



RAPORT Z BADANIA SATYSFAKCJI PACJENTA ANALIZA Z HOSPITALIZACJI ZA 2024 ROK

**Samodzielny Zespół Publicznych Zakładów
Opieki Zdrowotnej im. Dzieci Warszawy
w Dziekanowie Leśnym**

Spis treści

1. Wstęp	str. 1
2. Sposób realizacji badania	str. 2
3. Opieka lekarska	str. 3
4. Opieka pielęgniarska	str. 4
5. Warunki lokalowe i sanitarne	str. 5
6. Żywnienie.....	str. 5
7. Organizacja i dodatkowe świadczenia	str. 5
8. Wnioski z analiz Oddziałów.....	str. 7
9. Rekomendacje i wnioski.....	str. 8
10. Podsumowanie.....	str. 10

1. Wstęp

Samodzielny Zespół Publicznych Zakładów Opieki Zdrowotnej im. Dzieci Warszawy w Dziekanowie Leśnym (dalej: SZPZOZ im. Dzieci Warszawy, Szpital) od wielu lat realizuje strategię zorientowaną na jakość, bezpieczeństwo i komfort Pacjenta oraz jego opiekuna. Jednym z kluczowych elementów tego podejścia jest systematyczne prowadzenie badań opinii i poziomu satysfakcji osób korzystających ze świadczeń medycznych oferowanych przez placówkę. Głos Pacjentów zarówno dzieci, jak i ich opiekunów stanowi niezwykle istotne źródło wiedzy o tym, jak funkcjonuje Szpital w praktyce oraz jakie obszary wymagają doskonalenia, a które już są oceniane jako szczególnie wartościowe.

W 2024 roku przeprowadzono badanie satysfakcji, obejmujące Pacjentów hospitalizowanych, w Oddziałach działających w strukturze SZPZOZ im. Dzieci Warszawy. Badanie miało na celu ocenę jakości usług medycznych, identyfikację oczekiwań, potrzeb oraz ewentualnych barier, z jakimi spotykają się Pacjenci w kontakcie z personelem i infrastrukturą Szpitala.

Badanie przeprowadzono z zachowaniem zasad anonimowości i dobrowolności, aby zapewnić swobodę wypowiedzi oraz wiarygodność uzyskanych wyników. Uwzględniono zarówno ocenę ilościową (za pomocą pytań zamkniętych), jak i jakość wypowiedzi otwartych, w których Pacjenci oraz ich opiekunowie mogli swobodnie wyrazić swoje opinie i sugestie.

Zebrane dane stanowią podstawę do podejmowania decyzji dotyczących działań rozwojowych i organizacyjnych w Szpitalu.

Zakres analizy objął pięć oddziałów szpitalnych: Oddział Rehabilitacji Diennej z Zakładem Rehabilitacji, Kliniczny Oddział Pediatrii, Centrum Leczenia Mukowiscydozy – Kliniczny Oddział Chorób Płuc, Kliniczny Oddział Otorinolaryngologii oraz Kliniczny Oddział Chirurgii – Centrum Leczenia Kamicy. Do badania włączono wszystkie wymienione oddziały ze względu na zróżnicowany charakter udzielanych świadczeń, ich kluczową rolę w strukturze organizacyjnej Szpitala oraz znaczenie w zapewnieniu kompleksowej, spersonalizowanej i często długoterminowej opieki nad Pacjentem.

Wyniki niniejszego raportu mają na celu nie tylko podsumowanie stanu obecnego, lecz także wskazanie konkretnych kierunków działań, które powinny zostać podjęte w ramach systemu zarządzania jakością. Szczególny nacisk położono na ocenę kompetencji personelu medycznego, dostępność informacji, jakość komunikacji z Pacjentem, warunki lokalowe, dostępność udogodnień dla opiekunów oraz jakość żywienia. Dodatkowo analizie poddano także poziom zaangażowania w proces leczenia i rehabilitacji oraz organizację dnia i opieki szpitalnej.

2. Sposób realizacji badania

Badanie zostało przeprowadzone z wykorzystaniem papierowych kwestionariuszy ankietowych. Udział w badaniu był całkowicie dobrowolny i anonimowy, w celu zapewnienie swobody wyrażania opinii oraz zwiększenie wiarygodności uzyskanych wyników.

Kwestionariusz składał się z 30 pytań zamkniętych, opracowanych w oparciu o standardy oceny jakości opieki medycznej.

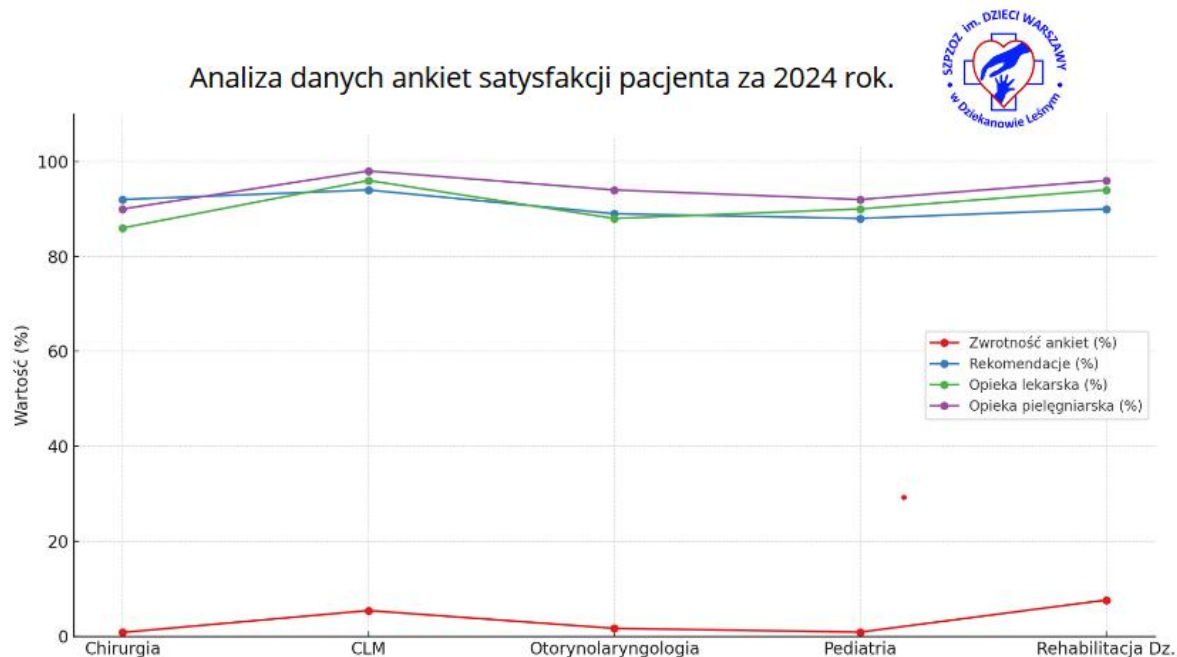
Pytania dotyczyły m.in.:

- organizacji procesu udzielania świadczeń;
- uprzejmości i zaangażowania personelu medycznego;
- poziomu informacji udzielanych Pacjentowi na temat diagnostyki, leczenia oraz dalszego postępowania po zakończonej hospitalizacji;
- warunków pobytu (czystość, wyposażenie, komfort);
- poczucia bezpieczeństwa i poszanowania praw Pacjenta.

Dodatkowo w kwestionariuszu zawarto jedno pytanie otwarte, dające Pacjentom możliwość wyrażenia indywidualnych opinii, sugestii bądź uwag dotyczących pobytu w Szpitalu.

Wskaźnik zwrotu wypełnionych ankiet wynosił od 0,84% do 7,66% w zależności od weryfikowanego oddziału. Analiza zebranych danych uwzględniała zarówno aspekty ilościowe

(analiza statystyczna odpowiedzi zamkniętych), jak i jakościowe (analiza treści wypowiedzi w pytaniu otwartym), co pozwoliło na kompleksową ocenę poziomu satysfakcji Pacjentów.



3. Opieka lekarska

Opieka lekarska została bardzo wysoko oceniona we wszystkich analizowanych oddziałach Szpitala. Respondenci podkreślali przede wszystkim wysoki poziom kompetencji merytorycznych, zaangażowanie oraz rzetelność lekarzy w procesie diagnostyczno-terapeutycznym. Pacjenci i ich opiekunowie często zaznaczali, że lekarze poświęcają im odpowiednią ilość czasu, udzielają wyczerpujących informacji o stanie zdrowia i planowanym leczeniu oraz wykazują empatię i zrozumienie dla trudnych emocji towarzyszących hospitalizacji dziecka.

Do najczęściej wskazywanych i najlepiej ocenianych aspektów należały odpowiednio przekazywanie informacji o leczeniu, a także otwartość na dialog z opiekunami Pacjentów, co przekładało się na poczucie bezpieczeństwa i zaufania.

Szczególnie pozytywne opinie odnotowano w Centrum Leczenia Mukowiscydozy – Klinicznym Oddziale Chorób Płuc oraz w Klinicznym Oddziale Otorinolaryngologii, gdzie pacjenci i ich opiekunowie zwracali uwagę nie tylko na wiedzę i doświadczenie lekarzy, ale także na dużą wrażliwość na potrzeby emocjonalne dzieci.

W Klinicznym Oddziale Pediatrii oraz Klinicznym Oddziale Chirurgii – Centrum Leczenia Kamicy oceny pracy lekarzy również były bardzo wysokie. Respondenci doceniali szczególnie dokładność w diagnostyce, przejrzyste wyjaśnienia dotyczące planów leczenia oraz życzliwe podejście do Pacjentów od tych najmłodszych do nastoletnich.

W Oddziale Rehabilitacji Diennej, mimo specyfiki działania opartej głównie na pracy zespołu terapeutycznego, pacjenci pozytywnie ocenili zakres opieki świadczonej przez fizjoterapeutów.

Wskazywano na ich profesjonalizm, zaangażowanie oraz indywidualne podejście do potrzeb Pacjentów, co sprzyjało skuteczności prowadzonej rehabilitacji i budowało atmosferę zaufania. Szczególnie doceniano umiejętność dostosowywania procesu terapeutycznego do możliwości funkcjonalnych i tempa postępów. Pacjenci podkreślali, że plan rehabilitacji był modyfikowany w odpowiedzi na zmieniający się stan zdrowia i potrzeby uczestników terapii.

Respondenci zwracali szczególną uwagę na prowadzenie procesu terapeutycznego przez jednego konkretnego lekarza przypisanego do Pacjenta, co budowało poczucie bezpieczeństwa i zaufania.

Respondenci szczególnie docenili:

- odpowiednią komunikację – lekarze tłumaczyli zagadnienia medyczne w sposób zrozumiały z uwzględnieniem emocjonalnej sytuacji Pacjenta i jego opiekuna;
- dostępność i gotowość do odpowiedzi na pytania, zarówno ze strony Pacjentów, jak i ich opiekunów;
- indywidualne podejście do Pacjenta – uwzględniające nie tylko objawy kliniczne, ale także kontekst psychiczny i sytuację rodzinną;
- przydzielenie lekarza prowadzącego zaangażowanego całościowo w proces leczenia Pacjenta.

4. Opieka pielęgniarska

Opieka pielęgniarska została bardzo wysoko oceniona we wszystkich analizowanych oddziałach Szpitala. Respondenci w swoich odpowiedziach wielokrotnie podkreślali profesjonalizm, empatię oraz dostępność personelu pielęgniarskiego. Do najlepiej ocenianych aspektów należały: życzliwość wobec Pacjentów i ich opiekunów, szybka reakcja na zgłaszane potrzeby oraz umiejętność skutecznej komunikacji z dziećmi dostosowanej do ich wieku, poziomu zrozumienia i emocjonalnych potrzeb.

Najbardziej pozytywne opinie uzyskano w Centrum Leczenia Mukowiscydozy – Klinicznym Oddziale Chorób Płuc oraz w Klinicznym Oddziale Chirurgii – Centrum Leczenia Kamicy. Respondenci podkreślali nie tylko kompetencje zawodowe personelu pielęgniarskiego, lecz także umiejętność budowania atmosfery bezpieczeństwa, zaufania i wsparcia emocjonalnego. W ankietach pojawiły się również indywidualne wyrazy wdzięczności i podziękowania dla konkretnych pielęgniarek za okazaną empatię, uważność oraz zaangażowanie w proces opieki.

Analiza ankiet satysfakcji jednoznacznie wskazała, że Pacjenci i ich opiekunowie postrzegają personel pielęgniarski jako jedno z najważniejszych ogniw procesu leczenia. W odpowiedziach wielokrotnie zaznaczano, że rola pielęgniarki wykracza daleko poza realizację czynności medycznych obejmując również wsparcie organizacyjne, emocjonalne oraz codzienną obecność, która buduje poczucie bezpieczeństwa Pacjenta.

Respondenci szczególnie docenili:

- stały i bezpośredni kontakt z pielęgniarkami, które były dostępne, cierpliwe i chętne do udzielania odpowiedzi na pytania Pacjentów i ich opiekunów, rozwiewając wątpliwości dotyczące codziennej opieki, w tym również pielęgnacyjnej po wykonanych zabiegach;
- pomoc w adaptacji do warunków szpitalnych, zwłaszcza u młodszych Pacjentów, którym pielęgniarki pomagały przezwyciężyć lęk i oswoić się z nowym otoczeniem;
- udzielanie informacji w sposób zrozumiały i empatyczny, dostosowany do wieku i stanu emocjonalnego Pacjenta – co w przypadku dzieci oraz ich rodziców miało szczególne znaczenie.

Z wypowiedzi Pacjentów wynika, że pielęgniarki bardzo często były dla nich pierwszym i najważniejszym punktem kontaktu z całym personelem medycznym, osobami, do których w pierwszej kolejności zwracano się z pytaniami, prośbą o pomoc lub rozmową. Ich obecność, zaangażowanie i sposób komunikacji miały bezpośredni wpływ na subiektywne odczucie jakości opieki oraz zadowolenie z pobytu w Szpitalu.

5. Warunki lokalowe i sanitarne

Warunki lokalowe i sanitarne zostały ocenione jako bardzo dobre we wszystkich oddziałach szpitalnych. Pacjenci i ich opiekunowie najczęściej zwracali uwagę na utrzymaną czystość, porządek w salach chorych oraz stan techniczny wyposażenia. Szczególnie wysokie opinie w tym zakresie uzyskało Centrum Leczenia Mukowiscydozy – Kliniczny Oddział Chorób Płuc oraz Oddział Pediatrii.

Respondenci pozytywnie oceniali regularność i dokładność prac porządkowych, dostępność środków czystości w toaletach oraz preparatów do dezynfekcji. W opiniach Pacjentów często podkreślano również dbałość o czystość i świeżość pościeli. Zdecydowana większość ankietowanych potwierdziła, że także przestrzenie wspólne były utrzymane w stanie odpowiadającym obowiązującym standardom sanitarnym.

Wielu respondentów chwaliło przyjazną, jasną kolorystykę pomieszczeń, która ich zdaniem pozytywnie wpływała na samopoczucie, szczególnie u dzieci. Dodatkowo wskazywano na dobrą czytelność oznakowania pomieszczeń na oddziałach, co znacznie ułatwiało poruszanie się wewnątrz oddziału, zwłaszcza w pierwszych dniach hospitalizacji, kiedy Pacjenci i ich opiekunowie dopiero zapoznają się z topografią oddziału.

Z uznaniem przyjęto również fakt, że każdy rodzic towarzyszący dziecku miał zapewnione miejsce do odpoczynku, co znacząco wpływało na komfort wspólnego pobytu. W niektórych oddziałach sale chorych są dodatkowo wyposażone w telewizory, co stanowiło udogodnienie poprawiające warunki spędzania czasu przez Pacjentów szczególnie w przypadku dłuższej hospitalizacji.

Podsumowując, warunki lokalowe i sanitarne w Szpitalu zostały ocenione wysoko, co potwierdza utrzymywanie odpowiedniego standardu czystości oraz dbałości o komfort Pacjentów i ich opiekunów. Pozytywne opinie dotyczyły zarówno sal chorych, jak i przestrzeni wspólnych. Ankietowani docenili przyjazną aranżację wnętrz oraz dostępność udogodnień, które znacząco poprawiają jakość pobytu, szczególnie w przypadku dłuższej hospitalizacji.

6. Żywnienie

Oceny dotyczące żywienia w Szpitalu miały charakter pozytywny. Pacjenci oraz ich opiekunowie dobrze ocenili punktualność dostarczania posiłków, zgodność jadłospisów z zaleceniami dietetycznymi oraz dbałość o odpowiednie porcjowanie. Zwrócono także uwagę na monotonię posiłków, czasem niewłaściwą temperaturę dań oraz brak atrakcyjności potraw.

Wyniki ankiet wskazały, że system żywienia w Szpitalu funkcjonuje poprawnie, jednakże wymaga ulepszenia w zakresie odpowiedniego podawania posiłków.

7. Organizacja i dodatkowe świadczenia

Organizacja pobytu Pacjenta oraz dostępność świadczeń dodatkowych zostały w większości przypadków ocenione bardzo pozytywnie, choć wyniki ankiet wskazują na pewne różnice pomiędzy poszczególnymi oddziałami. Respondenci zwracali szczególną uwagę na takie elementy jak możliwość

wspólnego noclegu opiekuna z dzieckiem, dostępność miejsc do odpoczynku, komfort i wyposażenie sal (m.in. w telewizory, indywidualne oświetlenie), a także dostęp do informacji dotyczących planu dnia, zasad funkcjonowania oddziału i procedur szpitalnych. Duże znaczenie miała również jakość współpracy z personelem administracyjnym, poziom hałasu na oddziale oraz dostępność rozwiązań umożliwiających dzieciom konstruktywne spędzanie wolnego czasu.

Najwyżej ocenione zostały Centrum Leczenia Mukowiscydozy oraz Kliniczny Oddział Otorinolaryngologii. Pacjenci i ich opiekunowie podkreślali dobrą organizację przyjęcia, łatwość kontaktu z personelem oraz dostępność zaplecza kuchennego i sanitarnego. W Centrum Leczenia Mukowiscydozy szczególnie doceniono rozwiązania organizacyjne umożliwiające długoterminowy pobyt opiekuna wraz z dzieckiem oraz elastyczne dostosowanie opieki do potrzeb Pacjentów przewlekle chorych. Natomiast w Klinicznym Oddziale Otorinolaryngologii wysokie oceny uzyskiwały świetlica oraz pomieszczenie edukacyjne, które tworzą przyjazną przestrzeń sprzyjającą zarówno odpoczynkowi, jak i nauce.

Wysokie oceny uzyskał również Oddział Rehabilitacji Diennej, gdzie wskazywano na dużą elastyczność harmonogramu zajęć oraz możliwość indywidualnego dostosowania planu terapeutycznego do rytmu dnia dziecka. Respondenci pozytywnie oceniali także możliwość uczestnictwa rodziców w zajęciach, co sprzyjało budowaniu relacji terapeutycznej i wzmacniało poczucie bezpieczeństwa małych Pacjentów.

W ankietach odnotowano, że Szpital dysponuje hotelem dla opiekunów Pacjentów, co oceniono jako istotne udogodnienie, szczególnie przy dłuższej hospitalizacji. Jednocześnie podkreślano, że ze względu na ograniczoną liczbę dostępnych pokoi konieczne jest dokonywanie rezerwacji z dużym wyprzedzeniem.

Możliwości spędzania wolnego czasu w przestrzeni wewnętrznej Szpitala również zostały ocenione pozytywnie. Szczególne uznanie zyskała świetlica działająca w Klinicznym Oddziale Otorinolaryngologii. Respondenci docenili jej przyjazną atmosferę oraz bogate wyposażenie – w tym książeczki dostosowane do różnych grup wiekowych, gry planszowe, materiały plastyczne oraz zabawki edukacyjne. Obecność takiej przestrzeni sprzyjała redukcji stresu związanego z hospitalizacją oraz umożliwiała dzieciom aktywne, twórcze i przyjemne spędzanie czasu.

Wysoko oceniono również zajęcia szkolne prowadzone przez Zespół Szkół Specjalnych działający przy SZPZOZ im. Dzieci Warszawy w Dziekanowie Leśnym. Nauczyciele z tego Zespołu, dzięki swojemu zaangażowaniu, empatii i profesjonalizmowi, stanowią nieocenione wsparcie dla dzieci wymagających długotrwałego leczenia. Zajęcia odbywają się zarówno w salach dydaktycznych, jak i bezpośrednio przy łóżku Pacjenta, co pozwala każdemu dziecku – niezależnie od jego stanu zdrowia – na kontynuowanie nauki w przyjaznych i bezpiecznych warunkach.

8. Wnioski syntetyczne z analiz poszczególnych Oddziałów SZPZOZ im. Dzieci Warszawy.

Poniżej przedstawiono syntetyczne wnioski wynikające z indywidualnych analiz przeprowadzonych w poszczególnych oddziałach objętych badaniem satysfakcji Pacjenta w 2024 roku:

Oddział Rehabilitacji Diennej:

- **Bardzo wysoka ocena opieki fizjoterapeutycznej** – szczególnie doceniono indywidualne podejście do Pacjenta oraz elastyczność w dostosowywaniu planów terapeutycznych do możliwości funkcjonalnych i rytmu dnia dziecka.

- **Możliwość uczestnictwa rodziców w zajęciach** została oceniona jako istotny atut – wzmacniała relację terapeutyczną, zwiększała zaangażowanie opiekunów i budowała poczucie bezpieczeństwa małego Pacjenta.
- **Czystość pomieszczeń, estetyka i organizacja przestrzeni terapeutycznej** zostały ocenione bardzo wysoko – podkreślano sprzyjające warunki do prowadzenia rehabilitacji. Jednocześnie zwrócono uwagę na wyeksploatowany sprzęt rehabilitacyjny, którego stan techniczny wymaga stopniowej wymiany lub modernizacji.

Kliniczny Oddział Pediatrii

- **Bardzo dobre oceny pracy lekarzy i pielęgniarek** – szczególnie podkreślano ich empatię, cierpliwość oraz zaangażowanie w codzienną opiekę nad dziećmi. Personel był odbierany jako dostępny, życzliwy i uważny na potrzeby Pacjentów i ich opiekunów.
- **Posiłki oceniano jako monotonne i mało atrakcyjne smakowo** z perspektywy dzieci – wskazywano na potrzebę ich większego urozmaicenia oraz poprawy walorów smakowych.
- **Zgłaszano trudności z identyfikacją lekarza prowadzącego** i potrzebę zapewnienia lepszej ciągłości kontaktu z osobą odpowiedzialną za leczenie dziecka.
- **Wskazano brak wydzielonego pomieszczenia do spędzania wolnego czasu** w przestrzeni wewnętrznej oddziału – opiekunowie wskazywali, że stworzenie kącia zabaw lub świetlicy poprawiłoby komfort hospitalizacji, szczególnie przy dłuższych pobytach.

Centrum Leczenia Mukowiscydozy – Kliniczny Oddział Chorób Płuc (CLM)

- **Najwyższy wskaźnik zadowolenia w zakresie opieki lekarskiej i pielęgniarskiej** – pacjenci i ich opiekunowie podkreślali profesjonalizm, empatię oraz wysoką dostępność personelu, a także indywidualne podejście do Pacjentów przewlekle chorych.
- **Posiłki były zgodne z wymaganiami dietetycznymi** dla Pacjentów z mukowiscydozą, jednak oceniano je jako mało zróżnicowane i powtarzalne – wskazywano wzbogacenie jadłospisu bez naruszania zaleceń żywieniowych.
- **Dobra organizacja pobytu długoterminowego** – szczególnie doceniano możliwość obecności opiekuna, elastyczne dostosowanie opieki do potrzeb Pacjenta oraz dostęp do odpowiedniego zaplecza socjalnego.
- **Wysoki poziom zaufania do zespołu medycznego** – Pacjenci i ich rodziny wyrażali poczucie bezpieczeństwa, przewidywalności i komfortu związanego z długoletnią opieką w placówce.

Kliniczny Oddział Otorynolaryngologii

- **Bardzo dobre oceny dla personelu pielęgniarskiego** – szczególnie podkreślano życzliwość, empatię i szybkie reagowanie na potrzeby Pacjentów oraz umiejętność komunikacji z dziećmi.
- **Zgłaszano zastrzeżenia do jakości posiłków**, które były odbierane jako mało atrakcyjne smakowo i wizualnie dla młodszych Pacjentów – sugerowano potrzebę ich urozmaicenia.
- **Doceniono funkcjonowanie świetlicy dla dzieci**, która dzięki wyposażeniu w książki, gry planszowe, materiały plastyczne i zabawki edukacyjne znacząco poprawiała komfort hospitalizacji i łagodziła stres związany z pobytem w Szpitalu.
- **Dobre warunki do pobytu opiekuna**, w tym możliwość korzystania z zaplecza socjalnego – kuchni, łazienki oraz miejsc do odpoczynku – były oceniane jako istotne wsparcie w trakcie hospitalizacji dziecka.

Kliniczny Oddział Chirurgii – Centrum Leczenia Kamicy

- **Wysoka ocena leczenia operacyjnego** – respondenci pozytywnie oceniali skuteczność przeprowadzanych zabiegów, profesjonalizm zespołu chirurgicznego oraz sprawną organizację procesu leczenia.
- **Wskazywano brak jednoznacznej informacji o lekarzu prowadzącym** – opiekunowie wskazywali na trudność w identyfikacji osoby odpowiedzialnej za prowadzenie leczenia.
- **Żywnienie oceniono jako wymagające poprawy** – zwracano uwagę na konieczność podniesienia różnorodności i atrakcyjności posiłków, szczególnie w okresie okołoperacyjnym, gdy apetyt dzieci bywa obniżony i istotne staje się dopasowanie smaku i formy potraw do ich preferencji.
- **Pozytywna ocena warunków socjalnych dla opiekunów** – doceniono możliwość korzystania z kuchni, łazienki oraz miejsc do odpoczynku, które wspierają codzienne funkcjonowanie opiekuna podczas pobytu z dzieckiem w Szpitalu i pozwalają aktywnie uczestniczyć w opiece.

Wnioski z analiz oddziałowych potwierdzają ogólne tendencje wskazane w raporcie: wysoka jakość opieki medycznej i pielęgniarskiej przy jednoczesnych potrzebach rozwojowych w obszarze żywienia, informacji dla Pacjenta oraz infrastruktury wspierającej.

9. Rekomendacje i wnioski

Analiza wyników badania satysfakcji Pacjentów przeprowadzonego w 2024 roku w Samodzielnym Zespole Publicznych Zakładów Opieki Zdrowotnej im. Dzieci Warszawy w Dziekanowie Leśnym pozwoliła na sformułowanie wniosków i rekomendacji służących dalszemu podwyższaniu jakości świadczonych usług medycznych.

1) Utrzymanie wysokiego standardu opieki medycznej.

Zarówno opieka lekarska, jak i pielęgniarska zostały ocenione bardzo wysoko we wszystkich analizowanych oddziałach. Należy kontynuować działania wspierające rozwój kompetencji interpersonalnych i zawodowych personelu, przy jednoczesnym zachowaniu odpowiednich standardów komunikacji z Pacjentem i jego rodziną.

Rekomenduje się rozważenie wprowadzenie dodatkowych szkoleń z zakresu komunikacji z małoletnim Pacjentem i jego opiekunem.

2) Ulepszenie systemu identyfikacji lekarza prowadzącego.

Powtarzającym się postulatem była potrzeba identyfikacji lekarza prowadzącego i zapewnienia ciągłości kontaktu w trakcie hospitalizacji.

Rekomenduje się wdrożenie rozwiązania organizacyjnego, które pozwoli Pacjentom i ich opiekunom z łatwością ustalić, kto pełni funkcję lekarza prowadzącego.

3) Udoskonalenie systemu żywienia Pacjentów.

Zaleca się okresowe badania preferencji żywieniowych dzieci i ich opiekunów oraz przeprowadzenie pilotażowego wdrożenia nowego modelu żywienia w wybranym oddziale.

Rekomenduje się przegląd umów z dostawcami cateringu oraz uruchomienie cyklicznych konsultacji z dietetykiem w celu poprawy jakości, smaku i urozmaicenia posiłków – przy zachowaniu wymagań dietetycznych, szczególnie w okresie przed- i pooperacyjnym.

4) Rozwój przestrzeni rekreacyjnych i aktywizujących.

Zarówno w przestrzeniach zewnętrznych, jak i wewnętrznych istnieje potencjał do dalszego rozwoju warunków wspierających dobrostan Pacjentów.

Rekomenduje się stworzenie dedykowanej przestrzeni rekreacyjnej dla dzieci na terenie zewnętrznym Szpitala – np. niewielkiego placu zabaw lub strefy relaksu. Wewnątrz Szpitala warto rozwijać działalność świetlic i wdrażać podobne inicjatywy w innych oddziałach, wzorując się na pozytywnych doświadczeniach z Klinicznego Oddziału Otorynolaryngologii.

5) Stały monitoring satysfakcji Pacjentów.

Rekomenduje się kontynuowanie cyklicznych badań satysfakcji Pacjentów jako narzędzia wspierającego zarządzanie jakością.

Podsumowując, uzyskane wyniki potwierdzają odpowiedni poziom satysfakcji Pacjentów i ich opiekunów z opieki medycznej i około medycznej świadczonej przez Szpital.

Przyjęcie powyższych rekomendacji i ich realizacja przyczyni się do dalszego podwyższenia jakości świadczonych usług medycznych i bezpieczeństwa Pacjentów w ramach systemu zarządzania jakością.

10. Podsumowanie

Badanie Satysfakcji Pacjenta przeprowadzone w Oddziałach Szpitala im. Dzieci Warszawy w Dziekanowie Leśnym w 2024 roku, potwierdziło wysoki poziom jakości, bezpieczeństwa i poziomu empatii personelu medycznego oferując profesjonalną opiekę medyczną oraz przyjazne warunki pobytu. Wskazane w ramach badania rekomendacje zostaną ujęte w planie działań na 2025 rok i będą systematycznie wdrażane, aby dalej podnosić jakość świadczonych usług oraz komfort pacjentów i ich opiekunów.