RAPORT
Ocena opinii pacjentów hospitalizowanych w oddziałach/klinikach UDSK w Białymstoku - 2022 rok

Spis treści

Wstęp 1
Sposób realizacji badania 1
Wyniki ankiet 2
Ocena opieki personelu medycznego 3
Ocena zachowania personelu 4
Pobyt pacjenta w klinice/oddziale 5
Wnioski i zalecenia 12

Wstęp

Uniwersytecki Dziecięcy Szpital Kliniczny im. L. Zamenhofa w Białymstoku (UDSK) prowadzi cykliczne badania ankietowe wśród Pacjentów i ich Opiekunów. Służą one uzyskaniu wiedzy na temat oczekiwań, preferencji i doświadczeń Pacjentów. Analiza uzyskanych informacji umożliwia określenie przyczyn ewentualnego braku zadowolenia z uzyskanych usług medycznych i jednocześnie określenie mocnych stron funkcjonowania szpitala. Efektem oceny opinii pacjentów jest zaplanowanie i wdrażane działań naprawczych.

Corocznie przeprowadzane badanie satysfakcji Pacjenta istotnie przyczynia się do poprawy jakości oferowanych świadczeń oraz do poprawy warunków pobytu i obsługi Pacjentów i ich Opiekunów. Badanie stanowi również jeden z elementów funkcjonującego w Szpitalu Systemu Kontroli Zarządczej. Ocena opinii Pacjentów z otrzymanej usługi jest dokonywana poprzez analizę odpowiedzi na pytania sformułowane w ankiecie.

Sposób realizacji badania

Kolejny rok z rzędu ankieta została przeprowadzona w oparciu o formularz przygotowany przez Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia (PASAT OPEN). Badanie ankietowe opinii pacjentów zostało przeprowadzone w okresie od 2 stycznia do 31 grudnia 2023 r. na zasadzie dystrybucji linku do ankiety i kodu QR drogą elektroniczną

wśród osób, które wyraziły zgodę na udział w badaniu. Ankietowani wypełnili łącznie **3234** ankiety w całości, nie ukończonych było 679 ankiet i nie były one uwzględniane w raporcie. Liczba ankiet wypełnionych w bieżącym badaniu jest znacznie wyższa niż w poprzednich latach (1705 w 2022 r., 528 ankiet w 2021 r.,74 ankiety w 2020 roku). Z pewnością przyczynił się do tego szereg zaplanowanych i zrealizowanych działań: współpraca rejestratorek medycznych przy pobraniu zgód na udział w ankietach elektronicznych od dużej grupy osób, informacja o badaniu ankietowym na stronie internetowej i w mediach społecznościowych, przesłanie specjalnych wiadomości mail w sprawie ankiet, bieżące monitorowanie zwrotności i przesyłanie wiadomości przypominających o ankiecie.

Wyniki ankiet

Ankieta satysfakcji pacjenta składała się z 33 pytań. Większość pytań odnosiła się do istotnych obszarów związanych z hospitalizacją pacjenta: czasu oczekiwania ze skierowaniem na przyjęcie, oceny zachowania personelu, opieki lekarza, pielęgniarki oraz fizjoterapeutów/ rehabilitantów, efektywnej komunikacji, pobytu w klinice/oddziale. Pojawiły się również pytania o możliwość rozmowy w przypadku obaw lub wątpliwości, w trudnych momentach, skutecznego podejmowania prób zmniejszenia bólu przez personel medyczny. Cztery pytania dotyczyły żywienia i warunków pobytu, stosowania procedur i przestrzegania praw pacjenta. Trzy pytania obejmowały kwestię zdarzeń niepożądanych, gdzie była również możliwość opisania zaistniałego incydentu. Kilka pytań dotyczyło wypisu ze szpitala, kontynuowania opieki i sposobu zażywania leków. Ostatnie dwa punkty ankiety umożliwiały przekazanie dowolnych uwag na temat funkcjonowania szpitala oraz oceny opieki zdrowotnej w Polsce.

Ankieta obejmowała również jedno pytanie socjodemograficzne o grupę wiekową pacjenta (nie stwierdzono bezpośredniej korelacji pomiędzy wiekiem pacjenta, a odsetkiem odpowiedzi pozytywnych i negatywnych na kolejne pytania) i cztery pytania techniczne (np. miesiąc i oddział z którego dokonano wypisu ze szpitala, długość pobytu i sposób wypełnienia ankiety).

Odsetek wypełnionych ankiet w stosunku do liczby hospitalizacji:

Liczba głosujących: 2954

Wybrana opcja	Liczba przypadków	Odsetek przypadków
Klinika Anestezjologii i Intensywnej Terapii Dzieci i Młodzieży z Pododdziałem Pooperacyjnym i Leczenia Bólu (21)	21	0.71%
Klinika Chirurgii i Urologii Dziecięcej (350)	350	11.85%
Klinika Neurologii Dziecięcej (53)	182	6,16%
Klinika Obserwacyjno-Zakaźna Dzieci (166)	166	5.62%
Klinika Okulistyki Dziecięcej z Ośrodkiem Leczenia Zeza (130)	130	4.4%
Klinika Ortopedii i Traumatologii Dziecięcej (288)	288	9.75%
Klinika Otolaryngologii Dziecięcej (252)	252	8.53%
Klinika Pediatrii i Nefrologii ze Stacją Dializ (296)	296	10.02%
Klinika Pediatrii Onkologii i Hematologii (88)	88	2.98%
Klinika Pediatrii, Endokrynologii, Diabetologii z Pododdziałem Kardiologii (267)	267	9.04%
Klinika Pediatrii, Gastroenterologii, Hepatologii, Żywienia, Alergologii i Pulmonologii (284)	375	12,69%
Klinika Pediatrii, Reumatologii, Immunologii i Chorób Metabolicznych Kości (168)	168	5.69%
Klinika Psychiatrii Dzieci i Młodzieży (12)	29	1.32%
Klinika Rehabilitacji Dziecięcej z Ośrodkiem Wczesnej Pomocy Dzieciom Upośledzonym (28)	28	0.95%
Szpitalny Oddział Ratunkowy (304)	304	10.29%

Czas oczekiwania na przyjęcie do szpitala był stosunkowo krótki, największy odsetek pacjentów zostało przyjętych bez kolejki (w 2023 roku 63%, w 2022 roku 64%). Oczekiwanie powyżej miesiąca dotyczy głównie przedziału do 8 miesięcy i nieznacznie wzrosło w 2023 roku (20%) w stosunku do 2022 roku (17%).

Ocena opieki personelu medycznego

Odpowiedzi pozytywne na pytania dotyczące oceny opieki personelu medycznego z odniesieniem do poprzedniego badania ankietowego:

Pytanie	**Odpowiedzi pozytywne**	**Odpowiedzi pozytywne**

	w bieżącym badaniu	w poprzednim badaniu
Uważam, że lekarze dobrze się mną opiekowali	86%	80%
Uważam, że pielęgniarki/położne dobrze się mną opiekowały	83%	72%
Uważam, że fizjoterapeuci/rehabilitanci dobrze się mną opiekowali	90%	82%

Personel medyczny był bardzo wysoko oceniany w kwestii opieki nad pacjentami. Największe uznanie wśród tej grupy ponownie otrzymali lekarze, nastąpił wzrost poziomu zadowolenia ankietowanych – 86% wystawiło pozytywną opinię dla personelu lekarskiego (w 2022 roku 80%).

Opieka pielęgniarska w odniesieniu do poprzedniego badania wypadła bardzo dobrze, nastąpił wzrost pozytywnych odpowiedzi z 72% w 2022 roku do 83% w 2023 roku.

Ponownie bardzo wysoko została oceniona opieka fizjoterapeutów/rehabilitantów, pozytywnych odpowiedzi było 90% w stosunku do poprzedniego badania 82%.

Ocena zachowania personelu

Odpowiedzi pozytywne na pytania dotyczące oceny zachowania personelu medycznego z odniesieniem do poprzedniego badania ankietowego:

Pytanie	Odpowiedzi pozytywne w bieżącym badaniu	Odpowiedzi pozytywne w poprzednim badaniu
Ocena zachowania personelu	78%	67%
Lekarze rozmawiali z Tobą w taki sposób, że rozumiałeś co chcą przekazać	87%	84%
Uczestniczyłem/am w decyzjach dotyczących sprawowanej nade mną opieki tak, jakbym sobie tego życzył/a	83%	75%
W trakcie pobytu w szpitalu miałem/am wrażenie, że personel medyczny dobrze komunikował się ze sobą odnośnie opieki nade mną	87%	81%

W bieżącym badaniu jest wzrost oceny zachowania personelu, aż 78% ankietowanych nie miało zastrzeżeń, a tylko 14% ankietowanych źle oceniło życzliwość personelu.

Ankietowani bardzo wysoko ocenili komunikację z lekarzami, aż 87% (2255 osób) stwierdziło, że rozumie co chcą im przekazać.

Pobyt pacjenta w klinice/oddziale

Odpowiedzi pozytywne na pytania dotyczące pobytu pacjenta w klinice/oddziale z odniesieniem do poprzedniego badania ankietowego:

Pytanie	Odpowiedzi pozytywne w bieżącym badaniu	Odpowiedzi pozytywne w poprzednim badaniu
Podczas pobytu w szpitalu odczuwałem/am przygnębienie spowodowane przebiegiem hospitalizacji	68%	56%
Podczas hospitalizacji wiedziałem/am z kim należy się kontaktować w przypadku obaw lub wątpliwości dotyczących mojego leczenia i / lub opieki w szpitalu	83%	78%
W chwilach odczuwania bólu personel szpitala podejmował skuteczne próby zmniejszenia bólu	82%	69%
W czasie pobytu w szpitalu byłem/am przekonany/a co do bezpieczeństwa opieki nade mną i stosowanych procedur medycznych	88%	83%
W czasie pobytu w szpitalu doświadczyłem/am zdarzeń niepożądanych / incydentów związanych z bezpieczeństwem opieki lub leczenia	7%	11%
Podczas pobytu w szpitalu otrzymałem/am wszystkie niezbędne informacje, aby zrozumieć na jakie objawy lub problemy zdrowotne powinienem / powinnam zwracać uwagę po opuszczeniu szpitala	88%	85%

Zanim zostałem/am wypisany/a ze szpitala wiedziałem/am jak należy kontynuować opiekę i leczenie po opuszczeniu szpitala	91%	90%
Przed wypisem ze szpitala personel medyczny w zrozumiały sposób wyjaśnił jak zażywać przepisane leki, włącznie z tymi, które zlecono przed przyjęciem do szpitala	93%	89%
W wyniku pobytu w szpitalu mój stan zdrowia uległ poprawie	81%	75%
Przestrzeganie praw pacjenta podczas tego pobytu w szpitalu	84%	72%
Ten szpital jest godny polecenia	83%	71%

Zdecydowana większość, bo aż 83% respondentów odpowiedziało, że podczas hospitalizacji wiedziało z kim należy się kontaktować w przypadku obaw lub wątpliwości dotyczących leczenia i opieki w Szpitalu.

Ankietowani potwierdzili, że posiadany Certyfikat „Szpital bez bólu" jest zasłużony, gdyż 82% osób odpowiedziało pozytywnie na pytanie czy w chwilach odczuwania bólu personel szpitala podejmował skuteczne próby zmniejszenia bólu.

W ankiecie satysfakcji pacjenta pojawiło się pytanie dotyczące możliwości porozmawiania z kimś w momentach trudnych:

Czy w momentach trudnych miał/a Pan/i możliwość porozmawiania z kimś?							
	Psycholog	Pielęgniarka	Kapelan	Lekarz	Inna osoba z personelu	Z nikim	Nie było takiej potrzeby
2023	4%	20%	5%	22%	5%	13%	56%
2022	4%	14%	5%	12%	4%	19%	58%

Podobnie jak w poprzednim badaniu większość osób odpowiedziała, że nie miało takiej potrzeby – 56% ankietowanych (w 2022 roku 58%), a pozostali kontaktowali się głównie z lekarzami (22%) i pielęgniarkami (20%), a tylko nieliczni z kapelanem (5%) i psychologiem (4%).

Pacjenci oraz ich opiekunowie mogli wyrazić swoje opinie odnośnie żywienia i warunków pobytu w szpitalu. Jeśli chodzi o posiłki to w porównaniu do poprzedniego badania odnotowujemy wzrost pozytywnych odpowiedzi (w 2022 roku pozytywnych odpowiedzi było 51%, a w 2023 roku 61%). Najwięcej uwag dotyczyło braku możliwości wyboru posiłku – 29% ankietowanych chciałoby otrzymywać menu diety szpitalnej. Natomiast w przypadku warunków pobytu w szpitalu, nastąpiła znacząca poprawa, 63% osób nie ma uwag, a najwięcej zastrzeżeń jest do warunków odpoczynku – 18% i duszności w sali –17%. Poprawa wyników w tym obszarze wynika z zakończenia remontu wszystkich klinik w połowie 2023 roku.

W zakresie bezpieczeństwa opieki i stosowanych procedur medycznych ponownie najlepiej wypadła Klinika Pediatrii, Onkologii i Hematologii. Wysokie oceny uzyskały również następujące kliniki: Klinika Neurologii Dziecięcej, Klinika Ortopedii i Traumatologii Dziecięcej, Klinika Otolaryngologii Dziecięcej, Klinika Pediatrii, Endokrynologii, Diabetologii z Pododdziałem Kardiologii.

W pytaniu dotyczącym udziału w zdarzeniu niepożądanym lub incydencie związanym z bezpieczeństwem opieki lub leczenia - 7% respondentów potwierdziło, że doświadczyło takiego zdarzenia. W kolejnym pytaniu, Ankietowani mieli możliwość zaznaczenia typu niepożądanego zdarzenia/incydentu, jakiego doświadczyli. Wybrane opcje zdarzeń po raz kolejny nie znalazły odzwierciedlenia w pytaniach otwartych i zgłoszeniach do zespołu ds. analizy zdarzeń niepożądanych.

Kolejne pytania dotyczyły przekazania przez personel medyczny w sposób zrozumiały wszystkich niezbędnych informacji odnośnie opieki i leczenia po opuszczeniu szpitala, zażywania przepisanych leków czy też objawów mogących się pojawić po hospitalizacji. Pozytywnych odpowiedzi w tym obszarze udzieliło aż 88% - 93% pacjentów, wynik uległ nieznacznej poprawie
w stosunku do poprzedniego badania.

Zdecydowana większość respondentów 81% odpowiedziała pozytywnie na pytanie o poprawę stanu zdrowia w wyniku pobytu w szpitalu. Najwięcej głosów otrzymały: Klinika Ortopedii i Traumatologii Dziecięcej oraz Klinika Obserwacyjno-Zakaźna.

W bieżącym badaniu zastrzeżeń do zachowania praw pacjenta nie miało aż 84% ankietowanych. Widoczny jest znaczny wzrost w stosunku do poprzedniego roku na pytanie o przestrzeganie praw pacjenta, wówczas 72% osób udzieliło pozytywnych odpowiedzi.

Sporadyczne uwagi pojawiły się w kwestii poszanowania godności 7% i poszanowania kontaktu z osobami bliskimi 7%.

Pacjenci najczęściej przebywali w szpitalu w przedziale 2-5 dni. Najdłuższe pobyty od 6-14 dni i powyżej 14 dni odnotowywane są w następujących klinikach: Klinika Psychiatrii Dzieci i Młodzieży, Klinika Rehabilitacji Dziecięcej z Ośrodkiem Wczesnej Pomocy Dzieciom Upośledzonym „Dać Szansę", Klinika Anestezjologii i Intensywnej Terapii Dzieci i Młodzieży z Pododdziałem Pooperacyjnym i Leczenia Bólu. Natomiast najkrótszych pobytów trwających 1 dzień jest najwięcej na: Szpitalnym Oddziale Ratunkowym, Klinice Pediatrii, Reumatologii, Immunologii i Chorób Metabolicznych Kości, Klinice Chirurgii i Urologii Dziecięcej oraz na Klinice Okulistyki Dziecięcej z Ośrodkiem Leczenia Zeza.

Większość ankietowanych uważa, że Uniwersytecki Dziecięcy Szpital Kliniczny w Białymstoku jest godny polecenia. Pozytywne odpowiedzi na to pytanie stanowiły w tym badaniu 83%, a w ubiegłym roku 71%.

Wzorem lat ubiegłych większość ankiet została wypełniona osobiście i samodzielnie bądź z pomocą rodziny.

Na końcu ankiety respondenci mieli możliwość przekazania dodatkowych uwag dotyczących funkcjonowania szpitala w ramach pytania otwartego.

Wśród ocen pozytywnych znalazły się podziękowania dla najlepiej ocenianych klinik.

Najwięcej pochwał zdobyły następujące kliniki:

- Klinika Ortopedii i Traumatologii Dziecięcej,
- Klinika Pediatrii, Gastroenterologii, Hepatologii, Żywienia, Alergologii i Pulmonologii,
- Klinika Pediatrii, Reumatologii, Immunologii i Chorób Metabolicznych Kości,
- Klinika Pediatrii i Nefrologii,
- Klinika Pediatrii, Onkologii i Hematologii,
- Klinika Psychiatrii Dzieci i Młodzieży,
- Klinika Pediatrii, Endokrynologii, Diabetologii z Pododdziałem Kardiologii,
- Klinika Chirurgii i Urologii Dziecięcej,
- Klinika Obserwacyjno – Zakaźna Dzieci.

Odpowiedzi na pytania otwarte dostarczyły informacji o przyczynach wzrostu oceny szpitala w porównaniu do ubiegłorocznego badania. Poniżej przedstawiamy część opinii z ankiety:

- „opieka na Oddziale Otolaryngologii na bardzo dobrym poziomie, pielęgniarki zaangażowane i cierpliwe”,
- „kompleksowe podejście lekarza do pacjenta”,
- „Panie pielęgniarki na Oddziale Ortopedii cudne istoty, gratulacje dla Dyrektora placówki za dobór takiego personelu”,
- „słowa uznania dla całego personelu Kliniki Reumatologii za duże wsparcie i opiekę”,
- „zaangażowanie personelu lekarskiego i pielęgniarskiego kliniki gastroenterologii, wspaniali ludzie z super podejściem do dzieci, dla których mały pacjent jest najważniejszy”,
- „super opieka, lekarki, pielęgniarki i salowe, warunki świetne, wygodny fotel dla rodzica, czysta łazienka, rolety”,
- „personel Oddziału Nefrologii niesamowity, wspaniałe podejście do dzieci i rodziców ogromne wsparcie i zrozumienie”,
- „wdzięczność ordynatorowi i lekarzom za okazaną pomoc psychiatryczną”,
- „UDSK w Białymstoku to świetny szpital, wysokiej klasy specjaliści kliniki endokrynologii, cały personel bardzo empatyczny, troskliwy i komunikatywny, bardzo wysoki poziom kompetencji i kultury osobistej na oddziałach, fantastyczne podejście do dzieci, podczas każdego pobytu widać, że dziecko jest w dobrych rękach”,
- „Panie pielęgniarki na Oddziale Nefrologii są niesamowite, podczas kilku pobytów widać pełne zaangażowanie i serce wkładane w pracę”,
- „wspaniała opieka pań pielęgniarek, duża życzliwość, uśmiech, pomocność, otwartość w stosunku do dziecka i duża cierpliwość - jestem pod wrażeniem zachowania większości personelu”,
- „lekarze bardzo zaangażowani, komunikatywni i życzliwie nastawieni do małego pacjenta”,
- „wysoki poziom empatii personelu kliniki zakaźnej, uśmiech, spokój, personel uprzejmy, robiło to wrażenie, wszystko czyste i estetyczne, każdy pokój ma swoją łazienkę. Ciężko powiedzieć, że pobyt dziecka w szpitalu może być przyjemny, ale opieka zdrowotna na naprawdę wysokim poziomie. Nawet to, że pozwolono mi wejść do żony przynieść jej rzeczy

i pobyć z nią chociaż parę minut dziennie było ogromnym plusem. Taki szczegół jak kolorowe ubranie personelu wpływa pozytywnie na nastrój”,

- „wdzięczność za świąteczne prezenty – miła niespodzianka ze strony szpitala”.

W ramach odpowiedzi na pytania otwarte, respondenci przekazali także swoje uwagi. Być może są one powodem wzrostu negatywnych odpowiedzi w pytaniu dotyczącym odczuwania przygnębienia spowodowanego hospitalizacją. Informacje udzielone przez respondentów zostały podzielone na następujące obszary:

1. Kliniki:

- brak możliwości opuszczenia kliniki,
- zużyte pościele i/lub piżamy,
- długie oczekiwanie na „łóżko”,
- dostosowanie osób w sali do wieku i rodzaju choroby,
- brak foteli dla rodziców.

2. Personel lekarski:

- zbyt mała ilość czasu dla pacjenta,
- brak identyfikatorów oraz nie przedstawianie się,
- brak przepływu informacji pomiędzy lekarzami,
- poprawa sposobu przekazywania wiadomości przez lekarzy – rezydentów,
- zwiększenie udzielanych informacji dotyczących żywienia po okresie hospitalizacji,
- zwracanie większej uwagi na słowa rodziców.

3. Personel pielęgniarski:

- uwagi dotyczące nieodpowiedniego zachowania pielęgniarek,
- brak umiejętności założenia wenflonu lub pobrania krwi,
- zbyt długie oczekiwanie na zmianę kroplówki,
- brak umiejętności wyjaśnienia dziecku na czym będzie polegało np. badanie.

4. Pozostałe:

- zły stan techniczny wind,
- szybkie zakończenie remontu,
- poprawa jakości posiłków,
- brak wentylacji w bloku poradnianym.

Podsumowanie zrealizowanych działań z ankiety z 2022

1. Terminowa realizacja prac modernizacyjnych.
   W dn. 31.05.2023 r. zostały oddane wszystkie modernizowane oddziały szpitalne. Modernizacja Kliniki Pediatrii i Nefrologii została zakończona 30.06.2023.
   W modernizowanych klinikach i oddziałach wszystkie sale chorych wyposażone zostały w wentylację mechaniczną lub klimatyzację oraz pełne węzły sanitarne, przy jednoczesnym zapewnieniu miejsca w obrębie tych pomieszczeń dla rodziców lub opiekunów. Powstały wydzielone części socjalne i sanitariaty dla osób towarzyszących i odwiedzających małych pacjentów.
2. Nieuprzejmość personelu szpitala.
   Szpital zorganizował praktyczny kurs dla pracowników „Prawne i psychologiczne aspekty pracy w profesjonalnej obsłudze trudnego pacjenta" w dniach 01-30.09.2023 r. Szkolenie zostało przeprowadzone przez Fundację Pretium – liczba uczestników – 330 osób.
   Tematyka zachowania personelu jest poruszana cyklicznie podczas Rady Klinicystów i odpraw z Pielęgniarkami oddziałowymi.
   W obecnym badaniu ankietowym nastąpił wzrost oceny personelu do 78% (67% w 2022r.).
   Analiza zachowania pracowników będzie kontynuowana w kolejnym badaniu.
3. Uwagi i komentarze personelu przy/wobec rodziców.
   Podczas Rady Klinicystów Dyrektor szpitala przedstawiła wyniki oceny personelu ze szczególnym uwzględnieniem opinii negatywnych. Dyrektor ds. Pielęgniarstwa w trakcie odprawy z Pielęgniarkami Oddziałowymi omówiła wyniki ankiety.
4. Żywienie.
   Wzrost pozytywnych ocen do 61% (51% w 2022 r, 42,5% w 2021 r.). W październiku 2023r. UDSK przystąpił do programu "Dobry posiłek w szpitalach", wprowadzonego przez Rozporządzenie Ministra Zdrowia w dn. 25.09.2023 r. którego celem jest poprawa jakości żywienia w szpitalach. Koordynator ds. żywienia będzie kontynuował monitorowanie usługi żywienia.
5. Trudna sytuacja w bloku poradnianym i rejestracji do poradni specjalistycznych.
   W dn. 08.12.2023 r. podpisana została z MZ umowa celowa do projektu „Budowa poradni ambulatoryjnej opieki szpitalnej oraz modernizacja i doposażenie infrastruktury UDSK w Białymstoku". W 2024 r. zaplanowane zostały następujące działania: wykonanie projektu nowych poradni wraz z pozwoleniem na budowę (do lipca), wyłonienie wykonawcy budowy poradni (sierpień), oraz rozpoczęcie prac ziemnych (IV kwartał 2024).

6. Prawa pacjenta.

Pełnomocnik Dyrektora ds. Praw Pacjenta po przeanalizowaniu wyników ankiety:

1) zalecił klinikom zwiększenie uwagi na zachowanie intymności podczas badań i obchodów lekarskich oraz przestrzeganie zasady prywatności podczas rozmów z Opiekunami pacjentów (nie przekazywanie informacji na korytarzach),
2) przypomniał obowiązujące w zakresie odwiedzin – nad pacjentem sprawowana jest całodobowa opieka rodziców, a odwiedziny pozostałych członków rodziny (dziadkowie, wujostwo) odbywają się w świetlicach (w klinikach, które posiadają świetlice), w stołówce lub w holu przed kliniką.

Pełnomocnik ds. Praw Pacjenta będzie cyklicznie monitorował przestrzeganie Praw Pacjenta w szpitalu.

7. Zdarzenia niepożądane (zn).

1) Dyrektor szpitala podczas Rady Klinicystów omówiła zasady i potrzebę zgłaszania zdarzeń niepożądanych.
2) W celu ułatwienia zgłaszania zdarzeń niepożądanych w UDSK, w Intranecie została umieszczona zakładka, która "przenosi" bezpośrednio do ankiety zdarzeń niepożądanych.
3) W związku z faktem, że zaznaczone przez Ankietowanych zdarzenia niepożądane, w których uczestniczyli nie znalazły odzwierciedlenia w pytaniach otwartych, na stronie internetowej szpitala, w zakładce strefa pacjenta—materiały dla rodziców zamieszczone zostały:

a) informator poświęcony zdarzeniom niepożądanym – definicje, przyczyny, procedury, zapobieganie.
b) zasady zgłaszania zn dla Rodziców/Opiekunów (umożliwienie opisu zaistniałej sytuacji).

W 2023 r. odbyły się dwa szkolenia poświęcone zdarzeniom niepożądanym.

Wnioski i zalecenia

W badaniu ankietowym za 2023 r. szpital został oceniony wyżej niż w poprzedniej edycji. Dzięki analizie uwag i sugestii pacjentów i ich opiekunów, Dyrekcja mogła poznać problemy z jakimi spotykają się ankietowani w UDSK i wdrożyć działania naprawcze. Niemniej jednak w celu kontynuacji poprawy zadowolenia pacjentów konieczne są dalsze starania personelu dla zapewnienia wysokiej jakości usług medycznych oraz tworzenie przyjaznej atmosfery i profesjonalnego podejścia do pacjenta.

W minionym roku, wyniki ankiety były poddawane regularnej weryfikacji,
w związku z tym część zmian została wprowadzona już w 2023 r.:

1. Zakup kocy i piżam.

Szpital pozyskał środki finansowe, za które zakupione zostały do klinik – 236 nowych piżam i 60 kocy.

2. Przewodnik pacjenta.

W celu poprawy komfortu przebywania w UDSK oraz ułatwienia poruszania się po szpitalu, Dział Organizacji i Jakości opracował wspólnie z Fundacją KIDS Przewodnik Pacjenta zawierający praktyczne informacje nt. przyjęcia do szpitala, pobytu i wypisu.

3. Wprowadzenie w systemie CliniNET zlecenia konsultacji pielęgniarskiej, dzięki czemu pielęgniarka, która nie jest w stanie pobrać krwi/podkłuć pacjenta, może wystawić zlecenie innej pielęgniarce (np. z Kliniki Anestezjologii), która wykonuje procedurę.

Natomiast w wyniku konsultacji z Zespołem ds. Jakości Świadczeń Medycznych w UDSK, kontynuacja działań szpitala w 2024 r. zostanie skoncentrowana na następujących obszarach:

1. Wzrost poziomu zadowolenia z hospitalizacji.

W związku ze zwiększeniem ilości odpowiedzi dotyczących odczucia przygnębienia z powodu pobytu w UDSK:

1) Dyrektor szpitala będzie kontynuowała omawianie problemu podczas spotkań z kierownikami, a Dyrektor ds. Pielęgniarstwa podczas odpraw z oddziałowymi:
   - usprawnienie procesu przyjmowania i wypisu pacjentów z kliniki,
   - dostosowanie rozmieszczenia pacjentów w salach chorych do wieku i rodzaju choroby,
   - kontynuacja omawiania przez Dyrektor szpitala problemu dotyczącego zachowania personelu,
   - szkolenie dla lekarzy dotyczące kontaktu z Rodzicem.
2) umożliwienie Rodzicom i Opiekunom wyjścia poza obszar danej kliniki w celu skorzystania z oferty pozamedycznej szpitala (bufet, sklepik, zabawki - auta przy wejściu głównym, kącik zabaw przy Aptece). Ponadto w szpitalu w niektórych klinikach (Klinika Pediatrii i Nefrologii – IV piętro, Klinika Pediatrii, Gastroenterologii, Hepatologii, Żywienia, Alergologii

i Pulmonologii – V piętro, Klinika Pediatrii, Reumatologii i Chorób Metabolicznych Kości – VI piętro, Klinika Neurologii Dziecięcej – I piętro) funkcjonują świetlice dla dzieci, z których istnieje możliwość skorzystania, w miarę dostępności miejsc.

Powyższy temat został omówiony podczas odprawy z Pielęgniarkami Oddziałowymi.

2. Zły stan techniczny wind.
    1) w dn. 30.06.2023 r. oddanie do użytku nowej windy w bloku poradnianym.
    2) w ramach projektu „Budowa poradni ambulatoryjnej opieki szpitalnej oraz modernizacja i doposażenie infrastruktury UDSK w Białymstoku" w 2024 zaplanowana została wymiana 4 wind w bloku A1.
3. Zakup nowych leżanek/foteli dla Rodziców.

Kolejne badanie satysfakcji pacjentów zostanie zrealizowane w 2024 roku.

(-) Dyrektor UDSK