

Podsumowanie badania satysfakcji pacjentów

Okres badania: 15 maja – 29 grudnia 2025 r.

Dziękujemy za udział w badaniu!

Dziękujemy wszystkim pacjentom, którzy poświęcili swój czas na wypełnienie ankiety satysfakcji. Państwa opinie są dla nas niezwykle cenne – pomagają nam stale doskonalić jakość opieki, zwiększać bezpieczeństwo leczenia i lepiej odpowiadać na potrzeby pacjentów.

W badaniu wzięło udział 1195 osób.

- Zwrotność ankiet: 16,76%
- Oceny 8, 9 oraz 10 uznaliśmy za pozytywne.

❖ Wyniki badania – najważniejsze wskaźniki

Obszar oceny	Pozytywnie	Negatywnie	Negatywnie (poprzedni okres)
❖ Sprawność przyjęcia do szpitala	93%	7%	10%
❖ Uwzględnienie zdania pacjenta w leczeniu	95%	5%	3%
❖ Zaangażowanie personelu	96%	4%	3%
❖ Skuteczność leczenia bólu	95%	5%	5%
❖ Zrozumiałość informacji o stanie zdrowia	94%	6%	3%
❖ Zrozumiałość zaleceń po wypisie	94%	6%	5%
❖ Jakość wyżywienia	70%	30%	34%
❖ Czystość sal, korytarzy i łazienek	95%	5%	3%
❖ Respektowanie praw pacjenta	96%	4%	2%
❖ Gotowość do polecenia szpitala	95%	5%	4%

Obszary wymagające poprawy

Zgodnie z naszym założeniem, każdy obszar, w którym odsetek pacjentów niezadowolonych wynosi $\geq 10\%$, wymaga wdrożenia działań naprawczych.

Na tej podstawie wyodrębniono jeden priorytetowy obszar: **Jakość wyżywienia** – pozytywnie oceniło ją 70% pacjentów, a 30% było niezadowolonych.

Z uwagi na fakt, że wdrożony projekt poprawy przynosi zamierzone efekty (spadek negatywnych ocen z 34% na 30%) podjęto decyzję o utrzymaniu zaplanowanych w nim działań w dotychczasowym zakresie. Skuteczność działań będzie nadal monitorowana, a po kolejnym cyklu oceny dokonana zostanie ponowna analiza zasadności ewentualnych modyfikacji; w przypadku utrzymywania się pozytywnych rezultatów działania będą kontynuowane długofalowo.

W porównaniu do poprzedniej analizy odnotowaliśmy poprawę wyników w obszarze **Sprawność przyjęcia do szpitala** (z 10% na 7% negatywnych ocen) co oznacza skuteczność podjętego projektu poprawy jakości w tym zakresie.

Uzyskane rezultaty są dla nas cennym źródłem informacji i będą wykorzystywane do dalszego doskonalenia organizacji procesu przyjęcia pacjentów do szpitala