



Centrum Monitorowania
Jakości w Ochronie Zdrowia



**Badanie opinii pacjentów
Samodzielnego Publicznego Zakładu
Opieki Zdrowotnej Ministerstwa Spraw Wewnętrznych
i Administracji w Szczecinie
PODSUMOWANIE - 2024 rok**

Szczecin, 2024



Badania opinii pacjentów w Samodzielnym Publicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej MSWiA w Szczecinie były prowadzone w okresie od 01.01.2024 do 20.12.2024 r.

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

Badanie zostało przeprowadzone przy współpracy z Centrum Monitorowania Jakości w Krakowie.

Podsumowanie wyników

1. W badaniu wzięło udział 1020 **pacjentów**.
2. Zwrotność ankiet w 2024 roku wyniosła 14.28%.
3. W ankiecie dominowały oceny 10 pkt. – bardzo dobrze, które były najczęściej udzielanymi odpowiedziami.
4. Wskaźnik NPS rekomendacji szpitala wynosi 95.68 %, co wskazuje, że pacjenci hospitalizowani w naszych oddziałach szpitalnych zdecydowanie poleci Szpital swoim znajomym lub rodzinie.
5. Najlepiej ocenione obszary:
 - respektowania praw pacjenta i szczególnych uprawnień – wskaźnik 98,46% (97% - oceny 9 – 10 pkt),
 - opieka i zaangażowanie personelu medycznego – wskaźnik 97,14% (96% - oceny 9 – 10 pkt),
 - próby zmniejszania bólu poprzez podawanie leków – wskaźnik 97,09% (94% - oceny 9 – 10 pkt),
 - zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących stanu zdrowia – wskaźnik 96,07% (95% - oceny 9 – 10 pkt),
 - uwzględnianie zdania pacjenta w procesie leczenia – wskaźnik 95,78% (94% - oceny 9 – 10 pkt),
 - zrozumiałość informacji dotyczących zaleceń lekarskich – wskaźnik 95,45 % (94% - oceny 9 – 10 pkt),
 - obszar czystości w salach, na korytarzach i łazienkach – wskaźnik 95,14% (93% - oceny 8 – 10 pkt),
6. Najgorzej ocenione obszary
 - sprawność przyjęcia do szpitala - wskaźnik 94,60 % (93% - oceny 9 – 10 pkt). Opinie negatywne wyraziło 2 % uczestniczących w badaniu.
 - wyżywienie w szpitalu – wskaźnik 88,65% (89% - oceny 8 – 10 pkt). Opinie negatywne wyraziło 3,8 % uczestniczących w badaniu.
7. Monitorowania i wprowadzenia działań poprawy wymaga obszar obejmujący sprawność przyjęcia do szpitala i wyżywienie.