

Analiza opinii pacjentów Uniwersyteckiego Szpitala Klinicznego w Białymstoku – 2023 r.

Zespół ds. Badania Poziomu Satysfakcji Pacjenta i Pracownika przeprowadził badanie opinii pacjentów hospitalizowanych w Uniwersyteckim Szpitalu Klinicznym w Białymstoku.

Celem badania było uzyskanie opinii pacjentów na temat świadczonych usług medycznych w danej komórce organizacyjnej, jak również w szpitalu.

Badanie zostało przeprowadzone za pomocą autorskiego kwestionariusza ankiety w okresie czerwiec-wrzesień 2023 roku. Ankieta zawierała pytania podzielone na grupy tematyczne dotyczące:

- przyjęcia do szpitala,
- oceny sal pacjentów (czystość, wyposażenie),
- podawanych posiłków,
- opieki lekarskiej,
- opieki pielęgniarskiej/położniczej.
- przestrzegania praw pacjenta,
- leczenia bólu (nowa część ankiety, dodana w 2022 roku).

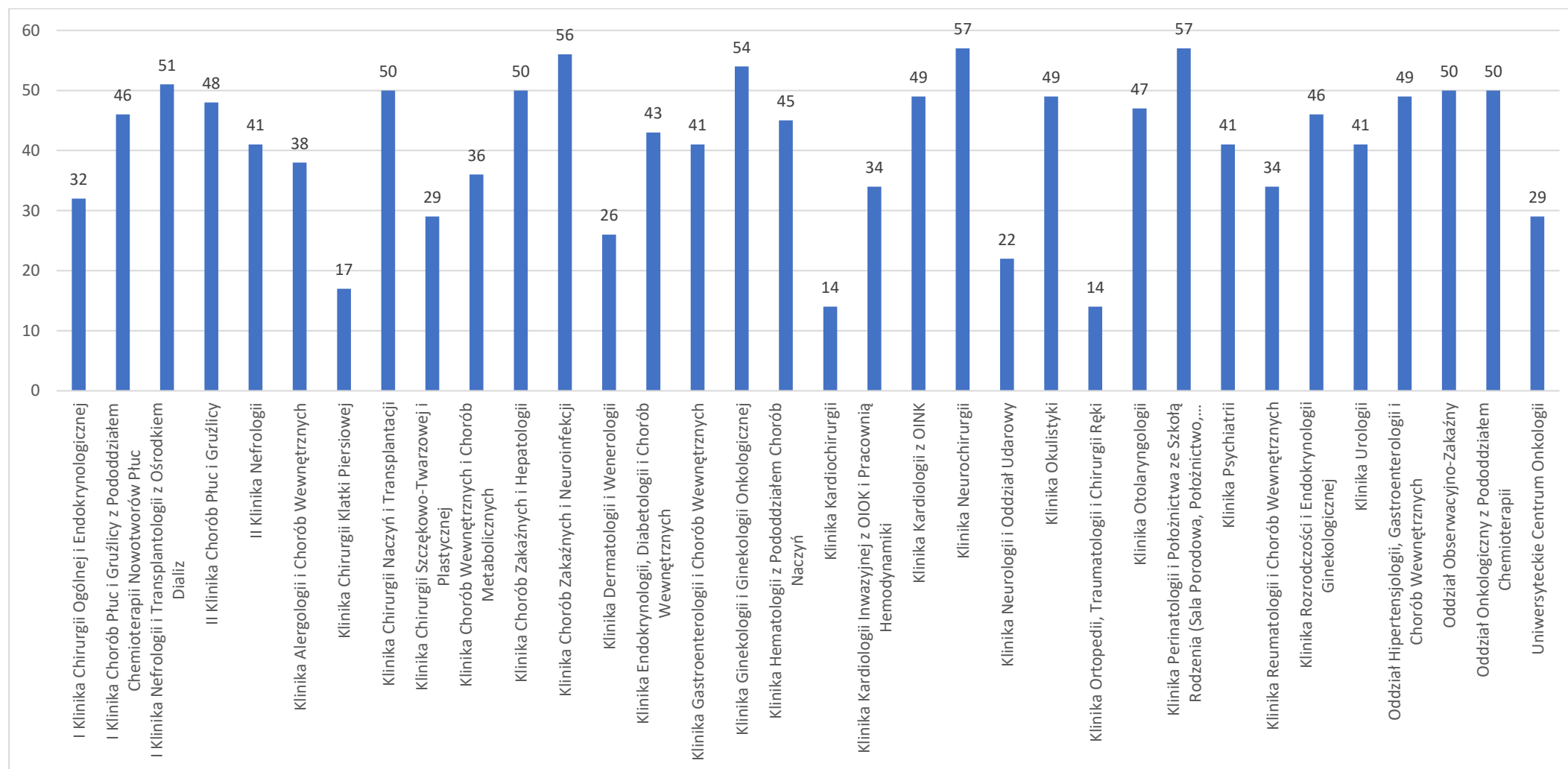
Większość pytań zawierała odpowiedzi w pięciostopniowej skali, gdzie 1 – „bardzo źle”, 2 – „źle”, 3 – „dostatecznie”, 4 – „dobrze”, natomiast 5 – „bardzo dobrze”. Za pozytywne odpowiedzi uznano sumę ocen 5 – „bardzo dobrze” i 4 – „dobrze”, natomiast za negatywne sumę ocen: 1 – „źle” i 2 – „bardzo źle”. Odpowiedź 3 – „dostatecznie” została potraktowana jako ocena neutralna. Pacjenci mieli również możliwość przedstawienia propozycji działań, zmierzających do poprawy funkcjonowania szpitala.

W każdej klinice/oddziale sukcesywnie wydawano pacjentom formularze ankiet (50 szt.). Zwrot wyniósł 1395 ankiet, co stanowiło blisko 82% (dla porównania w roku poprzednim zwrot ankiet wyniósł 63%). Udział w badaniu był anonimowy i dobrowolny. W porównaniu do poprzedniego roku w zbiorczym opracowaniu wyników badania uwzględniono również kliniki/oddziały szpitala przy ul. Żurawiej 14.

Braki odpowiedzi nie zostały uwzględnione w opracowaniu (zdarzyły się sporadyczne przypadki, w których pacjent nie wskazał żadnej odpowiedzi).

1. Dane statystyczne

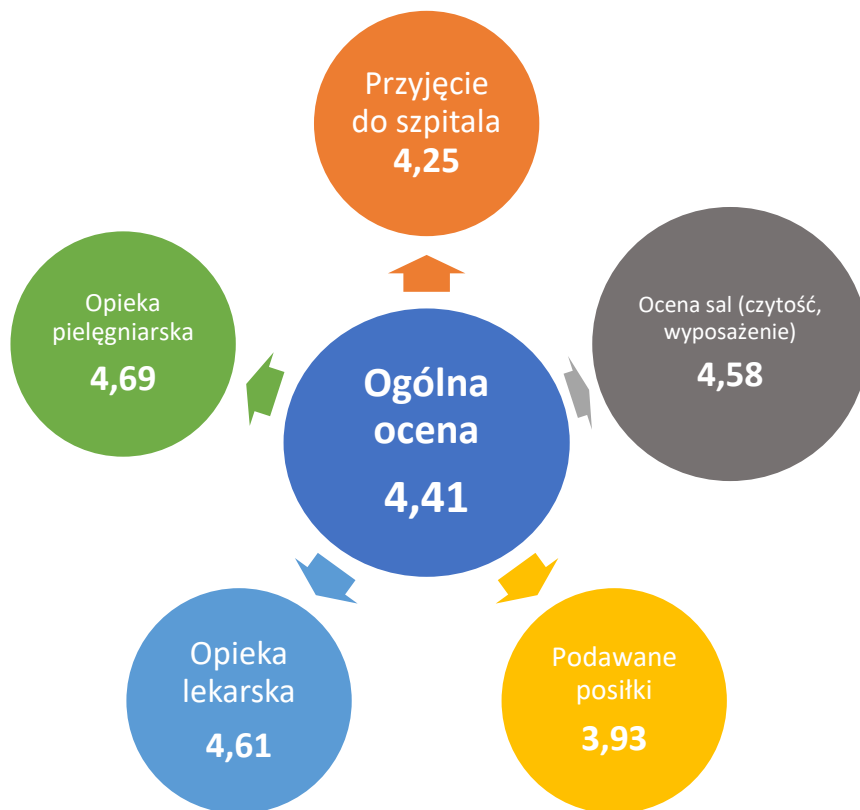
W badaniu wzięło udział **1395 pacjentów**, co stanowiło blisko 2,5% wszystkich hospitalizowanych pacjentów w 2023 roku. Szczegóły dotyczące liczby pacjentów, którzy wypełnili ankiety w poszczególnych klinikach, zostały przedstawione na Rycinie 1.



Rycina 1. Liczba pacjentów, którzy wzięli udział w badaniu wg klinik USK.

2. Wyniki ankiety – opracowanie graficzne

Poniżej przedstawiono w formie graficznej średnie ważone oceny pacjentów z podziałem na obszary tematyczne. Z uwagi na fakt, iż obszar dotyczący realizacji praw pacjenta zawierał w większości pytania dychotomiczne (odpowiedzi: „tak”, „nie”), zrezygnowano z graficznego przedstawienia wyników w tym zakresie.



3. Szczegółowe wyniki ankiety:

PRZYJĘCIE DO SZPITALA (SOR/IZBA PRZYJĘĆ)

W pierwszym pytaniu pacjenci oceniali czas załatwiania formalności związanych z przyjęciem do szpitala w SOR/Izbie przyjęć. Większość pacjentów (75%) oceniła go jako bardzo krótki lub krótki. 9 % pacjentów oceniło go jako bardzo długi i długi. Pozostali pacjenci udzielili odpowiedzi neutralnej (dostateczny).

Niezadowoleni pacjenci wskazali m.in. na: długie oczekiwanie w kolejce (nawet kilka godzin), zbyt mało personelu przyjmującego pacjentów, długie oczekiwanie na wynik badań..

1. Jak ocenia Pan/i czas załatwiania formalności związanych z przyjęciem do szpitala w Szpitalnym Oddziale Ratunkowym (SOR)/Izbie przyjęć??		
Odpowiedź	liczba odpowiedzi (n)	%
Bardzo krótki	366	26%
Krótki	672	49%
Dostateczny	223	16%
Długi	86	6%
Bardzo długi	36	3%

Kolejne pytanie dotyczyło organizacji sposobu przyjęcia do szpitala. Zdecydowana większość respondentów (92%) udzieliła odpowiedzi pozytywnej w tym zakresie, 2% wyraziło swoje niezadowolenie. Pozostali ocenili ten aspekt dostatecznie.

Negatywne oceny pacjenci uzasadniali m.in.: błędami w komunikacji, zbyt dużą liczbą pacjentów umówionych na jedną godzinę, (brak biletów), długim czasem oczekiwania na wyniki badań w SOR, bałaganem w kolejce punktu przyjęć "nikt tego nie pilnuje".

2. Jak ocenia Pan/i organizację sposobu przyjęcia do szpitala?		
Odpowiedź	liczba odpowiedzi (n)	%
Bardzo dobrze	588	43%
Dobrze	683	49%
Dostatecznie	75	5%
Źle	19	1%
Bardzo źle	15	1%

Kolejnym ocenianym aspektem było wyposażenie w SOR/Izbie przyjęć (wieszaki, miejsce do siedzenia itd.). Zdecydowana większość ankietowanych pacjentów (93,3%) oceniła ten aspekt pozytywnie, blisko 1% pacjentów było niezadowolonych, a pozostali udzielili odpowiedzi neutralnej (dostatecznie).

Niezadowoleni pacjenci wskazywali m.in. na: mało miejsca, mało wyświetlaczy na numerki, mało miejsc siedzących.

3. Jak ocenia Pan/i wyposażenie SOR/Izby przyjęć (wieszaki, miejsce do siedzenia itd.)?		
Odpowiedź	liczba odpowiedzi (n)	%
Bardzo dobrze	511	37,2%
Dobrze	771	56,1%
Dostatecznie	76	5,5%
Źle	13	0,9%
Bardzo źle	4	0,3%

Następnie pacjenci oceniali sposób traktowania ich przez personel SOR/Izby przyjęć. Zdecydowana większość pacjentów (95,6%) oceniła go pozytywnie, mniej niż 1% pacjentów był niezadowolony, pozostali ankietowani udzielili odpowiedzi neutralnej.

Niezadowoleni pacjenci wskazywali m.in. na: nerwowość i nieuprzejmość personelu medycznego, zachowanie bez szacunku. Pacjenci wskazywali również na inne negatywne doświadczenia: cyt. „Jako pacjentka słyszałam negatywne komentarze na temat innych pacjentek”, „najgorsze przeżycie, pomimo skierowania z poradni na cito na oddział lekarz zaczął na mnie krzyczeć, że nie ma miejsc doprowadzając mnie tym do płaczu JAKBY TO BYŁA MOJA WINA???”

W uzasadnieniach znalazły się również pozytywne komentarze: cyt. „Uprzejmość, wyrozumiałość i duża kultura osobista”, „super opieka”, „jestem zadowolona”.

4. Jak Pan/i był/a traktowany/a przez personel SOR/Izby przyjęć?		
Odpowiedź	liczba odpowiedzi (n)	%
Bardzo dobrze	796	57,8%
Dobrze	520	37,8%
Dostatecznie	52	3,8%
Źle	3	0,2%
Bardzo źle	5	0,4%

OCENA KLINIKI/ODDZIAŁU (CZYSTOŚĆ, WYPOSAŻENIE)

Kolejny punkt ankiety dotyczył oceny czystości panującej w oddziale/klinice (sala chorych, łazienka). Zdecydowana większość ankietowanych pacjentów (98,2%) oceniła ten aspekt pozytywnie, negatywne odpowiedzi stanowiły zaledwie 0,3% wszystkich ocen. Pozostałe odpowiedzi były neutralne.

Niezadowoleni pacjenci wskazywali na brudne łazienkami i stojącą wodę w brodziku.

5. Jak ocenia Pan/i czystość panującą w oddziale/klinice (sala chorych, łazienka)?		
Odpowiedź	liczba odpowiedzi (n)	%
Bardzo dobrze	910	65,4%
Dobrze	456	32,8%
Dostatecznie	21	1,5%
Źle	4	0,3%
Bardzo źle	0	0,0%

Następne pytanie dotyczyło oceny warunków i wyposażenia sal pacjentów. Zdecydowana większość pacjentów (96,3%) oceniła je pozytywnie, blisko 1% pacjentów był niezadowolony z wyposażenia sali. Pozostali pacjenci ocenili je dostatecznie.

Niezadowoleni pacjenci wskazywali m.in. na: brak stolika na Sali, za wysoką cenę za dostęp do telewizji, brak wieszaków, brak lodówki, brak fotela i za mało taboretów.

6. Jak ocenia Pan/i warunki i wyposażenie sal pacjentów?		
Odpowiedź	liczba odpowiedzi (n)	%
Bardzo dobrze	797	57,3%
Dobrze	543	39,0%
Dostatecznie	40	2,9%
Źle	10	0,7%
Bardzo źle	1	0,1%

OCENA PODAWANYCH POSILKÓW

Następnie pacjenci oceniali podawane posiłki (ich jakość, temperaturę, estetykę oraz ilość). Większość pacjentów (76%) oceniła je pozytywnie, 7% pacjentów było niezadowolonych, pozostali pacjenci ocenili je dostatecznie.

Podkreślić należy, że zbiorcze wyniki tego obszaru uwzględniają obie lokalizacje szpitala (przy ul. M. Skłodowskiej-Curie 24 A oraz przy ul. Żurawiej 14, gdzie funkcjonują różne systemy żywienia, catering oraz własna kuchnia), różnice z podziałem na lokalizacje zostały uwzględnione poniżej.

Niezadowoleni pacjenci wskazywali m.in. na: posiłki bez smaku, zimne i niedogotowane potrawy, małą ilość warzyw, małe porcje posiłków, nieestetyczny sposób podania - plastikowe tace (powyższe uwagi dotyczyły posiłków podawanych w szpitalu przy ul. M. Skłodowskiej-Curie 24 A.

Pacjenci, którzy byli hospitalizowani w szpitalu przy ul. Żurawiej 14 wskazywali na małe urozmaicenie diety oraz mało warzyw i owoców. Znalazły się również komentarze o zimnych posiłkach.

7. Jak ocenia Pan/i podawane posiłki (jakość posiłków, temperatura, estetyka, ilość)?		
Zbiorcze wyniki dla obu lokalizacji (szpital przy ulicy M. Skłodowskiej-Curie 24 A – catering oraz szpital przy ul. Żurawiej 14 – własna kuchnia).		
Odpowiedź	liczba odpowiedzi (n)	%
Bardzo dobrze	370	27%
Dobrze	674	49%
Dostatecznie	229	17%
Źle	71	5%
Bardzo źle	34	2%
Szpital przy ulicy M. Skłodowskiej-Curie 24 A – catering		
Odpowiedź	liczba odpowiedzi (n)	%
Bardzo dobrze	221	22%
Dobrze	489	49%
Dostatecznie	191	19%
Źle	64	6%
Bardzo źle	30	3%
Szpital przy ul. Żurawiej 14 – własna kuchnia		
Odpowiedź	liczba odpowiedzi (n)	%
Bardzo dobrze	149	40%
Dobrze	183	49%
Dostatecznie	32	9%
Źle	6	2%
Bardzo źle	4	1%

W kolejnym pytaniu pacjenci wskazywali czy otrzymali pomoc przy spożywaniu posiłków (jeżeli była taka potrzeba). Większość pacjentów, którzy potrzebowali pomocy (94%) otrzymało ją, 6% pacjentów potrzebujących pomocy przy spożywaniu posiłków jej nie otrzymało (w tabeli nie przedstawiono odpowiedzi „nie było takiej potrzeby”).

8. Czy w razie potrzeby udzielono Panu/i pomocy przy spożywaniu posiłków?		
Odpowiedź	liczba odpowiedzi (n)	%
Tak	346	94%
Nie	24	6%

OPIEKA LEKARSKA

W następnym punkcie ankiety pacjenci odpowiadali na pytanie czy został im przedstawiony lekarz prowadzący. Zdecydowana większość ankietowanych (92%) udzieliła odpowiedzi twierdzącej, 8% pacjentów wskazało, że lekarz prowadzący nie został im przedstawiony (w tabeli nie uwzględniono odpowiedzi „nie było takiej potrzeby”).

9. Czy został Panu/i przedstawiony lekarz prowadzący?		
Odpowiedź	liczba odpowiedzi (n)	%
Tak	1108	92%
Nie	102	8%

Następnie pacjenci oceniali sposób traktowania ich przez lekarzy. Zdecydowana większość pacjentów (98%) oceniła go pozytywnie, żaden pacjent nie wskazał odpowiedzi negatywnej („źle” lub „bardzo źle”). Pozostali pacjenci ocenili ten obszar dostatecznie.

Pacjenci, którzy ocenili ten obszar dostatecznie, wskazywali m.in. na: fakt, iż lekarze go nie słuchali, brak poznania lekarza prowadzącego, brak kultury, zbyt mało przekazywanych informacji.

Warto podkreślić, że w tym pytaniu znalazły się również komentarze pozytywne: „Profesjonalne podejście do każdego zagadnienia”, „ogromny szacunek i wdzięczność”.

10. Jak Pan/i był/a traktowany/a przez lekarzy?		
Odpowiedź	liczba odpowiedzi (n)	%
Bardzo dobrze	976	71%
Dobrze	368	27%
Dostatecznie	24	2%
Źle	0	0%
Bardzo źle	0	0%

W następnym punkcie ankiety pacjenci oceniali zainteresowanie lekarzy pacjentem, dostępność do lekarza oraz czas poświęcany pacjentowi. Zdecydowana większość pacjentów (95,4%) oceniła ten aspekt pozytywnie, 0,4% ankietowanych było niezadowolonych, pozostali udzielili odpowiedzi neutralnej.

Niezadowoleni pacjenci wskazywali m.in.: słabe zainteresowanie pacjentem, mało czasu lekarzy na rozmowę z pacjentem, brak poinformowania o przebiegu zabiegu, nerwowa i emocjonalna komunikacja, krótkie wizyty lekarza bez konkretnych informacji.

11. Jak ocenia Pan/i zainteresowanie lekarzy pacjentem, dostępność i czas poświęcony pacjentowi?		
Odpowiedź	liczba odpowiedzi (n)	%
Bardzo dobrze	796	57,8%
Dobrze	518	37,6%
Dostatecznie	56	4,1%
Źle	6	0,4%
Bardzo źle	0	0%

W kolejnym pytaniu respondenci oceniali czy informacje przekazywane przez lekarzy były dla nich zrozumiałe. Zdecydowana większość ankietowanych (97,4%) udzieliła odpowiedzi twierdzącej, 2,6% ankietowanych wskazała, że nie rozumieli przekazywanych informacji. W tabeli nie uwzględniono odpowiedzi „nie dotyczy/nie było takiej potrzeby”.

12. Czy lekarz w zrozumiały sposób udzielił Panu/i informacji o stanie zdrowia, metodach i przebiegu leczenia?		
Odpowiedź	liczba odpowiedzi (n)	%
Tak	1334	97,4%
Nie	36	2,6%

W następnym pytaniu pacjenci odpowiadali na pytanie czy przed wypisem lekarz wyjaśnił im jak należy kontynuować opiekę i leczenie po opuszczeniu Szpitala. Podobnie jak w poprzednim pytaniu zdecydowana większość ankietowanych (99%) udzieliła odpowiedzi twierdzącej, 1% ankietowanych wskazała, że nie otrzymali stosownych informacji. W tabeli nie uwzględniono odpowiedzi „Nie dotyczy/Nie potrzebowałem/am dalszej opieki/leczenia”.

13. Czy przed wypisem ze Szpitala lekarz w zrozumiały sposób wyjaśnił Panu/i jak należy kontynuować opiekę i leczenie po opuszczeniu Szpitala?		
Odpowiedź	liczba odpowiedzi (n)	%
Tak	1220	99%
Nie	17	1%

W kolejnym pytaniu pacjenci odpowiadali na pytanie, czy przed wypisem ze Szpitala lekarz w zrozumiały sposób wyjaśnił im jak przyjmować przepisane leki (łącznie z tymi, które zlecono przed przyjęciem do Szpitala). Również w tym pytaniu zdecydowana większość pacjentów (98%) udzieliła twierdzącej odpowiedzi, 2% pacjentów wskazało, że nie rozumieli przekazywanych informacji. W tabeli nie uwzględniono odpowiedzi „Nie dotyczy/Nie potrzebowiałem/am”.

14. Czy przed wypisem ze Szpitala lekarz w zrozumiały sposób wyjaśnił Panu/i jak przyjmować przepisane leki, łącznie z tymi, które zlecono przed przyjęciem do Szpitala?		
Odpowiedź	liczba odpowiedzi (n)	%
Tak	1151	98%
Nie	20	2%

OPIEKA PIEŁĘGNIARSKA/POŁOŻNICZA

W kolejnej części ankiety pacjenci oceniali opiekę pielęgniarską/położniczą. W pierwszym pytaniu z tego obszaru pacjenci oceniali sposób traktowania ich przez pielęgniarki/położne. Zdecydowana większość pacjentów oceniła go pozytywnie (99%), mniej niż 1% pacjentów ocenił go dostatecznie.

W uzasadnieniu niezadowoleni pacjenci zamieścili następujące komentarze, cyt.: „Niektóre pielęgniarki nie wywiązywały się ze swoich obowiązków prosząc rodzinę o pilnowanie czy np. kroplówka dobrze kapie oraz długi czas oczekiwania na pielęgniarkę mimo zgłoszenia”, „mało empatyczne nieprzyjazne”, „pielęgniarka krzyczy, ma odwróconą plaketkę z imieniem i nazwiskiem”.

Mimo, negatywnych komentarzy, w tym pytaniu przeważały komentarze pozytywne: cyt.: „Życzę każdemu oddziałowi takich cudownych, oddanych człowiekowi pielęgniarek”, „wspaniałe położne, wyrozumiałe, poświęcają dużo czasu i wsparcia”, „miłe pomocne wysłuchają nie krzyczą”, „najlepsze położne na świecie oraz pan anestezjolog na bloku operacyjnym”, „wspaniałe położne, wyrozumiałe, poświęcają dużo czasu i wsparcia”.

15. Jak Pan/i był/a traktowany/a przez pielęgniarki/położne?		
Odpowiedź	liczba odpowiedzi (n)	%
Bardzo dobrze	1114	80,7%
Dobrze	252	18,3%
Dostatecznie	11	0,8%
Źle	2	0,1%
Bardzo źle	1	0,1%

W następnym pytaniu pacjenci oceniali dostępność do pielęgniarki/położnej. Również w tym pytaniu zdecydowana większość pacjentów oceniła ten aspekt pozytywnie (99%). Jeden pacjent był niezadowolony (odpowiedź „źle”), nie zamieścił jednak uzasadnienia.

16. Jak ocenia Pan/i dostępność do pielęgniarki/położnej?		
Odpowiedź	liczba odpowiedzi (n)	%
Bardzo dobrze	1023	75,1%
Dobrze	332	24,4%
Dostatecznie	7	0,5%
Źle	1	0,1%
Bardzo źle	0	0,0%

Kolejne pytanie dotyczyło oceny staranności zabiegów wykonywanych przez pielęgniarki/położne. Również w tym pytaniu zdecydowana większość pacjentów (99,4%) wypowiedziała się pozytywnie, jeden pacjent ocenił ten obszar źle.

17. Jak ocenia Pan/i staranność wykonywanych zabiegów/czynności przez pielęgniarki/położne?		
Odpowiedź	liczba odpowiedzi (n)	%
Bardzo dobrze	1031	75,9%
Dobrze	319	23,5%
Dostatecznie	7	0,5%
Źle	1	0,1%
Bardzo źle	0	0,0%

W kolejnym pytaniu pacjenci oceniali możliwość otrzymania pomocy w czynnościach pielęgnacyjnych. Zdecydowana większość pacjentów (99,3%) oceniła ten aspekt pozytywnie, mniej niż 1% pacjentów oceniło ten obszar negatywnie lub neutralnie. 1 pacjent zamieścił uzasadnienie negatywnej oceny, cyt.: „przez cały pobyt mimo, że prosiłam nie zmieniono mi pościeli, a się pociłam, pościel była we krwi, było nie przyjemnie leżeć tak przez kilka dni”.

18. Jak ocenia Pan/i pomoc w czynnościach pielęgnacyjnych?		
Odpowiedź	liczba odpowiedzi (n)	%
Bardzo dobrze	948	70,3%
Dobrze	391	29,0%
Dostatecznie	9	0,7%
Źle	1	0,1%
Bardzo źle	0	0,0%

Następnie pacjenci oceniali otrzymaną edukację zdrowotną w zakresie chorób u nich występujących. Zdecydowana większość pacjentów (96,8%) oceniła ten aspekt pozytywnie, blisko 1% pacjentów był niezadowolony, pozostali udzielili odpowiedzi neutralnej (dostatecznie). Niezadowoleni pacjenci wskazywali, że nie było takiej edukacji, niczego się nie dowiedzieli lub nie było jej „zbyt dużo”.

19. Jak ocenia Pan/i edukację zdrowotną w zakresie schorzeń występujących u Pana/i?		
Odpowiedź	liczba odpowiedzi (n)	%
Bardzo dobrze	694	52,3%
Dobrze	590	44,5%
Dostatecznie	31	2,3%
Źle	8	0,6%
Bardzo źle	4	0,3%

W kolejnym pytaniu respondenci oceniali czy informacje dotyczące postępowania po wypisie ze szpitala przekazywane przez pielęgniarki/położne były dla nich zrozumiałe. Prawie wszyscy ankietowani pacjenci (97%) udzielili odpowiedzi twierdzącej, 3% pacjentów wskazało, że nie zrozumiało informacji przekazanych przez pielęgniarki/położne przy wypisie ze szpitala. W tabeli nie uwzględniono odpowiedzi „Nie dotyczy/Nie potrzebowałem/am dalszej opieki/leczenia”.

20. Czy przed wypisem ze Szpitala pielęgniarka/położna w zrozumiały sposób wyjaśniła Panu/i jak należy postępować po opuszczeniu Szpitala?		
Odpowiedź	liczba odpowiedzi (n)	%
Tak	1113	97%
Nie	33	3%

REALIZACJA PRAW PACJENA

Następnie pacjenci odpowiadali na pytanie czy personel zapoznał ich lub wskazał im miejsce, w którym mogą się zapoznać z prawami pacjenta. Zdecydowana większość pacjentów (90%) udzieliła odpowiedzi twierdzącej, 10% pacjentów wskazało, iż nie otrzymało informacji w tym zakresie. W tabeli nie uwzględniono odpowiedzi „Nie było takiej potrzeby”.

21. Czy personel zapoznał/wskazał Panu/i miejsca zapoznania się z Prawami Pacjenta?		
Odpowiedź	liczba odpowiedzi (n)	%
Tak	924	90%
Nie	103	10%

W kolejnym punkcie ankiety pacjenci odpowiadali na pytanie czy personel zapoznał ich lub wskazał im miejsce, zapoznania się z topografią oraz zasadami funkcjonowania kliniki/oddziału. Zdecydowana większość pacjentów (90%)

udzieliła odpowiedzi twierdzącej, 10% pacjentów wskazało, iż nie otrzymało informacji w tym zakresie. W tabeli nie uwzględniono odpowiedzi „Nie było takiej potrzeby”.

22. Czy personel zapoznał/wskazał Panu/i miejsca zapoznania się z topografią oraz zasadami funkcjonowania kliniki/oddziału?		
Odpowiedź	liczba odpowiedzi (n)	%
Tak	861	90%
Nie	101	10%

Następnie pacjenci odpowiadali na pytanie czy każdorazowo byli pytani o zgodę na określony sposób leczenia lub stosowane zabiegi. Zdecydowana większość pacjentów (94%) udzieliła odpowiedzi twierdzącej, 6% pacjentów wskazało, że nie zawsze pytano ich o zgodę.

23. Czy każdorazowo pytano Pana/ią o zgodę na określony sposób leczenia lub stosowane zabiegi?		
Odpowiedź	liczba odpowiedzi (n)	%
Tak	1256	94%
Nie	79	6%

W kolejnym punkcie ankiety pacjenci oceniali poczucie intymności i poszanowania godności osobistej w czasie udzielania świadczeń zdrowotnych. Prawie wszyscy ankietowani pacjenci ocenili ten aspekt pozytywnie (98,1%), mniej niż 1% pacjentów ocenił go negatywnie. Pozostali pacjenci ocenili ten aspekt dostatecznie.

Niezadowoleni pacjenci wskazywali, m.in. na: zostawianie otwartych drzwi przy różnych czynnościach pielęgniarstka, zbieranie wywiadu przy innych pacjentach (sale wieloosobowe), brak parawanów czy pobyt na korytarzu.

24. Jak ocenia Pan/i poczucie intymności i poszanowania godności osobistej w czasie udzielania świadczeń zdrowotnych?		
Odpowiedź	liczba odpowiedzi (n)	%
Bardzo dobrze	875	64,5%
Dobrze	455	33,6%
Dostatecznie	20	1,5%
Źle	6	0,4%
Bardzo źle	0	0,0%

W kolejnym pytaniu pacjenci wskazywali czy mieli możliwość porozmawiania z kimś w trudnych momentach podczas hospitalizacji. Było to pytanie wielokrotnego wyboru, z uwagi na różnorodność odpowiedzi w tabeli przedstawiono wyłącznie czy odpowiedź była twierdząca czy przecząca.

Dodatkowo w tabeli nie uwzględniono odpowiedzi „Nie było takiej potrzeby”.

25. Czy miał/a Pan/i możliwość porozmawiania z kimś w trudnych momentach podczas hospitalizacji?		
Odpowiedź	liczba odpowiedzi (n)	%
Tak	563	97%
Nie	16	3%

W kolejnym pytaniu pacjenci oceniali dostęp do opieki duszpasterskiej. Zdecydowana większość respondentów (93,6%) oceniła ten aspekt pozytywnie, blisko 2% pacjentów był niezadowolonych.

Pacjenci, którzy udzielili negatywnej odpowiedzi wskazywali na: brak informacji o możliwości skorzystania z tego rodzaju wsparcia, brak wizyty księdza w oddziale czy trudności w dodzwonieniu się do księdza. W tabeli nie uwzględniono odpowiedzi „Nie dotyczy”,

26. Jak ocenia Pan/i możliwość korzystania z usług duszpasterskich?		
Odpowiedź	liczba odpowiedzi (n)	%
Bardzo dobrze	310	45,0%
Dobrze	335	48,6%
Dostatecznie	32	4,6%
Źle	9	1,3%
Bardzo źle	3	0,4%

LECZENIE BÓLU

W następnym pytaniu pacjenci wskazywali najsilniejszy stopień bólu jaki towarzyszył im w trakcie hospitalizacji. W tym celu wykorzystano 11-stopniową skalę NRS (Numerical Rating Scale) 0-10, gdzie 0 oznaczało brak bólu, a 10 najsilniejszy wyobrażalny ból.

77% pacjentów odczuwało ból podczas hospitalizacji, 13% ankietowanych pacjentów wskazało, iż ból ten był równy bądź wyższy niż 8 punktów (co wg skali oznacza silny ból).

W kolejnym pytaniu pacjenci zostali zapytani czy chwilach, gdy odczuwali ból, personel Szpitala podejmował skuteczne działania w celu jego zmniejszania. Zdecydowana większość pacjentów, którzy odczuwali ból podczas hospitalizacji (98%) udzieliła odpowiedzi twierdzącej, 2% pacjentów wskazało, że personel nie podejmował skutecznego leczenia bólu. W tabeli nie uwzględniono odpowiedzi „Nie dotyczy/brak bólu”.

27. Proszę określić najsilniej odczuwany ból podczas pobytu w Szpitalu.

Odpowiedź	liczba odpowiedzi (n)	%
0 – oznacza zupełny brak bólu	299	23%
1	114	9%
2	124	9%
3	152	12%
4	107	8%
5	157	12%
6	104	8%
7	91	7%
8	74	6%
9	38	3%
10 – najsilniejszy wyobrażalny ból	46	4%

28. Czy chwilach, gdy odczuwał/a Pan/i ból, personel Szpitala podejmował skuteczne działania w celu zmniejszenia bólu?

Odpowiedź	liczba odpowiedzi (n)	%
Tak	1007	98%
Nie	20	2%

CAŁOŚCIOWA OCENA POBYTU W SZPITALU I PROPOZYCJE POPRAWY

W kolejnym punkcie ankiety pacjenci odpowiadali na pytanie *W jakim stopniu spełniły się Pana/i oczekiwania związane z leczeniem i pobytem w Klinice*. Były trzy możliwości odpowiedzi: „otrzymałem/am więcej niż się spodziewałem”, „otrzymałem/am to, czego się spodziewałem” oraz „pobyt nie spełnił moich oczekiwań”.

Większość pacjentów (68%) wskazała, iż pobyt w szpitalu spełnił ich oczekiwania, blisko co trzeci pacjent (30,1%) stwierdził, iż pobyt w szpitalu i otrzymane leczenie przerosły jego oczekiwania, blisko 2% pacjentów było niezadowolonych z pobytu w szpitalu.

Swoje niezadowolenie pacjenci wskazali m.in.: brak prześcieradeł, sposoby leczenia nie pomogły na odczuwany ból, rana nie zagojona przed wypisem ze szpitala, badania w małym zakresie, brak podstawowych informacji, zrozumiałych dla prostego człowieka, brak rozmów z terapeutą, krótkie rozmowy z psychologiem raz na jakiś czas, ograniczony kontakt z lekarzem.

29. W jakim stopniu spełniły się Pana/i oczekiwania związane z pobytem w Szpitalu?		
Odpowiedź	liczba odpowiedzi (n)	%
Otrzymałem/am więcej niż się spodziewałem/am	398	30,1%
Otrzymałem/am to, czego oczekiwałem/am	899	68,0%
Pobyt nie spełnił moich oczekiwań	25	1,9%

W ostatniej części ankiety pacjenci mieli możliwość wskazania działań zmierzających do usprawnienia pracy w klinice/oddziale oraz w całym szpitalu. Poniżej zawarto najczęściej występujące sugestie pacjentów:

- Poprawa jakości wyżywienia w szpitalu.
- Zatrudnienie większej liczby personelu (w szczególności pielęgniarek).
- Poprawa kontaktu z lekarzem („lepsza dostępność do lekarza”, „poprawa przepływu informacji pomiędzy lekarzem, a pacjentem”, „zapoznanie pacjenta z lekarzem prowadzącym”).
- Zapewnienie klimatyzacji w SOR oraz na wszystkich salach pacjentów.
- Usprawnienie pracy punktu przyjęć („uaktywnienie dodatkowych stanowisk”).

Podkreślić należy, że wiele komentarzy w tym zakresie stanowiły podziękowania dla personelu, cyt:

- „czułam dobrą, pozytywną atmosferę, którą przekazywał personel oddziału; czułam się zaopiekowana i poinformowana o wszystkim;,”
- „Dziękuję za wspaniałą opiekę, personel począwszy od Pań sprzątających, pielęgniarek, lekarzy miły, serdeczny”,
- „Więcej takich szpitali i obsługi w Polsce”,
- „Przekochane Panie Pielęgniarki bardzo się starają, czułam się zaopiekowana jak w domu. Salowa bardzo dokładne, sprzątanie wysoki poziom, przy tym miłe i sympatyczne”.

4. Podsumowanie wyników

1. W badaniu wzięło udział **1395 pacjentów** z 35 klinik/oddziałów, co stanowiło blisko **2%** wszystkich hospitalizowanych pacjentów w 2023 r.
2. W ankiecie dominowały oceny pozytywne („dobrze” i „bardzo dobrze”), które stanowiły **94,1%** wszystkich udzielonych odpowiedzi. Pacjenci rzadko odznacжали odpowiedzi negatywne („źle” i „bardzo źle”), które stanowiły **1,6%** wszystkich ocen. Pozostałe odpowiedzi (**4,3%**) były neutralne („dostatecznie”).
3. Najczęściej zaznaczono ocenę: **„bardzo dobrze”**, która stanowiła blisko **57%** wszystkich odpowiedzi.

4. **Najlepiej oceniono** sposób traktowania pacjenta przez pielęgniarki/położne, dostępność do pielęgniarki/położnej oraz staranność zabiegów wykonywanych przez pielęgniarki/położne. Obszary te uzyskały kolejno **99%** pozytywnych odpowiedzi.
5. **Najgorzej ocenione** zostały podawane posiłki (**7%** negatywnych odpowiedzi „źle” i „bardzo źle” – biorąc pod uwagę zbiorcze opracowanie dla obu lokalizacji) oraz czas załatwiania formalności związanych z przyjęciem do szpitala, **9%** pacjentów wskazało, iż czas załatwiania formalności przy przyjęciu były „długi” lub „bardzo długi”).
6. **8%** pacjentów wskazało, iż nie został im przedstawiony lekarz prowadzący, **10%** pacjentów wskazało, iż nie przekazano im informacji w zakresie praw pacjenta oraz informacji o topografii oddziału. Aż **6% pacjentów** wskazało, że nie zawsze byli pytani o zgodę na określony sposób leczenia lub stosowane zabiegi.
7. **77%** pacjentów odczuwało ból podczas hospitalizacji, **13%** ankietowanych pacjentów wskazało, iż ból ten był równy bądź wyższy niż 8 punktów (co wg skali oznacza silny ból). Zdecydowana większość pacjentów, którzy odczuwali ból podczas hospitalizacji (**98%**) udzieliła odpowiedzi twierdzącej, **2%** pacjentów wskazało, że personel nie podejmował skutecznego leczenia bólu. W tabeli nie uwzględniono odpowiedzi „Nie dotyczy/brak bólu”.
8. Większość pacjentów (**68%**) wskazała, iż pobyt w Szpitalu spełnił ich oczekiwania, blisko co trzeci pacjent (**30,1%**) stwierdził, że pobyt w Szpitalu i otrzymane leczenie przerosły jego oczekiwania, tylko **1,9%** pacjentów było niezadowolonych z pobytu w szpitalu.

5. Podsumowanie

1. Głównymi obszarami wymagającymi poprawy są:
 - 1.1 podawane posiłki – ich jakość, różnorodność oraz sposób serwowania;
 - 1.2 przyjęcie pacjenta do Szpitala, obsługa pacjenta w SOR / Izbie Przyjęć oraz w trakcie przyjęć planowych
2. Część negatywnych zastrzeżeń dotyczyła kontaktów z personelem lekarskim.
3. Uwagi pacjentów wskazywały także niedogodności dotyczące czystości i wyposażenia klinik / oddziałów, m.in. brak możliwości otwarcia okien / wietrzenia sal w czasie upału (badanie ankietowe było przeprowadzane w okresie wakacyjnym). Zwrócono również uwagę na potrzebę remontu łazienek, kłopoty z odpływem wody w kabinach prysznicowych, montaż klimatyzacji, brak wieszaków czy stołków pod prysznicem.

Wymienione problemy dotyczą obu placówek USKwB, tj. szpitala przy ul. M. Skłodowskiej-Curie i placówki przy ul. Żurawiej.

Opracowanie:

mgr Robert Kruszewski – Sekcja Jakości i Warunków Realizacji Umów

mgr Jolanta Janowicz – Przewodniczący Zespołu ds. Badania Poziomu Satysfakcji Pacjenta i Pracownika