

 Szpital Powiatowy w Sochaczewie	I 9.1.2-03 (wg PN-EN ISO 9001:2015)	ANALIZA ANKIET BADANIA DOŚWIADCZEŃ I OPINII PACJENTÓW HOSPITALIZOWANYCH (I-9.1.2-03) W OKRESIE XII 2024 – CZERWIEC 2025 ROK
	PJ 3-01 (wg Standardów akredytacyjnych szpitali)	

Opracował	Izabela Rząp Z-ca Kierownika Sekcji Kontraktowania i Rozliczeń	02.07.2025.	Z-ca KIEROWNIKA Sekcji Kontraktowania i Rozliczeń <i>Izabela Rząp</i> mgr Izabela Rząp
Sprawdził pod względem zgodności z SZJ	Wiesława Załuska Pełnomocnik Dyrektora ds. Systemu Zarządzania Jakością	2.07.25.	Z-ca DYREKTORA ds. Przeprowadzania <i>Wiesława Załuska</i> mgr Wiesława Załuska
Zatwierdził	Robert Skowronek Dyrektor	2.07.25.	DYREKTOR <i>Robert Skowronek</i>

Celem niniejszego opracowania jest uzyskanie wiedzy na temat oczekiwań, preferencji, doświadczeń i opinii pacjentów hospitalizowanych. Poziom satysfakcji danego pacjenta - oznacza stopień, w jakim jego oczekiwania i wymagania dotyczące obsługi i samej wizyty lub hospitalizacji zostały zaspokojone. Mierzenie tego poziomu, choć jest on subiektywny i tym samym indywidualny dla każdej osoby, stanowi jedno z podstawowych działań naszego Szpitala. Pozwala ono bowiem w prosty sposób otrzymać informację zwrotną na temat funkcjonowania Szpitala, a zdobyta w ten sposób wiedza pozwala polepszyć jakość świadczonych usług. Taki stan rzeczy z kolei nie tylko pozytywnie wpływa na obecnych pacjentów, ale i może przyciągnąć kolejnych, którzy – na przykład z analizy wyników ankiety – dowiedzą się o naszym podejściu do pacjentów i profesjonalizmie wykonywanych usług medycznych. Retrospektywnej analizy ilościowej i jakościowej z przeprowadzonego badania dokonuje się w okresach co najmniej półrocznych. Uzyskane wyniki są poddawane analizie, która stanowi podstawę do formułowania wniosków oraz podejmowania działań projakościowych wpływających na podnoszenie standardu udzielanych świadczeń, a tym samym wzrost satysfakcji pacjentów ze spełnionego świadczenia. Problemy zidentyfikowane w badaniu są wykorzystywane w planowaniu projektów i programu poprawy jakości i bezpieczeństwa pacjentów jako i personelu Szpitala.

Dane przedstawione w raporcie obrazują średnie wskaźniki dla Szpitala oraz szczegółowe wyniki dla poszczególnych Oddziałów.

1. TERMINOLOGIA

Nazwa, skrót	Określenie
Opinia pacjentów	Opinia osób korzystających z usług zdrowotnych, wyrażająca zadowolenie z funkcjonowania sektora ochrony zdrowia lub wskazująca na konieczność przeprowadzenia zmian.
Badanie ankietowe doświadczeń i opinii pacjentów	Badanie ankietowe stanowi bezpośrednie źródło informacji na temat opieki i leczenia szpitalnego, wskazując problemy, które powodują deficyty jakości i bezpieczeństwa opieki. Badanie prowadzone jest systematycznie z wykorzystaniem ankiet wymaganych w ustawie o jakości i bezpieczeństwie pacjenta.
Hospitalizacja	Pobyt pacjenta w szpitali minimum przez jedną noc, trwający od chwili wpisu do chwili wypisu, przeprowadzany w celu wykonania badań diagnostycznych lub leczenia.
Ankieta	Ankiety są narzędziem umożliwiającym monitorowanie satysfakcji pacjentów oraz regularną ocenę wskaźników jakości, co pozwala na identyfikację obszarów wymagających poprawy i podejmowanie działań naprawczych. Wprowadzenie ankiet pomaga placówkom medycznym lepiej zarządzać ryzykiem zdarzeń niepożądanych i stale doskonalić jakość świadczonych usług, co jest istotnym

	elementem nowoczesnego zarządzania w ochronie zdrowia. Narzędzie badawcze, kwestionariusz, formularz z zestawem pytań, który wypełnia z reguły sam badany lub w jego imieniu tzw. „ankieter”. Stosuje się formularze ankiet określonych w ustawie o jakości i bezpieczeństwie pacjenta.
--	---

2. CZĘŚĆ ILOŚCIOWA ANALIZY ANKIET BADANIA DOŚWIADCZEŃ I OPINII PACJENTÓW HOSPITALIZOWANYCH

Liczba ankiet zebranych z poszczególnych oddziałów w okresie grudzień 2024 - czerwiec 2025

O01: Oddział, z którego zostałaś/eś wypisany ze szpitala	
Oddział Położniczy	36
Oddział Ginekologiczny	45
Oddział Chirurgii Urazowo-Ortopedycznej	52
Oddział Chirurgii Ogólnej	50
Oddział Wewnętrzno-Kardiologiczny	39
Oddział Pediatriczny	54
Zakład Opiekuńczo Leczniczy*	12
Szpitalny Oddział Ratunkowy	54
Suma końcowa	342

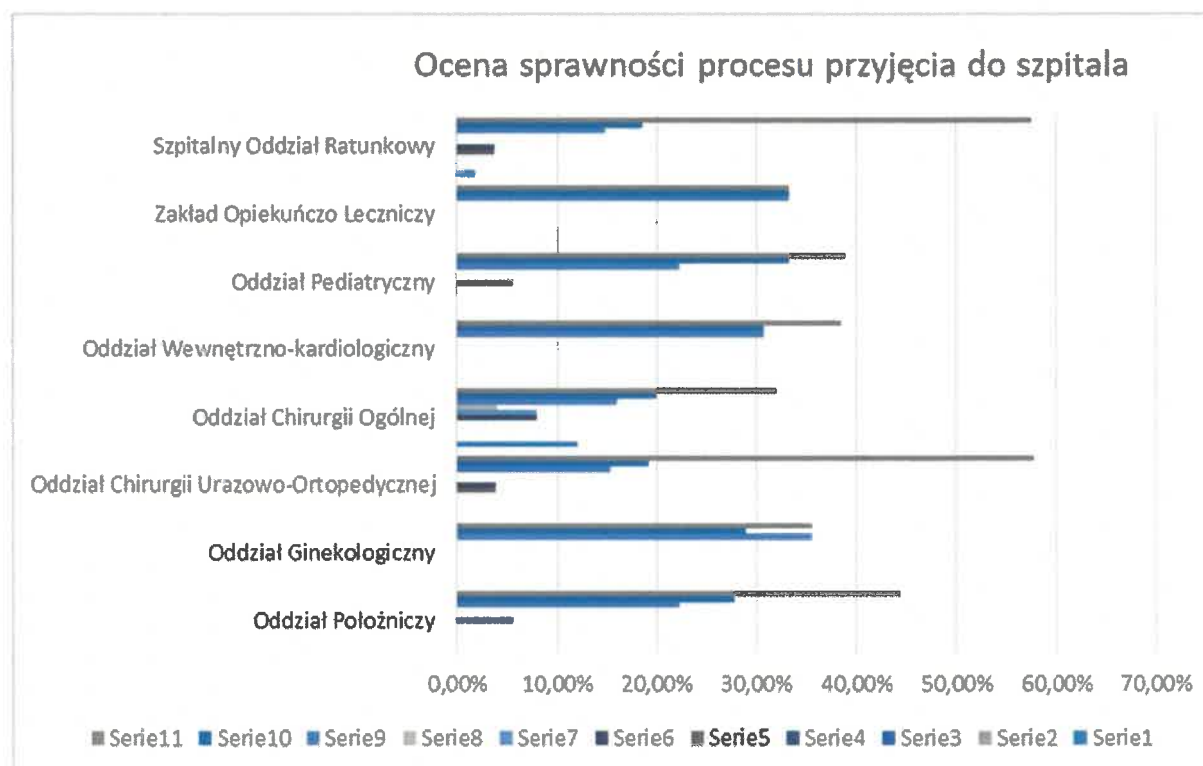


* Zakład Opiekuńczo Leczniczy funkcjonuje od 01.04.2025 roku

Jak oceniasz sprawność procesu przyjęcia do szpitala?

O01: Oddział, z którego zostałeś/eś wypisany ze szpitala	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Oddział Położniczy	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	5,56%	0,00%	0,00%	22,22%	27,78%	44,44%
Oddział Ginekologiczny	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	35,56%	28,89%	35,56%
Oddział Chirurgii Urazowo-Ortopedycznej	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,85%	3,85%	0,00%	0,00%	15,38%	19,23%	57,69%
Oddział Chirurgii Ogólnej	12,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	8,00%	8,00%	4,00%	16,00%	20,00%	32,00%
Oddział Wewnętrzno-kardiologiczny	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	30,77%	30,77%	38,46%
Oddział Pediatryczny	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	5,56%	0,00%	0,00%	22,22%	33,33%	38,89%
Zakład Opiekuńczo Lecznicy	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%	33,33%	33,33%
Szpitalny Oddział Ratunkowy	1,85%	0,00%	0,00%	0,00%	3,70%	3,70%	0,00%	0,00%	14,81%	18,52%	57,41%
Suma końcowa	1,73%	0,00%	0,00%	0,00%	0,94%	3,33%	1,00%	0,50%	23,79%	26,48%	42,22%

Hospitalizowani pacjenci pozytywnie oceniają sprawność procesu przyjęcia do szpitala. Ponad 42% wszystkich ankietowanych pacjentów oceniło ten aspekt bardzo dobrze – w skali 10 stopniowej na 10 pkt. Natomiast dobrze i przeciętnie (8 i 9 pkt) ten aspekt ocenia ponad 50% ankietowanych pacjentów. Niezadowolone w tym aspekcie wyraziło 1,73% ankietowanych. Poniżej wykres odnoszący się do oceny sprawności procesu przyjęcia do szpitala uwzględniający wyniki dla wszystkich oddziałów.

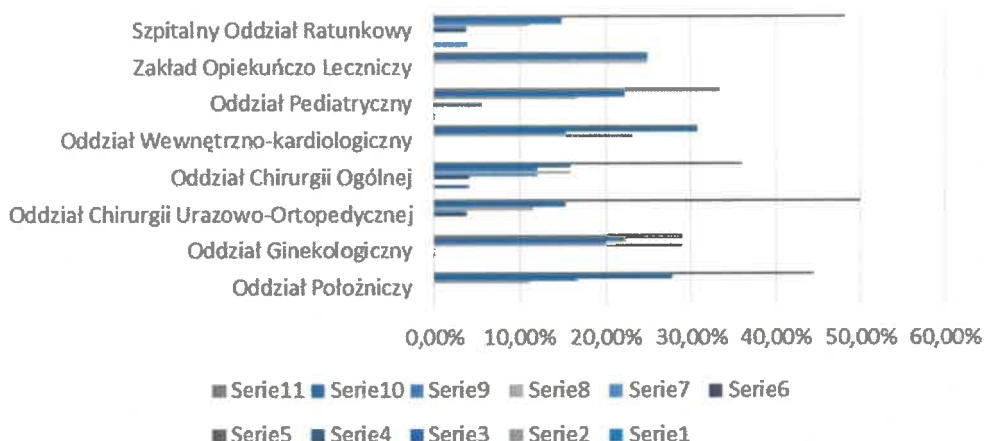


B01: Jak oceniasz uwzględnianie przez personel medyczny Twojego zdania w procesie leczenia?

O01: Oddział, z którego zostałeś/eś wypisany ze szpitala	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Oddział Położniczy	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	11,11%	16,67%	27,78%	44,44%
Oddział Ginekologiczny	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	28,89%	20,00%	22,22%	28,89%
Oddział Chirurgii Urazowo-Ortopedycznej	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,85%	3,85%	11,54%	15,38%	15,38%	50,00%
Oddział Chirurgii Ogólnej	0,00%	0,00%	4,00%	0,00%	0,00%	4,00%	12,00%	16,00%	12,00%	16,00%	36,00%
Oddział Wewnętrzno-kardiologiczny	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	23,08%	15,38%	30,77%	30,77%
Oddział Pediatryczny	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	5,56%	0,00%	16,67%	22,22%	22,22%	33,33%
Zakład Opiekuńczo Lecznicy	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	25,00%	25,00%	25,00%
Szpitalny Oddział Ratunkowy	3,70%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,70%	3,70%	11,11%	14,81%	14,81%	48,15%
Suma końcowa	0,46%	0,00%	0,50%	0,00%	0,00%	2,14%	2,44%	17,92%	17,68%	21,77%	37,07%

Powyższa tabela obrazuje średnią ocenę dla pytania o uwzględnianie przez personel medyczny, zdania pacjenta w całym procesie leczenia. Ponad 94% ankietowanych pacjentów ocenia ten aspekt dobrze i bardzo dobrze. Niespełna 0,5% ankietowanych pacjentów ocenia ten aspekt bardzo źle. Poniżej wykres przedstawiający ocenę uwzględniania przez personel medyczny zdania pacjenta w procesie leczenia.

Ocena uwzględniania przez personel medyczny zdania pacjenta w procesie leczenia

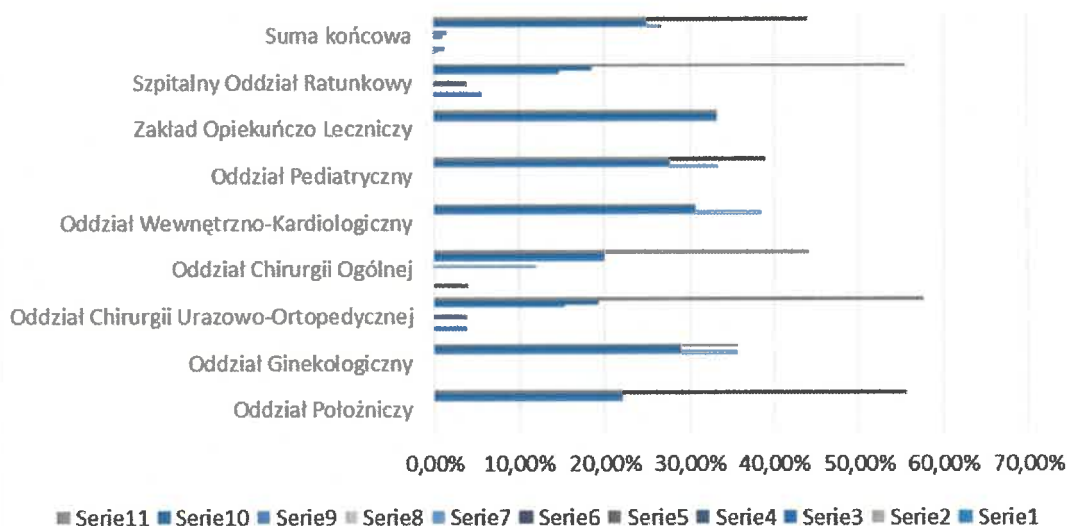


B02: Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie personelu medycznego?

O01: Oddział, z którego zostałeś/eś wypisany ze szpitala	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Oddział Położniczy	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	22,22%	22,22%	55,56%
Oddział Ginekologiczny	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	35,56%	28,89%	35,56%
Oddział Chirurgii Urazowo-Ortopedycznej	0,00%	0,00%	3,85%	0,00%	0,00%	3,85%	0,00%	0,00%	15,38%	19,23%	57,69%
Oddział Chirurgii Ogólnej	0,00%	4,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	12,00%	0,00%	20,00%	20,00%	44,00%
Oddział Wewnętrzno-Kardiologiczny	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	38,46%	30,77%	30,77%
Oddział Pediatriczny	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%	27,78%	38,89%
Zakład Opiekuńczo Lecznicy	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%	33,33%	33,33%
Szpitalny Oddział Ratunkowy	0,00%	0,00%	5,56%	0,00%	0,00%	3,70%	0,00%	0,00%	14,81%	18,52%	55,56%
Suma końcowa	0,00%	0,50%	1,18%	0,00%	0,00%	0,84%	1,50%	0,00%	26,64%	25,09%	43,92%

Ocena i zaangażowanie personelu medycznego jest oceniane na bardzo wysokim poziomie. Ponad 69% ankietowanych pacjentów ocenia ten aspekt bardzo dobrze, a 26,64% ankietowanych dobrze. Tylko 0,5% ankietowanych pacjentów ocenia ten aspekt bardzo źle. Poniżej wykres przedstawiający ocenę opieki i zaangażowania personelu medycznego w proces hospitalizacji i leczenia.

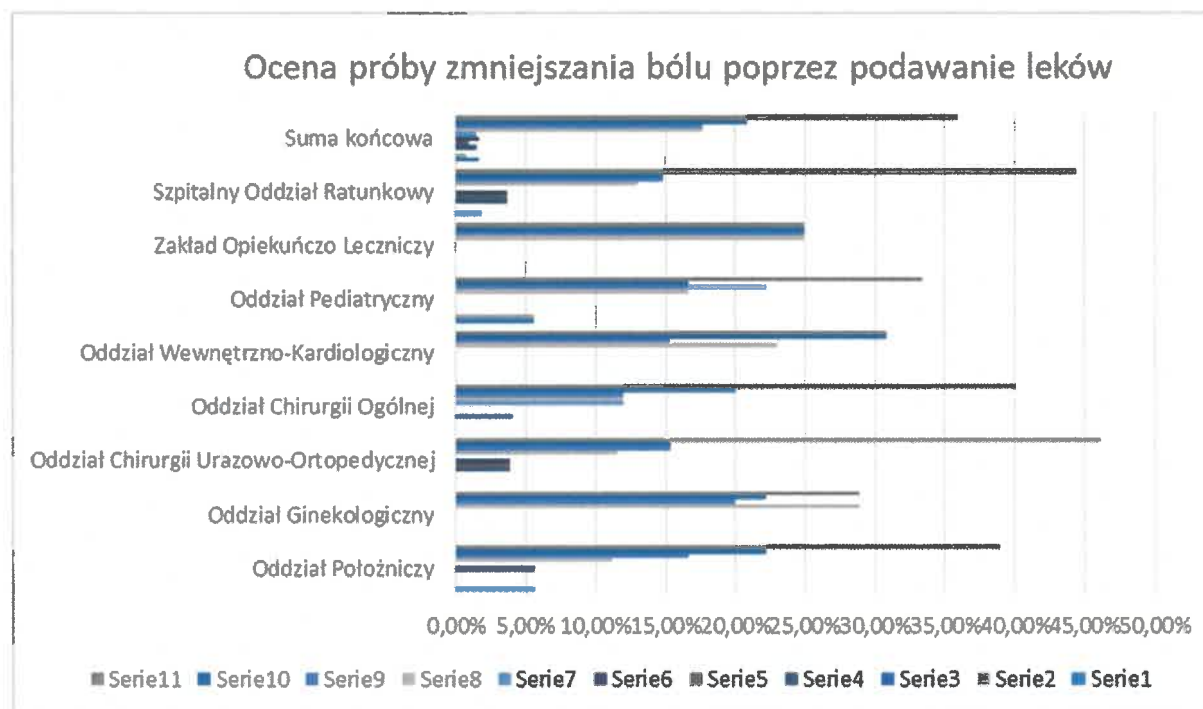
Ocena opieki/zaangażowania personelu medycznego



B03: Jak oceniasz próby zmniejszania bólu poprzez podawanie leków? (proszę pominąć jeśli nie dotyczy)

O01: Oddział, z którego zostałeś/eś wypisany ze szpitala	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Oddział Położniczy	5,56%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	5,56%	0,00%	11,11%	16,67%	22,22%	38,89%
Oddział Ginekologiczny	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	28,89%	20,00%	22,22%	28,89%
Oddział Chirurgii Urazowo-Ortopedycznej	0,00%	0,00%	0,00%	3,85%	3,85%	3,85%	0,00%	11,54%	15,38%	15,38%	46,15%
Oddział Chirurgii Ogólnej	0,00%	0,00%	0,00%	4,00%	0,00%	0,00%	12,00%	12,00%	12,00%	20,00%	40,00%
Oddział Wewnętrzno-Kardiologiczny	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	23,08%	15,38%	30,77%	30,77%
Oddział Pediatryczny	5,56%	5,56%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	16,67%	22,22%	16,67%	33,33%
Zakład Opiekuńczo Lecznicy	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	25,00%	25,00%	25,00%
Szpitalny Oddział Ratunkowy	1,85%	0,00%	0,00%	3,70%	3,70%	3,70%	0,00%	12,96%	14,81%	14,81%	44,44%
Suma końcowa	1,62%	0,69%	0,00%	1,44%	0,94%	1,64%	1,50%	17,66%	17,68%	20,89%	35,93%

Powyższa tabela obrazuje średnią ocenę pacjentów dla aspektu związanego z próbą zmniejszania bólu poprzez podawanie leków. Ponad 92% ankietyowanych pacjentów ocenia ten aspekt dobrze i bardzo dobrze. Tylko 3,75% ankietyowanych pacjentów jest niezadowolona ze sposobów uśmierzania bólu i ocenia ten aspekt źle lub bardzo źle. Poniżej wykres przedstawiający ocenę próby zmniejszania bólu poprzez podawanie leków.

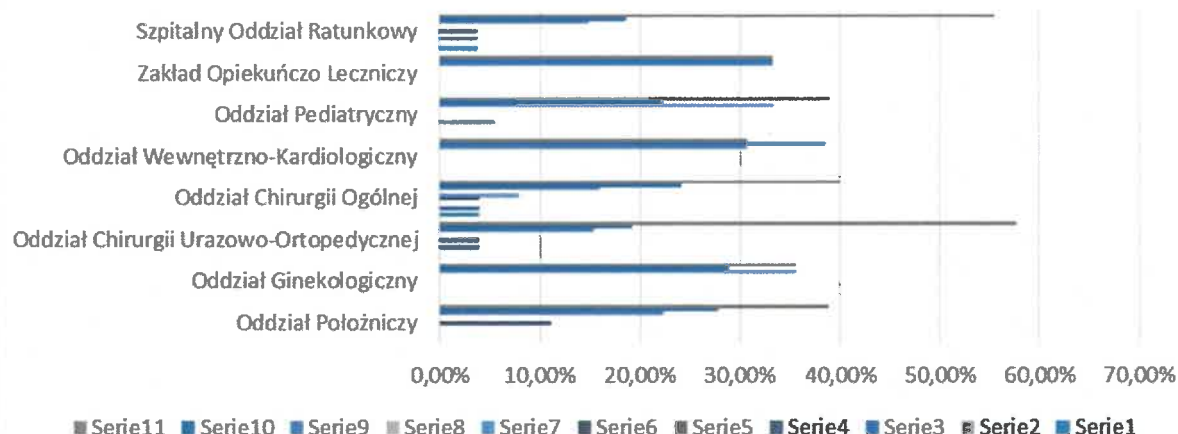


C01: Jak oceniasz zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących Twojego stanu zdrowia i procesu leczenia podczas pobytu w szpitalu?

O01: Oddział, z którego zostałeś/eś wypisany ze szpitala	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Oddział Położniczy	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	11,11%	0,00%	0,00%	22,22%	27,78%	38,89%
Oddział Ginekologiczny	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	35,56%	28,89%	35,56%
Oddział Chirurgii Urazowo-Ortopedycznej	0,00%	0,00%	0,00%	3,85%	0,00%	3,85%	0,00%	0,00%	15,38%	19,23%	57,69%
Oddział Chirurgii Ogólnej	4,00%	0,00%	4,00%	0,00%	0,00%	4,00%	8,00%	0,00%	16,00%	24,00%	40,00%
Oddział Wewnętrzno-Kardiologiczny	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	30,77%	38,46%	30,77%
Oddział Pediatryczny	0,00%	0,00%	0,00%	5,56%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%	22,22%	38,89%
Zakład Opiekuńczo Lecznicy	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%	33,33%	33,33%
Szpitalny Oddział Ratunkowy	3,70%	0,00%	0,00%	3,70%	0,00%	3,70%	0,00%	0,00%	14,81%	18,52%	55,56%
Suma końcowa	0,96%	0,00%	0,50%	1,64%	0,00%	2,83%	1,00%	0,00%	25,18%	26,55%	41,34%

Zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących stanu zdrowia i procesu leczenia pacjenta podczas pobytu w szpitalu jest wysoko oceniona przez ankietyowanych pacjentów. Można wskazać, że 67,89% wszystkich odpowiedzi stanowią odpowiedzi „bardzo dobrze”, równocześnie przy ponad 25% wskazaniu odpowiedzi „dobrze”. Około 4% ankietyowanych ocenia średnio zrozumiały sposób przekazywania informacji o stanie zdrowia i całym procesie leczniczym. Poniżej wykres przedstawiający ocenę zrozumiałości przekazywanych informacji dotyczących stanu zdrowia i procesu leczenia pacjenta podczas pobytu w szpitalu.

Ocena zrozumiałości przekazywanych informacji dotyczących stanu zdrowia pacjenta i procesu leczenia podczas pobytu w szpitalu

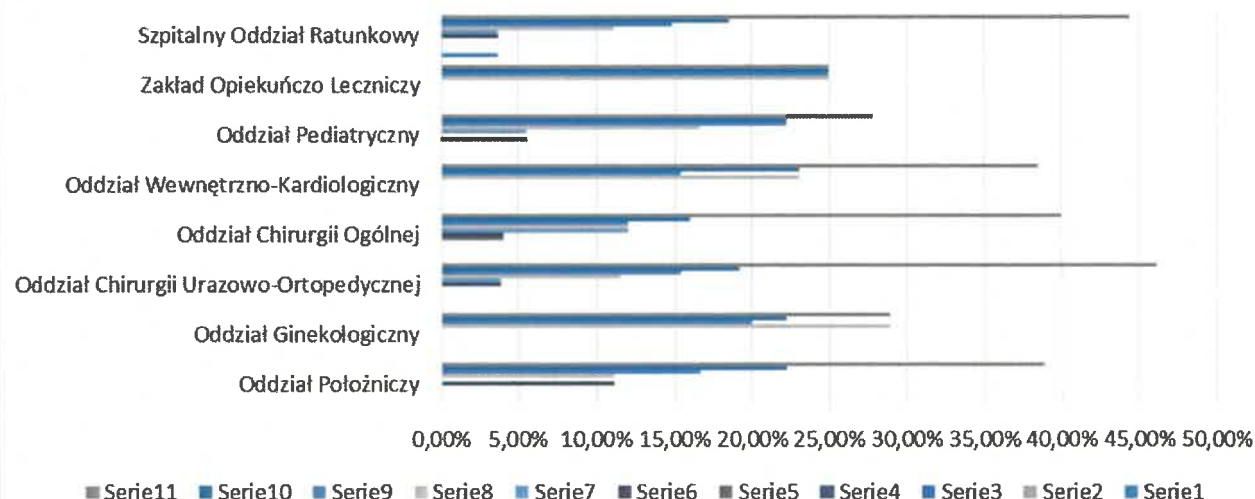


C02: Jak oceniasz zrozumiałość informacji przekazywanych przez personel medyczny dotyczących zaleceń lekarskich i dalszego procesu leczenia po opuszczeniu szpitala?

O01: Oddział, z którego zostałeś/eś wypisany ze szpitala	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Oddział Położniczy	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	11,11%	0,00%	11,11%	16,67%	22,22%	38,89%
Oddział Ginekologiczny	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	28,89%	20,00%	22,22%	28,89%
Oddział Chirurgii Urazowo-Ortopedycznej	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,85%	3,85%	11,54%	15,38%	19,23%	46,15%
Oddział Chirurgii Ogólnej	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4,00%	4,00%	12,00%	12,00%	12,00%	16,00%	40,00%
Oddział Wewnętrzno-Kardiologiczny	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	23,08%	15,38%	23,08%	38,46%
Oddział Pediatryczny	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	5,56%	0,00%	5,56%	16,67%	22,22%	22,22%	27,78%
Zakład Opiekuńczo Lecznicy	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	25,00%	25,00%	25,00%
Szpitalny Oddział Ratunkowy	3,70%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,70%	3,70%	11,11%	14,81%	18,52%	44,44%
Suma końcowa	0,46%	0,00%	0,00%	0,00%	1,19%	2,83%	3,14%	17,42%	17,68%	21,06%	36,20%

Zrozumiałość informacji przekazywanych przez personel medyczny dotyczących zaleceń lekarskich i dalszego procesu leczenia po opuszczeniu szpitala jest równie dobrze oceniany jak poprzedni aspekt dotyczący przekazywania informacji podczas procesu leczenia. Ponad 92% ankietowanych pacjentów ocenia ten aspekt bardzo dobrze. Poniżej wykres przedstawiający ocenę zrozumiałości informacji przekazywanych przez personel medyczny dotyczących zaleceń lekarskich i dalszego procesu leczenia po opuszczeniu szpitala.

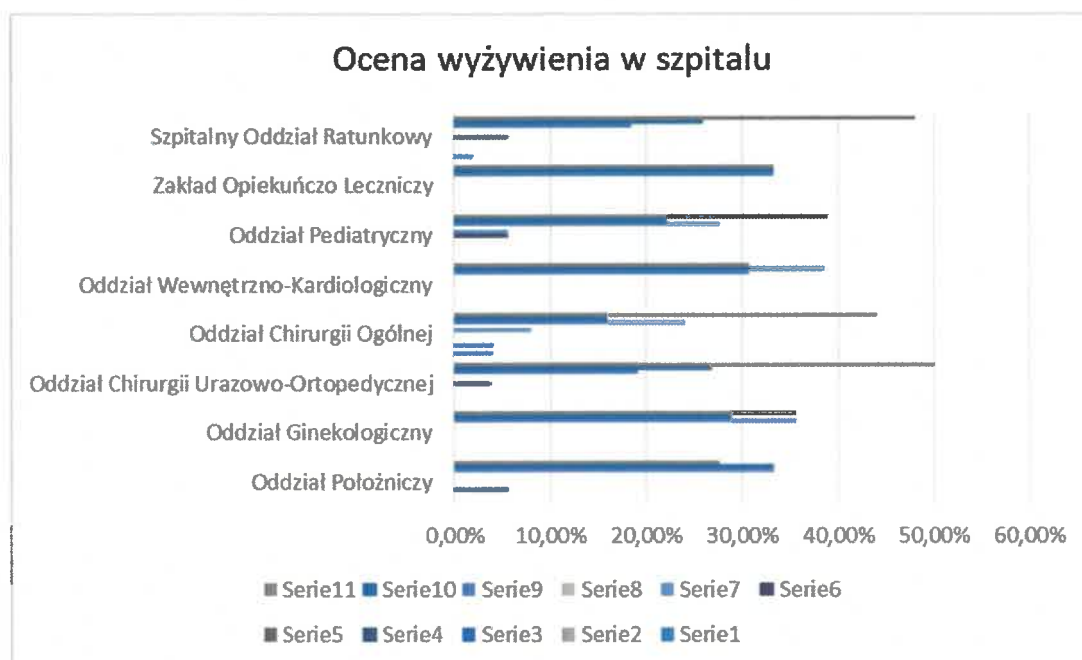
Ocena zrozumiałości informacji przekazywanych przez personel medyczny dotyczących zaleceń lekarskich i dalszego procesu leczenia po opuszczeniu szpitala



D01: Jak oceniasz wyżywienie w szpitalu? (proszę pominąć jeśli dotyczy)

O01: Oddział, z którego zostałeś/eś wypisany ze szpitala	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Oddział Położniczy	0,00%	0,00%	0,00%	5,56%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%	33,33%	27,78%
Oddział Ginekologiczny	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	35,56%	28,89%	35,56%
Oddział Chirurgii Urazowo-Ortopedycznej	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,85%	0,00%	0,00%	19,23%	26,92%	50,00%
Oddział Chirurgii Ogólnej	4,00%	0,00%	4,00%	0,00%	0,00%	0,00%	8,00%	0,00%	24,00%	16,00%	44,00%
Oddział Wewnętrzno-Kardiologiczny	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	30,77%	38,46%	30,77%
Oddział Pediatryczny	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	5,56%	5,56%	0,00%	27,78%	22,22%	38,89%
Zakład Opiekuńczo Lecznicy	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%	33,33%	33,33%
Szpitalny Oddział Ratunkowy	1,85%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	5,56%	0,00%	0,00%	18,52%	25,93%	48,15%
Suma końcowa	0,73%	0,00%	0,50%	0,69%	0,00%	1,87%	1,69%	0,00%	27,81%	28,14%	38,56%

Wyżywienie jakie jest serwowane pacjentom w szpitalu ankietowani pacjenci oceniają bardzo wysoko, bo aż 94,51% jest zadowolonych i bardzo zadowolonych z podawanych posiłków. Nieco powyżej 1% źle i bardzo źle ocenia serwowane posiłki. Poniżej wykres przedstawiający ocenę wyżywienia w szpitalu.

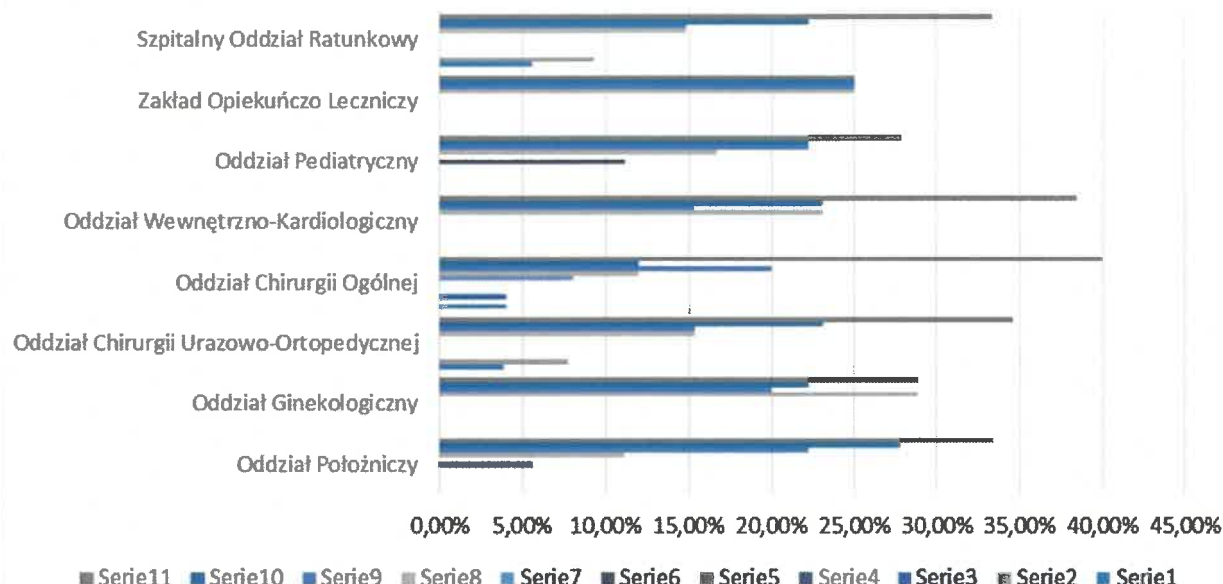


D02: Jak oceniasz czystość w salach, na korytarzach, w łazienkach?

O01: Oddział, z którego zostałeś/eś wypisany ze szpitala	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Oddział Położniczy	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	5,56%	0,00%	11,11%	22,22%	27,78%	33,33%
Oddział Ginekologiczny	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	28,89%	20,00%	22,22%	28,89%
Oddział Chirurgii Urazowo-Ortopedycznej	3,85%	7,69%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	15,38%	15,38%	23,08%	34,62%
Oddział Chirurgii Ogólnej	4,00%	0,00%	4,00%	0,00%	0,00%	0,00%	8,00%	12,00%	20,00%	12,00%	40,00%
Oddział Wewnętrzno-Kardiologiczny	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	23,08%	15,38%	23,08%	38,46%
Oddział Pediatryczny	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	11,11%	0,00%	16,67%	22,22%	22,22%	27,78%
Zakład Opiekuńczo Lecznicy	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	25,00%	25,00%	25,00%
Szpitalny Oddział Ratunkowy	5,56%	9,26%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	14,81%	14,81%	22,22%	33,33%
Suma końcowa	1,68%	2,12%	0,50%	0,00%	0,00%	2,08%	1,00%	18,37%	19,38%	22,20%	32,68%

Powyższa tabela obrazuje ocenę czystości w salach, na korytarzach, w łazienkach przez ankietowanych pacjentów. 37,75% to oceny dobre, a 54,88% to oceny bardzo dobre. 4,3% ankietowanych pacjentów ocenia ten aspekt źle bądź bardzo źle. Poniżej wykres obrazujący ocenę czystości w salach, na korytarzach, w łazienkach.

Ocena czystości w salach, na korytarzach, w łazienkach

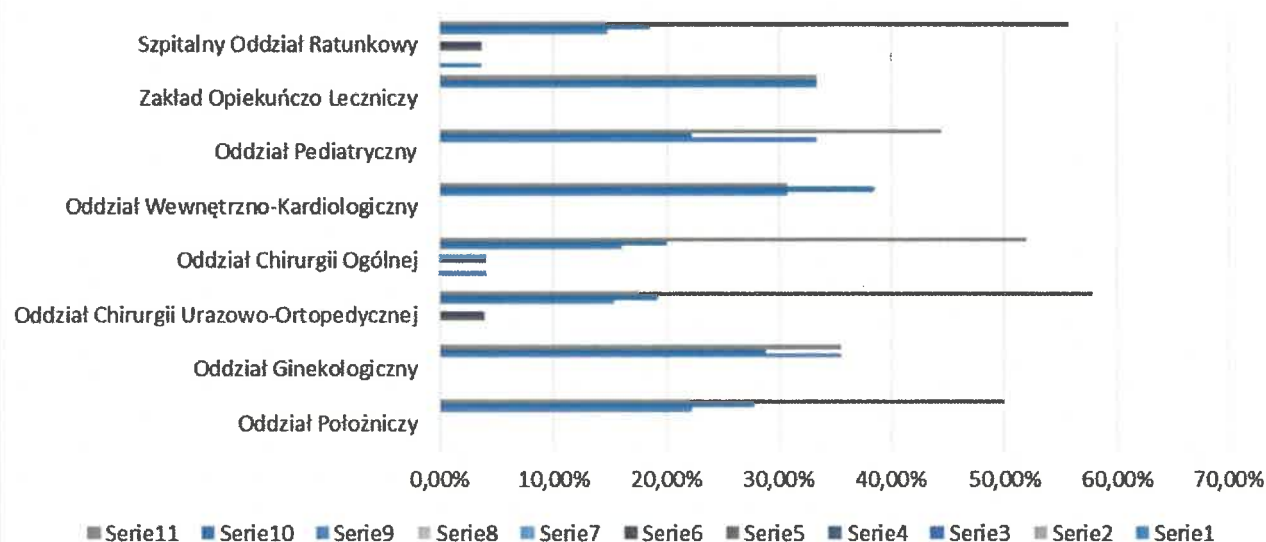


E01: Jak oceniasz respektowanie przez personel medyczny praw pacjenta, szczególnych uprawnień i potrzeb?

O01: Oddział, z którego zostałeś/eś wypisany ze szpitala	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Oddział Położniczy	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	22,22%	27,78%	50,00%
Oddział Ginekologiczny	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	35,56%	28,89%	35,56%
Oddział Chirurgii Urazowo-Ortopedycznej	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,85%	3,85%	0,00%	0,00%	15,38%	19,23%	57,69%
Oddział Chirurgii Ogólnej	0,00%	0,00%	4,00%	0,00%	0,00%	4,00%	4,00%	0,00%	16,00%	20,00%	52,00%
Oddział Wewnętrzno-Kardiologiczny	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	30,77%	38,46%	30,77%
Oddział Pediatriczny	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%	22,22%	44,44%
Zakład Opiekuńczo Lecznicy	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%	33,33%	33,33%
Szpitalny Oddział Ratunkowy	3,70%	0,00%	0,00%	0,00%	3,70%	3,70%	0,00%	0,00%	14,81%	18,52%	55,56%
Suma końcowa	0,46%	0,00%	0,50%	0,00%	0,94%	1,44%	0,50%	0,00%	25,18%	26,05%	44,92%

Respektowanie przez personel medyczny praw pacjenta, szczególnych uprawnień i potrzeb to bardzo ważny wskaźnik, który ankietowani pacjenci ocenili na wysokim poziomie, bo aż 96,15% ocenia ten wskaźnik dobrze i bardzo dobrze, przy jednocześnie niskim wskaźniku dla odpowiedzi źle i bardzo źle, bo poniżej 1%. Poniżej wykres obrazujący ocenę respektowania przez personel medyczny praw pacjenta, szczególnych uprawnień i potrzeb.

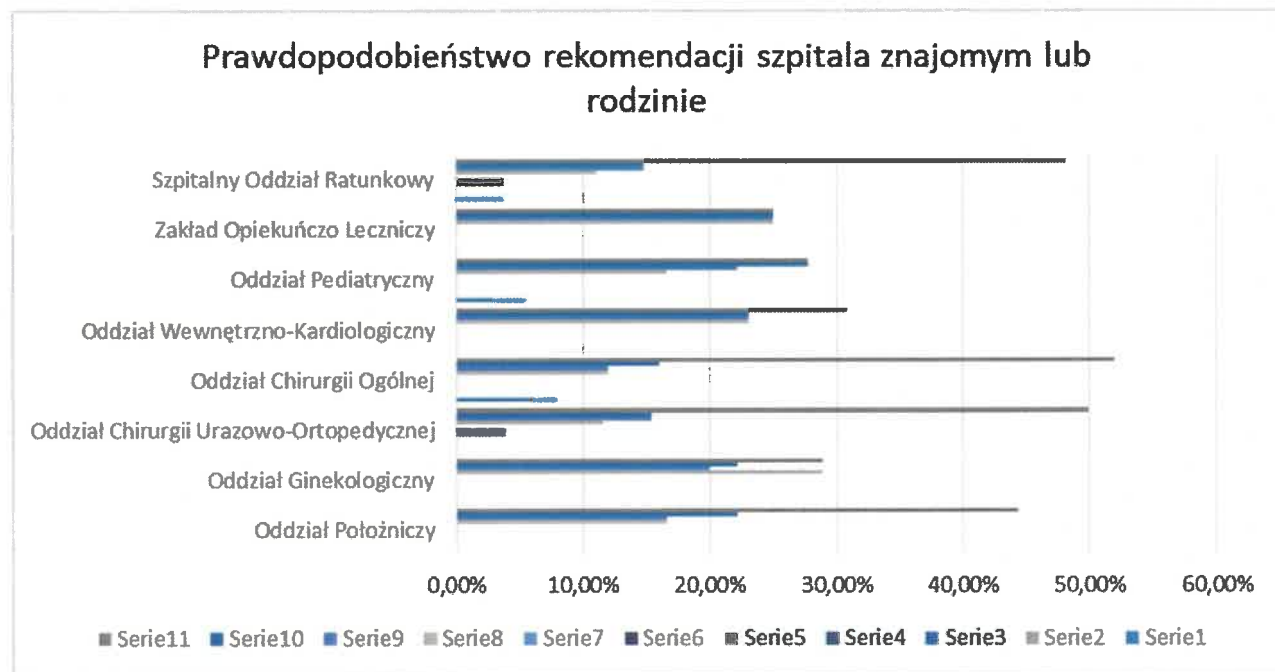
Ocena respektowania przez personel medyczny praw pacjenta, szczególnych uprawnień i potrzeb



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

O01: Oddział, z którego zostałeś/eś wypisany ze szpitala	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Oddział Położniczy	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	16,67%	16,67%	22,22%	44,44%
Oddział Ginekologiczny	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	28,89%	20,00%	22,22%	28,89%
Oddział Chirurgii Urazowo-Ortopedycznej	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,85%	3,85%	0,00%	11,54%	15,38%	15,38%	50,00%
Oddział Chirurgii Ogólnej	8,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	12,00%	12,00%	16,00%	52,00%
Oddział Wewnętrzno-Kardiologiczny	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	23,08%	23,08%	23,08%	30,77%
Oddział Pediatriczny	5,56%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	16,67%	22,22%	27,78%	27,78%
Zakład Opiekuńczo Lecznicy	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	25,00%	25,00%	25,00%
Szpitalny Oddział Ratunkowy	3,70%	0,00%	0,00%	0,00%	3,70%	3,70%	0,00%	11,11%	14,81%	14,81%	48,15%
Suma końcowa	2,16%	0,00%	0,00%	0,00%	0,94%	0,94%	0,00%	18,12%	18,65%	20,81%	38,38%

Ankietowani pacjenci chętnie poleciliby Nasz szpital znajomym lub rodzinie, bo aż niemal 96% to odpowiedzi pozytywne. Tylko 2,16% jest odmiennego zdania i nie poleciłoby hospitalizacji w Naszym szpitalu.



Struktura demograficzna pacjentów biorących udział w ankietytowym badaniu doświadczeń i opinii pacjentów

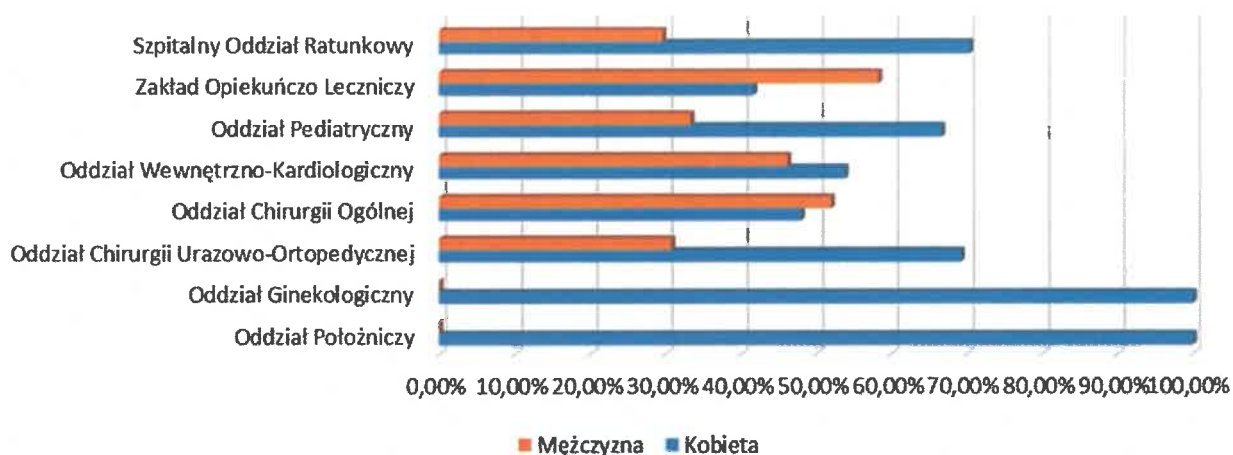
➤ Analiza ze względu na płeć

G01: Płeć

O01: Oddział, z którego zostałeś/eś wypisany ze szpitala	Kobieta	Mężczyzna
Oddział Położniczy	100,00%	0,00%
Oddział Ginekologiczny	100,00%	0,00%
Oddział Chirurgii Urazowo-Ortopedycznej	69,23%	30,77%
Oddział Chirurgii Ogólnej	48,00%	52,00%
Oddział Wewnętrzno-Kardiologiczny	53,85%	46,15%
Oddział Pediatriczny	66,67%	33,33%
Zakład Opiekuńczo Lecznicy	41,67%	58,33%
Szpitalny Oddział Ratunkowy	70,37%	29,63%
Suma końcowa	68,72%	31,28%

Analizując wyniki badań ankiety doświadczeń i opinii pacjentów pod względem płci osób, które brały udział w badaniu w okresie XII 2024-VI 2025 roku należy stwierdzić, że statystycznie to kobiety są bardziej zaangażowane w udziale w tego typu badaniach. Ponad 68% spośród wszystkich badanych to kobiety. Poniżej wykres obrazujący podział ze względu na płeć osób biorących udział w badaniu.

Płeć pacjenta



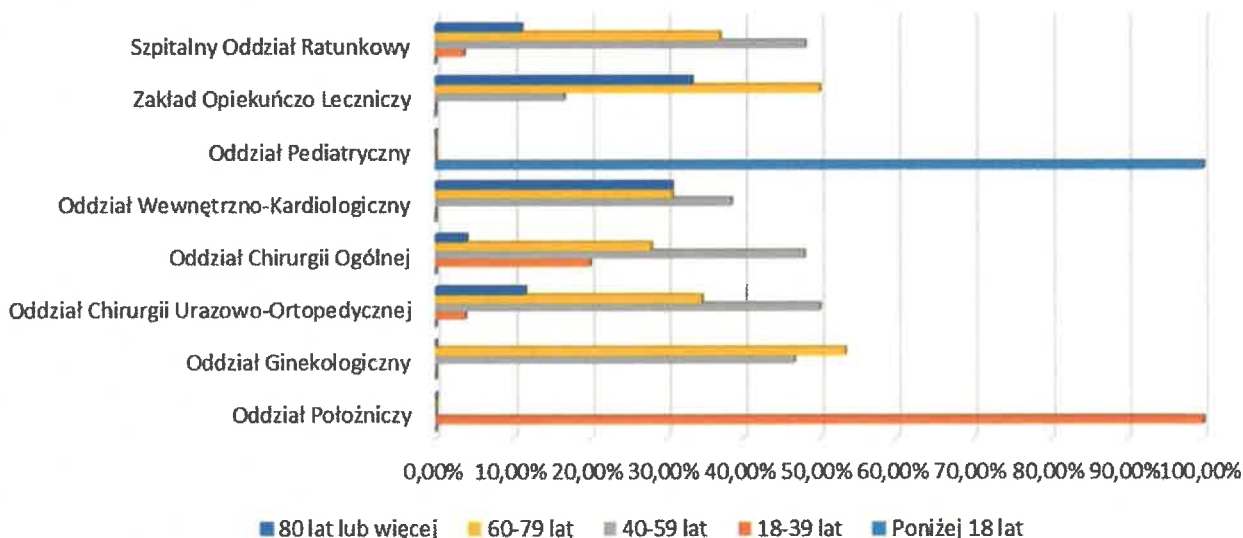
> Analiza ze względu na wiek

G02: Wiek pacjenta

O01: Oddział, z którego zostałeś/eś wypisany ze szpitala	Poniżej 18 lat	18-39 lat	40-59 lat	60-79 lat	80 lat lub więcej
Oddział Położniczy	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Oddział Ginekologiczny	0,00%	0,00%	46,67%	53,33%	0,00%
Oddział Chirurgii Urazowo-Ortopedycznej	0,00%	3,85%	50,00%	34,62%	11,54%
Oddział Chirurgii Ogólnej	0,00%	20,00%	48,00%	28,00%	4,00%
Oddział Wewnętrzno-Kardiologiczny	0,00%	0,00%	38,46%	30,77%	30,77%
Oddział Pediatryczny	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Zakład Opiekuńczo Lecznicy	0,00%	0,00%	16,67%	50,00%	33,33%
Szpitalny Oddział Ratunkowy	0,00%	3,70%	48,15%	37,04%	11,11%
Suma końcowa	12,50%	15,94%	30,99%	29,22%	11,34%

Analizując wyniki badań pod względem wieku pacjentów, którzy wzięli udział w ankietowym badaniu doświadczeń i opinii pacjentów, można stwierdzić, że największe zainteresowanie tego typu badaniami w okresie XII 2024 - VI 2025 roku jest grupa w przedziale wieku 40-59 lat. Na drugim miejscu uplasowała się grupa pacjentów w przedziale wiekowym 60-79%, bo aż 29,22% spośród wszystkich ankietowanych pacjentów. Poniżej wykres obrazujący zainteresowanie ankietowym badaniem doświadczeń i opinii pacjentów z podziałem na wiek pacjentów.

Wiek pacjenta



3. CZĘŚĆ JAKOŚCIOWA ANALIZY ANKIET BADANIA DOŚWIADCZEŃ I OPINII PACJENTÓW HOSPITALIZOWANYCH

Lp. Oddziały	Liczba hospitalizacji	Liczba wydanych ankiet	Liczba wyjętych ankiet	% wypełnionych ankiet	% wskaźnik zainteresowania
1 Oddział ginekologiczny	598	80	45	56%	7,53%
2 Oddział położniczy	166	80	36	45%	21,69%
3 Oddział chirurgii ogólnej	878	80	50	63%	5,69%
4 Oddział urazowo-ortopedyczny	1 779	80	52	65%	2,92%
5 Oddział wewnętrzno-kardiologiczny	1 379	80	39	49%	2,83%
6 Oddział pediatryczny	896	80	54	68%	6,03%
7 Zakład Opiekuńczo Lecznicy	39	25	12	48%	30,77%
8 Szpitalny Oddział Ratunkowy	10 915	80	54	68%	0,49%
Razem szpital	16 650	585	342	58%	2,05%

Wskaźnik zwrotu ankiet badania doświadczeń i opinii pacjentów ogółem dla całego szpitala plasuje się na poziomie 58%. Największy zwrot ankiet odnotowano w Oddziale Pediatrycznym i w Szpitalnym Oddziale Ratunkowym – wskaźnik ten uplasował się w tych oddziałach na poziomie 68% wszystkich hospitalizowanych pacjentów w okresie XII 2024 – VI 2025 roku. Najniższy wskaźnik uzyskał Oddział Położniczy - 45%.

Respondenci najwyżej ocenili respektowanie przez personel medyczny praw pacjenta, szczególnych uprawnień i potrzeb, na drugim miejscu uplasował się wskaźnik oceny opieki i zaangażowania personelu medycznego. Zadowolenie w obu obszarach wynosiło odpowiednio 96,15 % oraz 95,65% ankietowanych pacjentów.

Wysoko oceniono wskaźnik związany z komunikacją pomiędzy personelem medycznym a pacjentem. Ponad 93,07% ankietowanych pacjentów oceniło dobrze i bardzo dobrze wskaźnik zrozumiałości przekazywanych informacji dotyczących stanu zdrowia pacjenta i procesu leczenia podczas pobytu w szpitalu. Wysoko oceniany jest również drugi wskaźnik dotyczący komunikacji pacjent – personel medyczny, mianowicie wskaźnik oceny zrozumiałości informacji przekazywanych przez personel medyczny dotyczących zaleceń lekarskich i dalszego procesu leczenia po opuszczeniu szpitala pozytywnie oceniło 92,37% ankietowanych pacjentów. Równie wysoko oceniono próby zmniejszenia bólu przez podanie leków – wskaźnik pozytywnych odpowiedzi uplasował się na poziomie 92,16%.

Na szczególną uwagę zasługuje bardzo dobra opinia wystawiona przez respondentów w odniesieniu do rekomendacji placówki członkom rodziny i znajomym. 95.96% ankietowanych pacjentów poleciłoby hospitalizację w naszej placówce.

4. WNIOSKI I DZIAŁANIA

Wskaźnik pozytywnych odpowiedzi dla pytania dotyczącego czystości w salach, na korytarzach, w łazienkach jest wysoki, bo plasuje się na poziomie 92,62%. Natomiast w porównaniu do innych odpowiedzi jest jednym z niżej ocenianych aspektów, dlatego należy dołożyć wszelkich starań, aby na bieżąco kontrolować czystość we wszystkich pomieszczeniach szpitala.

Drugim aspektem, na który należy zwrócić uwagę, to sprawność procesu przyjęcia pacjentów do szpitala. 92,99% ocenia ten aspekt dobrze i bardzo dobrze, natomiast 5,28% ma średnie odczucia co do płynności procesu przyjęcia.

Wskazane obszary wymagające doskonalenia zostaną uwzględnione w programie działań na rzecz poprawy jakości oraz projektach poprawy jakości, a wszystkie krytyczne uwagi, pozwolą nam na wytyczanie kierunków doskonalenia, aby móc sprostać oczekiwaniom pacjentów.

Całkowity wynik wskaźników ocenionych powyżej 90% ocen pozytywnych jest motywujący do dalszych działań zmierzających do podnoszenia jakości świadczonych usług i rozszerzania ich zakresu.