

# Wyniki badania satysfakcji pacjentów Powiatowego Zakładu Opieki Zdrowotnej w Starachowicach

na podstawie badania ankietowego przeprowadzonego  
na 14 Oddziałach Szpitalnych w II połowie 2018 roku



# Raport

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

Zrealizowano je w Poradniach Specjalistycznych, POZ „MEDYK” i na 14 Oddziałach Szpitalnych. Odrębne wzory ankiet wydano dla Szpitalnego Oddziału Ratunkowego oraz Oddziału Położniczo-Ginekologicznego z Salą Porodową - odrębne dla części ginekologicznej i położniczej z dodatkowymi arkuszami poświęconymi ocenie Oddziału Neonatologicznego. Raporty ich dotyczące stanowią odrębne dokumenty.

Badaniu poddano losową grupę pacjentów hospitalizowanych w ww. terminie. Formularze ankiet oraz pudełka do ich wrzucania były dostępne na korytarzach oddziałów szpitalnych, co zapewniło anonimowość badania

W przedmiotowym badaniu satysfakcji pacjenta uzyskano 326 wypełnionych arkuszy. Obowiązująca Procedura określała minimalne limity liczby ankiet dla każdej komórki organizacyjnej. Na tej podstawie można określić ogólny wskaźnik zwrotności wynoszący 97.31%.

## **Badanie Przeprowadzono na Oddziałach:**

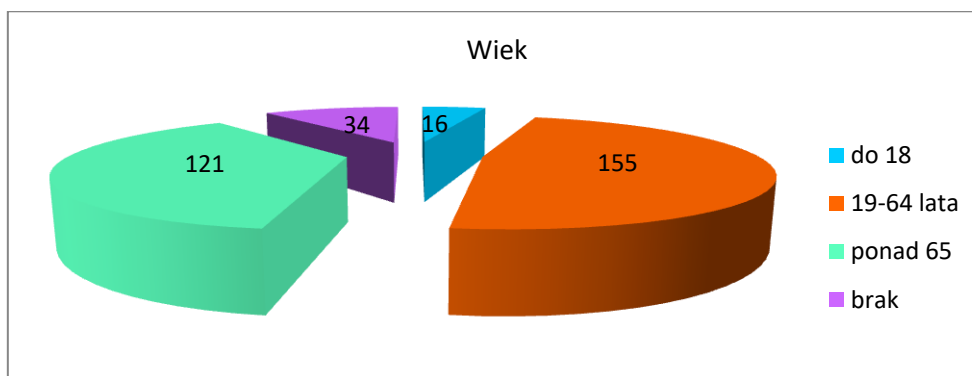
- Chirurgii Ogólnej
- Chirurgii Urazowo – Ortopedycznej z Pododdziałem Endoprotezoplastyki i Pododdziałem Chirurgii Kręgosłupa
- Oddział Chorób Wewnętrznych I i o Profilu Nefrologicznym
- Oddział Chorób Wewnętrznych II o Profilu Wewnętrznym
- Oddział Chorób Zakaźnych
- Oddział Kardiologiczny
- Oddział Medycyny Paliatywnej
- Oddział Neurologiczny
- Oddział Okulistyczny
- Oddział Ginekologiczno-Położniczy z Salą Porodową (część ginekologiczna)
- Oddział Pediatriczny
- Oddział Rehabilitacji i Rehabilitacji Neurologicznej

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. Ankietowani mieli możliwość zakreślenia konkretnych odpowiedzi lub dokonania oceny w skali punktowej od 1 do 5, gdzie 1 oznaczał najniższą notę, a 5 najwyższą.

Pacjenci mieli możliwość zapisywania swoich uwag oraz sugerowania zmian w Powiatowym Zakładzie Opieki Zdrowotnej.

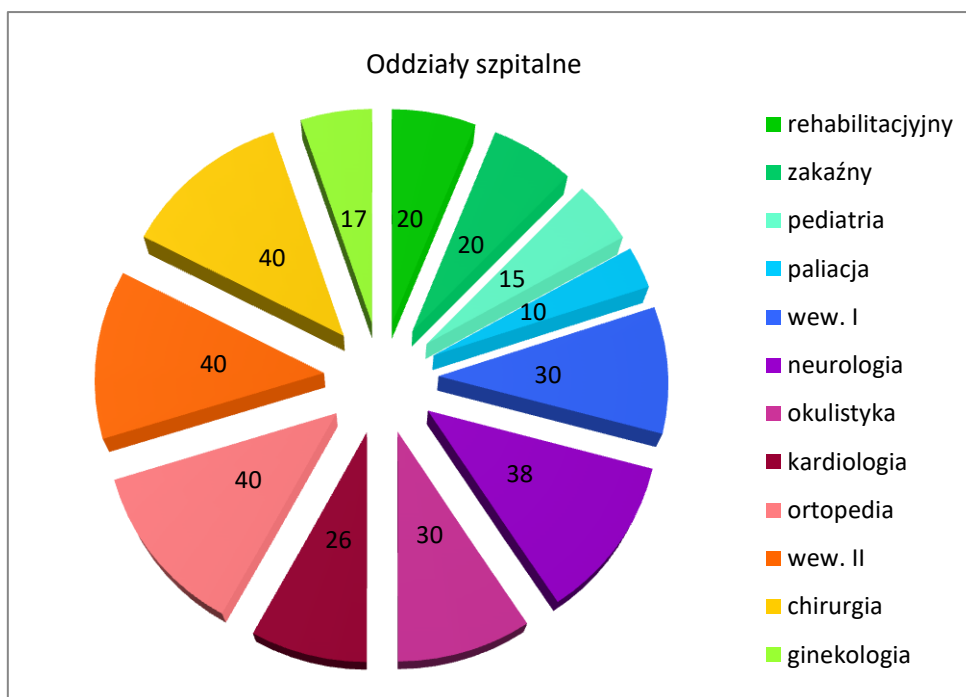
## KWESTIONARIUSZ OSOBOWY



Wykres nr1. Wiek respondentów

Odpowiedź:

- do 18 lat - 16 ( 4.90%)
- 19 - 64 lat - 155 (47.54%)
- 65 lat i powyżej - 121 (37.11%)
- brak odpowiedzi - 34 (10.42%)



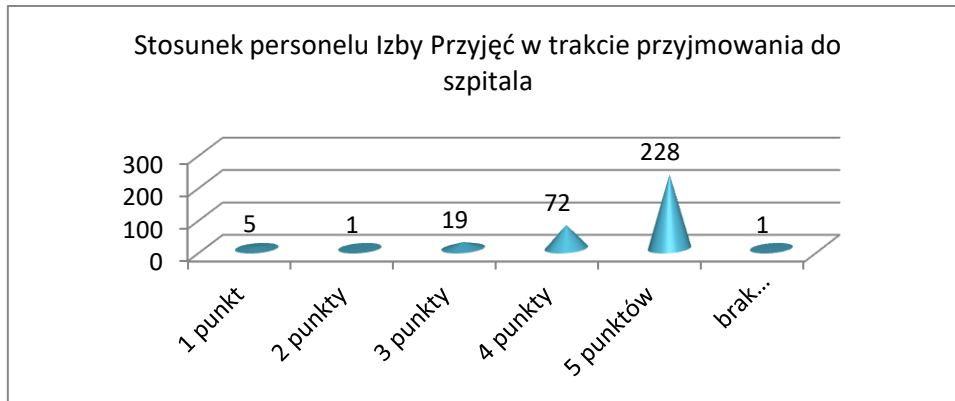
Wykres nr 2. Hospitalizacja na oddziałach szpitalnych

Odpowiedź:

- Oddział Chirurgii Ogólnej - 40 (12.26%)
- Oddział Chirurgii Urazowo-Ortopedycznej z Pododdziałem Endoprotezoplastyki i Pododdziałem Chirurgii Kręgosłupa - 40 (12.26%)
- Oddział Chorób Wewnętrznych I i o Profilu Nefrologicznym - 30 ( 9.20%)
- Oddział Chorób Wewnętrznych II o Profilu Wewnętrznym - 40 (12.26%)
- Oddział Chorób Zakaźnych - 20 ( 6.13%)
- Oddział Kardiologiczny - 26 ( 7.97%)
- Oddział Medycyny Paliatywnej - 10 ( 3.06%)

- Oddział Neurologiczny – 38 (11.65%)
- Oddział Okulistyczny – 30 (9.20%)
- Oddział Pediatriczny – 15 (4.60%)
- Oddział Rehabilitacji Neurologicznej – 20 (6.13%)

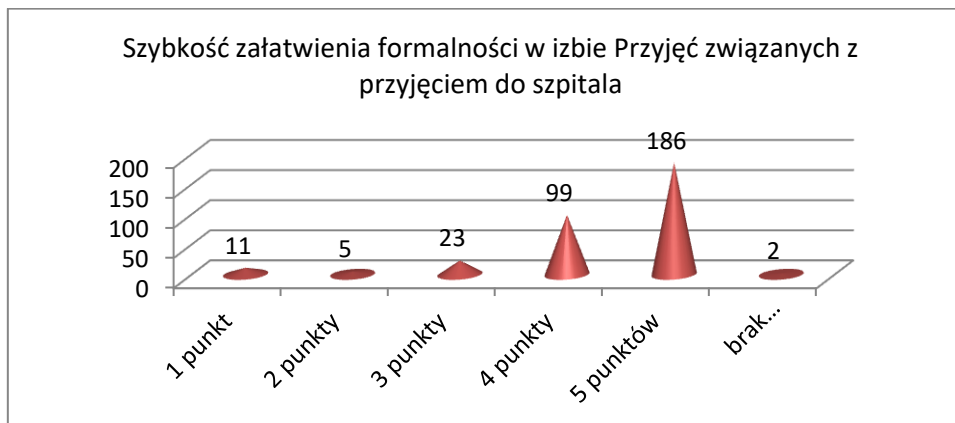
## Jak ocenia Pan/Pani?



Wykres nr 3. Stosunek personelu Izby Przyjęć

### Odpowiedź:

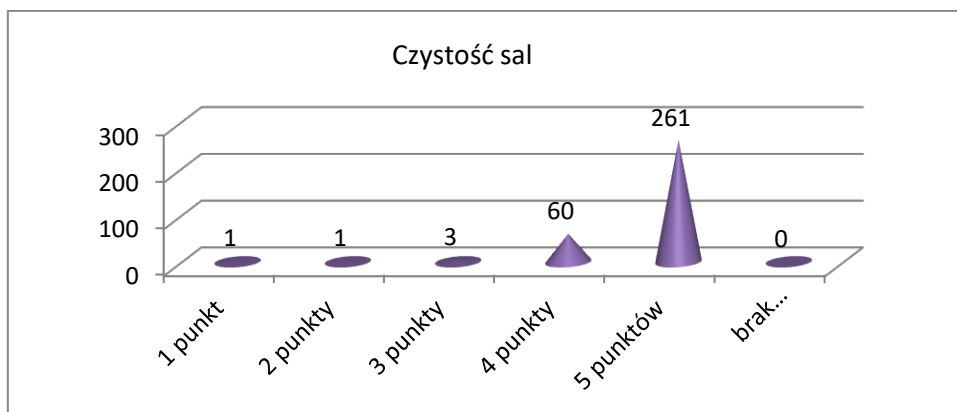
- 1 (min.) – 5 (1.53%)
- 2 – 1 (0.30%)
- 3 – 19 (5.82%)
- 4 – 72 (22.08%)
- 5 (max.) – 228 (69.93%)
- brak odpowiedzi – 1 (0.30%)



Wykres nr 4. Szybkość załatwienia formalności w Izbie Przyjęć

### Odpowiedź:

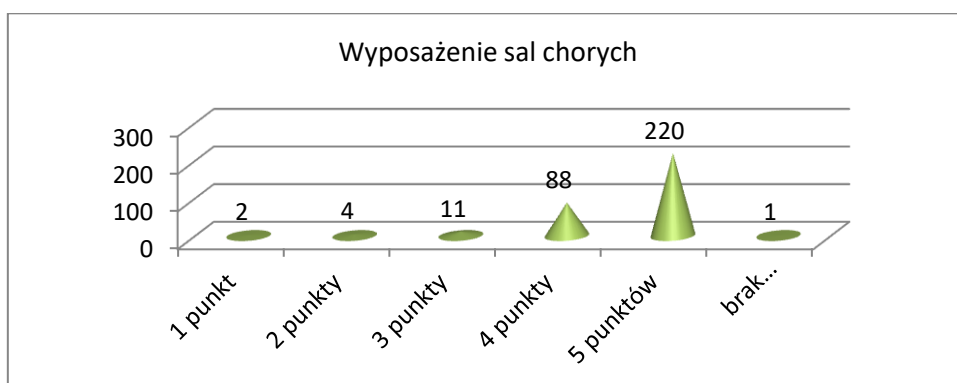
- 1 (min.) – 11 (3.37%)
- 2 – 5 (1.53%)
- 3 – 23 (7.05%)
- 4 – 99 (30.36%)
- 5 (max.) – 186 (57.05%)
- brak odpowiedzi – 2 (0.61%)



Wykres nr 5. Czystość sal

Odpowiedź:

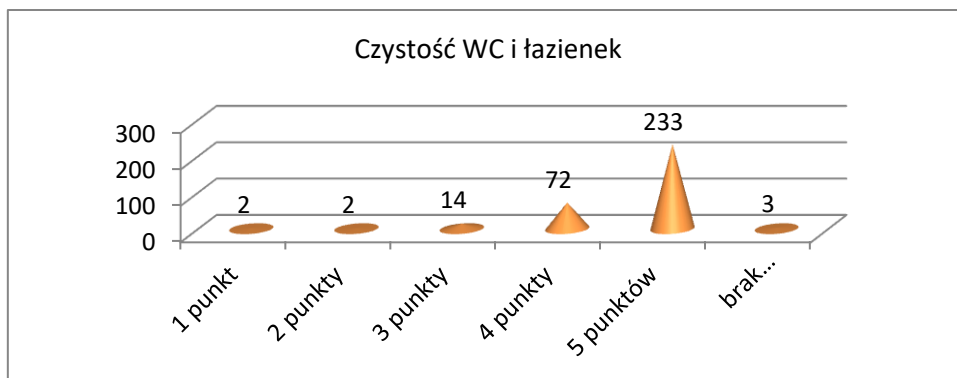
- 1 (min.) – 1 ( 0.30 %)
- 2 – 1 ( 0.30 %)
- 3 – 3 ( 0.92%)
- 4 – 60 (18.40%)
- 5 (max.) – 261 (80.06%)
- brak odpowiedzi – 0 ( 0%)



Wykres nr 6. Wyposażenie sal

Odpowiedź:

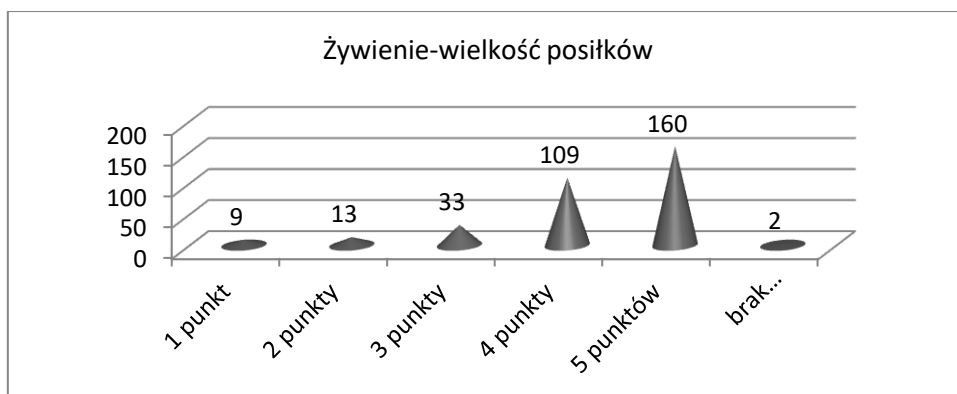
- 1 (min.) – 2 ( 0.61%)
- 2 – 4 ( 1.22%)
- 3 – 11 ( 3.37%)
- 4 – 88 (26.99%)
- 5 (max.) – 220 (67.48%)
- brak odpowiedzi – 1 ( 0.30 %)



Wykres nr 7. Czystość WC i łazienek

Odpowiedź:

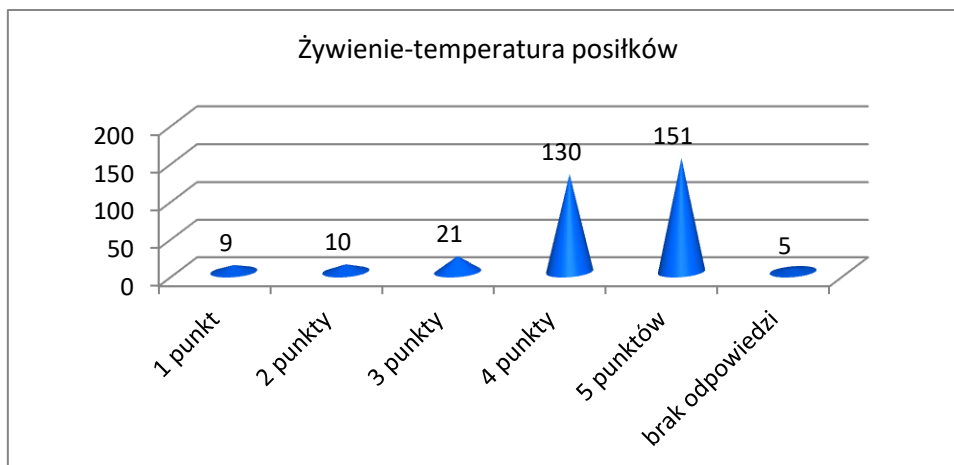
- 1 (min.) – 2 ( 0.61%)
- 2 – 2 ( 0.61%)
- 3 – 14 ( 4.29%)
- 4 – 72 (22.08%)
- 5 (max.) – 233 (71.47%)
- brak odpowiedzi – 3 ( 0.92%)



Wykres nr 8. Żywnienie – wielkość posiłków

Odpowiedź:

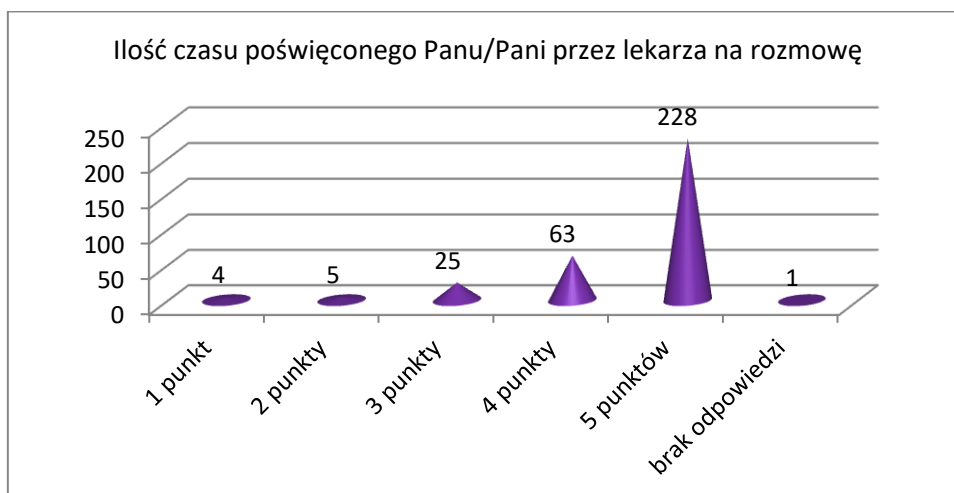
- 1 (min.) – 9 ( 2.76%)
- 2 – 13 ( 0.61%)
- 3 – 33 (10.12%)
- 4 – 109 (33.43%)
- 5 (max.) – 160 (49.07%)
- brak odpowiedzi – 2 ( 0.61%)



Wykres nr 9. Żywnie – temperatura posiłków

Odpowiedź:

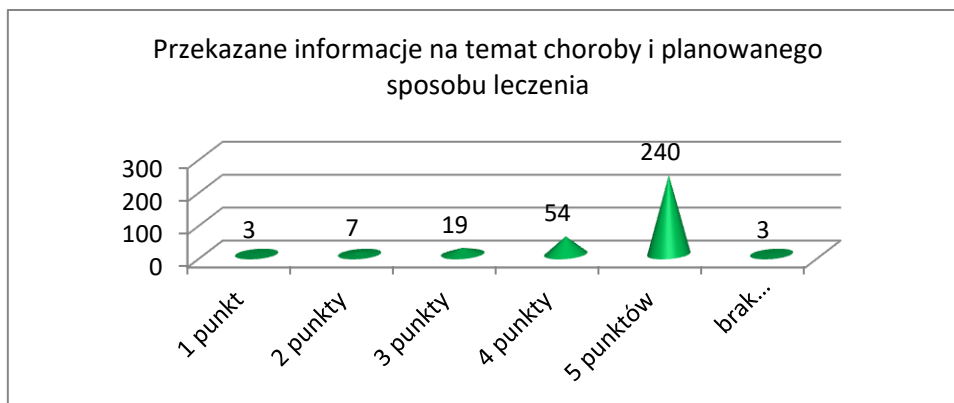
- 1 (min.) – 9 ( 2.76%)
- 2 – 10 ( 3.06%)
- 3 – 21 ( 6.44%)
- 4 – 130 (39.87%)
- 5 (max.) – 151 (46.31%)
- brak odpowiedzi – 5 ( 1.53 %)



Wykres nr 10. Czas poświęcony Pacjentowi przez lekarza

Odpowiedź:

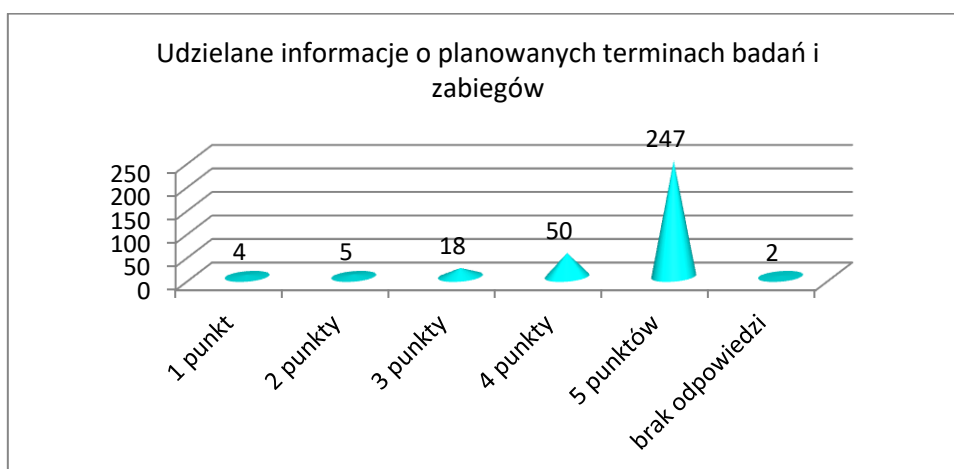
- 1 (min.) – 4 ( 1.22%)
- 2 – 5 ( 1.53%)
- 3 – 25 ( 7.66%)
- 4 – 63 (19.32%)
- 5 (max.) – 228 (69.93%)
- brak odpowiedzi – 1 ( 0.30 %)



Wykres nr 11. Informacje nt. choroby

Odpowiedź:

- 1 (min.) – 3 ( 0.92%)
- 2 – 7 ( 2.14%)
- 3 – 19 ( 5.82%)
- 4 – 54 (16.56%)
- 5 (max.) – 240 (73.61%)
- brak odpowiedzi – 3 ( 0.92%)

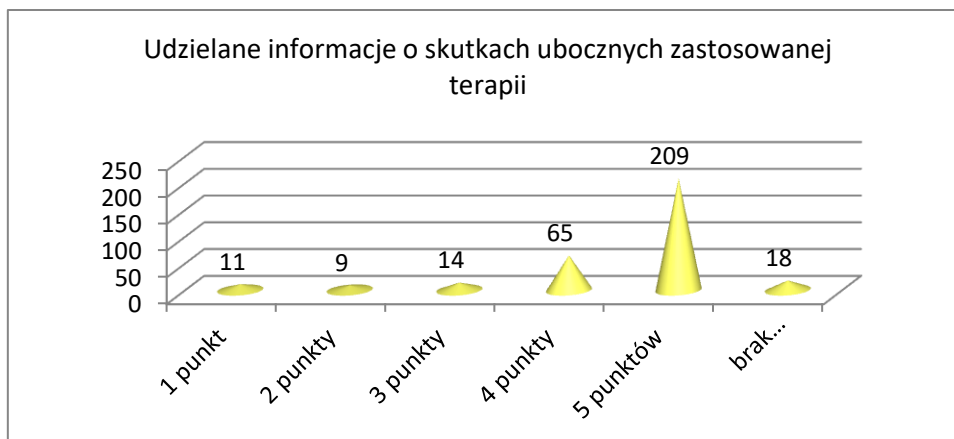


Wykres nr 12. Informacje nt. badań i zabiegów

Odpowiedź:

- 1 (min.) – 4 ( 1.22%)
- 2 – 5 ( 1.53 %)
- 3 – 18 ( 5.52%)
- 4 – 50 (15.33%)
- 5 (max.) – 247 (75.76%)
- brak odpowiedzi – 2 ( 0.61%)

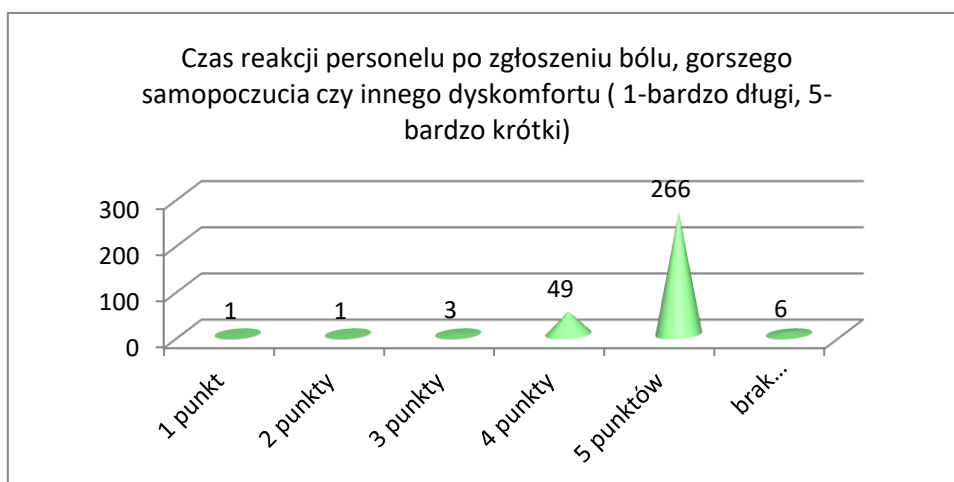




Wykres nr 13. informacje o skutkach ubocznych terapii

Odpowiedź:

- 1 (min.) – 11 ( 3.37%)
- 2 – 9 ( 2.76%)
- 3 – 14 ( 4.29%)
- 4 – 65 (19.93%)
- 5 (max.) – 209 (64.11%)
- brak odpowiedzi – 18 ( 5.52%)



Wykres nr 14. Czas reakcji personelu

Odpowiedź:

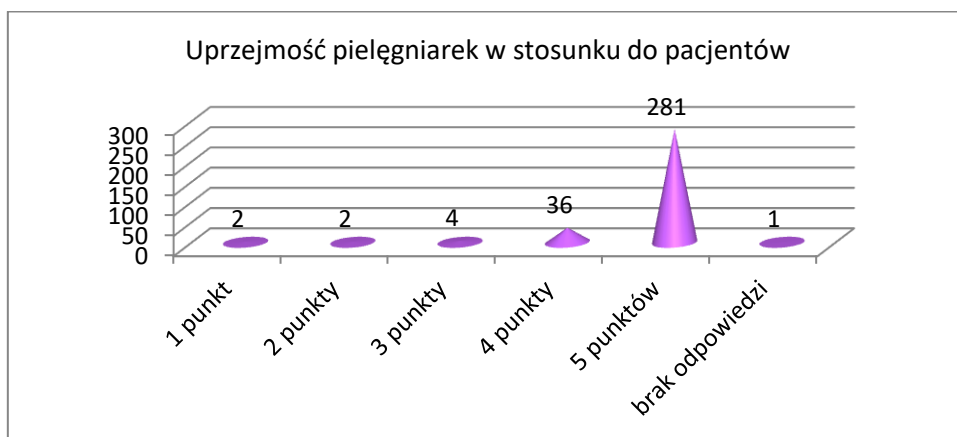
- 1 (min.) – 1 ( 0.30 %)
- 2 – 1 ( 0.30 %)
- 3 – 3 ( 0.92%)
- 4 – 49 (15.03 %)
- 5 (max.) – 266 (81.59%)
- brak odpowiedzi – 6 ( 1.84%)



Wykres nr 15. Uprzejmość lekarzy

Odpowiedź:

- 1 (min.) – 3 ( 0.92%)
- 2 – 2 ( 0.61%)
- 3 – 8 ( 2.45%)
- 4 – 47 (14.41%)
- 5 (max.) – 266 (81.59%)
- brak odpowiedzi – 0 ( 0%)



Wykres nr 16. Uprzejmość pielęgniarek

Odpowiedź:

- 1 (min.) – 2 ( 0.61%)
- 2 – 2 ( 0.61%)
- 3 – 4 ( 1.22%)
- 4 – 36 (11.04%)
- 5 (max.) – 281 (86.19%)
- brak odpowiedzi – 1 ( 0.30 %)



Wykres nr 17. Zachowanie warunków intymności podczas zabiegów pielęgniarских

Odpowiedź:

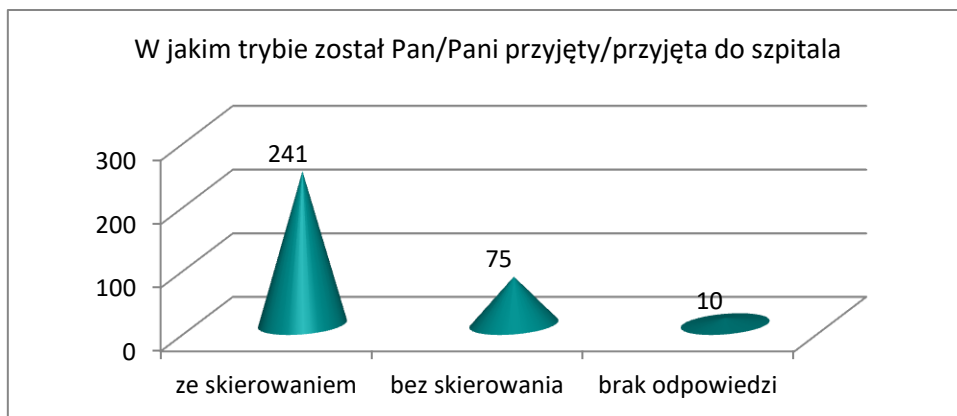
- 1 (min.) – 2 ( 0.61%)
- 2 – 3 ( 0.92%)
- 3 – 7 ( 2.14%)
- 4 – 45 (13.80%)
- 5 (max.) – 266 (81.59%)
- brak odpowiedzi – 3 ( 0.92%)



Wykres nr 18. Zachowanie warunków intymności podczas zabiegów i badań lekarskich

Odpowiedź:

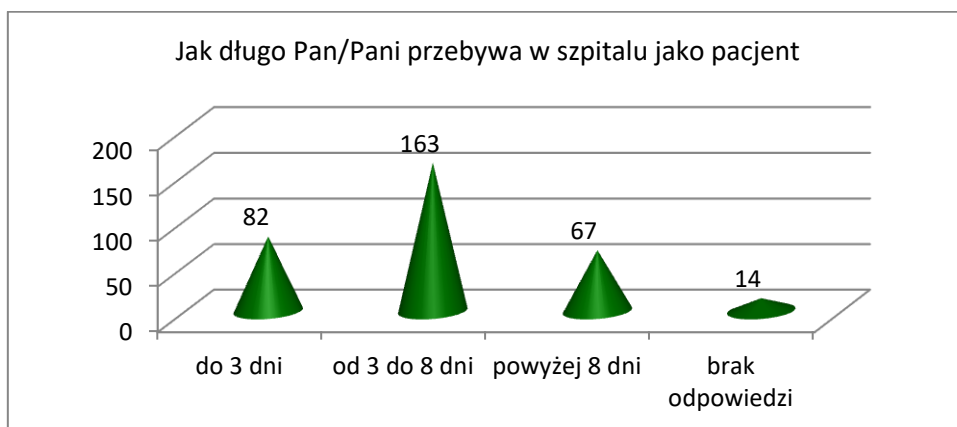
- 1 (min.) – 2 ( 0.61%)
- 2 – 2 ( 0.61 %)
- 3 – 6 ( 1.84%)
- 4 – 52 (15.95%)
- 5 (max.) – 258 (79.14%)
- brak odpowiedzi – 6 ( 1.84%)



Wykres nr 19. Tryb przyjęcia do szpitala

Odpowiedź:

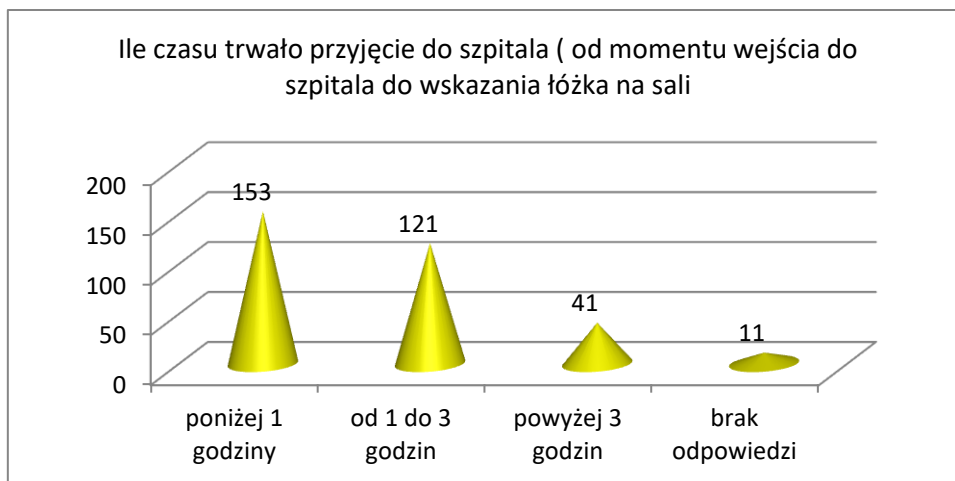
- ze skierowaniem – 241 (73.92%)
- bez skierowania – 75 ( 23%)
- brak odpowiedzi – 10 ( 3.06%)



Wykres nr 20. Czas hospitalizacji

Odpowiedź:

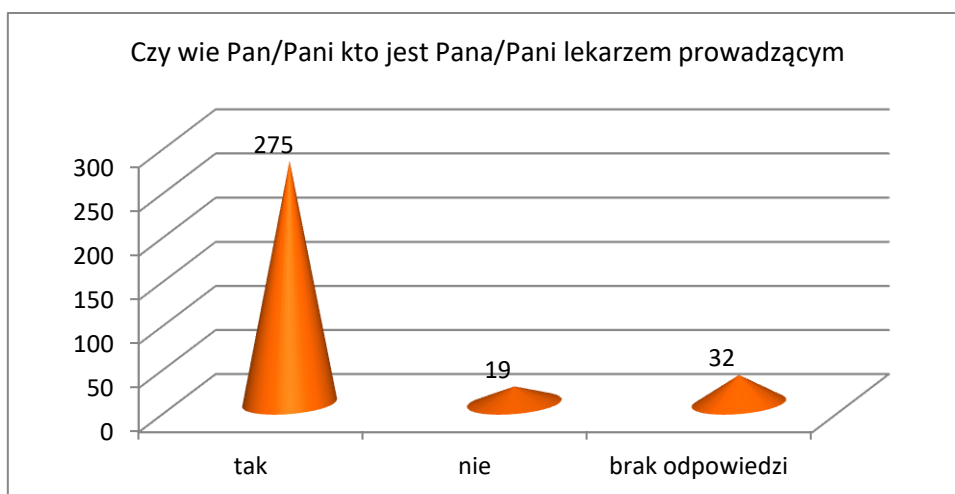
- do 3 dni – 82 (25.15%)
- od 3 do 8 dni – 163 ( 50%)
- powyżej 8 dni – 67 (20.55%)
- brak odpowiedzi – 14 ( 4.29%)



Wykres nr 21. Czas przyjęcia do szpitala

Odpowiedź:

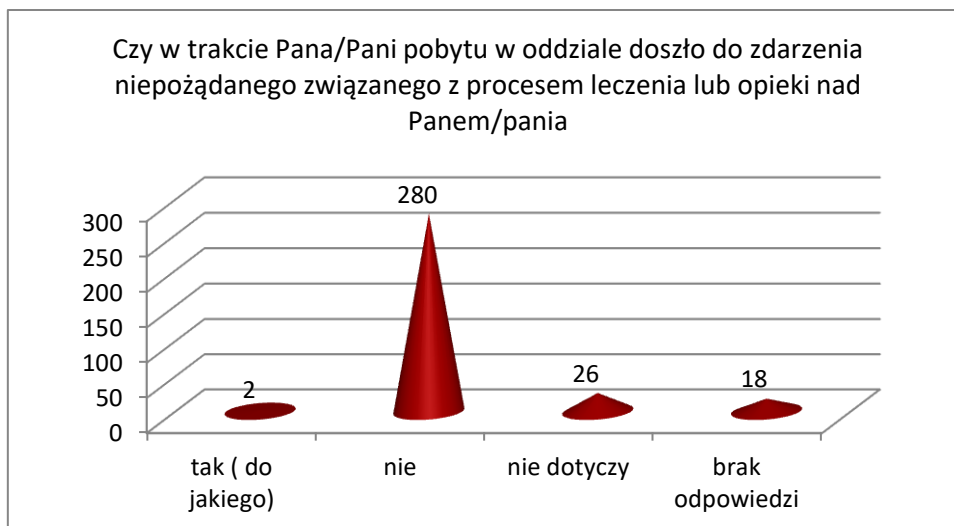
- poniżej 1 godziny - 153 (46.93%)
- od 1 do 3 godzin - 121 (37.11%)
- powyżej 3 godzin - 41 (12.57%)
- brak odpowiedzi - 11 ( 3.37%)



Wykres nr 22. Informacja nt. lekarza prowadzącego

Odpowiedź:

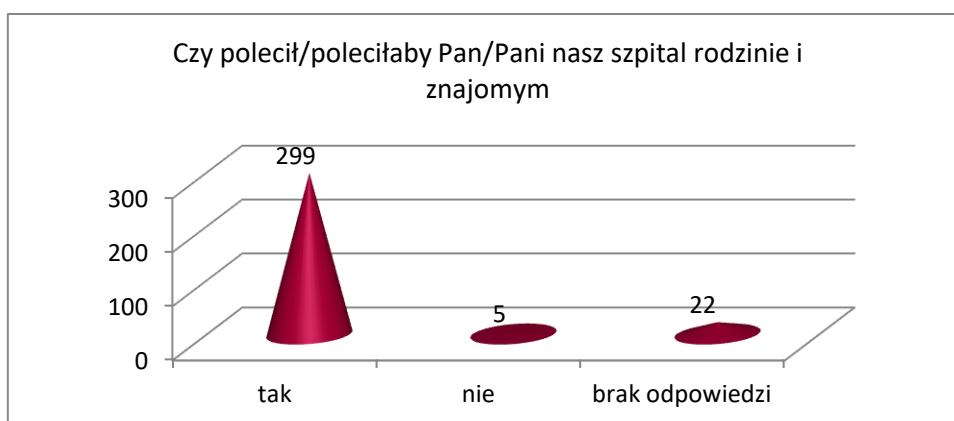
- tak - 275 (84.35%)
- nie - 19 ( 5.82%)
- brak odpowiedzi - 32 ( 9.81%)



Wykres nr 23. Wystąpienie zdarzeń niepożądanych

Odpowiedź:

- tak – 2 ( 0.61%)
- nie – 280 (85.88%)
- nie dotyczy – 26 ( 7.97%)
- brak odpowiedzi – 18 ( 5.52%)

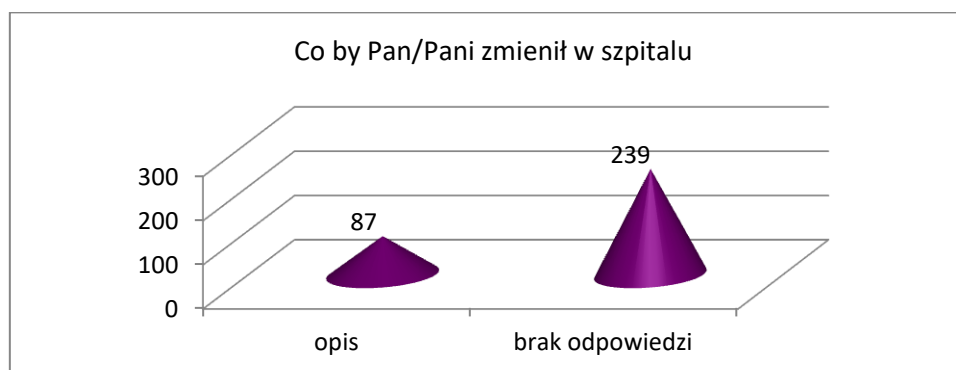


Wykres nr 24. Ogólna ocena

Odpowiedź:

- tak – 299 (91.71%)
- nie – 5 ( 1.53 %)
- brak odpowiedzi – 22 ( 6.74%)

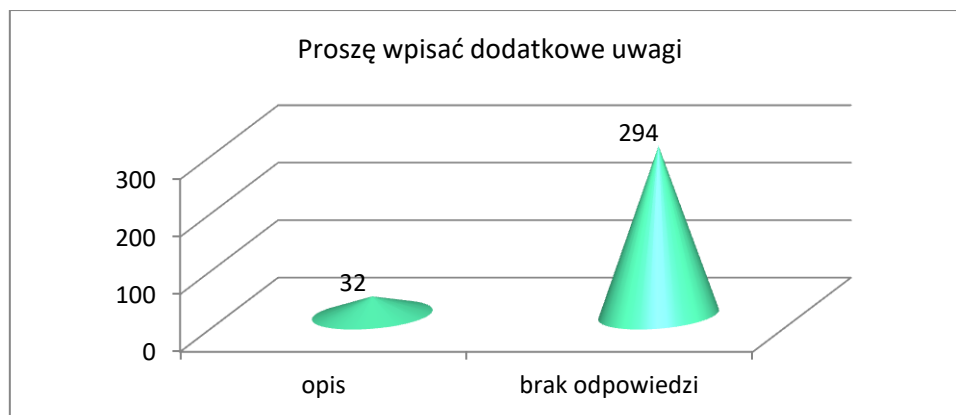
### 23. Co by Pan/Pani zmienił w Szpitalu?



Wykres nr 25. Co wymaga zmiany

- nic x 12
- wszystko jest dobrze x 9
- żywienie x 9 (rodzaj i wielkość posiłków),
- lokalizacja x 5 (zakaźny)
- darmowy telewizor x 4
- więcej pielęgniarek x 4
- więcej lekarzy i pielęgniarek x 4
- dostęp do czajnika na salach x 3
- uprzejmość dla pacjentów x 3
- łazienka w każdej Sali x 2
- telewizor w każdej Sali x 2
- za wysokie są opłaty do oglądania telewizji x 2
- wymiana poduszek i materacy x 2
- czas przyjęcia na SOR x 2
- większa ilość zabiegów, krótszy czas oczekiwania na przyjęcie - nie 2 lata
- więcej zabawek dla dzieci tak, aby lepiej zagospodarować czas pobytu
- zrobiłabym salę zabaw dla dzieci z zabawkami
- odwiedziny tylko dla członków rodzin (paliacja)
- krótszy czas oczekiwania na Izbie przyjęć
- później przyjmowanie pacjenta
- później przyjmować pijanych
- dałbym podwyżkę pielęgniarkom i salowym
- większe dotacje żeby otrzymali
- radio w każdej Sali
- wyegzekwowanie ciszy nocnej wśród pacjentów
- stosunek do chorego
- szczegółowe informacje dotyczące leczenia pacjenta wraz z informacją lekarza prowadzącego
- łazienki bliżej sal pooperacyjnych (ginekologia)

## 24. Proszę wpisać dodatkowe uwagi



Wykres nr 26. Dodatkowe uwagi

- nie mam x 7
- zwiększenie przez Fundusz Zdrowia gotówki na służbę zdrowia i podwyżki dla personelu medycznego x 2
- personel jest tak grzeczny, że powinien być lepiej wynagradzany za ich poświęcenie
- więcej zabiegów lepszych
- jest dobrze
- personel oddziału rehabilitacji zasługuje na najwyższe uznanie, począwszy od lekarzy, pielęgniarek, terapeutów a skończywszy na salowych
- jestem wdzięczna całemu personelowi medycznemu za troskliwą opiekę z wyrazami uznania
- w imieniu własnym i pacjentów proszę o postawienie czajnika na korytarzu w miejscu dostępnym dla wszystkich
- lekarze oraz cały personel jest niesamowicie uczynny, zawsze uśmiechnięty, służą pomocą każdemu pacjentowi,
- wszystko jest ok jedynie życząc całemu oddziałowi neurologii i oddziałowi kardiologii dużo sukcesów w pracy i takiej opieki jak obecnie
- jestem wdzięczna całemu personelowi medycznemu za troskliwą opiekę z wyrazami uznania
- jest przyjmowanych dużo pacjentów i personel szpitala oraz pielęgniarki mają bardzo dużo pracy. Mimo to obsługa jest bardzo miła i przyjemna.
- opieka miła, wszystko jest bardzo dobre
- zmiana podejścia lekarzy do pacjenta
- więcej personelu, więcej salowych na ciężkie oddziały
- dziwne pory posiłków 09:30, 14:00 17:00



## PODSUMOWANIE

Najliczniejszą grupę stanowią osoby w przedziale wiekowym od 19 do 65 lat – 47,54% oraz 65 lat i więcej – 37,11%. Najwięcej ankiet wypełnili pacjenci z Oddziału Chirurgii Ogólnej – 12,26%, Oddziału Chirurgii Urazowo-Ortopedycznej z Pododdziałem Endoprotezoplastyki i Chirurgii Kręgosłupa – 12,26% oraz Oddziału Chorób Wewnętrznych II o Profilu Gastrologicznym – 12,26%.

W części szczegółowej badaniu ankietowemu poddano zachowanie personelu, warunki lokalowe, wyżywienie, a także tryb, czas i jakość hospitalizacji.

Ankietowani pacjenci pozytywnie ocenili stosunek personelu Izby Przyjęć w trakcie przyjmowania do szpitala: 69,93% oceniło na 5, a 22,08% na 4. Nieco inaczej oceniono szybkość załatwienia formalności: odpowiedź 5 – 57,05%, odpowiedź 4 – 30,36%.

W dalszej części ankiety respondenci odpowiadali na pytania związane z czystością i wyposażeniem sal i sanitariatów oraz jakością wyżywienia. Tutaj również przeważały zadowalające oceny. W zakresie czystości sal 80,06% respondentów zaznaczyło odpowiedź 5, a 18,4% odpowiedź 4. Z kolei w kwestii wyposażenia sal chorych 67,48% ankietowanych określiło odpowiedź 5, a 26,99% odpowiedź 4. Czystość łazienek i WC przez 71,47% respondentów oceniona została na 5, z kolei przez 22,08% oceniona została na 4.

W badaniu satysfakcji pacjenta uwzględniono pytania dotyczące żywienia, w celu oceny jakości usług realizowanych przez firmę zewnętrzną. Ocenie poddano wielkość i temperaturę posiłków dostarczanych pacjentom. Niespełna połowa ankietowanych określiła odpowiedź 5 w zakresie wielkości serwowanych posiłków (49,07%), a 4 – 33,43%. Podobne oceny wystawiono w zakresie temperatury posiłków (odpowiedź 5 – 46,31%, odpowiedź 4 – 39,87%).

Respondenci oceniali także zachowanie personelu lekarskiego i pielęgniarskiego w stosunku do hospitalizowanych pacjentów. Zdecydowana większość badanych pacjentów pozytywnie oceniła ilość czasu poświęconego przez lekarza na rozmowę (odpowiedź 5 – 69,93%, odpowiedź 4 – 19,32%) oraz przekazane informacje na temat choroby i planowanego sposobu leczenia (odpowiedź 5 – 73,61%, odpowiedź 4 – 16,56%), o planowanych terminach badań i zabiegów (odpowiedź 5 – 75,76%, odpowiedź 4 – 15,33%) oraz ewentualnych skutkach ubocznych zastosowanej terapii (odpowiedź 5 – 64,11%, odpowiedź 4 – 19,93%).

Ankietowani pozytywnie ocenili szybkość reakcji personelu po zgłoszeniu bólu, gorszego samopoczucia, czy innego dyskomfortu (odpowiedź 5 – 81,59%, odpowiedź 4 – 15,03%). Ponad 96% badanych pozytywnie oceniło stosunek lekarzy do pacjentów (odpowiedź 5 – 81,59%, odpowiedź 4 – 14,41%) oraz pielęgniarek (odpowiedź 5 – 86,19%, odpowiedź 4 – 11,04%).

Przedmiotem badania ankietowego było również zachowanie intymności. Blisko 100% respondentów pozytywnie oceniło zachowanie intymności podczas zabiegów pielęgniarskich (odpowiedź 5 – 81,59%, odpowiedź 4 – 13,8%), a także zabiegów i badań lekarskich (odpowiedź 5 – 79,14%, odpowiedź 4 – 15,95%).

Zdecydowana większość respondentów hospitalizowanych była na podstawie skierowania 73,92%. Pobyt w szpitalu najczęściej wynosił od 3 do 8 dni (50%).

Niemal połowa respondentów oczekiwała na przyjęcie na salę poniżej 1 godziny – 46,93%, z kolei od 1 do 3 godzin – 37,11%. Powyżej 3 godzin oczekiwało 12,57% badanych.

Warto dodać, że 84,35% respondentów wiedziało, kto jest ich lekarzem prowadzącym, a 85,88% stwierdziło, że podczas ich hospitalizacji nie doszło do zdarzenia niepożądanego.

W ogólnej ocenie aż 91,7% respondentów poleciłaby Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej w Starachowicach swojej rodzinie i znajomym.