

Badanie opinii pacjentów Uniwersyteckiego Szpitala Klinicznego w Białymstoku – 2024 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 narzędzia udostępnionego przez Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia pod nazwą PASAT IKP. Opracowana ankieta zawierała 13 pytań, w tym 10 pytań bezpośrednio dotyczących oceny doświadczeń pobytu pacjenta w szpitalu. 3 pytania dotyczyły metryczki pacjenta (płeć i wiek) oraz miejsca hospitalizacji – nazwa Kliniki/Oddziału. Poniższe opracowanie dotyczy ankiet zebranych w okresie 01.01-30.06.2024 r.

Ankieta zawierała pytania dotyczące oceny:

- sprawności procesu przyjęcia do szpitala,
- uwzględniania przez personel medyczny zdania pacjenta w procesie leczenia,
- opieki/zaangażowania personelu medycznego,
- próby zmniejszania bólu poprzez podanie leków,
- zrozumiałości przekazywanych informacji dotyczących stanu zdrowia i procesu leczenia podczas pobytu w szpitalu,
- zrozumiałości informacji przekazanych przez personel medyczny dotyczących zaleceń lekarskich i dalszego procesu leczenia po opuszczeniu szpitala,
- żywienia w szpitalu,
- czystości w salach, na korytarzach, w łazienkach,
- respektowania przez personel medyczny praw pacjenta, szczególnych uprawnień i potrzeb,
- prawdopodobieństwo, że pacjent poleci szpital znajomym lub rodzinie.

Pytania w ankiecie zawierały odpowiedzi w 11-stopniowej skali, gdzie 0 - bardzo źle, a 10 - bardzo dobrze.

Na końcu kwestionariusza pacjenci mieli możliwość zamieszczenia dodatkowych uwag.

W każdej klinice/oddziale przy wypisie wydawano pacjentom informatory zawierające kody QR umożliwiające po zeskanowaniu telefonem przejście do ankiety w wersji elektronicznej. Druga strona informatora zawierała papierową wersję ankiety, która mogła zostać wypełniona pisemnie i przekazana do

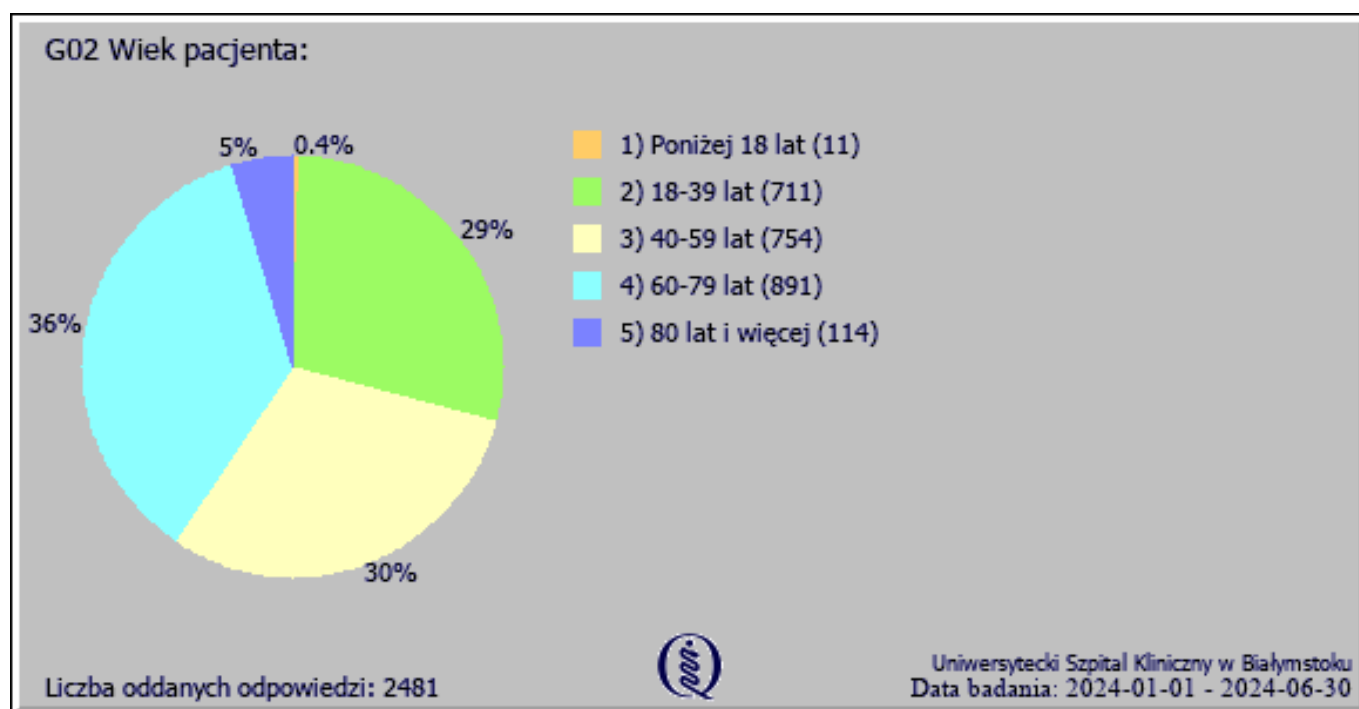
specjalnie przygotowanych w tym celu skrzyń rozmieszczonych przy wejściach do Szpitala. Wypełnione papierowo ankiety były następnie kodowane przez personel Szpitala na stronie internetowej badania.

Udział w badaniu był anonimowy i dobrowolny.

Wyniki ankiety:

Metryczka:

W analizowanym okresie uzyskano 2518 wypełnionych ankiet (59% kobiet i 41% mężczyzn). Najliczniejszą grupę ankietowanych stanowili pacjenci w wieku 60-79 lat (36%). Szczegółowy podział ankietowanych na grupy wiekowe przedstawiono na rycinie poniżej.



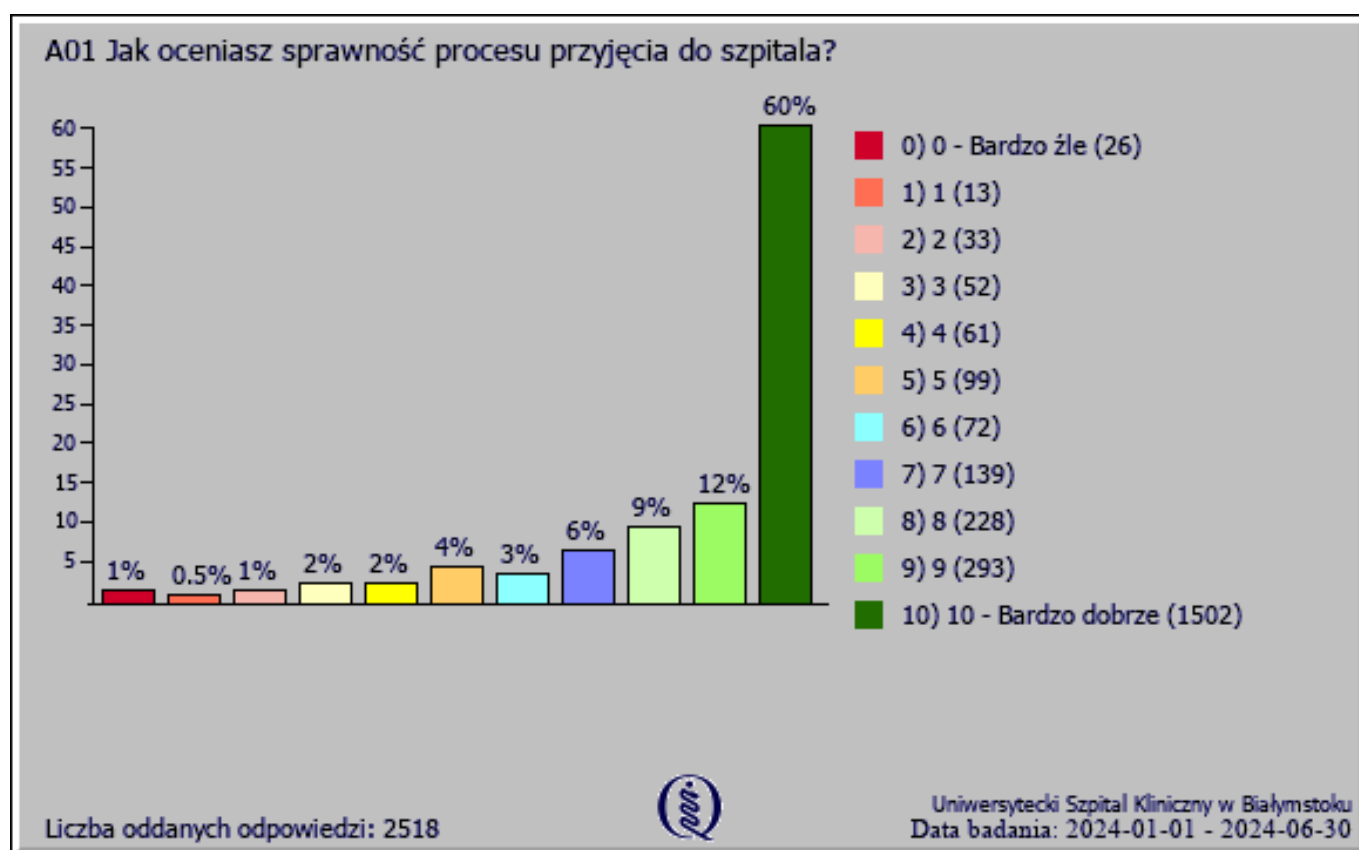
Odpowiedzi na pytania:

Pierwsze pytanie zawarte w ankiecie dotyczyło oceny sprawności procesu przyjęcia do szpitala.

Większość pacjentów (81%) oceniła ten punkt pozytywnie (oceny 8-10 pkt.), ponadto 60% pacjentów przyznała temu aspektowi maksymalną możliwą ocenę 10 pkt – bardzo dobrze.

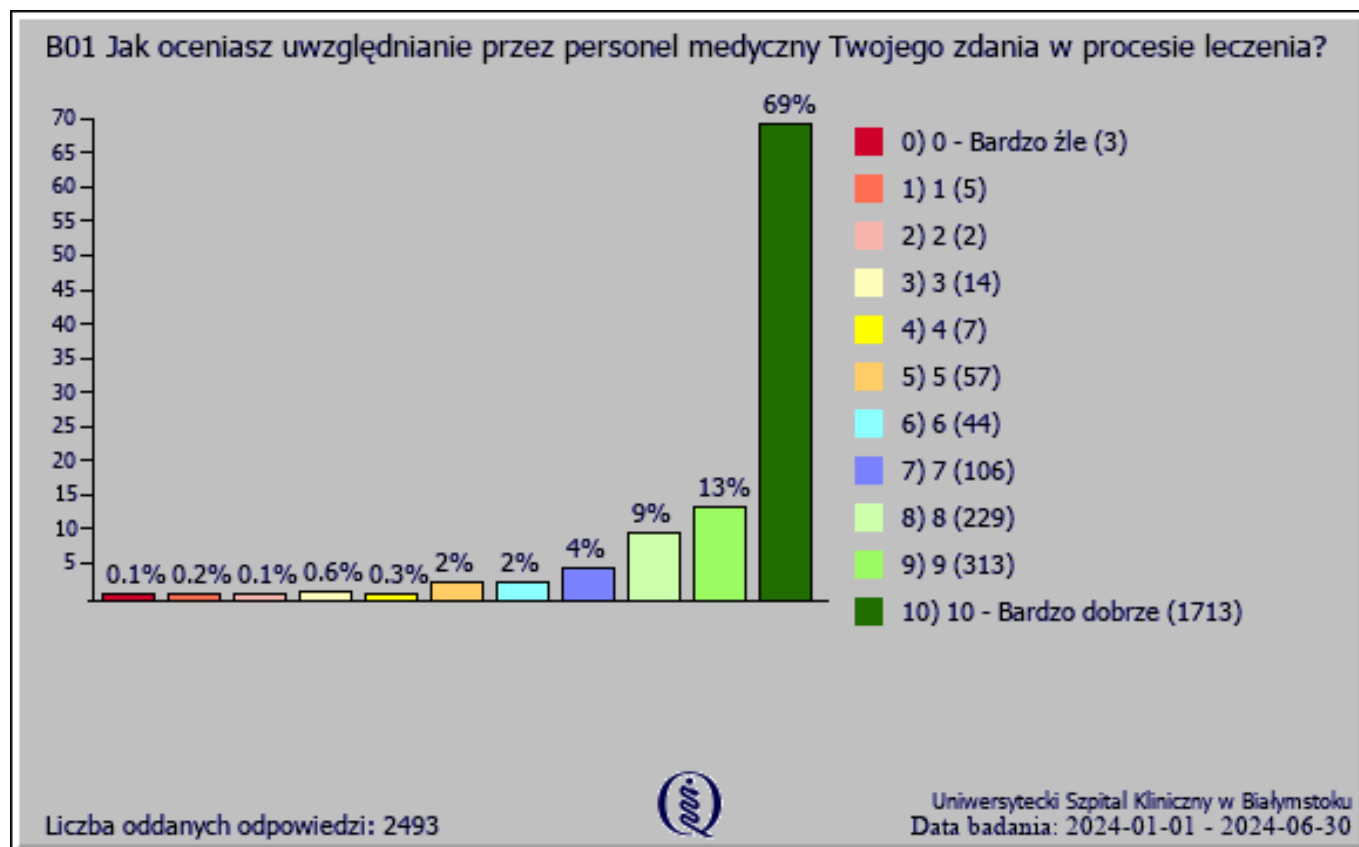
Niezadowoleni pacjenci niską ocenę uzasadnili m.in.: Bardzo długim okresem oczekiwania na przyjęcie na oddział, długą kolejką na przyjęcia planowe.

Pojawił się również komentarz pacjenta wskazujący na uproszczenie procesu przyjęcia w związku z przeniesieniem przyjęć planowych na oddział docelowy.



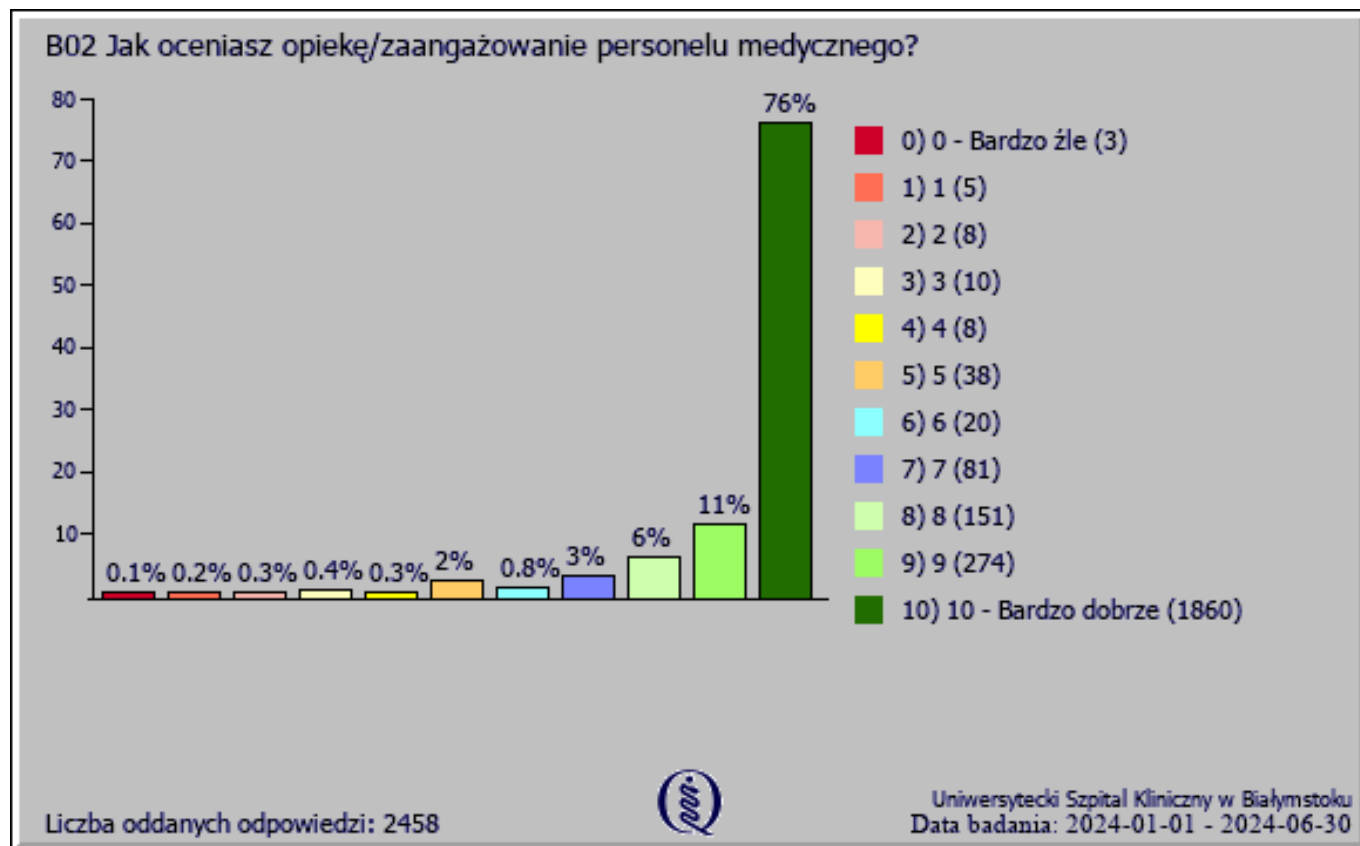
Następne pytanie dotyczyło oceny uwzględniania przez personel medyczny zdania pacjenta w procesie leczenia. Zdecydowana większość pacjentów (91%) oceniła ten punkt pozytywnie (oceny 8-10 pkt.), dodatkowo 69% ankietowanych pacjentów przydzieliła temu punktowi ankiety maksymalną ocenę – 10 pkt. – bardzo dobrze.

Mimo, negatywnych ocen w tym punkcie, pacjenci nie zamieścili uzasadnienia.



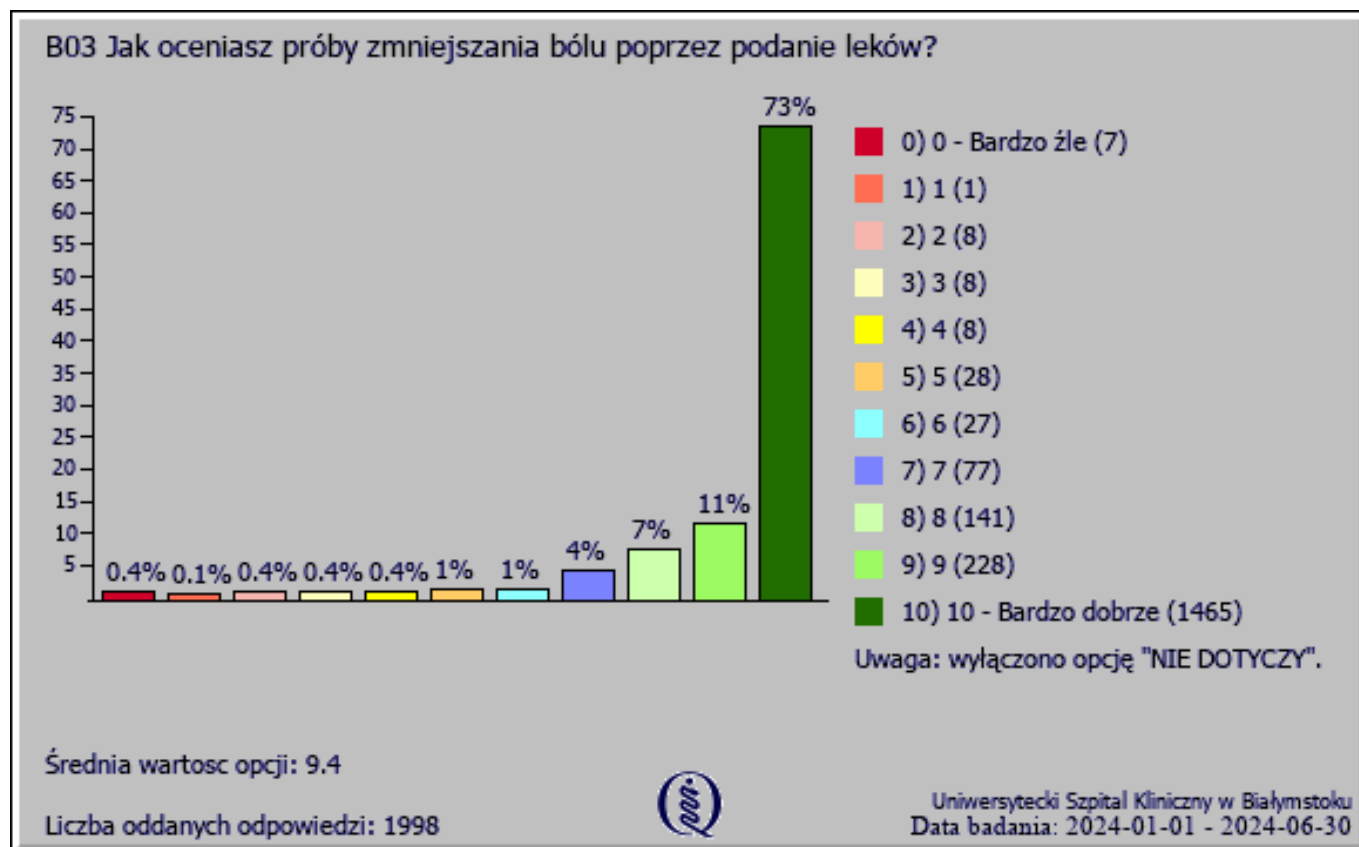
W kolejnym pytaniu pacjenci oceniali opiekę/zaangażowanie personelu medycznego. Zdecydowana większość pacjentów (93%) oceniła ten punkt pozytywnie (oceny 8-10 pkt.). Ponadto 76% ankietowanych w tym pytaniu przyznało maksymalną możliwą ocenę 10 pkt. – bardzo dobrze.

Mimo, części negatywnych ocen, w uwagach do ankiety pacjenci nie zamieścili uzasadnienia.



W następnym pytaniu pacjenci oceniali próby zmniejszenia bólu poprzez podanie leków. Również w tym pytaniu zdecydowana większość pacjentów (91%) oceniła ten aspekt pozytywnie (oceny 8-10 pkt.). Dodatkowo, 73% ankietowanych pacjentów przyznało w tym pytaniu maksymalną ocenę – 10 pkt. – bardzo dobrze.

Mimo, negatywnych ocen, pacjenci nie zamieścili ich uzasadnienia.



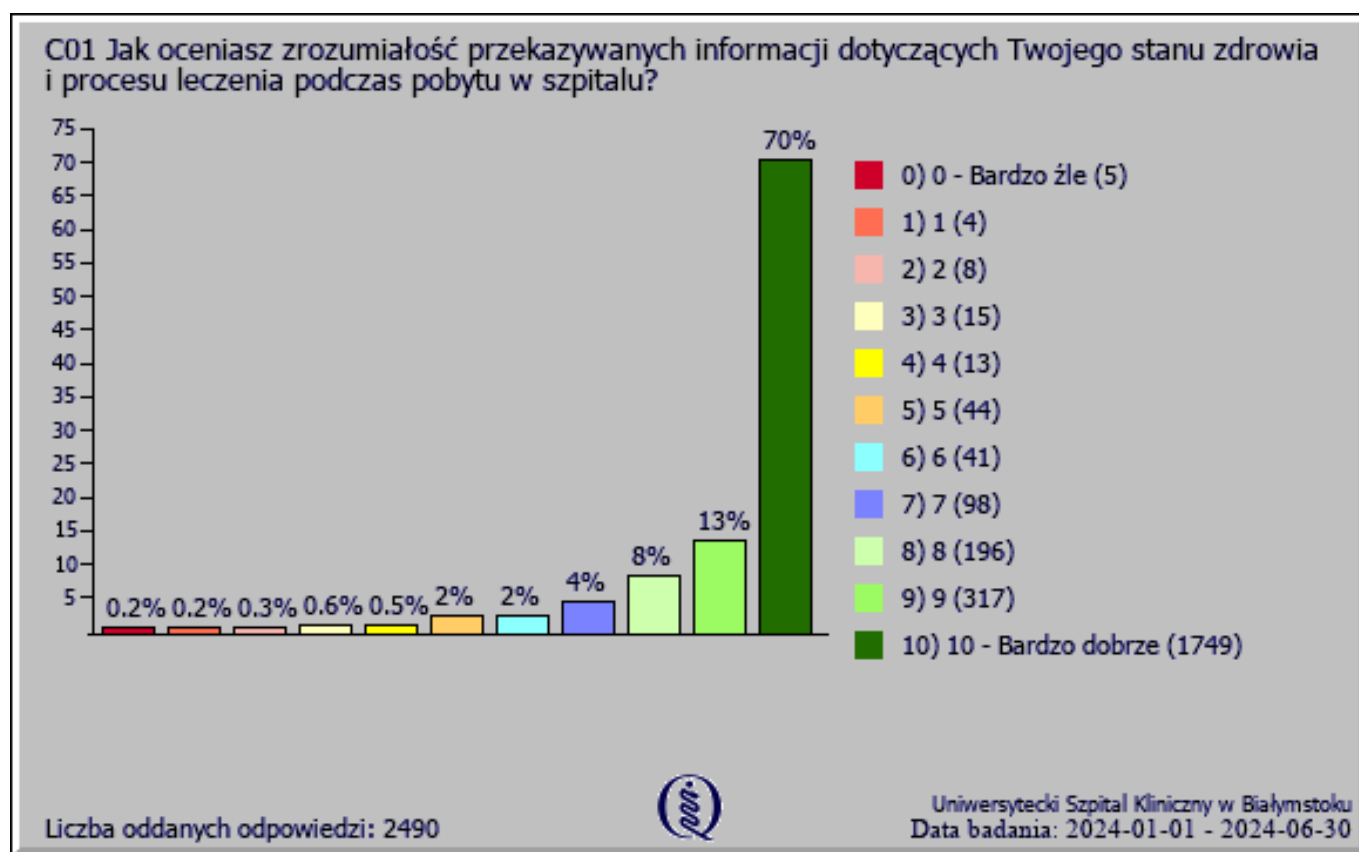
W kolejnym pytaniu pacjenci oceniali zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących ich stanu zdrowia oraz procesu leczenia podczas pobytu w szpitalu. Zdecydowana większość pacjentów (91%) oceniła ten punkt pozytywnie (oceny 8-10 pkt.), a 70% ankietowanych przyznała w tym pytaniu maksymalną ocenę – 10 pkt. – bardzo dobrze.

Jeden pacjent wskazał, iż negatywna ocena wynika: cyt.: „z czasu pobytu w czasie długiego weekendu i małej ilości personelu i pacjentów”.

W uwagach do ankiety pojawiły się również komentarze pozytywne, cyt.:

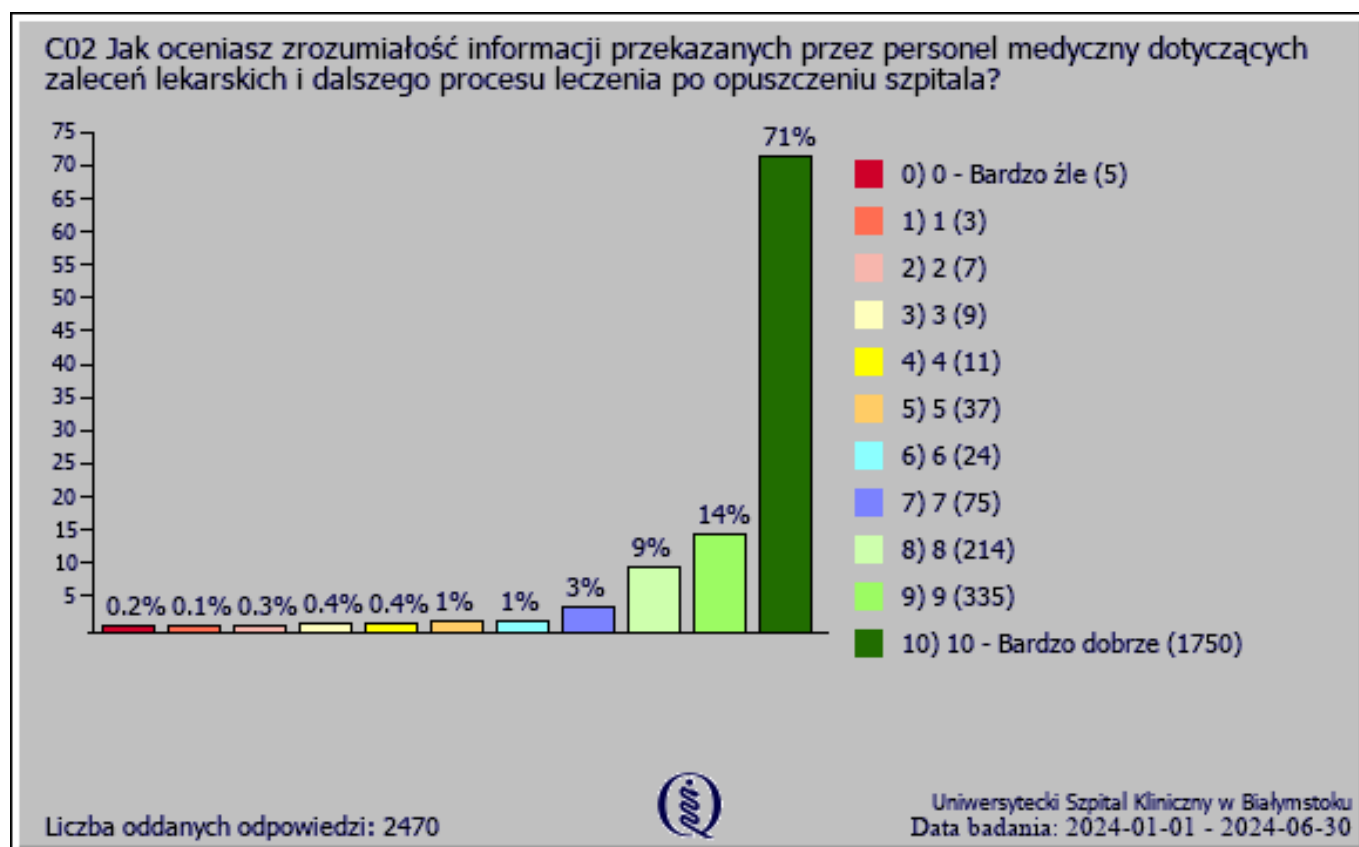
„Miły personel, otrzymałem odpowiedzi na wszystkie pytania w zrozumiałym prostym języku”.

„Pełna i cierpliwa informacja o moim stanie zdrowia, stały kontakt z lekarzem dyżurnym, profesjonalne podejście do każdego pacjenta, to są czynniki ,które gwarantują fachowość i przygotowanie lekarzy do swojej pracy w służbie zdrowia”.



W następnym pytaniu pacjenci oceniali zrozumiałość informacji przekazanych przez personel medyczny dotyczących zaleceń lekarskich i dalszego procesu leczenia po opuszczeniu szpitala. Zdecydowana większość pacjentów (94%) oceniła ten punkt pozytywnie (oceny 8-10 pkt.), a 71% ankietowanych przyznała w tym pytaniu maksymalną ocenę – 10 pkt. – bardzo dobrze.

Mimo, negatywnych ocen w tym pytaniu, pacjenci nie zamieścili uzasadnienia w uwagach do ankiety.



Następne pytanie dotyczyło oceny wyżywienia w szpitalu. Większość pacjentów (71%) oceniło ten punkt pozytywnie (oceny 8-10 pkt.), 48% ankietowanych przyznało w tym pytaniu maksymalną ocenę – 10 pkt. – bardzo dobrze.

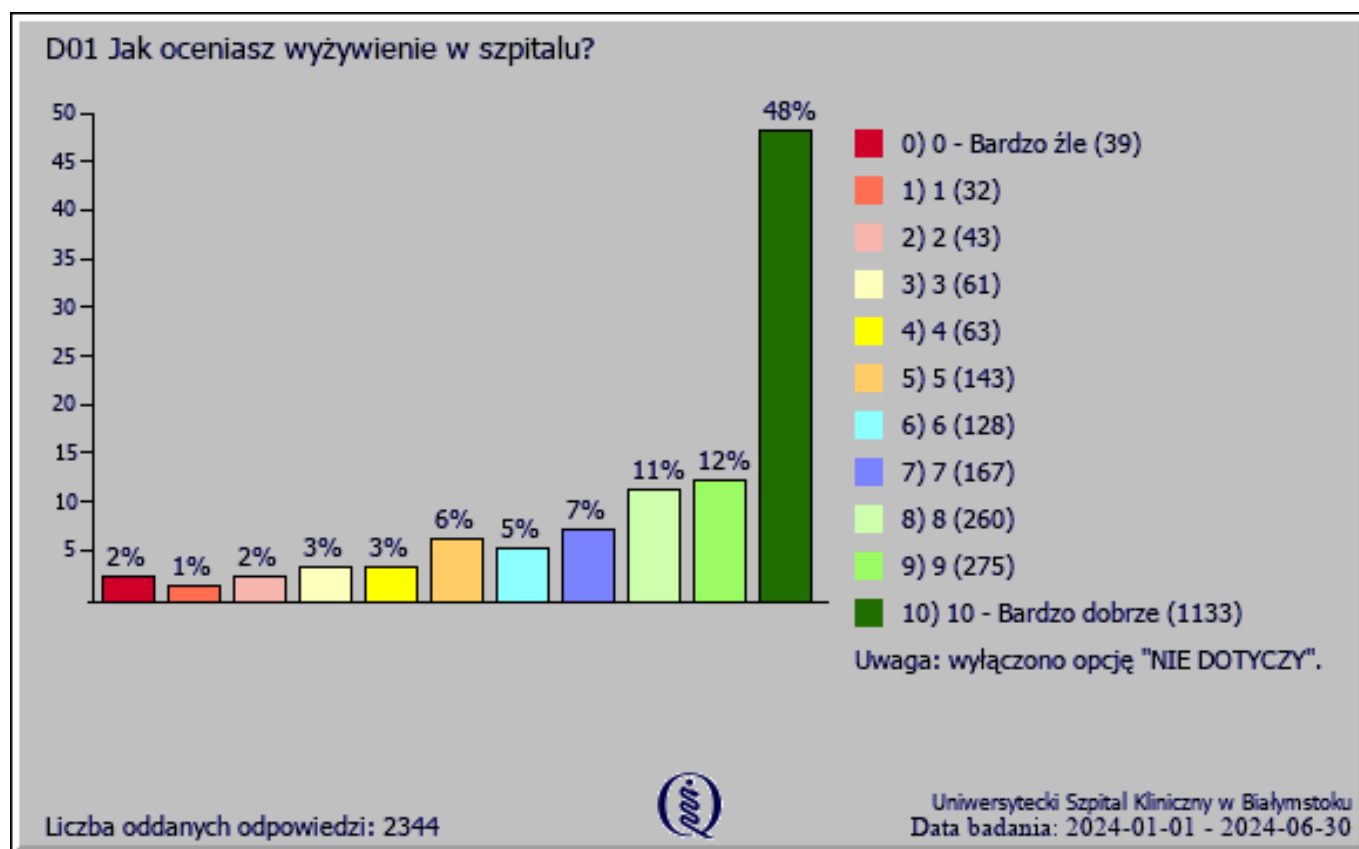
Był to najgorzej oceniony aspekt opieki w szpitalu. Oceny 0 pkt. – bardzo źle, stanowiły 2% wszystkich ocen w tym pytaniu.

Niezadowoleni pacjenci zamieścili uzasadnienie w części dotyczącej uwag do ankiety, cyt.:

„Wyżywienie bardzo słabe”, „jedzenie mało smaczne”, „jedzenie słabe” itd.

Mimo, wielu negatywnych ocen, w komentarzach znalazły się również pozytywne opinie pacjentów:

„W sposób znaczący poprawiło się wyżywienie”, „Jedzenie jak w domu tylko porcje większe”.

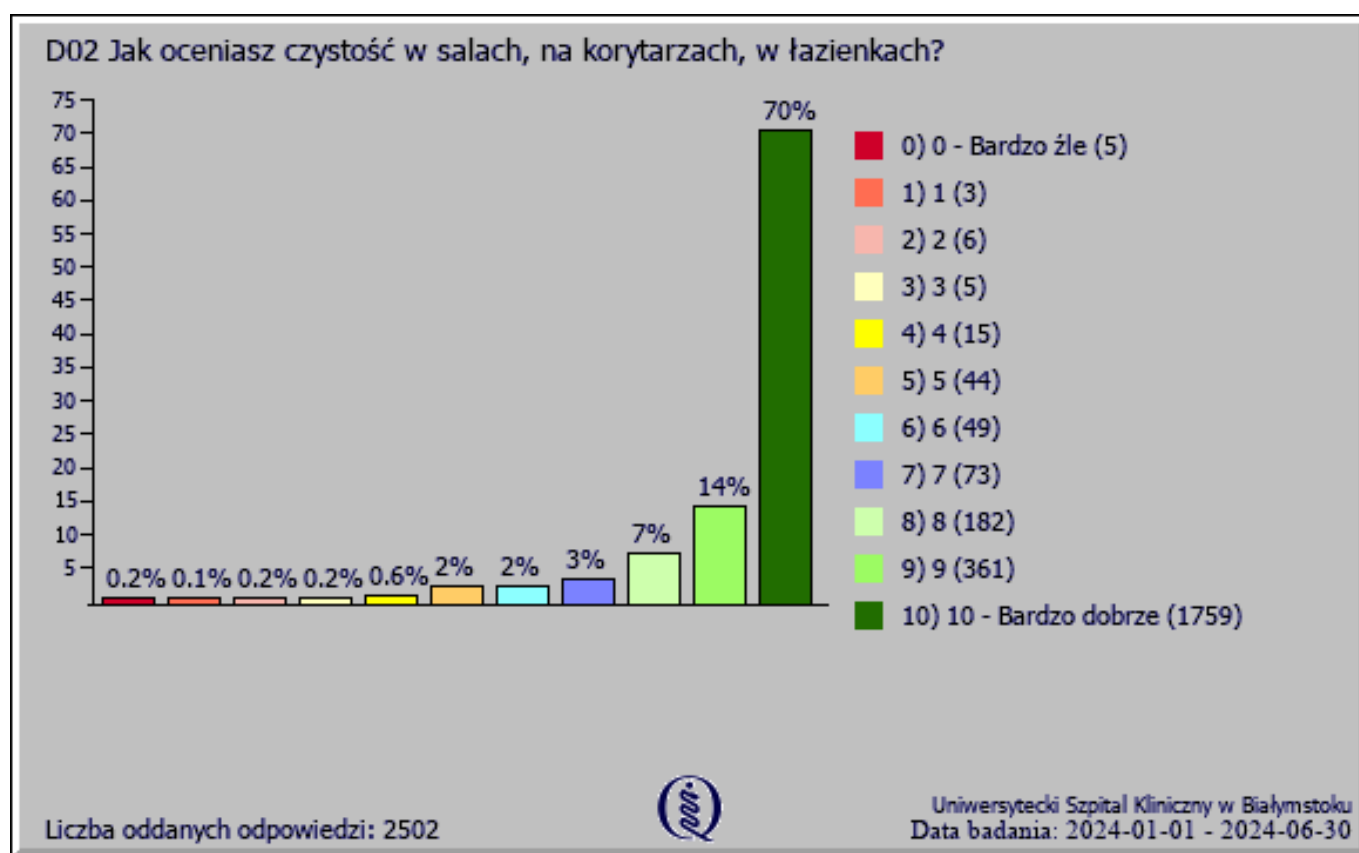


W kolejnym pytaniu pacjenci oceniali czystość w salach, na korytarzach i łazienkach. Większość pacjentów (91%) oceniło ten punkt pozytywnie (oceny 8-10 pkt.), 70% ankietowanych przyznało w tym pytaniu maksymalną ocenę – 10 pkt. – bardzo dobrze.

Niezadowoleni pacjenci zamieścili uzasadnienie w części dotyczącej uwag do ankiety, cyt.:

„brudno w łazience”, „łazienki do remontu”, „łazienki obskurne”.

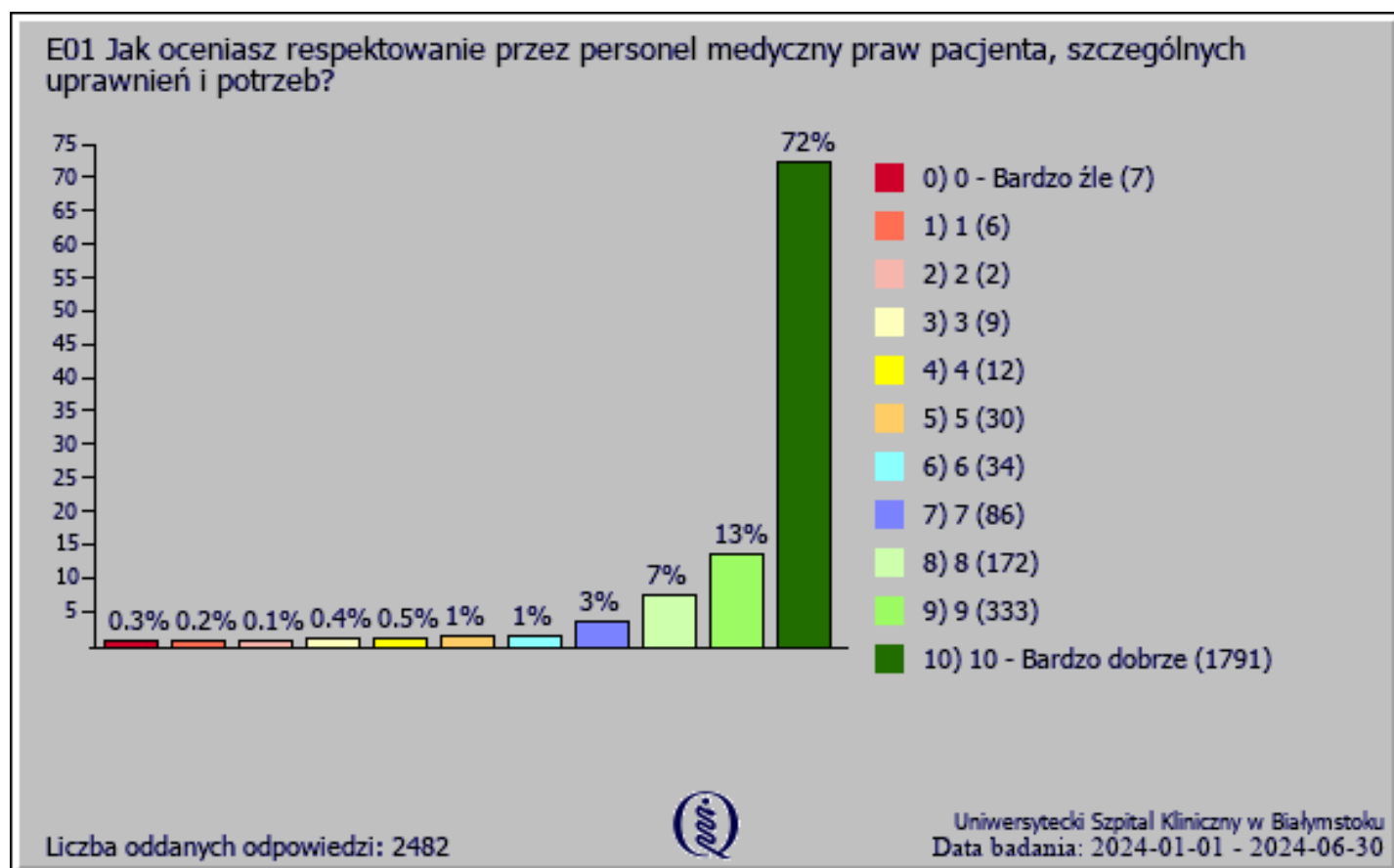
W uwagach do ankiety znalazły się również pozytywne komentarze: „czystość idealna”, „oddział bardzo czysty”.



Następne pytania dotyczyło oceny respektowania przez personel medyczny praw pacjenta, szczególnych uprawnień i potrzeb. Większość pacjentów (92%) oceniło ten punkt pozytywnie (oceny 8-10 pkt.), 72% ankietowanych przyznało w tym pytaniu maksymalną ocenę – 10 pkt. – bardzo dobrze.

W uwagach do ankiety część pacjentów zamieściła komentarze uzasadniające negatywną ocenę, cyt.:

„Brak szacunku do pacjenta szczególnie ze strony lekarzy, nie są przestrzegane prawa pacjenta, pacjent traktowany jest jak intruz”,

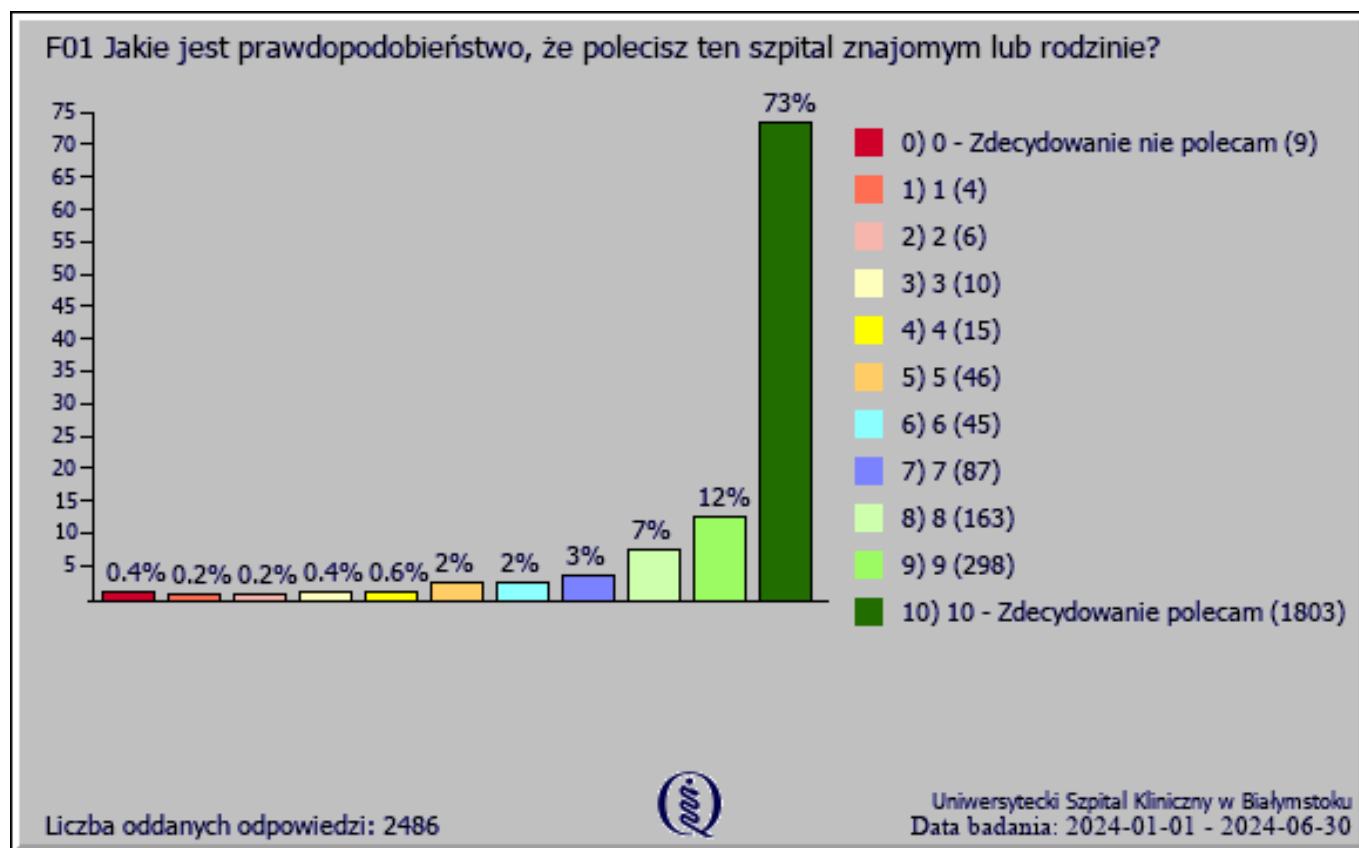


W ostatnim pytaniu ankiety, pacjenci oceniali prawdopodobieństwo z jakim polecą USKwB znajomym lub rodzinie. Większość pacjentów (73%) wskazała, iż zdecydowanie poleci szpital znajomym lub rodzinie. Suma ocen 8-10 pkt. wyniosła aż 92% wszystkich ocen.

Jeden pacjent zamieścił komentarz: „nie polecę, ponieważ omijać szpitale, być zdrowym”.

W uwagach zamieszczono się wiele pozytywnych komentarzy, cyt.:

„Polecam ten szpital”, „Jestem bardzo zadowolona, wszystkim mogę polecić”, „Miła obsługa, jestem bardzo zadowolona, polecę innym pacjentom”.



4. Podsumowanie wyników

1. W badaniu wzięło udział **2518 pacjentów**, co stanowiło blisko **4%** wszystkich hospitalizowanych pacjentów (odsetek oszacowany na podstawie liczby hospitalizacji w 2023 r).
2. W ankiecie dominowały oceny 10 pkt. – bardzo dobrze, które były najczęściej udzielanymi odpowiedziami.
3. **Najlepiej oceniono:**
 - a. zrozumiałość informacji przekazanych przez personel medyczny dotyczących zaleceń lekarskich i dalszego procesu leczenia po opuszczeniu szpitala – 76% maksymalnych ocen (10 pkt. – bardzo dobrze) oraz
 - b. próby leczenia bólu poprzez podawanie leków – 73% maksymalnych ocen.
4. **Najgorzej oceniono:**
 - a. wyżywienie w szpitalu - 2% najniższych ocen (0 pkt. – bardzo źle) oraz
 - b. sprawność procesu przyjęcia do szpitala – 1% najniższych ocen (0 pkt. – bardzo źle).
5. **Aż 73% pacjentów wskazało, że zdecydowanie poleci szpital swoim znajomym lub rodzinie.**

5. Wnioski

1. Kluczowymi obszarami, które wymagają poprawy są:
 - a. wyżywienie pacjentów, w tym punkcie należy zwrócić uwagę, aby podawane posiłki były ciepłe oraz podawane w sposób higieniczny,
 - b. proces przyjęcia pacjentów do szpitala, rekomendowane jest dalsze wdrażanie procesu przyjęć planowych bezpośrednie w Klinikach/Oddziałach.

Opracowanie:

mgr Małgorzata Gryciuk – Pracownik Socjalny

mgr Robert Kruszewski – Sekcja Jakości i Warunków Realizacji Umów

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