

## Výsledky hodnotenia:

### Najlepšie hodnotené fakultné nemocnice z pohľadu pacienta

1. Ústredná vojenská nemocnica SNP Ružomberok
2. Univerzitná nemocnica Martin
3. Fakultná nemocnica s poliklinikou F. D. Roosevelta Banská Bystrica

Poradie vlani: Univerzitná nemocnica Martin (1), Detská fakultná nemocnica s poliklinikou Banská Bystrica (2), Ústredná vojenská nemocnica SNP Ružomberok (3).

### Najhoršie hodnotené fakultné nemocnice z pohľadu pacienta

Univerzitná nemocnica Bratislava, Detská fakultná nemocnica s poliklinikou Bratislava, Fakultná nemocnica s poliklinikou Žilina

Vlani: Fakultná nemocnica s poliklinikou J. A. Reimana Prešov, Fakultná nemocnica Nitra, Fakultná nemocnica s poliklinikou Nové Zámky

### Najlepšie hodnotené yšeobecné nemocnice z pohľadu pacienta

1. Nemocnica sv. Michala, Bratislava
2. Univerzitná nemocnica s poliklinikou Milosrdní bratia, Bratislava
3. Železničné zdravotníctvo Košice

Poradie vlani: Ľubovnianska nemocnica, Stará Ľubovňa (1), Univerzitná nemocnica s poliklinikou Milosrdní bratia, Bratislava (2), Nemocnica svätého Michala, Bratislava (3).

#### **MATEJ ŠTEPIANSKÝ** PR špecialista

DÔVERA zdravotná poisťovňa, a. s.  
Generálne riaditeľstvo, Digitalk Park II  
Einsteinova 25, 851 01 Bratislava  
Tel.: +421 2 57 264 181  
E-mail: matej.stepiansky@dovera.sk

Infolinka: 0850 850 850, [www.dovera.sk](http://www.dovera.sk)

1995



### **Najhoršie hodnotené všeobecné nemocnice z pohľadu pacienta**

Všeobecná nemocnica s poliklinikou Veľký Krtíš, Nemocnice s poliklinikami Levice, Nemocnica s poliklinikou sv. Lukáša Galanta,

Vlani: Svet zdravia – Žiar nad Hronom a Banská Štiavnica, Nemocnica s poliklinikou Dunajská Streda, Nemocnica s poliklinikou Štefana Kukuru Michalovce

### **Najlepšie hodnotené špecializované zdravotnícke zariadenia očami pacienta**

1. Kardiocentrum Nitra
2. NÚSCH – Detské kardiocentrum, Bratislava
3. Východoslovenský ústav srdcových a cievnych chorôb, Košice

Poradie vlani: Kardiocentrum Nitra (1), Národný endokrinologický a diabetologický ústav v Ľubochni (2), Východoslovenský onkologický ústav, Košice (3)

### **Najhoršie hodnotené špecializované zdravotnícke zariadenia očami pacienta**

Psychiatrická nemocnica Philippa Pinela, Pezinok, Psychiatrická nemocnica Michalovce, Psychiatrická nemocnica prof. Matulaya Kremnica

Vlani: Národný onkologický ústav Bratislava, Psychiatrická nemocnica Michalovce, Psychiatrická nemocnica Philippa Pinela, Pezinok

### **Najlepšie hodnotené ostatné zariadenia z pohľadu pacienta**

1. Inštitút nukleárnej a molekulárnej medicíny
2. Mammacentrum sv. Agáty ProCare, a.s., Banská Bystrica

#### **MATEJ ŠTEPIANSKÝ** PR špecialista

DÔVERA zdravotná poisťovňa, a. s.  
Generálne riaditeľstvo, Digitalk Park II  
Einsteinova 25, 851 01 Bratislava  
Tel.: +421 2 57 264 181  
E-mail: matej.stepiansky@dovera.sk

Infolinka: 0850 850 850, [www.dovera.sk](http://www.dovera.sk)

1995



### 3. ORL Humenné

Poradie vlani: Mammacentrum sv. Agáty ProCare, Banská Bystrica (1), ORL Humenné (2)  
 Inštitút nukleárnej a molekulárnej medicíny (3)

### Najhoršie hodnotené ostatné zariadenia z pohľadu pacienta

GEMERCLINIC Hnúšťa, Nemocnica s poliklinikou Ilava, Letecká vojenská nemocnica Košice

Vlani: Nemocnica s poliklinikou Gelnica PRO VITAE, Detská ozdravovňa Biela Skala, TETIS Dunajská Lužná

### Známky podľa veku

Čím mladší poistenci, tým kritickejší pohľad majú na svoju hospitalizáciu. Platí to aj v tomto roku. Tak ako v minulosti, najhoršie známky udeľovali poistenci vo veku 18 až 37 rokov. Starší poistenci boli k oddeleniam zhovievavejší a ich známky boli výrazne lepšie.

Veková kategória	2013	2014	2015
18-27	2,07	2,00	1,95
28-37	1,98	1,87	1,84
38-47	1,69	1,62	1,74
48-57	1,61	1,54	1,55
58-67	1,49	1,48	1,48
viac ako 67	1,44	1,42	1,46
<b>Priemerná známka</b>	<b>1,72</b>	<b>1,67</b>	<b>1,66</b>

### Ako známkovali kraje

Najlepšie boli hodnotené nemocnice v Prešovskom kraji a v Košickom kraji, na chvoste hodnotenia z pohľadu regiónov je Trenčiansky a Trnavský kraj.

Región	2013	2014	2015
--------	------	------	------

#### MATEJ ŠTEPIANSKÝ

PR špecialista

DÔVERA zdravotná poisťovňa, a. s.  
 Generálne riaditeľstvo, Digitalk Park II  
 Einsteinova 25, 851 01 Bratislava  
 Tel.: +421 2 57 264 181  
 E-mail: matej.stepiansky@dovera.sk

Infolinka: 0850 850 850, [www.dovera.sk](http://www.dovera.sk)

1995



Bratislavský kraj	1,75	1,77	<b>1,65</b>
Trenčiansky kraj	1,81	1,78	<b>1,71</b>
Trnavský kraj	1,78	1,79	<b>1,68</b>
Nitriansky kraj	1,81	1,82	<b>1,73</b>
Žilinský kraj	1,59	1,68	<b>1,65</b>
Banskobystrický kraj	1,75	1,69	<b>1,67</b>
Prešovský kraj	1,64	1,60	<b>1,57</b>
Košický kraj	1,68	1,73	<b>1,60</b>
<b>Priemer</b>	<b>1,72</b>	<b>1,73</b>	<b>1,66</b>

### Známkovanie ženy – muži

Ženy majú pravdepodobne na stavu a čistotu vyššie nároky ako muži. Potvrdzujú to výsledky prieskumu. Celkovo bolo známkovanie zo strany žien prísnejšie. Pokým priemerná známka u mužov bola 1,56, u žien 1,66.

<b>Pohlavie</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Muž	1,62	1,61	1,56
Žena	1,78	1,71	1,66
<b>Priemer</b>	<b>1,72</b>	<b>1,67</b>	<b>1,62</b>

### Hodnotenie oddelení

Vyšší počet dotazníkov nám umožnil hodnotiť viacero oddelení v porovnaní s minulým rokom.

Odbornosť	Priemerná známka
Kardiológia	1,31
Otorinolaryngológia	1,39
Arytmia a koronárna jednotka	1,39
Reumatológia	1,42
Pneumológia a ftyzeológia	1,42
Fyziatria, balneológia a liečebná rehabilitácia	1,45
Ortopédia	1,46
Medicína drogových závislostí	1,49
dlhodobo chorých	1,52
Chirurgia	1,56
Urológia	1,59
Psychiatria	1,72
Vnútorne lekárstvo	1,74

### MATEJ ŠTEPIANSKÝ

PR špecialista

DÔVERA zdravotná poisťovňa, a. s.  
 Generálne riaditeľstvo, Digitalk Park II  
 Einsteinova 25, 851 01 Bratislava  
 Tel.: +421 2 57 264 181  
 E-mail: matej.stepiansky@dovera.sk

Infolinka: 0850 850 850, [www.dovera.sk](http://www.dovera.sk)

1995



Úrazová chirurgia	1,74
Neurológia	1,75
Gynekológia a pôrodnictvo	1,86
Pediatrica	2,05

### Ako ste boli spokojný/á s kvalitou stravy na oddelení?

Odpoveď na túto otázku získala v našom v prieskume najhoršie známky spomedzi všetkých ostatných otázok. Stravu hodnotili pacienti najprísnejšie aj po minulé roky. V roku 2015 dosiahla priemerné hodnotenie známkou 2,10, v roku 2014 to bolo 2,25 a v roku 2013 2,19.

### Ako ste boli spokojný/á so správaním lekárov na oddelení?

Tretí rok po sebe dosahujú priemerné známky správania lekárov najlepšie výsledky spomedzi otázok v dotazníku. V roku 2015 ohodnotili naši poistenci správanie lekárov známkou 1,45 v rokoch 2014 a 2013 to bolo 1,54.

### Najlepšie udelené známky pacientov v jednotlivých kategóriách

#### Kategória zdravotná starostlivosť, spokojnosť s lekármi a sestrami:

1. Inštitút nukleárnej a molekulárnej medicíny
2. Mammacentrum sv. Agáty ProCare
3. Nemocnica sv. Michala

Vlani sa na prvom mieste umiestnilo Mammacentrum sv. Agáty ProCare, nasledoval Inštitút nukleárnej a molekulárnej medicíny a ORL Humenné

#### Kategória ubytovanie, strava a upratovanie:

1. Inštitút nukleárnej a molekulárnej medicíny
2. Mammacentrum sv. Agáty ProCare

#### MATEJ ŠTEPIANSKÝ

PR špecialista

DÔVERA zdravotná poisťovňa, a. s.  
 Generálne riaditeľstvo, Digitalk Park II  
 Einsteinova 25, 851 01 Bratislava  
 Tel.: +421 2 57 264 181  
 E-mail: matej.stepiansky@dovera.sk

Infolinka: 0850 850 850, [www.dovera.sk](http://www.dovera.sk)

1995



### 3. ORL Humenné

Minulý rok vyhralo túto kategóriu Mammacentrum sv. Agáty ProCare, na druhom mieste ORL Humenné a na treťom Ľubovnianska nemocnica.

#### **Kategória spokojnosť s informáciami od zdravotníckeho personálu a zlepšenie zdravotného stavu po prepustení z nemocnice**

1. Inštitút nukleárnej a molekulárnej medicíny
2. Psychiatrická liečebňa Sučany
3. Mammacentrum sv. Agáty ProCare

V minulom roku získalo prvenstvo Mammacentrum sv. Agáty ProCare, na druhom mieste skončil Inštitút nukleárnej a molekulárnej medicíny a na treťom Kardiocentrum Nitra

#### **Najhoršie udelené známky pacientov v jednotlivých kategóriách**

##### **Kategória zdravotná starostlivosť, spokojnosť s lekármi a sestrami:**

Všeobecná nemocnica s poliklinikou Veľký Krtíš, Univerzitná nemocnica Bratislava, Fakultná nemocnica s poliklinikou Žilina

Vlani: Fakultná nemocnica s poliklinikou J. A. Reimana Prešov, Nemocnica Krompachy spol. s r.o., Nemocnice a polikliniky, a.s. - Žiar nad Hronom a Banská Štiavnica

##### **Kategória ubytovanie, strava a upratovanie:**

Univerzitná nemocnica Bratislava, Nemocnica s poliklinikou sv. Lukáša Galanta, Fakultná nemocnica s poliklinikou Žilina

Vlani: Nemocnica s poliklinikou Štefana Kuku Michalovce, Fakultná nemocnica s poliklinikou Žilina, Fakultná nemocnica s poliklinikou F.D. Roosevelta Banská Bystrica

#### **MATEJ ŠTEPIANSKÝ** PR špecialista

DÔVERA zdravotná poisťovňa, a. s.  
Generálne riaditeľstvo, Digitalk Park II  
Einsteinova 25, 851 01 Bratislava  
Tel.: +421 2 57 264 181  
E-mail: matej.stepiansky@dovera.sk

Infolinka: 0850 850 850, [www.dovera.sk](http://www.dovera.sk)

1995



**Kategória spokojnosť s informáciami od zdravotníckeho personálu a zlepšenie zdravotného stavu po prepustení z nemocnice**

Všeobecná nemocnica s poliklinikou Veľký Krtíš, Univerzitná nemocnica Bratislava, Psychiatrická nemocnica Philippa Pinela

Vlani: Fakultná nemocnica s poliklinikou J. A. Reimana Prešov, Nemocnice a polikliniky, a.s. - Žiar nad Hronom a Banská Štiavnica, Nemocnica Zvolen

**Poistenci odpovedali na otázky:**

Otázky Dospelí	Priemer
1. Ako ste boli spokojný/á so správaním lekárov na oddelení?	1,45
2. Ako ste boli spokojný/á s informáciami o vyšetreniach a o vašej chorobe zo strany ošetrojúceho lekára?	1,59
3. Ako ste boli spokojný/á so správaním sestier na oddelení?	1,54
4. Ako ste boli spokojný/á so starostlivosťou lekárov na oddelení?	1,50
5. Ako ste boli spokojný/á so starostlivosťou sestier na oddelení?	1,52
6. Ako ste boli spokojný/á s kvalitou ubytovania na oddelení?	1,94
7. Ako ste boli spokojný/á s kvalitou stravy na oddelení?	2,10
8. Ako ste boli spokojný/á s kvalitou upratovania na oddelení?	1,64
9. Ako ste boli spokojný/á s poskytnutou zdravotnou starostlivosťou?	1,53
10. Ako ste boli spokojný/á s informáciami od ošetrojúceho lekára o ďalšom postupe pri domácej liečbe?	1,59
11. Ako ste boli spokojný/á s informáciami od sestier o ďalšom postupe pri domácej liečbe?	1,70
12. Ako ste boli spokojný/á so zlepšením vášho zdravotného stavu po prepustení z nemocnice?	1,73

Otázky pre zákonných zástupcov detí	Priemer
1. Ako ste boli spokojný/á s prístupom sestier k vášmu dieťaťu a k vám ?	1,60
2. Ako ste boli spokojný/á s prístupom detského lekára k vášmu dieťaťu a k vám ?	1,47
3. Ako ste boli spokojný/á s vysvetlením zdravotného stavu vášho dieťaťa, následnej liečby, starostlivosti a prípadnej kontroly ?	1,61
4. Ako ste boli spokojný/á s úrovňou poskytovanej starostlivosti personálom vášmu dieťaťu ?	1,64
5. Ako ste boli spokojný/á s úrovňou hygieny na oddelení (klinike) ?	1,80
6. Ako by ste hodnotili celkový pobyt na oddelení (klinike) ?	1,82

**MATEJ ŠTEPIANSKÝ**  
 PR špecialista

DÔVERA zdravotná poisťovňa, a. s.  
 Generálne riaditeľstvo, Digitalk Park II  
 Einsteinova 25, 851 01 Bratislava  
 Tel.: +421 2 57 264 181  
 E-mail: matej.stepiansky@dovera.sk

Infolinka: 0850 850 850, [www.dovera.sk](http://www.dovera.sk)

1995

