



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- Ginekologicznym z Salą Porodową  
(dotyczącego Oddziału Neonatologicznego)  
w II połowie 2018 roku



## Raport

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

Przeprowadzono je na 16 Oddziałach Szpitalnych. Odrębne wzory ankiet wydano dla Szpitalnego Oddziału Ratunkowego oraz Oddziału Położniczo-Ginekologicznego z Salą Porodową z dodatkową ankietą dla Oddziału Neonatologicznego. Raporty ich dotyczące stanowią odrębne dokumenty.

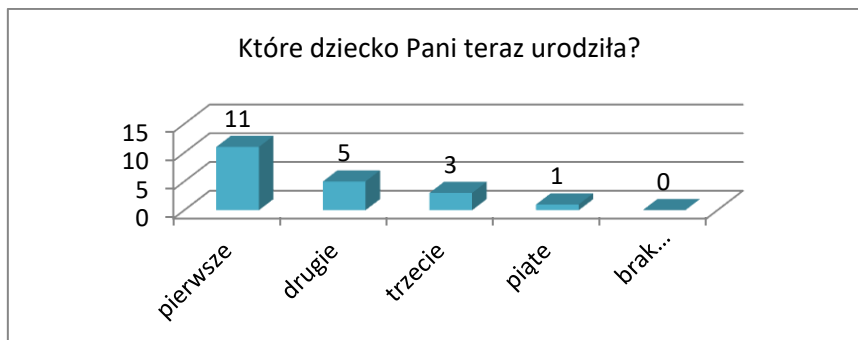
Badaniu poddano losową grupę pacjentów hospitalizowanych w ww. terminie. Formularze ankiet oraz pudełka do ich wrzucania były dostępne na terenie Oddziału zapewniając anonimowość badania.

W przedmiotowym badaniu satysfakcji pacjenta uzyskano 20 wypełnionych arkuszy. Zgodnie z obowiązującą procedurą jest to wymagane minimum. Zatem wskaźnik zwrotności wynosi 100%

Ankieta obejmowała pytania dotyczące informowania o stanie noworodka, instruktaż kąpieli, pielęgnacji i opieki nad noworodkiem oraz udzielania porad laktacyjnych. Ponad to w ankiecie umieszczono pytania o uczestnictwo w zajęciach szkoły rodzenia. Należy podkreślić, od 3 września 2018 roku w Powiatowym Zakładzie Opieki Zdrowotnej w Starachowicach wznowiono zajęcia bezpłatnej Szkoły Rodzenia.

Pacjentki Oddziału Położniczo-Ginekologicznego z Salą Porodową miały możliwość wypisania swoich uwag dotyczących funkcjonowania Oddziału Neonatologicznego.

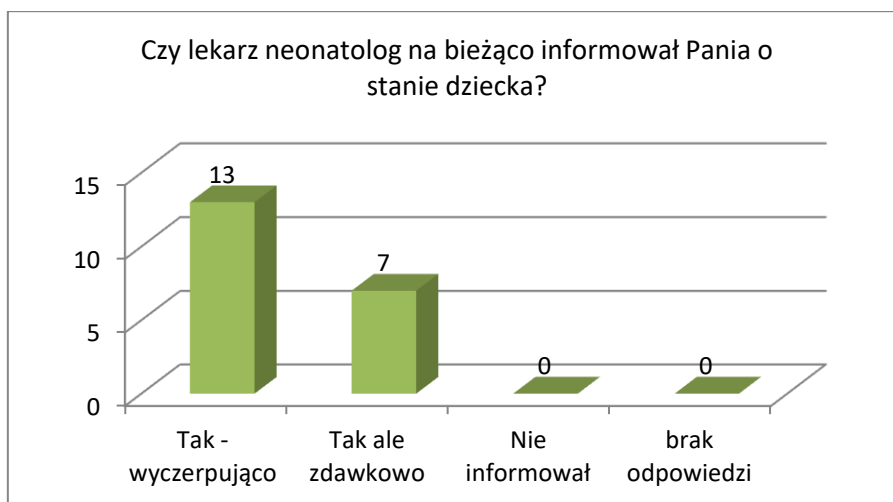
## PYTANIA SZCZEGÓŁOWE



Wykres nr 1. Które dziecko z kolei

Odpowiedzi:

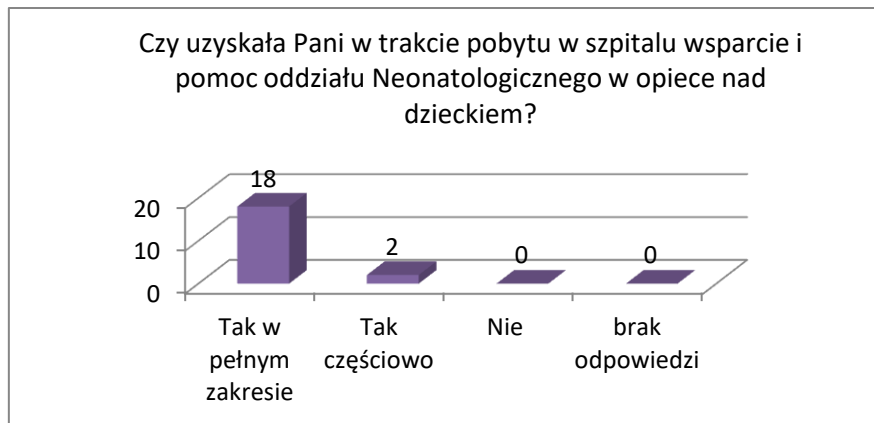
- pierwsze – 11 (55%)
- drugie – 5 (25%)
- trzecie – 3 (15%)
- piąte – 1 ( 5%)
- brak odpowiedzi – 0 ( 0%)



Wykres nr 2. Informacje o stanie dziecka

Odpowiedzi:

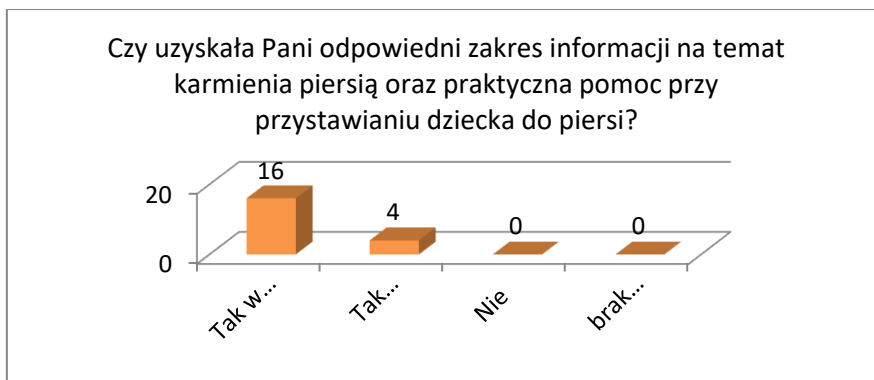
- tak, wyczerpująco – 13 (65%)
- tak, ale zdawkowo – 7 (35%)
- nie informował – 0 ( 0%)
- brak odpowiedzi – 0 ( 0%)



Wykres nr 3. Przygotowanie do opieki nad dzieckiem

Odpowiedzi:

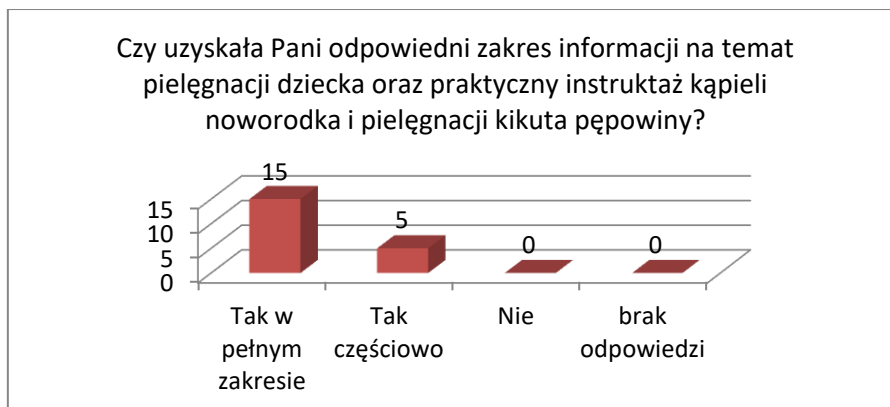
- tak, w pełnym zakresie – 18 (90%)
- tak, częściowo – 2 (10%)
- nie – 0 (0%)
- brak odpowiedzi – 0 (0%)



Wykres nr 4. Porady laktacyjne

Odpowiedzi:

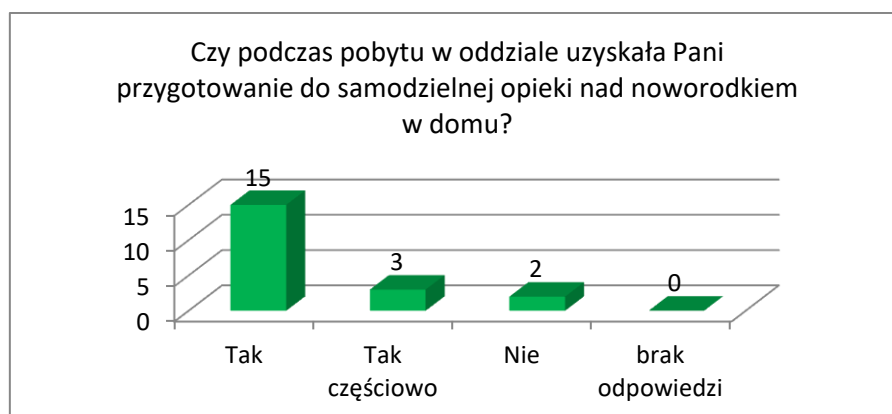
- tak, w pełnym zakresie – 16 (80%)
- tak, częściowo – 4 (20%)
- nie – 0 (0%)
- brak odpowiedzi – 0 (0%)



Wykres nr 5. Instruktaż kąpiel i pielęgnacji pępowiny

Odpowiedzi:

- tak, w pełnym zakresie – 15 (75%)
- tak, częściowo – 5 (25%)
- nie – 0 (0%)
- brak odpowiedzi – 0 (0%)



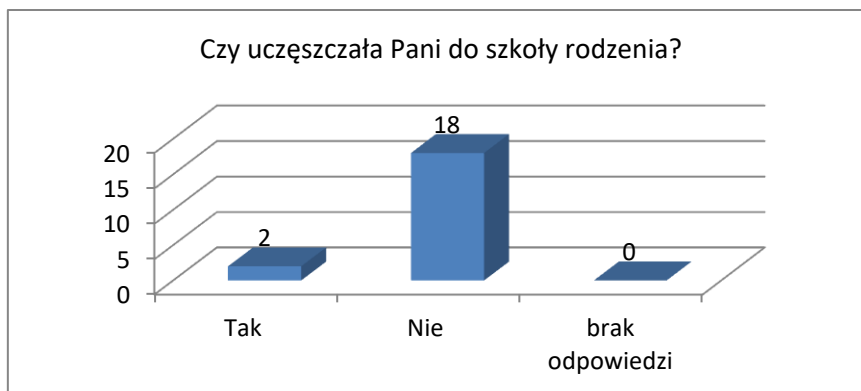
Wykres nr 6. Instruktaż kąpiel i pielęgnacji pępowiny

Odpowiedzi:

- tak, w pełnym zakresie – 15 (75%)
- tak, częściowo – 3 (15%)
- nie – 2 (10%)
- brak odpowiedzi – 0 (0%)

7. Proszę wpisać dodatkowe uwagi dotyczące Oddziału Neonatologicznego.

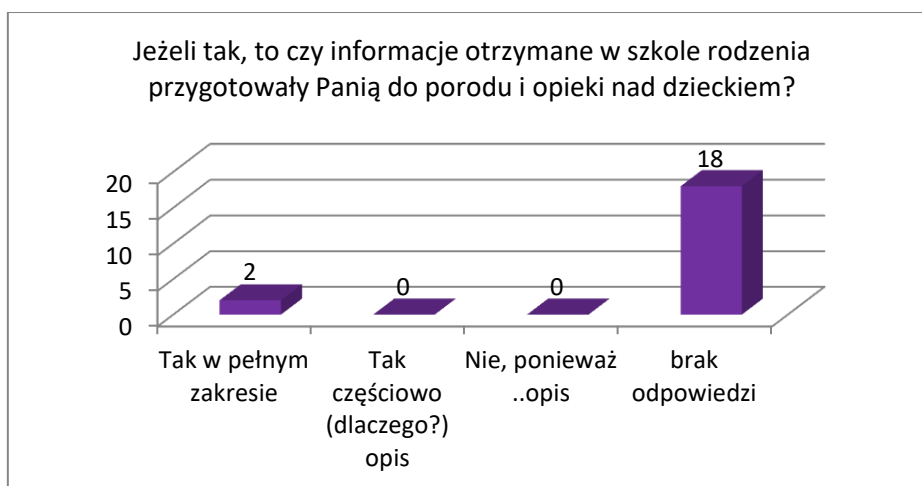
- ogólnie cały personel Oddziału Neonatologicznego bardzo miły i pomocny. Panie położne i pielęgniarki nawet w nocy interesowały się moim dzieckiem. Ze względu, iż to moje drugie dziecko nie potrzebowałam dodatkowych informacji ze strony personelu.
- jestem bardzo zadowolona z opieki na tym oddziale. Panie pracujące zawsze służyły pomocą w razie awarii, w pełni wywiązują się ze swoich obowiązków. Będę ciepło wspominała dni, które tu spędziliśmy z synem.
- bardzo przyjemny personel i duża pomoc w opiece nad dzieckiem
- nie mam żadnych uwag, jestem bardzo zadowolona z opieki
- nie mam zastrzeżeń, co do pracy personelu, opieka na bardzo dobrym poziomie



Wykres nr 7. Uczestnictwo w Szkole Rodzenia

Odpowiedzi:

- tak – 2 (10%)
- nie – 18 (90%)
- brak odpowiedzi – 0 (0%)



Wykres nr 8. Przydatność informacji uzyskanych w Szkole Rodzenia

Odpowiedzi:

- tak, w pełnym zakresie – 2 (10%)
- tak, częściowo – 0 (0%)
- nie – 0 (0%)
- brak odpowiedzi – 18 (90%)

10. Jeżeli NIE, to dlaczego czy informacje otrzymane w Szkole rodzenia były nieprzydatne?

Brak uwag

11. Jeżeli informacje otrzymane w Szkole Rodzenia były przydatne tylko częściowo to, dlaczego?

Brak uwag

## PODSUMOWANIE

W badaniu ankietowym oceniano informowanie dotyczących stanu noworodka, instruktaż kąpiei, pielęgnacji i opieki nad noworodkiem, a także udzielanie porad laktacyjnych.

Jak wynika z analizy udzielonych odpowiedzi, w czasie przeprowadzanego badania ankietowego największą liczbę pacjentek stanowiły kobiety rodzące pierwszy raz (55%), a następnie drugie dziecko (25%) i trzecie (15%).

Pacjentki pozytywnie oceniły personel medyczny. Na pytanie „Czy lekarz neonatolog na bieżąco informował Panią o stanie dziecka?” 65% odpowiedziało - tak, wyczerpująco, a 35% - tak, ale zdawkowo. Z kolei 90% respondentek potwierdziło otrzymanie w pełnym zakresie wsparcia i pomocy personelu Oddziału Neonatologicznego w opiece nad dzieckiem w trakcie pobytu w szpitalu, a 10% zaznaczyło odpowiedź częściowo. Nieco słabiej oceniony został zakres udzielanych informacji na temat karmienia piersią oraz praktyczna pomoc przy przystawianiu dziecka do piersi. Odpowiedzi „tak, w pełnym zakresie” udzieliło 80% kobiet.

Ponad to 75% ankietowanych uznało, że uzyskały pełny zakres informacji na temat pielęgnacji dziecka oraz praktyczny instruktaż kąpiei noworodka i pielęgnacji kikutu pępowiny, a 25% częściowo. Podobnych odpowiedzi udzielono na pytanie „Czy podczas pobytu w oddziale uzyskała Pani przygotowanie do samodzielnej opieki nad noworodkiem w domu?” 75% respondentek udzieliło odpowiedzi - tak, w pełnym zakresie, 15% - tak, częściowo, a 10% - nie.

Pacjentki Oddziału Położniczo-Ginekologicznego z Salą Porodową miały możliwość wpisania swoich uwag dotyczących funkcjonowania Oddziału Neonatologicznego oraz Szkoły Rodzenia. Pojawiło się pięć pozytywnych komentarzy na temat personelu oddziału i świadczonej opieki.

Końcowa część ankiety dotyczyła szkoły rodzenia. Jedynie 10% ankietowanych kobiet uczęszczało na zajęcia i 10% respondentek dokonało pozytywnej oceny przygotowanie do porodu, połogu i opieki nad dzieckiem. Pozostałe 90% ankietowanych nie udzieliło odpowiedzi. W tym momencie należy podkreślić, że zajęcia bezpłatnej Szkoły Rodzenia przy Powiatowym Zakładzie Opieki Zdrowotnej w Starachowicach wznowiono 3 września 2018 roku.