

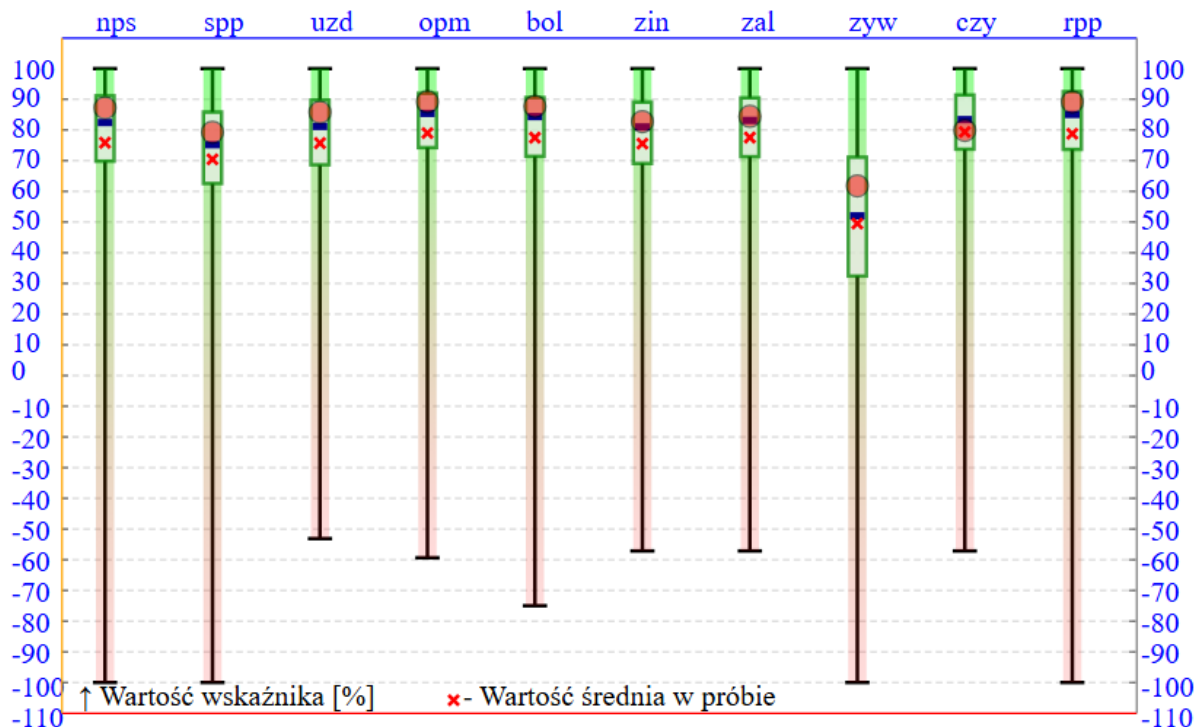
Zapraszamy do zapoznania się z wynikami badania satysfakcji pacjenta za 2025 rok

Niniejszy raport przedstawia analizę wyników ankiet satysfakcji i doświadczeń pacjentów za rok 2025, opracowaną na podstawie danych udostępnionych przez Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia.

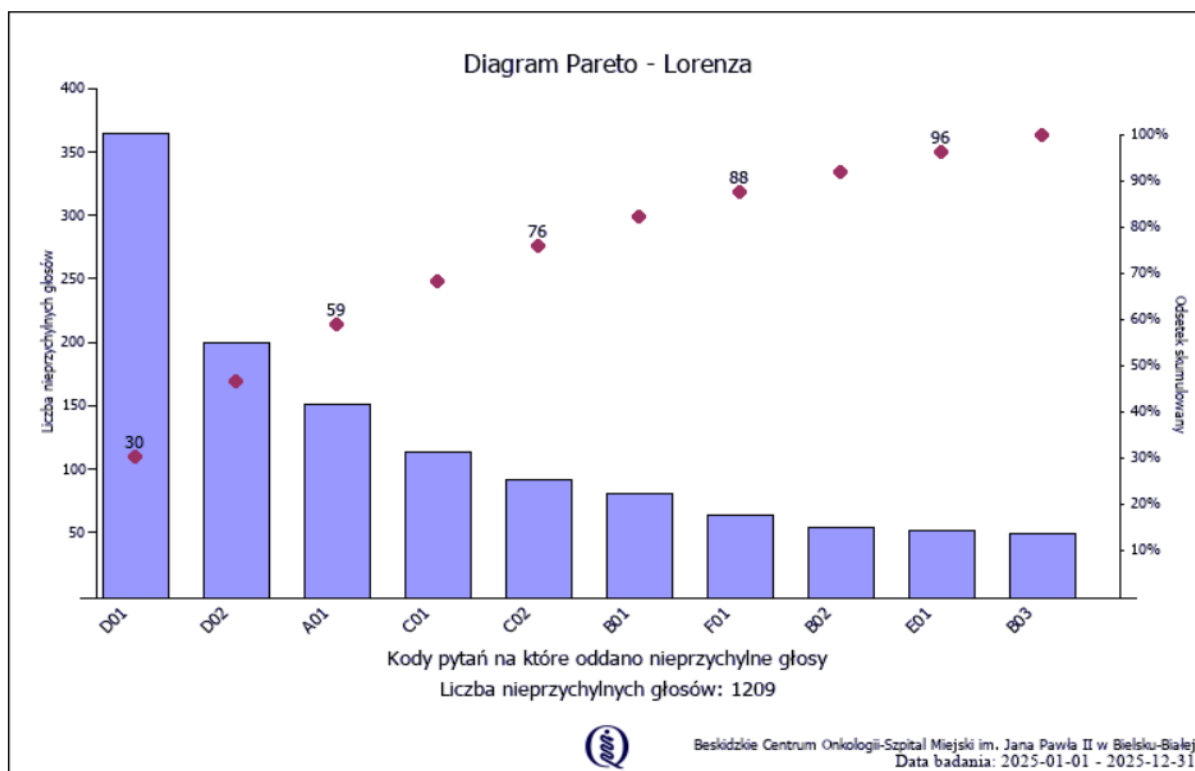
Badanie przeprowadzono z wykorzystaniem standaryzowanej ankiety CMJ, obejmującej pytania zamknięte oraz pytania otwarte, odnoszące się do kluczowych etapów hospitalizacji, takich jak: proces przyjęcia, opieka personelu medycznego, komunikacja z pacjentem, poszanowanie praw pacjenta oraz warunki pobytu w szpitalu.

Na podstawie uzyskanych wyników wyznaczono zestaw wskaźników obowiązujących dla wszystkich szpitali uczestniczących w badaniu. W 2025 roku obliczono następujące wartości procentowe wskaźników dla BCO-SM:

- wskaźnik NPS rekomendacji szpitala (nps): **87,22**
- wskaźnik sprawności przyjęcia (spp): **79,29**
- wskaźnik uwzględnienia zdania pacjenta (uzd): **85,75**
- wskaźnik opieki personelu medycznego (opm): **89,23**
- wskaźnik oceny próby zmniejszenia bólu (bol): **87,73**
- wskaźnik zrozumienia przekazywanych informacji dot. stanu zdrowia (zin): **82,77**
- wskaźnik zrozumiałości informacji dot. zaleceń lekarskich (zal): **84,45**
- wskaźnik oceny żywienia (zyw): **61,78**
- wskaźnik oceny czystości (czy): **79,89**
- wskaźnik respektowania praw pacjenta oraz szczególnych uprawnień (rpp): **89,18**



Powyższe wskaźniki zostały poddane analizie z wykorzystaniem diagramu Pareto-Lorenza, który umożliwia identyfikację obszarów mających największy wpływ na ogólną ocenę satysfakcji i doświadczeń pacjentów.



Analiza wykazała bardzo wysokie wartości wskaźników w obszarach związanych z jakością opieki personelu medycznego, respektowaniem praw pacjenta, skutecznością działań przeciwbólowych oraz skłonnością pacjentów do rekomendowania szpitala. Wyniki te potwierdzają wysoki poziom profesjonalizmu personelu oraz pozytywne doświadczenia pacjentów w zakresie opieki medycznej i relacji interpersonalnych.

Satysfakcjonujące wyniki uzyskano również w obszarach komunikacji z pacjentem, w tym w zakresie zrozumienia informacji o stanie zdrowia oraz zaleceń lekarskich, a także w obszarze sprawności procesu przyjęcia i oceny czystości.

Najniższą wartość spośród analizowanych wskaźników odnotowano w obszarze oceny żywienia. Pomimo podjętych działań i poprawy wyniku w stosunku do roku 2024, obszar ten nadal wymaga dalszego monitorowania oraz podejmowania działań doskonalących.

Wnioski

1. Wyniki badania za 2025 r. wskazują na bardzo wysoki poziom satysfakcji pacjentów w kluczowych obszarach opieki zdrowotnej.
2. Najwyżej oceniane obszary obejmują opiekę personelu medycznego, poszanowanie praw pacjenta oraz skuteczność komunikacji.
3. Obszarem wymagającym dalszych działań doskonalących pozostaje żywienie pacjentów.

Rekomendacje

1. Kontynuowanie działań wzmacniających jakość opieki personelu medycznego i komunikację z pacjentem.
2. Kontynuowanie działań doskonalących w procesie żywienia pacjentów.
3. Systematyczne monitorowanie wskaźników satysfakcji pacjentów w kolejnych edycjach badania.
4. Wykorzystanie wyników analizy jako elementu procesu ciągłego doskonalenia jakości oraz przygotowania do oceny akredytacyjnej.