



RAPORT

Ocena opinii Pacjentów poradni UDSK w Białymstoku - 2021 rok

I. Wstęp

Uniwersytecki Dziecięcy Szpital Kliniczny w Białymstoku (UDSK) cyklicznie prowadzi badania ankietowe wśród Pacjentów i ich Opiekunów. Badanie służy uzyskaniu wiedzy na temat ich oczekiwań, preferencji i doświadczeń. Informacje te umożliwiają określenie przyczyn ewentualnego braku zadowolenia z uzyskanych usług medycznych i określenie mocnych stron funkcjonowania UDSK. Efektem oceny opinii Pacjentów są zaplanowane i wdrażane działania naprawcze.

Corocznie przeprowadzane badanie satysfakcji Pacjenta istotnie przyczynia się do poprawy jakości oferowanych świadczeń oraz do poprawy warunków pobytu i obsługi Pacjentów i ich Opiekunów. Badanie stanowi również jeden z elementów funkcjonującego w Szpitalu Systemu kontroli zarządczej.

II. Sposób realizacji badania

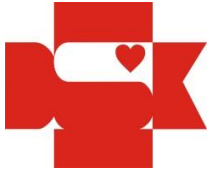
Przyjęta metodologia realizacji badania spełnia następujące warunki:

- 1) uwzględnia dobrowolną partycypację Pacjentów ze wszystkich poradni z zastrzeżeniem, że ankietowanymi biorącymi udział w badaniu są Opiekunowie Pacjentów,
- 2) uwzględnia metody i techniki badawcze dostosowane do specyfiki poradni oraz zapewniające odpowiednią wielkość grupy badanej i istotny poziom zwrotności,
- 3) pozwala Pacjentom (ich Opiekunom) na swobodne wypowiedzianie się,
- 4) uwzględnia realizację badań zgodnie z etyką badawczą i profesjonalnym podejściem do przeprowadzenia badań i analizy ich wyników,
- 5) zapewnia kierownictwu i personelowi informację zwrotną o wynikach badań i wnioskach.

Badanie ankietowe opinii Pacjentów przeprowadzono w okresie od 1 do 23 października 2021 roku na zasadzie dystrybucji ankiet drogą elektroniczną wśród osób, które wyraziły zgodę na udział w badaniu. Zasady dystrybucji ankiet określa „Instrukcja wysyłania linku do ankiety satysfakcji pacjenta”. Ankietowani wypełnili łącznie 443 ankiety, w tym 99 przypadkach ankiety zostały rozpoczęte, ale nie ukończono odpowiedzi na wszystkie pytania. W analizie wyników uwzględniono 199 ankiet wypełnionych w całości.

Liczba ankiet wypełnionych w bieżącym badaniu jest nieznacznie niższa niż w poprzednich latach (233 ankiety w 2020 roku). Pomimo szeregu zaplanowanych i zrealizowanych działań nie udało się zwiększyć liczby wypełnionych ankiet: pozyskanie zgód na udział w ankietach elektronicznych od dużej grupy osób, informacja o badaniu ankietowym na stronie internetowej i w mediach społecznościowych, przesłanie specjalnych wiadomości mail w sprawie ankiet, bieżące monitorowanie zwrotności i przesyłanie wiadomości przypominających o ankiecie. Negatywny wpływ na liczbę ankiet mogło mieć połączenie wiadomości mail w sprawie ankiet Pacjentów poradni z ankietami Pacjentów hospitalizowanych.

W 2021 roku zakres i treść ankiety została nieznacznie zmodyfikowana w odniesieniu do poprzedniego badania ankietowego, m.in. poprzez dodanie pytań otwartych o rejestrację telefoniczną oraz o pozytywne elementy funkcjonowania Szpitala. Utrzymanie zbliżonego zakresu pytań w kolejnych latach umożliwia porównanie wyników z bieżącego roku z poprzednimi badaniami.

	SPRAWOZDANIE		Nr	
	Ocena opinii Pacjentów poradni UDSK w Białymstoku - 2021 rok.		Stron	6
	Data: 06.12.2021		Strona	2

III. Wyniki ankiet

Ankieta składała się z 43 pytań. Trzydzieści dwa pytania odnosiły się do istotnych obszarów związanych z wizytą w poradni: rejestracja, warunki panujące w poradni opieka pielęgniarska, opieka lekarska, gabinet zabiegowy, Zakład Diagnostyki Obrazowej. Cztery pytania podsumowujące odnosiły się do ogólnej oceny Szpitala w tym do udzielania świadczeń zdrowotnych. Ankietowani mogli dokonać oceny w pięciostopniowej skali: „bardzo dobrze”, „dobrze”, „przeciętnie”, „źle”, „bardzo źle”. Dwa ostatnie punkty ankiety umożliwiały przekazanie dowolnych uwag na temat funkcjonowania Szpitala. Treść ankiety została opracowana w uzgodnieniu z Zespołem ds. Jakości Świadczeń Zdrowotnych w UDSK.

Ankieta obejmowała ponadto jedno pytanie socjodemograficzne o wiek pacjenta (nie stwierdzono bezpośredniej korelacji pomiędzy wiekiem pacjenta a odsetkiem odpowiedzi pozytywnych i negatywnych na kolejne pytania) i cztery pytania techniczne (np. nazwa poradni, badanie w Zakładzie Diagnostyki Obrazowej).

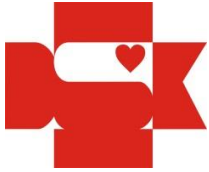
Rejestracja poradni specjalistycznych

Odpowiedzi pozytywne – „bardzo dobrze” i „dobrze” – na pytania dotyczące rejestracji z odniesieniem do poprzedniego badania ankietowego:

Lp.	Pytanie	Odpowiedzi pozytywne w bieżącym badaniu	Odpowiedzi pozytywne na analogiczne pytania w poprzednim badaniu
1	Jak Pani/Pan ocenia możliwość e-rejestracji?	62,0%	89%
2	Jak Pani/Pan ocenia możliwość rejestracji poprzez e-mail?	64,2%	-
3	Jak pani/Pan ocenia możliwość rejestracji telefonicznej?	37,5%	79%
4	Jak pani/Pan ocenia szybkość załatwienia formalności podczas rejestracji?	77,0%	94%
5	Jak pani/Pan ocenia jakość otrzymanych podczas rejestracji informacji	86,7%	94%
6	Jak pani/Pan ocenia uprzejmość personelu rejestracji?	81,2%	96%

Warunki panujące w Poradni

Odpowiedzi pozytywne – „bardzo dobrze” i „dobrze” – na pytania dotyczące warunków panujących w Poradni z odniesieniem do poprzedniego badania ankietowego:

	SPRAWOZDANIE		Nr	
	Ocena opinii Pacjentów poradni UDSK w Białymstoku - 2021 rok.		Stron	6
			Strona	3
Data: 06.12.2021				

Lp.	Pytanie	Odpowiedzi pozytywne w bieżącym badaniu	Odpowiedzi pozytywne na analogiczne pytania w poprzednim badaniu
1	Warunki panujące w poradni	64,8%	88%
2	Oznakowanie gabinetów	62,2%	96%
3	Czystość w poczekalni/WC	64,8%	92%
4	Dostępność toalet	65,8%	88%

Opieka pielęgniarska

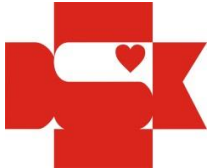
Odpowiedzi pozytywne – „bardzo dobrze” i „dobrze” – na pytania dotyczące opieki pielęgniarskiej z odniesieniem do poprzedniego badania ankietowego:

Lp.	Pytanie	Odpowiedzi pozytywne w bieżącym badaniu	Odpowiedzi pozytywne na analogiczne pytania w poprzednim badaniu
1	Uprzejmość i życzliwość pielęgniarek	75,0%	98%
2	Staranność i zaangażowanie podczas zabiegów wykonywanych przez pielęgniarki	79,9%	98%
3	Informacje uzyskane od pielęgniarek	77,4%	97%
4	Poszanowanie prywatności podczas zabiegów pielęgniarskich	79,4%	99%

Opieka lekarska

Odpowiedzi pozytywne – „bardzo dobrze” i „dobrze” – na pytania dotyczące opieki lekarskiej z odniesieniem do poprzedniego badania ankietowego:

Lp.	Pytanie	Odpowiedzi pozytywne w bieżącym badaniu	Odpowiedzi pozytywne na analogiczne pytania w poprzednim badaniu
1	Uprzejmość i życzliwość lekarza prowadzącego	83,4%	96%

	SPRAWOZDANIE		Nr	
	Ocena opinii Pacjentów poradni UDSK w Białymstoku - 2021 rok.		Stron	6
	Data: 06.12.2021		Strona	4

2	Zainteresowanie lekarza Pacjentami	81,4%	96%
3	Informacje przekazane przez lekarza o przebiegu choroby, sposobie leczenia, profilaktyce	84,9%	95%
4	Poszanowanie prywatności podczas wizyty, badań lekarskich	89,4%	98%

Gabinet zabiegowy

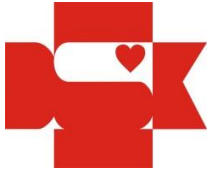
Odpowiedzi pozytywne – „bardzo dobrze” i „dobrze” – na pytania dotyczące Gabinetu Zabiegowego z odniesieniem do poprzedniego badania ankietowego:

Lp.	Pytanie	Odpowiedzi pozytywne w bieżącym badaniu	Odpowiedzi pozytywne na analogiczne pytania w poprzednim badaniu
1	Sprawność rejestracji do gabinetu zabiegowego	74,3%	-
2	Jakość otrzymanych informacji podczas rejestracji do gabinetu zabiegowego	76,2%	-
3	Uprzejmość i życzliwość rejestracji do gabinetu zabiegowego	78,9%	-
4	Uprzejmość i życzliwość pielęgniarek w gabinecie zabiegowym	75,2%	99%
5	Sprawność pielęgniarek w gabinecie zabiegowym	84,4%	97%
6	Staranność i zaangażowanie podczas zabiegów wykonywanych przez pielęgniarki w gabinecie zabiegowym	86,3%	98%
7	Informacje uzyskane od pielęgniarek w gabinecie zabiegowym	80,7%	91%

Zakład Diagnostyki Obrazowej

Odpowiedzi pozytywne – „bardzo dobrze” i „dobrze” – na pytania dotyczące Zakładu Diagnostyki Obrazowej z odniesieniem do poprzedniego badania ankietowego:

Lp.	Pytanie	Odpowiedzi pozytywne w bieżącym badaniu	Odpowiedzi pozytywne na analogiczne pytania w poprzednim badaniu
-----	---------	---	--

	SPRAWOZDANIE		Nr	
	Ocena opinii Pacjentów poradni UDSK w Białymstoku - 2021 rok.		Stron	6
			Strona	5
Data: 06.12.2021				

1	Sprawność rejestracji w Zakładzie Diagnostyki Obrazowej	78,9%	92%
2	Uprzejmość i życzliwość personelu rejestracji w Zakładzie Diagnostyki Obrazowej	76,0%	94%
3	Jakość informacji udzielanych przez personel rejestracji w Zakładzie Diagnostyki Obrazowej	77,4%	94%
4	Czas oczekiwania na wyznaczony termin badania w Zakładzie Diagnostyki Obrazowej	62,0%	82%
5	Jakość informacji udzielanych przez pracowników Zakładu Diagnostyki Obrazowej o sposobie przygotowania i wykonania zabiegu	78,9%	91%
6	Zapewnienie poczucia intymności podczas badań w Zakładzie Diagnostyki Obrazowej	90,2%	98%
7	Pomoc personelu Zakładu Diagnostyki Obrazowej wykonującego badania w razie konieczności	85,9%	98%

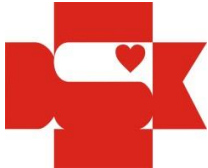
Podsumowanie ankiety

Odpowiedzi pozytywne („bardzo dobrze”, „dobrze”, „tak” oraz „nie” dla pytania o nieetyczne postępowanie) na pytania podsumowujące ankietę z odniesieniem do poprzedniego badania ankietowego:

Lp.	Pytanie	Odpowiedzi pozytywne w bieżącym badaniu	Odpowiedzi pozytywne na analogiczne pytania w poprzednim badaniu
1	Czy spotkał/a się Pan/Pani z przypadkami nieetycznego postępowania w trakcie kontaktów z poradniami UDSK?	94,5%	99%
2	Jak Pani/Pan ocenia wprowadzone w poradniach zmiany w związku z SARS-CoV-2?	60,3%	83%
3	Jak Pani/Pan ocenia udzielanie świadczeń zdrowotnych w naszej placówce?	76,3%	96%
4	Czy gdyby to było konieczne z uwagi na stan dziecka, polecił/aby Pan/Pani leczenie w naszych Poradniach rodzinie, znajomym?	87,9%	99%

IV. Analiza wyników ankiet

Podsumowanie wyników badania ankietowego wskazuje na dosyć wysoki udział ocen pozytywnych („bardzo dobrze”, „dobrze”) dla każdego z analizowanych **obszarów funkcjonowania poradni**:

	SPRAWOZDANIE		Nr	
	Ocena opinii Pacjentów poradni UDSK w Białymstoku - 2021 rok.		Stron	6
			Strona	6
Data: 06.12.2021				

	2021	2020
▪ rejestracja:	68%	90%
▪ warunki panujące w poradni:	64%	91%
▪ opieka pielęgniarska:	78%	98%
▪ opieka lekarska:	85%	96%
▪ gabinet zabiegowy:	80%	96%
▪ Zakład Diagnostyki Obrazowej:	78%	92%

Najlepiej oceniony obszar to opieka lekarska. Wyraźnie słabsze oceny niż w poprzednim roku uzyskały w zasadzie wszystkie obszary. Najsłabiej oceniony został podobszar „możliwość rejestracji telefonicznej” – 37,5% odpowiedzi pozytywnych i dodatkowe 16% odpowiedzi neutralne („przeciętnie”). W poprzednim badaniu ankietowym odpowiedzi pozytywne stanowiły 79%.

Pozostałe pytania, na które uzyskano poniżej 75% pozytywnych odpowiedzi:

1. Jak Pani/Pan ocenia możliwość e-rejestracji? – 62% (dodatkowe 21,3% to odpowiedzi neutralne)
2. Jak Pani/Pan ocenia możliwość rejestracji poprzez e-mail? – 64,2% (dodatkowe 13,6% to odpowiedzi neutralne)
3. Warunki panujące w poradni, Oznakowanie gabinetów, Czystość w poczekalni/WC, Dostępność toalet – od 62,2% do 65,8% (dodatkowe 24,6% – 29,1% to odpowiedzi neutralne)
4. Sprawność rejestracji do gabinetu zabiegowego – 74,3% (dodatkowe 16,5% to odpowiedzi neutralne)
5. Czas oczekiwania na wyznaczony termin badania w Zakładzie Diagnostyki Obrazowej – 62% (dodatkowe 23,9% to odpowiedzi neutralne)
6. Jak Pani/Pan ocenia wprowadzone w poradniach zmiany w związku z SARS-CoV-2? – 60,3% (dodatkowe 30,7% to odpowiedzi neutralne)

Uwagi przekazane przez ankietowanych w ramach odpowiedzi na **pytania otwarte**, bezpośrednio wskazują na konkretne powody przyznania stosunkowo niskich ocen w niektórych obszarach. Po przeanalizowaniu wszystkich wyników i sugestii szpital będzie dążyć do zmian w obszarach, które zostały ocenione najniżej, a tym samym oferowania usług medycznych na najwyższym poziomie.

Kolejne badanie satysfakcji pacjentów **zostanie zrealizowane w 2022 roku**. Sposób realizacji badania oraz treść ankiety zostanie przeanalizowana i dostosowana do potrzeb.