



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 Ginekologiczno-Położniczym
z Salą Porodową (+Oddział Neonatologiczny)
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 na 15 Oddziałach Szpitalnych od sierpnia do końca grudnia 2017 roku. Odrębne wzory ankiet wydano dla Oddziału Położniczo-Ginekologicznego z Salą Porodową (+Oddział Neonatologiczny) i Szpitalnego Oddziału Ratunkowego. 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 przedmiotowym badaniu satysfakcji pacjenta na 420 rozdanych na Szpitalnym Oddziale Ratunkowym ankiet uzyskano 136 wypełnionych. Wskaźnik zwrotności wyniósł 32.38%.

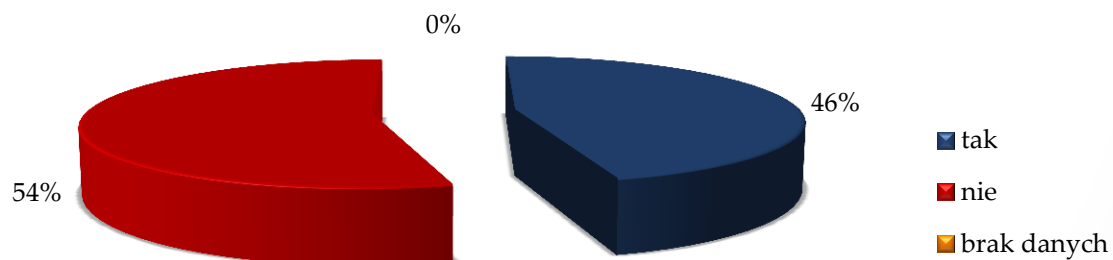
Raport

- ❑ Kwestionariusz ankiety obejmował pytania dotyczące przebiegu porodu oraz jakości obsługi na Oddziale Ginekologiczno-Położniczym z Salą Porodową (+Oddział Neonatologiczny) Powiatowego Zakładu Opieki Zdrowotnej w Starachowicach.
- ❑ Pytania ankietowe dotyczyły oceny zachowania personelu, szybkości reakcji i zakresu udzielanych informacji oraz przebiegu porodu.
- ❑ Pacjentki miały możliwość zapisywania dodatkowych uwag.

1. Czy jest to Pani pierwszy poród?

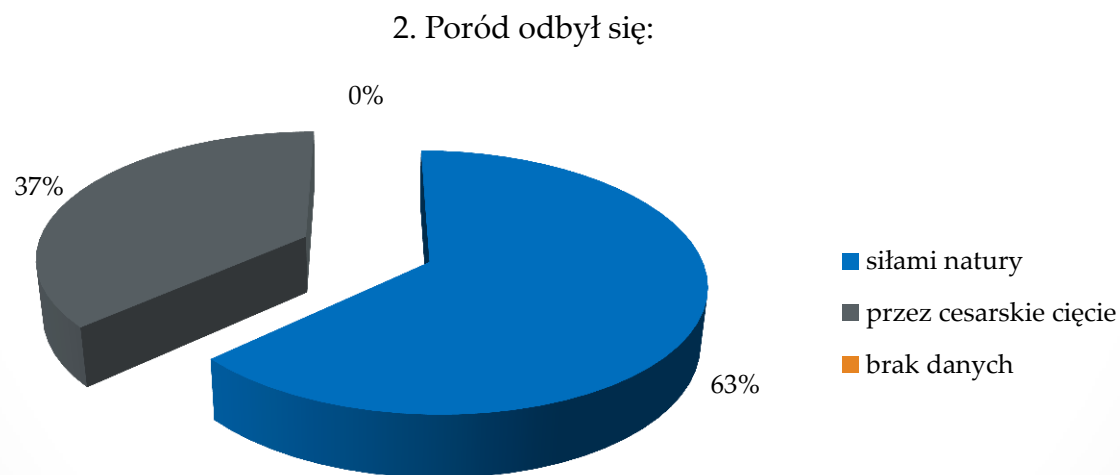
❖ tak	-62	45,59%
❖ nie	-74	54,41%
❖ brak danych	- 0	0%

1. Czy jest to Pani pierwszy poród?



2. Poród odbył się:

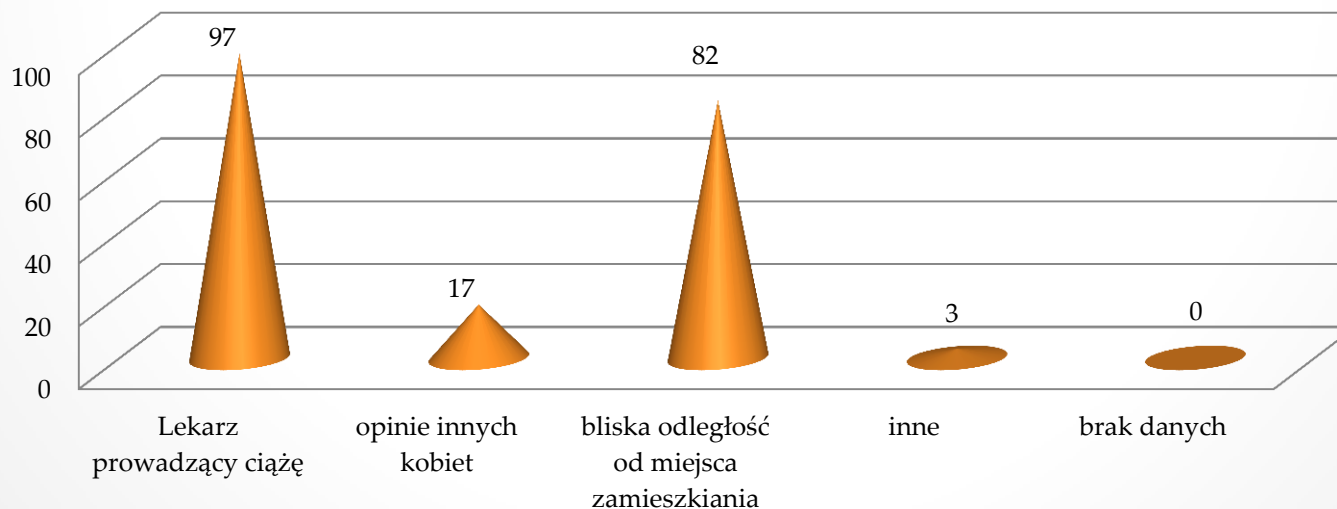
❖ siłami natury	-86	63,24%
❖ przez cesarskie cięcie	-50	36,76%
❖ brak danych	- 0	0%



3. Jaki był powód wyboru oddziału położniczego w szpitalu w Starachowicach na miejsce porodu? (można zaznaczyć więcej niż 1 odpowiedź)

❖ Lekarz prowadzący ciążę	-97	48,74%
❖ opinie innych kobiet	-17	8,54%
❖ bliska odległość od miejsca zamieszkania	-82	41,21%
❖ inne (doświadczenia z poprzedniego porodu)	- 3	1,51%
❖ brak danych	- 0	0%

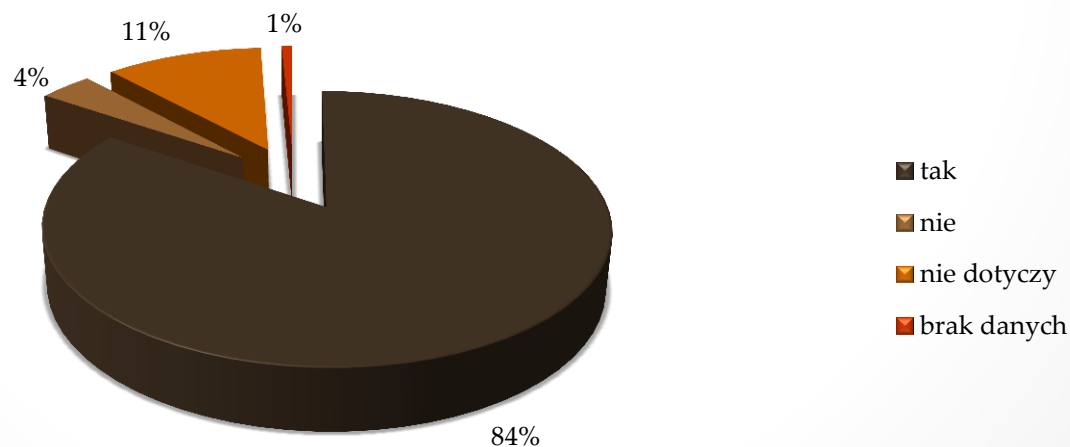
3. Jaki był powód wyboru oddziału położniczego w szpitalu w Starachowicach na miejsce porodu? (można zaznaczyć więcej niż 1 odpowiedź)



4.Czy lekarze od razu reagowali na zgłaszane przez Panią bóle/skurcze/zmiany samopoczucia?

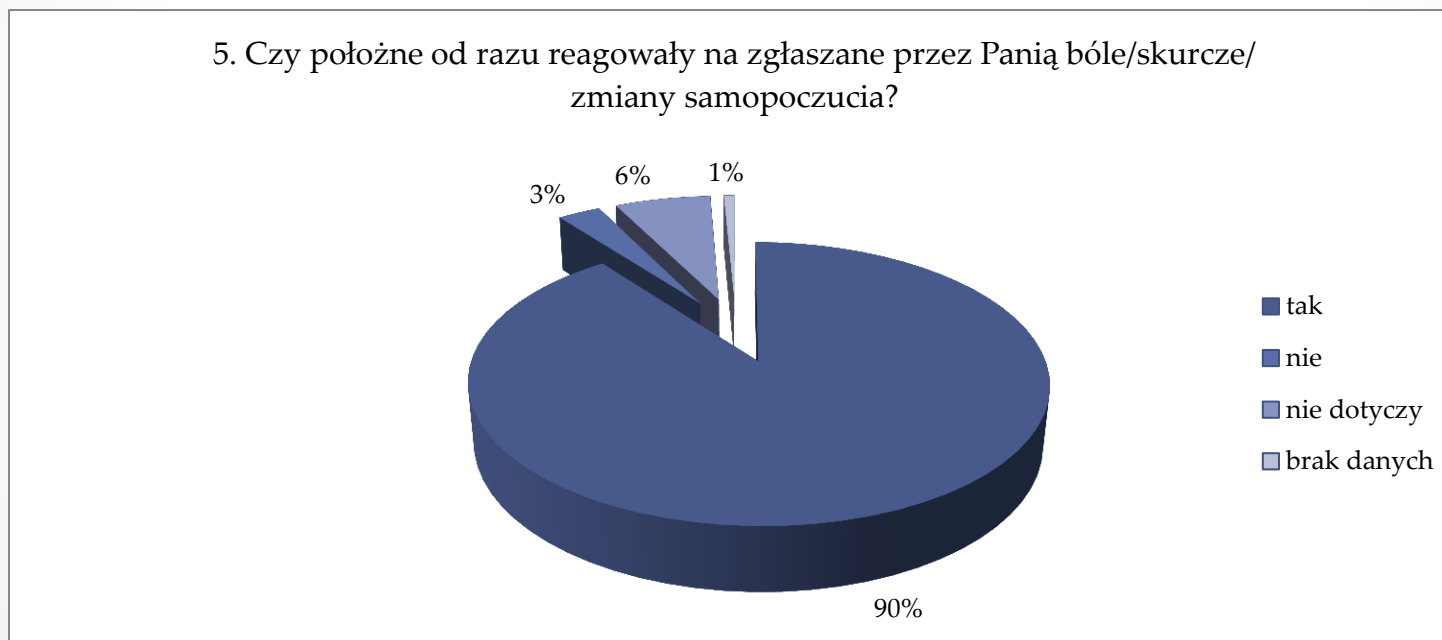
❖ tak	-115	84,56%
❖ nie	- 5	3,68%
❖ nie dotyczy	- 15	11,03%
❖ brak danych	- 1	0,74%

4.Czy lekarze od razu reagowali na zgłaszane przez Panią bóle/skurcze/zmiany samopoczucia?



5. Czy położne od razu reagowały na zgłaszane przez Panią bóle/skurcze/zmiany samopoczucia?

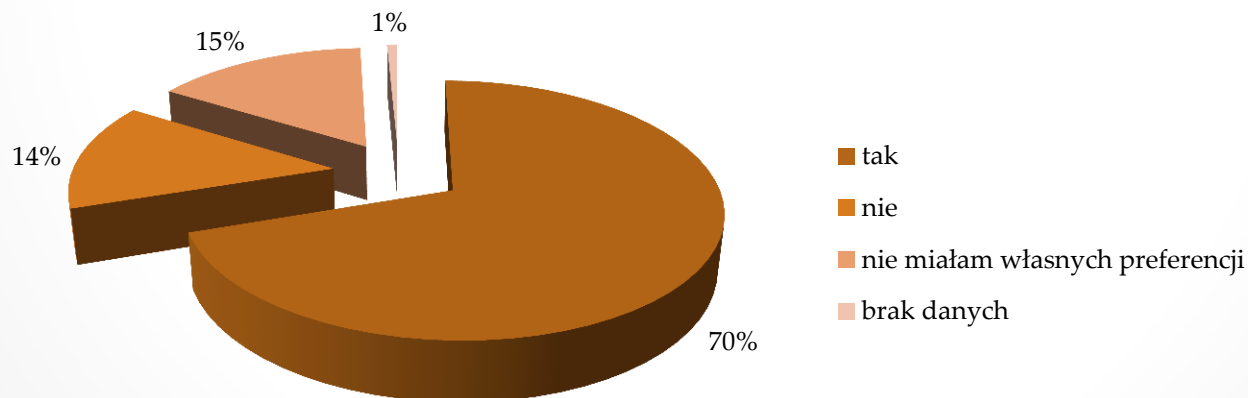
❖ tak	-122	89,71%
❖ nie	- 4	2,94%
❖ nie dotyczy	- 9	6,62%
❖ brak danych	- 1	0,74%



6. Czy była Pani pytana przez lekarza/położną o swój plan porodu lub preferencje odnośnie przebiegu porodu?

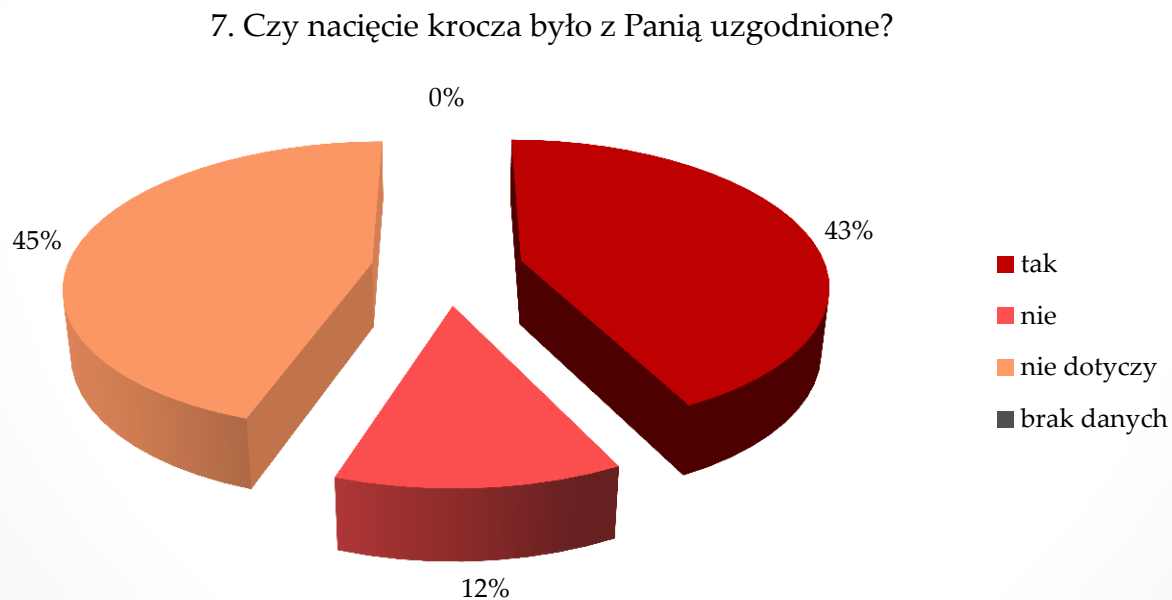
❖ tak	-95	69,85%
❖ nie	-19	13,97%
❖ nie miałam własnych preferencji	-21	15,44%
❖ brak danych	- 1	0,74%

6. Czy była Pani pytana przez lekarza/położną o swój plan porodu lub preferencje odnośnie przebiegu porodu?



7. Czy nacięcie krocza było z Panią uzgodnione?

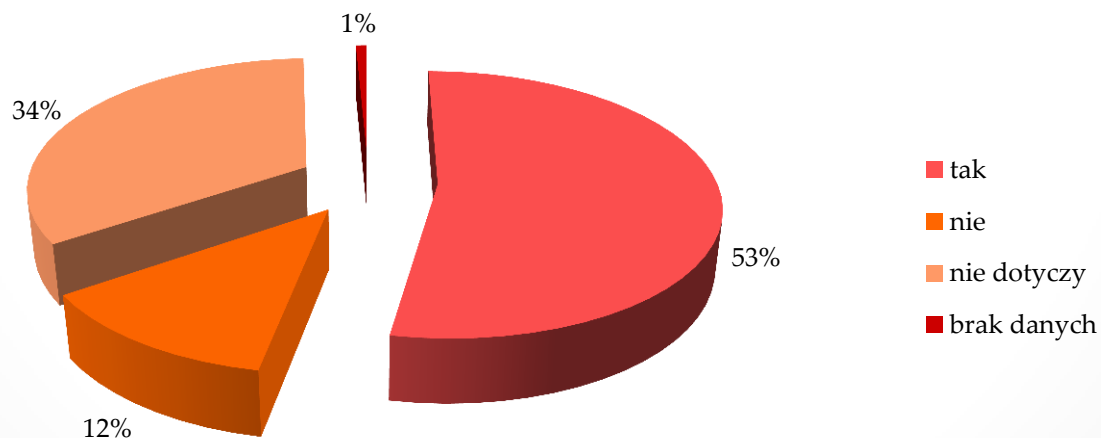
❖ tak	-58	42,65%
❖ nie	-17	12,50%
❖ nie dotyczy	-61	44,85%
❖ brak danych	- 0	0%



8. Czy miała Pani możliwość wyboru dogodnej dla Pani pozycji do porodu?

❖ tak	-72	52,94%
❖ nie	-17	12,50%
❖ nie dotyczy	-46	33,82%
❖ brak danych	- 1	0,74%

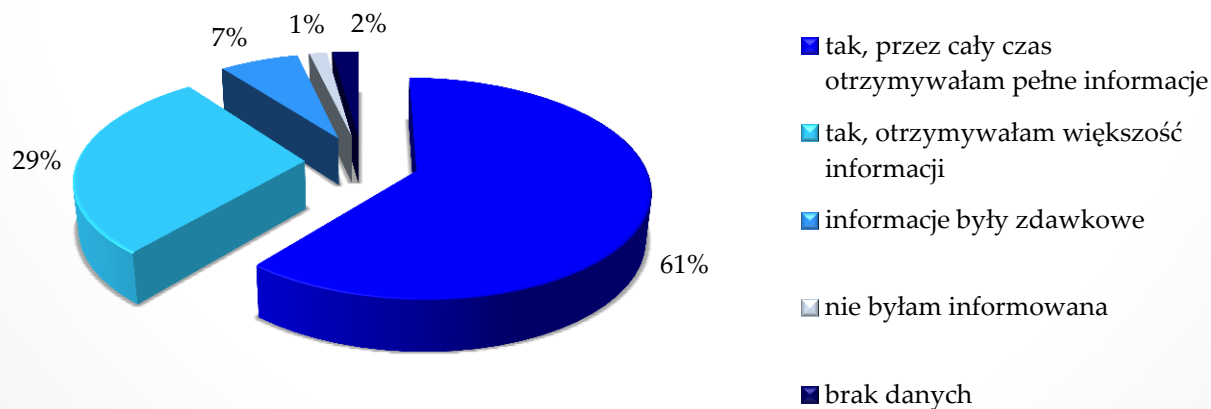
8. Czy miała Pani możliwość wyboru dogodnej dla Pani pozycji do porodu?



9. Czy była Pani informowana o przebiegu porodu, używanych środkach i zabiegach?

❖ tak, przez cały czas otrzymywałam pełne informacje	-83	61,03%
❖ tak, otrzymywałam większość informacji	-39	28,68%
❖ informacje były zdawkowe	- 9	6,62%
❖ nie byłam informowana	- 2	1,47%
❖ brak danych	- 3	2,21%

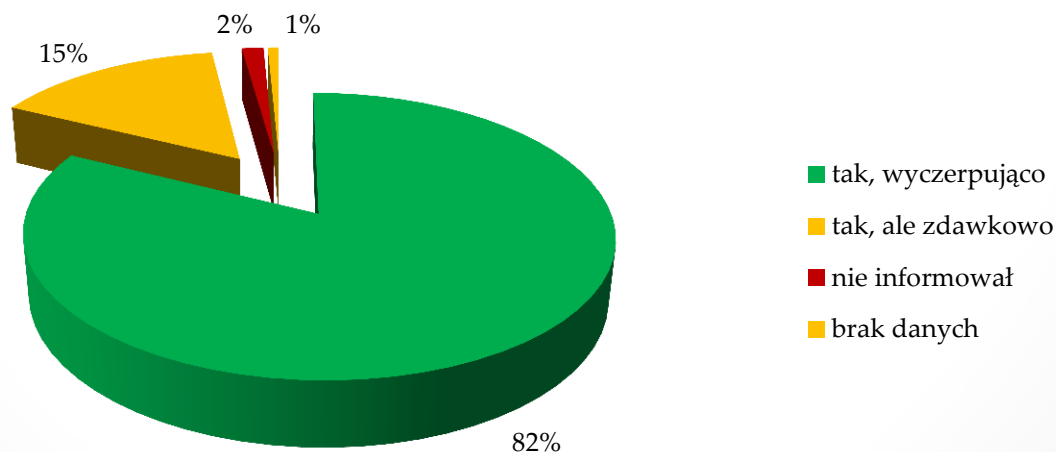
9. Czy była Pani informowana o przebiegu poród, używanych środkach i zabiegach?



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

❖ tak, wyczerpująco	- 112	82,35%
❖ tak, ale zdawkowo	- 21	15,44%
❖ nie informował	- 2	1,47%
❖ brak danych	- 1	0,74%

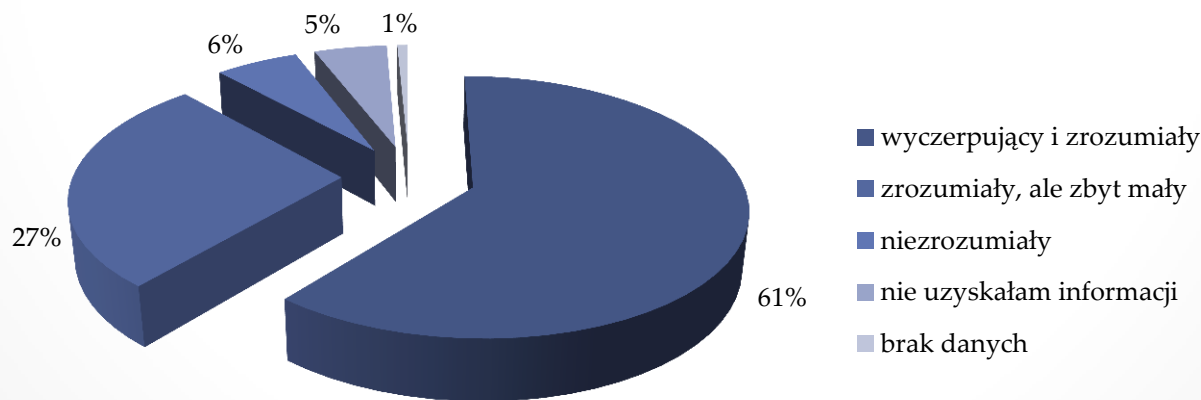
10. Czy lekarz neonatolog na bieżąco informował Panią o stanie dziecka?



11. Jak ocenia Pani zakres wiedzy na temat karmienia piersią i sposób jej przekazania przez personel oddziału neonatologicznego?

❖ wyczerpujący i rozumiały	-83	61,03%
❖ rozumiały, ale zbyt mały	-37	27,21%
❖ niezrozumiały	- 8	5,88%
❖ nie uzyskałam informacji	- 7	5,15%
❖ brak danych	- 1	0,74%

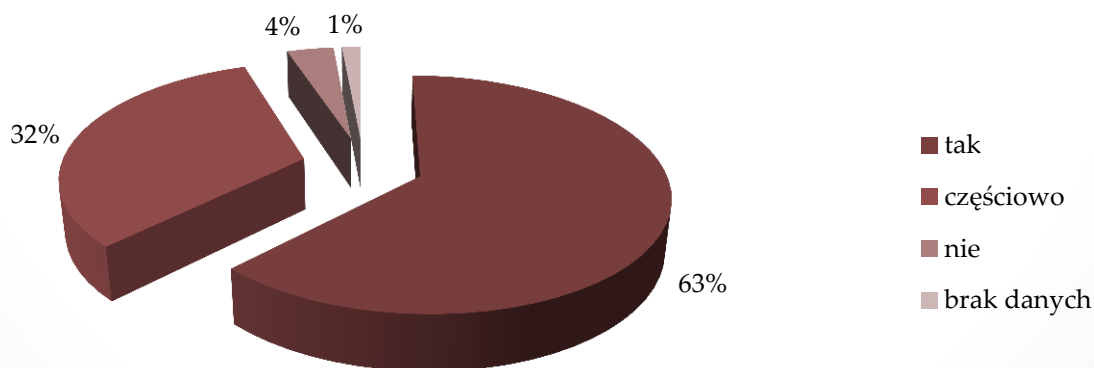
11. Jak ocenia Pani zakres wiedzy na temat karmienia piersią i sposób jej przekazania przez personel oddziału neonatologicznego?



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

❖ tak	-85	62,50%
❖ częściowo	-44	32,35%
❖ nie	- 5	3,68%
❖ brak danych	- 2	1,47%

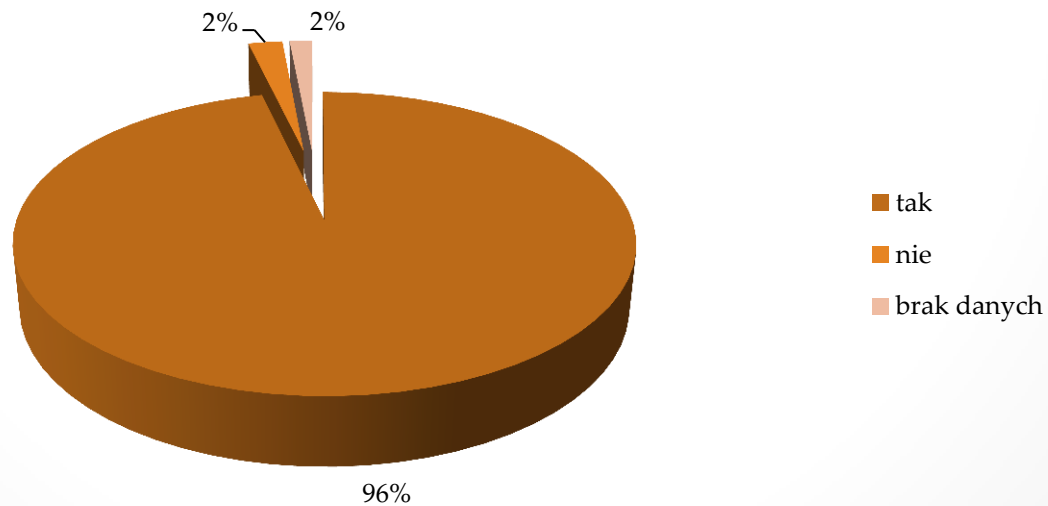
12. Czy podczas pobytu w oddziale uzyskała Pani przygotowanie do samodzielnej opieki nad noworodkiem w domu?



13. Czy poród w naszym szpitalu spełnił oczekiwania?

❖ tak	-131	96,32%
❖ nie	- 3	2,21%
❖ brak danych	- 2	1,47%

13. Czy poród w naszym szpitalu spełnił oczekiwania?



13. Czy poród w naszym szpitalu spełnił oczekiwania?

➤ Nie, ponieważ....

- Dla kobiet po raz pierwszy rodzących informacje powinny być szersze, tzn. nie tylko odpowiadać pacjentkom, lecz po prostu przekazywać wiedzę.
- Długi czas, częste bóle, małe rozwarście, na koniec sama poprosiłam o cesarkę! WYKOŃCZENIE!
- Personel z noworodków niesympatyczny i opryskliwy. x2
- Pielęgniarki z noworodków przekazują sprzeczne informacje nt. pielęgnacji niemowląt, każda zmiana mówi inaczej (myć okolice intymne chusteczkami/samą wodą, smarować bepantenem / sudocremem / oliwką / niczym, dawać smoczek/nie dawać itp.). Zwariować można!
- Panie z oddziału noworodków, na które ja trafiłam są nieprzystępne, wredne, niemiłe, obchodzą się z pacjentem jak ze śmieciem, w szczególności panie, które pilnują noworodków w inkubatorach.

PODSUMOWANIE

W badaniu ankietowym ocenie poddano zachowanie personelu, szybkość reakcji i zakres udzielanych informacji oraz przebieg porodu.

Jak wynika z analizy udzielonych odpowiedzi, w czasie przeprowadzanego badania ankietowego 54,41% respondentek rodziło po raz kolejny, a 63,24% rodziło siłami natury. Największy wpływ na wybór szpitala miał lekarz prowadzący ciążę (48,74%) oraz bliska odległość od miejsca zamieszkania (41,21%). Warto dodać, że w tym pytaniu respondentki mogły zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź.

Aż 84,56% ankietowanych pacjentek stwierdziło, że lekarze reagowali niezwłocznie po zgłoszeniu bóli, skurczów, czy zmiany samopoczucia (11,03% problem ten nie dotyczył). Jeszcze wyżej została oceniona postawa personelu położnych. Natychmiastowa reakcja została zauważona przez 89,71% badanych kobiet (6,62% sytuacja ta nie dotyczyła).

Jak wynika z odpowiedzi 69,85% respondentek była pytana przez lekarza/położną o swój plan porodu lub preferencje odnośnie przebiegu porodu. Warto dodać, że 15,44% pacjentek nie miało własnych preferencji, a 13,97% nie usłyszało takiego pytania ze strony personelu.

PODSUMOWANIE

Kolejne pytania ankietowe dotyczyły przebiegu akcji porodowej. Jedynie 42,65% kobiet przyznało, że nacięcie krocza było z nimi uzgodnione. Warto jednak dodać, że nieco wyższy odsetek odpowiedzi 44,85% zakreślono w rubryce nie dotyczy. Nacięcie było wykonane bez konsultacji w opinii 12,5% badanych.

Nieco większa różnica zauważalna jest w odpowiedziach dotyczących możliwości wyboru dogodnej pozycji do porodu. Tak zaznaczyło 52,94% respondentek, nie dotyczy - 33,82%. Znow odpowiadając przecząco udzieliło 12,5% badanych.

Pacjentki pozytywnie oceniły zakres udzielanych informacji. Niemal 90% ankietowanych przyznało, że udzielono im informacji o przebiegu porodu, używanych środkach i zabiegach (tak, przez cały czas otrzymywałam pełne informacje - 61,03%; tak, otrzymywałam większość informacji - 28,68%). Podobne odpowiedzi pojawiły się przy kolejnym pytaniu dotyczącym informacji o stanie dziecka udzielanych przez lekarza neonatologa (tak, przez cały czas otrzymywałam pełne informacje - 82,35%; tak, otrzymywałam większość informacji - 15,44%).

PODSUMOWANIE

Respondentki dobrze oceniły także zakres wiedzy na temat karmienia piersią i sposób jej przekazania przez personel oddziału neonatologicznego. Według 61,03% badanych były one wyczerpujące i zrozumiałe, a dla 27,21% zrozumiałe, ale zbyt małe. Podobne odpowiedzi odnotowano w zakresie uzyskania przygotowania matki do samodzielnej opieki nad noworodkiem w domu. Wystarczającą wiedzę uzyskało 62,50% ankietowanych, a częściową - 32,35%.

Aż 96,32% respondentek uznało, że poród w naszym szpitalu spełnił ich oczekiwania.



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



Dziękuję za uwagę