



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 13 Oddziałach Szpitalnych 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.

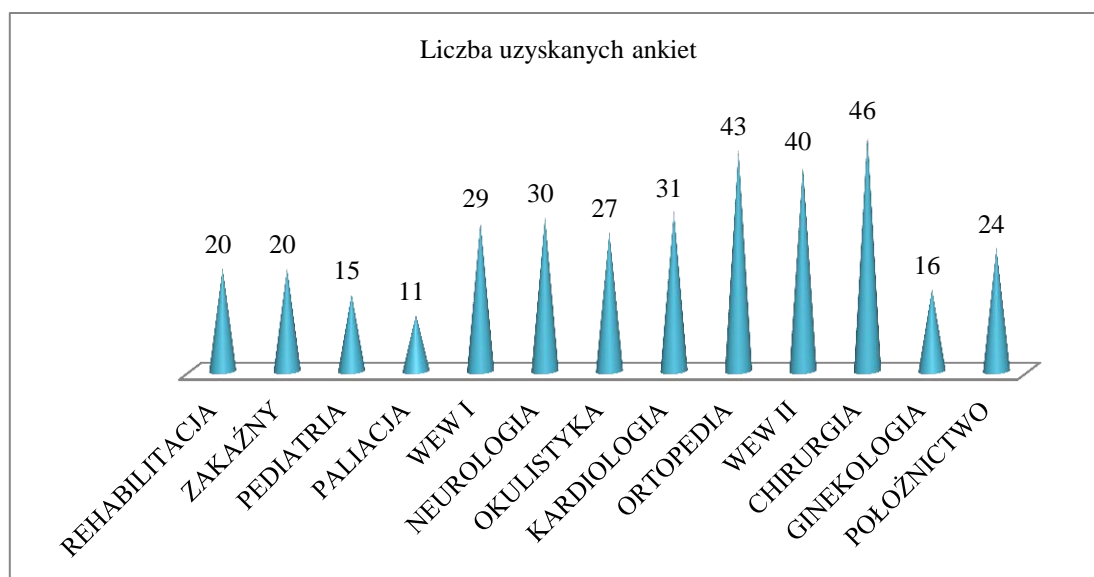
Niniejszy Raport dotyczy anonimowego badania satysfakcji pacjenta przeprowadzonego w 13 Oddziałach Szpitalnych w pierwszej połowie bieżącego roku, tj. od dnia 1 stycznia do dnia 30 czerwca 2019 roku.

Badanie zrealizowano na Oddziałach:

- Chirurgii Ogólnej
- Chirurgii Urazowo – Ortopedycznej z Pododdziałem Endoprotezoplastyki i Pododdziałem Chirurgii Kręgosłupa
- Oddział Chorób Wewnętrznych I i o Profilu Nefrologicznym
- Oddział Chorób Wewnętrznych II o Profilu Wewnętrznym
- Oddział Chorób Zakaźnych
- Oddział Kardiologiczny
- Oddział Medycyny Paliatywnej
- Oddział Neurologiczny
- Oddział Okulistyczny
- Oddział Ginekologiczno-Położniczy z Salą Porodową (część ginekologiczna)
- Oddział Ginekologiczno-Położniczy z Salą Porodową (część położnicza)
- Oddział Pediatryczny
- Oddział Rehabilitacji i Rehabilitacji Neurologicznej.

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

W przedmiotowym badaniu satysfakcji pacjenta uzyskano 352 wypełnione arkusze. Zgodnie z obowiązującą procedurą stanowi to 99,15% wymaganego minimum. Poniżej przedstawiono wykres dotyczący liczby uzyskanych ankiet z ww. Oddziałów Szpitalnych.



Wykres nr 1. Liczba uzyskanych ankiet

Kwestionariusz ankiety obejmował pytania dotyczące jakości usług świadczonych na Oddziałach Szpitalnych Powiatowego Zakładu Opieki Zdrowotnej w Starachowicach.

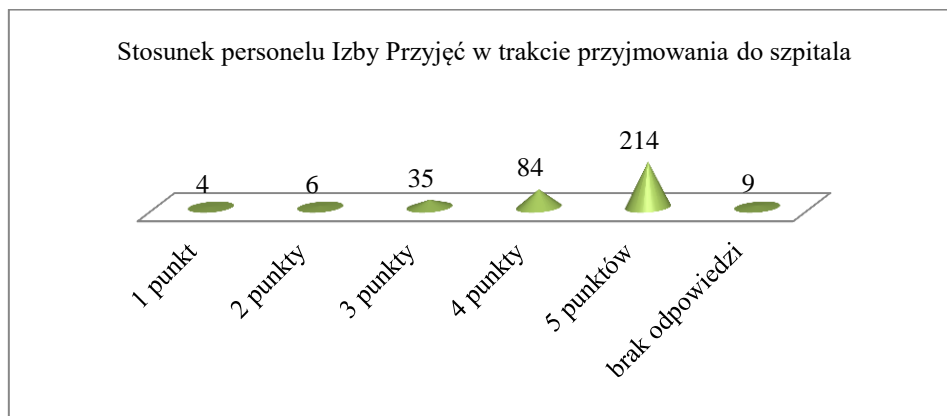
Pytania ankietowe dotyczyły oceny przyjęcia na Oddział, zachowania personelu, przebiegu hospitalizacji, jakości żywienia, wyposażenia i czystości. Ankietowani mieli możliwość dokonania oceny w skali punktowej od 1 do 5, gdzie 1 oznaczał najniższą notę, a 5 najwyższą.

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.

PYTANIA SZCZEGÓŁOWE

Jak ocenia Pan/Pani?

- Stosunek personelu Izby Przyjęć w trakcie przyjmowania do szpitala

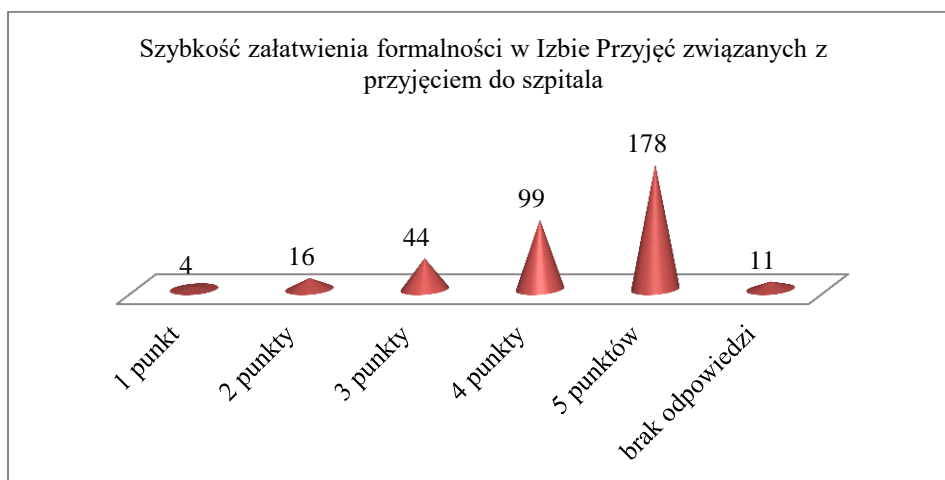


Wykres nr 2. Postawa personelu Izby Przyjęć

Odpowiedź:

- 1 punkt - 4 (1,14%)
- 2 punkty - 6 (1,70%)
- 3 punkty - 35 (9,94%)
- 4 punkty - 84 (23,86%)
- 5 punktów - 214 (60,80%)
- brak odpowiedzi - 9 (2,56%)

- Szybkość załatwienia formalności w Izbie Przyjęć związanych z przyjęciem do szpitala

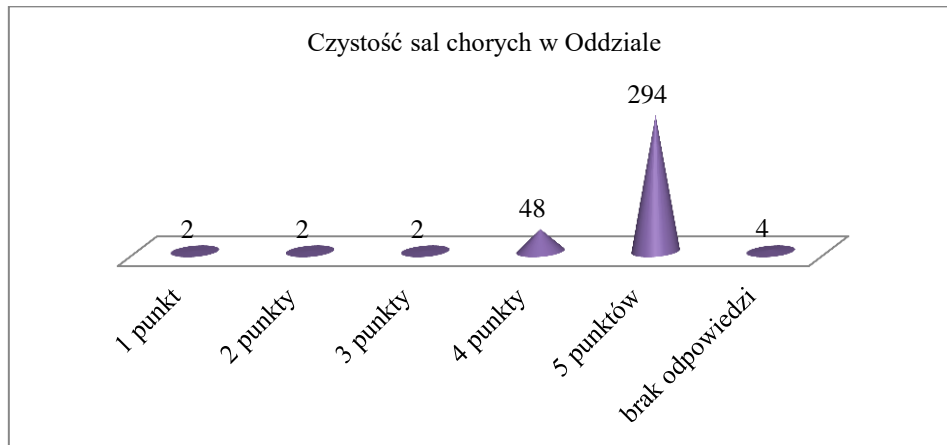


Wykres nr 3. Szybkość załatwienia formalności w Izbie Przyjęć

Odpowiedź:

- 1 punkt - 4 (1,14%)
- 2 punkty - 16 (4,55%)
- 3 punkty - 44 (12,50%)
- 4 punkty - 99 (28,13%)
- 5 punktów - 178 (50,57%)
- brak odpowiedzi - 11 (3,13%)

➤ Czystość sal chorych w Oddziale

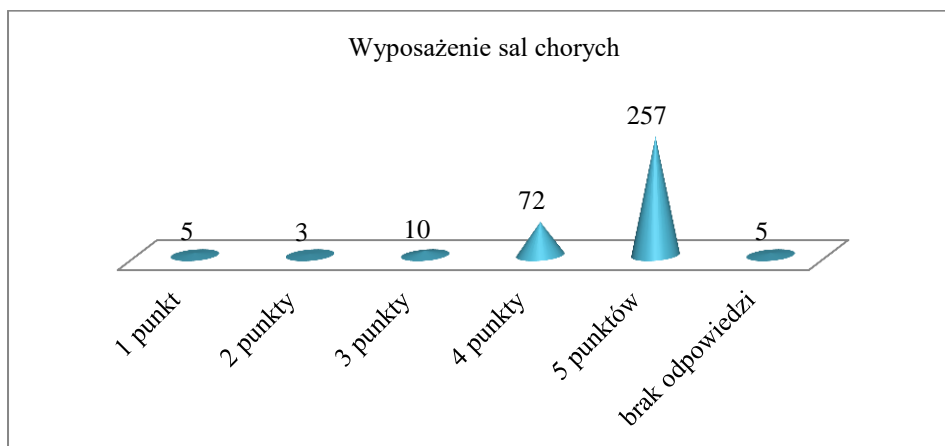


Wykres nr 4. Czystość sal

Odpowiedź:

- 1 punkt - 2 (0,57%)
- 2 punkty - 2 (0,57%)
- 3 punkty - 2 (0,57%)
- 4 punkty - 48 (13,64%)
- 5 punktów - 294 (83,52%)
- brak odpowiedzi - 4 (1,14%)

➤ Wyposażenie sal chorych

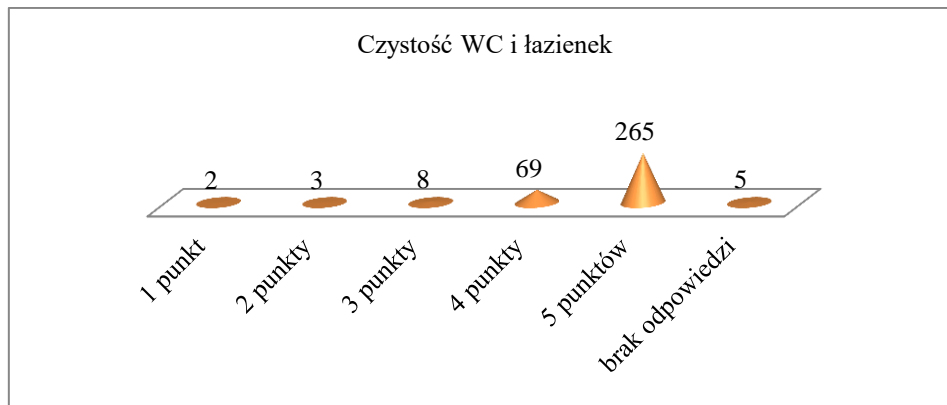


Wykres nr 5. Wyposażenie sal

Odpowiedź:

- 1 punkt - 5 (1,42%)
- 2 punkty - 3 (0,85%)
- 3 punkty - 10 (2,84%)
- 4 punkty - 72 (20,45%)
- 5 punktów - 257 (73,01%)
- brak odpowiedzi - 5 (1,42%)

➤ Czystość WC i łazienek

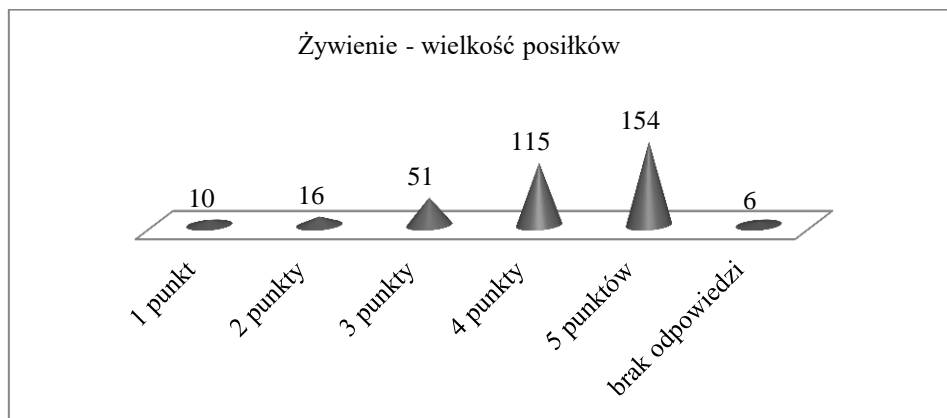


Wykres nr 6. Czystość WC i łazienek

Odpowiedź:

- 1 punkt - 2 (0,57%)
- 2 punkty - 3 (0,85%)
- 3 punkty - 8 (2,27%)
- 4 punkty - 69 (19,60%)
- 5 punktów - 265 (75,28%)
- brak odpowiedzi - 5 (1,42%)

➤ Żywnienie - wielkość posiłków

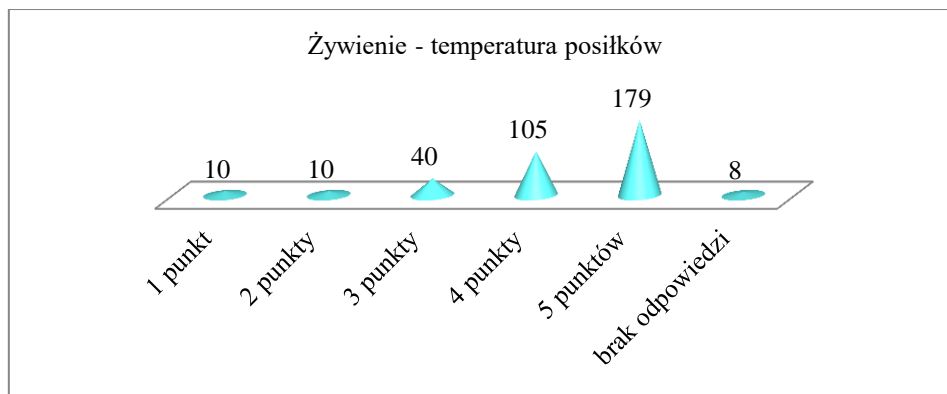


Wykres nr 7. Żywnienie – wielkość posiłków

Odpowiedź:

- 1 punkt - 10 (2,84%)
- 2 punkty - 16 (4,55%)
- 3 punkty - 51 (14,49%)
- 4 punkty - 115 (32,67%)
- 5 punktów - 154 (43,75%)
- brak odpowiedzi - 6 (1,70%)

➤ Żywnienie – temperatura posiłków

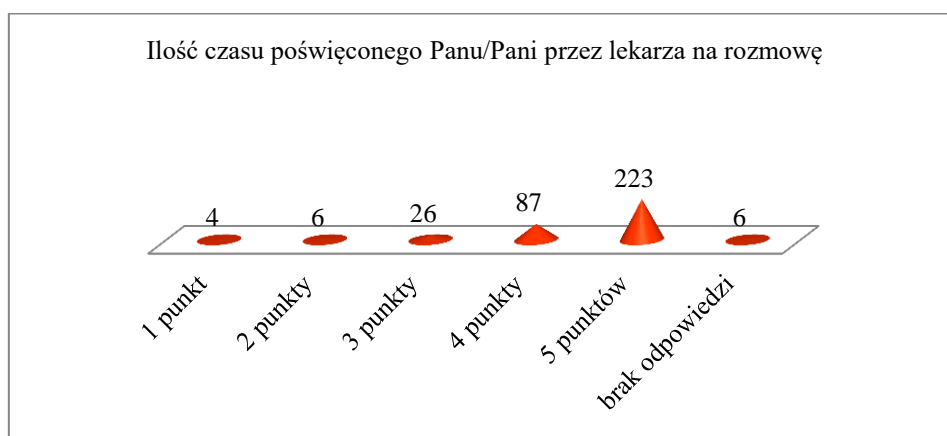


Wykres nr 8. Żywnienie – temperatura posiłków

Odpowiedź:

- 1 punkt - 10 (2,84%)
- 2 punkty - 10 (2,84%)
- 3 punkty - 40 (11,36%)
- 4 punkty - 105 (29,83%)
- 5 punktów - 179 (50,85%)
- brak odpowiedzi - 8 (2,27%)

➤ Ilość czasu poświęconego Panu/Pani przez lekarza na rozmowę

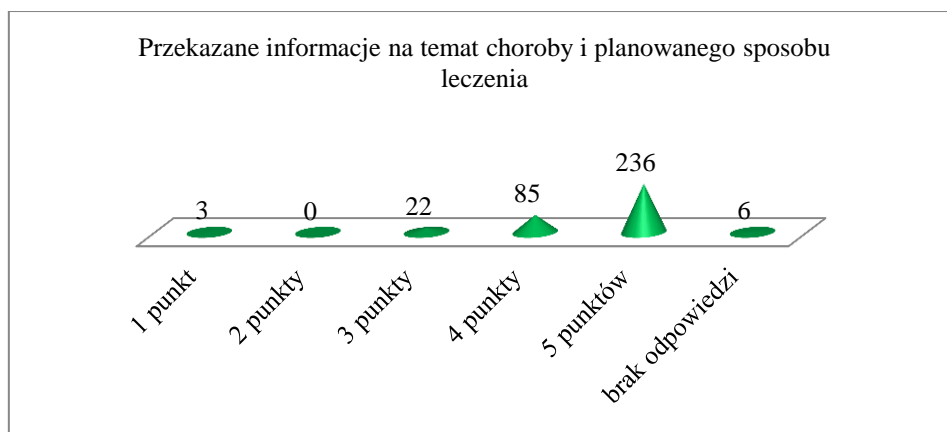


Wykres nr 9. Czas poświęcony Pacjentowi przez lekarza

Odpowiedź:

- 1 punkt - 4 (1,14%)
- 2 punkty - 6 (1,70%)
- 3 punkty - 26 (7,39%)
- 4 punkty - 87 (24,72%)
- 5 punktów - 223 (63,35%)
- brak odpowiedzi - 6 (1,70%)

➤ Przekazane informacje na temat choroby i planowanego sposobu leczenia

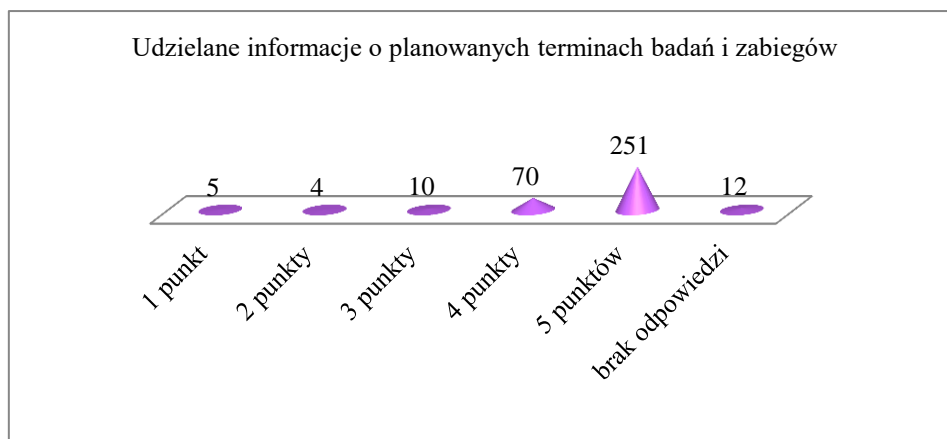


Wykres nr 10. Informacje nt. choroby

Odpowiedź:

- 1 punkt - 3 (0,85%)
- 2 punkty - 0 (0,00%)
- 3 punkty - 22 (6,25%)
- 4 punkty - 85 (24,15%)
- 5 punktów - 236 (67,05%)
- brak odpowiedzi - 6 (1,70%)

➤ Udzielane informacje o planowanych terminach badań i zabiegów

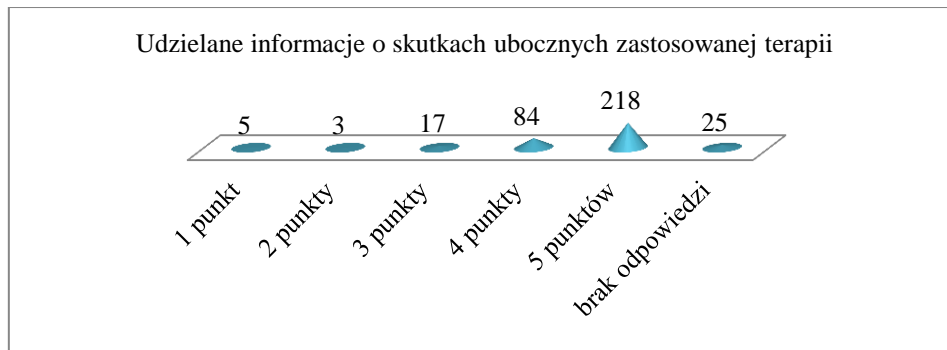


Wykres nr 11. Informacje nt. badań i zabiegów

Odpowiedź:

- 1 punkt - 5 (1,42%)
- 2 punkty - 4 (1,14%)
- 3 punkty - 10 (2,84%)
- 4 punkty - 70 (19,89%)
- 5 punktów - 251 (71,31%)
- brak odpowiedzi - 12 (3,41%)

➤ Udzielane informacje o skutkach ubocznych zastosowanej terapii

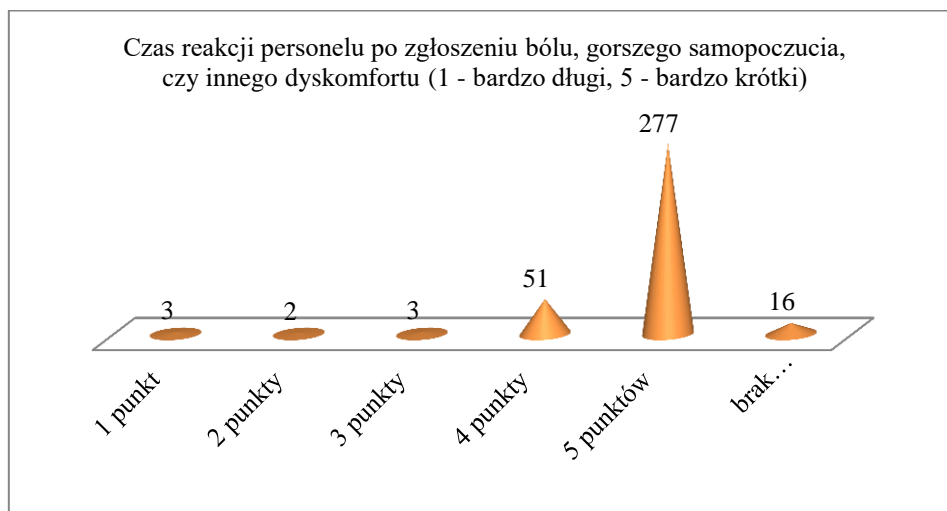


Wykres nr 12. informacja o skutkach ubocznych terapii

Odpowiedź:

- 1 punkt - 5 (1,42%)
- 2 punkty - 3 (0,85%)
- 3 punkty - 17 (4,83%)
- 4 punkty - 84 (23,86%)
- 5 punktów - 218 (61,93%)
- brak odpowiedzi - 25 (7,10%)

➤ Czas reakcji personelu po zgłoszeniu bólu, gorszego samopoczucia, czy innego dyskomfortu (1- bardzo długi, 5 - bardzo krótki)



Wykres nr 13. Czas reakcji personelu

Odpowiedź:

- 1 punkt - 3 (0,85%)
- 2 punkty - 2 (0,57%)
- 3 punkty - 3 (0,85%)
- 4 punkty - 51 (14,49%)
- 5 punktów - 277 (78,69%)
- brak odpowiedzi - 16 (4,55%)

➤ Uprzejmość lekarzy w stosunku do pacjentów

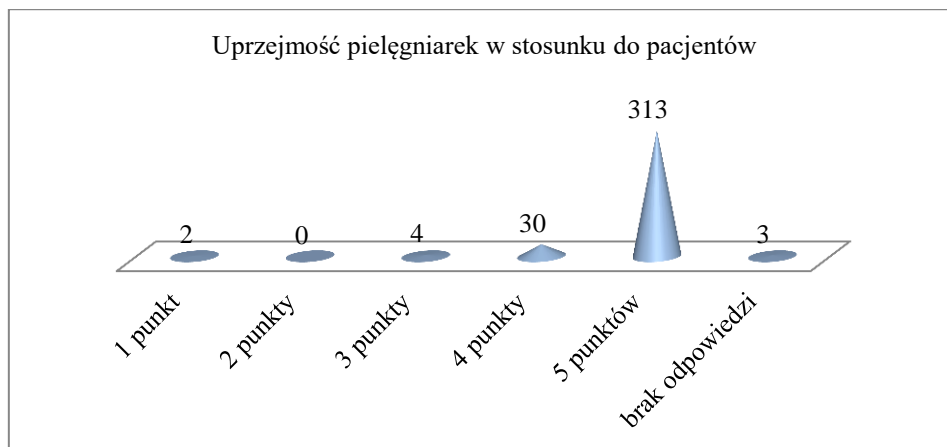


Wykres nr 14. Uprzejmość lekarzy

Odpowiedź:

- 1 punkt - 2 (0,57%)
- 2 punkty - 1 (0,28%)
- 3 punkty - 2 (0,57%)
- 4 punkty - 36 (10,23%)
- 5 punktów - 307 (87,22%)
- brak odpowiedzi - 4 (1,14%)

➤ Uprzejmość pielęgniarek w stosunku do pacjentów



Wykres nr 15. Uprzejmość pielęgniarek

Odpowiedź:

- 1 punkt - 2 (0,57%)
- 2 punkty - 0 (0,00%)
- 3 punkty - 4 (1,14%)
- 4 punkty - 30 (8,52%)
- 5 punktów - 313 (88,92%)
- brak odpowiedzi - 3 (0,85%)

➤ Zachowanie warunków intymności podczas zabiegów pielęgniarских

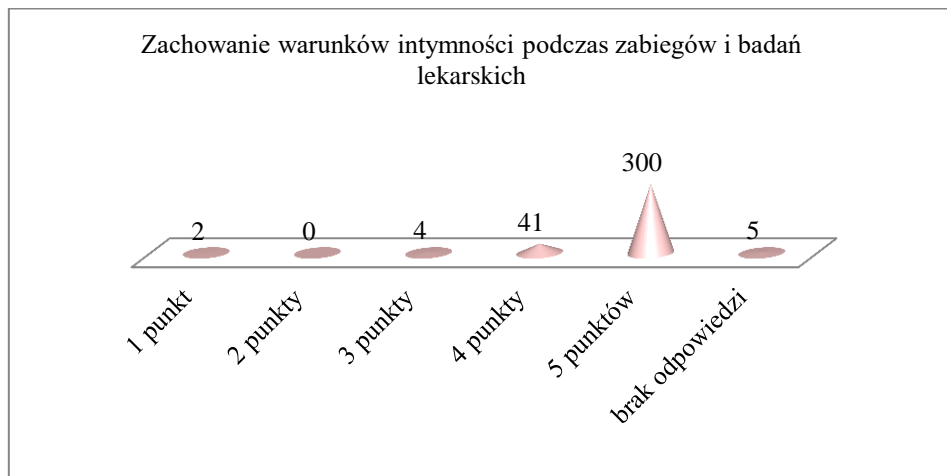


Wykres nr 16. Zachowanie warunków intymności podczas zabiegów pielęgniarских

Odpowiedź:

- 1 punkt - 2 (0,57%)
- 2 punkty - 0 (0,00%)
- 3 punkty - 5 (1,42%)
- 4 punkty - 43 (12,22%)
- 5 punktów - 296 (84,09%)
- brak odpowiedzi - 6 (1,70%)

➤ Zachowanie warunków intymności podczas zabiegów i badań lekarskich

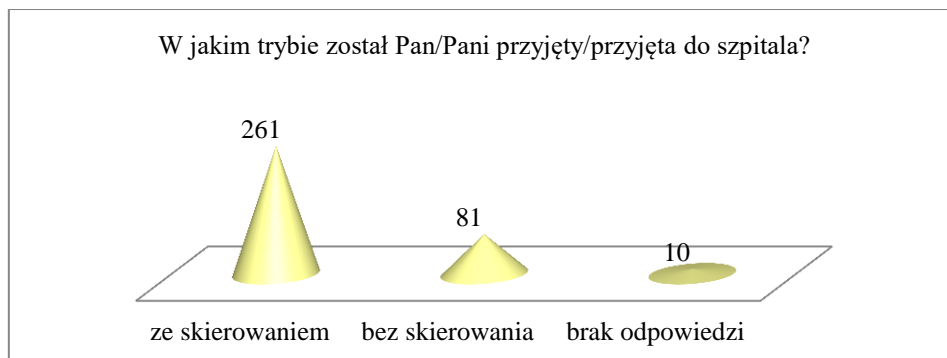


Wykres nr 17. Zachowanie warunków intymności podczas zabiegów i badań lekarskich

Odpowiedź:

- 1 punkt - 2 (0,57%)
- 2 punkty - 0 (0,00%)
- 3 punkty - 4 (1,14%)
- 4 punkty - 41 (11,65%)
- 5 punktów - 300 (85,23%)
- brak odpowiedzi - 5 (1,42%)

➤ W jakim trybie został Pan/Pani przyjęty/przyjęta do szpitala?

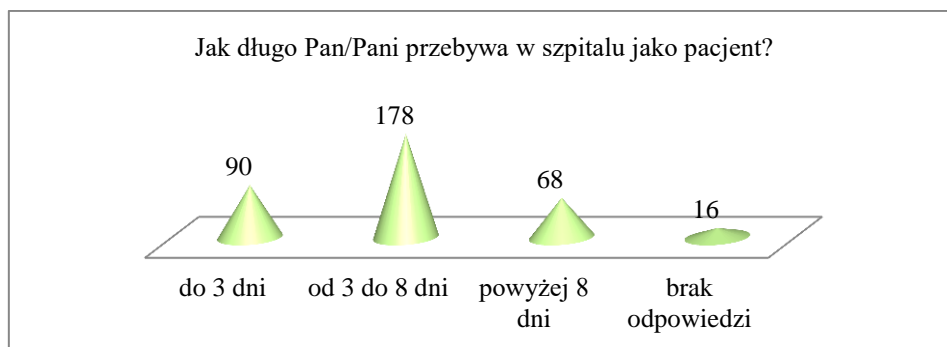


Wykres nr 18. Tryb przyjęcia do szpitala

Odpowiedź:

- ze skierowaniem - 261 (74,15%)
- bez skierowania - 81 (23,01%)
- brak odpowiedzi - 10 (2,84%)

➤ Jak długo Pan/Pani przebywa w szpitalu jako pacjent?

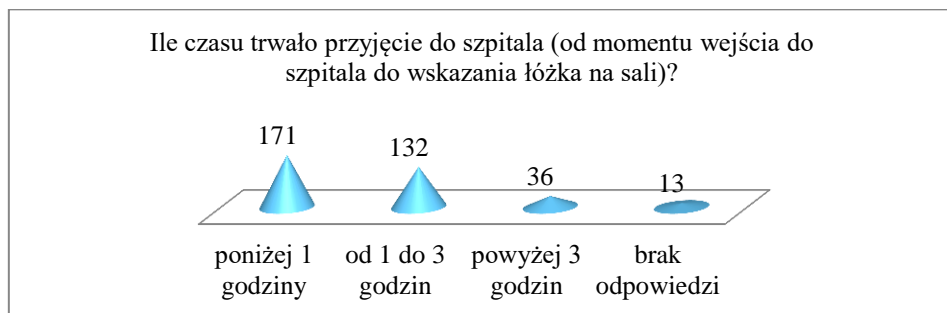


Wykres nr 19. Czas hospitalizacji

Odpowiedź:

- do 3 dni - 90 (25,57%)
- od 3 do 8 dni - 178 (50,57%)
- powyżej 8 dni - 68 (19,32%)
- brak odpowiedzi - 16 (4,55%)

- Ile czasu trwało przyjęcie do szpitala (od momentu wejścia do szpitala do wskazania łóżka na sali)?

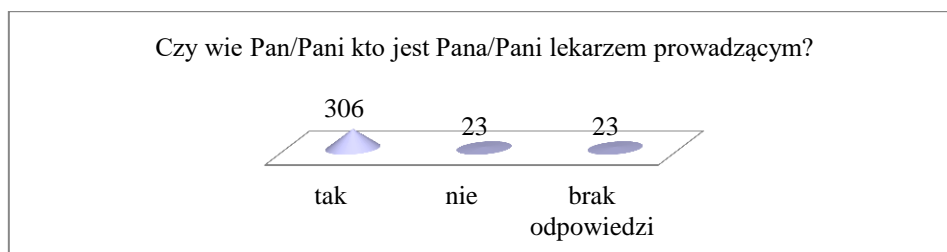


Wykres nr 20. Czas przyjęcia do szpitala

Odpowiedź:

- poniżej 1 godziny - 171 (48,58%)
- od 1 do 3 godzin - 132 (37,50%)
- powyżej 3 godzin - 36 (10,23%)
- brak odpowiedzi - 13 (3,69%)

- Czy wie Pan/Pani kto jest Pana/Pani lekarzem prowadzącym?

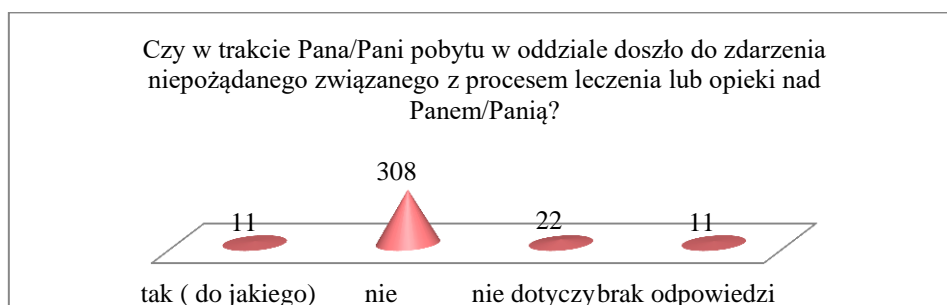


Wykres nr 21. Informacja nt. lekarza prowadzącego

Odpowiedź:

- tak - 306 (86,93%)
- nie - 23 (6,53%)
- brak odpowiedzi - 23 (6,53%)

- Czy w trakcie Pana/Pani pobytu w oddziale doszło do zdarzenia niepożądanego związanego z procesem leczenia lub opieki nad Panem/Panią?

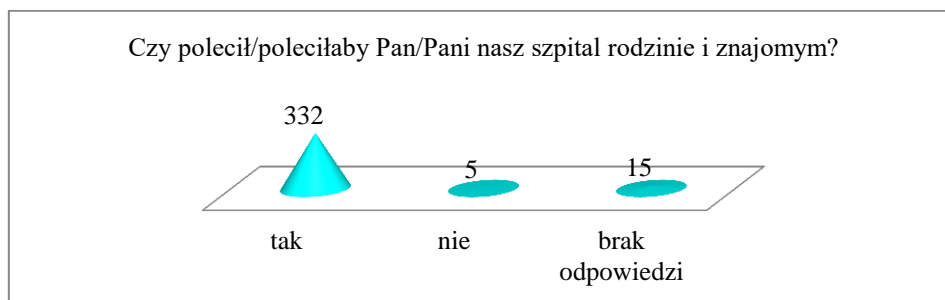


Wykres nr 22. Wystąpienie zdarzeń niepożądanych

Odpowiedź:

- tak (do jakiego) - 11 (3,13%)
- nie - 308 (87,50%)
- nie dotyczy - 22 (6,25%)
- brak odpowiedzi - 11 (3,13%)
 - zakażenie

➤ Czy polecił/poleciłaby Pan/Pani nasz szpital rodzinie i znajomym?



Wykres nr 23. Ogólna ocena

Odpowiedź:

- tak - 332 (94,32%)
- nie - 5 (1,42%)
- brak odpowiedzi - 15 (4,26%)

Co by Pan/Pani zmienił w Szpitalu?

❖ Oddział Chirurgii Ogólnej:

- wyżywienie chorych,
- urozmaicenie posiłków, ilość przysniców,
- toalety,
- usprawnić przyjęcia pacjenta na SOR, czekałam 10 godzin od godz. 08:00 do 18:30,
- zakładać rękawiczki podczas rozdzielania posiłków,
- stosunek lekarzy do rodziny pacjentów i przekazywanie informacji o stanie zdrowia,
- posiłki bardziej urozmaicone i podawać, no wędlinę, czy chleb w rękawiczkach jednorazowych (może też z chociaż lekkim uśmiechem),
- toalety,
- bardzo dobra opieka lekarzy i pielęgniarek;

❖ Oddział Chirurgii Urazowo – Ortopedycznej z Pododdziałem Endoprotezoplastyki i Pododdziałem Chirurgii Kręgosłupa:

- obustronne wejście do łazienki dla osób niepełnosprawnych,
 - system przyjęć - lepsza organizacja,
 - zbyt późne śniadanie,
 - telewizja na darmowy,
 - jakość i wielkość posiłków,
 - jakość posiłków,
 - zdecydowanie ilość i jakość posiłków,
 - zarobki,
 - oby nie zmieniło się na gorsze;
- ❖ Oddział Chorób Wewnętrznych II o Profilu Wewnętrznym
- spokój;
- ❖ Oddział Chorób Zakaźnych
- ten oddział jest wzorowy. Chciałbym, aby wszystkie oddziały naszego szpitala tak wyglądały,
 - szybkość reakcji przyjęć na Izbie Przyjęć. Większa troska nad pacjentem na SOR-ze, udzielanie większych informacji podczas badań, podczas przebywania na SOR-ze,
 - zwiększyć obsadę pielęgniarek, bo dwie są stanowczo za mało i po dwie salowe, bo jedna nie daje rady;
- ❖ Oddział Kardiologiczny
- darmowe tv
 - zabiegał bym, jako menager szpitala o zwiększenie środków na płace dla średniego personelu medycznego oraz zwiększenie zatrudnienia pielęgniarek, ponieważ obecnie są to osoby zbyt przeciążone pracą i być może nie są w stanie pomimo fachowości i chęci w pełni zadowolić wszystkich pacjentów, których wciąż przybywa, bo społeczność się starzeje. Szczegółe wyrazy podziękowania i szacunku wysokiej kultury i fachowości kieruję dla p. doktora nauk medycznych Aleksandra Stępnia,
 - nic, według mnie jest wszystko w porządku (byłam na oddziale WEW.II, ginekologii i na kardiologii, dziękuję serdecznie personelowi i lekarzom specjalistom),
 - więcej pieniędzy na szpital i powinno być dobrze,
 - szybkie załatwienia na izbie przyjęć,
 - śniadania, kolacje,
 - godne wynagrodzenia personelowi za ich pracę, zwiększyć liczbę personelu,
 - jest dobrze,
 - szybszy czas oczekiwania na przyjęcie pacjenta na oddział;
- ❖ Oddział Medycyny Paliatywnej:
- więcej personelu medycznego,

- uprzejmość personelu na Izbie Przyjęć,
- procedura przyjęcia do szpitala, w tym przeniesienia z oddziału na oddział,
- więcej personelu na oddziale,
- więcej personelu pielęgnacyjnego i pielęgniarstwa;

❖ Oddział Neurologiczny:

- żeby w łazience były półki pod lustrami,
- nic bym nie zmieniał,
- nic bo jest bardzo dobrze,
- czas przyjmowania na oddział szpitalny,
- czas przyjęcia i wyjścia ze szpitala,
- zainstalowałbym standardowe samozamykacze przy drzwiach wejściowych do toalet i łazienek. Zmieniłbym usytuowanie pozycji gniazdek elektrycznych z pionowych do poziomych równoległej do podłogi i wejść wtykowych odbiorników, ze względu na ich wypadanie z gniazdek w wypadku przypadkowego pociągnięcia za kabel,
- uszczelnienie okna,
- zmienił system płatności za RTV wewnątrzszpitalnej,
- ponieważ nie ma oddziału laryngologii, to na miejscu powinien z poradni laryngologicznej lekarz skonsultować pacjenta,
- wprowadziłabym częściową odpłatność za pobyt w szpitalu pacjenta z przeznaczeniem tych funduszy na płace dla całego personelu szpitala,
- krótszy pobyt na SOR;

❖ Oddział Okulistyczny:

- ciepłe koce,
- klimatyzacja,
- rolety + klimatyzacja,

❖ Oddział Ginekologiczno-Położniczy z Salą Porodową (część ginekologiczna):

- w łazience bidet, żeby móc przed badaniem się umyć – sprawny,
- bezpłatna telewizja,
- łazienka na każdej Sali;

❖ Oddział Ginekologiczno-Położniczy z Salą Porodową (część położnicza):

- nic - chyba klimatyzacja,
- na oddziale położniczym była łazienka przeznaczona dla jednego pokoju, czyli Sali dwuosobowej, a nie dla 2 sal i 4 osób, gdzie dla kobiet po porodzie ważny jest dostęp do łazienki,
- nie wiem,
- klimatyzacja,
- w upalne dni klimatyzacja, poza tym wszystko ok,

- troszkę więcej przyjemności przez niektóre pielęgniarki (sic!),
- wysokie brodziki w łazienkach i wmontowanie ścianek prysznicowych;

❖ Oddział Pediatriczny:

- żywienie,
- proszę o urozmaicenie posiłków, ciągle pulpet i kanapka. Dzieci lubią coś wesołego i różnego,
- urozmaicenie posiłków,
- w szpitalu zmieniłabym wyżywienie bardziej urozmaicone, śniadania i kolacje pod kątem dzieci,
- posiłki,
- smaczniejsze i ciepłe posiłki,
- wyżywienie, nie da się tego zjeść!!!

❖ Oddział Rehabilitacji i Rehabilitacji Neurologicznej:

- krótszy czas oczekiwania na rehabilitację
- szybkie przyjęcie
- nowe wyposażenie Sali gimnastycznej (część przyrządów bardzo zniszczona), rozszerzyć zabiegi o zabiegi w wodzie
- więcej zabiegów na lepszym sprzęcie
- nowe wyposażenie Sali gimnastycznej
- termin oczekujący na rehabilitację dzienną
- szpital jest wyposażony na miarę możliwości finansowych. Spełnia warunki dobrego szpitala.
- aby szpital miał i posiadał własne leki

Proszę wpisać dodatkowe uwagi

❖ Oddział Chirurgii Ogólnej:

- proszę dyrekcje szpitala żeby zainteresowała się oddziałem SOR. To woła o pomstę do Boga jeśli istnieje,
- bardzo czysto, jestem zadowolona;

❖ Oddział Chirurgii Urazowo – Ortopedycznej z Pododdziałem Endoprotezoplastyki i Pododdziałem Chirurgii Kręgosłupa:

- śniadanie 08:30, obiad, zwłaszcza II danie zmniejszyć porcje, do pierwszego posiłku dodać jogurt lub owoc jak podobiadek,
- ogólne wrażenie dobre,
- świetna obsługa medyczna;

❖ Oddział Kardiologiczny:

- pozdrawiam,

- za dużo anonimowości personelu lekarsko-pielęgniarskiego, ewentualne stroje takie jak na zdjęciu obok dyrekcji - II piętro,
- brak telewizji w Sali na oddziale kardiologicznym,
- nie mam uwag, jestem zadowolona i zaskoczona miłą i dobrą opieką,
- profesjonalizm lekarzy!!!!!! Dziękuję za opiekę!

❖ Oddział Medycyny Paliatywnej:

- są oddziały bez zarzutów może dwa na cały szpital

❖ Oddział Neurologiczny

- nie mam x 3,
- oddział zatrudnia wspaniale, doskonale wyspecjalizowany profesjonalnie, miły i przyjazny dla pacjentów personel medyczny, godny najwyższych wyrazów uznania i wdzięczności z ich strony oraz mocodawców pracodawcy i bezpośrednich przełożonych,
- w porównaniu do innych placówek w woj. świętokrzyskim szpital ten spełnia oczekiwania pacjentów;

PODSUMOWANIE

Najwięcej ankiet wypełnili pacjenci z Oddziału Chirurgii Ogólnej – 46, Oddziału Chirurgii Urazowo-Ortopedycznej z Pododdziałem Endoprotezoplastyki i Chirurgii Kręgosłupa – 43 oraz Oddziału Chorób Wewnętrznych II o Profilu Gastrologicznym – 40.

W anonimowym badaniu ankietowym ocenie poddano jakość usług świadczonych w 13 Oddziałach Szpitalnych Powiatowego Zakładu Opieki Zdrowotnej w Starachowicach.

Respondenci opiniowali proces przyjęcia na Oddział, zachowanie personelu, przebieg hospitalizacji, jakość żywienia, wyposażenie i czystość w przyjętej skali punktowej od 1 do 5, gdzie 1 oznaczał najniższą notę, a 5 najwyższą.

Ankietowani pacjenci pozytywnie ocenili stosunek personelu Izby Przyjęć w trakcie przyjmowania do szpitala: 60,8% oceniło na 5, a 23, 68% na 4. Niższe noty pojawiły się przy ocenie szybkości załatwienia formalności: odpowiedź 5 – 50,57%, odpowiedź 4 – 28,13%, odpowiedź 3 – 12,5%, odpowiedź 2 – 4,55%.

W dalszej części ankiety respondenci odpowiadali na pytania związane z czystością oraz wyposażeniem sal i sanitariatów, a także jakością wyżywienia. Tutaj również przeważały zadowolające oceny.

W zakresie czystości sal 83,52% respondentów zaznaczyło odpowiedź 5, a 13,64% odpowiedź 4. Z kolei w kwestii wyposażenia sal chorych 73,01% ankietowanych zakresiło odpowiedź 5, a 20,45% odpowiedź 4. Czystość łazienek i WC przez 75,28% respondentów oceniona została na 5, z kolei przez 19,6% oceniona została na 4.

W celu oceny jakości usług cateringowych realizowanych przez firmę zewnętrzną w badaniu satysfakcji pacjenta uwzględniono pytania dotyczące żywienia. Zaopiniowaniu poddano zarówno wielkość, jak i temperaturę posiłków dostarczanych pacjentom. W zakresie wielkości serwowanych posiłków 43,75% ankietowanych zakresiła odpowiedź 5, a 32,67% – odpowiedź 4. Ponad 20% respondentów nisko oceniło ten aspekt usługi zakreslając następujące odpowiedzi: 3 – 14,49%, 2 – 4,55%, 1 – 2,84%. Nieco wyższe oceny żywienia wystawiono w zakresie temperatury posiłków. Połowa respondentów zaznaczyła ocenę 5 (50,85%), odpowiedź 4 – 29,83%, 3 – 11,36%, a noty 2 i 1 po 2,84%.

Respondenci oceniali także zachowanie i komunikatywność personelu lekarskiego i pielęgniarskiego w stosunku do hospitalizowanych pacjentów. Większość badanych pozytywnie oceniła ilość czasu poświęconego przez lekarza na rozmowę. Odpowiedź 5 zakresiło 63,35%, a odpowiedź 4 – 24,72%. Zadowolająco zaopiniowano także przekazywanie informacji na temat: choroby i planowanego sposobu leczenia: odpowiedź 5 – 67,05%, odpowiedź 4 – 24,15%, planowanych terminów badań i zabiegów: odpowiedź 5 – 71,31%, odpowiedź 4 – 19,89% oraz ewentualnych skutkach ubocznych zastosowanej terapii: odpowiedź 5 – 61,93%, odpowiedź 4 – 23,86%.

Ankietowani ocenili szybkość reakcji personelu po zgłoszeniu bólu, gorszego samopoczucia, czy innego dyskomfortu w przyjętej skali punktowej od 1 do 5, gdzie 1 oznaczał bardzo długi

czas oczekiwania, a 5 bardzo krótki. Odpowiedź 5 zaznaczyło 78,69% ankietowanych, a odpowiedź 4 – 14,49%.

W dalszej części badania respondenci oceniali postawę lekarzy i pielęgniarek w stosunku do pacjentów w skali ocen od 1 do 5, gdzie 1 oznaczał najniższą notę, a 5 najwyższą. Maksymalną ocenę w zakresie uprzejmości personelu lekarskiego zakresliło 87,22% ankietowanych, a odpowiedź 4 – 10,23%. Z kolei w ocenie zespołu pielęgniarskiego najwyższą notę zaznaczyło 88,92% badanych, a ocenę 4 – 8,52%.

Przedmiotem badania ankietowego było również zachowanie intymności. Zdecydowana większość respondentów pozytywnie oceniła zachowanie intymności podczas zabiegów pielęgniarskich: odpowiedź 5 – 84,09%, odpowiedź 4 – 12,22%, a także podczas zabiegów i badań lekarskich: odpowiedź 5 – 85,23%, odpowiedź 4 – 11,65%.

Jak wynika z udzielonych odpowiedzi, zdecydowana większość respondentów hospitalizowana była na podstawie skierowania - 74,15%, a 23,01% bez skierowania. Ponad połowa ankietowanych przebywała w szpitalu od 3 do 8 dni – 50,57%, do 3 dni – 25,57%, a powyżej 8 dni – 19,32%.

Niemal połowa respondentów oczekiwała na przyjęcie na salę poniżej 1 godziny – 48,58%, od 1 do 3 godzin – 37,50%, a powyżej 3 godzin oczekiwało 10,23% badanych. Warto dodać, że 86,93% ankietowanych wiedziało, kto jest ich lekarzem prowadzącym, a 87,5% stwierdziło, że podczas ich hospitalizacji nie doszło do zdarzenia niepożądanego.

W ogólnej ocenie aż 94,32% respondentów poleciłaby Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej w Starachowicach swojej rodzinie i znajomym.