



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



Sprawozdanie z anonimowych ankietowych badań satysfakcji Pacjentów za 2019 rok



RAPORT

Z punktu widzenia zarządzania podmiotami leczniczymi istotna jest ocena satysfakcji pacjentów z procesu hospitalizacji oraz rozpoznanie ich wymagań. Pozwala na to badanie poziomu satysfakcji pacjentów przeprowadzane przy użyciu kwestionariusza ankiety wśród osób korzystających ze świadczeń zdrowotnych.

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 badania satysfakcji pacjentów. Celem działania jest uzyskanie rzetelnej oceny funkcjonowania poszczególnych komórek organizacyjnych PZOZ i pracy zatrudnionego w nich personelu, a także pozyskanie bezpośrednich opinii. Anonimowe badanie ankietowe przeprowadzono łącznie na 15 Oddziałach Szpitalnych. Odrębne wzory ankiet wydano dla Szpitalnego Oddziału Ratunkowego oraz dla części położniczej Oddziału Położniczo-Ginekologicznego z Salą Porodową z dodatkową ankietą dla Oddziału Neonatologicznego.

W związku z faktem, iż raport z badań satysfakcji pacjentów hospitalizowanych na Oddziałach Szpitalnych jest obszerny i ma charakter porównawczy poniżej przedstawiono wyniki w formie tabel obejmujące obydwa okresy badawcze (tj. od dnia 1 stycznia do dnia 30 czerwca 2019 roku i od dnia 1 lipca do 31 grudnia 2019 roku) i dla lepszego zobrazowania uzupełniono je wykresami.

W związku z faktem, iż badania satysfakcji pacjentów Oddziałów Szpitalnych dokonano na bazie różnych ankiet poniżej przedstawiono sprawozdanie z przeprowadzonego badania dzieląc je na obszary.

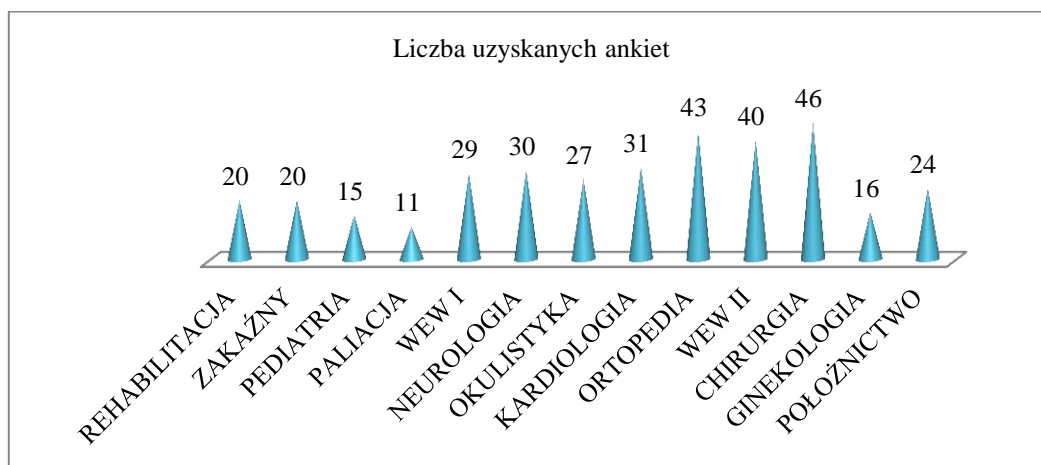
A. Wyniki badania satysfakcji pacjentów na podstawie badania ankietowego przeprowadzonego na 13 Oddziałach Szpitalnych

Badanie zrealizowano na Oddziałach:

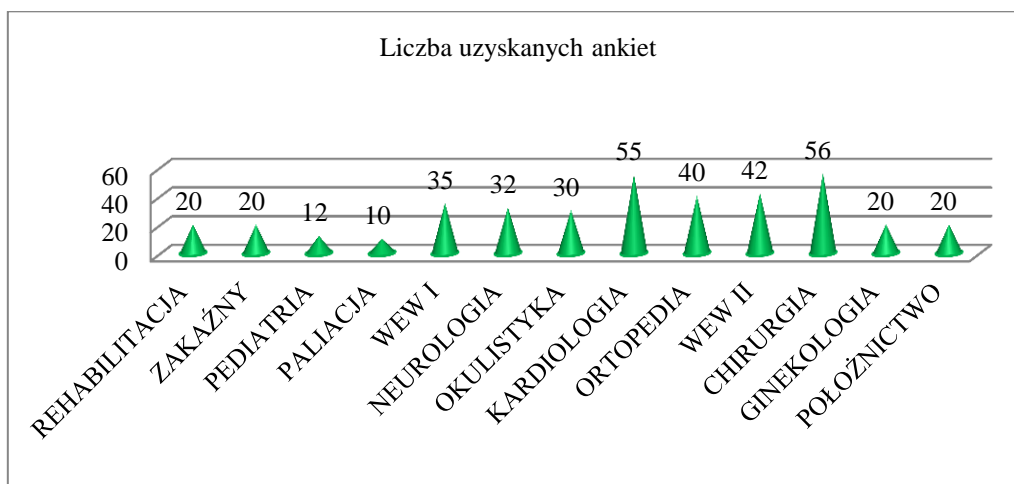
- Chirurgiczny Ogólny
- Chirurgii Urazowo – Ortopedycznej z Pododdziałem Endoprotezoplastyki i Pododdziałem Chirurgii Kręgosłupa
- Oddział Chorób Wewnętrznych I i o Profilu Nefrologicznym
- Oddział Chorób Wewnętrznych II o Profilu Gastrologicznym
- Oddział Chorób Zakaźnych
- Oddział Kardiologiczny
- Oddział Medycyny Paliatywnej
- Oddział Neurologiczny z Pododdziałem Udarowym

- Oddział Okulistyczny
- Oddział Położniczo – Ginekologiczny z Salą Porodową (część ginekologiczna)
- Oddział Położniczo – Ginekologiczny z Salą Porodową (część położnicza)
- Oddział Pediatryczny
- Oddział Rehabilitacyjny i Rehabilitacji Neurologicznej.

Badaniu poddano losową grupę pacjentów hospitalizowanych w ww. terminie. Formularze ankiet oraz pudełka do ich wrzucania były dostępne w widocznym miejscu na terenie Oddziałów zapewniając anonimowość badania. W badaniu satysfakcji pacjenta przeprowadzonym w I połowie 2019 roku uzyskano 352 wypełnione arkusze. Zgodnie z obowiązującą procedurą stanowi to 99,15% wymaganego minimum. Z kolei w badaniu ankietowym obejmującym II połowę 2019 roku uzyskano 392 uzupełnione ankiety, co stanowi 105,94% wymaganego minimum. Poniżej przedstawiono wykresy dotyczące liczby uzyskanych ankiet z ww. Oddziałów Szpitalnych.



Wykres nr 1. Liczba uzyskanych ankiet w I półroczu 2019 roku



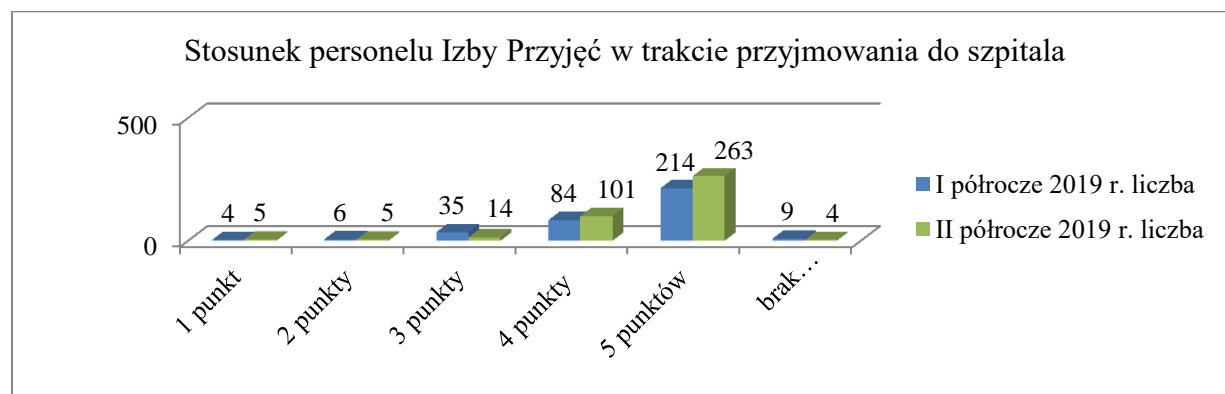
Wykres nr 2. Liczba uzyskanych ankiet w II półroczu 2019 roku

Kwestionariusz ankiety obejmował pytania dotyczące jakości usług świadczonych na Oddziałach Szpitalnych Powiatowego Zakładu Opieki Zdrowotnej w Starachowicach. Pytania ankietowe dotyczyły oceny przyjęcia na Oddział, zachowania personelu, przebiegu hospitalizacji, jakości żywienia, wyposażenia i czystości. Ankietowani dokonywali oceny w skali punktowej od 1 do 5, gdzie 1 oznaczał najniższą notę, a 5 najwyższą oraz wyboru jednej z gotowych odpowiedzi opisowych. Ponadto ankietowani mieli także możliwość podzielenia się swoimi uwagami na temat funkcjonowania poszczególnych Oddziałów Szpitalnych oraz sugerowania zmian, jakie według respondentów należy wprowadzić w Powiatowym Zakładzie Opieki Zdrowotnej w Starachowicach. Wszystkie dokonane adnotacje zostały zawarte w przedmiotowym Raporcie z podziałem na Oddziały Szpitalne i okres przeprowadzania anonimowego badania satysfakcji pacjenta.

PYTANIA SZCZEGÓŁOWE

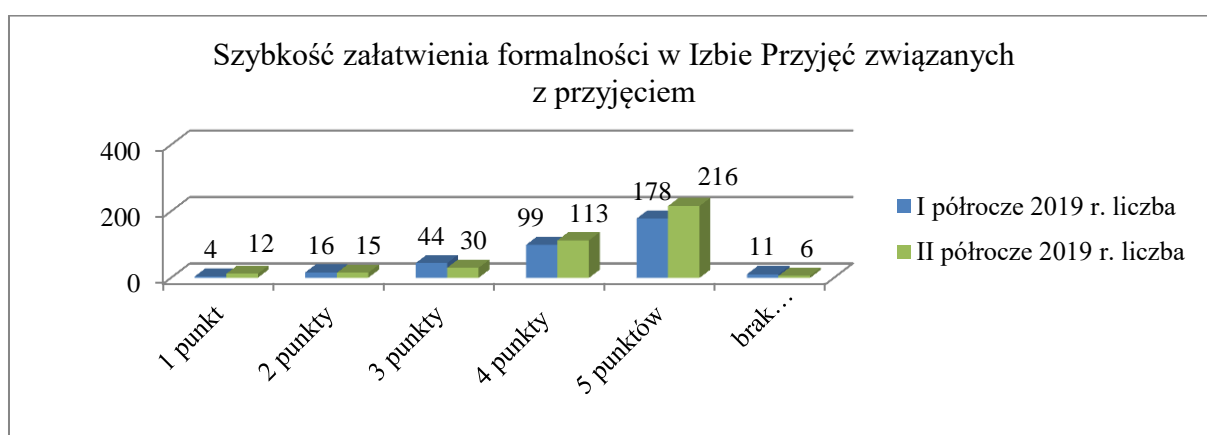
Jak ocenia Pan/Pani?

Stosunek personelu Izby Przyjęć w trakcie przyjmowania do szpitala	I półrocze 2019 r.		II półrocze 2019 r.	
	liczba	wskaźnik %	liczba	wskaźnik %
Odpowiedź:				
1 punkt	4	1,14%	5	1,28%
2 punkty	6	1,70%	5	1,28%
3 punkty	35	9,94%	14	3,57%
4 punkty	84	23,86%	101	25,77%
5 punktów	214	60,80%	263	67,09%
brak odpowiedzi	9	2,56%	4	1,02%



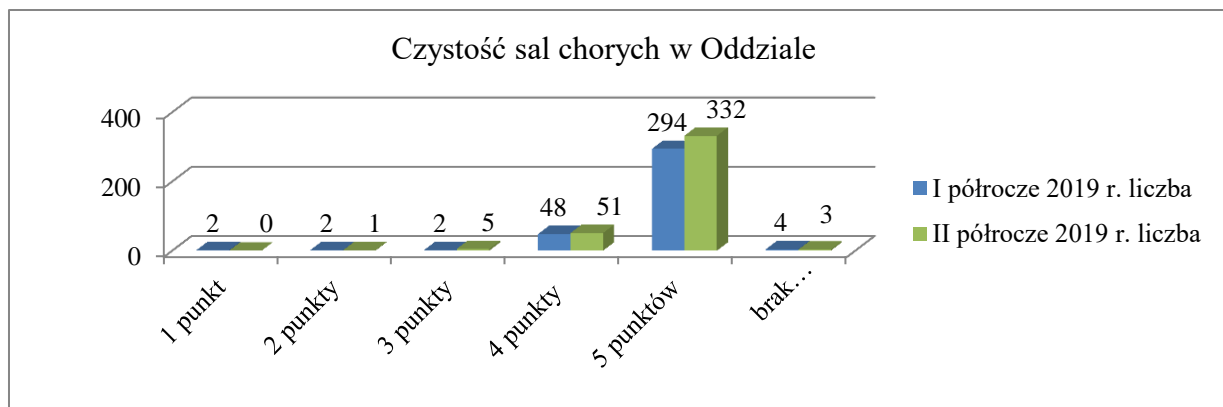
Wykres nr 3. Stosunek personelu Izby Przyjęć w trakcie przyjmowania do szpitala.

Szybkość załatwienia formalności w Izbie Przyjęć związanych z przyjęciem do Szpitala	I półrocze 2019 r.		II półrocze 2019 r.	
	liczba	wskaźnik %	liczba	wskaźnik %
Odpowiedź:				
1 punkt	4	1,14%	12	3,06%
2 punkty	16	4,55%	15	3,83%
3 punkty	44	12,50%	30	7,65%
4 punkty	99	28,13%	113	28,83%
5 punktów	178	50,57%	216	55,10%
brak odpowiedzi	11	3,13%	6	1,53%



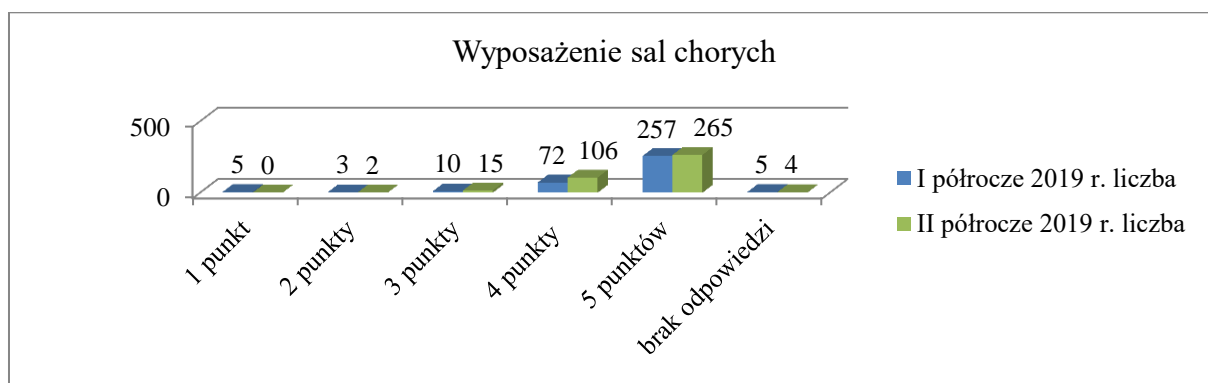
Wykres nr 4. Szybkość załatwienia formalności w Izbie Przyjęć związanych z przyjęciem.

Czystość sal chorych w Oddziale	I półrocze 2019 r.		II półrocze 2019 r.	
	liczba	wskaźnik %	liczba	wskaźnik %
Odpowiedź:				
1 punkt	2	0,57%	0	0,00%
2 punkty	2	0,57%	1	0,26%
3 punkty	2	0,57%	5	1,28%
4 punkty	48	13,64%	51	13,01%
5 punktów	294	83,52%	332	84,69%
brak odpowiedzi	4	1,14%	3	0,77%



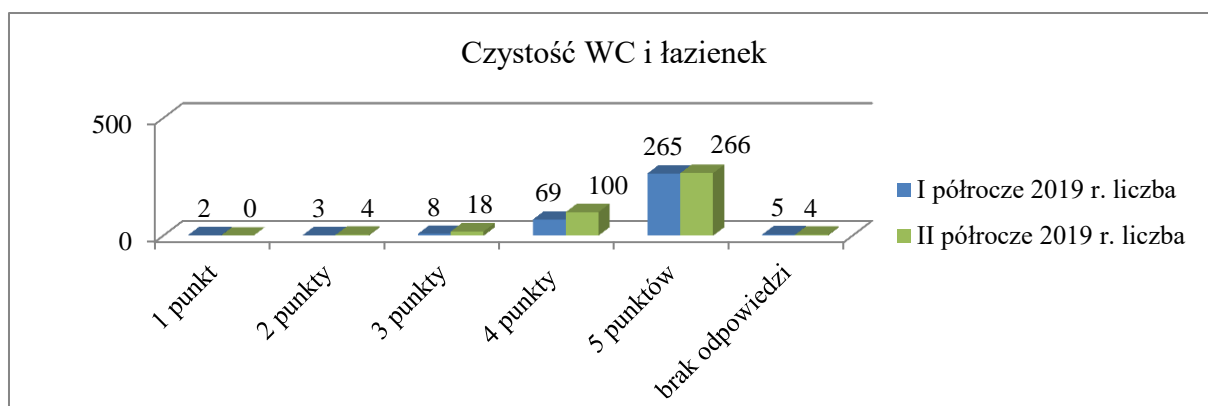
Wykres nr 5. Czystość sal chorych w Oddziale.

Wyposażenie sal chorych	I półrocze 2019 r.		II półrocze 2019 r.	
	liczba	wskaźnik %	liczba	wskaźnik %
1 punkt	5	1,42%	0	0,00%
2 punkty	3	0,85%	2	0,51%
3 punkty	10	2,84%	15	3,83%
4 punkty	72	20,45%	106	27,04%
5 punktów	257	73,01%	265	67,60%
brak odpowiedzi	5	1,42%	4	1,02%



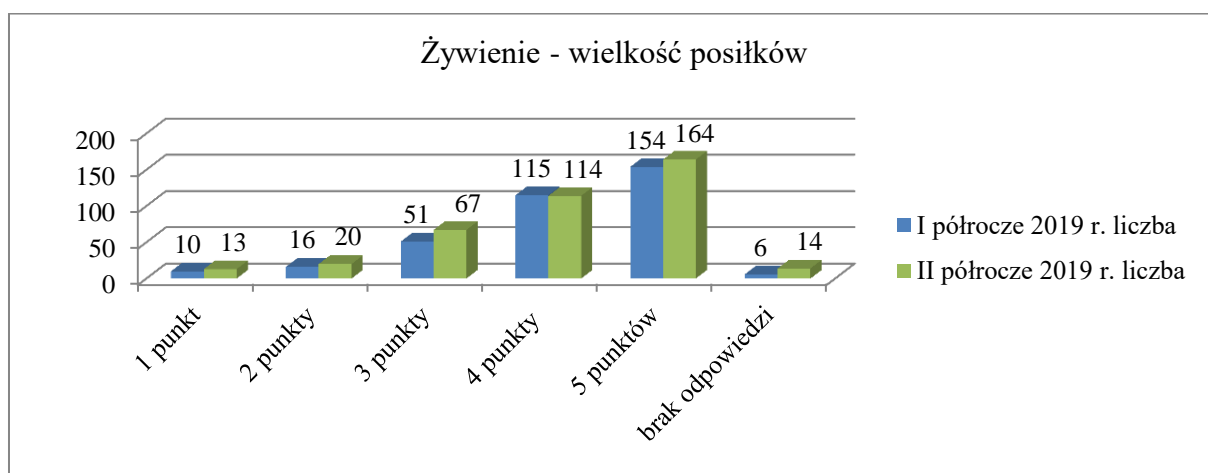
Wykres nr 6. Wyposażenie sal chorych.

Czystość WC i łazienek	I półrocze 2019 r.		II półrocze 2019 r.	
	liczba	wskaźnik %	liczba	wskaźnik %
1 punkt	2	0,57%	0	0,00%
2 punkty	3	0,85%	4	1,02%
3 punkty	8	2,27%	18	4,59%
4 punkty	69	19,60%	100	25,51%
5 punktów	265	75,28%	266	67,86%
brak odpowiedzi	5	1,42%	4	1,02%



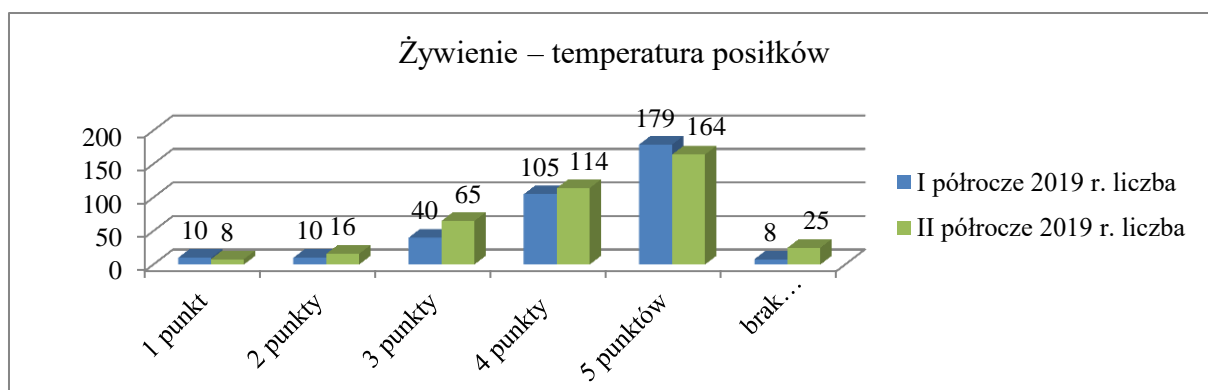
Wykres nr 7. Czystość WC i łazienek.

Żywnienie - wielkość posiłków	I półrocze 2019 r.		II półrocze 2019 r.	
	liczba	wskaźnik %	liczba	wskaźnik %
Odpowiedź:				
1 punkt	10	2,84%	13	3,32%
2 punkty	16	4,55%	20	5,10%
3 punkty	51	14,49%	67	17,09%
4 punkty	115	32,67%	114	29,08%
5 punktów	154	43,75%	164	41,84%
brak odpowiedzi	6	1,70%	14	3,57%



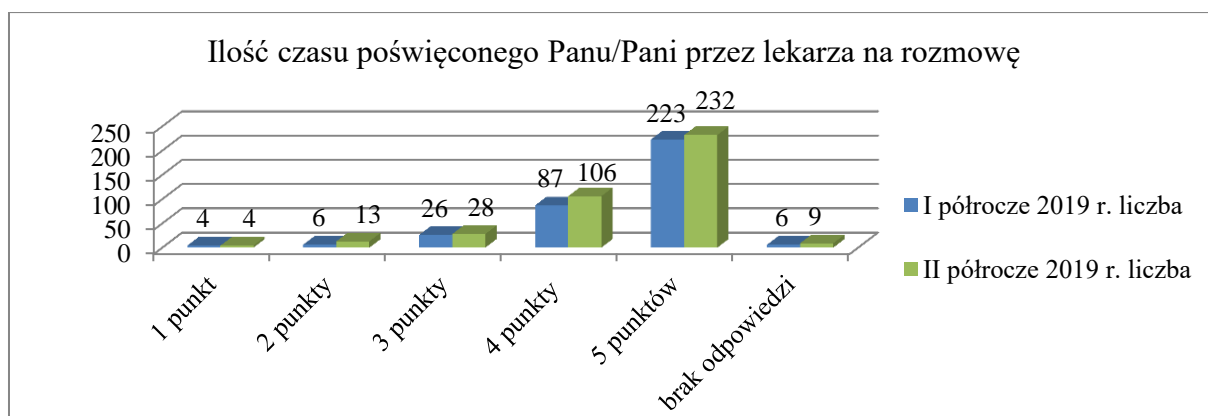
Wykres nr 8. Żywnienie – wielkość posiłków.

Żywnienie – temperatura posiłków	I półrocze 2019 r.		II półrocze 2019 r.	
	liczba	wskaźnik %	liczba	wskaźnik %
Odpowiedź:				
1 punkt	10	2,84%	8	2,04%
2 punkty	10	2,84%	16	4,08%
3 punkty	40	11,36%	65	16,58%
4 punkty	105	29,83%	114	29,08%
5 punktów	179	50,85%	164	41,84%
brak odpowiedzi	8	2,27%	25	6,38%



Wykres nr 9. Żywnienie – temperatura posiłków.

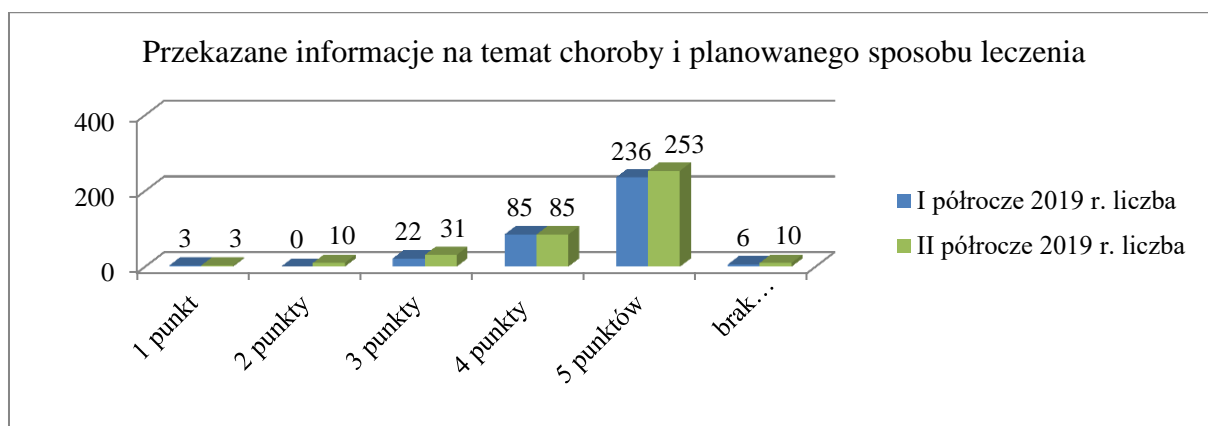
Ilość czasu poświęconego Panu/Pani przez lekarza na rozmowę	I półrocze 2019 r.		II półrocze 2019 r.	
	liczba	wskaźnik %	liczba	wskaźnik %
Odpowiedź:				
1 punkt	4	1,14%	4	1,02%
2 punkty	6	1,70%	13	3,32%
3 punkty	26	7,39%	28	7,14%
4 punkty	87	24,72%	106	27,04%
5 punktów	223	63,35%	232	59,18%
brak odpowiedzi	6	1,70%	9	2,30%



Wykres nr 10. Czas poświęcony przez lekarza na rozmowę.

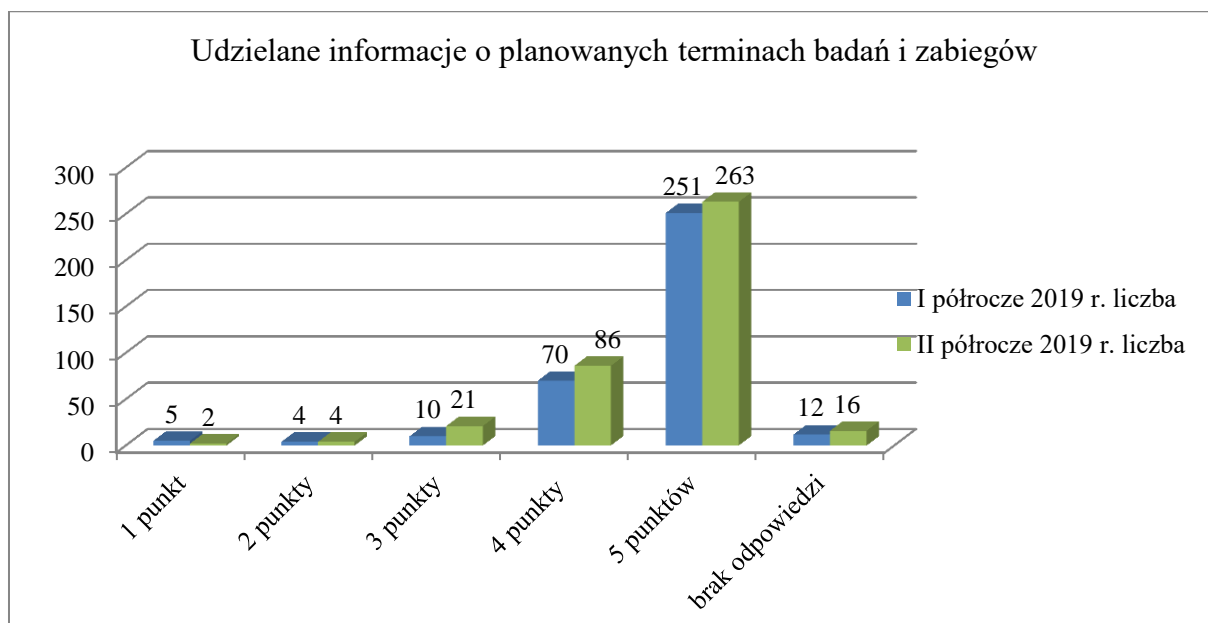
Przekazane informacje na temat choroby i planowanego sposobu leczenia	I półrocze 2019 r.		II półrocze 2019 r.	
	liczba	wskaźnik %	liczba	wskaźnik %
Odpowiedź:				
1 punkt	3	0,85%	3	0,77%
2 punkty	0	0,00%	10	2,55%
3 punkty	22	6,25%	31	7,91%
4 punkty	85	24,15%	85	21,68%

5 punktów	236	67,05%	253	64,54%
brak odpowiedzi	6	1,70%	10	2,55%



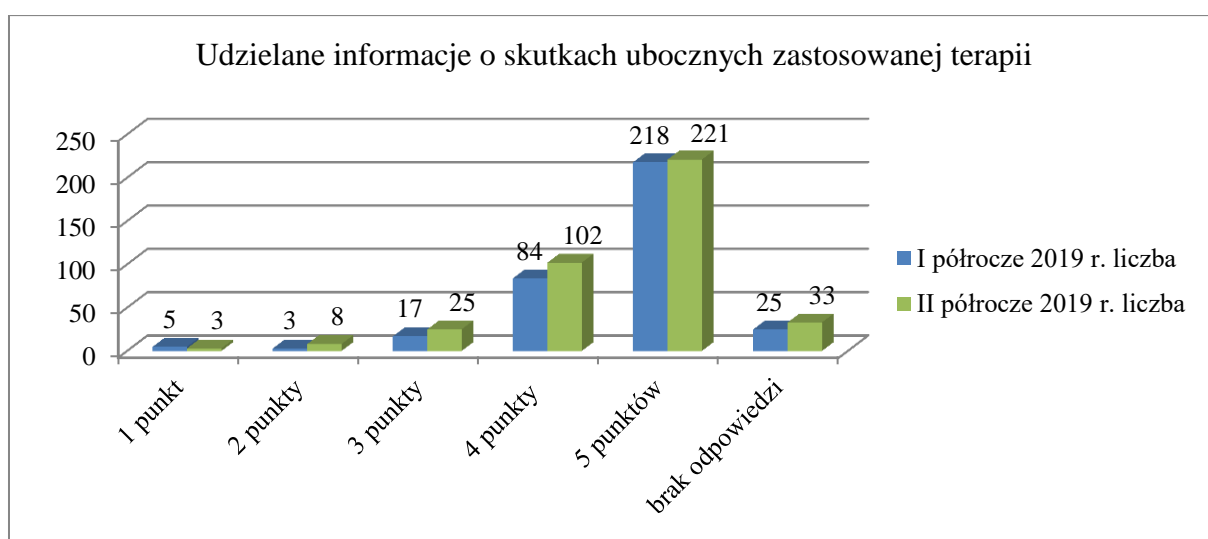
Wykres nr 11. Informacje na temat choroby i planowanego sposobu leczenia.

Udzielane informacje o planowanych terminach badań i zabiegów	I półrocze 2019 r.		II półrocze 2019 r.	
	liczba	wskaźnik %	liczba	wskaźnik %
Odpowiedź:				
1 punkt	5	1,42%	2	0,51%
2 punkty	4	1,14%	4	1,02%
3 punkty	10	2,84%	21	5,36%
4 punkty	70	19,89%	86	21,94%
5 punktów	251	71,31%	263	67,09%
brak odpowiedzi	12	3,41%	16	4,08%



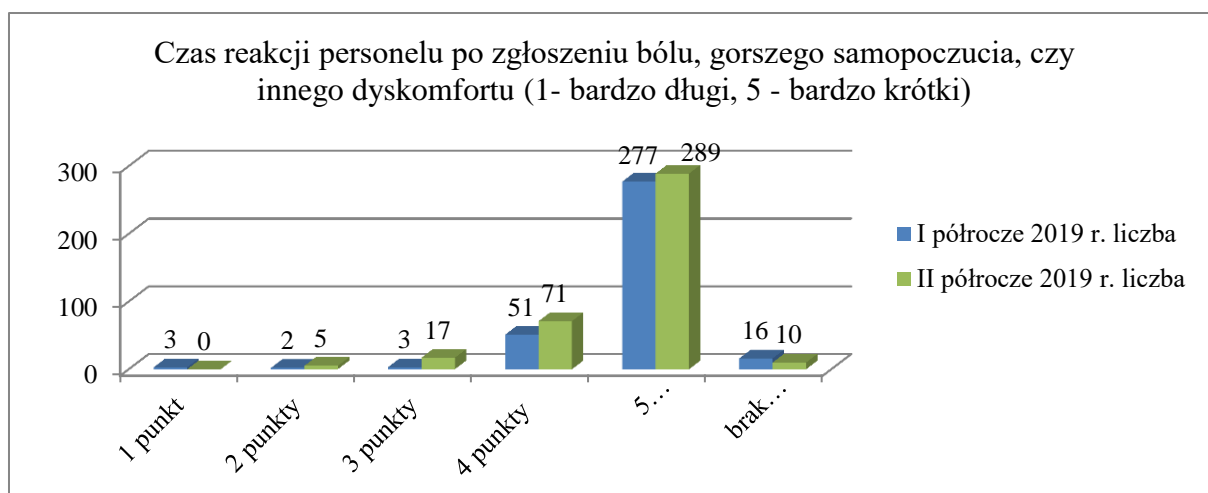
Wykres nr 12. Informowanie o planowanych terminach badań i zabiegów.

Udzielane informacje o skutkach ubocznych zastosowanej terapii	I półrocze 2019 r.		II półrocze 2019 r.	
	liczba	wskaźnik %	liczba	wskaźnik %
Odpowiedź:				
1 punkt	5	1,42%	3	0,77%
2 punkty	3	0,85%	8	2,04%
3 punkty	17	4,83%	25	6,38%
4 punkty	84	23,86%	102	26,02%
5 punktów	218	61,93%	221	56,38%
brak odpowiedzi	25	7,10%	33	8,42%



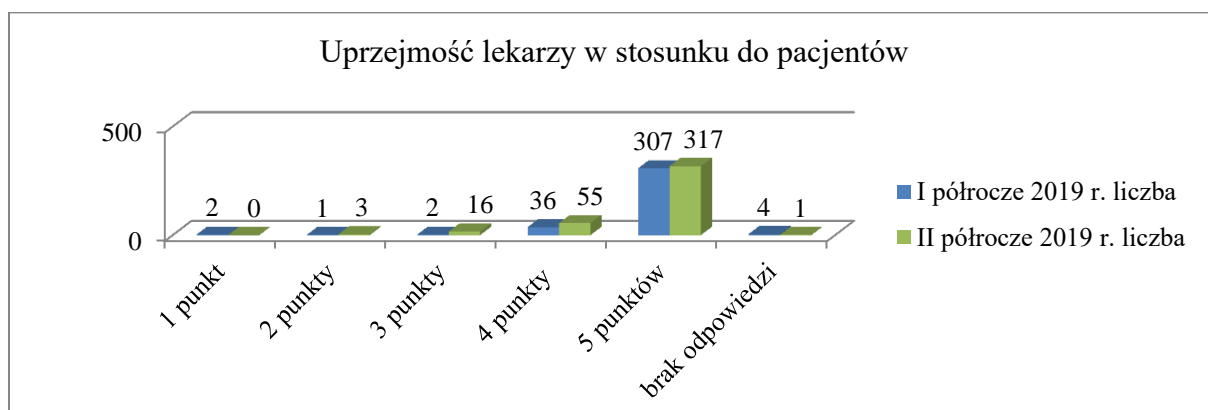
Wykres nr 13. Informowanie o skutkach ubocznych zastosowanej terapii.

Czas reakcji personelu po zgłoszeniu bólu, gorszego samopoczucia, czy innego dyskomfortu (1- bardzo długi, 5 - bardzo krótki)	I półrocze 2019 r.		II półrocze 2019 r.	
	liczba	wskaźnik %	liczba	wskaźnik %
Odpowiedź:				
1 punkt	3	0,85%	0	0,00%
2 punkty	2	0,57%	5	1,28%
3 punkty	3	0,85%	17	4,34%
4 punkty	51	14,49%	71	18,11%
5 punktów	277	78,69%	289	73,72%
brak odpowiedzi	16	4,55%	10	2,55%



Wykres nr 14. Czas reakcji personelu po zgłoszeniu bólu, gorszego samopoczucia, czy innego dyskomfortu.

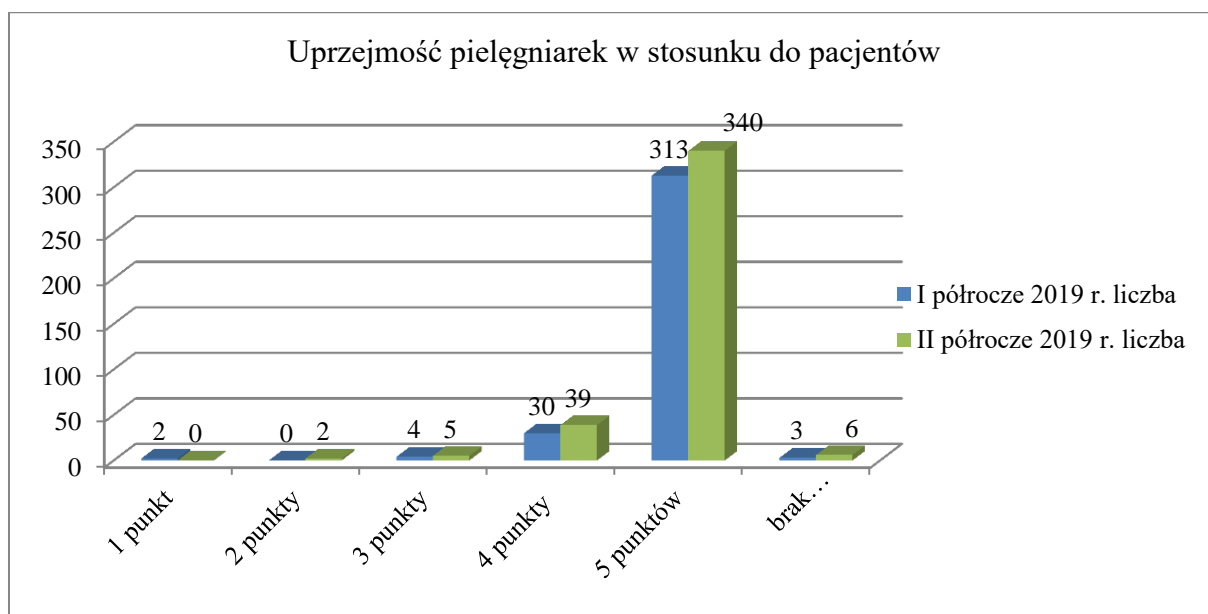
Uprzejmość lekarzy w stosunku do pacjentów	I półrocze 2019 r.		II półrocze 2019 r.	
	liczba	wskaźnik %	liczba	wskaźnik %
Odpowiedź:				
1 punkt	2	0,57%	0	0,00%
2 punkty	1	0,28%	3	0,77%
3 punkty	2	0,57%	16	4,08%
4 punkty	36	10,23%	55	14,03%
5 punktów	307	87,22%	317	80,87%
brak odpowiedzi	4	1,14%	1	0,26%



Wykres nr 15. Uprzejmość lekarzy w stosunku do pacjentów.

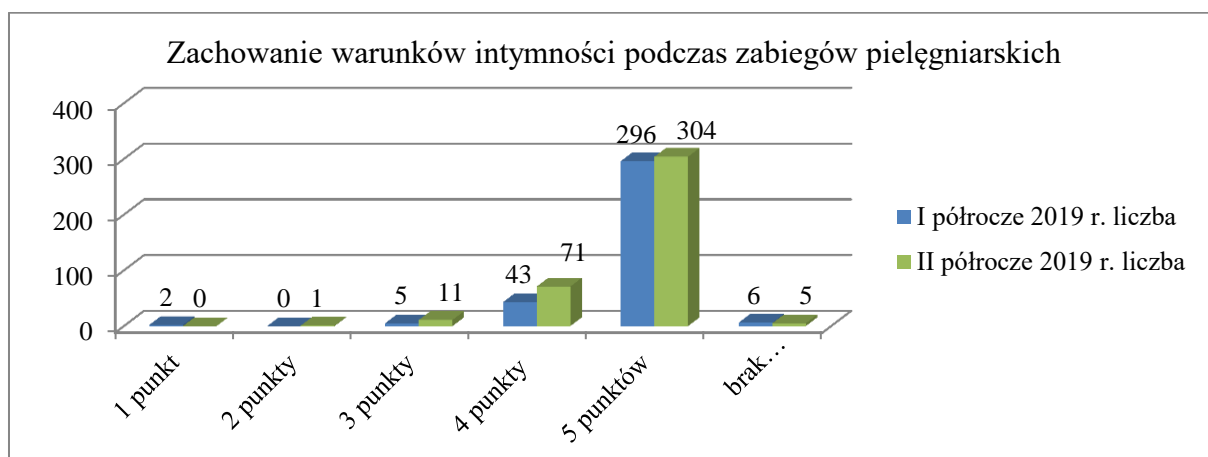
Uprzejmość pielęgniarek w stosunku do pacjentów	I półrocze 2019 r.		II półrocze 2019 r.	
	liczba	wskaźnik %	liczba	wskaźnik %
Odpowiedź:				
1 punkt	2	0,57%	0	0,00%
2 punkty	0	0,00%	2	0,51%
3 punkty	4	1,14%	5	1,28%
4 punkty	30	8,52%	39	9,95%

5 punktów	313	88,92%	340	86,73%
brak odpowiedzi	3	0,85%	6	1,53%



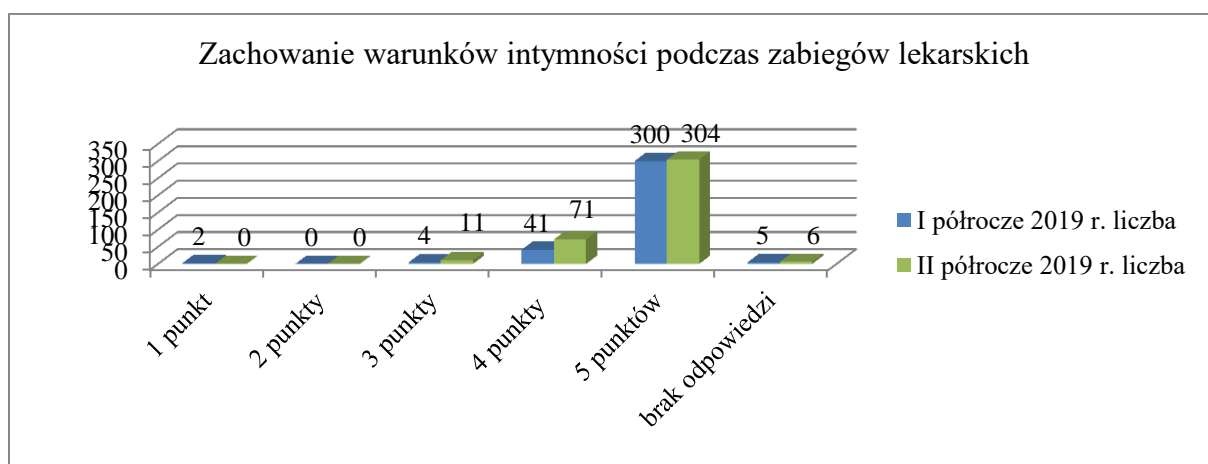
Wykres nr 16. Uprzejmość pielęgniarek w stosunku do pacjentów.

Zachowanie warunków intymności podczas zabiegów pielęgnarskich	I półrocze 2019 r.		II półrocze 2019 r.	
	liczba	wskaźnik %	liczba	wskaźnik %
Odpowiedź:				
1 punkt	2	0,57%	0	0,00%
2 punkty	0	0,00%	1	0,26%
3 punkty	5	1,42%	11	2,81%
4 punkty	43	12,22%	71	18,11%
5 punktów	296	84,09%	304	77,55%
brak odpowiedzi	6	1,70%	5	1,28%



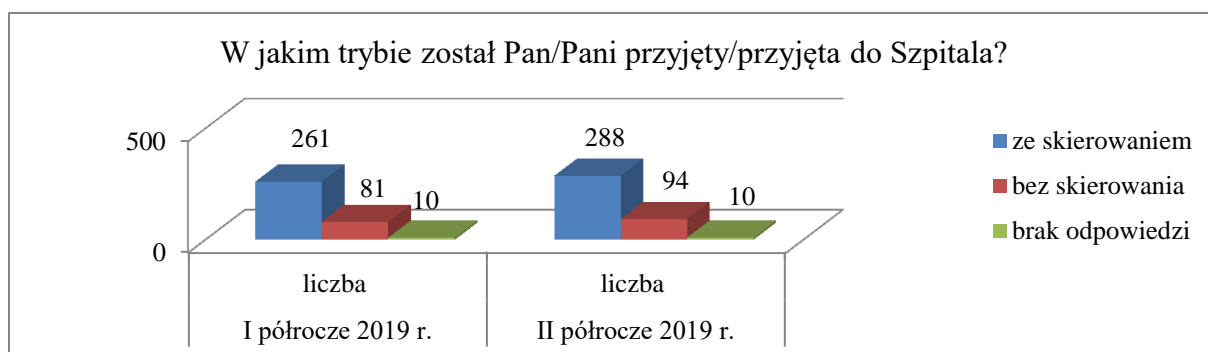
Wykres nr 17. Zachowanie warunków intymności podczas zabiegów pielęgniarskich.

Zachowanie warunków intymności podczas zabiegów lekarskich	I półrocze 2019 r.		II półrocze 2019 r.	
	liczba	wskaźnik %	liczba	wskaźnik %
Odpowiedź:				
1 punkt	2	0,57%	0	0,00%
2 punkty	0	0,00%	0	0,00%
3 punkty	4	1,14%	11	2,81%
4 punkty	41	11,65%	71	18,11%
5 punktów	300	85,23%	304	77,55%
brak odpowiedzi	5	1,42%	6	1,53%



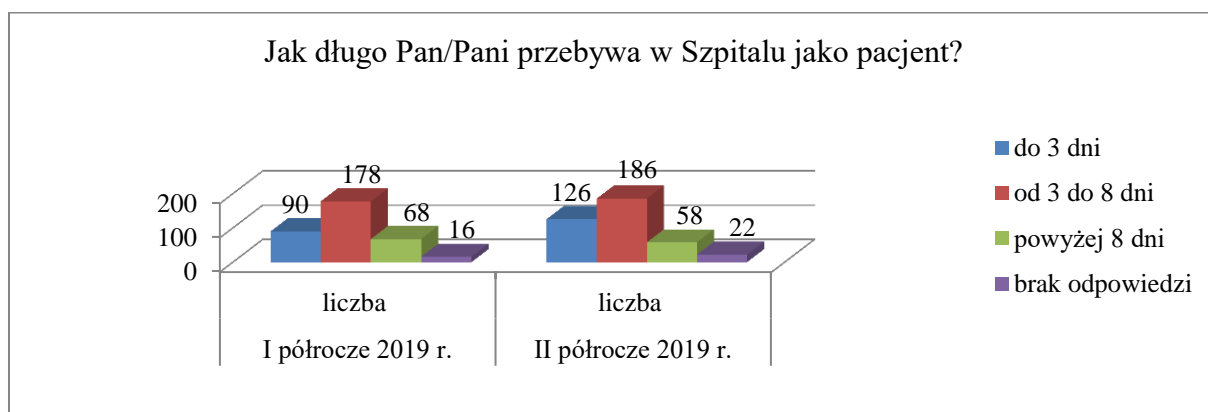
Wykres nr 18. Zachowanie warunków intymności podczas zabiegów lekarskich.

W jakim trybie został Pan/Pani przyjęty/przyjęta do Szpitala?	I półrocze 2019 r.		II półrocze 2019 r.	
	liczba	wskaźnik %	liczba	wskaźnik %
Odpowiedź:				
ze skierowaniem	261	74,15%	288	73,47%
bez skierowania	81	23,01%	94	23,98%
brak odpowiedzi	10	2,84%	10	2,55%



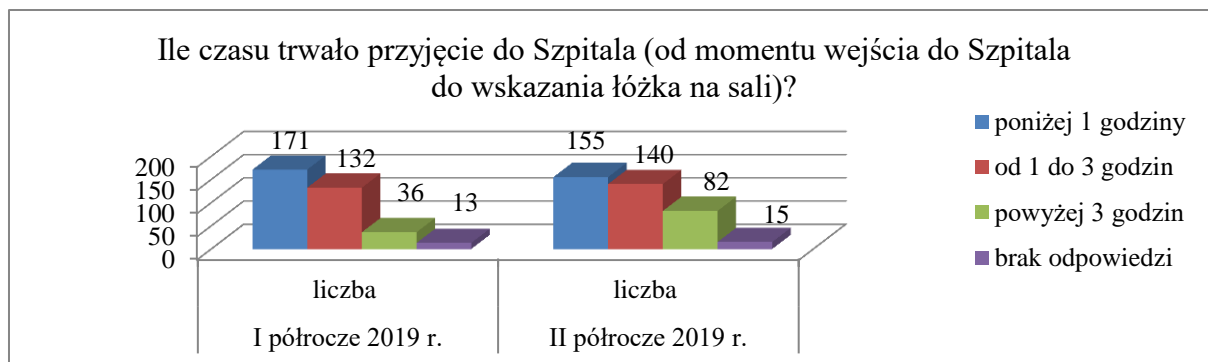
Wykres nr 19. Tryb przyjęcia do Szpitala.

Jak długo Pan/Pani przebywa w Szpitalu jako pacjent?	I półrocze 2019 r.		II półrocze 2019 r.	
	liczba	wskaźnik %	liczba	wskaźnik %
Odpowiedź:				
do 3 dni	90	25,57%	126	32,14%
od 3 do 8 dni	178	50,57%	186	47,45%
powyżej 8 dni	68	19,32%	58	14,80%
brak odpowiedzi	16	4,55%	22	5,61%



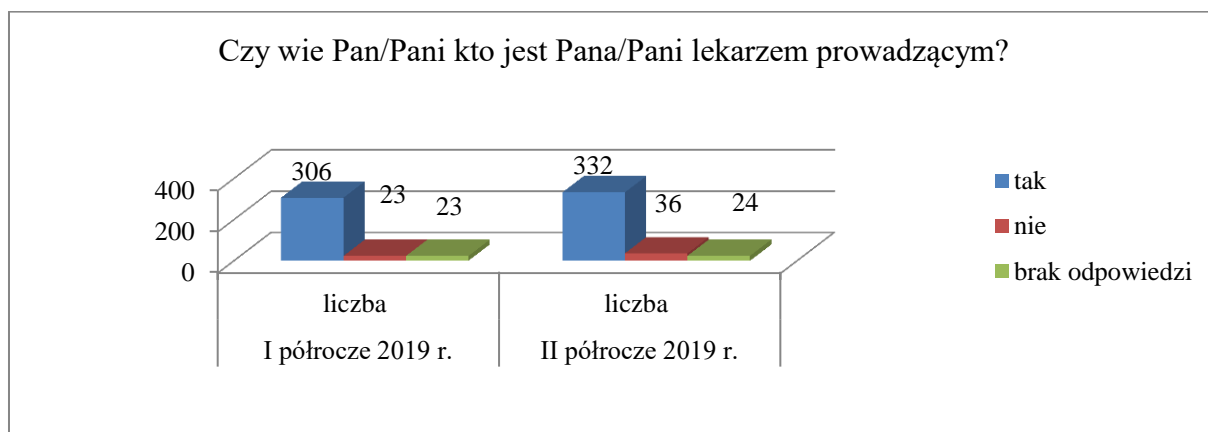
Wykres nr 20. Czas hospitalizacji.

Ile czasu trwało przyjęcie do Szpitala (od momentu wejścia do Szpitala do wskazania łóżka na sali)?	I półrocze 2019 r.		II półrocze 2019 r.	
	liczba	wskaźnik %	liczba	wskaźnik %
Odpowiedź:				
poniżej 1 godziny	171	48,58%	155	39,54%
od 1 do 3 godzin	132	37,50%	140	35,71%
powyżej 3 godzin	36	10,23%	82	20,92%
brak odpowiedzi	13	3,69%	15	3,83%



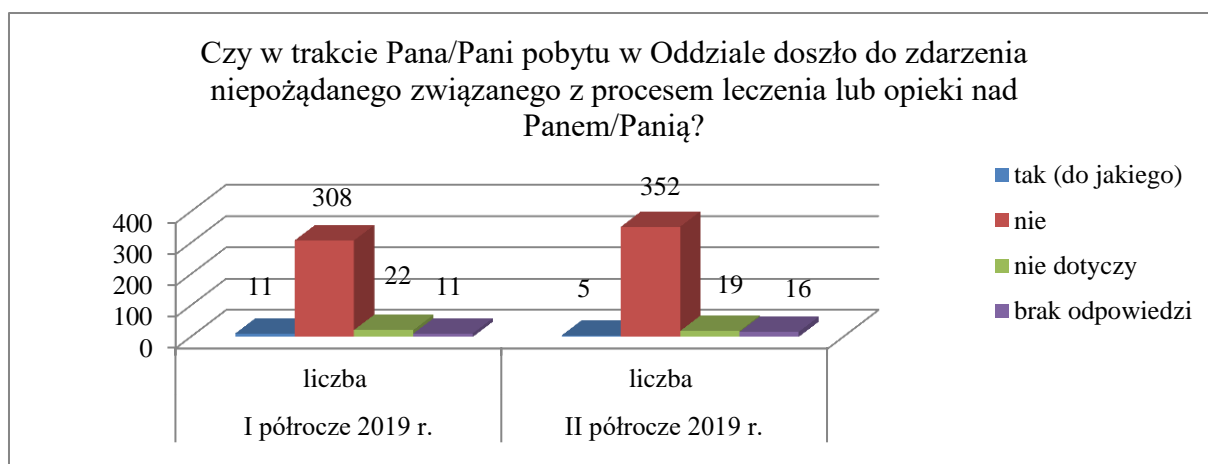
Wykres nr 21. Czas przyjęcia do Szpitala.

Czy wie Pan/Pani kto jest Pana/Pani lekarzem prowadzącym?	I półrocze 2019 r.		II półrocze 2019 r.	
	liczba	wskaźnik %	liczba	wskaźnik %
Odpowiedź:				
tak	306	86,93%	332	84,69%
nie	23	6,53%	36	9,18%
brak odpowiedzi	23	6,53%	24	6,12%



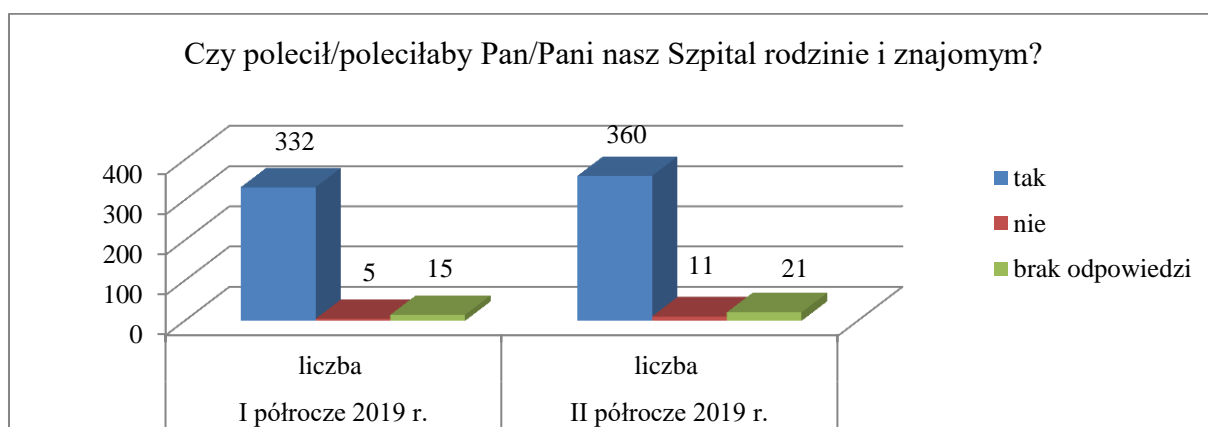
Wykres nr 22. Wiedza nt. lekarza prowadzącego?

Czy w trakcie Pana/Pani pobytu w Oddziale doszło do zdarzenia niepożądanego związanego z procesem leczenia lub opieki nad Panem/Panią?	I półrocze 2019 r.		II półrocze 2019 r.	
	liczba	wskaźnik %	liczba	wskaźnik %
Odpowiedź:				
tak (do jakiego)	11	3,13%	5	1,28%
nie	308	87,50%	352	89,80%
nie dotyczy	22	6,25%	19	4,85%
brak odpowiedzi	11	3,13%	16	4,08%



Wykres nr 23. Zdarzenia niepożądane związane z procesem leczenia lub opieki

Czy polecił/poleciliby Pan/Pani nasz Szpital rodzinie i znajomym?	I półrocze 2019 r.		II półrocze 2019 r.	
	liczba	wskaźnik %	liczba	wskaźnik %
Odpowiedź:				
tak	332	94,32%	360	91,84%
nie	5	1,42%	11	2,81%
brak odpowiedzi	15	4,26%	21	5,36%



Wykres nr 24. Ogólna ocena

Pacjenci poddani anonimowemu badaniu satysfakcji mieli możliwość dokonywania swoich uwag i spostrzeżeń na temat działalności Powiatowego Zakładu Opieki Zdrowotnej i funkcjonowania jej poszczególnych Oddziałów Szpitalnych. Wszystkie zostały umieszczone w przedmiotowym sprawozdaniu z zachowaniem oryginalnego stylu i pisowni.

Co by Pan/Pani zmienił/a w Szpitalu?

• Sugestie zawarte w arkuszach z anonimowego badania satysfakcji pacjenta przeprowadzonego w I połowie 2019 r.

❖ Oddział Chirurgiczny Ogólny:

- Wyżywienie chorych,
- Urozmaicenie posiłków, ilość przysniców,
- Toalety,
- Usprawnić przyjęcia pacjenta na SOR, czekałam 10 godzin od godz. 08:00 do 18:30,
- Zakładać rękawiczki podczas rozdzielania posiłków,
- Stosunek lekarzy do rodziny pacjentów i przekazywanie informacji o stanie zdrowia,
- Posiłki bardziej urozmaicone i podawać, no wędlinę, czy chleb w rękawiczkach jednorazowych (może też z chociaż lekkim uśmiechem),
- Toalety,
- Bardzo dobra opieka lekarzy i pielęgniarek;

❖ Oddział Chirurgii Urazowo – Ortopedycznej z Pododdziałem Endoprotezoplastyki i Pododdziałem Chirurgii Kręgosłupa:

- Obustronne wejście do łazienki dla osób niepełnosprawnych,
- System przyjęć - lepsza organizacja,
- Zbyt późne śniadanie,
- Telewizja na darmowy,
- Jakość i wielkość posiłków,
- Jakość posiłków,
- Zdecydowanie ilość i jakość posiłków,
- Zarobki,
- Oby nie zmieniło się na gorsze;

❖ Oddział Chorób Wewnętrznych II o Profilu Gastrologicznym:

- Spokój;

❖ Oddział Chorób Zakaźnych:

- Ten oddział jest wzorowy. Chciałbym, aby wszystkie oddziały naszego szpitala tak wyglądały,
- Szybkość reakcji przyjęć na Izbie Przyjęć. Większa troska nad pacjentem na SOR-ze, udzielanie większych informacji podczas badań, podczas przebywania na SOR-ze,
- Zwiększyć obsadę pielęgniarek, bo dwie są stanowczo za mało i po dwie salowe, bo jedna nie daje rady;

❖ Oddział Kardiologiczny:

- Darmowe tv,
- Zabiegałbym, jako menager szpitala o zwiększenie środków na płace dla średniego personelu medycznego oraz zwiększenie zatrudnienia pielęgniarek, ponieważ obecnie są to osoby zbyt przeciążone pracą i być może nie są w stanie pomimo fachowości i chęci w pełni zadowolić wszystkich pacjentów, których wciąż przybywa, bo społeczność się starzeje. Szczególe wyrazy podziękowania i szacunku wysokiej kultury i fachowości kieruję dla p. doktora nauk medycznych Aleksandra Stępnia,
- Nic, według mnie jest wszystko w porządku (byłam na oddziale WEW.II, ginekologii i na kardiologii, dziękuję serdeczne personelowi i lekarzom specjalistom),
- Więcej pieniędzy na szpital i powinno być dobrze,
- Szybkie załatwienia na izbie przyjęć,
- Śniadania, kolacje,
- Godne wynagrodzenia personelowi za ich pracę, zwiększyć liczbę personelu,
- Jest dobrze,
- Szybszy czas oczekiwania na przyjęcie pacjenta na oddział;

❖ Oddział Medycyny Paliatywnej:

- Więcej personelu medycznego,
- Uprzejmość personelu na Izbie Przyjęć,
- Procedura przyjęcia do szpitala, w tym przeniesienia z oddziału na oddział,
- Więcej personelu na oddziale,
- Więcej personelu pielęgnacyjnego i pielęgniarzkiego;

❖ Oddział Neurologiczny z Pododdziałem Udarowym:

- Żeby w łazience były półki pod lustrami,
- Nic bym nie zmieniał,
- Nic, bo jest bardzo dobrze,
- Czas przyjmowania na oddział szpitalny,
- Czas przyjęcia i wyjścia ze szpitala,
- Zainstalowałbym standardowe samozamykacze przy drzwiach wejściowych do toalet i łazienek. Zmieniłbym usytuowanie pozycji gniazdek elektrycznych z pionowych do poziomych równoległej do podłogi i wejść wtykowych odbiorników, ze względu na ich wypadanie z gniazdek w wypadku przypadkowego pociągnięcia za kabel,
- Uszczelnienie okna,
- Zmienił system płatności za RTV wewnątrzszpitalnej,
- Ponieważ nie ma oddziału laryngologii, to na miejscu powinien z poradni laryngologicznej lekarz skonsultować pacjenta,

- Wprowadziłabym częściową odpłatność za pobyt w szpitalu pacjenta z przeznaczeniem tych funduszy na płace dla całego personelu szpitala,
 - Krótszy pobyt na SOR;
- ❖ Oddział Okulistyczny:
- Ciepłe koce,
 - Klimatyzacja,
 - Rolety + klimatyzacja,
- ❖ Oddział Położniczo - Ginekologiczny z Salą Porodową (część ginekologiczna):
- W łazience bidet, żeby móc przed badaniem się umyć – sprawny,
 - Bezpłatna telewizja,
 - Łazienka na każdej Sali;
- ❖ Oddział Położniczo - Ginekologiczny z Salą Porodową (część położnicza):
- Nic - chyba klimatyzacja,
 - Na oddziale położniczym była łazienka przeznaczona dla jednego pokoju, czyli Sali dwuosobowej, a nie dla 2 sal i 4 osób, gdzie dla kobiet po porodzie ważny jest dostęp do łazienki,
 - Nie wiem,
 - Klimatyzacja,
 - W upalne dni klimatyzacja, poza tym wszystko ok,
 - Troszkę więcej przyjemności przez niektóre pielęgniarki (sic!),
 - Wysokie brodziki w łazienkach i wmontowanie ścianek prysznicowych;
- ❖ Oddział Pediatryczny:
- Żywienie,
 - Proszę o urozmaicenie posiłków, ciągle pulpet i kanapka. Dzieci lubią coś wesołego i różnego,
 - Urozmaicenie posiłków,
 - W szpitalu zmieniałabym wyżywienie bardziej urozmaicone, śniadania i kolacje pod kątem dzieci,
 - Posiłki,
 - Smaczniejsze i ciepłe posiłki,
 - Wyżywienie, nie da się tego zjeść!!!
- ❖ Oddział Rehabilitacyjny i Rehabilitacji Neurologicznej:
- Krótszy czas oczekiwania na rehabilitację,
 - Szybkie przyjęcie,
 - Nowe wyposażenie Sali gimnastycznej (część przyrządów bardzo zniszczona), rozszerzyć zabiegi o zabiegi w wodzie,
 - Więcej zabiegów na lepszym sprzęcie,

- Nowe wyposażenie Sali gimnastycznej,
 - Termin oczekujący na rehabilitację dzienną,
 - Szpital jest wyposażony na miarę możliwości finansowych. Spełnia warunki dobrego szpitala,
 - Aby szpital miał i posiadał własne leki;
- **Sugestie zawarte w arkuszach z anonimowego badania satysfakcji pacjenta przeprowadzonego w II połowie 2019 r.**

❖ Oddział Chirurgiczny Ogólny:

- Dodatkowe prysznice,
- Większość, ilość sal, łazienek,
- Darmowy telewizor dla pacjentów w każdej sali,
- Remont wszystkich łazienek,
- Warunki;

❖ Oddział Chirurgii Urazowo – Ortopedycznej z Pododdziałem Endoprotezoplastyki i Pododdziałem Chirurgii Kręgosłupa:

- Rejestracja, przyjęcie do szpitala na SOR,
- Posiłki x 3,
- Organizacja pracy SOR,
- Wyznaczyć miejsce dla palących!!!

❖ Oddział Chorób Wewnętrznych II o Profilu Gastrologicznym:

- Jedzenie,
- Żywnienie,
- Telewizor na Sali każdej;

❖ Oddział Chorób Zakaźnych:

- Dziękuję za opiekę, serdeczność, rzetelność i podejście do Pacjenta. Może: szybsze przyjęcie na Oddział, ale mam doświadczenie z Warszawskich szpitali i tak WAS - państwa chwałę,
- Większe porcje masła do pieczywa (teraz dostając 4 kromki chleba dostałem masło wystarczające ledwo na 2 kromki i jedynie 3 plastry wędliny),
- Skrócenie czasu na decyzję lokalizacji chorego przyjętego na SOR,
- Więcej wizyty lekarza u pacjenta, dwa razy to za mało,
- Więcej kasz i surówek, kiszone w jadłospisie. Kompot z owoców a nie z kiślu!!! (sic!)

❖ Oddział Kardiologiczny:

- Bezpłatna TV,

- Dyрекcyję,
 - Podejście lekarzy do pacjentów,
 - Jedyne, co mogłabym zmienić to częstsze sprawdzanie czystości łazienki, bądź pozostawienie mopa w łazience. Całość b. przyjemna, ludzie, lekarze, pielęgniarki i panie do pomocy idealni,
 - Pokoje 3 osobowe powinny być wyposażone w łazienkę,
 - Pobyt był bardzo potrzebny i dziękuję za pomoc i opiekę,
 - Ogólnie w szpitalu nic ale na oddziale jest bardzo miła, rodzinna atmosfera,
 - Czas oczekiwania na przyjęcie do szpitala,
 - Łazienki w każdej sali,
 - Wyżywienie pod psem,
 - Krócej czekać na SOR na przyjęcie na oddział, tym bardziej ze skierowaniem,
 - Więcej lekarzy;
- ❖ Oddział Medycyny Paliatywnej:
- Nic, wysokie standardy,
 - Mniej biurokracji,
 - Nic;
- ❖ Oddział Neurologiczny z Pododdziałem Udarowym:
- System przyjęcia chorych do szpitala ze skierowaniem powinienem przyjść prosto na dany oddział a nie na izbę przyjęć i tam spędzić 4,5 godziny,
 - Lepsze żywienie,
 - Więcej rozmowy lekarza z pacjentem,
 - Przyrządzanie posiłków na miejscu (kuchnia w szpitalu),
 - Ceny w telewizji i baterie w pilocie,
 - Klimatyzacja w takich temperaturach ani pacjenci ani personel nie funkcjonuje, brak TV,
 - Poprawa warunków klimatycznych w hospitalizowanym pomieszczeniu, w trakcie nieżnośnych upałów (dotyczy dnia i nocy),
 - Ułatwiłbym wyjście do kiosku,
 - Uważam, że wszystko jest w porządku,
 - Lodówka i czajnik na korytarzu,
 - Szybsze przyjęcia na oddziały;
- ❖ Oddział Okulistyczny:
- Za dużo czasu jest traconego na wypełnianie papierów,
 - Lekarz ma za dużo dokumentów do wypełnienia;
- ❖ Oddział Położniczo - Ginekologiczny z Salą Porodową (część położnicza):
- Utworzenie izby przyjęć dla oddziału położniczego,
 - Telewizory na sali noworodkowej, menu obiadów i ich wielkość,

- Toaleta bezpośrednio na Sali porodowej;
- ❖ Oddział Pediatryczny:
- Opieki nad synem. Dwie pielęgniarki są bardzo niemiłe,
 - Płatność za telewizor. Moim zdaniem dzieci powinny oglądać za darmo. DARMOWA TELEWIZJA,
 - W każdej Sali powinno być łóżko dla rodzica, który przebywa tu z małym dzieckiem,
 - Nic;
- ❖ Oddział Rehabilitacyjny i Rehabilitacji Neurologicznej:
- Przyjęcie na SOR;

Proszę wpisać dodatkowe uwagi

- **Uwagi zawarte w arkuszach z anonimowego badania satysfakcji pacjenta przeprowadzonego w I połowie 2019 r.**
- ❖ Oddział Chirurgiczny Ogólny:
- Proszę dyrekcję szpitala żeby zainteresowała się oddziałem SOR. To woła o pomstę do Boga jeśli istnieje,
 - Bardzo czysto, jestem zadowolona;
- ❖ Oddział Chirurgii Urazowo – Ortopedycznej z Pododdziałem Endoprotezoplastyki i Pododdziałem Chirurgii Kręgosłupa:
- Śniadanie 08:30, obiad, zwłaszcza II danie zmniejszyć porcje, do pierwszego posiłku dodać jogurt lub owoc jak podobiadek,
 - Ogólne wrażenie dobre,
 - Świetna obsługa medyczna;
- ❖ Oddział Kardiologiczny:
- Pozdrawiam,
 - Za dużo anonimowości personelu lekarsko-pielęgniarskiego, ewentualne stroje takie jak na zdjęciu obok dyrekcji - II piętro,
 - Brak telewizji w Sali na oddziale kardiologicznym,
 - Nie mam uwag, jestem zadowolona i zaskoczona miłą i dobrą opieką,
 - Profesjonalizm lekarzy!!!!!! Dziękuję za opiekę!
- ❖ Oddział Medycyny Paliatywnej:
- Są oddziały bez zarzutów może dwa na cały szpital;

❖ Oddział Neurologiczny z Pododdziałem Udarowym:

- Nie mam x 3,
- Oddział zatrudnia wspaniale, doskonale wyspecjalizowany profesjonalnie, miły i przyjazny dla pacjentów personel medyczny, godny najwyższych wyrazów uznania i wdzięczności z ich strony oraz mocodawców pracodawcy i bezpośrednich przełożonych,
- W porównaniu do innych placówek w woj. świętokrzyskim szpital ten spełnia oczekiwania pacjentów;

• **Uwagi zawarte w arkuszach z anonimowego badania satysfakcji pacjenta przeprowadzonego w II połowie 2019 r.**

❖ Oddział Chirurgiczny Ogólny:

- W łazienkach jest bardzo zimno;

❖ Oddział Chirurgii Urazowo – Ortopedycznej z Pododdziałem Endoprotezoplastyki i Pododdziałem Chirurgii Kręgosłupa:

- Wszyscy jesteście empatyczni, mili, serdeczni i z wielką cierpliwością. Pobyt w tym szpitalu był przyjemnością. Natomiast pan dr Sarna jest osobą przemiałą i wspaniałą,
- Rejestracja na zabiegi planowane, powinny odbywać się jak do tej pory (SOR). Obecnie rejestracja jest bez sensu. Pielęgniarki rejestrujące latają z gabinetu do gabinetu, to długo trwa. Pacjenci siedzą na korytarzu od rana głodni, przeżywają bezsensowny stres,
- Zbyt małe majtki do zabiegu,
- Opieka dobra, działanie przeciwbólowi dobre, opieka lekarska bardzo dobra;

❖ Oddział Kardiologiczny:

- Bardzo przyjemny personel szpitala,
- Trzeba skrócić czas oczekiwania w Izbie Przyjęć,
- Opieka znakomita, Życzliwość pielęgniarek i lekarzy dla chorego,
- Nie mam dodatkowych uwag. Jest bardzo dobrze,
- Posiłki rano są zbyt późno,
- Dobra organizacja i opiekuńczość personelu,
- Oczekiwanie na SOR na przyjęcie 4h to bardzo dużo,
- Pani opiekunka pracująca w oddziale kardiologicznym, bardzo niemiła dla pacjentów. Źle się odnosi do ludzi, zupełny brak empatii do ludzi. Psuje opinię całemu personelowi. Natomiast personelowi lekarskiemu i pielęgniarskiemu należą się słowa uznania za cały proces leczenia i pielęgnacji oraz stworzenie przyjaznej atmosfery w oddziale;

- ❖ Oddział Medycyny Paliatywnej:
 - Z pobytu męża w szpitalu jestem zadowolona, jako żona i mąż także;

- ❖ Oddział Chorób Wewnętrznych II o Profilu Gastrologicznym:
 - Miła atmosfera;

- ❖ Oddział Chorób Zakaźnych:
 - Życzyłbym sobie, aby zawsze Panie były uśmiechnięte i miłe. Choć zdaję sobie sprawę, że Pacjenci bywają różni i też potrafią podnieść ciśnienie! Przynajmniej nie wszyscy. Życzę dużo zdrowia, pogody ducha, radości i pieniędzy - bo też macie rodziny (a jak to mówią) "za biedronki nie da się żyć" Z wyrazami szacunku i uznania,
 - Nie ma wody w dystrybutorze,
 - W ogóle nie widać lekarzy na oddziale,
 - Uchwyty do podnoszenia się przy ubikacji dla osób niepełnosprawnych. Dodatkowy koszt w toalecie na ręczniki papierowe;

- ❖ Oddział Rehabilitacji i Rehabilitacji Neurologicznej:
 - Brak możliwości odczytania uwagi,
 - Warunki pobytu - Oddział Rehabilitacyjny godny polecenia dla pacjentów. Mam nadzieję!!! Że pacjenci doceniają wysiłki personelu i przekazują znajomym, rodzinie itp.,
 - Oddział godny i przypominający Sanatorium - POLECAM!!!
 - Mam nadzieję, że spełni się moje oczekiwanie na prawdziwe Sanatorium!!!

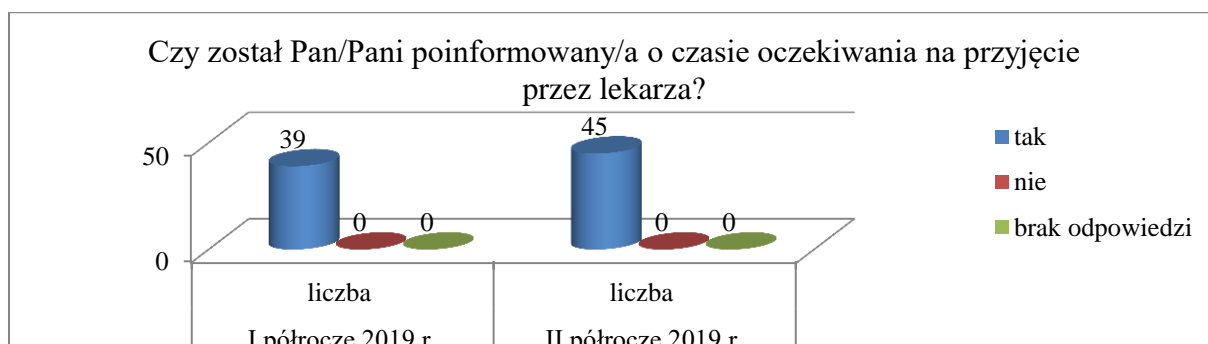
- ❖ Oddział Położniczo - Ginekologiczny z Salą Porodową (część położnicza):
 - Sprawdzanie uprzejmości personelu!

- ❖ Oddział Pediatryczny:
 - Tylko zmienić system telewizyjny;

- ❖ Oddział Neurologiczny z Pododdziałem Udarowym:
 - Wszyscy lekarze poświęcają się dla pacjenta i pielęgniarki,
 - Poza tym może być,
 - Nie ma miejsca na zewnątrz gdzie by można złapać świeżego powietrza. Jedna ławka to za mało na cały szpital. Pierwszy raz zdarza mi się być w szpitalu gdzie nie ma, chociaż jednego zakątka z zielenią i ławkami. Sam beton BE;

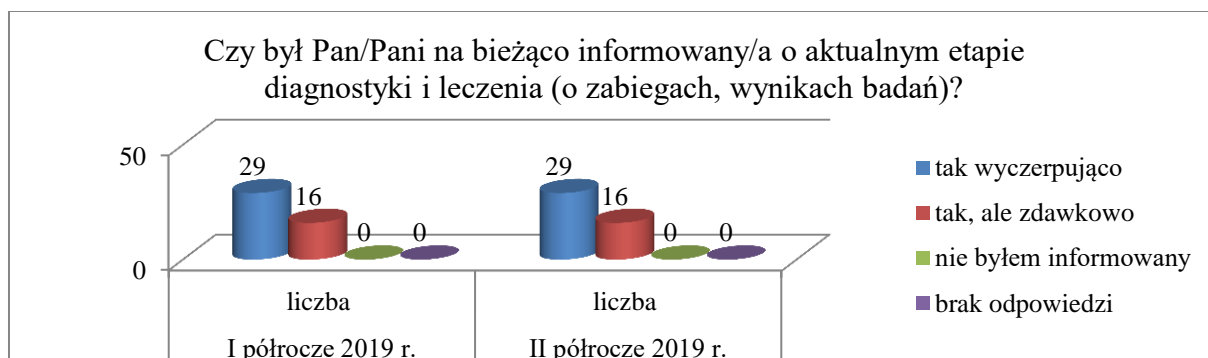
B. Wyniki badania satysfakcji pacjentów na podstawie badania ankietowego przeprowadzonego w Szpitalnym Oddziale Ratunkowym

Czy został Pan/Pani poinformowany/a o czasie oczekiwania na przyjęcie przez lekarza?	I półrocze 2019 r.		II półrocze 2019 r.	
	liczba	wskaźnik %	liczba	wskaźnik %
Odpowiedź:				
Tak	39	100,00%	45	100,00%
Nie	0	0,00%	0	0,00%
brak odpowiedzi	0	0,00%	0	0,00%



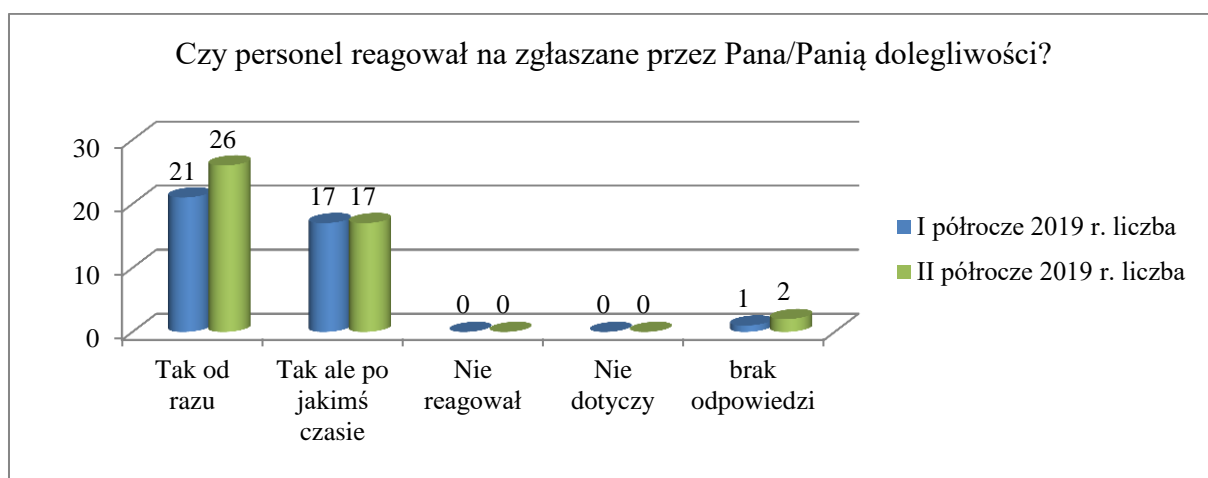
Wykres nr 25. Informacje o czasie oczekiwania na przyjęcie przez lekarza.

Czy był Pan/Pani na bieżąco informowany/a o aktualnym etapie diagnostyki i leczenia (o zabiegach, wynikach badań)?	I półrocze 2019 r.		II półrocze 2019 r.	
	liczba	wskaźnik %	liczba	wskaźnik %
Odpowiedź:				
tak wyczerpująco	29	64,44%	29	64,44%
tak, ale zdawkowo	16	35,56%	16	35,56%
nie byłem informowany	0	0,00%	0	0,00%
brak odpowiedzi	0	0,00%	0	0,00%



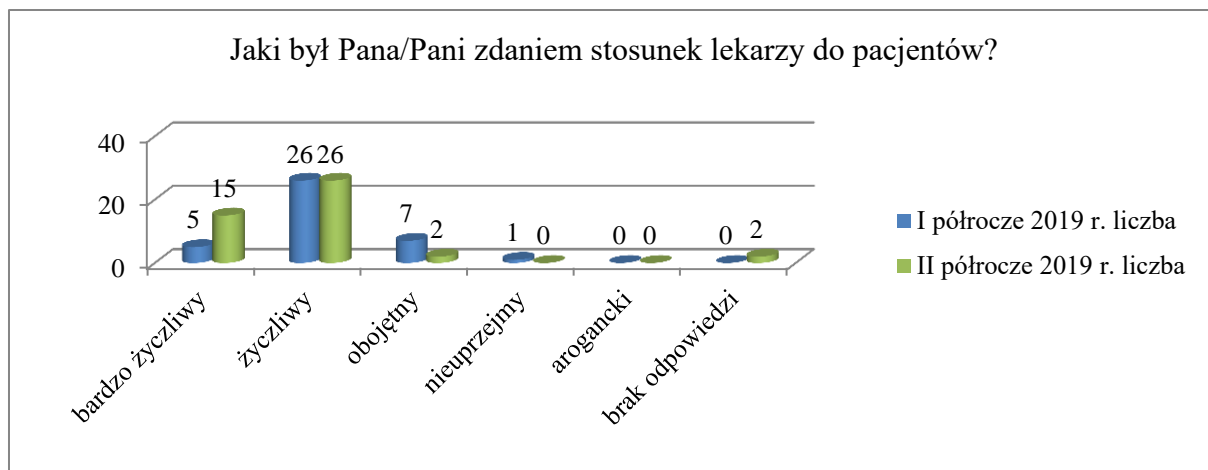
Wykres nr 26. Informacje o aktualnym etapie diagnostyki i leczenia.

Czy personel reagował na zgłaszane przez Pana/Panią dolegliwości?	I półrocze 2019 r.		II półrocze 2019 r.	
	liczba	wskaźnik %	liczba	wskaźnik %
Odpowiedź:				
tak od razu	21	53,85%	26	57,78%
tak ale po jakimś czasie	17	43,59%	17	37,78%
nie reagował	0	0,00%	0	0,00%
nie dotyczy	0	0,00%	0	0,00%
brak odpowiedzi	1	2,56%	2	4,44%



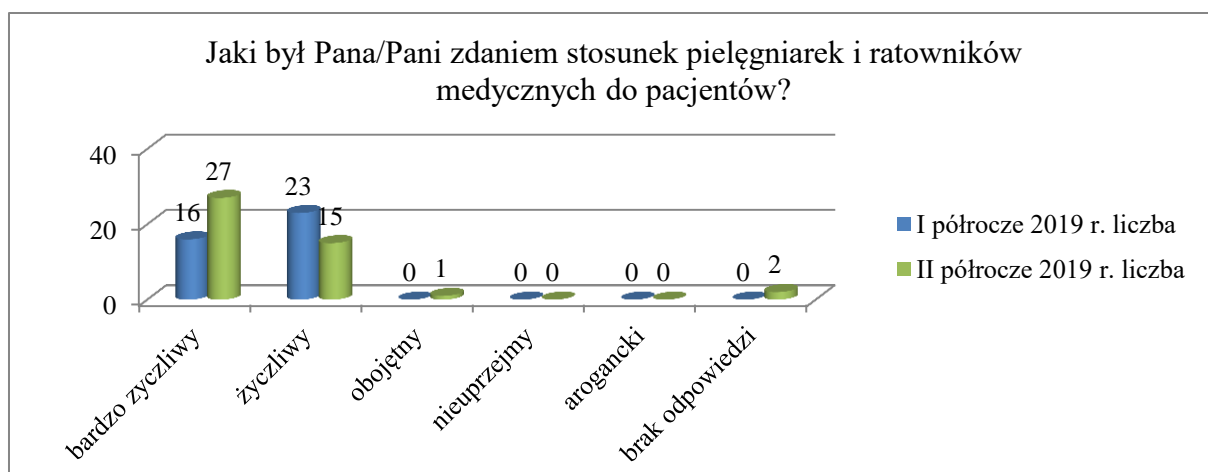
Wykres nr 27. Reakcje personelu na zgłaszane dolegliwości.

Jaki był Pana/Pani zdaniem stosunek lekarzy do pacjentów?	I półrocze 2019 r.		II półrocze 2019 r.	
	liczba	wskaźnik %	liczba	wskaźnik %
Odpowiedź:				
bardzo życzliwy	5	12,82%	15	33,33%
życzliwy	26	66,67%	26	57,78%
obojętny	7	17,95%	2	4,44%
nieuprzejmy	1	2,56%	0	0,00%
arogancki	0	0,00%	0	0,00%
brak odpowiedzi	0	0,00%	2	4,44%



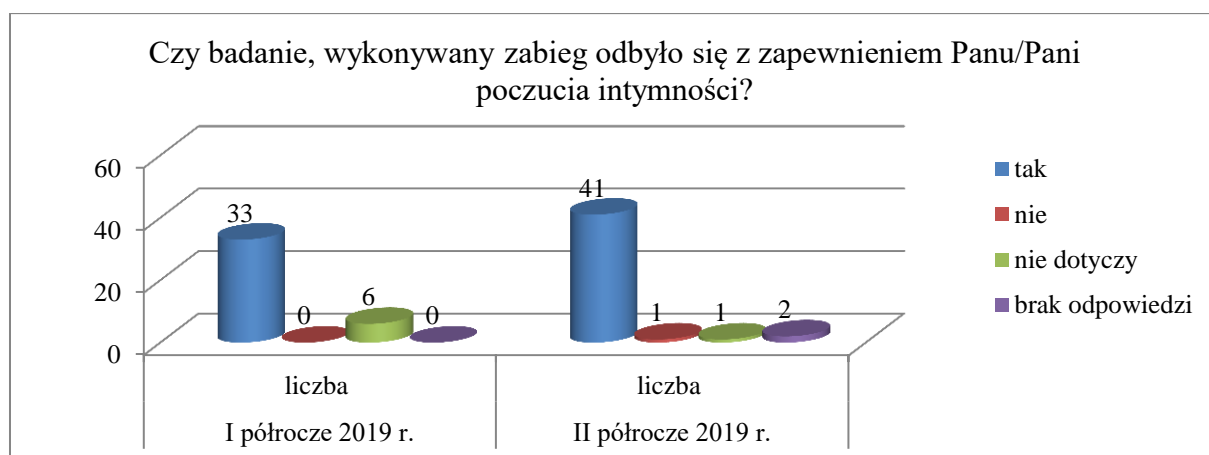
Wykres nr 28. Stosunek lekarzy do pacjentów.

Jaki był Pana/Pani zdaniem stosunek pielęgniarek i ratowników medycznych do pacjentów?	I półrocze 2019 r.		II półrocze 2019 r.	
	liczba	wskaźnik %	liczba	wskaźnik %
Odpowiedź:				
bardzo życzliwy	16	41,03%	27	60,00%
życzliwy	23	58,97%	15	33,33%
obojętny	0	0,00%	1	2,22%
nieuprzejmy	0	0,00%	0	0,00%
arogancki	0	0,00%	0	0,00%
brak odpowiedzi	0	0,00%	2	4,44%



Wykres nr 29. Stosunek pielęgniarek i ratowników medycznych do pacjentów.

Czy badanie, wykonywany zabieg odbyło się z zapewnieniem Panu/Pani poczucia intymności?	I półrocze 2019 r.		II półrocze 2019 r.	
	liczba	wskaźnik %	liczba	wskaźnik %
tak	33	84,62%	41	91,11%
nie	0	0,00%	1	2,22%
nie dotyczy	6	15,38%	1	2,22%
brak odpowiedzi	0	0,00%	2	4,44%



Wykres nr 30. Zapewnienie intymności.

Proszę wpisać dodatkowe uwagi

Uwagi zawarte w arkuszach z anonimowego badania satysfakcji pacjenta przeprowadzonego w I połowie 2019 r.:

- Z opieki byłam zadowolona, na wyniki długo czekałam. Dziękuję,
- Byłem pod wpływem, szanuję ich wszystkich,
- Zostałem wysłany na urologię,
- Byłam pacjentką wzorową, wszystko bardzo dobrze,
- Z opieki jestem zadowolony,
- Lekarze w Skarżysku niech się uczą w Starachowicach. Tak dalej,
- Jest bardzo dobrze,
- Super personel, dać im dużo pieniędzy,
- Takiej opieki nie ma nigdzie,
- Ciężko pracują;

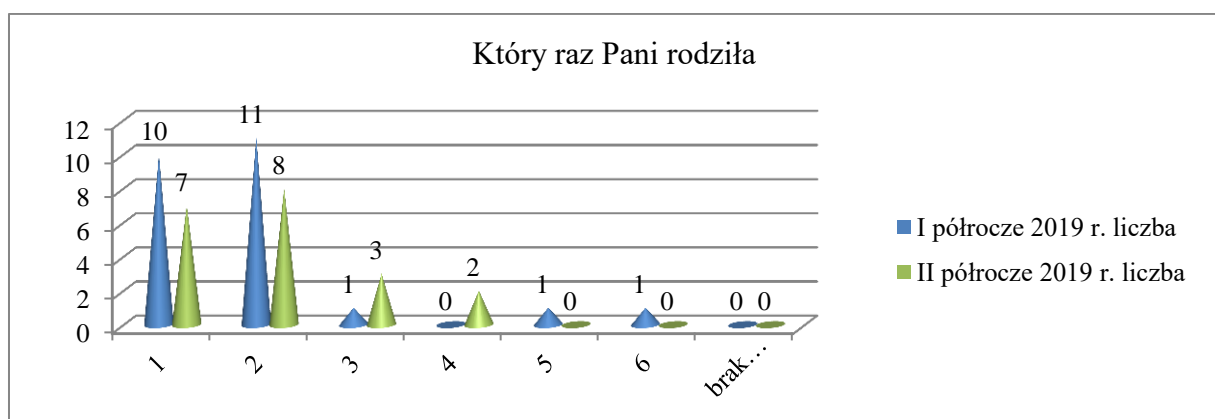
Uwagi zawarte w arkuszach z anonimowego badania satysfakcji pacjenta przeprowadzonego w II połowie 2019 r.:

- Mają ostro, podziwiam ich,.
- Piękny SOR, fajni ludzie. Było miło,

- Sympatyczni ludzie,
- Wspaniała obsługa. Bóg zapłać im za to,
- Dziękuję,
- Bardzo dziękuję.
- Inne SORY brać przykład z tego SOR w St-ce,
- Z dr. chirurgiem?
- Złamana kończyna, ortopeda super - szacun.
- Reżyser z filmu "Na dobre i na złe" powinien zobaczyć tutejszy SOR i pracę w nim i nakręcić film. Pacjentka Ola,
- Dziękuję bardzo;

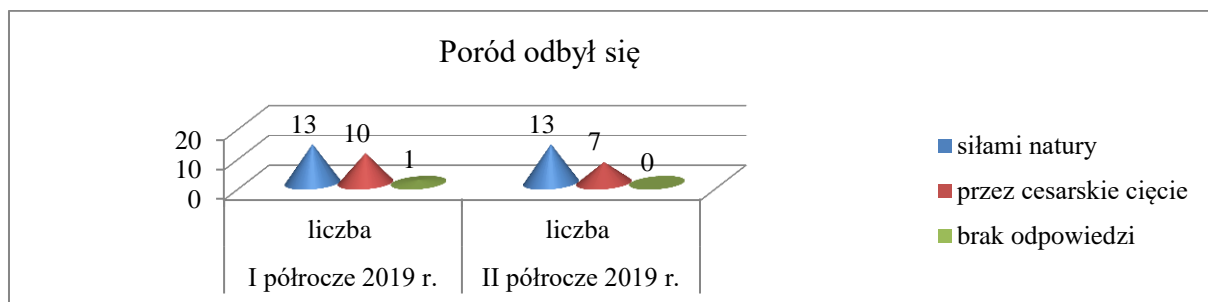
C. Wyniki badania satysfakcji pacjentów na podstawie badania ankietowego przeprowadzonego w Oddziale Położniczo - Ginekologicznym z Salą Porodową (część położnicza)

Który raz Pani rodziła	I półrocze 2019 r.		II półrocze 2019 r.	
	liczba	wskaźnik %	liczba	wskaźnik %
1	10	41,67%	7	35,00%
2	11	45,83%	8	40,00%
3	1	4,17%	3	15,00%
4	0	0,00%	2	10,00%
5	1	4,17%	0	0,00%
6	1	4,17%	0	0,00%
brak odpowiedzi	0	0,00%	0	0,00%



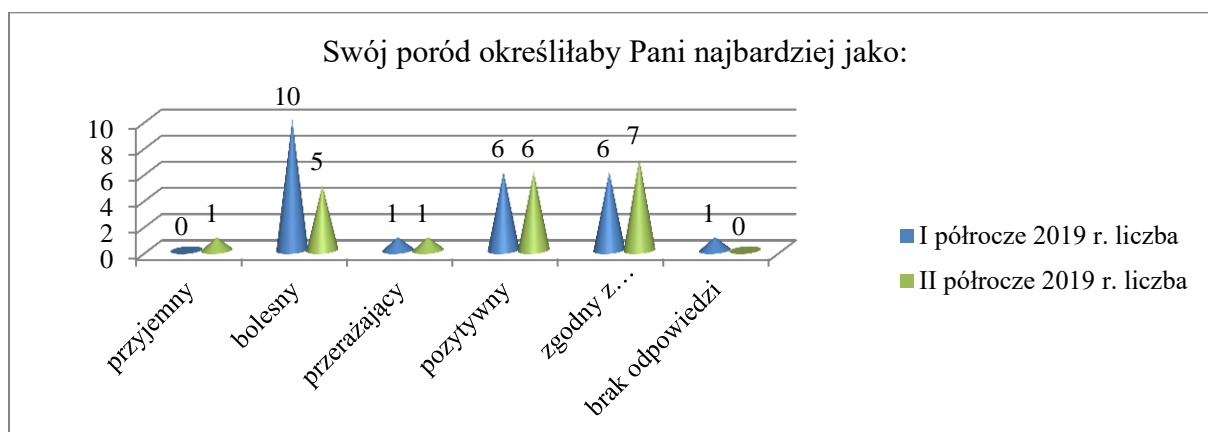
Wykres nr 31. Który poród.

Poród odbył się	I półrocze 2019 r.		II półrocze 2019 r.	
	liczba	wskaźnik %	liczba	wskaźnik %
siłami natury	13	54,17%	13	65,00%
przez cesarskie cięcie	10	41,67%	7	35,00%
brak odpowiedzi	1	4,17%	0	0,00%



Wykres nr 32. Sposób przebiegu porodu.

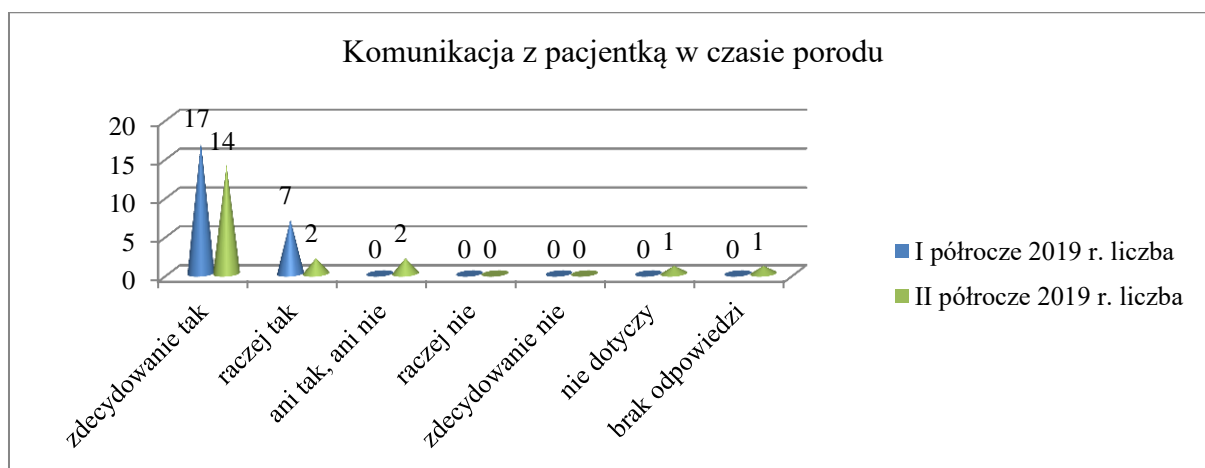
Swoj poród określiłaby Pani najbardziej jako:	I półrocze 2019 r.		II półrocze 2019 r.	
	liczba	wskaźnik %	liczba	wskaźnik %
przyjemny	0	0,00%	1	5,00%
bolesny	10	41,67%	5	25,00%
przeróżający	1	4,17%	1	5,00%
pozytywny	6	25,00%	6	30,00%
zgodny z oczekiwaniami	6	25,00%	7	35,00%
brak odpowiedzi	1	4,17%	0	0,00%



Wykres nr 33. Odczucia towarzyszące porodowi.

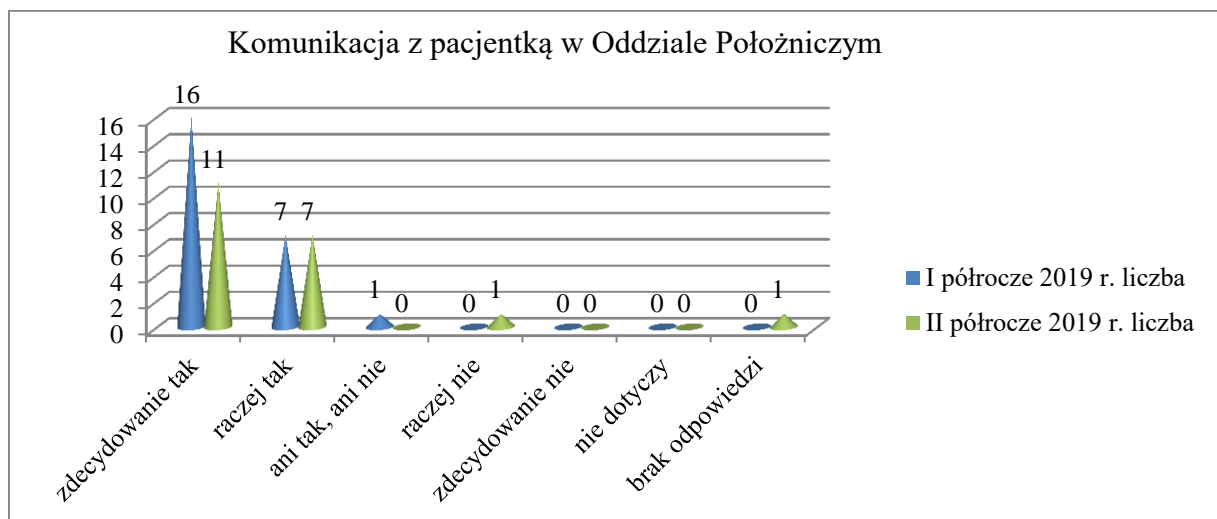
Proszę zaznaczyć, w jakim stopniu Pani oczekiwania wobec opieki okołoporodowej zostały spełnione w zakresie:

Komunikacja z pacjentką w czasie porodu:	I półrocze 2019 r.		II półrocze 2019 r.	
	liczba	wskaźnik %	liczba	wskaźnik %
zdecydowanie tak	17	70,83%	14	70,00%
raczej tak	7	29,17%	2	10,00%
ani tak, ani nie	0	0,00%	2	10,00%
raczej nie	0	0,00%	0	0,00%
zdecydowanie nie	0	0,00%	0	0,00%
nie dotyczy	0	0,00%	1	5,00%
brak odpowiedzi	0	0,00%	1	5,00%



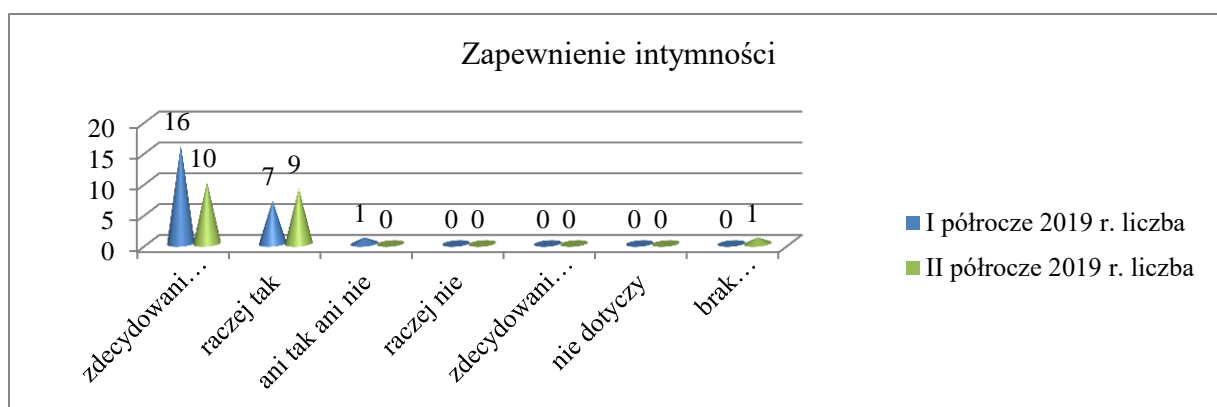
Wykres nr 34. Komunikacja z pacjentką w czasie porodu

Komunikacja z pacjentką w Oddziale Położniczym	I półrocze 2019 r.		II półrocze 2019 r.	
	liczba	wskaźnik %	liczba	wskaźnik %
zdecydowanie tak	16	66,67%	11	55,00%
raczej tak	7	29,17%	7	35,00%
ani tak, ani nie	1	4,17%	0	0,00%
raczej nie	0	0,00%	1	5,00%
zdecydowanie nie	0	0,00%	0	0,00%
nie dotyczy	0	0,00%	0	0,00%
brak odpowiedzi	0	0,00%	1	5,00%



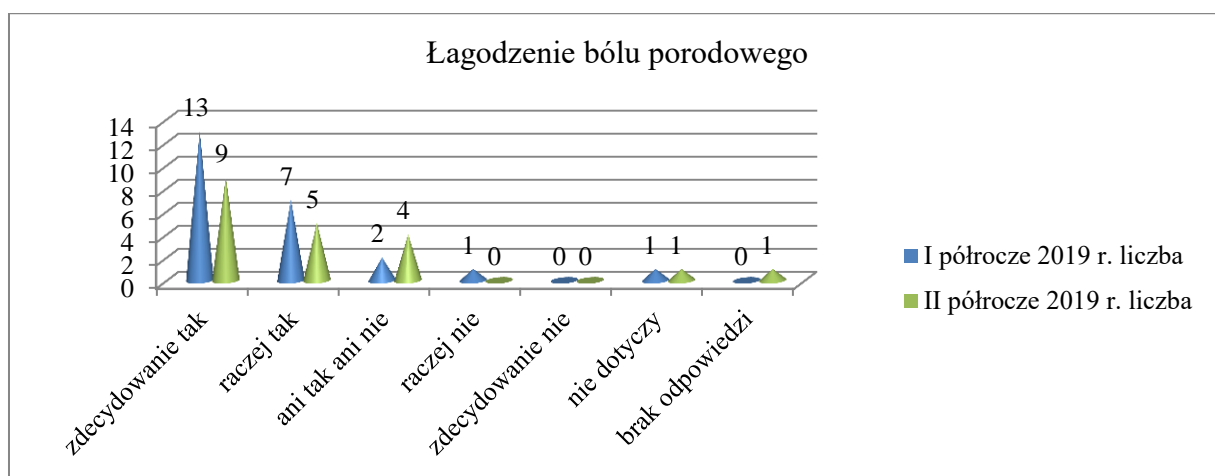
Wykres nr 35. Komunikacja z pacjentką w Oddziale Położniczym.

Zapewnienie intymności	I półrocze 2019 r.		II półrocze 2019 r.	
	liczba	wskaźnik %	liczba	wskaźnik %
zdecydowanie tak	16	66,67%	10	50,00%
raczej tak	7	29,17%	9	45,00%
ani tak, ani nie	1	4,17%	0	0,00%
raczej nie	0	0,00%	0	0,00%
zdecydowanie nie	0	0,00%	0	0,00%
nie dotyczy	0	0,00%	0	0,00%
brak odpowiedzi	0	0,00%	1	5,00%



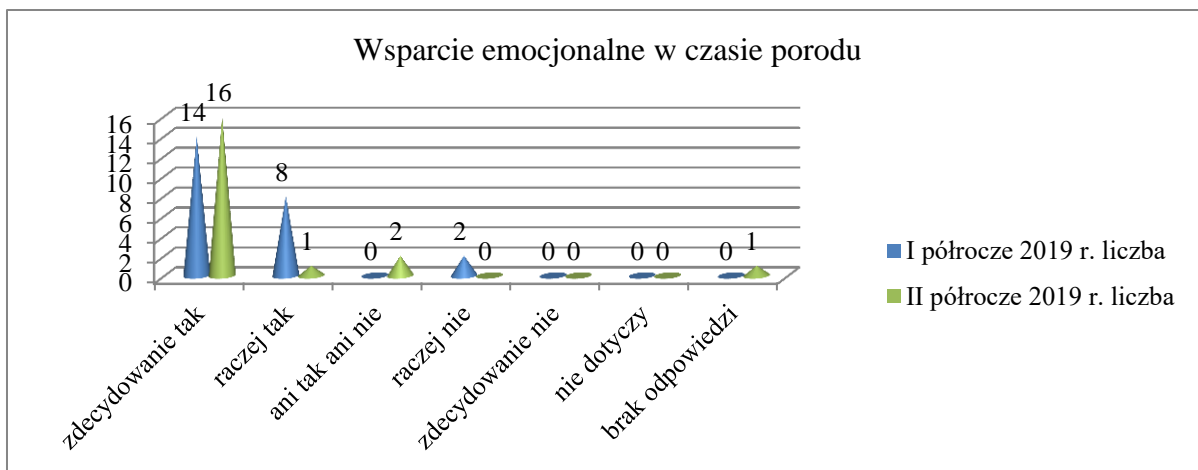
Wykres nr 36. Zapewnienie intymności.

Łagodzenie bólu porodowego	I półrocze 2019 r.		II półrocze 2019 r.	
	liczba	wskaźnik %	liczba	wskaźnik %
Odpowiedź:				
zdecydowanie tak	13	54,17%	9	45,00%
raczej tak	7	29,17%	5	25,00%
ani tak, ani nie	2	8,33%	4	20,00%
raczej nie	1	4,17%	0	0,00%
zdecydowanie nie	0	0,00%	0	0,00%
nie dotyczy	1	4,17%	1	5,00%
brak odpowiedzi	0	0,00%	1	5,00%



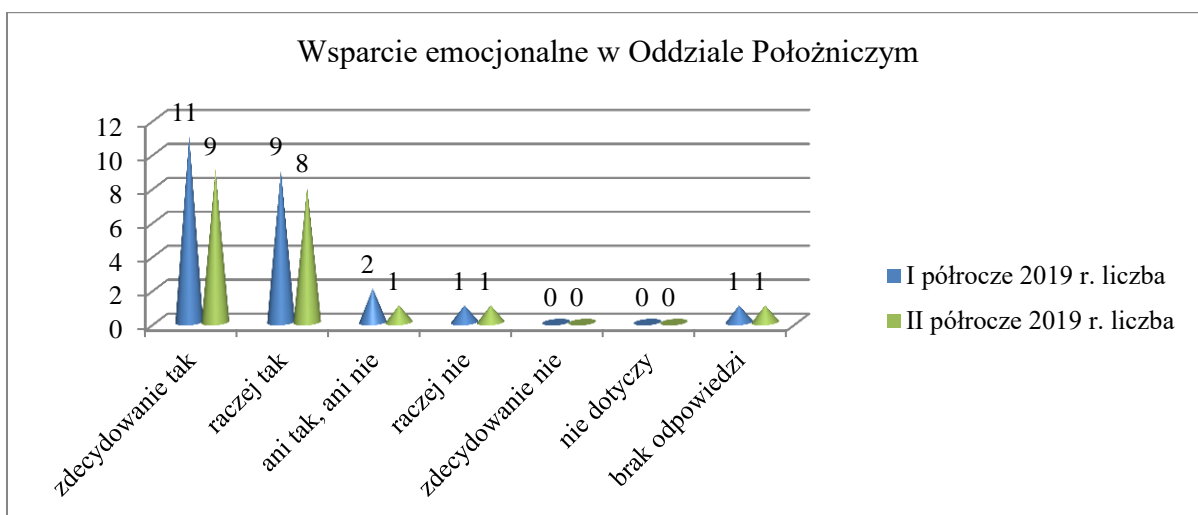
Wykres nr 37. Łagodzenie bólu porodowego.

Wsparcie emocjonalnego w czasie porodu	I półrocze 2019 r.		II półrocze 2019 r.	
	liczba	wskaźnik %	liczba	wskaźnik %
Odpowiedź:				
zdecydowanie tak	14	58,33%	16	80,00%
raczej tak	8	33,33%	1	5,00%
ani tak, ani nie	0	0,00%	2	10,00%
raczej nie	2	8,33%	0	0,00%
zdecydowanie nie	0	0,00%	0	0,00%
nie dotyczy	0	0,00%	0	0,00%
brak odpowiedzi	0	0,00%	1	5,00%



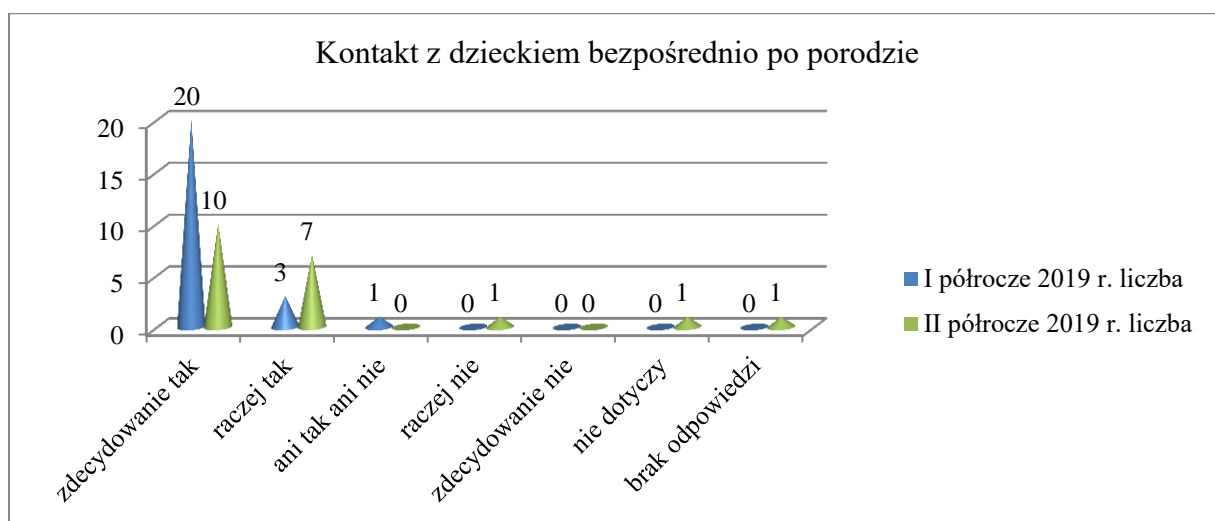
Wykres nr 38. Wsparcie emocjonalne w czasie porodu.

Wsparcie emocjonalnego w Oddziale Położniczym	I półrocze 2019 r.		II półrocze 2019 r.	
	liczba	wskaźnik %	liczba	wskaźnik %
Odpowiedź:				
zdecydowanie tak	11	45,83%	9	45,00%
raczej tak	9	37,50%	8	40,00%
ani tak, ani nie	2	8,33%	1	5,00%
raczej nie	1	4,17%	1	5,00%
zdecydowanie nie	0	0,00%	0	0,00%
nie dotyczy	0	0,00%	0	0,00%
brak odpowiedzi	1	4,17%	1	5,00%



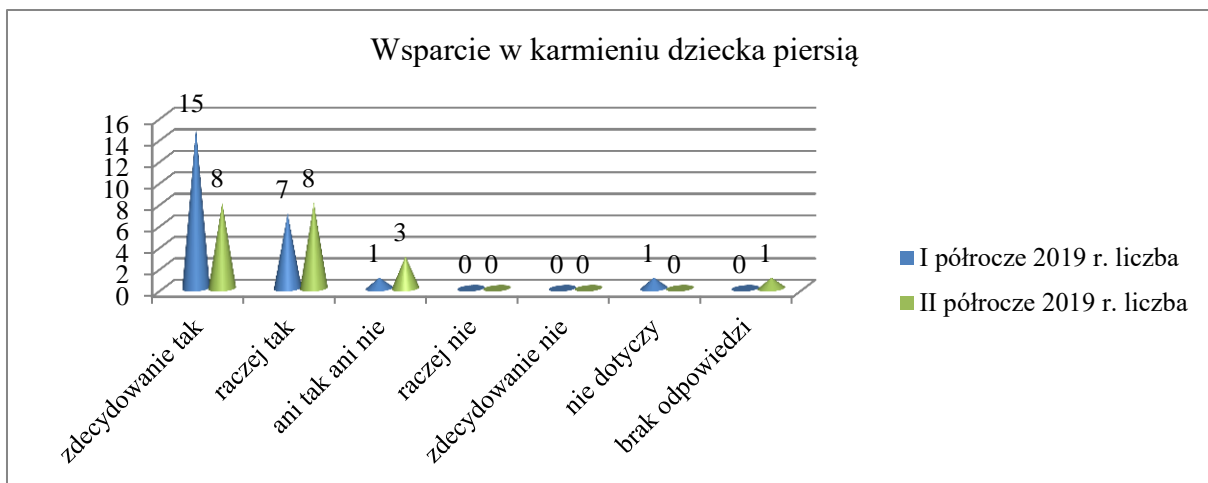
Wykres nr 39. Wsparcie emocjonalne w Oddziale Położniczym.

Kontakt z dzieckiem bezpośrednio po porodzie	I półrocze 2019 r.		II półrocze 2019 r.	
	liczba	wskaźnik %	liczba	wskaźnik %
Odpowiedź:				
zdecydowanie tak	20	83,33%	10	50,00%
raczej tak	3	12,50%	7	35,00%
ani tak, ani nie	1	4,17%	0	0,00%
raczej nie	0	0,00%	1	5,00%
zdecydowanie nie	0	0,00%	0	0,00%
nie dotyczy	0	0,00%	1	5,00%
brak odpowiedzi	0	0,00%	1	5,00%



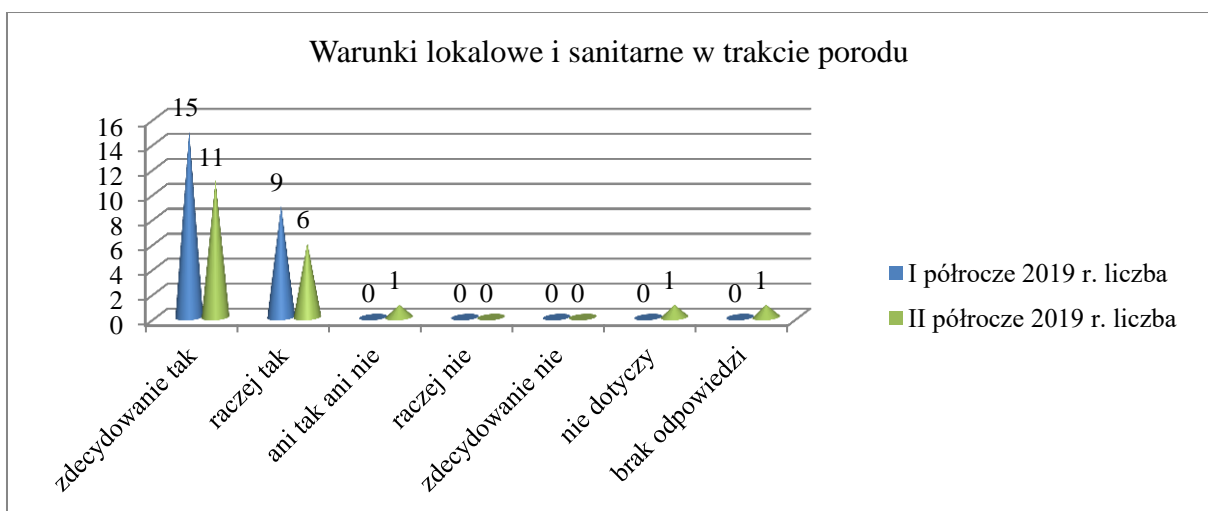
Wykres nr 40. Kontakt z dzieckiem bezpośrednio po porodzie.

Wsparcie w karmieniu dziecka piersią	I półrocze 2019 r.		II półrocze 2019 r.	
	liczba	wskaźnik %	liczba	wskaźnik %
Odpowiedź:				
zdecydowanie tak	15	62,50%	8	40,00%
raczej tak	7	29,17%	8	40,00%
ani tak, ani nie	1	4,17%	3	15,00%
raczej nie	0	0,00%	0	0,00%
zdecydowanie nie	0	0,00%	0	0,00%
nie dotyczy	1	4,17%	0	0,00%
brak odpowiedzi	0	0,00%	1	5,00%



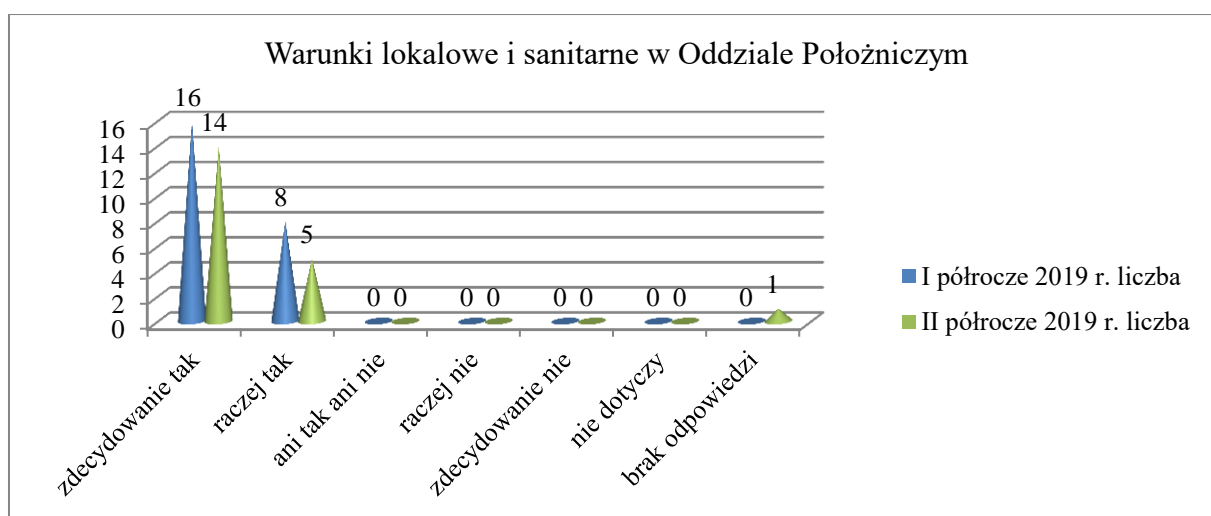
Wykres nr 41. Wsparcie w karmieniu dziecka piersią .

Warunki lokalowe i sanitarne w trakcie porodu	I półrocze 2019 r.		II półrocze 2019 r.	
	liczba	wskaźnik %	liczba	wskaźnik %
zdecydowanie tak	15	62,50%	11	55,00%
raczej tak	9	37,50%	6	30,00%
ani tak, ani nie	0	0,00%	1	5,00%
raczej nie	0	0,00%	0	0,00%
zdecydowanie nie	0	0,00%	0	0,00%
nie dotyczy	0	0,00%	1	5,00%
brak odpowiedzi	0	0,00%	1	5,00%



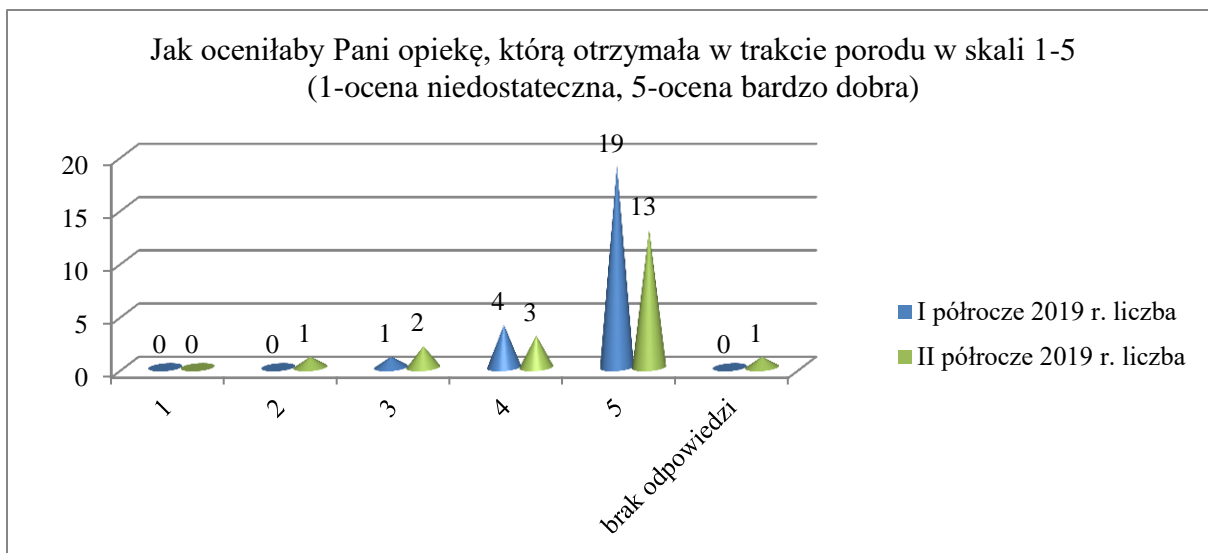
Wykres nr 42. Warunki lokalowe i sanitarne w trakcie porodu.

Warunki lokalowe i sanitarne w Oddziale Położniczym	I półrocze 2019 r.		II półrocze 2019 r.	
	liczba	wskaźnik %	liczba	wskaźnik %
Odpowiedź:				
zdecydowanie tak	16	66,67%	14	70,00%
raczej tak	8	33,33%	5	25,00%
ani tak, ani nie	0	0,00%	0	0,00%
raczej nie	0	0,00%	0	0,00%
zdecydowanie nie	0	0,00%	0	0,00%
nie dotyczy	0	0,00%	0	0,00%
brak odpowiedzi	0	0,00%	1	5,00%



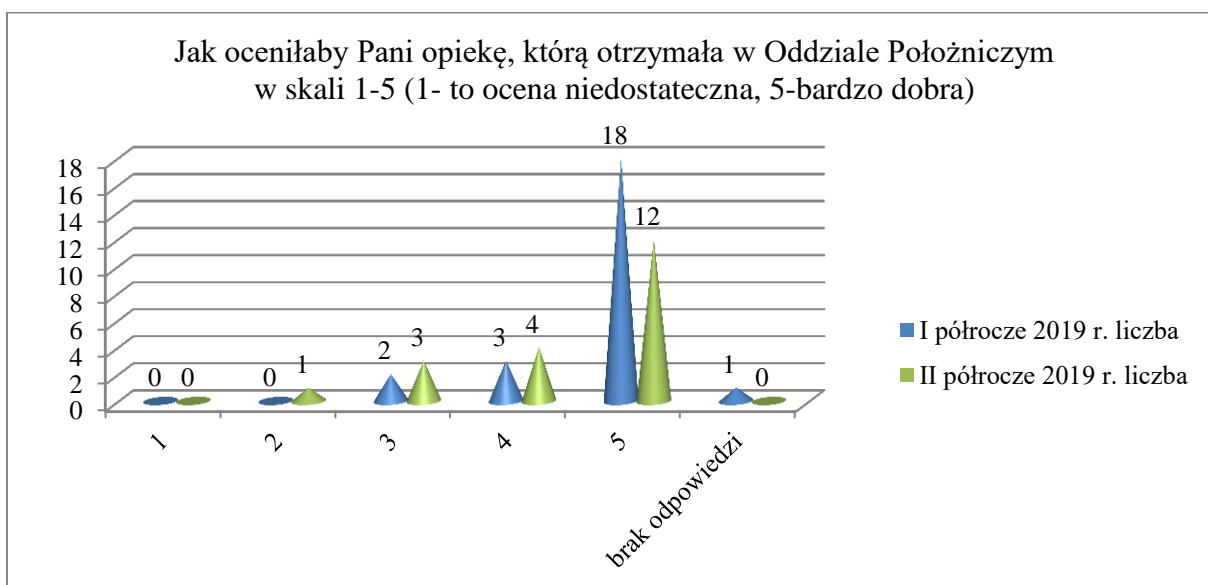
Wykres nr 43. Warunki lokalowe i sanitarne w Oddziale Położniczym.

Jak oceniłaby Pani opiekę, którą otrzymała w trakcie porodu w skali 1-5 (1-ocena niedostateczna, 5-ocena bardzo dobra)	I półrocze 2019 r.		II półrocze 2019 r.	
	liczba	wskaźnik %	liczba	wskaźnik %
Odpowiedź:				
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	1	5,00%
3	1	4,17%	2	10,00%
4	4	16,67%	3	15,00%
5	19	79,17%	13	65,00%
brak odpowiedzi	0	0,00%	1	5,00%



Wykres nr 44. Ocena opieki w trakcie porodu.

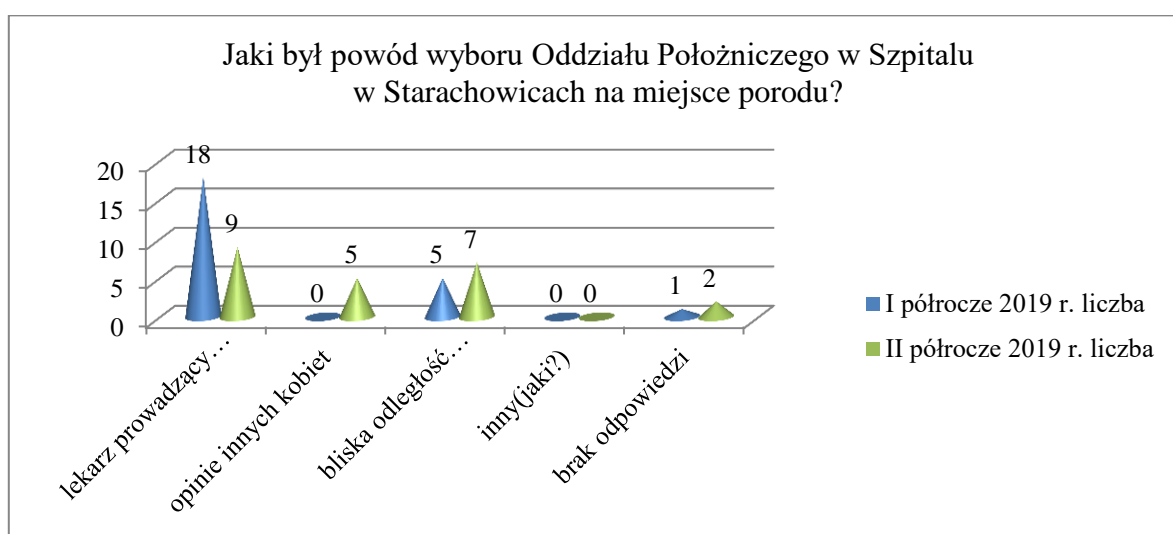
Jak oceniłaby Pani opiekę, którą otrzymała w Oddziale Położniczym w skali 1-5 (1- to ocena niedostateczna, 5-bardzo dobra)	I półrocze 2019 r.		II półrocze 2019 r.	
	liczba	wskaźnik %	liczba	wskaźnik %
Odpowiedź:				
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	1	5,00%
3	2	8,33%	3	15,00%
4	3	12,50%	4	20,00%
5	18	75,00%	12	60,00%
brak odpowiedzi	1	4,17%	0	0,00%



Wykres nr 45. Ocena opieki w Oddziale Położniczym.

Jaki był powód wyboru Oddziału Położniczego w Szpitalu w Starachowicach na miejsce porodu?	I półrocze 2019 r.		II półrocze 2019 r.	
	liczba	wskaźnik %	liczba	wskaźnik %
lekarz prowadzący ciążę	18	75,00%	9	39,13%
opinie innych kobiet	0	0,00%	5	21,74%
bliska odległość od miejsca zamieszkania	5	20,83%	7	30,43%
inny(jaki?)	0	0,00%	0	0,00%
brak odpowiedzi	1	4,17%	2	8,70%

Ważne! W tym pytaniu można było zakreślić więcej niż jedną odpowiedź.



Wykres nr 46. Powód wyboru miejsca porodu.

➤ **Proszę o podanie, co Pani zdaniem należałoby zmienić w opiece okołoporodowej**

Uwagi dokonane w pierwszym badaniu ankietowym przeprowadzonym w I połowie 2019 roku:

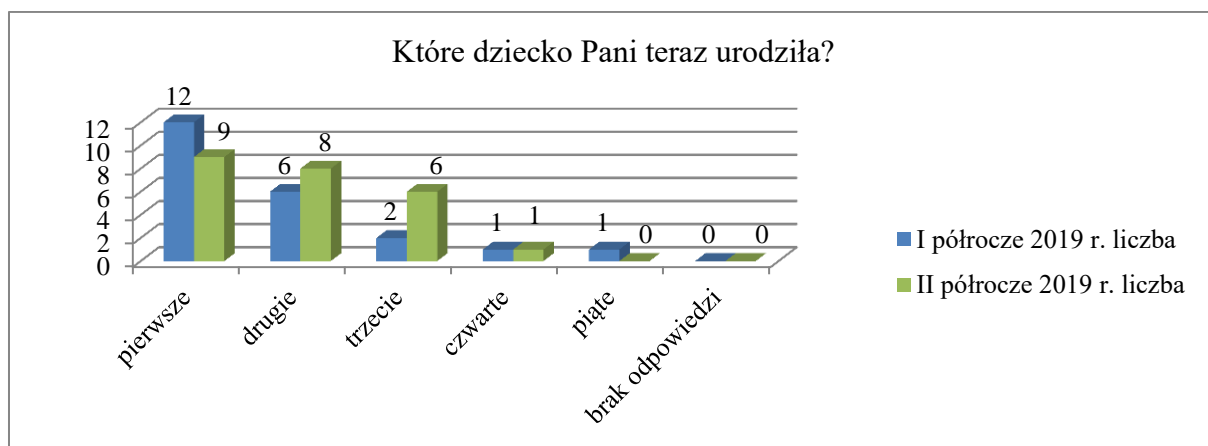
- Nie mam zastrzeżeń do opieki okołoporodowej,
- Przy porodzie naturalnym powinna być możliwość korzystania ze znieczulenia zewnątrzoponowego,
- Nic bym nie zmieniła,
- Zwiększyć kontakt i współpracę z ojcem dziecka przed porodem. Kilkudzaniowy komunikat o stanie matki przekazany przez lekarza, czy położną byłby na miejscu.
- Byłam zadowolona z opieki nade mną i moim dzieckiem,
- Raczej wszystko jest ok,
- Duża ilość zbędnych informacji przy dokumentacji podczas porodu i zaraz przed,

Uwagi dokonane w drugim badaniu ankietowym przeprowadzonym w II połowie 2019 roku:

- Wprowadzić znieczulenie zewnątrzoponowe,
- BRAK,
- NIE WIEM,
- Zdecydowanie potrzebna jest toaleta na sali porodowej,

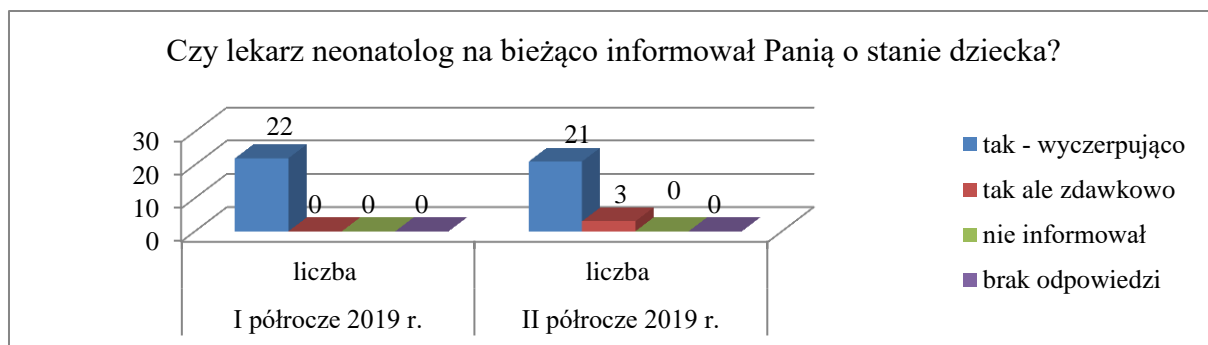
D. Wyniki badania satysfakcji pacjentów na podstawie badania ankietowego przeprowadzonego w Oddziale Neonatologicznym

Które dziecko Pani teraz urodziła?	I półrocze 2019 r.		II półrocze 2019 r.	
	liczba	wskaźnik %	liczba	wskaźnik %
pierwsze	12	54,55%	9	37,50%
drugie	6	27,27%	8	33,33%
trzecie	2	9,09%	6	25,00%
czwarte	1	4,55%	1	4,17%
piąte	1	4,55%	0	0,00%
brak odpowiedzi	0	0,00%	0	0,00%



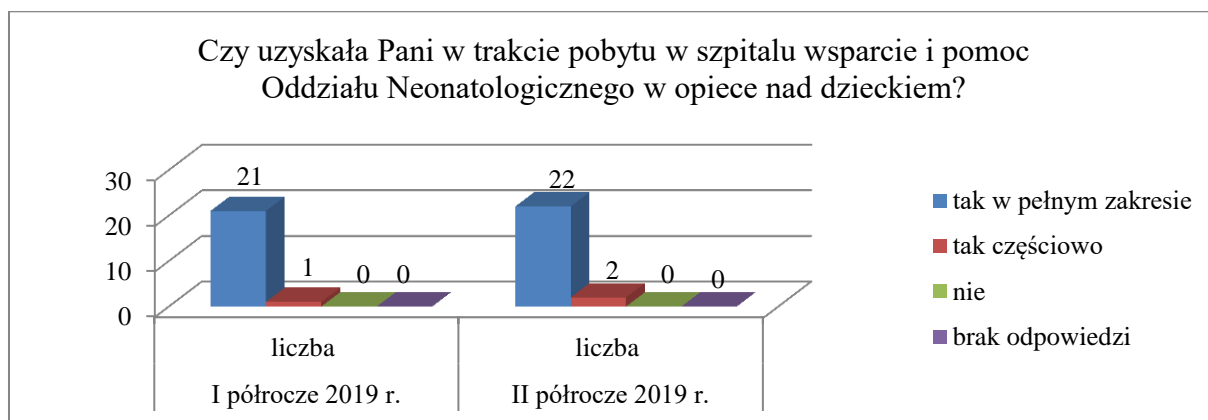
Wykres nr 47. Który poród?

Czy lekarz neonatolog na bieżąco informował Panią o stanie dziecka?	I półrocze 2019 r.		II półrocze 2019 r.	
	liczba	wskaźnik %	liczba	wskaźnik %
Odpowiedź:				
tak - wyczerpująco	22	100,00%	21	87,50%
tak, ale zdawkowo	0	0,00%	3	12,50%
nie informował	0	0,00%	0	0,00%
brak odpowiedzi	0	0,00%	0	0,00%



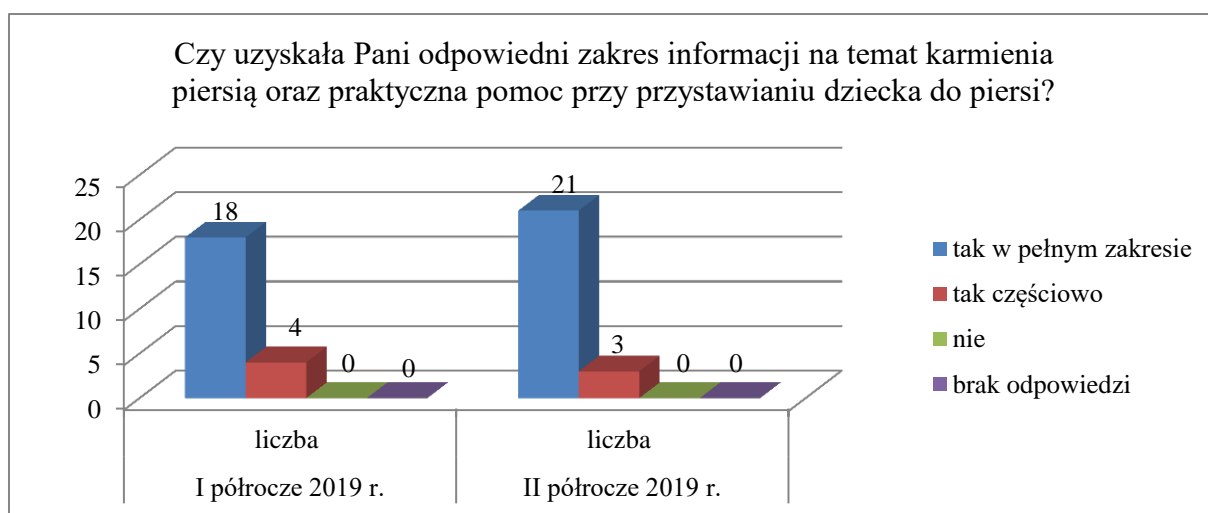
Wykres nr 48. Bieżące informacje o stanie dziecka.

Czy uzyskała Pani w trakcie pobytu w szpitalu wsparcie i pomoc Oddziału Neonatologicznego w opiece nad dzieckiem?	I półrocze 2019 r.		II półrocze 2019 r.	
	liczba	wskaźnik %	liczba	wskaźnik %
Odpowiedź:				
tak, w pełnym zakresie	21	95,45%	22	91,67%
tak, częściowo	1	4,55%	2	8,33%
nie	0	0,00%	0	0,00%
brak odpowiedzi	0	0,00%	0	0,00%



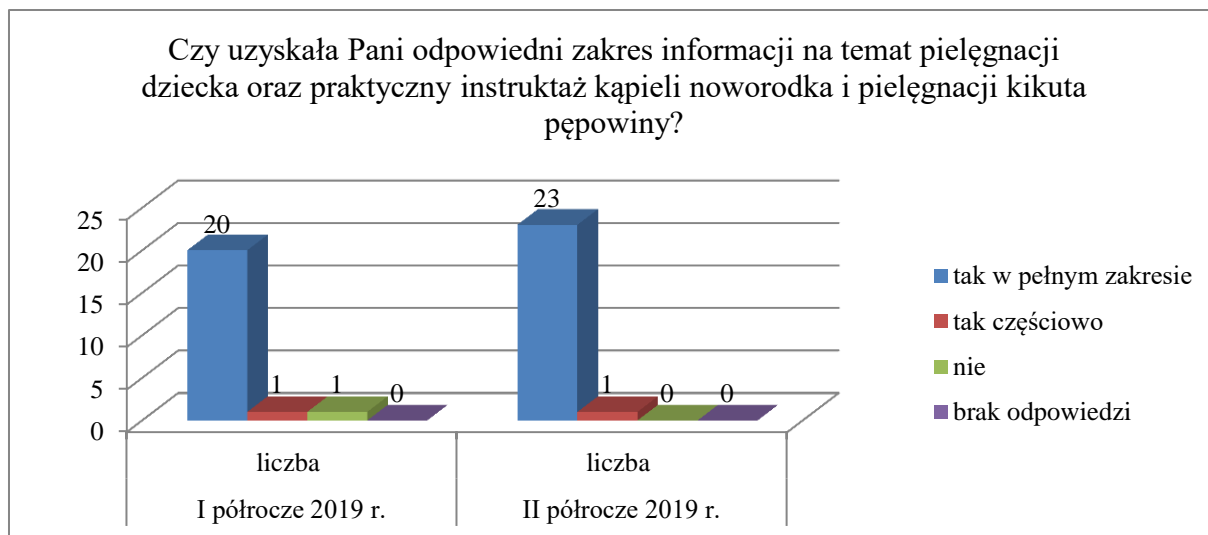
Wykres nr 49. Wsparcie i pomoc Oddziału Neonatologicznego w opiece nad dzieckiem.

Czy uzyskała Pani odpowiedni zakres informacji na temat karmienia piersią oraz praktyczna pomoc przy przystawianiu dziecka do piersi?	I półrocze 2019 r.		II półrocze 2019 r.	
	liczba	wskaźnik %	liczba	wskaźnik %
Odpowiedź:				
tak, w pełnym zakresie	18	81,82%	21	87,50%
tak, częściowo	4	18,18%	3	12,50%
nie	0	0,00%	0	0,00%
brak odpowiedzi	0	0,00%	0	0,00%



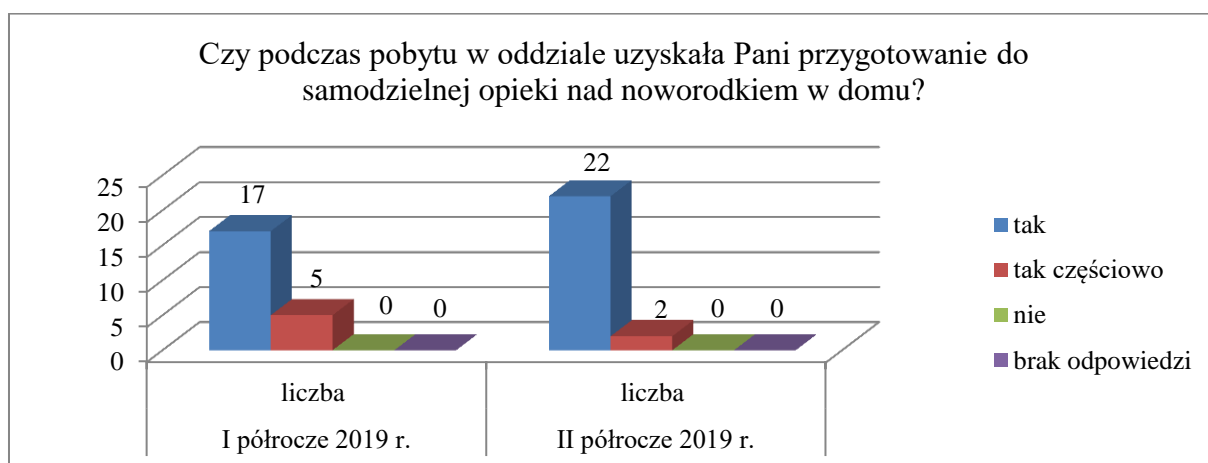
Wykres nr 50. Informacje na temat karmienia piersią oraz praktyczna pomoc przy przystawianiu dziecka do piersi.

Czy uzyskała Pani odpowiedni zakres informacji na temat pielęgnacji dziecka oraz praktyczny instruktaż kąpieli noworodka i pielęgnacji kikutu pępowiny?	I półrocze 2019 r.		II półrocze 2019 r.	
	liczba	wskaźnik %	liczba	wskaźnik %
Odpowiedź:				
tak, w pełnym zakresie	20	90,91%	23	95,83%
tak, częściowo	1	4,55%	1	4,17%
nie	1	4,55%	0	0,00%
brak odpowiedzi	0	0,00%	0	0,00%



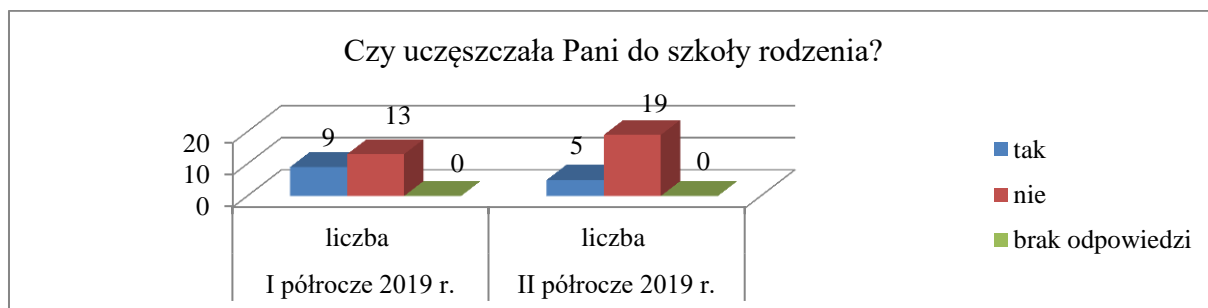
Wykres nr 51. Informacje na temat pielęgnacji dziecka oraz praktyczny instruktaż kąpieli noworodka i pielęgnacji kikutu pępownicy

Czy podczas pobytu w oddziale uzyskała Pani przygotowanie do samodzielnej opieki nad noworodkiem w domu?	I półrocze 2019 r.		II półrocze 2019 r.	
	liczba	wskaźnik %	liczba	wskaźnik %
Odpowiedź:				
tak	17	77,27%	22	91,67%
tak częściowo	5	22,73%	2	8,33%
nie	0	0,00%	0	0,00%
brak odpowiedzi	0	0,00%	0	0,00%



Wykres nr 52. Przygotowanie do samodzielnej opieki nad noworodkiem w domu

Czy uczęszczała Pani do szkoły rodzenia?	I półrocze 2019 r.		II półrocze 2019 r.	
	liczba	wskaźnik %	liczba	wskaźnik %
Odpowiedź:				
tak	9	40,91%	5	20,83%
nie	13	59,09%	19	79,17%
brak odpowiedzi	0	0,00%	0	0,00%

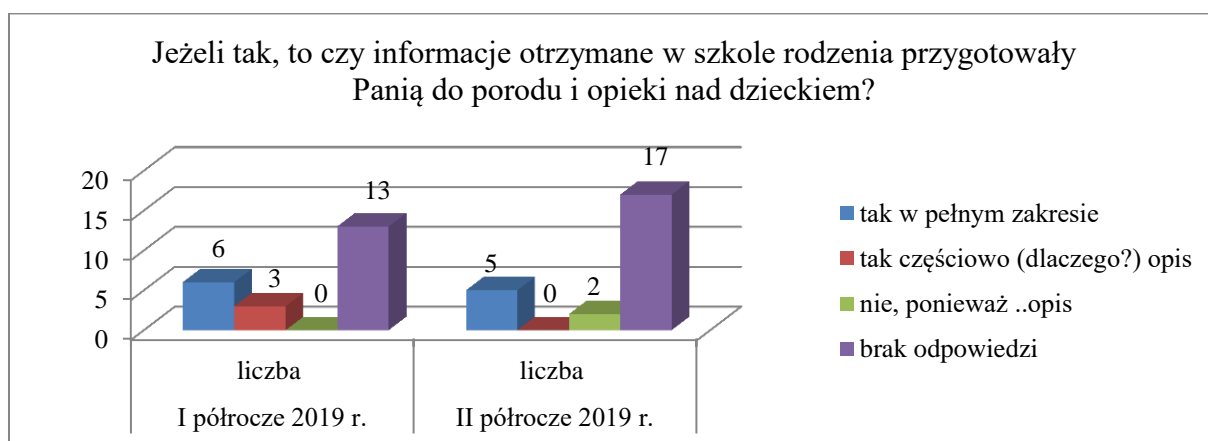


Wykres nr 53. Czy uczęszczała Pani do szkoły rodzenia?

Jeżeli tak, to czy informacje otrzymane w szkole rodzenia przygotowały Panią do porodu i opieki nad dzieckiem?	I półrocze 2019 r.		II półrocze 2019 r.	
	liczba	wskaźnik %	liczba	wskaźnik %
Odpowiedź:				
tak w pełnym zakresie	6	27,27%	5	20,83%
tak częściowo (dlaczego?) opis	3	13,64%	0	0,00%
nie, ponieważ ..opis	0	0,00%	2	8,33%
brak odpowiedzi	13	59,09%	17	70,83%

nie, ponieważ...:

- bo teoria i praktyka-różnie z nią bywa
- brakło informacji na temat cesarskiego cięcia



Wykres nr 54. Czy informacje otrzymane w szkole rodzenia przygotowały Panią do porodu i opieki nad dzieckiem?

➤ **Proszę wpisać dodatkowe uwagi dotyczące Oddziału Neonatologicznego**

Uwagi dokonane w pierwszym badaniu ankietowym przeprowadzonym w I połowie 2019 roku:

- Najlepszy pod każdym względem,
- Wspaniałe położne, zawsze chętne pomóc,
- Brak uwag,
- Personel z powołaniem,
- Brak uwag,

Uwagi dokonane w drugim badaniu ankietowym przeprowadzonym w II połowie 2019 roku:

- Bez uwag
- Jestem bardzo mile zaskoczona pobytom na wyżej wymienionym Oddziale. Personel bardzo uprzejmy i oddany. Szczególnie nocną pomoc przy maluszkach bardzo sobie cenię
- Jest bardzo dobrze - bez uwag
- BRAK,
- Personel o każdej porze dnia i nocy bardzo pomocny, zawsze obecny, udziela pomocy,
- Bardzo zadowolona jest z opieki i pomocy pań położnych na Oddziale Neonatologicznym, zawsze na każde moje pytanie uzyskałam odpowiedź.
- Nie mam uwag,
- Oddział przyjazny matce i dziecku. Opieka każdej z Pań na wysokim poziomie,
- Nie ma,
- Dziękujemy za pomoc i wsparcie;