



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 Szpitalnym Oddziale Ratunkowym  
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). Badaniu poddano losową grupę pacjentów 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 przedmiotowym badaniu satysfakcji pacjenta na 280 rozdanych na Szpitalnym Oddziale Ratunkowym ankiet uzyskano 203 wypełnionych. Wskaźnik zwrotności wyniósł 72,5%.

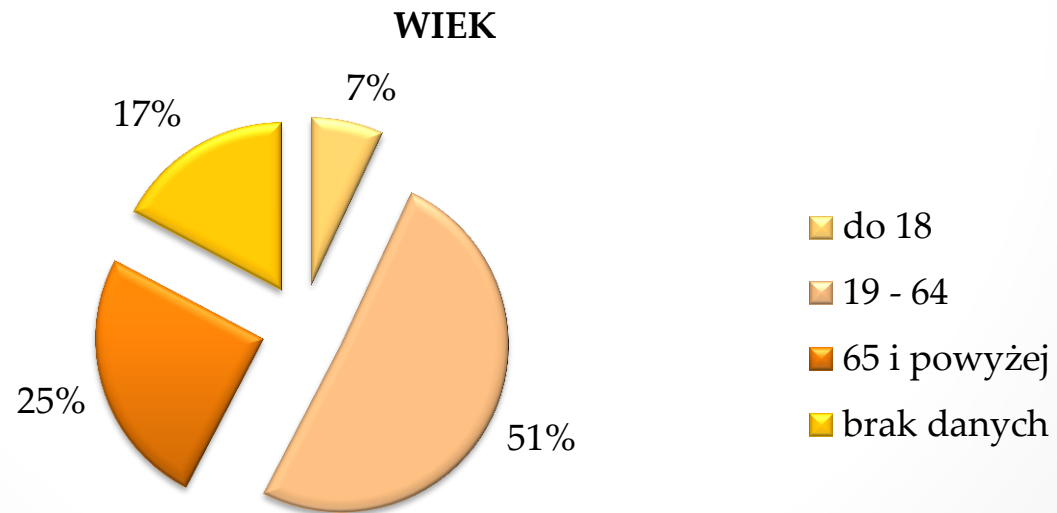
# Raport

- ❑ Kwestionariusz ankiety obejmował pytania dotyczące danych socjodemograficznych respondentów oraz jakości obsługi Szpitalnym Oddziale Ratunkowym Powiatowego Zakładu Opieki Zdrowotnej w Starachowicach.
- ❑ Pytania ankietowe dotyczyły oceny zachowania personelu, szybkości reakcji i zakresu udzielanych informacji oraz przebiegu konsultacji.
- ❑ Pacjenci mieli możliwość zapisywania dodatkowych uwag.

- Kwestionariusz osobowy

**Wiek**

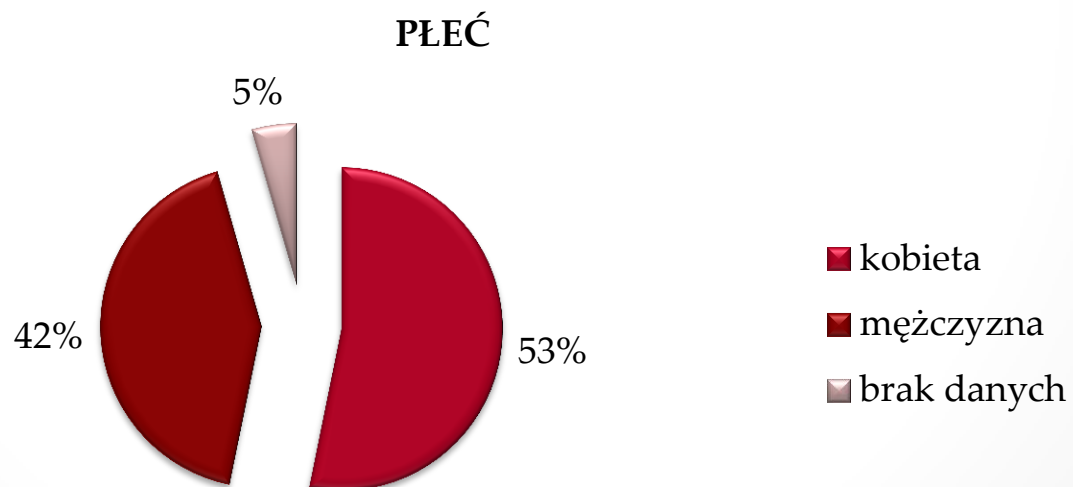
❖ do 18	- 14	6,9%
❖ 19 - 64	-103	50,74%
❖ 65 i powyżej	- 51	25,12%
❖ brak danych	- 35	17,24%



- Kwestionariusz osobowy

## Płeć

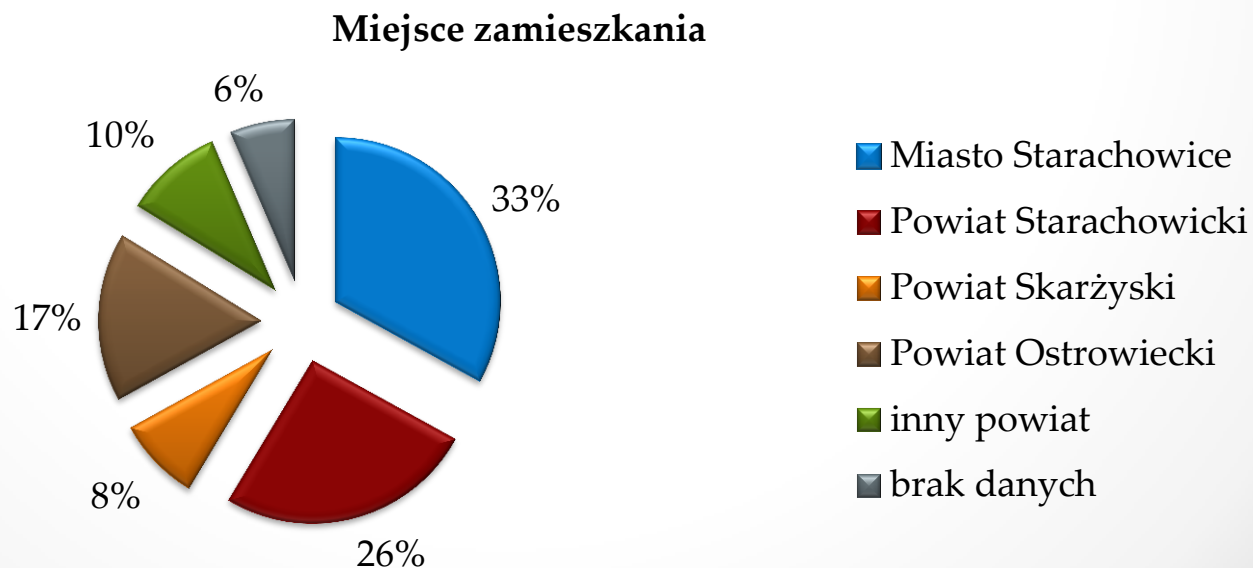
❖ kobieta	-108	53,2%
❖ mężczyzna	- 86	42,36%
❖ brak danych	- 9	4,43%



- Kwestionariusz osobowy

### Miejsce zamieszkania

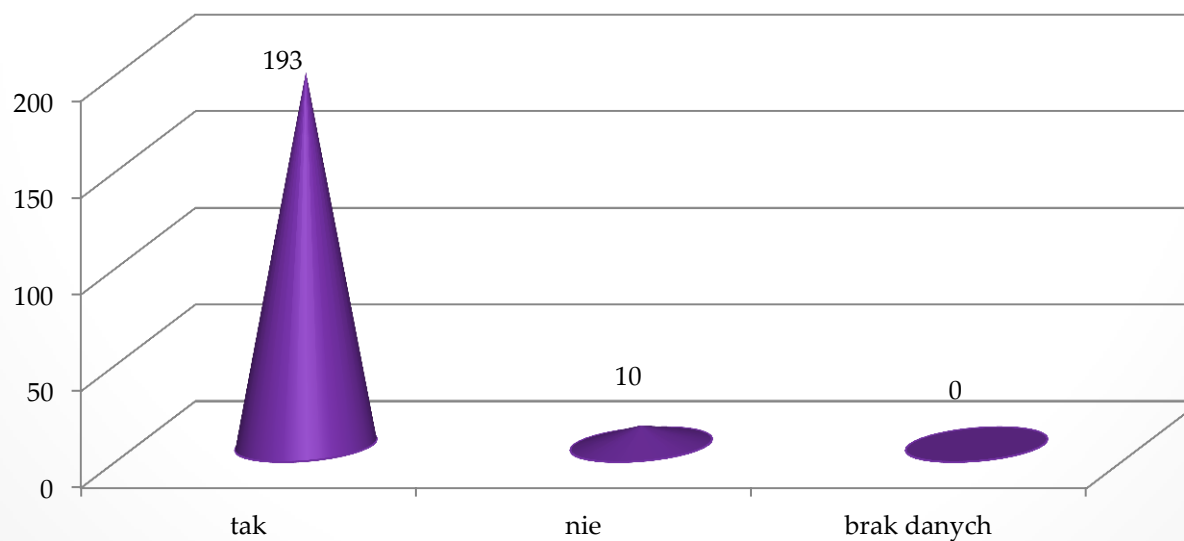
❖ Miasto Starachowice	-67	33%
❖ Powiat Starachowicki	-52	25,62%
❖ Powiat Skarżyski	-17	8,37%
❖ Powiat Ostrowiecki	-34	16,75%
❖ inny powiat	-20	9,85%
❖ brak danych	-13	6,4%



1. Czy został Pan/Pani poinformowany/a o czasie oczekiwania na przyjęcie przez lekarza?

❖ tak	-193	95,07%
❖ nie	- 10	4,93%
❖ brak danych	- 0	0%

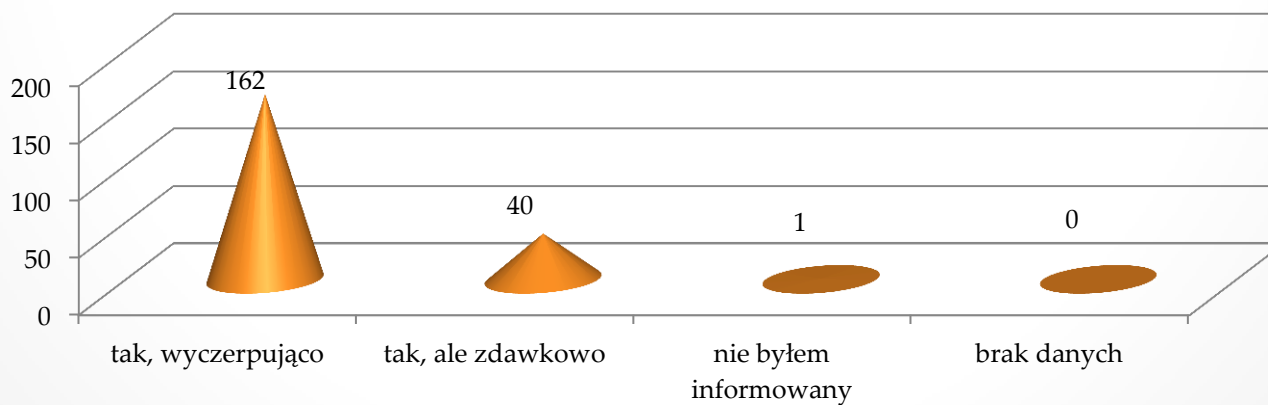
1. Czy został Pan/Pani poinformowany/a o czasie oczekiwania na przyjęcie przez lekarza?



2. Czy został Pan/Pani poinformowany/a o aktualnym etapie diagnostyki i leczenia (o zabiegach, wynikach badań)?

❖ tak, wyczerpująco	- 162	79,8%
❖ tak, ale zdawkowo	- 40	19,7%
❖ nie byłem informowany	- 1	0,49%
❖ brak danych	- 0	0%

2. Czy został Pan/Pani poinformowany/a o aktualnym etapie diagnostyki i leczenia (o zabiegach, wynikach badań)?

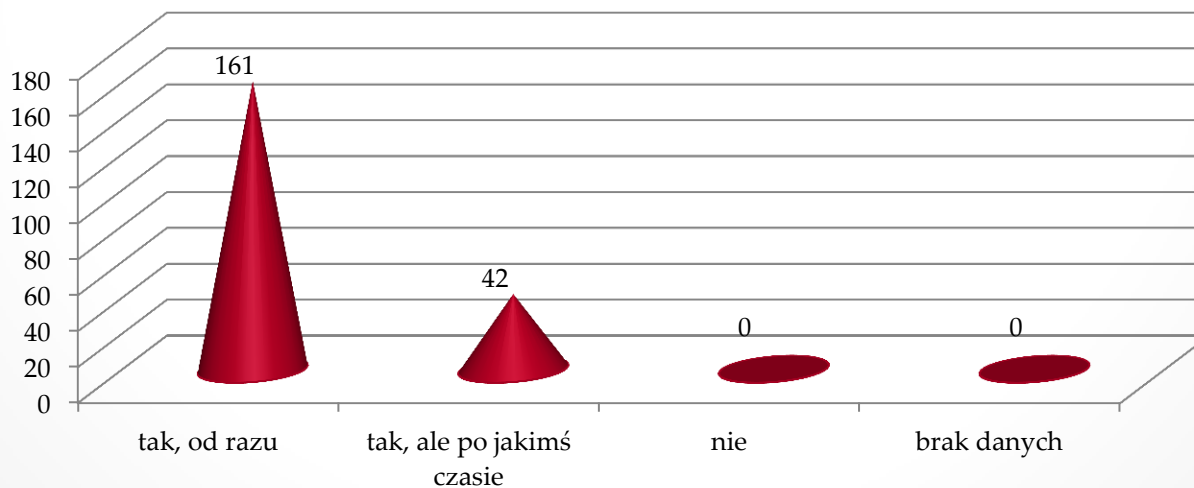




### 3. Czy personel reagował na zgłaszane przez Pana/Panią dolegliwości?

❖ tak, od razu	- 161	79,31%
❖ tak, ale po jakimś czasie	- 42	20,69%
❖ nie, nie byłem informowany	- 0	0%
❖ brak danych	- 0	0%

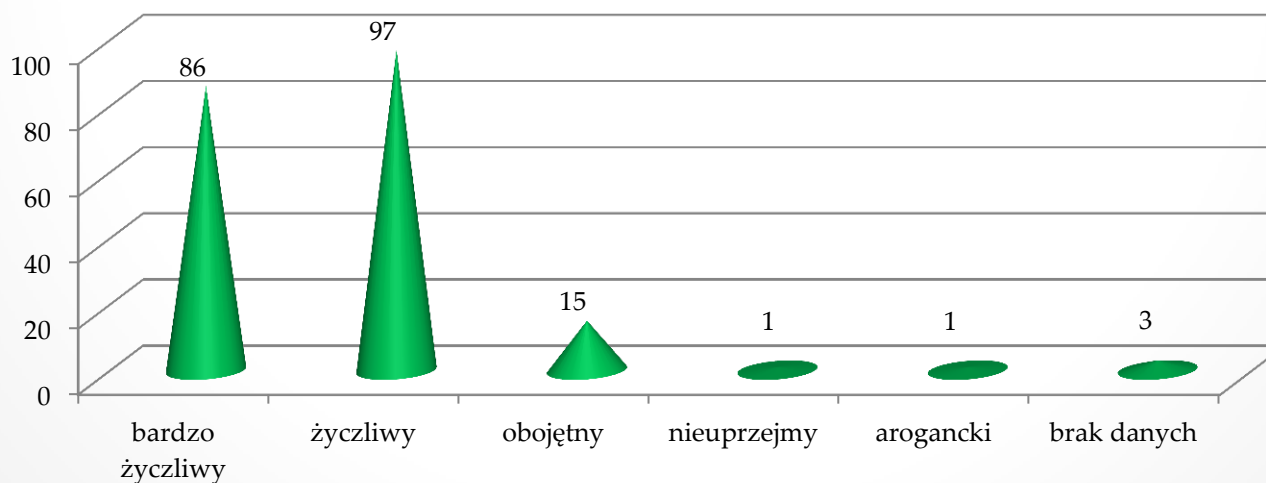
### 3. Czy personel reagował na zgłaszane przez Pana/Panią dolegliwości?



#### 4. Jak ocenia Pan/Pani stosunek lekarzy do pacjentów?

❖ bardzo życzliwy	-86	42,36%
❖ życzliwy	-97	47,78%
❖ obojętny	-15	7,39%
❖ nieuprzejmy	- 1	0,49%
❖ arogancki	- 1	0,49%
❖ brak danych	- 3	1,48%

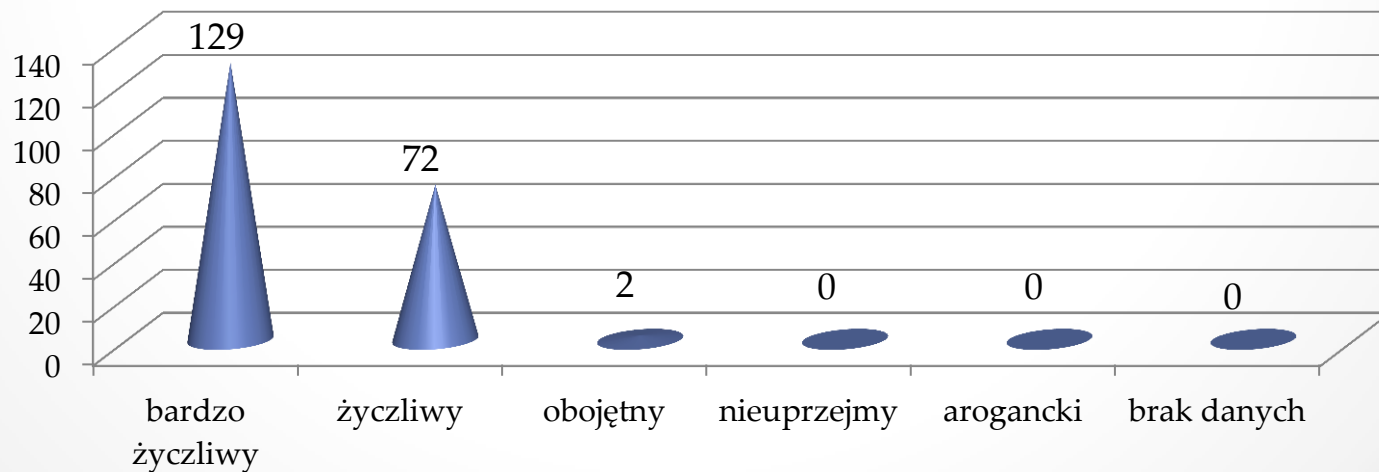
#### 4. Jaki jest Pana/Pani zdaniem stosunek lekarzy do pacjentów?



## 5. Jaki jest Pana/Pani zdaniem stosunek pielęgniarek i ratowników medycznych do pacjentów?

❖ bardzo życzliwy	- 129	63,55%
❖ życzliwy	- 72	35,47%
❖ obojętny	- 2	0,99%
❖ nieuprzejmy	- 0	0,00%
❖ arogancki	- 0	0,00%
❖ brak danych	- 0	0,00%

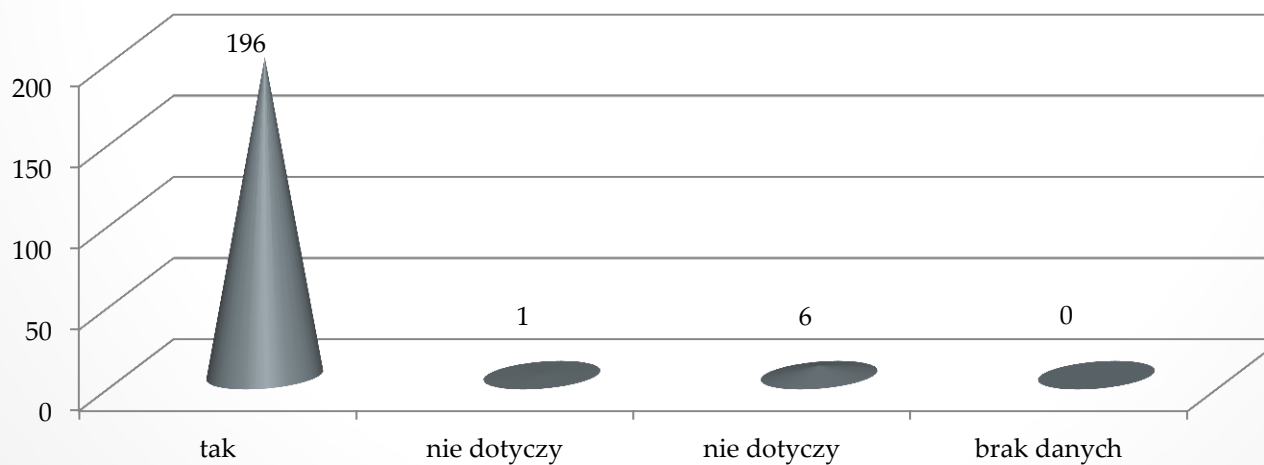
### 5. Jaki jest Pana/Pani zdaniem stosunek pielęgniarek i ratowników medycznych do pacjentów?



6. Czy badanie, wykonywany zabieg odbyło się z zapewnieniem Panu/Pani poczucia intymności?

❖ tak	- 196	96,55%
❖ nie	- 1	0,49%
❖ nie dotyczy	- 6	2,96%
❖ brak danych	- 0	0%

6. Czy badanie, wykonywany zabieg odbyło się z zapewnieniem Panu/Pani poczucia intymności?



## Proszę wpisać dodatkowe uwagi

- Pielęgniarki i lekarze bardzo grzeczni.
- Bardzo sympatyczna, choć zabiegana kadra.
- Nie jestem zadowolona.
- Dobra opieka i traktowania.
- Personel bardzo życzliwy, opieka na wysokim poziomie.
- Za długo czekałam na wezwanie.
- Jestem zadowolony z obsługi x2
- Pielęgniarki super, lekarze nie.
- Wszyscy byli życzliwi i cierpliwi.
- Lepiej niż w Ostrowcu x2
- Tego życzyłabym sobie w innych ZOZ-ach x2

## Proszę wpisać dodatkowe uwagi

- Wszystko w najlepszym porządku.
- Personel sympatyczny.
- Czasem za długo się czeka, bo tyle ludzi.
- Długi czas oczekiwania na wypis.
- Długi czas oczekiwania na lekarza x2
- Lekarz niemiły.
- Było super.
- Najlepszy szpital w porównaniu z okolicznymi.
- Szpital w Starachowicach ma doskonałe warunki, personel bardzo uprzejmy.

## PODSUMOWANIE

Jak wynika z Kwestionariusza osobowego co drugi pacjent mieścił się w przedziale wiekowym 19 – 64 lata (50,74%), miał płeć żeńską (53,20%) i zamieszkiwał na terenie Powiatu Starachowickiego (58,62%, w tym 33% na terenie miasta Starachowice, 25,62% poza granicami gminy w obrębie Powiatu).

W części szczegółowej badaniu ankietowemu poddano zachowanie personelu, szybkość reakcji i zakres udzielanych informacji oraz przebieg konsultacji lekarskiej.

Jak wynika z udzielonych odpowiedzi, zdecydowana większość respondentów została poinformowana o czasie oczekiwania na przyjęcie przez lekarza (95,07%), a niemal 100% o aktualnym stanie diagnostyki i leczenia (99,5%, w tym: tak, wyczerpująco - 79,8%; tak, ale zdawkowo - 19,70%).

Znaczna część ankietowanych pacjentów pozytywnie oceniła szybkość reakcji personelu SOR na zgłaszane przez nich dolegliwości (tak, od razu - 79,31%; tak, ale po jakimś czasie - 20,69%).

## PODSUMOWANIE

Ankietowani pozytywnie ocenili stosunek lekarzy do pacjentów. Takiej odpowiedzi dokonało niemal 90% respondentów, w tym 42,36% zaznaczyło odpowiedź bardzo życzliwy, a 47,78% życzliwy. Jeszcze wyżej oceniono zachowanie pielęgniarek i ratowników medycznych. Pozytywne opinie stanowiły ponad 99%. Odpowiedź bardzo życzliwy zaznaczyło 63,55% ankietowanych, z kolei życzliwy 35,47% ankietowanych.

Jak wynika z badania satysfakcji pacjenta personel Szpitalnego Oddziału Opieki Zdrowotnej zapewnia pacjentom intymność podczas badania. Pozytywnej opinii dokonało 96,55% respondentów, 2,96% ankietowanych ta sytuacja nie dotyczyła, jedynie 0,49% badanych uważało, że intymność nie została właściwie zapewniona.





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



**Dziękuję za uwagę**