



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 2015/2016 roku





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



## Raport

Na przełomie 2015 i 2016 roku w Powiatowym Zakładzie Opieki Zdrowotnej przeprowadzono anonimowe badania satysfakcji Pacjenta.

Przeprowadzono je na 11 Oddziałach Szpitalnych w okresie od grudnia 2015 roku do lutego 2016 roku. Badaniu poddano losową próbę hospitalizowanych wówczas Pacjentów – z różnych grup socjodemograficznych. Kwestionariusze ankiet były rozdawane przez personel danego Oddziału. Wypełnione druki składano do urn zapewniając anonimowość respondentom.

W przedmiotowym badaniu satysfakcji pacjenta na 300 rozdanych na Oddziałach Szpitalnych ankiet (po 25 sztuk na komórkę organizacyjną) uzyskano 255 wypełnionych. Wskaźnik zwrotności wynosi 85%.



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



## Wykaz zebranych ankiet:

- |  |             |
|--|-------------|
| 1. Oddział Kardiologiczny  | – 17 ankiet |
| 2. Oddział Chirurgii Ogólnej   | – 17 ankiet |
| 3. Oddział Neurologiczny z Pododdziałem Udarowym   | – 22 ankiet |
| 4. Oddział Rehabilitacyjny   | – 18 ankiet |
| 5. Oddział Chorób Wewnętrznych I o Profilu Nefrologicznym  | – 25 ankiet |
| 6. Oddział Chorób Wewnętrznych II o Profilu Gastrologicznym  | – 23 ankiet |
| 7. Oddział Okulistyczny  | – 23 ankiet |
| 8. Oddział Chirurgii Urazowo – Ortopedycznej z Pododdziałem Endoprotezoplastyki                    | – 17 ankiet |
| 9. Oddział Położniczo – Ginekologiczny z Salą Porodową<br>(w tym Położnictwo: 21, Ginekologia: 18) | – 39 ankiet |
| 10. Oddział Chorób Zakaźnych   | – 22 ankiet |
| 11. Oddział Reumatologicznym   | – 24 ankiet |



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



## 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.

Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach  
ul. Radomska 70  
Oddział Chorób Zakaźnych

**ANKIETA SATYSFAKcji PACJENTÓW**

*Szanowni Państwo!*

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.

Wszystkie Państwa uwagi dotyczące funkcjonowania Oddziału oraz jakości i poziomu obsługi będą dla Nas cennym źródłem informacji. Zostaną one uwzględnione przy pobieraniu zmian w zakresie poprawy jakości usług medycznych oraz komfortu hospitalizacji.

*Badanie jest całkowicie anonimowe.*

**KWESTIONARIUSZ O OSOBOWY**

**Płeć**

Kobieta	Mężczyzna
---------	-----------

**Miejsce zamieszkania**

Miasto Starachowice	Powiat Starachowicki	Powiat Skarżyski	Powiat Ostrowiecki	Inny Powiat woj. Świętokrzyskie (jak?)	Inne województwo (jak?)
---------------------	----------------------	------------------	--------------------	--	-------------------------

**Wiek**

do 39	40 - 55	56 i powyżej
-------	---------	--------------

Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach  
ul. Radomska 70  
Oddział Chorób Zakaźnych

**Cz. I - Rejestracja Pacjenta**

1. Jak długo trwała rejestracja w oknieu lizby Przyjęć?

do 20 min.	21 - 60 min.	powyżej 1 godziny (ile?)	NIE DOTYCZY (przejdźcie przez SOR/przywiezienie karetką)
------------	--------------	--------------------------	--

2. Jak długo oczekiwała Pani/Pani na rejestrację na Oddział od momentu zarejestrowania w oknieu lizby Przyjęć?

do 20 min.	21 - 60 min.	powyżej 1 godziny (ile?)	NIE DOTYCZY (przejdźcie przez SOR/przywiezienie karetką)
------------	--------------	--------------------------	--

3. Czy personel lizby Przyjęć podczas rejestracji przekazywał informacje o trybie przyjęcia i dalszych czynnościach (m. in.: zmiana oddziały, możliwość pozostawienia rzeczy, przebieg na Oddziale)?

TAK	NIE
-----	-----

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

TAK	NIE
-----	-----

5. Jak ocenia Pani/Pani możliwości i styczność personelu medycznego lizby Przyjęć w skali od 1 (min.) do 5 (max.)?

lekarzy	1 (min.)	2	3	4	5 (max.)
pielęgniarki/ratowników medycznych					
rejestrującą					

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

1 (min.)	2	3	4	5 (max.)
----------	---	---	---	----------

7. Jak ocenia Pani/Pani pozostawienie niymi na lizbie Przyjęć w skali od 1 (min.) do 5 (max.)?

1 (min.)	2	3	4	5 (max.)
----------	---	---	---	----------

Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach  
ul. Radomska 70  
Oddział Chorób Zakaźnych

**Część II - Przyjęcie na Oddział**

1. Czy została Pani/Pani zapoznana z lokalizacją gabinełów, świetlicy, sanitaratów, itp.?

TAK	NIE
-----	-----

2. Czy została Pani/Pani zapoznana z harmonogramem funkcjonowania Oddziału: pory posiłków, wizyty lekarskie, badań, zabiegów i czasu wolnego?

TAK	NIE
-----	-----

3. Czy została Pani/Pani zapoznana z Prawami Pacjenta?

TAK	NIE
-----	-----

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

TAK	NIE
-----	-----

5. Czy jest Pani/Pani informowany o:

	TAK	NIE	NIE DOTYCZY
aktualnej sytuacji zdrowotnej			
terapii			

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

TAK	NIE	NIE DOTYCZY
-----	-----	-------------

7. Czy personel informował Pana/Pani o:

	TAK	NIE	NIE DOTYCZY
planowanym terminie badań i zabiegów			
sposobie przygotowania się do badań i zabiegów			





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



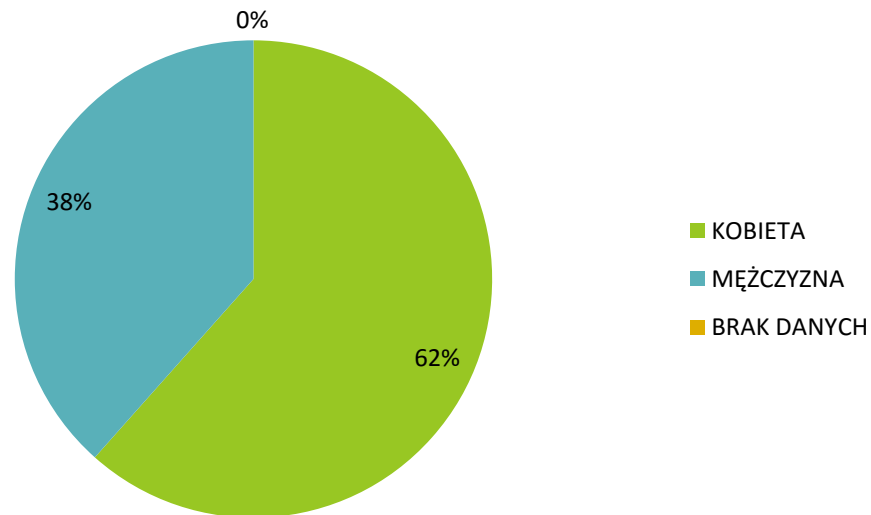
## Raport

Dane socjodemograficzne:

▪ płeć

- ✓ kobieta - 157 (62%)
- ✓ mężczyzna - 98 (38%)

### PŁEĆ





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



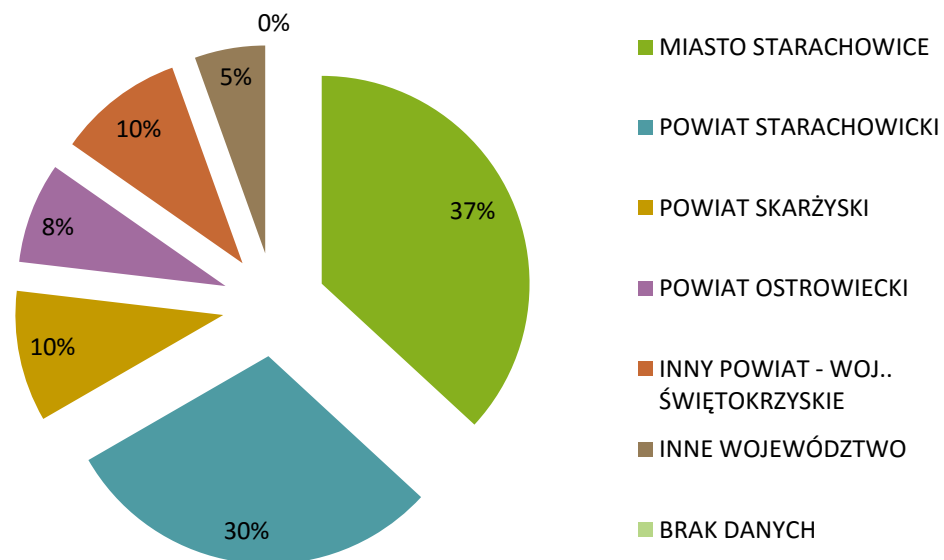
## Raport

Dane socjodemograficzne:

▪ **miejsce zamieszkania**

- ✓ Miasto Starachowice - 94 (37%)
- ✓ Powiat Starachowicki - 76 (30%)
- ✓ Powiat Skarżyski - 26 (10%)
- ✓ Powiat Ostrowiecki - 20 ( 8%)
- ✓ inny powiat – woj. świętokrzyskie - 25 (10%)
- ✓ inne województwo - 14 ( 5%)
- ✓ brak danych - 0

### MIEJSCE ZAMIESZKANIA





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



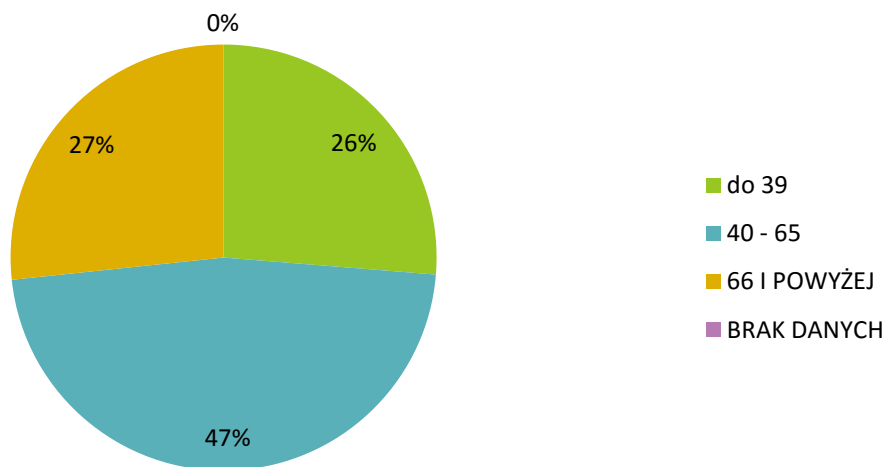
## Raport

Dane socjodemograficzne:

▪ wiek

- ✓ do 39 lat - 67 (26%)
- ✓ 40 – 65 lat - 120 (47%)
- ✓ 66 lat i powyżej - 68 (27%)
- ✓ brak danych - 0

### WIEK



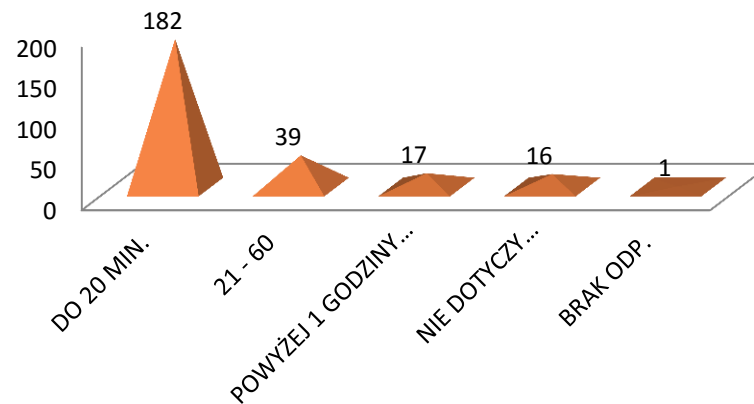


## Raport

### Część I – Rejestracja Pacjenta:

#### 1. Jak długo trwała rejestracja w okienku Izby Przyjęć?

- **do 20 min.** – **182 (71.37%)**
- 21 - 60 min. – 39 (15.29%)
- powyżej 1 godziny (ile?) – 17 ( 6.66%)
- nie dotyczy (przyjęcie przez SOR/przywiezienie karetką) – 16 ( 6.27%)
- brak odpowiedzi – 1 ( 0.39%)



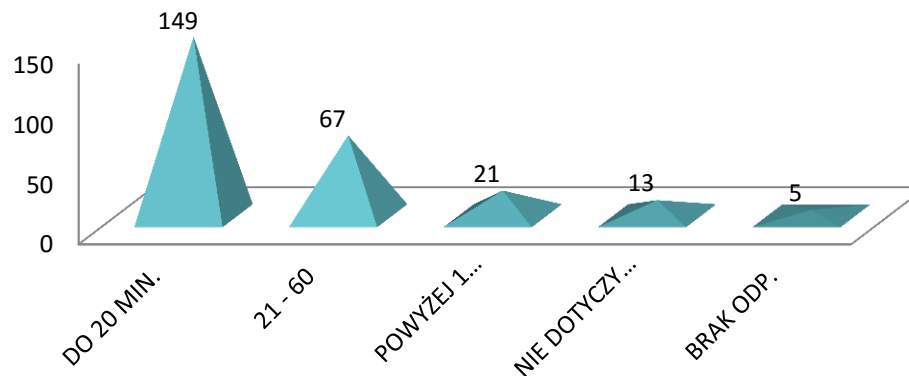
■ 1. Jak długo trwała rejestracja w okienku Izby Przyjęć?

## 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.** – **149 (58.43%)**
- 21 – 60 min. – 67 (26.27%)
- powyżej 1 godziny (ile?) – 21 ( 8.23%)
- nie dotyczy (przyjęcie przez SOR/przywiezienie karetką) – 13 ( 5.09%)
- brak danych – 5 ( 1.96%)



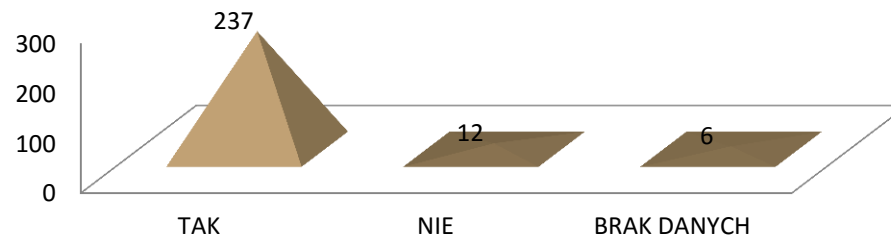
■ 2. Jak długo oczekiwał(a) Pan/Pani na rejestrację na Oddział od momentu zarejestrowania w okienku Izby Przyjęć?

## 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** – 237 (92.94%)
- **nie** – 12 ( 4.70%)
- **brak danych** – 6 ( 2.35%)



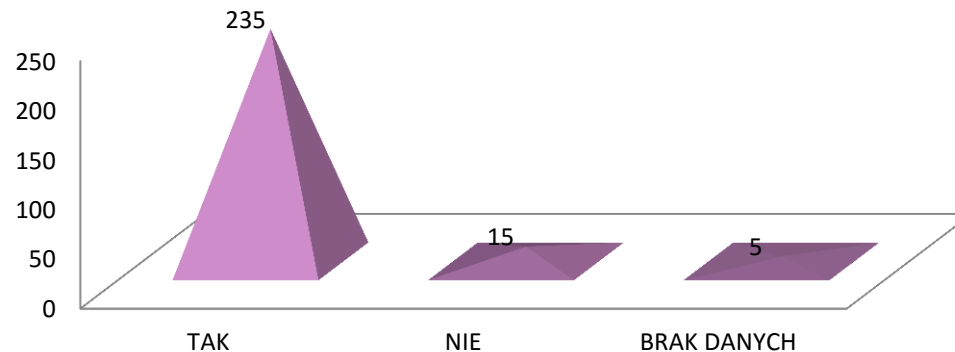
- 3. Czy personel Izby Przyjęć podczas rejestracji przekazywał informacje o trybie przyjęcia i dalszych czynnościach (m. in.: zmiana odzieży, możliwość pozostawienia rzeczy, przejście na Oddział)?

## Raport

### Część I – Rejestracja Pacjenta:

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

- **tak** – **235 (92.15%)**
- **nie** – 15 ( 5.88%)
- **brak danych** – 5 ( 1.96%)



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

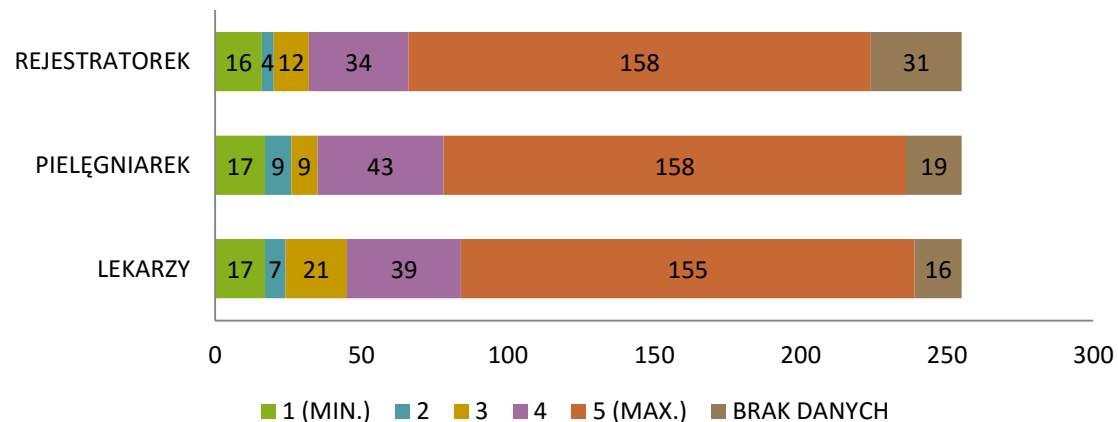


## Raport

### 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	16 (6.2%)	4 (1.5%)	12 (4.7%)	34 (13.3%)	<b>158</b> <b>(61.9%)</b>	31 (12.1%)
pielęgniarek/ratowników medycznych	17 (6.6%)	9 (3.5%)	9 (3.5%)	43 (16.8%)	<b>158</b> <b>(61.9%)</b>	19 (7.4%)
rejestratorek	17 (6.6%)	7 (2.7%)	21 (8.2%)	39 (15.2%)	<b>155</b> <b>(60.7%)</b>	16 (6.2%)





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

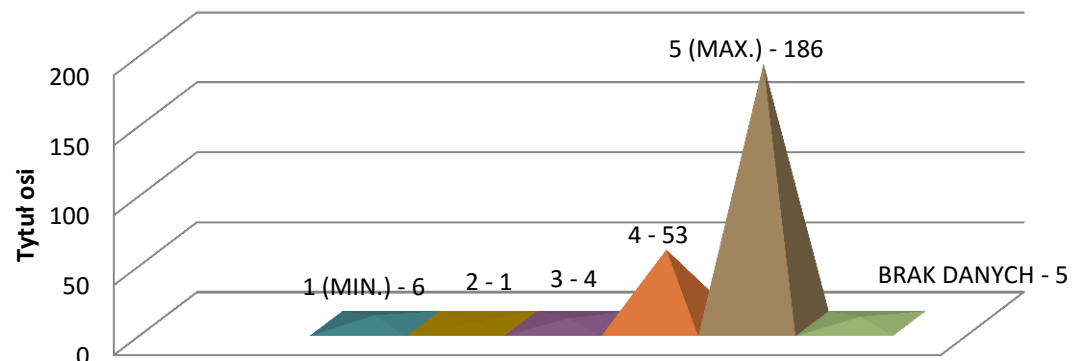


## Raport

### Część I – Rejestracja Pacjenta:

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

- 1 (min.) – 6 ( 2.35%)
- 2 – 1 ( 0.39%)
- 3 – 4 ( 1.56%)
- 4 – 53 (20.78%)
- **5 (max.) – 186 (72.94%)**
- brak danych – 5 ( 1.96%)



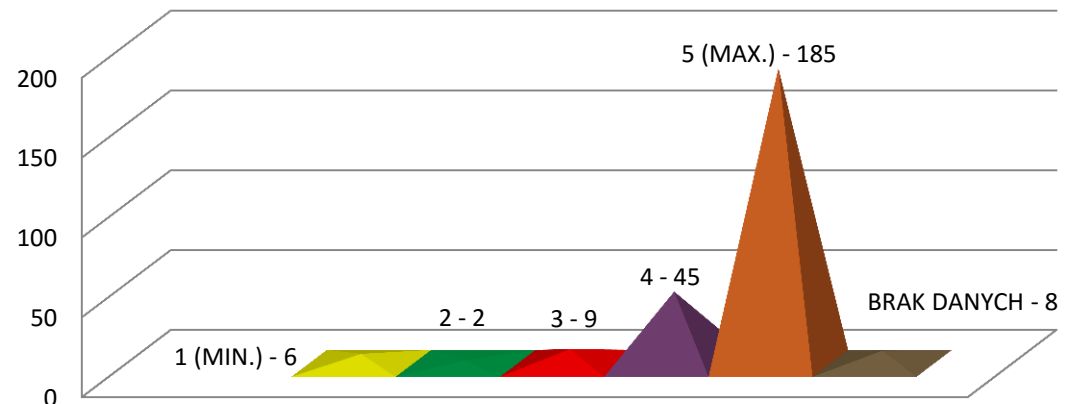
Jak ocenia Pan/Pani czystość na Izbie Przyjęć w skali od 1 (min.) do 5 (max.)?

## 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.) – 6 ( 2.35%)
- 2 – 2 ( 0.78%)
- 3 – 9 ( 3.52%)
- 4 – 45 (17.64%)
- **5 (max.) – 185 (72.54%)**
- brak danych – 8 ( 3.13%)



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

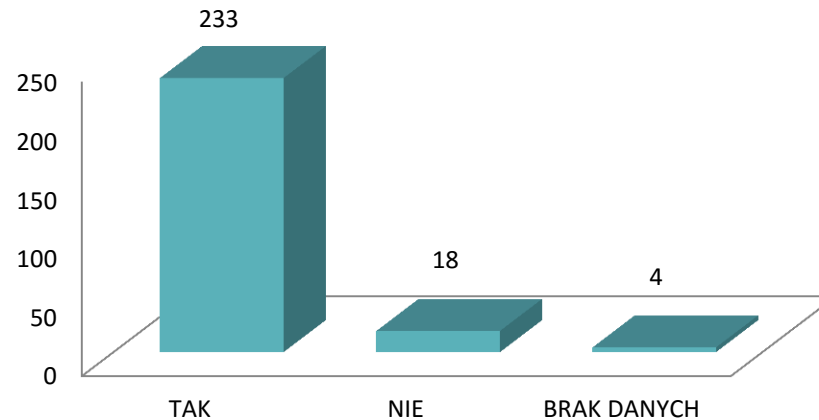


## Raport

### Część II – Przyjęcie na Oddział:

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

- **tak** – **233 (91.37%)**
- **nie** – **18 ( 7.05%)**
- **brak danych** – **4 ( 1.56%)**



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



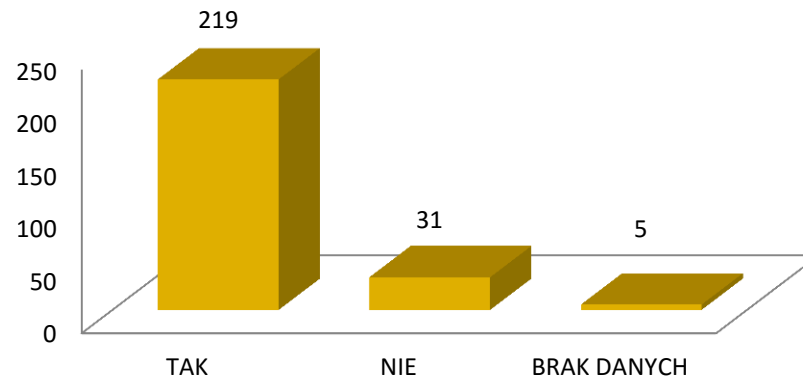


## Raport

### 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** – **219 (85.88%)**
- **nie** – 31 (12.15%)
- **brak danych** – 5 ( 1.96%)



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

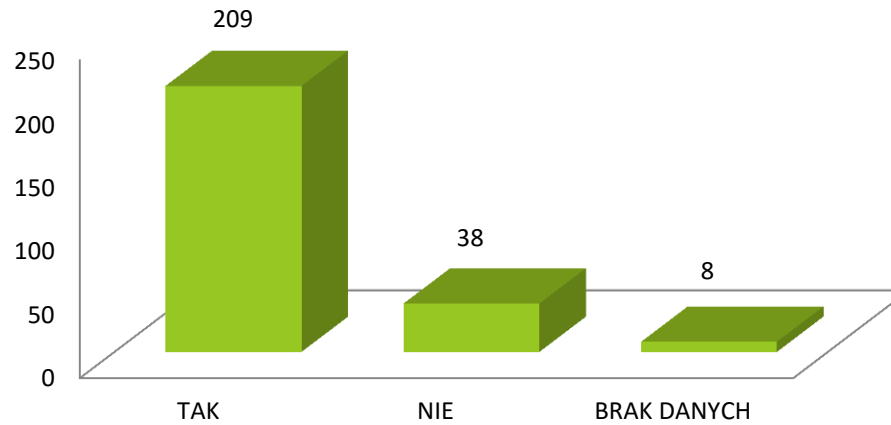


## Raport

### Część II – Przyjęcie na Oddział:

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

- **tak** – **209 (81.96%)**
- **nie** – 38 (14.90%)
- **brak danych** – 8 ( 3.13%)



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

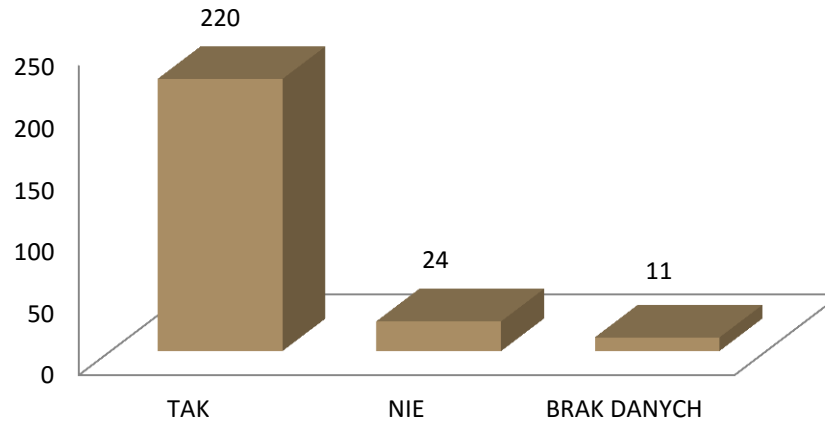


## Raport

### Część II – Przyjęcie na Oddział:

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

- **tak** – **220 (86.27%)**
- **nie** – 24 ( 9.41%)
- **brak danych** – 11 ( 4.31%)



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



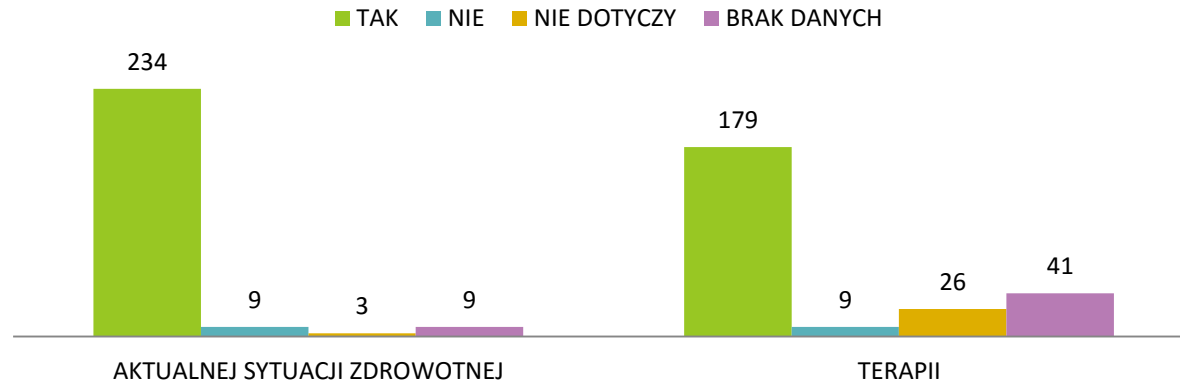
## Raport

### Część II – Przyjęcie na Oddział:

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

x	TAK	NIE	NIE DOTYCZY	BRAK DANYCH
aktualnej sytuacji zdrowotnej	<b>234 (91.76%)</b>	9 (3.52%)	3 (1.17%)	9 (3.52%)
terapii	<b>179 (70.19%)</b>	9 (3.52%)	26 (10.19%)	41(16.07%)

Czy jest Pan/Pani informowany/a o:



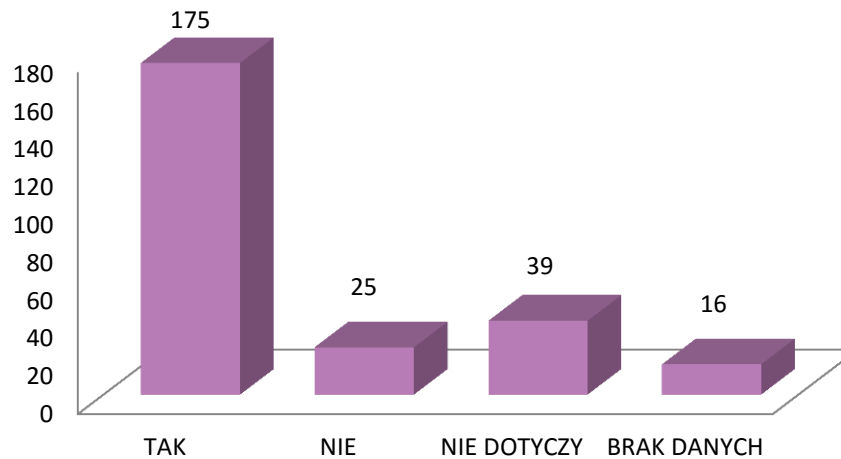


## Raport

### Część II – Przyjęcie na Oddział:

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

- **tak** – **175 (68.62%)**
- **nie** – 25 ( 9.80%)
- **nie dotyczy** – 39 (15.29%)
- **brak danych** – 16 ( 6.27%)



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

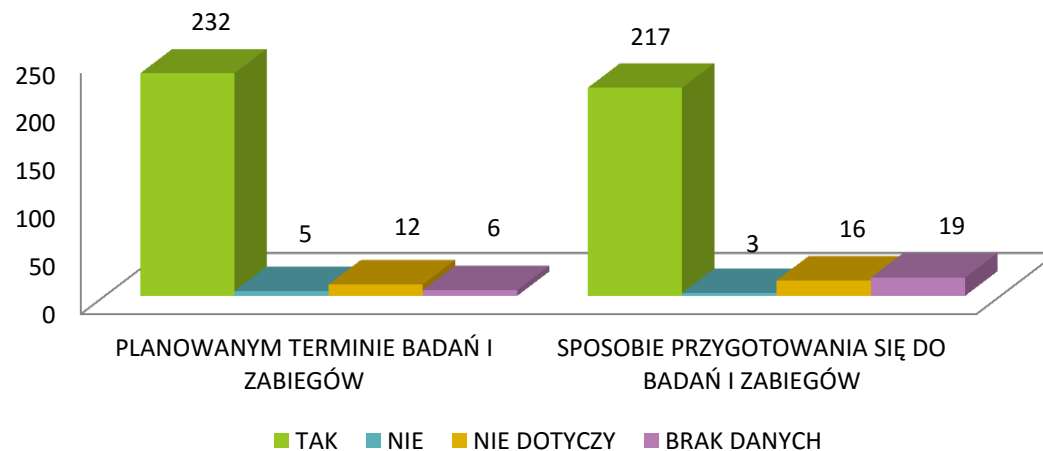


## Raport

### Część II – Przyjęcie na Oddział:

- 7. Czy personel informował Pana/Panią o:

x	TAK	NIE	NIE DOTYCZY	BRAK DANYCH
planowanym terminie badań i zabiegów	<b>232 (90.98%)</b>	5 (1.96%)	12 (4.70%)	6 (2.35%)
sposobie przygotowania się do badań i zabiegów	<b>217 (85.09%)</b>	3 (1.17%)	16 (6.27%)	19 (7.45%)



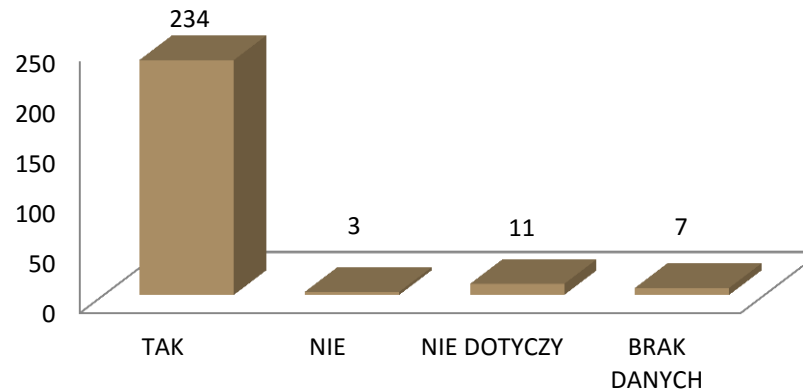


## Raport

### Część II – Przyjęcie na Oddział:

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

- **tak** – **234 (91.76%)**
- **nie** – 3 ( 1.17%)
- **nie dotyczy** – 11 ( 4.31%)
- **brak danych** – 7 ( 2.74%)



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



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

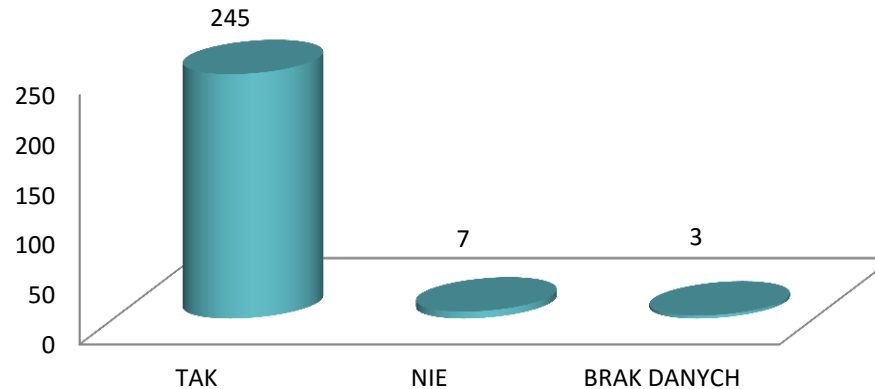


## Raport

### Część III – Ocena personelu Oddziału:

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

- **tak** – **245 (96.07%)**
- nie – 7 (2.74%)
- brak danych – 3 (1.17%)



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



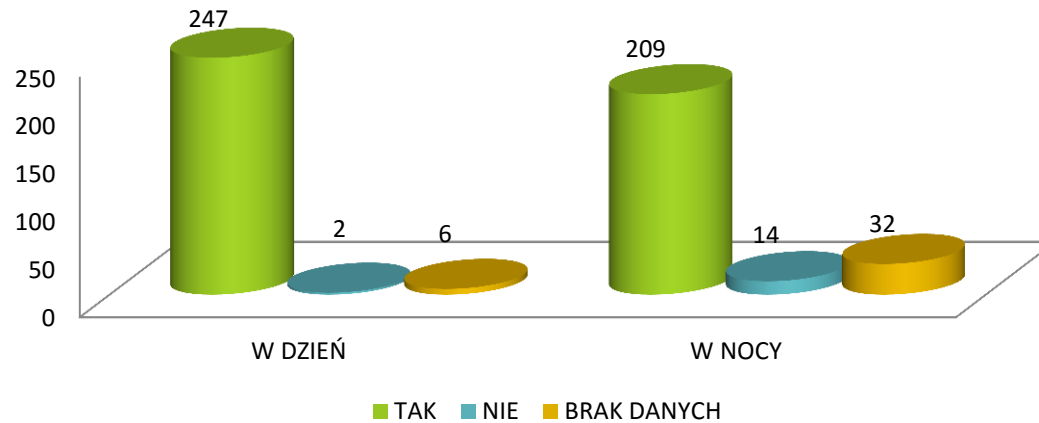


## Raport

### Część III – Ocena personelu Oddziału:

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

X	TAK	NIE	BRAK DANYCH
w dzień	247 (96.86%)	2 (0.78%)	6 (2.35%)
w nocy	209 (81.96%)	14 (5.49%)	32 (12.54%)



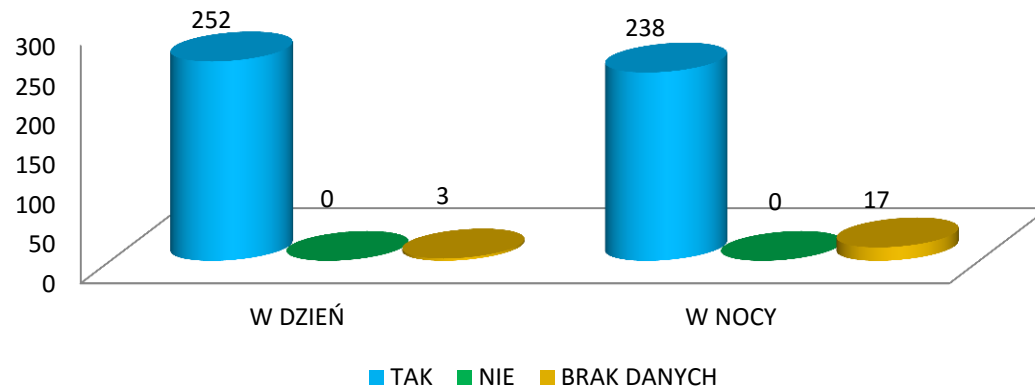


## Raport

### Część III – Ocena personelu Oddziału:

#### 3. Czy personel pielęgniarski był dostępny w każdej chwili?

	TAK	NIE	BRAK DANYCH
w dzień	252 (98.82%)	0 (0%)	3 (1.17%)
w nocy	238 (93.33%)	0 (0%)	17 (6.66%)





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

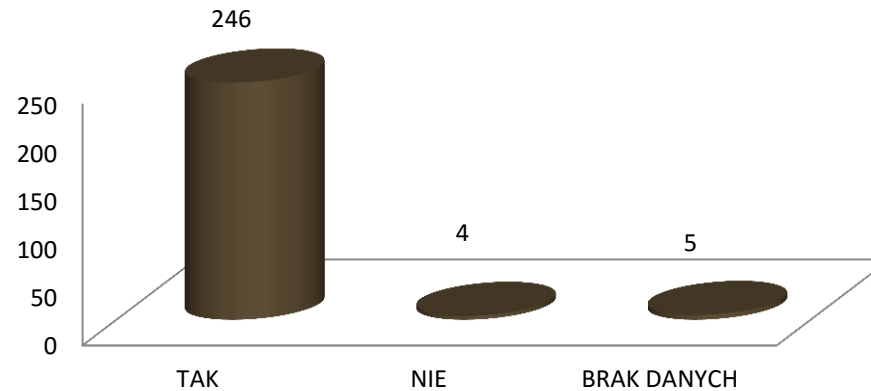


## Raport

### Część III – Ocena personelu Oddziału:

4. Czy personel pielęgniarstwa chętnie służył pomocą?

- **tak** – **246 (96.47%)**
- **nie** – **4 (1.56%)**
- **brak danych** – **5 (1.96%)**



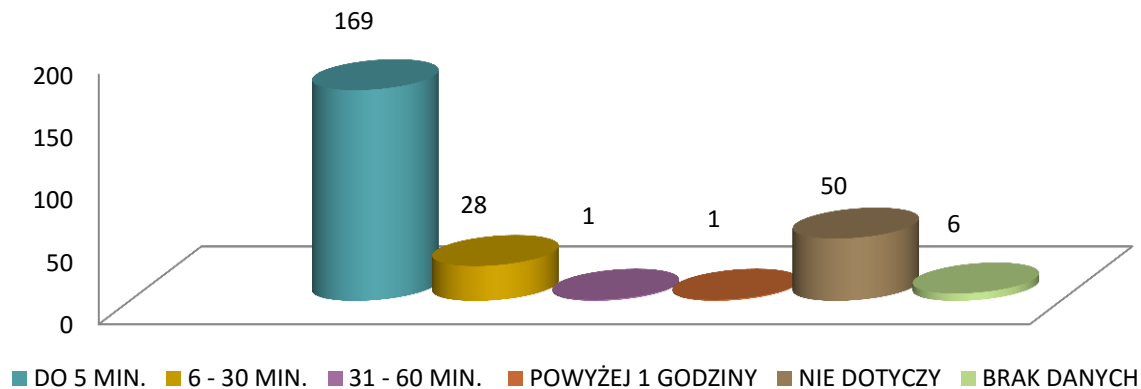
■ 4. Czy personel pielęgniarstwa chętnie służył pomocą?

## 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.** – **169 (66.27%)**
- **6 - 30 min.** – **28 (10.98%)**
- **31 – 60 min.** – **1 (0.39%)**
- **powyżej 1 godz.** – **1 (0.39%)**
- **nie dotyczy** – **50 (19.60%)**
- **brak danych** – **6 (2.35%)**





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

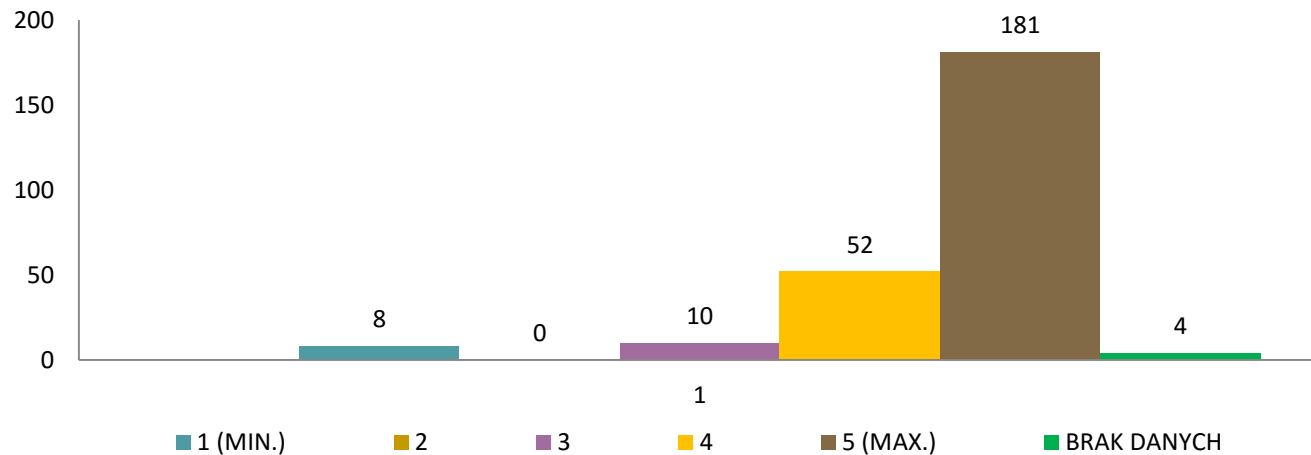


## Raport

### Część IV – Ocena pobytu w Oddziale:

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

- 1 (min.) – 8 ( 3.13%)
- 2 – 0 ( 0%)
- 3 – 10 ( 3.92%)
- 4 – 52 (20.39%)
- **5 (max.) – 181 (70.98%)**
- brak danych – 4 ( 1.56%)

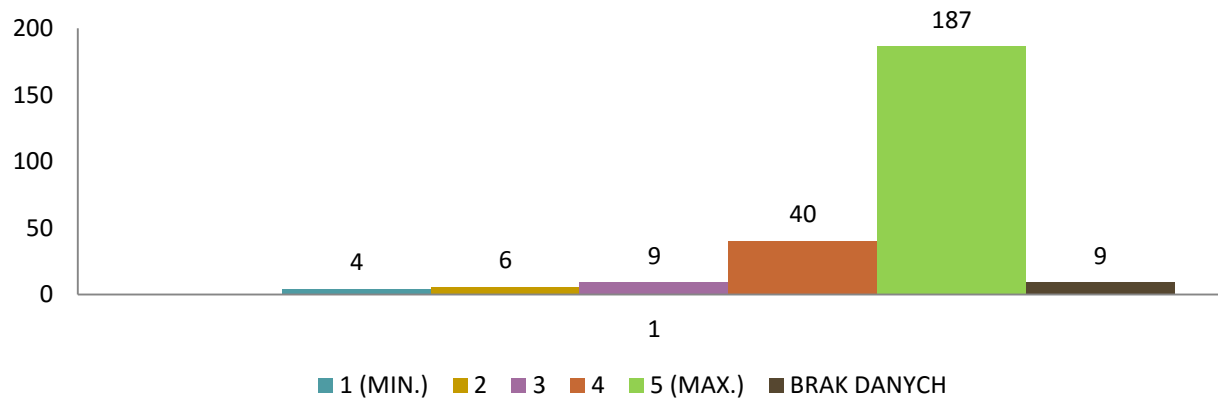


## Raport

### 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.) – 4 ( 1.56%)
- 2 – 6 ( 2.35%)
- 3 – 9 ( 3.52%)
- 4 – 40 (15.68%)
- **5 (max.) – 187 (73.33%)**
- brak danych – 9 ( 3.52%)



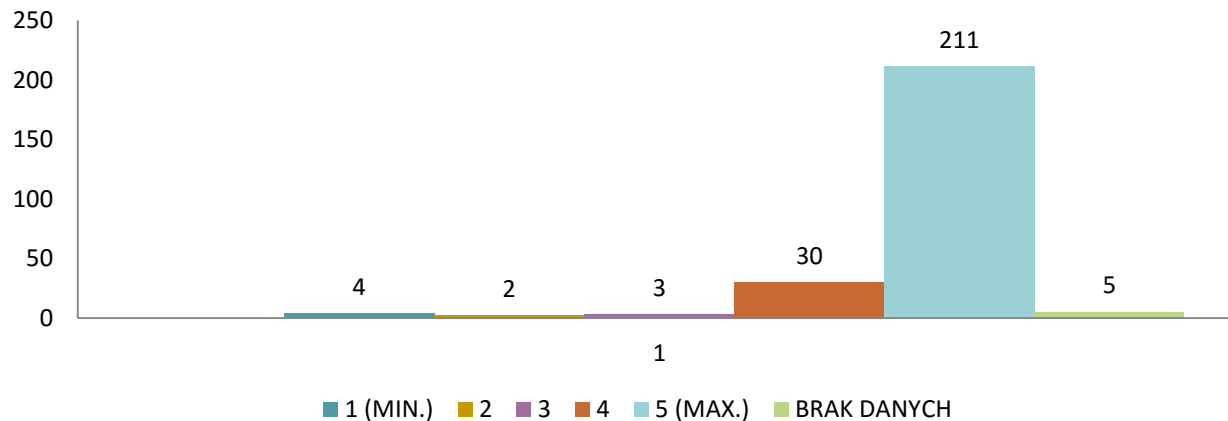


## Raport

### 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.) – 4 ( 1.56%)
- 2 – 2 ( 0.78%)
- 3 – 3 ( 1.17%)
- 4 – 30 (11.76%)
- **5 (max.) – 211 (82.74%)**
- brak danych – 5 ( 1.96%)



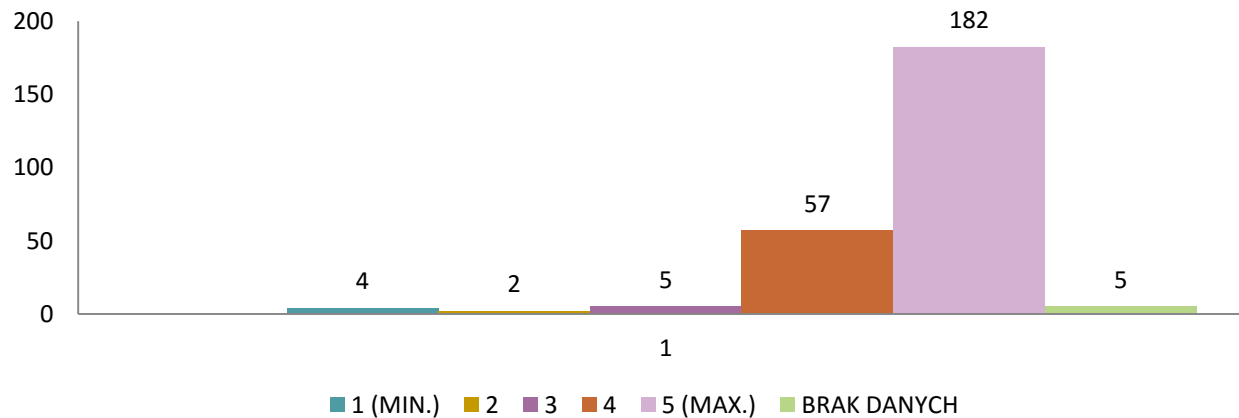


## Raport

### Część IV – Ocena pobytu w Oddziale:

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

- 1 (min.) – 4 ( 1.56%)
- 2 – 2 ( 0.78%)
- 3 – 5 ( 1.96%)
- 4 – 57 (22.35%)
- **5 (max.) – 182 (71.37%)**
- brak danych – 5 ( 1.96%)







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

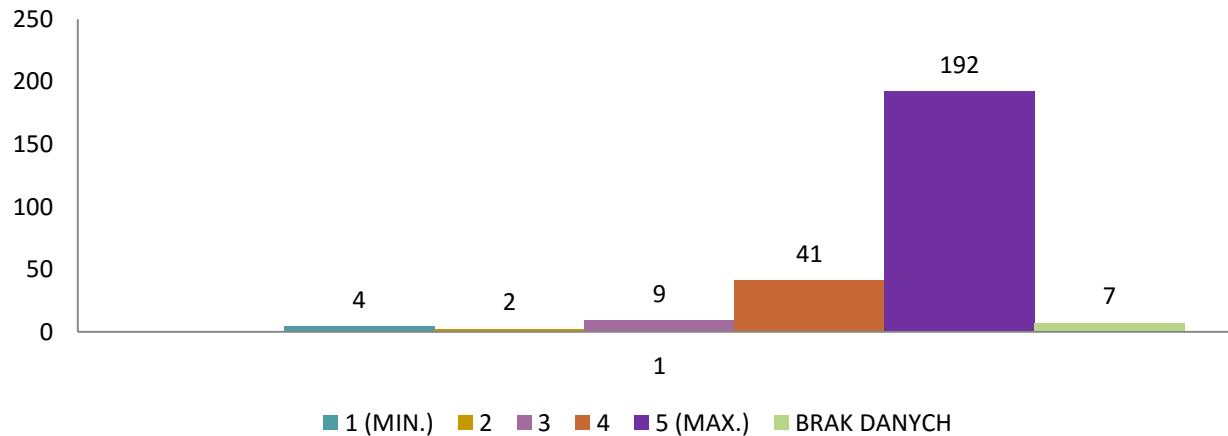


## Raport

### Część IV – Ocena pobytu w Oddziale:

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

- 1 (min.) – 4 ( 1.56%)
- 2 – 2 ( 0.78%)
- 3 – 9 ( 3.52%)
- 4 – 41 (16.07%)
- **5 (max.) – 192 (75.29%)**
- brak danych – 7 ( 2.74%)





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

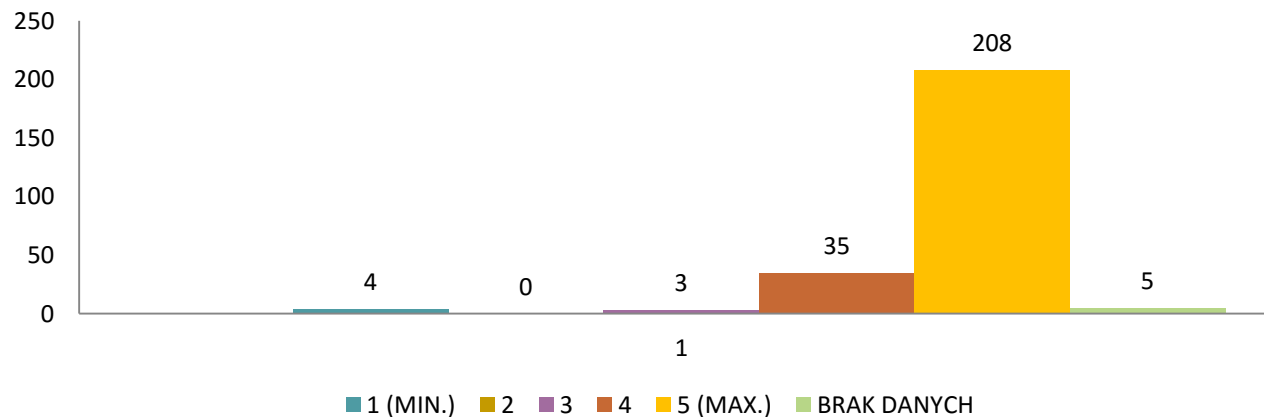


## Raport

### Część IV – Ocena pobytu w Oddziale:

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

- 1 (min.) – 4 ( 1.56%)
- 2 – 0 ( 0%)
- 3 – 3 ( 1.17 %)
- 4 – 35 (13.72%)
- **5 (max.) – 208 (81.56%)**
- brak danych – 5 ( 1.96%)



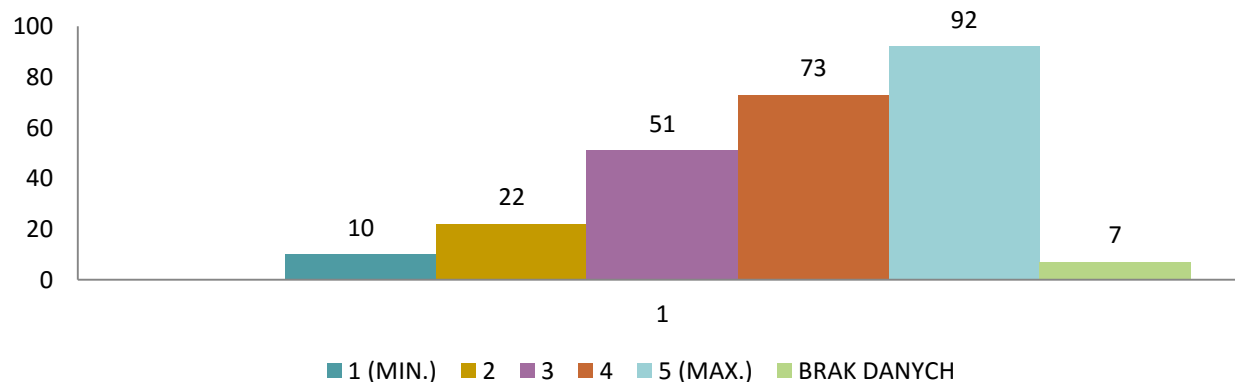


## Raport

### Część IV – Ocena pobytu w Oddziale:

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

- 1 (min.) – 10 (3.92%)
- 2 – 22 (8.62%)
- 3 – 51 (20%)
- 4 – **73 (28.62%)**
- 5 (max.) – **92 (36.07%)**
- brak danych – 7 (2.74%)

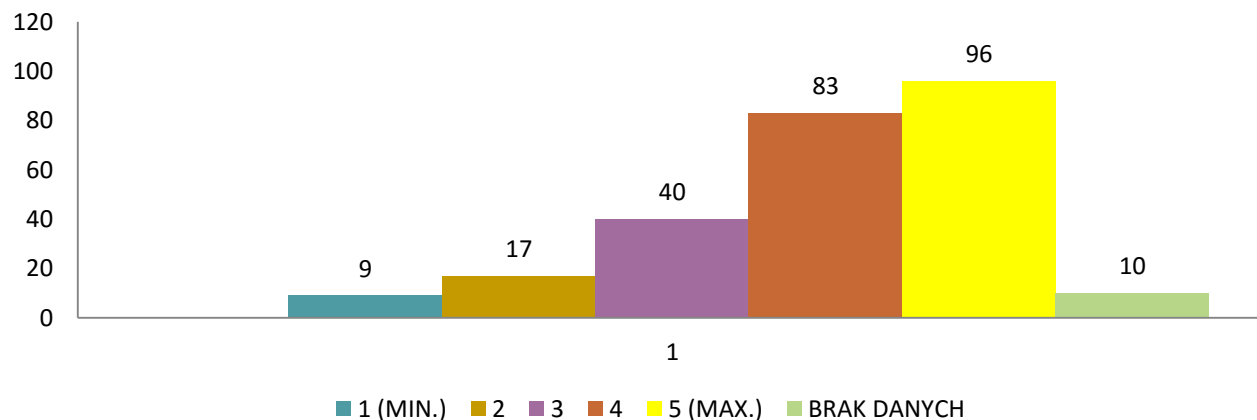


## Raport

### Część IV – Ocena pobytu w Oddziale:

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

- 1 (min.) – 9 ( 3.52%)
- 2 – 17 ( 6.66%)
- 3 – 40 (15.68%)
- 4 – **83 (32.54%)**
- 5 (max.) – **96 (37.64%)**
- brak danych – 10 ( 3.92%)

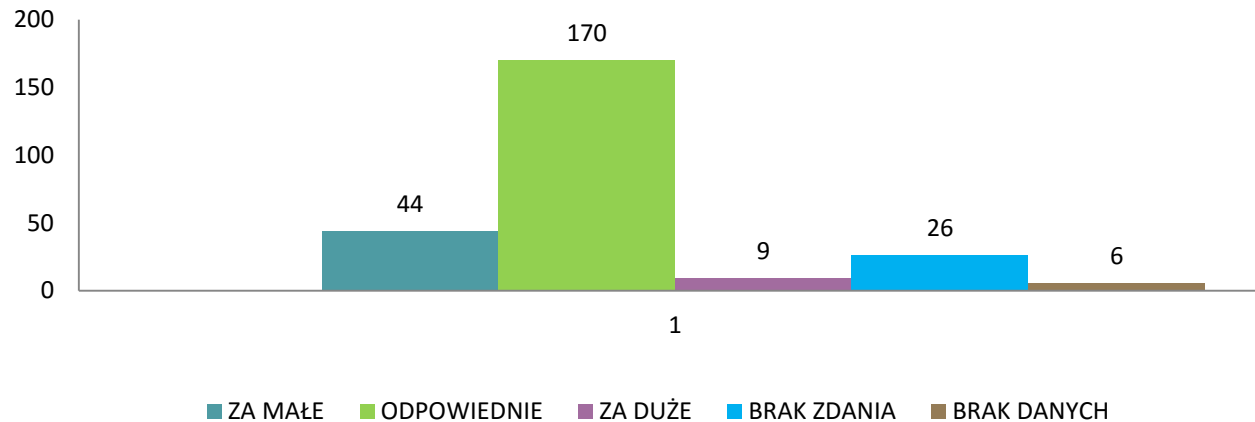


## Raport

### Część IV – Ocena pobytu w Oddziale:

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

- za małe – 44 (17.25%)
- **odpowiednie** – **170 (66.66%)**
- za duże – 9 ( 3.52%)
- brak zdania – 26 (10.19%)
- brak danych – 6 ( 2.35%)





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

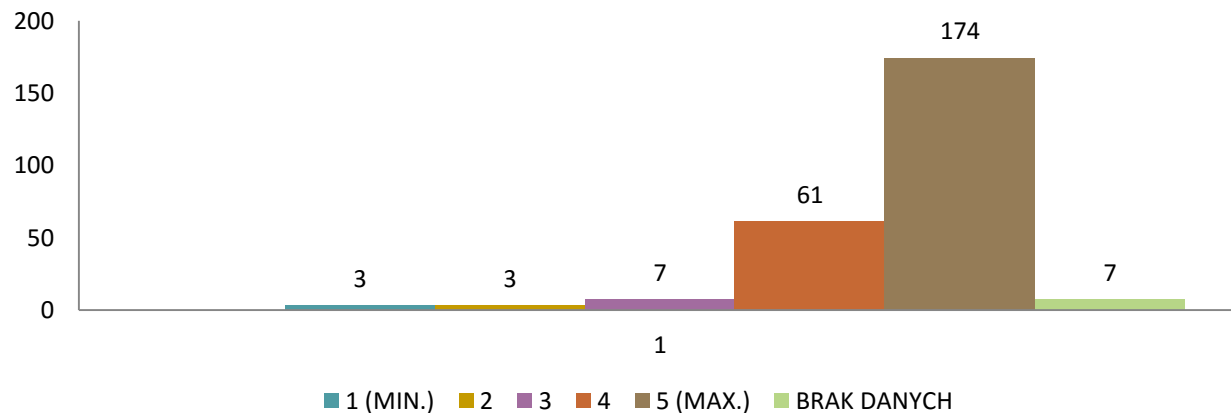


## Raport

### Część IV – Ocena pobytu w Oddziale:

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

- 1 (min.) – 3 ( 1.17 %)
- 2 – 3 ( 1.17 %)
- 3 – 7 ( 2.74%)
- 4 – 61 (23.92%)
- **5 (max.) – 174 (68.23%)**
- brak danych – 7 ( 2.74%)

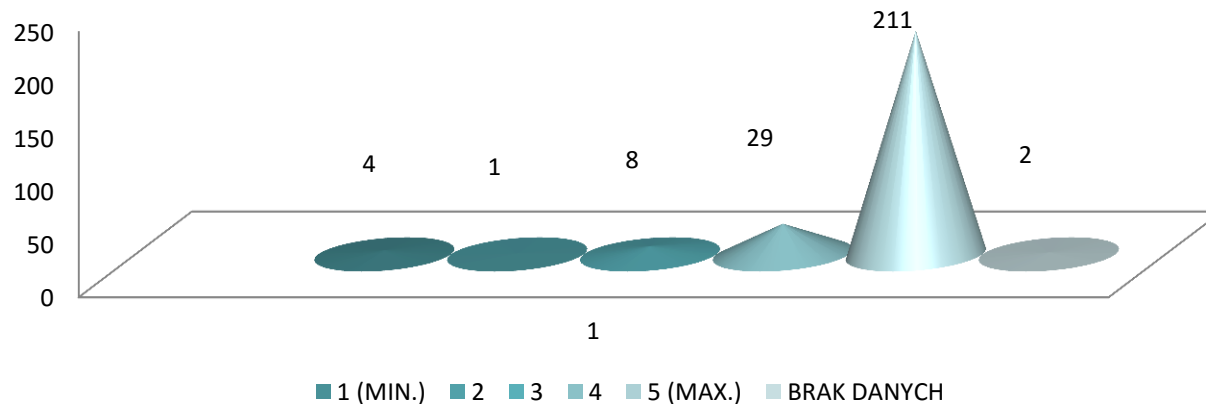


## Raport

### 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.) – 4 ( 1.56%)
- 2 – 1 ( 0.39%)
- 3 – 8 ( 3.13%)
- 4 – 29 (11.37%)
- **5 (max.) – 211 (82.74%)**
- brak danych – 2 ( 0.78%)



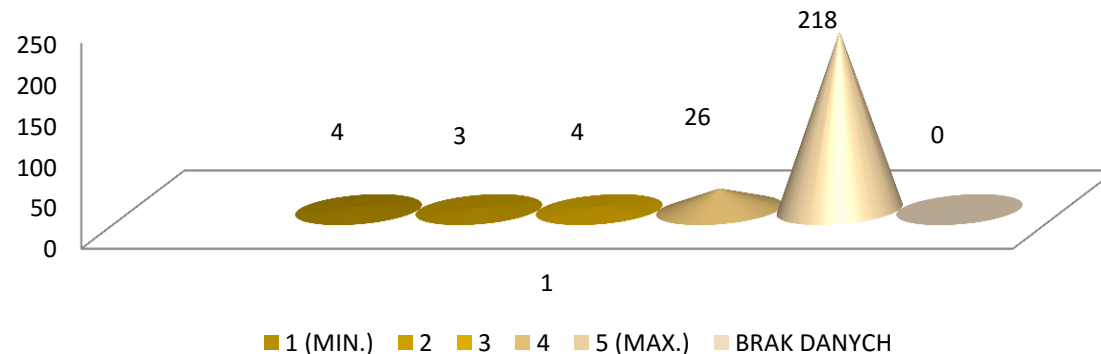


## Raport

### 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.) – 4 ( 1.56%)
- 2 – 3 ( 1.17%)
- 3 – 4 ( 1.56%)
- 4 – 26 (10.19%)
- **5 (max.) – 218 (85.49%)**
- brak danych – 0 ( 0%)



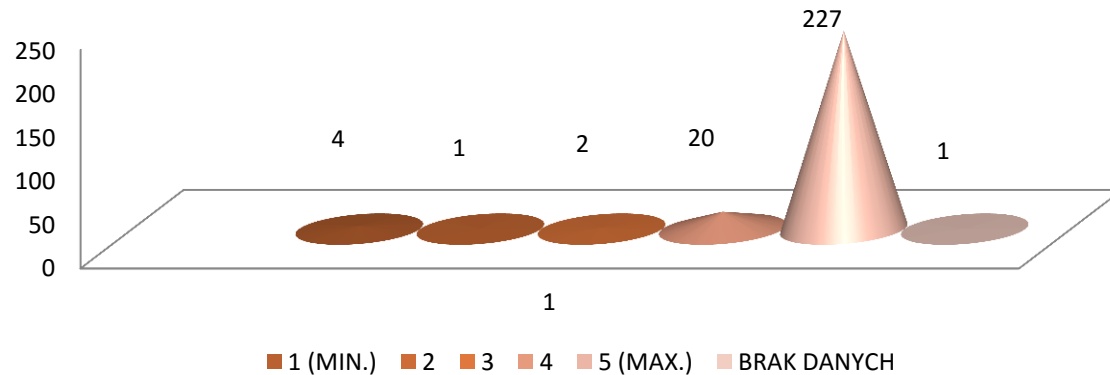


## Raport

### 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.) – 4 ( 1.56%)
- 2 – 1 ( 0.39%)
- 3 – 2 ( 0.78%)
- 4 – 20 ( 7.84%)
- **5 (max.) – 227 (89.01%)**
- brak danych – 1 ( 0.39%)

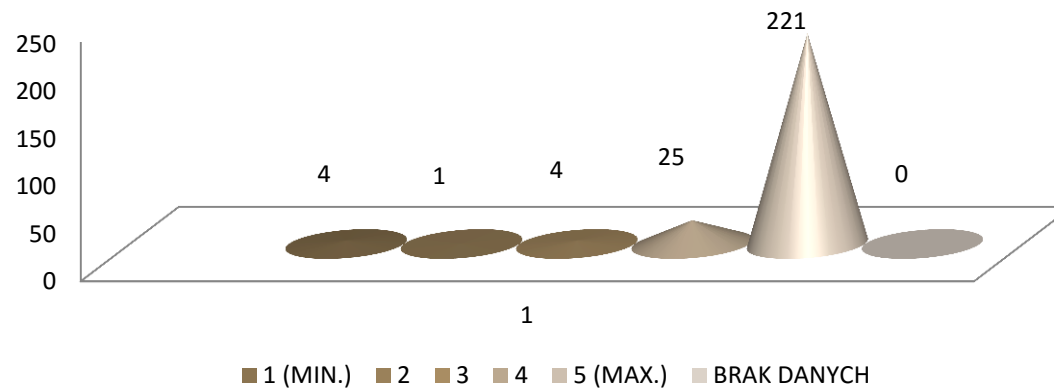


## Raport

### 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.) – 4 ( 1.56%)
- 2 – 1 ( 0.39 %)
- 3 – 4 ( 1.56%)
- 4 – 25 ( 9.80%)
- **5 (max.) – 221 (86.66%)**
- brak danych – 0 ( 0%)



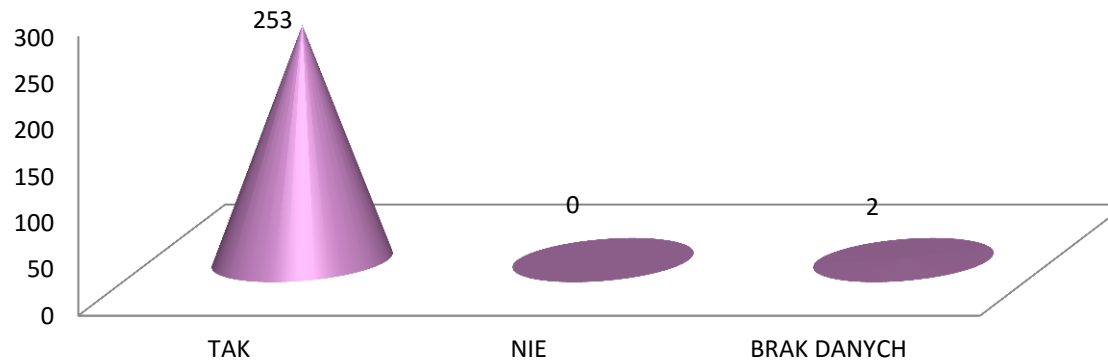


## Raport

### Część V – Ocena hospitalizacji:

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

- **tak** – **253 (99.21%)**
- nie – 0 ( 0%)
- brak danych – 2 ( 0.78%)



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



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



## PODSUMOWANIE

- Wyniki badania satysfakcji hospitalizowanych pacjentów są zadowalające. Wysoko oceniona została 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.
- Jak wynika z udzielonych odpowiedzi **94,11%** ankietowanych wyraża swoje zadowolenie z pobytu w Oddziale: 5 (max.) – 211 osób (82,74%), 4 – 29 osób (11,37%), 3 – 8 osób (3,13%), 2 – 1 osoba (0,39%), 1 – 4 osoby (1,56%). Z opieki lekarskiej w Oddziale zadowolonych jest **95,68%** respondentów. Aż 227 osób (85,49%) dokonało najwyższej oceny. „Czwórkę” wystawiło 26 ankietowanych (7,84%). Jeszcze wyżej oceniona została opieka pielęgniarska. Pozytywne odpowiedzi stanowią 96,85%. Ocenę 5 (max.) zaznaczyło 227 respondentów (89,01%), a ocenę 4 – 20 respondentów (7,84%). Warto dodać, że 89,86% ankietowanych wyraziło zadowolenie z poziomu świadczonych usług medycznych. Ocenę 5 (max.) zakresliło 221 osób (86,66%), zaś 4 – 25 osób (9,80%).



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



## PODSUMOWANIE

W ogólnej ocenie aż **99.21%** respondentów poleciłaby Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej w Starachowicach swojej rodzinie i znajomym. Warto dodać, że w ubiegłym badaniu ankietowym wskaźnik ten wynosił **97,09%**.



## UWAGI

- Nieco niższe noty pojawiły się przy ocenie podawanych w Szpitalu posiłków. Pacjenci mieli możliwość wystawić ocenę w skali od 1 (min.) do 5 (max.).
- Walory smakowe pozytywnie oceniło 64,69% respondentów. Z pośród 255 ankietowanych 92 zaznaczyło najwyższą notę (36,07%), zaś 73 osoby oceniły smak posiłków na 4 (28,62%). Ocenę 3 wystawiło 51 respondentów. Ponad 12% respondentów dokonało negatywnej oceny walorów smakowych. Minimalną notę – 1 – zakreśliło 10 osób (3,92%), a „dwójkę” wystawiły 22 osoby (8,62%). Podobnie oceniona została temperatura podawanych posiłków: (5 (max.) – 96 osób (37,64%), 4 – 83 osoby (32,54%), 3 – 40 osób (15,68%), 2 – 17 osób (6,66%), 1 – 9 osób (3,52%).
- Respondenci mieli możliwość wypowiedzenia się w kwestii wielkości podawanych posiłków. Dla 66% ankietowanych (170 osób) porcje są odpowiednie. Z kolei 17,25% respondentów (44 osoby) uważa, że posiłki są za małe. Ponad 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 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.