

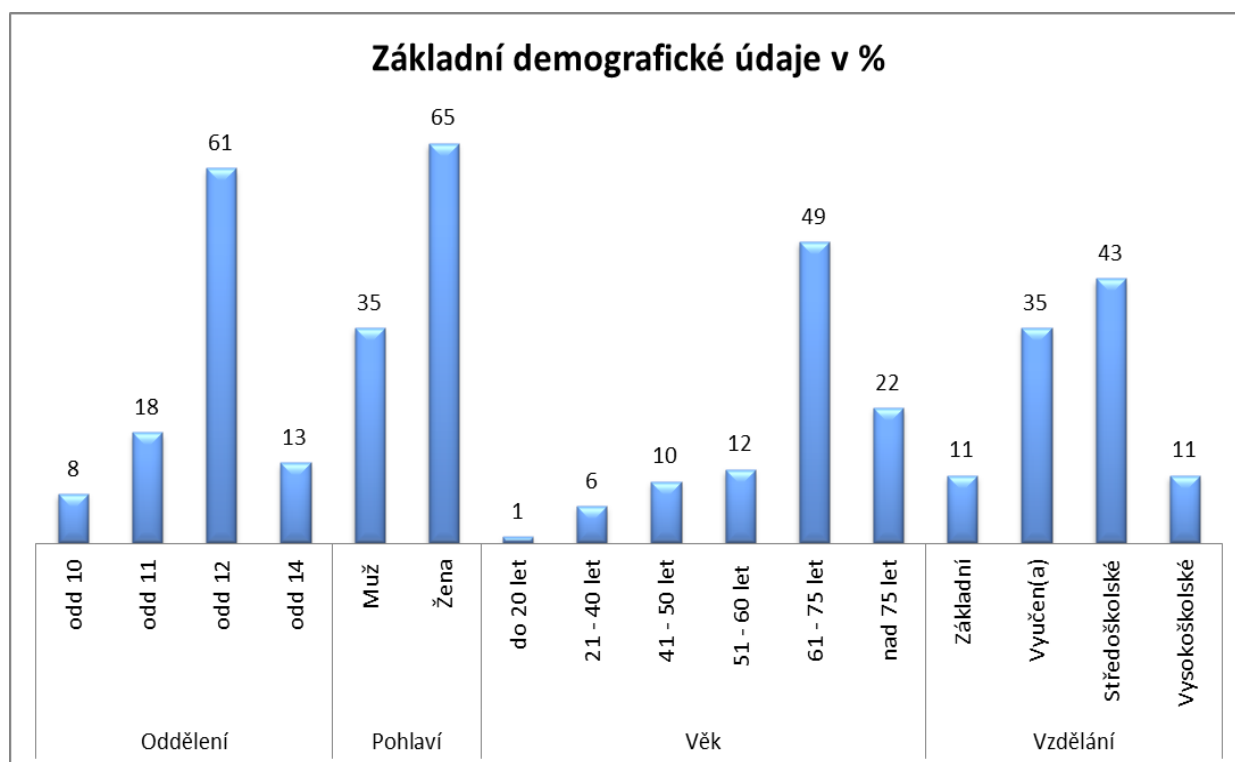


## Průzkum spokojenosti pacientů za rok 2014

Centrum kardiovaskulární a transplantační chirurgie Brno zavedlo sledování spokojenosti pacientů pomocí anonymních dotazníků v roce 2009. Management centra si je vědom nutnosti získat zpětnou vazbu od pacientů a zjistit, jak jsou uvedené oblasti v dotazech hodnoceny a vnímány pacienti, popřípadě jejich rodinnými příslušníky. Na základě připomínek a výsledků dotazníkového šetření jsou zaváděna nápravná opatření - např. upozornění na organizační nedostatky při přijetí, nedostatek informací o zdravotním stavu, nevhodné chování personálu, nedostatek soukromí pacienta při poskytování péče.

Spokojenost pacientů je sledována pomocí dotazníku, který vyhovuje potřebám centra. Dotazníky jsou aktivně nabízeny a pacienti je vyplněné mohou vhadzovat do připravených schránek. Dotazník je rozdělen do 5 okruhů.

V roce 2014 dotazník vyplnilo 125 respondentů z 2108 hospitalizovaných, což je 6,0 % z celkového počtu.

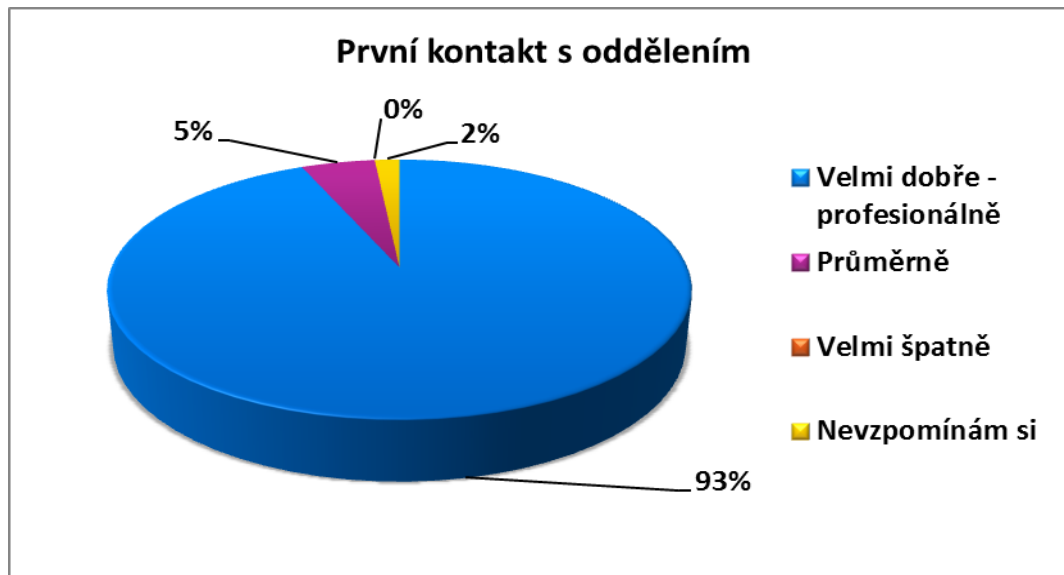




**První okruh je zaměřen na organizaci a informovanost o zdravotním stavu během přijetí k hospitalizaci.**

Na 93 % pacientů zapůsobil první kontakt s oddělením velmi dobře – profesionálně.

Dostatek informací při příjmu uvedlo 85 % hospitalizovaných.



**Druhý okruh je zaměřen na lékaře, zejména na důvěru pacientů k lékařům, na poskytování informací pacientovi a jeho příbuzným.**

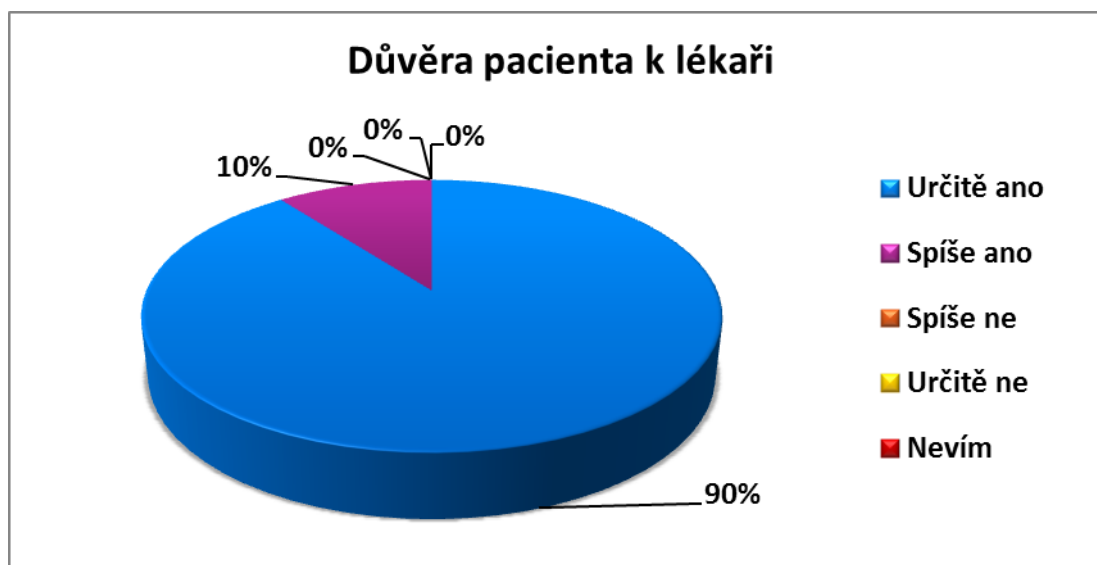
S chováním lékaře, který pacienta vyšetřoval / ošetřoval, bylo určitě spokojeno 98 % pacientů.

Se srozumitelností informací od lékaře bylo určitě spokojeno 81 % pacientů.

Pacienti v 90 % určitě důvěřovali lékaři.

S návštěvami lékaře bylo spokojeno 83 % pacientů.

80 % pacientů se domnívalo, že příbuzní měli dostatek příležitostí hovořit s lékařem.



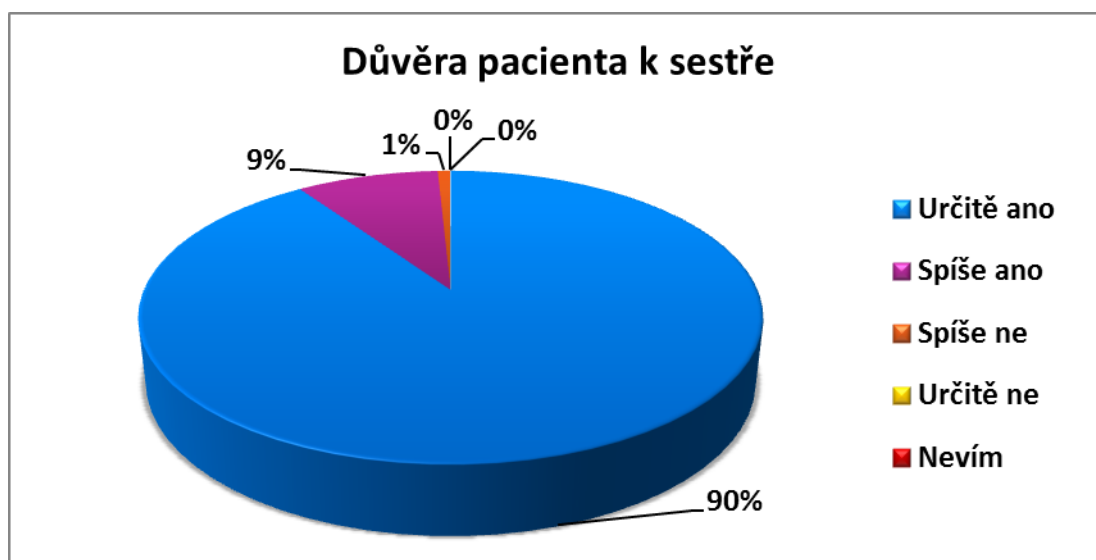


**Třetí okruh je zaměřen na chování a důvěru k sestrám, které pečují o pacienty.**

S chováním sester k pacientovi bylo spokojeno 91 % pacientů.

90 % pacientů důvěřovalo sestrám, které je ošetřovaly.

91 % pacientů uvedlo, že je sestra při komunikaci nikdy nepřehlížela.



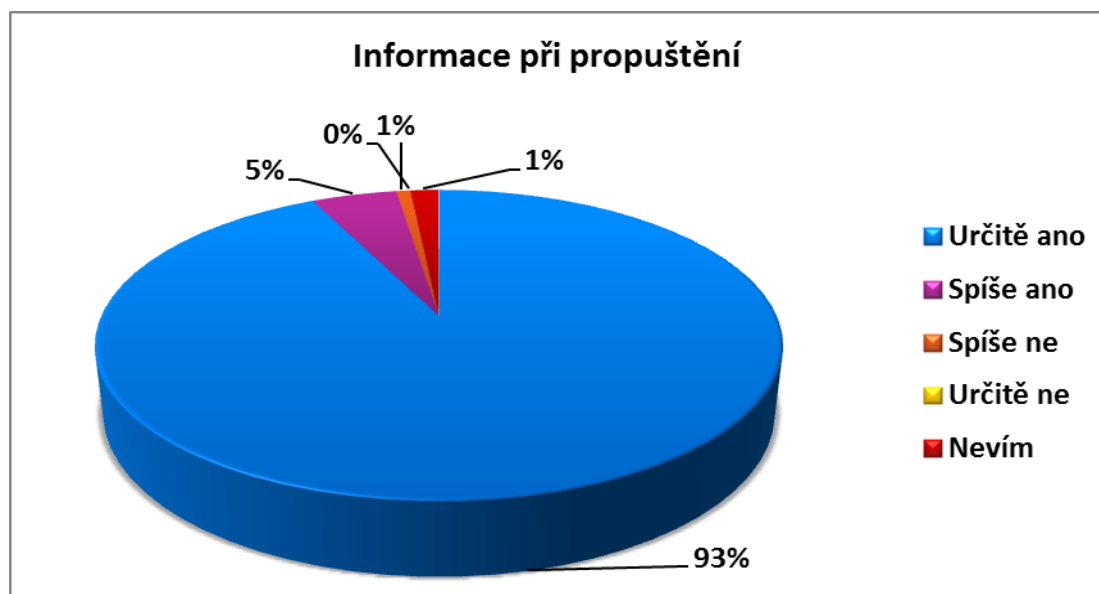
**Čtvrtý okruh sleduje poskytovanou zdravotní péči a to hlavně kvalitu a rychlost poskytované péče, kvalitu informací při propuštění a respektování soukromí.**

Během hospitalizace 90 % pacientů nedostalo protichůdné informace od sestry a lékaře.

97 % pacientů vnímalo pozitivně respektování soukromí (určitě ano, spíše ano).

93 % hospitalizovaných pacientů bylo určitě spokojeno s informacemi při propuštění.

90 % pacientů bylo určitě spokojeno s dosažitelností zdravotnického personálu.





**Pátý okruh je zaměřen na sledování čistoty prostředí, stravování a doplňkových služeb.**

S celkovým vybavením bylo určitě spokojeno 88 % pacientů.

Pouze 33 % pacientů hodnotilo kvalitu jídla jako velmi dobrou.

88 % pacientů bylo určitě spokojeno s čistotou pokojů.

Rušení nočního klidu nevnímalo 92 % pacientů.

**Závěrem je zhodnocení celkové péče poskytované v našem centru.**

83 % pacientů hodnotilo celkovou péči v CKTCH jako výbornou a 15 % jako velmi dobrou.

95 % by naše zařízení doporučilo své rodině, přátelům.

