

4. CELONÁRODNÍ PRŮZKUM SPOKOJENOSTI PAC. – VŠECHNY NEMOCNICE ČR

Soutěž pořádá HealthCare Institute o.s., průzkumy a certifikace ve zdravotnictví, Patrice Lumumby 2230/82,
700 30 Ostrava.

Termín: 1. března do 31.října 2009.

POČET DOTAZNÍKŮ odeslaných z našich schránek: 449

Výpis z doporučení pacientů:

- zlepšit orientaci po nemocnici / pracuje se na tom / ,
- na pokojích by měly být jen 2 lůžka, zlepšit vybavení pokojů / průběžné úpravy plánovány od r. 2010/,
- někde nejsou televize / 2x / - musí nárokovat oddělení
- zlepšit komunikativnost sester a lékařů / 2x / !!
- málo místa na parkovišti / 4x / - nelze zlepšit
- pro kuřáky vyčlenit místo / 4x / - plánovaná venkovní úprava
- vyměnit okna a sociální zařízení / 12x / - schválen plán postupné rekonstrukce
- vybavit WC stejně jako na JIP - není známo o jaké místo jde; mimo to jsou pacienti na oddělen povinni mít vlastní hygienické pomůcky
- není šatna pro ambulanty - nebudeme řešit
- zpřístupnit internet - tato služba je zavedena, personál musí pac. informovat
- na oddělení je málo lůžek i personálu - vyhovuje , dle norem
- zvýšit počet pomocného personálu / 4 x / - vyhovuje, mnohdy překračujeme doporučený počet
- rehabilitace by měla být i v sobotu - k uvážení, u pooperačních stavů je zajištěno
- stanovit časy pro vyšetření pac.- ambulance jsou povinný objednávky časovat
- na zahradu není výjezd pro vozíčky – řešení v roce 2010
- nevyhovuje čas vizity a podávání stravy – subjektivní hodnocení
- dodržovat předepsané procedury na rehab.- nekonkrétní připomínka
- na příjmu je špatné větrání - ?
- na WC rehab. odd. je špatné větrání - ?
- ve sprše je zápach – řešit ! na oddělení
- předělat sprchy - málo místa, nejsou madla, vysoký schod, není kam odložit berle – kromě stavebních úprav, které budou realizovány postupně musí řešit aktivně oddělení!!
- vyměnit postele / 2x / - výměna postelí je prováděna průběžně
- zlepšit chování sester / některé se netváří při práci zrovna nadšeně – chir. odd. / - ??
- upravit zahradu – dle plánu – rok 2010,2011
- zlepšit reklamu nemocnice – ad tisková mluvčí
- zakázat kouření před nemocnicí - za kontrolu před hlavním vchodem odpovídají pracovníci ochranky a recepce
- málo nadstandardních pokojů / 2x / ??
- zařídit kapli a mše svaté / pro těžce nemocné a starší / - nelze z důvodu nedostatku prostoru
- zrušit poplatky – včetně popl. za televizi – zatím nebudeme řešit

- urychlit propouštění pacientů - **nutno řešit na odděleních**
- po TEP dávat rehabilitaci 20 dnů – **nelze, nejsme rehabilitační ústav**
- při akutním stavu neobjednávat za 14 dnů, ošetřit ihned / pac. Kyjonka / - **!!**
- rozsáhlejší kritické připomínky na oddělení interny a chirurgie – týká se ambulance i oddělení / 3x / - **nelze řešit, připomínky nebyly konkrétní**
- dát na odd. automaty s vodou – **úvaha ..., co na to ekonom?**
- vytvořit pro pacienty letáky o operacích, které se zde provádějí – **úkol pro tiskovou mluvčí ve spolupráci s oddělením**
- 1 x velmi negativní hodnocení sester na neurologii **!!**

Celkově lze říci, že převážná většina anketních lístků vyjadřovala spokojenost pacientů, pochvalu za prostředí, dobrou komunikaci s personálem a vysokou úroveň odborné péče. **Mnozí pacienti vyjádřili svůj dík za dobrou péči lékařskou i ošetrovatelskou.**

Výsledky soutěže budou vyhlášeny dne 26.11.2009 v Praze.

V Karviné dne 3.11.2009

A.Sekaninová
Manažer kvality