



Prabuty, dnia 08.01.2026r.

Analiza kwestionariusza ankiet badania satysfakcji pacjenta

W 2025 roku przeprowadzone zostało w Szpitalu Specjalistycznym w Prabutach Sp. z o.o., badanie satysfakcji pacjenta z otrzymanej usługi. Badanie było anonimowe. Pacjent, który wyraził zgodę na wypełnienie ankiety, wypełniał ją w dniu wypisu.

Ilość hospitalizacji w roku 2025 wynosiła 6075. W badaniach wzięło udział 1293 pacjentów. Co stanowi 21,28%.

Ankieta zawierała 37 pytań w tym 1 pytanie otwarte. Zamieszczone w kwestionariuszu pytania dotyczyły m. in. stopnia zadowolenia z jakości usług personelu medycznego, organizacji pracy, czystości pomieszczeń, oceny posiłków.

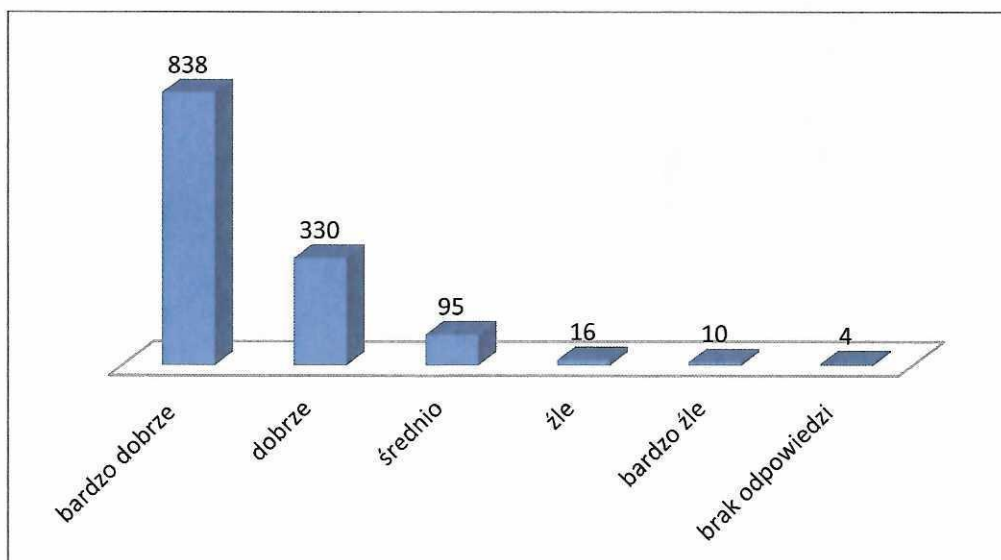
Zastosowano pięciostopniową skalę ocen, gdzie bardzo dobrze oznaczało najwyższą ocenę, natomiast bardzo źle najniższą ocenę.

Celem badania była ocena wybranych aspektów satysfakcji pacjentów. Dzięki otrzymanym wynikom badania, możliwe jest otrzymanie odpowiedzi na pytanie, czy sposób świadczonej opieki lekarskiej, pielęgniarskiej, zaspokaja oczekiwania i potrzeby pacjentów. Analiza czynników wywołujących niezadowolenie z otrzymanych usług zdrowotnych, daje możliwość wprowadzenia zmian dostosowujących system do potrzeb i oczekiwań świadczeniobiorców.

Wyniki przedstawiały się następująco:

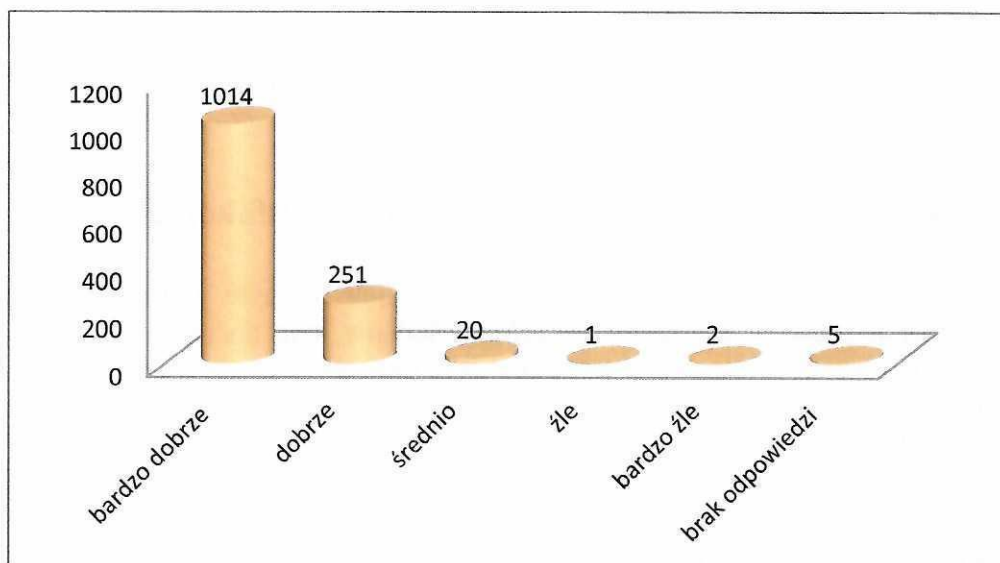
1. Jak ocenia Pani/ Pan czas oczekiwania w Izbie Przyjęć?

Czas oczekiwania w Izbie Przyjęć 838 ankietowanych ocenia na ocenę bardzo dobrą, a 330 ankietowanych ocenia na ocenę dobrą.



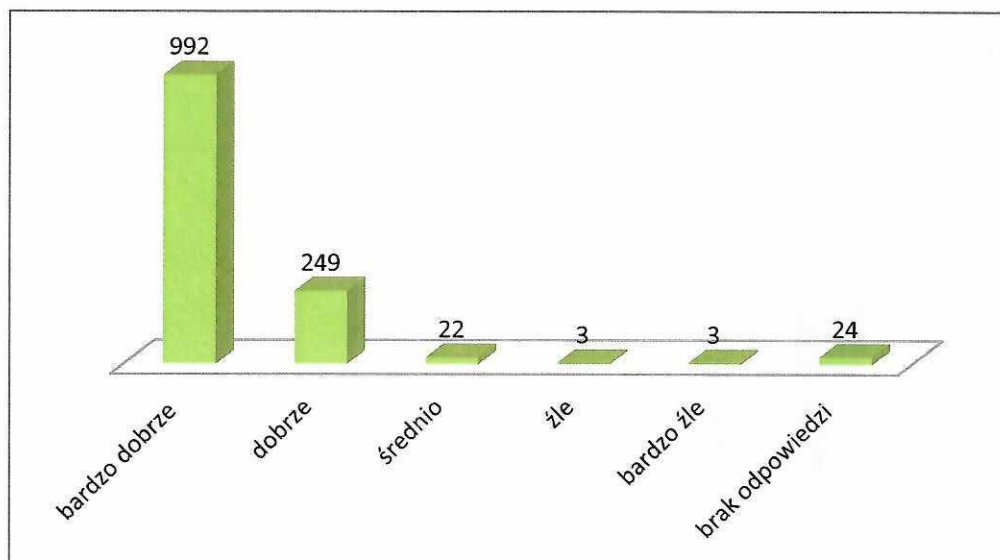
2. Jak ocenia Pan/ Pani pierwszy kontakt z personelem Izby Przyjęć?

1014 ankietowanych pierwszy kontakt z personelem Izby Przyjęć ocenia na poziomie bardzo dobry, 251 za dobry.



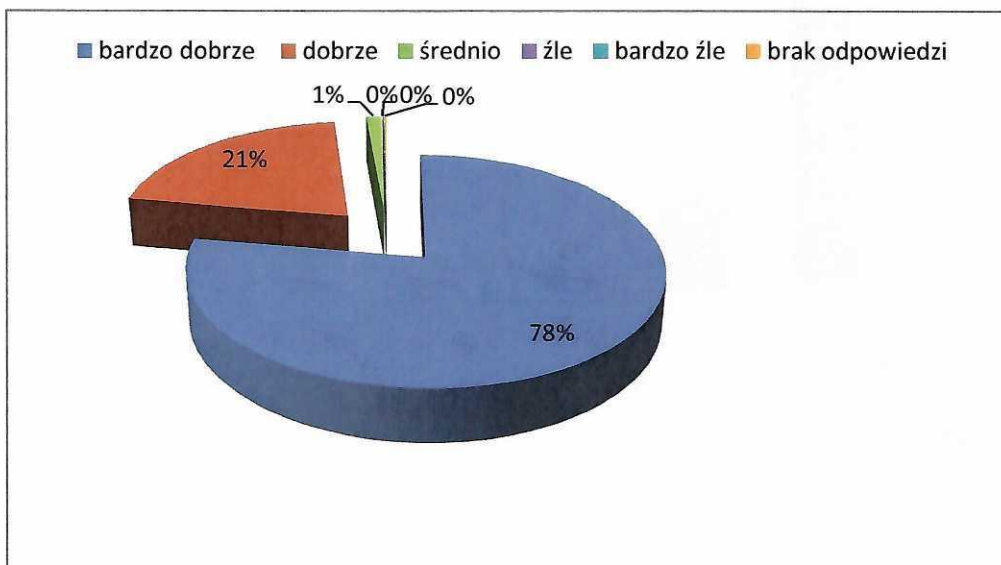
3. Czy został Pan/ Pani zapoznany z topografią oddziału?

992 ankietowanych oceniło zapoznanie z topografią oddziału na ocenę bardzo dobrą, 249 na ocenę dobrą, a 28 osób nie było w pełni zadowolonych. Natomiast 24 osób nie udzieliło odpowiedzi.



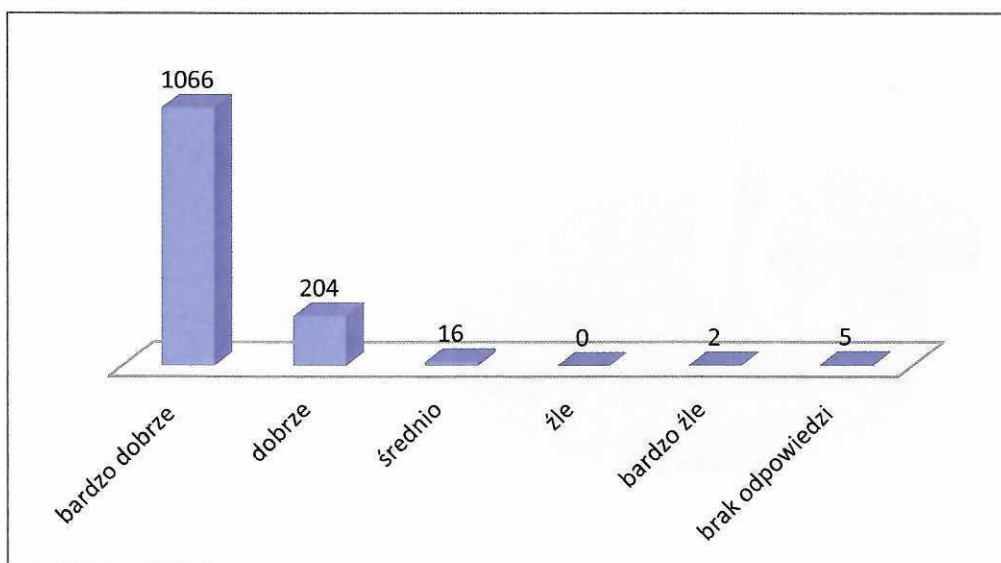
4. Jak ocenia Pan/ Pani czystość oddziału?

Czystość oddziału/ szpitala to bardzo ważny parametr świadczący o pracy naszego personelu i obiektywnym odczuciu pacjentów. 78% pacjentów jest w pełni zadowolonych z czystości w naszym szpitalu, natomiast 21 % ankietowanych ocena czystość na poziomie dobrym.

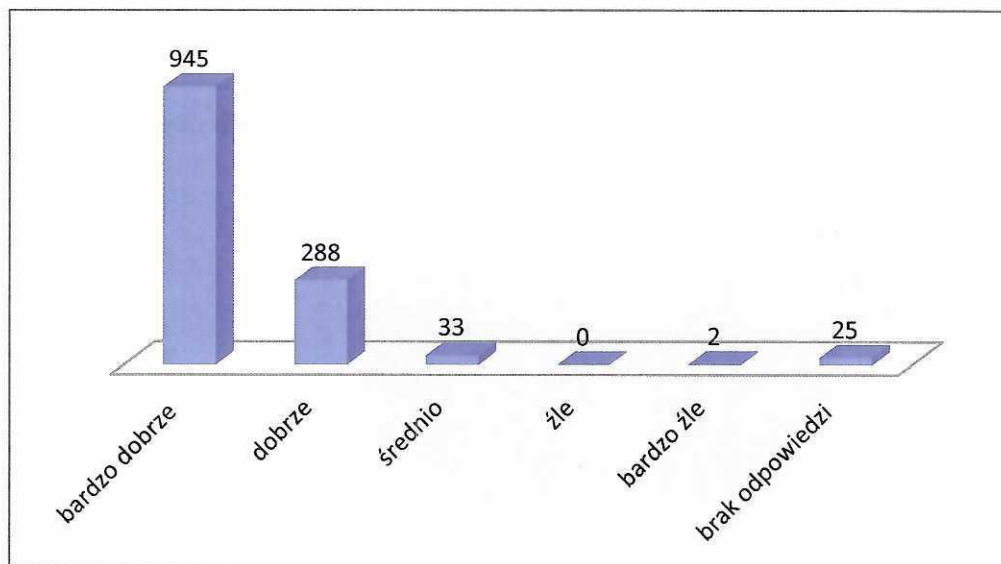


5. Jak ocenia Pan/ Pani uprzejmość i okazywanie zainteresowania przez lekarzy?

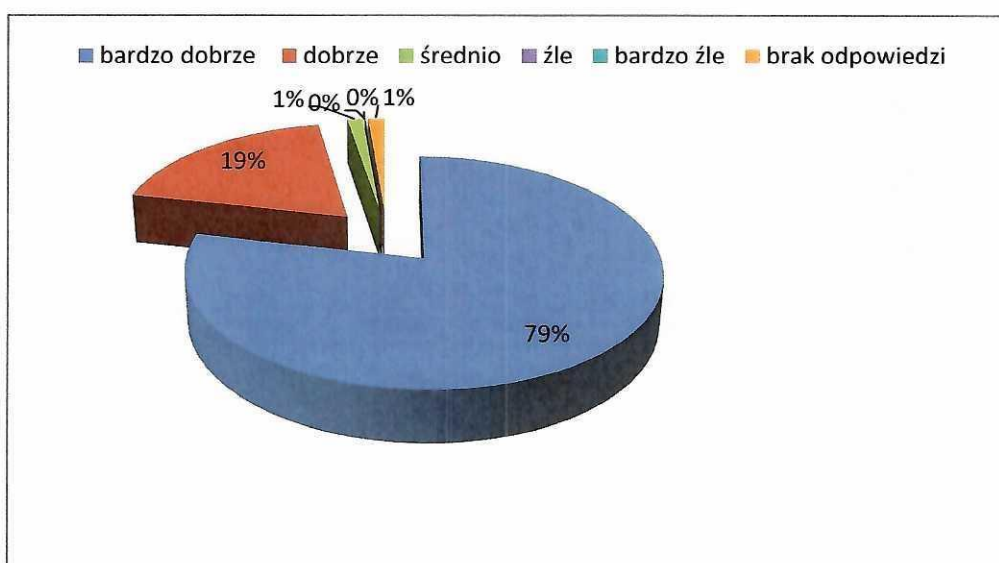
Uprzejmość i okazywanie zainteresowania przez lekarzy 1066 respondentów ocenia na ocenę bardzo dobrą, a 204 na ocenę dobrą.



6. Jak ocenia Pan/ Pani przekazywanie informacji na temat przebiegu choroby?
Przekazywanie informacji na temat przebiegu choroby jest zadawalające.

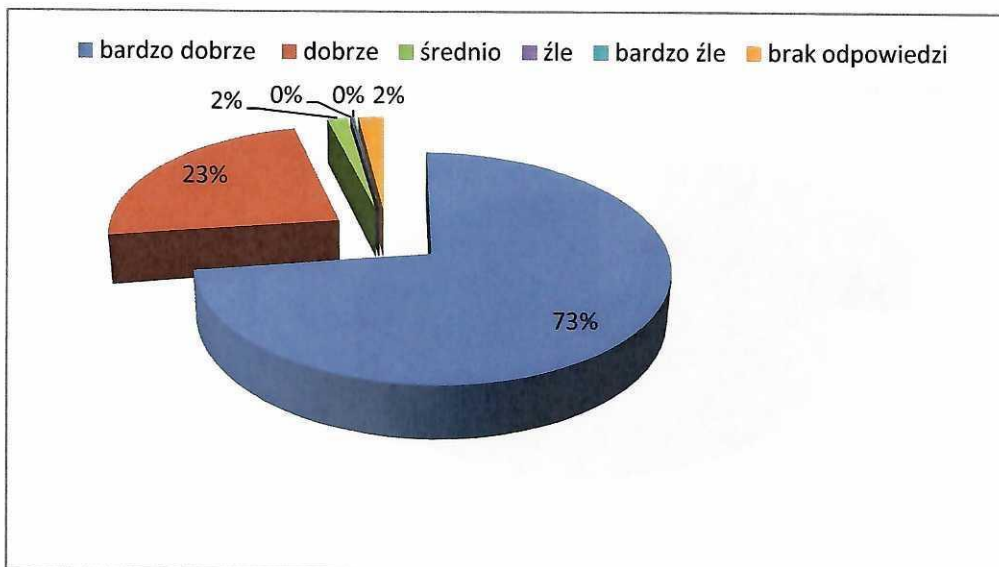


7. Jak ocenia Pan/ Pani poszanowanie intymności podczas badań lekarskich?
Zapewnienie intymności podczas badań lekarskich jest elementem praw pacjenta. Wszelkie działania szpitala powinny być ukierunkowane na zapewnienie prywatności i intymności poprzez zapewnienie parawanów, rolet, pokoi badań. Pacjenci w 98% oceniają ten wskaźnik na ocenę bardzo dobrą i dobrą.



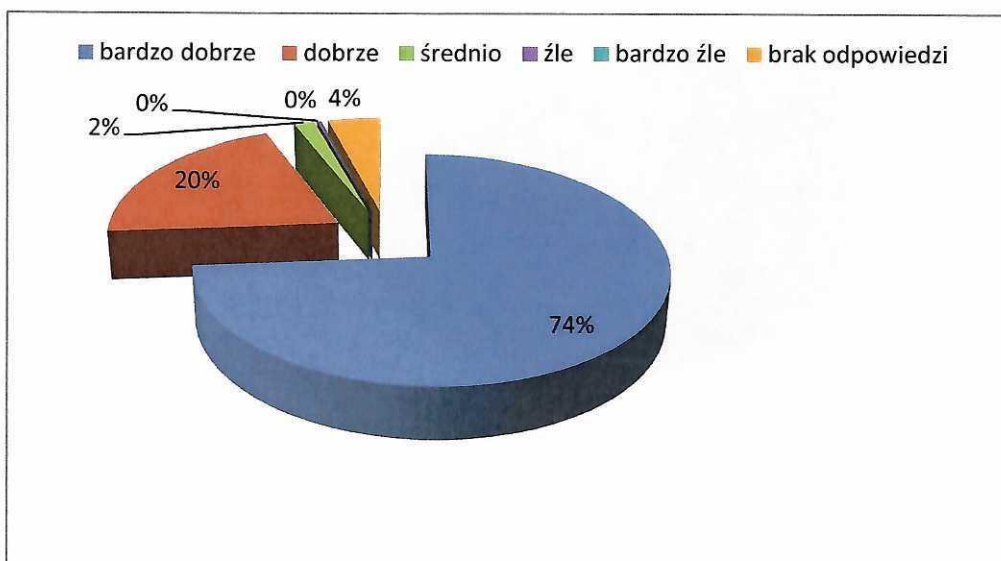
8. Jak ocenia Pan/ Pani dostępność lekarzy?

96% chorych jest usatysfakcjonowanych z dostępności lekarzy podczas pobytu w szpitalu.



9. Jak ocenia Pan/ Pani sposób przekazywania wskazówek dotyczących postępowania po wyjściu ze szpitala?

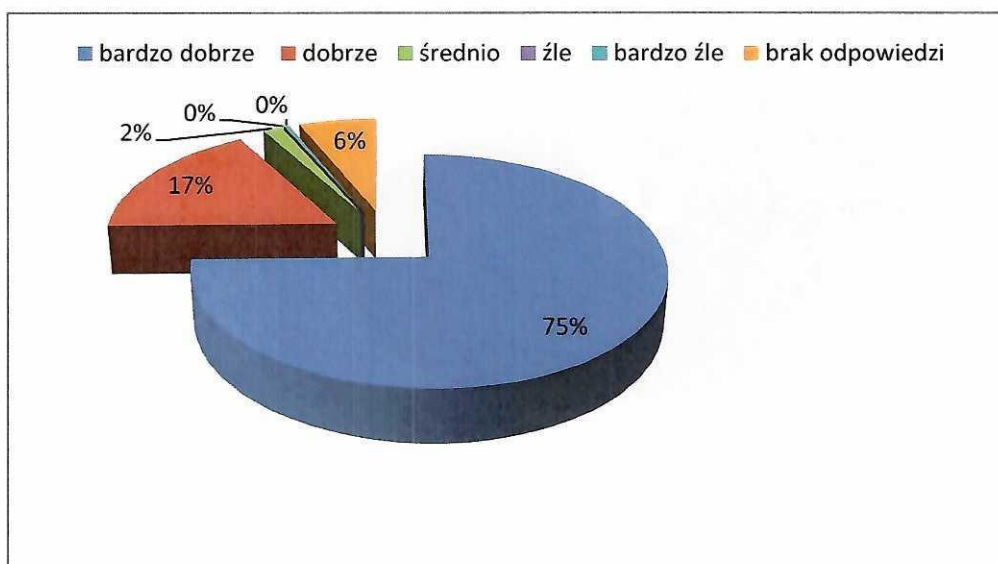
Przekazywanie wskazówek dotyczących postępowania po wyjściu ze szpitala stanowi Element przygotowania pacjenta do samoopieki i samokontroli. Tylko 2% chorych jest dostatecznie zadowolonych z przekazanych wskazówek do dalszego postępowania. A aż 94% jest zadowolonych.



10. Jak ocenia Pan/ Pani zabezpieczenie przed bólem po operacji?

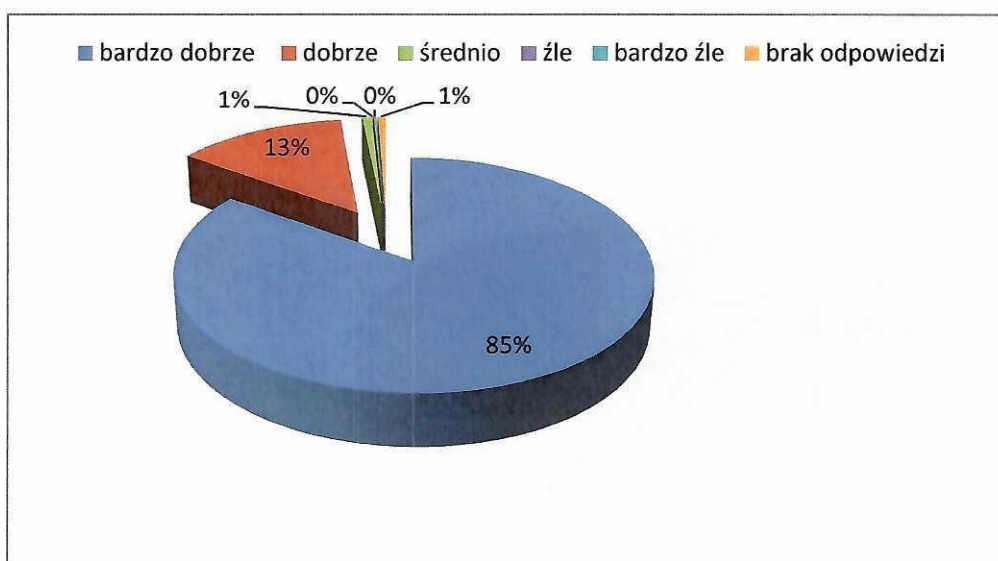
Zabezpieczenie przed bólem operacyjnym był oceniany tylko na Oddziale Chirurgii Ogólnej i Chirurgii Klatki Piersiowej.

92 % ankietowanych ocenia zabezpieczenie przed bólem na ocenę dobrą i bardzo dobrą. Na oddziałach zachowawczych parametr ten został wyłączony.

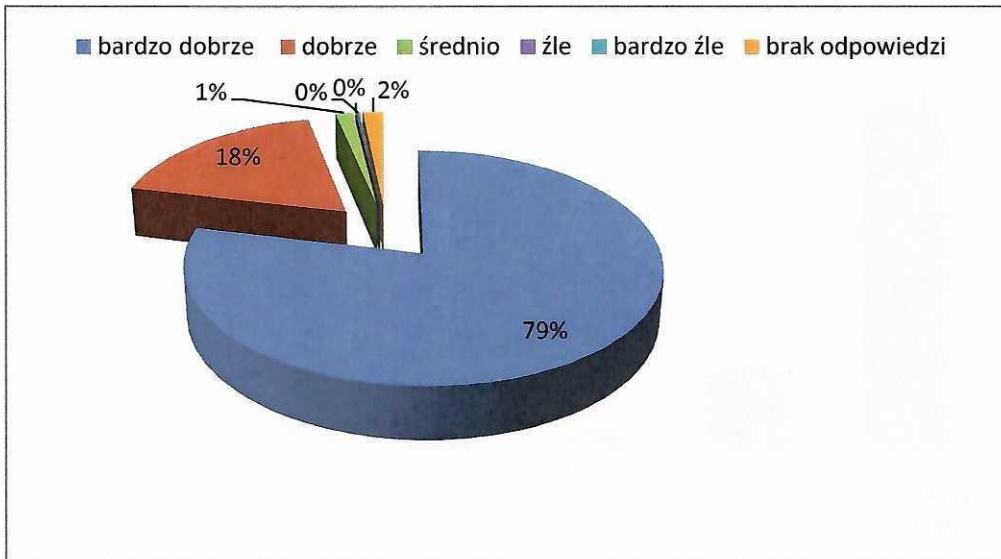


11. Jak ocenia Pan/ Pani uprzejmość, okazywanie zainteresowania przez pielęgniarki?

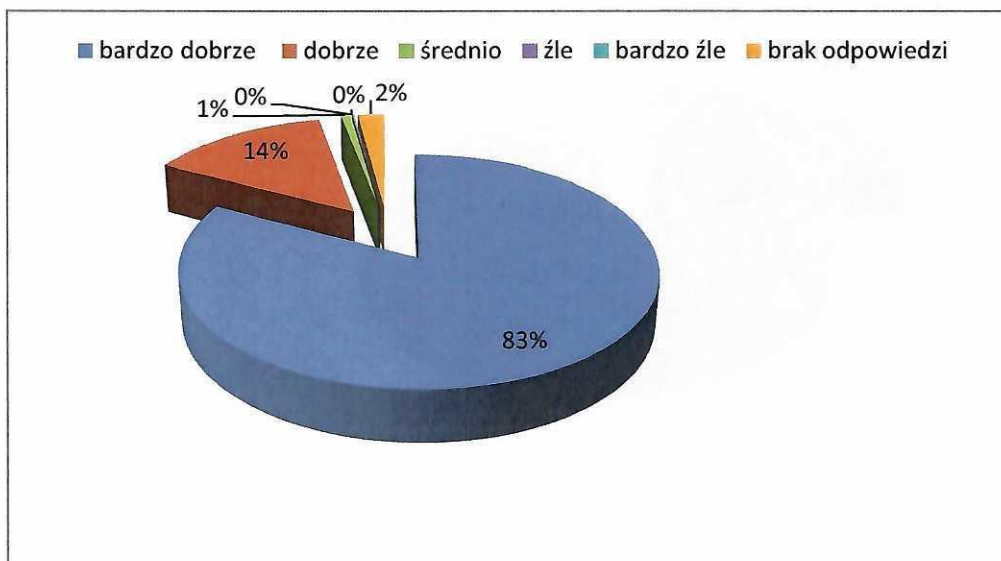
Pacjenci są zadowoleni z uprzejmości i okazywania zainteresowania przez pielęgniarki w 98 %.



12. Jak ocenia Pan/ Pani informowanie o planowanych zabiegach pielęgniarstkich?
Planowanie zabiegów pielęgniarstkich świadczy o dobrej organizacji pracy na oddziale.
97% chorych jest tego samego zdania.

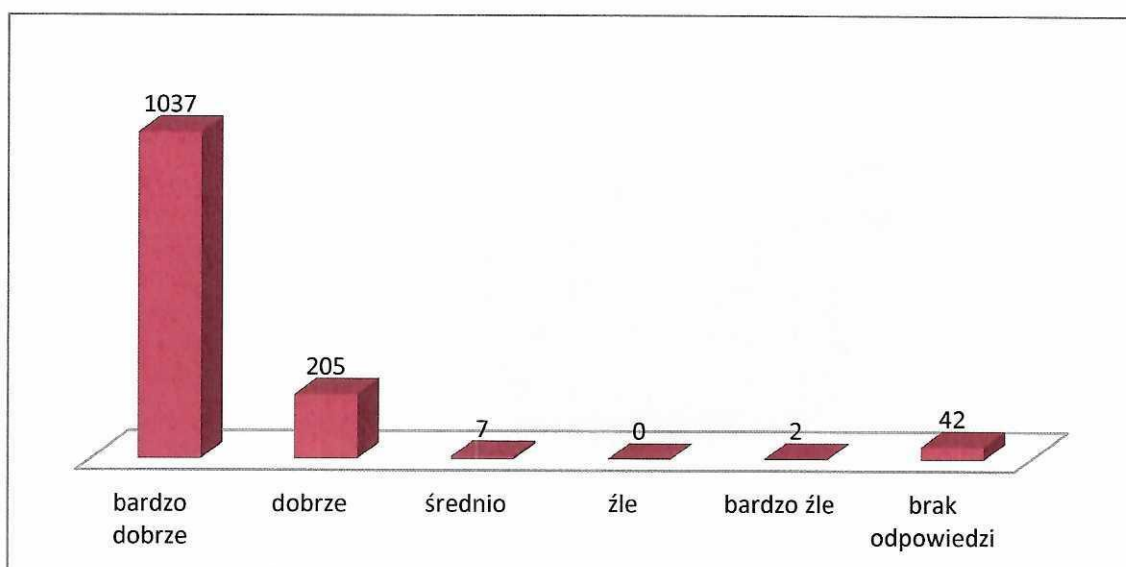


13. Jak ocenia Pan/ Pani pomoc pielęgniarek w czynnościach pielęgniarstkich?
97% pacjentów ocenia pracę pielęgniarek na wysokim poziomie, co stanowi powód do dumy.



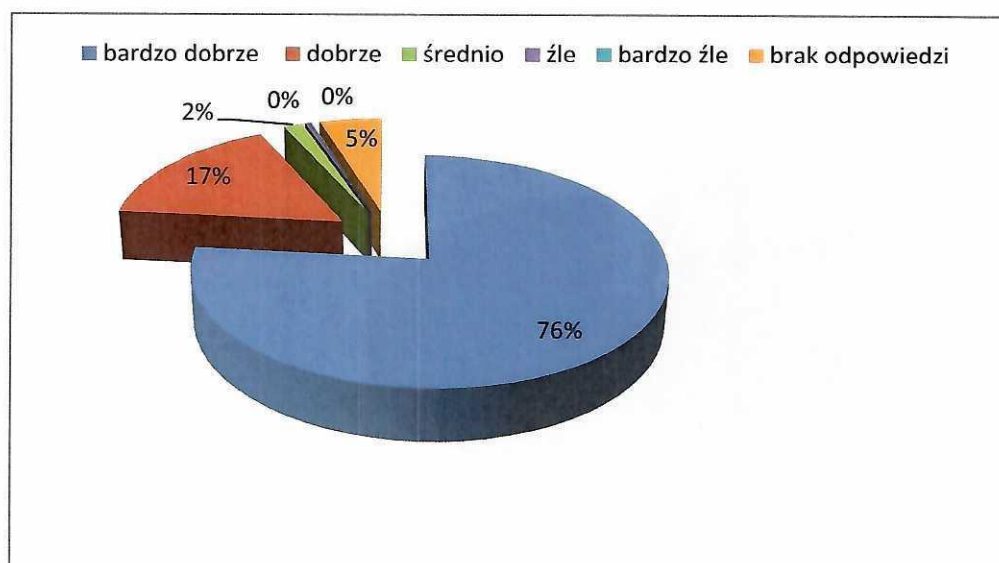
14. Jak ocenia Pan/ Pani terminowość podawania leków?

Terminowość podawania leków jest oceniana na zadawalającym poziomie.



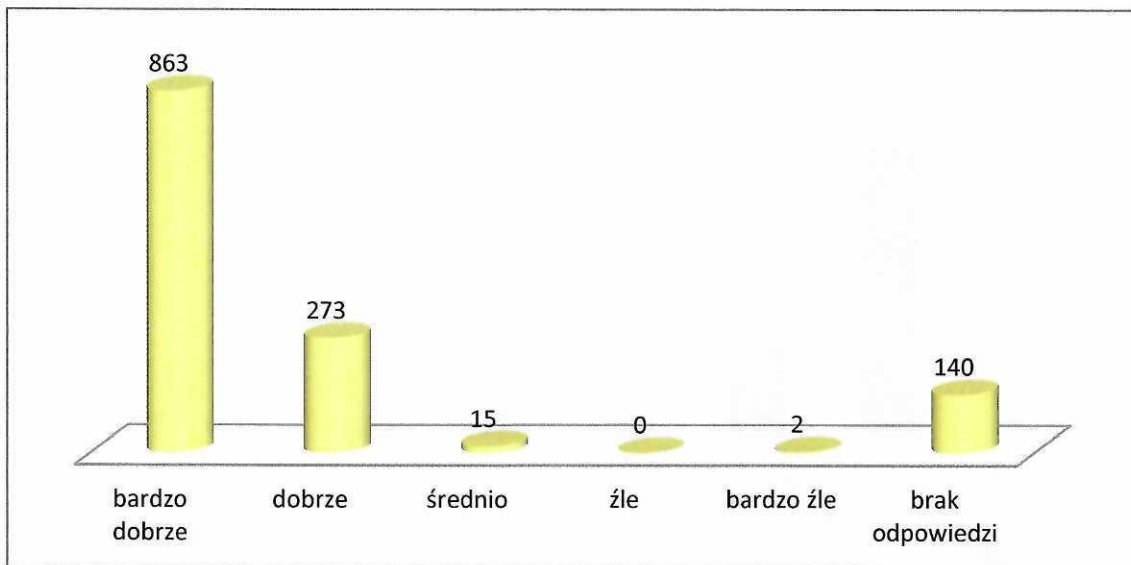
15. Jak ocenia Pan/ Pani szybkość reagowania na wezwanie?

Wskaźnik reagowania na wezwania wynosi 93%.



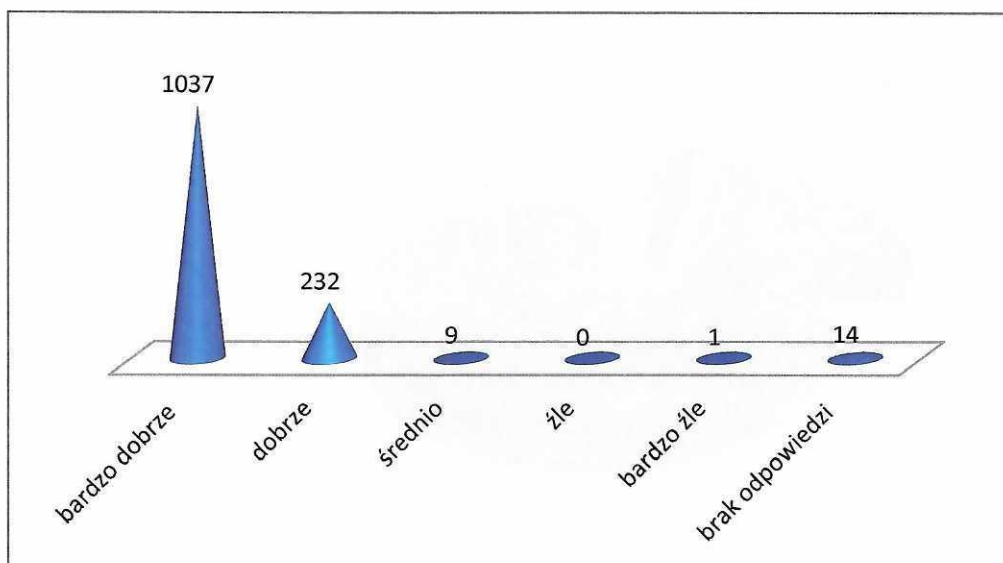
16. Jak ocenia Pan/ Pani stosunek personelu do odwiedzających?

Pacjenci na ocenę bardzo dobrą i dobrą oceniają stosunek personelu do odwiedzających, natomiast aż 140 ankietowanych nie udzieliło odpowiedzi.

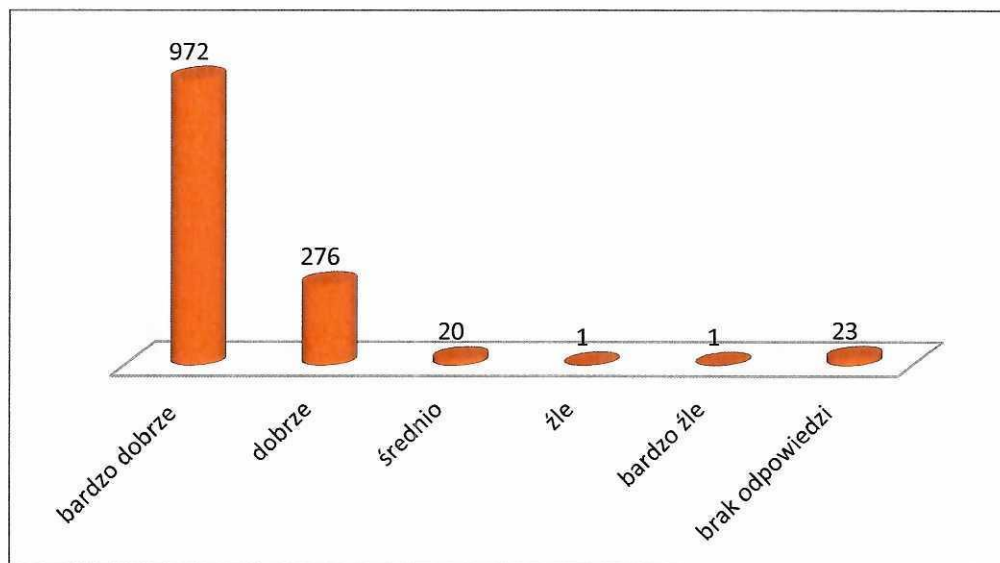


17. Jak ocenia Pan/ Pani uprzejmość i zachowanie salowych wobec pacjentów?

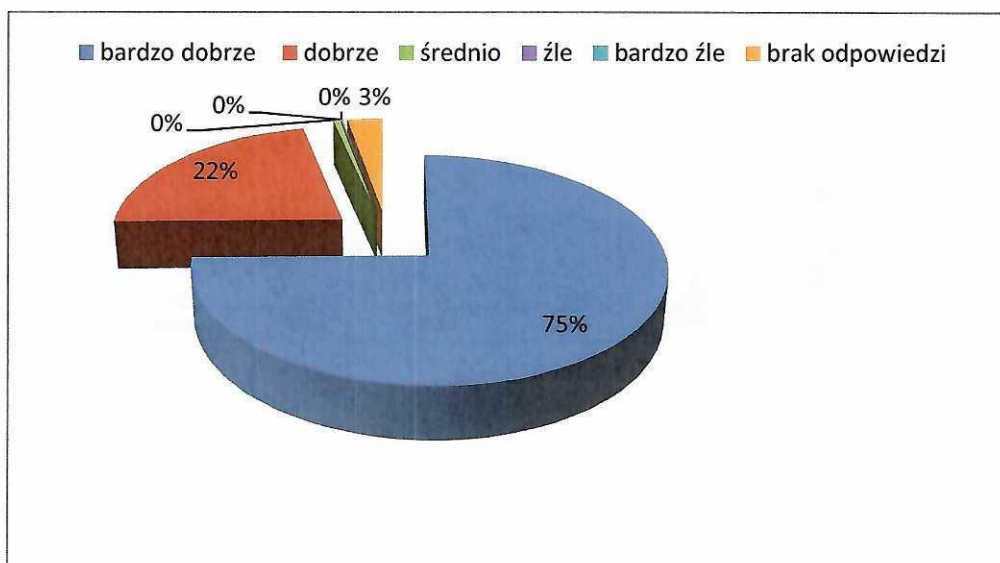
Pacjenci oceniają uprzejmość i zachowanie salowych wobec pacjentów w stopniu zadawalającym.



18. Jak ocenia Pan/ Pani zachowanie ciszy i spokoju podczas wykonywania prac?
Pacjenci mają zachowany spokój podczas hospitalizacji.

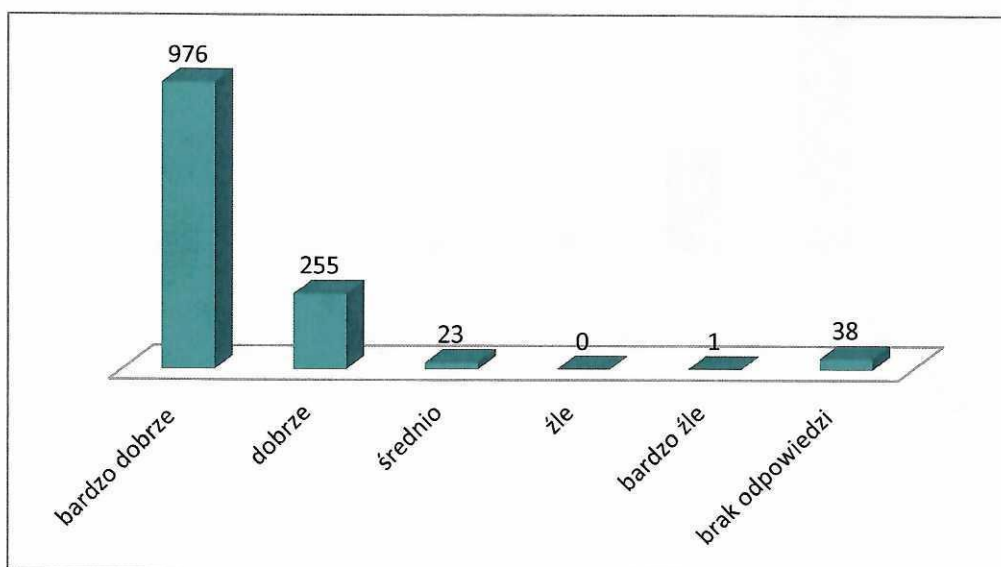


19. Jak ocenia Pan/ Pani uprzejmość personelu pracowni diagnostycznych?
Uprzejmość pracowników poradni diagnostycznych oceniana jest bardzo dobrze na 97%.



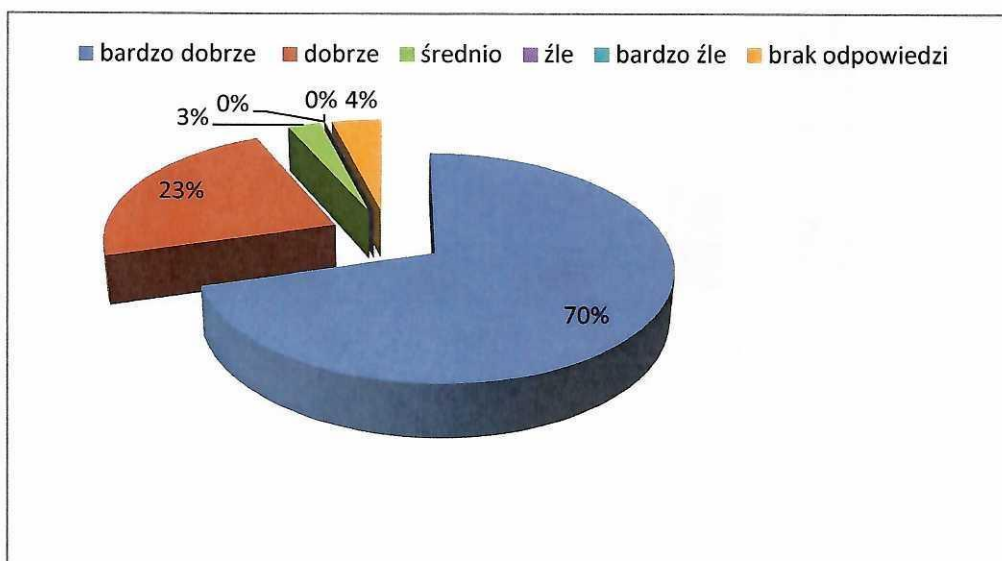
20. Jak ocenia Pan/ Pani wyjaśnienie celowości badania?

976 pacjentów na poziomie bardzo dobrym ocenia wyjaśnienie celowości badania, 23 pacjentów ocenia ten parametr na poziomie średnim.



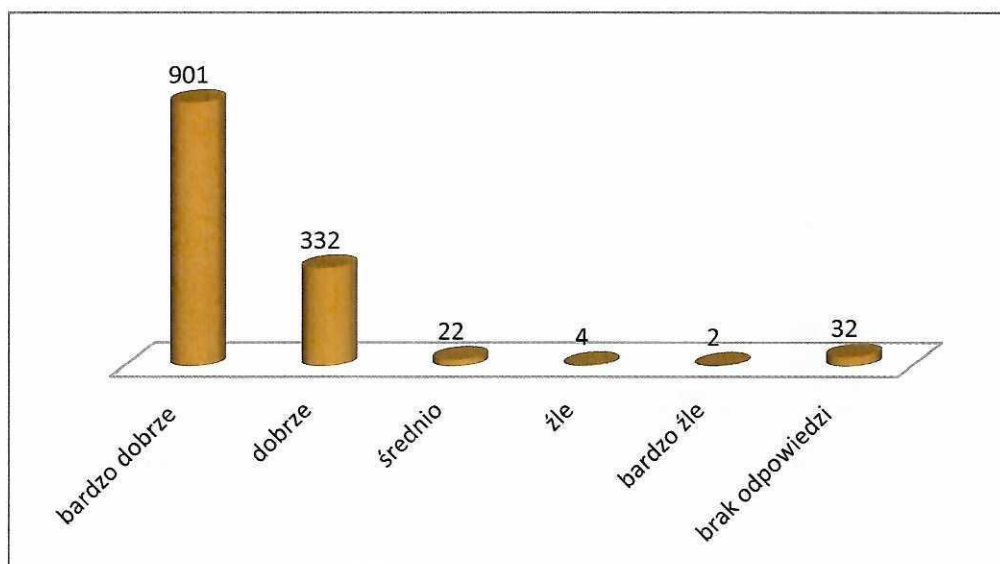
21. Jak ocenia Pan/ Pani możliwość eliminacji bólu w trakcie badania?

93% chorych eliminowanie bólu w trakcie badania ocenia na ocenę dobrą i bardzo dobrą.



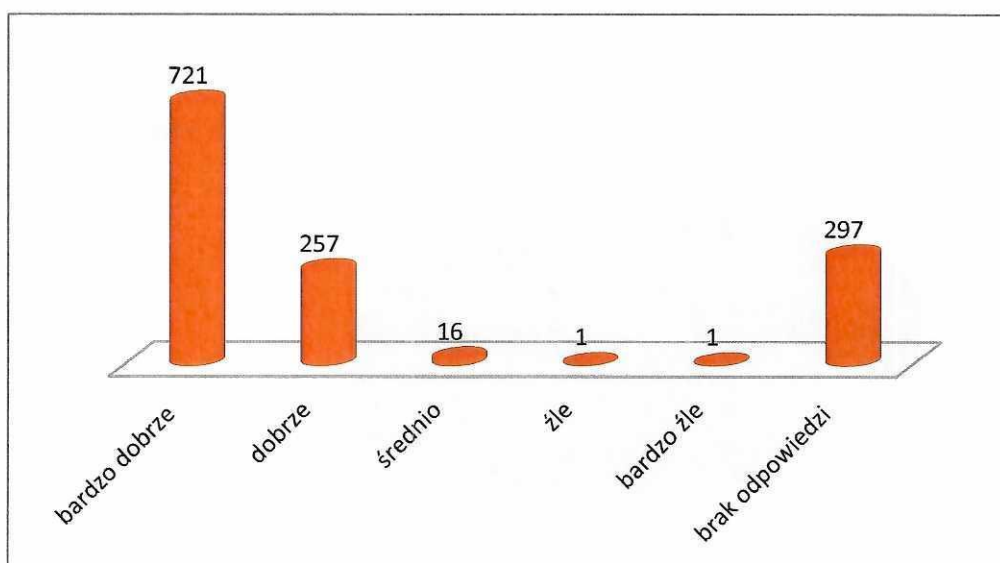
22. Jak ocenia Pan/ Pani czas oczekiwania na badanie?

Czas oczekiwania na badanie na ocenę bardzo dobrą ocenia 901 chorych, natomiast na ocenę dobrą 332, 32 chorych nie udzieliło odpowiedzi na powyższe pytanie.

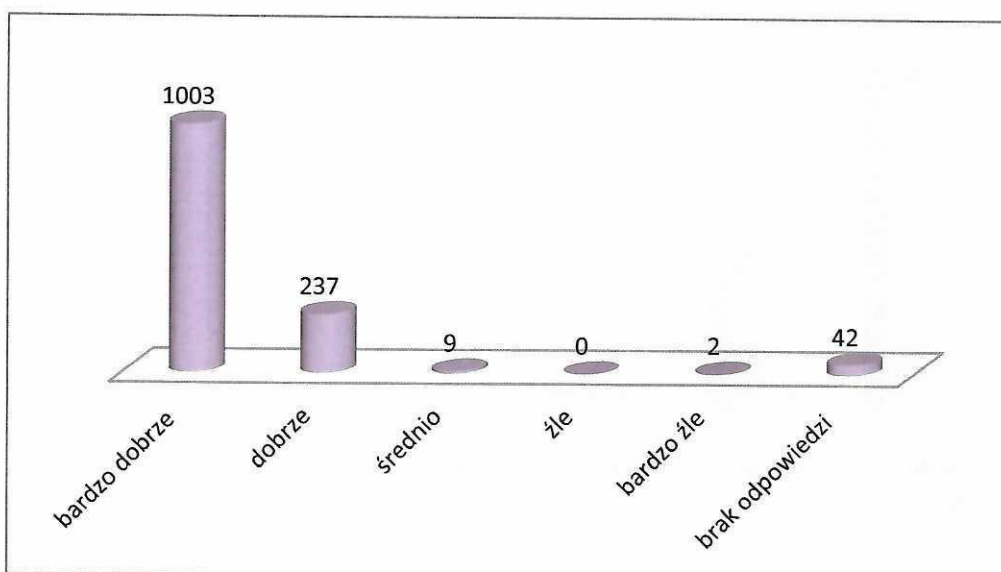


23. Jak ocenia Pan/ Pani szybkość powiadamiania o odwołaniu badania?

Odwoływane badania nie stanowią większego problemu w ocenie naszych respondentów, ok 23% nie odpowiedziało na to pytanie.

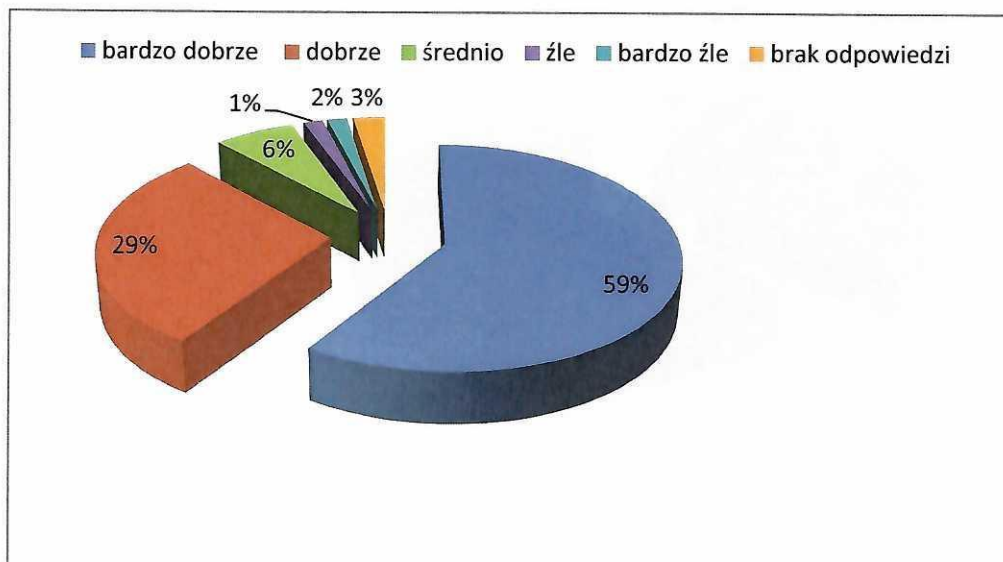


24. Jak ocenia Pan/ Pani poszanowanie intymności w czasie wykonywania zabiegów? Intymność w czasie wykonywania zabiegów została wysoko oceniona przez ponad 75% ankietowanych- 237 osób uznało ją za dobre, a 1003 za bardzo dobre. Tylko 9 pacjentów uznało, że zasady intymności zachowane są w stopniu dostatecznym, a 42 chorych nie udzieliło odpowiedzi na to pytanie.



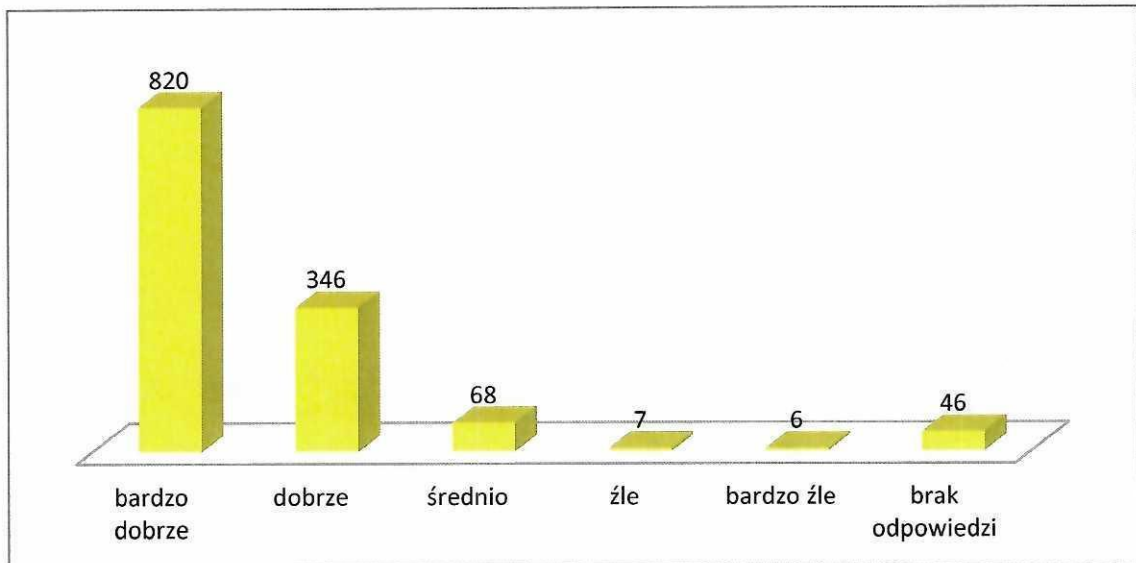
25. Jak ocenia Pan/ Pani jakość podawanych posiłków?

59% pacjentów ocenia jakość podawanych posiłków na ocenę bardzo dobrą, 29% pacjentów na ocenę dobrą. W porównaniu do poprzedniego roku ocena posiłków została niżej oceniona o 2%.



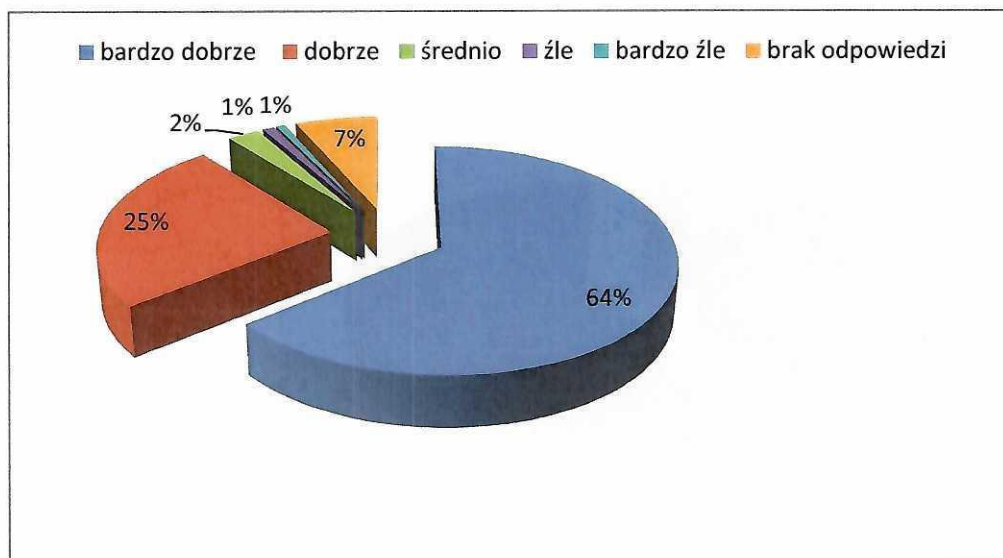
26. Jak ocenia Pan/ Pani czas podawania posiłków?

820 pacjentów czas podawania posiłków ocenia na ocenę bardzo dobrą, a 346 na ocenę dobrą.



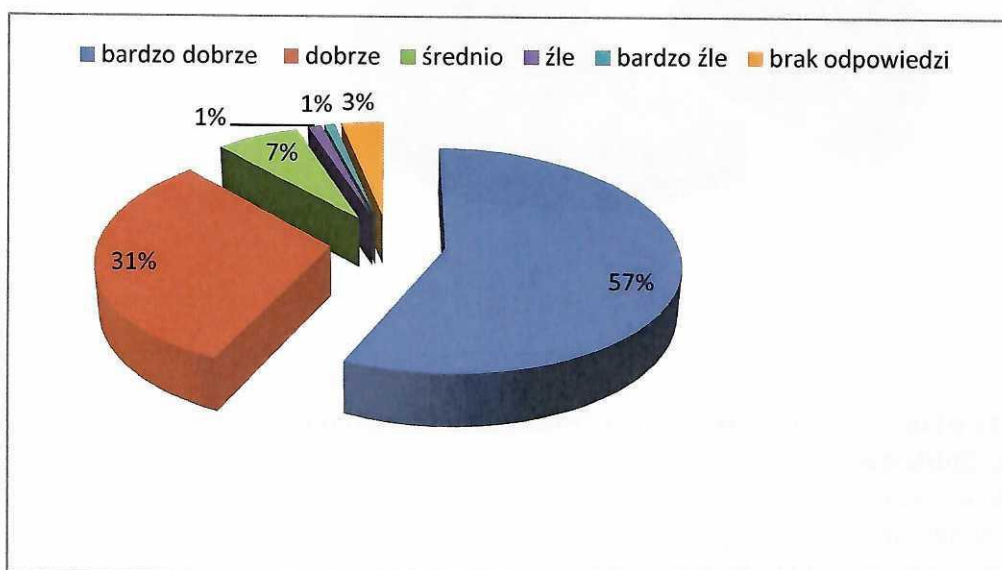
27. Jak ocenia Pan/ Pani informacje na temat stosowanej diety?

64% pacjentów na ocenę bardzo dobrą ocenia przekazanie informacji na temat diety, a 25% pacjentów na ocenę dobrą. Opracowano merytoryczne wskazówki na temat stosowanej diety, które pacjenci otrzymują przy wpisie w formie A-4 broszury.



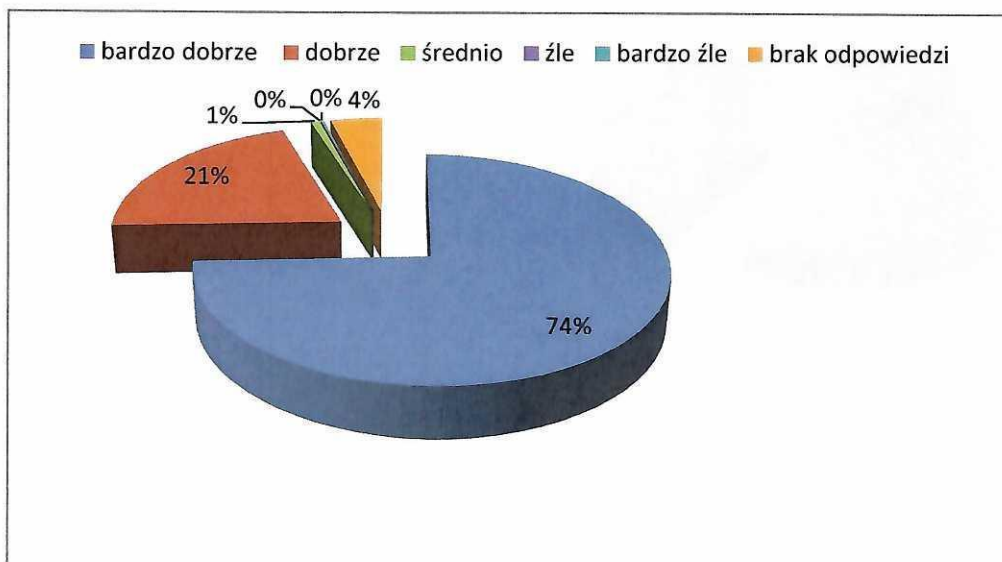
28. Jak ocenia Pan/ Pani temperaturę podawanych posiłków?

Ankietowani w 88 % oceniają temperaturę posiłków jako właściwą, 57 % ocenia na ocenę bardzo dobrą.



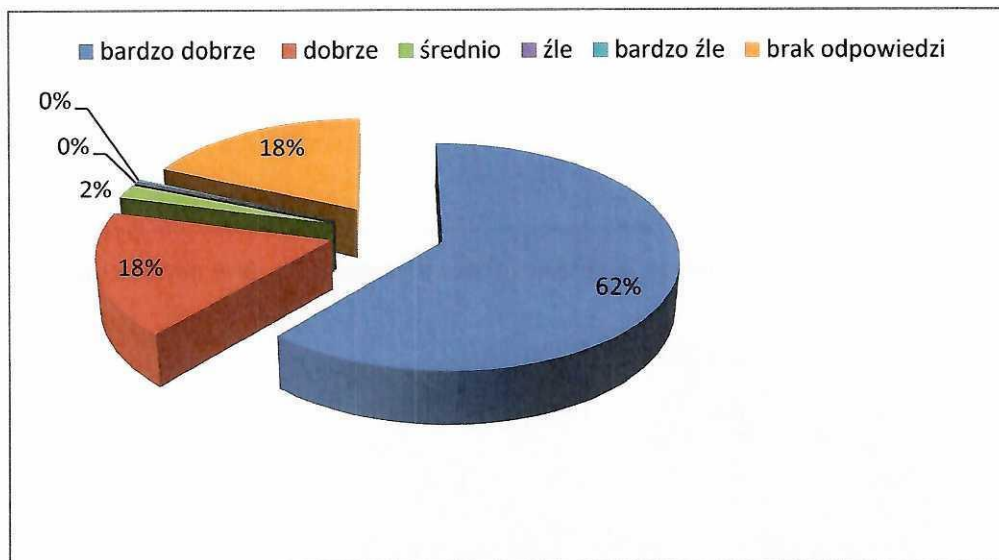
29. Jak ocenia Pan/ Pani przestrzeganie praw pacjenta?

Prawa pacjenta określa Ustawa z dnia 6 listopada 2008 roku o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta. W naszym szpitalu 95% ankietowanych uważa, że prawa pacjenta są przestrzegane. 4 % chorych nie udzieliło odpowiedzi.



30. Jak ocenia Pan/ Pani możliwość korzystania z usług duszpasterskich?

Informacje o możliwości korzystania z usług duszpasterskich czterech wyznań są dostępne na tablicach informacyjnych. 80% chorych ocenia, że dostępność jest wystarczająca. 62% oceniło na poziomie bardzo dobrym, a 18 % pacjentów nie udzieliło odpowiedzi na to pytanie.



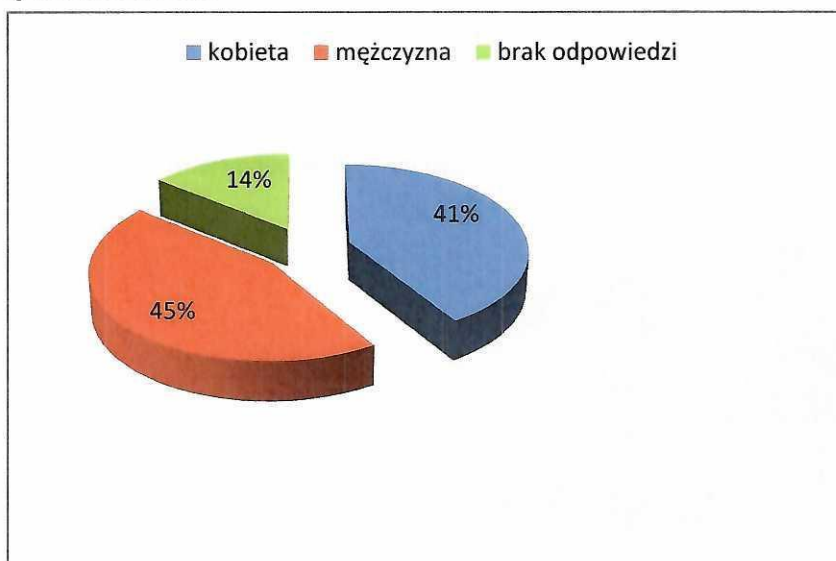
31. Było to pytanie otwarte, w którym respondenci mogli wyrazić uwagi, opinie o szpitalu (oddziale):

Na to pytanie udzielono 191 odpowiedzi. Dotyczyły one przede wszystkim bardzo dobrej oceny personelu lekarskiego i pielęgniarskiego, podziękowań dla personelu medycznego, ale także uwag dotyczących środowiska opieki, czy jakości posiłków.

Wszystkie uwagi, opinie pacjentów stanowią dla Zarządu cenne źródło informacji i potencjał do doskonalenia.

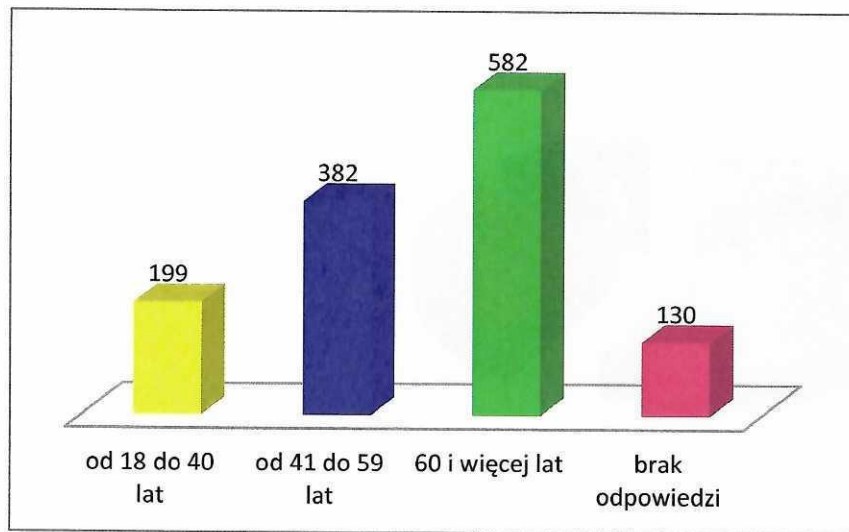
Następnie pytania dotyczyły danych demograficznych.

Pytanie 32. Płeć:



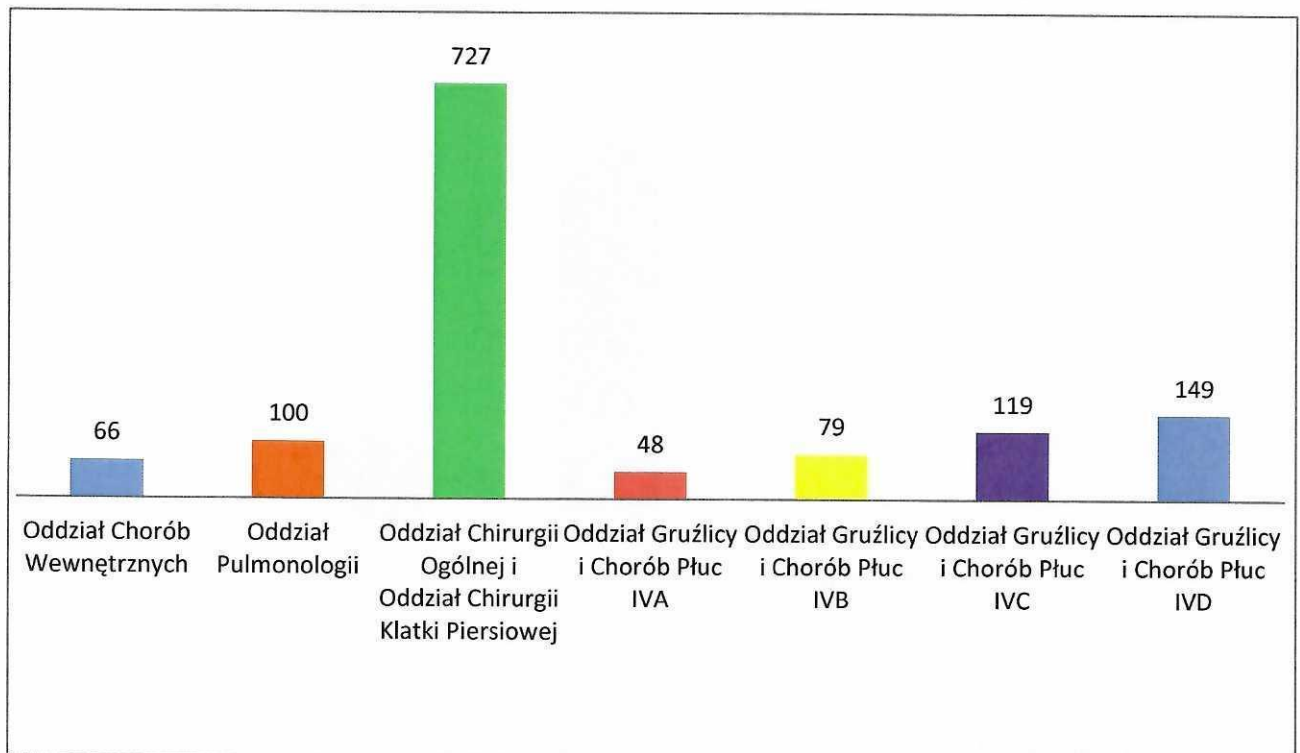
Jak wynika z analizy kobiety stanowiły 41%, a mężczyźni 45%.

Pytanie 33. Wiek



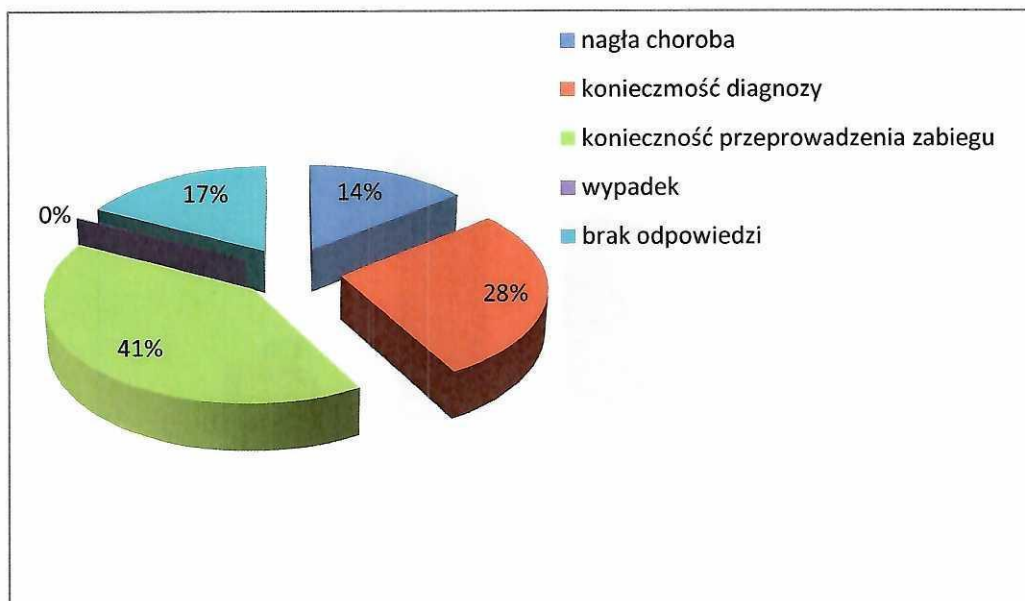
Wśród hospitalizowanych pacjentów najliczniejszą grupę stanowili pacjenci w wieku 60 lat i powyżej, następnie w przedziale wiekowym 41-59 lat.

Pytanie 34. Na który oddziale był Pan/ Pani leczony?



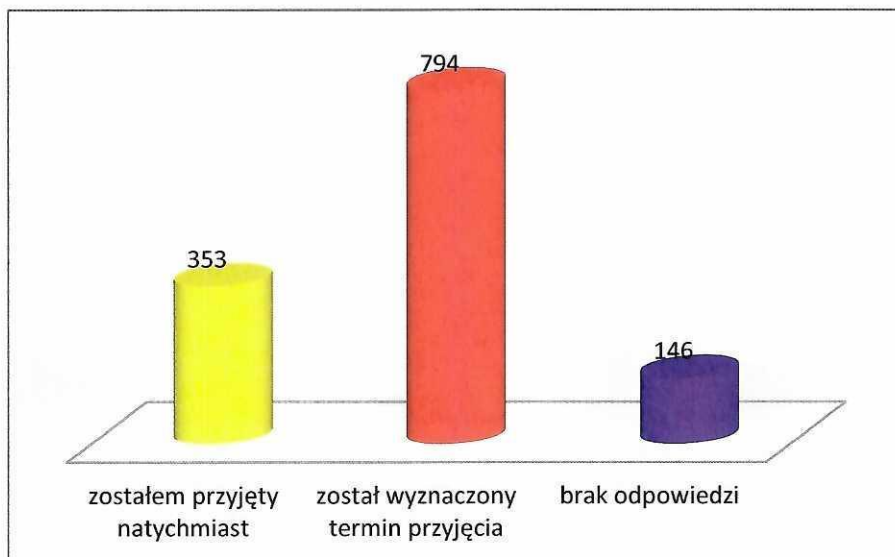
Najliczniejszą grupę ankietowanych stanowili pacjenci z Oddziału Chirurgii Ogólnej i Chirurgii Klatki Piersiowej, a następnie z Oddziału Gruźlicy i Chorób Płuc IV D.

Pytanie 35. Poproszono ankietowanych o wskazanie przyczyny pobytu w szpitalu.



Główną przyczyną pobytu w szpitalu stanowiła konieczność przeprowadzenia zabiegu, a następnie konieczność obserwacji diagnozy

Pytanie 36. Czy długo czekał Pan/ Pani na przyjęcie do szpitala?



Wśród respondentów 353 pacjentów było hospitalizowanych natychmiast, a 794 pacjentom został wyznaczony termin przyjęcia, natomiast 146 hospitalizowanych nie udzieliło odpowiedzi na to pytanie.

W pytaniu 37. Czy długo czekał Pan/ Pani na przyjęcie do oddziału (proszę o podanie czasu w minutach).

Pacjenci określają czas przyjęcia od kilku minut do 180 minut. Dominujący przedział czasowy to 0- 30 minut, w kilku przypadkach jest powyżej 180 min.

Następnie dokonano analizy badania satysfakcji pacjentów przy zastosowaniu metody procentowej. Wyniki w załączeniu.

I Wyniki ogólne :

- Łączna liczba wypełnionych ankiet: **1293**.
- W części dotyczącej zabiegów operacyjnych: **727**
- Badaną grupę respondentów w 45% stanowili mężczyźni, w 41% stanowiły kobiety.
- Najliczniejszą grupę byli pacjenci w wieku 60 lat i powyżej, następnie w przedziale wiekowym 41-59 lat.
- Najczęstszą przyczyną pobytu w szpitalu jest konieczność przeprowadzenia zabiegu.
- W badanej próbie 56,23% pacjentów reprezentowało Oddział Chirurgii Ogólnej i Oddział Chirurgii Klatki Piersiowej, a następnie 11,53% Oddział Gruźlicy i Chorób Płuc IV D.
- **Poziom satysfakcji pacjentów jest bardzo wysoki** – w zdecydowanej większości pytań odpowiedzi „*bardzo dobrze*” i „*dobrze*” przekraczają 90%.
- **Personel medyczny (lekarze i pielęgniarki)** jest jednym z najmocniejszych elementów funkcjonowania szpitala.
- Negatywne oceny („*źle*” + „*bardzo źle*”) występują rzadko, jednak **koncentrują się w kilku powtarzalnych obszarach**, co wyraźnie wskazuje kierunki doskonalenia.
- Zauważalny jest **wysoki odsetek odpowiedzi „brak odpowiedzi”** w niektórych pytaniach – to ważna informacja organizacyjna.

II. Najmocniejsze strony (obszary bardzo dobrze oceniane)

Personel medyczny

- Uprzejmość i zaangażowanie lekarzy i pielęgniarek
- Dostępność lekarzy
- Pomoc pielęgniarek w czynnościach pielęgniarskich
- Terminowość podawania leków
- Poszanowanie intymności pacjentów

Wniosek:

Personel jest postrzegany jako kompetentny, empatyczny i zaangażowany, co istotnie wpływa na ogólną satysfakcję pacjentów.

Organizacja opieki i diagnostyki

- Pierwszy kontakt w Izbie Przyjęć
- Czas oczekiwania w Izbie Przyjęć
- Czystość oddziałów
- Uprzejmość personelu diagnostycznego
- Wyjaśnianie celowości badań

Wniosek:

Proces przyjęcia i podstawowe elementy organizacyjne funkcjonują **sprawnie i przewidywalnie** z punktu widzenia pacjenta.

III Obszary wymagające doskonalenia

Wyżywienie pacjentów

Najniższe oceny w całej ankiecie dotyczą:

- jakości posiłków,
- temperatury posiłków,
- informacji o diecie,
- czasu podawania posiłków.

Wniosek:

Wyżywienie jest najsłabszym elementem pobytu pacjenta, mimo że nie dotyczy bezpośrednio leczenia, silnie wpływa na ogólne odczucia pacjentów.

Proponowane działania:

- przegląd jakości posiłków i sposobu ich dystrybucji,
- kontrola temperatury posiłków przy wydawaniu.

Komunikacja organizacyjna

Problematiczne obszary:

- sposób informowania o odwołaniu badania (wysoki „brak odpowiedzi”),
- informowanie o leczeniu i dalszym postępowaniu.

Wniosek:

Pacjenci **nie zawsze otrzymują pełną lub wystarczająco jasną informację**, szczególnie w momentach przejściowych (badania).

Proponowane działania:

- bardziej przystępne informacji przekazywanych pacjentom,
- sprawdzanie, czy pacjent zrozumiał przekaz.

Czas oczekiwania i reakcja

- czas oczekiwania na badania,
- szybkość reagowania na wezwania.

Wniosek:

Oceny nadal są dobre, **to są to obszary najbardziej wrażliwe dla pacjentów** i łatwo wpływają na spadek satysfakcji.

Wysoki odsetek „brak odpowiedzi”

Dotyczy m.in.:

- usług duszpasterskich,
- odwołań badań,

Wniosek:

Część pacjentów **nie miała kontaktu z danym obszarem lub nie wiedziała, że usługa jest dostępna.**

Proponowane działania:

- lepsze informowanie pacjentów o dostępnych usługach i odwoływanych badaniach,

IV Wnioski końcowe

- Jakość usług świadczonych w szpitalu została wysoko oceniona przez pacjentów nadal wysoko i wynosi **97,3%**. W stosunku do badań przeprowadzonych w ubiegłych latach
- Szpital jest postrzegany jako placówka o **wysokiej jakości opieki medycznej**, z profesjonalnym i życzliwym personelem.
- Respondenci wskazują na **potrzebę poprawy** warunków środowiska pobytu pacjenta tj.: wskazują na małą ilość toalet, remonty łazienek, że na korytarzach przy oddziałach zimno, a także uwagi są co do jedzenia
- Czas oczekiwania na przyjęcie w skrajnych przypadkach wynosi powyżej 180 minut. Niewątpliwie jest to obszar do poprawy.
- Coraz większa liczba ankietowanych wyraża swoje opinie, uwagi i spostrzeżenia dotycząca realizacji usługi medycznej, podziękowań ale także swoich oczekiwań na przyszłość.
- Dołożenie wszelkich starań aby utrzymać osiągnięty wysoki poziom satysfakcji z jakości opieki medycznej. Ocena jakości opieki medycznej stanowi podstawowy wskaźnik szeroko rozumianej satysfakcji pacjenta, to praca lekarzy, pielęgniarek i pozostałego personelu medycznego rzutuje na postrzeganie całego szpitala przez hospitalizowanych pacjentów oraz odwiedzających ich bliskich.
- Szkolenie personelu z zakresu Praw Pacjenta. Zgodnie z wymogami standardów akredytacyjnych, każdy pacjent hospitalizowany w szpitalu powinien zostać zapoznany z przysługującymi mu prawami, zaś pracownicy szpitala mają te prawa znać i stosować w codziennej pracy z pacjentem.
- Dalsze doskonalenie Zintegrowanego Systemu Zarządzania.

Prabuty, 08.01.2026r.

Opracowała:

Marlena Strzelczyk- Staśkiewicz
Pełnomocnik Zarządu ds. ZSZ

M. Strzelczyk- Staśkiewicz

Zatwierdził:

Grażyna Stachowicz
Prezes Zarządu

Szpitala Specjalistycznego w Prabutach Sp. z o.o.

W załączeniu:

Wyniki przy zastosowaniu metody procentowej przedstawiały się następująco.

Do wiadomości:

Ordynatorzy/ Koordynatorzy,

Pielęgniarki Oddziałowe.

