RAPORT
Ocena opinii pacjentów hospitalizowanych w oddziałach/klinikach UDSK w Białymstoku - 2022 rok

Spis treści

Wstęp 1
Sposób realizacji badania 1
Wyniki ankiet 2
Podsumowanie zrealizowanych działań z ankiety z 2021 14
Wnioski i zalecenia 17

Wstęp

Uniwersytecki Dziecięcy Szpital Kliniczny im. L. Zamenhofa w Białymstoku (UDSK) prowadzi cykliczne badania ankietowe wśród pacjentów i ich opiekunów. Służą one uzyskaniu wiedzy na temat oczekiwań, preferencji i doświadczeń. Analiza uzyskanych informacji umożliwia określenie przyczyn ewentualnego braku zadowolenia z uzyskanych usług medycznych i jednoczesne określenie mocnych stron funkcjonowania szpitala. Efektem oceny opinii pacjentów jest zaplanowanie i wdrażane działań naprawczych.

Sposób realizacji badania

Ankieta została przeprowadzona w oparciu o formularz przygotowany przez Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia (PASAT OPEN). Badania ankietowe opinii pacjentów zostały przeprowadzone w okresie od 4 stycznia do 31 grudnia 2022 r. na zasadzie dystrybucji linku do ankiety i kodu QR drogą elektroniczną wśród osób, które wyraziły zgodę na udział w badaniu. Ankietowani wypełnili łącznie 1705 ankiet w całości, nie ukończonych było 425 ankiet i nie były one uwzględniane w raporcie. Liczba ankiet wypełnionych w bieżącym badaniu jest znacznie wyższa niż w poprzednich latach (74 ankiety w 2020 roku, 528 ankiet w 2021 roku). Z pewnością przyczynił się do tego szereg zaplanowanych i zrealizowanych działań: pobranie 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.

Wyniki ankiet

Ankieta satysfakcji pacjenta składała się z 33 pytań. Większość pytań odnosiła się do istotnych obszarów związanych z hospitalizacją pacjenta: czasu oczekiwania ze skierowaniem na przyjęcie, oceny zachowania personelu, opieki lekarza, pielęgniarki oraz fizjoterapeutów/ rehabilitantów, efektywnej komunikacji, pobytu w klinice/oddziale. Pojawiły się również pytania o możliwość rozmowy w przypadku obaw lub wątpliwości, w trudnych momentach, skutecznego podejmowania prób zmniejszenia bólu przez personel medyczny. Cztery pytania dotyczyły żywienia i warunków pobytu, stosowania procedur i przestrzegania praw pacjenta. Trzy pytania obejmowały kwestię zdarzeń niepożądanych, z możliwością opisania zaistniałego incydentu. Kilka pytań dotyczyło wypisu ze szpitala, kontynuowania opieki i sposobu zażywania leków. Ostatnie dwa punkty ankiety umożliwiały przekazanie dowolnych uwag na temat funkcjonowania szpitala oraz oceny opieki zdrowotnej w Polsce.

Ankieta obejmowała również jedno pytanie socjodemograficzne o grupę wiekową pacjenta (nie stwierdzono bezpośredniej korelacji pomiędzy wiekiem pacjenta, a odsetkiem odpowiedzi pozytywnych i negatywnych na kolejne pytania) i cztery pytania techniczne (np. miesiąc i oddział wypisu ze szpitala, długość pobytu i sposób wypełnienia ankiety).

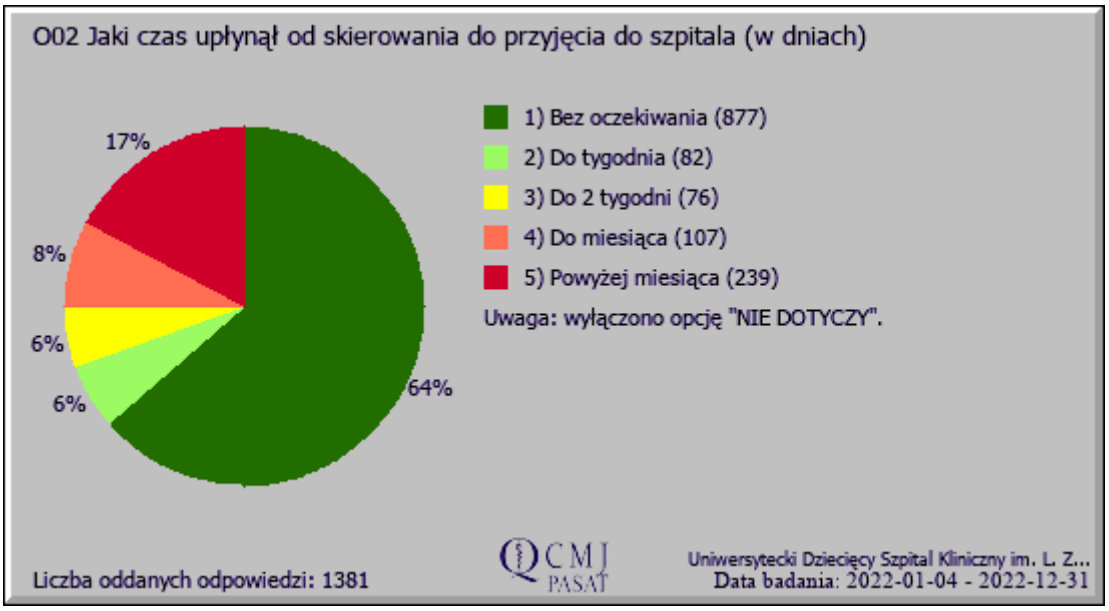
Odsetek wypełnionych ankiet w stosunku do liczby hospitalizacji:

Liczba głosujących: 1526

Klinika	Liczba przypadków	Odsetek przypadków
Klinika Anestezjologii i Intensywnej Terapii Dzieci i Młodzieży z Pododdziałem Pooperacyjnym i Leczenia Bólu (6)	6	0.39%
Klinika Chirurgii i Urologii Dziecięcej (233)	233	15.27%
Klinika Neurologii Dziecięcej (104)	104	6.82%
Klinika Obserwacyjno-Zakaźna Dzieci (64)	64	4.19%
Klinika Okulistyki Dziecięcej z Ośrodkiem Leczenia Zeza (52)	52	3.41%
Klinika Ortopedii i Traumatologii Dziecięcej (128)	128	8.39%
Klinika Otolaryngologii Dziecięcej (111)	111	7.27%
Klinika Pediatrii i Nefrologii (188)	188	12.32%

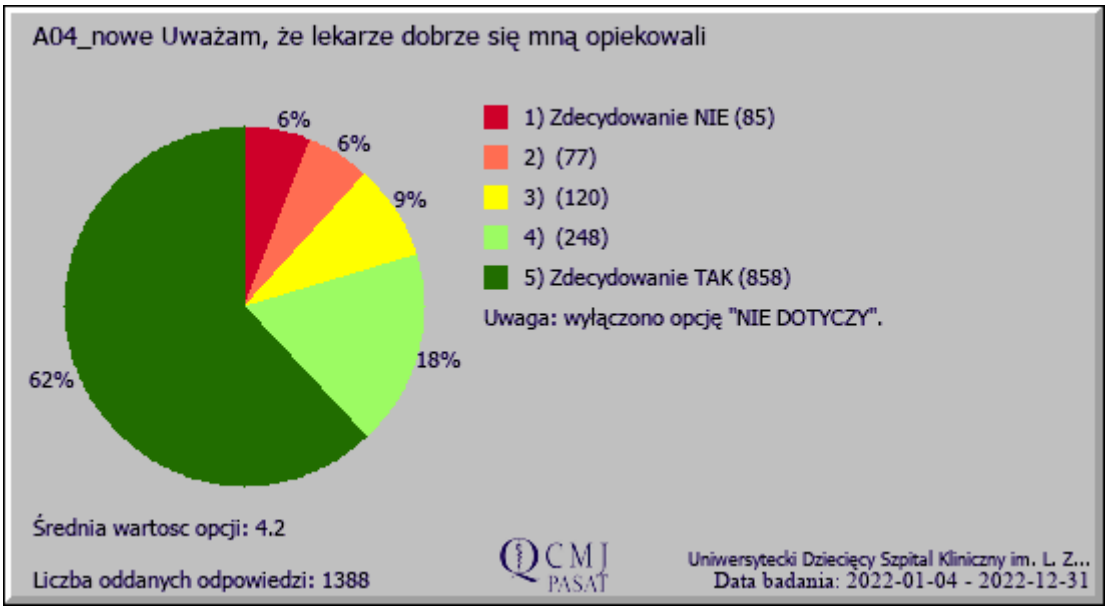
Klinika Pediatrii Onkologii i Hematologii (40)	40	2.62%
Klinika Pediatrii, Endokrynologii, Diabetologii z Pododdziałem Kardiologii (126)	126	8.26%
Klinika Pediatrii, Gastroenterologii, Hepatologii, Żywienia, Alergologii i Pulmonologii (186)	186	12.19%
Klinika Pediatrii, Reumatologii, Immunologii i Chorób Metabolicznych Kości (79)	79	5.18%
Klinika Rehabilitacji Dziecięcej z Ośrodkiem Wczesnej Pomocy Dzieciom Upośledzonym (20)	20	1.31%
Oddział Psychiatryczny Dzieci i Młodzieży (3)	3	0.2%
Szpitalny Oddział Ratunkowy/Centralna Izba Przyjęć (186)	186	12.19%

Kliniki, w których odsetek odpowiedzi jest największy, miały największą liczbę pacjentów hospitalizowanych (Kl. Chirurgii i Urologii Dz. – 3295, Kl. Ped. i Nefrologii – 3348 i Kl. Ped. Gastroenterologii, Hepatologii, Żywienia, Alergologii i Pulmonologii – 3091).

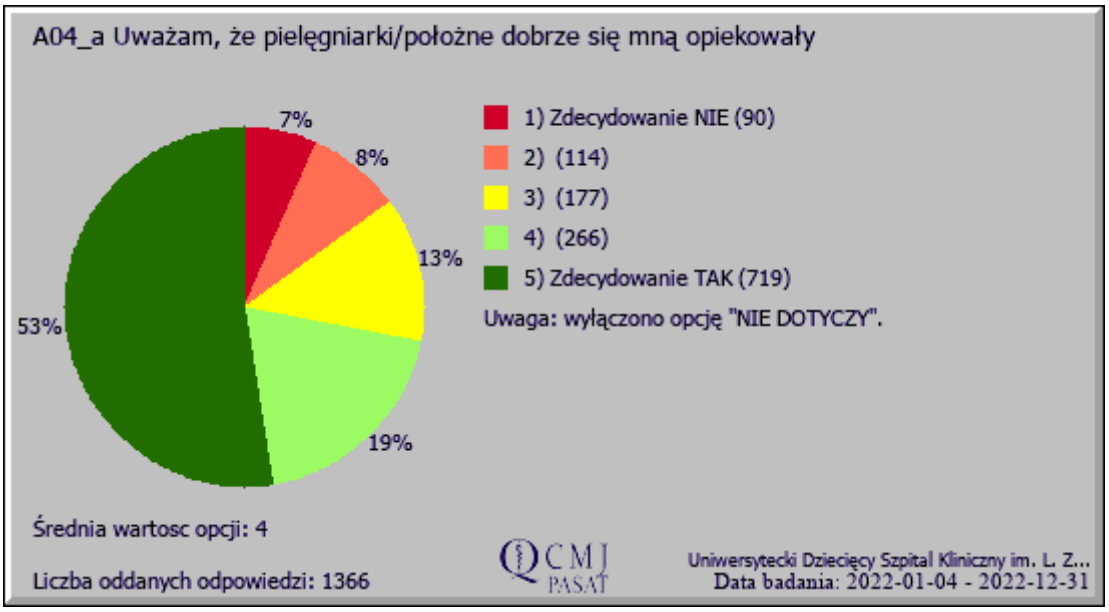


Jak widać na wykresie największy odsetek pacjentów jest przyjmowanych bez kolejki. Czas oczekiwania powyżej miesiąca dotyczy głównie przedziału od 2 - 6 miesięcy.

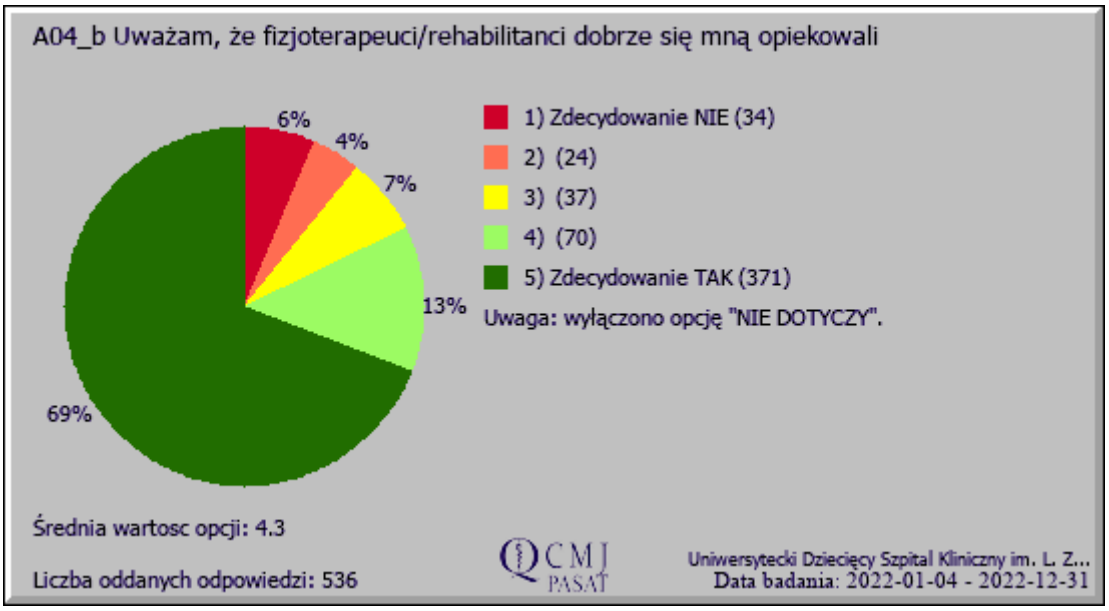
Personel medyczny był bardzo wysoko oceniany w kwestii opieki nad pacjentami. Największe uznanie wśród tej grupy otrzymali lekarze. Tak jak w poprzednich latach ponad 80% ankietowanych wystawiło pozytywną opinię dla personelu lekarskiego.



Opieka pielęgniarska w odniesieniu do poprzedniego badania wypadła gorzej. Pozytywne odpowiedzi w 2021 r. stanowiły ok. 85%, a w 2022 r. 72%.

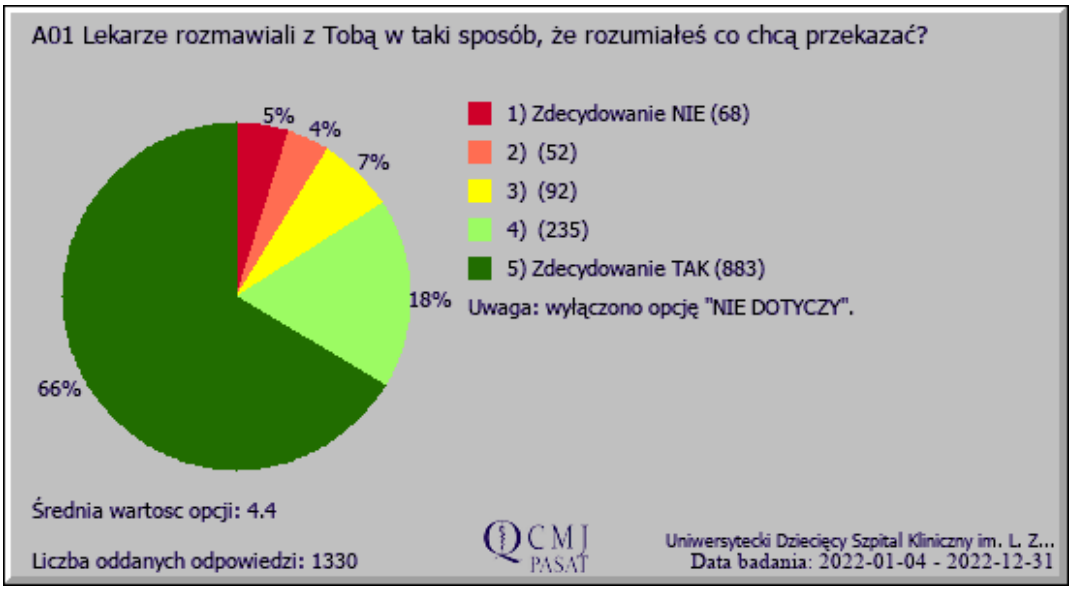


Bardzo wysoko została oceniona opieka fizjoterapeutów/rehabilitantów, pozytywnych odpowiedzi było 82%.

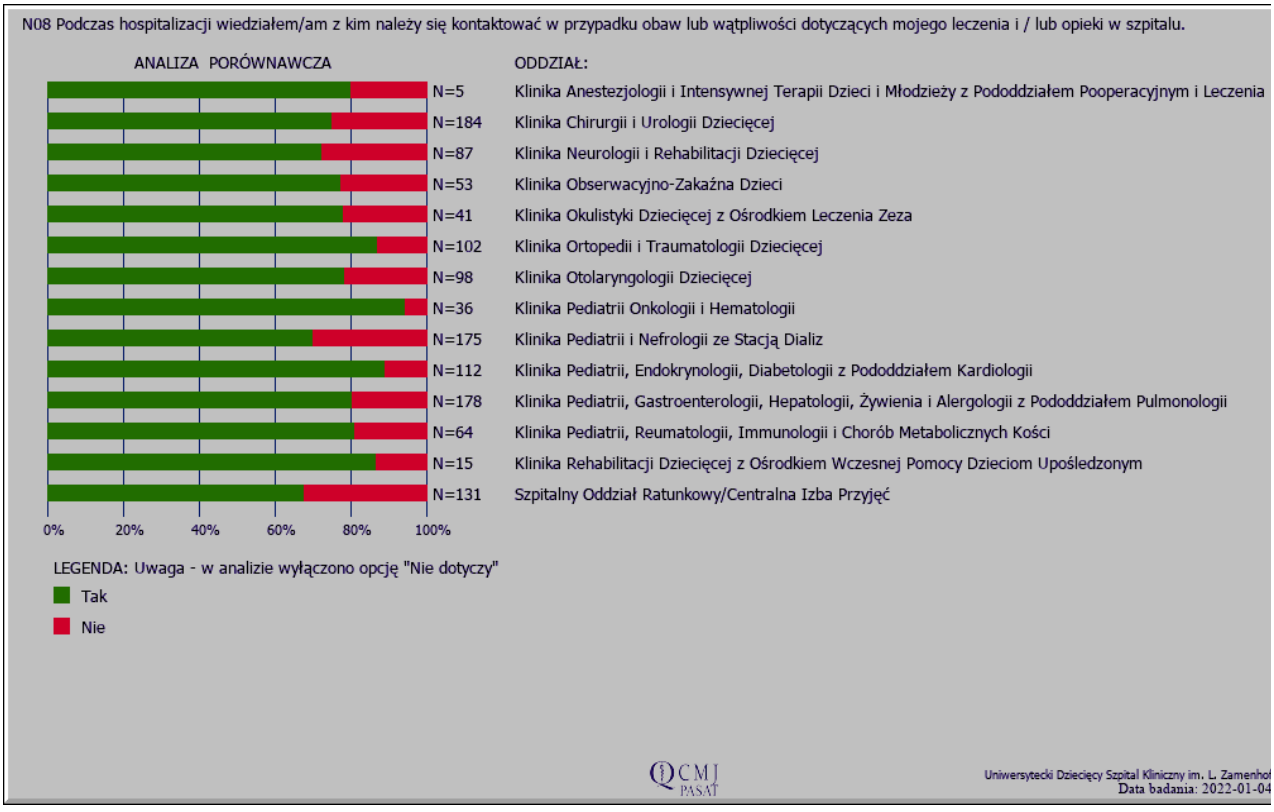


Bardzo duży odsetek respondentów ma zastrzeżenia do życzliwości i grzeczności personelu - aż 62%, natomiast 67% ankietowanych nie ma zastrzeżeń do zachowania personelu (pytanie wielokrotnego wyboru). Jest to obszar, w którym wyniki w porównaniu do poprzedniego roku kształtują się na podobnym poziomie.

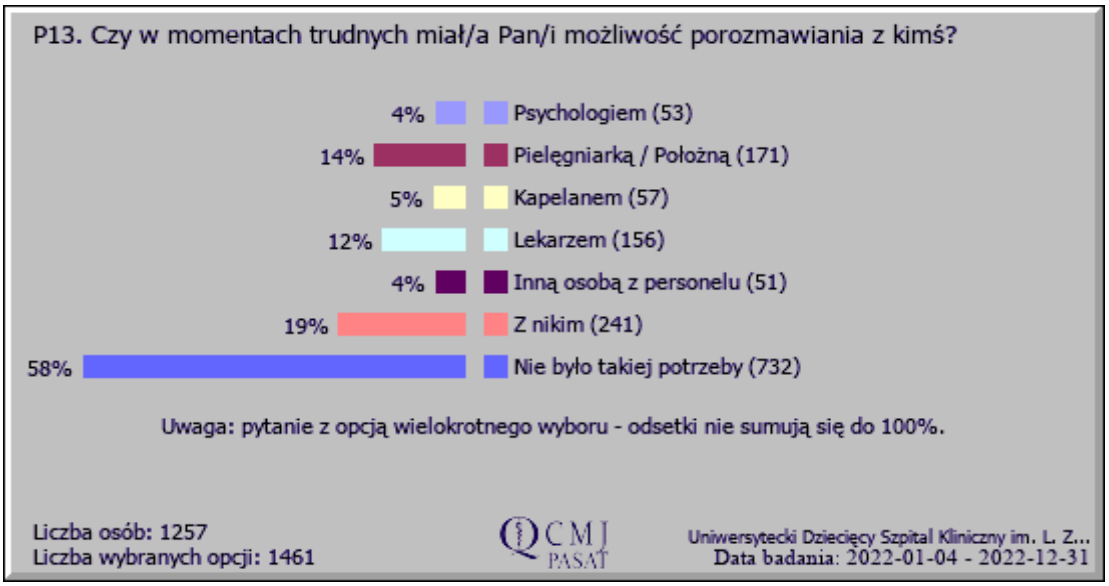
Ankietowani bardzo wysoko ocenili komunikację z lekarzami, aż 66% (prawie 900 osób) stwierdziło, że rozumie co chcą im przekazać.



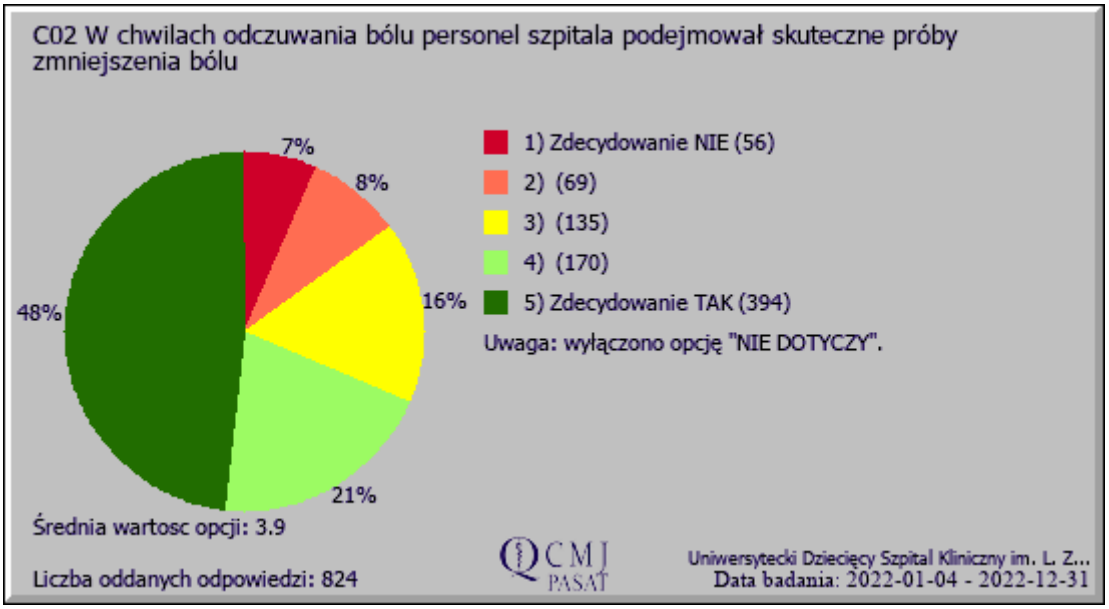
Zdecydowana większość, bo aż 78% respondentów odpowiedziało, że podczas hospitalizacji wiedziało z kim należy się kontaktować w przypadku obaw lub wątpliwości dotyczących leczenia i opieki w szpitalu.



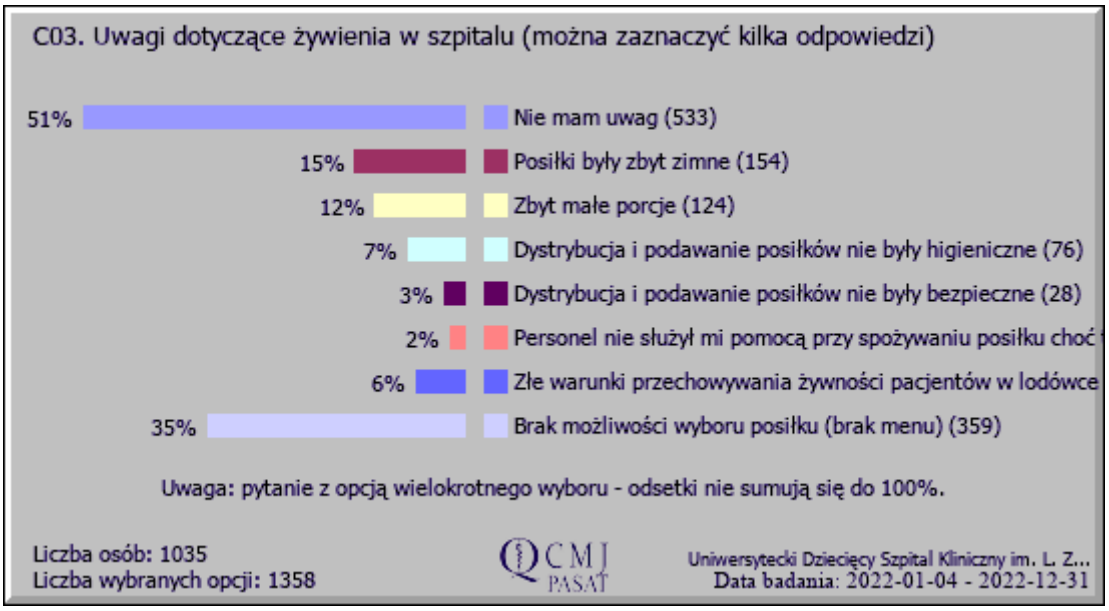
W ankiecie satysfakcji pacjenta pojawiło się pytanie dotyczące możliwości rozmowy z pracownikiem szpitala w momentach trudnych. Większość osób odpowiedziało, że nie miało takiej potrzeby, a pozostali rozmawiali głównie z pielęgniarkami i lekarzami, a tylko nieliczni z kapelanem i psychologiem.

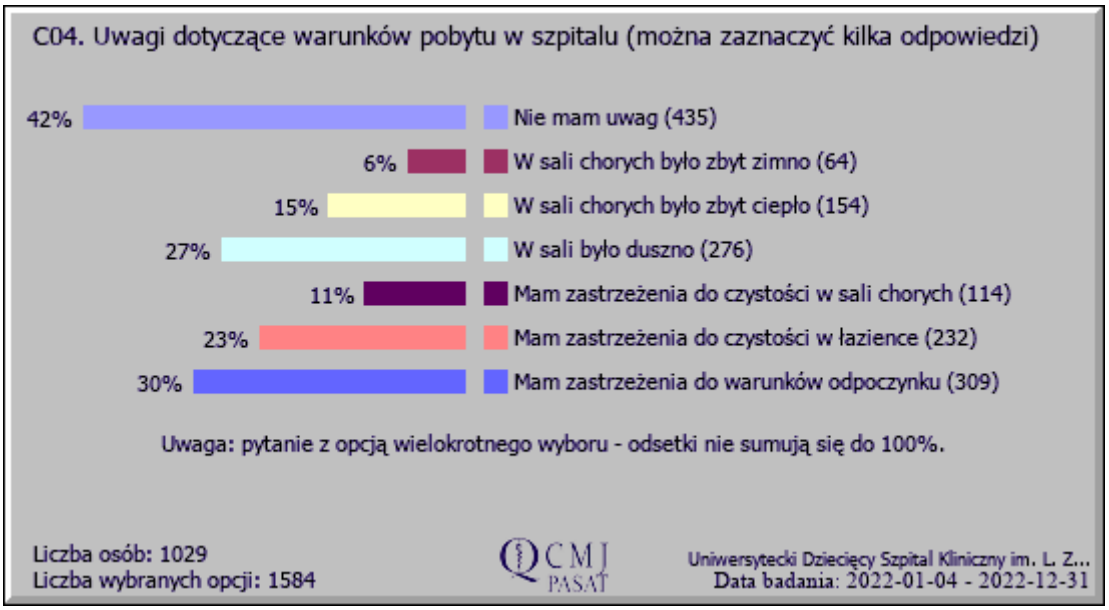


Ankietowani potwierdzili, że posiadany Certyfikat „Szpital bez bólu” jest zasłużony, gdyż prawie 70% osób odpowiedziało pozytywnie na pytanie czy w chwilach odczuwania bólu personel szpitala podejmował skuteczne próby zmniejszenia bólu.

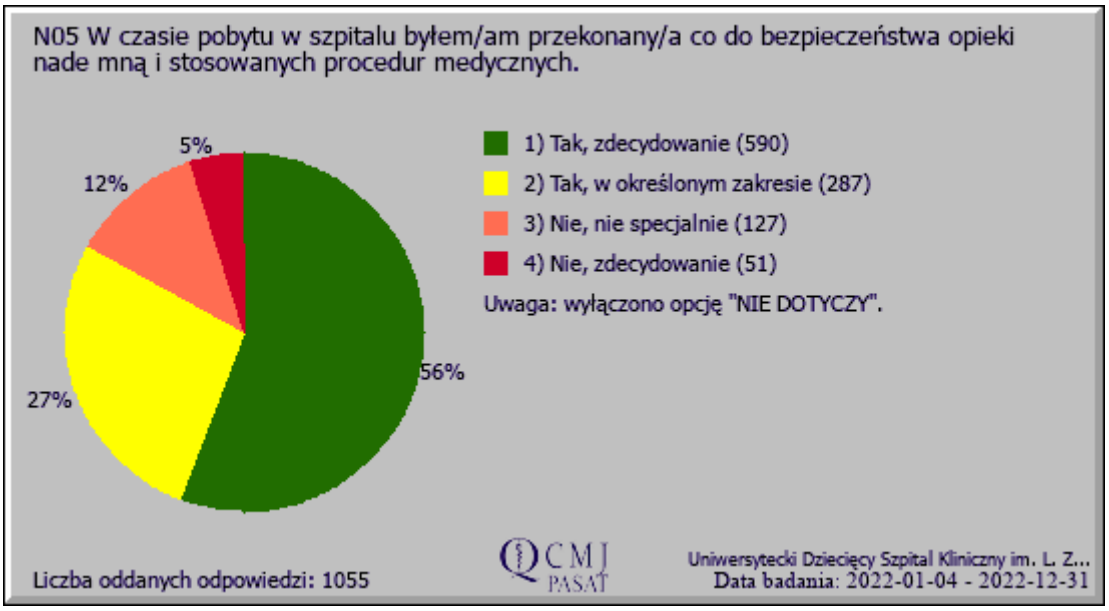


Pacjenci oraz ich opiekunowie mogli wyrazić swoje opinie odnośnie żywienia i warunków pobytu w szpitalu. Jeśli chodzi o posiłki to w porównaniu do poprzedniego badania jest nieznaczny wzrost zadowolenia (w 2021 r. pozytywnych odpowiedzi było 42,5%, a w 2022 r. 51%). Natomiast jeśli chodzi o warunki pobytu 42% osób nie ma uwag, a najwięcej zastrzeżeń jest do warunków odpoczynku - 30%, duszności w sali - 27%, czystości w łazience - 23%.

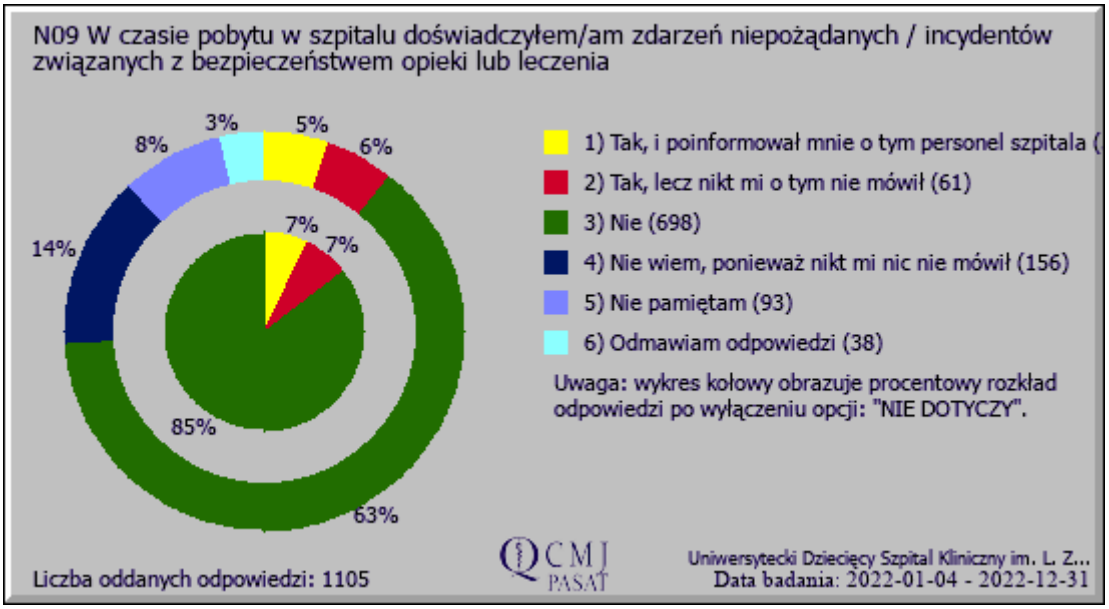




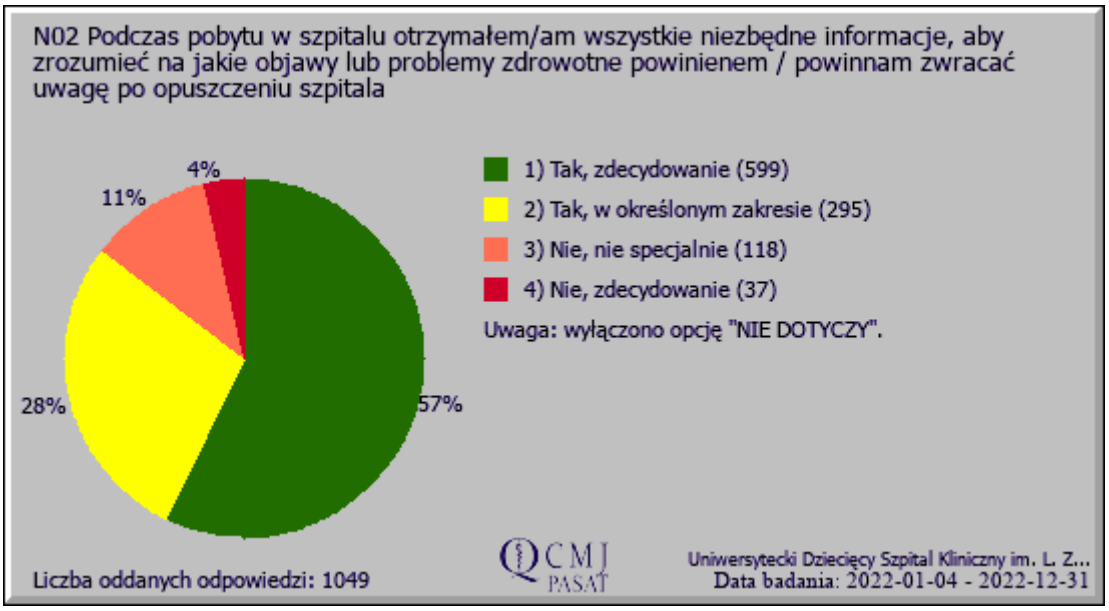
W zakresie bezpieczeństwa opieki i stosowanych procedur medycznych najlepiej wypadła Klinika Pediatrii, Onkologii i Hematologii. Wysokie oceny uzyskały również następujące kliniki: Klinika Okulistyki Dziecięcej z Ośrodkiem Leczenia Zeza, Klinika Otolaryngologii Dziecięcej, Klinika Rehabilitacji Dziecięcej z Ośrodkiem Wczesnej Pomocy Dzieciom Upośledzonym, Klinika Pediatrii, Endokrynologii, Diabetologii z Pododdziałem Kardiologii.

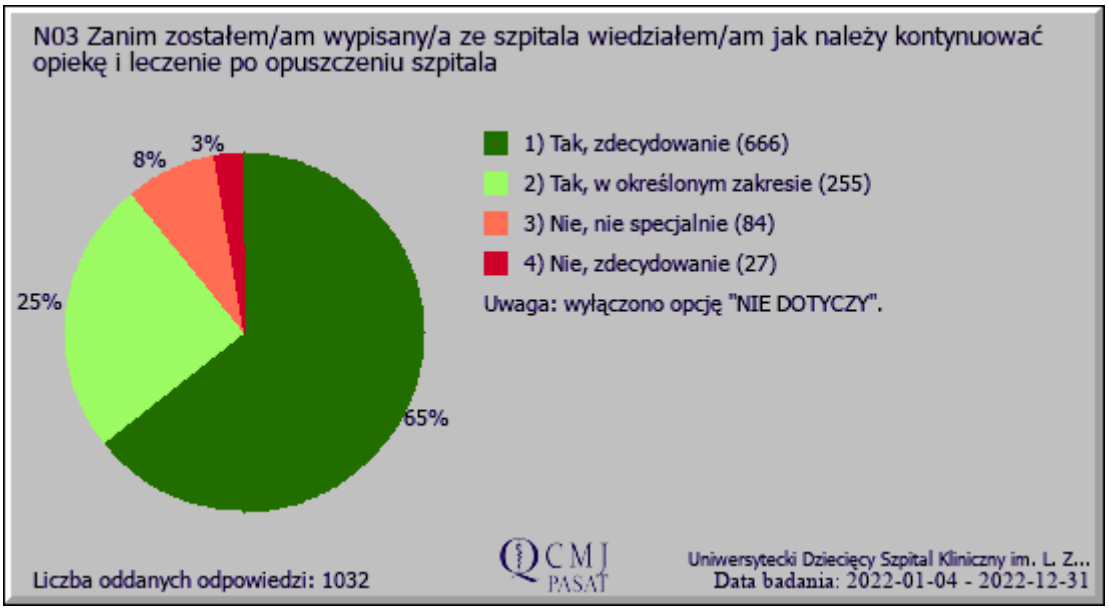


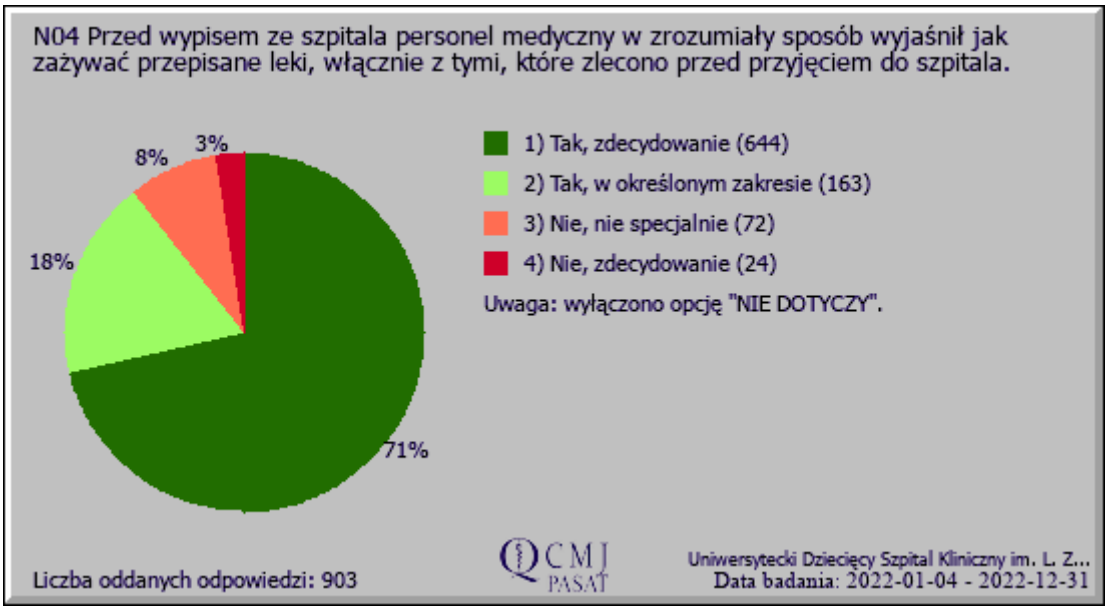
Większość ankietowanych, bo aż 85% nie doświadczyła zdarzeń niepożądanych czy też incydentów związanych z bezpieczeństwem opieki lub leczenia.



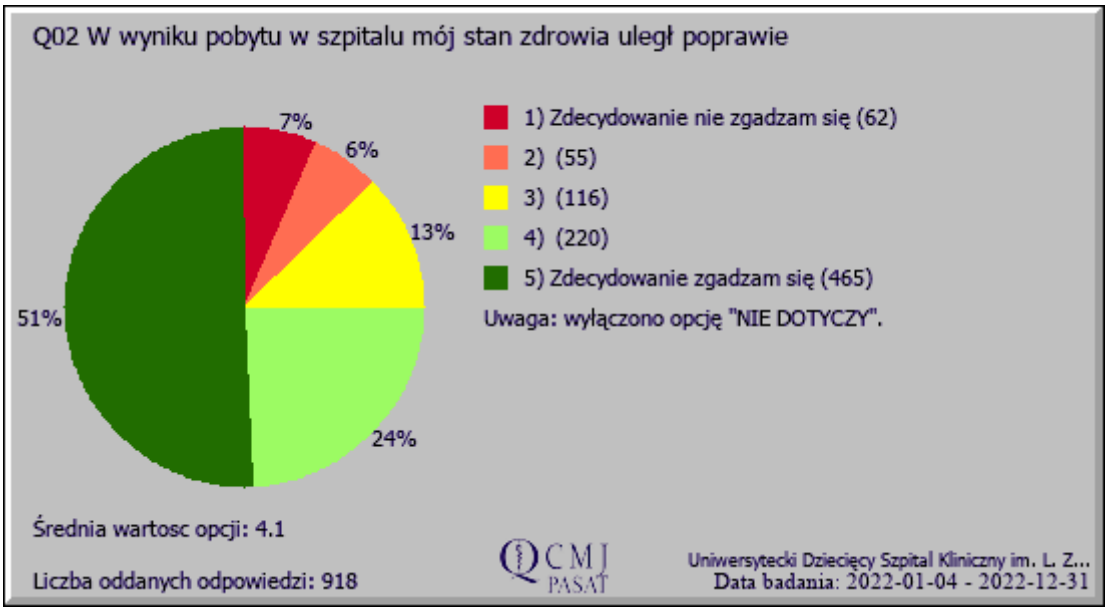
Trzy ostatnie wykresy pokazują, że personel medyczny przekazał w sposób zrozumiały wszystkie niezbędne informacje odnośnie opieki i leczenia po opuszczeniu szpitala, zażywania przepisanych leków czy też objawów mogących się pojawić po hospitalizacji. Pozytywnych odpowiedzi w tym obszarze udzieliło aż 85% - 90% pacjentów, aczkolwiek w poprzednim badaniu wynik był jeszcze lepszy - 97%.


N02 Podczas pobytu w szpitalu otrzymałem/am wszystkie niezbędne informacje, aby zrozumieć na jakie objawy lub problemy zdrowotne powinienem / powinnam zwracać uwagę po opuszczeniu szpitala
4%
11%
28%
57%
1) Tak, zdecydowanie (599)
2) Tak, w określonym zakresie (295)
3) Nie, nie specjalnie (118)
4) Nie, zdecydowanie (37)
Uwaga: wyłączono opcję "NIE DOTYCZY".
Liczba oddanych odpowiedzi: 1049
CMJ PASAT
Uniwersytecki Dziecięcy Szpital Kliniczny im. L. Z...
Data badania: 2022-01-04 - 2022-12-31


N03 Zanim zostałem/am wypisany/a ze szpitala wiedziałem/am jak należy kontynuować opiekę i leczenie po opuszczeniu szpitala
3%
8%
25%
65%
1) Tak, zdecydowanie (666)
2) Tak, w określonym zakresie (255)
3) Nie, nie specjalnie (84)
4) Nie, zdecydowanie (27)
Uwaga: wyłączono opcję "NIE DOTYCZY".
Liczba oddanych odpowiedzi: 1032
CMJ PASAT
Uniwersytecki Dziecięcy Szpital Kliniczny im. L. Z...
Data badania: 2022-01-04 - 2022-12-31



Zdecydowana większość respondentów 75% odpowiedziała pozytywnie na pytanie o poprawę stanu zdrowia w wyniku pobytu w szpitalu. Najwięcej głosów pozytywnych uzyskała Klinika Pediatrii, Onkologii i Hematologii.



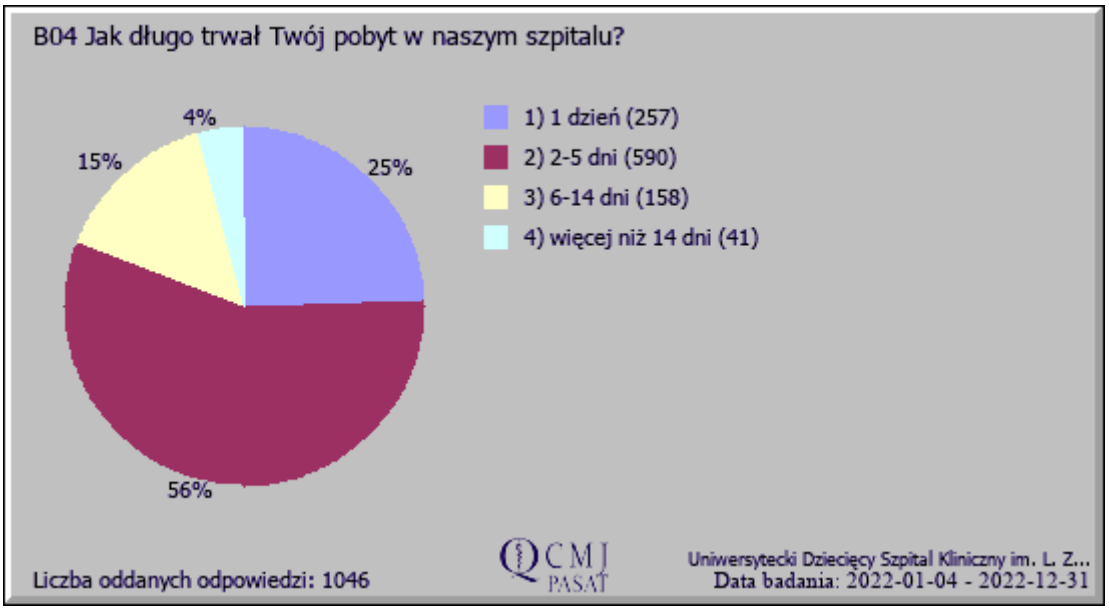
W bieżącym badaniu zastrzeżeń do zachowania praw pacjenta nie ma 72% ankietowanych. Natomiast w poprzednim roku na pytanie o poinformowanie o prawach pacjenta, podobna liczba, bo 69% osób udzieliło pozytywnych odpowiedzi. W temacie poszanowania intymności w 2021 r. aż 82% nie miało uwag, a w 2022 r. wyniki są nieznacznie lepsze, bo odsetek przypadków z zastrzeżeniami to tylko 12%.

Przestrzeganie praw pacjenta podczas tego pobytu w szpitalu:

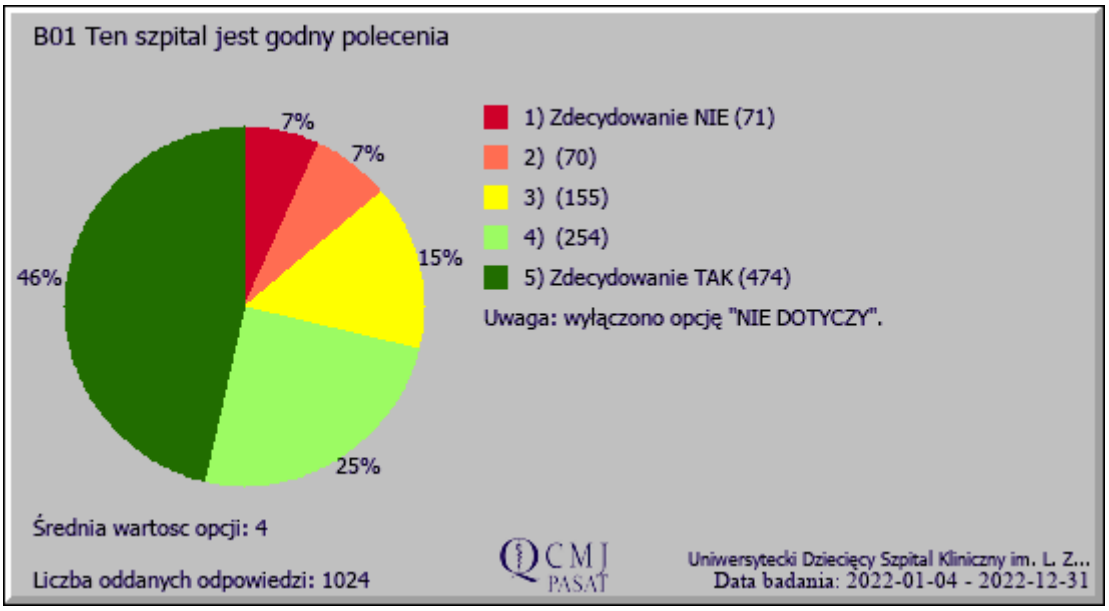
Liczba głosujących: 979

Wybrana opcja	Odsetek przypadków	Odsetek głosów
Nie mam zastrzeżeń do zachowania praw pacjenta (703)	71.81%	59.13%
Mam zastrzeżenia do prawa do poszanowania intymności (122)	12.46%	10.26%
Mam zastrzeżenia do prawa do poszanowania godności (124)	12.67%	10.43%
Mam zastrzeżenia do poszanowania prawa do opieki duszpasterskiej (7)	0.72%	0.59%
Mam zastrzeżenia do poszanowania prawa do tajemnicy informacji (44)	4.49%	3.7%
Mam zastrzeżenia do poszanowania prawa do wyrażenia zgody na udzielenie świadczeń zdrowotnych (31)	3.17%	2.61%
Mam zastrzeżenia do poszanowania prawa do kontaktu z osobami bliskimi (141)	14.4%	11.86%
Mam zastrzeżenia do poszanowania prawa do zabezpieczania rzeczy wartościowych w depozycie (17)	1.74%	1.43%

Najdłuższe pobyty w szpitalu od 6-14 dni i powyżej 14 dni odnotowywane są w następujących klinikach: Klinika Rehabilitacji Dziecięcej z Ośrodkiem Wczesnej Pomocy Dzieciom Upośledzonym „Dać Szansę", Klinika Pediatrii, Onkologii i Hematologii Dziecięcej, Klinika Anestezjologii i Intensywnej Terapii Dzieci i Młodzieży z Pododdziałem Pooperacyjnym i Leczenia Bólu i bez wątpienia jest to związane z profilem leczenia danej komórki. Natomiast najkrótsze pobyty (1 dzień) są w: Oddziale Dziennym Psychiatrycznym Dzieci i Młodzieży, Szpitalnym Oddziale Ratunkowym, Klinice Okulistyki Dziecięcej z Ośrodkiem Leczenia Zeza oraz Klinice Chirurgii i Urologii Dziecięcej. W pozostałych klinikach pobyt trwał średnio od 2-5 dni.

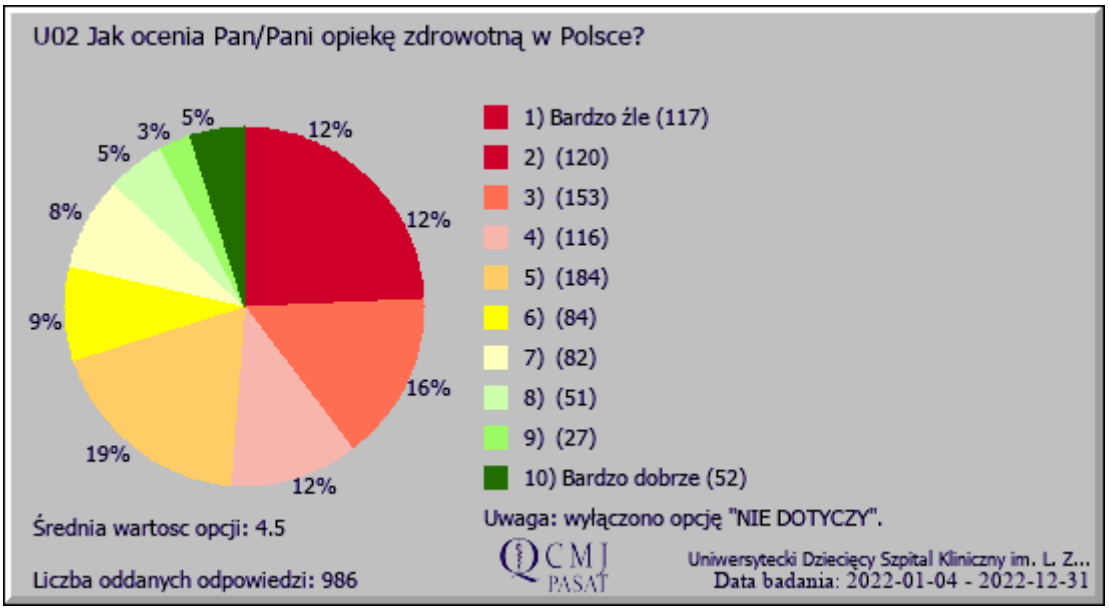


Większość ankietowanych uważa, że UDSK w Białymstoku jest godny polecenia. Pozytywne odpowiedzi na to pytanie stanowiły 71%.



Większość ankiet została wypełniona osobiście i samodzielnie bądź z pomocą rodziny.

Ostatnie pytanie ankietowe dotyczyło ogólnej oceny sytuacji w służbie zdrowia. Niestety ocena opieki zdrowotnej w Polsce jest na niezadowalającym poziomie: 40 % osób ocenia ją źle, a zaledwie 13% dobrze.



Na końcu ankiety respondenci mieli możliwość przekazania dodatkowych uwag dotyczących funkcjonowania szpitala w ramach pytania otwartego. Pozytywne opinie dotyczyły opieki na wysokim poziomie, życzliwości personelu, poczucia bezpieczeństwa i zaufania do lekarzy z powodu wysokiego poziomu wykształcenia i specjalizacji. Niestety, dużą grupę stanowiły opinie negatywne, które obejmowały następujące obszary: długi czas oczekiwania w SOR, problem kontaktu z Rejestracją, nieodpowiednie zachowanie personelu, zła jakość posiłków i trudne warunki pobytu.

Podsumowanie zrealizowanych działań z ankiety z 2021

1. Brak informacji o czasie oczekiwania w SOR:

   Szpital wprowadził projekt TOP SOR oraz zaktualizował procedurę dotyczącą przyjmowania pacjentów do Szpitalnego Oddziału Ratunkowego i Izby Przyjęć Centrum Zdrowia Psychicznego Dzieci i Młodzieży UDSK w trybie nieplanowym. W związku z powyższym, każdy pacjent:

   - w wyniku segregacji medycznej, po przeanalizowaniu zgłaszanych dolegliwości i wartości wybranych parametrów medycznych, jest zakwalifikowany przez triażystę (pielęgniarka, ratownik medyczny lub lekarz systemu) do jednej z 5 kategorii i poinformowany o czasie oczekiwania na pierwszy kontakt z lekarzem,
   - w Obszarze Segregacji Medycznej, Rejestracji i Przyjęć umieszczone zostały wyświetlacze, na których przedstawiona jest informacja o liczbie osób oczekujących na przyjęcie do lekarza.

2. Zła jakość posiłków:
   - w związku z uwagami pacjentów i personelu, Koordynator ds. żywienia regularnie monitorował procedurę żywienia i na bieżąco kontaktował się z firmą w celu rozwiązania zaistniałych problemów.
3. Negatywna ocena usług duszpasterskich i wsparcia socjalnego:

   Respondenci nie wskazali w pytaniach otwartych powodów bardzo niskich ocen usług duszpasterskich i wsparcia pracownika socjalnego. Nie mniej jednak na prośbę Dyrekcji podjęte zostały następujące działania:
   - zaktualizowana została instrukcja korzystania przez pacjentów hospitalizowanych z opieki duszpasterskiej i przekazana do klinik,
   - obok kaplicy umieszczona została informacja o stałych godzinach nabożeństw oraz regularnie zamieszczane są informacje o dodatkowych nabożeństwach,
   - Kapelan parafii rzymsko – katolickiej regularnie odwiedza kliniki szpitala,
   - Kapelan parafii prawosławnej zgodnie z potrzebą przekazywaną przez personel danej kliniki, będzie odwiedzał chorych pacjentów,
   - Dyrektor ds. Pielęgniarstwa na odprawie z pielęgniarkami oddziałowymi i Dyrektor szpitala podczas Rady Klinicystów przypomniały zadania pracownika socjalnego oraz omówiły sytuacje, w których należy skorzystać z pomocy w/w osób.
4. Brak zaplecza socjalnego dla opiekunów:

   Szpital kontynuuje realizację inwestycji pn. „Rozbudowa i przebudowa istniejącego budynku UDSK w Białymstoku". Realizacja projektu obejmuje pełną modernizację klinik z wykonaniem m. in. stref rodziców na każdym piętrze.

   Termin zakończenia inwestycji planowany jest w czerwcu 2023.
5. Zły proces przekazywania informacji pacjentom i ich opiekunom:
   - Dyrektor szpitala podczas Rady Klinicystów przedstawiła Kierownikom wyniki ankiety z uwzględnieniem obszarów, które zostały ocenione najniżej. Jednocześnie zwróciła uwagę na konieczność bieżącego, zrozumiałego i prostego przekazywania informacji o stanie zdrowia pacjenta, w tym trudnych informacji;
   - Dyrektor ds. Pielęgniarstwa podczas spotkania z pielęgniarkami oddziałowymi przekazała uwagi z ankiety, jednocześnie przypominając o konieczności informowania rodziców/pacjentów o topografii kliniki i obowiązujących regulaminach;

- Pielęgniarki Oddziałowe do końca 2022 r. przeprowadziły z pielęgniarkami odcinkowymi w klinikach rozmowy w temacie realizacji praw pacjenta, ze szczególnym uwzględnieniem konieczności informowania rodziców/pacjentów o topografii kliniki i obowiązujących regulaminach oraz uważnego i aktywnego słuchania rodzica/ pacjenta oraz empatycznego podejścia do rodzica/pacjenta.

6. Zwiększenie dostępności rejestracji do poradni specjalistycznych:
   W wyniku dążenia do poprawy sytuacji, działalność rejestracji została zreorganizowana w następujący sposób:
   - wprowadzenie call center (zamiana tradycyjnych telefonów na połączenia komputerowe) - zwiększyła się ilość odebranych połączeń i skrócił się czas oczekiwania na połączenie (w okresach wzmożonego natężenia połączeń uruchomiane jest czwarte stanowisko do odbioru),
   - rozszerzenie funkcjonalności możliwości e-portalu pacjenta (rejestracja na kolejne wizyty w poradni specjalistycznej, dostępność do dokumentacji medycznej, wyników badań),
   - rejestracja elektroniczna za pomocą poczty e-mail (każdego dnia dwie osoby są delegowane do odpowiadania na e-maile i kontakt z rodzicami pacjentów),
   - włączenie do Działu Rejestracji Medycznej rejestracji pacjentów poradni: diabetologicznej, endokrynologicznej, schorzeń metabolicznych, reumatologicznej co znacznie ułatwiło pacjentom kontakt z rejestracją szpitala,
   - Kierownik Działu Rejestracji Medycznej na bieżąco będzie weryfikował uwagi związane z dostępnością do rejestracji.
7. Braku życzliwości personelu w stosunku do pacjentów i ich opiekunów:
   - uwagi z ankiety dotyczące braku szacunku i życzliwości personelu w stosunku do pacjentów i ich opiekunów zostały przedstawione podczas Rady Klinicystów oraz podczas odprawy z Oddziałowymi;
   - Dyrekcja zwróciła się do Kierowników klinik i Pielęgniarek oddziałowych z prośbą o rozmowę z podległym personelem (podczas odpraw lub indywidulanych rozmów) nt. uważnego i aktywnego słuchania rodzica/ pacjenta oraz empatycznego podejścia do rodzica/pacjenta;
   - organizacja szkolenia z zakresu komunikacji z pacjentami.

8. Długi czas oczekiwania na wyznaczony terminy badań w Zakładzie Diagnostyki Obrazowej:
   Zakład rozpocznie działania zmierzające do zwiększenia ilości wykonywanych badań.

Wnioski i zalecenia

Wynik badania satysfakcji pacjentów w 2022 r. wskazują zarówno na pozytywne zmiany zachodzące w funkcjonowaniu szpitala jak również identyfikują problemy, które wymagają rozwiązania.

W wyniku konsultacji z Zespołem ds. Jakości Świadczeń Medycznych w UDSK, działania szpitala skoncentrowane zostaną na następujących obszarach:

1. Terminowa realizacja prac modernizacyjnych.
   W związku z trwającym remontem klinik, warunki pobytu pacjentów i ich opiekunów są bardzo trudne (m.in. kumulacja pacjentów na małych powierzchniach, mniejsza ilość łazienek, brak zaplecza socjalnego).
   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.
   Finalizacja prac modernizacyjnych zaplanowana jest w pierwszej połowie roku 2023.
2. Nieuprzejmość personelu szpitala.
   UDSK przygotował wniosek o dofinansowanie kosztów szkolenia dla pracowników w zakresie komunikacji z pacjentami.
3. Uwagi i komentarze personelu przy/ wobec rodziców:
   Dyrektor szpitala podczas najbliższej Rady Klinicystów, a Dyrektor ds. Pielęgniarstwa podczas spotkania z pielęgniarkami oddziałowymi omówi wyniki ankiety z uwzględnieniem niestosownych uwag pracowników szpitala oraz obowiązku zrozumiałego i prostego przekazywania informacji o stanie zdrowia pacjenta.
4. Żywienie:
   Kontynuacja bieżącego monitorowania usługi żywienia pacjentów.
5. Trudna sytuacja w bloku poradnianym i rejestracji do poradni specjalistycznych:
   - W strukturach obecnego budynku poradni specjalistycznych nie są planowane działania modernizacyjne. Szpital pozyskał środki finansowe na realizację projektu „Poprawa

specjalistycznej opieki medycznej dla dzieci i młodzieży do 18 r.ż. w Uniwersyteckim Dziecięcym Szpitalu Klinicznym w Białymstoku". Przedmiotem tej inwestycji jest budowa i wyposażenie nowego budynku poradni specjalistycznych z parkingiem podziemnym dla pacjentów.

Dzięki realizacji inwestycji nastąpi zwiększenie dostępności do świadczeń ambulatoryjnych, rehabilitacyjnych, diagnostycznych i zabiegowych, które zostały szeroko opisane i wskazane jako cele do osiągnięcia w Mapie Potrzeb Zdrowotnych na okres 2021 – 2027. Inwestycja zniweluje również długi okres oczekiwania pacjentów na wizytę w poradniach specjalistycznych, diagnostykę laboratoryjną i obrazową, świadczenia rehabilitacyjne dziennie i stacjonarne.

6. Zastrzeżenia dotyczące przestrzegania praw pacjenta zostaną przeanalizowane przez Pełnomocnika Dyrektora ds. Praw Pacjenta.
7. Respondenci wskazali rodzaje zdarzeń niepożądanych, których doświadczyli mali pacjenci, jednakże wymienione sytuacje nie zostały opisane w uwagach/ pytaniach otwartych.
   Aby poprawić zgłaszalność oraz zwrócić uwagę personelu na konieczność monitorowania zdarzeń niepożądanych, zmieniona została procedura oraz sposób przepływu informacji nt. zdarzenia.

Kolejne badanie satysfakcji pacjentów zostanie zrealizowane w 2023 roku.

(-) Dyrektor UDSK