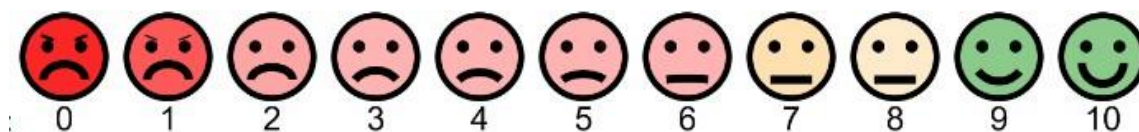




Niniejsza analiza została opracowana w oparciu o badanie doświadczeń i opinii pacjenta prowadzone przy pomocy ankiety Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowa PASAT IKP w okresie 1.01-31.12.2025r. W powyższym okresie hospitalizowano 33 556 osób. Zwrotność ankiet w roku 2025 wyniosła 8,13 %.

Pacjenci mieli możliwość uzupełniania ankiety zarówno w wersji papierowej jak i elektronicznej, za pośrednictwem strony internetowej szpitala. Badane obszary oceniane były w skali od 1 do 10.



Skalę ocenia się według NPS czyli wskaźnika mierzącego lojalność pacjentów. Zgodnie z którym oceny:

- 9 i 10 to grupa promotorów,
- 8 i 7 to grupa obojętnych,
- poniżej 7 to grupa krytyków.

W oparciu o analizę wg NPS:

- Wskaźnik NPS rekomendacji szpitala wynosi 80.18
- Wskaźnik sprawności przyjęcia wynosi 63.52
- Wskaźnik uwzględnienia zdania pacjenta wynosi 77.42
- Wskaźnik opieki personelu medycznego wynosi 82.59
- Wskaźnik oceny próby zmniejszania bólu wynosi 81.98
- Wskaźnik zrozumienia przekazywanych informacji dot. stanu zdrowia wynosi 77.53
- Wskaźnik zrozumiałości informacji dot. zaleceń lekarskich wynosi 80.81
- Wskaźnik oceny żywienia wynosi 57.61
- Wskaźnik oceny czystości wynosi 83.19
- Wskaźnik respektowania praw pacjenta i szczególnych uprawnień wynosi 83.00

W oparciu o analizę wyników ankiety oraz opinie własne pacjentów Zespół ds. Jakości wydał następujące rekomendacje:

1. Usprawnienie procesu przyjęcia pacjenta do szpitala.
2. Szkolenie personelu z zakresu komunikacji z pacjentem.
3. Podniesienie jakości udzielania świadczeń w obszarze uśmierzania bólu.
4. Poprawa jakości żywienia.

Zaleca się kontynuację ankietowania w obecnej formie oraz zwiększenie działań propagujących udział pacjentów w badaniu.

*Opracował: Zespół ds. Jakości*

*Zaakceptował: Krzysztof Kowalik Dyrektor*