



Centrum Monitorowania
Jakości w Ochronie Zdrowia



PASAT
PAKIET SATYSFAKCJA

Wyniki badania

Szpital Specjalistyczny im. J. Dietla w Krakowie
Badanie zrealizowano: 2025-01-02 - 2025-12-31
Typ badania: PASAT IKP
ID badania: 77

Spis treści

Spis treści	2
Informacje o badaniu PASAT IKP	3
Analiza Pareto - Lorenza	3
Rozkłady odpowiedzi:	5
O01 Oddział, z którego zostałeś/eś wypisany ze szpitala	5
A01 Jak oceniasz sprawność procesu przyjęcia do szpitala?	6
B01 Jak oceniasz uwzględnianie przez personel medyczny Twojego zdania w procesie leczenia? ..	7
B02 Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie personelu medycznego?	7
B03 Jak oceniasz próby zmniejszania bólu poprzez podanie leków?	8
C01 Jak oceniasz zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących Twojego stanu zdrowia i procesu leczenia podczas pobytu w szpitalu?	9
C02 Jak oceniasz zrozumiałość informacji przekazanych przez personel medyczny dotyczących zaleceń lekarskich i dalszego procesu leczenia po opuszczeniu szpitala?	10
D01 Jak oceniasz wyżywienie w szpitalu?	11
D02 Jak oceniasz czystość w salach, na korytarzach, w łazienkach?	12
E01 Jak oceniasz respektowanie przez personel medyczny praw pacjenta, szczególnych uprawnień i potrzeb?	13
F01 Jakie jest prawdopodobieństwo, że polecisz ten szpital znajomym lub rodzinie?	14
G01 Płeć pacjenta:	15
G02 Wiek pacjenta:	16
WNIOSKI Z BADANIA PASAT IKP ZA 2025 ROK:	17

Informacje o badaniu PASAT IKP

Niniejszy raport przedstawia wyniki badania ankietowego, którego respondenci udzielili swoich odpowiedzi w terminie 2025-01-02 - 2025-12-31. Badanie zostało zrealizowane przy pomocy pakietu PASAT IKP. Interpretacja przedstawionych wyników należy do właściciela badania.

Analiza Pareto - Lorenza

Analiza pozwala na ustalenie priorytetów dla poprawy jakości. Istota analizy polega na zliczaniu (kumulowaniu) wszystkich negatywnych / nieprzychylnych głosów, które wskazują na istniejące problemy.

Uwaga: Podstawą do analizy Pareto - Lorenza jest posortowanie nieprzychylnych głosów w kierunku malejącym!

Wykres Pareto - Lorenza zawiera dwie osi pionowe. Lewa oś liczbowa służy do odczytywania wykresu słupkowego (liczba osób udzielających negatywnej odpowiedzi w konkretnym pytaniu).

Prawa oś - to oś procentowa, na której odczytuje się odsetek skumulowany, reprezentowany przez wykres liniowy (czerwone kropki).

Odczytując wykres należy zastanowić się, które oceniane aspekty (pytania) mają największy udział procentowy we wszystkich nieprzychylnych głosach. Jeżeli problemy powiązane z tymi aspektami zostaną usunięte, możemy się spodziewać, że znaczna część nieprzychylnych głosów zniknie.

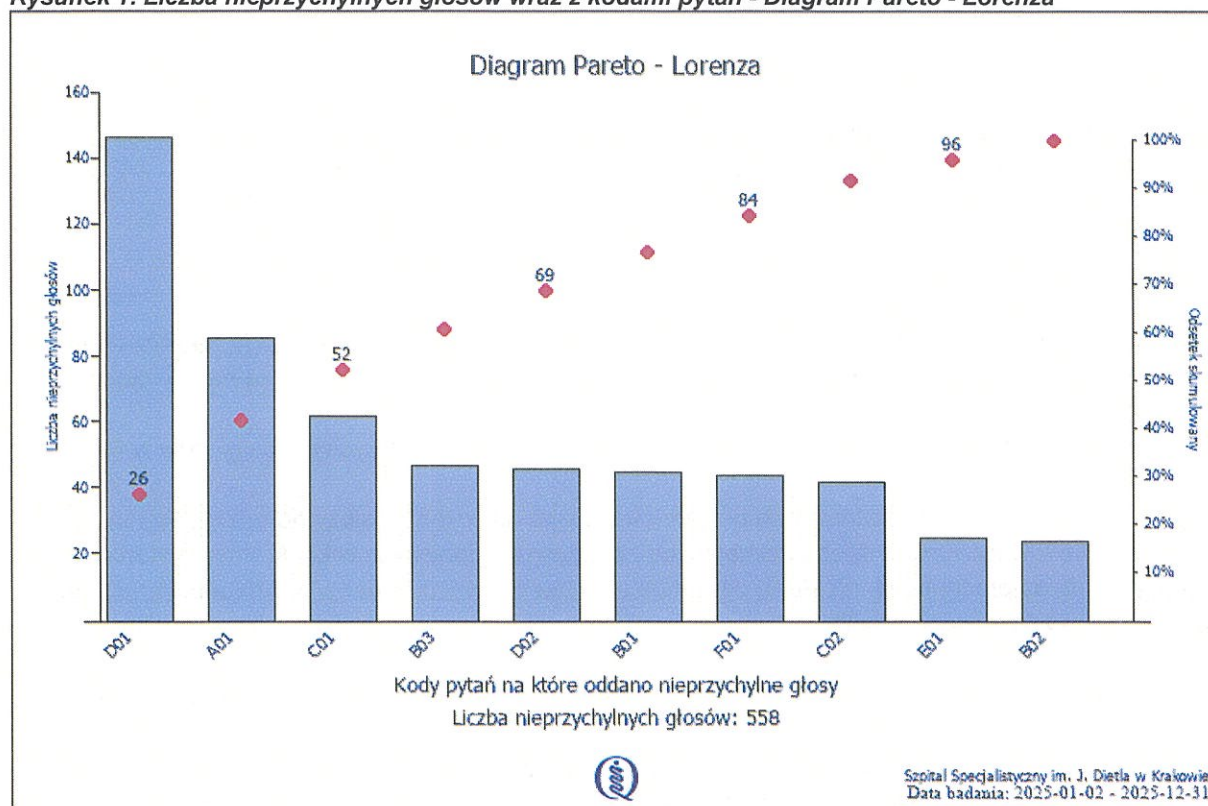
Wskazówka: Czasami zastosowanie może mieć tutaj tzw. zasada Pareto, formułowana często w postaci 80/20. Mówi ona, że 80% wszystkich nieprzychylnych głosów pochodzi zaledwie od 20% problemów (aspektów). Wystarczy zająć się tą wąską grupą przyczyn niezadowolenia, by w znaczny sposób poprawić jakość.

We wnioskach z analizy należy zdecydować, które z problemów (kilka!) należy rozwiązać, by w znacznym stopniu zmniejszyć liczbę nieprzychylnych głosów, np. na poziomie 50-80%.

W opracowanej na podstawie oddanych w ankiecie głosów analizie Pareto – Lorenza dla całego Szpitala uzyskano **najgorszy wynik dla pytania o ocenę wyżywienia, a najlepszy dla opieki i zaangażowania personelu medycznego.** W 2025 r. wśród **2243** badanych łącznie oddano **558 nieprzychylnych głosów (24,9%** wszystkich głosów). W analizie za 2024 rok podobnie uzyskano najgorszy wynik dla pytania o ocenę wyżywienia, a najlepszy dla opieki i zaangażowania personelu medycznego, przy czym w 2024 r. wśród **446** badanych łącznie oddano **222 nieprzychylnych głosy (49,8%** wszystkich głosów).

Szczegółowe informacje odnośnie nieprzychylnych głosów oddanych w 2025 r. przedstawia poniższy rysunek.

Rysunek 1. Liczba nieprzychylnych głosów wraz z kodami pytań - Diagram Pareto - Lorenza



Źródło: Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia

Pacjenci udzielali odpowiedzi na łącznie 10 pytań związanych z hospitalizacją, wskazując jednocześnie oddział, z którego zostali wypisani.

Lista pytań w badaniu PASAT IKP:

Obszar - **Ocena sprawności zapisu i organizacji wizyt**

O01. Oddział, z którego zostałaś/eś wypisany ze szpitala

A01. Jak oceniasz sprawność procesu przyjęcia do szpitala?

Obszar - **Ocena zaangażowania personelu medycznego**

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

B02. Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie personelu medycznego?

B03. Jak oceniasz próby zmniejszania bólu poprzez podanie leków?

Obszar - **Ocena komunikacji**

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

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

Obszar - **Ocena warunków i wyposażenia**

D01. Jak oceniasz wyżywienie w szpitalu?

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

Obszar - **Ocena respektowania uprawnień i szczególnych potrzeb pacjenta**

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

Obszar - **Rekomendacja dla placówki**

F01. Jak jest prawdopodobieństwo, że polecisz ten szpital znajomym lub rodzinie?

Metryczka

G01. Płeć pacjenta:

G02. Wiek pacjenta:

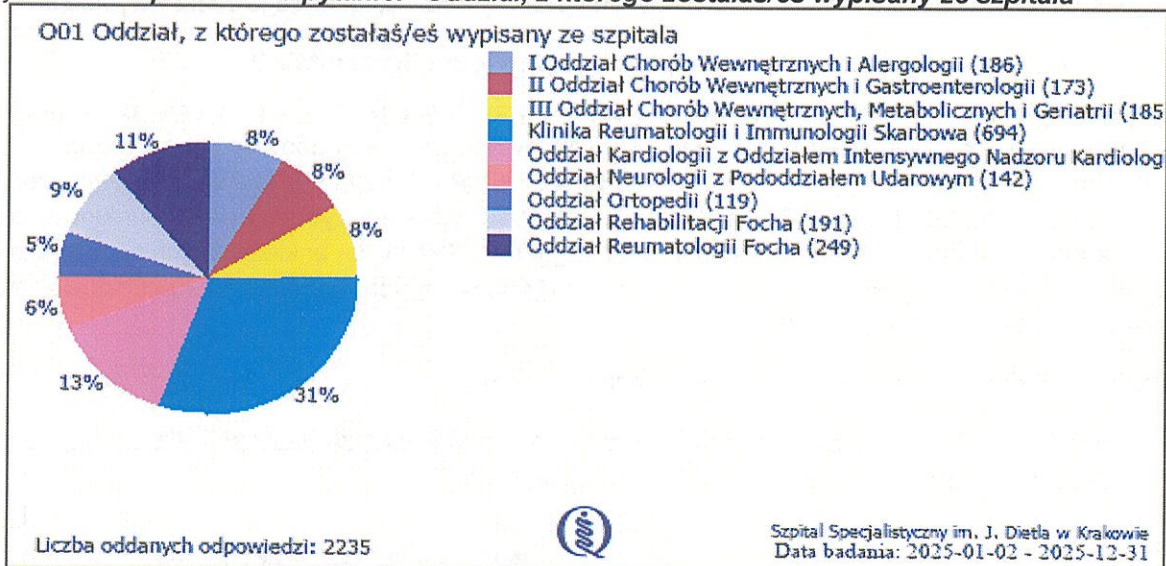
Uwagi / wnioski

U01. Uwagi

Rozkłady odpowiedzi:

O01 Oddział, z którego zostałeś/eś wypisany ze szpitala

Rysunek 2. Odpowiedź na pytanie: "Oddział, z którego zostałeś/eś wypisany ze szpitala"



Źródło: Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia

Komentarz:

W 2025 r. wypełniono **2443** ankiet, co przy liczbie 14962 wypisanych pacjentów oznacza zwrotność na poziomie **15%**. Kalendarz zwrotności z poszczególnych oddziałów obrazuje poniższa tabela.

	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RAZEM	%
Brak wskazania Oddziału	2	0	0	0	0	1	0	1	1	2	1	0	8	0,4%
I Oddział Chorób Wewnętrznych i Alergologii	15	9	11	20	24	9	12	17	15	13	10	31	186	8,3%
II Oddział Chorób Wewnętrznych i Gastroenterologii	1	0	28	31	23	18	10	12	9	15	13	13	173	7,7%
III Oddział Chorób Wewnętrznych i Metabolicznych	2	18	6	18	9	6	21	20	24	19	12	30	185	8,2%
Klinika Reumatologii i Immunologii Skarbowa	4	2	2	170	70	47	91	55	58	74	62	59	694	30,9%
Oddział Kardiologii z Oddziałem Intensywnego Nadzoru Kardiologicznego	18	11	12	6	7	15	13	3	22	47	59	83	296	13,2%
Oddział Neurologii z Pododdziałem Udarowym	13	18	1	11	3	20	6	6	11	15	19	19	142	6,3%
Oddział Ortopedii	2	7	10	13	11	15	12	3	16	5	17	8	119	5,3%
Oddział Rehabilitacji Focha	0	4	24	36	15	23	15	10	15	15	20	14	191	8,5%
Oddział Reumatologii Focha	1	24	7	10	16	32	19	34	22	25	30	29	249	11,1%
Razem	58	93	101	315	178	186	199	161	193	230	243	286	2243	100,0%

Źródło: Opracowanie własne

Pacjenci udzielali odpowiedzi na łącznie 10 pytań związanych z hospitalizacją, wskazując jednocześnie oddział, z którego zostali wypisani. **Najwięcej ankietowanych** (694 z 2443 osób, 31% badanych) zostało wypisanych z Kliniki Reumatologii i Immunologii, a **najmniej** z Oddziału Ortopedii (119 z 2443

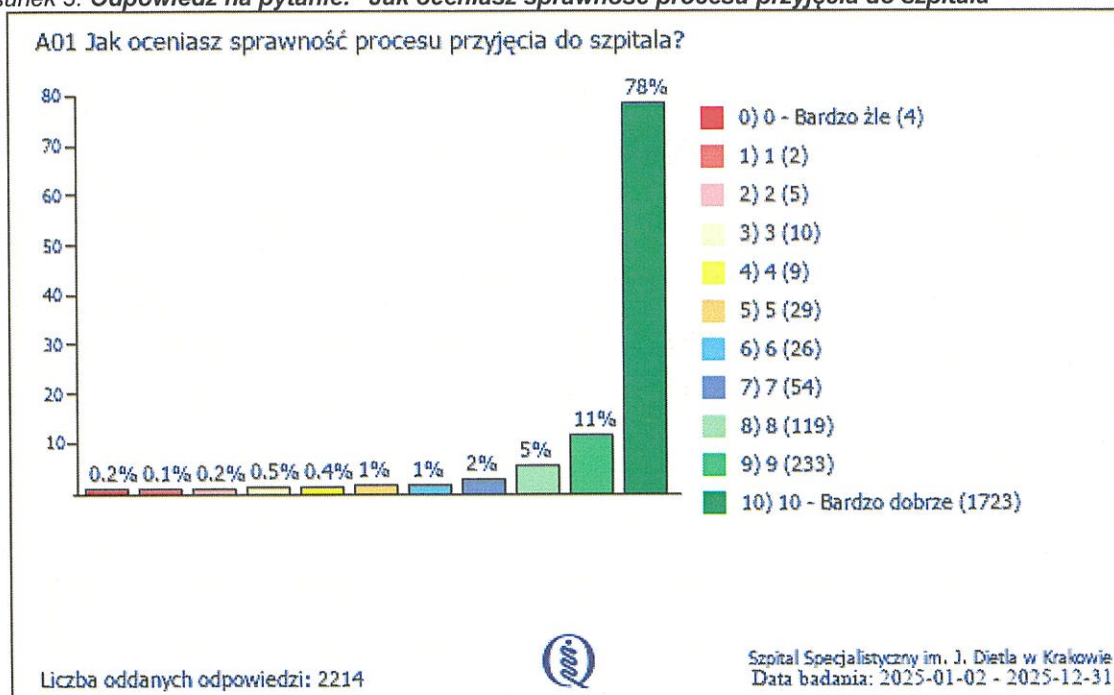
osób, 5,3% badanych). 8 osób nie wskazało oddziału, z którego zostały wypisane. W analizie za 2024 rok najwięcej ankietowanych (76 z 446 osób, 17% badanych) zostało wypisanych z I Oddziału Chorób Wewnętrznych i Alergologii, a najmniej z II Oddziału Chorób Wewnętrznych i Gastroenterologii (32 z 446 osób, 7,2% badanych), natomiast 3 osoby nie wskazały oddziału, z którego zostały wypisane.

A01 Jak oceniasz sprawność procesu przyjęcia do szpitala?

Pierwsze pytanie w ankiecie pacjentów dotyczyło **sprawności procesu przyjęcia do Szpitala**. Odpowiedzi na to pytanie udzieliło 2214 badanych. Na pytanie należało odpowiedzieć za pomocą skali od 0 do 10, gdzie 0 oznacza „Bardzo ŹLE”, a 10 „Bardzo DOBRZE”. **1723 (78%)** ankietowanych oceniło sprawność procesu przyjęcia na „Bardzo dobrze”. **233 (11%)** badanych wybrało 9 na 10-punktowej skali ocen, a 4 osoby wskazały ocenę 0. W analizie za 2024 rok - **297 (68%)** ankietowanych oceniło wtedy sprawność procesu przyjęcia na „Bardzo dobrze”. **63 (14%)** badanych wybrało 9 na 10-punktowej skali ocen, a 3 osoby wskazały ocenę 0.

Rozkład odpowiedzi na pytanie przedstawia poniższy rysunek.

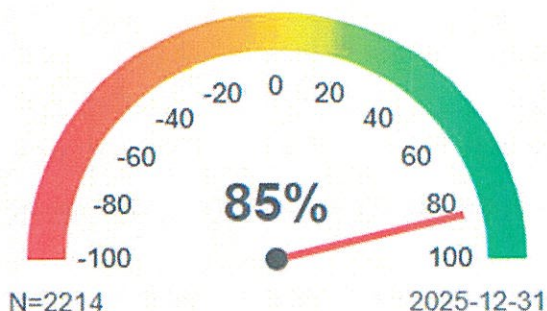
Rysunek 3. Odpowiedź na pytanie: „Jak oceniasz sprawność procesu przyjęcia do szpitala



Źródło: Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia

Komentarz:

Na podstawie uzyskanych odpowiedzi Centrum Monitorowania Jakości wyliczyło wskaźnik „spp - **Wskaźnik sprawności przyjęcia**” przedstawiony na rysunku poniżej:

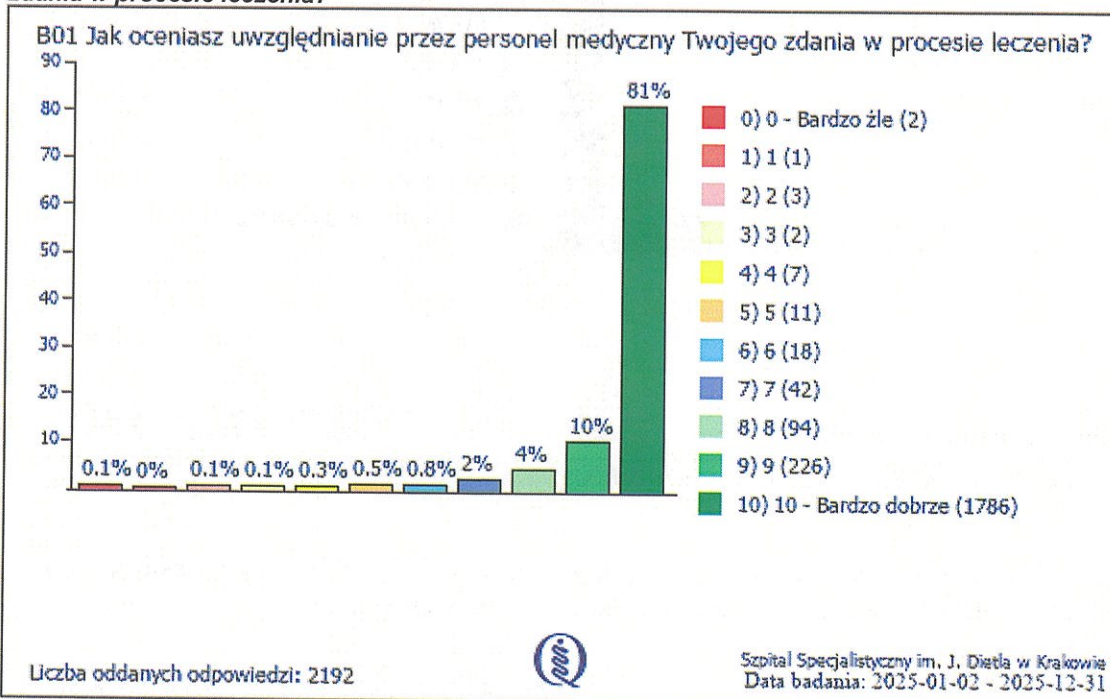


Za cały 2025 rok wskaźnik sprawności przyjęcia dla Szpitala wyniósł **85%**, a za cały 2024 rok **77%**, co oznacza znaczna poprawę wskaźnika zgodnie z zaleceniami z analizy ankiet w badaniu PASAT za 2024 rok.

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

Drugie pytanie w ankiecie związane było z oceną uwzględnienia przez personel medyczny zdania pacjenta w procesie leczenia. Odpowiedzi na to pytanie udzieliło 2192 badanych. Na pytanie należało odpowiedzieć za pomocą skali od 0 do 10, gdzie 0 oznacza „Bardzo ŹLE”, a 10 „Bardzo DOBRZE”. **1786 (81%)** ankietowanych oceniło stopień uwzględnienia przez personel medyczny zdania pacjenta w procesie leczenia na „Bardzo dobrze”. **226 (10%)** badanych wybrało 9 na 10-punktowej skali ocen, a 2 osoby wskazały ocenę 0. W analizie za **2024** rok - **319 (74%)** ankietowanych oceniło stopień uwzględnienia przez personel medyczny zdania pacjenta w procesie leczenia na „Bardzo dobrze”. **55 (13%)** badanych wybrało 9 na 10-punktowej skali ocen, a 1 osoba wskazała ocenę 0

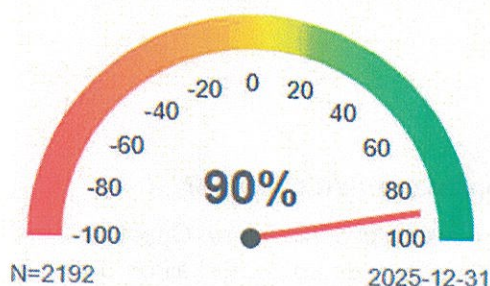
Rysunek 4. Odpowiedź na pytanie: "Jak oceniasz uwzględnianie przez personel medyczny Twojego zdania w procesie leczenia?"



Źródło: Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia

Komentarz:

Na podstawie uzyskanych odpowiedzi Centrum Monitorowania Jakości wyliczyło wskaźnik „uzd - **Wskaźnik uwzględnienia zdania pacjenta**” przedstawiony na rysunku poniżej:



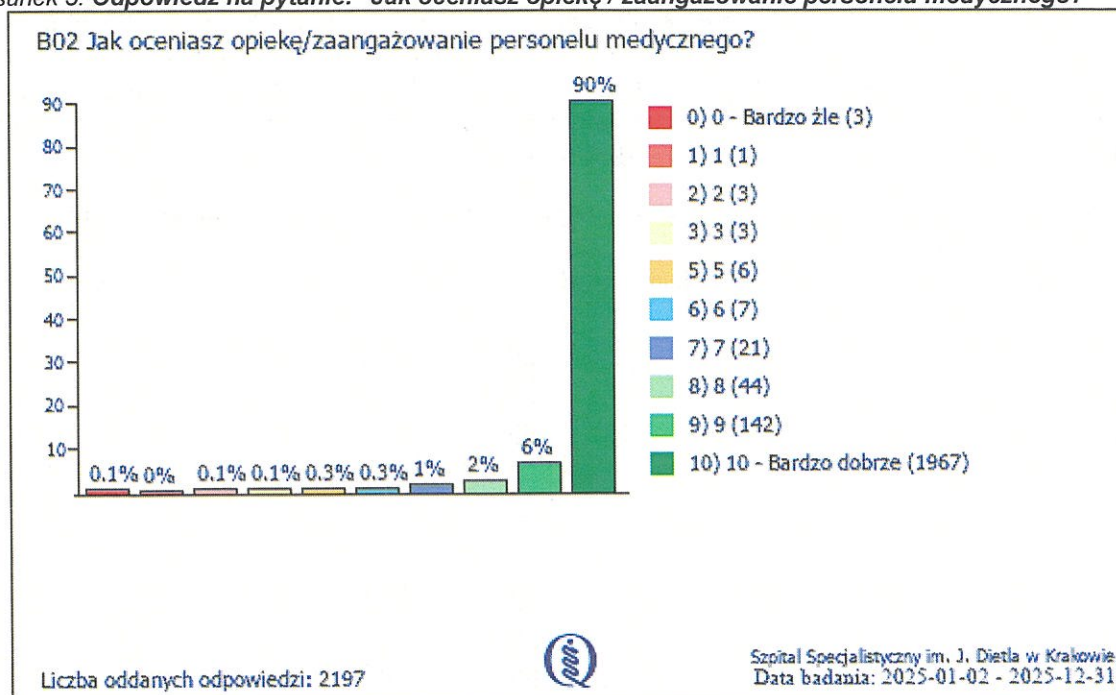
Za cały 2025 rok wskaźnik uwzględnienia zdania pacjenta dla Szpitala wyniósł **90%**, a za cały 2024 rok **87%**, co oznacza poprawę wskaźnika uzyskanego wg analizy ankiet w badaniu PASAT za 2024 rok.

B02 Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie personelu medycznego?

Trzecie pytanie w ankiecie dotyczyło oceny opieki i zaangażowania personelu medycznego. Odpowiedzi na to pytanie udzieliło 2197 badanych. Na pytanie należało odpowiedzieć za pomocą skali od 0 do 10, gdzie 0 oznacza „Bardzo ŹLE”, a 10 „Bardzo DOBRZE”. **1967 (90%)** ankietowanych oceniło

opiekę i zaangażowanie personelu medycznego na „Bardzo dobrze”. **142 (6%)** badanych wybrało 9 na 10-punktowej skali ocen, a 3 osoby wskazały ocenę 0. W analizie za 2024 rok - **355 (83%)** ankietowanych oceniło opiekę i zaangażowanie personelu medycznego na „Bardzo dobrze”. **43 (10%)** badanych wybrało 9 na 10-punktowej skali ocen, a 1 osoba wskazała ocenę 0.

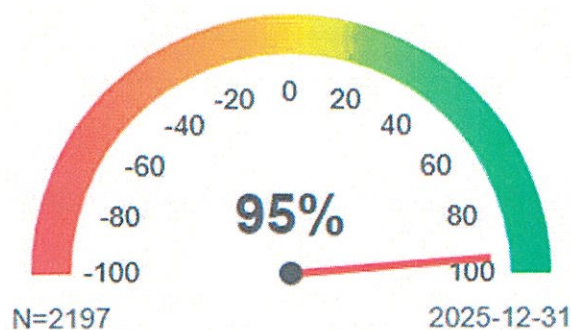
Rysunek 5. Odpowiedź na pytanie: „Jak oceniasz opiekę / zaangażowanie personelu medycznego?”



Źródło: Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia

Komentarz:

Na podstawie uzyskanych odpowiedzi Centrum Monitorowania Jakości wyliczyło wskaźnik „opm - **Wskaźnik opieki personelu medycznego**” przedstawiony na rysunku poniżej:

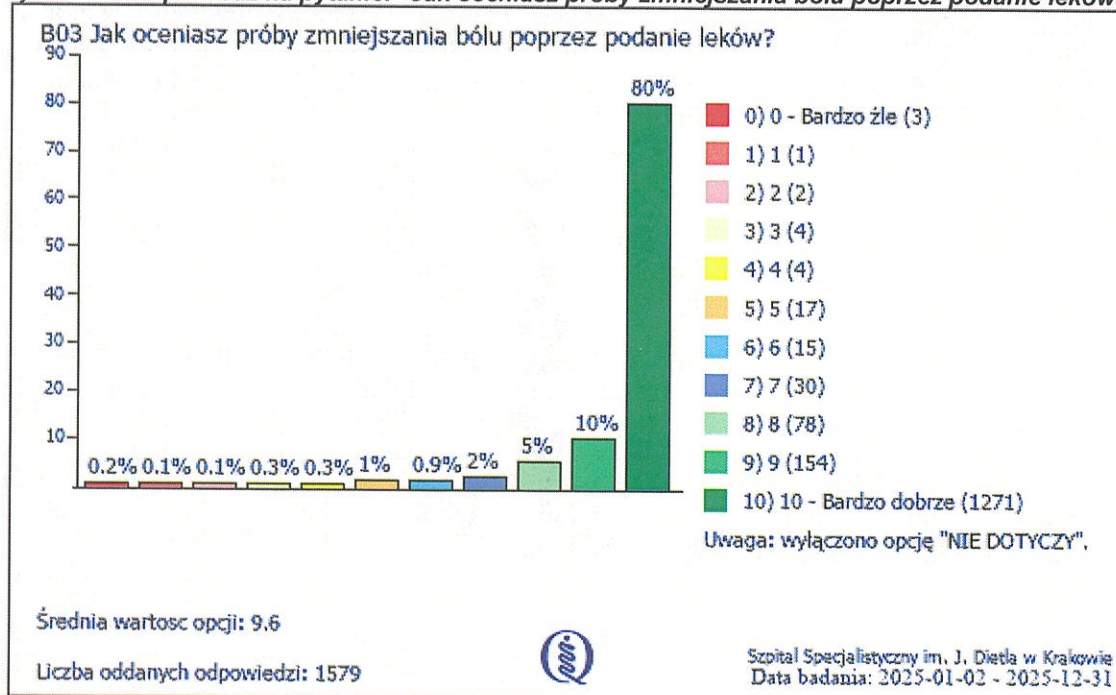


Za cały 2025 rok wskaźnik opieki personelu medycznego dla Szpitala wyniósł **95%**, a za cały 2024 rok **92%**, co oznacza poprawę wskaźnika uzyskanego wg analizy ankiet w badaniu PASAT za 2024 rok.

B03 Jak oceniasz próby zmniejszania bólu poprzez podanie leków?

Czwarte pytanie w ankiecie dotyczyło prób zmniejszania bólu poprzez podanie leków. Odpowiedzi na to pytanie udzieliło 1579 badanych. Na pytanie należało odpowiedzieć za pomocą skali od 0 do 10, gdzie 0 oznacza „Bardzo ŹLE”, a 10 „Bardzo DOBRZE”. **1271 (80%)** ankietowanych oceniło próby zmniejszania bólu poprzez podanie leków na „Bardzo dobrze”. **154 (10%)** badanych wybrało 9 na 10-punktowej skali ocen, a 3 osoby wskazały ocenę 0. Przy pytaniu o leczeniu bólu można było też wybrać opcję: „Nie dotyczy, nie doświadczyłem/am bólu”. W analizie za 2024 rok - **242 (73%)** ankietowanych oceniło próby zmniejszania bólu poprzez podanie leków na „Bardzo dobrze”. **34 (10%)** badanych wybrało 9 na 10-punktowej skali ocen, a 4 osoby wskazały ocenę 0.

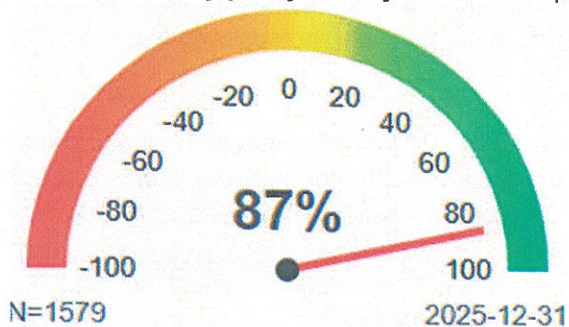
Rysunek 6. Odpowiedź na pytanie: "Jak oceniasz próby zmniejszania bólu poprzez podanie leków?"



Źródło: Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia

Komentarz:

Na podstawie uzyskanych odpowiedzi Centrum Monitorowania Jakości wyliczyło wskaźnik „bol - Wskaźnik oceny próby zmniejszania bólu” przedstawiony na rysunku poniżej:

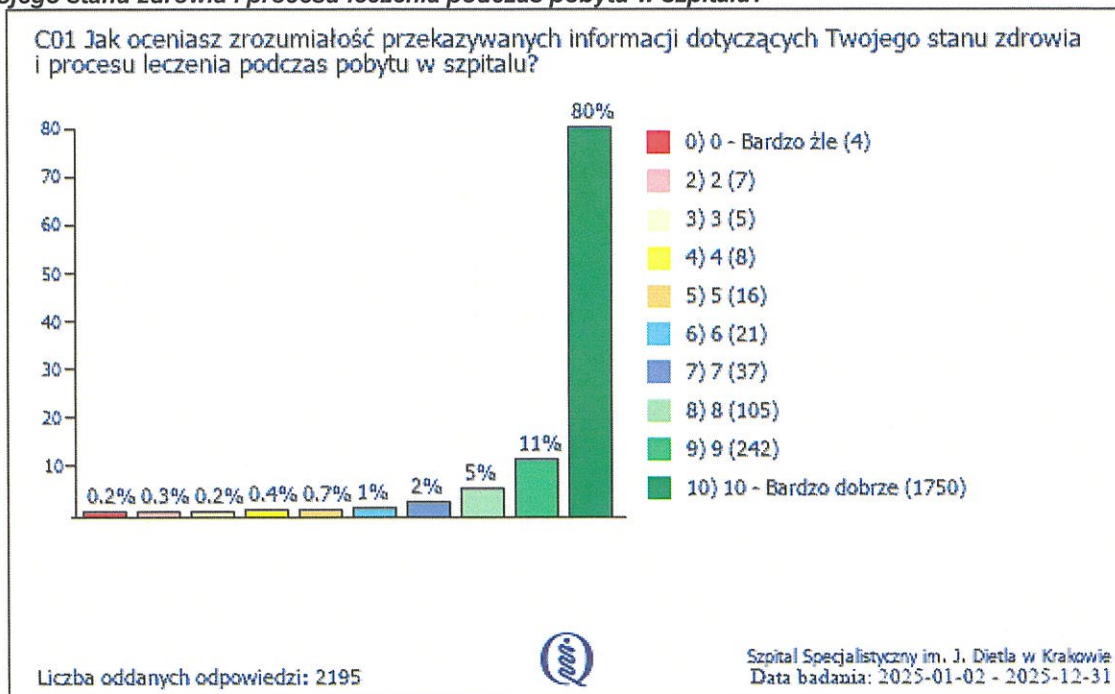


Za cały 2025 rok wskaźnik oceny próby zmniejszania bólu dla Szpitala wyniósł **87%**, a za cały 2024 rok **82%**, co oznacza poprawę wskaźnika uzyskanego wg analizy ankiet w badaniu PASAT za 2024 rok.

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

Piąte pytanie w ankiecie dotyczyło oceny zrozumienia przekazywanych informacji dotyczących stanu zdrowia i procesu leczenia podczas pobytu w szpitalu. Odpowiedzi na to pytanie udzieliło 2195 badanych. Na pytanie należało odpowiedzieć za pomocą skali od 0 do 10, gdzie 0 oznacza „Bardzo ŹLE”, a 10 „Bardzo DOBRZE”. **1750 (80%)** ankietowanych oceniło stopień zrozumienia przekazywanych informacji dotyczących stanu zdrowia i procesu leczenia podczas pobytu w szpitalu na „Bardzo dobrze”. **242 (11%)** badanych wybrało 9 na 10-punktowej skali ocen, a 4 osoby wskazały ocenę 0. W analizie za 2024 rok - **300 (71%)** ankietowanych oceniło stopień zrozumienia przekazywanych informacji dotyczących stanu zdrowia i procesu leczenia podczas pobytu w szpitalu na „Bardzo dobrze”. **69 (16%)** badanych wybrało 9 na 10-punktowej skali ocen, a 4 osoby wskazały ocenę 0.

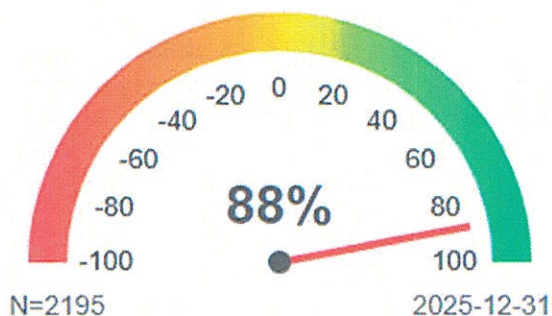
Rysunek 7. Odpowiedź na pytanie: "Jak oceniasz zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących Twojego stanu zdrowia i procesu leczenia podczas pobytu w szpitalu?"



Źródło: Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia

Komentarz:

Na podstawie uzyskanych odpowiedzi Centrum Monitorowania Jakości wyliczyło wskaźnik „zin - **Wskaźnik zrozumienia przekazywanych informacji dot. stanu zdrowia**” przedstawiony na rysunku poniżej:

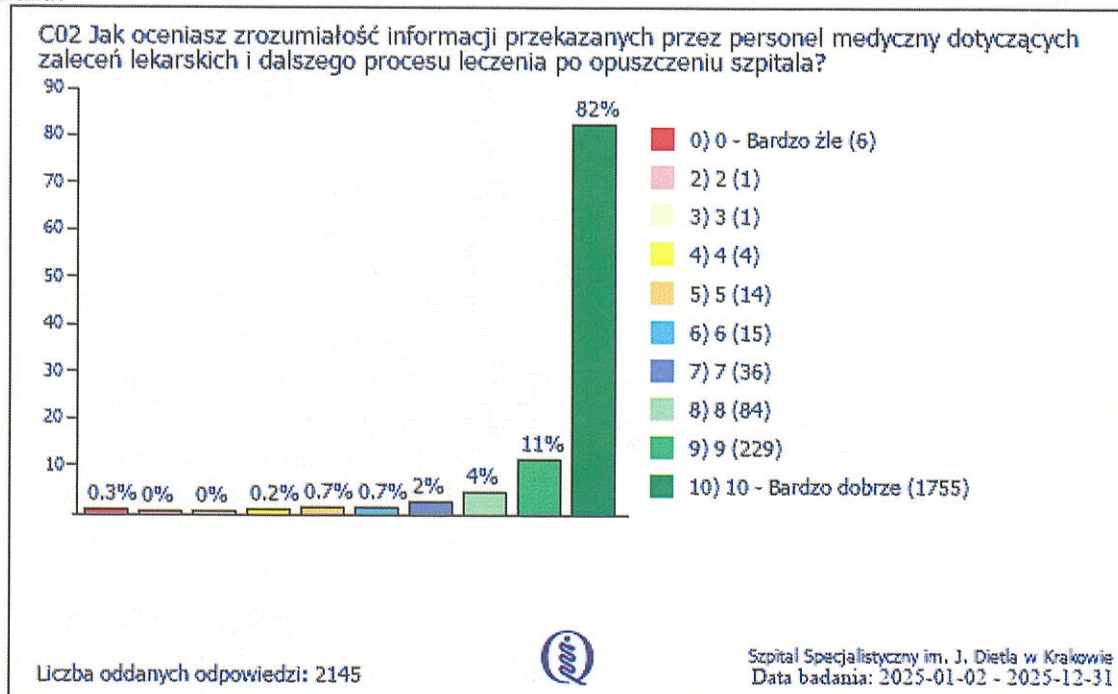


Za cały 2025 rok wskaźnik zrozumienia przekazywanych informacji dot. stanu zdrowia dla Szpitala wyniósł **88%**, a za cały 2024 rok **86%**, co oznacza poprawę wskaźnika uzyskanego wg analizy ankiet w badaniu PASAT za 2024 rok.

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

Szóste pytanie w ankiecie dotyczyło oceny zrozumienia przekazywanych informacji dotyczących zaleceń lekarskich i dalszego procesu leczenia po opuszczeniu szpitala. Odpowiedzi na to pytanie udzieliło 2145 badanych. Na pytanie należało odpowiedzieć za pomocą skali od 0 do 10, gdzie 0 oznacza „Bardzo ŻŁE”, a 10 „Bardzo DOBRZE”. **1755 (82%)** ankietowanych oceniło stopień zrozumienia przekazywanych informacji dotyczących zaleceń lekarskich i dalszego procesu leczenia po opuszczeniu szpitala na „Bardzo dobrze”. **229 (11%)** badanych wybrało 9 na 10-punktowej skali ocen, a 6 osób wskazało ocenę 0. W analizie za **2024** rok - **321 (76%)** ankietowanych oceniło stopień zrozumienia przekazywanych informacji dotyczących zaleceń lekarskich i dalszego procesu leczenia po opuszczeniu szpitala na „Bardzo dobrze”. **50 (12%)** badanych wybrało 9 na 10-punktowej skali ocen, a 4 osoby wskazały ocenę 0.

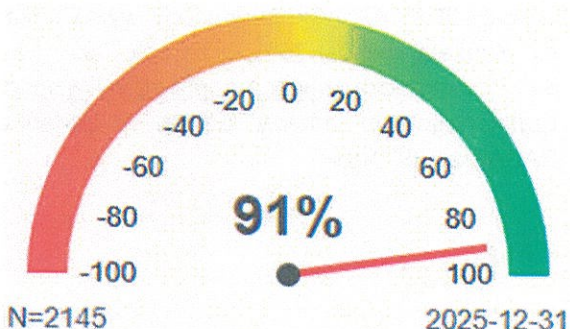
Rysunek 8. Odpowiedź na pytanie: "Jak oceniasz zrozumiałość informacji przekazywanych przez personel medyczny dotyczących zaleceń lekarskich i dalszego procesu leczenia po opuszczeniu szpitala?"



Źródło: Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia

Komentarz:

Na podstawie uzyskanych odpowiedzi Centrum Monitorowania Jakości wyliczyło wskaźnik „za - **Wskaźnik zrozumiałości informacji dot. zaleceń lekarskich**” przedstawiony na rysunku poniżej:

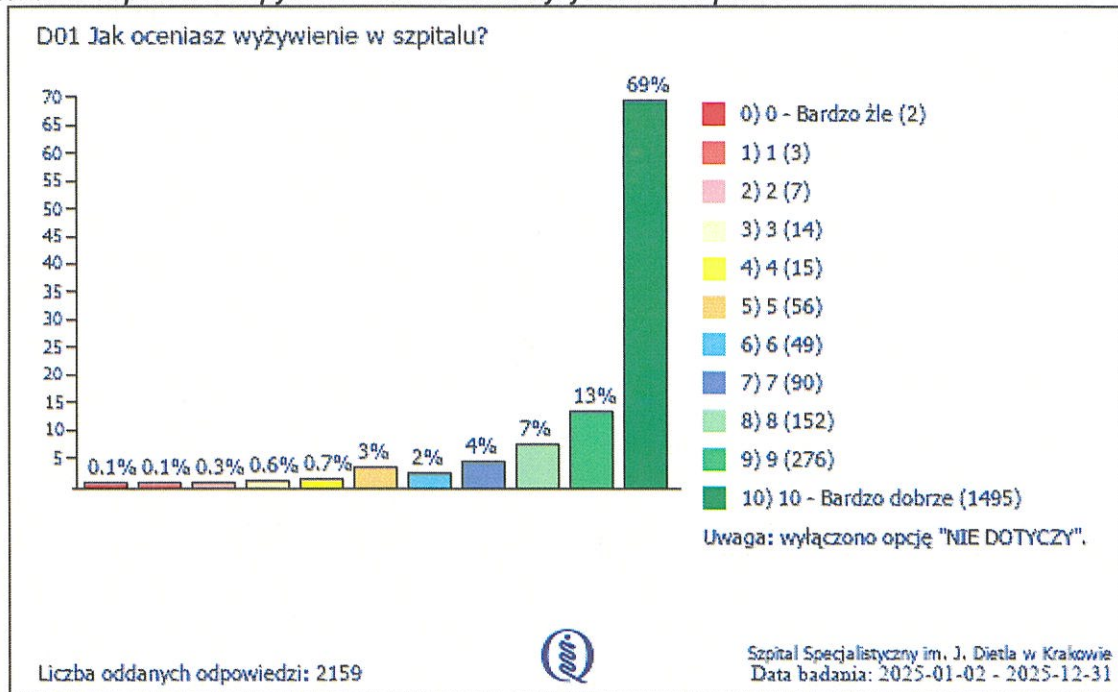


Za cały 2025 rok wskaźnik zrozumiałości informacji dot. zaleceń lekarskich dla Szpitala wyniósł **91%**, a za cały 2024 rok **87%**, co oznacza poprawę wskaźnika uzyskanego wg analizy ankiet w badaniu PASAT za 2024 rok.

D01 Jak oceniasz wyżywienie w szpitalu?

Siódme pytanie w ankiecie dotyczyło oceny wyżywienia w szpitalu. Odpowiedzi na to pytanie udzieliło 2159 badanych. Na pytanie należało odpowiedzieć za pomocą skali od 0 do 10, gdzie 0 oznacza „Bardzo ŹLE”, a 10 „Bardzo DOBRZE”. **1495 (69%)** ankieterów oceniło proces przyjęcia „Bardzo dobrze”. **276 (13%)** badanych wybrało 9 na 10-punktowej skali ocen, a 2 osoby wskazały ocenę 0. Przy pytaniu o wyżywienie można było też wybrać opcję: „Nie korzystałem/am z wyżywienia”. W analizie za 2024 rok - **231 (56%)** ankieterów oceniło wyżywienie na „Bardzo dobrze”. **63 (15%)** badanych wybrało 9 na 10-punktowej skali ocen, a 2 osoby wskazały ocenę 0.

Rysunek 9. Odpowiedź na pytanie: "Jak oceniasz wyżywienie w szpitalu?"



Źródło: Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia

Komentarz:

Na podstawie uzyskanych odpowiedzi Centrum Monitorowania Jakości wyliczyło wskaźnik „żyw - **Wskaźnik oceny żywienia**” przedstawiony na rysunku poniżej:

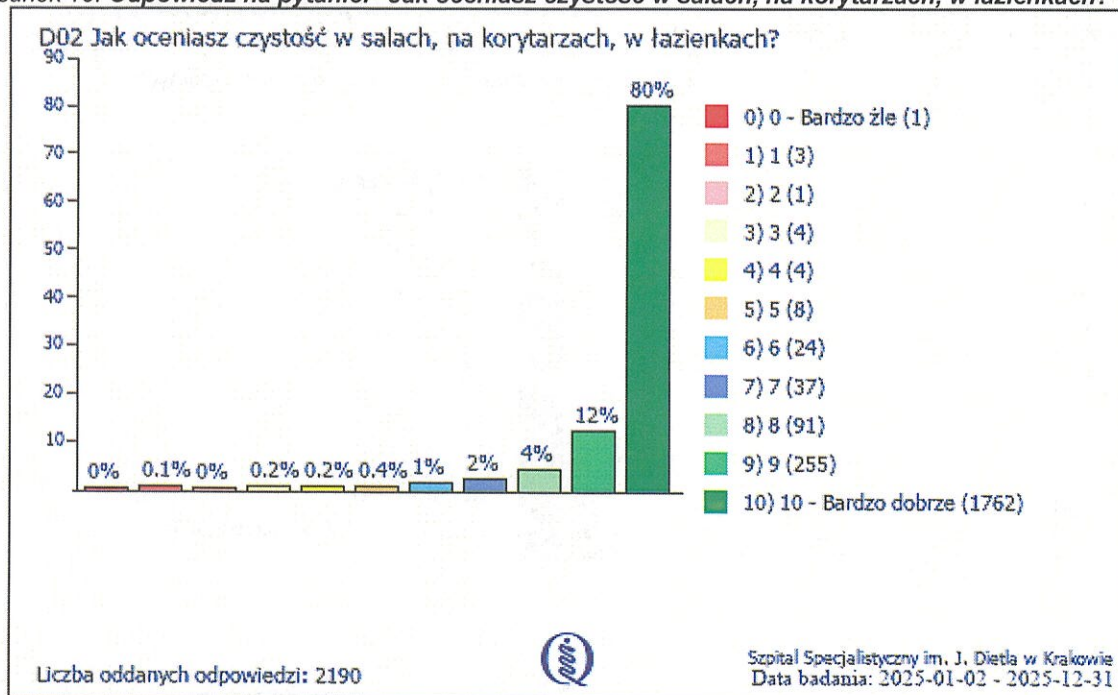


Za cały 2025 rok wskaźnik oceny żywienia dla Szpitala wyniósł **75%**, a za cały 2024 rok **65%**, co oznacza znaczną poprawę wskaźnika uzyskanego wg analizy ankiet w badaniu PASAT za 2024 rok.

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

Ósme pytanie w ankiecie dotyczyło oceny czystości w salach, na korytarzach i w łazienkach w szpitalu. Odpowiedzi na to pytanie udzieliło 2190 badanych. Na pytanie należało odpowiedzieć za pomocą skali od 0 do 10, gdzie 0 oznacza „Bardzo ŹLE”, a 10 „Bardzo DOBRZE”. **1762 (80%)** ankietowanych oceniło czystość w salach, na korytarzach i w łazienkach w szpitalu na „Bardzo dobrze”. **255 (12%)** badanych wybrało 9 na 10-punktowej skali ocen, a 1 osoba wskazała ocenę 0. W analizie za 2024 rok - **305 (72%)** ankietowanych oceniło czystość w salach, na korytarzach i w łazienkach w szpitalu na „Bardzo dobrze”. **63 (15%)** badanych wybrało 9 na 10-punktowej skali ocen, a 4 osoby wskazały ocenę 0.

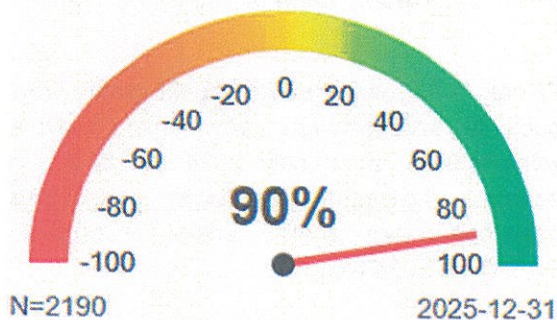
Rysunek 10. Odpowiedź na pytanie: "Jak oceniasz czystość w salach, na korytarzach, w łazienkach?"



Źródło: Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia

Komentarz:

Na podstawie uzyskanych odpowiedzi Centrum Monitorowania Jakości wyliczyło wskaźnik „czy - **Wskaźnik oceny czystości**” przedstawiony na rysunku poniżej:

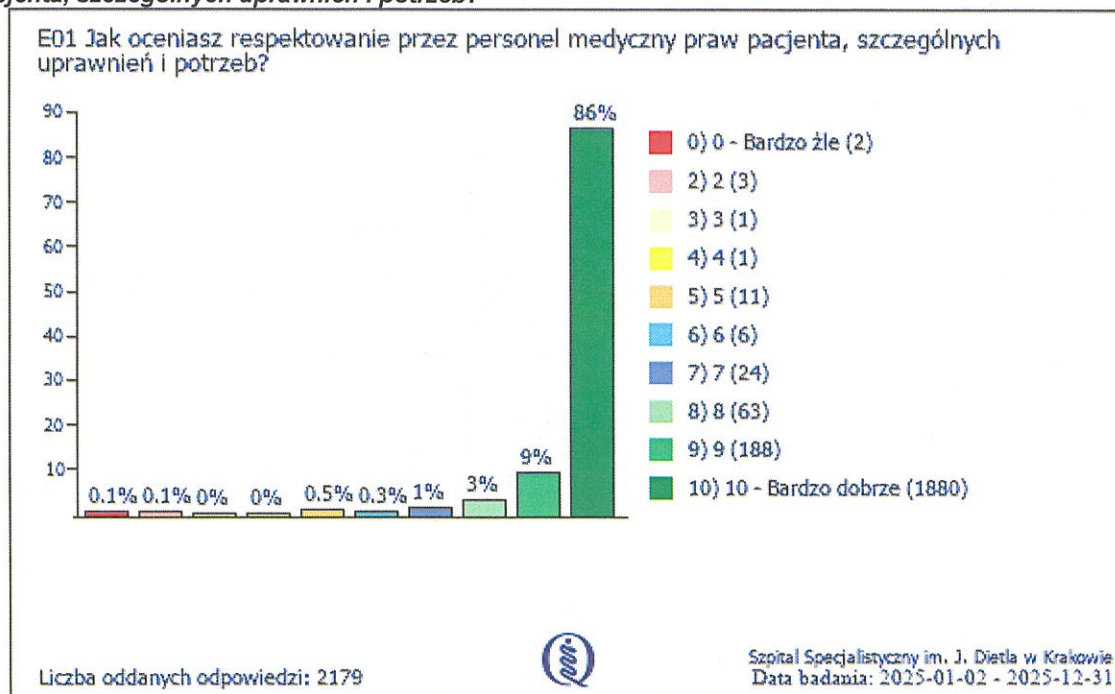


Za cały 2025 rok wskaźnik oceny czystości dla Szpitala wyniósł **90%**, a za cały 2024 rok **86%**, co oznacza poprawę wskaźnika uzyskanego wg analizy ankiet w badaniu PASAT za 2024 r.

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

Dziewiąte pytanie w ankiecie dotyczyło respektowania przez personel medyczny praw pacjenta, szczególnych uprawnień i potrzeb. Odpowiedzi na to pytanie udzieliło 2179 badanych. Na pytanie należało odpowiedzieć za pomocą skali od 0 do 10, gdzie 0 oznacza „Bardzo ŹLE”, a 10 „Bardzo DOBRZE”. **1880 (86%)** ankieterów oceniło proces przyjęcia „Bardzo dobrze”. **188 (9%)** badanych wybrało 9 na 10-punktowej skali ocen, a 2 osoby wskazały ocenę 0. W analizie za 2024 rok - **332 (79%)** ankieterów oceniło proces przyjęcia „Bardzo dobrze”. **53 (13%)** badanych wybrało 9 na 10-punktowej skali ocen, a 3 osoby wskazały ocenę 0.

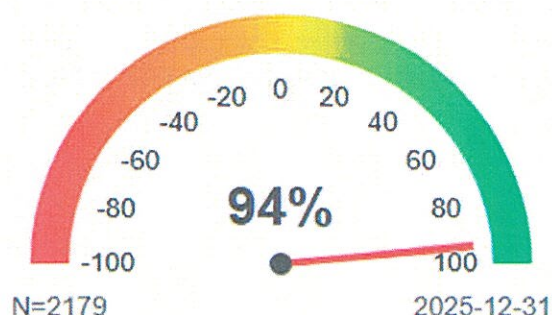
Rysunek 11. Odpowiedź na pytanie: "Jak oceniasz respektowanie przez personel medyczny praw pacjenta, szczególnych uprawnień i potrzeb?"



Źródło: Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia

Komentarz:

Na podstawie uzyskanych odpowiedzi Centrum Monitorowania Jakości wyliczyło wskaźnik „rpp - **Wskaźnik respektowania praw pacjenta i szczególnych uprawnień**” przedstawiony na rysunku poniżej:

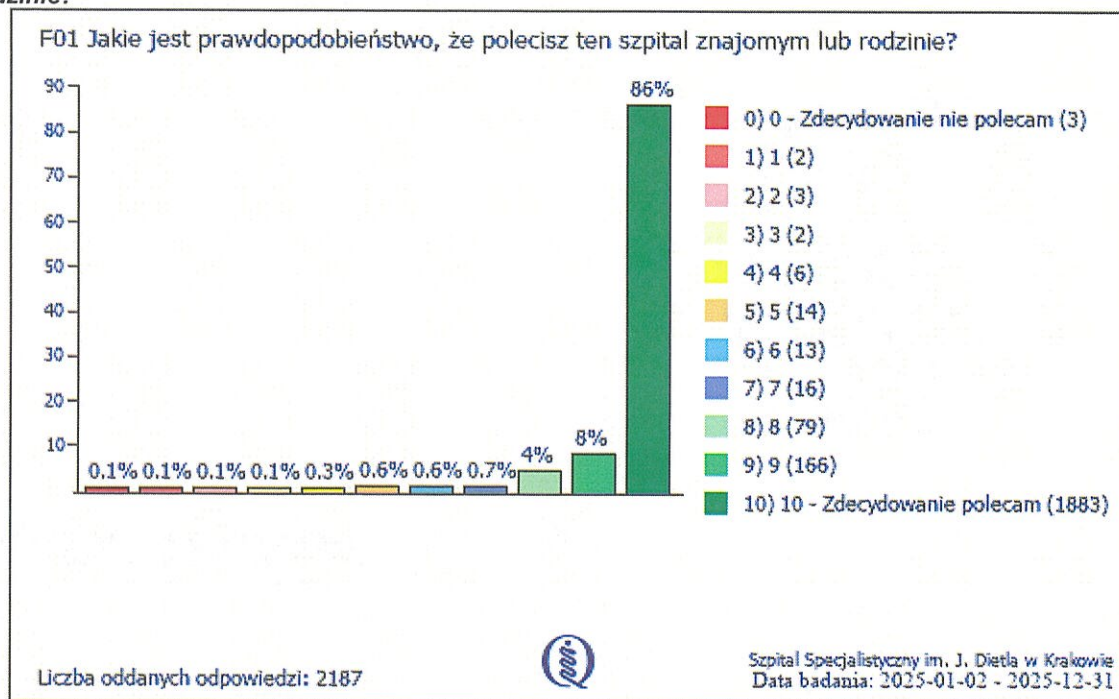


Za cały 2025 rok wskaźnik respektowania praw pacjenta i szczególnych uprawnień dla Szpitala wyniósł **94%**, a za cały 2024 rok **86%**, co oznacza znaczną poprawę wskaźnika uzyskanego wg analizy ankiet w badaniu PASAT za 2024 rok.

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

Dziesiąte pytanie w ankiecie dotyczyło prawdopodobieństwa polecenia szpitala znajomym lub rodzinie. Odpowiedzi na to pytanie udzieliło 2187 badanych. Na pytanie należało odpowiedzieć za pomocą skali od 0 do 10, gdzie 0 oznacza „Bardzo ŹLE”, a 10 „Bardzo DOBRZE”. **1883 (86%)** ankietowanych oceniło prawdopodobieństwo polecenia szpitala znajomym lub rodzinie na „Bardzo dobrze”. **166 (8%)** badanych wybrało 9 na 10-punktowej skali ocen, a 3 osoby wskazało ocenę 0. W analizie za 2024 rok - **338 (80%)** ankietowanych oceniło proces przyjęcia „Bardzo dobrze”. **46 (11%)** badanych wybrało 9 na 10-punktowej skali ocen, a 1 osoba wskazała ocenę 0.

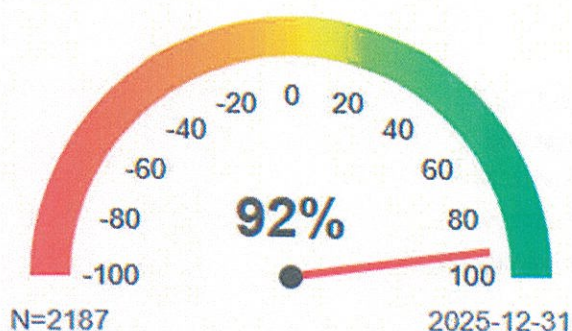
Rysunek 12. Odpowiedź na pytanie: "Jakie jest prawdopodobieństwo, że polecisz ten szpital znajomym lub rodzinie?"



Źródło: Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia

Komentarz:

Na podstawie uzyskanych odpowiedzi Centrum Monitorowania Jakości wyliczyło wskaźnik „nps - Wskaźnik NPS rekomendacji Szpitala” przedstawiony na rysunku poniżej:

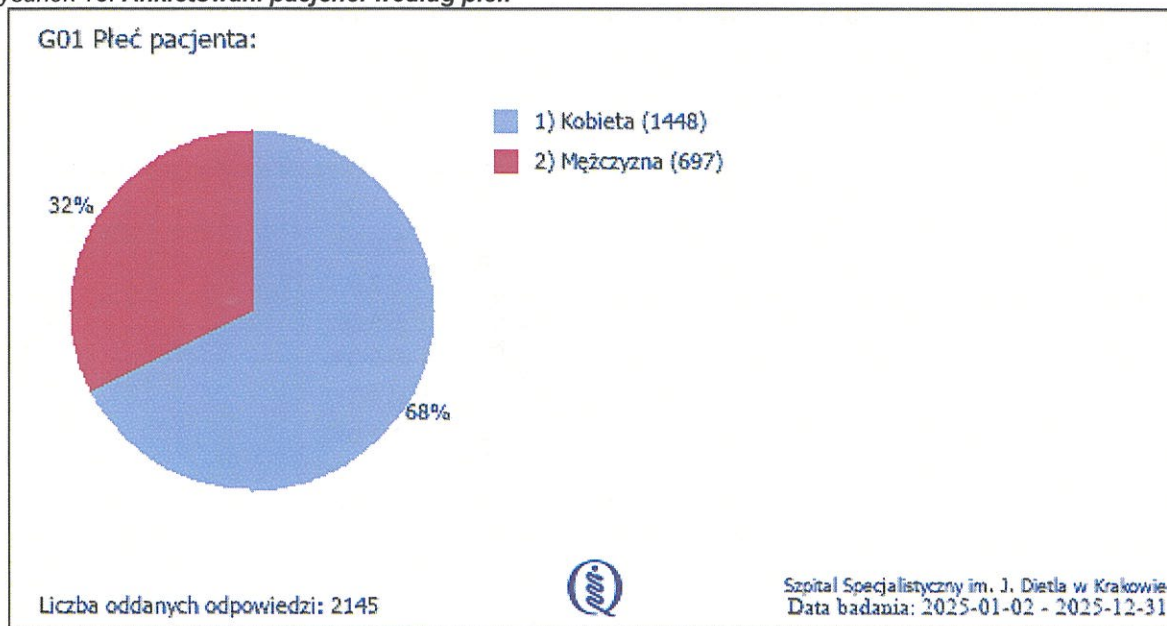


Za cały 2025 rok wskaźnik rekomendacji dla Szpitala wyniósł **92%**, a za cały 2024 rok **90%**, co oznacza poprawę wskaźnika uzyskanego wg analizy ankiet w badaniu PASAT za 2024 r.

G01 Płeć pacjenta:

Zdecydowana większość pacjentów, którzy wypełnili ankiety w badaniu PASAT IKP w 2025 r. to kobiety – 68%. Podobnie było w przypadku ankiet za 2024 rok – odsetek badanych kobiet wynosił 64%.

Rysunek 13. Ankietowani pacjenci według płci:

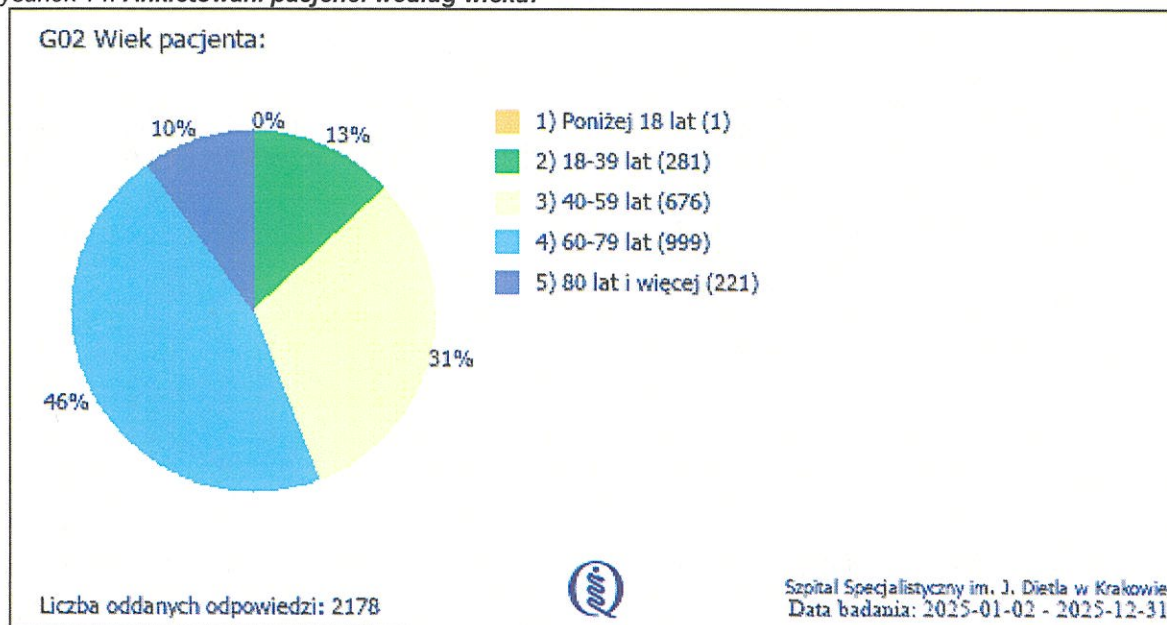


Źródło: Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia

G02 Wiek pacjenta:

Ankiety wypełniali przede wszystkim pacjenci w wieku 60-79 lat (999 osoby, 46% badanych) oraz 40-59 lat (676 osób, 31% badanych). Podobnie było w przypadku ankiet za 2024 rok – odsetek pacjentów w wieku 60-79 lat wynosił w 2024 r. – 40% (164 osoby), a w wieku 40-59 lat – 34% (140 osób).

Rysunek 14. Ankietowani pacjenci według wieku:



Źródło: Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia

Uwagi pacjentów przedstawiono przy wynikach z poszczególnych oddziałów.

UWAGI pacjentów BEZ WSKAZANIA ODDZIAŁU:

- 1) Super oddział!!!
- 2) Opieka dobra jedzenie super dużo i ciepłe.

WNIOSKI Z BADANIA PASAT IKP ZA 2025 ROK:

1. Dzięki zwiększonemu zaangażowaniu personelu w 2025 r. udało się pięciokrotnie zwiększyć liczbę ankiet uzyskanych od pacjentów w porównaniu do całego 2024 roku. (2243 vs. 446) i osiągnąć 15% zwrotności. Zaleca się co najmniej utrzymanie dotychczasowej dynamiki zwrotności ankiet w kolejnym roku.
2. Zastosowano się do zaleceń z wniosków z ankiet uzyskanych za 2024 rok. Udało się usprawnić proces przyjęcia, co odzwierciedla poprawiony wskaźnik sprawności przyjęcia z 77% na 85%. Dobrą decyzją było również utrzymanie uczestnictwa Szpitala w programie „Dobry posiłek”, dzięki czemu ocena wyżywienia wzrosła z 65% do 75%. Zwrócenie uwagi personelu medycznego na kwestię leczenia bólu u pacjentów przyczyniło się do zmiany postępowania terapeutycznego, dzięki czemu wskaźnik oceny próby zmniejszenia bólu wzrósł z 82% do 87%. Znacząco wzrósł również wskaźnik respektowania praw pacjenta i szczególnych uprawnień z 86% do 94%.
3. Wszystkie wskaźniki kliniczne wyliczone przez Centrum Monitorowania Jakości na podstawie odpowiedzi z ankiet uległy poprawie w 2025 r. w porównaniu do 2024 r.
4. Pacjenci zgłosili łącznie blisko 400 uwag. Wiele z nich dotyczy podziękowań za troskę i zaangażowanie dla personelu lekarskiego, pielęgniarskiego oraz innych członków personelu na oddziałach, wielokrotnie z imiennym wskazaniem danej osoby. Kwestia wyżywienia stanowi źródło rozbieżnych ocen i emocji, z jednej strony w ankietach za 2025 r. pojawiło się wiele pozytywnych opinii odnośnie posiłków, z drugiej strony pacjenci wyrażali niezadowolenie np. z małej ilości warzyw. Sugestie w zakresie braku dostępu do WiFi wskazują na potrzebę dalszego rozwoju infrastruktury informatycznej Szpitala. Zgłoszono liczne uwagi dotyczące dostępności do sanitariatów na oddziałach, zapewnienia większej intymności dla korzystających z łazienek i toalet czy wprowadzenia wieszaków lub półeczek na przybory toaletowe czy ubrania. W związku z sugestiami pacjentów w zakresie sposobu przekazywania informacji na temat leczenia należy zwiększyć starania personelu lekarskiego ukierunkowane na klarowne przekazywanie informacji medycznych i dbanie o skuteczną komunikację z pacjentem w zakresie jego stanu zdrowia. Kilka uwag dotyczyło długiego czasu oczekiwania na Centralnej Izbie Przyjęć lub na zwolnienie się łóżka na oddziale, co obniżyło wskaźnik sprawności przyjęcia. Nie było wprowadzone uwag odnośnie leczenia bólu u pacjentów, jednakże wskaźnik oceny próby zmniejszania bólu jest na poziomie wskaźnika zrozumienia informacji dot. stanu zdrowia, co sugeruje zwrócenie większej uwagi personelu medycznego na kwestię leczenia bólu u pacjentów.

Opracowała:

Paulina Przywara-Krawczyk, 16.01.2026 r.

DYREKTOR SZPITALA

lek. med. Włodzisław Zareba