RAPORT
Ocena opinii pacjentów hospitalizowanych w oddziałach/klinikach UDSK w Białymstoku - 2020 rok

Spis treści

Wstęp 1

Sposób realizacji badania 2

Wyniki ankiet 4

- Proces przyjęcia pacjenta do szpitala 4
- Pobyt pacjenta w klinice/oddziale 5
- Opieka pielęgniarska 6
- Opieka lekarska 6
- Zakład Diagnostyki Obrazowej 7
- Opieka lekarza anestezjologa 7
- Podsumowanie ankiety 7

Analiza wyników ankiet 8

Rezultaty i wnioski z analizy wyników badania satysfakcji Pacjentów 10

Podsumowanie 11

Wstęp

Uniwersytecki Dziecięcy Szpital Kliniczny im. L. Zamenhofa w Białymstoku (UDSK) realizuje politykę jakości mającą na celu osiąganie wysokiej satysfakcji Pacjenta, poprzez świadczenie wysokiej jakości kompleksowych usług medycznych oraz profesjonalną obsługę pacjentów Szpitala w sposób sprawny i przyjazny dla Pacjenta przy jednoczesnym uwzględnieniu wymagań prawnych.

Aby ocenić satysfakcję Pacjentów i wizerunek Szpitala, UDSK monitoruje ilość i jakość udzielanych świadczeń a także zbiera opinie swojego personelu. Istnieje również możliwość zgłaszania skarg i wniosków do Dyrektora Szpitala i Pełnomocnika Dyrektora ds. Praw Pacjenta. Jednak najwięcej informacji w tym obszarze uzyskiwanych jest drogą bezpośrednich badań opinii Pacjentów. Cyklicznie przeprowadzane **badanie satysfakcji Pacjenta** istotnie przyczynia się do poprawy jakości oferowanych świadczeń oraz do poprawy warunków pobytu i obsługi Pacjentów. Badanie stanowi również jeden z elementów funkcjonującego w Szpitalu Systemu kontroli zarządczej.

Prowadzenie oceny opinii Pacjentów ma na celu osiągnięcie następujących wyników:

1) rozpoznanie oczekiwań, preferencji i doświadczeń Pacjentów względem świadczonych usług,
2) określenie przyczyn ewentualnego braku zadowolenia Pacjentów z uzyskanych usług medycznych,

3) określenie mocnych stron funkcjonowania UDSK,

4) zaplanowanie działań naprawczych celem podniesienia poziomu zadowolenia Pacjentów.

Ocena opinii Pacjentów z otrzymanej usługi jest dokonywana poprzez analizę odpowiedzi na pytania sformułowane w ankiecie. Ocena uwzględnia analizę pracy poszczególnych komórek organizacyjnych.

Sposób realizacji badania

Badanie satysfakcji Pacjentów z otrzymanej usługi w oddziałach/klinikach przeprowadzono w okresie od 1 do 30 kwietnia 2020 roku. Badanie miało charakter dobrowolny. Przeprowadzane było na zasadzie dystrybucji ankiet drogą papierową i elektroniczną wśród wszystkich Pacjentów oddziałów/klinik. Jednakże ze względu na sytuację epidemiologiczną związaną z SARS-CoV-2, Szpital położył większy nacisk na elektroniczną formę badania.

Przyjęta metodologia realizacji badania spełnia następujące warunki:

1) uwzględnia partycypację Pacjentów ze wszystkich oddziałów/klinik z zastrzeżeniem, że ankietowanymi biorącymi udział w badaniu byli opiekunowie Pacjentów,
2) pozwala Pacjentom (ich opiekunom) na swobodne wypowiadanie się,
3) uwzględnia metody i techniki badawcze dostosowane do specyfiki oddziałów/klinik oraz zapewniające odpowiednią wielkość grupy badanej i istotny poziom zwrotności,
4) uwzględnia realizację badań zgodnie z etyką badawczą i profesjonalnym podejściem do przeprowadzenia badań,
5) zapewnia personelowi informację zwrotną o wynikach badań i wnioskach w zakresie poszczególnych oddziałów/klinik.

Zakres i treść ankiety została nieznacznie zmodyfikowana w odniesieniu do poprzedniego badania ankietowego. Dodano pytania dotyczące zmian wprowadzonych w Szpitalu w związku z SARS-CoV-2. Wprowadzono zmiany w ankiecie elektronicznej poprzez wzajemne powiązanie pytań i ewentualne pominięcie pytań (np. zabieg operacyjny i opieka anestezjologiczna).

W związku z sytuacją epidemiologiczną w Polsce (SARS-CoV-2) liczba pacjentów hospitalizowanych i ich opiekunów znacznie spadła. Personel Szpitala stwierdził również ograniczoną gotowość osób przebywających w Szpitalu do bezpośrednich kontaktów i do współpracy w ramach wypełnienia ankiet. Wdrożenie monitorowania zwrotności ankiet w trakcie badania nie wpłynęło na poprawę tego wskaźnika w stosunku do poprzedniego roku. Ograniczone zostały za to różnice w poziomie zwrotności ankiet z poszczególnych oddziałów/klinik.

W badaniu zebrano 74 ankiety. Z uwagi na stosunkowo małą liczbę ankiet z poszczególnych klinik i związaną z tym mniejszą reprezentatywność wyników, analizy dotyczące poszczególnych komórek organizacyjnych są ograniczone.

Liczba i zwrotność ankiet w poszczególnych komórkach organizacyjnych:

Lp.	Klinika	Liczba wypisanych pacjentów	Liczba zwróconych ankiet	Odsetek zwrotności
1	Klinika Pediatrii i Nefrologii	51	6	11,8%
2	Klinika Pediatrii, Endokrynologii, Diabetologii z Pododdziałem Kardiologii	35	4	11,4%
3	Klinika Pediatrii Gastroenterologii, Hepatologii, Żywienia i Alergologii	61	5	8,2%
4	Klinika Pediatrii, Reumatologii, Immunologii i Chorób Metabolicznych Kości	53	5	9,4%
5	Klinika Pediatrii Chorób Płuc i Gruźlicy	11	3	27,3%
6	Klinika Ortopedii i Traumatologii Dziecięcej	67	8	11,9%
7	Klinika Otolaryngologii Dziecięcej	16	3	18,8%
8	Klinika Okulistyki Dziecięcej z Ośrodkiem Leczenia Zeza	10	2	20,0%
9	Klinika Chirurgii i Urologii Dziecięcej	99	12	12,1%
10	Klinika Neurologii i Rehabilitacji Dziecięcej	31	8	25,8%
11	Klinika Pediatrii, Onkologii i Hematologii	77	11	14,3%
12	Klinika Obserwacyjno-Zakaźna Dzieci	18	3	16,7%
13	Klinika Rehabilitacji Dziecięcej z Ośrodkiem Wczesnej Pomocy Dzieciom Upośledzonym „Dać Szansę”	3	1	33,3%
14	Oddział Anestezjologii i Intensywnej Terapii z Pododdziałem Pooperacyjnym	0	0	-
15	Szpitalny Oddział Ratunkowy	0	0	-

16	Oddział Dzienny Psychiatryczny	54	3	5,6%

Wyniki ankiet

Ankieta satysfakcji pacjenta składała się z 41 pytań. Trzydzieści trzy pytania odnosiły się do istotnych obszarów związanych z hospitalizacją pacjenta: przyjęcie, pobyt w klinice/oddziale, opieka personelu pielęgniarskiego i lekarskiego, wypis, opieka lekarza anestezjologa, Zakład Diagnostyki Obrazowej. Trzy pytania podsumowujące odnosiły się do ogólnej oceny Szpitala w tym do udzielania świadczeń zdrowotnych. Ostatni punkt ankiety umożliwiał przekazanie dowolnych uwag na temat funkcjonowania Szpitala. Treść ankiety została opracowana przez Zespół ds. Jakości Świadczeń Zdrowotnych w UDSK.

Ankieta obejmowała również 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 na analogiczne pytania w poprzednim badaniu
1	Jak Pani/Pan ocenia uprzejmość personelu rejestrującego pacjenta?	84%	92 %
2	Jak Pani/Pan ocenia warunki w Rejestracji Przyjęć Planowych/ w SOR (np. wystarczająca przestrzeń miejsca do siedzenia, czystość, dostęp do toalety)?	82%	88 %
3	Jak Pani/Pan ocenia wprowadzone w SOR zmiany w związku z SARS-CoV-2?	74%	-
4	Czy rejestracja do szpitala przebiegała sprawnie?	85%	94 %
5	Czy przy przyjęciu nagłym do szpitala otrzymaliście Państwo informacje na temat przewidywanego oczekiwania dziecka na badanie?	83%	65 %
6	Czy lekarze w SOR byli życzliwi, okazywali zrozumienie i zainteresowanie?	88%	92 %

7	Czy pielęgniarki/ratownicy medyczni w SOR byli życzliwi, okazywali zrozumienie i zainteresowanie?	89%	93 %
8	Czy w trakcie badania w SOR zostały zapewnione dziecku warunki prywatności/intymności?	93%	97 %

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:

Lp.	Pytanie	Odpowiedzi pozytywne w bieżącym badaniu	Odpowiedzi pozytywne na analogiczne pytania w poprzednim badaniu
1	Jak Pani/Pan ocenia czystość, ład i porządek w klinice/oddziale?	92%	92 %
2	Jak Pani/Pan ocenia wyposażenie zaplecza socjalnego dla rodziców (dostęp do lodówki, kuchenki mikrofalowej, czajnika, sanitariatów)?	69%	73 %
3	Jak Pani/Pan ocenia jakość podawania posiłków (smak, urozmaicenie)? *8% ankietowanych wskazało „nie dotyczy"*	72%	62 %
4	Czy miał/a Pan/Pani możliwość korzystania z usług duszpasterskich? *31% ankietowanych wskazało „nie dotyczy"*	80%	65 %
5	Czy miał/a Pan/Pani zapewniony dostęp do wsparcia pracownika socjalnego w zakresie trudnych sytuacji życiowych i rozwiązywania pilnych spraw socjalno-bytowych? *69% ankietowanych wskazało „nie dotyczy"*	81%	63%
6	Czy dziecko i/lub Pan/i zostaliście poinformowani o prawach pacjenta lub czy mieliście możliwość zapoznania się z prawami pacjenta?	82%	86 %
7	Czy dziecko i/lub Pan/i mieliście możliwość zapoznania się z obowiązującym w klinice/oddziale regulaminem porządkowym?	91%	93 %
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)?	88%	86 %

9	Czy badanie dziecka/wykonywane zabiegi/udzielanie informacji przez personel medyczny kliniki odbywało się z poszanowaniem prywatności/ intymności?	92%	97 %
10	Czy miał/a Pan/Pani możliwość uczestniczenia w badaniach i drobnych zabiegach wykonywanych u dziecka?	89%	94 %
11	Jak Pani/Pan ocenia wprowadzone w klinice/oddziale zmiany w związku z SARS-CoV-2?	72%	-

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 na analogiczne pytania w poprzednim badaniu
1	Czy miał/a Pan/Pani możliwość identyfikacji personelu pielęgniarskiego (przedstawienie się piel., identyfikatory)?	81%	85 %
2	Czy personel pielęgniarki zwracał się do Pani/Pana oraz dziecka z szacunkiem i życzliwością?	98%	98 %
3	Czy personel pielęgniarki był dostępny, gdy potrzebował/a Pan/Pani pomocy przy dziecku?	92%	99 %
4	Czy otrzymywał/a Pan/Pani od pielęgniarki informacje o celu, sposobie przygotowania dziecka i przebiegu wykonywanych zabiegów?	93%	95 %

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 na analogiczne pytania w poprzednim badaniu
1	Czy lekarz opiekujący się Pana/ Pani dzieckiem przedstawił się z imienia i nazwiska/nosił identyfikator?	87%	91 %
2	Czy otrzymał/a Pan/Pani od lekarza informacje na temat planowanego przebiegu leczenia i diagnozowania dziecka?	96%	95 %

3	Czy lekarz udzielał informacji w sposób dla Pana/ Pani zrozumiały?	96%	96 %
4	Czy w sytuacji nagłego pogorszenia stanu dziecka miał/a Pan/ Pani możliwość kontaktu z lekarzem?	90%	91 %
5	Czy lekarz zwracał się do Pana/ Pani z szacunkiem i życzliwością?	96%	98 %
6	Czy w dniu wypisu otrzymał/a Pan/ Pani informacje o kontynuacji leczenia, postępowania z dzieckiem po leczeniu?	94%	92 %

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 na analogiczne pytania w poprzednim badaniu
1	Czy pracownik Zakładu Diagnostyki Obrazowej okazywał życzliwość i uprzejmość podczas wykonywania badania?	82%	94 %
2	Czy w trakcie badania radiologicznego dziecko miało zapewnione warunki intymności/prywatności?	82%	94 %

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 na analogiczne pytania w poprzednim badaniu
1	Czy lekarz anestezjolog podczas badania dziecka zwracał się do Pana/ Pani oraz dziecka z szacunkiem i życzliwością?	96%	96 %
2	Czy lekarz anestezjolog udzielał informacji na temat znieczulenia w sposób dla Pana/ Pani zrozumiały?	96%	93 %

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 hospitalizacji w naszej placówce?	98%	95 %
2	Jak Pani/Pan ocenia udzielanie świadczeń zdrowotnych w naszej placówce?	92%	95 %
3	Czy gdyby to było konieczne polecił/aby Pan/Pani leczenie w naszym Szpitalu rodzinie, znajomym?	92%	87 %

Ankietowani mieli możliwość przekazania **dodatkowych uwag** dotyczących funkcjonowania Szpitala. Respondenci akcentowali zarówno pozytywne wnioski, jak i negatywne spostrzeżenia. Główne obszary problemów wskazane w uwagach: ograniczenia wprowadzone w związku z SARS-CoV-2 (ograniczenie przyjęć pacjentów, zakaz odwiedzin pacjentów, ograniczenia w przebywaniu opiekunów, ograniczenia dostępu do zaplecza socjalnego), warunki socjalne w szczególności zaplecze socjalne dla rodziców pacjentów i dostępność łazienek, urozmaicenie posiłków dla pacjentów, życzliwość personelu pielęgniarskiego, życzliwość i komunikacja z personelem lekarskim. Przekazano również jednostkowe uwagi dotyczące innych obszarów funkcjonowania Szpitala.

Analiza wyników ankiet

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

- przyjęcie pacjenta do szpitala: 85%
- pobyt pacjenta w klinice/oddziale: 90%
- opieka pielęgniarska: 91%
- opieka lekarska: 93%
- Zakład Diagnostyki Obrazowej: 82%
- opieka lekarza anestezjologa: 96%

Najlepiej ocenione obszary to tak jak w ubiegłym roku opieka personelu pielęgniarskiego i lekarskiego.

Odpowiedzi na poszczególne pytania również wskazują na wysokie oceny pacjentów (rodziców/opiekunów). W 15 z 36 pytań udział odpowiedzi pozytywnych to ponad 90% - w poprzednim badaniu ankietowym w 23 z 31 pytań uzyskano ponad 90% pozytywnych odpowiedzi. Na podstawie przeprowadzonej analizy stwierdziliśmy, że prawdopodobnie najistotniejszy wpływ na obniżenie ocen miały zmiany związane z organizacją funkcjonowania Szpitala, wprowadzone w związku z SARS-CoV-2. Pytania z najniższą liczbą odpowiedzi pozytywnych i zgłoszone przez respondentów uwagi dotyczyły właśnie tego obszaru.

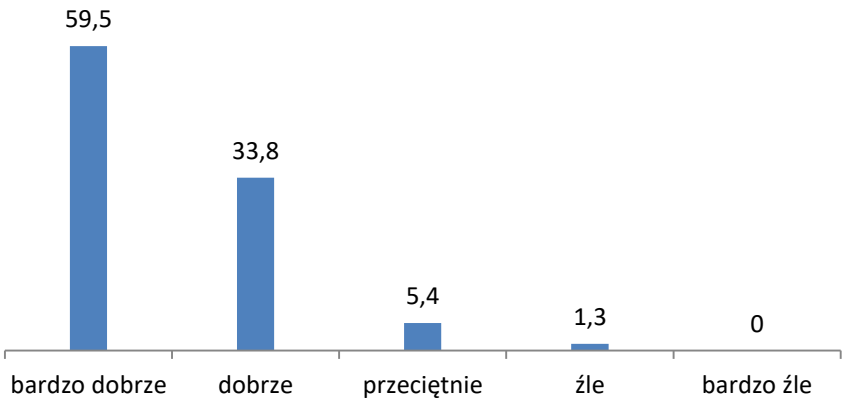
Pytania, na które uzyskano **poniżej 80%** pozytywnych odpowiedzi w odniesieniu do całego Szpitala:

1. Jak Pani/Pan ocenia wprowadzone w SOR zmiany w związku z SARS-CoV-2?
2. Jak Pani/Pan ocenia wprowadzone w klinice/oddziale zmiany w związku z SARS-CoV-2?
3. Jak Pani/Pan ocenia wyposażenie zaplecza socjalnego dla rodziców (dostęp do lodówki, kuchenki mikrofalowej, czajnika, sanitariatów)?
4. Jak Pani/Pan ocenia jakość podawania posiłków (smak, urozmaicenie)?

Uwagi przekazane przez ankietowanych bezpośrednio wskazują na konkretne problemy związane ze zmianami wprowadzonymi w związku z SARS-CoV-2, zapleczem socjalnym, urozmaiceniem posiłków. W uwagach przekazano również pojedyncze zastrzeżenia do życzliwości personelu pielęgniarskiego oraz życzliwości i komunikacji z personelem lekarskim. Ocena dwóch ostatnich podobszarów w poszczególnych pytaniach zadanych tym samym ankietowanym oraz generalnie bardzo dobra ocena w tych obszarach może świadczyć, że w uwagach odniesiono się przede wszystkim do pojedynczych incydentów.

Analiza wyników ankiet dla poszczególnych klinik/oddziałów potwierdza niskie oceny w praktycznie wszystkich komórkach w zakresie zmian wprowadzonych w związku z SARS-CoV-2.

Odpowiedzi na pytania podsumowujące ankietę potwierdzają dobrą ocenę Szpitala w badaniu satysfakcji pacjenta. Na bardzo wysoką ogólną ocenę **udzielania świadczeń zdrowotnych** składają się następujące odpowiedzi:



Na pytanie o **polecenie leczenia w UDSK rodzinie i znajomym** w 91,8% przypadków udzielono odpowiedzi „tak" a jedynie w 2,7% „nie" (dwie osoby). Odpowiedzi „nie mam zdania" udzieliło 5,5% ankietowanych (cztery odpowiedzi).

Ankietowani w pięciu przypadkach (6,7%) wskazali na **nieetyczne** postępowanie w Szpitalu. Przekazane w odpowiedziach uwagi nie wskazują na korupcję, a na nieżyczliwe zachowanie personelu i zmiany wprowadzone w związku z SARS-CoV-2.

Oceny pacjentów były **zbliżone do poprzedniego badania ankietowego** w każdym z obszarów objętych ankietą. W większości podobszarów ocenionych wcześniej krytycznie, oceny znacznie się poprawiły: informacje przekazywane w SOR, jakość posiłków, wsparcie duszpasterskie i pomoc socjalna.

Rezultaty i wnioski z analizy wyników badania satysfakcji Pacjentów

Z przeprowadzonej analizy ankiet wynika, że tylko trzy obszary wymagają **podjęcia działań** w skali całego Szpitala: zmiany w organizacji funkcjonowania Szpitala wprowadzone w związku z SARS-CoV-2, zaplecze socjalne dla opiekunów pacjentów, urozmaicenie posiłków dla pacjentów. Propozycje działań w tych obszarach zostały opracowane w porozumieniu z osobami zaangażowanym w ich funkcjonowanie i z Zespołem ds. Jakości Świadczeń Zdrowotnych w UDSK.

Zmiany w organizacji funkcjonowania Szpitala wprowadzone w związku z SARS-CoV-2 wynikają z sytuacji epidemiologicznej w Polsce i zewnętrznych wytycznych. Zmiany, które mogły negatywnie oddziaływać na pacjentów to, w szczególności: ograniczenie przyjęć pacjentów, zamknięcie świetlic w klinikach, zakaz odwiedzin pacjentów, nakaz przebywania przy dziecku tylko 1 rodzica/opiekuna. Personel UDSK zostanie poinformowany o potrzebie zwiększenia liczby rozmów z pacjentami/opiekunami na temat wprowadzonych działań niezbędnych do zapewnienia bezpieczeństwa epidemiologicznego. W przypadku zmiany sytuacji epidemiologicznej i zmiany zewnętrznych wytycznych, organizacja funkcjonowania Szpitala zostanie zmodyfikowana tak, aby zmniejszyć uciążliwości dla pacjentów i ich opiekunów przy jednoczesnym zachowaniu odpowiednich zasad bezpieczeństwa.

Poprawa **zaplecza socjalnego dla rodziców** jest stopniowo realizowana w ramach **kompleksowej modernizacji** Szpitala a także poprzez **bieżące remonty** pomieszczeń. Plany w tym zakresie zostały określone w szczególności w Strategii rozwoju UDSK i Planie inwestycyjnym. Kompleksowe i bieżące remonty są realizowane w miarę pozyskania zewnętrznych źródeł finansowania i dostępności środków własnych. Zgodnie z przeprowadzoną w rozdziale czwartym analizą, nieznaczny spadek ocen w tym podobszarze, pomimo polepszenia zaplecza socjalnego, wynika prawdopodobnie ze zmian wprowadzonych w Szpitalu w związku z SARS-CoV-2.

Intensywne działania dotyczące podniesienia jakości **posiłków** dla pacjentów UDSK zostały podjęte w związku z wynikami poprzedniego badania satysfakcji pacjenta. Zaowocowało to wzrostem pozytywnych ocen pacjentów z 62% do 72%. Zgodnie z uwagami zawartymi w ankietach pacjenci/opiekunowie skarżą się najbardziej na ograniczone urozmaicenie posiłków. Analiza tygodniowych jadłospisów wykazała ograniczone możliwości dalszego ich urozmaicenia. W związku z tym we współpracy z podmiotem dostarczającym posiłki zostaną podjęte działania poprawiające ich smak oraz urozmaicenie poszczególnych dań. Liczymy, że wpłynie to pozytywnie na ogólną ocenę żywienia w Szpitalu.

Obszary uwzględnione w ankiecie satysfakcji pacjenta odnoszące się do takich aspektów hospitalizacji jak zaplecze socjalne czy odpowiednie posiłki istotnie wypływają na ogólny poziom zadowolenia pacjentów i ich rodziców/opiekunów. Jednocześnie właściwe warunki pobytu i obsługi pacjentów pozytywnie wpływają na przebieg i jakość udzielania świadczeń zdrowotnych. Podjęcie działań w tych obszarach jest istotne dla realizacji polityki jakości UDSK.

Kolejne badanie satysfakcji pacjentów będzie zrealizowane w 2021 roku. Sposób realizacji badania oraz treść ankiety zostanie przeanalizowana i dostosowana do potrzeb.

Dyrektor Szpitala w porozumieniu z Zespołem ds. Jakości Świadczeń Zdrowotnych przekazał odpowiednie **dyspozycje** w zakresie realizacji nakreślonych powyżej działań. Szczegółowe uwagi przekazane przez ankietowanych zostaną przekazane do odpowiednich osób w celu podjęcia adekwatnych czynności.

Podsumowanie

Tegoroczne badanie ankietowe potwierdziło, że Szpital jest bardzo dobrze oceniany przez pacjentów i ich opiekunów, pomimo niedogodności związanych ze zmianami wprowadzonymi w związku z SARS-CoV-2. Kluczowym czynnikiem, który umożliwił uzyskanie takiego wyniku było **zaangażowanie pracowników** Szpitala w tworzenie przyjaznej atmosfery wokół pacjentów i w konkretne działania poprawiające warunki ich pobytu.

W celu utrzymania wysokiego zadowolenia pacjentów konieczne są **dalsze starania** personelu dla zapewnienia wysokiej jakości usług medycznych oraz poprawy warunków pobytu i obsługi pacjentów.