



Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej
ul. Batalionów Chłopskich 6
27-200 Starachowice



Sprawozdanie z anonimowego badania opinii Pacjentów za I i II półrocze 2022 roku

**Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej
w Starachowicach**

Wstęp

Badanie opinii pacjentów w Powiatowym Zakładzie Opieki Zdrowotnej w Starachowicach przeprowadzane jest celem poznania oczekiwań pacjentów, zarówno obecnych, ale i oczekiwanych, związanych ze świadczeniem usług medycznych w w/w podmiocie leczniczym. Szczególną zaletą identyfikacji potrzeb pacjentów jest ciągła możliwość doskonalenia oraz podnoszenia jakości świadczonych usług.

Głównym źródłem pozyskiwania tychże informacji jest ankieta dotycząca badania opinii pacjenta, gdzie narzędziem, które jest wykorzystywane we wspomnianej metodzie jest arkusz przekładający cele badawcze na określone pytania.

Zgodnie z Instrukcją Systemu Zarządzania Jakością IS-02 „Badanie opinii pacjenta” w Powiatowym Zakładzie Opieki Zdrowotnej w Starachowicach, anonimowe badania opinii pacjentów powinny być przeprowadzane dwukrotnie w ciągu roku. Respondenci wyrażają swoje zdanie na temat poziomu satysfakcji z oferowanych usług medycznych oraz ich jakości, oceny funkcjonowania poszczególnych komórek organizacyjnych PZOZ i pracy zatrudnionego w nich personelu.

Na podstawie Decyzji Wojewody Świętokrzyskiego z dnia 25 marca 2022 r. Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej w Starachowicach przestał pełnić rolę szpitala jednoimiennego realizującego świadczenia dla pacjentów z podejrzeniem, bądź zakażeniem wirusem SARS-CoV-2. Pomimo pracy we wzmożonym reżimie sanitarnym w I kwartale 2022 r. udało się uzyskać satysfakcjonującą ilość ankiet, które przyczyniły się również do przeprowadzenia poniższej analizy.

Arkusze ankiet, zgodnie z Instrukcją IS-02, zostały dostarczone do Oddziałów Szpitalnych, odrębne wzory ankiet wydano dla Szpitalnego Oddziału Ratunkowego, POZ „MEDYK”, Poradni Specjalistycznych oraz dla części położniczej Oddziału Położniczo-Ginekologicznego z Salą Porodową z dodatkową ankietą dla Oddziału Neonatologicznego.

W związku z faktem, iż Sprawozdanie z badania opinii pacjentów, obejmujące okres badawczy od dnia 1 stycznia do 30 czerwca 2022 r. oraz od dnia 1 lipca do 31 grudnia 2022 roku jest obszerne, wyniki przedstawiono w formie tabel i dla lepszego zobrazowania uzupełniono je wykresami.

Ponadto, z uwagi na fakt, iż badania opinii pacjentów dokonano na bazie różnych ankiet, poniżej przedstawiono Sprawozdanie w podziale na poszczególne obszary.

A. Wyniki badania opinii pacjentów na podstawie badania ankietowego przeprowadzonego w 12 Oddziałach Szpitalnych oraz w Zakładzie Opiekuńczo-Lecznym w I i II półroczu 2022 roku

Do grupy badanej zakwalifikowano pacjentów, którzy dobrowolnie wyrazili zgodę na przeprowadzenie badania – zachowując pełną ich anonimowość. Wyznaczono specjalne miejsce w każdej z w/w komórek organizacyjnych, do którego pacjenci zwracali wypełnione kwestionariusze.

Badanie zrealizowano w Oddziałach:

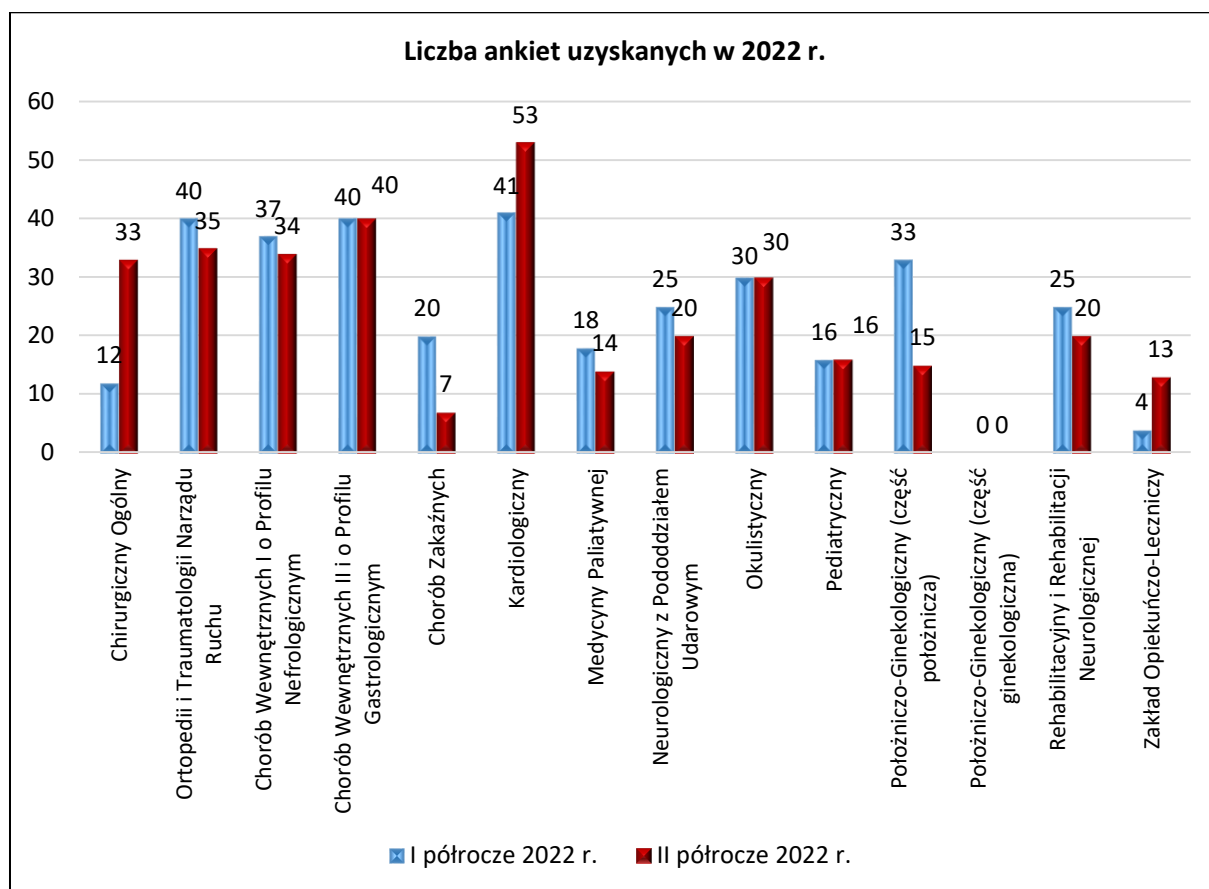
- Chirurgicznym Ogólnym
- Chorób Wewnętrznych I o Profilu Nefrologicznym
- Chorób Wewnętrznych II i o Profilu Gastrologicznym
- Chorób Zakaźnych
- Kardiologicznym
- Medycyny Paliatywnej
- Neurologicznym z Pododdziałem Udarowym
- Okulistycznym
- Ortopedii i Traumatologii Narządu Ruchu
- Pediatrycznym
- Położniczo-Ginekologicznym
- Rehabilitacyjnym i Rehabilitacji Neurologicznej

oraz

- Zakładzie Opiekuńczo-Lecznym

Badaniu poddano losową grupę pacjentów hospitalizowanych w w/w terminach. W badaniu opinii pacjenta przeprowadzonym w I półroczu 2022 roku uzyskano **341** wypełnionych arkuszy, co zgodnie z Instrukcją IS-02 stanowi **93,42%** wymaganego minimum oraz **330** wypełnionych arkuszy w II półroczu 2022 roku, co zgodnie z w/w Instrukcją stanowi **90,41%** wymaganego minimum.

Poniżej przedstawiono wykres dotyczący liczby uzyskanych ankiet z w/w Oddziałów Szpitalnych.



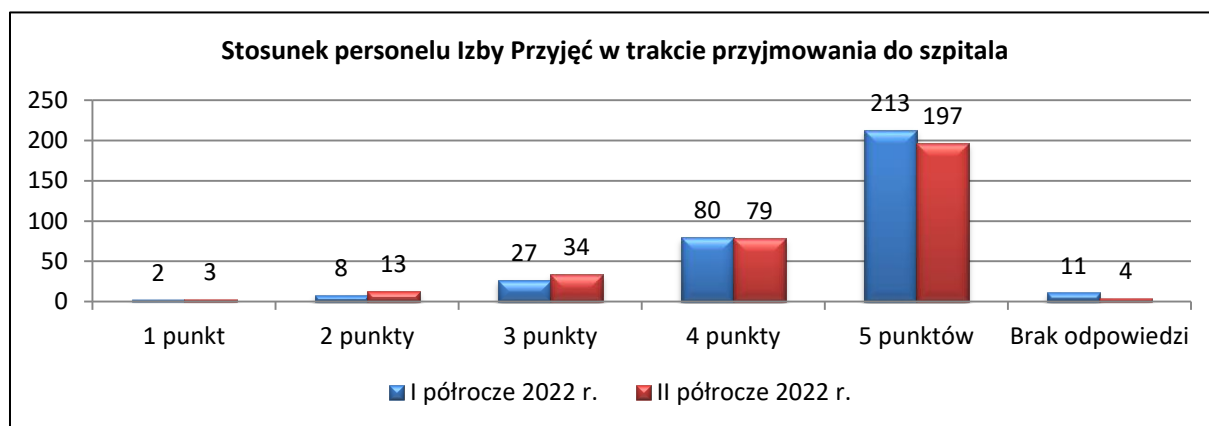
Wykres nr 1. Liczba ankiet uzyskanych w I i II półroczu 2022 roku

Narzędziem badawczym, jak w latach ubiegłych był kwestionariusz ankiety obejmujący pytania dotyczące jakości usług świadczonych w 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 dokonywali oceny w skali punktowej od 1 do 5, gdzie 1 oznaczała najniższą notę, a 5 najwyższą oraz wyboru jednej z gotowych odpowiedzi opisowych. Ponadto, ankietowani mieli także możliwość podzielenia się swoimi uwagami na temat funkcjonowania poszczególnych Oddziałów Szpitalnych oraz sugerowania zmian, jakie według respondentów należy wprowadzić w Powiatowym Zakładzie Opieki Zdrowotnej w Starachowicach. Wszystkie dokonane adnotacje zostały zawarte w przedmiotowym Sprawozdaniu z podziałem na Oddziały Szpitalne.

Pytania szczegółowe:

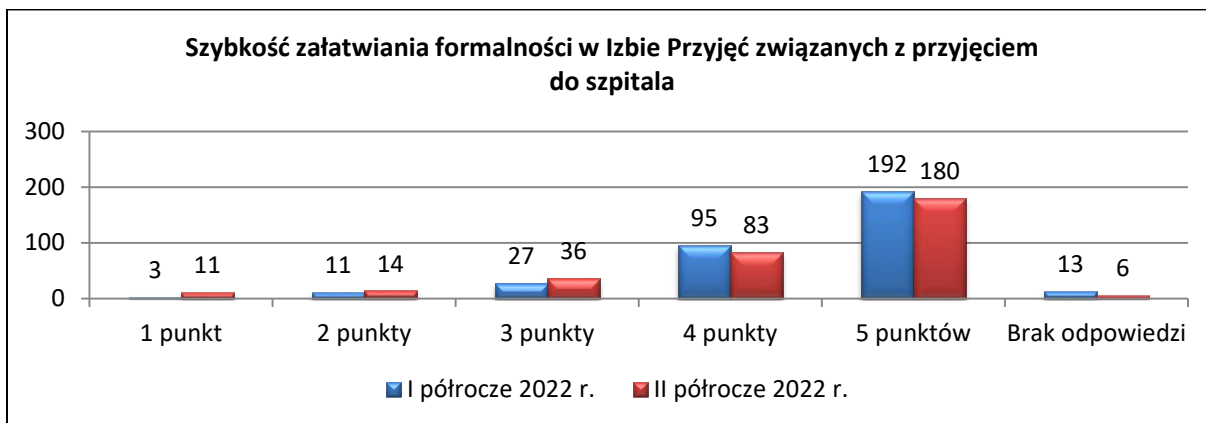
Jak ocenia Pan/Pani?

Stosunek personelu Izby Przyjęć w trakcie przyjmowania do szpitala	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Odpowiedź:				
1 punkt	2	0,59%	3	0,91%
2 punkty	8	2,35%	13	3,94%
3 punkty	27	7,92%	34	10,30%
4 punkty	80	23,46%	79	23,94%
5 punktów	213	62,46%	197	59,70%
Brak odpowiedzi	11	3,23%	4	1,21%



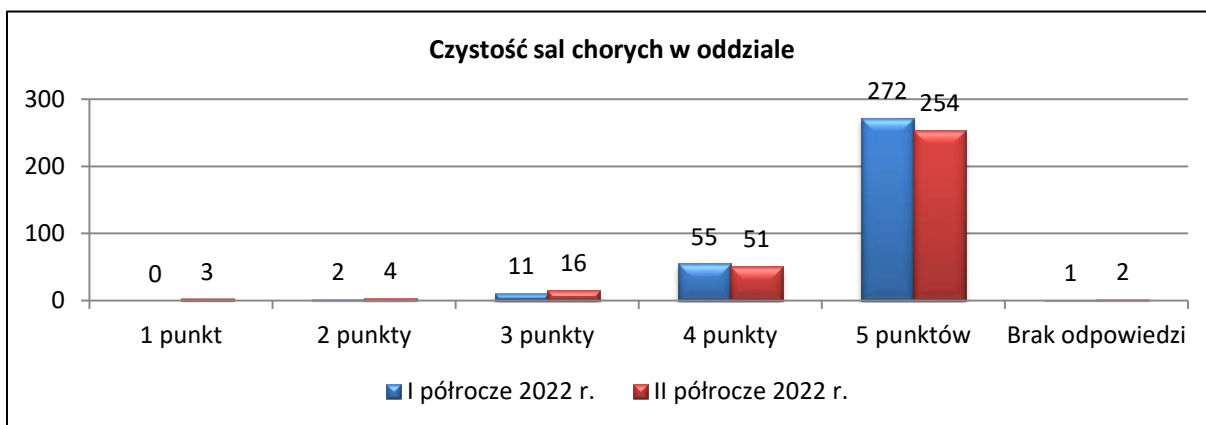
Wykres nr 2. Stosunek personelu Izby Przyjęć w trakcie przyjmowania do szpitala

Szybkość załatwiania formalności w Izbie Przyjęć związanych z przyjęciem do szpitala	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Odpowiedź:				
1 punkt	3	0,88%	11	3,33%
2 punkty	11	3,23%	14	4,24%
3 punkty	27	7,92%	36	10,91%
4 punkty	95	27,86%	83	25,15%
5 punktów	192	56,30%	180	54,55%
Brak odpowiedzi	13	3,81%	6	1,82%



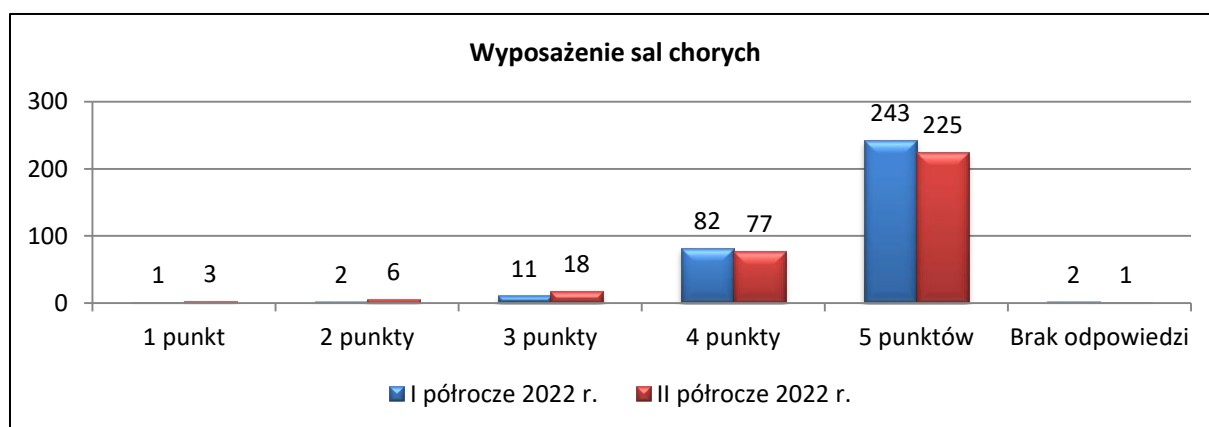
Wykres nr 3. Szybkość załatwiania formalności w Izbie Przyjęć związanych z przyjęciem do szpitala

Czystość sal chorych w oddziale	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Odpowiedź:				
1 punkt	0	0,00%	3	0,91%
2 punkty	2	0,59%	4	1,21%
3 punkty	11	3,23%	16	4,85%
4 punkty	55	16,13%	51	15,45%
5 punktów	272	79,77%	254	76,97%
Brak odpowiedzi	1	0,29%	2	0,61%



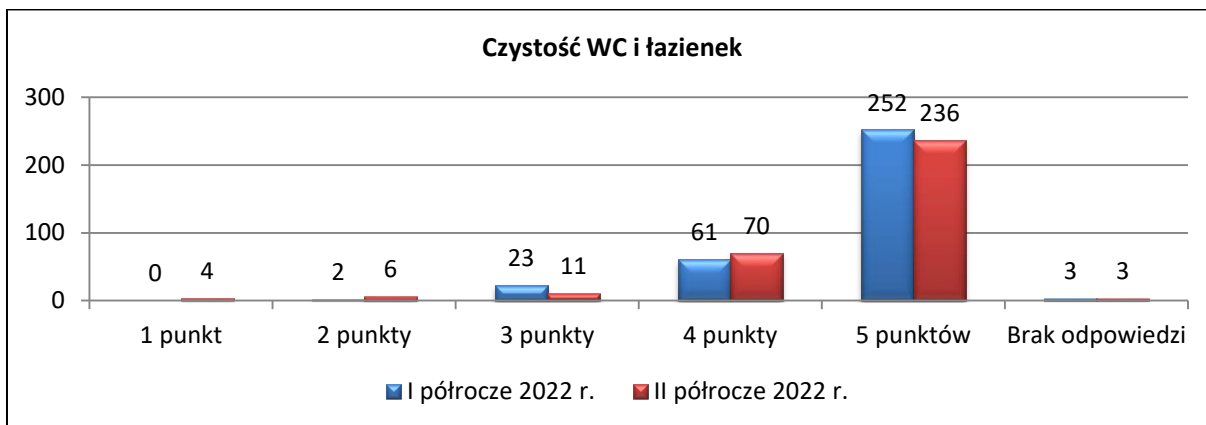
Wykres nr 4. Czystość sal chorych w oddziale

Wyposażenie sal chorych	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Odpowiedź:				
1 punkt	1	0,29%	3	0,91%
2 punkty	2	0,59%	6	1,82%
3 punkty	11	3,23%	18	5,45%
4 punkty	82	24,05%	77	23,33%
5 punktów	243	71,26%	225	68,18%
Brak odpowiedzi	2	0,59%	1	0,30%



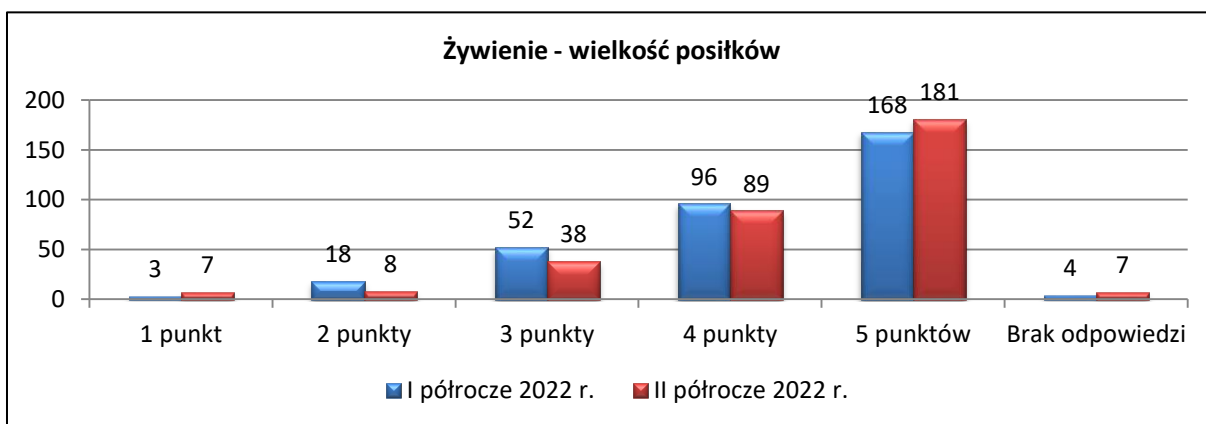
Wykres nr 5. Wyposażenie sal chorych

Czystość WC i łazienek	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Odpowiedź:				
1 punkt	0	0,00%	4	1,21%
2 punkty	2	0,59%	6	1,82%
3 punkty	23	6,74%	11	3,33%
4 punkty	61	17,89%	70	21,21%
5 punktów	252	73,90%	236	71,52%
Brak odpowiedzi	3	0,88%	3	0,91%



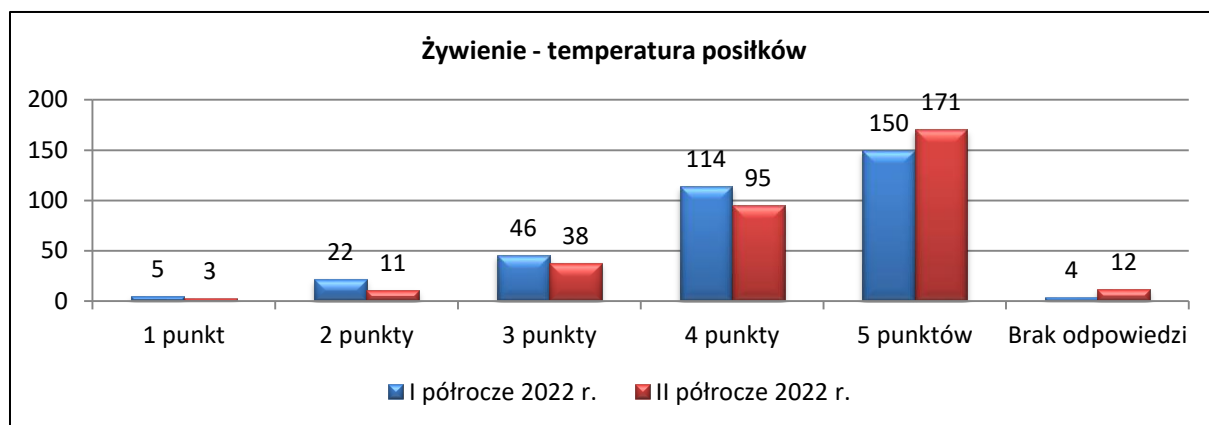
Wykres nr 6. Czystość WC i łazienek

Żywnienie - wielkość posiłków	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Odpowiedź:				
1 punkt	3	0,88%	7	2,12%
2 punkty	18	5,28%	8	2,42%
3 punkty	52	15,25%	38	11,52%
4 punkty	96	28,15%	89	26,97%
5 punktów	168	49,27%	181	54,85%
Brak odpowiedzi	4	1,17%	7	2,12%



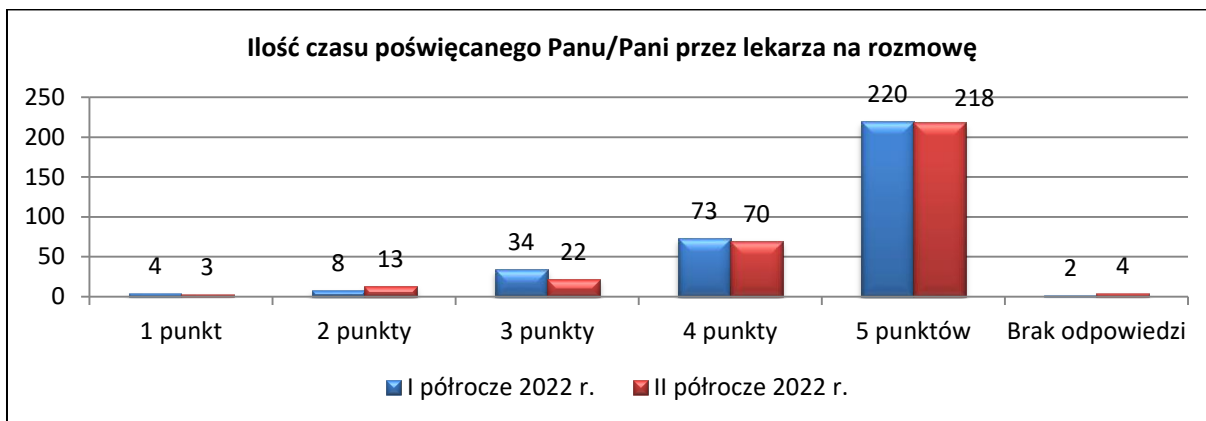
Wykres nr 7. Żywnienie - wielkość posiłków

Żywnienie - temperatura posiłków	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Odpowiedź:				
1 punkt	5	1,47%	3	0,91%
2 punkty	22	6,45%	11	3,33%
3 punkty	46	13,49%	38	11,52%
4 punkty	114	33,43%	95	28,79%
5 punktów	150	43,99%	171	51,82%
Brak odpowiedzi	4	1,17%	12	3,64%



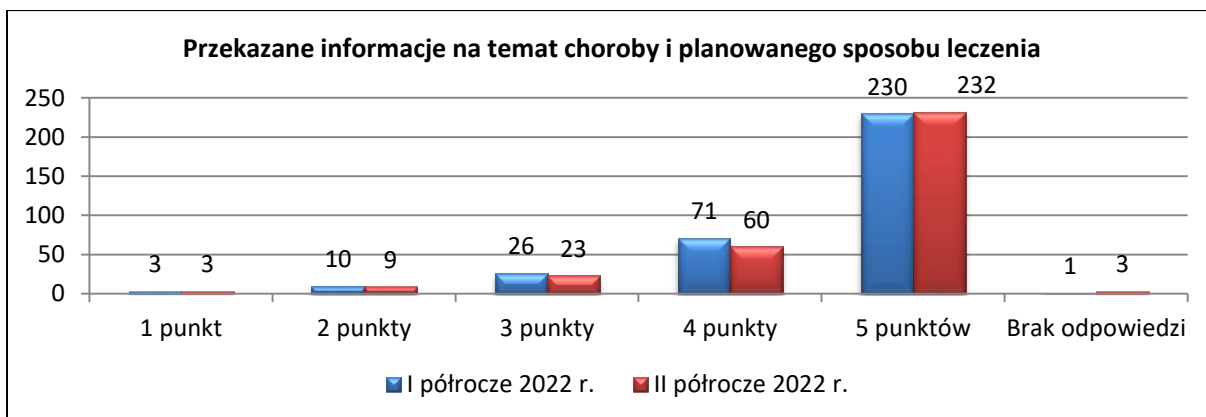
Wykres nr 8. Żywnienie - temperatura posiłków

Ilość czasu poświęcanego Panu/Pani przez lekarza na rozmowę	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Odpowiedź:				
1 punkt	4	1,17%	3	0,91%
2 punkty	8	2,35%	13	3,94%
3 punkty	34	9,97%	22	6,67%
4 punkty	73	21,41%	70	21,21%
5 punktów	220	64,52%	218	66,06%
Brak odpowiedzi	2	0,59%	4	1,21%



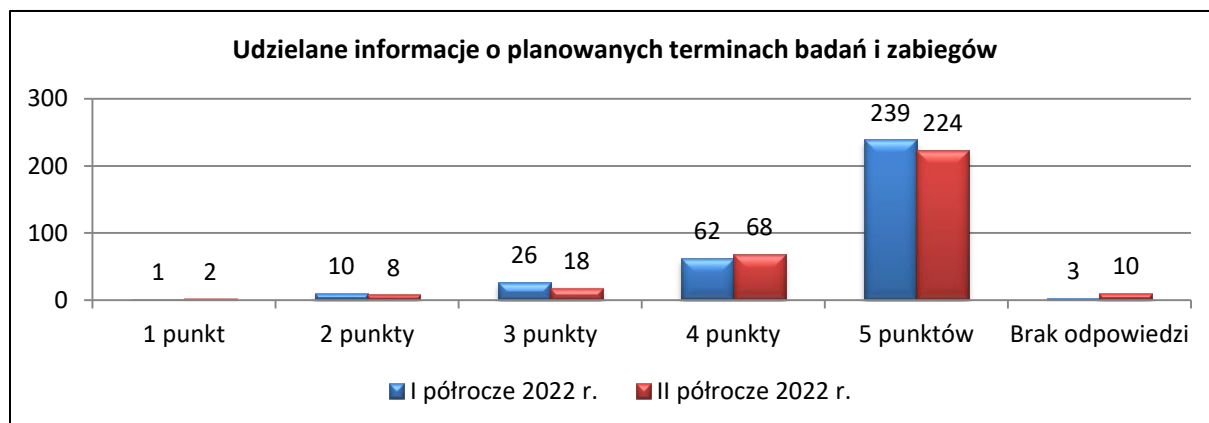
Wykres nr 9. Ilość czasu poświęcanego Panu/Pani przez lekarza na rozmowę

Przekazane informacje na temat choroby i planowanego sposobu leczenia	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Odpowiedź:				
1 punkt	3	0,88%	3	0,91%
2 punkty	10	2,93%	9	2,73%
3 punkty	26	7,62%	23	6,97%
4 punkty	71	20,82%	60	18,18%
5 punktów	230	67,45%	232	70,30%
Brak odpowiedzi	1	0,29%	3	0,91%



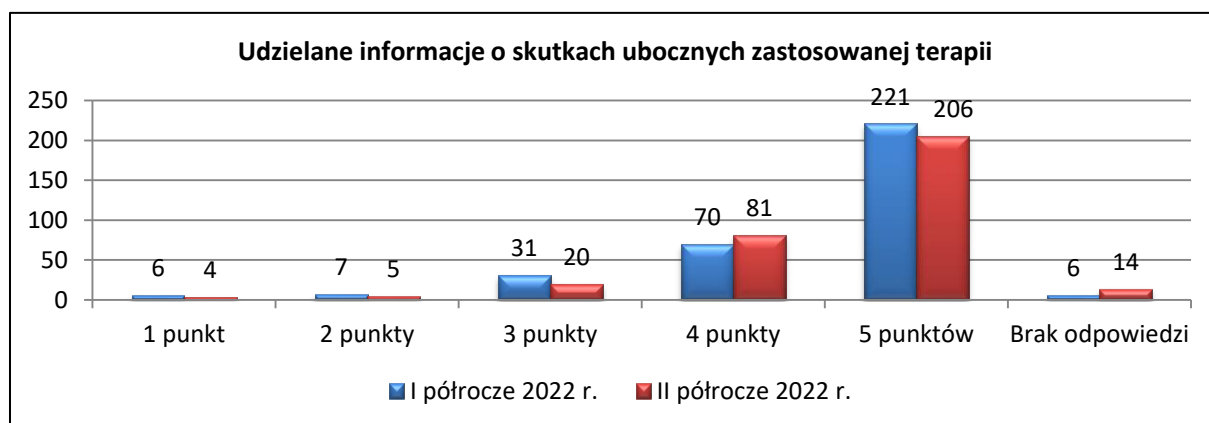
Wykres nr 10. Przekazane informacje na temat choroby i planowanego sposobu leczenia

Udzielane informacje o planowanych terminach badań i zabiegów	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Odpowiedź:				
1 punkt	1	0,29%	2	0,61%
2 punkty	10	2,93%	8	2,42%
3 punkty	26	7,62%	18	5,45%
4 punkty	62	18,18%	68	20,61%
5 punktów	239	70,09%	224	67,88%
Brak odpowiedzi	3	0,88%	10	3,03%



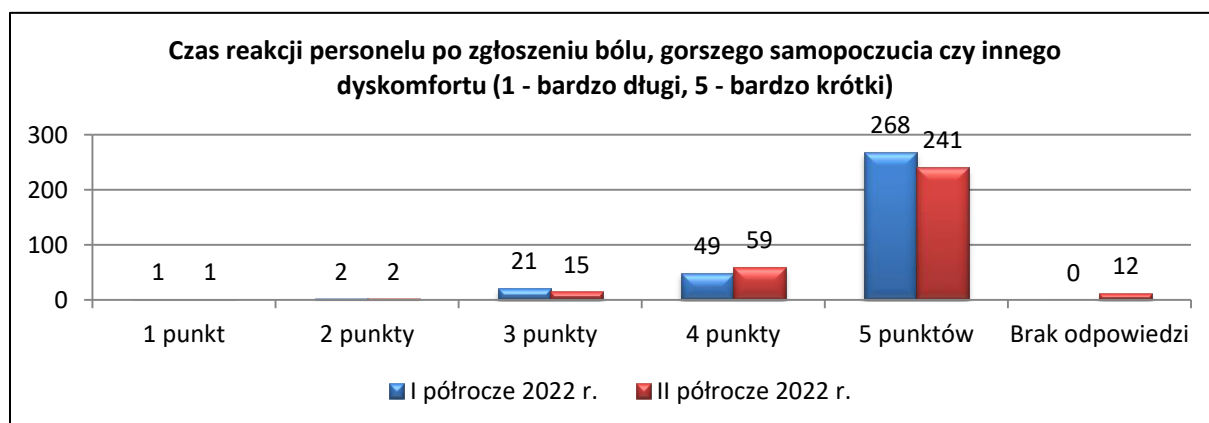
Wykres nr 11. Udzielane informacje o planowanych terminach badań i zabiegów

Udzielane informacje o skutkach ubocznych zastosowanej terapii	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Odpowiedź:				
1 punkt	6	1,76%	4	1,21%
2 punkty	7	2,05%	5	1,52%
3 punkty	31	9,09%	20	6,06%
4 punkty	70	20,53%	81	24,55%
5 punktów	221	64,81%	206	62,42%
Brak odpowiedzi	6	1,76%	14	4,24%



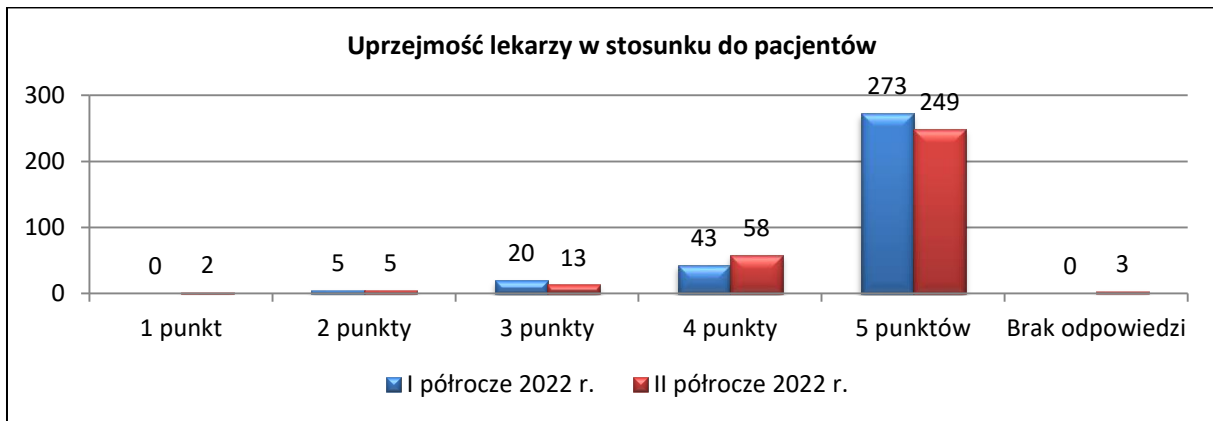
Wykres nr 12. Udzielane informacje o skutkach ubocznych zastosowanej terapii

Czas reakcji personelu po zgłoszeniu bólu, gorszego samopoczucia czy innego dyskomfortu (1 - bardzo długi, 5 - bardzo krótki)	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Odpowiedź:				
1 punkt	1	0,29%	1	0,30%
2 punkty	2	0,59%	2	0,61%
3 punkty	21	6,16%	15	4,55%
4 punkty	49	14,37%	59	17,88%
5 punktów	268	78,59%	241	73,03%
Brak odpowiedzi	0	0,00%	12	3,64%



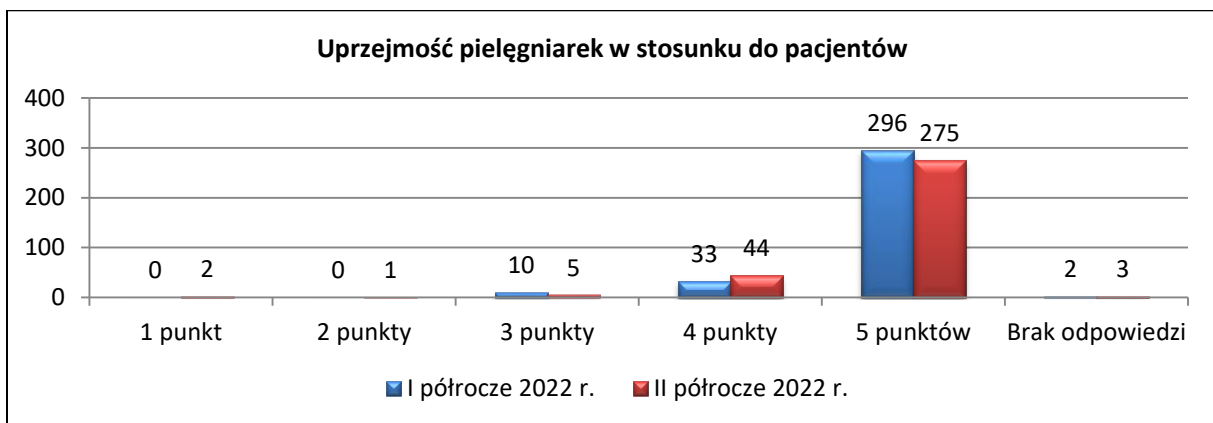
Wykres nr 13. Czas reakcji personelu po zgłoszeniu bólu, gorszego samopoczucia, czy innego dyskomfortu

Uprzejmość lekarzy w stosunku do pacjentów	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Odpowiedź:				
1 punkt	0	0,00%	2	0,61%
2 punkty	5	1,47%	5	1,52%
3 punkty	20	5,87%	13	3,94%
4 punkty	43	12,61%	58	17,58%
5 punktów	273	80,06%	249	75,45%
Brak odpowiedzi	0	0,00%	3	0,91%



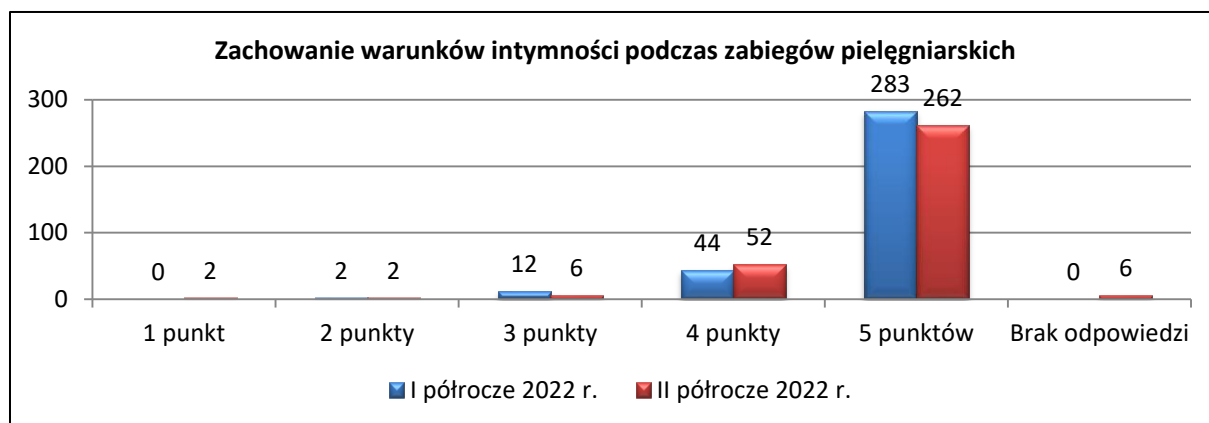
Wykres nr 14. Uprzejmość lekarzy w stosunku do pacjentów

Uprzejmość pielęgniarek w stosunku do pacjentów	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Odpowiedź:				
1 punkt	0	0,00%	2	0,61%
2 punkty	0	0,00%	1	0,30%
3 punkty	10	2,93%	5	1,52%
4 punkty	33	9,68%	44	13,33%
5 punktów	296	86,80%	275	83,33%
Brak odpowiedzi	2	0,59%	3	0,91%



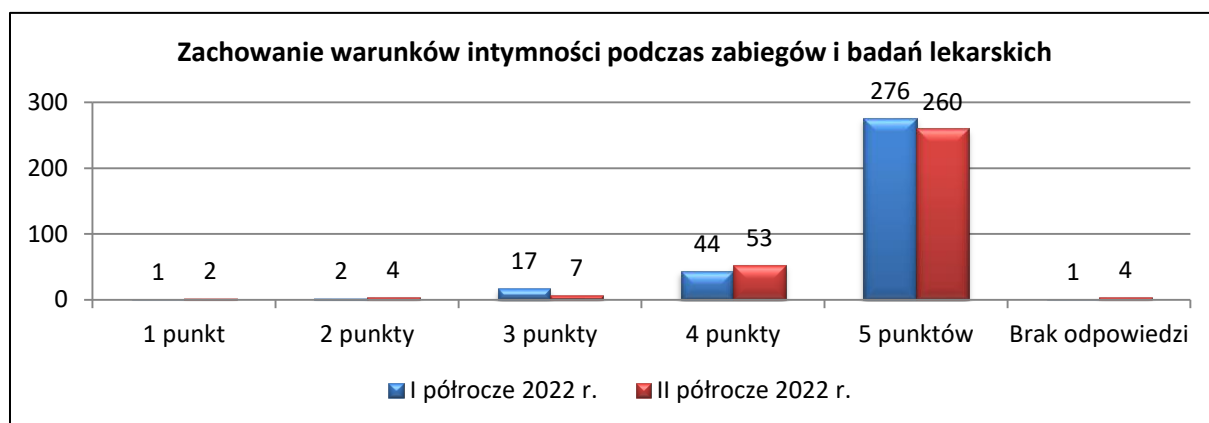
Wykres nr 15. Uprzejmość pielęgniarek w stosunku do pacjentów

Zachowanie warunków intymności podczas zabiegów pielęgniarских	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Odpowiedź:				
1 punkt	0	0,00%	2	0,61%
2 punkty	2	0,59%	2	0,61%
3 punkty	12	3,52%	6	1,82%
4 punkty	44	12,90%	52	15,76%
5 punktów	283	82,99%	262	79,39%
Brak odpowiedzi	0	0,00%	6	1,82%



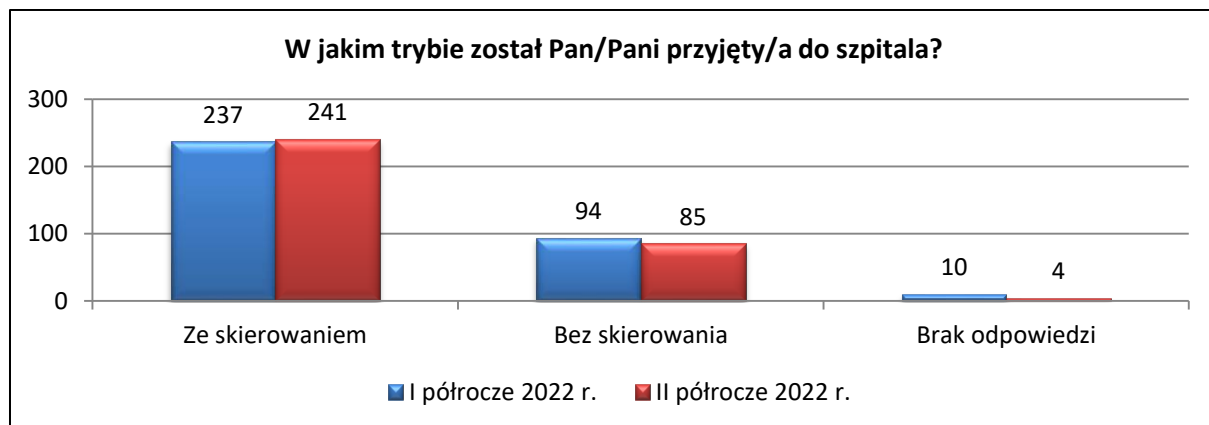
Wykres nr 16. Zachowanie warunków intymności podczas zabiegów pielęgniarских

Zachowanie warunków intymności podczas zabiegów i badań lekarskich	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Odpowiedź:				
1 punkt	1	0,29%	2	0,61%
2 punkty	2	0,59%	4	1,21%
3 punkty	17	4,99%	7	2,12%
4 punkty	44	12,90%	53	16,06%
5 punktów	276	80,94%	260	78,79%
Brak odpowiedzi	1	0,29%	4	1,21%



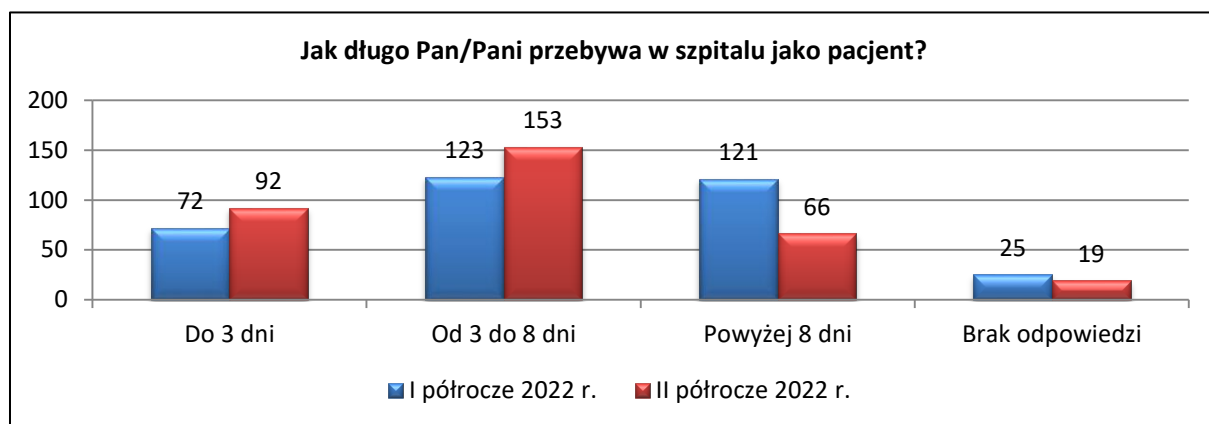
Wykres nr 17. Zachowanie warunków intymności podczas zabiegów i badań lekarskich

W jakim trybie został Pan/Pani przyjęty/a do szpitala?	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Odpowiedź:				
Ze skierowaniem	237	69,50%	241	73,03%
Bez skierowania	94	27,57%	85	25,76%
Brak odpowiedzi	10	2,93%	4	1,21%



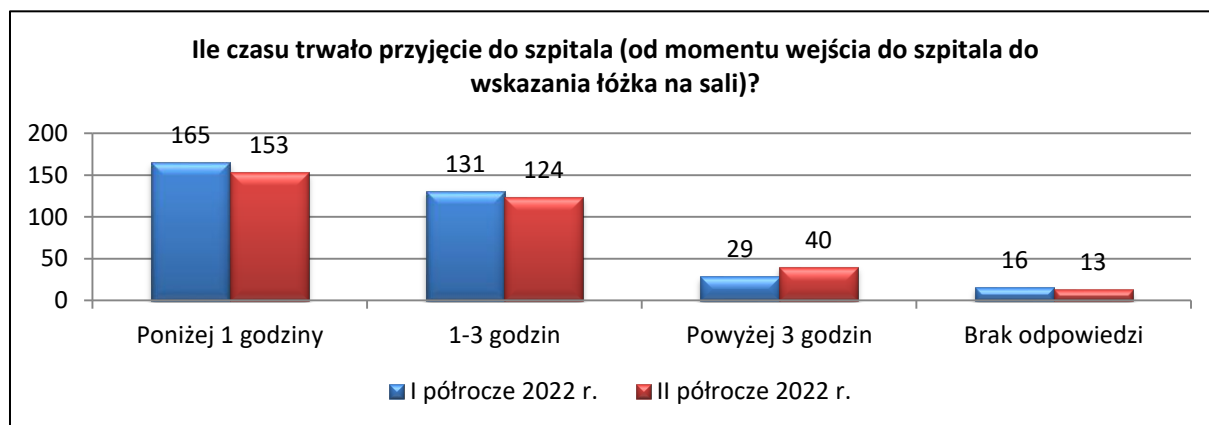
Wykres nr 18. Tryb przyjęcia do szpitala

Jak długo Pan/Pani przebywa w szpitalu jako pacjent?	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Odpowiedź:				
Do 3 dni	72	21,11%	92	27,88%
Od 3 do 8 dni	123	36,07%	153	46,36%
Powyżej 8 dni	121	35,48%	66	20,00%
Brak odpowiedzi	25	7,33%	19	5,76%



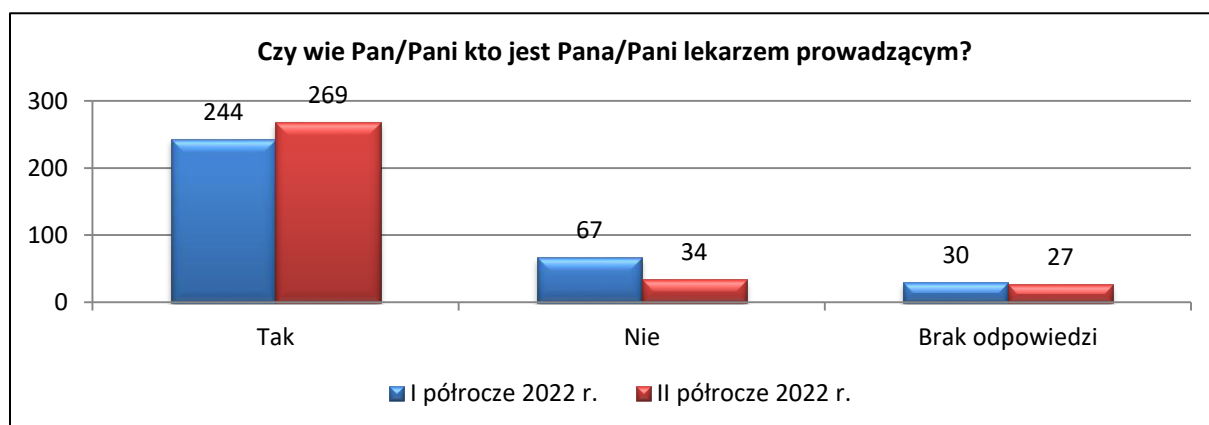
Wykres nr 19. Czas hospitalizacji

Ile czasu trwało przyjęcie do szpitala (od momentu wejścia do szpitala do wskazania łóżka na sali)?	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Odpowiedź:				
Poniżej 1 godziny	165	48,39%	153	46,36%
1-3 godzin	131	38,42%	124	37,58%
Powyżej 3 godzin	29	8,50%	40	12,12%
Brak odpowiedzi	16	4,69%	13	3,94%



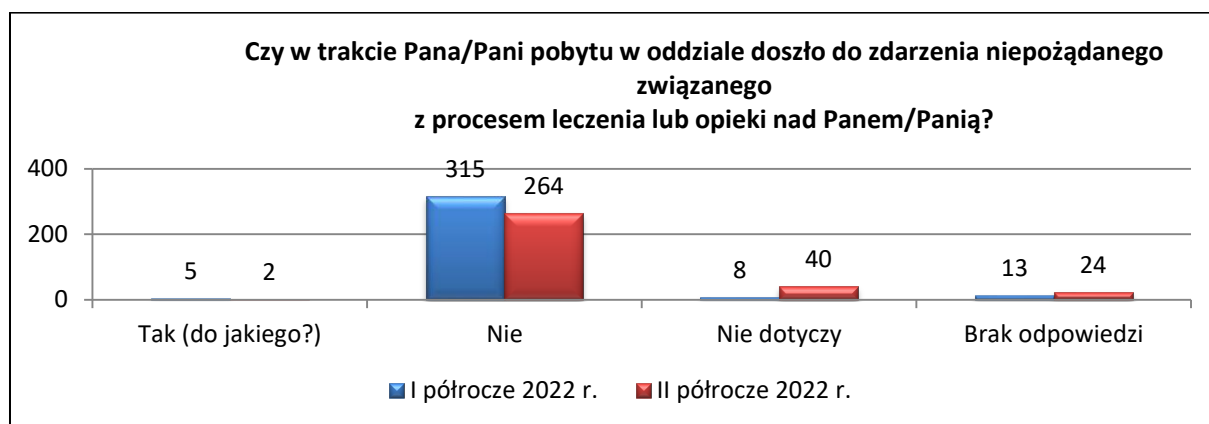
Wykres nr 20. Czas przyjęcia do szpitala

Czy wie Pan/Pani kto jest Pana/Pani lekarzem prowadzącym?	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Odpowiedź:				
Tak	244	71,55%	269	81,52%
Nie	67	19,65%	34	10,30%
Brak odpowiedzi	30	8,80%	27	8,18%



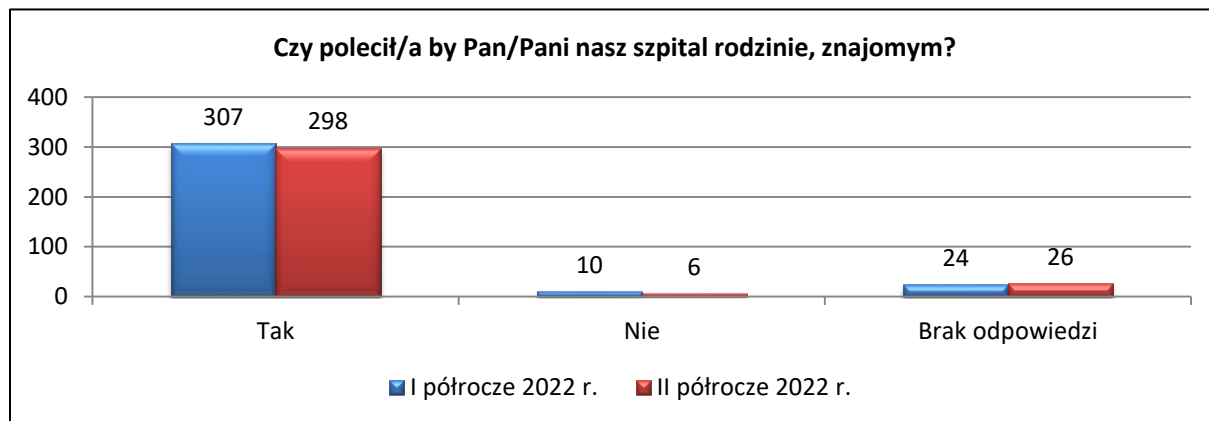
Wykres nr 21. Informacja dot. lekarza prowadzącego

Czy w trakcie Pana/Pani pobytu w oddziale doszło do zdarzenia niepożądanego związanego z procesem leczenia lub opieki nad Panem/Panią?	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Odpowiedź:				
Tak (do jakiego?)	5	1,47%	2	0,61%
Nie	315	92,38%	264	80,00%
Nie dotyczy	8	2,35%	40	12,12%
Brak odpowiedzi	13	3,81%	24	7,27%



Wykres nr 22. Wystąpienie zdarzeń niepożądanych

Czy polecił/a by Pan/Pani nasz szpital rodzinie, znajomym?	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Odpowiedź:				
Tak	307	90,03%	298	90,30%
Nie	10	2,93%	6	1,82%
Brak odpowiedzi	24	7,04%	26	7,88%



Wykres nr 23. Ocena ogólna

Pacjenci poddani anonimowemu badaniu opinii mieli możliwość przekazania swoich uwag i spostrzeżeń na temat działalności Powiatowego Zakładu Opieki Zdrowotnej oraz funkcjonowania poszczególnych Oddziałów Szpitalnych. Wszystkie dokonane w arkuszu adnotacje zostały zamieszczone w przedmiotowym Sprawozdaniu z zachowaniem oryginalnego stylu i pisowni.

Sugestie zawarte w arkuszach z anonimowego badania opinii pacjenta przeprowadzonego w I półroczu 2022 roku.

Oddział Chirurgiczny Ogólny

- Mniej łóżek w sali, dostęp do darmowej telewizji, możliwość wyjścia przed szpital na skwerek.
- Firanki w oknach, większe posiłki, darmowy TV.
- Smak posiłków, proszę zamontować rolety w oknach.
- Proszę o darmową telewizję.
- Lepsze jedzenie.
- Darmowa telewizja.

Oddział Chorób Wewnętrznych I o Profilu Nefrologicznym

- więcej pielęgniarek na dyżurach

Oddział Chorób Zakaźnych

- zwiększenie personelu
- jedzenie
- Telewizor pobiera pieniądze a nie działa
- To jest szpital nie ośrodek wczasowy. Jeśli są nawet jakieś niedogodności, wynikają raczej z ogólnej sytuacji.

Oddział Kardiologiczny

- Brakuje klimatyzacji
- nie ma telewizorów
- Jest za mało opiekunek i pielęgniarek do opieki nad chorymi. Mówią, że bolą je kręgosłupy i krzyż.

- małe literki w ankiecie. Więcej personelu do opieki nad pacjentami, telewizory sprawne na salach chorych.
- Brak świetlicy, łazienki w sali
- Więcej personelu
- więcej czasu pielęgniarki nam poświęcały
- więcej pielęgniarek
- więcej personelu
- posiłki
- Brak miejsca na ubrania wierzchnie. Brak darmowej telewizji.

Oddział Medycyny Paliatywnej

- Dostęp chorego do Wi-Fi
- Pacjent nie ma możliwości korzystania z internetu - brak dostępu
- Ilość personelu a w szczególności pielęgniarek i salowych - jest stanowczo za mała.

Oddział Neurologiczny z Pododdziałem Udarowym

- Izba Przyjęć zbyt wolna
- Jedyłą uwagę miałabym do systemu pracy na SORze. Długi czas oczekiwania i brak uprzejmości ze strony personelu.
- Czas oczekiwania przed przyjęciem na oddział
- serwowane posiłki
- żywienie

Oddział Okulistyczny

- Wszystko na wysokim poziomie, dlatego niczego bym nie zmieniała!!!
- Czas oczekiwania na wizyty w poradniach specjalistycznych

Oddział Ortopedii i Traumatologii Narządu Ruchu

- jakość posiłków
- żywienie
- posiłki

Oddział Pediatryczny

- wyżywienie
- WI-FI
- Więcej zabawek do dyspozycji dzieci
- w łazienkach powinny znajdować się półeczki na kosmetyki, szczoteczkę do zębów i wieszak na ręcznik
- Jeżeli stan zdrowia na to pozwala dopuszczone powinny być spacerzy na świeżym powietrzu.
- Jakość jedzenia - są po prostu niesmaczne
- Posiłki - długi czas oczekiwania na śniadanie, obiady zimne, niedogotowane ziemniaki
- Posiłki - higiena podania, porcje, ciepłota posiłków, urozmaicenie. Kuchnia źle dobiera posiłki w stosunku do dzieci, ciągle to samo jedzenie.
- wyżywienie - niesmaczne, nieurozmaicone
- Droga telewizja
- Temperatura posiłków fatalna. Posiłki mało urozmaicone
- Posiłki mało urozmaicone, powtarzające się, nieapetyczne.
- Dla dzieci darmowa telewizja. Kolacja bez jajka nie obranego.

Oddział Rehabilitacyjny i Rehabilitacji Neurologicznej

- Tak, dodałabym przy telewizorach płatność kartą
- Wspaniały Oddział. Super personel.
- Szpital działa na najwyższym poziomie.
- Zamontowanie półki przy zlewach do położenia środków czystości oraz higieny i golenia oraz wieszaczka na ręczniki
- Częściej zmieniać pościel
- Telewizor powinien być darmowy

Oddział Położniczo-Ginekologiczny (część Położnicza)

- Wielkość posiłków
- Jedzenie, niektóre posiłki, obiady lepsze
- Jedzenie, więcej warzyw do śniadania i kolacji
- Jedzenie

- Udogodnienia pod prysznicem - półeczka na kosmetyki albo zasłonka - niewygodnie jest brać prysznic po porodzie, nie można powiesić słuchawki, odłożyć kosmetyków, itp.
- Nie mam, pozytywne zaskoczenie
- Jedzenie - więcej warzyw do śniadania i kolacji
- Żadnych zmian
- Dyрекcję, Ochronę.

Sugestie zawarte w arkuszach z anonimowego badania opinii pacjenta przeprowadzonego w II półroczu 2022 roku.

Oddział Chirurgiczny Ogólny

- Krótsze oczekiwanie na łóżko na oddziale szpitalnym. Dłuższej rozmowy z lekarzem na temat choroby.
- Nie mam zdania.
- Brak łazienek w salach. Żywnienie nisko-jakościowe.
- Czas przyjęcia w SOR i przekazanie na oddział szpitalny.
- Dużo.

Oddział Chorób Wewnętrznych I o Profilu Nefrologicznym

- Moim zdaniem jest wszystko bardzo dobrze nie mam żadnych zastrzeżeń do jakichkolwiek zmian.
- Więcej pielęgniarek na dyżurach.

Oddział Chorób Wewnętrznych II i o Profilu Gastrologicznym

- Telewizor na każdej sali i więcej ubikacji oraz pryszniców. Czajniki na sali.

Oddział Chorób Zakaźnych

- Personel bardzo miły. Pielęgniarki, opiekunki, salowe bardzo miłe.
- Łóżka i poduszki.
- Aby lekarze więcej udzielali informacji na temat stanu zdrowia pacjenta należycie, żeby pacjent był poinformowany wcześniej przez lekarza o planowanych zabiegach, badaniach.

Oddział Kardiologiczny

- Więcej pielęgniarek.
- Więcej łazienek.
- W szpitalu jest bardzo dobrze, obsługa jest super.
- Jakość posiłków.
- Na taką ilość pacjentów za mało pomieszczeń sanitarnych.
- Zupy są do kitu.
- Wyżywienie.
- Łazienki do wymiany całkowitej.
- Czystość w ubikacji, ciepłe posiłki i większe.
- Bezpłatne TV, Wi-Fi, urozmaicenie posiłków.
- TV, Wi-Fi.
- Odpłatność za TV. Dostęp do Wi-Fi.
- Nie, najlepszy szpital.
- SOR-zdecydowanie.
- Większe zwracanie uwagi pacjentom, gadającym do późna w nocy.
- Oczekiwanie na wypis i wolne łóżko.
- Skrócił czas przyjęcia do szpitala - zróżnicowane godziny przyjęć.
- SOR - zbyt długie czekanie na przyjęcie.
- Większa czystość w łazienkach.
- Łazienki na sali.
- Suchość w salach.

Oddział Medycyny Paliatywnej

- Zwiększenie personelu.
- Urozmaicenie wyżywienia.

Oddział Neurologiczny z Pododdziałem Udarowym

- Krótszy czas oczekiwania na przyjęcie do szpitala.
- Skrócić czas przyjęcia.

Oddział Okulistyczny

- Wszystko dobrze.
- Wszystko dobrze, bez zastrzeżeń.

Oddział Ortopedii i Traumatologii Narządu Ruchu

- Szpital funkcjonuje zręcznie, prawidłowo, tzn. uprzejmie wobec pacjentów.

Oddział Pediatriczny

- Darmowa telewizja dla dzieci.
- Smaczniejsze posiłki dla dzieci.

Oddział Rehabilitacyjny i Rehabilitacji Neurologicznej

- Więcej sprzętu rehabilitacyjnego.
- Jako szpital jest funkcjonalny oraz jest bardzo dobra opieka, tylko obiady mogłyby być ciepłe.
- Jedynie to co myślę, to telewizja bez opłaty, ale to chyba inne zagadnienie.

Oddział Położniczo-Ginekologiczny (część Położnicza)

- Ciepło posiłków, stare łóżka - są za wysokie i ciężko z nich wstać ze szwami krocza.
- Nic bym nie zmieniła.
- Zachowanie oraz sposób komunikacji personelu znajdującego się w odcinku Izby Przyjęć przy Szpitalnym Oddziale Ratunkowym (SOR).
- Czas przyjęcia do szpitala.

Zakład Opiekuńczo-Leczniczy

- Więcej informacji, lepsze jakościowo posiłki, dostęp do lekarzy.
- Niektóre pielęgniarki.

Dodatkowe uwagi zawarte w arkuszach z anonimowego badania opinii pacjenta przeprowadzonego w I półroczu 2022 roku.

Oddział Chorób Zakaźnych

- Awaria telewizora - pobiera opłatę bez możliwości oglądania.

Oddział Kardiologiczny

- Piękny widok z okna.
- Bardzo dobra opieka

- nie ma telewizorów
- Panie opiekunki i pielęgniarki bardzo dobrze pracują, dbają o naszą czystość i jedzenie.
- Uwag nie mam, ale chciałabym powiedzieć, że cała ekipa pielęgniarek i lekarzy to osoby o dobrym sercu i dbającym o pacjenta. A czystość na 100%, schludnie i czyściutko. Z pobytu w Oddziale jestem bardzo zadowolona
- Jestem zadowolona
- pielęgniarki za ciężko pracują

Oddział Medycyny Paliatywnej

- Lepsza kontrola nad lekami, które pacjent przynosi ze sobą do szpitala.
- Niesmaczne posiłki - obiady/szczególnie złej jakości ziemniaki.

Oddział Neurologiczny z Pododdziałem Udarowym

- Fantastyczna pomoc
- Przebywając na oddziale neurologii jestem bardzo mile zaskoczona wspaniałą opieką i serdecznością personelu. BRAWO!!

Oddział Okulistyczny

- Wielka wyrozumiałość w trudnościach seniorów!!!
- Bez zastrzeżeń!
- Wyjątkowo profesjonalne podejście do każdego pacjenta oraz niezwykle ciepła, serdeczna atmosfera!!!

Oddział Pediatriczny

- Drogie opłaty za telewizję

Oddział Rehabilitacyjny i Rehabilitacji Neurologicznej

- więcej rehabilitantów
- Personel Oddziału Rehabilitacji to doskonała kadra.
- Ciepłe obiady
- Bardzo rano wybudzanie pacjentów do pomiaru temperatury, czy też mierzenia ciśnienia.
- Telewizor powinien być darmowy

Oddział Położniczo-Ginekologiczny (część Położnicza)

- brak lustra
- Wyposażenie łazienek, materace na łóżkach

Dodatkowe uwagi zawarte w arkuszach z anonimowego badania opinii pacjenta przeprowadzonego w II półroczu 2022 roku.

Oddział Chirurgiczny Ogólny

- Na najlepszą ocenę zasługuje Pan Ordynator Oddziału Maciejewski.
- Brak uwag, wszystko super.
- Szkoda gadać czy pisać.

Oddział Chorób Wewnętrznych I o Profilu Nefrologicznym

- Mogę tylko bardzo podziękować całemu personelowi medycznemu za wspaniałą opiekę.
- Jestem bardzo zadowolona z leczenia i opieki. Na każdym kroku widać dużą wiedzę, zaangażowanie i profesjonalizm.

Oddział Chorób Zakaźnych

- Dobra robota.
- Dziękuję za opiekę.

Oddział Kardiologiczny

- Większość cech dodatnich.
- Nie mam żadnych uwag.
- Brudne, niechlujne łazienki.

Oddział Medycyny Paliatywnej

- Oddział Medycyny Paliatywnej w Starachowicach pod kierownictwem Dr Grażyny Gąs jest doskonały.

Oddział Ortopedii i Traumatologii Narządu Ruchu

- W czasie wyłączenia licznik nie powinien naliczać czasu pracy telewizora.
- TV szpitala przy wyłączonym telewizorze licznik czasowy nie powinien działać.

- Chciałem podziękować za opiekę. Było mi bardzo miło u Was być. Pozdrawiam wszystkie piękne pielęgniarki i opiekunki.

Oddział Pediatriczny

- Obsługa medyczna i pielęgniarska w szpitalu jest bardzo profesjonalna i na wysokim poziomie.

Oddział Rehabilitacyjny i Rehabilitacji Neurologicznej

- Bardzo dobrze jest i dziękuję serdecznie.
- Dziękuję.
- Nie mam. Jestem zadowolona z pobytu w szpitalu.
- Bardzo dziękuję za poświęcony mi czas całemu personelowi a nawet paniom, które podają nam posiłki. Pochwała to coś co się należy wszystkim. Dziękuję.

Oddział Położniczo-Ginekologiczny (część Położnicza)

- Miejsce żeby zjeść posiłek, nie na łóżku albo stoliku przy łóżku bądź w ręce.

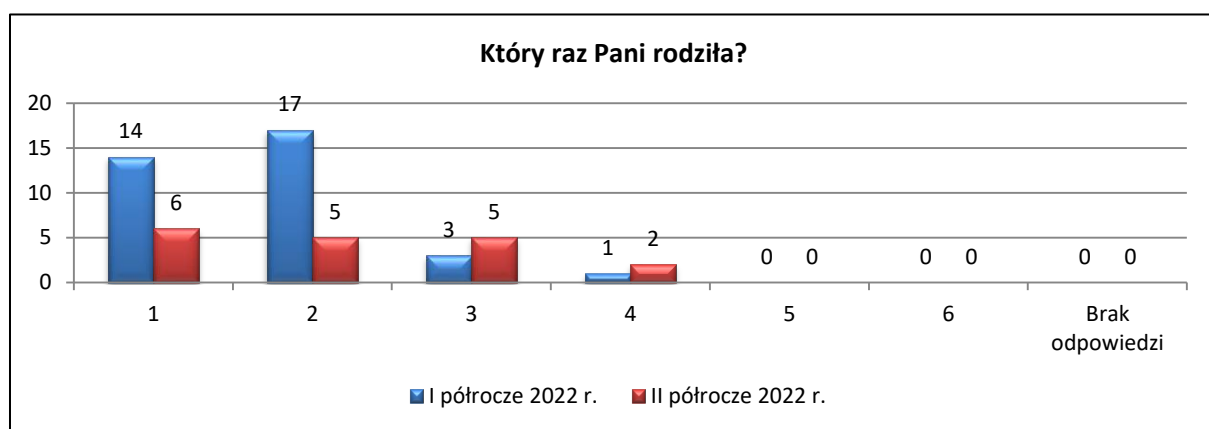
B. Wyniki badania opinii pacjentów na podstawie badania ankietowego przeprowadzonego w Oddziale Położniczo-Ginekologicznym z Salą Porodową (opieka okołoporodowa) w I i II półroczu 2022 roku

W przedmiotowym badaniu opinii pacjenta w I półroczu 2022 r. uzyskano **35** arkuszy, co zgodnie z Instrukcją IS-02, stanowi **175%** wymaganego minimum, zaś w II półroczu 2022 r. uzyskano **18** arkuszy, co zgodnie z w/w Instrukcją, stanowi **90%** wymaganego minimum.

Narzędziem badawczym był kwestionariusz ankiety, zmodyfikowany pod kątem oceny opieki okołoporodowej. Obecnie zawiera on pytania dotyczące przebiegu porodu, spełnienia oczekiwań w zakresie opieki okołoporodowej, tj. komunikacji z pacjentką, zapewnienia intymności, łagodzenia bólu porodowego, wsparcia emocjonalnego, kontaktu z dzieckiem, pomocy laktacyjnej i warunków lokalowych i sanitarnych oraz jakości opieki – zarówno w trakcie porodu, jak i w Oddziale Położniczo-Ginekologicznym z Salą Porodową. Ankieta zawierała także pytanie dotyczące powodu wyboru w/w Oddziału w Powiatowym Zakładzie Opieki Zdrowotnej. Ponadto, pacjentki miały także możliwość podzielenia się swoimi sugestiami dotyczącymi zmian w opiece okołoporodowej.

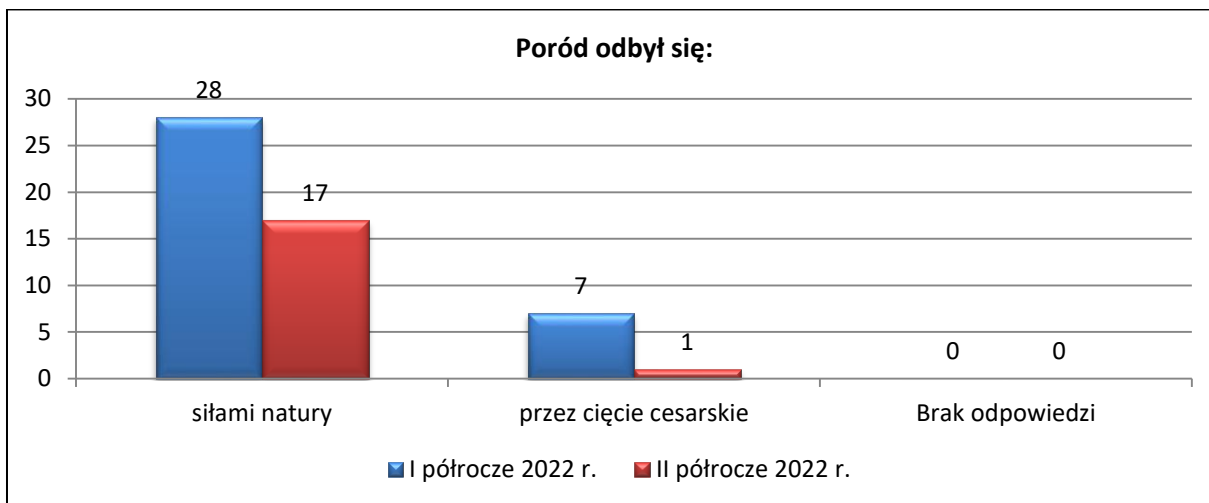
Pytania szczegółowe:

Który raz Pani rodziła?	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
1	14	40,00%	6	33,33%
2	17	48,57%	5	27,78%
3	3	8,57%	5	27,78%
4	1	2,86%	2	11,11%
5	0	0,00%	0	0,00%
6	0	0,00%	0	0,00%
Brak odpowiedzi	0	0,00%	0	0,00%



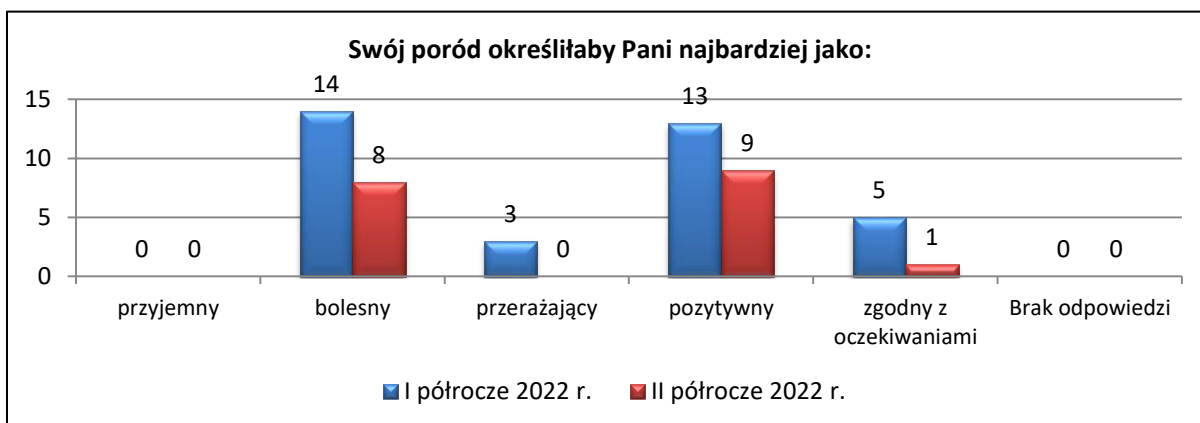
Wykres nr 1. Liczba porodów

Poród odbył się:	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
siłami natury	28	80,00%	17	94,44%
przez cięcie cesarskie	7	20,00%	1	5,56%
Brak odpowiedzi	0	0,00%	0	0,00%



Wykres nr 2. Sposób przebiegu porodu

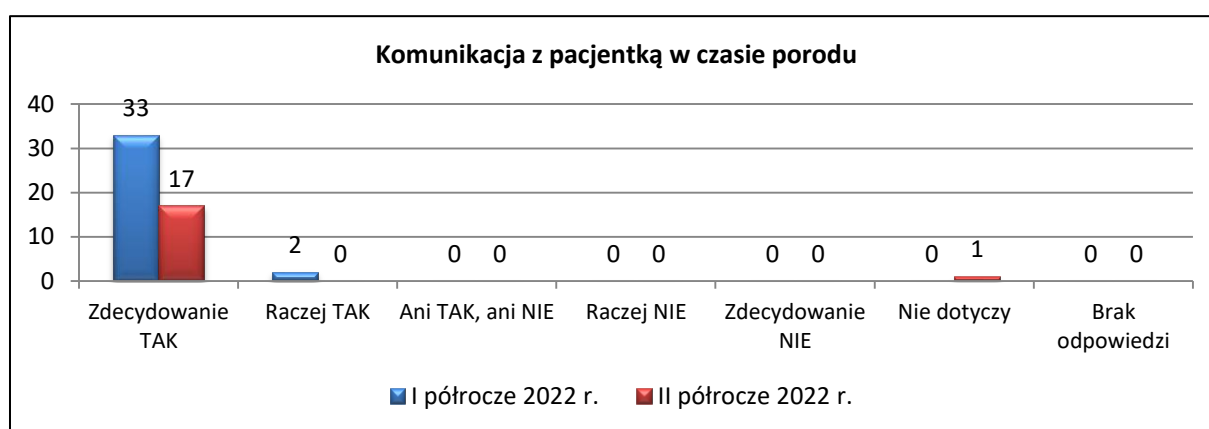
Swoj poród określiłaby Pani najbardziej jako:	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
przyjemny	0	0,00%	0	0,00%
bolesny	14	40,00%	8	44,44%
prerażający	3	8,57%	0	0,00%
pozytywny	13	37,14%	9	50,00%
zgodny z oczekiwaniami	5	14,29%	1	5,56%
Brak odpowiedzi	0	0,00%	0	0,00%



Wykres nr 3. Odczucia towarzyszące porodowi

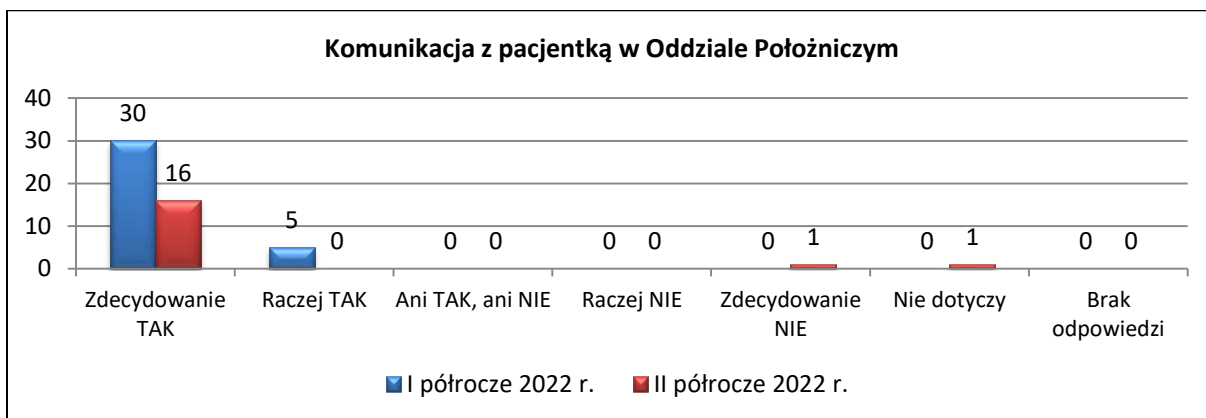
Proszę zaznaczyć, w jakim stopniu Pani oczekiwania wobec opieki okołoporodowej zostały spełnione w zakresie:

Komunikacja z pacjentką w czasie porodu	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Odpowiedź:				
Zdecydowanie TAK	33	94,29%	17	94,44%
Raczej TAK	2	5,71%	0	0,00%
Ani TAK, ani NIE	0	0,00%	0	0,00%
Raczej NIE	0	0,00%	0	0,00%
Zdecydowanie NIE	0	0,00%	0	0,00%
Nie dotyczy	0	0,00%	1	5,56%
Brak odpowiedzi	0	0,00%	0	0,00%



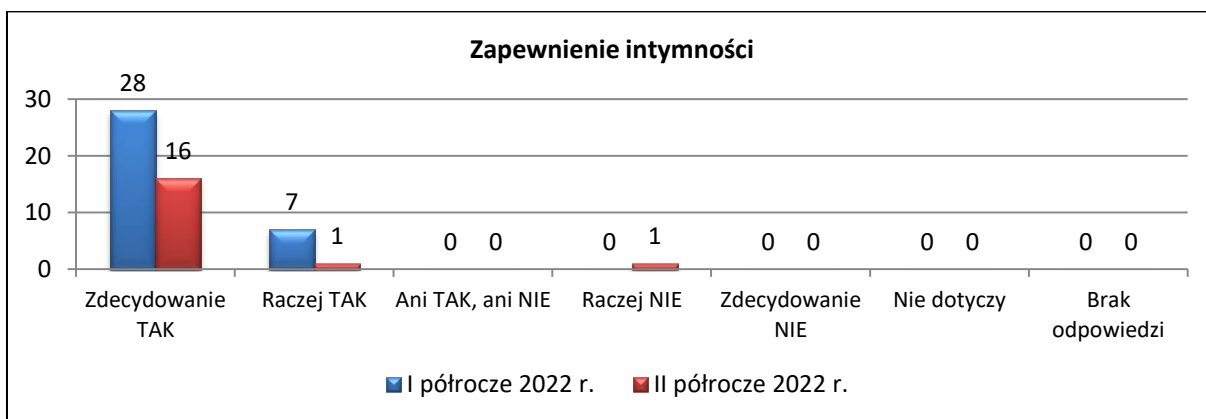
Wykres nr 4. Komunikacja z pacjentką w czasie porodu

Komunikacja z pacjentką w Oddziale Położniczym	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Odpowiedź:				
Zdecydowanie TAK	30	85,71%	16	88,89%
Raczej TAK	5	14,29%	0	0,00%
Ani TAK, ani NIE	0	0,00%	0	0,00%
Raczej NIE	0	0,00%	0	0,00%
Zdecydowanie NIE	0	0,00%	1	5,56%
Nie dotyczy	0	0,00%	1	5,56%
Brak odpowiedzi	0	0,00%	0	0,00%



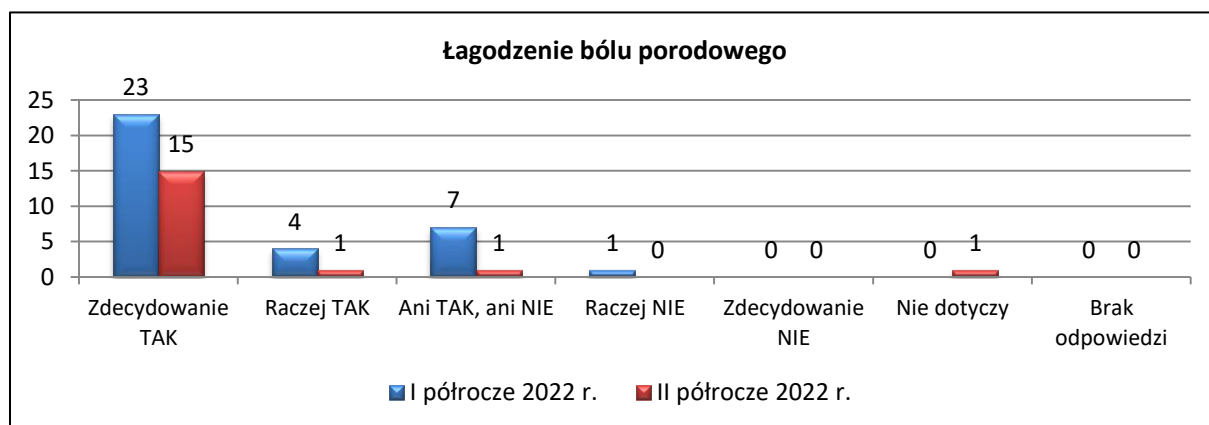
Wykres nr 5. Komunikacja z pacjentką w Oddziale Położniczym

Zapewnienie intymności	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Odpowiedź:				
Zdecydowanie TAK	28	80,00%	16	88,89%
Raczej TAK	7	20,00%	1	5,56%
Ani TAK, ani NIE	0	0,00%	0	0,00%
Raczej NIE	0	0,00%	1	5,56%
Zdecydowanie NIE	0	0,00%	0	0,00%
Nie dotyczy	0	0,00%	0	0,00%
Brak odpowiedzi	0	0,00%	0	0,00%



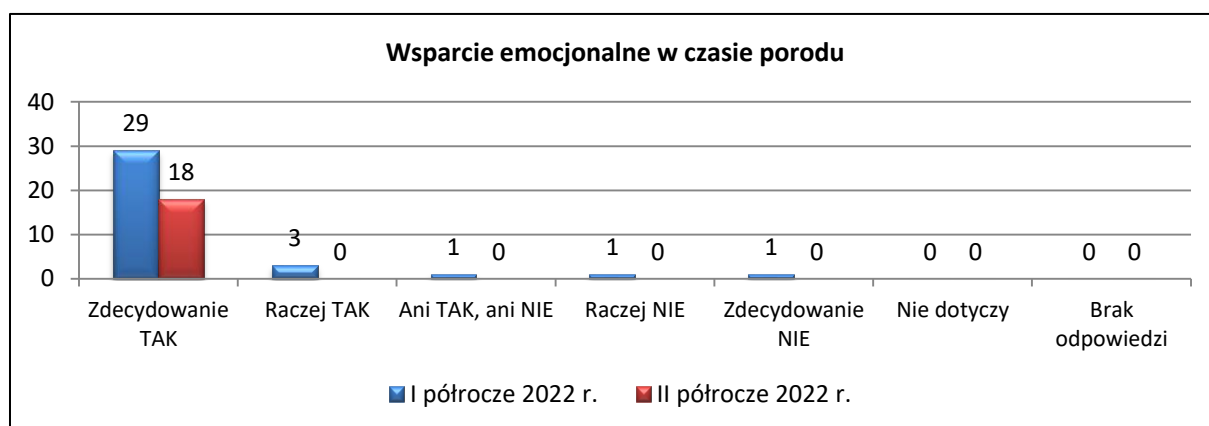
Wykres nr 6. Zapewnienie intymności

Łagodzenie bólu porodowego	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Odpowiedź:				
Zdecydowanie TAK	23	65,71%	15	83,33%
Raczej TAK	4	11,43%	1	5,56%
Ani TAK, ani NIE	7	20,00%	1	5,56%
Raczej NIE	1	2,86%	0	0,00%
Zdecydowanie NIE	0	0,00%	0	0,00%
Nie dotyczy	0	0,00%	1	5,56%
Brak odpowiedzi	0	0,00%	0	0,00%



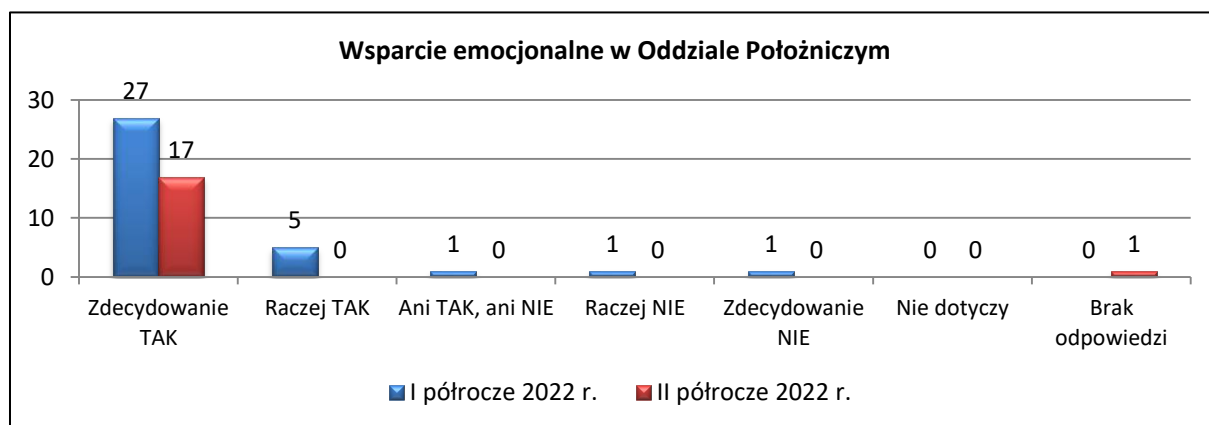
Wykres nr 7. Łagodzenie bólu porodowego

Wsparcie emocjonalne w czasie porodu	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Odpowiedź:				
Zdecydowanie TAK	29	82,86%	18	100,00%
Raczej TAK	3	8,57%	0	0,00%
Ani TAK, ani NIE	1	2,86%	0	0,00%
Raczej NIE	1	2,86%	0	0,00%
Zdecydowanie NIE	1	2,86%	0	0,00%
Nie dotyczy	0	0,00%	0	0,00%
Brak odpowiedzi	0	0,00%	0	0,00%



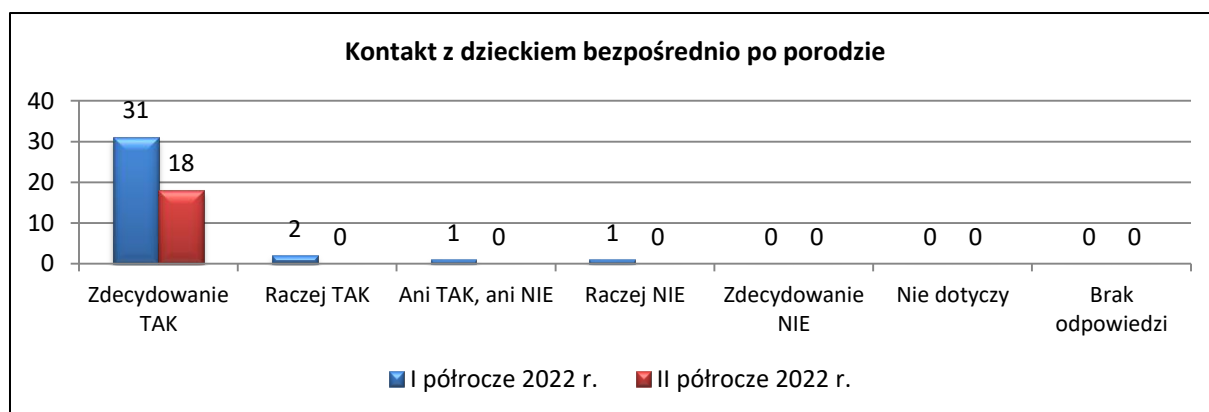
Wykres nr 8. Wsparcie emocjonalne w czasie porodu

Wsparcie emocjonalne w Oddziale Położniczym	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Odpowiedź:				
Zdecydowanie TAK	27	77,14%	17	94,44%
Raczej TAK	5	14,29%	0	0,00%
Ani TAK, ani NIE	1	2,86%	0	0,00%
Raczej NIE	1	2,86%	0	0,00%
Zdecydowanie NIE	1	2,86%	0	0,00%
Nie dotyczy	0	0,00%	0	0,00%
Brak odpowiedzi	0	0,00%	1	5,56%



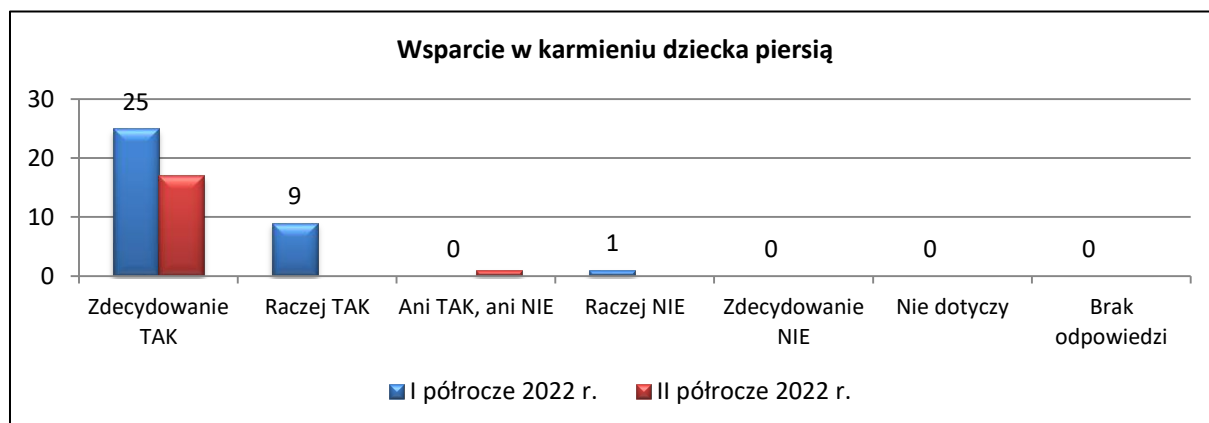
Wykres nr 9. Wsparcie emocjonalne w Oddziale Położniczym

Kontakt z dzieckiem bezpośrednio po porodzie	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Odpowiedź:				
Zdecydowanie TAK	31	88,57%	18	100,00%
Raczej TAK	2	5,71%	0	0,00%
Ani TAK, ani NIE	1	2,86%	0	0,00%
Raczej NIE	1	2,86%	0	0,00%
Zdecydowanie NIE	0	0,00%	0	0,00%
Nie dotyczy	0	0,00%	0	0,00%
Brak odpowiedzi	0	0,00%	0	0,00%



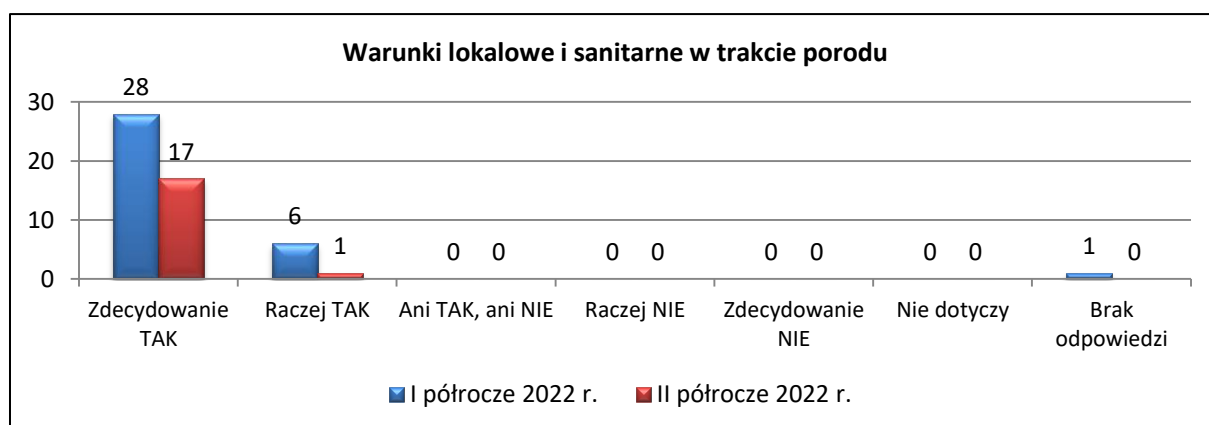
Wykres nr 10. Kontakt z dzieckiem bezpośrednio po porodzie

Wsparcie w karmieniu dziecka piersią	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Odpowiedź:				
Zdecydowanie TAK	25	71,43%	17	94,44%
Raczej TAK	9	25,71%	0	0,00%
Ani TAK, ani NIE	0	0,00%	1	5,56%
Raczej NIE	1	2,86%	0	0,00%
Zdecydowanie NIE	0	0,00%	0	0,00%
Nie dotyczy	0	0,00%	0	0,00%
Brak odpowiedzi	0	0,00%	0	0,00%



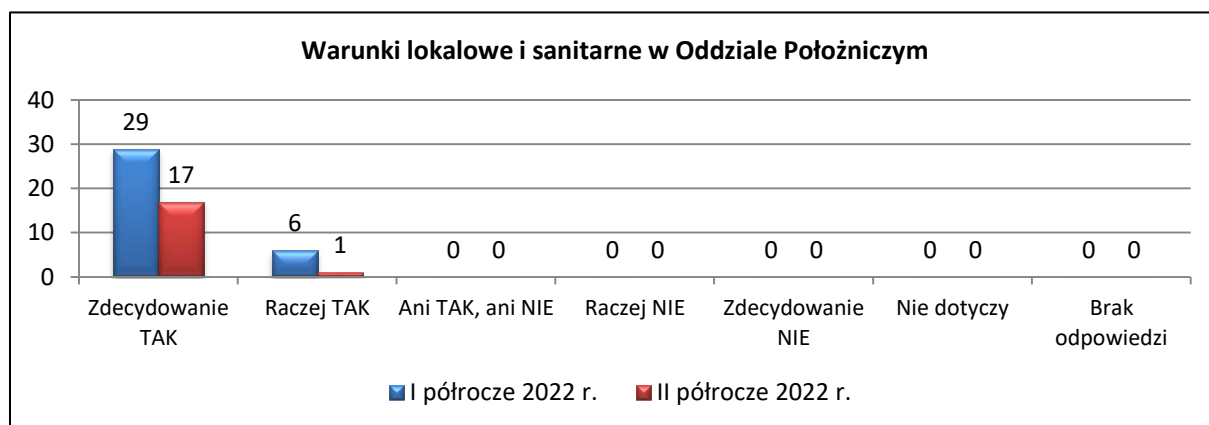
Wykres nr 11. Wsparcie w karmieniu dziecka piersią

Warunki lokalowe i sanitarne w trakcie porodu	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Odpowiedź:				
Zdecydowanie TAK	28	80,00%	17	94,44%
Raczej TAK	6	17,14%	1	5,56%
Ani TAK, ani NIE	0	0,00%	0	0,00%
Raczej NIE	0	0,00%	0	0,00%
Zdecydowanie NIE	0	0,00%	0	0,00%
Nie dotyczy	0	0,00%	0	0,00%
Brak odpowiedzi	1	2,86%	0	0,00%



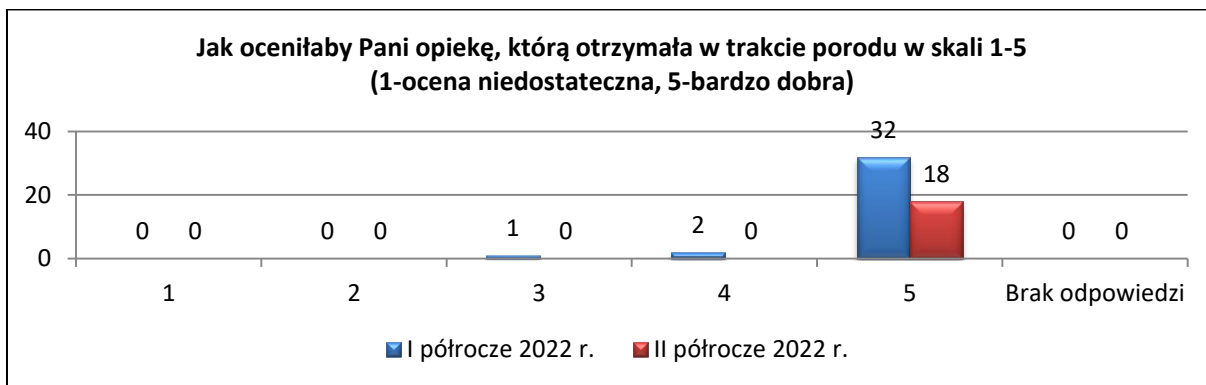
Wykres nr 12. Warunki lokalowe i sanitarne w trakcie porodu

Warunki lokalowe i sanitarne w Oddziale Położniczym	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Odpowiedź:				
Zdecydowanie TAK	29	82,86%	17	94,44%
Raczej TAK	6	17,14%	1	5,56%
Ani TAK, ani NIE	0	0,00%	0	0,00%
Raczej NIE	0	0,00%	0	0,00%
Zdecydowanie NIE	0	0,00%	0	0,00%
Nie dotyczy	0	0,00%	0	0,00%
Brak odpowiedzi	0	0,00%	0	0,00%



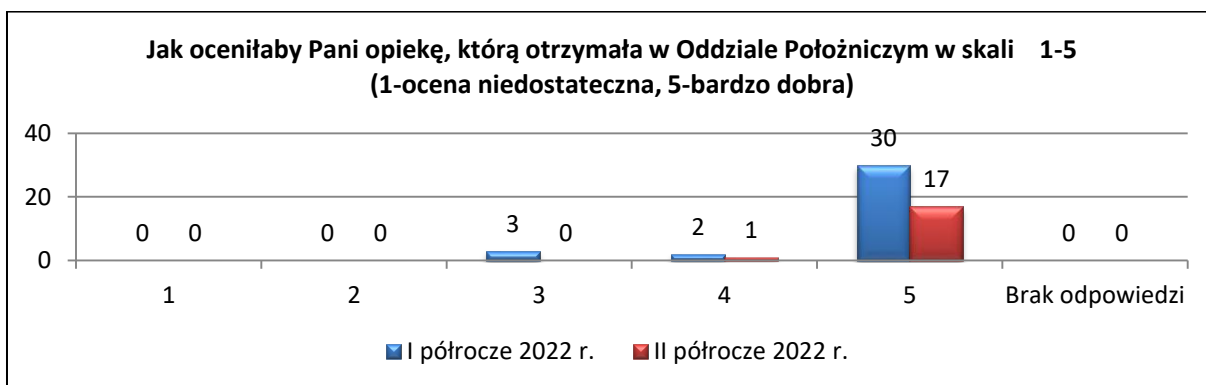
Wykres nr 13. Warunki lokalowe i sanitarne w Oddziale Położniczym

Jak oceniłaby Pani opiekę, którą otrzymała w trakcie porodu w skali 1-5 (1-ocena niedostateczna, 5-bardzo dobra)	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Odpowiedź:				
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	1	2,86%	0	0,00%
4	2	5,71%	0	0,00%
5	32	91,43%	18	100,00%
Brak odpowiedzi	0	0,00%	0	0,00%



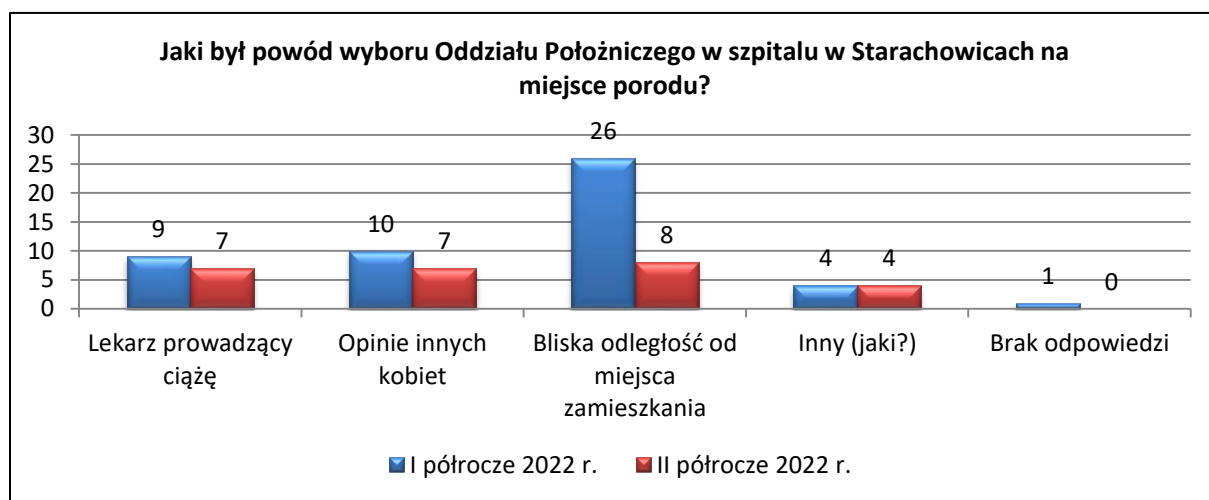
Wykres nr 14. Ocena opieki w trakcie porodu

Jak oceniłaby Pani opiekę, którą otrzymała w Oddziale Położniczym w skali 1-5 (1-ocena niedostateczna, 5-bardzo dobra)	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Odpowiedź:				
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	3	8,57%	0	0,00%
4	2	5,71%	1	5,56%
5	30	85,71%	17	94,44%
Brak odpowiedzi	0	0,00%	0	0,00%



Wykres nr 15. Ocena opieki w Oddziale Położniczym

Jaki był powód wyboru Oddziału Położniczego w szpitalu w Starachowicach na miejsce porodu?	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Odpowiedź:				
Lekarz prowadzący ciążę	9	25,71%	7	38,89%
Opinie innych kobiet	10	28,57%	7	38,89%
Bliska odległość od miejsca zamieszkania	26	74,29%	8	44,44%
Inny (jaki?)	4	11,43%	4	22,22%
Brak odpowiedzi	1	2,86%	0	0,00%



Wykres nr 16. Powód wyboru miejsca porodu

Pacjentki poddane anonimowemu badaniu opinii miały możliwość przekazania swoich uwag i spostrzeżeń na temat powodu wyboru Oddziału Położniczo-Ginekologicznego z Salą Porodową w Szpitalu w Starachowicach na miejsce swojego porodu oraz opieki okołoporodowej w Powiatowym Zakładzie Opieki Zdrowotnej. Wszystkie dokonane w arkuszu adnotacje zostały zamieszczone w przedmiotowym Sprawozdaniu z zachowaniem oryginalnego stylu i pisowni.

Oprócz wskazanych w ankiecie gotowych odpowiedzi związanych z **powodem wyboru Oddziału Położniczego w Szpitalu w Starachowicach na miejsce swojego porodu**, ankietowane w I półroczu 2022 r. zwróciły uwagę na:

- Stosowanie innych metod porodu / łagodzenie bólu
- brak wyboru innego miejsca porodu
- Wynik PCR pozytywny
- Macie świetne położne

Natomiast w II półroczu 2022 r. pacjentki zwróciły uwagę na:

- Bardzo dobry i profesjonalny personel.
- Możliwość urodzenia siłami natury ciąży bliźniaczej.
- Opinie kilku położnych, lekarzy, doświadczenia rodzących. Ze względu na położne wybrałam ten szpital! Wieść o nich niesie się w Kielcach!

W kwestii pytania dotyczącego wprowadzenia ewentualnych zmian w opiece okołoporodowej pacjentki udzieliły w I półroczu 2022 r. następujących odpowiedzi:

- Nic nie trzeba zmieniać. Jestem bardzo zadowolona.
- Nastawienie co niektórych osób z personelu do człowieka – pacjenta
- Podejście indywidualne do pacjenta
- nie ma co zmieniać, od ostatniego porodu bardzo dużo się zmieniło i to w pozytywnym znaczeniu. Oby utrzymać taką opiekę na stałe. Powodzenia.
- Nic do zmian, wszystko jak najbardziej w porządku.
- Zdecydowanie nie. Opieka jest doskonała.
- Jeżeli chodzi o poród wygodniejsze łóżka i znieczulenie wewnątrzoponowe, jeżeli chodzi o opiekę jest naprawdę super.
- Jestem bardzo zadowolona z opieki okołoporodowej. Drugi poród SN, super wsparcie ze strony personelu i położnej prowadzącej!
- mniej biurokracji
- Uważam, że położne spełniają oczekiwania pacjentek i dobrze zajmują się zarówno matką jak i dzieckiem.
- Lepsze jedzenie:)

W II półroczu 2022 r. pacjentki udzieliły poniższych odpowiedzi:

- Opieka jest jak najbardziej dobra, nie potrzeba żadnych zmian.
- Krótszy czas czekania na ciepłą wodę pod prysznicem.
- Wisienką na torcie byłyby możliwości związane z łagodzeniem bólu, np. kąpielą w wodzie, itp. Ale i tak robicie super robotę.
- Nic nie należy zmieniać.
- Nic, wszystko oceniam bardzo dobrze.
- W opiece okołoporodowej nie zmieniałabym nic.
- Wysłać większość lekarzy ginekologów oraz Panią Dr Ordynator neonatologii

na długie szkolenie (zakończone „skutecznym” egzaminem) dot. empatii, godności kobiety, człowieka, praw pacjentów oraz szczegółowej, nowoczesnej, fachowej i przyjaznej opieki okołoporodowej, ponieważ z tych lekarzy, których tam poznałam to chyba ordynator oddziału (P. Dr Szary) wie co to empatia. Za to położne w znakomitej większości wiedzą o empatii niemal wszystko ... Zatem dodatkowa propozycja z kategorii „nie do odrzucenia”: to obserwować położne, rozmawiać z nimi jak równy z równym (z P. psycholog również) i pytać ich jak to robią oraz uczyć się tego od nich! Zamiast empatii doświadczyłam od (wyszczególnionych na odwrócić) lekarzy zostały użyte między innymi groźby, straszenie, poniżanie, podniesiony głos etc. (...)

C. Wyniki badania opinii pacjentów na podstawie badania ankietowego przeprowadzonego w Oddziale Położniczo-Ginekologicznym z Salą Porodową (dotyczy Oddziału Neonatologicznego) w I i II półroczu 2022 r.

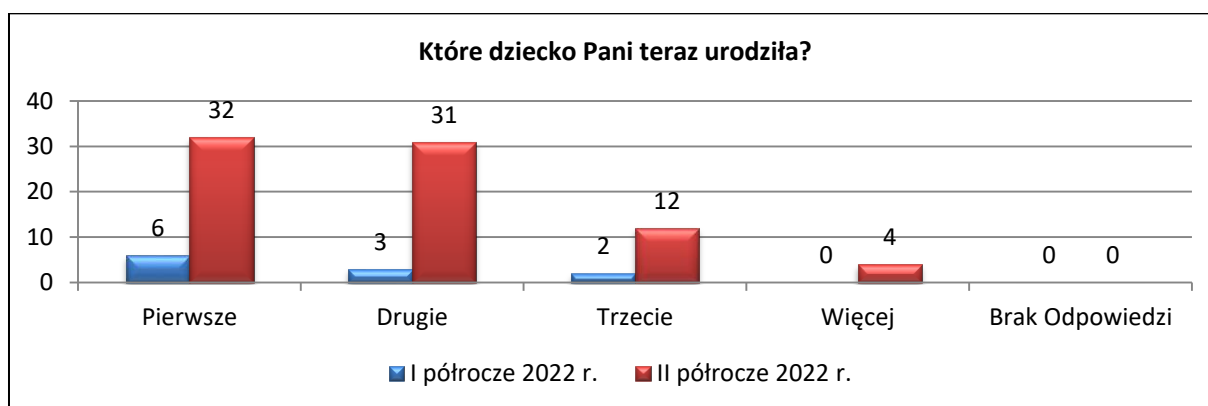
W przedmiotowym badaniu opinii pacjenta w I półroczu 2022 r. uzyskano **11** szt. arkuszy, co zgodnie z Instrukcją IS-02, stanowi **55%** wymaganego minimum, natomiast w II półroczu 2022 r. uzyskano imponującą ilość (**79 szt.**) arkuszy, co zgodnie z w/w Instrukcją stanowi **395%** wymaganego minimum.

Za narzędzie badawcze posłużyły kwestionariusze ankietowe, w których były zawarte pytania dotyczące głównie wsparcia personelu w opiece nad noworodkiem, ale również pacjentka miała możliwość podzielenia się swoimi uwagami dotyczącymi Oddziału Neonatologicznego.

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 pępowiny.

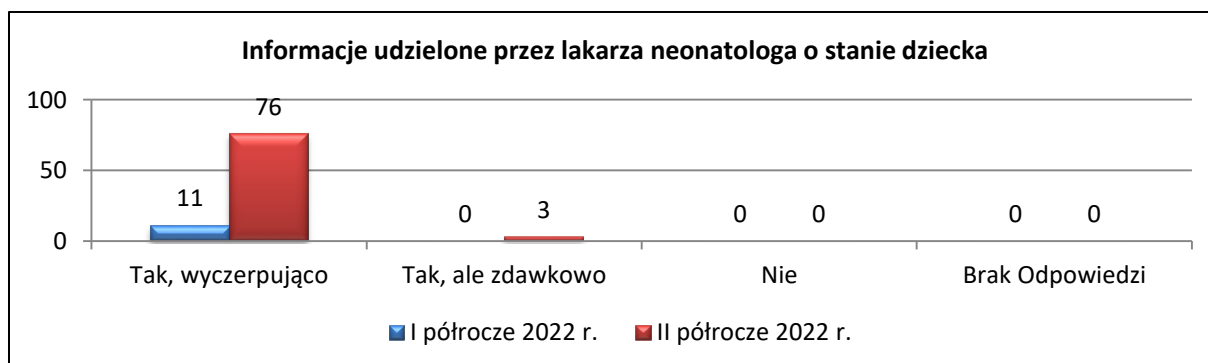
Pytania szczegółowe:

Które dziecko Pani teraz urodziła?	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Pierwsze	6	54,55%	32	40,51%
Drugie	3	27,27%	31	39,24%
Trzecie	2	18,18%	12	15,19%
Więcej	0	0,00%	4	5,06%
Brak Odpowiedzi	0	0,00%	0	0,00%



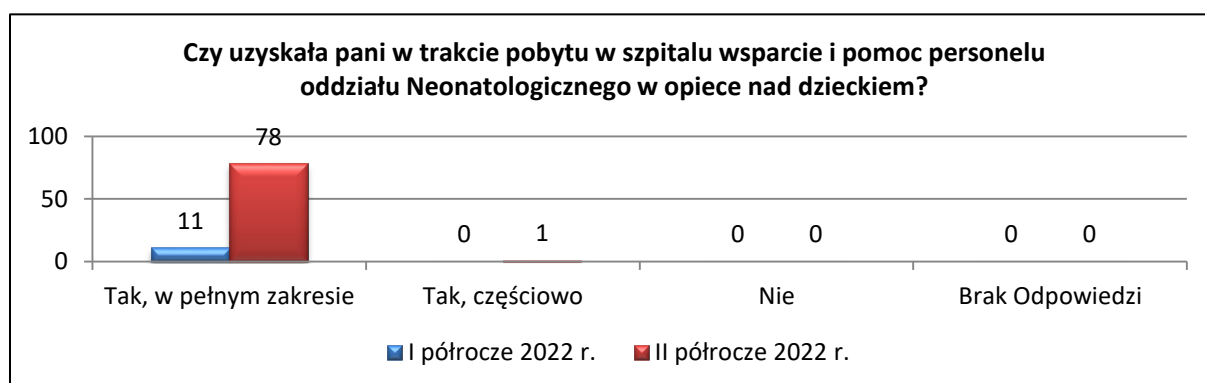
Wykres nr 1. Które dziecko pacjentka urodziła

Czy lekarz neonatolog na bieżąco informował Panią o stanie dziecka?	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Tak, wyczerpująco	11	100,00%	76	96,20%
Tak, ale zdawkowo	0	0,00%	3	3,80%
Nie	0	0,00%	0	0,00%
Brak Odpowiedzi	0	0,00%	0	0,00%



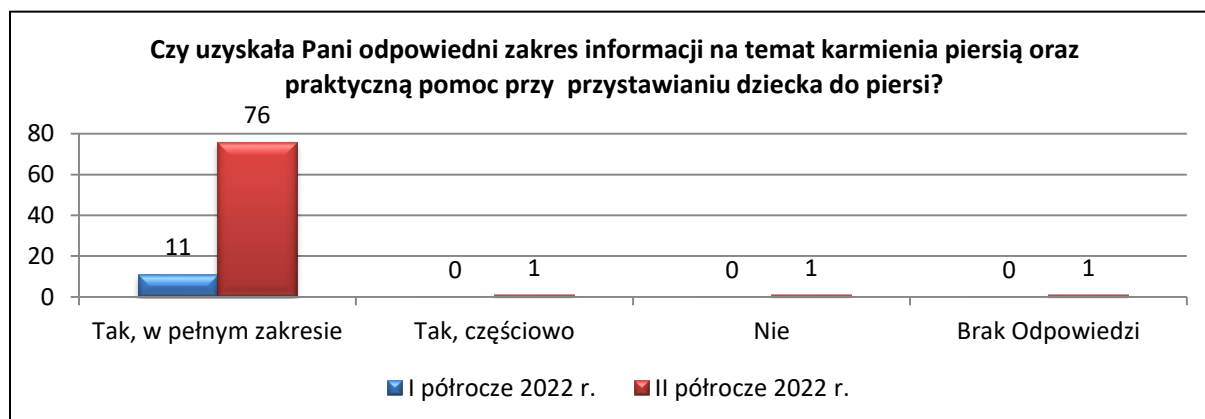
Wykres nr 2. Informacje udzielone na bieżąco przez lekarza neonatologa o stanie dziecka

Czy uzyskała Pani w trakcie pobytu w szpitalu wsparcie i pomoc personelu oddziału Neonatologicznego w opiece nad dzieckiem?	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Odpowiedź:				
Tak, w pełnym zakresie	11	100,00%	78	98,73%
Tak, częściowo	0	0,00%	1	1,27%
Nie	0	0,00%	0	0,00%
Brak Odpowiedzi	0	0,00%	0	0,00%



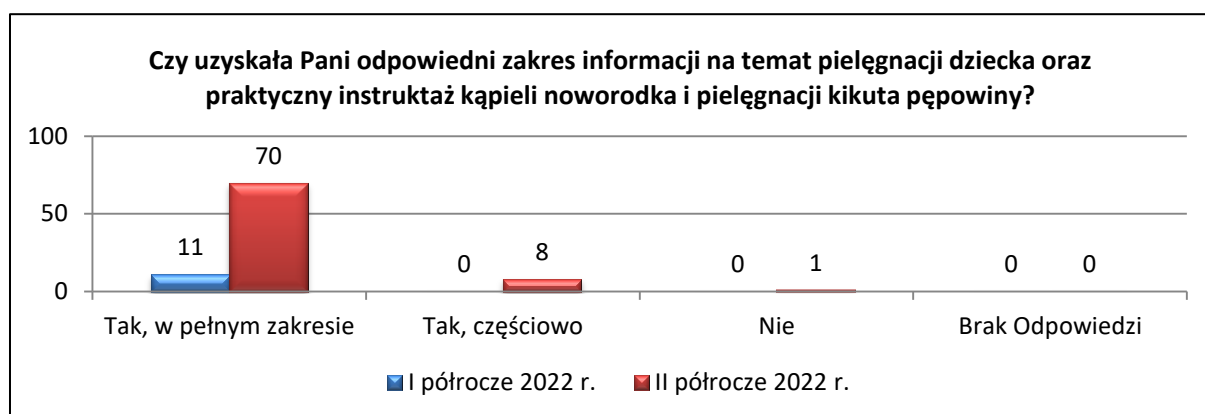
Wykres nr 3. Wsparcie i pomoc personelu oddziału Neonatologicznego w opiece nad dzieckiem

Czy uzyskała Pani odpowiedni zakres informacji na temat karmienia piersią oraz praktyczną pomoc przy przystawianiu dziecka do piersi?	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Odpowiedź:				
Tak, w pełnym zakresie	11	100,00%	76	96,20%
Tak, częściowo	0	0,00%	1	1,27%
Nie	0	0,00%	1	1,27%
Brak Odpowiedzi	0	0,00%	1	1,27%



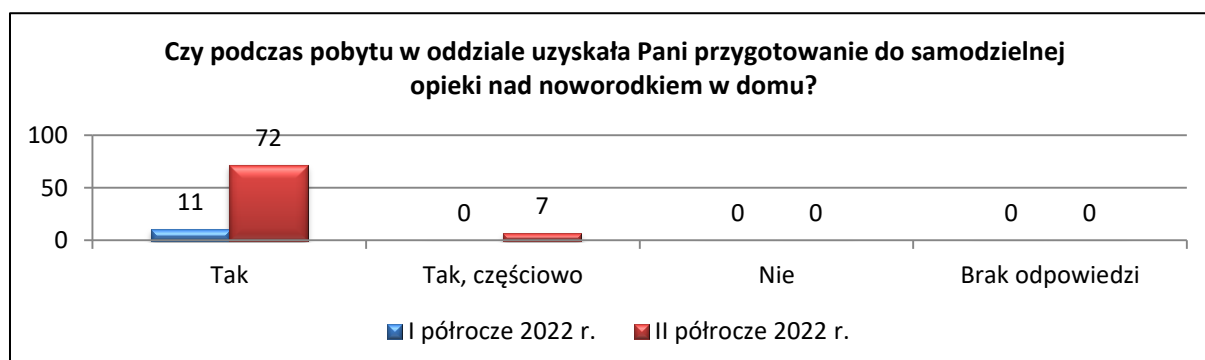
Wykres nr 4. Uzyskany zakres informacji na temat karmienia piersią oraz praktyczna pomoc przy przystawianiu dziecka do piersi

Czy uzyskała Pani odpowiedni zakres informacji na temat pielęgnacji dziecka oraz praktyczny instruktaż kąpielii noworodka i pielęgnacji kikutu pępowiny?	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Odpowiedź:				
Tak, w pełnym zakresie	11	100,00%	70	88,61%
Tak, częściowo	0	0,00%	8	10,13%
Nie	0	0,00%	1	1,27%
Brak Odpowiedzi	0	0,00%	0	0,00%



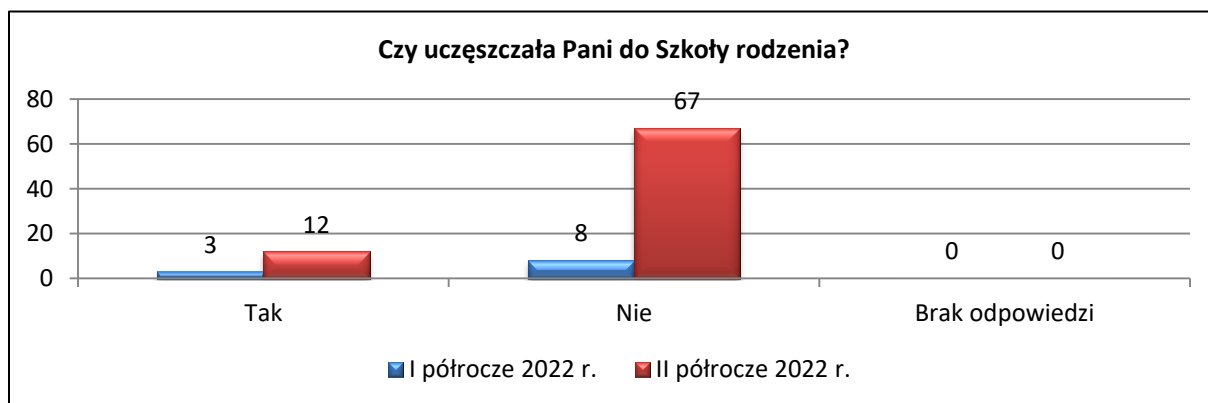
Wykres nr 5. Uzyskany zakres informacji na temat pielęgnacji dziecka oraz praktyczny instruktaż kąpielii noworodka i pielęgnacji kikutu pępowiny

Czy podczas pobytu w oddziale uzyskała Pani przygotowanie do samodzielnej opieki nad noworodkiem w domu?	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Odpowiedź:				
Tak	11	100,00%	72	91,14%
Tak, częściowo	0	0,00%	7	8,86%
Nie	0	0,00%	0	0,00%
Brak odpowiedzi	0	0,00%	0	0,00%



Wykres nr 6. Uzyskane informacje dotyczące przygotowanie do samodzielnej opieki nad noworodkiem w domu

Czy uczęszczała Pani do Szkoły rodzenia?	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Tak	3	27,27%	12	15,19%
Nie	8	72,73%	67	84,81%
Brak odpowiedzi	0	0,00%	0	0,00%



Wykres nr 7. Szkoła rodzenia

Pacjentki poddane anonimowemu badaniu opinii miały możliwość przekazania swoich uwag na temat Oddziału Neonatologicznego.

Wszystkie dokonane w arkuszu adnotacje zostały zamieszczone w przedmiotowym Sprawozdaniu z zachowaniem oryginalnego stylu i pisowni.

W I półroczu 2022 r. pacjentki przekazały dodatkowe uwagi dotyczące Oddziału Neonatologicznego:

- Długi czas oczekiwania na ciepłą wodę
- Oby tak dalej

Natomiast w II półroczu 2022 r. pacjentki przekazały następujące sugestie:

- Uzyskałam wspaniałą i profesjonalną pomoc, za którą z córką serdecznie dziękujemy.
- Panie bardzo pomocne, można było uzyskać od nich wiele przydatnych informacji. Opieka na bardzo wysokim poziomie.
- Bardzo miła obsługa podczas i po porodzie.
- Personel bardzo pomocny, życzliwy, uprzejmy. Fachowa opieka położnych i pielęgniarek.
- Cały oddział i ludzie w nim pracujący to złoci ludzie. To najlepszy szpital do jakiego mogłam trafić. Dziękuję za pomoc i wszystkie cenne rady.

- Wszystko super.
- Brak zastrzeżeń. Opieka rewelacyjna, lekarze, pielęgniarki i położne zasługują na medal.
- Bardzo dobra opieka nad dzieckiem.
- Wszystko jest bardzo dobrze.
- Wszystkie Panie to złote kobiety oby takich więcej.
- Panie położne z Oddziału Neonatologicznego pełne profesjonalizmu, dobrego serca, pomagały w każdej chwili, o każdej porze dnia i nocy, mogliśmy z synem liczyć na wsparcie wszystkich pracujących „Cioć”. Dziękujemy.
- Bardzo miły i pomocny personel.
- Troskliwy i opiekuńczy personel; - pełne zaangażowanie i pomoc; - wsparcie psychologiczne, miła atmosfera; - ogólnie satysfakcja 10/10. PS. Dieta do poprawy.
- Wspaniała opieka, oddział tworzy wspaniały, wysoce wykwalifikowany personel. Anioły są na ziemi i otaczają opieką właśnie na tym oddziale. Personel wysoce empatyczny, pomocny. Jesteście wspaniali, bardzo dziękuję.
- Pomoc personelu bezcenna, oby każda kobieta w Polsce mogła być tak zaopiekowana.
- Bardzo dobra opieka, miły i pomocny personel.
- Bardzo miły i życzliwy personel. Czuję się bardzo zaopiekowana oraz że moje dziecko, dostałam bardzo dużo dodatkowych informacji, które na pewno wykorzystam.
- Brak uwag, same plusy i zalety. Super personel.
- Cały personel był bardzo pomocny. Serdecznie dziękuję za wsparcie podczas tych kilku dni po porodzie. Szczególne podziękowania dla Pani Uli Chudyk oraz Moniki Gałki.
- Na Oddziale panuje bardzo miła atmosfera, personel jest pomocny.
- Bardzo miły, kompetentny i niezwykle empatyczny personel Oddziału Neonatologicznego.

D. Wyniki badania opinii pacjentów na podstawie badania ankietowego przeprowadzonego w Szpitalnym Oddziale Ratunkowym w I i II półroczu 2022 roku

W przedmiotowym badaniu opinii pacjenta w I półroczu 2022 r. uzyskano **38** arkuszy, co zgodnie z Instrukcją IS-02, stanowi **95%** półrocznego wymaganego minimum. Taką samą ilość arkuszy uzyskano w II półroczu 2022 r.

Narzędziem badawczym był kwestionariusz ankiety. Badaniu poddano losową grupę pacjentów korzystających ze świadczeń zdrowotnych w w/w terminie. Formularze ankiet oraz przygotowane na nie pudełka były dostępne w widocznym miejscu na terenie Oddziału zapewniając anonimowość badania.

Respondenci opiniowali jakość obsługi pacjentów w 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.

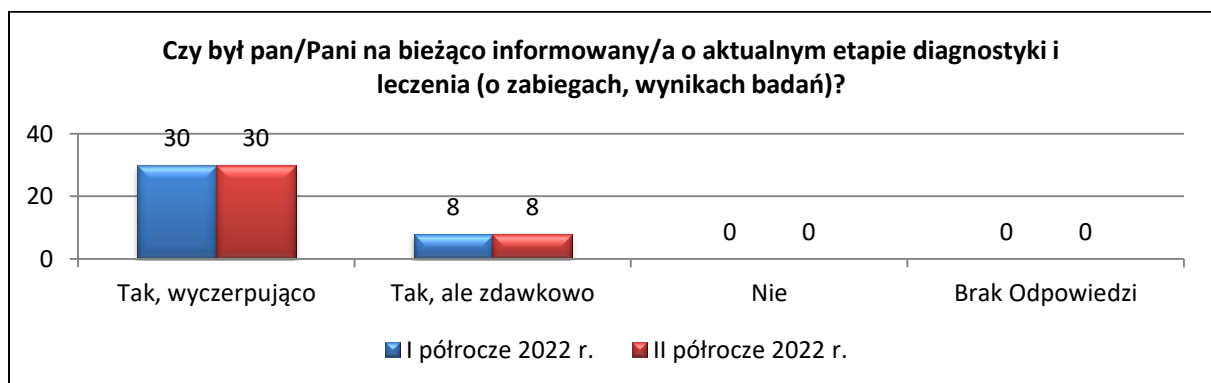
Pytania szczegółowe:

Czy został Pan/Pani poinformowany/a o czasie oczekiwania na przyjęcie przez lekarza?	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Tak	38	100,00%	35	92,11%
Nie	0	0,00%	3	7,89%
Brak Odpowiedzi	0	0,00%	0	0,00%



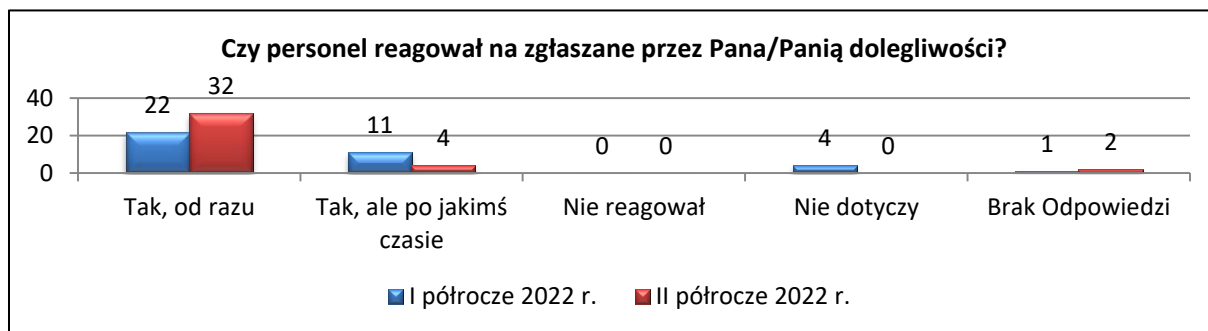
Wykres nr 1. Czy został Pan/Pani poinformowany/a o czasie oczekiwania na przyjęcie przez lekarza?

Czy był pan/Pani na bieżąco informowany/a o aktualnym etapie diagnostyki i leczenia (o zabiegach, wynikach badań)?	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Tak, wyczerpująco	30	78,95%	30	78,95%
Tak, ale zdawkowo	8	21,05%	8	21,05%
Nie	0	0,00%	0	0,00%
Brak Odpowiedzi	0	0,00%	0	0,00%



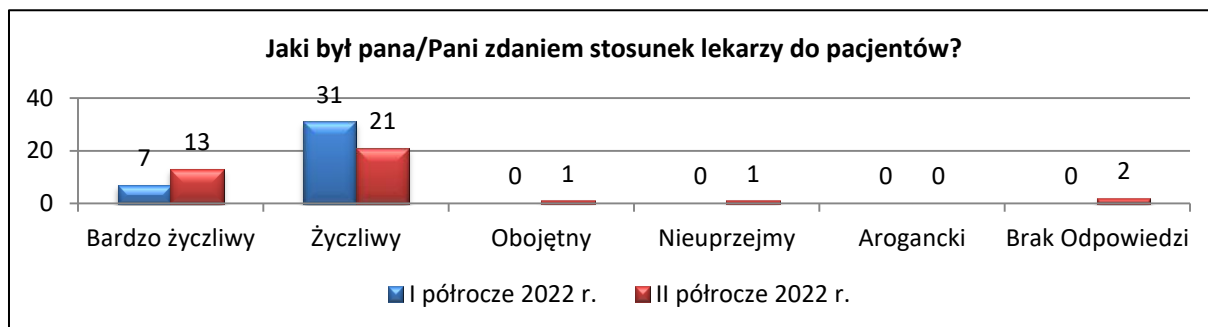
Wykres nr 2. Czy był pan/Pani na bieżąco informowany/a o aktualnym etapie diagnostyki i leczenia (o zabiegach, wynikach badań)?

Czy personel reagował na zgłaszane przez Pana/Panią dolegliwości?	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Odpowiedź:				
Tak, od razu	22	57,89%	32	84,21%
Tak, ale po jakimś czasie	11	28,95%	4	10,53%
Nie reagował	0	0,00%	0	0,00%
Nie dotyczy	4	10,53%	0	0,00%
Brak Odpowiedzi	1	2,63%	2	5,26%



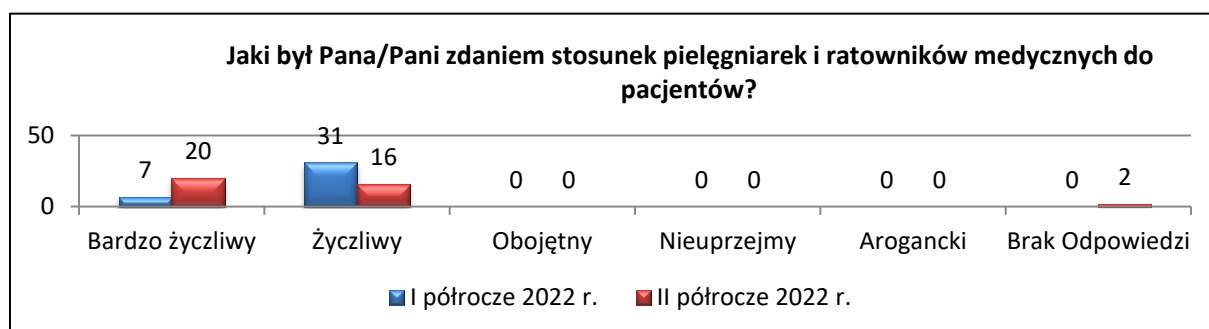
Wykres nr 3. Czy personel reagował na zgłaszane przez Pana/Panią dolegliwości?

Jaki był pana/Pani zdaniem stosunek lekarzy do pacjentów?	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Odpowiedź:				
Bardzo życzliwy	7	18,42%	13	34,21%
Życzliwy	31	81,58%	21	55,26%
Obojętny	0	0,00%	1	2,63%
Nieuprzejmy	0	0,00%	1	2,63%
Arogancki	0	0,00%	0	0,00%
Brak Odpowiedzi	0	0,00%	2	5,26%



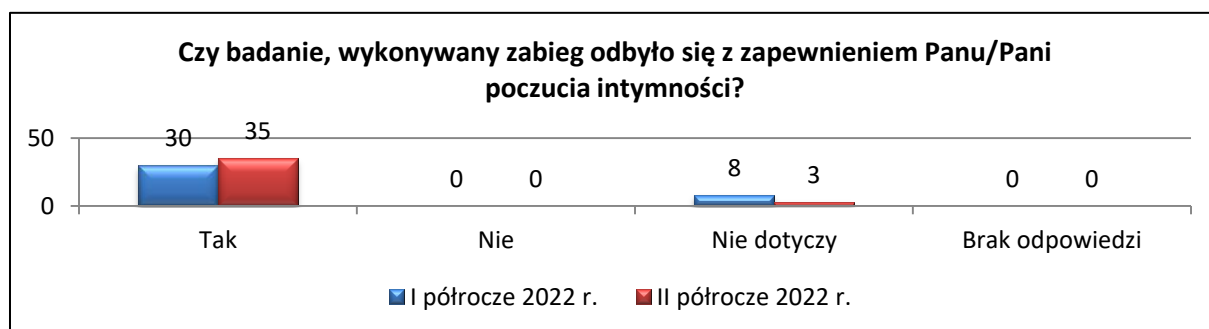
Wykres nr 4. Jaki był pana/Pani zdaniem stosunek lekarzy do pacjentów?

Jaki był Pana/Pani zdaniem stosunek pielęgniarek i ratowników medycznych do pacjentów?	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Odpowiedź:				
Bardzo życzliwy	7	18,42%	20	52,63%
Życzliwy	31	81,58%	16	42,11%
Obojętny	0	0,00%	0	0,00%
Nieuprzejmy	0	0,00%	0	0,00%
Arogancki	0	0,00%	0	0,00%
Brak Odpowiedzi	0	0,00%	2	5,26%



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

Czy badanie, wykonywany zabieg odbyło się z zapewnieniem Panu/Pani poczucia intymności?	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Odpowiedź:				
Tak	30	78,95%	35	92,11%
Nie	0	0,00%	0	0,00%
Nie dotyczy	8	21,05%	3	7,89%
Brak odpowiedzi	0	0,00%	0	0,00%



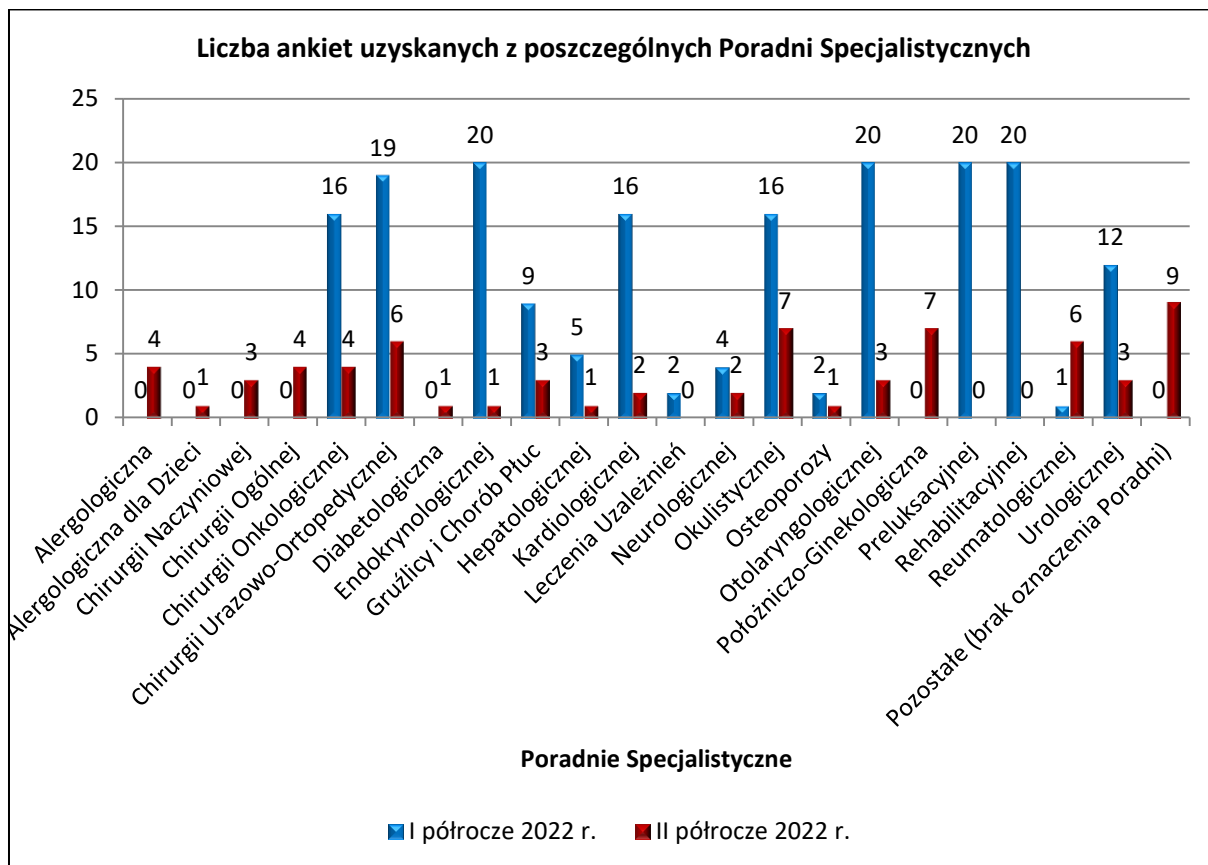
Wykres nr 6. Czy badanie, wykonywany zabieg odbyło się z zapewnieniem Panu/Pani poczucia intymności?

E. Wyniki badania opinii pacjentów na podstawie badania ankietowego przeprowadzonego w Poradniach Specjalistycznych w I i II półroczu 2022 roku

Badaniu poddano losową grupę pacjentów korzystających ze świadczeń zdrowotnych w w/w okresie. Formularze ankiet oraz specjalnie przygotowane pudełka na wypełnione arkusze były dostępne w widocznym miejscu na korytarzach Bloku D, przy zachowaniu pełnej anonimowości badania.

W przedmiotowym badaniu opinii pacjenta, w I półroczu 2022 r. uzyskano **182** wypełnione arkusze, natomiast w II półroczu 2022 r. uzyskano tylko **68** wypełnionych arkuszy, w tym **9** bez oznaczenia Poradni.

<u>Liczba ankiet uzyskanych z poszczególnych Poradni:</u>	I półrocze 2022 r.	II półrocze 2022 r.
Alergologiczna	0	4
Alergologiczna dla Dzieci	0	1
Chirurgii Naczyniowej	0	3
Chirurgii Ogólnej	0	4
Chirurgii Onkologicznej	16	4
Chirurgii Urazowo-Ortopedycznej	19	6
Diabetologiczna	0	1
Endokrynologicznej	20	1
Gruźlicy i Chorób Płuc	9	3
Hepatologicznej	5	1
Kardiologicznej	16	2
Leczenia Uzależnień	2	0
Neurologicznej	4	2
Okulistycznej	16	7
Osteoporozy	2	1
Otolaryngologicznej	20	3
Położniczo-Ginekologiczna	0	7
Preluksacyjnej	20	0
Rehabilitacyjnej	20	0
Reumatologicznej	1	6
Urologicznej	12	3
Pozostałe (brak oznaczenia Poradni)	0	9



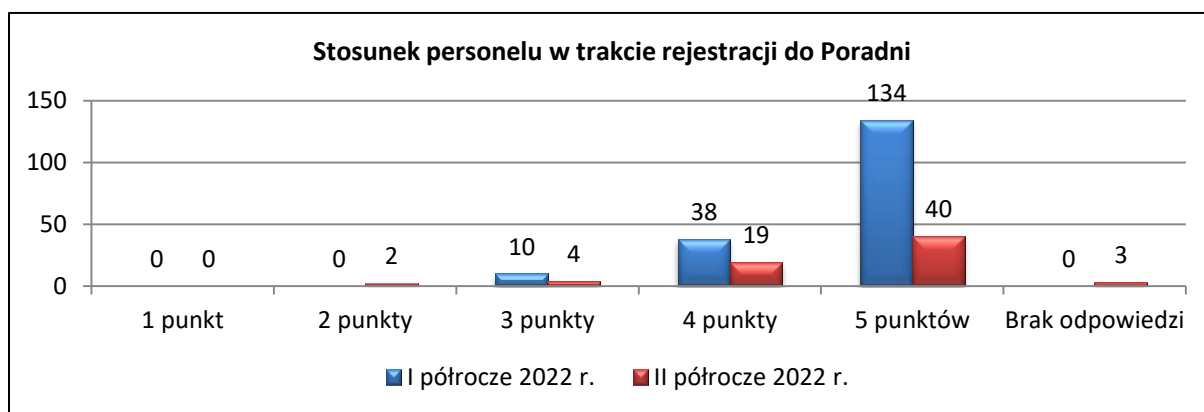
Wykres nr 1. Liczba uzyskanych ankiet

Kwestionariusz ankiety obejmował pytania dotyczące jakości usług świadczonych w AOS Powiatowego Zakładu Opieki Zdrowotnej w Starachowicach. Pytania ankietowe dotyczyły oceny jakości udzielanych świadczeń i zachowania personelu. Ankietowani mieli możliwość dokonania oceny w skali punktowej od 1 do 5, gdzie 1 oznaczała 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 Sprawozdaniu.

Pytania szczegółowe:

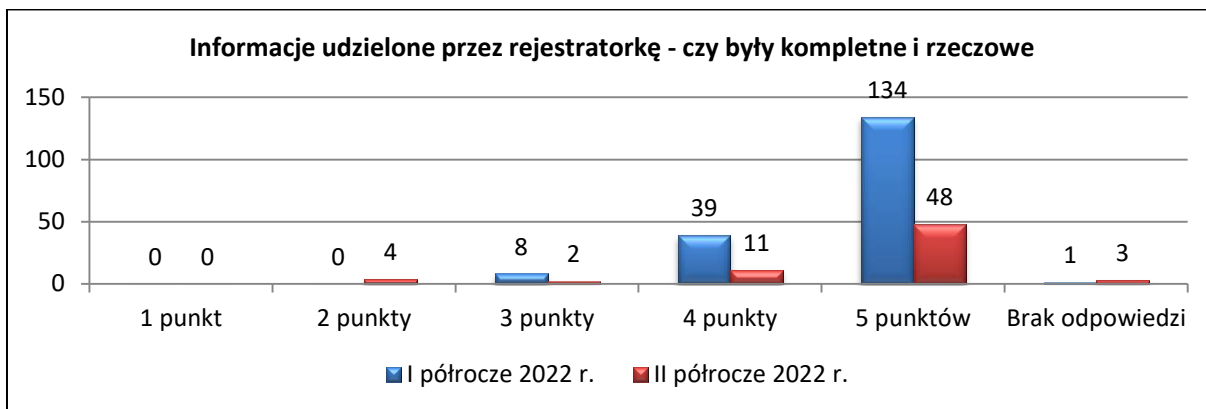
Jak ocenia Pan/Pani?

Stosunek personelu w trakcie rejestracji do Poradni	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
1 punkt	0	0,00%	0	0,00%
2 punkty	0	0,00%	2	2,94%
3 punkty	10	5,49%	4	5,88%
4 punkty	38	20,88%	19	27,94%
5 punktów	134	73,63%	40	58,82%
Brak odpowiedzi	0	0,00%	3	4,41%



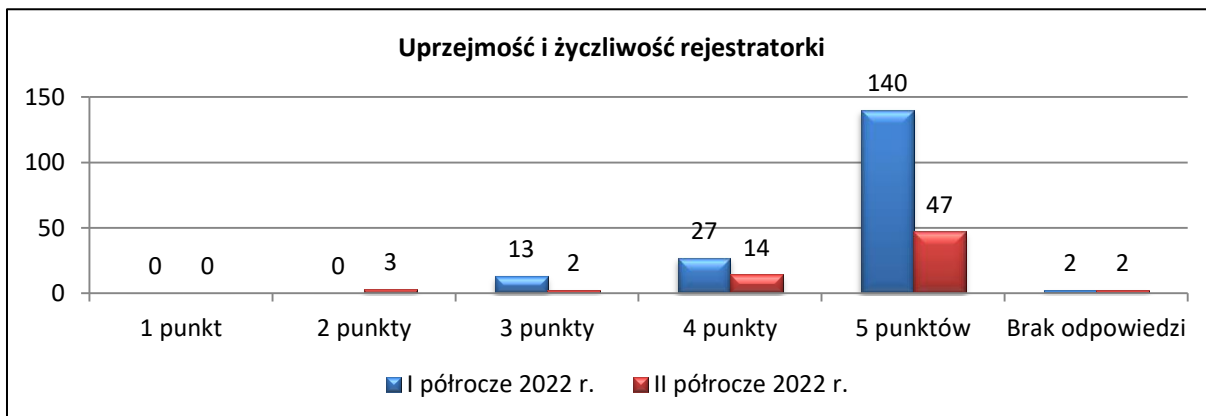
Wykres nr 2. Stosunek personelu w trakcie rejestracji do Poradni

Informacje udzielone przez rejestratorkę - czy były kompletne i rzeczowe	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
1 punkt	0	0,00%	0	0,00%
2 punkty	0	0,00%	4	5,88%
3 punkty	8	4,40%	2	2,94%
4 punkty	39	21,43%	11	16,18%
5 punktów	134	73,63%	48	70,59%
Brak odpowiedzi	1	0,55%	3	4,41%



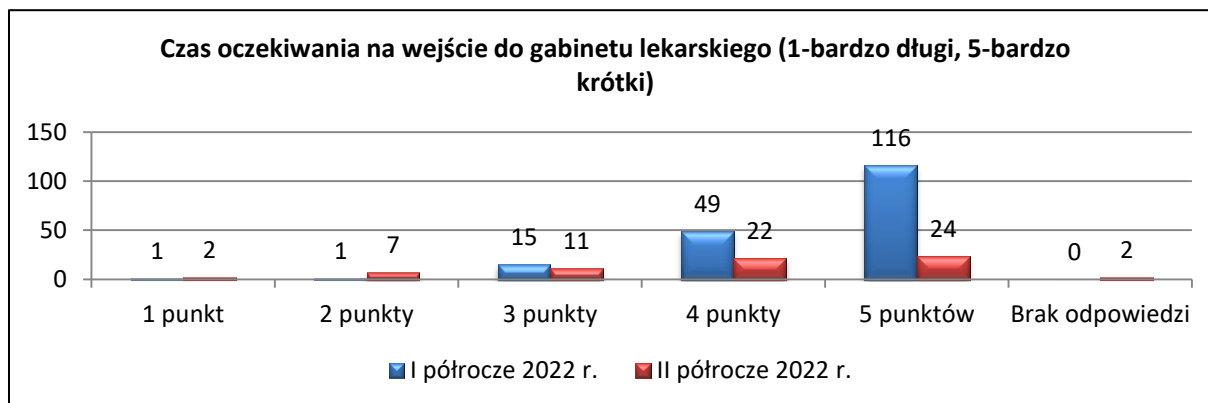
Wykres nr 3. Sposób informowania przez rejestratorki

Uprzejmość i życzliwość rejestratorki	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Odpowiedź:				
1 punkt	0	0,00%	0	0,00%
2 punkty	0	0,00%	3	4,41%
3 punkty	13	7,14%	2	2,94%
4 punkty	27	14,84%	14	20,59%
5 punktów	140	76,92%	47	69,12%
Brak odpowiedzi	2	1,10%	2	2,94%



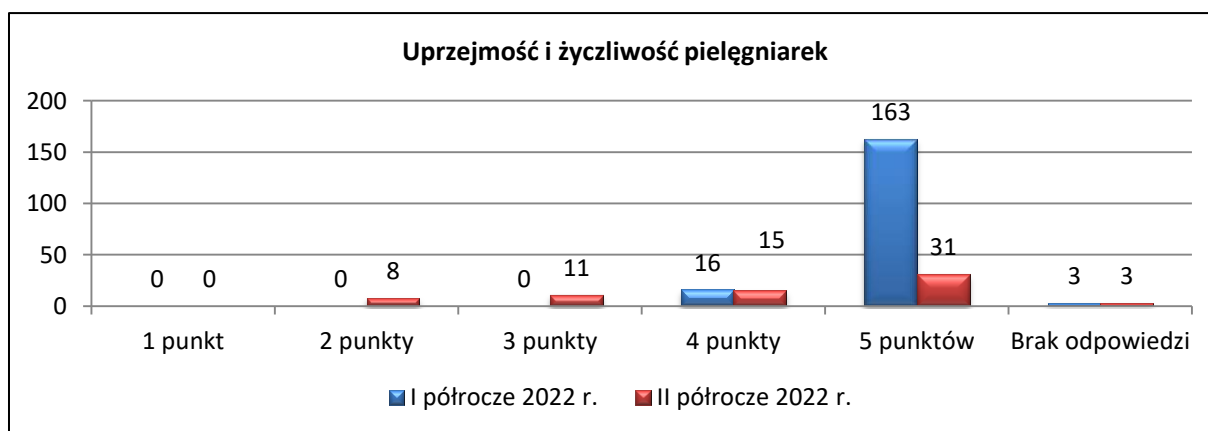
Wykres nr 4. Zachowanie rejestratorki

Czas oczekiwania na wejście do gabinetu lekarskiego (1-bardzo długi, 5-bardzo krótki)	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Odpowiedź:				
1 punkt	1	0,55%	2	2,94%
2 punkty	1	0,55%	7	10,29%
3 punkty	15	8,24%	11	16,18%
4 punkty	49	26,92%	22	32,35%
5 punktów	116	63,74%	24	35,29%
Brak odpowiedzi	0	0,00%	2	2,94%



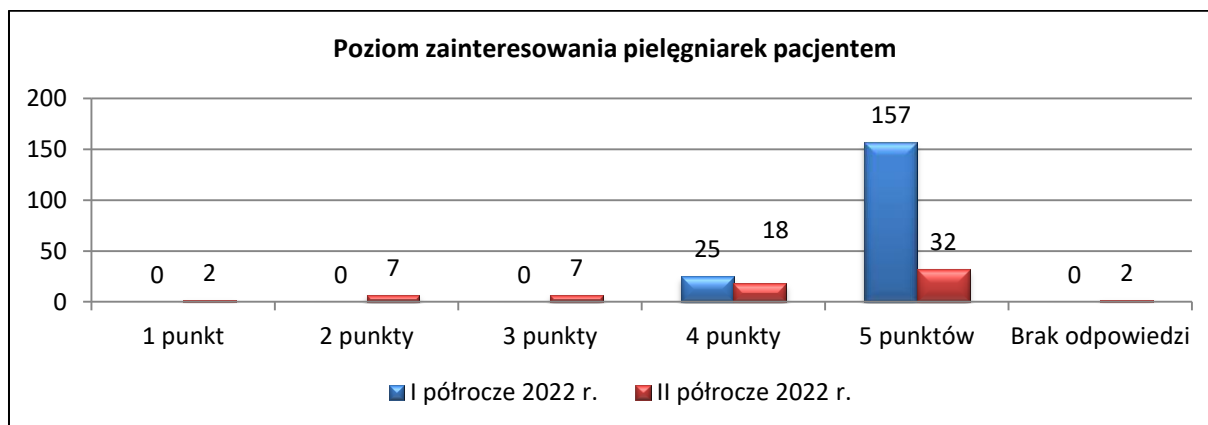
Wykres nr 5. Czas oczekiwania na wizytę

Uprzejmość i życzliwość pielęgniarek	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Odpowiedź:				
1 punkt	0	0,00%	0	0,00%
2 punkty	0	0,00%	8	11,76%
3 punkty	0	0,00%	11	16,18%
4 punkty	16	8,79%	15	22,06%
5 punktów	163	89,56%	31	45,59%
Brak odpowiedzi	3	1,65%	3	4,41%



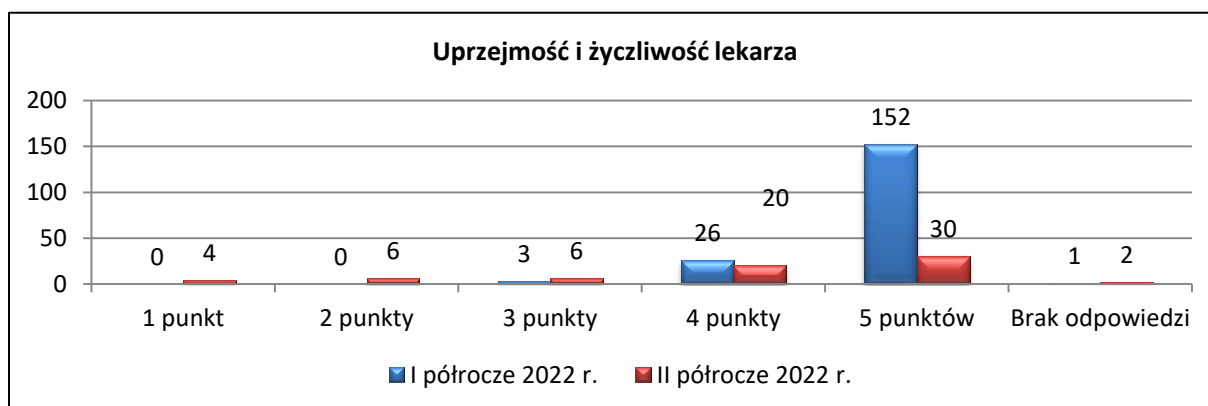
Wykres nr 6. Zachowanie pielęgniarek

Poziom zainteresowania pielęgniarek pacjentem	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Odpowiedź:				
1 punkt	0	0,00%	2	2,94%
2 punkty	0	0,00%	7	10,29%
3 punkty	0	0,00%	7	10,29%
4 punkty	25	13,74%	18	26,47%
5 punktów	157	86,26%	32	47,06%
Brak odpowiedzi	0	0,00%	2	2,94%



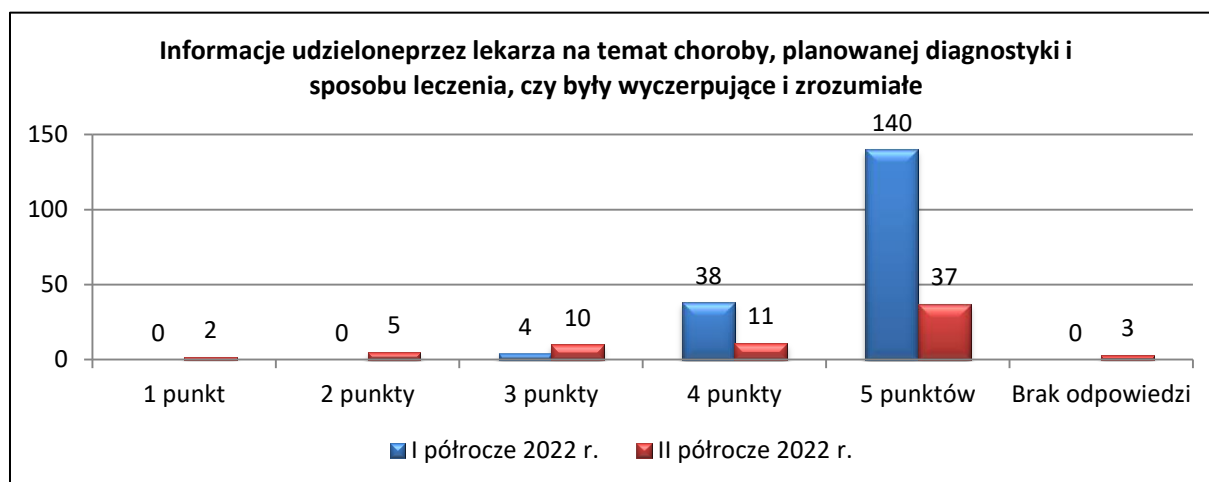
Wykres nr 7. Zainteresowanie pielęgniarek pacjentem

Uprzejmość i życzliwość lekarza	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Odpowiedź:				
1 punkt	0	0,00%	4	5,88%
2 punkty	0	0,00%	6	8,82%
3 punkty	3	1,65%	6	8,82%
4 punkty	26	14,29%	20	29,41%
5 punktów	152	83,52%	30	44,12%
Brak odpowiedzi	1	0,55%	2	2,94%



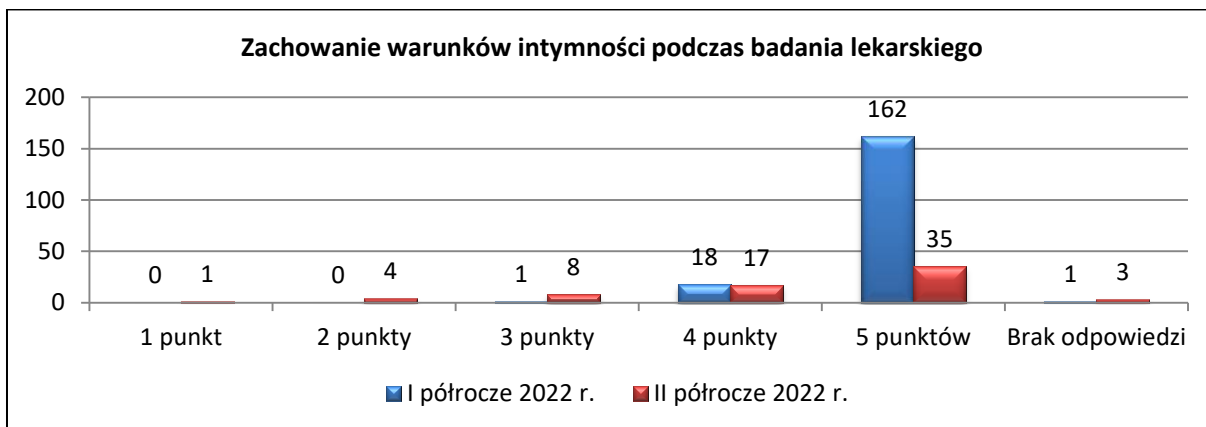
Wykres nr 8. Zachowanie lekarzy

Informacje udzielone przez lekarza na temat choroby, planowanej diagnostyki i sposobu leczenia, czy były wyczerpujące i zrozumiałe	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Odpowiedź:				
1 punkt	0	0,00%	2	2,94%
2 punkty	0	0,00%	5	7,35%
3 punkty	4	2,20%	10	14,71%
4 punkty	38	20,88%	11	16,18%
5 punktów	140	76,92%	37	54,41%
Brak odpowiedzi	0	0,00%	3	4,41%



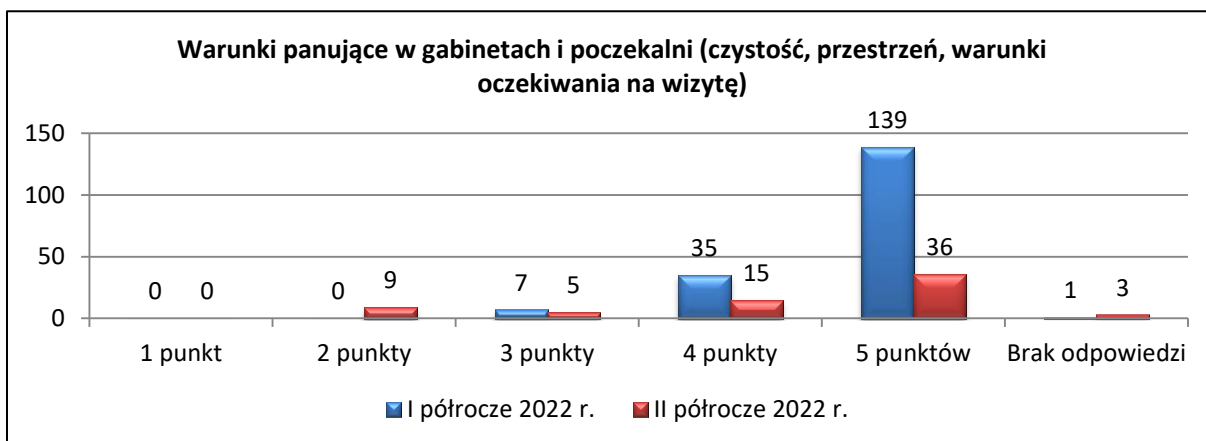
Wykres nr 9. Informacje udzielone przez lekarza

Zachowanie warunków intymności podczas badania lekarskiego	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Odpowiedź:				
1 punkt	0	0,00%	1	1,47%
2 punkty	0	0,00%	4	5,88%
3 punkty	1	0,55%	8	11,76%
4 punkty	18	9,89%	17	25,00%
5 punktów	162	89,01%	35	51,47%
Brak odpowiedzi	1	0,55%	3	4,41%



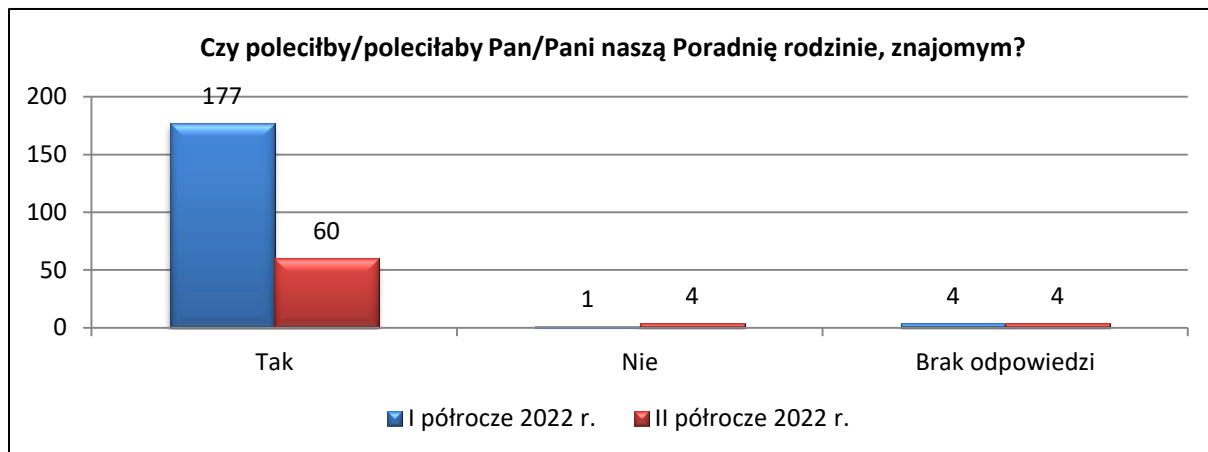
Wykres nr 10. Poczucie intymności podczas badania

Warunki panujące w gabinetach i poczekalni (czystość, przestrzeń, warunki oczekiwania na wizytę)	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Odpowiedź:				
1 punkt	0	0,00%	0	0,00%
2 punkty	0	0,00%	9	13,24%
3 punkty	7	3,85%	5	7,35%
4 punkty	35	19,23%	15	22,06%
5 punktów	139	76,37%	36	52,94%
Brak odpowiedzi	1	0,55%	3	4,41%



Wykres nr 11. Warunki lokalowe

Czy poleciłby/polecitałby Pan/Pani naszą Poradnię rodzinie, znajomym?	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Tak	177	97,25%	60	88,24%
Nie	1	0,55%	4	5,88%
Brak odpowiedzi	4	2,20%	4	5,88%



Wykres nr 12. Ocena ogólna

Na pytanie „Co by Pan/Pani zmienił/a w Poradniach?” w I półroczu 2022 r. uzyskano poniższe odpowiedzi:

Chirurgii Onkologicznej

- Latem klimatyzacja
- Nie zmieniać nic

Chirurgii Urazowo-Ortopedycznej

- Czas oczekiwania
- Mniej biurokracji
- Jestem bardzo zadowolona i pozytywnie zaskoczona zmianami na lepsze. Nie spodziewałam się, że w przychodni może być wreszcie tak miło. Zmiany już nastąpiły, więc nic bym nie zmieniła.

Gruźlicy i Chorób Płuc

- Wszystko ok.: może więcej tylko lekarzy w poradni, bo są duże odległości w oczekiwaniu na wizytę

Kardiologiczna

- Termin wizyt u lekarza (długi termin wizyty jednej od drugiej)
- Nic. Wszystko jest na wysokim poziomie. Kompetencja i uprzejmość personelu kardiologicznego.
- Trochę ciasno

Neurologiczna

- Powinna być pielęgniarka na stałe

Okulistyczna

- W tej Poradni jest bardzo dobrze
- Nie, jest dobrze

Reumatologiczna

- jest dobrze

Urologiczna

- Wszystko w porządku!
- Jestem zadowolona

Natomiast w II półroczu 2022 r. uzyskano poniższe odpowiedzi:

Alergologicznej

- Terminy długie do poradni, więcej lekarzy.
- Byłem z dziećmi kolejny raz, więcej lekarzy.

Alergologicznej dla Dzieci

- Więcej lekarzy.

Chirurgii Urazowo-Ortopedycznej

- Za dużo ludzi na korytarzu.

Okulistyczna

- Stosunek do pacjenta, wykazanie minimum empatii, rzeczowe instruowanie o tym co lekarz bada i w jakim celu.

Reumatologiczna

- Bardzo miła Pani Doktor (dr Chojnacka).
- Ciemno na korytarzu, światło miga.
- Lekarz w ogóle nie uczestniczy w badaniu, nie jest zainteresowany, jest w czasie wizyty schowany za parawanem, nie bada, nie odpowiada na pytania, nie interpretuje wyników badań, a w czasie ostatniej mojej „porady” miał założone słuchawki i uczestniczył w jakiej komputerowej nie wiem czym. Wyniki badań interpretuje pielęgniarka i ona też wypisuje recepty i jest pomocna. Jednak liczyłem na poradę LEKARZA!

Uwagi z pozostałych ankiet, w których nie oznaczono Poradni

- Zbyt długi czas oczekiwania na wizytę w poczekalni do lekarza.
- Trochę bym zmienił, ale to Polska.
- Skrócić czas oczekiwania do lekarza i wprowadzić numerki do gabinetów lekarskich, aby był względny porządek - tak było dawniej do niektórych specjalistów i był porządek.
- Okienko nr 4 w rejestracji, spora kolejka ludzie podchodzą i wypełniają wnioski o wydanie wyników. Trwa to długo, ludzie się mylą. Kiedy poprosiłem o druki, aby nie wypełniać tego wniosku przy okienku, aby mieć już gotowy kiedy podejść do okienka, otrzymałem odpowiedź, że jest kolejka. Taka organizacja jest beznadziejna, druki na wypełnienie wniosku powinny leżeć obok okienka, aby można było je wcześniej wypełnić. A nie stać przy okienku i wypełniając wniosek blokować kolejkę.

F. Wyniki badania opinii pacjentów na podstawie badania ankietowego przeprowadzonego w Podstawowej Opiece Zdrowotnej „MEDYK” w I i II półroczu 2022 roku

Badaniu poddano losową grupę pacjentów korzystających ze świadczeń zdrowotnych w w/w okresie. Formularze ankiet oraz specjalnie przygotowane pudełka na wypełnione arkusze były dostępne w widocznym miejscu w lokalizacji POZ, przy zachowaniu pełnej anonimowości badania.

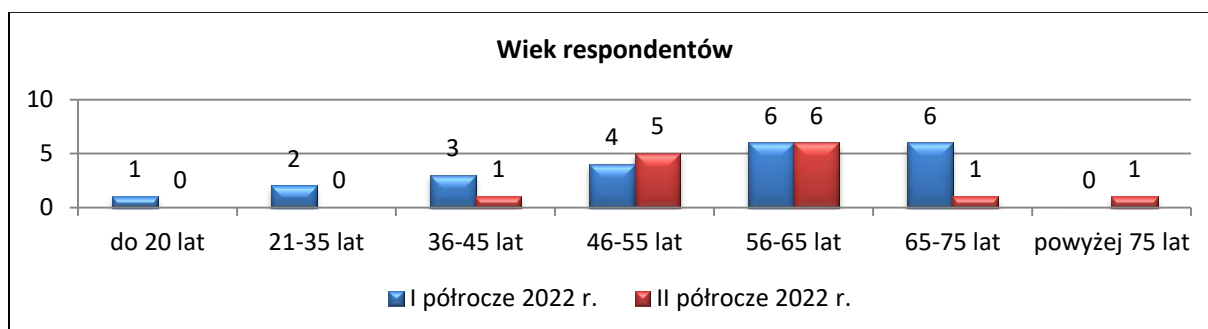
W przedmiotowym badaniu opinii pacjenta, w I półroczu 2022 r. uzyskano **22** wypełnione arkusze, co stanowi, zgodnie z Instrukcją IS-02 **110%** wymaganego minimum, natomiast w II półroczu 2022 r. uzyskano **14** wypełnionych arkuszy, co zgodnie z w/w Instrukcją stanowi **70%** wymaganego minimum.

Kwestionariusz ankiety obejmował pytania dotyczące jakości usług świadczonych w Podstawowej Opiece Zdrowotnej „MEDYK”. Ocenie poddano zarówno zachowanie personelu wobec pacjenta, udzielanie informacji, czas oczekiwania na wejście do gabinetu, jak i dostępność do badań, czy warunki lokalowe. Przyjęto punktową skalę oceny, według której 5 oznaczała najwyższą, a 1 najniższą notę.

Warto dodać, że pacjenci mieli możliwość podzielenia się również swoimi uwagami na temat funkcjonowania POZ.

Pytania szczegółowe:

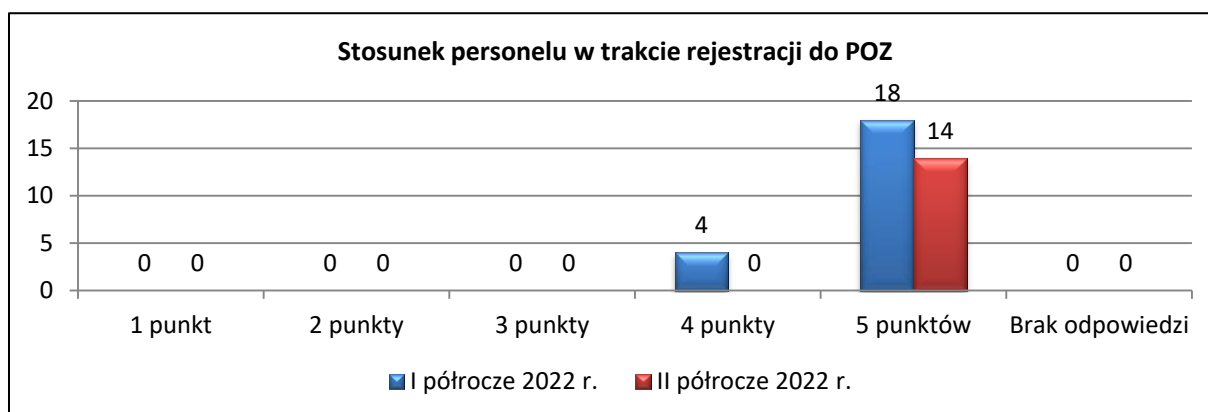
Wiek respondentów	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
do 20 lat	1	4,55%	0	0,00%
21-35 lat	2	9,09%	0	0,00%
36-45 lat	3	13,64%	1	7,14%
46-55 lat	4	18,18%	5	35,71%
56-65 lat	6	27,27%	6	42,86%
65-75 lat	6	27,27%	1	7,14%
powyżej 75 lat	0	0,00%	1	7,14%



Wykres nr 1. Wiek respondentów

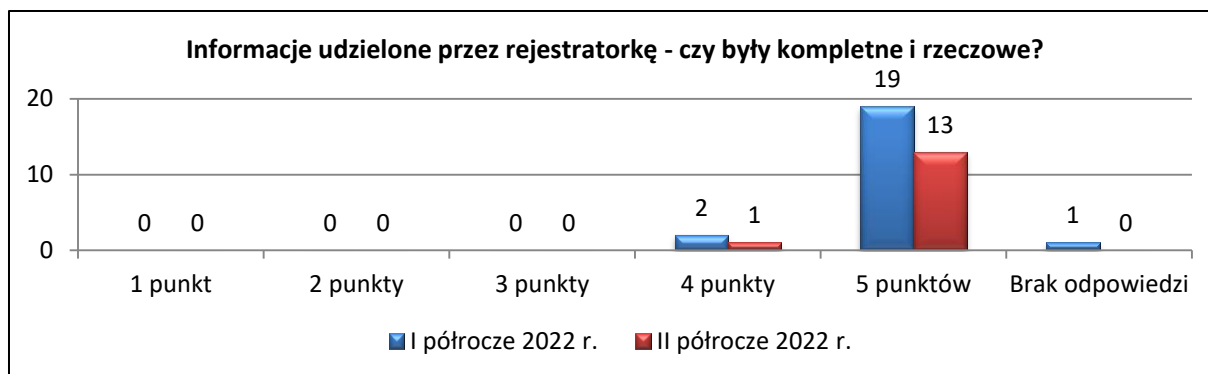
Jak ocenia Pan/Pani?

Stosunek personelu w trakcie rejestracji do POZ	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
1 punkt	0	0,00%	0	0,00%
2 punkty	0	0,00%	0	0,00%
3 punkty	0	0,00%	0	0,00%
4 punkty	4	18,18%	0	0,00%
5 punktów	18	81,82%	14	100,00%
Brak odpowiedzi	0	0,00%	0	0,00%



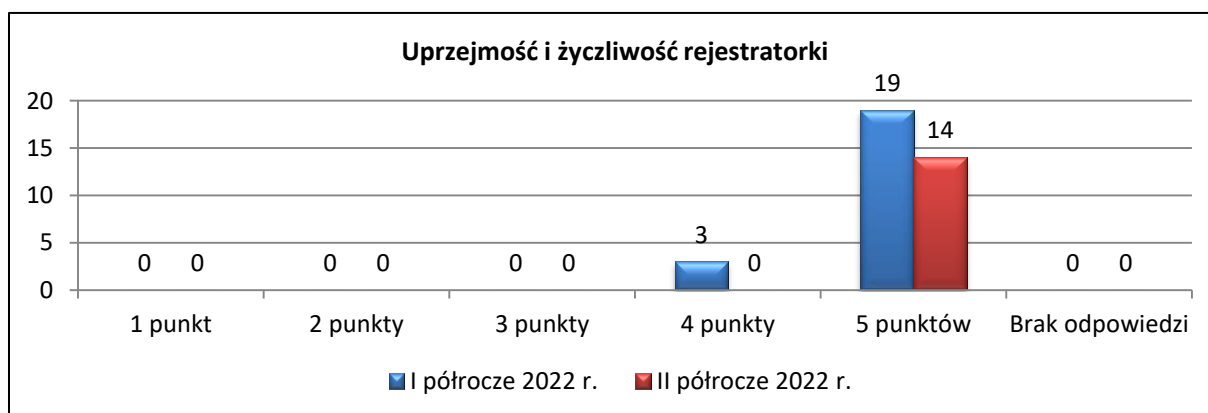
Wykres nr 2. Rejestracja – stosunek personelu

Informacje udzielone przez rejestratorkę - czy były kompletne i rzeczowe?	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Odpowiedź:				
1 punkt	0	0,00%	0	0,00%
2 punkty	0	0,00%	0	0,00%
3 punkty	0	0,00%	0	0,00%
4 punkty	2	9,09%	1	7,14%
5 punktów	19	86,36%	13	92,86%
Brak odpowiedzi	1	4,55%	0	0,00%



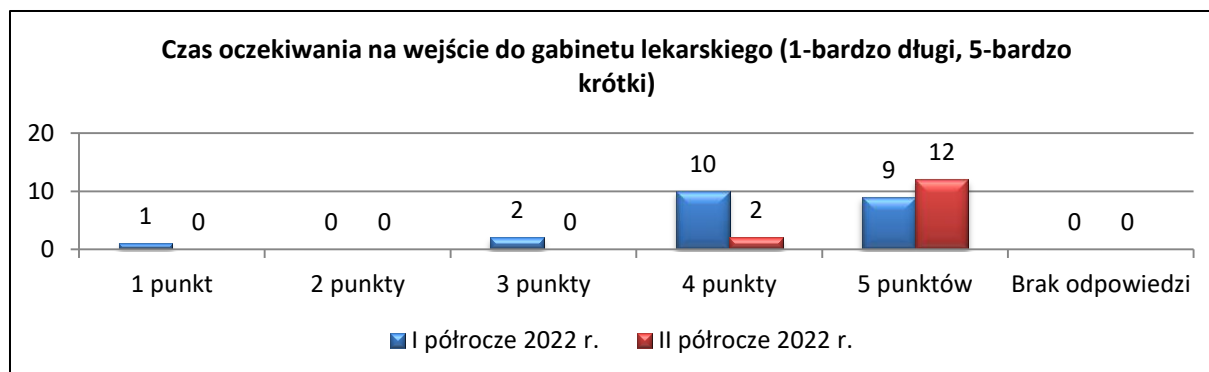
Wykres nr 3. Rejestracja – udzielanie informacji

Uprzejmość i życzliwość rejestratorki	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Odpowiedź:				
1 punkt	0	0,00%	0	0,00%
2 punkty	0	0,00%	0	0,00%
3 punkty	0	0,00%	0	0,00%
4 punkty	3	13,64%	0	0,00%
5 punktów	19	86,36%	14	100,00%
Brak odpowiedzi	0	0,00%	0	0,00%



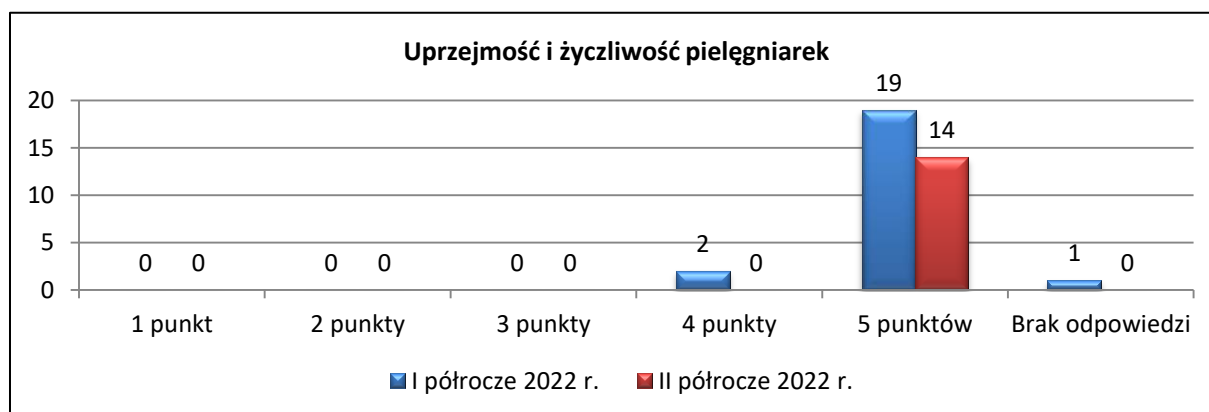
Wykres nr 4. Rejestracja – zachowanie rejestratorki

Czas oczekiwania na wejście do gabinetu lekarskiego (1-bardzo długi, 5-bardzo krótki)	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Odpowiedź:				
1 punkt	1	4,55%	0	0,00%
2 punkty	0	0,00%	0	0,00%
3 punkty	2	9,09%	0	0,00%
4 punkty	10	45,45%	2	14,29%
5 punktów	9	40,91%	12	85,71%
Brak odpowiedzi	0	0,00%	0	0,00%



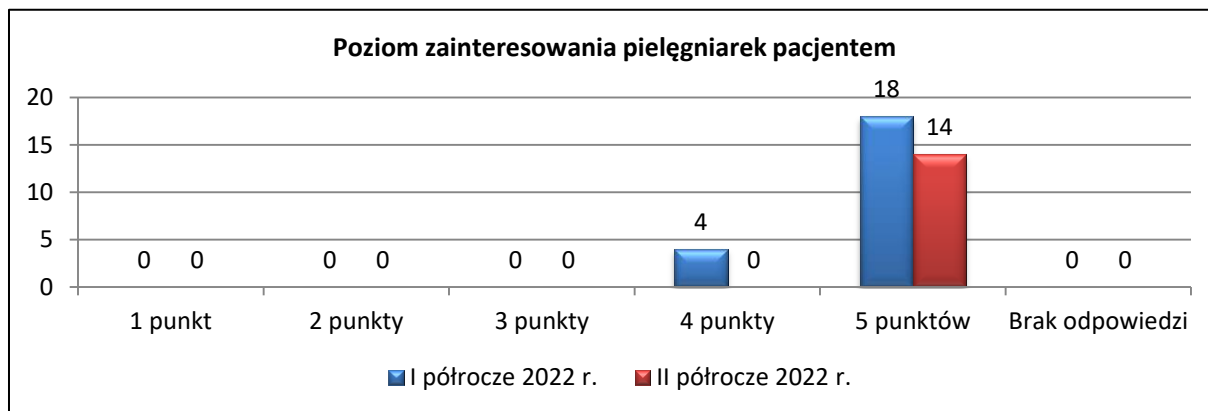
Wykres nr 5. Czas oczekiwania na wejście do gabinetu

Uprzejmość i życzliwość pielęgniarek	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Odpowiedź:				
1 punkt	0	0,00%	0	0,00%
2 punkty	0	0,00%	0	0,00%
3 punkty	0	0,00%	0	0,00%
4 punkty	2	9,09%	0	0,00%
5 punktów	19	86,36%	14	100,00%
Brak odpowiedzi	1	4,55%	0	0,00%



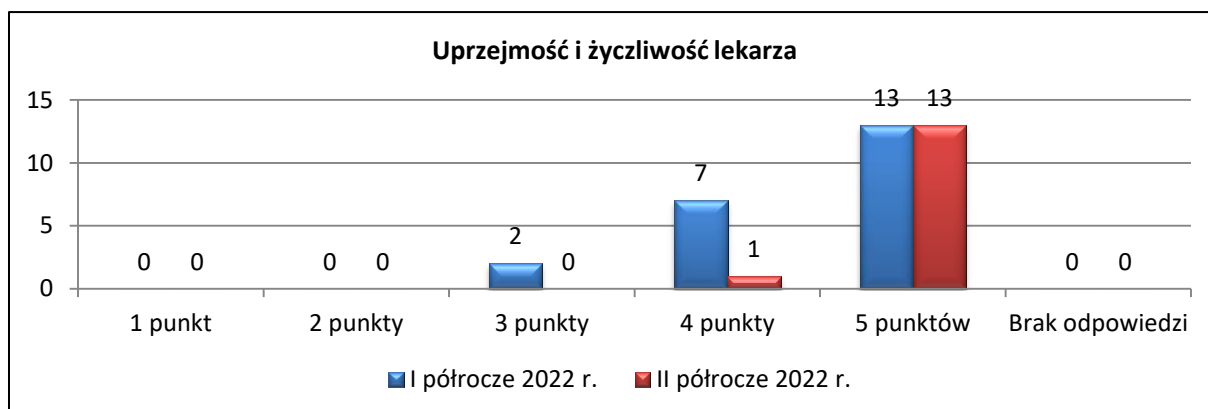
Wykres nr 6. Zachowanie pielęgniarek

Poziom zainteresowania pielęgniarek pacjentem	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Odpowiedź:				
1 punkt	0	0,00%	0	0,00%
2 punkty	0	0,00%	0	0,00%
3 punkty	0	0,00%	0	0,00%
4 punkty	4	18,18%	0	0,00%
5 punktów	18	81,82%	14	100,00%
Brak odpowiedzi	0	0,00%	0	0,00%



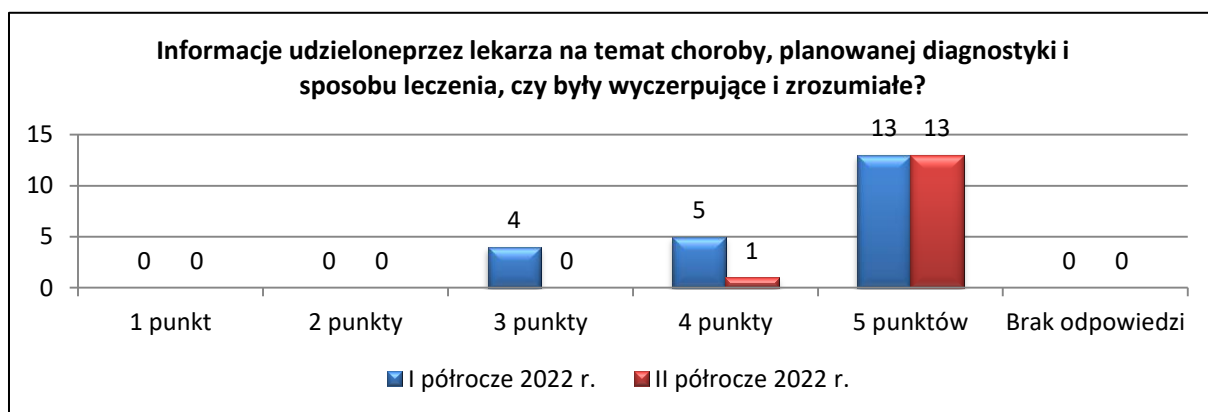
Wykres nr 7. Zainteresowanie pacjentem

Uprzejmość i życzliwość lekarza	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Odpowiedź:				
1 punkt	0	0,00%	0	0,00%
2 punkty	0	0,00%	0	0,00%
3 punkty	2	9,09%	0	0,00%
4 punkty	7	31,82%	1	7,14%
5 punktów	13	59,09%	13	92,86%
Brak odpowiedzi	0	0,00%	0	0,00%



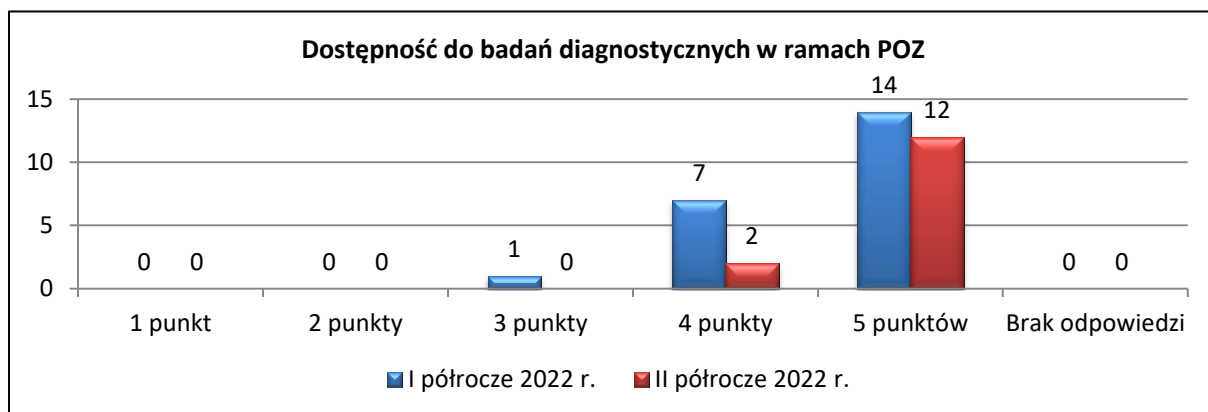
Wykres nr 8. Zachowanie lekarza

Informacje udzielone przez lekarza na temat choroby, planowanej diagnostyki i sposobu leczenia, czy były wyczerpujące i zrozumiałe?	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Odpowiedź:				
1 punkt	0	0,00%	0	0,00%
2 punkty	0	0,00%	0	0,00%
3 punkty	4	18,18%	0	0,00%
4 punkty	5	22,73%	1	7,14%
5 punktów	13	59,09%	13	92,86%
Brak odpowiedzi	0	0,00%	0	0,00%



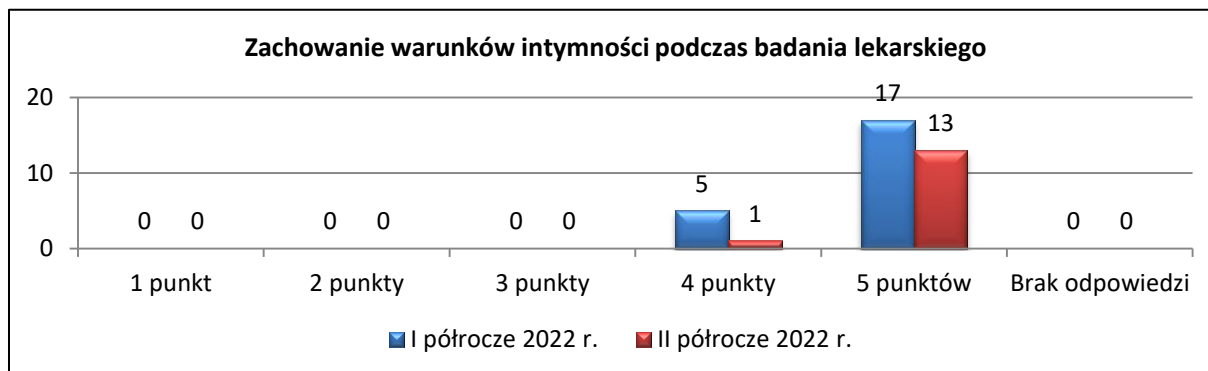
Wykres nr 9. Informacje udzielone przez lekarza

Dostępność do badań diagnostycznych w ramach POZ	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Odpowiedź:				
1 punkt	0	0,00%	0	0,00%
2 punkty	0	0,00%	0	0,00%
3 punkty	1	4,55%	0	0,00%
4 punkty	7	31,82%	2	14,29%
5 punktów	14	63,64%	12	85,71%
Brak odpowiedzi	0	0,00%	0	0,00%



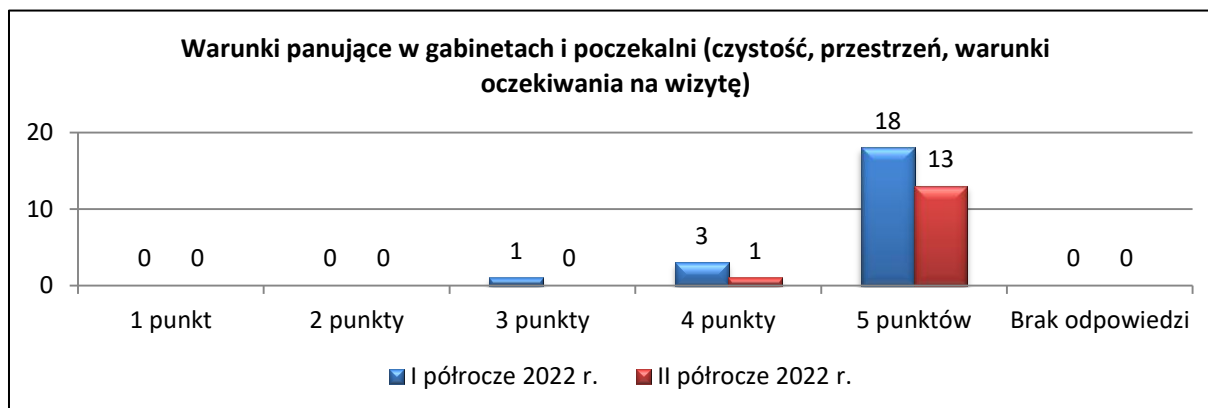
Wykres nr 10. Dostępność do badań

Zachowanie warunków intymności podczas badania lekarskiego	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Odpowiedź:				
1 punkt	0	0,00%	0	0,00%
2 punkty	0	0,00%	0	0,00%
3 punkty	0	0,00%	0	0,00%
4 punkty	5	22,73%	1	7,14%
5 punktów	17	77,27%	13	92,86%
Brak odpowiedzi	0	0,00%	0	0,00%



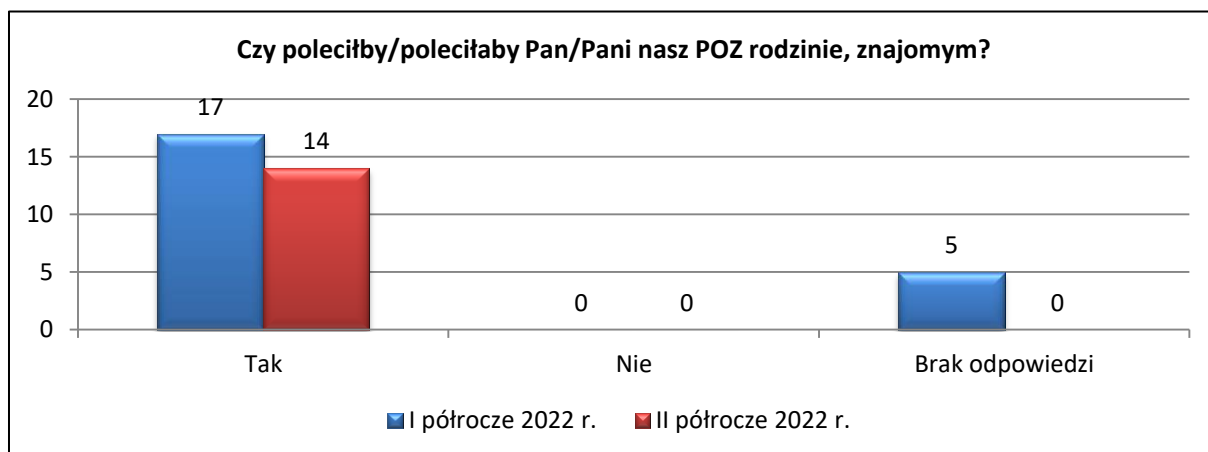
Wykres nr 11. Poczucie intymności

Warunki panujące w gabinetach i poczekalni (czystość, przestrzeń, warunki oczekiwania na wizytę)	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Odpowiedź:				
1 punkt	0	0,00%	0	0,00%
2 punkty	0	0,00%	0	0,00%
3 punkty	1	4,55%	0	0,00%
4 punkty	3	13,64%	1	7,14%
5 punktów	18	81,82%	13	92,86%
Brak odpowiedzi	0	0,00%	0	0,00%



Wykres nr 12. Warunki lokalowe

Czy poleciliby/poleciliby Pan/Pani nasz POZ rodzinie, znajomym?	I półrocze 2022 r.		II półrocze 2022 r.	
	Liczba	Wskaźnik (%)	Liczba	Wskaźnik (%)
Tak	17	77,27%	14	100,00%
Nie	0	0,00%	0	0,00%
Brak odpowiedzi	5	22,73%	0	0,00%



Wykres nr 13. Ocena ogólna

Pacjenci mieli także możliwość zapisywania dodatkowych uwag.

Na pytanie „Co by Pan/Pani zmienił w POZ?” w I półroczu 2022 r. pacjenci odpowiedzieli:

- Ilość pacjentów przyjmowanych zmniejszyć o co najmniej połowę

Dodatkowe sugestie to:

- Przestrzeganie godzin umówionych

Natomiast w II półroczu 2022 r. na pytanie „Co by Pan/Pani zmienił w POZ?” pacjenci wskazali:

- Krótszy czas oczekiwania do specjalistów.

Biorąc pod uwagę uzyskane z przeprowadzonych badań wyniki, można stwierdzić, że systematycznie prowadzone badania opinii pacjentów z otrzymanych usług medycznych przyczyniają się nie tylko do uzyskania opinii świadczeniobiorców, ale również pomagają we wskazaniu tych obszarów, w zakresie których działanie Powiatowego Zakładu Opieki Zdrowotnej w Starachowicach wymaga wdrożenia modyfikacji. Nie bez znaczenia pozostaje również wskazanie nowych strategii rozwojowych skoncentrowanych na realizacji potrzeb i oczekiwań pacjentów. Z powyższego sprawozdania wynika jednoznacznie, że w świetle

dokonanego badania, opinia pacjenta ma bezpośredni związek z jakością świadczeń zdrowotnych udzielanych przez PZOZ w Starachowicach.