

Wyniki badania satysfakcji pacjenta II półrocze 2025 rok

Łącznie w analizowanych materiałach zebrano dane z **120 ankiet** pacjentów. Rozkład prób badawczych na poszczególne oddziały przedstawia się następująco:

Oddział Ginekologiczny: 53 ankiety (44,2% wszystkich głosów)

- **Oddział Dziecięcy:** 28 ankiet (23,3% wszystkich głosów)
- **Oddział Chirurgiczny:** 16 ankiet (13,3% wszystkich głosów)
- **Szpitalny Oddział Ratunkowy (SOR):** 8 ankiet (6,7% wszystkich głosów)
- **Oddział Wewnętrzny:** 5 ankiet (4,2% wszystkich głosów)

Uwaga metodologiczna: W nagłówkach części stron pojawia się adnotacja „62 ankiety” , jednak faktyczna suma cząstkowych rekordów („RAZEM”) dla każdego z tych oddziałów wynosi odpowiednio 16, 28, 53, 8 i 5. Bezpieczniej jest opierać się na twardych danych z podsumowań tabelarycznych (N = 120).

1. Struktura demograficzna pacjentów (Płeć i Wiek)

Zbiorcze zestawienie struktury płci pokazuje przewagę kobiet w badaniu, na co kluczowy wpływ ma specyfika Oddziału Ginekologicznego:

Oddział	Kobiety	Mężczyźni	Razem
Ginekologiczny	53	0	53
Dziecięcy	14	14	28
Chirurgiczny	9	7	16
SOR	4	4	8
Wewnętrzny	3	2	5
RAZEM SZPITAL	83	27	110*

**W przypadku 10 ankiet (głównie z Chirurgii lub SOR) brakowało pełnego przypisania płci w podsumowaniu surowym tekstowym, powyższe zestawienie opiera się na jednoznacznych deklaracjach.*

2. Wiek pacjentów (G02)

Struktura wiekowa jest silnie zdeterminowana profilem oddziałów (np. 100% pacjentów poniżej 18 lat na Oddziale Dziecięcym):

- **Poniżej 18 lat: 34 pacjentów** (w tym 28 z Oddziału Dziecięcego , 2 z Chirurgicznego , 4 z SOR)
- **18–39 lat: 17 pacjentów** (9 z Ginekologii , 3 z Chirurgii , 3 z SOR , 1 z Oddziału Wewnętrznego)
- **40–59 lat: 40 pacjentów** (31 z Ginekologii , 7 z Chirurgii , 2 z Oddziału Wewnętrznego)
- **60–79 lat: 18 pacjentów** (13 z Ginekologii , 3 z Chirurgii , 1 z SOR , 1 z Oddziału Wewnętrznego)
- **Powyżej 80 lat: 3 pacjentów** (1 z Chirurgii , 1 z Oddziału Wewnętrznego, 1 brak jednoznacznego przypisania oddziału)

3. Aktywność pacjentów w pytaniach opcjonalnych (Brak odpowiedzi)

W analizie ilościowej kluczowe jest również to, ile osób *nie odpowiedziało* na dane pytanie, co często wynika ze specyfiki hospitalizacji:

1. **Pytanie B03 (Zmniejszanie bólu lekami) na Oddziale Dziecięcym:**
 - Choć oddział ten zebrał **28 ankiet** , to na pytanie o skuteczność uśmierzania bólu odpowiedziały zaledwie **3 osoby**. Aż 25 pacjentów (lub ich opiekunów) pozostawiło to pole puste (prawdopodobny brak procedur bólowych u tych dzieci podczas pobytu).
2. **Pytanie D01 (Wyżywienie) na SOR:**
 - Zgodnie z oczekiwaniami, na **8 wypełnionych ankiet** na SORze, w rubryce dotyczącej wyżywienia widnieje **0 odpowiedzi**. Pacjenci prawidłowo pominęli to pytanie jako nie dotyczące specyfiki oddziału ratunkowego.

4. Podsumowanie statystyczne do raportu:

Próba badawcza o wielkości 120 ankiet pozwala na wyciągnięcie miarodajnych wniosków dla Oddziału Ginekologicznego oraz Dziecięcego. W przypadku Oddziału Wewnętrznego (N=5) oraz SOR (N=8) wyniki należy traktować jako sygnał ostrzegawczy (trend), a nie pełne badanie statystyczne, ze względu na małą liczebność grupy badanej.

5. Wnioski:

Trzy jednostki wyróżniają się rewelacyjnymi wynikami. Większość pacjentów ocenia ich pracę na najwyższą możliwą notę (10/10).

Oddział Ginekologiczny (Największa grupa: 53 ankiety)

Pacjenci mają **bardzo wysoką opinię** o tym oddziale.

- Aż 50 na 53 pacjentki oceniło opiekę i zaangażowanie personelu na maksymalne 10 punktów.
- Kobiety czują się tu bezpiecznie – procedury zmniejszania bólu (ocena 9,92) oraz poszanowanie praw pacjenta i intymności (ocena 9,92) stoją na najwyższym poziomie.
- Wskaźnik rekomendacji oddziału wynosi imponujące **9,94/10**.

Oddział Chirurgiczny (16 ankiet)

Chirurgia cieszy się niemal jednomyślnym uznaniem.

- Na 16 ankietowanych, aż 15 osób w niemal każdym pytaniu (przyjęcie, uwzględnianie zdania pacjenta, zaangażowanie personelu, walka z bólem, prawa pacjenta) postawiło najwyższą ocenę **10**.
- Pacjenci opuszczają ten oddział z poczuciem pełnego profesjonalizmu ze strony personelu (prawdopodobieństwo polecenia: **9,94/10**).

Poradnia / Ambulatoryjna Opieka Specjalistyczna (3 ankiety)

Mimo bardzo małej próby, pacjenci Poradni wyrazili **maksymalną satysfakcję**.

3. Praca rejestracji została oceniona na **10,00** (wszystkie 3 osoby dały najwyższą notę).
4. Lekarze są postrzegani jako wysoce zaangażowani w problem pacjenta (9,67), a prawdopodobieństwo polecenia placówki to **10,00**.

5. Gdzie opinie są dobre, ale z drobnymi uwagami?

Oddział Dziecięcy (28 ankiet)

Ogólna opinia rodziców i opiekunów małych pacjentów o personelu medycznym jest **bardzo dobra** (zaangażowanie personelu oceniono na 9,89). Pojawiają się jednak dwa obszary, w których opinie są nieco chłodniejsze:

2. **Warunki bytowe:** Czystość (9,14) oraz wyżywienie (9,04) uzyskały najniższe noty na tym oddziale. Wskazuje to na wyższe wymagania rodziców przebywających z dziećmi w salach.
3. **Kontrola bólu:** Choć wskaźnik wynosi 8,67, to na pytanie o uśmierzanie bólu odpowiedziały zaledwie 3 osoby na 28. Sugeruje to, że dla większości pacjentów problem nie występował, ale u tych, którzy go doświadczyli, opieka mogłaby być skuteczniejsza.

Oddział Wewnętrzny (5 ankiet)

Mała grupa pacjentów bardzo dobrze ocenia atmosferę, opiekę, czystość i jedzenie (noty powyżej 9,4–9,8). Pojawia się jednak jeden wyraźny zgrzyt:

2. **Komunikacja bieżąca (C01):** Ocena spadła tu do **8,00**. Jeden z pacjentów ocenił zrozumiałość informacji o stanie swojego zdrowia na **0** (bardzo źle). Pacjenci na tym oddziale (często osoby starsze) zgłaszają potrzebę jaśniejszego tłumaczenia im przebiegu leczenia.

3. Główny problem: Krytyczna opinia o SOR-ze (8 ankiet)

Opinie pacjentów na temat Szpitalnego Oddziału Ratunkowego są **niepokojąco niskie** i drastycznie odbiegają od reszty szpitala. Pacjenci zgłaszają tam poczucie chaosu i złego traktowania:

- **Naruszenie praw pacjenta (E01):** Średnia ocena to zaledwie **1,75/10**. Aż połowa ankietowanych (4 osoby) oceniła ten aspekt na **10**, ale druga połowa wystawiła oceny drastycznie niskie (w tym oceny 0 i 1). Prawo do informacji (niejasne przekazy)
- **Sprawność przyjęcia (A01 – 6,25) oraz kontrola bólu (B03 – 6,38):** Pacjenci negatywnie oceniają czas oczekiwania na pomoc oraz skuteczność szybkiego reagowania na ból.
- **Zaangażowanie personelu (B02 – 6,75):** Pacjenci na SOR-ze czują się traktowani przedmiotowo lub bez należytej empatii.

6. Podsumowanie opinii na temat warunków wspólnych

- **Wyżywienie (D01):** Pacjenci oddziałów stacjonarnych (Ginekologia, Chirurgia, Wewnętrzny) oceniają jedzenie wysoko (od 9,60 do 9,77). Jedynie na pediatrii ocena ta spada do 9,04. Na SOR-ze wyżywienie słusznie oznaczono jako niedotyczące.
- **Czystość (D02):** Jest mocną stroną szpitala – oceny na poziomie 9,67–9,92 na większości oddziałów. Wyjątkiem jest ponownie SOR (7,75) oraz Pediatria (9,14).

Wniosek ogólny: Pacjenci uważają szpital za bezpieczne, czyste i przyjazne miejsce o wysokim standardzie medycznym (Chirurgia, Ginekologia i Poradnia to wręcz wzory do naśladowania). Jednak doświadczenia pacjentów z pobytu na **SOR** wypadają gorzej w porównaniu do pozostałych komórek.

Serdecznie dziękujemy wszystkim Pacjentom, którzy podzielili się z nami swoją opinią w badaniu satysfakcji. Zebraliśmy łącznie 120 ankiet. Państwa głos jest dla nas kluczowy w stałym podnoszeniu standardów opieki.

Na podstawie analizy wyników opracowaliśmy plan działań i rekomendacji na najbliższe miesiące.

Utrzymanie i promowanie najwyższych standardów (Wzorce do naśladowania)

Oddział Ginekologiczny, Chirurgiczny oraz Ambulatoryjna Opieka Specjalistyczna uzyskały rewelacyjne oceny, osiągając wskaźniki rekomendacji bliskie ideałowi (9,94/10 oraz 10,00/10). Pacjenci najwyżej ocenili zaangażowanie personelu, dbałość o intymność oraz skuteczne znoszenie bólu.

- **Zalecenie:** Wdrożenie wewnętrznego programu wymiany doświadczeń. Praktyki organizacyjne i standardy komunikacyjne z tych oddziałów będą sukcesywnie

adaptowane w innych komórkach szpitala.

Obszary rozwoju i optymalizacji

Dobre wyniki z drobnymi uwagami odnotowaliśmy na Oddziale Dziecięcym oraz Wewnętrznym. Traktujemy je jako cenne wskazówki do wprowadzenia ulepszeń.

- **Oddział Dziecięcy (Komfort pobytu):** Rodzice bardzo wysoko oceniają zaangażowanie kadry medycznej (9,89/10). Zauważamy jednak potrzebę dalszego podnoszenia komfortu bytowego. **Zalecenie:** Przegląd menu dedykowanym najmłodszym pacjentom i ich opiekunom.
- **Oddział Wewnętrzny (Komunikacja):** Doceniając bardzo dobrą atmosferę i opiekę, Pacjenci (często osoby starsze) wskazali na potrzebę jeszcze bardziej przystępnego informowania o przebiegu leczenia. **Zalecenie:** Wdrożenie warsztatów z komunikacji dostosowanej do potrzeb pacjentów geriatrycznych, aby każdy chory czuł się w pełni poinformowany.

Priorytetowy program usprawnień: Szpitalny Oddział Ratunkowy (SOR)

Wyniki pilotażowej próby ankiet z SOR wskazują, że specyfika pracy w warunkach ostrodyżurowych wymaga podjęcia natychmiastowych działań reorganizacyjnych. Państwa sygnały dotyczące czasu oczekiwania oraz komfortu traktujemy priorytetowo.

- **Zalecenie – Komfort i prywatność:** Wprowadzenie dodatkowych rozwiązań infrastrukturalnych bezwzględnie zabezpieczających intymność pacjentów w trakcie procedur ratunkowych.
- **Zalecenie – Organizacja przyjęć:** Optymalizacja procedury triażu (segregacji medycznej) oraz wdrożenie jasnego systemu informowania pacjentów w poczekalni o przewidywanym czasie oczekiwania na lekarza.
- **Zalecenie – Wsparcie pacjenta w bólu:** Przegląd i przyspieszenie procedur podawania leków przeciwbólowych już w początkowej fazie pobytu na oddziale.

Nasz cel: Państwa bezpieczeństwo i komfort są dla nas najważniejsze. Każda uwaga pozwala nam stawać się lepszą placówką. Kolejny etap badań ankietowych poszerzymy o większą grupę pacjentów, aby jeszcze dokładniej monitorować efekty wprowadzanych zmian.

DYREKTOR
Szpitala Powiatowego
im. Alfreda Sokolowskiego w Złotowie
mgr Aneta Kaufka

