

RAPORT Z BADANIA OPINII
I OCENY SATYSFAKCJI
PACJENTÓW
ZŁO JAWORZNO

Jaworzno, 2018

Spis treści

Wprowadzenie.....	3
Ocena obsługi rejestracji	7
Ocena jakości obsługi lekarskiej	11
Ocena jakości opieki pielęgniarskiej.....	15
Ocena poszczególnych elementów opieki nad pacjentem	18
Ogólna ocena funkcjonowania placówki	21
Wnioski	25

Wprowadzenie

Celem przeprowadzonej ankiety było poznanie opinii pacjentów ZLO Jaworzno oraz zbadania poziomu ich satysfakcji z usług świadczonych przez placówkę.

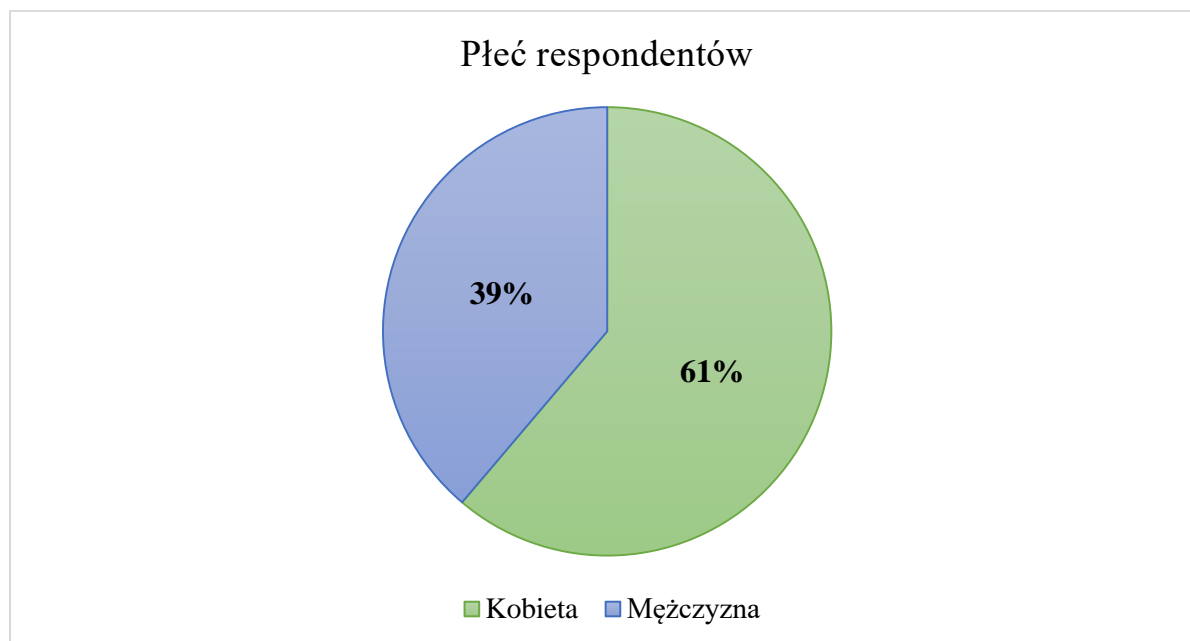
Badanie było prowadzone za pośrednictwem strony internetowej placówki, gdzie została zamieszczona ankieta internetowa oraz za pomocą kwestionariuszy ankiet rozdawanych pacjentom w placówce.

Badanie zostało zrealizowane w terminie od 01.12.2017 r. do 23.03.2018 r. i wzięło w nim udział 1197 pacjentów.

Ankieta zawierała pytanie wprowadzające, metryczkę oraz 5 bloków tematycznych dotyczących oceny obsługi rejestracji, jakości obsługi lekarskiej, opieki pielęgniarskiej, poszczególnych kwestii dotyczących pacjenta oraz oceny ogólnej – tak skonstruowane narzędzie pozwoliło na uzyskanie wieloaspektowego obrazu placówki w opinii respondentów. Pytania były zamknięte, jednokrotnego wyboru.

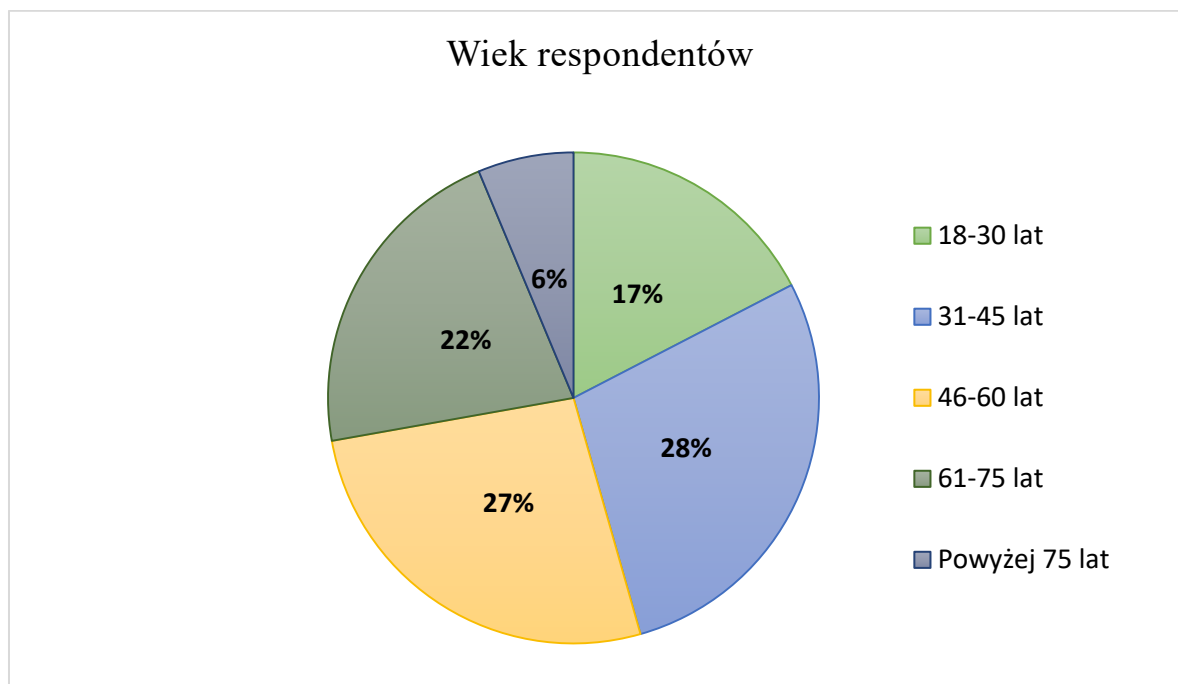
Profil respondenta:

Wykres 1



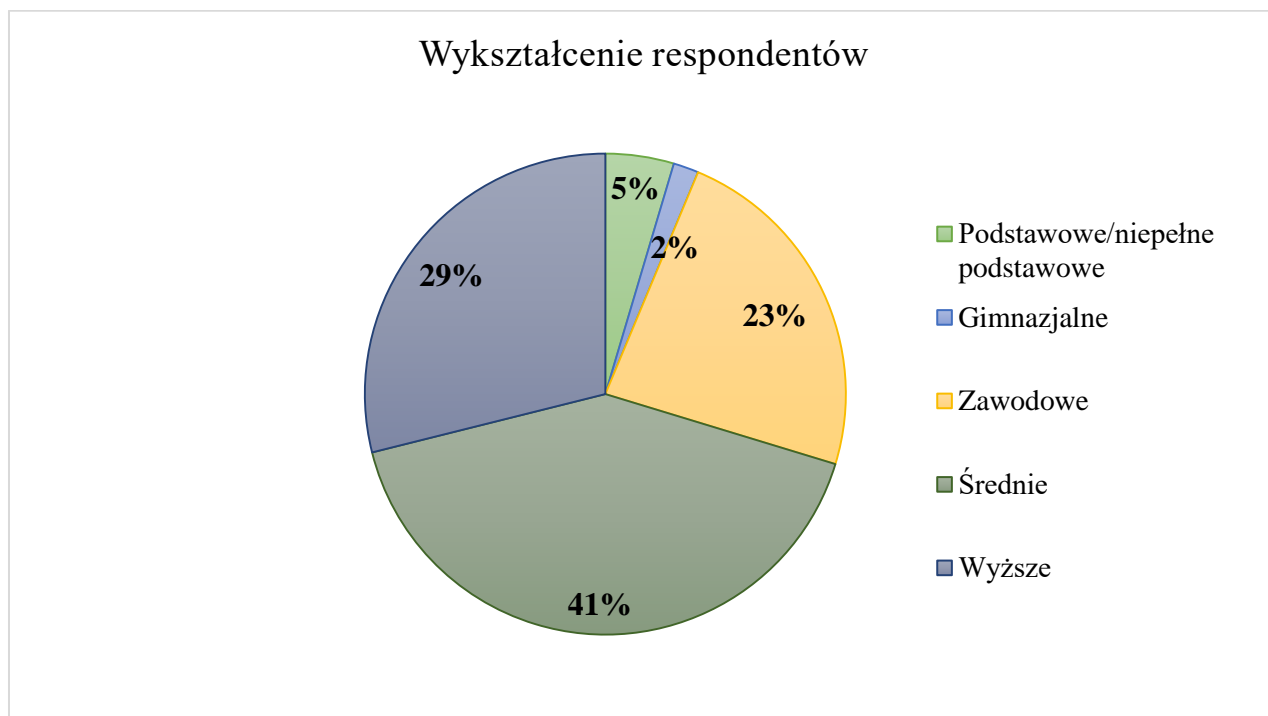
Większość ankietowanych, którzy wzięli udział w badaniu stanowiły kobiety (61%). Mężczyźni stanowili 39% respondentów.

Wykres 2



W badaniu wzięli udział przedstawiciele wszystkich grup wiekowych. Najwięcej respondentów stanowiły osoby w przedziale wiekowym 31-45 lat (28%), najmniej osoby powyżej 75. roku życia (6%).

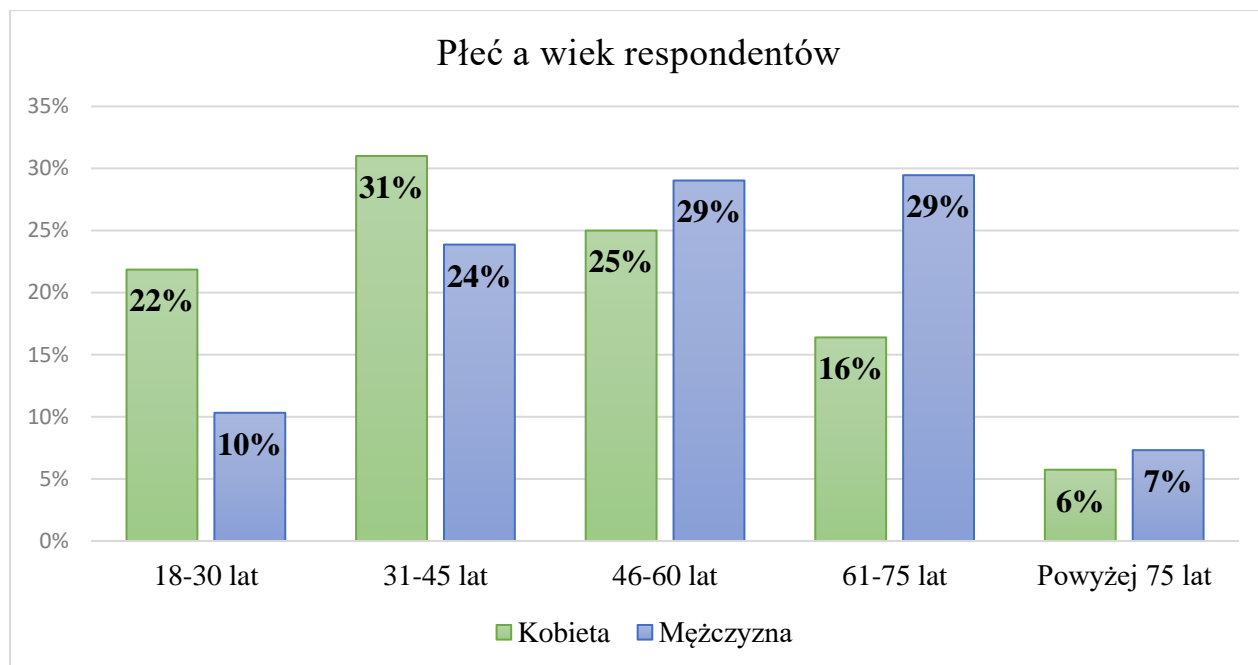
Wykres 3



Spośród ankietowanych pacjentów placówki najczęściej osób miało wykształcenie średnie (41%), w drugiej kolejności wykształcenie wyższe (29%) i zawodowe (23%). Najmniej osób

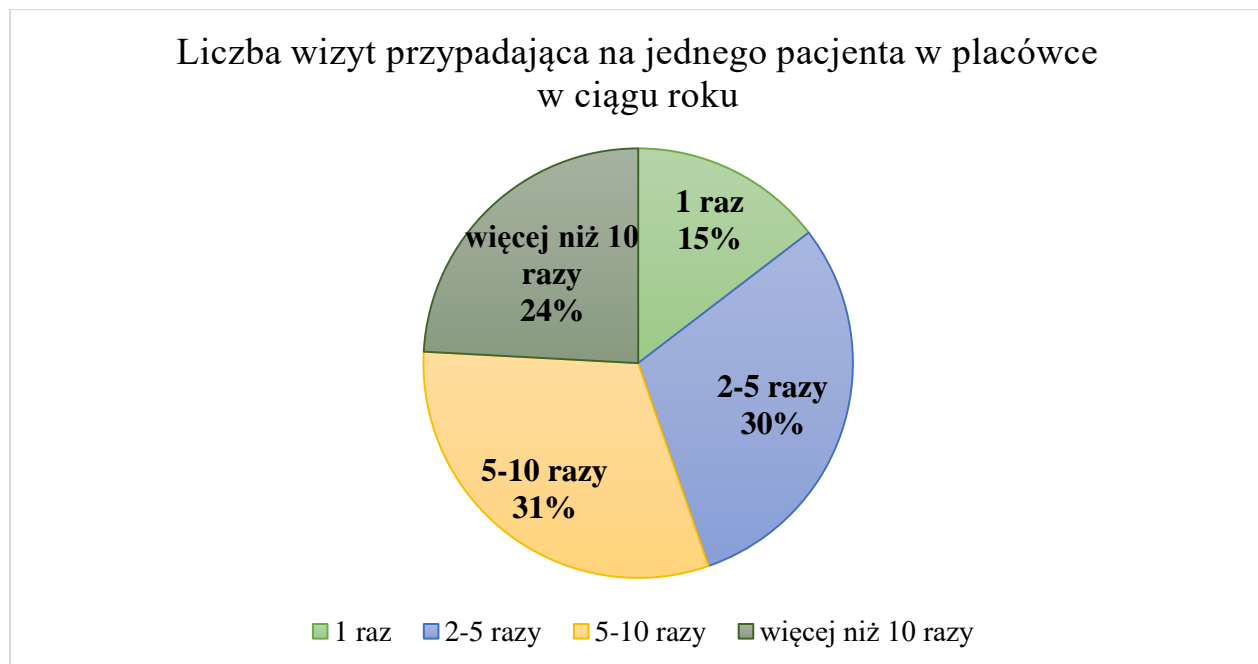
zadeklarowało wykształcenie podstawowe lub niepełne podstawowe (5%) oraz gimnazjalne (2%).

Wykres 4



Rozkład wieku respondentów był zbliżony wśród badanych kobiet i mężczyzn.

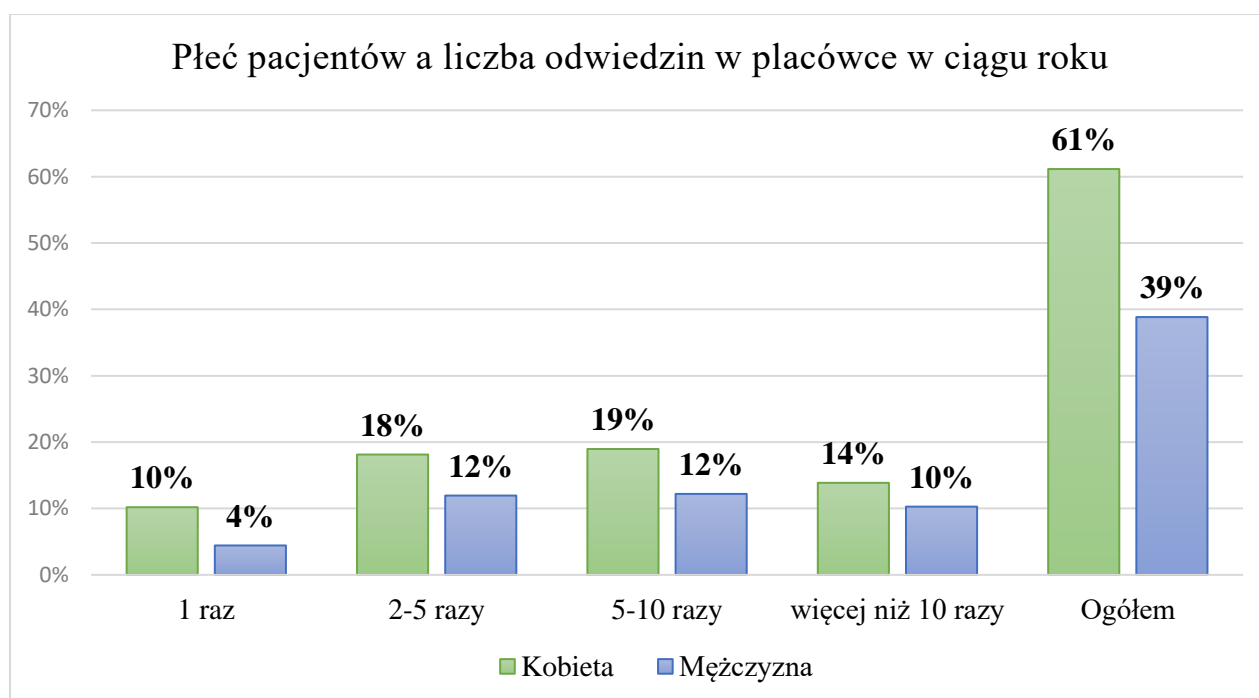
Wykres 5



Ankietowani zostali poproszeni o wskazanie ile razy w ciągu ostatniego roku kalendarzowego korzystali z usług placówki. Blisko 1/3 respondentów korzystała z placówki 5-10 razy (31%),

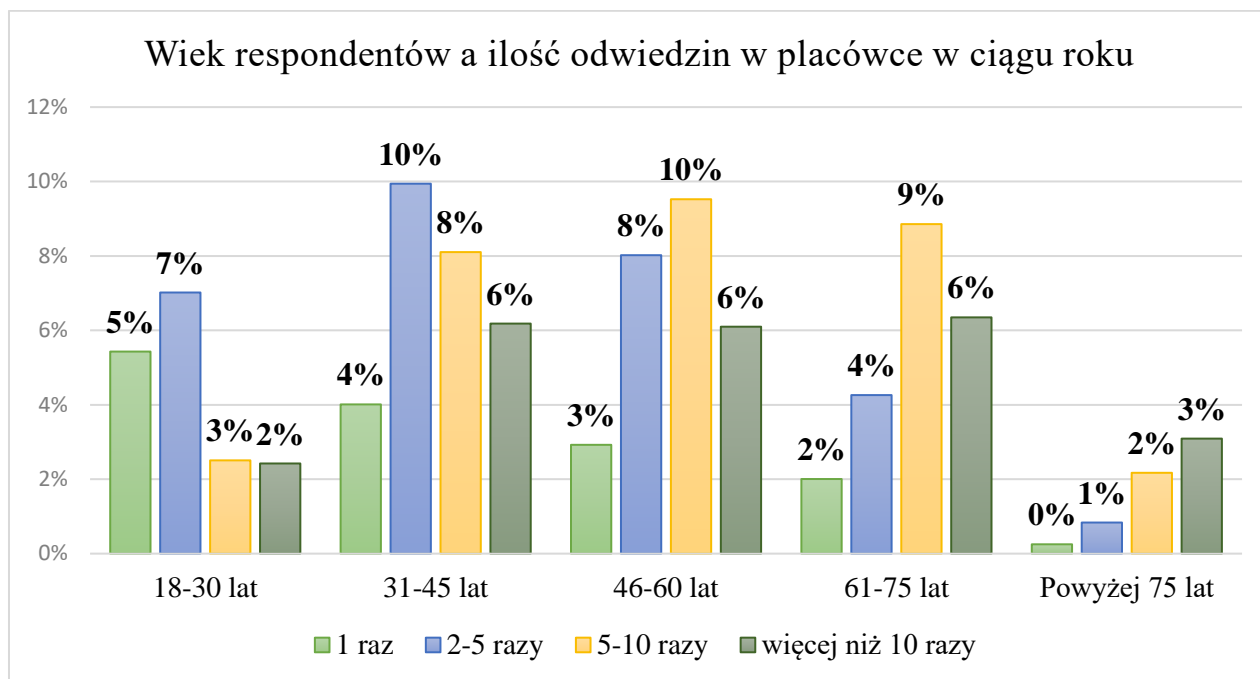
niemal tyle samo osób korzystało nieco rzadziej, bo 2-5 razy (30%). Blisko 1/4 ankietowanych korzystała z placówki wielokrotnie, bo więcej niż 10 razy (24%), odwiedzenie placówki jedynie raz zadeklarowało 15% respondentów. Można więc uznać, że odpowiedzi ankietowanych na pytania zawarte w ankiecie są jak najbardziej miarodajne, ponieważ zdecydowana większość z nich korzystała z placówki co najmniej kilkakrotnie, zatem mogli zweryfikować swoje opinie i udzielali obiektywnych odpowiedzi na pytania.

Wykres 6



Wśród respondentów było więcej kobiet, natomiast zarówno kobiety jak i mężczyźni korzystali w usług placówki z podobną częstotliwością.

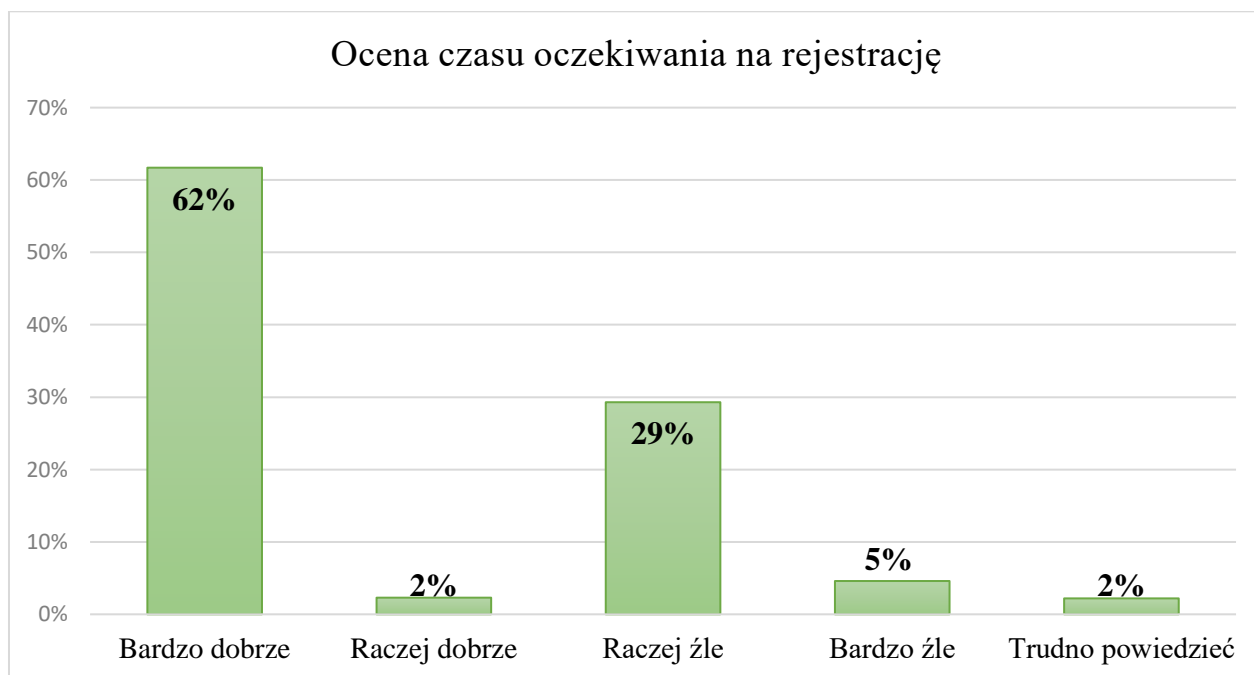
Wykres 7



Powyższy wykres pokazuje, że wraz z wiekiem powoli wzrasta częstotliwość odwiedzin placówki przez pacjentów w ciągu roku.

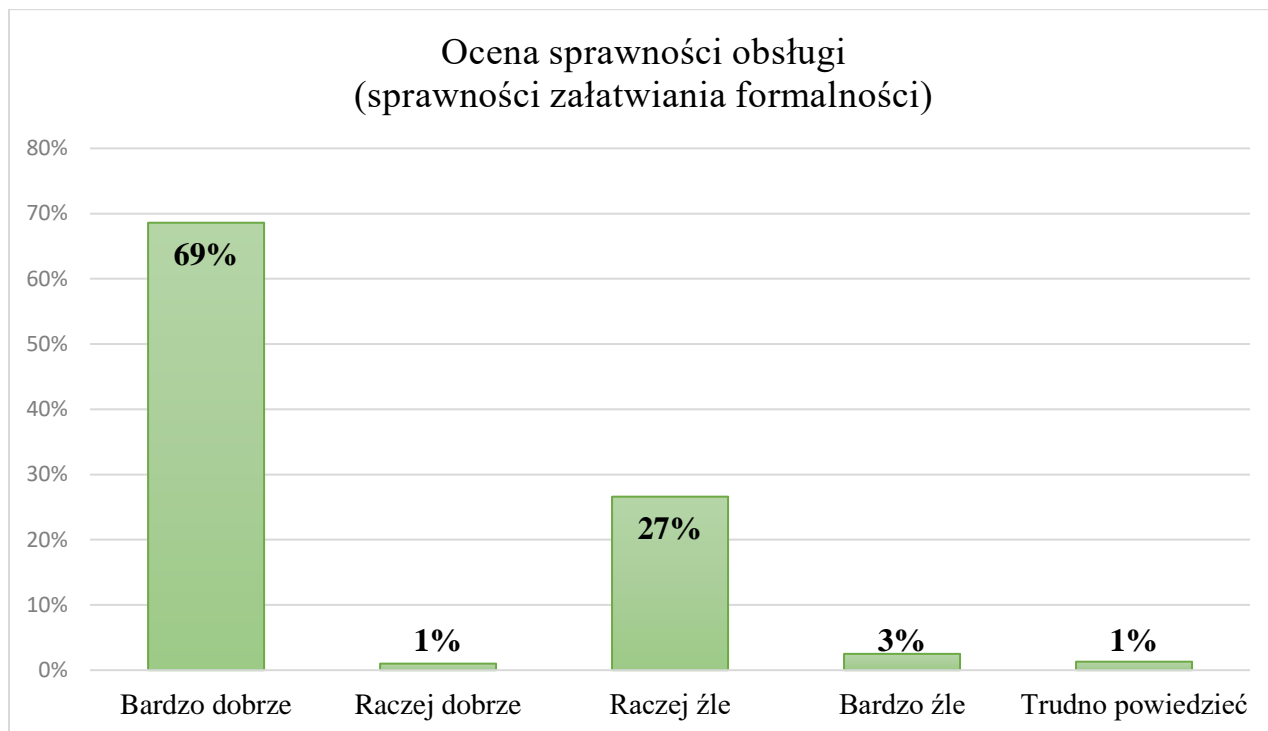
Ocena obsługi rejestracji

Wykres 8



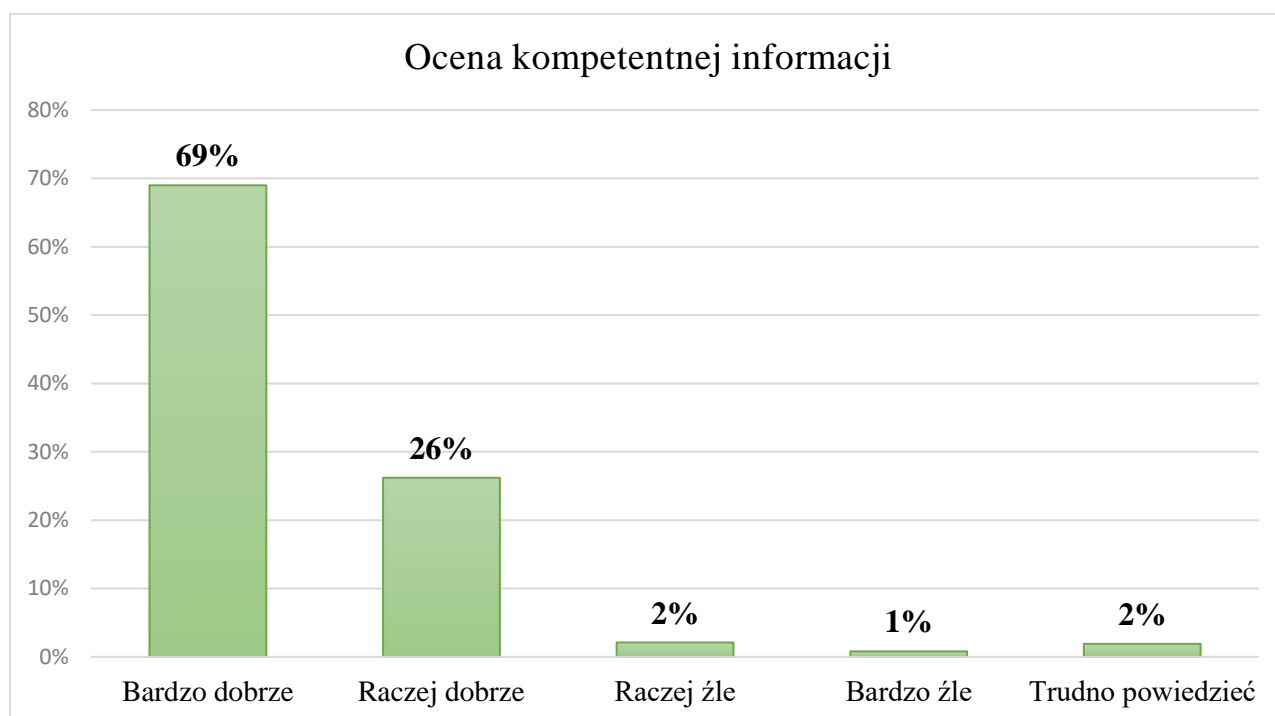
Niemal 2/3 respondentów pozytywnie ocenia czas oczekiwania na rejestrację (62% bardzo dobrze i 2% raczej dobrze). Negatywnie czas ten ocenia 34%, ale bardzo źle jedynie 5%.

Wykres 9



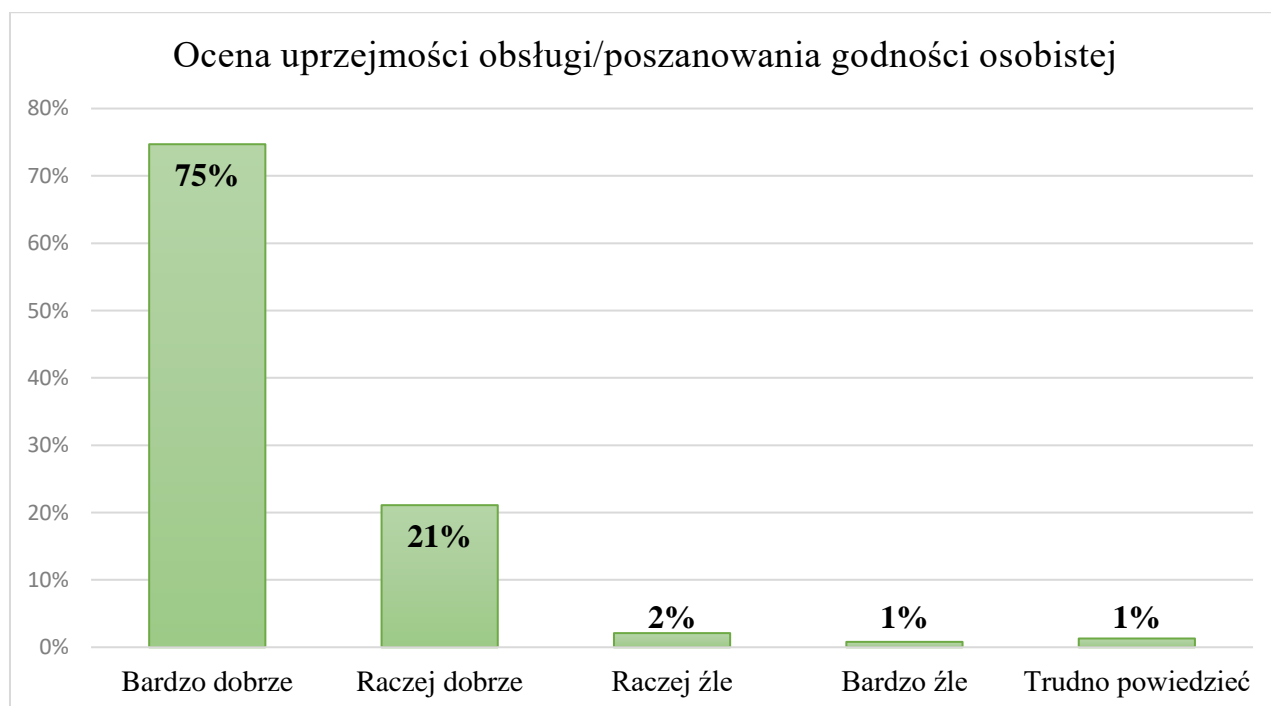
Sprawność obsługi w rejestracji (sprawność załatwiania formalności) pozytywnie ocenia 70% (69% bardzo dobrze i 1% raczej dobrze). Negatywnie oceniło ją 30% ankietowanych (27% raczej źle i 3% bardzo źle).

Wykres 10



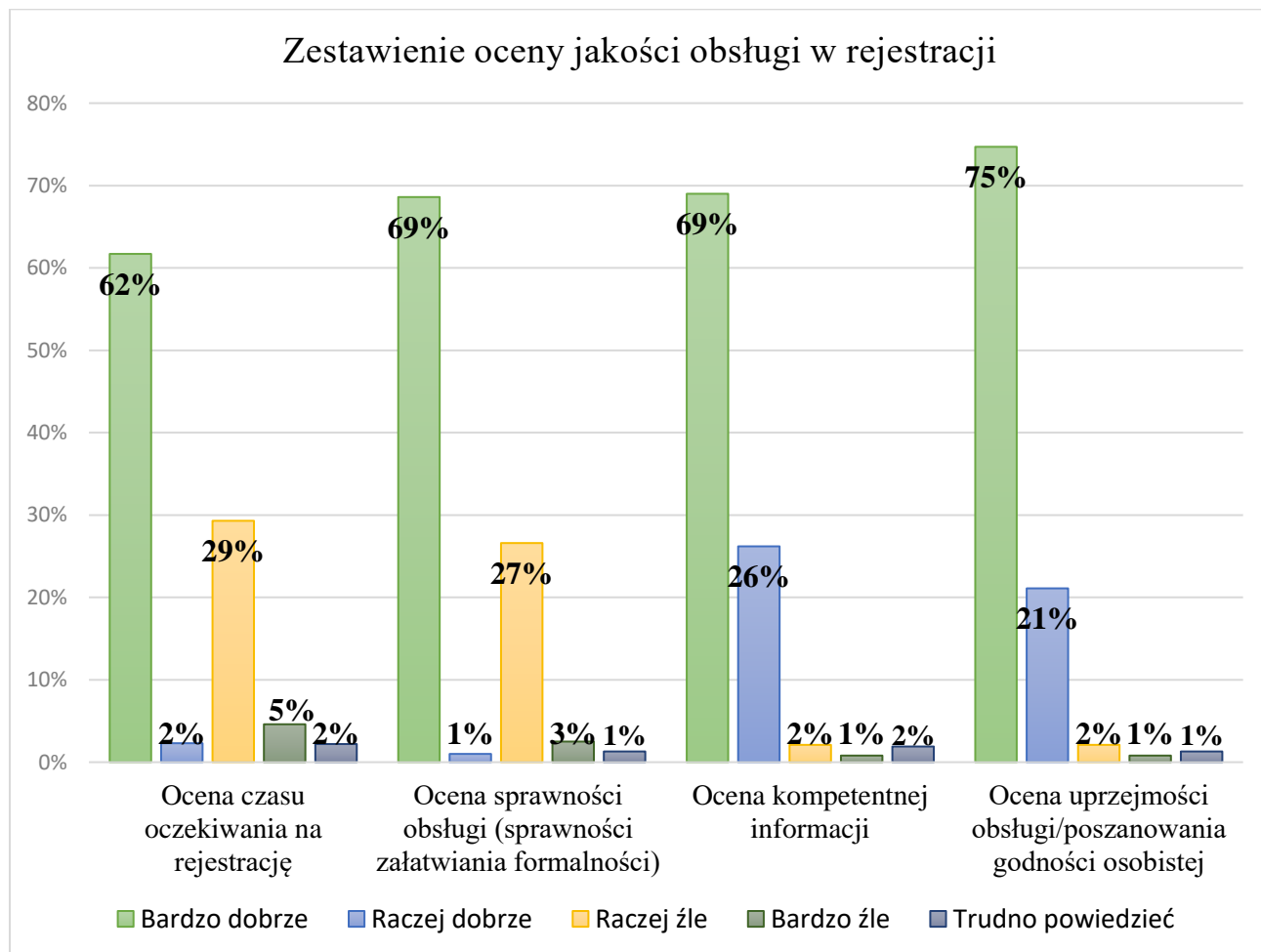
Aż 95% respondentów pozytywnie oceniła rejestrację pod kątem kompetentnej informacji (69% bardzo dobrze i 26% raczej dobrze). Zastrzeżenia ma jedynie 3% ankietowanych (2% oceniła ją raczej źle i 1% bardzo źle) – są to zatem niezwykle rzadkie opinie.

Wykres 11



Można powiedzieć, że niemal wszyscy respondenci są zadowoleni z uprzejmości obsługi/poszanowania godności osobistej w rejestracji. Pozytywnie oceniło ją aż 96% ankietowanych, negatywne oceny wystawiło jedynie 3% respondentów.

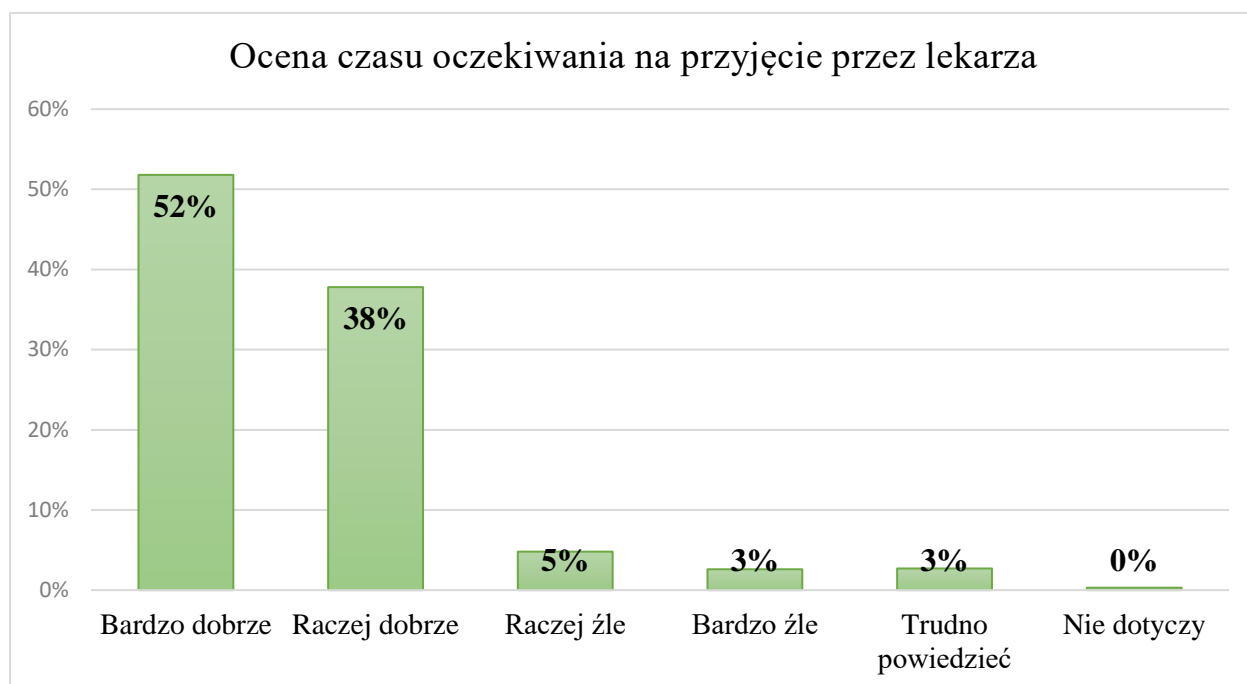
Wykres 12



Spośród ocenianych aspektów dotyczących funkcjonowania rejestracji, respondenci najwyżej ocenili uprzejmość obsługi/poszanowanie godności osobistej (96% pozytywnych ocen) oraz kompetentną informację (95% pozytywnych ocen). Choć wszystkie aspekty zostały przez pacjentów placówki ocenione pozytywnie, największe zastrzeżenia mieli oni do czasu oczekiwania na rejestrację (34% negatywnych ocen – choć tylko 5% bardzo złych) oraz sprawności obsługi (30% negatywnych ocen, ale jedynie 3% bardzo złych).

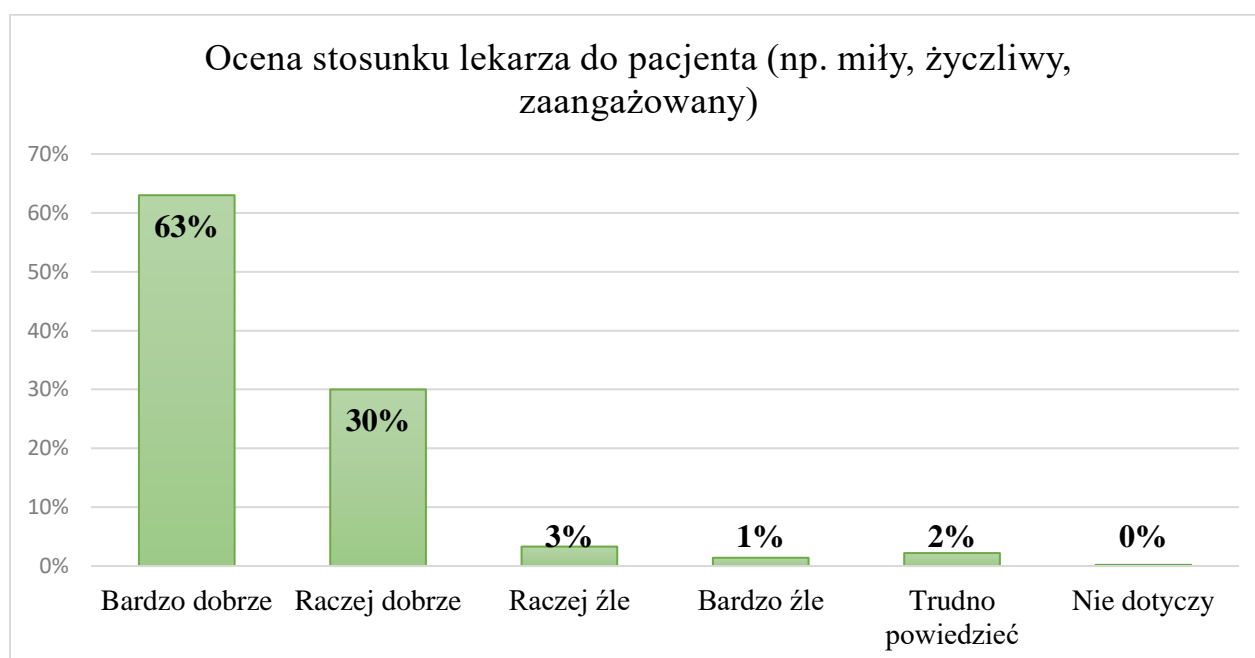
Ocena jakości obsługi lekarskiej

Wykres 13



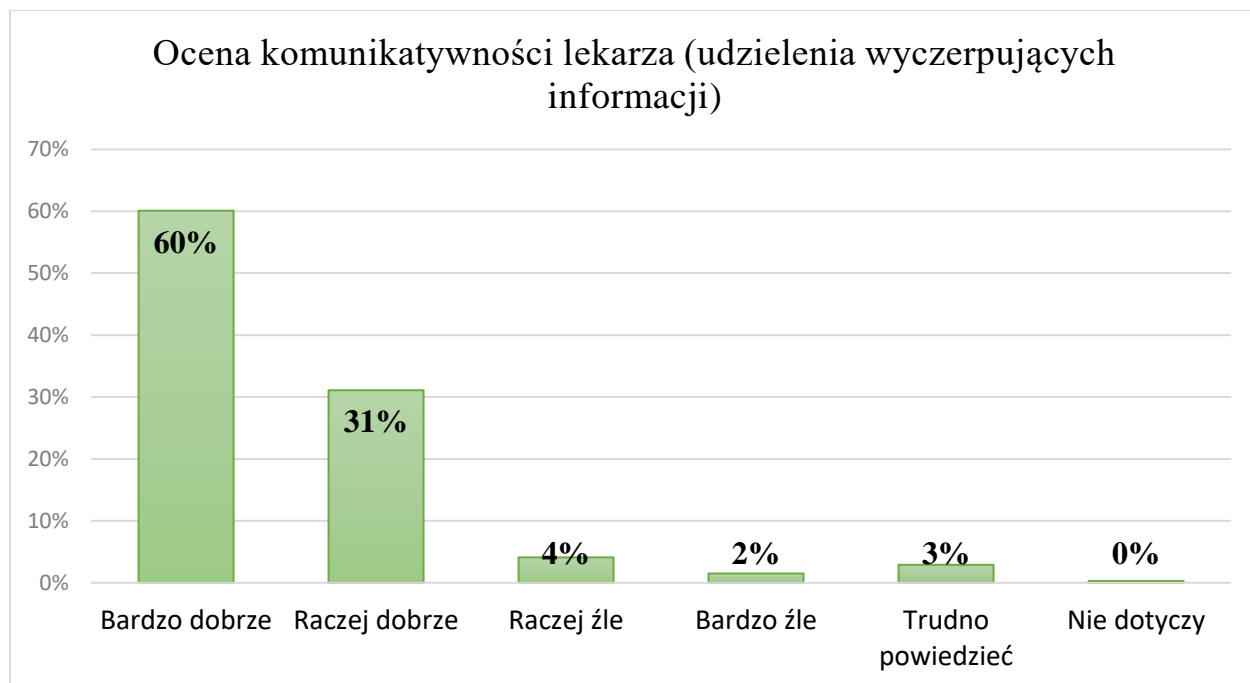
Aż 90% pacjentów pozytywnie ocenia czas oczekiwania na przyjęcie przez lekarza (w tym 52% bardzo dobrze, 38% raczej dobrze). Zastrzeżenia ma mniej niż co dziesiąty pacjent (8% w tym tylko 3% ocenia czas oczekiwania bardzo źle).

Wykres 14



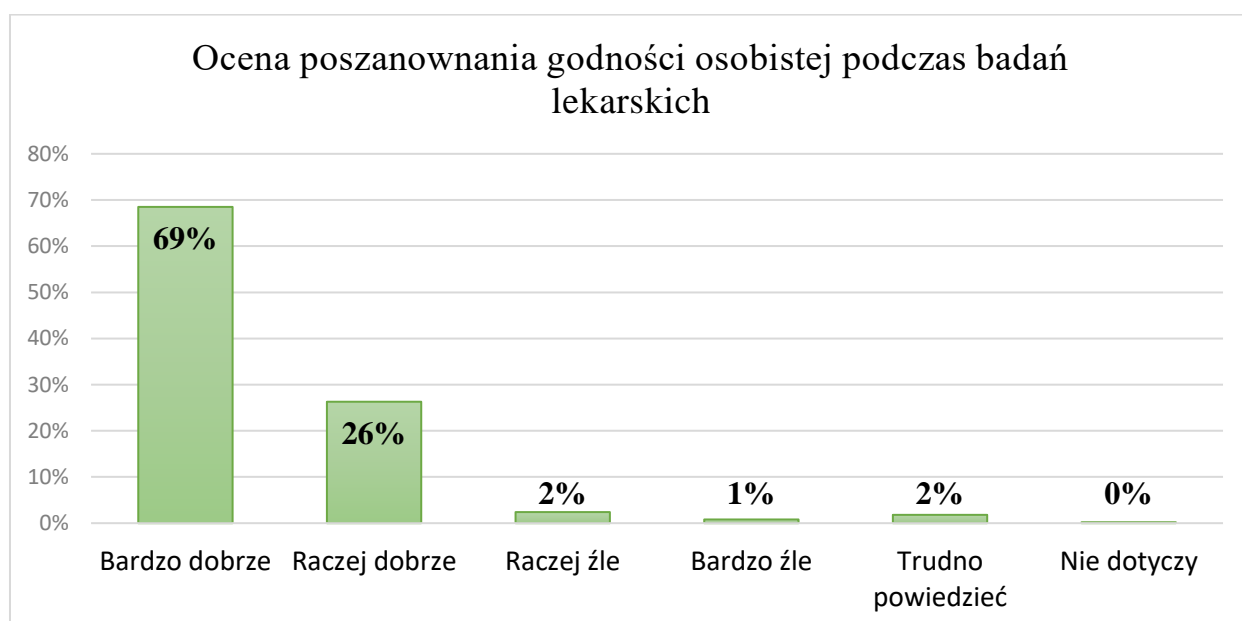
Ponad 90% ankietowanych pacjentów ocenia pozytywnie stosunek lekarza do pacjenta (93% w tym 93% bardzo dobrze i 30% raczej dobrze).

Wykres 15



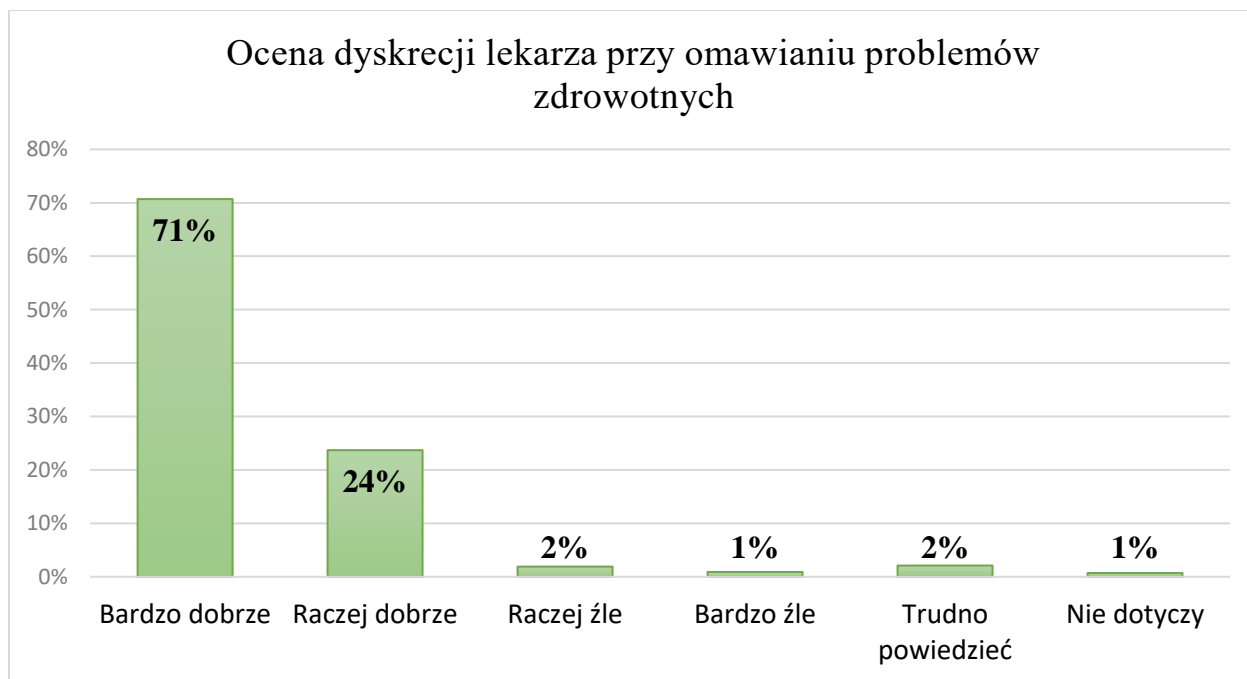
Zdecydowana większość respondentów pozytywnie ocenia komunikatywność lekarza (czy lekarz udziela wyczerpujących informacji) – 91% w tym 60% bardzo dobrze i 31% raczej dobrze.

Wykres 16

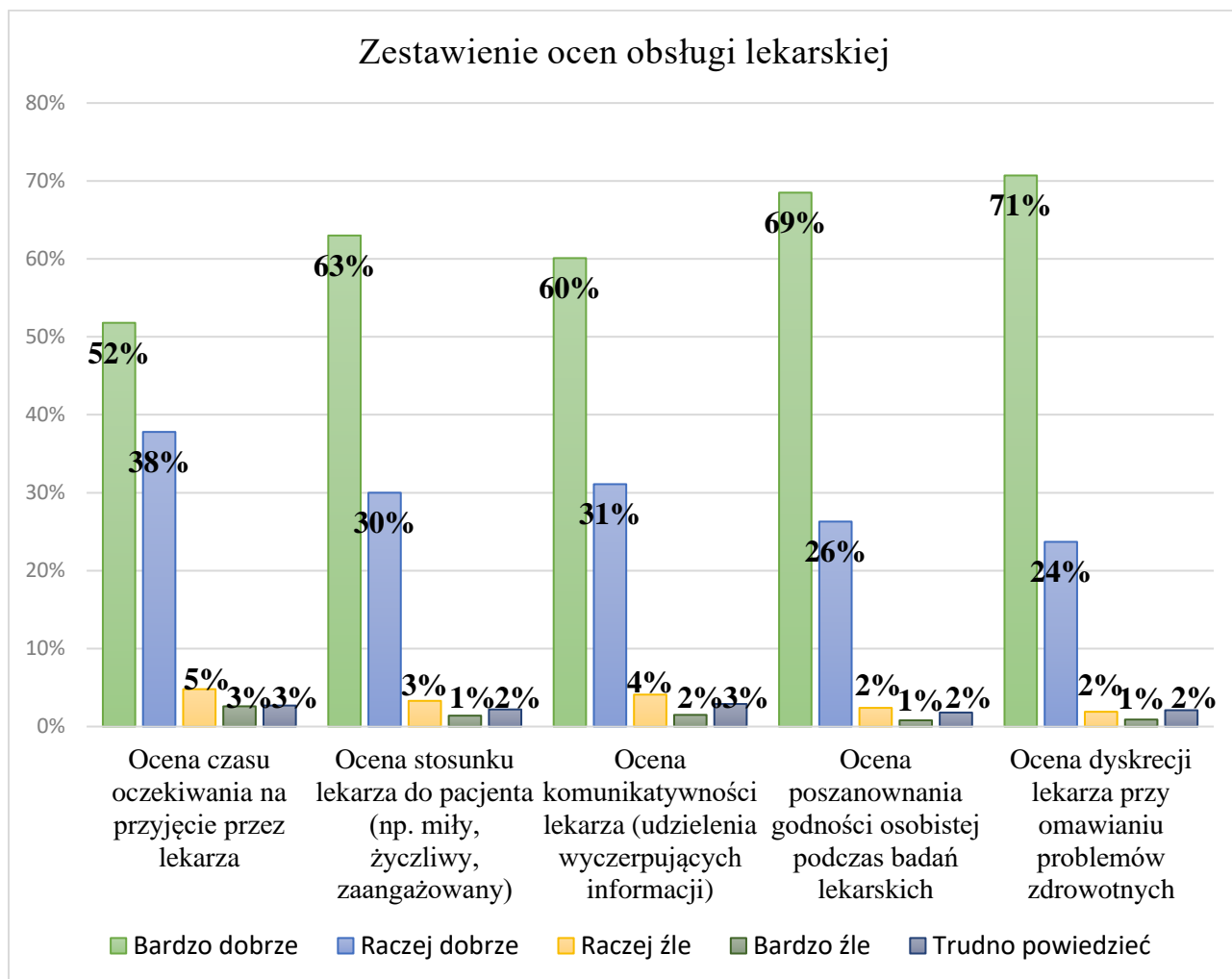


Niemal wszyscy ankietowani pacjenci pozytywnie ocenili poszanowanie godności osobistej podczas badań lekarskich (95% w tym 69% bardzo dobrze i 26% raczej dobrze).

Wykres 17



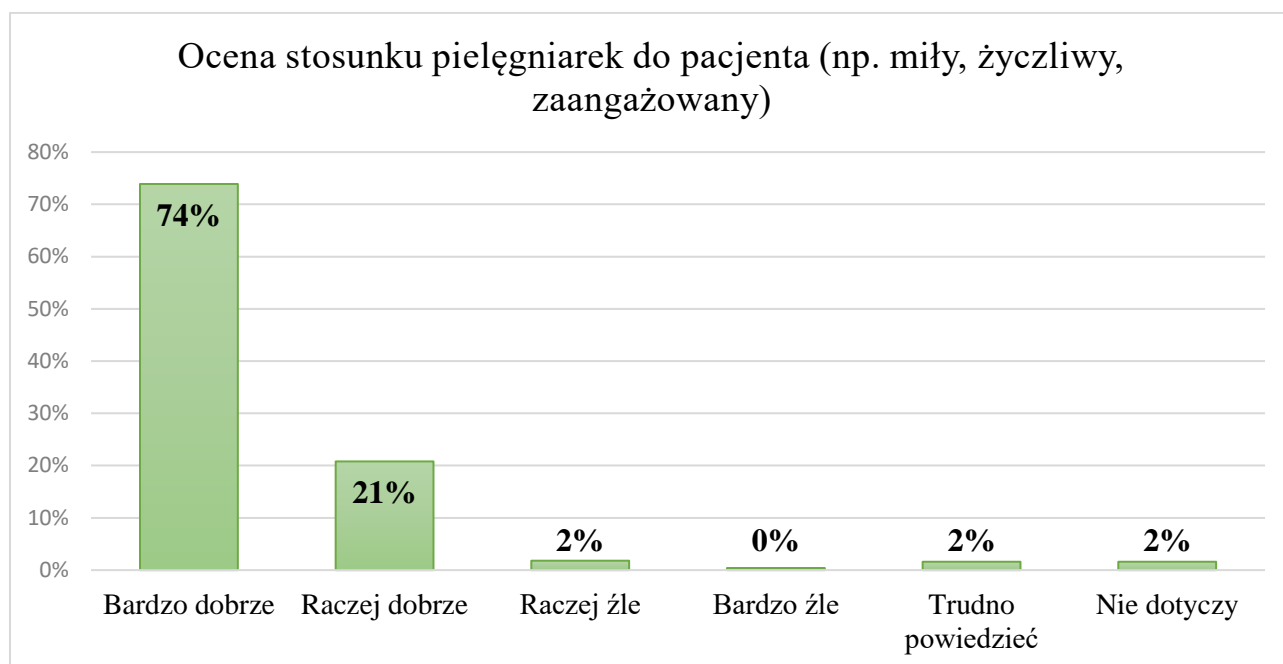
Podobnie jak w przypadku oceny poszanowania godności osobistej w trakcie badania, tak samo pozytywnie ankietowani ocenili dyskrecję lekarza przy omawianiu problemów zdrowotnych (95% pozytywnych ocen, w tym 71% bardzo dobrych i 24% raczej dobre).



Porównanie odpowiedzi pacjentów na pytania dotyczące jakości opieki lekarskiej pokazują, że wszystkie wymienione w kwestionariuszu aspekty obsługi lekarskiej w placówce są na bardzo wysokim poziomie i sytuacje, w których pacjenci mają jakieś zastrzeżenia są dosłownie jednostkowe. Najwyżej ankietowani ocenili dyskrecję lekarza przy omawianiu problemów zdrowotnych (95% pozytywnych ocen) i poszanowanie godności osobistej podczas badań lekarskich (95% pozytywnych ocen). Warto jednak podkreślić, że wszystkie badane aspekty zostały ocenione pozytywnie przez co najmniej 90% respondentów. Można zatem stwierdzić, że jakość obsługi lekarskiej w placówce stoi na bardzo wysokim poziomie.

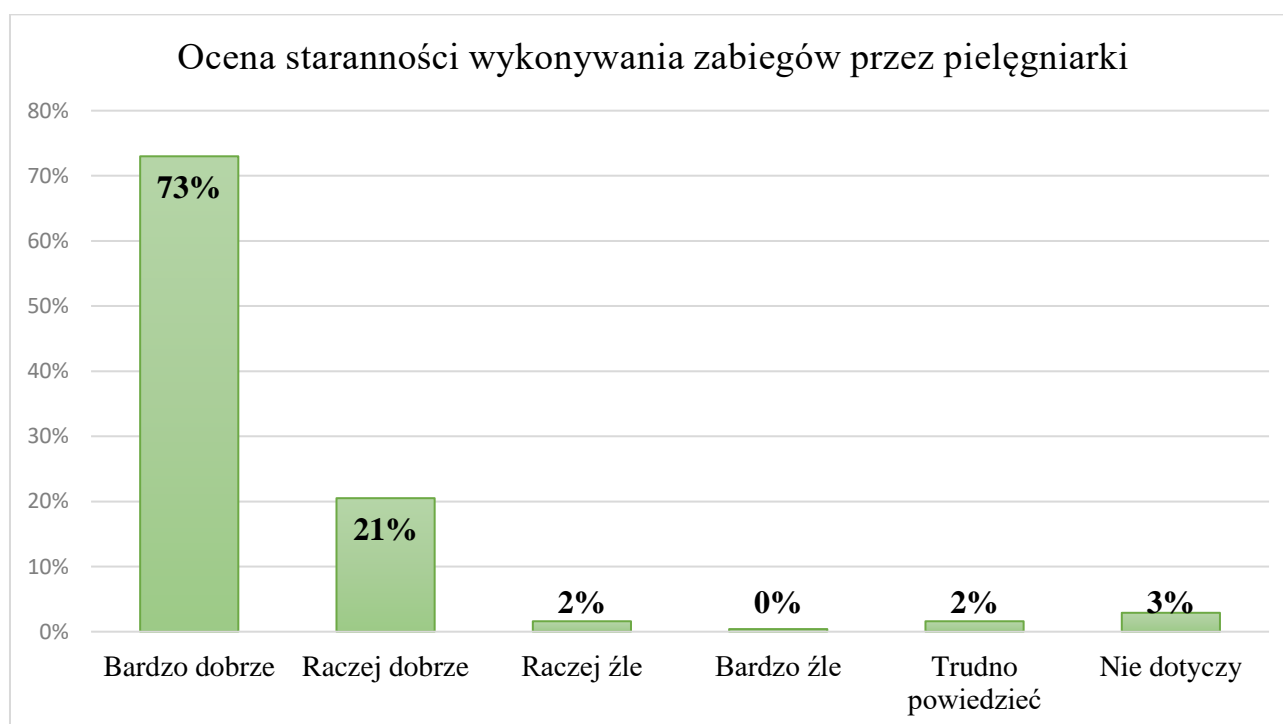
Ocena jakości opieki pielęgniarskiej

Wykres 19



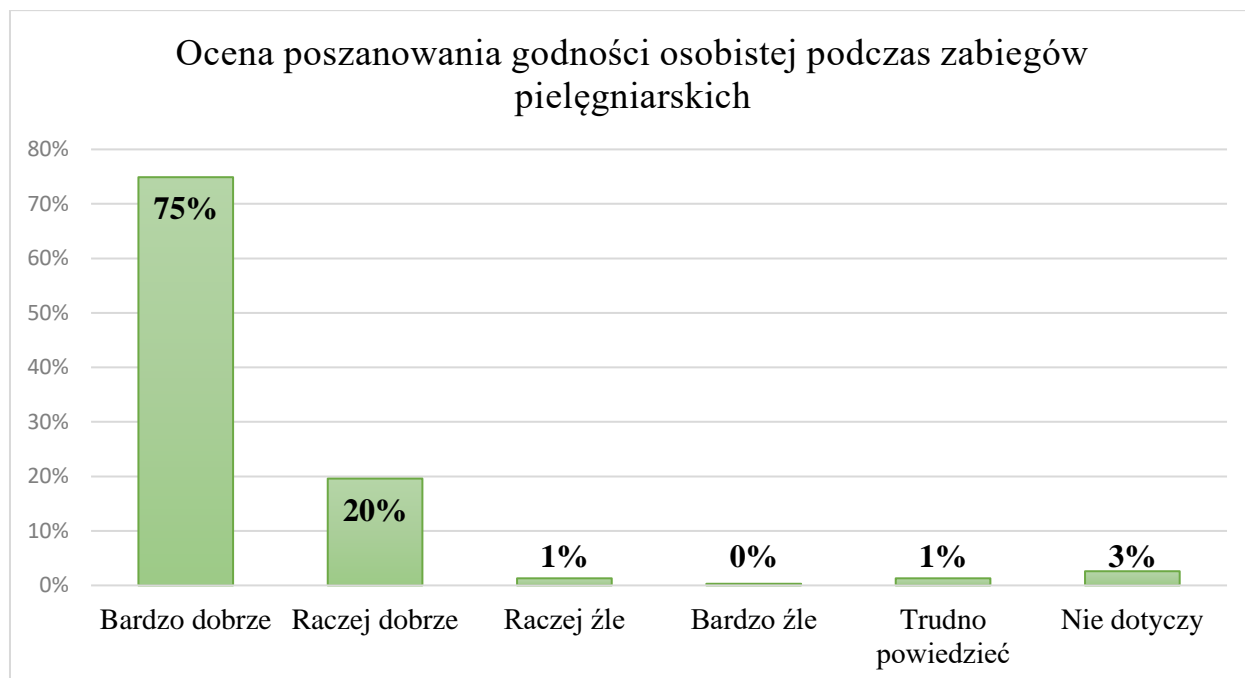
Niemal wszyscy respondenci pozytywnie ocenili stosunek pielęgniarek do pacjenta (95% w tym 74% ocen bardzo dobrych i 21% raczej dobrych). Warto odnotować, że nie pojawiły się oceny bardzo złe.

Wykres 20



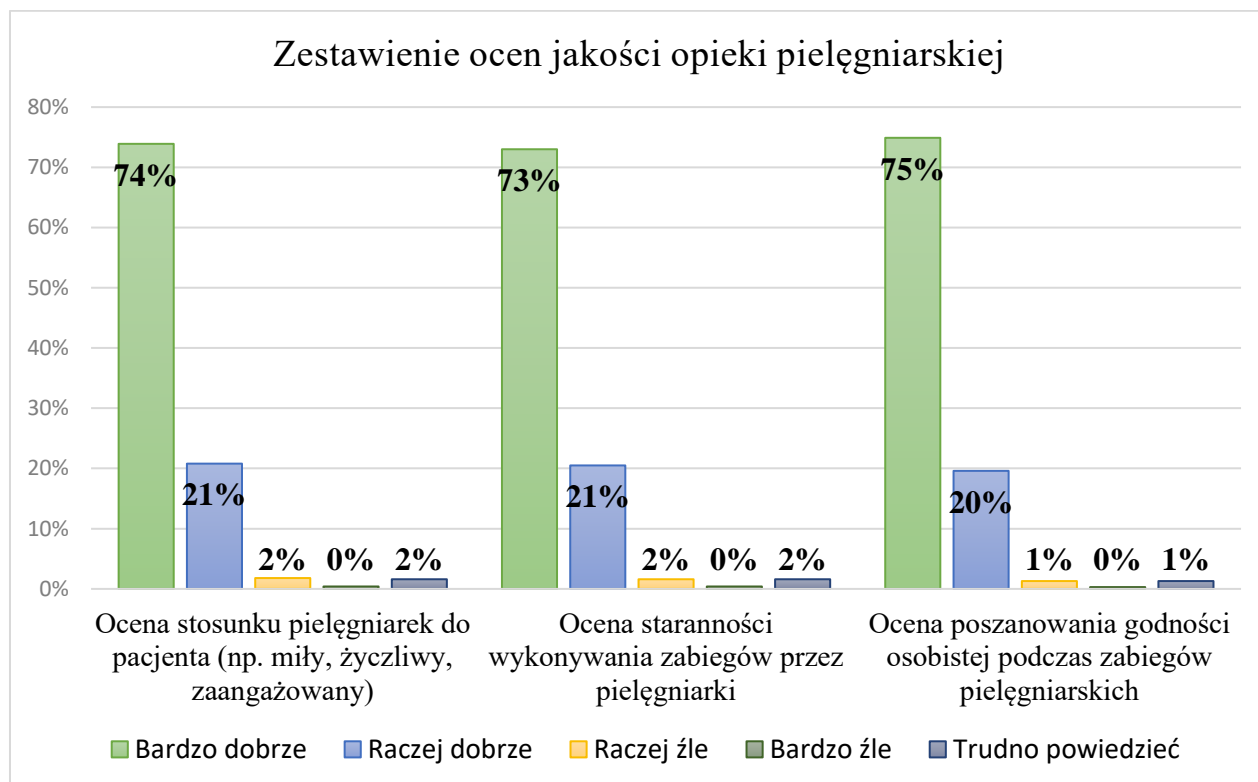
Podobnie jak w przypadku oceny stosunku pielęgniarek do pacjenta, tak samo pozytywnie ankietowani ocenili staranność wykonywania zabiegów przez pielęgniarki (94% pozytywnych ocen, w tym 73% bardzo dobrych i 21% raczej dobrych, brak ocen bardzo złych).

Wykres 21



Najlepiej zostało ocenione przez ankietowanych poszanowanie godności osobistej podczas zabiegów pielęgniarskich (95% pozytywnych ocen w tym 75% bardzo dobrych i 20% raczej dobrych). Warto zwrócić uwagę, że jedynie 1% ocen miało charakter negatywny.

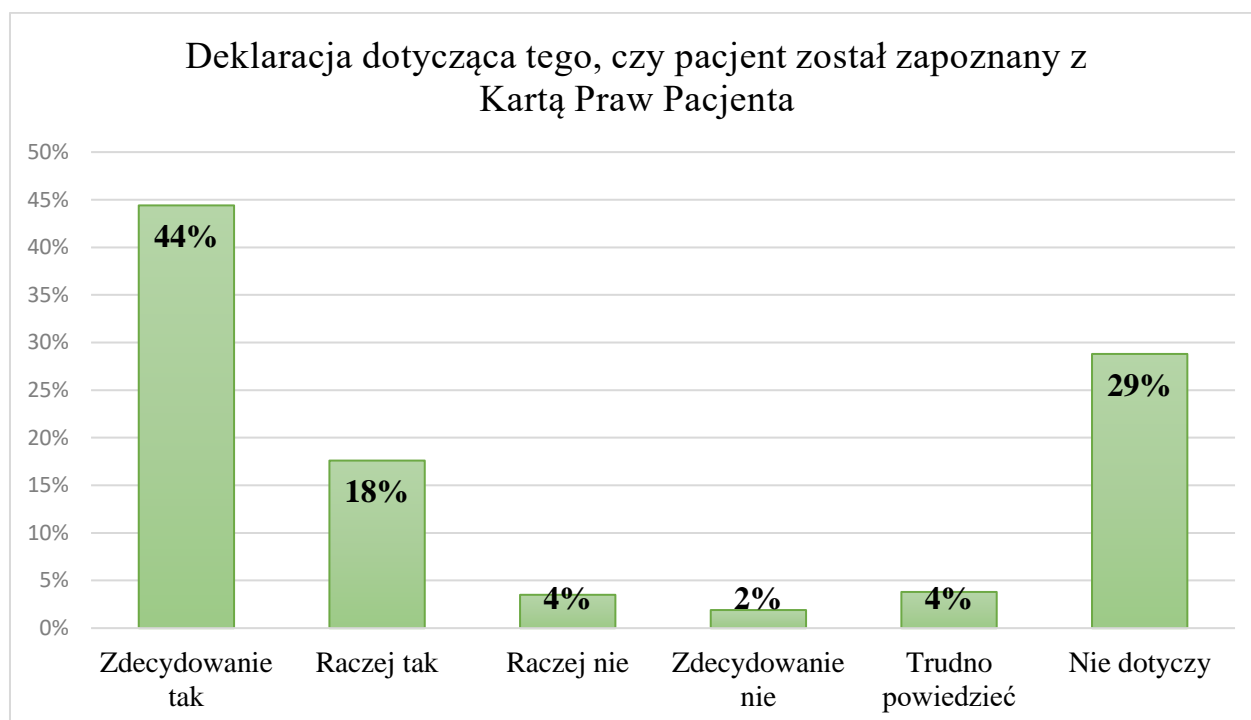
Wykres 22



Wszystkie wymienione w ankiecie aspekty obsługi pielęgniarskiej zostały ocenione bardzo wysoko, a negatywne oceny są dosłownie jednostkowe.

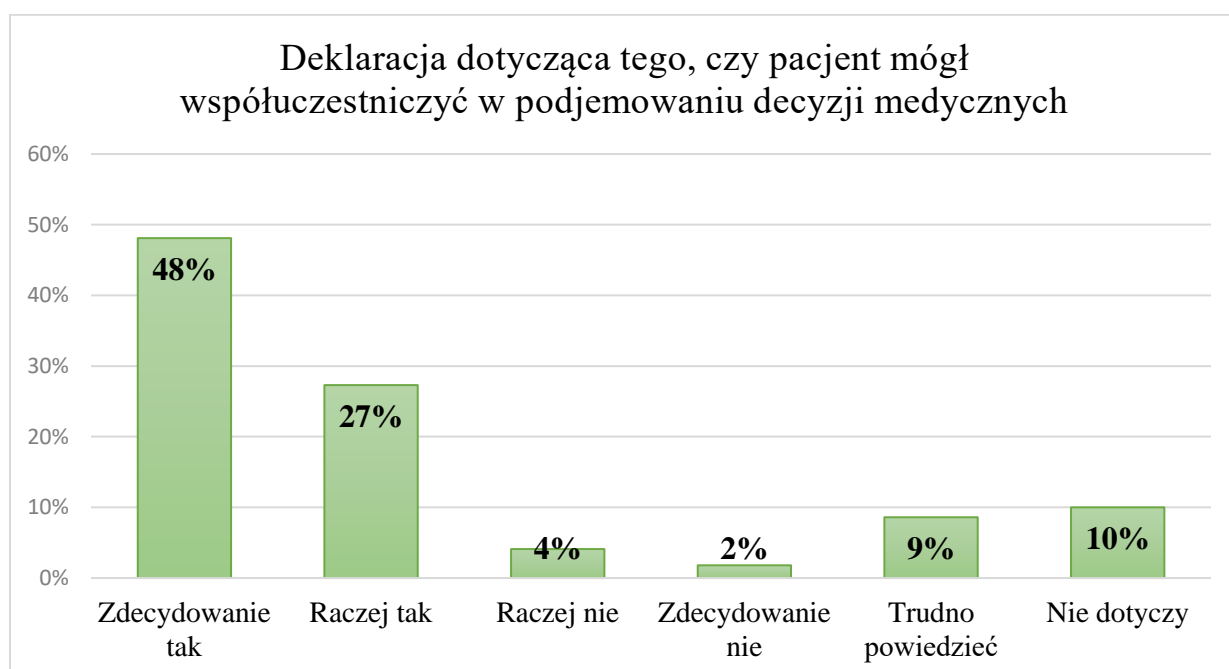
Ocena poszczególnych elementów opieki nad pacjentem

Wykres 23



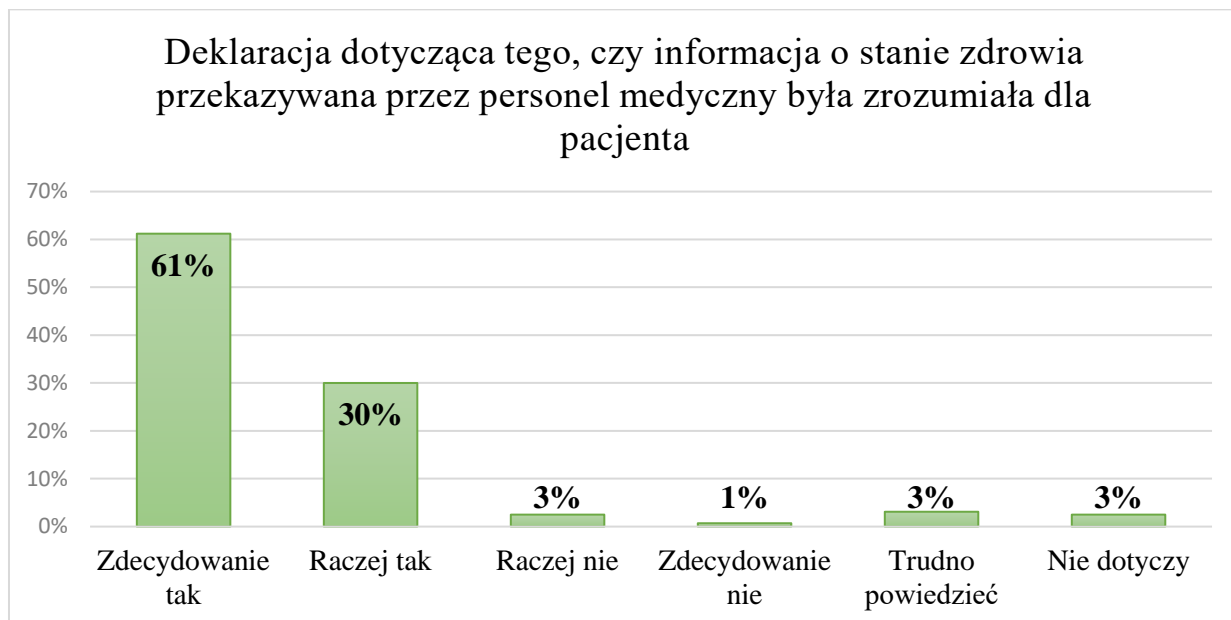
Większość respondentów (62%) zadeklarowała, że została zapoznana z Kartą Praw Pacjenta. Warto jednak odnotować, że jedynie 6% ankietowanych wskazało, że nie została z nią zapoznana, pozostałe osoby mogą tego nie pamiętać lub uznały, że ich to nie dotyczy.

Wykres 24



Zdecydowana większość ankietowanych pacjentów stwierdziła, że mogła współuczestniczyć w podejmowaniu decyzji medycznych (75%). Jedynie 6% uznało, że nie miało takiej możliwości.

Wykres 25



Ankietowani pacjenci otrzymywali od personelu medycznego zrozumiałe dla nich informacje o stanie swojego zdrowia (91%). Jedynie 4% uznała, że informacje te były dla nich niezrozumiałe – są to bardzo nieliczne przypadki.

Wykres 26



Ponad połowa ankieterowanych zadeklarowała, że po wyrażeniu przez nich zgody, podczas ich badania w placówce miała miejsce obecność osób trzecich. Blisko 1/3 respondentów uznała, że ta kwestia ich nie dotyczyła. Na podstawie wyników tego pytania można więc stwierdzić, że nie miały miejsce sytuacje, kiedy podczas badania pojawiały się osoby trzecie wbrew woli pacjenta.

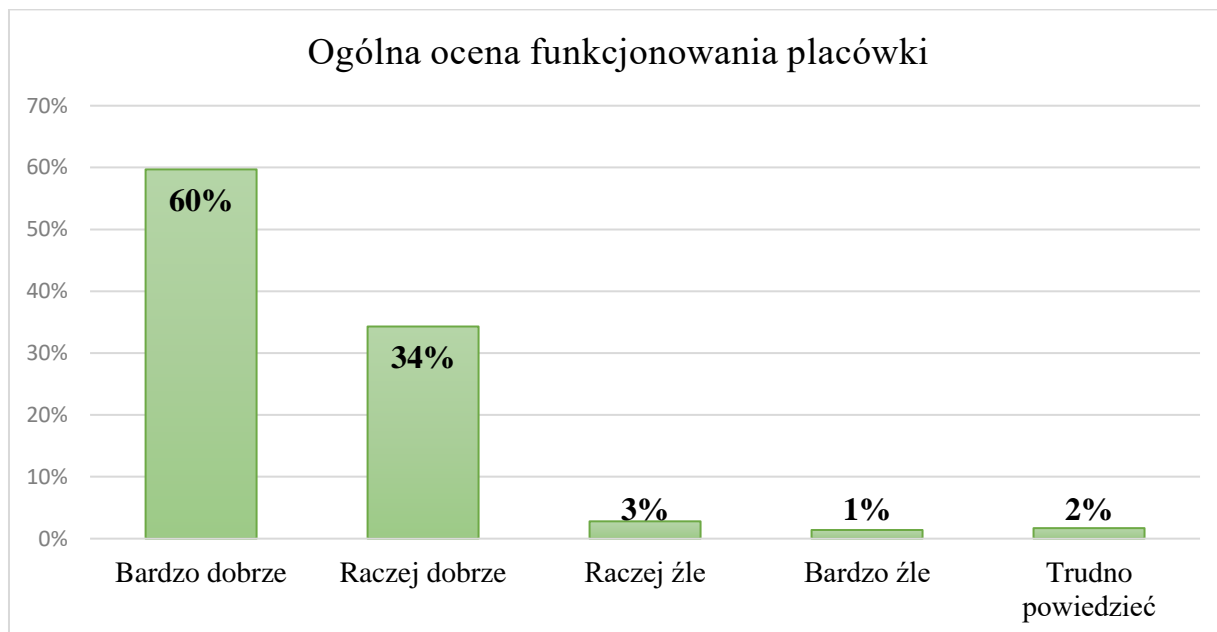
Wykres 27



Zdecydowana większość (89%) ankietowanych poleciłaby placówkę swojej rodzinie, bliskim i znajomym.

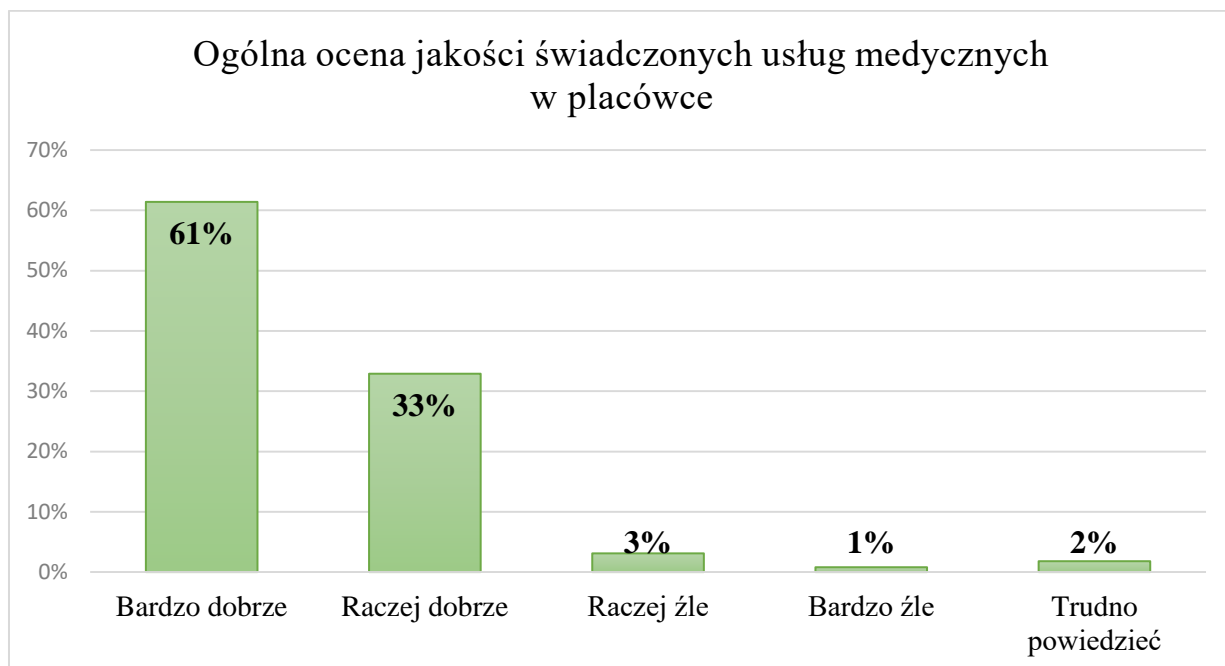
Ogólna ocena funkcjonowania placówki

Wykres 28



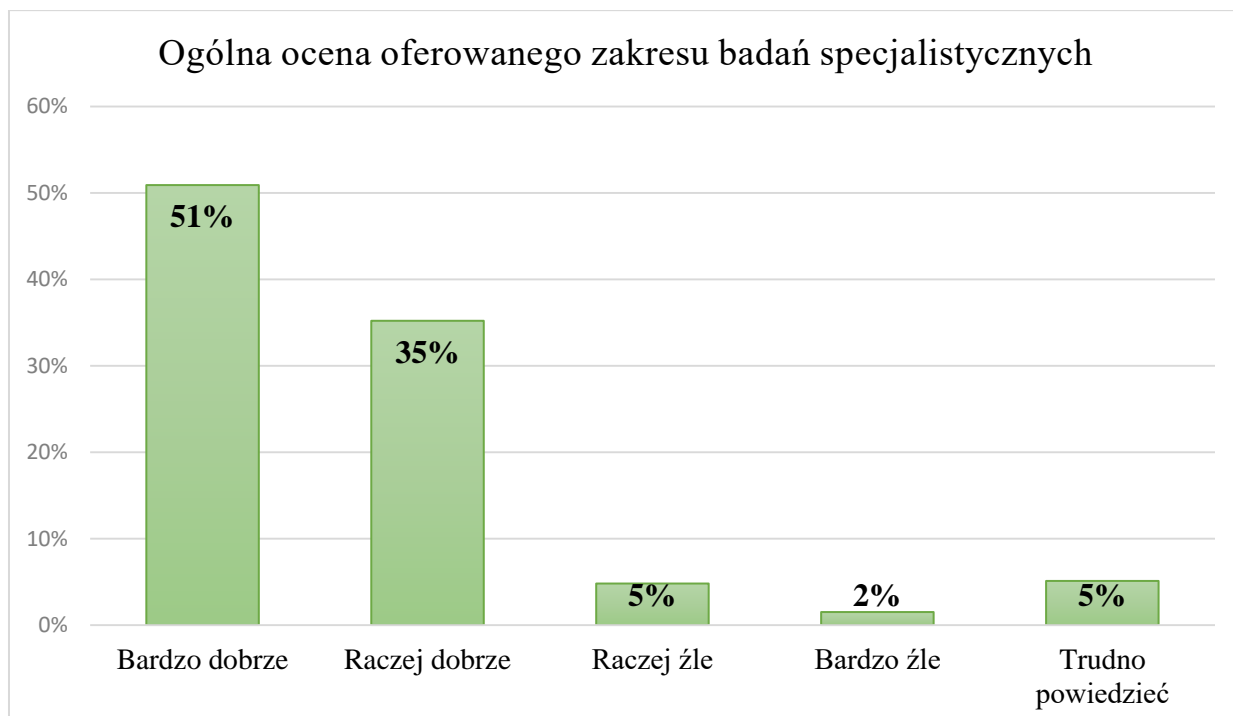
Zdecydowana większość osób (94%) oceniła pozytywnie funkcjonowanie placówki.

Wykres 29



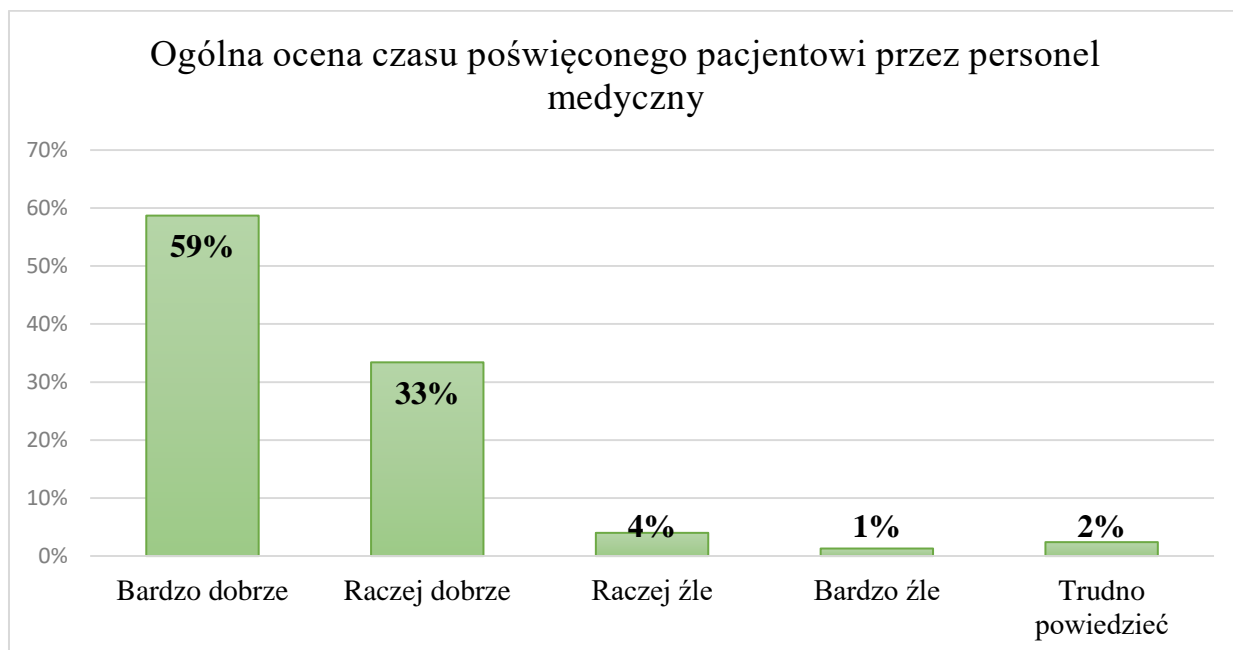
Zdecydowana większość respondentów (94%) oceniła pozytywnie jakość świadczonych usług medycznych w placówce.

Wykres 30



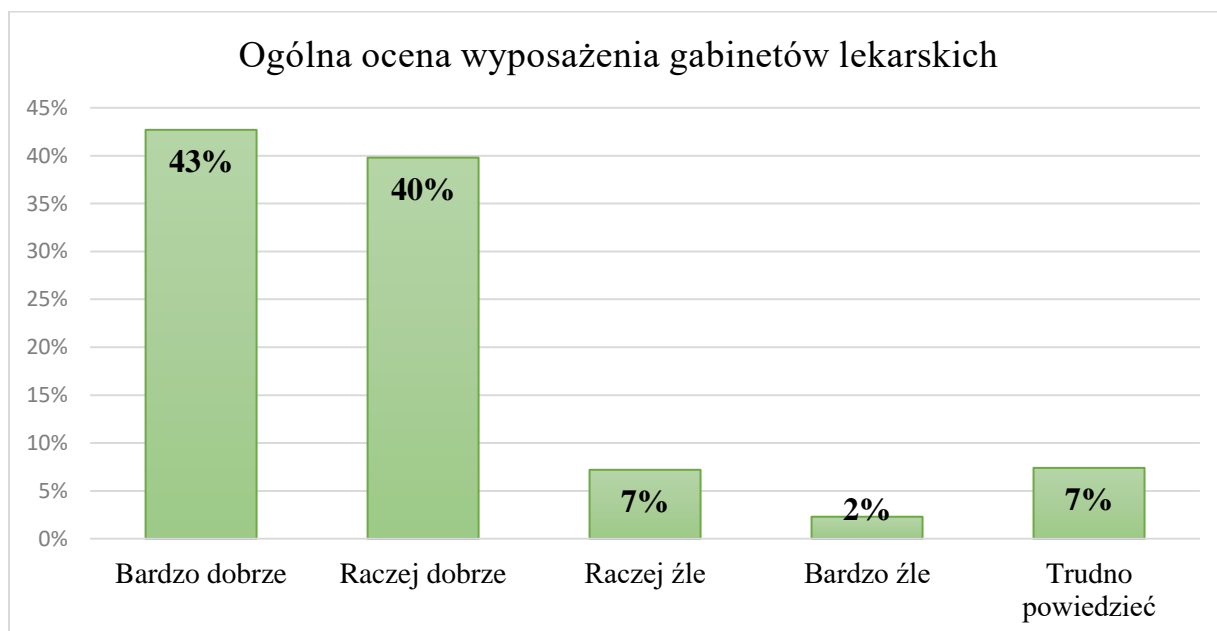
Blisko 90% ankietowanych (86%) pozytywnie oceniła oferowany w placówce zakres badań specjalistycznych.

Wykres 31

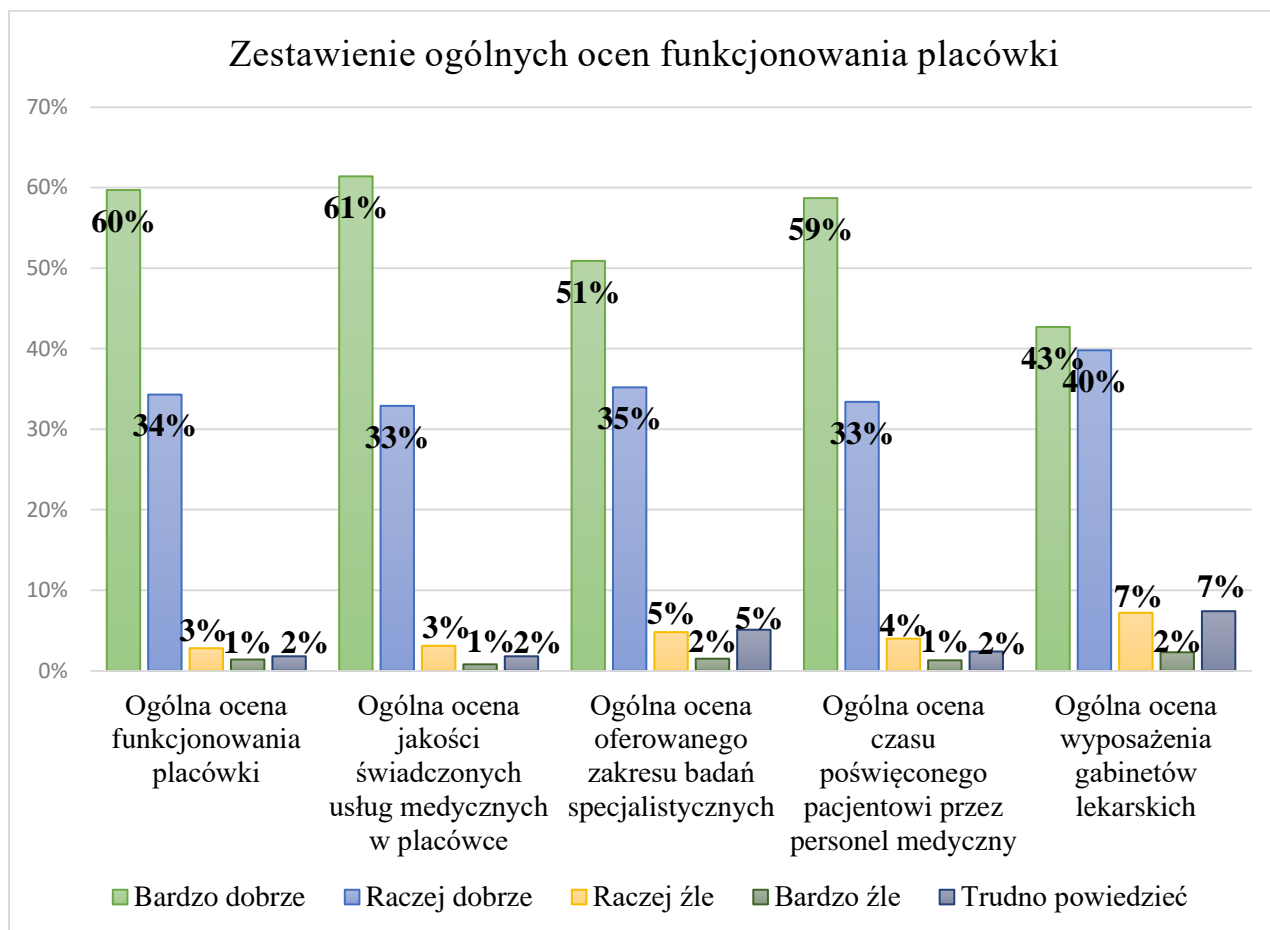


Zdecydowana większość respondentów pozytywnie oceniła czas poświęcany w placówce pacjentowi przez personel medyczny (92%).

Wykres 32



83% ankietowanych pozytywnie oceniła wyposażenie gabinetów lekarskich (43% ocen bardzo dobrych i 40% raczej dobrych).



Wszystkie oceny ogólnego funkcjonowania placówki są bardzo wysokie. Najwyżej oceniono jakość świadczonych usług medycznych w placówce. Najgorzej w zestawieniu wypada ocena wyposażenia gabinetów lekarskich, choć wciąż jest to ponad 80% pozytywnych ocen, to jako jedyny element ten nie otrzymał poniżej 50% ocen bardzo dobrych.

Wnioski

1. Choć większość ankietowanych pozytywnie ocenia funkcjonowanie rejestracji, to w porównaniu do innych elementów, które były oceniane w ankiecie, funkcjonowanie rejestracji jest ocenione najniżej. Największe zastrzeżenia respondenci mają do czasu oczekiwania na rejestrację.
2. 1/3 ankietowanych ma zastrzeżenia do sprawności obsługi w rejestracji – sprawności załatwiania formalności. Może być to jednak element niezależny od osób pracujących w rejestracji i uwarunkowany czynnikami biurokratycznymi.
3. W rejestracji można uzyskać kompetentne informacje – respondenci nie mają zastrzeżeń.
4. Uprzejmość obsługi/poszanowanie godności osobistej w rejestracji jest na bardzo wysokim poziomie.
5. Można usprawnić funkcjonowanie rejestracji poprzez skrócenie czasu na zarejestrowanie pacjenta oraz usprawnienie załatwiania formalności. Są to jednak czynniki, na które osoby pracujące w rejestracji mogą nie mieć wpływu (duża liczba pacjentów danego dnia/formalności odgórnie narzucone, których nie da się ograniczyć). Poza tymi aspektami jakość obsługi w rejestracji jest na bardzo wysokim poziomie.
6. Czas oczekiwania na przyjęcie przez lekarza jest oceniany bardzo dobrze i jest oceniany lepiej niż czas oczekiwania na rejestrację w placówce.
7. Stosunek lekarza do pacjenta (miły, życzliwy, zaangażowany) jest oceniany bardzo wysoko i nie ma do niego zastrzeżeń.
8. Komunikatywność lekarzy względem pacjenta jest na bardzo wysokim poziomie.
9. Poszanowanie godności osobistej pacjentów podczas badań lekarskich jest na bardzo wysokim poziomie.
10. Lekarze zachowują odpowiednią dyskrecję przy omawianiu problemów zdrowotnych pacjentów i respondenci nie mają co do tego zastrzeżeń.
11. Stosunek pielęgniarek do pacjentów (miły, życzliwy, zaangażowany) jest na bardzo wysokim poziomie i został oceniony jeszcze wyżej niż w przypadku lekarzy.
12. Zabiegi pielęgniarские wykonywane są według pacjentów niezwykle starannie.

13. Nie ma żadnych zastrzeżeń co do poszanowania godności osobistej pacjentów podczas zabiegów pielęgniarskich – jest ona na bardzo wysokim poziomie.
14. Większość pacjentów została zapoznana z Kartą Praw Pacjenta. 1/3 respondentów to nie dotyczyło. Warto jednak bardziej wyeksponować Kartę Praw Pacjentów lub wyraźniej wskazywać pacjentom, gdzie jest ona dostępna lub gdzie mogą się z nią zapoznać.
15. Większość pacjentów mogła współuczestniczyć w podejmowaniu decyzji medycznych. Blisko 20% ankietowanych to nie dotyczyło lub nie była w stanie jednoznacznie odpowiedzieć – może to wynikać ze specyfiki choroby lub problemu danego pacjenta. Jednak bardzo niski procent wskazań negatywnych, oznaczających jasno, że pacjent nie mógł współuczestniczyć w podejmowaniu decyzji medycznych, oznacza, że kwestia ta nie stanowi problemu i poza szczególnymi przypadkami pacjenci nie są traktowani autorytarnie.
16. Informacje o stanie zdrowia przekazywane przez personel medyczny pacjentom są jasne i zrozumiałe.
17. Obecność osób trzecich podczas badania ma miejsce po wyrażeniu na to zgody przez pacjenta.
18. Pacjenci chętnie poleciliby w razie konieczności placówkę swoim bliskim, rodzinie i znajomym.
19. Ogólne funkcjonowanie placówki zostało ocenione bardzo dobrze.
20. Ogólna jakość świadczonych usług medycznych w placówce jest bardzo dobra.
21. Oferowany zakres badań specjalistycznych w placówce jest bardzo dobry.
22. Czas poświęcany pacjentowi przez personel medyczny jest wystarczający i satysfakcjonujący pacjentów.
23. Gabinety lekarskie są wyposażone dobrze, pacjenci są z tego zadowoleni, choć można nieco poprawić ten element.