	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 LIPIEC – GRUDZIEŃ 2025 ROK
	PJ 3-01 (wg Standardów akredytacyjnych szpitali)	

Opracował	Izabela Rzap Z-ca Kierownika Sekcji Kontraktowania i Rozliczeń	30.01.2026r.	Z-ca KIEROWNIKA Sekcji Kontraktowania i Rozliczeń <i>Izabela Rzap</i>
Sprawdził pod względem zgodności z SZJ	Wiesława Załuska Pełnomocnik Dyrektora ds. Systemu Zarządzania Jakością	<i>2.02.26</i>	Pełnomocnik Dyrektora ds. Systemu Zarządzania Jakością <i>Wiesława Załuska</i>
Zatwierdził	Robert Skowronek Dyrektor	<i>2.02.26</i>	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 pro jakościowych 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 jaki 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

O01: Oddział, z którego zostałaś/eś wypisany ze szpitala	
Oddział Położniczy	14
Oddział Ginekologiczny	12
Oddział Chirurgii Urazowo-Ortopedycznej	32
Oddział Chirurgii Ogólnej	30
Oddział Wewnętrzno-Kardiologiczny	47
Oddział Pediatriczny	10
Zakład Opiekuńczo Leczniczy*	12
Szpitalny Oddział Ratunkowy	34
Suma końcowa	191



* Zakład Opiekuńczo Leczniczy funkcjonuje od 01.04.2025 roku

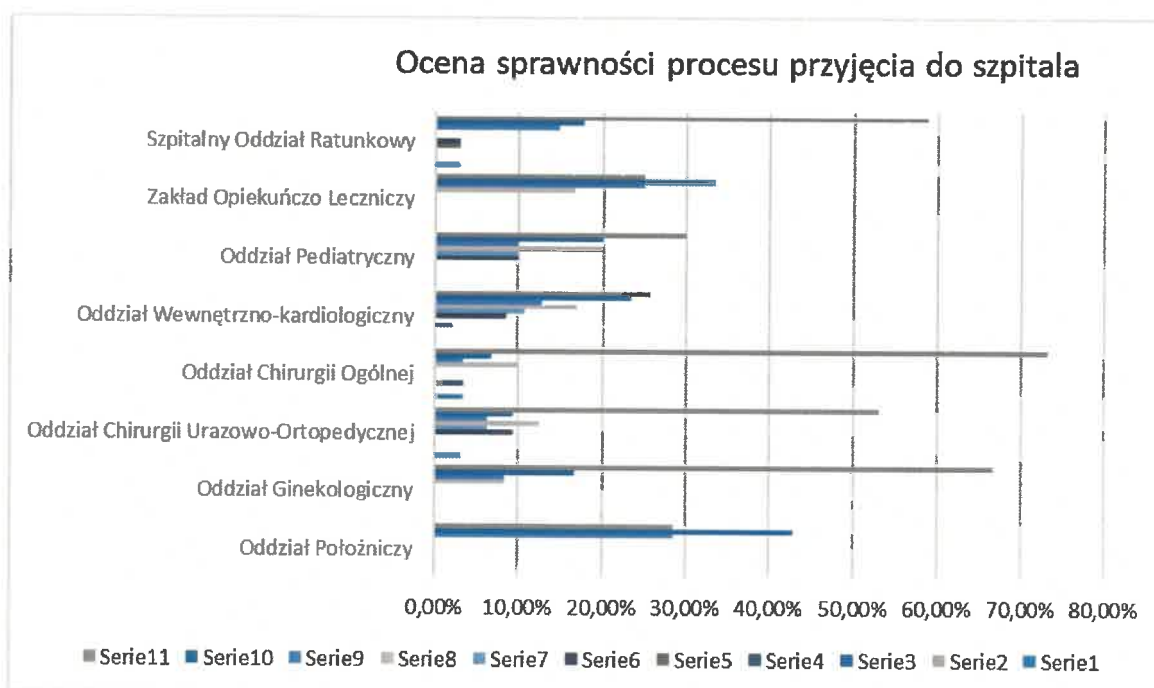


Nasza skala: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Jak oceniasz sprawność procesu przyjęcia do szpitala?

O01: Oddział, z którego zostałeś/ęs 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%	28,57%	42,86%	28,57%
Oddział Ginekologiczny	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	8,33%	8,33%	16,67%	66,67%
Oddział Chirurgii Urazowo-Ortopedycznej	3,13%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	9,38%	6,25%	12,50%	6,25%	9,38%	53,13%
Oddział Chirurgii Ogólnej	3,33%	0,00%	0,00%	3,33%	0,00%	0,00%	0,00%	10,00%	3,33%	6,67%	73,33%
Oddział Wewnętrzno-kardiologiczny	0,00%	0,00%	0,00%	2,13%	0,00%	8,51%	10,64%	17,02%	12,77%	23,40%	25,53%
Oddział Pediatriczny	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,00%	10,00%	20,00%	10,00%	20,00%	30,00%
Zakład Opiekuńczo Lecznicy	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	16,67%	25,00%	33,33%	25,00%
Szpitalny Oddział Ratunkowy	2,94%	0,00%	0,00%	0,00%	2,94%	2,94%	0,00%	0,00%	14,71%	17,65%	58,82%
Suma końcowa	1,17%	0,00%	0,00%	0,68%	0,27%	3,85%	3,36%	10,57%	13,62%	21,24%	45,13%

Hospitalizowani pacjenci pozytywnie oceniają sprawność procesu przyjęcia do szpitala. Ponad 66% wszystkich ankietowanych pacjentów oceniło ten aspekt bardzo dobrze – w skali 10 stopniowej na 9 i 10 pkt. Natomiast dobrze (7 i 8 pkt) ten aspekt ocenia ponad 24% ankietowanych pacjentów. Niezadowolone w tym aspekcie wyraziło 1,17% ankietowanych. Poniżej wykres odnoszący się do oceny sprawności procesu przyjęcia do szpitala uwzględniający wyniki dla wszystkich oddziałów.

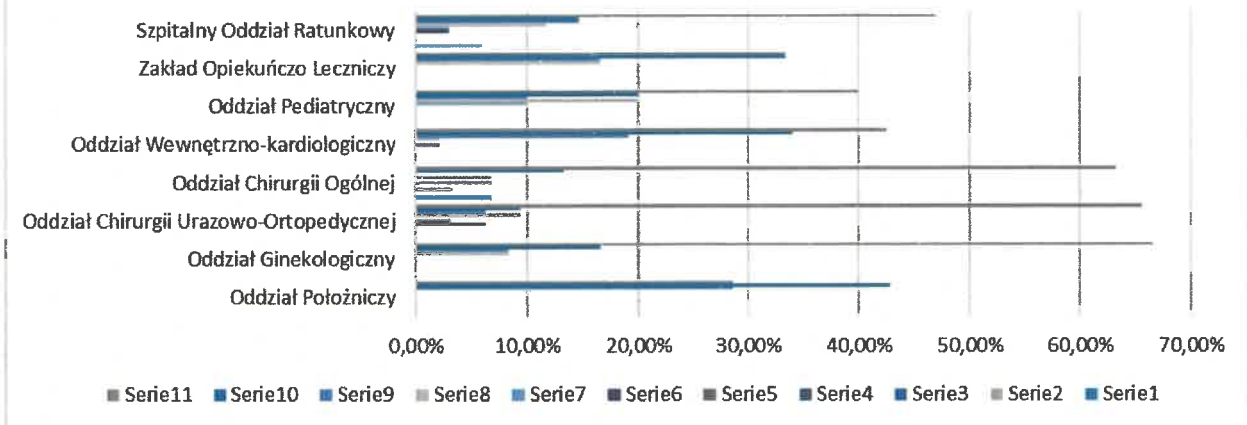


B01: Jak oceniasz uwzględnianie przez personel medyczny Twojego zdania w procesie leczenia?

O01: Oddział, z którego zostałeś/ęs wypisany ze szpitala	Bardzo źle	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Bardzo dobrze
Oddział Położniczy	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	28,57%	42,86%	28,57%	
Oddział Ginekologiczny	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	8,33%	8,33%	16,67%	66,67%	
Oddział Chirurgii Urazowo-Ortopedycznej	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6,25%	3,13%	0,00%	9,38%	6,25%	9,38%	65,63%	
Oddział Chirurgii Ogólnej	6,67%	0,00%	0,00%	3,33%	0,00%	6,67%	0,00%	6,67%	0,00%	13,33%	63,33%		
Oddział Wewnętrzno-kardiologiczny	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,13%	0,00%	2,13%	19,15%	34,04%	42,55%		
Oddział Pediatriczny	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,00%	20,00%	10,00%	20,00%	40,00%		
Zakład Opiekuńczo Lecznicy	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	16,67%	16,67%	33,33%	33,33%		
Szpitalny Oddział Ratunkowy	5,88%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,94%	2,94%	11,76%	14,71%	14,71%	47,06%		
Suma końcowa	1,37%	0,00%	0,00%	0,42%	0,78%	1,86%	1,62%	9,37%	12,96%	23,04%	48,39%		

Powyższa tabela obrazuje średnią ocenę dla pytania o uwzględnianie przez personel medyczny, zdania pacjenta w całym procesie leczenia. Ponad 93% ankietowanych pacjentów ocenia ten aspekt dobrze i bardzo dobrze. Niepełna 2% ankietowanych pacjentów oceniała 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

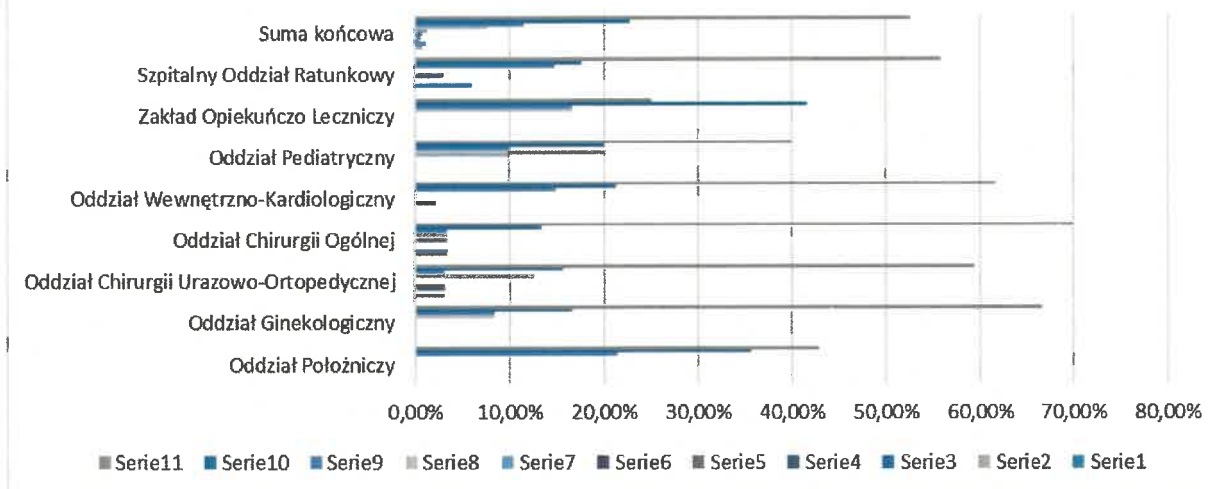


B02: Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie personelu medycznego?

O01: Oddział, z którego zostałaś/eś wypisany ze szpitala	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Oddział Potożniczy	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	21,43%	35,71%	42,86%
Oddział Ginekologiczny	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	8,33%	8,33%	16,67%	66,67%
Oddział Chirurgii Urazowo-Ortopedycznej	0,00%	3,13%	0,00%	3,13%	3,13%	0,00%	0,00%	12,50%	3,13%	15,63%	59,38%
Oddział Chirurgii Ogólnej	0,00%	3,33%	3,33%	0,00%	0,00%	3,33%	0,00%	3,33%	3,33%	13,33%	70,00%
Oddział Wewnętrzno-Kardiologiczny	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,13%	0,00%	0,00%	0,00%	14,89%	21,28%	61,70%
Oddział Pediatriczny	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,00%	20,00%	10,00%	20,00%	40,00%
Zakład Opiekuńczo Lecznicy	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	16,67%	16,67%	41,67%	25,00%
Szpitalny Oddział Ratunkowy	0,00%	0,00%	5,88%	0,00%	0,00%	2,94%	0,00%	0,00%	14,71%	17,65%	55,88%
Suma końcowa	0,00%	0,81%	1,15%	0,39%	0,66%	0,78%	1,25%	7,60%	11,56%	22,74%	52,69%

Ocena i zaangażowanie personelu medycznego jest oceniane na bardzo wysokim poziomie. Ponad 75% ankietyowanych pacjentów ocenia ten aspekt bardzo dobrze, a 19,16% ankietyowanych dobrze. Tylko 0,81% ankietyowanych pacjentów ocenia ten aspekt bardzo źle. Poniżej wykres przedstawiający ocenę opieki i zaangażowania personelu medycznego w proces hospitalizacji i leczenia.

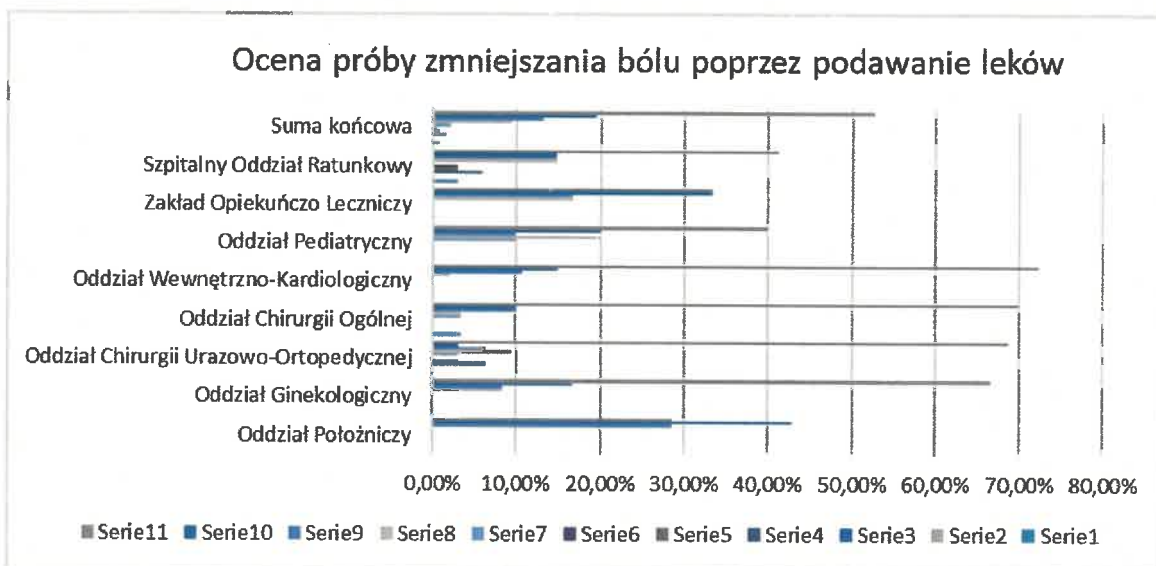
Ocena opieki/zaangażowania personelu medycznego



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

O01: Oddział, z którego zostałaś/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%	28,57%	42,86%	28,57%
Oddział Ginekologiczny	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	8,33%	8,33%	16,67%	66,67%
Oddział Chirurgii Urazowo-Ortopedycznej	0,00%	0,00%	0,00%	6,25%	3,13%	0,00%	3,13%	9,38%	6,25%	3,13%	68,75%
Oddział Chirurgii Ogólnej	3,33%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,33%	3,33%	10,00%	10,00%	70,00%
Oddział Wewnętrzno-Kardiologiczny	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,13%	10,64%	14,89%	72,34%
Oddział Pediatryczny	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,00%	10,00%	10,00%	20,00%	40,00%
Zakład Opiekuńczo Lecznicy	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	16,67%	16,67%	33,33%	33,33%
Szpitalny Oddział Ratunkowy	2,94%	0,00%	0,00%	5,88%	2,94%	2,94%	0,00%	14,71%	14,71%	14,71%	41,18%
Suma końcowa	0,78%	0,00%	0,00%	1,52%	0,76%	0,77%	2,06%	9,32%	13,15%	15,45%	52,60%

Powyższa tabela obrazuje średnią ocenę pacjentów dla aspektu związanego z próbą zmniejszania bólu poprzez podawanie leków. Ponad 94% ankietowanych pacjentów ocenia ten aspekt dobrze i bardzo dobrze. Tylko 2,3% ankietowanych pacjentów jest niezadowolona ze sposobów uśmierzenia bólu i ocenia ten aspekt źle lub bardzo źle. Poniżej wykres przedstawiający ocenę próby zmniejszania bólu poprzez podawanie leków.

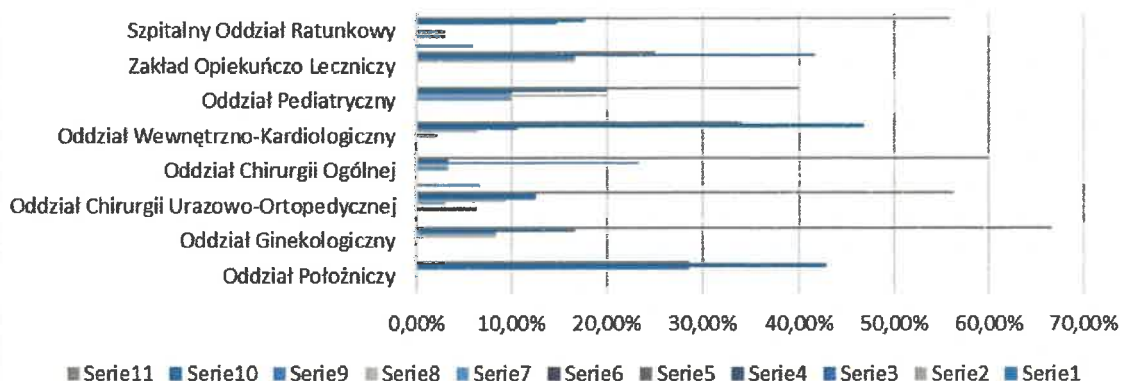


C01: Jak oceniasz zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących Twojego stanu zdrowia i procesu leczenia podczas pobytu w szpitalu?

O01: Oddział, z którego zostałaś/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%	28,57%	42,86%	28,57%
Oddział Ginekologiczny	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	8,33%	8,33%	16,67%	66,67%
Oddział Chirurgii Urazowo-Ortopedycznej	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6,25%	0,00%	3,13%	9,38%	12,50%	12,50%	56,25%
Oddział Chirurgii Ogólnej	6,67%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,33%	3,33%	23,33%	3,33%	60,00%
Oddział Wewnętrzno-Kardiologiczny	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,13%	0,00%	6,38%	10,64%	46,81%	34,04%
Oddział Pediatryczny	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,00%	20,00%	10,00%	20,00%	40,00%
Zakład Opiekuńczo Lecznicy	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	16,67%	16,67%	41,67%	25,00%
Szpitalny Oddział Ratunkowy	5,88%	0,00%	0,00%	2,94%	0,00%	2,94%	0,00%	0,00%	14,71%	17,65%	55,88%
Suma końcowa	1,57%	0,00%	0,00%	0,37%	0,78%	0,63%	2,06%	8,01%	15,59%	25,18%	45,80%

Zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących stanu zdrowia i procesu leczenia pacjenta podczas pobytu w szpitalu jest wysoko oceniona przez ankietowanych pacjentów. Można wskazać, że 70,98% wszystkich odpowiedzi stanowią odpowiedzi „bardzo dobrze”, równocześnie przy ponad 23% wskazaniu odpowiedzi „dobrze”. Około 3% ankietowanych 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

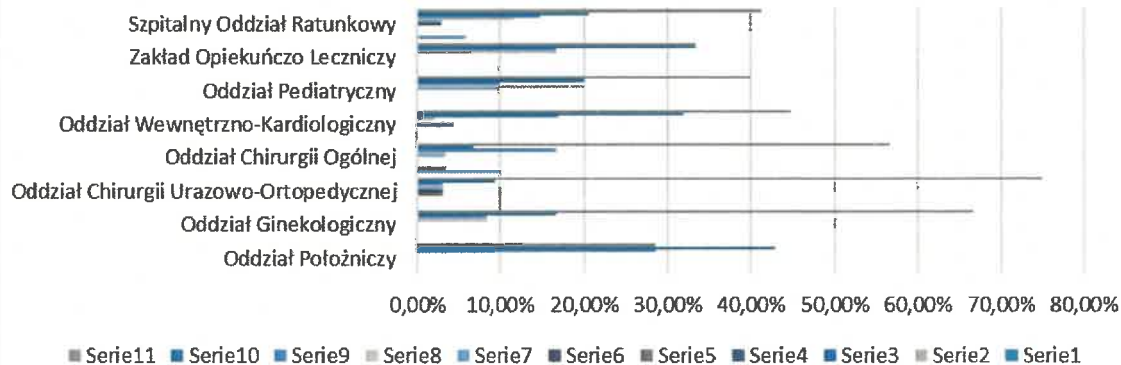


C02: Jak oceniasz zrozumiałość informacji przekazywanych przez personel medyczny dotyczących zaleceń lekarskich i dalszego procesu leczenia po opuszczeniu szpitala?

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%	0,00%	0,00%	0,00%	28,57%	42,86%	28,57%
Oddział Ginekologiczny	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	8,33%	8,33%	16,67%	66,67%
Oddział Chirurgii Urazowo-Ortopedycznej	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,13%	3,13%	3,13%	3,13%	3,13%	9,38%	75,00%
Oddział Chirurgii Ogólnej	10,00%	3,33%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,33%	3,33%	16,67%	6,67%	56,67%
Oddział Wewnętrzno-Kardiologiczny	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4,26%	0,00%	2,13%	17,02%	31,91%	44,68%
Oddział Pediatriczny	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,00%	20,00%	10,00%	20,00%	40,00%
Zakład Opiekuńczo Lecznicy	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	16,67%	16,67%	33,33%	33,33%
Szpitalny Oddział Ratunkowy	5,88%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,94%	2,94%	11,76%	14,71%	20,59%	41,18%
Suma końcowa	1,99%	0,42%	0,00%	0,00%	0,39%	1,29%	2,42%	8,17%	14,39%	22,68%	48,26%

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 70% 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.

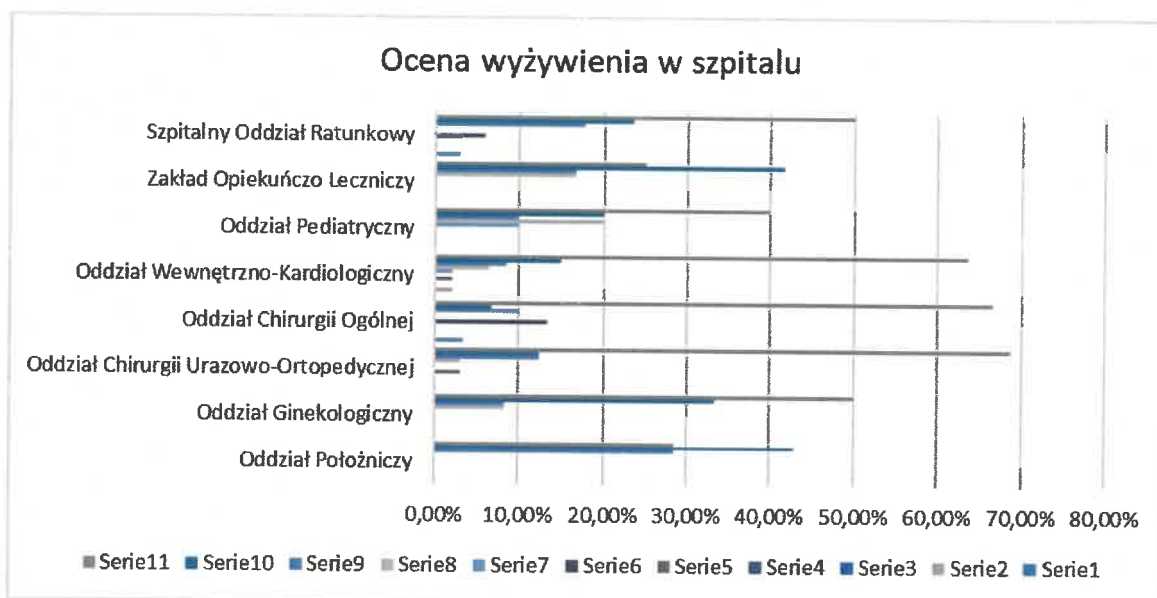
Ocena zrozumiałości informacji przekazywanych przez personel medyczny dotyczących zaleceń lekarskich i dalszego procesu leczenia po opuszczeniu szpitala



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

O01: Oddział, z którego zostałaś/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%	28,57%	42,86%	28,57%
Oddział Ginekologiczny	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	8,33%	12,50%	33,33%	50,00%
Oddział Chirurgii Urazowo-Ortopedycznej	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,13%	0,00%	0,00%	3,13%	12,50%	12,50%	68,75%
Oddział Chirurgii Ogólnej	3,33%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	13,33%	0,00%	0,00%	10,00%	6,67%	66,67%
Oddział Wewnętrzno-Kardiologiczny	0,00%	2,13%	0,00%	0,00%	2,13%	0,00%	2,13%	6,38%	8,51%	14,89%	63,83%
Oddział Pediatryczny	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,00%	20,00%	10,00%	20,00%	40,00%
Zakład Opiekuńczo Lecznicy	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	16,67%	16,67%	41,67%	25,00%
Szpitalny Oddział Ratunkowy	2,94%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	5,88%	0,00%	0,00%	17,65%	23,53%	50,00%
Suma końcowa	0,78%	0,27%	0,00%	0,00%	0,66%	2,40%	1,52%	6,81%	14,03%	24,43%	49,10%

Wyżywienie jakie jest serwowane pacjentom w szpitalu ankietowani pacjenci oceniają bardzo wysoko, bo aż 94,37% 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.

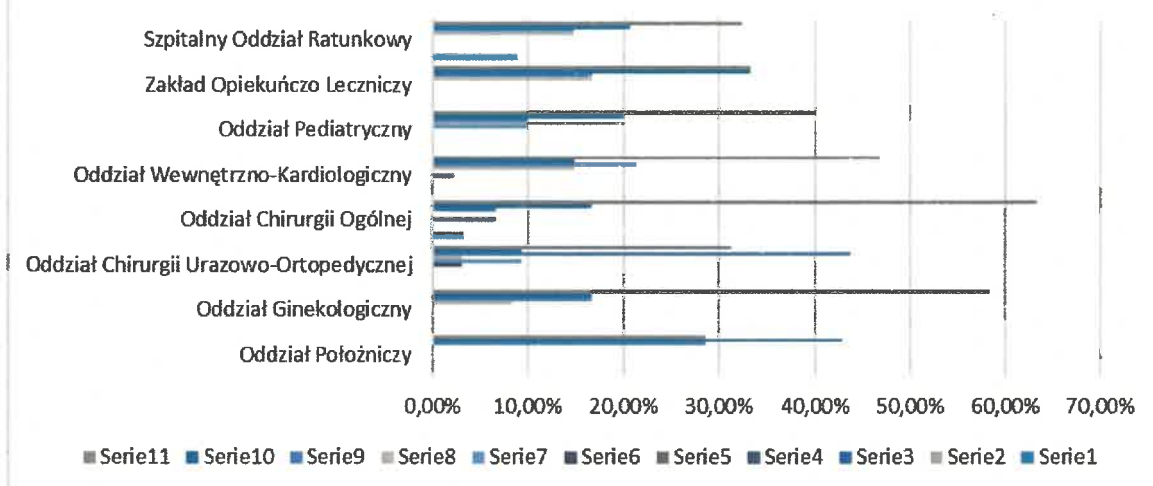


D02: Jak oceniasz czystość w salach, na korytarzach, w łazienkach?

O01: Oddział, z którego zostałaś/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%	28,57%	42,86%	28,57%
Oddział Ginekologiczny	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	8,33%	16,67%	16,67%	58,33%
Oddział Chirurgii Urazowo-Ortopedycznej	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,13%	9,38%	3,13%	43,75%	31,25%
Oddział Chirurgii Ogólnej	3,33%	3,33%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6,67%	0,00%	0,00%	6,67%	63,33%
Oddział Wewnętrzno-Kardiologiczny	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,13%	0,00%	14,89%	21,28%	14,89%	46,81%
Oddział Pediatryczny	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,00%	20,00%	10,00%	40,00%
Zakład Opiekuńczo Lecznicy	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	16,67%	16,67%	33,33%
Szpitalny Oddział Ratunkowy	8,82%	8,82%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	14,71%	14,71%	32,35%
Suma końcowa	1,52%	1,52%	0,00%	0,00%	0,00%	1,49%	2,42%	9,72%	19,79%	21,80%	41,75%

Powyższa tabela obrazuje ocenę czystości w salach, na korytarzach, w łazienkach przez ankietowanych pacjentów. 29,51% to oceny dobre, a 63,55% to oceny bardzo dobre. 3,04% 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

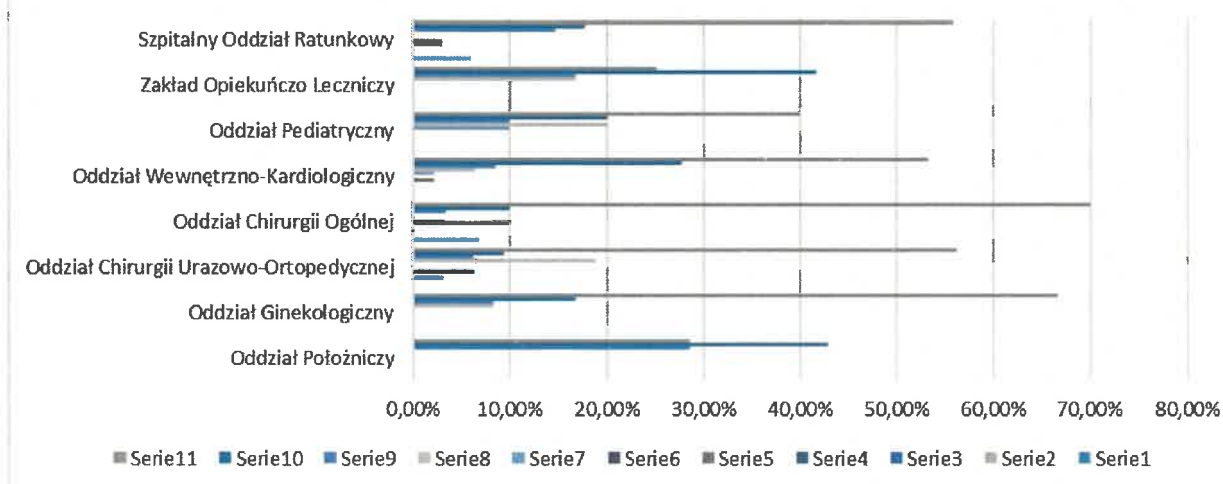


E01: Jak oceniasz respektowanie przez personel medyczny praw pacjenta, szczególnych uprawnień i potrzeb?

O01: Oddział, z którego zostałaś/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%	28,57%	42,86%	28,57%
Oddział Ginekologiczny	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	8,33%	8,33%	16,67%	66,67%
Oddział Chirurgii Urazowo-Ortopedycznej	0,00%	0,00%	3,13%	0,00%	6,25%	0,00%	0,00%	18,75%	6,25%	9,38%	56,25%
Oddział Chirurgii Ogólnej	6,67%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,00%	0,00%	0,00%	3,33%	10,00%	70,00%
Oddział Wewnętrzno-Kardiologiczny	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,13%	0,00%	2,13%	6,38%	8,51%	27,66%	53,19%
Oddział Pediatriczny	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,00%	20,00%	10,00%	20,00%	40,00%
Zakład Opiekuńczo Lecznicy	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	16,67%	16,67%	41,67%	25,00%
Szpitalny Oddział Ratunkowy	5,88%	0,00%	0,00%	0,00%	2,94%	2,94%	0,00%	0,00%	14,71%	17,65%	55,88%
Suma końcowa	1,57%	0,00%	0,39%	0,00%	1,41%	1,62%	1,52%	8,77%	12,06%	21,23%	49,45%

Respektowanie przez personel medyczny praw pacjenta, szczególnych uprawnień i potrzeb to bardzo ważny wskaźnik, który ankietowani pacjenci ocenili na wysokim poziomie, bo aż 93,5% ocenia ten wskaźnik dobrze i bardzo dobrze, przy jednocześnie niskim wskaźniku dla odpowiedzi źle i bardzo źle, bo poniżej 2%. Poniżej wykres obrazujący ocenę respektowania przez personel medyczny praw pacjenta, szczególnych uprawnień i potrzeb.

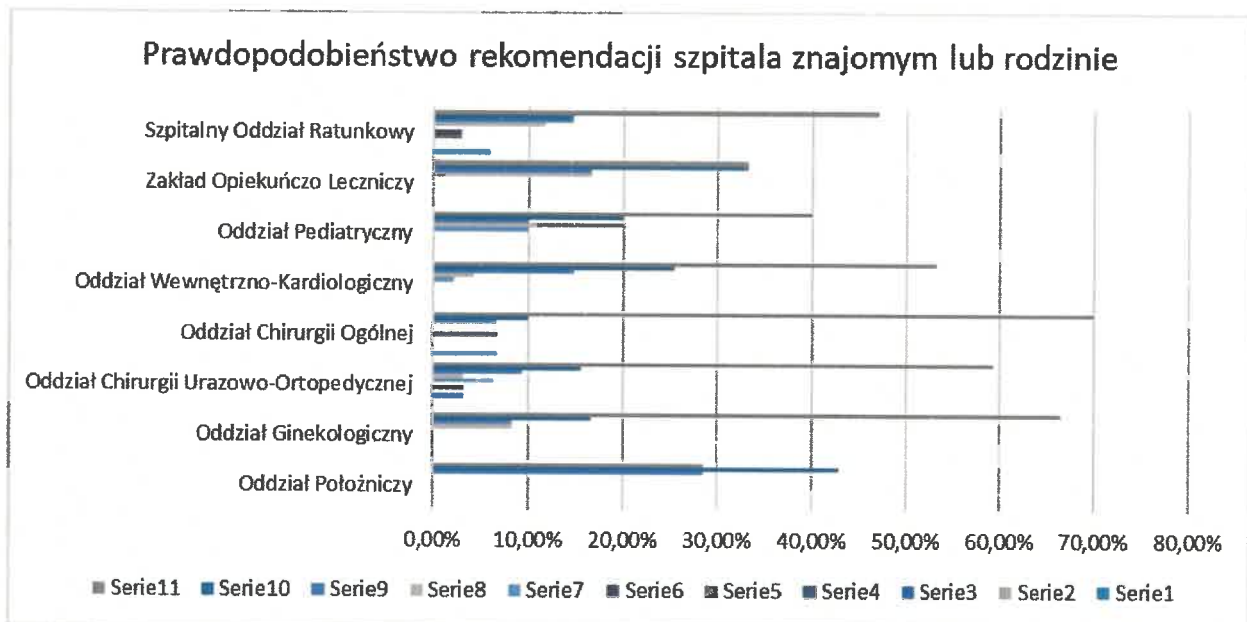
Ocena respektowania przez personel medyczny praw pacjenta, szczególnych uprawnień i potrzeb



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%	0,00%	28,57%	42,86%	28,57%
Oddział Ginekologiczny	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	8,33%	8,33%	16,67%	66,67%
Oddział Chirurgii Urazowo-Ortopedycznej	0,00%	0,00%	3,13%	0,00%	3,13%	0,00%	6,25%	3,13%	9,38%	15,63%	59,38%
Oddział Chirurgii Ogólnej	6,67%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6,67%	0,00%	0,00%	6,67%	10,00%	70,00%
Oddział Wewnętrzno-Kardiologiczny	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,13%	4,26%	14,89%	25,53%	53,19%
Oddział Pediatriczny	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,00%	20,00%	10,00%	20,00%	40,00%
Zakład Opiekuńczo Lecznicy	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	16,67%	16,67%	33,33%	33,33%
Szpitalny Oddział Ratunkowy	5,88%	0,00%	0,00%	0,00%	2,94%	2,94%	0,00%	11,76%	14,71%	14,71%	47,06%
Suma końcowa	1,57%	0,00%	0,39%	0,00%	0,78%	1,20%	2,30%	8,02%	13,65%	22,34%	49,72%

Ankietowani pacjenci chętnie poleciliby Nasz szpital znajomym lub rodzinie, bo aż niemal 94% to odpowiedzi pozytywne. Tylko 1,96% jest odmiennego zdania i nie poleciliby hospitalizacji w Naszym szpitalu.



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

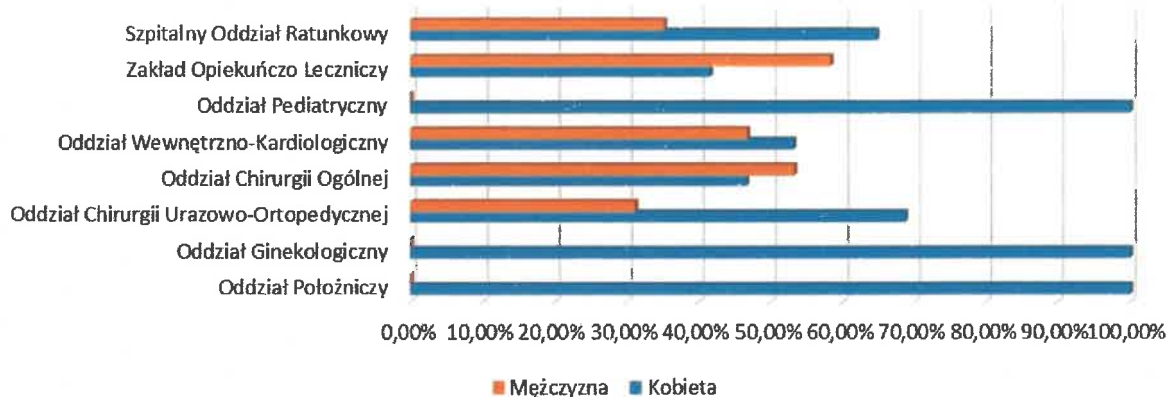
➤ Analiza ze względu na płeć

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	68,75%	31,25%
Oddział Chirurgii Ogólnej	46,67%	53,33%
Oddział Wewnętrzno-Kardiologiczny	53,19%	46,81%
Oddział Pediatriczny	100,00%	0,00%
Zakład Opiekuńczo Lecznicy	41,67%	58,33%
Szpitalny Oddział Ratunkowy	64,71%	35,29%
Suma końcowa	71,87%	28,13%

Analizując wyniki badań ankiety doświadczeń i opinii pacjentów pod względem płci osób, które brały udział w badaniu w okresie VII-XII 2025 roku należy stwierdzić, że statystycznie to kobiety są bardziej zaangażowane w udziale w tego typu badaniach. Ponad 71% spośród wszystkich badanych to kobiety. Poniżej wykres obrazujący podział ze względu na płeć osób biorących udział w badaniu.

Płeć pacjenta



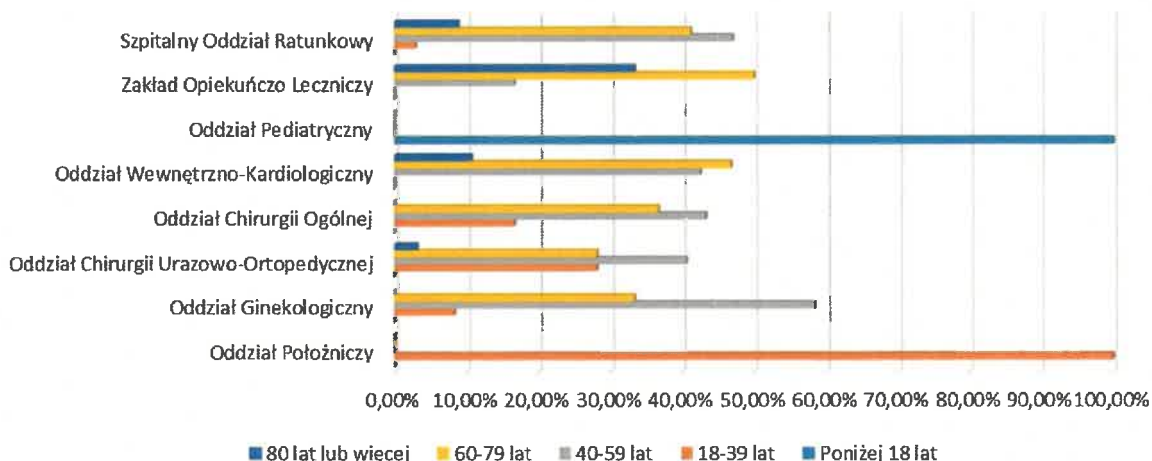
➤ Analiza ze względu na wiek

G02: Wiek pacjenta

O01: Oddział, z którego zostałaś/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%	8,33%	58,33%	33,33%	0,00%
Oddział Chirurgii Urazowo-Ortopedycznej	0,00%	28,13%	40,63%	28,13%	3,13%
Oddział Chirurgii Ogólnej	0,00%	16,67%	43,33%	36,67%	0,00%
Oddział Wewnętrzno-Kardiologiczny	0,00%	0,00%	42,55%	46,81%	10,64%
Oddział Pediatriczny	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%	2,94%	47,06%	41,18%	8,82%
Suma końcowa	12,50%	19,51%	31,07%	29,51%	6,99%

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 VII-XII 2025 roku jest grupa w przedziale wieku 40-59 lat. Na drugim miejscu uplasowała się grupa pacjentów w przedziale wiekowym 60-79%, bo aż 29,51% 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

L.p. Oddziały	Liczba hospitalizacji	Liczba wydanych ankiet	Liczba wyjętych ankiet	% wypełnionych ankiet	% wskaźnik zainteresowania
1 Oddział ginekologiczny	433	155	12	8%	2,77%
2 Oddział położniczy	173	155	14	9%	8,09%
3 Oddział chirurgii ogólnej	728	170	30	18%	4,12%
4 Oddział urazowo-ortopedyczny	1 573	170	32	19%	2,03%
5 Oddział wewnętrzno-kardiologiczny	1 005	170	47	28%	4,68%
6 Oddział pediatryczny	553	170	10	6%	1,81%
7 Zakład Opiekuńczo Lecznicy	25	75	12	16%	48,00%
8 Szpitalny Oddział Ratunkowy	7 891	130	34	26%	0,43%
Razem szpital	12 381	1195	191	16%	1,54%

Wskaźnik zwrotu ankiet badania doświadczeń i opinii pacjentów ogółem dla całego szpitala plasuje się na poziomie 16%. Największy zwrot ankiet odnotowano w Oddziale wewnętrzno-kardiologicznym i w Szpitalnym Oddziale Ratunkowym – wskaźnik ten uplasował się w tych oddziałach na poziomie 28% i 26% wszystkich hospitalizowanych pacjentów w okresie VII-XII 2025 roku. Najniższy wskaźnik uzyskał Oddział pediatryczny - 6%.

Respondenci najwyżej ocenili opiekę, zaangażowanie personelu medycznego oraz zrozumiałość przekazywanych informacji odnośnie stanu zdrowia pacjentów i procesu leczenia podczas hospitalizacji w szpitalu. Na drugim miejscu uplasował się wskaźnik próby zmniejszania bólu poprzez podawanie leków przeciwbólowych. Zadowolenie w tych trzech obszarach wynosiło odpowiednio 94,59% oraz 94,52% ankietowanych pacjentów.

Wysoko oceniono wskaźnik związany z wyżywieniem pacjenta w szpitalu – ponad 94% ankietowanych pacjentów jest zadowolonych z jakości podawanych posiłków. 93,49% ankietowanych pacjentów oceniło dobrze i bardzo dobrze wskaźnik respektowania przez personel medyczny praw pacjenta, szczególnych uprawnień i potrzeb, a także wskaźnik zrozumiałości informacji przekazywanych przez personel medyczny dotyczących zaleceń lekarskich i dalszego procesu leczenia po opuszczeniu szpitala. Wysoko oceniany jest również wskaźnik uwzględniania przez personel medyczny zdania pacjenta w procesie leczenia – wskaźnik ten pozytywnie oceniło 93,76% ankietowanych pacjentów.

Na szczególną uwagę zasługuje bardzo dobra opinia wystawiona przez respondentów w odniesieniu do rekomendacji placówki członkom rodziny i znajomym. 93,78% ankietowanych pacjentów poleciłoby hospitalizację w naszej placówce.

4. WNIOSKI I DZIAŁANIA

Wskaźnik pozytywnych odpowiedzi dla pytania dotyczącego sprawności przyjęcia do szpitala jest wysoki, bo plasuje się na poziomie 90,56%. Natomiast w porównaniu do innych odpowiedzi jest jednym z niżej ocenianych aspektów, dlatego należy dążyć do wszelkich starań, aby przyjęcie do szpitala przebiegało sprawnie i bez zbędnej zwłoki.

Drugim aspektem, na który należy zwrócić uwagę, to czystość w salach, na korytarzach, w łazienkach. 93,05% ocenia ten aspekt dobrze i bardzo dobrze, natomiast 3,04% ma złe bądź bardzo złe odczucia w tym aspekcie, a 3,91% wszystkich ankietowanych średnio ocenia ten aspekt.

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.

