



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-Ginekologicznego z Salą Porodową
(część położnicza) w II połowie 2018 roku



Raport

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

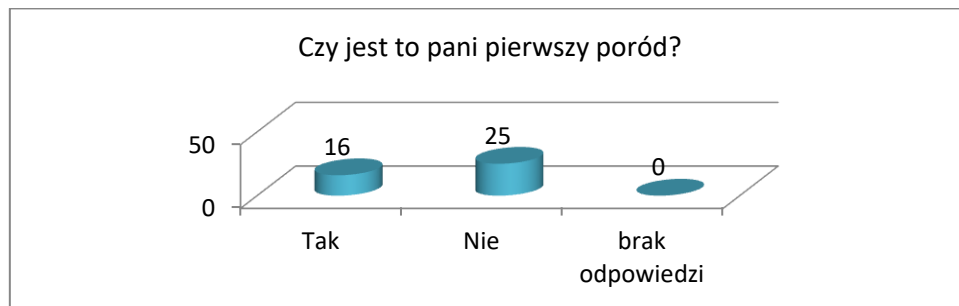
Przeprowadzono je na 14 Oddziałach Szpitalnych. Odrębne wzory ankiet wydano dla Oddziału Położniczo-Ginekologicznego z Salą Porodową oraz Szpitalnego Oddziału Ratunkowego. Dodatkowy formularz poświęcono ocenie funkcjonowania Oddziału Neonatologicznego.

Badaniu poddano losową grupę pacjentek hospitalizowanych w ww. terminie. Formularze ankiet oraz pudełka do ich wrzucania były umieszczone w widocznym miejscu na oddziałowym korytarzu, co zapewniło anonimowość badania.

W przedmiotowym badaniu satysfakcji pacjenta uzyskano 41 wypełnionych arkuszy, co zgodnie z obowiązującą procedurą, stanowi 102,49% wymaganego minimum.

Kwestionariusz ankiety obejmował pytania dotyczące przebiegu porodu oraz jakości obsługi na Oddziale Oddziału Położniczo-Ginekologicznym z Salą Porodową Powiatowego Zakładu Opieki Zdrowotnej w Starachowicach. Pytania ankietowe dotyczyły oceny zachowania personelu, szybkości reakcji i zakresu udzielanych informacji oraz przebiegu porodu. Pacjentki miały także możliwość zapisywania dodatkowych uwag.

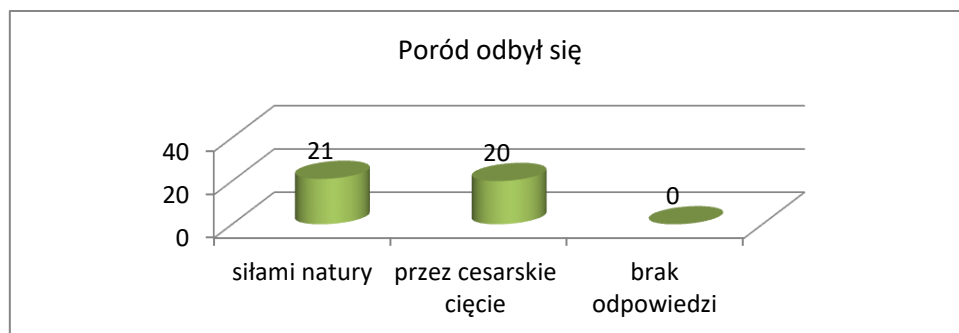
PYTANIA SZCZEGÓŁOWE



Wykres nr 1. Poród

Odpowiedzi:

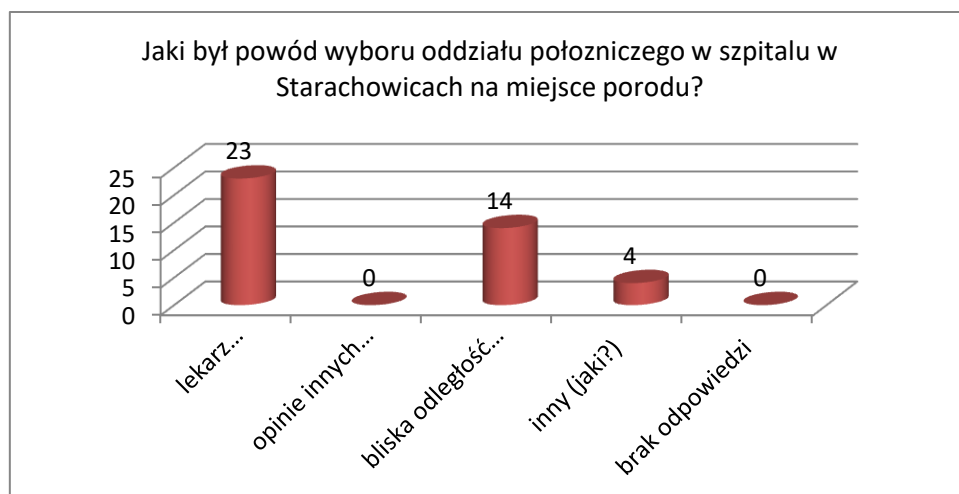
- tak - 16 (39.02%)
- nie - 25 (60.97%)
- brak odpowiedzi - 0 (0%)



Wykres nr 2. Poród - przebieg

Odpowiedzi:

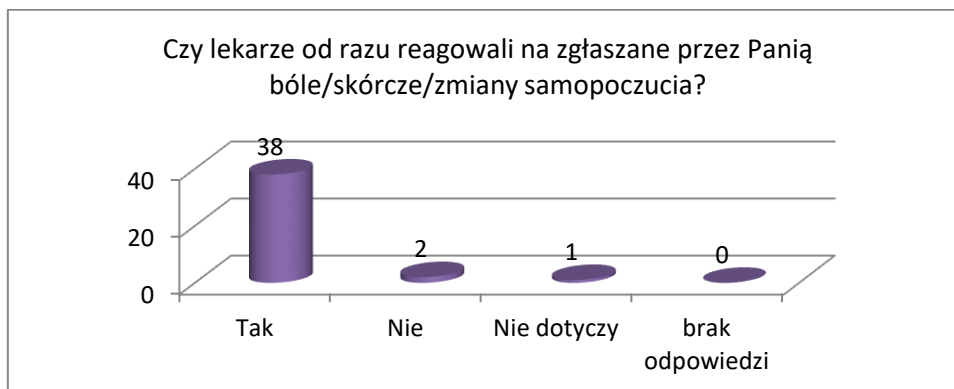
- siłami natury - 21 (51.21%)
- przez cesarskie cięcie - 20 (48.78%)
- brak odpowiedzi - 0 (0%)



Wykres nr 3. Powód wyboru Oddziału

Odpowiedzi (można było zaznaczyć więcej niż 1 odpowiedź):

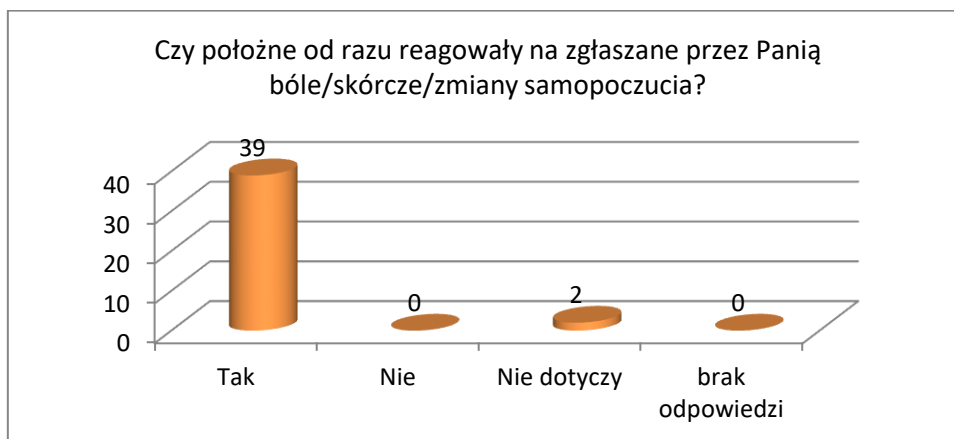
- lekarz prowadzący ciążę - 23 (56.09%)
- opinie innych kobiet - 0 (0%)
- bliska odległość od miejsca zamieszkania - 14 (34.14%)
- inny - 4 (9.75%)
- brak odpowiedzi - 0 (0%)



Wykres nr 4. Reakcja lekarzy

Odpowiedzi:

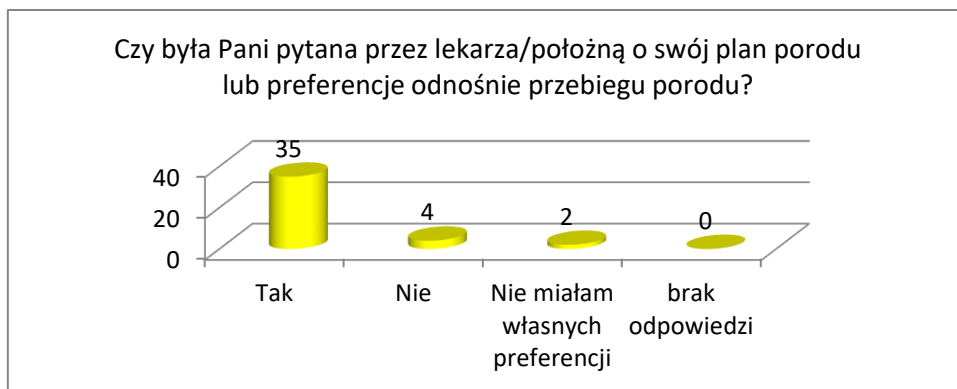
- tak - 38 (92.68%)
- nie - 2 (4.87%)
- nie dotyczy - 1 (2.43%)
- brak odpowiedzi - 0 (0%)



Wykres nr 5. Reakcja położnych

Odpowiedzi:

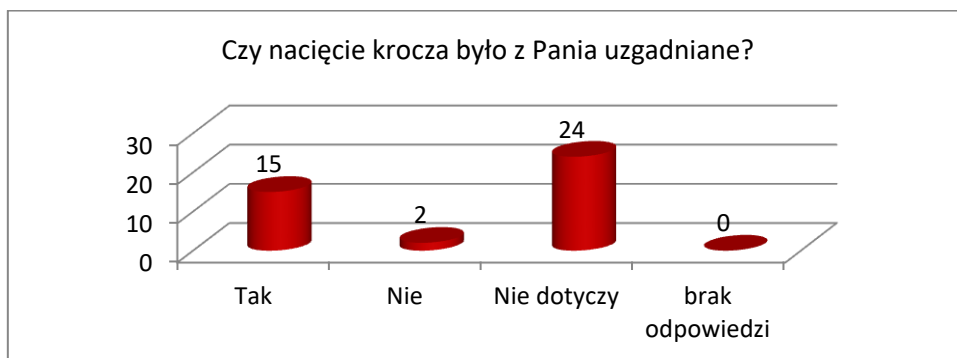
- tak - 39 (92.68%)
- nie - 0 (0%)
- nie dotyczy - 2 (4.87%)
- brak odpowiedzi - 0 (0%)



Wykres nr 6. Plan porodu

Odpowiedzi:

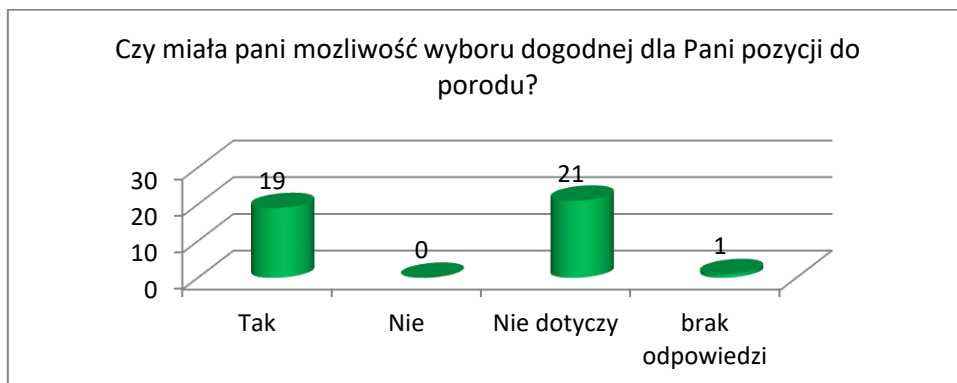
- tak - 35 (85.36%)
- nie - 4 (9.75%)
- nie miałam własnych preferencji - 2 (4.87%)
- brak odpowiedzi - 0 (0%)



Wykres nr 7. Nacięcie krocza

Odpowiedzi:

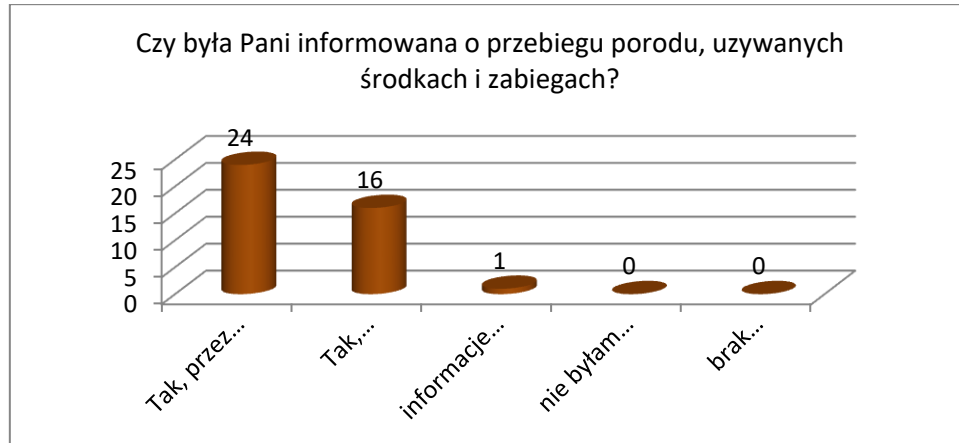
- tak - 15 (36.58%)
- nie - 2 (4.87%)
- nie dotyczy - 24 (58.53%)
- brak odpowiedzi - 0 (0%)



Wykres nr 8. Wybór pozycji do porodu

Odpowiedzi:

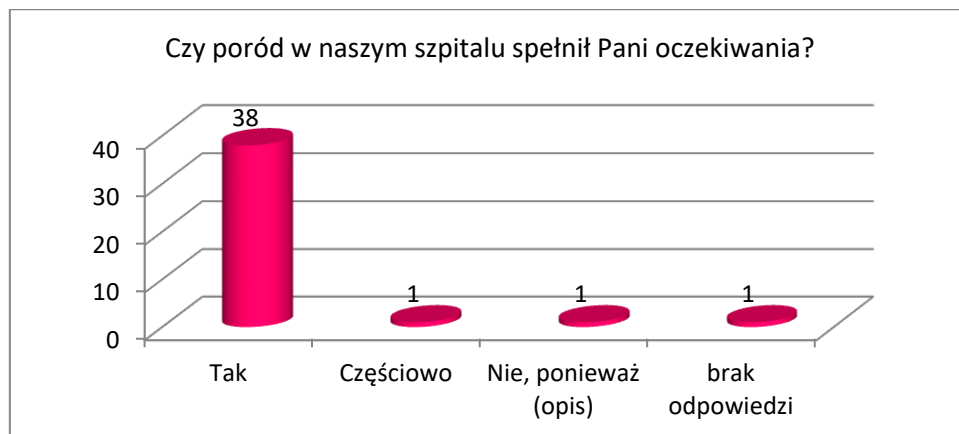
- tak -19 (46.34%)
- nie - 0 (0%)
- nie dotyczy -21 (51.21%)
- brak odpowiedzi - 0 (0%)



Wykres nr 9. Przebieg porodu

Odpowiedzi:

- tak, przez cały czas otrzymywałam pełne informacje -24 (58.53%)
- tak, otrzymywałam większość informacji - 16 (39.02%)
- informacje były zdawkowe - 1 (2.43%)
- nie byłam informowana - 0 (0%)
- brak odpowiedzi - 0 (0%)



Wykres nr 10. Stan dziecka

Odpowiedzi:

- tak - 38 (92.68%)
- tak, częściowo - 1 (2.43%)
- nie, ponieważ... - 1 (2.43%)
- brak odpowiedzi - 1 (2.43%)

W tej części ankiety pojawiła się jedna uwaga cyt. „*nie, ponieważ lekarze za mało interesowali się tym, co się dzieje ze mną po porodzie. Nie oglądali rany po cięciu cesarskim do momentu aż położna zauważyła, że narzekam na ranę*”.

PODSUMOWANIE

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

Ponad 60% ankietowanych kobiet rodziła po raz kolejny. Ponad połowa porodów odbyła się siłami natury – 51,21%. Głównymi powodami wyboru naszego szpitala na miejsce porodu miał lekarz prowadzący (56,09%) oraz bliska odległość od miejsca zamieszkania (34,14%). Dodajmy tylko, że w tym przypadku można było zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź.

Ankietowane pozytywnie oceniły postawę personelu medycznego. Według 92,68% respondentek lekarze bezzwłocznie reagowali na zgłaszane bóle, skurcze i zmiany samopoczucia. Identyczną ocenę uzyskały położne. Pozostałe 4,87% kobiet stwierdziło, że taka sytuacja ich nie dotyczyła.

Jak wynika z odpowiedzi 85,36% respondentek była pytana przez lekarza/położną o swój plan porodu. Warto dodać, że niespełna 5% pacjentek nie miało własnych preferencji, a niemal 10% nie usłyszało takiego pytania ze strony personelu.

Kolejne pytania ankietowe dotyczyły przebiegu akcji porodowej. Jedynie 36,58% kobiet przyznało, że nacięcie krocza było z nimi uzgodnione. Warto jednak dodać, że znacznie wyższy odsetek odpowiedzi (58,53%) zakreślono w rubryce nie dotyczy. Nacięcie było wykonane bez konsultacji 4,87% badanych.

Niemal połowa ankietowanych potwierdziła możliwość wyboru dogodnej pozycji do porodu (46,34%). Pozostałych respondentek taka sytuacja nie dotyczyła. Pacjentki pozytywnie oceniły zakres udzielanych informacji o przebiegu porodu, używanych środkach i zabiegach. Odpowiedź „tak, przez cały czas otrzymywałam pełne informacje” zaznaczyło 58,53% ankietowanych, a 39,02% - „tak, otrzymywałam większość informacji”.

Ostatnie pytanie dotyczyło ogólnej opinii respondentek. I tutaj 92,68% respondentek uznało, że poród w naszym szpitalu spełnił ich oczekiwania.