



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 Szpitalnym Oddziale Ratunkowym w II połowie 2018 roku



Raport

W drugiej połowie 2018 roku (tj. od 1 lipca do 31 grudnia) w Powiatowym Zakładzie Opieki Zdrowotnej w Starachowicach przeprowadzono anonimowe badanie satysfakcji pacjentów.

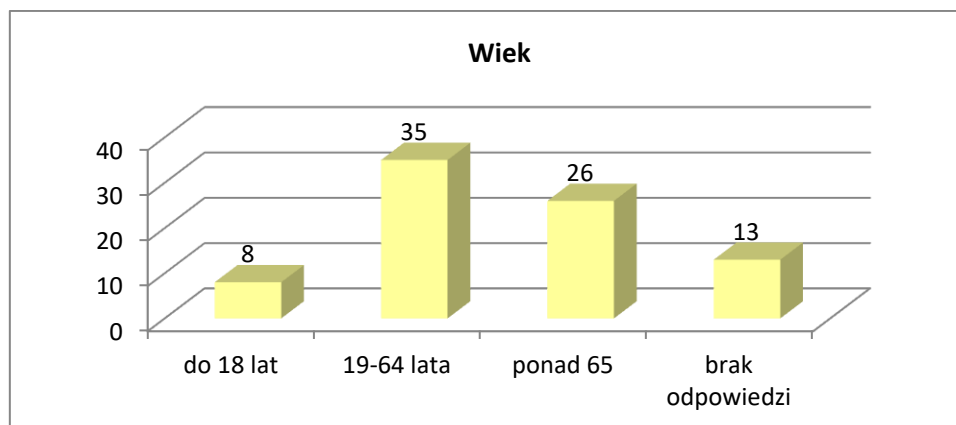
Przeprowadzono je na 14 Oddziałach Szpitalnych. Odrębne wzory ankiet wydano dla Szpitalnego Oddziału Ratunkowego oraz Oddziału Położniczo-Ginekologicznego z Salą Porodową z dodatkową ankietą dla Oddziału Neonatologicznego. Raporty ich dotyczące stanowią odrębne dokumenty.

Badaniu poddano losową grupę pacjentów hospitalizowanych w ww. terminie. Formularze ankiet oraz pudełka do ich wrzucania były udostępnione w widocznych miejscach na terenie oddziału, co zapewniło anonimowość badania.

W przedmiotowym badaniu satysfakcji pacjenta uzyskano 82 wypełnione arkusze, na wymagane minimum 40. Wskaźnik zwrotności wynosi aż 204.99%.

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

KWESTIONARIUSZ OSOBOWY

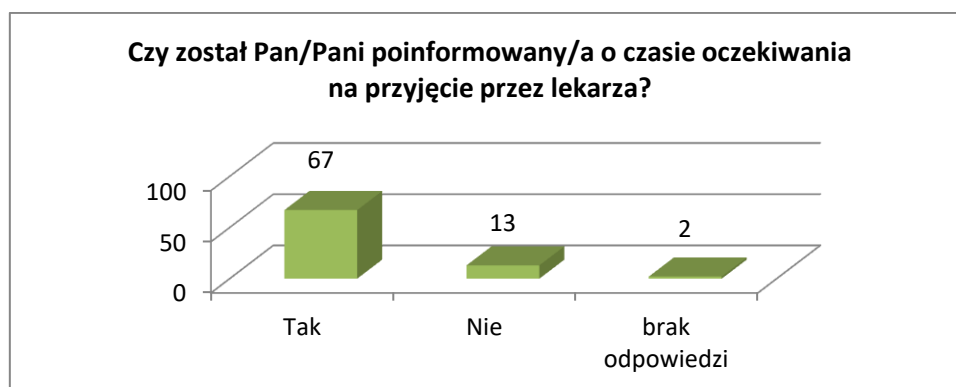


Wykres nr 1. Wiek respondentów

Odpowiedzi:

- do 18 – 8 (9.75%)
- 19 – 64 lat – 35 (42.68%)
- powyżej 65 lat – 26 (31.70%)
- brak odpowiedzi – 13 (15.85%)

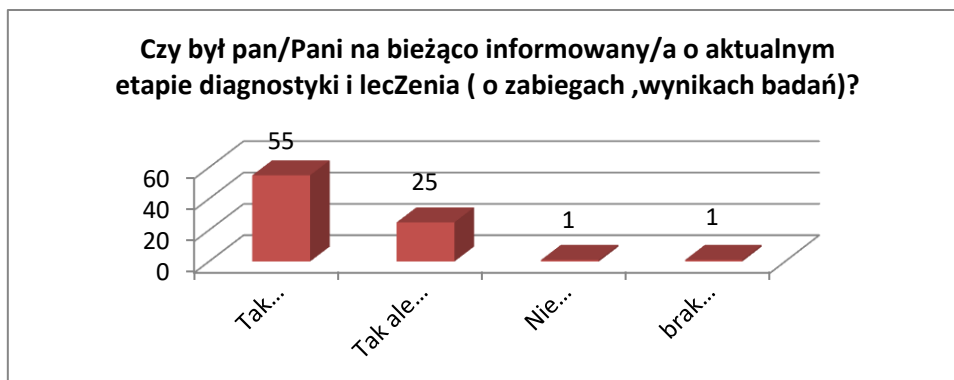
PYTANIA SZCZEGÓŁOWE



Wykres nr 2. Informacja nt. czasu oczekiwania na lekarza

Odpowiedzi:

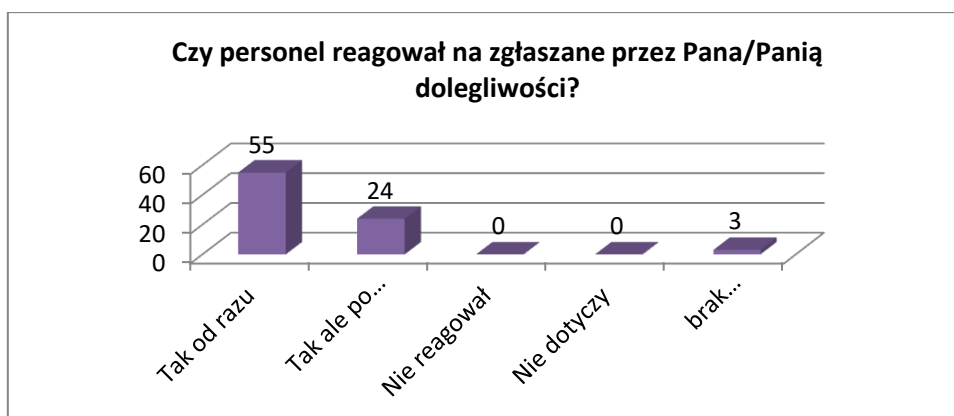
- tak – 67 (81.70%)
- nie – 13 (15.85%)
- brak odpowiedzi – 2 (2.43%)



Wykres nr 3. Informacja nt. aktualnego etapu diagnostyki i leczenia

Odpowiedzi:

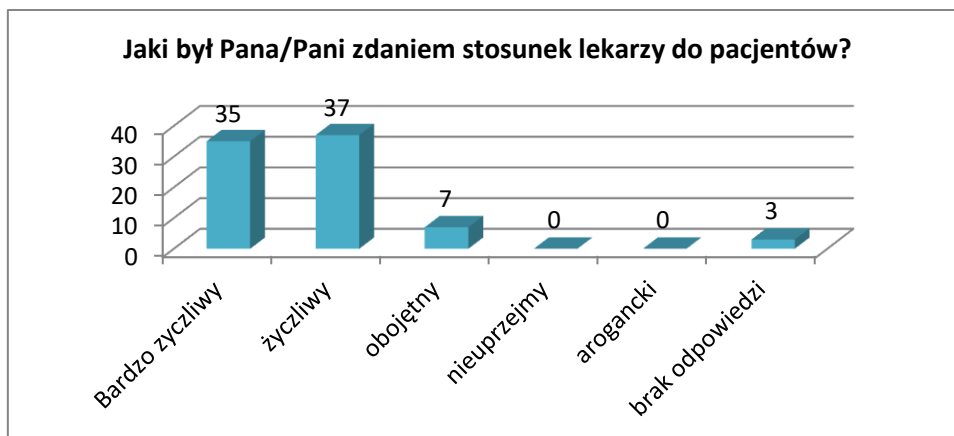
- tak, wyczerpująco – 55 (67.07%)
- tak, ale zdawkowo – 25 (30.48%)
- nie byłem informowany – 1 (1.21%)
- brak odpowiedzi – 1 (1.21%)



Wykres nr 4. Reakcja personelu

Odpowiedzi:

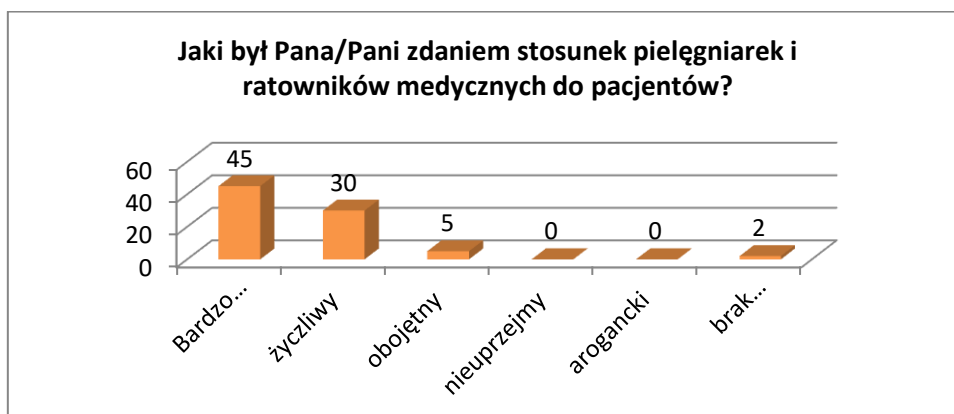
- tak, od razu – 57 (69.51%)
- tak, ale po jakimś czasie – 32 (39.02%)
- nie reagował – 1 (1.21%)
- nie dotyczy – 2 (2.43%)
- brak odpowiedzi – 3 (3.65%)



Wykres nr 5. Stosunek lekarzy do pacjentów

Odpowiedzi:

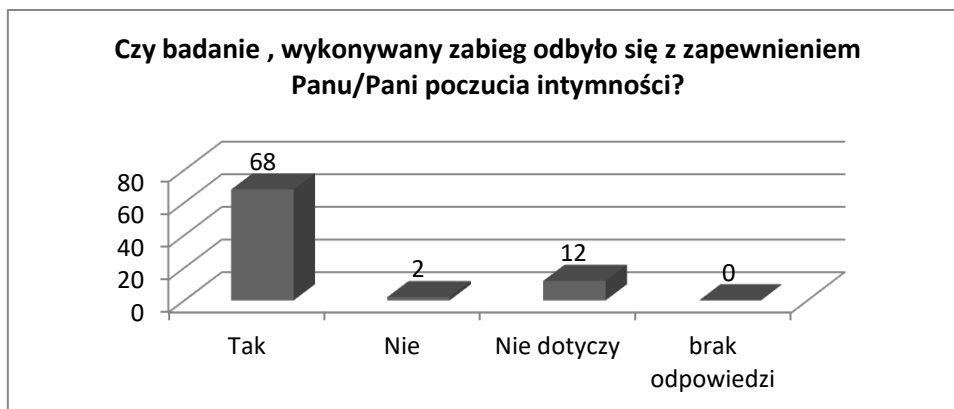
- bardzo życzliwy – 35 (42.68%)
- życzliwy – 37 (45.12%)
- obojętny – 7 (20.73%)
- nieuprzejmy – 0 (0%)
- arogancki – 0 (0%)
- brak odpowiedzi – 3 (3.65%)



Wykres nr 6. Stosunek pielęgniarek i ratowników medycznych do pacjentów

Odpowiedzi:

- bardzo życzliwy – 45 (54.87%)
- życzliwy – 30 (36.58%)
- obojętny – 5 (6.09%)
- nieuprzejmy – 0 (0%)
- arogancki – 0 (0%)
- brak odpowiedzi – 2 (2.43%)



Wykres nr 7. Poczucie intymności

Odpowiedzi:

- tak - 68 (82.92%)
- nie - 2 (2.43%)
- nie dotyczy - 12 (14.63%)
- brak odpowiedzi - 0 (0%)

PROSZĘ WPISAĆ DODATKOWE UWAGI

- super pielęgniarki, prawdziwe specjalistki
- opieka pielęgniarska na wysokim poziomie
- dobrze, wszystko dobrze
- dobrze
- personel super
- biegli bardzo!!!
- moim zdaniem dobrze
- są fajni
- była miła pielęgniarka-młoda
- Ostrowiec tragedia!

PODSUMOWANIE

Jak wynika z Kwestionariusza osobowego, większość Pacjentów Szpitalnego Oddziału Ratunkowego stanowią pacjenci w wieku od 19 do 64 lat – 42,68% i powyżej 65 lat – 31,70%.

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

Zdecydowana większość respondentów została poinformowana o czasie oczekiwania na przyjęcie przez lekarza – 81,70%. Nieco gorzej wypadła ocena nt. bieżącego informowania o aktualnym stanie diagnostyki i leczenia. Blisko 70% respondentów stwierdziła, że otrzymywała wyczerpujące informacje (67,07%), a 30,48% określiło je, jako zdawkowe.

Ankietowani pacjenci pozytywnie ocenili sposób reagowania personelu SOR na zgłaszane przez nich dolegliwości. Jak wynika z udzielonych odpowiedzi, 69,51% zaznaczyła odpowiedź - tak, od razu, a 39,02% - tak, ale po jakimś czasie.

Ankietowani pozytywnie ocenili stosunek lekarzy do pacjentów. Takiej odpowiedzi dokonało niemal 90% respondentów, w tym 42,68% zaznaczyło odpowiedź bardzo życzliwy, a 45,12% życzliwy. Jeszcze wyżej oceniono zachowanie pielęgniarek i ratowników medycznych. Pozytywne opinie stanowiły ponad 91%. Odpowiedź bardzo życzliwy zaznaczyło 54,87% ankietowanych, z kolei życzliwy 36,58% ankietowanych.

Jak wynika z udzielonych odpowiedzi 82,92% pacjentów stwierdziło, że personel Szpitalnego Oddziału Opieki Zdrowotnej zapewnił im intymność podczas badania, innego zdania było 2,43% respondentów, a 14,63% taka sytuacja nie dotyczyła.