

Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej  
Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji  
z Warmińsko-Mazurskim Centrum Onkologii w Olsztynie

# **Analiza badania satysfakcji pacjentów hospitalizowanych PASAT OPEN**



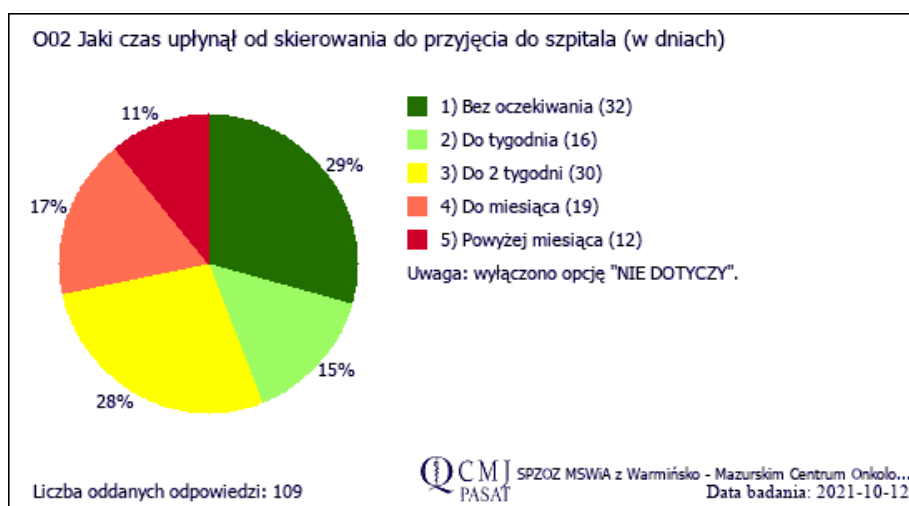
**2021**

## INFORMACJE OGÓLNE

Badanie PASAT OPEN, opracowane i prowadzone przez Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia, zaplanowane jest jako badanie ciągłe w SP ZOZ MSWiA z W-MCO w Olsztynie. Szpital włączył się do badania w dniu 12 października 2021 r. Analizie poddano wyniki badania przeprowadzonego w terminie od 12 października do 31 grudnia 2021 roku. Do badania zapraszani są w dniu wypisu ze szpitala, wszyscy pacjenci hospitalizowani. Celem badania jest analiza ich doświadczeń w szpitalu, a tym samym poprawa jakości świadczonych usług zdrowotnych.

Na dzień 31 grudnia 2021 r. w badaniu wzięło udział łącznie 114 osób z poniższych oddziałów:

Wybrana opcja	Liczba przypadków	Odsetek przypadków
Klinika Chirurgii Onkologicznej (13)	13	11.4%
Klinika Onkologii i Immunoonkologii (11)	11	9.65%
Klinika Radioterapii (12)	12	10.53%
Klinika Urologii i Onkologii Urologicznej (9)	9	7.89%
Oddział Neurologii z Pododdziałem Udarowym (6)	6	5.26%
Oddział Anestezji i Intensywnej Terapii (1)	1	0.88%
Oddział Chorób Wewnętrznych, Gastroenterologii i Kardiologii Onkologicznej (10)	10	8.77%
Oddział Ginekologii Onkologicznej i Uroginekologii (6)	6	5.26%
Oddział Kliniczny Chirurgii Ogólnej z Pododdziałem Chorób Piersi (31)	31	27.19%
Oddział Kliniczny Hematologii (7)	7	6.14%
Oddział Ortopedii, Traumatologii i Onkologii Narządu Ruchu (8)	8	7.02%

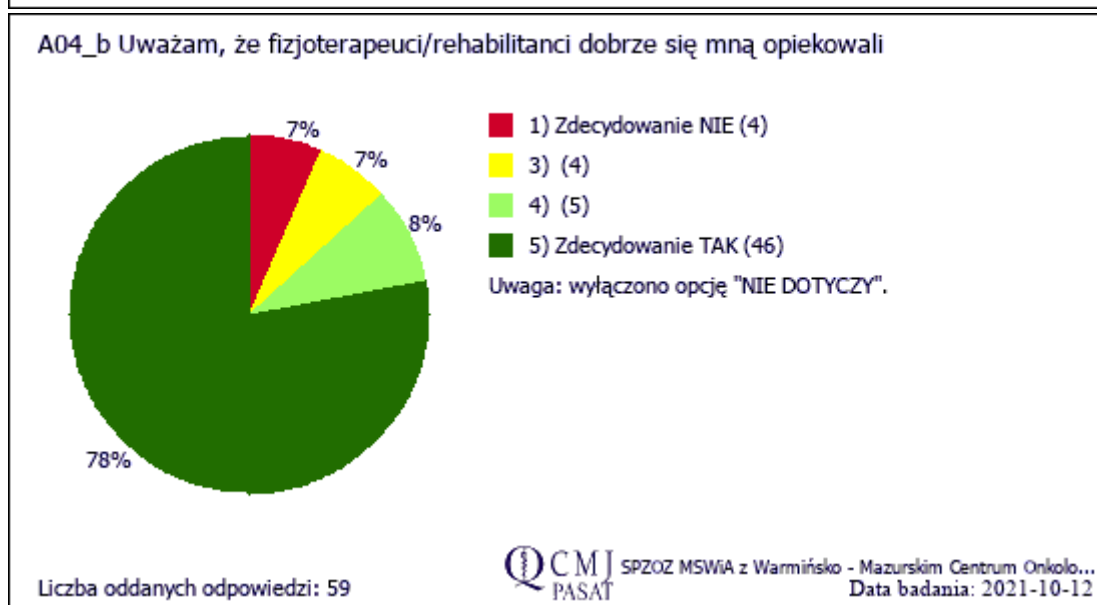
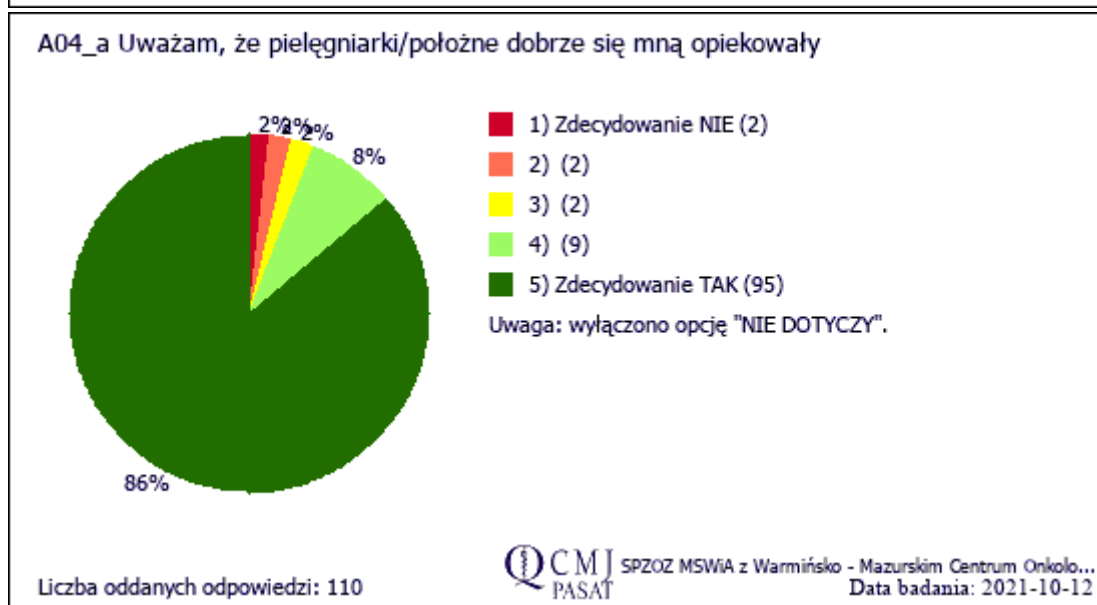
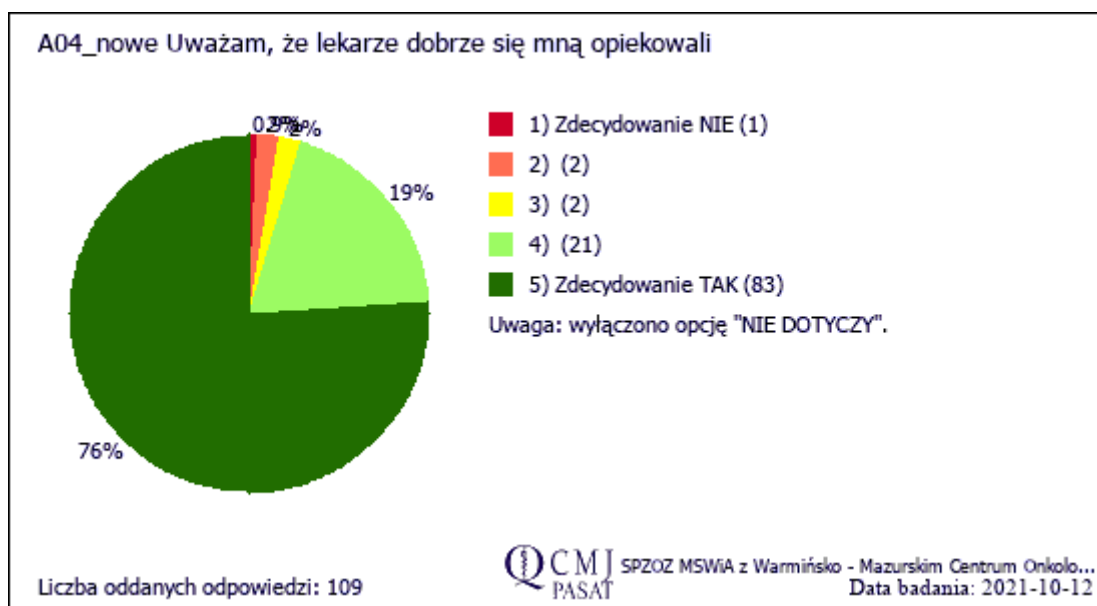


Najliczniejszą grupę respondentów stanowili pacjenci, którzy zostali przyjęci do szpitala bez oczekiwania lub oczekiwali na przyjęcie do 2 tygodni. Powyżej miesiąca oczekowało 11% badanych pacjentów.

Najliczniejszą grupę respondentów stanowili pacjenci w wieku 55-64 lat oraz 65-74 lat.

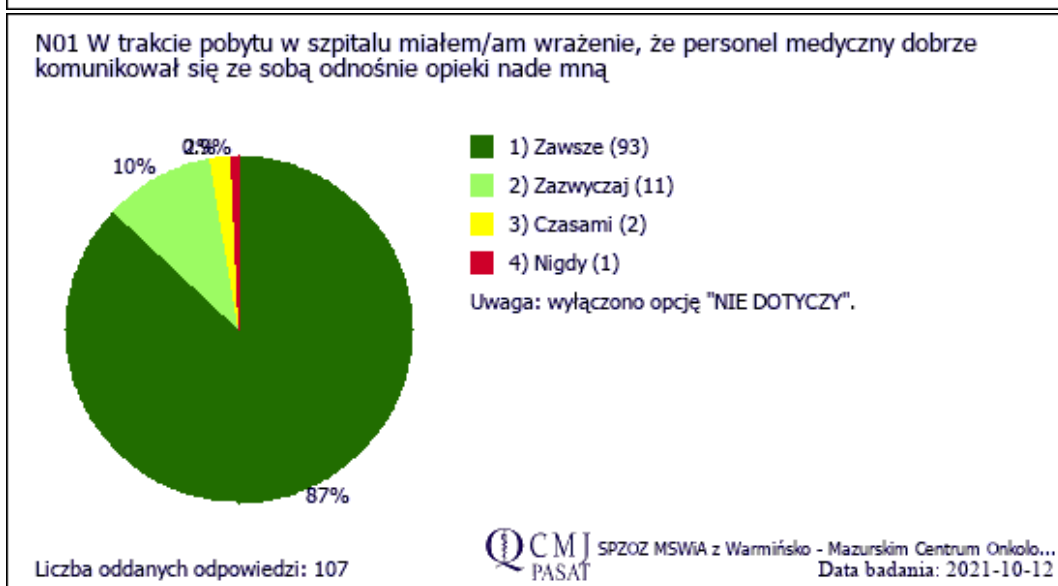
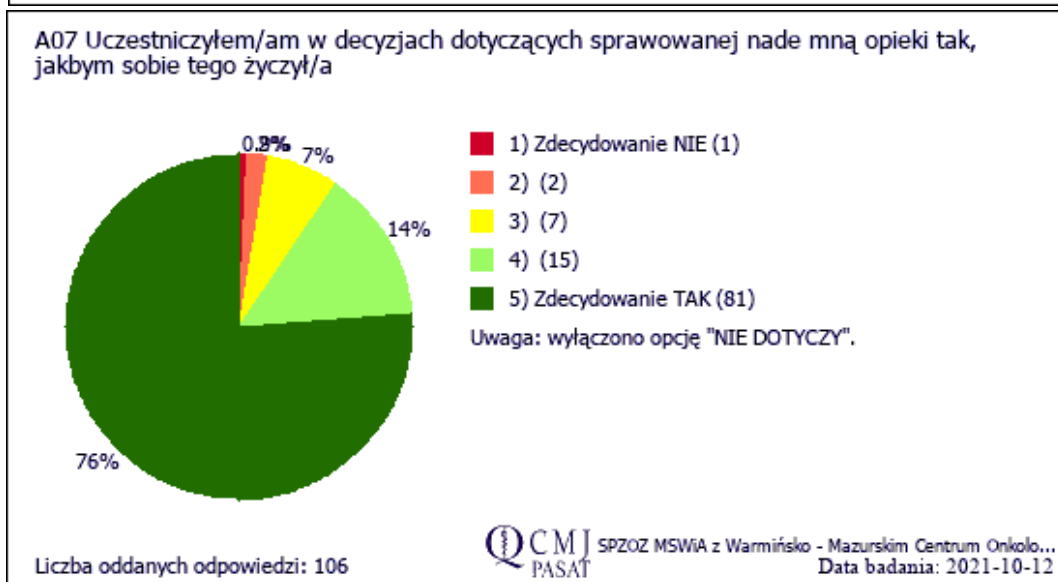
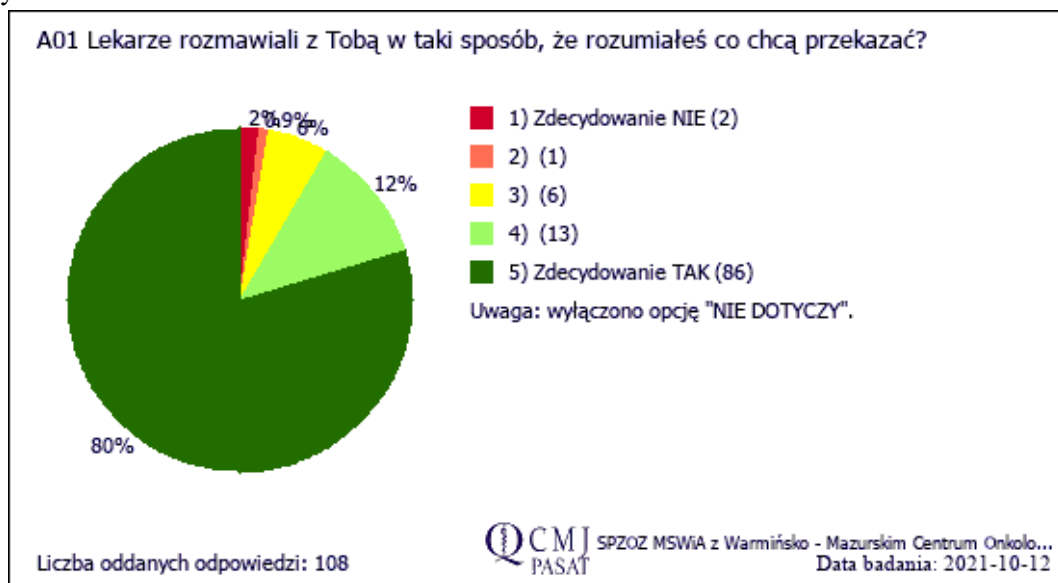
Wybrana opcja	Liczba przypadków	Odsetek przypadków
1 : 21 lat i mniej (1)	1	0.94%
2 : 22-34 lat (9)	9	8.49%
3 : 35-44 lat (20)	20	18.87%
4 : 45-54 lat (15)	15	14.15%
5 : 55-64 lat (31)	31	29.25%
6 : 65-74 lat (22)	22	20.75%
7 : 75 lat i więcej (8)	8	7.55%

## ODCZUCIA BADANYCH PACJENTÓW



W ocenie zdecydowanej większości ankietowanych, zarówno lekarze, pielęgniarki, jak i fizjoterapeuci/rehabilitanci, dobrze się nimi opiekowali. Nie ma zastrzeżeń do zachowania personelu

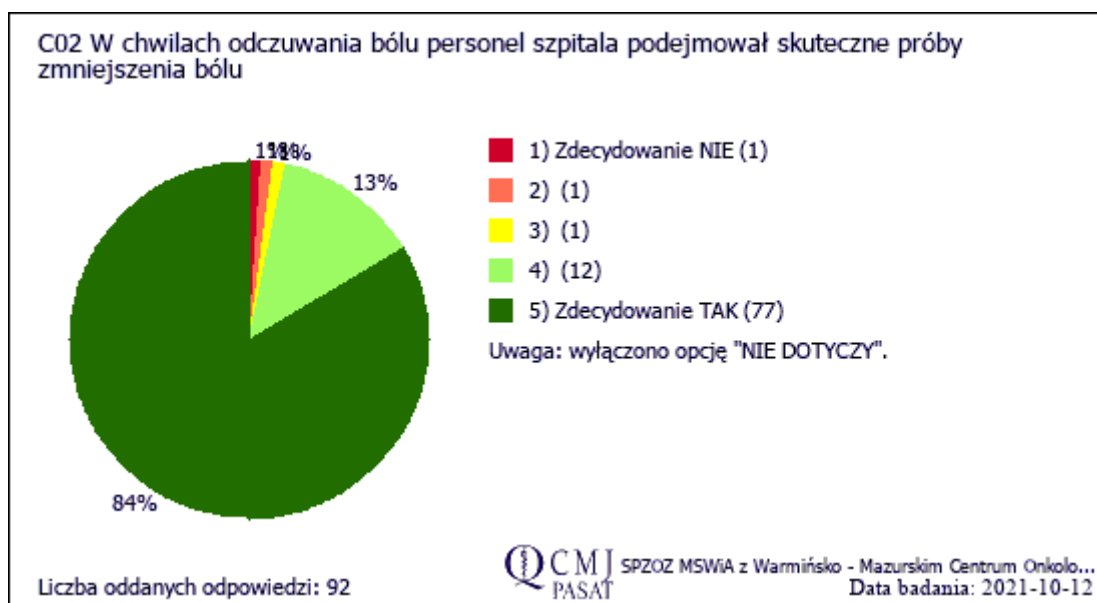
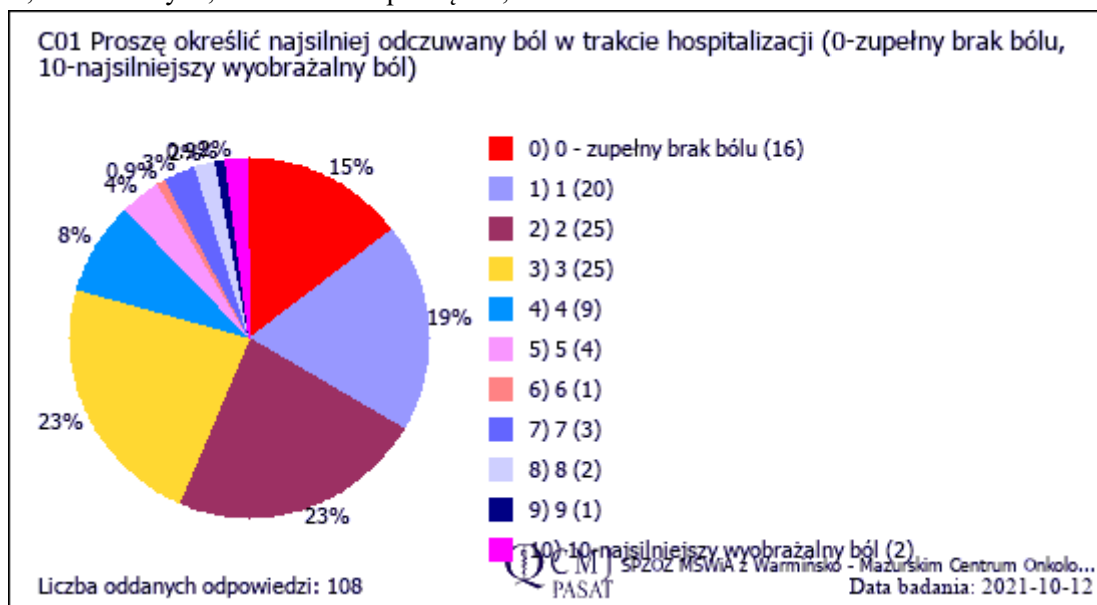
91,82% badanych, 6,36% ma zastrzeżenia do grzeczności personelu, zastrzeżenia do uprzejmości personelu ma 5,35% respondentów, natomiast zastrzeżenia do życzliwości personelu ma 4,55% badanych.



Zdecydowana większość badanych pacjentów rozumiała co lekarze chcą im przekazać, uczestniczyła w decyzjach dotyczących sprawowanej opieki i jest zdania, że personel dobrze komunikował się ze sobą odnośnie sprawowanej nad nimi opieki.

Podczas pobytu w szpitalu przygnębiecie spowodowane przebiegiem hospitalizacji odczuwało 16,82% respondentów, 2,8% nie pamięta czy odczuwało przygnębiecie i 2,8% odmówiło odpowiedzi. 77,57% badanych nie odczuwało przygnębiecia spowodowanego przebiegiem hospitalizacji.

Podczas hospitalizacji prawie wszyscy badani wiedzieli z kim należy się kontaktować w przypadku obaw lub wątpliwości dotyczących leczenia i / lub opieki w szpitalu (91,51%). Odmiennego zdania było 7,55% badanych, natomiast nie pamięta 0,94% osób.



Pacjenci odczuwali ból o różnicowanym nasileniu, przy czym w zdecydowanej większości personel podejmował skuteczne próby jego zmniejszenia. Odmiennego zdania było 2 pacjentów.

**Uwagi dotyczące żywienia w szpitalu** (można było zaznaczyć kilka odpowiedzi)

Liczba głosujących: 102

Wybrana opcja	Liczba przypadków	Odsetek przypadków	Odsetek głosów
1 : Nie mam uwag (74)	74	72.55%	64.35%
2 : Posiłki były zbyt zimne (11)	11	10.78%	9.57%
3 : Zbyt małe porcje (5)	5	4.9%	4.35%
4 : Dystrybucja i podawanie posiłków nie były higieniczne (1)	1	0.98%	0.87%
5 : Dystrybucja i podawanie posiłków nie były bezpieczne (0)	0	0%	0%
6 : Personel nie służył mi pomocą przy spożywaniu posiłku choć to było konieczne (2)	2	1.96%	1.74%
7 : Złe warunki przechowywania żywności pacjentów w lodowce (lub jej brak) (0)	0	0%	0%
8 : Brak możliwości wyboru posiłku (brak menu) (22)	22	21.57%	19.13%

Najliczniejsza grupa badanych nie ma uwag dotyczących żywienia. Najwięcej krytycznych odpowiedzi dotyczy braku możliwości wyboru posiłku i ich temperatury (posiłki zbyt zimne). Pacjenci nie mają zastrzeżeń do bezpieczeństwa dystrybucji i podawania posiłków oraz warunków przechowywania żywności pacjentów w oddziałach.

**Uwagi dotyczące warunków pobytu w szpitalu** (można było zaznaczyć kilka odpowiedzi)

Liczba głosujących: 95

Wybrana opcja	Liczba przypadków	Odsetek przypadków	Odsetek głosów
1 : Nie mam uwag (70)	70	73.68%	65.42%
2 : W sali chorych było zbyt zimno (1)	1	1.05%	0.93%
3 : W sali chorych było zbyt ciepło (20)	20	21.05%	18.69%
4 : W sali było duszno (9)	9	9.47%	8.41%
5 : Mam zastrzeżenia do czystości w sali chorych (1)	1	1.05%	0.93%
6 : Mam zastrzeżenia do czystości w łazience (2)	2	2.11%	1.87%
7 : Mam zastrzeżenia do warunków odpoczynku (4)	4	4.21%	3.74%

Najliczniejsza grupa badanych nie ma uwag dotyczących warunków pobytu w szpitalu warunków pobytu w szpitalu. Najwięcej krytycznych odpowiedzi dotyczy zbyt wysokiej temperatury w salach. Do czystości w salach ma zastrzeżenia 1 osoba, a czystości w łazience 2 badane osoby.

W czasie pobytu w szpitalu zdecydowana większość badanych była przekonana co do bezpieczeństwa opieki i stosowanych procedur medycznych. Nie specjalnie przekonane były 3 osoby.

Liczba głosujących: 108

Wybrana opcja	Liczba przypadków	Odsetek przypadków
1 : Tak, zdecydowanie (93)	93	86.11%
2 : Tak, w określonym zakresie (11)	11	10.19%
3 : Nie, nie specjalnie (3)	3	2.78%
4 : Nie, zdecydowanie (0)	0	0%
5 : Nie pamiętam (0)	0	0%
6 : Odmawiam odpowiedzi (1)	1	0.93%

W czasie pobytu w szpitalu zdecydowana większość badanych nie doświadczyła zdarzeń niepożądanych / incydentów związanych z bezpieczeństwem opieki lub leczenia. Jeden z badanych wskazał, że wystąpiło zdarzenie niepożądane (upadek) o którym nikt nie mówił. Trzech pacjentów wskazało, że nie wiedzą czy wystąpiło zdarzenie niepożądane, ponieważ nikt o tym nie mówił. Czterech pacjentów było poinformowanych przez personel o tym, że doświadczyło ich zdarzenie niepożądane.

Liczba głosujących: 107

Wybrana opcja	Liczba przypadków	Odsetek przypadków
1 : Tak, i poinformował mnie o tym personel szpitala (4)	4	3.74%
2 : Tak, lecz nikt mi o tym nie mówił (1)	1	0.93%
3 : Nie (97)	97	90.65%
4 : Nie wiem, ponieważ nikt mi nic nie mówił (3)	3	2.8%
5 : Nie pamiętam (2)	2	1.87%
6 : Odmawiam odpowiedzi (0)	0	0%

Podczas pobytu w szpitalu zdecydowana większość badanych otrzymała wszystkie niezbędne informacje, aby zrozumieć na jakie objawy lub problemy zdrowotne powinni zwracać uwagę po opuszczeniu szpitala. Zdecydowanie zaprzeczyły 2 osoby.

Liczba głosujących: 105

Wybrana opcja	Liczba przypadków	Odsetek przypadków
1 : Tak, zdecydowanie (86)	86	81.9%
2 : Tak, w określonym zakresie (15)	15	14.29%
3 : Nie, nie specjalnie (1)	1	0.95%
4 : Nie, zdecydowanie (2)	2	1.9%
5 : Nie pamiętam (1)	1	0.95%
6 : Odmawiam odpowiedzi (0)	0	0%

Zanim respondenci zostali wypisani ze szpitala w zdecydowanej większości wiedzieli jak należy kontynuować opiekę i leczenie po opuszczeniu szpitala. Cztery osoby nie specjalnie czuły się poinformowane.

Liczba głosujących: 105

Wybrana opcja	Liczba przypadków	Odsetek przypadków
1 : Tak, zdecydowanie (89)	89	84.76%
2 : Tak, w określonym zakresie (11)	11	10.48%
3 : Nie, nie specjalnie (4)	4	3.81%
4 : Nie, zdecydowanie (0)	0	0%
5 : Nie dotyczy / Nie potrzebowałem / nie potrzebowałam dalszej opieki / leczenia (0)	0	0%
6 : Nie pamiętam (1)	1	0.95%
7 : Odmawiam odpowiedzi (0)	0	

Zdecydowana większość badanych przed wypisem ze szpitala wskazała, że personel medyczny w zrozumiały sposób wyjaśnił jak zażywać przepisane leki, włącznie z tymi, które zlecono przed przyjęciem do szpitala. Odmiennego zdania są 3 osoby, w tym 2 w sposób zdecydowany.

Liczba głosujących: 104

Wybrana opcja	Liczba przypadków	Odsetek przypadków
1 : Tak, zdecydowanie (89)	89	85.58%
2 : Tak, w określonym zakresie (5)	5	4.81%
3 : Nie, nie specjalnie (1)	1	0.96%
4 : Nie, zdecydowanie (2)	2	1.92%
5 : Nie dotyczy / Nie potrzebowałem (6)	6	5.77%
6 : Nie pamiętam (1)	1	0.96%
7 : Odmawiam odpowiedzi (0)	0	0%

W wyniku pobytu w szpitalu stan zdrowia większości badanych uległ poprawie. W sposób zdecydowany nie zgadza się 2 respondentów.

Liczba głosujących: 109

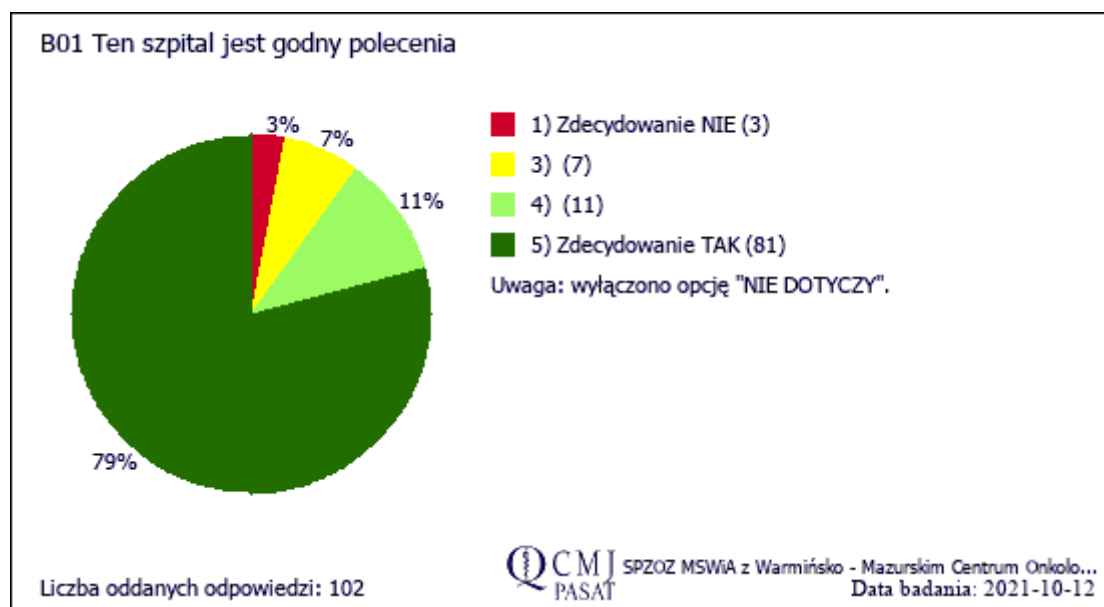
Wybrana opcja	Liczba przypadków	Odsetek przypadków
0 : Brak odpowiedzi (14)	14	12.84%
1 : Zdecydowanie nie zgadzam się (2)	2	1.83%
2 (2)	2	1.83%
3 (7)	7	6.42%
4 (27)	27	24.77%
5 : Zdecydowanie zgadzam się (57)	57	52.29%

Zdecydowana większość badanych pacjentów nie ma zastrzeżeń co do przestrzegania praw pacjenta podczas pobytu w szpitalu. Dwie osoby mają zastrzeżenia do prawa do poszanowania godności oraz do poszanowania prawa do kontaktu z osobami bliskimi.

Liczba głosujących: 105

Wybrana opcja	Liczba przypadków	Odsetek przypadków	Odsetek głosów
1 : Nie mam zastrzeżeń do zachowania praw pacjenta (100)	100	95.24%	93.46%
2 : Mam zastrzeżenia do prawa do poszanowania intymności (3)	3	2.86%	2.8%
3 : Mam zastrzeżenia do prawa do poszanowania godności (2)	2	1.9%	1.87%
4 : Mam zastrzeżenia do poszanowania prawa do opieki duszpasterskiej (0)	0	0%	0%
5 : Mam zastrzeżenia do poszanowania prawa do tajemnicy informacji (0)	0	0%	0%
6 : Mam zastrzeżenia do poszanowania prawa do wyrażenia zgody na udzielenie świadczeń zdrowotnych (0)	0	0%	0%
7 : Mam zastrzeżenia do poszanowania prawa do kontaktu z osobami bliskimi (2)	2	1.9%	1.87%
8 : Mam zastrzeżenia do poszanowania prawa do zabezpieczania rzeczy wartościowych w depozycie (0)	0	0%	0%

Zdecydowana większość respondentów jest zdania, że nasz szpital jest godny polecenia. Odmiennego zdania są 3 osoby.



#### UWAGI PACJENTÓW

Pytanie dotyczące fizjoterapeuci/rehabilitanci dobrze się mną opiekowali powinno być do wyboru nie dotyczy. W opiece szpitalnej nie było kontaktu z tą grupą zawodową.



## WNIOSKI

Uzyskane wyniki wskazują na wysoki poziom satysfakcji pacjentów we wszystkich obszarach, podobnie jak w badaniu ankietowym satysfakcji, przeprowadzonym w terminie od 02 czerwca 2021 do 30 czerwca 2021 roku.

Badanie i analiza doświadczeń pacjentów w szpitalu jest priorytetem działań Dyrekcji, kadry zarządzającej oraz wszystkich pracowników SP ZOZ MSWiA z W-MCO w Olsztynie, dlatego też badanie PASAT OPEN jest kontynuowane, a jego wyniki monitorowane i wykorzystane do poprawy jakości świadczonych usług zdrowotnych.

Dzięki dostępowi do aktualnych wyników w każdej chwili, przyjęto, że wyniki badań będą monitorowane na bieżąco przez Pełnomocnika ds. ZSZ, omawiane na spotkaniach Zespołu ds. jakości, a analiza badań cyklicznie przedstawiana Dyrekcji oraz pracownikom.