

ANALIZA WYNIKÓW BADAŃ SATYSFAKЦИИ PACJENTÓW SZPITALA ŚW. ROCHA W OZIMKU W 2024 ROKU

Badanie zostało przeprowadzone we współpracy z Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia przy użyciu narzędzia PASAT IKP. Pacjentom udostępniono anonimową ankietę zgodną ze wzorem opublikowanym przez Ministerstwo Zdrowia w Biuletynie Informacji Publicznej. Badanie opinii i doświadczeń pacjentów szpitalnych ma charakter ciągły, przeprowadzane jest po wypisie pacjenta lub w dniu wypisu ze Szpitala, w sposób zapewniający swobodę wyrażenia opinii, ankiety są dostępne w wersji elektronicznej oraz papierowej.

Dane uwzględnione w analizie pochodzą z okresu 01.04.2024 do 31.12.2024, wcześniej w narzędziu PASAT IKP stosowana była ankieta o innej treści, oparta na innej skali ocen, co uniemożliwia włączenie tego okresu do analizy, jednocześnie nie jest też możliwe przeanalizowanie trendów dla poszczególnych obszarów w odniesieniu do roku poprzedniego.

Zwrotnie otrzymaliśmy 881 ankiet na 2082 zakończonych hospitalizacji (nie uwzględniając zakończonych zgonem), co daje **globalną zwrotność dla szpitala 42,3 %**.

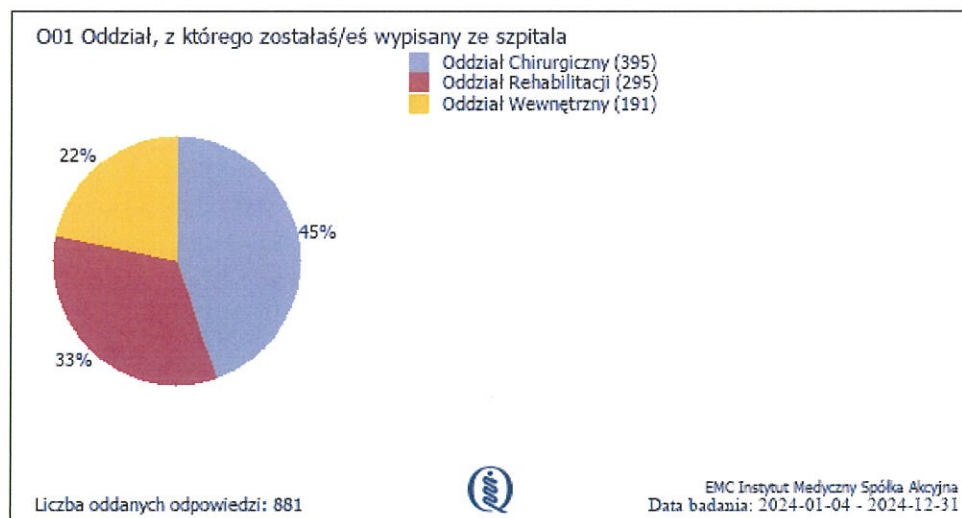
Zwrotność dla poszczególnych oddziałów wyniosła:

Oddział Wewnętrzny – 191 ankiet na 1064 wypisanych daje zwrotność na poziomie około **18%**

Oddział Chirurgiczny - 395 ankiet na 624 wypisanych daje zwrotność na poziomie około **63%**

Oddział Rehabilitacji - 295 ankiet na 394 wypisanych daje zwrotność na poziomie około **75%**

Udział pacjentów poszczególnych oddziałów w badaniu:



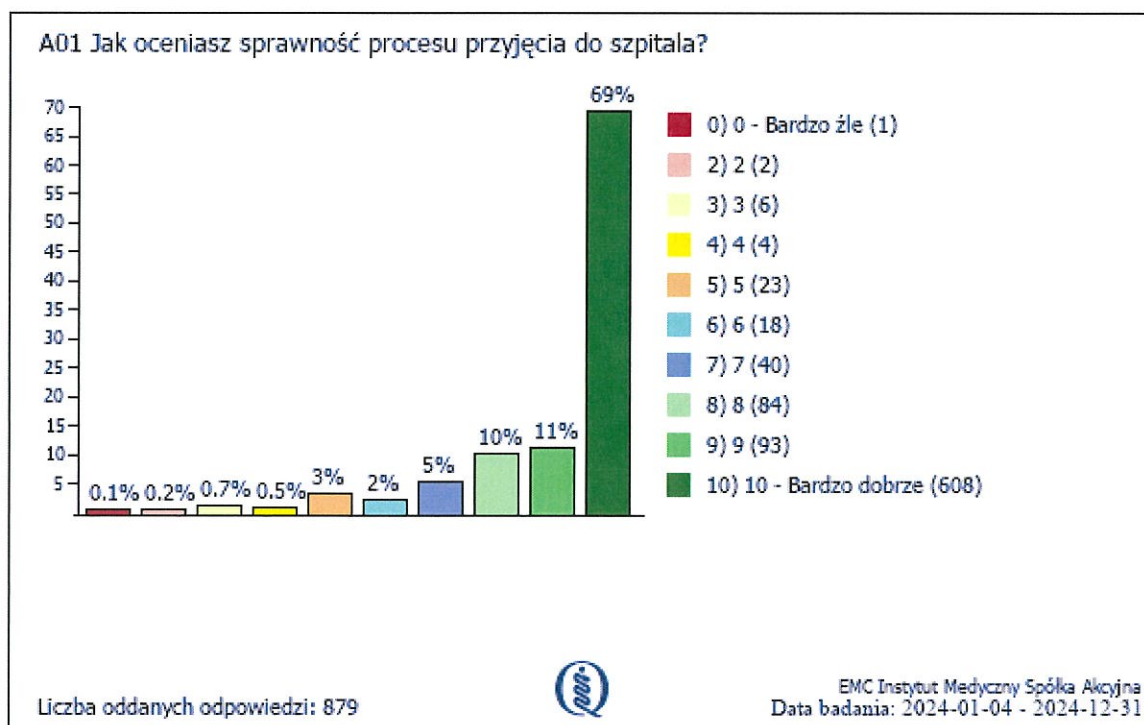
Oceny poszczególnych obszarów zostały wyrażone przy użyciu wskaźnika NPS

Wskaźnik NPS mieści się w przedziale od -100 do 100, jego wartości interpretuje się następująco:

- **0-30:** wynik poprawny,
- **30-50:** wynik dobry,
- **50-70:** wynik bardzo dobry,
- **Powyżej 70:** wynik doskonały.

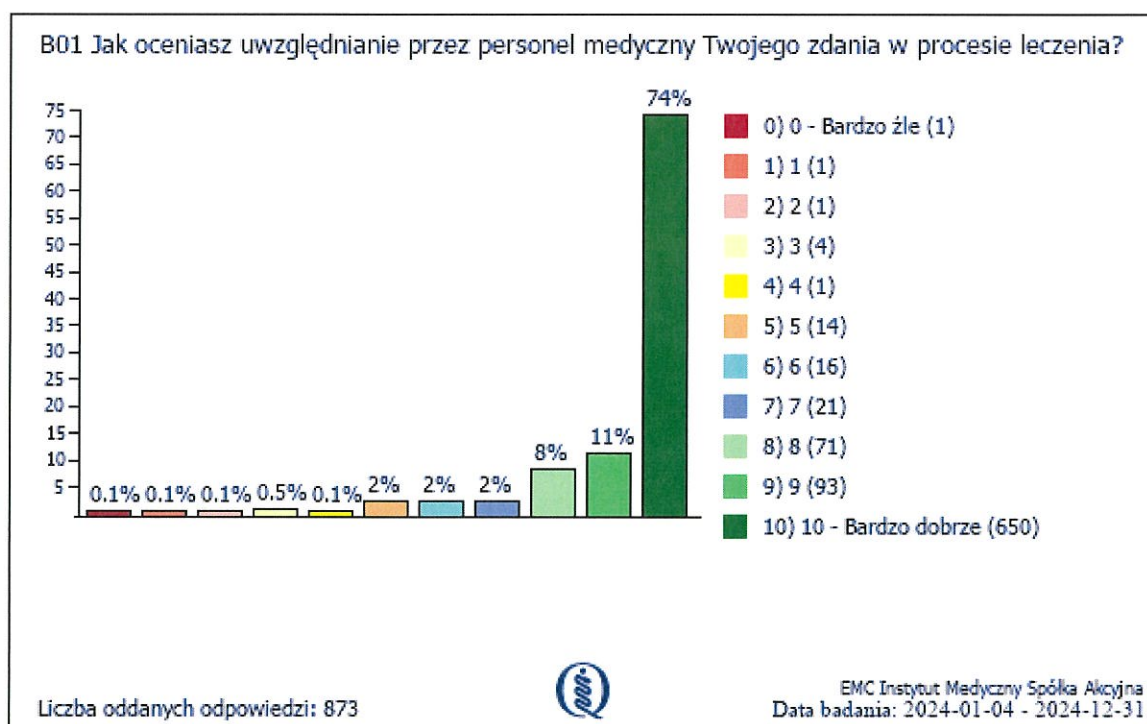
WYNIKI BADANIA

OCENA SPRAWNOŚCI ZAPISU I ORGANIZACJI WIZYT

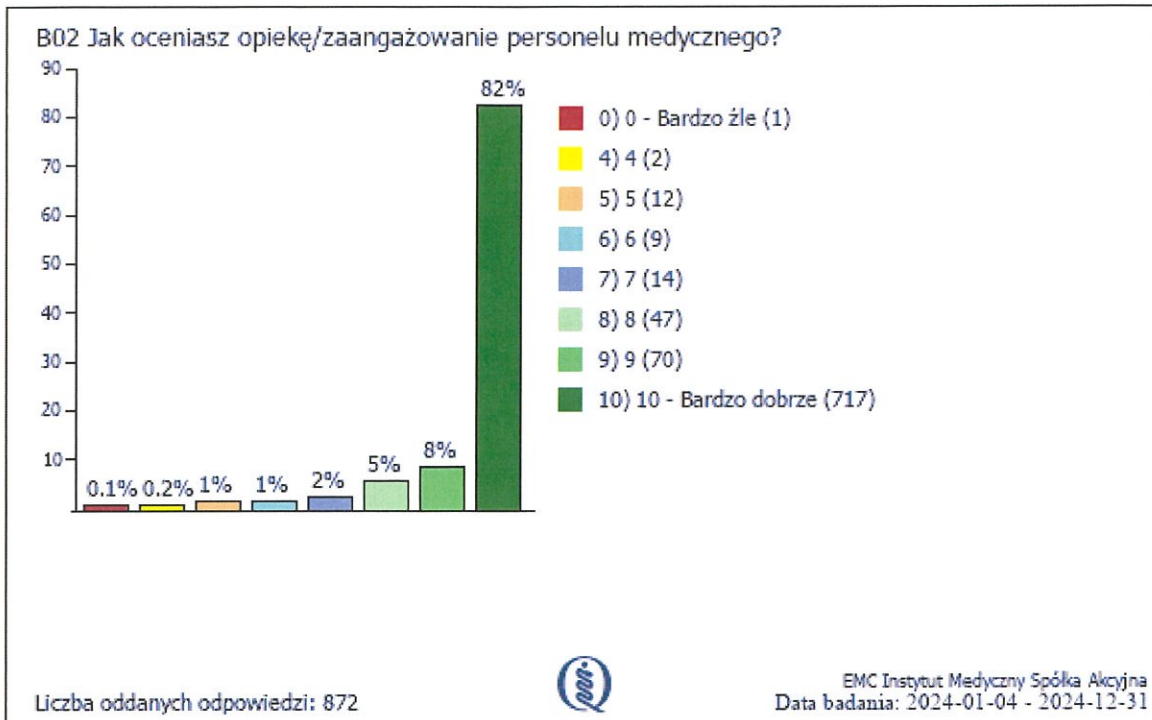


Wskaźnik sprawności przyjęcia (spp): **72.33**

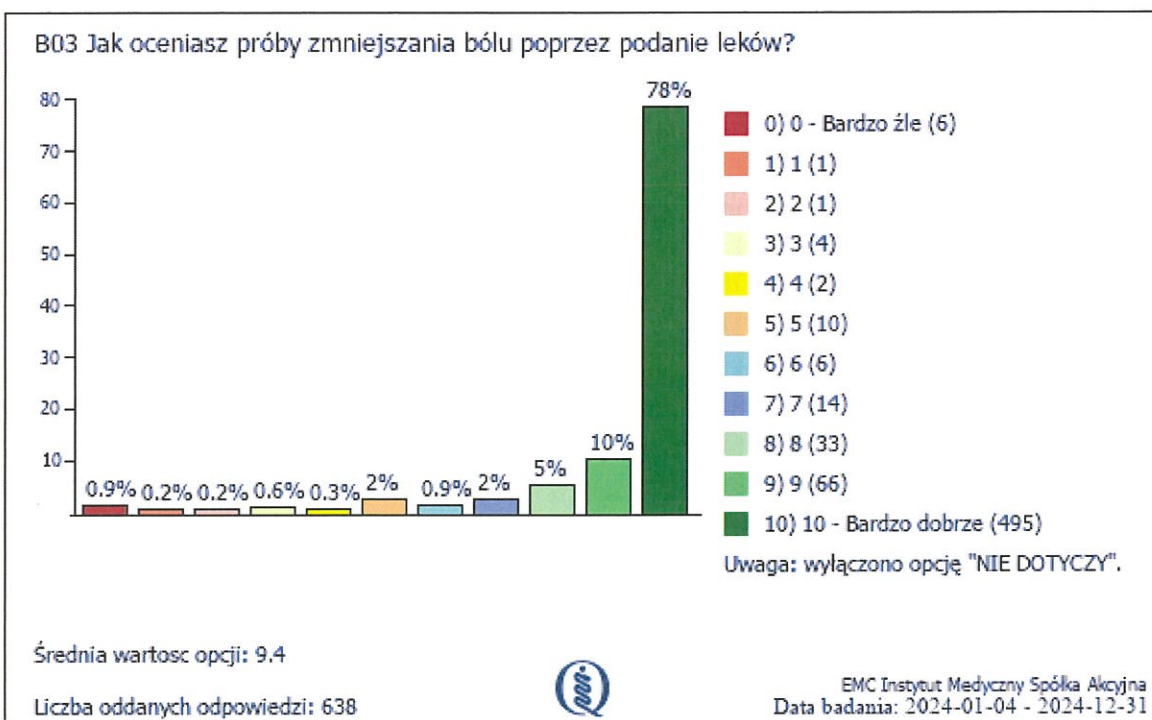
OCENA ZAANGAŻOWANIA PERSONELU MEDYCZNEGO



Wskaźnik uwzględnienia zdania pacjenta (uzd): **80.39**



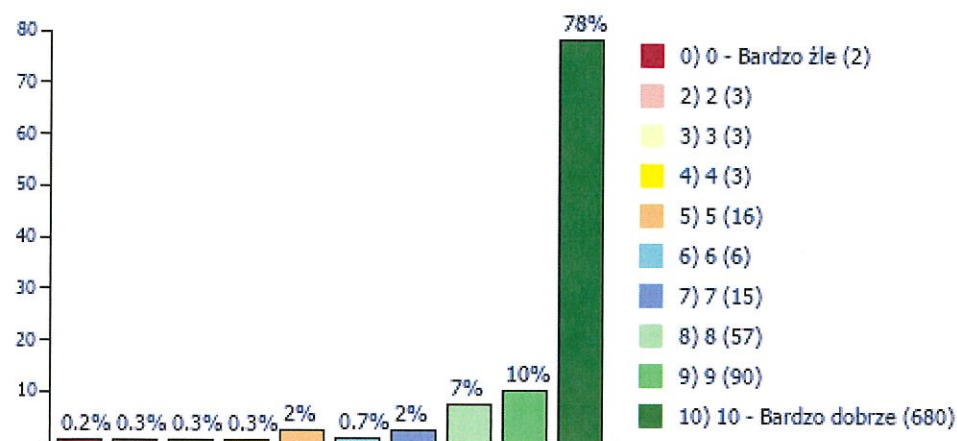
Wskaźnik opieki personelu medycznego (opm): **88.11**



Wskaźnik oceny próby zmniejszania bólu (bol): **83.3**

OCENA KOMUNIKACJI

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



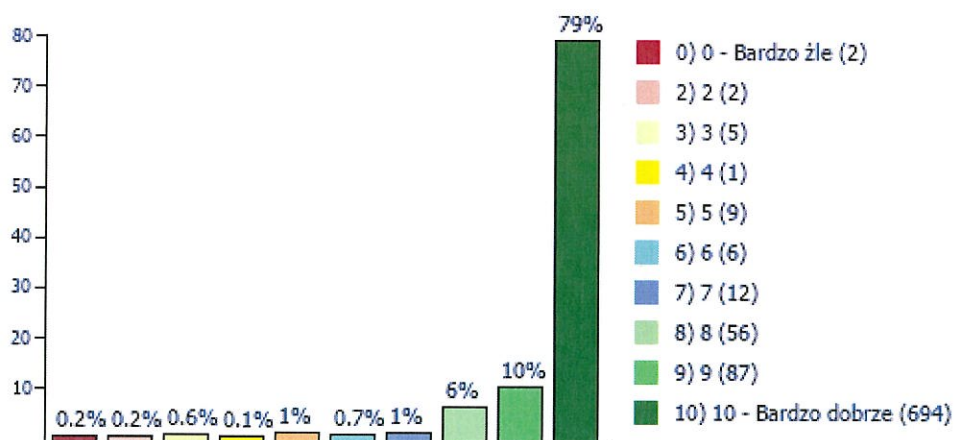
Liczba oddanych odpowiedzi: 875



EMC Instytut Medyczny Spółka Akcyjna
Data badania: 2024-01-04 - 2024-12-31

Wskaźnik zrozumienia przekazywanych informacji dot. stanu zdrowia (zin): **83.47**

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



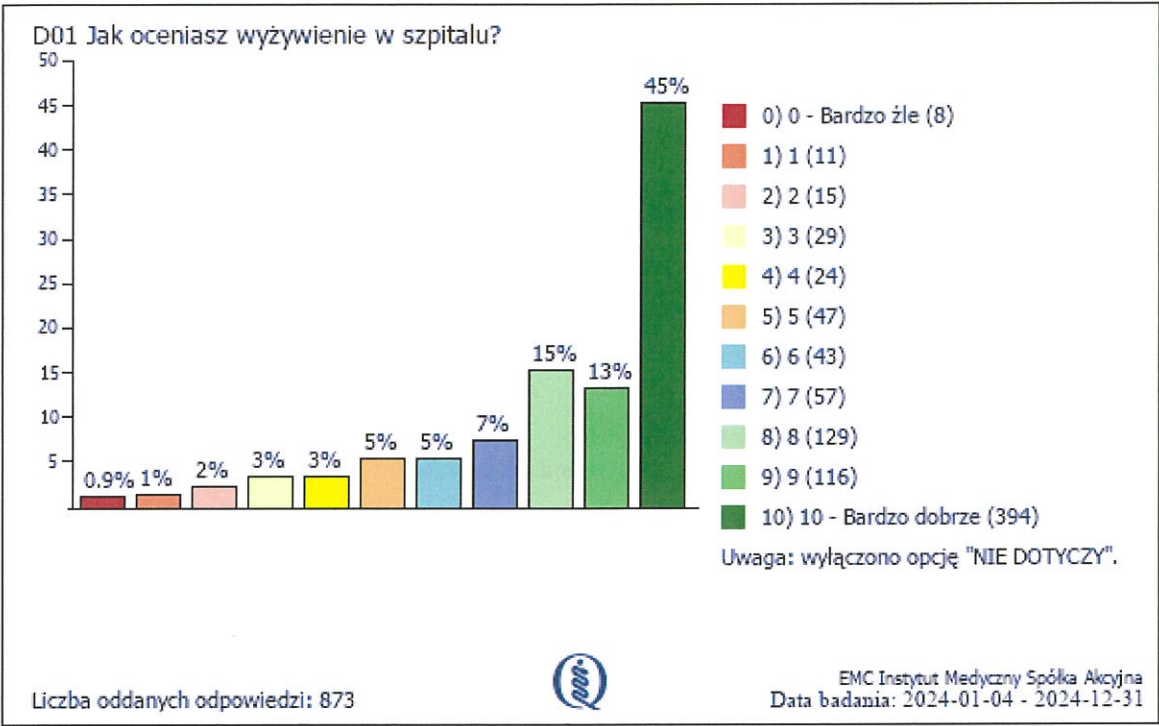
Liczba oddanych odpowiedzi: 874



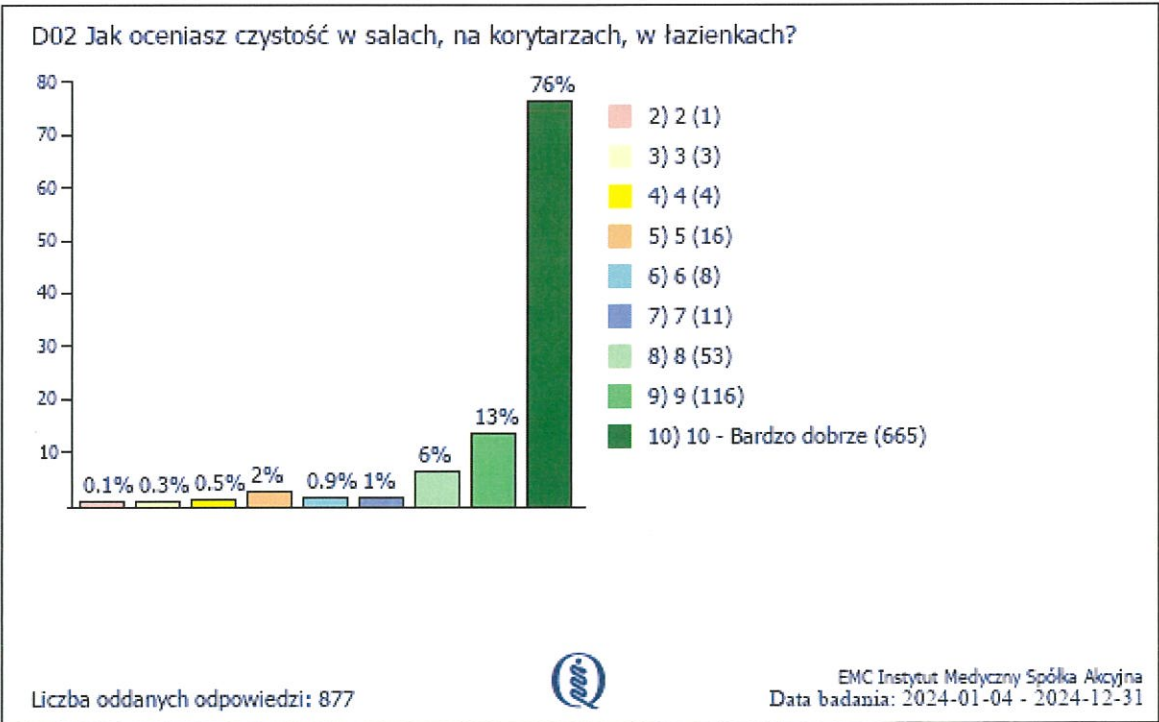
EMC Instytut Medyczny Spółka Akcyjna
Data badania: 2024-01-04 - 2024-12-31

Wskaźnik zrozumiałości informacji dot. zaleceń lekarskich (zal): **86.07**

OCENA WARUNKÓW I WYPOSAŻENIA



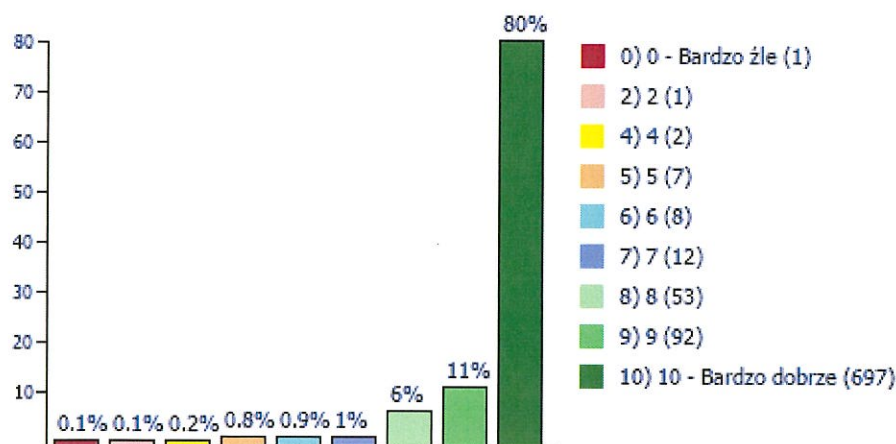
Wskaźnik oceny żywienia (zyw): **37.52**



Wskaźnik oceny czystości (czy): **86.4**

OCENA RESPEKTOWANIA UPRAWNIEŃ I SZCZEGÓLNYCH POTRZEB PACJENTA

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



Liczba oddanych odpowiedzi: 873

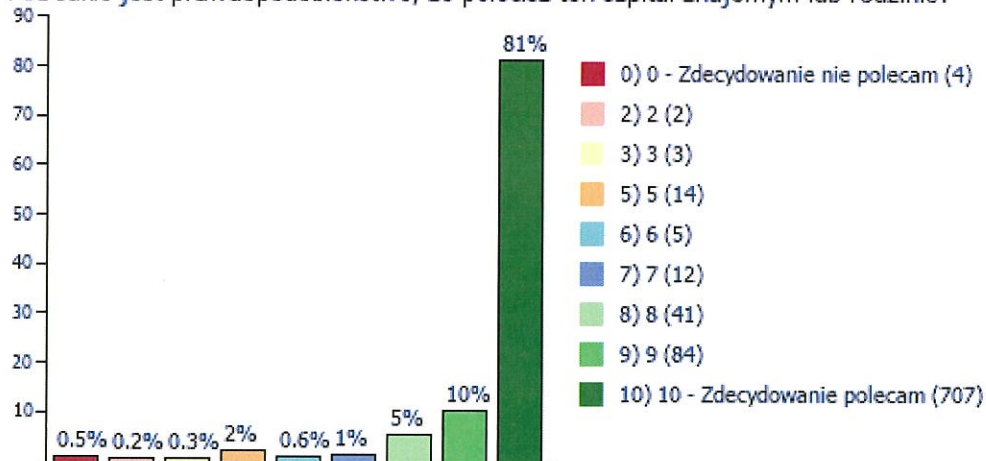


EMC Instytut Medyczny Spółka Akcyjna
Data badania: 2024-01-04 - 2024-12-31

Wskaźnik respektowania praw pacjenta i szczególnych uprawnień (rpp): **87.71**

REKOMENDACJA DLA PLACÓWKI

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



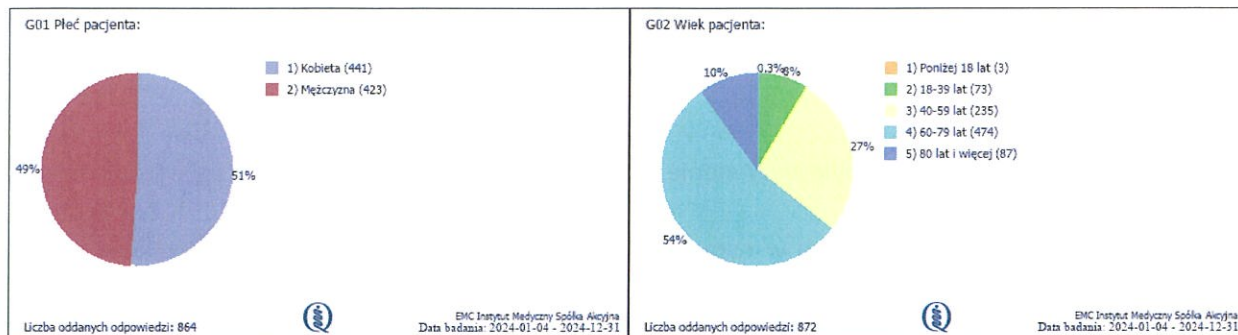
Liczba oddanych odpowiedzi: 872



EMC Instytut Medyczny Spółka Akcyjna
Data badania: 2024-01-04 - 2024-12-31

Wskaźnik NPS rekomendacji szpitala (nps): **87.97**

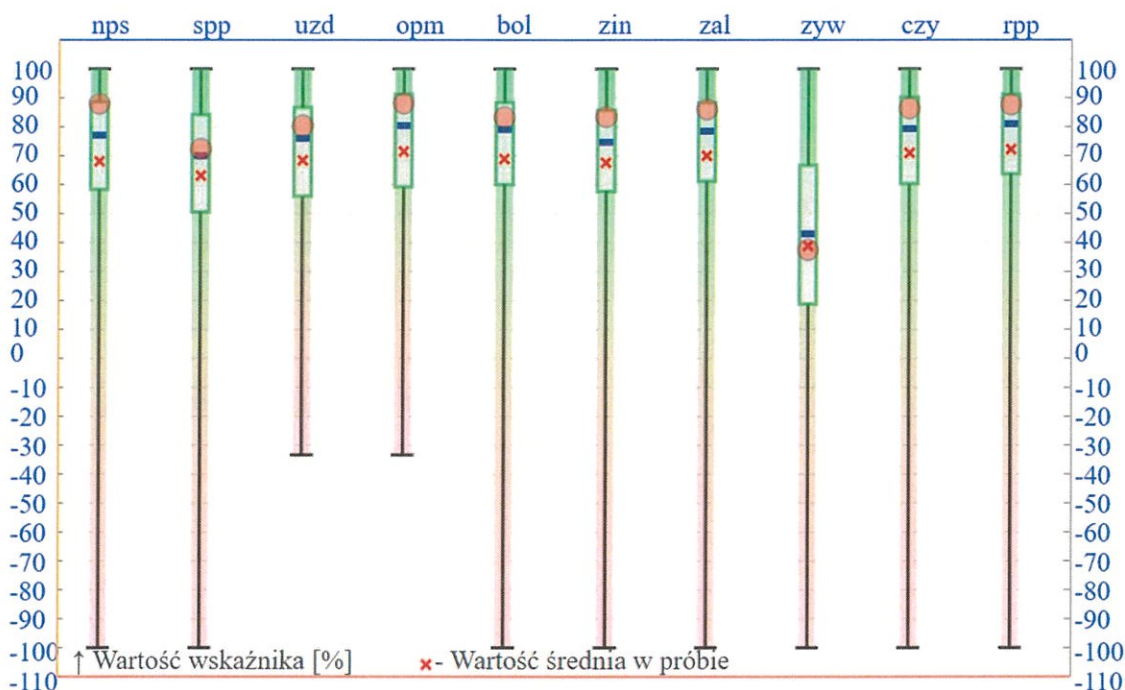
METRYCZKA



SZPITAL ŚW. ROCHA W OZIMKU NA TLE INNYCH SZPITALI BIORĄCYCH UDZIAŁ W BADANIU PASAT IKP

W badaniu PASAT IKP uczestniczy około 250 polskich szpitali o różnym stopniu referencyjności.

Dane uwzględnione w porównaniu pochodzą z okresu 01.03.2024 do 31.12.2024.



Czerwony punkt symbolizuje wartość wskaźnika dla Szpitala Św. Rocha w Ozimku.

Legenda wskaźników:

- **nps :87.97: Wskaźnik NPS rekomendacji szpitala**
- spp :72.33: Wskaźnik sprawności przyjęcia
- ozd :80.39: Wskaźnik uwzględnienia zdania pacjenta
- opm :88.11: Wskaźnik opieki personelu med.
- bol :83.3: Wskaźnik oceny próby zmniejszania bólu
- zin :83.47: Wskaźnik zrozumienia przekazywanych informacji dot. stanu zdrowia
- zal :86.07: Wskaźnik zrozumiałości informacji dot. zaleceń lekarskich
- **żyw :37.52: Wskaźnik oceny żywienia**
- czy :86.4: Wskaźnik oceny czystości
- rpp :87.71: Wskaźnik respektowania praw pacjenta i szczególnych uprawnień

Oceny Szpitala Św. Rocha w Ozimku dla większości wskaźników są ocenami doskonałymi, ponadto w porównaniu z innymi szpitalami są one wyższe niż przeciętne oceny w próbie. Wyjątek stanowi ocena żywienia, która wprawdzie dla większości szpitali jest zdecydowanie gorsza od oceny pozostałych obszarów, ale dla Szpitala Św. Rocha w Ozimku jest też niższa niż przeciętna. Należy z tego wnioskować, że żywienie pacjentów jest obszarem, który wymaga doskonalenia.

W poprzednim analizowanym okresie w narzędziu PASAT IKP stosowana była ankieta o innej treści, oparta na innej skali ocen, co uniemożliwia przeanalizowanie trendów dla poszczególnych obszarów w odniesieniu do roku poprzedniego.

WNIOSKI

1. Najniżej oceniane przez pacjentów było wyżywienie, głównie negatywne oceny pojawiały się wśród pacjentów Oddziału Rehabilitacji.
2. Wiele uwag pacjentów formułowanych w pytaniu otwartym dotyczyło braku ławek i zagospodarowanego miejsca w okolicy Szpitala.
3. W okresie letnim w wielu uwagach pojawiał się temat braku klimatyzacji na Sali ćwiczeń Oddziału Rehabilitacji, co według pacjentów stanowi duży dyskomfort.

Proponowane działania naprawcze:

- Ad. 1 Spotkanie z Zarządem firmy cateringowej w celu omówienie wyników badań satysfakcji pacjentów oraz uzgodnienia i zaplanowanie działań w celu poprawy jakości żywienia. Badanie rynku w zakresie usług żywienia pacjentów, pozyskanie kontrofert oraz rozważenie zmiany dostawcy usług.
- Ad. 2 Zaprojektowanie przestrzeni dla pacjentów w otoczeniu szpitala z uwzględnieniem:
- miejsca odpoczynku dla pacjentów,
 - placu zabaw dla dzieci,
 - poprawy dostępności miejsc parkingowych.
- Ad. 3 Ocena sprawności wentylacji mechanicznej na Sali gimnastycznej. Ocena możliwości i warunków technicznych montażu klimatyzacji. Uwzględnienie montażu klimatyzacji w planach inwestycyjnych na 2026r.

Pełnomocnik ds. Jakości

mgr Anna Górecka

14.01.2025