



WYNIKI BADANIA SATYSFAKCJI PACJENTA HOSPITALIZOWANEGO

2024



Cel badania:

1. źródło informacji na temat opieki i leczenia szpitalnego;
2. identyfikacja obszarów oraz deficytów jakości i bezpieczeństwa opieki;
3. publikacja wyników na stronie internetowej szpitala.

Metodologia i zakres badania:

Badanie opinii pacjenta hospitalizowanego, jako narzędzia doskonalenia jakości, przeprowadzone jest w oparciu o Pakiet PASAT IKP Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia w Krakowie na podstawie ankiet wymaganych w ustawie o jakości i bezpieczeństwie pacjenta.

Do udziału w badaniu zaproszeni są wszyscy pacjenci szpitala.

Badanie prowadzone jest w formie wyłącznie **anonimowej ankiety elektronicznej**.

Informacja o ankietach:

Wypełnianych ankiet: **811**

Okres gromadzenia danych: 365 dni, w okresie od **01.01.2024 r. do 31.12.2024 r.**

Informacja o respondentach:

Grupy pacjentów najchętniej udzielająca odpowiedzi z podziałem na wiek i płeć:

- ✓ **36%** - **18-39 lat**
- ✓ **34%** - **40-59 lat**
- ✓ **63%** - **kobiety**
- ✓ **37%** - **mężczyźni**



A01 Jak oceniasz sprawność procesu przyjęcia do szpitala?

Uzyskano 770 odpowiedzi, w których:

- 74 % ankietowanych wysoko oceniło sprawność procesu przyjęcia do Szpitala w skali 6-10 punktów;
- 26 % ankietowanych wyraziło swoje niezadowolenie z procesu przyjęcia do Szpitala w skali 0-5 punktów.

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

Uzyskano 686 odpowiedzi, w których:

- 76 % ankietowanych wysoko oceniło uwzględnienie przez personel medyczny zdania pacjenta w procesie leczenia w skali 6-10 punktów;
- 24 % ankietowanych wyraziło swoje niezadowolenie z uwzględnienia przez personel medyczny zdania pacjenta w procesie leczenia w skali 0-5 punktów.

B02 Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie personelu medycznego?

Uzyskano 694 odpowiedzi, w których:

- 77 % ankietowanych wysoko oceniło opiekę/zaangażowanie personelu medycznego w skali 6-10 punktów;
- 23 % ankietowanych wyraziło swoje niezadowolenie z opieki/zaangażowania personelu medycznego w skali 0-5 punktów.

B03 Jak oceniasz próby zmniejszenia bólu poprzez podanie leków?

Uzyskano 499 odpowiedzi, w których:

- 78 % ankietowanych wysoko oceniło reakcję na zmniejszenie bólu poprzez podanie leków skali 6-10 punktów;
- 22 % ankietowanych wyraziło swoje niezadowolenie z reakcji na zmniejszenie bólu poprzez podanie leków w skali 0-5 punktów.



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

Uzyskano 668 odpowiedzi, w których:

- 76 % ankietowanych **wysoko oceniło** zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących stanu zdrowia i proces leczenia podczas pobytu w szpitalu w skali 6-10 punktów;
- 24 % ankietowanych wyraziło swoje niezadowolenie z braku zrozumienia przekazywanych informacji dotyczących stanu zdrowia i procesu leczenia podczas pobytu w szpitalu w skali 0-5 punktów.

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

Uzyskano 664 odpowiedzi, w których:

- 79 % ankietowanych **wysoko oceniło** zrozumiałość informacji przekazywanych przez personel medyczny dotyczących zaleceń lekarskich i dalszego procesu leczenia po opuszczeniu szpitalu w skali 6-10 punktów;
- 21 % ankietowanych wyraziło swoje niezadowolenie z braku zrozumienia informacji przekazywanych przez personel medyczny dotyczących zaleceń lekarskich i dalszego procesu leczenia po opuszczeniu szpitalu w skali 0-5 punktów.

D01 Jak oceniasz wyżywienie w szpitalu?

Uzyskano 454 odpowiedzi, w których:

- 67 % ankietowanych **dobrze oceniło** wyżywienie w szpitalu w skali 6-10 punktów;
- 33 % ankietowanych wyraziło swoje niezadowolenie z wyżywienia w szpitalu w skali 0-5 punktów.

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

Uzyskano 660 odpowiedzi, w których:

- 85 % ankietowanych **wysoko oceniło** czystość w salach, na korytarzach, w łazienkach w skali 6-10 punktów;
- 15 % ankietowanych wyraziło swoje niezadowolenie z czystości w salach, na korytarzach, w łazienkach w skali 0-5 punktów.



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

Uzyskano 652 odpowiedzi, w których:

- 77 % ankietowanych wysoko oceniło respektowanie przez personel medyczny praw pacjenta, szczególnych uprawnień i potrzeb w skali 6-10 punktów;
- 23 % ankietowanych wyraziło swoje niezadowolenie z respektowania przez personel medyczny praw pacjenta, szczególnych uprawnień i potrzeb w skali 0-5 punktów.

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

Uzyskano 649 odpowiedzi, w których:

- 74 % ankietowanych poleciłoby nasz szpital znajomym lub rodzinie w skali 6-10 punktów;
- 26 % ankietowanych nie poleciłoby naszego szpitala znajomym lub rodzinie w skali 0-5 punktów.

Podsumowanie:

Po odniesieniu wyników oceny satysfakcji pacjentów uzyskanych w badaniu w roku 2024 do wyników z badania w roku 2023 można stwierdzić, że ogólny poziom oceny jest na podobnym poziomie – średnia zadowolenia **76,3%**. W uwagach do ankiet, respondenci wypowiedzieli się w kwestii mocnych i słabych stron Instytutu. Dzięki analizie uwag i sugestii pacjentów i ich opiekunów, Dyrekcja mogła poznać problemy z jakimi spotykają się ankietowani w Instytucie i zaplanować działania naprawcze, które zostaną uwzględnione w *Bieżącym programie poprawy jakości PIM MSWiA na 2025 r.*