

Szpital Powiatowy im. Alfreda Sokołowskiego w Złotowie

Analiza wyników ankiet satysfakcji pacjentów – I półrocze 2025 roku

Cel badania:

Celem badania było określenie poziomu satysfakcji pacjentów hospitalizowanych i ambulatoryjnych w Szpitalu Powiatowym w Złotowie. W 2025 roku zastosowano nowy wzór ankiety Ministerstwa Zdrowia (skala ocen 1–10). Dla porównania przywołano wyniki z II półrocza 2024 roku (skala ocen 1–5).

Badania przeprowadzono w oddziałach:

- Chirurgicznym
- Wewnętrznym
- Ginekologicznym
- Dziecięcym
- Psychiatrycznym – żeńskim
- SOR
- Poradniach przyszpitalnych

Oddział Chirurgiczny

Liczba ankiet: 61 (2025) / 131 (2024)

Średnie oceny: 9,5–9,9 (2025) vs 4,8 (2024)

Analiza: Znaczna poprawa wszystkich wskaźników. Pacjenci bardzo wysoko ocenili opiekę, komunikację i poszanowanie praw pacjenta.

Zalecenia: Kontynuować szkolenia z komunikacji, utrzymać standardy higieniczne, wprowadzić cykliczne ankiety jednodniowe.

Oddział Ginekologiczny

Liczba ankiet: 9 (2025) / 9 (2024)

Średnie oceny: 9,56–10,0 (2025) vs 4,9 (2024)

Analiza: Wyniki na najwyższym poziomie. Pacjentki szczególnie doceniły profesjonalizm i empatię personelu.

Zalecenia: Kontynuować dobre praktyki, zwiększyć liczbę ankiet, publikować wyniki.

Oddział Wewnętrzny

Liczba ankiet: 75 (2025) / 58 (2024)

Średnie oceny: 6,1–9,0 (2025) vs 4,9 (2024)

Analiza: Widoczna poprawa, jednak zróżnicowane oceny. Niższe noty za organizację przyjęcia i wyżywienie.

Zalecenia: Usprawnić proces przyjęcia, poprawić wyżywienie, kontynuować szkolenia z komunikacji.

Oddział Dziecięcy

Liczba ankiet: 28 (2025) / 77 (2024)

Średnie oceny: 9,4–10,0 (2025) vs 4,9 (2024)

Analiza: Bardzo wysokie noty. Pacjenci i opiekunowie szczególnie chwalą opiekę i atmosferę.

Zalecenia: Utrzymać standard, wyróżnić oddział w sprawozdaniu, dzielić dobre praktyki z innymi oddziałami.

Oddział Psychiatryczny – żeński

Liczba ankiet: 4 (2025) / brak (2024)

Średnie oceny: 5,0–10,0 (2025) vs - (2024)

Analiza: Wyniki zróżnicowane, ale wskazują na dobre relacje personelu z pacjentkami.

Zalecenia: Kontynuować ankietowanie, poprawić warunki socjalne, rozwijać komunikację.

Poradnie

Liczba ankiet: 62 (2025) / 27 (2024)

Średnie oceny: 8,2–9,4 (2025) vs 4,0–5,0 (2024)

Analiza: Znaczny wzrost satysfakcji. Pacjenci pozytywnie oceniają obsługę i kompetencje lekarzy.

Zalecenia: Ujednolicić standard obsługi pacjenta, rozwijać rejestrację elektroniczną.

SOR

Liczba ankiet: 5 (2025) / 2 (2024)

Średnie oceny: 1,6–6,0 (2025) vs 3,0–3,3 (2024)

Analiza: Niewielka poprawa, ale oceny pozostają niższe. Główne problemy to czas oczekiwania i komfort.

Zalecenia: Zwiększyć obsadę, poprawić komunikację z pacjentami, rozważyć punkt informacyjny lub wolontariat.

Podsumowanie ogólne

We wszystkich jednostkach odnotowano wzrost satysfakcji pacjentów w porównaniu z 2024 rokiem. Najwyższe wyniki uzyskały Oddział Dziecięcy i Ginekologiczny (średnia ocen powyżej 9,5). Największy progres odnotowano w Oddziale Chirurgicznym (z 4,8 do 9,6). Obszary wymagające dalszej poprawy to SOR i częściowo Oddział Wewnętrzny.

Rekomendacje dla Zespołu ds. Jakości

- Kontynuować badania ankietowe co pół roku z analizą trendów.
- Wprowadzić szkolenia z komunikacji i empatii (szczególnie dla SOR i Oddziału Wewnętrznego).
- Zwiększyć liczebność ankiet w oddziałach z małą próbą (Psychiatryczny, Ginekologiczny).
- Utrwalać dobre praktyki z Oddziału Dziecięcego i Ginekologicznego w innych jednostkach.
- Publikować wyniki w przestrzeni szpitalnej dla pacjentów.
- Monitorować obszary logistyczne i żywieniowe wpływające na ocenę pobytu.

DYREKTOR
Szpitala Powiatowego
im. Alfreda Sokółowskiego w Złotowie

mgr Aneta Kaufka