



WYNIKI BADANIA SATYSFAKCJI PACJENTA HOSPITALIZOWANEGO 2025



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: **3242**

Okres gromadzenia danych: 365 dni, w okresie od **01.01.2025 r. do 31.12.2025 r.**

Informacja o respondentach:

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

- ✓ **31% - 40-59 lat**
- ✓ **39% - 60-79 lat**
- ✓ **54% - kobiety**
- ✓ **46% - mężczyźni**



A01 Jak oceniasz sprawność procesu przyjęcia do szpitala?

Uzyskano 3144 odpowiedzi, w których:

- 91 % ankietowanych wysoko oceniło sprawność procesu przyjęcia do Szpitala w skali 6-10 punktów;
- 9 % 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 3069 odpowiedzi, w których:

- 94 % ankietowanych wysoko oceniło uwzględnienie przez personel medyczny zdania pacjenta w procesie leczenia w skali 6-10 punktów;
- 6 % 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 3054 odpowiedzi, w których:

- 95 % ankietowanych wysoko oceniło opiekę/zaangażowanie personelu medycznego w skali 6-10 punktów;
- 5 % ankietowanych wyraziło swoje niezadowolenie z opieki/zaangażowania personelu medycznego w skali 0-5 punktów.

B03 Jak oceniasz próby zmniejszenia bólu poprzez podanie leków?

Uzyskano 2625 odpowiedzi, w których:

- 95 % ankietowanych wysoko oceniło reakcję na zmniejszenie bólu poprzez podanie leków w skali 6-10 punktów;
- 5 % 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 3071 odpowiedzi, w których:

- 94 % ankietowanych wysoko oceniło zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących stanu zdrowia i proces leczenia podczas pobytu w szpitalu w skali 6-10 punktów;
- 6 % 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 3036 odpowiedzi, w których:

- 95 % ankietowanych wysoko oceniło zrozumiałość informacji przekazywanych przez personel medyczny dotyczących zaleceń lekarskich i dalszego procesu leczenia po opuszczeniu szpitalu w skali 6-10 punktów;
- 5 % 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 2803 odpowiedzi, w których:

- 80 % ankietowanych dobrze oceniło wyżywienie w szpitalu w skali 6-10 punktów;
- 20 % ankietowanych wyraziło swoje niezadowolenie z wyżywienia w szpitalu w skali 0-5 punktów.

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

Uzyskano 3067 odpowiedzi, w których:

- 97 % ankietowanych wysoko oceniło czystość w salach, na korytarzach, w łazienkach w skali 6-10 punktów;
- 3 % 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 3033 odpowiedzi, w których:

- 95 % ankietowanych wysoko oceniło respektowanie przez personel medyczny praw pacjenta, szczególnych uprawnień i potrzeb w skali 6-10 punktów;
- 5 % 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 3038 odpowiedzi, w których:

- 93 % ankietowanych poleciłoby nasz szpital znajomym lub rodzinie w skali 6-10 punktów;
- 7 % 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 2025 do wyników z badania w roku 2024 zauważamy znaczną poprawę, ogólny poziom oceny jest na wyższym poziomie – średnia zadowolenia **92,1%**. 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 2026 r.*