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

# VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKŮ SPOKOJENOSTI AMBULANTNÍCH PACIENTŮ – 2. pololetí 2019

**Termín šetření:** 01. 07. 2019 – 31. 12. 2019

Odevzdáno celkem **96** dotazníků (řazeno dle počtu odevzdaných dotazníků):

- Kožní ambulance – 38 (39,58 %)
- Oční ambulance – 8 (8,33 %)
- Urgentní příjem (expektační lůžka) – 8 (8,33 %)
- Chirurgická ambulance (všeobecná) – 7 (7,29 %)
- ORL ambulance - 6 (6,25 %)
- Radiologické oddělení – 6 (6,25 %)
- Ortopedická ambulance – 4 (4,17 %)
- Rehabilitační oddělení – 3 (3,13 %)
- Ambulance nemocí plicních a TRN – 2 (2,08 %)
- Infekční ambulance – 2 (2,08 %)
- Urgentní příjem (chirurgická ambulance) – 2 (2,08 %)
- Ambulance bolesti – 1 (1,04 %)
- Chirurgická ambulance (cévní) – 1 (1,04 %)
- Chirurgická ambulance (traumatologická) – 1 (1,04 %)
- Interní ambulance (všeobecná) – 1 (1,04 %)
- Interní ambulance (antikoagulační) – 1 (1,04 %)
- Interní ambulance (metabolická) – 1 (1,04 %)
- Interní ambulance (nefrologická) – 1 (1,04 %)
- Interní ambulance (revmatologická) – 1 (1,04 %)
- Nutriční ambulance – 1 (1,04 %)
- Onkologické oddělení – 1 (1,04 %)

**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:

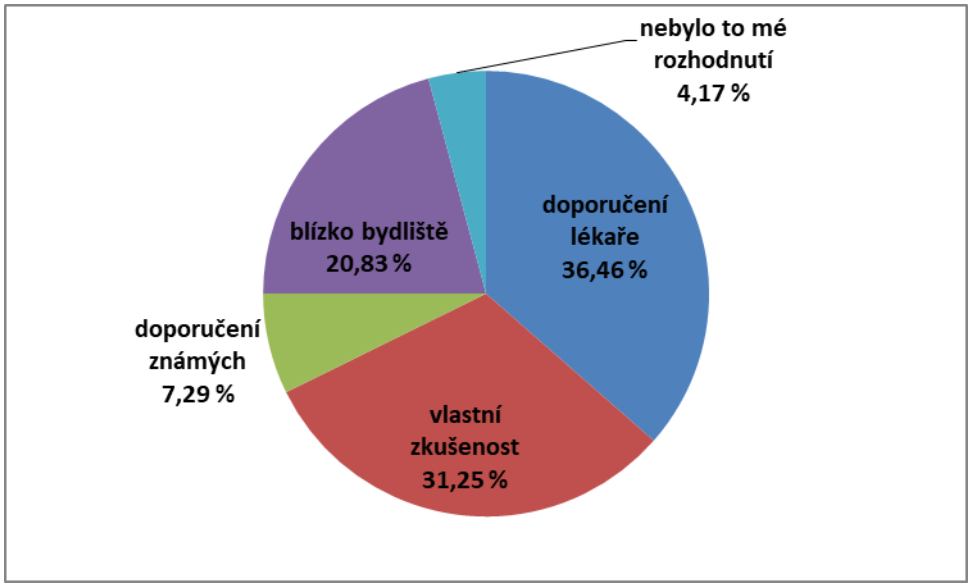
**doporučení lékaře** – 35 (36,46 %)

**vlastní zkušenost** – 30 (32,25 %)

**doporučení známých** – 7 (7,29%)

**blízko bydliště** – 20 (20,83 %)

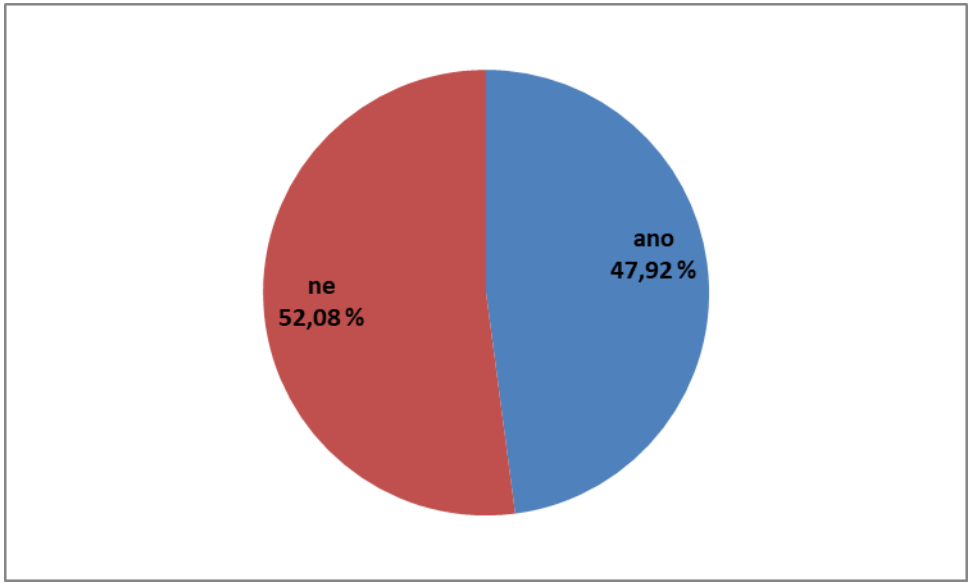
**nebylo to mé rozhodnutí (sanitka, nutnost apod.)** – 4 (4,17 %)




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

**ano** – 46 (47,92 %)

**ne** – 50 (52,08 %)



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

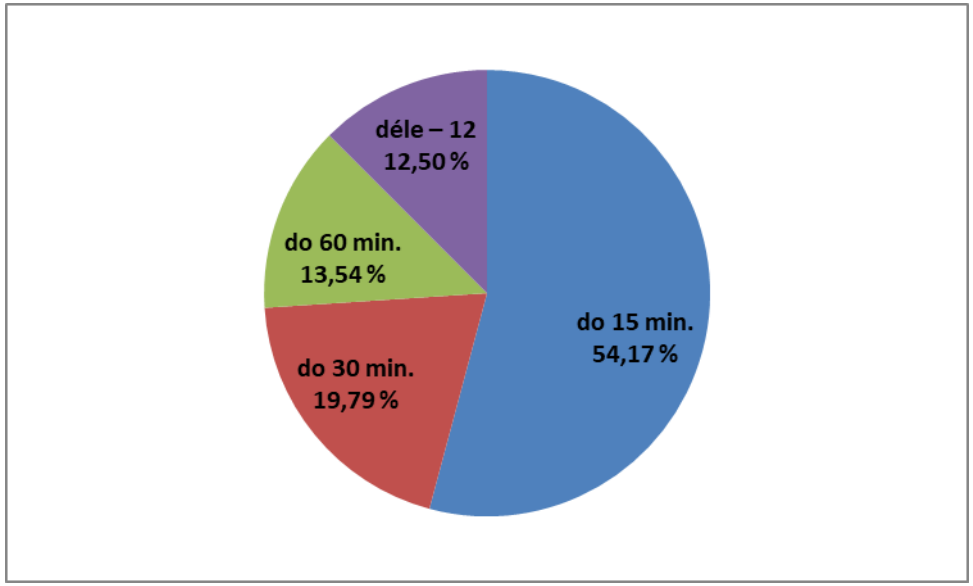
## 3) Jak dlouho jste čekal(a) než jste vstoupil(a) do ordinace?

**do 15 min.** – 52 (54,17 %)

**do 30 min.** – 19 (19,79 %)

**do 60 min.** – 13 (13,54 %)

**déle** – 12 (12,50 %)

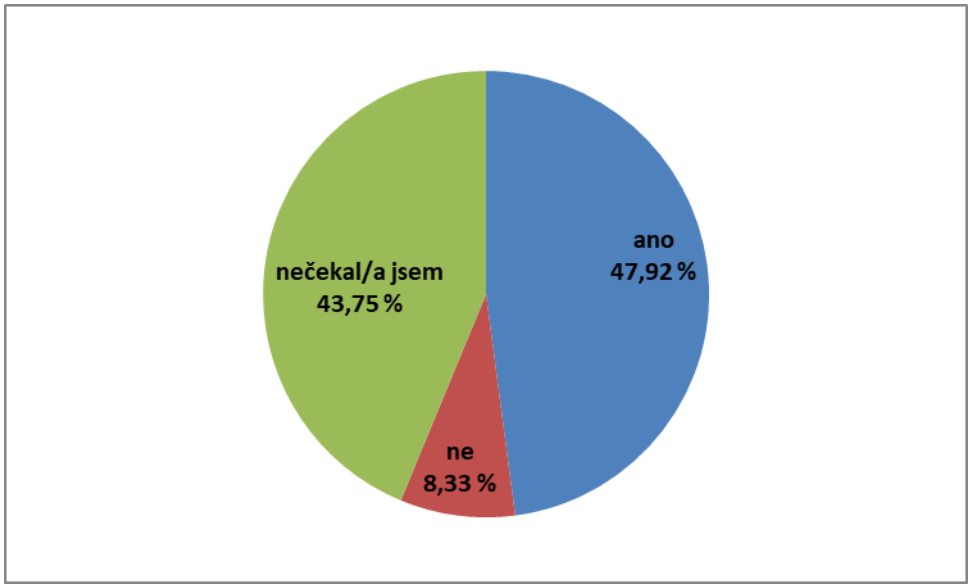



## 4) Byl Vám vysvětlen důvod případného čekání?

**ano** – 46 (47,92 %)

**ne** – 8 (8,33 %)

**nečekal/a jsem** – 42 (43,75 %)



## 5) Jak hodnotíte přístup lékaře k Vaší osobě?

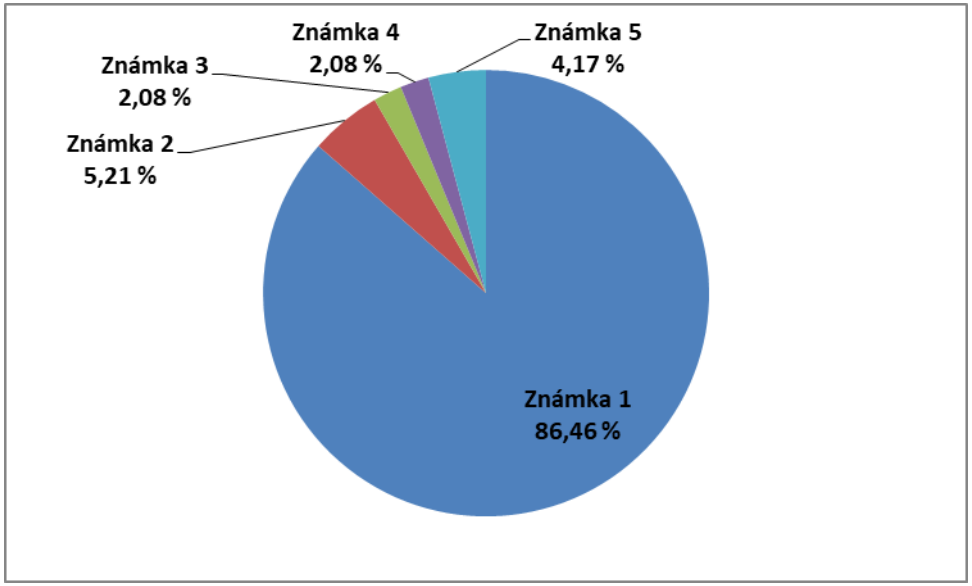
**1 –** 83 (86,46 %)

**2 –** 5 (5,21 %)

**3 –** 2 (2,08 %)

**4 –** 2 (2,08 %)

**5 –** 4 (4,17 %)

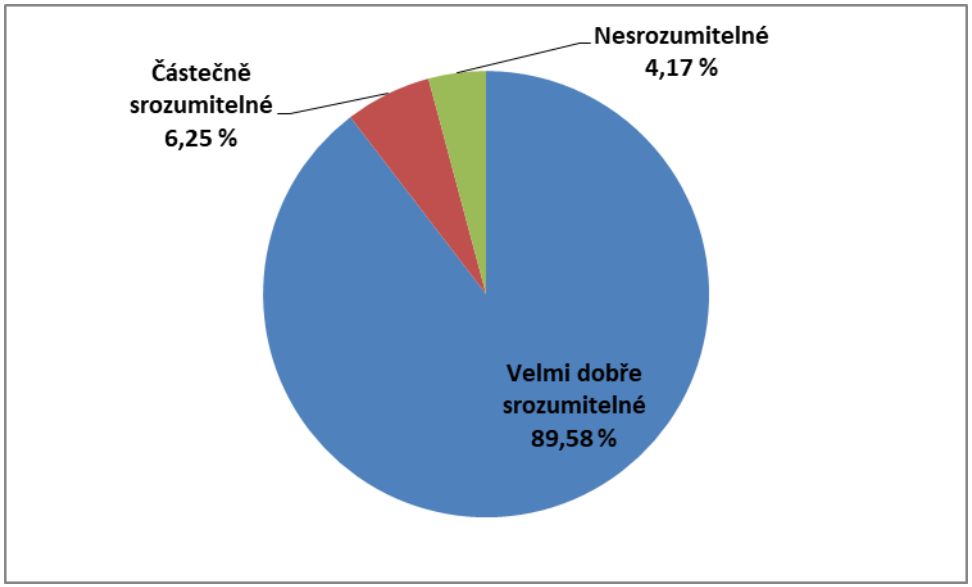



## 6) Informace předané lékařem byly:

**Velmi dobře srozumitelné** – 86 (89,58 %)

**Částečně srozumitelné** – 6 (6,25 %)

**Nesrozumitelné** – 4 (4,17 %)



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

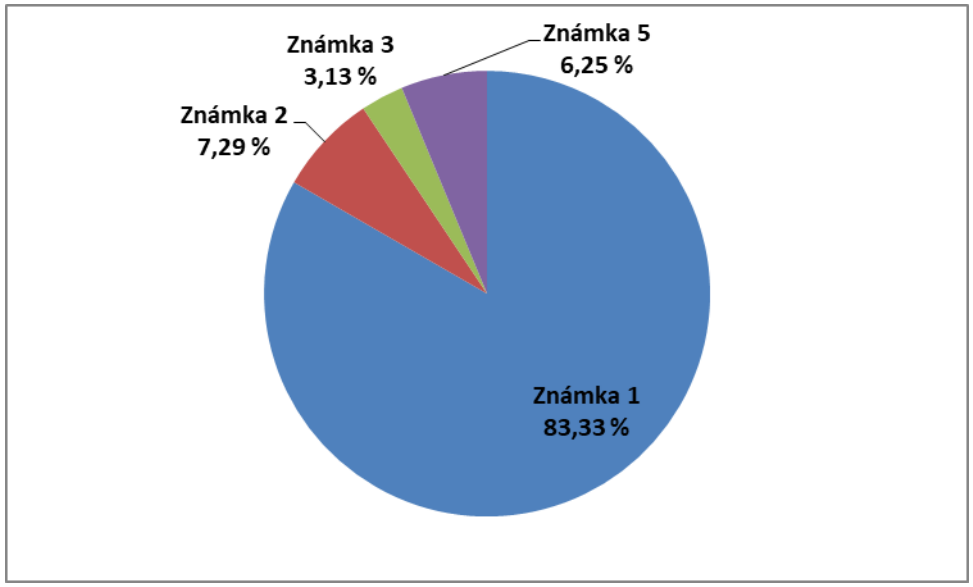
**1 –** 80 (83,33 %)

**2 –** 7 (7,29 %)

**3 –** 3 (3,13 %)

**5 –** 6 (6,25 %)

*Odpověď „4" nebyla uvedena*

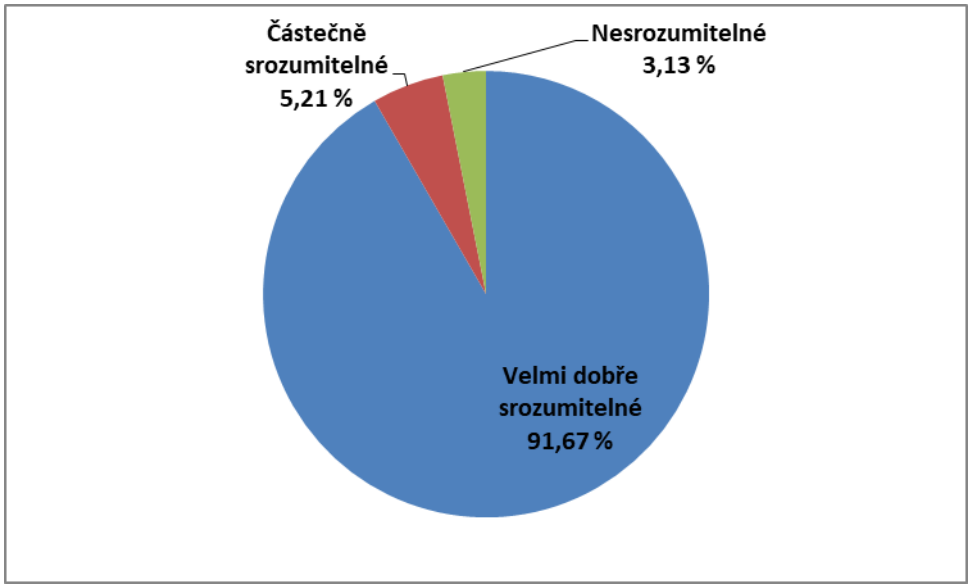



## 8) Informace předané v všeobecnou/praktickou sestrou či porodní asistentkou byly:

**Velmi dobře srozumitelné** – 88 (91,67 %)

**Částečně srozumitelné** – 5 (5,21 %)

**Nesrozumitelné** – 3 (3,13 %)



## 9. Cesta k ambulanci byla označena:

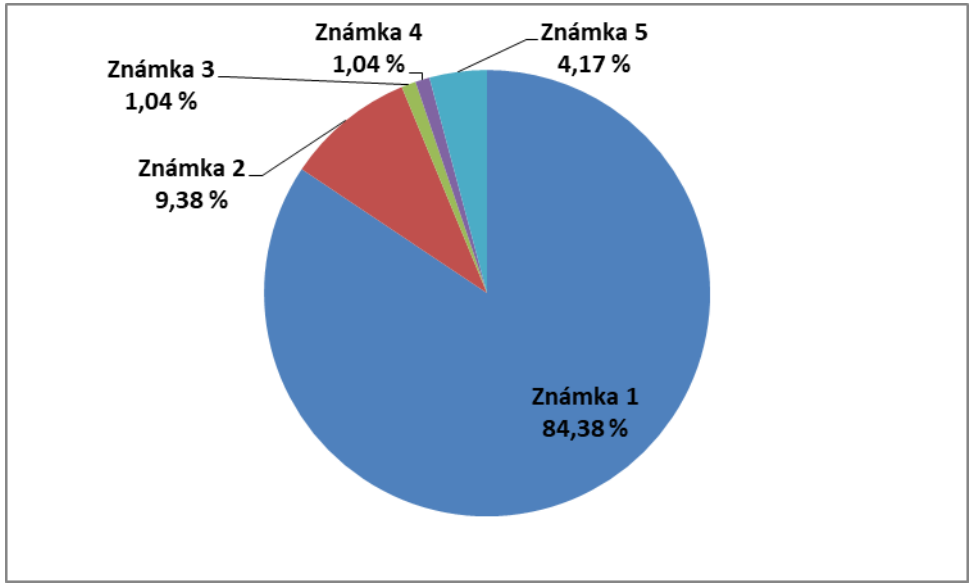
**1 –** 81 (84,38 %)

**2 –** 9 (9,38 %)

**3 –** 1 (1,04 %)

**4 –** 1 (1,04 %)

**5 –** 4 (4,17 %)




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

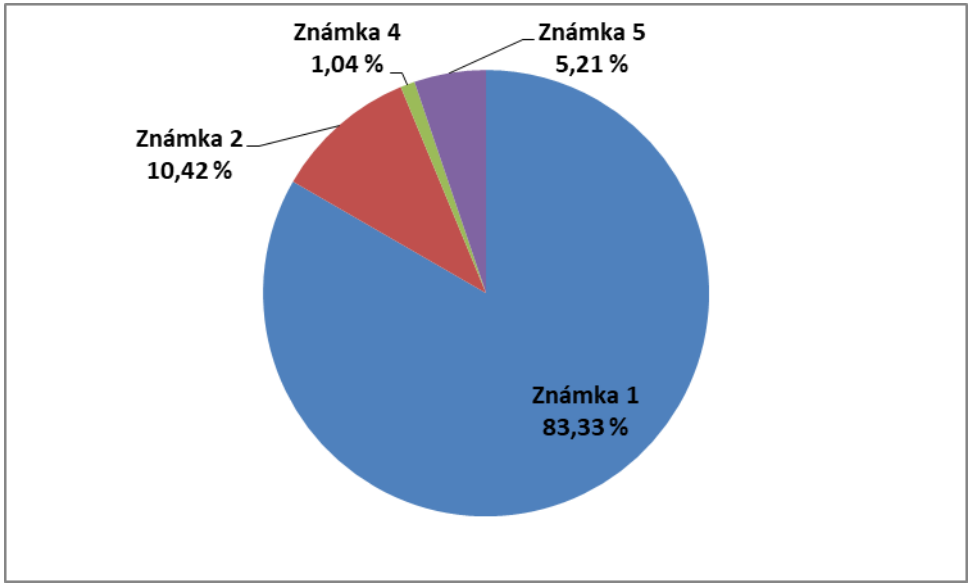
**1 –** 80 (83,33 %)

**2 –** 10 (10,42 %)

**4 –** 1 (1,04 %)

**5 –** 5 (5,21 %)

*Odpověď „3" nebyla uvedena*



## 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** – 72x

**Prostředí čekárny** – 9x

**Přístup lékařů** – 6x

**Přístup sester** – 5x

**Zdravotnické přístroje, vybavení –** 2x

**Sociální zařízení** – 3x

**Prostředí ambulance** – 2x

**Jiné:**

**Oční ambulance**
- *Nebyl sem přijat, prý mě objednají tak za dva měsíce.*
- *Je to tady hlava na hlavě.*
- *Spousta nachlazených lidí, nelze čekárnu vyvětrat.*
- *Tolik pacientů a jeden lékař?*

**Ambulance bolesti**
- *Jsou tu všichni velmi milí, trpěliví, vstřícní, snaží se pacientům co nejvíce ulehčit v jejich bolesti, i psychické.*

**Chirurgická ambulance cévní**
- *Udělat pořádek v objednávání. Čekat 4 hodiny je hrozné.*

**Chirurgická ambulance všeobecná**
- *Velmi příjemná a profesionální nemocnice.*

**Urgentní příjem – expektační lůžka**
- *Více lékařů, příště si objednám sanitku at pokud přijedu autem nejsem ošetřena dle pořadí a akutnosti bolesti.*
- *WC, které je označeno i pro vozíčkáře nemá dostatečně podle předpisu široké dveře, není možné projet se širším vozíkem!!!*
- *Značení k jednotlivým ordinacím.*

**Urgentní příjem – chirurgická ambulance**
- *Všechno více lékařů od toho je urgent, aby byl člověk hned ošetřen a nečekal tu pomalu 10 h. S ukrutnými bolestmi, nejhorší přístup ambulance v novém městě.*

**Kožní ambulance**
- *6x komentář týkající se parkování (více parkovacích míst, větší parkoviště apod.).*

**Radiologické oddělení – mamografie**
- *Sestřička P. B. byla moc hodná, vše krásně vysvětlila a vyšetření vůbec nebolelo. Dík patří i všem děvčatům na RTG evidenci. Je s nimi velmi dobrá spolupráce. Děkuji za Vás všechny!*

09. 01. 2020 Mgr. Vladimír Koutecký, manažer kvality