

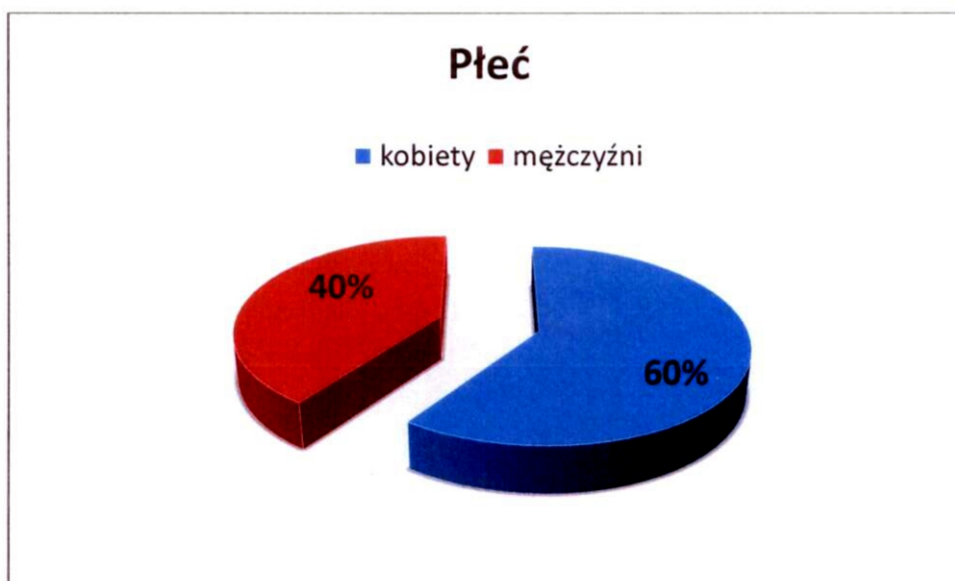
## ANKIETA SATYSFAKЦИИ PACJENTA

W Szpitalu im dra L. Błażka w Inowrocławiu od wielu lat prowadzimy okresową ocenę satysfakcji pacjenta metodą ankietyzacji. Ostatnie badanie miało miejsce w okresie od 20.10.2010 do 02.02.2011r. Rozdano 1212 ankiet. Ankiety wypełniło 829 pacjentów.

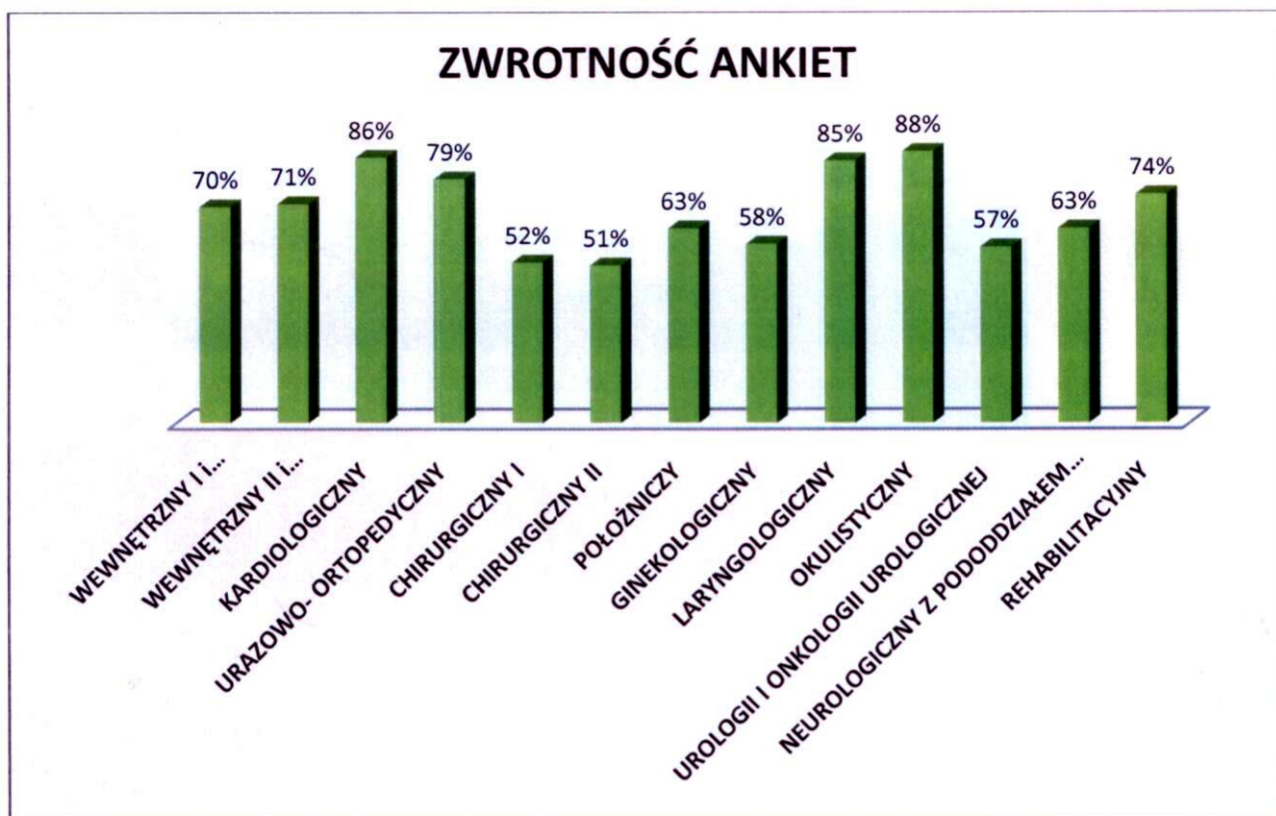
Ocenię podlegały w szczególności następujące obszary:

- Sprawność załatwiania formalności- związanych z przyjęciem do szpitala oraz czas oczekiwania w Szpitalnym Oddziale Ratunkowym i Izbie Przyjęć
- Jakość otrzymanych informacji dotyczących stanu zdrowia, leczenia, wskazówek dotyczących postępowania po wyjściu ze szpitala
- Przestrzeganie praw pacjenta
- Stan sanitarno- higieniczny szpitala
- Posiłki
- Opieka pielęgniarska, położnicza i lekarska
- Usługi duszpasterskie
- możliwość uczestnictwa rodziny w zabiegach pielęgnacyjnych
- identyfikacja personelu.

Wśród ankietowanych 60% stanowiły kobiety, 40% mężczyźni.



Zwrotność ankiet wyniosła 68%.



Do oceny przyjęto 4 stopniową skalę ocen od 2 (najniższa) do 5 (najwyższa).

Ogólna ocena szpitala (w skali ocen od 2 do 5) wyniosła 4,49.

Pacjenci najwyżej ocenili opiekę pielęgniarską (4,7), a w szczególności:

- sprawność wykonywania zabiegów (79% ankietowanych oceniło na ocenę bardzo dobrą),
- uprzejmość, okazywanie zrozumienia i zainteresowanie (77% oceniło bardzo dobrze).

Pozytywnie zostały ocenione pytania związane z zapewnieniem bezpieczeństwa oraz prawami pacjenta, oznaczeniem szpitala, topografią oddziałów. Pacjenci wskazali również obszary wymagające poprawy. Szczegółowe analizy w tym zakresie zostały przeprowadzone na posiedzeniu Komitetu ds. Jakości Usług Medycznych, a ustalone wnioski są w trakcie realizacji.

**DYREKTOR**  
Publicznego Specjalistycznego  
Zakładu Opieki Zdrowotnej  
w Inowrocławiu  
*dr n. med. Eligiusz Patałas*