



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 I połowie 2019 roku



RAPORT

Zgodnie z obowiązującą Instrukcją Systemu Zarządzania Jakością IS-02 (wydanie 3) w Powiatowym Zakładzie Opieki Zdrowotnej w Starachowicach dwa razy w ciągu roku przeprowadzane są anonimowe badanie satysfakcji pacjentów. Celem działania jest uzyskanie od pacjentów opinii na temat funkcjonowania poszczególnych komórek organizacyjnych PZOZ oraz pracy zatrudnionego w nich personelu. Anonimowe badanie ankietowe przeprowadzono łącznie na 15 Oddziałach Szpitalnych. Odrębne wzory ankiet wydano dla Szpitalnego Oddziału Ratunkowego oraz dla części położniczej Oddziału Położniczo-Ginekologicznego z Salą Porodową z dodatkową ankietą dla Oddziału Neonatologicznego. Raporty ich dotyczące stanowią odrębne dokumenty.

Niniejszy Raport dotyczy anonimowego badania satysfakcji pacjenta przeprowadzonego w części położniczej Oddziału Położniczo-Ginekologicznego z Salą Porodową w pierwszej połowie bieżącego roku, tj. od dnia 1 stycznia do dnia 30 czerwca 2019 roku.

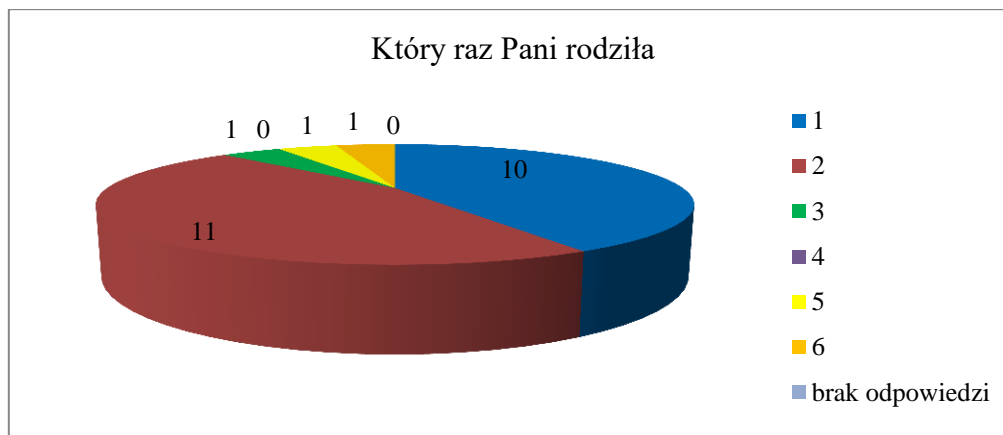
Badaniu poddano losową grupę pacjentów hospitalizowanych w ww. terminie. Formularze ankiet oraz pudełka do ich wrzucania były dostępne w widocznym miejscu na terenie Oddziału zapewniając anonimowość badania.

W przedmiotowym badaniu satysfakcji pacjenta uzyskano 24 wypełnione arkusze, co zgodnie z obowiązującą procedurą, stanowi 120% wymaganego minimum.

Kwestionariusz ankiety został zmodyfikowany pod kątem oceny opieki okołoporodowej. Obecnie zawiera on pytania dotyczące przebiegu porodu, spełnienia oczekiwań w zakresie opieki okołoporodowej tj. komunikacji z pacjentką, zapewnienia intymności, łagodzenia bólu porodowego, wsparcia emocjonalnego, kontaktu z dzieckiem, pomocy laktacyjnej i warunków lokalowych i sanitarnych oraz jakości opieki - zarówno w trakcie porodu, jak i w Oddziale Położniczo-Ginekologicznym z Salą Porodową. Ankieta zawierała także pytanie dotyczące powodu wyboru oddziału położniczego w Powiatowym Zakładzie Opieki Zdrowotnej. Ponad to pacjentki miały także możliwość podzielenia się swoimi pomysłami dotyczącymi zmian w opiece okołoporodowej.

PYTANIA SZCZEGÓŁOWE

1. Który raz Pani rodziła?

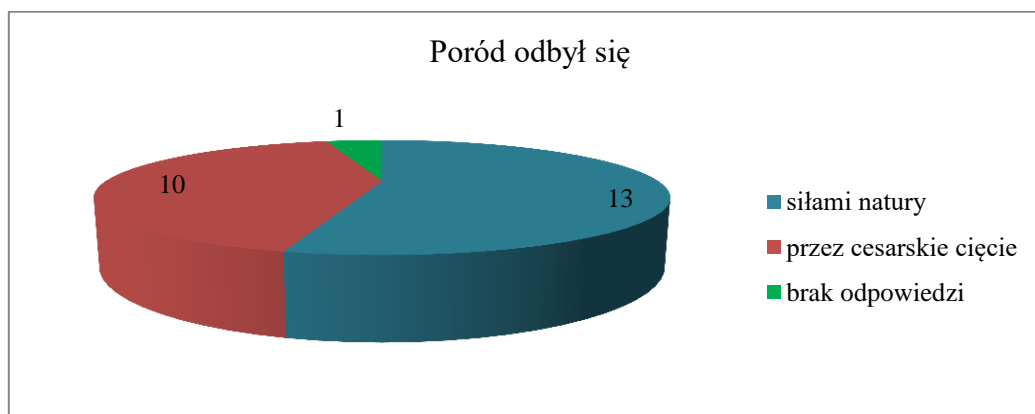


Wykres nr 1. Poród

Odpowiedzi:

- 1 - 10 (41,67%)
- 2 - 11 (45,83%)
- 3 - 1 (4,17%)
- 4 - 0 (0,00%)
- 5 - 1 (4,17%)
- 6 - 1 (4,17%)
- brak odpowiedzi - 0 (0,00%)

2. Poród odbył się:

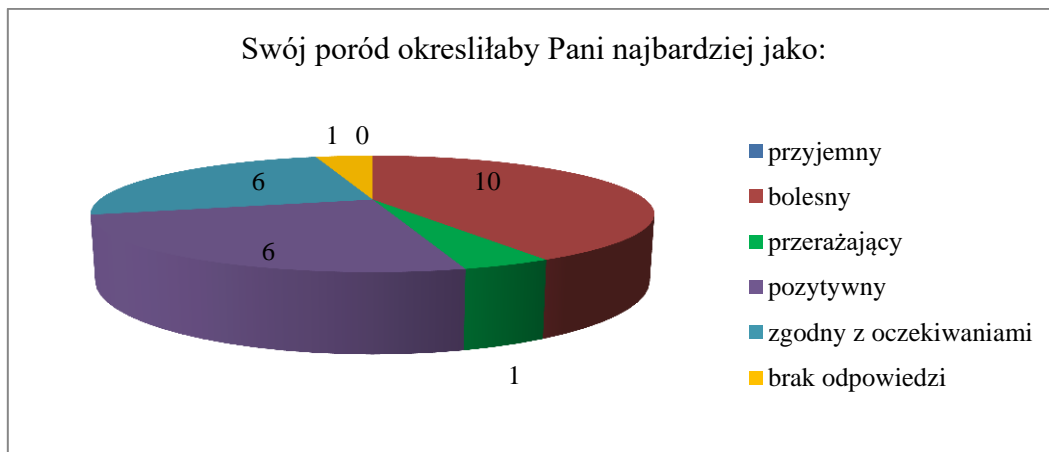


Wykres nr 2. Poród - przebieg

Odpowiedzi:

- siłami natury - 13 (54,17%)
- przez cesarskie cięcie - 10 (41,67%)
- brak odpowiedzi - 1 (4,17%)

3. Swój poród określiłaby Pani najbardziej, jako:



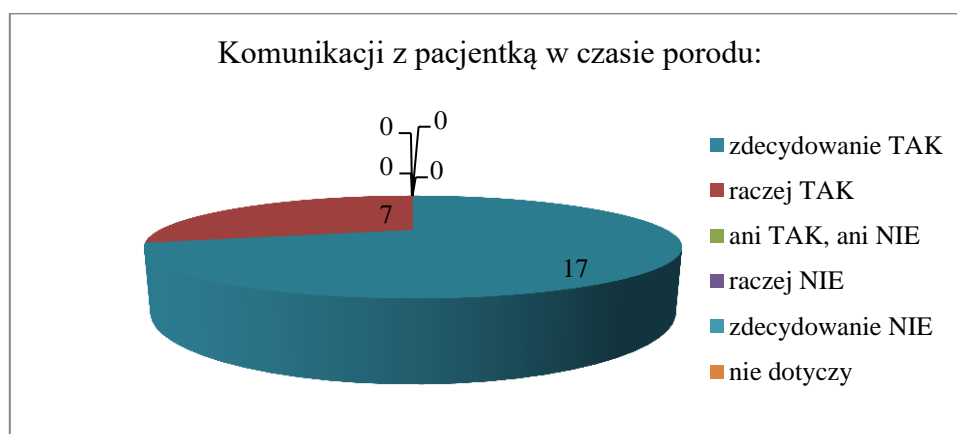
Wykres nr 3. Poród - odczucia

Odpowiedzi:

- przyjemny - 0 (0,00%)
- bolesny - 10 (41,67%)
- przerażający - 1 (4,17%)
- pozytywny - 6 (25,00%)
- zgodny z oczekiwaniami - 6 (25,00%)
- brak odpowiedzi - 1 (4,17%)

4. Proszę zaznaczyć, w jakim stopniu Pani oczekiwania wobec opieki okołoporodowej zostały spełnione w zakresie:

➤ Komunikacji z pacjentką w czasie porodu:



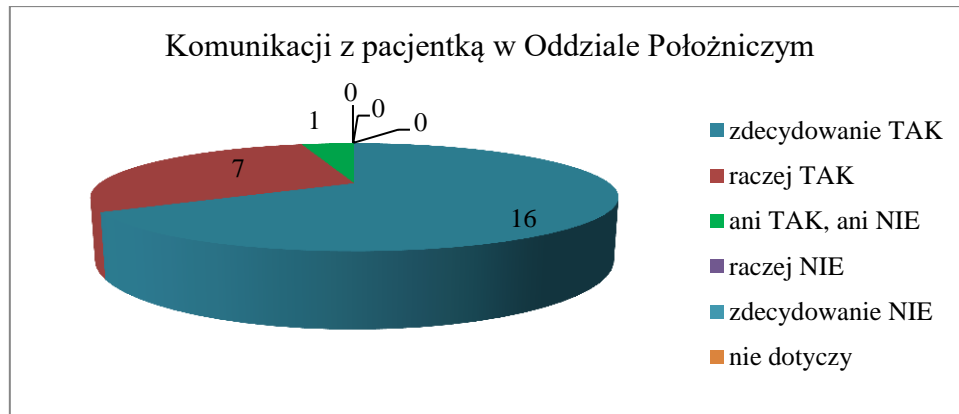
Wykres nr 4. Komunikacja w czasie porodu

Odpowiedzi:

- zdecydowanie TAK - 17 (70,83%)
- raczej TAK - 7 (29,17%)

- ani TAK, ani NIE - 0 (0,00%)
- raczej NIE - 0 (0,00%)
- zdecydowanie NIE - 0 (0,00%)
- nie dotyczy - 0 (0,00%)

➤ Komunikacji z pacjentką w Oddziale Położniczym

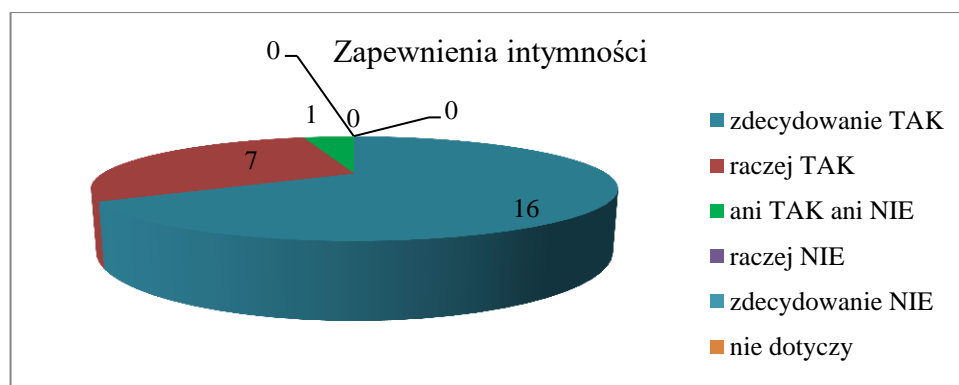


Wykres nr 5. Komunikacja w Oddziale

Odpowiedzi:

- zdecydowanie TAK - 16 (66,67%)
- raczej TAK - 7 (29,17%)
- ani TAK, ani NIE - 1 (4,17%)
- raczej NIE - 0 (0,00%)
- zdecydowanie NIE - 0 (0,00%)
- nie dotyczy - 0 (0,00%)

➤ Zapewnienia intymności



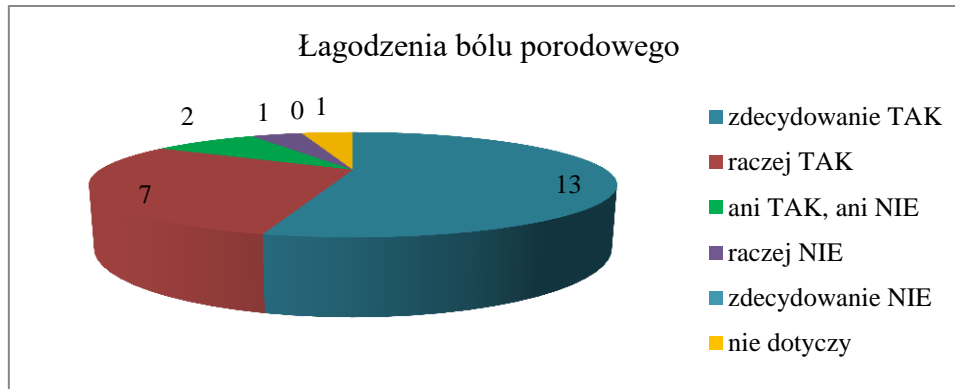
Wykres nr 6. Zapewnienie intymności

Odpowiedzi:

- zdecydowanie TAK - 16 (66,67%)
- raczej TAK - 7 (29,17%)

- ani TAK, ani NIE - 1 (4,17%)
- raczej NIE - 0 (0,00%)
- zdecydowanie NIE - 0 (0,00%)
- nie dotyczy - 0 (0,00%)

➤ Łagodzenia bólu porodowego

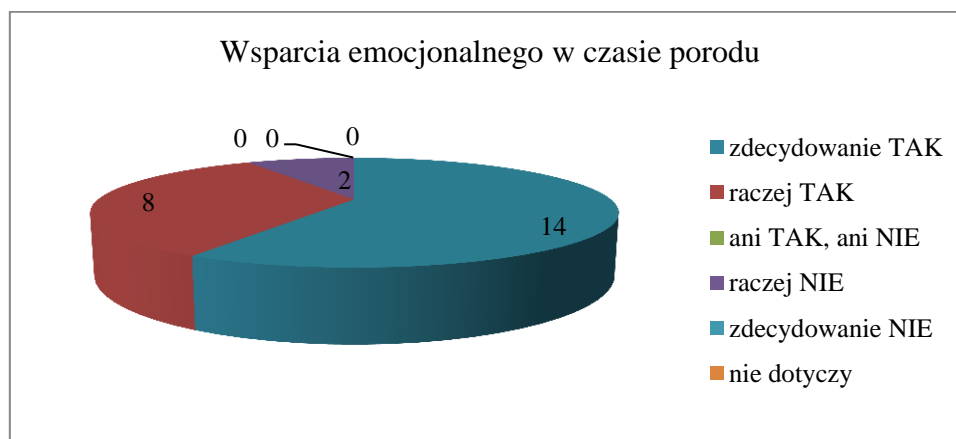


Wykres nr 7. Łagodzenie bólu porodowego

Odpowiedzi:

- zdecydowanie TAK - 13 (54,17%)
- raczej TAK - 7 (29,17%)
- ani TAK, ani NIE - 2 (8,33%)
- raczej NIE - 1 (4,17%)
- zdecydowanie NIE - 0 (0,00%)
- nie dotyczy - 1 (4,17%)

➤ Wsparcia emocjonalnego w czasie porodu



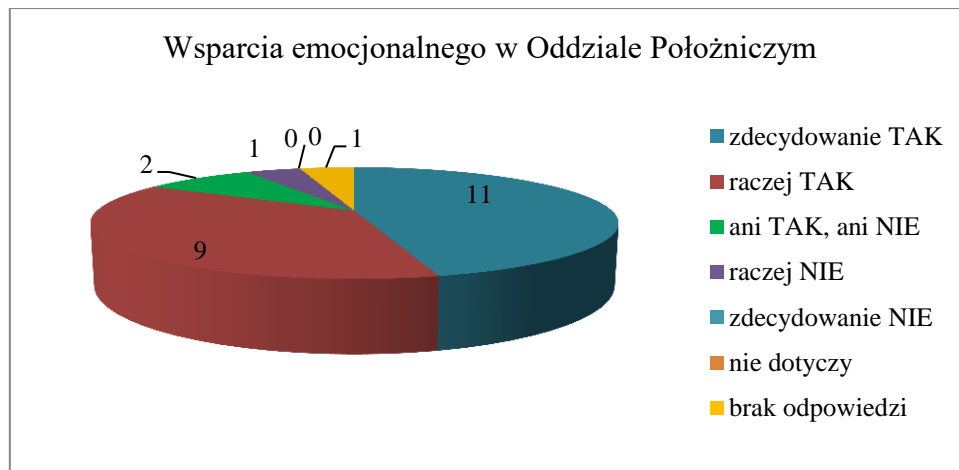
Wykres nr 8. Wsparcie emocjonalne podczas porodu

Odpowiedzi:

- zdecydowanie TAK - 14 (58,33%)

- raczej TAK - 8 (33,33%)
- ani TAK, ani NIE - 0 (0,00%)
- raczej NIE - 2 (8,33%)
- zdecydowanie NIE - 0 (0,00%)
- nie dotyczy - 0 (0,00%)

➤ Wsparcia emocjonalnego w Oddziale Położniczym

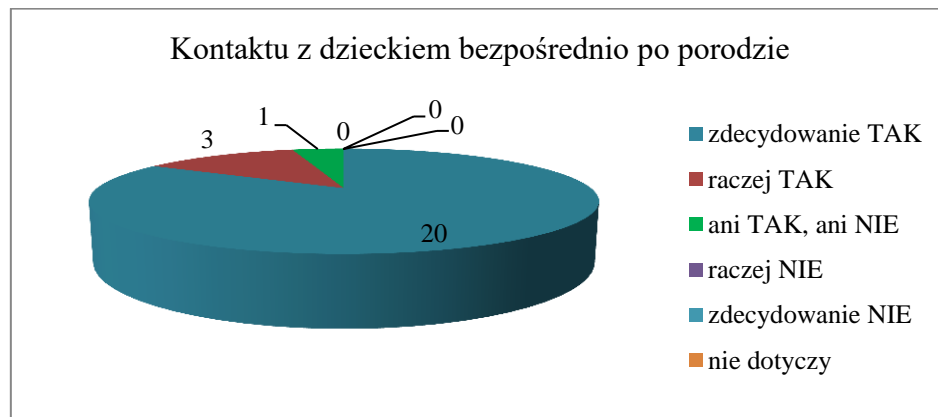


Wykres nr 9. Wsparcie emocjonalne w Oddziale

Odpowiedzi:

- zdecydowanie TAK - 11 (45,83%)
- raczej TAK - 9 (37,50%)
- ani TAK, ani NIE - 2 (8,33%)
- raczej NIE - 1 (4,17%)
- zdecydowanie NIE - 0 (0,00%)
- nie dotyczy - 0 (0,00%)
- brak odpowiedzi - 1 (4,17%)

➤ Kontakt z dzieckiem bezpośrednio po porodzie

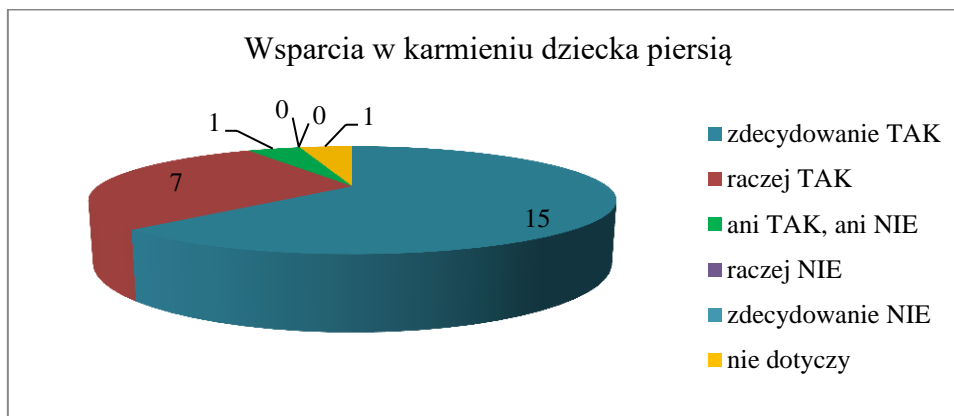


Wykres nr 10. Kontakt z dzieckiem po porodzie

Odpowiedzi:

- zdecydowanie TAK - 20 (83,33%)
- raczej TAK - 3 (12,50%)
- ani TAK, ani NIE - 1 (4,17%)
- raczej NIE - 0 (0,00%)
- zdecydowanie NIE - 0 (0,00%)
- nie dotyczy - 0 (0,00%)

➤ Wsparcia w karmieniu dziecka piersią

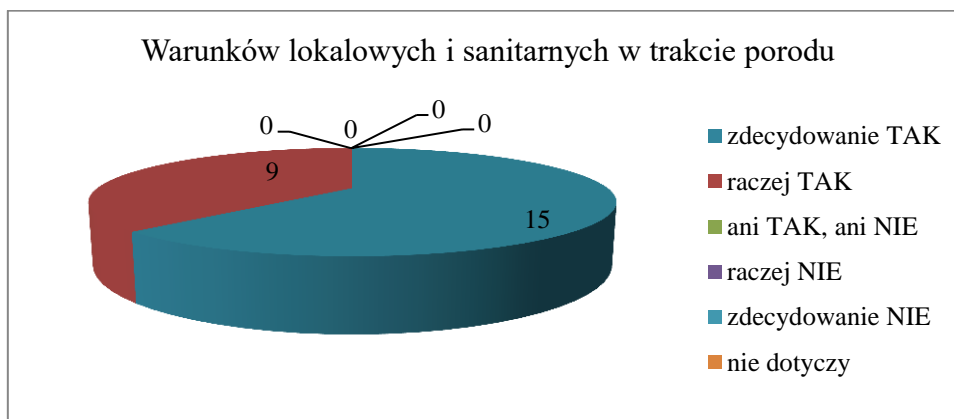


Wykres nr 11. Wsparcie w karmieniu piersią

Odpowiedzi:

- zdecydowanie TAK - 15 (62,50%)
- raczej TAK - 7 (29,17%)
- ani TAK, ani NIE - 1 (4,17%)
- raczej NIE - 0 (0,00%)
- zdecydowanie NIE - 0 (0,00%)
- nie dotyczy - 1 (4,17%)

➤ Warunków lokalowych i sanitarnych w trakcie porodu

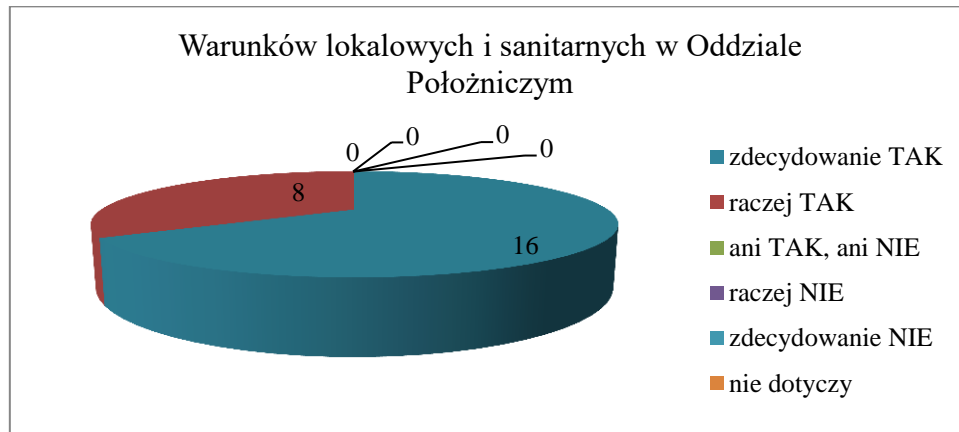


Wykres nr 12 Warunki lokalowe i sanitarne podczas porodu

Odpowiedzi:

- zdecydowanie TAK - 15 (62,50%)
- raczej TAK - 9 (37,50%)
- ani TAK, ani NIE - 0 (0,00%)
- raczej NIE - 0 (0,00%)
- zdecydowanie NIE - 0 (0,00%)
- nie dotyczy - 0 (0,00%)

➤ Warunków lokalowych i sanitarnych w Oddziale Położniczym

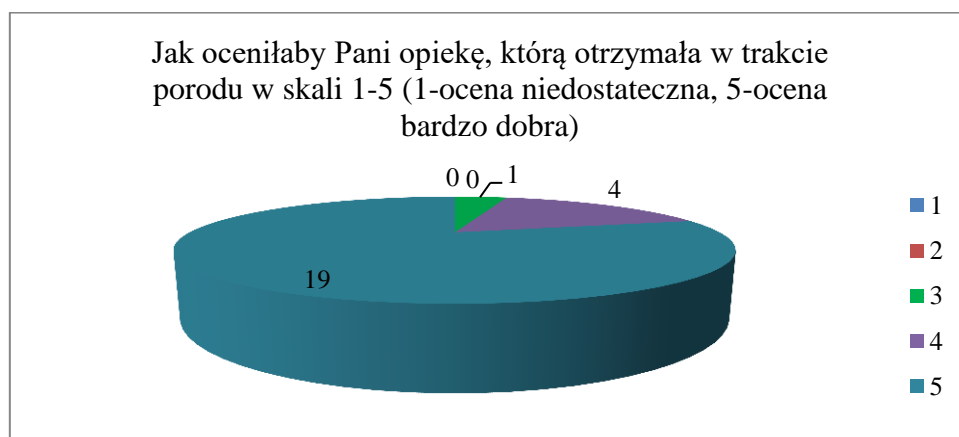


Wykres nr 13. Warunki lokalowe i sanitarne w Oddziale

Odpowiedzi:

- zdecydowanie TAK - 16 (66,67%)
- raczej TAK - 8 (33,33%)
- ani TAK, ani NIE - 0 (0,00%)
- raczej NIE - 0 (0,00%)
- zdecydowanie NIE - 0 (0,00%)
- nie dotyczy - 0 (0,00%)

5. Jak oceniłaby Pani opiekę, którą otrzymała w trakcie porodu w skali 1-5 (1-ocena niedostateczna, 5-ocena bardzo dobra)?

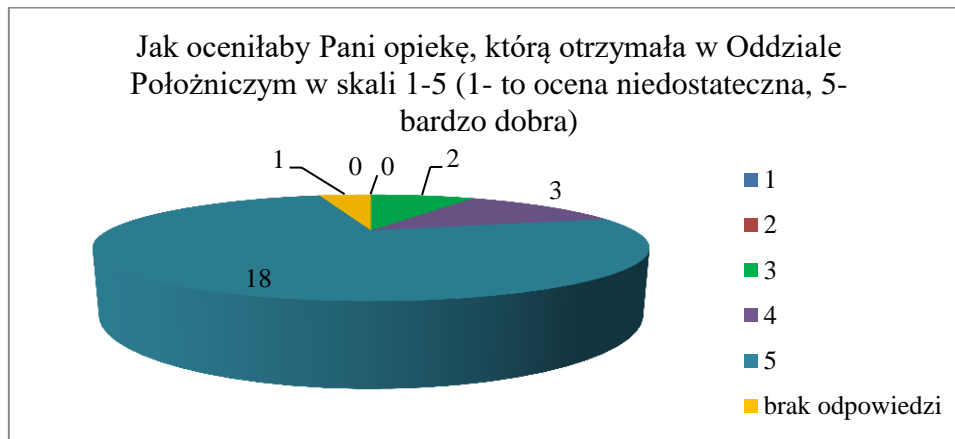


Wykres nr 14. Ocena opieki podczas porodu

Odpowiedzi:

- 1 - 0 (0,00%)
- 2 - 0 (0,00%)
- 3 - 1 (4,17%)
- 4 - 4 (16,67%)
- 5 - 19 (79,17%)

6. Jak oceniłaby Pani opiekę, którą otrzymała w Oddziale Położniczym w skali 1-5 (1- to ocena niedostateczna, 5-bardzo dobra)

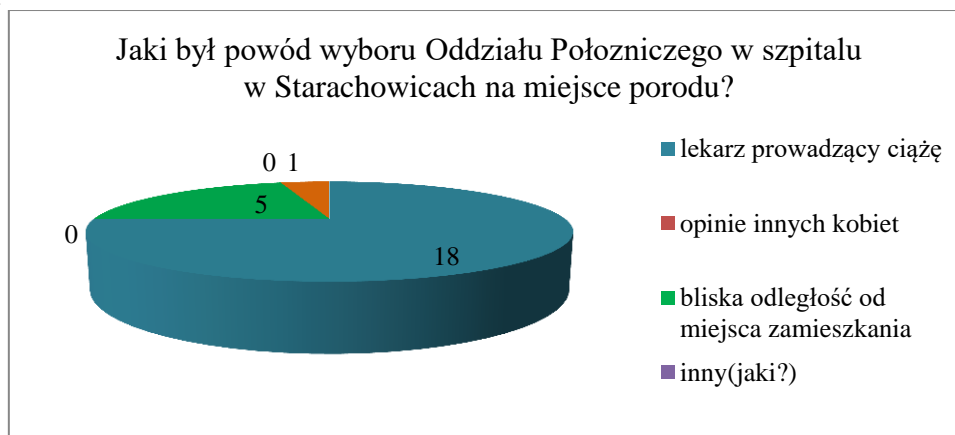


Wykres nr 15. Ocena opieki w Oddziale

Odpowiedzi:

- 1 - 0 (0,00%)
- 2 - 0 (0,00%)
- 3 - 2 (8,33%)
- 4 - 3 (12,50%)
- 5 - 18 (75,00%)
- brak odpowiedzi - 1 (4,17%)

7. Jaki był powód wyboru Oddziału Położniczego w szpitalu w Starachowicach na miejsce porodu?



Wykres nr 16. Powód wyboru Oddziału

Odpowiedzi:

- | | | |
|--|------|----------|
| • lekarz prowadzący ciążę | - 18 | (75,00%) |
| • opinie innych kobiet | - 0 | (0,00%) |
| • bliska odległość od miejsca zamieszkania | - 5 | (20,83%) |
| • inny (jaki?) | - 0 | (0,00%) |
| • brak odpowiedzi | - 1 | (4,17%) |

8. Proszę o podanie, co Pani zdaniem należałoby zmienić w opiece okołoporodowej.

- przy porodzie naturalnym powinna być możliwość korzystania ze znieczulenia zewnątrzoponowego,
- zwiększyć kontakt i współpracę z ojcem dziecka przed porodem. Kilkuzdaniowy komunikat o stanie matki przekazany przez lekarza, czy położną byłby na miejscu,
- nie mam zastrzeżeń do opieki okołoporodowej,
- jest dobrze,
- byłam zadowolona z opieki nade mną i moim dzieckiem,
- nic bym nie zmieniła,
- raczej wszystko jest ok,
- duża ilość zbędnych informacji przy dokumentacji podczas porodu i zaraz przed.

PODSUMOWANIE

W anonimowym badaniu ankietowemu ocenie poddano przebieg porodu, spełnienie oczekiwań w zakresie opieki okołoporodowej tj. komunikacji, zapewnienia intymności, łagodzenia bólu porodowego, wsparcia emocjonalnego, kontaktu z dzieckiem, pomocy laktacyjnej, a także warunki lokalowe i sanitarne oraz jakość opieki - zarówno w trakcie porodu, jak i w Oddziale Położniczo-Ginekologicznym z Salą Porodową.

Z udzielonych odpowiedzi wynika, że 45,83% ankietowanych kobiet rodziła po raz drugi, a 41,67% po raz pierwszy. Ponad połowa respondentek zaznaczyła, że poród odbył się siłami natury – 54,17%, z kolei 41,67% przez cesarskie cięcie, a 4,17% kobiet nie udzieliło odpowiedzi na to pytanie. Przebieg porodu, jako „bolesny” określiło 41,67% ankietowanych, natomiast „pozytywny” i „zgodny z oczekiwaniami” - po 25% respondentek.

Główna część badania poświęcona była spełnieniu oczekiwań wobec opieki okołoporodowej. Respondentki miały do wyboru następujące odpowiedzi: „zdecydowanie TAK”, „raczej TAK”, „ani TAK, ani NIE”, „raczej NIE”, „zdecydowanie NIE” i „nie dotyczy”. Ta rozbudowana część badania została podzielona na dziesięć zagadnień:

- Komunikacja z pacjentką w czasie porodu.

Ten element opieki okołoporodowej został oceniony bardzo dobrze – odnotowano 100% pozytywnych odpowiedzi. Dla 70,83% ankietowanych oczekiwania dotyczące komunikacji podczas porodu zostały zdecydowanie spełnione, a dla pozostałych 29,17% „raczej TAK”.

- Komunikacja z pacjentką w Oddziale Położniczym

Ten zakres został nieco niżej oceniony. Pozytywne odpowiedzi stanowiły 95,84%. I tak 66,67% respondentek przyznało, że oczekiwania zdecydowanie zostały spełnione, 29,17% odpowiedziało, że „raczej TAK”, a pozostałe 4,17% nie miało zdania na ten temat – „ani TAK, ani NIE”.

- Zapewnienie intymności – udzielono identycznych odpowiedzi jak powyżej.
- Łagodzenie bólu porodowego

Przy ocenie, czy łagodzenie bólu porodowego spełniło oczekiwania rodzących uzyskano 83,34% pozytywnych odpowiedzi. Ponad połowa badanych (54,17%) odpowiedziała „zdecydowanie TAK”, 29,17% ankietowanych „raczej TAK”, a 8,33% nie miało zdania na ten temat (odpowiedź „ani TAK, ani NIE”).

- Wsparcie emocjonalne w czasie porodu

W tym zakresie 91,36% respondentek dokonało pozytywnej oceny. Najwięcej respondentek odpowiedziało, że ich oczekiwania zostały „zdecydowanie” spełnione - 58,33%, z kolei 33,33% - stwierdziło „raczej TAK”, a 8,33% „raczej NIE”.

➤ Wsparcie emocjonalne w Oddziale Położniczym

Pozytywne opinie dotyczące tego elementu opieki okołoporodowej stanowiły 83,33%. Odpowiedź „Zdecydowanie TAK” zakreśliło 45,83% ankietowanych, „raczej TAK” –37,5%, „ani TAK, ani NIE” 8,33%, a „raczej NIE” zaznaczyło 4,17% respondentek.

➤ Kontakt z dzieckiem bezpośrednio po porodzie

W powyższym zakresie 95,83% ankietowanych udzieliło pozytywnej oceny. Dla 83,33% kobiet kontakt z dzieckiem bezpośrednio po porodzie zdecydowanie spełnił ich oczekiwania, 12,5 % „raczej TAK”, a 4,17% nie miało na ten temat zdania.

➤ Wsparcie w karmieniu dziecka piersią

Pozytywnej oceny tego elementu opieki okołoporodowej dokonało 91,67% ankietowanych. Odpowiedź „zdecydowanie TAK” zakreśliło 62,5% badanych, „raczej TAK” – 29,17%, własnego zdania na ten temat nie miało 4,17% respondentek, taka sama grupa nie udzieliła odpowiedzi na to pytanie.

➤ Warunków lokalowych i sanitarnych w trakcie porodu

Wszystkie respondentki pozytywnie oceniły warunki lokalowe i sanitarne w trakcie porodu. Odpowiedzi „zdecydowanie TAK” udzieliło 62,5% respondentek, a pozostałe 37,5% - „raczej TAK”.

➤ Warunków lokalowych i sanitarnych w Oddziale Położniczym

Tutaj także wszystkie badane kobiety pozytywnie oceniły warunki panujące na terenie Oddziału. Dla 66,67% ankietowanych zdecydowanie spełniły ich oczekiwania, a dla pozostałych 33,33% „raczej TAK”.

Końcowe pytania dotyczyły opieki otrzymanej w trakcie porodu i w Oddziale. Ankietowane miały możliwość dokonania oceny punktowej według przyjętej skali, w której 5 oznaczało maksymalną notę, a 1 minimalną. Ankieta zawierała także pytanie dotyczące powodu wyboru oddziału położniczego w Powiatowym Zakładzie Opieki Zdrowotnej w Starachowicach. Ponad to pacjentki miały także możliwość podzielenia się swoimi uwagami dotyczącymi zmian w opiece okołoporodowej.

Jak wynika z udzielonych odpowiedzi 79,17% respondentek oceniło opiekę w trakcie porodu na 5, a 16,67% na 4. Z kolei opiekę w Oddziale 75% ankietowanych oceniło na 5, a 12,5% na 4. W poprzednim badaniu ankietowym przeprowadzonym w drugiej połowie 2018 roku zawarte było pytanie dotyczące ogólnej opinii respondentek na temat zadowolenia z przebiegu porodu. Wówczas 92,68% respondentek uznało, że poród w naszym szpitalu spełnił ich oczekiwania.

Największy wpływ na wybór Oddziału Położniczo-Ginekologicznego z Salą Porodową w starachowickim Szpitalu miał lekarz prowadzący ciążę (75,00%) oraz bliska odległość od miejsca zamieszkania (20,83%).