Nemocnice Nové Město na Moravě, příspěvková organizace
Žďárská 610, 592 31, Nové Město na Moravě
IČ 00842001

VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKŮ SPOKOJENOSTI AMBULANTNÍCH PACIENTŮ – 2. pololetí 2018

Termín šetření: 01. 07. 2018 – 31. 12. 2018

Odevzdáno celkem **92** dotazníků:

- Gastroenterologická ambulance - 14 (15,22 %)
- Kožní ambulance - 14 (15,22 %)
- Urgentní příjem (expektační lůžka) - 10 (10,87 %)
- Urgentní příjem (chirurgická ambulance) - 10 (10,87 %)
- ORL ambulance - 7 (7,61 %)
- Oční ambulance - 6 (6,52 %)
- Ortopedická ambulance - 5 (5,43 %)
- LSPP dospělí (pohotovost) - 4 (4,35 %)
- Lymfologická ambulance - 4 (4,35 %)
- Radiologické oddělení - 4 (4,35 %)
- Infekční ambulance - 3 (3,26 %)
- Chirurgická ambulance (všeobecná) - 2 (2,17 %)
- Rehabilitační oddělení - 2 (2,17 %)
- Urgentní příjem (interní ambulance) - 2 (2,17 %)
- Gynekologická ambulance - 1 (1,09 %)
- Hematologická ambulance - 1 (1,09 %)
- Interní ambulance (endokrinologická) - 1 (1,09 %)
- Onkologické oddělení - 1 (1,09 %)
- Urologická ambulance - 1 (1,09 %)

Nemocnice Nové Město na Moravě, příspěvková organizace
Žďárská 610, 592 31, Nové Město na Moravě
IČ 00842001

1) Vyšetření v ambulanci Nemocnice Nové Město na Moravě jste vyhledal(a) na základě:

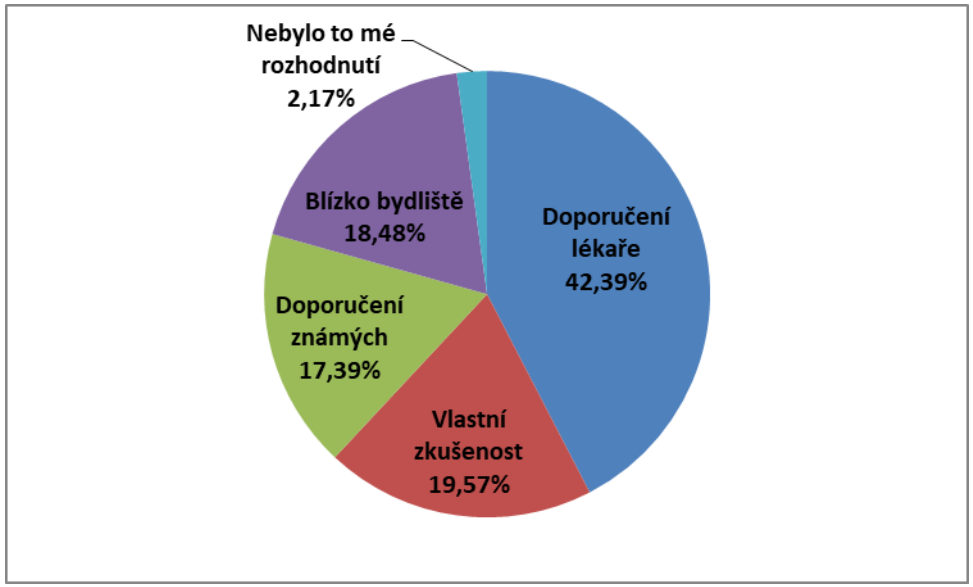
doporučení lékaře – 39 (42,39 %)

vlastní zkušenost – 18 (19,57 %)

doporučení známých – 16 (17,39 %)

blízko bydliště – 17 (18,48 %)

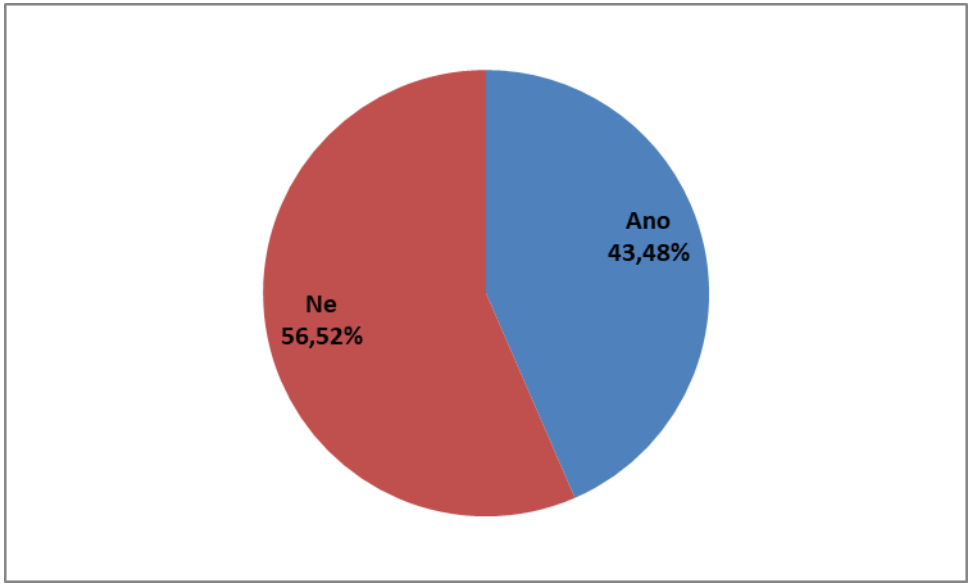
nebylo to mé rozhodnutí (sanitka, nutnost apod.) – 2 (2,17 %)



2) Byl(a) jste na ambulanci předem objednán(a)?

ano – 40 (43,48 %)

ne – 52 (56,52 %)



Nemocnice Nové Město na Moravě, příspěvková organizace
Žďárská 610, 592 31, Nové Město na Moravě
IČ 00842001

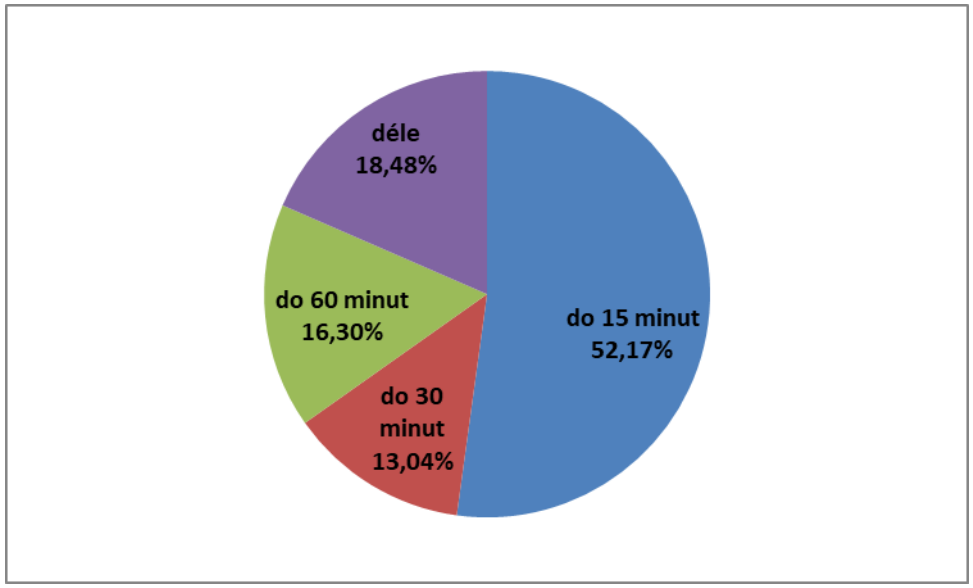
3) Jak dlouho jste čekal(a) než jste vstoupil(a) do ordinace?

do 15 min. – 48 (52,17 %)

do 30 min. – 12 (13,04 %)

do 60 min. – 15 (16,30 %)

déle – 17 (18,48 %)

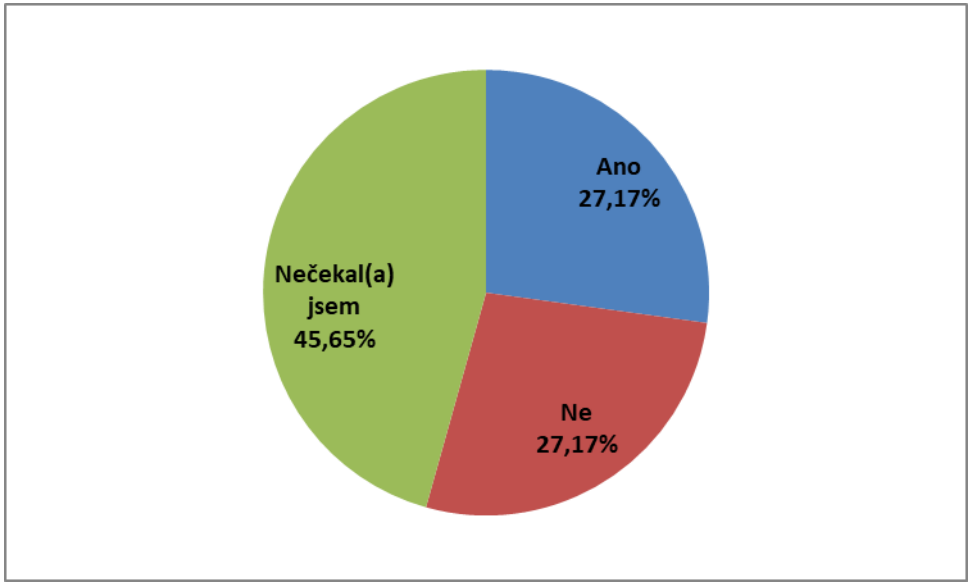


4) Byl Vám vysvětlen důvod případného čekání?

ano – 25 (27,17 %)

ne – 25 (27,17 %)

nečekal/a jsem – 42 (45,65 %)



5) Jak hodnotíte přístup lékaře k Vaší osobě?

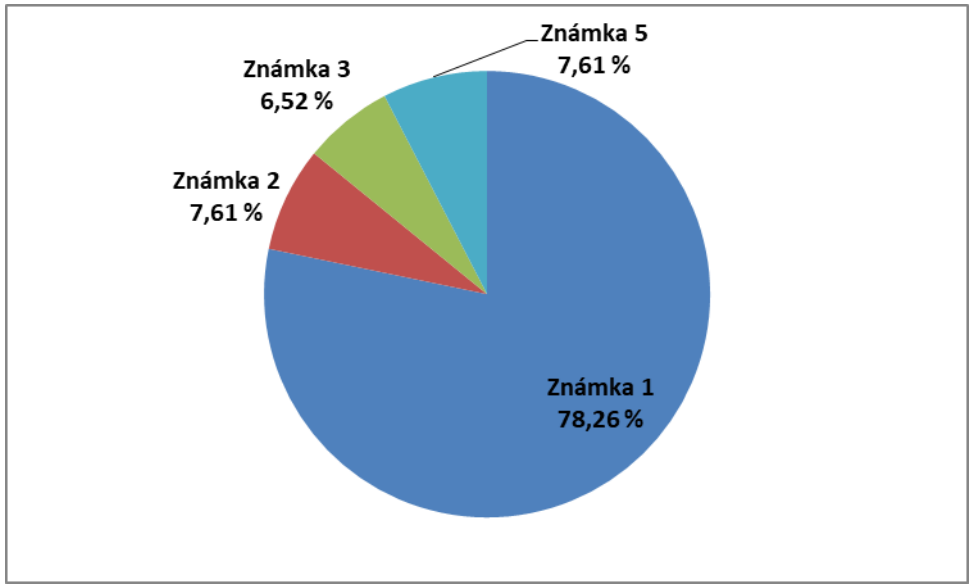
1 – 72 (78,26 %)

2 – 7 (7,61 %)

3 – 6 (6,52 %)

4 – 0

5 – 7 (7,61 %)

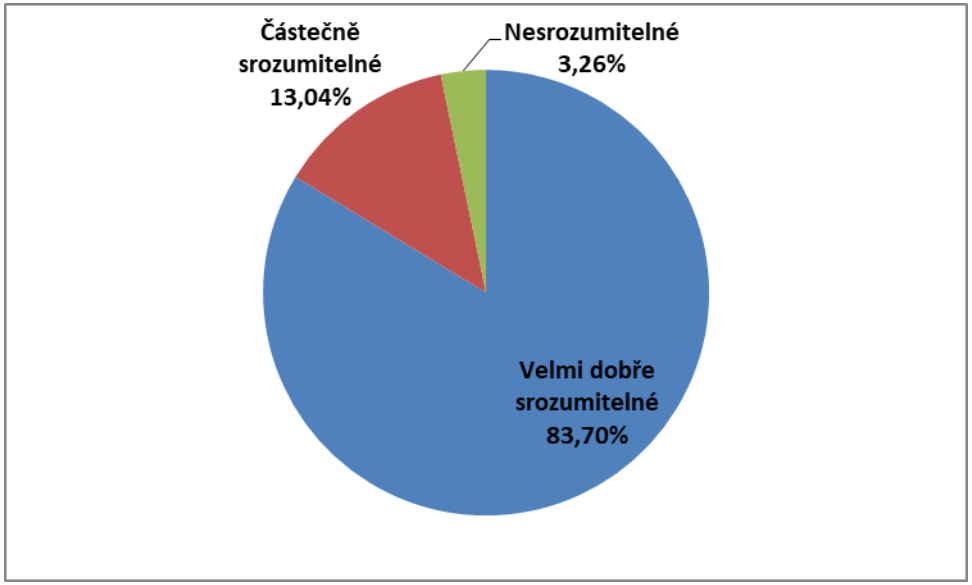


6) Informace předané lékařem byly:

Velmi dobře srozumitelné – 77 (83,70 %)

Částečně srozumitelné – 12 (13,04 %)

Nesrozumitelné – 3 (3,26 %)



7) Jak hodnotíte přístup všeobecné/praktické sestry či porodní asistentky k Vaší osobě?

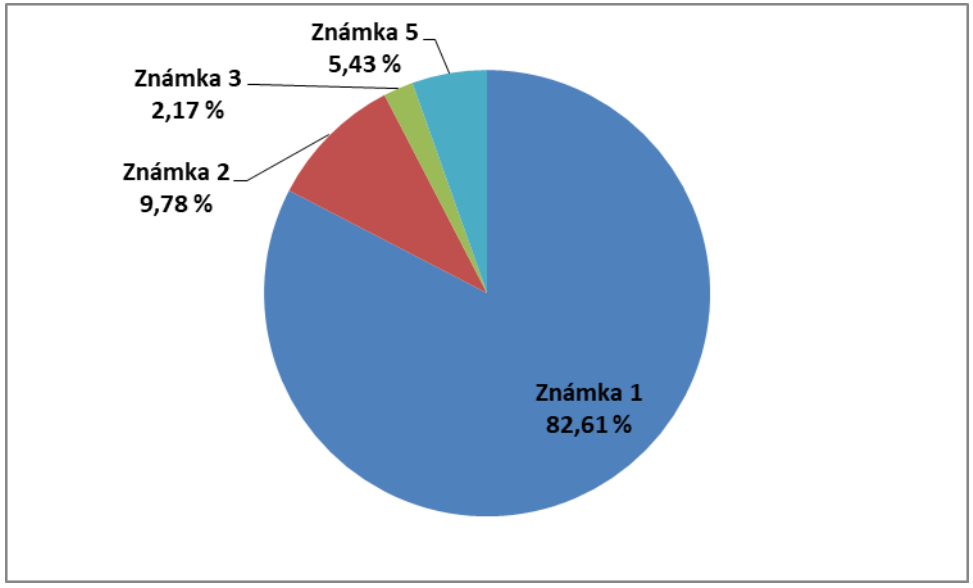
1 – 76 (82,61 %)

2 – 9 (9,78 %)

3 – 2 (2,17 %)

4 – 0

5 – 5 (5,43 %)

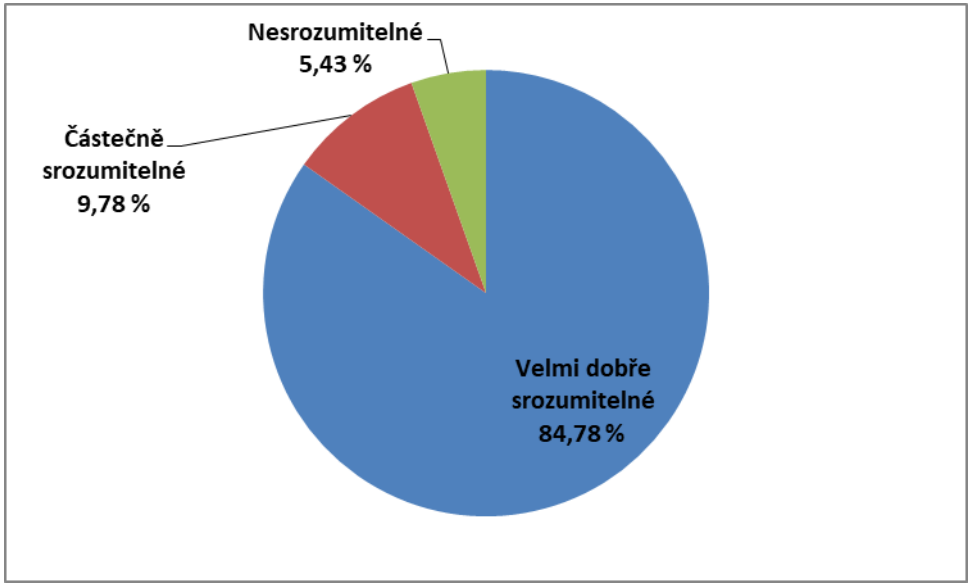


8) Informace předané v všeobecnou/praktickou sestrou či porodní asistentkou byly:

Velmi dobře srozumitelné – 78 (84,78 %)

Částečně srozumitelné – 9 (9,78 %)

Nesrozumitelné – 5 (5,43 %)



9. Cesta k ambulanci byla označena:

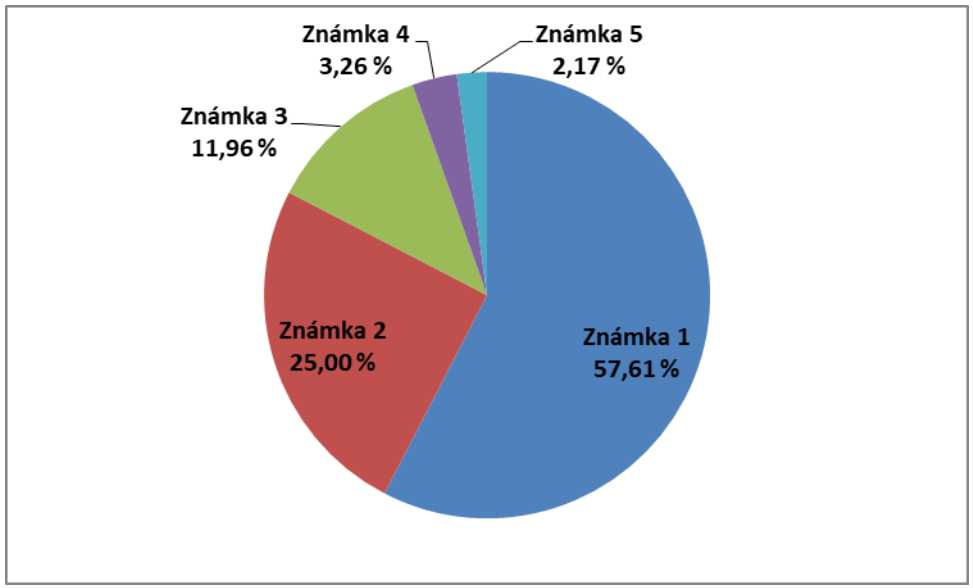
1 – 53 (57,61 %)

2 – 23 (25,00 %)

3 – 11 (11,96 %)

4 – 3 (3,26 %)

5 – 2 (2,17 %)



10. Jak jste byl(a) spokojen(a) s celkovou úrovní ošetření?

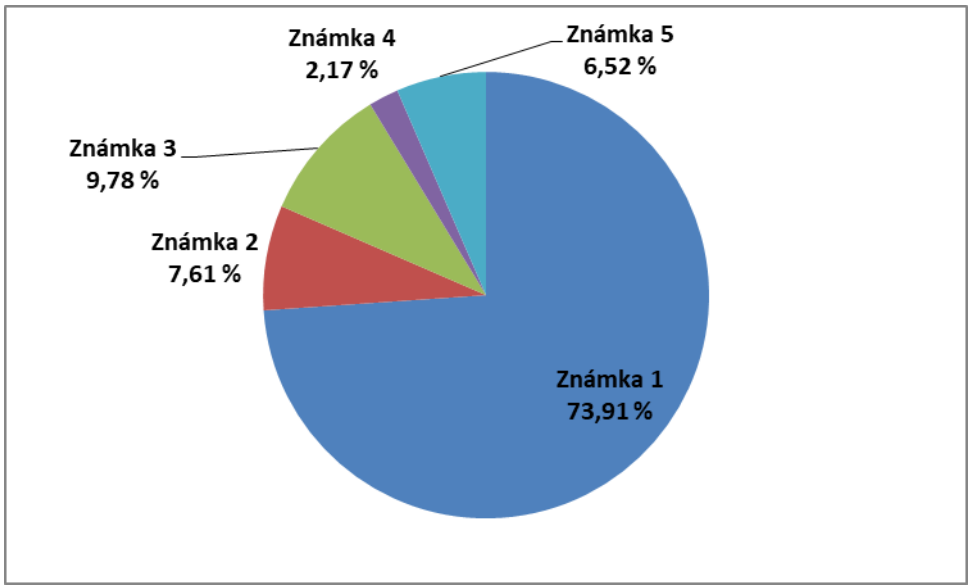
1 – 68 (73,91 %)

2 – 7 (7,61 %)

3 – 9 (9,78 %)

4 – 2 (2,17 %)

5 – 6 (6,52 %)



11. Co navrhujete v této ambulanci zlepšit?

Poslední otázka anonymního dotazníku nabízela pacientům možnost výběru více odpovědí. Níže jsou uvedeny odpovědi dle četnosti.

Není nutné nic zlepšovat – 50x

Prostředí čekárny – 14x

Přístup lékařů – 8x

Přístup sester – 8x

Zdravotnické přístroje, vybavení – 5x

Sociální zařízení – 2x

Prostředí ambulance – 0x

Jiné:

Gastroenterologická ambulance:

- *Při kolonoskopii bych preferovala nabídku univerzálního prádla – trenek*
- *Při vyšetření v Praze mi byly nabídnuty papírové kalhoty, tady je nemají*
- *Ubrousky na ruce*
- *Na vyšetření pro mě nebyl „vypraný šlauch" a proto jsem musel čekat*
- *Dlouhá čekací doba*
- *Dodržování obj. časů – ne hodinové rozdíly*
- *Lékaři i sestřičky velmi vstřícní a profesionální přístup všech*

Chirurgická ambulance Urgentního příjmu:

- *Čekali jsme s dítětem s bolestmi a zvracením déle jak hodinu*
- *Chybí tu dětský koutek, když už je to takové zdlouhavé čekání*
- *Dlouhá čekací doba na výsledky*
- *S úrazem hlavy čekat 2,5 hodiny bez vyšetření je fakt otřesný*
- *Nekomunikace mezi ambulancí a rentgenem, laborantka po mě chtěla informaci, co má rentgenovat,…*
- *Čeká se dlouho na personál, nebyl tu snad žádný doktor, na kterého jsem čekala 4 hodiny*
- *Poděkování všem doktorům a sestřičkám*

Infekční ambulance:

- *Není zvuková izolace, do čekárny je slyšet z ordinace i z pracovny sester*

Interní ambulance Urgentního příjmu:

- *Chtěla bych moc poděkovat za velmi milý lidský přístup sestřičce a paní doktorce*

Kožní ambulance:

- *Děkuji, že jste mi vyhojily nožku*
- *Děkuji za to, že jste mě vzaly bez objednání a děkuji za profesionální přístup vás všech. Ať se vám daří*

LSPP dospělí: *Bylo to moc příjemné prostředí, přesto že mě bolesti zad velmi trápily*

Oční ambulance: *Snížit dobu čekání*

ORL ambulance:

- *Označení cesty na ORL ambulanci v areálu nemocnice*
- *ORL ambulance k dispozici ve svátek a odpoledních hodinách, lékaře alespoň na telefonu při potřebě UP*
- *ORL možnost vyšetření i po pracovní době – např. 1x týdně s odpoledními ordinačními hodinami cca 12-18:00, UP neřeší specializace a pacienti s méně závažnou diagnózou čekají třeba i 3 hodiny!*

Ortopedická ambulance: *Ambulanci máme moc daleko od domova*

Radiologické oddělení: *Lepší organizace a plánování práce*

Urgentní příjem: *čekací limity*

Urologický ambulance: *Lepší věšáky na kabáty a židle na sezení*

10. 01. 2019 Mgr. Vladimír Koutecký, manažer kvality