



Spis treści

1. Wstęp	str. 1
2. Sposób realizacji badania	str. 2
3. Opieka lekarska	str. 3
4. Opieka pielęgnarska i rejestracja	str. 3
5. Warunki lokalowe i sanitarne	str. 4
6. Organizacja wizyt i dostępność terminów	str. 4
7. Podsumowanie	str. 5

1. Wstęp

Samodzielny Zespół Publicznych Zakładów Opieki Zdrowotnej im. Dzieci Warszawy w Dziekanowie Leśnym realizuje strategię ukierunkowaną na zapewnienie wysokiej jakości świadczeń zdrowotnych, bezpieczeństwa oraz komfortu pacjentów zarówno hospitalizowanych, jak i korzystających z opieki ambulatoryjnej. Jednym z kluczowych elementów tej strategii jest systematyczne badanie poziomu satysfakcji pacjentów, umożliwiające identyfikację zarówno mocnych stron placówki, jak i obszarów wymagających dalszego doskonalenia.

W 2024 roku przeprowadzono badanie satysfakcji wśród pacjentów oraz ich opiekunów korzystających ze świadczeń zdrowotnych w poradniach specjalistycznych funkcjonujących w strukturze SZPZOZ im. Dzieci Warszawy. Głównym celem badania była ocena jakości opieki medycznej, organizacji procesu udzielania świadczeń, a także warunków lokalowych i organizacyjnych. Uzyskane wyniki stanowią potwierdzenie słuszności konsekwentnie realizowanej strategii podnoszenia standardów w ramach systemu zarządzania jakością, a jednocześnie są istotną motywacją do dalszej, jeszcze intensywniejszej pracy nad ich doskonaleniem.

Badaniem objęto pacjentów korzystających ze świadczeń medycznych realizowanych w poradniach specjalistycznych, w skład których wchodzi:

- Zespół Poradni Zachowawczych, obejmujący poradnie: endokrynologiczną, alergologiczną, chorób płuc, neurologiczną, chorób zakaźnych oraz pediatrię;
- Zespół Poradni Zabiegowych, obejmujący poradnie: chirurgiczną, otolaryngologiczną, okulistyczną i ortopedyczną;
- Poradnia leczenia mukowiscydozy, działająca jako wyspecjalizowana jednostka wspierająca pacjentów przewlekle chorych.

2. Sposób realizacji badania

Badanie satysfakcji pacjentów korzystających ze świadczeń ambulatoryjnych w poradniach specjalistycznych SZPZOZ im. Dzieci Warszawy w Dziekanowie Leśnym zostało przeprowadzone w formie ankiet papierowych, które były udostępniane w rejestracjach poradni. Udział w badaniu był całkowicie dobrowolny i anonimowy. Takie podejście miało na celu stworzenie warunków sprzyjających otwartemu i rzetelnemu wyrażaniu opinii, przy jednoczesnym zapewnieniu pacjentom i ich opiekunom pełnego poczucia anonimowości.

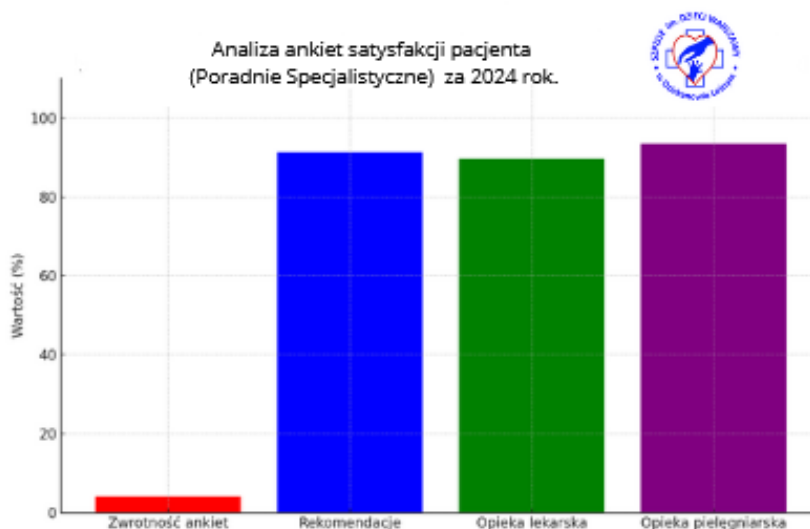
Kwestionariusz ankiety został opracowany w oparciu o standardy oceny jakości świadczeń zdrowotnych w opiece ambulatoryjnej i zawierał zarówno pytania zamknięte, jak i jedno pytanie otwarte. Konstrukcja ankiety umożliwiała pozyskanie danych zarówno w wymiarze ilościowym (mierzone oceny poszczególnych aspektów świadczeń), jak i jakościowym (opinie wyrażone własnymi słowami).

Zakres tematyczny pytań obejmował:

- jakość opieki lekarskiej, w tym m.in. uprzejmość, zaangażowanie, komunikację oraz klarowność przekazywanych informacji;
- sposób obsługi w rejestracji oraz jakość kontaktu z personelem pielęgniarskim;
- organizację procesu udzielania świadczeń, w tym sprawność obsługi, kolejność i czas oczekiwania;
- warunki lokalowe, czystość i dostępność przestrzeni przyjaznej pacjentom;
- dostępność terminów do specjalistów oraz punktualność rozpoczęcia wizyt.

Pytanie otwarte umożliwiło pacjentom i ich opiekunom przekazanie indywidualnych uwag, sugestii i rekomendacji dotyczących funkcjonowania poradni. Wypowiedzi te stanowią istotne uzupełnienie danych liczbowych i pozwalają lepiej zrozumieć realne potrzeby oraz oczekiwania osób korzystających ze świadczeń zdrowotnych.

Analiza przeprowadzona została dwutorowo: z jednej strony dokonano statystycznego opracowania wyników pytań zamkniętych, z drugiej przeprowadzono analizę treści wypowiedzi otwartych. Takie podejście umożliwiło uzyskanie pogłębionego obrazu poziomu satysfakcji oraz identyfikację zarówno najczęściej powtarzających się opinii, jak i istotnych sygnałów świadczących o potrzebie dalszego doskonalenia poszczególnych obszarów działalności poradni.



3. Opieka lekarska

Opieka lekarska w poradniach specjalistycznych została oceniona przez pacjentów i ich opiekunów w sposób pozytywny. W szczególności podkreślano:

- wysoki poziom kultury osobistej i profesjonalne podejście lekarzy;
- rzetelność i klarowność w procesie diagnostyki i leczenia;
- okazywanie szacunku pacjentom oraz umiejętność nawiązywania dobrego kontaktu z dziećmi;
- zaangażowanie lekarzy w indywidualne potrzeby pacjenta;
- sprawną organizację przebiegu wizyty.

Pozytywnie oceniono punktualność pracy lekarzy oraz realizację porad zgodnie z ustalonym harmonogramem, a także ich otwartość na zadawane pytania, cierpliwość w udzielaniu wyjaśnień i zaangażowanie w zakresie kontaktów z pacjentami oraz ich rodzinami. Postawa personelu sprzyjała budowaniu atmosfery zaufania, poczucia bezpieczeństwa i partnerskiej relacji w procesie leczenia, co znalazło odzwierciedlenie w wynikach ankiet satysfakcji, w których respondenci zamieszczali również indywidualne, imienne podziękowania dla lekarzy.

Jednocześnie respondenci w szczególny sposób podkreślali wysoki poziom profesjonalizmu w udzielaniu świadczeń zdrowotnych, kompetencje lekarzy, ich życzliwe i empatyczne podejście do pacjentów oraz indywidualne podejście do problemów zdrowotnych. Doceniano także gotowość do rzeczowego i zrozumiałego wyjaśniania wątpliwości, co miało szczególne znaczenie zwłaszcza w przypadku dzieci i ich rodziców.

4. Opieka pielęgniarska i rejestracja

Opieka pielęgniarska świadczona w poradniach specjalistycznych została oceniona przez pacjentów i ich opiekunów bardzo wysoko. Respondenci podkreślali życzliwe i profesjonalne podejście pielęgniarek, ich wysoką dostępność oraz gotowość do udzielania pomocy i informacji. Pielęgniarki odgrywały istotną rolę w funkcjonowaniu poradni nie tylko wspierały działania lekarzy, ale również dbały o sprawny przebieg wizyt, zapewniając pacjentom komfort, wsparcie emocjonalne oraz poczucie bezpieczeństwa, co miało szczególne znaczenie w przypadku najmłodszych pacjentów.

W szczególności doceniano:

- uprzejmość i cierpliwość personelu;
- umiejętność łagodnego podejścia do dzieci w trakcie procedur medycznych (np. pobierania krwi, badań diagnostycznych);
- jasne i zrozumiałe przekazywanie informacji dotyczących przebiegu wizyty oraz zaleceń;
- szybką reakcję na potrzeby pacjenta i jego opiekuna oraz dobrą organizację procesu przyjęcia i przygotowania do udzielenia świadczenia.

Respondenci zwracali również uwagę na sprawną komunikację, cierpliwość oraz gotowość personelu rejestracji do udzielania wyczerpujących informacji dotyczących przebiegu i organizacji wizyt. Doceniano elastyczność w sytuacjach nagłych oraz umiejętność szybkiego reagowania na zmieniające się potrzeby pacjentów. Podkreślano także, że personel rejestracji był pomocny na każdym etapie procesu obsługi, wspierając pacjentów i ich opiekunów w sprawnym przejściu przez wszystkie formalności. Postawa pracowników była postrzegana jako istotny element budujący pozytywny wizerunek placówki oraz realnie podnoszący komfort korzystania z usług.

5. Warunki lokalowe i sanitarne

Warunki lokalowe i sanitarne w rejestracji oraz gabinetach poradni specjalistycznych zostały ocenione przez pacjentów mniej korzystnie niż w przypadku oddziałów szpitalnych. Respondenci wskazywali na postępujące zużycie wyposażenia oraz przestarzały stan techniczny pomieszczeń, szczególnie w tzw. starej części obiektu, w której do niedawna funkcjonowały rejestracja i część poradni. Wśród najczęściej wymienianych niedogodności znajdowały się wyeksploatowane meble, niedostateczne oświetlenie, brak klimatyzacji oraz ograniczona powierzchnia poczekalni usytuowana po za budynkiem szpitala, niewystarczająca do zapewnienia komfortowych warunków oczekiwania na wizytę.

Istotnym problemem, na który zwracali uwagę pacjenci i opiekunowie, były również bariery architektoniczne, w szczególności brak windy zlokalizowanej bezpośrednio przy wejściu głównym, a także stromy podjazd, co znacząco utrudniało dostęp osobom z niepełnosprawnościami, pacjentom o ograniczonej mobilności oraz opiekunom z wózkami dziecięcymi. Dodatkowym utrudnieniem było usytuowanie poczekalni na zewnątrz budynku szpitala przy jednoczesnej dostępności tylko jednej toalety dla oczekujących pacjentów i osób towarzyszących, co w godzinach największego obciążenia powodowało niedogodności organizacyjne i sanitarne.

Ocena dotyczyła w głównej mierze starej rejestracji i gabinetów poradni, które przez wiele lat funkcjonowały w nieodnowionych pomieszczeniach, istotnie odbiegających standardem technicznym i funkcjonalnym od nowoczesnych części szpitala. Pacjenci i opiekunowie podkreślali niedostosowanie tych przestrzeni do specyficznych potrzeb dzieci oraz osób towarzyszących.

Jednocześnie należy podkreślić, że od stycznia 2025 roku rejestracja została przeniesiona do nowo otwartej Izby Przyjęć, w której warunki lokalowe i sanitarne oceniono jako bardzo dobre. Nowoczesna przestrzeń, wyposażona w ergonomiczne stanowiska obsługi, system kolejkowy oraz czytelne oznakowanie, znacząco poprawiła komfort pacjentów i usprawniła organizację pracy personelu. Zwracano uwagę na estetyczne, jasne wnętrza, nowoczesne wyposażenie, dogodny układ przestrzenny oraz łatwy dostęp do toalet.

Podsumowując, choć dotychczasowa rejestracja i gabinety poradni oceniano jako wymagające modernizacji, to otwarcie nowej Izby Przyjęć w styczniu 2025 roku spotkało się z bardzo pozytywnym odbiorem i zostało uznane za wyraźną poprawę w zakresie warunków lokalowych oraz organizacyjnych. W odpowiedzi na zgłoszone przez pacjentów i personel uwagi dotyczące stanu technicznego części gabinetów poradni, w miarę możliwości zostanie opracowany systemowy plan modernizacji infrastruktury ambulatoryjnej. Plan będzie zakładał stopniowe dostosowywanie

pozostałych gabinetów do obowiązujących standardów higieniczno-sanitarnych, ergonomicznych i estetycznych, w celu zapewnienia jednolitego poziomu jakości warunków lokalowych we wszystkich obszarach udzielania świadczeń ambulatoryjnych.

6. Organizacja wizyt i dostępność terminów

Organizacja procesu rejestracji oraz dostępność terminów wizyt w poradniach specjalistycznych zostały ocenione przez pacjentów jako bardzo dobre. Personel rejestracji wykazywał się wysoką kulturą osobistą i zaangażowaniem w dostosowywanie terminów do indywidualnych potrzeb pacjentów, respondenci zwracali uwagę na brak trudności z uzyskaniem szybkiego dostępu do świadczeń w niektórych poradniach, szczególnie w godzinach popołudniowych oraz w przypadku specjalistów o wąskim profilu działania. Respondenci zaznaczając wybrane poradnie wskazywali, że dostęp do świadczenia był bardziej dogodny niż w innych placówkach.

Potrzeby pacjentów oraz ich opiekunów są na bieżąco analizowane, a liczba możliwych do udzielenia świadczeń jest w miarę możliwości organizacyjnych systematycznie zwiększana zgodnie ze zgłaszanym zapotrzebowaniem. Należy jednocześnie zaznaczyć, że zakres dostępnych terminów wizyt w poradniach specjalistycznych nie zależy wyłącznie od decyzji organizacyjnych placówki, lecz w dużej mierze jest uwarunkowany zapisami umowy z Narodowym Funduszem Zdrowia. To właśnie kontrakt z NFZ określa liczbę porad możliwych do udzielenia w ramach finansowania publicznego, co w praktyce może ograniczać możliwości dalszego rozszerzania dostępności niektórych świadczeń, niezależnie od rzeczywistych potrzeb pacjentów oraz gotowości organizacyjnej szpitala.

7. Podsumowanie

1) Opieka lekarska

Opieka lekarska w poradniach specjalistycznych została oceniona bardzo wysoko. Respondenci jednoznacznie podkreślali profesjonalizm lekarzy, ich wysokie kompetencje merytoryczne, życzliwość oraz empatyczne podejście do pacjentów, w szczególności dzieci. Szczególnie doceniono punktualność realizacji wizyt zgodnie z harmonogramem, otwartość na pytania, cierpliwość w udzielaniu wyjaśnień oraz indywidualne podejście do problemów zdrowotnych. Wysoki standard komunikacji i atmosfera zaufania znalazły odzwierciedlenie w licznych imiennych podziękowaniach w ankietach.

2) Opieka pielęgniarska

Opieka pielęgniarska została oceniona przez pacjentów i ich opiekunów wyjątkowo pozytywnie. Podkreślano uprzejmość, wysoką dostępność oraz gotowość pielęgniarek do udzielania pomocy i informacji. Szczególnie doceniano łagodne podejście do dzieci podczas procedur medycznych, sprawną organizację przyjęć oraz szybkie reagowanie na potrzeby pacjentów. Rola pielęgniarek została oceniona jako kluczowa dla zapewnienia komfortu, bezpieczeństwa i sprawnego przebiegu wizyt.

3) Rejestracja i organizacja obsługi pacjenta

Rejestracja oraz personel pomocniczy zostali ocenieni jako wyjątkowo życzliwi, kompetentni i pomocni. Respondenci wskazywali na sprawny oraz czytelny proces rejestrowania pacjentów, wysoką kulturę obsługi oraz skuteczną komunikację. Doceniano elastyczność w sytuacjach nagłych, zaangażowanie w poszukiwaniu dogodnych terminów wizyt oraz pomoc na każdym etapie procesu obsługi. Praca rejestracji była postrzegana jako istotny element wpływający na komfort pacjentów oraz pozytywny wizerunek placówki.

4) Warunki lokalowe i sanitarne

Warunki lokalowe w części poradni funkcjonujących w starej części obiektu zostały ocenione mniej korzystnie, głównie z uwagi na zużycie infrastruktury i ograniczoną przestrzeń. Jednocześnie otwarcie nowej Izby Przyjęć w styczniu 2025 roku spotkało się z bardzo pozytywnym odbiorem.

Nowoczesne, estetyczne i funkcjonalne wnętrza znacząco poprawiły komfort pacjentów oraz organizację pracy personelu. Zaplanowano dalsze, systemowe działania modernizacyjne infrastruktury ambulatoryjnej.

5) Organizacja wizyt i dostępność terminów

Organizacja wizyt została oceniona jako bardzo dobra. Respondenci pozytywnie oceniali sprawność procesu rejestracji oraz możliwość uzyskania terminów, szczególnie w części poradni. Potrzeby pacjentów i ich opiekunów są na bieżąco analizowane, a liczba świadczeń zwiększana w miarę możliwości organizacyjnych. Jednocześnie dostępność terminów pozostaje w dużej mierze uzależniona od warunków kontraktowych z Narodowym Funduszem Zdrowia, co wyznacza realne ramy dostępności świadczeń.

6) Wnioski ogólne

Badanie satysfakcji pacjentów potwierdziło wysoki poziom jakości opieki ambulatoryjnej, profesjonalizm personelu medycznego oraz sprawną organizację pracy poradni. Zidentyfikowane obszary wymagające dalszej poprawy dotyczą głównie infrastruktury lokalowej, która w części obiektu była do niedawna niedostosowana do aktualnych standardów i potrzeb pacjentów, jednak istotnym krokiem w rozwiązaniu problemu było otwarcie nowej Izby Przyjęć w styczniu 2024 roku, co znacząco poprawiło dostępność oraz warunki obsługi pacjentów. Uzyskane wyniki jednoznacznie potwierdzają skuteczność realizowanej strategii zarządzania jakością oraz stanowią solidną podstawę do dalszych działań doskonalących, ukierunkowanych na poprawę komfortu i zadowolenia pacjentów.