



SZPITAL UNIWERSYTECKI NR 1
IM. DR. ANTONIEGO JURASZA
W BYDGOSZCZY 1937

Elektroniczny formularz badania opinii pacjentów jako odpowiedź na pandemiczne ograniczenia

Jacek Kryś





E-państwo w rozkwicie, czyli pozytywne strony pandemii

Klara Klinger, Tomasz Żółciak, Grzegorz Osiecki

18 stycznia 2021, 10:10

Ten tekst przeczytasz w 3 minuty



Udostępnij na Facebooku



Udostępnij na Twitterze

WIADOMOŚCI

Sprawdzenie wyników testów na COVID-19, komunikacja z sanepidem, e-recepty, zapisy na szczepienia czy pomoc dla firm – koronawirus wpłynął na zainteresowanie e-rozwiązaniami

Prof. Gomułka:
Polska zmierza w
kierunku
dwucyfrowej inflacji

Forbes • Diamenty • Sektor IT: masowa informatyzacja

Sektor IT: masowa informatyzacja

Data publikacji: 07.02.2021, 06:02

**MARCIN
KACZMARCZYK**

Pandemia wpłynęła znacząco na wzrost świadomości znaczenia najnowszych rozwiązań IT. To doskonały prognostyk dla większości firm działających w tym sektorze

**pacjent.gov.pl**

Szukaj

Zaloguj się

Serwis Ministerstwa Zdrowia i Narodowego Funduszu Zdrowia

Telefoniczna Informacja Pacjenta: 800 190 590

[Aktualności](#)[Internetowe Konto Pacjenta](#)[Na ratunek](#)[Profilaktyka](#)[Załatw sprawę](#)[System zdrowia](#)



Internetowe Konto Pacjenta

Bezpłatna aplikacja Ministerstwa Zdrowia

Tutaj szybko i bezpiecznie sprawdzisz informacje o zdrowiu: swoim, swoich dzieci lub osoby, która Cię do tego upoważniła.

Zaloguj się

Projekt e-Zdrowie:
- e-recepty, e-zwolnienia, e-skierowania

 **Zadaj nam pytanie**

Witaj!
Jestem Twoim wirtualnym asystentem.
Udzielam odpowiedzi **dotyczących koronawirusa**. Najlepiej rozumiem pytania krótkie i dotyczące jednego zagadnienia. Najczęściej zadawane pytania to:

Co mam zrobić jeśli mam objawy?

Jaki jest przebieg choroby?

Jak się chronić przed zakażeniem?

Inny problem? W czym mogę pomóc?

Napisz swoje pytanie

>



Darmowe narzędzia Google

- Google Analytics
- Google Search Console
- Google Trends
- Keyword Planner
- Google Data Studio
- Google Sheets
- Google Docs
- Google Prezentacje
- Google Formularze
- Google moja firma
- Google Calendar
- Google Meet



Ratujemy życie, leczymy chorych, uczymy następne pokolenia

Portal Informacyjny Szpitala

Organizacja Szpitala

Sprawy Szpitala

- ▶ Strona Główna
- ▶ Aktualności
- ▶ Akty Prawne
- ▶ Jakość
- ▶ Dokumenty
- ▶ Zespół ds. etyki
- ▶ Jadłospis
- ▶ Edukacja Pacjenta
- ▶ Podziękowania Pacjentów
- ▶ Skierowania
- ▶ System Monitorowania Kształcenia
- ▶ Materiały video – szkolenia
- ▶ Szkolenia zewnętrzne
- ▶ Wykaz Ośrodków Kosztów

Jednostki Szpitala

Aplikacje

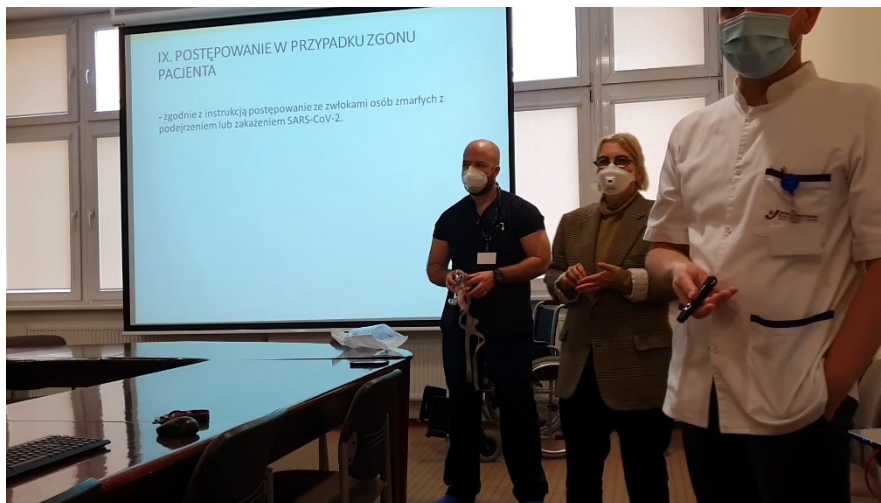
Dział Informatyki

Dla użytkowników

📅 Ostatnie zarządzenie:

Materiały video – szkolenia

Zapis video ze szkolenia dotyczącego postępowania z pacjentami zakażonymi COVID-19, podstaw wentylacji nieinwazyjnej oraz podstaw wentylacji mechanicznej chorych na COVID-19 dla nianieściezjologów.



Dzisiaj jest: Wtorek
16 listopada 2021r.

Imieniny:
Edmunda, Marii, Marka

Do końca Roku pozostało:
45 dni 14 godzin
1 min. 1 sek.

🛏 Wolne łóżka: 308

KORONAWIRUS INFORMACJE



Zestaw standardów akredytacyjnych



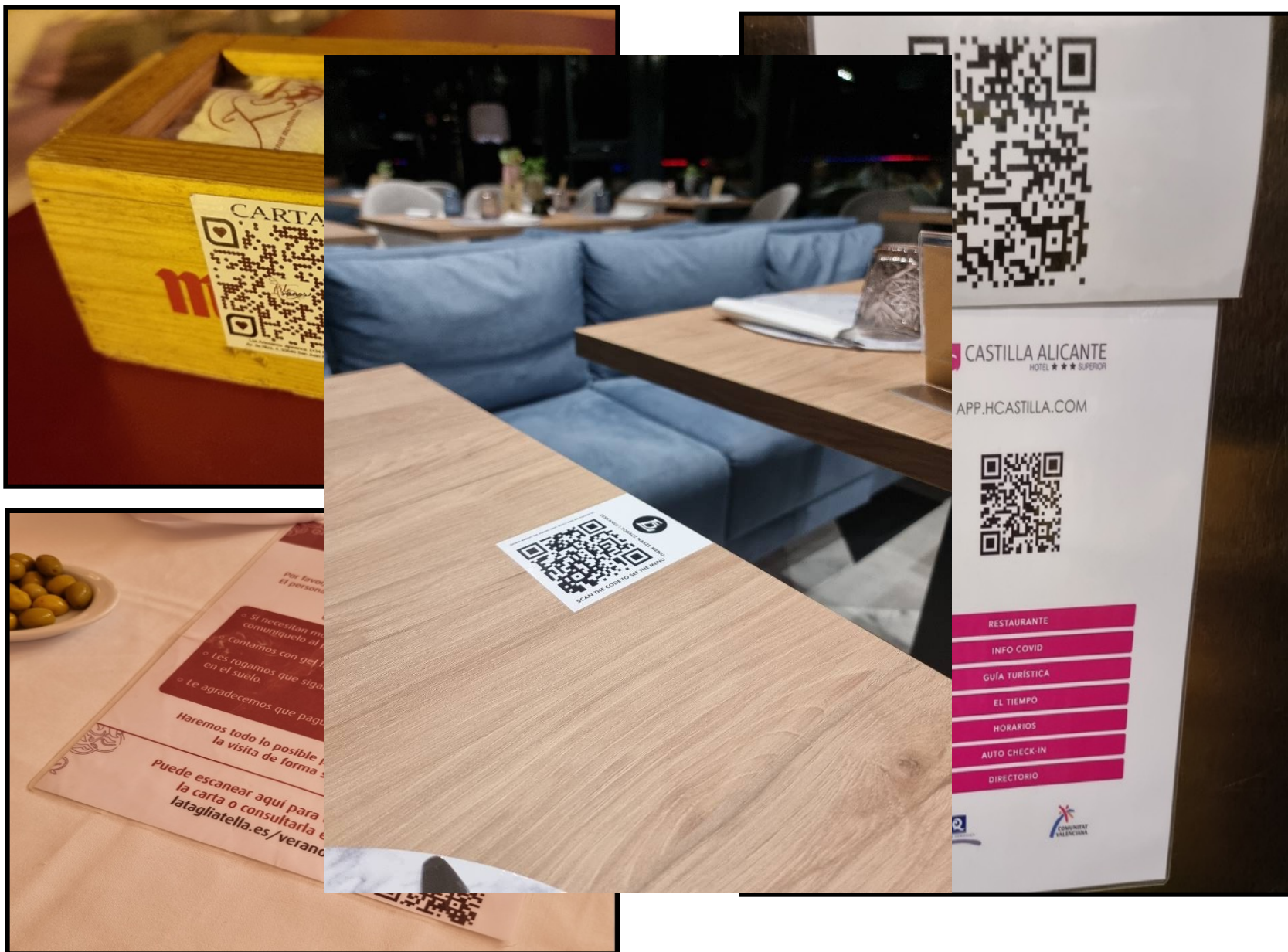
Jura bistro
bar & kawiarnia



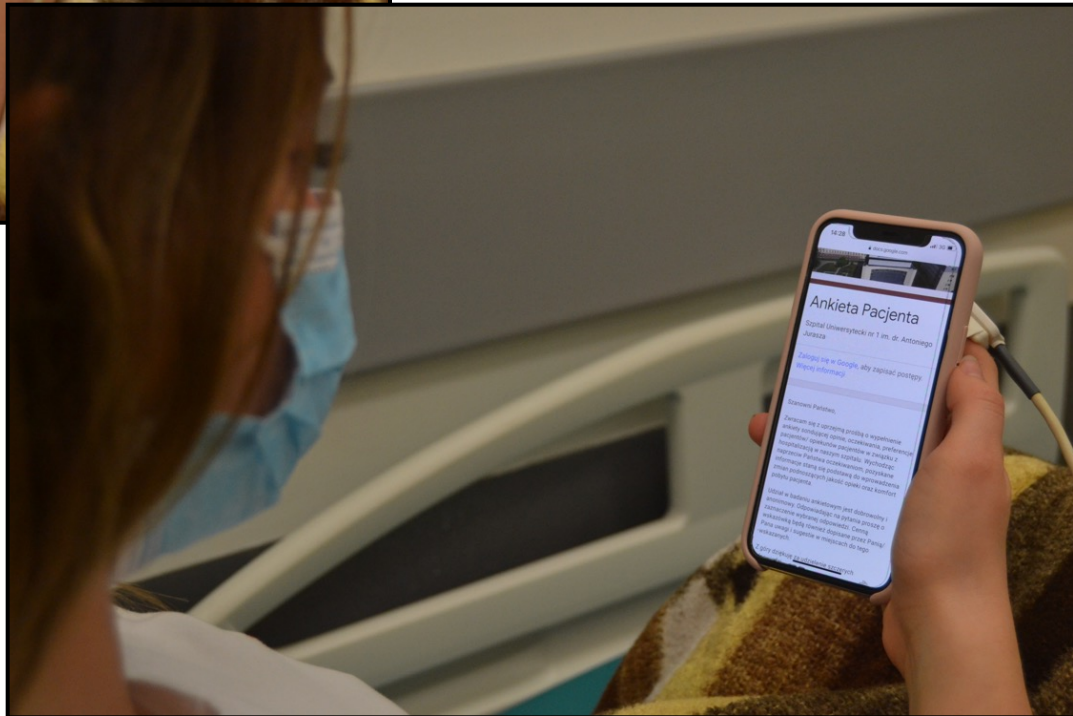
Smartfon – najlepszym przyjacielem człowieka...



Smartfon – najlepszym przyjacielem człowieka...



Smartfon – najlepszym przyjacielem człowieka...



Poszukiwanie prostych narzędzi komunikacji z pacjentem

- wykorzystanie formularzy Google

Zalety:

- Łatwe do opracowania/modyfikacji
- Powszechnie stosowane społecznie
- Łatwe w użyciu

Wady:

- Wykluczenie ze względu na wiek
- Bariery sprzętowe



Ankieta pacjenta – opracowanie i wdrożenie

Etap 1. Przygotowanie techniki – około 1 miesiąc

- Opracowanie kwestionariusza ankiety dostosowanego do potrzeb szpitala
- Przygotowanie automatyki wysyłania wiadomości sms do pacjentów
- Implementacja ankiety w formularzu Google

Etap 2. Wdrożenie

- Informację o badaniu pacjent/opiekun pacjenta otrzymuje podczas zakładania historii choroby
- W drugiej dobie hospitalizacji na wskazany numer telefonu wysyłany jest SMS z linkiem do ankiety
 - Pilotażowo w wybranych oddziałach udostępniono telefony, na których możliwe jest bezpośrednie wypełnienie ankiety
 - Uwzględniając pacjentów z ograniczeniami psychomotorycznymi w każdym oddziale ankieta dostępna jest również w wersji papierowej

Ankieta pacjenta - funkcjonalności

10:46 Wiadomości docs.google.com



Ankieta Pacjenta

Szpital Uniwersytecki nr 1 im. dr. Antoniego Jurasza

[Zaloguj się w Google](#), aby zapisać postępy.
[Więcej informacji](#)

Szanowni Państwo,

Zwracam się z uprzejmą prośbą o wypełnienie ankiety sondującej opinie, oczekiwania, preferencje pacjentów/ opiekunów pacjentów w związku z hospitalizacją w naszym szpitalu. Wychodząc naprzeciw Państwa oczekiwaniom, pozyskane informacje staną się podstawą do wprowadzenia zmian podnoszących jakość opieki oraz komfort pobytu pacjenta.

Udział w badaniu ankietowym jest dobrowolny i anonimowy. Odpowiadając na pytania proszę o zaznaczenie wybranej odpowiedzi. Cenną wskazówką będą również dopisane przez Panią/ Pana uwagi i sugestie w miejscach do tego wskazanych.

Z góry dziękuję za udzielenie szczyrych odpowiedzi.

Dyrektor Szpitala

10:47 Wiadomości docs.google.com

Dane osoby wypełniającej ankietę

Ankietę wypełnia *

☒ Pacjent
☐ Opiekun pacjenta

Płeć pacjenta *

☒ Kobieta
☐ Mężczyzna

Wiek pacjenta *

☐ 0-17
☒ 18-29
☐ 30-49
☐ 50-65
☐ powyżej 65 lat

10:49 Wiadomości docs.google.com

Jakość opieki lekarskiej w klinice/ oddziale, w którym jest/ był Pan/ Pani leczony/ a

Pobyt w Klinice Kardiologii

Czy zna Pan/ Pani nazwisko lekarza prowadzącego? *

☒ Tak
☐ Nie

Jak ocenia Pan/ Pani dostępność lekarzy na dyżurze? *

☒ Bardzo dobrze
☐ Dobrze
☐ Przeciętnie
☐ Źle

Ankieta pacjenta - funkcjonalności

Inny personel szpitala

Pana/ Pani uwagi na temat pracy pozostałego personelu (np. rehabilitanta, psychologa, dietetyka, opiekuna medycznego, sekretarki, salowej, sanitariusza):

6 odpowiedzi

Brak

Dobra

Bardzo dobrze

Pana/ Pani ewentualne uwagi na temat sprawowanej opieki lekarskiej:

4 odpowiedzi

Brak

Częstsze wizyty lekarskie w czasie pobytu

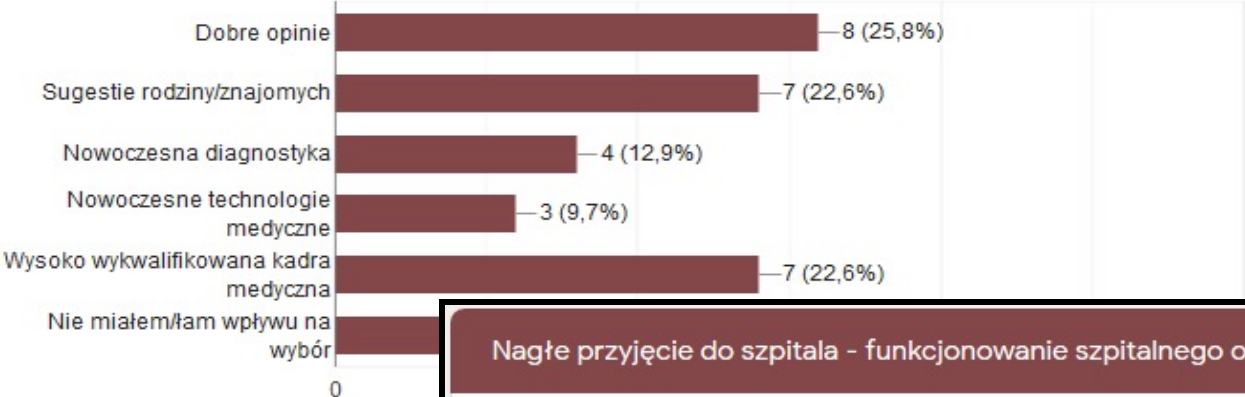
Dobrze by było gdyby lekarz się wyraźnie przedstawił i powiedział że jest lekarzem prowadzącym i podkreśli że to ważne aby zapamiętać i że wszelkie sprawy medyczne z nim omawiać. Dobra by również była informacja kiedy ma dyżur i w jakich godzinach. Panie pielęgniarki to przekazują ale od strony prowadzącego też taka informacja byłaby bardziej zapamiętana.

Ankieta pacjenta - funkcjonalności

Planowe przyjęcie do szpitala

Dlaczego Pan/ Pani zdecydował/a się na leczenie w naszym szpitalu? (możliwość wskazania kilku odpowiedzi)

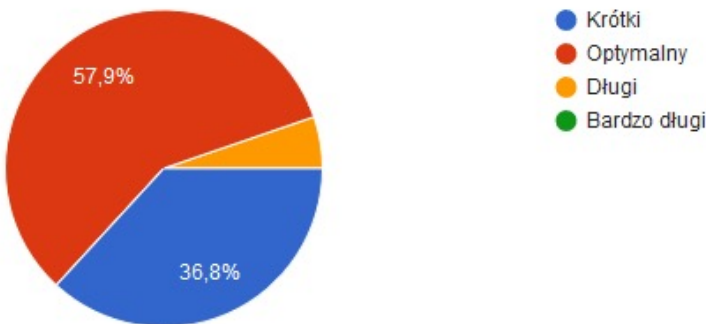
31 odpowiedzi



Nagłe przyjęcie do szpitala - funkcjonowanie szpitalnego oddziału ratunkowego/ izby przyjęć

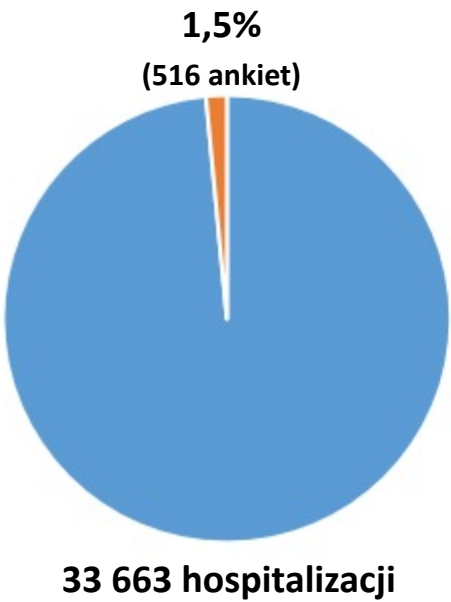
Jak ocenia Pan/ Pani czas oczekiwania na zbadanie przez lekarza w ramach szpitalnego oddziału ratunkowego/ izby przyjęć?

19 odpowiedzi



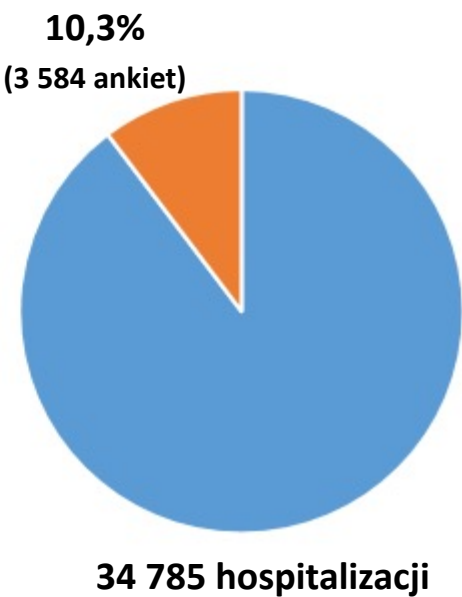
ZWROTNOŚĆ

Badanie opinii pacjentów 2019 r.



Badanie realizowane wyłącznie z wykorzystaniem ankiet papierowych

Badanie opinii pacjentów 2020/2021 r.

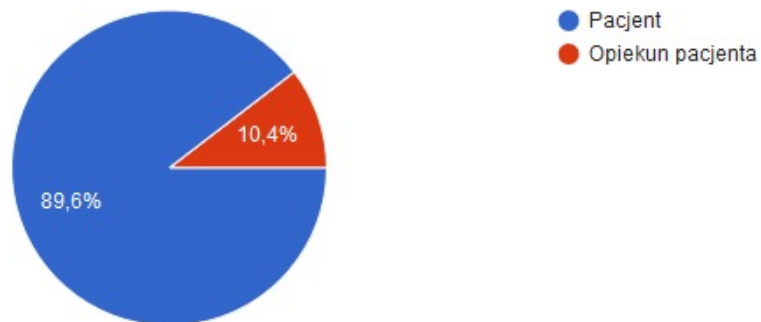


Badanie realizowane z wykorzystaniem ankiet elektronicznych

Bariery czy ich brak?

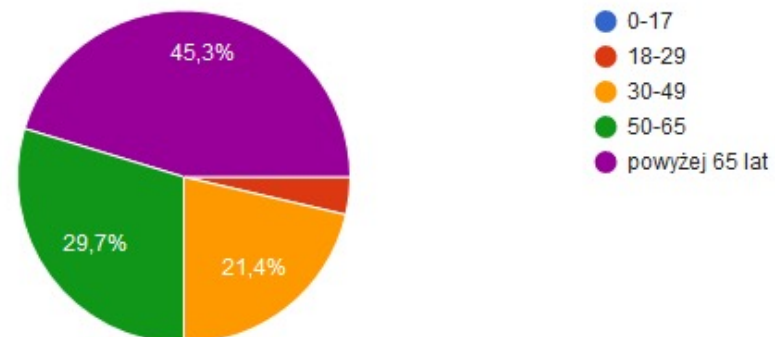
Ankietę wypełnia

384 odpowiedzi



Wiek pacjenta

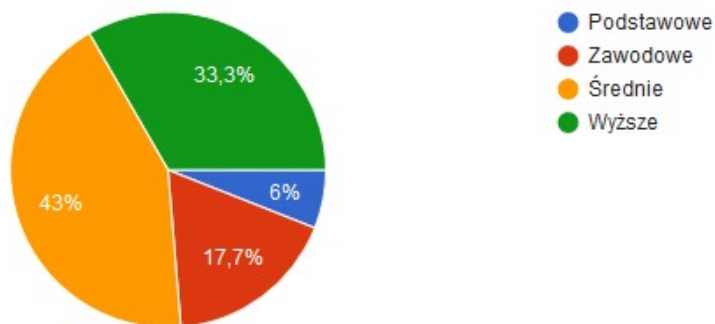
384 odpowiedzi



Bariery czy ich brak?

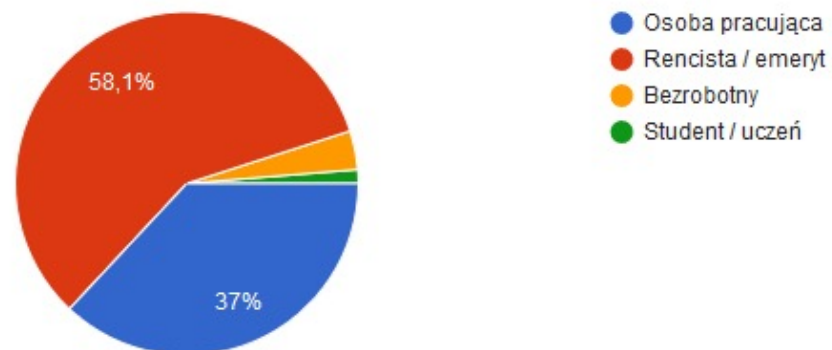
Wykształcenie pacjenta

384 odpowiedzi

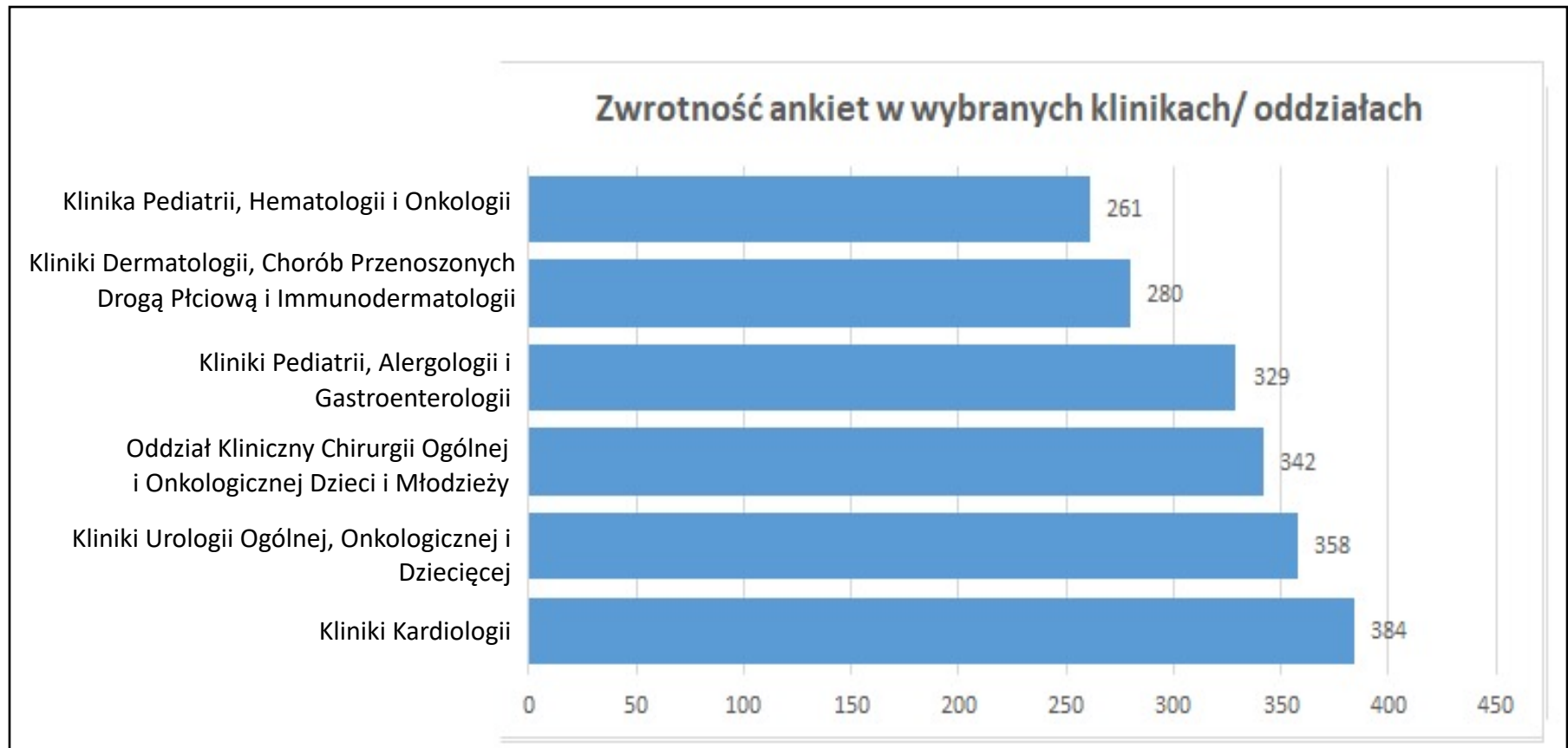


Aktywność zawodowa pacjenta

384 odpowiedzi



Czy specyfika kliniki/ oddziału wpływa na zwrotność ankiet?



Korzyści dla pacjenta/opiekuna faktycznego:

- Anonimowość respondenta
- Narzędzie dostosowane do każdej grupy respondentów, bez względu na wiek, wykształcenie czy aktywność zawodową
- Chętnie udzielane odpowiedzi na pytania otwarte
- Możliwość bieżącej modyfikacji pytań, dostosowanie do aktualnych potrzeb
- Bieżące reagowanie na zgłaszane uwagi przez pacjentów/opiekunów

Korzyści w ujęciu zarządczym:

- Diametralne skrócenie czasu potrzebnego do opracowania i analizy wyników badania - wyniki otrzymywane na bieżąco
- Lokalizacja ankiety do własnych uwarunkowań
- Wysoki odsetek zwrotności
- Pozyskanie danych dla określonej komórki organizacyjnej szpitala
- Otwarty system zapewnia korzystanie z danych źródłowych
- Prowadzenie analiz porównawczych dla poszczególnych komórek organizacyjnych i zbiorczej dla szpitala
- Nie wymaga zatrudnienia profesjonalistów do jego opracowania



Sekcja 1 z 12

BADANIE SATYSFAKЦИИ PRACOWNIKÓW

Szpital Uniwersytecki nr 1 im. dr. Antoniego Jurasza w Bydgoszczy

Sekcja 9 z 12

FUNKCJONOWANIE SZPITALA W CZASIE STANU EPIDEMIOLOGICZNEGO

1. Jak Pan/Pani ocenia działania podjęte przez Dyрекcję w związku z pandemią COVID-19 ? *

- ☐ Zdecydowanie dobrze
- ☐ Raczej dobrze
- ☐ Raczej źle
- ☐ Zdecydowanie źle
- ☐ Nie mam zdania

ZAPRASZAM DO UDZIAŁU W BADANIU

Link do ankiety:
<http://opinie.jurasza.pl>



Elektroniczne badanie opinii pacjentów

Szpital Uniwersytecki nr 1 im. dr. A. Jurasza w Bydgoszczy

Jak Pani/Pan ocenia prezentację? *

☐ Bardzo dobrze

☐ Dobrze

☐ Przeciętnie

☐ Źle



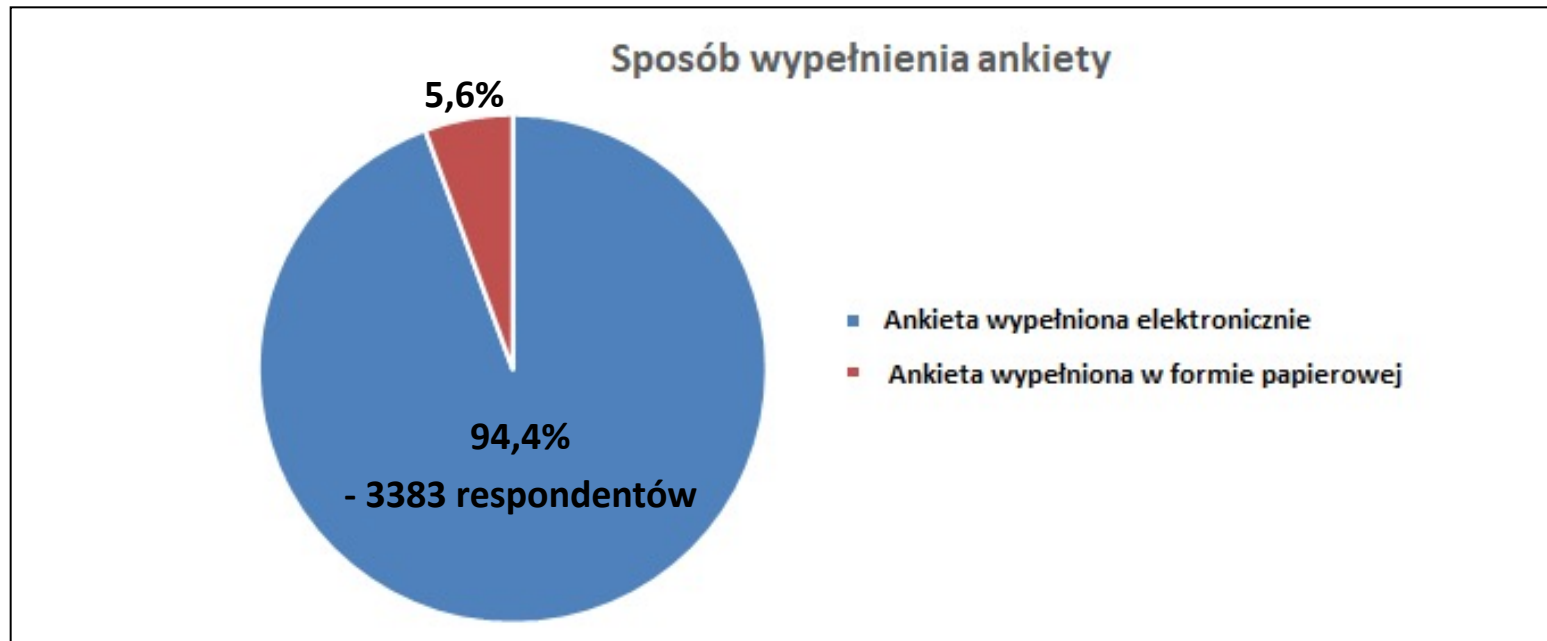
SZPITAL UNIWERSYTECKI NR 1
IM. DR. ANTONIEGO JURASZA
W BYDGOSZCZY **1937**

DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ



Ankieta pacjenta - wyniki

- W okresie od 6.08.2020 r. - 15.11.2021 r. ankietę wypełniło 3584 osób



- Badaniem objęto 22 kliniki/ oddziały

ŚREDNIO MIESIĘCZNIE 239 ANKIET