

Wyniki badania satysfakcji pacjentów Powiatowego Zakładu Opieki Zdrowotnej w Starachowicach

na podstawie badania ankietowego przeprowadzonego
w Podstawowej Opiece Zdrowotnej „Medyk”
w I połowie 2018 roku



Raport

W pierwszej połowie 2018 roku przeprowadzono anonimowe badanie satysfakcji pacjentów Podstawowej Opieki Zdrowotnej „MEDYK”.

Badaniu poddano losową grupę pacjentów korzystających z usług medycznych w ww. terminie. Druki ankiet oraz skrzyneczki do wrzucania ankiet znajdowały się w widocznych miejscach w lokalizacji POZ. W ten sposób respondenci mieli zapewnioną anonimowość.

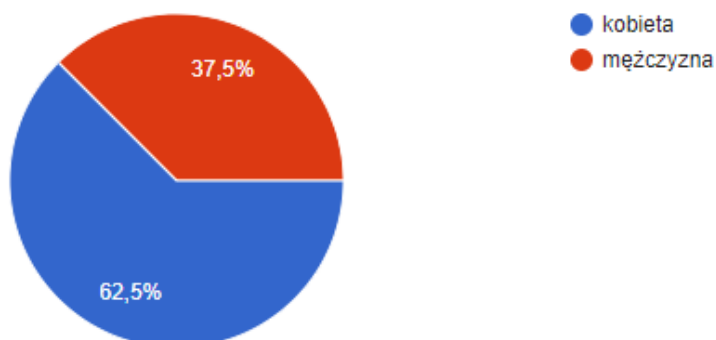
W przedmiotowym badaniu satysfakcji pacjenta uzyskano 25 wypełnionych arkuszy. W związku ze zmianą Procedury i formularza ankietowego, a także umożliwieniem wypełniania ankiety w obecnej on-line nie ma możliwości określenia wskaźnika zwrotności. Pracujemy nad ulepszeniem narzędzia informatycznego.

Kwestionariusz ankiety obejmował pytania dotyczące danych socjodemograficznych respondentów oraz jakości usług świadczonych w Podstawowej Opiece Zdrowotnej „MEDYK”. Warto dodać, że badani mieli możliwość wpisywania swoich uwag dotyczących funkcjonowania POZ

Kwestionariusz osobowy

Płeć

24 odpowiedzi



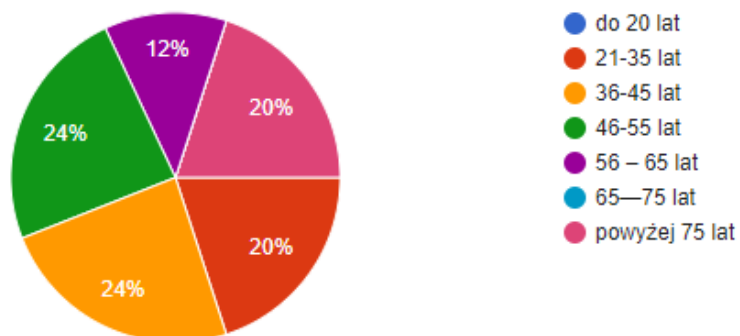
Wykres nr 1. Płeć

Odpowiedzi:

- Kobieta - 15 (62,5%)
- Mężczyzna - 9 (37,5%)

Wiek

25 odpowiedzi



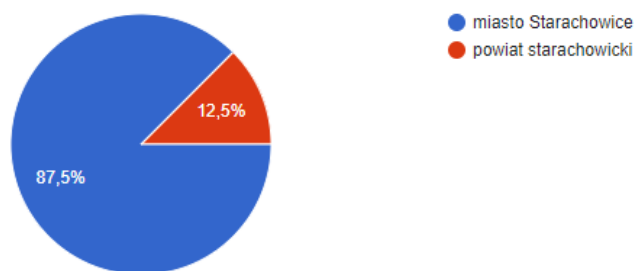
Wykres nr 2. Wiek respondentów

Odpowiedzi:

- do 20 lat - 0 (0%)
- 21-35 lat - 5 (20%)
- 36-45 lat - 6 (24%)
- 46-55 lat - 6 (24%)
- 56-65 lat - 3 (12%)
- 66-75 lat - 0 (0%)
- powyżej 75 lat - 5 (20%)

Miejsce zamieszkania

8 odpowiedzi



Wykres nr 3. Miejsce zamieszkania

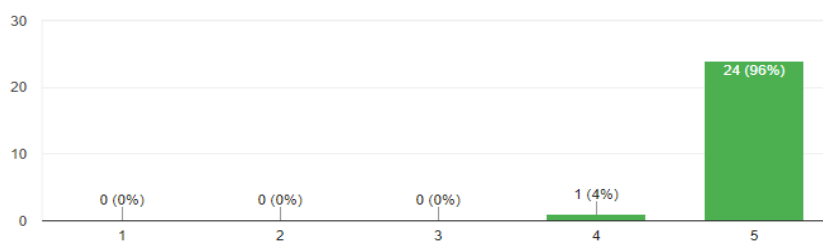
Odpowiedzi:

- Miasto Starachowice - 7 (87,5%)
- Powiat starachowicki - 1 (12,5%)

Jak ocenia Pan/Pani?

1. Stosunek personelu w trakcie rejestracji do POZ

25 odpowiedzi



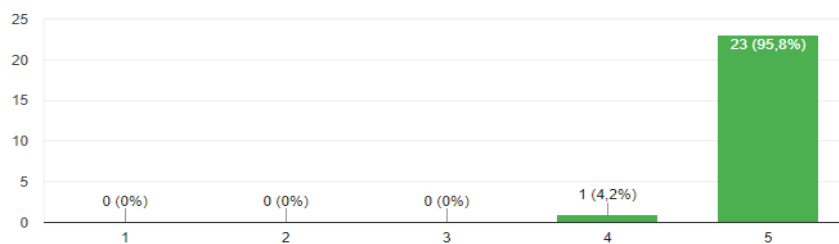
Wykres nr 4. Stosunek personelu podczas rejestracji do POZ

Odpowiedzi:

- 1 (min.) - 0 (0%)
- 2 - 0 (0%)
- 3 - 0 (0%)
- 4 - 1 (4%)
- 5 (max.) - 24 (96%)

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

24 odpowiedzi



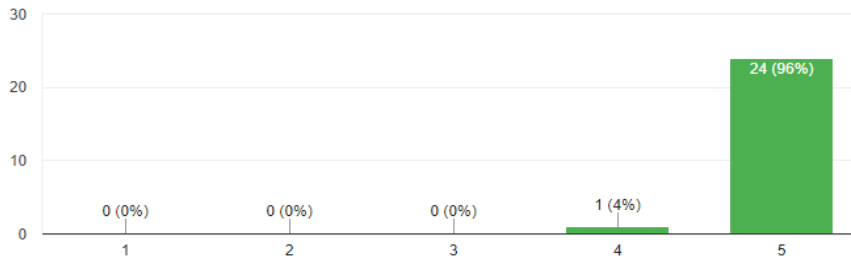
Wykres nr 5. Informacje od rejestratorek

Odpowiedzi:

- 1 (min.) – 0 (0%)
- 2 – 0 (0%)
- 3 – 0 (0%)
- 4 – 1 (4,2%)
- 5 (max.) – 23 (95,8%)

3. Uprzejmość i życzliwość rejestratorki

25 odpowiedzi



Wykres nr 6. Postawa rejestratorek

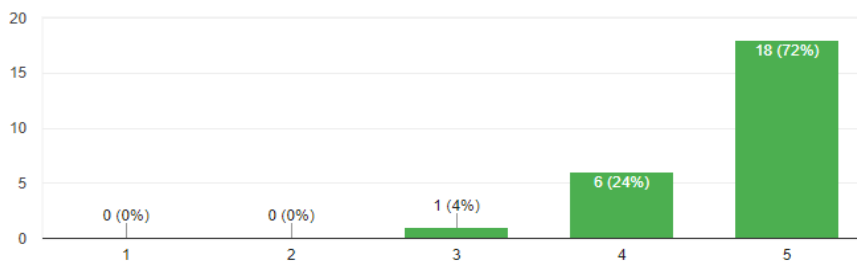
Odpowiedzi:

- 1 (min.) – 0 (0%)
- 2 – 0 (0%)
- 3 – 0 (0%)
- 4 – 1 (4%)
- 5 (max.) – 24 (96%)

4. Czas oczekiwania na wejście do gabinetu lekarskiego



25 odpowiedzi



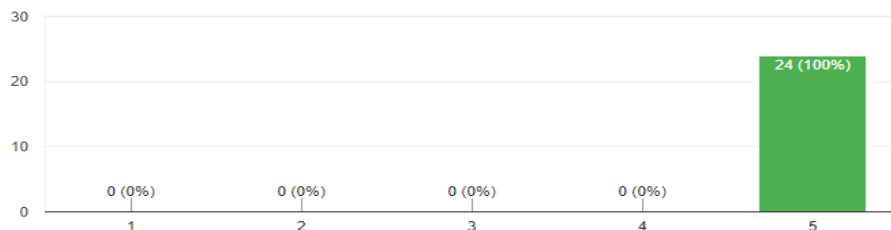
Wykres nr 7. Czas oczekiwania

Odpowiedzi:

- 1 (min.) – 0 (0%)
- 2 – 0 (0%)
- 3 – 1 (4%)
- 4 – 6 (24%)
- 5 (max.) – 18 (72%)

5. Uprzejmość i życzliwość pielęgniarek

24 odpowiedzi



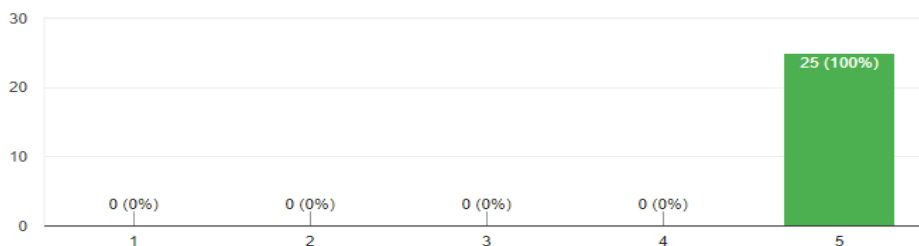
Wykres nr 8. Postawa pielęgniarek

Odpowiedzi:

- 1 (min.) – 0 (0%)
- 2 – 0 (0%)
- 3 – 0 (0%)
- 4 – 0 (0%)
- 5 (max.) – 24 (100%)

6. Poziom zainteresowania pielęgniarek pacjentem

25 odpowiedzi



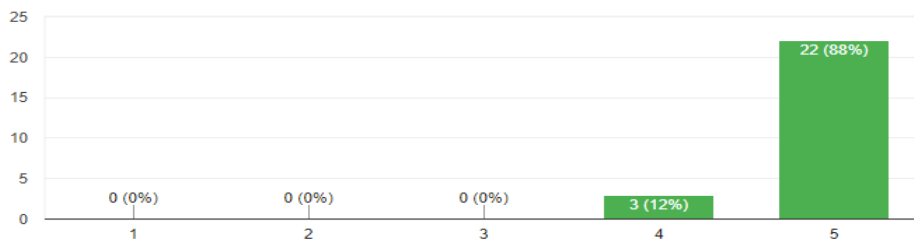
Wykres nr 9. Zainteresowanie pacjentem

Odpowiedzi:

- 1 (min.) – 0 (0%)
- 2 – 0 (0%)
- 3 – 0 (0%)
- 4 – 0 (0%)
- 5 (max.) – 25 (100%)

7. Uprzejmość i życzliwość lekarza

25 odpowiedzi



Wykres nr 10. Postawa lekarza

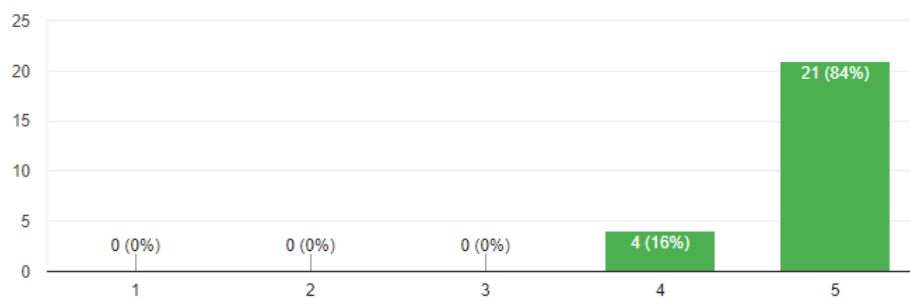
Odpowiedzi:

- 1 (min.) – 0 (0%)
- 2 – 0 (0%)
- 3 – 0 (0%)
- 4 – 3 (12%)
- 5 (max.) – 22 (88%)

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



25 odpowiedzi



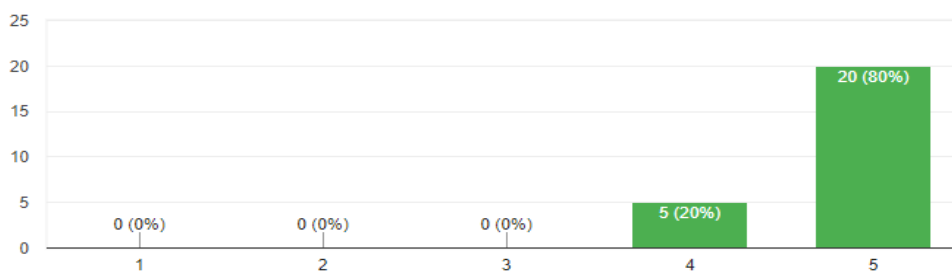
Wykres nr 11. Informacje od lekarza

Odpowiedzi:

- 1 (min.) – 0 (0%)
- 2 – 0 (0%)
- 3 – 0 (0%)
- 4 – 4 (16%)
- 5 (max.) – 21 (84%)

9. Dostępność do badań diagnostycznych w ramach POZ

25 odpowiedzi



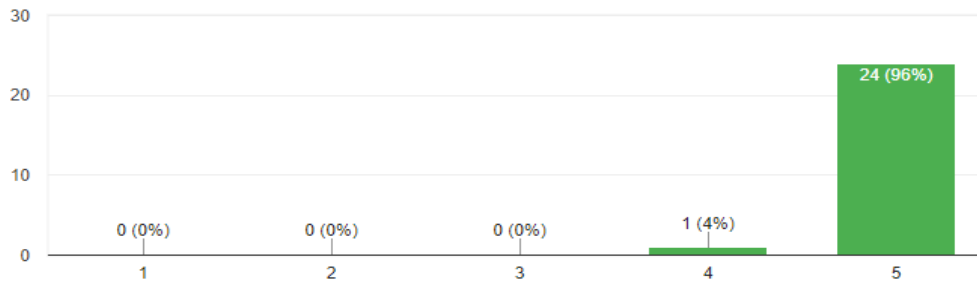
Wykres nr 12. Dostępność do badań

Odpowiedzi:

- 1 (min.) – 0 (0%)
- 2 – 0 (0%)
- 3 – 0 (0%)
- 4 – 5 (20%)
- 5 (max.) – 20 (80%)

10. Zachowanie warunków intymności podczas badania lekarskiego

25 odpowiedzi



Wykres nr 13. Poczucie intymności

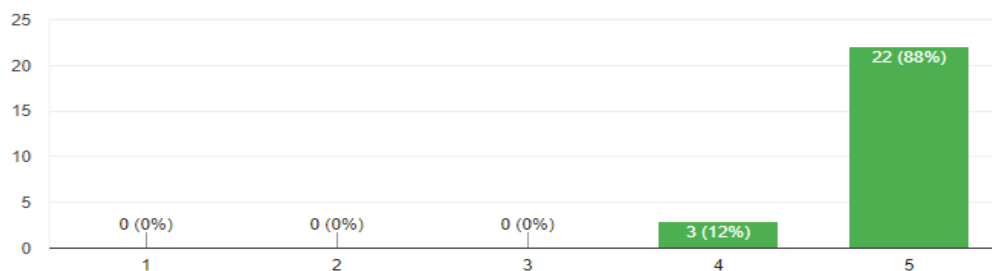
Odpowiedzi:

- 1 (min.) – 0 (0%)
- 2 – 0 (0%)
- 3 – 0 (0%)
- 4 – 1 (4%)
- 5 (max.) – 24 (96%)

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



25 odpowiedzi



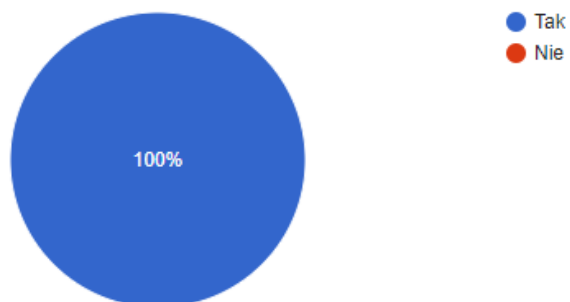
Wykres nr 14. Warunki lokalowe

Odpowiedzi:

- 1 (min.) – 0 (0%)
- 2 – 0 (0%)
- 3 – 0 (0%)
- 4 – 3 (12%)
- 5 (max.) – 22 (88%)

12. Czy polecił/a by Pan/Pani nasz POZ rodzinie, znajomym ?

23 odpowiedzi



Wykres nr 15. Ogólna ocena

Odpowiedzi:

- tak – 23 (100%)
- nie – 0 (0%)

13. Co by Pan/Pani zmienił/a w PZOZ?

- Stan toalet
- nic

14. Proszę wpisać dodatkowe uwagi

- dziękuję za opiekę
- brak uwag

PODSUMOWANIE

W badaniu ankietowym ocenie poddano zachowanie personelu, zakres udzielanych informacji oraz jakość świadczonych usług. Przyjęto punktową skalę oceny, w której 1 oznaczał najniższą, a 5 najwyższą notę.

Dane zebrane w kwestionariuszu osobowym wskazują, że najliczniejszą grupę pacjentów Podstawowej Opieki Zdrowotnej stanowią kobiety (62,5%). Z usług POZ najczęściej korzystają osoby w wieku od 21 do 55 lat (tj. 21-35 lat – 20%, 36-45 lat – 24%, 46-55 lat – 24%) i powyżej 75 roku życia zamieszkałe na terenie miasta Starachowice (87,5%).

Wyniki przeprowadzonego badania pokazują wysoką ocenę personelu zatrudnionego w Podstawowej Opiece Zdrowotnej „MEDYK”. Wszyscy respondenci pozytywnie ocenili przebieg rejestracji do POZ (odp. 5 – 96%, odp. 4 – 4%), kompletność i rzetelność informacji udzielanych przez rejestratorkę (odp. 5 – 95,8%, odp. 4 – 4,2%), a także uprzejmość i życzliwość personelu (odp. 5 – 96%, odp. 4 – 4%).

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

W pytaniu dotyczącym czasu oczekiwania na wejście do gabinetu najwyższej oceny dokonało 72% respondentów, odp. 4 zakreśliło 24%, a odp. 3 - 4%.

Warto podkreślić, że 100% badanych oceniło na 5 uprzejmość i życzliwość pielęgniarek oraz ich zainteresowanie Pacjentem. Uprzejmość i życzliwość lekarza 88% ankietowanych oceniło na 5, a 12% na 4. Z kolei na pytanie dotyczące udzielania przez lekarza wyczerpujących i zrozumiałych informacji na temat choroby, planowanej diagnostyki i sposobu leczenia odp. 5 zaznaczyło 84% ankietowanych, a odp. 4 – 16%.

Jak wynika z udzielonych odpowiedzi dostępność do badań diagnostycznych w ramach POZ na 5 oceniło 80% respondentów, a na 4 - 20%. Identycznych odpowiedzi udzielono na pytanie dotyczące zachowania warunków intymności podczas badania lekarskiego. Natomiast warunki panujące w gabinetach i poczekalni na 5 oceniło 88% badanych, a na 4 12%.

Jak wynika z udzielonych odpowiedzi 100% respondentów poleciłaby POZ „Medyk” rodzinie i znajomym.

Respondenci mieli możliwość wpisywania swoich uwag dotyczących funkcjonowania POZ. Pojawiła się jedna sugestia w sprawie poprawy stanu toalet.