

Badania ankietowe PASAT IKP i PASAT AOS

Informacje o badaniach

Wojewódzki Szpital Dziecięcy im. J. Brudzińskiego w Bydgoszczy prowadzi badania doświadczeń i opinii pacjentów z użyciem ankiet opracowanych przez Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia (CMJ):

- Ankieta dla pacjentów hospitalizowanych (PASAT IKP)
- Ankieta dla pacjentów poradni specjalistycznych (PASAT AOS)

Ankiety można wypełnić online po hospitalizacji/wizycie w poradni. Wypełnienie ankiet w wersji elektronicznej trwa około 5-10 minut. Pacjenci udzielają odpowiedzi na kilkanaście pytań, oceniając swój stosunek do omawianego zagadnienia na 11-stopniowej skali od 0 do 10, gdzie 0 oznacza „ocenił bardzo źle/zdecydowanie nie polecam”, a 10 oznacza „ocenił bardzo dobrze/zdecydowanie polecam”. Dzięki udziałowi w badaniu, pacjent ma wpływ na rozwój jednostek - wyniki badań są wykorzystywane w celu monitorowania i podnoszenia jakości świadczonej opieki.

Zasady przeprowadzania badań ankietowych PASAT IKP i PASAT AOS

- Badanie przeprowadzane jest w celu monitorowania i podnoszenia jakości udzielanych świadczeń. Dziękując za opinię pacjent ma wpływ na rozwój jednostki. Badania PASAT IKP i PASAT AOS prowadzone są z wykorzystaniem ankiet przygotowanych przez Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia (CMJ).
- Udział w badaniu jest dobrowolny i anonimowy. Badanie przeprowadzane jest z zachowaniem zasad poufności.
- Ankietę może wypełnić 1) pacjent, który nie jest ubezwłasnowolniony całkowicie, 2) pacjent małoletni, który ukończył 16 rok życia, 3) przedstawiciel ustawowy pacjenta, 4) opiekun faktyczny pacjenta, 5) kurator ustanowiony przez sąd dla pacjenta.
- W przypadku hospitalizacji, pacjent może wypełnić ankietę w dniu wypisu ze szpitala lub po wypisie ze szpitala. Pacjenci, których pobyty w są długoterminowe, mogą wypełnić ankietę w trakcie hospitalizacji, jednak nie częściej niż raz w roku. W pozostałych przypadkach pacjent może wypełnić ankietę po skorzystaniu ze świadczeń w WSD.
- Pacjent może wypełnić tylko jedną ankietę z jednej hospitalizacji/jednej wizyty w Poradni.
- Ankiety wypełnia się elektronicznie (konieczny dostęp do internetu na komputerze lub telefonie) po wpisaniu w przeglądarkę internetową właściwego adresu (pacjenci hospitalizowani: <https://www.cmj.org.pl/ikp/wsd>; pacjenci poradni: <https://www.cmj.org.pl/aos/wsd>) lub skanując odpowiedni kod QR, prowadzący do ankiety. Pacjent może wypełnić ankietę na urządzeniu swoim lub służbowym, udostępnionym przez personel jednostki (udostępnienie służbowego urządzenia wyłącznie w obecności personelu).
- Dostęp do formularza danych realizowany jest poprzez szyfrowane połączenie SSL. CMJ przechowuje na swoim serwerze bazę danych z odpowiedziami respondentów. CMJ wykonuje kopie zapasowe tych danych. Nie udostępnia się surowych danych zgromadzonych w ramach realizacji badania.
- Wyniki analiz na poziomie Szpitala są poufne i dostęp do nich jest chroniony hasłem. Zespół ds. ZSZJ WSD ma wgląd na bieżąco w wyniki analiz w postaci rozkładów odpowiedzi udzielonych na poszczególne pytania ankiety, obliczone na ich podstawie wskaźniki oraz odpowiedzi do pytań otwartych. Szpital ma wgląd w bieżącą zwrotność ankiet.
- Dane zgromadzone w ramach prowadzonego badania umożliwiają wyliczenie wskaźników dotyczących świadczonej opieki. Wskaźniki pozwalające na zidentyfikowanie szpitala i jego wyników są dostępne dla szpitali z zachowaniem zasady poufności. CMJ może dokonywać agregowania i analizy wyników i wskaźników na poziomie typów oddziałów, województw, typów szpitali a także w skali kraju lub czasu. Po zagregowaniu analizy nie są przypisane do konkretnego szpitala i mogą być upubliczniane przez CMJ. Szpital może upubliczniać własne wyniki w wybranym przez siebie zakresie bez zgody CMJ.
- Wypełnienie ankiety trwa 5-10 minut.

Zasady udzielania odpowiedzi w ankietach PASAT IKP i PASAT AOS

PASAT IKP (pacjenci hospitalizowani):

- W kroku pierwszym ankietowany wybiera oddział, z którego pacjent został wypisany.
- W kolejnych 10 krokach ankietowany proszony jest o ocenę: sprawności przyjęcia do szpitala; uwzględnienia zdania pacjenta przez personel medyczny; jakości opieki/stopnia zaangażowanie personelu medycznego; próby zmniejszenia bólu przez podanie leków; zrozumiałości przekazywanych informacji o stanie zdrowia; zrozumiałości przekazywanych informacji o zaleceniach i dalszym postępowaniu po opuszczeniu szpitala; jakości wyżywienia; czystości w placówce; respektowania praw pacjenta; prawdopodobieństwa, że ankietowany poleci jednostkę znajomym/rodzinie.
➔ *Pacjent wyraża stosunek do powyższych zagadnień zaznaczając właściwą odpowiedź na 11-stopniowej skali od 0-10, gdzie 0 oznacza „zdecydowanie nie polecam”/„ocenił bardzo źle”, a 10 oznacza „zdecydowanie polecam”/„ocenił bardzo dobrze”.*
- Kolejne dwa pytania - metryczka - osoba wypełniająca ankietę proszona jest o podanie płci i wieku pacjenta.
- Pytanie ostatnie (Uwagi) jest pytaniem otwartym – ankietowany ma możliwość podzielić się dodatkowymi spostrzeżeniami lub wyjaśnić bardziej szczegółowo powody przyznania określonych ocen.

PASAT AOS (pacjenci poradni):

- W kroku pierwszym ankietowany wybiera poradnię specjalistyczną, której był/jest pacjentem.
- W drugim kroku ankietowany określa sposób w jaki zapisał się do poradni.
- W kolejnych 9 krokach ankietowany proszony jest o ocenę: łatwości zapisania się na wizytę; zaangażowania pracowników rejestracji; terminowości realizacji wizyty; zaangażowania lekarza w rozwiązanie problemu zdrowotnego; zrozumiałości przekazywanych informacji o stanie zdrowia; wyposażenia poczekalni; czystości w placówce; respektowania praw pacjenta; prawdopodobieństwa, że ankietowany poleci jednostkę znajomym/rodzinie.
➔ *Pacjent wyraża stosunek do powyższych zagadnień zaznaczając właściwą odpowiedź na 11-stopniowej skali od 0-10, gdzie 0 oznacza „zdecydowanie nie polecam”/„ocenił bardzo źle”, a 10 oznacza „zdecydowanie polecam”/„ocenił bardzo dobrze”.*
- Kolejne dwa pytania - metryczka - osoba wypełniająca ankietę proszona jest o podanie płci i wieku pacjenta.
- Pytanie ostatnie (Uwagi) jest pytaniem otwartym – ankietowany ma możliwość podzielić się dodatkowymi spostrzeżeniami lub wyjaśnić bardziej szczegółowo powody przyznania określonych ocen.

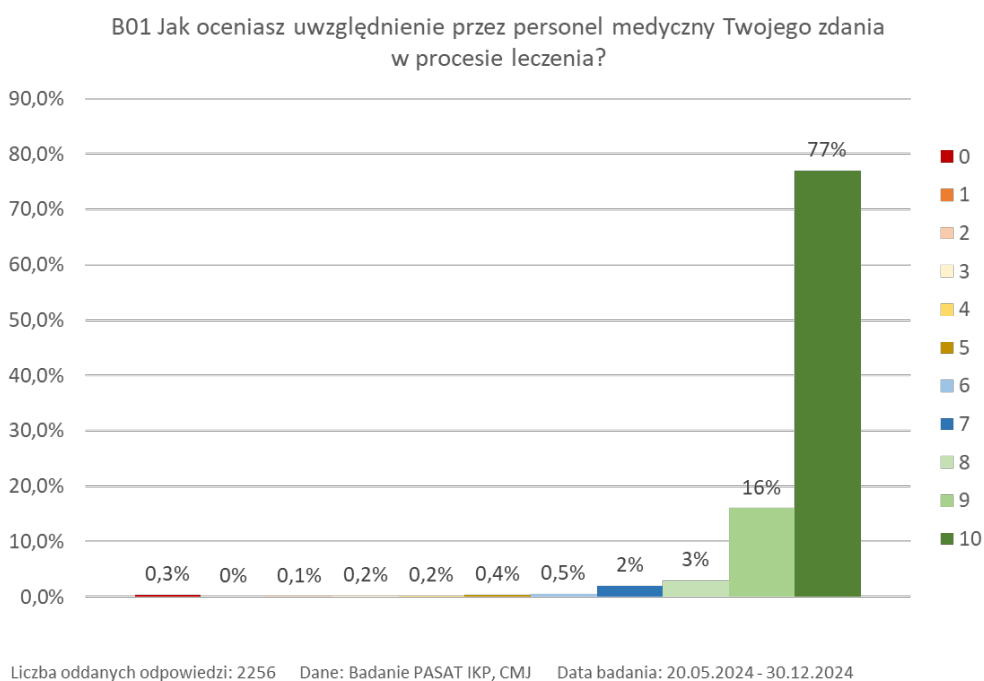
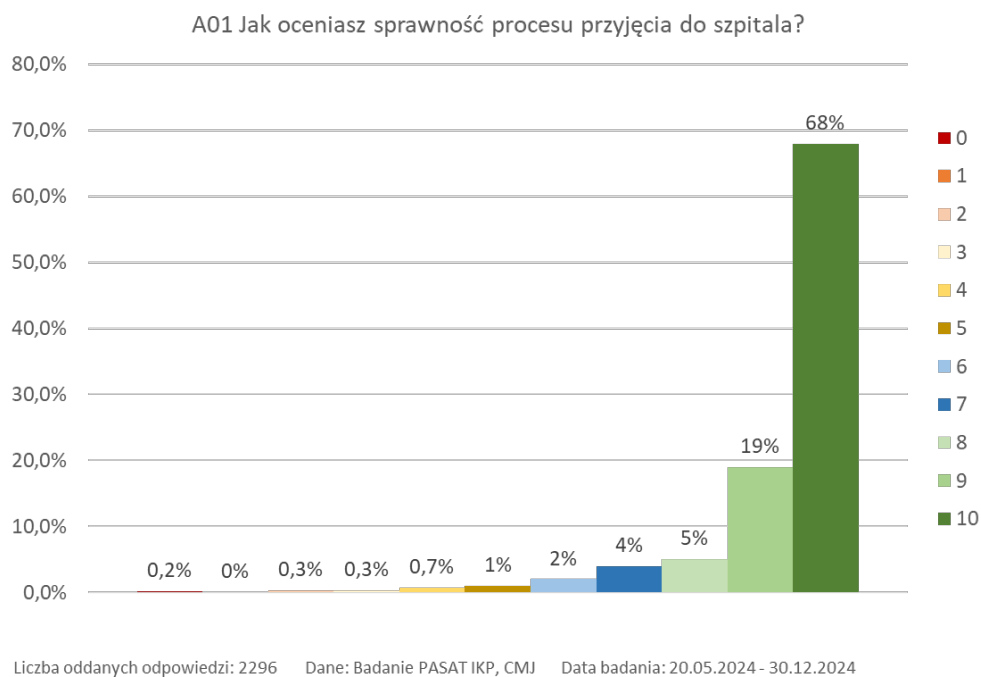
Analizy danych

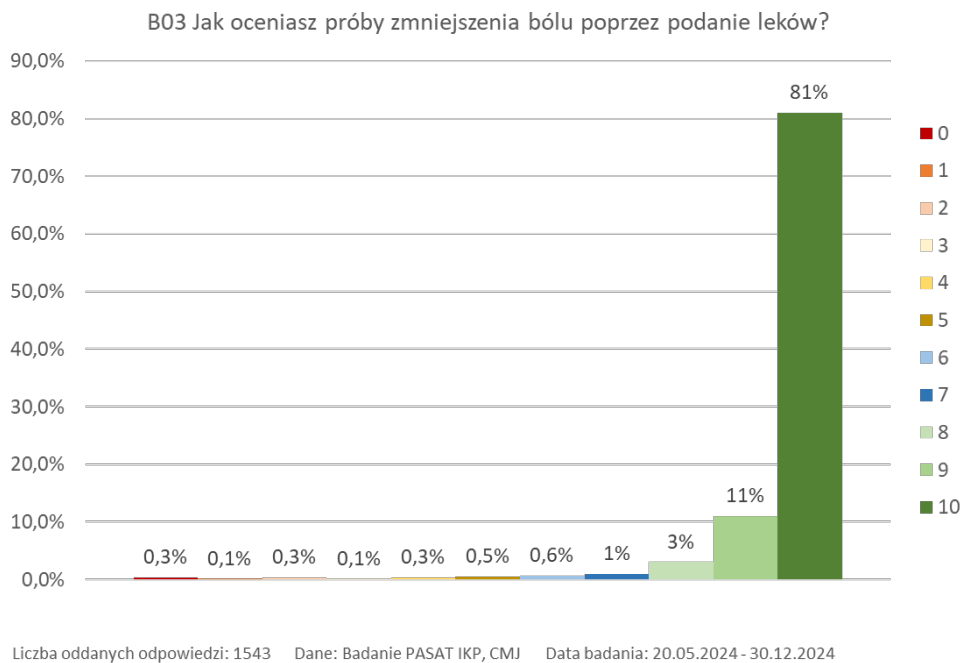
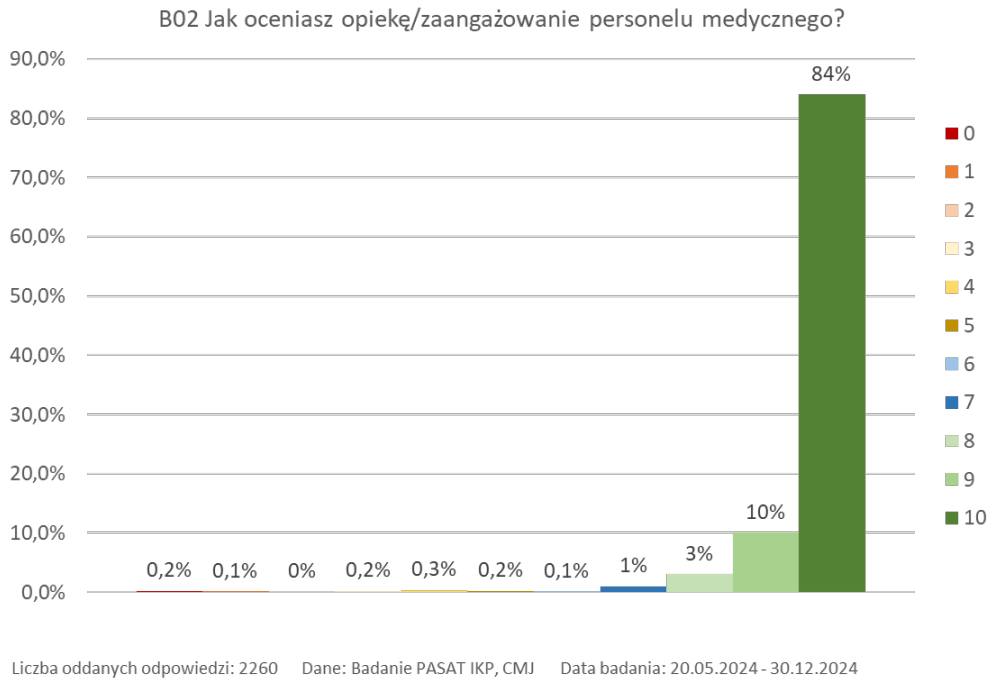
Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia udostępnia podmiotom leczniczym wyniki i analizy w postaci rozkładów odpowiedzi udzielonych na poszczególne pytania ankiety, obliczone na ich podstawie wskaźniki oraz odpowiedzi do pytań otwartych. Jednym z obliczanych wskaźników są wartości NPS (*Net Promoter Score*), umożliwiające zbadanie poziomu lojalności pacjenta na tle innych placówek biorących udział w badaniu (wartość średnia w próbie). Wartość wskaźników NPS obliczana jest poprzez odjęcie od % respondentów, którzy udzielili na dane pytanie odpowiedzi o wartościach najwyższych (9 i 10) % respondentów, którzy udzielili odpowiedzi o wartościach od 0 do 6. Wskaźnik może przybierać wartości dodatnie i ujemne. Wartości dodatnie wskaźnika oznaczają pozytywny wynik, w którym przeważa liczba respondentów zdecydowanie zadowolonych. Wartości wskaźnika na poziomie 50% wwyż uznaje się za bardzo wysokie, jednak średnie poziomy wartości wskaźników NPS mogą różnić się w zależności od branży i badanego zagadnienia.

Wyniki badań

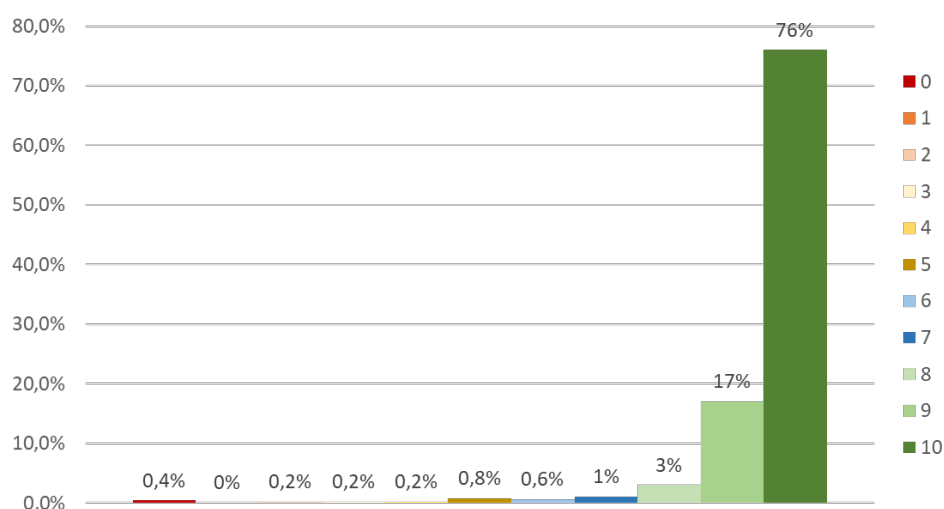
PASAT IKP

Rozkład odpowiedzi



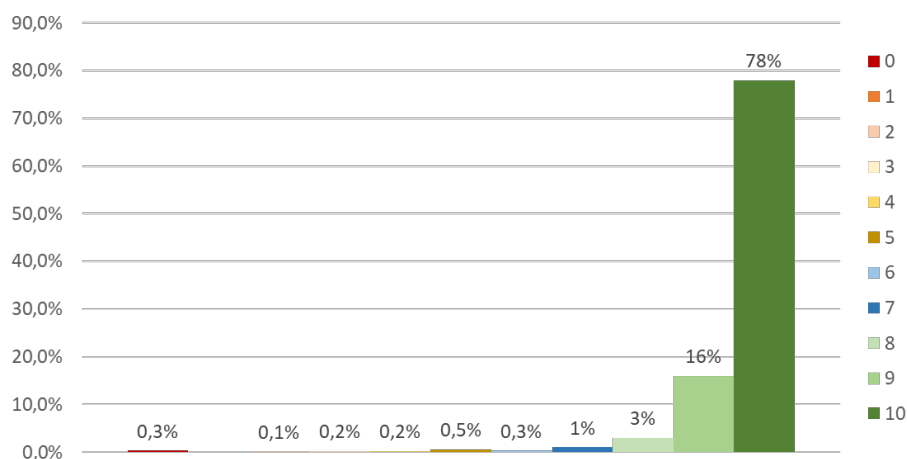


C01 Jak oceniasz zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących
Twojego stanu zdrowia i procesu leczenia podczas pobytu w szpitalu?



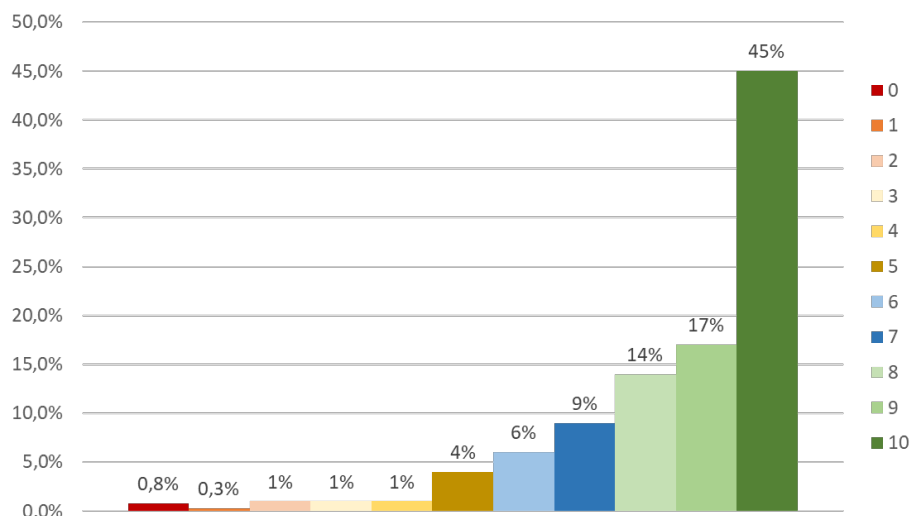
Liczba oddanych odpowiedzi: 2231 Dane: Badanie PASAT IKP, CMJ Data badania: 20.05.2024 - 30.12.2024

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



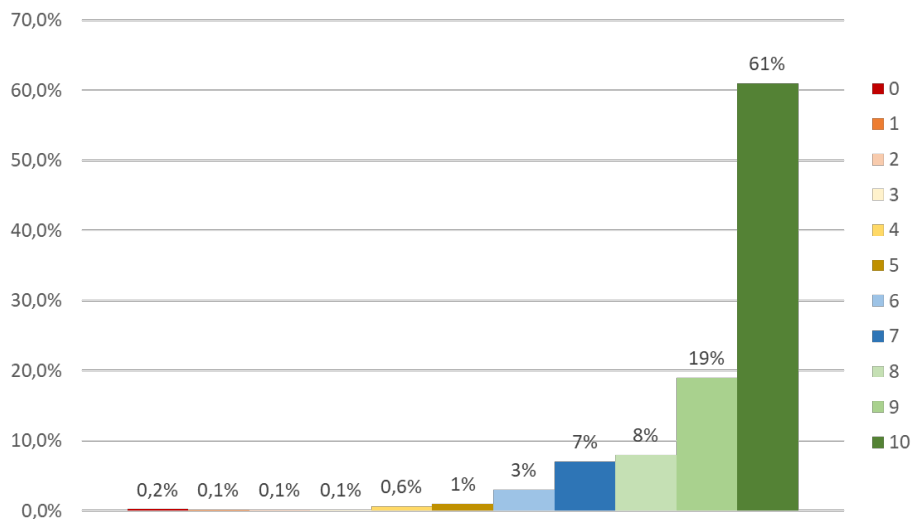
Liczba oddanych odpowiedzi: 2217 Dane: Badanie PASAT IKP, CMJ Data badania: 20.05.2024 - 30.12.2024

D01 Jak oceniasz wyżywienie w szpitalu?



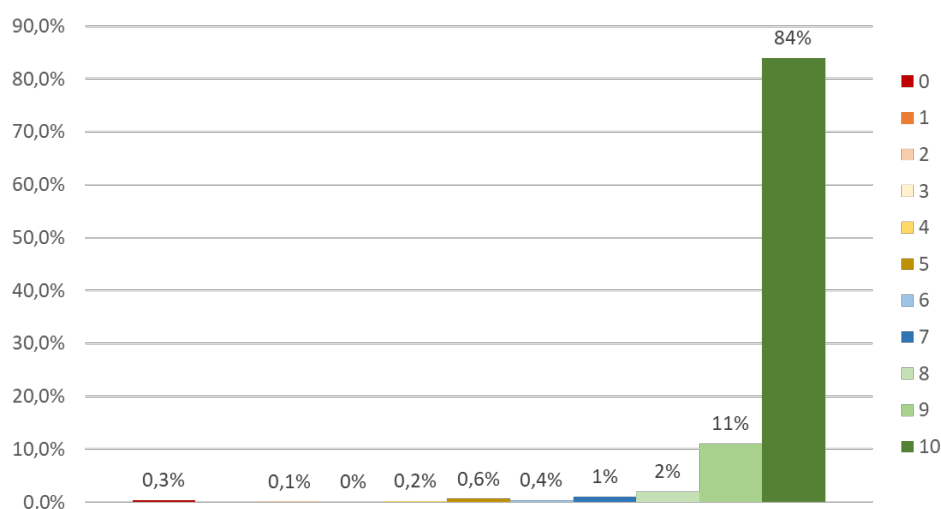
Liczba oddanych odpowiedzi: 2046 Dane: Badanie PASAT IKP, CMJ Data badania: 20.05.2024 - 30.12.2024

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



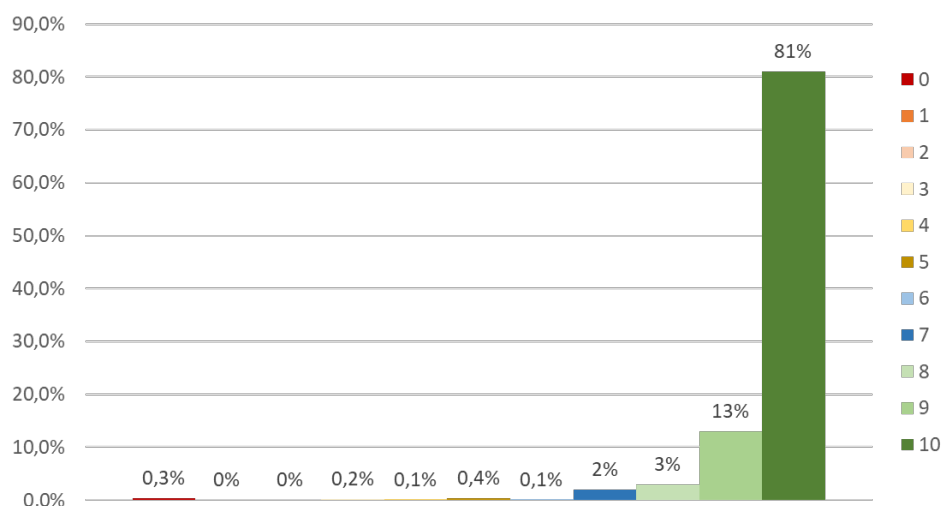
Liczba oddanych odpowiedzi: 2223 Dane: Badanie PASAT IKP, CMJ Data badania: 20.05.2024 - 30.12.2024

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



Liczba oddanych odpowiedzi: 2167 Dane: Badanie PASAT IKP, CMJ Data badania: 20.05.2024 - 30.12.2024

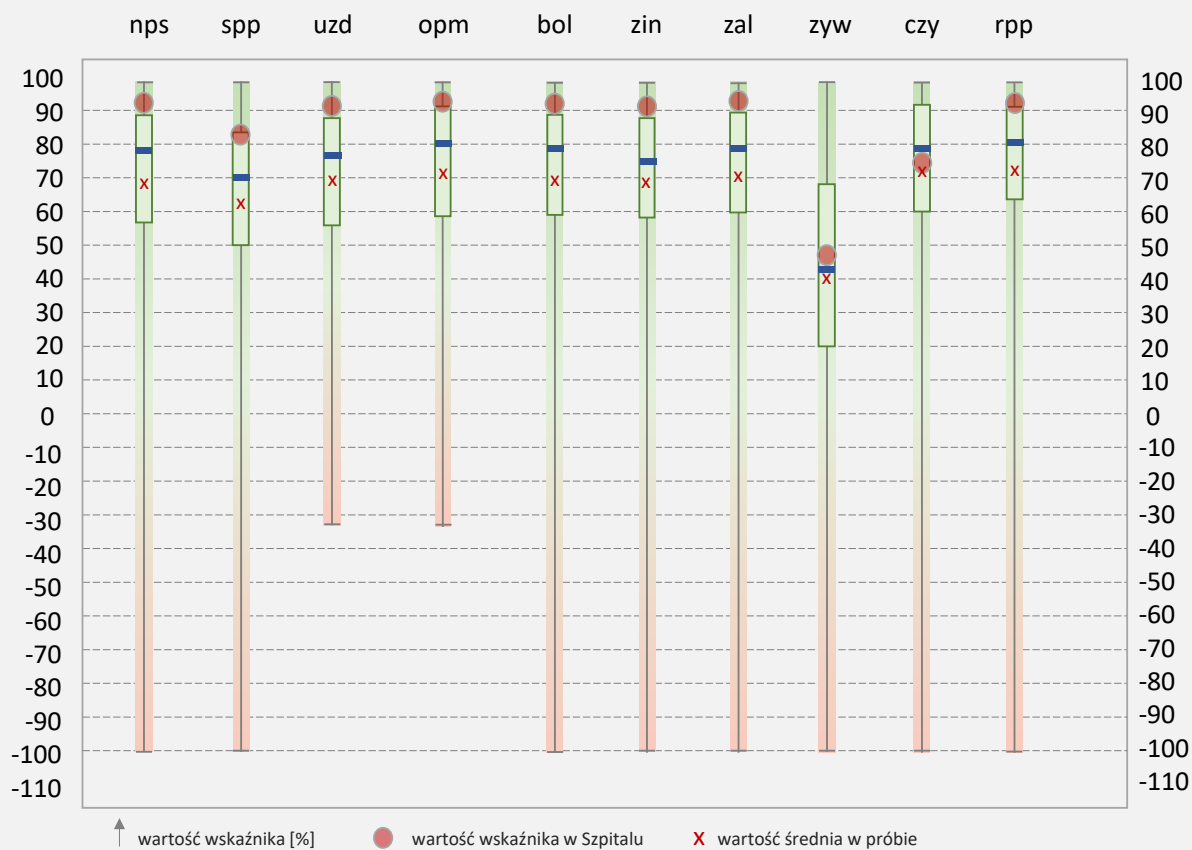
F01 Jakie jest prawdopodobieństwo, że polecisz ten szpital znajomym lub rodzinie?



Liczba oddanych odpowiedzi: 2188 Dane: Badanie PASAT IKP, CMJ Data badania: 20.05.2024 - 30.12.2024

Wskaźniki NPS

Pomiar wskaźników NPS
(na podstawie danych zebranych w okresie 1.03.2024 r. – 31.12.2024 r.)



Wartość wskaźnika [%] = % respondentów przyznających oceny 9 i 10 - % respondentów przyznających oceny 0-6. Wynik może być dodatni lub ujemny. Wynik dodatni oznacza przewagę respondentów zdecydowanie zadowolonych. Uzyskane wartości wskaźników odnosi się do średnich wartości wskaźników uzyskiwanych w danej branży (wartość średnia w próbie).

Legenda wskaźników i zmierzone wartości [w %]

- nps: 93.24 wskaźnik NPS (*Net Promoter Score*) rekomendacji szpitala
- spp: 83.01 wskaźnik sprawności przyjęcia
- uzd: 91.58 wskaźnik uwzględnienia zdania pacjenta
- opm: 93.63 wskaźnik opieki personelu medycznego
- bol: 92.22 wskaźnik próby zmniejszenia bólu
- zin: 90.09 wskaźnik zrozumienia przekazywanych informacji dotyczących stanu zdrowia
- zal: 92.69 wskaźnik zrozumiałości informacji dotyczących zaleceń lekarskich
- żyw: 47.02 wskaźnik oceny żywienia
- czy: 73.91 wskaźnik oceny czystości
- rpp: 93.35 wskaźnik respektowania praw pacjenta i szczególnych uprawnień