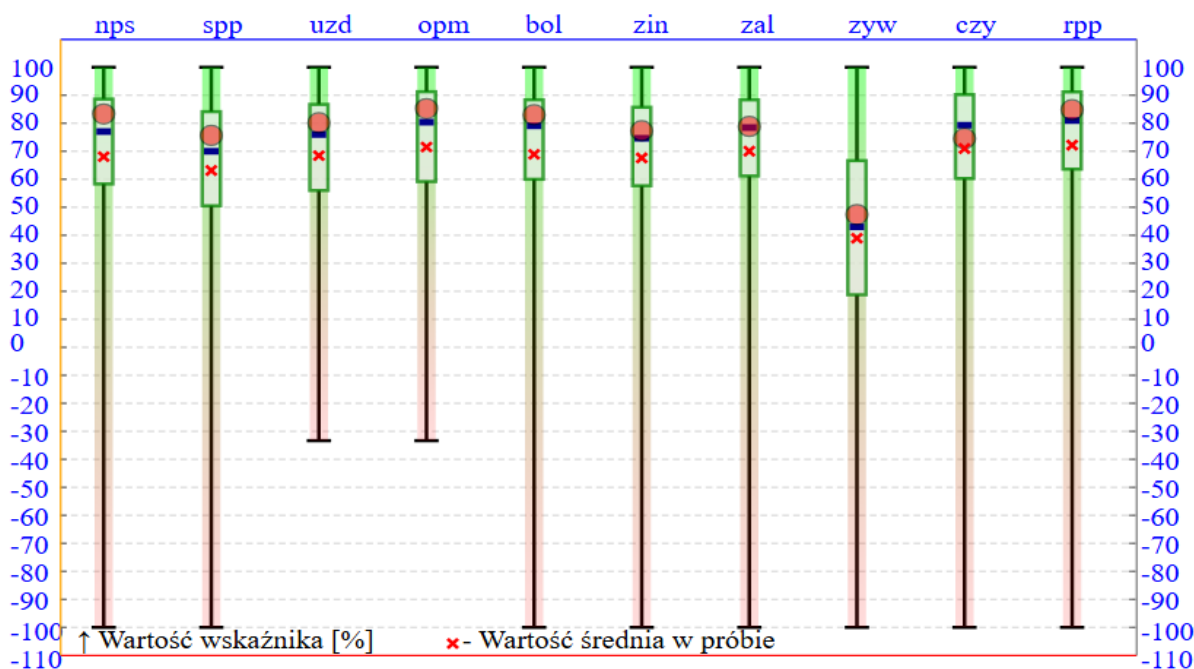


Zapraszamy do zapoznania się z wynikami badania satysfakcji pacjenta za 2024 rok

Badanie satysfakcji i doświadczeń pacjentów stanowi jedno z kluczowych narzędzi oceny jakości udzielanych świadczeń zdrowotnych oraz funkcjonowania podmiotu leczniczego z perspektywy pacjenta. Analiza wyników badania pozwala na identyfikację obszarów wymagających doskonalenia, a także na potwierdzenie mocnych stron organizacji w zakresie opieki nad pacjentem. Niniejszy raport przedstawia wyniki analizy badania satysfakcji i doświadczeń pacjentów hospitalizowanych w Beskidzkim Centrum Onkologii – Szpitalu Miejskim (BCO-SM), udostępnione przez Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia. Badanie zostało przeprowadzone z wykorzystaniem standaryzowanej ankiety CMJ, obejmującej pytania zamknięte oraz pytania otwarte, odnoszące się do kluczowych obszarów pobytu pacjenta w szpitalu. Wyniki zaprezentowano w postaci rozkładów odpowiedzi na poszczególne pytania ankietowe.

Na podstawie uzyskanych danych wyznaczono zestaw wskaźników stosowanych dla wszystkich szpitali uczestniczących w badaniu, natomiast dla BCO-SM obliczono wartości procentowe tych wskaźników.

- wskaźnik NPS rekomendacji szpitala, nps: 83.32
- wskaźnik sprawności przyjęcia, spp: 75.65
- wskaźnik uwzględnienia zdania pacjenta, uzd: 80.17
- wskaźnik opieki personelu medycznego, opm: 85.23
- wskaźnik oceny próby zmniejszenia bólu, bol: 83.06
- wskaźnik zrozumienia przekazywanych informacji dotyczących stanu zdrowia, zin: 77.3
- wskaźnik zrozumiałości informacji dotyczących zaleceń lekarskich, zal: 78.88
- wskaźnik oceny żywienia, żyw: 47.42
- wskaźnik oceny czystości, czy: 74.62
- wskaźnik respektowania praw pacjenta i szczególnych uprawnień, rpp: 84.81



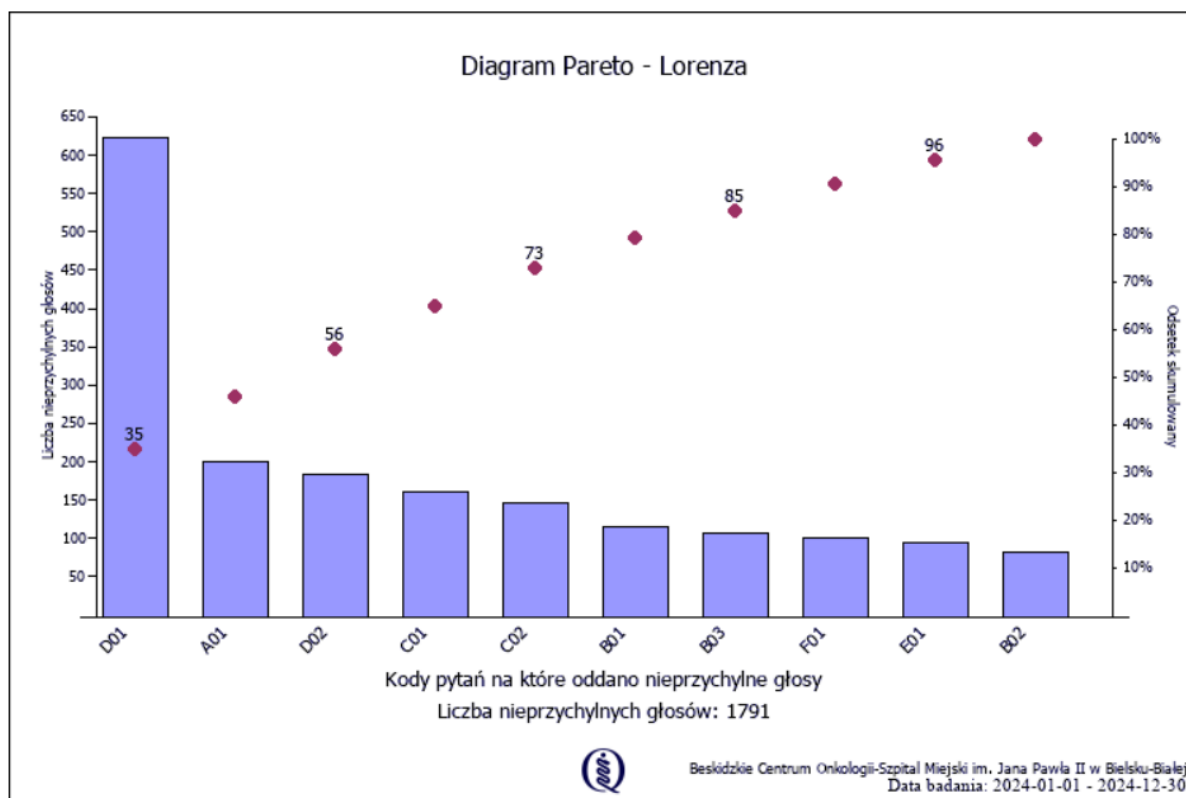
Jednym z obliczanych wskaźników są wartości NPS (Net Promoter Score), umożliwiające zbadanie poziomu zadowolenia i lojalności pacjenta BCO-SM na tle innych placówek biorących udział w badaniu (wartość średnia w próbie). Wartość wskaźników NPS obliczana jest poprzez odjęcie od % respondentów, którzy udzielili na dane pytanie odpowiedzi o wartościach najwyższych (9 i 10) respondentów, którzy udzielili odpowiedzi o wartościach od 0 do 6. Wskaźnik może przybierać wartości dodatnie i ujemne. Wartości dodatnie wskaźnika oznaczają pozytywny wynik, w którym przeważa liczba respondentów zdecydowanie zadowolonych. Wartości wskaźnika na poziomie 50% wzwyż uznaje się za bardzo wysokie.

Powyższe wskaźniki zostały poddane analizie z wykorzystaniem diagramu Pareto–Lorenza, który umożliwia identyfikację obszarów mających największy wpływ na ogólną ocenę satysfakcji i doświadczeń pacjentów oraz wskazanie priorytetowych kierunków działań doskonalących.

Analiza wykazała, że najwyżej oceniane obszary funkcjonowania szpitala dotyczą jakości opieki personelu medycznego, respektowania praw pacjenta, skuteczności działań przeciwbólowych oraz skłonności pacjentów do rekomendowania szpitala innym osobom. Wysokie wartości tych wskaźników świadczą o wysokim poziomie profesjonalizmu personelu oraz o pozytywnych doświadczeniach pacjentów w zakresie kontaktu z personelem medycznym.

Nieco niższe, choć nadal satysfakcjonujące, wyniki uzyskano w obszarach związanych ze sprawnością procesu przyjęcia, zrozumiałością przekazywanych informacji oraz oceną czystości. Wyniki te wskazują na możliwość dalszego doskonalenia procesów organizacyjnych oraz komunikacji z pacjentem.

Najniższą wartość spośród analizowanych wskaźników odnotowano w obszarze oceny żywienia. Wskaźnik ten istotnie odbiega od pozostałych, co wskazuje na potrzebę podjęcia działań naprawczych i doskonalących w zakresie organizacji i jakości żywienia pacjentów hospitalizowanych.



Wnioski

1. Wyniki badania potwierdzają wysoki poziom satysfakcji pacjentów z opieki medycznej oraz relacji z personelem BCO-SM.
2. Obszarem wymagającym priorytetowych działań doskonalących jest żywienie pacjentów, które uzyskało najniższą ocenę.
3. Dalsze działania jakościowe powinny koncentrować się na doskonaleniu procesów organizacyjnych, komunikacji z pacjentem oraz poprawie warunków socjalno-bytowych.

Rekomendacje

1. Przeprowadzenie szczegółowej analizy procesu żywienia pacjentów.
2. Wdrożenie działań korygujących i doskonalących w obszarze żywienia, zgodnie z obowiązującymi standardami.
3. Monitorowanie efektów wdrożonych działań poprzez kolejne edycje badania satysfakcji pacjentów.
4. Wykorzystanie wyników badania jako elementu systemu zarządzania jakością oraz procesu ciągłego doskonalenia.