

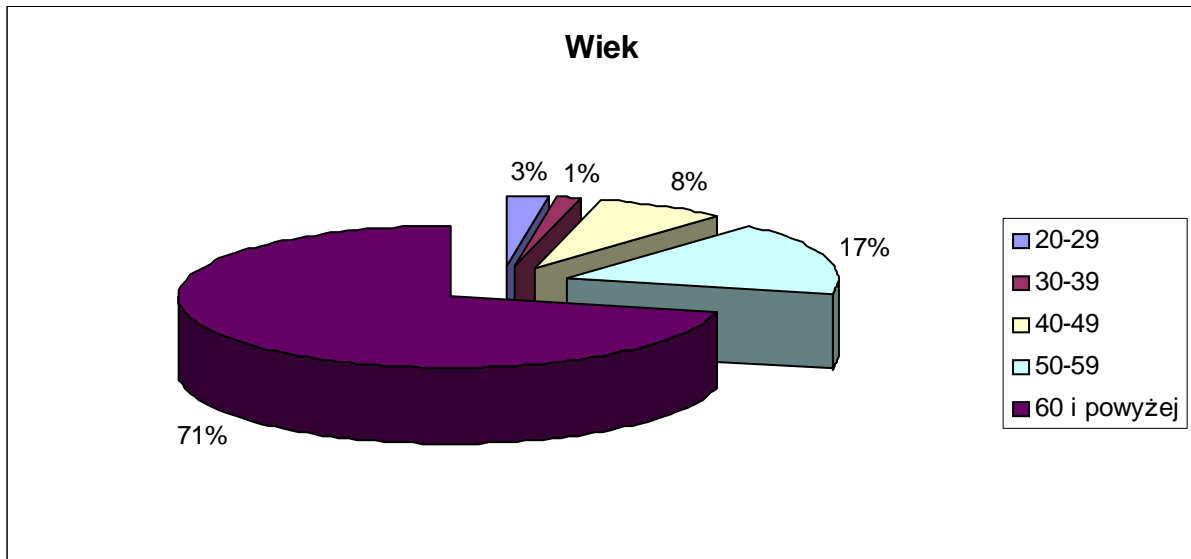
Gdańsk, wrzesień 2010 r.

### Analiza kwestionariusza ankiet badania satysfakcji pacjenta

W miesiącach kwiecień – sierpień 2010 roku przeprowadzona została w Zespole Opieki Zdrowotnej dla Szkół Wyższych, ankieta badania satysfakcji pacjenta. Ankieta była anonimowa, pacjent który wyraził zgodę na wypełnienie ankiety, wypełniał w dniu wypisu. W badaniach wzięło udział 78 pacjentów. Ankieta zawierała 13 pytań w tym 12 pytań zamkniętych jedno otwarte.

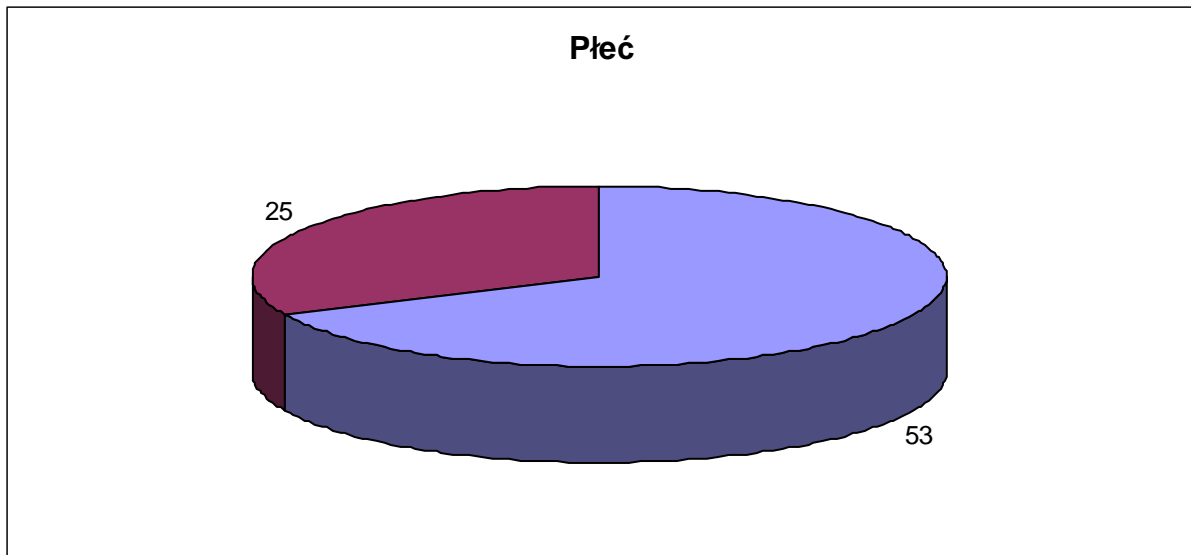
Pierwsze pytania dotyczyły danych demograficznych.

#### Pytanie 1: wiek

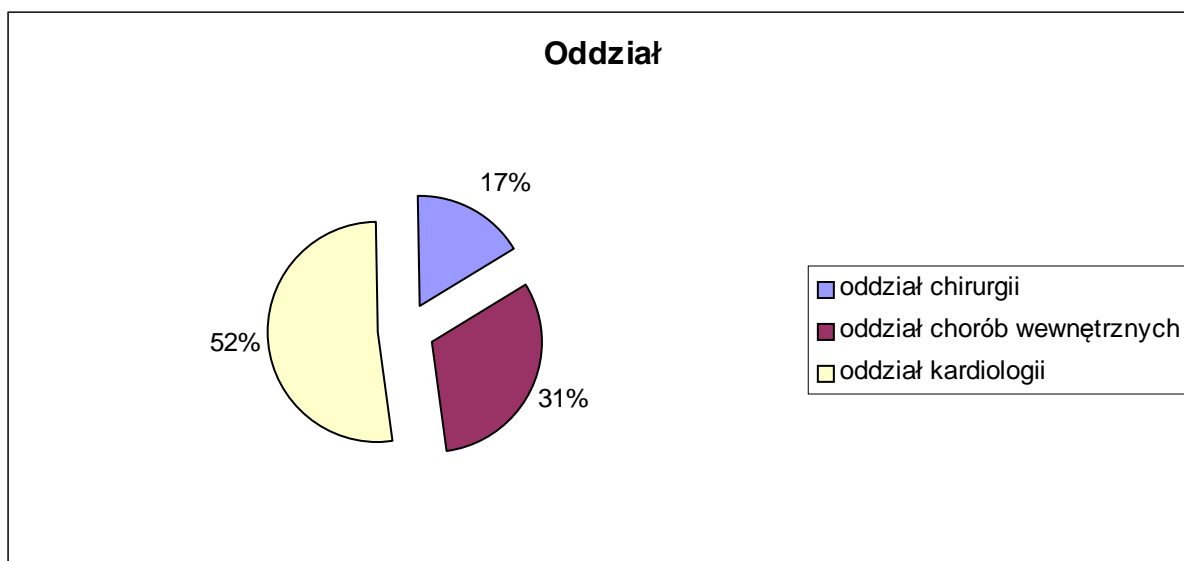


Jak wynika z analizy badań dominującą grupą respondentów byli pacjenci w wieku 60 lat i powyżej.

#### Pytanie 2 :płeć

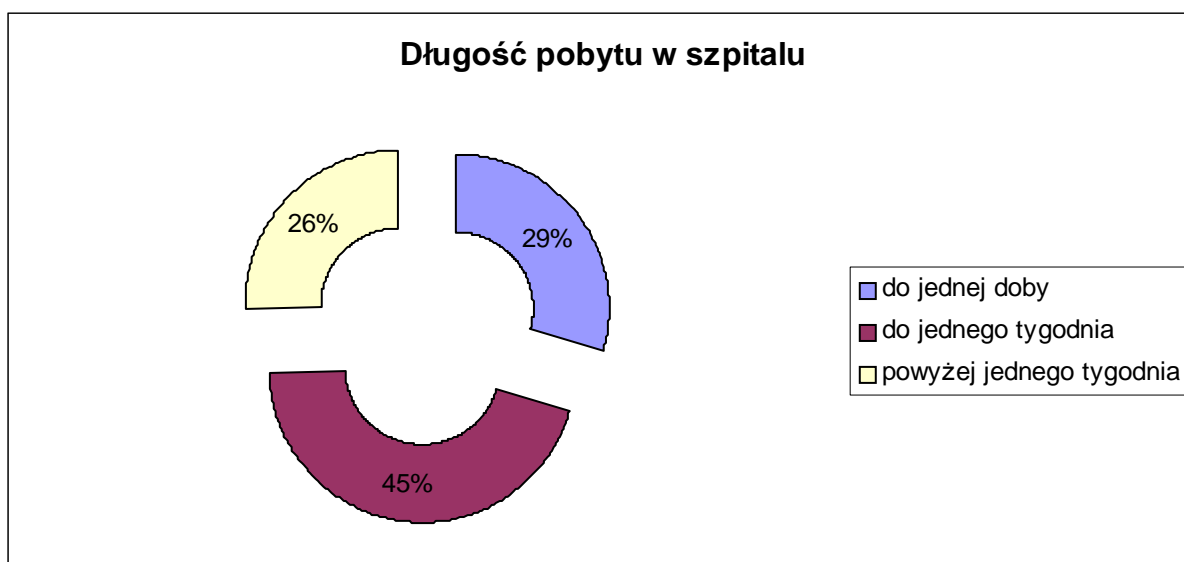


**Pytanie 3.** Na którym z oddziałów Pan/i przebywała?



Wśród hospitalizowanych pacjentów najliczniejszą grupę 52 % stanowili pacjenci z Oddziału Kardiologii, następnie 31 % pacjenci z Oddziału Chorób Wewnętrznych i 17% pacjenci z Oddziału Chirurgii.

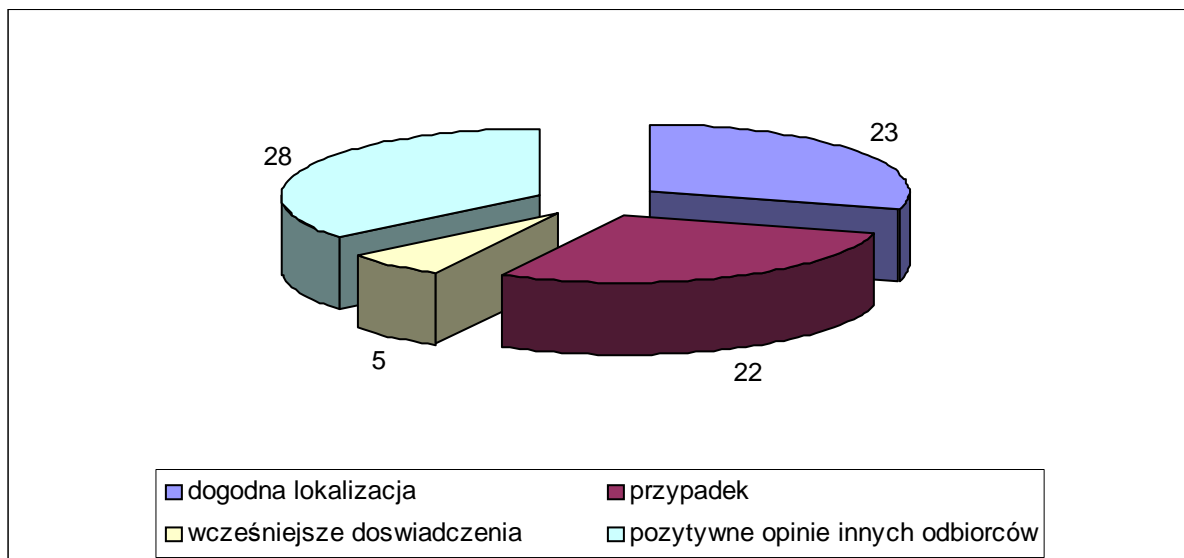
Następnie zadano ankietowanym pytanie co do długości pobytu w oddziale.



Wśród respondentów 29 % stanowili pacjenci hospitalizowani do jednego dnia, 45% do jednego tygodnia i 26 % pacjentów było hospitalizowanych powyżej jednego tygodnia.

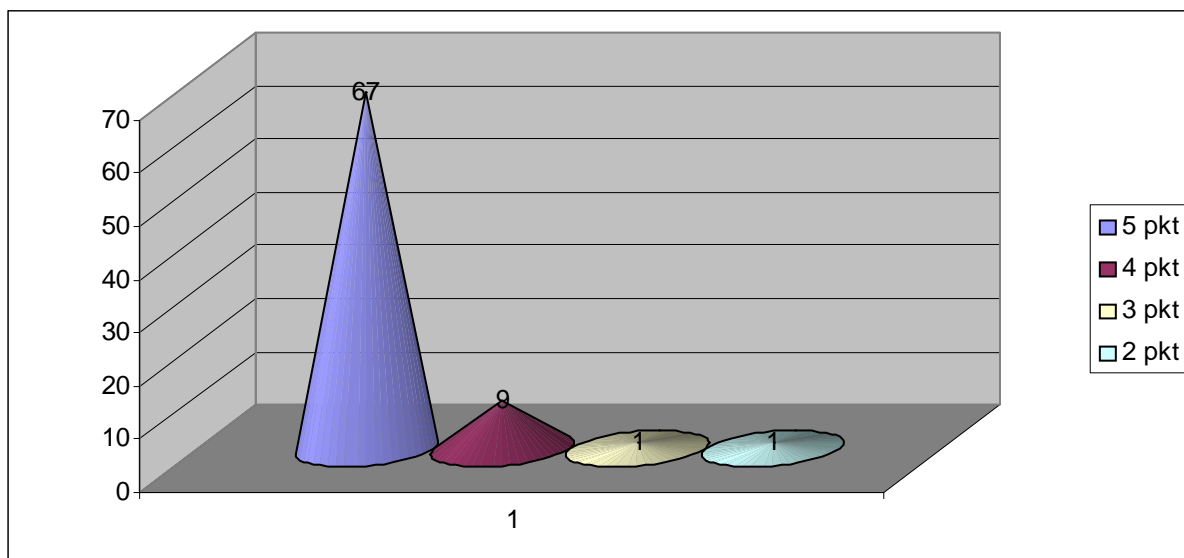
W dalszej części kwestionariusz ankiety podzielono na strefy opieki nad pacjentem hospitalizowanym. Dotyczyły one działalności Izby Przyjęć, opieki lekarskiej, opieki pielęgniarskiej, warunki pobytu oraz przestrzeganie praw pacjenta przez personel medyczny.

**W pytaniu 5** poproszono ankietowanych o podanie czynnika, który zaważył na wyborze usług świadczonych w naszym Zespole Opieki Zdrowotnej.



Jak wynika z analizy uzyskanych danych 23 respondentów wybrało ZOZ dla Szkół Wyższych z uwagi na dogodną lokalizację, natomiast 28 badanych kierowało się pozytywną opinią, 5 wcześniejszymi doświadczeniami, u 22 ankietowanych było to przypadek.

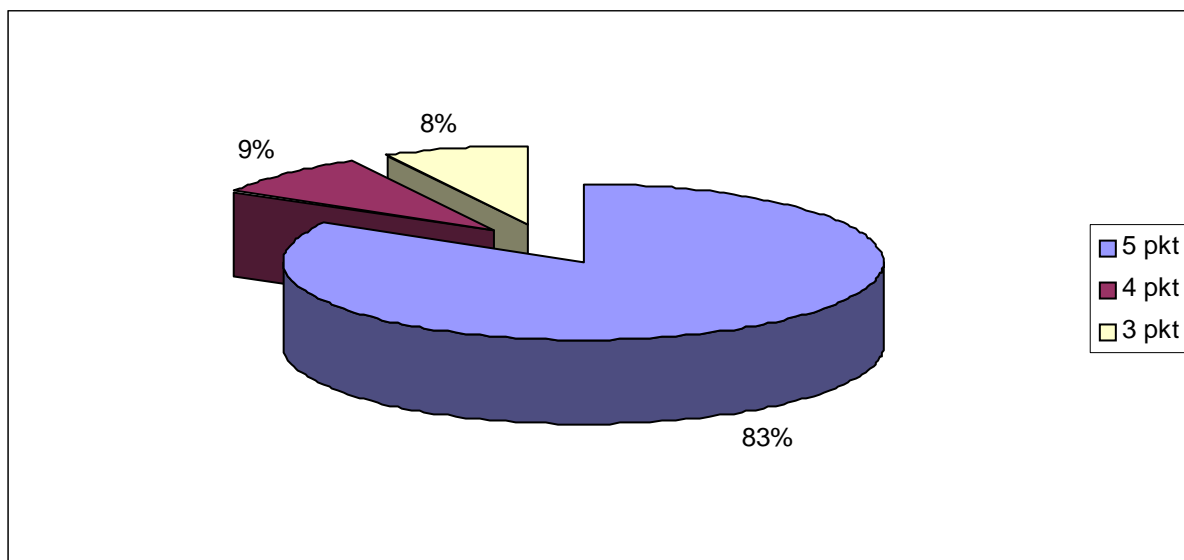
Ocenę organizacji pracy Izby Przyjęć przedstawia poniższy wykres. Zastosowano skalę ocen od nie mam zdania do 5 punktów, gdzie 5 pkt stanowi najwyższą ocenę.



Jak wynika z analizy powyższego wykresu 76 ankietowanych ocenia wysoko organizację Izby Przyjęć, natomiast 2 nie ma zdania.

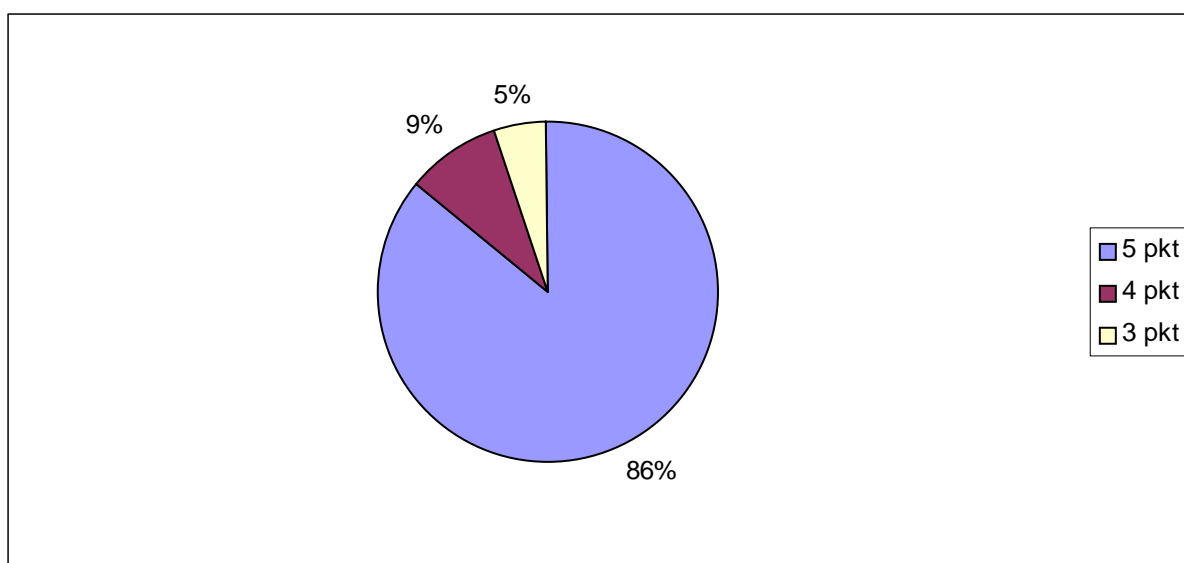
**Strefę opieki lekarskiej** podzielono na cztery obszary i zastosowano skalę punktacji od nie mam zdania do 5 punktów, gdzie 5 pkt stanowi najwyższą ocenę.

**a) ilość czasu poświęconego pacjentowi przez lekarza**



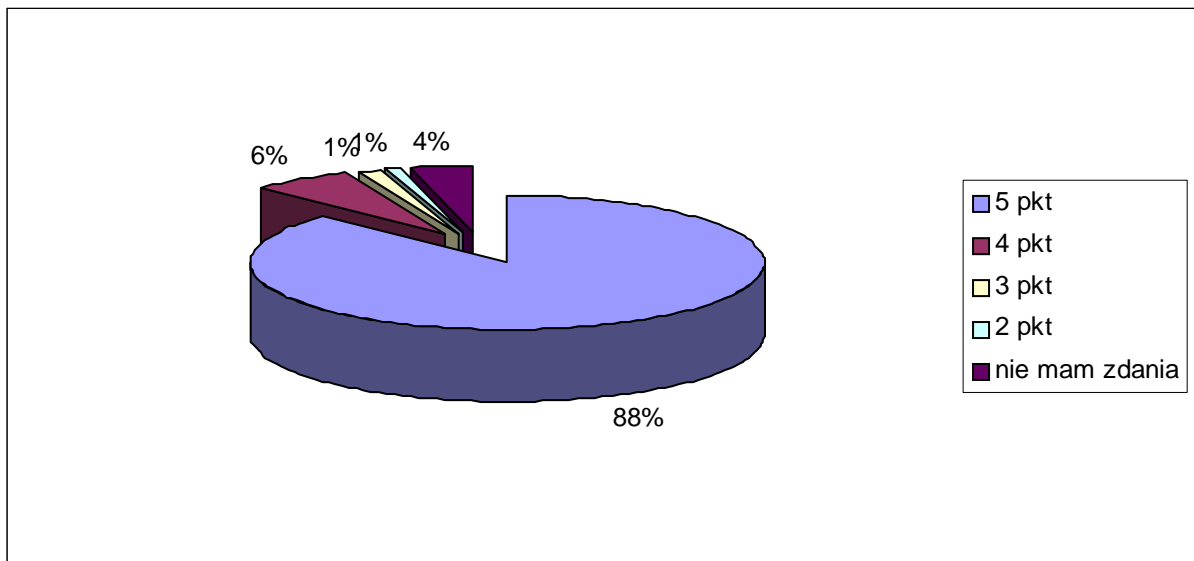
Analiza powyższych danych wykazuje, iż 83% pacjentów przyznało najwyższą punktację za czas poświęcony przez lekarza wykazując zadowolenie z opieki lekarskiej, 9% pacjentów oceniło tę opiekę na wysokości 4 punktów. Tylko 8 % ankietowanych wykazuje niezadowolenie co do czasu poświęconego przez lekarza w ramach opieki.

**b) wyjaśnienia i informacje udzielane przez lekarza**



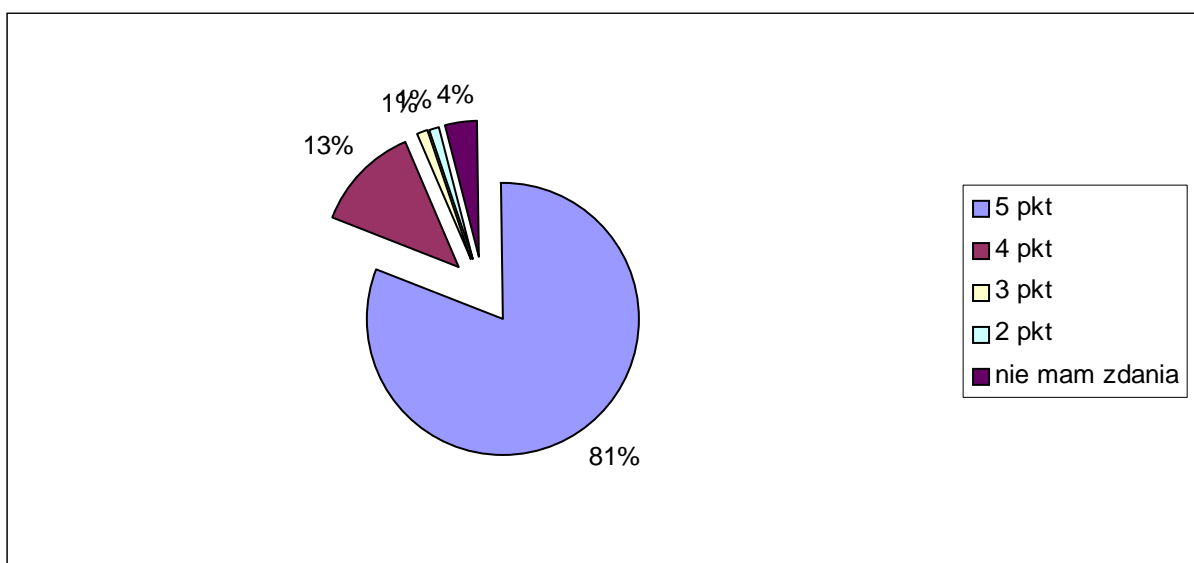
Wyniki uzyskanych badań wskazują, iż 86% pacjentów jest zadowolonych z poziomu uzyskanych informacji od lekarza podczas pobytu w oddziale, 9% oceniło poziom informacji na 4 punkty a 5% ankietowanych wykazuje niezadowolenie.

**c) ocena fachowości świadczonych usług**



Analiza uzyskanych danych wykazuje iż 94% respondentów ocenia fachowość świadczonych usług na poziomie 5 i 4 punktów, natomiast 4% badanych nie ma zdania na ten temat.

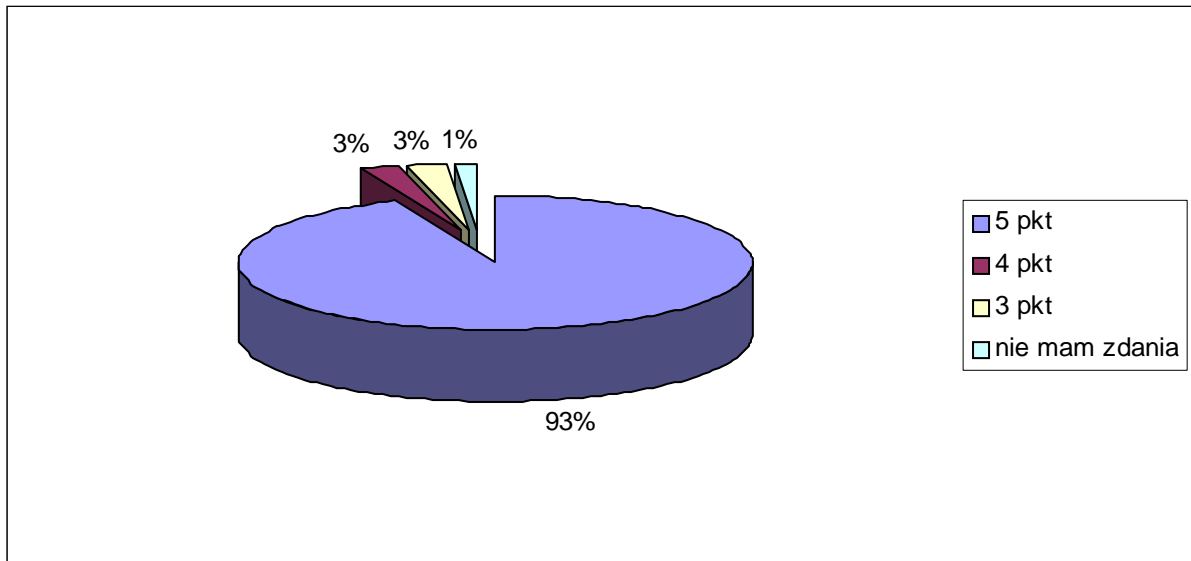
**d) Jaka jest dostępność do lekarza w trakcie dyżuru**



Jak wynika z powyższego wykresu 94% pacjentów jest zadowolonych z dostępności do lekarza w trakcie dyżuru, natomiast nie ma zdania na ten temat aż 4%.

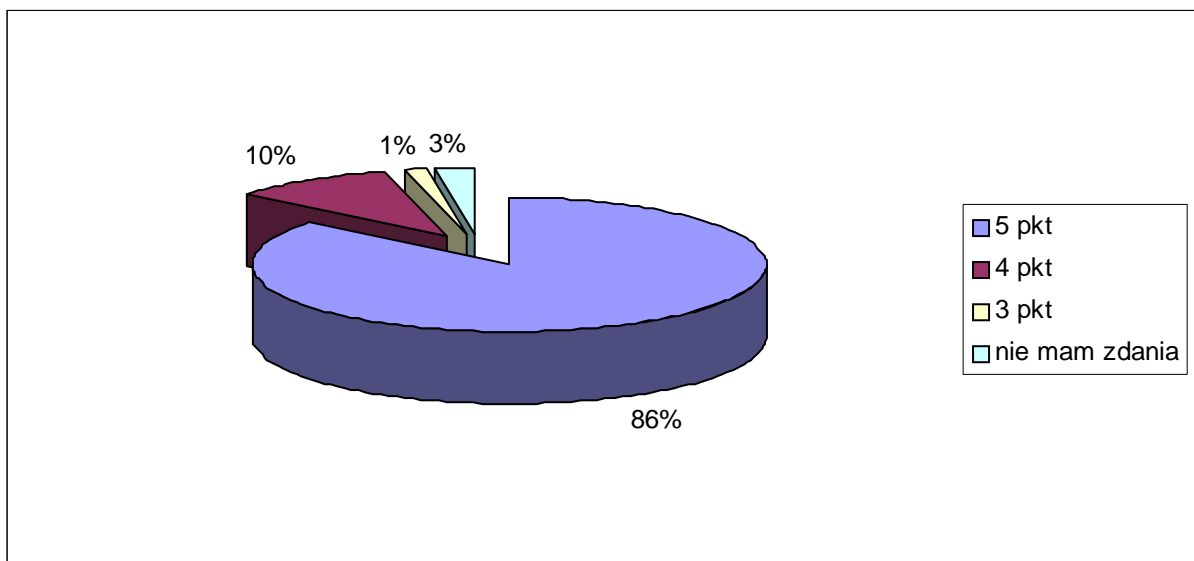
Następną badaną strefą był **poziom opieki pielęgniarskiej**. Obszar podzielono na 4 poziomy oceny:

**a) jaka jest szybkość reagowania na potrzeby pacjentów**



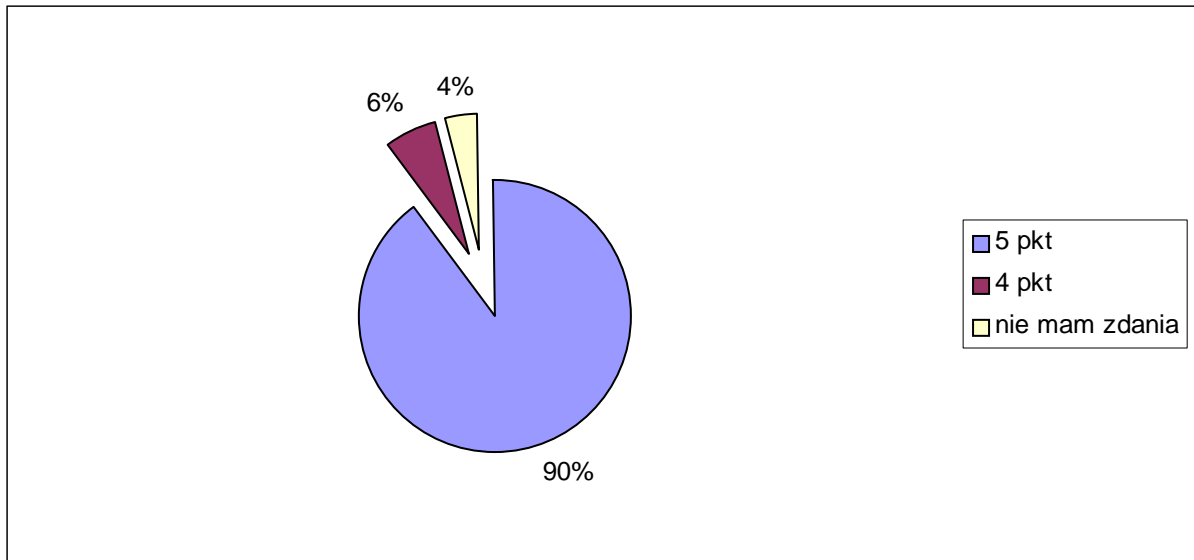
Analiza uzyskanych danych wykazuje, iż 96% ankieterów ocenia wysoko szybkość reagowania personelu pielęgniarskiego na jego potrzeby.

**b) jaki jest poziom udzielania wyjaśnień i przekazywania informacji**



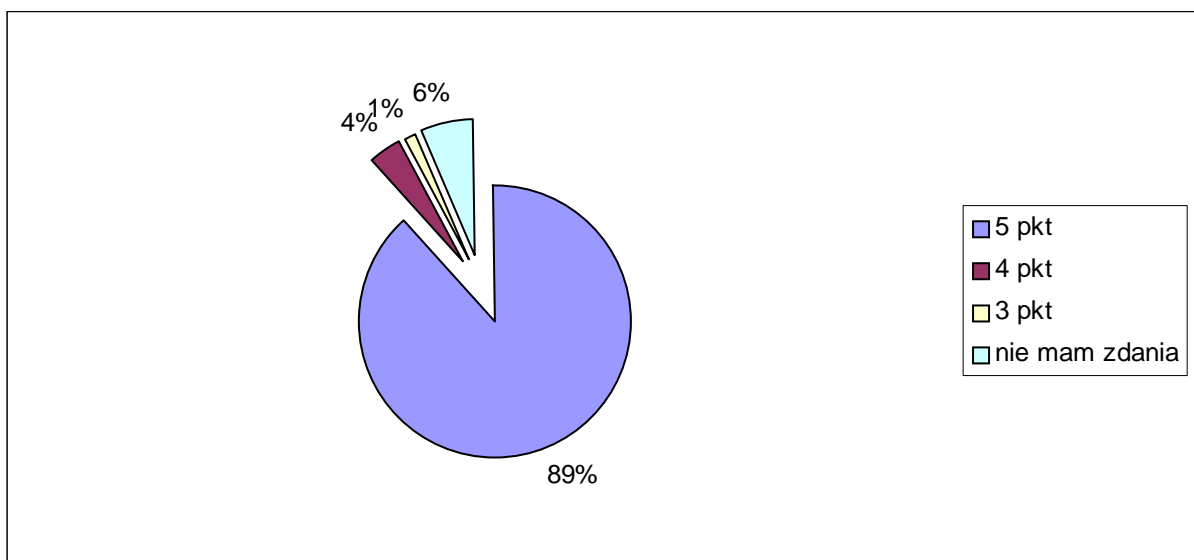
Uzyskane wyniki badań wykazują, iż 86% ankietowanych poziom przekazywania informacji i udzielania wyjaśnień na 5 punktów, 10% na poziomie 4 punktów, natomiast 4% respondentów nie ma zdania w tym zakresie.

**c) jak oceniasz fachowość udzielanych usług przez personel pielęgniarski**



96 % respondentów ocenia poziom fachowości kadry pielęgniarskiej na poziomie 5 i 4 punkty, natomiast 4 % nie ma zdania na ten temat.

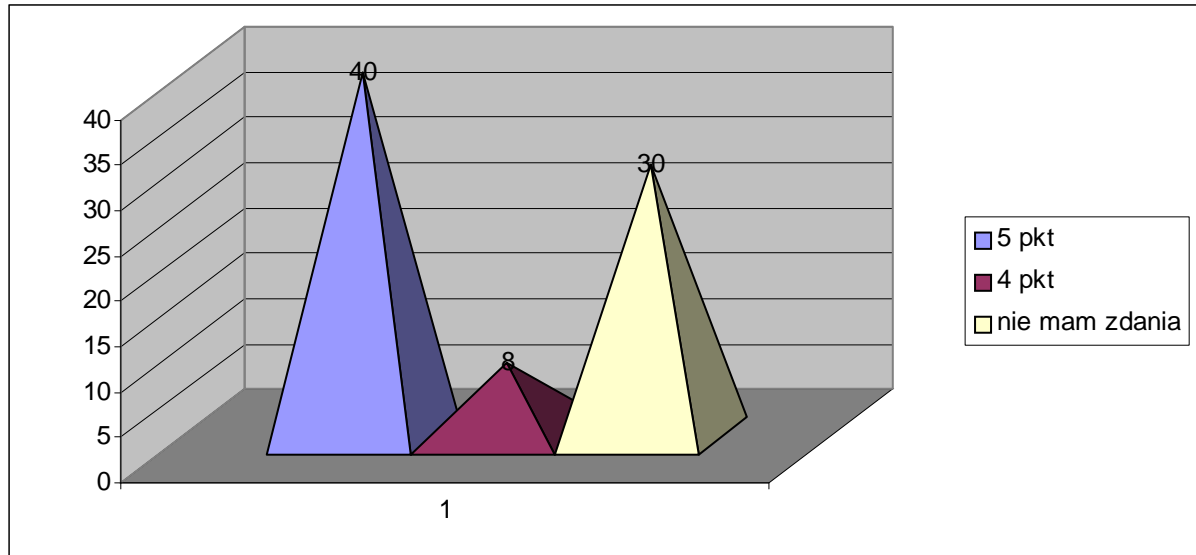
**d) jaka jest dostępność do personelu pielęgniarskiego w godzinach popołudniowych i nocnych**



W 93% respondenci wykazują zadowolenie z dostępności do pielęgniarki w godzinach popołudniowych i nocnych, natomiast aż 7% nie ma zdania w tym zakresie

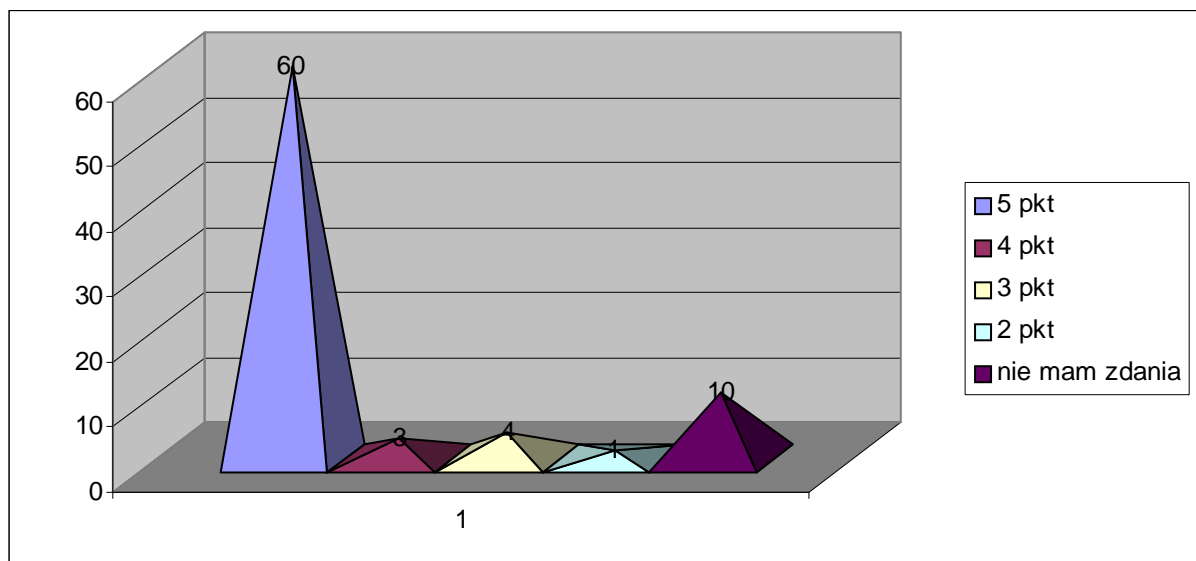
Następnie poddano analizie **ocenę pracy innego personelu medycznego**. Personel podzielono na dwie grupy: **technicy elektroradiologii i fizjoterapii oraz salowe i sanitariusze**:

a) jaka jest ogólna ocena pracy techników



Analiza uzyskanych wyników wykazuje iż 40 respondentów jest zadowolonych z usług świadczonych przez techników, 8 usługi ocenia na poziomie 4 punktów, natomiast aż 30 ankietowanych nie ma zdania w tym zakresie.

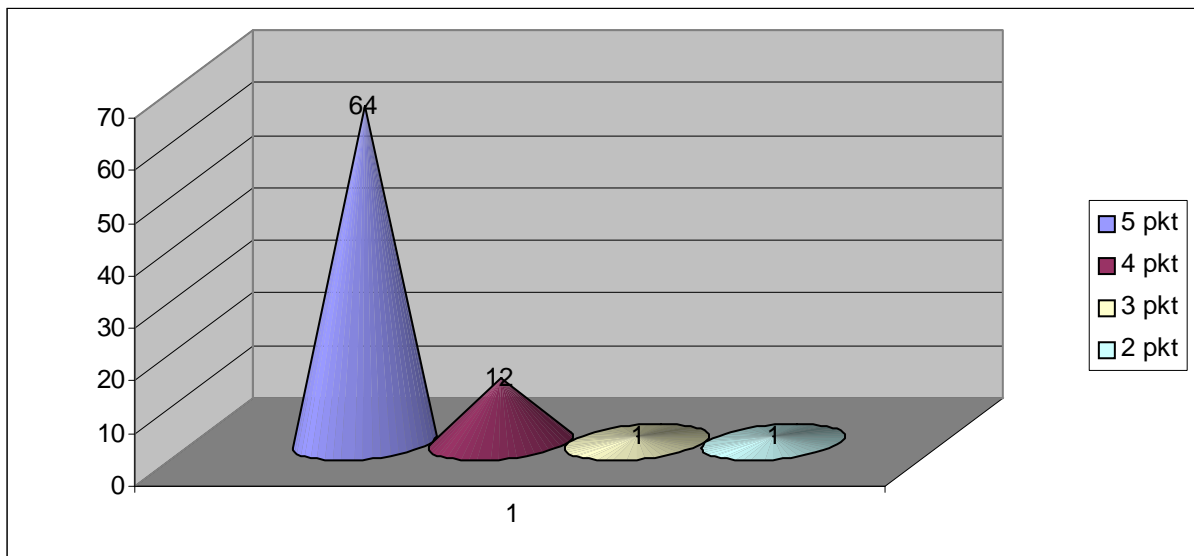
b) jaka jest ogólna ocena pracy personelu pomocniczego



Jak wynika z powyższego wykresu 60 respondentów oceniło pracę personelu pomocniczego na poziomie 5 punktów, 3 na poziomie 4 punktów a 10 ankietowanych nie ma zdania na ten temat. Natomiast 5 pacjentów wykazuje niezadowolenie z pracy tego personelu.

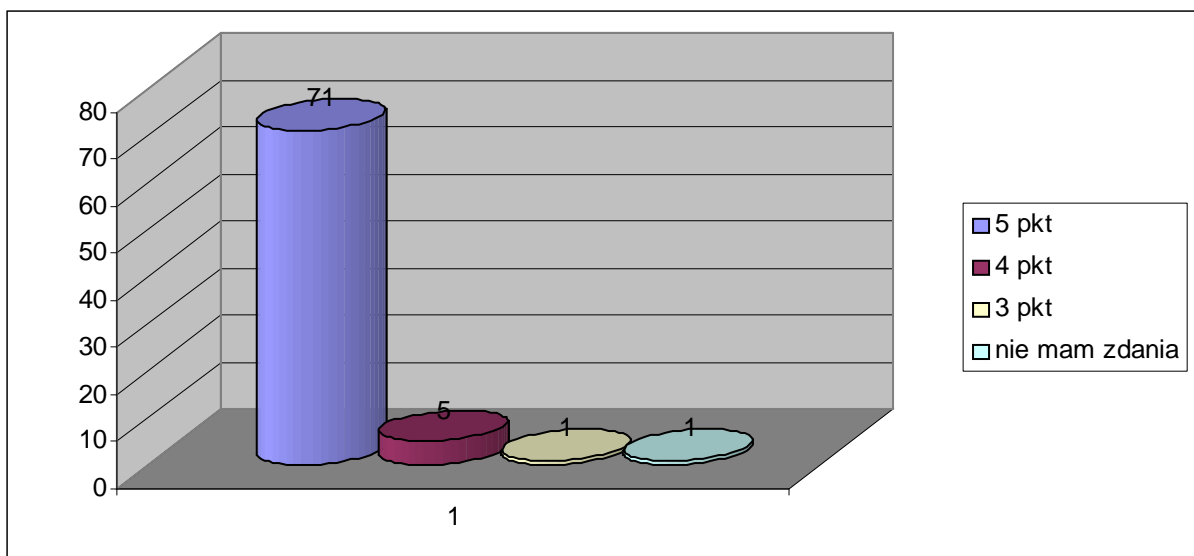
**W pytaniu 10** poproszono respondentów o ocenę warunków w oddziale zwracając uwagę na czystość, warunki odpoczynku oraz jakość posiłków:

**a) ocena czystości**



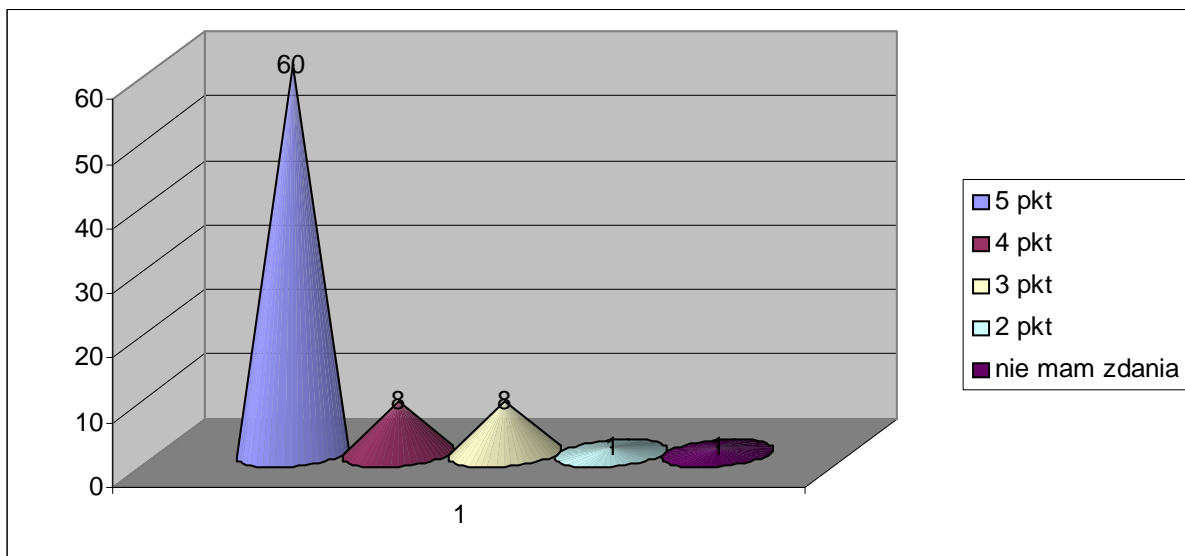
Jak wynika z analizy badań czystość ocena czystości jest zadawalająca, ponieważ aż 76 badanych wystawiło ocenę na poziomie 4 i 5 punktów.

**b) Czy zostały zapewnione warunki do odpoczynku takie jak cisza i spokój.**



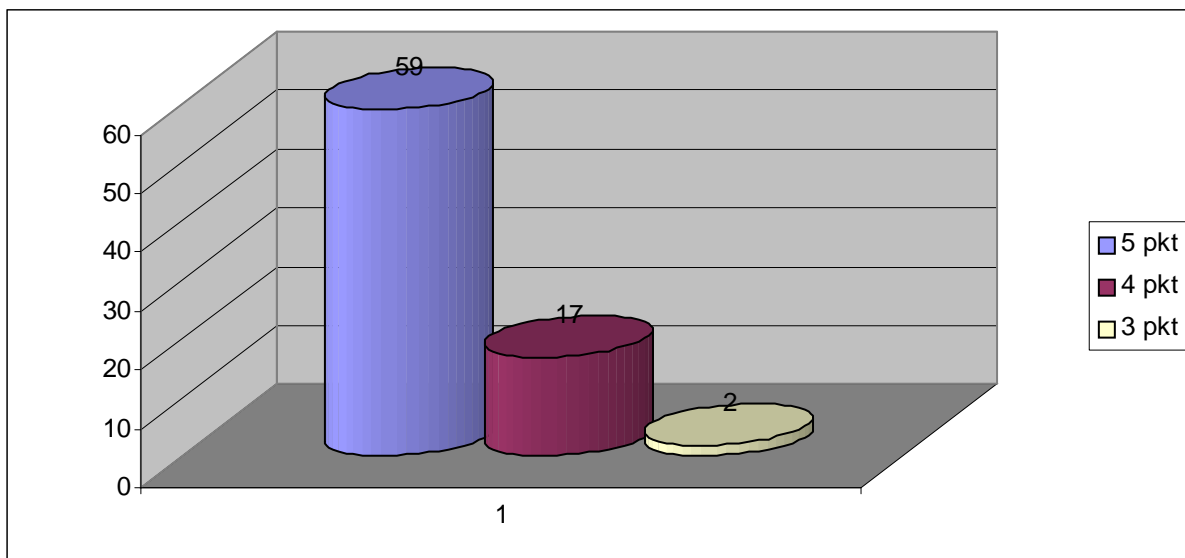
71 pacjentów oceniło na poziomie 5 punktów zapewnienie odpowiednich warunków do odpoczynku, 5 pacjentów to pytanie oceniło odpowiedzi na poziomie 4 punktów, natomiast 2 pacjentów nisko oceniła poziom zapewnienia spokoju.

**c) czy temperatura powietrza w sali jest odpowiednia**



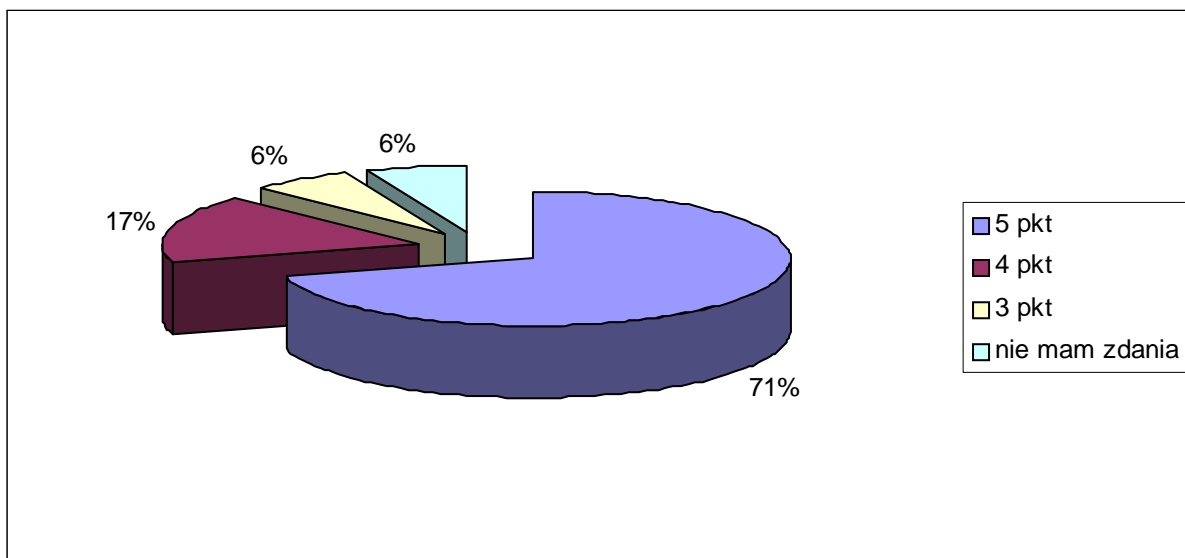
68 respondentów oceniło temperaturę otoczenia za prawidłową, natomiast 10 uważa iż temperatura jest nieodpowiednia.

**d) czy stan wyposażenia jest prawidłowy**



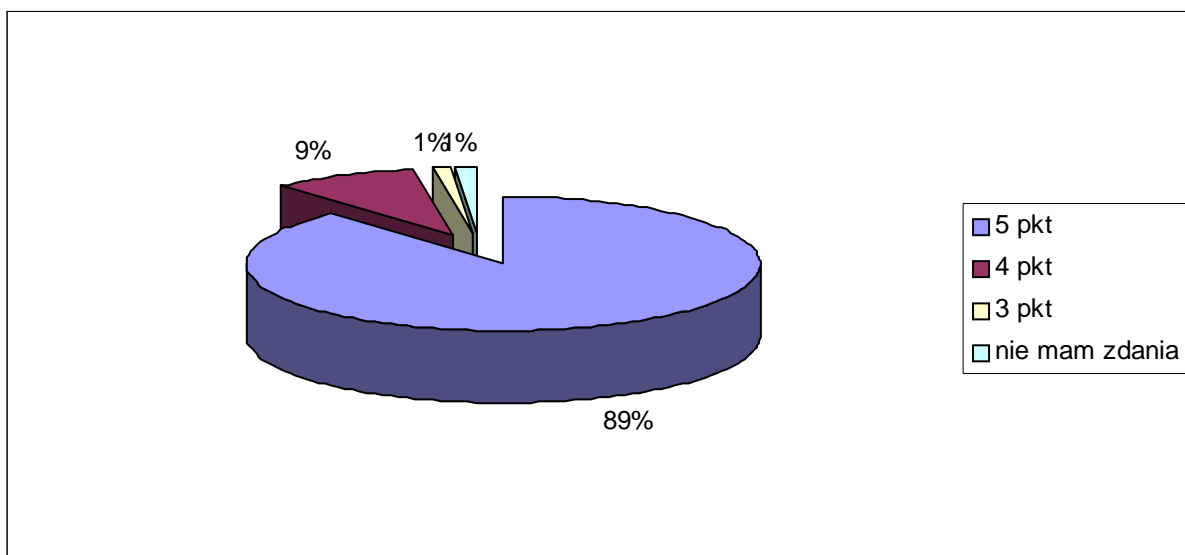
Analiza uzyskanych wykazuje iż 59 pacjentów uważa stan wyposażenia Sali jako zadawalający, 17 badanych oceniło wyposażenie na 4 punkty, 2 badanych wykazuje niezadowolenie.

### e) jakość posiłków



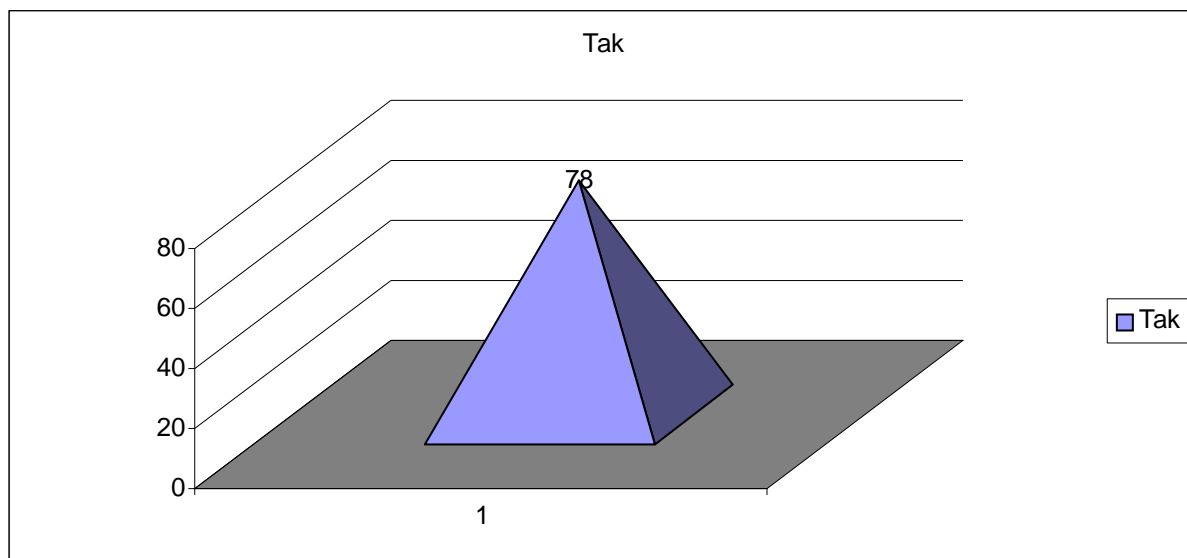
Jak wynika z powyższego wykresu pacjenci jakość posiłków ocenili w 88% na poziomie 4 i 5 punktów, natomiast aż 6% respondentów wykazuje niezadowolenie z jakości posiłków, 6% nie ma zdania..

Następnie poproszono pacjentów o ocenę przestrzegania **praw pacjenta np. do intymności, poszanowania godności, kontaktu z bliskimi.**



Z analizy uzyskanych badań wynika iż 89% respondentów ocenia wysoko poziom przestrzegania praw pacjenta, 9% badanych ocenia na poziomie 4 punktów, 1% badanych ocenia przestrzeganie praw pacjenta na poziomie 3 punktów, natomiast 1% pacjentów nie ma zdania na ten temat.

W kolejnym pytaniu zwrócono się z prośbą o ocenę **czy nasza placówka medyczna jest godna polecenia ?**



**Przeprowadzona analiza uzyskanych danych wykazuje iż 100 % pacjentów poleciłoby naszą placówkę innym osobom.**

Pytanie 13 pozostawiono pytaniem otwartym gdzie pacjenci mogli przedstawić swoje spostrzeżenia dotyczące szpitala, personelu, świadczonych usług oraz poziomu obsługi. Na to pytanie odpowiedziało 26 respondentów. Spostrzeżenia dotyczą profesjonalizmu kadry medycznej, bardzo dobrej obsługi klienta, miłej atmosfery panującej w szpitalu.

Jak wynika z analizy uzyskanych danych w badaniach znamioną część stanowili pacjenci w wieku 60 i więcej lat, długość pobytu koło tygodnia. Pobyt w szpitalu największy procent respondentów określiło jako przypadek ale należy zwrócić uwagę, iż 57% pacjentów dokonało wyboru naszej placówki zasięgając opinii innych jak również z wcześniejszych pobytów. W ankiecie uwzględniono poszczególne strefy działalności Szpitala. Praca i organizacja.

Izby przyjęć została oceniona bardzo dobrze. Następnie ocenie poddano opiekę lekarską dotyczącą fachowości świadczonych usług, przekazywania informacji, czasu poświęconego pacjentowi oraz dostępności do lekarza w trakcie dyżuru. Uzyskane wyniki są zadawalające. Ocenie poddano również opiekę pielęgniarską w zakresie fachowości świadczonych usług, przekazywania informacji, szybkości reakcji na potrzeby pacjenta oraz dostępności do pielęgniarki w godzinach popołudniowych i nocnych. Uzyskane wyniki są satysfakcjonujące. Kolejnej ocenie poddano również ocenę pracy techników oraz personelu pomocniczego. Z analizy uzyskanych danych wynika iż personel pomocniczy otrzymali opinię pozytywną. Pracę techników oceniło tylko 48 respondentów, natomiast aż 30 nie miało zdania.

W dalszej części ankiety poproszono o ocenę warunków panujących w oddziale w zakresie czystości, zapewnienia warunków odpoczynku, temperatury otoczenia, stanu wyposażenia oraz jakości posiłków. Uzyskane oceny są pozytywne, jednakże należy zwrócić uwagę na czystość sal oraz jakość posiłków.

Ważnym elementem poddanym ocenie przez pacjentów było przestrzeganie praw pacjenta w zakresie zachowania godności, intymności oraz kontaktu z bliskimi. Uzyskane wyniki są

zadawalające, aż 98% ankietowanych oceniło przestrzeganie praw pacjenta na poziomie bardzo dobrym i dobrym.

Wnioski:

1. W porównaniu z badaniami przeprowadzonymi w ubiegłym roku respondenci na bardzo wysokim poziomie oceniają obszar: **opieka lekarska , opieka pielęgniarska**
2. **Respondenci w 100 % uznali, że nasz Szpital jest godny polecenia.**
3. W marę możliwości nie należy łączyć sal męskich i damskich jednym węzłem sanitarnym.

Gdańsk, 01.09.2010 r.

Opracowała:  
*mgr Grażyna Stachowicz*  
Pełnomocnik ds. SZJ

Zatwierdził:  
*dr n. med. Jarosław Litwin*  
Dyrektor  
ZOZ dla Szkół Wyższych w Gdańsku