



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 11 Oddziałach Szpitalnych
na przełomie 2016/2017 roku





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



Raport

Na przełomie 2016 i 2017 roku w Powiatowym Zakładzie Opieki Zdrowotnej przeprowadzono anonimowe badania satysfakcji Pacjenta.

Przeprowadzono je na 11 Oddziałach Szpitalnych w okresie od grudnia 2016 roku do lutego 2017 roku. Badaniu poddano losową próbę hospitalizowanych wówczas Pacjentów – z różnych grup socjodemograficznych. Kwestionariusze ankiet były rozdawane przez personel danego Oddziału.

W przedmiotowym badaniu satysfakcji pacjenta na 275 rozdanych na Oddziałach Szpitalnych ankiet (po 25 sztuk na komórkę organizacyjną) uzyskano 233 wypełnionych. Wskaźnik zwrotności wynosi 84,7%.



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



Wykaz zebranych ankiet:

1. Oddział Kardiologiczny	– 23 ankiety
2. Oddział Chirurgii Ogólnej	– 17 ankiet
3. Oddział Neurologiczny z Pododdziałem Udarowym	– 24 ankiety
4. Oddział Rehabilitacyjny i Oddział Rehabilitacji Neurologicznej	– 17 ankiet
5. Oddział Chorób Wewnętrznych I o Profilu Nefrologicznym	– 25 ankiet
6. Oddział Chorób Wewnętrznych II o Profilu Gastrologicznym	– 23 ankiety
7. Oddział Okulistyczny	– 22 ankiety
8. Oddział Chirurgii Urazowo – Ortopedycznej z Pododdziałem Endoprotezoplastyki i Pododdziałem Chirurgii Kręgosłupa	– 17 ankiet
9. Oddział Położniczo – Ginekologiczny z Salą Porodową	– 13 ankiet
10. Oddział Chorób Zakaźnych	– 25 ankiet
11. Oddział Reumatologiczny	– 21 ankiet



Raport

Kwestionariusz ankiety podzielony został na sześć części. Dotyczyły one odpowiednio danych socjodemograficznych respondentów, rejestracji Pacjenta, przyjęcia na Oddział, oceny personelu medycznego, oceny pobytu na Oddziale oraz oceny hospitalizacji.

<p>Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej w Starachowicach ul. Radomska 70 Oddział Chorób Zakaźnych</p> <p>ANKIETA SATYSFAKЦИИ PACJENTÓW</p> <p><i>Szanowni Państwo!</i></p> <p>Zwracamy się do Państwa z prośbą o poświęcenie swojego czasu i wypełnienie poniższej ankiety, jej celem jest ocena jakości usług świadczonych w Oddziałach Szpitalnych w Powiatowym Zakładzie Opieki Zdrowotnej w Starachowicach.</p> <p>Wszelkie Państwa uwagi dotyczące funkcjonowania Oddziału oraz jakości i poziomu obsługi będą dla Nasz cennym źródłem informacji. Zostaną one uwzględnione przy dostrzeganiu zmian w zakresie poprawy jakości usług medycznych oraz komfortu hospitalizacji.</p> <p><i>Badanie jest całkowicie anonimowe.</i></p> <p>KWESTIONARIUSZ OSOBOWY</p> <p>Płeć</p> <table border="1"> <tr> <td>Kobieta</td> <td>Mężczyzna</td> </tr> </table> <p>Miejsce zamieszkania</p> <table border="1"> <tr> <td>Miasto Starachowice</td> <td>Powiat Starachowicki</td> <td>Powiat Skarżyski</td> <td>Powiat Ostrowiecki</td> <td>Inny Powiat woj. Świętokrzyskie (jakiej?)</td> <td>Inne województwo (jakie?)</td> </tr> </table> <p>Wiek</p> <table border="1"> <tr> <td>do 39</td> <td>40 - 65</td> <td>66 i powyżej</td> </tr> </table>	Kobieta	Mężczyzna	Miasto Starachowice	Powiat Starachowicki	Powiat Skarżyski	Powiat Ostrowiecki	Inny Powiat woj. Świętokrzyskie (jakiej?)	Inne województwo (jakie?)	do 39	40 - 65	66 i powyżej	<p>Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej w Starachowicach ul. Radomska 70 Oddział Chorób Zakaźnych</p> <p>Cz. I - Rejestracja Pacjenta</p> <p>1. Jak długo trwało rejestracja w okienku Izby Przyjęć?</p> <table border="1"> <tr> <td>do 20 min.</td> <td>21 - 40 min.</td> <td>powyżej 40 min.</td> <td>NIE DOTYCZY (sprawdźcie przez SOR/przebieżenie karetki)</td> </tr> </table> <p>2. Jak długo oczekiwa(a) Pan/Pani na rejestrację na Oddział od momentu zarejestrowania w okienku Izby Przyjęć?</p> <table border="1"> <tr> <td>do 20 min.</td> <td>21 - 40 min.</td> <td>powyżej 40 min.</td> <td>NIE DOTYCZY (sprawdźcie przez SOR/przebieżenie karetki)</td> </tr> </table> <p>3. Czy personel Izby Przyjęć podczas rejestracji przekazywał informacje o trybie przyjęcia i dalszych czynnościach (m. in.: zmiana oddziału, możliwość pozostawienia rzeczy, przepase na Oddział)?</p> <table border="1"> <tr> <td>TAK</td> <td>NIE</td> </tr> </table> <p>4. Czy personel medyczny przekazywał informacje o sytuacji zdrowotnej i planowanym trybie poddopięcia wobec Pana/Pani osoby?</p> <table border="1"> <tr> <td>TAK</td> <td>NIE</td> </tr> </table> <p>5. Jak ocenia Pan/Pani troskliwość i zyskliwość personelu medycznego Izby Przyjęć w skali od 1 (min.) do 5 (max)?</p> <table border="1"> <tr> <td>lekarzy</td> <td>1 (min.)</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5 (max.)</td> </tr> <tr> <td>pielęgniarek/ratowników medycznych</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>rejestratorów</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>6. Jak ocenia Pan/Pani czystość na Izbie Przyjęć w skali od 1 (min.) do 5 (max)?</p> <table border="1"> <tr> <td>1 (min.)</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5 (max.)</td> </tr> </table> <p>7. Jak ocenia Pan/Pani poszanowanie intymności na Izbie Przyjęć w skali od 1 (min.) do 5 (max)?</p> <table border="1"> <tr> <td>1 (min.)</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5 (max.)</td> </tr> </table>	do 20 min.	21 - 40 min.	powyżej 40 min.	NIE DOTYCZY (sprawdźcie przez SOR/przebieżenie karetki)	do 20 min.	21 - 40 min.	powyżej 40 min.	NIE DOTYCZY (sprawdźcie przez SOR/przebieżenie karetki)	TAK	NIE	TAK	NIE	lekarzy	1 (min.)	2	3	4	5 (max.)	pielęgniarek/ratowników medycznych						rejestratorów						1 (min.)	2	3	4	5 (max.)	1 (min.)	2	3	4	5 (max.)	<p>Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej w Starachowicach ul. Radomska 70 Oddział Chorób Zakaźnych</p> <p>Część II - Przyjęcie na Oddział</p> <p>1. Czy została Pan/Pani zapoznana z lokalizacją: gabinetów, świetlicy, sanitariatów, itp.?</p> <table border="1"> <tr> <td>TAK</td> <td>NIE</td> </tr> </table> <p>2. Czy została Pan/Pani zapoznana z harmonogramem funkcjonowania Oddziału: pory posiłków, wizyty lekarskie, badania, zabiegów i czasu wolnego?</p> <table border="1"> <tr> <td>TAK</td> <td>NIE</td> </tr> </table> <p>3. Czy została Pan/Pani zapoznana z Prawami Pacjenta?</p> <table border="1"> <tr> <td>TAK</td> <td>NIE</td> </tr> </table> <p>4. Czy wie Pan/Pani kto jest Pan/Pani lekarzem prowadzącym?</p> <table border="1"> <tr> <td>TAK</td> <td>NIE</td> </tr> </table> <p>5. Czy jest Pan/Pani informowany/a o:</p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td>TAK</td> <td>NIE</td> <td>NIE DOTYCZY</td> </tr> <tr> <td>aktualnej sytuacji zdrowotnej</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>terapii</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>6. Czy lekarz poinformował Pana/Panię o skutkach ubocznych terapii?</p> <table border="1"> <tr> <td>TAK</td> <td>NIE</td> <td>NIE DOTYCZY</td> </tr> </table> <p>7. Czy personel informował Pana/Panię o:</p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td>TAK</td> <td>NIE</td> <td>NIE DOTYCZY</td> </tr> <tr> <td>planowanym terminie badań i zabiegów</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>sposobie przygotowania się do badań i zabiegów</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	TAK	NIE	TAK	NIE	TAK	NIE	TAK	NIE		TAK	NIE	NIE DOTYCZY	aktualnej sytuacji zdrowotnej				terapii				TAK	NIE	NIE DOTYCZY		TAK	NIE	NIE DOTYCZY	planowanym terminie badań i zabiegów				sposobie przygotowania się do badań i zabiegów			
Kobieta	Mężczyzna																																																																																							
Miasto Starachowice	Powiat Starachowicki	Powiat Skarżyski	Powiat Ostrowiecki	Inny Powiat woj. Świętokrzyskie (jakiej?)	Inne województwo (jakie?)																																																																																			
do 39	40 - 65	66 i powyżej																																																																																						
do 20 min.	21 - 40 min.	powyżej 40 min.	NIE DOTYCZY (sprawdźcie przez SOR/przebieżenie karetki)																																																																																					
do 20 min.	21 - 40 min.	powyżej 40 min.	NIE DOTYCZY (sprawdźcie przez SOR/przebieżenie karetki)																																																																																					
TAK	NIE																																																																																							
TAK	NIE																																																																																							
lekarzy	1 (min.)	2	3	4	5 (max.)																																																																																			
pielęgniarek/ratowników medycznych																																																																																								
rejestratorów																																																																																								
1 (min.)	2	3	4	5 (max.)																																																																																				
1 (min.)	2	3	4	5 (max.)																																																																																				
TAK	NIE																																																																																							
TAK	NIE																																																																																							
TAK	NIE																																																																																							
TAK	NIE																																																																																							
	TAK	NIE	NIE DOTYCZY																																																																																					
aktualnej sytuacji zdrowotnej																																																																																								
terapii																																																																																								
TAK	NIE	NIE DOTYCZY																																																																																						
	TAK	NIE	NIE DOTYCZY																																																																																					
planowanym terminie badań i zabiegów																																																																																								
sposobie przygotowania się do badań i zabiegów																																																																																								



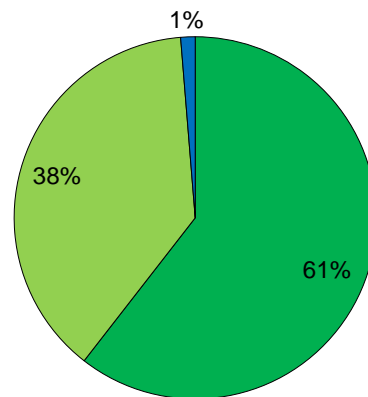
Raport

Dane socjodemograficzne:

▪ płeć

- ✓ Kobieta - 141 (60,5%)
- ✓ Mężczyzna - 89 (38,2%)
- ✓ brak danych - 3 (1,3%)

Płeć



- KOBIE TA
- MĘŻCZYZNA
- BRAK DANYCH



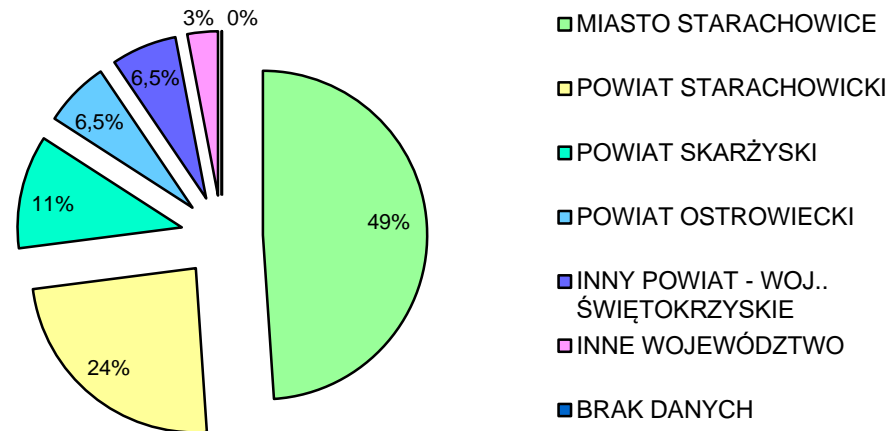
Raport

Dane socjodemograficzne:

▪ **miejsce zamieszkania**

- ✓ Miasto Starachowice - 114 (49%)
- ✓ Powiat Starachowicki - 56 (24%)
- ✓ Powiat Skarżyski - 26 (11%)
- ✓ Powiat Ostrowiecki - 15 (6,5%)
- ✓ inny powiat – woj. świętokrzyskie - 15 (6,5%)
- ✓ inne województwo - 7 (3%)
- ✓ brak danych - 0

Miejsce zamieszkania





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

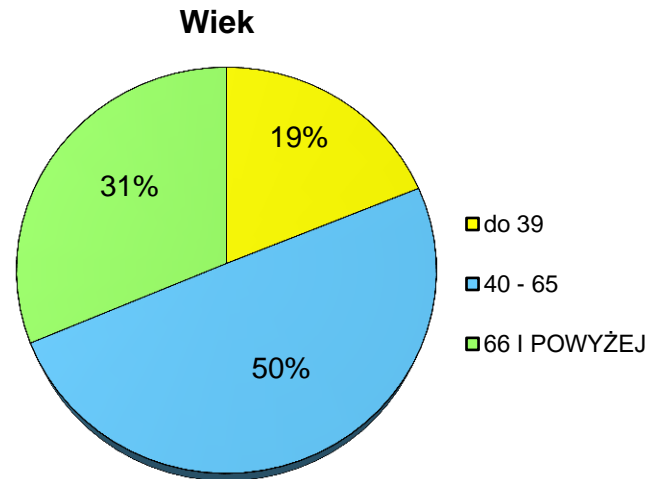


Raport

Dane socjodemograficzne:

▪ wiek

✓ do 39 lat	- 44 (19%)
✓ 40 – 65 lat	- 116 (50%)
✓ 66 lat i powyżej	- 73 (31%)
✓ brak danych	- 0

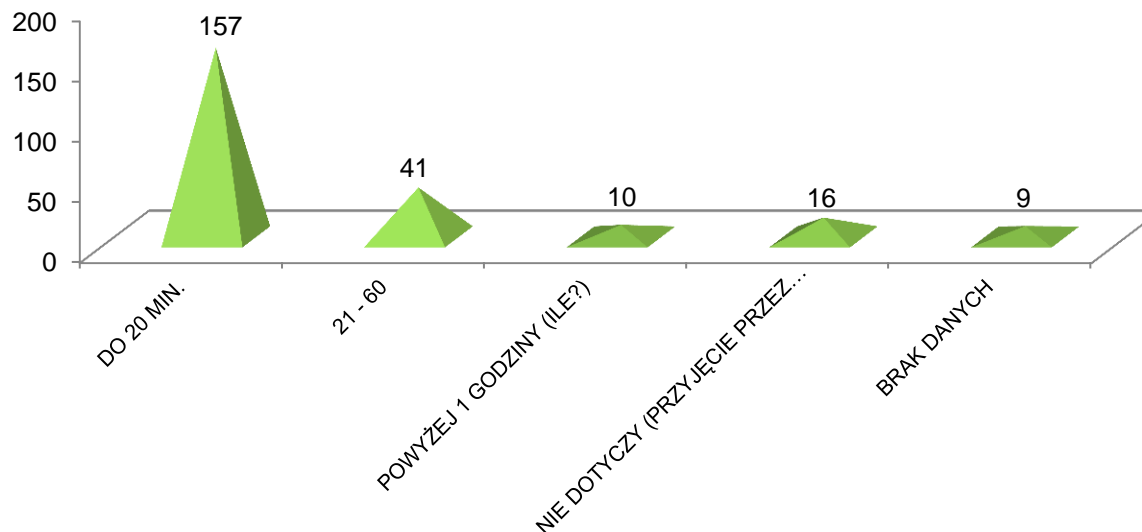


Raport

Część I – Rejestracja Pacjenta:

1. Jak długo trwała rejestracja w okienku Izby Przyjęć?

- | | |
|---|----------------|
| ▪ do 20 min. | – 157 (67,38%) |
| ▪ 21 - 60 min. | – 41 (17,6%) |
| ▪ powyżej 1 godziny (ile?) | – 10 (4,29%) |
| ▪ nie dotyczy (przyjęcie przez SOR/przywiezienie karetką) | – 16 (6,87%) |
| ▪ brak odpowiedzi | – 9 (3,86%) |



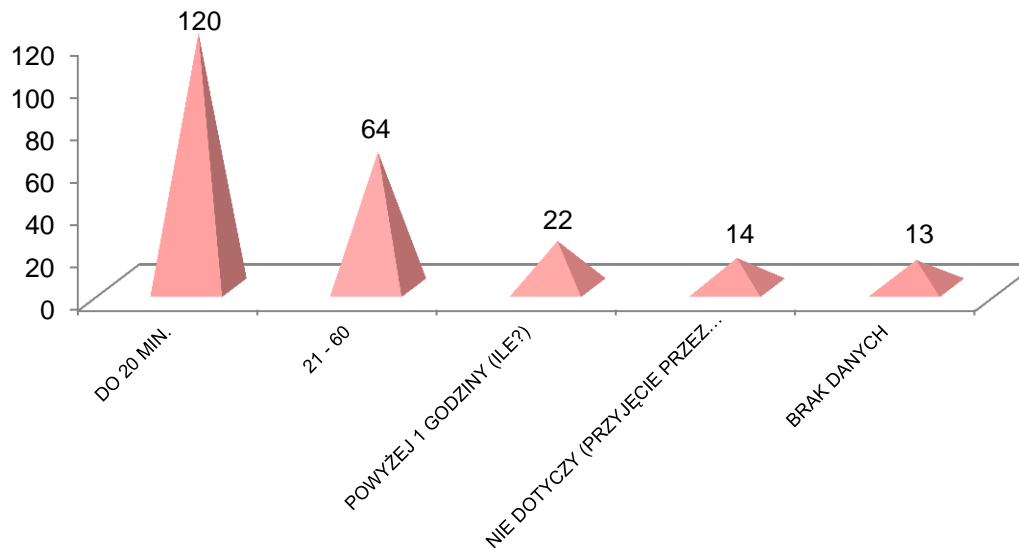
1. Jak długo trwała rejestracja w okienku Izby Przyjęć?

Raport

Część I – Rejestracja Pacjenta:

2. Jak długo oczekiwał(a) Pan/Pani na rejestrację na Oddział od momentu zarejestrowania w okienku Izby Przyjęć?

- **do 20 min.** – **120 (51,5%)**
- 21 – 60 min. – 64 (27,47%)
- powyżej 1 godziny (ile?) – 22 (9,44%)
- nie dotyczy (przyjęcie przez SOR/przywiezienie karetką) – 14 (6%)
- brak danych – 13 (5,58%)



2. Jak długo oczekiwał(a) Pan/Pani na rejestrację na Oddział od momentu zarejestrowania w okienku Izby Przyjęć?

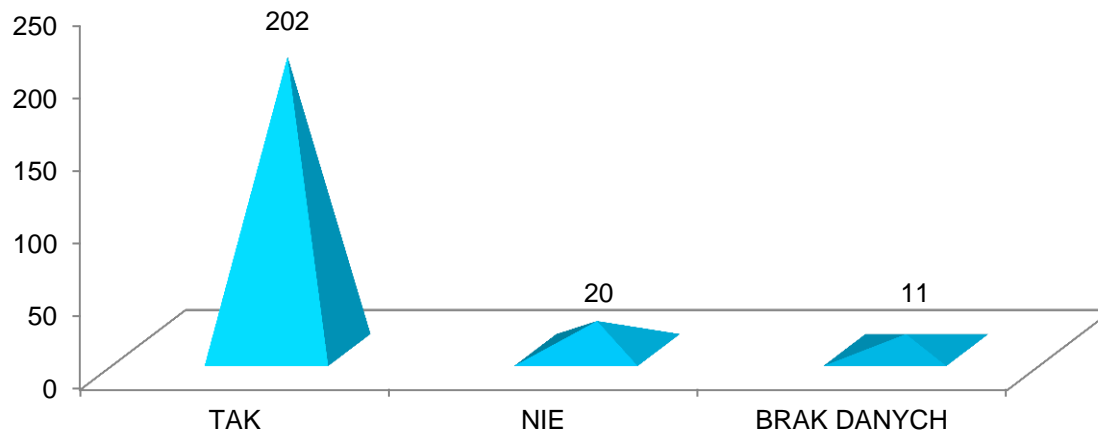


Raport

Część I – Rejestracja Pacjenta:

3. Czy personel Izby Przyjęć podczas rejestracji przekazywał informacje o trybie przyjęcia i dalszych czynnościach (m. in.: zmiana odzieży, możliwość pozostawienia rzeczy, przejście na Oddział)?

- **tak** – **202 (86,7%)**
- **nie** – 20 (8,58%)
- **brak danych** – 11 (4,72%)



3. Czy personel Izby Przyjęć podczas rejestracji przekazywał informacje o trybie przyjęcia i dalszych czynnościach?

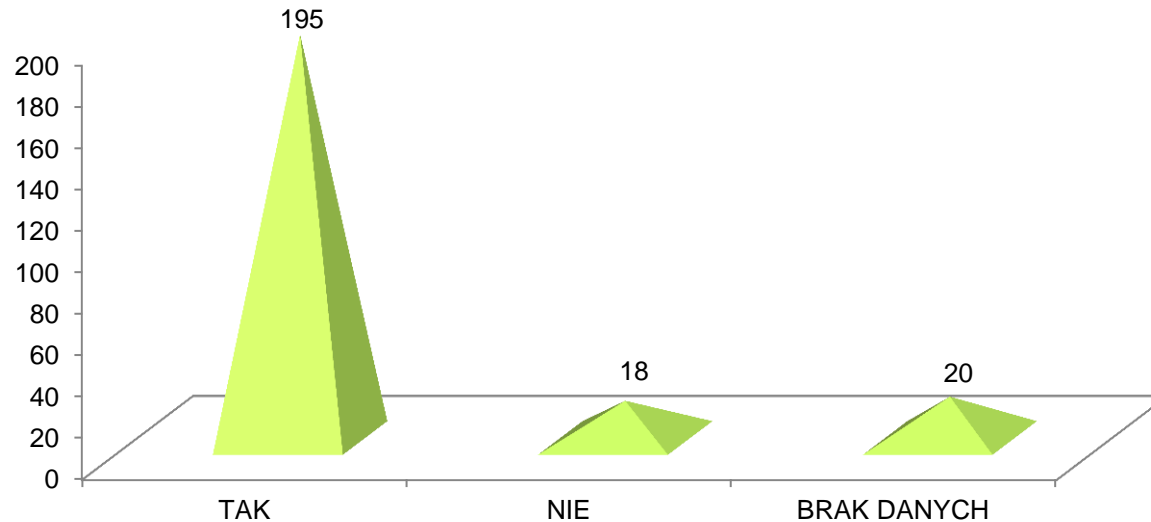


Raport

Część I – Rejestracja Pacjenta:

4. Czy personel medyczny przekazywał informacje o sytuacji zdrowotnej i planowanym trybie postępowania wobec Pana/Pani osoby?

- **tak** – **195 (83,7%)**
- **nie** – **18 (7,73%)**
- **brak danych** – **20 (8,58%)**



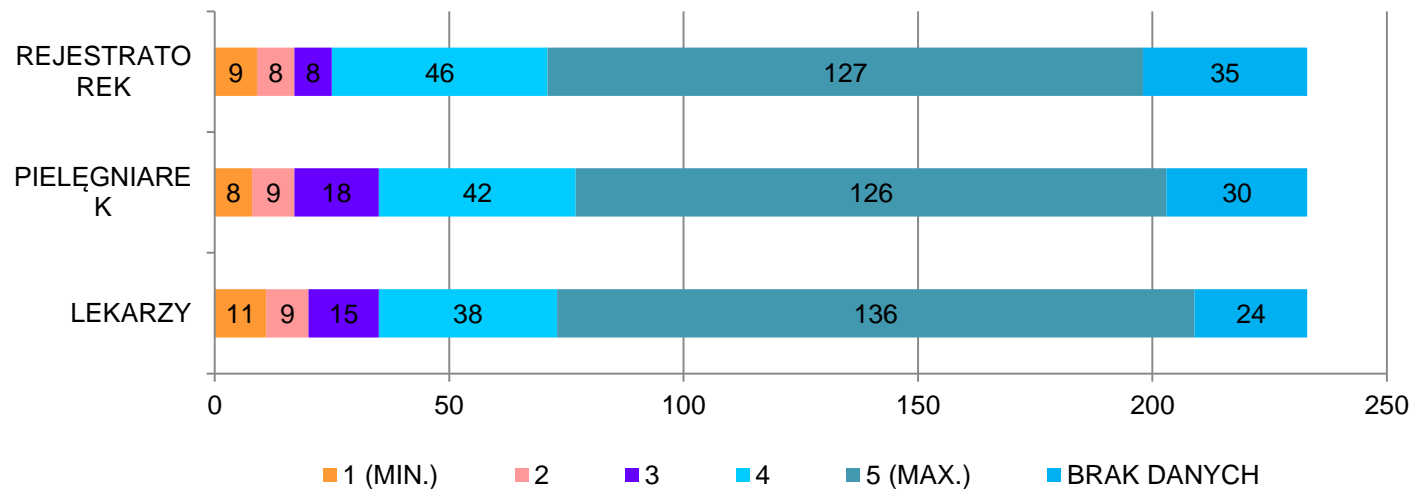
4. Czy personel medyczny przekazywał informacje o sytuacji zdrowotnej i planowanym trybie postępowania wobec Pana/Pani osoby?

Raport

Część I – Rejestracja Pacjenta:

5. Jak ocenia Pan/Pani troskliwość i życzliwość personelu medycznego Izby Przyjęć w skali od 1 (min.) do 5 (max)?

x	1 (min.)	2	3	4	5 (max.)	brak danych
lekarzy	11 (4,72%)	9 (3,86%)	15 (6,44%)	38 (16,3%)	136 (58,37%)	24 (10,3%)
pielęgniarek/ratowników medycznych	8 (3,43%)	9 (3,86%)	18 (7,73%)	42 (18%)	126 (54,1%)	30 (12,9%)
rejestratorek	9 (3,86%)	8 (3,43%)	8 (3,43%)	46 (19,74%)	127 (54,51%)	35 (15%)



5. Jak ocenia Pan/Pani troskliwość i życzliwość personelu medycznego Izby Przyjęć w skali od 1 (min.) do 5 (max.)?

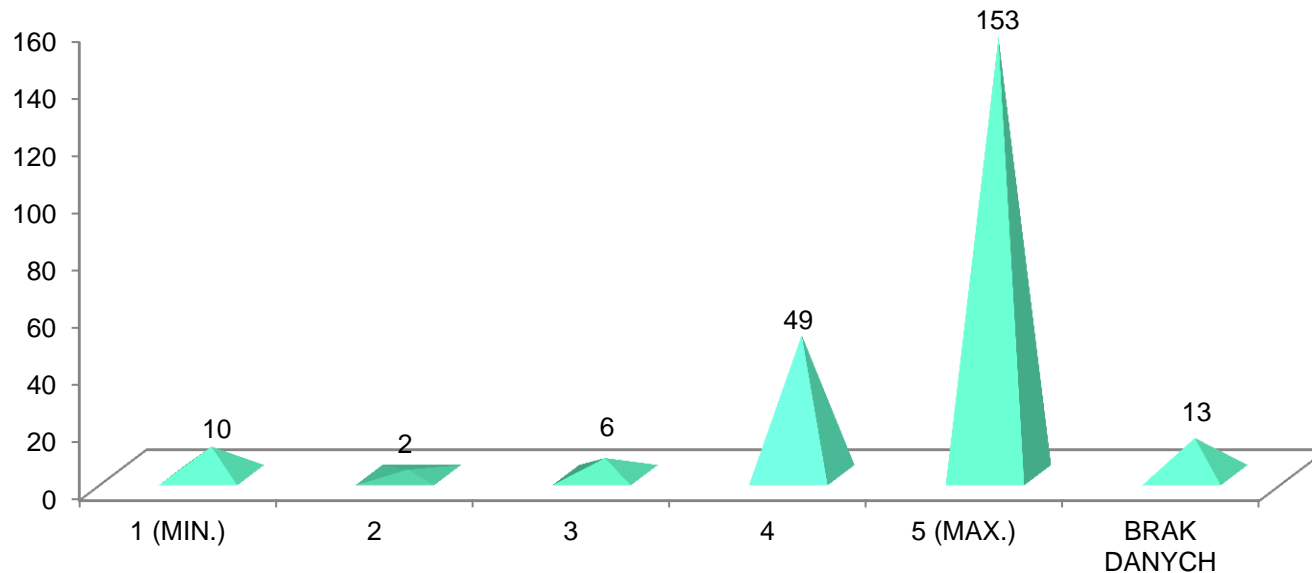


Raport

Część I – Rejestracja Pacjenta:

6. Jak ocenia Pan/Pani czystość na Izbie Przyjęć w skali od 1 (min.) do 5 (max.)?

- 1 (min.) – 10 (4,3%)
- 2 – 2 (0,86%)
- 3 – 6 (2,58%)
- 4 – 49 (21%)
- **5 (max.) – 153 (65,67%)**
- brak danych – 13 (5,58%)



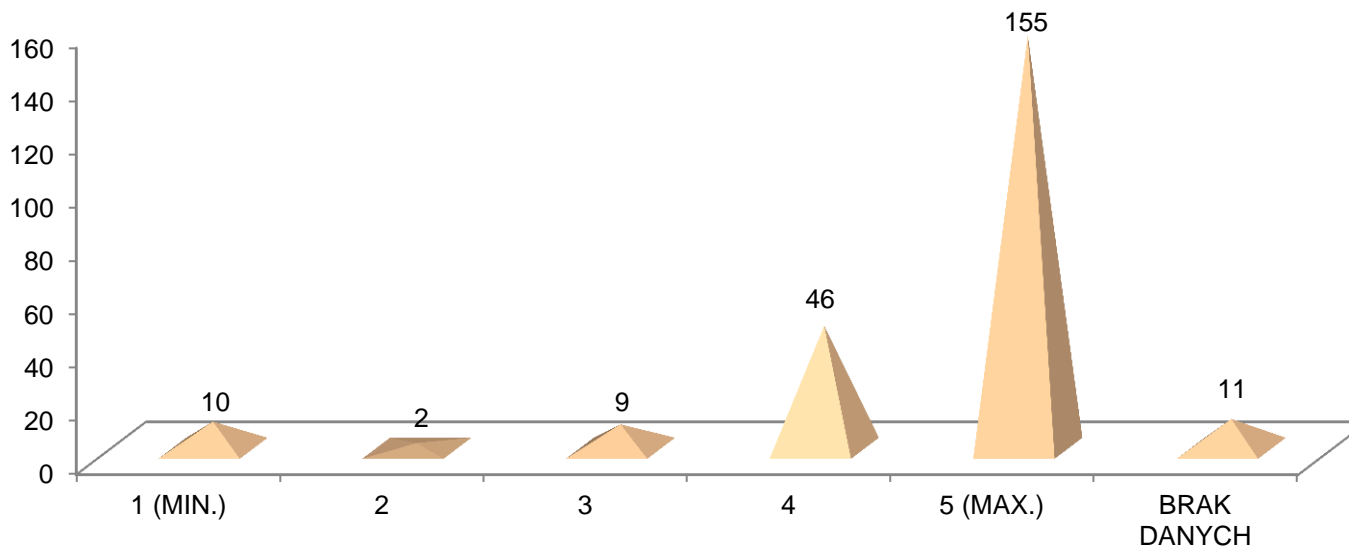
6. Jak ocenia Pan/Pani czystość na Izbie Przyjęć w skali od 1 (min.) do 5 (max.)?

Raport

Część I – Rejestracja Pacjenta:

7. Jak ocenia Pan/Pani poszanowanie intymności na Izbie Przyjęć w skali od 1 (min.) do 5 (max.)?

- 1 (min.) – 10 (4,29%)
- 2 – 2 (0,86%)
- 3 – 9 (3,86%)
- 4 – 46 (19,74%)
- **5 (max.) – 155 (66,52%)**
- brak danych – 11 (4,72%)



7. Jak ocenia Pan/Pani poszanowanie intymności na Izbie Przyjęć w skali od 1(min) do 5(max.)?

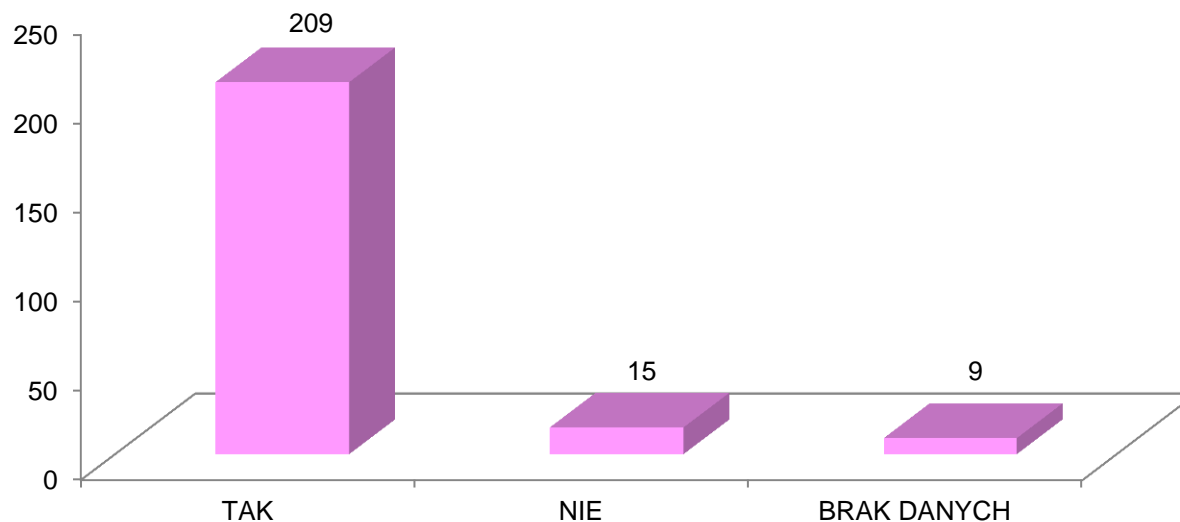


Raport

Część II – Przyjęcie na Oddział:

1. Czy został/a Pan/Pani zapoznany/a z lokalizacją: gabinetów, świetlicy, sanitariatów, itp.?

- **tak** – **209 (89,7%)**
- nie – 15 (6,44%)
- brak danych – 9 (3,86%)



1. Czy został/a Pan/Pani zapoznany/a z lokalizacją: gabinetów, świetlicy, sanitariatów, itp.?

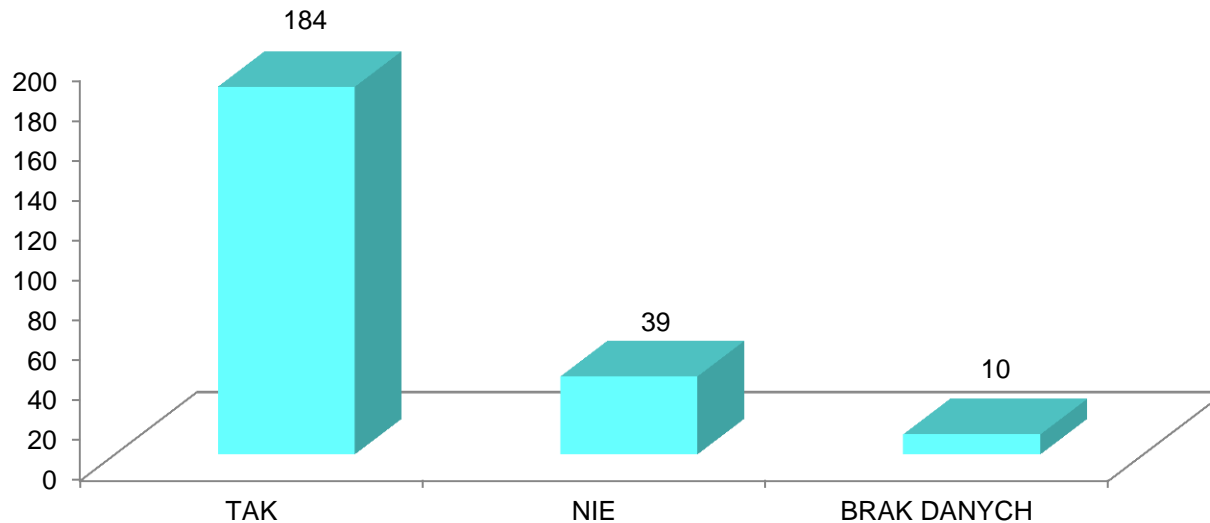


Raport

Część II – Przyjęcie na Oddział:

2. Czy został/a Pan/Pani zapoznany/a z harmonogramem funkcjonowania Oddziału: pory posiłków, wizyty lekarskiej, badań, zabiegów i czasu wolnego?

- **tak** – **184 (79%)**
- **nie** – **39 (16,7%)**
- **brak danych** – **10 (4,3%)**



2. Czy został/a Pan/Pani zapoznany/a z harmonogramem funkcjonowania Oddziału: pory posiłków, wizyty lekarskiej, badań, zabiegów i czasu wolnego?

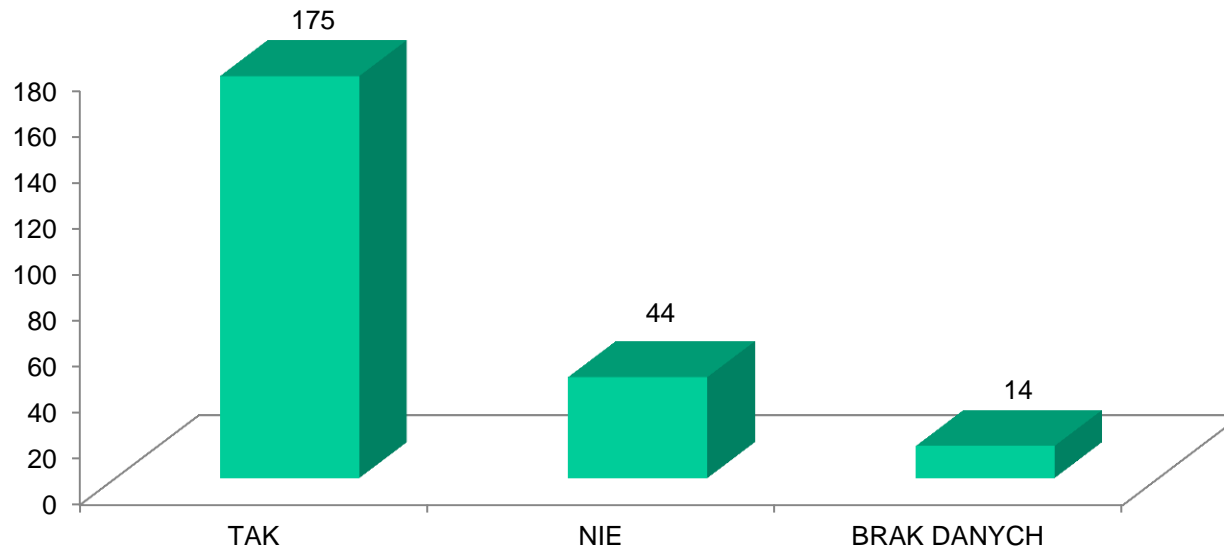


Raport

Część II – Przyjęcie na Oddział:

3. Czy został/a Pan/Pani zapoznany/a z Prawami Pacjenta?

- **tak** – **175 (75,1%)**
- **nie** – 44 (18,9%)
- **brak danych** – 14 (6%)



3. Czy został/a Pan/Pani zapoznany/a z Prawami Pacjenta?

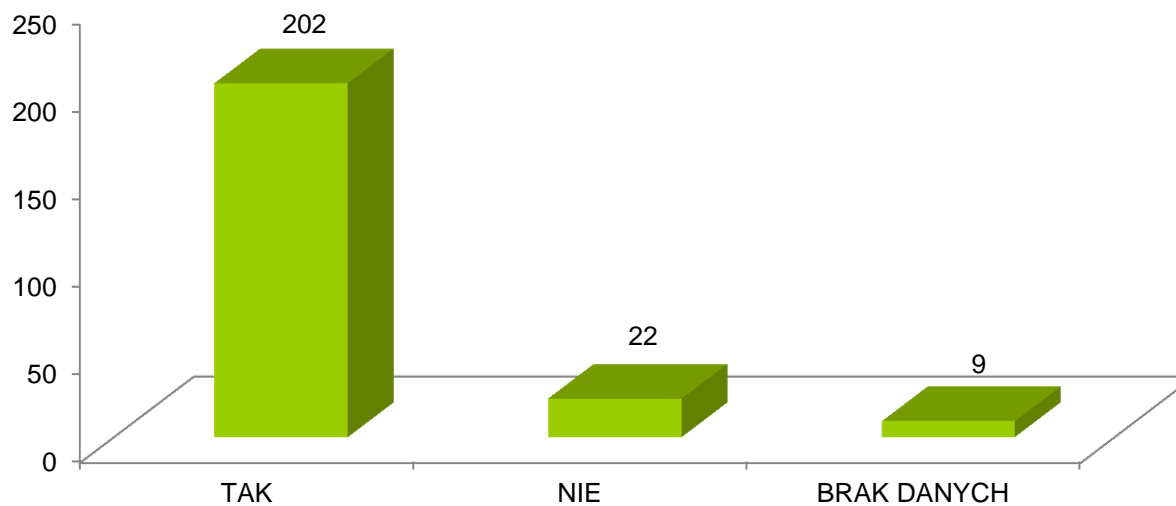


Raport

Część II – Przyjęcie na Oddział:

4. Czy wie Pan/Pani kto jest Pani/Pana lekarzem prowadzącym?

- **tak** – **202 (86,7%)**
- **nie** – 22 (9,44%)
- **brak danych** – 9 (3,86%)



4. Czy wie Pan/Pani kto jest Pani/Pana lekarzem prowadzącym?



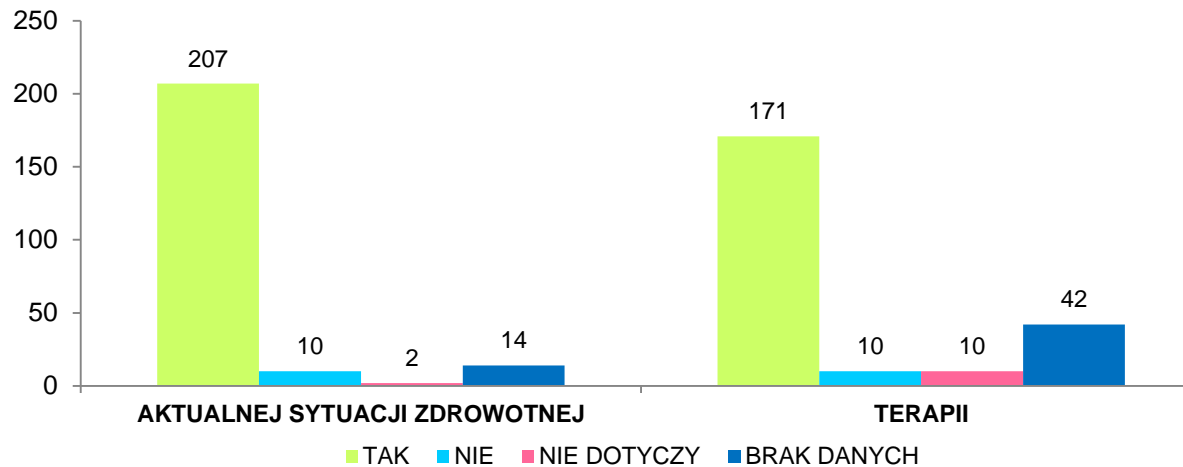
Raport

Część II – Przyjęcie na Oddział:

5. Czy jest Pan/Pani informowany/a o:

x	TAK	NIE	NIE DOTYCZY	BRAK DANYCH
aktualnej sytuacji zdrowotnej	207 (88,84%)	10 (4,29%)	2 (0,86%)	14 (6%)
terapii	171 (73,39%)	10 (4,29%)	10 (4,29%)	42(18,03%)

5. Czy jest Pan/Pani informowany o:



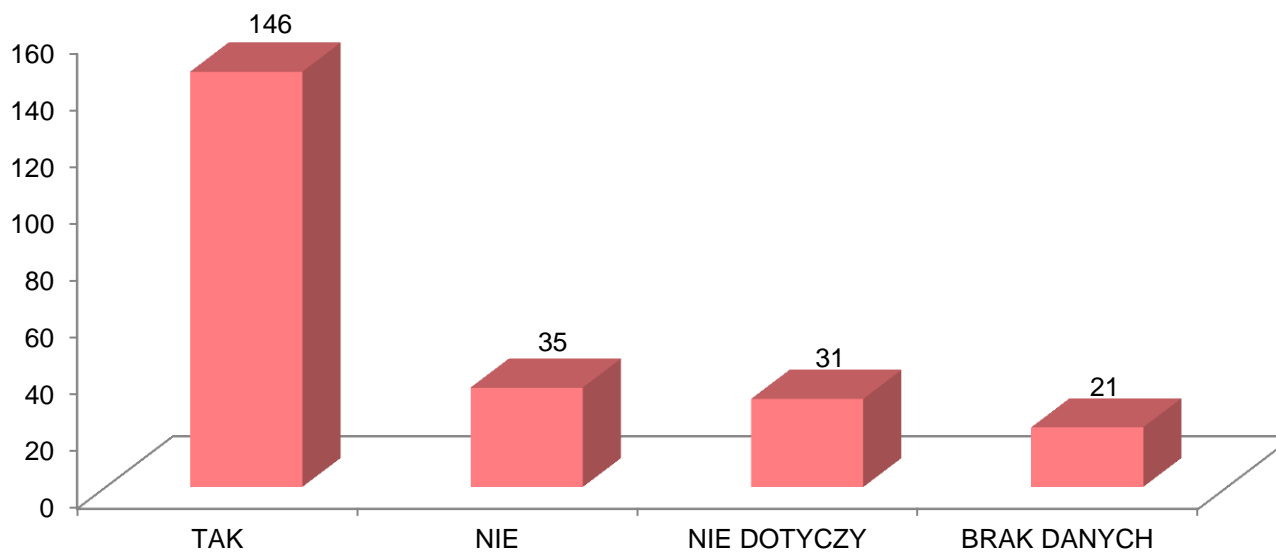


Raport

Część II – Przyjęcie na Oddział:

6. Czy lekarz poinformował Pana/Panią o skutkach ubocznych terapii?

- **tak** – **146 (62,66%)**
- nie – 35 (15,02 %)
- nie dotyczy – 31 (13,3%)
- brak danych – 21 (9,01%)



6. Czy lekarz poinformował Pana/Panią o skutkach ubocznych terapii?



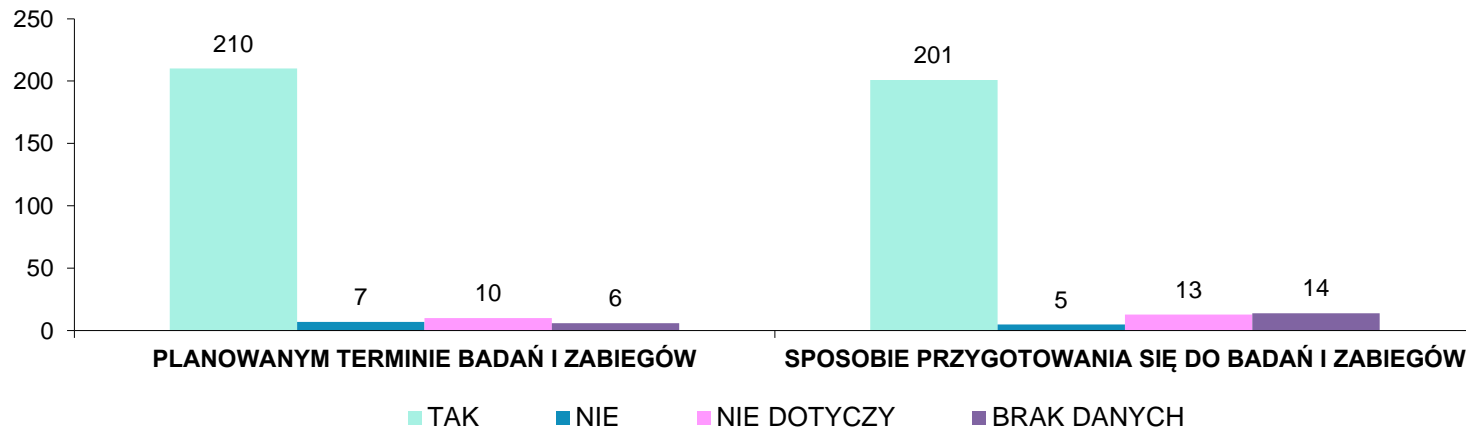
Raport

Część II – Przyjęcie na Oddział:

- 7. Czy personel informował Pana/Panią o:

x	TAK	NIE	NIE DOTYCZY	BRAK DANYCH
planowanym terminie badań i zabiegów	210 (90,13%)	7 (3%)	10 (4,29%)	6 (2,58%)
sposobie przygotowania się do badań i zabiegów	201 (86,27%)	5 (2,15%)	13 (5,58%)	14 (6%)

7. Czy personel informował Pana/Panią o:



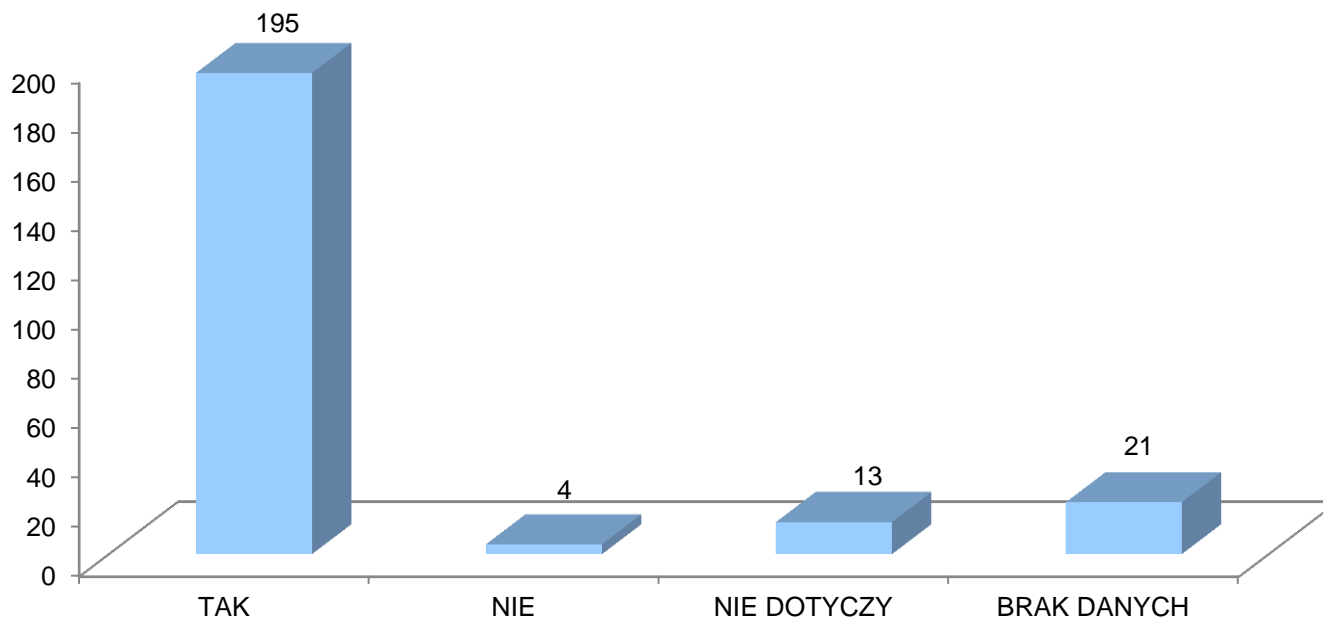


Raport

Część II – Przyjęcie na Oddział:

8. Czy badania i zabiegi były wykonywane zgodnie z planem?

- **tak** – 195 (83,69%)
- nie – 4 (1,72%)
- nie dotyczy – 13 (5,58%)
- brak danych – 21 (9,01%)



8. Czy badania i zabiegi były wykonywane zgodnie z planem?

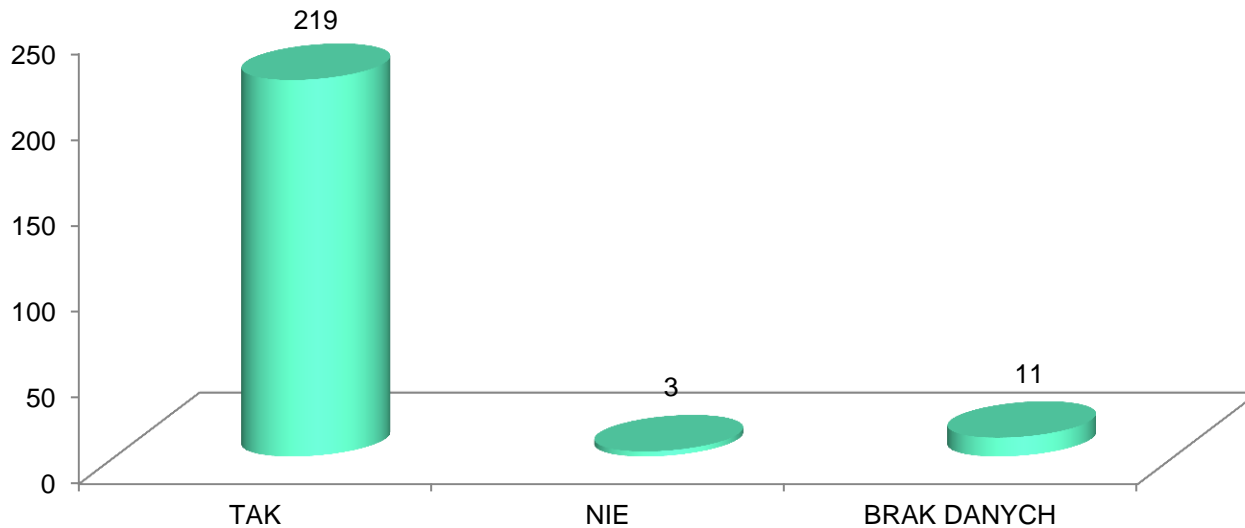


Raport

Część III – Ocena personelu Oddziału:

1. Czy lekarz wyraża się w sposób zrozumiały dla Pana/Pani?

- **tak** – **219 (94%)**
- **nie** – **3 (1,3%)**
- **brak danych** – **11 (4,7%)**



1. Czy lekarz wyraża się w sposób zrozumiały dla Pana/Pani?

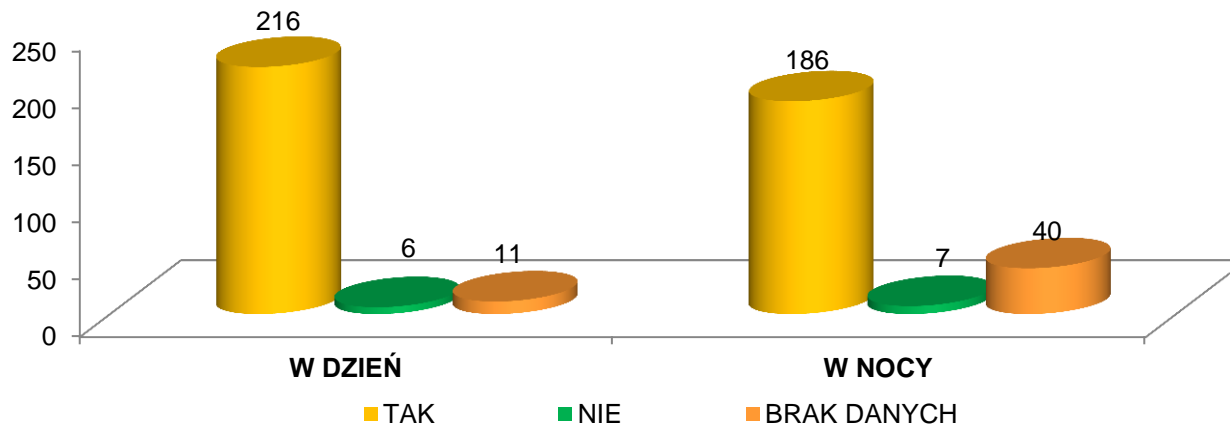


Raport

Część III – Ocena personelu Oddziału:

2. Czy lekarz był dla Pana/Pani dostępny w razie potrzeby?

X	TAK	NIE	BRAK DANYCH
w dzień	216 (92,7%)	6 (2,58%)	11 (4,72%)
w nocy	186 (79,82%)	7 (3%)	40 (17,17%)



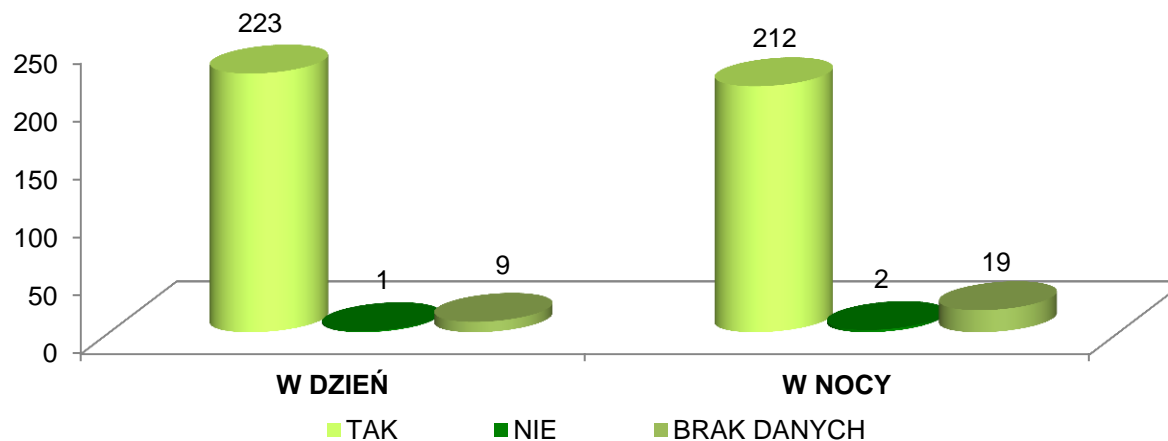
2. Czy lekarz był dla Pana/Pani dostępny w razie potrzeby?

Raport

Część III – Ocena personelu Oddziału:

3. Czy personel pielęgniarski był dostępny w każdej chwili?

	TAK	NIE	BRAK DANYCH
w dzień	223 (95,71%)	1 (0,43%)	9 (3,86%)
w nocy	212 (91%)	2 (0,86%)	19 (8,15%)



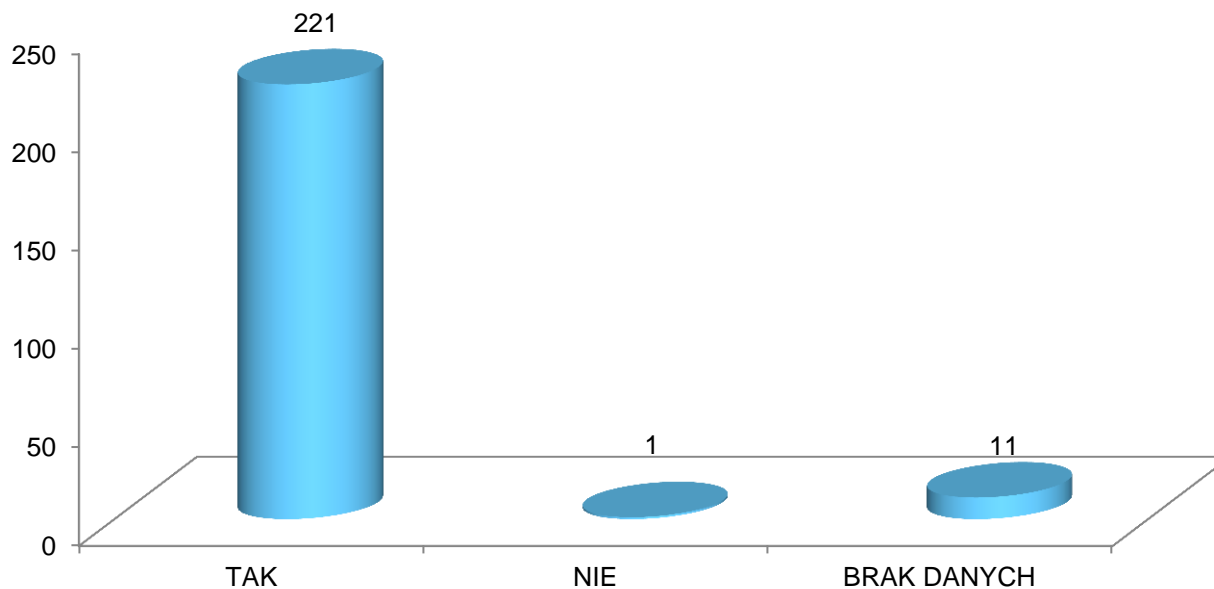
3. Czy personel pielęgniarski był do Pana/Pani dyspozycji w razie potrzeby?

Raport

Część III – Ocena personelu Oddziału:

4. Czy personel pielęgniarski chętnie służył pomocą?

- **tak** – **221 (94,85%)**
- **nie** – 1 (0,43%)
- **brak danych** – 11 (4,72%)



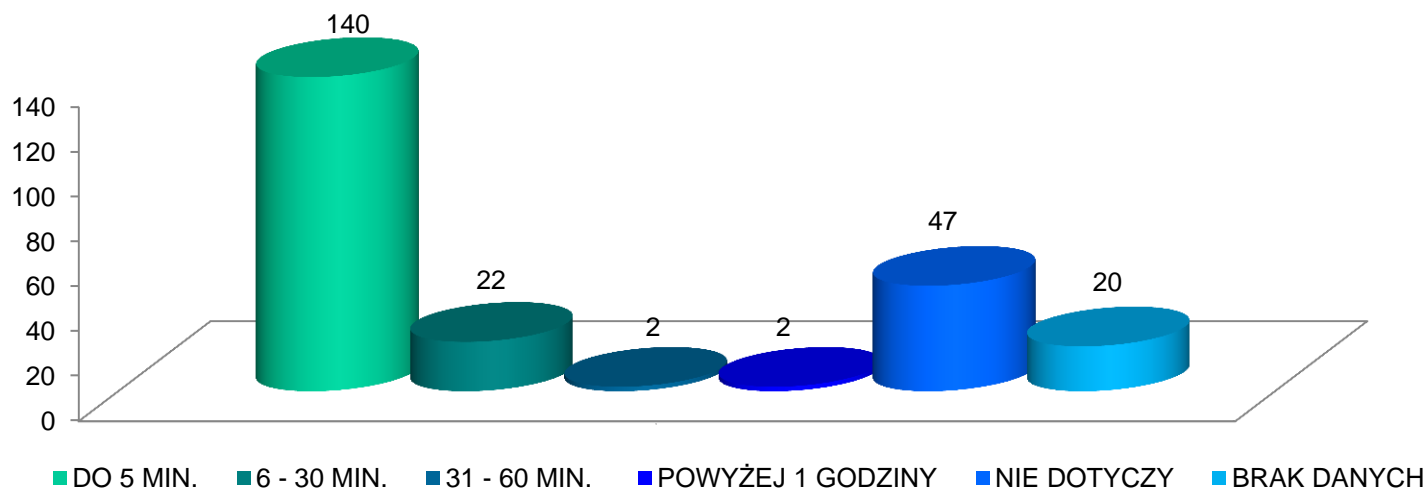
4. Czy personel pielęgniarski chętnie służył pomocą?

Raport

Część III – Ocena personelu Oddziału:

5. Jak długo czekał/a Pan/Pani na reakcję personelu po zgłoszeniu bólu, gorszego samopoczucia, czy innego dyskomfortu?

- **do 5 min.** – **140 (60,1%)**
- 6 - 30 min. – 22 (9,44%)
- 31 – 60 min. – 2 (0,86%)
- powyżej 1 godz. – 2 (0,86%)
- nie dotyczy – 47 (20,17%)
- brak danych – 20 (8,58%)



5. Jak długo czekał/a Pan/Pani na reakcję personelu po zgłoszeniu bólu, gorszego samopoczucia, czy innego dyskomfortu?



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

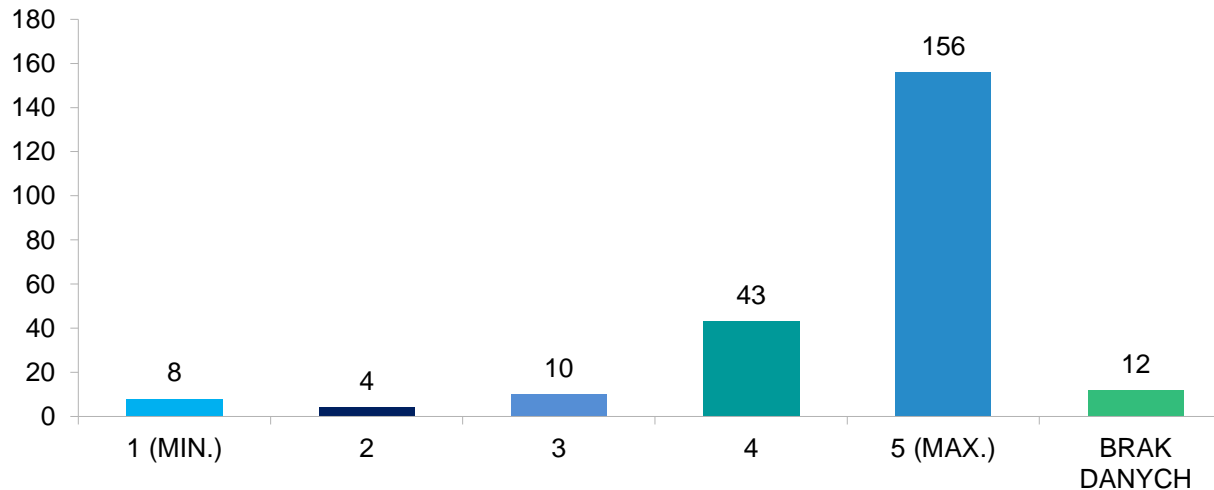


Raport

Część IV – Ocena pobytu w Oddziale:

1. Jak ocenia Pan/Pani estetykę Oddziału w skali od 1 (min.) do 5 (max.)?

- 1 (min.) – 8 (3,43%)
- 2 – 2 (0,86%)
- 3 – 10 (4,29%)
- 4 – 43 (18,45%)
- **5 (max.) – 156 (66,95%)**
- brak danych – 12 (5,15%)



1. Jak ocenia Pan/Pani estetykę Oddziału w skali od 1 (min.) do 5 (max.)?

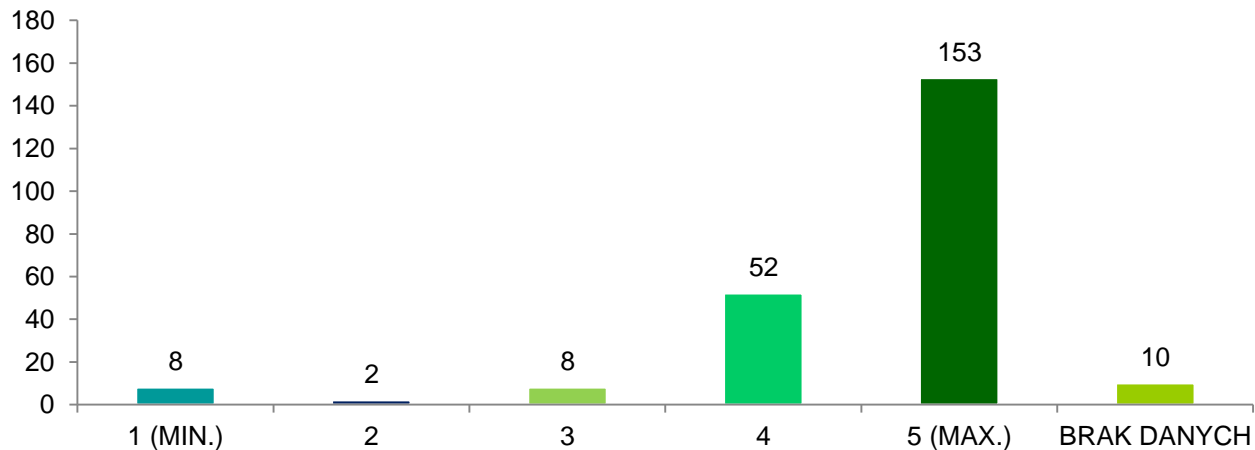


Raport

Część IV – Ocena pobytu w Oddziale:

2. Jak ocenia Pan/Pani wyposażenie sali chorych (meble, oświetlenie, dzwonki) w skali od 1 (min.) do 5 (max)?

- 1 (min.) – 8 (3,43%)
- 2 – 2 (0,86%)
- 3 – 8 (3,43%)
- 4 – 52 (22,32%)
- **5 (max.) – 153 (65,67%)**
- brak danych – 10 (4,29%)



2. Jak ocenia Pan/Pani wyposażenie sali chorych w skali od 1 (min.) do 5 (max.)?

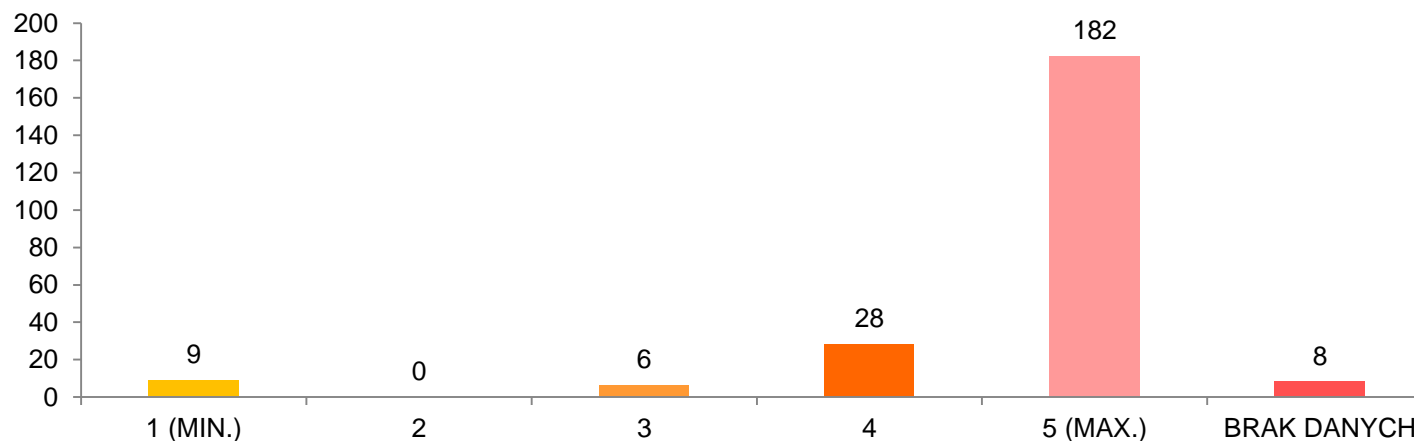


Raport

Część IV – Ocena pobytu w Oddziale:

3. Jak ocenia Pan/Pani czystość na Oddziale (m. in.: sale chorych, sale zabiegowe, gabinety, korytarze) w skali od 1 (min.) do 5 (max)?

- 1 (min.) – 9 (3,86%)
- 2 – 0 (0%)
- 3 – 6 (2,58%)
- 4 – 28 (12,02%)
- **5 (max.) – 182 (78,11%)**
- brak danych – 8 (3,43%)



3. Jak ocenia Pan/Pani czystość na Oddziale w skali od 1 (min.) do 5 (max.)?

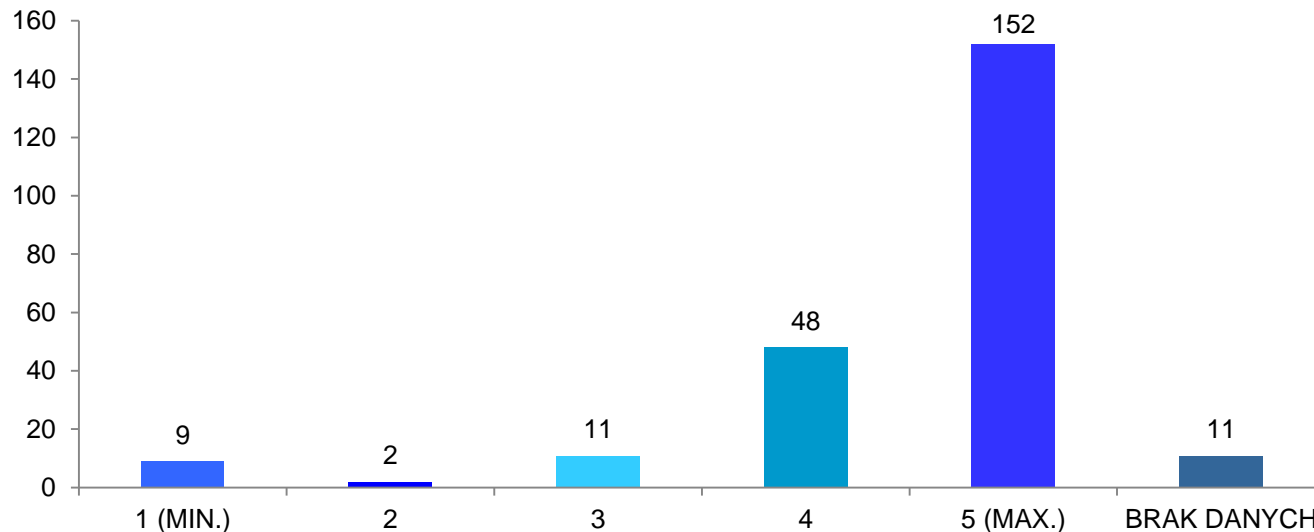


Raport

Część IV – Ocena pobytu w Oddziale:

4. Jak ocenia Pan/Pani czystość sanitariatów w skali od 1 (min.) do 5 (max)?

- 1 (min.) – 9 (3,86%)
- 2 – 2 (0,86%)
- 3 – 11 (4,72%)
- 4 – 48 (20,6%)
- **5 (max.) – 152 (65,24%)**
- brak danych – 11 (4,72%)



4. Jak ocenia Pan/Pani czystość sanitariatów w skali od 1 (min.) do 5 (max.)?

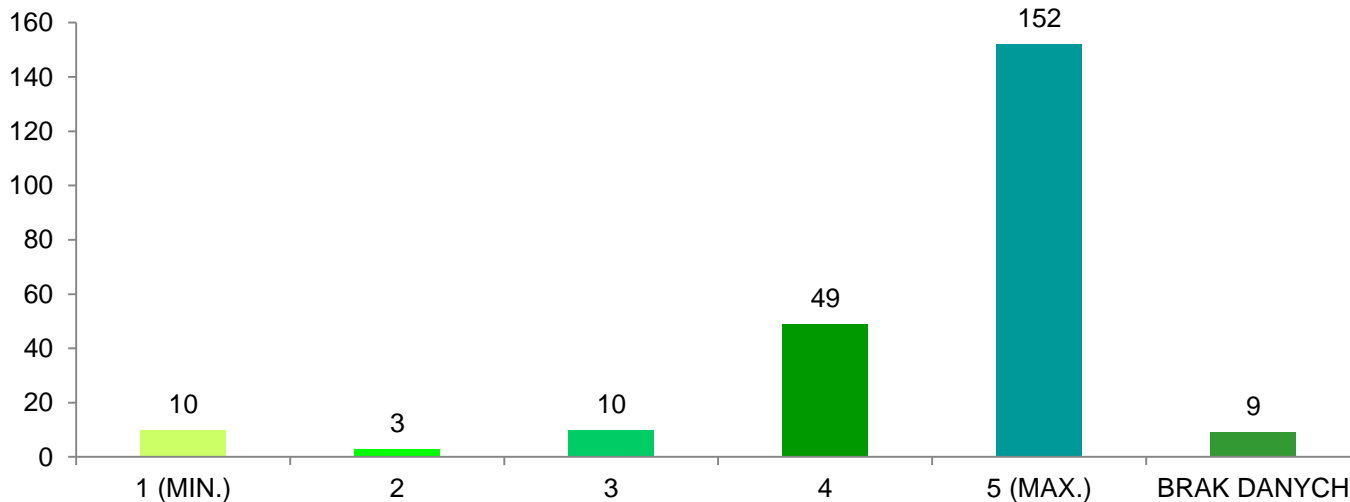


Raport

Część IV – Ocena pobytu w Oddziale:

5. Jak ocenia Pan/Pani przystosowanie sanitariatów do potrzeb chorych (m. in.: poręcze, uchwyty, balkoniki) w skali od 1 (min.) do 5 (max)?

- 1 (min.) – 10 (4,29%)
- 2 – 3 (1,29%)
- 3 – 10 (4,29%)
- 4 – 49 (21,03%)
- **5 (max.) – 152 (65,24%)**
- brak danych – 9 (3,86%)



5. Jak ocenia Pan/Pani przystosowanie sanitariatów do potrzeb chorych w skali od 1 (min.) do 5 (max.)?

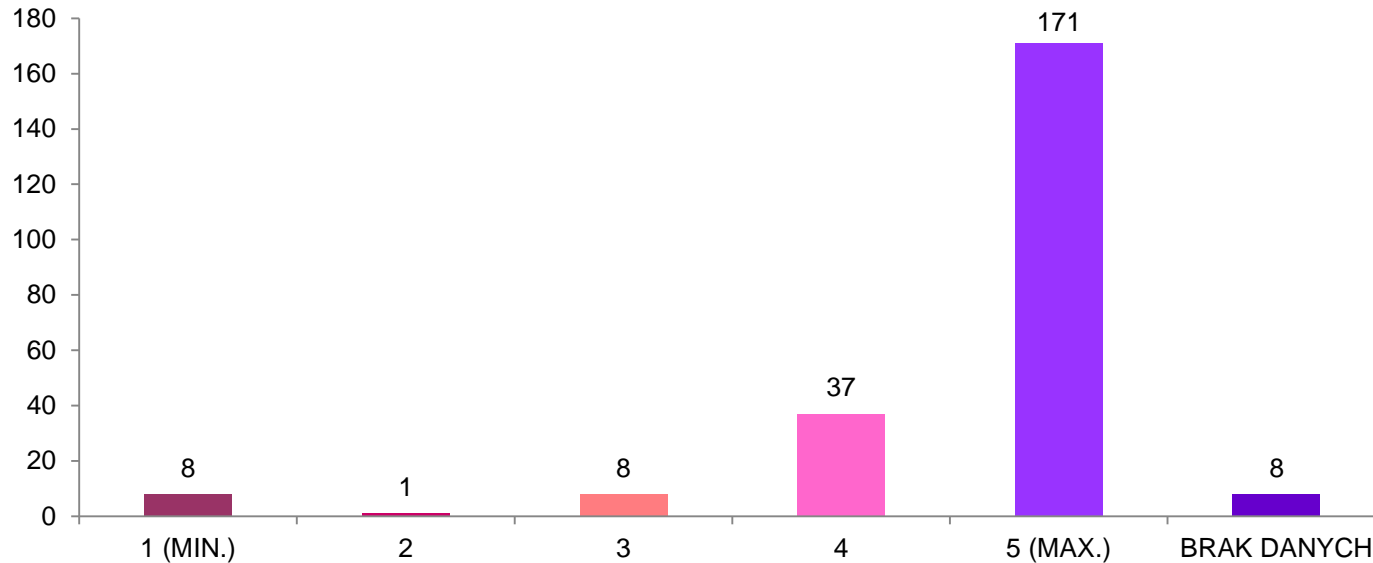


Raport

Część IV – Ocena pobytu w Oddziale:

6. Jak ocenia Pan/Pani czystość bielizny pościelowej w skali od 1 (min.) do 5 (max)?

- 1 (min.) – 8 (3,43%)
- 2 – 1 (0,43%)
- 3 – 8 (3,43%)
- 4 – 37 (15,88%)
- **5 (max.) – 171 (73,4%)**
- brak danych – 8 (3,43%)



6. Jak ocenia Pan/Pani czystość bielizny pościelowej w skali od 1 (min.) do 5 (max.)?

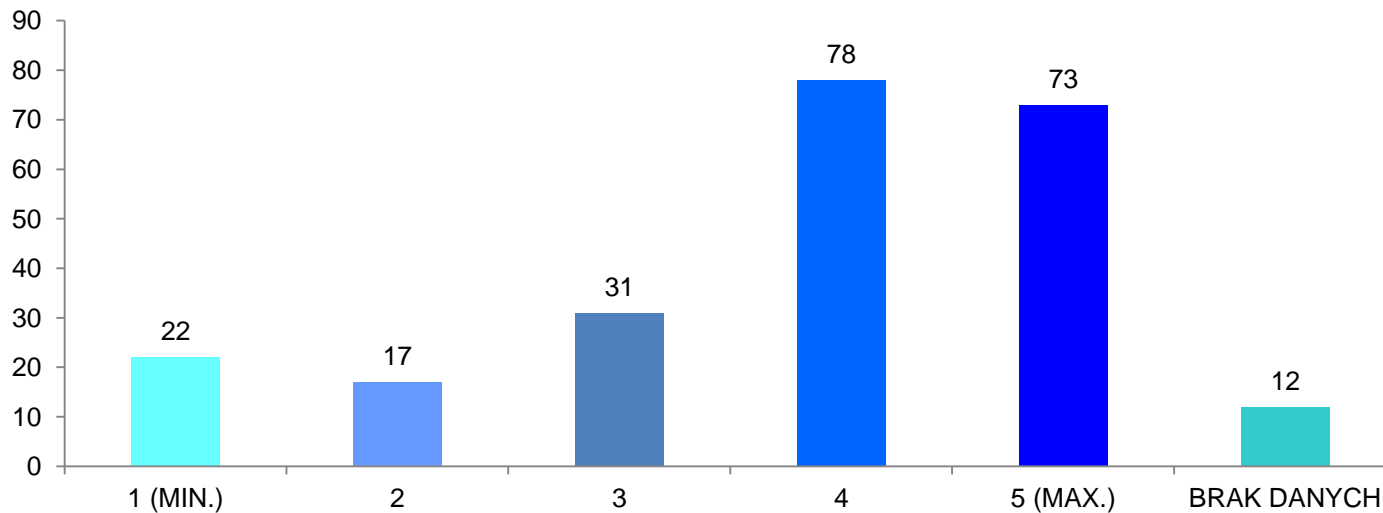


Raport

Część IV – Ocena pobytu w Oddziale:

7. Jak ocenia Pan/Pani walory smakowe posiłków podawanych w Oddziale w skali od 1 (min.) do 5 (max.)?

- 1 (min.) – 22 (9,44%)
- 2 – 17 (7,3%)
- 3 – 31 (13,3%)
- 4 – **78 (33,48%)**
- 5 (max.) – **73 (31,33%)**
- brak danych – 12 (5,15%)



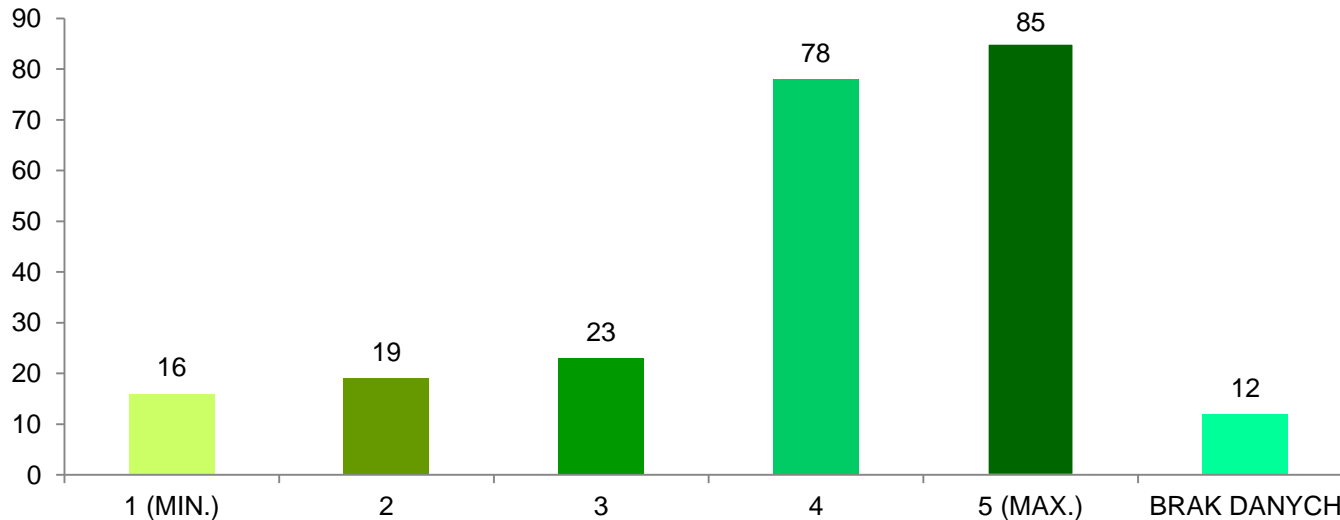
7. Jak ocenia Pan/Pani walory smakowe posiłków podawanych w Oddziale w skali od 1 (min.) do 5 (max.)?

Raport

Część IV – Ocena pobytu w Oddziale:

8. Jak ocenia Pan/Pani temperaturę posiłków podawanych w Oddziale?

- 1 (min.) – 16 (6,87%)
- 2 – 19 (8,15%)
- 3 – 23 (9,87%)
- **4 – 78 (33,48%)**
- **5 (max.) – 85(36,48%)**
- brak danych – 12 (5,15%)



8. Jak ocenia Pan/Pani temperaturę posiłków podawanych w Oddziale?

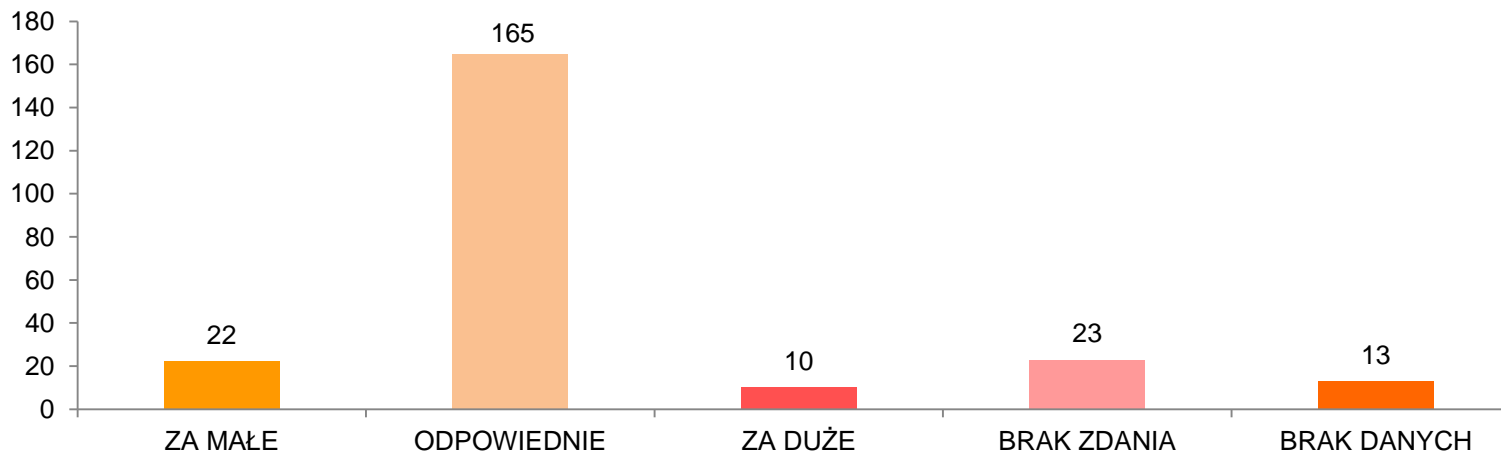


Raport

Część IV – Ocena pobytu w Oddziale:

9. Jak ocenia Pan/Pani wielkość porcji podawanych posiłków?

- za małe – 22 (9,44%)
- **odpowiednie** – **165 (70,82%)**
- za duże – 10 (4,29%)
- brak zdania – 23 (9,87%)
- brak danych – 13 (5,58%)



9. Jak ocenia Pan/Pani wielkość porcji podawanych posiłków?

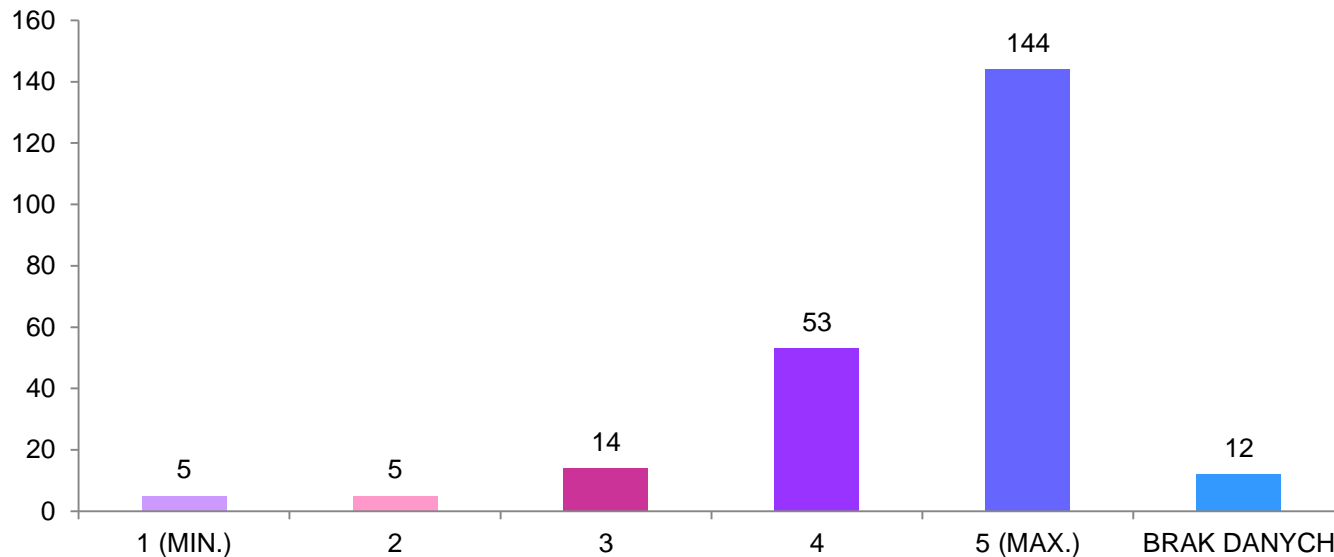


Raport

Część IV – Ocena pobytu w Oddziale:

10. Jak ocenia Pan/Pani pory odwiedzin w skali od 1 (min.) do 5 (max)?

- 1 (min.) – 5 (2,15%)
- 2 – 5 (2,15%)
- 3 – 14 (6%)
- 4 – 53 (22,75%)
- **5 (max.) – 144 (61,8%)**
- brak danych – 12 (5,15%)



10. Jak ocenia Pan/Pani pory odwiedzin w skali od 1 (min.) do 5 (max.)?

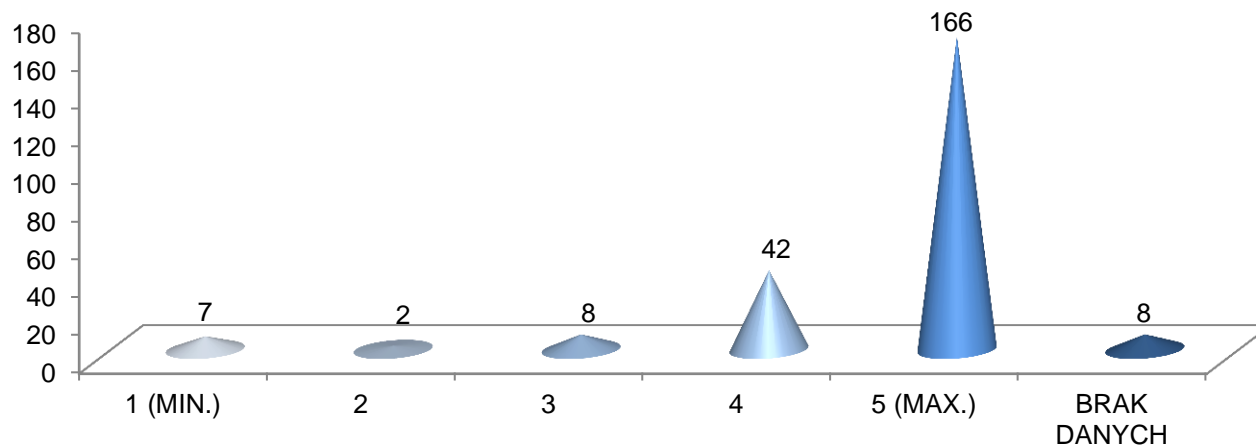


Raport

Część V – Ocena hospitalizacji:

1. Czy jest Pan/Pani zadowolony/a z pobytu w Oddziale w skali od 1 (min.) do 5 (max)?

- 1 (min.) – 7 (3%)
- 2 – 2 (0,86%)
- 3 – 8 (3,43%)
- 4 – 42 (18,03%)
- **5 (max.) – 166 (71,24%)**
- brak danych – 8 (3,43%)



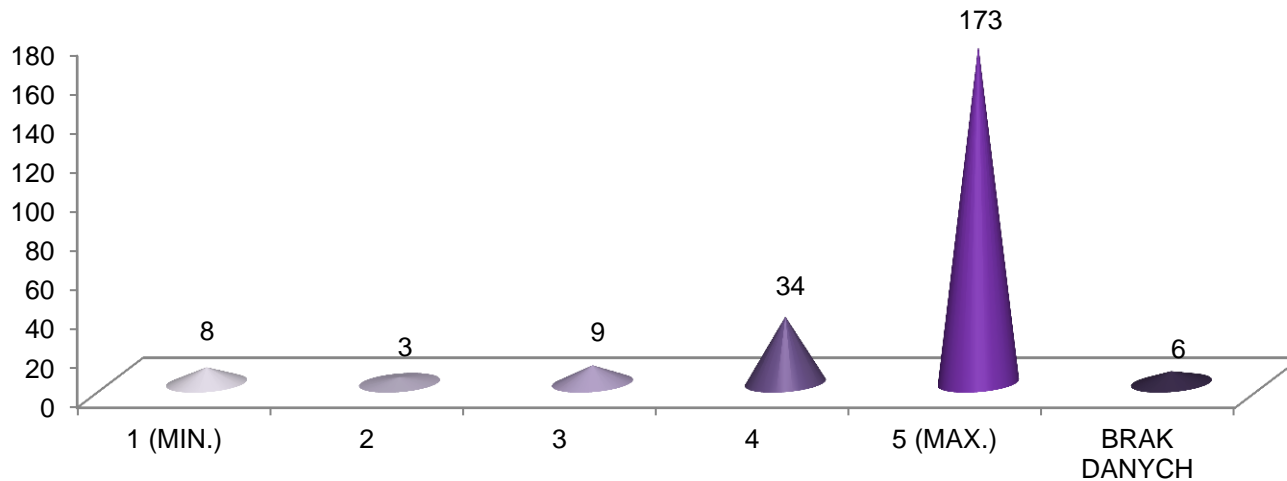
1. Czy jest Pan/Pani zadowolony/a z pobytu w Oddziale w skali od 1 (min.) do 5 (max.)?

Raport

Część V – Ocena hospitalizacji:

2. Czy jest Pan/Pani zadowolona z opieki lekarskiej na Oddziale w skali od 1 (min.) do 5 (max.)?

- 1 (min.) – 8 (3,43%)
- 2 – 3 (1,29%)
- 3 – 9 (3,86%)
- 4 – 34 (14,59%)
- **5 (max.) – 173 (74,25%)**
- brak danych – 6 (2,58%)



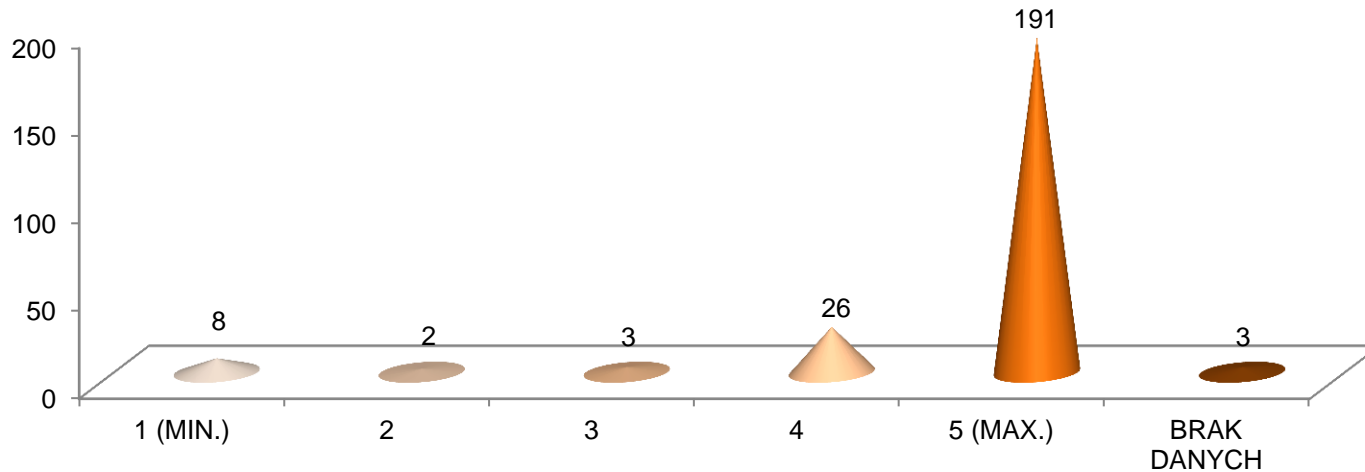
2. Czy jest Pan/Pani zadowolony/a z opieki lekarskiej na Oddziale w skali od 1 (min.) do 5 (max.)?

Raport

Część V – Ocena hospitalizacji:

3. Czy jest Pan/Pani zadowolona z opieki pielęgniarskiej na Oddziale w skali od 1 (min.) do 5 (max)?

- 1 (min.) – 8 (3,43%)
- 2 – 2 (0,86%)
- 3 – 3 (1,29%)
- 4 – 26 (11,16%)
- **5 (max.) – 191 (81,97%)**
- brak danych – 3 (1,29%)



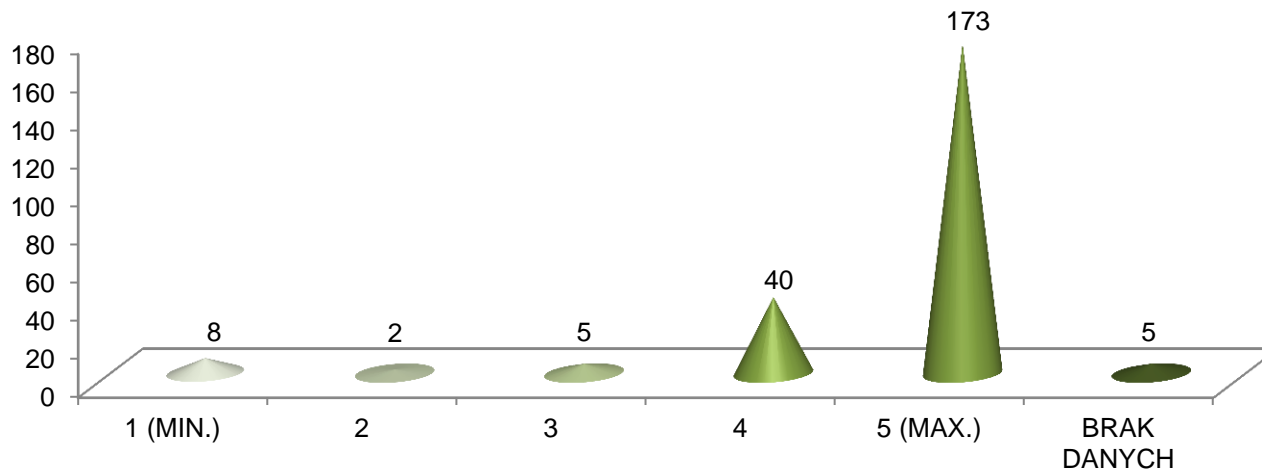
3. Czy jest Pan/Pani zadowolony/a z opieki pielęgniarskiej na Oddziale w skali od 1(min.) do 5 (max.)?

Raport

Część V – Ocena hospitalizacji:

4. Czy jest Pan/Pani zadowolona z poziomu świadczonych usług medycznych na Oddziale w skali od 1 (min.) do 5 (max)?

- 1 (min.) – 8 (3,43%)
- 2 – 2 (0,86%)
- 3 – 5 (2,15%)
- 4 – 40 (17,17%)
- **5 (max.) – 173 (74,25%)**
- brak danych – 5 (2,15%)



4. Czy jest Pan/Pani zadowolony/a z poziomu świadczonych usług medycznych na Oddziale w skali od 1 (min.) do 5 (max.)?

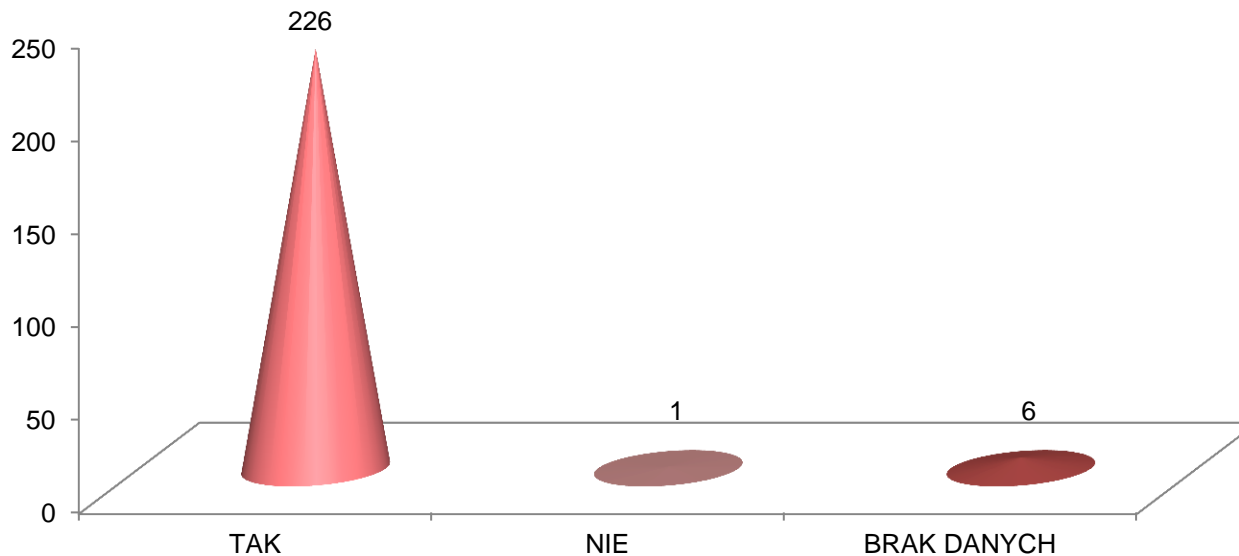


Raport

Część V – Ocena hospitalizacji:

5. Czy polecił/a by Pan/Pani nasz Szpital rodzinie, znajomym?

- **tak** – **226 (97%)**
- **nie** – 1 (0,43%)
- **brak danych** – 6 (2,57%)



5. Czy polecił/a by Pan/Pani nasz Szpital rodzinie, znajomym?



PODSUMOWANIE

- Badania satysfakcji hospitalizowanych pacjentów przeprowadzone w Powiatowym Zakładzie Opieki Zdrowotnej w Starachowicach wykazało, iż Pacjenci są zadowoleni z usług świadczonych przez placówkę. Po raz kolejny bardzo dobrze oceniono komunikatywność, dostępność i troskliwość personelu medycznego zatrudnionego na Oddziałach Szpitalnych. Ponadto respondenci wysoko ocenili estetykę i wyposażenie Oddziałów Szpitalnych, a także czystość - zarówno w salach, na korytarzach, jak i w sanitariatach.
- Z przeprowadzonej analizy ankiet wynika, iż aż **89,54%** respondentów pozytywnie oceniło pobyt w Oddziale: 5 (max.) – 166 osób (71,24%), 4 – 42 osoby (18,03%), 3 – 8 osób (3,43%), 2 – 2 osoby (0,86%), 1 – 7 osób (3%).
- **88,84%** ankietowanych jest zadowolonych z opieki lekarskiej w Oddziale. Aż 173 osoby (74,25%) dokonało najwyższej oceny. „Czwórkę” wystawiło 34 respondentów (14,59%). Jeszcze lepiej oceniono opiekę pielęgniarstwa. Pozytywne odpowiedzi stanowią 93,14%. Ocenę 5 (max.) zaznaczyło 191 ankietowanych (81,98%), a ocenę 4 – 26 respondentów (11,16%). Warto dodać, że 91,42% ankietowanych wyraziło zadowolenie z poziomu świadczonych usług medycznych. Ocenę 5 (max.) zakreśliły 173 osoby (74,25%), zaś 4 – 40 osób (17,17%).



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



PODSUMOWANIE

W ogólnej ocenie aż **97%** respondentów poleciłaby Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej w Starachowicach swojej rodzinie i znajomym.



UWAGI

- Analiza zebranych ankiet wykazała, iż nieco gorzej ocenione zostały posiłki podawane w Szpitalu. Pacjenci mieli możliwość wystawić ocenę w skali od 1(min.) do 5 (max.).
- Walory smakowe pozytywnie oceniło 64,81% respondentów. Z pośród 233 ankietowanych 73 zaznaczyło najwyższą notę (31,33%), zaś 78 osób oceniło smak posiłków na 4 (33,48%). Ocenę 3 wystawiło 31 respondentów. Negatywnej oceny walorów smakowych dokonało 16,74% ankietowanych. Minimalną notę – 1 – zaznaczyły 22 osoby (9,44%), a „dwójkę” wystawiło 17 osób (7,3%). Temperaturę podawanych posiłków oceniono następująco: (5(max.) – 85 osób (36,48%), 4 – 78 osób (33,48%), 3 – 23 osoby (9,87%), 2 – 19 osób (8,15%), 1 – 16 osób (6,87%).
- Respondenci mieli również możliwość ocenienia wielkości podawanych posiłków. Dla 70,82% ankietowanych (165 osób) porcje są odpowiednie. Z kolei 9,44% respondentów (22 osoby) uważa, że posiłki są za małe. Prawie 10% ankietowanych nie miało zdania na ten temat.



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



WNIOSKI

- Wskazane jest utrzymanie obecnego poziomu świadczonych usług medycznych oraz dalsze podnoszenie jakości.
- Wskazane jest zwrócenie się do firmy zewnętrznej świadczącej usługi cateringowe dla pacjentów Oddziałów Szpitalnych z uwagami respondentów dotyczącymi walorów smakowych oraz temperatury posiłków.