



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  
na Oddziale Położniczo- Ginekologicznym z Salą Porodową  
(dotyczącego Oddziału Neonatologicznego)  
w I połowie 2018 roku



## Raport

W pierwszej połowie 2018 roku w Powiatowym Zakładzie Opieki Zdrowotnej w Starachowicach przeprowadzono anonimowe badanie satysfakcji pacjentów.

Przeprowadzono je na 15 Oddziałach Szpitalnych od 1 stycznia do 30 czerwca 2018 roku. Odrębne wzory ankiet wydano dla Szpitalnego Oddziału Ratunkowego oraz dla Oddziału Położniczo-Ginekologicznego z Salą Porodową (różne na potrzeby oceny części położniczej i Oddziału Neonatologicznego).

Badaniu poddano losową grupę pacjentów hospitalizowanych w ww. terminie. Formularze ankiet były rozdawane przez personel pielęgniarski danego Oddziału. Wypełnione druki składano do urn zlokalizowanych na korytarzach zapewniając w ten sposób anonimowość. W tym roku wprowadzono również możliwość wypełniania ankiety drogą elektroniczną poprzez udostępnienie formularzy na stronie internetowej szpitala (w sekcji Strefa Pacjenta w zakładce Badania Satysfakcji Pacjentów).

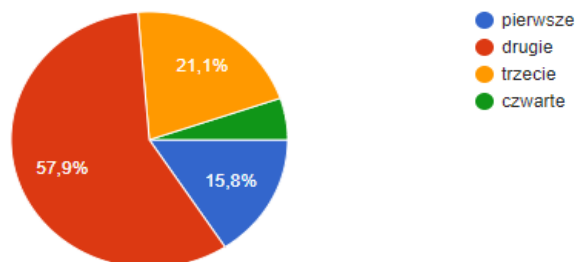
W przedmiotowym badaniu satysfakcji pacjenta uzyskano 19 wypełnionych arkuszy. W związku ze zmianą Procedury i formularza ankietowego, a także umożliwieniem wypełniania ankiety on-line, w chwili obecnej nie ma możliwości określenia wskaźnika zwrotności. Pracujemy nad udoskonaleniem narzędzia informatycznego.

Ankieta obejmowała pytania dotyczące informowania o stanie noworodka, instruktaż kąpiel, pielęgnacji i opieki nad noworodkiem oraz udzielania porad laktacyjnych. Ponad to w ankiecie umieszczono pytania o uczestnictwo w zajęciach szkoły rodzenia. Należy podkreślić, że w I półroczu 2018 roku Szkoła Rodzenia nie działała przy PZOZ. Bezpłatne zajęcia wznowiono 3 września 2018 roku.

Pacjentki Oddziału Położniczo-Ginekologicznego z Salą Porodową miały możliwość wypisania swoich uwag dotyczących funkcjonowania Oddziału Neonatologicznego.

## 1. Które dziecko Pani teraz urodziła?

19 odpowiedzi



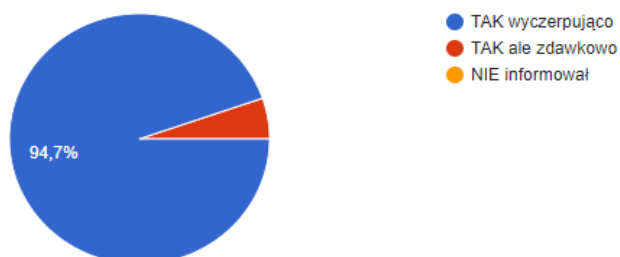
Wykres nr 1. Które dziecko z kolei

### Odpowiedzi:

- pierwsze – 3 (15,8%)
- drugie – 11 (57,9%)
- trzecie – 4 (21,1%)
- czwarte – 1 (5,3%)

## 2. Czy lekarz neonatolog na bieżąco informował Panią o stanie dziecka ?

19 odpowiedzi



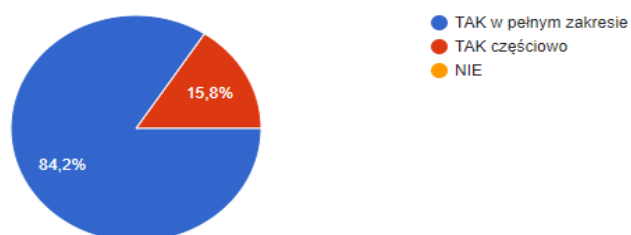
Wykres nr 2. Stan dziecka

### Odpowiedzi:

- tak, wyczerpująco – 18 (94,7%)
- tak, ale zdawkowo – 1 (5,3%)
- nie informował – 0 (0%)

## 3. Czy uzyskała Pani w trakcie pobytu w szpitalu wsparcie i pomoc personelu oddziału Neonatologicznego w opiece nad dzieckiem ?

19 odpowiedzi



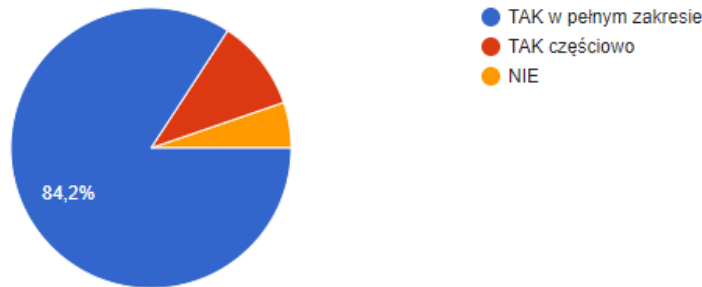
Wykres nr 3. Przygotowanie do opieki nad dzieckiem

Odpowiedzi:

- tak, w pełnym zakresie – 16 (84,2%)
- tak, częściowo – 3 (15,8%)
- nie – 0 (0%)

4. Czy uzyskała Pani odpowiedni zakres informacji na temat karmienia piersią oraz praktyczną pomoc przy przystawianiu dziecka do piersi ?

19 odpowiedzi



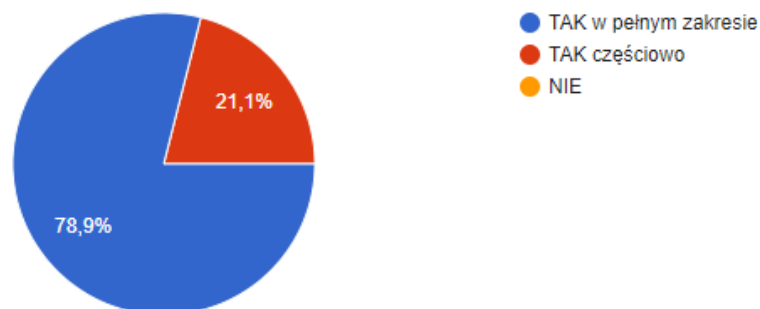
Wykres nr 4. Porady laktacyjne

Odpowiedzi:

- tak, w pełnym zakresie – 16 (84,2%)
- tak, częściowo – 2 (10,5%)
- nie – 1 (5,3%)

5. Czy uzyskała Pani odpowiedni zakres informacji na temat pielęgnacji dziecka oraz praktyczny instruktaż kąpieli noworodka i pielęgnacji kikutu pępowiny ?

19 odpowiedzi



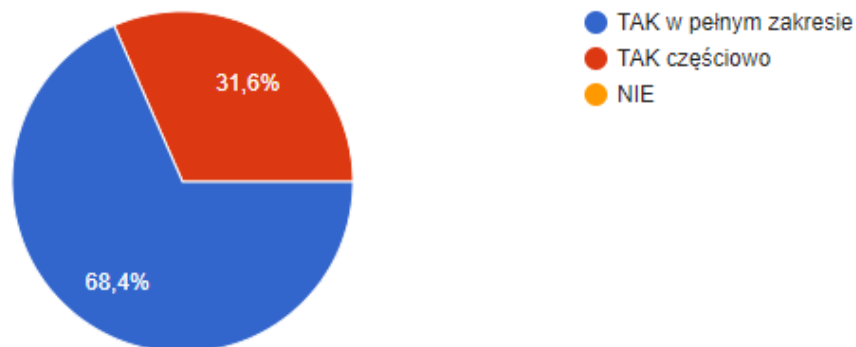
Wykres nr 5. Instruktaż kąpieli i pielęgnacji pępowiny

Odpowiedzi:

- tak, w pełnym zakresie – 15 (78,9%)
- tak, częściowo – 4 (21,1%)
- nie – 0 (0%)

## 6. Czy podczas pobytu w oddziale uzyskała Pani przygotowanie do samodzielnej opieki nad noworodkiem w domu ?

19 odpowiedzi



Wykres nr 6. Instruktaż kąpiel i pielęgnacji pępowiny

Odpowiedzi:

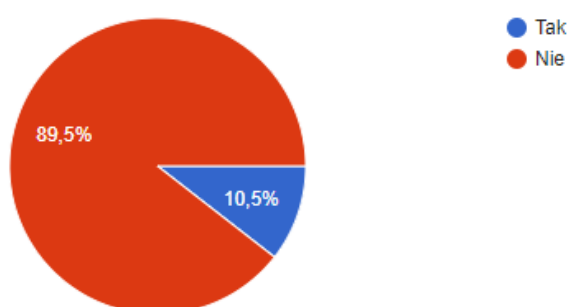
- tak, w pełnym zakresie – 13 (68,4%)
- tak, częściowo – 6 (31,6%)
- nie – 0 (0%)

7. Proszę wpisać dodatkowe uwagi dotyczące Oddziału Neonatologicznego.

Brak uwag

## 8. Czy uczęszczała Pani do Szkoły rodzenia ?

19 odpowiedzi



Wykres nr 7. Uczestnictwo w Szkole Rodzenia

Odpowiedzi:

- tak – 2 (10,5%)
- nie – 17 (89,5%)

9. Jeżeli TAK, to czy informacje otrzymane w Szkole rodzenia przygotowały Panią do porodu i opieki nad dzieckiem ?

2 odpowiedzi



Wykres nr 8. Przydatność informacji uzyskanych w Szkole Rodzenia

Odpowiedzi:

- tak, w pełnym zakresie – 2 (100%)
- nie – 0 (0%)

10. Jeżeli NIE, to dlaczego czy informacje otrzymane w Szkole rodzenia były nieprzydatne?

Brak uwag

11. Jeżeli informacje otrzymane w Szkole Rodzenia były przydatne tylko częściowo to, dlaczego?

Brak uwag

## PODSUMOWANIE

W badaniu ankietowym oceniano informowanie dotyczących stanu noworodka, instruktaż kąpeli, pielęgnacji i opieki nad noworodkiem, a także udzielanie porad laktacyjnych.

Jak wynika z analizy udzielonych odpowiedzi, w czasie przeprowadzanego badania ankietowego największą liczbę pacjentek stanowiły kobiety rodzące po raz drugi i trzeci (57,9% drugie dziecko, 21,1% trzecie, 15,8% pierwsze dziecko), a najmniejszą rodzące po raz czwarty (5,3%).

Pacjentki pozytywnie oceniły personel medyczny. Na pytanie „Czy lekarz neonatolog na bieżąco informował Panią o stanie dziecka?” 94,7% odpowiedziało - tak, wyczerpująco. Z kolei 84,2% respondentek potwierdziło otrzymanie w pełnym zakresie wsparcia i pomocy personelu Oddziału Neonatologicznego w opiece nad dzieckiem w trakcie pobytu w szpitalu, a 10,5% zaznaczyło odpowiedź częściowo. Podobnie oceniony został zakres udzielanych informacji na temat karmienia piersią oraz praktyczna pomoc przy przystawianiu dziecka do piersi. Odpowiedzi „tak, w pełnym zakresie” udzieliło 84,2% kobiet.

Ponad to 78,9% ankietowanych uznało, że uzyskały pełny zakres informacji na temat pielęgnacji dziecka oraz praktyczny instruktaż kąpeli noworodka i pielęgnacji kikutu pępowiny, a 21,1% częściowo. Z kolei na pytanie „Czy podczas pobytu w oddziale uzyskała Pani przygotowanie do samodzielnej opieki nad noworodkiem w domu?” 68,4% respondentek udzieliło odpowiedzi - tak, w pełnym zakresie, a 31,6% - tak, częściowo.

Pacjentki Oddziału Położniczo-Ginekologicznego z Salą Porodową miały możliwość wpisania swoich uwag dotyczących funkcjonowania Oddziału Neonatologicznego oraz Szkoły Rodzenia. Nie dokonano żadnej adnotacji.

Końcowa część ankiety dotyczyła szkoły rodzenia. Jedynie 10,5% kobiet uczęszczało na zajęcia i pozytywnie oceniła przygotowanie do porodu, połogu i opieki nad dzieckiem. W tym momencie należy podkreślić, że w pierwszym półroczu 2018 roku przy Powiatowym Zakładzie Opieki Zdrowotnej w Starachowicach nie funkcjonowała Szkoła Rodzenia. Jej działalność wznowiono 3 września 2018 roku. Dokonana ocena dotyczy prywatnych szkół rodzenia.