

Ankieta satysfakcji dotycząca dostępności w UDSK dla osób ze szczególnymi potrzebami przeprowadzona w lutym 2024 r.

Spis treści

Wstęp	1
Sposób realizacji badania	1
Wyniki	1
Wnioski i zalecenia	9

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 Szpitala dla osób ze szczególnymi potrzebami. Posłużą one zidentyfikowaniu ewentualnych braków w dostępności, a także określeniu 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 01 lutego do 01 marca 2024 r. na zasadzie dystrybucji linku do ankiety drogą elektroniczną. Poza tym, link został udostępniony na profilu Facebook UDSK. Ankietowani wypełnili łącznie 50 ankiet.

Wyniki

Ankieta składała się z 24 pytań, 22 zamkniętych i 2 otwartych. Pytania 1-4 dotyczyły osoby ankietowanej, kolejne - oceny dostępności UDSK, natomiast dwa ostatnie pytania (23 i 24) 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.

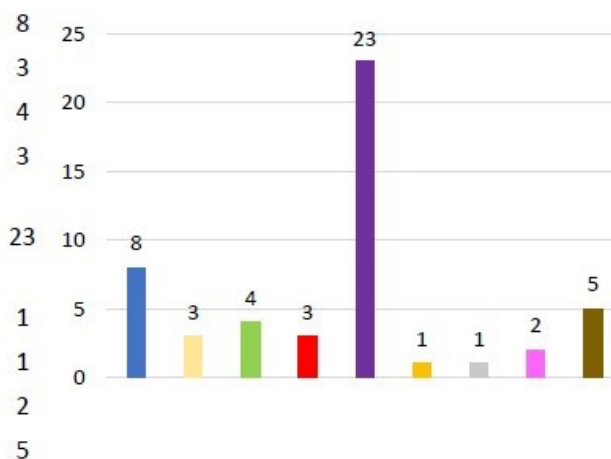
W ankiecie zadano również pytania dotyczące wyposażenia gabinetów lekarskich i zabiegowych oraz dostępu do E-rejestracji, czytelności strony internetowej, systemów alternatywnej komunikacji dla osób z niepełnosprawnością, systemu składania skarg i wniosków oraz komunikacji i jakości obsługi przez personel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

Ankieta została wypełniona przez 50 osób (o połowę mniej niż w roku poprzednim): 42 kobiet i 8 mężczyzn, przy czym 3 osoby określiły się pacjentem, 23 pracownikiem Szpitala, 23 rodzicem/opiekunem prawnym i 1 osoba asystentem osoby ze szczególnymi potrzebami.

Większość ankietowanych osób deklarowało wiek między 18 a 44 rokiem życia (29 osób), pozostali poniżej 18 roku życia – 3 osoby, 45-59 – 15 osób, 60-70 – 3 osoby.

Najwięcej, bo 23 osoby odpowiedziały, że są opiekunami z małymi dziećmi, w tym z wózkiem, 8 osób niewidomych lub słabowidzących, 4 osób osłabionych chorobami, 3 osoby z dysfunkcją słuchu, 3 osoby to kobiety w ciąży, 2 osoby mające problem z poruszaniem, 1 osoba mająca trudności w komunikacji, 1 osoba o nietypowym wzroście, 5 osób zaznaczyło odpowiedź „inne”.

- Osobą niewidomą lub słabowidzącą
- Osobą z dysfunkcją słuchu
- Osobą osłabioną chorobami
- Kobieta w ciąży
- Osobą z małymi dziećmi, w tym z wózkiem dziecięcym
- Osobą mającą trudności w komunikowaniu się z otoczeniem
- Osobą o nietypowym wzroście
- Osobą mającą problemy z poruszaniem
- Inne



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

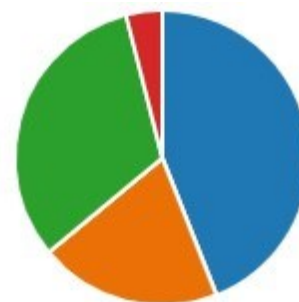
1. W zakresie dostępność i widoczność miejsc parkingowych. Aż 11 osób oceniło widoczność miejsc parkingowych i dostęp do nich źle, 21 osób dostatecznie, 13 bardzo dobrze, 5 osób nie miało zdania na ten temat.

● Żle	11
● Dostatecznie	21
● Bardzo dobrze	13
● Nie mam zdania	5



2. Kolejne pytanie dotyczyło dostępności wejścia do budynku UDSK. Bardzo dobrze oceniło wejście do budynku zaledwie 16 osób, natomiast 22 osób oceniło dostępność wejścia źle, 44 osoby dostatecznie, 2 osoby nie miały zdania na ten temat.

● Żle	22
● Dostatecznie	10
● Bardzo dobrze	16
● Nie mam zdania	2



3. W dwóch następnych pytaniach chcieliśmy poznać opinię respondentów na temat widoczności oznaczeń na zewnątrz i wewnątrz budynku. Widoczność oznaczeń została źle oceniona przez odpowiednio 8 i 15 osób. Ocenę dostateczną przyznało 13 i 15 osób, bardzo dobrą 15 i 17 osób. 5 osób ankietowanych nie miało w zdania w obu kwestiach.

Dostępność oznaczeń na zewnątrz budynku

● Żle	8
● Dostatecznie	23
● Bardzo dobrze	16
● Nie mam zdania	3



Dostępność oznaczeń zewnętrznych budynku

● Żle	15
● Dostatecznie	13
● Bardzo dobrze	17
● Nie mam zdania	5



4. Dwa kolejne pytania dotyczyły dostępu i oznaczeń ciągów komunikacyjnych (korytarzy, schodów, drzwi) oraz wind dla osób z niepełnosprawnościami. „Żle” odpowiedziało odpowiednio 15 i 19 osób. Dostatecznie 15 i 19, bardzo dobrze 15 i 17. Nie miało zdania odpowiednio 5 i 1 osoba.

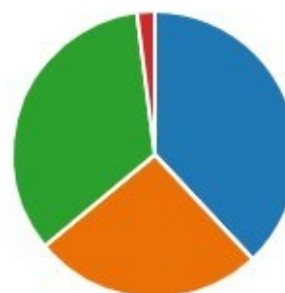
Dostępność ciągów komunikacyjnych

● Żle	15
● Dostatecznie	15
● Bardzo dobrze	15
● Nie mam zdania	5



Dostępność wind

● Żle	19
● Dostatecznie	13
● Bardzo dobrze	17
● Nie mam zdania	1



5. W pytaniu 11 pytaliśmy o dostęp do rejestracji dla osób z niepełnosprawnością. Jedynie 4 osoby oceniły dostęp do rejestracji źle, tylko 26 bardzo dobrze i 17 osób dostatecznie. Jedna osoba nie miała zdania.

● Żle	4
● Dostatecznie	17
● Bardzo dobrze	26
● Nie mam zdania	3



6. Następne pytanie dotyczyło dostępu do SOR/Punktu Przyjęć Planowych dla osób z niepełnosprawnością. W tym przypadku ankietowani odpowiedzieli bardzo dobrze aż 27 razy. 15 osób uznało dostęp do SOR za „dostateczny”, „źle” odpowiedzieli 2 osoby, 6 nie miało zdania.

● Żle	2
● Dostatecznie	15
● Bardzo dobrze	27
● Nie mam zdania	6



7. W przypadku pytania 13 o dostęp toalet dla osób niepełnosprawnych 5 osób odpowiedziało „źle” 20 „dostatecznie”, 21 osób odpowiedziało „bardzo dobrze”, 4 osoby nie miały zdania.

● Żle	5
● Dostatecznie	20
● Bardzo dobrze	21
● Nie mam zdania	4



8. Pytanie 14 dotyczyło dostępu do sal chorych na oddziałach. 9 ankietowanych osób odpowiedziało „źle”, 18 osób „bardzo dobrze”, 14 „dostatecznie”, 9 osób nie miało zdania.

● Żle	9
● Dostatecznie	14
● Bardzo dobrze	18
● Nie mam zdania	9



9. Następne pytanie dotyczyło dostępu i wyposażenia gabinetów lekarskich. 4 ankietowanych osób odpowiedziało „źle”, 22 osoby „bardzo dobrze, 17 „dostatecznie”, 7 osób nie miało zdania.

● Żle	4
● Dostatecznie	17
● Bardzo dobrze	22
● Nie mam zdania	7



10. W kolejnym punkcie pytaliśmy o funkcjonalność systemu e-rejestracji i systemu kolejkowego. W tym przypadku tylko 4 osoby odpowiedziały „źle”, 21 „bardzo dobrze”, aż 17 „dostatecznie”, 8 osób nie miało zdania na ten temat. System E-rejestracji został w porównaniu z rokiem poprzednim oceniony znacznie lepiej.

● Żle	4
● Dostatecznie	17
● Bardzo dobrze	21
● Nie mam zdania	8



11. Kolejne pytanie dotyczyło dostępności strony internetowej UDSK. Tylko jedna osoba oceniło stronę „źle” i 10 osób „dostatecznie”, „bardzo dobrze” oceniło aż 33 osoby, 6 nie miało zdania. Jest to również znacznie lepsza ocena, niż w roku poprzednim.

● Żle	1
● Dostatecznie	10
● Bardzo dobrze	33
● Nie mam zdania	6



12. 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 1 osoba oceniła system alternatywnej komunikacji „źle”, natomiast 22 osoby odpowiedziało :bardzo dobrze”, 219 osób odpowiedziało ”dostatecznie” i 8 nie miało zdania.

● Żle	1
● Dostatecznie	19
● Bardzo dobrze	22
● Nie mam zdania	8



13. W następnym pytaniu zapytaliśmy o dostępność szpitala dla psów asystujących. Tylko jedna osoba odpowiedziała „źle”, 7 „dostatecznie”, 16 osób odpowiedziało „bardzo dobrze”, aż 26 osób nie miało zdania.

● Żle	1
● Dostatecznie	7
● Bardzo dobrze	16
● Nie mam zdania	26

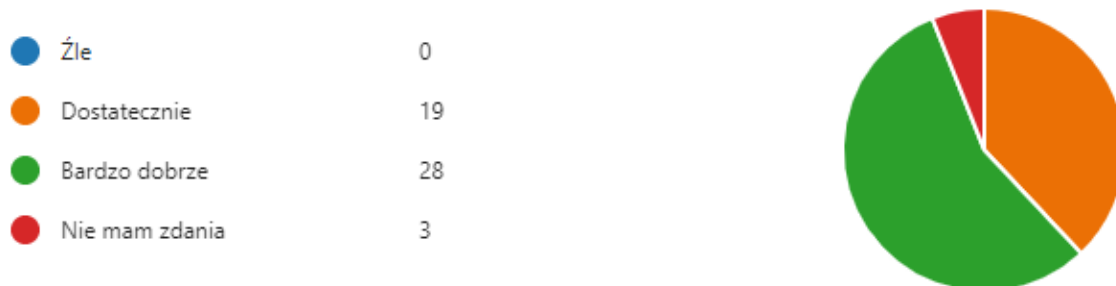


14. W kolejnym pytaniu poprosiliśmy o ocenę procesu składania wniosków, skarg i zażaleń dla osób ze szczególnymi potrzebami. Niemal połowa ankietowanych – 22 osoby nie miały zdania na ten temat. Tylko 3 osoby oceniło system składania skarg „źle”, 14 „bardzo dobrze” i 11 „dostatecznie”.

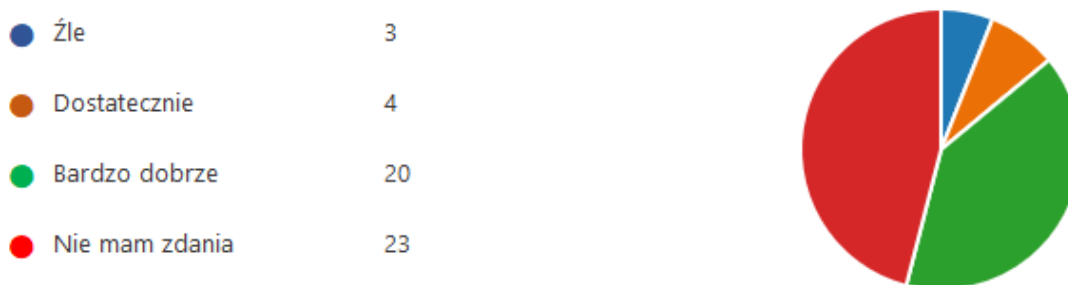
● Żle	3
● Dostatecznie	11
● Bardzo dobrze	14
● Nie mam zdania	22



15. W kolejnym pytaniu zapytaliśmy, co ankietowani sądzą o jakości obsługi przez personel podczas przyjęcia do szpitala/porady ambulatoryjnej. Żadna z ankietowanych osób nie odpowiedziała „źle”, aż 28 osób odpowiedziało „bardzo dobrze”, 19 „dostatecznie”, 3 osoby nie miały zdania na ten temat.



16. W ostatnim z pytań zamkniętych zapytaliśmy o jakość współpracy z koordynatorem ds. dostępności. „Źle” odpowiedziały 3 osoby, „bardzo dobrze” - 20, „dostatecznie” - 4, 23 osoby nie miały zdania na ten temat.



Dwa ostatnie pytania miały formę otwartą. 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.

Najwięcej negatywnych odpowiedzi oraz uwag dotyczyło, podobnie jak w roku poprzednim wejścia głównego do Szpitala. Respondenci zwrócili uwagę na brak podjazdu dla wózków oraz brak sprawnej windy. Schody natomiast zdaniem respondentów są zbyt wysokie i śliskie. Drzwi uznano za zbyt ciężkie. Padły sugestie, że powinny być automatyczne.

Pojawiło się również dużo uwag na temat parkingu. Ankietowani zauważyli, że jest zbyt mało miejsc parkingowych, poza tym parking jest zimą źle odśnieżony i śliski, dużą przeszkodą są też wysokie krawężniki. Jedna osoba zasugerowała, że jeśli nie ma wolnych miejsc parkingowych, kolejne samochody nie powinny być wpuszczane na teren parkingu.

W dalszej kolejności respondenci wypowiedzieli się na temat wind. Przede wszystkim zwrócili uwagę na małą ilość wind wewnętrznych i długi czas oczekiwania na ich przyjazd (20% wszystkich odpowiedzi).

W niemal 15% odpowiedzi, pojawiły się uwagi dotyczące oznaczeń w Szpitalu.

Respondenci zauważyli, że ciągi komunikacyjne są źle oznaczone, brak jest tablic informacyjnych, czy dokładnego planu szpitala, w szczególności jeśli chodzi o rozmieszczenie gabinetów Poradni Specjalistycznych.

W tegorocznej ankiecie pojawiły się uwagi dotyczące oznaczenia numerów pięter w windzie w bloku Blok C1– Poradni Specjalistycznych. Ankietowani stwierdzili, że rozbieżność w numeracji z właściwymi numerami pięter i numerami pięter w pozostałych windach jest myląca.

Respondenci wypowiedzieli się również na temat oddziałów i sal chorych. W 10% odpowiedzi pojawiły się sugestie, że sale są zbyt małe i że brakuje w nich stolików dla dzieci. Jeśli zaś chodzi o Kliniki, jedna osoba stwierdziła, że są ponure, inna zwróciła uwagę na brak świateł. Jedna osoba zauważyła, że poczekalnia przy rejestracji do Poradni jest zbyt ciasna.

Poza tym dwoje ankietowanych zasugerowało zwiększenie liczby ławek na zewnątrz szpitala.

Pojedyncze uwagi dotyczyły złej komunikacji z personelem. Poza tym, ankietowani zasugerowali zwiększenie liczby personelu oraz otwartych okienek w rejestracji do Poradni Specjalistycznych. Jedna osoba wskazała na konieczność umożliwienia osobom głuchym i niedosłyszącym z pomocy tłumacza Polskiego Języka Migowego.

Trzy osoby zwróciły uwagę na fakt, że w gabinetach Poradni Specjalistycznych kolejność przyjęcia przez lekarza nie jest tożsama z numerami na biletach i wyświetlaczach recepcyjnych.

Wnioski i zalecenia

Z przeprowadzonej analizy ankiety wynika, że niezbędne jest wprowadzenie kolejnych zmian w zakresie ułatwienia dostępu Szpitala do osób ze szczególnymi potrzebami.

Do koordynatora ds. dostępności w roku 2023 wpłynął jeden wniosek (w formie telefonicznej) od rodzica dziecka z niepełnosprawnością z prośbą o pomoc w dostaniu się do gabinetu poradni oraz o umożliwienie przyjęcia dziecka poza kolejnością. Szpital kontynuuje dostosowanie placówki do osób ze szczególnymi potrzebami i zrealizował następujące działania od momentu przeprowadzenia poprzedniej ankiety:

1. W lipcu 2023 roku została oddana do użytku nowa winda w bloku Blok C1– Poradni Specjalistycznych, która zastąpiła dwie małe, nie spełniające standardów dostępności.
2. Wyznaczone zostały dwie osoby do tłumaczenia Polskiego Języka Migowego, numery wewnętrzne do tych osób zostały zamieszczone na stronie internetowej Szpitala.
3. Strona internetowa – w przygotowaniu wyeksponowany i dobrze widoczny klawisz-odnośnik, przenoszący do podstrony zawierającej informacje dla osób głuchych i słabosłyszących.
4. Na korytarzach, przed wejściami do każdej z klinik zamontowane zostały tablice informacyjne z najważniejszymi danymi dotyczącymi danej kliniki szpitala – pacjenci/rodzice mogą zapoznać się z informacjami bez pośpiechu, czekając na przyjęcie na oddział.
5. W 2023 r. w ramach projektu Dostępność Plus dla Zdrowia wprowadzono system kolejkowy, który w znacznym stopniu usprawnił proces rejestracji pacjentów. W gabinetach lekarskich o kolejności przyjmowania pacjentów decyduje lekarz, co uzasadnione jest względami medycznymi.
6. Szpital zmapował miejsca szczególnie niebezpieczne w budynku i na terenie zewnętrznym:
7. klatka schodowa pionu Poradni Specjalistycznych Blok C1– oznakowanie taśmą ostrzegawczą w kolorze czarno-żółtym,
 - 1) strefa zagrożenia uderzeniem drzwiami otwierającymi się na zewnątrz – miejsca w których doszło do zdarzeń potencjalnie wypadkowych

wyznaczenie stref zagrożenia taśmą lub umieszczenie informacji ostrzegawczych,

- 2) strefa zagrożenia uderzeniem drzwiami otwieranymi bezpośrednio na podesty Bloku A klatki schodowej na wszystkich piętrach- umieszczenie informacji ostrzegawczych na poszczególnych drzwiach lub wyznaczenie strefy zagrożenia taśmą ostrzegawczą,
- 3) oznaczenie właściwych pomieszczeń znakami ostrzegającym o promieniowaniu RTG, polu elektromagnetycznym promieniowaniu optycznym (Kliniki zabiegowe, Blok Op. ZDO).

Teren zewnętrzny szpitala:

- 1) wyznaczenie taśmą ostrzegawczą w kolorze biało - czerwonym i palikami stref, w których może dojść do osunięcia się z dachu śniegu lub spadku lodu (lodowe sople),
- 2) oznaczenie taśmą ostrzegawczą w kolorze czarno-żółtym, żółtym pierwszego i ostatniego stopnia biegu schodów przy wejściu głównym do szpitala,
- 3) oznaczenie taśmą ostrzegawczą schodów przy wejściu do Poradni Szpitala (od strony ul. Żelaznej),
- 4) oznaczenie farbą obniżenia krawężnika chodnika wzdłuż zjazdu do Kliniki Rehabilitacji.
- 5) wyraźne oznaczenie farbą przejścia dla pieszych.

Analizując wyniki tegorocznej ankiety, kontynuacja działań szpitala w 2024 r. zostanie skoncentrowana na następujących obszarach:

1. Ujednoczeniu oznaczeń numerów pięter z numeracją faktyczną.
2. Uruchomieniu podnośnika pionowego z systemem przywoławczym co w znacznym stopniu usprawni wejście główne do Szpitala.
3. W ramach projektu „Budowa poradni ambulatoryjnej opieki szpitalnej oraz modernizacja i doposażenie infrastruktury UDSK w Białymstoku” w 2024 zaplanowana została wymiana 4 wind w bloku A1.
4. Uwaga odnośnie parkingu zostaną przekazane firmie odpowiedzialnej za parking szpitalny.

5. System oznaczeń wewnątrz i na zewnątrz budynku zostanie zweryfikowany przez Zespół ds. dostępności.

Następna ankieta weryfikująca wprowadzone zmiany zostanie przeprowadzona na początku 2025 r.