



# Zestawienie wyników ankiet satysfakcji Pacjentów na Oddziałach Szpitalnych

Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach – 2014



Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



W czwartym kwartale 2014 roku w Powiatowym Zakładzie Opieki Zdrowotnej przeprowadzono anonimowe badania satysfakcji pacjenta. Na ich podstawie sporządzono raport, którego wynik jest korzystny dla jednostki, jej Dyrektora, kadry kierowniczej oraz personelu medycznego i służb podległych.



Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



Poziom zadowolenia pacjenta zmierzony został za pomocą anonimowego badania ankietowego. Przeprowadzono je na 11 Oddziałach Szpitalnych w okresie od 6 października 2014 roku do 28 listopada 2014 roku. Badaniu poddano losową próbę hospitalizowanych wówczas pacjentów – z różnych grup socjodemograficznych.



Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



Respondentami były osoby pełnoletnie, których stan zdrowia pozwalał na własnoręczne zaznaczanie odpowiedzi. Kwestionariusze ankiet były rozdawane przez personel Oddziałów poddanych badaniu. Wypełnione druki składano do urn zapewniając anonimowość respondentom.



Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



W przedmiotowym badaniu satysfakcji pacjenta rozdano łącznie 386 ankiet. Z Oddziałów Szpitalnych uzyskano 345 wypełnionych kwestionariuszy, co daje wskaźnik zwrotności na poziomie 89,37%.



Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Wykaz zebranych ankiet:

1. Oddział Kardiologiczny – 38 ankiet
2. Oddział Chirurgii Ogólnej – 48 ankiet
3. Oddział Neurologiczny z Pododdziałem Udarowym – 23 ankiety
4. Oddział Rehabilitacyjny – 25 ankiet



Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



- 5. Oddział Chorób Wewnętrznych I o Profilu Nefrologicznym
  - 26 ankiet
- 6. Oddział Chorób Wewnętrznych II o Profilu Gastrologicznym
  - 33 ankiety
- 7. Oddział Okulistyczny
  - 30 ankiet





Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



- 8. Oddział Chirurgii Urazowo – Ortopedycznej  
z Pododdziałem Endoprotezoplastyki – 28 ankiet
- 9. Oddział Położniczo – Ginekologiczny – 46 ankiet
  - w tym: Położnictwo – 21 ankiet
  - Ginekologia – 25 ankiet
- 10. Oddział Chorób Zakaźnych – 25 ankiet
- 11. Oddział Reumatologiczny – 23 ankiet





Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część I – Przyjęcie na Oddział

Pod opinię Pacjentów poddano czas rejestracji, czas oczekiwania na przyjęcie na Oddział, przekaz informacji (przez średni personel medyczny) o czasie oczekiwania na poradę i planowanym postępowaniu, informowanie o nadanym kodzie medycznym (nowość), troskliwość i życzliwość personelu, organizację pracy, czystość i poszanowanie intymności.



Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część I – Przyjęcie na Oddział

### 1. Jak długo trwała rejestracja w okienku rejestracji w Szpitalnym Oddziale Ratunkowym (SOR)/Izbie Przyjęć?

- do 5 min. – 115 odpowiedzi (33,33%)
- 6 – 30 min. – 146 odpowiedzi (42,31%)
- 30 – 60 min. – 38 odpowiedzi (11,01%)
- powyżej 60 min. – 16 odpowiedzi ( 4,63%)
- nie dotyczy – 19 odpowiedzi ( 5,50%)
- brak odpowiedzi – 9 odpowiedzi ( 2,60%)

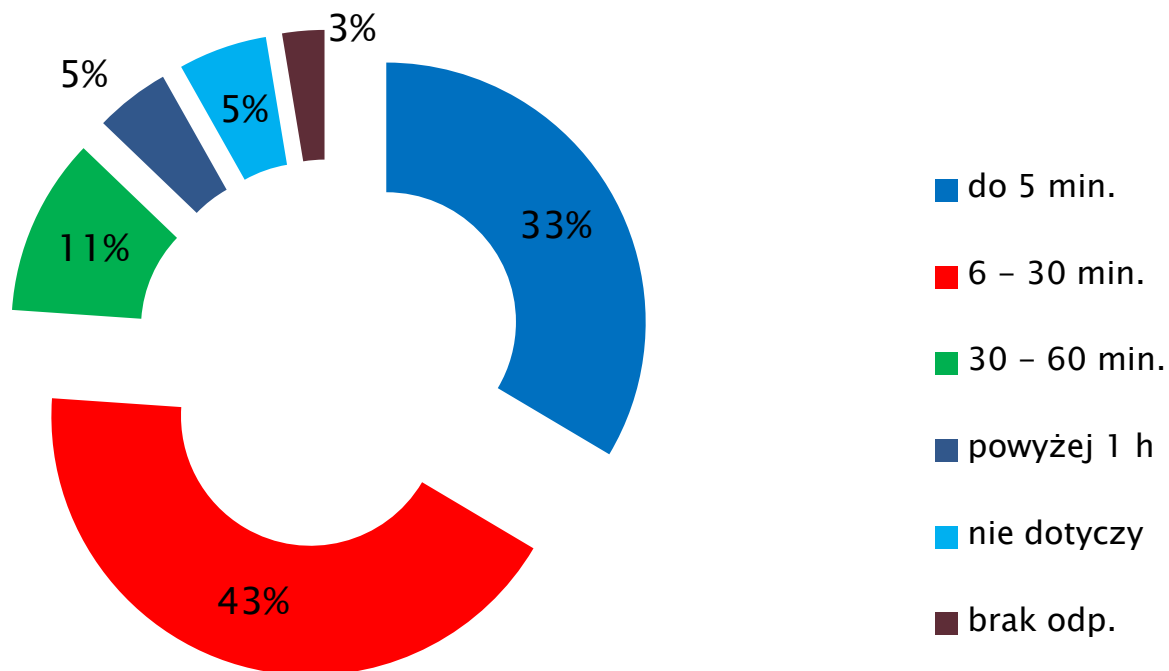


Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część I – Przyjęcie na Oddział

### ➤ czas rejestracji w SOR/Izbie Przyjęć





## Część I – Przyjęcie na Oddział

### 2. Jak długo oczekiwał/-a Pan/Pani na przyjęcie na Oddział od momentu zarejestrowania w okienku SOR/Izbie Przyjęć?

- |                   |                           |
|-------------------|---------------------------|
| • do 30 min.      | – 180 odpowiedzi (52,17%) |
| • 30 – 60 min.    | – 85 odpowiedzi (24,63%)  |
| • 1 – 6 h         | – 50 odpowiedzi (14,49%)  |
| • powyżej 6 h     | – 3 odpowiedzi ( 0,86%)   |
| • nie dotyczy     | – 16 odpowiedzi ( 4,63%)  |
| • brak odpowiedzi | – 11 odpowiedzi ( 3,18%)  |

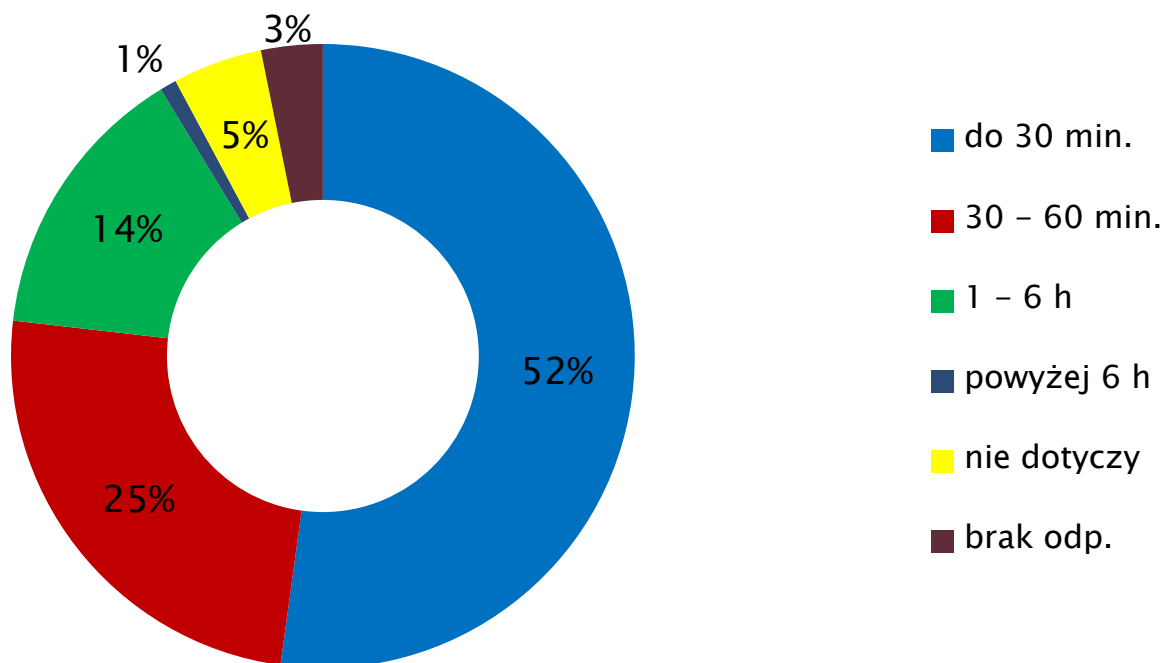


Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część I – Przyjęcie na Oddział

### ➤ czas oczekiwania na przyjęcie na Oddział





Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część I – Przyjęcie na Oddział

**3. Czy średni personel medyczny (pielęgniarki, ratownicy medyczni) SOR-u przekazał informacje o czasie oczekiwania na poradę i planowanym postępowaniu wobec Pana/Pani osoby?**

- tak – 236 odpowiedzi (68,40%)
- nie – 93 odpowiedzi (26,95%)
- brak odpowiedzi – 16 odpowiedzi ( 4,63%)

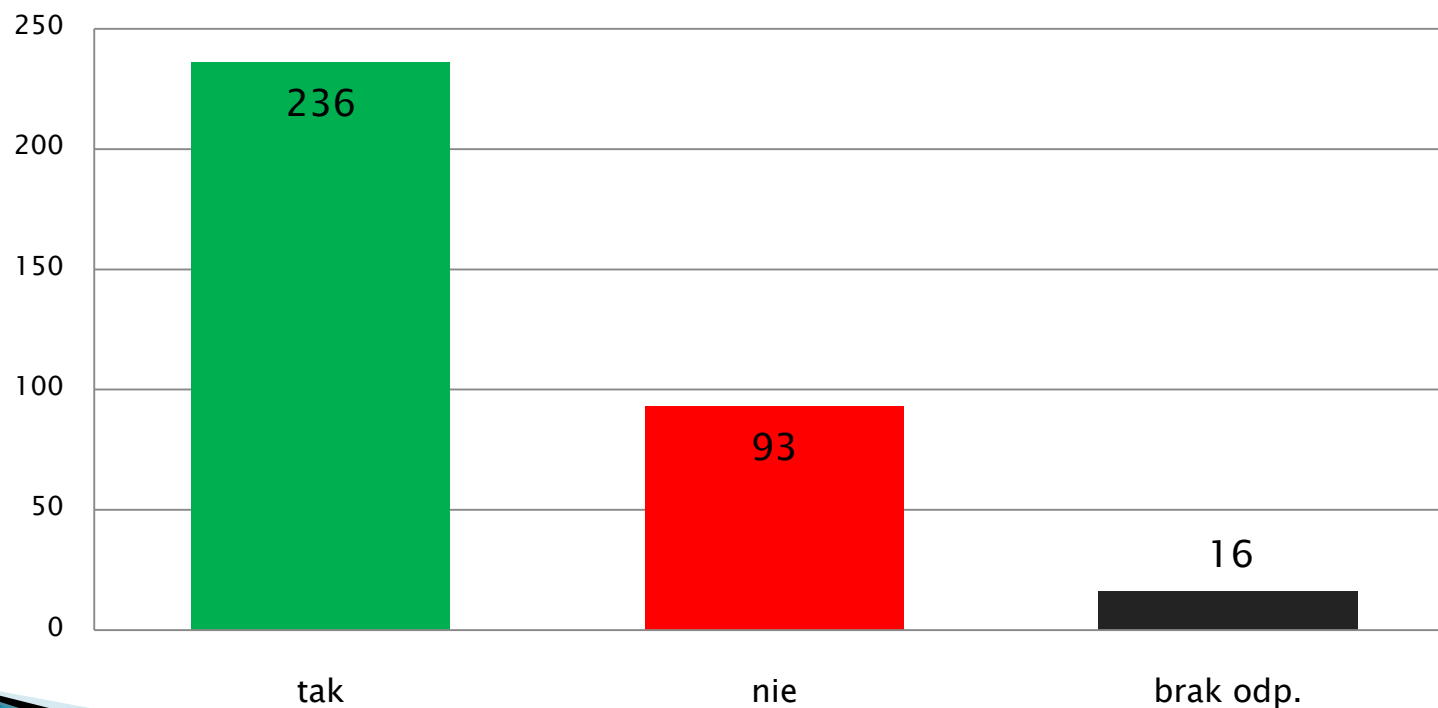


Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część I – Przyjęcie na Oddział

➤ przekaz informacji o planowanym postępowaniu







Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część I – Przyjęcie na Oddział

### 4. Jaki kod Pan/Pani otrzymał/-a?

- zielony – 13 odpowiedzi ( 3,76%)
- żółty – 4 odpowiedzi ( 1,15%)
- czerwony – 1 odpowiedź ( 0,28%)
- nie wiem – 263 odpowiedzi (76,23%)
- brak odpowiedzi – 64 odpowiedzi (18,55%)

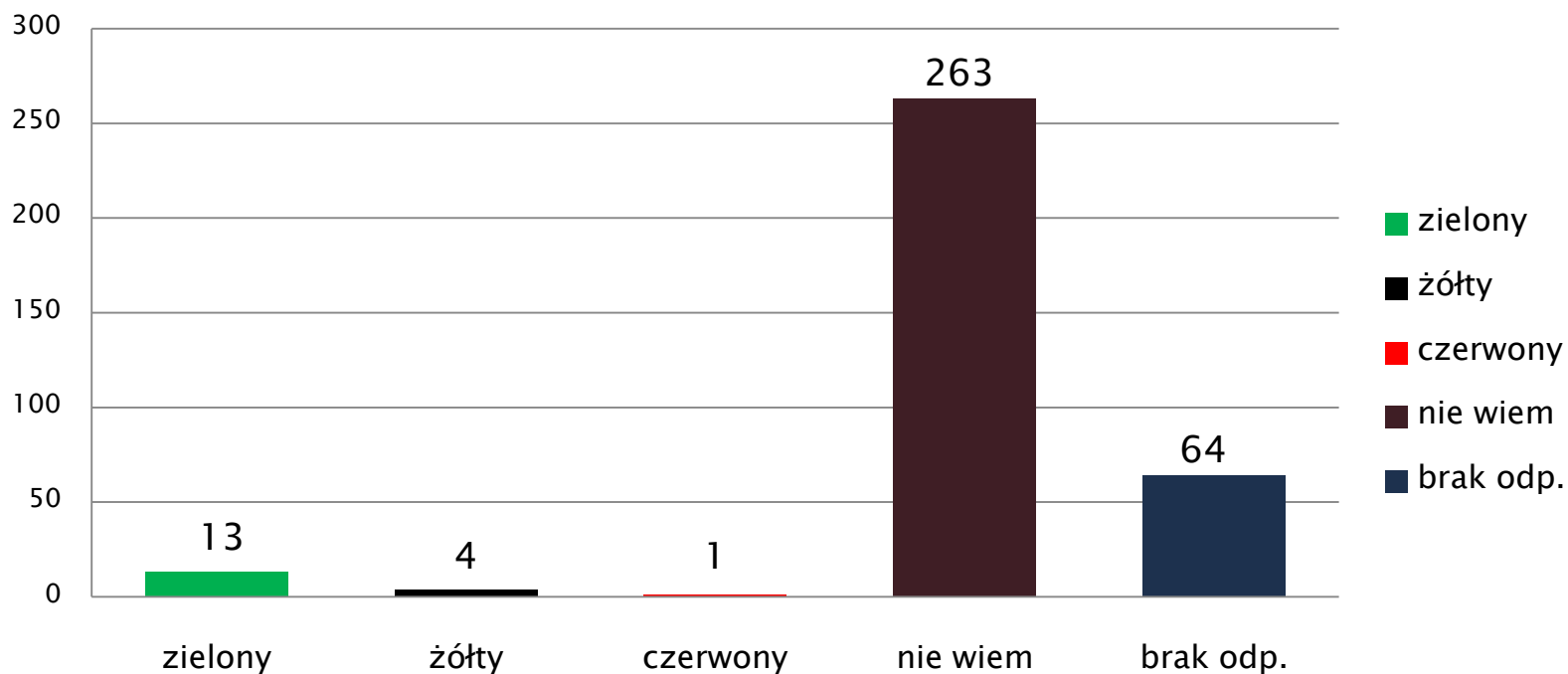


Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część I – Przyjęcie na Oddział

### ➤ kod medyczny





## Część I – Przyjęcie na Oddział

### 5. Jak ocenia Pan/Pani troskliwość i życzliwość personelu medycznego SOR/Izby Przyjęć?

#### ○ Lekarzy

- |                   |                           |
|-------------------|---------------------------|
| • bardzo dobrze   | – 175 odpowiedzi (50,72%) |
| • dobrze          | – 99 odpowiedzi (28,69%)  |
| • raczej dobrze   | – 36 odpowiedzi (10,43%)  |
| • raczej źle      | – 6 odpowiedzi ( 1,73%)   |
| • źle             | – 1 odpowiedź ( 0,28%)    |
| • bardzo źle      | – 0 odpowiedzi ( 0%)      |
| • brak odpowiedzi | – 28 odpowiedzi ( 8,11%)  |



Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część I – Przyjęcie na Oddział

### ○ pielęgniarek

- |                   |                           |
|-------------------|---------------------------|
| • bardzo dobrze   | – 190 odpowiedzi (55,07%) |
| • dobrze          | – 98 odpowiedzi (28,40%)  |
| • raczej dobrze   | – 19 odpowiedzi ( 5,50%)  |
| • raczej źle      | – 5 odpowiedzi ( 1,44%)   |
| • źle             | – 1 odpowiedź ( 0,28%)    |
| • bardzo źle      | – 0 odpowiedzi ( 0%)      |
| • brak odpowiedzi | – 32 odpowiedzi ( 9,27%)  |



Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część I – Przyjęcie na Oddział

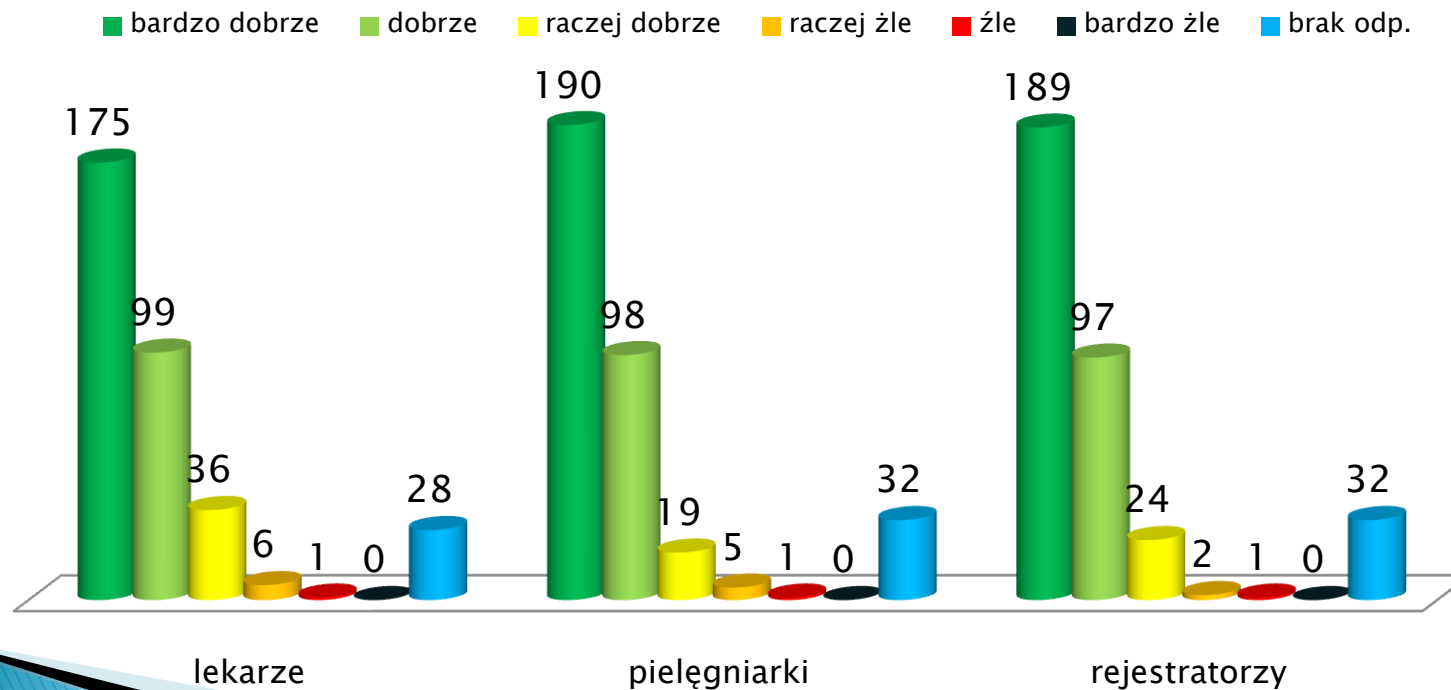
### ○ rejestratorów

- |                   |                           |
|-------------------|---------------------------|
| • bardzo dobrze   | – 189 odpowiedzi (54,78%) |
| • dobrze          | – 97 odpowiedzi (28,11%)  |
| • raczej dobrze   | – 24 odpowiedzi ( 6,95%)  |
| • raczej źle      | – 2 odpowiedzi ( 0,57%)   |
| • źle             | – 1 odpowiedź ( 0,28%)    |
| • bardzo źle      | – 0 odpowiedzi ( 0%)      |
| • brak odpowiedzi | – 32 odpowiedzi ( 9,27%)  |



## Część I – Przyjęcie na Oddział

### ➤ troskliwość i życzliwość personelu





Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część I – Przyjęcie na Oddział

### 6. Jak ocenia Pan/Pani sposób organizacji pracy w SOR/Izbie Przyjęć?

- bardzo dobrze – 122 odpowiedzi (35,35%)
- dobrze – 151 odpowiedzi (43,76%)
- raczej dobrze – 49 odpowiedzi (14,20%)
- raczej źle – 14 odpowiedzi ( 4,05%)
- źle – 1 odpowiedź ( 0,28%)
- bardzo źle – 0 odpowiedzi ( 0%)
- brak odpowiedzi – 8 odpowiedzi ( 2,31%)



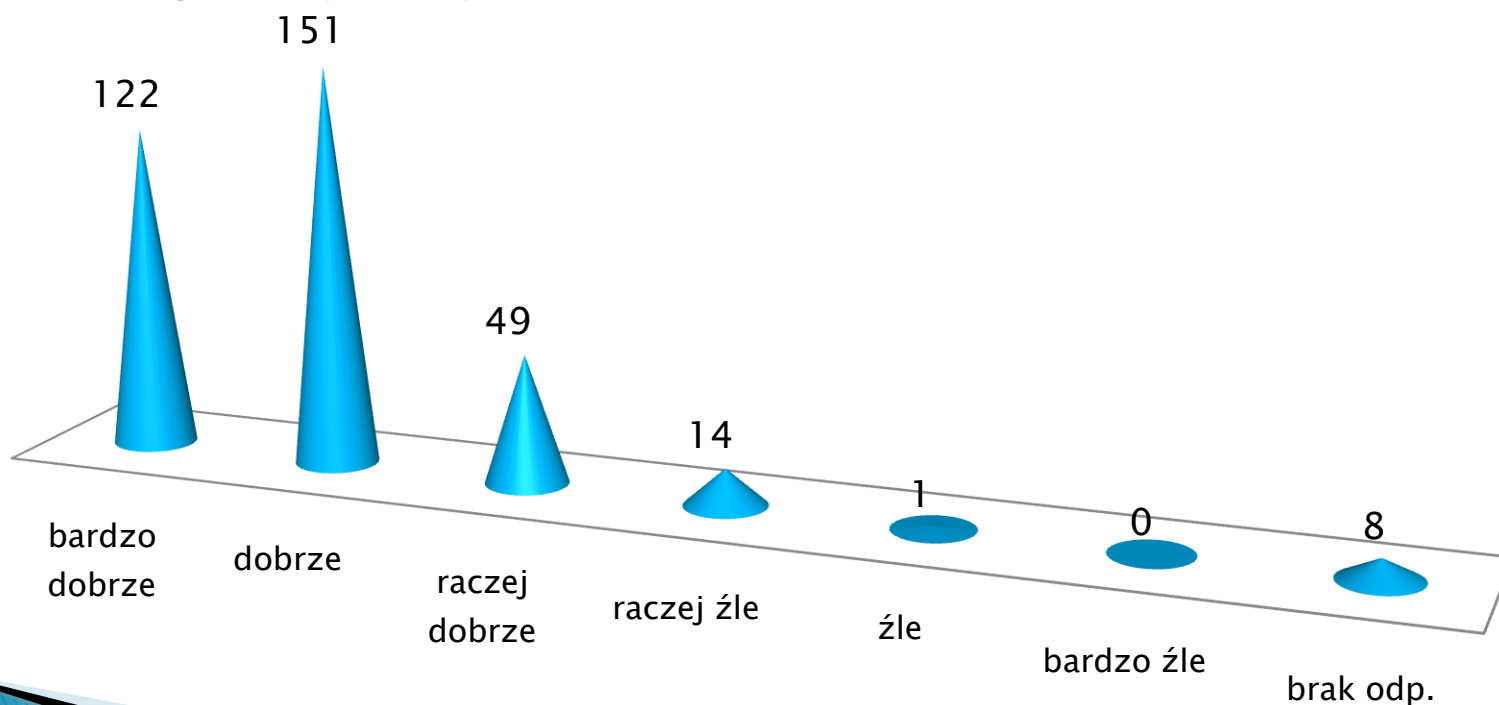


Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część I – Przyjęcie na Oddział

### ➤ organizacja pracy w SOR





Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część I – Przyjęcie na Oddział

### 7. Jak ocenia Pan/Pani czystość w SOR/Izbie Przyjęć?

- bardzo dobrze – 184 odpowiedzi (53,33%)
- dobrze – 135 odpowiedzi (39,13%)
- raczej dobrze – 18 odpowiedzi ( 6,95%)
- raczej źle – 1 odpowiedź ( 0,28%)
- źle – 1 odpowiedź ( 0,28%)
- bardzo źle – 0 odpowiedzi ( 0%)
- brak odpowiedzi – 6 odpowiedzi ( 1,73%)

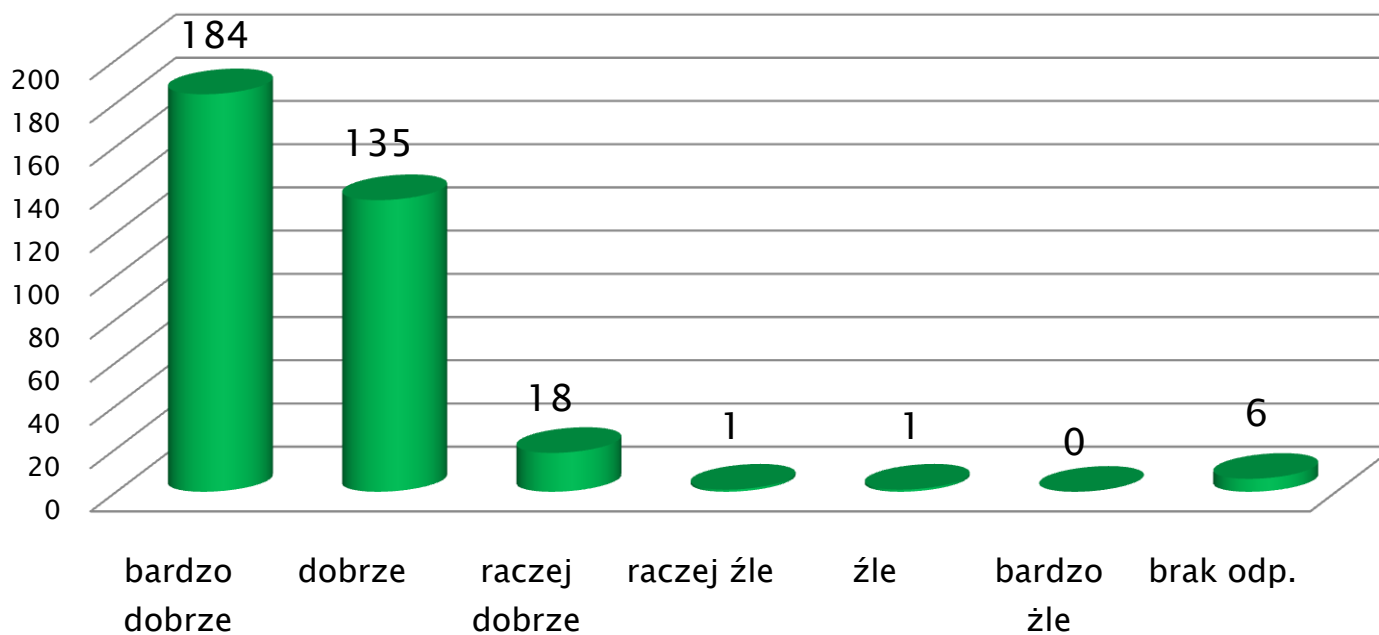


Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część I – Przyjęcie na Oddział

### ➤ czystość w SOR/Izbie Przyjęć





## Część I – Przyjęcie na Oddział

### 8. Jak ocenia Pan/Pani poszanowanie intymności w SOR/Izbie Przyjęć?

#### ○ przez lekarzy

- |                   |                           |
|-------------------|---------------------------|
| • bardzo dobrze   | – 165 odpowiedzi (47,82%) |
| • dobrze          | – 120 odpowiedzi (34,78%) |
| • raczej dobrze   | – 38 odpowiedzi ( 5,21%)  |
| • raczej źle      | – 2 odpowiedzi ( 0,57%)   |
| • źle             | – 0 odpowiedzi ( 0%)      |
| • bardzo źle      | – 1 odpowiedź ( 0,28%)    |
| • brak odpowiedzi | – 19 odpowiedzi ( 5,50%)  |



Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część I – Przyjęcie na Oddział

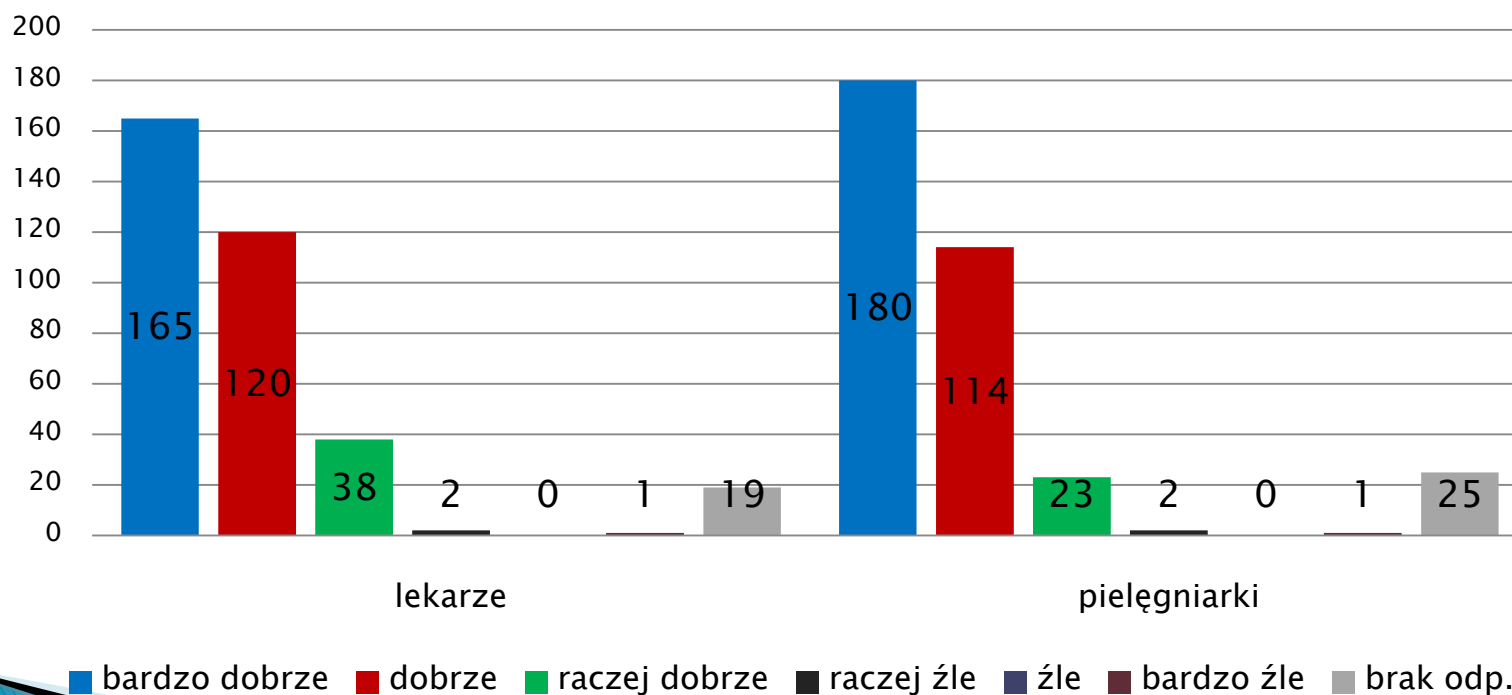
### ○ przez pielęgniarki

- bardzo dobrze – 180 odpowiedzi (52,17%)
- dobrze – 114 odpowiedzi (33,04%)
- raczej dobrze – 23 odpowiedzi ( 6,66%)
- raczej źle – 2 odpowiedzi ( 0,57%)
- źle – 0 odpowiedzi ( 0%)
- bardzo źle – 1 odpowiedź ( 0,28%)
- brak odpowiedzi – 25 odpowiedzi ( 7,24%)



## Część I – Przyjęcie na Oddział

### ➤ poszanowanie intymności





Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część I – Przyjęcie na Oddział

Respondenci bardzo wysoko ocenili funkcjonowanie Izby Przyjęć/Szpitalnego Oddziału Ratunkowego w ośmiu badanych obszarach. Bardzo dobre i dobre oceny wystawiane przez respondentów (w sześciostopniowej skali ocen) stanowiły 83,59% wszystkich odpowiedzi.





Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część I – Przyjęcie na Oddział

Jedynie zastrzeżenia, które pojawiły się w tej części badania dotyczą nie przekazywania informacji przez średni personel medyczny (pielęgniarki, ratowników medycznych) SOR-u o czasie oczekiwania na poradę i planowanym postępowaniu wobec pacjentów. Negatywnej odpowiedzi udzieliło 93 respondentów, czyli 26,95% ankietowanych.



Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część II – Opieka personelu medycznego na Oddziale

Druga część badania satysfakcji Pacjentów poświęcona została ocenie jakości pracy kadry lekarskiej i pielęgniarskiej zatrudnionej na Oddziałach Szpitalnych.



Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część II – Opieka personelu medycznego na Oddziale

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

- tak – 298 odpowiedzi (86,37%)
- nie – 39 odpowiedzi (11,30%)
- brak odpowiedzi – 8 odpowiedzi ( 2,31%)

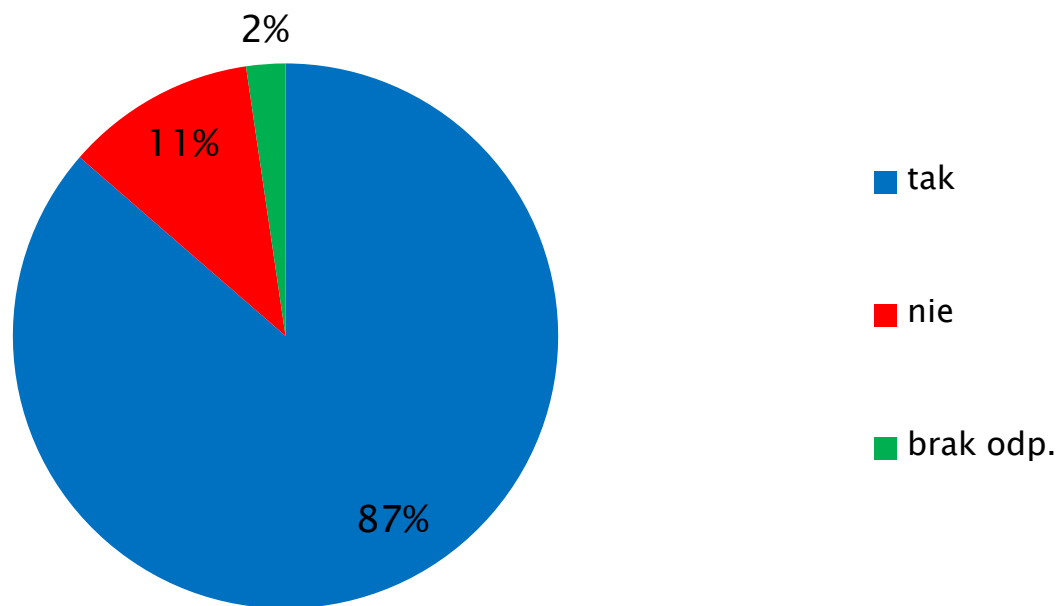


Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część II – Opieka personelu medycznego na Oddziale

### ➤ informacje topograficzne





Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część II – Opieka personelu medycznego na Oddziale

### Negatywne odpowiedzi:

○ Oddział Wewnętrzny II	5 z 33 – 15,15%
○ Chirurgia Ogólna	10 z 48 – 20,83%
○ Położnictwo	7 z 21 – 33,33%
○ Ginekologia	8 z 25 – 32%
○ Neurologia	4 z 23 – 17,39%
○ Chirurgia Urazowo-Ortopedyczna	3 z 28 – 10,71%



Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część II – Opieka personelu medycznego na Oddziale

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

- tak – 283 odpowiedzi (82,02%)
- nie – 55 odpowiedzi (15,94%)
- brak odpowiedzi – 7 odpowiedzi ( 2,02%)

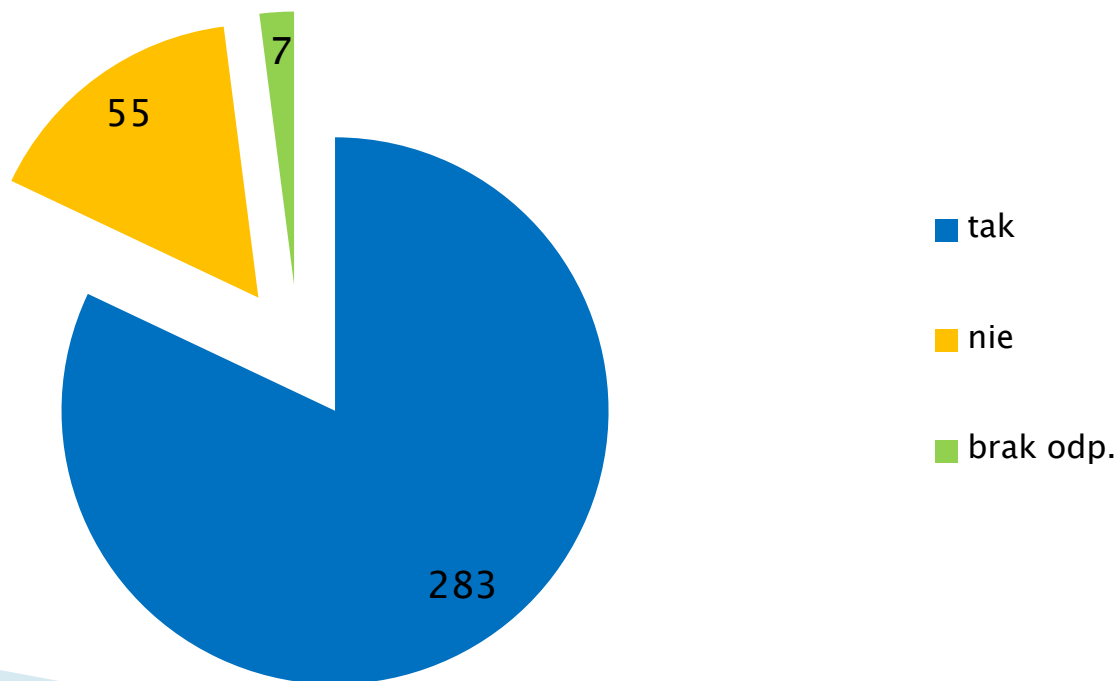


Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część II – Opieka personelu medycznego na Oddziale

### ➤ informacje nt. Regulaminu Organizacyjnego







Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część II – Opieka personelu medycznego na Oddziale

### Negatywne odpowiedzi:

○ Oddział Wewnętrzny II	8 z 33 – 24,24%
○ Chirurgia Ogólna	11 z 48 – 22,91%
○ Położnictwo	14 z 21 – 66,66%
○ Ginekologia	7 z 25 – 28%
○ Neurologia	4 z 23 – 17,39%
○ Chirurgia Urazowo-Ortopedyczna	5 z 28 – 17,85%



Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część II – Opieka personelu medycznego na Oddziale

### 3. Czy został/-a Pan/Pani zapoznany/-a z Prawami i Obowiązkami Pacjenta?

- tak – 271 odpowiedzi (78,55%)
- nie – 63 odpowiedzi (18,26%)
- brak odpowiedzi – 11 odpowiedzi ( 3,18%)

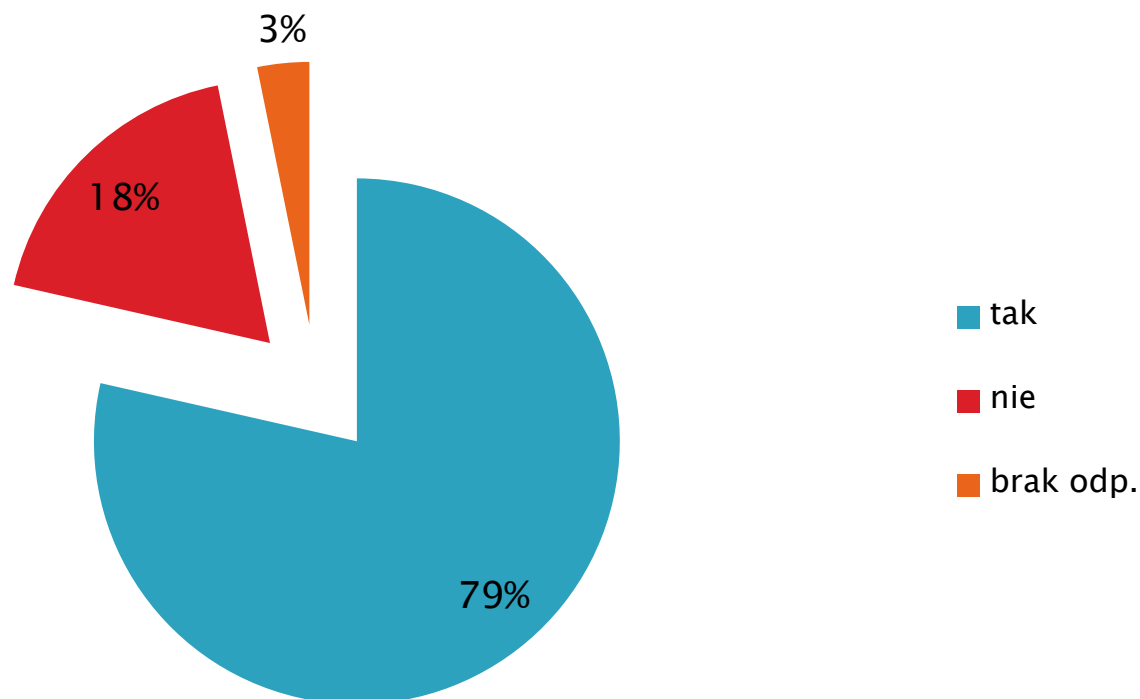


Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część II – Opieka personelu medycznego na Oddziale

### ➤ informacje nt. Praw i Obowiązków Pacjenta





Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część II – Opieka personelu medycznego na Oddziale

### Negatywne odpowiedzi:

○ Oddział Wewnętrzny II	8 z 33 – 24,24%
○ Chirurgia Ogólna	15 z 48 – 31,25%
○ Położnictwo	6 z 21 – 28,57%
○ Ginekologia	10 z 25 – 40%
○ Neurologia	6 z 23 – 26,08%
○ Chirurgia Urazowo-Ortopedyczna	7 z 28 – 25%



Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część II – Opieka personelu medycznego na Oddziale

### 4. Czy poznał/-a Pan/Pani swojego lekarza prowadzącego?

- tak – 291 odpowiedzi (84,34%)
- nie – 38 odpowiedzi (11,01%)
- brak odpowiedzi – 16 odpowiedzi ( 4,63%)

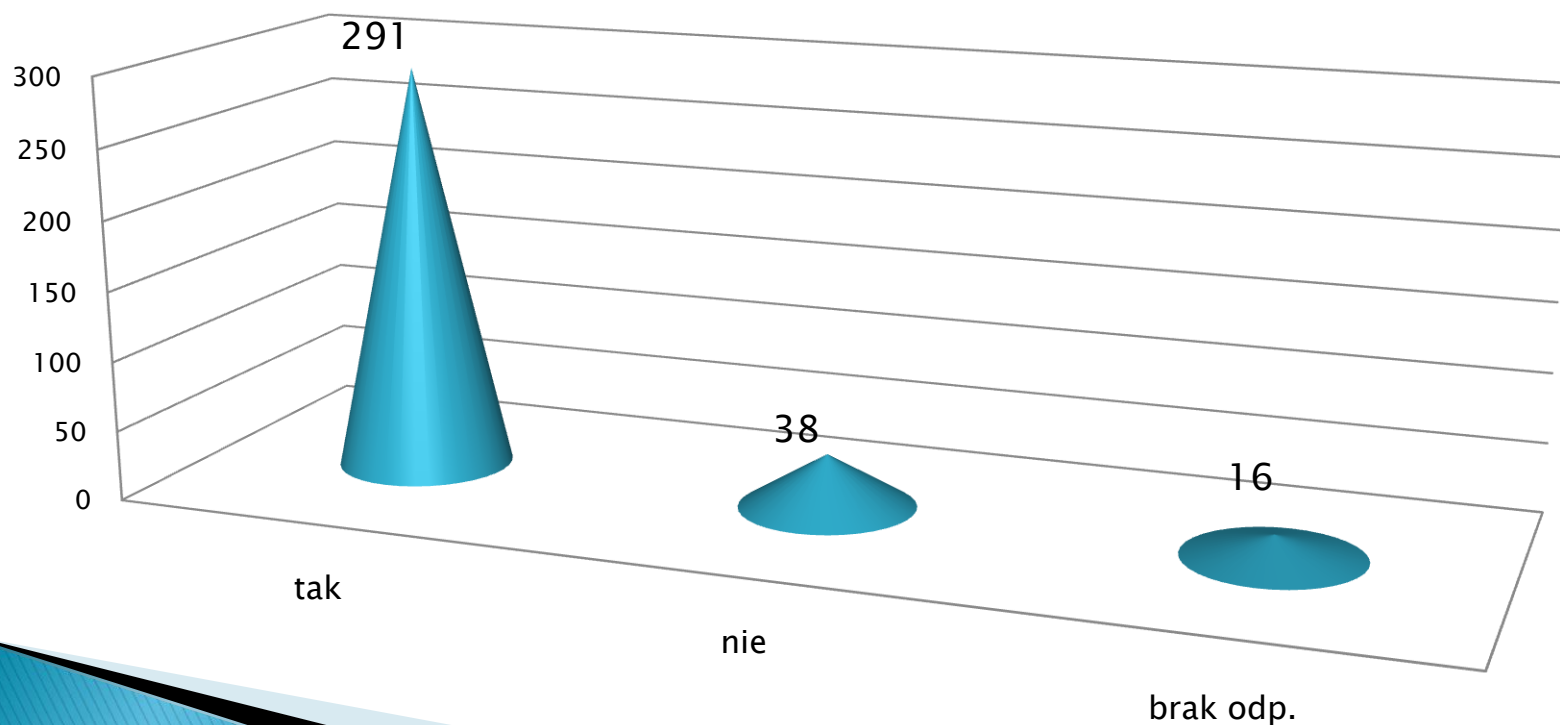


Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część II – Opieka personelu medycznego na Oddziale

- **poznanie lekarza prowadzącego**





Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część II – Opieka personelu medycznego na Oddziale

### Negatywne odpowiedzi:

○ Oddział Wewnętrzny II	5 z 33 – 15,15%
○ Chirurgia Ogólna	7 z 48 – 14,58%
○ Położnictwo	7 z 21 – 33,33%
○ Ginekologia	5 z 25 – 20%
○ Neurologia	5 z 23 – 21,73%
○ Chirurgia Urazowo-Ortopedyczna	4 z 28 – 14,28%



Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część II – Opieka personelu medycznego na Oddziale

**5. Czy był Pan/Pani informowany/-a przez lekarza o aktualnej sytuacji zdrowotnej i planowanym postępowaniu leczniczym?**

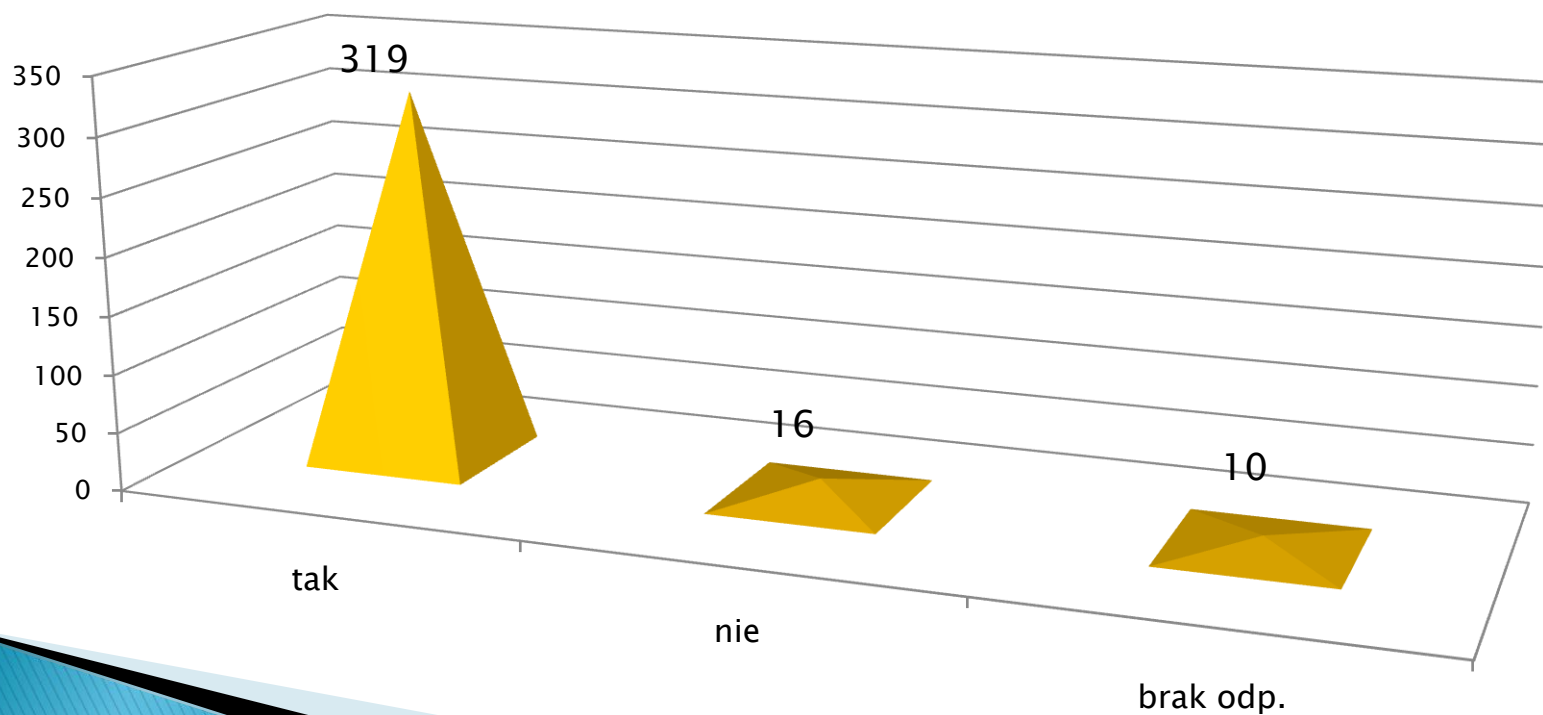
- tak – 319 odpowiedzi (92,46%)
- nie – 16 odpowiedzi ( 4,63%)
- brak odpowiedzi – 10 odpowiedzi ( 2,89%)





## Część II – Opieka personelu medycznego na Oddziale

### ➤ przekaz informacji medycznych





Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część II – Opieka personelu medycznego na Oddziale

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

- tak – 263 odpowiedzi (76,23%)
- nie – 66 odpowiedzi (19,13%)
- brak odpowiedzi – 16 odpowiedzi ( 4,63%)

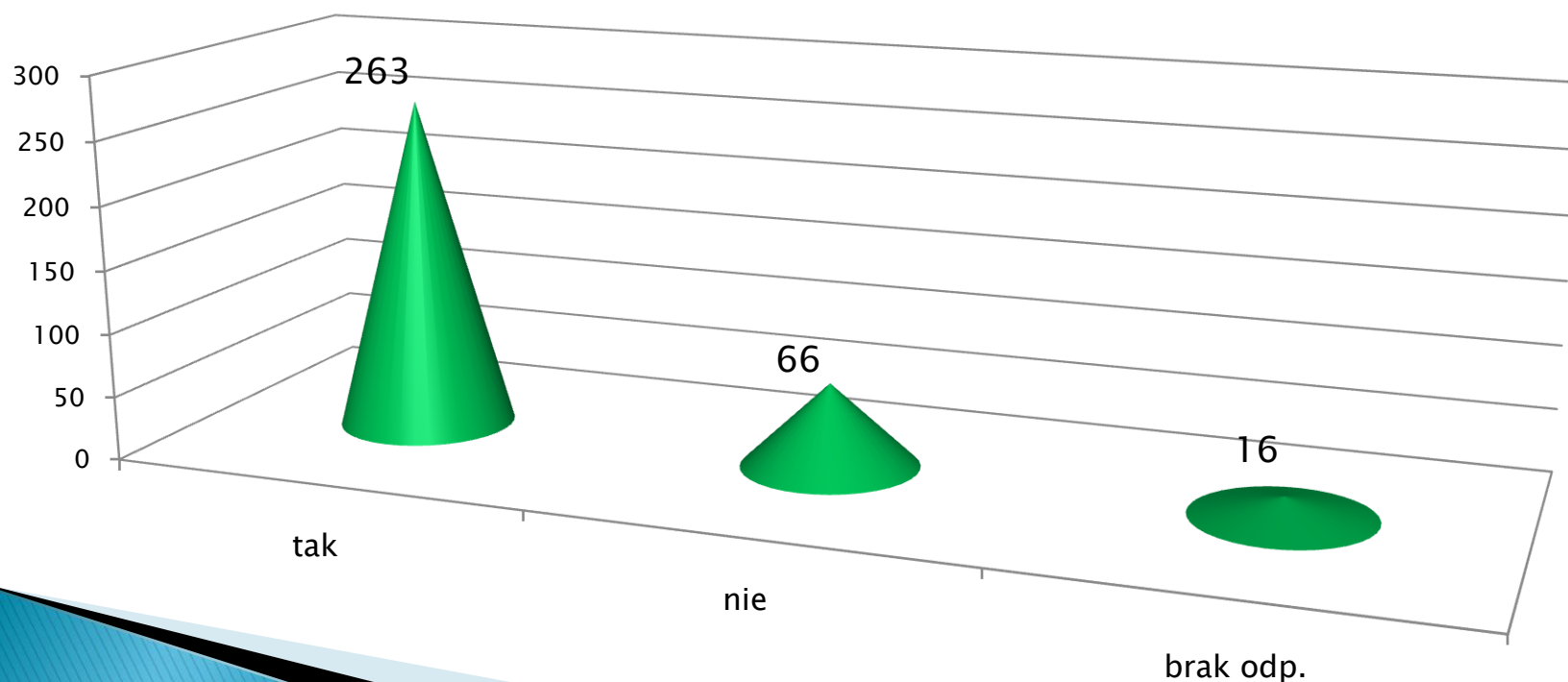


Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część II – Opieka personelu medycznego na Oddziale

### ➤ inf. o skutkach ubocznych terapii





Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część II – Opieka personelu medycznego na Oddziale

### Negatywne odpowiedzi:

○ Oddział Wewnętrzny II	9 z 33 – 27,27%
○ Chirurgia Ogólna	9 z 48 – 18,75%
○ Położnictwo	8 z 21 – 38,09%
○ Ginekologia	7 z 25 – 28%
○ Neurologia	3 z 23 – 13,04%
○ Chirurgia Urazowo-Ortopedyczna	8 z 28 – 28,57%



Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część II – Opieka personelu medycznego na Oddziale

### 7. Czy lekarz wyrażał się w sposób zrozumiały dla Pana/Pani?

- tak – 324 odpowiedzi (93,91%)
- nie – 13 odpowiedzi ( 3,76%)
- brak odpowiedzi – 8 odpowiedzi ( 2,31%)

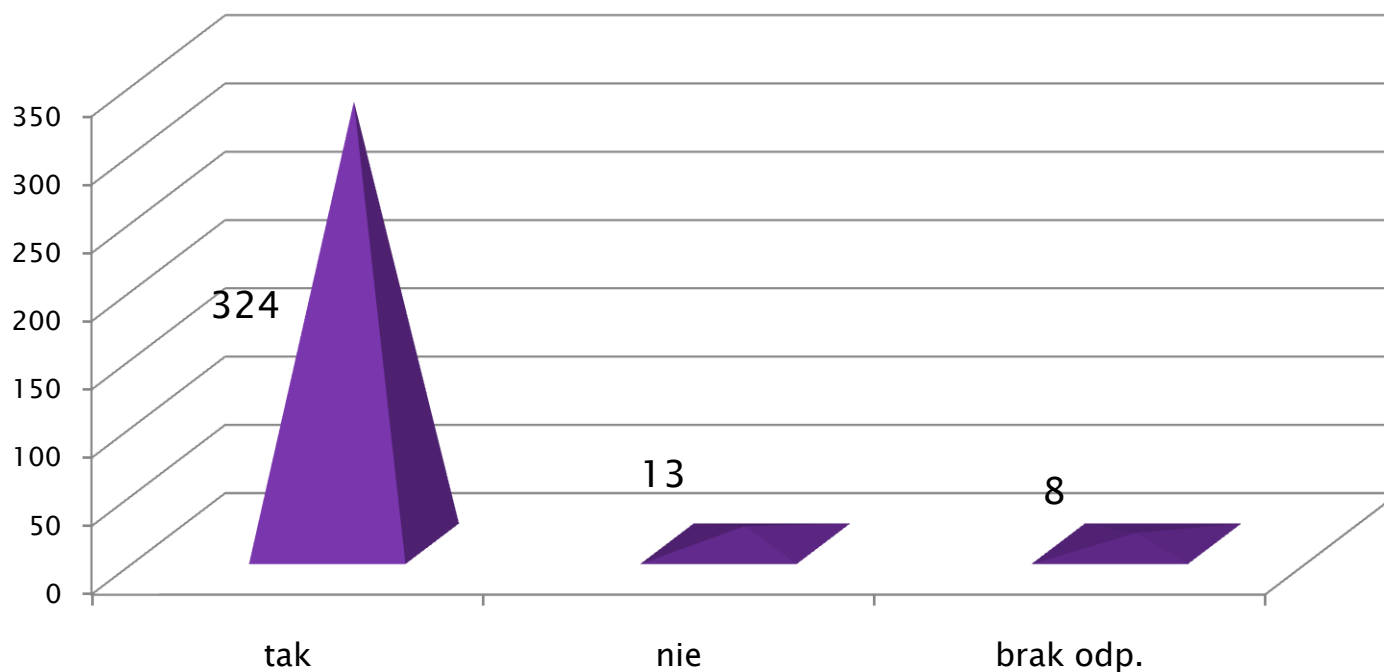


Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część II – Opieka personelu medycznego na Oddziale

### ➤ zrozumiałość wypowiedzi





Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część II – Opieka personelu medycznego na Oddziale

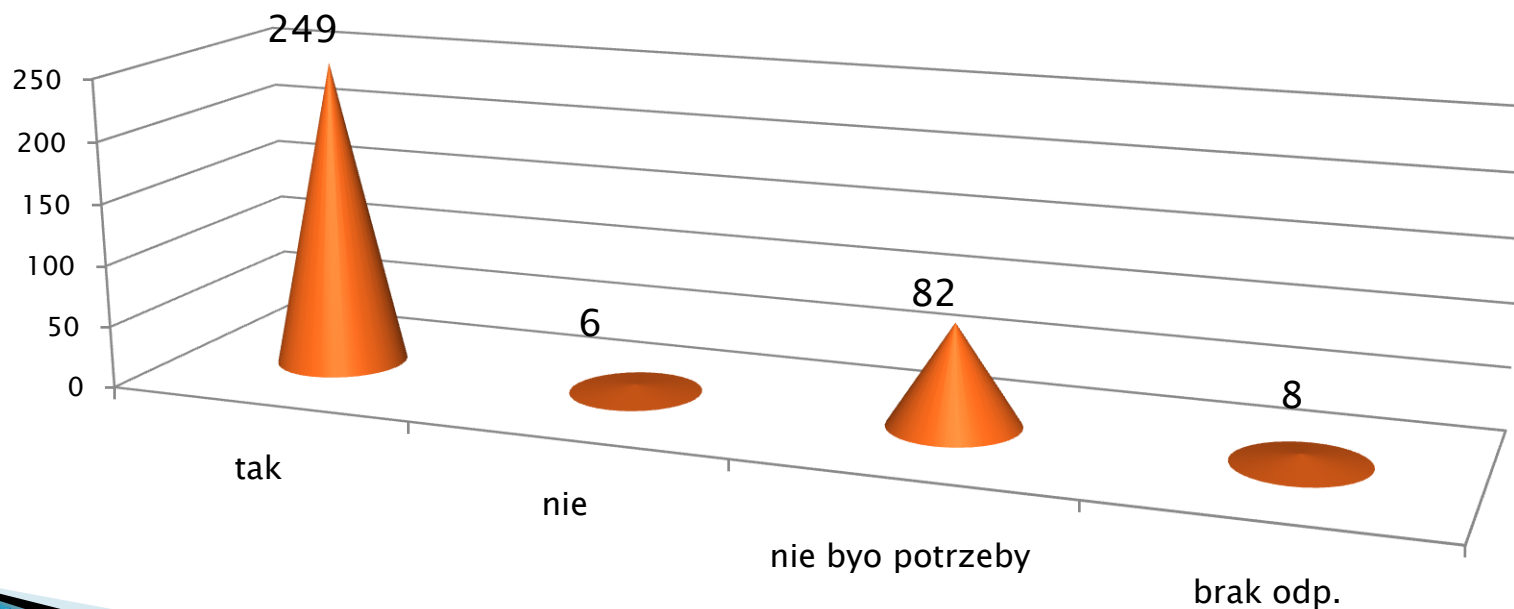
### 8. Czy lekarz był dla Pana/Pani dostępny w razie potrzeby?

- tak – 249 odpowiedzi (72,17%)
- nie – 6 odpowiedzi ( 1,73%)
- nie było potrzeby – 82 odpowiedzi (23,76%)
- brak odpowiedzi – 8 odpowiedzi ( 2,31%)



## Część II – Opieka personelu medycznego na Oddziale

### ➤ dostępność lekarza







Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część II – Opieka personelu medycznego na Oddziale

### 9. Czy lekarz okazywał życzliwość w stosunku do Pana/Pani osoby?

- tak – 333 odpowiedzi (96,52%)
- nie – 4 odpowiedzi ( 1,15%)
- brak odpowiedzi – 8 odpowiedzi ( 2,31%)

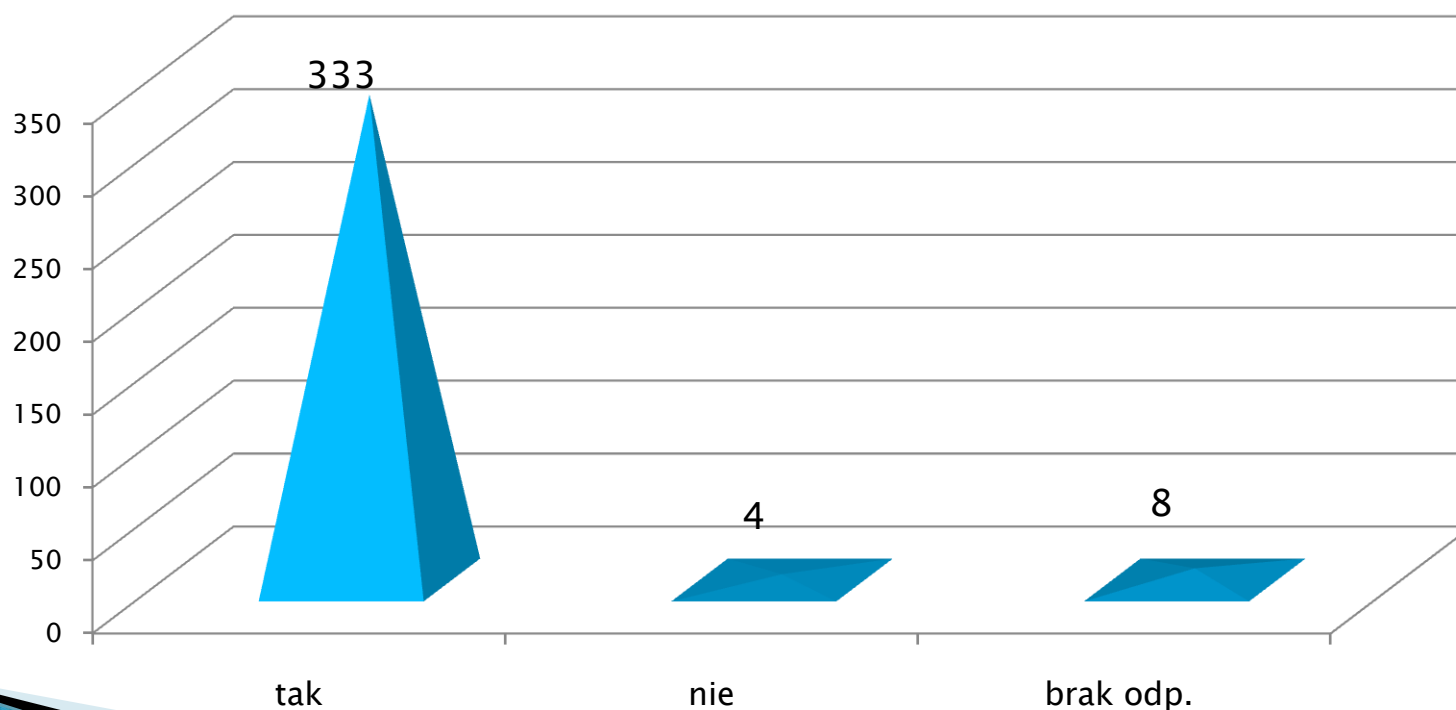


Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część II – Opieka personelu medycznego na Oddziale

### ➤ życzliwość lekarza





Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część II – Opieka personelu medycznego na Oddziale

### 10. Czy zapewniona została intymność podczas badania lekarskiego?

- tak – 336 odpowiedzi (97,39%)
- nie – 1 odpowiedź ( 0,28%)
- brak odpowiedzi – 8 odpowiedzi ( 2,31%)

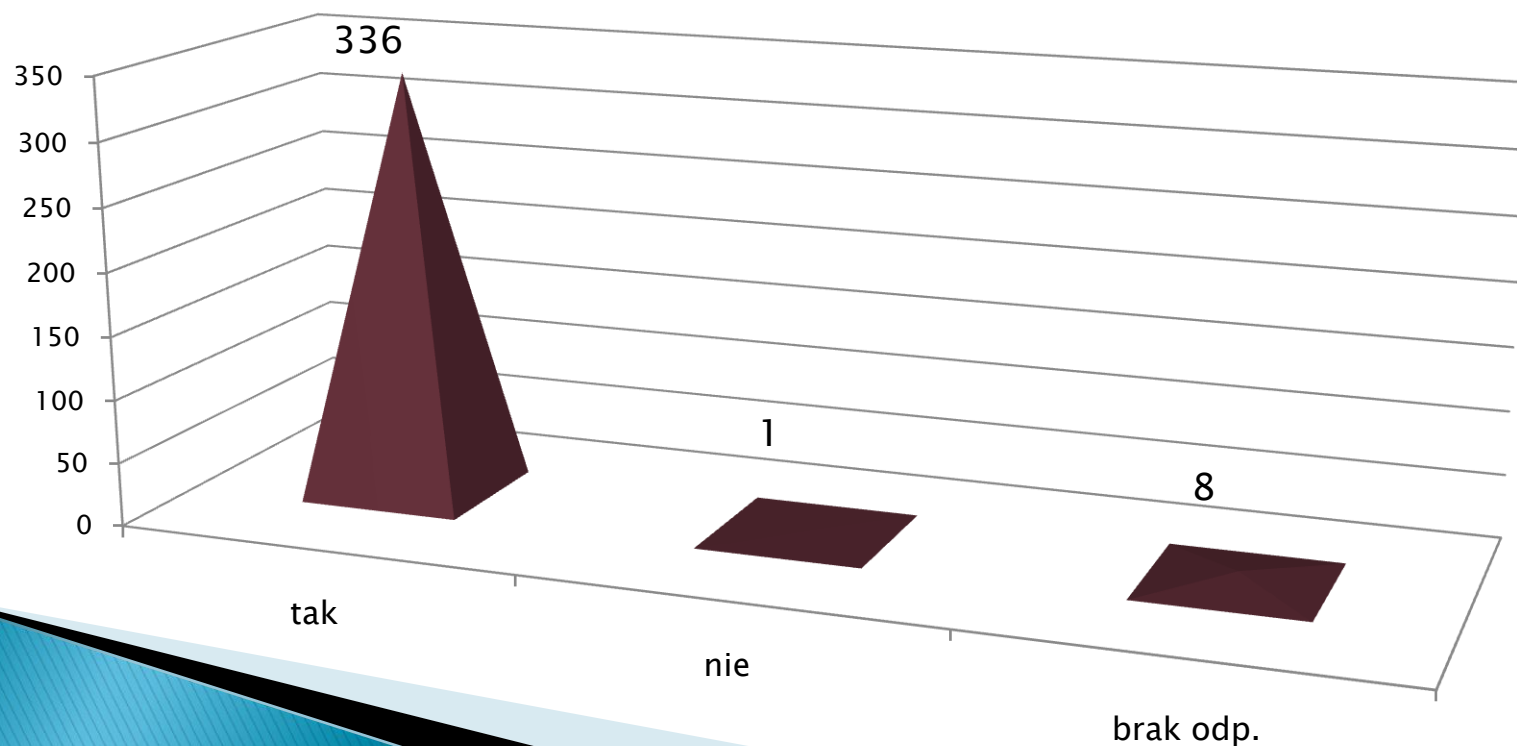


Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część II – Opieka personelu medycznego na Oddziale

### ➤ poszanowanie intymności





Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część II – Opieka personelu medycznego na Oddziale

**11. Czy w pracy personelu lekarskiego wg Pani/Pana jest osoba wyróżniająca się pozytywnym podejściem do problemów pacjentów? Jeśli tak prosimy o podanie nazwiska.**

Respondenci podali szereg nazwisk, które ze względu na ochronę danych osobowych nie zostały ujęte w sprawozdaniu.



Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część II – Opieka personelu medycznego na Oddziale

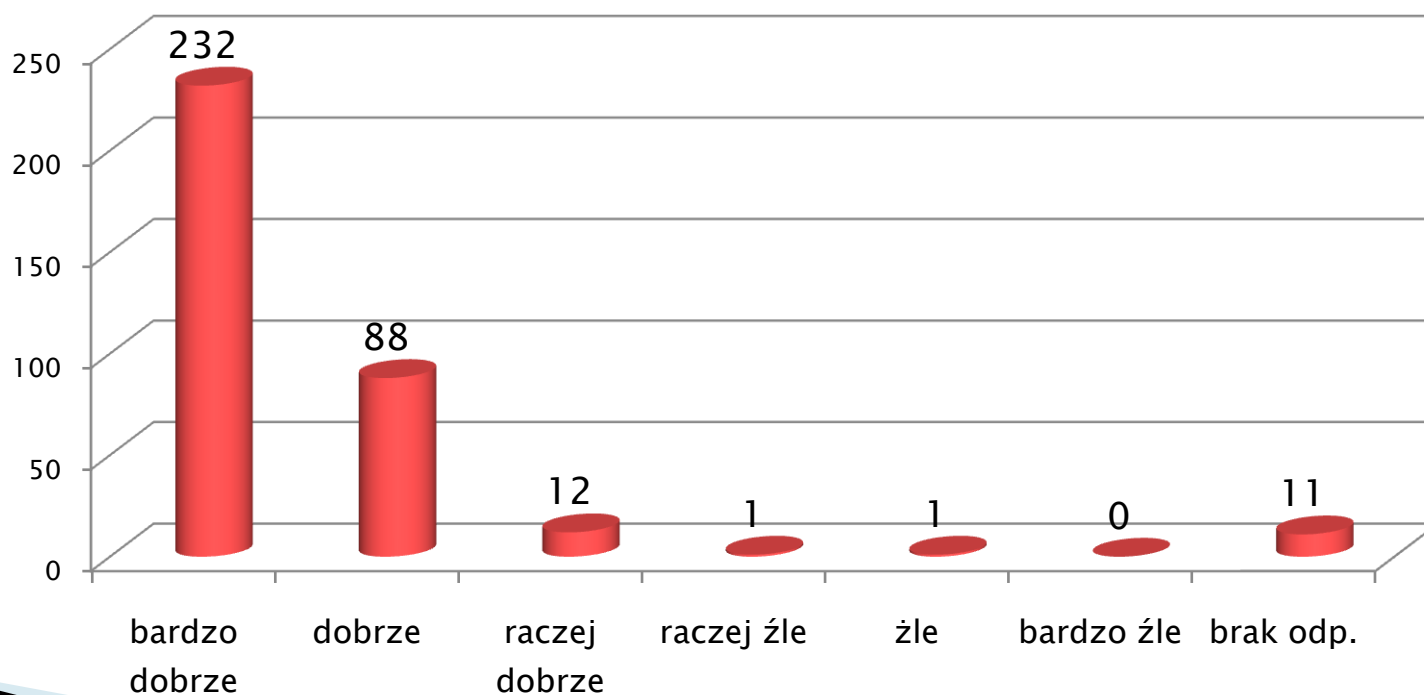
### 12. Jak ocenia Pan/Pani uprzejmość pielęgniarek?

- |                   |                           |
|-------------------|---------------------------|
| ○ bardzo dobrze   | – 232 odpowiedzi (67,24%) |
| ○ dobrze          | – 88 odpowiedzi (25,50%)  |
| ○ raczej dobrze   | – 12 odpowiedzi ( 3,47%)  |
| ○ raczej źle      | – 1 odpowiedź ( 0,28%)    |
| ○ źle             | – 1 odpowiedź ( 0,28%)    |
| ○ bardzo źle      | – 0 odpowiedzi ( 0%)      |
| ○ brak odpowiedzi | – 11 odpowiedzi ( 3,18%)  |



## Część II – Opieka personelu medycznego na Oddziale

### ➤ uprzejmość pielęgniarek





Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część II – Opieka personelu medycznego na Oddziale

### 13. Jak ocenia Pan/Pani udzielanie informacji dotyczących zabiegów pielęgniarskich?

- |                                       |                           |
|---------------------------------------|---------------------------|
| <input type="radio"/> bardzo dobrze   | – 213 odpowiedzi (61,73%) |
| <input type="radio"/> dobrze          | – 100 odpowiedzi (28,98%) |
| <input type="radio"/> raczej dobrze   | – 21 odpowiedzi ( 6,08%)  |
| <input type="radio"/> raczej źle      | – 1 odpowiedź ( 0,28%)    |
| <input type="radio"/> źle             | – 1 odpowiedź ( 0,28%)    |
| <input type="radio"/> bardzo źle      | – 0 odpowiedzi ( 0%)      |
| <input type="radio"/> brak odpowiedzi | – 9 odpowiedzi ( 2,60%)   |



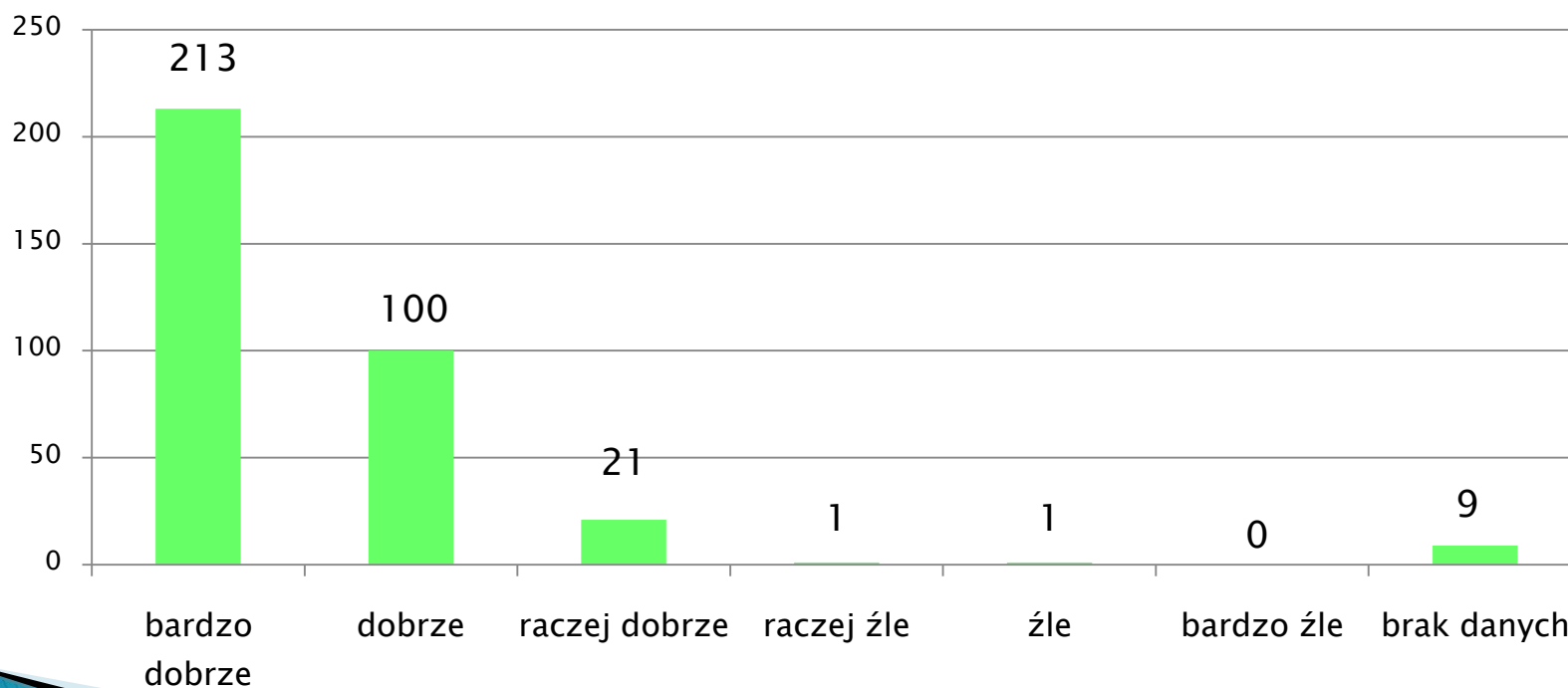


Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część II – Opieka personelu medycznego na Oddziale

### ➤ informacje o zabiegach pielęgniarskich





Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część II – Opieka personelu medycznego na Oddziale

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

- tak – 308 odpowiedzi (89,27%)
- nie – 5 odpowiedzi ( 1,44%)
- nie było potrzeby – 26 odpowiedzi ( 7,53%)
- brak odpowiedzi – 6 odpowiedzi ( 1,73%)

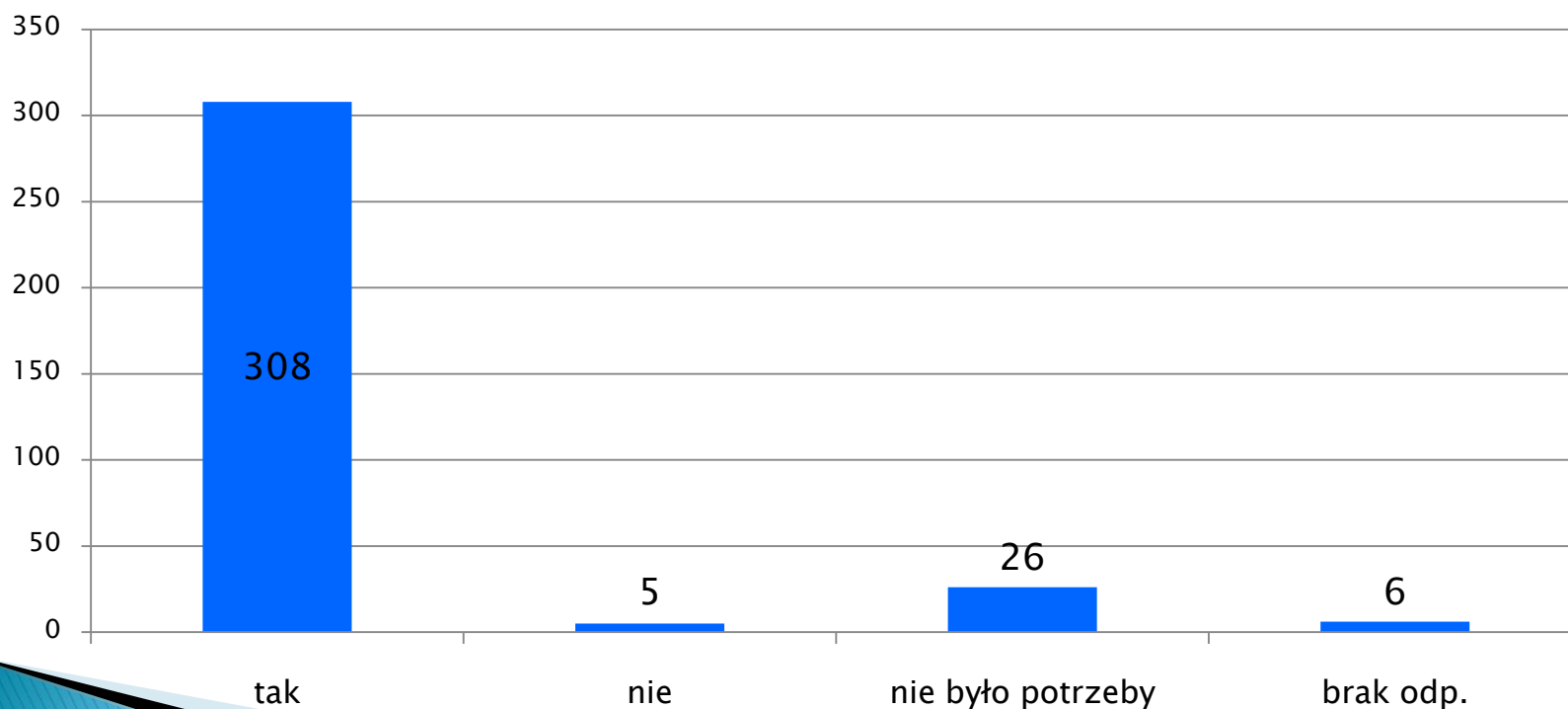


Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część II – Opieka personelu medycznego na Oddziale

### ➤ dostępność pielęgniarek





Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część II – Opieka personelu medycznego na Oddziale

### 15. Czy personel pielęgniarski chętnie służył pomocą?

- tak – 333 odpowiedzi (96,52%)
- nie – 3 odpowiedzi ( 0,86%)
- brak odpowiedzi – 9 odpowiedzi ( 2,60%)

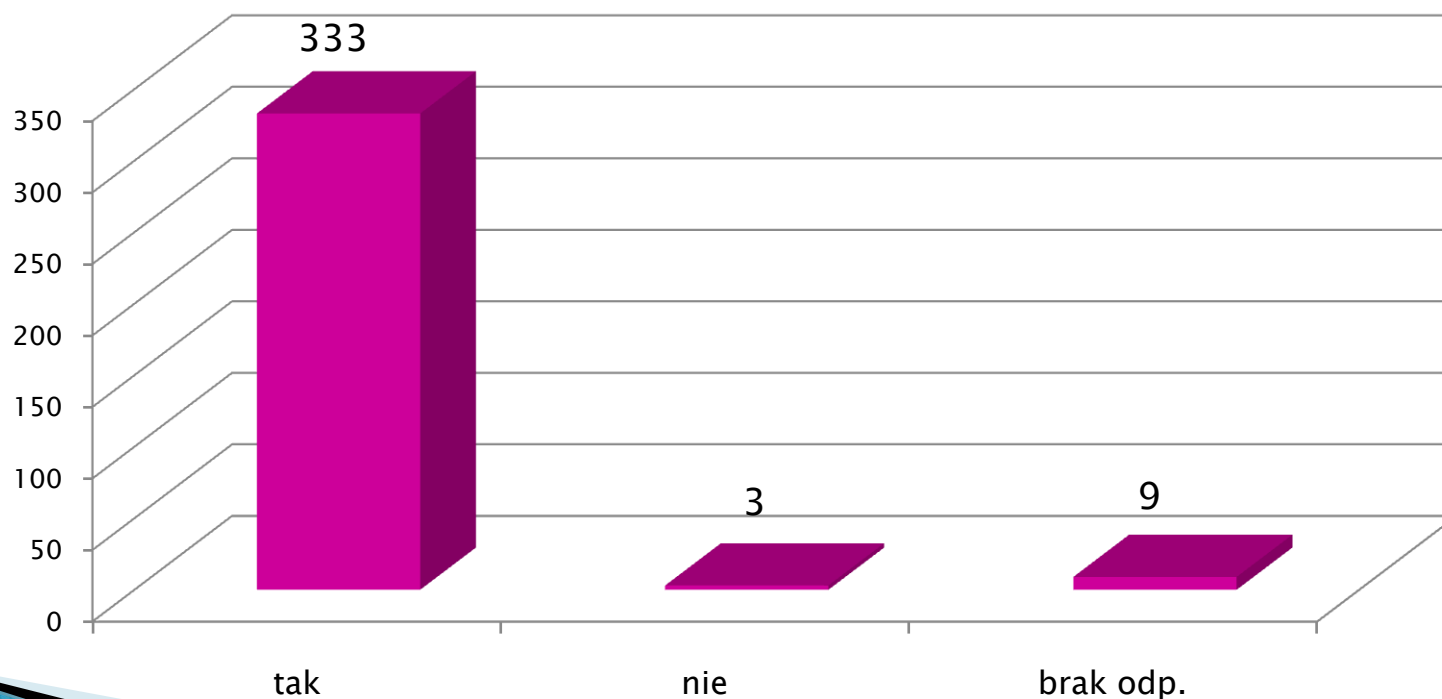


Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część II – Opieka personelu medycznego na Oddziale

### ➤ pomocność pielęgniarek





## Część II – Opieka personelu medycznego na Oddziale

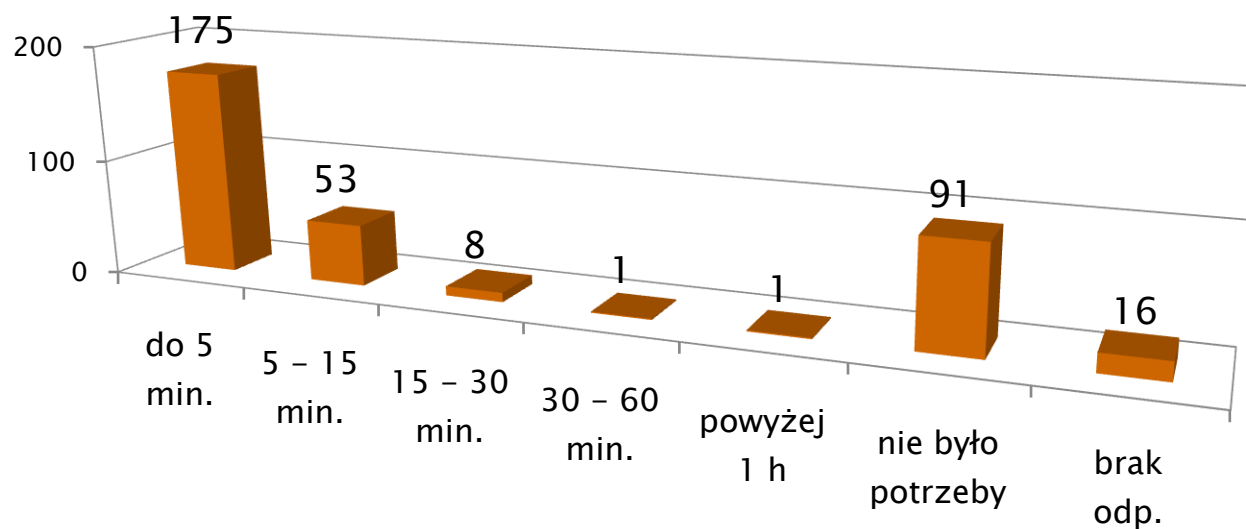
### 16. Jak długo czekał/a Pan/Pani na reakcję personelu pielęgniarskiego po zgłoszeniu bólu, gorszego samopoczucia, czy innego dyskomfortu?

- |   |                           |
|---|---------------------------|
| <input type="radio"/> do 5 min.         | – 175 odpowiedzi (50,72%) |
| <input type="radio"/> 5 – 15 min.       | – 53 odpowiedzi (15,36%)  |
| <input type="radio"/> 15 – 30 min.      | – 8 odpowiedzi ( 2,31%)   |
| <input type="radio"/> 30 – 60 min.      | – 1 odpowiedź ( 0,28%)    |
| <input type="radio"/> powyżej 1 h       | – 1 odpowiedź ( 0,28%)    |
| <input type="radio"/> nie było potrzeby | – 91 odpowiedzi (26,37%)  |
| <input type="radio"/> brak odpowiedzi   | – 16 odpowiedzi ( 4,63%)  |



## Część II – Opieka personelu medycznego na Oddziale

### ➤ czas oczekiwania na reakcję pielęgniarek





Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część II – Opieka personelu medycznego na Oddziale

### 17. Czy personel pielęgniarski w trakcie zabiegów używał jednorazowych rękawiczek?

- tak – 333 odpowiedzi (96,52%)
- nie – 1 odpowiedź ( 0,28%)
- brak odpowiedzi – 11 odpowiedzi ( 3,18%)



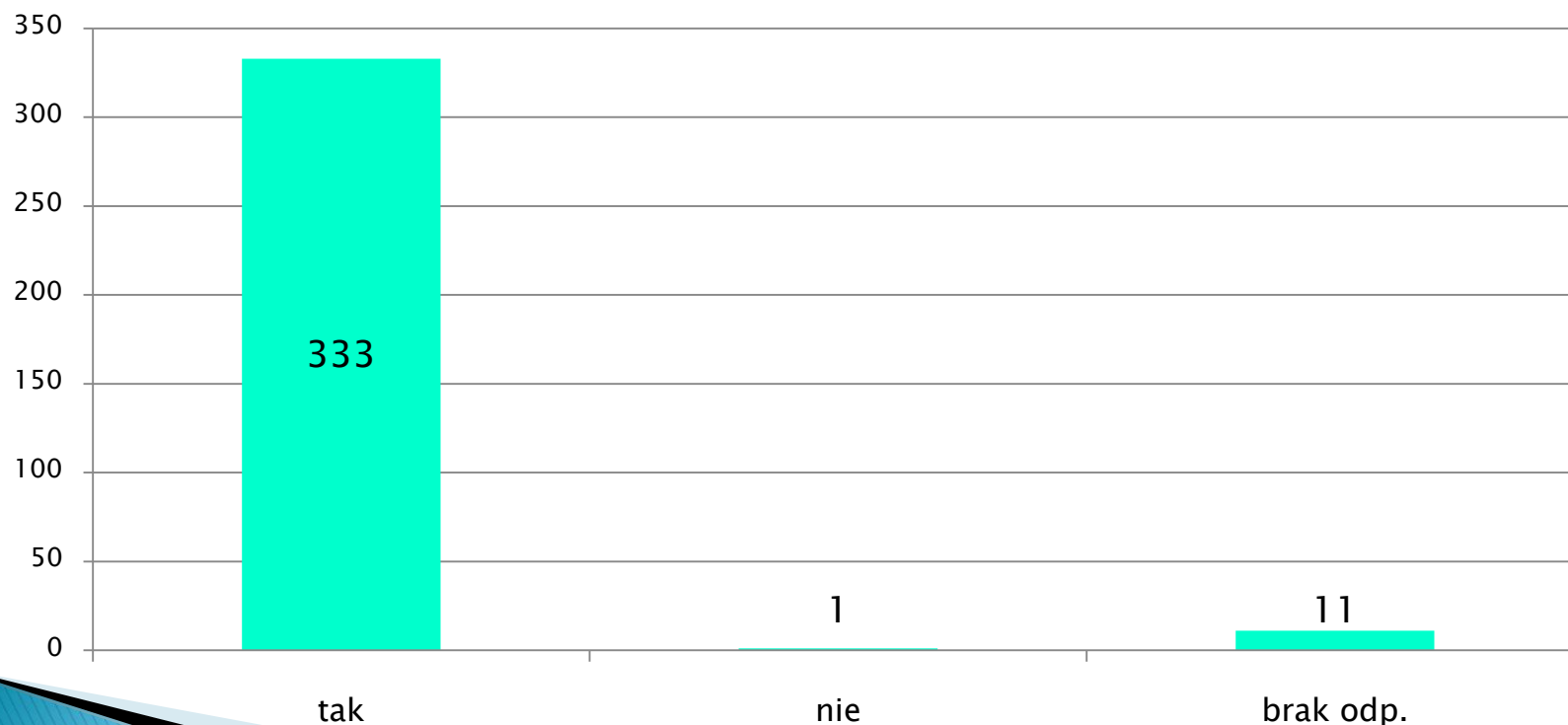


Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część II – Opieka personelu medycznego na Oddziale

### ➤ używanie jednorazowych rękawiczek





Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część II – Opieka personelu medycznego na Oddziale

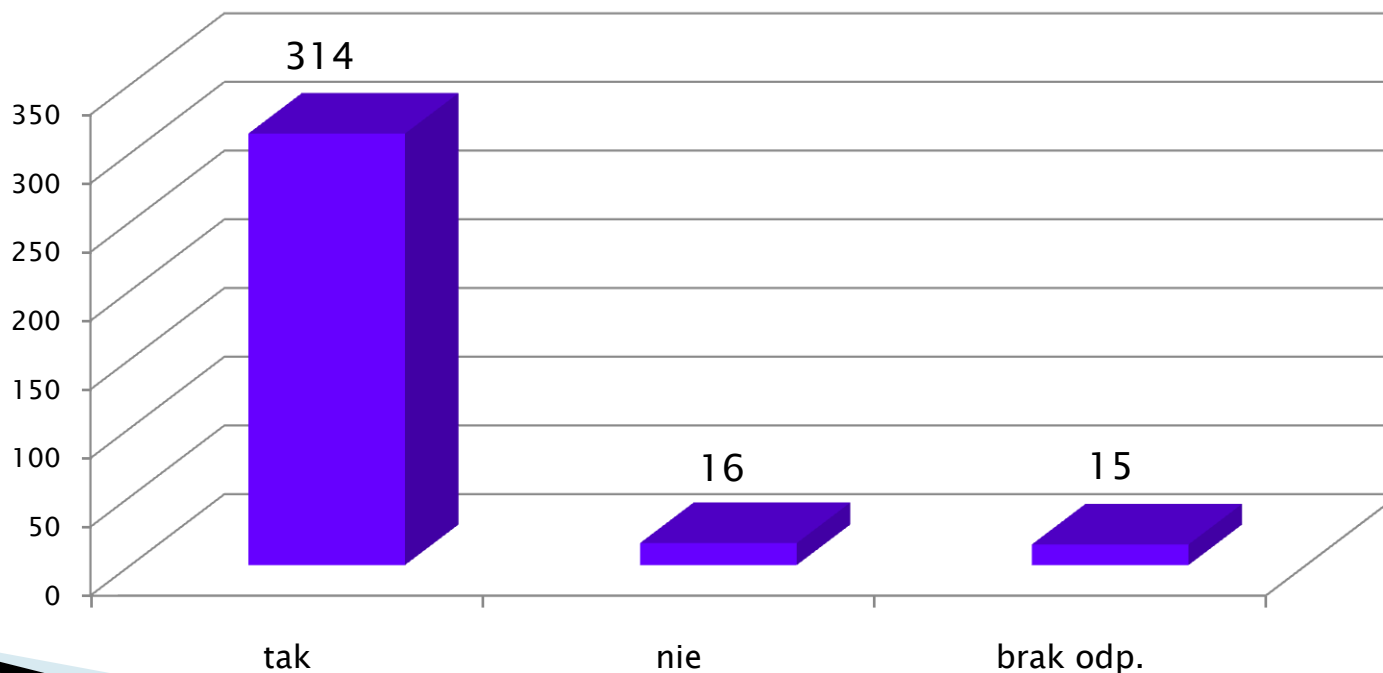
### 18. Czy personel pielęgniarski tłumaczył przebieg badania/zabiegu?

- tak – 314 odpowiedzi (91,01%)
- nie – 16 odpowiedzi ( 4,63%)
- brak odpowiedzi – 15 odpowiedzi ( 4,34%)



## Część II – Opieka personelu medycznego na Oddziale

### ➤ tłumaczenie badania/zabiegu





Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część II – Opieka personelu medycznego na Oddziale

**19. Czy w trakcie zabiegów pielęgniarских zapewniona została intymność (parawany, itp.)?**

- tak – 314 odpowiedzi (91,01%)
- nie – 13 odpowiedzi ( 3,76%)
- brak odpowiedzi – 18 odpowiedzi ( 5,21%)

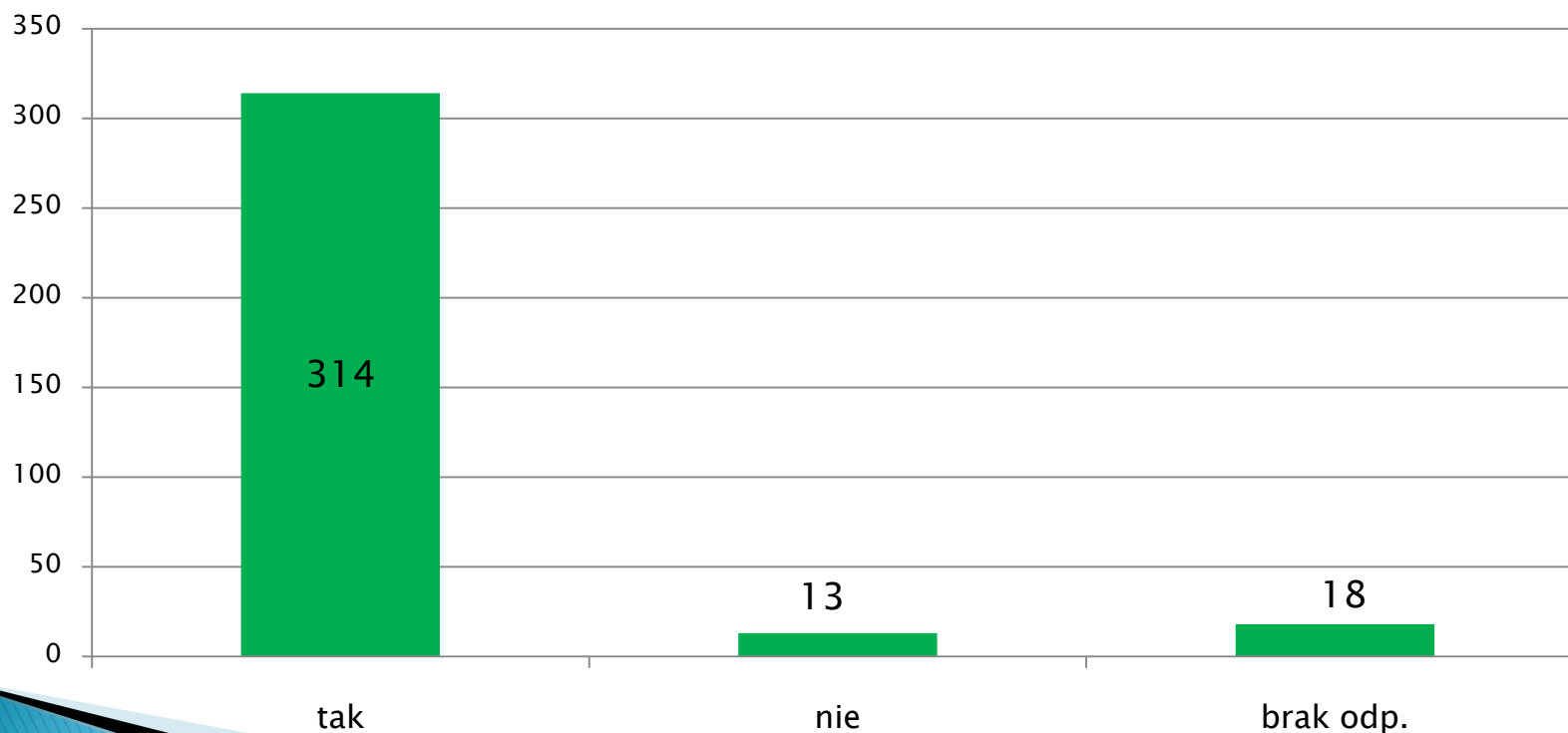


Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część II – Opieka personelu medycznego na Oddziale

### ➤ intymność zabiegów





Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część II – Opieka personelu medycznego na Oddziale

Respondenci przekazywali swoje opinie dotyczące ilości i zakresu przekazywanych informacji, życzliwości, komunikatywności, troskliwości, dostępności i poszanowania intymności. Pozytywne opinie stanowiły 82,95% wszystkich udzielonych odpowiedzi.



Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część III – Funkcjonowanie Oddziału

Trzecia część badania satysfakcji pacjentów poświęcona została ocenie funkcjonowania Oddziałów Szpitalnych. Respondenci mieli możliwość przekazywania swoich opinii na temat estetyki, czystości (sal, sanitariatów i pościeli), jakości i czasu serwowania posiłków, dostępu do telefonu stacjonarnego oraz odwiedzin.



## Część III – Funkcjonowanie Oddziału

### 1. Jak ocenia Pan/Pani estetykę Oddziału?

- |                   |                           |
|-------------------|---------------------------|
| ■ bardzo dobrze   | – 194 odpowiedzi (56,23%) |
| ■ dobrze          | – 112 odpowiedzi (32,46%) |
| ■ raczej dobrze   | – 27 odpowiedzi ( 7,82%)  |
| ■ raczej źle      | – 0 odpowiedzi ( 0%)      |
| ■ źle             | – 1 odpowiedź ( 0,28%)    |
| ■ bardzo źle      | – 1 odpowiedź ( 0,28%)    |
| ■ brak odpowiedzi | – 10 odpowiedzi ( 2,89%)  |



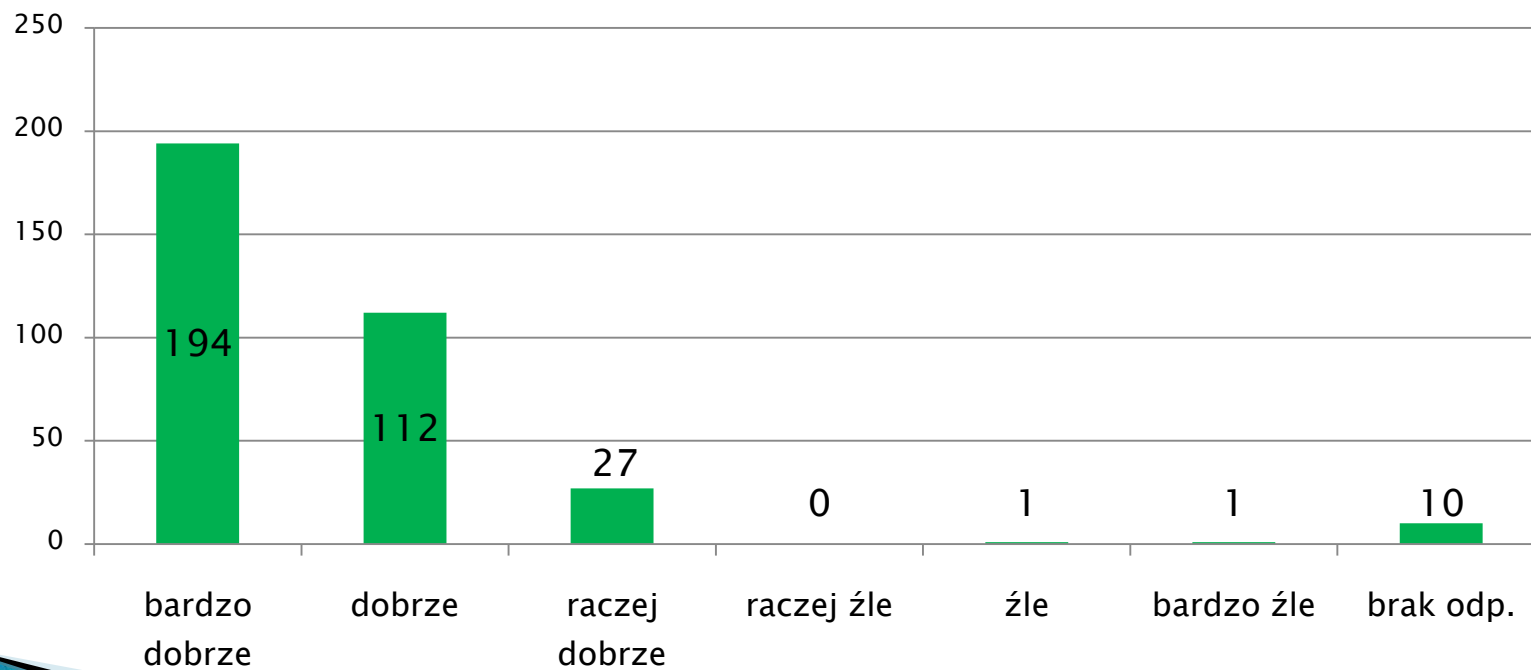


Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część III – Funkcjonowanie Oddziału

### ➤ estetyka Oddziału





Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część III – Funkcjonowanie Oddziału

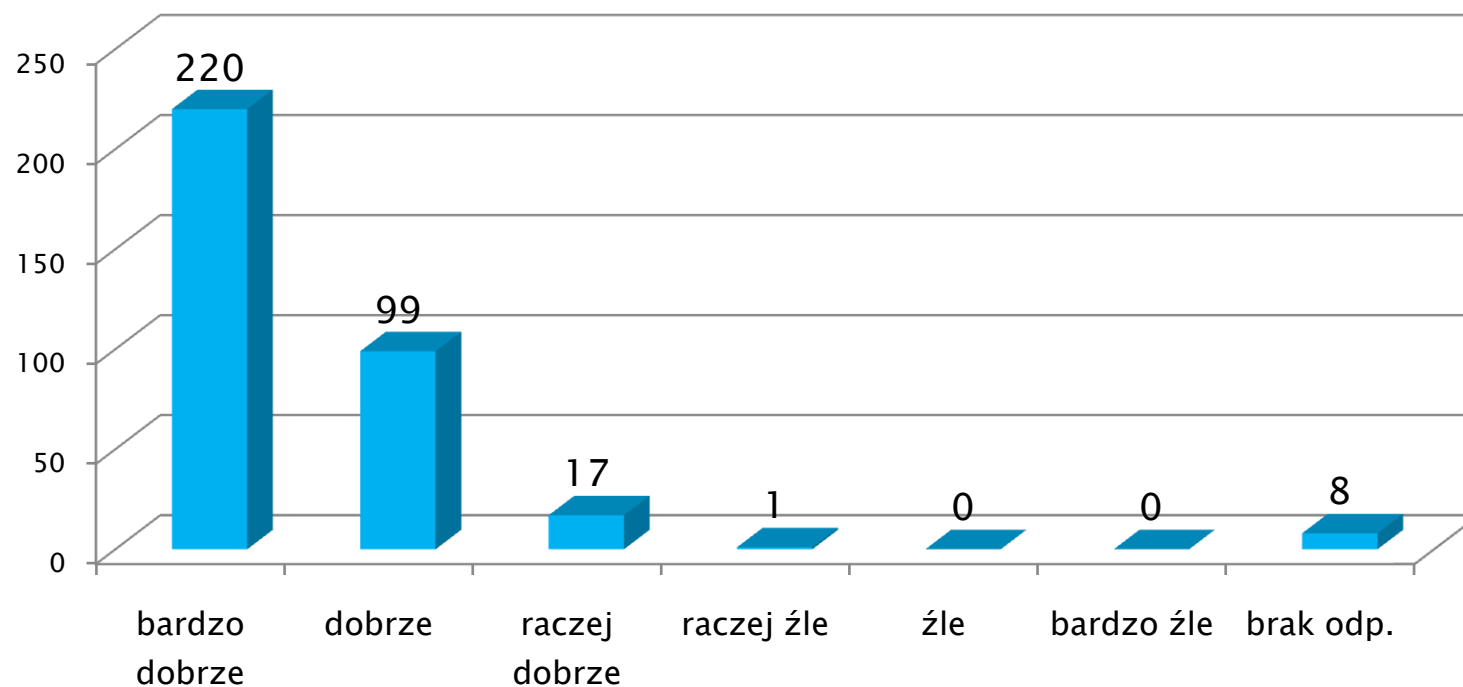
### 2. Jak ocenia Pan/Pani czystość w Oddziale?

- |                   |                           |
|-------------------|---------------------------|
| ▪ bardzo dobrze   | - 220 odpowiedzi (63,76%) |
| ▪ dobrze          | - 99 odpowiedzi (28,69%)  |
| ▪ raczej dobrze   | - 17 odpowiedzi ( 4,92%)  |
| ▪ raczej źle      | - 1 odpowiedź ( 0,28%)    |
| ▪ źle             | - 0 odpowiedzi ( 0%)      |
| ▪ bardzo źle      | - 0 odpowiedzi ( 0%)      |
| ▪ brak odpowiedzi | - 8 odpowiedzi ( 2,31%)   |



## Część III – Funkcjonowanie Oddziału

### ➤ czystość w Oddziale





## Część III – Funkcjonowanie Oddziału

### 3. Jak ocenia Pan/Pani czystość sanitariatów?

- |                   |                           |
|-------------------|---------------------------|
| ■ bardzo dobrze   | - 173 odpowiedzi (50,14%) |
| ■ dobrze          | - 132 odpowiedzi (38,26%) |
| ■ raczej dobrze   | - 23 odpowiedzi ( 6,66%)  |
| ■ raczej źle      | - 4 odpowiedzi ( 1,15%)   |
| ■ źle             | - 0 odpowiedzi ( 0%)      |
| ■ bardzo źle      | - 0 odpowiedzi ( 0%)      |
| ■ brak odpowiedzi | - 13 odpowiedzi ( 3,76%)  |

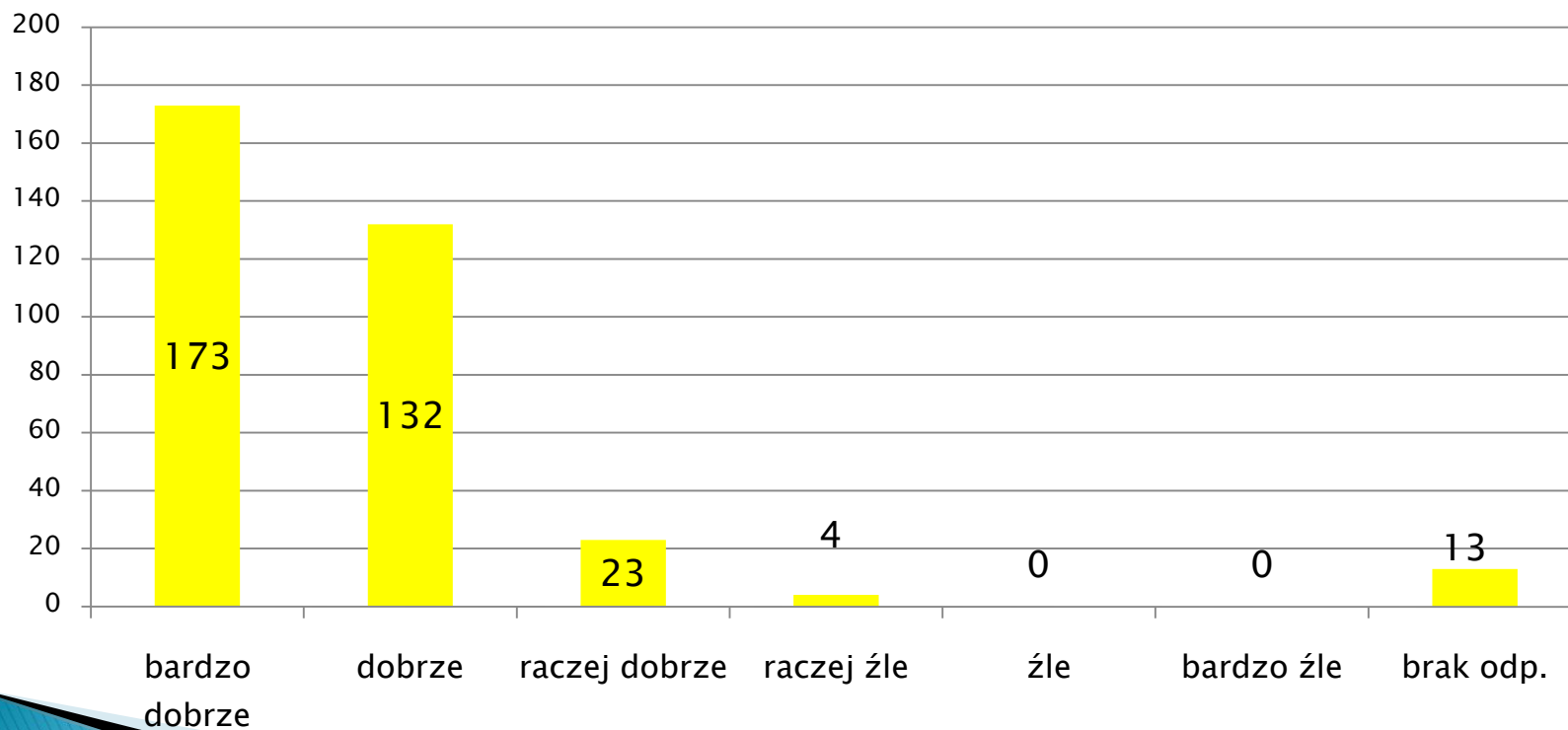


Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część III – Funkcjonowanie Oddziału

### ➤ czystość sanitariatów





Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część III – Funkcjonowanie Oddziału

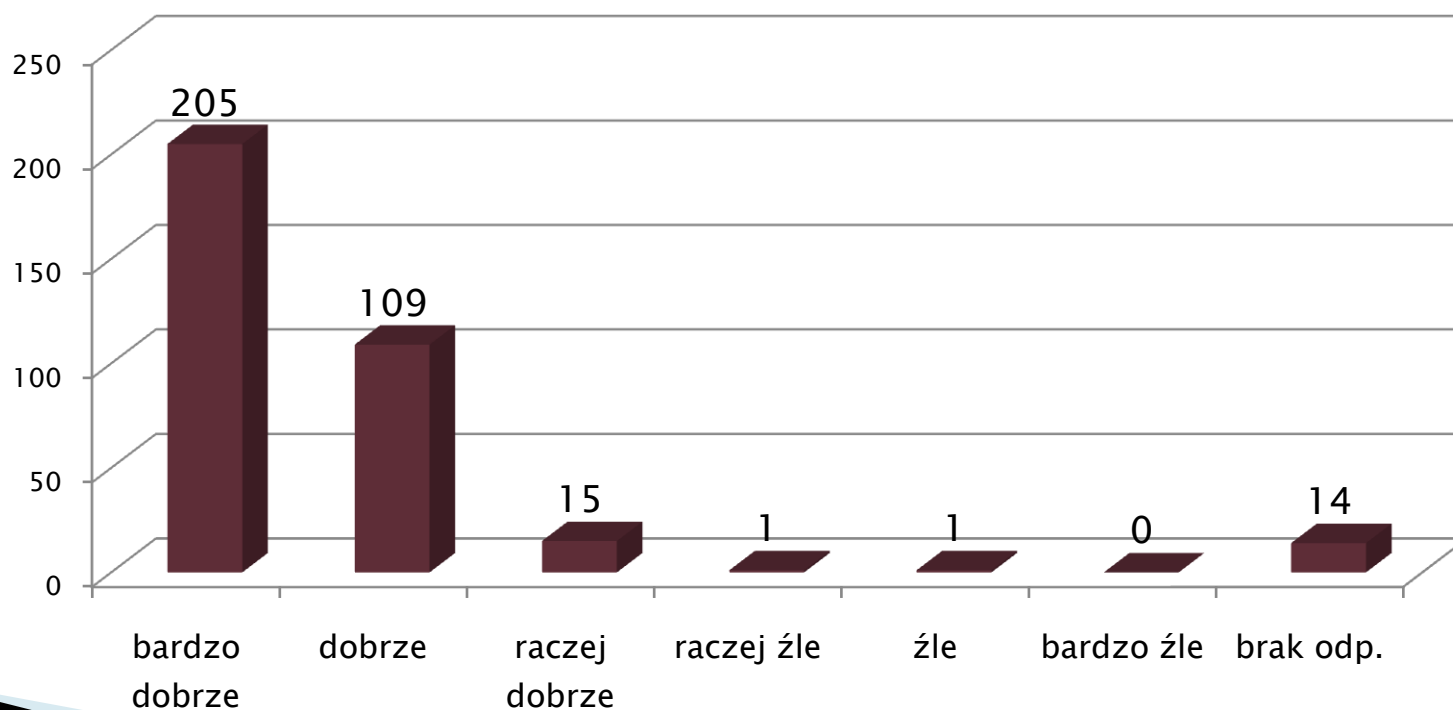
### 4. Jak ocenia Pan/Pani czystość bielizny pościelowej?

- |                   |                           |
|-------------------|---------------------------|
| ■ bardzo dobrze   | - 205 odpowiedzi (59,42%) |
| ■ dobrze          | - 109 odpowiedzi (31,59%) |
| ■ raczej dobrze   | - 15 odpowiedzi ( 4,34%)  |
| ■ raczej źle      | - 1 odpowiedź ( 0,28%)    |
| ■ źle             | - 1 odpowiedź ( 0,28%)    |
| ■ bardzo źle      | - 0 odpowiedzi ( 0%)      |
| ■ brak odpowiedzi | - 14 odpowiedzi ( 4,05%)  |



## Część III – Funkcjonowanie Oddziału

### ➤ czystość pościeli





Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część III – Funkcjonowanie Oddziału

### 5. Jak ocenia Pan/Pani walory smakowe posiłków?

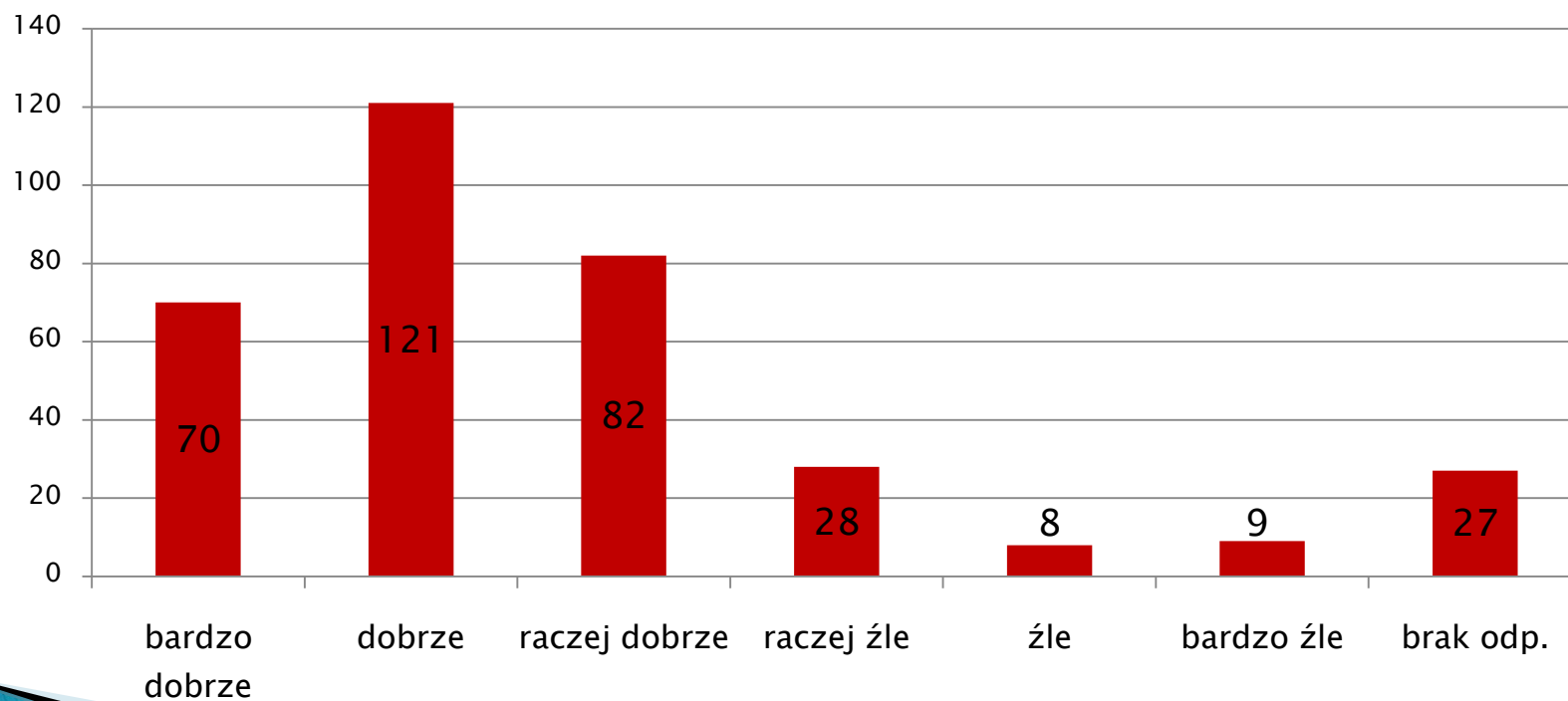
- |                   |                           |
|-------------------|---------------------------|
| ■ bardzo dobrze   | - 70 odpowiedzi (20,28%)  |
| ■ dobrze          | - 121 odpowiedzi (35,07%) |
| ■ raczej dobrze   | - 82 odpowiedzi (23,76%)  |
| ■ raczej źle      | - 28 odpowiedzi ( 8,11%)  |
| ■ źle             | - 8 odpowiedzi ( 2,31%)   |
| ■ bardzo źle      | - 9 odpowiedzi ( 2,60%)   |
| ■ brak odpowiedzi | - 27 odpowiedzi ( 7,82%)  |





## Część III – Funkcjonowanie Oddziału

### ➤ smak posiłków





Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część III – Funkcjonowanie Oddziału

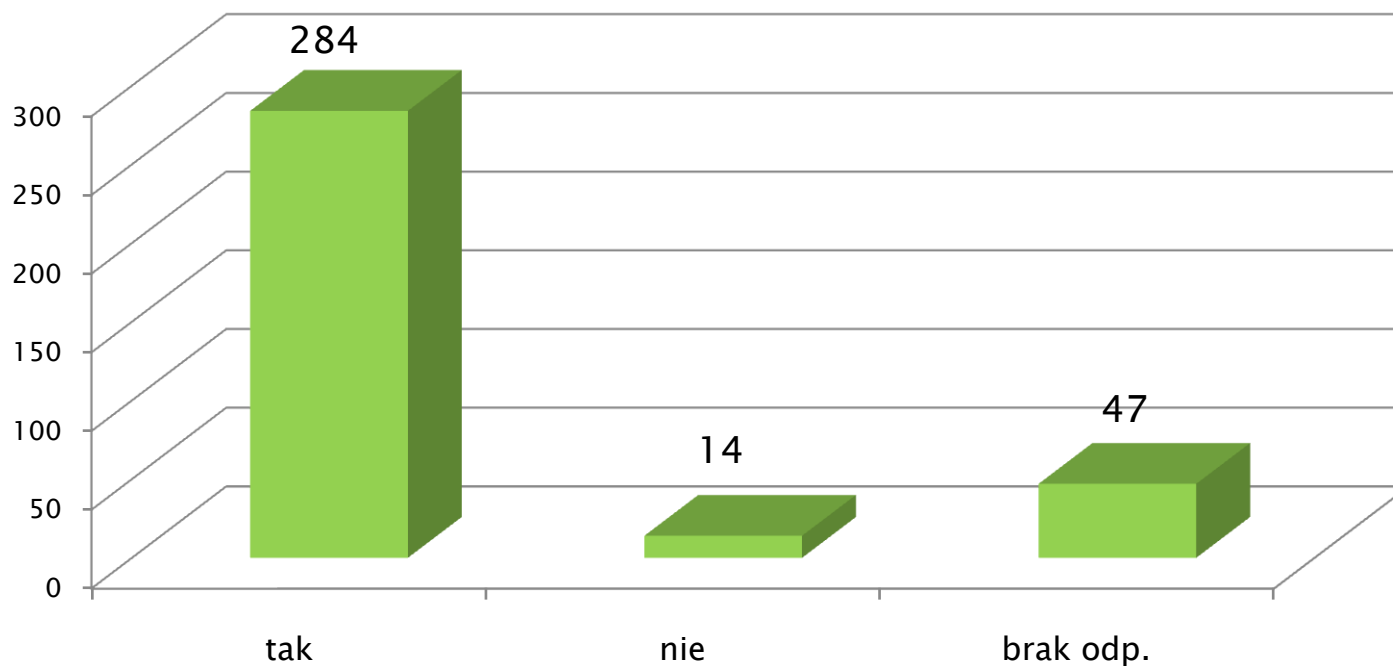
### 6. Jak ocenia Pan/Pani czas podawania posiłków?

- tak - 284 odpowiedzi (82,31%)
- nie, bo... - 14 odpowiedzi ( 4,05%)
- brak odpowiedzi - 47 odpowiedzi (13,62%)



## Część III – Funkcjonowanie Oddziału

### ➤ czas podawania posiłków





Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część III – Funkcjonowanie Oddziału

### Uwagi:

- za krótki odstęp czasu,
- kolacja jest zbyt wcześnie,
- śniadanie podczas obchodu,
- brak zup mlecznych,
- zupy mogły by być lepsze,
- obiady są zimne;



## Część III – Funkcjonowanie Oddziału

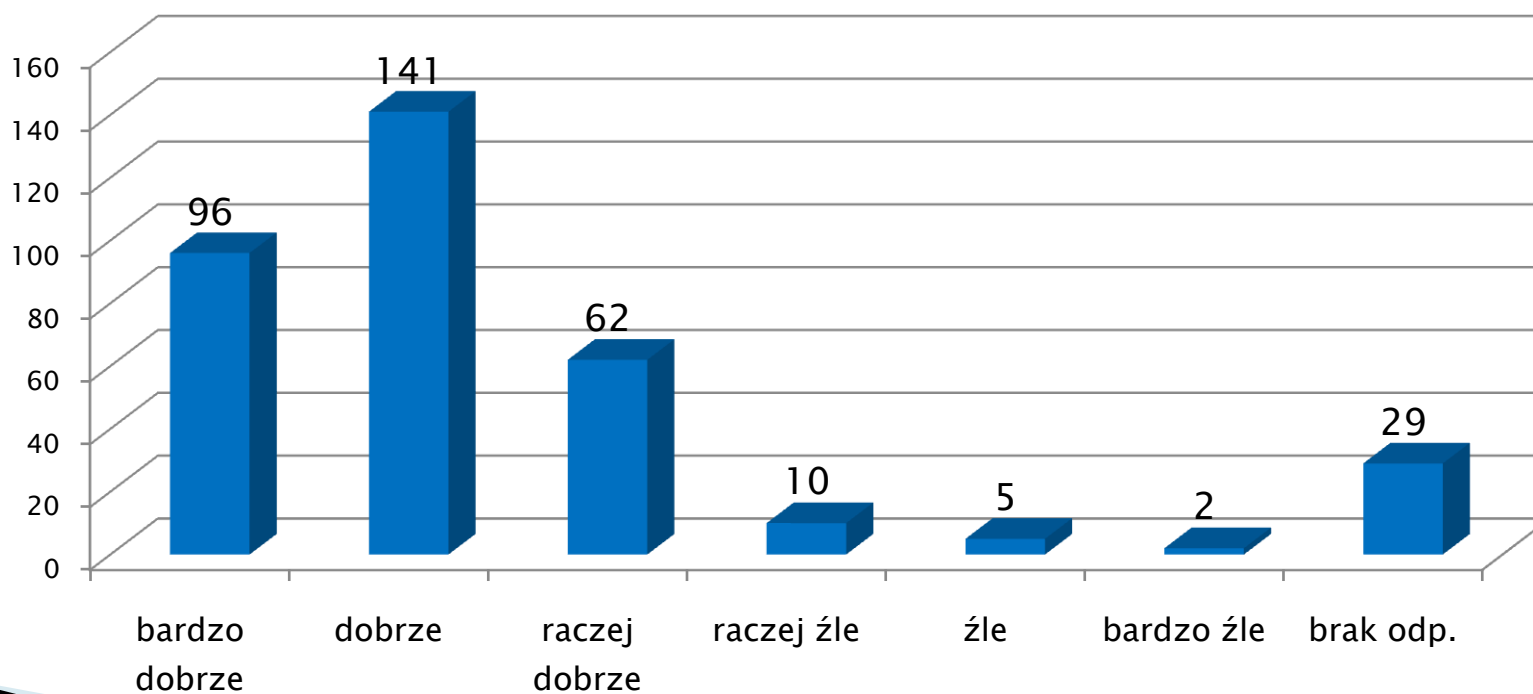
### 7. Jak ocenia Pan/Pani temperaturę posiłków?

- |                   |                           |
|-------------------|---------------------------|
| ■ bardzo dobrze   | - 96 odpowiedzi (27,82%)  |
| ■ dobrze          | - 141 odpowiedzi (40,86%) |
| ■ raczej dobrze   | - 62 odpowiedzi (17,97%)  |
| ■ raczej źle      | - 10 odpowiedzi ( 2,89%)  |
| ■ źle             | - 5 odpowiedzi ( 1,44%)   |
| ■ bardzo źle      | - 2 odpowiedzi ( 0,57%)   |
| ■ brak odpowiedzi | - 29 odpowiedzi (8,40 %)  |



## Część III – Funkcjonowanie Oddziału

### ➤ temperatura posiłków





Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część III – Funkcjonowanie Oddziału

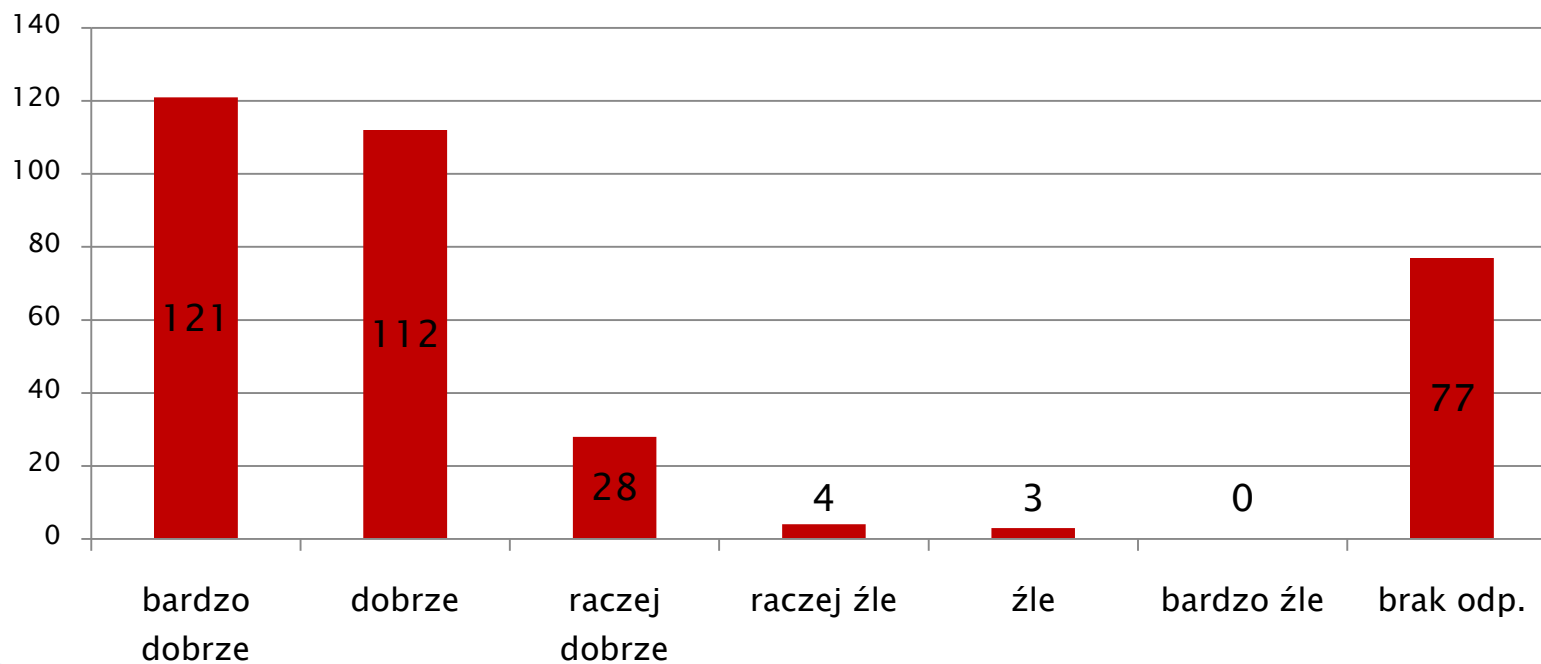
### 8. Jak ocenia Pan/Pani dostęp do telefonu?

- |                   |                           |
|-------------------|---------------------------|
| ▪ bardzo dobrze   | - 121 odpowiedzi (35,07%) |
| ▪ dobrze          | - 112 odpowiedzi (32,46%) |
| ▪ raczej dobrze   | - 28 odpowiedzi ( 8,11%)  |
| ▪ raczej źle      | - 4 odpowiedzi ( 1,15%)   |
| ▪ źle             | - 3 odpowiedzi ( 0,86%)   |
| ▪ bardzo źle      | - 0 odpowiedzi ( 0%)      |
| ▪ brak odpowiedzi | - 77 odpowiedzi (22,31%)  |



## Część III – Funkcjonowanie Oddziału

### ➤ dostęp do telefonu







## Część III – Funkcjonowanie Oddziału

### 9. Jak ocenia Pan/Pani odwiedzinę pod względem:

#### dogodności pory

- bardzo dobrze - 205 odpowiedzi (59,42%)
- dobrze - 103 odpowiedzi (29,85%)
- raczej dobrze - 8 odpowiedzi ( 2,31%)
- raczej źle - 1 odpowiedzi ( 0,28%)
- źle - 2 odpowiedzi ( 0,57%)
- bardzo źle - 0 odpowiedzi ( 0%)
- brak odpowiedzi - 26 odpowiedzi ( 7,53%)



## Część III – Funkcjonowanie Oddziału

### 9. Jak ocenia Pan/Pani odwiedzinę pod względem:

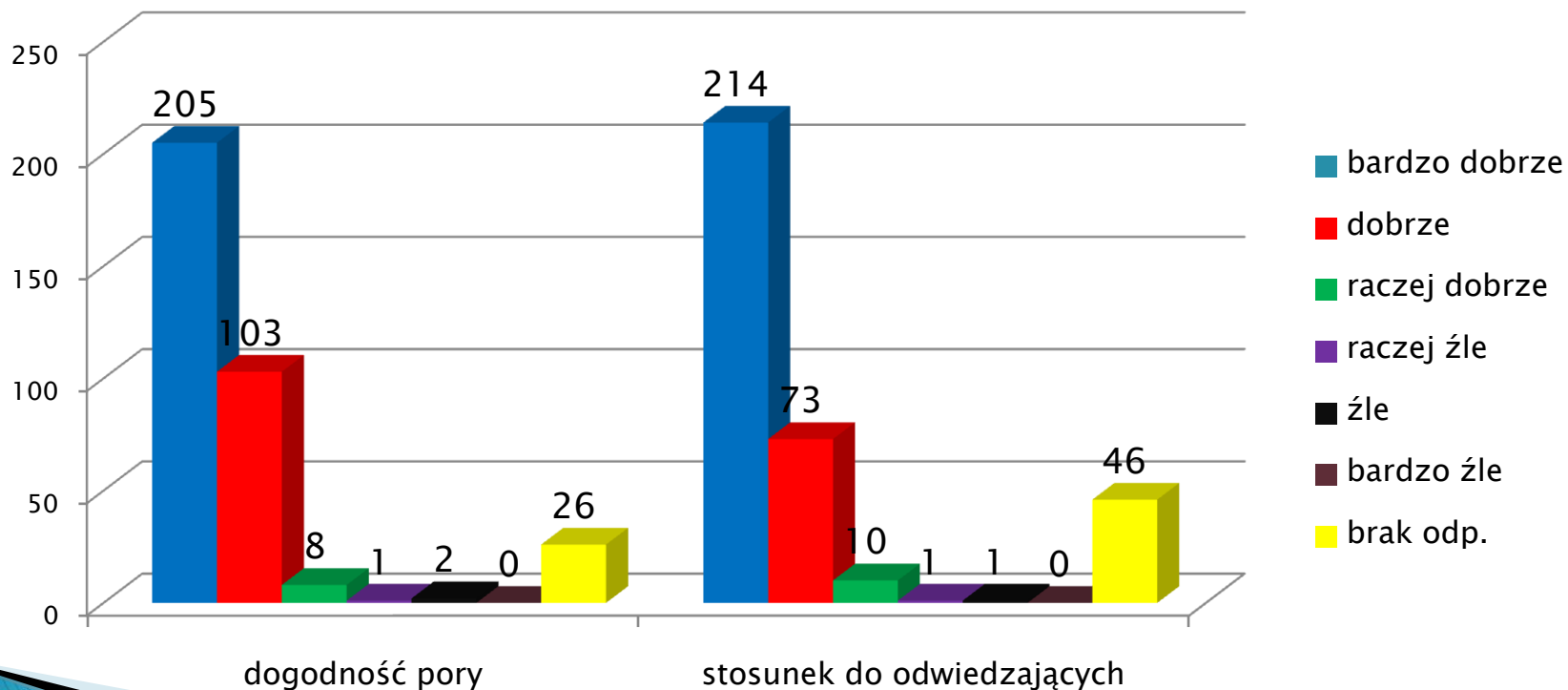
#### stosunku personelu do odwiedzających

- bardzo dobrze - 214 odpowiedzi (62,02%)
- dobrze - 73 odpowiedzi (21,15%)
- raczej dobrze - 10 odpowiedzi ( 2,89%)
- raczej źle - 1 odpowiedź ( 0,28%)
- źle - 1 odpowiedź ( 0,28%)
- bardzo źle - 0 odpowiedzi ( 0%)
- brak odpowiedzi - 46 odpowiedzi (13,33%)



## Część III – Funkcjonowanie Oddziału

### ➤ **odwiedziny**





Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część III – Funkcjonowanie Oddziału

Respondenci mieli możliwość przekazywania swoich opinii na temat estetyki, czystości (sal, sanitariatów i pościeli), jakości i czasu serwowania posiłków, dostępu do telefonu stacjonarnego oraz odwiedzin. Pozytywne oceny (bardzo dobrze, dobrze) stanowiły 80,68% wszystkich udzielonych odpowiedzi.



Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część IV – Ocena hospitalizacji

Ostatnia część badania satysfakcji pacjentów ma kluczowe znaczenie dla oceny postrzegania przez pacjentów funkcjonowania Powiatowego Zakładu Opieki Zdrowotnej w Starachowicach oraz pracy zatrudnionej w nim kadry.



Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część IV – Ocena hospitalizacji

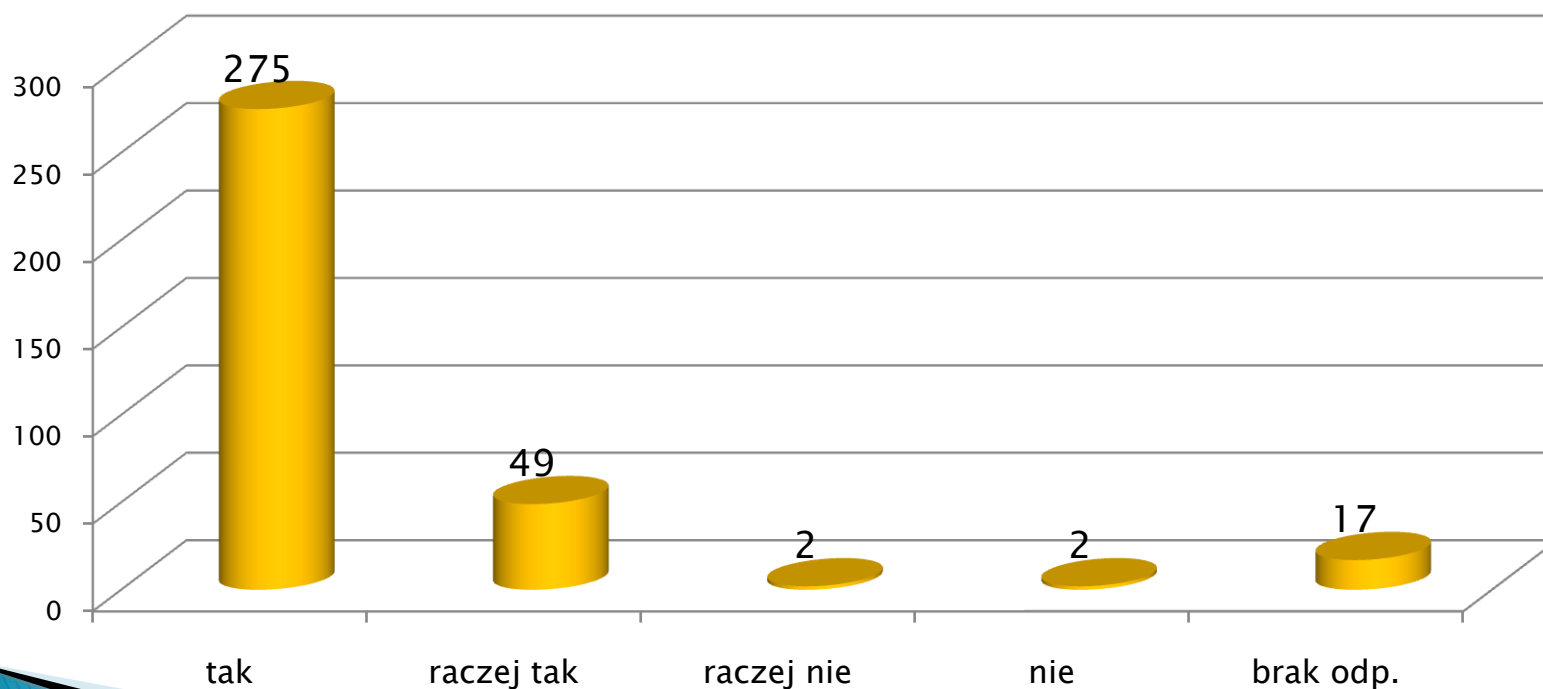
### ► zadowolenie z pobytu w Oddziale

- tak - 275 odpowiedzi (79,71%)
- raczej tak - 49 odpowiedzi (14,20%)
- raczej nie - 2 odpowiedzi ( 0,57%)
- nie - 2 odpowiedzi ( 0,57%)
- brak odpowiedzi - 17 odpowiedzi ( 4,92%)



## Część IV – Ocena hospitalizacji

### ➤ zadowolenie z pobytu w Oddziale





Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część IV – Ocena hospitalizacji

### ▶ zadowolenie z opieki lekarskiej w Oddziale

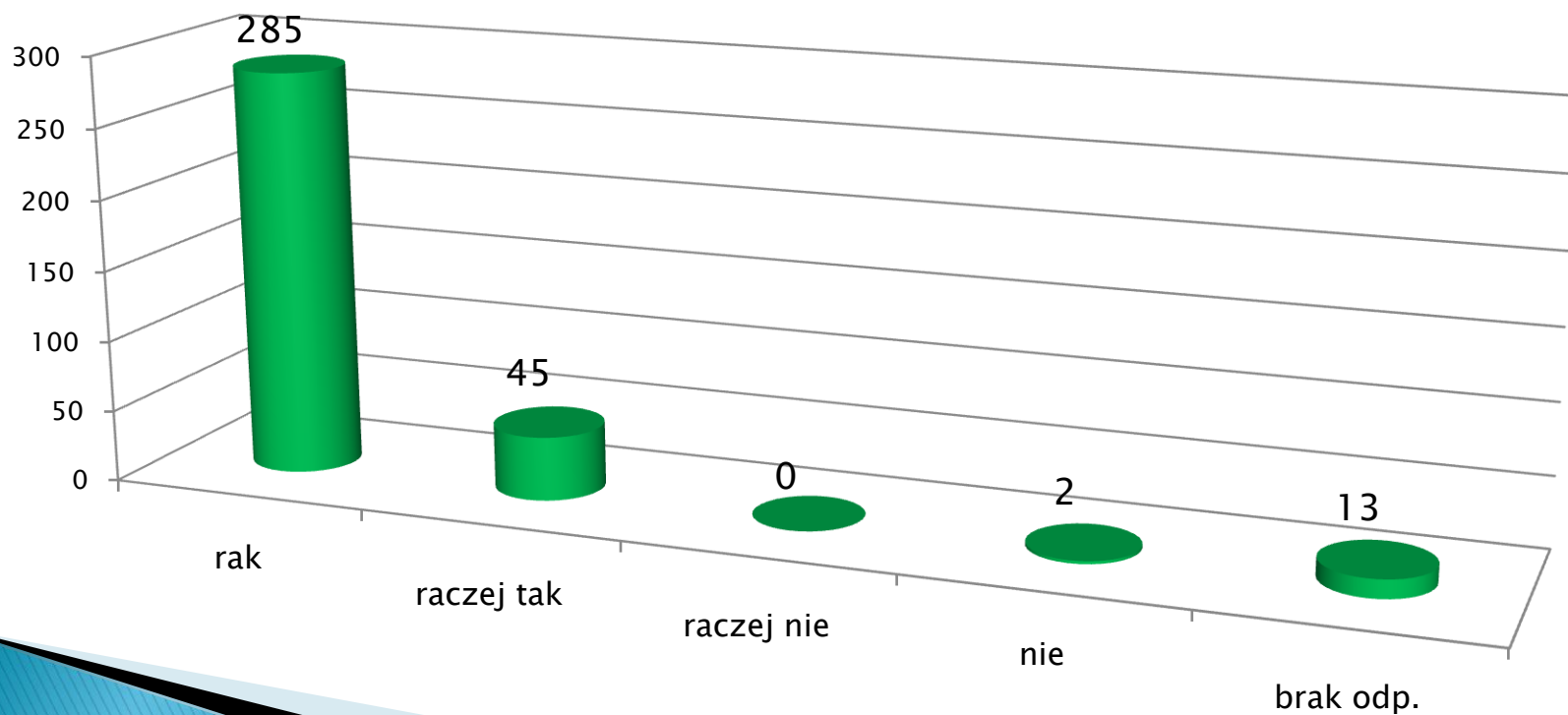
- tak - 285 odpowiedzi (82,60%)
- raczej tak - 45 odpowiedzi (13,04%)
- raczej nie - 0 odpowiedzi ( 0%)
- nie - 2 odpowiedzi ( 0,57%)
- brak odpowiedzi - 13 odpowiedzi ( 3,76%)





## Część IV – Ocena hospitalizacji

### ➤ zadowolenie z opieki lekarskiej





Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



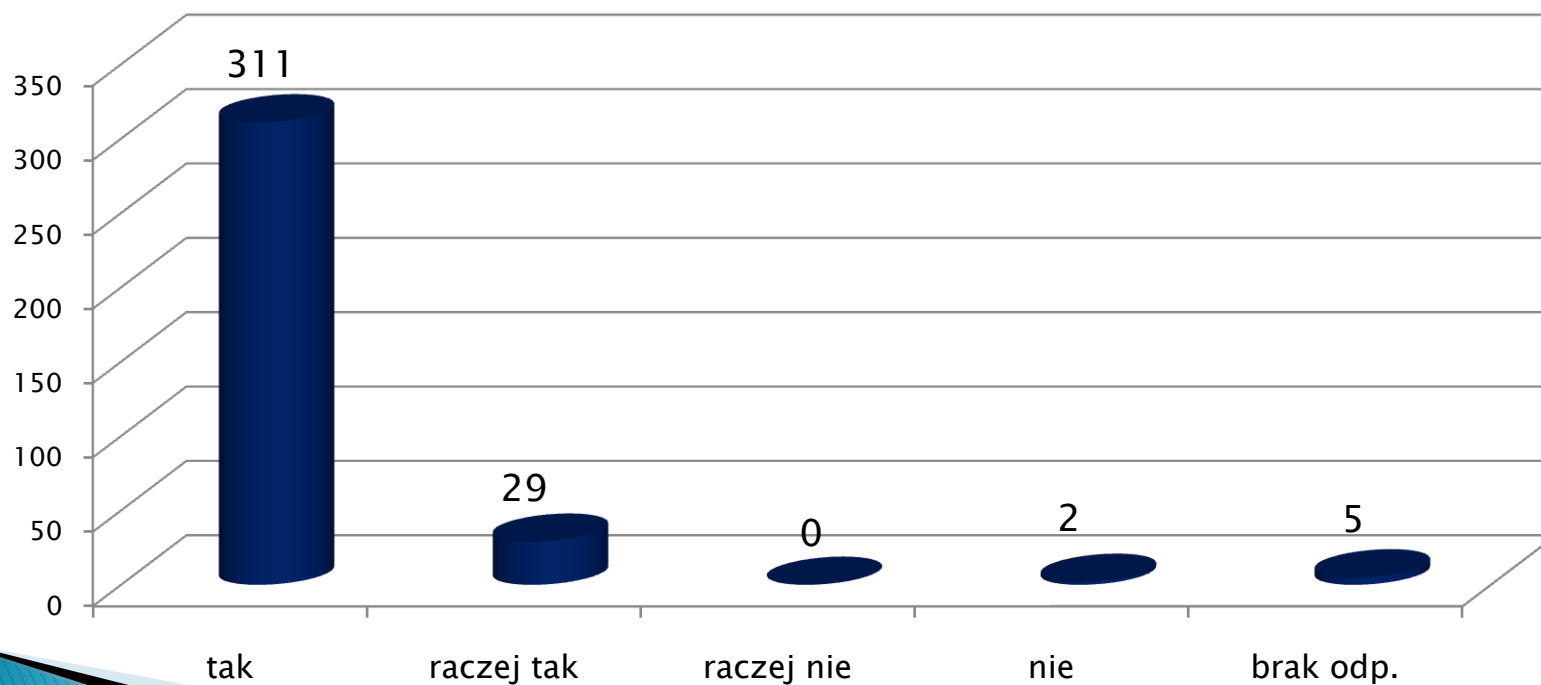
## Część IV – Ocena hospitalizacji

- ▶ **zadowolenie z opieki pielęgniarskiej w Oddziale**
  - tak - 311 odpowiedzi (90,14%)
  - raczej tak - 29 odpowiedzi ( 8,40%)
  - raczej nie - 0 odpowiedzi ( 0%)
  - nie - 2 odpowiedzi ( 0,57%)
  - brak odpowiedzi - 5 odpowiedzi ( 1,44%)



## Część IV – Ocena hospitalizacji

- zadowolenie z opieki pielęgniarskiej





Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część IV – Ocena hospitalizacji

- ▶ **zadowolenie z poziomu świadczonych usług medycznych**
  - tak - 288 odpowiedzi (83,47%)
  - raczej tak - 45 odpowiedzi (13,04%)
  - raczej nie - 2 odpowiedzi ( 0,57%)
  - nie - 1 odpowiedź ( 0,28%)
  - brak odpowiedzi - 9 odpowiedzi ( 2,60%)

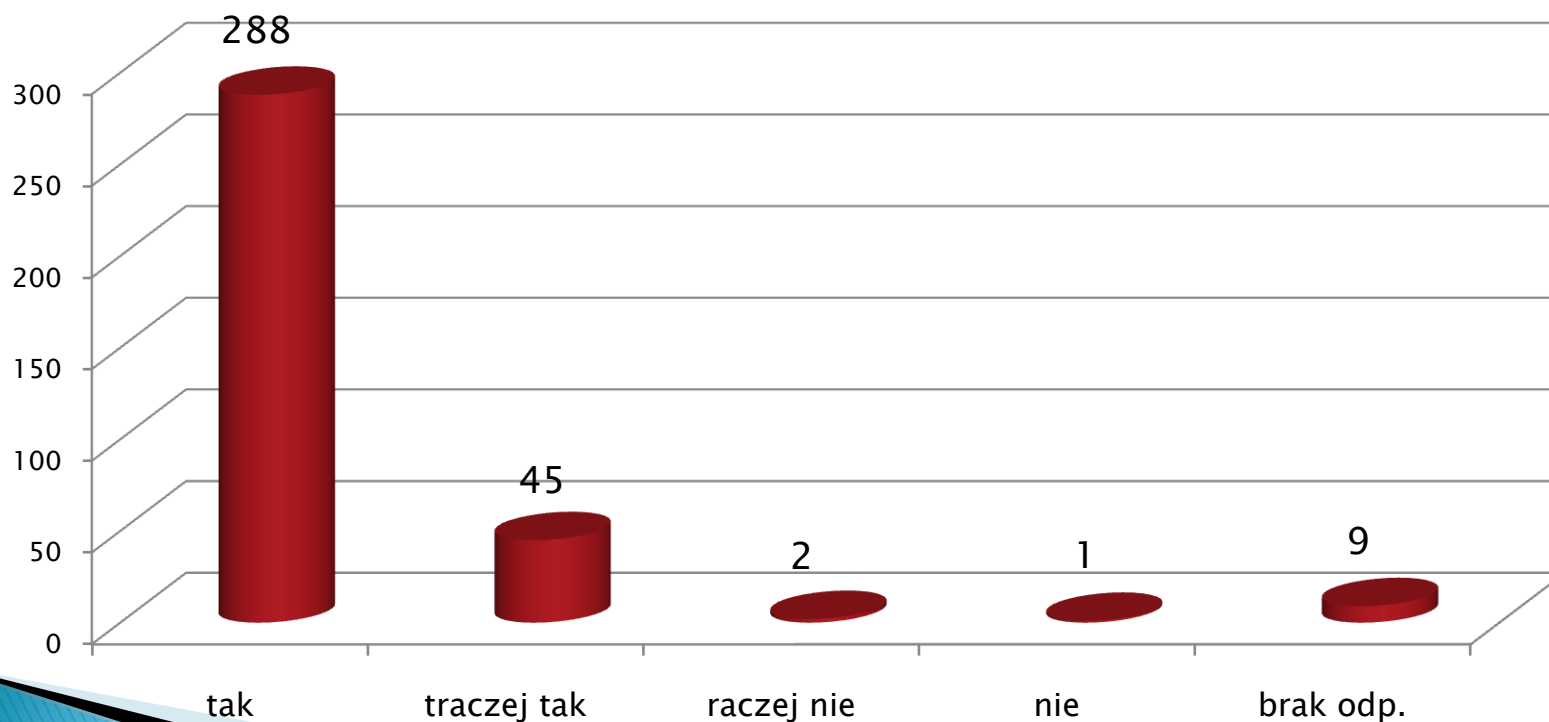


Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część IV – Ocena hospitalizacji

### ➤ zadowolenie z poziomu usług medycznych





Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część IV – Ocena hospitalizacji

### ► czy poleciliby Szpital rodzinie, znajomym?

- tak - 281 odpowiedzi (81,44%)
- raczej tak - 54 odpowiedzi (15,65%)
- raczej nie - 1 odpowiedź ( 0,28%)
- nie - 2 odpowiedzi ( 0,57%)
- brak odpowiedzi - 7 odpowiedzi ( 2,02%)

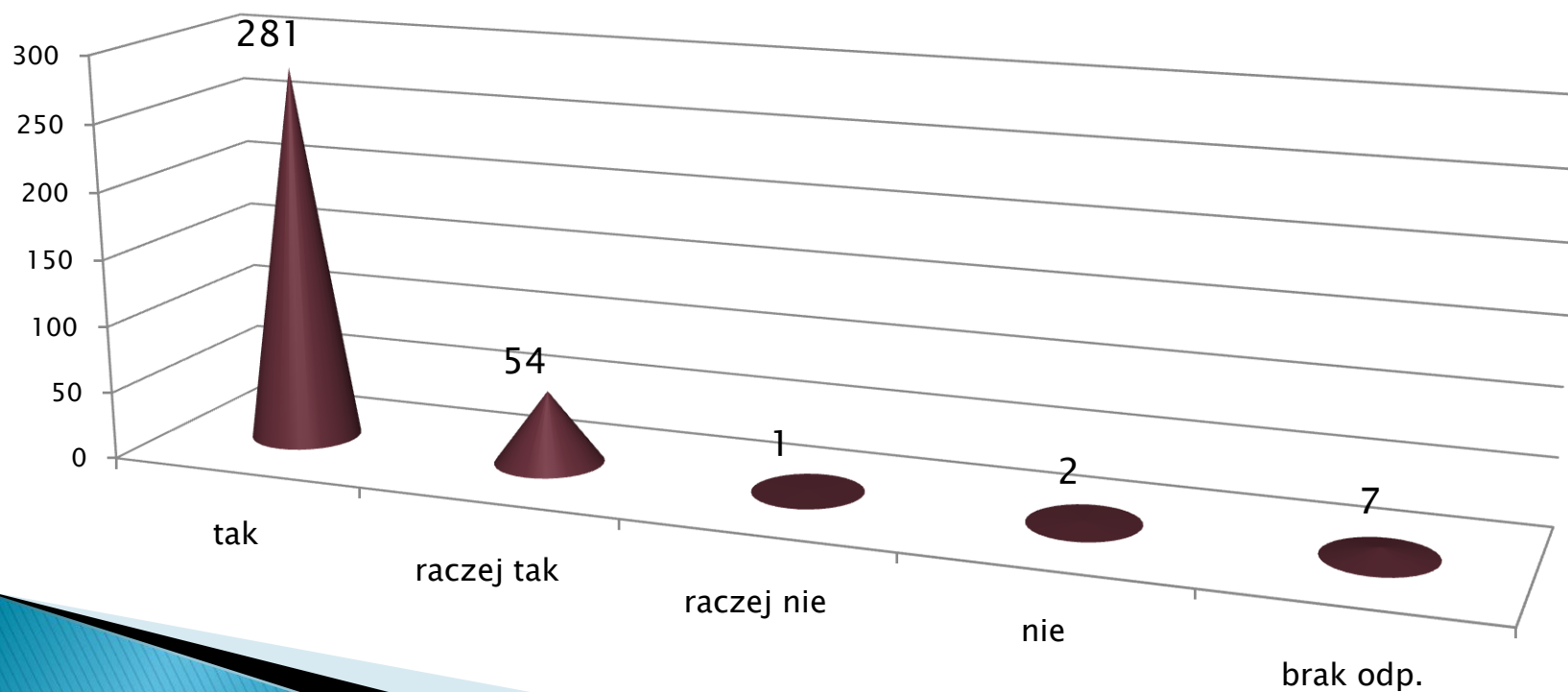


Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część IV – Ocena hospitalizacji

➤ czy poleciliby Państwo Szpital?





## Część IV – Ocena hospitalizacji

### ► **życzliwość i komunikatywność pozostałego personelu Szpitala**

- rehabilitanci
  - bardzo dobrze - 84 odpowiedzi (24,34%)
  - dobrze - 39 odpowiedzi (11,30%)
  - raczej dobrze - 12 odpowiedzi ( 3,47%)
  - raczej źle - 1 odpowiedź ( 0,28%)
  - źle - 0 odpowiedzi ( 0%)
  - bardzo źle - 13 odpowiedzi ( 3,76%)
  - nie korzystałem/łam - 117 odpowiedzi (33,91%)
  - brak odpowiedzi - 79 odpowiedzi (22,89%)





## Część IV – Ocena hospitalizacji

### • laboranci

- bardzo dobrze - 71 odpowiedzi (20,57%)
- dobrze - 45 odpowiedzi (13,04%)
- raczej dobrze - 19 odpowiedzi ( 5,50%)
- raczej źle - 0 odpowiedzi ( 0%)
- źle - 0 odpowiedzi ( 0%)
- bardzo źle - 10 odpowiedzi ( 2,89%)
- nie korzystałem/łam - 107 odpowiedzi (31,01%)
- brak odpowiedzi - 93 odpowiedzi (26,95%)



## Część IV – Ocena hospitalizacji

- technicy RTG
  - bardzo dobrze - 95 odpowiedzi (27,53%)
  - dobrze - 64 odpowiedzi (18,55%)
  - raczej dobrze - 16 odpowiedzi ( 4,63%)
  - raczej źle - 0 odpowiedzi ( 0%)
  - źle - 0 odpowiedzi ( 0%)
  - bardzo źle - 10 odpowiedzi ( 2,89%)
  - nie korzystałem/łam - 72 odpowiedzi (20,86%)
  - brak odpowiedzi - 88 odpowiedzi (25,50%)



## Część IV – Ocena hospitalizacji

- pracownicy USG

- bardzo dobrze - 96 odpowiedzi (27,82%)
- dobrze - 63 odpowiedzi (18,26%)
- raczej dobrze - 18 odpowiedzi ( 5,21%)
- raczej źle - 0 odpowiedzi ( 0%)
- źle - 0 odpowiedzi ( 0%)
- bardzo źle - 4 odpowiedzi ( 1,15%)
- nie korzystałem/łam - 74 odpowiedzi (21,44%)
- brak odpowiedzi - 90 odpowiedzi (26,08%)



## Część IV – Ocena hospitalizacji

- pracownicy Pracowni Endoskopii
  - bardzo dobrze - 61 odpowiedzi (17,68%)
  - dobrze - 29 odpowiedzi ( 8,40%)
  - raczej dobrze - 7 odpowiedzi ( 2,02%)
  - raczej źle - 0 odpowiedzi ( 0%)
  - źle - 1 odpowiedź ( 0,28%)
  - bardzo źle - 12 odpowiedzi ( 3,47%)
  - nie korzystałem/łam - 126 odpowiedzi (36,52%)
  - brak odpowiedzi - 109 odpowiedzi (31,59%)



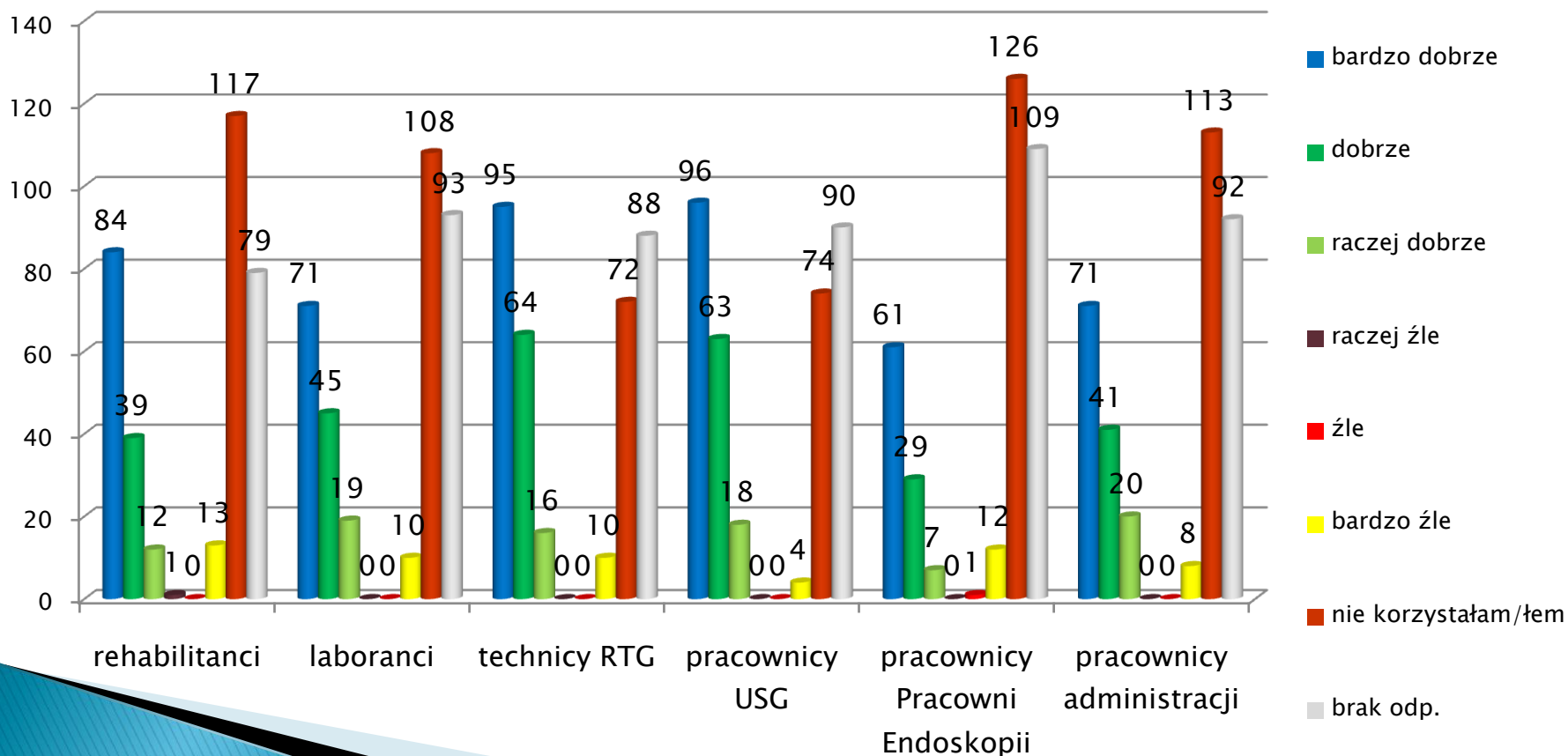
## Część IV – Ocena hospitalizacji

- pracownicy administracji
  - bardzo dobrze - 71 odpowiedzi (20,57%)
  - dobrze - 41 odpowiedzi (11,88%)
  - raczej dobrze - 20 odpowiedzi ( 5,79%)
  - raczej źle - 0 odpowiedzi ( 0%)
  - źle - 0 odpowiedzi ( 0%)
  - bardzo źle - 8 odpowiedzi ( 2,31%)
  - nie korzystałem/łam - 113 odpowiedzi (32,75%)
  - brak odpowiedzi - 92 odpowiedzi (26,66%)



## Część IV – Ocena hospitalizacji

### ➤ życzliwość i komunikatywność pracowników





Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Część IV – Ocena hospitalizacji

Jak wynika z udzielonych odpowiedzi **96,15%** ankietowanych wyraża swoje zadowolenie z poziomu obsługi (jakości hospitalizacji, opieki lekarskiej i pielęgniarskiej, poziomu świadczonych usług medycznych), a aż **97,09%** respondentów poleciłaby Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej w Starachowicach swojej rodzinie i znajomym.





Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Dane socjodemograficzne Pacjentów

### Wiek

- |                |                             |
|----------------|-----------------------------|
| ❑ do 30        | – 37 ankietowanych (10,72%) |
| ❑ 31 ÷ 45      | – 70 ankietowanych (20,28%) |
| ❑ 46 ÷ 60      | – 98 ankietowanych (28,40%) |
| ❑ 61 ÷ 75      | – 86 ankietowanych (24,92%) |
| ❑ 76 i powyżej | – 47 ankietowanych (13,62%) |
| ❑ brak danych  | – 7 ankietowanych ( 2,02%)  |



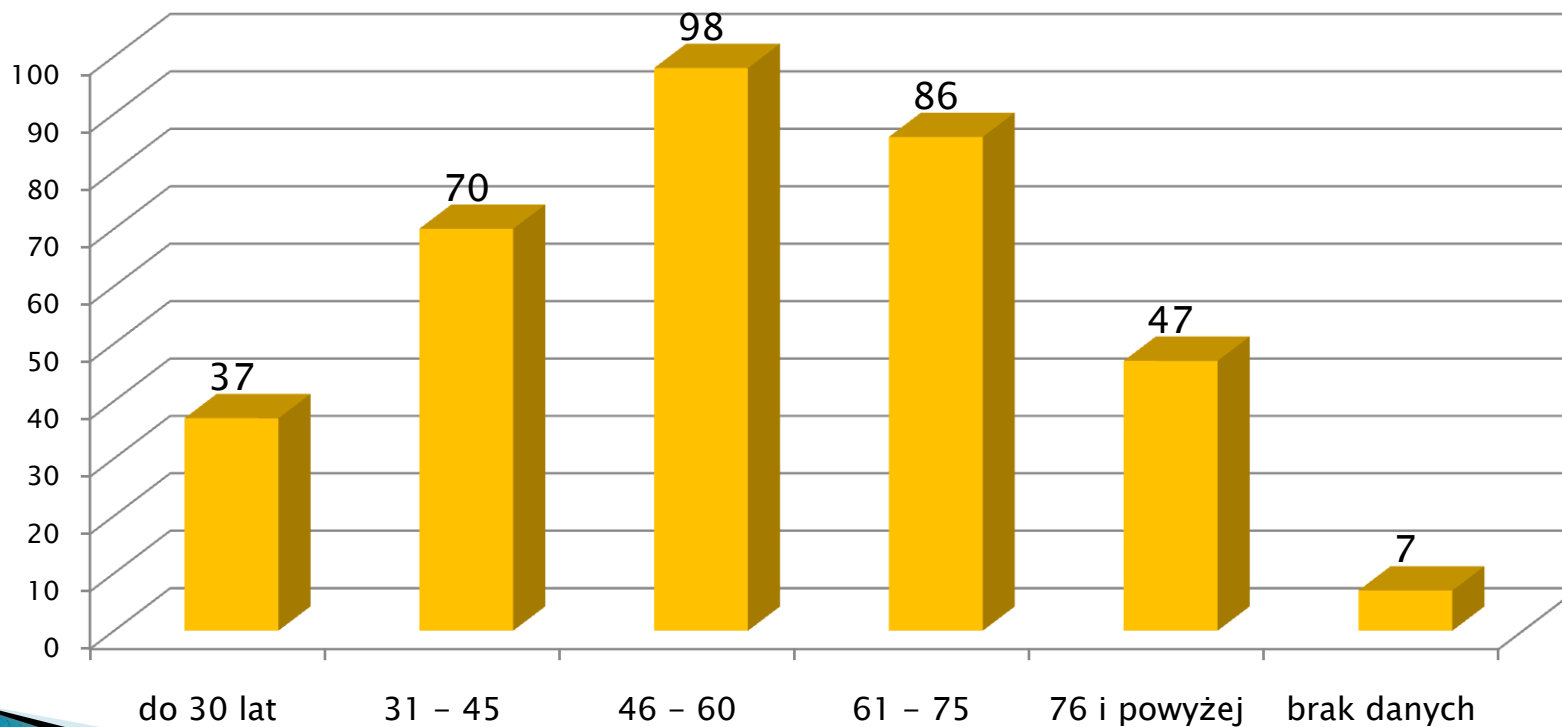


Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Dane socjodemograficzne Pacjentów

➤ wiek





Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Dane socjodemograficzne Pacjentów

### Płeć

- ❑ kobiety – 222 ankietowanych (64,34%)
- ❑ mężczyźni – 117 ankietowanych (33,91%)
- ❑ brak danych – 6 ankietowanych ( 1,73%)

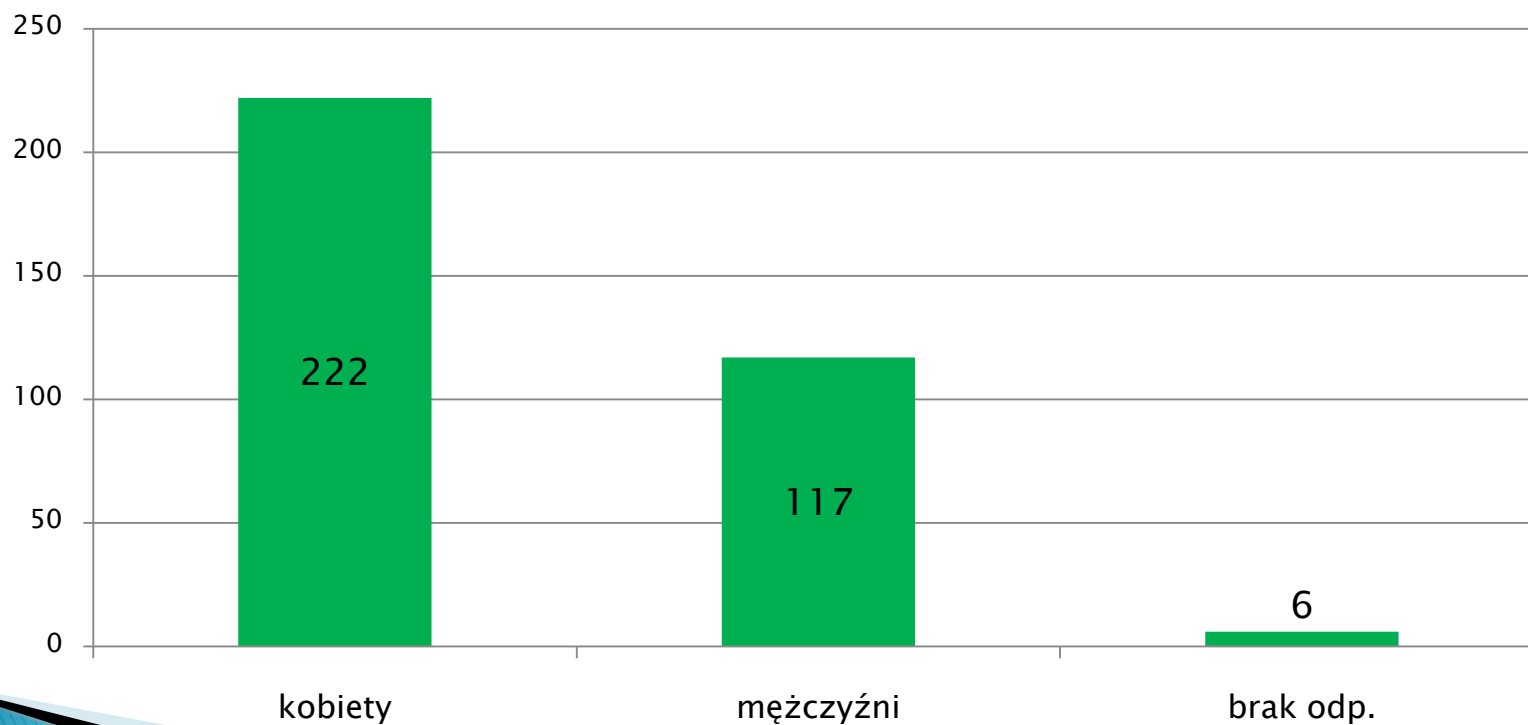


Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Dane socjodemograficzne Pacjentów

### ➤ płeć





Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Dane socjodemograficzne Pacjentów

### Miejsce zamieszkania

- |  |                              |
|--|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Miasto Starachowice               | – 128 ankietowanych (37,10%) |
| <input type="checkbox"/> Powiat Starachowicki              | – 103 ankietowanych (29,85%) |
| <input type="checkbox"/> Powiat Skarżyski                  | – 38 ankietowanych (11,01%)  |
| <input type="checkbox"/> Powiat Ostrowiecki                | – 21 ankietowanych ( 6,08%)  |
| <input type="checkbox"/> Inny Powiat (woj. Świętokrzyskie) | – 32 ankietowanych ( 9,27%)  |
| <input type="checkbox"/> Inne województwo                  | – 19 ankietowanych ( 5,50%)  |
| <input type="checkbox"/> brak odpowiedzi                   | – 4 ankietowanych ( 1,15%)   |

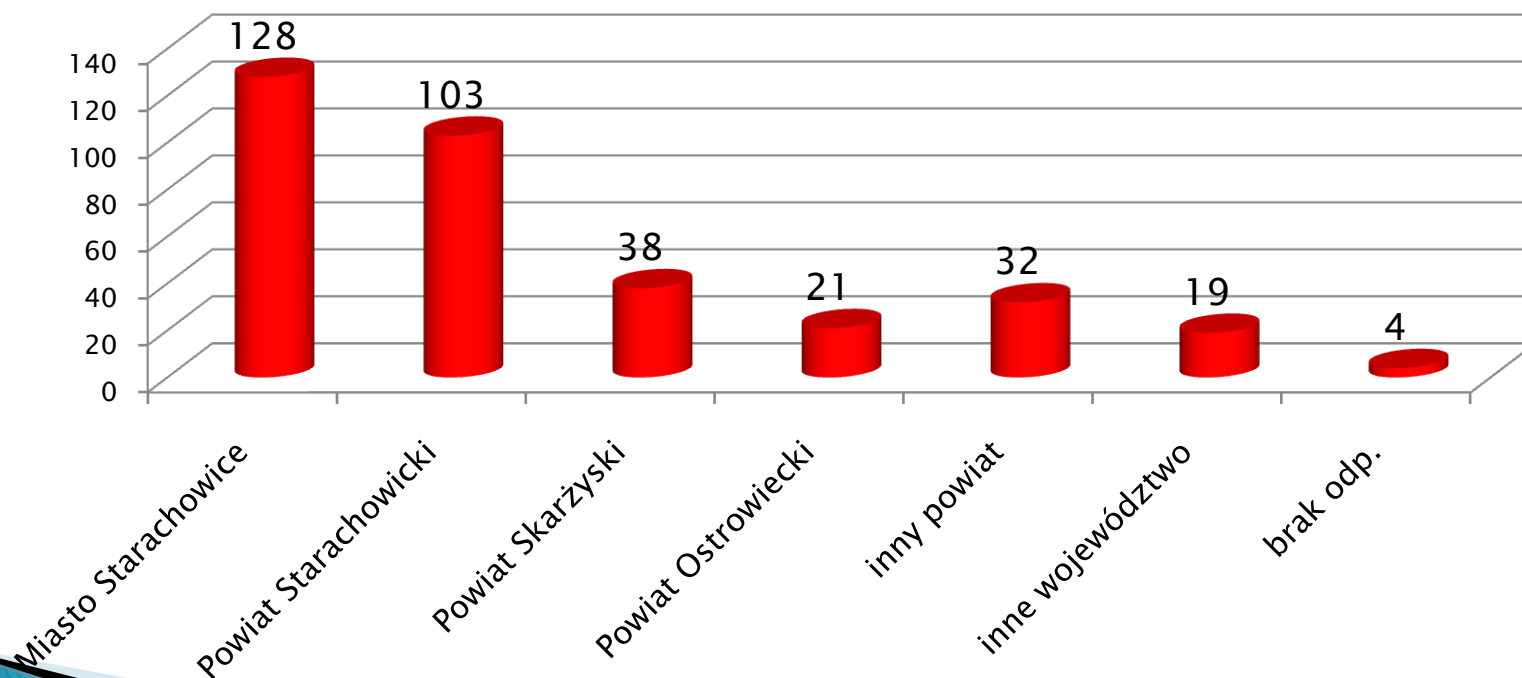


Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Dane socjodemograficzne Pacjentów

### ➤ **miejsce zamieszkania**





Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Dane socjodemograficzne Pacjentów

- Pacjenci z powiatów ościennych z województwa świętokrzyskiego:
  - skarżyskiego - 38
  - ostrowieckiego - 21
  - kieleckiego - 11
  - buskiego - 3
  - jędrzejowskiego - 2
  - pińczowskiego - 2
  - opatowskiego - 3
  - brak wskazań - 11



Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Dane socjodemograficzne Pacjentów

### □ Pacjenci z sąsiednich z województw:

- mazowieckiego - 12
- łódzkiego - 1
- śląskiego - 2
- brak wskazań - 4
- brak danych - 4



Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Podsumowanie

Wyniki badania satysfakcji hospitalizowanych pacjentów są zadowalające. Wysoko oceniona została komunikatywność, życzliwość i dostępność personelu medycznego zatrudnionego na Oddziałach Szpitalnych, jak i w pozostałych komórkach organizacyjnych.





Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Uwagi i zalecenia

W pierwszej części ankiety dotyczącej przyjęcia do Szpitala (pyt. nr 3) 26,95% ankietowanych stwierdziło, że średni personel medyczny (pielęgniarki, ratownicy medyczni) SOR-u/Izby Przyjęć nie przekazywał informacji o czasie oczekiwania na poradę i planowanym postępowaniu wobec pacjenta. Ponadto aż 76,23% respondentów nie wiedziało jaki kod medyczny został im nadany. Tu warto dodać, że segregacja pacjentów była dopiero na etapie wdrażania.



Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Uwagi i zalecenia

W drugiej części badania wykazane zostały pewne nieprawidłowości związane z przekazywaniem osobom hospitalizowanym informacji nt.:

- ❑ topografii (pyt. nr 1 - 11,3% negatywnych odpowiedzi),
- ❑ Regulaminu Organizacyjnego Oddziału (pyt. nr 2 - 15,94% negatywnych odpowiedzi),
- ❑ Praw i Obowiązków pacjentów (pyt nr 3 - 18,26% negatywnych odpowiedzi),
- ❑ lekarza prowadzącego (pyt. nr 4 - 11,03%),
- ❑ ubocznych skutków terapii (pyt. nr 6 - 19,13%).



Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Uwagi i zalecenia

Problem ten pojawił się na 5 z 11 badanych Oddziałów Szpitalnych:

- Położniczo - Ginekologicznym z Salą Porodową (zarówno w części ginekologicznej, jak i położniczej),
- Wewnętrznym II o Profilu Gastrologicznym,
- Chirurgii Ogólnej,
- Chirurgii Urazowo – Ortopedycznej z Pododdziałem Endoprotezoplastyki
- Neurologicznym z Pododdziałem Udarowym.



Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej  
w Starachowicach



## Uwagi i zalecenia

**W związku z powyższym wskazane jest przeprowadzenie szkoleń personelu zatrudnionego na wyżej wymienionych Oddziałach Szpitalnych, które pozwolą wyeliminować nieprawidłowości związane z informowaniem pacjentów.**



Dziękuję za uwagę