



**Centrum Monitorowania
Jakości w Ochronie Zdrowia**



**Badanie opinii pacjentów
Samodzielnego Publicznego Zakładu
Opieki Zdrowotnej Ministerstwa Spraw Wewnętrznych
i Administracji w Szczecinie
PODSUMOWANIE - 2025 rok**

Szczecin 2025



Badania opinii pacjentów w Samodzielnym Publicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej MSWiA w Szczecinie były prowadzone w okresie od 01.01.2025 do 31.12.2025 r.

Celem badania było pozyskanie opinii i doświadczeń pacjentów związanych z pobytem w naszym szpitalu.

Podsumowanie wyników

1. W badaniu wzięło udział 1645 **pacjentów**.
2. Ponadto odrzucono 50 ankiet, w tych przypadkach pacjenci nie udzielili odpowiedzi na pytania, co stanowiło 0,6% wszystkich leczonych w trybie stacjonarnym (odsetek został wyliczony na podstawie leczonych w trybie stacjonarnym w 2025 roku - dane źródłowe własne Wydziału Analiz i Rozliczeń SPZOZ MSWiA w Szczecinie).
3. Zwrotność ankiet w 2025 roku wyniosła 21.93%.
4. W ankiecie dominowały oceny 10 pkt. – bardzo dobrze, które były najczęściej udzielanymi odpowiedziami.
5. Wskaźnik NPS rekomendacji szpitala wynosi 97.09 %, co wskazuje, że pacjenci hospitalizowani w naszych oddziałach szpitalnych zdecydowanie poleci Szpital swoim znajomym lub rodzinie.
6. Najlepiej ocenione obszary:
 - respektowania praw pacjenta i szczególnych uprawnień – wskaźnik 98,37% (99% - oceny 9 – 10 pkt),
 - opieka i zaangażowanie personelu medycznego – wskaźnik 97,23% (97% - oceny 9 – 10 pkt),
 - próby leczenia bólu poprzez podawanie leków – wskaźnik 96,62% (97% - oceny 9 – 10 pkt),
 - uwzględnianie zdania pacjenta w procesie leczenia – wskaźnik 96,31% (97% - oceny 9 – 10 pkt),
 - zrozumiałość informacji dotyczących zaleceń lekarskich – wskaźnik 95,67 % (97% - oceny 9 – 10 pkt),
 - sprawność przyjęcia do szpitala - wskaźnik 95,02 % (95% - oceny 9 – 10 pkt),
 - zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących stanu zdrowia – wskaźnik 94,82% (95% - oceny 9 – 10 pkt).
7. Obszary, w których odnotowano opinie negatywne:
 - obszar czystości w salach, na korytarzach i łazienkach – wskaźnik 92,7% (94% - oceny 9 – 10 pkt).
 - wyżywienie w szpitalu – wskaźnik 87,87% (92% - oceny 9 – 10 pkt).
8. Obszarem wymagającym poprawy jest wyżywienie w szpitalu, w którym wskazano na potrzebę urozmaicenia śniadań i kolacji oraz czystość w salach, na korytarzach i łazienkach w zakresie poprawy infrastruktury wyposażenia i dostępności łazienek.