



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 12 Oddziałach Szpitalnych w I połowie 2018 roku



Raport

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

Zrealizowano je w Poradniach Specjalistycznych, POZ „MEDYK” i na 15 Oddziałach Szpitalnych. Odrębne wzory ankiet wydano dla Szpitalnego Oddziału Ratunkowego oraz Oddziału Położniczo-Ginekologicznego z Salą Porodową poświęcone części położniczej, a także Oddziałowi Neonatologicznemu. Raporty ich dotyczące stanowią odrębne dokumenty.

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 326 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.

Badanie Przeprowadzono na Oddziałach:

- Chirurgii Ogólnej
- Chirurgii Urazowo – Ortopedycznej z Pododdziałem Endoprotezoplastyki i Pododdziałem Chirurgii Kręgosłupa
- Oddział Chorób Wewnętrznych I i o Profilu Nefrologicznym
- Oddział Chorób Wewnętrznych II o Profilu Wewnętrznym
- Oddział Chorób Zakaźnych
- Oddział Kardiologiczny
- Oddział Medycyny Paliatywnej
- Oddział Neurologiczny
- Oddział Okulistyczny
- Oddział Onkologiczny Dzienny
- Oddział Pediatriczny
- Oddział Rehabilitacji Neurologicznej

Kwestionariusz ankiety obejmował pytania dotyczące danych socjodemograficznych respondentów oraz jakości usług świadczonych na Oddziałach Szpitalnych Powiatowego Zakładu Opieki Zdrowotnej w Starachowicach.

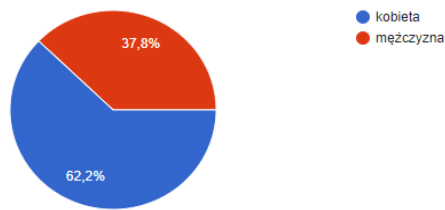
Pytania ankietowe dotyczyły przyjęcia na Oddział, oceny zachowania personelu, przebiegu hospitalizacji, jakości żywienia, wyposażenia i czystości. Ankietowani mieli możliwość zakreślenia konkretnych odpowiedzi lub dokonania oceny w skali punktowej od 1 do 5, gdzie 1 oznaczał najniższą notę, a 5 najwyższą.

Pacjenci mieli możliwość zapisywania swoich uwag oraz sugerowania zmian w Powiatowym Zakładzie Opieki Zdrowotnej.

KWESTIONARIUSZ OSOBOWY

Płeć

304 odpowiedzi



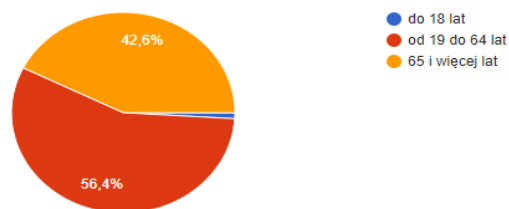
Wykres nr 1. Płeć respondentów

Odpowiedź:

- kobieta - 189 (62,20%)
- mężczyzna - 115 (37,80%)

Wiek

319 odpowiedzi



Wykres nr 2. Wiek respondentów

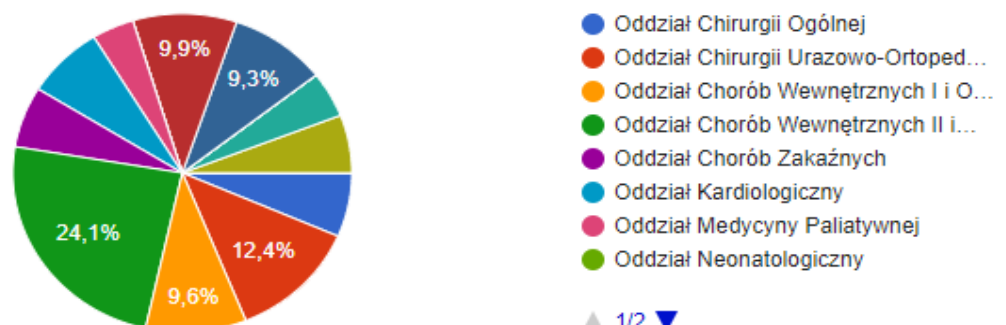
Odpowiedź:

- do 18 lat - 3 (0,9%)
- 19 - 64 lat - 180 (56,4%)
- 65 lat i powyżej - 136 (42,6%)

PYTANIA SZCZEGÓŁOWE

na jakim oddziale Pan/pani przebywa

323 odpowiedzi

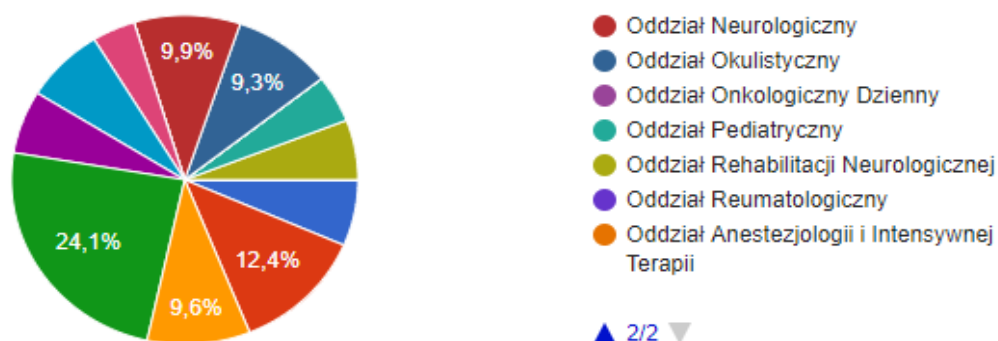


▲ 1/2 ▼

Wykres nr 3. Hospitalizacja na oddziałach szpitalnych

na jakim oddziale Pan/pani przebywa

323 odpowiedzi



Wykres nr 4. Hospitalizacja na oddziałach szpitalnych

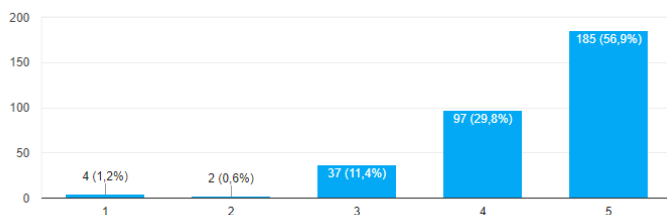
Odpowiedź:

❖ Oddział Chirurgii Ogólnej	– 21	(6,5%)
❖ Oddział Chirurgii Urazowo-Ortopedycznej z Pododdziałem Endoprotezoplastyki i Pododdziałem Chirurgii Kręgosłupa	– 40	(12,4%)
❖ Oddział Chorób Wewnętrznych I i o Profilu Nefrologicznym	– 31	(9,6%)
❖ Oddział Chorób Wewnętrznych II o Profilu Wewnętrznym	– 78	(24,1%)
❖ Oddział Chorób Zakaźnych	– 20	(6,2%)
❖ Oddział Kardiologiczny	– 24	(7,4%)
❖ Oddział Medycyny Paliatywnej	– 13	(4%)
❖ Oddział Neurologiczny	– 32	(9,9%)
❖ Oddział Okulistyczny	– 30	(9,3%)
❖ Oddział Pediatryczny	– 15	(4,6%)
❖ Oddział Rehabilitacji Neurologicznej	– 19	(5,9%)

Jak ocenia Pan/Pani?

1. Stosunek personelu Izby Przyjęć w trakcie przyjmowania do szpitala

325 odpowiedzi



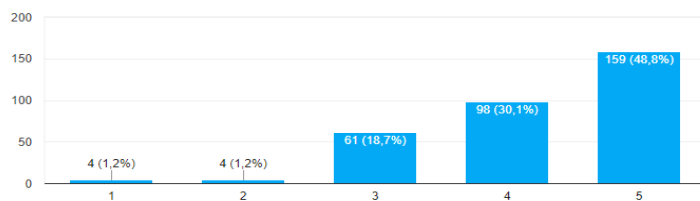
Wykres nr 5. Stosunek personelu Izby Przyjęć

Odpowiedź:

• 1 (min.)	– 4	(1,2%)
• 2	– 2	(0,6%)
• 3	– 37	(11,4%)
• 4	– 97	(29,8%)
• 5 (max.)	– 185	(56,9%)

2. Szybkość załatwienia formalności w Izbie Przyjęć związanych z przyjęciem do szpitala

326 odpowiedzi



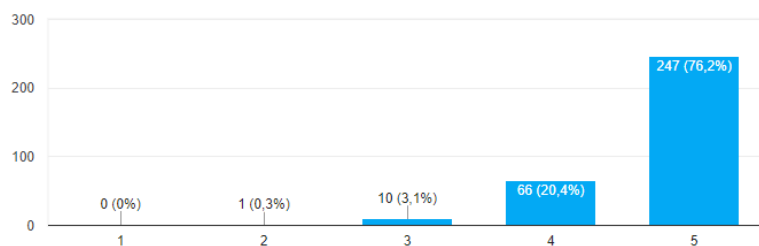
Wykres nr 6. Szybkość załatwienia formalności w Izbie Przyjęć

Odpowiedź:

- 1 (min.) – 4 (1,2%)
- 2 – 4 (1,2%)
- 3 – 61 (18,7%)
- 4 – 98 (30,1%)
- 5 (max.) – 159 (48,8%)

3. Czystość sal chorych w oddziale

324 odpowiedzi



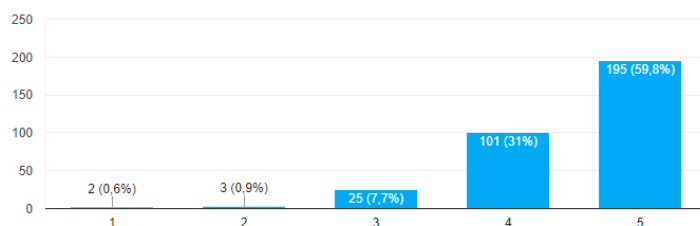
Wykres nr 7. Czystość sal

Odpowiedź:

- 1 (min.) – 0 (0%)
- 2 – 1 (0,3%)
- 3 – 10 (3,1%)
- 4 – 66 (20,4%)
- 5 (max.) – 247 (76,2%)

4. Wyposażenie sal chorych

326 odpowiedzi



Wykres nr 8. Wyposażenie sal

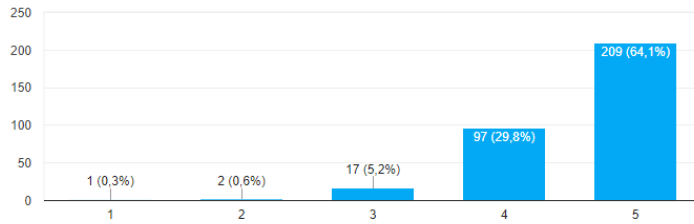
Odpowiedź:

- 1 (min.) – 2 (0,6%)
- 2 – 3 (0,9%)
- 3 – 25 (7,7%)
- 4 – 101 (31%)
- 5 (max.) – 195 (59,8%)

5. Czystość WC i łazienek



326 odpowiedzi



Wykres nr 9. Czystość WC i łazienek

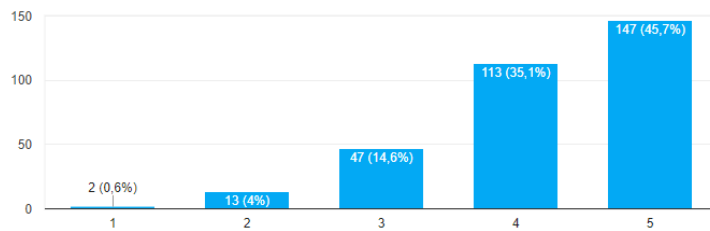
Odpowiedź:

- 1 (min.) – 1 (0,3%)
- 2 – 2 (0,6%)
- 3 – 17 (5,2%)
- 4 – 97 (29,8%)
- 5 (max.) – 209 (64,1%)

6. Żywnienie – wielkość posiłków



322 odpowiedzi



Wykres nr 10. Żywnienie – wielkość posiłków

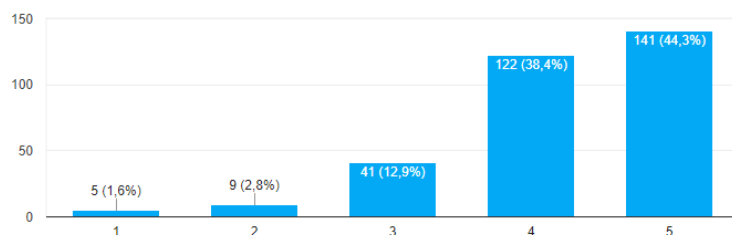
Odpowiedź:

- 1 (min.) – 2 (0,6%)
- 2 – 13 (4%)
- 3 – 47 (14,6%)
- 4 – 113 (35,1%)
- 5 (max.) – 147 (45,7%)

7. Żywnienie – temperatura posiłków



318 odpowiedzi



Wykres nr 11. Żywnienie – temperatura posiłków

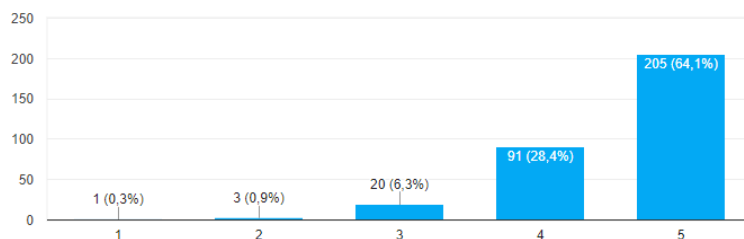
Odpowiedź:

- 1 (min.) – 5 (1,6%)
- 2 – 9 (2,8%)
- 3 – 41 (12,9%)
- 4 – 122 (38,4%)
- 5 (max.) – 141 (44,3%)

8. Ilość czasu poświęcanego Panu/Pani przez lekarza na rozmowę



320 odpowiedzi



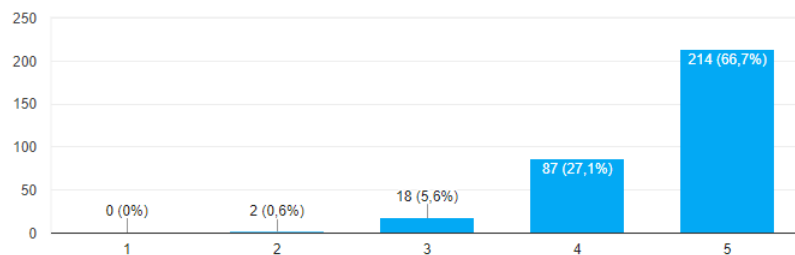
Wykres nr 12. Czas poświęcony Pacjentowi przez lekarza

Odpowiedź:

- 1 (min.) – 1 (0,3%)
- 2 – 3 (0,9%)
- 3 – 20 (6,3%)
- 4 – 91 (28,4%)
- 5 (max.) – 205 (64,1%)

9. Przekazane informacje na temat choroby i planowanego sposobu leczenia

321 odpowiedzi



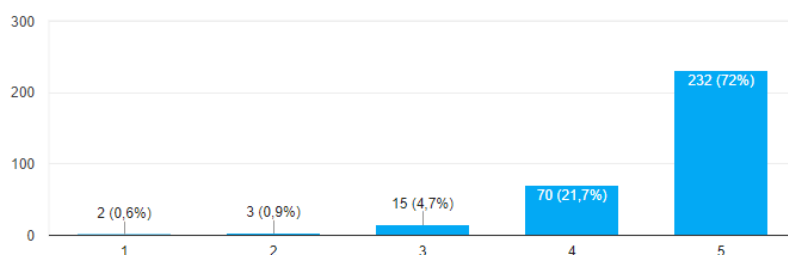
Wykres nr 13. Informacje nt. choroby

Odpowiedź:

- 1 (min.) – 0 (0%)
- 2 – 2 (0,6%)
- 3 – 18 (5,6%)
- 4 – 87 (27,1%)
- 5 (max.) – 214 (66,7%)

10. Udzielane informacje o planowanych terminach badań i zabiegów

322 odpowiedzi



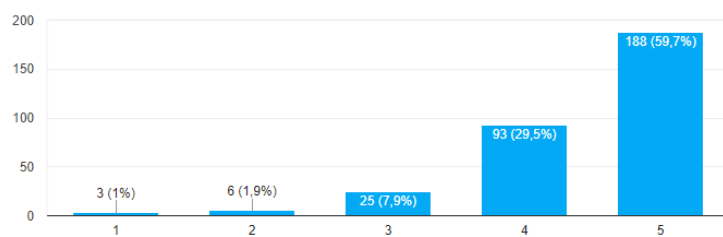
Wykres nr 14. Informacje nt. badań i zabiegów

Odpowiedź:

- 1 (min.) – 2 (0,6%)
- 2 – 3 (0,9%)
- 3 – 15 (4,7%)
- 4 – 70 (21,7%)
- 5 (max.) – 232 (72%)

11. Udzielane informacje o skutkach ubocznych zastosowanej terapii

315 odpowiedzi



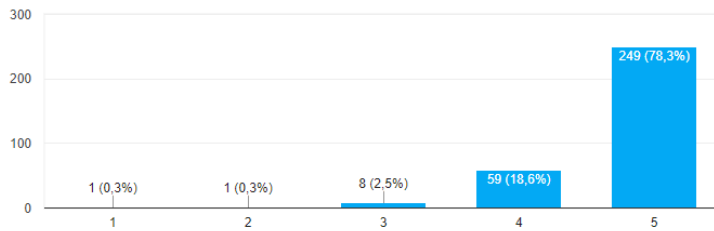
Wykres nr 15. informacje o skutkach ubocznych terapii

Odpowiedź:

- 1 (min.) – 3 (1%)
- 2 – 6 (1,9%)
- 3 – 25 (7,9%)
- 4 – 93 (29,5%)
- 5 (max.) – 188 (59,7%)

12. Czas reakcji personelu po zgłoszeniu bólu, gorszego samopoczucia czy innego dyskomfortu

318 odpowiedzi



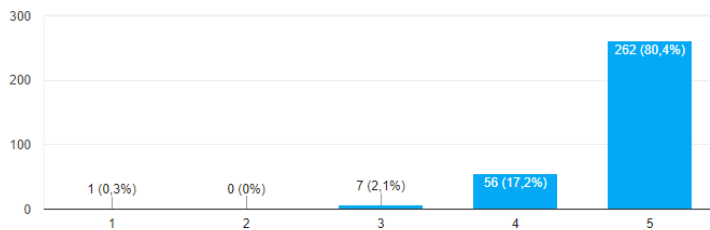
Wykres nr 16. Czas reakcji personelu

Odpowiedź:

- 1 (min.) – 1 (0,3%)
- 2 – 1 (0,3%)
- 3 – 8 (2,5%)
- 4 – 59 (18,6%)
- 5 (max.) – 249 (78,3%)

13. Uprzejmość lekarzy w stosunku do pacjentów

326 odpowiedzi



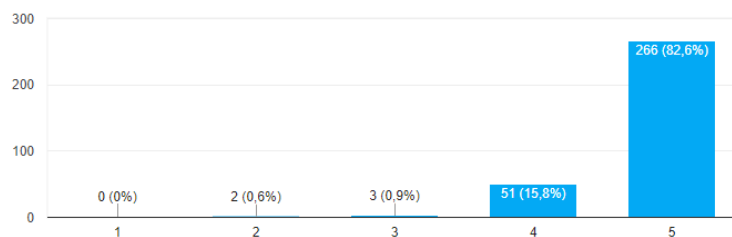
Wykres nr 17. Uprzejmość lekarzy

Odpowiedź:

- 1 (min.) – 1 (0,3%)
- 2 – 0 (0%)
- 3 – 7 (2,1%)
- 4 – 56 (17,2%)
- 5 (max.) – 262 (80,4%)

14. Uprzejmość pielęgniarek w stosunku do pacjentów

322 odpowiedzi



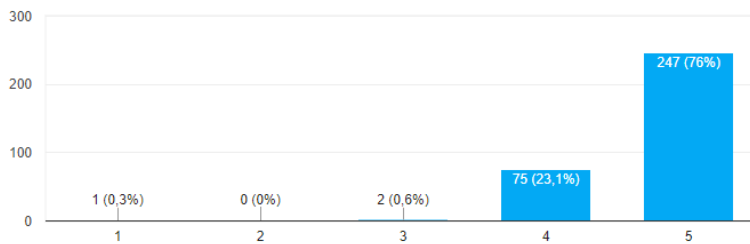
Wykres nr 18. Uprzejmość pielęgniarek

Odpowiedź:

- 1 (min.) – 0 (0%)
- 2 – 2 (0,6%)
- 3 – 3 (0,9%)
- 4 – 51 (15,8%)
- 5 (max.) – 266 (82,6%)

15. Zachowanie warunków intymności podczas zabiegów pielęgnarskich

325 odpowiedzi



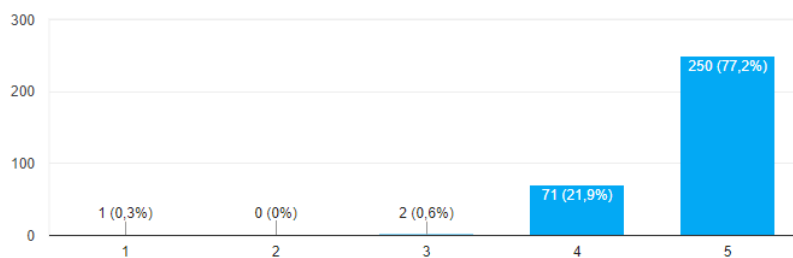
Wykres nr 19. Zachowanie warunków intymności podczas zabiegów pielęgnarskich

Odpowiedź:

- 1 (min.) – 1 (0,3%)
- 2 – 0 (0%)
- 3 – 2 (0,6%)
- 4 – 75 (23,1%)
- 5 (max.) – 247 (76%)

16. Zachowanie warunków intymności podczas zabiegów i badań lekarskich

324 odpowiedzi



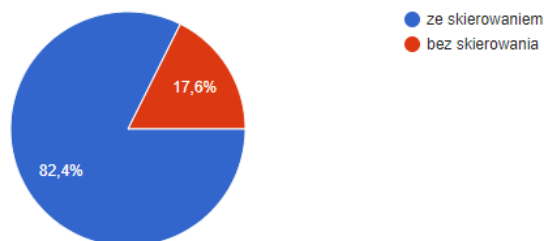
Wykres nr 20. Zachowanie warunków intymności podczas zabiegów i badań lekarskich

Odpowiedź:

- 1 (min.) – 1 (0,3%)
- 2 – 0 (0%)
- 3 – 2 (0,6%)
- 4 – 71 (21,9%)
- 5 (max.) – 250 (77,2%)

17. W jakim trybie został Pan/Pani przyjęty/a do szpitala?

323 odpowiedzi



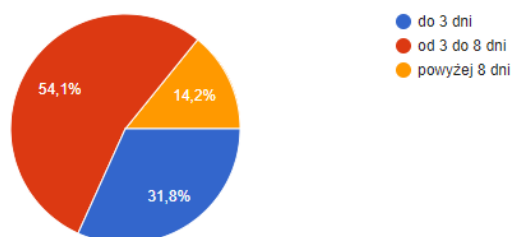
Wykres nr 21. Tryb przyjęcia do szpitala

Odpowiedź:

- ze skierowaniem - 266 (82,4%)
- bez skierowania - 57 (17,6%)

18. Jak długo Pan/Pani przebywa w szpitalu jako pacjent (proszę zaznaczyć):

318 odpowiedzi



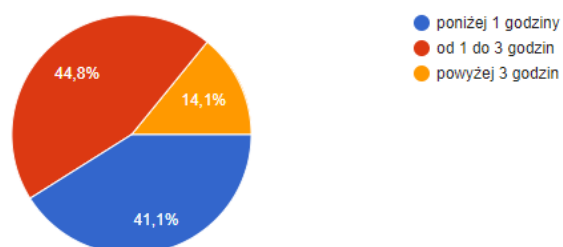
Wykres nr 22. Czas hospitalizacji

Odpowiedź:

- do 3 dni - 101 (31,8%)
- od 3 do 8 dni - 172 (54,1%)
- powyżej 8 dni - 45 (14,2%)

19. Ile czasu trwało przyjęcie do szpitala (od momentu wejścia do szpitala do wskazania łóżka na Sali)?

319 odpowiedzi



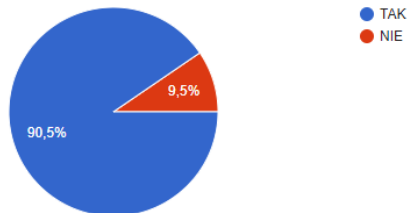
Wykres nr 23. Czas przyjęcia do szpitala

Odpowiedź:

- poniżej 1 godziny - 131 (41,1%)
- od 1 do 3 godzin - 143 (44,8%)
- powyżej 3 godzin - 45 (14,1%)

20. Czy wie Pan/Pani kto jest Pana/Pani lekarzem prowadzącym?

304 odpowiedzi



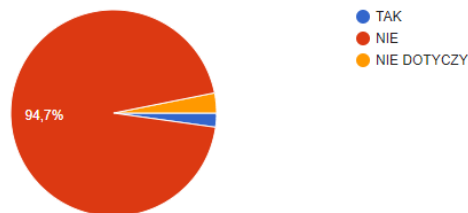
Wykres nr 24. Informacja nt. lekarza prowadzącego

Odpowiedź:

- tak - 275 (90,5%)
- nie - 29 (9,5%)

21. Czy w trakcie Pana/Pani pobytu w oddziale doszło do zdarzenia niepożądanego związanego z procesem leczenia lub opieki nad Panem/Panią?

319 odpowiedzi



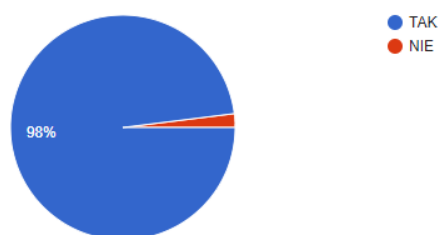
Wykres nr 25. Wystąpienie zdarzeń niepożądanych

Odpowiedź:

- tak - 7 (2,2%)
- nie - 302 (94,7%)
- nie dotyczy - 10 (3,1%)

22. Czy polecił/a by Pan/Pani nasz szpital rodzinie, znajomym?

304 odpowiedzi



Wykres nr 26. Ogólna ocena

Odpowiedź:

- tak – 298 (98%)
- nie – 6 (2%)

23. Co by Pan/Pani zmienił w Szpitalu?

- nic (4)
- nie (4)
- jedzenie (2)
- nie mam zdania (2)
- nie jest dobrze (2)
- za wysoka opłata telewizyjna
- pacjenci po spożyciu alkoholu powinni być przyjmowani w pierwszej kolejności
- zbyt długi czas oczekiwania na wykonanie badań diagnostycznych
- łóżka, materace
- jedzenie oraz dostęp do TV
- ilość łazienek
- większa ilość łazienek na oddziale, brak bidetów
- mała ilość pielęgniarek podczas dyżuru
- mała ilość pielęgniarek w stosunku do ilości pracy
- większa ilość mydła i ręczników, zamykanie w drzwiach łazienki
- obsługa
- większa ilość personelu średniego
- przede wszystkim jakość wyżywienia (catering pod pseem)
- częstsze otwieranie okien lub założenie klimatyzacji
- stanowczo należy zmienić jedzenie, które jest gorsze niż dla zwierząt
- Ilość personelu zdecydowanie powinna ulec powiększeniu
- Ilość personelu (zbyt mała)
- Uważam, że wszystko jest w porządku żadnych zmian. Wkładacie Państwo bardzo dużo serca w leczenie i pielęgnację osób chorych.
- Zminimalizowanie czasu przyjęcia na izbie przyjęć, poprawę podejścia lekarzy do lekarzy
- wszystko w najlepszym porządku
- Nic - wszystko bardzo dobrze
- wszystko jest bardzo dobrze
- Wszystko jest pięknie! Pozdrawiam cały personel!
- Istnieje potrzeba łatwiejszego dostępu do dzbanka elektrycznego
- sedes wyżej, dzbanek do zagotowania wody na korytarzu
- łazienki i WC
- Ilość personelu zdecydowanie powinna ulec powiększeniu.
- Ilość personelu zbyt niska
- Uważam, że wszystko jest w porządku, żadnych zmian. Wkładacie państwo bardzo dużo serca w leczenie i pielęgnację pacjentów
- Zminimalizowanie czasu przyjęcia na izbie przyjęć, podejście lekarzy do chorych
- Wszystko w najlepszym porządku
- Wszystko bardzo dobrze

- sprawniejszy dojazd do szpitala, sprzęty
- skrócenie czasu oczekiwania na wypis
- dokładniejsza informacja pacjenta o podawanych lekach i planowanych zabiegach lub badaniach
- Stosunek niektórych lekarzy do pacjentów
- oczekiwanie na izbie przyjęć
- przenieść oddział do szpitala, personel życzliwy
- zmiana lokalizacji oddziału
- dokładność sprzątnięcia szpitalnych sal
- lokalizacja
- zmiana łóżek, szafek, osobne WC dla kobiet i mężczyzn
- lokalizacje oddziału
- więcej personelu medycznego na dyżurach
- urozmaicenie diet dziecięcych, II śniadanie, podwieczorek zwłaszcza
- toaleta na każdej sali biegunkowej,
- sale z łazienkami
- żywienie dla dzieci
- odwiedziny chorych przez rodziny i znajomych - ułożyć ramy czasowe np. 12-19.00
- dużo tylko nie mam wpływu
- zachowanie niektórych lekarzy
- szybkie przyjęcie i lepsze żywienie
- wyposażenie sal, bez opłat telewizja, posiłki
- posiłki

24. Proszę wpisać dodatkowe uwagi

- nie dotyczy (3)
- nie mam zdania (2)
- nie mam
- brak dostępu do Internetu
- częstsze sprzątnięcie męskiej łazienki i WC. Raz na dobę przy takiej ilości pacjentów to stanowczo za mało
- personel pielęgniarzki miły ponad skalę
- Jestem zadowolony ze szpitala i służby medycznej personelu
- zimne obiady
- zimne posiłki (obiady)
- nie mam
- żadnych
- Pani ordynator i personel lekarski jest bardzo dobry
- Pani ordynator i personel jest bardzo dobry - wspaniały
- bez uwag
- Wspaniała obsługa ze strony całego personelu. Rewelacyjne wyniki leczenia.
- same pochwały dla całego personelu
- świetny personel
- opieka szpitalna na przestrzeni lat zdecydowanie uległa poprawie

- usunięcie usterek
- ciasne sale, utrudniony dostęp do dziecka
- bardzo mi się podobało, jeden z lepszych szpitali w okolicy
- personel szpitala jest uprzejmy

PODSUMOWANIE

Jak wynika z Kwestionariusza osobowego, 62,2% pacjentów hospitalizowanych na oddziałach szpitalnych stanowią kobiety. Najliczniejszą grupę stanowią osoby w przedziale wiekowym od 19 do 65 lat – 56,4% oraz 65 lat i więcej – 42,6%. Najwięcej ankiet wypełnili pacjenci z Oddziału Chorób Wewnętrznych II o Profilu Gastrologicznym – 24,1%.

W części szczegółowej badania ankietowemu poddano zachowanie personelu, warunki lokalowe, wyżywienie, a także tryb, czas i jakość hospitalizacji.

Ankietowani pacjenci pozytywnie ocenili stosunek personelu Izby Przyjęć w trakcie przyjmowania do szpitala: 56,9% oceniło na 5, a 29,8% na 4. Podobnie oceniono szybkość załatwienia formalności: odpowiedź 5 – 48,8%, odpowiedź 4 – 30,1%.

W dalszej części ankiety respondenci odpowiadali na pytania związane z czystością i wyposażeniem sal i sanitariatów oraz jakością wyżywienia. Tutaj również przeważały zadowolające oceny. W zakresie czystości sal 76,2% respondentów zaznaczyło odpowiedź 5, a 20,4% odpowiedź 4. Z kolei w kwestii wyposażenia sal chorych 59,8% ankietowanych określiło odpowiedź 5, a 31% odpowiedź 4. Czystość łazienek i WC przez 64,1% respondentów oceniona została na 5, z kolei przez 29,8% oceniona została na 4.

W badaniu satysfakcji pacjenta uwzględniono pytania dotyczące żywienia, w celu oceny jakości usług realizowanych przez firmę zewnętrzną. Ocenie poddano wielkość i temperaturę posiłków dostarczanych pacjentom. Ponad 80% pacjentów określiło je, jako bardzo dobre (odpowiedź 5: wielkość – 45,7%, temperatura – 44,3%) i dobre (odpowiedź 4: wielkość – 35,1%, temperatura – 38,4%).

Respondenci oceniali także zachowanie personelu lekarskiego i pielęgniarskiego w stosunku do hospitalizowanych pacjentów. Zdecydowana większość badanych pacjentów pozytywnie oceniła ilość czasu poświęconego przez lekarza na rozmowę (odpowiedź 5 – 64,1%, odpowiedź 4 – 28,4%) oraz przekazane informacje na temat choroby i planowanego sposobu leczenia (odpowiedź 5 – 66,7%, odpowiedź 4 – 27,1%), o planowanych terminach badań i zabiegów (odpowiedź 5 – 72%, odpowiedź 4 – 21,7%) oraz ewentualnych skutkach ubocznych zastosowanej terapii (odpowiedź 5 – 59,7%, odpowiedź 4 – 29,5%).

Ankietowani pozytywnie ocenili szybkość reakcji personelu po zgłoszeniu bólu, gorszego samopoczucia, czy innego dyskomfortu (odpowiedź 5 – 78,3%, odpowiedź 4 – 18,6%). Ponad 97% badanych pozytywnie oceniło stosunek lekarzy do pacjentów (odpowiedź 5 – 80,4%, odpowiedź 4 – 17,2%) oraz pielęgniarek (odpowiedź 5 – 82,6%, odpowiedź 4 – 15,8%).

Przedmiotem badania ankietowego było również zachowanie intymności. Blisko 100% respondentów pozytywnie oceniło zachowanie intymności podczas zabiegów pielęgniarskich (odpowiedź 5 – 76%, odpowiedź 4 – 32,1%), a także zabiegów i badań lekarskich (odpowiedź 5 – 77,2%, odpowiedź 4 – 21,9%).

Zdecydowana większość respondentów hospitalizowanych była na podstawie skierowania 82,4%. Pobyt w szpitalu najczęściej wynosił od 3 do 8 dni (54,1%) i do 3 dni (31,8%). Powyżej 8 dni hospitalizowanych było jedynie 14,2% ankietowanych pacjentów.

Porównywalna liczba respondentów oczekiwała na przyjęcie na salę od 1 do 3 godzin - 44,8% oraz poniżej 1 godziny – 41,1%. Powyżej 3 godzin oczekiwało 14,1% badanych.

Warto dodać, że 90,5% respondentów wiedziało, kto jest ich lekarzem prowadzącym, a 94,7% stwierdziło, że podczas ich hospitalizacji nie doszło do zdarzenia niepożądanego.

W ogólnej ocenie aż 98% respondentów poleciłaby Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej w Starachowicach swojej rodzinie i znajomym.