



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 Oddziale Położniczo- Ginekologicznym z Salą Porodową  
(dotyczącego Oddziału Neonatologicznego)  
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 badanie 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. Odrębne wzory ankiet wydano dla Szpitalnego Oddziału Ratunkowego oraz dla części położniczej Oddziału Położniczo-Ginekologicznego z Salą Porodową z dodatkową ankietą dla Oddziału Neonatologicznego. Raporty ich dotyczące stanowią odrębne dokumenty.

Niniejszy Raport dotyczy anonimowego badania satysfakcji pacjenta przeprowadzonego w Oddziale Neonatologicznym w pierwszej połowie bieżącego roku, tj. od dnia 1 stycznia do dnia 30 czerwca 2019 roku.

Badaniu poddano losową grupę pacjentów hospitalizowanych w ww. terminie. Formularze ankiet oraz pudełka do ich wrzucania były dostępne w widocznym miejscu na terenie Oddziału zapewniając anonimowość badania.

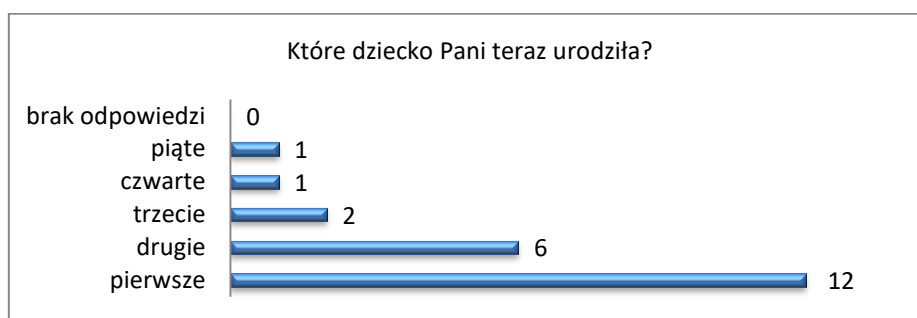
W przedmiotowym badaniu satysfakcji pacjenta uzyskano 22 wypełnione arkusze. Zgodnie z obowiązującą procedurą stanowi to 110% wymaganego minimum.

Ankieta obejmowała pytania dotyczące informowania o stanie noworodka, oceny wsparcia i pomocy w opiece nad dzieckiem, udzielania porad laktacyjnych oraz instruktażu kąpieli i pielęgnacji noworodka z uwzględnieniem kikutu pępownicy. Ponad to w ankiecie umieszczono pytania dotyczące uczestnictwa w zajęciach Szkoły Rodzenia (wznowionej w Powiatowym Zakładzie Opieki Zdrowotnej od dnia 3 września 2018 roku).

Pacjentki Oddziału Położniczo-Ginekologicznego z Salą Porodową miały możliwość podzielenia się swoimi uwagami dotyczącymi funkcjonowania Oddziału Neonatologicznego.

## PYTANIA SZCZEGÓŁOWE

### 1. Które dziecko Pani teraz urodziła?

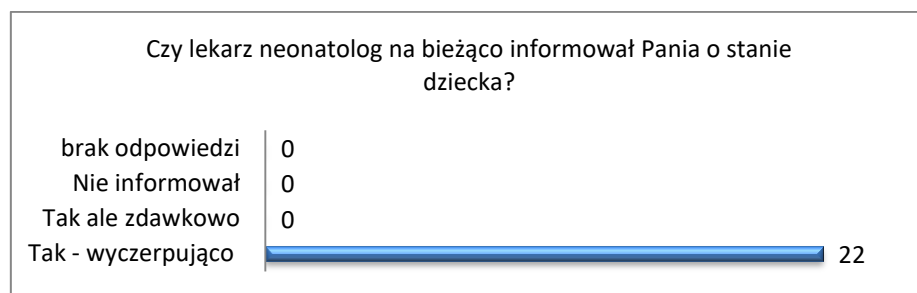


Wykres nr 1. Które dziecko z kolei

#### Odpowiedzi:

- pierwsze – 12 (54,55%)
- drugie – 6 (27,27%)
- trzecie – 2 ( 9,09%)
- czwarte – 1 ( 4,55%)
- piąte – 1 ( 4,55%)
- brak odpowiedzi – 0 ( 0%)

### 2. Czy lekarz neonatolog na bieżąco informował Panią o stanie dziecka?

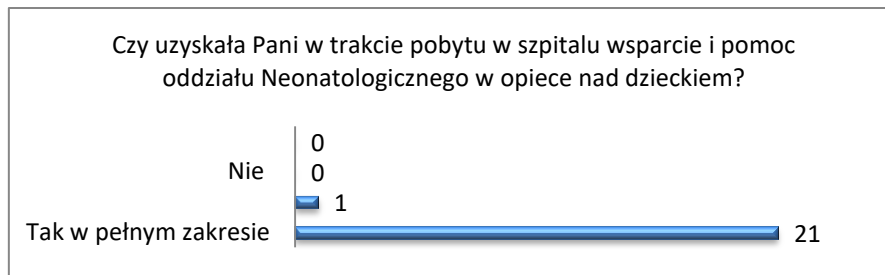


Wykres nr 2. Informacje o stanie dziecka

#### Odpowiedzi:

- tak, wyczerpująco – 22 (100%)
- tak, ale zdawkowo – 0 ( 0%)
- nie informował – 0 ( 0%)
- brak odpowiedzi – 0 ( 0%)

### 3. Czy uzyskała Pani w trakcie pobytu w szpitalu wsparcie i pomoc oddziału Neonatologicznego w opiece nad dzieckiem?

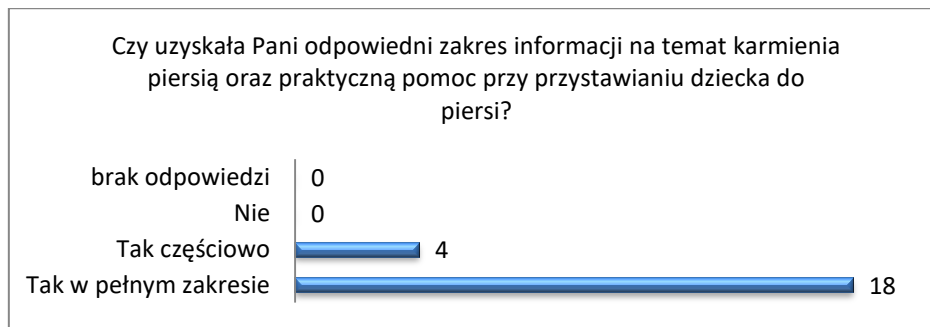


Wykres nr 3. Pomoc w opiece nad dzieckiem

Odpowiedzi:

- tak, w pełnym zakresie – 21 (95,45%)
- tak, częściowo – 1 ( 4,55%)
- nie – 0 ( 0%)
- brak odpowiedzi – 0 ( 0%)

4. Czy uzyskała Pani odpowiedni zakres informacji na temat karmienia piersią oraz praktyczną pomoc przy przystawianiu dziecka do piersi?

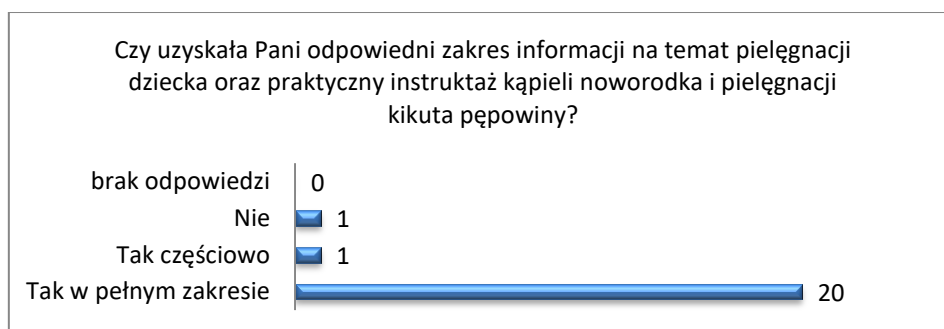


Wykres nr 4. Informacje i pomoc w zakresie karmienia piersią

Odpowiedzi:

- tak, w pełnym zakresie – 18 (81,82%)
- tak, częściowo – 4 (18,18%)
- nie – 0 ( 0%)
- brak odpowiedzi – 0 ( 0%)

5. Czy uzyskała Pani odpowiedni zakres informacji na temat pielęgnacji dziecka oraz praktyczny instruktaż kąpieli noworodka i pielęgnacji kikutu pępowiny?

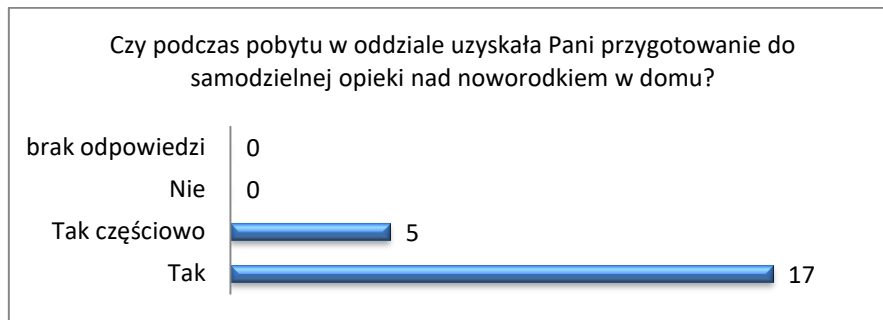


Wykres nr 5. Instruktaż kąpieli i pielęgnacji dziecka i kikutu pępowiny

Odpowiedzi:

- tak, w pełnym zakresie – 20 (90,91%)
- tak, częściowo – 1 (4,55%)
- nie – 1 (4,55%)
- brak odpowiedzi – 0 (0%)

6. Czy podczas pobytu w oddziale uzyskała Pani przygotowanie do samodzielnej opieki nad noworodkiem w domu?



Wykres nr 6. Przygotowanie do samodzielnej opieki nad noworodkiem

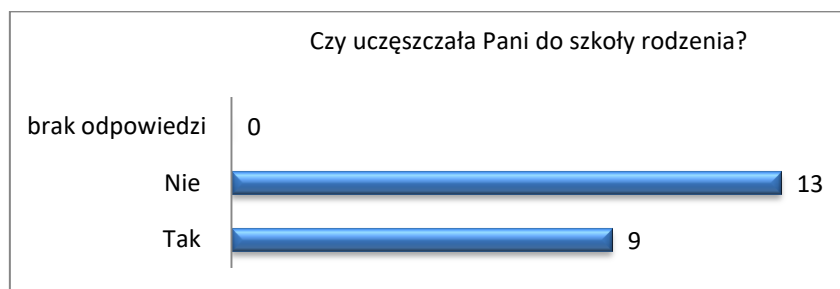
Odpowiedzi:

- tak, w pełnym zakresie – 17 (77,27%)
- tak, częściowo – 5 (22,73%)
- nie – 0 (0%)
- brak odpowiedzi – 0 (0%)

7. Proszę wpisać dodatkowe uwagi dotyczące Oddziału Neonatologicznego.

- najlepszy pod każdym względem
- wspaniałe położne, zawsze chętne pomóc
- brak uwag x2
- miły personel z powołaniem

8. Czy uczęszczała Pani do szkoły rodzenia?

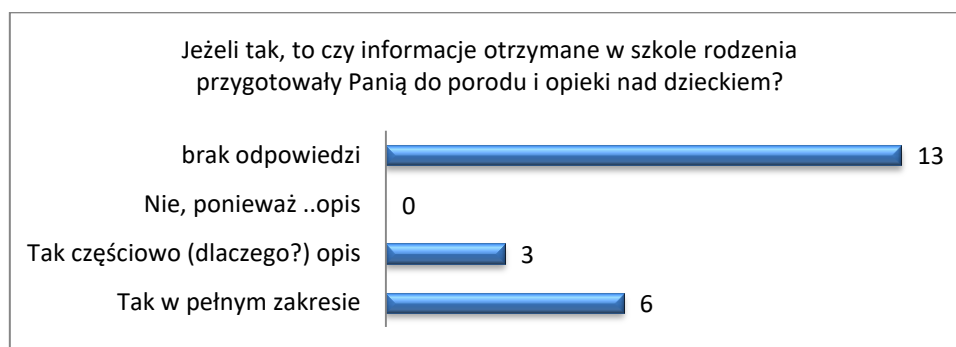


Wykres nr 7. Uczestnictwo w Szkole Rodzenia

Odpowiedzi:

- tak – 9 (40,91%)
- nie – 13 (59,09%)
- brak odpowiedzi – 0 (0%)

9. Jeżeli tak, to czy informacje otrzymane w szkole rodzenia przygotowały Panią do porodu i opieki nad dzieckiem?



Wykres nr 8. Przydatność informacji uzyskanych w Szkole Rodzenia

Odpowiedzi:

- tak, w pełnym zakresie – 6 (27,27%)
- tak, częściowo – 3 (13,64%)
- nie – 0 (0%)
- brak odpowiedzi – 13 (59,09%)

- tak, częściowo: bo teoria i praktyka - różnie z nią bywa

- brakło informacji na temat cesarskiego cięcia

10. Jeżeli NIE, to dlaczego, czy informacje otrzymane w Szkole rodzenia były nieprzydatne?

Brak uwag

11. Jeżeli informacje otrzymane w Szkole Rodzenia były przydatne tylko częściowo to, dlaczego?

Brak uwag

## PODSUMOWANIE

W badaniu ankietowym oceniano informowanie o stanie noworodka, wsparcie i pomoc w opiece nad dzieckiem, udzielanie porad laktacyjnych oraz instruktaż kąpiei i pielęgnacji noworodka z uwzględnieniem kikutu pępowiny.

Jak wynika z analizy udzielonych odpowiedzi, w czasie przeprowadzanego badania ankietowego ponad połowę pacjentek stanowiły kobiety rodzące pierwszy raz - 54,55%. Drugą, co do wielkości grupę stanowiły matki rodzące drugie dziecko - 27,27%.

Pacjentki bardzo wysoko oceniły personel medyczny. Na pytanie „Czy lekarz neonatolog na bieżąco informował Panią o stanie dziecka?” wszystkie respondentki (100%) udzieliły odpowiedzi - tak, wyczerpująco. Z kolei 95,45% respondentek potwierdziło otrzymanie w pełnym zakresie wsparcia i pomocy personelu Oddziału Neonatologicznego w opiece nad dzieckiem w trakcie pobytu w szpitalu, a pozostałe 4,55% zaznaczyło odpowiedź częściowo. Nieco słabiej oceniony został zakres udzielanych informacji na temat karmienia piersią oraz praktyczna pomoc przy przystawianiu dziecka do piersi. Odpowiedzi „tak, w pełnym zakresie” udzieliło 88,82% kobiet, a pozostałe 18,18% - „tak, częściowo”.

Ponad to aż 90,91% ankietowanych uznało, że uzyskały pełny zakres informacji na temat pielęgnacji dziecka oraz praktyczny instruktaż kąpiei noworodka i pielęgnacji kikutu pępowiny. Jedynie 4,55% badanych stwierdziło, że takich informacji nie otrzymało. Na pytanie „Czy podczas pobytu w oddziale uzyskała Pani przygotowanie do samodzielnej opieki nad noworodkiem w domu?” 77,27% respondentek udzieliło odpowiedzi - tak, w pełnym zakresie, a 22,73% badanych - tak, częściowo.

Pacjentki Oddziału Położniczo-Ginekologicznego z Salą Porodową miały możliwość podzielenia się swoimi uwagami dotyczącymi funkcjonowania Oddziału Neonatologicznego oraz Szkoły Rodzenia. Pojawiło się trzy pozytywne komentarze na temat personelu oddziału i świadczonej opieki.

Końcowa część ankiety dotyczyła szkoły rodzenia. I jak wynika z odpowiedzi ponad połowa ankietowanych kobiet nie uczęszczała na zajęcia – 59,09%. Biorąc pod uwagę ocenę Szkoły Rodzenia w zakresie przygotowania do porodu, położu i opieki nad dzieckiem ww. grupa kobiet (59,09%) nie udzieliła odpowiedzi na to pytanie. Pozostałe odpowiedzi udzielone przez uczestniczki zajęć (czyli 40,91% ogółu respondentek) rozdzielone zostały na dwie oceny: 27,27% - tak w pełnym zakresie, 13,64% - tak, ale częściowo. Jednak w celu przeprowadzenia należytej oceny działania Szkoły Rodzenia należy odnieść te odpowiedzi nie do ogółu ankietowanych, tylko do liczby pań rzeczywiście uczestniczących w zajęciach. W takim przeliczeniu odpowiedź – „tak w pełnym zakresie” stanowi 66% udzielonych odpowiedzi, a „tak, częściowo” – ponad 33%.

Na zakończenie Raportu należy wskazać poprawę oceny pracy personelu Oddziału Neonatologicznego o kilka, kilkanaście, a nawet kilkadziesiąt punktów procentowych (w zależności od pytania) w stosunku do poprzedniego badania ankietowego przeprowadzonego w drugiej połowie 2018 roku. Najwyższy wzrost ocen nastąpił w zakresie

informowania kobiet przez lekarza neonatologa o stanie zdrowia noworodka z 65% do 100% przy odpowiedzi – „tak, wyczerpująco”. Drugi, co do wielkości wzrost punktów procentowych dotyczył pozytywnej oceny udzielanych informacji na temat pielęgnacji dziecka oraz praktycznego instruktażu kąpieli noworodka i pielęgnacji kikutu pępownicy z 75% do 90,91%.