

Starostwo Powiatowe w Otwocku

Wydział Organizacyjny i Spraw Społecznych

Biuro Promocji Zdrowia i Spraw Społecznych

Raport z badania opinii pacjentów w Zespole Publicznych Zakładów Opieki Zdrowotnej w Otwocku przy ulicy Batorego 44.



Paweł Walkiewicz, podinspektor ds. promocji i ochrony zdrowia

Otwock, Maj 2012

DYREKTOR
Wydziału Organizacyjnego
i Spraw Społecznych
Marcin Sierpiński

Podinspektor
d.s. Promocji i Ochrony Zdrowia
Paweł Walkiewicz
Paweł Walkiewicz

STAROSTA
Bogumiła Więckowska
Bogumiła Więckowska

Spis treści.

1. Metoda.....	2
2. Materiał.....	4
3. Statystyka opisowa.....	8
4. Statystyka testowa.....	24
5. Załączniki.....	25
5.1. Wzór kwestionariusza badawczego.....	25
5.2. Zgoda Starosty Otwockiego oraz Dyrektora ZP ZOZ ul. Batorego 44 w Otwocku na przeprowadzenie badania.....	31
5.3. Procedura ankietera.....	32
5.4. Procedura wpisywania do bazy danych.....	33
5.5. Książka kodowa.....	35

1. Metoda.

Badanie opinii pacjentów na temat szpitala powiatowego zostało zrealizowane na przełomie kwietnia i maja 2012r. Odkonano się ono w Zespole Publicznych Zakładów Opieki Zdrowotnej w Otwocku przy ulicy Batorego 44. Anonimowy kwestionariusz stworzony na potrzeby tego badania rozprawdowany został na trzech oddziałach: internistycznym, chirurgicznym oraz ginekologiczno-położniczym. Na każdym z nich wypełniono 60 ankiet.

Kwestionariusz typu PAPI (z ang. *paper and pencil interview*) składał się z 8 modułów, które dotyczyły opinii pacjentów na temat przyjęcia do szpitala i przekazania na oddział, opieki lekarskiej pielęgniarskiej, badań diagnostycznych, diet i posiłków, świadczeń związanych z pobytem w szpitalu oraz ogólnej oceny szpitala. Pytania z tego zakresu miały formę zamkniętą w formie skali Likert'a. Kafeteria zawierała 5 możliwości odpowiedzi określające poziom oceny danego zagadnienia (od „bardzo dobrze” po „bardzo źle”). Jedno pytanie miało tylko dwie możliwości odpowiedzi (tak/nie). Ósmy moduł miał za zadanie zebrać dane na temat respondenta (miejsce zamieszkania – powiat, miasto/wieś; płeć, wykształcenie, typ oddziału, na którym przebywał w trakcie wypełniania kwestionariusza oraz długość pobytu na oddziale). Ankietowany miał możliwość dopisania swoich opinii, uwag i wniosków dotyczących szpitala i jakości udzielanych świadczeń.

Ankiety rozprawdane były przez pielęgniarki według stworzonej na potrzeby badania procedury ankietera. Osoby, które wykazywały chęć uczestnictwa w badaniu otrzymywały papierowy kwestionariusz oraz długopis po czym przystępowały do jego wypełnienia. W przypadku, kiedy pacjent nie był w stanie sam wypełnić ankiety lub potrzebował w tym pomocy osoby trzeciej, pielęgniarka zobowiązana była udzielić wnioskowanego wsparcia (np. przeczytanie na głos tekstu ankiet lub wypełnienie wskazanych przez respondenta odpowiedzi).

Dane z zebranych ankiet wpisywane były przez pracownika Starostwa Powiatowego w Otwocku przy ulicy Górnej 13 do bazy danych stworzonej w programie Microsoft Excel 2007. Zapis tekstowy kafeterii przekodowywany był na zapis cyfrowy według książki kodowej stworzonej na potrzeby badania.

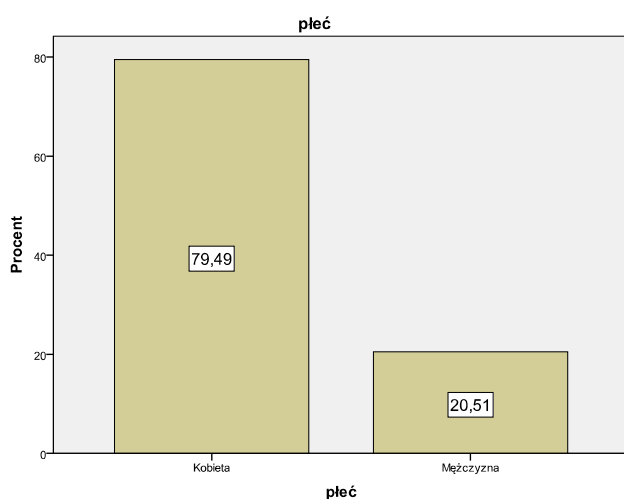
Tak przygotowana baza danych została wyeksportowana do programu IBM SPSS 19. W nim dokonana została analiza testowa zebranych danych. Poziom istotności został wyznaczony na $\alpha=0,05$. Głównym kryterium doboru testów był typ zmiennych.

2. Materiał.

Grupę badawczą stanowili pacjenci przebywający w czasie przeprowadzenia badania na jednym z trzech oddziałów (internistyczny, chirurgiczny oraz ginekologiczno-położniczy) w Zespole Publicznych Zakładów Opieki Zdrowotnej w Otwocku przy ulicy Batorego 44.

W badaniu uczestniczyło 180 pacjentów. Większość tej grupy stanowiły kobiety (79,5%).

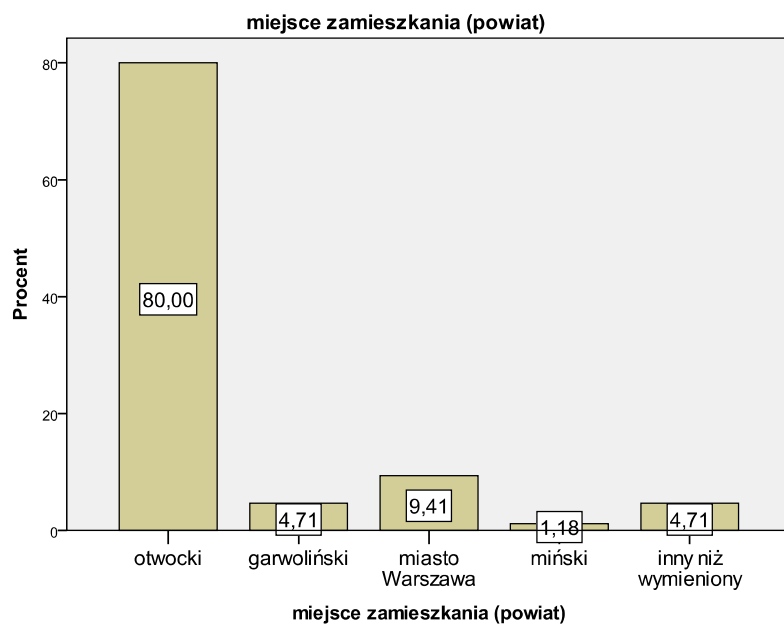
Wykres 1 - Respondenci w podziale ze względu na płeć.



Źródło: Opracowanie własne.

Zdecydowana większość ankietowanych była mieszkańcami powiatu otwockiego (80%). Prawie 10% badanej populacji pochodziło z Warszawy.

Wykres 2 - Respondenci w podziale ze względu na miejsce zamieszkania (powiat).

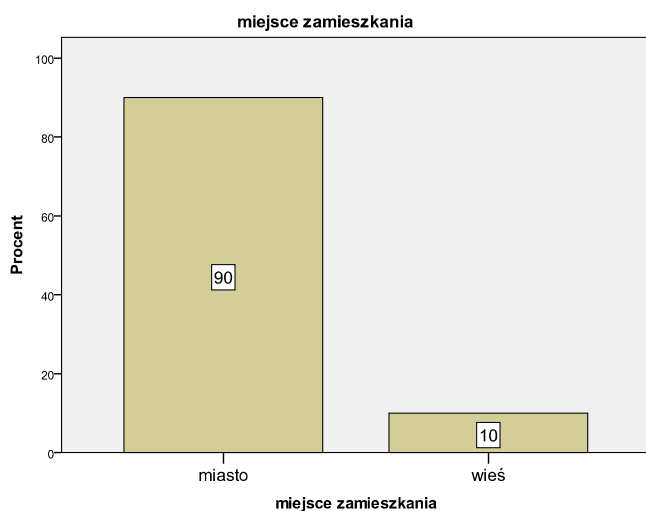


Źródło: Opracowanie własne.

W badanej grupie znaleźli się również mieszkańcy powiatu garwolińskiego (4,7%) oraz mińskiego (1,2%).

Zdecydowana większość ankietowanych (90%) deklarowało, że mieszka w mieście.

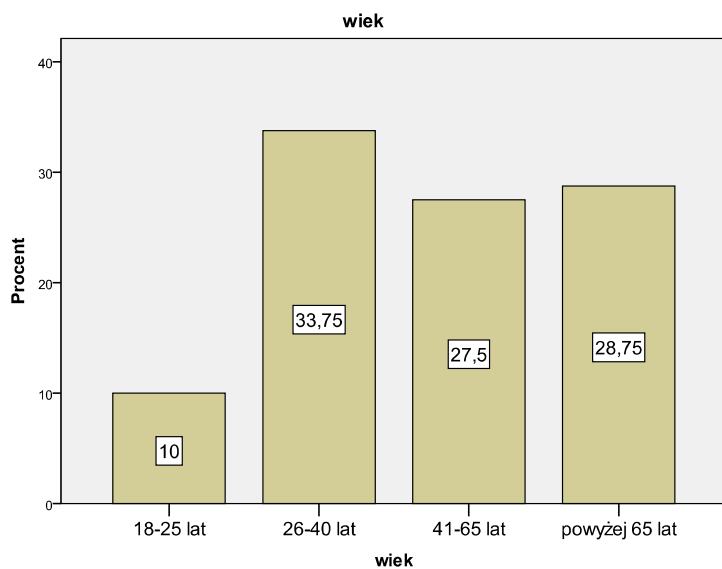
Wykres 3 - Respondenci w podziale ze względu na miejsce zamieszkania (miasto/wieś).



Źródło: Opracowanie własne.

Największa grupa respondentów miała od 26 do 40 lat (33,8%). Drugą co do liczności grupę stanowiły osoby po 65 roku życia (29,8%).

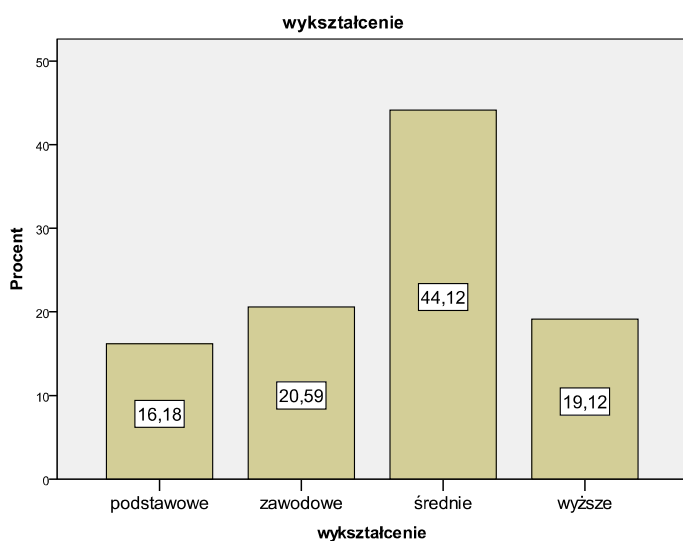
Wykres 4 - Respondenci w podziale ze względu na wiek.



Źródło: Opracowanie własne.

Prawie połowa ankietyowanych deklarowała, że posiada wykształcenie średnie (44,1%).

Wykres 5 - Respondenci w podziale ze względu na wiek.



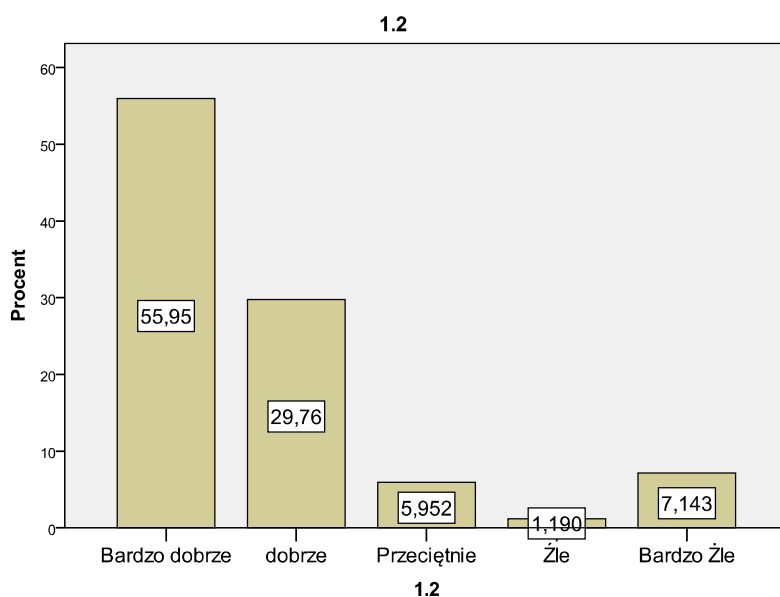
Źródło: Opracowanie własne.

Ukończenie innych wymienionych poziomów wykształcenia deklaruje od 16 do 19% badanej grupy.

3. Statystyka opisowa.

Ponad połowa pacjentów (56%) uczestniczących w badaniu oceniła bardzo dobrze udzieloną im pomoc medyczną.

Wykres 6 – Ocena udzielonej pomocy medycznej w opinii respondentów.

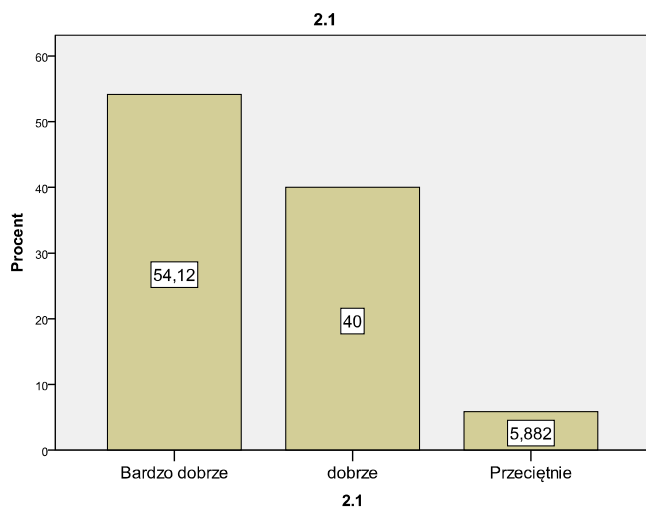


Źródło: Opracowanie własne.

Bardzo złe zdanie o udzielonej pomocy medycznej ma zaledwie 7,1% ankietowanych. Oceny pozytywne zdecydowanie dominują wśród odpowiedzi w omawianym aspekcie.

Pacjenci zostali również poproszeni o dokonanie subiektywnej oceny uprzejmości i zainteresowania lekarzy na oddziale. Udzielane były tylko trzy odpowiedzi, wszystkie pozytywne lub neutralna.

Wykres 7 – Ocena uprzejmości i zainteresowania lekarzy na oddziale w opinii respondentów.

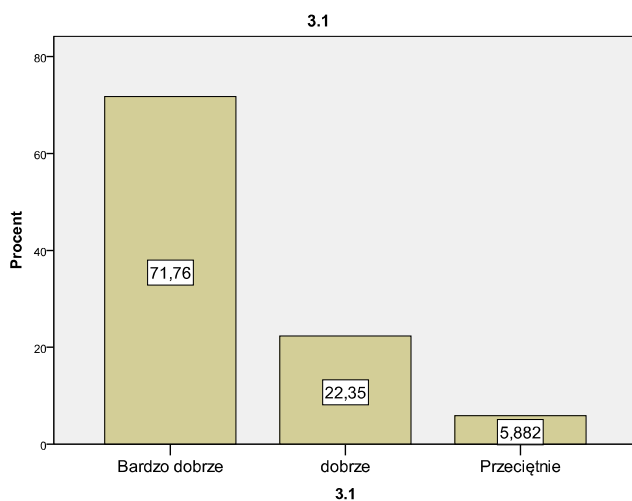


Źródło: Opracowanie własne.

Ponad połowa (54,1%) ocenia bardzo dobrze uprzejmość i zainteresowanie lekarzy na oddziale.

Podobnej ocenie została poddana uprzejmość i zainteresowanie personelu pielęgniarskiego. Udzielone odpowiedzi są zbliżone do oceny tego aspektu u lekarzy. Zdecydowana większość (71,8%) pacjentów ocenia bardzo dobrze uprzejmość i zainteresowanie pielęgniarek.

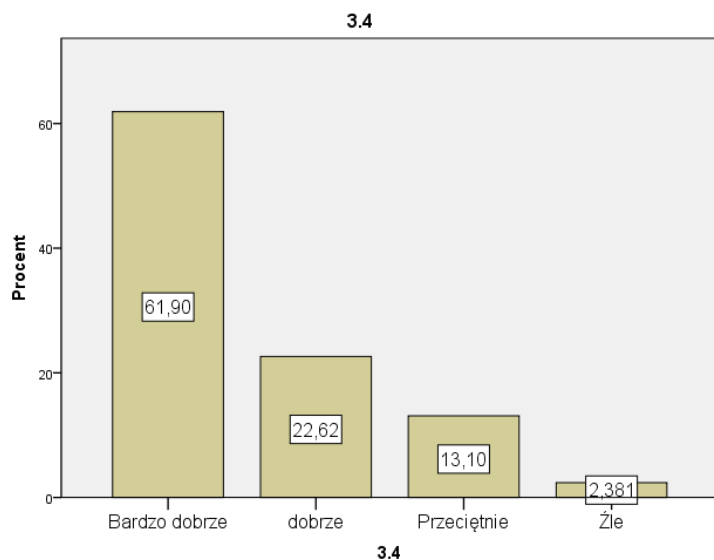
Wykres 8 – Ocena uprzejmości i zainteresowania personelu pielęgniarskiego na oddziale w opinii respondentów.



Źródło: Opracowanie własne.

Jednym z zagadnień, które poddane zostało ocenie pacjentów była szybkość reagowania na wezwanie (np. dzwonek) oraz prośby chorych. Udzielane były 4 odpowiedzi. Przeważały pozytywne (bardzo dobrze – 61,9%). Nikt nie ocenił „bardzo źle” tego aspektu pracy personelu.

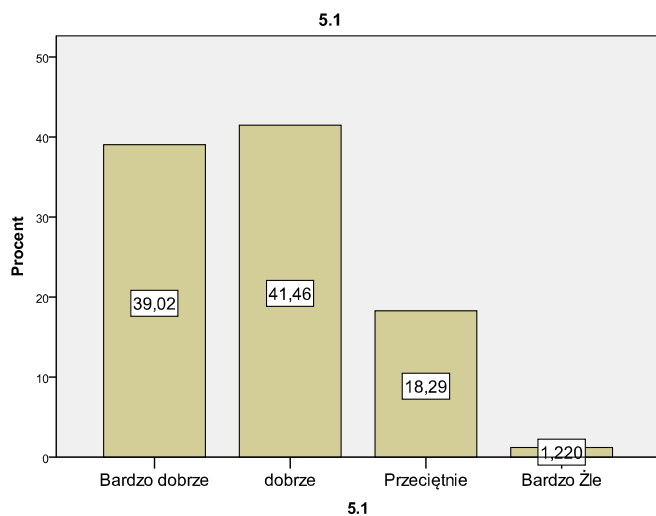
Wykres 9 – Ocena szybkości reagowania personelu na wezwanie i prośby w opinii respondentów.



Źródło: Opracowanie własne.

Pacjenci zostali również poproszeni o dokonanie oceny jakości podawanych w szpitalu posiłków. Przeważały opinie pozytywne Prawie połowa (41,5%) oceniła je dobrze.

Wykres 10 – Ocena jakości podawanych w szpitalu posiłków w opinii respondentów.

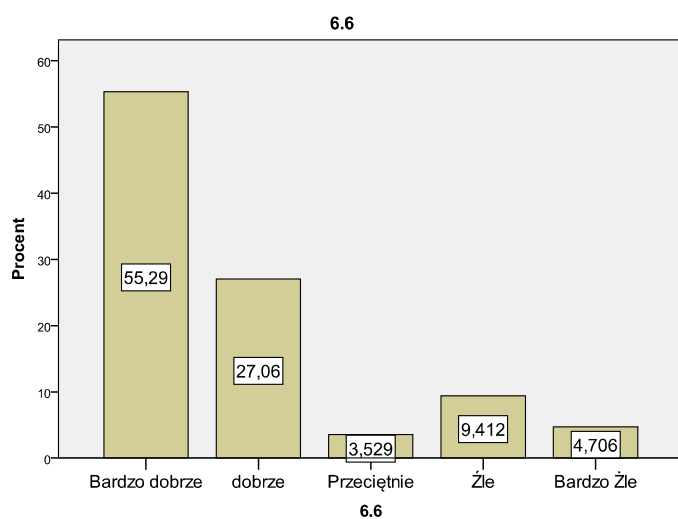


Źródło: Opracowanie własne.

Najgorszą możliwą ocenę posiłków wystawiło zaledwie 1,2% uczestniczących w badaniu pacjentów.

Kolejnym aspektem poddanym ocenie pacjentów była czystość sal chorych. Ponad połowa (55,3%) oceniła ją „bardzo dobrze”.

Wykres 11 – Ocena czystości sal chorych w opinii respondentów.

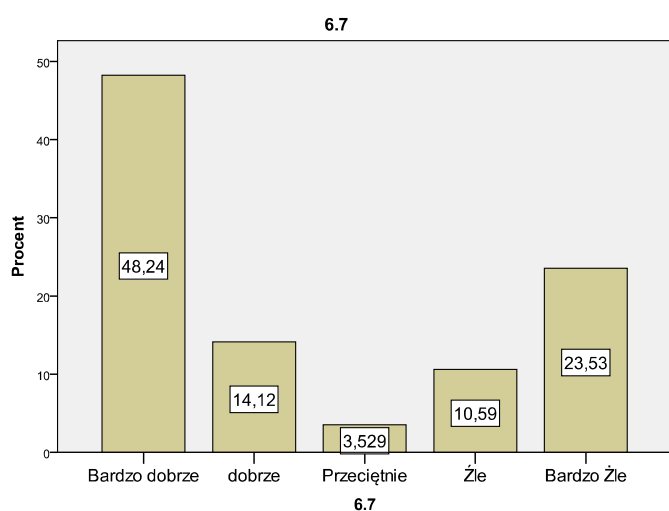


Źródło: Opracowanie własne.

Negatywnej oceny czystości dokonało Około 14% pacjentów (źle - 9,4%, oraz bardzo źle - 4,7%).

Dla pacjentów ważnym aspektem pobytu w szpitalu jest czystość i dostępność łazienek. W szpitalu powiatowym w Otwocku prawie połowa respondentów (48,2%) łazienki „bardzo dobrze”.

Wykres 12 – Ocena czystości i dostępności łazienek w opinii respondentów.

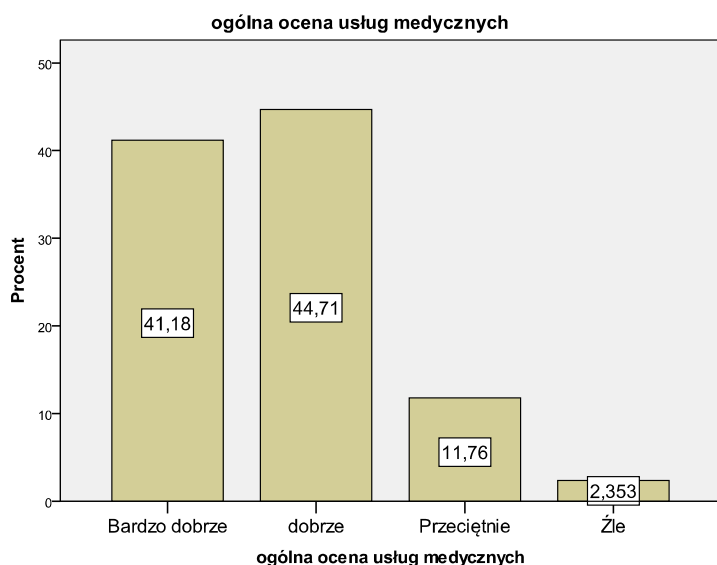


Źródło: Opracowanie własne.

Z ocen negatywnych dominuje „bardzo źle” (23,5%).

Pacjenci, którzy brali udział w badaniu zostali również poproszeni o ocenę całości usług medycznych świadczonych w szpitalu. Dominują oceny pozytywne. Nikt nie udzielił odpowiedzi „bardzo źle”.

Wykres 13 – Ogólna ocena świadczonych usług medycznych w opinii respondentów.

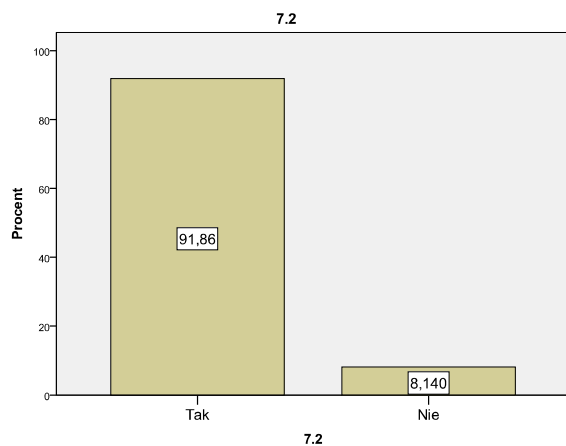


Źródło: Opracowanie własne.

Największa grupa respondentów oceniła „dobrze” (44,7%) usługi medyczne udzielane w szpitalu powiatowym w otwocki. Najgorszą przyznaną oceną było „źle” (2,4%).

Pacjenci zostali również zapytani czy poleciliby szpital, w którym przebywają rodzinie lub znajomym.

Wykres 13 – Czy pacjenci poleciliby szpital rodzinie lub znajomym?



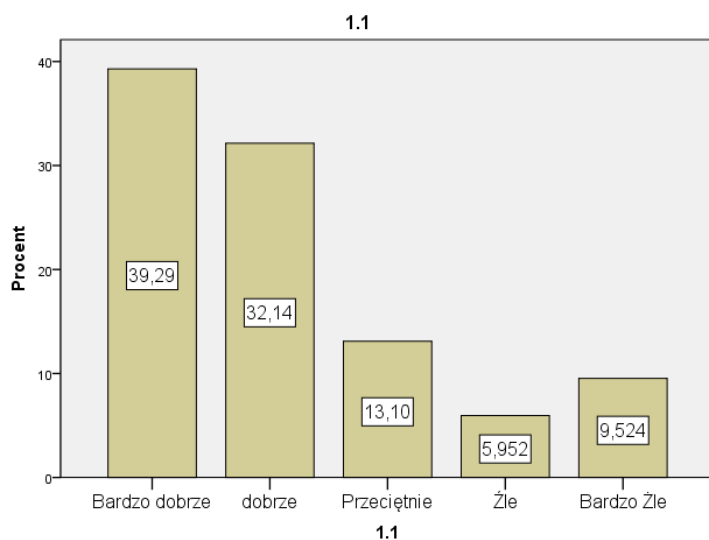
Źródło: Opracowanie własne.

Zdecydowana większość (91,9%) zadeklarowała, że poleciliby otwoki szpital powiatowy swoim bliskim i znajomym.

Respondenci mieli możliwość dopisania swoich uwag, opinii i wniosków. Z tej możliwości skorzystało zaledwie 4 ankietowanych. W dwóch przypadkach były to skargi na czystość łazienek i sal chorych. W dwóch pozostałych padły propozycje stworzenia parku z ławkami, który byłby do dyspozycji pacjentów i odwiedzających.

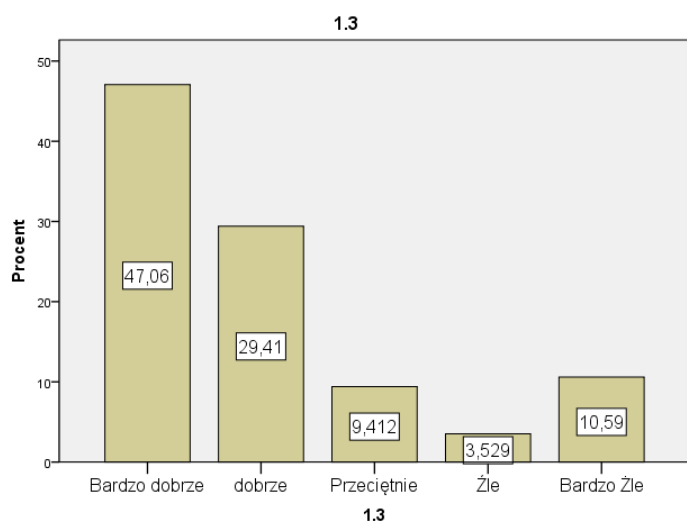
Wyniki zebrane z innych pytań umieszczonych w kwestionariuszu obrazują Tabele od 14. do 31.

Wykres 14 –Czas oczekiwania na Izbie przyjęć w opinii respondentów.



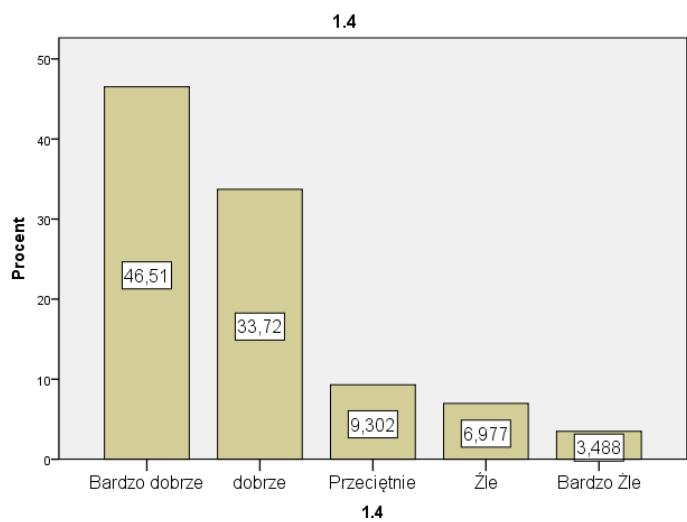
Źródło: Opracowanie własne.

Wykres 15 – Ocena szybkość załatwienia formalności związanych z przyjęciem do szpitala w opinii respondentów.



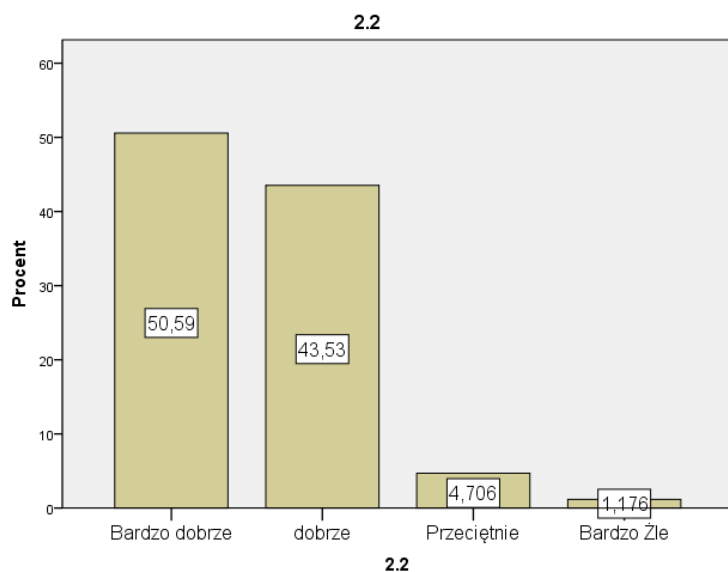
Źródło: Opracowanie własne.

Wykres 16 – Ocena zapoznania się z oddziałem i informacji o pokoju lekarskim, rozkładzie dnia oraz godzinach odwiedzin w opinii respondentów.



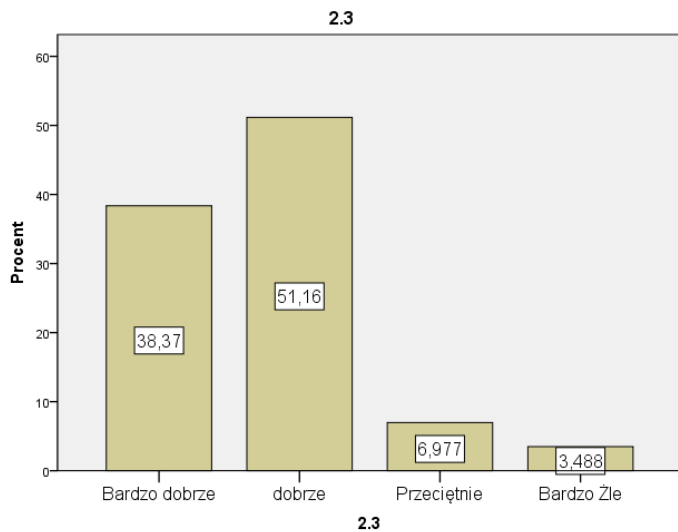
Źródło: Opracowanie własne.

Wykres 17 – Ocena przekazywania informacji na temat przebiegu choroby oraz sposobie i rodzaju planowanych zabiegów w opinii respondentów.



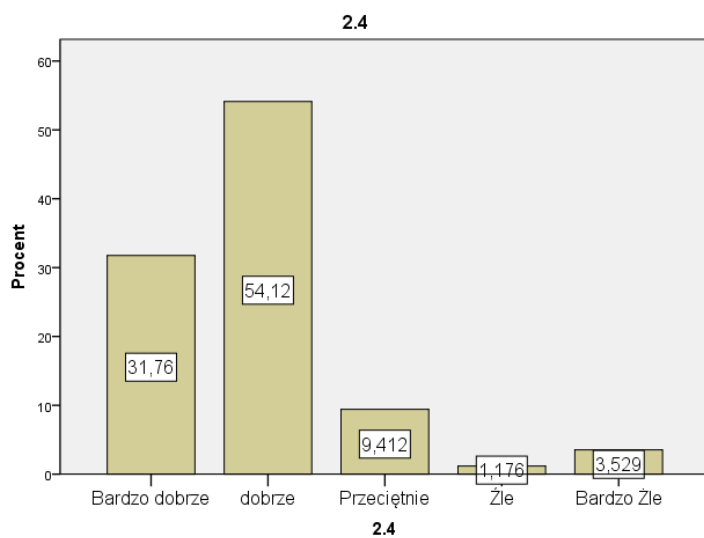
Źródło: Opracowanie własne.

Wykres 18 – Ocena dostępności lekarza w dzień w opinii respondentów.



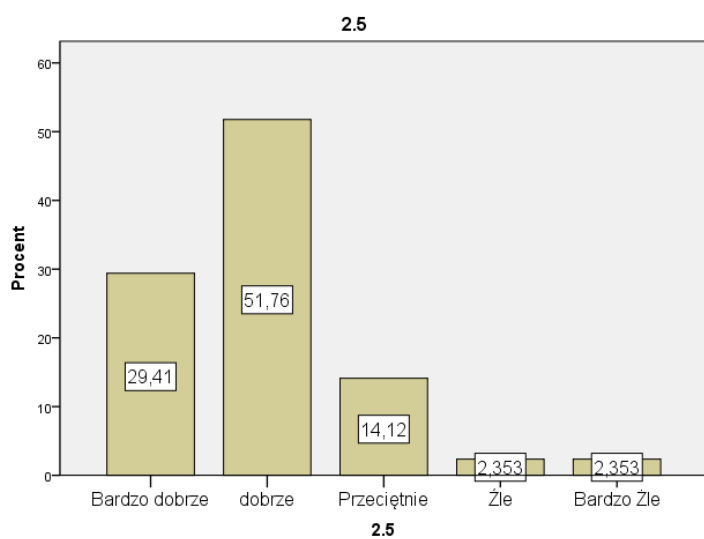
Źródło: Opracowanie własne.

Wykres 19 – Ocena dostępności lekarza w godzinach wieczornych w opinii respondentów.



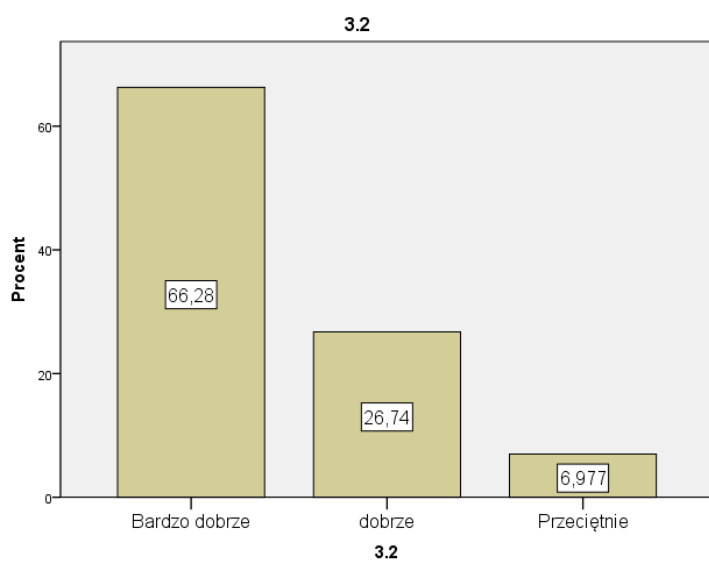
Źródło: Opracowanie własne.

Wykres 20 – Ocena dostępności lekarza w nocy w opinii respondentów.



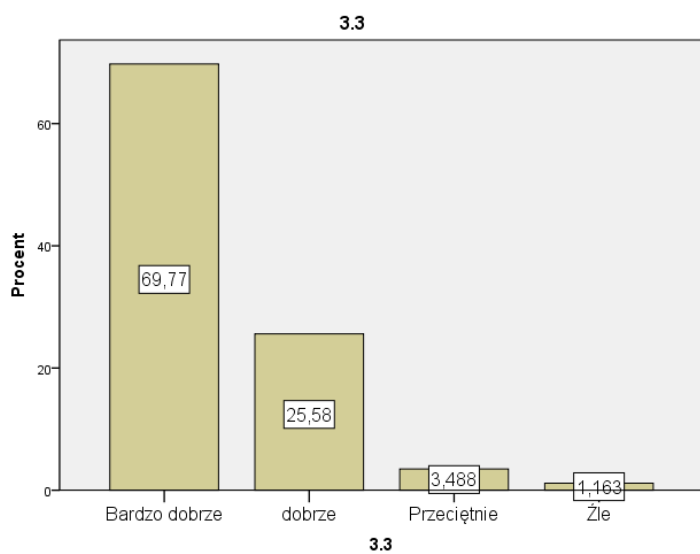
Źródło: Opracowanie własne.

Wykres 21 – Ocena przekazywania informacji o sposobie wykonywanych i rodzaju planowanych zabiegów pielęgniarskich w opinii respondentów.



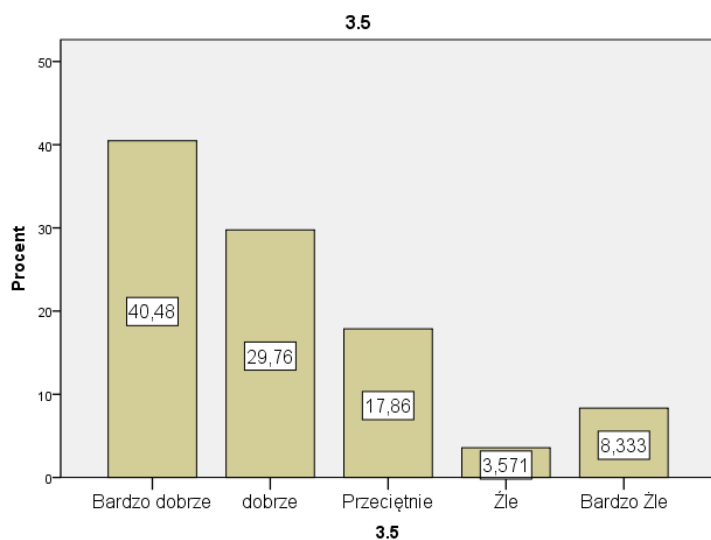
Źródło: Opracowanie własne.

Wykres 22 – Ocena sprawności wykonywanych zabiegów pielęgniarskich w opinii respondentów.



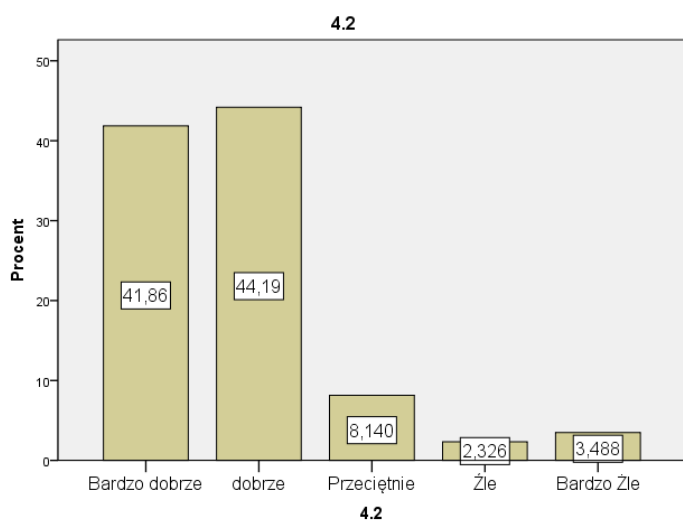
Źródło: Opracowanie własne.

Wykres 22 – Ocena dostępności (odpowiedniej liczby) personelu w opinii respondentów.



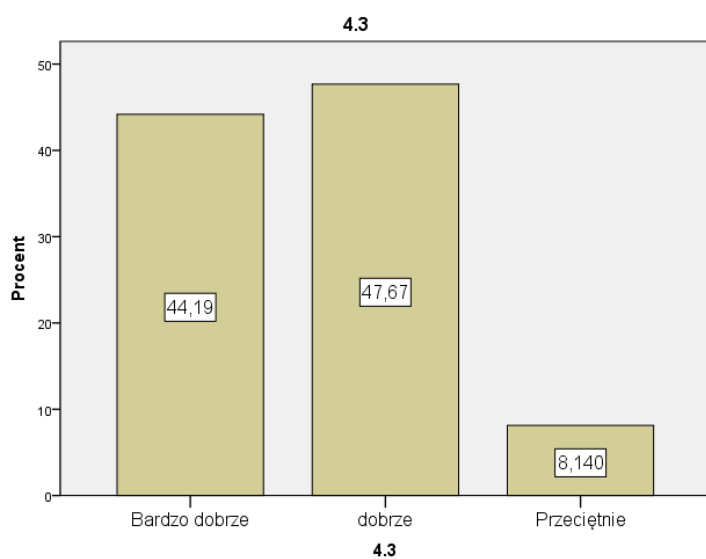
Źródło: Opracowanie własne.

Wykres 23 – Ocena uprzejmości personelu gabinetów diagnostycznych w opinii respondentów.



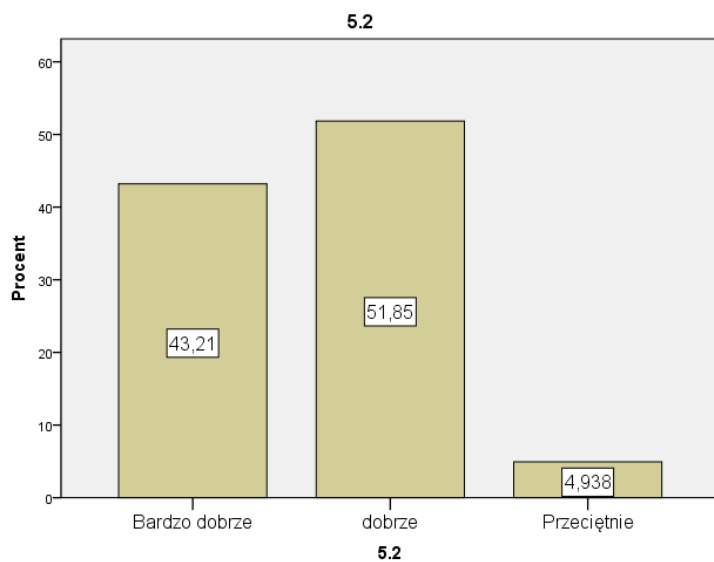
Źródło: Opracowanie własne.

Wykres 24 – Ocena przekazywania informacji o sposobie wykonywanych i rodzaju planowanych zabiegów pielęgniarских w opinii respondentów.



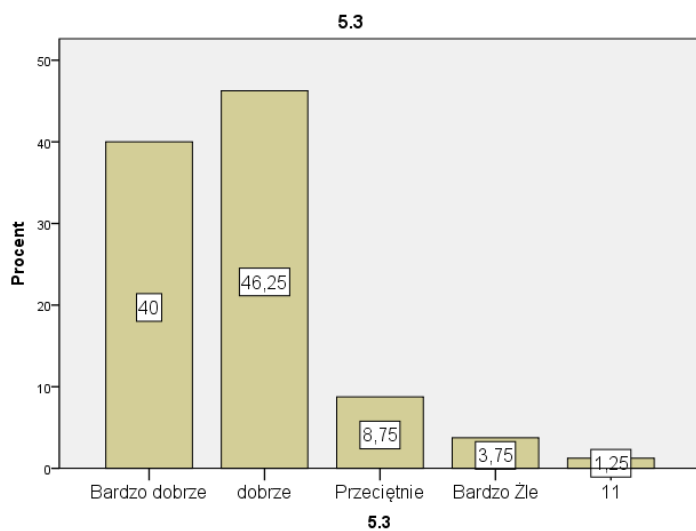
Źródło: Opracowanie własne.

Wykres 25 – Ocena regularności podawanych posiłków w opinii respondentów.



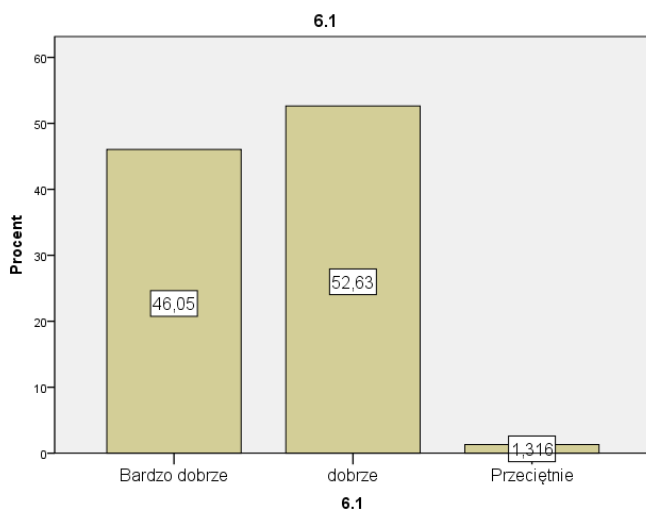
Źródło: Opracowanie własne.

Wykres 26 – Ocena informacji na temat stosowanej diety w opinii respondentów.



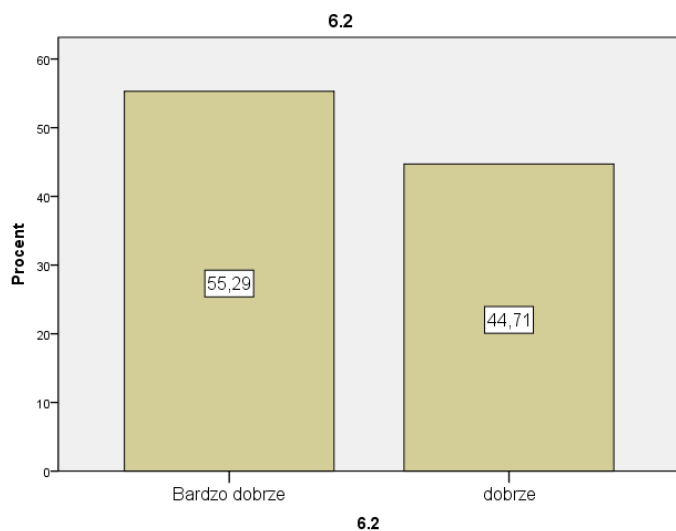
Źródło: Opracowanie własne.

Wykres 27 – Ocena możliwości korzystania z usług duszpasterskich w opinii respondentów.



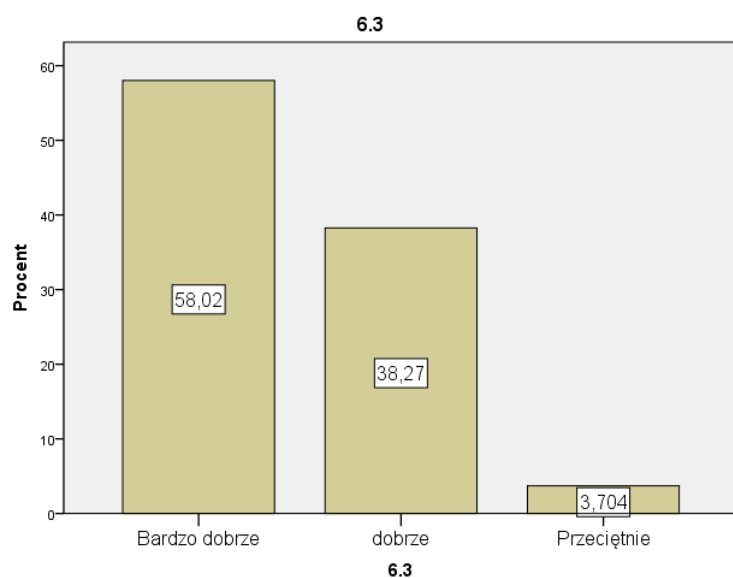
Źródło: Opracowanie własne.

Wykres 28 – Ocena dostępności pory odwiedzin w opinii respondentów.



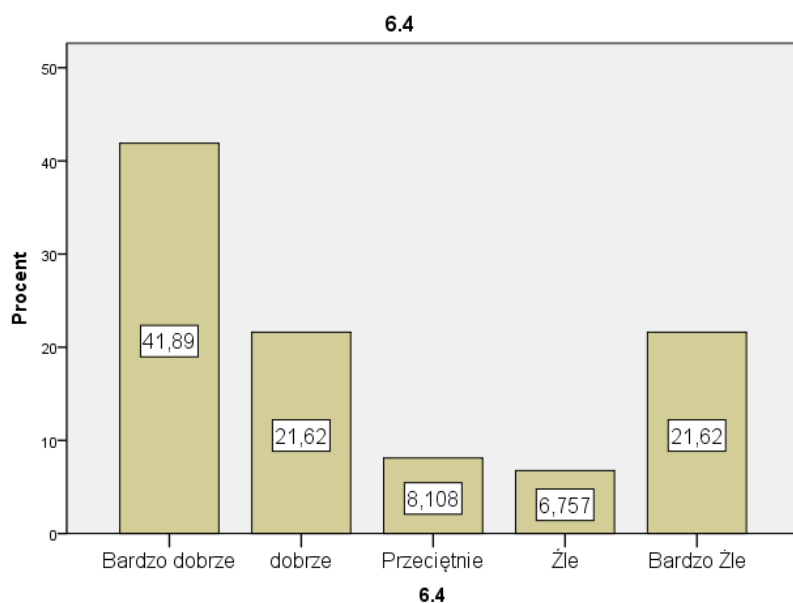
Źródło: Opracowanie własne.

Wykres 29 – Ocena możliwości uczestnictwa rodziny w zabiegach pielęgnacyjnych w opinii respondentów.



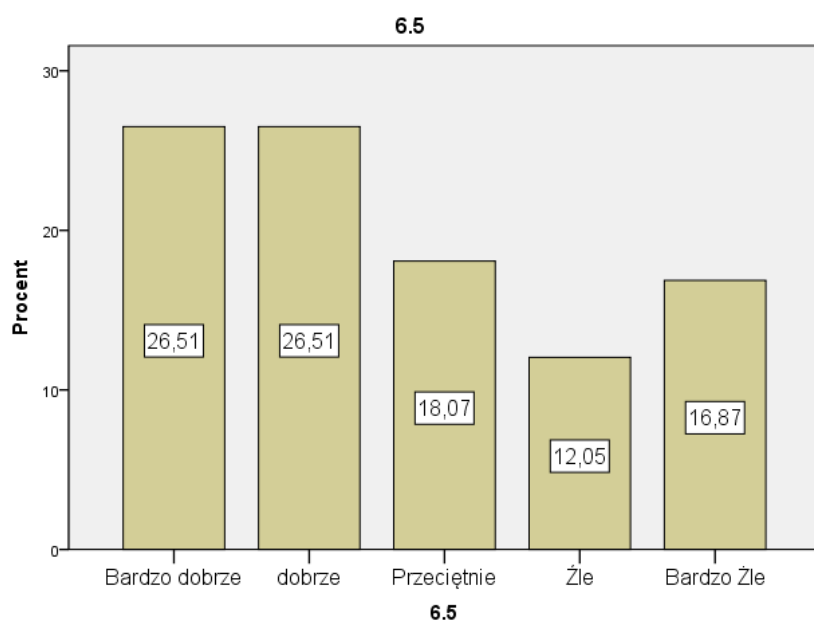
Źródło: Opracowanie własne.

Wykres 30 – Ocena dostępności telefonów w opinii respondentów.



Źródło: Opracowanie własne.

Wykres 31 – Ocena możliwości korzystania z parkingu w opinii respondentów.



Źródło: Opracowanie własne.

4. Statystyka testowa.

Przeprowadzona analiza wykazała, że wiek wpływa na ogólną ocenę usług medycznych świadczonych w szpitalu ($p < 0,05$; $\tau = 0,266$; $\rho = 0,266$). Siła związku jest słaba i dodatnia. W tym przypadku świadczy to o tym, że wraz z wiekiem pogarsza się ogólna ocena.

Wiek również wpływa na długość pobytu w szpitalu ($p < 0,001$; $\tau = 0,352$; $\rho = 0,402$). Średnie siły korelacja wskazuje na to, że wraz z wiekiem wydłuża się okres pobytu w szpitalu.

Wyniki analizy pokazują także, że miejsce zamieszkania (wieś/miasto) wpływa na opinię pacjentów na temat uprzejmości i dostępności lekarzy ($p < 0,05$). Osoby z terenów wiejski częściej uważają, że lekarze są dostępni i uprzejmi.

5. Załączniki.

5.1. Wzór kwestionariusza badawczego.

<p>ANKIETA</p> <p><i>opinii pacjentów szpitala powiatowego</i></p>

I. Informacje dotyczące przyjęcia do szpitala i przekazania na oddział

1. Jak Pani/Pan ocenia czas oczekiwania na Izbie Przyjęć?

bardzo dobrze dobrze przeciętnie źle bardzo

źle

2. Jak Pani/Pan ocenia udzieloną pomoc medyczną?

bardzo dobrze dobrze przeciętnie źle bardzo

źle

3. Jak Pani/Pan ocenia szybkość załatwienia formalności związanych z przyjęciem do szpitala?

bardzo dobrze dobrze przeciętnie źle

bardzo źle

4. Jak Pani/Pan ocenia zapoznanie się z oddziałem i informację o pokoju lekarskim, rozkładzie dnia, godzinach odwiedzin itp.?

bardzo dobrze dobrze przeciętnie źle

bardzo źle

II. Informacje dotyczące opieki lekarskiej

1. Jak Pani/Pan ocenia uprzejmość i zainteresowanie przez lekarzy na oddziale?

bardzo dobrze dobrze przeciętnie źle bardzo źle

2. Jak Pani/Pan ocenia przekazywanie informacji na temat przebiegu choroby oraz sposobie i rodzaju planowanych zabiegów?

bardzo dobrze dobrze przeciętnie źle bardzo źle

3. Jak Pani/Pan ocenia dostępność lekarza w dzień?

bardzo dobrze dobrze przeciętnie źle bardzo źle

4. Jak Pani/Pan ocenia dostępność lekarza w godzinach wieczornych?

bardzo dobrze dobrze przeciętnie źle bardzo źle

5. Jak Pani/Pan ocenia dostępność lekarza w nocy?

bardzo dobrze dobrze przeciętnie źle bardzo źle

III. Informacja dotycząca opieki pielęgniarskiej

1. Jak Pani/Pan ocenia uprzejmość i zainteresowanie przez pielęgniarki na oddziale?

bardzo dobrze dobrze przeciętnie źle bardzo źle

2. Jak Pani/Pan ocenia udzielanie informacji o sposobie wykonania i rodzaju planowanych zabiegów pielęgniarskich?

bardzo dobrze dobrze przeciętnie źle bardzo źle

3. Jak Pani/Pan ocenia sprawność wykonywania zabiegów pielęgniarskich?

bardzo dobrze dobrze przeciętnie źle bardzo źle

4. Jak Pani/Pan ocenia szybkość reagowania na wezwanie (dzwonek) i prośby chorych?

bardzo dobrze dobrze przeciętnie źle bardzo źle

5. Jak Pani/Pan ocenia dostępność (odpowiednią ilość) personelu na oddziale?

bardzo dobrze dobrze przeciętnie źle bardzo źle

IV. Informacje dotyczące badań diagnostycznych

1. Jak Pani/Pan ocenia uprzejmość personelu gabinetów diagnostycznych?

bardzo dobrze dobrze przeciętnie źle bardzo źle

2. Jak Pani/Pan ocenia długość czasu oczekiwania na badanie?

bardzo dobrze dobrze przeciętnie źle bardzo źle

3. Jak Pani/Pan ocenia objaśnienia celowości badania i wyników badania?

bardzo dobrze dobrze przeciętnie źle bardzo źle

V. Informacje dotyczące diet i posiłków

1. Jak Pani/Pan ocenia jakość podawanych posiłków?

bardzo dobrze dobrze przeciętnie źle bardzo źle

2. Jak Pani/Pan ocenia regularność podawanych posiłków?

bardzo dobrze dobrze przeciętnie źle bardzo źle

3. Jak Pani/Pan ocenia informacje na temat stosowania u Pani/Pana diety?

bardzo dobrze dobrze przeciętnie źle bardzo źle

VI. Inne świadczenia związane z pobytem w szpitalu

1. Jak Pani/Pan ocenia możliwość korzystania z usług duszpasterskich?

bardzo dobrze dobrze przeciętnie źle bardzo źle

2. Jak Pani/Pan ocenia dostępność pory odwiedzin?

bardzo dobrze dobrze przeciętnie źle bardzo źle

3. Jak Pani/Pan ocenia możliwość uczestnictwa rodziny w zabiegach pielęgnacyjnych?

bardzo dobrze dobrze przeciętnie źle bardzo źle

4. Jak Pani/Pan ocenia dostępność do telefonu?

bardzo dobrze dobrze przeciętnie źle bardzo źle

5. Jak Pani/Pan ocenia możliwość korzystania z parkingu?

bardzo dobrze dobrze przeciętnie źle bardzo źle

6. Jak Pani/Pan ocenia czystość sal chorych?

bardzo dobrze dobrze przeciętnie źle bardzo źle

7. Jak Pani/Pan ocenia czystość i dostępność do łazienek i toalet?

bardzo dobrze dobrze przeciętnie źle bardzo źle

VII. Ogólna ocena szpitala

1. Jak Pani/Pan ocenia całość usług medycznych świadczonych w szpitalu?

bardzo dobrze dobrze przeciętnie źle bardzo źle

2. Czy poleciłaby Pani/Pan szpital rodzinie/znajomym?

tak

nie

Inne opinie, uwagi i wnioski:

.....

.....

.....

.....

VIII. Dane ogólne ankietowanego

1. Jestem mieszkańcem powiatu:

otwockiego

garwolińskiego

kozienickiego

miasta Warszawa

mińskiego

piaseczyńskiego

wołomińskiego

innego niż wymienione

2. Moje miejsce zamieszkania oraz płeć:

miasto

wieś

kobieta

mężczyzna

3. Mój wiek i posiadane wykształcenie:

18-25 lat

25-40 lat

40-65 lat

powyżej 65 lat

podstawowe

zawodowe

średnie

wyższe

4. Oddział, na którym Pan(i) przebywał(a):

.....

5. Długość pobytu na oddziale w dniach:

1-3 dni


4-10 dni

1-30 dni

powyżej 30

DZIĘKUJEMY ZA WYPEŁNIENIE ANKIETY

5.2. Zgoda Starosty Otwockiego oraz Dyrektora ZP ZOZ ul. Batorego 44 w Otwocku na przeprowadzenie badania.


Starosta Otwocki

ul. Górna 13, 05 – 400 Otwock
tel. (22) 778-1-301
fax (22) 778-1-302
www.powiat-otwocki.pl
starosta@powiat-otwocki.pl

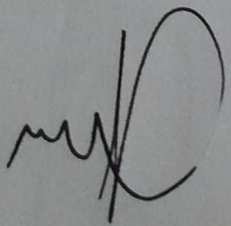
S.OS.II.8010.21.2012

Otwock, dn.21.05.2012r.

Zgoda na przeprowadzenie badania ankietowego na temat satysfakcji pacjentów szpitala powiatowego


Wyrażam zgodę na przeprowadzenie na terenie Samodzielnego Publicznego Zespołu Zakładów Opieki Zdrowotnej w Otwocku przy ulicy Batorego 44, 05-400 Otwock przez pracownika Starostwa Powiatowego w Otwocku Pana Pawła Walkiewicza, badania satysfakcji pacjentów w ramach projektu „Doskonalenie zarządzania usługami publicznymi i rozwojem w jednostkach samorządu lokalnego” współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, Program Kapitał Ludzki.

STAROSTA

Bogumiła Więckowska



ISO 9001:2009

BS Otwock
NIP: 5322008671
Konto: 61 8001 0005 2001 0007 2528 0001
Regon: 013268681


POWIAT OTWOCKI
Lider nowoczesnych Kłusztów

5.3. Procedura ankietera.

1. Na początku proszę się przedstawić, powiedzieć jakie stanowisko się zajmuje i zapytać czy pacjenci czują się na siłach wypełnić sami ankietę, oraz ile zajmie im wypełnienie kwestionariusza. Wersja przykładowa: „Dzień dobry, nazywam się Anna Kowalska. Jestem pielęgniarką na oddziale internistycznym/chirurgicznym/ginekologiczno-położniczym. W ramach projektu unijnego przeprowadzane jest przez Nasz organ założycielski anonimowe badanie satysfakcji pacjentów. Czy zechcielibyście Państwo wypełnić w związku z tym krótką ankietę? Zajmie to państwu około 10 minut.” Podkreślone zostały słowa-wytrych (albo jak kto woli – klucze), które powinny znaleźć się w słowach wstępnych. Dzięki nim od początku zwiększamy szansę na wyrażenie zgody na udział w badaniu.
2. Jeśli pacjenci się zgodzą to osoba przeprowadzająca badanie rozdaje kwestionariusze i długopisy.
3. Jeśli pacjenci nie są w stanie sami wypełnić ankiety, a wyrażają chęć i zgodę, proszę zaproponować im pomoc (czytanie na głos i wypełnianie odpowiedzi).
4. W przypadku kategorycznej odmowy nie namawiamy.
5. Jeśli pacjent nie odmawia kategorycznie proszę powiedzieć, że wyniki posłużą do oceny w jakich zakresach potrzebna jest poprawa, co może wpłynąć na przyszły wzrost jakości oferowanych usług. W końcu pacjent jest Naszym Klientem.
6. Po zakończeniu wypełniania proszę zebrać kwestionariusze oraz długopisu i podziękować za udział w badaniu.

5.4. Procedura wpisywania do bazy danych.

Id oddziału – czyli numer identyfikacyjny oddziału

Nazwa oddziału	Id oddziału
Chirurgia	1
Interna	2
Ginekologiczno-położniczy	3

1. Na każdej ankiecie papierowej przed wpisaniem do bazy danych należy nadać indywidualny numer. Dzięki temu możliwa będzie późniejsza identyfikacja i ewentualna poprawa błędów. Miejscem wpisywania kodu id przyjmuje się prawy górny róg na pierwszej stronie. Kod tworzony jest z Id oddziału (liczba od 1-3) i kolejnego numeru wpisywanej do bazy ankiety. Oba numery oddzielone mają być podkreślnikiem dolnym (_). Przykład: pierwsza w kolejności ankieta wpisywana z oddziału interny . Id ankiety ma postać: 2_1
2. Ankieta jest podzielona na 8 modułów oznaczonych liczbami rzymskimi. W Bazie danych zostały one przekodowane na liczby arabskie. Oznacza to, że w module II pytanie pierwsze w bazie danych oznaczone jest 2.1 itd.
3. W bazie danych kolumny oznaczają poszczególne pytania natomiast wiersze reprezentują zapis odpowiedzi poszczególnych ankiet.
4. Wszystkie pytania w modułach od I do VII (z wyjątkiem pytania 2 w module VII) mają taką samą skalę odpowiedzi. W bazie danych przyjmuje się następujący zapis odpowiedzi: bardzo dobrze – 1; dobrze – 2; przeciętnie – 3; źle – 4; bardzo źle – 5. Przykład: jeśli ktoś w module VI, pytanie 5 zaznaczył odpowiedz „przeciętnie” to do bazy danych w kolumnie o nazwie 6.5 wpisywana jest cyfra „3” w wierszu odpowiadającym konkretnej, aktualnie wpisywanej ankiecie.
5. W module VII, pytanie 2 możliwe są dwie odpowiedzi (tak/nie). Przyjmuje się, że w bazie danych wariant odpowiedzi „tak” wpisywany jest jako 1, a „nie” jako 2.
6. W module VII, pytanie „Inne opinie, uwagi i wnioski” (w bazie odpowiada mu kolumna o nazwie „op_wnioski”) przyjmuje się, że osoba wpisująca stara się wpisać w wersji skróconej wypowiedz respondenta. Brak jakiegokolwiek odpowiedzi skutkuje wpisaniem „9999” w omawianej kolumnie.
7. W module VIII, pytanie 1 przyjmuje się następujące kodowanie: powiat garwoliński – 1, miński – 2, łosicki – 3, sokołowski – 4, łukowski – 5, bialski – 6, radzyński – 7, inny niż wymieniony – 8.
8. W module VIII, pytanie 2 przyjmuje się następujące kodowanie: miasto – 1, wieś – 2. Płeć wpisuje się w następnej kolumnie o nazwie: „Plec”. Kodowanie: kobieta – 1, mężczyzna – 2.
9. W module VIII, pytanie 3 przyjmuje się następujące kodowanie wieku: 18-25 lat – 1, 25-40 lat – 2, 40-65 lat – 3, powyżej 65 lat – 4. Wykształcenie wpisuje się w następnej kolumnie o nazwie: „wyksz”. Kodowanie: podstawowe – 1, zawodowe – 2, średnie – 3, wyższe – 4

10. W module VIII, pytanie 4 (mówiące o oddziale, na którym przebywał pacjent) przyjmuje się następujące kodowanie: Chirurgia: 1, Interna: 2, Ginekologiczno-położniczy: 3. W przypadku gdy wystąpi inna nazwa oddziału wpisujemy tekstowo jego nazwę.
11. W module VIII, pytanie 5 przyjmuje się następujące kodowanie: 1-3 dni – 1, 4-10 dni – 2, 11-30 dni – 3, powyżej 30 dni – 4.
12. Skróconą instrukcję wpisywania wyników ankiety przedstawia Książka Kodowa

5.5. Książka kodowa.

nazwa zmiennej	opcja odpowiedzi	kodowanie
id_odzialu	chirurga	1
	interna	2
	ginekologiczno-położniczy	3
nr_ankiety	kolejny numer wpisywanej ankiety	
1.1	bardzo dobrze	1
	dobrze	2
	przeciętnie	3
	źle	4
	bardzo źle	5
	brak odpowiedzi	9999
1.2	bardzo dobrze	1
	dobrze	2
	przeciętnie	3
	źle	4
	bardzo źle	5
	brak odpowiedzi	9999
1.3	bardzo dobrze	1
	dobrze	2
	przeciętnie	3
	źle	4
	bardzo źle	5
	brak odpowiedzi	9999
1.4	bardzo dobrze	1
	dobrze	2
	przeciętnie	3
	źle	4
	bardzo źle	5
	brak odpowiedzi	9999
2.1	bardzo dobrze	1
	dobrze	2
	przeciętnie	3
	źle	4
	bardzo źle	5
	brak odpowiedzi	9999
2.2	bardzo dobrze	1
	dobrze	2
	przeciętnie	3
	źle	4
	bardzo źle	5
	brak odpowiedzi	9999
2.3	bardzo dobrze	1
	dobrze	2
	przeciętnie	3

	źle	4
	bardzo źle	5
	brak odpowiedzi	9999
2.4	bardzo dobrze	1
	dobrze	2
	przeciętnie	3
	źle	4
	bardzo źle	5
	brak odpowiedzi	9999
2.5	bardzo dobrze	1
	dobrze	2
	przeciętnie	3
	źle	4
	bardzo źle	5
	brak odpowiedzi	9999
3.1	bardzo dobrze	1
	dobrze	2
	przeciętnie	3
	źle	4
	bardzo źle	5
	brak odpowiedzi	9999
3.2	bardzo dobrze	1
	dobrze	2
	przeciętnie	3
	źle	4
	bardzo źle	5
	brak odpowiedzi	9999
3.3	bardzo dobrze	1
	dobrze	2
	przeciętnie	3
	źle	4
	bardzo źle	5
	brak odpowiedzi	9999
3.4	bardzo dobrze	1
	dobrze	2
	przeciętnie	3
	źle	4
	bardzo źle	5
	brak odpowiedzi	9999
3.5	bardzo dobrze	1
	dobrze	2
	przeciętnie	3
	źle	4
	bardzo źle	5
	brak odpowiedzi	9999
4.1	bardzo dobrze	1
	dobrze	2

	przeciętnie	3
	źle	4
	bardzo źle	5
	brak odpowiedzi	9999
4.2	bardzo dobrze	1
	dobrze	2
	przeciętnie	3
	źle	4
	bardzo źle	5
	brak odpowiedzi	9999
4.3	bardzo dobrze	1
	dobrze	2
	przeciętnie	3
	źle	4
	bardzo źle	5
	brak odpowiedzi	9999
5.1	bardzo dobrze	1
	dobrze	2
	przeciętnie	3
	źle	4
	bardzo źle	5
	brak odpowiedzi	9999
5.2	bardzo dobrze	1
	dobrze	2
	przeciętnie	3
	źle	4
	bardzo źle	5
	brak odpowiedzi	9999
5.3	bardzo dobrze	1
	dobrze	2
	przeciętnie	3
	źle	4
	bardzo źle	5
	brak odpowiedzi	9999
6.1	bardzo dobrze	1
	dobrze	2
	przeciętnie	3
	źle	4
	bardzo źle	5
	brak odpowiedzi	9999
6.2	bardzo dobrze	1
	dobrze	2
	przeciętnie	3
	źle	4
	bardzo źle	5
	brak odpowiedzi	9999
6.3	bardzo dobrze	1

	dobrze	2
	przeciętnie	3
	źle	4
	bardzo źle	5
	brak odpowiedzi	9999
6.4	bardzo dobrze	1
	dobrze	2
	przeciętnie	3
	źle	4
	bardzo źle	5
	brak odpowiedzi	9999
6.5	bardzo dobrze	1
	dobrze	2
	przeciętnie	3
	źle	4
	bardzo źle	5
	brak odpowiedzi	9999
6.6	bardzo dobrze	1
	dobrze	2
	przeciętnie	3
	źle	4
	bardzo źle	5
	brak odpowiedzi	9999
6.7	bardzo dobrze	1
	dobrze	2
	przeciętnie	3
	źle	4
	bardzo źle	5
	brak odpowiedzi	9999
7.1	bardzo dobrze	1
	dobrze	2
	przeciętnie	3
	źle	4
	bardzo źle	5
	brak odpowiedzi	9999
7.2	tak	1
	nie	2
	brak odpowiedzi	9999
op_wnioski	skrótowy zapis tekstowy	
8.1	garwoliński	1
	miński	2
	łosicki	3
	skołowski	4
	łukowski	5
	białski	6
	radzyński	7
	inny niż wymieniony	8

	brak odpowiedzi	9999
8.2	miasto	1
	wieś	2
	brak odpowiedzi	9999
plec	kobieta	1
	mężczyzna	2
	brak odpowiedzi	9999
8.3	18-25	1
	25-40	2
	40-65	3
	powyżej 65	4
	brak odpowiedzi	9999
wyksz	podstawowe	1
	zawodowe	2
	średnie	3
	wyższe	4
	brak odpowiedzi	9999
8.4	chirurga	1
	interna	2
	ginekologiczno-położniczy	3
8.5	1-3	1
	4-10	2
	11-30	3
	powyżej 30	4
	brak odpowiedzi	9999