

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

Analiza badania satysfakcji pacjentów hospitalizowanych



2021

SPIS TREŚCI

1. Informacje ogólne	3
2. Zestawienie rezultatów badania satysfakcji pacjentów w latach 2018-2021	3
3. Klinika Onkologii i Immunoonkologii I	9
4. Klinika Onkologii i Immunoonkologii II	12
5. Klinika Urologii i Onkologii Urologicznej.....	15
6. Klinika Chirurgii Onkologicznej	18
7. Oddział Chorób Wewnętrznych, Gastroenterologii i Kardiologii Onkologicznej	21
8. Oddział Ginekologii Onkologicznej i Uroginekologii	24
9. Oddział Kliniczny Chirurgii Ogólnej z Pododdziałem Chorób Piersi	27
10. Oddział Chirurgii Ortopedycznej, Traumatologii i Onkologii Narządu Ruchu	30
11. Oddział Kliniczny Hematologii	34
12. Klinika Radioterapii	37
13. Oddział Neurologii z Pododdziałem Udarowym	40
14. Wnioski	43
15. Zalecenia	45

INFORMACJE OGÓLNE

Badanie zostało przeprowadzone w terminie od 02 czerwca 2021 do 30 czerwca 2021 roku. Celem badania była ocena satysfakcji pacjentów hospitalizowanych w SP ZOZ MSWiA z W-MCO w Olsztynie. Do realizacji założonego badania w oddziałach szpitalnych rozdano pacjentom po 20 lub 40 ankiet (w zależności od wielkości i specyfiki oddziału). Łącznie wydano 340 ankiet, do analizy wykorzystano 311 ankiet. Wskaźnik zwrotności wynosi 91,5 %.

Ankiety badania satysfakcji pacjenta hospitalizowanego Zespół ds. Jakości opracował w oparciu o wykorzystywane do 2016 roku ankiety CMJ.

ZESTAWIENIE REZULTATÓW BADANIA SATYSFAKCJI PACJENTÓW W LATACH 2018-2021

POBYT W ODDZIALE SZPITALNYM

Zapoznanie z oddziałem (regulamin oddziału, lokalizacja pomieszczeń, termin badań/zabiegów)			
	2018/2019	2020	2021
bardzo dobrze	86,2%	85,4%	82,4%
dobrze	13,2%	13,9%	15,4%
średnio	0,6%	0,7%	1,6%
źle	0%	0%	0,3%
nie mam zdania	0%	0%	0,3%
Ocena warunków lokalowych (wyposażenie sal chorych, przystosowanie łazienek do potrzeb chorych, warunki do snu i odpoczynku)			
	2018/2019	2020	2021
bardzo dobrze	73,80%	58,3%	68,2%
dobrze	21,80%	28,1%	25,4%
średnio	4,4%	13,6%	6,1%
źle	0%	0%	0%
nie mam zdania	0%	0%	0,3%

Ocena pobytu w szpitalu w badaniu 2021 w części związanej z zapoznaniem z oddziałem oraz zapewnieniem warunków lokalowych (wyposażenie sal chorych, przystosowanie łazienek do potrzeb chorych, warunki do snu i odpoczynku) wskazuje na zadowolenie pacjentów w tym zakresie. W badaniu 2021 spadek punktów procentowych odpowiedzi *bardzo dobrze*, przy wzroście odpowiedzi *dobrze* oraz *średnio* przy ocenie zapoznania z oddziałem, jedna osoba oceniła krytycznie ten obszar opieki. W badaniu 2021 w stosunku do badania 2020 korzystniej oceniono warunki lokalowe - wzrost ocen *bardzo dobrze*, spadek ocen *średnio*. Porównywalnie do wcześniejszych badań brak ocen krytycznych.

Czystość sal chorych			
	2018/2019	2020	2021
bardzo dobrze	88,50%	83,4%	81%
dobrze	11,20%	15,6%	17,4%
średnio	0,30%	1%	1,6%
źle	0%	0%	0%
nie mam zdania	0%	0%	0%

Czystość łazienek i toalet			
	2018/2019	2020	2021
bardzo dobrze	83,6%	83,8%	76,2%
dobrze	14,4%	14,2%	20,9%
średnio	2%	1,7%	2,6%
źle	0%	0,3%	0,3%
nie mam zdania	0%	0%	0%

Uzyskane w badaniu 2021 dane wskazują na utrzymujące się zadowolenie ankietowanych z utrzymania czystości w oddziale, w którym przebywali. Dotyczy to zarówno czystości sal chorych, jak i czystości łazienek i toalet. W badaniu 2021 podobnie jak w badaniu 2020 jeden respondent ocenił krytycznie czystość łazienek i toalet.

Urozmaicenie posiłków			
	2018/2019	2020	2021
bardzo dobrze	51,8%	41,1%	52,1%
dobrze	25,3%	32,5%	28,3%
średnio	20,2%	22%	15,7%
źle	2,7%	4,4%	2,6%
nie mam zdania	0%	0%	1,3%
Ilość podawanych posiłków			
	2018/2019	2020	2021
bardzo dobrze	63,3%	49,1%	71%
dobrze	27,5%	41,4%	23,8%
średnio	8,1%	7,1%	3,2%
źle	1,1%	2,4%	1%
nie mam zdania	0%	0%	1%
Temperatura posiłków			
	2018/2019	2020	2021
bardzo dobrze	58%	46,5%	58,8%
dobrze	23,5%	35,9%	27,1%
średnio	15,3%	15,9%	12,5%
źle	3,2%	1,7%	1%
nie mam zdania	0%	0%	0,6%

Aspektem opieki najłabiej ocenianym w analizowanych badaniach jest urozmaicenie i temperatura posiłków. Przy czym w badaniu 2021 ocena ta jest korzystniejsza od wcześniejszych wyników badań. Zarówno przy ocenie urozmaicenia, jak i temperatury posiłków zmniejszył się % ocen krytycznych, przy jednoczesnym wzroście ocen pozytywnych. Ocena ilości serwowanych posiłków jest również korzystniejsza w badaniu 2021 w porównaniu z wcześniejszymi badaniami. Wzrost ocen pozytywnych przy jednoczesnym zmniejszeniu się ocen krytycznych.

Pomoc przy spożywaniu posiłków			
	2018/2019	2020	2021
bardzo dobrze	83,8%	79,7%	83,6%
dobrze	15%	13,9%	11,6%
średnio	0,9%	4,4%	1,9%
źle	0,3%	0,3%	0%
nie było potrzeby	0%	1,7%	2,9%

Pomoc przy spożywaniu posiłków w zdecydowanej większości oceniono pozytywnie. W badaniu 2018/2019 oraz 2020 jedynie 1 osoba oceniła ten aspekt opieki krytycznie, natomiast w badaniu 2021 brak ocen negatywnych. W badaniu 2021 w stosunku do badania 2020 nastąpił wzrost wskaźnika odpowiedzi *bardzo dobrze*.

POZIOM JAKOŚCI OPIEKI MEDYCZNEJ

Opieka pielęgniarska

Uprzejmość, życzliwość, okazywanie zrozumienia i zainteresowania przez pielęgniarki/ położne w oddziale			
	2018/2019	2020	2021
bardzo dobrze	95,3%	86,1%	90,7%
dobrze	4,7%	12,9%	8,7%
średnio	0%	1%	0,3%
źle	0%	0%	0,3%
nie mam zdania	0%	0%	0%
Przekazywanie informacji w sposób zrozumiały na temat planowanych czynności pielęgniarskich (zabiegi, badania, opatrunki)			
	2018/2019	2020	2021
bardzo dobrze	90,3%	87,8%	87,5%
dobrze	9,4%	11,2%	11,9%
średnio	0,3%	1%	0,6%
źle	0%	0%	0%
nie mam zdania	0%	0%	0%
Pomoc w czynnościach pielęgnacyjnych i higienicznych			
	2018/2019	2020	2021
bardzo dobrze	89,4%	84,8%	83,3%
dobrze	8,5%	9,2%	12,2%
średnio	0,6%	0,7%	0,3%
źle	0%	0,3%	0%
nie mam zdania	1,5%	5%	4,2%
Szybkość reagowania na wezwanie (dzwonek)			
	2018/2019	2020	2021
bardzo dobrze	87,1%	86,2%	81%

dobrze	10,3%	7,1%	16,4%
średnio	0,6%	1,4%	1,3%
źle	0%	0,3%	0,3%
nie mam zdania	2%	5%	1%
Pielęgowanie w atmosferze szacunku, poszanowania godności i intymności			
	2018/2019	2020	2021
bardzo dobrze	86,5%	88,9%	87,8%
dobrze	13,2%	9,5%	9,3%
średnio	0,3%	0,3%	0,3%
źle	0%	0,3%	0%
nie mam zdania	0%	1%	2,6%
Dostępność pielęgniarek w godzinach popołudniowych i nocnych			
	2018/2019	2020	2021
bardzo dobrze	87,4%	88,2%	86,2%
dobrze	12%	10,5%	12,9%
średnio	0,3%	0,3%	0,6%
źle	0%	0%	0%
nie mam zdania	0,3%	1%	0,3%
Zalecenia pielęgniarskie w trakcie pobytu i po wypisie			
	2018/2019	2020	2021
bardzo dobrze	87,7%	87,9%	88,2%
dobrze	12%	10,8%	10,9%
średnio	0%	1%	0,3%
źle	0%	0,3%	0%
nie mam zdania	0,3%	2,4%	0,6%

Jakość opieki pielęgniarskiej w analizowanych okresach oceniana jest pozytywnie. W badaniu 2018/2019 brak ocen negatywnych, w badaniu 2020 jedna osoba źle oceniła 5 obszarów: pomoc w czynnościach pielęgnacyjnych i higienicznych, szybkość reagowania na wezwanie (dzwonek), pielęgowanie w atmosferze szacunku, poszanowania godności i intymności, zalecenia pielęgniarskie w trakcie pobytu i po wypisie. W badaniu 2021 jedna osoba źle oceniła dwa obszary: uprzejmość, życzliwość, okazywanie zrozumienia i zainteresowania przez pielęgniarki/ położne w oddziale oraz szybkość reagowania na wezwanie (dzwonek).

Opieka lekarska

Uprzejmość, życzliwość, okazywanie zrozumienia i zainteresowania przez lekarzy w oddziale			
	2018/2019	2020	2021
bardzo dobrze	94,1%	86,5%	87,5%
dobrze	5,6%	12,9%	11,6%
średnio	0%	0,3%	0,6%
źle	0%	0%	0,3%
nie mam zdania	0,3%	0,3%	0%

Przekazywanie informacji w sposób zrozumiały na temat przebiegu choroby i badań			
	2018/2019	2020	2021
bardzo dobrze	79,1%	81,4%	83,3%
dobrze	20%	17,6%	13,8%
średnio	0,9%	0,7%	2,6%
źle	0%	0%	0,3%
nie mam zdania	0%	0,3%	0%
Uzyskanie wystarczających i zrozumiałych informacji na temat choroby i sposobu leczenia			
	2018/2019	2020	2021
bardzo dobrze	83,8%	77,7%	83,9%
dobrze	14,7%	20%	13,5%
średnio	0,9%	1,3%	2,3%
źle	0%	0%	0,3%
nie mam zdania	0,6%	1%	0%
Zapewnienie intymności/ godności podczas realizacji świadczeń medycznych			
	2018/2019	2020	2021
bardzo dobrze	84,7%	81,1%	85,8%
dobrze	15,3%	15,6%	12,2%
średnio	0%	1,3%	1%
źle	0%	0%	0%
nie mam zdania	0%	2%	1%
Dostępność lekarza w razie potrzeby oraz w godzinach popołudniowych i nocnych			
	2018/2019	2020	2021
bardzo dobrze	76,7%	77%	81,7%
dobrze	21,8%	20%	12,5%
średnio	1,2%	0,3%	2,6%
źle	0%	0%	0,6%
nie mam zdania	0,3%	2,7%	2,6%
Zalecenia lekarskie w trakcie pobytu po wypisie			
	2018/2019	2020	2021
bardzo dobrze	76,2%	86,5%	86,5%
dobrze	23,8%	11,5%	10,9%
średnio	0%	0%	1,3%
źle	0%	0%	0%
nie mam zdania	0%	2%	1,3%

Jakość opieki lekarskiej w analizowanych okresach oceniana jest pozytywnie. W badaniu 2018/2019 oraz 2020 brak ocen negatywnych. W badaniu 2021 jedna osoba źle oceniła trzy obszary: uprzejmość, życzliwość, okazywanie zrozumienia i zainteresowania przez lekarzy w oddziale, przekazywanie informacji w sposób zrozumiały na temat przebiegu choroby i badań, uzyskanie wystarczających i

zrozumiałych informacji na temat choroby i sposobu leczenia. Dwie osoby oceniły negatywnie dostępność lekarza w razie potrzeby oraz w godzinach popołudniowych i nocnych.

Pozostały personel medyczny

Ocena pomocy, życzliwości pozostałego personelu Szpitala			
	2018/2019	2020	2021
bardzo dobrze	98,8%	98,7%	98,4%
dobrze	1,2%	1%	1,3%
średnio	0%	0,3%	0,3%
źle	0%	0%	0%
nie mam zdania	0%	0%	0%

Ocena pomocy i życzliwości pozostałego personelu medycznego w analizowanych okresach jest pozytywna, przy czym w badaniu 2018/2019 ocena ta jest najkorzystniejsza. W badaniu 2021 w stosunku do wcześniejszych badań, zwiększył się odsetek osób oceniających dobrze, zmniejszył odsetek osób oceniających bardzo dobrze. Podobnie jak w badaniu 2020 jedna osoba oceniła ten aspekt opieki na poziomie średnim. W analizowanych okresach żaden z respondentów nie ocenił źle pracy pozostałego personelu medycznego.

PRZESTRZEGANIE PRAW PACJENTA

Zapoznanie pacjenta z prawami pacjenta			
	2018/2019	2020	2021
Tak	97,4%	97,6%	98,1%
Nie	2,6%	2,4%	1,9%
Nie mam zdania	0%	0%	0%
Uzyskanie przez pacjenta wystarczających informacji o osobach odpowiedzialnych za opiekę i leczenie			
	2018/2019	2020	2021
Tak	98%	97,6%	97,1%
Nie	2%	2,4%	2,9%
Nie mam zdania	0%	0%	0%
Możliwość korzystania z dodatkowej opieki sprawowanej przez osobę bliską lub inne osoby			
	2018/2019	2020	2021
Tak	95,9%	97,6%	61,8%
Nie	4,1%	2,4%	22,8%
Nie mam zdania	0%	0%	15,4%
Dostępność do opieki duszpasterskiej zgodnie z oczekiwaniami			
	2018/2019	2020	2021
Tak	98,2%	99%	90,5%
Nie	1,8%	1%	3,1%
Nie mam zdania	0%	0%	6,4%

Czy w sytuacjach trudnych pacjent miał możliwość rozmowy z kimś z personelu o swoich obawach?			
	2018/2019	2020	2021
Tak	98,2%	98,3%	92,1%
Nie	1,8%	1,7%	4%
Nie mam zdania	0%	0%	3,9%

W badaniu 2021 zmniejszył się odsetek osób, których zdaniem nie zostali oni zapoznani z prawami pacjenta, jednak nadal takie przypadki są zgłaszane. Wyniki oceny pozostałych ocenianych aspektów obszaru przestrzegania praw pacjenta są mniej korzystne w badaniu 2021 w stosunku do wcześniejszych badań. W czasie pobytu w oddziale nie wszyscy ankietowani uzyskali wystarczające informacje o osobach odpowiedzialnych za opiekę i leczenie, nie wszyscy badani mieli możliwość korzystania z dodatkowej opieki sprawowanej przez osobę bliską lub inne osoby. W sytuacjach trudnych (zabieg/operacja) nie wszyscy pacjenci mieli możliwość porozmawiania z kimś z personelu o swoich obawach, niepokojach.

W dalszej części opracowania przedstawiono wyniki w poszczególnych oddziałach szpitalnych.

KLINIKA ONKOLOGII I IMMUNOONKOLOGII I (40 z 40 ankiet)

OCENA POBYTU W ODDZIALE SZPITALNYM

Zapoznanie z oddziałem (regulamin oddziału, lokalizacja pomieszczeń, termin planowanych badań/zabiegów)				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	6	34	0
Ocena warunków lokalowych (wyposażenie sal, przystosowanie łazienek do potrzeb chorych, warunki do snu i odpoczynku)				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	4	14	22	0
Czystość sal chorych				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	1	10	29	0
Czystość łazienek i toalet				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
1	4	8	28	0
Urozmaicenie posiłków				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
1	8	13	18	0
Ilość podawanych posiłków				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
1	2	14	23	0
Temperatura posiłków				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
1	12	12	15	0
Pomoc przy spożywaniu posiłków				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	1	9	27	3

Pacjenci Kliniki Onkologii Immunoonkologii I pozytywnie ocenili zapoznanie z oddziałem (regulamin oddziału, lokalizacja pomieszczeń, termin planowanych badań/zabiegów). Warunki lokalowe (wyposażenie sal, przystosowanie łazienek do potrzeb chorych, warunki do snu i odpoczynku) 4

ankietowanych oceniło średnio, pozostali dobrze i bardzo dobrze. Uzyskane dane wskazują na zadowolenie ankietowanych z utrzymania czystości w oddziale, w którym przebywali. Jedynie jeden respondent ocenił na poziomie średnim, a 14 osób oceniło dobrze czystość sal chorych. Pozostali pacjenci przyznali oceny bardzo dobre (22 osoby). Gorzej oceniono czystość łazienek i toalet. Udzielono 1 ocenę negatywną, w ocenie 4 osób czystość w tych pomieszczeniach jest na średnim poziomie, 8 respondentów przyznało oceny dobre, a 29 chorych bardzo dobre. Najmniej korzystnie oceniono urozmaicenie oraz temperaturę posiłków i nieco lepiej ilość serwowanych posiłków. Przyznano po 1 ocenie negatywnej. Średnio oceniło odpowiednio 8, 12 i 2 osoby. Pomoc przy spożywaniu posiłków w zdecydowanej większości oceniono pozytywnie (36 ocen), jedynie 1 z ankietowanych chorych ocenił średnio ten aspekt opieki.

POZIOM JAKOŚCI OPIEKI MEDYCZNEJ

Opieka pielęgniarska

Respondenci oceniają pracujące w Oddziale pielęgniarski/pielęgniarki jako uprzejme i życzliwe (1 ocena negatywna), które w sposób zrozumiały przekazują informacje (1 ocena 2-średnio, 39 pozytywnych). Ankietowani wyrazili pozytywną ocenę pomocy w czynnościach pielęgnacyjnych i higienicznych oraz szybkość reagowania na wezwanie (dzwonek) i prośby chorych (1 ocena 2-średnio, 39 pozytywnych). 100% pacjentów odpowiedziało, że jest pielęgowanych w atmosferze szacunku, poszanowania godności i intymności. 100% pozytywnych odpowiedzi dotyczyło dostępności pielęgniarek w godzinach popołudniowych i nocnych. Respondenci ocenili pozytywnie zalecenia pielęgniarskie dawane w trakcie pobytu oraz po hospitalizacji.

Uprzejmość, życzliwość, okazywanie zrozumienia i zainteresowania przez pielęgniarki w oddziale				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
1	0	3	36	0
Przekazywanie informacji w sposób zrozumiały na temat planowanych czynności pielęgniarskich (zabiegi, badania, opatrunki)				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	1	5	34	0
Pomoc w czynnościach pielęgnacyjnych i higienicznych				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	0	6	34	0
Szybkość reagowania na wezwanie (dzwonek) i prośby chorych				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	1	8	31	0
Pielęgnowanie w atmosferze szacunku, poszanowania godności i intymności				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	0	4	36	0
Dostępność pielęgniarek w godzinach popołudniowych i nocnych				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	0	3	37	0
Zalecenia pielęgniarskie w trakcie pobytu i po wypisie				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	0	4	36	0

Opieka lekarska

Uprzejmość, życzliwość, okazywanie zrozumienia i zainteresowanie ze strony lekarzy ankietowani w zdecydowanej większości ocenili pozytywnie (1 ocena negatywna). Przekazywanie informacji w sposób zrozumiały na temat przebiegu choroby i planowanych badań/zabiegach jedna osoba oceniła jako średnio, 3 pacjentów dobrze, 36 bardzo dobrze. Uzyskanie wystarczających i

zrozumiałych informacji na temat własnej choroby i sposobu jej leczenia, zabiegach, zapewnienie intymności i godności podczas realizacji świadczeń medycznych (wykonywanie badania tylko w obecności osób uprawnionych, oddzielanie parawanem podczas krepujących zabiegów itp.), dostępność lekarzy w razie potrzeby oraz zalecenia lekarskie w trakcie pobytu i po wypisie oceniono pozytywnie.

Uprzejmość, życzliwość, okazywanie zrozumienia i zainteresowania przez lekarzy w oddziale				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
1	0	2	37	0
Przekazywanie informacji w sposób zrozumiały na temat przebiegu choroby i planowanych badaniach /zabiegach				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	1	3	36	0
Uzyskanie wystarczających i zrozumiałych informacji na temat własnej choroby i sposobu jej leczenia				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	0	6	34	0
Zapewnienie intymności i godności podczas realizacji świadczeń medycznych (wykonywanie badania tylko w obecności osób uprawnionych, oddzielanie parawanem podczas krepujących zabiegów itp.)				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	0	4	36	0
Dostępność lekarza w razie potrzeby oraz w godzinach popołudniowych i nocnych				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	0	4	36	0
Zalecenia lekarskie w trakcie pobytu i po wypisie				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	0	5	35	0

Pozytywnie oceniono również pomoc i życzliwość **pozostałego personelu Szpitala**.

PRZESTRZEGANIE PRAW PACJENTA

Ankietowani pacjenci zostali zapoznani z Prawami Pacjenta, w czasie pobytu uzyskali wystarczające informacje o osobach odpowiedzialnych za opiekę i leczenie (2 osoby odpowiedź negatywna). Większości chorym umożliwiono korzystanie z dodatkowej opieki sprawowanej przez osobę bliską lub inne osoby (10 odpowiedzi negatywnych), a dostępność do opieki duszpasterskiej spełniła oczekiwania większości pacjentów (3 odpowiedzi negatywne). W sytuacjach trudnych (zabieg/operacja) pacjenci w większości mieli możliwość porozmawiania z kimś z personelu o swoich obawach, niepokojach (3 odpowiedzi negatywne). Przede wszystkim wskazano lekarzy i pielęgniarki, 1 osoba wskazała psychologa, a 3 osobę duchowną - pytanie wielokrotnego wyboru.

Pytania dotyczące przestrzegania Praw Pacjenta	Tak	Nie
Czy zapoznano Pana/Panią z Prawami Pacjenta?	40	0
Czy w czasie pobytu uzyskał Pan/Pani wystarczające informacje o osobach odpowiedzialnych za opiekę i leczenie?	38	2
Czy umożliwiono Panu/Pani korzystanie z dodatkowej opieki sprawowanej przez osobę bliską lub inne osoby?	30	10
Czy dostępność do opieki duszpasterskiej spełnia Pana/Pani oczekiwania?	37	3
Czy w sytuacjach trudnych (zabieg/operacja) miał/a Pan/Pani możliwość porozmawiania z kimś z personelu o swoich obawach, niepokojach?	37	3

INFORMACJE POZOSTAŁE

Wszyscy ankietowani pacjenci poleciliby Szpital innym osobom. Wskazywano dobrą i rzetelną opiekę, komunikatywność z lekarzami i innym personelem, wysiłki pielęgniarek, na bardzo miłą personel, profesjonalizm i zaangażowanie personelu, kadrę wyspecjalizowaną, fachową opiekę lekarską i pielęgniarską, bardzo dobre warunki leczenia, szybką i dokładną diagnozę, miłą i uprzejmą obsługę lekarzy, pielęgniarek, salowych i pracowników administracji, chęć udzielenia pomocy na jak najwyższym, dostępnym poziomie, miłą i rzetelną informację, super opiekę, niezbyt długie oczekiwanie na wizyty i przyjęcie do szpitala, szybką obsługę na pobranie krwi i szybkie wyniki.

Ankietowani zapytani o to, co zmieniliby w funkcjonowaniu szpitala wskazywali na dofinansowanie odnowienia i zakupu sprzętu, łóżek, pomp itp., nagrody dla personelu, wyżywienie, bezpłatny dostęp do telewizora, ciągłe kolejki, jakość i estetyka wydawanych posiłków.

PORÓWNANIE WYNIKÓW Z WCZEŚNIEJSZYMI BADANIAMI

Zapoznanie z oddziałem (regulamin oddziału, lokalizacja pomieszczeń, termin planowanych badań/zabiegów), ocena warunków lokalowych (wyposażenie sal, przystosowanie łazienek do potrzeb chorych, warunki do snu i odpoczynku) oraz czystość toalet i łazienek w porównywanych badaniach oceniono porównywalnie pozytywnie. Również czystość sal chorych oceniono porównywalnie na wysokim poziomie.

Jakość posiłków w badaniu 2020 oceniono nieco korzystniej niż badaniu 2018/2019 (3 oceny negatywne) oraz w badaniu 2021 (1 ocena negatywna). Temperatura posiłków w badaniu 2018/2019 zdaniem 2 respondentów była zła, w badaniu 2020 oraz 2021 temperatura posiłków była zła zdaniem jednego z badanych. W badaniu 2021 ilość posiłków jeden badany ocenił źle, w badaniach 2018/2019 oraz 2020 brak ocen negatywnych.

Opiekę pielęgniarską, lekarską oraz pozostałego personelu Szpitala oceniono na porównywalnie wysokim poziomie.

Ankietowani pacjenci w trzech kolejnych badaniach jednomyślnie stwierdzili, że zostali zapoznani z Prawami Pacjenta. W zdecydowanej większości badani w czasie pobytu uzyskali wystarczające informacje o osobach odpowiedzialnych za opiekę i leczenie (w badaniu 2021 dwie odpowiedzi przeczące, w badaniu 2020 trzy odpowiedzi przeczące, w badaniu 2018/2019 jedna odpowiedź przecząca). Większości chorym umożliwiono korzystanie z dodatkowej opieki sprawowanej przez osobę bliską lub inne osoby (w badaniu 2021 dziesięć odpowiedzi przeczących, w badaniu 2020 trzy odpowiedzi przeczące, w badaniu 2018/2019 - 2 odpowiedzi przeczące), a dostępność do opieki duszpasterskiej nie spełniła oczekiwań trzech pacjentów w badaniu 2021, jednego pacjenta w badaniu 2020 oraz 2018/2019. W sytuacjach trudnych (zabieg/operacja) pacjenci w większości mieli możliwość porozmawiania z kimś z personelu o swoich obawach, niepokojach (w badaniu 2021 trzy odpowiedzi przeczące, w 2020 jedna odpowiedź przecząca, w badaniu 2018/2019 - 2 odpowiedzi przeczące).

KLINIKA ONKOLOGII I IMMUNOONKOLOGII II (8 z 20 ankiet)

OCENA POBYTU W ODDZIALE SZPITALNYM

Wszyscy ankietowani pacjenci Kliniki Onkologii i Immunoonkologii II pozytywnie ocenili zapoznanie z oddziałem (regulamin oddziału, lokalizacja pomieszczeń, termin planowanych badań/zabiegów). Również warunki lokalowe (wyposażenie sal, przystosowanie łazienek do potrzeb chorych, warunki do snu i odpoczynku) oceniono pozytywnie (jedna ocena 2- *średnio*) – brak ocen negatywnych. Uzyskane dane wskazują na zadowolenie ankietowanych z utrzymania czystości w oddziale, w którym przebywali. Jedynie 1 osoba oceniła dobrze czystość sal chorych, toalet i łazienek, pozostali pacjenci przyznali oceny bardzo dobre. Aspektem opieki najsłabiej ocenionym była temperatura posiłków (1 ocena negatywna, 3 *średnio*, 5 pozytywnych). Urozmaicenie posiłków 3

osoby oceniły jako średnio i 5 pozytywnie – brak ocen negatywnych. Ilość posiłków oraz pomoc przy ich spożywaniu oceniono w 100% pozytywnie.

Zapoznanie z oddziałem (regulamin oddziału, lokalizacja pomieszczeń, termin planowanych badań/zabiegów)				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	2	6	0
Ocena warunków lokalowych (wyposażenie sal, przystosowanie łazienek do potrzeb chorych, warunki do snu i odpoczynku)				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	1	2	5	0
Czystość sal chorych				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	1	7	0
Czystość łazienek i toalet				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	1	7	0
Urozmaicenie posiłków				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	3	2	3	0
Ilość podawanych posiłków				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 – dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	4	4	0
Temperatura posiłków				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 – dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
1	2	2	2	0
Pomoc przy spożywaniu posiłków				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	1	7	0

POZIOM JAKOŚCI OPIEKI MEDYCZNEJ

Opieka pielęgniarska

Uprzejmość, zyczliwość, okazywanie zrozumienia i zainteresowania przez pielęgniarki w oddziale				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	2	6	0
Przekazywanie informacji w sposób zrozumiały na temat planowanych czynności pielęgniarskich (zabiegi, badania, opatrunki)				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	2	6	0
Pomoc w czynnościach pielęgnacyjnych i higienicznych				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	3	5	0
Szybkość reagowania na wezwanie (dzwonek) i prośby chorych				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	2	6	0
Pielęgnowanie w atmosferze szacunku, poszanowania godności i intymności				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	2	6	0
Dostępność pielęgniarek w godzinach popołudniowych i nocnych				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	3	5	0

Zalecenia pielęgniarskie w trakcie pobytu i po wypisie				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	0	2	6	0

Respondenci oceniają pracujące w Klinice pielęgniarski/pielęgniarki jako uprzejme i życzliwe (pozytywna ocena 100% badanych), które w sposób zrozumiały przekazują informacje (pozytywna ocena 100% badanych). Wszyscy ankietowani wyrazili pozytywną ocenę pomocy w czynnościach pielęgnacyjnych i higienicznych oraz szybkość reagowania na wezwanie (dzwonek) i prośby chorych. 100% pacjentów odpowiedziało, że jest pielęgnowanych w atmosferze szacunku, poszanowania godności i intymności. 100% pozytywnych odpowiedzi dotyczyło dostępności pielęgniarek w godzinach popołudniowych i nocnych. Respondenci również pozytywnie ocenili zalecenia pielęgniarskie dawane w trakcie pobytu oraz po hospitalizacji.

Opieka lekarska

Uprzejmość, życzliwość, okazywanie zrozumienia i zainteresowanie ze strony lekarzy ankietowani ocenili dobrze i bardzo dobrze (odpowiednio 3 i 5). Jeden ankietowany ocenił średnio przekazywanie informacji w sposób zrozumiały na temat przebiegu choroby i planowanych badań/zabiegach, a także uzyskanie wystarczających i zrozumiałych informacji na temat własnej choroby i sposobu jej leczenia – pozostałe oceny pozytywne. Ankietowani w 100% pozytywnie ocenili zapewnienie intymności i godności podczas realizacji świadczeń medycznych (wykonywanie badania tylko w obecności osób uprawnionych, oddzielanie parawanem podczas krepujących zabiegów itp.), dostępność lekarzy w razie potrzeby oraz zalecenia lekarskie w trakcie pobytu i po wypisie.

Uprzejmość, życzliwość, okazywanie zrozumienia i zainteresowania przez lekarzy w oddziale				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	0	3	5	0
Przekazywanie informacji w sposób zrozumiały na temat przebiegu choroby i planowanych badań/zabiegach				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	1	2	5	0
Uzyskanie wystarczających i zrozumiałych informacji na temat własnej choroby i sposobu jej leczenia				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	1	2	5	0
Zapewnienie intymności i godności podczas realizacji świadczeń medycznych (wykonywanie badania tylko w obecności osób uprawnionych, oddzielanie parawanem podczas krepujących zabiegów itp.)				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	0	1	7	0
Dostępność lekarza w razie potrzeby oraz w godzinach popołudniowych i nocnych				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	0	3	5	0
Zalecenia lekarskie w trakcie pobytu i po wypisie				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	0	3	5	0

Pozytywnie oceniono również pomoc i życzliwość **pozostałego personelu Szpitala.**

PRZESTRZEGANIE PRAW PACJENTA

Ankietowani pacjenci jednomyślnie stwierdzili, że zostali zapoznani z Prawami Pacjenta. W czasie pobytu wszyscy ankietowani uzyskali wystarczające informacje o osobach odpowiedzialnych za opiekę i leczenie. Jednemu z ankietowanych nie umożliwiono korzystania z dodatkowej opieki sprawowanej przez osobę bliską lub inne osoby. Dostępność do opieki duszpasterskiej nie spełniła

oczekiwań jednego ankietowanego, a w sytuacjach trudnych (zabieg/operacja) jeden z badanych nie miał możliwość porozmawiania z kimś z personelu o swoich obawach, niepokojach. Przede wszystkim wskazano lekarzy i pielęgniarki, 1 osoba wskazała osobę duchowną, 3 osoby „osoby inne” - pytanie wielokrotnego wyboru.

Pytania dotyczące przestrzegania Praw Pacjenta	Tak	Nie
Czy zapoznano Pana/Panią z Prawami Pacjenta?	8	0
Czy w czasie pobytu uzyskał Pan/Pani wystarczające informacje o osobach odpowiedzialnych za opiekę i leczenie?	8	0
Czy umożliwiono Panu/Pani korzystanie z dodatkowej opieki sprawowanej przez osobę bliską lub inne osoby?	6	1
Czy dostępność do opieki duszpasterskiej spełnia Pana/Pani oczekiwania?	7	1
Czy w sytuacjach trudnych (zabieg/operacja) miał/a Pan/Pani możliwość porozmawiania z kimś z personelu o swoich obawach, niepokojach?	7	1

INFORMACJE POZOSTAŁE

Wszyscy ankietowani pacjenci poleciliby Szpital innym osobom. W komentarzach do ankiet respondenci wypowiedzieli się w kwestii mocnych i słabych stron Szpitala. Zapytani dlaczego poleciliby szpital innym osobom, wskazywano dobrą opiekę, ciepłe słowa personelu, szpital przyjazny pacjentom. Ankietowani zapytani o to, co zmieniliby w funkcjonowaniu szpitala, nic nie wskazali.

PORÓWNANIE WYNIKÓW Z WCZEŚNIEJSZYMI BADANIAMI

Ocena pobytu w oddziale szpitalnym, a także opieka lekarska i pielęgniarska na porównywalnym wysokim poziomie – brak ocen negatywnych. W badaniu 2021 podobnie jak w badaniu 2020 wszyscy pacjenci potwierdzili przestrzeganie praw pacjenta. W badaniu 2018/2019 w czasie pobytu w oddziale 2 osoby nie uzyskały wystarczających informacji o osobach odpowiedzialnych za opiekę i leczenie, a 4 chorym nie umożliwiono korzystania z dodatkowej opieki sprawowanej przez osobę bliską lub inne osoby. W badaniu 2021 wszyscy ankietowani w czasie pobytu uzyskali wystarczające informacje o osobach odpowiedzialnych za opiekę i leczenie. Jeden pacjent miał uniemożliwione korzystanie z dodatkowej opieki sprawowanej przez osobę bliską lub inne osoby, dostępności do opieki duszpasterskiej nie spełnia jego oczekiwań, a w sytuacjach trudnych nie miał możliwości porozmawiania z kimś z personelu o swoich obawach, niepokojach. Pozostałe obszary na porównywalnie wysokim poziomie.

KLINIKA UROLOGII I ONKOLOGII UROLOGICZNEJ (15 z 20 ankiet)

OCENA POBYTU W ODDZIALE SZPITALNYM

Wszyscy ankietowani pacjenci Kliniki Urologii i Onkologii Urologicznej pozytywnie ocenili zapoznanie z oddziałem (regulamin oddziału, lokalizacja pomieszczeń). Warunki lokalowe (wyposażenie sal, przystosowanie łazienek do potrzeb chorych, warunki do snu i odpoczynku) 3 ankietowanych oceniło średnio, pozostałe oceny dobre i bardzo dobre. Czystość sal chorych oraz toalet i łazienek jeden pacjent ocenił średnio, pozostałe oceny dobre i bardzo dobre. Aspektem opieki najslabiej ocenionym było urozmaicenie posiłków. Przy czym żaden z chorych nie ocenił źle tego aspektu opieki, przyznano w 1 przypadku cenę 2- *średnio*, pozostałe dobre i bardzo dobre (odpowiednio 7 i 5). Pomoc przy spożywaniu posiłków 1 ankietowany ocenił średnio, 1 ankietowany dobrze, pozostałe oceny bardzo dobre.

Zapoznanie z oddziałem (regulamin oddziału, lokalizacja pomieszczeń, termin planowanych badań/zabiegów)				
<i>1 - źle</i>	<i>2 - średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 - bardzo dobrze</i>	<i>0 - nie mam zdania</i>
0	0	4	11	0
Ocena warunków lokalowych (wyposażenie sal, przystosowanie łazienek do potrzeb chorych, warunki do snu i				
<i>1 - źle</i>	<i>2 - średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 - bardzo dobrze</i>	<i>0 - nie mam zdania</i>
0	3	6	6	0
Czystość sal chorych				
<i>1 - źle</i>	<i>2 - średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 - bardzo dobrze</i>	<i>0 - nie mam zdania</i>
0	1	2	12	0
Czystość łazienek i toalet				
<i>1 - źle</i>	<i>2 - średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 - bardzo dobrze</i>	<i>0 - nie mam zdania</i>
0	1	3	11	0
Urozmaicenie posiłków				
<i>1 - źle</i>	<i>2 - średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 - bardzo dobrze</i>	<i>0 - nie mam zdania</i>
0	1	7	5	2
Ilość podawanych posiłków				
<i>1 - źle</i>	<i>2 - średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 - bardzo dobrze</i>	<i>0 - nie mam zdania</i>
0	0	6	7	2
Temperatura posiłków				
<i>1 - źle</i>	<i>2 - średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 - bardzo dobrze</i>	<i>0 - nie mam zdania</i>
0	1	5	8	1
Pomoc przy spożywaniu posiłków				
<i>1 - źle</i>	<i>2 - średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 - bardzo dobrze</i>	<i>0 - nie mam zdania</i>
0	1	1	11	2

POZIOM JAKOŚCI OPIEKI MEDYCZNEJ

Opieka pielęgniarska

Uprzejmość, życzliwość, okazywanie zrozumienia i zainteresowania przez pielęgniarki w oddziale				
<i>1 - źle</i>	<i>2 - średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 - bardzo dobrze</i>	<i>0 - nie mam zdania</i>
0	0	2	13	0
Przekazywanie informacji w sposób zrozumiały na temat planowanych czynności pielęgniarskich (zabiegi, badania, opatrunki)				
<i>1 - źle</i>	<i>2 - średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 - bardzo dobrze</i>	<i>0 - nie mam zdania</i>
0	0	3	12	0
Pomoc w czynnościach pielęgnacyjnych i higienicznych				
<i>1 - źle</i>	<i>2 - średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 - bardzo dobrze</i>	<i>0 - nie mam zdania</i>
0	0	1	13	1
Szybkość reagowania na wezwanie (dzwonek) i prośby chorych				
<i>1 - źle</i>	<i>2 - średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 - bardzo dobrze</i>	<i>0 - nie mam zdania</i>
0	0	3	11	1
Pielęgnowanie w atmosferze szacunku, poszanowania godności i intymności				
<i>1 - źle</i>	<i>2 - średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 - bardzo dobrze</i>	<i>0 - nie mam zdania</i>
0	0	1	14	0
Dostępność pielęgniarek w godzinach popołudniowych i nocnych				
<i>1 - źle</i>	<i>2 - średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 - bardzo dobrze</i>	<i>0 - nie mam zdania</i>
0	0	2	12	1
Zalecenia pielęgniarskie w trakcie pobytu i po wypisie				
<i>1 - źle</i>	<i>2 - średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 - bardzo dobrze</i>	<i>0 - nie mam zdania</i>
0	0	1	13	1

Respondenci oceniają pracujące w Klinice pielęgniarski/pielęgniarki jako osoby uprzejme i życzliwe, które w sposób zrozumiały przekazują informacje. Wszyscy ankietowani wyrazili pozytywną ocenę pomocy w czynnościach pielęgnacyjnych i higienicznych oraz szybkość reagowania na wezwanie (dzwonek) i prośby chorych. Ankietowani pacjenci pielęgnowani są w atmosferze szacunku, poszanowania godności i intymności. Respondenci ocenili pozytywnie dostępność pielęgniarek w godzinach popołudniowych i nocnych oraz zalecenia pielęgniarskie dawane w trakcie pobytu oraz po hospitalizacji.

Opieka lekarska

Uprzejmość, życzliwość, okazywanie zrozumienia i zainteresowanie ze strony lekarzy jeden ankietowany ocenił średnio, pozostałe oceny dobre i bardzo dobre. Najkorzystniej oceniono zapewnienie intymności i godności podczas realizacji świadczeń medycznych (wykonywanie badania tylko w obecności osób uprawnionych, oddzielanie parawanem podczas krepujących zabiegów itp.) – 100 % ocen pozytywnych.

Najmniej korzystnie oceniono dostępność lekarza w razie potrzeby oraz w godzinach popołudniowych i nocnych (2 oceny negatywne, 3 – średnio i 8 pozytywnych) oraz przekazywanie informacji w sposób zrozumiały na temat przebiegu choroby i planowanych badaniach /zabiegach (1 ocena negatywna, 2 – średnio i 12 pozytywnych).

Uprzejmość, życzliwość, okazywanie zrozumienia i zainteresowania przez lekarzy w oddziale				
1 - źle	2 - średnio	3 - dobrze	4 - bardzo dobrze	0 - nie mam zdania
0	1	6	8	0
Przekazywanie informacji w sposób zrozumiały na temat przebiegu choroby i planowanych badaniach /zabiegach				
1 - źle	2 - średnio	3 - dobrze	4 - bardzo dobrze	0 - nie mam zdania
1	2	3	9	0
Uzyskanie wystarczających i zrozumiałych informacji na temat własnej choroby i sposobu jej leczenia				
1 - źle	2 - średnio	3 - dobrze	4 - bardzo dobrze	0 - nie mam zdania
0	2	5	8	0
Zapewnienie intymności i godności podczas realizacji świadczeń medycznych (wykonywanie badania tylko w obecności osób uprawnionych, oddzielanie parawanem podczas krepujących zabiegów itp.)				
1 - źle	2 - średnio	3 - dobrze	4 - bardzo dobrze	0 - nie mam zdania
0	0	4	10	1
Dostępność lekarza w razie potrzeby oraz w godzinach popołudniowych i nocnych				
1 - źle	2 - średnio	3 - dobrze	4 - bardzo dobrze	0 - nie mam zdania
2	3	2	6	2
Zalecenia lekarskie w trakcie pobytu i po wypisie				
1 - źle	2 - średnio	3 - dobrze	4 - bardzo dobrze	0 - nie mam zdania
0	1	5	8	1

Pomoc i życzliwość **pozostałego personelu Szpitala** oceniono pozytywnie.

PRZESTRZEGANIE PRAW PACJENTA

Jeden ankietowany nie został zapoznany z Prawami Pacjenta, natomiast w czasie pobytu nie uzyskał wystarczających informacji o osobach odpowiedzialnych za opiekę i leczenie. Wszyscy respondenci, którzy tego potrzebowali, w sytuacjach trudnych (zabieg/operacja) mieli możliwość porozmawiania z kimś z personelu o swoich obawach, niepokojach. Przede wszystkim wskazano lekarzy i pielęgniarki, jedna osoba wskazała „inną osobę”. Dostępność do opieki duszpasterskiej w ocenie większości respondentów spełniła ich oczekiwania, 2 osoby były odmiennego zdania, a 3 wstrzymały się od odpowiedzi. Jedynie 1 osoba wskazała, że umożliwiono jej korzystanie z dodatkowej opieki sprawowanej przez osobę bliską lub inne osoby, 11 ankietowanych było odmiennego zdania, a 3

wstrzymały się od odpowiedzi.

Pytania dotyczące przestrzegania Praw Pacjenta	Tak	Nie
Czy zapoznano Pana/Panią z Prawami Pacjenta?	14	1
Czy w czasie pobytu uzyskał Pan/Pani wystarczające informacje o osobach odpowiedzialnych za opiekę i leczenie?	14	1
Czy umożliwiono Panu/Pani korzystanie z dodatkowej opieki sprawowanej przez osobę bliską lub inne osoby?	1	11
Czy dostępność do opieki duszpasterskiej spełnia Pana/Pani oczekiwania?	10	2
Czy w sytuacjach trudnych (zabieg/operacja) miał/a Pan/Pani możliwość porozmawiania z kimś z personelu o swoich obawach, niepokojach?	12	0

INFORMACJE POZOSTAŁE

Wszyscy ankietowani pacjenci poleciliby Szpital innym osobom. W komentarzach do ankiet respondenci wypowiedzieli się w kwestii mocnych i słabych stron Szpitala. Zapytani dlaczego poleciliby Szpital innym osobom, wskazywano na bardzo sympatyczną, domową, miłą i przyjazną atmosferę, bardzo miłą obsługę i pełen profesjonalizm personelu, intymny klimat. Ankietowani zapytani o to, co zmieniliby w funkcjonowaniu szpitala, wskazali na mały oddział, długi czas oczekiwania na łóżko, zbyt mało miejsca na salach, tłok, więcej jasnych drogowskazów.

PORÓWNANIE WYNIKÓW Z WCZEŚNIEJSZYMI BADANIAMI

Po odniesieniu uzyskanych w badaniu 2021 wyników oceny satysfakcji pacjentów do wyników z badania 2018/2019 i 2020 można stwierdzić, że poziom oceny jest porównywalnie wysoki. Na uwagę zasługują bardzo korzystne w badaniach oceny opieki pielęgniarskiej oraz pozostałego personelu medycznego (brak ocen negatywnych). W badaniu 2018/2019 i 2020 żaden z ankietowanych nie ocenił negatywnie opieki lekarskiej. W badaniu 2021 w 2 przypadkach oceniono negatywnie dostępność lekarza w razie potrzeby oraz w godzinach popołudniowych i nocnych (3 oceny średnio i 8 pozytywnych), natomiast w 1 przypadku oceniono negatywnie przekazywanie informacji w sposób zrozumiały na temat przebiegu choroby i planowanych badań /zabiegach (2 oceny średnio i 12 pozytywnych).

KLINIKA CHIRURGII ONKOLOGICZNEJ (40 z 40 ankiet)

OCENA POBYTU W ODDZIALE SZPITALNYM

Wszyscy pacjenci Kliniki Chirurgii Onkologicznej pozytywnie ocenili zapoznanie z oddziałem, regulaminem oddziału, lokalizacją pomieszczeń, terminem planowanych badań/zabiegów (1 ocena 2-*średnio*, brak ocen negatywnych). Również warunki lokalowe (wyposażenie sal, przystosowanie łazienek do potrzeb chorych, warunki do snu i odpoczynku) oceniono pozytywnie (3 oceny 2-*średnio*, brak ocen negatywnych). Ankietowani ocenili pozytywnie utrzymanie czystości w oddziale, w którym przebywali. Jedynie jeden z badanych ocenił średnio czystość sal chorych oraz czystość toalet i łazienek.

Aspektem opieki najslabiej ocenionym było urozmaicenie posiłków, które 2 osoby oceniły źle, 1 średnio, a 36 pozytywnie. Temperatura posiłków zdaniem 1 z badanych jest zła, a 5 średnia (34 oceny pozytywne). Korzystniej oceniono ilość podawanych posiłków, którą źle i średnio ocenili po 1 ankietowanym, 38 ocen pozytywnych. Pomoc przy spożywaniu posiłków oceniono w pozytywnie. W 6 przypadkach badani nie mieli zdania na ten temat.

Zapoznanie z oddziałem (regulamin oddziału, lokalizacja pomieszczeń, termin planowanych badań/zabiegów)				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	1	3	37	0
Ocena warunków lokalowych (wyposażenie sal, przystosowanie łazienek do potrzeb chorych, warunki do snu i odpoczynku)				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	3	6	31	0
Czystość sal chorych				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	1	4	35	0
Czystość łazienek i toalet				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	1	9	30	0
Urozmaicenie posiłków				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
2	1	11	25	1
Ilość podawanych posiłków				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
1	1	5	33	0
Temperatura posiłków				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 – dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
1	5	6	28	0
Pomoc przy spożywaniu posiłków				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	2	32	6

POZIOM JAKOŚCI OPIEKI MEDYCZNEJ

Opieka pielęgniarska

Uprzejmość, życzliwość, okazywanie zrozumienia i zainteresowania przez pielęgniarki w oddziale				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	2	38	0
Przekazywanie informacji w sposób zrozumiały na temat planowanych czynności pielęgniarskich (zabiegi, badania, opatrunki)				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	2	38	0
Pomoc w czynnościach pielęgnacyjnych i higienicznych				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	0	39	1
Szybkość reagowania na wezwanie (dzwonek) i prośby chorych				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	5	35	0
Pielęgnowanie w atmosferze szacunku, poszanowania godności i intymności				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	2	38	0
Dostępność pielęgniarek w godzinach popołudniowych i nocnych				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	3	37	0
Zalecenia pielęgniarskie w trakcie pobytu i po wypisie				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	3	37	0

Respondenci jednomyślnie oceniają pracujące w Oddziale pielęgniarski/pielęgniarki jako uprzejme i życzliwe, które w sposób zrozumiały przekazują informacje. 100% pozytywnych odpowiedzi dotyczyło oceny pomocy w czynnościach pielęgnacyjnych i higienicznych, szybkości reagowania na wezwanie (dzwonek) i prośby chorych, pielęgnowania w atmosferze szacunku, poszanowania godności i intymności, dostępności pielęgniarek w godzinach popołudniowych i nocnych, zaleceń pielęgniarskich dawanych w trakcie pobytu oraz po hospitalizacji.

Opieka lekarska

Uprzejmość, życzliwość, okazywanie zrozumienia i zainteresowanie ze strony lekarzy ankietowani ocenili bardzo dobrze, jedynie 1 respondent ocenił na poziomie dobrym. Przekazywanie informacji w sposób zrozumiały na temat przebiegu choroby i planowanych badaniach/zabiegach, a także uzyskanie wystarczających i zrozumiałych informacji na temat własnej choroby i sposobu jej leczenia oceniono bardzo wysoko, przyznając wyłącznie oceny bardzo dobre i dobre. Ankietowani bardzo dobrze i dobrze ocenili również zapewnienie intymności i godności podczas realizacji świadczeń medycznych (wykonywanie badania tylko w obecności osób uprawnionych, oddzielanie parawanem podczas krepujących zabiegów itp.), a także dostępność lekarzy w razie potrzeby oraz zalecenia lekarskie w trakcie pobytu i po wypisie.

Pozytywnie oceniono również pomoc i życzliwość **pozostałego personelu Szpitala**.

Uprzejmość, życzliwość, okazywanie zrozumienia i zainteresowania przez lekarzy w oddziale				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	0	1	39	0
Przekazywanie informacji w sposób zrozumiały na temat przebiegu choroby i planowanych badaniach /zabiegach				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	0	4	36	0
Uzyskanie wystarczających i zrozumiałych informacji na temat własnej choroby i sposobu jej leczenia				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	0	3	37	0
Zapewnienie intymności i godności podczas realizacji świadczeń medycznych (wykonywanie badania tylko w obecności osób uprawnionych, oddzielanie parawanem podczas krepujących zabiegów itp.)				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	0	2	38	0
Dostępność lekarza w razie potrzeby oraz w godzinach popołudniowych i nocnych				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	0	4	36	0
Zalecenia lekarskie w trakcie pobytu i po wypisie				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	0	2	38	0

Przestrzeganie praw pacjenta

Ankietowani pacjenci jednomyślnie stwierdzili, że zostali zapoznani z Prawami Pacjenta. W czasie pobytu w oddziale 1 osoba nie uzyskała wystarczających informacji o osobach odpowiedzialnych za opiekę i leczenie. W zdecydowanej większości umożliwiono chorym korzystanie z dodatkowej opieki sprawowanej przez osobę bliską lub inne osoby (5 ocen przeczących), zapewniono dostępność do opieki duszpasterskiej. Trzy osoby w sytuacjach trudnych (zabieg/operacja) nie miały możliwości porozmawiania z kimś z personelu o swoich obawach, niepokojach. Przede wszystkim wskazano lekarzy i pielęgniarki, 2 ankietowanych wskazało osobę duchowną– pytanie wielokrotnego wyboru.

Pytania dotyczące przestrzegania Praw Pacjenta	Tak	Nie
Czy zapoznano Pana/Panią z Prawami Pacjenta?	40	0
Czy w czasie pobytu uzyskał Pan/Pani wystarczające informacje o osobach odpowiedzialnych za opiekę i leczenie?	39	1
Czy umożliwiono Panu/Pani korzystanie z dodatkowej opieki sprawowanej przez osobę bliską lub inne osoby?	29	5
Czy dostępność do opieki duszpasterskiej spełnia Pana/Pani oczekiwania?	37	0
Czy w sytuacjach trudnych (zabieg/operacja) miał/a Pan/Pani możliwość porozmawiania z kimś z personelu o swoich obawach, niepokojach?	34	3

INFORMACJE POZOSTAŁE

Wszyscy ankietowani pacjenci poleciliby Szpital innym osobom. W komentarzach do ankiet respondenci wypowiedzieli się w kwestii mocnych i słabych stron Szpitala. Zapytani dlaczego poleciliby szpital innym osobom, wskazywano na profesjonalną opiekę, terminowość, empatię, miły, życzliwy i empatyczny personel, bezpieczeństwo, profesjonalizm leczenia, godne traktowanie pacjentów, fachowość na najwyższym poziomie, życzliwość personelu, doświadczenie przy wykonywaniu zabiegów leczniczych, bardzo dobre warunki bytowe. Ankietowani zapytani o to, co zmieniliby w funkcjonowaniu szpitala, wskazali przede wszystkim na powrót do własnej kuchni, brak świetlicy, programy telewizyjne.

PORÓWNANIE WYNIKÓW Z WCZEŚNIEJSZYMI BADANIAMI

Po odniesieniu uzyskanych w badaniu 2021 wyników oceny satysfakcji pacjentów do wyników z badania 2018/2019 i 2020 można stwierdzić, że poziom oceny jest porównywalnie wysoki. Na uwagę zasługują bardzo korzystne w badaniach oceny opieki lekarskiej, pielęgniarskiej oraz pozostałego personelu medycznego.

Ankietowani pacjenci w obu badaniach jednomyślnie stwierdzili, że zostali zapoznani z Prawami Pacjenta. Poza jednym ankietowanym, badani pacjenci w czasie pobytu uzyskali wystarczające informacje o osobach odpowiedzialnych za opiekę i leczenie (w 2020 trzy odpowiedzi przeczące, w badaniu 2018/2019 jedna odpowiedź przecząca). W sytuacjach trudnych (zabieg/operacja) pacjenci w większości mieli możliwość porozmawiania z kimś z personelu o swoich obawach, niepokojach (w badaniu 2021 udzielono 3 odpowiedzi przeczące, w 2020 jedna odpowiedź przecząca, w badaniu 2018/2019 - 2 odpowiedzi przeczące). Porównywalnie do wcześniejszych badań w badaniu 2021 wszyscy ankietowani pacjenci poleciliby Szpital innym osobom.

ODDZIAŁ CHORÓB WEWNĘTRZNYCH, GASTROENTEROLOGII I KARDIOLOGII ONKOLOGICZNEJ (39 z 40 ankiet)

OCENA POBYTU W ODDZIALE SZPITALNYM

Wszyscy badani pacjenci Oddziału Chorób Wewnętrznych, Gastroenterologii i Kardiologii Onkologicznej pozytywnie ocenili zapoznanie z oddziałem (regulamin oddziału, lokalizacja pomieszczeń, termin planowanych badań/zabiegów). Również warunki lokalowe (wyposażenie sal, przystosowanie łazienek do potrzeb chorych, warunki do snu i odpoczynku) oceniono dobrze i bardzo dobrze (odpowiednio 11 i 28). Wszyscy ankietowani ocenili pozytywnie utrzymanie czystości w oddziale, w którym przebywali. Zdaniem badanych sale chorych, toalety i łazienki utrzymane są w należytej czystości - nie udzielono negatywnej oceny.

Aspektem opieki najslabiej ocenionym było urozmaicenie posiłków, przy czym w większości były to oceny pozytywne. Jedynie 4 pacjentów oceniło średnio urozmaicenie posiłków, żaden z chorych nie ocenił źle urozmaicenia posiłków. Ilość oraz temperaturę podawanych posiłków respondenci ocenili

pozytywnie (po 1 ocenie 2- *średnio*) – brak ocen negatywnych. Pomoc przy spożywaniu posiłków w zdecydowanej większości oceniono bardzo dobrze, jedyne 9 osób oceniło dobrze, 2 osoby nie miały zdania w tym zakresie.

Zapoznanie z oddziałem (regulamin oddziału, lokalizacja pomieszczeń, termin planowanych badań/zabiegów)				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	7	32	0
Ocena warunków lokalowych (wyposażenie sal, przystosowanie łazienek do potrzeb chorych, warunki do snu i odpoczynku)				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	11	28	0
Czystość sal chorych				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	14	25	0
Czystość łazienek i toalet				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	15	24	0
Urozmaicenie posiłków				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	4	17	18	0
Ilość podawanych posiłków				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	1	13	25	0
Temperatura posiłków				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	1	19	19	0
Pomoc przy spożywaniu posiłków				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	9	28	2

POZIOM JAKOŚCI OPIEKI MEDYCZNEJ

Opieka pielęgniarska

Respondenci oceniają pracujące w Oddziale pielęgniarski/pielęgniarki jako uprzejme i życzliwe (pozytywna ocena 100% badanych), które w sposób zrozumiały przekazują informacje (pozytywna ocena 100% badanych). Wszyscy ankietowani wyrazili pozytywną ocenę pomocy w czynnościach pielęgnacyjnych i higienicznych oraz szybkość reagowania na wezwanie (dzwonek) i prośby chorych. 100% pacjentów odpowiedziało, że jest pielęgowanych w atmosferze szacunku, poszanowania godności i intymności. 100% pozytywnych odpowiedzi dotyczyło dostępności pielęgniarek w godzinach popołudniowych i nocnych oraz zaleceń pielęgniarskich dawanych w trakcie pobytu oraz po hospitalizacji.

Uprzejmość, życzliwość, okazywanie zrozumienia i zainteresowania przez pielęgniarki w oddziale				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	5	34	0
Przekazywanie informacji w sposób zrozumiały na temat planowanych czynności pielęgniarskich (zabiegi, badania, opatrunki)				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	12	27	0
Pomoc w czynnościach pielęgnacyjnych i higienicznych				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	9	29	1

Szybkość reagowania na wezwanie (dzwonek) i prośby chorych				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	0	11	28	0
Pielęgowanie w atmosferze szacunku, poszanowania godności i intymności				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	0	8	30	1
Dostępność pielęgniarek w godzinach popołudniowych i nocnych				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	0	11	28	0
Zalecenia pielęgniarskie w trakcie pobytu i po wypisie				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	0	7	32	0

Opieka lekarska

Uprzejmość, życzliwość, okazywanie zrozumienia i zainteresowanie ze strony lekarzy ankietowani ocenili dobrze i bardzo dobrze (odpowiednio 10 osób i 29 osób). Przekazywanie informacji w sposób zrozumiały na temat przebiegu choroby i planowanych badaniach/zabiegach, a także uzyskanie wystarczających i zrozumiałych informacji na temat własnej choroby i sposobu jej leczenia, pozytywnie oceniło 100% badanych. Ankietowani dobrze i bardzo dobrze ocenili zapewnienie intymności i godności podczas realizacji świadczeń medycznych (wykonywanie badania tylko w obecności osób uprawnionych, oddzielanie parawanem podczas krepujących zabiegów itp.), zapewnienie dostępności lekarzy w razie potrzeby oraz zalecenia lekarskie w trakcie pobytu i po wypisie.

Uprzejmość, życzliwość, okazywanie zrozumienia i zainteresowania przez lekarzy w oddziale				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	0	10	29	0
Przekazywanie informacji w sposób zrozumiały na temat przebiegu choroby i planowanych badań/zabiegach				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	0	16	23	0
Uzyskanie wystarczających i zrozumiałych informacji na temat własnej choroby i sposobu jej leczenia				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	0	12	27	0
Zapewnienie intymności i godności podczas realizacji świadczeń medycznych (wykonywanie badania tylko w obecności osób uprawnionych, oddzielanie parawanem podczas krepujących zabiegów itp.)				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	0	10	29	0
Dostępność lekarza w razie potrzeby oraz w godzinach popołudniowych i nocnych				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	0	13	26	0
Zalecenia lekarskie w trakcie pobytu i po wypisie				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	0	11	28	0

Pozytywnie oceniono również pomoc i życzliwość pozostałego personelu Szpitala.

PRZESTRZEGANIE PRAW PACJENTA

Ankietowani pacjenci jednomyślnie stwierdzili, że zostali zapoznani z Prawami Pacjenta, w czasie pobytu uzyskali wystarczające informacje o osobach odpowiedzialnych za opiekę i leczenie, umożliwiono im korzystanie z dodatkowej opieki sprawowanej przez osobę bliską lub inne osoby,

dostępność do opieki duszpasterskiej spełniła ich oczekiwania, a w sytuacjach trudnych (zabieg/operacja) mieli możliwość porozmawiania z kimś z personelu o swoich obawach, niepokojach. Przede wszystkim wskazano lekarzy i pielęgniarki, 7 osób wskazało osobę duchowną oraz osoby inne, psychologa 1 osoba – pytanie wielokrotnego wyboru.

Pytania dotyczące przestrzegania Praw Pacjenta	Tak	Nie
Czy zapoznano Pana/Panią z Prawami Pacjenta?	39	0
Czy w czasie pobytu uzyskał Pan/Pani wystarczające informacje o osobach odpowiedzialnych za opiekę i leczenie?	39	0
Czy umożliwiono Panu/Pani korzystanie z dodatkowej opieki sprawowanej przez osobę bliską lub inne osoby?	34	0
Czy dostępność do opieki duszpasterskiej spełnia Pana/Pani oczekiwania?	36	0
Czy w sytuacjach trudnych (zabieg/operacja) miał/a Pan/Pani możliwość porozmawiania z kimś z personelu o swoich obawach, niepokojach?	37	0

INFORMACJE POZOSTAŁE

Wszyscy ankietowani pacjenci poleciliby Szpital innym osobom. W komentarzach do ankiet respondenci wypowiedzieli się w kwestii mocnych i słabych stron Szpitala. Zapytani dlaczego poleciliby szpital innym osobom, wskazywano na miłą i życzliwą opiekę ze strony całego personelu medycznego, zaangażowanie w opiekę pacjenta, profesjonalizm całego zespołu medycznego, dobrą i dużą troskę, całokształt opieki, fachową opiekę pielęgniarską i lekarską, życzliwość i uśmiech, spełnienie oczekiwań, doskonałe warunki pobytu, życzliwość i miłą opiekę, bardzo dobrą i szybką diagnostykę, bardzo dobre leczenie i opiekę medyczną

Ankietowani zapytani o to, co zmieniliby w funkcjonowaniu szpitala, wskazali przede wszystkim na posiłki, smak zup, temperaturę potraw

PORÓWNANIE WYNIKÓW Z WCZEŚNIEJSZYMI BADANIAM

Po odniesieniu uzyskanych w badaniu 2021 wyników oceny satysfakcji pacjentów do wyników z badania 2018/2019 i 2020 można stwierdzić, że poziom oceny jest porównywalnie wysoki. Żaden z obszarów nie został oceniony negatywnie.

ODDZIAŁ GINEKOLOGII ONKOLOGICZNEJ I UROGINEKOLOGII (20 z 20 ankiet)

OCENA POBYTU W ODDZIALE SZPITALNYM

Wszyscy ankietowani Oddziału Ginekologii Onkologicznej i Uroginekologii pozytywnie ocenili zapoznanie z oddziałem (regulamin oddziału, lokalizacja pomieszczeń, termin planowanych badań/zabiegów). Również warunki lokalowe (wyposażenie sal, przystosowanie łazienek do potrzeb chorych, warunki do snu i odpoczynku), czystość sal chorych, toalet i łazienek oceniono pozytywnie.

Aspektem opieki najsłabiej ocenionym było urozmaicenie posiłków, przy czym żadna z pacjentek nie oceniła tego aspektu negatywnie. W ocenie 11 ankietowanych osób urozmaicenie posiłków jest średnie. Temperaturę posiłków 5 osób badanych oceniło średnio, a 15 przyznało oceny pozytywne, brak ocen negatywnych. Ilość posiłków 19 respondentów oceniło jako dobrze i bardzo dobrze (odpowiednio 8 i 11 ocen). Wszystkie pacjentki oceniły bardzo dobrze pomoc przy spożywaniu posiłków.

Zapoznanie z oddziałem (regulamin oddziału, lokalizacja pomieszczeń, termin planowanych badań/zabiegów)				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	0	1	19	0

Ocena warunków lokalowych (wyposażenie sal, przystosowanie łazienek do potrzeb chorych, warunki do snu i odpoczynku)				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	2	18	0
Czystość sal chorych				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	1	19	0
Czystość łazienek i toalet				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	2	18	0
Urozmaicenie posiłków				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	11	1	8	0
Ilość podawanych posiłków				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	8	11	1
Temperatura posiłków				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	5	5	10	0
Pomoc przy spożywaniu posiłków				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	0	19	1

POZIOM JAKOŚCI OPIEKI MEDYCZNEJ

Opieka pielęgniarska

Uprzejmość, życzliwość, okazywanie zrozumienia i zainteresowania przez pielęgniarki w oddziale				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	0	20	0
Przekazywanie informacji w sposób zrozumiały na temat planowanych czynności pielęgniarskich (zabiegi, badania, opatrunki)				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	0	20	0
Pomoc w czynnościach pielęgnacyjnych i higienicznych				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	1	19	0
Szybkość reagowania na wezwanie (dzwonek) i prośby chorych				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	0	19	1
Pielęgowanie w atmosferze szacunku, poszanowania godności i intymności				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	0	20	0
Dostępność pielęgniarek w godzinach popołudniowych i nocnych				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	1	19	0
Zalecenia pielęgniarskie w trakcie pobytu i po wypisie				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	0	20	0

Respondenci oceniają pracujące w Oddziale położne jako uprzejme i życzliwe (pozytywna ocena 100% badanych), które w sposób zrozumiały przekazują informacje (pozytywna ocena 100%

badanych). Jeden ankietowany ocenił średnio, a pozostali wyrazili pozytywną ocenę pomocy w czynnościach pielęgnacyjnych i higienicznych oraz dostępność położnych w godzinach popołudniowych i nocnych. 100% pacjentek odpowiedziało, że jest pielęgowanych w atmosferze szacunku, poszanowania godności i intymności, również 100% pozytywnych odpowiedzi dotyczyło szybkości reagowania na wezwanie (dzwonek) i prośby chorych. Respondenci bardzo dobrze ocenili zalecenia położnych dawane w trakcie pobytu oraz po hospitalizacji.

Opieka lekarska

Uprzejmość, życzliwość, okazywanie zrozumienia i zainteresowanie ze strony lekarzy ankietowani ocenili bardzo dobrze (100% odpowiedzi). Przekazywanie informacji w sposób zrozumiały na temat przebiegu choroby i planowanych badaniach/zabiegach, bardzo dobrze oceniło 100% badanych. Ankietowani pozytywnie ocenili także uzyskanie wystarczających i zrozumiałych informacji na temat własnej choroby i sposobu jej leczenia oraz zapewnienie intymności i godności podczas realizacji świadczeń medycznych (wykonywanie badania tylko w obecności osób uprawnionych, oddzielanie parawanem podczas krepujących zabiegów itp.). W ocenie badanych pacjentek dostępność lekarzy w razie potrzeby oraz w godzinach popołudniowych i nocnych jest wystarczająca. Zalecenia lekarskie w trakcie pobytu i po wypisie pacjentki oceniły bardzo dobrze.

Uprzejmość, życzliwość, okazywanie zrozumienia i zainteresowania przez lekarzy w oddziale				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	0	0	20	0
Przekazywanie informacji w sposób zrozumiały na temat przebiegu choroby i planowanych badaniach /zabiegach				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	0	0	20	0
Uzyskanie wystarczających i zrozumiałych informacji na temat własnej choroby i sposobu jej leczenia				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	0	2	18	0
Zapewnienie intymności i godności podczas realizacji świadczeń medycznych (wykonywanie badania tylko w obecności osób uprawnionych, oddzielanie parawanem podczas krepujących zabiegów itp.)				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	0	1	19	0
Dostępność lekarza w razie potrzeby oraz w godzinach popołudniowych i nocnych				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	0	7	12	1
Zalecenia lekarskie w trakcie pobytu i po wypisie				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	0	0	19	1

Pozytywnie oceniono również pomoc i życzliwość **pozostałego personelu Szpitala**.

PRZESTRZEGANIE PRAW PACJENTA

Ankietowane pacjentki jednomyślnie stwierdziły, że zostały zapoznane z Prawami Pacjenta, w czasie pobytu wszystkie chore uzyskały wystarczające informacje o osobach odpowiedzialnych za opiekę i leczenie, prawie wszystkim pacjentkom umożliwiono korzystanie z dodatkowej opieki sprawowanej przez osobę bliską lub inne osoby (4 odpowiedzi zaprzeczające, w 2 przypadkach brak odpowiedzi), dostępność do opieki duszpasterskiej spełniła oczekiwania ankietowanych pacjentek (w 3 przypadkach brak odpowiedzi), a w sytuacjach trudnych (zabieg/operacja) miały możliwość porozmawiania z kimś z personelu o swoich obawach, niepokojach. Przede wszystkim wskazano lekarzy i pielęgniarki, 4 osoby wskazały psychologa i 1 osoba „inną osobę” - pytanie wielokrotnego wyboru.

Pytania dotyczące przestrzegania Praw Pacjenta	Tak	Nie
Czy zapoznano Pana/Panią z Prawami Pacjenta?	20	0
Czy w czasie pobytu uzyskał Pan/Pani wystarczające informacje o osobach odpowiedzialnych za opiekę i leczenie?	20	0
Czy umożliwiono Panu/Pani korzystanie z dodatkowej opieki sprawowanej przez osobę bliską lub inne osoby?	14	4
Czy dostępność do opieki duszpasterskiej spełnia Pana/Pani oczekiwania?	17	0
Czy w sytuacjach trudnych (zabieg/operacja) miał/a Pan/Pani możliwość porozmawiania z kimś z personelu o swoich obawach, niepokojach?	20	0

INFORMACJE POZOSTAŁE

Wszystkie ankietowane pacjentki poleciłyby Szpital innym osobom. W komentarzach do ankiet respondenci wypowiedzieli się w kwestii mocnych i słabych stron Szpitala. Zapytani dlaczego poleciliby szpital innym osobom, wskazywano na pełną i profesjonalną opiekę nad pacjentem, cudownego Ordynatora, profesjonalną opiekę lekarską i pielęgniarstwa, obsadę bardzo życzliwych pielęgniarek i lekarzy, pacjent nie czuje że jest w szpitalu, bardzo dobrą opiekę, profesjonalne podejście do pacjenta, przyjazną atmosferę w oddziale, pacjent czuje się zaopiekowany i bezpieczny.

Ankietowani zapytani o to, co zmieniliby w funkcjonowaniu szpitala, wskazali na posiłki, umieszczenie bankomatu na terenie szpitala, Wi-Fi.

PORÓWNANIE WYNIKÓW Z WCZEŚNIEJSZYMI BADANIAM

Po odniesieniu uzyskanych w ostatnim badaniu wyników oceny satysfakcji pacjentów do wyników z badaniami 2018/2019 i 2020 można stwierdzić, że poziom oceny jest porównywalnie wysoki. W badaniu 2018/2019 i 2020 jedynie urozmaicenie, ilość i temperatura posiłków została oceniona przez pojedyncze osoby negatywnie, w badaniu 2020 była to 1 pacjentka, w badaniu 2018/2019 – 2 osoby, w badaniu 2021 – brak ocen negatywnych.

ODDZIAŁ KLINICZNY CHIRURGII OGÓLNEJ Z PODODDZIAŁEM CHORÓB PIERSI (40 z 40 ankiet)

Ocena pobytu w oddziale szpitalnym

W zdecydowanej większości pacjenci Oddziału Klinicznego Chirurgii Ogólnej z Pododdziałem Chorób Piersi pozytywnie ocenili zapoznanie z oddziałem (regulamin oddziału, lokalizacja pomieszczeń, termin planowanych badań/zabiegów) – 1 ocena negatywna, 1 ocena 2-*średnio*. Warunki lokalowe (wyposażenie sal, przystosowanie łazienek do potrzeb chorych, warunki do snu i odpoczynku) oceniono pozytywnie (1 ocena 2- *średnio*). Uzyskane dane wskazują na zadowolenie ankietowanych z utrzymania czystości w oddziale, w którym przebywali. Jedynie 3 osoby oceniły dobrze czystość sal chorych, pozostali pacjenci przyznali oceny bardzo dobre. W przypadku oceny czystości toalet i łazienek – 1 ocena 2-*średnio*, pozostałe oceny dobre i bardzo dobre (odpowiednio 6 i 33), brak ocen negatywnych.

Aspektem opieki najslabiej ocenionym było urozmaicenie posiłków, gdzie przyznano 1 ocenę negatywną, 2 oceny 2- *średnio*, 10 ocen dobrych i 26 bardzo dobrych. Ilość i temperaturę posiłków 1 ankietowany ocenił na poziomie średnim, pozostałe oceny pozytywne. Pomoc przy spożywaniu posiłków oceniono pozytywnie, brak ocen negatywnych.

Zapoznanie z oddziałem (regulamin oddziału, lokalizacja pomieszczeń, termin planowanych badań/zabiegów)				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
1	1	3	36	0
Ocena warunków lokalowych (wyposażenie sal, przystosowanie łazienek do potrzeb chorych, warunki do snu i odpoczynku)				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	1	9	30	0
Czystość sal chorych				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	3	37	0
Czystość łazienek i toalet				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	1	6	33	0
Urozmaicenie posiłków				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
1	2	10	26	1
Ilość podawanych posiłków				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	1	9	30	0
Temperatura posiłków				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	1	9	30	0
Pomoc przy spożywaniu posiłków				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	3	34	3

POZIOM JAKOŚCI OPIEKI MEDYCZNEJ

Opieka pielęgniarska

Uprzejmość, życzliwość, okazywanie zrozumienia i zainteresowania przez pielęgniarki w oddziale				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	2	38	0
Przekazywanie informacji w sposób zrozumiały na temat planowanych czynności pielęgniarskich (zabiegi, badania, opatrunki)				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	1	39	0
Pomoc w czynnościach pielęgnacyjnych i higienicznych				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	0	40	0
Szybkość reagowania na wezwanie (dzwonek) i prośby chorych				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	1	39	0
Pielęgnowanie w atmosferze szacunku, poszanowania godności i intymności				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	1	39	0
Dostępność pielęgniarek w godzinach popołudniowych i nocnych				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	2	38	0
Zalecenia pielęgniarskie w trakcie pobytu i po wypisie				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	2	38	0

Respondenci oceniają pracujące w Oddziale pielęgniarstwa/pielęgniarki jako uprzejme i życzliwe, które w sposób zrozumiały przekazują informacje (100% pozytywnych odpowiedzi). Ankietowani wyrazili pozytywną ocenę pomocy w czynnościach pielęgnacyjnych i higienicznych oraz szybkość reagowania na wezwanie (dzwonek) i prośby chorych. Zdaniem pacjentów są oni pielęgowani w atmosferze szacunku, poszanowania godności i intymności (100% pozytywnych odpowiedzi). Wszyscy respondenci ocenili pozytywnie dostępność pielęgniarek w godzinach popołudniowych i nocnych, oraz zalecenia pielęgniarstwa dawane w trakcie pobytu oraz po hospitalizacji.

Opieka lekarska

Uprzejmość, życzliwość, okazywanie zrozumienia i zainteresowania ze strony lekarzy wszyscy ankietowani ocenili bardzo dobrze. Przekazywanie informacji w sposób zrozumiały na temat przebiegu choroby i planowanych badań/zabiegach oceniono pozytywnie (100% pozytywnych odpowiedzi). Ankietowani pozytywnie ocenili zapewnienie intymności i godności podczas realizacji świadczeń medycznych (wykonywanie badania tylko w obecności osób uprawnionych, oddzielanie parawanem podczas krepujących zabiegów itp.). Bardzo dobrze oceniono uzyskanie wystarczających i zrozumiałych informacji na temat własnej choroby i sposobu jej leczenia, dostępność lekarzy w razie potrzeby oraz zalecenia lekarskie w trakcie pobytu i po wypisie.

Uprzejmość, życzliwość, okazywanie zrozumienia i zainteresowania przez lekarzy w oddziale				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	0	1	39	0
Przekazywanie informacji w sposób zrozumiały na temat przebiegu choroby i planowanych badań/zabiegach				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	0	2	38	0
Uzyskanie wystarczających i zrozumiałych informacji na temat własnej choroby i sposobu jej leczenia				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	0	0	40	0
Zapewnienie intymności i godności podczas realizacji świadczeń medycznych (wykonywanie badania tylko w obecności osób uprawnionych, oddzielanie parawanem podczas krepujących zabiegów itp.)				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	0	1	39	0
Dostępność lekarza w razie potrzeby oraz w godzinach popołudniowych i nocnych				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	0	0	39	1
Zalecenia lekarskie w trakcie pobytu i po wypisie				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	0	0	39	1

Pozytywnie oceniono również pomoc i życzliwość **pozostałego personelu Szpitala**.

PRZESTRZEGANIE PRAW PACJENTA

Ankietowani pacjenci w zdecydowanej większości stwierdzili, że zostali zapoznani z Prawami Pacjenta (1 odpowiedź przecząca). W czasie pobytu w oddziale wszyscy ankietowani uzyskali wystarczające informacje o osobach odpowiedzialnych za opiekę i leczenie. Umożliwiono większości chorym korzystanie z dodatkowej opieki sprawowanej przez osobę bliską lub inne osoby (5 ocen przeczących), zapewniono dostępność do opieki duszpasterskiej. W sytuacjach trudnych (zabieg/operacja) prawie wszyscy ankietowani mieli możliwość porozmawiania z kimś z personelu o swoich obawach, niepokojach (1 opinia przecząca). Przede wszystkim wskazano lekarzy i pielęgniarki, 8 osób wskazało psychologa, a 2 osobę duchowną – pytanie wielokrotnego wyboru.

Pytania dotyczące przestrzegania Praw Pacjenta	Tak	Nie
Czy zapoznano Pana/Panią z Prawami Pacjenta?	39	1
Czy w czasie pobytu uzyskał Pan/Pani wystarczające informacje o osobach odpowiedzialnych za opiekę i leczenie?	40	0
Czy umożliwiono Panu/Pani korzystanie z dodatkowej opieki sprawowanej przez osobę bliską lub inne osoby?	27	5
Czy dostępność do opieki duszpasterskiej spełnia Pana/Pani oczekiwania?	36	0
Czy w sytuacjach trudnych (zabieg/operacja) miał/a Pan/Pani możliwość porozmawiania z kimś z personelu o swoich obawach, niepokojach?	39	1

INFORMACJE POZOSTAŁE

Wszyscy ankietowani pacjenci poleciliby Szpital innym osobom. W komentarzach do ankiet respondenci wypowiedzieli się w kwestii mocnych i słabych stron Szpitala. Zapytani dlaczego poleciliby szpital innym osobom, wskazywano na wysoki poziom opieki, szybką i profesjonalną obsługę, super personel, miły, życzliwy i profesjonalny personel, super atmosferę, wykwalifikowany personel, dużą empatię, uczynny personel, sposób przekazywania informacji.

Ankietowani zapytani o to, co zmieniliby w funkcjonowaniu szpitala, wskazali przede wszystkim na odnowienie oddziału, stolików i łóżek, szaf wnękowych, dostępność do parkingu, wyposażenie sal, remont łazienek, zdaniem ankietowanego pacjent przed operacją z kompletem badań powinien być przyjęty popołudniu, a nie o godz. 9.00.

PORÓWNANIE WYNIKÓW Z WCZEŚNIEJSZYMI BADANIAM

Uzyskane w badaniu 2021 dane wskazują na porównywalne do wcześniejszych badań duże zadowolenie respondentów Oddziału Klinicznego Chirurgii Ogólnej z Pododdziałem Chorób Piersi. Jedynie zapoznanie z oddziałem i urozmaicenie posiłków 1 badany ocenił źle. Utrzymanie czystości w oddziale oceniono na porównywalnie wysokim poziomie. Opiekę pielęgniarską, lekarską oraz pozostałego personelu Szpitala oceniono na porównywalnie wysokim poziomie.

Ankietowani pacjenci w zdecydowanej większości stwierdzili, że zostali zapoznani z Prawami Pacjenta. Odpowiedzi przeczącej w badaniu 2021 udzielił 1 ankietowany, w 2020 - 2 osoby, w 2018/2019 - 3 osoby). W czasie pobytu w oddziale w badaniu 2018/2019, 2020 oraz 2021 wszyscy ankietowani uzyskali wystarczające informacje o osobach odpowiedzialnych za opiekę i leczenie. W zdecydowanej większości umożliwiono chorym korzystanie z dodatkowej opieki sprawowanej przez osobę bliską lub inne osoby (2018/2019 - 2 odpowiedzi przeczące; 2020 – 1 odpowiedź przecząca, 2021 - 5 odpowiedzi przeczących), wszystkim badanym zapewniono dostępność do opieki duszpasterskiej (2018/2019 - 2 odpowiedzi przeczące; 2020 i 2021 – brak odpowiedzi przeczących). W sytuacjach trudnych (zabieg/operacja) w badaniu 2018/2019 wszyscy ankietowani mieli możliwość porozmawiania z kimś z personelu o swoich obawach, niepokojach. W badaniu 2020 i 2021 po 1 odpowiedzi przeczącej.

ODDZIAŁ CHIRURGII URAZOWEJ, TRAUMATOLOGII I ONKOLOGII NARZĄDU RUCHU (19 z 20 ankiet)

OCENA POBYTU W ODDZIALE SZPITALNYM

Zapoznanie z Oddziałem Chirurgii Urazowej, Traumatologii i Onkologii Narządu Ruchu (regulamin oddziału, lokalizacja pomieszczeń, termin planowanych badań/zabiegów) 3 osoby oceniły na poziomie średnim, 7 ocen dobrych, 8 ocen bardzo dobrych, a 1 osoba nie miała zdania. Warunki lokalowe (wyposażenie sal, przystosowanie łazienek do potrzeb chorych, warunki do snu i odpoczynku) 5

respondentów oceniono jako średnie (6 ocen bardzo dobrych, 8 oceny dobre). Respondenci pozytywnie ocenili czystość sal chorych (1 ocena średnio). Według badanych sale chorych, toalety i łazienki utrzymane są w należytej czystości - nie udzielono negatywnej oceny.

Najmniej korzystnie oceniono urozmaicenie posiłków: 3 oceny negatywne i 2 oceny 2-średnio. Jedna osoba źle i jedna średnio oceniła ilość podawanych posiłków, 17 ocen pozytywnych. Temperaturę podawanych posiłków 2 osoby oceniły na poziomie średnim, 16 ocen pozytywnych, a 1 osoba nie miała zdania. W tym przypadku żaden z chorych nie ocenił źle tego aspektu pobytu w szpitalu. Pomoc przy spożywaniu posiłków pacjenci, których to dotyczyło, ocenili w 1 przypadku średnio, a w 10 - pozytywnie.

Zapoznanie z oddziałem (regulamin oddziału, lokalizacja pomieszczeń, termin planowanych badań/zabiegów)				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	3	7	8	1
Ocena warunków lokalowych (wyposażenie sal, przystosowanie łazienek, warunki do snu i odpoczynku)				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	5	8	6	0
Czystość sal chorych				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	1	6	12	0
Czystość łazienek i toalet				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	0	5	14	0
Urozmaicenie posiłków				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
3	2	6	8	0
Ilość podawanych posiłków				
1 – źle	2 – średnio	3 – dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
1	1	9	8	0
Temperatura posiłków				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	2	10	6	1
Pomoc przy spożywaniu posiłków				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	1	4	6	8

POZIOM JAKOŚCI OPIEKI MEDYCZNEJ

Opieka pielęgniarska

Uprzejmość, zyczliwość, okazywanie zrozumienia i zainteresowania przez pielęgniarki w oddziale				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	1	9	9	0
Przekazywanie informacji w sposób zrozumiały na temat planowanych czynności pielęgniarskich (zabiegi, badania, opatrunki)				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	1	10	8	0
Pomoc w czynnościach pielęgnacyjnych i higienicznych				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	1	10	6	2
Szybkość reagowania na wezwanie (dzwonek) i prośby chorych				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
1	2	6	10	0

Pielęgowanie w atmosferze szacunku, poszanowania godności i intymności				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	1	8	7	3
Dostępność pielęgniarek w godzinach popołudniowych i nocnych				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	2	10	7	0
Zalecenia pielęgniarskie w trakcie pobytu i po wypisie				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	1	7	11	0

Respondenci oceniają pracujące w Oddziale pielęgniarski/pielęgniarki jako uprzejme i życzliwe (1 ocena 2-średnio), które w sposób zrozumiały przekazują informacje (1 ocena 2-średnio). Ankieterzy wyrazili pozytywną ocenę pomocy w czynnościach pielęgnacyjnych i higienicznych (1 ocena 2-średnio). Szybkość reagowania na wezwanie (dzwonek) i prośby chorych jeden respondent ocenił źle, dwóch na poziomie średnim, sześciu na poziomie dobrym i 10 bardzo dobrym. Respondenci pielęgowani są w atmosferze szacunku, poszanowania godności i intymności (1 ocena 2-średnio). Pielęgniarki dostępne są w godzinach popołudniowych i nocnych (2 oceny 2-średnio). Respondenci ocenili pozytywnie zalecenia pielęgniarskie dawane w trakcie pobytu oraz po hospitalizacji (1 ocena 2-średnio).

Opieka lekarska

Uprzejmość, życzliwość, okazywanie zrozumienia i zainteresowanie ze strony lekarzy ankieterzy ocenili pozytywnie (1 ocena 2-średnio). Pozytywnie oceniono również przekazywanie informacji w sposób zrozumiały na temat przebiegu choroby i planowanych badań/zabiegach (2 oceny 2-średnio). Uzyskanie wystarczających i zrozumiałych informacji na temat własnej choroby i sposobu jej leczenia 1 badany ocenił źle, 1 średnio, pozostałe oceny pozytywne. Ankieterzy pozytywnie ocenili zapewnienie intymności i godności podczas realizacji świadczeń medycznych, badania wykonywane były tylko w obecności osób uprawnionych, podczas krepujących zabiegów oddzielano parawanem (2 oceny 2-średnio). Pozytywnie oceniono również dostępność lekarzy w razie potrzeby (2 oceny 2-średnio) oraz zalecenia lekarskie w trakcie pobytu i po wypisie (1 ocena 2-średnio).

Uprzejmość, życzliwość, okazywanie zrozumienia i zainteresowania przez lekarzy w oddziale				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	1	7	11	0
Przekazywanie informacji w sposób zrozumiały na temat przebiegu choroby i planowanych badań/zabiegach				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	2	4	13	0
Uzyskanie wystarczających i zrozumiałych informacji na temat własnej choroby i sposobu jej leczenia				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
1	1	6	11	0
Zapewnienie intymności i godności podczas realizacji świadczeń medycznych (wykonywanie badania tylko w obecności osób uprawnionych, oddzielanie parawanem podczas krepujących zabiegów itp.)				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	2	8	7	2
Dostępność lekarza w razie potrzeby oraz w godzinach popołudniowych i nocnych				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	2	3	7	7
Zalecenia lekarskie w trakcie pobytu i po wypisie				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	1	6	12	0

Pozytywnie oceniono również pomoc i życzliwość **pozostałego personelu Szpitala** (1 ocena 2-*średnio*).

PRZESTRZEGANIE PRAW PACJENTA

Ankietowani pacjenci w większości zostali zapoznani z Prawami Pacjenta, jednak dwie osoby zaprzeczyły. W czasie pobytu 4 ankietowanych nie uzyskało wystarczających informacji o osobach odpowiedzialnych za opiekę i leczenie, a 13 nie umożliwiono korzystania z dodatkowej opieki sprawowanej przez osobę bliską lub inne osoby. Dostępność do opieki duszpasterskiej nie spełniła oczekiwań 1 badanego, natomiast w sytuacjach trudnych (zabieg/operacja) 3 badanych nie miało możliwości porozmawiania z kimś z personelu o swoich obawach, niepokojach. Rozmawiając z kimś z personelu o swoich obawach, niepokojach przede wszystkim wskazano lekarzy i pielęgniarki, 2 osoby wskazały osobę duchowną, a 6 osób „osoby inne” – pytanie wielokrotnego wyboru.

Pytania dotyczące przestrzegania Praw Pacjenta	Tak	Nie
Czy zapoznano Pana/Panią z Prawami Pacjenta?	17	2
Czy w czasie pobytu uzyskał Pan/Pani wystarczające informacje o osobach odpowiedzialnych za opiekę i leczenie?	15	4
Czy umożliwiono Panu/Pani korzystanie z dodatkowej opieki sprawowanej przez osobę bliską lub inne osoby?	6	13
Czy dostępność do opieki duszpasterskiej spełnia Pana/Pani oczekiwania?	18	1
Czy w sytuacjach trudnych (zabieg/operacja) miał/a Pan/Pani możliwość porozmawiania z kimś z personelu o swoich obawach, niepokojach?	16	3

INFORMACJE POZOSTAŁE

Dwóch spośród 19 ankietowanych pacjentów nie poleciłoby Szpitala innym osobom, jednak nie podali powodów swojej decyzji. Pozostali pacjenci wskazywali na dobrą opiekę i leczenie, rehabilitację na miejscu, profesjonalne podejście do pacjenta, kompleksowe leczenie, ogólnie dobre wrażenie, czystość, profesjonalną opiekę.

Ankietowani zapytani o to, co zmieniliby w funkcjonowaniu szpitala, wskazali przede wszystkim na więcej personelu, upał, brak rolet, słońce świeci w twarz, słabe wyposażenie, stare sprzęty, sale zbyt ciasne, długo czeka się na przyjęcie, częstszy kontakt lekarza i pielęgniarki z pacjentem, brak klimatyzacji, słabe jedzenie, materace niewygodne

PORÓWNANIE WYNIKÓW Z WCZEŚNIEJSZYMI BADANIAM

W badaniu 2018/2019 pozytywnie oceniono urozmaicenie posiłków: były to oceny dobre i bardzo dobre, jedna ocena 2-*średnio*. Żaden z chorych nie ocenił źle urozmaicenia posiłków. W badaniu 2020 respondenci przyznali 1 ocenę negatywną, 5 ocen 2-*średnio* i po 7-dobrze, bardzo dobrze. W badaniu 2021 badani byli jeszcze bardziej krytyczni, przyznając 3 oceny negatywne, 2 oceny 2-*średnio*, 14 pozytywnych.

W badaniu 2021 jeden respondent ocenił negatywnie szybkość reagowania pielęgniarek na wezwanie (dzwonek) i prośby chorych oraz uzyskanie wystarczających i zrozumiałych informacji na temat własnej choroby i sposobu jej leczenia od lekarza. W poprzednich badaniach nie było ocen krytycznych.

Największy wzrost ocen krytycznych odnotowano przy ocenie przestrzegania praw pacjenta: 2 osoby nie zostały zapoznane z Prawami Pacjenta, 4 ankietowanych nie uzyskało wystarczających informacji o osobach odpowiedzialnych za opiekę i leczenie, a 13 nie umożliwiono korzystania z dodatkowej opieki sprawowanej przez osobę bliską lub inne osoby. Dostępność do opieki duszpasterskiej nie

spełniła oczekiwań 1 badanego, natomiast w sytuacjach trudnych (zabieg/operacja) 3 badanych nie miało możliwości porozmawiania z kimś z personelu o swoich obawach, niepokojach. W poprzednich badaniach nie było ocen zaprzeczających.

Pozostałe aspekty opieki oceniono na porównywalnie wysokim poziomie, nie przyznano negatywnych ocen.

ODDZIAŁ KLINICZNY HEMATOLOGII (40 z 40 ankiet)

Ocena pobytu w oddziale szpitalnym

Wszyscy pacjenci Oddziału Klinicznego Hematologii pozytywnie ocenili zapoznanie z oddziałem (regulamin oddziału, lokalizacja pomieszczeń, termin planowanych badań/zabiegów. Również warunki lokalowe (wyposażenie sal, przystosowanie łazienek do potrzeb chorych, warunki do snu i odpoczynku) oceniono pozytywnie, przy czym 2 osoby są średnio zadowolone. Ankietowani ocenili pozytywnie utrzymanie czystości w oddziale, w którym przebywali. Jedynie 1 osoba oceniła średnio czystość sal chorych, toalet i łazienek, pozostałe oceny pozytywne.

Najbardziej krytycznie oceniono jakość posiłków, w tym urozmaicenie posiłków, temperaturę i ich ilość - po 1 ocenie krytycznej). Pomoc przy spożywaniu posiłków oceniono w 24 przypadkach bardzo dobrze, a w 7 dobrze.

Zapoznanie z oddziałem (regulamin oddziału, lokalizacja pomieszczeń, termin planowanych badań/zabiegów)				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	13	27	0
Ocena warunków lokalowych (wyposażenie sal, przystosowanie łazienek do potrzeb chorych, warunki do snu i odpoczynku)				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	2	19	19	0
Czystość sal chorych				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	1	13	26	0
Czystość łazienek i toalet				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	1	14	25	0
Urozmaicenie posiłków				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
1	15	9	15	0
Ilość podawanych posiłków				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
1	6	17	16	0
Temperatura posiłków				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	9	10	21	0
Pomoc przy spożywaniu posiłków				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	7	24	9

POZIOM JAKOŚCI OPIEKI MEDYCZNEJ

Opieka pielęgniarska

Respondenci oceniają pracujące w Oddziale pielęgniarski/pielęgniarki jako uprzejme i życzliwe, które w sposób zrozumiały przekazują informacje. Ankietowani wyrazili pozytywną ocenę pomocy w czynnościach pielęgnacyjnych i higienicznych, szybkości reagowania na wezwanie (dzwonek) i prośby chorych. Respondenci pielęgnowani są w atmosferze szacunku, poszanowania godności i intymności. Pielęgniarki są dostępne w godzinach popołudniowych i nocnych. Respondenci ocenili również pozytywnie zalecenia pielęgniarskie dawane w trakcie pobytu oraz po hospitalizacji.

Uprzejmość, życzliwość, okazywanie zrozumienia i zainteresowania przez pielęgniarki w oddziale				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	2	38	0
Przekazywanie informacji w sposób zrozumiały na temat planowanych czynności pielęgniarskich (zabiegi, badania, opatrunki)				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	2	38	0
Pomoc w czynnościach pielęgnacyjnych i higienicznych				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	7	30	3
Szybkość reagowania na wezwanie (dzwonek) i prośby chorych				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	5	35	0
Pielęgnowanie w atmosferze szacunku, poszanowania godności i intymności				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	3	37	0
Dostępność pielęgniarek w godzinach popołudniowych i nocnych				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	4	36	0
Zalecenia pielęgniarskie w trakcie pobytu i po wypisie				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	7	32	1

Opieka lekarska

Uprzejmość, życzliwość, okazywanie zrozumienia i zainteresowanie ze strony lekarzy ankietowani ocenili dobrze i bardzo dobrze (odpowiednio 5 i 35 osób). Przekazywanie informacji w sposób zrozumiały na temat przebiegu choroby i planowanych badań/zabiegach 2 osoby oceniły na poziomie średnim, 38 pozytywnie. Uzyskanie wystarczających i zrozumiałych informacji na temat własnej choroby i sposobu jej leczenia 3 osoby oceniły na poziomie średnim, 37 pozytywnie. Jeden ankietowany na poziomie średnim, pozostali dobrze (6 ocen) i bardzo dobrze (33 oceny) ocenili zapewnienie intymności i godności podczas realizacji świadczeń medycznych (wykonywanie badania tylko w obecności osób uprawnionych, oddzielanie parawanem podczas krepujących zabiegów itp.). Dostępność lekarzy w razie potrzeby 3 osoby oceniły na poziomie średnim, 35 pozytywnie, natomiast zalecenia lekarskie w trakcie pobytu i po wypisie 2 osoby oceniły na poziomie średnim, 38 pozytywnie.

Uprzejmość, życzliwość, okazywanie zrozumienia i zainteresowania przez lekarzy w oddziale				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	0	5	35	0
Przekazywanie informacji w sposób zrozumiały na temat przebiegu choroby i planowanych badaniach /zabiegach				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	2	8	30	0
Uzyskanie wystarczających i zrozumiałych informacji na temat własnej choroby i sposobu jej leczenia				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	3	6	31	0
Zapewnienie intymności i godności podczas realizacji świadczeń medycznych (wykonywanie badania tylko w obecności osób uprawnionych, oddzielanie parawanem podczas krepujących zabiegów itp.)				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	1	6	33	0
Dostępność lekarza w razie potrzeby oraz w godzinach popołudniowych i nocnych				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	3	3	32	2
Zalecenia lekarskie w trakcie pobytu i po wypisie				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	2	2	36	0

Pozytywnie oceniono również pomoc i życzliwość **pozostałego personelu Szpitala**.

PRZESTRZEGANIE PRAW PACJENTA

Ankietowani pacjenci w zdecydowanej większości stwierdzili, że zostali zapoznani z Prawami Pacjenta (2 odpowiedzi przeczące), a w czasie pobytu uzyskali wystarczające informacje o osobach odpowiedzialnych za opiekę i leczenie (1 odpowiedź przecząca). W większości umożliwiono chorym korzystanie z dodatkowej opieki sprawowanej przez osobę bliską lub inne osoby (10 odpowiedzi przeczących). Prawie wszystkim badanym zapewniono dostępność do opieki duszpasterskiej (2 odpowiedzi przeczące), a w sytuacjach trudnych (zabieg/operacja) mieli oni możliwość porozmawiania z kimś z personelu o swoich obawach, niepokojach (1 odpowiedź przecząca). Przede wszystkim wskazano lekarzy i pielęgniarki, 6 osób wskazało psychologa – pytanie wielokrotnego wyboru.

Pytania dotyczące przestrzegania Praw Pacjenta	Tak	Nie
Czy zapoznano Pana/Panią z Prawami Pacjenta?	38	2
Czy w czasie pobytu uzyskał Pan/Pani wystarczające informacje o osobach odpowiedzialnych za opiekę i leczenie?	39	1
Czy umożliwiono Panu/Pani korzystanie z dodatkowej opieki sprawowanej przez osobę bliską lub inne osoby?	26	10
Czy dostępność do opieki duszpasterskiej spełnia Pana/Pani oczekiwania?	34	2
Czy w sytuacjach trudnych (zabieg/operacja) miał/a Pan/Pani możliwość porozmawiania z kimś z personelu o swoich obawach, niepokojach?	35	1

INFORMACJE POZOSTAŁE

W zdecydowanej większości ankietowani pacjenci poleciliby Szpital innym osobom. Jeden pacjent nie poleca szpitala twierdząc, że jest wyeksploatowany i zmieniłby wszystko poza personelem. W komentarzach do ankiet respondenci wypowiedzieli się w kwestii mocnych i słabych stron Szpitala. Zapytani dlaczego poleciliby szpital innym osobom, wskazywano na kulturę i ciepłe słowo, szacunek, dobrą opiekę, czystość w oddziale, satysfakcję i dociekliwość lekarzy, uprzejmość i sposób leczenia,

wzorową opiekę lekarską, zrozumienie ze strony lekarzy, bardzo dobre wyposażenie sal chorych, dobry poziom leczenia, dostępność do informacji, pomoc przy poruszaniu się po szpitalu, profesjonalną opiekę, atmosferę stworzoną przez personel, spełnia oczekiwania pacjentów.

Ankietowani zapytani o to, co zmieniliby w funkcjonowaniu szpitala, wskazali przede wszystkim na oznaczenia ułatwiające poruszanie się, klimatyzację, posiłki, bardziej nowoczesne wyposażenie, skrócenie czasu oczekiwania na pobranie krwi i wyniki w laboratorium

PORÓWNANIE WYNIKÓW Z WCZEŚNIEJSZYMI BADANIAM

W badaniu 2021, podobnie jak we wcześniejszych badaniach, zapoznanie z oddziałem (regulamin oddziału, lokalizacja pomieszczeń, termin planowanych badań/zabiegów) oceniono pozytywnie. Warunki lokalowe (wyposażenie sal, przystosowanie łazienek do potrzeb chorych, warunki do snu i odpoczynku) w badaniu 2018/2019 oceniono dobrze i bardzo dobrze, w badaniu 2020 - 9 osób oceniło ten aspekt opieki na poziomie średnim, natomiast w badaniu 2021 - 2 osoby są średnio zadowolone. Czystość sal chorych, łazienek i toalet w analizowanych badaniach oceniono porównywalnie: brak ocen negatywnych.

W badaniu 2021 oceniając wyżywienie najbardziej krytycznie oceniono urozmaicenie posiłków (1 ocena krytyczna), ale korzystniej jak w badaniu 2020 (5 ocen negatywnych). Temperaturę posiłków w 2021 krytycznie oceniła 1 osoba, w badaniach poprzednich 2 osoby. Pomoc przy spożywaniu posiłków oceniono w analizowanych badaniach porównywalnie pozytywnie.

W badaniu 2021 oraz 2018/2019 wszystkie badane obszary opieki pielęgniarskiej oceniono wyłącznie dobrze i bardzo dobrze. W badaniu 2020 ocena ta była pozytywna, jednak mniej korzystna. Respondenci oceniali pracujące w Oddziale pielęgniarski/pielęgniarki jako uprzejme i życzliwe (2 oceny 2-średnio), które w sposób zrozumiały przekazują informacje (1 ocena 2-średnio). Ankietowani wyrazili pozytywną ocenę pomocy w czynnościach pielęgnacyjnych i higienicznych (2 oceny 2-średnio). Jeden badany źle, a 2 osoby średnio oceniły szybkość reagowania na wezwanie (dzwonek) i prośby chorych (5 ocen dobrze, 27 bardzo dobrze). Po 1 pacjencie źle i średnio odpowiedziało, że jest pielęgowanych w atmosferze szacunku, poszanowania godności i intymności (3 oceny dobrze, 29 bardzo dobrze). Jedna osoba średnio oceniła dostępność pielęgniarek w godzinach popołudniowych i nocnych (4 oceny dobrze, 30 bardzo dobrze). Respondenci ocenili pozytywnie zalecenia pielęgniarskie dawane w trakcie pobytu oraz po hospitalizacji (3 oceny średnio, 7 ocen dobrze, 23 bardzo dobrze).

Opieka lekarska w analizowanych badaniach jest na porównywalnie wysokim poziomie (brak ocen negatywnych). W badaniu 2020 oraz 2018/2019 przyznano po 1 ocenie 2-średnio, natomiast w badaniu 2021 przekazywanie informacji w sposób zrozumiały na temat przebiegu choroby i planowanych badań/zabiegach 2 osoby oceniły na poziomie średnim, 38 pozytywnie. Uzyskanie wystarczających i zrozumiałych informacji na temat własnej choroby i sposobu jej leczenia 3 osoby oceniły na poziomie średnim, 37 pozytywnie. Jeden ankietowany na poziomie średnim, pozostali dobrze (6 ocen) i bardzo dobrze (33 oceny) ocenili zapewnienie intymności i godności podczas realizacji świadczeń medycznych (wykonywanie badania tylko w obecności osób uprawnionych, oddzielanie parawanem podczas krepujących zabiegów itp.). Dostępność lekarzy w razie potrzeby 3 osoby oceniły na poziomie średnim, 35 pozytywnie, natomiast zalecenia lekarskie w trakcie pobytu i po wypisie 2 osoby oceniły na poziomie średnim, 38 pozytywnie.

Ankietowani pacjenci w analizowanych badaniach w zdecydowanej większości stwierdzili, że zostali zapoznani z Prawami Pacjenta (w 2020 i 2021 roku 2 osoby odpowiedź przecząca), w czasie pobytu uzyskali wystarczające informacje o osobach odpowiedzialnych za opiekę i leczenie (w 2021 – 1 odpowiedź przecząca, w 2020 - 2 osoby odpowiedź przecząca). Większości chorym umożliwiono korzystanie z dodatkowej opieki sprawowanej przez osobę bliską lub inne osoby (w 2021 – 10

odpowiedzi przeczących, w 2020 - 1 osoba odpowiedź przecząca, w badaniu 2018/2019 - 3 odpowiedzi przeczące), a dostępność do opieki duszpasterskiej spełniła oczekiwania wszystkich pacjentów w badaniu 2018/2019 (w 2021 – 2 odpowiedzi przeczące, w 2020 -1 osoba odpowiedź przecząca). W sytuacjach trudnych (zabieg/operacja) wszyscy respondenci badania 2018/2019 oraz większość badania 2020 mieli możliwość porozmawiania z kimś z personelu o swoich obawach, niepokojach (w badaniu 2018/2019 – brak odpowiedzi przeczących, w badaniu 2020-3 odpowiedzi przeczące, w badaniu 2021 – 1 odpowiedź przecząca).

KLINIKA RADIOTERAPII (30 z 40 ankiet)

Ocena pobytu w oddziale szpitalnym

Wszyscy pacjenci Kliniki Radioterapii pozytywnie ocenili zapoznanie z oddziałem (regulamin oddziału, lokalizacja pomieszczeń, termin planowanych badań/zabiegów). Również warunki lokalowe (wyposażenie sal, przystosowanie łazienek do potrzeb chorych, warunki do snu i odpoczynku) oceniono pozytywnie – brak ocen negatywnych. Wszyscy ankietowani ocenili pozytywnie utrzymanie czystości w oddziale, w którym przebywali. Jedynie 1 osoba oceniła dobrze czystość toalet i łazienek, pozostali pacjenci przyznali oceny bardzo dobre.

Aspektem opieki najslabiej ocenionym było urozmaicenie posiłków (8 ocen 2-*średnio*). Przy czym nie przyznano ocen negatywnych. Pomoc przy spożywaniu posiłków oceniono w 100% bardzo dobrze.

Zapoznanie z oddziałem (regulamin oddziału, lokalizacja pomieszczeń, termin planowanych badań/zabiegów)				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	1	29	0
Ocena warunków lokalowych (wyposażenie sal, przystosowanie łazienek do potrzeb chorych, warunki do snu i odpoczynku)				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	2	27	1
Czystość sal chorych				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	0	30	0
Czystość łazienek i toalet				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	1	29	0
Urozmaicenie posiłków				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	8	9	13	0
Ilość podawanych posiłków				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	3	27	0
Temperatura posiłków				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	1	5	24	0
Pomoc przy spożywaniu posiłków				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	0	29	1

POZIOM JAKOŚCI OPIEKI MEDYCZNEJ

Opieka pielęgniarska

Respondenci oceniają pracujące w Oddziale pielęgniarski/pielęgniarki jako uprzejme i życzliwe, które w sposób zrozumiały przekazują informacje (100% odpowiedzi bardzo dobrych). Ankietowani bardzo dobrze oceniają pomoc w czynnościach pielęgnacyjnych i higienicznych oraz szybkość reagowania na wezwanie (dzwonek) i prośby chorych. Zdaniem pacjentów są oni pielęgnowani w atmosferze szacunku, poszanowania godności i intymności. 100% ocen bardzo dobrych dotyczyło dostępności pielęgniarek w godzinach popołudniowych i nocnych. Respondenci również bardzo dobrze ocenili zalecenia pielęgniarskie dawane w trakcie pobytu oraz po hospitalizacji.

Uprzejmość, życzliwość, okazywanie zrozumienia i zainteresowania przez pielęgniarki w oddziale				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	0	30	0
Przekazywanie informacji w sposób zrozumiały na temat planowanych czynności pielęgniarskich (zabiegi, badania, opatrunki)				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	0	30	0
Pomoc w czynnościach pielęgnacyjnych i higienicznych				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	0	25	5
Szybkość reagowania na wezwanie (dzwonek) i prośby chorych				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	0	30	0
Pielęgnowanie w atmosferze szacunku, poszanowania godności i intymności				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	0	26	4
Dostępność pielęgniarek w godzinach popołudniowych i nocnych				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	0	30	0
Zalecenia pielęgniarskie w trakcie pobytu i po wypisie				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	0	30	0

Opieka lekarska

Wszyscy ankietowani bardzo dobrze ocenili uprzejmość, życzliwość, okazywanie zrozumienia i zainteresowanie ze strony lekarzy. Przekazywanie informacji w sposób zrozumiały na temat przebiegu choroby i planowanych badań/zabiegach, a także uzyskanie wystarczających i zrozumiałych informacji na temat własnej choroby i sposobu jej leczenia oceniono bardzo dobrze. Ankietowani pozytywnie (1 ocena dobra, 29 bardzo dobrych) ocenili zapewnienie intymności i godności podczas realizacji świadczeń medycznych (wykonywanie badania tylko w obecności osób uprawnionych, oddzielanie parawanem podczas krepujących zabiegów itp.). Bardzo dobrze oceniono również dostępność lekarzy w razie potrzeby oraz zalecenia lekarskie w trakcie pobytu i po wypisie.

Uprzejmość, życzliwość, okazywanie zrozumienia i zainteresowania przez lekarzy w oddziale				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	0	30	0
Przekazywanie informacji w sposób zrozumiały na temat przebiegu choroby i planowanych badań/zabiegach				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	0	30	0

Uzyskanie wystarczających i zrozumiałych informacji na temat własnej choroby i sposobu jej leczenia				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	0	0	30	0
Zapewnienie intymności i godności podczas realizacji świadczeń medycznych (wykonywanie badania tylko w obecności osób uprawnionych, oddzielanie parawanem podczas krepujących zabiegów itp.)				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	0	1	29	0
Dostępność lekarza w razie potrzeby oraz w godzinach popołudniowych i nocnych				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	0	0	30	0
Zalecenia lekarskie w trakcie pobytu i po wypisie				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	0	0	29	1

Pozytywnie oceniono również pomoc i życzliwość **pozostałego personelu Szpitala**.

PRZESTRZEGANIE PRAW PACJENTA

Ankietowani pacjenci w jednomyślnie stwierdzili, że zostali zapoznani z Prawami Pacjenta. W czasie pobytu w oddziale wszyscy ankietowani uzyskali wystarczające informacje o osobach odpowiedzialnych za opiekę i leczenie. W zdecydowanej większości umożliwiono chorym korzystanie z dodatkowej opieki sprawowanej przez osobę bliską lub inne osoby (1 ocena negatywna), zapewniono dostępność do opieki duszpasterskiej. W sytuacjach trudnych (zabieg/operacja) wszyscy ankietowani mieli możliwość porozmawiania z kimś z personelu o swoich obawach, niepokojach. Przede wszystkim wskazano lekarzy i pielęgniarki, 1 osoba wskazała psychologa i 3 osobę duchowną – pytanie wielokrotnego wyboru.

Pytania dotyczące przestrzegania Praw Pacjenta	Tak	Nie
Czy zapoznano Pana/Panią z Prawami Pacjenta?	30	0
Czy w czasie pobytu uzyskał Pan/Pani wystarczające informacje o osobach odpowiedzialnych za opiekę i leczenie?	30	0
Czy umożliwiono Panu/Pani korzystanie z dodatkowej opieki sprawowanej przez osobę bliską lub inne osoby?	10	1
Czy dostępność do opieki duszpasterskiej spełnia Pana/Pani oczekiwania?	30	0
Czy w sytuacjach trudnych (zabieg/operacja) miał/a Pan/Pani możliwość porozmawiania z kimś z personelu o swoich obawach, niepokojach?	30	0

INFORMACJE POZOSTAŁE

Wszyscy ankietowani pacjenci poleciliby Szpital innym osobom. W komentarzach do ankiet respondenci wypowiedzieli się w kwestii mocnych i słabych stron Szpitala. Zapytani dlaczego poleciliby szpital innym osobom, wskazywano na fachowy miły cały personel, starający się z oddaniem pomóc, profesjonalizm, ogromną życzliwość, nastrój spokoju bez poczucia pośpiechu, bez sytuacji stresujących, wspierała opiekę, miły i życzliwy personel, troskę o pacjenta, pomoc w trudnych momentach, bardzo dobre podejście do pacjenta. Ankietowani zapytani o to, co zmieniliby w funkcjonowaniu szpitala, wskazali na kotary do prysznicza.

PORÓWNANIE WYNIKÓW Z WCZEŚNIEJSZYMI BADANIAM

Po odniesieniu uzyskanych w badaniu 2021 wyników oceny satysfakcji pacjentów do wyników z badania 2018/2019 i 2020 można stwierdzić, że poziom oceny jest porównywalnie wysoki. Żaden z obszarów nie został oceniony negatywnie.

ODDZIAŁ NEUROLOGII Z PODODDZIAŁEM UDAROWYM (20 z 20 ankiet)

OCENA POBYTU W ODDZIALE SZPITALNYM

Zapoznanie z oddziałem (regulamin oddziału, lokalizacja pomieszczeń, termin planowanych badań/zabiegów)				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	1	19	0
Ocena warunków lokalowych (wyposażenie sal, przystosowanie łazienek do potrzeb chorych, warunki do snu i odpoczynku)				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	0	20	0
Czystość sal chorych				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	0	20	0
Czystość łazienek i toalet				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	1	19	0
Urozmaicenie posiłków				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	2	18	0
Ilość podawanych posiłków				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	0	20	0
Temperatura posiłków				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	1	19	0
Pomoc przy spożywaniu posiłków				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	0	20	0

Wszyscy pacjenci Oddziału Neurologii z Pododdziałem Udarowym pozytywnie ocenili zapoznanie z oddziałem (regulamin oddziału, lokalizacja pomieszczeń, termin planowanych badań/zabiegów), warunki lokalowe (wyposażenie sal, przystosowanie łazienek do potrzeb chorych, warunki do snu i odpoczynku) oraz utrzymanie czystości w oddziale, w którym przebywali. Jakość posiłków oraz pomoc przy spożywaniu posiłków oceniono bardzo wysoko - 100% ocen pozytywnych.

POZIOM JAKOŚCI OPIEKI MEDYCZNEJ

Opieka pielęgniarska

Uprzejmość, życzliwość, okazywanie zrozumienia i zainteresowania przez pielęgniarki w oddziale				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	0	20	0
Przekazywanie informacji w sposób zrozumiały na temat planowanych czynności pielęgniarskich (zabiegi, badania, opatrunki)				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	0	20	0
Pomoc w czynnościach pielęgnacyjnych i higienicznych				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	1	19	0
Szybkość reagowania na wezwanie (dzwonek) i prośby chorych				
<i>1 – źle</i>	<i>2 – średnio</i>	<i>3 - dobrze</i>	<i>4 – bardzo dobrze</i>	<i>0 – nie mam zdania</i>
0	0	1	19	0

Pielęgowanie w atmosferze szacunku, poszanowania godności i intymności				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	0	0	20	0
Dostępność pielęgniarek w godzinach popołudniowych i nocnych				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	0	1	19	0
Zalecenia pielęgniarskie w trakcie pobytu i po wypisie				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	0	1	19	0

Respondenci oceniają pracujące w Oddziale pielęgniarski/pielęgniarki jako uprzejme i życzliwe, które w sposób zrozumiały przekazują informacje (100% ocen bardzo dobrych). Ankietowani wyrazili pozytywną ocenę pomocy w czynnościach pielęgnacyjnych i higienicznych oraz szybkość reagowania na wezwanie (dzwonek) i prośby chorych (100% pozytywnych odpowiedzi). Zdaniem pacjentów są oni pielęgowani w atmosferze szacunku, poszanowania godności i intymności (100% ocen bardzo dobrych). Respondenci ocenili dobrze i bardzo dobrze (odpowiednio 1 osoba i 19 osób) dostępność pielęgniarek w godzinach popołudniowych i nocnych oraz zalecenia pielęgniarskie dawane w trakcie pobytu oraz po hospitalizacji.

Opieka lekarska

Uprzejmość, życzliwość, okazywanie zrozumienia i zainteresowanie ze strony lekarzy oraz przekazywanie informacji w sposób zrozumiały na temat przebiegu choroby i planowanych badaniach/zabiegach ankietowani ocenili dobrze i bardzo dobrze (odpowiednio 1 osoba i 19 osób). Uzyskanie wystarczających i zrozumiałych informacji na temat własnej choroby i sposobu jej leczenia, zapewnienie intymności i godności podczas realizacji świadczeń medycznych (wykonywanie badania tylko w obecności osób uprawnionych, oddzielanie parawanem podczas krepujących zabiegów itp.), dostępność lekarzy w razie potrzeby oraz zalecenia lekarskie w trakcie pobytu i po wypisie (100% ocen bardzo dobrych).

Uprzejmość, życzliwość, okazywanie zrozumienia i zainteresowania przez lekarzy w oddziale				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	0	1	19	0
Przekazywanie informacji w sposób zrozumiały na temat przebiegu choroby i planowanych badań/zabiegach				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	0	1	19	0
Uzyskanie wystarczających i zrozumiałych informacji na temat własnej choroby i sposobu jej leczenia				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	0	0	20	0
Zapewnienie intymności i godności podczas realizacji świadczeń medycznych (wykonywanie badania tylko w obecności osób uprawnionych, oddzielanie parawanem podczas krepujących zabiegów itp.)				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	0	0	20	0
Dostępność lekarza w razie potrzeby oraz w godzinach popołudniowych i nocnych				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	0	0	20	0
Zalecenia lekarskie w trakcie pobytu i po wypisie				
1 – źle	2 – średnio	3 - dobrze	4 – bardzo dobrze	0 – nie mam zdania
0	0	0	20	0

Pozytywnie oceniono również pomoc i życzliwość **pozostałego personelu Szpitala**.

PRZESTRZEGANIE PRAW PACJENTA

Pytania dotyczące przestrzegania Praw Pacjenta	Tak	Nie
Czy zapoznano Pana/Panią z Prawami Pacjenta?	20	0
Czy w czasie pobytu uzyskał Pan/Pani wystarczające informacje o osobach odpowiedzialnych za opiekę i leczenie?	20	0
Czy umożliwiono Panu/Pani korzystanie z dodatkowej opieki sprawowanej przez osobę bliską lub inne osoby?	20	0
Czy dostępność do opieki duszpasterskiej spełnia Pana/Pani oczekiwania?	20	0
Czy w sytuacjach trudnych (zabieg/operacja) miał/a Pan/Pani możliwość porozmawiania z kimś z personelu o swoich obawach, niepokojach?	20	0

Ankietowani pacjenci stwierdzili, że zostali zapoznani z Prawami Pacjenta. W czasie pobytu w oddziale wszyscy ankietowani uzyskali wystarczające informacje o osobach odpowiedzialnych za opiekę i leczenie, umożliwiono wszystkim ankietowanym korzystanie z dodatkowej opieki sprawowanej przez osobę bliską lub inne osoby, zapewniono dostępność do opieki duszpasterskiej. W sytuacjach trudnych (zabieg/operacja) wszyscy ankietowani mieli możliwość porozmawiania z kimś z personelu o swoich obawach, niepokojach. Przede wszystkim wskazano pielęgniarki i lekarzy 1 osoba wskazała psychologa – pytanie wielokrotnego wyboru.

INFORMACJE POZOSTAŁE

Wszyscy ankietowani pacjenci poleciliby Szpital innym osobom. W komentarzach do ankiet respondenci mogli wypowiedzieć się w kwestii mocnych i słabych stron Szpitala, wskazano na wzorową obsługę pacjenta, życzliwość personelu.

Ankietowani zapytani co zmieniliby w funkcjonowaniu szpitala, nic nie wskazali.

PORÓWNANIE WYNIKÓW Z WCZEŚNIEJSZYMI BADANIAM

Po odniesieniu uzyskanych w badaniu 2021 wyników oceny satysfakcji pacjentów do wyników z badania 2018/2019 i 2020 można stwierdzić, że poziom oceny jest porównywalnie wysoki. Żaden z obszarów nie został oceniony negatywnie.

WNIOSKI-szpital

1. Uzyskane w badaniu 2021 dane wskazują na wysoki poziom satysfakcji pacjentów we wszystkich obszarach.

POBYT W ODDZIALE SZPITALNYM

2. Ocena pobytu w szpitalu w badaniu 2021 w części związanej z zapoznaniem z oddziałem oraz zapewnieniem warunków lokalowych (wyposażenie sal chorych, przystosowanie łazienek do potrzeb chorych, warunki do snu i odpoczynku) wskazuje na zadowolenie pacjentów w tym zakresie. W badaniu 2021 spadek punktów procentowych odpowiedzi *bardzo dobrze*, przy wzroście odpowiedzi *dobrze* oraz *średnio* przy ocenie zapoznania z oddziałem, jedna osoba Oddziału Klinicznego Chirurgii Ogólnej z Pododdziałem Chorób Piersi oceniła krytycznie ten obszar opieki. W badaniu 2021 w stosunku do badania 2020 korzystniej oceniono warunki lokalowe - wzrost ocen *bardzo dobrze*, spadek ocen *średnio*. Porównywalnie do wcześniejszych badań brak ocen krytycznych.
3. Uzyskane w badaniu 2021 dane wskazują na utrzymujące się zadowolenie ankietowanych z czystości w oddziale, w którym przebywali. Dotyczy to zarówno czystości sal chorych, jak i czystości łazienek i toalet. W badaniu 2021 jeden respondent Kliniki Onkologii i Immunoonkologii I ocenił krytycznie czystość łazienek i toalet.

4. Aspektem opieki najslabiej ocenianym w analizowanych badaniach jest urozmaicenie i temperatura posiłków. Przy czym w badaniu 2021 ocena ta jest korzystniejsza od wcześniejszych wyników badań. Zarówno przy ocenie urozmaicenia, jak i temperatury posiłków zmniejszył się % ocen krytycznych, przy jednoczesnym wzroście ocen pozytywnych. Ocena ilości serwowanych posiłków jest również korzystniejsza w badaniu 2021 w porównaniu z wcześniejszymi badaniami. Wzrost ocen pozytywnych przy jednoczesnym zmniejszeniu się ocen krytycznych.
5. Pomoc przy spożywaniu posiłków w zdecydowanej większości oceniono pozytywnie. W badaniu 2018/2019 oraz 2020 jedna osoba oceniła ten aspekt opieki krytycznie, natomiast w badaniu 2021 brak ocen negatywnych.

POZIOM JAKOŚCI OPIEKI MEDYCZNEJ

6. Jakość opieki pielęgniarskiej w analizowanych okresach oceniana jest pozytywnie. W badaniu 2018/2019 brak ocen negatywnych, w badaniu 2020 jedna osoba źle oceniła 5 obszarów: pomoc w czynnościach pielęgnacyjnych i higienicznych, szybkość reagowania na wezwanie (dzwonek), pielęgnowanie w atmosferze szacunku, poszanowania godności i intymności, zalecenia pielęgniarskie w trakcie pobytu i po wypisie. W badaniu 2021 jedna osoba źle oceniła dwa obszary: uprzejmość, życzliwość, okazywanie zrozumienia i zainteresowania przez pielęgniarki w oddziale (Klinika Onkologii i Immunoonkologii I) oraz szybkość reagowania na wezwanie (Oddział Chirurgii Urazowej, Traumatologii i Onkologii Narządu Ruchu).
7. Jakość opieki lekarskiej w analizowanych okresach oceniana jest pozytywnie. W badaniu 2018/2019 oraz 2020 brak ocen negatywnych. W badaniu 2021 po jednej osobie oceniono źle trzy obszary: uprzejmość, życzliwość, okazywanie zrozumienia i zainteresowania przez lekarzy w oddziale (Klinika Onkologii i Immunoonkologii I), przekazywanie informacji w sposób zrozumiały na temat przebiegu choroby i badań (Klinika Urologii i Onkologii Urologicznej), uzyskanie wystarczających i zrozumiałych informacji na temat choroby i sposobu leczenia (Oddział Chirurgii Urazowej, Traumatologii i Onkologii Narządu Ruchu). Dwie osoby oceniły negatywnie dostępność lekarza w razie potrzeby oraz w godzinach popołudniowych i nocnych (Klinika Urologii i Onkologii Urologicznej).
8. Ocena pomocy i życzliwości pozostałego personelu medycznego w analizowanych okresach jest pozytywna, przy czym w badaniu 2018/2019 ocena ta jest najkorzystniejsza. W badaniu 2021 w stosunku do wcześniejszych badań, zwiększył się odsetek osób oceniających dobrze, zmniejszył odsetek osób oceniających bardzo dobrze. Podobnie jak w badaniu 2020 jedna osoba oceniła ten aspekt opieki na poziomie średnim. W analizowanych okresach żaden z respondentów nie ocenił źle pracy pozostałego personelu medycznego.

PRZESTRZEGANIE PRAW PACJENTA

9. W badaniu 2021 zmniejszył się odsetek osób, których zdaniem nie zostali oni zapoznani z prawami pacjenta, jednak nadal takie przypadki są zgłaszane. Wyniki oceny pozostałych ocenianych aspektów obszaru przestrzegania praw pacjenta są mniej korzystne w badaniu 2021 w stosunku do wcześniejszych badań. W czasie pobytu w oddziale nie wszyscy ankietowani uzyskali wystarczające informacje o osobach odpowiedzialnych za opiekę i leczenie, nie wszyscy badani mieli możliwość korzystania z dodatkowej opieki sprawowanej przez osobę bliską lub inne osoby. Niewątpliwie na wyniki badania 2021 ma stan pandemii koronawirusa. Z uwagi na stan zagrożenia epidemicznego zarządzeniem wewnętrznym Dyrektora nr 183/2020 od dnia 1 października 2020 r. wstrzymano odwiedziny chorych. W uzasadnionych przypadkach, biorąc pod uwagę bezpieczeństwo zdrowotne wszystkich pacjentów, na wniosek osoby zainteresowanej, za zgodą Lekarza kierującego oddziałem, możliwy jest krótki kontakt pacjenta z osobą najbliższą zgodnie z zaleceniami Zespołu Kontroli Zakażeń Szpitalnych.

INFORMACJE POZOSTAŁE

10. Dwóch spośród 19 ankietowanych pacjentów Oddziału Chirurgii Urazowej, Traumatologii i Onkologii Narządu Ruchu nie poleciłoby Szpitala innym osobom, jednak nie podali powodów swojej decyzji.

11. Jeden spośród 19 ankietowanych pacjentów Oddziału Klinicznego Hematologii nie poleca szpitala twierdząc, że jest wyeksploatowany i zmieniliby wszystko poza personelem.
12. W komentarzach do ankiet respondenci wypowiedzieli się w kwestii mocnych i słabych stron Szpitala. Zapytani dlaczego poleciliby szpital innym osobom, wskazywano na dobrą i rzetelną opiekę, komunikatywność z lekarzami i innym personelem, wysiłki pielęgniarek, na bardzo miły personel, profesjonalizm i zaangażowanie personelu, wyspecjalizowaną fachową kadrę lekarską i pielęgniarską, bardzo dobre warunki leczenia, szybką i dokładną diagnozę, miłą i uprzejmą obsługę lekarzy, pielęgniarek, salowych i pracowników administracji, chęć udzielenia pomocy na jak najwyższym, dostępnym poziomie, miłą i rzetelną informację, super opiekę, niezbyt długie oczekiwanie na wizyty i przyjęcie do szpitala, szybką obsługę na pobranie krwi i szybkie wyniki, bezpieczeństwo, godne traktowanie pacjentów, fachowość na najwyższym poziomie, doświadczenie przy wykonywaniu zabiegów leczniczych, bardzo dobre warunki bytowe.
13. Ankietowani zapytani o to, co zmieniliby w funkcjonowaniu szpitala wskazywali przede wszystkim na dofinansowanie odnowienia i zakupu sprzętu, łóżek, pomp itp., nagrody dla personelu, bezpłatny dostęp do telewizora, ciągłe kolejki, jakość i estetykę wydawanych posiłków, brak świetlicy w oddziałach, programy telewizyjne, sugerowano powrót do własnej kuchni.

ZALECENIA

1. Dołożenie wszelkich starań, aby utrzymać osiągnięty wysoki poziom satysfakcji z jakości opieki medycznej. Ocena jakości opieki medycznej stanowi podstawowy wskaźnik szeroko rozumianej satysfakcji pacjenta, to praca lekarzy, pielęgniarek i pozostałego personelu medycznego rzutuje na postrzeganie całego Szpitala przez hospitalizowanych pacjentów oraz odwiedzających ich bliskich.
2. Szkolenie personelu z zakresu Praw Pacjenta. Zgodnie z wymaganiami standardów akredytacyjnych każdy pacjent hospitalizowany w szpitalu powinien zostać zapoznany z przysługującymi mu prawami, zaś pracownicy szpitala mają te prawa znać i stosować w codziennej pracy z pacjentem.
3. Bieżące monitorowanie jakości posiłków, zgodnie z zapisami procedury ZO-16 System nadzoru nad realizacją usług zleconych firmom zewnętrznym.

Opracowanie: Zespół ds. Jakości
23.07.2021