

Wyniki badania satysfakcji pacjentów Powiatowego Zakładu Opieki Zdrowotnej w Starachowicach

na podstawie badania ankietowego przeprowadzonego
w Poradniach Specjalistycznych
w II połowie 2018 roku



Raport

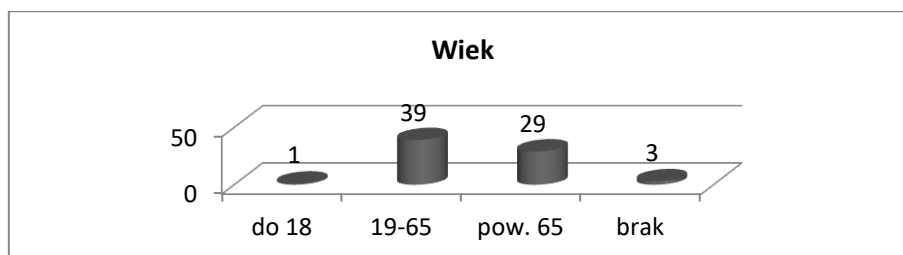
W okresie od 1 lipca do 31 grudnia 2018 roku w Powiatowym Zakładzie Opieki Zdrowotnej w Starachowicach przeprowadzono anonimowe badanie satysfakcji pacjentów.

Badaniu poddano losową grupę pacjentów korzystających z usług medycznych 24 Poradni Specjalistycznych. Druki ankiet oraz skrzynki do wrzucania ankiet znajdowały się w widocznych miejscach w każdym skrzydle budynku Poradni na parterze i pierwszym piętrze oraz w Punkcie Informacyjnym. W ten sposób respondenci mieli zapewnioną anonimowość.

W przedmiotowym badaniu satysfakcji pacjenta uzyskano 72 wypełnione arkusze. Zgodnie z obowiązującą procedurą na każdą poradnię wydano po 20 ankiet, czyli 408 sztuk. Wskaźnik zwrotności wynosi jedynie 15%.

Kwestionariusz ankiety obejmował pytania dotyczące danych socjodemograficznych respondentów oraz jakości udzielanych świadczeń w poradniach specjalistycznych.

Kwestionariusz osobowy



Wykres nr 1. Wiek

Odpowiedzi:

- do 18 – 1 (1.38%)
- od 19 do 64 – 39 (54.16%)
- 64 i powyżej – 29 (40.27%)
- brak odpowiedzi – 1 (1.38%)

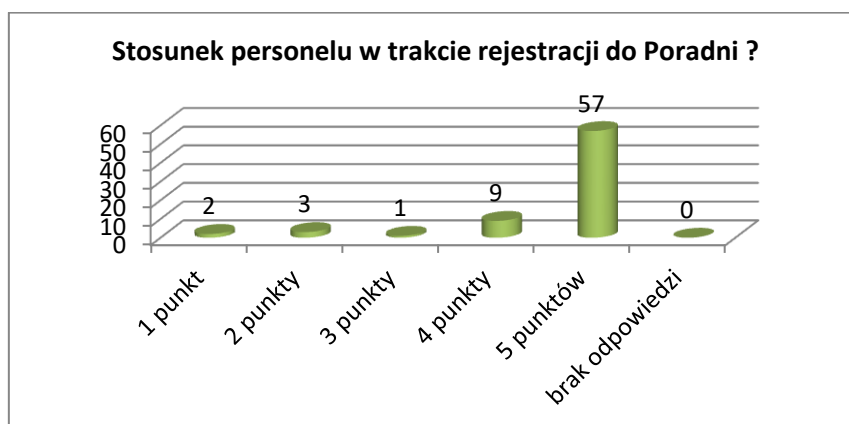
Rodzaj Poradni

Odpowiedzi:

- Poradnia Alergologiczna – 0 (0%)
- Poradnia Alergologiczna dla Dzieci – 0 (0%)
- Poradnia Chirurgii Ogólnej – 0 (0%)
- Poradnia Chirurgii Onkologicznej – 0 (0%)
- Poradnia Chirurgii Urazowo-Ortopedyczna – 1 (1.38%)
- Poradnia Dermatologiczna – 0 (0%)
- Poradnia Diabetologiczna – 20 (27.77%)
- Poradnia Endokrynologiczna – 5 (6.94%)
- Poradnia Ginekologiczna – 0 (0%)
- Poradnia Gruźlicy i Chorób Płuc – 0 (0%)
- Poradnia Hepatologiczna – 0 (0%)
- Poradnia Kardiologiczna – 7 (9.72%)
- Poradnia Leczenia Jaskry – 0 (0%)
- Poradnia Leczenia Uzależnień – 0 (0%)
- Poradnia Nefrologiczna – 6 (8.33%)
- Poradnia Neurologiczna – 2 (2.77%)
- Poradnia Okulistyczna – 0 (0%)
- Poradnia Okulistyczna dla Dzieci – 0 (0%)
- Poradnia Onkologiczna – 0 (0%)
- Poradnia Osteoporozy – 0 (0%)
- Poradnia Otolaryngologiczna – 0 (0%)
- Poradnia Preluksacyjna – 0 (0%)
- Poradnia Rehabilitacyjna – 0 (0%)
- Poradnia Reumatologiczna – 0 (0%)
- Poradnia Urologiczna – 5 (6.94%)
- Poradnia Wad Postawy – 0 (0%)
- bez oznaczenia – 19 (26.38%)

Pytania szczegółowe

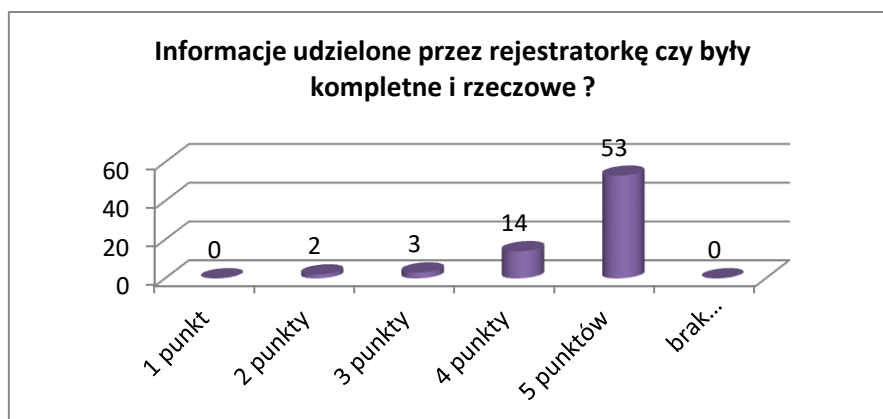
1. Jak ocenia Pan/Pani?



Wykres nr 2. Postawa personelu przy rejestracji

Odpowiedź:

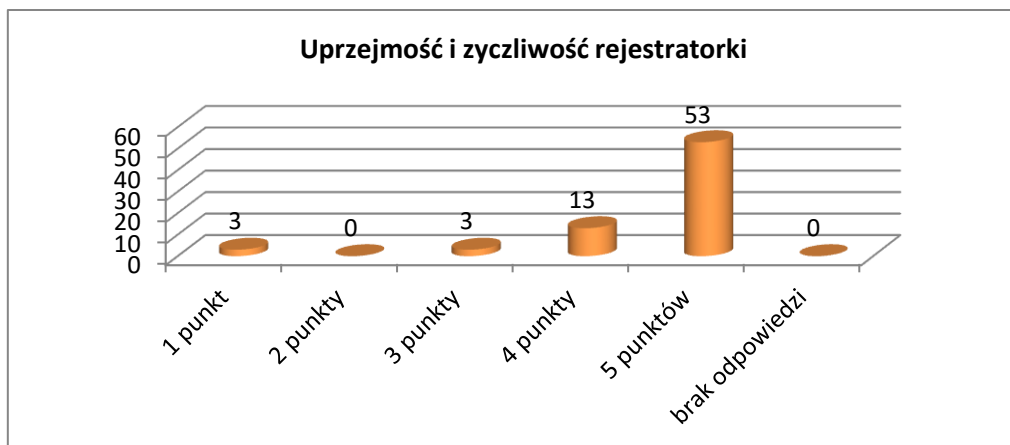
- 1 (min.) – 2 (2.77%)
- 2 – 3 (4.16%)
- 3 – 1 (1.38%)
- 4 – 9 (12.5%)
- 5 (max.) – 57 (79.16%)
- brak odpowiedzi – 0 (0%)



Wykres nr 3. Sposób informowania przez rejestratorki

Odpowiedzi:

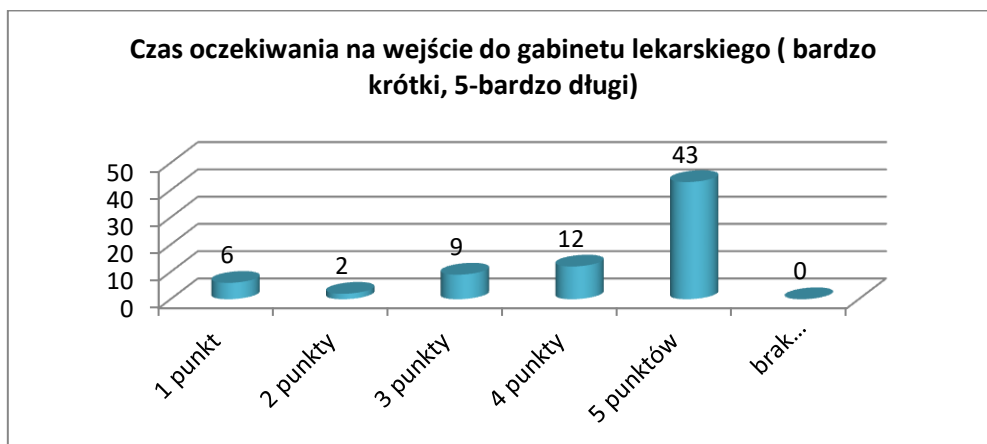
- 1 (min.) – 0 (0%)
- 2 – 2 (2.77%)
- 3 – 3 (4.16%)
- 4 – 14 (5.55%)
- 5 (max.) – 53 (73.61%)
- brak odpowiedzi – 0 (0%)



Wykres nr 4. Zachowanie rejestratorek

Odpowiedzi:

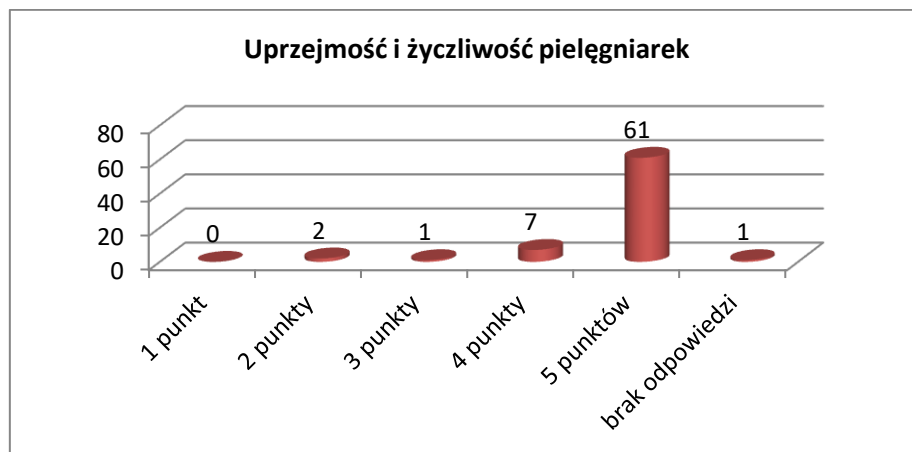
- 1 (min.) – 3 (4.16%)
- 2 – 0 (0%)
- 3 – 3 (4.16%)
- 4 – 13 (18.05%)
- 5 (max.) – 53 (73.61%)
- brak odpowiedzi – 0 (0%)



Wykres nr 5. Czas oczekiwania

Odpowiedzi:

- 1 (min.) – 6 (8.33%)
- 2 – 2 (2.77%)
- 3 – 9 (12.5%)
- 4 – 12 (16.66%)
- 5 (max.) – 43 (59.72%)
- brak odpowiedzi – 0 (0%)



Wykres nr 6. Zachowanie pielęgniarek

Odpowiedzi:

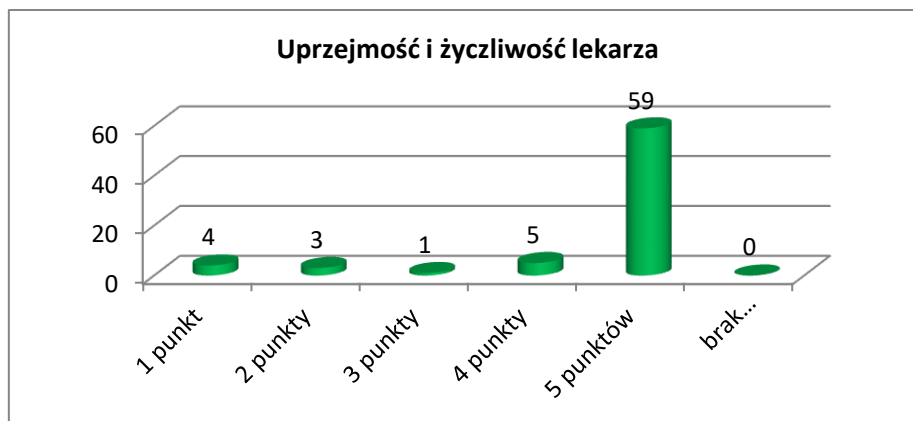
- 1 (min.) – 0 (0%)
- 2 – 2 (2.77%)
- 3 – 1 (1.38%)
- 4 – 7 (9.72%)
- 5 (max.) – 61 (84.72%)
- brak odpowiedzi – 1 (1.38%)



Wykres nr 7. Zainteresowanie pielęgniarek

Odpowiedzi:

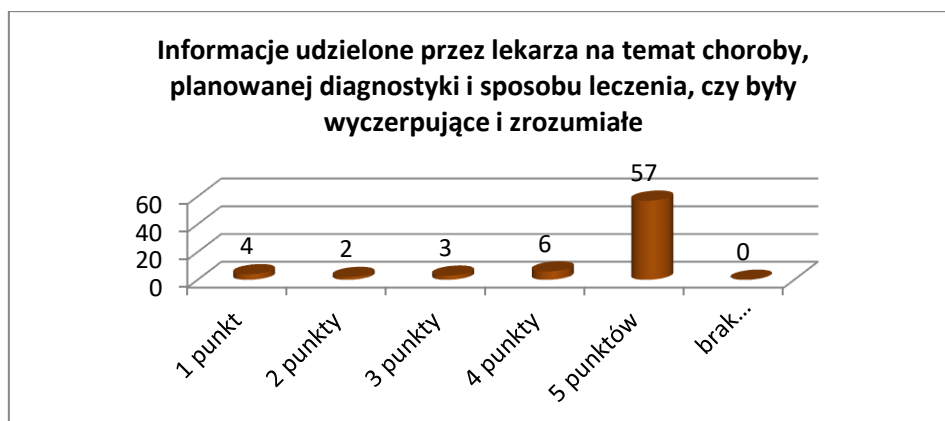
- 1 (min.) – 0 (0%)
- 2 – 2 (2.77%)
- 3 – 3 (4.16%)
- 4 – 7 (9.72%)
- 5 (max.) – 58 (80.55%)
- brak odpowiedzi – 2 (2.77%)



Wykres nr 8. Zachowanie lekarzy

Odpowiedzi:

- 1 (min.) – 4 (5.55%)
- 2 – 3 (4.16%)
- 3 – 1 (1.38%)
- 4 – 5 (6.94%)
- 5 (max.) – 59 (81.94%)
- brak odpowiedzi – 0 (0%)



Wykres nr 11. Udzielane informacje przez lekarza

Odpowiedzi:

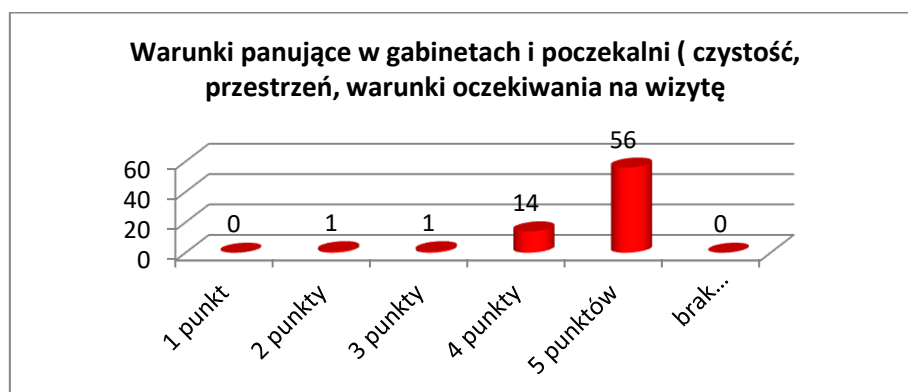
- 1 (min.) – 4 (5.55%)
- 2 – 2 (2.77%)
- 3 – 3 (4.16%)
- 4 – 6 (8.33%)
- 5 (max.) – 57 (79.16%)
- brak odpowiedzi – 0 (0%)



Wykres nr 9. Poczucie intymności podczas badania

Odpowiedzi:

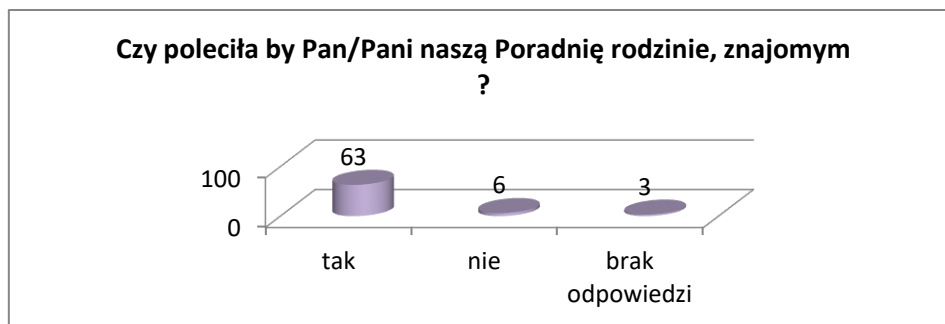
- 1 (min.) – 0 (0%)
- 2 – 2 (2.77%)
- 3 – 3 (4.16%)
- 4 – 6 (8.33%)
- 5 (max.) – 60 (83.33%)
- brak odpowiedzi – 1 (1.38%)



Wykres nr 10. Warunki lokalowe

Odpowiedzi:

- 1 (min.) – 0 (0%)
- 2 – 1 (1.38%)
- 3 – 1 (1.38%)
- 4 – 14 (19.44%)
- 5 (max.) – 56 (77.77%)
- brak odpowiedzi – 0 (0%)



Wykres nr 11. Ogólna ocena

Odpowiedzi:

- tak – 63 (87.5%)
- nie – 6 (8.33%)
- brak odpowiedzi – 3 (4.16%)

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

- nie zmieniałbym nic
- wyznaczyć konkretną godzinę przyjęcia w gabinecie
- żeby wszystko odbywało się w jednym miejscu a nie przechodzić z drzwi do drzwi, co powoduje dodatkowe kolejki i bałagan
- większa kompetencja lekarza, przejrzystość informacji udzielanych przez lekarza, większa punktualność wizyt
- życzliwość personelu, więcej okienek informacyjnych
- pacjenci medycyny pracy przychodzą poza godzinami wyznaczonymi, lekarka nieprzyjemna, odmówiła badania z powodu braku zaktualizowanego wyniku.
- pani doktor nieuprzejma, opryskliwa osoba, odnosi się jakby była tu za karę. (neurologia)
- krótszy czas oczekiwania na wizytę
- czas oczekiwania na wizytę w gabinecie oraz czas oczekiwania do poradni
- w poradniach nic nie zmieniałbym , w rejestracji natomiast powinno być więcej rejestratorek /stanowisk jest pusta i nieczynna. To znacznie usprawniłoby rejestracje pacjentów.
- umawianie przez rejestracje na wyznaczoną godzinę
- pan dr. Koszałkowski i położna w recepcji są niesamowicie kompetentni i mili

13. Proszę wpisać dodatkowe uwagi:

- nie są honorowane godziny przejęć pacjenta, kto pierwszy ten lepszy
- pielęgniarki przyjemniejsze , wiemy, że pracują ale nie muszą być opryskliwe. Nie muszą oglądać ulotek z Biedrony, tylko pacjentem
- godzina przyjęcia 9:00 czwartek, lekarka woła pacjentów do gabinetu po nazwisku, nie rozmawia a narzuca swoje zdanie (neurologia)
- specjalistka może dobra, ale chamska, zero uprzejmości(neurologia)
- czas pacjenta też jest cenny, dlatego należy umawiać na godziny.

PODSUMOWANIE

W badaniu ankietowym ocenie poddano przebieg rejestracji, zachowanie personelu, zakres udzielanych informacji oraz 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 (54.16%). Znaczącą grupę stanowią także pacjenci w wieku 65 lat i powyżej (40.27%).

Aż 92,1% respondentów pozytywnie oceniło zachowanie personelu w trakcie rejestracji do Poradni: odp. 5 – 79,16%, odp. 4 – 12,5%. Wysoko oceniono kompletność i rzeczowość informacji udzielanych przez rejestratorki: odp. 5 – 73,61%, odp. 4 – 5,55% oraz uprzejmość i życzliwość: odp. 5 – 73,61%, odp. 4 – 18,05%.

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.

Na pytanie dotyczące czasu oczekiwania na wejście do gabinetu lekarskiego 59,72% respondentów udzieliło odp. 5, a 16,66% zaznaczyło odp. 4. Najniższą notę, czyli 1 wystawiło 8,33% ankietowanych.

Ponad 94% ankietowanych pozytywnie oceniło uprzejmość i życzliwość personelu pielęgniarskiego. Najwyższej oceny (odp. 5) dokonało 84,72% badanych, a odp. 4 zakresliło 9,72%. Nieco niżej oceniono zainteresowanie Pacjentem: odp. 5 – 80,55%, odp. 4 – 9,72%. Na podobnym poziomie oceniono uprzejmość i życzliwość lekarza: odp. 5 – 81,94%, odp. 4 – 6,94%. Z kolei na pytanie dotyczące udzielania przez lekarza wyczerpujących i zrozumiałych informacji na temat choroby, planowanej diagnostyki i sposobu leczenia odp. 5 zaznaczyło 79,16% ankietowanych, a odp. 4 – 8,33%.

Jak wynika z udzielonych odpowiedzi maksymalną ocenę w zakresie zachowania intymności podczas badania lekarskiego przyznało aż 83,33% respondentów. Z kolei warunki lokalowe 77,77% ankietowanych oceniło na 5, a 19,44% na 4.

W ogólnej ocenie blisko 90% ankietowanych (87,5%) poleciłoby Poradnie Specjalistycznie rodzinie i znajomym, 8,33% byli innego zdania, a 4,16% nie udzieliło na to pytanie żadnej odpowiedzi.

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, czasu oczekiwania na wizytę oraz zwiększenia liczby stanowisk w rejestracji.