

RAPORT Z BADANIA SATYSFAKCJI PACJENTÓW
I półrocze 2026
Szpital Powiatowy im. Alfreda Sokołowskiego w Złotowie

Okres sprawozdawczy: I półrocze 2026 roku

I. METRYCZKA BADANIA I REPREZENTATYWNOŚĆ PRÓBY

- W I półroczu 2026 roku przeprowadzono badanie satysfakcji pacjentów w dwóch seriach pomiarowych, uzyskując łącznie 414 wypełnionych ankiet ze wszystkich pięciu oddziałów szpitalnych.
- Rozkład próby w poszczególnych komórkach organizacyjnych kształtuje się następująco:
 - **Oddział Chirurgiczny:** 125 ankiet
 - **Oddział Ginekologiczny:** 106 ankiet
 - **Oddział Dziecięcy:** 82 ankiet
 - **Oddział Wewnętrzny:** 75 ankiet
 - **Szpitalny Oddział Ratunkowy (SOR):** 26 ankiet

II. ZBIOERZE ZESTAWIENIE WYNIKÓW (ŚREDNIE WAŻONE)

Oddział	Liczba ankiet	Przyjęcie (A01)	Zaangażowanie (B02)	Ból (B03)	Komunikacja (C01)	Czystość (D02)	Polecenie (F01)	Średnia skumulowana
Chirurgia	125	9,85	9,94	9,94	9,82	9,92	9,84	9,89
Ginekologia	106	9,74	9,92	9,89	9,82	9,76	9,71	9,76
Dziecięcy	82	9,74	9,79	9,83	9,70	9,54	9,80	9,71
Wewnętrzny	75	9,06	9,13	9,70	8,40	9,35	9,28	9,18
SOR	26	6,19	6,35	7,23	6,64	7,92	5,56	6,62

III. OCENA ZGODNOŚCI ZE STANDARDAMI AKREDYTACYJNYMI

- **Chirurgia i Ginekologia (Liderzy Jakości):** Wykazują najwyższy poziom spełnienia wymogów jakości. Oddział Chirurgiczny uzyskał najwyższą średnią ogólną w szpitalu (9,89), w tym najwyższe oceny w zakresie zaangażowania personelu (9,94), kontroli bólu (9,94) oraz czystości (9,92). Oddział Ginekologiczny (średnia 9,76) wyróżnia się wysoką oceną zaangażowania (9,92) oraz poszanowania praw pacjenta (9,90).
- **Oddział Dziecięcy (Wysoka Stabilność):** Osiągnął zrównoważony wynik (średnia 9,71), uzyskując drugi najlepszy wskaźnik rekomendacji szpitala (9,80) oraz wysokie noty w zakresie leczenia bólu (9,83).
- **Oddział Wewnętrzny (Obszar Zidentyfikowanego Deficytu):** Pomimo dobrej ogólnej oceny jednostki (9,18) oraz skutecznego uśmierzania bólu (9,70), odnotowano istotne obniżenie oceny w obszarze przystępności i zrozumiałości przekazywanych informacji (C01: 8,40). Jest to najniższy wynik wśród oddziałów stacjonarnych.
- **Szpitalny Oddział Ratunkowy (Obszar Krytycznego Ryzyka):** Skumulowana średnia wynosi 6,62 i znacząco odbiega od pozostałych komórek. Zidentyfikowano krytyczne odchylenia w zakresie sprawności przyjęcia (6,19), zaangażowania personelu (6,35) oraz skłonności pacjentów do polecenia oddziału (5,56). Najlepiej ocenionym obszarem na SOR jest czystość (7,92) oraz procedury przeciwbólowe (7,23).

IV. PLAN DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH I REKOMENDACJE (CAPA)

- **Benchmarking Wewnętrzny:** Wykorzystanie standardów organizacji pracy i komunikacji z Oddziału Chirurgicznego i Ginekologicznego jako wzorca dla pozostałych komórek.
- **Szkolenia z Komunikacji (Oddział Wewnętrzny):** Wdrożenie warsztatów z zakresu jasnego i zrozumiałego przekazu informacji medycznej dla personelu lekarskiego i pielęgniarskiego w celu podniesienia wskaźnika C01.
- **Priorytetowy Plan Naprawczy dla SOR:** Przeprowadzenie analizy przyczyn źródłowych (RCA) w zakresie czasów oczekiwania i procedury przyjęć (A01: 6,19) oraz wdrożenie standardów ciągłego monitorowania jakości obsługi pacjenta w stanie nagłym.

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