

RAPORT Z BADANIA DOŚWIADCZEŃ I OPINII PACJENTÓW ZA I PÓŁROCZE 2025

Kraków, wrzesień 2025 r.

WSTĘP

Celem przeprowadzenia ankiety było poznanie opinii i doświadczeń pacjentów na temat jakości usług świadczonych w placówce medycznej, identyfikacji obszarów wymagających poprawy oraz zwiększenia komfortu i zadowolenia pacjentów. Badanie opinii i doświadczeń pacjenta przeprowadzone zostało przy pomocy ankiety określonej przez Ministra Zdrowia.

Pacjenci mieli możliwość wypełnienia ankiety online poprzez dostępny kod QR na plakatach informacyjnych znajdujących się w oddziałach, adresu strony udostępnionego na kartach informacyjnych oraz poprzez wypełnienie ankiet w formie papierowej udostępnionych w oddziałach. Przyjęto, że oceny od 7, w 10 – stopniowej skali są ocenami pozytywnymi.

Badanie opinii i doświadczeń pacjentów przeprowadzono w okresie od 23.01.2025 r. do 30.06.2025 r. W wyniku badania uzyskano 1183 wypełnionych ankiet (w tym 28 ankiet internetowych), co stanowi 6,8 % pacjentów hospitalizowanych w I półroczu 2025 roku.

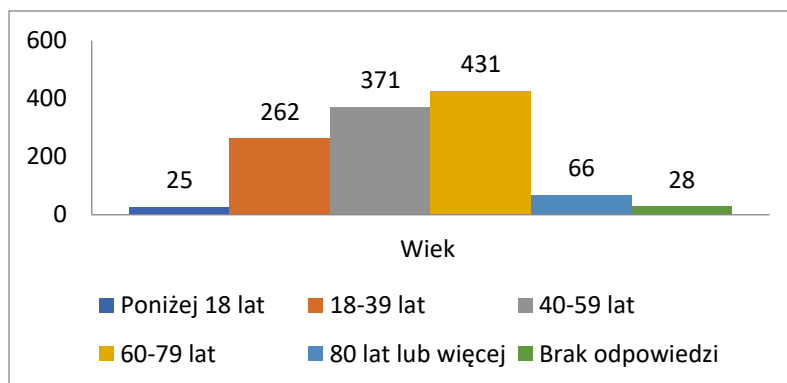
Charakterystyka respondentów

W badaniu wzięło udział **1183 osób**, z czego najliczniejszą grupę (**431 osób**) stanowili respondenci w przedziale wieku **60-79 roku** życia tj. 36%, w dalszej kolejności osoby w przedziale wieku **40-59** (**363 osoby**) tj. 31 % oraz osoby w przedziale wieku **18-39 lat** (**255 osób**) tj. 22 %. Osoby w wieku **poniżej 18 roku życia** stanowią zaledwie 2 % ankietowanych (**24 osoby**), **80 lat lub więcej** – 6 % (**63 osoby**). 3 % (**27 osób**) ankietowanych nie udzieliło żadnej odpowiedzi. Wśród wszystkich ankietowanych znalazło się **619 kobiet** tj. 52 % oraz **520 mężczyzn** tj. 44 %. **44 osoby** tj. 4 % nie udzieliła odpowiedzi.

Szczegółowe wyniki zostały zaprezentowane poniżej.

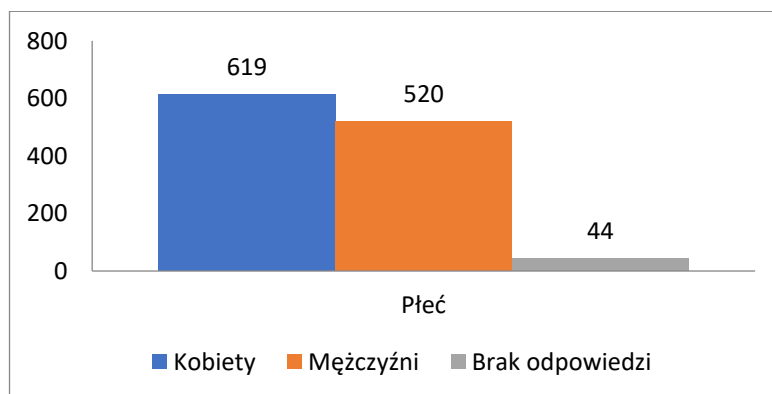
METRYCZKA:

Wiek :



METRYCZKA:

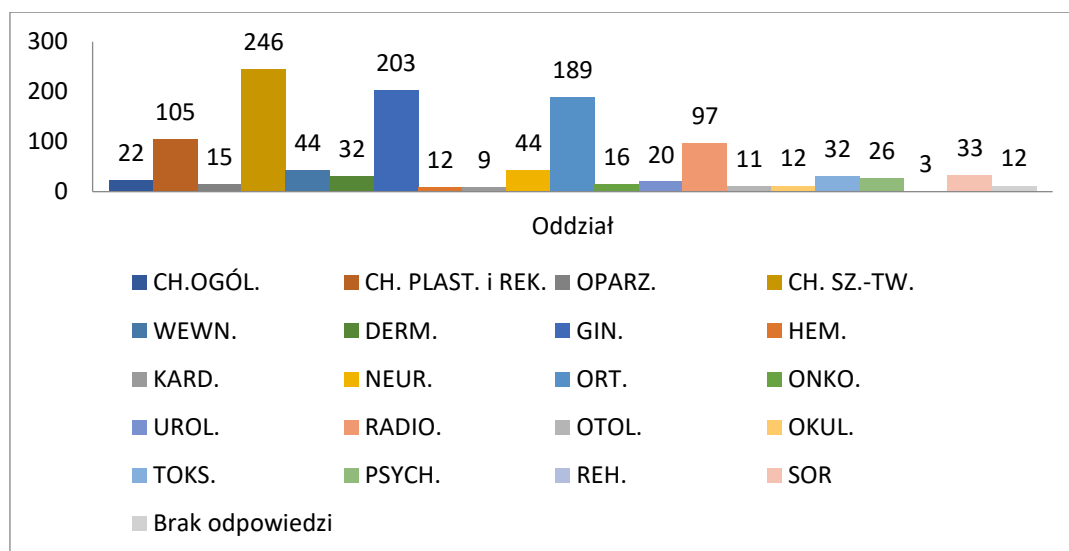
Płeć :



BADANIE ANKIETOWE:

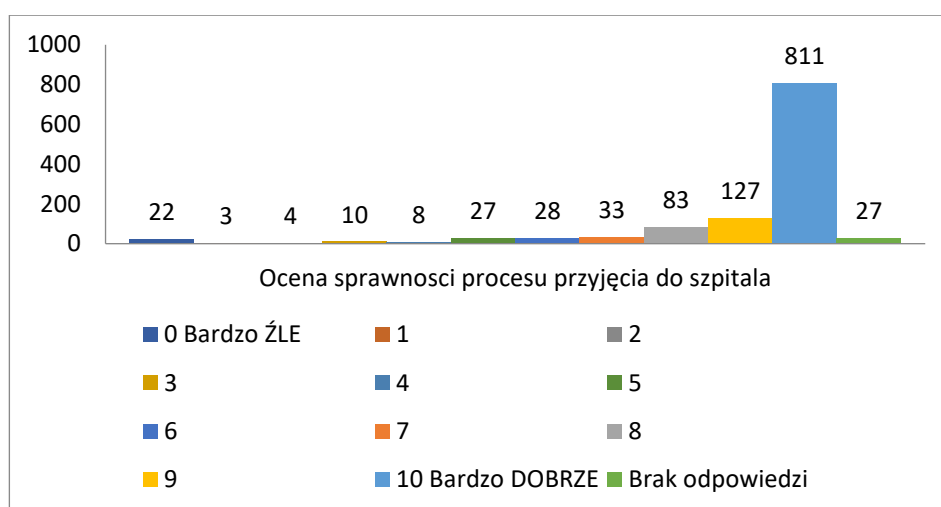
O01: Oddział, z którego zostałeś / eś wypisany ze szpitala

Zdecydowana większość respondentów to Pacjenci **Oddziału Chirurgii Szczękowo-Twarzowej** – 246 ankiety (21 %), **Ginekologii i Położnictwa z Ginekologią Onkologiczną** – 203 ankiety (17 %), kolejno **Oddziału Ortopedii i Traumatologii Narządu Ruchu** – 189 ankiety (16 %) i **Oddziału Chirurgii Plastycznej i Rekonstrukcyjnej** – 105 ankiety (9%), którzy stanowią ponad 60 % wszystkich ankietowanych. Udział pozostałych Oddziałów (36 %) prezentuje wykres poniżej. 12 ankietowanych nie wskazało Oddziału, co stanowi 1 % wszystkich respondentów.



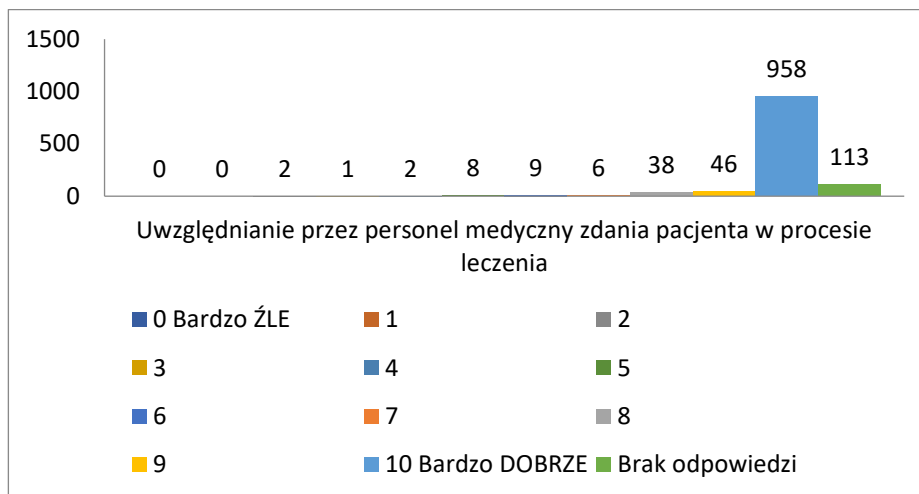
A01: Jak oceniasz sprawność procesu przyjęcia do szpitala?

Analiza odpowiedzi ankietowanych, sprawność procesu przyjęcia do szpitala według skali od 0 do 10, gdzie 0 bardzo ŹŁE, a 10 bardzo DOBRZE wskazała, że 91 % pacjentów pozytywnie oceniło sprawność przyjęcia do szpitala.



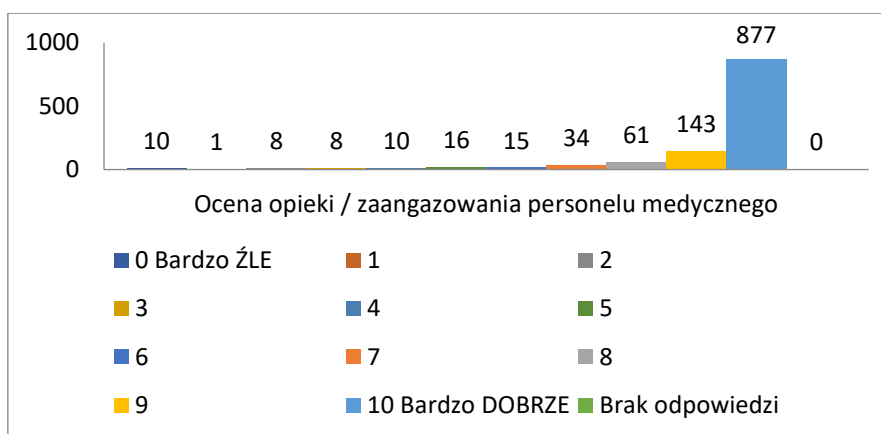
B01: Jak oceniasz uwzględnianie przez personel medyczny Twojego zdania w procesie leczenia ?

Analiza odpowiedzi ankietowanych, uwzględnianie przez personel medyczny zdania pacjenta w procesie leczenia według skali od 0 do 10, gdzie 0 bardzo ŹŁE, a 10 bardzo DOBRZE wskazała, że 98 % pacjentów uważa, że personel medyczny liczy się z ich zdaniem w procesie leczenia.



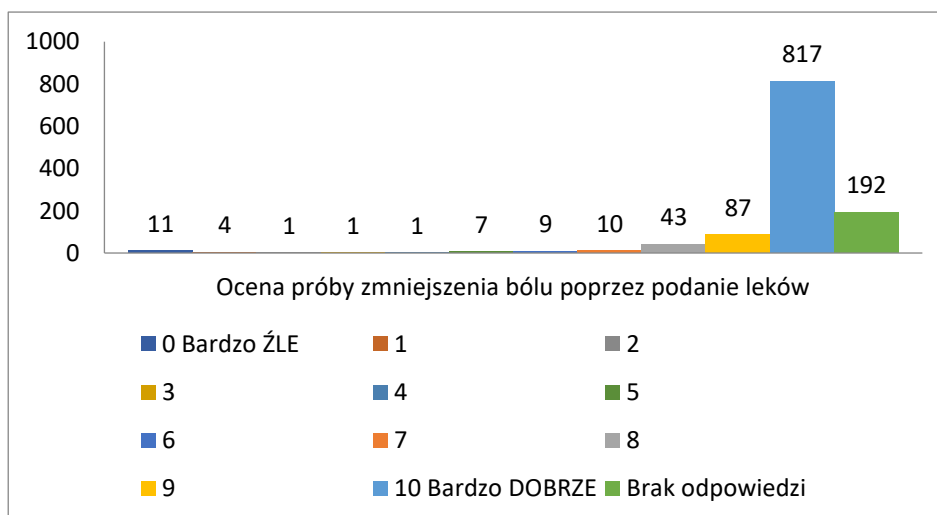
B02: Jak oceniasz opiekę / zaangażowanie personelu medycznego ?

Analiza odpowiedzi ankietowanych, ocena opieki / zaangażowania personelu medycznego według skali od 0 do 10, gdzie 0 bardzo ŹLE, a 10 bardzo DOBRZE wskazała, że ponad 97 % ankietowanych pozytywnie oceniło opiekę na oddziałach.



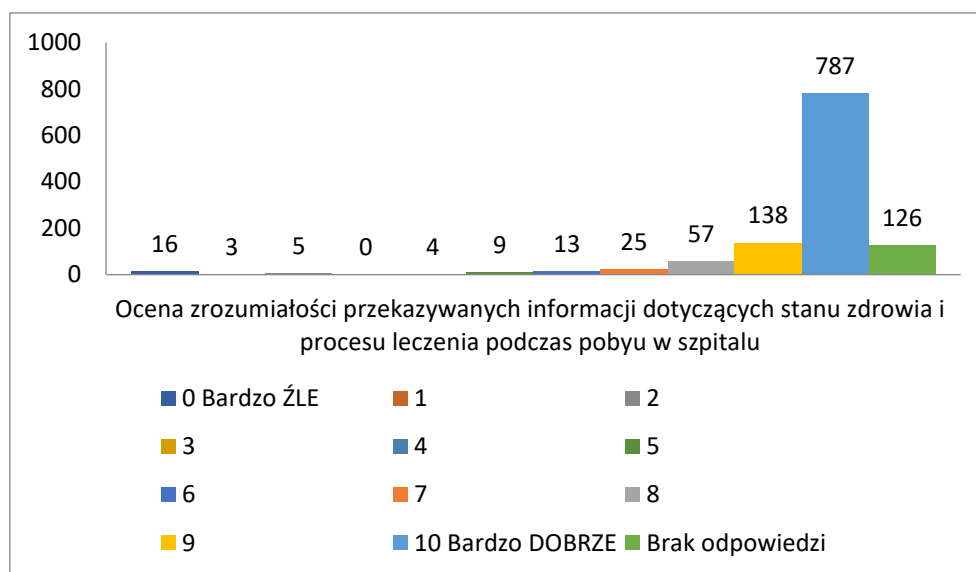
B03: Jak oceniasz próby zmniejszenia bólu poprzez podanie leków ?

Analiza odpowiedzi ankietowanych, ocena próby zmniejszenia bólu poprzez podawanie leków według skali od 0 do 10, gdzie 0 bardzo ŹLE, a 10 bardzo DOBRZE wskazała, że prawie 97% pacjentów pozytywnie ocenia leczenie p. bólowe w oddziałach. Ponad 16 % ankietowanych nie udzieliła odpowiedzi na pytanie co może wynikać z faktu, że nie wszyscy pacjenci poddawani są terapii p. bólowej.



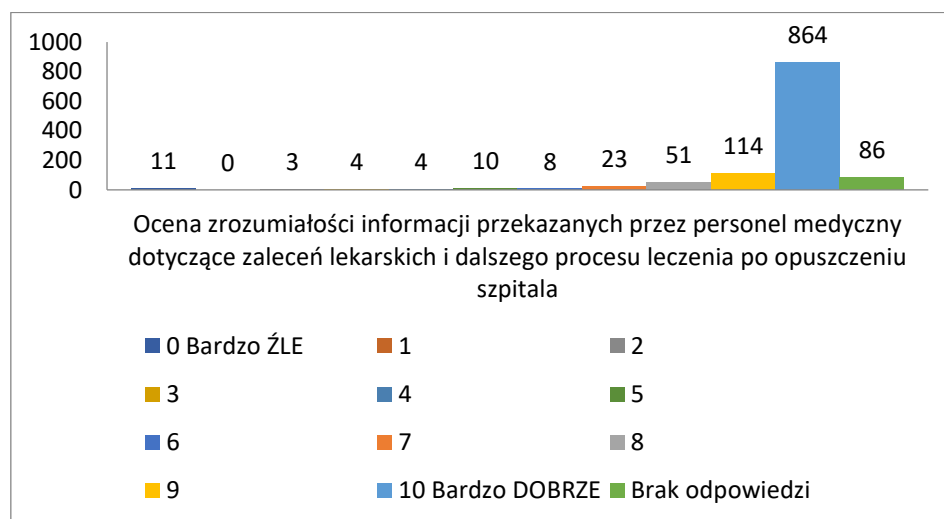
C01: Jak oceniasz zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących Twojego stanu zdrowia i procesów leczenia podczas pobytu w szpitalu ?

Analiza odpowiedzi ankietowanych, ocena zrozumiałości przekazywanych informacji dotyczących stanu zdrowia i procesów leczenia podczas pobytu w szpitalu, według skali od 0 do 10, gdzie 0 bardzo ŹŁE, a 10 bardzo DOBRZE wskazała, że dla ponad 95 % pacjentów informacje przekazywane przez personel medyczny są zrozumiałe.



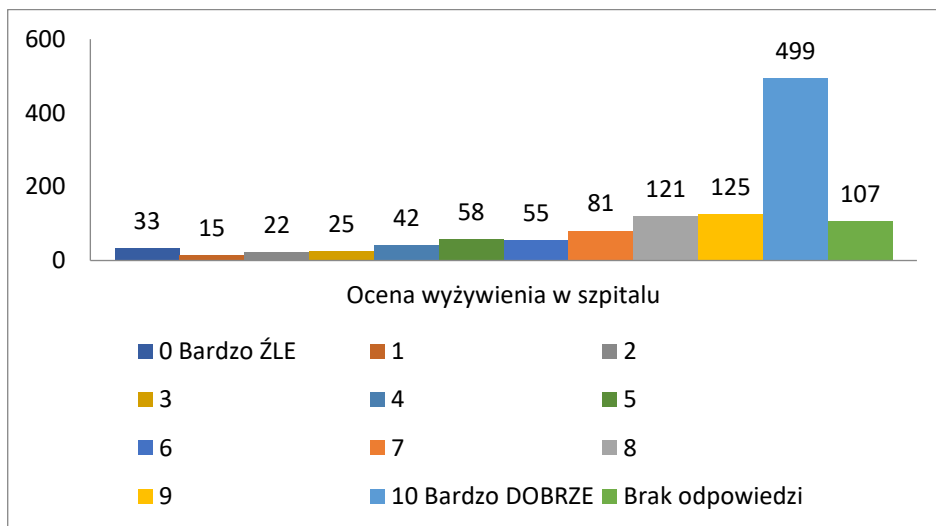
C02: Jak oceniasz zrozumiałość informacji przekazanych przez personel medyczny dotyczących zaleceń lekarskich i dalszego procesu leczenia po opuszczeniu szpitala ?

Analiza odpowiedzi ankietowanych, ocena zrozumiałości informacji przekazanych przez personel medyczny dotyczące zaleceń lekarskich i dalszego procesu leczenia po opuszczeniu szpitala, według skali od 0 do 10, gdzie 0 bardzo ŹŁE, a 10 bardzo DOBRZE wskazała, że ponad 95 % pacjentów otrzymała jasne i klarowne, przedstawione w sposób przystępny zalecenia po wypisie.



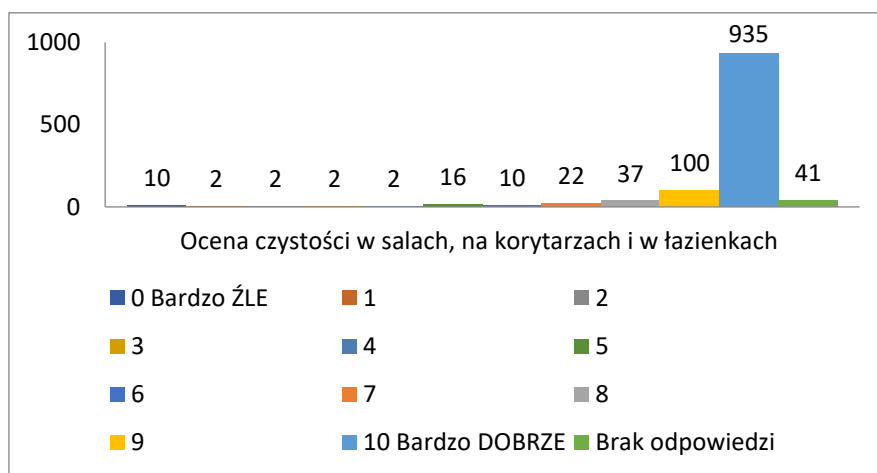
D01: Jak oceniasz wyżywienie w szpitalu ?

Analiza odpowiedzi ankietowanych, ocena wyżywienia w szpitalu, według skali od 0 do 10, gdzie 0 bardzo ŹŁE, a 10 bardzo DOBRZE wskazała, że niecałe 77% pacjentów oceniło wyżywienie w szpitalu jako dobre i b. dobre.



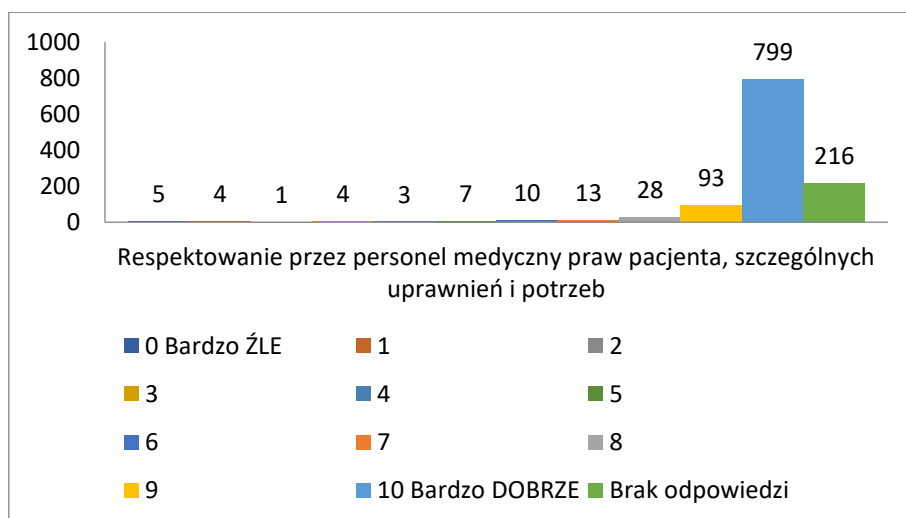
D02: Jak oceniasz czystość w salach, na korytarzach, w łazienkach ?

Analiza odpowiedzi ankietowanych, ocena czystości w salach, na korytarzach i w łazienkach, według skali od 0 do 10, gdzie 0 bardzo ŹLE, a 10 bardzo DOBRZE wskazała iż prawie 96% pacjentów ocenia, że w szpitalu jest czysto.



E01: Jak oceniasz respektowanie przez personel medyczny praw pacjenta, szczególnych uprawnień i potrzeb ?

Analiza odpowiedzi ankietowanych, respektowanie przez personel medyczny praw pacjenta, szczególnych uprawnień i potrzeb, według skali od 0 do 10, gdzie 0 bardzo ŹLE, a 10 bardzo DOBRZE wskazała, że ponad 96% pacjentów uważa, że respektowano jego prawa podczas pobytu w oddziale. Zastanawiający jest fakt, że aż 18% pacjentów nie wyraziło swojej opinii.



F01: Jakie jest prawdopodobieństwo, że polecisz ten szpital znajomym lub rodzinie ?

Analiza odpowiedzi ankietowanych, **prawdopodobieństwo polecenia szpitala znajomym lub rodzinie, według skali od 0 do 10, gdzie 0 bardzo ŹŁE, a 10 bardzo DOBRZE** wskazała, że 96% pacjentów jest ogólnie zadowolona z pobytu w oddziale i uważa szpital jako godny polecenia.

