



# Wyniki badania

Szpital Specjalistyczny w Prabutach sp. z o.o.  
Badanie zrealizowano: 2025-01-07 - 2025-12-23

Typ badania: PASAT IKP  
 ID badania: 171

### Analiza Pareto - Lorenza

Analiza pozwala na ustalenie priorytetów dla poprawy jakości. Istota analizy polega na zliczaniu (kumulowaniu) wszystkich negatywnych / nieprzychylnych głosów, które wskazują na istniejące problemy.

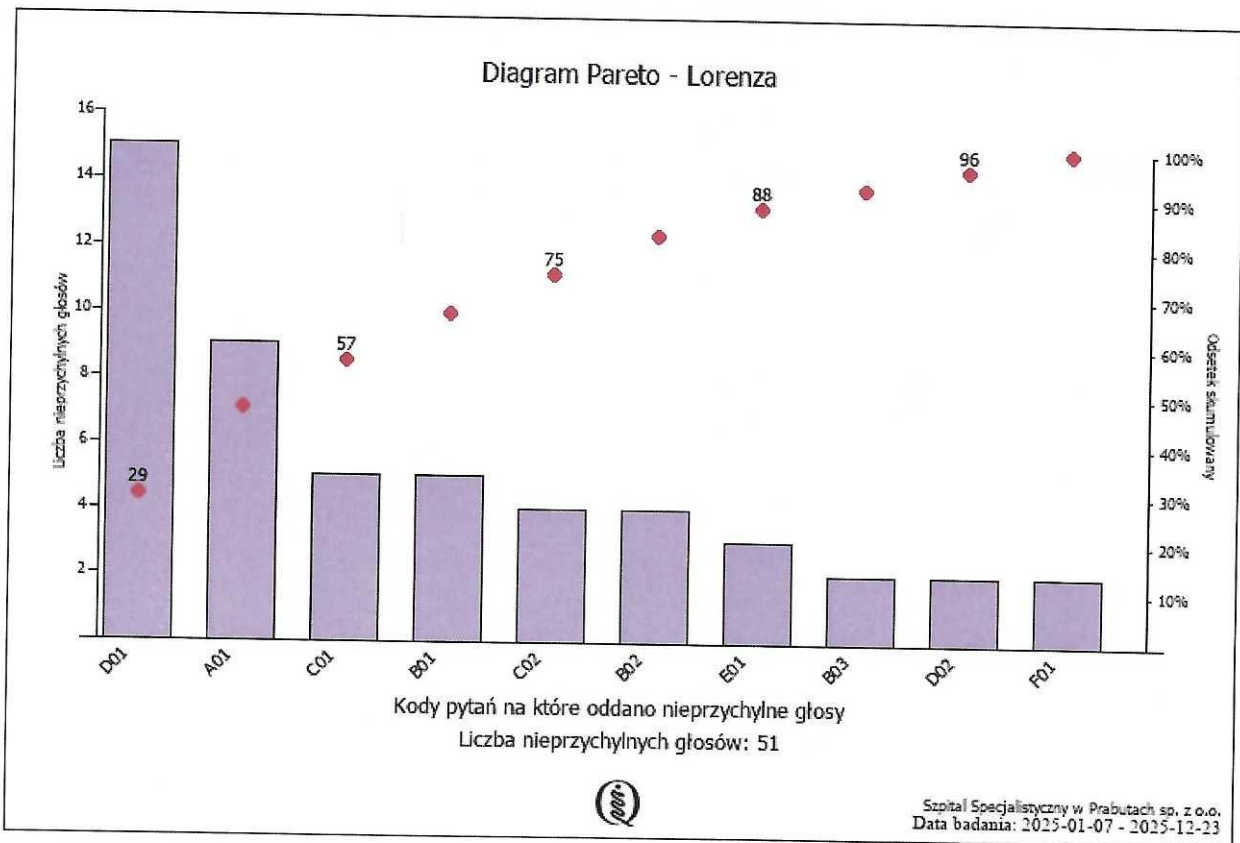
Uwaga: Podstawą do analizy Pareto - Lorenza jest posortowanie nieprzychylnych głosów w kierunku malejącym!

Wykres Pareto - Lorenza zawiera dwie osi pionowe. Lewa oś liczbowa służy do odczytywania wykresu słupkowego (liczba osób udzielających negatywnej odpowiedzi w konkretnym pytaniu). Prawa oś - to oś procentowa, na której odczytuje się odsetek skumulowany, reprezentowany przez wykres liniowy (czerwone kropki).

Odczytując wykres należy zastanowić się, które aspekty opieki (pytania) mają największy udział procentowy we wszystkich nieprzychylnych głosach. Jeżeli problemy powiązane z tymi aspektami zostaną usunięte, możemy się spodziewać, że znaczna część nieprzychylnych głosów zniknie.

Wskazówka: Czasami zastosowanie może mieć tutaj tzw. zasada Pareto, formułowana często w postaci 80/20. Mówi ona, że 80% wszystkich nieprzychylnych głosów pochodzi zaledwie od 20% problemów (aspektów). Wystarczy zająć się tą wąską grupą przyczyn niezadowolenia, by w znaczny sposób poprawić jakość.

We wnioskach z analizy należy zdecydować, które z problemów (kilka!) należy rozwiązać, by w znacznym stopniu zmniejszyć liczbę nieprzychylnych głosów, np. na poziomie 50-80%.



### Wnioski:

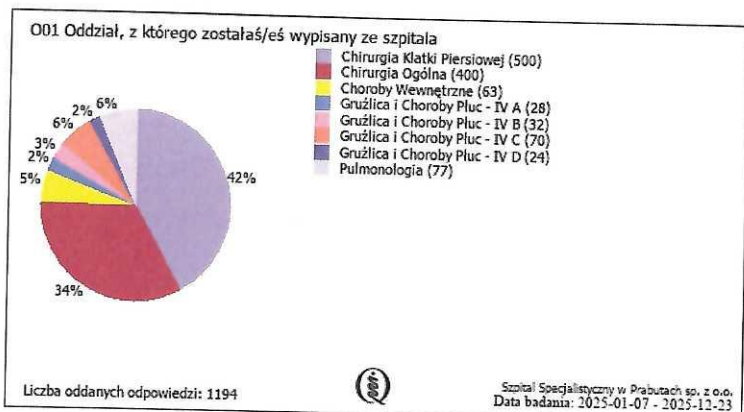
---

---

---

---

---




---

---

---

---

---

---

---

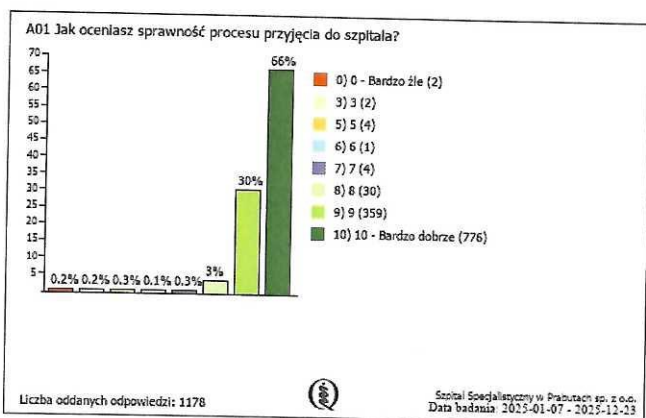
---

---

---

---

---




---

---

---

---

---

---

---

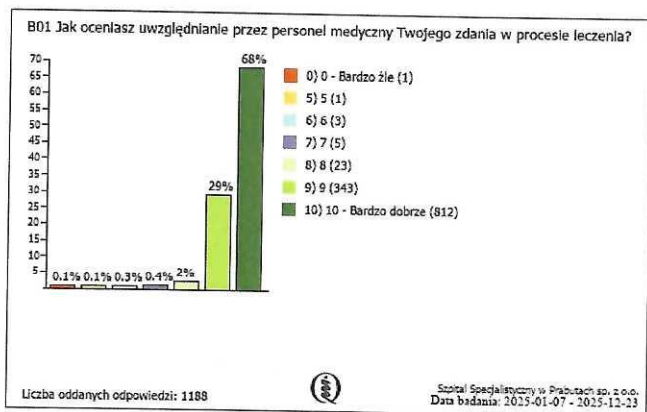
---

---

---

---

---




---

---

---

---

---

---

---

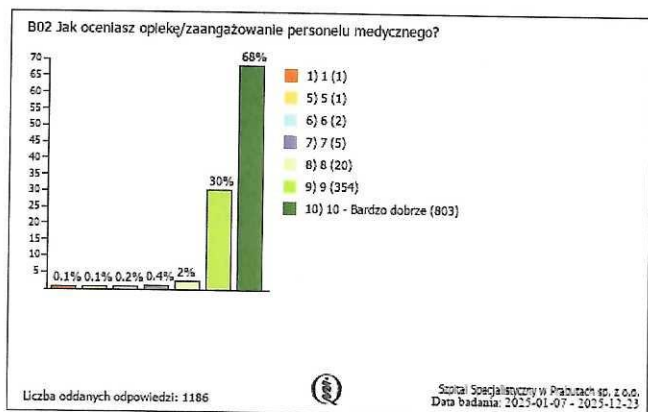
---

---

---

---

---




---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

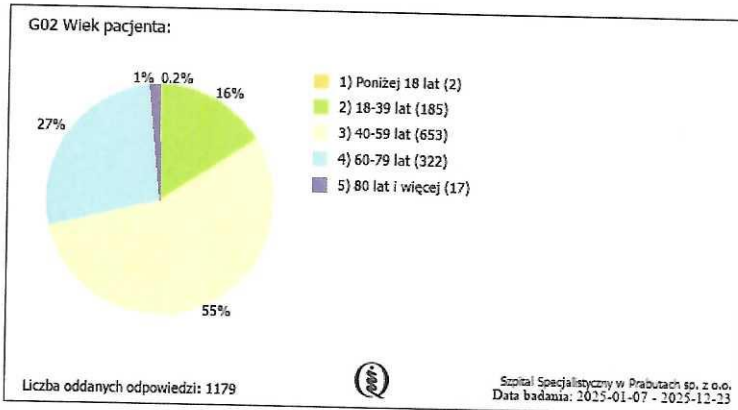
---







PASAT IKP; ID: 171; 2025-01-07 ... 2025-12-23 /



---

---

---

---

---

---

---

## Uwagi

### ODDZIAŁ:

1 ) Nie mam

### ODDZIAŁ: Chirurgia Klatki Piersiowej

2 ) Bardzo dziękuję za opiekę pielęgniarkom oraz lekarzowi prowadzącemu.

3 ) Drzwi wejściowe do budynku nr1 są uszkodzone.

4 ) Zadowolony

5 ) Dziękuję Pani Biernat za życzliwość.

6 ) Pani Biernat super miła i życzliwa dla wszystkich :)

### ODDZIAŁ: Chirurgia Ogólna

7 ) Miła rodzinna atmosfera. Bardzo dobry kontakt z personelem całego oddziału chirurgii oraz z lekarzem Piotrem Wysockim i Uladzislauwe Yeryn. Operację miałem 26.02.2025.Polecam ten Oddział.

8 ) Pilnie potrzebny jest tam skaner żył!!!!

9 ) Brak zamknięć w toaletach powoduje dyskomfort załatwianych potrzeb pacjenta

10 ) Za zaangażowanie całego personelu. Bardzo dziękuję.

11 ) Panie pielęgniarki bardzo pomocne, wrażliwe na ludzką krzywdę oraz interesujące się pacjentem na każdym kroku. Lekarze profesjonalni choć przydałony się więcej uśmiechu :) Dziękuję bardzo za pobyt i wykonanie wszystkich badań.

12 ) Na jednej malej ciasnej sali pooperacyjnej leża kobiety i mężczyźni. Lekarze chirurdzy tam pracujący zasługują na wielkie uznanie, dziękuje im za dobrze przeprowadzona operacje.

13 ) Przemily personel ,szybko i ze zrozumieniem mojego problemu zaopiekował się mną .

Dr.Grobelny -pełen profesjonalizm, zainteresowanie moja osobą po zabiegu ..Wyjątkowa osoba

14 ) Byłem zadowolony.

15 ) Brak uwagę.

Obsługa i opieka na najwyższym poziomie.

16 ) Profesjonalny i empatyczny personel medyczny.

PASAT IKP; ID: 171; 2025-01-07 ... 2025-12-23 /

- 17 ) Zarówno lekarze jak i pozostali personel, szczególnie pielęgniarki cechuje profesjonalizm, empatia i zrozumienie. Szpital godny polecenia, co dzisiaj naprawdę rzadko się zdarza
- 18 ) W tym szpitalu pracują ludzie z poczuciem misji, Szczególne słowa uznania i podziękowania kieruję pod adresem doktora Piotra Wysockiego.
- 19 ) Dobry Oddział Chirurgii
- 20 ) Zimno w izbie przyjec straszne przeciągi.
- 21 ) Pani Biernat bardzo życzliwa i miła dla pacjentów. Jestem zadowolony z Prabut.

#### ODDZIAŁ: Gruźlica i Choroby Płuc - IV A

- 22 ) Żle obiady
- 23 ) Dawno nie byłem na takim oddziale bardzo życzliwy personel czysciutko wyżywienie bardzo smaczne i przyrządzone ze smakiem nie życzę nikomu pobytu w szpitalu ale jeżeli już to szpital w Prabutach.
- 24 ) Brak uwag.

#### ODDZIAŁ: Gruźlica i Choroby Płuc - IV B

- 25 ) Zaangażowany personel, bardzo dobre warunki, czystość na piątkę, smaczne wyżywienie.
- 26 ) Pielęgniarki ,prawie każda syper. Beatka, Bożenka Ania super kubietki ,Iwonka z obsługi co za pracowita kobieta. Przełożona czysty żanarm traktuje pacjentów jak śmieci. Ogólnie pacjent teaktowany jest jak w więzieniu, gdzie na takim oddziale leży się po pare tygodni czy miesiecy i powinna być miła atmosfera a pacjenci są jak więźniowie, wychodzenie na piepiorosa w wyznaczonych godzinach itp jedzenie tydzień dwa da się zjeść, ale nie trzy miesiące w każdy poniedziałek wtorek ..... to samo. Ziemiaki tragedia naj gorszy żart. Podsumowując zapomina się o prawach pacjentach i warunki jak i traktowanie zakład karny.
- 27 ) Czas pobytu w szpitalu to dla pacjenta trudny czas. Dobrą opieką personelu, empatia, merytoryczną opieką lekarską, która jasno określa twój stan sprawiają, że twoje samopoczucie poprawia się. Do tego otoczenie piękny, stary, park.
- 28 ) Dziękuję całemu personelowi za opiekę, zangarzowanie miłe słowo i codzienny uśmiech
- 29 ) Jestem zadowolona z powodu w szpitalu, personel cudowny.

#### ODDZIAŁ: Gruźlica i Choroby Płuc - IV C

- 30 ) Jedna toaleta bez zamykanych drzwi. W toalecie brudno. Korzystają z niej i kobiety i mężczyźni. Co druga osoba pali w tej toalecie. Siedzisz na toalecie, drzwi otwierają się a na przeciw z sali wychodzi facet i się gapi. Trochę słaba sytuacja. Noni kolejki by skorzystać. Bo tylko ona działa dla kobiet, a wspomnę ponownie ze mężczyźni z niej korzystają.
- 31 ) Pobyt w szpitalu oceniam bardzo dobrze. Była to tylko jedna nic w celu wykonania PSG. Jedyny minus to szpitalne łóżko. Nowoczesne ze sterowaniem elektrycznym, ale strasznie twarde. 5cm pianki a pod spodem blacha. Dla mnie utrudnienie podczas badania snu.

- 32 ) Bardzo miły i pomocny personel. Dziękuję bardzo.
- 33 ) Dr Żurek - konkretny, kompetentny, pacjent czuje, że jest w dobrych rękach. Kameralna , niemal rodzinna atmosfera na oddziale i wyjątkowo urocze otoczenie przyrody sprawiają, że można poczuć się jak na wczasach.
- 34 ) bez uwag
- 35 ) Brak uwag.
- 36 ) Bardzo dobra organizacja pracy. Personel na każdym szczeblu kompetentny i uprzejmy. Miła atmosfera pobytu. Inni pacjenci również zadowoleni.
- 37 ) Brak możliwości wyjścia z oddziału. nie mówię o zimie czy o pogodzie slotnej ale jak jest lato i wiosna to wyjście na ławkę przed budynek jest najlepsza kuracją. Brak sklepu na terenie by zaopatrzyć się w wodę i słodkości.
- 38 ) Mam jedną uwagę odnośnie łazienek na oddziale, na cały oddział czynna jedna łazienka i bardzo wymaga przekształcenie na nowoczesne łazienki
- 39 ) Lekarze zajmujący się bezdechem sennym powinni rozmawiać z pacjentem indywidualnie, a nie wśród pozostałych pacjentów na sali i zapytać czy wszystko zostało rozumiane, bo ja jako pacjent nic nie rozumiałem i musiałem iść jeszcze raz się pytać co jest odbierane jako zawracanie głowy. Ogólnie szpital, oddział i pracownicy super mega pomocni, no lekarze troszkę mniej.
- 40 ) BEZ UWAG :)
- 41 ) Brak uwag
- 42 ) Żadnych uwag byłem pierwszy raz na badaniach polecam jeden minus brak komunikacji PKP szpital
- 43 ) Sprawy techniczne: niesprawna jedna toaleta damska, brak ciepłej wody w łazience damskiej.
- 44 ) Nie mam uwag
- 45 ) Fantastyczni ludzie tam pracują. Byłem dobrze zaopiekowanoy ale nie chce wracać ale jeśli będę musiał to tylko tam. Dziękuję za pomoc

#### ODDZIAŁ: Pulmonologia

- 46 ) Trudny dojazd do szpitala
- 47 ) Brak spaceru na terenie szpitala
- 48 ) Bez uwag
- 49 ) Uwaga - prośba odnośnie wyżywienia. Większe porcje surówki - jeśli jeden rodzaj, lub dwa rodzaje surówek mniejszych porcji. Dziękuję za opiekę, diagnozę i pobyt. Pozdrawiam.





Prabuty, dnia 03.01.2026 r.

**Prezes Szpitala Specjalistycznego  
w Prabutach sp. z o.o.  
*Grażyna Stachowicz***

**Raport z badania doświadczeń i satysfakcji pacjentów PASAT IKP za rok  
2025 wraz z planem działań naprawczych”**

**1. Informacje ogólne o badaniu**

Badanie doświadczeń pacjentów PASAT IKP zostało przeprowadzone w Szpitalu Specjalistycznym w Prabutach sp. z o.o. w okresie 07.01.2025–23.12.2025. Badanie objęło pacjentów kilku oddziałów (m.in. chirurgicznych, pulmonologicznych oraz oddziałów gruźlicy i chorób płuc).

**2. Analiza jakościowa wyników (na podstawie raportu i uwag pacjentów)**

**2.1. Mocne strony szpitala (obszary wysokiej satysfakcji)**

Na podstawie licznych pozytywnych opinii pacjentów można jednoznacznie wskazać następujące silne strony placówki:

**1. Personel medyczny**

- bardzo wysokie oceny empatii, zaangażowania i profesjonalizmu lekarzy oraz pielęgniarek,
- wielokrotne imienne podziękowania dla personelu (lekarze, pielęgniarki, pracownicy rejestracji),
- pacjenci czują się „zaopiekowani”, traktowani z życzliwością i szacunkiem.

**2. Atmosfera leczenia**

- opisywana jako „rodzinna”, „życzliwa”, „spokojna”,
- szczególnie doceniana na oddziałach chirurgicznych i pulmonologicznych.

**3. Organizacja pracy**

- dobra organizacja oddziałów,
- sprawne przeprowadzanie badań i zabiegów,
- poczucie bezpieczeństwa pacjentów.

**Wniosek:** Z przeprowadzonego badania wynika, że najwyżej ocenianym obszarem funkcjonowania szpitala jest jakość opieki sprawowanej przez personel medyczny.



## **2.2. Obszary wymagające poprawy (powtarzające się problemy)**

Zgodnie z zasadą analizy Pareto–Lorenza opisanej w raporcie, największy udział w głosach krytycznych mają problemy infrastrukturalne i bytowe, a nie personel medyczny.

### **1. Infrastruktura sanitarna**

Najczęściej zgłaszane problemy:

- brak zamknięć w toaletach,
- jedna czynna toaleta na oddział,
- brak ciepłej wody,
- niewystarczająca czystość w części sanitariatów,
- wspólne toalety dla kobiet i mężczyzn.

### **2. Warunki bytowe**

- niewystarczające wyposażenie (łóżka zbyt twarde),
- brak możliwości wyjścia na zewnątrz / spacerów,
- brak sklepu lub punktu zaopatrzenia,
- zimno i przeciągi w izbie przyjęć,
- uszkodzenia techniczne (np. drzwi wejściowe).

### **3. Wyżywienie**

- pojedyncze, ale bardzo mocne głosy krytyczne dotyczące monotonii i jakości posiłków,
- szczególnie istotne w przypadku długotrwałych hospitalizacji.

### **4. Komunikacja lekarz–pacjent (incydentalnie)**

pojedyncze uwagi dotyczące:

- przekazywania informacji w obecności innych pacjentów,
- niewystarczającej indywidualizacji rozmów.

**Wniosek:** problemy mają charakter organizacyjno-techniczny, a nie systemowy w zakresie opieki medycznej.

## **3. Analiza Pareto – interpretacja**

Zgodnie z założeniami analizy Pareto–Lorenza:

- niewielka liczba problemów (sanitariaty, warunki bytowe, wyżywienie, infrastruktura)
- generuje większość nieprzychylnych opinii.

Usunięcie kilku kluczowych barier może znacząco (nawet o 50–80%) poprawić ogólną ocenę doświadczeń pacjentów.



## 4. Wnioski końcowe

1. Szpital Specjalistyczny w Prabutach charakteryzuje się bardzo wysokim poziomem satysfakcji pacjentów z opieki personelu medycznego.
2. Personel jest postrzegany jako empatyczny, kompetentny i zaangażowany.
3. Główne źródła niezadowolenia pacjentów dotyczą warunków lokalowych i infrastruktury, w szczególności sanitariatów oraz zaplecza bytowego.
4. Problemy te mają charakter możliwy do usunięcia poprzez działania organizacyjne i inwestycyjne.
5. Placówka posiada bardzo solidne fundamenty jakościowe, a wdrożenie usprawnień infrastrukturalnych może znacząco poprawić całościową ocenę pacjentów.

## 5. Plan działań naprawczych po badaniu PASAT IKP 2025

### 5.1. Podstawa opracowania planu

Plan działań naprawczych opracowano na podstawie wyników badania doświadczeń pacjentów PASAT IKP zrealizowanego w Szpitalu Specjalistycznym w Prabutach sp. z o.o. w okresie 07.01.2025–23.12.2025. Analiza uwzględnia w szczególności wyniki jakościowe, analizę Pareto–Lorenza oraz zgłoszone przez pacjentów uwagi.

Celem planu jest ograniczenie liczby nieprzychylnych opinii poprzez skoncentrowanie działań na obszarach generujących największe niezadowolenie pacjentów.

### 5.2. Kluczowe obszary wymagające poprawy (wg zasady Pareto)

Na podstawie analizy zidentyfikowano następujące priorytetowe obszary:

6. Infrastruktura sanitarna (toalety, łazienki)
7. Warunki bytowe pacjentów podczas hospitalizacji
8. Wyżywienie pacjentów
9. Organizacja i standard komunikacji lekarz–pacjent
10. Stan techniczny budynków i dostępność infrastruktury

### 5.3. Plan działań naprawczych

#### 5.3.1. Obszar I: Infrastruktura sanitarna

##### Zidentyfikowane problemy:

- niewystarczająca liczba czynnych toalet,
- brak zamknięć w drzwiach,
- problemy z czystością i dostępnością ciepłej wody,
- wspólne toalety dla kobiet i mężczyzn.

##### Działania naprawcze:

- przeprowadzenie audytu stanu sanitariatów na oddziałach,
- naprawa lub wymiana zamków i drzwi w toaletach,
- zapewnienie stałego dostępu do ciepłej wody,



- rozdzielenie toalet według płci tam, gdzie jest to możliwe,
- wzmocnienie nadzoru nad utrzymaniem czystości.

**Odpowiedzialni:** Administracja techniczna, Pielęgniarka oddziałowa, Dział techniczny

**Termin realizacji:** krótkoterminowy (0–3 miesiące)

**Miernik skuteczności:** spadek liczby uwag dot. sanitariatów w kolejnej edycji PASAT IKP

### 5.3.2. Obszar II: Warunki bytowe pacjentów

#### Zidentyfikowane problemy:

- niewystarczający komfort łóżek,
- brak możliwości wyjścia na zewnątrz i spacerów,
- brak punktu sprzedaży (woda, drobne artykuły),
- przeciągi i niska temperatura w izbie przyjęć.

#### Działania naprawcze:

- przegląd i sukcesywna wymiana materacy,
- opracowanie zasad bezpiecznych wyjść pacjentów (jeśli stan zdrowia pozwala),
- analiza możliwości uruchomienia punktu sprzedaży lub automatów,
- uszczelnienie drzwi i poprawa warunków cieplnych w izbie przyjęć.

**Odpowiedzialni:** Dyrekcja, Administracja, Dział techniczny

**Termin realizacji:** średnioterminowy (3–12 miesięcy)

**Miernik skuteczności:** poprawa ocen warunków pobytu i infrastruktury

### 5.3.3. Obszar III: Wyżywienie pacjentów

#### Zidentyfikowane problemy:

- monotonia posiłków,
- niewystarczająca jakość niektórych składników.

#### Działania naprawcze:

- analiza zgłoszonych uwag dotyczących posiłków,
- konsultacje z firmą cateringową / kuchnią szpitalną,
- urozmaicenie jadłospisu dla pacjentów długoterminowych,
- okresowe ankietowanie pacjentów w zakresie żywienia.

**Odpowiedzialni:** Dietetyk, Administracja, Firma cateringowa



**Termin realizacji:** średnioterminowy (3–6 miesięcy)

**Miernik skuteczności:** zmniejszenie liczby negatywnych opinii dot. wyżywienia

#### **5.3.4. Obszar IV: Komunikacja lekarz–pacjent**

**Zidentyfikowane problemy:**

- pojedyncze uwagi dot. braku prywatności i zrozumiałości informacji.

**Działania naprawcze:**

- przypomnienie standardów komunikacji z pacjentem,
- zwrócenie uwagi na konieczność indywidualnych rozmów,
- promowanie zasady sprawdzania zrozumienia przekazywanych informacji.

**Odpowiedzialni:** Ordynatorzy, Zespół ds. jakości

**Termin realizacji:** krótkoterminowy (0–3 miesiące)

**Miernik skuteczności:** brak powtarzalnych uwag w kolejnych badaniach

#### **5.3.5. Obszar V: Stan techniczny i dostępność infrastruktury**

**Zidentyfikowane problemy:**

- uszkodzenia drzwi wejściowych,
- trudny dojazd i brak komunikacji publicznej,
- brak możliwości spacerów na terenie szpitala.

**Działania naprawcze:**

- bieżące naprawy elementów infrastruktury,
- analiza możliwości poprawy oznakowania i informacji dojazdowej,
- uporządkowanie i udostępnienie terenów zielonych do spacerów.

**Odpowiedzialni:** Administracja, Dział techniczny

**Termin realizacji:** długoterminowy (6–18 miesięcy)

**Miernik skuteczności:** poprawa ocen ogólnych placówki

### **5.4. Podsumowanie**

Plan działań naprawczych koncentruje się na ograniczonej liczbie kluczowych problemów, które generują największą część nieprzychylnych opinii pacjentów. Realizacja



zapropozowanych działań powinna przełożyć się na istotną poprawę doświadczeń pacjentów oraz dalsze wzmocnienie pozytywnego wizerunku Szpitala Specjalistycznego w Prabutach.

Z-ca D Y R E K T O R A  
ds. pielęgniarstwa  
*Piotr A. Janiewicz*  
dr n. med. i n. o. z dr. Piotr A. Janiewicz  
NPWZ 0907145P  
03. 01. 2026r.

*[Signature]*  
PREZES ZARZĄDU  
Crażyna Stachowicz