Kraków, 1 września 2017 r.

INFORMACJA PRASOWA

W SZPITALU SPECJALISTYCZNYM IM. DR. JÓZEFA BABIŃSKIEGO

PO RAZ KOLEJNY PERZEPROWADZONO

BADANIE SATYSFAKCJI PACJENTÓW

Podobnie jak w innych placówkach medycznych, także w Szpitalu Specjalistycznym im. dr. Józefa Babińskiego SPOZZ w Krakowie od 2000 roku prowadzone są badania satysfakcji pacjentów. Wprawdzie zmieniały się ich formuły, jednak od sześciu lat, badanie realizowane jest przy pomocy pakietu PASAT OPS, który jest narzędziem do prowadzenia badań opinii pacjentów stworzonym w Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia. W 2017 roku ogólna ocena satysfakcji pacjenta z leczenia wypadła lepiej niż w latach poprzednich. W zakresie opieki całościowej „indeks super” czyli odpowiedzi „bardzo dobrze”   
i „dobrze” stanowiły średnio 40,43%, natomiast „indeks negatywny” odpowiedzi „bardzo źle”   
i „źle” to 5,57% natomiast dla opieki lekarskiej odpowiednio „indeks super” wyniósł 45,04%, a „indeks negatywny” to 3,04%.

Badanie przeprowadzone pomiędzy 1 maja a 31 lipca br., tak jak poprzednie badania było w pełni dobrowolne i anonimowe. Z 400 ankiet, zwrócono 226 wypełnionych tj. 56%. Analizę odpowiedzi prowadzono metodą Pareto-Lorenza. Na ankiety odpowiadali pacjenci leczeni w oddziałach stacjonarnych ogólnopsychiatrycznych, oddziale rehabilitacji psychiatrycznej oraz w oddziale terapii uzależnienia od alkoholu.

W badaniu wzięli udział pacjenci pomiędzy 18 a 75 rokiem życia, chętniej ankiety wypełniali mężczyźni niż kobiety (58 do 42%). Ponad połowa respondentów (56%) leczyła się już wcześniej w Szpitalu Babińskiego w Krakowie.

Badanie obejmowało następujące obszary związane z udzielaniem świadczeń zdrowotnych:

Przyjęcie do Szpitala - większość respondentów (125 osób) przebywało w szpitalu od 1 do 2 miesięcy. Znacząca część (37%) leczyło się tu już wcześniej, 18% wybrało Szpital Babińskiego po sugestii lekarza, a 16 skorzystało z naszych świadczeń w wyniku polecenia Szpitala przez rodzinę lub znajomych, 4% wybrało Szpital z uwagi na osobę lekarza, a 26% nie miało wpływu na wybór placówki. Aż 94% respondentów zostało przyjętych w dniu zgłoszenia, a 80% wyraziło opinię, że czas oczekiwania jest bardzo krótki (55%) lub krótki (25%).

Prawa Pacjenta - odsetek respondentów, którzy potwierdzili, iż znają swoje prawa, bądź słyszało o tych prawach wyniósł 92%. Źródłem wiedzy były informacje od personelu (68%), możliwość zapoznania się z nimi - z tablic informacyjnych w oddziałach (18%), natomiast tylko nieliczni pacjenci (7%) stwierdzili, że znali swoje prawa przed przyjściem do Szpitala lub nie mieli potrzeby zapoznania się z nimi.

Ogólne zadowolenie z warunków pobytu - aż 95% respondentów było zadowolonych   
z wyposażenia sal chorych (oceny: bardzo dobre, dobre i raczej dobre), 92% pozytywnie oceniło czystość sanitariatów, a 95% warunki do snu i wypoczynku. **W dwóch ostatnich punktach zanotowano spadek ocen negatywnych.** Dostępność do telefonu pozytywnie oceniło 90% respondentów. W zakresie dotyczącym wyżywienia 91% pacjentów było zadowolonych z ilość posiłków, natomiast ich urozmaicenie satysfakcjonowało 80% respondentów. Ogólną atmosferę na oddziale źle oceniło jedynie 3% badanych.

Leczenie i relacje z personelem medycznym – podobnie jak w poprzednich latach pozytywnie oceniony został personel szpitala - 97% badanych uzyskało pomoc ze strony personelu, a 98% (jedynie trzy głosy negatywne na 226 ankiet) pozytywnie oceniło swojego lekarza prowadzącego, aż 97% pacjentów stwierdziło, że lekarze wyrażali się w sposób dla nich zrozumiały. Ocena zapewnienia intymności i prywatności przez lekarza prowadzącego

jest podobna - wyniosła 95%. Tyle samo pozytywnych odpowiedzi dotyczyło szacunku dla pacjenta i poszanowania jego godności. Tylko 4% respondentów było niezadowolonych   
z ilości czasu poświęconego im przez lekarza. Pacjenci generalnie wyrażali zaufanie do swojego lekarza prowadzącego – pozytywne oceny w tym zakresie wyniosły 97%. Wyczerpujące informacje o sposobach leczenia otrzymało 81% respondentów, przy czym 10% stwierdziło, że nie potrzebuje takiej wiedzy, tylko 9% uznało przekazane informacje za niewystarczające. Zdaniem 82% respondentów informacje o proponowanej terapii były wystarczające, 8% w ogóle ich nie potrzebowało, a 10% uznało je za niewystarczające. Najmniej zadowalający wynik ankiety uzyskano w zakresie pytań dotyczących przekazania pacjentom informacji na temat działań ubocznych leków – 62% badanych uznało informacje za wystarczające, natomiast 28% wypowiedziało się w tej kwestii negatywnie. Za satysfakcjonującą, informację otrzymaną od lekarza na temat stanu zdrowia i postępów leczenia uznało 81% respondentów, zdaniem 13% nie była ona wyczerpująca, a 6 % w ogóle takiej informacji nie oczekiwało. Około 90% respondentów uznało, że ich rozmowa   
z lekarzem o proponowanym sposobie leczenia czy terapii jest satysfakcjonująca, odwrotne zdanie miało 6%, a 4% uznało, że nie oczekiwało takiej rozmowy. W opinii 81% pacjentów ich sugestie i życzenia dotyczące pobytu i leczenia zostały uwzględnione, 8% miało przeciwne zdanie, przy czym, aż 11% nie miało tego rodzaju sugestii czy życzeń.

Sposób prowadzenia działań terapeutycznych oraz wsparcie - pozytywnie oceniło 97% respondentów, a 3 % negatywnie. Największa grupa respondentów na pytanie o możliwość rozmowy i uzyskania wsparcia wskazała lekarza (59%), następnie terapeutę (44%), pielęgniarkę (39%), innego pacjenta/pacjentkę (21%) oraz inną osobę z personelu (16%).

Kontakty z rodziną i innymi osobami z zewnątrz - brak ograniczeń w kontaktach wskazało 84%, a tylko 2% wskazało na niemożność takiego kontaktu.

Opinie na temat leczenia - na pytanie czy w opinii respondenta leczenie w szpitalu mu pomogło odpowiedzi twierdzące tj. „zdecydowanie tak”, „tak” i „raczej tak” stanowią 93%.

Ocena pracy personelu Szpitala - pozytywne oceny pracy personelu wyraziło 98% respondentów, z czego 48% wystawiło oceny bardzo dobre. Na pytanie o to, czy w razie konieczności osoba hospitalizowana poleciłaby Szpital Babińskiego komuś ze swojej rodziny i znajomych odpowiedzi pozytywnych było 93%. Badani potwierdzili, że wiedzą gdzie szukać pomocy po wyjściu ze Szpitala (85%), a tylko 3% odpowiedziało negatywnie.

Znajomość organizacji i instytucji zajmujących się pomocą chorym z podobnymi problemami - na pytanie o to, czy znają organizacje pomagające osobom chorym psychicznie pozytywnej odpowiedzi udzieliło 58% respondentów, sporo, bo aż 28% jest jednak takich pacjentów, którzy pomimo, że są zainteresowani kontaktem z tymi instytucjami, informacji o nich nie otrzymali.

Wskaźniki satysfakcji osób leczonych w Szpitalu Babińskiego w Krakowie kształtują się na wysokim poziomie. Systematyczne (dwa razy do roku) przeprowadzanie i analiza badań satysfakcji pacjentów służy podejmowaniu bieżących działań mających na celu podnoszenie jakości udzielanych przez Szpital Babińskiego świadczeń medycznych, a co za tym idzie podnoszeniu poziomu satysfakcji pacjentów z leczenia.

Maciej Bóbr

Rzecznik Prasowy

Szpitala Specjalistycznego

im. dr. Józefa Babińskiego SPZOZ w Krakowie