

Narzędziem, którym posłużono się w niniejszej pracy jest kwestionariusz ankiety „Anonimowa Ankieta Satysfakcji Pacjenta”. Składa się z części właściwej i metryczki. Część właściwa składa się z ośmiu działów dotyczących pobytu w Izbie Przyjęć, sposobu przyjęcia w oddział, opinie pacjentów o pracy pielęgniarek i lekarzy, działania pracowni diagnostycznych, rehabilitacji, żywienia w szpitalu, odwiedzin chorego oraz organizacji oddziału. Do oceny zastosowano skalę Likert’a, punkty 1, 2 odzwierciedlają twierdzenia negatywne, punkt 3 jest oceną pośrednią, punkty 4, 5 odzwierciedlają twierdzenia pozytywne. Kwestionariusze ankiet były rozdawane na zasadzie dobrowolności w przeddzień wypisu ze szpitala lub w dniu wypisu. Pacjenci, którym proponowano wypełnienie kwestionariusza ankiety byli pełnoletni, mogli czytać i pisać, nie byli zbyt zmęczeni czy cierpiący. Każdy badany był zapewniony o anonimowości badań i dyskrecji. Był również poinformowany gdzie ma wrzucić wypełniony kwestionariusz ankiety. Na każdym oddziale ustawiono skrzynki, na których umieszczono napis: „Tu wrzucąj anonimową ankietę satysfakcji pacjenta”.

WYNIKI I ICH OMÓWIENIE

Ocena udzielania informacji przez pielęgniarki o wykonywanych czynnościach i zabiegach prezentuje się następująco: 54,6% badanych jest zadowolona wystawiając ocenę bardzo dobrą. Negatywną ocenę wystawiło 3,6% ankietowanych (ryc.1.). Ocenie poddano również udzielanie informacji o dalszym pielęgowaniu i leczeniu w domu Z uzyskanych wyników można stwierdzić, że 49,3% ogółu badanych jest zadowolona z udzielonych informacji i określa ją jako bardzo dobrą. 5,3% pacjentów ocenia jako bardzo złe przekazywanie informacji o dalszym leczeniu.

Opinia pacjentów dotycząca udzielania informacji o chorobie przez lekarzy przedstawia się następująco: ponad połowa pacjentów czyli 55% ogółu ocenia bardzo dobrze przekazanie informacji przez lekarzy, 21,5% badanych określa jako dobre. 3,6% ankietowanych jest niezadowolona z uzyskanych informacji o przebiegu choroby. Największe zadowolenie widoczne jest wśród pacjentów Oddziału Ortopedii. Pacjenci oceniają przekazanie informacji bardzo dobrze w 63%. Największe niezadowolenie występuje wśród chorych na Oddziale Chirurgii II, opinię taką wystawia aż 8% badanych.

52,3% ogółu pacjentów ocenia bardzo dobrze szybkość reakcji pielęgniarki na wezwanie przez pacjenta. Najlepszą ocenę na poszczególnych oddziałach uzyskał Oddział Neurochirurgii, który zebrał 66 odpowiedzi z oceną bardzo dobrą, stanowi to 60% ankietowanych. Bardzo złą ocenę postawiło 3% ogółu badanych. Rozpatrując poszczególne oddziały najgorzej wypadła Chirurgia II, gdzie 6 osób uznało, że reakcja pielęgniarek na wezwanie jest nieprawidłowa.

Stosunek personelu do odwiedzających został oceniony następująco: bardzo dobrą opinię wystawiło 63,6% ogółu badanych, dobrą – 24,2%, przeciętną – 5%, złą – 0,7% oraz bardzo złą – 1,3%.

Kolejnym pytaniem, które było zadane pacjentom było ustalenie oceny dotyczące czasu oczekiwania na badanie diagnostyczne. 134 osoby są zadowolone co stanowi 44,4% ogółu badanych. Natomiast ocenę złą wystawiło 3,6% oczekujących na badanie. Tylko 4% ogółu badanych opowiedziało się za brakiem możliwości wykonania badań (Neurochirurgia – KT, MRI, RTG, Chirurgia II – USG, RTG) (ryc. 2.). Pacjenci są zadowoleni z przyjęcia, pobytu, świadczonych usług diagnostyczno-leczniczo-opiekuńczych.

Podobnie pacjenci oceniali poszanowanie godności osobistej. Ocenę bardzo dobrą wystawiło 62% pacjentów, 30% - ocenę dobrą, 6% - ocenia przeciętnie, jedynie odnotowano 1% chorych, którzy określili bardzo źle. Lekarze i pielęgniarki wykazują podmiotowość w stosunku do podopiecznych.

Z otrzymanych wyników dotyczących czasu poświęconego przez rehabilitanta wnioskuje się, że 57,6% (174 osoby) ogółu pacjentów nie ma kontaktu z rehabilitantami. U 25,9% badanych, zabiegi usprawniające wykonuje się przez okres nie dłuższy niż 10 minut. Poświęcenie czasu do 1 godziny zgłosiło 4,3% (13 osób) (ryc. 3.). Zakres usług rehabilitacyjnych jest niewystarczający.

Z odpowiedzi ankietowanych dotyczące organizacji oddziału w skład którego wchodzi: stan techniczny, czystość, temperatura powietrza oraz pościel można stwierdzić, że 18,5% ankietowanych określa stan techniczny (socjalny) oddziałów jako dobry, natomiast aż 19,9% ocenia bardzo źle. 69,3% respondentów uważa, że w oddziałach jest czysto. Tylko 5% pacjentów jest niezadowolona dając ocenę bardzo złą. Badani nisko oceniają warunki socjalne oddziałów.

Ocenę bardzo dobrą pracownikom Izby Przyjęć wystawiło 40,4% ogółu badanych. Zadowolenie pacjentów jest również określone jako ocena dobra przez 34,4% badanych. Zdarzają się przypadki niezadowolenia, to jest 3,6%, gdzie oceniono pracę personelu jako bardzo złą. Ogólna ocena pobytu w

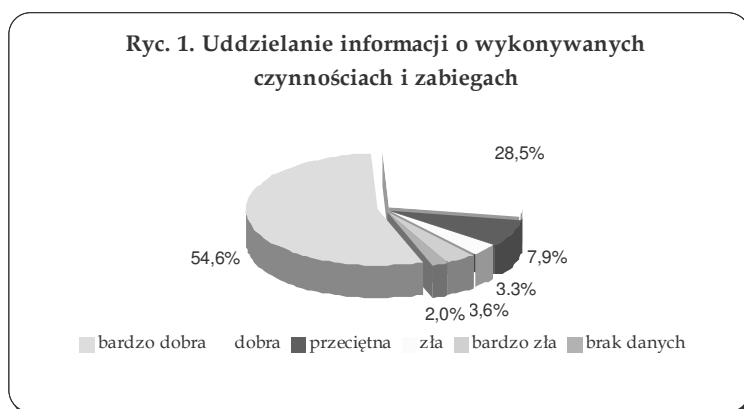
szpitalu przedstawia się następująco: 46,4% jest zadowolona z pobytu wystawiając ocenę dobrą. 34,4% ogółu badanych ocenia pobyt w szpitalu jako bardzo dobry. Natomiast ocenę bardzo złą wystawiło 1,7% badanych.

WNIOSKI

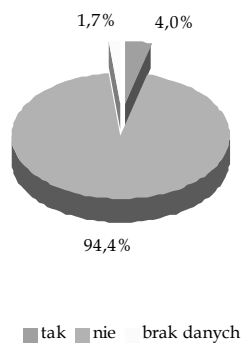
1. Pacjenci są zadowoleni z przyjęcia, pobytu, świadczonych usług diagnostyczno-leczniczo-opiekuńczych.
2. Lekarze i pielęgniarki wykazują podmiotowość w stosunku do podopiecznych.
3. Zakres usług rehabilitacyjnych jest niewystarczający, działania niesystematyczne.
4. Badani nisko oceniają warunki socjalne oddziałów.
5. Poziom satysfakcji z opieki lekarsko-pielęgniarskiej w szpitalu Wojewódzkim we Włocławku jest wysoki.

PIŚMIENNICTWO

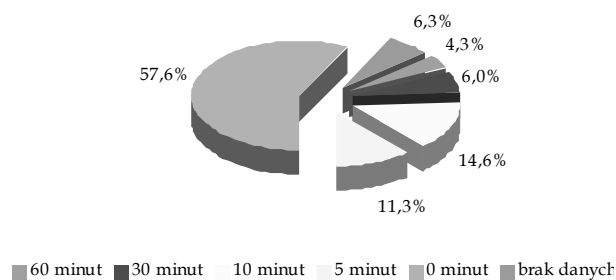
1. Chmielewski D.: Metoda CIT - narzędzie w badaniu satysfakcji pacjentów. Służba Zdrowia. 2002,5-8,16-17
2. Kapała W.: Jakość w szpitalnych oddziałach zabiegowych. Przewodnik Menedżera Zdrowia. 2002,9,9-11
3. Kautsch M.: Zarządzanie w opiece zdrowotnej. Wydawnictwo UJ. Kraków 2000
4. Putza J.: Procesy przekształceń w ochronie zdrowia - bariery i możliwości. Warszawa 2002
5. Szczepska M.: Standaryzacja jakości opieki pielęgniarskiej. Pielęgniarstwo 2000. 2000,3-4,30-31



**Ryc. 2. Odpowiedzi na pytanie:
Czy spotkał się Pan/Pani z brakiem możliwości
wykonania badań diagnostycznych**



**Ryc. 3. Czas poświęcony przez rehabilitanta
w ciągu dnia**



STRESZCZENIE

Praca stanowi próbę oceny poziomu satysfakcji z opieki medycznej. Badanie przeprowadzono w Szpitalu Wojewódzkim we Włocławku w Oddziale Neurochirurgii, Chirurgii II i Ortopedii w okresie czterech miesięcy, od listopada 2003r. do lutego 2004r. W badaniu wzięło udział 302 pacjentów. Przystąpienie do badań odbyło się na zasadzie dobrowolności. Każdy pacjent miał zapewnioną dyskrecję i anonimowość. Narzędziem, którym posłużono się w niniejszej pracy jest skala zadowolenia z opieki własnego autorstwa. Stwierdzono, że poziom satysfakcji pacjentów z opieki lekarsko - pielęgniarskiej w Szpitalu Wojewódzkim we Włocławku w badanych oddziałach jest wysoki. Pacjenci są zadowoleni z przyjęcia, pobytu, świadczonych usług diagnostyczno-leczniczo-opiekuńczych w oddziałach zabiegowych. Słowa kluczowe: satysfakcja pacjenta, opieka medyczna, oddział zabiegowy

SUMMARY

This paper constitutes an attempt to evaluate the level of Satisfaction with health care. The evaluation was conducted in the Provincial Hospital in Włocławek in the Neurosurgery, General Surgery II and Orthopedic Surgery Wards from November 2003 to February 2004. 302 patients took part in the evaluation. Participation in the evaluation was on a volunteer basis. Each patient was ensured confidentiality and anonymity. The tool used in this paper is a care Satisfaction scale that I personally developed. It was found that the level of patient Satisfaction scale Physician and Nursing care at the Provincial Hospital in Włocławek is very high. Patients are satisfied with admission, hospitalization, and diagnostic, therapeutic and care services provided in Surgery Wards. Key words: patient's satisfaction, health care, surgery ward