



RAPORT

Ocena opinii pacjentów hospitalizowanych w oddziałach/klinikach UDSK w Białymstoku - 2021 rok

I. Wstęp

Uniwersytecki Dziecięcy Szpital Kliniczny w Białymstoku (UDSK) prowadzi cykliczne badania ankietowe wśród Pacjentów i ich Opiekunów. Badania służą uzyskaniu wiedzy na temat ich oczekiwań, preferencji i doświadczeń. Analiza uzyskanych informacji umożliwi określenie przyczyn ewentualnego braku zadowolenia z uzyskanych usług medycznych i jednocześnie określenie mocnych stron funkcjonowania UDSK w Białymstoku. Efektem oceny opinii pacjentów jest zaplanowanie i wdrażane działań naprawczych.

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 oddziałów/klinik z zastrzeżeniem, że ankietowanymi biorącymi udział w badaniu są Opiekunowie Pacjentów,
- 2) uwzględnia metody i techniki badawcze dostosowane do specyfiki oddziałów/klinik 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 528 ankiet, w tym 158 przypadkach ankiety zostały rozpoczęte, ale nie ukończono odpowiedzi na wszystkie pytania. W analizie wyników uwzględniono 370 ankiet wypełnionych w całości.

Liczba ankiet wypełnionych w bieżącym badaniu jest znacznie wyższa niż w poprzednich latach (74 ankiety w 2020 roku). Przyczyniło się do tego szereg zaplanowanych i zrealizowanych działań: 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.

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

	SPRAWOZDANIE		Nr	
	Ocena opinii pacjentów hospitalizowanych w oddziałach/klinikach UDSK w Białymstoku - 2021 rok.		Stron	7
			Strona	2
Data: 06.12.2021				

III. Wyniki ankiet

Ankieta składała się z 44 pytań. Trzydzieści cztery pytania odnosiły się do istotnych obszarów związanych z hospitalizacją pacjenta: przyjęcie, pobyt w klinice/oddziale, opieka personelu pielęgniarskiego i lekarskiego, opieka lekarza anestezjologa, Zakład Diagnostyki Obrazowej. Trzy pytania podsumowujące odnosiły się do ogólnej oceny Szpitala w tym do udzielania świadczeń zdrowotnych. Ankietowani mogli dokonać oceny w dwustopniowej („tak”, „nie”) i 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. tryb przyjęcia, nazwa kliniki).


Proces przyjęcia pacjenta do szpitala

Odpowiedzi pozytywne („bardzo dobrze”, „dobrze”, „tak”) na pytania dotyczące procesu przyjęcia pacjenta do szpitala z odniesieniem do poprzedniego badania ankietowego:


Lp.	Pytanie	Odpowiedzi pozytywne w bieżącym badaniu	Odpowiedzi pozytywne w poprzednim badaniu
1	Jak Pani/Pan ocenia uprzejmość personelu rejestrującego pacjenta w Rejestracji Przyjęć Planowych/ w SOR?	83,6%	84%
2	Jak Pani/Pan ocenia warunki w Rejestracji Przyjęć Planowych/ w SOR (np. wystarczająca przestrzeń, miejsca do siedzenia, czystość, dostęp do toalety)?	80,8%	82%
3	Jak Pani/Pan ocenia prowadzone w Rejestracji/ w SOR działania w związku z SARS-CoV-2?	79,8%	74%
4	Czy rejestracja do szpitala przebiegała sprawnie?	90,3%	85%
5	Czy przy przyjęciu nagłym do szpitala otrzymaliście Państwo informacje na temat przewidywanego oczekiwania dziecka na badanie?	41,7%	83%
6	Czy lekarze w SOR byli życzliwi, okazywali zrozumienie i zainteresowanie?	86,8%	88%
7	Czy pielęgniarki/ratownicy medyczni w SOR byli życzliwi, okazywali zrozumienie i zainteresowanie?	87,1%	89%
8	Czy w trakcie badania w SOR zostały zapewnione dziecku warunki prywatności/intymności?	92,3%	93%

Pobyt pacjenta w klinice/oddziale

Odpowiedzi pozytywne („bardzo dobrze”, „dobrze”, „tak”) na pytania dotyczące pobytu pacjenta w klinice/oddziale z odniesieniem do poprzedniego badania ankietowego:

	SPRAWOZDANIE		Nr	
	Ocena opinii pacjentów hospitalizowanych w oddziałach/klinikach UDSK w Białymstoku - 2021 rok.		Stron	7
			Strona	3
Data: 06.12.2021				

Lp.	Pytanie	Odpowiedzi pozytywne w bieżącym badaniu	Odpowiedzi pozytywne w poprzednim badaniu
1	Jak Pani/Pan ocenia czystość, ład i porządek w klinice/oddziale?	79,8%	92%
2	Jak Pani/Pan ocenia wyposażenie zaplecza socjalnego dla rodziców (np.: dostęp do lodówki, kuchenki mikrofalowej, czajnika, sanitariatów)?	61,4%	69%
3	Jak Pani/Pan ocenia jakość podawania posiłków (smak, urozmaicenie)?	42,5%	72%
4	Czy miał/a Pan/Pani możliwość korzystania z usług duszpasterskich?	42,9%	80%
5	Czy miał/a Pan/Pani zapewniony dostęp do wsparcia pracownika socjalnego w zakresie trudnych sytuacji życiowych i rozwiązywania pilnych spraw socjalno-bytowych?	15,4%	81%
6	Czy dziecko i/lub Pan/i zostaliście poinformowani o prawach pacjenta lub czy mieliście możliwość zapoznania się z prawami pacjenta?	69,2%	82%
7	Czy dziecko i/lub Pan/i mieliście możliwość zapoznania się z obowiązującym w klinice/oddziale regulaminem porządkowym?	78,9%	91%
8	Czy dziecko i/lub Pan/Pani zostaliście zapoznani z topografią kliniki/oddziału (wskazano gdzie znajduje się pokój lekarski, gabinet zabiegowy, WC, łazienka, inne pomieszczenia)?	67,3%	88%
9	Czy badanie dziecka/wykonywane zabiegi/udzielanie informacji przez personel medyczny kliniki odbywało się z poszanowaniem prywatności/ intymności?	82,2%	92%
10	Czy miał/a Pan/Pani możliwość uczestniczenia w badaniach i drobnych zabiegach wykonywanych u dziecka?	83,8%	89%
11	Jak Pani/Pan ocenia prowadzone w klinice/oddziale działania w związku z SARS-CoV-2?	72,7%	72%

	SPRAWOZDANIE		Nr	
	Ocena opinii pacjentów hospitalizowanych w oddziałach/klinikach UDSK w Białymstoku - 2021 rok.		Stron	7
			Strona	4
Data: 06.12.2021				

Opieka pielęgniarska


Odpowiedzi pozytywne („bardzo dobrze”, „dobrze”, „tak”) na pytania dotyczące opieki pielęgniarskiej z odniesieniem do poprzedniego badania ankietowego:

Lp.	Pytanie	Odpowiedzi pozytywne w bieżącym badaniu	Odpowiedzi pozytywne w poprzednim badaniu
1	Czy miał/a Pan/Pani możliwość identyfikacji personelu pielęgniarskiego (przedstawienie się pielęgniarki, identyfikatory)?	59,5%	81%
2	Czy personel pielęgniarki zwracał się do Pani/Pana oraz dziecka z szacunkiem i życzliwością?	85,4%	98%
3	Czy personel pielęgniarki był dostępny, gdy potrzebował/a Pan/Pani pomocy przy dziecku?	88,4%	92%
4	Czy otrzymywał/a Pan/Pani od pielęgniarki informacje o celu, sposobie przygotowania dziecka i przebiegu wykonywanych zabiegów?	81,6%	93%

Opieka lekarska

Odpowiedzi pozytywne („bardzo dobrze”, „dobrze”, „tak”) na pytania dotyczące opieki lekarskiej z odniesieniem do poprzedniego badania ankietowego:

Lp.	Pytanie	Odpowiedzi pozytywne w bieżącym badaniu	Odpowiedzi pozytywne w poprzednim badaniu
1	Czy lekarz opiekujący się Pana/ Pani dzieckiem przedstawił się z imienia i nazwiska/nosił identyfikator?	87,8%	87%
2	Czy otrzymał/a Pan/Pani od lekarza informacje na temat planowanego przebiegu leczenia i diagnozowania dziecka?	88,9%	96%
3	Czy lekarz udzielał informacji w sposób dla Pana/ Pani zrozumiały?	92,4%	96%
4	Czy w sytuacji nagłego pogorszenia stanu dziecka miał/a Pan/ Pani możliwość kontaktu z lekarzem?	86,5%	90%
5	Czy lekarz zwracał się do Pana/ Pani z szacunkiem i życzliwością?	93,0%	96%
6	Czy w dniu wypisu otrzymał/a Pan/ Pani informacje o kontynuacji leczenia, postępowania z dzieckiem po leczeniu?	97,3%	94%

	SPRAWOZDANIE		Nr	
	Ocena opinii pacjentów hospitalizowanych w oddziałach/klinikach UDSK w Białymstoku - 2021 rok.		Stron	7
			Strona	5
Data: 06.12.2021				

Zakład Diagnostyki Obrazowej

Odpowiedzi pozytywne („bardzo dobrze”, „dobrze”, „tak”) na pytania dotyczące Zakładu Diagnostyki Obrazowej z odniesieniem do poprzedniego badania ankietowego:

Lp.	Pytanie	Odpowiedzi pozytywne w bieżącym badaniu	Odpowiedzi pozytywne w poprzednim badaniu
1	Czy pracownik Zakładu Diagnostyki Obrazowej okazywał życzliwość i uprzejmość podczas wykonywania badania?	92,5%	82%
2	Czy pracownik Zakładu Diagnostyki Obrazowej udzielał informacji w sposób dla Pani/ Pana zrozumiały?	91,9%	-
3	Czy w trakcie badania radiologicznego dziecko miało zapewnione warunki intymności/prywatności?	96,8%	82%

Opieka lekarza anestezjologa


Odpowiedzi pozytywne („bardzo dobrze”, „dobrze”, „tak”) na pytania dotyczące opieki lekarza anestezjologa z odniesieniem do poprzedniego badania ankietowego:

Lp.	Pytanie	Odpowiedzi pozytywne w bieżącym badaniu	Odpowiedzi pozytywne w poprzednim badaniu
1	Czy lekarz anestezjolog podczas badania dziecka zwracał się do Pani/ Pana oraz dziecka z szacunkiem i życzliwością?	92,5%	96%
2	Czy lekarz anestezjolog udzielał informacji na temat znieczulenia w sposób dla Pana/ Pani zrozumiały?	89,4%	96%

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 w poprzednim badaniu
1	Czy spotkał/a się Pan/Pani z przypadkami nieetycznego postępowania w trakcie hospitalizacji w naszej placówce?	85,9%	98%

	SPRAWOZDANIE		Nr	
	Ocena opinii pacjentów hospitalizowanych w oddziałach/klinikach UDSK w Białymstoku - 2021 rok.		Stron	7
			Strona	6
Data: 06.12.2021				

2	Jak Pani/Pan ocenia udzielanie świadczeń zdrowotnych w naszej placówce? <i>Ocena: neutralna 18,9%, negatywna 5,4%</i>	75,7%	92%
3	Czy gdyby to było konieczne z uwagi na stan dziecka, polecił/aby Pani/Pan leczenie w naszym szpitalu rodzinie, znajomym?	84,6%	92%

IV. Analiza wyników ankiet

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


	2021	2020
▪ przyjęcie pacjenta do szpitala:	80%	85%
▪ pobyt pacjenta w klinice/oddziale:	63%	90%
▪ opieka pielęgniarska:	79%	91%
▪ opieka lekarska:	91%	93%
▪ Zakład Diagnostyki Obrazowej:	94%	82%
▪ opieka lekarza anestezjologa:	91%	96%

Pytania, na które uzyskano **poniżej 50% pozytywnych odpowiedzi** w odniesieniu do całego Szpitala:

1. Czy przy przyjęciu nagłym do szpitala otrzymaliście Państwo informacje na temat przewidywanego oczekiwania dziecka na badanie? – 41,7%
2. Jak Pani/Pan ocenia jakość podawania posiłków (smak, urozmaicenie)? – 42,5% (dodatkowe 36,2% to odpowiedzi neutralne)
3. Czy miał/a Pan/Pani możliwość korzystania z usług duszpasterskich? – 42,9%
4. Czy miał/a Pan/Pani zapewniony dostęp do wsparcia pracownika socjalnego w zakresie trudnych sytuacji życiowych i rozwiązywania pilnych spraw socjalno-bytowych? – 15,4%

Pytania, na które uzyskano **poniżej 75% i powyżej 50% pozytywnych odpowiedzi:**

1. Jak Pani/Pan ocenia wyposażenie zaplecza socjalnego dla rodziców (dostęp do lodówki, kuchenki mikrofalowej, czajnika, sanitariatów)? – 61,4% (dodatkowe 23,2% to odpowiedzi neutralne)
2. Czy dziecko i/lub Pan/i zostaliście poinformowani o prawach pacjenta lub czy mieliście możliwość zapoznania się z prawami pacjenta? – 69,2%
3. Czy dziecko i/lub Pan/Pani zostaliście zapoznani z topografią kliniki/oddziału (wskazano gdzie znajduje się pokój lekarski, gabinet zabiegowy, WC, łazienka, inne pomieszczenia)? – 67,3%
4. Czy miał/a Pan/Pani możliwość identyfikacji personelu pielęgniarskiego (przedstawienie się pielęgniarki, identyfikatory)? – 59,5%
5. Jak Pani/Pan ocenia prowadzone w klinice/oddziale działania w związku z SARS-CoV-2? – 72,7%

	SPRAWOZDANIE		Nr	
	Ocena opinii pacjentów hospitalizowanych w oddziałach/klinikach UDSK w Białymstoku - 2021 rok.		Stron	7
			Strona	7
Data: 06.12.2021				

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.