



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
w Podstawowej Opiece Zdrowotnej „Medyk”
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 Podstawowej Opiece Zdrowotnej, poradniach specjalistycznych, a także w 15 Oddziałach Szpitalnych. Raporty ich dotyczące stanowią odrębne dokumenty.

Niniejszy Raport dotyczy anonimowego badania satysfakcji pacjenta przeprowadzonego w Podstawowej Opiece Zdrowotnej „Medyk” w pierwszej połowie bieżącego roku, tj. od dnia 1 stycznia do dnia 30 czerwca 2019 roku.

Badaniu poddano losową grupę pacjentów korzystających ze świadczeń zdrowotnych w ww. terminie. Formularze ankiet oraz pudełka do ich wrzucania były dostępne w widocznym miejscu w lokalizacji POZ zapewniając anonimowość badania.

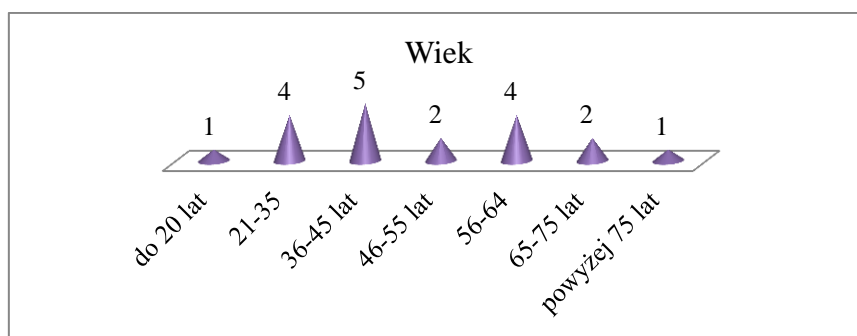
W przedmiotowym badaniu satysfakcji pacjenta uzyskano 18 wypełnionych arkuszy. Zgodnie z obowiązującą procedurą stanowi to 90 % wymaganego minimum.

Kwestionariusz ankiety obejmował pytania dotyczące jakości usług świadczonych w Podstawowej Opiece Zdrowotnej „MEDYK”. Ocenie poddano zarówno zachowanie personelu wobec pacjenta, udzielanie informacji, czas oczekiwania na wejście do gabinetu, jak i dostępność do badań, czy warunki lokalowe. Przyjęto punktową skalę oceny, według której 5 oznaczał najwyższą, a 1 najniższą notę.

Warto dodać, że pacjenci mieli możliwość podzielenia się swoimi uwagami na temat funkcjonowania POZ.

PYTANIA SZCZEGÓŁOWE

Wiek



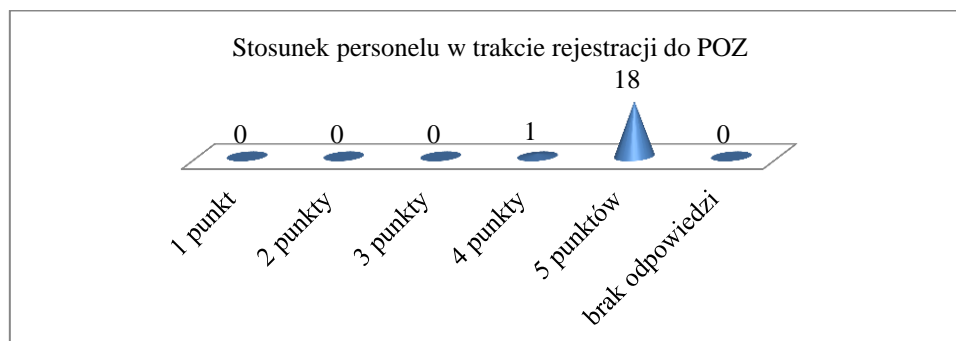
Wykres nr 1. Wiek respondentów

Odpowiedzi:

- do 20 lat - 1 (5,26%)
- 21 – 35 lat - 4 (21,05%)
- 36 – 45 lat - 5 (26,32%)
- 46 – 55 lat - 2 (10,53%)
- 56 – 65 lat - 4 (21,05%)
- 65 – 75 lat - 2 (10,53%)
- 76 lat i powyżej - 1 (5,26%)

Jak ocenia Pan/Pani?

- Stosunek personelu w trakcie rejestracji do POZ

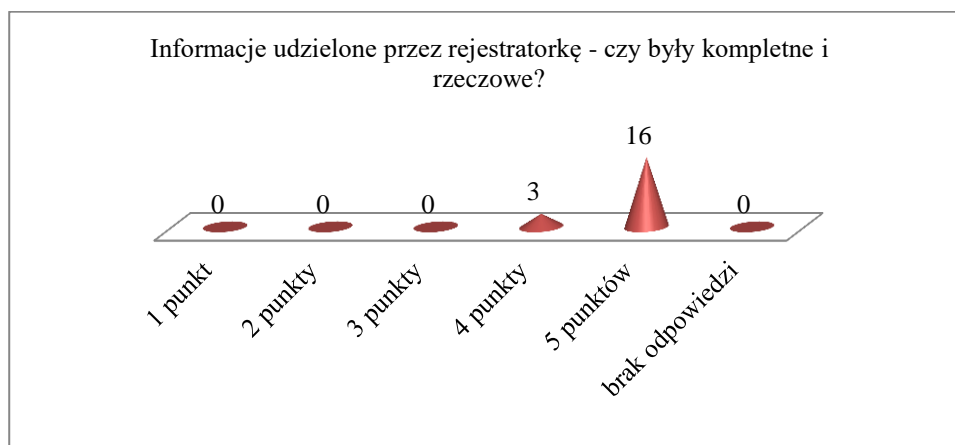


Wykres nr 2. Rejestracja - stosunek personelu

Odpowiedzi:

- 1 punkt - 0 (0,00%)
- 2 punkty - 0 (0,00%)
- 3 punkty - 0 (0,00%)
- 4 punkty - 1 (5,26%)
- 5 punktów - 18 (94,74%)
- brak odpowiedzi - 0 (0,00%)

➤ Informacje udzielone przez rejestratorkę - czy były kompletne i rzeczowe?

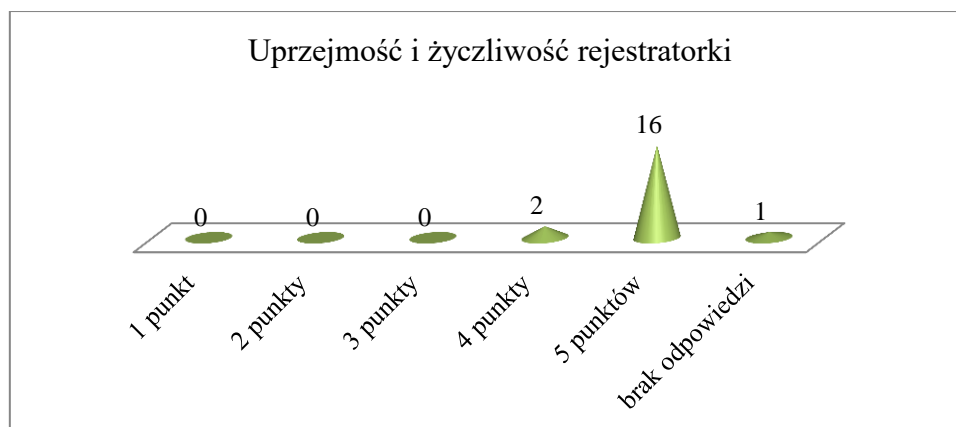


Wykres nr 3. Rejestracja – udzielanie informacji

Odpowiedzi:

- 1 punkt - 0 (0,00%)
- 2 punkty - 0 (0,00%)
- 3 punkty - 0 (0,00%)
- 4 punkty - 3 (15,79%)
- 5 punktów - 16 (84,21%)
- brak odpowiedzi - 0 (0,00%)

➤ Uprzejmość i życzliwość rejestratorki

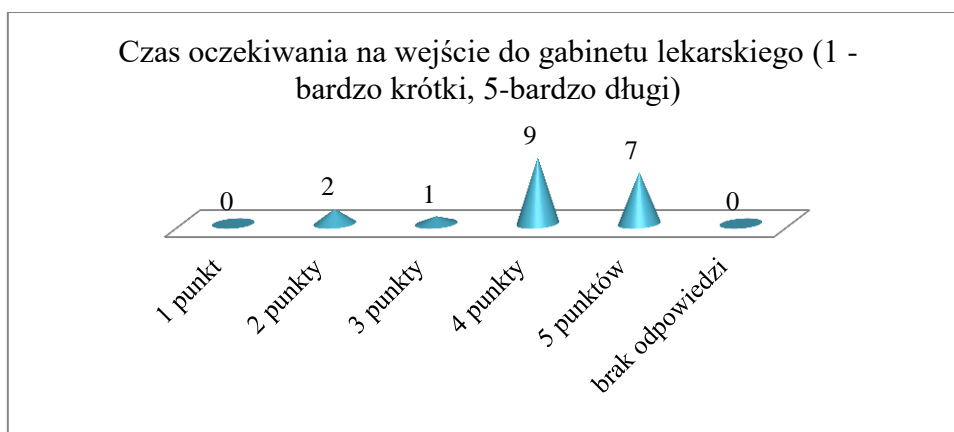


Wykres nr 4. Rejestracja – zachowanie rejestratorek

Odpowiedzi:

- 1 punkt - 0 (0,00%)
- 2 punkty - 0 (0,00%)
- 3 punkty - 0 (0,00%)
- 4 punkty - 2 (10,53%)
- 5 punktów - 16 (84,21%)
- brak odpowiedzi - 1 (5,26%)

- Czas oczekiwania na wejście do gabinetu lekarskiego (1 - bardzo krótki, 5-bardzo długi)

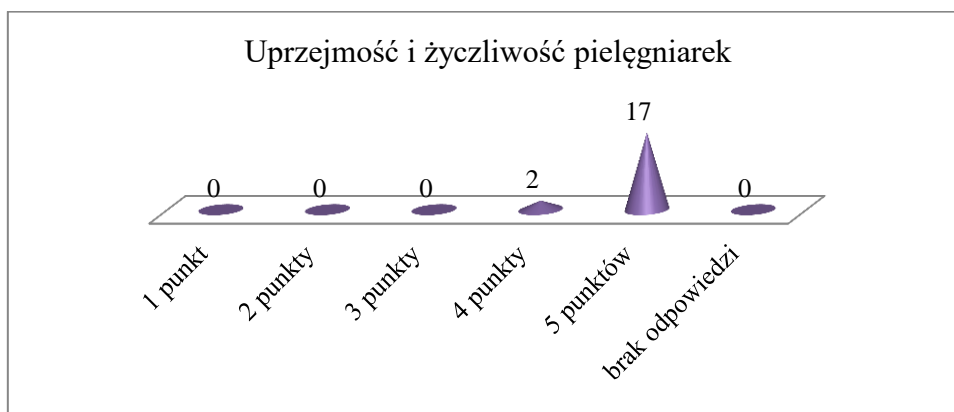


Wykres nr 5. Czas oczekiwania na wejście do gabinetu

Odpowiedzi:

- 1 punkt - 0 (0,00%)
- 2 punkty - 2 (10,53%)
- 3 punkty - 1 (5,26%)
- 4 punkty - 9 (47,37%)
- 5 punktów - 7 (36,84%)
- brak odpowiedzi - 0 (0,00%)

- Uprzejmość i życzliwość pielęgniarek

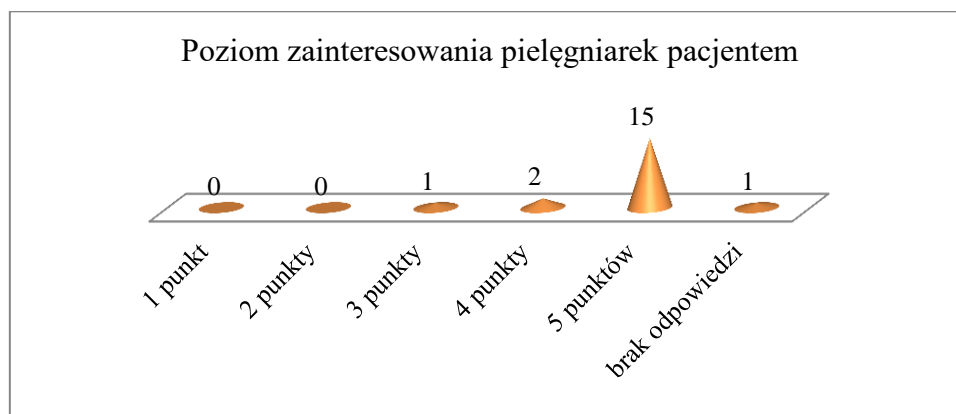


Wykres nr 6. Zachowanie pielęgniarek

Odpowiedzi:

- 1 punkt - 0 (0,00%)
- 2 punkty - 0 (0,00%)
- 3 punkty - 0 (0,00%)
- 4 punkty - 2 (10,53%)
- 5 punktów - 17 (89,47%)
- brak odpowiedzi - 0 (0,00%)

➤ Poziom zainteresowania pielęgniarek pacjentem

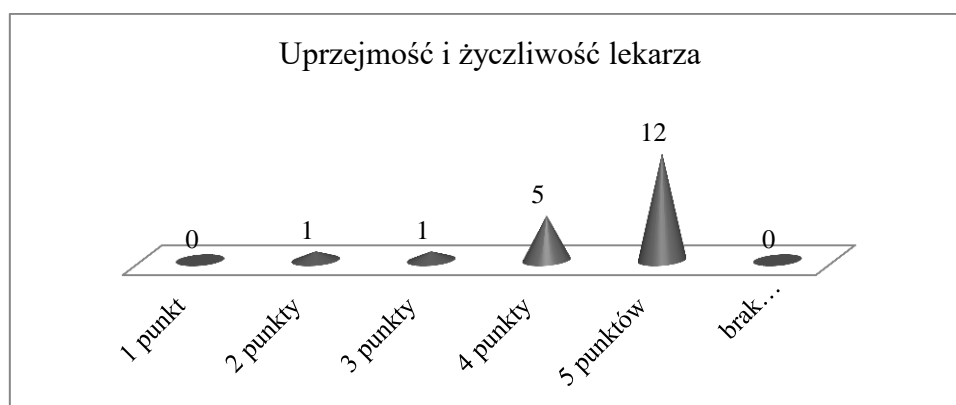


Wykres nr 7. Zainteresowanie pacjentem

Odpowiedzi:

- 1 punkt - 0 (0,00%)
- 2 punkty - 0 (0,00%)
- 3 punkty - 1 (5,26%)
- 4 punkty - 2 (10,53%)
- 5 punktów - 15 (78,95%)
- brak odpowiedzi - 1 (5,26%)

➤ Uprzejmość i życzliwość lekarza



Wykres nr 8. Zachowanie lekarza

Odpowiedzi:

- 1 punkt - 0 (0,00%)
- 2 punkty - 1 (5,26%)
- 3 punkty - 1 (5,26%)
- 4 punkty - 5 (26,32%)
- 5 punktów - 12 (63,16%)
- brak odpowiedzi - 0 (0,00%)

- Informacje udzielone przez lekarza na temat choroby, planowanej diagnostyki i sposobu leczenia - czy były wyczerpujące i zrozumiałe

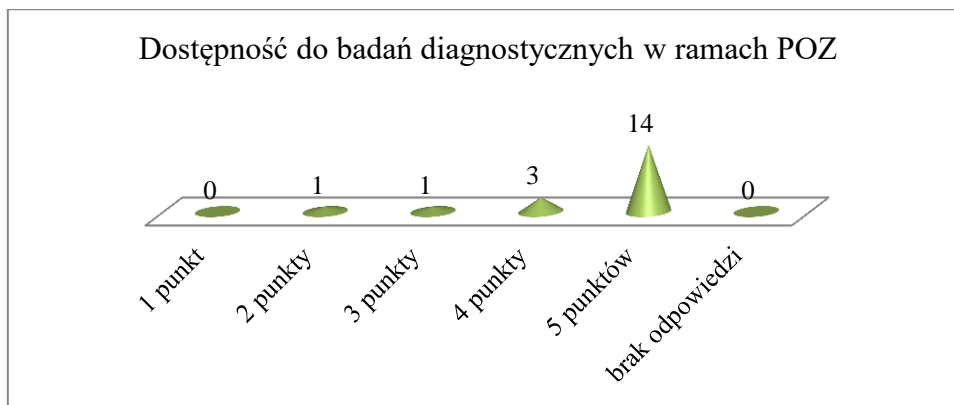


Wykres nr 9. Informacje od lekarza

Odpowiedzi:

- 1 punkt - 0 (0,00%)
- 2 punkty - 1 (5,26%)
- 3 punkty - 0 (0,00%)
- 4 punkty - 6 (31,58%)
- 5 punktów - 12 (63,16%)
- brak odpowiedzi - 0 (0,00%)

- Dostępność do badań diagnostycznych w ramach POZ



Wykres nr 10. Dostępność do badań

Odpowiedzi:

- 1 punkt - 0 (0,00%)
- 2 punkty - 1 (5,26%)
- 3 punkty - 1 (5,26%)
- 4 punkty - 3 (15,79%)
- 5 punktów - 14 (73,68%)
- brak odpowiedzi - 0 (0,00%)

➤ Zachowanie warunków intymności podczas badania lekarskiego

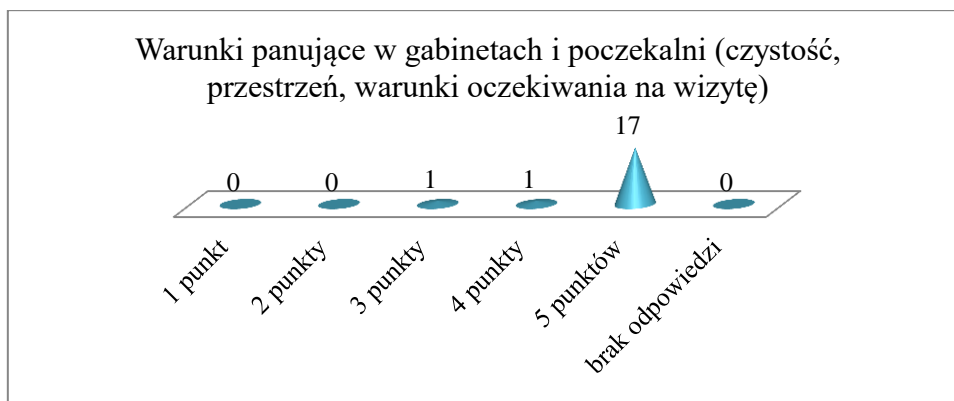


Wykres nr 11. Poczucie intymności

Odpowiedzi:

- 1 punkt - 0 (0,00%)
- 2 punkty - 0 (0,00%)
- 3 punkty - 0 (0,00%)
- 4 punkty - 4 (21,05%)
- 5 punktów - 15 (78,95%)
- brak odpowiedzi - 0 (0,00%)

➤ Warunki panujące w gabinetach i poczekalni (czystość, przestrzeń, warunki oczekiwania na wizytę)

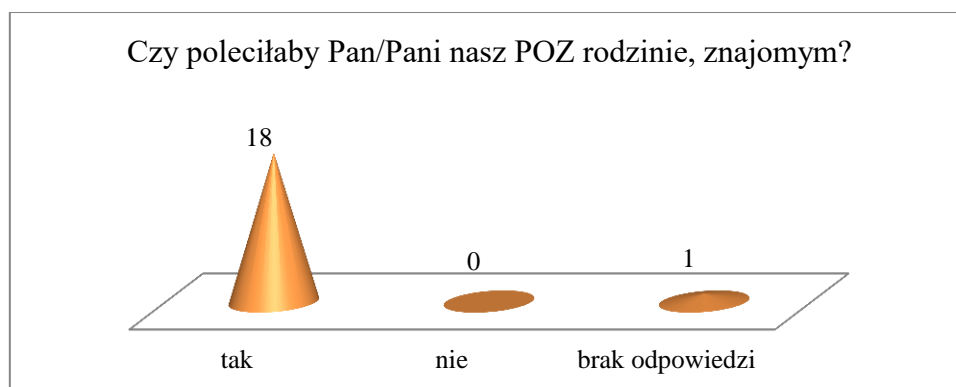


Wykres nr 12. Warunki lokalowe

Odpowiedzi:

- 1 punkt - 0 (0,00%)
- 2 punkty - 0 (0,00%)
- 3 punkty - 1 (5,26%)
- 4 punkty - 1 (5,26%)
- 5 punktów - 17 (89,47%)
- brak odpowiedzi - 0 (0,00%)

➤ Czy poleciliby Pan/Pani nasz POZ rodzinie, znajomym?



Wykres nr 13. Ogólna ocena

Odpowiedzi:

- tak - 18 (94,74%)
- nie - 0 (0,00%)
- brak odpowiedzi - 1 (5,26%)

13. Co by Pan/Pani zmienił/a w PZOZ?

- za długi czas oczekiwania na wizytę.

14. Proszę wpisać dodatkowe uwagi

- trudności w dodzwonieniu się w godzinach rannych,
- wzorowa obsługa i uprzejmość.

PODSUMOWANIE

W badaniu ankietowym ocenie poddano zachowanie personelu wobec pacjenta, udzielanie informacji, czas oczekiwania na wejście do gabinetu, dostępność do badań, zachowanie intymności i warunki lokalowe oraz ogólny poziom zadowolenia pacjenta.

Wyniki przeprowadzonego badania pokazują wysoką ocenę zachowania personelu zatrudnionego w Podstawowej Opiece Zdrowotnej „MEDYK”. Wszyscy respondenci pozytywnie ocenili stosunek personelu w trakcie rejestracji do POZ. Najwyższą notę 5 – wystawiło w tym zakresie aż 94,74%, ankietowanych, a pozostałe 5,26% ocenę 4. Wysoko oceniono kompletność i rzeczowość informacji udzielanych przez rejestratorkę (odp. 5 – 84,21%, odp. 4 – 15,79%) oraz uprzejmość i życzliwość rejestratorek (odp. 5 – 84,21%, odp. 4 – 10,53%).

W dalszej części ankiety ocenie poddano czas oczekiwania na wejście do gabinetu, postawę personelu pielęgniarskiego i lekarskiego, a także dostępność do badań i warunki panujące w POZ.

Respondenci oceniając czas oczekiwania na wejście do gabinetu posługiwali się skalą punktową od 1 do 5, w której 1 – oznaczał bardzo krótki czas oczekiwania, a 5 – bardzo długi. Najwięcej odpowiedzi odnotowano przy odpowiedzi 4 - 47,37%, z kolei drugą najczęściej zakreślaną odpowiedzią było 5 - 36,84%. Tylko 10,53% respondentów zaznaczyło odpowiedź 2, a pozostałe 5,26% odpowiedź 3.

Wszyscy ankietowani pozytywnie ocenili postawę pielęgniarek. Ich uprzejmość i życzliwość 89,47% badanych oceniło na 5, a pozostałe 10,53% na 4. Z kolei poziom zainteresowania pacjentem najlichniesza grupa respondentów oceniła na 5 - 78,95%, natomiast 10,53% na 4.

Badaniu poddano także uprzejmość i życzliwość lekarza. Postawę personelu na 5 oceniło 63,16% ankietowanych, na 4 – 26,32%. Następne pytanie dotyczyło oceny udzielanych przez lekarza informacji na temat choroby, planowanej diagnostyki i sposobu leczenia. Większość respondentów stwierdziła, że są one wyczerpujące i zrozumiałe. Notę 5 zakreśliło 63,16% ankietowanych, a notę 4 – 31,58%.

Jak wynika z udzielonych odpowiedzi dostępność do badań diagnostycznych w ramach POZ na 5 oceniło 73,68% respondentów, na 4 - 15,79%. Wszyscy respondenci pozytywnie ocenili zachowanie warunków intymności podczas badania lekarskiego. 78,95% ankietowanych zakreśliło odpowiedź 5, pozostałe 21,05% - 4. Przy ocenie warunków panujących w gabinetach i poczekalni 89,47% badanych zaznaczyło odpowiedź 5, a odpowiedzi 3 i 4 po 5,26%.

Na pytanie, czy respondenci poleciliby POZ „Medyk” rodzinie i znajomym 94,74% odpowiedziało twierdząco, a pozostałe 5,26% nie udzieliło żadnej odpowiedzi.