



Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej
ul. Radomska 70
27-200 Starachowice



Wyniki badania satysfakcji pacjentów Powiatowego Zakładu Opieki Zdrowotnej w Starachowicach

na podstawie badania ankietowego
przeprowadzonego w Poradniach Specjalistycznych
w II połowie 2017 roku



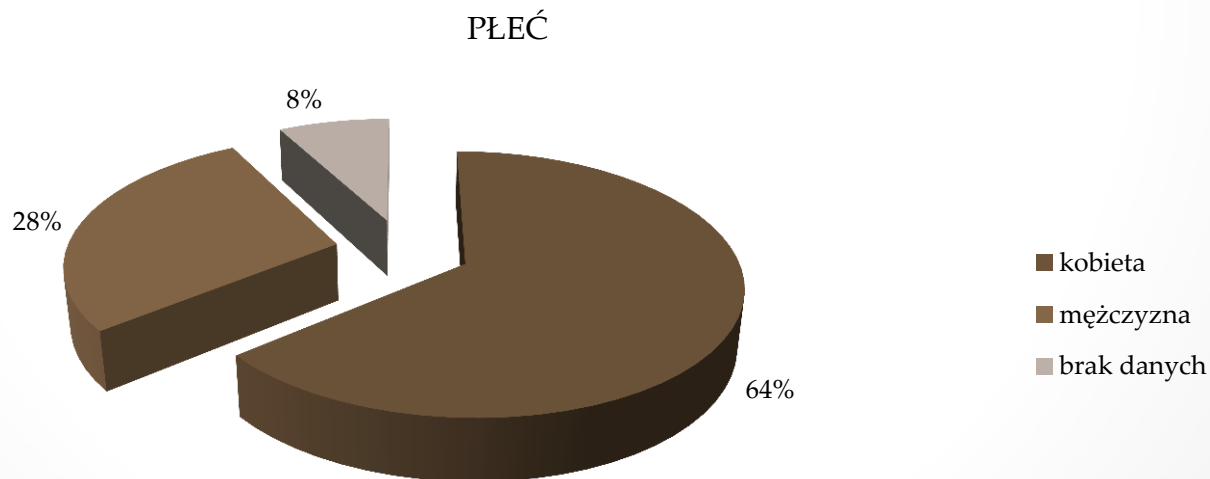
Raport

- ❑ W drugiej połowie 2017 roku w Powiatowym Zakładzie Opieki Zdrowotnej w Starachowicach przeprowadzono anonimowe badanie satysfakcji pacjentów.
- ❑ Przeprowadzono je w 21 Poradniach Specjalistycznych od sierpnia do końca grudnia 2017 roku. Badaniu poddano losową grupę pacjentów korzystających z usług medycznych w ww. terminie. Druki ankiet oraz skrzynki do wrzucania ankiet znajdowały się w widocznych miejscach na korytarzach. W ten sposób respondenci mieli zapewnioną anonimowość.
- ❑ W przedmiotowym badaniu satysfakcji pacjenta na 3080 dostępnych do wypełnienia ankiet uzyskano 868 wypełnionych. Wskaźnik zwrotności wyniósł 28.18%.
- ❑ Kwestionariusz ankiety obejmował pytania dotyczące danych socjodemograficznych respondentów oraz jakości udzielanych świadczeń w poradniach specjalistycznych.

1. Kwestionariusz osobowy

Wiek

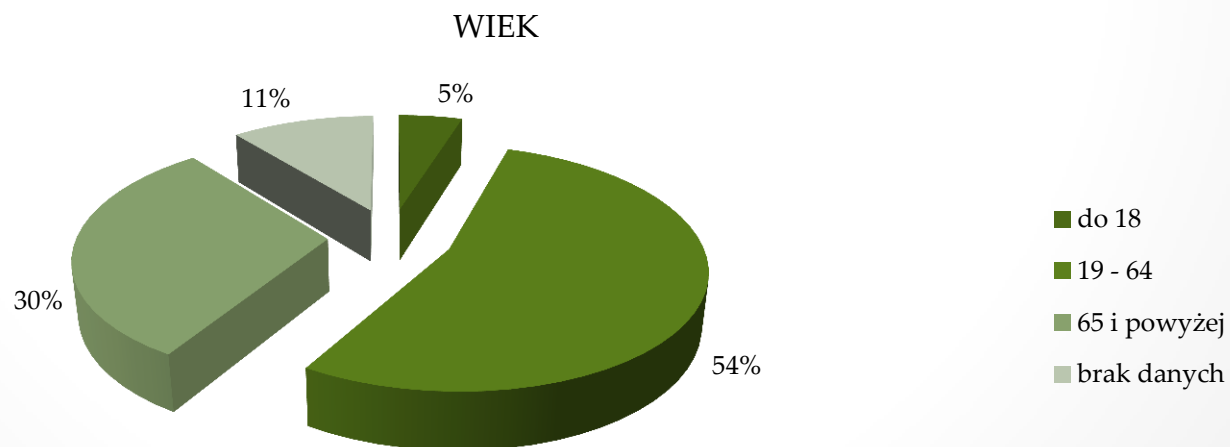
❖ kobieta	-556	64,06%
❖ mężczyzna	-244	28,11%
❖ brak danych	- 68	7,83%



1. Kwestionariusz osobowy

Płeć

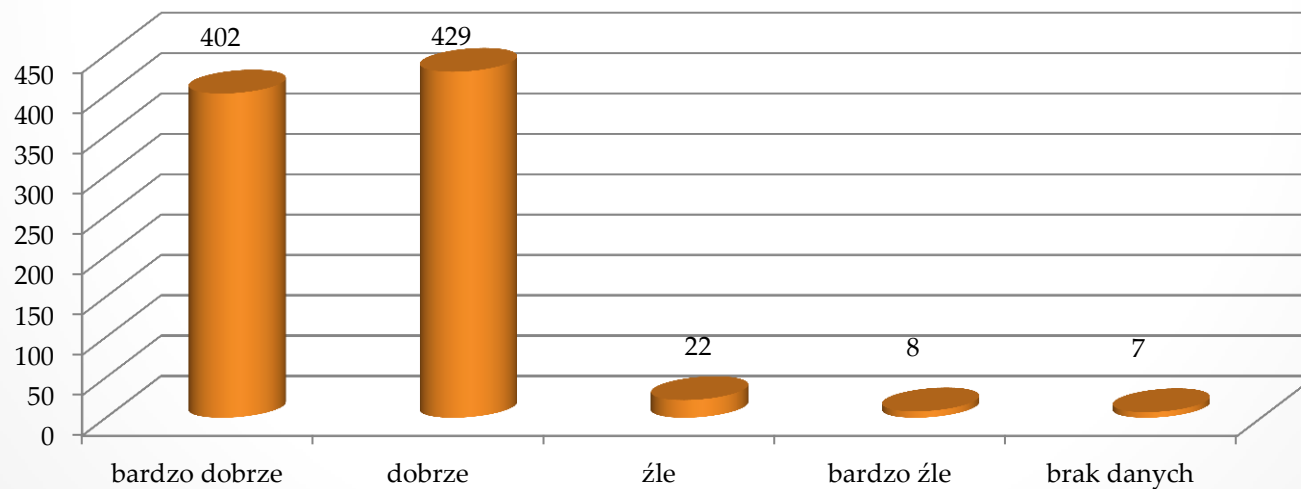
❖ do 18	- 42	4,84%
❖ 19 - 64	-467	53,8%
❖ 65 i powyżej	-265	30,53%
❖ brak danych	- 94	10,83%



2. Jak przebiegała rejestracja do Poradni?

❖ bardzo dobrze	- 402	46,31%
❖ dobrze	- 429	49,42%
❖ źle	- 22	2,53%
❖ bardzo źle	- 8	0,92%
❖ brak danych	- 7	0,81%

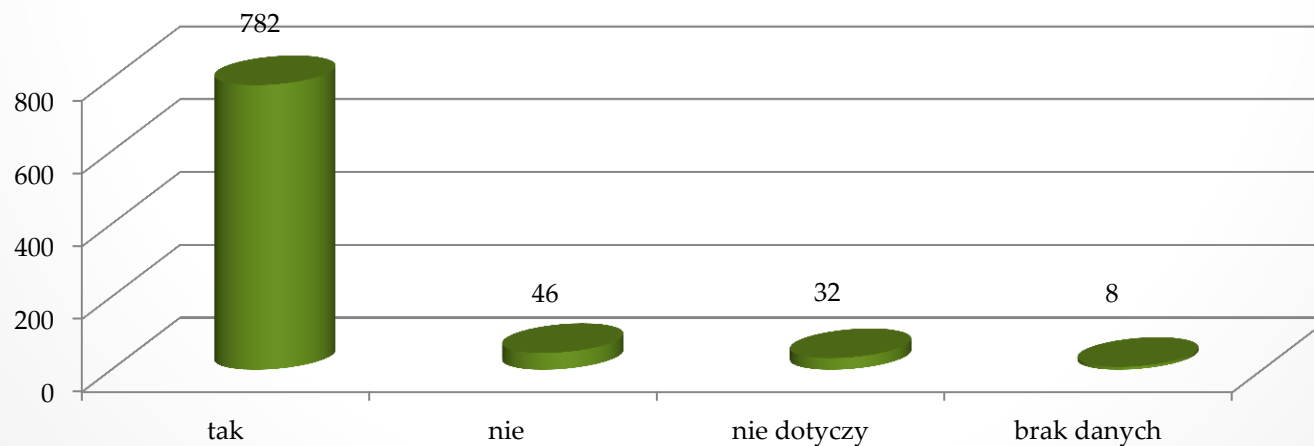
2. Jak przebiegała rejestracja do Poradni?



3. Czy informacje udzielone przez rejestratorkę były w Pana/Pani ocenie kompletne i rzeczowe?

❖ tak	- 782	90,09%
❖ nie	- 46	5,30%
❖ nie dotyczy	- 32	3,69%
❖ brak danych	- 8	0,92%

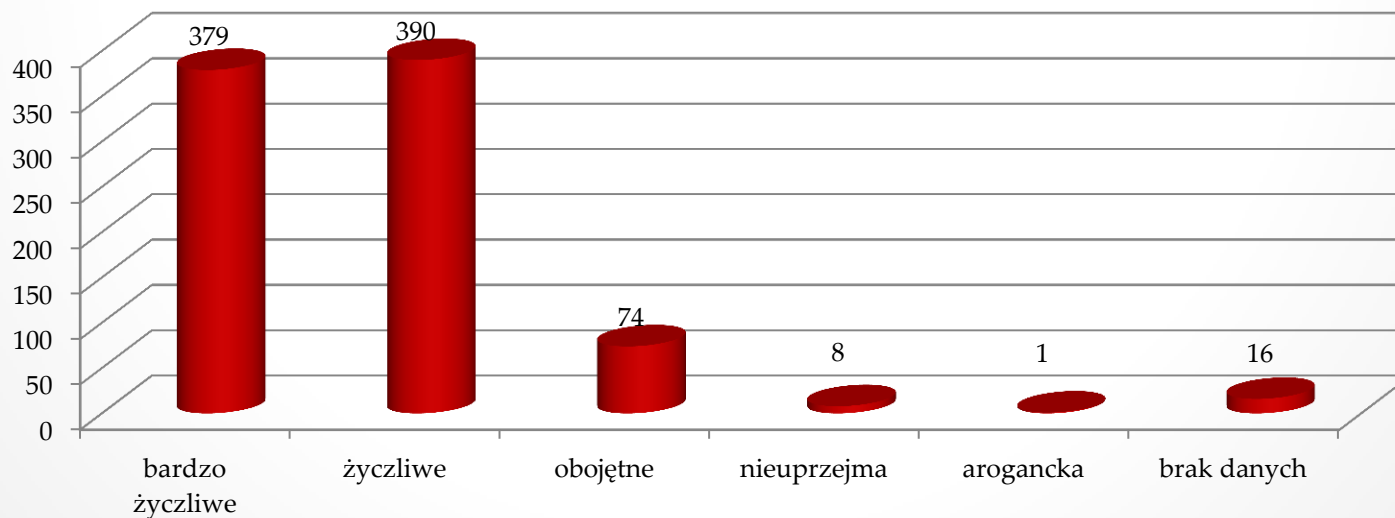
3. Czy informacje udzielone przez rejestratorkę były w Pana/Pani ocenie kompletne i rzeczowe?



4. Jak ocenia Pan/Pani uprzejmość i życzliwość rejestratorki?

❖ bardzo życzliwe	-379	43,66%
❖ życzliwe	-390	44,93%
❖ obojętne	- 74	8,53%
❖ nieuprzejma	- 8	0,92%
❖ arogancka	- 1	0,12%
❖ brak danych	- 16	1,84%

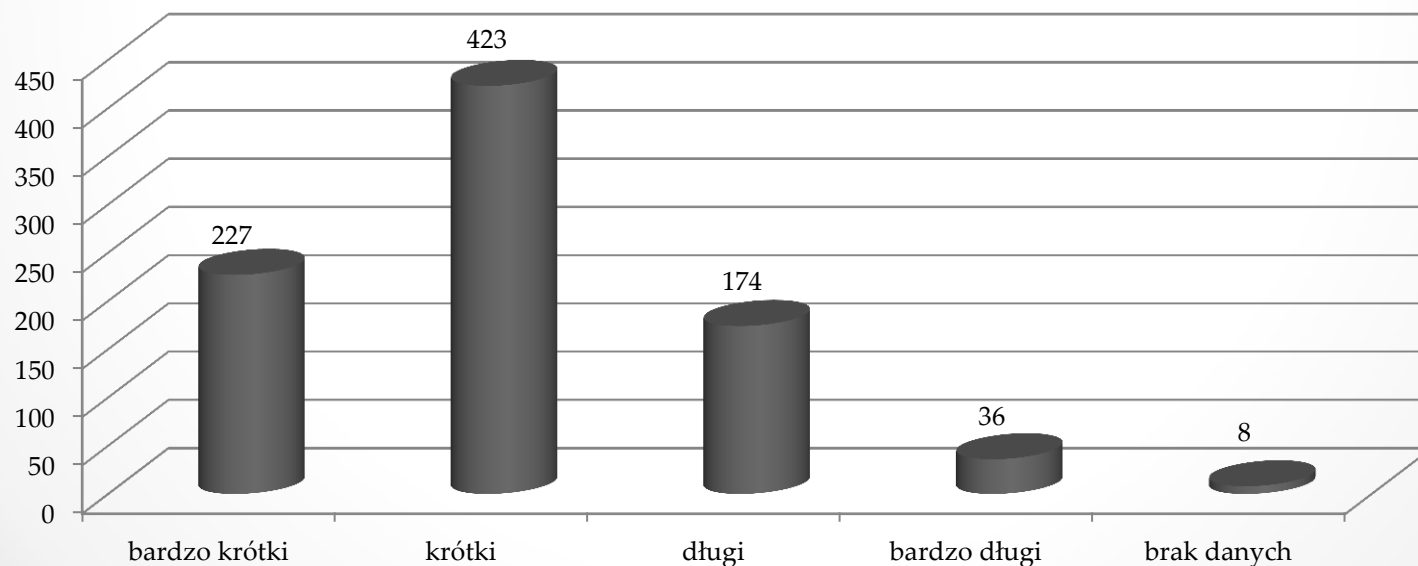
4. Jak ocenia Pan/Pani uprzejmość i życzliwość rejestratorki?



5. Jak ocenia Pan/Pani czas oczekiwania na wejście do gabinetu lekarskiego?

❖ bardzo krótki	-227	26,15%
❖ krótki	-423	48,73%
❖ długi	-174	20,05%
❖ bardzo długi	- 36	4,15%
❖ brak danych	- 8	0,92%

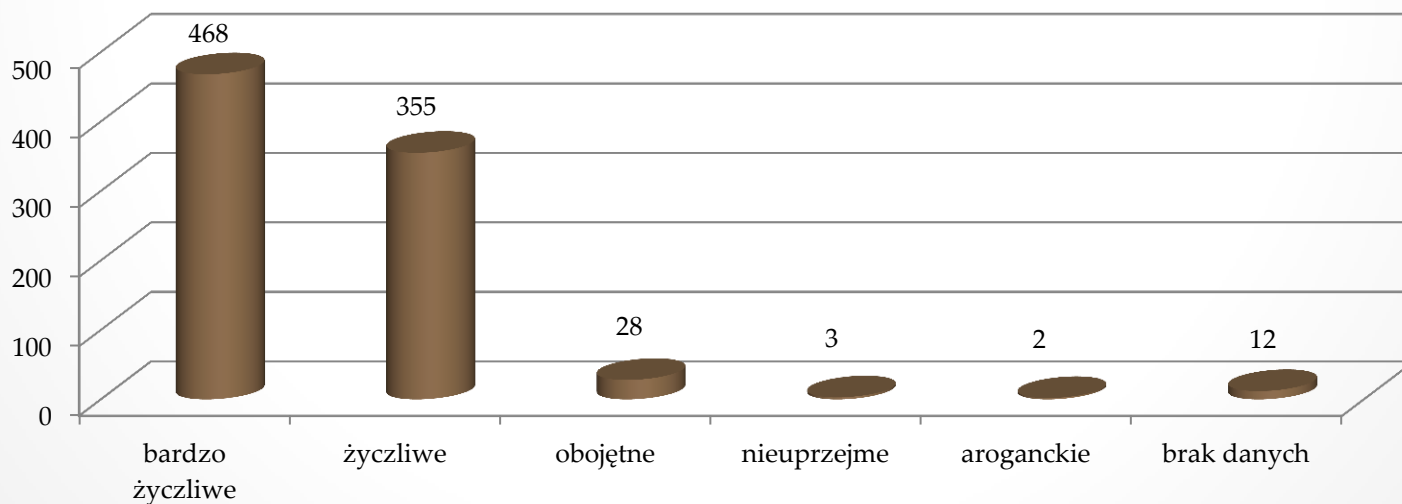
5. Jak ocenia Pan/Pani czas oczekiwania na wejście do gabinetu lekarskiego?



6. Jak ocenia Pan/Pani uprzejmość i życzliwość pielęgniarek?

❖ bardzo życzliwe	-468	53,92%
❖ życzliwe	-355	40,90%
❖ obojętne	- 28	3,23%
❖ nieuprzejme	- 3	0,35%
❖ aroganckie	- 2	0,23%
❖ brak danych	- 12	1,38%

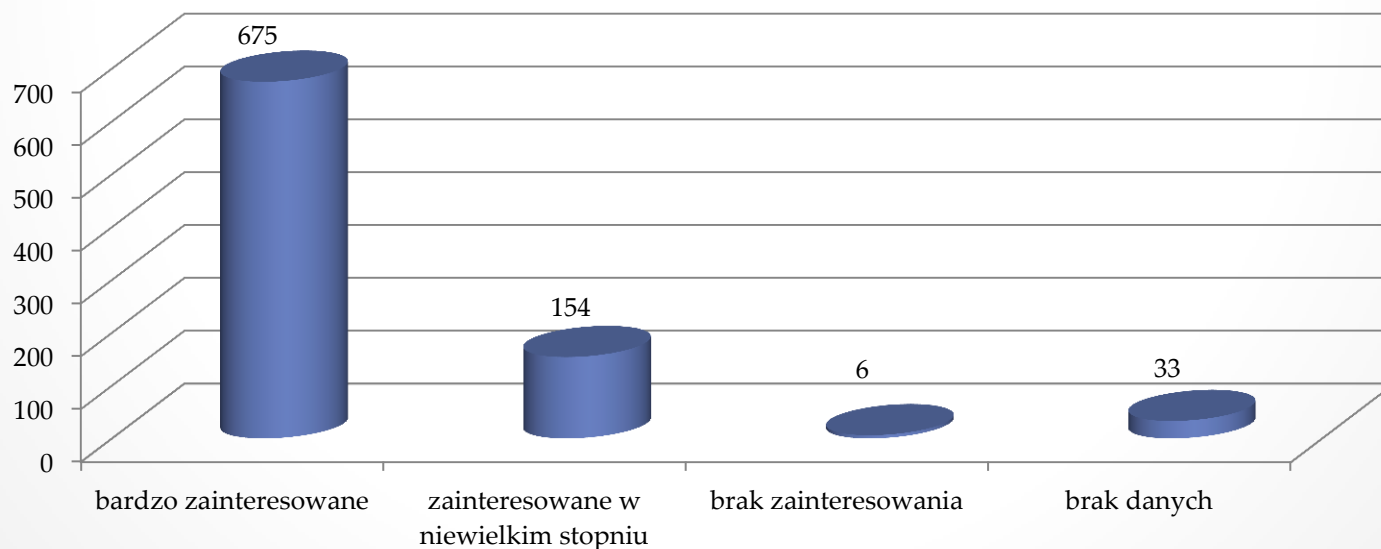
6. Jak ocenia Pan/Pani uprzejmość i życzliwość pielęgniarek?



7. Jak ocenia Pan/Pani poziom zainteresowania pielęgniarek pacjentem?

❖ bardzo zainteresowane	-675	77,76%
❖ zainteresowane w niewielkim stopniu	-154	17,74%
❖ brak zainteresowania	- 6	0,69%
❖ brak danych	- 33	3,80%

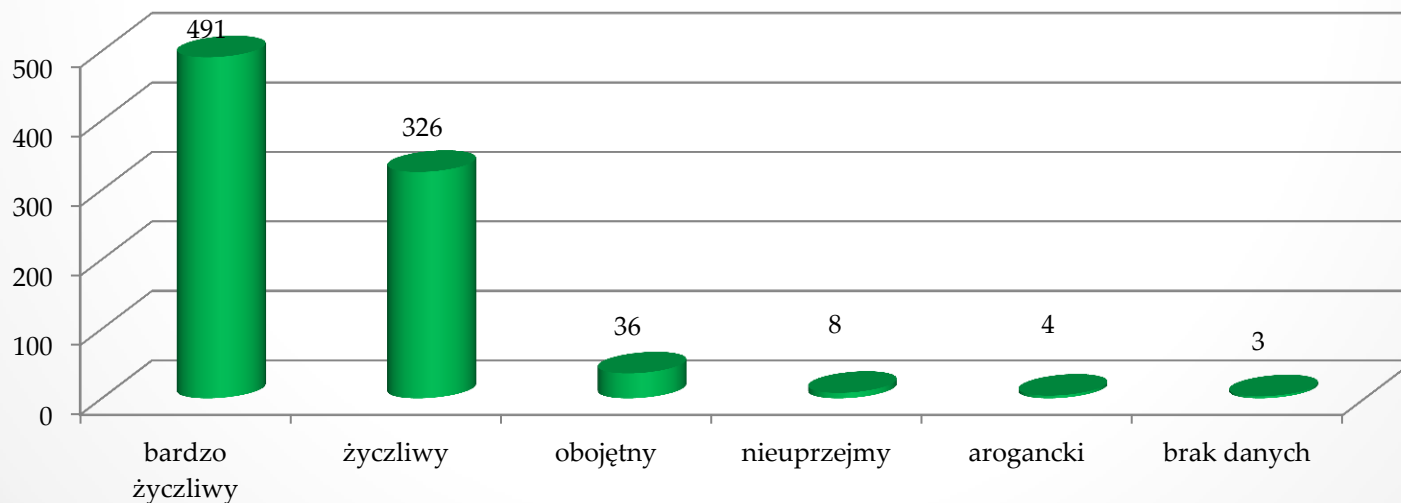
7. Jak ocenia Pan/Pani poziom zainteresowania pielęgniarek pacjentem?



8. Jak ocenia Pan/Pani uprzejmość i życzliwość lekarza?

❖ bardzo życzliwy	-491	56,57%
❖ życzliwy	-326	37,56%
❖ obojętny	- 36	4,15%
❖ nieuprzejmy	- 8	0,92%
❖ arogancki	- 4	0,46%
❖ brak danych	- 3	0,35%

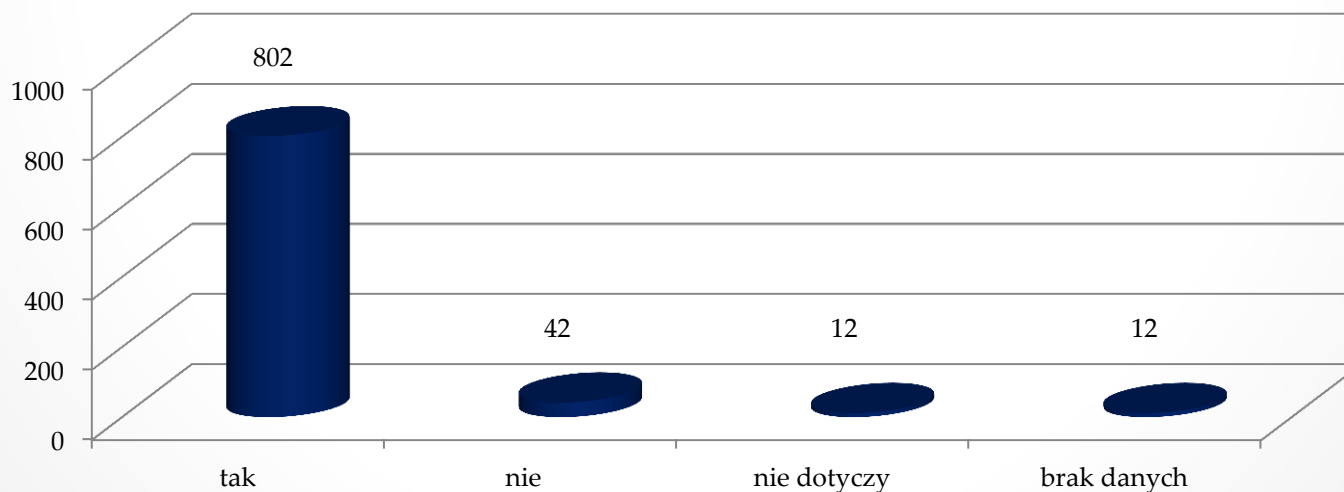
8. Jak ocenia Pan/Pani uprzejmość i życzliwość lekarza?



9. Czy przekazane Panu/Pani przez lekarza informacje na temat stanu zdrowia, planowanej diagnostyki i sposobu leczenia są wystarczające?

❖ tak	-802	92,40%
❖ nie	- 42	4,84%
❖ nie dotyczy	- 12	1,38%
❖ brak danych	- 12	1,38%

9. Czy przekazane Panu/Pani przez lekarza informacje na temat stanu zdrowia, planowanej diagnostyki i sposobu leczenia są wystarczające?



10. Czy porada lekarska, badanie lekarskie odbyło się z zapewnieniem Pani/Panu poczucie intymności?

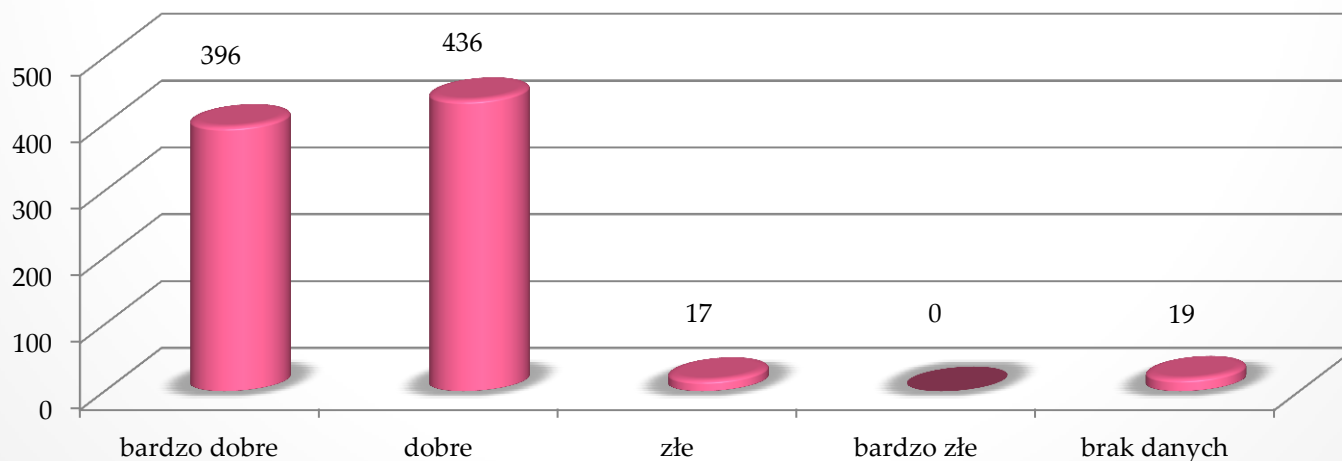
❖ tak	- 821	94,59%
❖ nie	- 21	2,42%
❖ brak danych	- 26	3%



11. Jak ocenia Pan/Pani warunki panujące w gabinetach i poczekalni (przestrzeń, czystość, warunki oczekiwania na wizytę)?

❖ bardzo dobre	-396	45,62%
❖ dobre	-436	50,23%
❖ złe	- 17	1,96%
❖ bardzo złe	- 0	0%
❖ brak danych	- 19	2,19%

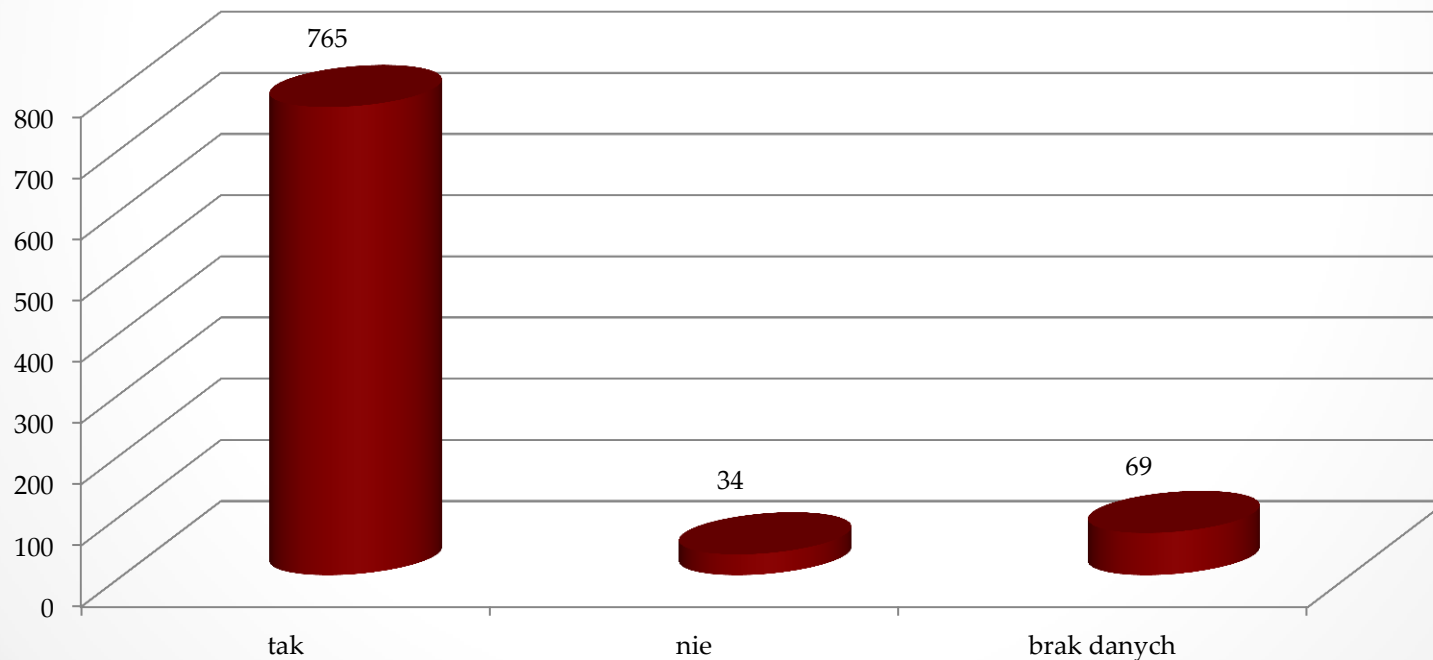
11. Jak ocenia Pan/Pani warunki panujące w gabinetach i poczekalni (przestrzeń, czystość, warunki oczekiwania na wizytę)?



12. Czy polecił/a by Pan/Pani nasz POZ rodzinie, znajomym?

❖ tak	-765	88,13%
❖ nie	- 34	3,92%
❖ brak danych	- 69	7,95%

12. Czy polecił/a by Pan/Pani nasz POZ rodzinie, znajomym?



13. Co by Pan/Pani zmienił/a w poradniach?

- Więcej pracowników/lekarzy specjalistów.
- Zmniejszyć kolejki w rejestracji.
- Wejście do lekarza zgodnie z wyznaczoną godziną.
- Wyczytywanie pacjentów po nazwisku.
- Czas oczekiwania skrócić i wchodzić zgodnie z godziną zapisania, a nie zgodnie z kolejnością przyścia.
- Pomimo wstępnie ustalonej godziny, czas oczekiwania jest dość długi w przybliżeniu ok. 1 - 15, godziny.
- Przestrzeganie w miarę możliwości wydawania numerków zgodnie z godziną rejestracji. Na liście byłem na 1 miejscu, a dostałem nr 12.
- Sposób kolejkowania.
- Powinny być wydawane numerki. Umawianie na godzinę jest nieprzestrzegane.
- Skrócić czas oczekiwania na wizytę w poradniach oraz na badania.
- Skrócić kolejki do lekarza.

13. Co by Pan/Pani zmienił/a w poradniach?

- Brak informacji przez lekarza, kiedy chcą to przychodzić.
- Niektórzy pacjenci mają wypisane, od której do której przyjmuje lekarz, inni zaś godzinę wizyty, przez co wynikają nieporozumienia.
- Sprawność przyjmowania pacjentów w poradniach.
- Wprowadziłabym dokładniejszy czas ustalonej wizyty w gabinecie i codziennie wywieszałabym listę na drzwiach z podaniem czasu wejść do gabinetu.
- Wolałabym wprowadzenie częściowej odpłatności, aby czas oczekiwania na wizytę był krótszy.
- Życzliwość ze strony personelu.
- Trudno jest się połączyć z rejestracją telefoniczną.
- Czy WC powinno być zamknięte?

13. Co by Pan/Pani zmienił/a w poradniach?

- Poczekalnia, wizyty godzinowe (Poradnia Alergologiczna dla Dzieci).
- Więcej miejsc do siedzenia (Poradnia Alergologiczna dla Dzieci).
- Zbyt rzadko przyjmuje dr Lis (Poradnia Gruźlicy i Chorób Płuc).
- Lekarz bardzo niewiele robi, żeby pomóc, oprócz tabletek przeciwbólowych nie ma nic więcej (Poradnia Endokrynologiczna).
- Żeby wchodziło się do gabinetu zgodnie z wyznaczoną godziną, a dzieci do odczulania były przyjmowane poza kolejnością (Poradnia Alergologiczna dla Dzieci).
- Zorganizować miejsce do zabawy dla dzieci w poczekalni (Poradnia Alergologiczna dla Dzieci).
- Zmiana lokalizacji (Poradnia Alergologiczna dla Dzieci).
- Odczyt wskaźników po wizytach (Poradnia Kardiologiczna).

13. Co by Pan/Pani zmienił/a w poradniach?

- Przy rejestracji powinna być godzina przyjęcia i żeby pani pielęgniarka prosiła pacjenta według rejestracji i na godzinę.
- Czas oczekiwania na wyniki badań jest zbyt długi.
- Czas oczekiwania na wizytę.
- Większa dostępność do ksero.
- Powinno być więcej lekarzy.
- Terminy oczekiwania na wizytę i ilość wizyt w ciągu dnia.
- Kolejki - długi czas oczekiwania na wizyty i odbieranie telefonów w rejestracji.
- Powinny przyjmować więcej pacjentów.
- Wchodzenie poza kolejnością znajomych.
- Dyscyplinę.
- Punktualność to priorytet.
- Stosunek do pacjenta, więcej życzliwości.

14. Proszę wpisać dodatkowe uwagi:

- Pielęgniarki i lekarze są kompetentni i bardzo mili, pomocni. Cała droga od rejestracji, przez pielęgniarki, do lekarza jest bardzo dobra.
- Bardzo dobry szpital, czysto, higiena, sprzęt, czy osprzęt, wykwalifikowana kadra lekarzy, pielęgniarek, szczegółowa informacja, czy od lekarzy, pielęgniarek, punktu informacyjnego, czy ludzi przypadkowych, sklepik plus, apteka plus, wszystko na miejscu w razie W.
- Wszystko jest super.

PODSUMOWANIE

Jak wynika z Kwestionariusza osobowego co drugi pacjent poradni specjalistycznych mieścił się w przedziale wiekowym 19 – 64 lata (53,8%), a ponad 60% badanych stanowiły kobiety (64,06%).

W części szczegółowej badaniu ankietowemu poddano przebieg rejestracji, zachowanie personelu, zakres udzielanych informacji oraz czas oczekiwania i przebieg konsultacji lekarskiej.

Jak wynika z udzielonych odpowiedzi, ponad 95% respondentów pozytywnie oceniło przebieg rejestracji do Poradni, w tym bardzo dobrze - 46,31%, a dobrze - 49,42%. Z kolei 90,09% uznało, że informacje udzielone przez rejestratorkę były kompletne i rzeczowe. Niemal 90% badanych pozytywnie oceniło zachowanie rejestratorek, z czego 43,66% respondentów określiło je jako bardzo życzliwe, a 44,93% życzliwe.

PODSUMOWANIE

Czas oczekiwania na wejście do gabinetu lekarskiego był kolejną kwestią poddaną badaniu ankietowemu. Niemal 75% respondentów oceniło go jako krótki (w tym 26,15% - bardzo krótki, 48,73% - krótki), a 24,2% jako długi (z czego 20,05% - długi oraz 4,15% bardzo długi).

Ponad 95% respondentów pozytywnie oceniło uprzejmość i życzliwość personelu pielęgniarskiego. Takiej odpowiedzi dokonało, w tym 53,92% zaznaczyło odpowiedź bardzo życzliwy, a 40,90% życzliwy. Badaniu poddano także poziom zainteresowania pielęgniarek pacjentem. Tutaj 77,76% badanych stwierdziło, że są one bardzo zainteresowane, zaś 17,74% zainteresowane, ale w niewielkim stopniu.

Ankietowani pozytywnie ocenili stosunek lekarzy do pacjentów. Takiej odpowiedzi dokonało niemal 90% respondentów, w tym 56,57% zaznaczyło odpowiedź bardzo życzliwy, a 37,56% życzliwy.

PODSUMOWANIE

Jak wynika z udzielonych odpowiedzi aż 92,40% respondentów stwierdziło, że informacje na temat stanu zdrowia, planowanej diagnostyki i sposobu leczenia przekazane przez lekarza są wystarczające. Ponad 95% badanych pozytywnie oceniło warunki panujące w gabinetach i poczekalni (przestrzeń, czystość, warunki oczekiwania na wizytę). Odpowiedź bardzo dobre zaznaczyło 45,62% ankietowanych, a dobre 50,23%.

W ogólnej ocenie, 88,13% badanych poleciłoby Poradnie Specjalistyczne rodzinie, znajomym. Jedynie 3,92% ankietowanych nie udzieliłoby rekomendacji, a 7,95% badanych nie udzieliło żadnej odpowiedzi.



Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej
ul. Radomska 70
27-200 Starachowice



Dziękuję za uwagę