

**ANALIZA BADANIA
ZADOWOLENIA PACJENTA**

W

**SPECJALISTYCZNYM SZPITALU WOJEWÓDZKIM
W CIECHANOWIE**

W I PÓŁROCZU 2017 ROKU

- ✘ Badanie satysfakcji pacjentów jest badaniem subiektywnych ocen pacjentów opartych na indywidualnym doświadczeniu, wymaganiach i oczekiwaniach. Wynika z ISO i akredytacji.
- ✘ Dla pacjenta jakość usług medycznych zależy od kwalifikacji lekarzy i pielęgniarek, od przebiegu procesu terapeutycznego oraz od poprawy stanu zdrowia.



PACJENT OCENIA:

- × realizację praw pacjenta,
- × dostępność świadczeń,
- × stosunek personelu,
- × proces pielęgnowania,
- × warunki udzielania świadczeń,
- × wygodę korzystania ze świadczeń,
- × sprawność organizacyjną w udzielaniu świadczeń
- × uzyskane efekty zdrowotne.



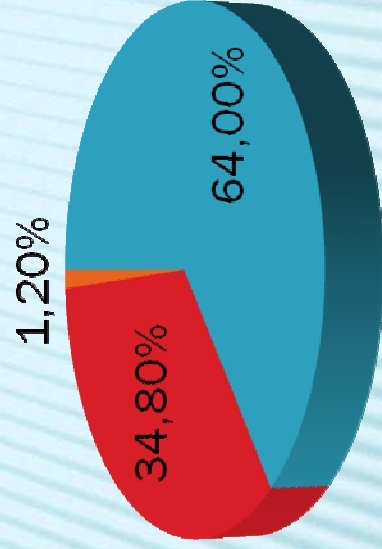
CEL:

Rozpoznanie potrzeb i oczekiwań pacjentów w celu ciągłego podnoszenia jakości świadczonych usług.



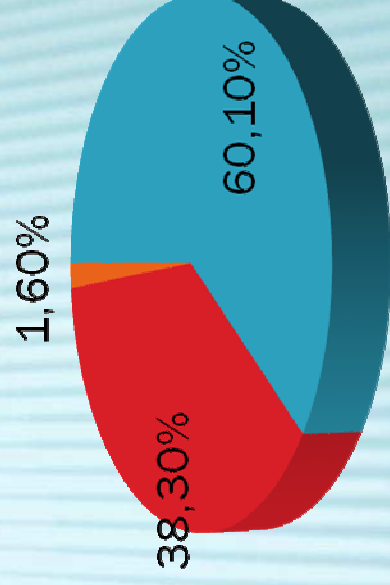
OCENA ŚWIADCZONYCH USŁUG PODCZAS PRZYJĘCIA DO SZPITALA

II półrocze 2016



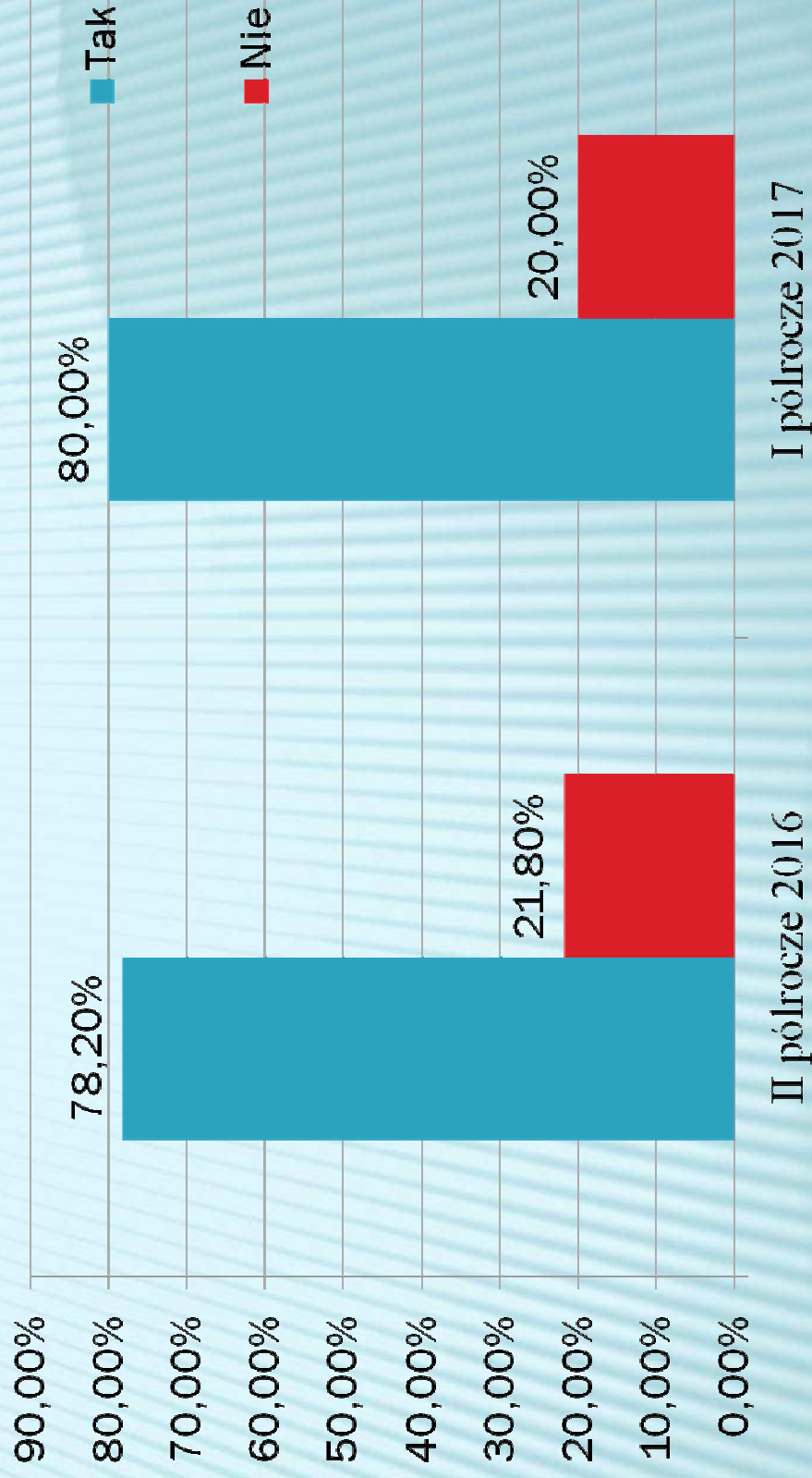
■ bardzo dobra ■ dobra ■ zła

I półrocze 2017

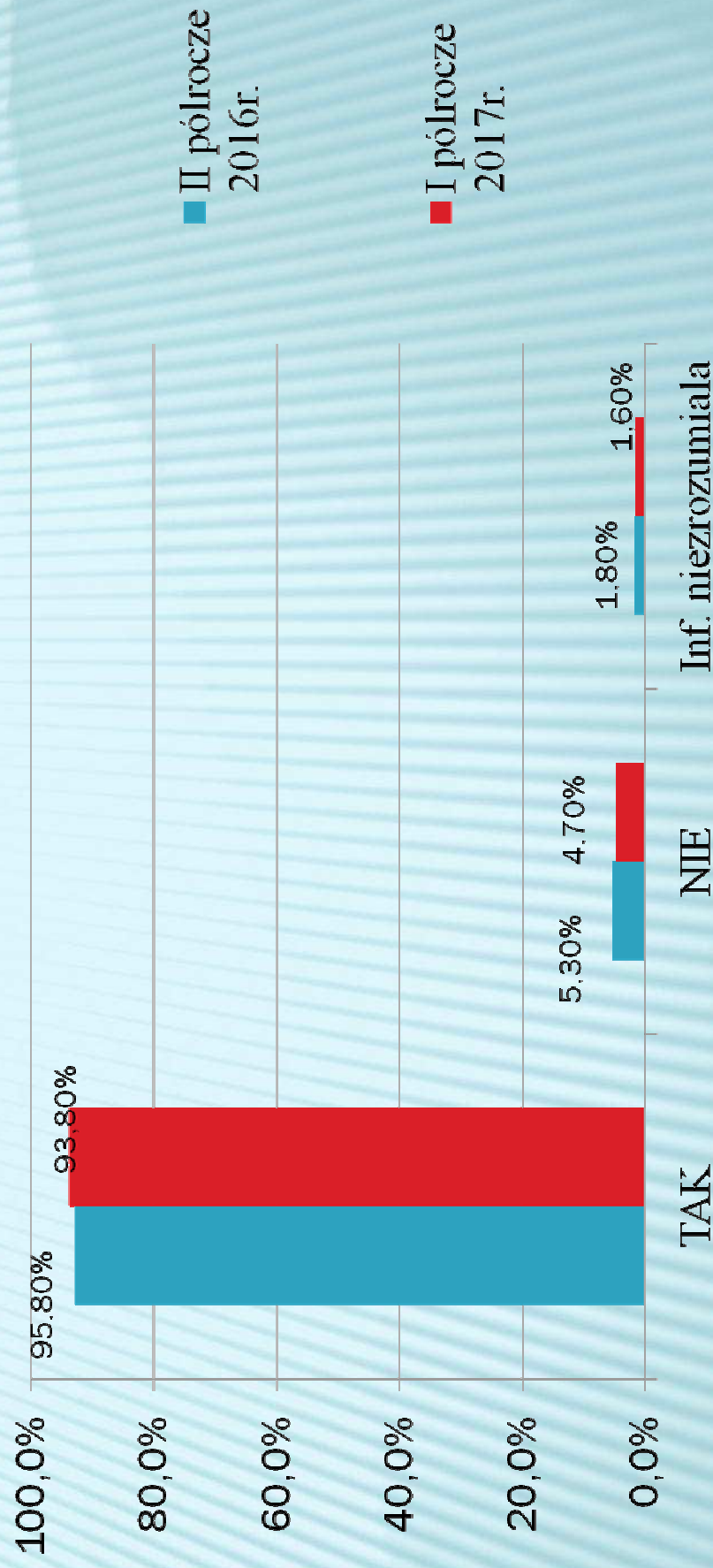


■ bardzo dobra ■ dobra ■ zła

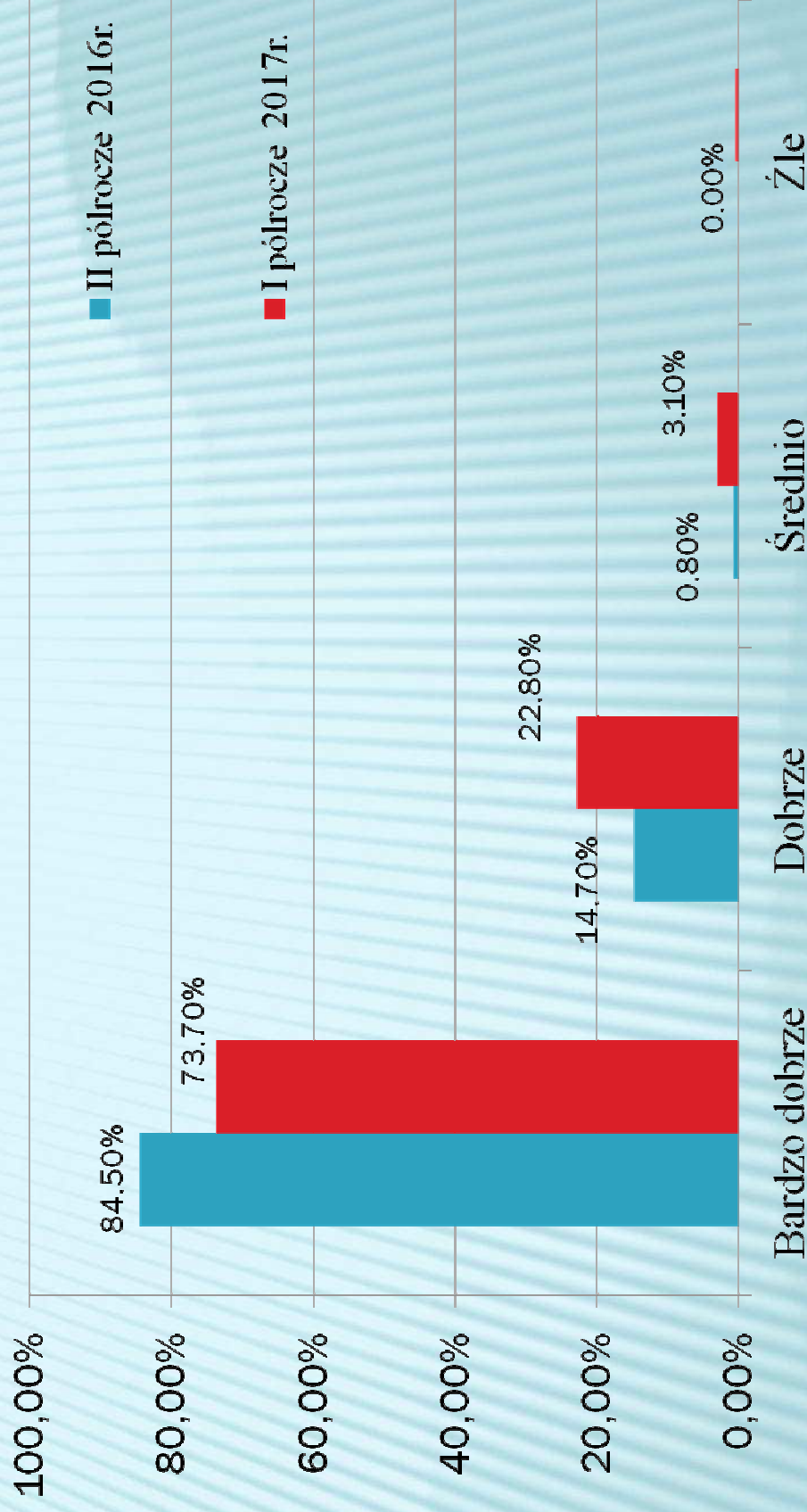
CZY ZAPOZNANO Z KARTĄ PRAW PACJENTA?



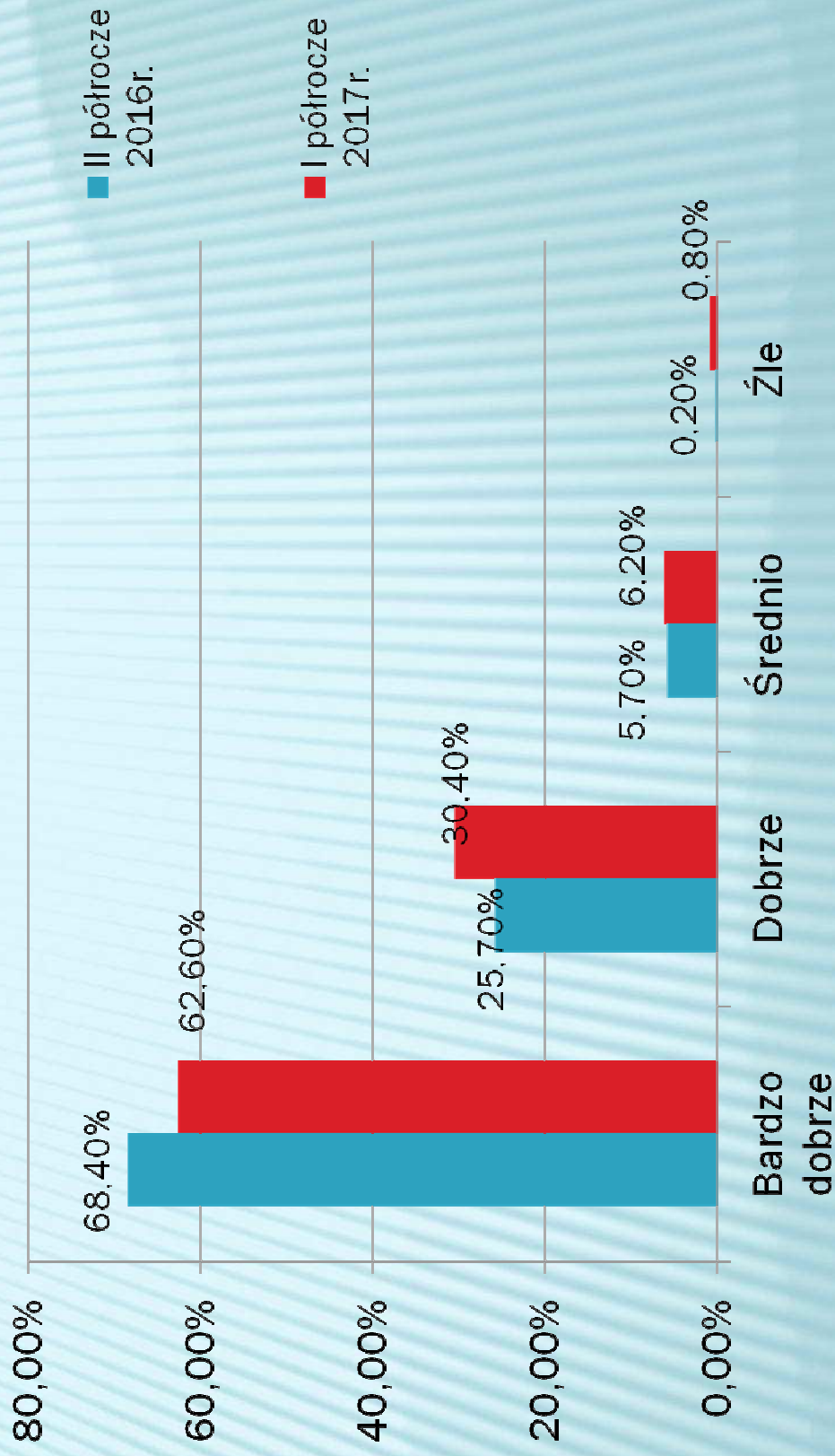
CZY W TRAKCIE LECZENIA W ODDZIALE SZPITALNYM INFORMOWANO PANIA/ PANA O STANIE ZDROWIA, STOSOWANYCH ZABIEGACH I PODAWANYCH LEKACH?



JAK PANI/PAN OCENIA OPIEKĘ PIELEŃNIARSKĄ?

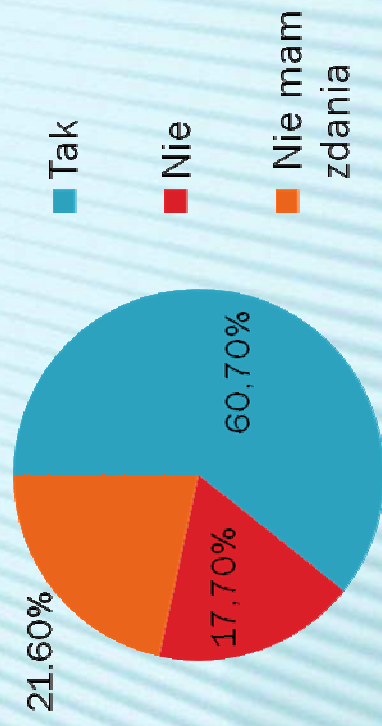


JAK PANI/PAN OCENIA OPIEKĘ LEKARSKĄ?

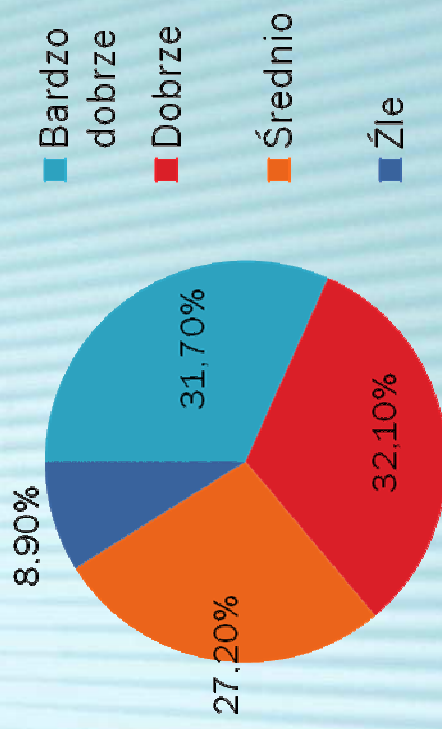


CZY JEST PANI/ PAN ZADOWOLONY Z ŻYWIENIA W SZPITALU?

II półrocze 2016r



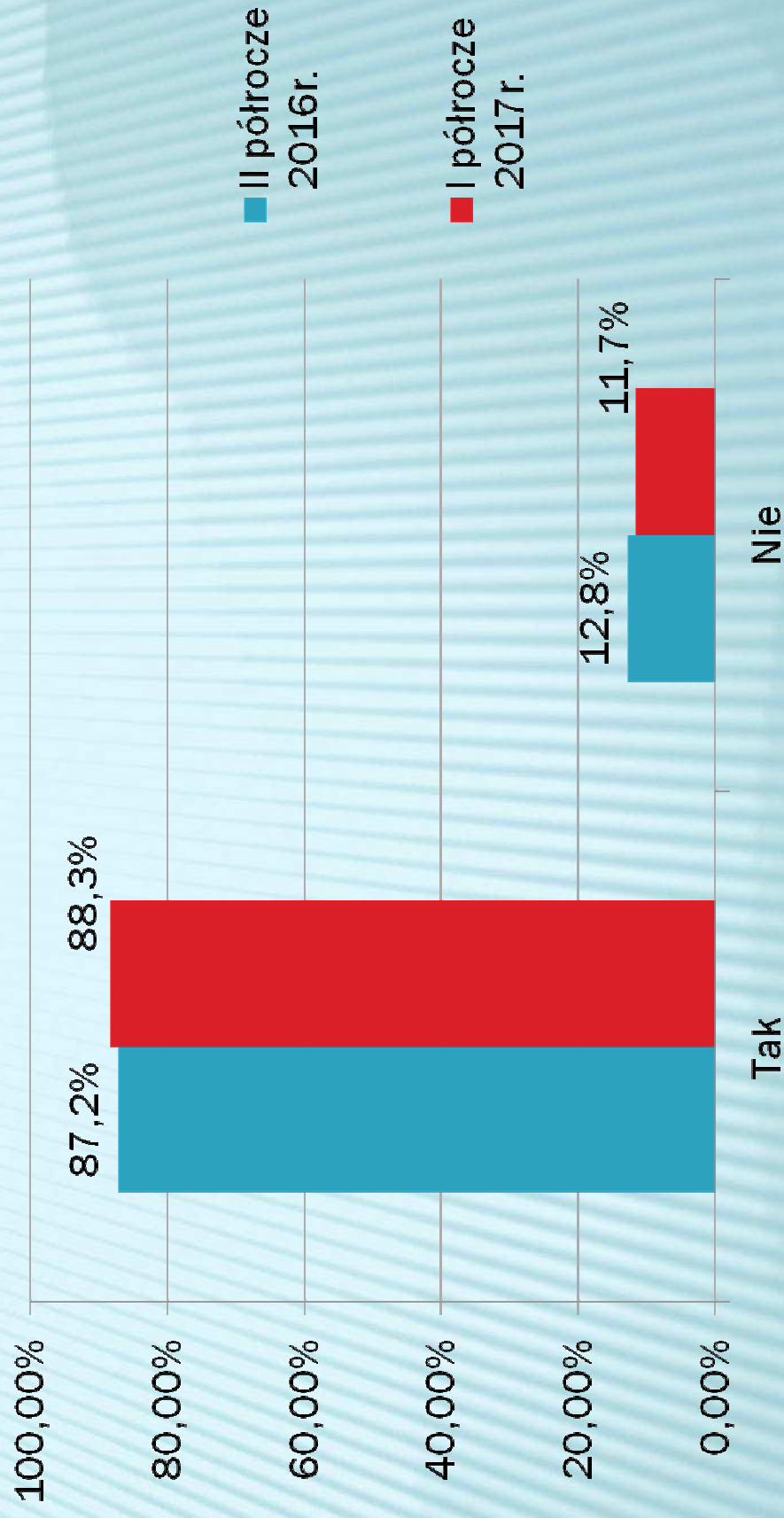
I półrocze 2017r



JAK PANI/PAN OCENIA CZYSTOŚĆ SAL CHORYCH I SANITARIATÓW ?

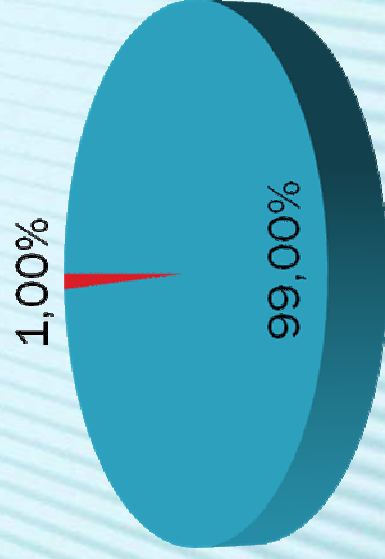


CZY JEST PANI/ PAN ZADOWOLONY Z POBYTU W SZPITALU?

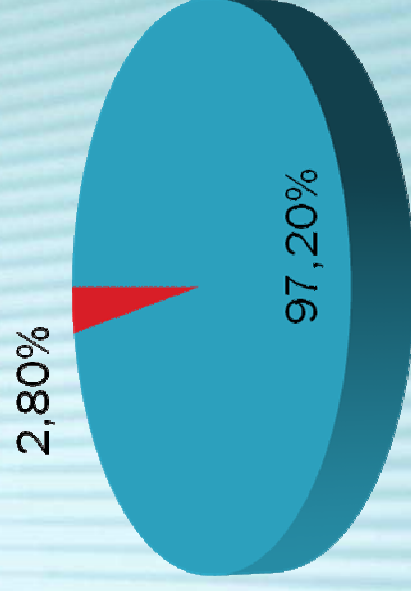


CZY JEST PAN/ PANI ZADOWOLONY Z OBSŁUGI PODCZAS REJESTRACJI DO PORADNI SPECJALISTYCZNYCH?

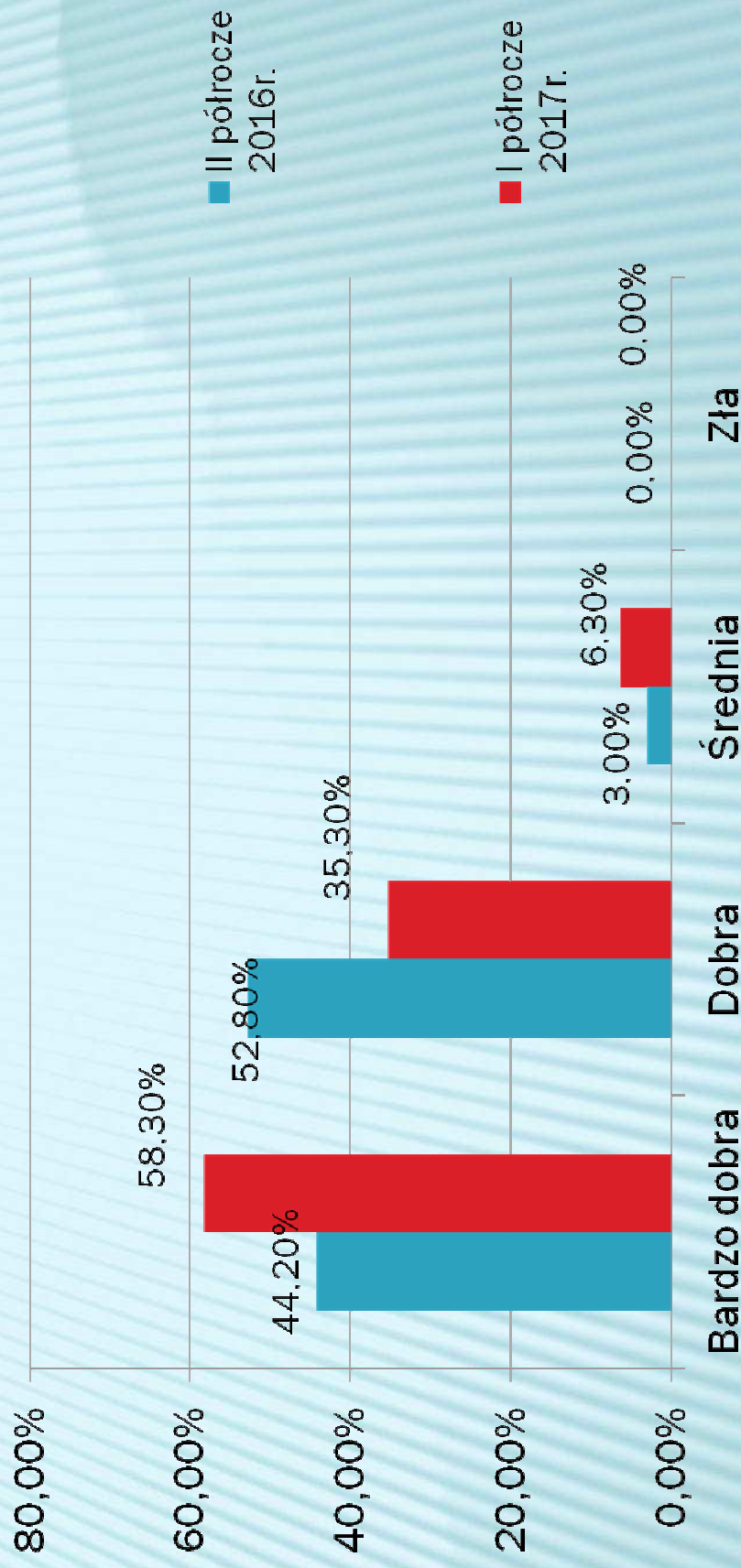
II półrocze 2016



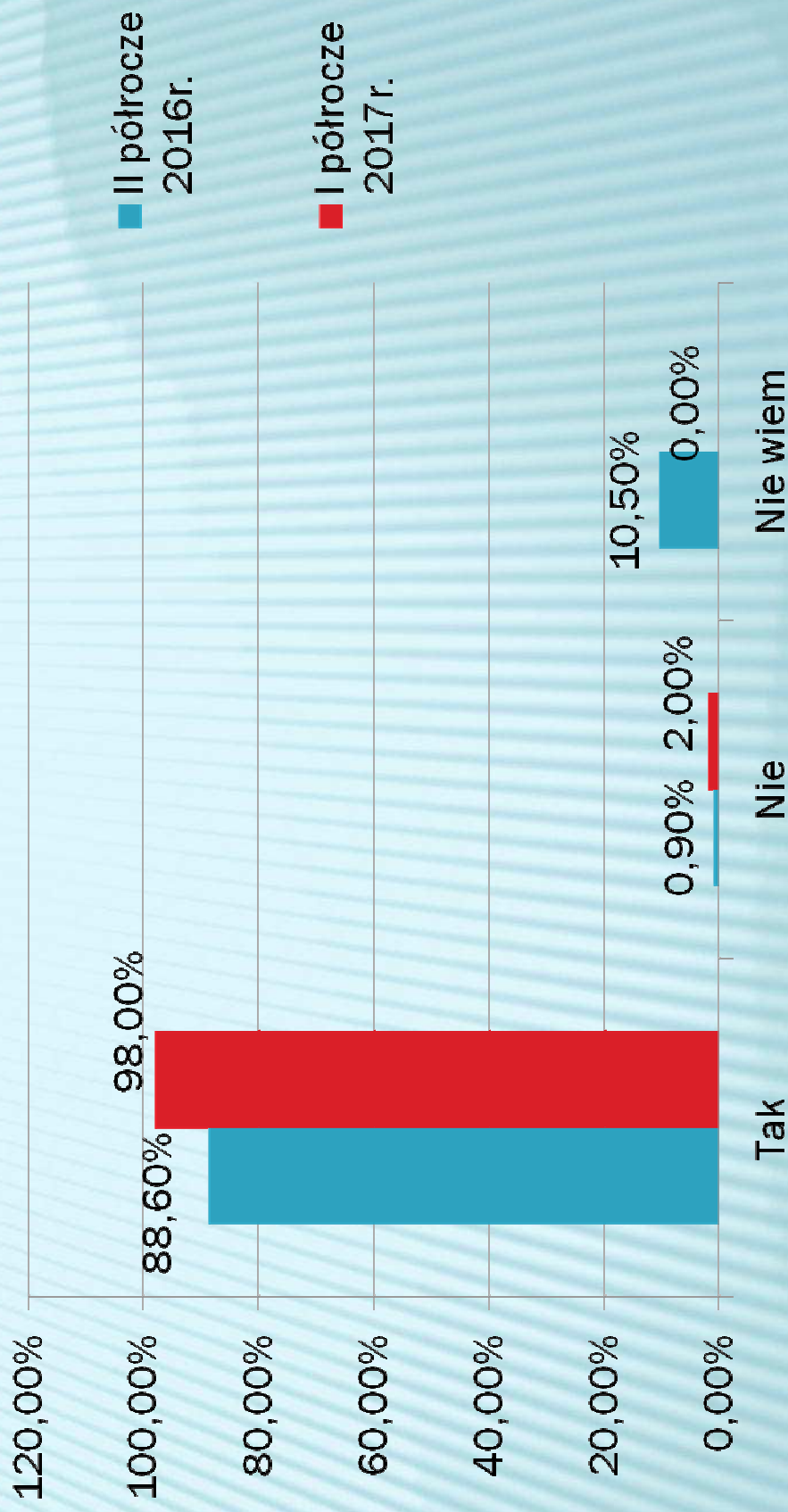
I półrocze 2017



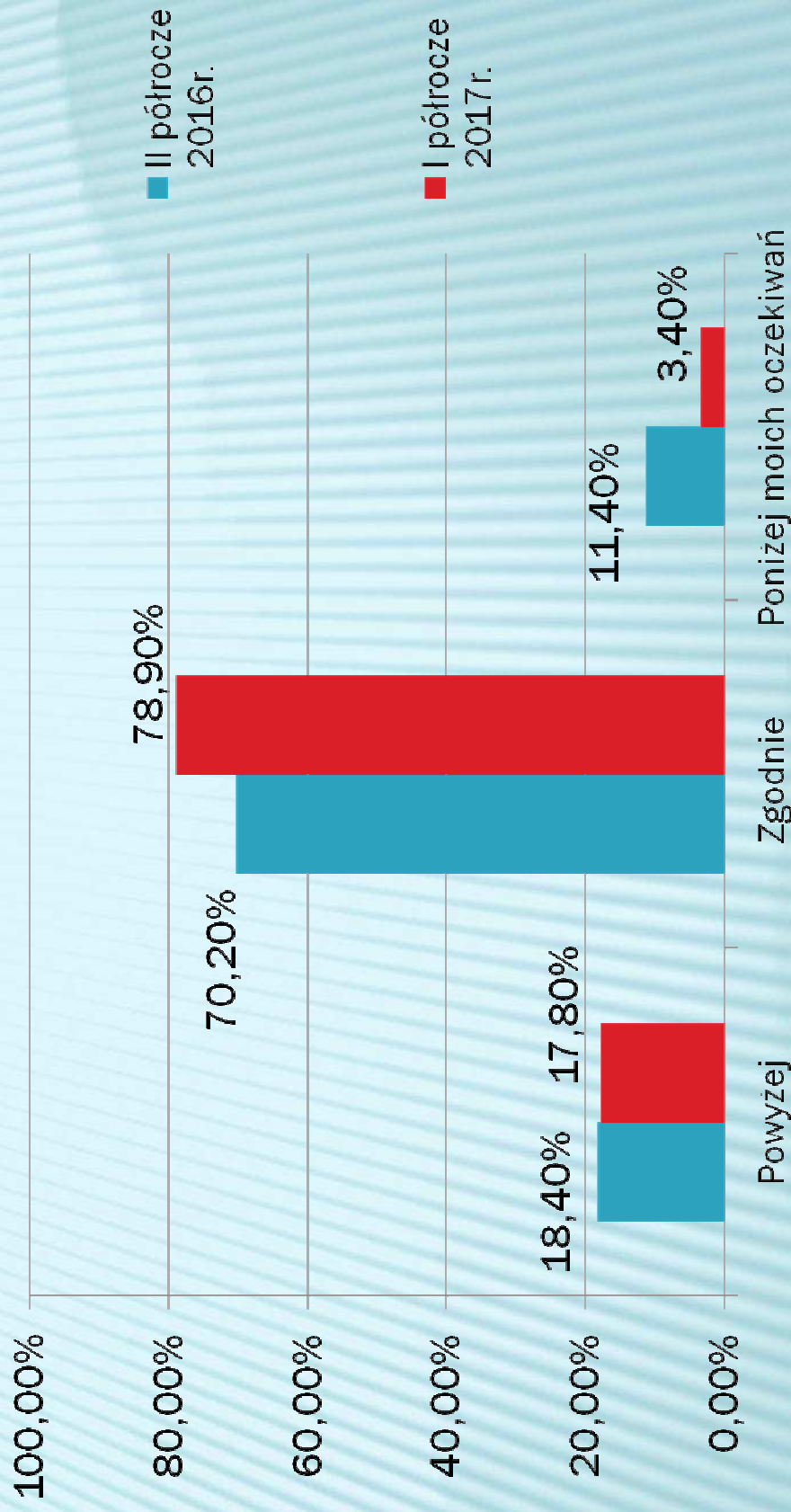
JAK OCENIA PANI/ PAN PRACĘ PERSONELU PRACOWNI DIAGNOSTYCZNYCH?



CZY PONOWNIE SKORZYSTA PANI/ PAN Z USŁUG PORADNI SPECJALISTYCZNYCH?

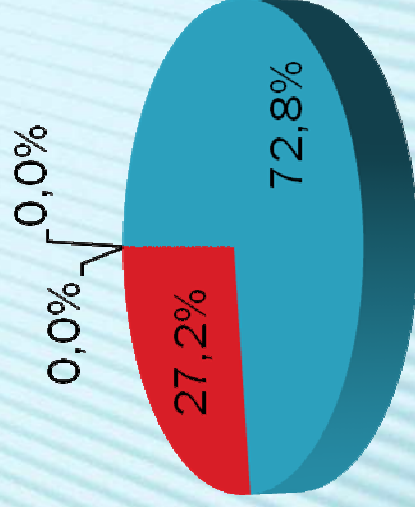


CZAS OCZEKIWANIA NA BADANIE W ZAKŁADZIE DIAGNOSTYKI OBRAZOWEJ BYŁ:



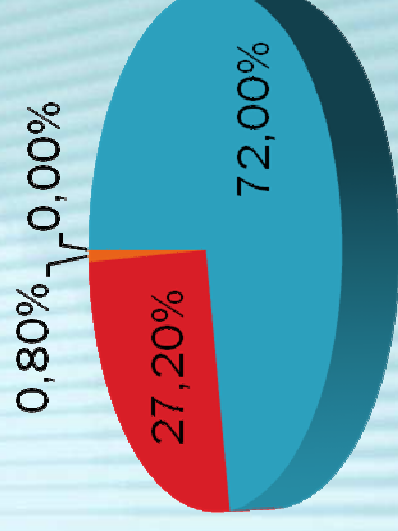
JAK OCENIA PANI/ PAN PRACĘ PERSONELU PRACOWNI DIAGNOSTYCZNYCH W ZDO?

II półrocze 2016



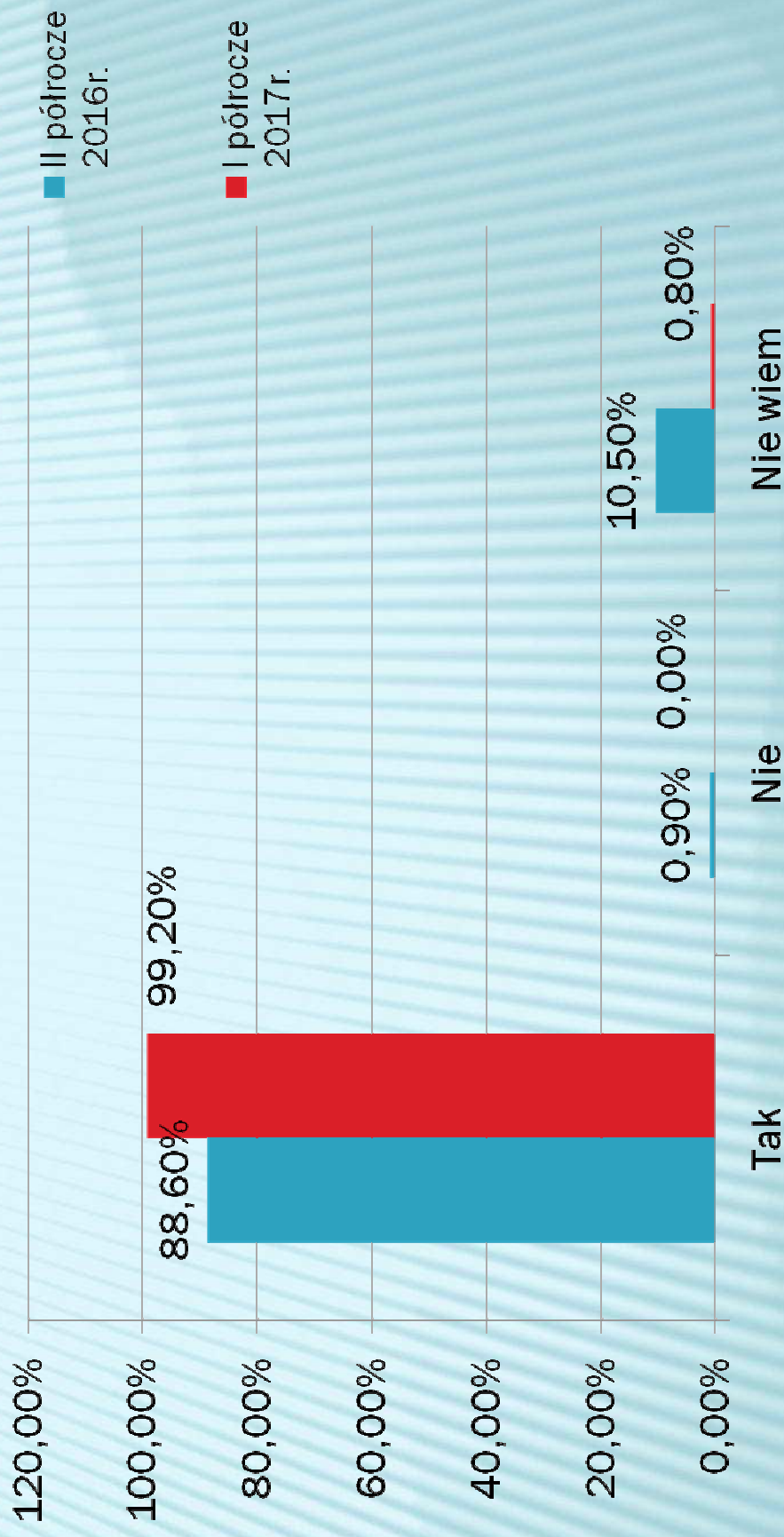
■ Bardzo dobra ■ Dobra ■ Średnia ■ Zła

I półrocze 2017

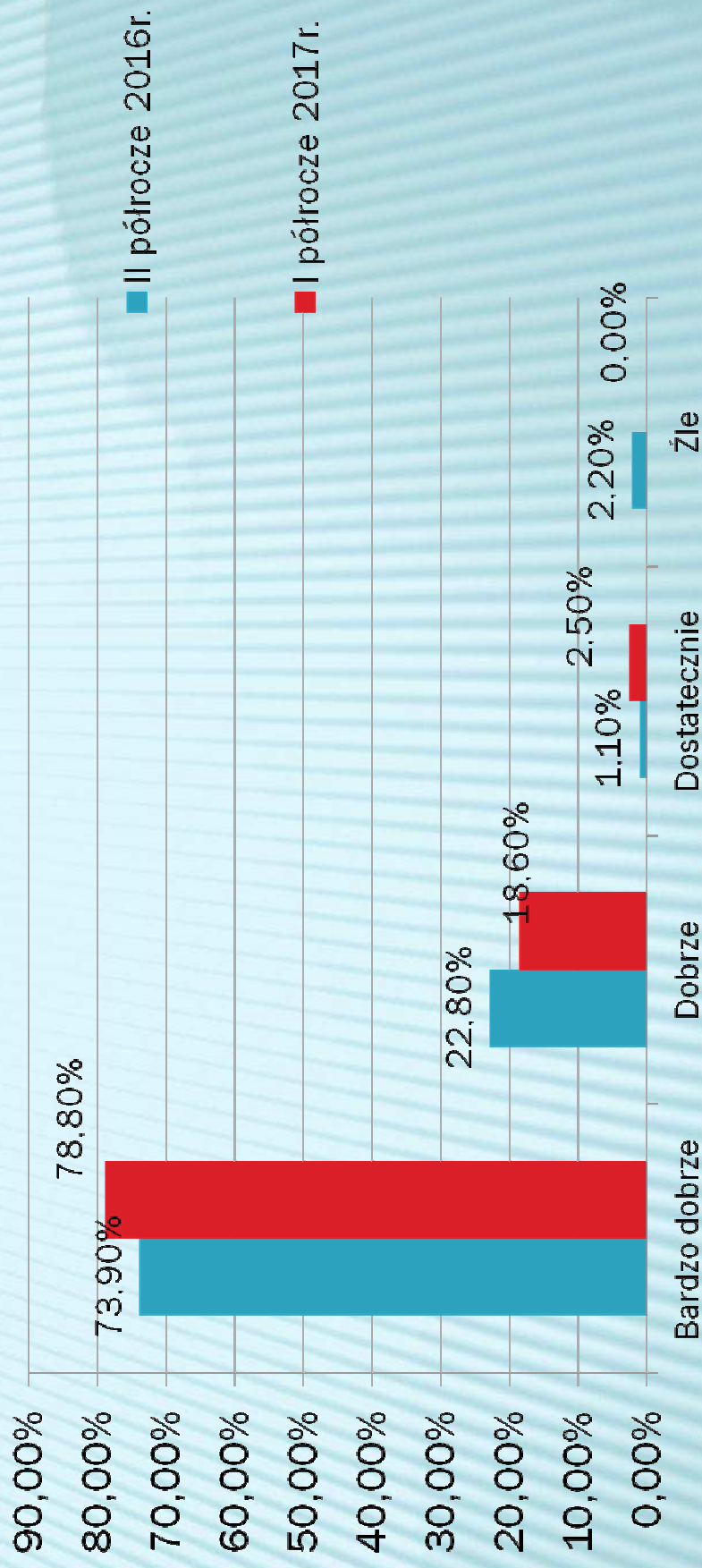


■ Bardzo dobra ■ Dobra ■ Średnia ■ Zła

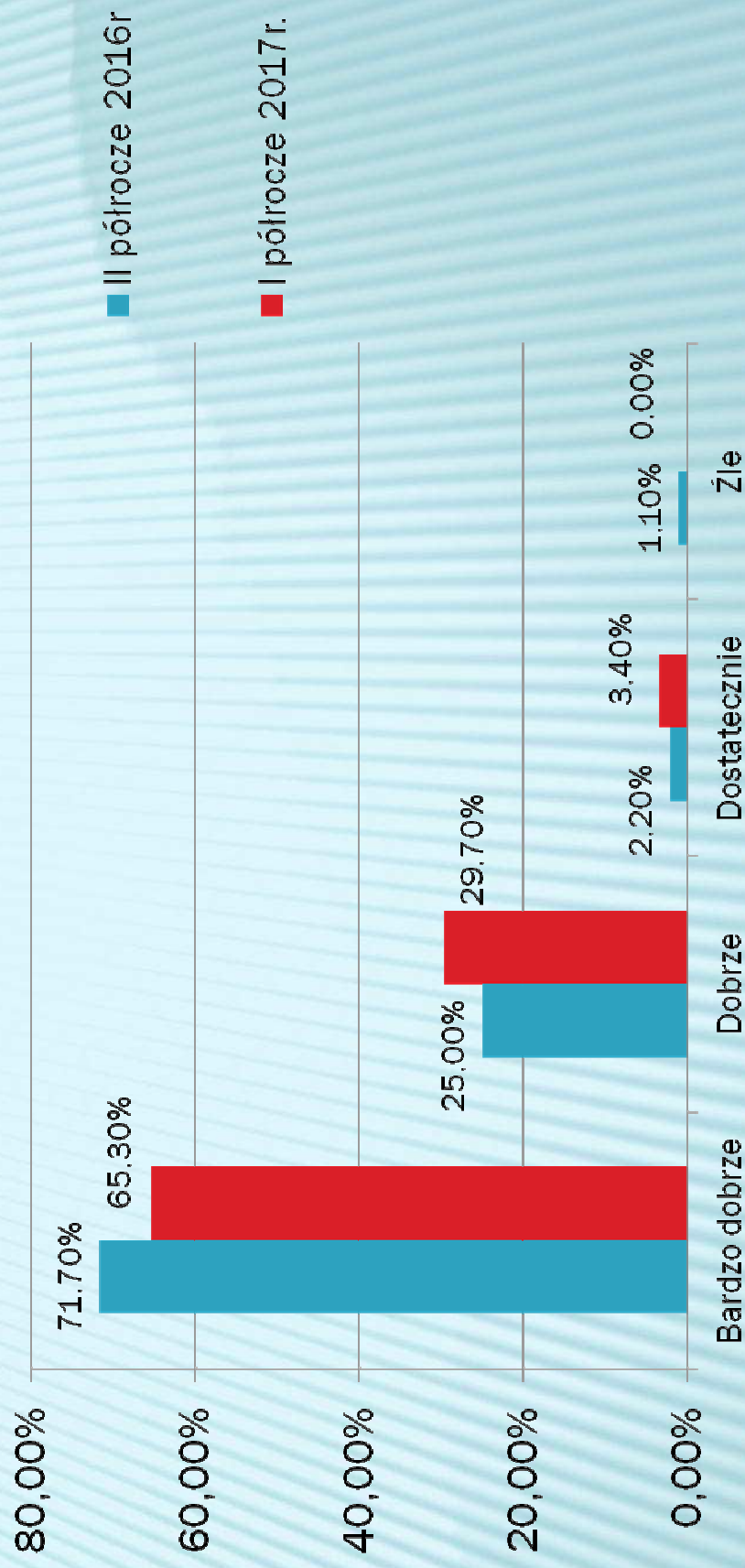
CZY PONOWNIE SKORZYSTA PANI/ PAN Z USŁUG PRACOWNI ZAKŁADU DIAGNOSTYKI OBRAZOWEJ?



JAK OCENIA PANI PRACĘ POŁOŻNYCH W ZAKRESIE SPRAWOWANIA OPIEKI W ODDZIALE POŁOŻNICZYM?

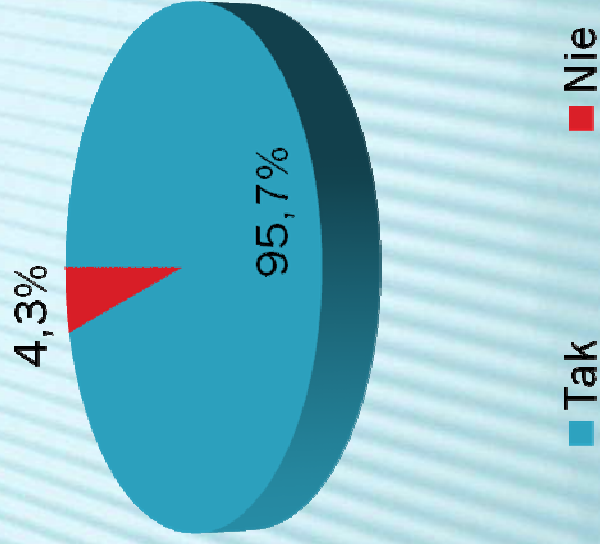


JAK OCENIA PANI OPIEKĘ LEKARSKĄ W ODDZIALE POŁOŻNICZYM?

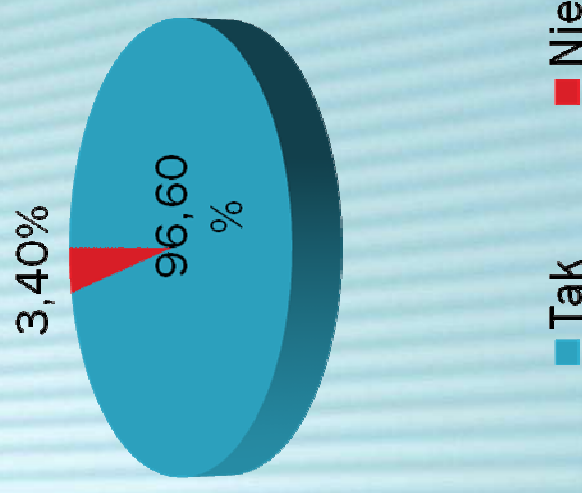


**CZY W CZASIE POBYTU W ODDZIALE UZYSKAŁA PANI KAŻDORAZOWO
POMOC PRZY DZIECKU I KARMIENIU KIEDY O TO PROSIŁA?**

II półrocze 2016

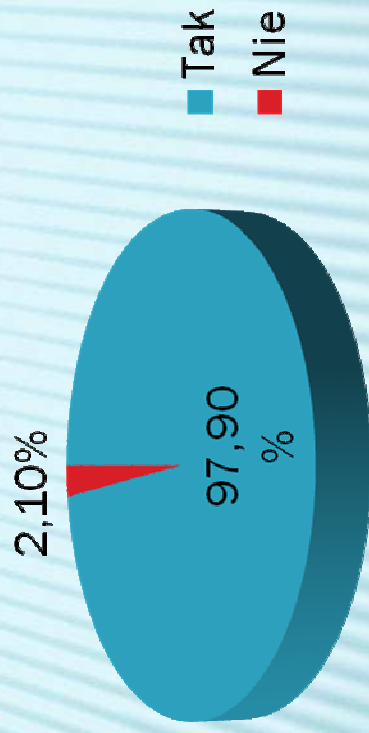


I półrocze 2016

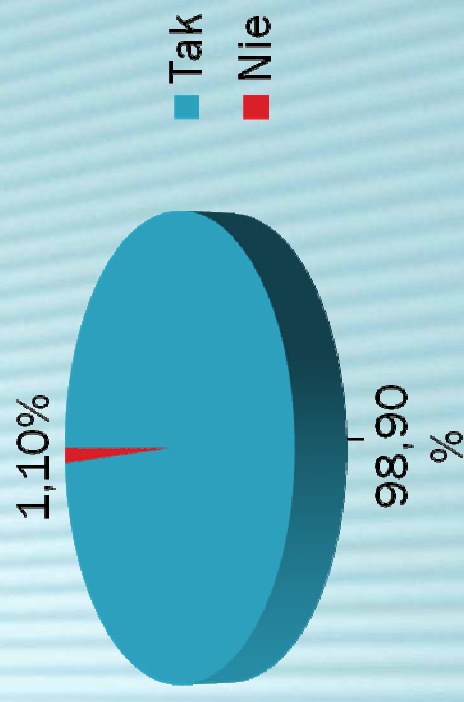


CZY JEST PANI/ PAN ZADOWOLONY Z OBSŁUGI PODCZAS REJESTRACJI W CIECHANOWSKIM CENTRUM REHABILITACJI?

II półrocze 2016

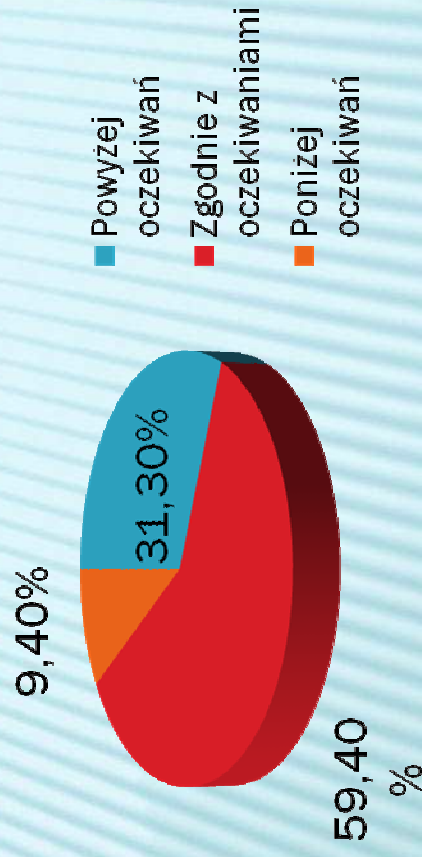


I półrocze 2017

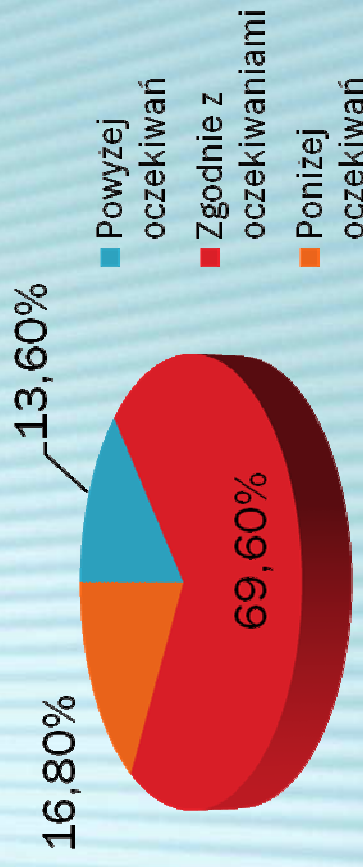


CZAS OCZEKIWANIA NA WIZYTĘ/ZABIEGI W CIECHANOWSKIM CENTRUM REHABILITACJI BYŁ?

II półrocze 2016

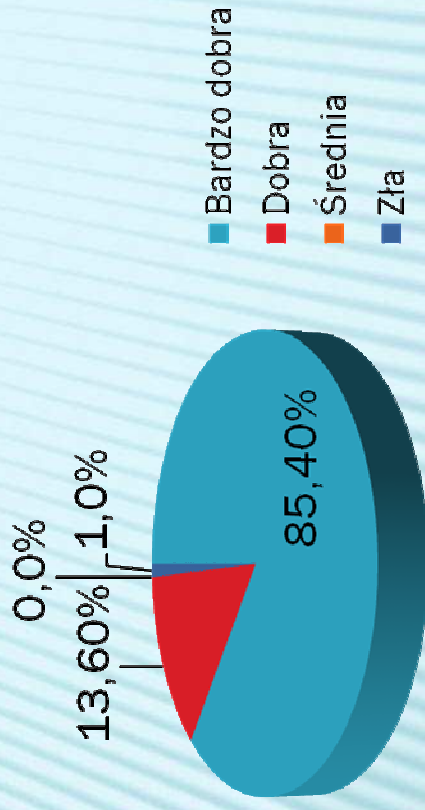


I półrocze 2017

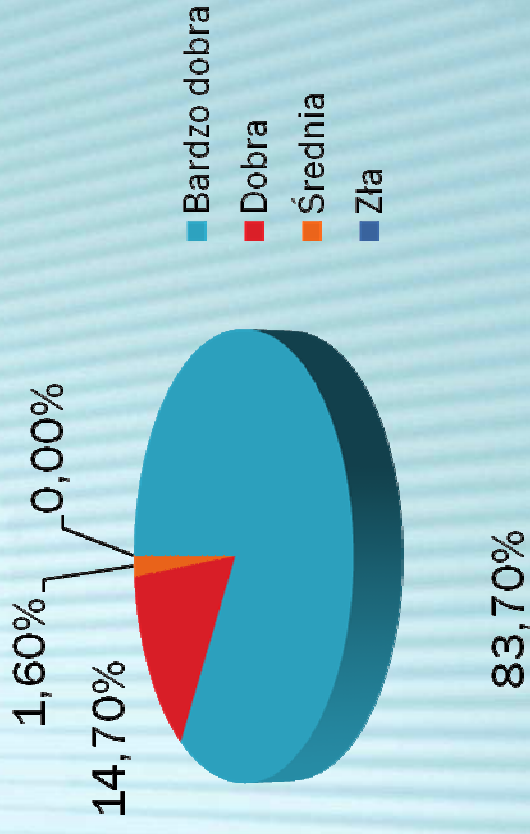


JAK OCENIA PANI/ PAN PRACĘ W CIECHANOWSKIM CENTRUM REHABILITACJI ?

II półrocze 2016

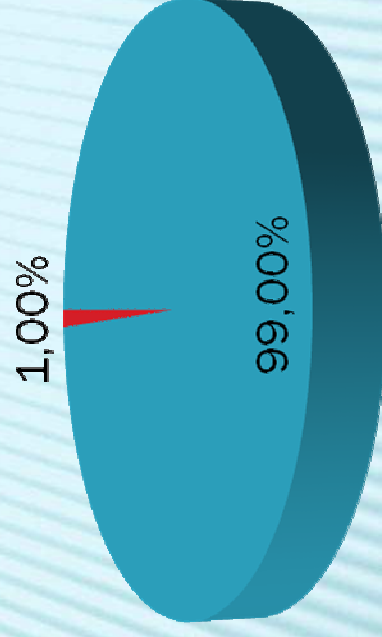


I półrocze 2017

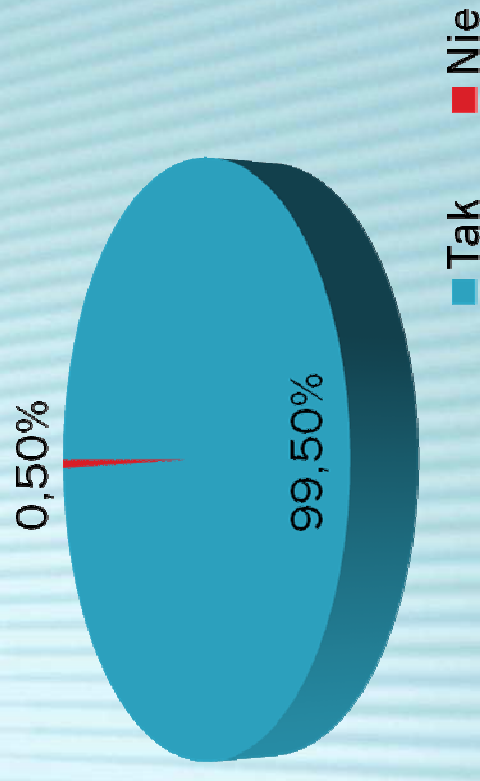


CZY PONOWNIE SKORZYSTA PANI/PAN Z USŁUG CIECHANOWSKIEGO CENTRUM REHABILITACJI?

II półrocze 2016



I półrocze 2017



UWAGI:

- × **Istnieje możliwość wypełniania ankiet przez pacjentów drogą elektroniczną**
- × **Uwagi pacjentów korzystających z tej formy oceny, dołączane są do analizy miesięcznej danego oddziału, a wnioski przekazywane do komórek organizacyjnych.**



Sporządził:

Gł.specjalista ds.jakości i promocji zdrowia
Katarzyna Dzilińska

Zatwierdził:

Z-ca Dyrektora ds. Pielęgniarstwa
Agnieszka Kadecka