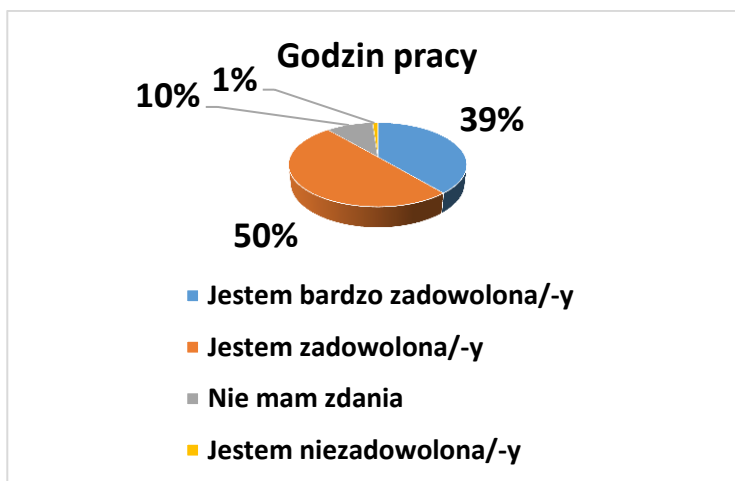


# Raport z analizy i interpretacja badania satysfakcji klienta zewnętrznego 2020 r.

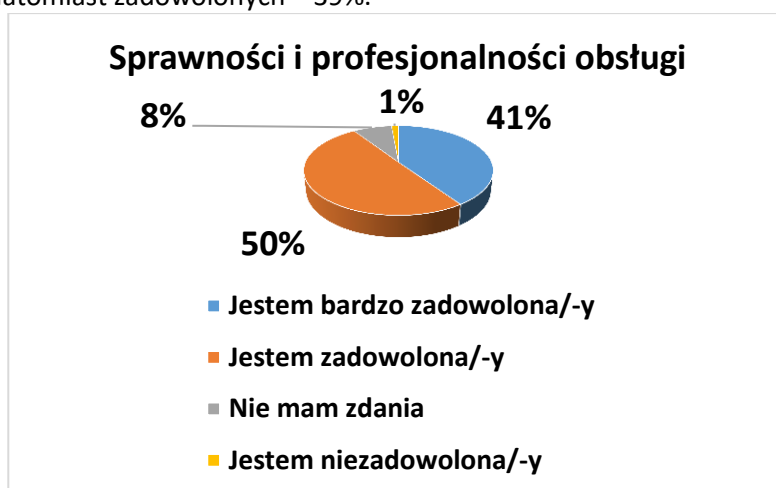
Badanie satysfakcji pacjenta przeprowadzono w okresie: **8 października – 12 listopada 2020 r.**, po raz czternasty w historii SPZZLO Warszawa-Żoliborz.

W badaniu wzięło udział **356 osób**, czyli o 133 osób mniej niż w roku poprzednim (489 w 2019 r.), - mniejsza liczba ankietowanych z pewnością wynika z pandemii COVID-19 oraz ograniczenia usług medycznych. Wśród badanych była ponad połowa kobiet (56%) oraz trochę mniej mężczyzn (44%) – proporcje zmieniły się w stosunku do roku poprzedniego, na korzyść większej ilości mężczyzn, których więcej zaczęło korzystać z usług zdrowotnych (62% - 38% w 2019 r.). Ponad 1/3 ankietowanych to osoby w wieku 40-65 lat, ponad 1/5 – to osoby w wieku 20-39 oraz 66-75, ponad 1/10 – to osoby powyżej 75 lat oraz 1% stanowią osoby poniżej 19 lat. Połowę ankietowanych stanowią osoby z wykształceniem średnim, prawie 1/3 – wyższym, niecałą 1/5 – zawodowym oraz niewielki odsetek – podstawowym.

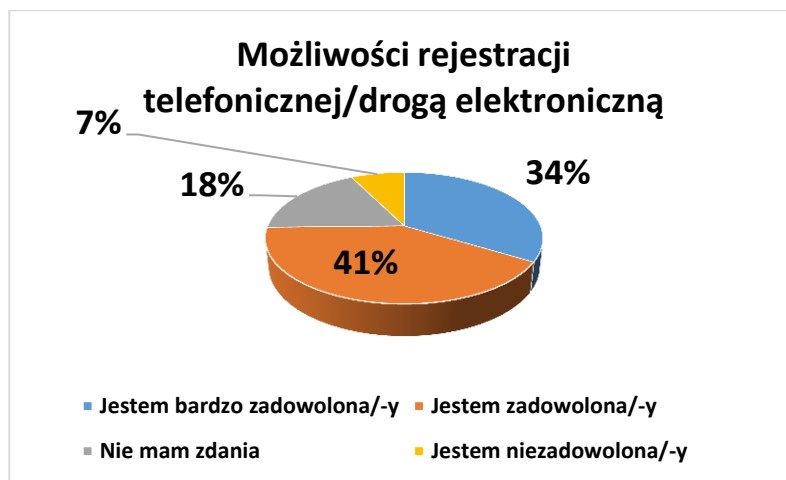
## 1. Problem badawczy: ocena działalności w zakresie:



W 2020 roku 89% ankietowanych wyraziło zadowolenie z godzin pracy przychodni. W 2019 roku godziny pracy zostały ocenione przez ankietowanych bardzo podobnie: - 90% było zadowolonych, przy czym bardzo zadowolonych - 51%, natomiast zadowolonych – 39%.



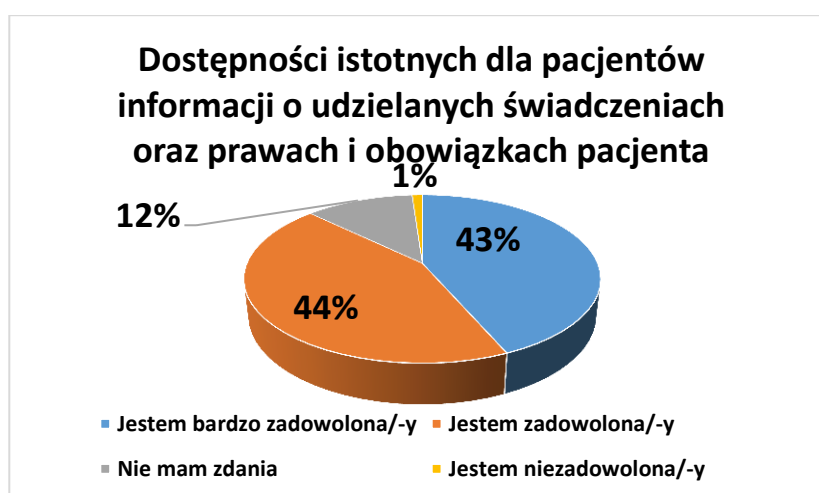
W 2020 roku 91% ankietowanych wyraziło zadowolenie ze sprawności i profesjonalności obsługi w przychodni. W 2019 roku profesjonalność obsługi została oceniona podobnie (o trzy punkty procentowe wyżej) – 94 % zadowolonych, przy czym bardzo zadowolonych było 60%, natomiast zadowolonych – 34%.



W 2020 roku 75% ankietowanych wyraziło zadowolenie z możliwości rejestracji telefonicznej lub drogą elektroniczną. W 2019 roku możliwość rejestracji telefonicznej oceniono trochę wyżej: 82% zadowolonych, przy czym bardzo zadowolonych było 47%, natomiast zadowolonych - 35%.



W 2020 roku 92% ankietowanych wyraziło zadowolenie z życzliwości i uprzejmości personelu przychodni. W 2019 roku życzliwość personelu oceniono podobnie: 94% zadowolonych, przy czym 67% bardzo zadowolonych oraz zadowolonych - 27%.



W 2020 roku 87% wyraziło zadowolenie z dostępności ważnych informacji o świadczeniach oraz prawach i obowiązkach pacjenta. W 2019 roku dostępność do informacji została oceniona nieco wyżej: 92% zadowolonych, przy czym b. zadowolonych - 59%, natomiast zadowolonych - 33%.

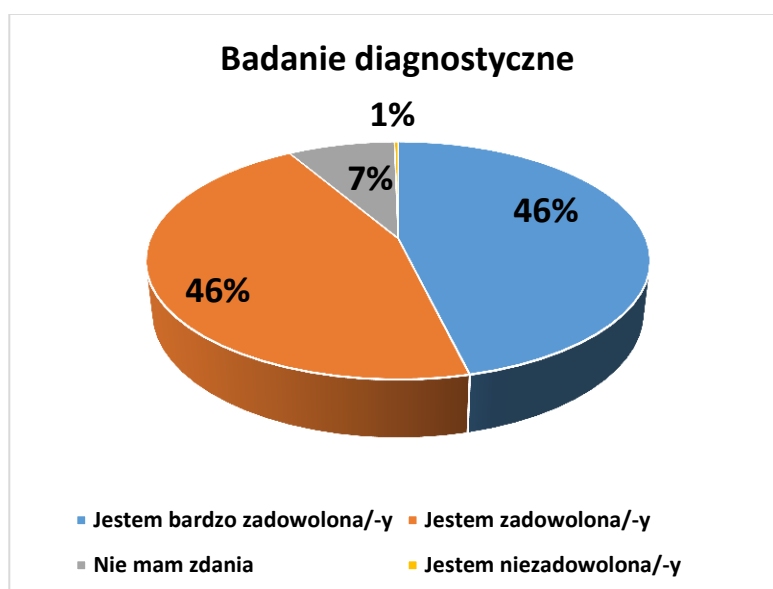
**Wnioski:** godziny pracy, sprawność i profesjonalność obsługi, możliwość rejestracji telefonicznej, życzliwość personelu oraz dostępność do informacji o udzielanych świadczeniach zostały w 2019 oraz 2020 roku ocenione podobnie, większość pacjentów wyraziła zadowolenie, przy czym nieznacznie lepsze wyniki uzyskano w 2019 roku (różnice są niewielkie, najwyżej kilkuprocentowe). Prawdopodobnie na nieco gorsze wyniki wpłynęły nastroje społeczne wynikające z panującej pandemii COVID-19 oraz zmiany zasady realizacji świadczeń, tj. wprowadzenie teleporad.

**Działania naprawcze:** należałoby powrócić do zadowolenia pacjentów sprzed pandemii poprzez m.in. ewentualne szkolenia pracowników w zakresie obsługi klientów.

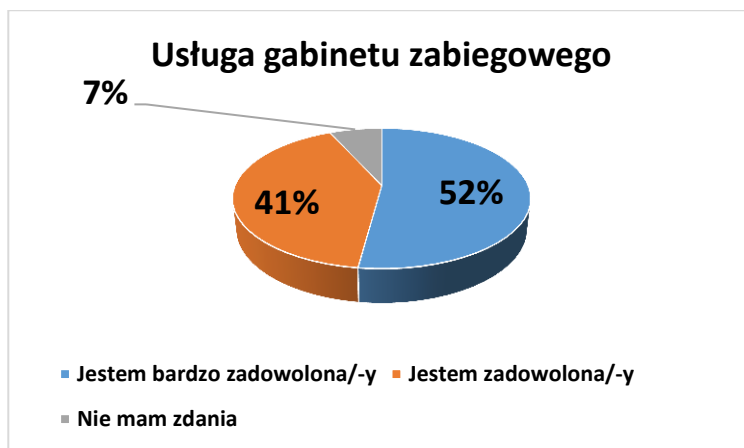
2. Problem badawczy **ocena dostępności do opieki i świadczeń zdrowotnych oraz warunków oczekiwania na świadczenie:**



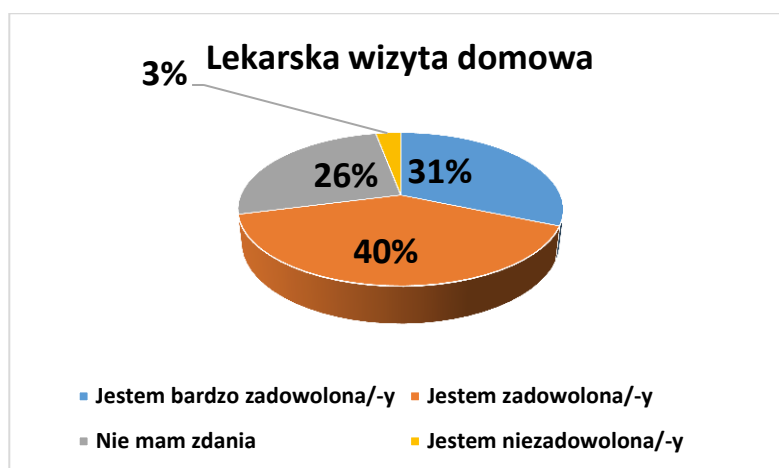
W 2020 roku 92% ankietowanych wyraziło zadowolenie z wizyty u lekarza. W 2019 roku wizyta u lekarza została oceniona na bardzo zniżonym poziomie: – 91% zadowolonych, przy czym b.zadowolonych było 51%, natomiast zadowolonych - 40%.



W 2020 roku 92% ankietowanych wyraziło zadowolenie z badania diagnostycznego. W 2019 roku badania diagnostyczne również zostały ocenione podobnie: 91% zadowolonych, przy czym b.zadowolonych było 50%, natomiast zadowolonych 41%.



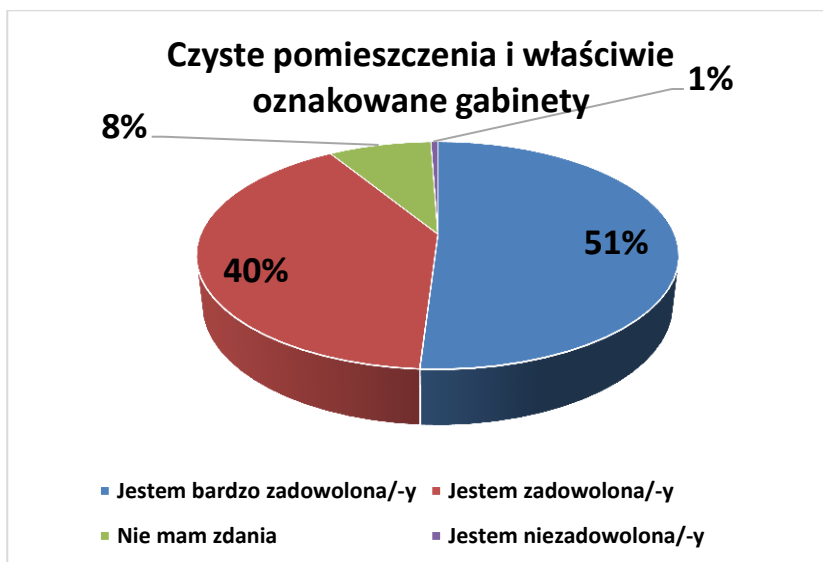
W 2020 roku 93% ankietowanych wyraziło zadowolenie z usług gabinetu zabiegowego. W 2019 roku usługa gabinetu zabiegowego również została oceniona podobnie: 92% zadowolonych, przy czym b. zadowolonych było 58%, natomiast zadowolonych - 34%.



W 2020 roku 71% ankietowanych wyraziło zadowolenie z lekarskiej wizyty domowej, natomiast ponad 1/3 nie miała zdania. W 2019 roku lekarska wizyta domowa również została bardzo dobrze oceniona: 70% było zadowolonych, w tym b.zadowolonych było 40%, a zadowolonych - 30%.



W 2020 roku 74% ankietowanych wyraziło zadowolenie z pielęgniarskiej wizyty domowej, natomiast ponad 1/3 nie ma zdania. W 2019 roku pielęgniarska wizyta domowa została podobnie oceniona: 73% zadowolonych, w tym bardzo zadowolonych było 45%, natomiast zadowolonych – 28%.



W 2020 roku czystość oraz oznakowanie gabinetów dobrze oceniło 91% anietowanych. W 2019 roku czystość i oznakowanie oceniono nieznacznie lepiej: 96% zadowolonych, w tym b.zadowolonych było 61%, natomiast zadowolonych 35%.

**Wnioski:** zdecydowana większość ankietowanych oceniła w 2020 oraz 2019 dobrze usługi medyczne w zakresie wizyty u lekarza, badań diagnostycznych, usług gabinetu zabiegowego, lekarskiej i pielęgniarskiej wizyty domowej oraz czystości pomieszczeń i oznakowania gabinetów. Wyniki były podobne, poza nieznacznym spadkiem oceny ostatniego czynnika, czyli czystości pomieszczeń i oznakowania gabinetów.

**Działania naprawcze:** poprawa w zakresie czystości pomieszczeń i oznakowania gabinetów.

3. Problem badawczy: **ocena czasu oczekiwania na planowaną wizytę do lekarza:**



W 2020 roku 94% respondentów czas oczekiwania na wizytę oceniło pozytywnie. W 2019 roku czas oczekiwania został oceniony na takim samym poziomie.

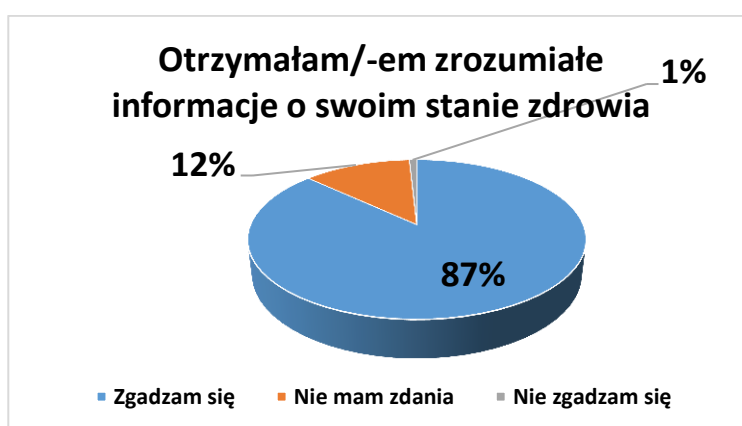
**Wnioski:** zdecydowana większość ankietowanych w 2020 oraz 2019 roku oceniła dobrze czas oczekiwania na planowaną wizytę do lekarza, wyniki procentowe były identyczne.

**Działania naprawcze:** Utrzymanie na dotychczasowym poziomie, bądź wyższym.

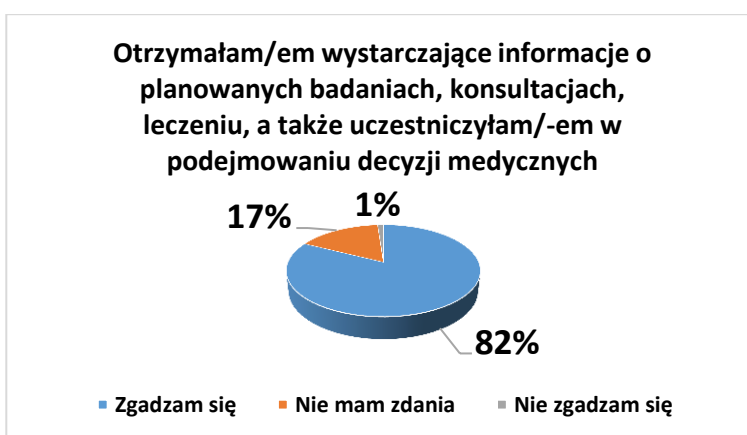
#### 4. Problem badawczy: ocena przebiegu wizyty u lekarza



W 2020 roku wg większości ankietowanych wizyta i badanie odbyły się o wyznaczonej godzinie. W 2019 roku wizyta została podobnie oceniona nieco niżej: 78% było zadowolonych, 10% nie było, natomiast 12% nie miało zdania.



W 2020 roku większość ankietowanych otrzymała zrozumiałe informacje o swoim stanie zdrowia. W 2019 roku ocena kształtowała się na zbliżonym poziomie, czyli 89% respondentów otrzymało zrozumiałe informacje.



W 2020 roku większość ankietowanych otrzymała wystarczające informacje o badaniach, konsultacjach, leczeniu, a także uczestniczyła w podejmowaniu decyzji medycznych. W 2019 roku wynik był o siedem punktów procentowych wyższy - 89% respondentów otrzymało informacje o dalszym leczeniu.



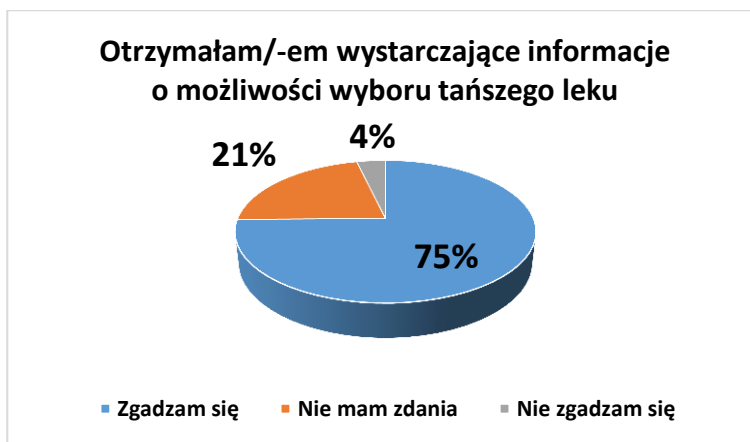
W 2020 roku wg większości anietowanych wizyta odbyła się z zachowaniem zasad prywatności i nieskrępowania. W 2019 roku wynik był o pięć procent wyższy - według 92% ankietyowanych wizyta odbyła się z zachowaniem zasad prywatności.



W 2020 roku wg większości anietowanych wizyta odbyła się z zachowaniem zasad poszanowania godności osobistej. W 2019 roku wynik był o sześć punktów procentowych wyższy - dla 94% ankietyowanych wizyta odbyła się z zachowaniem zasad poszanowania godności.



W 2020 roku większość ankietyowanych została poinformowana o możliwości wyrażenia zgody lub nie wyrażenia zgody na obecność osób trzecich. W 2019 roku wynik był o osiem punktów procentowych wyższy - 84% respondentów zostało poinformowanych o możliwości wyrażenia zgody na obecność osób trzecich.

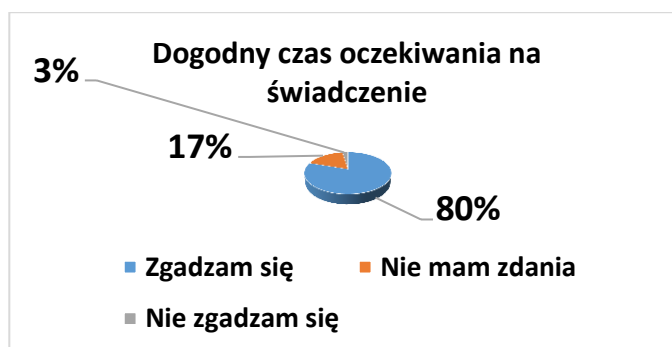


W 2020 roku większość anietowanych otrzymała wystarczające informacje o możliwości wyboru tańszego leku. W 2019 roku wynik był o 6 punktów wyższy - 81% anietowanych otrzymało informacje o możliwości wyboru tańszego leku.

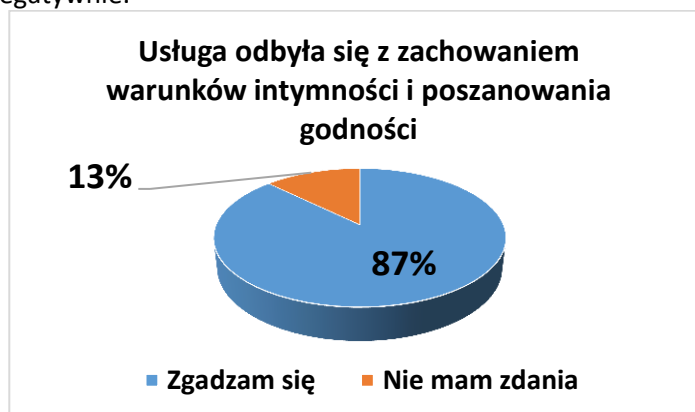
**Wnioski:** zdecydowana większość anietowanych w 2020 oraz 2019 roku oceniła dobrze godzinę rozpoczęcia wizyty, otrzymane informacje o stanie zdrowia, o planowanych badaniach, zasadach prywatności i poszanowania, możliwości wyrażenia zgody na obecność osób trzecich oraz o możliwości wyboru tańszego leku. Różnica kilku punktów procentowych na korzyść 2019 roku, wynika prawdopodobnie ze zmiany zasad udzielania świadczenia w okresie pandemii, tj. teleporady.

**Działania naprawcze:** przeprowadzenie szkoleń personelu lekarskiego w zakresie obsługi pacjenta.

5. Problem badawczy: ocena przebiegu wizyty u pielęgniarki



W 2020 roku większość anietowanych wyraziła zadowolenie z dogodnego czasu oczekiwania na świadczenie pielęgnarskie. W 2019 roku wynik był zbliżony - 83% anietowanych oceniło pozytywnie czas oczekiwania na świadczenie, 4% oceniło negatywnie.

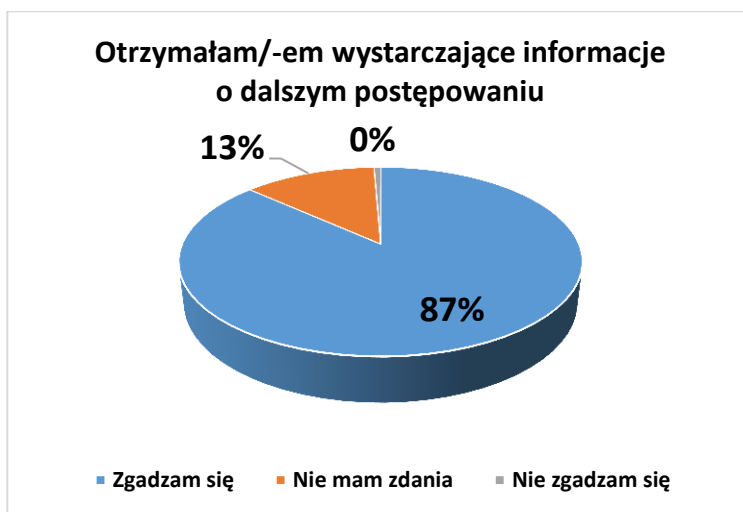




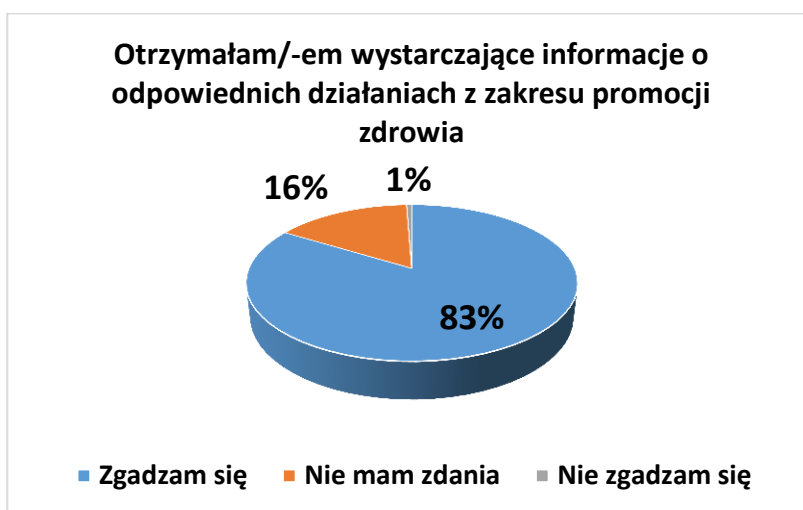
W 2020 roku wg większości ankietowanych usługa pielęgnarska odbyła się z zachowaniem warunków intymności i poszanowania, podobnie jak w 2019 roku, w którym dla 88% ankietowanych usługa odbyła się z zachowaniem warunków intymności, dla 1% - bez zachowania, natomiast 11% nie miało zdania.



W 2020 roku wg większości ankietowanych usługa pielęgnarska odbyła się w warunkach uprzejmości, życzliwości i chęci pomocy. W 2019 roku wynik był wyższy: dla 94% ankietowanych usługa odbyła się w warunkach uprzejmości.



W 2020 roku większość ankietowanych otrzymała wystarczające informacje o dalszym postępowaniu. W 2019 roku 92% ankietowanych otrzymało wystarczające informacje o dalszym postępowaniu.



W 2020 roku większość ankietowanych otrzymała wystarczające informacje o działaniach z zakresu promocji zdrowia. W 2019 roku wynik był nieznacznie wyższy – 88% ankietowanych wyraziło zadowolenie z działań z zakresu promocji zdrowia.

**Wnioski:** zdecydowana większość ankietowanych, zarówno w 2020, jak i w 2019 roku, oceniła dobrze czas oczekiwania na świadczenie, zachowanie warunków intymności i uprzejmości oraz otrzymanie wystarczających informacji o dalszym postępowaniu i działaniach z zakresu promocji zdrowia. Nieznacznie lepszy wynik uzyskano w 2019 roku, co może również wynikać z nowej formy otrzymywania świadczeń okresu pandemii COVID-19 – teleporady oraz obniżonych nastrojów społecznych.

**Działania naprawcze:** podobnie jak w przypadku lekarzy, należy przeprowadzić szkolenia pielęgniarek.

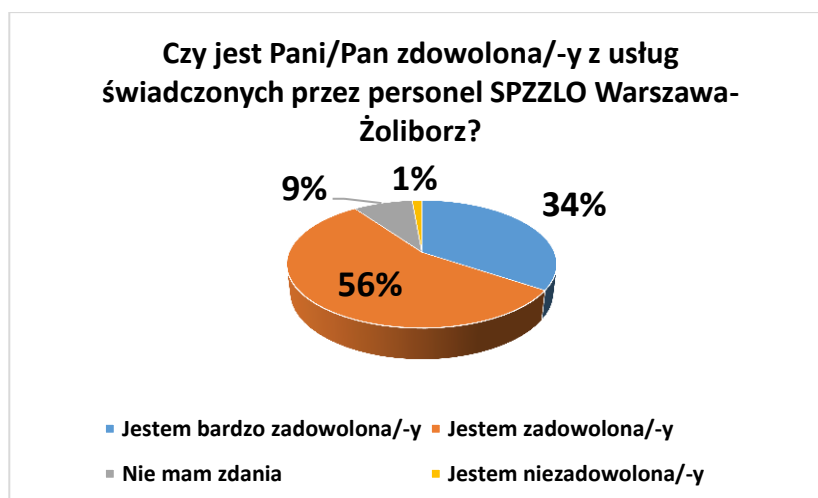
#### 6. Problem badawczy: częstotliwość korzystania z usług Podstawowej Opieki Zdrowotnej



W 2020 roku prawie 1/3 ankietowanych korzysta z usług Podstawowej Opieki Zdrowotnej raz na kwartał oraz raz na pół roku, niecała 1/5 częściej niż raz na kwartał, natomiast niewielki odsetek raz na rok oraz rzadziej niż raz na rok. W 2019 roku 1/3 ankietowanych korzystała raz na kwartał oraz częściej niż raz na kwartał, 1/5 – raz na pół roku, 1/6 – raz na rok oraz niewielki odsetek – rzadziej niż raz na rok.

**Wnioski:** wyniki podobne do lat poprzednich, wynikają z potrzeb pacjentów.

#### 7. Problem badawczy: zadowolenie z usług świadczonych przez personel SPZZLO Warszawa-Żoliborz

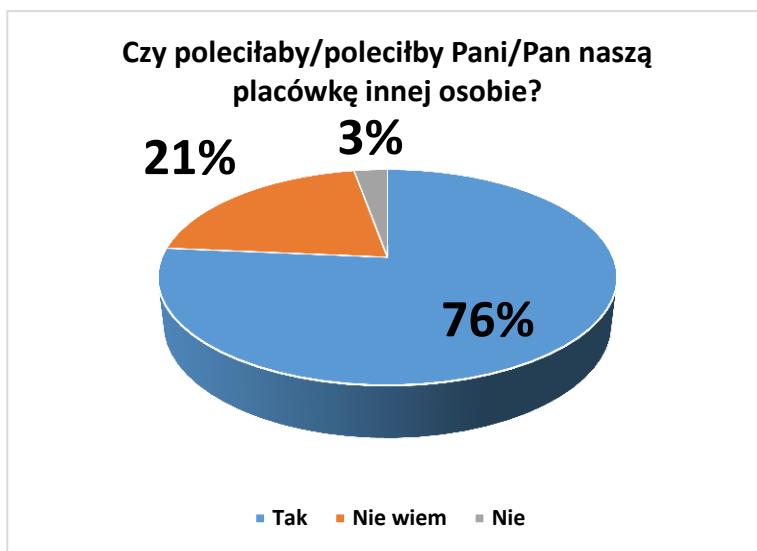


W 2020 roku 90% ankietowanych było zadowolonych z usług świadczonych przez personel SPZZLO Warszawa-Żoliborz. W 2019 roku wynik był nieznacznie wyższy: 94 % ankietowanych było zadowolonych z usług SPZZLO, w tym 43% bardzo zadowolonych, 51% - zadowolonych, 3% - niezadowolonych oraz 3% nie miało zdania.

**Wnioski:** w 2020, podobnie jak i w 2019 roku zdecydowana większość ankietowanych była zadowolona z usług SPZZLO Warszawa-Żoliborz.

**Działania naprawcze:** Doskonalenie jakości udzielanych świadczeń poprzez szkolenia personelu.

#### 8. Problem badawczy: polecenie usług innej osobie



W 2020 roku większość pacjentów poleciliby placówkę innej osobie. W 2019 roku wynik był o siedem punktów procentowych wyższy: 83% badanych poleciliby placówkę innej osobie, 4% nie poleciliby, a 13% nie miało zdania.

**Wnioski:** Nieco gorszy wynik mógł być podyktowany wprowadzonymi na poziomie krajowym ograniczeniami w osobistym dostępie do usług medycznych (teleporady), wynikającymi z ogólnokrajowej sytuacji pandemicznej.

**Działania naprawcze:** uzyskanie wyższego poziomu oceny m.in. poprzez zmniejszanie liczby teleporad na rzecz świadczeń udzielanych bezpośrednio, w gabinecie.

#### 9. Problem badawczy: propozycje pacjentów odnośnie ewntualnych zmian w funkcjonowaniu placówki



W 2020 roku zgłoszono 33 uwagi, stanowiło to niecałe 10% ilości ankietowanych. W 2019 roku 63 osoby zgłosiły uwagi, co stanowiło 13% ankietowanych, czyli wynik w 2019 roku był gorszy o trzy punkty procentowe.

**Wnioski:** zmniejszenie ilości uwag pacjentów może świadczyć o pozytywnej ocenie jakości usług, pomimo panującej pandemii COVID-19.

## PODSUMOWANIE

Pacjenci SPZZLO Warszawa-Żoliborz ogólnie są zadowoleni z usług, zarówno w zakresie godzin pracy, możliwości zapisania się na wizytę, jak i świadczeń lekarzy i pielęgniarek. Wyniki są zbliżone do wyników uzyskanych w 2019 roku, różnice dotyczą jedynie kilku punktów procentowych, co jest szczególnie pozytywne w odniesieniu do roku 2020, zdominowanego przez pandemię COVID-19, a tym samym znaczne obniżenie nastrojów społecznych. Większość wizyt, zarówno lekarskich, jak i pielęgniarzkich, odbyła się w warunkach poszanowania godności osobistej pacjentów, którzy byli również zadowoleni z czystości pomieszczeń. Ok. 1/3 pacjentów nie korzysta z wizyt domowych realizowanych zarówno przez lekarzy, jak i pielęgniarzy, co jest jednak charakterystyczne dla rodzaju usług, z której korzystają przede wszystkim osoby starsze i niepełnosprawne. Pacjenci korzystają z usług w zależności od potrzeby, najczęściej raz na kwartał, częściej niż raz na kwartał oraz raz na pół roku, natomiast niewielki odsetek korzysta raz na rok oraz rzadziej niż raz na rok. W 2019 roku wyniki były zbliżone, z niewielkimi różnicami punktowymi. Szczególnie istotne, że większość pacjentów jest zadowolonych z usług świadczonych przez personel SPZZLO Warszawa-Żoliborz. W 2020 roku współczynnik ten osiągnął poziom 90%, natomiast w 2019 roku wynik był nieznacznie wyższy – o 4 punkty procentowe - co też warto podkreślić w sytuacji pandemicznej. Również większość ankietowanych poleciłaby placówkę innej osobie – w 2020 roku było to 76%, natomiast w 2019 roku wynik był o siedem punktów procentowych wyższy, co może świadczyć o gorszych nastrojach społecznych związanych z pandemią COVID-19. W tym kontekście zaskakujący może wydawać się wynik odnośnie ilości zgłaszanych uwag, ponieważ w okresie pandemicznym, pomimo pogorszenia nastrojów społecznych, zostało ich zgłoszonych mniej, co świadczy o zachowaniu wysokiego poziomu usług medycznych.

Sporządził: Anita Karykowska

Zweryfikował: Agnieszka Czesak-Zygmunt, Danuta Wąsowska

Zatwierdził: Małgorzata Zaława-Dąbrowska

Warszawa, 31.12.2020 r.