

# Wyniki badania satysfakcji pacjentów Powiatowego Zakładu Opieki Zdrowotnej w Starachowicach

na podstawie badania ankietowego przeprowadzonego  
w Poradniach Specjalistycznych  
w I połowie 2019 roku



## Raport

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 od pacjentów opinii na temat funkcjonowania poszczególnych komórek organizacyjnych PZOZ oraz pracy zatrudnionego w nich personelu. Anonimowe badanie ankietowe przeprowadzono łącznie na 15 Oddziałach Szpitalnych, a także w Podstawowej Opiece Zdrowotnej „Medyk” i Ambulatoryjnej Opiece Specjalistycznej.

Niniejszy Raport dotyczy anonimowego badania satysfakcji pacjenta przeprowadzonego w Poradniach Specjalistycznych (AOS) w pierwszej połowie bieżącego roku, tj. od dnia 1 stycznia do dnia 30 czerwca 2019 roku.

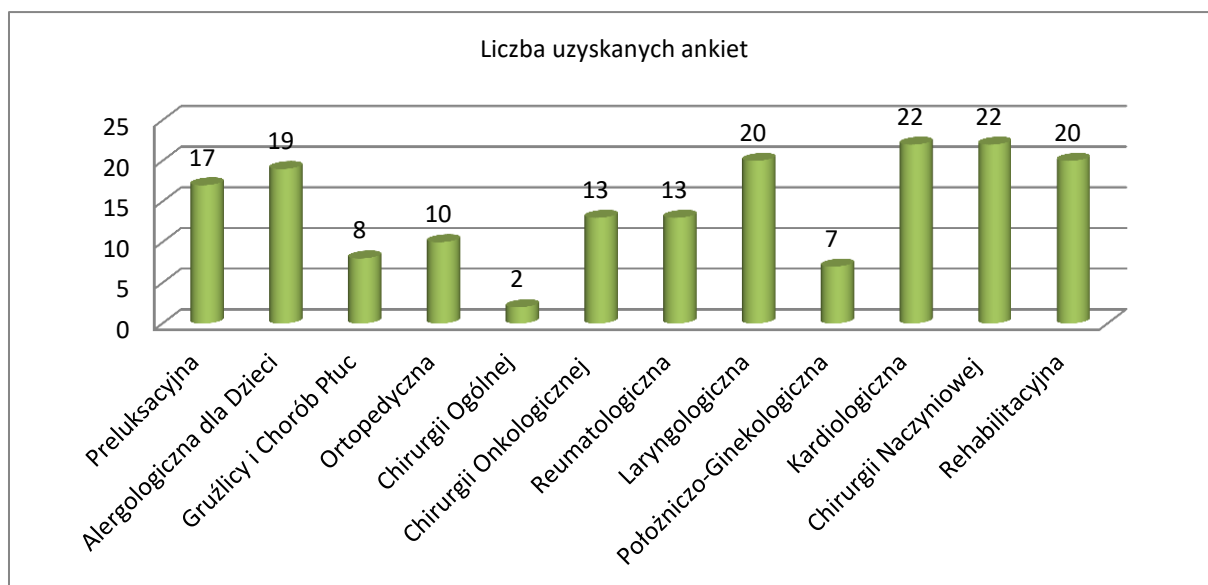
Badaniu poddano losową grupę pacjentów korzystających ze świadczeń zdrowotnych w ww. terminie. Formularze ankiet oraz pudełka do ich wrzucania były dostępne w widocznym miejscu na korytarzach bloku D zapewniając anonimowość badania.

W przedmiotowym badaniu satysfakcji pacjenta uzyskano 173 wypełnione arkusze jedynie z 12 poradni na 25 funkcjonujących. Zgodnie z obowiązującą procedurą stanowi to 34.59% wymaganego minimum. Poniżej przedstawiono stosowne zestawienie oraz wykres.

Liczba ankiet uzyskanych z poszczególnych Poradni:

• Poradnia Alergologiczna	– 0 ( 0%)
• Poradnia Alergologiczna dla Dzieci	– 19 (10,98%)
• Poradnia Chirurgii Naczyniowej	– 22 (12,72%)
• Poradnia Chirurgii Ogólnej	– 2 ( 1,16%)
• Poradnia Chirurgii Onkologicznej	– 13 ( 7,51%)
• Poradnia Chirurgii Urazowo-Ortopedyczna	– 10 ( 5,78%)
• Poradnia Dermatologiczna	– 0 ( 0%)
• Poradnia Diabetologiczna	– 0 ( 0%)
• Poradnia Endokrynologiczna	– 0 ( 0%)
• Poradnia Ginekologiczna	– 7 ( 4,05%)
• Poradnia Gruźlicy i Chorób Płuc	– 8 ( 4,62%)
• Poradnia Hepatologiczna	– 0 ( 0%)
• Poradnia Kardiologiczna	– 22 (12,72%)
• Poradnia Leczenia Jaskry	– 0 ( 0%)
• Poradnia Leczenia Uzależnień	– 0 ( 0%)
• Poradnia Nefrologiczna	– 0 ( 0%)
• Poradnia Neurologiczna	– 0 ( 0%)
• Poradnia Okulistyczna	– 0 ( 0%)
• Poradnia Okulistyczna dla Dzieci	– 0 ( 0%)

- Poradnia Onkologiczna – 0 ( 0%)
- Poradnia Osteoporozy – 0 ( 0%)
- Poradnia Otolaryngologiczna – 20 (11,56%)
- Poradnia Preluksacyjna – 17 ( 9,83%)
- Poradnia Rehabilitacyjna – 20 (11,56%)
- Poradnia Reumatologiczna – 13 ( 7,51%)
- Poradnia Urologiczna – 0 ( 0%)
- Poradnia Wad Postawy – 0 ( 0%)



Wykres nr 1. Liczba uzyskanych ankiet

Kwestionariusz ankiety obejmował pytania dotyczące jakości usług świadczonych w AOS Powiatowego Zakładu Opieki Zdrowotnej w Starachowicach.

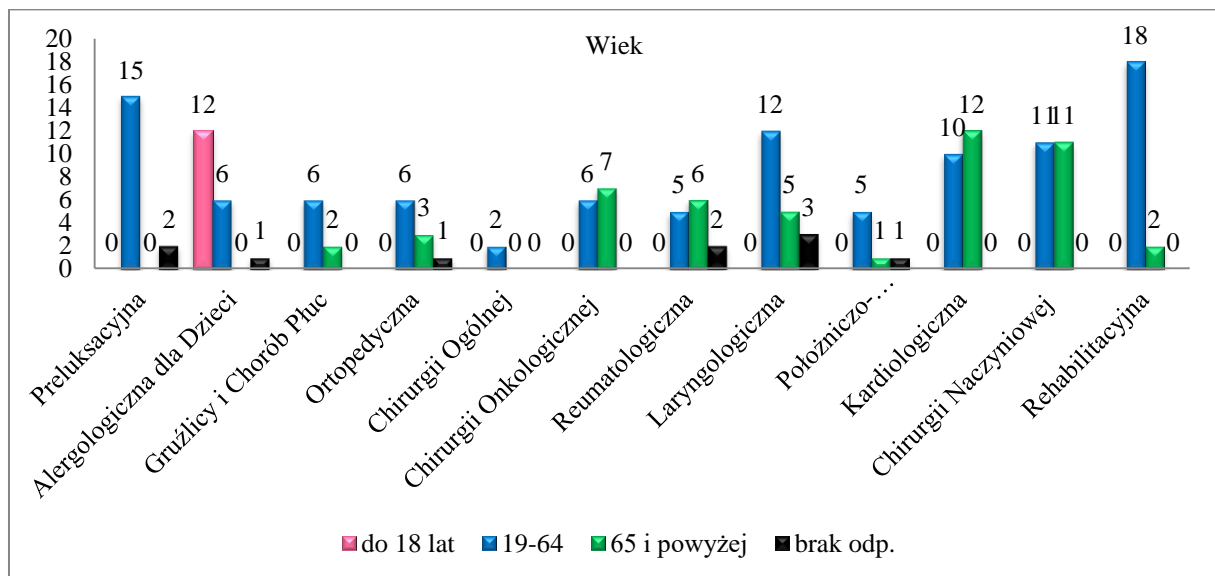
Pytania ankietowe dotyczyły oceny jakości udzielanych świadczeń i zachowania personelu.

Ankietowani mieli możliwość dokonania oceny w skali punktowej od 1 do 5, gdzie 1 oznaczał najniższą notę, a 5 najwyższą.

Pacjenci mieli także możliwość podzielenia się swoimi uwagami oraz sugerowania zmian w Powiatowym Zakładzie Opieki Zdrowotnej w Starachowicach. Wszystkie dokonane adnotacje zostały zawarte w przedmiotowym Raporcie.

## KWESTIONARIUSZ OSOBOWY

Wiek



Wykres nr 2. Wiek respondentów

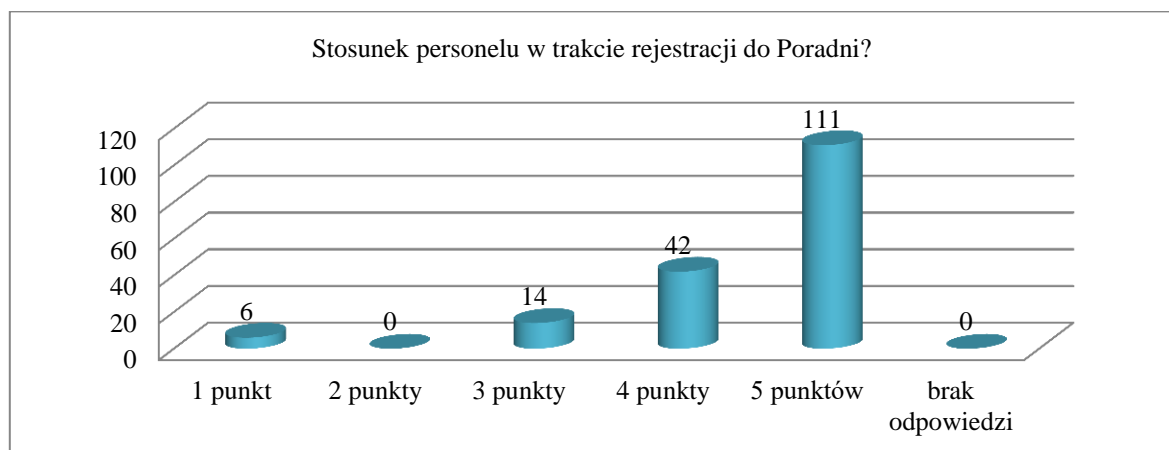
Odpowiedzi:

- do 18 – 12 ( 6,94%)
- od 19 do 64 – 102 (58,96%)
- 64 i powyżej – 49 (28,32%)
- brak odpowiedzi – 10 ( 5,78%)

## PYTANIA SZCZEGÓŁOWE

Jak ocenia Pan/Pani?

- Stosunek personelu w trakcie rejestracji do Poradni?

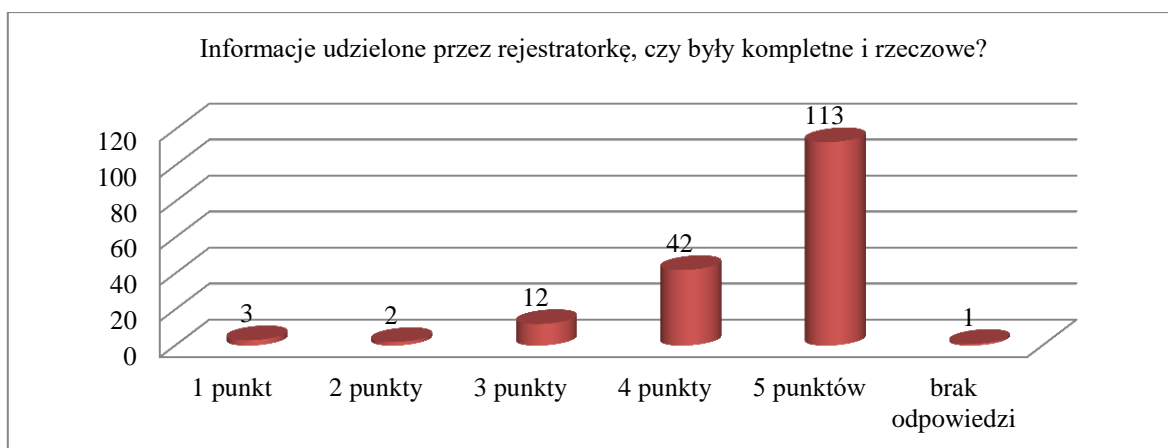


Wykres nr 3. Postawa personelu przy rejestracji

Odpowiedź:

- 1 (min.) – 6 ( 3,47%)
- 2 – 0 ( 0%)
- 3 – 14 ( 8,09%)
- 4 – 42 (24,28%)
- 5 (max.) – 111 (64,16%)
- brak odpowiedzi – 0 ( 0%)

➤ Informacje udzielone przez rejestratorkę, czy były kompletne i rzeczowe?

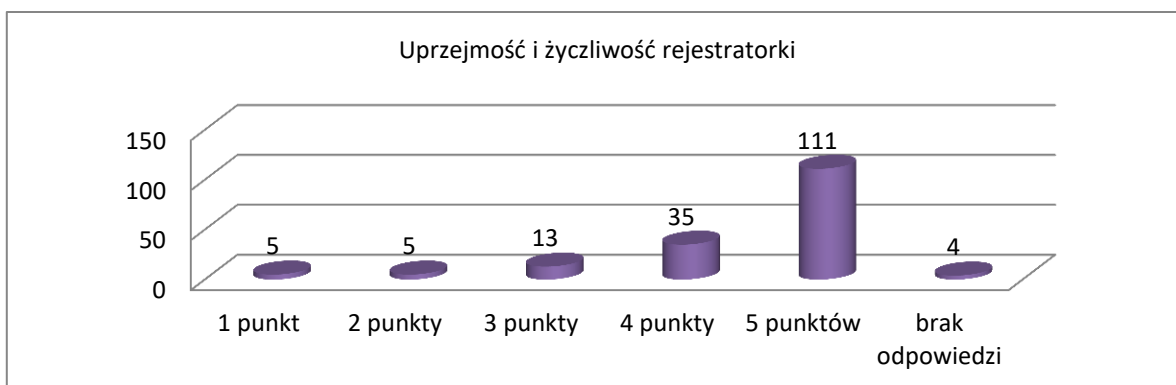


Wykres nr 4. Sposób informowania przez rejestratorki

Odpowiedzi:

- 1 (min.) – 3 ( 1,73%)
- 2 – 2 ( 1,16%)
- 3 – 12 ( 6,94%)
- 4 – 42 ( 24,28%)
- 5 (max.) – 113 (65,32 %)
- brak odpowiedzi – 1 ( 0,581%)

➤ Uprzejmość i życzliwość rejestratorki

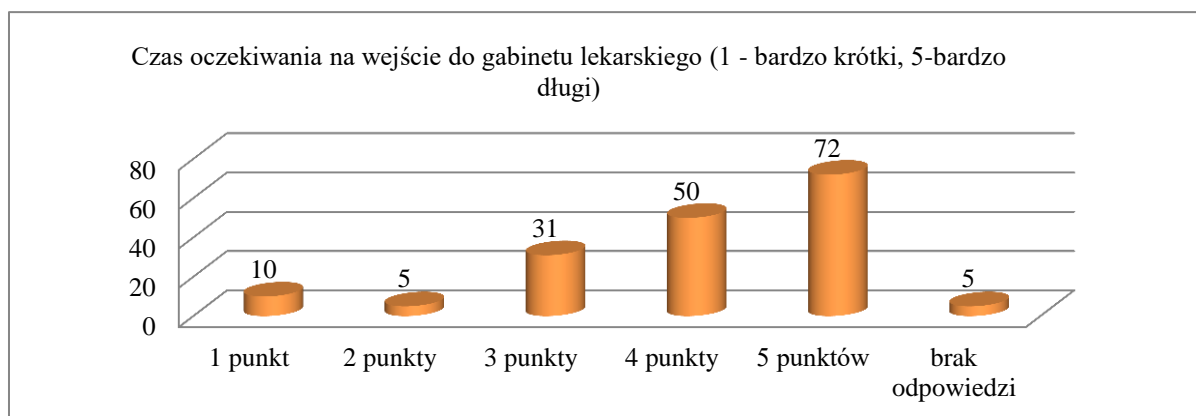


Wykres nr 5. Zachowanie rejestratorek

Odpowiedzi:

- 1 (min.) – 5 ( 2,89%)
- 2 – 5 ( 2,89%)
- 3 – 13 ( 7,51%)
- 4 – 35 (20,23%)
- 5 (max.) –111 (64,16%)
- brak odpowiedzi – 4 ( 2,31%)

➤ Czas oczekiwania na wejście do gabinetu lekarskiego (1 - bardzo krótki, 5-bardzo długi)

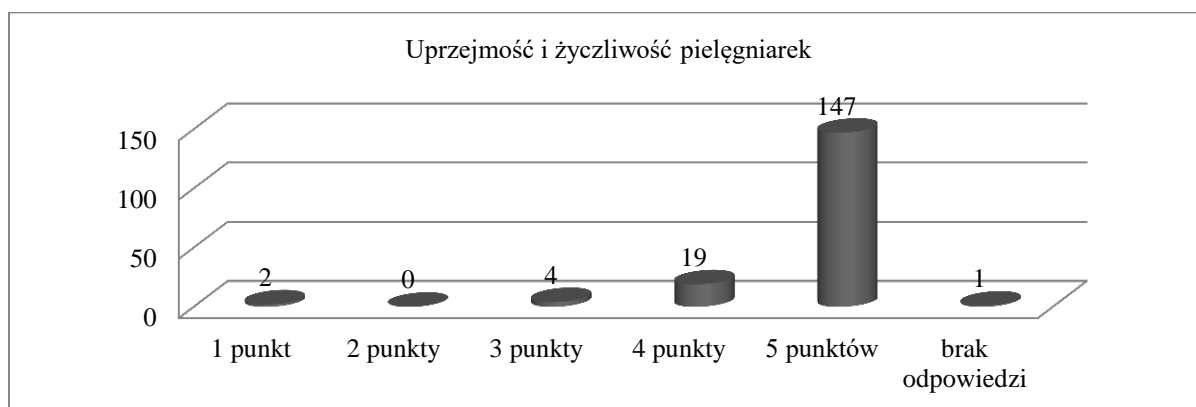


Wykres nr 6. Czas oczekiwania

Odpowiedzi:

- 1 (min.) – 10 ( 5,78%)
- 2 – 5 ( 2,89%)
- 3 – 31 (17,92%)
- 4 – 50 (28,90%)
- 5 (max.) – 72 (41,62%)
- brak odpowiedzi – 5 ( 2,89%)

➤ Uprzejmość i życzliwość pielęgniarek

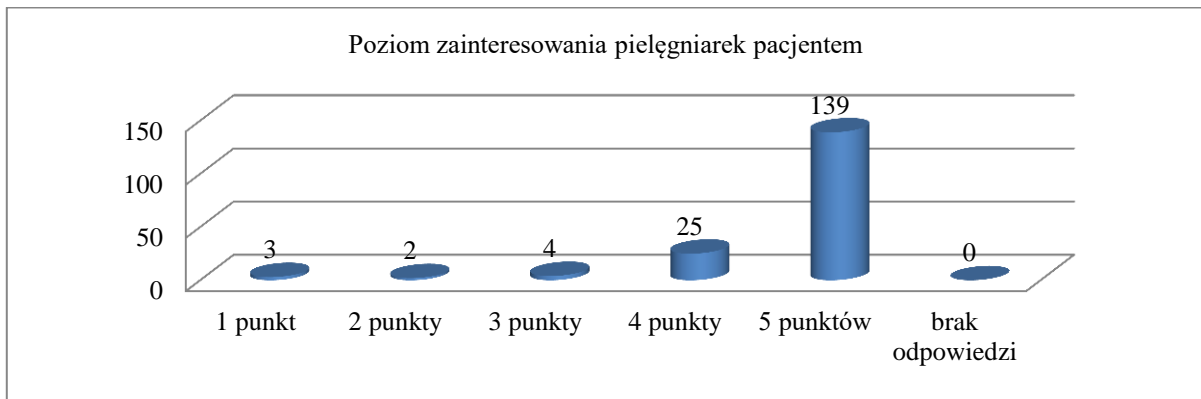


Wykres nr 7. Zachowanie pielęgniarek

Odpowiedzi:

- 1 (min.) – 2 ( 1,16%)
- 2 – 0 ( 0%)
- 3 – 4 ( 2,31%)
- 4 – 19 (10,98%)
- 5 (max.) – 147 (84,97%)
- brak odpowiedzi – 1 ( 0,58%)

➤ Poziom zainteresowania pielęgniarek pacjentem

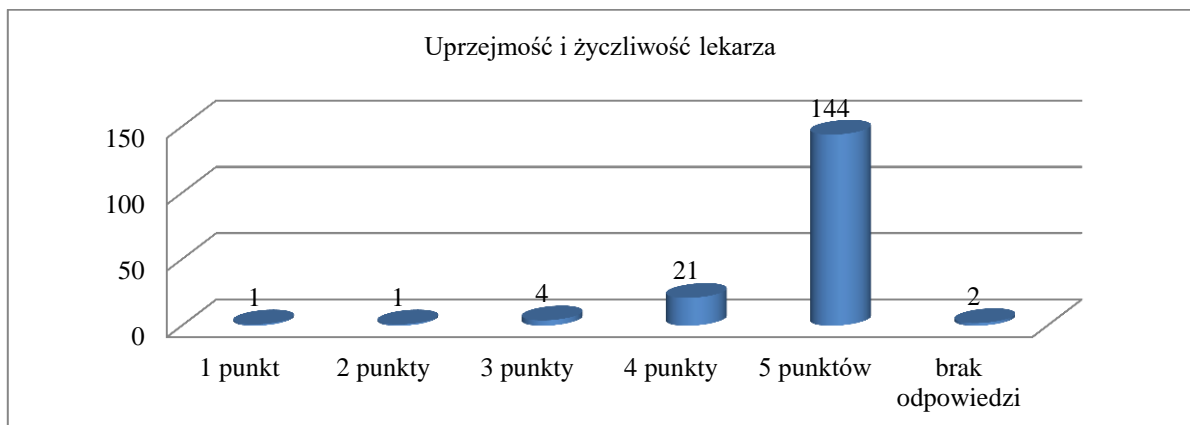


Wykres nr 8. Zainteresowanie pielęgniarek

Odpowiedzi:

- 1 (min.) – 3 ( 1,73%)
- 2 – 2 ( 1,16%)
- 3 – 4 ( 2,31%)
- 4 – 25 (14,45%)
- 5 (max.) – 139 (80,35%)
- brak odpowiedzi – 0 ( 0%)

➤ Uprzejmość i życzliwość lekarza

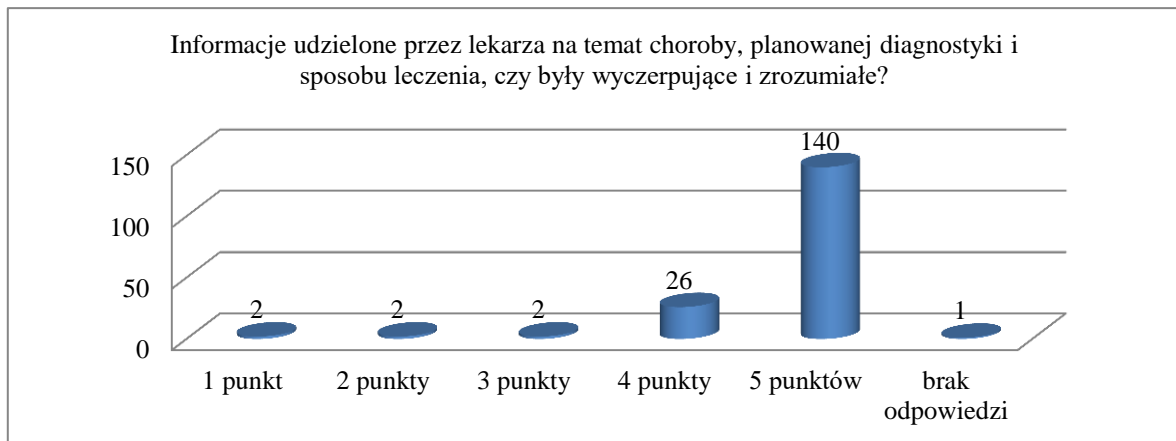


Wykres nr 9. Zachowanie lekarzy

Odpowiedzi:

- 1 (min.) – 1 ( 0,58%)
- 2 – 1 ( 0,58%)
- 3 – 4 ( 2,31%)
- 4 – 21 (12,14%)
- 5 (max.) – 144 (83,24%)
- brak odpowiedzi – 2 ( 1,16%)

➤ Informacje udzielone przez lekarza na temat choroby, planowanej diagnostyki i sposobu leczenia, czy były wyczerpujące i zrozumiałe?

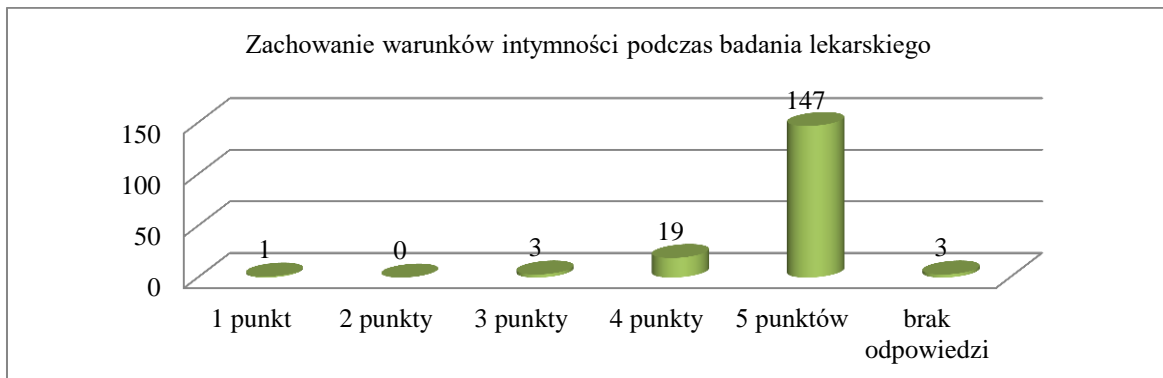


Wykres nr 10. Udzielane informacje przez lekarza

Odpowiedzi:

- 1 (min.) – 2 ( 1,16%)
- 2 – 2 ( 1,16%)
- 3 – 2 ( 1,16%)
- 4 – 26 (15,03%)
- 5 (max.) – 140 (80,92%)
- brak odpowiedzi – 1 ( 0,58%)

➤ Zachowanie warunków intymności podczas badania lekarskiego



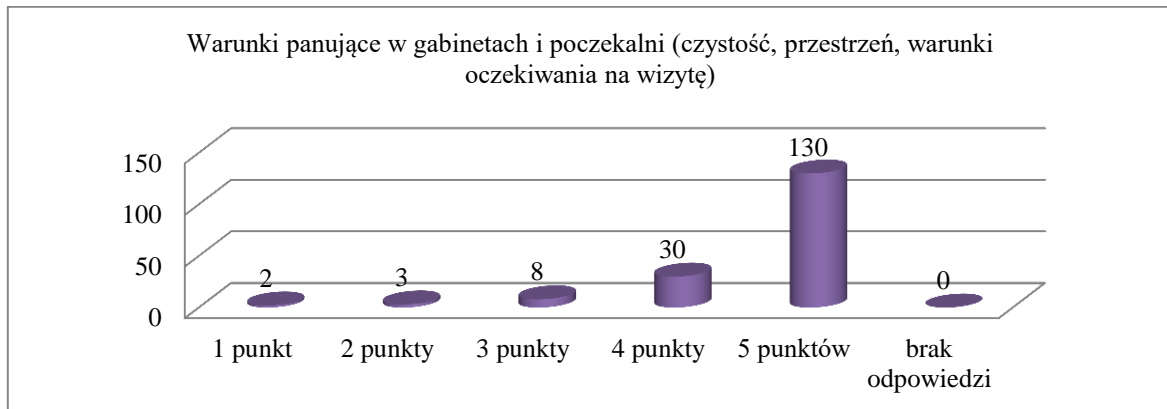
Wykres nr 11. Poczucie intymności podczas badania



Odpowiedzi:

- 1 (min.) – 1 ( 0,58%)
- 2 – 0 ( 0%)
- 3 – 3 ( 1,73%)
- 4 – 19 (10,98%)
- 5 (max.) –147 (84,97%)
- brak odpowiedzi – 3 ( 1,73%)

➤ Warunki panujące w gabinetach i poczekalni (czystość, przestrzeń, warunki oczekiwania na wizytę)

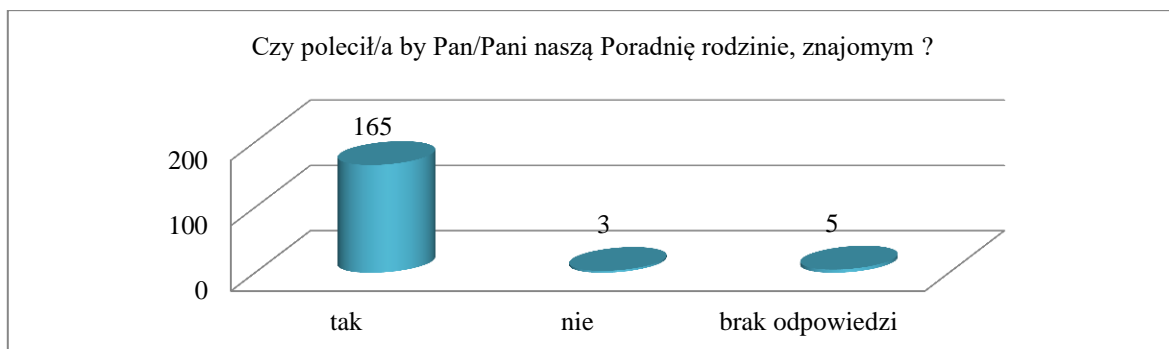


Wykres nr 12. Warunki lokalowe

Odpowiedzi:

- 1 (min.) – 2 ( 1,16 %)
- 2 – 3 ( 1,73 %)
- 3 – 8 ( 4,62%)
- 4 – 30 (17,34%)
- 5 (max.) – 130 (75,14%)
- brak odpowiedzi – 0 ( 0%)

➤ Czy polecił/a by Pan/Pani naszą Poradnię rodzinie, znajomym?



Wykres nr 13. Ogólna ocena

Odpowiedzi:

- tak –165 (95,38 %)
- nie – 3 ( 1,73 %)
- brak odpowiedzi – 5 ( 2,89 %)

12. Co by Pan/Pani zmienił/a w poradniach?

- nic x 15
- więcej personelu lekarskiego x 5
- czas oczekiwania na wizytę do lekarza x 5
- czas oczekiwania na kolejną wizytę
- zmieniłabym czas oczekiwania na wizytę i skrócenie terminów x 4
- krótszy czas oczekiwania w kolejce z 2
- zmieniłabym to, że czas wyznaczony na wizytę, żeby był czasem wejścia, a nie oczekiwania w kolejce.
- przyjmowanie pacjentów zgodnie z wyznaczoną godziną
- Pani Wzorek jest super, reszta do wymiany!!!
- poradnia czysta z miłą obsługą i jak na czasy, kiedy słyszy się, że jest tak źle w służbie zdrowia to ta poradnia mi odpowiada.
- dłuższy czas pracy lekarzy, bardziej zainteresowanie pacjentem, chęć rozmowy z pacjentem na temat choroby a nie zbywanie go
- wyczytywanie numeru!!!! (Por. ort.)
- wyczytywać po nazwisku i imieniu;
- proponuję wydawanie numerków dla pacjenta - usprawni pracę lekarza i wyeliminuje niesnaski wśród pacjentów
- co by wszystkie inne były takie jak ta ortopedyczna - SUPER +!
- warunki na bardziej komfortowe
- Poradnia reumatologiczna w pełni spełnia moje oczekiwania.
- ostatnia wizyta w poradni była bardzo dobra. Brak kolejek, chcę żeby było tak zawsze.
- wszystko jest prawidłowe
- bez zastrzeżeń x 2
- aby były zamykane drzwi na parterze (korytarz) prowadzące do lekarza kardiologa, gdyż jest zimno, gdy są non-stop otwarte;
- Toaleta na parterze nie zawsze czysta, jedna mało sprawna (?) czysto, brak papieru a koło kosza obok umywalki ręczniki papierowe na podłodze. Nie często uczęszczam do przychodni, jestem długo, gdy zwracałam uwagę szatniarce po 1-2 godz. sytuacja taka sama - bez odzewu.

## PODSUMOWANIE

W badaniu ankietowym ocenie poddano przebieg rejestracji, zachowanie personelu, jakość udzielanych informacji, a także czas oczekiwania i przebieg konsultacji lekarskiej. Przyjęto punktową skalę oceny, w której 1 oznacza najniższą, a 5 najwyższą notę.

Jak wynika z kwestionariusza osobowego ponad połowę pacjentów poradni specjalistycznych stanowią osoby w wieku od 19 do 64 lat (58,96%). Znaczącą grupę stanowią także pacjenci w wieku 65 lat i powyżej (28,32%).

Respondenci pozytywnie ocenili przebieg rejestracji do Poradni Specjalistycznych. Większość ankietowanych (64,16%) oceniło zachowanie rejestratorek na 5, z kolei 24,28% na 4. Podobne noty uzyskano przy ocenie kompletności i rzeczowości informacji udzielanych przez rejestratorki: odp. 5 – 65,32%, odp. 4 – 24,28% oraz uprzejmości i życzliwości: odp. 5 – 64,16,61%, odp. 4 – 20,23%. Należy wspomnieć, że w poprzednim anonimowym badaniu satysfakcji pacjentów przeprowadzonym w II połowie 2018 roku maksymalnych ocen (5) było średnio o 10% więcej.

W dalszej części ankiety ocenie poddano czas oczekiwania na wejście do gabinetu, postawę personelu pielęgniarskiego i lekarskiego, dostępność do badań oraz warunki panujące w Poradniach Specjalistycznych.

W pytaniu dotyczącym czasu oczekiwania na wejście do gabinetu lekarskiego przyjęto odmienną skalę możliwych odpowiedzi, w której 1 oznaczał bardzo krótki czas oczekiwania, a 5 bardzo długi. Większość badanych zaznaczyła odpowiedzi: 5 – 41,62% oraz 4 – 28,9%. Mniej niż 10% respondentów uważało, że czas oczekiwania jest krótki zaznaczając odpowiedzi: 1 – 5,78% i 2 – 2,89%.

Ankietowani pozytywnie ocenili zachowanie personelu pielęgniarskiego. W zakresie „uprzejmość i życzliwość” 84,97% badanych zakreśliło najwyższą ocenę 5, a 10,98% zakreśliło – 4, z kolei w zakresie „zainteresowanie pacjentem” maksymalną notę 5 zaznaczyło 80,35% respondentów, a 4 – 14,45%. Na podobnym poziomie oceniono uprzejmość i życzliwość lekarza. Ocenę 5 wystawiło 83,24% ankietowanych pacjentów, a 4 – 12,14%. Z kolei na pytanie „czy informacje na temat choroby, planowanej diagnostyki i sposobu leczenia udzielone od lekarza były wyczerpujące i zrozumiałe” 80,92% ankietowanych zaznaczyło najwyższą notę – 5, a 15,03% ocenę 4. Udzielone odpowiedzi w tym zakresie są porównywalne z oceną dokonaną w poprzednim badaniu ankietowym.

Decydowana większość ankietowanych zakreśliła maksymalną notę w zagadnieniu dotyczącym „zachowania intymności podczas badania lekarskiego” – 84,97% respondentów. Z kolei warunki lokalowe 75,14% ankietowanych oceniło na 5, a 17,34% na 4.

W ogólnej ocenie 95,38% ankietowanych poleciłoby Poradnie Specjalistycznie rodzinie i znajomym, czyli niemal 10% więcej niż w II półroczu 2018 roku.

Respondenci skorzystali z możliwości przedstawienia swoich propozycji zmian w organizacji ambulatoryjnej opieki medycznej oraz uwag (przedstawione powyżej), które dotyczyły

m.in. wyznaczania i przestrzegania konkretnych godzin porad lekarskich, skrócenia terminów wizyt lekarskich i czasu oczekiwania w kolejce oraz zwiększenia liczby lekarzy specjalistów.