

**Ankieta satysfakcji dotycząca dostępności w UDSK dla osób ze szczególnymi potrzebami
przeprowadzona w styczniu i w lutym 2023 r.**

Spis treści

Wstęp.....	1
Sposób realizacji badania	1
Wyniki	1
Podsumowanie	8

Wstęp

W Uniwersyteckim Dziecięcym Szpitalu Klinicznym im. L. Zamenhofa w Białymstoku (dalej UDSK) przeprowadzono badania ankietowe wśród pracowników oraz pacjentów i ich opiekunów.

Badania mają służyć pozyskaniu wiedzy na temat dostępności UDSK dla potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami. Posłużą one do zidentyfikowania ewentualnych braków w dostępności, a także określenia oczekiwań preferencji osób ankietowanych. Efektem oceny opinii pacjentów jest zaplanowanie i wdrażane działań naprawczych.

Sposób realizacji badania

Ankieta została przeprowadzona w oparciu o formularz przygotowany przez Koordynatora ds. dostępności UDSK. Badanie ankietowe opinii pacjentów zostały przeprowadzone w okresie od 26 stycznia do 17 lutego 2023 r. na zasadzie dystrybucji linku do ankiety drogą elektroniczną. Poza tym, link został udostępniony na profilu Facebook UDSK. Ankietowani wypełnili łącznie 100 ankiet.

Wyniki

Ankieta składała się z 23 pytań, 21 zamkniętych i 2 otwartych. Pytania 1-4 dotyczyły osoby ankietowanej, kolejne - oceny dostępności UDSK, natomiast dwa ostatnie pytania (22 i 23) były otwarte, w których respondenci mogli przedstawić swoje sugestie i uwagi co do poprawy dostępności w UDSK.

Pytania odnosiły się do istotnych obszarów związanych dostępnością UDSK. Obejmowały przede wszystkim dostępność architektoniczną oraz widoczność: parkingu, wejść do budynku, ciągów komunikacyjnych pionowych oraz poziomych, toalet, sal chorych, rejestracji Poradni Specjalistycznych, jak również widoczność oznaczeń w budynku i na zewnątrz oraz dostęp psów asystujących do budynku UDSK.

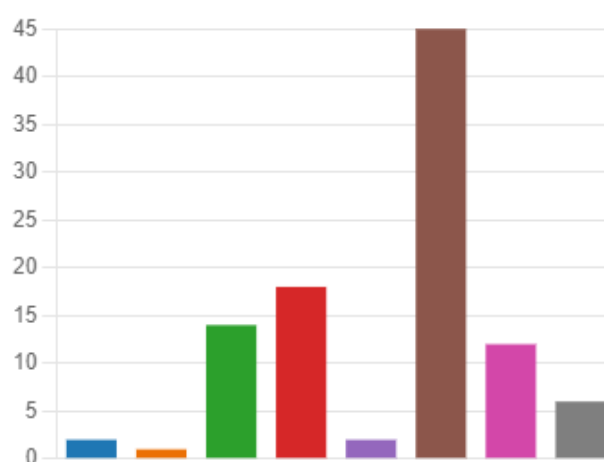
W ankiecie zadano również pytania dotyczące wyposażenia gabinetów lekarskich i zabiegowych oraz dostępu do E-rejestracji, czytelności strony internetowej, systemów alternatywnej komunikacji dla osób z niepełnosprawnością, systemu składania skarg i wniosków oraz komunikacji i jakości obsługi przez personel szpitala.

Ankieta została wypełniona przez 100 osób: 80 kobiet i 20 mężczyzn, przy czym 34 osoby określiły się pacjentem, 32 pracownikiem szpitala i 34 asystentem osoby ze szczególnymi potrzebami.

Większość ankietowanych osób deklarowało wiek między 18 a 44 rokiem życia (59 osób), pozostali poniżej 18 roku życia – 27 osób, 45-59 – 12 osób, 60-70 – 2 osoby.

Najwięcej, bo aż 45 osób odpowiedziało, że są opiekunami z małymi dziećmi, 18 osób osłabionych chorobami, 14 z dysfunkcją wzroku, 12 osób mających trudności w komunikacji, 2 osoby niewidome lub słabowidzące, kolejne 2 osoby to kobiety w ciąży i 1 osoba z dysfunkcją słuchu.

● Osobą niewidomą lub słabowid...	2
● Osobą z dysfunkcją słuchu	1
● Osobą z dysfunkcją wzroku	14
● Osobą osłabioną chorobami	18
● Kobieta w ciąży	2
● Osobą z małymi dziećmi, w tym ...	45
● Osobą mającą trudności w kom...	12
● osobą o nietypowym wzroście	6



Większość pytań ankiety dotyczyła dostępności architektonicznej UDSK do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami. Duży procent ankietowanych (20%-35%) nie miał zdania na temat poruszanych kwestii.

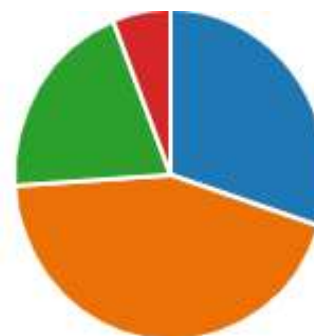
1. W zakresie dostępność i widoczność miejsc parkingowych. Aż 29 osób oceniło widoczność miejsc parkingowych i dostęp do nich źle, 31 osób dostatecznie, 19 bardzo dobrze, 21 osób nie miało zdania na ten temat.

● Żle	29
● Dostatecznie	31
● Bardzo dobrze	19
● Nie mam zdania	21



2. Kolejne pytanie dotyczyło dostępności wejścia do budynku UDSK. Bardzo dobrze oceniło wejście do budynku zaledwie 20 osób, natomiast 30 osób oceniło dostępność wejścia źle. Niemal połowa ankietowanych – 44 osoby dostatecznie, 6 osób nie miało zdania na ten temat.

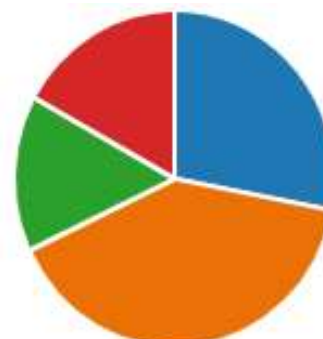
● Żle	30
● Dostatecznie	44
● Bardzo dobrze	20
● Nie mam zdania	6



3. W dwóch następnych pytaniach chcieliśmy poznać opinię respondentów na temat widoczności oznaczeń na zewnątrz i wewnątrz budynku. W obu przypadkach odpowiedzi były podobne. Widoczność oznaczeń została źle oceniona przez odpowiednio 28 i 25 osób. Ocenę dostateczną przyznały 40 i 42 osoby, bardzo dobrą 15 i 20 osób. Odpowiednio 17 i 13 osób ankietowanych nie miało w tej kwestii zdania.

Dostępność oznaczeń na zewnątrz budynku

● Żle	28
● Dostatecznie	40
● Bardzo dobrze	15
● Nie mam zdania	17



Dostępność oznaczeń zewnętrznych budynku

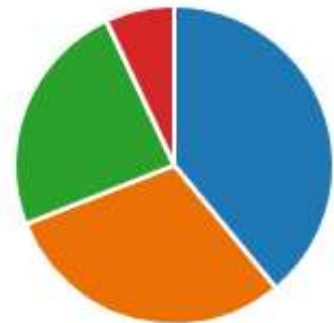
● Żle	25
● Dostatecznie	42
● Bardzo dobrze	20
● Nie mam zdania	13



Dwa kolejne pytania dotyczyły dostępu i oznaczeń ciągów komunikacyjnych (korytarzy, schodów, drzwi) oraz wind dla osób z niepełnosprawnościami. Na oba pytania aż 40% ankietowanych osób odpowiedziało „źle” (odpowiednio 39 i 40). 1/3 ankietowanych (30 i 33 osoby) oceniło dostęp i oznaczenia ciągów komunikacyjnych „dostatecznie”, „bardzo dobrze” odpowiednio 24 i 16 osób, „nie mam zdania” – 7 i 11.

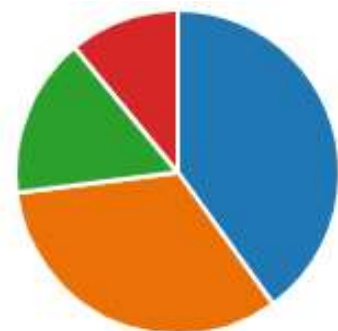
Dostępność ciągów komunikacyjnych

● Żle	39
● Dostatecznie	30
● Bardzo dobrze	24
● Nie mam zdania	7



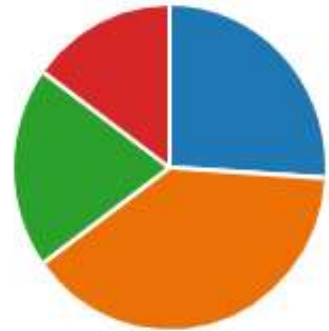
Dostępność wind

● Żle	40
● Dostatecznie	33
● Bardzo dobrze	16
● Nie mam zdania	11



4. W pytaniu 11 pytaliśmy o dostęp do rejestracji dla osób z niepełnosprawnością. Aż 26 osób oceniło dostęp do rejestracji źle, tylko 20 bardzo dobrze, 39 osób dostatecznie, 15 nie miało zdania.

● Żle	26
● Dostatecznie	39
● Bardzo dobrze	20
● Nie mam zdania	15



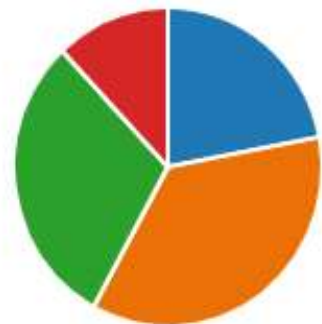
5. Następne pytanie dotyczyło dostępu do SOR/Punktu Przyjęć Planowych dla osób z niepełnosprawnością. W tym przypadku ankietowani odpowiedzieli bardzo dobrze aż 29 razy. 40 osób uznało dostęp do SOR za „dostateczny”, „źle” odpowiedziało 14 osób, 17 nie miało zdania.

● Żle	14
● Dostatecznie	40
● Bardzo dobrze	29
● Nie mam zdania	17



6. W przypadku pytania 13 o dostęp toalet dla osób niepełnosprawnych aż 22 osoby odpowiedziały „źle”, 36 „dostatecznie”, 30 osób odpowiedziało „bardzo dobrze”, 12 osób nie miało zdania.

● Żle	22
● Dostatecznie	36
● Bardzo dobrze	30
● Nie mam zdania	12



7. Pytanie 14 dotyczyło dostępu i wyposażenia gabinetów lekarskich i zabiegowych. 16 ankietowanych osób odpowiedziało „źle”, 28 osób „bardzo dobrze”, 38 „dostatecznie”, 18 osób nie miało zdania.

● Żle	16
● Dostatecznie	38
● Bardzo dobrze	28
● Nie mam zdania	18



8. W kolejnym punkcie pytaliśmy o funkcjonalność systemu e-rejestracji i systemu kolejkowego. W tym przypadku 19 osób odpowiedziało „źle”, 25 „bardzo dobrze”, aż 28 tylko dostatecznie, tyle samo nie miało zdania na ten temat.

● Żle	19
● Dostatecznie	28
● Bardzo dobrze	25
● Nie mam zdania	28



9. Kolejne pytanie dotyczyło dostępności strony internetowej UDSK. 7 osób oceniło stronę „źle” i 25 osób „dostatecznie”, o zważywszy na fakt, iż strona internetowa jest nowa i całkowicie dostosowana do standardów WCAG 2.1, wydaje się zaskakujące. „Bardzo dobrze” oceniło 36 osób, 32 nie miało zdania.

● Żle	7
● Dostatecznie	25
● Bardzo dobrze	36
● Nie mam zdania	32



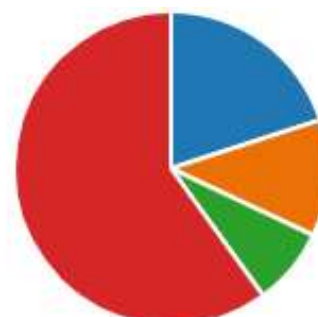
10. Pytanie 18 dotyczyło dostępność systemów alternatywnej komunikacji dla osób z niepełnosprawnością, takich jak e-mail i sms. Jak się okazało, został on oceniony zadowolająco. Tylko 9 osób oceniło system alternatywnej komunikacji źle, natomiast 32 osoby odpowiedziało bardzo dobrze. 25 osób odpowiedziało dostatecznie i aż 34 nie miało zdania.

● Żle	9
● Dostatecznie	25
● Bardzo dobrze	32
● Nie mam zdania	34



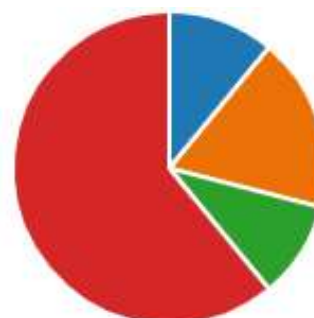
11. W następnym pytaniu zapytaliśmy o dostępność szpitala dla psów asystujących. 20 osób odpowiedziało „źle”, 12 „dostatecznie”, 8 osób odpowiedziało „bardzo dobrze”, aż 60 osób nie miało zdania.

● Żle	20
● Dostatecznie	12
● Bardzo dobrze	8
● Nie mam zdania	60



12. W kolejnym pytaniu poprosiliśmy o ocenę procesu składania wniosków, skarg i zażaleń dla osób ze szczególnymi potrzebami. Zdecydowana większość – 61 osób nie miało zdania na ten temat. Tylko 11 osób oceniło system składania skarg źle, bardzo dobrze 10 i dostatecznie 18.

● Żle	11
● Dostatecznie	18
● Bardzo dobrze	10
● Nie mam zdania	61



13. W ostatnim z pytań zamkniętych zapytaliśmy, co ankietowani sądzą o jakości obsługi przez personel podczas przyjęcia do szpitala/porady ambulatoryjnej. „Żle” odpowiedziało tylko 11 osób, „bardzo dobrze” - 30, „dostatecznie” - 44, 15 osób nie miało zdania na ten temat.

● Żle	12
● Dostatecznie	44
● Bardzo dobrze	30
● Nie mam zdania	14



Dwa ostatnie pytania były pytaniami otwartymi. Respondenci mogli przekazać uwagi i sugestie, co ich zdaniem należałoby zmienić, aby poprawić architektoniczną dostępność otoczenia i szpitala pod kątem osób ze szczególnymi potrzebami oraz co należałoby zmienić, aby poprawić jakość obsługi pacjentów ze szczególnymi potrzebami.

Najczęściej w odpowiedziach osób ankietowanych pojawiały się opinie dotyczące dostępności architektonicznej UDSK. Ok. 20% respondentów zwróciło uwagę na brak podjazdów dla wózków (inwalidzkich i dziecięcych) i zbyt wysokie krawężniki, uniemożliwiające wjazd wózkom.

W dalszej kolejności respondenci wypowiedzieli się na temat wind. Przede wszystkim zwrócili uwagę na brak windy w wejściu głównym, następnie małą ilość wind wewnętrznych i długi czas oczekiwania na ich przyjazd. Windy w bloku Poradni Specjalistycznych ankietowani opisali jako niebezpieczne, zbyt małe, niemieszczące większych wózków dziecięcych, np. bliźniaczych, ponadto zwrócili uwagę na ciężko otwierające się drzwi windy.

W niemal 10% odpowiedzi, pojawiły się uwagi dotyczące oznaczeń w szpitalu. Respondenci zauważyli, że ciągi komunikacyjne są źle oznaczone, brak jest tablic informacyjnych, czy dokładnego planu szpitala.

Respondenci zwrócili również uwagę na zbyt wąskie, ciemne i duszne korytarze oraz zbyt małą ilość miejsc siedzących w korytarzach Poradni Specjalistycznych. Zauważyli ponadto, brak miejsc, w których mogliby zostawiać wózki.

Pojedyncze uwagi dotyczyły złej komunikacji z personelem, zatrudnienie tłumacza Polskiego Języka Migowego oraz wyznaczenie koordynatora ds. osób niepełnosprawnych.

Podsumowanie

Dostępność Plus dla Zdrowia, dzięki czemu mogliśmy podjąć realne działania dostosowujące nasz szpital do osób ze szczególnymi potrzebami:

1. Z zakresu dostępności architektonicznej:

- 1) W związku z trwającym remontem klinik oraz ciągów komunikacyjnych, warunki pobytu pacjentów i ich opiekunów są bardzo trudne (m.in. kumulacja pacjentów na małych powierzchniach, mniejsza ilość łazienek, zwężone ciągi komunikacyjne). Klatki schodowe oraz ściany wewnętrzne są modernizowane, przez co oznaczenia są niewidoczne lub ich brakuje.

Po zakończeniu prac w modernizowanych klinikach i oddziałach wszystkie sale chorych wyposażone zostaną w wentylację mechaniczną lub klimatyzację oraz pełne węzły sanitarne, przy jednoczesnym zapewnieniu miejsca w obrębie tych pomieszczeń dla rodziców lub opiekunów. Powstaną wydzielone pomieszczenia socjalne i sanitariaty dla osób towarzyszących i odwiedzających małych pacjentów. Poprawi się także oznakowanie w szpitalu, zamontowane zostaną nowe oznaczenia lub zaktualizowane poprzednie.

Finalizacja prac modernizacyjnych zaplanowana jest w pierwszej połowie roku 2023.

- 2) W strukturach obecnego budynku poradnianego nie są planowane istotne działania modernizacyjne. Szpital pozyskał środki finansowe na realizację projektu Budowa nowego bloku poradni specjalistycznych, modernizacja i doposażenie jednostek medycznych oraz infrastruktury UDSK w Białymstoku. Przedmiotem tej inwestycji jest budowa i wyposażenie nowego budynku poradni specjalistycznych z parkingiem podziemnym dla pacjentów. Zespół ds. dostępności opracował wytyczne dotyczące zapewnienia dostępności nowego budynku dla osób ze szczególnymi potrzebami do uwzględnienia przy projektowaniu inwestycji.

Planowany termin rozpoczęcia inwestycji 01.07.2023 r.

Planowany termin zakończenia inwestycji 30.06.2027 r.

- 3) Przy rozpoczęciu inwestycji dotyczącej budowy nowego budynku poradni, część chodników i podjazdów zostanie dostosowana do swobodnego poruszania się z wózkami.
- 4) Szpital zakupił 90 szt. siedzisk 4-osobowych i wymienił wszystkie miejsca siedzące w części poradnianej i poczekalni Zakładu Diagnostyki Obrazowej (w ramach otrzymanego dofinansowania projektu Dostępność Plus dla Zdrowia).
- 5) Dostosowanie wind:

- a) aktualnie trwają prace polegające na wymianie dwóch, wąskich wind w bloku poradnianym na jedną, dostosowaną do możliwości przewozu wózków,
- b) zaplanowany jest montaż podnośnika pionowego w wejściu głównym.

2. Z zakresu dostępności komunikacyjnej i cyfrowej:

- 1) Szpital powołał zarządzeniem numer 29/2022 z dnia 24.06.2022 r. – Koordynatora ds. dostępności, a zarządzeniem numer 30/2022 z dnia 24.06.2022 r. zespół ds. dostępności.

Dane Koordynatora zostały zamieszczone na stronie internetowej i w procedurze dotyczącej zapewnienia dostępności.

- 2) Strona internetowa jest w pełni zgodna ze standardem WCAG2.1. – w pytaniach otwartych, respondenci nie wskazali przyczyn dostatecznej oceny naszej strony. Niemniej jednak zespół ds. dostępności będzie odpowiedzialny za utrzymanie dostępności strony internetowej oraz za zamieszczane treści, aby były dostępne dla osób ze szczególnymi potrzebami.
- 3) Zespół ds. dostępności przygotował i zamieścił na stronie następujące informacje:
- a) szablony: wniosku o udzielenie wsparcia oraz wniosku o zapewnienie dostępności,
 - b) tekst łatwy do czytania: przyjęcie i pobyt w szpitalu i przyjęcie do poradni,
 - c) procedury: przyjaznej obsługi pacjenta oraz procedurę dotyczące zapewnienia dostępności,
 - d) film o szpitalu w wersji dla niesłyszących i niedosłyszących,
 - e) dane organizacji wsparcia dla osób ze szczególnymi potrzebami.
- 4) W II kwartale b.r. zaplanowane zostały szkolenia dla kadry szpitala z zakresu:
- a) komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami,
 - b) prostego języka,
 - c) zatrudniania osób niepełnosprawnych.
- 5) Wyznaczone osoby (Koordynator ds. dostępności, 2 osoby z Działu Rejestracji Medycznej i 2 osoby z Rejestracji SOR-u) odbywają kurs Polskiego Języka Migowego.

- 6) Szpital zakupił słuchawki z mikrofonem w celu poprawy rejestracji pacjentów do poradni UDSK oraz telefony komórkowe do kontaktu z osobami ze szczególnymi potrzebami.
- 7) Zakupione zostały także pętle indukcyjne, które będą użytkowane w:
 - a) SOR – 2 szt.
 - b) Punkcie Przyjęć Planowych – 1 szt.
 - c) Rejestracji Poradni – 4 szt.
 - d) Rejestracji Zakładu Diagnostyki Obrazowej – 1 szt.
- 8) W II i III kwartale b.r. planowany jest zakup oraz montaż systemu kolejkowego.

Następna ankieta weryfikująca wprowadzone zmiany zostanie przeprowadzona na początku 2024 r.