



KIDS.

KLUB
INNOWATORÓW
DZIECIĘCYCH
SZPITALI

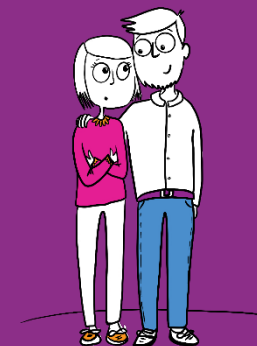
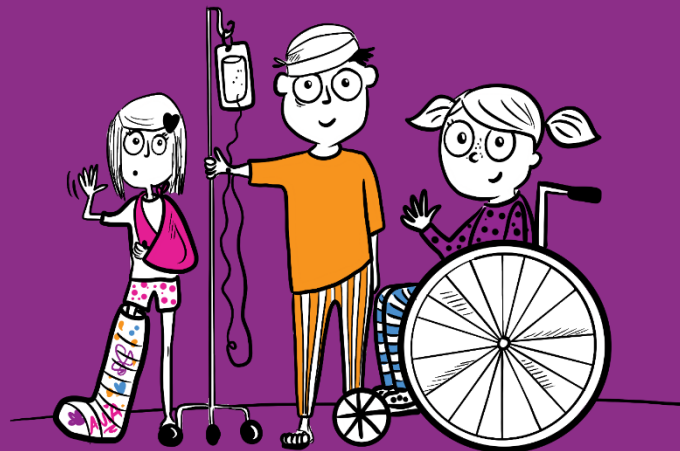
Wielkie Badanie Szpitali Dziecięcych 2021



Łączymy siły, aby tworzyć
szpitale przyszłości



dla dzieci
i tych, którzy walczą
o ich zdrowie.

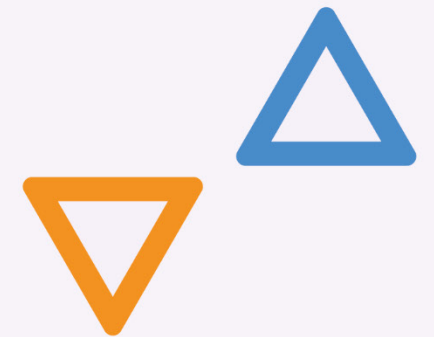


Chcąc zmieniać dziecięce szpitale na lepsze, postanowiliśmy zbadać jakość obsługi małych pacjentów w całej Polsce.

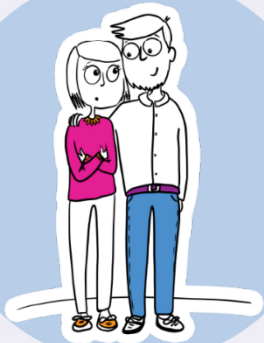
Pytaliśmy rodziców o doświadczenia w szpitalu od momentu przyjęcia, przez pobyt w oddziale, uzyskane informacje od personelu medycznego aż po otrzymanie wypisu. Prosiłiśmy też o ocenę infrastruktury, posiłków, wyposażenia pokoi.

Wysłuchując się w głos rodziców / opiekunów, postanowiliśmy też zebrać opinie personelu, który na co dzień walczy o zdrowie dzieci.

Wierzymy, że od ich satysfakcji z warunków pracy zależy jakość obsługi małych pacjentów.



Dla kogo i po co przeprowadziliśmy badanie?



Rodzice małych pacjentów

Usłyszeć głos rodziców i spowodować aby mieli wpływ na rzeczywistość szpitalną



Personel szpitali

Wesprzeć liderów zmian w realizacji projektów ważnych dla małych pacjentów i ich rodziców



Fundacja K.I.D.S.

Wyznaczyć priorytety dla projektów Fundacji, realizujących wizję dziecięcego szpitala przyszłości



Od kwietnia do czerwca 2021 ankietę wypełniło online **2,151** osób z całej Polski.

1,697

rodziców i opiekunów



245

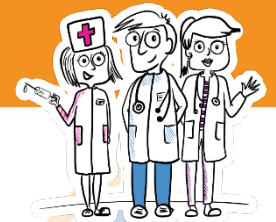
pacjentów SOR

1,452

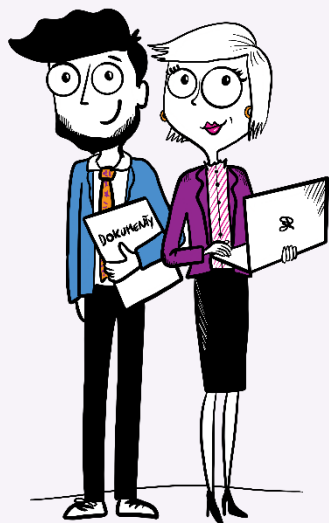
pacjentów oddziałów

454

pracowników szpitali



Raport powstał w oparciu o **ankietę internetową** przeprowadzoną między **30 kwietnia** a **10 czerwca 2021**, realizowaną metodą **CAWI** (Computer-Assisted Web Interview) we współpracy z serwisem realizacji badań on-line **Webankieta.pl**.



W realizacji **Wielkiego Badania Szpitali Dziecięcych** została zastosowana następująca metodologia badań:

- ▲ internetowa ankieta skierowana do rodziców małych pacjentów oraz pracowników szpitali dziecięcych,
- ▲ pytania głównie dotyczyły oceny różnych aspektów pobytu w szpitalu lub pracy w 5-punktowej skali Likerta,
- ▲ część pytań stosowała inne rodzaje skali, pytanie otwarte pozwoliło na swobodne wypowiedzi ankietowanych.

Metody analizy ilościowej

Zastosowano szeroki wachlarz metod statystycznych:

- ▲ dane opisowe (wartości średnie, częstotliwości) oraz inferencje parametryczne (analiza czynnikowa) i nieparametryczne (test rang Wilcoxon i test H Kruskala-Wallisa dla porównania median) dla przedstawienia głównych wniosków dotyczących ocen wystawionych szpitalom przez ankietowanych,
- ▲ inferencja parametryczna (modele równań strukturalnych, korelacje Pearsona) i nieparametryczna (regresje kwantylowe, korelacje Spearmana i Kendalla) dla przedstawienia zależności pomiędzy badanymi zmiennymi.
- ▲ Analizy zostały przeprowadzone przy pomocy języka programowania R.

Metody analizy jakościowej

Zastosowano analizę tematyczną odpowiedzi na pytanie otwarte z redukcją kodów.



Partnerzy

Dziękujemy naszym Partnerom, bez których realizacja tego projektu nie byłaby możliwa:

 webankieta

 wysokieobcasy.pl

 @GoTekRysuje

 medonet

 rynekzdrowia.pl

 Instytut Praw Pacjenta
i Edukacji Zdrowotnej

 onet rano

 ZnanyLekarz

 KUNKE
POLIGRAFIA®

 onet WIADOMOŚCI

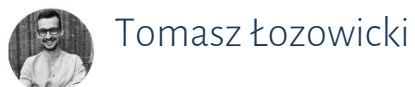
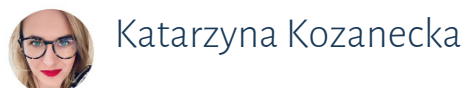
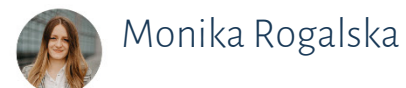
 dzień
dobry

 TELEMEDYCYNA
POLSKA

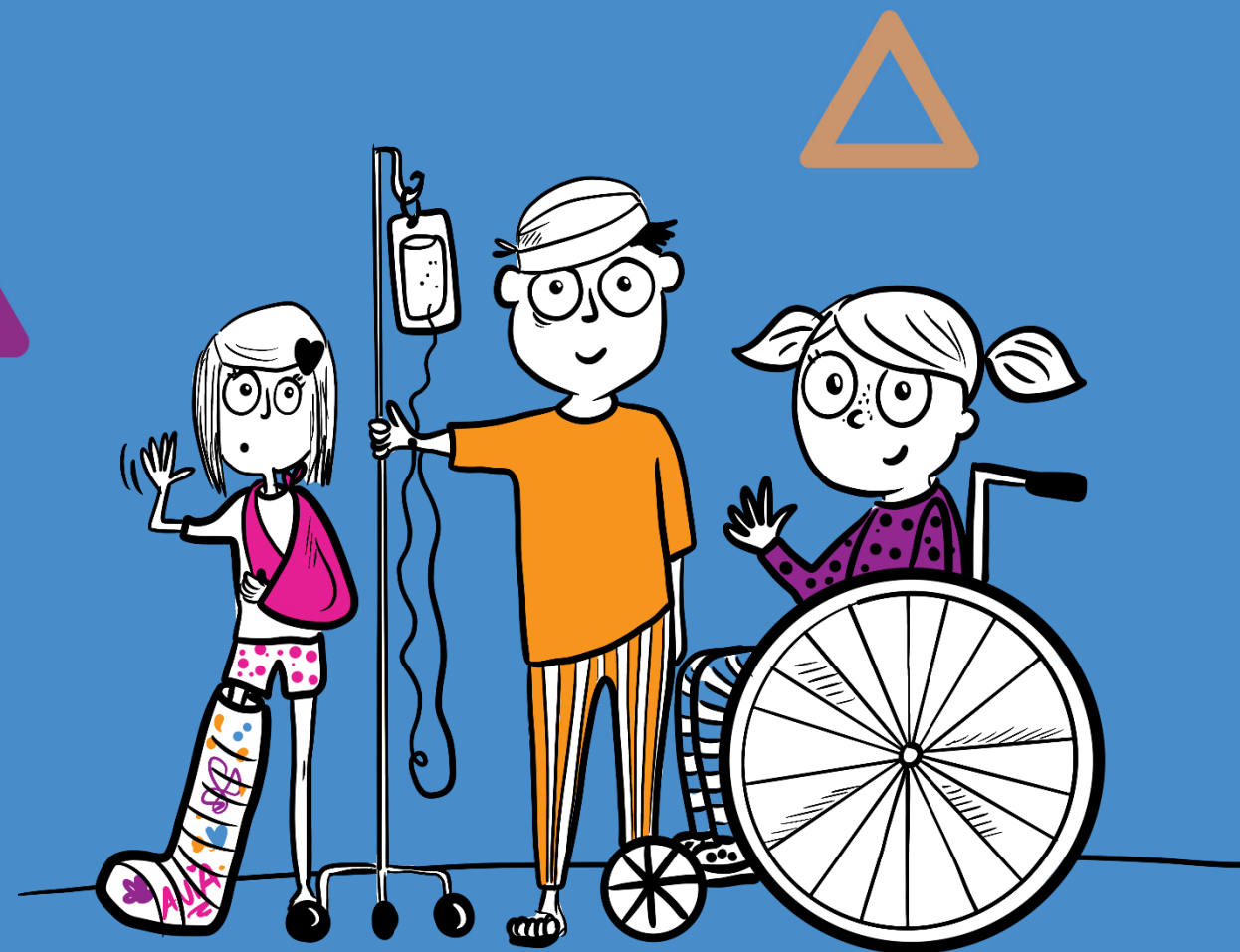


Zespół

Projekt zrealizował zespół wolontariuszy Fundacji w składzie (alfabetycznie):



Wyniki



Główne wnioski

Personel

Dziecięce szpitale to centrum życzliwości.

Komunikacja

Informacje leczą obawy.

Wsparcie

Rodzice potrzebują empatii personelu, by radzić sobie ze swoim stresem i strachem dziecka.

Obsługa

Formalności przysparzają trudności.

Infrastruktura

Rodzice są blisko dzieci. Przestrzeń nie jest na to gotowa.

Oznakowanie i informacje

Rodzice gubią się w szpitalach i gąszczu informacji.

Jedzenie

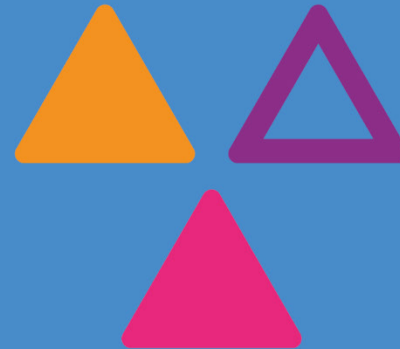
Szpitalne potrawy wymagają poprawy.

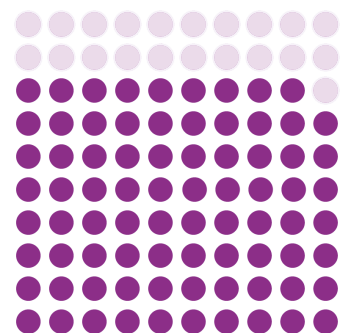
Atrakcje

Zabawa pomaga walczyć z chorobą.



Dziecięce szpitale
to centrum życzliwości.

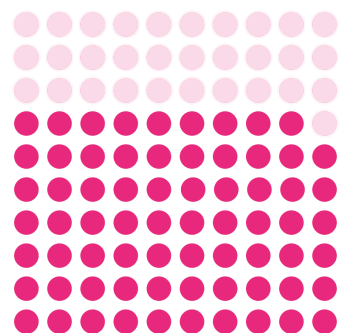




79%

rodziców dobrze lub
bardzo dobrze ocenia
życzliwość personelu

Oddział



69%

rodziców dobrze lub
bardzo dobrze ocenia
życzliwość personelu

SOR

Życzliwość personelu (lekarzy / lekarek i pielęgniarzy / pielęgniarek) jest najlepiej ocenianym obszarem wśród rodziców pacjentów oddziałów szpitalnych i na drugim miejscu wśród pacjentów SOR.

Ponadto lekarki / lekarze byli też świetnie oceniani za pomocność, otwartość i dbanie o redukcję stresu u dziecka, a pielęgniarki / pielęgniarze za dostępność, pomocność i otwartość.

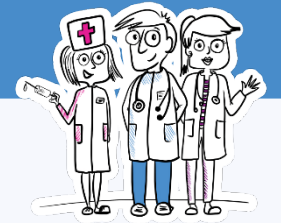
Rodzice małych pacjentów w swoich wypowiedziach wskazywali przede wszystkim na zaangażowanie personelu, wsparcie, zrozumienie, udzielanie wyczerpujących informacji oraz otwartość na dziecko i jego potrzeby.

Oddział ocena **4.1**



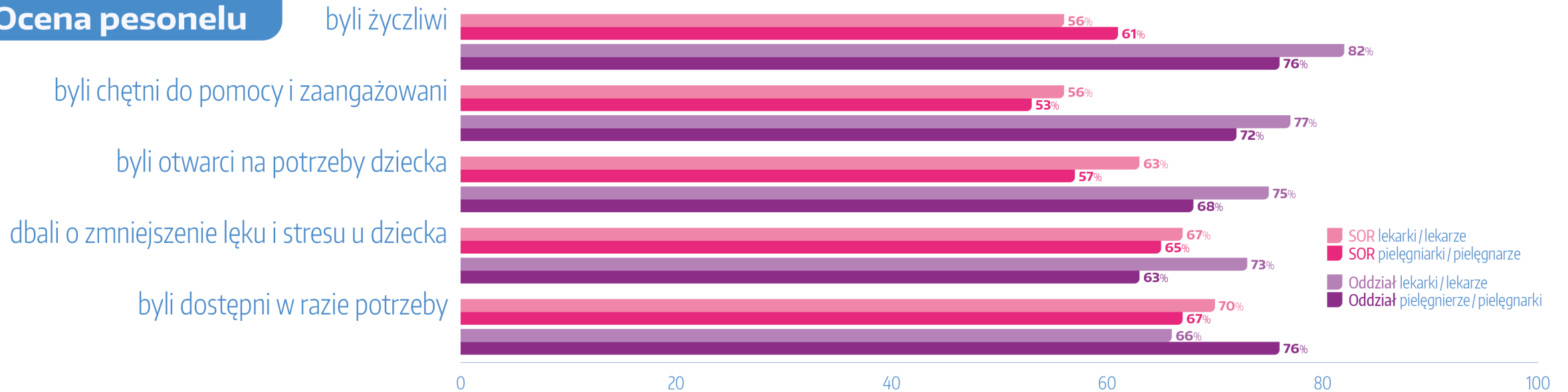
SOR ocena **3.9**



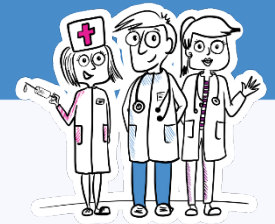


Personel oddziałów był znacznie częściej postrzegany jako życzliwy i chętny do pomocy niż na SOR.

Ocena personelu



suma odpowiedzi dla "Często" i "Zawsze"



Personel starał się jak tylko mógł nam pomóc.

Dziękuję za to, że pierwszy raz mogłam być przy zakładaniu wenflonu. Dziękuję za zrozumienie dla strachu mojego dziecka, za cierpliwość, serdeczność!

Bardzo miła i serdeczna atmosfera!

Pomocny personel, kompetentny, życzliwy i otwarty na dziecko.

Pracownicy szpitala to cudowni ludzie

(lekarze, pielęgniarki, psycholog, panie dbające o porządek, itd.). Dawno nie spotkałam takiego zaangażowania, chęci niesienia pomocy, zrozumienia, wsparcia, ciepła.



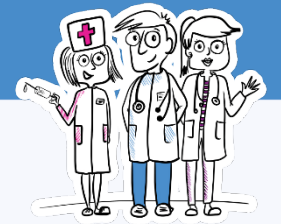


Lekarz prowadzący jest empatyczny i profesjonalny. Zawsze stawia na dobro dziecka i traktuje rodzica jako partnera do rozmowy.

Opieka lekarska na najwyższym poziomie. Na wszystkie pytania wyczerpująca odpowiedź, słowa wsparcia. Widać że szpital nie oszczędza na badaniach, zapewnia poczucie że trafiło się w dobre ręce...

Wspaniale spisała się Pani psycholog, która rozpała w moim sercu nadzieję na lepsze jutro.





Spotkałam się z ciepłem, zrozumieniem i wsparciem. Szok, że mogłam np pójść pod prysznic i zostawić dziecko pod opieką pielęgniarki bez proszenia się i wyrzutów.

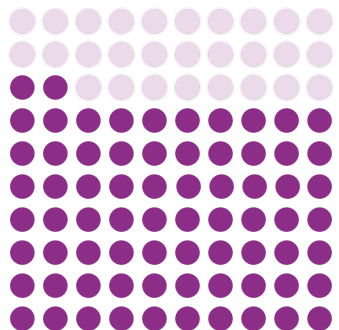
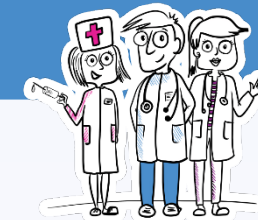
Super opieka pielęgniarek, życzliwe pomocne w każdej chwili, miłe zawsze uśmiechnięte a zwłaszcza w tych ciężkich czasach, gdzie rodzice i dzieci są w zamknięciu tygodniami bez możliwości zobaczenia się z bliskimi.

Na uwagę zasługują fantastyczne pielęgniarki. One najbardziej podnosiły dzieci na duchu.

Jestem bardzo zadowolona z opieki pielęgniarskiej, wszystkie panie były życzliwe i pomocne, wrażliwe na potrzeby i dziecka i rodzica.

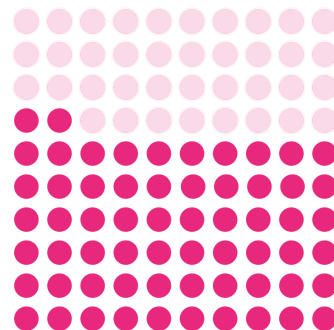
Informacje
leczą obawy.





72%

opiekunów dobrze lub bardzo dobrze oceniło komunikację z personelem medycznym i przekazywanie informacji na oddziale



62%

opiekunów dobrze lub bardzo dobrze oceniło komunikację z personelem medycznym i przekazywanie informacji na SOR

Rodzice potrzebują empatycznej i skutecznej komunikacji z lekarzami i pielęgniarkami, żeby wspierać dziecko w czasie pobytu w szpitalu. Rodzice, którzy spotkali się z życzliwością i dyskrecją personelu przy przyjęciu do placówki, pozytywnie oceniają ogólną pracę lekarzy i pielęgniarek.

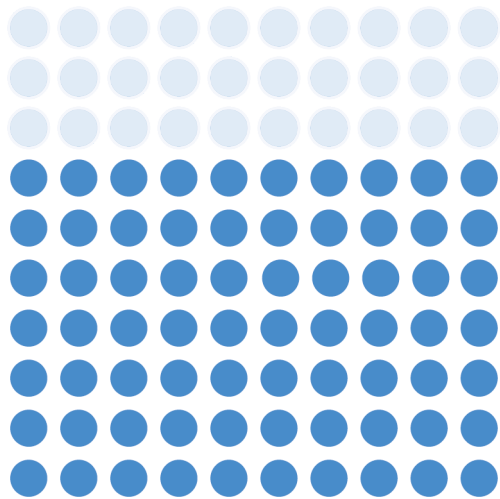
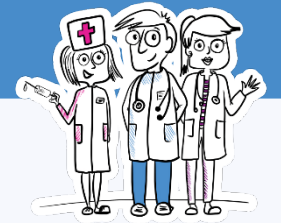
Jeśli szpital stawia na dobrą komunikację, to personel dzieli się informacjami na temat postępowania diagnostycznego i leczniczego na każdym etapie leczenia.

Oddział ocena **3.9**



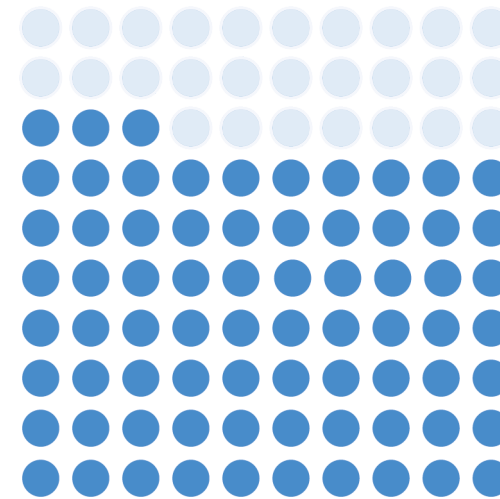
SOR ocena **3.6**





70%

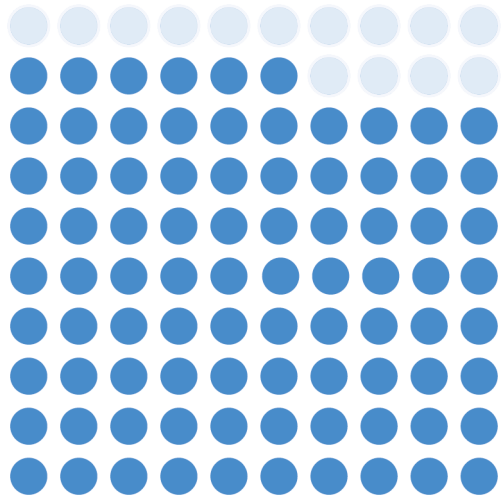
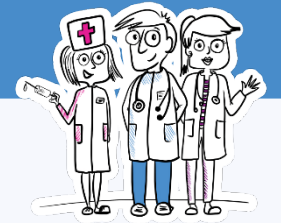
rodziców uznało, że
pracownicy izby przyjęć
chronili ich prywatność
i byli dyskretni



73%

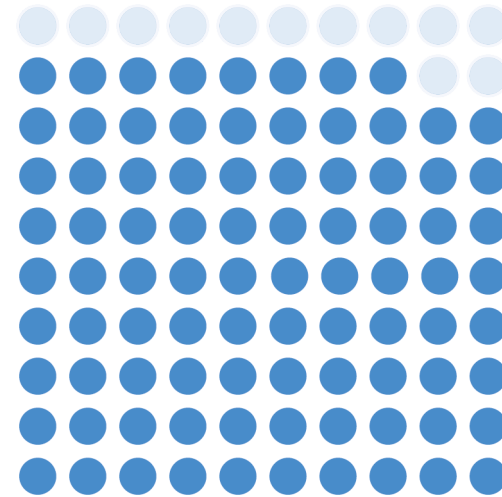
rodziców uznało, że personel
medyczny dbał o dyskrecję
i zapewnienie intymności
dziecka w trakcie badań

suma odpowiedzi "Zgadzam się" i "Zdecydowanie się zgadzam"



86%

rodziców wiedziało, kto jest lekarzem prowadzącym ich dziecko

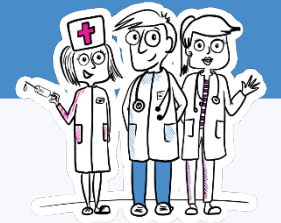


88%

rodziców dobrze oceniało kontakt z lekarzem prowadzącym *

* suma odpowiedzi "Zgadzam się" i "Zdecydowanie się zgadzam"

Z analiz wynika, że jeśli rodzic zna lekarza prowadzącego, to wyżej ocenia pracę lekarzy ogółem.

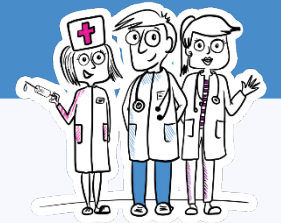


Tylko



wskazywało, że personel przedstawiał się z imienia i nazwiska.

Rodzice małych pacjentów bardziej pozytywnie oceniali pracę personelu—lekarzy, pielęgniarek, pracowników izby przyjęć—gdy ci się przedstawiali.



suma odpowiedzi "Zgadzam się" i "Zdecydowanie się zgadzam"

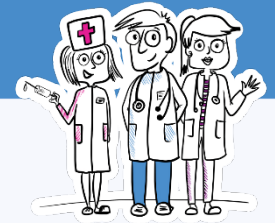


informacje przekazywane przez pracowników SOR o czasie oczekiwania i dalszym postępowaniu były dla mnie zrozumiałe 62%

informowano mnie o procesie leczenia dziecka i ewentualnych ryzykach 62%

0 20 40 60 80 100

suma odpowiedzi "Zgadzam się" i "Zdecydowanie się zgadzam"



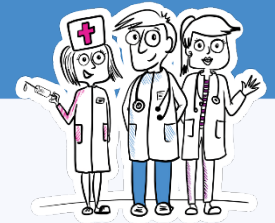
Lekarze na bieżąco informowali mnie o stanie zdrowia mojej córki, bez nadęcia, tłumaczyli wszystko dokładnie tak, abym mogła zrozumieć.

Brak stałego kontaktu z lekarzem prowadzącym i informacji o stanie zdrowia dziecka, procedurach, diagnozie. **Lekarz sam nie przychodził aby przekazać informacje**, za każdym razem trzeba było samemu prosić o informacje.

Brakowało mi informacji, jak będzie przebiegała procedura—po jakimś elemencie badania lekarz / ratownik odchodził i nie zawsze informował, co będzie następane, ile mniej więcej potrwa czekanie, czy ktoś podejdzie czy też ja mam się gdzieś udać

Personel niestety nie jest skłonny do rozmów z rodzicami. Trzeba mocno domagać się o taką rozmowę, najchętniej nikt by o niczym nie informował. Jeśli nie zapytam zazwyczaj nie zostanie powiedziane.

W czasie 3-dniowego pobytu w szpitalu, żaden z lekarzy nie rozmawiał ze mną o ani o planie pobytu na oddziale ani kierunku pod kątem którego prowadzona jest diagnostyka.



Strasznie długi czas oczekiwania na przyjęcie, nie rozumiem w jakim celu proszą o przyjazd rano, kiedy dziecko trafia na oddział o godz. 16, a przez ten czas —po prostu czeka.

Wielogodzinne oczekiwanie w małej zatłoczonej poczekalni oddziału chirurgiczno-onkologicznego, bez wiedzy którzy jesteśmy w kolejce i ile czasu pozostało po to aby potem wejść na 5 minut.

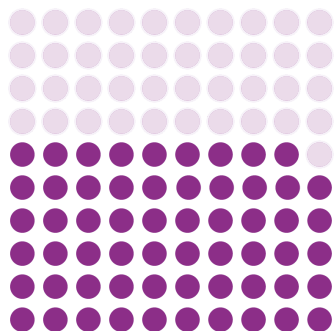
Podczas wypisu byliśmy ostatni, w zasadzie czekaliśmy cały dzień do 16, mimo że w tym dniu dziecko nie miało już żadnych badań. Wypis był lakoniczny, nic z niego nie wynikało oprócz wyników morfologii, nie otrzymaliśmy nawet wskazówek o dalszym postępowaniu.

Mimo że byłam umówiona z dzieckiem na określoną godzinę, na zabieg, który trwał dosłownie kilka minut, czekałam 6 godzin (mimo że dziecko było na czczo już 6 godzin przed przyjęciem na oddział!). Przez ten cały czas nikt nas nie informował ile będziemy czekać, a na moje pytanie usłyszałam, że to tylko lekarz wie.

Szczególnie męczące jest oczekiwanie bez informacji

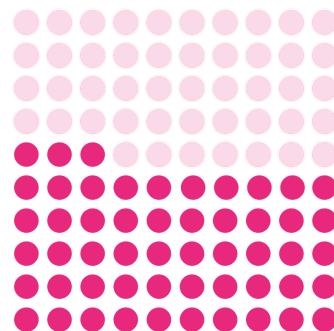
Rodzice potrzebują
empatii personelu,
by radzić sobie ze swoim
stresem i strachem dziecka.





59%

opiekunów dobrze oceniło reagowanie na stres dziecka przez personel pielęgniarski na oddziale



53%

opiekunów dobrze oceniło reagowanie na stres dziecka przez personel pielęgniarski na SOR

Pobyt w szpitalu jest stresującym doświadczeniem, zarówno dla dziecka, jak i jego opiekunów.

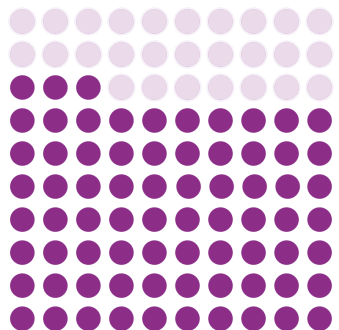
Często stają się oni bardzo wrażliwi na wszelkie przejawy braku życzliwości, empatii, czy też zainteresowania. Rodzice wiedzą, że zachowanie personelu jest często wynikiem braków kadrowych i przepracowania. Nie zmienia to faktu, że brak odpowiedniej reakcji na stres dziecka negatywnie wpływa na ocenę pracy pielęgniarek i pielęgniarzy.

Oddział ocena **3.6**



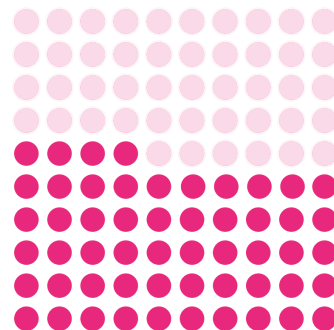
SOR ocena **3.5**





73%

opiekunów dobrze lub bardzo dobrze oceniło reagowanie na ból przez personel medyczny na oddziale



54%

opiekunów dobrze lub bardzo dobrze oceniło reagowanie na ból przez personel medyczny na SOR

Reagowanie przez personel na ból jest znacznie lepiej oceniane na oddziałach niż na SOR.

Rodzice, którzy wysoko ocenili sprawność personelu w reagowaniu na ból jednocześnie wysoko oceniali zaangażowanie i chęć lekarzy oraz pielęgniarek do pomocy, a także wyżej oceniali ich pracę. Lepiej też oceniali życzliwość pracowników izby przyjęć.

Oddział ocena **4.0**



SOR ocena **3.5**





Cały Personel medyczny, panie salowe i inne osoby zawsze uśmiechnięte i bardzo pomocne. **Jako rodzic dziękuję za wsparcie psychiczne i pomoc mojemu dziecku.**

Jeśli chodzi o pielęgniarki i salowe to jestem im do tej pory wdzięczna, bo gdyby nie one to rozsypałabym się na milion kawałków. **Dziękuję im za ogrom ciepła dla dziecka, koc i herbatę dla mnie i same dobre słowa.**

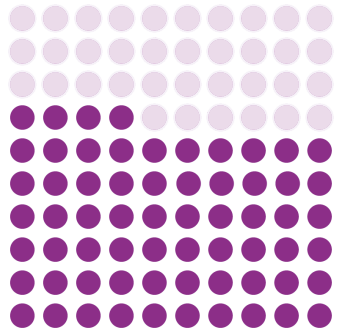
Personel zatrważająco często umniejsza odczucia dziecka ('to nie boli', 'nie ma co płakać'). Wyraźnie widać, że nie wynika to ze złej woli, a z małej ilości czasu dla pacjenta / małej ilości personelu i tempa, w jakim odbywają się procedury. Nie pomaga 'mechanizacja' procesów, gdy trzeba założyć wenflon 10 małym pacjentom w 30 minut...

Bardzo złe warunki panowały na oddziale, pokoje przepiętione, pielęgniarki niedostępne, czasem przychodziły po bardzo długim czasie lub wręcz w ogóle. Żadna z pielęgniarek nie pomagała mi przy dziecku, **musiałam sama zmierzyć się ze stresem w trakcie pobytu.**



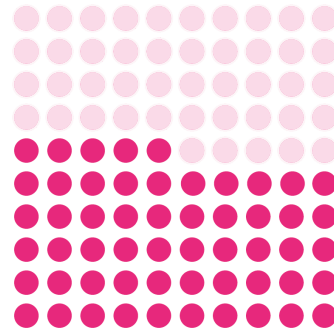
Formalności
przysparzają
trudności.





64%

opiekunów dobrze lub bardzo dobrze oceniło obszar formalności na oddziale



55%

opiekunów dobrze lub bardzo dobrze oceniło obszar formalności na SOR

Wypełnianie skomplikowanych dokumentów jest uciążliwe dla rodziców, szczególnie podczas nieplanowanej wizyty na SOR.

Wymagania regulacyjne są wszędzie podobne- niektóre szpitale jednak ułatwiają przejście przez formalności bez stresu i problemów.

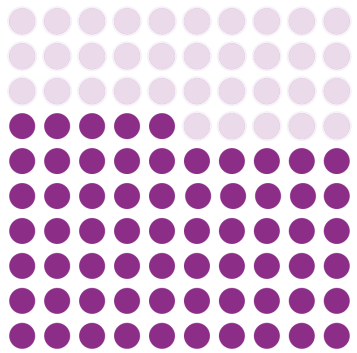
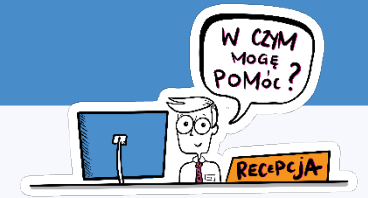
Z ankiety wynika, że rodzice lepiej oceniają pracę pielęgniarek i lekarzy, jeśli ich pierwsze doświadczenia z placówką medyczną są pozytywne. Im szybciej zadbamy o pacjenta, tym większe będzie jego zadowolenie na dalszych etapach leczenia.

Oddział ocena **3.5**



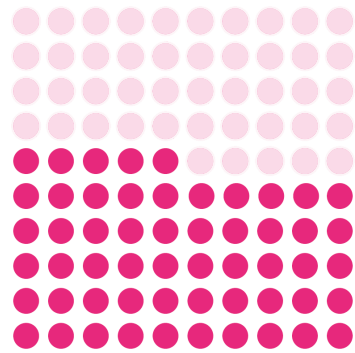
SOR ocena **3.4**





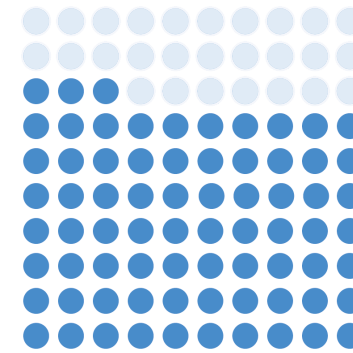
65%

rodziców pozytywnie ocenia szybkość i sprawność przebiegu formalności na Izbie Przyjęć



55%

Na SOR tylko 55% wyraża się o formalnościach pozytywnie na SOR



73%

rodziców uznało, że personel robi wszystko, aby formalności były jak najmniej uciążliwe.

suma odpowiedzi "Zgadzam się" i "Zdecydowanie się zgadzam" oceniają wyposażenie szpitala



Koszmarne irytujące było wypełnianie papierów z dzieckiem przelewającym się przez ręce.

Naszym największym problemem podczas przyjęcia na oddział była ogromna biurokracja. Za każdym razem należało wypełniać szereg zgód na hospitalizację oraz zezwoleń.

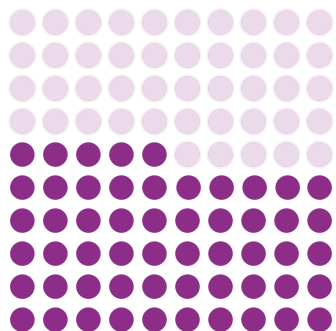
Świetnie zorganizowany cały proces przyjęcia na oddział, kompleksowej opieki i zapewnienia informacji na każdym etapie. Jestem pod ogromnym wrażeniem.

Dziękuję za to.

Konieczność wypełnienia takich dokumentów jest oczywista przed pierwszym przyjęciem. Natomiast my z uwagi na chorobę nowotworową przyjmowaliśmy się na oddział przez okres 4 lat kilkadziesiąt razy (lub więcej). Takie zgody powinny być wypełniane raz do odwołania.

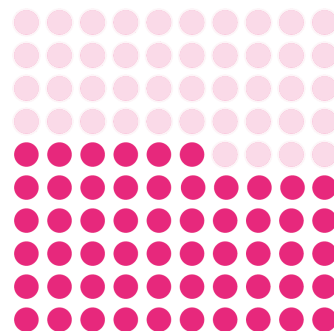
Rodzice są blisko dzieci.
Przestrzeń nie jest na to gotowa.





55%

opiekunów dobrze lub bardzo dobrze oceniło wyposażenie i udogodnienia na oddziale



56%

opiekunów dobrze lub bardzo dobrze oceniło wyposażenie i udogodnienia na SOR

Ponad połowa opiekunów dobrze oceniła wyposażenie i udogodnienia na oddziale.

Jednocześnie w komentarzach blisko ¼ wypowiedzi zawierała negatywną ocenę warunków panujących na szpitalnych oddziałach.

Rodzice wskazywali, że sale na oddziałach są zbyt małe. Zdecydowana większość była przepełniona, a opiekunowie czasami spali na podłodze.

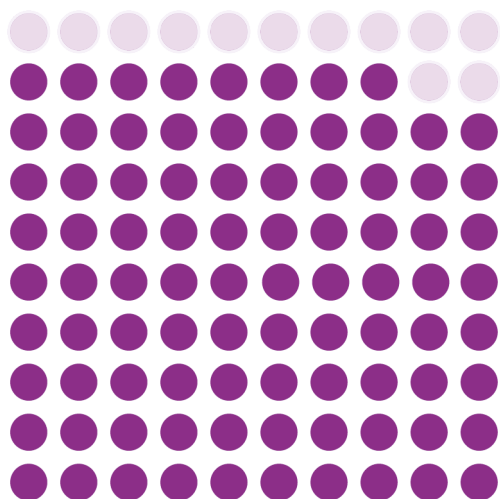
Rodzice oczekują łazienek w pokojach lub przynajmniej większej ich liczby na ogólnodostępnych korytarzach.

Oddział ocena **3.4**



SOR ocena **3.5**



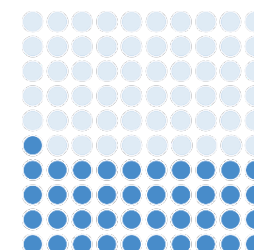


88%

rodziców miało możliwość być przez cały czas z dzieckiem

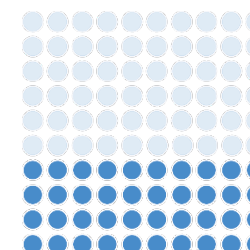
Tyle samo rodziców ocenia udogodnienia dla rodziców przebywających z dziećmi

dobrze,



41%

co źle.



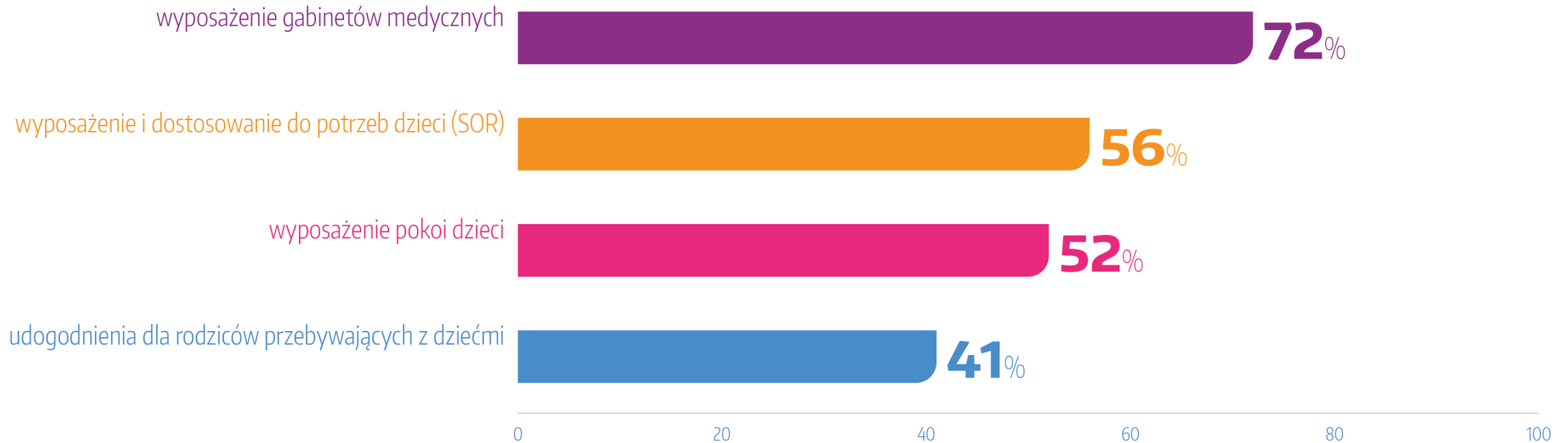
40%

Możliwość przebywania z dzieckiem w szpitalu jest traktowana przez rodziców za standard.

Uzasadnione wydają się oczekiwania związane z zadaniem również o komfort rodzica w trakcie pobytu w szpitalu.



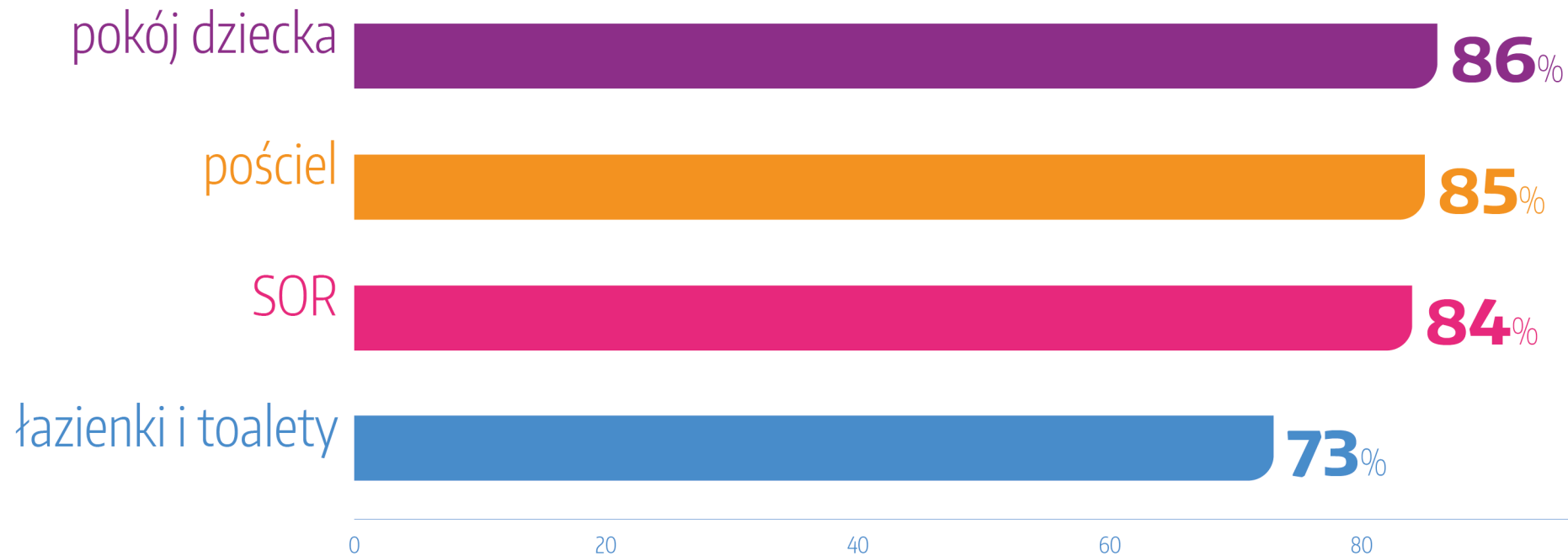
Wyposażenie gabinetów medycznych jest bardzo dobrze oceniane. Problematiczna jest kwestia udogodnień dla rodziców.



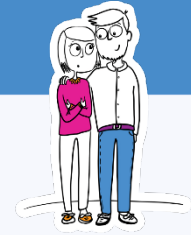
procent rodziców, którzy "Dobrze" i "Bardzo dobrze" oceniają wyposażenie szpitala



Czystość w szpitalu jest jednym z najwyższej ocenianych obszarów. W niektórych szpitalach najgorzej wypadają łazienki i toalety.



procent rodziców, którzy "Dobrze" i "Bardzo dobrze" oceniają czystość szpitala



Przeładowane sale, małe łóżka.

Brak chociażby minimalnej intymności.

Łazienka dla pacjentów i rodziców w bardzo złym stanie — w tym samym pomieszczeniu były kosze na resztki jedzenia, więc ciągle tam śmierdziało.

Należałoby poprawić warunki bytowe.

Jedna toaleta. Każda sala dla 5 dzieci z jednym opiekunem... warunki spartańskie.

Byliśmy z dzieckiem w sali tylko we dwoje więc był to dla nas duży komfort. Mieliśmy naprawdę dobre warunki i jesteśmy bardzo zadowoleni.

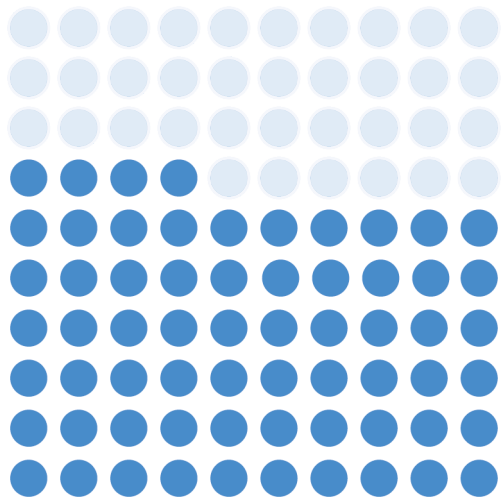
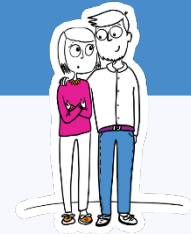
Super, że można spać obok dziecka (materac na podłodze) ale przy 5 łóżkach robi się 10 osób w niewielkiej sali...

Dzieci miały zakaz opuszczania sali, za to rodzice bez problemu mogli wyjść na papierosa przed szpital... **Zamknięta świetlica, brak dostępu do gier planszowych i zabawek, a jak wiadomo nikt z tym ekwipunkiem nie idzie do szpitala.**

Dość przestronne sale z fotelem do spania dla rodziców i z łazienką. Nie była pobierana dodatkowa opłata za łóżko czy pościel dla rodzica.

Rodzice gubią się w szpitalach
i gąszczu informacji.





64%

opiekunów dobrze lub bardzo dobrze
oceniło oznakowanie szpitala i informacje
związane z pobytem

Oznakowanie szpitala oraz dostęp do informacji związanych z pobytem na oddziale wymaga czasem poprawy.

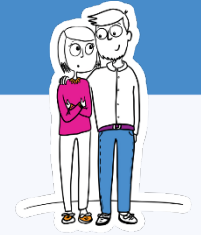
Respondenci wyżej oceniający stan infrastruktury szpitala (oznakowanie i wyposażenie pokoi, gabinetów i udogodnień dla rodziców) wyżej oceniali pracę zarówno lekarzy, jak i pielęgniarek.

Oddział ocena **3.6**



SOR ocena **3.6**





Za mało informacji dla rodziców
co gdzie się znajduje,
z czego można korzystać, do
kogo zgłaszać problemy itd.

Wszystkiego każdy rodzic
musi się dowiedzieć od innych
rodziców.

Brak broszur informacyjnych
informujących w jaki sposób mogą
zamówić jedzenie, doładować
telewizor przez internet itp.



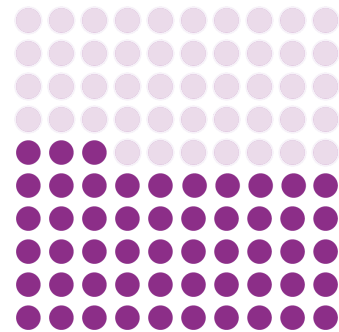
Szpitalne potrawy
wymagają poprawy.





Ponad połowa opiekunów dobrze lub bardzo dobrze oceniła posiłki w szpitalu na oddziale.

Rodzice oczekują bardziej urozmaiconych posiłków, które nie będą ograniczały się do „jasnego pieczywa i dżemu”. Zwracają uwagę, że serwowane jedzenie czasami jest zimne, a porcje nieadekwatnie małe do potrzeb i apetytu małych pacjentów. Niektórzy zgłaszają problemy z uwzględnieniem diet czy zgłaszanych alergii pokarmowych.



53%

opiekunów dobrze lub bardzo dobrze oceniło posiłki w szpitalu na oddziale

Oddział ocena **3.5**

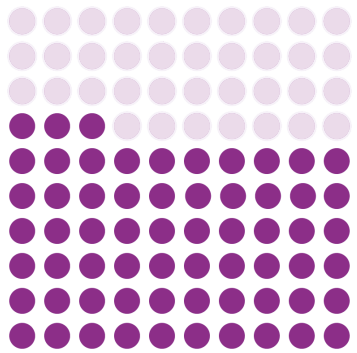


Dużym minusem są godziny serwowania posiłków (zbyt wczesne kolacje), co związane jest z porami procedur medycznych. Dodatkowo ograniczenia te narzucają firmy outsourcingowe, z którymi szpitale współpracują.

Bolączką jest również częsty brak możliwości wykupienia posiłków dla opiekunów przebywających na oddziale.

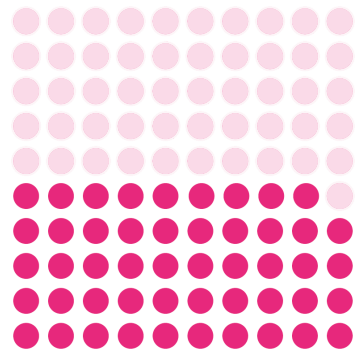
Nie wszyscy mają dostęp lodówek, w których można przechowywać dodatkowe jedzenie dla najmłodszych.

Pozytywnie oceniane są automaty z żywnością, które dostępne są w nielicznych placówkach.



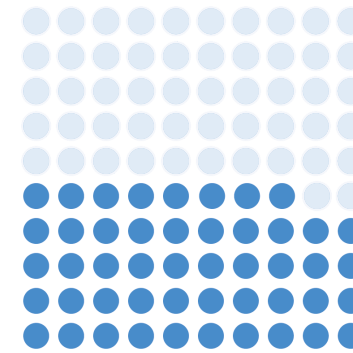
63%

rodziców
pozytywnie ocenia
szpitalne jedzenie
pod względem
temperatury



49%

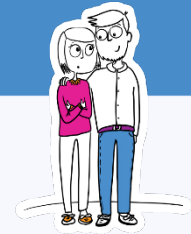
rodziców
pozytywnie ocenia
szpitalne jedzenie
pod względem
**dostosowania
do diety dziecka**



48%

rodziców
pozytywnie ocenia
szpitalne jedzenie
pod względem
różnorodności

procent rodziców, którzy odpowiedzieli "Dobrze" i "Bardzo dobrze"



Jedynie zastrzeżenia dotyczą wyżywienia. To co dostają dzieci do jedzenia absolutnie nie pomaga w powrocie do zdrowia. **Brak urozmaiconej diety, produkty niskiej jakości, obiady zimne.**

Jedzenie niezdrowe i niezgodne z zaleceniami żywieniowymi, np. białe pieczywo, margaryna i wysoko przetworzona wędlna.

Pory podawania posiłków też są nieodpowiednie (ok. 8, 12:30 i 16:30). Idą spać nawet o 20:00 — to dziecko jest głodne.

Minus to dieta, syn ma alergię na mleko - w każdym posiłku mleko (kanapka z masłem, sos ze śmietaną jogurty). Na szczęście nie miał apetytu i był na diecie lekkostrawnej dowożonej przez tatę do szpitala.

Brak możliwości wykupienia posiłków dla matki. Przez całe 8 dni na śniadanie i kolację moja córka dostawała pieczywo i dżem. Po dwóch dniach nie mogła patrzeć na marmoladę.

Dziecko nie miało żadnej diety, **a posiłki były bardzo smaczne**, tylko dla dziecka były to za małe porcje i chętnie zjadałoby więcej.



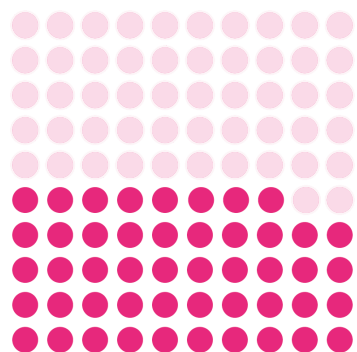
Zabawa pomaga
walczyć z chorobą.



Dostęp do atrakcji w czasie wolnym

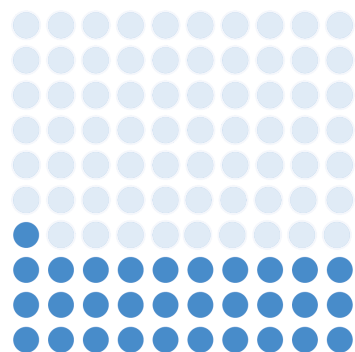


Podczas pobytu w szpitalu dziecko miało zapewniony dostęp do:



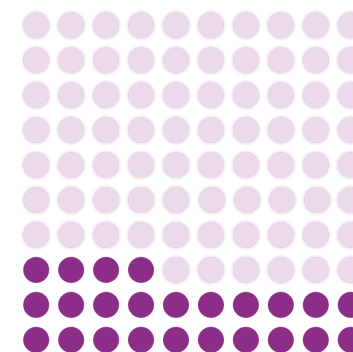
48%

zabawek, książek lub gier adekwatnych do jego wieku



31%

zajęć edukacyjnych / naukowych



24%

animacji i czasu wolnego

procent rodziców, którzy odpowiedzieli "Tak"

Rodzice zwracają uwagę na brak dostępu do atrakcji w czasie wolnym. Aż **74%** z nich uważa, że zapewnienie dodatkowych atrakcji w trakcie pobytu, pomogłoby dziecku w minimalizacji stresu i powrocie do zdrowia. Jednocześnie część rodziców zauważa, że powodem zaistniałej sytuacji może być COVID.

Z analiz wynika, że ocena pracy lekarzy i pielęgniarek była wyższa w szpitalach, gdzie oferowano dostęp do atrakcji w postaci zabawek, książek lub gier.

Dostęp do atrakcji w czasie wolnym



Duża świetlica z mnóstwem zróżnicowanymi zabawkami i grami.

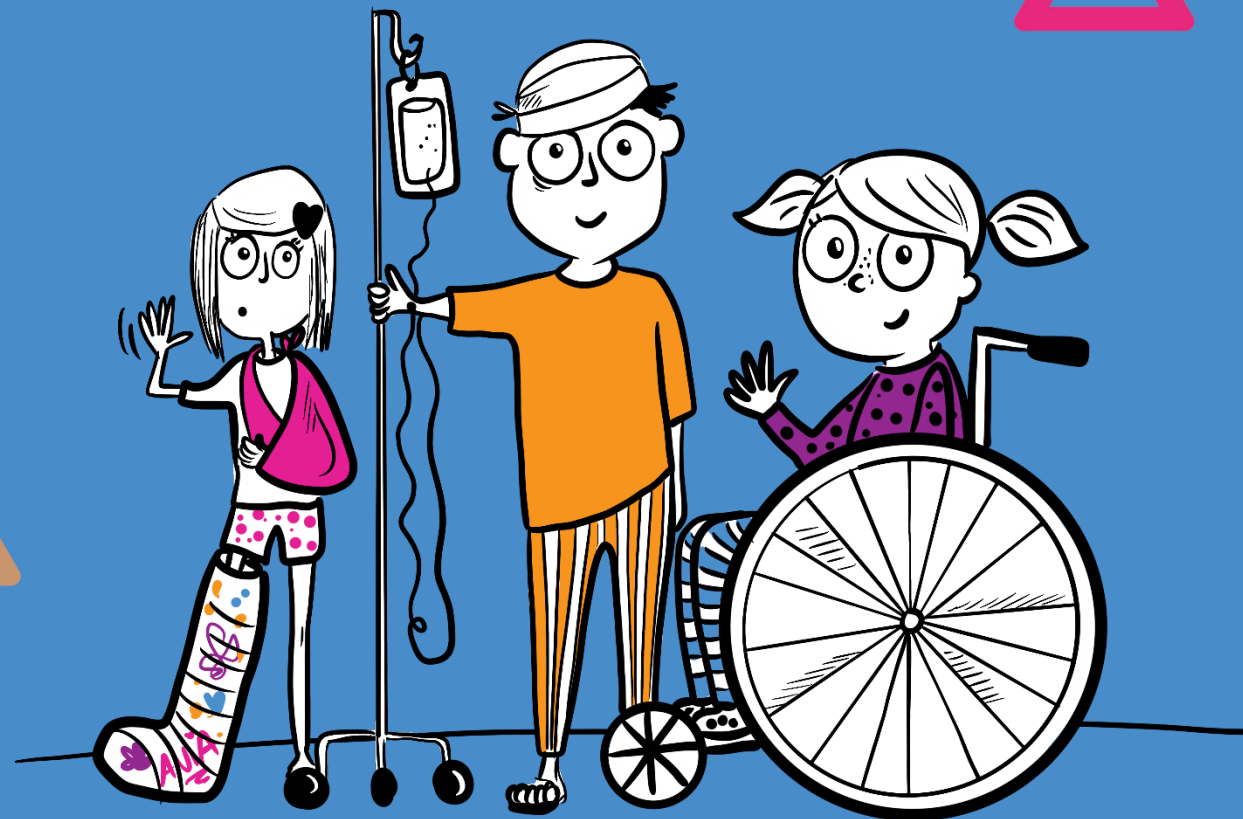
Dziecko przebywało w szpitalu w czasie pandemii więc było dużo obostrzeń. Żadnych odwiedzin, animacji czasu wolnego, przedszkolanka przychodziła na 15 minut i to nie każdego dnia roboczego.

Na pewno dostęp do zabawek i atrakcji i innych niż w domu, zmniejszyłoby stres dziecka i nie byłoby znudzone, np. niemożnością wyjścia z sali. Podczas poprzednich pobytów na tym oddziale funkcjonowała świetlica, i było to doskonałym rozwiązaniem.

Niestety obecnie przez pandemię dostęp do pewnych rzeczy w szpitalu jest niemożliwy. Przed pandemią było sporo zabawek dla dzieci, odwiedzali je wolontariusze z różnych fundacji, co teraz jest niemożliwe.



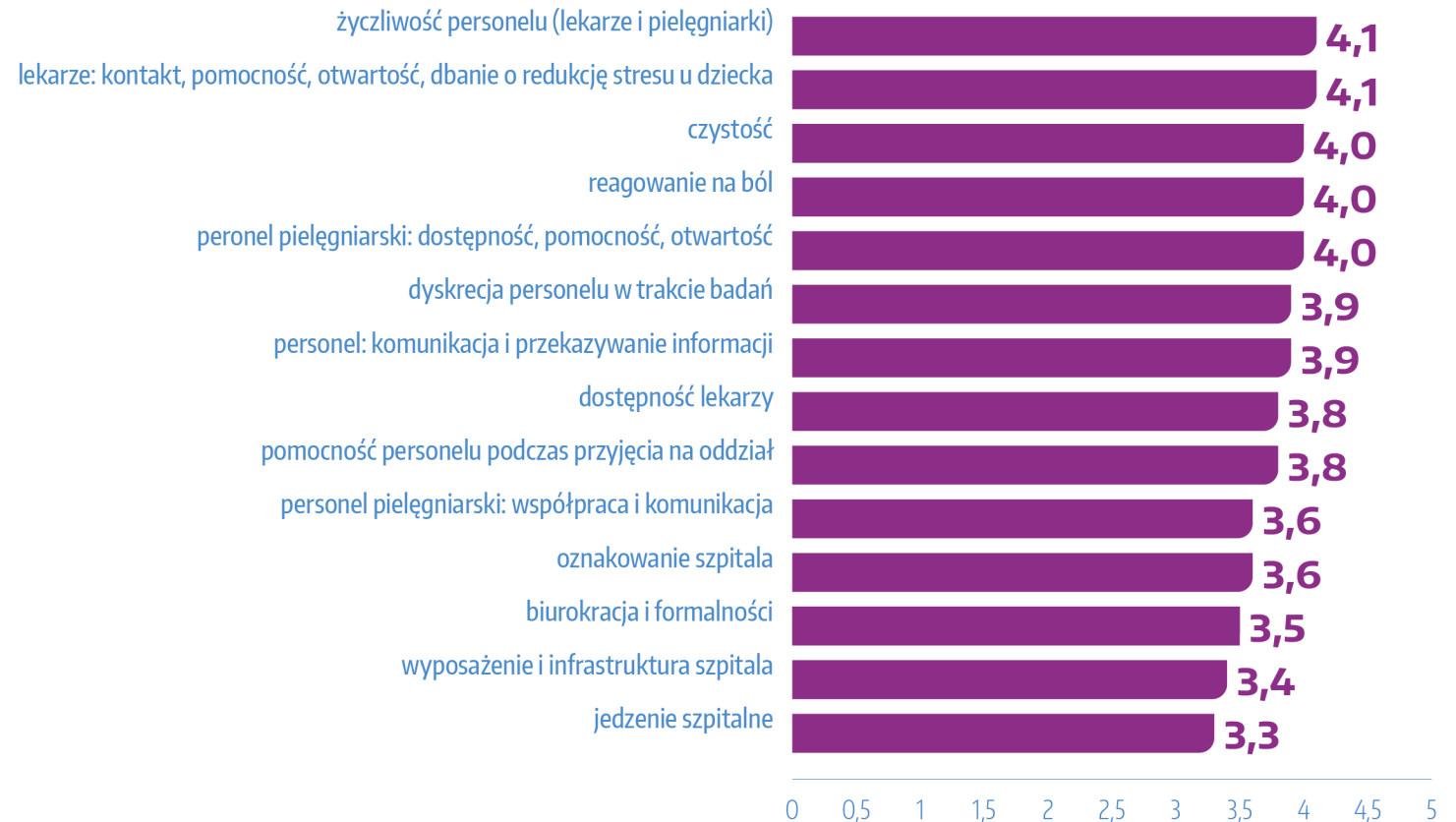
Podsumowanie





Najlepiej oceniane jest podejście personelu do pacjenta i rodziców—zarówno lekarzy/lekarek jak i pielęgniarzy/pielęgniarek.

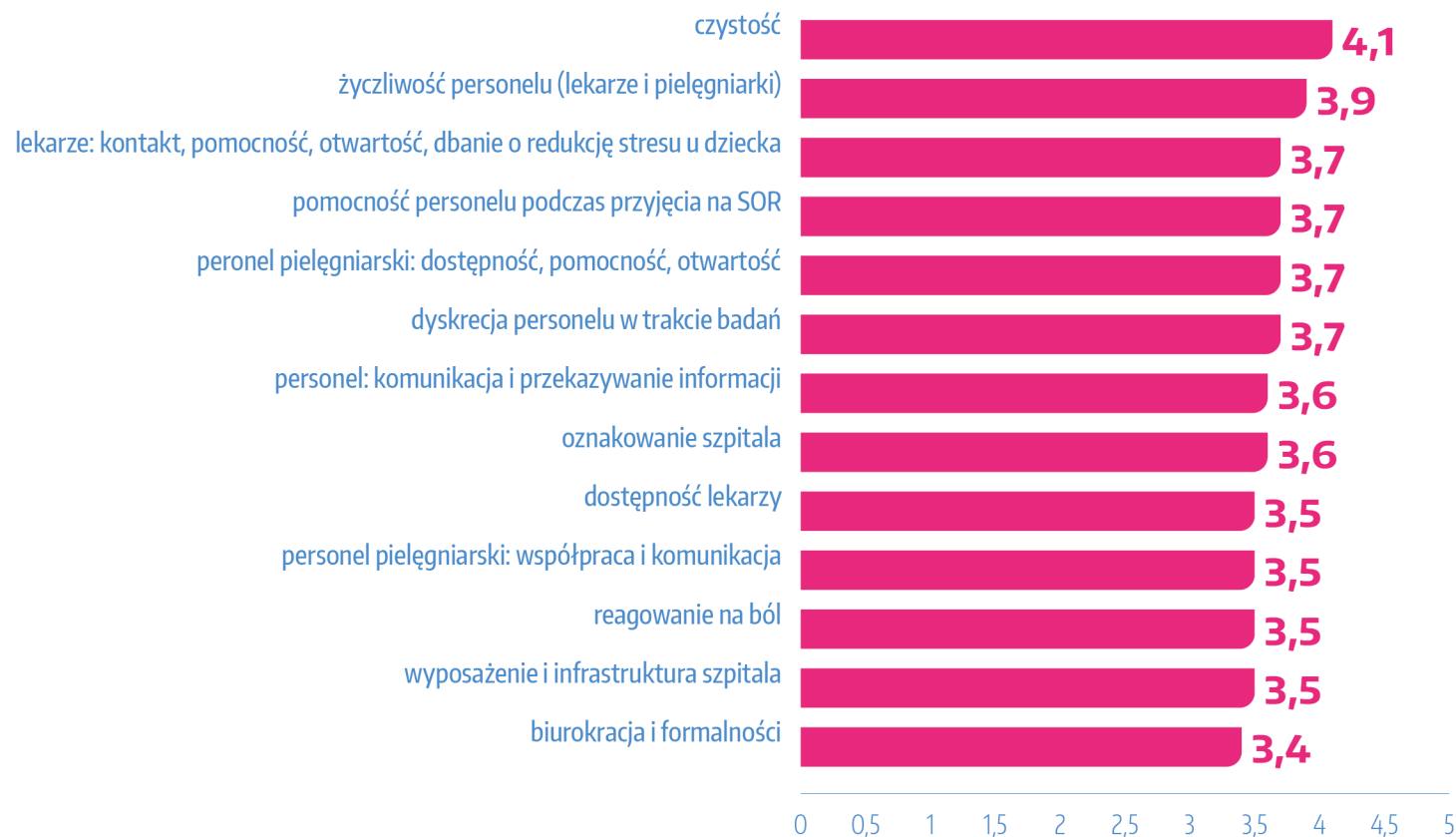
W największym stopniu poprawy wymagają kwestie związane z pobytem w szpitalu (jedzenie, wyposażenie, oznakowanie szpitala), biurokracja i formalności a także współpraca i komunikacja z personelem pielęgniarskim



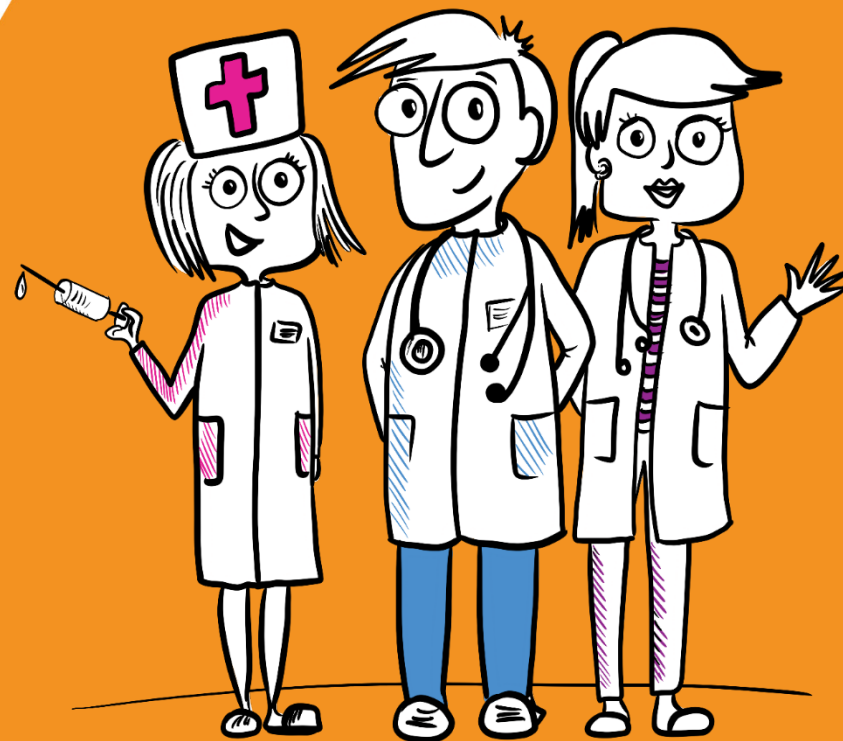
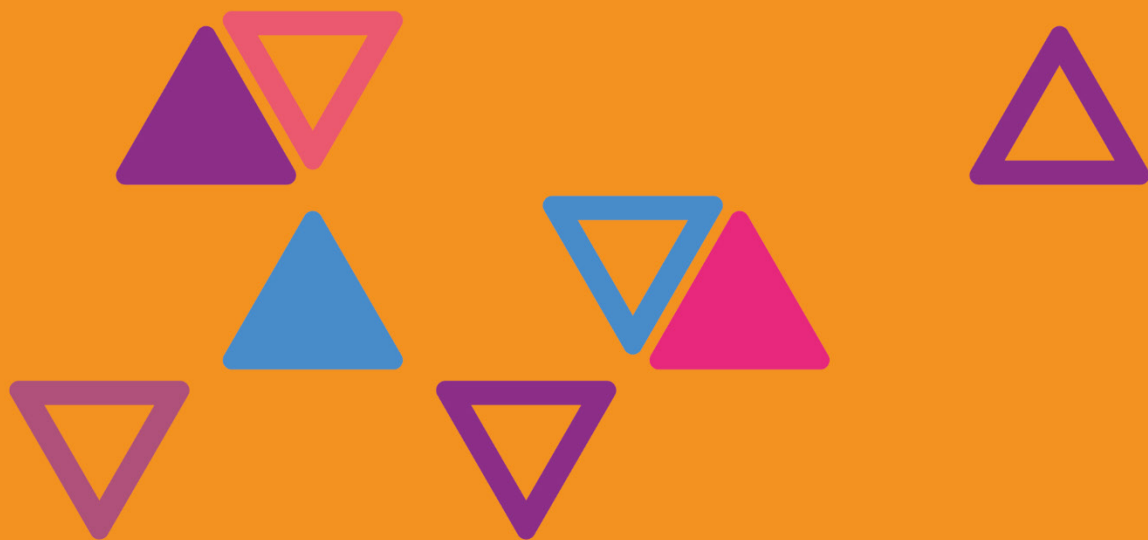


Podobnie jak w przypadku pacjentów oddziałów szpitalnych, na SOR najlepiej oceniana jest czystość szpitala i podejście personelu.

Gorzej oceniano sposób reagowania na ból dziecka i dostępność lekarzy.



Perspektywa personelu



Główne wnioski

Zaangażowanie

Pracownicy szpitali pozytywnie oceniają swoją pracę i czerpią z niej satysfakcję, ale mają uwagi do miejsca pracy.

Podejście do zmian

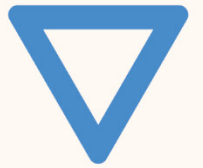
Pracownicy chcą zmieniać szpitale, ale część z nich traci wiarę w sens proponowania usprawnień.

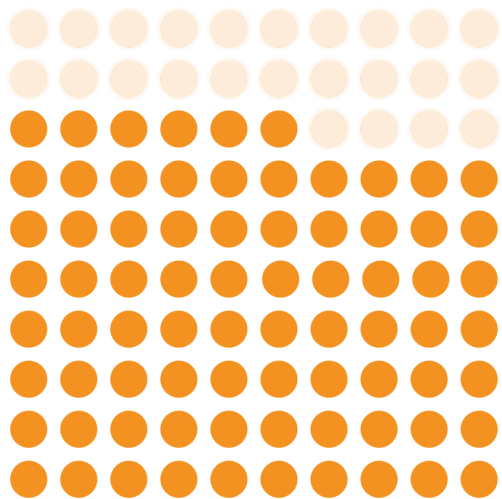
Potrzeby. Warunki pracy

Personel szpitala uznaje poprawę komunikacji między współpracownikami za priorytet.

Oczekiwania. Jakość obsługi pacjentów

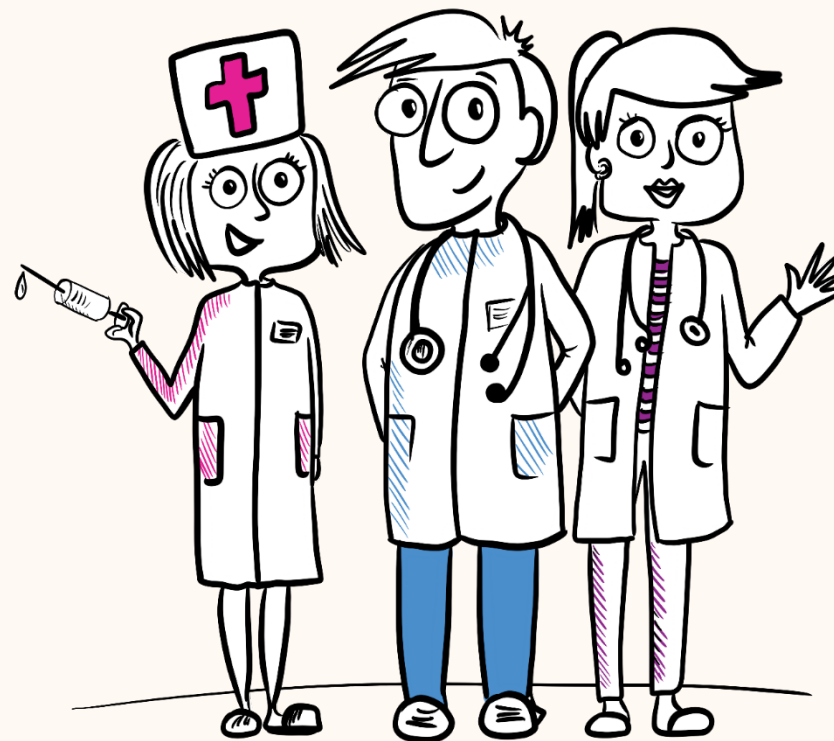
Lepsza organizacja i warunki pracy mogą wpłynąć korzystnie na jakość obsługi pacjentów.

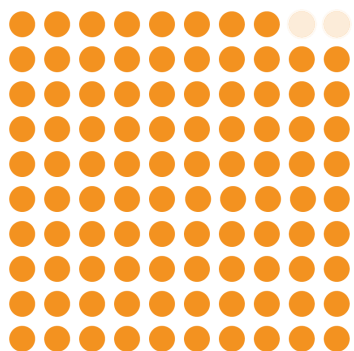




76%

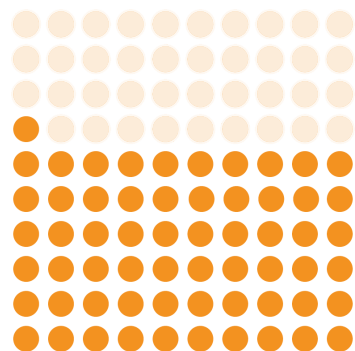
pracowników szpitali chętnie przychodzi do swojej pracy i podejmuje zawodowe obowiązki





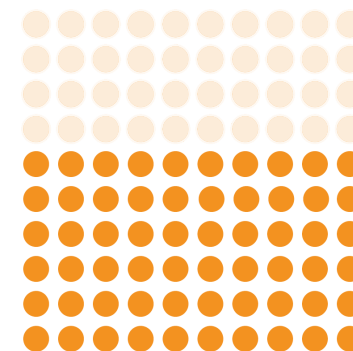
98%

pracowników szpitali
uważa, że dobrze
wykonuje swoją
pracę



61%

realizuje się
w pracy
w swoim szpitalu



60%

jest ogólnie
zadowolona z pracy
w obecnym miejscu
zatrudnienia

suma odpowiedzi "Raczej tak" i "Zdecydowanie tak"



Personel umie zachować równowagę między życiem prywatnym a pracą, ale gdy potrzebuje pomocy, nie zawsze potrafi o nią prosić.

Z przeprowadzonych analiz wynika, że lekarze i pielęgniarki oceniają swoją zdolność do zdystansowania się od pracy i zrelaksowania się niżej od pozostałych grup (kadry zarządzającej i pracowników administracyjnych).

nie mam oporów z proszeniem o wsparcie



potrafię zachować zdrowy dystans do pracy



gdy mam cięższy okres, mogę liczyć na wysłuchanie lub dobre słowo od moich współpracowników

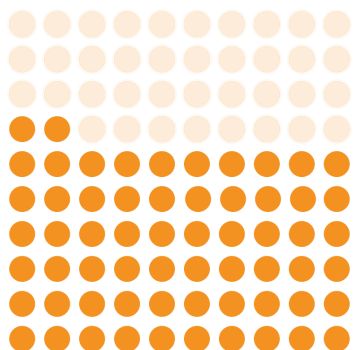


w czasie wolnym od pracy znajduję trochę czasu na własne przyjemności i zainteresowania



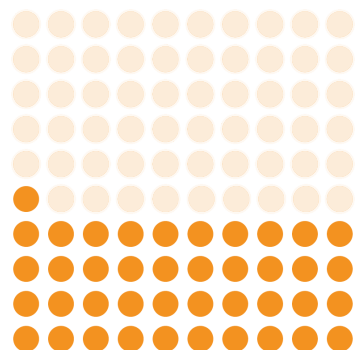
0 20 40 60 80 100

suma odpowiedzi "Raczej tak" i "Zdecydowanie tak"



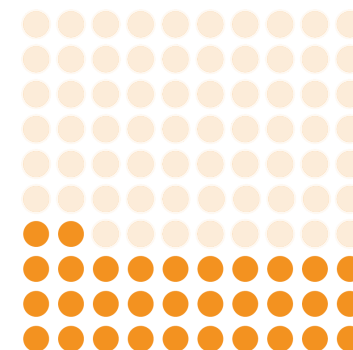
62%

pracowników deklaruje, że wychodzi z inicjatywami poprawy warunków pracy



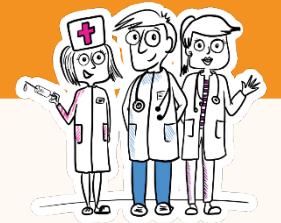
41%

pracowników szpitali uważa, że ich miejsce pracy jest gotowe na wdrażanie zmian poprawiających warunki pracy



32%

pracowników jest przekonanych, że ich zdanie nie będzie brane pod uwagę



Kadra zarządzająca dostrzega sens zgłaszania usprawnień...



...znacznie częściej niż lekarze...

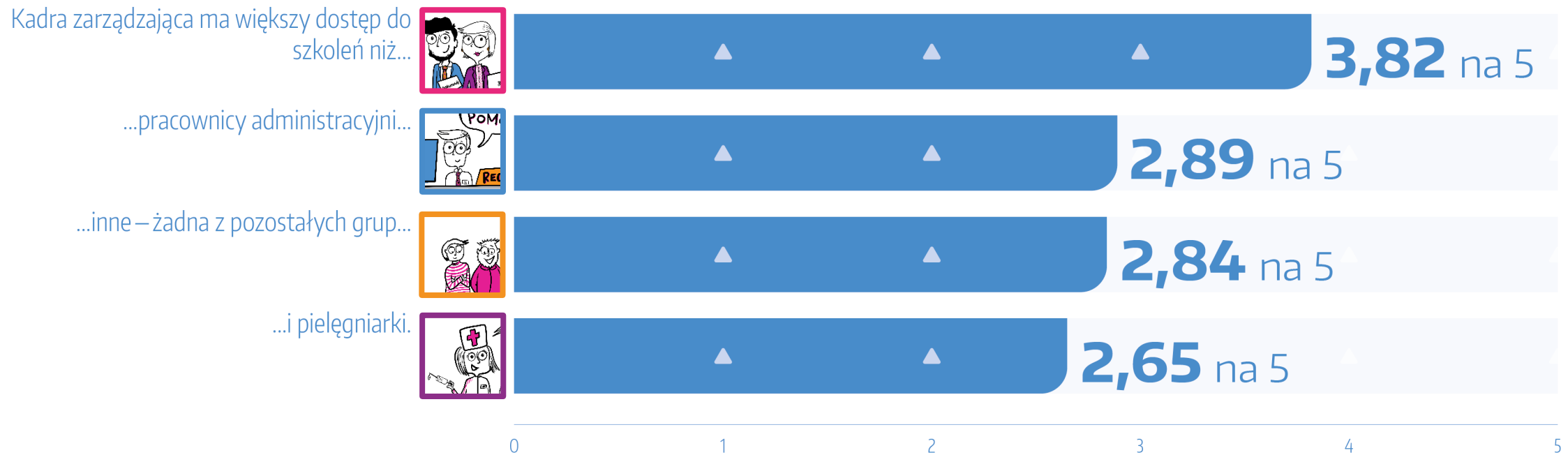
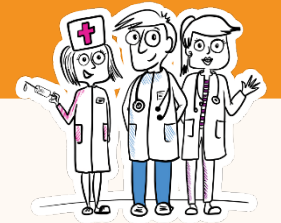


...i pielęgniarki.



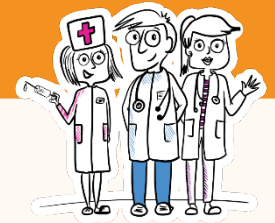
0 1 2 3 4 5

Spośród badanych pracowników szpitali, kadra zarządzająca dostrzega istotnie statystycznie częściej sens zgłaszania usprawnień, bo wiedzą, że będą one brane pod uwagę.

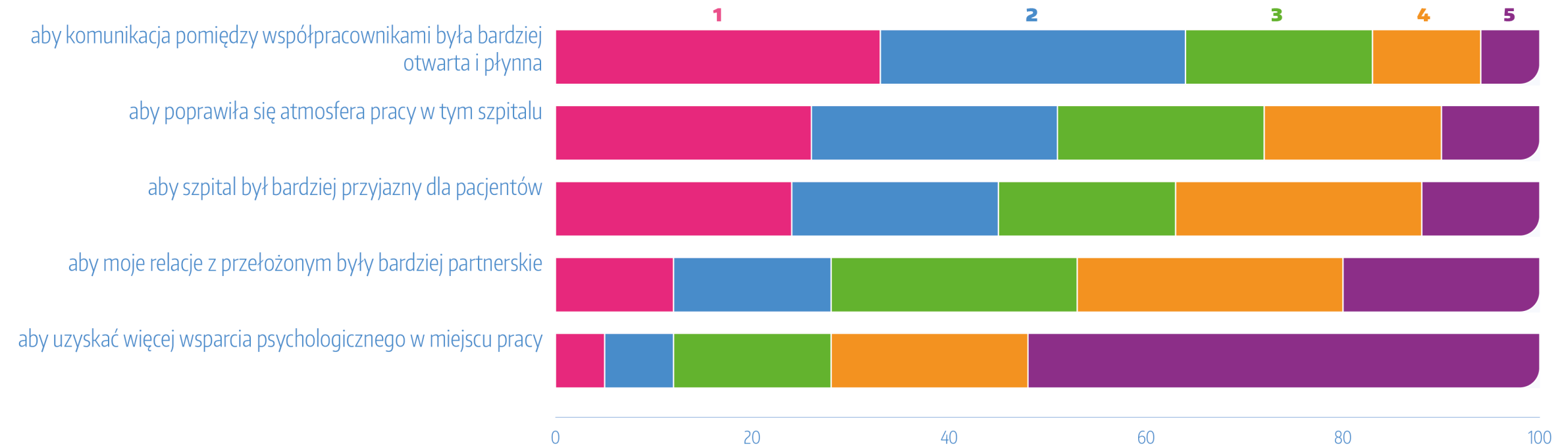


Badanie pokazało, że spośród pracowników szpitali to kadra zarządzająca ma istotnie statystycznie częściej dostęp do szkoleń niż pracownicy administracyjni czy pielęgniarki.

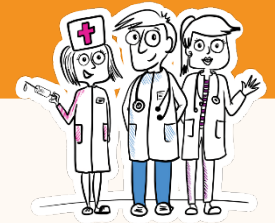
Warto zapewniać szkolenia wszystkim szczeblom personelu szpitali—szczególnie, jeśli działają na pierwszej linii styku z pacjentem. Ich bogatsza wiedza i wyższe umiejętności będą miały przełożenie na satysfakcję pacjentów.



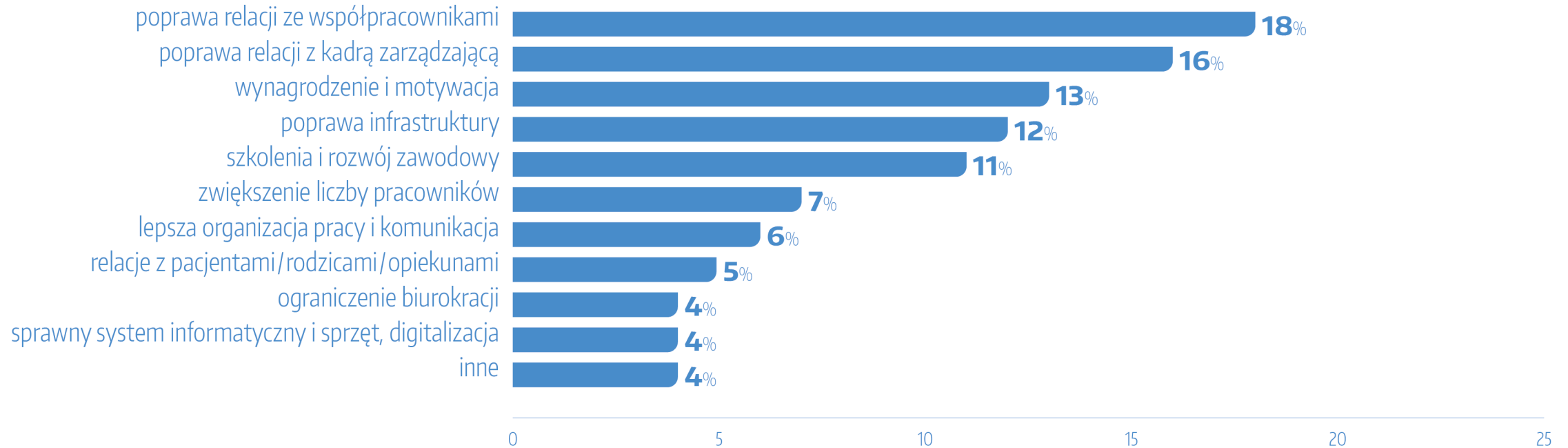
Zdaniem badanych pracowników szpitali priorytetem powinna być **poprawa komunikacji między współpracownikami**.



Ankietowani pracownicy uszeregowali powyższe zwroty od **najważniejszego** do **najmniej ważnego**, gdzie **1** oznaczał **najważniejszy** a **5** **najmniej ważny**.

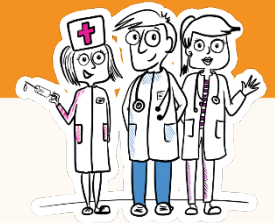


Co zmienił/a/byś, aby szpital w którym pracujesz był lepszym miejscem pracy?



analiza pytań otwartych · wyniki tylko dla odpowiedzi, które uzyskały powyżej 4% wskazań

Kluczowym aspektem w ocenie miejsca pracy są relacje ze współpracownikami i kadrą zarządzającą, co przekłada się na lepszą komunikację.



Relacje

Kluczowa jest lepsza współpraca między lekarzami a pielęgniarkami.

Poprawa współpracy między oddziałami.

Aby każdy szanował pracę drugiej osoby.

Zmiana feudalnych stosunków z przełożonymi na bardziej partnerskie.

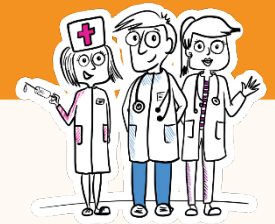
Infrastruktura i biurokracja

Wyniki z wielu systemów lekarz musi w czasie swojej pracy przepisywać do systemu podstawowego, tracąc na tym co najmniej godzinę dziennie, którą mógłby poświęcić pacjentom.

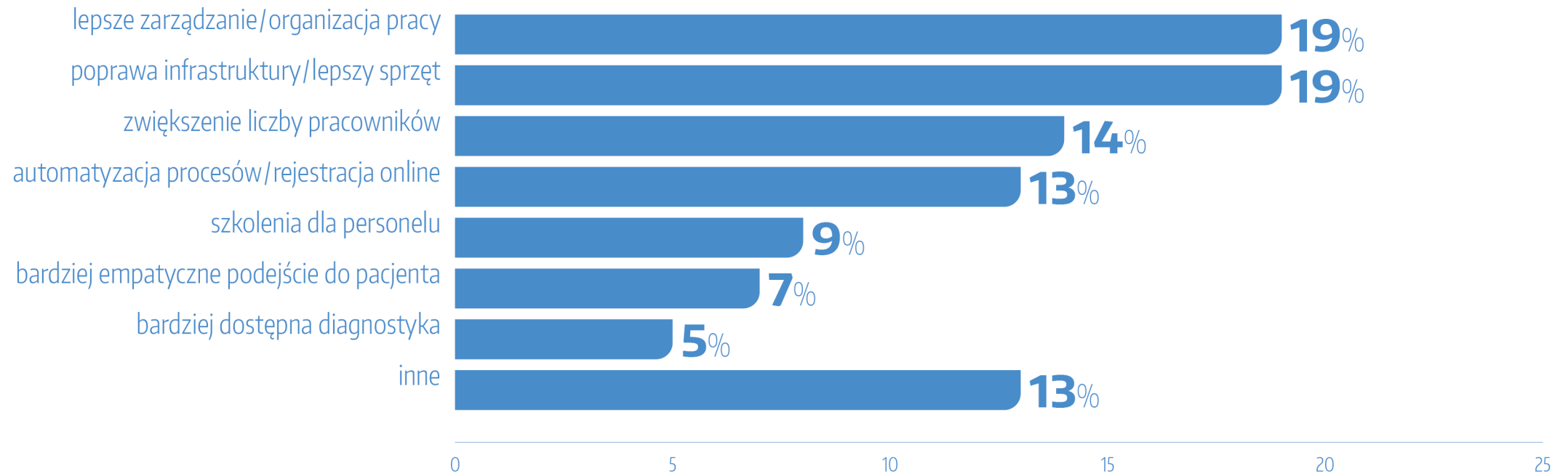
Z punktu widzenia lekarza zdecydowanie brak podstawowego sprzętu—sprawnie działających komputerów, dobrego internetowego systemu medycznego połączonego z innymi działami szpitala.

Z pewnością rzeczy czysto techniczne tzn wyposażenie, tak aby lekarz miał do dyspozycji miejsce pracy z wygodnym krzesłem, biurkiem i sprawnym komputerem.





Co zmienił/a/byś, aby podnieść jakość obsługi pacjentów w szpitalu w którym pracujesz?



analiza pytań otwartych · wyniki tylko dla odpowiedzi, które uzyskały powyżej 5% wskazań · dane na 03.06.2021

Pracownicy szpitali uważają, że lepsza organizacja i warunki pracy mogą poprawić jakość obsługi pacjentów.



Każde przyjęte dziecko powinno mieć osobę, która wszystko wytłumaczy, pokaże jak będzie wyglądało badanie np na przykładzie misia.

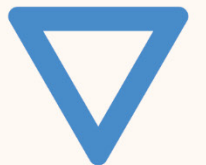
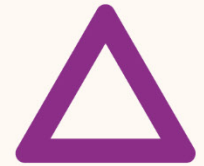
Szybszy ruch pacjentów tzn. wypisy.

Więcej szkoleń z zakresu komunikacji z pacjentem, empatii

Chciałabym, aby dzieci miały się gdzie kreatywnie bawić.

Zdecydowanie należy reagować na sytuacje gdy pracownicy źle traktują pacjentów

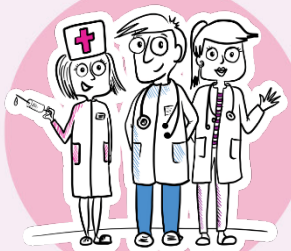
Chciałabym aby lekarz miał więcej czasu dla pacjenta a mniej czasu poświęcał papierologii.



Dołącz do nas

Razem zmieniamy szpitale na dobre!

Personel szpitali



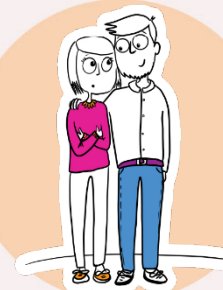
szpitale@kids.org.pl

Korporacje i sponsorzy



partnerzy@kids.org.pl

Rodzice Małych Pacjentów



rodzice@kids.org.pl

Eksperti



wolontariusze@kids.org.pl



kids.org.pl

Dziękujemy!

KIDS

KLUB
INNOWATORÓW
DZIECIĘCYCH
SZPITALI



KIDS

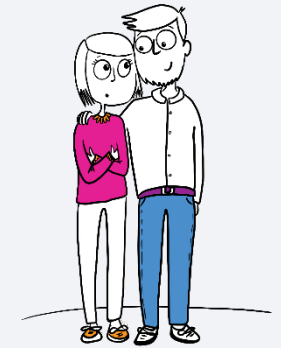
KLUB
INNOWATORÓW
DZIECIĘCYCH
SZPITALI

Wielkie Głosowanie

Budżet Rodzicielski K.I.D.S. 2021



Wybierz projekt adresujący bóle rodziców małych pacjentów i razem zmienimy szpitale na lepsze!



1

Mniej biurokracji

Łatwiejsze wpisy i wypisy ze szpitali

2

Pozytywna komunikacja

Szkolenia dla personelu

3

Aplikacja pacjenta

Rozwój i rozszerzenie aplikacji pacjenta z PCZD na inne szpitale



Głosuj na:

wielkiebadanie.kids.org.pl/wielkie-glosowanie

Czekamy do 2 listopada!

Partnerem inicjatywy jest

NUROFEN



KIDS

KLUB
INNOWATORÓW
DZIECIĘCYCH
SZPITALI

