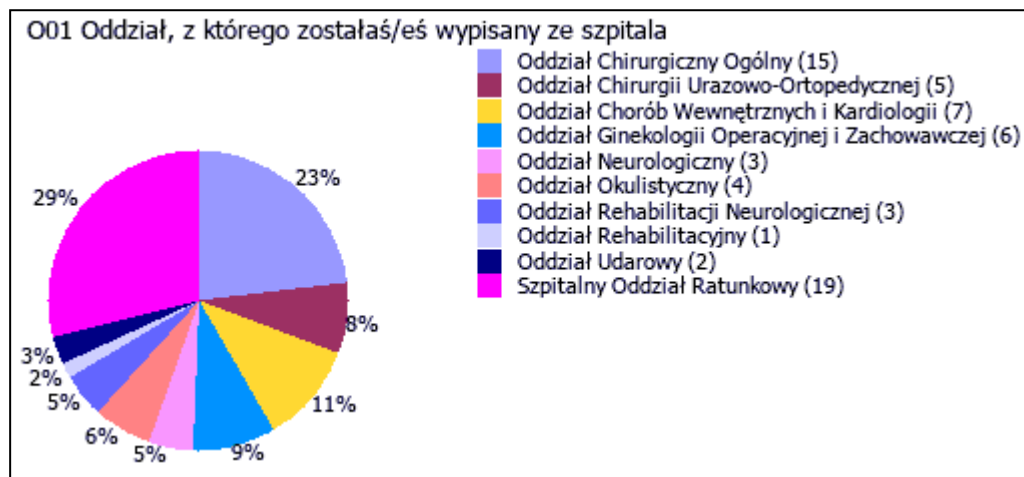
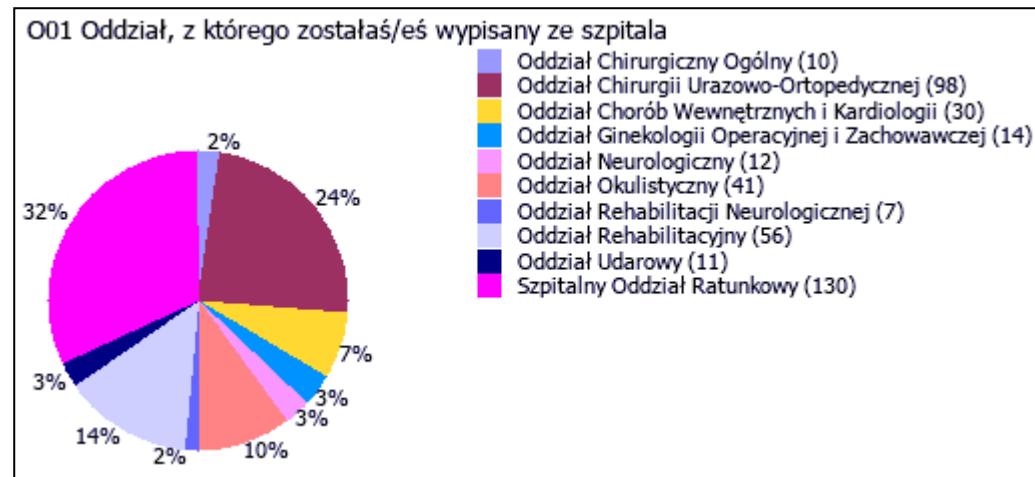


Analiza wyników ankiety satysfakcji pacjenta dla szpitala (WSZJ.08.01)

Odpowiedzi udzielono elektronicznie – 65



Odpowiedzi udzielono papierowo – 409

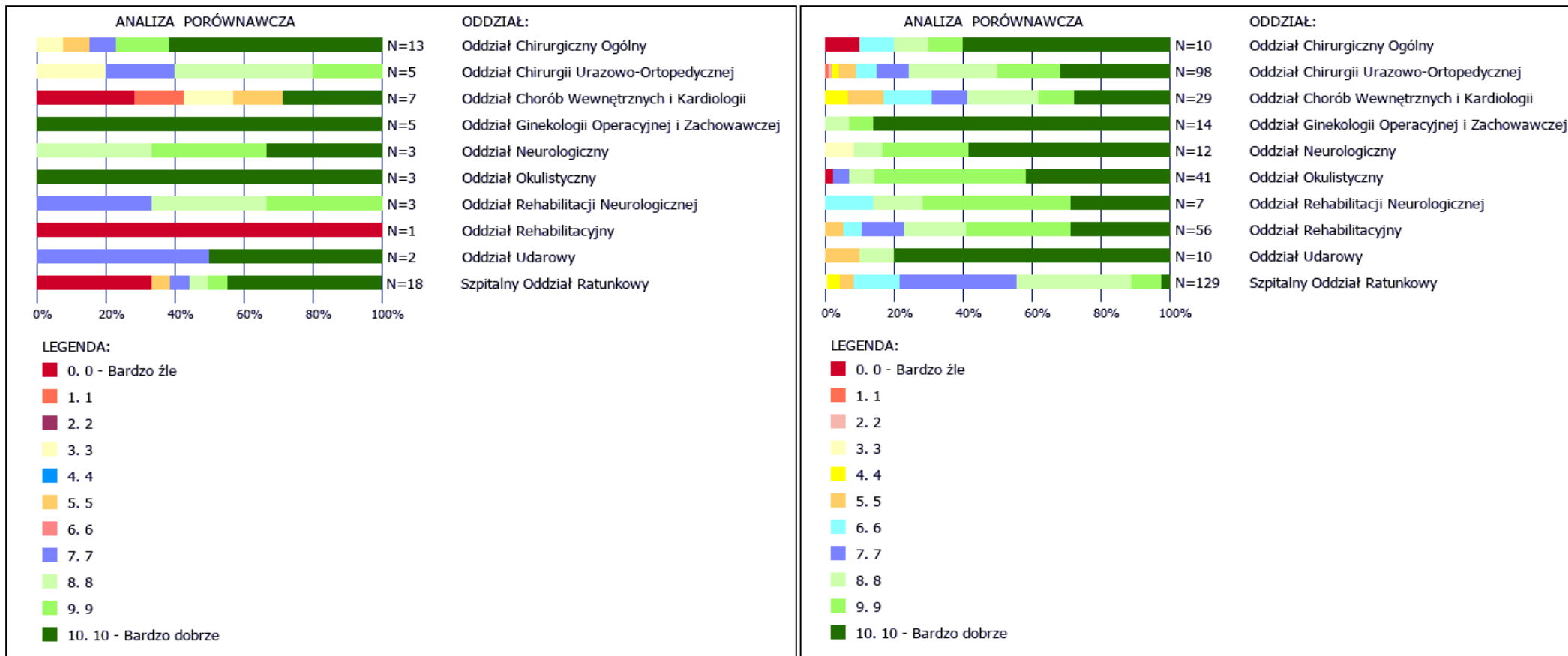


Łączna liczba zebranych ankiet wyniosła 474 odpowiedzi.

Wskazuje to, że największy udział w badaniu stanowili pacjenci Szpitalnego Oddziału Ratunkowego, Oddziału Chirurgii Urazowo-Ortopedycznej oraz Oddziału Rehabilitacyjnego. Pozostałe oddziały były reprezentowane w mniejszym, względnie równomiernym stopniu. Uzyskany rozkład odpowiedzi pozwala na rzetelną ocenę satysfakcji pacjentów w skali całego szpitala.

1. Jak oceniasz sprawność procesu przyjęcia do szpitala?

Suma odpowiedzi: 466

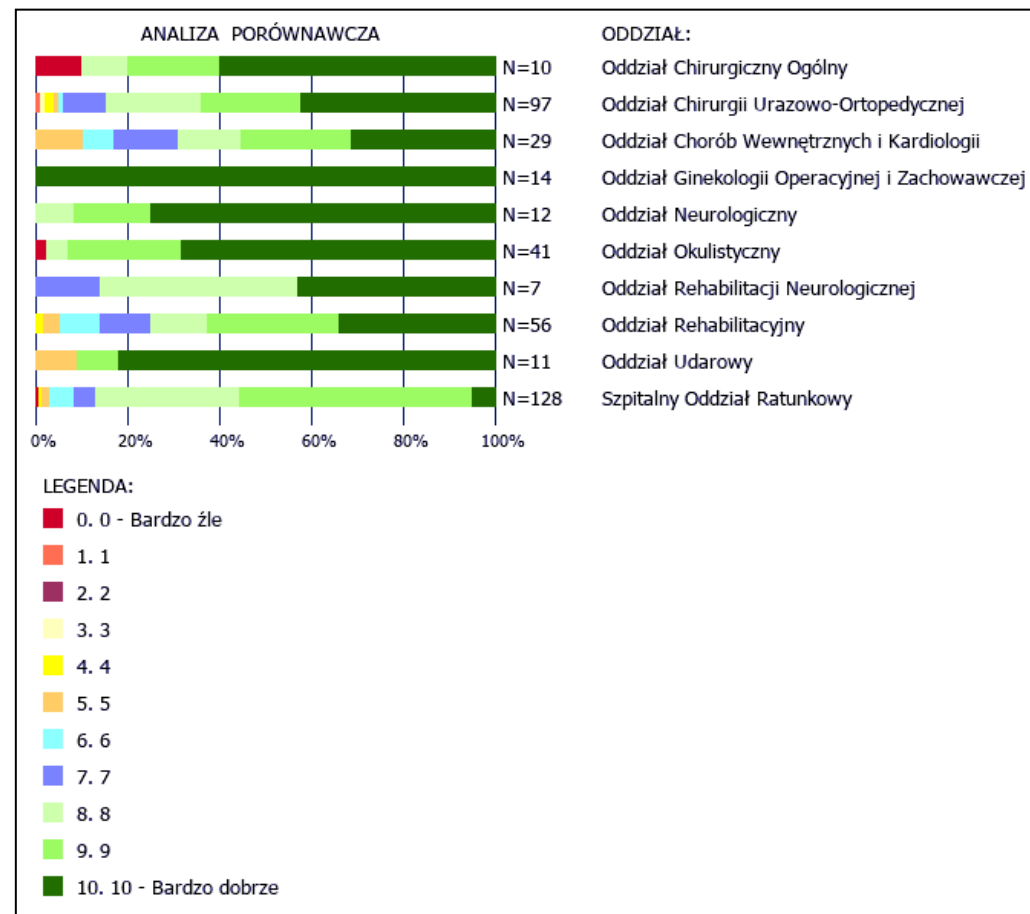
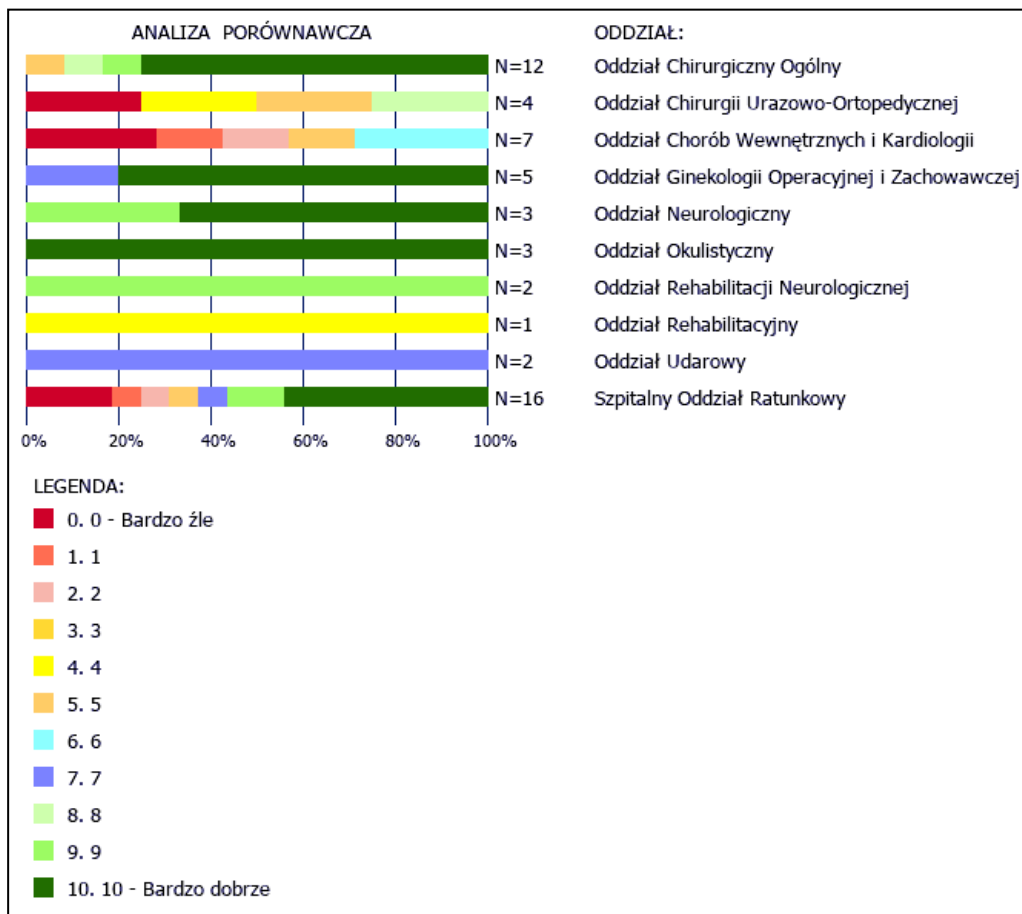


W obu analizowanych okresach proces przyjęcia do szpitala był oceniany przez pacjentów przeważająco pozytywnie. W badaniu dominowały oceny wysokie (8–10), co potwierdza stabilny i dobrze funkcjonujący proces przyjęcia we wszystkich oddziałach. Oceny niskie i negatywne (0-2) miały charakter incydentalny i nie wskazują na występowanie problemów o charakterze systemowym.

W ankietach wypełnianych w formie elektronicznej pojedyncze odpowiedzi negatywne (0–2) odnotowano głównie w Szpitalnym Oddziale Ratunkowym, przy jednoczesnej przewadze ocen wysokich. W ankietach papierowych sporadyczne niskie oceny dotyczyły Oddziału Chirurgii Urazowo-Ortopedycznej oraz Oddziału Okulistycznego. Najwyższy odsetek ocen pozytywnych odnotowano w Oddziale Ginekologii Operacyjnej i Zachowawczej oraz w Oddziale Udarowym.

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

Suma odpowiedzi: 460



Łączna analiza wyników ww. pytania wskazuje na bardzo wysoki poziom satysfakcji pacjentów w zakresie uwzględniania ich zdania w procesie leczenia. Około 80–85% odpowiedzi stanowiły oceny wysokie (8–10), w tym znaczący odsetek ocen maksymalnych (10), co potwierdza prawidłową komunikację personelu medycznego z pacjentami oraz respektowanie ich praw. Oceny średnie (5–7) stanowiły około 10–15% odpowiedzi i występowały głównie w oddziałach o mniejszej liczbie ankiet, co może mieć wpływ na większą zmienność wyników. Oceny niskie i negatywne (0–2) nie przekraczały 3–5% wszystkich odpowiedzi i miały charakter incydentalny, bez powtarzalności wskazującej na problem systemowy.

3. Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie personelu medycznego?

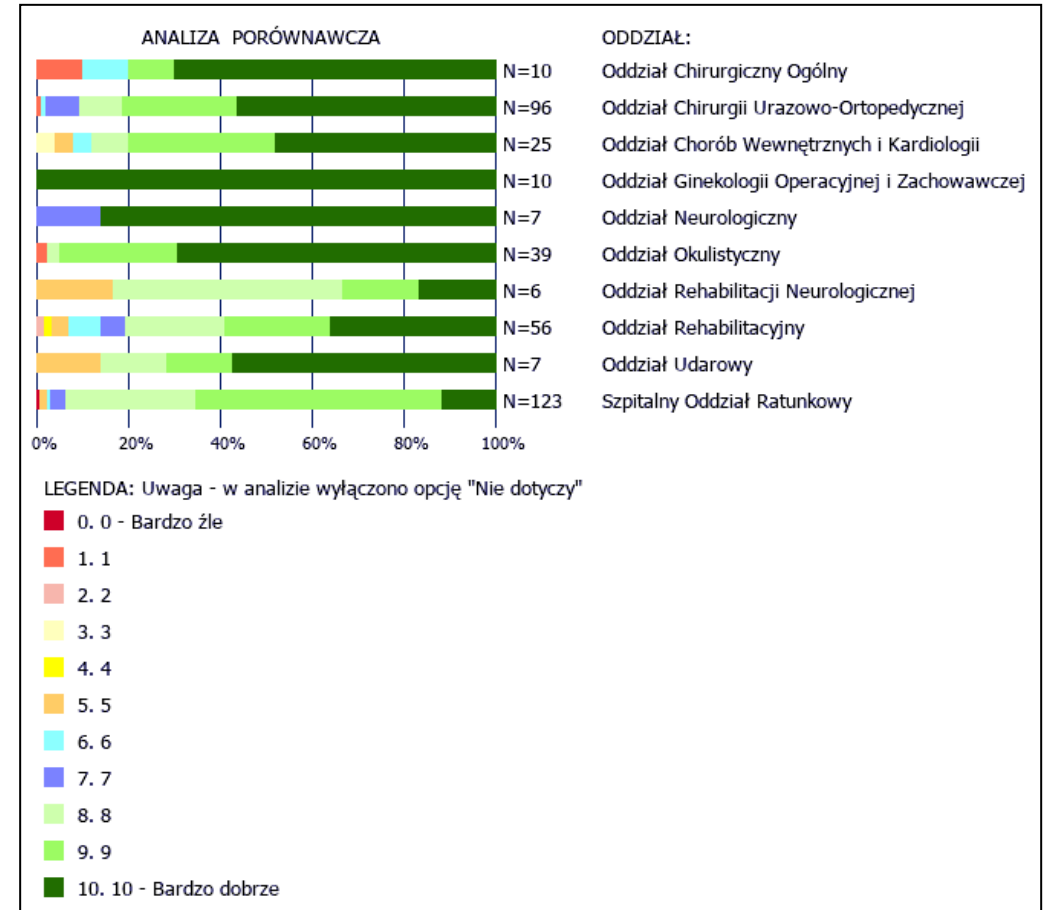
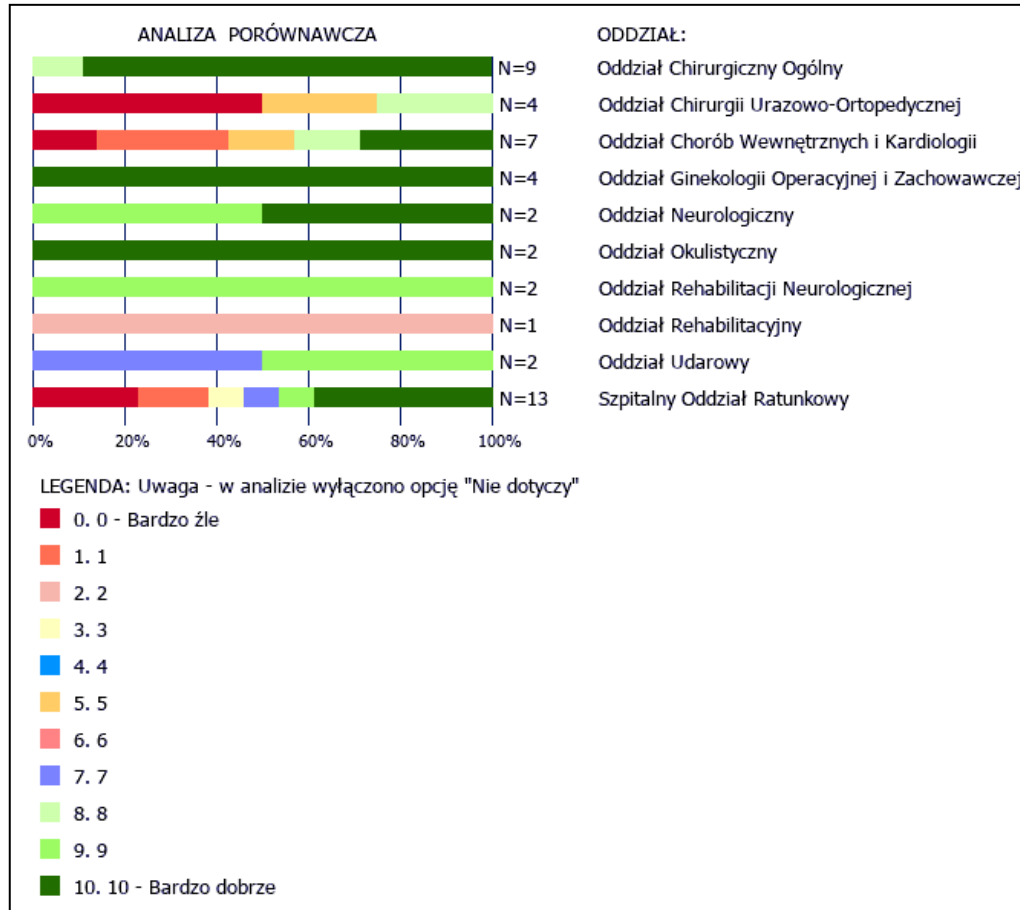
Suma odpowiedzi: 404



Na podstawie łącznej analizy odpowiedzi dotyczących oceny opieki i zaangażowania personelu medycznego stwierdza się, że oceny bardzo dobre (9–10) stanowiły zdecydowaną większość odpowiedzi – ponad 80% wszystkich wskazań, we wszystkich analizowanych oddziałach. Oceny negatywne (0–3) występowały incydentalnie i nie przekraczały kilku procent ogółu odpowiedzi, mając charakter jednostkowy. Tak wysoki udział ocen bardzo dobrych przy jednoczesnym marginalnym odsetku ocen złych potwierdza utrzymujący się bardzo wysoki poziom satysfakcji pacjentów z jakości opieki i zaangażowania personelu medycznego.

4. Jak oceniasz prób zmniejszenia bólu poprzez podanie leków?

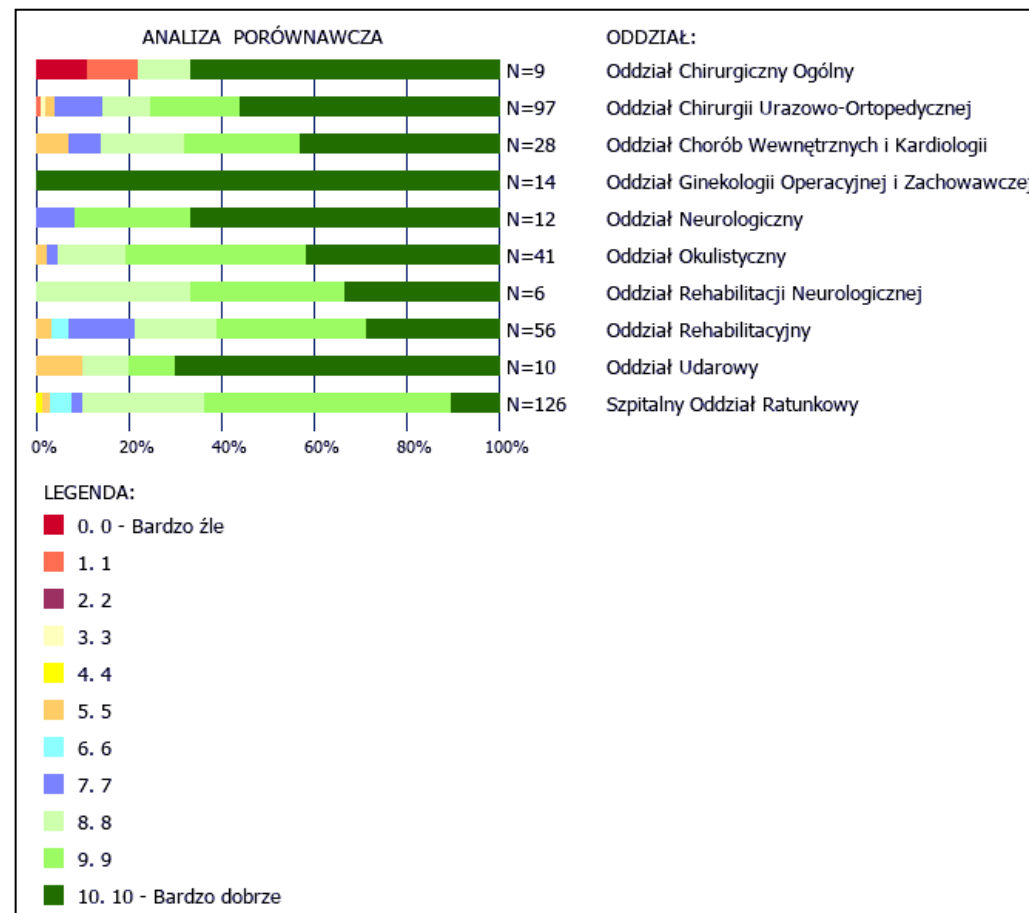
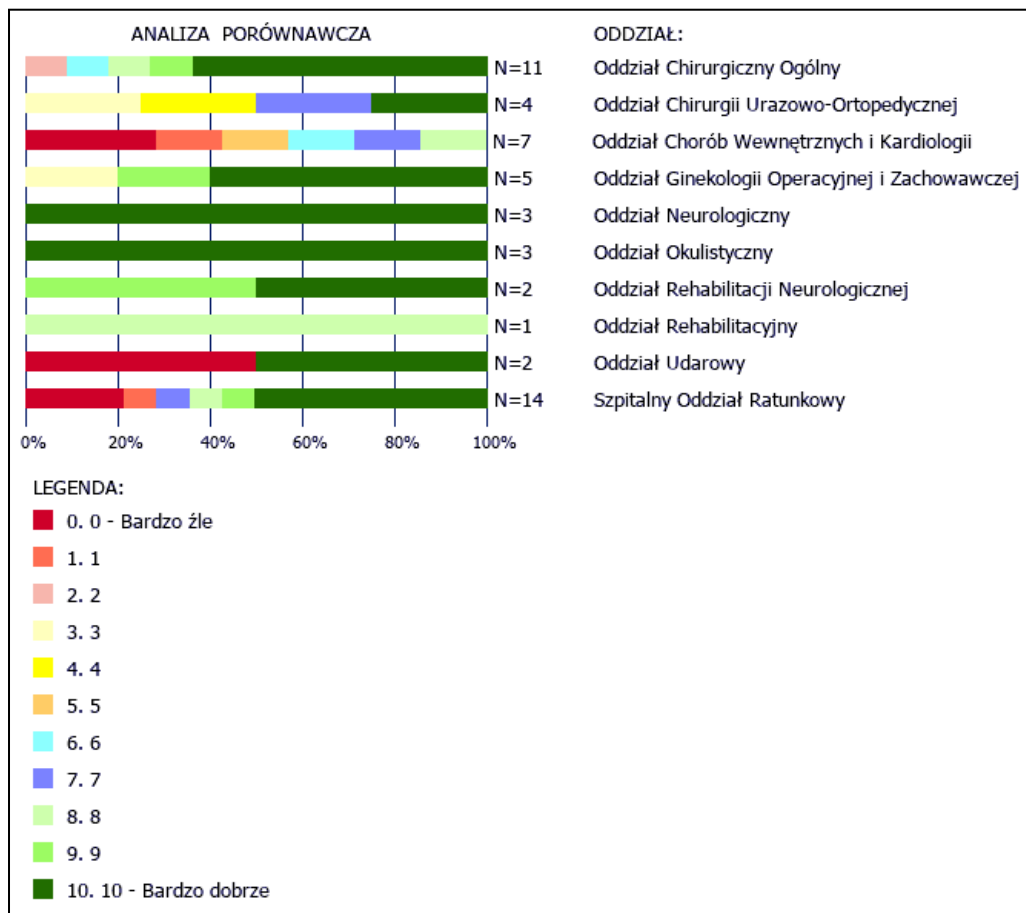
Suma odpowiedzi: 425



Wspólnym wnioskiem z obu zestawień jest bardzo wysoka ogólna ocena działań przeciwbólowych, przy czym Oddział Ginekologii Operacyjnej i Zachowawczej jako jedyny utrzymał bezbłędny wynik 100% najwyższych not w obu zestawieniach. Dane pokazują wyraźną tendencję do eliminowania skrajnie negatywnych ocen na oddziałach takich jak Chirurgia Urazowo-Ortopedyczna oraz SOR, co przy znacznym wzroście liczby badanych pacjentów świadczy o poprawie standardów opieki. Większość jednostek szpitalnych konsekwentnie koncentruje swoje wyniki w najwyższych przedziałach skali (8–10), potwierdzając skuteczność stosowanych metod uśmierzania bólu w całej placówce.

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

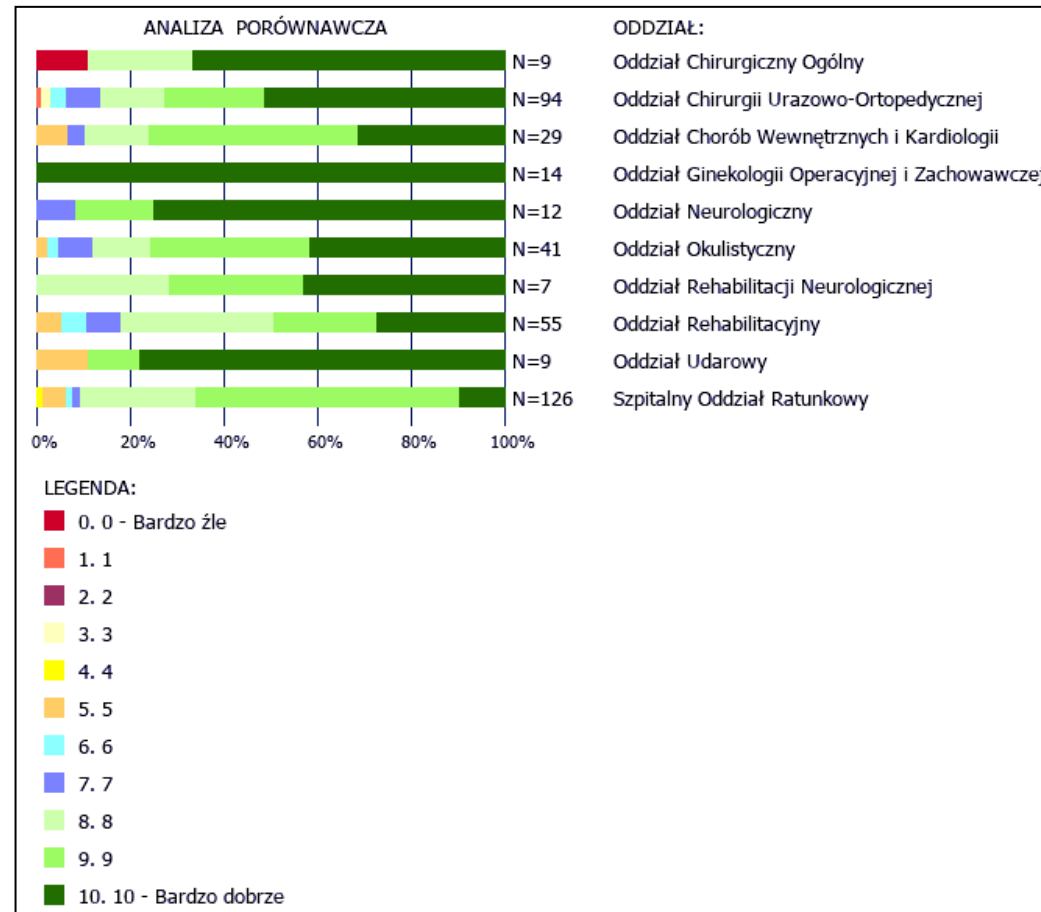
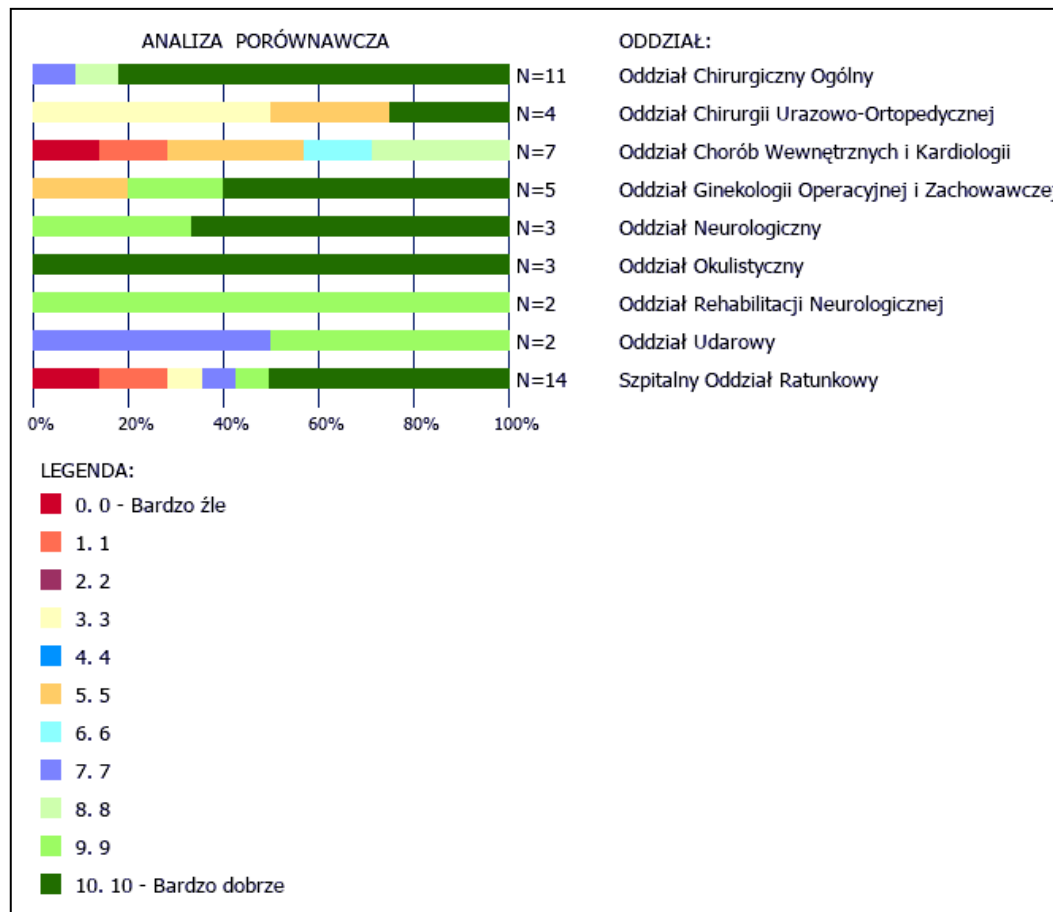
Suma odpowiedzi: 451



Najwyższą skuteczność wykazuje Oddział Ginekologii Operacyjnej i Zachowawczej, osiągając 100% ocen maksymalnych (10) w obu obszarach badania. Bardzo wysoki poziom prezentuje również Szpitalny Oddział Ratunkowy, gdzie mimo dużej skali przyjęć, ponad 90% pacjentów ocenia walkę z bólem oraz jakość informacji na poziomie 8, 9 lub 10. W całej placówce widoczna jest silna spójność standardów, ponieważ na większości oddziałów (m.in. Neurologii i Okulistyki) odsetek ocen bardzo dobrych (9–10) utrzymuje się na stałym poziomie powyżej 70%.

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

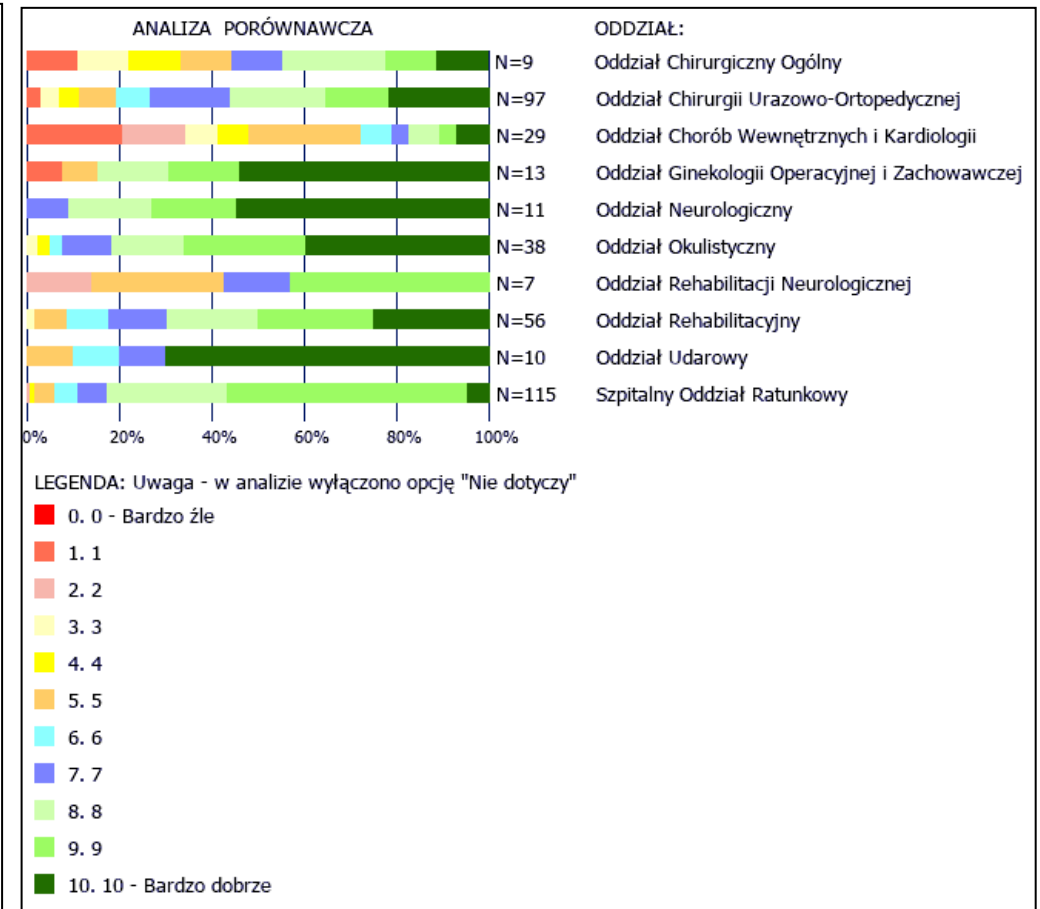
Suma odpowiedzi: 447



Analiza wykresów dotyczących zaleceń lekarskich wykazuje najwyższą skuteczność komunikacyjną na Oddziale Ginekologii Operacyjnej i Zachowawczej, który jako jedyny utrzymał wynik 100% ocen maksymalnych (10) w obu badaniach. Bardzo mocną pozycję zajmuje również SOR, gdzie przy znacznym wzroście liczby badanych, odsetek pacjentów oceniających klarowość informacji na poziomie 9 i 10 wynosi blisko 85%. W skali całego szpitala proces informowania pacjentów o dalszym leczeniu jest oceniany bardzo wysoko, ponieważ na większości oddziałów (m.in. Okulistyce i Chirurgii Urazowej) łączny udział dwóch najwyższych not przekracza 80-90%.

7. Jak oceniasz wyżywienie w szpitalu?

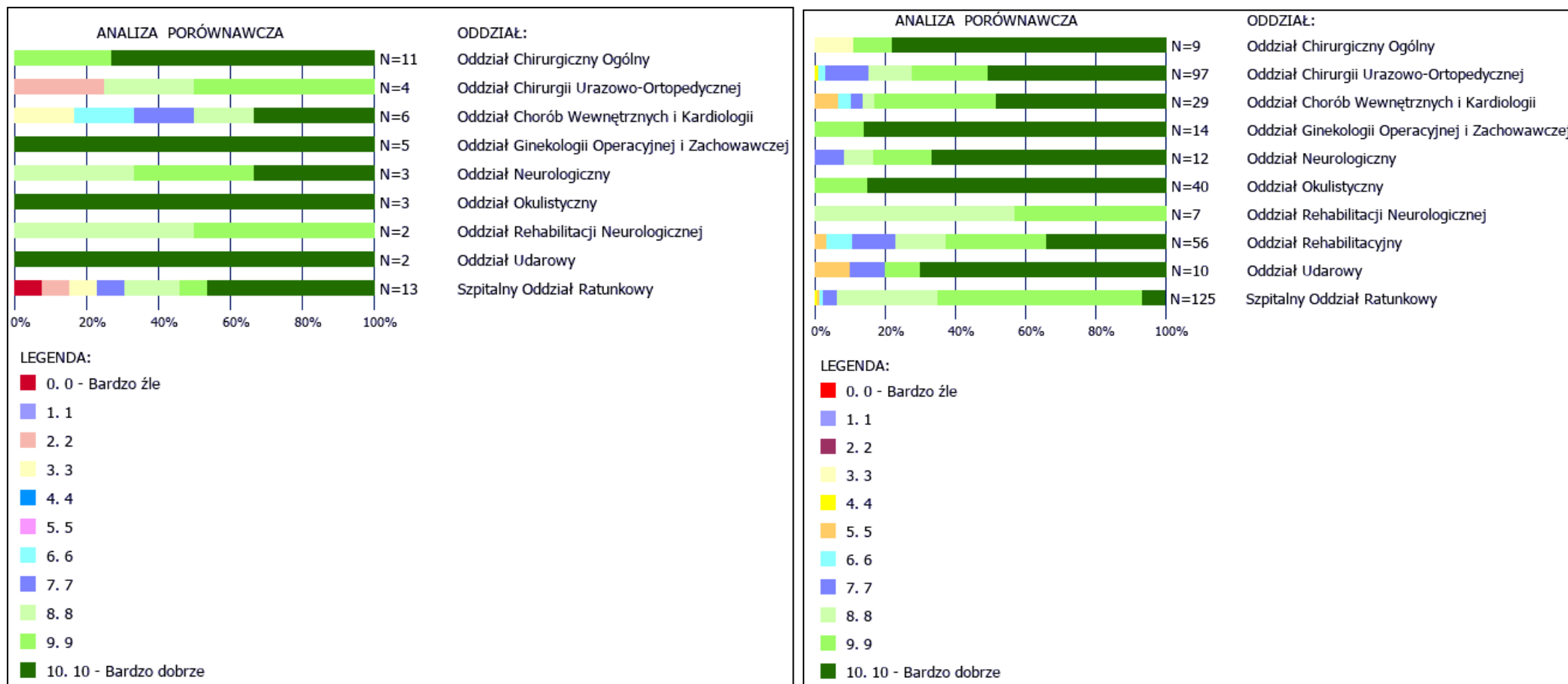
Suma odpowiedzi: 423



Opieka żywieniowa jest najslabiej ocenianym elementem opieki, wśród wszystkich badanych obszarów, o czym świadczy najwyższy odsetek głosów krytycznych, sięgający na Oddziale Chorób Wewnętrznych i Kardiologii blisko 50% ocen negatywnych (0–4). Wyniki te cechują się wyjątkowo silną polaryzacją, ponieważ obok skrajnie niskich not, jednostki takie jak SOR czy Okulistyka odnotowują jednocześnie od 40% do 60% ocen bardzo dobrych (9–10). Z uwagi na tak wyraźne rozbieżności i wysoki poziom niezadowolenia części pacjentów, szczegółowe przyczyny tego stanu rzeczy zostaną poddane pogłębionej weryfikacji w dalszej części opracowania, gdzie przedstawiono wyniki odrębnej ankiety dedykowanej wyłącznie kwestiom żywienia.

8. Jak oceniasz czystość w salach, na korytarzach, w łazienkach?

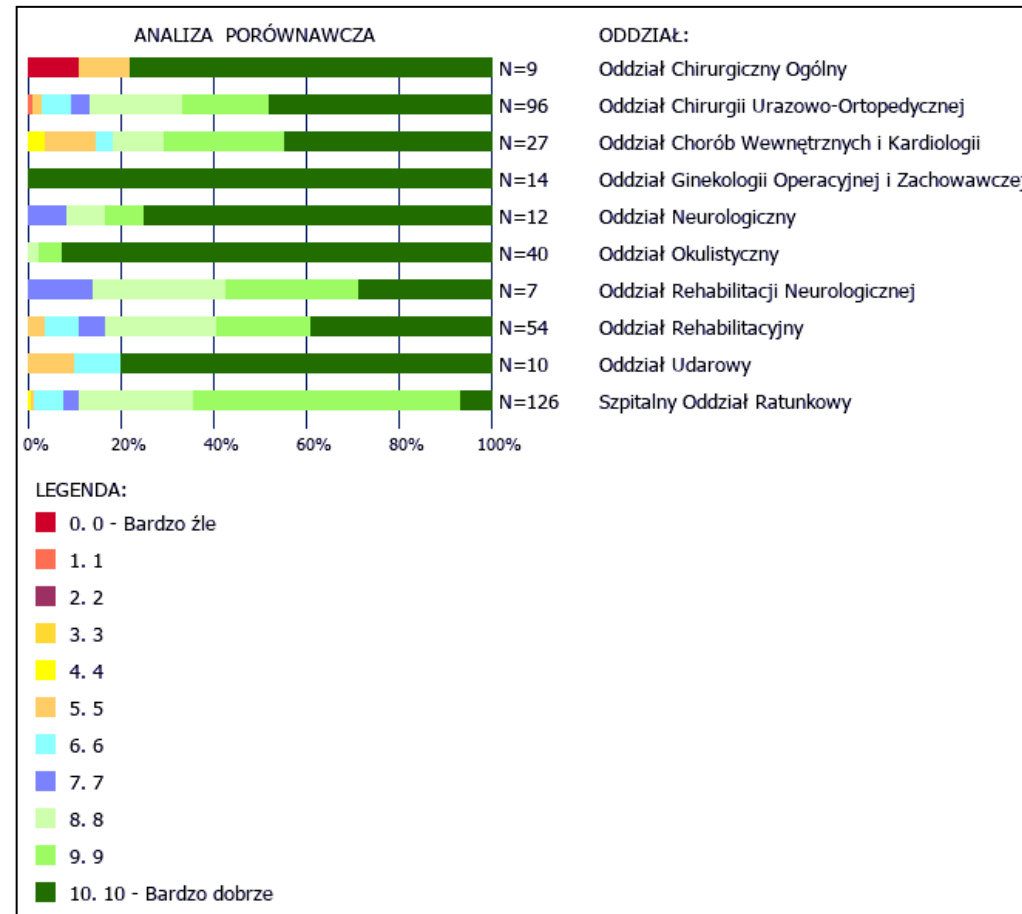
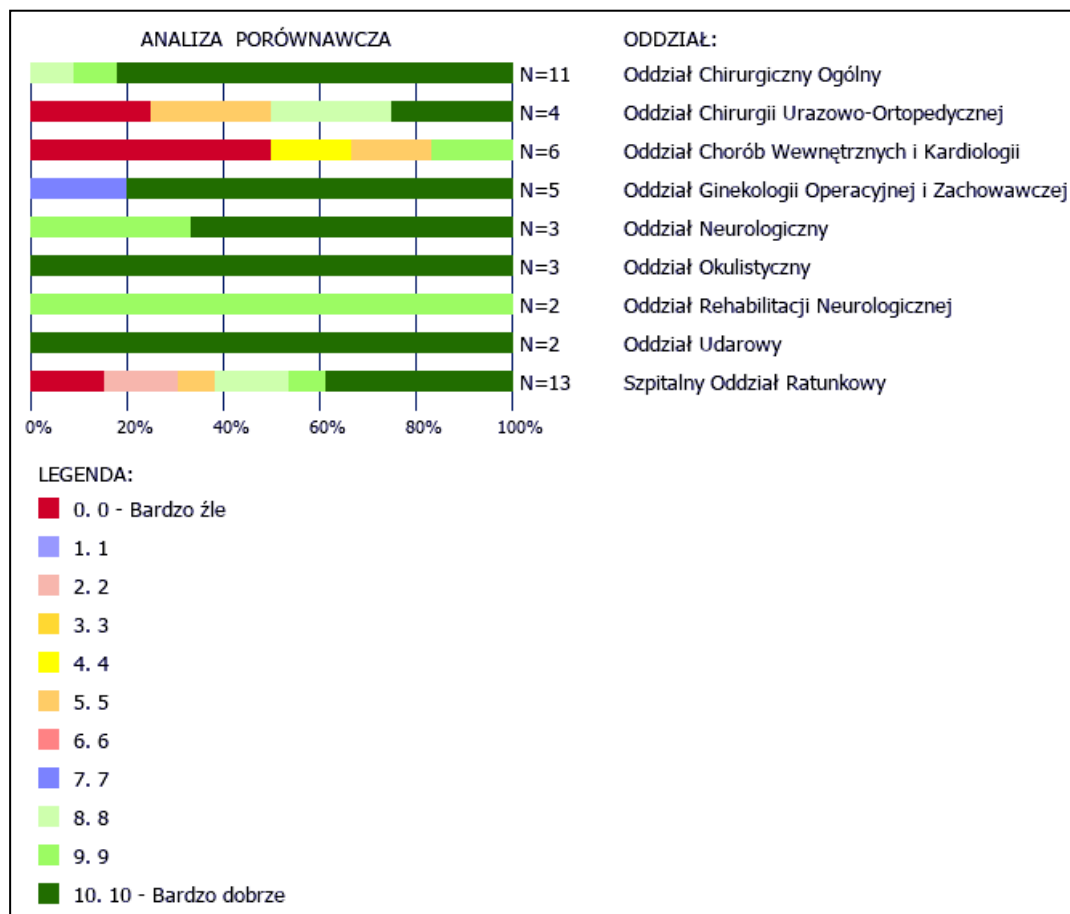
Suma odpowiedzi: 448



Analiza powyższych wyników z obu tabel wykazuje, że czystość w placówce medycznej stabilnym poziomie satysfakcji, gdzie na większości oddziałów oceny bardzo dobre (9–10) stanowią zdecydowaną większość głosów. Szczególne wyróżnienie przypada Oddziałowi Ginekologii Operacyjnej i Zachowawczej oraz Oddziałowi Okulistycznemu, które w obu badaniach utrzymały niemal nieskazitelny wynik, opierający się wyłącznie na najwyższych notach. W przeciwieństwie do ocen wyżywienia, w kategorii czystości nastąpiła wyraźna konsolidacja pozytywnych opinii – nawet przy znaczącym wzroście liczby ankietowanych na SOR, odsetek ocen negatywnych pozostał na marginalnym, śladowym poziomie.

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

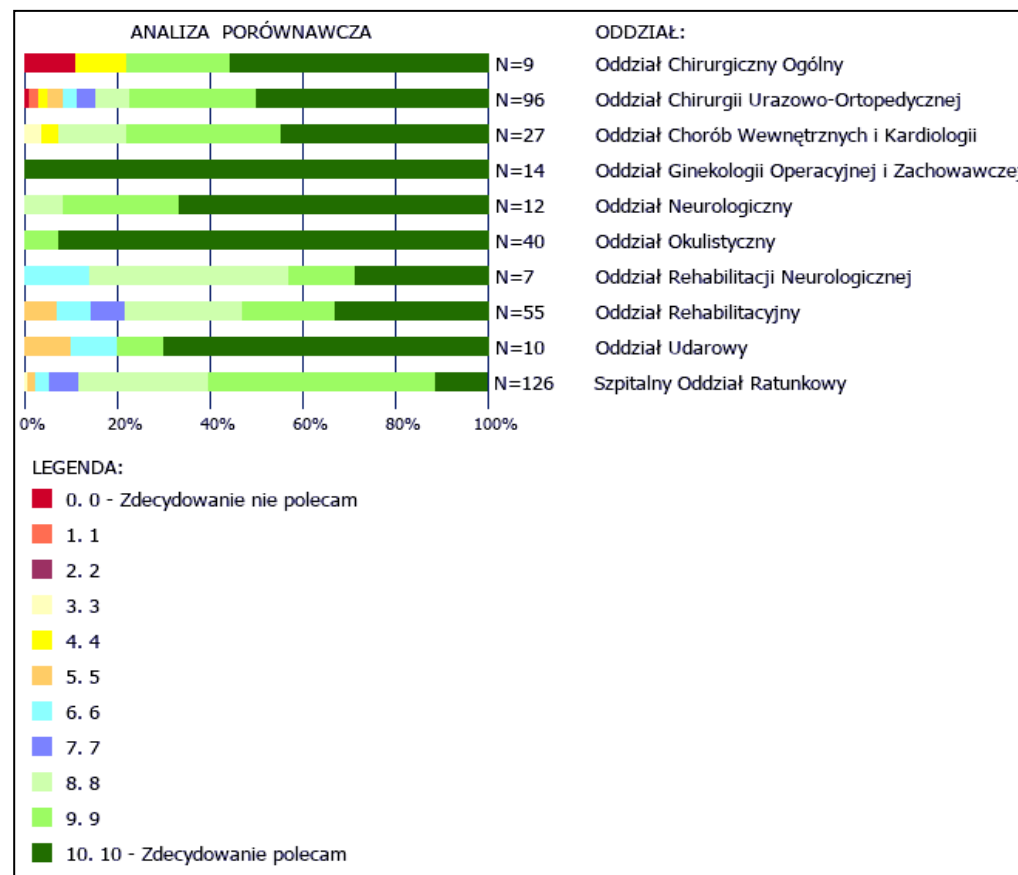
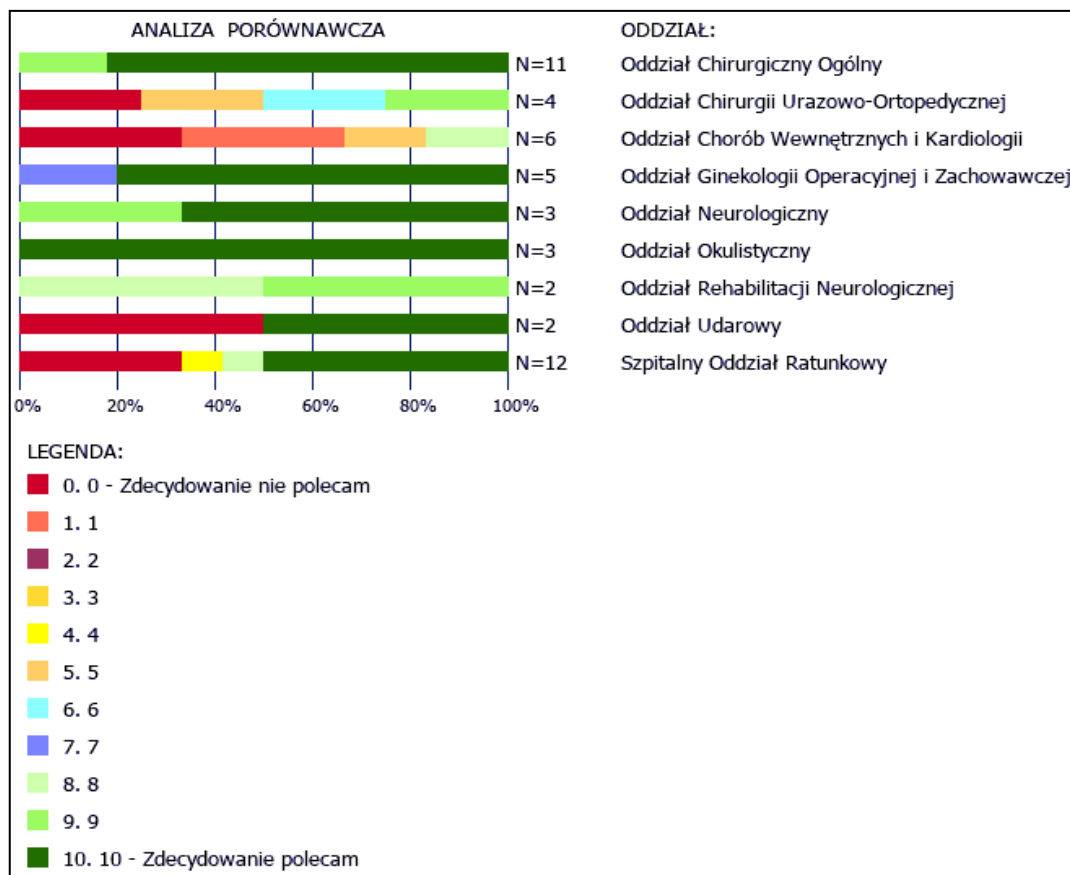
Suma odpowiedzi: 444



Obszar respektowania praw pacjenta oraz jego szczególnych potrzeb jest oceniany w placówce bardzo wysoko i stabilnie, co potwierdza utrzymanie dominacji najwyższych not na większości oddziałów. Bezsprzecznym liderem w tym zakresie pozostaje Oddział Ginekologii Operacyjnej i Zachowawczej, który konsekwentnie uzyskuje 100% ocen maksymalnych (10 – Bardzo dobrze). Bardzo wysoki standard etyki zawodowej wykazują również Oddział Okulistyczny oraz Szpitalny Oddział Ratunkowy (SOR), gdzie odsetek pacjentów deklarujących najwyższy poziom satysfakcji (oceny 9–10) oscyluje wokół 80–90%, co świadczy o dużej dbałości personelu o podmiotowość chorych w procesie leczenia.

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

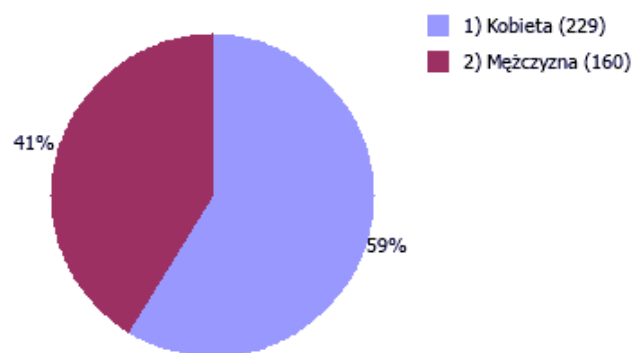
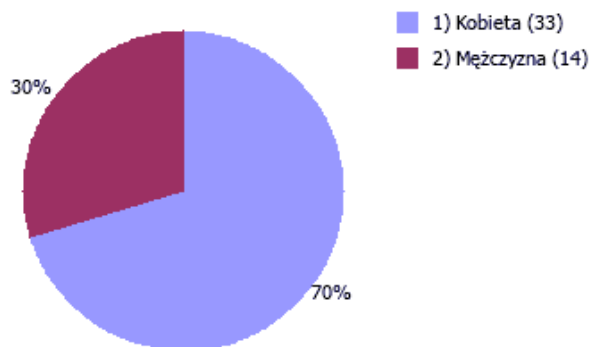
Suma odpowiedzi: 444



Analiza ostatniego pytania dotyczącego prawdopodobieństwa polecenia szpitala znajomym lub rodzinie potwierdza bardzo wysoki poziom ogólnej satysfakcji i lojalności pacjentów względem placówki, który ukształtował się na poziomie 83,40%. Większość chorych deklaruje najwyższą chęć rekomendacji (noty 9–10), co świadczy o ugruntowanym zaufaniu do jakości świadczonych usług. Bezsprzecznym liderem w tej kategorii pozostaje Oddział Ginekologii Operacyjnej i Zachowawczej, który w obu formach badawczych utrzymał wynik 100%. Bardzo silną i stabilną pozycję z przewagą najwyższych not wykazują również Neurologia oraz Okulistyka. Na pozostałych oddziałach, takich jak Chirurgia Urazowo-Ortopedyczna, Rehabilitacja, Oddział Udarowy czy SOR, obok głosów pozytywnych, częściej pojawiają się noty średnie. Jednocześnie na Chirurgii Ogólnej, SOR, Oddziale Udarowym oraz Oddziale Chorób Wewnętrznych i Kardiologii odnotowano występowanie niskich ocen (w tym noty 0 – "Zdecydowanie nie polecam"), co wskazuje na istnienie grup pacjentów z wyraźnymi zastrzeżeniami do całokształtu pobytu.

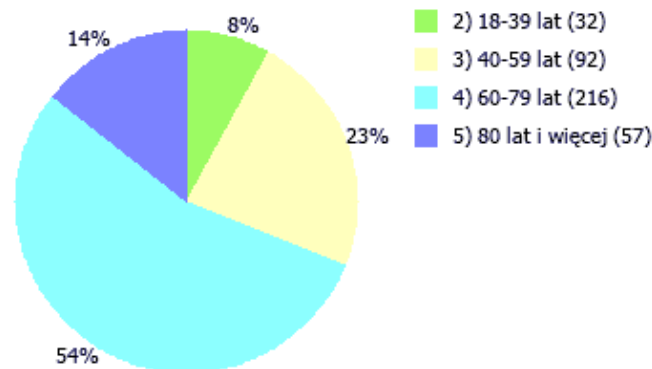
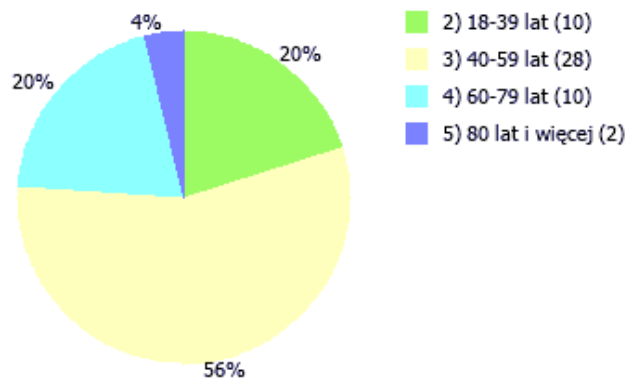
Struktura demograficzna respondentów w podziale na formę ankiety przedstawia się następująco:

- Ankiety papierowe: W tej grupie odnotowano wyraźną dominację kobiet, które stanowiły 70% respondentów (33 osoby), podczas gdy mężczyźni stanowili 30% (14 osób). Łącznie w tej formie zebrano 47 odpowiedzi.
- Ankiety elektroniczne: Wraz ze wzrostem liczby uczestników do 389 osób, struktura płci uległa lekkiemu wyrównaniu, choć kobiety nadal stanowią większość – 59% (229 osób). Udział mężczyzn w tej formie badania wzrósł do 41% (160 osób).



Struktury wieku respondentów w podziale na formę ankiety przedstawia się następująco:

- Ankiety papierowe: W tej formie zebrano aż 397 odpowiedzi, co stanowi główną bazę danych. Najliczniejszą grupą respondentów byli seniorzy w wieku 60–79 lat (54%), a drugą w kolejności osoby w przedziale 40–59 lat (23%). Pacjenci powyżej 80. roku życia stanowili istotną część badanych (14%), natomiast osoby najmłodsze (18–39 lat) stanowiły jedynie 8% grupy.
- Ankiety elektroniczne: Wcześniejsza faza badania objęła jedynie 50 osób. Rozkład wieku był tu zupełnie inny – dominowały osoby w wieku 40–59 lat (56%), a grupy 18–39 lat oraz 60–79 lat liczyły po 20% respondentów. Najstarsi pacjenci (80+) stanowili wówczas tylko 4% badanych.



Kwestionariusz, na podstawie którego pacjenci wyrażają opinie, na końcu zawiera sekcję, w której prosimy o uwagi dotyczące tematów nieujętych w ankiecie. W badanym okresie wpłynęło 105 takich uwag, które zostały spisane i stanowią załącznik do niniejszej analizy.

Opracował: Zespół ds. Jakości