



1.1

Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej w Sokołowie Podlaskim

08-300 Sokołów Podlaski, ul. Ks. Bosko 5, tel./25/ 781-73-00, fax /25/ 787-60-83
www.spzozsokolow.pl, e-mail: kancelaria@spzozsokolow.pl

NIP: 823-14-22-165, REGON: 000306779

Sokołów Podlaski, 2023-05-26

Analiza badania satysfakcji pacjenta (lecznictwo stacjonarne)

Opracowała:

Małgorzata Drężek
Pełnomocnik
ds. Systemu Zarządzania Jakością

Zatwierdził:

Sławomir Marchel
Dyrektor SP ZOZ
w Sokołowie Podlaskim

Spis treści

1	WSTĘP	3
2	METODOLOGIA	3
3	WYNIKI	3
3.1	BADANIE SATYSFAKCJI PACJENTÓW	3
3.1.1	<i>Informacje socjodemograficzne (wiek, płeć, wykształcenie)</i>	4
3.1.2	<i>Przyjęcie do szpitala – Izba Przyjęć</i>	6
3.1.3	<i>Przyjęcie do oddziału</i>	7
3.1.4	<i>Warunki podczas pobytu w oddziale</i>	9
3.1.5	<i>Wyżywienie</i>	14
3.1.6	<i>Opieka lekarska</i>	16
3.1.7	<i>Opieka pielęgnarska</i>	18
3.1.8	<i>Osoby sprzątające</i>	20
3.1.9	<i>Dostęp do informacji i wsparcie</i>	21
3.1.10	<i>Wypis ze szpitala</i>	22
3.1.11	<i>Uwagi i sugestie</i>	25
4	WNIOSKI	25

1 Wstęp

Sformułowane w normie ISO 9001:2015 zasady zarządzania jakością dotyczą m.in. orientacji na klienta (pacjenta oraz pracownika). Zgodnie z wymogami Systemu Zarządzania Jakością wg normy ISO 9001:2015 badaniem satysfakcji klientów objęci są pacjenci oraz pracownicy Samodzielnego Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej w Sokołowie Podlaskim. W SP ZOZ w Sokołowie Podlaskim zbiera się oraz analizuje ankiety dotyczące badania satysfakcji pacjenta oraz pracownika.

2 Metodologia

Przedmiot badań - jakość świadczonych usług medycznych w Szpitalu Powiatowym im. lek. Zbigniewa Koprowskiego w Sokołowie Podlaskim oraz Zakładzie Opiekuńczo-Lecznicznym w Sokołowie Podlaskim.

Cel badań - poznanie opinii pacjentów o jakości opieki.

Populacja badana - pacjenci Szpitala Powiatowego im. lek. Zbigniewa Koprowskiego w Sokołowie Podlaskim oraz pensjonariusze Zakładu Opiekuńczo-Lecznicznego w Sokołowie Podlaskim.

Dobór próby – możliwość wyrażenia swoich opinii mają wszyscy pacjenci (ci, którzy mogą i chcą). Zainteresowani wypełniają anonimową ankietę na zasadzie dobrowolności i anonimowo.

Narzędzie badawcze - kwestionariusz ankiety - QD-12.

Metodyka prowadzonych badań - badania prowadzone i analizowane są dla pacjentów nie rzadziej niż co 12 miesięcy. Osobą odpowiedzialną za badanie satysfakcji jest Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością.

Wyniki i wnioski z badań przedstawiane są kierownictwu SP ZOZ w Sokołowie Podlaskim.

Uzyskane wyniki powinny dać odpowiedź na pytania:

- co należy poprawić w zakresie opieki nad pacjentem?
- jaka jest dostępność świadczeń (czas oczekiwania na przyjęcie do oddziału, itp.),
- możliwość uzyskania opieki lekarzy, pielęgniarek, rehabilitantów?
- jak oceniane są warunki lokalowe?
- w jakim stopniu przestrzegane są prawa pacjenta?
- jaka jest zwrotność wydawanych ankiet?

Wdrażanie wniosków dostosowane jest do potrzeb i możliwości finansowych Samodzielnego Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej w Sokołowie Podlaskim.

3 Wyniki

3.1 Badanie satysfakcji pacjentów

W okresie od 15 kwietnia do 15 maja bieżącego roku w Samodzielnym Publicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej w Sokołowie Podlaskim przeprowadzone zostało badanie satysfakcji pacjenta (dotyczy Szpitala Powiatowego im. lek. Zbigniewa Koprowskiego w Sokołowie Podlaskim oraz Zakładu Opiekuńczo-Lecznicznego w Sokołowie Podlaskim).

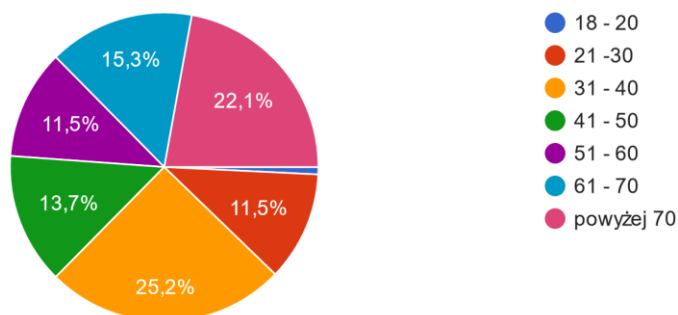
Badanie to było anonimowe i dobrowolne. W badaniu tym udział wzięło 131 pacjentów SP ZOZ w Sokołowie Podlaskim (tyle ankiet zostało zwróconych spośród wydanych 200 – zwrotność na poziomie 65,5 %), korzystających ze świadczeń medycznych w różnych oddziałach.

Ankieta zawierała 41 pytań, w tym 40 pytań zamkniętych i 1 otwarte.

3.1.1 Informacje socjodemograficzne (wiek, płeć, wykształcenie)

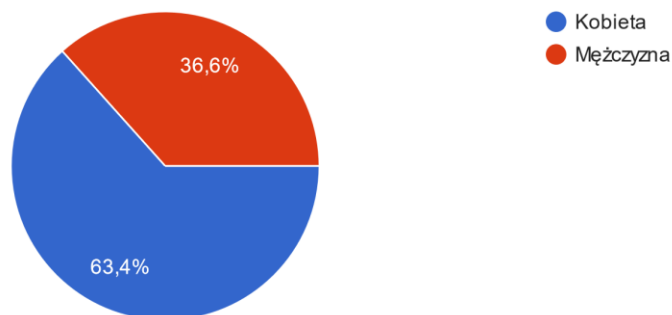
Wiek

131 odpowiedzi



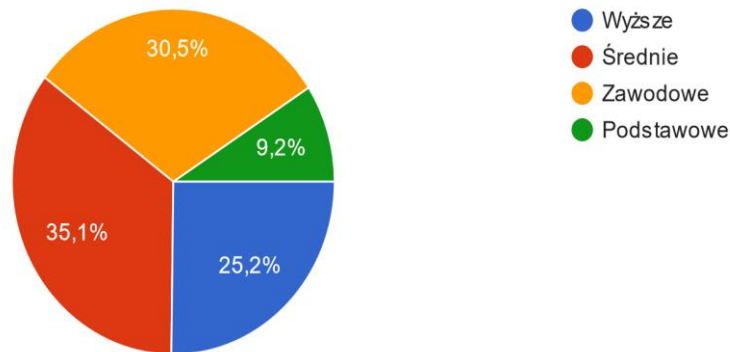
Płeć

131 odpowiedzi



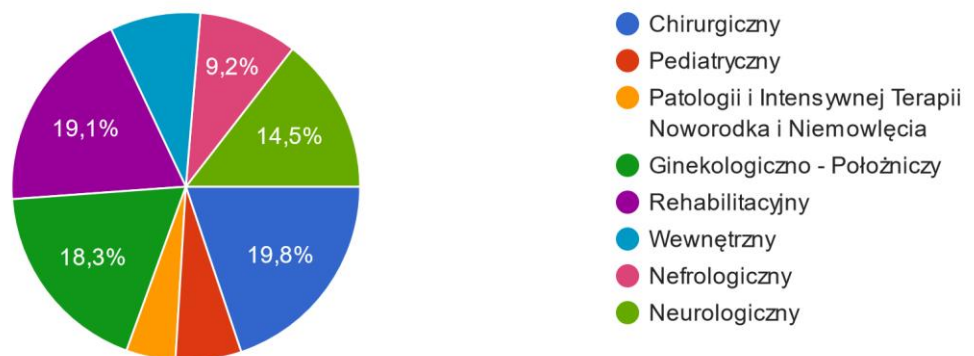
Wykształcenie

131 odpowiedzi



Oddział

131 odpowiedzi



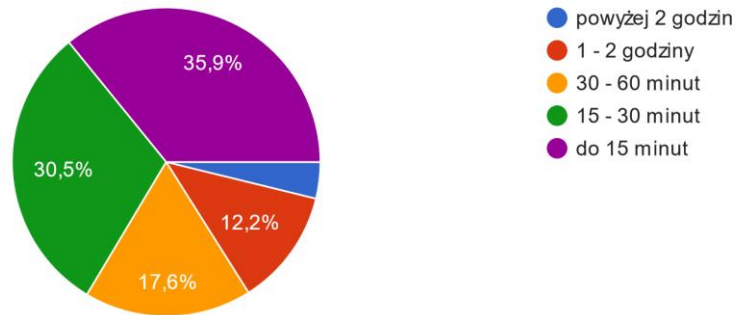
Jak wynika z analizy ankiet najczęściej na pytania odpowiadali pacjenci z przedziału wiekowego 31-40 lat (25,2%) oraz powyżej 70 (22,1%), częściej kobiety (63,4%) niż mężczyźni. Największą grupę stanowili pacjenci z wykształceniem średnim (35,1%) i zawodowym (30,5%).

Wśród ankietowanych pacjentów najliczniejszą grupę stanowili pacjenci z Oddziałów Położniczo-Ginekologicznego i Chirurgicznego oraz rehabilitacyjnego. Na Oddziale Pediatricznym ankietę oddało 8 osób, na Rehabilitacyjnym 25, Wewnętrznym 11, Nefrologicznym 12, Neurologicznym 19, Chirurgicznym 26, Noworodkowym i Patologii Noworodka 6, Położniczo-Ginekologicznym 24.

3.1.2 Przyjęcie do szpitala – Izba Przyjęć

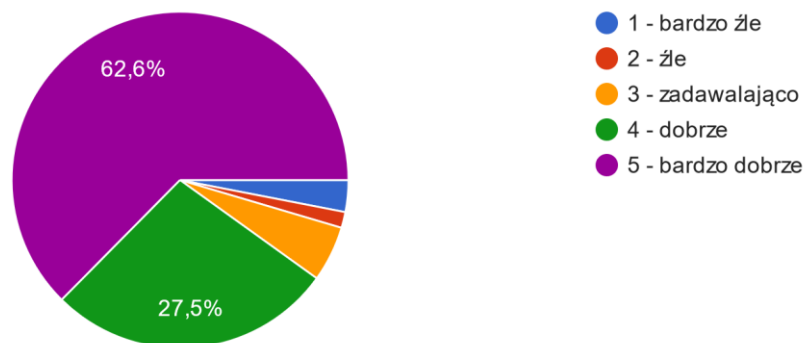
Czas oczekiwania w SOR/Izbie Przyjęć na przyjęcie do szpitala

131 odpowiedzi



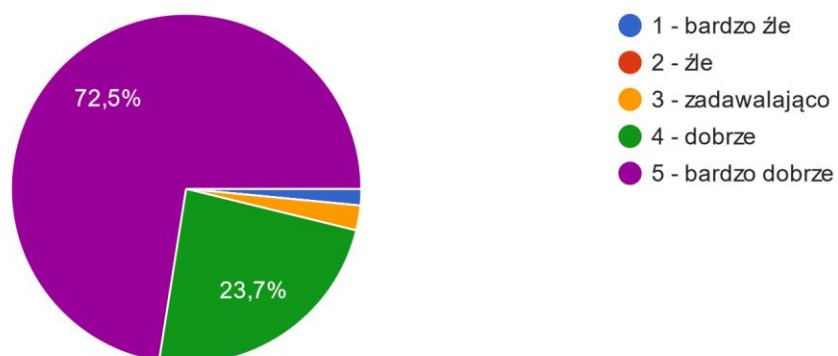
Warunki w SOR/Izbie Przyjęć (np. wystarczająca przestrzeń miejsca do siedzenia, czystość, dostęp do toalety, dostęp do telefonu)

131 odpowiedzi



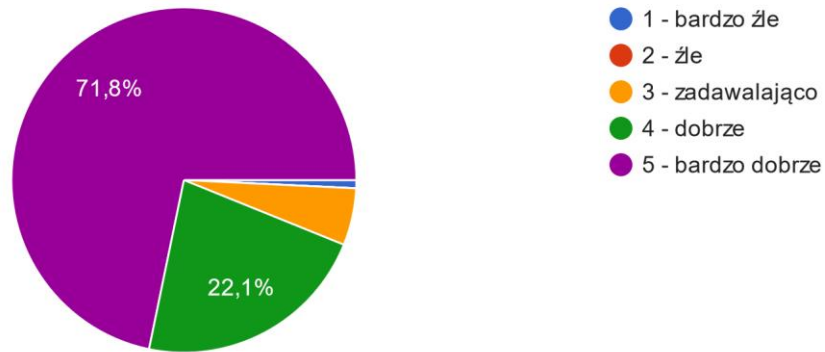
Zachowanie, grzeczność personelu w SOR/Izbie Przyjęć

131 odpowiedzi



Zapewnienie poczucia intymności podczas badań w SOR/Izbie Przyjęć

131 odpowiedzi

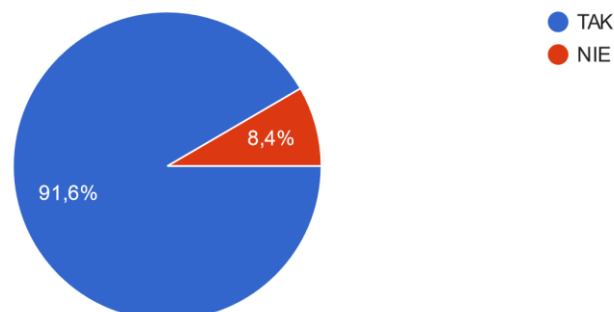


Ocenę organizacji pracy SOR/Izby Przyjęć przedstawiają powyższe wykresy. Wysoko są oceniane warunki w SOR/Izbie Przyjęć – 90,1% odpowiedzi ankietowych to odpowiedzi „bardzo dobre” i „dobre” (wzrost w stosunku do roku ubiegłego o 3,1 pkt procentowego). Korzystnie oceniane jest zachowanie personelu – 96,2% respondentów udzieliło odpowiedzi „bardzo dobrze” i „dobre”. Z zapewnienia intymności podczas badań zadowolonych jest 93,9% pacjentów. Czas oczekiwania także oceniany jest wysoko, 36,9% pacjentów czeka do 15minut, 30,5% od 15 do 30 minut.

3.1.3 Przyjęcie do oddziału

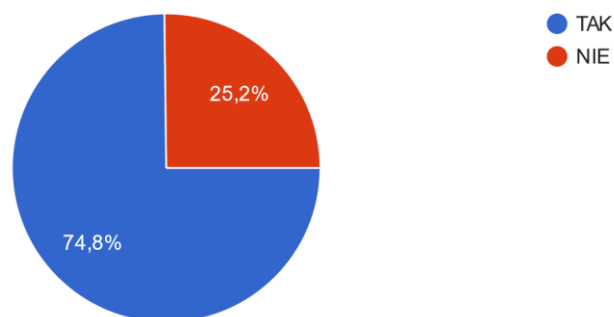
Czy w oddziale został/a Pan/i zapoznany/a z topografią oddziału (wskazano gdzie znajduje się pokój lekarski, gabinet zabiegowy, WC, łazienka, inne pomieszczenia)?

131 odpowiedzi



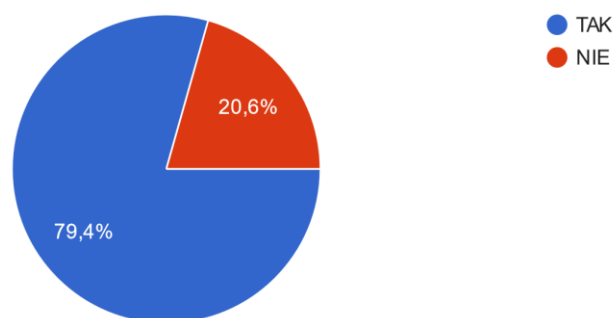
Czy został/a Pan/i poinformowany/a o dostępności Karty Praw Pacjenta?

131 odpowiedzi



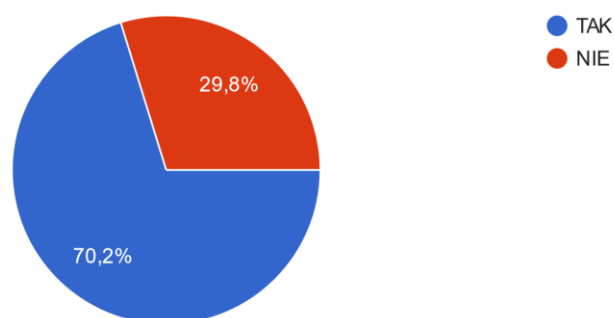
Czy w oddziale został/a Pan/i zapoznany/a z obowiązującym harmonogramem dnia w oddziale?

131 odpowiedzi



Czy w oddziale został/a Pan/i poinformowany/a o trybie składania wniosków i skarg?

131 odpowiedzi



Przeprowadzone badania ankietowe wyraźnie pokazują, że pacjenci pozytywnie oceniają postępowanie personelu podczas przyjęcia do oddziału. W zdecydowanej większości przypadków (91,6%) zostali zapoznawani z topografią oddziału, tzn. wskazano im, gdzie

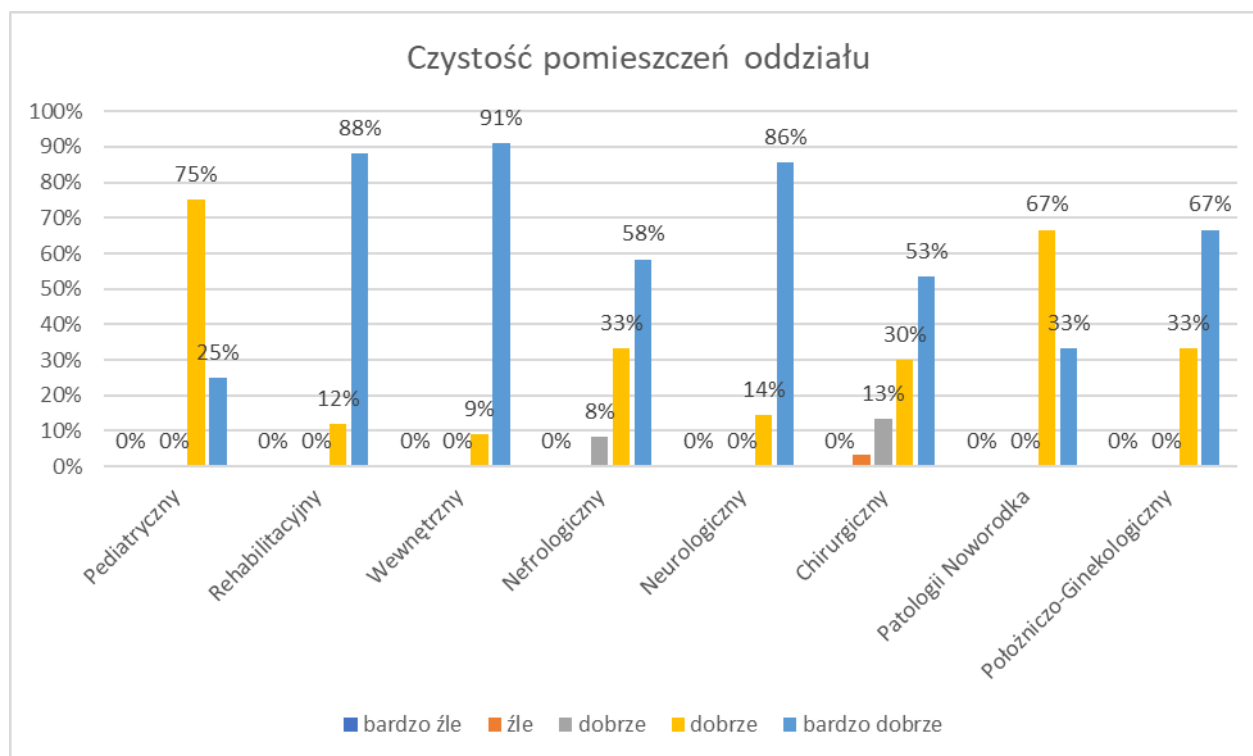
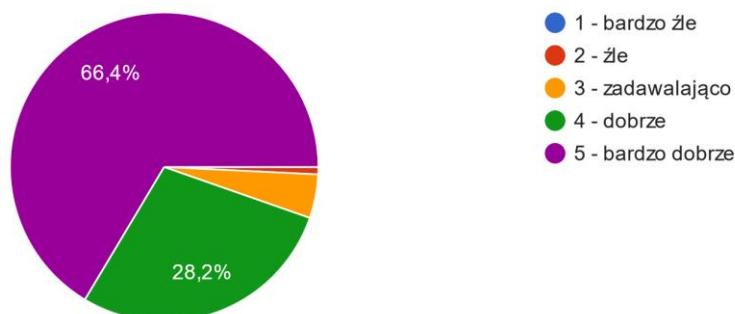
znajduje się pokój lekarski, gabinet zabiegowy, łazienka i inne pomieszczenia. Informowani są o obowiązującym harmonogramie dnia (79,4% ankietowanych). Pacjenci otrzymują również informacje o dostępności Karty Praw Pacjenta (74,8%), mniejsza grupa badanych deklaruje, że została poinformowana o trybie składania skarg i wniosków (70,2%).

Badanie pokazuje, że niektóre oddziały powinny zwrócić większą uwagę na rozpowszechnianie informacji o trybie składania skarg i wniosków, dostępności Karty Praw Pacjenta oraz harmonogramie dnia.

3.1.4 Warunki podczas pobytu w oddziale.

Czystość pomieszczeń oddziału

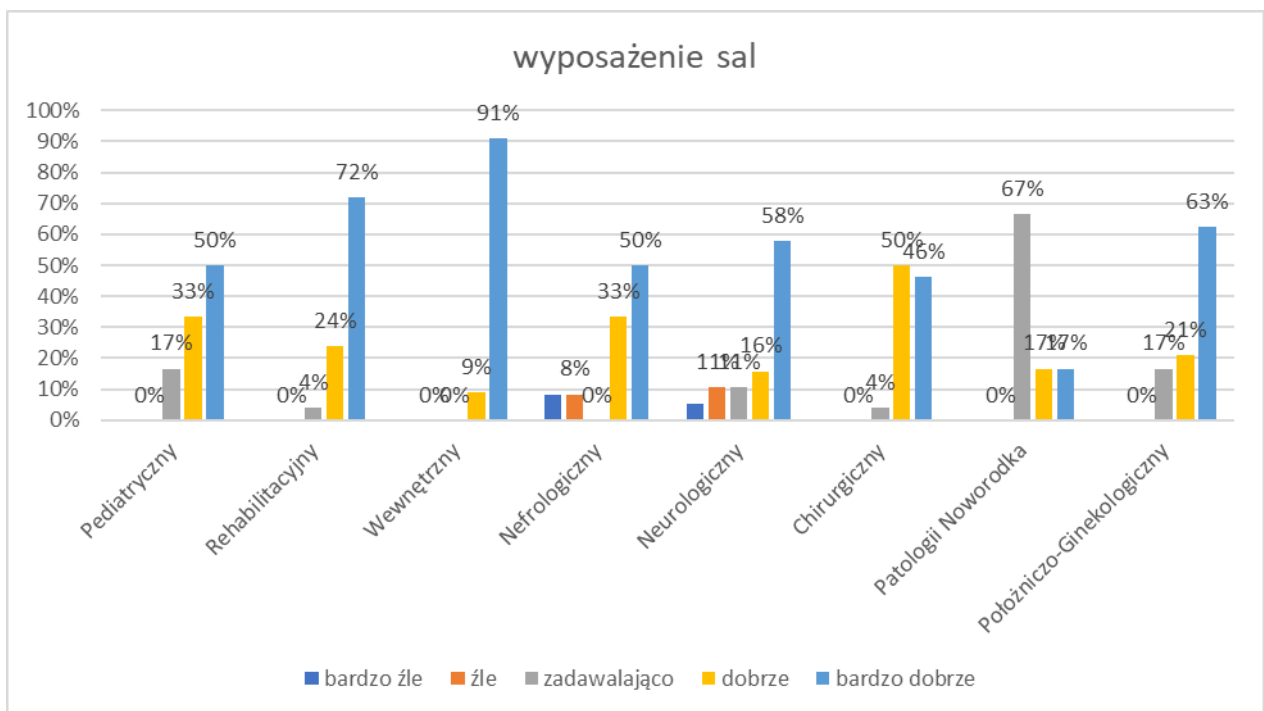
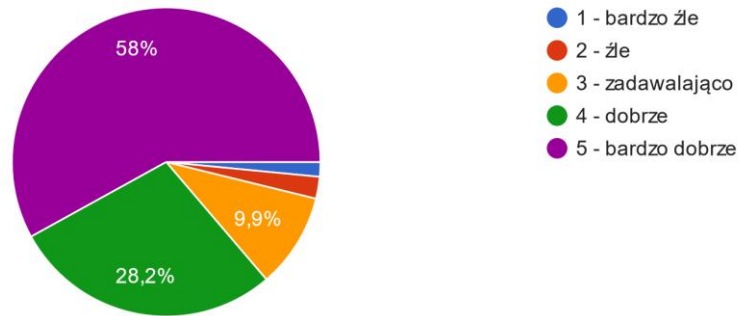
131 odpowiedzi



Analiza badania satysfakcji pacjenta, marzec/kwiecień 2022

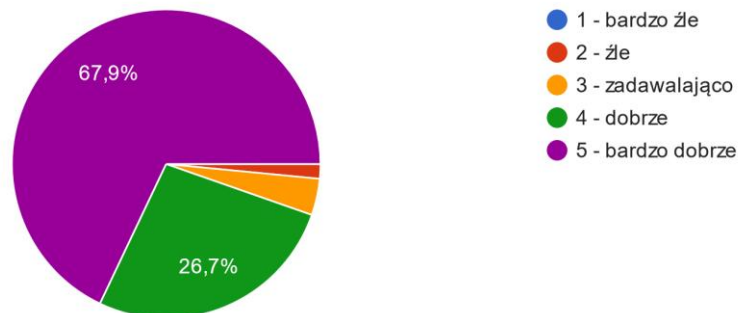
Wyposażenie sal

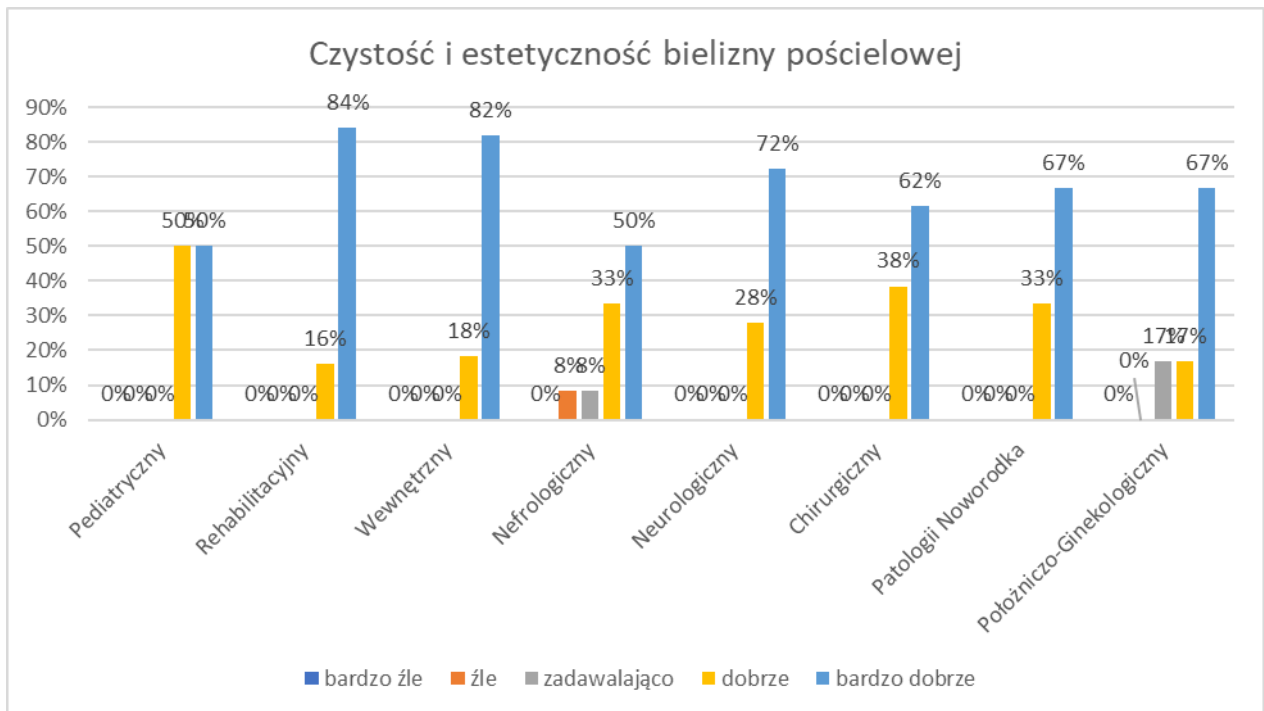
131 odpowiedzi



Czystość i elastyczność bielizny pościelowej

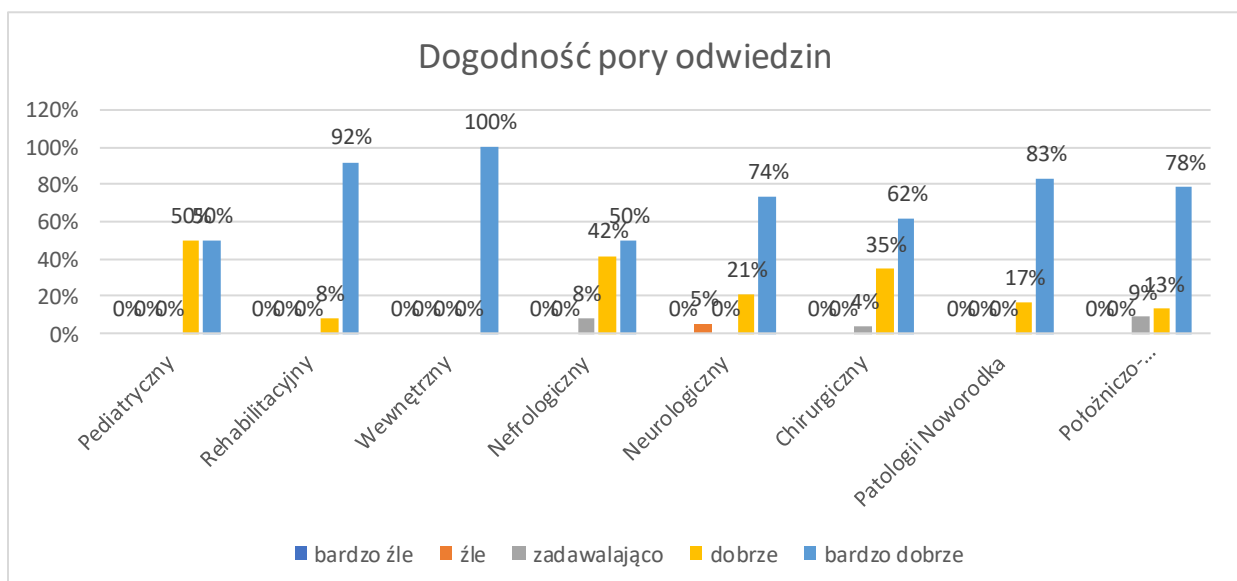
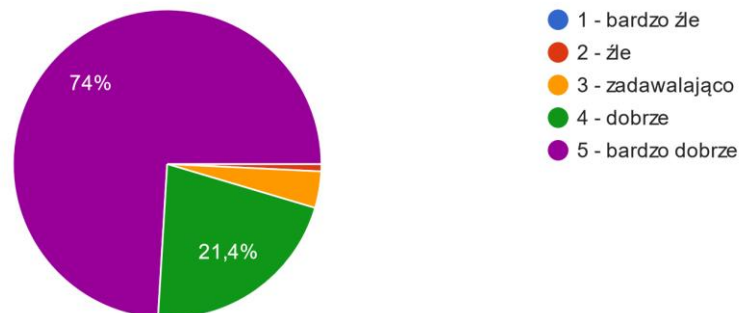
131 odpowiedzi





Dogodność pory odwiedzin

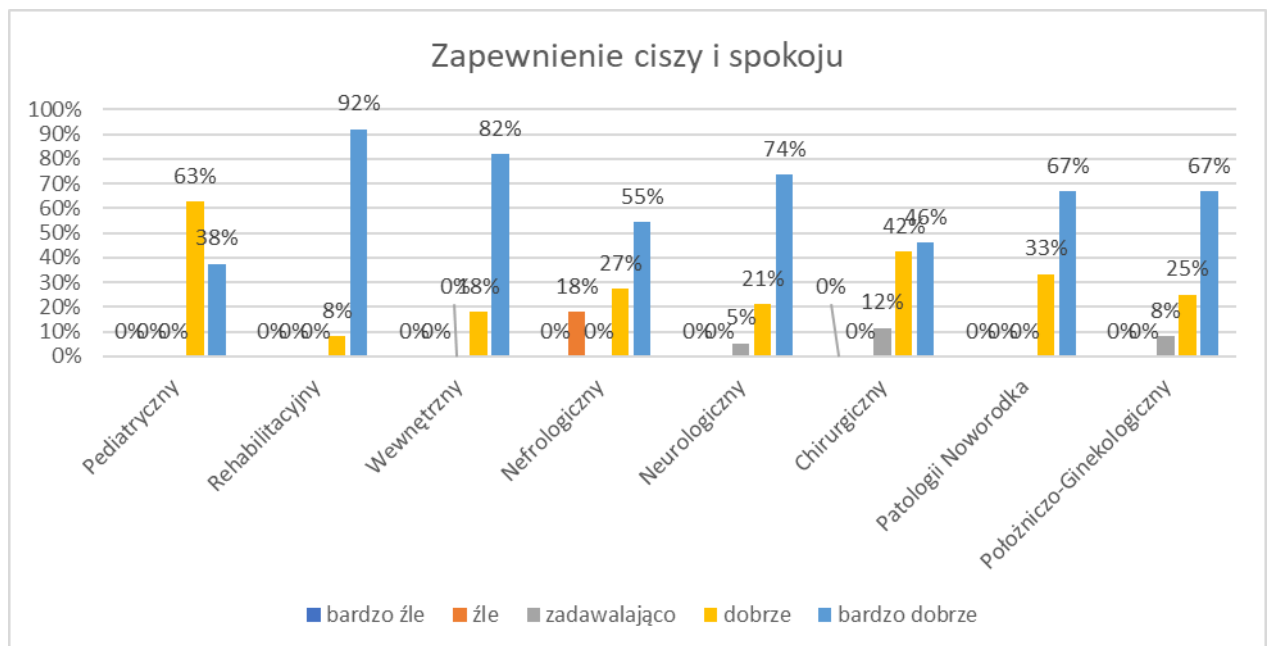
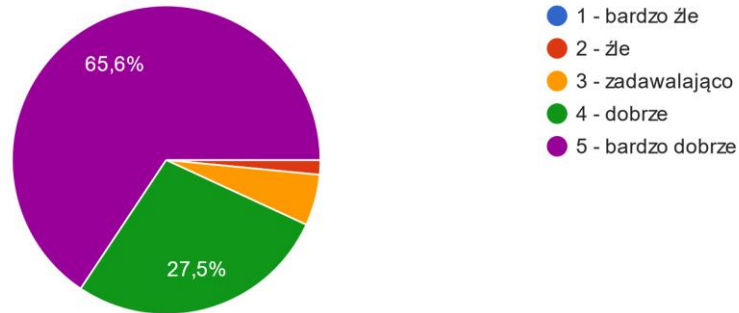
131 odpowiedzi



Analiza badania satysfakcji pacjenta, marzec/kwiecień 2022

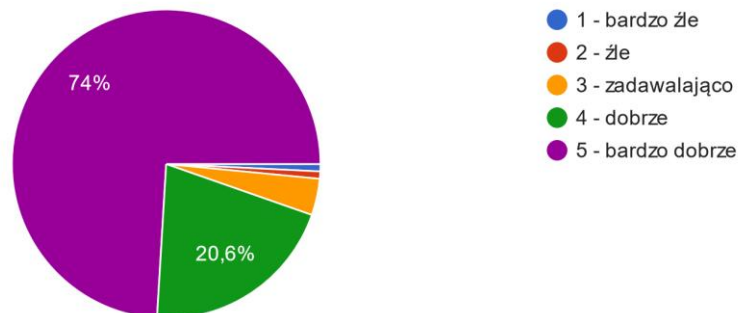
Zapewnienie ciszy i spokoju

131 odpowiedzi

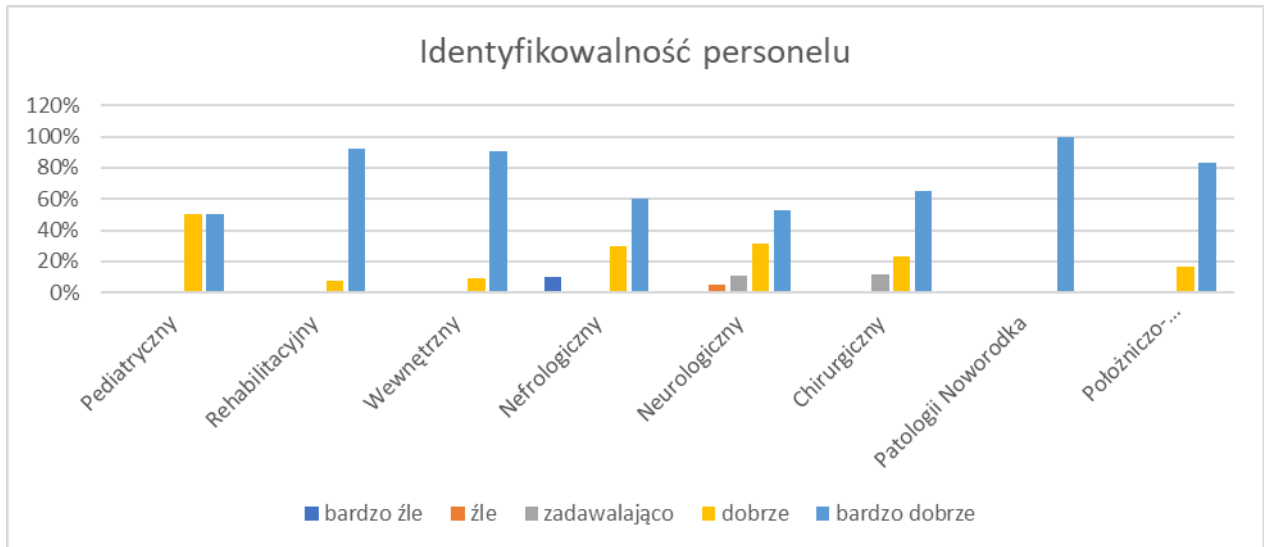


Identyfikowalność personelu

131 odpowiedzi

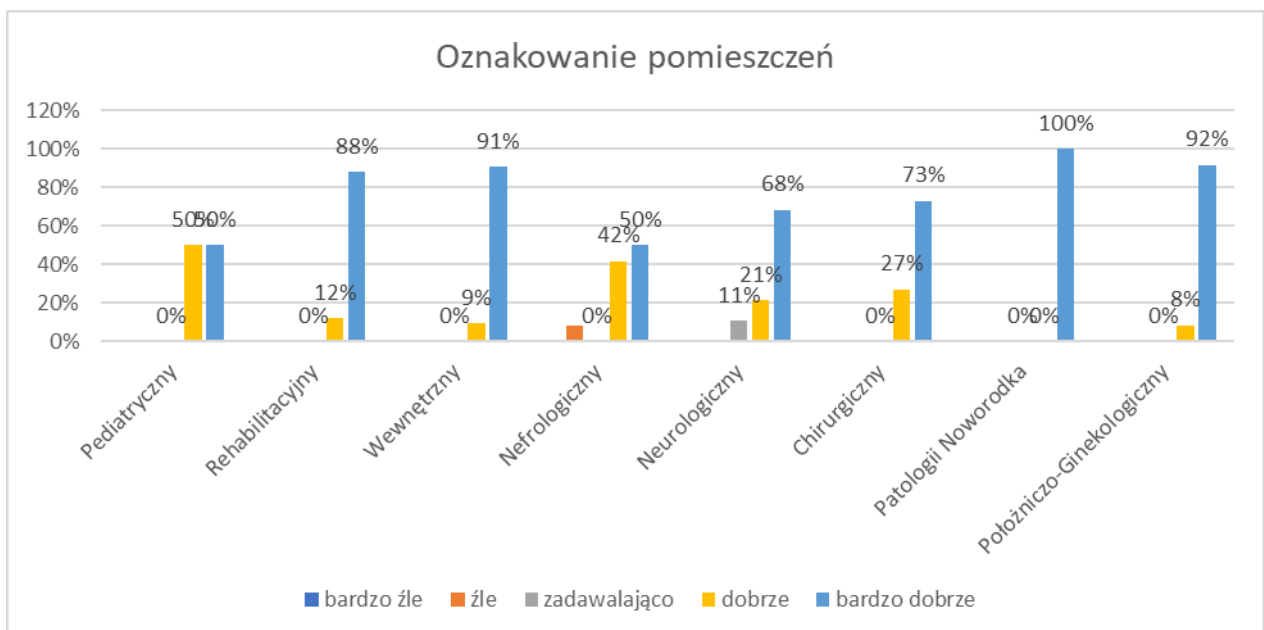
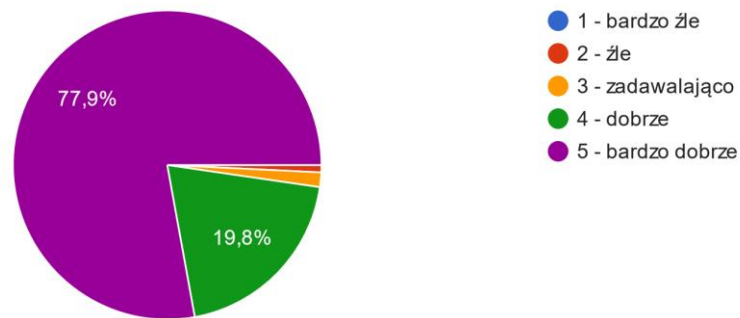


Analiza badania satysfakcji pacjenta, marzec/kwiecień 2022



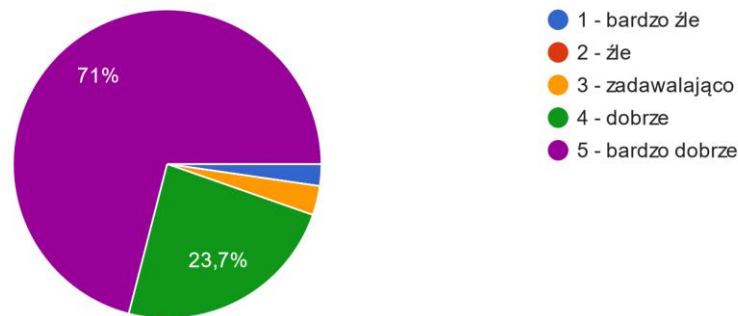
Oznakowanie pomieszczeń

131 odpowiedzi



Możliwość korzystania z usług duszpasterskich

131 odpowiedzi

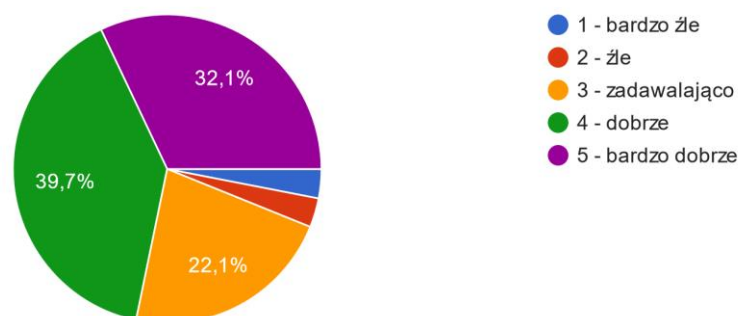


Pacjenci są zadowoleni z warunków panujących na oddziałach. Czystość pomieszczeń oddziału oceniono na 94,6 % ocen „dobrych” i „bardzo dobrych” (spadek w stosunku do roku ubiegłego o 1,4 pkt procentowego), oznakowanie pomieszczeń 97,7% ocen „dobrych” i „bardzo dobrych”, możliwość korzystania z usług duszpasterskich to 94,7% ocen „dobrych” i „bardzo dobrych”, czystość i estetyczność bielizny pościelowej została oceniono wysoko (94,6%), dogodność pory odwiedzin została oceniona na 95,4. Identyfikowalność personelu, w których udzielone odpowiedzi „bardzo dobrze” i „dobrze” stanowią 94,6% odpowiedzi. Podobnie wypadły odpowiedzi na pytania odnośnie zapewnienia ciszy i spokoju (93,1%) oraz wyposażenie sal (86,2%) wszystkich ocen to oceny „bardzo dobre” i „dobre”. 94,7 % pacjentów jest bardzo zadowolonych z możliwości skorzystania z usług duszpasterskich.

3.1.5 Wyżywienie

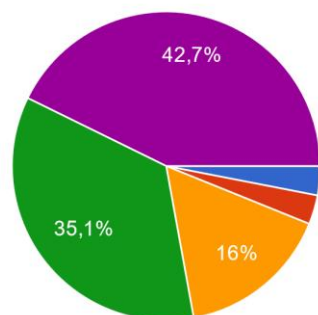
Jakość posiłków

131 odpowiedzi



Temperatura podawanych posiłków

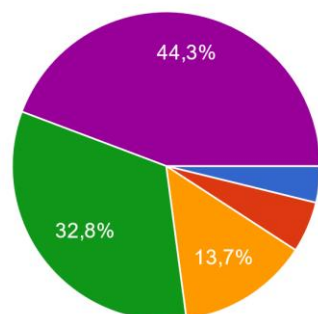
131 odpowiedzi



- 1 - bardzo źle
- 2 - źle
- 3 - zadawalająco
- 4 - dobrze
- 5 - bardzo dobrze

Informacja na temat stosowanej diety

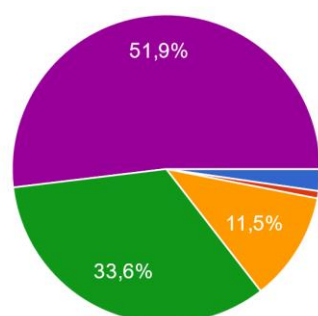
131 odpowiedzi



- 1 - bardzo źle
- 2 - źle
- 3 - zadawalająco
- 4 - dobrze
- 5 - bardzo dobrze

Ewentualna pomoc podczas spożywania posiłków

131 odpowiedzi



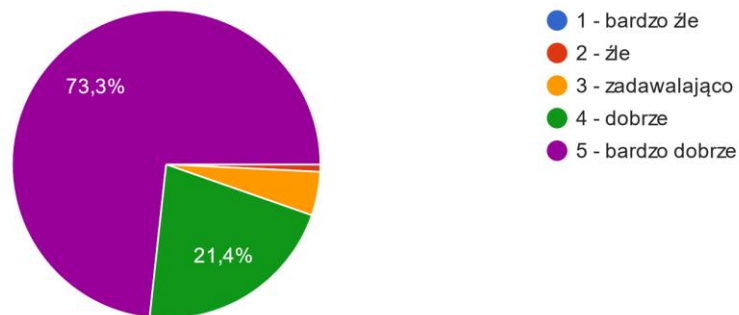
- 1 - bardzo źle
- 2 - źle
- 3 - zadawalająco
- 4 - dobrze
- 5 - bardzo dobrze

W zestawieniu ze względów oczywistych nie został ujęty oddział Patologii Noworodka. Wyniki ankiet wskazują, że 71,8% pacjentów jest zadowolonych z jakości podawanych posiłków i jest to wzrost w stosunku do 2022 r o 12,8 pkt procentowego.. 22,1% ankietowanych oceniło posiłki na poziomie zadowalającym a 6,2% źle. Temperaturę wydawanych posiłków pozytywnie oceniło 77,8% ankietowanych. Informacje na temat stosowanej diety bardzo dobrze i dobrze ocenia 77,1% a pomoc przy spożywaniu posiłków 85,5% pacjentów ocenia dobrze i bardzo dobrze.

3.1.6 Opieka lekarska

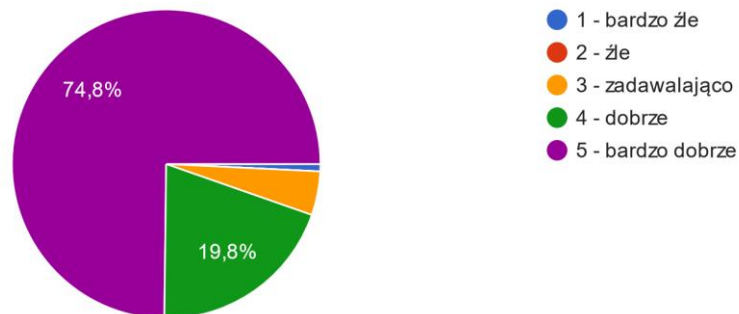
Dostępność lekarzy w razie potrzeby

131 odpowiedzi



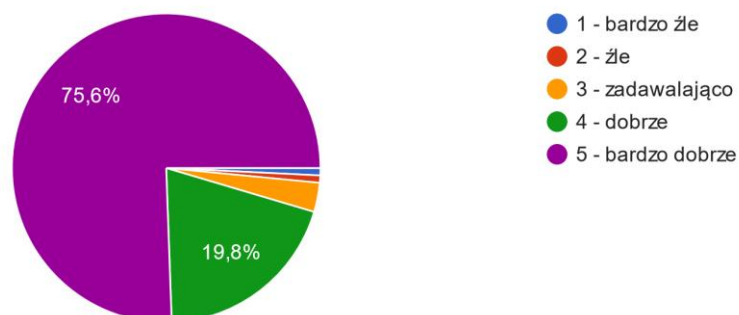
Uprzejmość, okazywanie zrozumienia i zainteresowania przez lekarzy

131 odpowiedzi



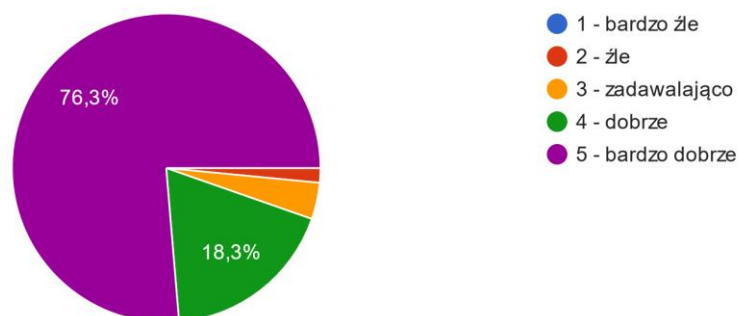
Zapewnienie intymności podczas badań

131 odpowiedzi



Udzielenie informacji o rodzaju planowanych zabiegów

131 odpowiedzi

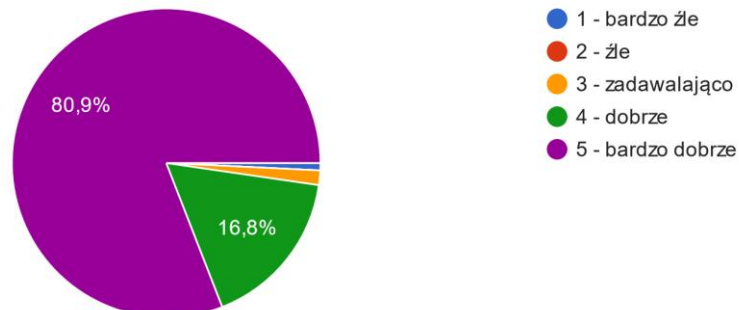


Przeprowadzone badania ankietowe wskazują, że dostępność lekarzy w razie potrzeby oceniana jest przez pacjentów bardzo dobrze i dobrze w 94,7%. Przekazywanie informacji o przebiegu choroby (93,9% pozytywnych odpowiedzi), zapewnienie intymności podczas badania (95,4% pozytywnych odpowiedzi). Uprzejmość, okazywanie zrozumienia i zainteresowania przez lekarzy oceniana na 94,6%. Oceniane informacji o rodzaju planowanych zabiegów 94,6% odpowiedzi bardzo dobrych i dobrych. Wyniki są wyższe w porównaniu z poprzednim rokiem.

3.1.7 Opieka pielęgniarska

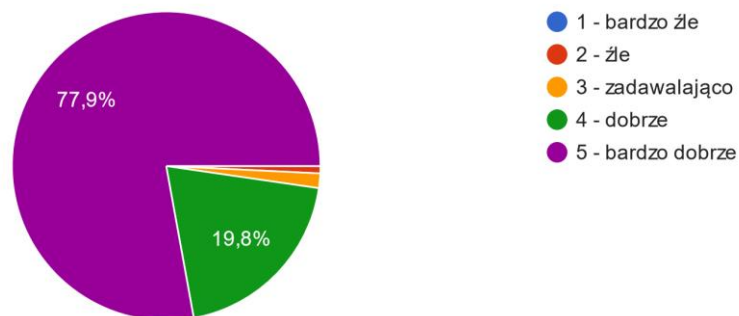
Dostępność pielęgniarek w razie potrzeby

131 odpowiedzi



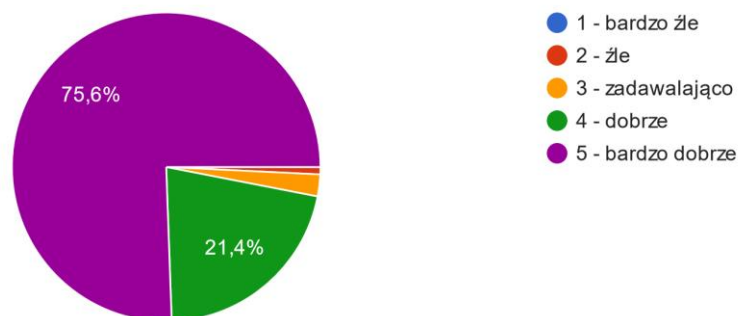
Kultura rozmowy pielęgniarek z pacjentem

131 odpowiedzi



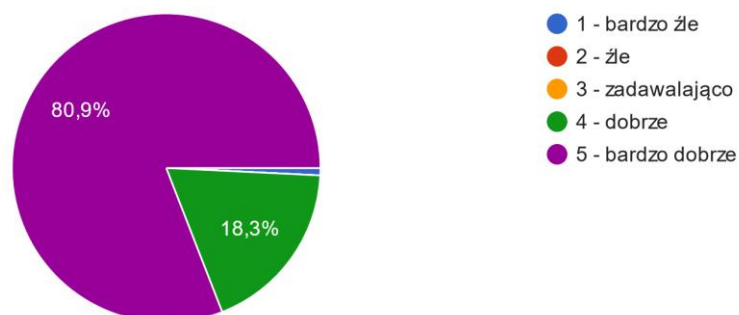
Uprzejmość, okazywanie zrozumienia i zainteresowania przez pielęgniarki

131 odpowiedzi



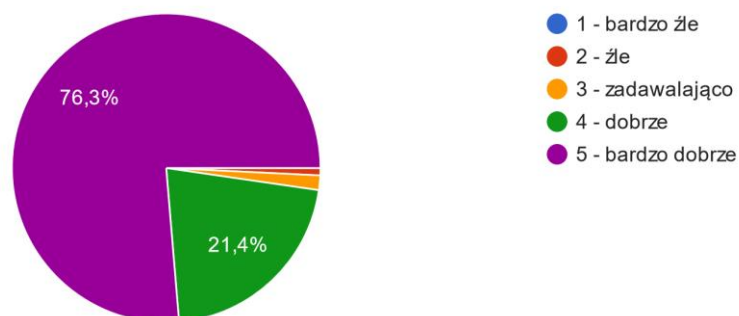
Zapewnienie intymności podczas czynności pielęgnacyjnych

131 odpowiedzi



Reakcja na prośby chorych

131 odpowiedzi

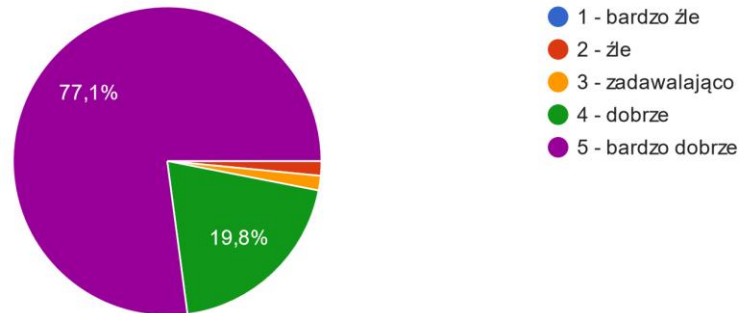


Wyniki uzyskane w badaniu wyraźnie wskazują, że w naszym zakładzie praca pielęgniarek oceniana jest bardzo wysoko. W pytaniu o ocenę zapewnienia intymności podczas czynności pielęgnacyjnych 99,2 pacjentów ocenia jako bardzo dobre i dobre, zainteresowanie przez pielęgniarki 90% określa jako bardzo dobre i dobre, kultura rozmowy z pielęgniarką pacjenci ocenili 97,7 % jako bardzo dobra i dobra

3.1.8 Osoby sprzątające

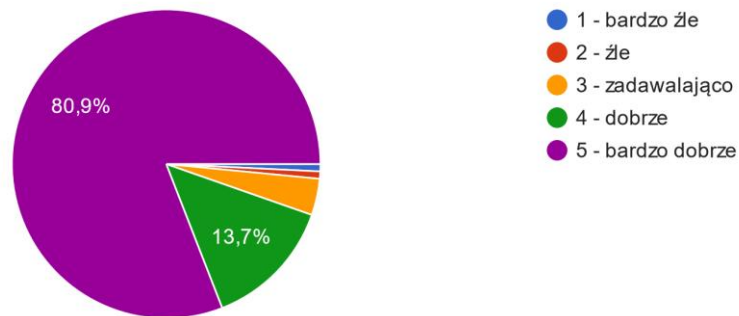
Zachowanie ciszy i spokoju podczas wykonywania prac

131 odpowiedzi



Uprzejmość i zachowanie wobec pacjenta

131 odpowiedzi

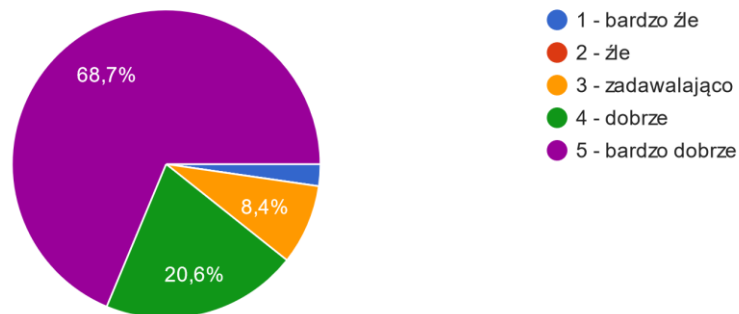


Respondenci ocenili pracę zachowanie ciszy i spokoju podczas wykonywania swoich prac w 96,9% odpowiedzi dobrze bądź bardzo dobrze. Uprzejmość i zachowanie wobec pacjenta oceniono pozytywnie w 94,6% przypadków.

3.1.9 Dostęp do informacji i wsparcie

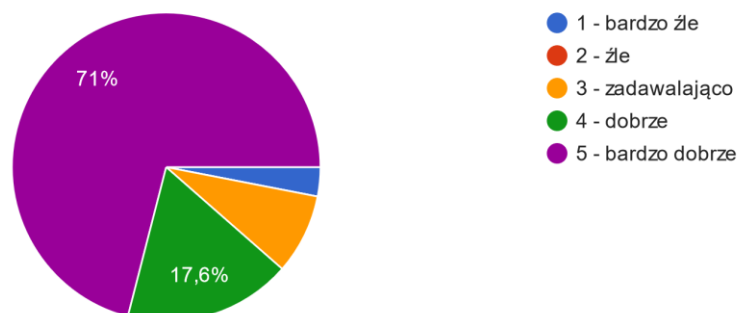
Czy podczas pobytu w oddziale udzielono Panu/i wyczerpujących informacji o sposobach leczenia (np. nazwy leków i ich działanie)?

131 odpowiedzi



Czy podczas pobytu w oddziale udzielono Panu/i informacji o ryzyku związanym z podejmowanym leczeniem (np. objawach ubocznych, zmianie leczenia farmakologicznego)?

131 odpowiedzi

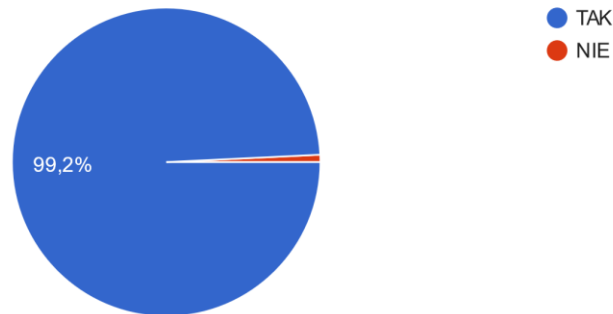


Uzyskane wyniki badań ankietowych pokazują, że pacjenci są zadowoleni (89,3%) z udzielania im informacji o sposobach leczenia i ryzyku związanym z podejmowanym leczeniem.

3.1.10 Wypis ze szpitala

Czy otrzymał/a Pan/i przy wypisie dokumentację (kartę Informacyjną, zwolnienie lekarskie, wymagane zaświadczenia, recepty)?

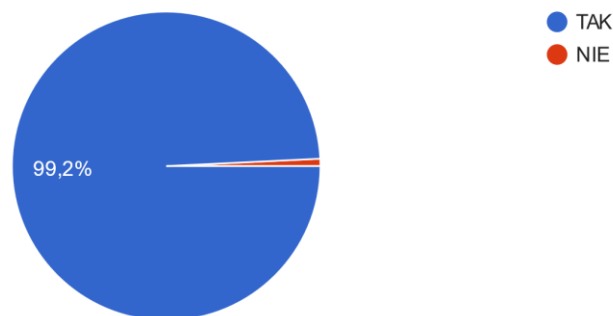
131 odpowiedzi



Badania ankietowe wykazały, że w 99,2% przypadków pacjenci przy wypisie otrzymali dokumentację w postaci karty informacyjnej itd., aczkolwiek wystąpiły pojedyncze przypadki, gdzie udzielono odpowiedzi negatywnej (prawdopodobnie wypis przygotowano do odbioru w późniejszym terminie, pacjenci zostali wypisani ze szpitala w weekend).

Czy otrzymał/a Pan/i przy wypisie ze szpitala informację o przebytych leczeniu, jego kontynuacji, rehabilitacji?

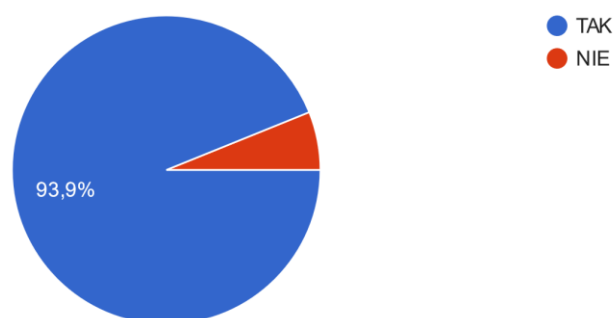
131 odpowiedzi



Ankietowani pacjenci na pytanie, czy otrzymali przy wypisie dokumentację o potrzebnym leczeniu, jego kontynuacji, czy rehabilitacji w 99,2% odpowiedzieli „tak”. Należy pamiętać, że brak ww. dokumentacji może być związany również z brakiem potrzeby zlecenia kontynuacji leczenia czy rehabilitacji.

Czy otrzymał/a Pan/i przy wypisie ze szpitala zalecenia dotyczące diety i trybu życia?

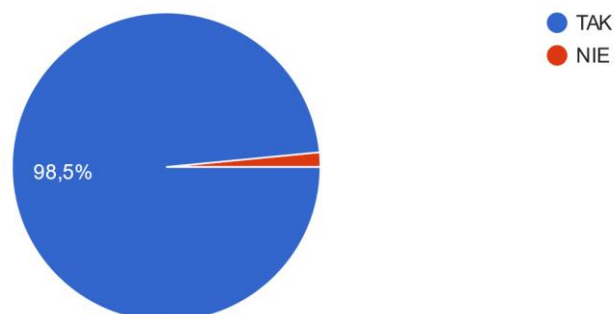
131 odpowiedzi



Badania ankietowe wykazały, że w 93,9% przypadków pacjenci przy wypisie zostali poinformowani lub dostali zalecenia dotyczące diety i trybu życia. Należy również pamiętać, że nie każdy pacjent wymaga ustalenia diety i zmiany trybu życia.

Czy jest Pan/i zadowolony/a z poprawy zdrowia uzyskanego w oddziale?

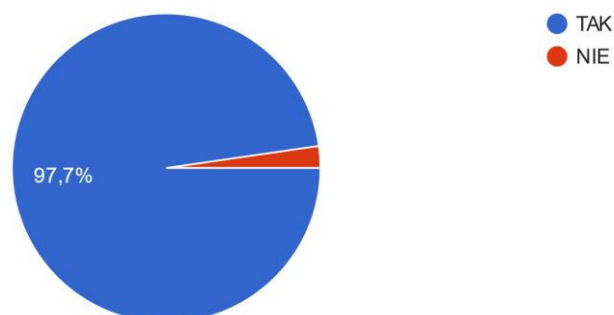
131 odpowiedzi



Wyniki badań ankietowych wskazują, że 98,5% respondentów zadowolona jest z poprawy zdrowia uzyskanego w oddziale.

Czy szpital jest godny polecenia rodzinie/znajomym?

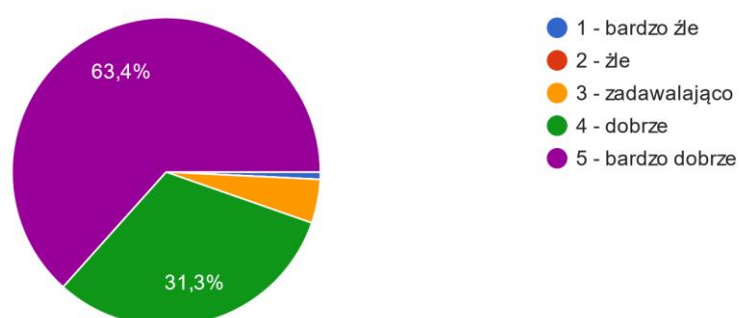
131 odpowiedzi



Badania pokazują, że 97,7% ankietowanych pacjentów uważa, że szpital jest godny polecenia rodzinie i znajomym

Jak ocenia Pan/i pobyt w szpitalu

131 odpowiedzi



Pacjenci w bieżącym roku bardzo wysoko oceniają nasz Szpital 84,7% to odpowiedzi bardzo dobrze i dobrze nie mniej jest to spadek w stosunku do roku ubiegłego o 13,3 pkt procentowego.

3.1.11 Uwagi i sugestie

<i>Lp</i>	<i>Treść uwag i sugestii</i>	<i>oddział</i>
1	Znieczulenie porodu	Położniczo-Ginekologiczny
2	Brak toalet w salach po porodzie	Położniczo-Ginekologiczny
3	Sugerowany remont sal i łazienek	Patologii Noworodka
4	Trudne warunki bezpieczeństwa w łazience konieczność zakupu kafelek lub mat antypoślizgowych prysznicie i wanny wymagają wymiany	Rehabilitacyjny
5	Najlepszy Oddział dla mam wcześniaków, opieka nad wcześniakami na najwyższym poziomie	Patologii Noworodka

4 Wnioski

1. Ankietowani pacjenci na wysokim poziomie oceniają zarówno opiekę lekarską jak i pielęgniarską.
2. Ankietowani równie wysoko oceniają pracę i uprzejmość osób sprzątających.
3. Respondenci wysoko oceniają warunki podczas pobytu na oddziale.
4. Z jakości żywienia zadowolonych jest tylko 71,8% pacjentów.
5. Z poprawy stanu zdrowia zadowolonych jest więcej pacjentów niż w ubiegłym roku.
6. 97,7% pacjentów uważa, że szpital jest godny polecenia
7. 94,7% pacjentów jest zadowolona z pobytu w szpitalu i jest to spadek w stosunku do poprzedniego roku o 3,3 pkt procentowego
8. Należy zwrócić uwagę, aby pacjenci przy przyjęciu na oddziały byli informowani o harmonogramie dnia obowiązującym w oddziale, trybie składania skarg i wniosków a także o dostępności Karty Praw Pacjenta.
9. Należy bezwzględnie dopilnować, aby pacjenci opuszczający szpital otrzymywali wszystkie niezbędne dokumenty przy wypisie, a także zalecenia dotyczące diety i trybu życia.