



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 Szpitalnym Oddziale Ratunkowym 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. 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).

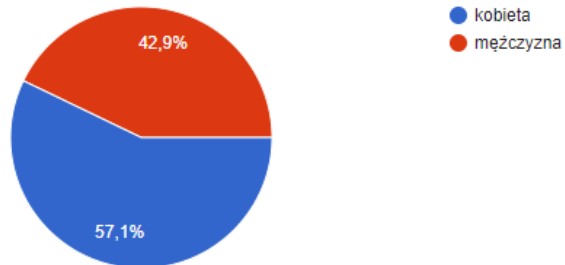
W przedmiotowym badaniu satysfakcji pacjenta uzyskano 92 wypełnione arkusze. W związku ze zmianą Procedury i formularza ankietowego, a także umożliwieniem wypełniania ankiety on-line w chwili obecnej nie ma możliwości określenia wskaźnika zwrotności. Pracujemy nad udoskonaleniem narzędzia informatycznego.

Kwestionariusz ankiety obejmował pytania dotyczące danych socjodemograficznych respondentów oraz jakości obsługi na Szpitalnym Oddziale Ratunkowym Powiatowego Zakładu Opieki Zdrowotnej w Starachowicach. Pytania ankietowe dotyczyły oceny zachowania personelu, szybkości reakcji i zakresu udzielanych informacji oraz przebiegu konsultacji. Pacjenci mieli także możliwość zapisywania dodatkowych uwag.

KWESTIONARIUSZ OSOBOWY

Płeć

91 odpowiedzi



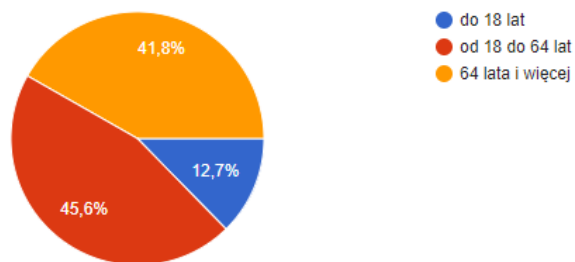
Wykres nr 1. Płeć respondentów

Odpowiedzi:

- kobieta - 52 (57,1%)
- mężczyzna - 39 (42,9%)

Wiek

79 odpowiedzi



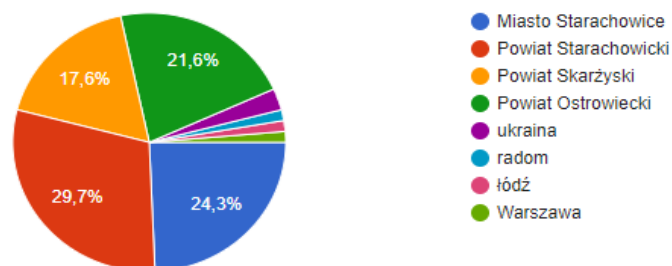
Wykres nr 2. Wiek respondentów

Odpowiedzi:

- do 18 - 10 (12,7%)
- od 18 do 64 - 36 (45,6%)
- 64 i więcej - 33 (41,8%)

Miejsce zamieszkania

74 odpowiedzi



Wykres nr 3. Miejsce zamieszkania

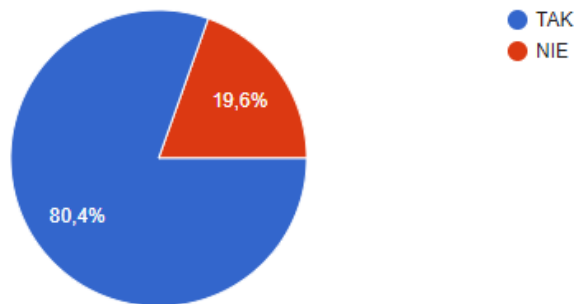
Odpowiedzi:

- Miasto Starachowice - 18 (24,3%)
- Powiat Starachowicki - 22 (29,7%)
- Powiat Skarżyski - 13 (17,6%)
- Powiat Ostrowiecki - 16 (21,6%)
- Radom - 1 (1,4%)
- Łódź - 1 (1,4%)
- Warszawa - 1 (1,4%)
- Ukraina - 2 (2,7%)

PYTANIA SZCZEGÓŁOWE

1. Czy został Pan/pani poinformowany/a o czasie oczekiwania na przyjęcie przez lekarza?

92 odpowiedzi



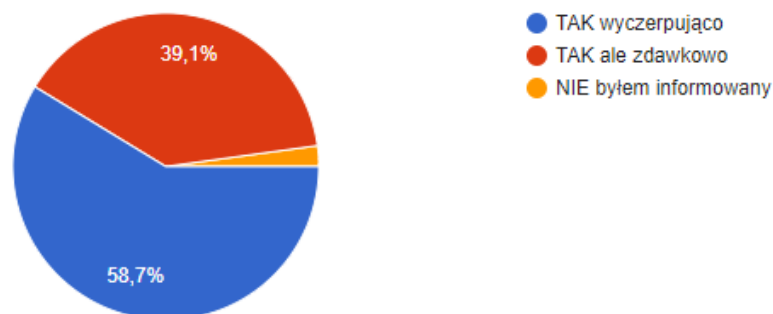
Wykres nr 4. Informacja nt. czasu oczekiwania na lekarza

Odpowiedzi:

- tak - 74 (80,4%)
- nie - 18 (19,6%)

2. Czy był Pan/Pani na bieżąco informowany/a o aktualnym etapie diagnostyki i leczenia (o zabiegach, wynikach badań) ?

92 odpowiedzi



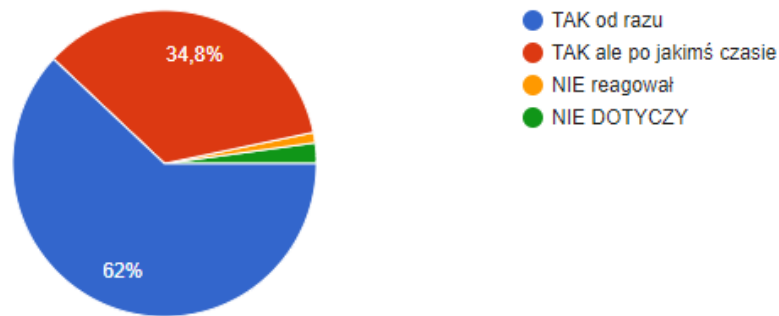
Wykres nr 5. Informacja nt. aktualnego etapu diagnostyki i leczenia

Odpowiedzi:

- tak, wyczerpująco - 54 (58,7%)
- tak, ale zdawkowo - 36 (39,1%)
- nie byłem informowany - 2 (2,2%)

3. Czy personel reagował na zgłaszane przez Pana/Panią dolegliwości?

92 odpowiedzi



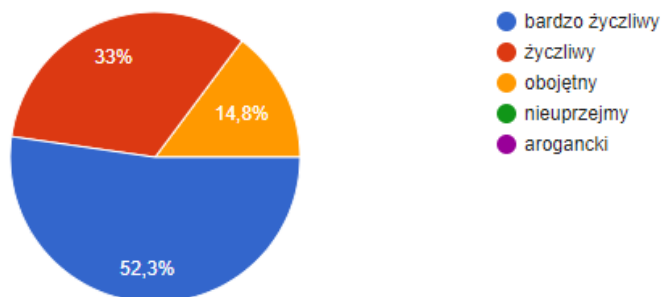
Wykres nr 6. Reakcja personelu

Odpowiedzi:

- tak, od razu - 57 (62%)
- tak, ale po jakimś czasie - 32 (34,8%)
- nie reagował - 1 (1,1%)
- nie dotyczy - 2 (2,2%)

4. Jaki był Pana/Pani zdaniem stosunek lekarzy do pacjentów?

88 odpowiedzi



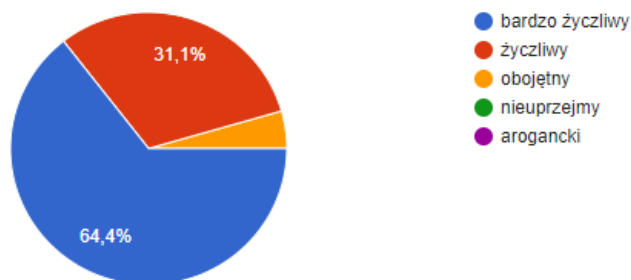
Wykres nr 7. Stosunek lekarzy do pacjentów

Odpowiedzi:

- bardzo życzliwy - 46 (52,3%)
- życzliwy - 29 (33%)
- obojętny - 13 (14,8%)
- nieuprzejmy - 0 (0%)
- arogancki - 0 (0%)

5. Jaki był Pana/Pani zdaniem stosunek pielęgniarek i ratowników medycznych do pacjentów?

90 odpowiedzi



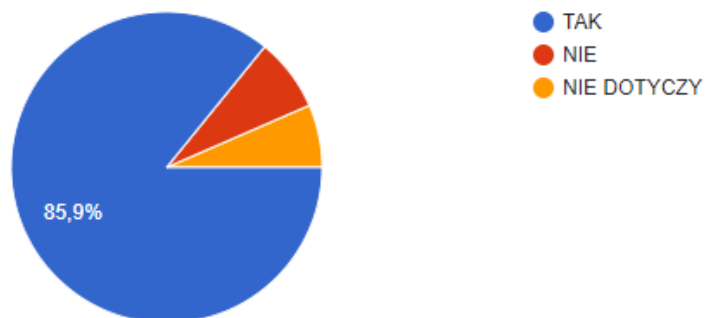
Wykres nr 8. Stosunek pielęgniarek i ratowników medycznych do pacjentów

Odpowiedzi:

- bardzo życzliwy - 58 (64,4%)
- życzliwy - 28 (31,1%)
- obojętny - 4 (4,4%)
- nieuprzejmy - 0 (0%)
- arogancki - 0 (0%)

6. Czy badanie, wykonywany zabieg odbyło się z zapewnieniem Panu/Pani poczucia intymności?

92 odpowiedzi



Wykres nr 9. Poczucie intymności

Odpowiedzi:

- tak - 79 (85,9%)
- nie - 7 (7,6%)
- nie dotyczy - 6 (6,5%)

PROSZĘ WPISAĆ DODATKOWE UWAGI

- wszystko dobrze
- ogólnie w porządku, mogłoby być troszkę szybciej
- ogólnie zadowolona, personel sprawny i szybki
- bardzo dobrze
- wszystko było bardzo dobrze
- z SOR zadowolona byłam, mimo, że długo czekałam na chirurga, pielęgniarki miłe
- szpital w Starachowicach wzorem dla innych szpitali
- przemiłe Panie Pielęgniarki
- proszę o krótsze czekanie
- zbyt długi czas oczekiwania
- długi czas oczekiwania

PODSUMOWANIE

Jak wynika z Kwestionariusza osobowego, większość Pacjentów Szpitalnego Oddziału Ratunkowego stanowią kobiety (57,1%). Z usług SOR najczęściej korzystają osoby od 18 roku życia tj.: od 18 do 64 lat – 45,6%, 64 lata i więcej – 41,8%. W zakresie miejsca zamieszkania wyłaniają się cztery główne lokalizacje: Powiat Starachowicki – 29,7%, miasto Starachowice – 24,3%, Powiat Ostrowiecki – 21,6% oraz Powiat Skarżyski – 17,6%.

W części szczegółowej badaniu ankietowemu poddano zachowanie personelu, szybkość reakcji i zakres udzielanych informacji oraz przebieg konsultacji lekarskiej.

Jak wynika z udzielonych odpowiedzi, zdecydowana większość respondentów została poinformowana o czasie oczekiwania na przyjęcie przez lekarza (80,4%). Nieco gorzej wypadła ocena nt. bieżącego informowania o aktualnym stanie diagnostyki i leczenia. Ponad połowa respondentów stwierdziła, że otrzymywała wyczerpujące informacje (58,7%), a 39,1% określiło je, jako zdawkowe..

Ankietowani pacjenci oceniali szybkość reakcji personelu SOR na zgłaszane przez nich dolegliwości. 62% zaznaczyła odpowiedź - tak, od razu, a 34,8% - tak, ale po jakimś czasie.

Ankietowani pozytywnie ocenili stosunek lekarzy do pacjentów. Takiej odpowiedzi dokonało ponad 80% respondentów, w tym 52,3% zaznaczyło odpowiedź bardzo życzliwy, a 33% życzliwy. Jeszcze wyżej oceniono zachowanie pielęgniarek i ratowników medycznych. Pozytywne opinie stanowiły ponad 95%. Odpowiedź bardzo życzliwy zaznaczyło 64,4% ankietowanych, z kolei życzliwy 31,1% ankietowanych.

Jak wynika z udzielonych odpowiedzi 85,9% pacjentów stwierdziło, że personel Szpitalnego Oddziału Opieki Zdrowotnej zapewnił im intymność podczas badania, innego zdania było 7,6% respondentów, a 6,5% taka sytuacja nie dotyczyła.