

## **6. CELONÁRODNÍ PRŮZKUM SPOKOJENOSTI PACIENTŮ ČESKÝCH NEMOCNIC**

**Pořadatel: Healt Care Institute o. s. – průzkumy a certifikace ve zdravotnictví**

**Stanovený termín: 1. 3. – 31. 10. 2011**

**Počet odeslaných dotazníků z našich hl. schránek – 545**

### **Uvedené připomínky pacientů:**

#### **Komunikace, zdrav. personál /pacient**

- lékař se nepředstavil (6x)
- sestry se nepředstavily (17x)
- zlepšit komunikaci ze strany lékařů (1x)
- více se usmívat při prvním kontaktu (1x)
- více informací o průběhu a výsledcích léčby (1x) – chir. páteře
- přístup zdrav. personálu se zhoršil oproti dřívějšímu (1x) – int. odd.

Připomínky budou řešeny na poradách stan. sester, primářů.

#### **Strava pacientů**

- zlepšit stravu (3x), ovoce ke stravě (1x), možnost výběru stravy (1x) – stavu si lze vybrat u nadst. hospitalizace – informovat pac. o této možnosti, jinak stravu pacienti ve velkém množství chválili

#### **Organizace**

- pozdější ranní budíček (1x)
- lékárenská služba o víkendu (1x)
- neochota služeb na vrátnici (2x), zlepšit chování na recepci (2x) – bylo řešeno s tech. – prov. náměstkem a prac. recepcie
- přílišná hlasitost televize na ifuz. stacionáři (1x) – upozornění personálu daného pracoviště

#### **Vybavení oddělení, stavební úpravy**

- zavedení peněžního bankomatu v prostorách nemocnice (19x), možnost platit poplatky za hospitalizaci kreditní kartou (2x)
- větší výběr TV programů (15x) – situace již vyřešena, jednalo se o přechod na digitální vysílání
- rekonstrukce koupelen a WC (16x), snížení schůdku do sprch. koutů (2x), světlo v koupelnách a WC na senzor (1x)
- výměna oken (7x)
- vybudovat kuřácký koutek, kuřárnu (6x)
- zřídit šatnu v přízemí na odložení kabátů (2x)
- málo parkovacích míst (2x)

- vybudovat stání pro kola (2x)
- zlepšit, vybudovat odpočinkový park, venkovní lavičky (7x)
- malá kantýna (1x)
- oddělit jídelnu od výtahů (1x)
- na pokojích rádio (1x), více zásuvek (1x), klimatizace (1x), azbestové desky (1x) ?
- špatná autobusová doprava (1x) – již bylo řešeno, nelze vyřešit málo parkovacích míst
- vybudovat stání pro kola (2x)
- málo parkovacích míst (2x)

Připomínky budou předloženy na poradě vedení. Každoročně je v plánu nemocnice, rekonstrukce jednoho lůžkového oddělení.

Většina anketních lístků vyjadřovala spokojenost pacientů za poskytovanou péči s řadou pochval.