



Zespół Zakładów
Opieki Zdrowotnej
Szpital Śląski w Cieszynie

WYNIKI ANALIZY ANKIET SATYSFAKCJI PACJENTA PRZEPROWADZONEJ W ODDZIAŁACH ZESPOŁU ZAKŁADÓW OPIEKI ZDROWOTNEJ W CIESZYNIE W 2018R.

W Zespole Zakładów Opieki Zdrowotnej w Cieszynie corocznie prowadzone jest ankietowe Badanie satysfakcji pacjentów.

Celem badania jest pozyskanie wiedzy na temat oczekiwań, preferencji i opinii hospitalizowanych pacjentów z jakości uzyskanych świadczeń medycznych.

W 2018r. badanie zostało przeprowadzone w 16 oddziałach szpitalnych:

1. Oddział chirurgiczny dla dzieci,
2. Oddział chirurgiczny ogólny,
3. Oddział chirurgii urazowo - ortopedycznej,
4. Oddział chorób wewnętrznych,
5. Oddział dermatologiczny,
6. Oddział geriatryczny,
7. Oddział ginekologiczno - położniczy,
8. Oddział gruźlicy i chorób płuc,
9. Oddział nefrologiczny,
10. Oddział neurologiczny,
11. Oddział obserwacyjno - zakaźny,
12. Oddział okulistyczny,
13. Oddział otolaryngologiczny,
14. Oddział pediatryczny,
15. Oddział rehabilitacyjny,
16. Oddział urologiczny.

Zastosowane Ankiety Badania Satysfakcji Pacjenta (ABSP) są anonimowe. Wielkość próby ustalana jest na podstawie średniej liczby pacjentów hospitalizowanych w poszczególnych oddziałach w II kwartale, z czego badaniu podlega 50% pacjentów z uzyskanej średniej.

W przypadku oddziałów dla dzieci, ze względu na specyfikę oraz szczególny rodzaj pacjenta, jakim jest dziecko, ankietę wypełnia rodzic bądź opiekun prawny pacjenta.

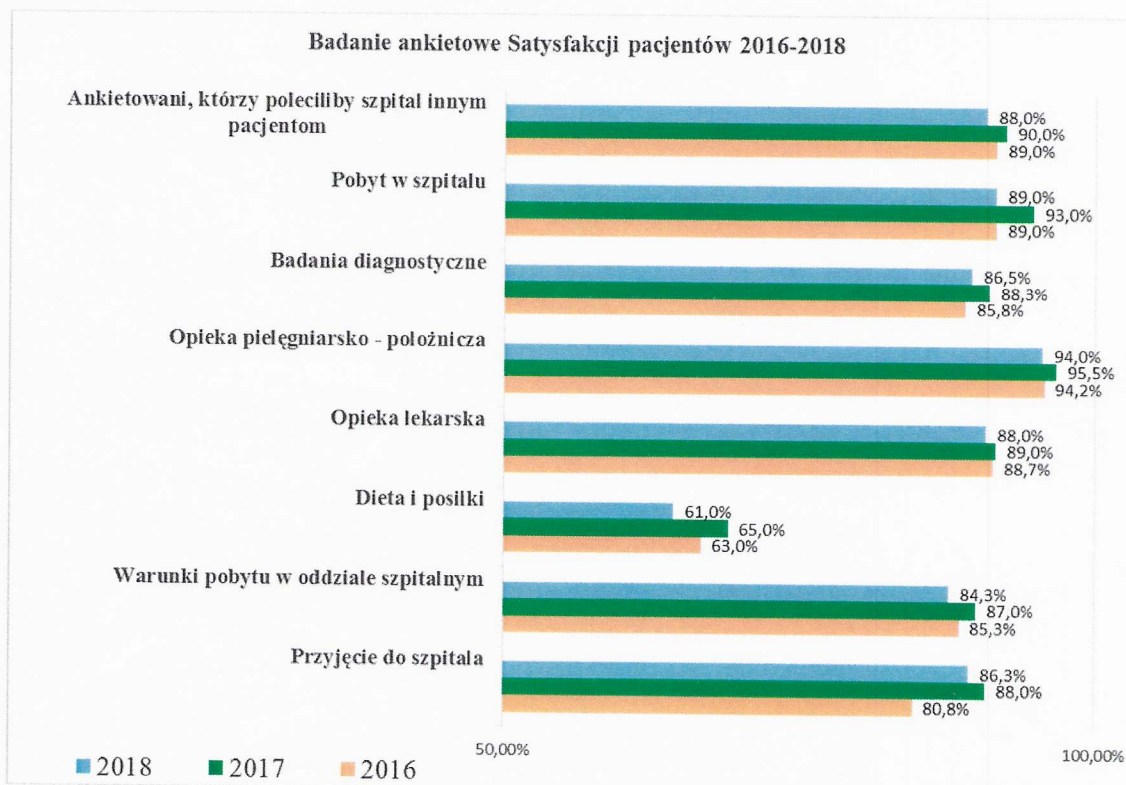
Kwestionariusz składający się z 8 części służy do badania opinii pacjentów w zakresie:

- *przyjęcia do szpitala (czas oczekiwania, szybkość załatwienia formalności, zachowanie personelu),*
- *pobytu w oddziale szpitalnym (warunki, dostęp do informacji, jakość posiłków),*
- *oceny opieki lekarskiej (leczenie, zachowanie, dostępność lekarzy, życzliwość),*
- *oceny opieki pielęgniarskiej (życzliwość, dostępność personelu, sprawność zabiegów),*
- *badan diagnostycznych (oceny badań),*
- *innych świadczeń (oceny przekazu niezbędnych informacji),*
- *wypisu ze szpitala (uzyskanie dodatkowych informacji),*
- *pytań otwartych, w których ankietowani mogli udzielić dodatkowych odpowiedzi i wyrazić swoje opinie.*

Identyfikacja potrzeb i preferencji pacjentów pozwala na uruchomienie procesu doskonalenia jakości w zakresie świadczonych usług. Opinia pacjentów biorących udział w badaniu ankietowym, jest bardzo cennym wskaźnikiem do podjęcia działań naprawczych w kierunku tych aspektów opieki, które pacjenci oceniają najniżej.

Uzyskane wyniki badań dla poszczególnych aspektów opieki w latach 2016 – 2018 zostały przedstawione w poniższej tabeli.

Ocenione aspekty opieki	2016	2017	2018
Przyjęcie do szpitala	80,8%	88,0%	86,3%
Warunki pobytu w oddziale szpitalnym	85,3%	87,0%	84,3%
Dieta i posiłki	63,0%	65,0%	61,0%
Opieka lekarska	88,7%	89,0%	88,0%
Opieka pielęgniarsko - położnicza	94,2%	95,5%	94,0%
Badania diagnostyczne	85,8%	88,3%	86,5%
Pobyt w szpitalu	89,0%	93,0%	89,0%
Ankietowani, którzy poleciliby szpital innym pacjentom	89,0%	90,0%	88,0%



Wyniki przeprowadzonej w 2018r. w ZZOZ w Cieszynie ankiety „*Satysfakcji pacjenta*“ wskazują, iż pomimo nieznacznego spadku ocen, poziom zadowolenia osób hospitalizowanych w naszym szpitalu z jakości udzielanych świadczeń medycznych i opieki zdrowotnej utrzymuje się na wysokim poziomie.

Ogólne zadowolenie pacjentów kształtowane jest przez różne czynniki. Znaczący jest etap przyjęcia do szpitala, podejście do pacjenta, nawiązanie z nim relacji oraz wprowadzenie w sytuację pobytu w szpitalu.

Dobra ocena przyjęcia do szpitala jest bardzo ważnym elementem, ponieważ to właśnie doświadczenie pacjenta przy przyjęciu do szpitala oraz poziom zadowolenia ma znaczący wpływ na dalszą opinię i ogólną ocenę. Kluczowe znaczenie ma sprawna organizacja pracy oraz rzetelne informacje, przekazane w sposób zrozumiały dla pacjenta.

Jak wynika z przeprowadzonego badania ocena „*bardzo dobra*“ i „*dobra*“ w zakresie **przyjęcia do szpitala** uległa spadkowi o 1,7%, w odniesieniu do 2017r.

W grupie ankietowanych **życzliwość lekarzy w czasie przyjęcia do szpitala** 86% oceniło „*bardzo dobrze*“ i „*dobrze*“ (w 2017r. – również 86%), „*średnio*“ 8% (w 2017r. – 7%) „*źle*“ 1% (w 2017r. – również 1%). Na zadane pytanie odpowiedzi nie udzieliło 5% respondentów.

Życzliwość pielęgniarek/położnych w czasie przyjęcia do szpitala 91% badanych oceniło „*bardzo dobrze*“ i „*dobrze*“ (w 2017r. – 93%), „*średnio*“ 4% (w 2017r. – 3%), „*źle*“ 0% (w 2017r. - 1%). Na zadane pytanie odpowiedzi nie udzieliło 5% respondentów. Wynik opinii dobrych jest niższy od uzyskanego w poprzednim badaniu o 2%.

37% stwierdziło, że oczekiwali **na przyjęcie do szpitala** do 15 minut, 23% oczekiwało do 30 minut, a 19% do godziny, 16% udzieliło odpowiedzi, że ich czas oczekiwania przekroczył godzinę, 5% nie udzieliło odpowiedzi na zadane pytanie.

Z podsumowania wynika, iż 79% pacjentów potwierdziło, że oczekiwali na przyjęcie do szpitala mniej niż godzinę. Odnotowany wynik jest wyższy o 6% od odnotowanego w ubiegłym badaniu (73%).

Oceniając **warunki pobytu w oddziałach szpitalnych** 84,3% ankietowanych oceniło ten aspekt pozytywnie (w 2017r. – 87%). Jest to wynik niższy o 2,7% w odniesieniu do 2017r.

Pacjenci ocenili „*bardzo dobrze*“ i „*dobrze*“:

- 95% uprzejmość i zachowanie sanitariuszy oraz salowych wobec chorych (w 2017r. – 97%),
- 94% możliwość odwiedzin (w 2017r. – 93%),
- 93% czystość sal w oddziałach (w 2017r. – 96%),
- 85% czystość sanitariatów w oddziałach szpitalnych (w 2017r. – 90%),
- 70% dostępność do telewizji (w 2017r. – 73%),
- 69% dostępność do telefonu (w 2017r. – 73%).

Jakość posiłków podawanych w oddziałach szpitalnych 61% ankietowanych oceniło „*bardzo dobrze*“ i „*dobrze*“ (w 2017r. – 65%), „*średnio*“ oceniło je 28% badanych (w 2017r. - 27%), natomiast 7% oceniło jakość posiłków „*źle*“ (w 2017r. – 6%).

Odnotowana ocena opinii dobrych jest o 4% niższa od uzyskanej w poprzednim badaniu.

Opiekę lekarską sprawowaną w ZZOZ w Cieszynie 88% ankietowanych oceniło „*bardzo dobrze*” i „*dobrze*”. Wynik jest niższy o 1% od uzyskanego w poprzednim badaniu (w 2017r. – 89%).

Ankietowani „*bardzo dobrze*” i „*dobrze*” ocenili:

- 93% życzliwość lekarza (w 2017r. – 94%),
- 90% dostępność lekarza w dzień (w 2017r. – 89%),
- 90% zrozumiały sposób wyrażania się przez lekarza (w 2017r. – 94%),
- 88% zapewnienie intymności podczas badania (w 2017r. – 91%),
- 87% ilość czasu poświęconego pacjentowi (w 2017r. – 88%),
- 86% ilość informacji przekazywanych na temat choroby i jej leczenia (w 2017r. – 85%),
- 81% dostępność lekarza po południu i w nocy (w 2017r. – 82%).

Opiekę pielęgniarsko - położniczą sprawowaną nad pacjentem w szpitalu 94,0% ankietowanych oceniło „*bardzo dobrze*” i „*dobrze*”. Jest to wynik niższy o 1,5% od uzyskanego w 2017r.

Ankietowani „*bardzo dobrze*” i „*dobrze*” ocenili:

- 95% dostępność pielęgniarek/położnych w dzień (w 2017r. – 96%),
- 95% szybkość reagowania pielęgniarki/położnej na wezwanie (w 2017r. – 94%),
- 95% sprawność wykonywanych zabiegów (w 2017r. – 96%),
- 94% dostępność pielęgniarek/położnych po południu i w nocy (w 2017r. – 96%),
- 93% reakcję pielęgniarek/położnych na prośby chorych (w 2017r. – 95%),
- 92% życzliwość pielęgniarek/położnych (w 2017r. – 96%).

Badania diagnostyczne 86,5% ankietowanych oceniło „*bardzo dobrze*” i „*dobrze*”. Wynik jest niższy o 2,1% od uzyskanego w poprzednim badaniu (w 2017r. – 88,3%).

Ankietowani „*bardzo dobrze*” i „*dobrze*” ocenili:

- 94% uprzejmość personelu gabinetów zabiegowych (w 2017r. – 95%),
- 85% długość czasu oczekiwania na badanie (w 2017r. – 86%),
- 84% możliwość eliminacji bólu w trakcie badania (w 2017r. – 86%),
- 83% objaśnienia wyniku badania (w 2017r. – 86%).

W gronie respondentów **pobyt w naszym szpitalu** „*bardzo dobrze*” i „*dobrze*” oceniło 89% badanych (w 2017r. – 93%), „*średnio*” oceniło go 6% (w 2017r. – 4%), „*źle*” - 1% (w 2017r. – 0%), natomiast 5% (w 2017r. – 3%), nie udzieliło odpowiedzi na zadane pytanie.

Powyższy wynik wskazuje na spadek o 4% bardzo dobrej oceny pobytu w naszym szpitalu w odniesieniu do 2017r.

88% ankietowanych poleciłoby nasz szpital innym pacjentom (w 2017r. – 90%), 4% odpowiedziało „*nie*” (w 2017r. – 3%), a 8% (w 2017r. – 7%) nie udzieliło odpowiedzi.

Odnotowane w badaniu negatywne opinie pacjentów, są dla nas wskazówką kierunku poprawy, bowiem to dobro pacjenta, jego zdrowie, zadowolenie i satysfakcja z udzielonej pomocy i opieki jest celem kompleksowych działań całości personelu ZZOZ w Cieszynie.

Mając powyższe na uwadze oraz fakt, że oczekiwania pacjentów ulegają zmianie, stale prowadzimy monitoring wszystkich czynników wpływających na zadowolenie pacjenta

i podejmujemy działania, których celem jest nieustanne doskonalenie jakości opieki i udzielanie świadczeń medycznych na coraz wyższym poziomie.

W pytaniach otwartych, które pozwoliły ankietowanym uzupełnić swoje wypowiedzi uzyskaliśmy informacje, jakie znaczenie dla satysfakcji pacjentów mają poszczególne aspekty opieki. Dla badanych bardzo ważny okazał się aspekt funkcjonalny szpitala, kompetencje personelu, jakość świadczonych usług, troska oraz życzliwe podejście do pacjenta, uprzejmość i zrozumienie. Ankietowani pozytywnie wypowiadali się o warunkach pobytu na oddziałach i tylko nieliczne wypowiedzi wskazywały na utrudnienia, z jakimi spotkali się w czasie pobytu w oddziale.

Najliczniejsza grupa badanych deklarowała zadowolenie z uprzejmości, grzeczności i cierpliwości personelu wobec pacjentów.

Druga pod względem liczebności grupa formułowała pozytywne oceny przebiegu leczenia, oceniając wysoko pracę lekarzy, pielęgniarek i położnych, ich profesjonalizm oraz postawę wobec chorych.

Trzecia grupa respondentów wyraziła swoje zadowolenie z pobytu w szpitalu, bez podawania dodatkowych argumentów poza udzielonymi odpowiedziami zawartymi w ankiecie.

Nadmienić należy, iż poza danymi uzyskanymi w *Ankiecie Satysfakcji Pacjentów* źródłem informacji są pisma pacjentów, wpływające do ZZOZ w Cieszynie oraz liczne rozmowy telefoniczne, w których pacjenci wyrażają swoje pozytywne opinie, dziękują za uzyskaną pomoc, jakość udzielanych świadczeń, profesjonalizm i życzliwość personelu.

SPECJALISTA
ds. jakości i praw pacjenta


Danuta Zwierz

DYREKTOR
Zespołu Zakładów Opieki Zdrowotnej
w Cieszynie


Czesław Płygawko