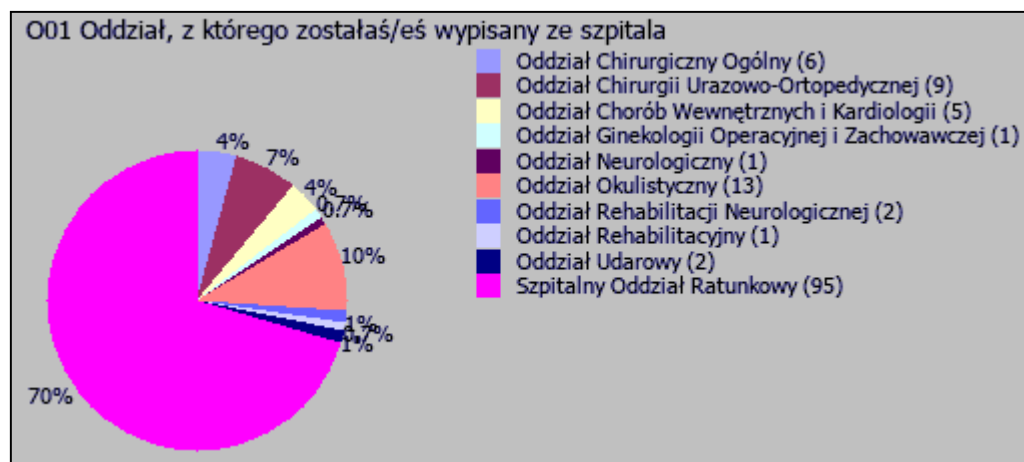


Niniejsza analiza została opracowana na podstawie dedykowanej ankiety zgodnej z art. 20 Ustawy o jakości w opiece zdrowotnej i bezpieczeństwie pacjenta, stanowiącej formularz FD/312 – „Ankieta satysfakcji pacjenta – hospitalizacja”. Ankieta ta została zaprojektowana w celu oceny jakości usług medycznych oraz doświadczeń pacjentów podczas hospitalizacji. Stanowi również wersję kompatybilną z ankietą realizowaną przez Centrum Monitorowania Jakości (CMJ) w ramach ogólnopolskiego projektu badania opinii i doświadczeń pacjentów na temat opieki szpitalnej, znanego jako projekt „PASAT”, do którego Centrum dołączyło pod koniec czerwca 2024 roku.

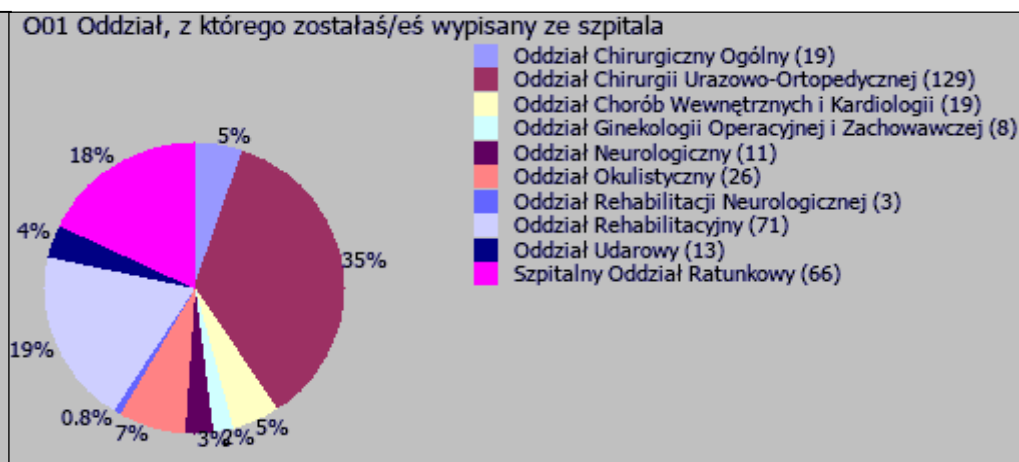
Poniższe zestawienie przedstawia odpowiedzi udzielone na pytania zawarte w ankiecie, podzielone na:

- **Odpowiedzi uzyskane z wersji elektronicznej** – Pacjenci mieli możliwość wypełnienia ankiety online poprzez zeskanowanie dedykowanego kodu QR, który prowadził do formularza. W celu zwiększenia dostępności i świadomości pacjentów, Centrum przygotowało plakaty informacyjne umieszczone w widocznych miejscach na terenie szpitala oraz ulotki dołączane do karty informacyjnej pacjenta przy wypisie. Dodatkowo, ankieta była dostępna na stronie internetowej szpitala. Wszystkie wypełnione formularze trafiały bezpośrednio do Działu Zarządzania Jakością, umożliwiając bieżącą analizę opinii pacjentów.
- **Odpowiedzi uzyskane na formularzach papierowych** – Pacjenci wypełniali je podczas lub po przebytej hospitalizacji na oddziałach szpitalnych. Zaopatrzenie pacjentów w druki/formularze ankiety odbywa się za pośrednictwem systemu AMMS. Po dostarczeniu ankiet, Pielęgniarka Koordynująca umieszcza je w dostępnych miejscach, aby pacjenci mogli je wypełnić. Dodatkowo, Pielęgniarka Koordynująca informuje pacjentów o dostępności ankiet, podkreślając, że udział w badaniu jest dobrowolny i anonimowy. Odpowiedzialność za zapewnienie dostępności ankiet na danym oddziale spoczywa na Pielęgniarce Koordynującej. Wypełnione ankiety pacjenci mają możliwość zwrócenia do specjalnych skrzynek lub pojemników zamontowanych na oddziałach. Pielęgniarka Koordynująca dostarcza zebrane ankiety do Działu Zarządzania Jakością co najmniej raz na pół roku (po zakończeniu pierwszego i drugiego półrocza).

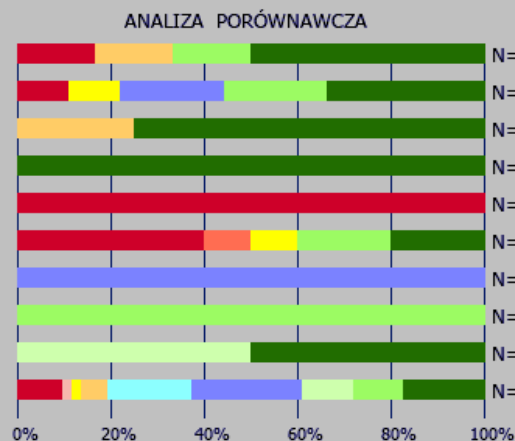
Odpowiedzi udzielono elektronicznie – 135



Odpowiedzi udzielono papierowo - 365



A01 Jak oceniasz sprawność procesu przyjęcia do szpitala?



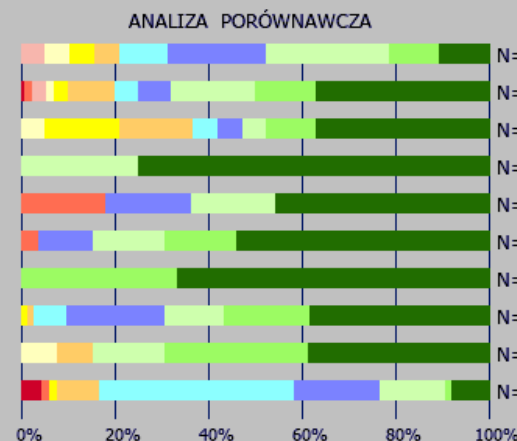
LEGENDA:

- 0. 0 - Bardzo źle
- 1. 1
- 2. 2
- 3. 3
- 4. 4
- 5. 5
- 6. 6
- 7. 7
- 8. 8
- 9. 9
- 10. 10 - Bardzo dobrze

Odpowiedzi udzielono elektronicznie

Liczba wszystkich udzielonych odpowiedzi N=128

A01 Jak oceniasz sprawność procesu przyjęcia do szpitala?



LEGENDA:

- 0. 0 - Bardzo źle
- 1. 1
- 2. 2
- 3. 3
- 4. 4
- 5. 5
- 6. 6
- 7. 7
- 8. 8
- 9. 9
- 10. 10 - Bardzo dobrze

Odpowiedzi udzielono papierowo

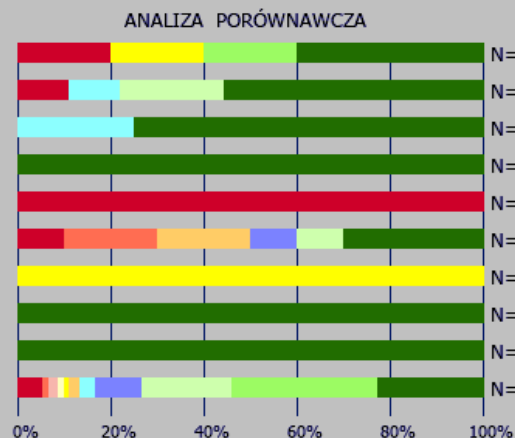
Liczba wszystkich udzielonych odpowiedzi N=363

Suma
 udzielonych
 odpowiedzi: 491

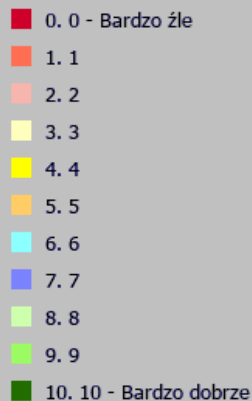
Większość pacjentów oceniła proces przyjęcia do szpitala pozytywnie, przy czym największa liczba ocen mieści się w przedziale 8-10. Największy stopień zadowolenia dotyczy oddziału ginekologicznego.

Jednak w obu wykresach zauważalna jest większa liczba niższych ocen (0-6) w Szpitalnym Oddziale Ratunkowym (SOR). Wskazuje to na pewne trudności związane z organizacją przyjęć w trybie nagłym. Podobne, choć mniej liczne niższe oceny pojawiły się także na Oddziale Okulistycznym i Oddziale Chirurgicznym Ogólnym.

B01 Jak oceniasz uwzględnianie przez personel medyczny Twojego zdania w procesie leczenia?



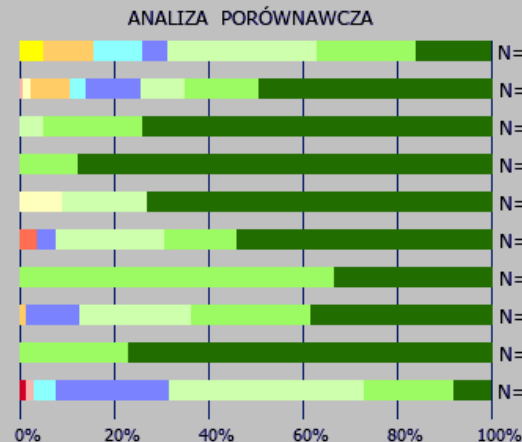
LEGENDA:



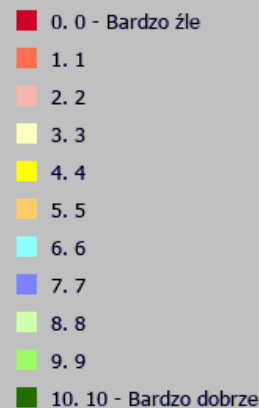
Liczba wszystkich udzielonych odpowiedzi N=122

Odpowiedzi udzielono elektronicznie

B01 Jak oceniasz uwzględnianie przez personel medyczny Twojego zdania w procesie leczenia?



LEGENDA:



Liczba wszystkich udzielonych odpowiedzi N=361

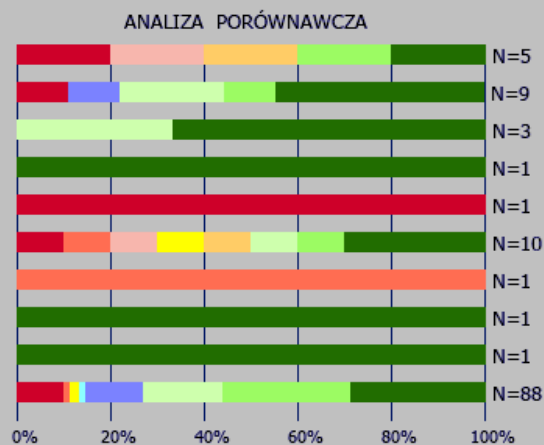
Odpowiedzi udzielono papierowo

Suma
 udzielonych
 odpowiedzi: 483

Najwyższe oceny, świadczące o dużym zadowoleniu z uwzględniania zdania pacjenta, dominują w Oddziale Ginekologii Operacyjnej i Zachowawczej oraz w Oddziale Udarowym.

Podobnie jak w poprzednim badaniu, również w tym przypadku Szpitalny Oddział Ratunkowy (SOR) oraz Oddział Okulistyczny otrzymały więcej ocen z zakresu 0-6, co sugeruje, że w tych oddziałach pacjenci mogą odczuwać trudności z wyrażeniem swojej opinii lub z byciem wysłuchanym w procesie leczenia.

B02 Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie personelu medycznego?



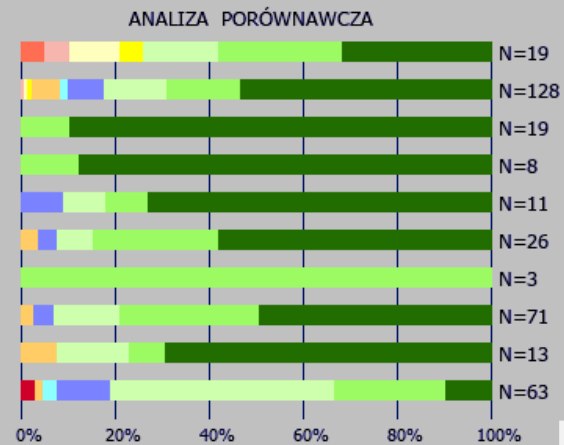
LEGENDA:

- 0. 0 - Bardzo źle
- 1. 1
- 2. 2
- 3. 3
- 4. 4
- 5. 5
- 6. 6
- 7. 7
- 8. 8
- 9. 9
- 10. 10 - Bardzo dobrze

Liczba wszystkich udzielonych odpowiedzi N=120

Odpowiedzi udzielono elektronicznie

B02 Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie personelu medycznego?



LEGENDA:

- 0. 0 - Bardzo źle
- 1. 1
- 2. 2
- 3. 3
- 4. 4
- 5. 5
- 6. 6
- 7. 7
- 8. 8
- 9. 9
- 10. 10 - Bardzo dobrze

Liczba wszystkich udzielonych odpowiedzi N=361

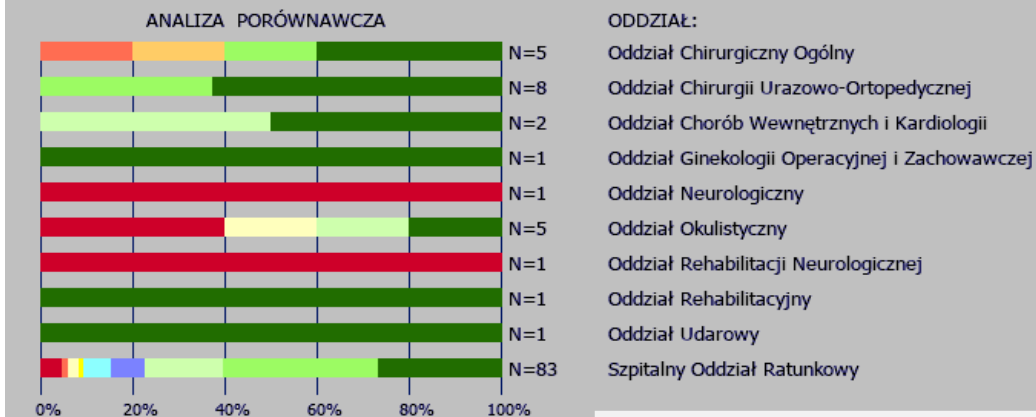
Odpowiedzi udzielono papierowo

Suma
 udzielonych
 odpowiedzi: 481

Zdecydowana większość pacjentów (ponad 80%) ocenia zaangażowanie personelu medycznego jako bardzo dobre (10) lub dobre (8-9). Dotyczy to w szczególności Oddziału Chorób Wewnętrznych i Kardiologii oraz Oddziału Ginekologii Operacyjnej i Zachowawczej, gdzie odsetek najwyższych ocen jest największy.

Najmniej zadowoleni z opieki personelu medycznego są pacjenci Szpitalnego Oddziału Ratunkowego, Oddziału Okulistycznego oraz Oddziału Chirurgicznego Ogólnego, gdzie odsetek ocen poniżej 6 (skala "bardzo źle") wynosi średnio 20%.

B03 Jak oceniasz próby zmniejszania bólu poprzez podanie leków?



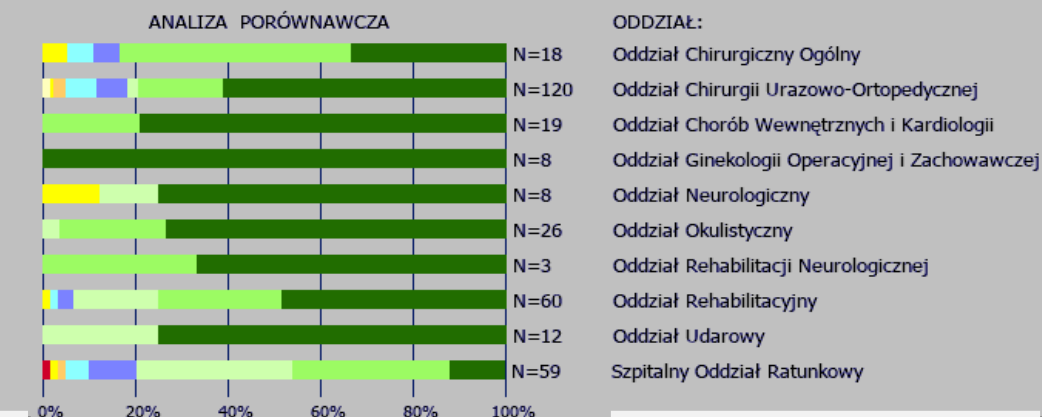
LEGENDA: Uwaga - w analizie wyłączone opcję "Nie dotyczy"

- 0. 0 - Bardzo źle
- 1. 1
- 2. 2
- 3. 3
- 4. 4
- 5. 5
- 6. 6
- 7. 7
- 8. 8
- 9. 9
- 10. 10 - Bardzo dobrze

Liczba wszystkich udzielonych odpowiedzi N=108

Odpowiedzi udzielono elektronicznie

B03 Jak oceniasz próby zmniejszania bólu poprzez podanie leków?



LEGENDA: Uwaga - w analizie wyłączone opcję "Nie dotyczy"

- 0. 0 - Bardzo źle
- 1. 1
- 2. 2
- 3. 3
- 4. 4
- 5. 5
- 6. 6
- 7. 7
- 8. 8
- 9. 9
- 10. 10 - Bardzo dobrze

Liczba wszystkich udzielonych odpowiedzi N=333

Odpowiedzi udzielono papierowo

Suma
udzielonych
odpowiedzi: 441

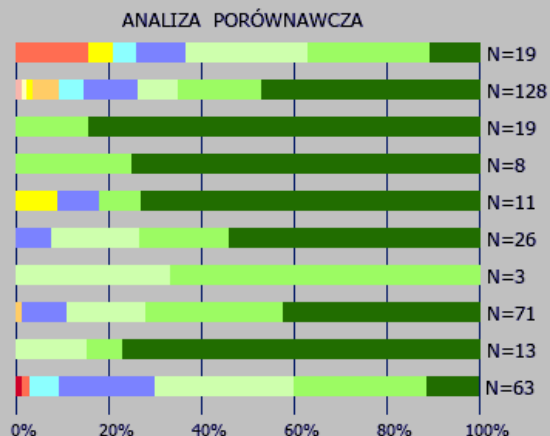
Powyższy tabela dot. opinii pacjentów na temat prób zmniejszania bólu za pomocą leków wykazała, że większość pacjentów jest zadowolona z efektów leczenia. Najwyższe oceny, w tym 100% wskazań na "bardzo dobrze", dominują w Oddziale Ginekologicznym.

Niemniej, SOR oraz oba oddziały Chirurgiczne otrzymały relatywnie więcej ocen negatywnych, co wskazuje na potencjalne problemy z kontrolą bólu w tych oddziałach.

Dodatkowo, warto zauważyć, że w porównaniu z innymi pytaniami ankiety, liczba odpowiedzi na temat prób zmniejszenia bólu jest stosunkowo mniejsza. Wynika to z faktu, że nie u każdego pacjenta hospitalizacja obejmowała próby leczenia bólu, co wpływa na ogólną liczbę odpowiedzi.

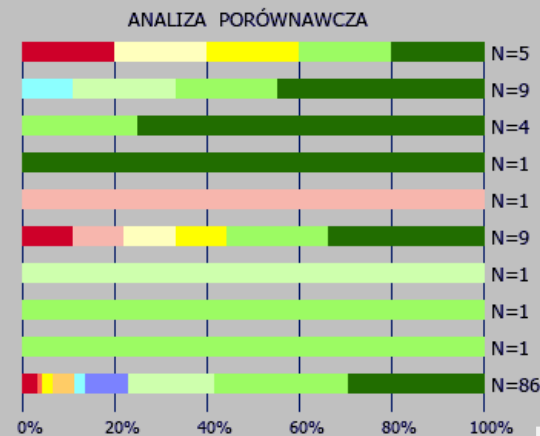
C01 Jak oceniasz zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących Twojego stanu zdrowia i procesu leczenia podczas pobytu w szpitalu?

C01 Jak oceniasz zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących Twojego stanu zdrowia i procesu leczenia podczas pobytu w szpitalu?



ODDZIAŁ:
 Oddział Chirurgiczny Ogólny
 Oddział Chirurgii Urazowo-Ortopedycznej
 Oddział Chorób Wewnętrznych i Kardiologii
 Oddział Ginekologii Operacyjnej i Zachowawczej
 Oddział Neurologiczny
 Oddział Okulistyczny
 Oddział Rehabilitacji Neurologicznej
 Oddział Rehabilitacyjny
 Oddział Udarowy
 Szpitalny Oddział Ratunkowy

Odpowiedzi udzielono papierowo



ODDZIAŁ:
 Oddział Chirurgiczny Ogólny
 Oddział Chirurgii Urazowo-Ortopedycznej
 Oddział Chorób Wewnętrznych i Kardiologii
 Oddział Ginekologii Operacyjnej i Zachowawczej
 Oddział Neurologiczny
 Oddział Okulistyczny
 Oddział Rehabilitacji Neurologicznej
 Oddział Rehabilitacyjny
 Oddział Udarowy
 Szpitalny Oddział Ratunkowy

Odpowiedzi udzielono elektronicznie

LEGENDA:

- 0. 0 - Bardzo źle
- 1. 1
- 2. 2
- 3. 3
- 4. 4
- 5. 5
- 6. 6
- 7. 7
- 8. 8
- 9. 9
- 10. 10 - Bardzo dobrze

LEGENDA:

- 0. 0 - Bardzo źle
- 1. 1
- 2. 2
- 3. 3
- 4. 4
- 5. 5
- 6. 6
- 7. 7
- 8. 8
- 9. 9
- 10. 10 - Bardzo dobrze

Liczba wszystkich udzielonych odpowiedzi N=361

Liczba wszystkich udzielonych odpowiedzi N=118

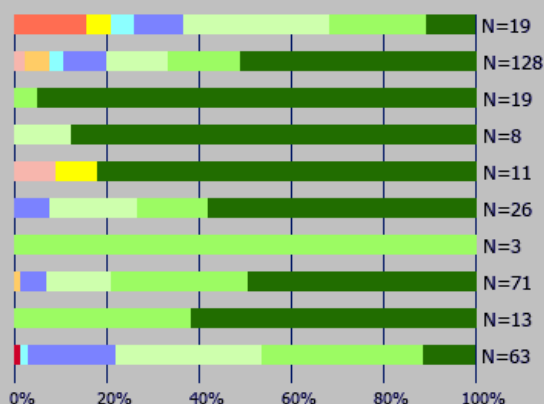
Suma
 udzielonych
 odpowiedzi: 479

Większość pacjentów ocenia ten aspekt pozytywnie, z przewagą ocen w przedziale 8-10 (bardzo dobrze). Najwyższe oceny, świadczące o bardzo dobrej komunikacji, dominują w Oddziale Ginekologicznym oraz w Oddziale Chorób Wewnętrznych i Kardiologii.

Natomiast Szpitalny Oddział Ratunkowy, Oddział Okulistyczny i Oddział Chirurgiczny Ogólny otrzymały więcej ocen z zakresu 0-6, co sugeruje, że w tych oddziałach pacjenci mogą odczuwać trudności ze zrozumieniem przekazywanych im informacji.

C02 Jak oceniasz zrozumiałość informacji przekazanych przez personel medyczny dotyczących zaleceń lekarskich i dalszego procesu leczenia po opuszczeniu szpitala?

ANALIZA PORÓWNAWCZA



LEGENDA:

- 0. 0 - Bardzo źle
- 1. 1
- 2. 2
- 3. 3
- 4. 4
- 5. 5
- 6. 6
- 7. 7
- 8. 8
- 9. 9
- 10. 10 - Bardzo dobrze

Liczba wszystkich udzielonych odpowiedzi N=361

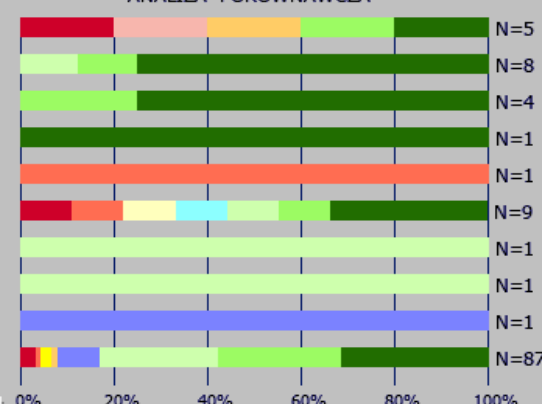
ODDZIAŁ:

- Oddział Chirurgiczny Ogólny
- Oddział Chirurgii Urazowo-Ortopedycznej
- Oddział Chorób Wewnętrznych i Kardiologii
- Oddział Ginekologii Operacyjnej i Zachowawczej
- Oddział Neurologiczny
- Oddział Okulistyczny
- Oddział Rehabilitacji Neurologicznej
- Oddział Rehabilitacyjny
- Oddział Udarowy
- Szpitalny Oddział Ratunkowy

Odpowiedzi udzielono elektronicznie

C02 Jak oceniasz zrozumiałość informacji przekazanych przez personel medyczny dotyczących zaleceń lekarskich i dalszego procesu leczenia po opuszczeniu szpitala?

ANALIZA PORÓWNAWCZA



LEGENDA:

- 0. 0 - Bardzo źle
- 1. 1
- 2. 2
- 3. 3
- 4. 4
- 5. 5
- 6. 6
- 7. 7
- 8. 8
- 9. 9
- 10. 10 - Bardzo dobrze

Liczba wszystkich udzielonych odpowiedzi N=118

ODDZIAŁ:

- Oddział Chirurgiczny Ogólny
- Oddział Chirurgii Urazowo-Ortopedycznej
- Oddział Chorób Wewnętrznych i Kardiologii
- Oddział Ginekologii Operacyjnej i Zachowawczej
- Oddział Neurologiczny
- Oddział Okulistyczny
- Oddział Rehabilitacji Neurologicznej
- Oddział Rehabilitacyjny
- Oddział Udarowy
- Szpitalny Oddział Ratunkowy

Odpowiedzi udzielono elektronicznie

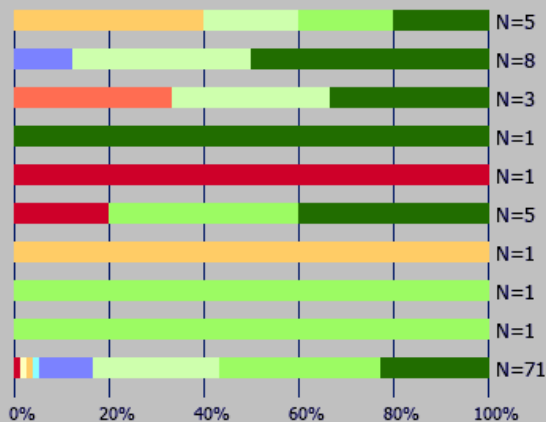
Suma
udzielonych
odpowiedzi: 479

Większość pacjentów Centrum pozytywnie ocenia zrozumiałość informacji przekazywanych przez personel medyczny na temat zaleceń lekarskich i dalszego leczenia po wypisie ze szpitala. Najwyższe oceny, świadczące o bardzo dobrej komunikacji, dominują w Oddziale Ginekologicznym oraz w Oddziale Chorób Wewnętrznych i Kardiologii.

Jednak, podobnie jak w poprzednich analizach, Szpitalny Oddział Ratunkowy, Oddział Okulistyczny i Oddział Chirurgiczny Ogólny otrzymały relatywnie więcej ocen negatywnych, co sugeruje, że w tych oddziałach pacjenci mogą mieć trudności ze zrozumieniem przekazywanych im informacji.

D01 Jak oceniasz wyżywienie w szpitalu?

ANALIZA PORÓWNAWCZA



LEGENDA: Uwaga - w analizie wyłączono opcję "Nie dotyczy"

- 0. 0 - Bardzo źle
- 1. 1
- 2. 2
- 3. 3
- 4. 4
- 5. 5
- 6. 6
- 7. 7
- 8. 8
- 9. 9
- 10. 10 - Bardzo dobrze

Liczba wszystkich udzielonych odpowiedzi N=97

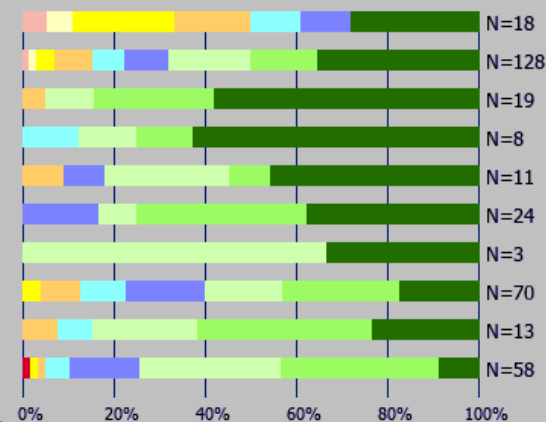
ODDZIAŁ:

- Oddział Chirurgiczny Ogólny
- Oddział Chirurgii Urazowo-Ortopedycznej
- Oddział Chorób Wewnętrznych i Kardiologii
- Oddział Ginekologii Operacyjnej i Zachowawczej
- Oddział Neurologiczny
- Oddział Okulistyczny
- Oddział Rehabilitacji Neurologicznej
- Oddział Rehabilitacyjny
- Oddział Udarowy
- Szpitalny Oddział Ratunkowy

Odpowiedzi udzielono elektronicznie

D01 Jak oceniasz wyżywienie w szpitalu?

ANALIZA PORÓWNAWCZA



LEGENDA: Uwaga - w analizie wyłączono opcję "Nie dotyczy"

- 0. 0 - Bardzo źle
- 1. 1
- 2. 2
- 3. 3
- 4. 4
- 5. 5
- 6. 6
- 7. 7
- 8. 8
- 9. 9
- 10. 10 - Bardzo dobrze

Liczba wszystkich udzielonych odpowiedzi N=352

ODDZIAŁ:

- Oddział Chirurgiczny Ogólny
- Oddział Chirurgii Urazowo-Ortopedycznej
- Oddział Chorób Wewnętrznych i Kardiologii
- Oddział Ginekologii Operacyjnej i Zachowawczej
- Oddział Neurologiczny
- Oddział Okulistyczny
- Oddział Rehabilitacji Neurologicznej
- Oddział Rehabilitacyjny
- Oddział Udarowy
- Szpitalny Oddział Ratunkowy

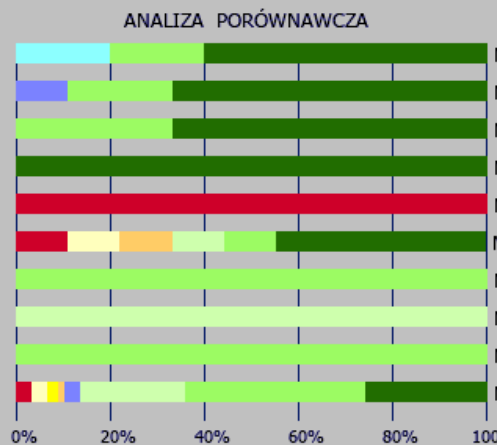
Odpowiedzi udzielono papierowo

Suma
udzielonych
odpowiedzi: 449

Opinia pacjentów na temat wyżywienia u większości pacjentów jest pozytywna, ocen w przedziale 8-10 (bardzo dobrze) stanowią większość co świadczy o ogólnym zadowoleniu z jakości posiłków. Najwyższe oceny dominują w Oddziale Ginekologicznym, Chirurgii Urazowo-Ortopedycznej oraz w Oddziale Chorób Wewnętrznych i Kardiologii.

Niemniej jednak, warto zauważyć, że w porównaniu z innymi pytaniami ankiety, liczba odpowiedzi na temat wyżywienia jest stosunkowo mniejsza. Może to wynikać z faktu, że nie każdy pacjent korzysta z wyżywienia oferowanego przez szpital, co wpływa na ogólną liczbę odpowiedzi.

D02 Jak oceniasz czystość w salach, na korytarzach, w łazienkach?



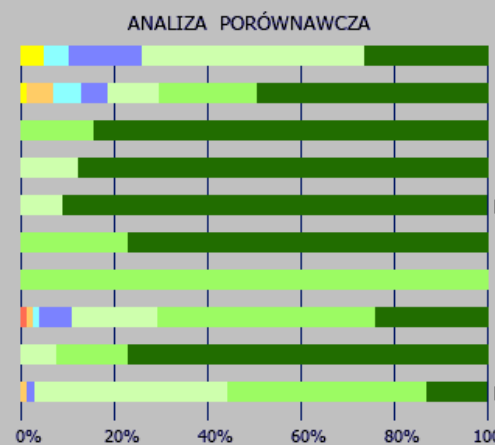
Odpowiedzi udzielono elektronicznie

LEGENDA:

- 0. 0 - Bardzo źle
- 1. 1
- 2. 2
- 3. 3
- 4. 4
- 5. 5
- 6. 6
- 7. 7
- 8. 8
- 9. 9
- 10. 10 - Bardzo dobrze

Liczba wszystkich udzielonych odpowiedzi N=117

D02 Jak oceniasz czystość w salach, na korytarzach, w łazienkach?



Odpowiedzi udzielono papierowo

LEGENDA:

- 0. 0 - Bardzo źle
- 1. 1
- 2. 2
- 3. 3
- 4. 4
- 5. 5
- 6. 6
- 7. 7
- 8. 8
- 9. 9
- 10. 10 - Bardzo dobrze

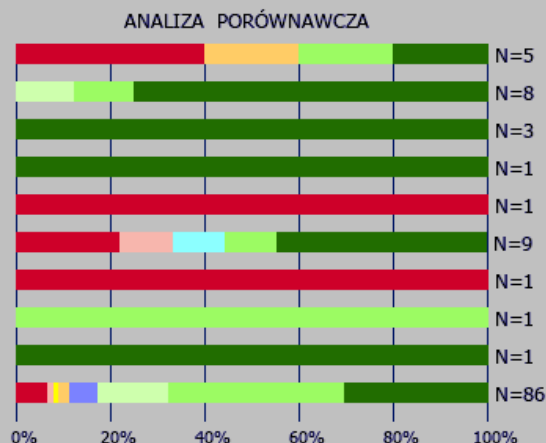
Liczba wszystkich udzielonych odpowiedzi N=361

Suma
udzielonych
odpowiedzi: 479

Opinii pacjentów na temat czystości w salach, na korytarzach i w łazienkach w Centrum wskazuje, że zdecydowana większość pacjentów (ponad 80%) ocenia czystość jako bardzo dobrą (10) lub dobrą (8-9).

Niemniej jednak, warto zauważyć, że jedynie większy odsetek ocen poniżej 5 (w skali "bardzo źle") został przyznany Szpitalnemu Oddziałowi Ratunkowemu oraz Oddziałowi Rehabilitacyjnemu co sugeruje, że w tych oddziałach pacjenci mogą być mniej zadowoleni z poziomu czystości.

E01 Jak oceniasz respektowanie przez personel medyczny praw pacjenta, szczególnych uprawnień i potrzeb?



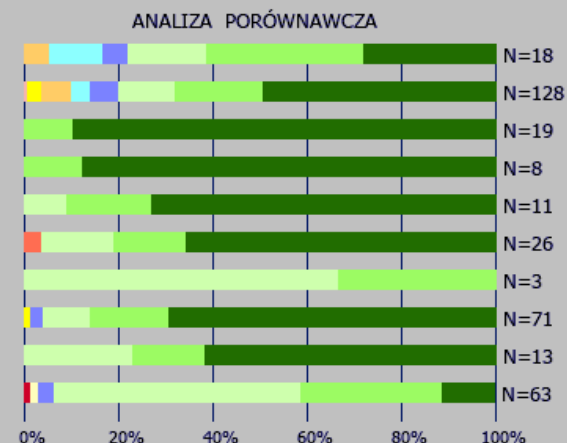
LEGENDA:

- 0. 0 - Bardzo źle
- 1. 1
- 2. 2
- 3. 3
- 4. 4
- 5. 5
- 6. 6
- 7. 7
- 8. 8
- 9. 9
- 10. 10 - Bardzo dobrze

Liczba wszystkich udzielonych odpowiedzi N=116

Odpowiedzi udzielono elektronicznie

E01 Jak oceniasz respektowanie przez personel medyczny praw pacjenta, szczególnych uprawnień i potrzeb?



LEGENDA:

- 0. 0 - Bardzo źle
- 1. 1
- 2. 2
- 3. 3
- 4. 4
- 5. 5
- 6. 6
- 7. 7
- 8. 8
- 9. 9
- 10. 10 - Bardzo dobrze

Liczba wszystkich udzielonych odpowiedzi N=360

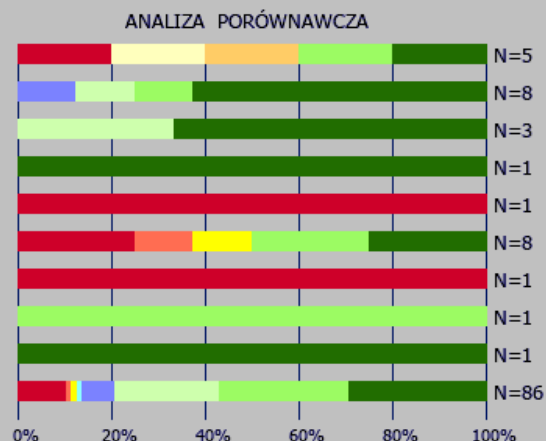
Odpowiedzi udzielono papierowo

Suma
udzielonych
odpowiedzi: 481

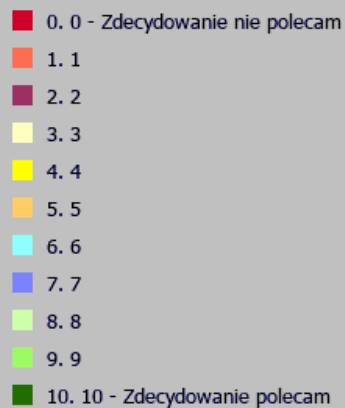
Większość pacjentów jest zadowolona z poziomu poszanowania ich praw, z przewagą ocen w przedziale 8-10 (bardzo dobrze). Najwyższe oceny, świadczące o bardzo dobrym poziomie respektowania praw pacjenta, dominują w Oddziale Ginekologicznym oraz w Oddziale Chorób Wewnętrznych i Kardiologii.

Jednak, podobnie jak w poprzednich analizach, Szpitalny Oddział Ratunkowy (SOR) oraz Oddział Okulistyczny otrzymały relatywnie więcej ocen z zakresu 0-6, co sugeruje, że w tych oddziałach pacjenci mogą odczuwać trudności z respektowaniem ich praw lub potrzeb. Dodatkowo, warto zwrócić uwagę na Oddziały Chirurgiczne gdzie również pojawiły się oceny poniżej 6, choć w mniejszej liczbie.

F01 Jakie jest prawdopodobieństwo, że polecisz ten szpital znajomym lub rodzinie?



LEGENDA:



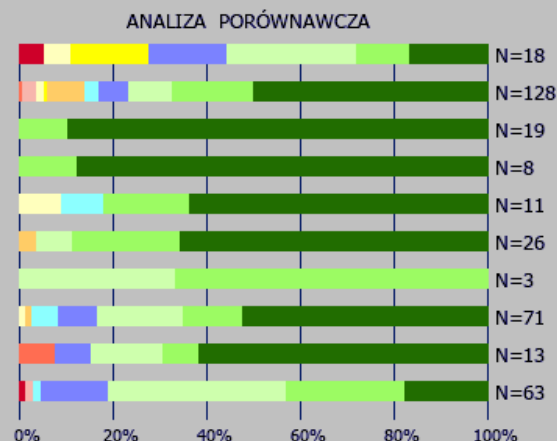
Liczba wszystkich udzielonych odpowiedzi N=115

ODDZIAŁ:

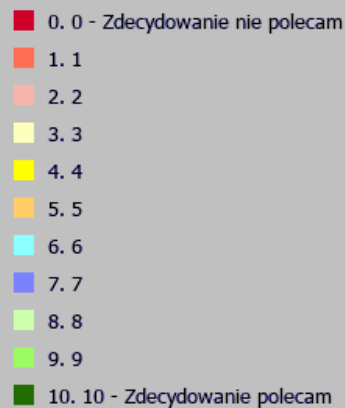
Oddział Chirurgiczny Ogólny
Oddział Chirurgii Urazowo-Ortopedycznej
Oddział Chorób Wewnętrznych i Kardiologii
Oddział Ginekologii Operacyjnej i Zachowawczej
Oddział Neurologiczny
Oddział Okulistyczny
Oddział Rehabilitacji Neurologicznej
Oddział Rehabilitacyjny
Oddział Udarowy
Szpitalny Oddział Ratunkowy

Odpowiedzi udzielono elektronicznie

F01 Jakie jest prawdopodobieństwo, że polecisz ten szpital znajomym lub rodzinie?



LEGENDA:



Liczba wszystkich udzielonych odpowiedzi N=360

ODDZIAŁ:

Oddział Chirurgiczny Ogólny
Oddział Chirurgii Urazowo-Ortopedycznej
Oddział Chorób Wewnętrznych i Kardiologii
Oddział Ginekologii Operacyjnej i Zachowawczej
Oddział Neurologiczny
Oddział Okulistyczny
Oddział Rehabilitacji Neurologicznej
Oddział Rehabilitacyjny
Oddział Udarowy
Szpitalny Oddział Ratunkowy

Odpowiedzi udzielono papierowo

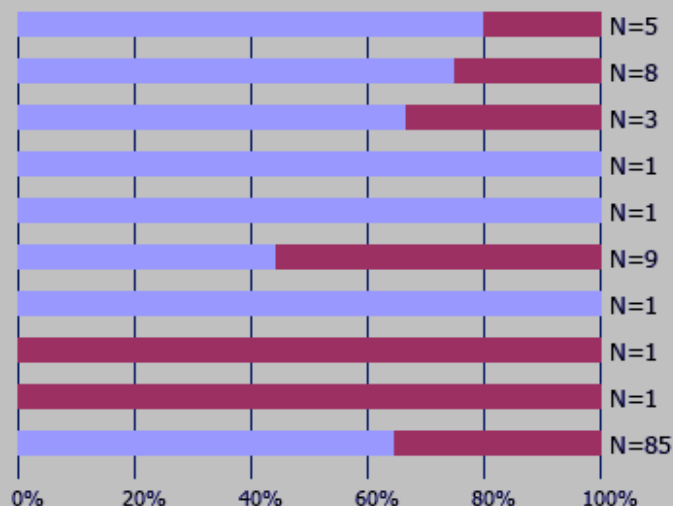
Suma
udzielonych
odpowiedzi: 475

Analiza prawdopodobieństwa polecenia szpitala przez pacjentów wskazuje, że ponad 80% z nich jest zadowolonych z pobytu i chętnie poleciłoby placówkę swoim bliskim. Najwyższe oceny uzyskały Oddział Ginekologiczny oraz Oddział Chorób Wewnętrznych i Kardiologii.

Jednocześnie w większości oddziałów pojawiły się oceny negatywne, choć stanowią one niewielki odsetek wszystkich udzielonych odpowiedzi.

G01 Płeć pacjenta:

ANALIZA PORÓWNAWCZA



LEGENDA:

- 1. Kobieta
- 2. Mężczyzna

Odpowiedzi udzielono elektronicznie

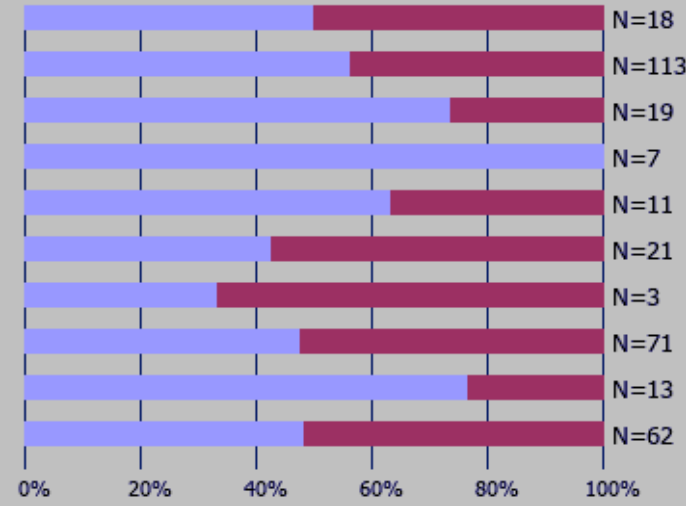
Liczba wszystkich udzielonych odpowiedzi N=115

ODDZIAŁ:

Oddział Chirurgiczny Ogólny
Oddział Chirurgii Urazowo-Ortopedycznej
Oddział Chorób Wewnętrznych i Kardiologii
Oddział Ginekologii Operacyjnej i Zachowawczej
Oddział Neurologiczny
Oddział Okulistyczny
Oddział Rehabilitacji Neurologicznej
Oddział Rehabilitacyjny
Oddział Udarowy
Szpitalny Oddział Ratunkowy

G01 Płeć pacjenta:

ANALIZA PORÓWNAWCZA



LEGENDA:

- 1. Kobieta
- 2. Mężczyzna

Odpowiedzi udzielono papierowo

Liczba wszystkich udzielonych odpowiedzi N=338

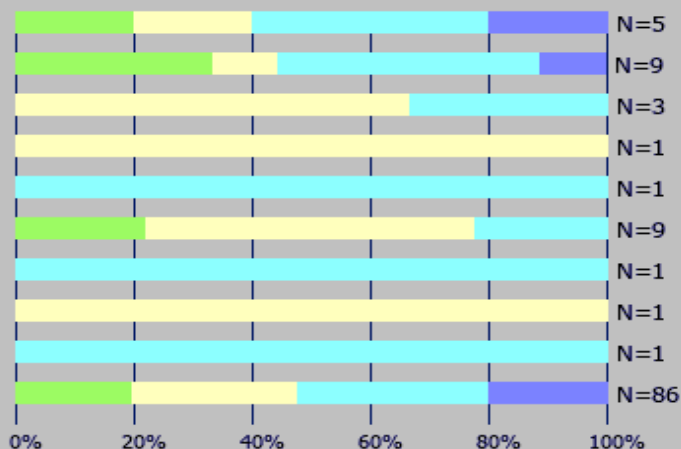
Tabela przedstawia porównawczą analizę płci pacjentów w różnych oddziałach Centrum, którzy wzięli udział w badaniu satysfakcji za pomocą ankiety. Dane oparto na 453 udzielonych odpowiedziach.

Z wykresu wynika, że w większości oddziałów dominują kobiety. Najwyższy odsetek pacjentek odnotowano w Oddziale Ginekologicznym, gdzie stanowiły one 100% respondentów. Znaczną przewagę kobiet zaobserwowano również w Oddziale Udarowym (ponad 70%) oraz w Oddziale Chorób Wewnętrznych i Kardiologii (ok. 60%). Mężczyźni przeważają jedynie w Oddziale Okulistycznym, gdzie stanowią około 60% pacjentów. W pozostałych oddziałach ich udział jest znacznie niższy.

Podsumowując, analiza danych wskazuje na wyraźną dominację kobiet wśród pacjentów Miejskiego Centrum Medycznego im. dr. Karola Jonschera w Łodzi, którzy wzięli udział w badaniu satysfakcji.

G02 Wiek pacjenta:

ANALIZA PORÓWNAWCZA



LEGENDA:

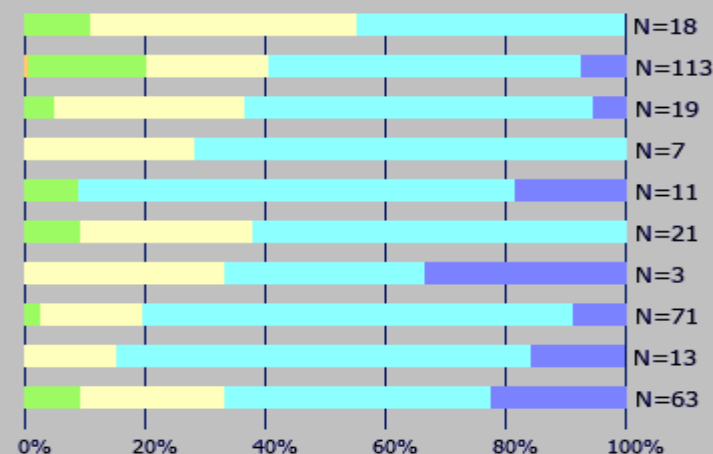
- 1. Poniżej 18 lat
- 2. 18-39 lat
- 3. 40-59 lat
- 4. 60-79 lat
- 5. 80 lat i więcej

Odpowiedzi udzielono elektronicznie

Liczba wszystkich udzielonych odpowiedzi N=117

G02 Wiek pacjenta:

ANALIZA PORÓWNAWCZA



LEGENDA:

- 1. Poniżej 18 lat
- 2. 18-39 lat
- 3. 40-59 lat
- 4. 60-79 lat
- 5. 80 lat i więcej

Odpowiedzi udzielono papierowo

Liczba wszystkich udzielonych odpowiedzi N=339

Tabela przedstawia porównawczą analizę wieku pacjentów w różnych oddziałach Centrum, którzy wzięli udział w badaniu satysfakcji za pomocą ankiety. Dane oparto na 456 udzielonych odpowiedzi.

Z wykresu wynika, że największą grupę respondentów stanowią osoby w wieku 60-79 lat, należące do czwartego przedziału wiekowego ujętego w ankiecie.

- Pierwszy przedział wiekowy (najmłodsza grupa) pojawił się wyłącznie w Oddziale Chirurgii Urazowo-Ortopedycznej.
- Drugi przedział wiekowy również najliczniej reprezentowany był w Oddziale Chirurgii Urazowo-Ortopedycznej.
- Trzeci przedział wiekowy rozkładał się równomiernie we wszystkich oddziałach.
- Piąty przedział wiekowy (najstarsi pacjenci) w największym stopniu obejmował oddziały rehabilitacyjne.

Podsumowując, analiza wskazuje na przewagę starszych pacjentów w badaniu satysfakcji, przy jednoczesnym zróżnicowaniu wieku w poszczególnych oddziałach.

W uwagach na końcu ankiety, prosimy o wyrażenie opinii na tematy nie ujęte w ankiecie, z ankiet odnotowano:

Oddział Chirurgiczny Ogólny

- Pacjenci (szczególnie starsze osoby, ale nie tylko) w Szpitalu Jonschera na Oddziale Chirurgii Ogólnej czuli się niezaopiekowani przez zespół pielęgniarski. Pielęgniarki stanowczo zbyt rzadko zaglądały do pacjenta by upewnić się czy pacjent czegoś nie potrzebuje. Panie zajęte były własną adoracją, a nie potrzebami pacjenta. 2. Niedokładne przekazywanie informacji pacjentowi. 3. Pacjent nie miał wiedzy kto jest jego lekarzem prowadzącym, kto będzie go operował (lub na sali operacyjnej dowiadywał się, że będzie ktoś inny go operował niż go poinformowano). 4. Pacjent będąc na oddziale nie wiedział, o której godzinie (mniej więcej oczywiście) będzie operowany. Wydawał się tam być bałagan, stanowczo zła organizacja! 5. Planowe!!! zabiegi były przekładane z dnia na dzień o KILKA DNI! – np. o 3 dni! Pacjenci na czczo czekali na zabieg i ok. godz. 15 dowiadywali się, że cyt. ”dziś zabiegu / operacji nie będzie miał”. Następnego dnia sytuacja się powtarzała. I było tak nie ze względu, że u pacjenta wystąpiły okoliczności by wstrzymać zabieg/operację, ale ponieważ brano innych pacjentów. Ktoś z planowego miejsca np.6 spadał na 5, a pacjent z 5 miał odkładany zabieg/operację nawet o 2 dni (z dziś na jutro, a jutro na pojutrze). 6. Pacjenci na następny dzień po operacji dostawali na śniadanie ZIMNY!!! kisiel. 7. Kiedy kroplówki pacjentom już ‘zleciały’, zanim były pacjentom zdjęte mijał długi czas, ok.2 godzin. 8. Łazienki w stanie złym. Po kąpieli stała w nich woda lub bardzo wolno schodziła, więc następny pacjent wchodzący do łazienki chodził po wodzie, a potem roznosił ją na salę. 9. W szpitalu na parterze koło rejestracji są niby ankiety dla pacjentów, ale tak sformułowane (ogólne), ŻEBY NIC Z NICH NIE WYNIKAŁO, żadnych odniesień jakie są w teście ankiet – np. o sposobie informowania pacjenta przez zespół lekarski, traktowania i podejścia do pacjenta, reagowania na jego potrzeby itd. Być może podejście do pacjentów na tym oddziale zmieni się dzięki teście – ogólnodostępnej ankiecie.

Oddział Rehabilitacyjny

- Pobyt w Szpitalu Jonschera na Oddziale Rehabilitacji bardzo dobry, informacje medyczne na medal, posiłki bardzo dobre, zaangażowanie personelu medycznego w procesie leczenia i rehabilitacji bardzo dobre
- Ciasne, przepełnione sale chorych
- Mój pobyt na Oddziale Rehabilitacyjnym super, fizjoterapeuci bardzo dobrzy, rehabilitacje na przyrządach szczególnie nustep - ekstra, podejście rehabilitantów bardzo dobre
- Widoczne duże zaangażowanie całego personelu w pracę i pomoc pacjentom
- brak świetlicy oddziałowej do wspólnego spędzania czasu lub spotkania z rodziną
- ciasne sale, mało miejsca dla wózka inwalidzkiego
- ciasne sale i łazienki, mało godzin rehabilitacji
- ciasne sale i uszkodzony sprzęt (wózki, balkoniki)
- więcej sprawnych wózków - sprawnych z hamulcami i aby osoba na wózku swobodnie się czuła a nie ścisk łózek wokoło

Oddział Udarowy i Neurologiczny

- Kobiety i mężczyźni sprawowali opiekę bardzo dobrze z wyjątkiem 1 osoby która miała wyraźnie empatyczny stosunek do pacjenta. Badanie wykonane przez fachowców bez zastrzeżeń

- Dotyczy zmniejszenia racji żywnościowych tz. śniadań, kolacji, nie w/g jadłospisu. Poza tym nie mam innych zastrzeżeń, ogólnie jedzenie jest dobre
- niższe łóżka, ergonomiczne
- Niższe łóżka, dostosowane do stanu pacjenta
- Opieka medyczna pielęgniarska i lekarska bardzo dobra na oddziale udarowym. Wskazane wsparcie personelu pielęgniarskiego bo panie pielęgniarki są bardzo obciążone pracą
- Dziękujemy za troskę i serdeczną opiekę
- Brak dostępu do toalety salowej, tylko wspólnej na korytarzu, brak możliwości wzięcia prysznica, gdy sale są zajęte przez mężczyzn, a kobieta nie ma do niej dostępu po dobre obserwacji. Otrzymałam możliwość wzięcia prysznica w sali dużego nadzoru
- Cały personel, lekarze, pielęgniarki, opiekunowie wykazują się dużą serdecznością, cierpliwością. Są dla nas wsparciem. Można czuć się bezpiecznie.
- Personel szpitala wyjątkowo serdeczny, rozumiejący nasze potrzeby. Można czuć się bezpiecznie, jest czysto. Wciąż uśmiechnięte buzie, podnoszą nas na duchu. Łatwiej dochodzi nam się do zdrowia.

Oddział Ginekologii Operacyjnej i Zachowawczej

- personel oddziału wykazywał się dużym zaangażowaniem, troską, profesjonalizmem oraz empatią.
- Uwag nie mam żadnych. Jestem zachwycona, że przebywałam tutaj na ginekologii. Obsługa cała od lekarzy po personel niższy super, 10 punktów to jeszcze za mało

Oddział Okulistyczny

- Bardzo miłe pielęgniarki. Lekarze wspaniali, sympatyczni. Dla szefa brak oceny pozytywnej poza skalą
- Bardzo profesjonalne i życzliwe traktowanie pacjenta w tym oddziale przez cały personel
- Pościel na salach pachnąca i czysta. Panie pielęgniarki na każde wezwanie się zjawiają i mile się odzywają, bez grymasów i niezadowolenia
- Proces przyjęcia do zabiegu zaćmy długi i nie potrzebny. Cała procedura utrudniającą życie pacjenta. Po co na 1 h przebiegać się we własną podłogę jak i tak na oddziale do zabiegu otrzymuje się koszulę szpitalną. Można to zorganizować inaczej, pacjent odsyłany od gabinetu do gabinetu, wędrując przez długi hol szpitalny.
- Oddział okulistyczny pracuje wzorowo, są to ludzie o ogromnej wiedzy, umiejętnościach, obdarzeni niezwykłą empatią i serdecznym podejściem do pacjenta. Podkreślam profesjonalną pracę pielęgniarek i całej obsługi oddziału.

Oddział Chorób Wewnętrznych i Kardiologii

- Dziękuję za wszystko Pani Ordynator, wszystkim lekarzom, pielęgniarkom, personelowi pomocniczemu. Moja kochana aniołeczka byłam szczęśliwa, że byłam pod waszą opieką
- Wszystko dobrze. Bardzo dobry personel
- Dziękuję Pani doktor za to że mogę się leczyć w szpitalu bo w domu umierałam.
- Bardzo by się przydało pod prysznicem plastikowe krzesło lub stół, bo nie wszyscy mogą stać, przez to nie mogłam się dokładnie umyć

Oddział Chirurgii Urazowo-Ortopedycznej

- Miłą atmosfera, zainteresowanie personelu pacjentem, mydło, ręcznik, papier w toalecie, jestem mile zaskoczona
- Brak klimatyzacji w salach pacjentów jest koszmarem. Słaby dostęp do podłączenia telefonu. Herbata zimna, zupy niezbyt smaczne. Panie salowe niektóre niezbyt miłe, pokrzykują.
- Brak porozumienia między pielęgniarkami a lekarzami. długi czas oczekiwania na wypis i opatrunek przy wypisie. Jest katastrofalnie, nie polecam tego oddziału i szpitala nikomu. Kpina z pacjentów
- Jest personel który w stosunku do pacjenta zachowuje się ordynarnie. Jest również personel który jest bardzo empatyczny. Od personelu niższego częściej słyszałam odpowiedź "nie" lub "nie ma czasu".
- Z pielęgniarek to zależy jakie panie. Najlepiej sprawuje się personel męski. Jest wyrozumiały i miło się odzywa.
- Uwaga odnośnie spożywania posiłków. Osobom leżącym bardzo ułatwiłyby składane stolice wysuwane nad łóżkiem. Wprawdzie są takie ale niewiele
- Jestem zadowolona z pobytu i opieki szpitalnej
- dziękuję za opiekę po operacji biodra
- Rejestracja i przyjęcie na oddział trwało ponad 6 godzin - to stanowczo za długo. Skierowanie na oddział było zbyt długo rozpatrywane, na początku nikt nic nie wiedział
- Oczekiwanie na zabieg 12 miesięcy
- Przekroczony czas wykonania zabiegu (planowego) o 3 (trzy doby)
- Mimo mojego wieku i nie zrozumienia wielu rzeczy doświadczyłam przychylnego traktowania
- Szczególna pochwała dla p. pielęgniarza Mariusza - obowiązkowy, wrażliwy, czujny na stan pacjenta, świetnie pobiera krew i robi zastrzyki, zawsze pogodny. 2. Także pielęgniarka Beata - czuła, obowiązkowa i pogodna (bez złych nastrojów) 3. Pan rehabilitant "Mistrzu"
- Zimne jedzenie
- Rehabilitacja bardzo ważna i bardzo dobrze prowadzona. Obieg informacji dla pacjenta bardzo słaby
- Miły i sympatyczny personel i pomimo narzekań wyrozumiały a szczególnie dr kowalczyk i panie na sali operacyjnej oraz pooperacyjnej
- Trafiłam na zespół lekarski, któremu serdecznie dziękuję za wspaniałe przeprowadzoną operację. Cudownie się stało, że w takiej sytuacji trafiłam na pana doktora Jarosława Woźniaka i cały zespół lekarzy, którzy wykonują bardzo trudny zawód

Liczba pacjentów w II półroczu 2024r. w Centrum: 5783

Liczba ankiet: 500

Oddział	Okulistyczny	Rehabilitacyjny i Rehabilitacji neurologicznej	Chorób Wewnętrznych i Kardiologii	Neurologiczny i Udarowy	Chirurgiczny Ogólny	Chirurgii urazowo-ortopedycznej	SOR	Ginekologii Operacyjnej i Zachowawczej	RAZEM
Ilość ankiet	39	77	24	27	25	138	161	9	500
Ilość pacjentów hospitalizowanych	445	235	641	630	1156	642	1768	266	5783
Zestawienie procentowe	8,76%	32,77%	3,74%	4,29%	2,16%	21,50%	9,11%	3,38%	8,65%

W drugim półroczu 2024 roku widać wyraźne zróżnicowanie w zdawalności ankiet w różnych oddziałach. Najwyższą zdawalność osiągnął Oddział Rehabilitacyjny oraz Rehabilitacji Neurologicznej z wynikiem 32,77%, co może sugerować większe zaangażowanie pacjentów w proces zbierania opinii w tych oddziałach. Z kolei Oddział Chirurgiczny Ogólny miał najniższą zdawalność na poziomie 2,16%, co może wskazywać na różnorodne czynniki wpływające na decyzję pacjentów o wypełnieniu ankiety, takie jak stan zdrowia, charakter hospitalizacji czy obciążenie pacjentów innymi obowiązkami. Ogólna zdawalność ankiet w tym okresie wyniosła 8,65%, co jest nieco poniżej założonego minimum 10%.

Pomimo tego, zauważono pewien wzrost liczby wypełnionych ankiet w porównaniu do pierwszego półrocza 2024 roku, co może sugerować, że podejmowane działania zaczynają przynosić efekty, choć wciąż są niewystarczające. Największym czynnikiem wpływającym na niską zdawalność ankiet jest brak wystarczającego zaangażowania personelu medycznego w informowanie pacjentów o dostępności ankiet. Personel nie przekazuje wystarczających informacji pacjentom, co sprawia, że wielu z nich nie decyduje się na ich wypełnienie.

Dodatkowo, dobrowolność wypełniania ankiety wpływa na niski poziom uczestnictwa w badaniu satysfakcji. Pacjenci, po zakończeniu hospitalizacji, często nie poświęcają czasu na wypełnienie ankiety, co znacząco ogranicza liczbę odpowiedzi i obniża jakość danych zbieranych na temat satysfakcji z usług medycznych. Wobec tego konieczne jest podjęcie działań zmierzających do zwiększenia zaangażowania personelu i lepszej komunikacji z pacjentami, aby poprawić wyniki w przyszłości.

W wyniku przeprowadzonego badania ankietowego, uzyskano następujące wnioski:

- Ogólna satysfakcja pacjentów:** Większość pacjentów wyraziła pozytywne opinie o jakości usług medycznych, szczególnie na Oddziale Ginekologii Operacyjnej i Zachowawczej oraz Oddziale Chorób Wewnętrznych i Kardiologii. Zadowolenie pacjentów z opieki medycznej w tych obszarach wskazuje na efektywność procesów leczenia i komunikacji z pacjentami.

2. **Szpitalny Oddział Ratunkowy (SOR):** W obszarze SOR pacjenci zwrócili uwagę na aspekty organizacyjne, komunikację oraz poszanowanie praw pacjenta. Są to obszary, w których warto skupić się na dalszym doskonaleniu, aby zapewnić jeszcze wyższy komfort i jakość opieki.
3. **Jakość opieki pielęgniarstwa:** W Oddziale Chirurgicznym Ogólnym pacjenci zasugerowali, że mogłaby być większa uwaga poświęcana osobom starszym, a także zwrócili uwagę na czas oczekiwania na usunięcie kroplówek oraz potrzebę większej ilości informacji o planowanych zabiegach. Warto rozważyć poprawę komunikacji oraz dalsze szkolenia personelu w tym zakresie.
4. **Kontrola bólu:** Na Oddziałach Chirurgicznych oraz w SOR pojawiły się sugestie dotyczące metod łagodzenia bólu. Wskazuje to na możliwość wprowadzenia jeszcze skuteczniejszych sposobów zarządzania bólem oraz zwiększenia świadomości personelu w tej kwestii.
5. **Warunki sanitarne:** Czystość w większości oddziałów oceniono pozytywnie, jednak pacjenci zwrócili uwagę na potrzebę poprawy warunków sanitarnych w SOR oraz Oddziale Rehabilitacyjnym, zwłaszcza w zakresie łazienek. Regularne monitorowanie czystości w tych obszarach może przyczynić się do jeszcze większego komfortu pacjentów.
6. **Wyżywienie:** Wyżywienie zostało ocenione jako dobre, ale w Oddziale Udarowym i Neurologicznym pacjenci zasugerowali, że porcja jedzenia mogłaby być nieco większa, a jakość posiłków mogłaby być bardziej dostosowana do ich oczekiwań. Rozważenie tych uwag może przyczynić się do dalszej poprawy w tej dziedzinie.
7. **Warunki lokalowe:** W Oddziale Rehabilitacyjnym pacjenci wskazali na konieczność poprawy warunków lokalowych, takich jak przestronność sal oraz dostępność sprawnego sprzętu, w tym wózków inwalidzkich. Ulepszenie infrastruktury w tych obszarach z pewnością wpłynęłoby na większy komfort pacjentów.

Na podstawie wyników ankiety, szpital planuje podjąć następujące działania:

1. **Dalsze usprawnienie organizacji w SOR:** Skupimy się na doskonaleniu organizacji przyjęć, poprawie komunikacji oraz zapewnieniu pełniejszych informacji pacjentom na temat ich praw.
2. **Wzmocnienie roli personelu pielęgniarstwa:** Zwiększymy uwagę na potrzeby pacjentów, szczególnie osób starszych, a także usprawnimy procesy związane z informowaniem pacjentów o planowanych zabiegach.
3. **Optymalizacja metod łagodzenia bólu:** Zajmiemy się wprowadzeniem skuteczniejszych metod kontroli bólu oraz podniesieniem świadomości personelu w tym zakresie.
4. **Poprawa warunków sanitarnych i lokalowych:** Skupimy się na podniesieniu standardu czystości w SOR oraz Oddziale Rehabilitacyjnym, ze szczególnym uwzględnieniem łazienek, a także poprawie warunków lokalowych oraz dostępności sprzętu medycznego.
5. **Poprawa jakości wyżywienia:** Przeanalizujemy potrzeby pacjentów w zakresie jakości i porcji posiłków, aby dostosować je do ich oczekiwań i potrzeb.

Szpital regularnie monitoruje wyniki badań ankietowych i na ich podstawie podejmuje działania mające na celu poprawę jakości opieki oraz komfortu pacjentów. Wyniki badania są przedstawiane Dyrekcji, omawiane z personelem zarządzającym, a także udostępniane pacjentom na stronie internetowej szpitala.

Opracowanie: Zespół ds. Jakości