



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 13 Oddziałach Szpitalnych  
w II połowie 2017 roku



# Raport

- ❑ W drugiej połowie 2017 roku w Powiatowym Zakładzie Opieki Zdrowotnej w Starachowicach przeprowadzono anonimowe badanie satysfakcji pacjentów.
- ❑ Przeprowadzono je na 15 Oddziałach Szpitalnych od sierpnia do końca grudnia 2017 roku. Odrębne wzory ankiet wydano dla Szpitalnego Oddziału Ratunkowego i Oddziału Położniczo-Ginekologicznego z Salą Porodową (+Oddział Neonatologiczny), a dotyczące ich Raporty stanowią odrębne dokumenty.
- ❑ Badaniu poddano losową grupę pacjentów hospitalizowanych w ww. terminie. Formularze ankiet były rozdawane przez personel pielęgniarstwa danego Oddziału. Wypełnione druki składano do urn zlokalizowanych na korytarzach zapewniając w ten sposób anonimowość.
- ❑ W przedmiotowym badaniu satysfakcji pacjenta na 2100 rozdanych ankiet uzyskano 1768 wypełnionych. Wskaźnik zwrotności wyniósł 84,19%.

# Raport

## □ Wykaz zebranych ankiet:

- Chorób Wewnętrznych I i o Profilu Nefrologicznym – 153,
- Chorób Wewnętrznych II o Profilu Gastrologicznym – 239,
- Chirurgii Ogólnej – 233,
- Chirurgii Urazowo – Ortopedycznej z Pododdziałem Endoprotezoplastyki i Pododdziałem Chirurgii Kręgosłupa – 240,
- Neurologicznym z Pododdziałem Udarowym – 120,
- Chorób Zakaźnych – 90,
- Ginekologiczny – 116
- Kardiologicznym – 156,
- Medycyny Paliatywnej – 31,
- Pediatrycznym – 71,
- Rehabilitacyjny – 60,
- Reumatologiczny – 87,
- Okulistyczny – 172.

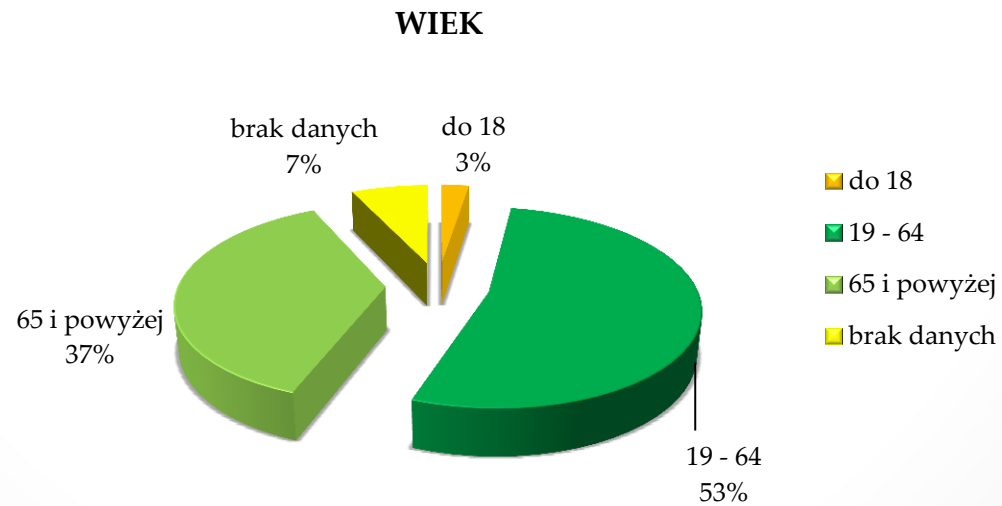
# Raport

- ❑ Kwestionariusz ankiety obejmował pytania dotyczące danych socjodemograficznych respondentów oraz jakości usług świadczonych na Oddziałach Szpitalnych Powiatowego Zakładu Opieki Zdrowotnej w Starachowicach.
- ❑ Pytania ankietowe dotyczyły przyjęcia na Oddział, oceny zachowania personelu, przebiegu hospitalizacji, jakości żywienia, wyposażenia i czystości.
- ❑ Pacjenci mieli możliwość zapisywania swoich uwag oraz sugerowania zmian w Powiatowym Zakładzie Opieki Zdrowotnej.

- Kwestionariusz osobowy

## Wiek

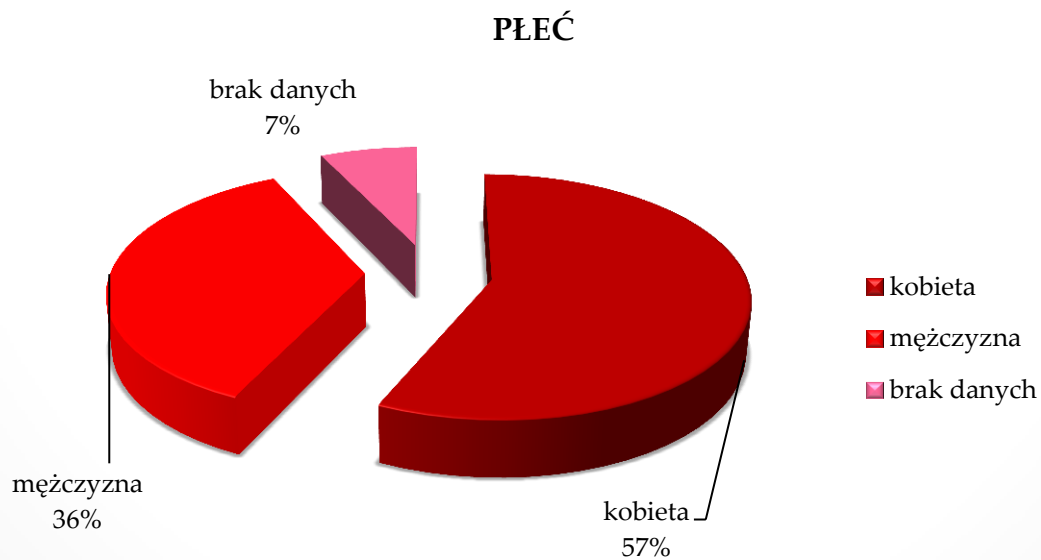
❖ do 18 lat	- 45	3%
❖ 19 - 64 lat	- 939	53%
❖ 65 lat i powyżej	- 659	37%
❖ brak danych	- 125	7%



- Kwestionariusz osobowy

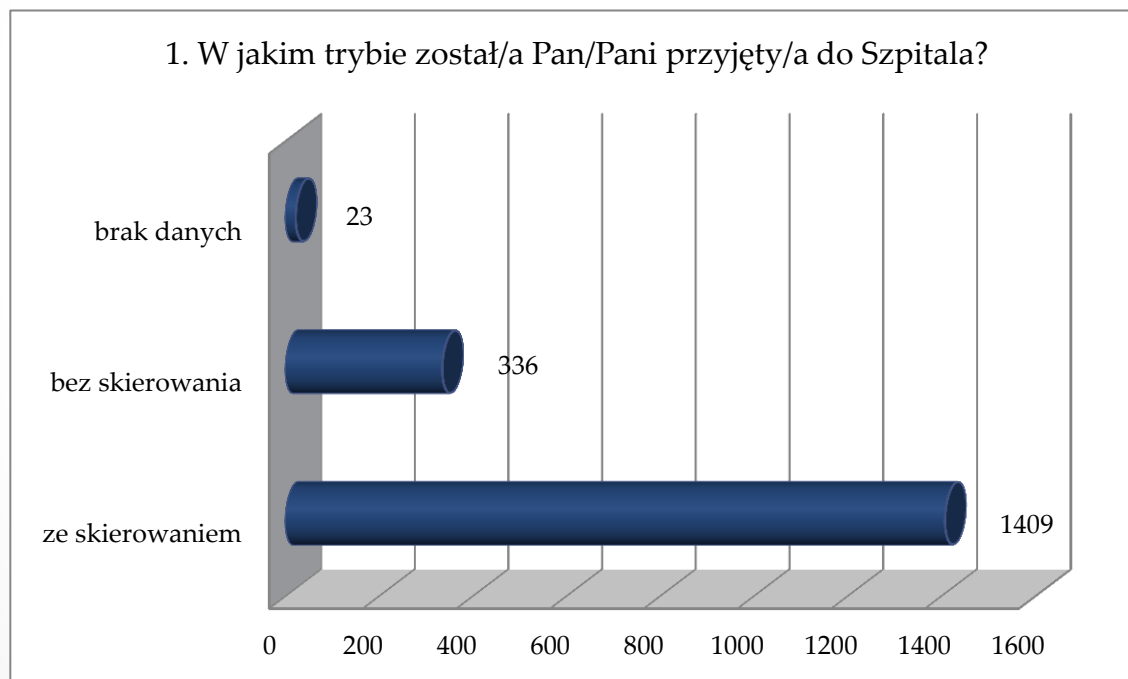
## Płeć

❖ kobieta	- 1005	57%
❖ mężczyzna	- 637	36%
❖ brak danych	- 126	7%



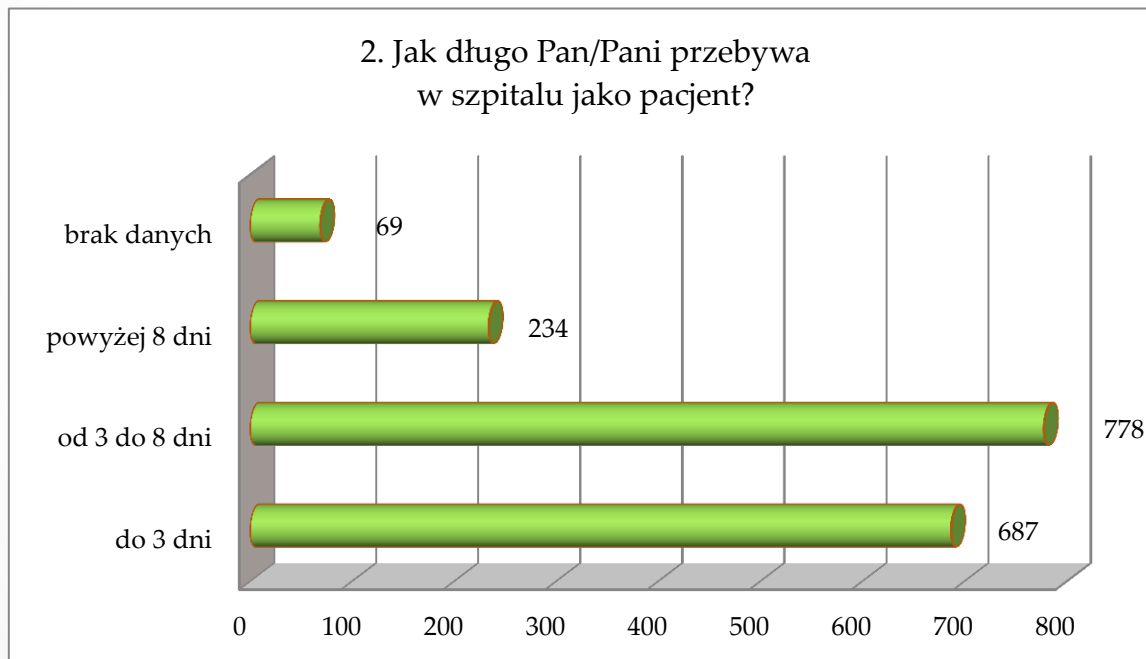
## 1. W jakim trybie został/a Pan/Pani przyjęty/a do Szpitala?

❖ ze skierowaniem	- 1409	79,69%
❖ bez skierowania	- 336	19,00%
❖ brak danych	- 23	1,30%



## 2. Jak długo Pan/Pani przebywa w szpitalu jako pacjent?

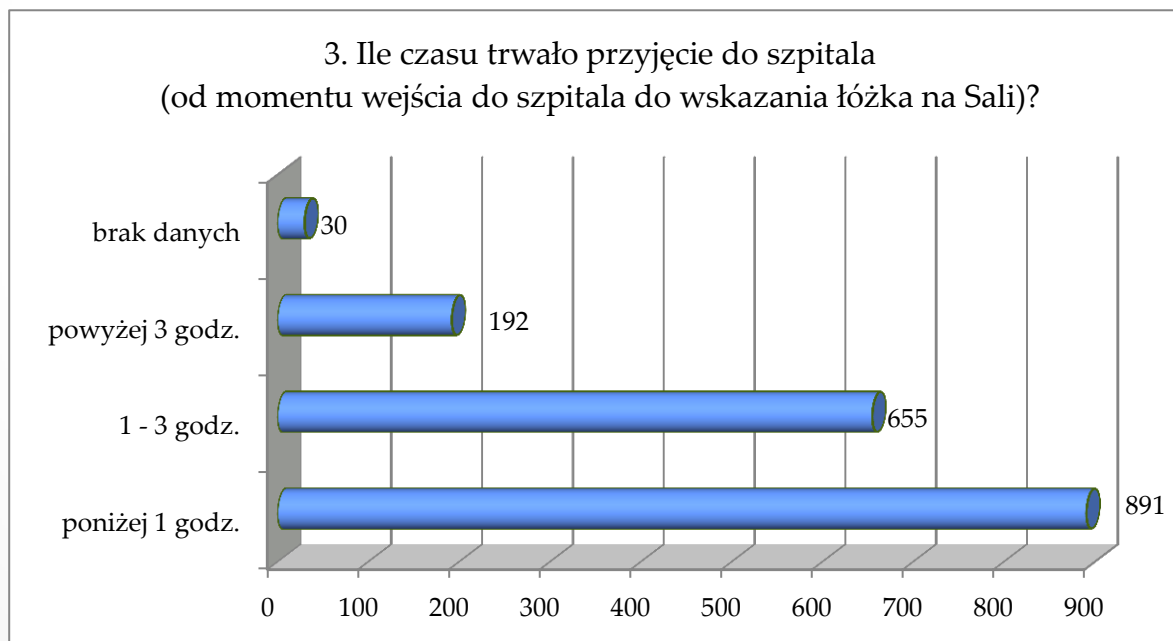
- ❖ 3 dni - 687 38,86%
- ❖ od 3 do 8 dni - 778 44,00%
- ❖ powyżej 8 dni - 234 13,24%
- ❖ brak danych - 69 3,90%





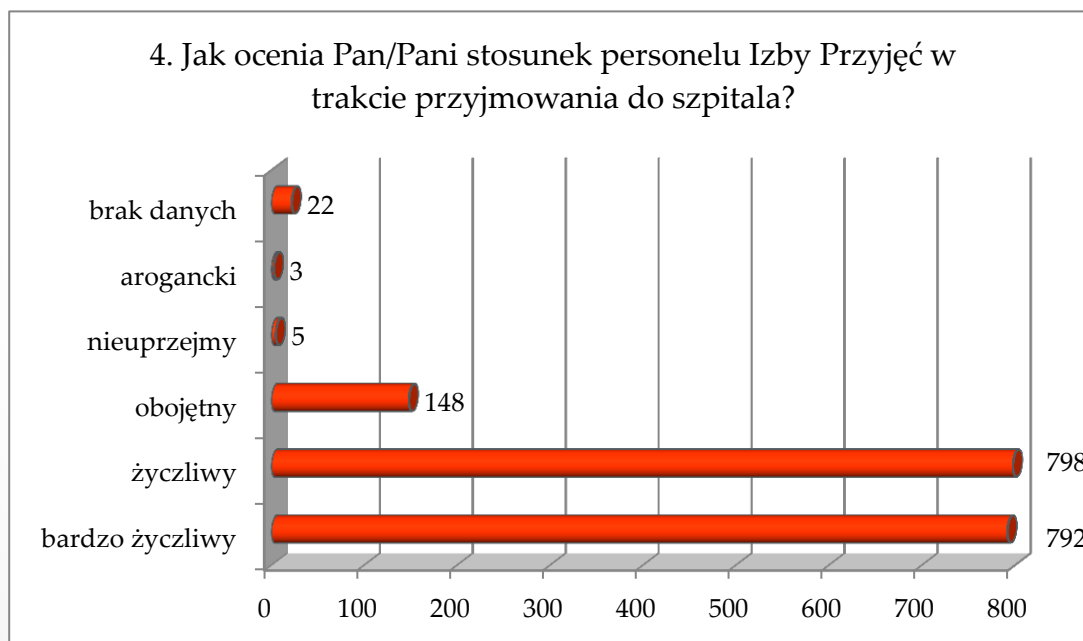
3. Ile czasu trwało przyjęcie do szpitala (od momentu wejścia do szpitala do wskazania łóżka na Sali)?

❖ poniżej 1 godz.	- 891	50,40%
❖ 1 - 3 godz.	- 655	37,05%
❖ powyżej 3 godz.	- 192	10,86%
❖ brak danych	- 30	1,70%



#### 4. Jak ocenia Pan/Pani stosunek personelu Izby Przyjęć w trakcie przyjmowania do szpitala?

❖ bardzo życzliwy	- 792	44,80%
❖ życzliwy	- 798	45,14%
❖ obojętny	- 148	8,37%
❖ nieuprzejmy	- 5	0,28%
❖ arogancki	- 3	0,17%
❖ brak danych	- 22	1,24%



## 5. Czy na oddziale został Pan/Pani zapoznany/a z :

### ➤ lokalizacją pomieszczeń

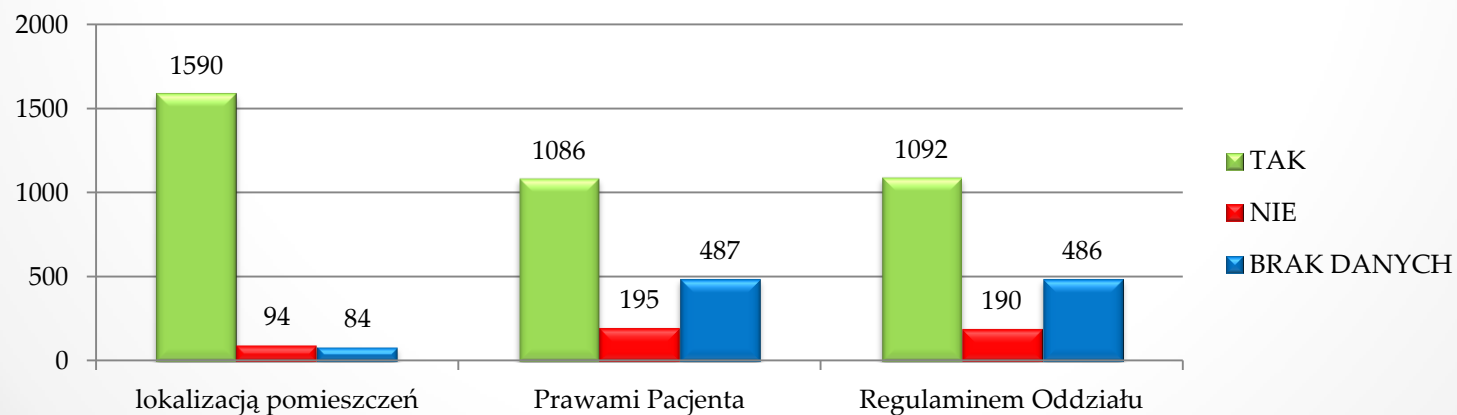
❖ Tak	- 1590	89,93%
❖ Nie	- 94	5,32%
❖ brak danych	- 84	4,75%

### ➤ Prawami Pacjenta

❖ Tak	- 1086	61,43%
❖ Nie	- 195	11,03%
❖ Brak danych	- 487	27,55%

### ➤ Regulaminem Oddziału

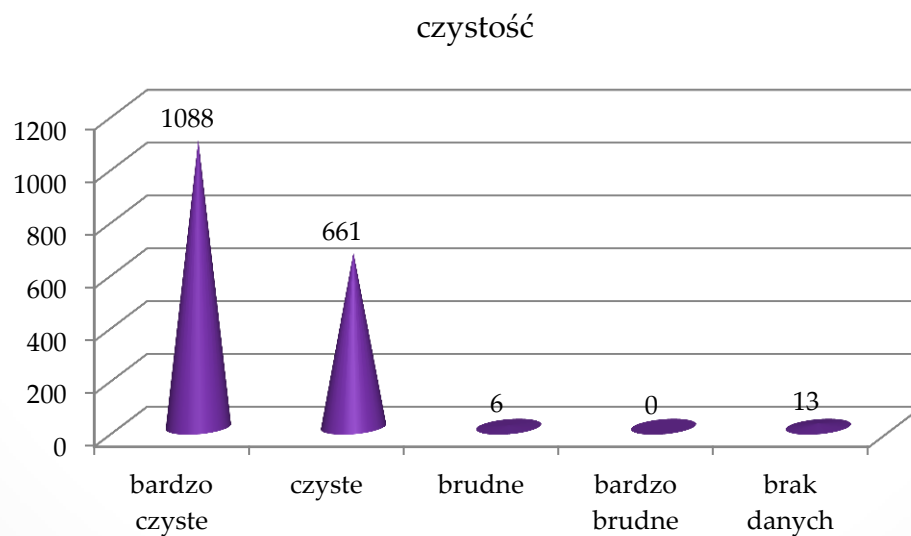
❖ Tak	- 1092	61,76%
❖ nie	- 190	10,75%
❖ brak danych	- 486	27,49%



## 6. Jak ocenia Pan/Pani sale chorych na Oddziale?

### ➤ czystość

❖ bardzo czyste	- 1088	61,54%
❖ czyste	- 661	37,39%
❖ brudne	- 6	0,34%
❖ bardzo brudne	- 0	0,00%
❖ brak danych	- 13	0,74%



## 6. Jak ocenia Pan/Pani sale chorych na Oddziale?

### ➤ czystość

❖ bardzo czyste	-1088	61,54%
❖ czyste	- 661	37,39%
❖ brudne	- 6	0,34%
❖ bardzo brudne	- 0	0,00%
❖ brak danych	- 13	0,74%

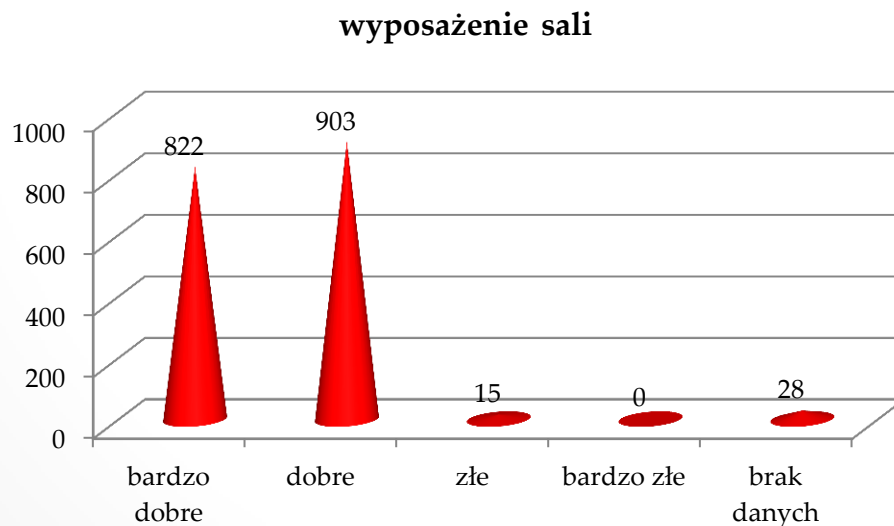
### Uwagi:

- za łóżkiem i parapet
- w ciągu 3 dni tylko 1 raz zmyta była podłoga (kurz nie)

## 6. Jak ocenia Pan/Pani sale chorych na oddziale?

### ➤ wyposażenie sali

❖ bardzo dobre	-822	46,49%
❖ dobre	-903	51,07%
❖ złe	- 15	0,85%
❖ bardzo złe	- 0	0,00%
❖ brak danych	- 28	1,58%



6. Jak ocenia Pan/Pani sale chorych na oddziale?

➤ wyposażenie sali

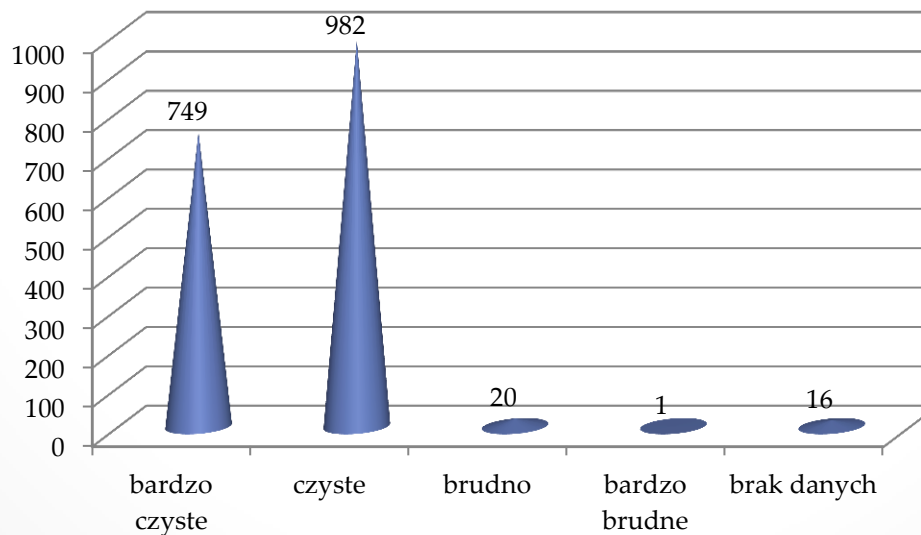
### Uwagi:

- droga telewizja, brak dostępu do Wi-Fi,
- niewygodne łóżko,
- brak szafy na torby,
- wąskie sale, nieuszczelne okna, materac niewygodny i poduszka (Neurologia),
- stary sprzęt, łóżka bez blokady - stare jak świat, jeżdżące po całej Sali (Zakaźny),
- brak nowoczesności, budynek powinien być na emeryturze (Zakaźny),
- łazienka - brak szafeczki małej i brak podtrzymania przy wstawaniu przy WC (Ortopedia),
- bardzo wysokie łóżka (Ortopedia),
- pielęgniarki nie nadążają, bo jest ich za mało;

## 7. Jak ocenia Pan/Pani czystość WC i łazienek w szpitalu?

❖ bardzo czyste	-749	42,36%
❖ czyste	-982	55,54%
❖ brudno	- 20	1,13%
❖ bardzo brudne	- 1	0,06%
❖ brak danych	- 16	0,90%

7. Jak ocenia Pan/Pani czystość WC i łazienek w szpitalu?





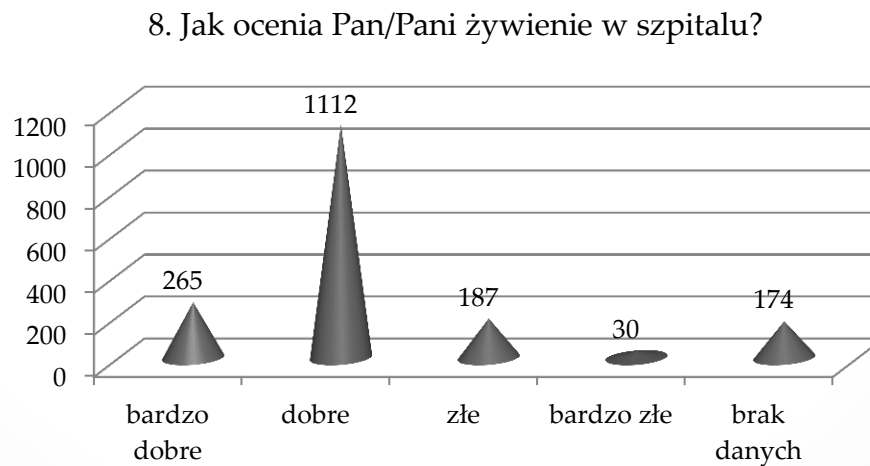
## 7. Jak ocenia Pan/Pani czystość WC i łazienek w szpitalu?

### Uwagi:

- umywalka, podłoga,
- pełne kosze,
- za rzadko wyrzucane śmieci z koszy,
- brakuje ręczników papierowych,
- kabina prysznicowa, toaleta, umywalka
- WC i łazienka całe,
- Sedesy,
- brak większej ilości natrysków (Chirurgia Ogólna),
- toaleta zapchana, brudne i zużyte sedesy, deski i pisuary (Chirurgia Ogólna),
- brak mydła w pojemnikach (Chirurgia Ogólna),
- krew i waciki na podłodze (Chirurgia Ogólna);

## 8. Jak ocenia Pan/Pani żywienie w szpitalu?

❖	bardzo dobre	- 265	14,99%
❖	dobre	-1112	62,90%
❖	złe	- 187	10,58%
❖	bardzo złe	- 30	1,70%
❖	brak danych	- 174	9,84%



- Jeżeli zaznaczył Pan/Pani odpowiedź złe lub bardzo złe proszę wskazać jakie były przyczyny:

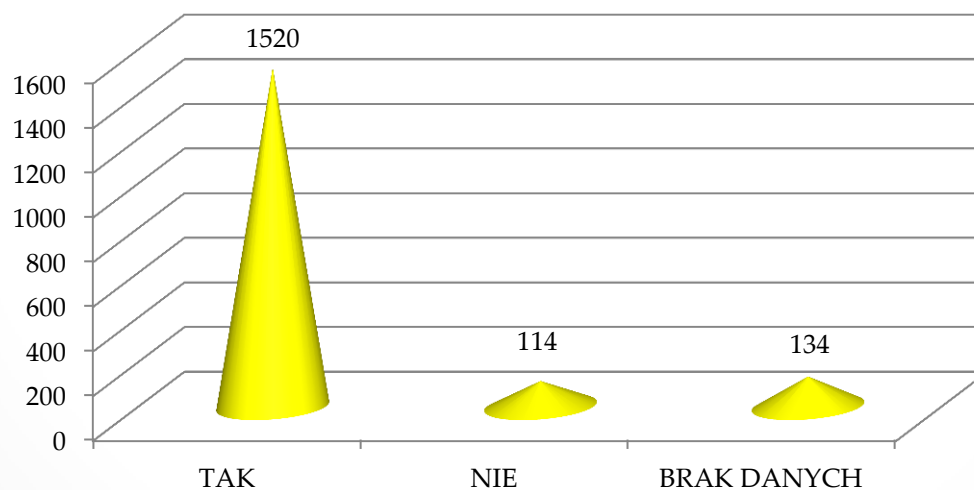
### Uwagi:

- brak warzyw, owoców,
- posiłki niezgodne z rodzajem diety (cukrzycowa) (Ginekologia),
- nie ma posiłków dla alergików,
- coś innego dla dzieci niż kanapki np. parówki, czy naleśniki lub inne (Pediatria),
- posiłki zbyt słone, zbyt pikantne
- mało urozmaicone zupy, śmierdzące i gęste od mąki,
- napoje obrzydliwe,
- Śniadanie wcześniej, kolacja później,
- brak stałych godzin,
- naczynia jednorazowe, brak sztućców, kubeczków;

## 9. Czy wie Pan/Pani kto jest Pana/Pani lekarzem prowadzącym?

❖ tak	-1520	85,97%
❖ nie	- 114	6,45%
❖ brak danych	- 134	7,58%

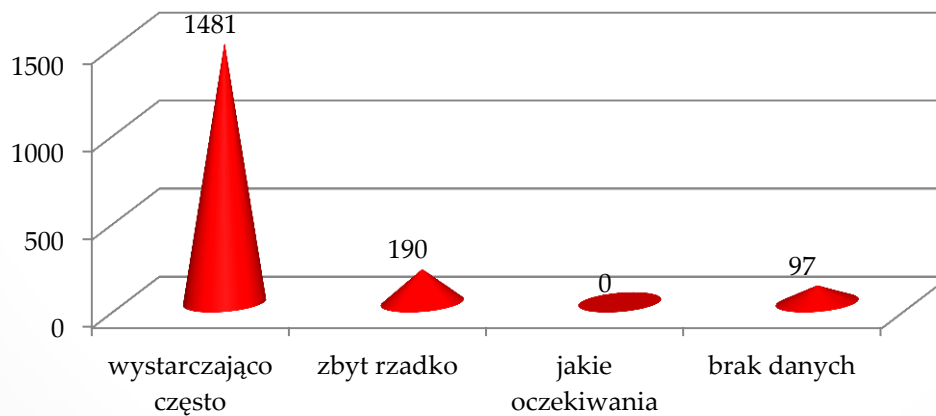
9. Czy wie Pan/Pani kto jest Pana/Pani lekarzem prowadzącym?



- 10. Jak często rozmawia z Panem/Panią lekarz?

❖	wystarczająco często	- 1481	83,77%
❖	zbyt rzadko	- 190	10,75%
❖	jakie oczekiwania	- 0	0,00%
❖	brak danych	- 97	5,49%

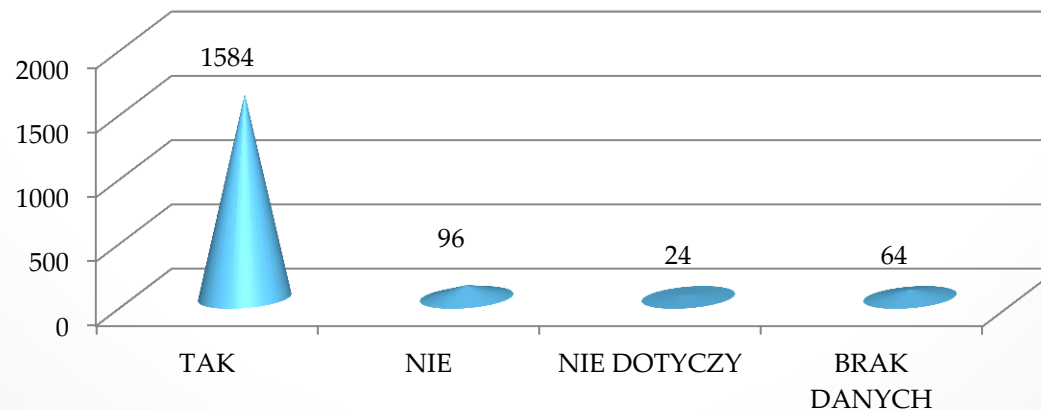
10. Jak często rozmawia z Panem/Panią lekarz?



11. Czy zostały Pan/Pani przedstawione informacje na temat choroby i planowanego sposobu leczenia?

❖ tak	-1584	89,59%
❖ nie	- 96	5,43%
❖ nie dotyczy	- 24	1,36%
❖ brak danych	- 64	3,62%

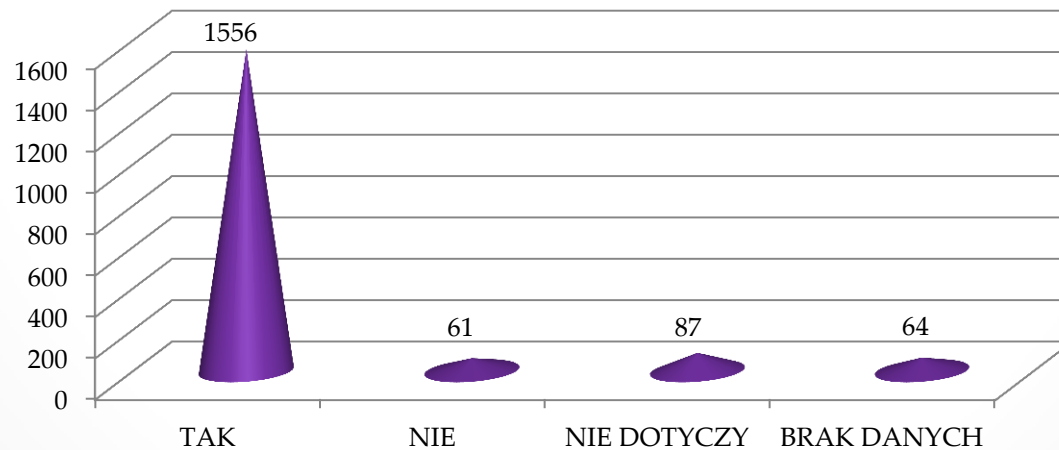
11. czy zostały Pan/Pani przedstawione informacje na temat choroby i planowanego sposobu leczenia?



12. Czy personel informował Pana/Panią o planowanych terminach badań i zabiegów?

❖ tak	-1584	89,59%
❖ nie	- 96	5,43%
❖ nie dotyczy	- 24	1,36%
❖ brak danych	- 64	3,62%

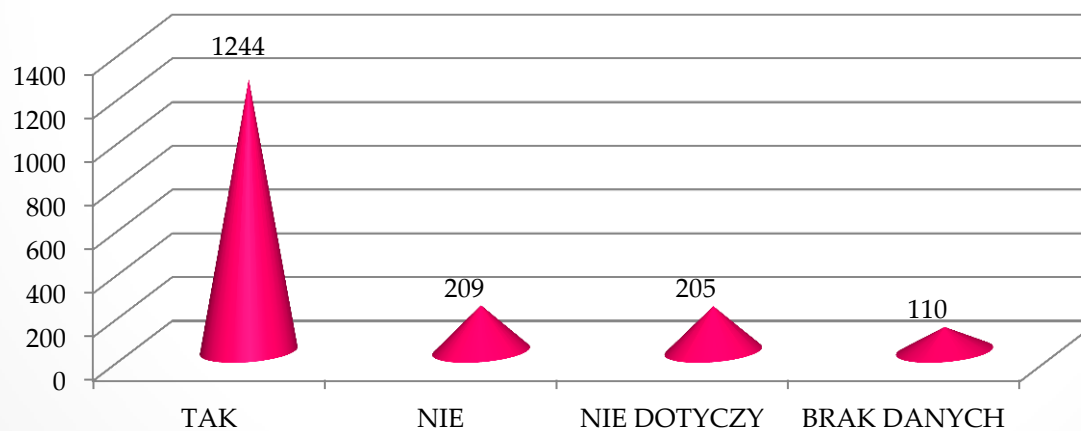
12. czy personel informował Pana/Panią o planowanych terminach badań i zabiegów?



### 13. Czy lekarz poinformował Pana/Panią o skutkach ubocznych zastosowanej terapii?

❖ tak	-1244	70,36%
❖ nie	- 209	11,82%
❖ nie dotyczy	- 205	11,82%
❖ brak danych	- 110	11,60%

13. Czy lekarz poinformował Pana/Panią o skutkach ubocznych zastosowanej terapii?

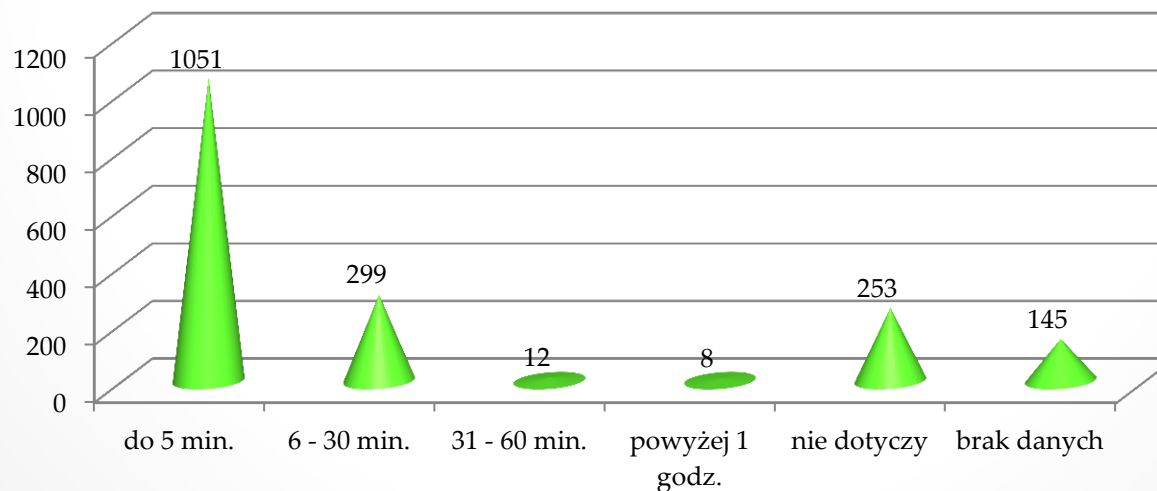




## 14. Jak długo czekał/a Pan/Pani na reakcję personelu po zgłoszeniu bólu, gorszego samopoczucia, czy innego dyskomfortu?

❖ do 5 min.	- 1051	59,45%
❖ 6 - 30 min.	- 299	16,91%
❖ 31 - 60 min.	- 12	0,68%
❖ powyżej 1 godz.	- 8	0,45%
❖ nie dotyczy	- 253	14,31%
❖ brak danych	- 145	8,20%

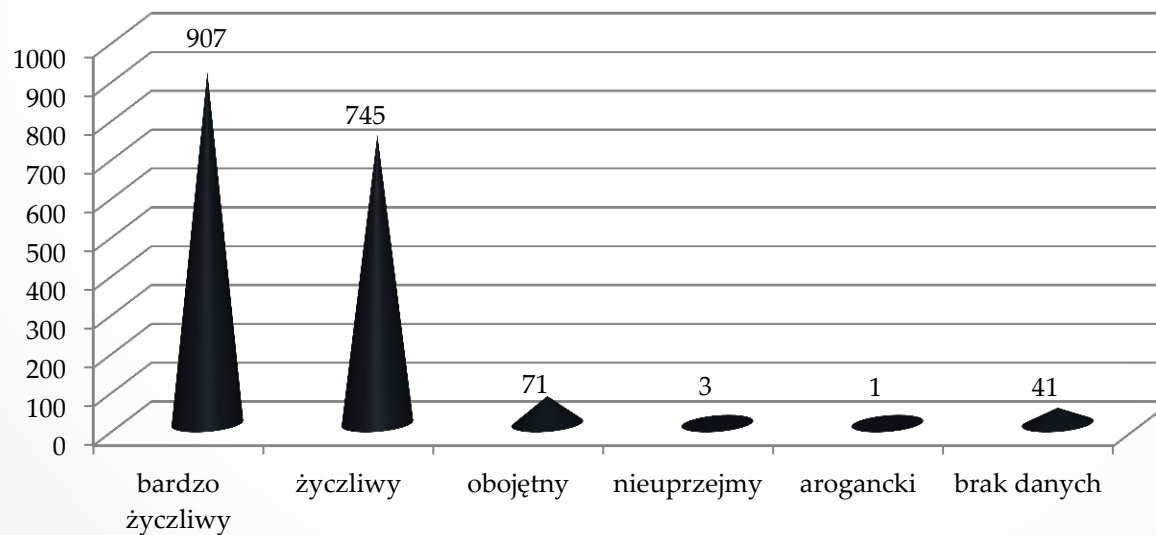
14. Jak długo czekał/a Pan/Pani na reakcję personelu po zgłoszeniu bólu, gorszego samopoczucia, czy innego dyskomfortu?



## 15. Jaki jest Pana/Pani zdaniem stosunek lekarzy do pacjentów?

❖ bardzo życzliwy	-907	51,30%
❖ życzliwy	-745	42,14%
❖ obojętny	- 71	4,02%
❖ nieuprzejmy	- 3	0,17%
❖ arogancki	- 1	0,06%
❖ brak danych	- 41	2,32%

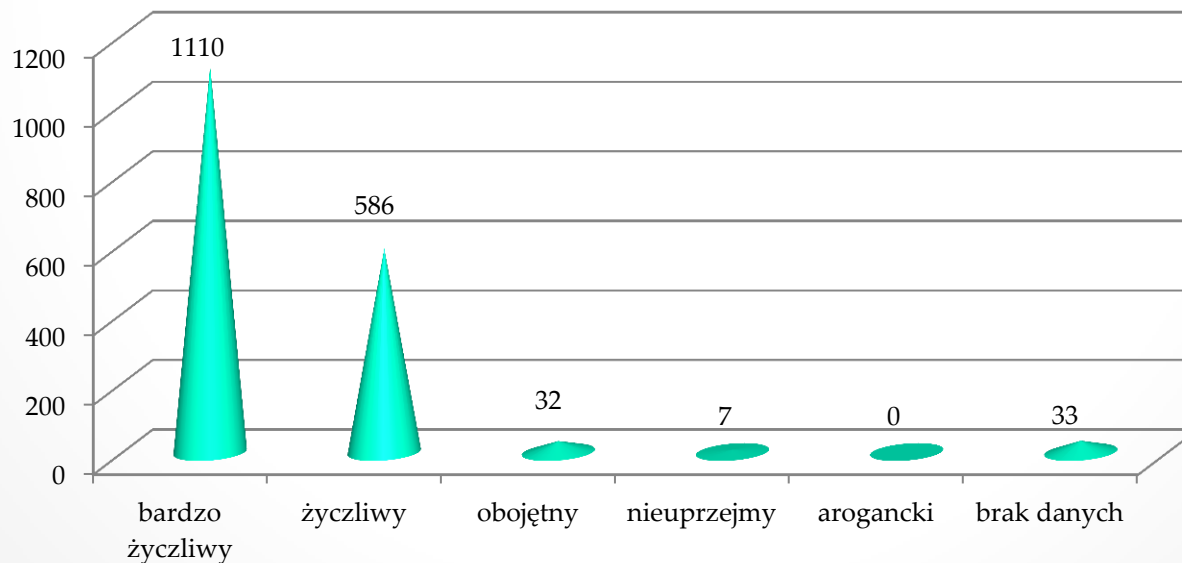
15. Jaki jest Pana/Pani zdaniem stosunek lekarzy do pacjentów?



## 16. Jaki jest Pana/Pani zdaniem stosunek pielęgniarek do pacjentów?

❖ bardzo życzliwy	- 1110	62,78%
❖ życzliwy	- 586	33,14%
❖ obojętny	- 32	1,81%
❖ nieuprzejmy	- 7	0,40%
❖ arogancki	- 0	0,00%
❖ brak danych	- 33	1,87%

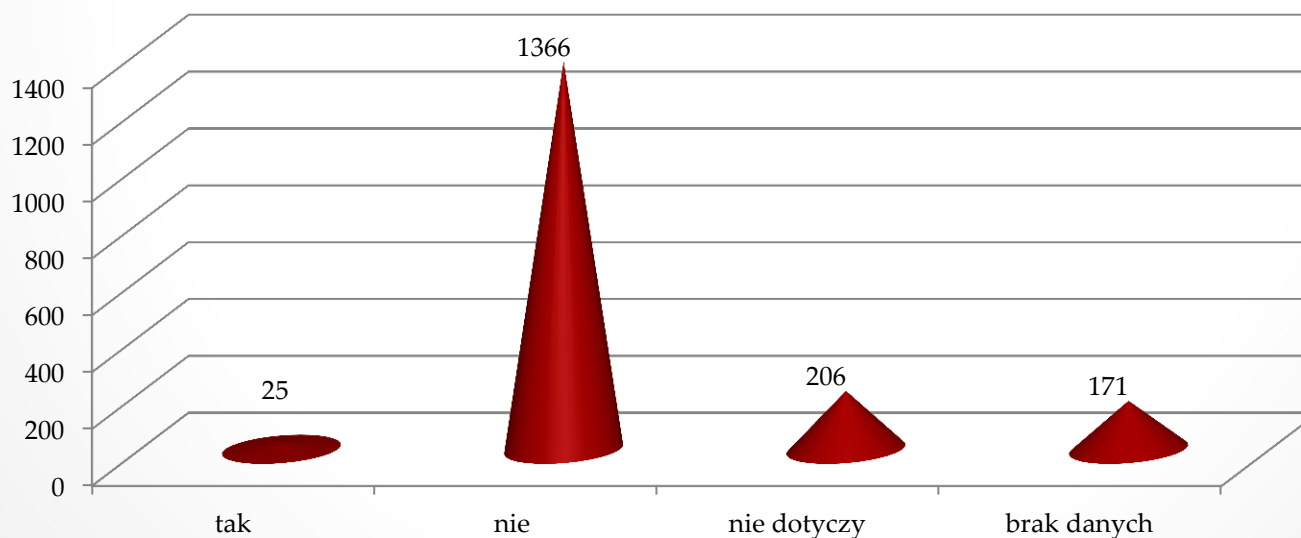
16. Jaki jest Pana/Pani zdaniem stosunek pielęgniarek do pacjentów?



17. Czy w trakcie Pana/Pani pobytu w oddziale doszło do zdarzenia niepożądanego związanego z procesem leczenia lub opieki nad Panem/Panią?

❖ tak	- 25	1,41%
❖ nie	-1366	77,26%
❖ nie dotyczy	- 206	11,65%
❖ brak danych	- 171	9,67%

17. Czy w trakcie Pana/Pani pobytu w oddziale doszło do zdarzenia niepożądanego związanego z procesem leczenia lub opieki nad Panem/Panią?



17. Czy w trakcie Pana/Pani pobytu w oddziale doszło do zdarzenia niepożądanego związanego z procesem leczenia lub opieki nad Panem/Panią?

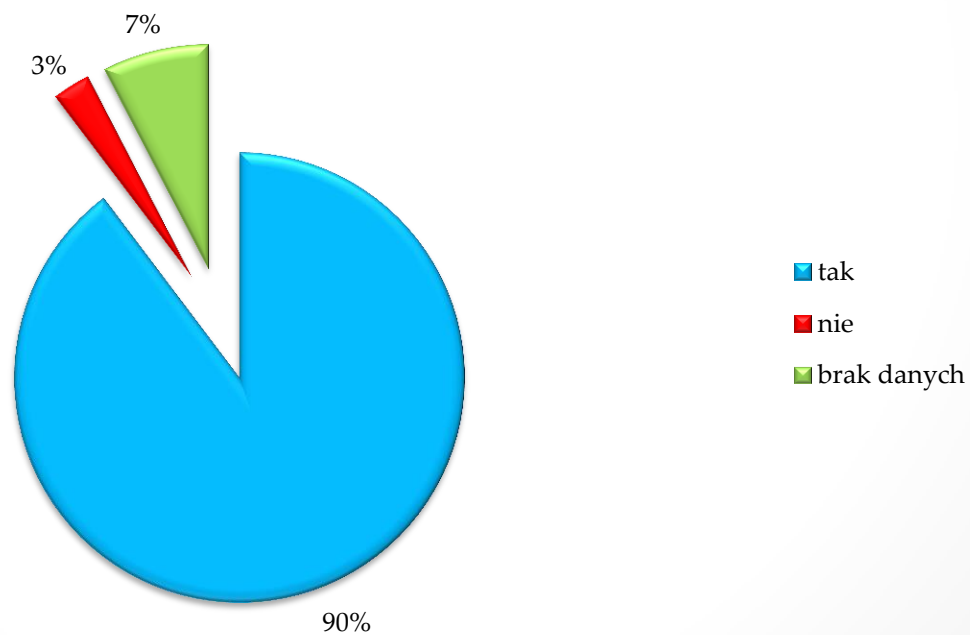
### Uwagi:

- upadek,
- nie potrafią pobrać krwi,
- prosiłem pielęgniarkę, żeby mi pomogła włożyć nogę na łóżko po zabiegu biodra, to powiedziała, że to do niej nie należy;

18. Czy polecił/a by Pan/Pani nasz Szpital rodzinie, znajomym?

❖ tak	-1586	89,71%
❖ nie	- 48	2,71%
❖ brak danych	- 134	7,58%

18. Czy polecił/a by Pan/Pani nasz Szpital rodzinie, znajomym?



## 19. Co by Pan/Pani zmienił/a w Szpitalu?

- szybsze przyjęcie na Oddział ze skierowaniem,
- zbyt długi czas oczekiwania na Izbie Przyjęć,
- więcej personelu,
- łazienki w salach, więcej pryszniców,
- zwiększyłabym pobory personelu,
- zbyt duża tolerancja dla palaczy,
- miejsca dla palących,
- darmowa telewizja,
- zmniejszyć biurokrację!
- zbyt mało personelu na dyżurze,
- rozładę pielęgniarek ze względu na zachowanie co do chorych,
- na każdym oddziale na 1 sedes potrzebna nakładka podwyższająca, jak na ortopedii,

## 19. Co by Pan/Pani zmienił/a w Szpitalu?

- czas oczekiwania na konsultację lekarską na IP,
- trzecie gniazdo dojścia do tlenu (Paliacja),
- żywienie,
- wymieniłabym łóżka z materacami przeciwodleżynowymi,
- podejście lekarzy i personelu medycznego SORu do pacjentów. Lekarze powinni zainteresować się pacjentem, a nie zganiać na zmianę dyżuru kiedy pacjent ma 40 st. gorączki i drgawki. Lekarze SORu nie zapoznają się dotychczasową dokumentacją medyczną (karty wypisu ze Szpitala),
- dodałabym więcej specjalizacji, tak aby nasi pacjenci nie musieli jeździć do większych miast do specjalistów, a jeśli już to tylko na chemię lub bardziej skomplikowane zabiegi,

### **Dodatkowe uwagi**

- palacz też człowiek, pomimo zakazów powinno być wyznaczone miejsce gdzie można by zapalić papierosa!



## PODSUMOWANIE

Jak wynika z Kwestionariusza osobowego co drugi pacjent mieścił się w przedziale wiekowym 19 – 64 lata (53%) i miał płeć żeńską(57%).

W części szczegółowej badaniu ankietowemu poddano tryb, czas i jakość przyjęcia na Oddziały szpitalne. Jak wynika z udzielonych odpowiedzi, zdecydowana większość respondentów hospitalizowanych była na podstawie skierowania 79,69%. Pobyt w szpitalu najczęściej wynosił od 3 do 8 dni (44%) i do 3 dni (38,86%). Powyżej 8 dni hospitalizowanych było jedynie 13,24% ankietowanych pacjentów.

Niemal 90% respondentów oczekiwało na przyjęcie na salę poniżej 3 godzin, w tym 50,4% do 1 godziny, a 37,05% od 1 do 3 godzin. Powyżej 3 godzin oczekiwało tylko 10,86% badanych.

Ankietowani pacjenci pozytywnie ocenili stosunek personelu Izby Przyjęć w trakcie przyjmowania do szpitala. Takiej odpowiedzi dokonało niemal 90% respondentów, w tym 44,80% zaznaczyło odpowiedź bardzo życzliwy, a 45,14% życzliwy.

## PODSUMOWANIE

W dalszej części ankiety respondenci odpowiadali na pytania związane z zapoznaniem z podstawowymi informacjami, czystością i wyposażeniem sal oraz sanitariatów oraz jakością żywienia.

Tutaj również przeważały bardzo dobre oceny.

Niemal 90% badanych zostało zapoznanych z lokalizacją pomieszczeń (89,93%). Ponad 60% uzyskało informację na temat Praw Pacjenta i Regulaminu Oddziału, a niemal 30% respondentów w ogóle nie udzieliła odpowiedzi na te pytania.

Prawie 100% respondentów wysoko oceniła czystość sal (bardzo czyste - 61,54%, czyste - 37,39%) oraz ich wyposażenie (bardzo dobre - 46,49%, dobre - 51,07%) oraz czystość WC i łazienek (bardzo czyste - 42,36%, czyste - 55,54%).

Nieco słabiej wypadła ocena żywienia. Smak posiłków pozytywnie oceniło około 78% badanych pacjentów (bardzo dobre - 14,99%, dobre - 62,90%), negatywnie 12,28% (złe - 10,58%, bardzo złe - 1,7%).

## PODSUMOWANIE

Respondenci oceniali także zachowanie personelu lekarskiego i pielęgniarskiego w stosunku do hospitalizowanych pacjentów.

Zdecydowana większość badanych pacjentów wiedziała kto jest ich lekarzem prowadzącym (85,97%), pozytywnie oceniła częstotliwość rozmów (wystarczająco często - 83,77%) oraz przekazywanie informacji na temat choroby i planowanego leczenia (89,59%), planowanych terminach badań i zabiegów (89,59%) oraz ewentualnych skutkach ubocznych zastosowanej terapii (70,36%).

Ankietowani pozytywnie ocenili szybkość reakcji personelu po zgłoszeniu bólu, gorszego samopoczucia, czy innego dyskomfortu (do 5 min. - 59,45%, 6 - 30 min. - 16,91%).

Ponad 95% badanych pozytywnie oceniło stosunek lekarzy do pacjentów (bardzo życzliwy - 51,30%, życzliwy - 42,14%) oraz pielęgniarek (bardzo życzliwy - 62,78%, życzliwy - 33,14%).

W ogólnej ocenie aż 89,71% respondentów poleciłaby Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej w Starachowicach swojej rodzinie i znajomym.





CERTYFIKAT 2014/08 Czysty Szpital

Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
ul. Radomska 70  
27-200 Starachowice



**Dziękuję za uwagę**