



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 2018 roku



Raport

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

Przeprowadzono je na 15 Oddziałach Szpitalnych od stycznia do końca czerwca 2018 roku. Odrębne wzory ankiet wydano dla Szpitalnego Oddziału Ratunkowego oraz dla Oddziału Położniczo-Ginekologicznego z Salą Porodową (różne do oceny części położniczej i Oddziału Neonatologicznego).

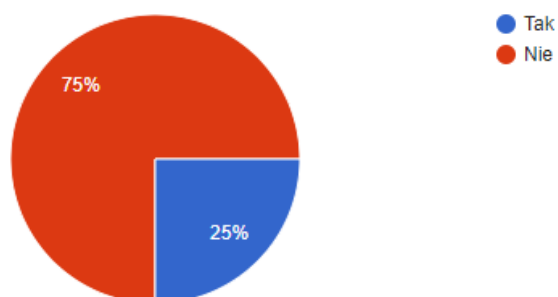
Badaniu poddano losową grupę pacjentek hospitalizowanych w ww. terminie. Formularze ankiet były rozdawane przez personel pielęgniarski danego Oddziału. Wypełnione druki składano do urn zlokalizowanych na korytarzach zapewniając w ten sposób anonimowość. W tym roku wprowadzono również możliwość wypełniania ankiety drogą elektroniczną poprzez udostępnienie formularzy na stronie internetowej szpitala (w sekcji Strefa Pacjenta w zakładce Badania Satysfakcji Pacjentów).

W przedmiotowym badaniu satysfakcji pacjenta uzyskano 21 wypełnionych arkuszy. W związku ze zmianą Procedury i formularza ankietowego, a także umożliwieniem wypełniania ankiety on-line w chwili obecnej nie ma możliwości określenia wskaźnika zwrotności. Pracujemy nad poprawą narzędzia informatycznego.

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.

1. Czy jest to Pani pierwszy poród?

20 odpowiedzi



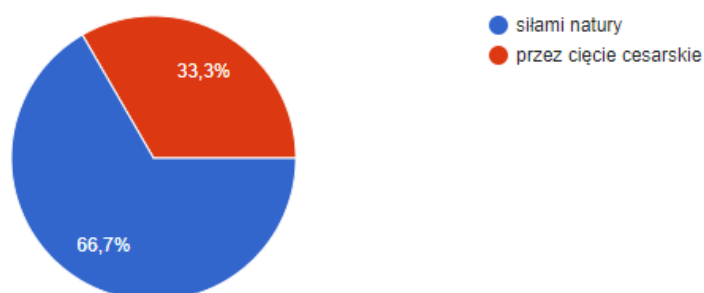
Wykres nr 1. Poród

Odpowiedzi:

- tak - 5 (25%)
- nie - 15 (75%)

2. Poród odbył się

21 odpowiedzi



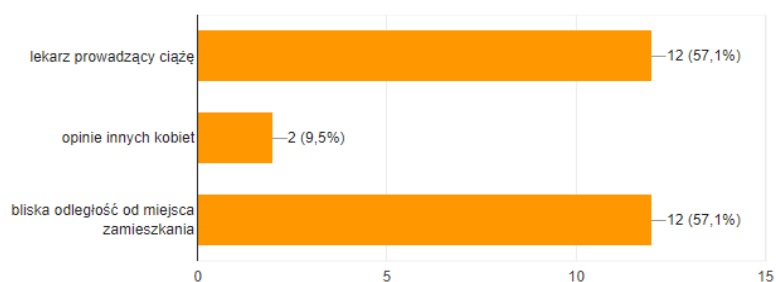
Wykres nr 2. Poród - przebieg

Odpowiedzi:

- siłami natury - 14 (66,7%)
- przez cesarskie cięcie - 7 (33,3%)

3. Jaki był powód wyboru oddziału położniczego w szpitalu w Starachowicach na miejsce porodu ?

21 odpowiedzi



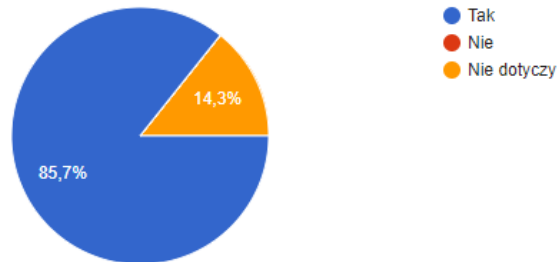
Wykres nr 3. Powód wyboru Oddziału

Odpowiedzi (można było zaznaczyć więcej niż 1 odpowiedź):

- lekarz prowadzący ciążę -12 (57,1%)
- opinie innych kobiet - 2 (8,54%)
- bliska odległość od miejsca zamieszkania -12 (57,1%)

4. Czy lekarze od razu reagowali na zgłaszane przez Panią bóle/skurcze/zmiany samopoczucia ?

21 odpowiedzi



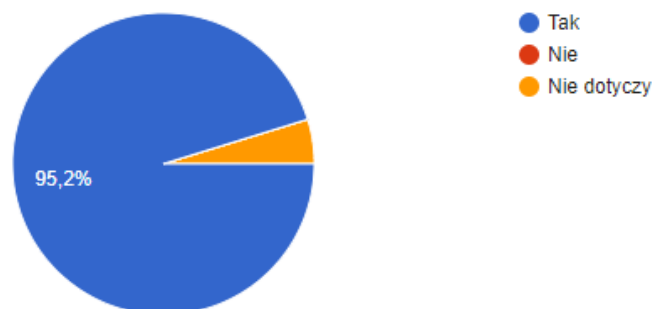
Wykres nr 4. Reakcja lekarzy

Odpowiedzi:

- tak - 18 (85,7%)
- nie - 0 (0%)
- nie dotyczy - 3 (14,3%)

5. Czy położne od razu reagowały na zgłaszane przez Panią bóle/skurcze/zmiany samopoczucia?

21 odpowiedzi



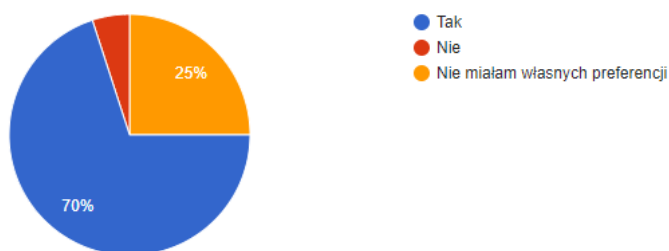
Wykres nr 5. Reakcja położnych

Odpowiedzi:

- tak - 20 (95,2%)
- nie - 0 (0%)
- nie dotyczy - 1 (4,8%)

6. Czy była Pani pytana przez lekarza/położną o swój plan porodu lub preferencje odnośnie przebiegu porodu ?

20 odpowiedzi



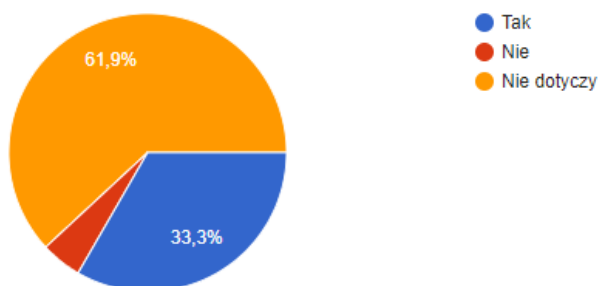
Wykres nr 6. Plan porodu

Odpowiedzi:

- tak -14 (70%)
- nie - 1 (5%)
- nie miałam własnych preferencji - 5 (25%)

7. Czy nacięcie krocza było z Panią uzgodnione ?

21 odpowiedzi



Wykres nr 7. Nacięcie krocza

Odpowiedzi:

- tak - 7 (33,3%)
- nie - 1 (4,8%)
- nie dotyczy - 13 (61,9%)

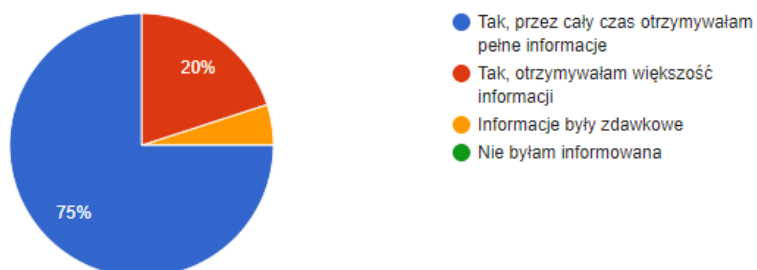
8. Czy miała Pani możliwość wyboru dogodnej dla Pani pozycji do porodu?

- tak -0 (0%)
- nie -0 (0%)
- nie dotyczy-0 (0%)

Niemożliwy podgląd udzielonych odpowiedzi – błąd narzędzia

9. Czy była Pani informowana o przebiegu porodu, używanych środkach i zabiegach ?

20 odpowiedzi



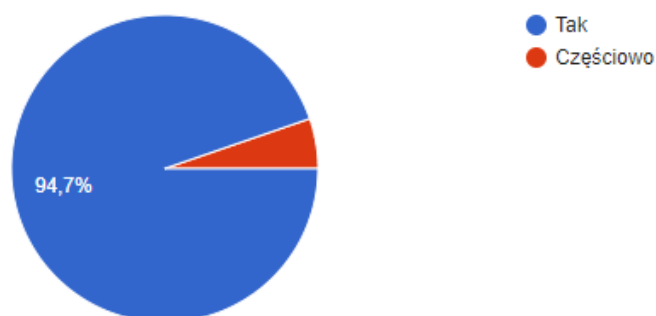
Wykres nr 8. Przebieg porodu

Odpowiedzi:

- tak, przez cały czas otrzymywałam pełne informacje - 15 (75%)
- tak, otrzymywałam większość informacji - 4 (20%)
- informacje były zdawkowe - 1 (5%)
- nie byłam informowana - 0 (0%)

10. Czy poród w naszym szpitalu spełnił Pani oczekiwania ?

19 odpowiedzi



Wykres nr 9. Stan dziecka

Odpowiedzi:

- tak - 18 (94,7%)
- tak, częściowo - 1 (5,3%)

PODSUMOWANIE

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

Jak wynika z części wstępnej ankiety 75% respondentek rodziła po raz pierwszy. Znaczna część porodów odbywała się siłami natury – 66,7%. Głównymi powodami wyboru naszego szpitala na miejsce porodu miał lekarz prowadzący oraz bliska odległość od miejsca zamieszkania. Takich odpowiedzi udzieliło 57,1%. Dodajmy tylko, że w tym przypadku można było zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź.

Ankietowane pozytywnie oceniły postawę personelu medycznego. Według 85,7% respondentek lekarze bezzwłocznie reagowali na zgłaszane bóle, skurcze i zmiany samopoczucia. Pozostałej grupy problem ten nie dotyczył (14,3%). Jeszcze wyższą ocenę uzyskały położne. Aż 95,2% kobiet potwierdziło ich natychmiastowe reakcje.

Jak wynika z odpowiedzi 70% respondentek była pytana przez lekarza/położną o swój plan porodu. Warto dodać, że 25% pacjentek nie miało własnych preferencji, a 5% nie usłyszało takiego pytania ze strony personelu.

Kolejne pytania ankietowe dotyczyły przebiegu akcji porodowej. Jedynie 33,3% kobiet przyznało, że nacięcie krocza było z nimi uzgodnione. Warto jednak dodać, że znacznie wyższy odsetek odpowiedzi 61,9% zakreślono w rubryce nie dotyczy. Nacięcie było wykonane bez konsultacji 4,8% badanych.

Ze względu na błąd narzędzia informatycznego nie sposób przeanalizować odpowiedzi na pytanie numer 8 „Czy miała Pani możliwość wyboru dogodnej dla Pani pozycji do porodu?”. Wszystkie dane zostały utracone.

Pacjentki pozytywnie oceniły zakres udzielanych informacji o przebiegu porodu, używanych środkach i zabiegach. 75% ankietowanych zaznaczyło odpowiedź „tak, przez cały czas otrzymywałam pełne informacje”, a 20% - „tak, otrzymywałam większość informacji”.

Ostatnie pytanie dotyczyło ogólnej opinii respondentek. I tutaj 94,7% ankietowanych uznało, że poród w naszym szpitalu spełnił ich oczekiwania.