

BADANIE PASAT IKP – BADANIE DOŚWIADCZEŃ PACJENTA Z OPIEKI ŚWIADCZONEJ W SZPITALU SPECJALISTYCZNYM IM. J. DIETLA W KRAKOWIE ZA 2024 ROK

Od 2024 r. Szpital Specjalistyczny im. J. Dietla w Krakowie uczestniczy w Badaniu PASAT IKP organizowanym przez Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia (CMJ). W badaniu wykorzystuje się ankiety satysfakcji pacjentów wymagane zapisami ustawy o jakości i bezpieczeństwie pacjenta. Udział w badaniu dla Szpitala jest bezpłatny, a na specjalnie udostępnionej platformie CMJ Szpital ma dostęp do swoich wyników i analiz. Wyniki Szpitala są poufne, a na potrzeby promocji badania przygotowano plakaty informacyjne. Badanie jest prowadzone w wersji elektronicznej. Dla Szpitala opracowano dedykowany kod QR umożliwiający otwarcie ankiety w wersji elektronicznej i udzielenie odpowiedzi na pytania odnośnie doświadczeń pacjenta z opieki świadczonej w tutejszym Szpitalu. Kody QR były umieszczone na plakatach informujących o możliwości wypełnienia ankiety rozwieszonych na terenie Szpitala oraz były rozdawane pacjentom wraz z kartą informacyjną przy wypisie. Na udostępnionej przez CMJ platformie umożliwiono obserwowanie zwrotności ankiet. Dla uzyskania większych wyników zwrotności i rozpropagowania ankiet wśród starszych pacjentów skorzystano również z papierowych wersji ankiet, które następnie wprowadzono ręcznie do systemu. Wyniki widoczne na platformie CMJ pokazują dane uzyskane zarówno z ankiet wypełnionych przy użyciu kodów QR jak i z wersji papierowych wprowadzonych później ręcznie.

W 2024 r. wypełniono 446 ankiet, co przy liczbie 14205 wypisanych pacjentów oznacza zwrotność na poziomie 3%. Kalendarz zwrotności z poszczególnych oddziałów obrazuje poniższa tabela.

Tabela 1. Kalendarz zwrotności PASAT IKP 2024

	sty	lut	mar	kwi	maj	cze	lip	sie	wrz	paź	lis	gru	RAZEM	%
Brak wskazania Oddziału	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	3	0,7%
I Oddział Chorób Wewnętrznych i Alergologii	1	1	1	0	1	0	18	0	9	5	24	16	76	17,0%
II Oddział Chorób Wewnętrznych i Gastroenterologii	0	2	0	2	0	1	10	1	5	1	1	9	32	7,2%
III Oddział Chorób Wewnętrznych i Metabolicznych	2	1	0	0	0	0	18	0	24	2	2	0	49	11,0%
Klinika Reumatologii i Immunologii Skarbowa	6	3	3	9	5	3	8	0	1	1	1	0	40	9,0%
Oddział Kardiologii i Chorób Wewnętrznych z Pododdziałem Intensywnego Nadzoru Kardiologicznego	1	4	1	1	0	0	29	0	0	30	1	4	71	15,9%
Oddział Neurologii z Pododdziałem Udarowym	0	1	1	0	4	1	16	9	17	0	2	0	51	11,4%
Oddział Ortopedii	1	0	0	0	0	1	10	10	2	8	8	0	40	9,0%
Oddział Rehabilitacji Focha	0	0	2	0	0	0	9	0	25	0	0	1	37	8,3%
Oddział Reumatologii Focha	0	2	1	0	1	0	7	0	0	2	34	0	47	10,5%
Razem	11	14	9	12	11	6	126	21	83	50	73	30	446	100%

Źródło: Opracowanie własne

Pacjenci udzielali odpowiedzi na łącznie 10 pytań związanych z hospitalizacją, wskazując jednocześnie oddział, z którego zostali wypisani. Najwięcej ankietowanych (76 z 446 osób, 17% badanych) zostało wypisanych z I Oddziału Chorób Wewnętrznych i Alergologii, a najmniej z II Oddziału Chorób Wewnętrznych i Gastroenterologii (32 z 446 osób, 7,2% badanych). 3 osoby nie wskazały oddziału, z którego zostały wypisane.

Lista pytań w badaniu PASAT IKP:

Obszar - Ocena sprawności zapisu i organizacji wizyt

O01. Oddział, z którego zostałaś/eś wypisany ze szpitala

A01. Jak oceniasz sprawność procesu przyjęcia do szpitala?

Obszar - Ocena zaangażowania personelu medycznego

B01. Jak oceniasz uwzględnianie przez personel medyczny Twojego zdania w procesie leczenia?

B02. Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie personelu medycznego?

B03. Jak oceniasz próby zmniejszania bólu poprzez podanie leków?

Obszar - Ocena komunikacji

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

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

Obszar - Ocena warunków i wyposażenia

D01. Jak oceniasz wyżywienie w szpitalu?

D02. Jak oceniasz czystość w salach, na korytarzach, w łazienkach?

Obszar - Ocena respektowania uprawnień i szczególnych potrzeb pacjenta

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

Obszar - Rekomendacja dla placówki

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

Metryczka

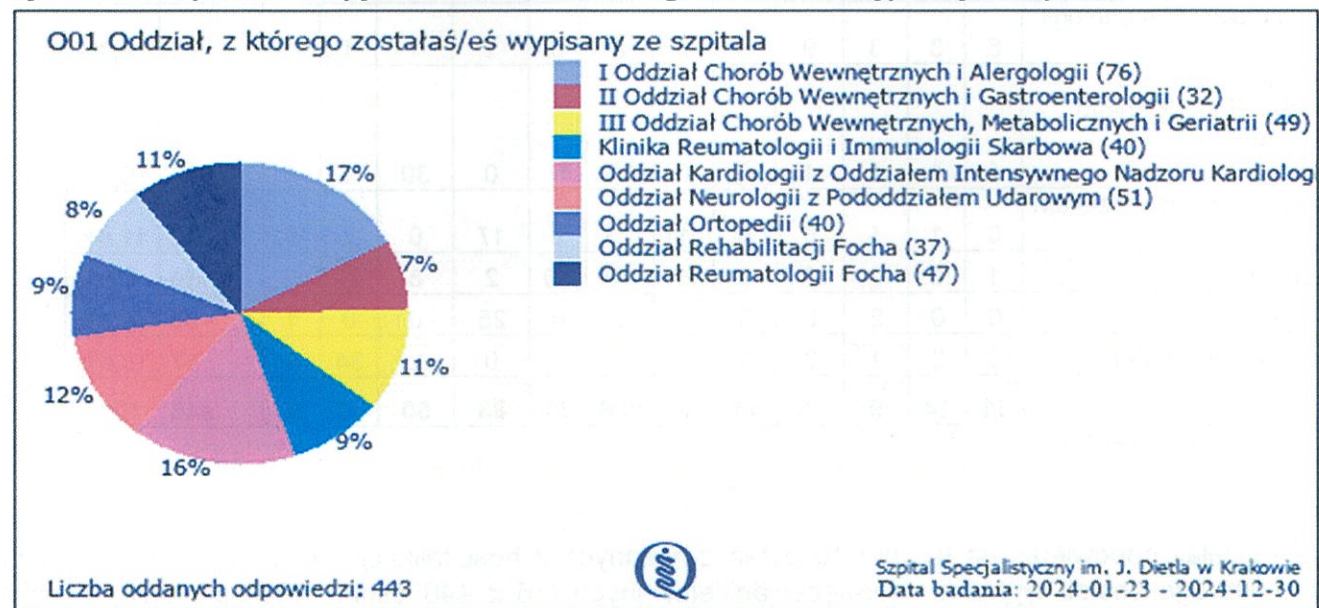
G01. Płeć pacjenta:

G02. Wiek pacjenta:

Uwagi / wnioski

U01. Uwagi

Rysunek 1. Odpowiedź na pytanie: "Oddział, z którego zostałeś/eś wypisany ze szpitala"



Źródło: Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia

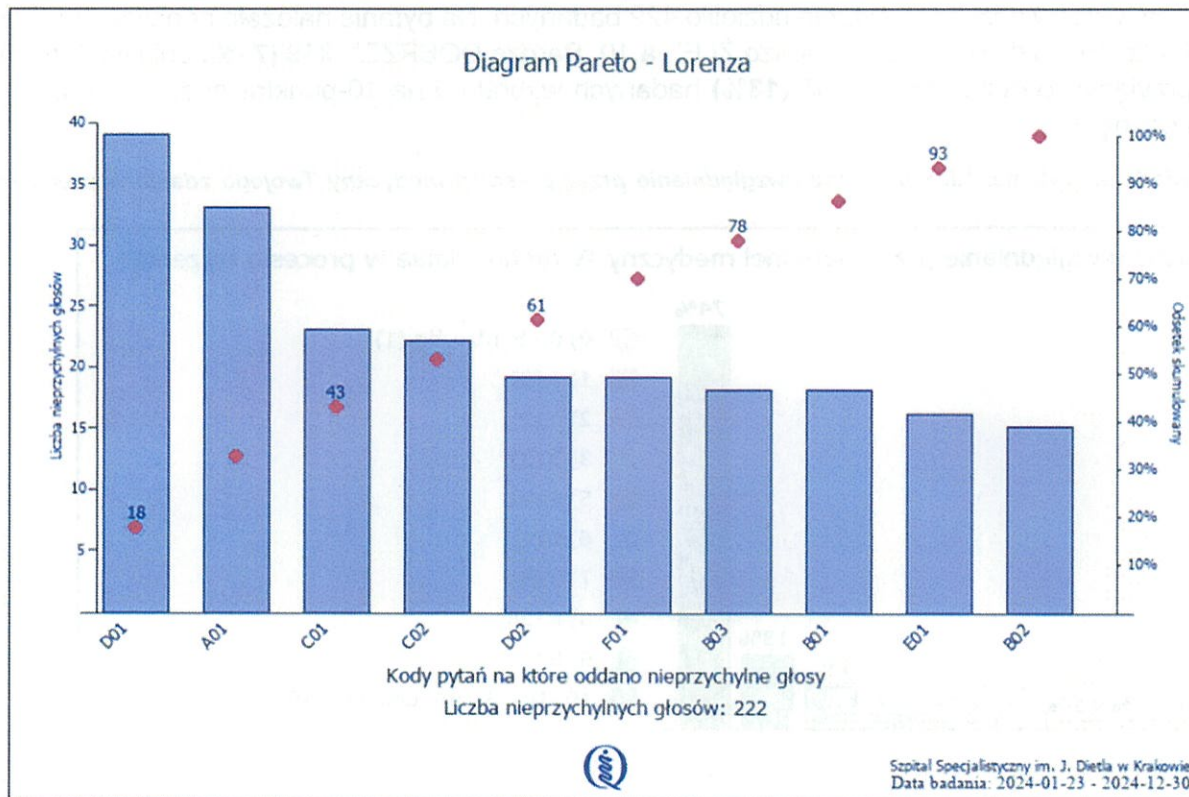
Metodologia Badania PASAT IKP zakłada podział oddanych przez ankietowanych głosów na **przychylne** (odpowiedzi 9 i 10 na 10-punktowej skali ocen) oraz **nieprzychylne** (odpowiedzi 0-8 na 10-punktowej skali). Do oceny wpływu głosów na poszczególne pytania wykorzystano analizę Pareto-Lorenza.

Analiza pozwala na ustalenie priorytetów dla poprawy jakości. Istota analizy polega na zliczaniu (kumulowaniu) wszystkich negatywnych / nieprzychylnych głosów, które wskazują na istniejące problemy. Podstawą do analizy Pareto - Lorenza jest posortowanie nieprzychylnych głosów w kierunku malejącym. Wykres Pareto - Lorenza zawiera dwie osi pionowe. Lewa oś liczbowa służy do odczytywania wykresu słupkowego (liczba osób udzielających negatywnej odpowiedzi w konkretnym pytaniu). Prawa oś - to oś procentowa, na której odczytuje się odsetek skumulowany, reprezentowany przez wykres liniowy (czerwone kropki). Odczytując wykres należy zastanowić się, które aspekty opieki (pytania) mają największy udział procentowy we wszystkich nieprzychylnych głosach. Jeżeli problemy powiązane z tymi aspektami zostaną usunięte, możemy się spodziewać, że znaczna część nieprzychylnych głosów zniknie.

Wskazówka: Czasami zastosowanie może mieć tutaj tzw. zasada Pareto, formułowana często w postaci 80/20. Mówi ona, że 80% wszystkich nieprzychylnych głosów pochodzi zaledwie od 20% problemów (aspektów). Wystarczy zająć się tą wąską grupą przyczyn niezadowolenia, by w znaczny sposób poprawić jakość. We wnioskach z analizy należy zdecydować, które z problemów należy rozwiązać, by w znacznym stopniu zmniejszyć liczbę nieprzychylnych głosów, np. na poziomie 50-80%.

W opracowanej na podstawie oddanych w ankiecie głosów analizie Pareto – Lorenza dla całego Szpitala uzyskano najgorszy wynik dla pytania o ocenę wyżywienia, a najlepszy dla opieki i zaangażowania personelu medycznego. W 2024 r. wśród 446 badanych łącznie oddano **222 nieprzychylnych głosy (49,8%** wszystkich głosów). Szczegółowe informacje odnośnie nieprzychylnych głosów przedstawia poniższy rysunek.

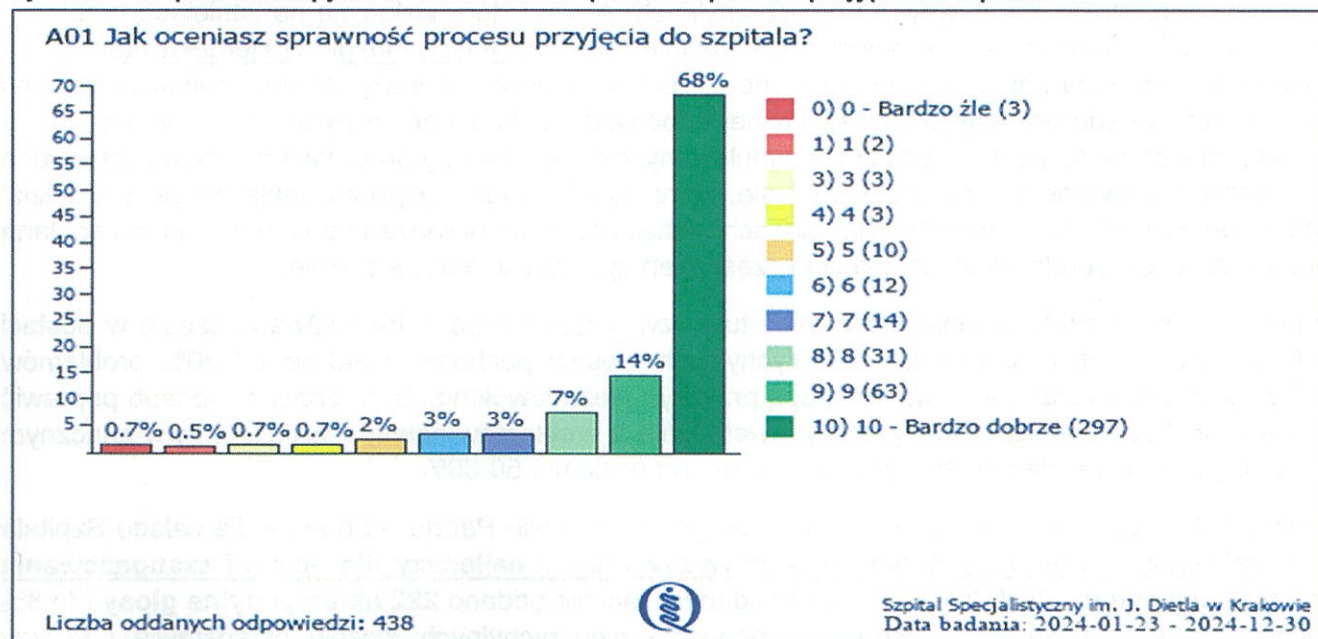
Rysunek 2. Liczba nieprzychylnych głosów wraz z kodami pytań - Diagram Pareto - Lorenza



Źródło: Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia

Pierwsze pytanie w ankiecie pacjentów dotyczyło **sprawności procesu przyjęcia do Szpitala**. Odpowiedzi na to pytanie udzieliło 438 badanych. Na pytanie należało odpowiedzieć za pomocą skali od 0 do 10, gdzie 0 oznacza „Bardzo ŹLE”, a 10 „Bardzo DOBRZE”. **297 (68%)** ankietowanych oceniło proces przyjęcia „Bardzo dobrze”. **63 (14%)** badanych wybrało 9 na 10-punktowej skali ocen, a 3 osoby wskazały ocenę 0. Rozkład odpowiedzi na pytanie przedstawia poniższy rysunek.

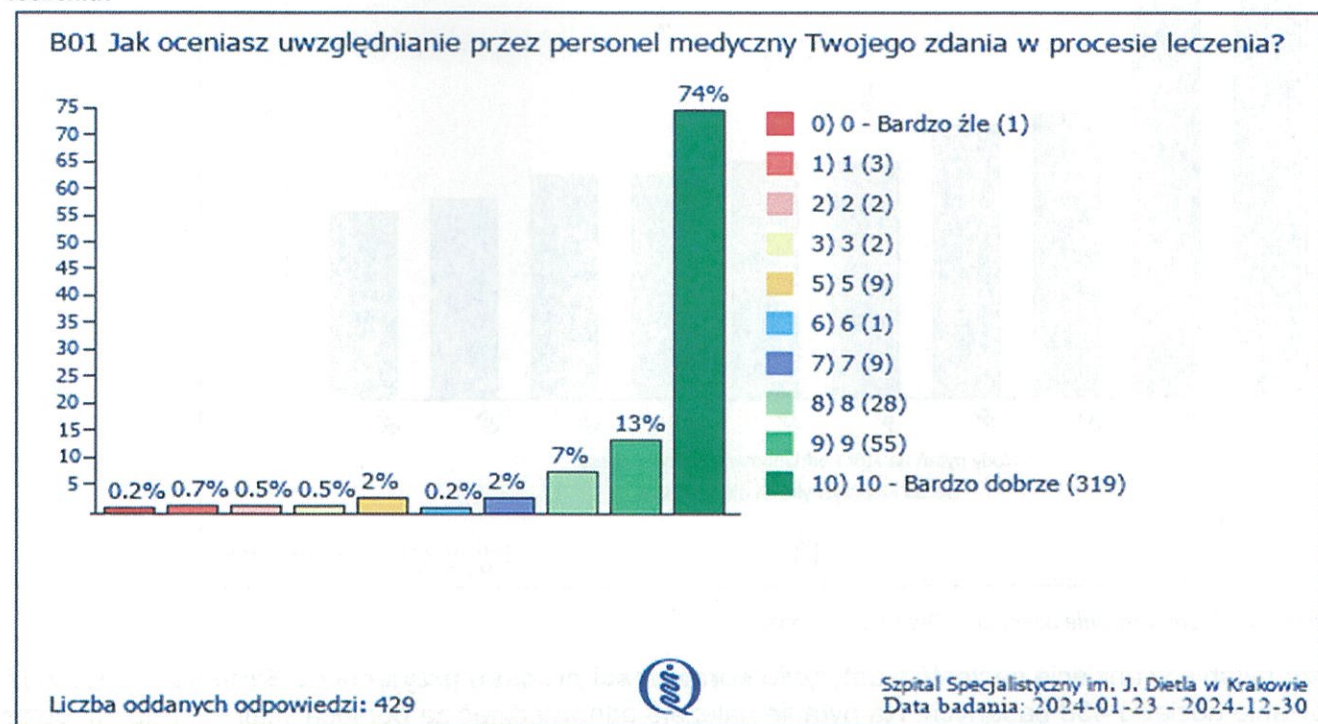
Rysunek 3. Odpowiedź na pytanie: " Jak oceniasz sprawność procesu przyjęcia do szpitala?"



Źródło: Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia

Drugie pytanie w ankiecie związane było z oceną uwzględnienia przez personel medyczny zdania pacjenta w procesie leczenia. Odpowiedzi na to pytanie udzieliło 429 badanych. Na pytanie należało odpowiedzieć za pomocą skali od 0 do 10, gdzie 0 oznacza „Bardzo ŹLE”, a 10 „Bardzo DOBRZE”. **319 (74%)** ankieterów oceniło proces przyjęcia „Bardzo dobrze”. **55 (13%)** badanych wybrało 9 na 10-punktowej skali ocen, a 1 osoba wskazała ocenę 0.

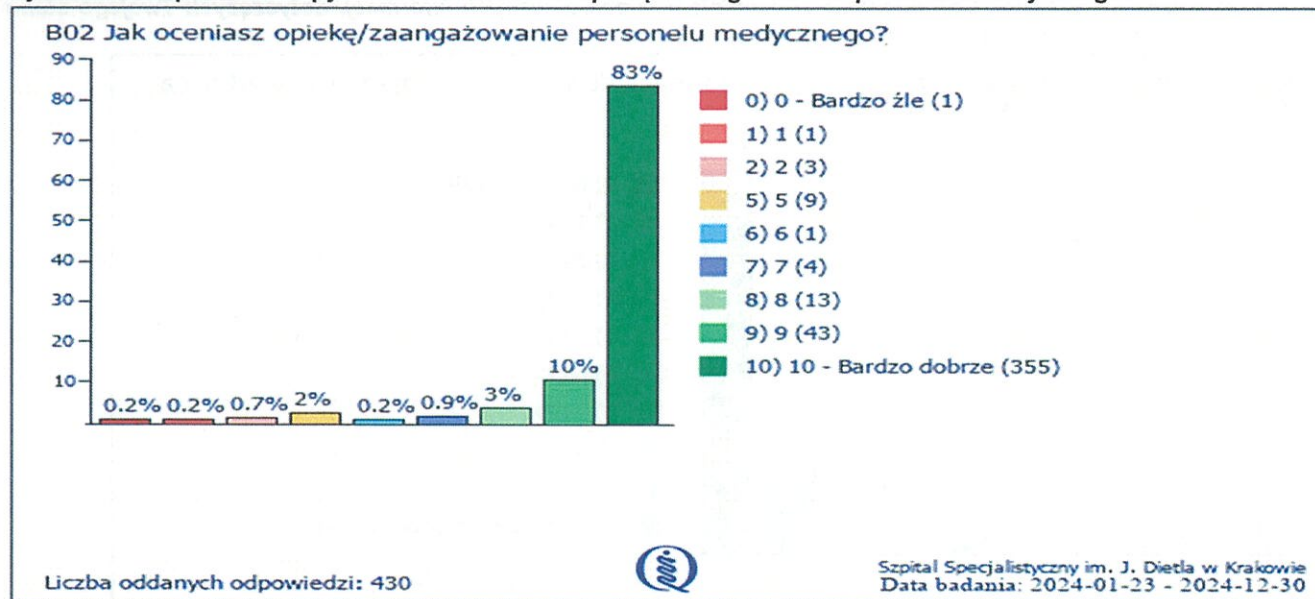
Rysunek 4. Odpowiedź na pytanie: "Jak oceniasz uwzględnianie przez personel medyczny Twojego zdania w procesie leczenia?"



Źródło: Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia

Trzecie pytanie w ankiecie dotyczyło oceny opieki i zaangażowania personelu medycznego. Odpowiedzi na to pytanie udzieliło 430 badanych. Na pytanie należało odpowiedzieć za pomocą skali od 0 do 10, gdzie 0 oznacza „Bardzo ŹLE”, a 10 „Bardzo DOBRZE”. **355 (83%)** ankieterów oceniło proces przyjęcia „Bardzo dobrze”. **43 (10%)** badanych wybrało 9 na 10-punktowej skali ocen, a 1 osoba wskazała ocenę 0.

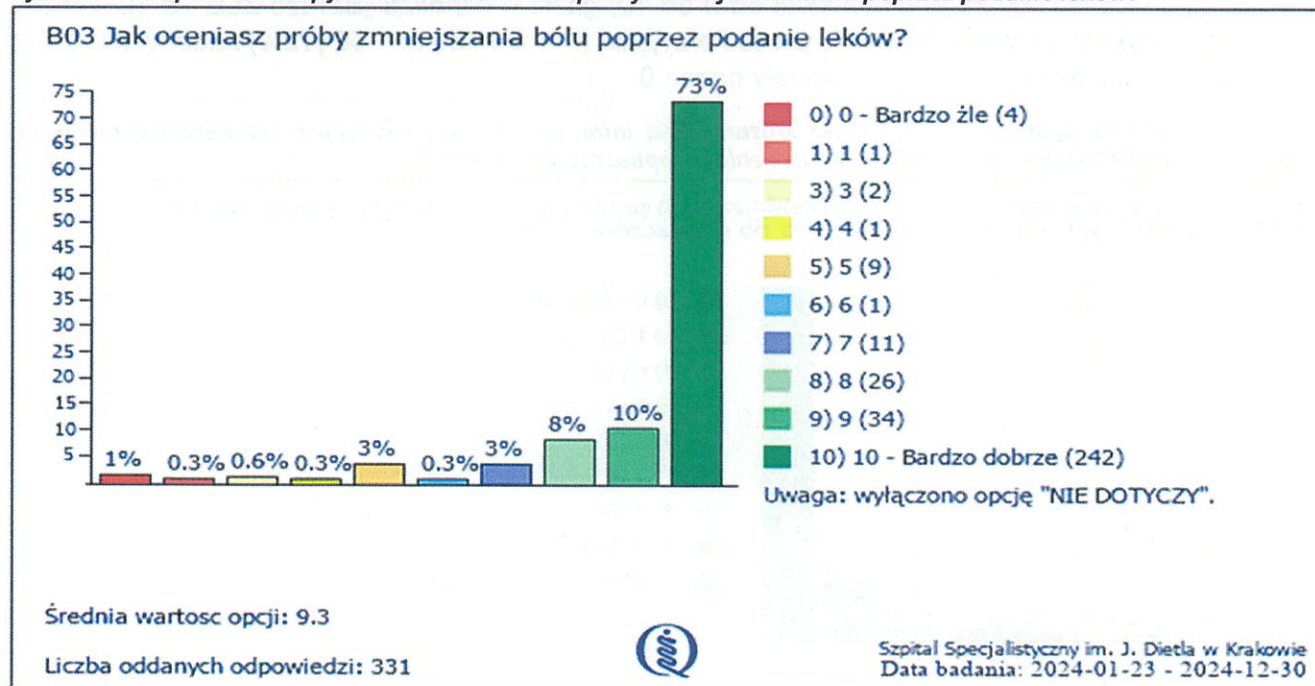
Rysunek 5. Odpowiedź na pytanie: "Jak oceniasz opiekę / zaangażowanie personelu medycznego?"



Źródło: Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia

Czwarte pytanie w ankiecie dotyczyło prób zmniejszania bólu poprzez podanie leków. Odpowiedzi na to pytanie udzieliło 331 badanych. Na pytanie należało odpowiedzieć za pomocą skali od 0 do 10, gdzie 0 oznacza „Bardzo ŹLE”, a 10 „Bardzo DOBRZE”. **242 (73%)** ankietowanych oceniło proces przyjęcia „Bardzo dobrze”. **34 (10%)** badanych wybrało 9 na 10-punktowej skali ocen, a 4 osoby wskazały ocenę 0. Przy pytaniu o leczeniu bólu można było też wybrać opcję: „Nie dotyczy, nie doświadczyłem/am bólu”.

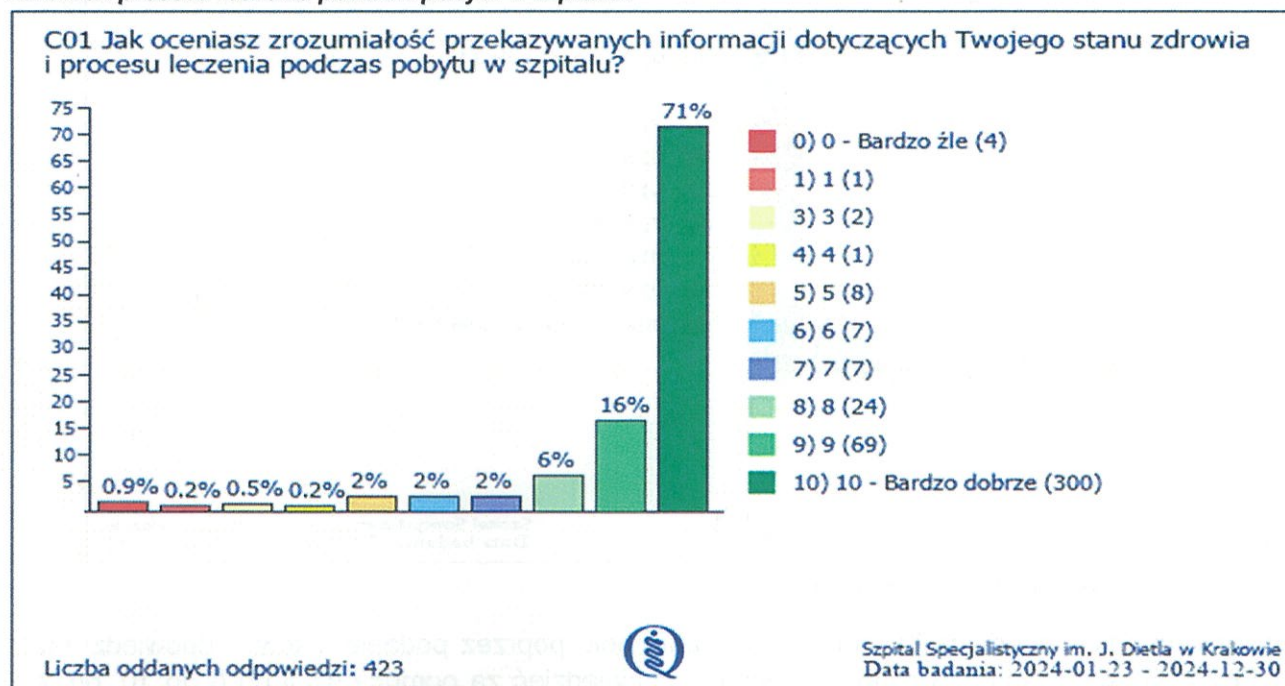
Rysunek 6. Odpowiedź na pytanie: "Jak oceniasz próby zmniejszania bólu poprzez podanie leków?"



Źródło: Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia

Piąte pytanie w ankiecie dotyczyło oceny zrozumienia przekazywanych informacji dotyczących stanu zdrowia i procesu leczenia podczas pobytu w szpitalu. Odpowiedzi na to pytanie udzieliło 423 badanych. Na pytanie należało odpowiedzieć za pomocą skali od 0 do 10, gdzie 0 oznacza „Bardzo ŹLE”, a 10 „Bardzo DOBRZE”. **300 (71%)** ankietowanych oceniło proces przyjęcia „Bardzo dobrze”. **69 (16%)** badanych wybrało 9 na 10-punktowej skali ocen, a 4 osoby wskazały ocenę 0.

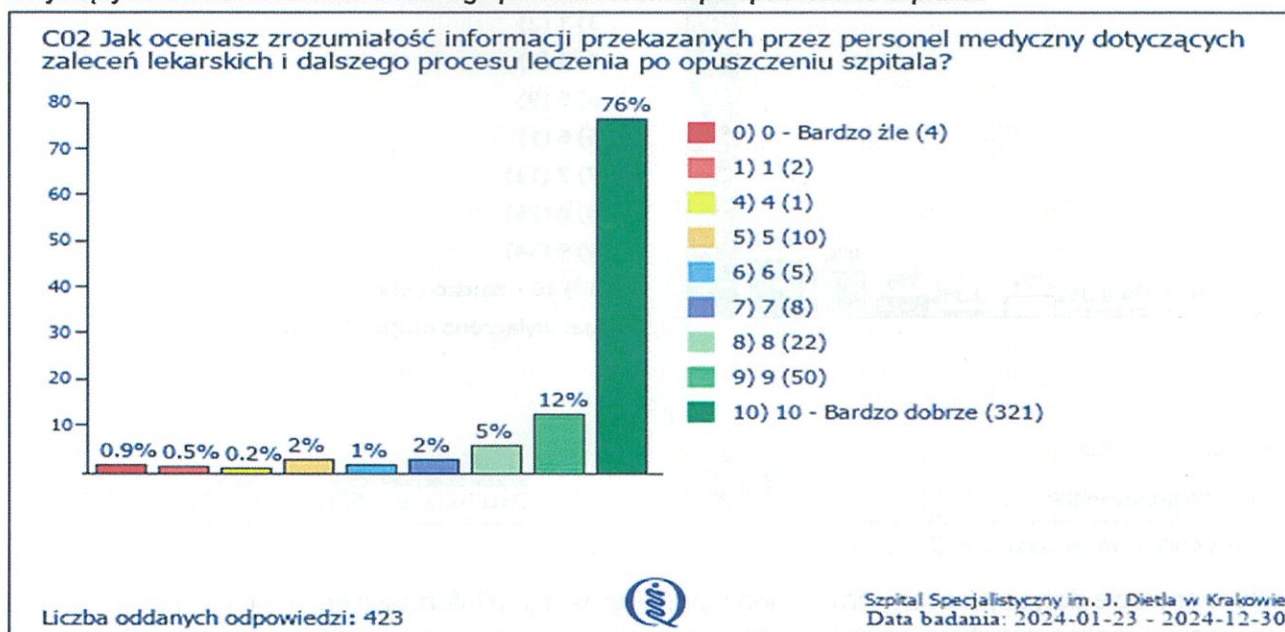
Rysunek 7. Odpowiedź na pytanie: "Jak oceniasz zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących Twojego stanu zdrowia i procesu leczenia podczas pobytu w szpitalu?"



Źródło: Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia

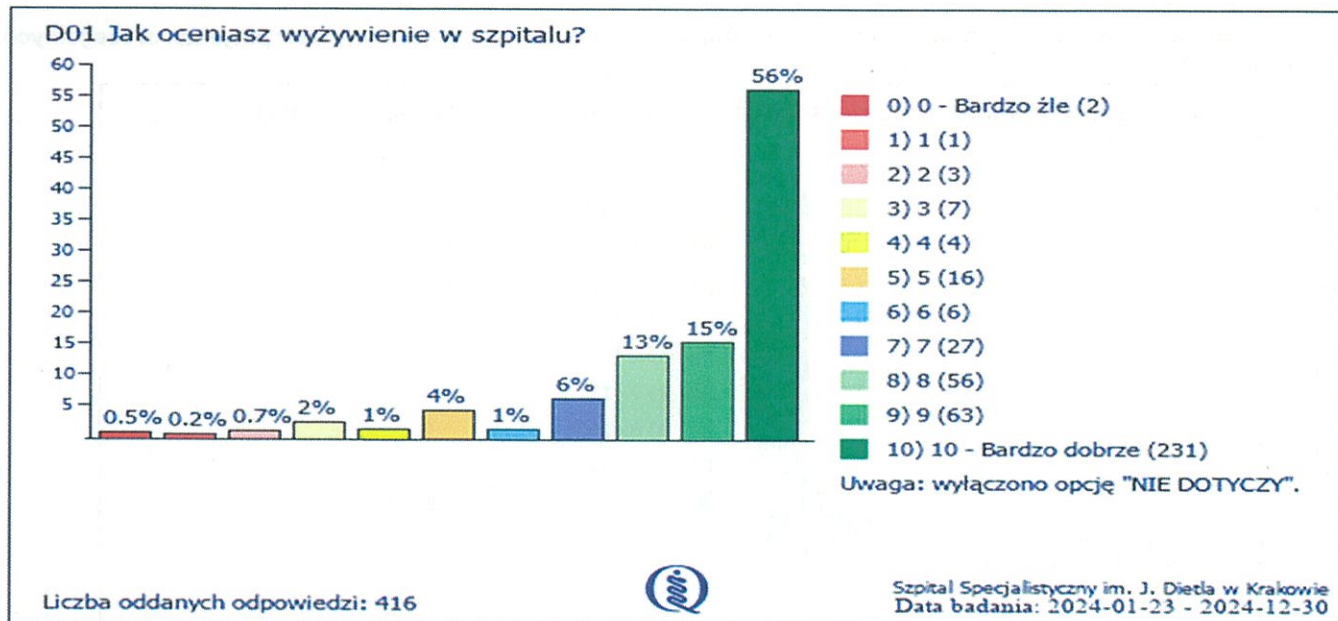
Szóste pytanie w ankiecie dotyczyło oceny zrozumienia przekazywanych informacji dotyczących stanu zdrowia i procesu leczenia podczas pobytu w szpitalu. Odpowiedzi na to pytanie udzieliło 423 badanych. Na pytanie należało odpowiedzieć za pomocą skali od 0 do 10, gdzie 0 oznacza „Bardzo ŹLE”, a 10 „Bardzo DOBRZE”. **321 (76%)** ankietowanych oceniło proces przyjęcia „Bardzo dobrze”. **50 (12%)** badanych wybrało 9 na 10-punktowej skali ocen, a 4 osoby wskazały ocenę 0.

Rysunek 8. Odpowiedź na pytanie: "Jak oceniasz zrozumiałość informacji przekazanych przez personel medyczny dotyczących zaleceń lekarskich i dalszego procesu leczenia po opuszczeniu szpitala?"



Źródło: Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia

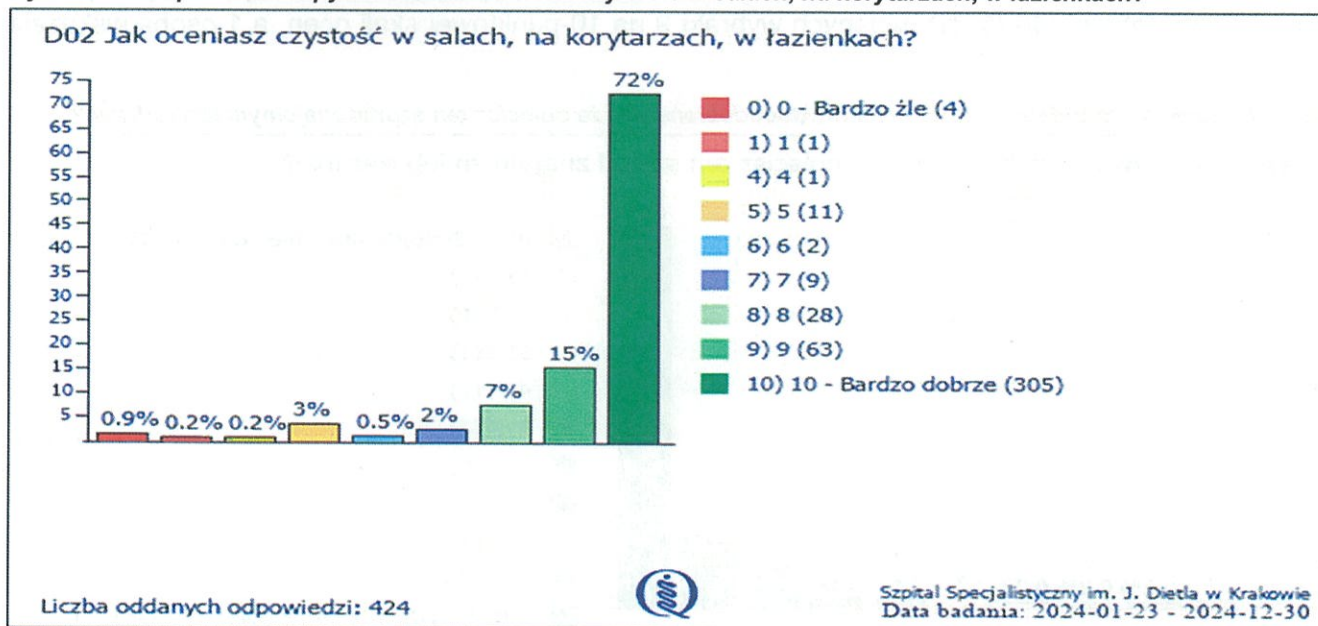
Siódme pytanie w ankiecie dotyczyło oceny wyżywienia w szpitalu. Odpowiedzi na to pytanie udzieliło 416 badanych. Na pytanie należało odpowiedzieć za pomocą skali od 0 do 10, gdzie 0 oznacza „Bardzo ŹLE”, a 10 „Bardzo DOBRZE”. **321 (76%)** ankietowanych oceniło proces przyjęcia „Bardzo dobrze”. **50 (12%)** badanych wybrało 9 na 10-punktowej skali ocen, a 4 osoby wskazały ocenę 0. Przy pytaniu o wyżywienie można było też wybrać opcję: „Nie korzystałem/am z wyżywienia”.



Źródło: Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia

Ósme pytanie w ankiecie dotyczyło oceny czystości w salach, na korytarzach i w łazienkach w szpitalu. Odpowiedzi na to pytanie udzieliło 424 badanych. Na pytanie należało odpowiedzieć za pomocą skali od 0 do 10, gdzie 0 oznacza „Bardzo ŹLE”, a 10 „Bardzo DOBRZE”. **305 (72%)** ankietowanych oceniło proces przyjęcia „Bardzo dobrze”. **63 (15%)** badanych wybrało 9 na 10-punktowej skali ocen, a 3 osoby wskazały ocenę 0.

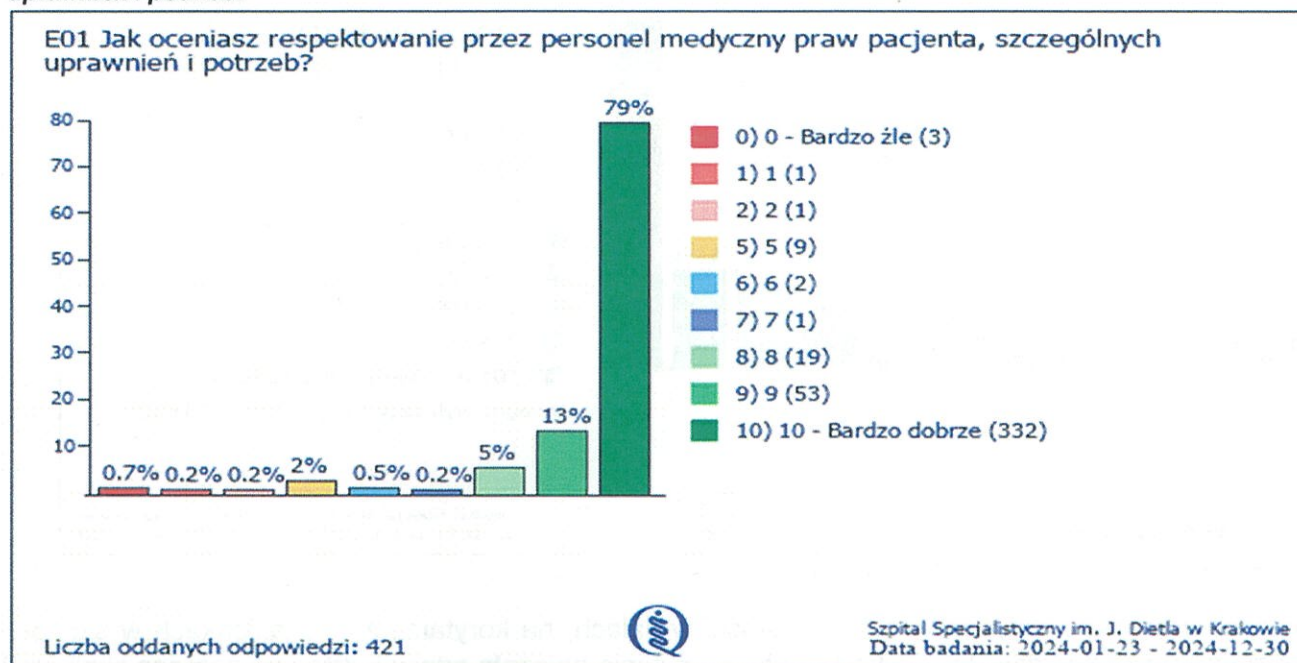
Rysunek 9. Odpowiedź na pytanie: "Jak oceniasz czystość w salach, na korytarzach, w łazienkach?"



Źródło: Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia

Dziewiąte pytanie w ankiecie dotyczyło respektowania przez personel medyczny praw pacjenta, szczególnych uprawnień i potrzeb. Odpowiedzi na to pytanie udzieliło 421 badanych. Na pytanie należało odpowiedzieć za pomocą skali od 0 do 10, gdzie 0 oznacza „Bardzo ŹLE”, a 10 „Bardzo DOBRZE”. **332 (79%)** ankietowanych oceniło proces przyjęcia „Bardzo dobrze”. **53 (13%)** badanych wybrało 9 na 10-punktowej skali ocen, a 3 osoby wskazały ocenę 0.

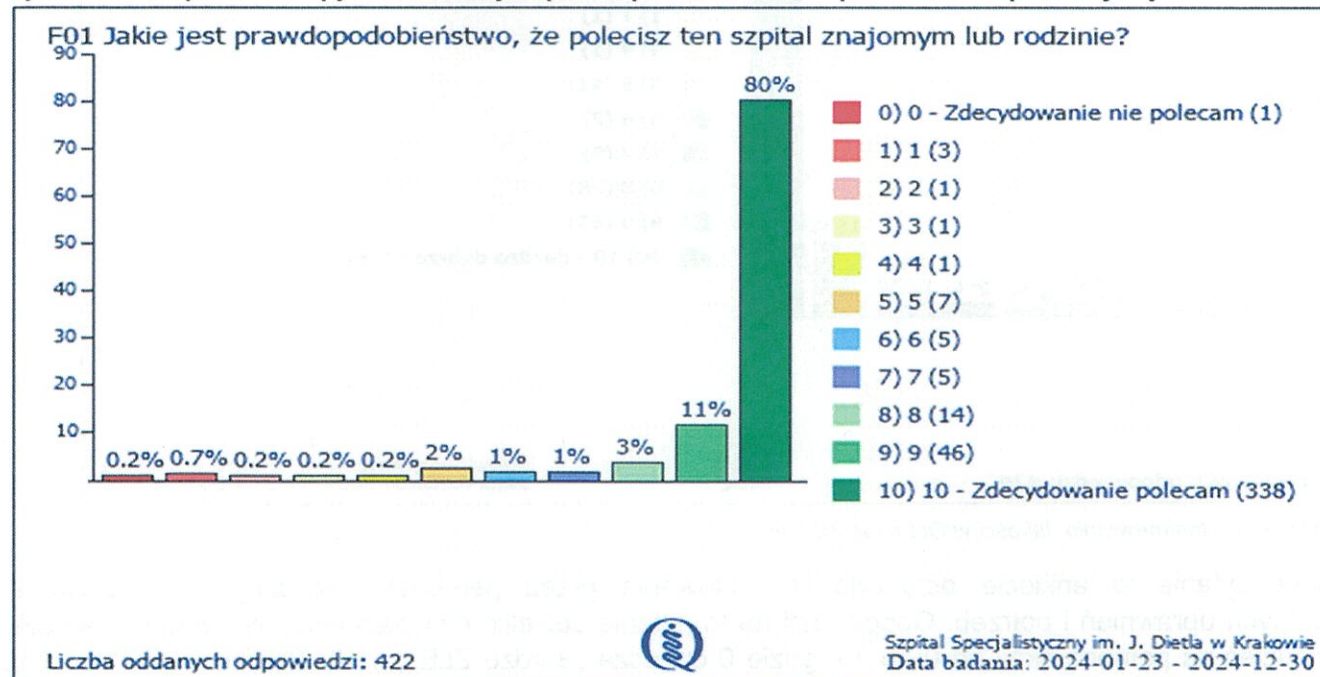
Rysunek 10. Odpowiedź na pytanie: "Jak oceniasz respektowanie przez personel medyczny praw pacjenta, szczególnych uprawnień i potrzeb?"



Źródło: Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia

Dziesiąte pytanie w ankiecie dotyczyło prawdopodobieństwa polecenia szpitala znajomym lub rodzinie. Odpowiedzi na to pytanie udzieliło 422 badanych. Na pytanie należało odpowiedzieć za pomocą skali od 0 do 10, gdzie 0 oznacza „Bardzo ŹLE”, a 10 „Bardzo DOBRZE”. **338 (80%)** ankietowanych oceniło proces przyjęcia „Bardzo dobrze”. **46 (11%)** badanych wybrało 9 na 10-punktowej skali ocen, a 1 osoba wskazała ocenę 0.

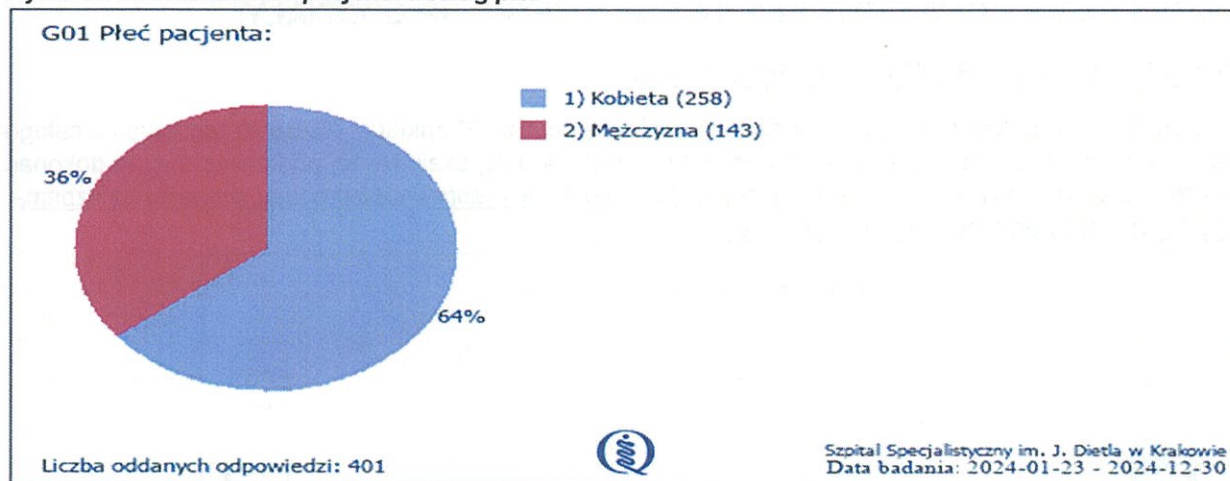
Rysunek 11. Odpowiedź na pytanie: "Jakie jest prawdopodobieństwo, że polecisz ten szpital znajomym lub rodzinie?"



Źródło: Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia

Zdecydowana większość pacjentów, którzy wypełnili ankietę w badaniu PASAT IKP w 2024 r. to kobiety – 64%.

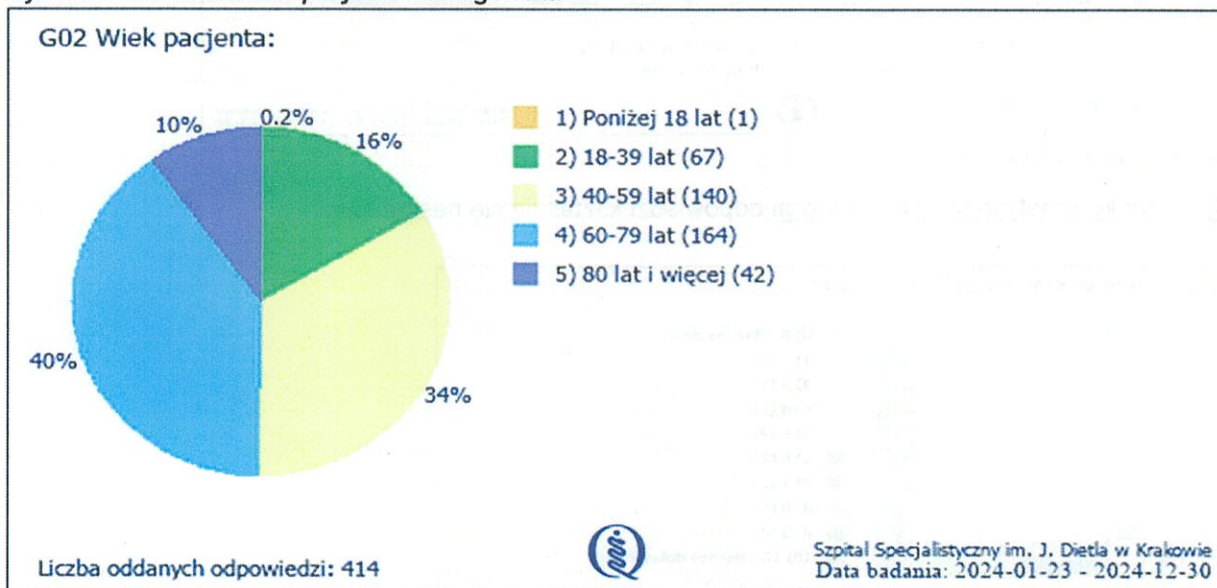
Rysunek 12. Ankietowani pacjenci według płci



Źródło: Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia

Ankiety wypełniali przede wszystkim pacjenci w wieku 60-79 lat (164 osoby, 40% badanych) oraz 40-59 lat (140 osób, 34% badanych).

Rysunek 13. Ankietowani pacjenci według wieku



Źródło: Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia

Uwagi pacjentów przedstawiono przy wynikach z poszczególnych oddziałów.

WNIOSKI Z BADANIA PASAT IKP ZA 2024 ROK:

1. Poprawa poziomu satysfakcji pacjenta z żywienia w Szpitalu.
2. Usprawnienie procesu przyjęcia do Szpitala.
3. Zwrócenie większej uwagi personelu medycznego na kwestię leczenia bólu u pacjentów.

Opracowała:

Paulina Przywara-Krawczyk, 17.03.2025 r.

DYREKTOR SZPITALA
Wojciech Zaręba
lek. med. Wojciech Zaręba