Rebríček

Hospitalizovaní pacienti si vybrali najlepšie nemocnie

Pacienti nehodnotili odbornosť lekárov alebo použité liečebné metódy

Zdravotná poisťovňa Dôvera každý rok zisťuje spokojnosť svojich poistencov s takzvanými hotelovými službami, prístupom zdravotníckeho personálu a jeho komunikáciou s pacientmi počas hospitalizácie. Hospitalizovaným poistencom preto posiela dotazníky, tie zahŕňajú dvanásť otázok, pri rodičoch hospitalizovaných detí ide o šesť otázok.

Vďaka vyplneným dotazníkom viac ako 7 200 pacientov poisťovňa zostavila už po trinásty raz rebríček zdravotníckych zariadení.

Výsledky

V kategórii fakultných nemocníc bola z pohľadu poistencov najlepšie hodnotená Ústredná vojenská nemocnica SNP Ružomberok. Druhou najlepšie hodnotenou nemocnicou v tejto kategórii bola Fakultná nemocnica s poliklinikou J. A. Reimana Prešov. A na treťom mieste skončila Detská fakultná nemocnica s poliklinikou Banská Bystrica.

Medzi najhoršie pacientmi hodnotenými fakultnými nemocnicami boli Univerzitná nemocnica Bratislava, Fakultná nemocnica Trnava a Fakultná nemocnica s poliklinikou Žilina.

V ďalšej hodnotiacej kategórii všeobecné nemocnice bola najúspešnejšia nemocnica spadajúca pod ministerstvo vnútra, a to Nemocnica svätého Michala Bratislava. Druhé miesto obsadila Ľubovnianska nemocnica a tretie Nemocnica Košice-Šaca.

Medzi tri najhoršie hodnotené nemocnice v tejto kategórii patrili Nemocnica Levice, Všeobecná nemocnica s poliklinikou Levoča a Nemocnica s poliklinikou Brezno.

Poistenci dotazníkmi hodnotili aj špecializované zdravotnícke zariadenia, medzi najlepšími sa umiestnili NÚSCH – Detské kardiocentrum, Onkologický ústav sv. Alžbety a CINRE.

Ako uviedol generálny riaditeľ Dôvery Martin Kultan, v tejto kategórii boli najhoršie hodnotené psychiatrické nemocnice a liečebne. Konkrétne pacienti najhoršie hodnotili Psychiatrickú nemocnicu Philippa Pinela, Psychiatrickú nemocnicu Veľké Záluzie a Psychiatrickú nemocnicu prof. Matulaya v Kremnici.

Poisťovňa vyhodnocovala aj kategóriu Ostatné zariadenia, kde najlepšie hodnotené zariadenia z pohľadu pacientov sú Národný ústav detskej tuberkulózy a respiračných chorôb Dolný Smokovec, ORL Humenné a Mammacentrum sv. Agáty v Banskej Bystrici. Najhoršie hodnotenia boli smerované na zariadenia Vitalita Lehnice, Novapharm a Nemocnica s poliklinikou Ilava.

Hodnotenie

Štandardne boli najvyššie známky udeľované personálu za jeho starostlivosť, nasleduje spokojnosť s informovanosťou pacientov. Najprísnejšie hodnotenie opäť dostala spokojnosť s takzvanými hotelovými službami, teda s jedlom, ubytovaním a upratovaním.

„Žiadny z oslovených pacientov nehodnotil odbornosť lekárov alebo použité liečebné metódy. Avšak kvalitu ubytovania, prístup personálu a svoj subjektívny pocit zlepšenia zdravia po prepustení vie dobre posúdiť každý pacient. Subjektívna spokojnosť pacientov sa zisťuje všade na svete a je jedným z dôležitých ukazovateľov, ktorý berieme do úvahy aj pri rokovaniach s poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti o platobných podmienkach," povedal generálny riaditeľ Dôvery Martin Kultan. Ako tiež uviedol, mladší hodnotitelia sú prísnejší a starší pacienti hodnotia menej prísne.

Priemerná dosiahnutá známka 1,64 je najlepšou za posledných päť rokov.

Pripravila Jana Andelová

Priemerná známka podľa krajov

Kraj	2016	2017	2018
Bratislavský kraj	1,60	1,59	1,58
Trenčiansky kraj	1,68	1,68	1,77
Trnavský kraj	1,75	1,76	1,71
Nitriansky kraj	1,74	1,80	1,70
Žilinský kraj	1,58	1,63	1,58
Banskobystrický kraj	1,66	1,70	1,57
Prešovský kraj	1,56	1,55	1,55
Košický kraj	1,62	1,65	1,58

Hodnotenie oddelení

Odbornosť	2016	2017	2018
Kardiológia	1,36	1,41	1,52
Otorinolaryngológia (ORL)	1,40	1,38	1,44
Medicína drogovo závislých	NA	1,74	1,54
Pneumológia a ftizeológia	1,57	1,65	1,57
Fyziatria, balneológia a liečebná rehabilitácia	1,45	1,51	1,58
Ortopédia	1,50	1,52	1,54
Oddelenie dlhodobo chorých	1,68	1,66	1,98
Chirurgia	1,68	1,67	1,63
Urológia	1,61	1,63	1,65
Psychiatria	1,80	1,72	1,69
Vnútorné lekárstvo	1,85	1,84	1,80
Úrazová chirurgia	1,63	1,72	1,64
Neurológia	1,83	1,81	1,79
Gynekológia a pôrodníctvo	1,61	1,66	1,64
Pediatria	1,72	1,78	1,75

Zdravotná starostlivosť, spokojnosť so sestrami a s lekármi

Najlepšie pacienti ohodnotili
NÚSCH – Detské kardiocentrum

Národný ústav detskej tuberkulózy a respiračných chorôb, Dolný Smokovec

ORL Humenné

Najhoršie pacienti ohodnotili
Nemocnicu s poliklinikou Ilava

Všeobecnú nemocnicu s poliklinikou Levoča

Nemocnicu Levice

Spokojnosť s informáciami od personálu a zlepšenie zdravotného stavu po prepustení

Najlepšie pacienti ohodnotili
Národný ústav detskej tuberkulózy a respiračných chorôb, Dolný Smokovec

ORL Humenné

Onkologický ústav sv. Alžbety

Najhoršie pacienti ohodnotili
Nemocnicu s poliklinikou Ilava

Nemocnicu Levice

Novapharm (Železničná nemocnica a poliklinika Bratislava)

ANKETA

Čo znamená a ako vnímajú hodnotenie poistencami najlepší poskytovatelia zdravotnej starostlivosti?

FAKULTNÉ NEMOCNICE

Ústredná vojenská nemocnica SNP Ružomberok

V prieskume ide o vyjadrenie spokojnosti pacientov, čo našu nemocnicu veľmi teší a je pre nás cennou spätnou väzbou. Našou prvoradou snahou je poskytovať pacientom kvalitnú zdravotnú starostlivosť na čo najvyššej úrovni. Tento úspech je výsledkom práce celého tímu nemocnice, podiel na ňom má každý jeden zamestnanec. Sme veľmi radi, že sme sa oproti minulému roku posunuli až na prvú priečku.

Fakultná nemocnica s poliklinikou J. A. Reimana Prešov

FNsP Prešov získala od svojich pacientov pozitívne hodnotenie, čo jej prinieslo druhé miesto v kategórii univerzitných a fakultných nemocníc. Oproti predchádzajúcemu hodnoteniu si polepšila o päť miest. „Veľmi si vážime toto vystavené ‚vysvedčenie'. Vnímame ho s vďakou a s veľkou pokorou. Veľmi pekne chcem poďakovať všetkým zamestnancom za to, že sa nám podarilo spoločne dosiahnuť vynikajúce hodnotenie. Hodnotenie zároveň vnímame ako záväzok do budúcnosti a veríme, že sa nám podarí tento trend udržať.

MUDr. Radoslav Čuha, MBA, MPH,
generálny riaditeľ FNsP Prešov

Detská fakultná nemocnica s poliklinikou Banská Bystrica

Umiestnenie ako tretej najlepšej nemocnice spomedzi fakultných a univerzitných nemocníc na Slovensku vnímame veľmi pozitívne, s patričnou hrdosťou, radosťou, s pocitom zadosťučinenia a satisfakcie. Znamená to, že prácu, ktorú vykonávame, robíme dobre, že má zmysel, a že pacienti sú spokojní. Sme naozaj hrdí, že nám v posledných rokoch patria popredné priečky uvedeného rebríčka. Samozrejme, je to pre nás aj záväzok nepoľaviť, pokračovať v tom, čo je dobré a neustále zlepšovať všetko, o čom vieme, že by sa dalo robiť ešte lepšie. Našim zamestnancom ďakujeme za ich profesionalitu, nasadenie a kus seba samého, ktorý každý deň odovzdávajú pri výkone svojho povolania.

VŠEOBECNÉ NEMOCNICE

Nemocnica svätého Michala Bratislava

Nemocnica nepoľavila ani minulý rok v požiadavkách na kvalitu preventívneho, diagnostického a liečebného procesu, výsledkom čoho je výsledné hodnotenie spokojnosti pacientov. Pacienti sú spokojní s poskytovanými službami počas hospitalizácie. Nemocnica spokojnosť pacientov pravidelne monitoruje, okrem bezpečne poskytovanej zdravotnej starostlivosti vysoko hodnotia kvalitu upratovania, stravovania, komfortu ubytovania, prístupu personálu i informovanosti, čo zabezpečuje okrem iného aj empatický prístup personálu.

Ľubovnianska nemocnica

Ľubovnianska nemocnica je okresnou nemocnicou, svojou činnosťou sa rozširuje aj do ďalších regiónov. Počas svojho pôsobenia si získala svojím odborným prístupom tisícky pacientov a i preto získala ďalšie pozitívne hodnotenie od pacientov. Podľa riaditeľa nemocnice MUDr. Petra Bizovského je „najväčšou hodnotou nemocnice ľudský potenciál, a to sú zamestnanci, ktorí sa podieľajú na chode nemocnice. Naše zariadenie vyhľadávajú aj pacienti z iných okresov." Pretrvávajúcou doménou nemocnice je vysoká spokojnosť pacientov, veľmi dobrá kvalita poskytovanej zdravotnej starostlivosti, výborné hospodárenie, ako aj transparentnosť.

Nemocnica Košice-Šaca

Hodnotenie nemocníc poistencami ZP Dôvera prinieslo pre našu nemocnicu pozitívne správy. Úroveň poskytovaných služieb vyhodnotili pacienti a klienti našej nemocnice lepšie ako v roku 2017. Hovorí o tom posun v rebríčku zo 6. na 3. miesto. Naším prvoradým záujmom je poskytovať kvalitnú zdravotnú starostlivosť s cieľom uspokojovať potreby a želania pacientov a klientov, a to s dôrazom na individuálny prístup k človeku. A som rád, že tieto ciele sa nám darí napĺňať, o čom hovorí aj výsledok prieskumu. Umiestnenie v prvej trojke medzi všetkými všeobecnými nemocnicami na Slovensku je výsledok, ktorý nás teší, avšak stále ponúka priestor na zlepšovanie a skvalitňovanie služieb našim pacientom a klientom.

MUDr. Ján Slávik, MBA,
riaditeľ Nemocnice Košice-Šaca

ŠPECIALIZOVANÉ ZDRAVOTNÍCKE ZARIADENIA

NÚSCH – Detské kardiocentrum

Spätná väzba pacientov a ich rodičov v tomto prieskume nás nesmierne teší a veľmi si ju vážime. Vždy je našou úplnou prioritou poskytovať malým pacientom čo najkvalitnejšiu zdravotnú starostlivosť na čo najvyššej úrovni. Výsledok prieskumu je výsledkom práce celého profesionálneho tímu DKC. Sme hrdí na našich lekárov, sestry a celý personál. Je to tímová práca. Ich ľudský prístup je úžasný.

Onkologický ústav sv. Alžbety (OÚSA)

Teší nás, že OÚSA nielen v najnovšom hodnotení, ale dlhodobo v ňom zaujíma miesto medzi najlepšími nemocnicami. Vďaka patrí všetkým našim zamestnancom, ktorí sa usilujú o to, aby ústav poskytoval určite nielen veľmi dobrú, ale aj tú najlepšiu možnú starostlivosť. Zvlášť si pritom zaslúži vyzdvihnúť verejne menej známy prínos sestier Rehole sv. Alžbety, ktoré už vyše 280 rokov u nás napĺňajú svoje poslanie starostlivosti o trpiacich a chorých.

Centrum intervenčnej neurorádiológie a endovaskulárnej liečby (CINRE)

Veľmi nás teší a z hĺbky srdca ďakujeme za toto nádherné ocenenie od našich pacientov. Centrum v Bratislave existuje len rok, o to viac si to preto vážime. Dnes už pracujeme na plnej kapacite 58 lôžok, k liečbe neurovaskulárnych a kardiovaskulárnych ochorení pristupujeme u pacientov mimoriadne komplexne a zároveň individuálne. Je to však aj ľudský, profesionálny a tímový prístup všetkých 160 zamestnancov, ktorí spoluvytvárajú pacientom príjemné prostredie počas hospitalizácie. Naša práca je poslanie pomáhať všetkým, ktorí pomoc potrebujú.

OSTATNÉ ZARIADENIA

Národný ústav detskej tuberkulózy a respiračných chorôb Dolný Smokovec

Umiestnenie na prvom mieste v hodnotení pacientmi vnímame ako ocenenie práce všetkých zamestnancov Národného ústavu DTaRCH, pretože všetci prispievajú k spokojnosti pacientov a ich rodičov. Je to ocenenie našej snahy poskytovať kvalitnú zdravotnú starostlivosť v súlade s najnovšími odbornými a vedeckými poznatkami, neustálym dopĺňaním diagnostických vyšetrení, ako aj úpravou a modernizáciou priestorov i okolia ústavu. Veľkým pozitívom pre pacientov a ich rodičov je to, že liečebno-diagnostický pobyt môžu absolvovať spolu. V neposlednom rade prispieva k spokojnosti našich pacientov aj ústretovosť vo vzájomnej komunikácii, ľudský a empatický prístup personálu. Toto ocenenie nás zároveň zaväzuje nepoľaviť v úsilí, a aj naďalej poskytovať našim pacientom kvalitnú a odbornú zdravotnú starostlivosť.

ORL Humenné

Hodnotenie pacientov, samozrejme, vnímame veľmi pozitívne, keďže ich reakcie sú pre nás a pre našu prácu najdôležitejšie. Je to výsledok úsilia celého nášho kolektívu, ale myslím si, že k danému hodnoteniu prispelo okrem ľudského faktora aj to, že pracujeme v novej 40-lôžkovej nemocnici s moderným vybavením (otvorenie v roku 2012).

MUDr. Igor Hriseňko,
konateľ ORL Humenné

Mammacentrum sv. Agáty Banská Bystrica

Pozitívne hodnotenie od pacientok nás veľmi teší a veľa pre nás znamená. V Mammacentre sv. Agáty sa snažíme pre pacientky urobiť z medicínskej stránky všetko, čo je v našich silách, a zároveň im naším ľudským prístupom a podporou pomôcť zvládnuť niekedy veľmi náročnú situáciu. Prednosťou nášho centra je, že pod jednou strechou ponúka medziodborovú zdravotnú starostlivosť v oblasti rádiodiagnostiky, onkológie, anestéziológie, onkochirurgie, psychológie, plastickej chirurgie a patológie. Máme kvalitne nastavené všetky procesy, o čom napokon svedčí aj to, že na základe hodnotenia pacientov sa dlhodobo umiestňuje medzi najlepšími špecializovanými zariadeniami na Slovensku.

Mária Hronská,
riaditeľka Mammacentra sv. Agáty Svet zdravia v Banskej Bystrici