



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 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. 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 Szpitalnym Oddziale Ratunkowym w pierwszej połowie bieżącego roku, tj. od dnia 1 stycznia do dnia 30 czerwca 2019 roku.

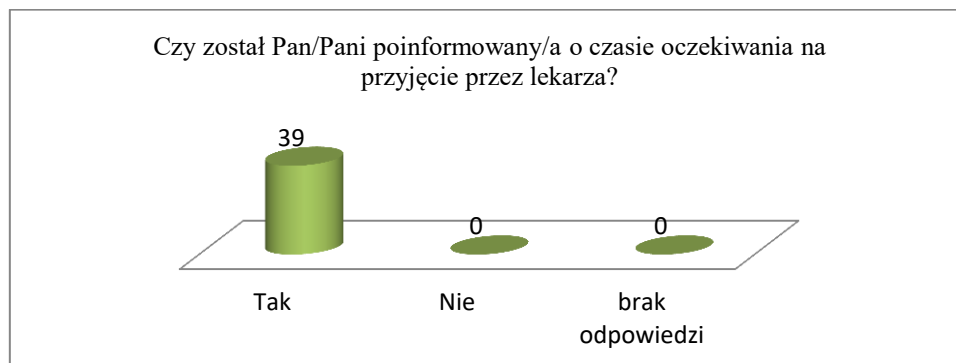
Badaniu poddano losową grupę pacjentów korzystających ze świadczeń zdrowotnych w ww. terminie. Formularze ankiet oraz pudełka do ich wrzucania były dostępne w widocznym miejscu na terenie Oddziału zapewniając anonimowość badania.

W przedmiotowym badaniu satysfakcji pacjenta uzyskano 39 wypełnionych arkuszy. Zgodnie z obowiązującą procedurą stanowi to 97.5 % wymaganego minimum.

Respondenci opiniowali jakość obsługi na Szpitalnym Oddziale Ratunkowym Powiatowego Zakładu Opieki Zdrowotnej w Starachowicach. Pytania ankietowe dotyczyły oceny zachowania personelu, szybkości reakcji i zakresu udzielanych informacji oraz zachowania intymności. Pacjenci mieli także możliwość zapisywania dodatkowych uwag.

## PYTANIA SZCZEGÓŁOWE

1. Czy został Pan/Pani poinformowany/a o czasie oczekiwania na przyjęcie przez lekarza?

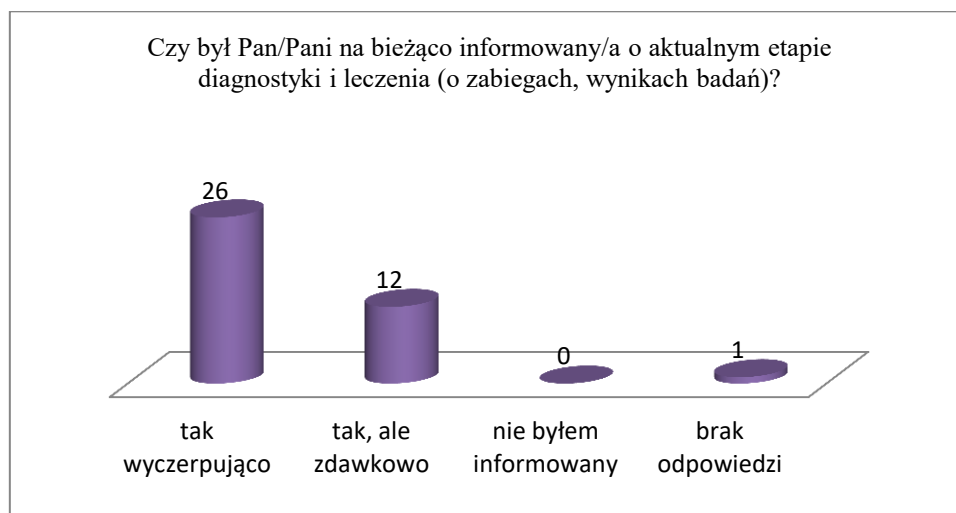


Wykres nr 1. Informacja nt. czasu oczekiwania na lekarza

Odpowiedzi:

- tak - 39 (100,00%)
- nie - 0 ( 0,00%)
- brak odpowiedzi - 0 ( 0,00%)

2. Czy był Pan/Pani na bieżąco informowany/a o aktualnym etapie diagnostyki i leczenia (o zabiegach, wynikach badań)?

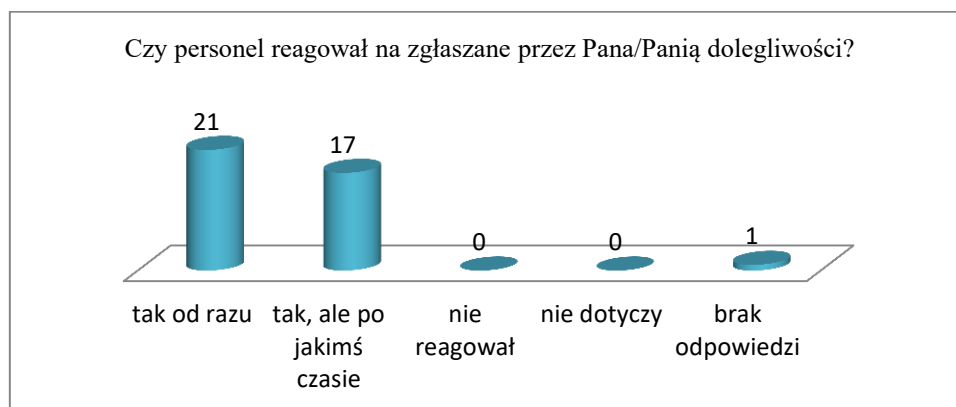


Wykres nr 2. Informacja nt. aktualnego etapu diagnostyki i leczenia

Odpowiedzi:

- tak wyczerpująco - 26 (66,67%)
- tak, ale zdawkowo - 12 (30,77%)
- nie byłem informowany - 0 ( 0,00%)
- brak odpowiedzi - 1 ( 2,56%)

### 3. Czy personel reagował na zgłaszane przez Pana/Panią dolegliwości?

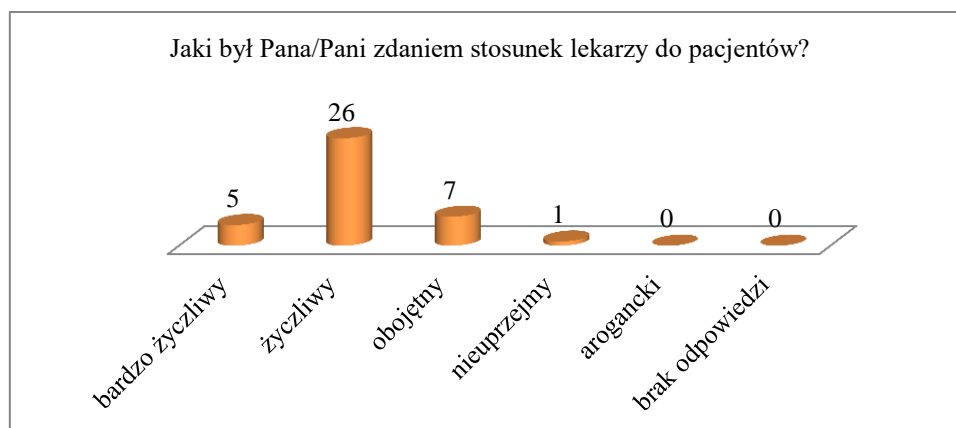


Wykres nr 3. Reakcja personelu

#### Odpowiedzi:

- tak, od razu - 21 (53,85%)
- tak, ale po jakimś czasie - 17 (43,59%)
- nie reagował - 0 (0,00%)
- nie dotyczy - 0 (0,00%)
- brak odpowiedzi - 1 (2,56%)

### 4. Jaki był Pana/Pani zdaniem stosunek lekarzy do pacjentów?

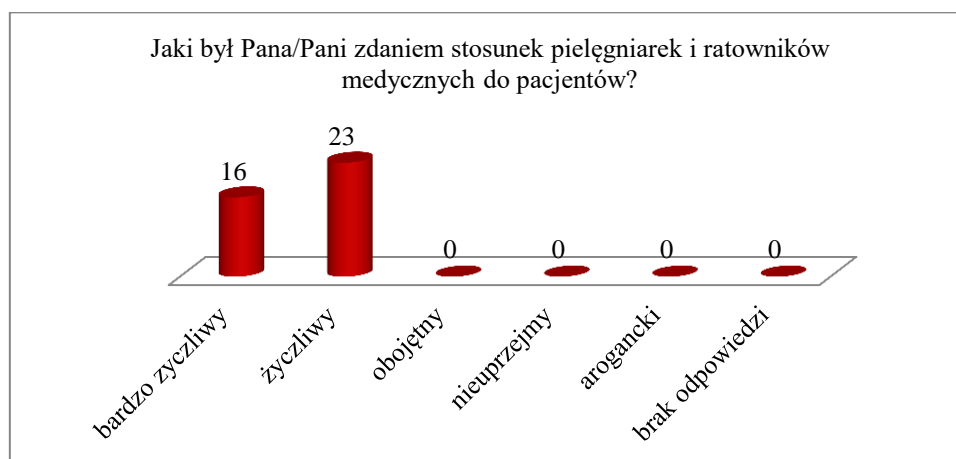


Wykres nr 4. Stosunek lekarzy do pacjentów

#### Odpowiedzi:

- bardzo życzliwy - 5 (12,82%)
- życzliwy - 26 (66,67%)
- obojętny - 7 (17,95%)
- nieuprzejmy - 1 (2,56%)
- arogancki - 0 (0,00%)
- brak odpowiedzi - 0 (0,00%)

5. Jaki był Pana/Pani zdaniem stosunek pielęgniarek i ratowników medycznych do pacjentów?

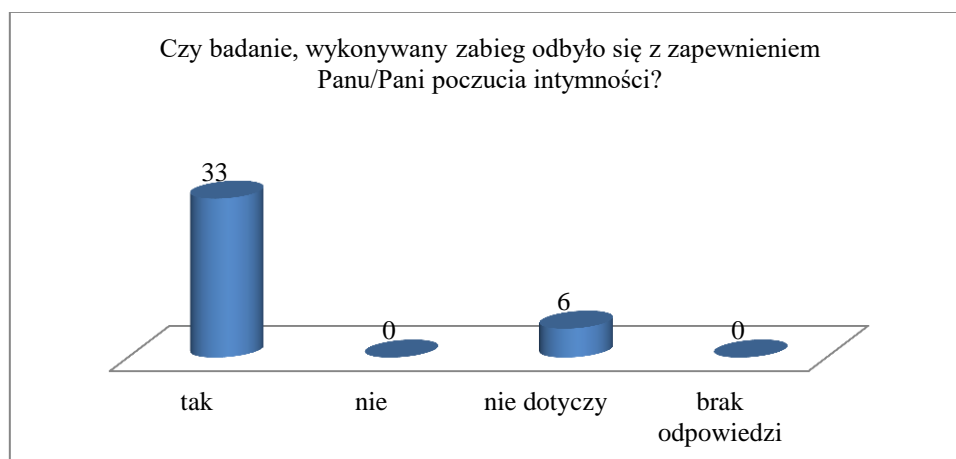


Wykres nr 5. Stosunek pielęgniarek i ratowników medycznych do pacjentów

Odpowiedzi:

- bardzo życzliwy - 16 (41,03%)
- życzliwy - 23 (58,97%)
- obojętny - 0 ( 0,00%)
- nieuprzejmy - 0 ( 0,00%)
- arogancki - 0 ( 0,00%)
- brak odpowiedzi - 0 ( 0,00%)

6. Czy badanie, wykonywany zabieg odbyło się z zapewnieniem Panu/Pani poczucia intymności?



Wykres nr 6. Poczucie intymności

Odpowiedzi:

- tak - 33 (84,62%)
- nie - 0 ( 0,00%)
- nie dotyczy - 6 (15,38%)
- brak odpowiedzi - 0 ( 0,00%)

7. Proszę wpisać dodatkowe uwagi

- z opieki byłam zadowolona, na wyniki długo czekałam. Dziękuję.
- byłam pod wpływem, szanuję ich wszystkich,
- zostałam wysłany na urologię ,
- byłam pacjentką wzorową, wszystko bardzo dobrze,
- z opieki jestem zadowolony,
- lekarze w Skarżysku niech się uczą w Starachowicach. Tak dalej.
- jest bardzo dobrze,
- super personel, dać im dużo pieniędzy,
- takiej opieki nie ma nigdzie,
- ciężko pracują;

## PODSUMOWANIE

Pytania ankietowe dotyczyły oceny zachowania personelu, szybkości reakcji i zakresu udzielanych informacji oraz zachowania intymności. Pacjenci dokonywali wyboru spośród gotowych opisowych odpowiedzi, a także mieli możliwość podzielenia się swoimi uwagami.

Jak wynika z udzielonych odpowiedzi wszyscy respondenci zostali poinformowani o czasie oczekiwania na przyjęcie przez lekarza - 100% oraz o aktualnym stanie diagnostyki i leczenia. Zakres uzyskanych informacji 66,67% ankietowanych określiło jako „wyczerpujące”, 30,77% jako „zdawkowe”, a pozostałe 2,56% nie udzieliło odpowiedzi na to pytanie. Ponadto kwestionariusz ankiety zawierał również pytanie „czy personel SOR reagował na zgłaszane dolegliwości?”. Ponad połowa badanych zaznaczyła odpowiedź – „tak, od razu” (53,85%), 43,59% - „tak, ale po jakimś czasie”, a pozostałe 2,56% nie udzieliło odpowiedzi na to pytanie.

W dalszej części przeprowadzonego badania ankietowani ocenili stosunek lekarzy do pacjentów. Z spośród dostępnych określeń 12, 87% respondentów zaznaczyło „życzliwy”, 66,67% - „bardzo życzliwy”, a 17,95% „obojętny”. Jedynie 2,56% zakreśliło odpowiedź „nieuprzejmy”. Wszyscy ankietowani pozytywnie ocenili zachowanie pielęgniarek i ratowników medycznych. Odpowiedź „bardzo życzliwy” zaznaczyło 40,01% ankietowanych, z kolei „życzliwy” – 58,97%.

Ostatnie pytanie dotyczyło zachowania intymności podczas badania. Zdecydowana większość respondentów (84,62%) odpowiedziała twierdząco, a pozostałe 15,38% zakreśliło odpowiedź „nie dotyczy”.