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

Spis treści

I. Wstęp 1
II. Sposób realizacji badania 1
III. Wyniki ankiet 2
Proces przyjęcia pacjenta do szpitala 3
Pobyt pacjenta w klinice/oddziale 4
Opieka pielęgniarska 5
Opieka lekarska 6
Zakład Diagnostyki Obrazowej 6
Opieka lekarza anestezjologa 7
Podsumowanie ankiety 7
Pytania otwarte 8
IV. Analiza wyników ankiet 9
V. Rezultaty i wnioski z analizy wyników badania opinii Pacjentów 12
VI. Podsumowanie 13

I. Wstęp

Uniwersytecki Dziecięcy Szpital Kliniczny im. L. Zamenhofa 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 umożliwia określenie przyczyn ewentualnego braku zadowolenia z uzyskanych usług medycznych i jednoczesne 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 wypowiadanie 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 e-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 umożliwia porównanie wyników z bieżącego roku z poprzednimi badaniami.

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:

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%

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 pielęgniarski zwracał się do Pani/Pana oraz dziecka z szacunkiem i życzliwością?	85,4%	98%
3	Czy personel pielęgniarski 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%

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%

2	Jak Pani/Pan ocenia udzielanie świadczeń zdrowotnych w naszej placówce? *Ocena: neutralna 18,9%, negatywna 5,4%*	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%

Pytania otwarte

Ankietowani mieli możliwość przekazania dodatkowych uwag dotyczących funkcjonowania Szpitala w ramach pięciu pytań otwartych.

Odpowiedzi na pytanie otwarte uzupełniające pytanie o **zaplecze socjalne dla rodziców** udzieliło 143 osoby. Większość wpisów dotyczyła zaplecza kuchennego, w szczególności niewystarczającej liczby czajników lub ich braku, niewystarczającej wielkości lodówki, braku zlewu i mikrofalówki, niewystarczającego utrzymania w czystości sprzętów kuchennych. Mniejsza liczba wpisów dotyczyła zaplecza socjalnego, w szczególności jego słabego stanu techniczno-wizualnego, niewystarczającej liczby toalet i pryszniców oraz czystości. Dodatkowo ankietowani wskazywali na utrudniony dostęp do zaplecza kuchennego i sanitarnego z uwagi na względy epidemiologiczne oraz trwający remont. Stosunkowo niewielka liczba wpisów dotyczyła zaplecza noclegowego, świetlicy i pomieszczeń dla osób hospitalizowanych jednodniowo.

Odpowiedzi na pytanie otwarte uzupełniające pytanie o **jakość podawanych posiłków** udzieliło 213 osoby. Największa liczba zastrzeżeń dotyczyła smaku posiłków. Dodatkowo ankietowali wskazywali na niewłaściwy wygląd posiłków oraz ograniczoną liczbę warzyw i owoców. Mniejsza liczba wpisów dotyczyła niewielkiego urozmaicenia posiłków, jakości śniadań i zup oraz wielkości porcji.

Odpowiedzi na pytanie otwarte uzupełniające pytanie o **przypadki nieetycznego postępowania** udzieliło 53 osoby. Wpisy dotyczyły braku szacunku i życzliwości oraz empatii personelu w stosunku do pacjentów i ich opiekunów.

Odpowiedzi na pytanie otwarte „Prosimy o **dodatkowe uwagi**, które chciałby(łaby) Pan(i) nam przekazać odnośnie funkcjonowania naszego szpitala, które będą miały wpływ na poprawę jakości świadczonych przez nas usług” udzieliło 368 osób jednak część odpowiedzi

to informacje o braku uwag. Analogicznie do pytania o nieetyczne postępowanie, większość uwag dotyczyła braku szacunku i życzliwości oraz empatii personelu w stosunku do pacjentów i ich opiekunów. Pozostałe uwagi to w szczególności zastrzeżenia wymienione w opisanych powyżej pytaniach otwartych, uwagi dotyczące stanu technicznego szpitala oraz dużej liczby osób w salach (komfort pacjentów i opiekunów, zagrożenia epidemiologiczne). Pojedyncze uwagi ankietowanych dotyczyły również innych aspektów funkcjonowania Szpitala.

Odpowiedzi na pytanie otwarte „Prosimy o wskazanie elementów funkcjonowania naszego szpitala, które ocenia Pani/Pan **szczególnie dobrze**" udzieliło 367 osób jednak część odpowiedzi to informacje o braku uwag. Analogicznie do pytania o nieetyczne postępowanie i opisanego powyżej pytania, większość wpisów dotyczyła szacunku i życzliwości oraz empatii personelu w stosunku do pacjentów i ich opiekunów. Jednak w przeciwieństwie do poprzednich punktów, ankietowani wskazywali na bardzo dobrą opiekę personelu lekarskiego, pielęgniarskiego i pomocniczego. Część wpisów wyrażała zadowolenie z szerokiego zakresu świadczeń udzielanych przez Szpital. Pojedyncze wpisy ankietowanych dotyczyły również innych aspektów funkcjonowania Szpitala, np. wysokich kompetencji personelu, jedzenia.

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%

Najlepiej ocenione obszary to Zakład Diagnostyki Obrazowej i opieka lekarska. Wyraźnie słabsze oceny niż w poprzednim roku uzyskał obszar pobyt pacjenta w klinice/oddziale i w zakresie opieka pielęgniarska.

Odpowiedzi na poszczególne pytania również wskazują na wysokie oceny pacjentów (rodziców/opiekunów) jednak niższe niż w poprzednich latach. W 24 z 37 pytań uzyskano zadowalający udział odpowiedzi pozytywnych na poziomie przynajmniej 80%. Jednocześnie tylko w 9 z 37 pytań udział odpowiedzi pozytywnych to ponad 90% – w poprzednim badaniu ankietowym w 15 z 36 pytań uzyskano ponad 90% pozytywnych odpowiedzi.

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%

Uwagi przekazane przez ankietowanych w ramach odpowiedzi na **pytania otwarte**, bezpośrednio wskazują na konkretne powody przyznania stosunkowo niskich ocen w niektórych obszarach. Dzięki uzupełnieniu o pytania otwarte pytań dotyczących jakości posiłków i zaplecza socjalnego, uzyskano szczegółowe informacje o zastrzeżeniach ankietowanych – szerzej część trzecia punkt „Pytania otwarte". Nie uzyskano informacji o powodach bardzo niskich ocen usług duszpasterskich i wsparcia pracownika socjalnego – żadna z odpowiedzi na pytania otwarte podsumowujące ankietę nie dotyczyła tych dwóch obszarów. Pytanie dotyczące otrzymania informacji o czasie oczekiwania na badanie w SOR w niewielkim stopniu znalazło odzwierciedlenie w odpowiedziach na pytanie otwarte – ankietowani zwracali uwagę na przypadki braku szacunku i życzliwości personelu oraz na stosunkowo długi czas oczekiwania na SOR.

Odpowiedzi na pytania otwarte dostarczyły niewielu informacji o przyczynach niskich ocen uzyskanych w obszarach, w których uzyskano poniżej 75% i powyżej 50% pozytywnych odpowiedzi.

W pewnym stopniu można je powiązać z ograniczeniami wprowadzonym w związku z SARS-CoV-2, pracami remontowymi i problemami z komunikacją szerzej opisanymi w kolejnym akapicie.

Większość uwag przekazanych przez ankietowanych zarówno tych pozytywnych jak i negatywnych dotyczyła szacunku i życzliwości oraz empatii personelu w stosunku do pacjentów i ich opiekunów. Jednocześnie odpowiedzi na pytania dotyczące szacunku i życzliwości personelu pielęgniarskiego i lekarskiego wskazują na dobre i bardzo dobre oceny przyznane przez ankietowanych – odpowiednio 85% i 93% pozytywnych odpowiedzi. Na tej podstawie można wnioskować, że we wpisach z zastrzeżeniami odniesiono się przede wszystkim do pojedynczych incydentów.

Analiza wyników ankiet dla **poszczególnych klinik/oddziałów** wskazuje na duże zróżnicowanie ocen w niektórych obszarach, w szczególności w zakresie wyposażenia zaplecza socjalnego i identyfikacji personelu pielęgniarskiego.

Zróżnicowanie ocen występuje również w obszarach, których funkcjonowanie jest ujednolicone w skali całego Szpitala:

- jakość posiłków – prawdopodobnie z uwagi na specyficzne potrzeby pacjentów

ogólna ocena obszaru 42,5%, Klinika Pediatrii i Nefrologii 28,89%, Klinika Pediatrii Onkologii i Hematologii 22,22%

- wsparcie pracownika socjalnego
  ogólna ocena obszaru 15,4%, Klinika *Chirurgii i Urologii Dziecięcej 0% (19 ankiet),* Klinika *Pediatrii, Endokrynologii, Diabetologii z Pododdziałem Kardiologii 38% (18 ankiet)*

Analiza wyników ankiet dla poszczególnych klinik/oddziałów i poszczególnych odpowiedzi nie wykazała jednoznacznych powiązań, np.:

- Czy dziecko i/lub Pan/i zostaliście poinformowani o prawach pacjenta lub czy mieliście możliwość zapoznania się z prawami pacjenta?
  ogólna ocena obszaru 69%, Klinika Ortopedii i Traumatologii Dziecięcej 69%
- Czy dziecko i/lub Pan/Pani zostaliście zapoznani z topografią kliniki/oddziału (wskazano gdzie znajduje się pokój lekarski, gabinet zabiegowy, WC, łazienka, inne pomieszczenia)?
  ogólna ocena obszaru 67%, Klinika Ortopedii i Traumatologii Dziecięcej 51%

Odpowiedzi na **pytania podsumowujące** ankietę potwierdzają dobrą ocenę Szpitala w badaniu satysfakcji pacjenta. Jedynie 5,4% ankietowanych negatywnie oceniło udzielanie świadczeń zdrowotnych w naszym Szpitalu.

Niższe oceny ankietowanych w tegorocznej ankiecie wynikają prawdopodobnie ze zmiany w sposobie dystrybucji ankiet (ankiety przesyłane wyłącznie drogą elektroniczną) i w efekcie dotarcie do innych grup respondentów niż w poprzednich latach. Dodatkowe czynniki, które mogły wpłynąć na oceny ankietowanych to: prowadzone remonty, sytuacja epidemiologiczna związana z SARS-CoV-2, zmiany w preferencjach pacjentów i ich opiekunów.

V. Rezultaty i wnioski z analizy wyników badania opinii Pacjentów

Z przeprowadzonej analizy ankiet wynika, że siedem obszarów wymaga podjęcia działań w celu poprawy zadowolenia pacjentów i ich opiekunów: przekazywanie informacji o czasie oczekiwania w SOR, jakość posiłków, usługi duszpasterskie, wsparcie pracownika socjalnego, zaplecze socjalne, informacje przekazywane pacjentom i opiekunom w klinikach/oddziałach, szacunek i życzliwość personelu. Propozycje działań w tych

obszarach zostały opracowane w porozumieniu z osobami zaangażowanym w ich funkcjonowanie i z Zespołem ds. Jakości Świadczeń Zdrowotnych w UDSK.

Proces przekazywania informacji o czasie oczekiwania w Szpitalnym Oddziale Ratunkowym zostanie przeanalizowany przez Kierownika SOR. Wynikiem analizy powinny być propozycje zmian w procesach i procedurach zwiększające zadowolenie pacjentów i ich opiekunów oraz dostępności usług.

Działania w zakresie poprawy **jakości posiłków,** które zostały podjęte w związku z wynikami poprzedniego badania ankietowego, nie przyniosły oczekiwanych rezultatów. Starszy specjalista ds. koordynowania żywienia pacjentów przeprowadzi analizę zastrzeżeń pacjentów i opiekunów oraz opracuje propozycje działań zwiększające ich zadowolenie z jakości posiłków.

Pracownicy szpitala realizujący działania w obszarach **usług duszpasterskich** i **wsparcia socjalnego** opracują zestaw działań, które pomogą poprawić oceny pacjentów. W kolejnym badaniu audytowym, punkty dotyczące tych obszarów należy rozszerzyć o pytania otwarte, co umożliwi uzyskanie informacji o konkretnych zastrzeżeniach ankietowanych.

Zaplecze socjalne dla opiekunów pacjentów zostanie całkowicie przebudowane w związku ze stopniowo realizowaną kompleksową modernizacją Szpitala. Harmonogram prac remontowych jest uzależniony w szczególności od zewnętrznego finansowania tej inwestycji. Koordynację działań Szpitala w tym obszarze realizuje Zastępca Dyrektora ds. Administracyjno-Technicznych. Bieżące działania poprawiające zadowolenie pacjentów, odpowiednio do zgłoszonych w ankiecie zastrzeżeń, koordynować będzie Zastępca Dyrektora ds. Pielęgniarstwa.

Poprawę procesu przekazywania informacji pacjentom i ich opiekunom koordynować będzie Zastępca Dyrektora ds. Pielęgniarstwa. Działania w tym obszarze powinny być dostosowane do wyników ocen pacjentów w poszczególnych klinikach/oddziałach. Zastrzeżenia ankietowanych wskazujące na konkretne przypadki braku szacunku i życzliwości personelu w stosunku do pacjentów i ich opiekunów zostaną uwzględnione w rozmowach Dyrektora Szpitala z pracownikami klinik/oddziałów wskazanymi w uwagach.

VI. Podsumowanie

Tegoroczne badanie ankietowe potwierdziło, że Szpital jest dobrze oceniany przez pacjentów i ich opiekunów. W celu osiągnięcia jeszcze wyższego zadowolenia pacjentów konieczne są

dalsze starania personelu dla zapewnienia wysokiej jakości usług medycznych oraz tworzenie przyjaznej atmosfery i profesjonalnego podejścia do pacjenta.

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

(-) Dyrektor UDSK