

# Wyniki badania satysfakcji pacjentów Powiatowego Zakładu Opieki Zdrowotnej w Starachowicach

na podstawie badania ankietowego przeprowadzonego  
w Poradniach Specjalistycznych  
w I połowie 2018 roku



## Raport

W okresie od 1 stycznia do 30 czerwca 2018 roku w Powiatowym Zakładzie Opieki Zdrowotnej w Starachowicach przeprowadzono anonimowe badanie satysfakcji pacjentów.

Badaniu poddano losową grupę pacjentów korzystających z usług medycznych 21 Poradni Specjalistycznych. Druki ankiet oraz skrzynki do wrzucania ankiet znajdowały się w widocznych miejscach na korytarzach. W ten sposób respondenci mieli zapewnioną anonimowość.

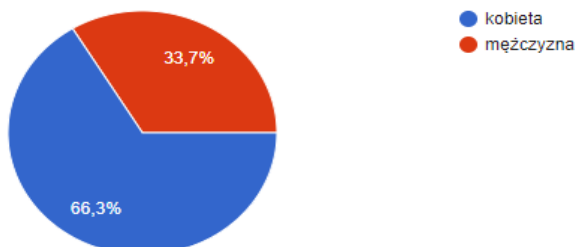
W przedmiotowym badaniu satysfakcji pacjenta uzyskano 100 wypełnionych arkuszy. W związku ze zmianą Procedury i formularza ankietowego, a także umożliwieniem wypełniania ankiety on-line w obecnej chwili nie ma możliwości określenia wskaźnika zwrotności. Pracujemy nad ulepszeniem narzędzia informatycznego.

Kwestionariusz ankiety obejmował pytania dotyczące danych socjodemograficznych respondentów oraz jakości udzielanych świadczeń w poradniach specjalistycznych.

## Kwestionariusz osobowy

### Płeć

95 odpowiedzi



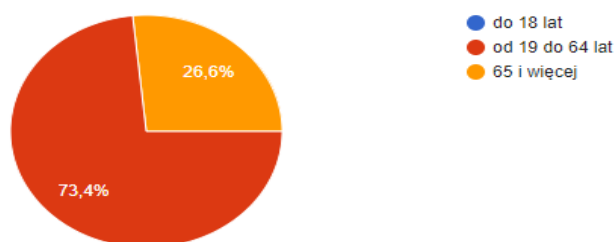
Wykres nr 1. Płeć

#### Odpowiedzi:

- kobieta – 63 (66,3%)
- mężczyzna – 32 (33,7%)

### Wiek

94 odpowiedzi



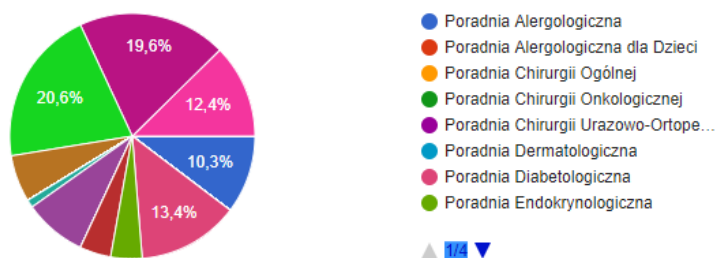
Wykres nr 2. Wiek

#### Odpowiedzi:

- do 18 – 0 (0%)
- od 19 do 64 – 69 (73,4%)
- 64 i powyżej – 25 (26,6%)

### Jaką Poradnię będzie Pan/Pani oceniać ?

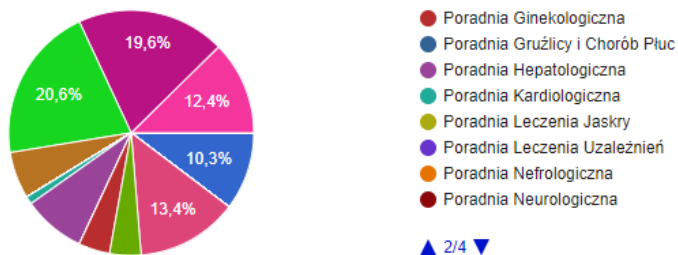
97 odpowiedzi



Wykres nr 3a. Rodzaj Poradni

### Jaką Poradnię będzie Pan/Pani oceniać ?

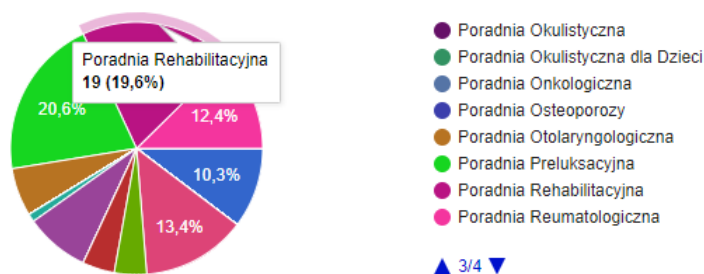
97 odpowiedzi



Wykres nr 3b. Rodzaj Poradni

### Jaką Poradnię będzie Pan/Pani oceniać ?

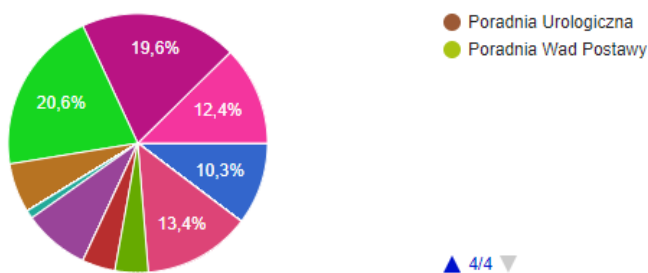
97 odpowiedzi



Wykres nr 3c. Rodzaj Poradni

### Jaką Poradnię będzie Pan/Pani oceniać ?

97 odpowiedzi



Wykres nr 3d. Rodzaj Poradni

#### Odpowiedzi:

- |   |      |         |
|---|------|---------|
| • Poradnia Alergologiczna                 | – 10 | (10,3%) |
| • Poradnia Alergologiczna dla Dzieci      | – 0  |         |
| • Poradnia Chirurgii Ogólnej              | – 0  |         |
| • Poradnia Chirurgii Onkologicznej        | – 0  |         |
| • Poradnia Chirurgii Urazowo-Ortopedyczna | – 0  |         |
| • Poradnia Dermatologiczna                | – 0  |         |
| • Poradnia Diabetologiczna                | – 13 | (13,4%) |
| • Poradnia Endokrynologiczna              | – 4  | (4,1%)  |
| • Poradnia Ginekologiczna                 | – 4  | (4,1%)  |
| • Poradnia Gruźlicy i Chorób Płuc         | – 0  |         |

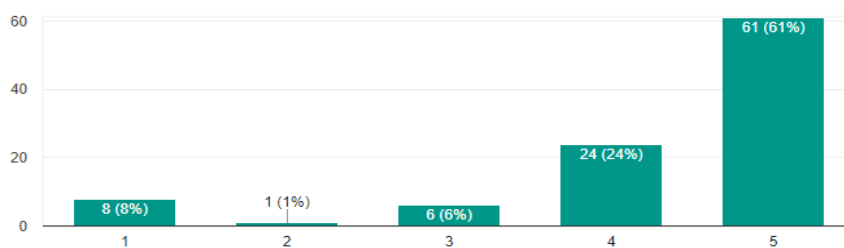
• Poradnia Hepatologiczna	– 8	(8,2%)
• Poradnia Kardiologiczna	– 1	(1%)
• Poradnia Leczenia Jaskry	– 0	
• Poradnia Leczenia Uzależnień	– 0	
• Poradnia Nefrologiczna	– 0	
• Poradnia Neurologiczna	– 0	
• Poradnia Okulistyczna	– 0	
• Poradnia Okulistyczna dla Dzieci	– 0	
• Poradnia Onkologiczna	– 0	
• Poradnia Osteoporozy	– 0	
• Poradnia Otolaryngologiczna	– 6	(6,2%)
• Poradnia Preluksacyjna	– 20	(20,6%)
• Poradnia Rehabilitacyjna	– 19	(19,6%)
• Poradnia Reumatologiczna	– 12	(12,4%)
• Poradnia Urologiczna	– 0	
• Poradnia Wad Postawy	– 0	

## Jak ocenia Pan/Pani?

### 1. Stosunek personelu w trakcie rejestracji do Poradni



100 odpowiedzi



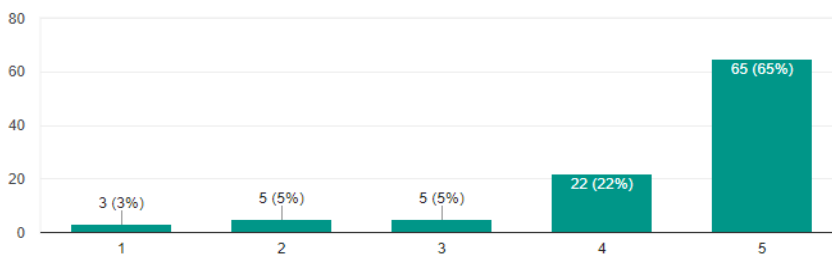
Wykres nr 4. Postawa personelu przy rejestracji

#### Odpowiedź:

• 1 (min.)	– 8	(8%)
• 2	– 1	(1%)
• 3	– 6	(6%)
• 4	– 24	(24%)
• 5 (max.)	– 61	(61%)

### 2. Informacje udzielone przez rejestratorkę, czy były kompletne i rzeczowe

100 odpowiedzi



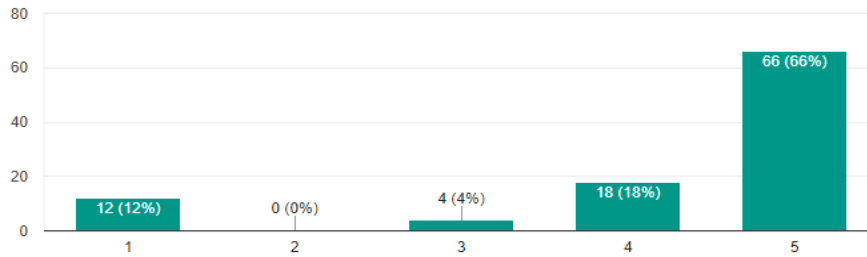
Wykres nr 5. Sposób informowania przez rejestratorki

Odpowiedzi:

- 1 (min.) – 3 (3%)
- 2 – 5 (5%)
- 3 – 5 (5%)
- 4 – 22 (22%)
- 5 (max.) – 65 (65%)

3. Uprzejmość i życzliwość rejestratorki

100 odpowiedzi



Wykres nr 6. Zachowanie rejestraterek

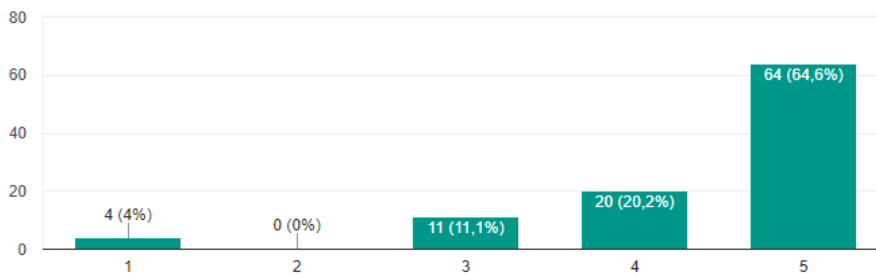
Odpowiedzi:

- 1 (min.) – 12 (12%)
- 2 – 0 (0%)
- 3 – 4 (4%)
- 4 – 18 (18%)
- 5 (max.) – 66 (66%)

4. Czas oczekiwania na wejście do gabinetu lekarskiego



99 odpowiedzi



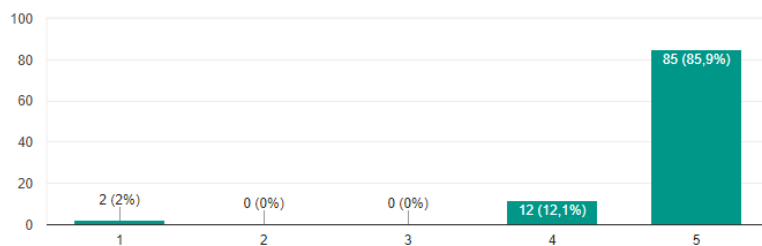
Wykres nr 7. Czas oczekiwania

Odpowiedzi:

- 1 (min.) – 4 (4%)
- 2 – 0 (0%)
- 3 – 11 (11,1%)
- 4 – 20 (20,2%)
- 5 (max.) – 64 (64,6%)

## 5. Uprzejmość i życzliwość pielęgniarek

99 odpowiedzi



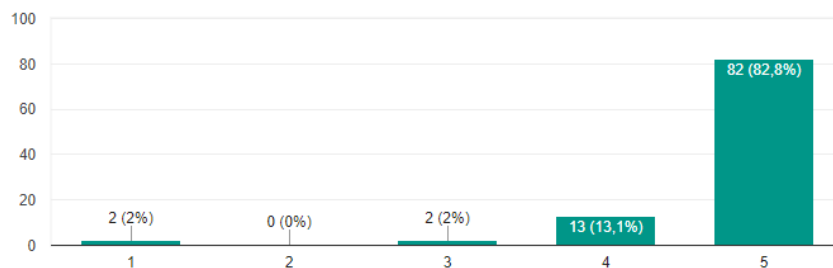
Wykres nr 8. Zachowanie pielęgniarek

Odpowiedzi:

- 1 (min.) – 2 (2%)
- 2 – 0 (0%)
- 3 – 0 (0%)
- 4 – 12 (12,1%)
- 5 (max.) – 85 (85,9%)

## 6. Poziom zainteresowania pielęgniarek pacjentem

99 odpowiedzi



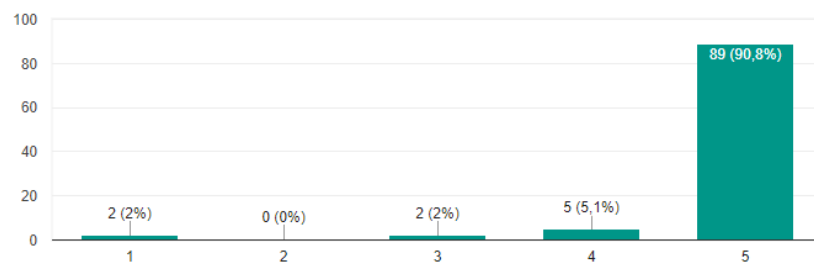
Wykres nr 9. Zainteresowanie pielęgniarek

Odpowiedzi:

- 1 (min.) – 2 (2%)
- 2 – 0 (0%)
- 3 – 2 (2%)
- 4 – 13 (13,1%)
- 5 (max.) – 82 (82,8%)

## 7. Uprzejmość i życzliwość lekarza

98 odpowiedzi



Wykres nr 10. Zachowanie lekarzy

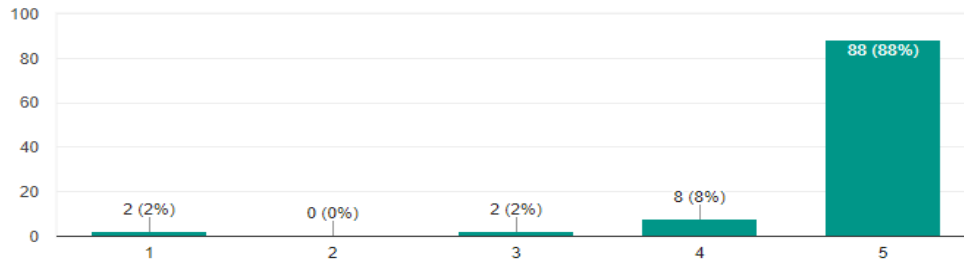
Odpowiedzi:

- 1 (min.) – 2 (2%)
- 2 – 0 (0%)
- 3 – 2 (2%)
- 4 – 5 (5,1%)
- 5 (max.) – 89 (90,8%)

8. Informacje udzielone przez lekarza na temat choroby, planowanej diagnostyki i sposobu leczenia, czy były wyczerpujące i zrozumiałe



100 odpowiedzi



Wykres nr 11. Udzielane informacje przez lekarza

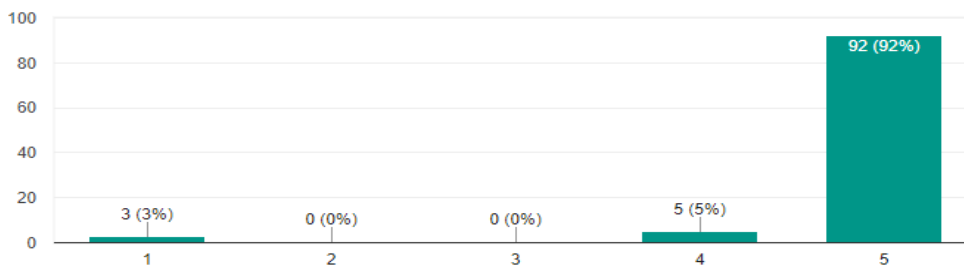
Odpowiedzi:

- 1 (min.) – 2 (2%)
- 2 – 0 (0%)
- 3 – 2 (2%)
- 4 – 8 (8%)
- 5 (max.) – 88 (88%)

9. Zachowanie warunków intymności podczas badania lekarskiego



100 odpowiedzi



Wykres nr 12. Poczucie intymności podczas badania

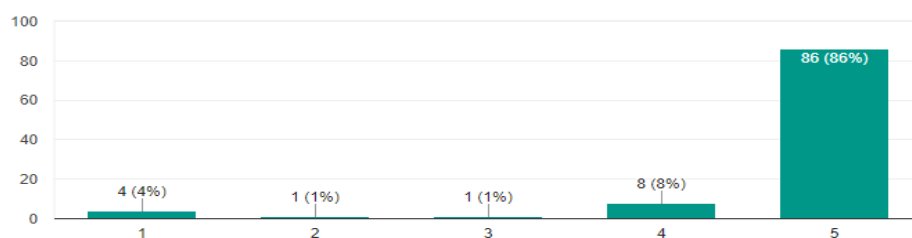
Odpowiedzi:

- 1 (min.) – 3 (3%)
- 2 – 0 (0%)
- 3 – 0 (0%)
- 4 – 5 (5%)
- 5 (max.) – 92 (92%)



### 10. Warunki panujące w gabinetach i poczekalni (czystość, przestrzeń, warunki oczekiwania na wizytę)

100 odpowiedzi



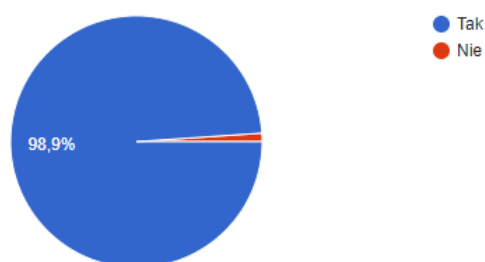
Wykres nr 13. Warunki lokalowe

#### Odpowiedzi:

- 1 (min.) – 4 (4%)
- 2 – 1 (1%)
- 3 – 1 (1%)
- 4 – 8 (8%)
- 5 (max.) – 86 (86%)

### 11. Czy polecił/a by Pan/Pani naszą Poradnię rodzinie, znajomym ?

92 odpowiedzi



Wykres nr 14. Ogólna ocena

#### Odpowiedzi:

- tak – 91 (99,9%)
- nie – 1 (0,1%)

### 12. Co by Pan/Pani zmienił/a w poradniach?

- Nic (10)
- Czas oczekiwania na wizytę
- Czas oczekiwania na wizytę w por.
- Pacjent powinien być przyjęty zgodnie z podaną godziną w czasie rejestracji, a nie czekać kilka godzin pod por.
- Wynagrodzenie personelu, większa ilość lekarzy
- Aby pacjent był wyczytywany po nazwisku
- Żeby nie było takich dużych kolejek
- Nie zmieniałabym poradni ze względu na lekarza

- Czas oczekiwania na wizytę, w rejestracji zapisują na odległe terminy mimo, że lekarz byłby w stanie przyjąć kilka razy pacjentów
- Wszystko było b. dobre

13. Proszę wpisać dodatkowe uwagi:

- Bez uwag
- Nieprzyjemne zapachy w toaletach
- Jestem zadowolony z lekarza
- Poziom lekarza doskonały. Polecam
- Lekarz udziela bardzo wyczerpujących wiadomości medycznych
- Lekarz udziela bardzo ważnych informacji medycznych
- Por. alerg. oceniam bardzo wysoko, każdorazowo p. dr poświęca czas na dokładne badanie
- Pełen profesjonalizm dr

## PODSUMOWANIE

W badaniu ankietowym ocenie poddano przebieg rejestracji, zachowanie personelu, zakres udzielanych informacji oraz czas oczekiwania i przebieg konsultacji lekarskiej. Przyjęto punktową skalę oceny, w której 1 oznacza najniższą, a 5 najwyższą notę.

Jak wynika z Kwestionariusza osobowego, większość pacjentów Poradni Specjalistycznych stanowiły kobiety (66,3%). Z usług POZ najczęściej korzystały osoby w wieku od 19 do 64 lat (73,4%). Znaczącą grupę stanowili również Pacjenci w wieku 65 lat i powyżej (26,6%).

Jak wynika z udzielonych odpowiedzi, 85% respondentów pozytywnie oceniło zachowanie personelu w trakcie rejestracji do Poradni: odp. 5 -61%, odp. 4 – 24%. Podobnie oceniono kompletność i rzeczowość informacji udzielanych przez rejestratorki: odp. 5 – 65%, odp. 4 – 22% oraz uprzejmość i życzliwość: odp. 5 – 66%, odp. 4 – 18%.

W dalszej części ankiety ocenie poddano czas oczekiwania na wejście do gabinetu, postawę personelu pielęgniarskiego i lekarskiego, dostępność do badań oraz warunki panujące w Poradniach Specjalistycznych.

Na pytanie dotyczące czasu oczekiwania na wejście do gabinetu lekarskiego 64,6% respondentów udzieliło odp. 5, a 20,2% zaznaczyło odp. 4.

Ponad 97% ankietowanych pozytywnie oceniło uprzejmość i życzliwość personelu pielęgniarskiego. Najwyższej oceny (odp. 5) dokonało 85,9% badanych, a odp. 4 zakresliło 12,1%. Na podobnym poziomie oceniono zainteresowanie Pacjentem: odp. 5 – 82,8%, odp. 4 – 13,1%. Jeszcze wyżej oceniona została uprzejmość i życzliwość lekarza: odp. 5 – 90,8%, odp. 4 – 5,1%. Z kolei na pytanie dotyczące udzielania przez lekarza wyczerpujących i zrozumiałych informacji na temat choroby, planowanej diagnostyki i sposobu leczenia odp. 5 zaznaczyło 88% ankietowanych, a odp. 4 – 8%.

Jak wynika z udzielonych odpowiedzi maksymalną ocenę zachowania intymności podczas badania lekarskiego przyznało aż 92% respondentów, a w zakresie oceny warunków lokalowych 86%.

W ogólnej ocenie niemal 100% ankietowanych (99,9%) poleciłoby Poradnie Specjalistycznie rodzinie i znajomym. Respondenci skorzystali z możliwości przedstawienia propozycji zmian w organizacji ambulatoryjnej opieki medycznej. Uwagi (przedstawione powyżej) dotyczyły m.in. czasu oczekiwania na wizytę i skrócenia kolejek do lekarzy.