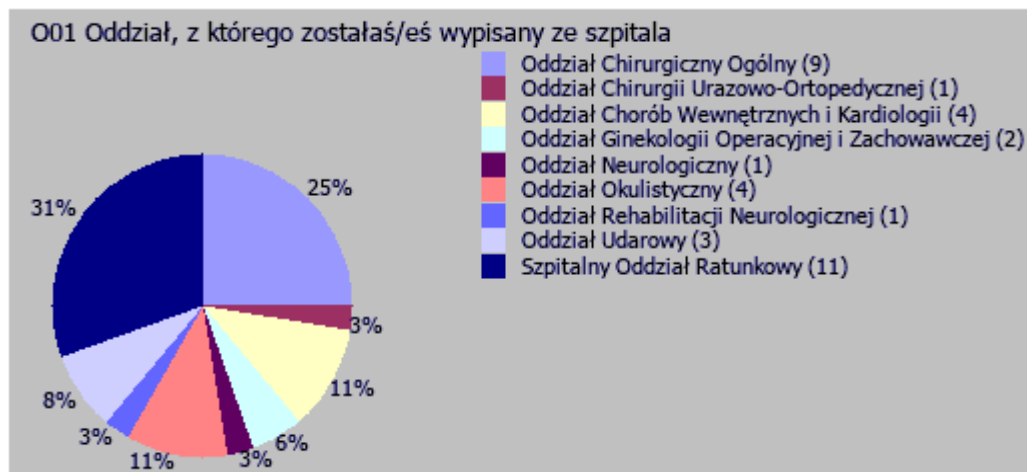


Niniejsza analiza została opracowana na podstawie dedykowanej ankiety zgodnej z art. 20 Ustawy o jakości w opiece zdrowotnej i bezpieczeństwie pacjenta, stanowiącej formularz FD/312 – „Ankieta satysfakcji pacjenta – hospitalizacja”. Ankieta ta została zaprojektowana w celu oceny jakości usług medycznych oraz doświadczeń pacjentów podczas hospitalizacji. Stanowi również wersję kompatybilną z ankietą realizowaną przez Centrum Monitorowania Jakości (CMJ) w ramach ogólnopolskiego projektu badania opinii i doświadczeń pacjentów na temat opieki szpitalnej, znanego jako projekt „PASAT”.

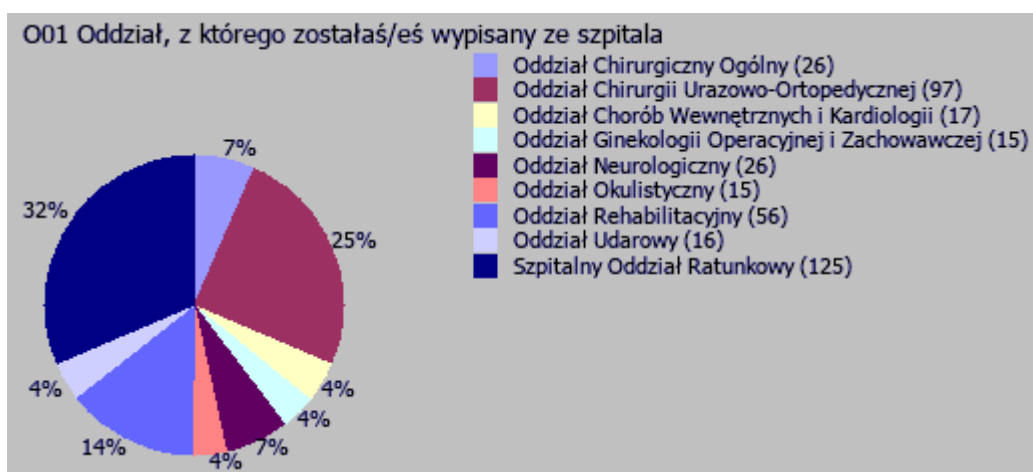
Poniższe zestawienie przedstawia odpowiedzi udzielone na pytania zawarte w ankiecie, podzielone na:

- **Odpowiedzi uzyskane w wersji elektronicznej** – Pacjenci mieli możliwość wypełnienia ankiety online poprzez zeskanowanie dedykowanego kodu QR, który prowadził do formularza. W celu zwiększenia dostępności i świadomości pacjentów, Centrum przygotowało plakaty informacyjne umieszczone w widocznych miejscach na terenie szpitala oraz zamieściło kod QR na karcie informacyjnej pacjenta wydawanej przy wypisie. Dodatkowo, ankieta była dostępna na stronie internetowej szpitala. Wszystkie wypełnione formularze trafiały bezpośrednio do Działu Zarządzania Jakością, umożliwiając bieżącą analizę opinii pacjentów.
- **Odpowiedzi uzyskane na formularzach papierowych** – Pacjenci wypełniali je podczas lub po przebytej hospitalizacji na oddziałach szpitalnych. Zaopatrzenie w druki/formularze ankiety odbywa się za pośrednictwem systemu AMMS. Po dostarczeniu ankiet, Pielęgniarka Koordynująca umieszcza je w dostępnych miejscach, aby pacjenci mogli je wypełnić. Dodatkowo, Pielęgniarka Koordynująca informuje pacjentów o dostępności ankiet, podkreślając, że udział w badaniu jest dobrowolny i anonimowy. Odpowiedzialność za zapewnienie dostępności ankiet na danym oddziale spoczywa na Pielęgniarce Koordynującej. Wypełnione ankiety pacjenci mają możliwość zwrócenia do specjalnych skrzynek lub pojemników zamontowanych na oddziałach. Pielęgniarka Koordynująca dostarcza zebrane ankiety do Działu Zarządzania Jakością co najmniej raz na pół roku (po zakończeniu pierwszego i drugiego półrocza).

Odpowiedzi udzielono elektronicznie – 36

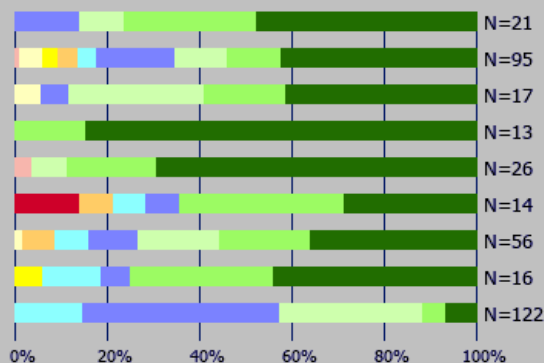


Odpowiedzi udzielono papierowo – 393



A01 Jak oceniasz sprawność procesu przyjęcia do szpitala?

ANALIZA PORÓWNAWCZA



LEGENDA:

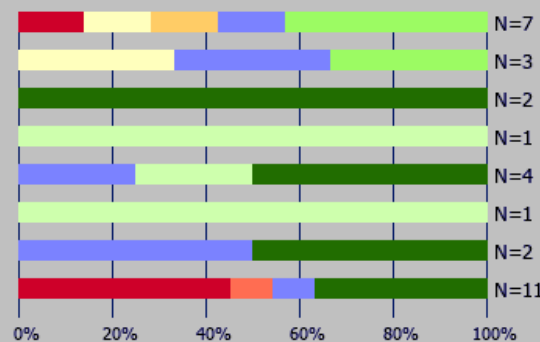
- 0. 0 - Bardzo źle
- 1. 1
- 2. 2
- 3. 3
- 4. 4
- 5. 5
- 6. 6
- 7. 7
- 8. 8
- 9. 9
- 10. 10 - Bardzo dobrze

Liczba wszystkich udzielonych odpowiedzi N=380

Odpowiedzi udzielone papierowo

A01 Jak oceniasz sprawność procesu przyjęcia do szpitala?

ANALIZA PORÓWNAWCZA



LEGENDA:

- 0. 0 - Bardzo źle
- 1. 1
- 2. 2
- 3. 3
- 4. 4
- 5. 5
- 6. 6
- 7. 7
- 8. 8
- 9. 9
- 10. 10 - Bardzo dobrze

Liczba wszystkich udzielonych odpowiedzi N=31

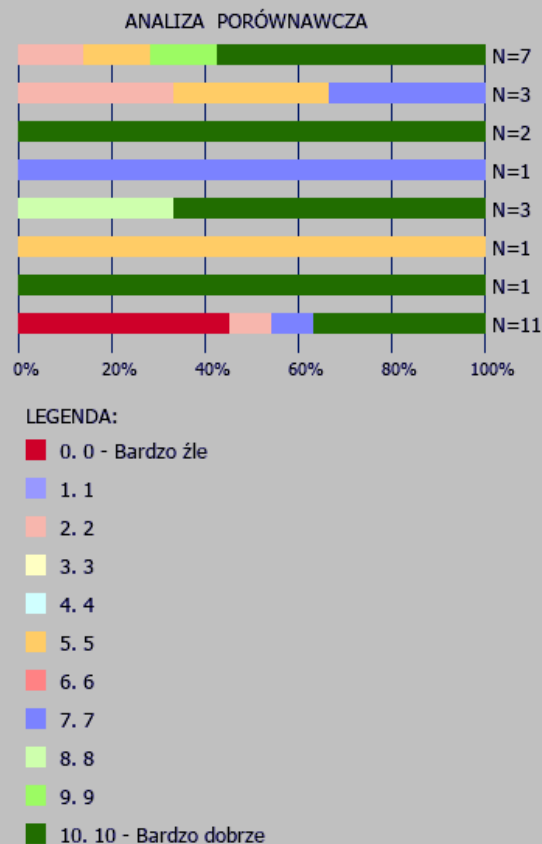
Odpowiedzi udzielone elektronicznie

Suma udzielonych odpowiedzi: 411

Większość pacjentów oceniła proces przyjęcia do szpitala pozytywnie, przy czym największa liczba ocen mieści się w przedziale 8–10. Widoczne jest jednak zróżnicowanie ocen w zależności od formy wypełnienia ankiety – ankiety papierowe zawierają więcej pozytywnych ocen w porównaniu z ankietami elektronicznymi. Najwyższy poziom zadowolenia pacjentów odnotowano na Oddziale Ginekologicznym.

Z kolei zarówno w ankietach elektronicznych, jak i papierowych, zauważalna jest większa liczba niższych ocen (0–6) w odniesieniu do Szpitalnego Oddziału Ratunkowego oraz Oddziału Okulistycznego. Są to jednostki, w których obserwuje się największy przepływ pacjentów oraz najdłuższy czas oczekiwania, co może wpływać na niższą ocenę satysfakcji.

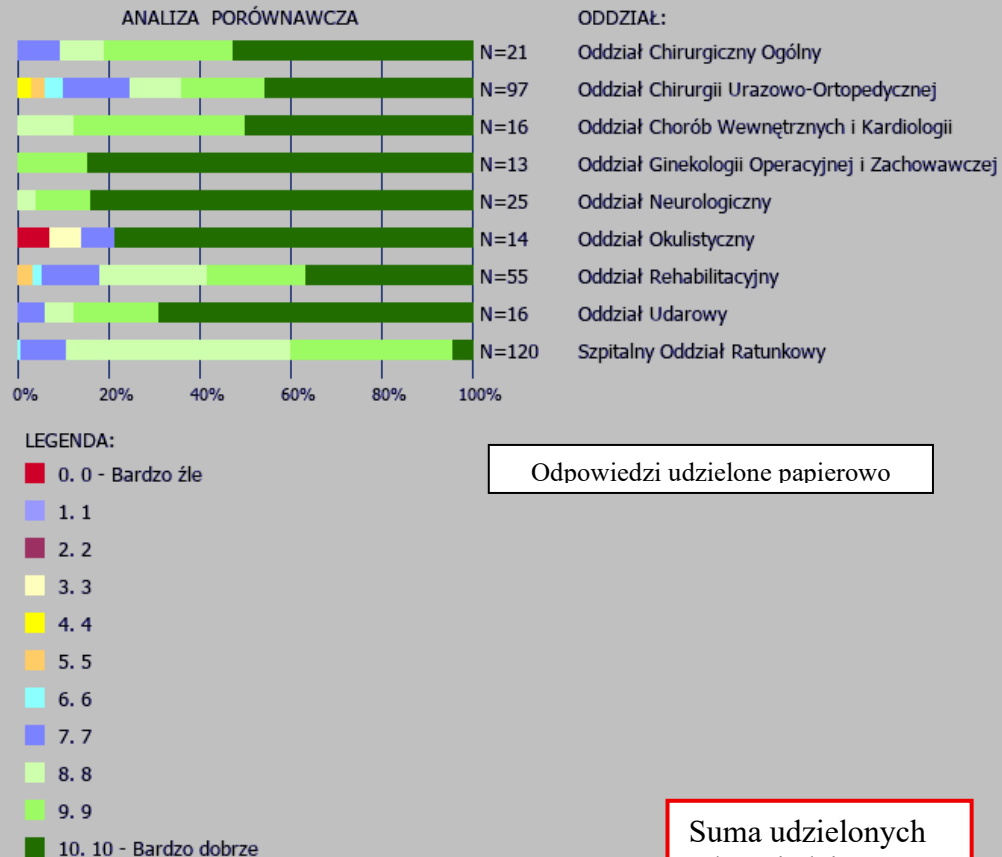
B01 Jak oceniasz uwzględnianie przez personel medyczny Twojego zdania w procesie leczenia?



Liczba wszystkich udzielonych odpowiedzi N=29

Odpowiedzi udzielone elektronicznie

B01 Jak oceniasz uwzględnianie przez personel medyczny Twojego zdania w procesie leczenia?



Liczba wszystkich udzielonych odpowiedzi N=377

Odpowiedzi udzielone papierowo

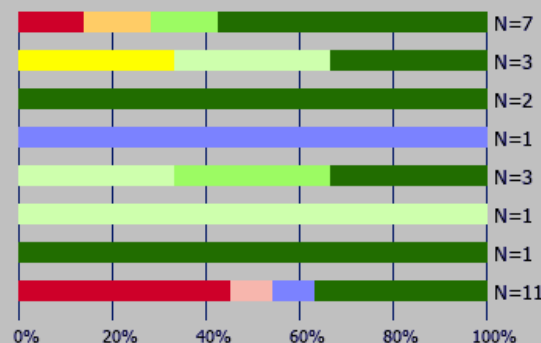
Suma udzielonych
odpowiedzi: 406

Najwyższe oceny (przedział 8–10), świadczące o dużym zadowoleniu pacjentów z uwzględniania ich zdania w procesie leczenia, dominują w Oddziale Ginekologii Operacyjnej i Zachowawczej oraz w Oddziale Udarowym.

Oceny negatywne (przedział 0–4) pojawiły się jedynie w odniesieniu do Oddziału Okulistycznego oraz Szpitalnego Oddziału Ratunkowego, jednak stanowią one niewielki odsetek (ok. 10%) wszystkich odpowiedzi i nie wpływają znacząco na ogólną pozytywną ocenę tego aspektu opieki.

B02 Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie personelu medycznego?

ANALIZA PORÓWNAWCZA



LEGENDA:

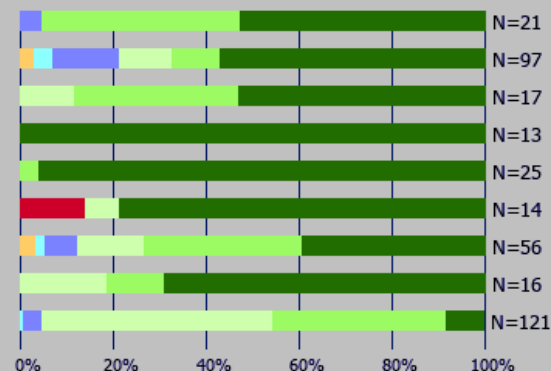
- 0. 0 - Bardzo źle
- 1. 1
- 2. 2
- 3. 3
- 4. 4
- 5. 5
- 6. 6
- 7. 7
- 8. 8
- 9. 9
- 10. 10 - Bardzo dobrze

Odpowiedzi udzielone elektronicznie

Liczba wszystkich udzielonych odpowiedzi N=29

B02 Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie personelu medycznego?

ANALIZA PORÓWNAWCZA



LEGENDA:

- 0. 0 - Bardzo źle
- 1. 1
- 2. 2
- 3. 3
- 4. 4
- 5. 5
- 6. 6
- 7. 7
- 8. 8
- 9. 9
- 10. 10 - Bardzo dobrze

Odpowiedzi udzielone papierowo

Liczba wszystkich udzielonych odpowiedzi N=380

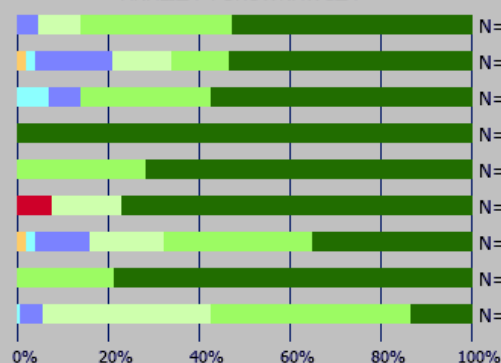
Suma udzielonych
odpowiedzi: 409

Zdecydowana większość pacjentów ocenia zaangażowanie personelu medycznego jako bardzo dobre (10) lub dobre (8-9). Dotyczy to w szczególności Oddziału Ginekologii Operacyjnej i Zachowawczej oraz Oddziału Neurologicznego, gdzie wszyscy respondenci wystawili oceny w tych najwyższych kategoriach.

W Oddziałach tj. Szpitalny Oddział Ratunkowy, Oddział Okulistyczny oraz Oddział Chirurgiczny Ogólny pojawiają się również oceny negatywne (w przedziale 0-3), które stanowią jednak nie więcej niż 10% wszystkich ocen.

B03 Jak oceniasz próby zmniejszania bólu poprzez podanie leków?

ANALIZA PORÓWNAWCZA



LEGENDA: Uwaga - w analizie wyłączono opcję "Nie dotyczy"

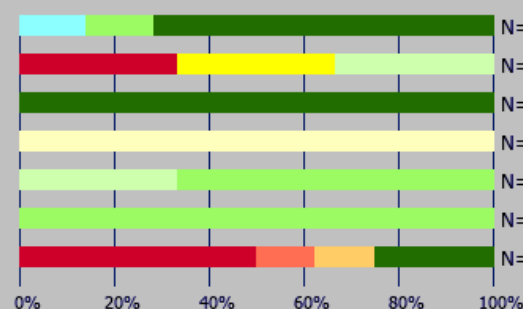
- 0. 0 - Bardzo źle
- 1. 1
- 2. 2
- 3. 3
- 4. 4
- 5. 5
- 6. 6
- 7. 7
- 8. 8
- 9. 9
- 10. 10 - Bardzo dobrze

Liczba wszystkich udzielonych odpowiedzi N=360

Odpowiedzi udzielone papierowo

B03 Jak oceniasz próby zmniejszania bólu poprzez podanie leków?

ANALIZA PORÓWNAWCZA



LEGENDA: Uwaga - w analizie wyłączono opcję "Nie dotyczy"

- 0. 0 - Bardzo źle
- 1. 1
- 2. 2
- 3. 3
- 4. 4
- 5. 5
- 6. 6
- 7. 7
- 8. 8
- 9. 9
- 10. 10 - Bardzo dobrze

Liczba wszystkich udzielonych odpowiedzi N=25

ODDZIAŁ:

- Oddział Chirurgiczny Ogólny
- Oddział Chorób Wewnętrznych i Kardiologii
- Oddział Ginekologii Operacyjnej i Zachowawczej
- Oddział Neurologiczny
- Oddział Okulistyczny
- Oddział Rehabilitacji Neurologicznej
- Szpitalny Oddział Ratunkowy

Odpowiedzi udzielone elektronicznie

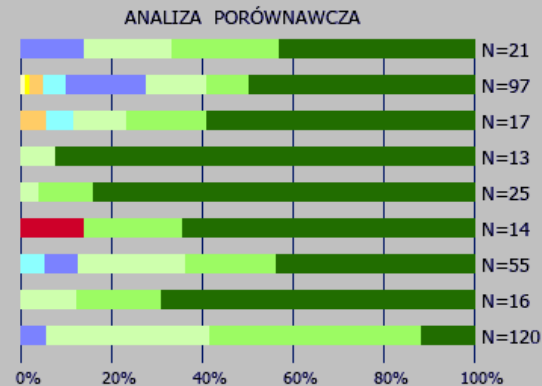
Suma udzielonych
odpowiedzi: 385

Opinia pacjentów na temat prób zmniejszania bólu za pomocą leków wykazała, że większość pacjentów jest zadowolona z efektów leczenia. Najwyższe oceny, w tym 100% wskazań na „bardzo dobrze”, dominują w Oddziale Ginekologicznym.

Niemniej jednak, w przypadku SOR/IP oraz Oddziału Chorób Wewnętrznych i Kardiologii, oceny negatywne pojawiają się tylko w ankietach elektronicznych i stanowią niewielki odsetek (ok. 5%) ogólnych ocen.

Dodatkowo, warto zauważyć, że w porównaniu z innymi pytaniami ankiety, liczba odpowiedzi na temat prób zmniejszenia bólu jest stosunkowo mniejsza. Wynika to z faktu, że nie u każdego pacjenta hospitalizacja obejmowała próby leczenia bólu, co wpływa na ogólną liczbę odpowiedzi.

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



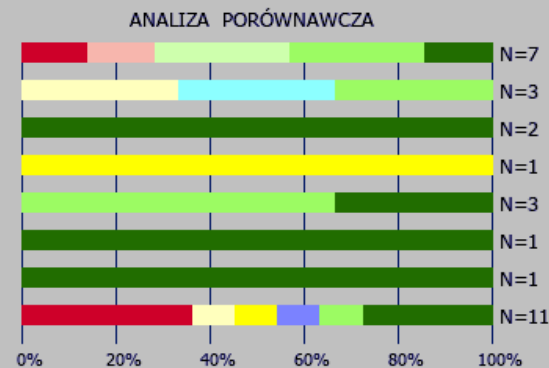
LEGENDA:

- 0. 0 - Bardzo źle
- 1. 1
- 2. 2
- 3. 3
- 4. 4
- 5. 5
- 6. 6
- 7. 7
- 8. 8
- 9. 9
- 10. 10 - Bardzo dobrze

Odpowiedzi udzielone papierowo

Liczba wszystkich udzielonych odpowiedzi N=378

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



LEGENDA:

- 0. 0 - Bardzo źle
- 1. 1
- 2. 2
- 3. 3
- 4. 4
- 5. 5
- 6. 6
- 7. 7
- 8. 8
- 9. 9
- 10. 10 - Bardzo dobrze

Odpowiedzi udzielone elektronicznie

Liczba wszystkich udzielonych odpowiedzi N=29

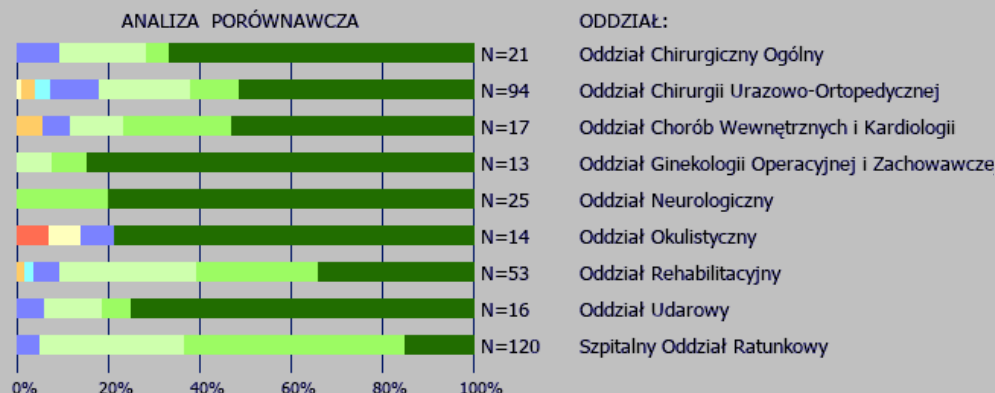
Suma udzielonych odpowiedzi: 407

Większość pacjentów ocenia badany obszar w sposób pozytywny. Przeważają oceny w przedziale 8–10 (bardzo dobrze), co wskazuje na wysoki poziom satysfakcji z jakości przekazywanych informacji, podejścia personelu oraz atmosfery panującej na oddziałach. Najwyższe noty, świadczące o bardzo dobrej komunikacji i zaangażowaniu personelu, dominują w Oddziale Ginekologicznym oraz w Oddziale Neurologicznym.

Warto jednak odnotować, że wśród wszystkich zebranych opinii pojawiły się również pojedyncze odpowiedzi negatywne, które – w ramach odpowiedzi udzielonych elektronicznie – dotyczyły Oddziału Chirurgicznego Ogólnego oraz SOR. Stanowią one około 30% w tej formie badania, natomiast w ankietach papierowych nie odnotowano podobnych uwag. Może to wskazywać na potrzebę dalszego doskonalenia standardów komunikacji w tych obszarach, szczególnie w kontekście oczekiwań wyrażanych przez pacjentów korzystających z kanałów elektronicznych.

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

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

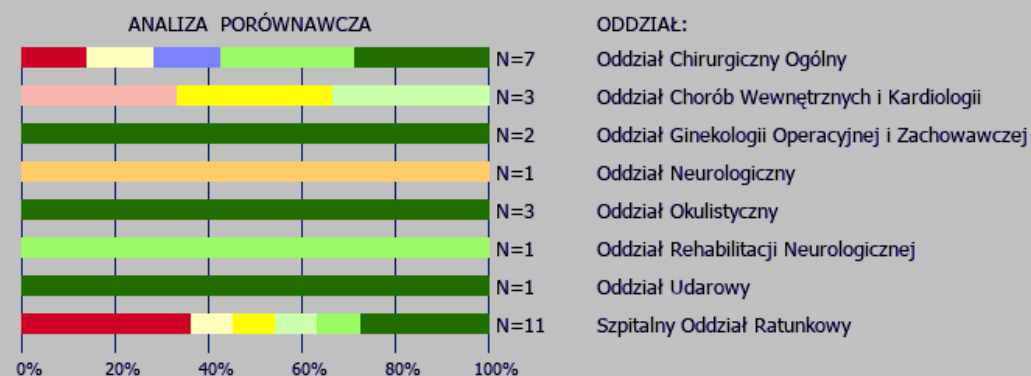


LEGENDA:

- 0. 0 - Bardzo źle
- 1. 1
- 2. 2
- 3. 3
- 4. 4
- 5. 5
- 6. 6
- 7. 7
- 8. 8
- 9. 9
- 10. 10 - Bardzo dobrze

Odpowiedzi udzielone papierowo

Liczba wszystkich udzielonych odpowiedzi N=373



LEGENDA:

- 0. 0 - Bardzo źle
- 1. 1
- 2. 2
- 3. 3
- 4. 4
- 5. 5
- 6. 6
- 7. 7
- 8. 8
- 9. 9
- 10. 10 - Bardzo dobrze

Odpowiedzi udzielone elektronicznie

Liczba wszystkich udzielonych odpowiedzi N=29

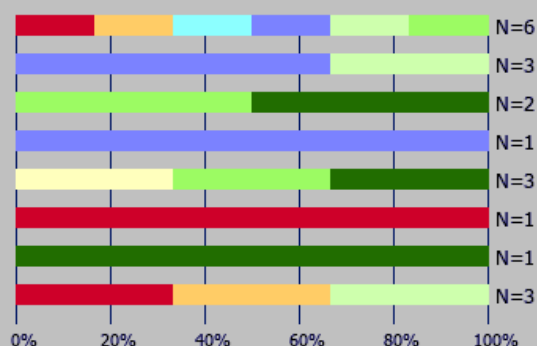
Suma udzielonych
odpowiedzi: 402

Większość pacjentów Centrum pozytywnie ocenia zrozumiałość informacji przekazywanych przez personel medyczny na temat zaleceń lekarskich i dalszego leczenia po wypisie ze szpitala. Najwyższe oceny, świadczące o bardzo dobrej komunikacji, dominują w Oddziale Ginekologicznym oraz w Oddziale Neurologicznym.

Jednak, podobnie jak w poprzednich analizach, Szpitalny Oddział Ratunkowy, Oddział Okulistyczny i Oddział Chirurgiczny Ogólny otrzymały oceny negatywne (oceny 0-4) stanowiące ok. 30% w ramach ankiet elektronicznych i ok. 5% papierowych, co sugeruje, że w tych oddziałach pacjenci mogą pojawiać się sporadyczne trudności ze zrozumieniem przekazywanych informacji.

D01 Jak oceniasz wyżywienie w szpitalu?

ANALIZA PORÓWNAWCZA



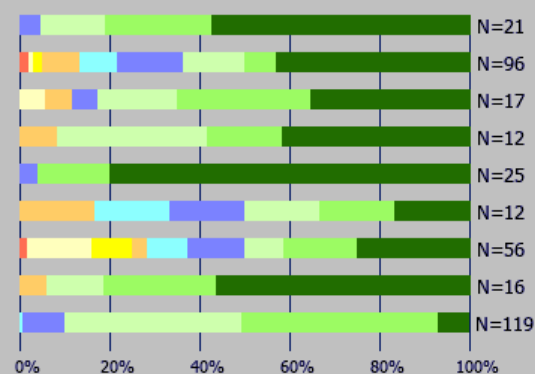
LEGENDA: Uwaga - w analizie wyłączono opcję "Nie dotyczy"

- 0. 0 - Bardzo źle
- 1. 1
- 2. 2
- 3. 3
- 4. 4
- 5. 5
- 6. 6
- 7. 7
- 8. 8
- 9. 9
- 10. 10 - Bardzo dobrze

Liczba wszystkich udzielonych odpowiedzi N=20

D01 Jak oceniasz wyżywienie w szpitalu?

ANALIZA PORÓWNAWCZA



LEGENDA: Uwaga - w analizie wyłączono opcję "Nie dotyczy"

- 0. 0 - Bardzo źle
- 1. 1
- 2. 2
- 3. 3
- 4. 4
- 5. 5
- 6. 6
- 7. 7
- 8. 8
- 9. 9
- 10. 10 - Bardzo dobrze

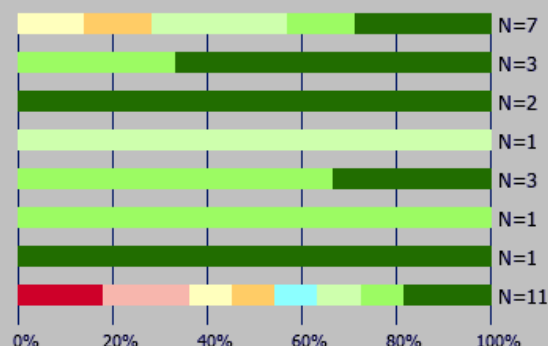
Liczba wszystkich udzielonych odpowiedzi N=374

Opinia pacjentów na temat wyżywienia w większości przypadków jest pozytywna. Oceny w przedziale 8-10 (bardzo dobrze) stanowią większość (ok. 78%), co świadczy o ogólnym zadowoleniu z jakości posiłków. Zauważalnym jest jednak fakt, że każdy z oddziałów odnotował pojedyncze odpowiedzi (ok. 10%), wskazujące na niezadowolenie z wyżywienia.

Niemniej jednak, warto zauważyć, że w porównaniu z innymi pytaniami ankiety, liczba odpowiedzi na temat wyżywienia jest nieco mniejsza (ok. 9%). Może to wynikać z faktu, że nie każdy pacjent korzysta z wyżywienia oferowanego przez szpital, co wpływa na ogólną liczbę odpowiedzi.

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

ANALIZA PORÓWNAWCZA



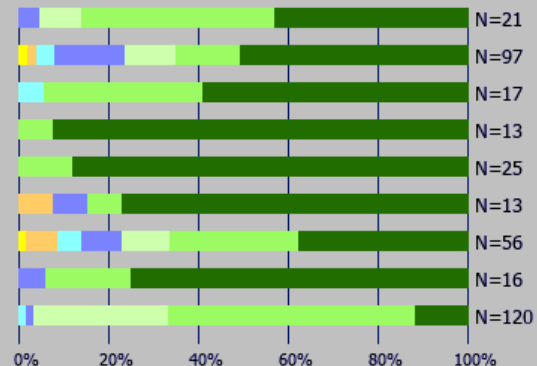
LEGENDA:

- 0. 0 - Bardzo źle
- 1. 1
- 2. 2
- 3. 3
- 4. 4
- 5. 5
- 6. 6
- 7. 7
- 8. 8
- 9. 9
- 10. 10 - Bardzo dobrze

Liczba wszystkich udzielonych odpowiedzi N=29

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

ANALIZA PORÓWNAWCZA



LEGENDA:

- 0. 0 - Bardzo źle
- 1. 1
- 2. 2
- 3. 3
- 4. 4
- 5. 5
- 6. 6
- 7. 7
- 8. 8
- 9. 9
- 10. 10 - Bardzo dobrze

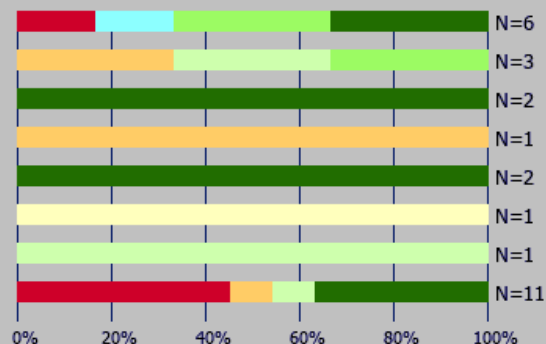
Liczba wszystkich udzielonych odpowiedzi N=378

Opinii pacjentów na temat czystości w salach, na korytarzach i w łazienkach w Centrum wskazuje, że zdecydowana większość pacjentów (ok 70%) ocenia czystość jako bardzo dobrą (10) lub dobrą (8-9).

Niemniej jednak, w przypadku Szpitalnego Oddziału Ratunkowego, Oddziału Rehabilitacyjnego oraz Oddziału Okulistycznego występuje odsetek ocen od 0 do 5 przekraczający 10%. Sugeruje to, że pacjenci w tych oddziałach mogą być mniej zadowoleni z poziomu czystości.

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

ANALIZA PORÓWNAWCZA



LEGENDA:

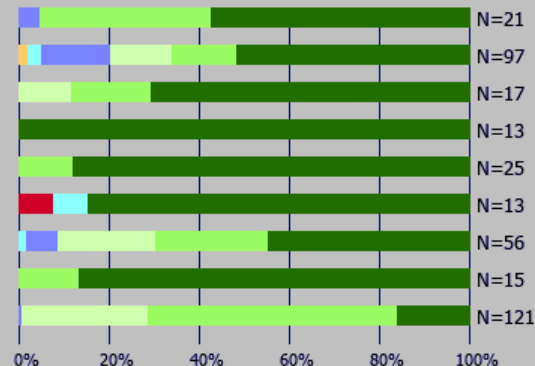
- 0. 0 - Bardzo źle
- 1. 1
- 2. 2
- 3. 3
- 4. 4
- 5. 5
- 6. 6
- 7. 7
- 8. 8
- 9. 9
- 10. 10 - Bardzo dobrze

Liczba wszystkich udzielonych odpowiedzi N=27

Odpowiedzi udzielone elektronicznie

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

ANALIZA PORÓWNAWCZA



LEGENDA:

- 0. 0 - Bardzo źle
- 1. 1
- 2. 2
- 3. 3
- 4. 4
- 5. 5
- 6. 6
- 7. 7
- 8. 8
- 9. 9
- 10. 10 - Bardzo dobrze

Liczba wszystkich udzielonych odpowiedzi N=378

Odpowiedzi udzielone papierowo

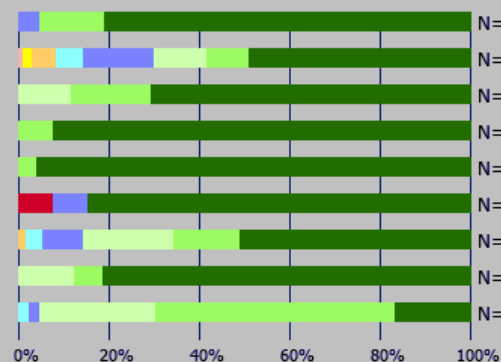
Suma udzielonych odpowiedzi: 405

Większość pacjentów jest zadowolona z poziomu poszanowania ich praw, z wyraźną przewagą ocen w przedziale 8–10 (bardzo dobrze). Takie oceny wystąpiły we wszystkich ankietach pochodzących z Oddziału Ginekologicznego, Oddziału Udarowego oraz Oddziału Chorób Wewnętrznych i Kardiologii.

Jednak w analizowanych ankietach pojawiły się również oceny negatywne (0–4). W przypadku Szpitalnego Oddziału Ratunkowego stanowiły one ok. 45% w wersji elektronicznej, w Oddziale Chirurgicznym Ogólnej ok. 15% także w wersji elektronicznej, natomiast w Oddziale Okulistycznym ok. 10% w ankietach papierowych. Może to wskazywać na różnice w sposobie wyrażania opinii w zależności od formy badania.

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

ANALIZA PORÓWNAWCZA



LEGENDA:

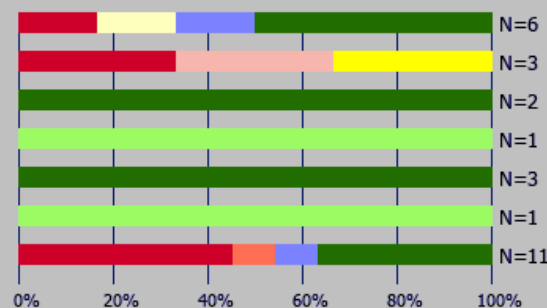
- 0. 0 - Zdecydowanie nie polecam
- 1. 1
- 2. 2
- 3. 3
- 4. 4
- 5. 5
- 6. 6
- 7. 7
- 8. 8
- 9. 9
- 10. 10 - Zdecydowanie polecam

Odpowiedzi udzielone papierowo

Liczba wszystkich udzielonych odpowiedzi N=376

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

ANALIZA PORÓWNAWCZA



LEGENDA:

- 0. 0 - Zdecydowanie nie polecam
- 1. 1
- 2. 2
- 3. 3
- 4. 4
- 5. 5
- 6. 6
- 7. 7
- 8. 8
- 9. 9
- 10. 10 - Zdecydowanie polecam

Odpowiedzi udzielone elektronicznie

Liczba wszystkich udzielonych odpowiedzi N=27

Suma udzielonych odpowiedzi: 403

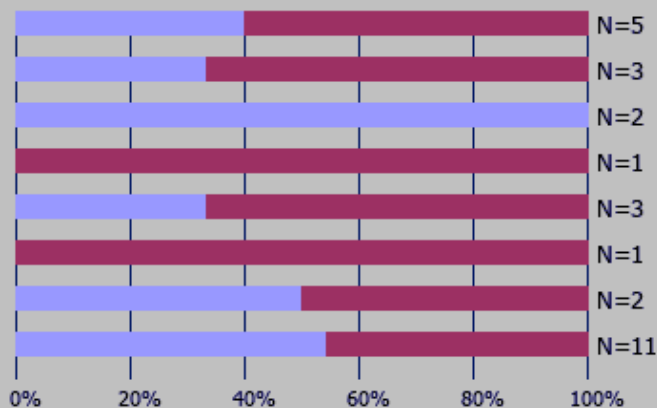
Analiza odpowiedzi pacjentów dotyczących prawdopodobieństwa polecenia szpitala wskazuje, że ponad 80% z nich jest zadowolonych z pobytu i zadeklarowało, że z chęcią poleciłoby placówkę swoim bliskim. Tak wysoki poziom satysfakcji świadczy o pozytywnym odbiorze opieki medycznej oraz jakości świadczonych usług.

Najwyższe oceny w tym obszarze uzyskały Oddział Ginekologiczny oraz Oddział Neurologiczny, co może świadczyć o szczególnie wysokim poziomie zadowolenia pacjentów hospitalizowanych w tych jednostkach.

Warto jednak zaznaczyć, że mniej pozytywne opinie – choć nieliczne – pojawiają się głównie w ankietach elektronicznych. Może to wynikać z większej swobody wypowiedzi w tej formie lub odmiennych oczekiwań pacjentów korzystających z tej ścieżki oceny.

G01 Płeć pacjenta:

ANALIZA PORÓWNAWCZA



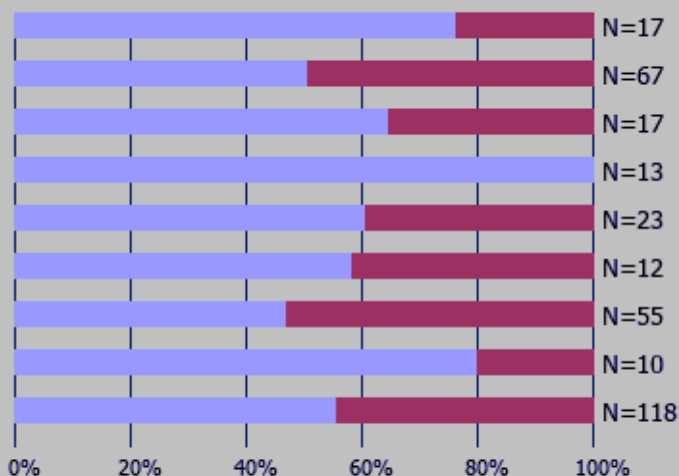
ODDZIAŁ:

Oddział Chirurgiczny Ogólny
Oddział Chorób Wewnętrznych i Kardiologii
Oddział Ginekologii Operacyjnej i Zachowawczej
Oddział Neurologiczny
Oddział Okulistyczny
Oddział Rehabilitacji Neurologicznej
Oddział Udarowy
Szpitalny Oddział Ratunkowy

Odpowiedzi udzielone elektronicznie

G01 Płeć pacjenta:

ANALIZA PORÓWNAWCZA



ODDZIAŁ:

Oddział Chirurgiczny Ogólny
Oddział Chirurgii Urazowo-Ortopedycznej
Oddział Chorób Wewnętrznych i Kardiologii
Oddział Ginekologii Operacyjnej i Zachowawczej
Oddział Neurologiczny
Oddział Okulistyczny
Oddział Rehabilitacyjny
Oddział Udarowy
Szpitalny Oddział Ratunkowy

Odpowiedzi udzielone papierowo

LEGENDA:

- 1. Kobieta
- 2. Mężczyzna

Suma udzielonych odpowiedzi: 360

Tabela przedstawia porównawczą analizę płci pacjentów w poszczególnych oddziałach Centrum, którzy wzięli udział w badaniu satysfakcji za pomocą ankiety.

Dane zostały opracowane na podstawie 360 udzielonych odpowiedzi, co świadczy o tym, że nie wszyscy respondenci zdecydowali się odpowiedzieć na pytanie dotyczące płci.

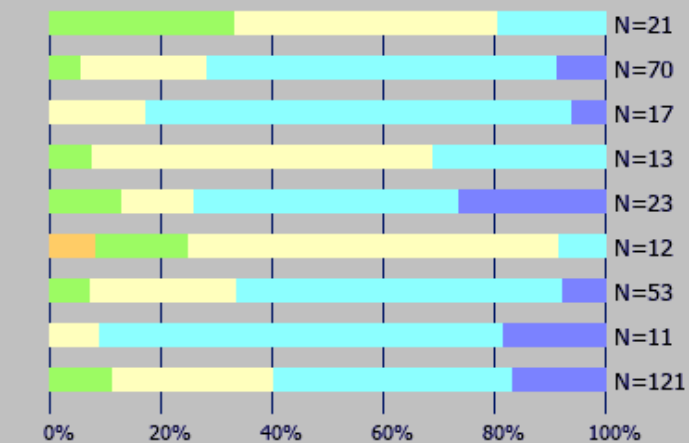
Z wykresu wynika, że w większości oddziałów to kobiety częściej udzielały odpowiedzi na ankietę. Najwyższy odsetek respondentek odnotowano w Oddziale Ginekologicznym, gdzie kobiety stanowiły 100% uczestników badania, co jest zrozumiałe ze względu na specyfikę tego oddziału.

Znaczną przewagę kobiet zaobserwowano również w Oddziale Udarowym (80%) oraz w Oddziale Chorób Wewnętrznych i Kardiologii, gdzie panie stanowiły ponad 60% respondentów.

W Oddziale Rehabilitacyjnym oraz w Oddziale Chirurgii Urazowo-Ortopedycznej stosunek kobiet do mężczyzn kształtuje się na podobnym poziomie, co świadczy o bardziej wyrównanym udziale obu płci w badaniu w tych jednostkach.

G02 Wiek pacjenta:

ANALIZA PORÓWNAWCZA



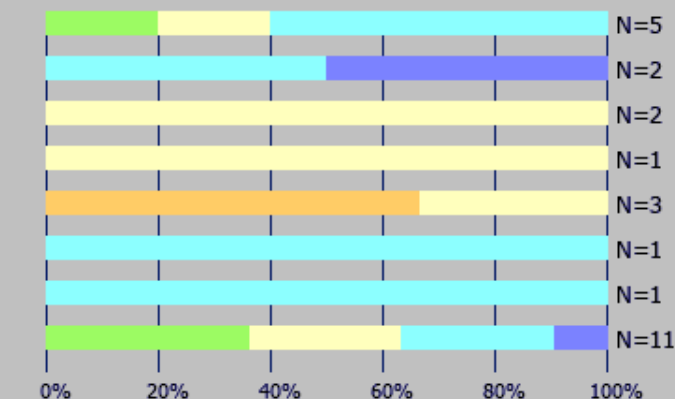
ODDZIAŁ:

Oddział Chirurgiczny Ogólny
Oddział Chirurgii Urazowo-Ortopedycznej
Oddział Chorób Wewnętrznych i Kardiologii
Oddział Ginekologii Operacyjnej i Zachowawczej
Oddział Neurologiczny
Oddział Okulistyczny
Oddział Rehabilitacyjny
Oddział Udarowy
Szpitalny Oddział Ratunkowy

Odpowiedzi udzielone papierowo

G02 Wiek pacjenta:

ANALIZA PORÓWNAWCZA



ODDZIAŁ:

Oddział Chirurgiczny Ogólny
Oddział Chorób Wewnętrznych i Kardiologii
Oddział Ginekologii Operacyjnej i Zachowawczej
Oddział Neurologiczny
Oddział Okulistyczny
Oddział Rehabilitacji Neurologicznej
Oddział Udarowy
Szpitalny Oddział Ratunkowy

Odpowiedzi udzielone elektronicznie

LEGENDA:

- 1. Poniżej 18 lat
- 2. 18-39 lat
- 3. 40-59 lat
- 4. 60-79 lat
- 5. 80 lat i więcej

Suma udzielonych odpowiedzi: 367

Tabela przedstawia porównawczą analizę wieku pacjentów w różnych oddziałach Centrum, którzy wzięli udział w badaniu satysfakcji za pomocą ankiety.

Dane zostały opracowane na podstawie 360 udzielonych odpowiedzi, co świadczy o tym, że nie wszyscy respondenci zdecydowali się odpowiedzieć na pytanie dotyczące wieku.

Z wykresu wynika, że największą grupę respondentów stanowią osoby w wieku 60-79 lat, należące do czwartego przedziału wiekowego ujętego w ankiecie.

- Pierwszy przedział wiekowy (najmłodsza grupa) pojawił się wyłącznie w Oddziale Okulistycznym.
- Drugi przedział wiekowy odnotowany na większości oddziałów, jednak najliczniej reprezentowany był w Oddziale Chirurgicznym Ogólnym.
- Trzeci przedział wiekowy odnotowano na wszystkich oddziałach z wyraźną dominacją Oddziału Okulistycznego.
- Piąty przedział wiekowy (najstarsi pacjenci) w największym stopniu obejmował Oddział Neurologiczny.

Średni udział procentowy:

- Poniżej 18 lat → 11,65%
- 18 – 39 lat → 19,87%
- 40 – 59 lat → 23,08 %
- 60 – 79 lat → 33,52%
- 80 lat i więcej → 11,88%

Kwestionariusz, na podstawie którego pacjenci wyrażają opinie, na końcu zawiera sekcję, w której prosimy o uwagi dotyczące tematów nieuwzględnionych w ankiecie. W badanym okresie wpłynęło 78 takich uwag, które zostały spisane i stanowią załącznik do niniejszej analizy.

Liczba pacjentów w I półroczu 2025r. w Centrum: 12323

Liczba ankiet: 432

Oddział	Okulistyczny	Rehabilitacyjny i Rehabilitacji neurologicznej	Chorób Wewnętrznych i Kardiologii	Neurologiczny i Udarowy	Chirurgiczny Ogólny	Chirurgii urazowo-ortopedycznej	SOR	Ginekologii Operacyjnej i Zachowawczej	RAZEM
Ilość ankiet	19	57	21	47	37	98	136	17	432
Ilość pacjentów hospitalizowanych	1278	223	666	953	1247	583	6848	525	12323
Zestawienie procentowe	1%	26%	3%	5%	3%	17%	2%	3%	8%

W badanym okresie, tj. w pierwszym półroczu 2025 roku, zauważalne jest wyraźne zróżnicowanie w zdawalności ankiet pomiędzy poszczególnymi oddziałami.

Oddział Rehabilitacyjny oraz Rehabilitacji Neurologicznej osiągnęły najwyższy poziom – 26%. Taki wynik świadczy o dużej gotowości pacjentów do wyrażania opinii oraz o chęci wpływania na jakość świadczonej opieki. Wysoki odsetek wypełnionych ankiet wskazuje również, że dłuższy pobyt pacjentów na tych oddziałach (średnio od 3 do 6 tygodni) sprzyja lepszemu poznaniu personelu, procedur i efektów leczenia, a także budowaniu zaufania i poczucia współodpowiedzialności za funkcjonowanie placówki.

Z drugiej strony, Oddział Okulistyczny odnotował najniższą zdawalność – jedynie 1% ankiet. Sugeruje to niskie zainteresowanie uczestnictwem w procesie zgłaszania opinii. Głównym powodem jest tu krótka hospitalizacja, pacjenci często trafiają na zabiegi jednodniowe. Brak dłuższego kontaktu z personelem i minimalna interakcja sprawiają, że nie czują się emocjonalnie związani z oddziałem ani nie dostrzegają wpływu, jaki ich opinie mogą mieć na organizację pracy.

Średnia zdawalność ankiet w badanym okresie wyniosła 8%, co niestety pozostaje poniżej zakładanego minimum na poziomie 10%. Pomimo tego, Centrum nieprzerwanie podejmuje działania mające na celu zwiększenie liczby respondentów. W analizowanym okresie wprowadzono m.in. kod QR umieszczany bezpośrednio na karcie informacyjnej, którą pacjent otrzymuje przy wypisie, tak aby każdy miał realną szansę na wypełnienie ankiety i był świadomy jej istnienia oraz celu prowadzenia badań satysfakcji w placówce. Należy jednak podkreślić, że fakt, iż udział w ankiecie jest dobrowolny, ma istotny wpływ na niski poziom uczestnictwa. Pacjenci po zakończeniu hospitalizacji bardzo często nie znajdują czasu ani motywacji do uzupełnienia formularza, co znacząco ogranicza liczbę uzyskanych odpowiedzi i obniża jakość danych zbieranych na temat poziomu satysfakcji z usług medycznych świadczonych przez centrum.

W wyniku przeprowadzonego badania ankietowego, uzyskano następujące wnioski:

1. Ogólna satysfakcja pacjentów

- Analiza wyników ankiet wskazuje, że większość pacjentów pozytywnie ocenia jakość świadczonych usług medycznych, szczególnie w Oddziałach: Udarowym, Neurologicznym, Rehabilitacyjnym oraz Ginekologicznym. W tych jednostkach respondenci wyrażają wysoki poziom zadowolenia niemal we wszystkich ocenianych obszarach, co świadczy o skutecznym wdrażaniu standardów opieki oraz profesjonalnym podejściu personelu. Potwierdzeniem ogólnej satysfakcji pacjentów są odpowiedzi na pytanie: „*Jakie jest prawdopodobieństwo, że polecisz ten szpital znajomym lub rodzinie?*” – stanowiące istotny wskaźnik lojalności i zaufania do placówki. W badanym okresie na to pytanie odpowiedziały 403 osoby, z czego aż 340 (ok. 84%) wskazało wysoki poziom skłonności do rekomendacji, udzielając odpowiedzi w przedziale 8–10. Niewielki odsetek pacjentów tj. 25 osób (ok. 6%) wyraził niezadowolenie, wskazując wartości w przedziale 0–4, co może sugerować występowanie negatywnych doświadczeń w kontakcie z placówką. Zwraca się uwagę, że najwięcej ocen krytycznych pojawiło się w odniesieniu do Szpitalnego Oddziału Ratunkowego oraz Oddziału Okulistycznego. Uwagi te dotyczyły przede wszystkim braku empatii i uprzejmości ze strony personelu, trudności organizacyjnych oraz niewystarczającej komunikacji z pacjentem

2. Organizacja pracy i komunikacja

- Pacjenci sygnalizują trudności organizacyjne, takie jak brak kolejkowania, niedostateczne informowanie o planie leczenia i zabiegach, a także słaby przepływ informacji między członkami personelu – zwłaszcza podczas zmian lekarzy.

3. Potrzeba modernizacji infrastruktury oddziałów

- Wiele uwag odnosi się do niedostosowanej infrastruktury – pacjenci zwracają uwagę na niewygodne, zbyt wysokie łóżka bez regulacji, brak odpowiedniego wyposażenia w łazienkach (np. taboretów), niedobór mebli w salach (stolików, krzeseł), czy brak aktualnych jadłospisów.

4. Jakość opieki personelu medycznego

- Pozytywne opinie pacjentów często odnoszą się do personelu pielęgniarskiego i pomocniczego. Wielokrotnie wskazywane są konkretne osoby, które wyróżniają się życzliwością, zaangażowaniem i empatią. Personel ten jest postrzegany jako kluczowy element pozytywnego doświadczenia pacjenta w szpitalu.

5. Komfort pacjenta i otoczenia

- Pacjenci coraz częściej zwracają uwagę na aspekty związane z komfortem pobytu – jakość wyżywienia, czystość, warunki socjalne oraz atmosferę panującą na oddziale. W wielu opiniach pojawiają się sugestie zmian dotyczące poprawy standardów estetycznych, funkcjonalnych i organizacyjnych w przestrzeni szpitalnej.

Na podstawie przeprowadzonego badania ankietowego oraz zgłoszonych przez pacjentów uwag i sugestii, centrum podjęło konkretne działania mające na celu podniesienie jakości świadczonych usług medycznych. Poniżej przedstawiono zestawienie działań zrealizowanych w badanym okresie oraz planowanych do wdrożenia – z podziałem na kluczowe obszary funkcjonowania placówki.:

1. Organizacja pracy i komunikacja

- W odpowiedzi na sygnały pacjentów, w badanym okresie wdrożono wewnętrzną procedurę regulującą sposób przekazywania informacji między zmianami. Kluczowym rozwiązaniem było wprowadzenie elektronicznych raportów z dyżurów, których celem jest ustandaryzowanie procesu przekazywania informacji o pacjencie, jego stanie zdrowia i zaleceniach terapeutycznych. Ma to bezpośredni wpływ na ciągłość opieki oraz redukcję nieporozumień wynikających z niepełnego lub niespójnego przekazu informacji między personelem.
- Dodatkowo, w celu poprawy komunikacji z pacjentem, Centrum uregulowano postępowania przy wypisie pacjenta, którego istotnym elementem jest przekazanie pacjentowi jasnych, pisemnych informacji dotyczących dalszego postępowania: planowanych wizyt kontrolnych, zaleceń lekarskich oraz wskazówek dotyczących rekonwalescencji. Tego rodzaju uporządkowanie procesu wypisu nie tylko zwiększa komfort pacjenta, ale również minimalizuje ryzyko błędów w późniejszym leczeniu i zwiększa zaufanie do placówki.

2. Potrzeba modernizacji infrastruktury oddziałów

- Równolegle, mając na uwadze liczne uwagi pacjentów dotyczące infrastruktury oddziałów, Centrum zrealizowało etapową inwestycję modernizacyjną w ramach Oddziału Rehabilitacyjnego i Rehabilitacji Neurologicznej, Neurologicznego oraz Udarowego. Prace objęły wszystkie pomieszczenia oddziałów: sale chorych, gabinety lekarskie i pielęgniarskie, dyżurki, pomieszczenia gospodarcze i socjalne. Zakres inwestycji nie ograniczał się jedynie do prac malarsko-budowlanych, ale obejmował również wymianę infrastruktury i wyposażenia. Zakupiono nowe łóżka z funkcją regulacji, ergonomiczne szafki pacjentów, stoliki, krzesła, a także wyposażenie łazienek, uwzględniające potrzeby osób z ograniczoną mobilnością. Wszystkie te działania miały na celu poprawę komfortu pobytu pacjenta, zwiększenie bezpieczeństwa oraz stworzenie warunków bardziej sprzyjających rekonwalescencji.

3. Komfort pacjenta i otoczenia

- W odpowiedzi na rosnące znaczenie aspektów związanych z komfortem pobytu, Centrum rozpoczęło szereg działań ukierunkowanych na poprawę zarówno warunków higienicznych, jak i jakości żywienia oferowanego pacjentom. Od początku lipca 2025 wdrożono nową, dedykowaną ankietę żywieniową, której celem jest pogłębione poznanie opinii pacjentów w tym obszarze. Formularz zawiera pytania dotyczące m.in. temperatury serwowanych posiłków, ich estetyki, różnorodności, wielkości porcji oraz godzin ich podawania. Pozyskane w ten sposób informacje mają stanowić istotną podstawę do planowania dalszych działań i ewentualnych korekt w organizacji żywienia szpitalnego, tak aby jak najlepiej odpowiadać na potrzeby pacjentów.
- Równolegle podjęto inicjatywy mające na celu wzmocnienie standardów utrzymania czystości w przestrzeniach szpitalnych. Centrum rozpoczęło prace nad wdrożeniem kart kontroli sprzątnięcia, które będą wykorzystywane do bieżącej weryfikacji stanu higienicznego pomieszczeń. System ten ma na celu nie tylko zwiększenie transparentności działań zespołu sprzątającego, ale również ułatwienie monitorowania jakości usług porządkowych oraz szybsze reagowanie na ewentualne nieprawidłowości zgłaszane przez pacjentów lub personel.

Szpital regularnie monitoruje wyniki badań ankietowych i na ich podstawie podejmuje działania mające na celu poprawę jakości opieki oraz komfortu pacjentów. Wyniki badania są przedstawiane Dyrekcji, omawiane z personelem zarządzającym, a także udostępniane pacjentom na stronie internetowej szpitala.