

ANALIZA WYNIKÓW BADANIA I DOŚWIADCZEŃ I OPINII PACJENTÓW ZA 2025

Niniejszy dokument jest własnością EMC Silesia sp. z o.o.. Osoba posiadająca niniejszy egzemplarz ponosi pełną odpowiedzialność za jego przechowywanie. Powielanie – częściowo lub w całości oraz dalsze przekazywanie bez zgody Dyrektora Szpitala jest zabronione.

Badanie doświadczeń i opinii pacjentów było realizowane w oparciu o własny kwestionariusz ankiety (dalej ankieta), który zawiera co najmniej zakres pytań określony w opisie wymagań do standardu PJ9 i obejmuje wszystkie etapy hospitalizacji.

Kwestionariusz ankiety jest wystandaryzowanym narzędziem obowiązującym we wszystkich placówkach należących do Grupy Penta Hospitals Polska (zwane też jako Grupa EMC), dzięki czemu istnieje możliwość dokonywania porównań między placówkami szpitalnymi Grupy (kompetencja Centrali PHP).

Odpowiedzi na pytania należało ułożyć w skali od 0 do 10, gdzie 0 to bardzo źle, a 10 to bardzo dobrze.

Szanowni Państwo! Dokładamy wszelkich starań, aby zapewnić jak najlepszą jakość opieki. Prosimy o wypełnienie krótkiej ankiety dotyczącej funkcjonowania naszego szpitala. Wypełnienie formularza zajmie tylko kilka minut. Państwa opinia jest dla nas ważna. Dziękujemy.

Nasza skala: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Z którego oddziału otrzymałeś wypis?

Pobyt w szpitalu był finansowany ze środków:

☐ NFZ ☐ prywatnych ☐ inne

Czy łatwo było znaleźć wejście do szpitala?

Czy łatwo było znaleźć punkt rejestracji?

Czy łatwo było znaleźć odpowiedni oddział?

Czy tablice informacyjne w szpitalu są widoczne?

Czy tablice informacyjne w szpitalu są czytelne?

Czy tablice informacyjne w szpitalu są pomocne w odnalezieniu drogi?

Jak oceniasz sprawność procesu przyjęcia do szpitala?

Na ile się zgadzasz z następującym stwierdzeniem: „Pracownik rejestracji zachowywał się w sposób uprzejmy i profesjonalny”?

Jak oceniasz skuteczność zastosowanego leczenia?

Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie personelu medycznego?

Jak oceniasz uwzględnienie przez personel medyczny Twojego zdania w procesie leczenia?

Jak oceniasz próby zmniejszania bólu poprzez podanie leków? (proszę pominąć jeśli nie dotyczy)

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

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

Jak oceniasz wyżywienie w szpitalu? (proszę pominąć jeśli nie dotyczy)

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

Jak oceniasz poszanowanie godności i zachowanie intymności podczas pobytu w szpitalu?

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

Jakie jest prawdopodobieństwo, że polećsz tę placówkę znajomym lub rodzinie?

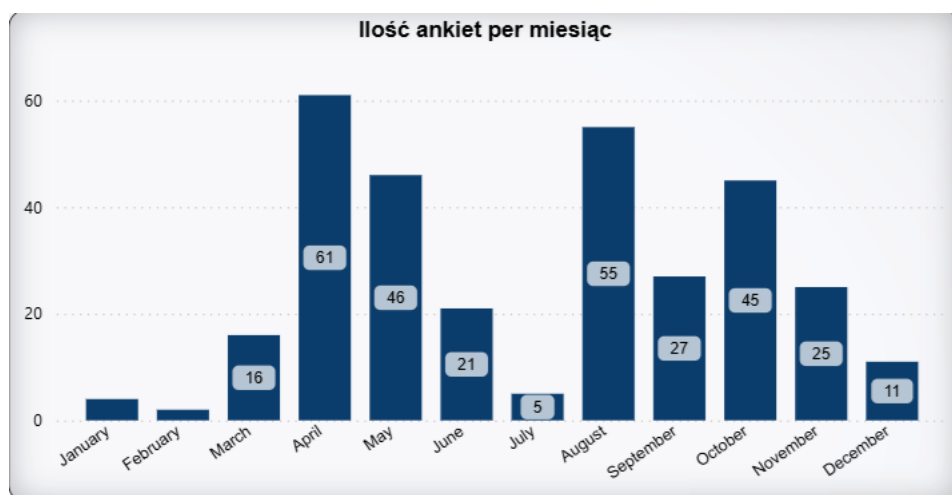
Płeć pacjenta:

Wiek pacjenta:

Dziękujemy za wypełnienie ankiety. Prosimy o informacje, jakie ma Pan/Pani uwagi, które mogłyby nam pomóc w poprawie jakości świadczonych usług. Jakich usług powinniśmy dodać do naszej oferty?

Proces zbierania doświadczeń i opinii pacjentów został oparty o główne założenia wypełniania ankiety w formie elektronicznej w trakcie lub po zakończeniu hospitalizacji.

Ankieta była dostępna od stycznia 2025r. w formie elektronicznej. W 2025r. łącznie wypełniono i przekazano 318 ankiet co odpowiada 19% hospitalizacji (318/1660).



W styczniu i lutym ankieta była dostępna wyłącznie w formie elektronicznej, co miało wpływ na małą ilość wypełnianych ankiet.

Swobodny dostęp do ankiety w formie papierowej był zapewniony od marca 2025r.

Wypełnione ankiety respondenci wrzucali do oznaczonych skrzynek zlokalizowanych na terenie oddziału – przy wejściach do oddziału na 1 i 2 poziomie oraz na Izbie Przyjęć.



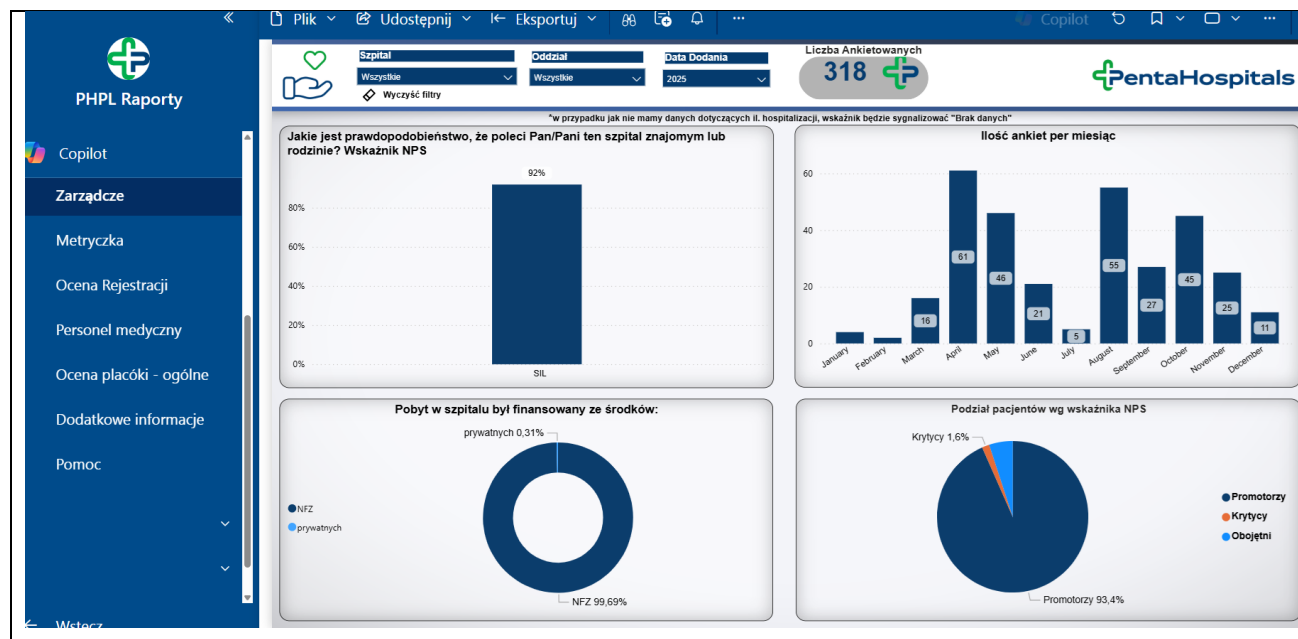
Pracownicy Oddziału – w szczególności opiekunowie medyczni, pielęgniarki – udzielali pomocy organizacyjnej w procesie wypełniania ankiet.

Na koniec danego miesiąca wyznaczony pracownik wprowadzał wyniki ankiet papierowych do formularza ankiety elektronicznej.

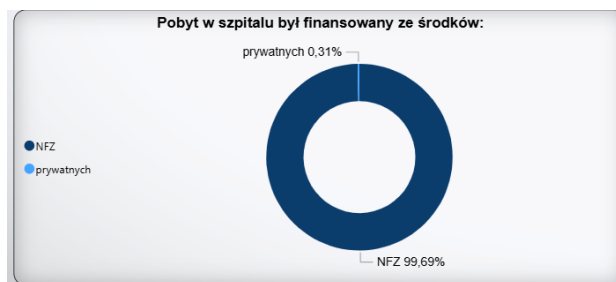
W celu weryfikacji stopnia akceptacji wypełniania ankiet w formie elektronicznej po pół roku komunikacji w tym zakresie odstąpiono od udzielania asysty w wypełnianiu ankiet w trakcie pobytu

na oddziale. Miało to negatywny wpływ na ilość wypełnianych ankiet. Od sierpnia przywrócono asystę co od razu przełożyło się na wzrost ilości wypełnianych ankiet.

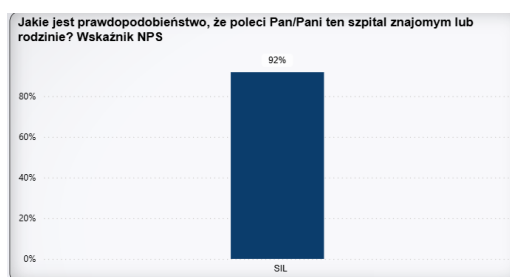
Wyniki ankiet są możliwe do podglądu w czasie rzeczywistym dzięki narzędziu do raportowania POWER BI.



Oddział Geriatryczny udziela świadczeń wyłącznie w ramach kontraktu z NFZ, stąd informacja o finansowaniu pobytu ze środków NFZ dla blisko 100% respondentów. 0,13% może wynikać z błędu raportowania, gdyż opłaty za pobyt nie są pobierane a w 2025r. nie wystąpiła konieczność pokrywania opłaty za leczenie przez pacjenta z powodów przewidzianych w przepisach (np. kontynuacja hospitalizacji po ustaniu celu hospitalizacji, utrata prawa do ubezpieczenia).



Wskaźnik NPS w 2025 jest bardzo wysoki dla Oddziału i wynosi 92%. NPS wykazuje tendencję rosnącą od 2023r., w którym odnotowano spadek zadowolenia pacjentów, co Szpital wiązał ze zmianą szpitalnego systemu informatycznego i przejściem na elektroniczną dokumentację



medyczną, co istotnie w pierwszej fazie pochłonęło dużą część czasu pracy zespołu medycznego, kosztem czasu na osobisty kontakt z pacjentami.

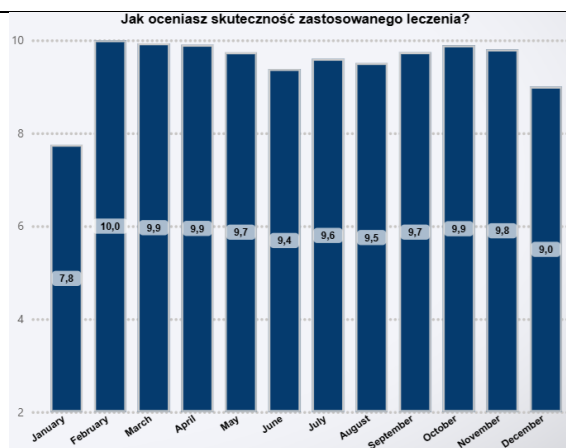
2024 – 90%

2023 – 89%

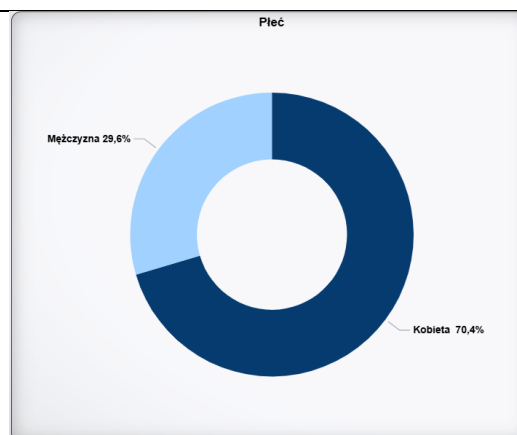
2022 - 92%

2021 – 91%

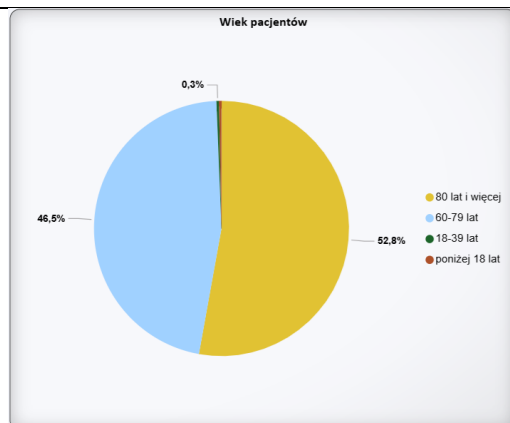
Respondenci bardzo dobrze oceniali w 2025. Skuteczność zastosowanego leczenia. Wyjątek stanowił styczeń 2025, co jest też zauważalne we wszystkich badanych obszarach, jednak wskazania ze stycznia nie powtórzyły się w kolejnych miesiącach, dlatego można uznać, że wystąpiło wtedy zdarzenie incydentalne, które nie miało wpływu na ogólny trend odczuć pacjentów.

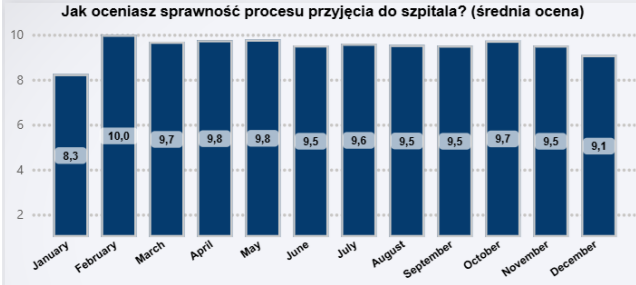
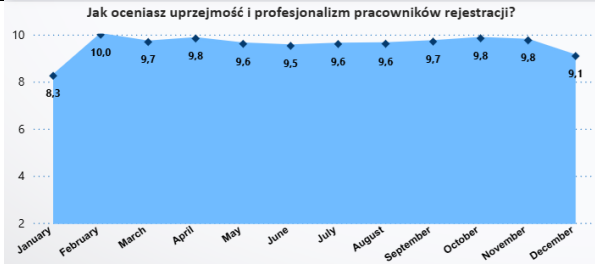
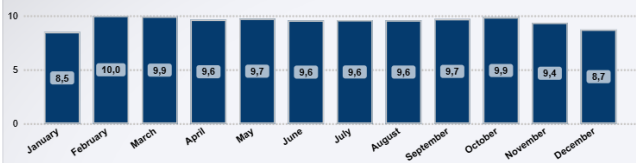
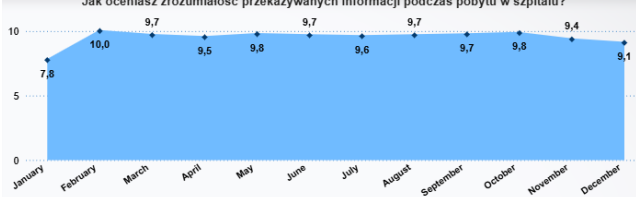


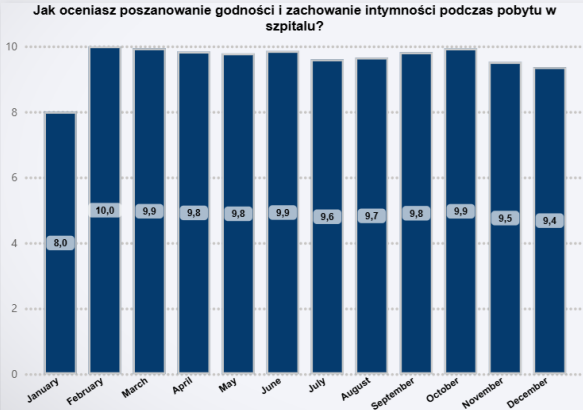
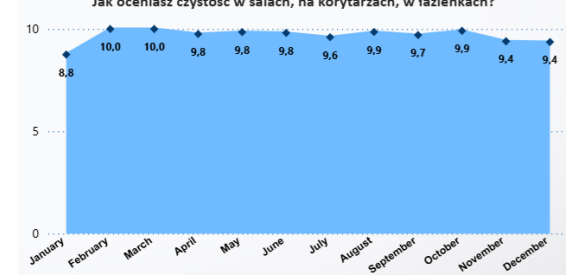
W badaniu wzięło udział 29,6% mężczyzn oraz 70,4% kobiet, co odpowiada strukturze statystycznej populacji leczonych pacjentów.



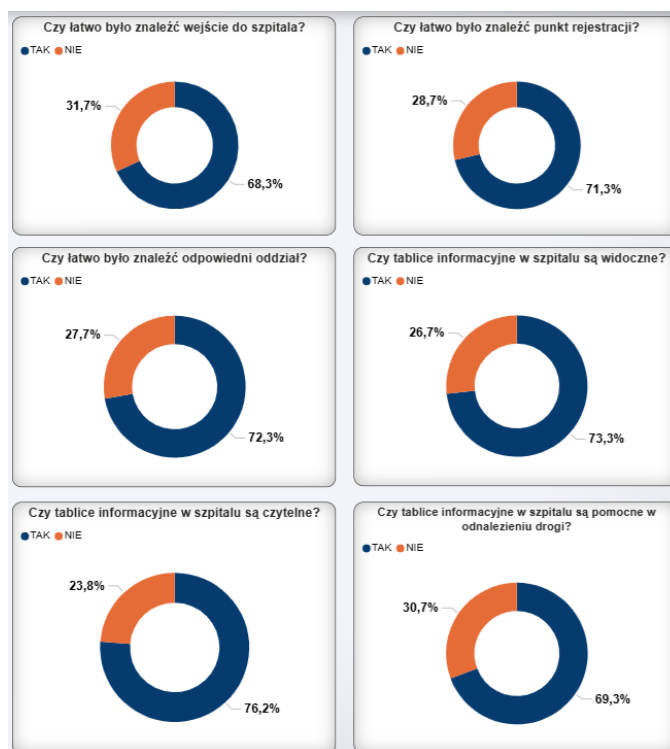
Respondenci biorący udział w badaniu w wieku powyżej 80 lat i więcej nieznacznie przeważali nad grupą 1) między 60-79 lat. Oddział geriatryczny przyjmuje wyłącznie pacjentów powyżej 60 roku życia, dlatego wskazania poniżej 18 lat oraz 18-39 lat mogą wynikać z błędów wypełniania ankiet. Udział wskazania nieistotny dla ogólnego wyniku.



Respondenci bardzo dobrze oceniali w 2025. sprawność procesu przyjęcia do szpitala. Wyjątek stanowił styczeń 2025, co jest też zauważalne we wszystkich badanych obszarach, jednak wskazania ze stycznia nie powtórzyły się w kolejnych miesiącach, dlatego można uznać, że wystąpiło wtedy zdarzenie incydentalne, które nie miało wpływu na ogólny trend odczuć pacjentów.	Jak oceniasz sprawność procesu przyjęcia do szpitala? (średnia ocena)  <table><tr><th>Miesiąc</th><th>Średnia ocena</th></tr><tr><td>January</td><td>8,3</td></tr><tr><td>February</td><td>10,0</td></tr><tr><td>March</td><td>9,7</td></tr><tr><td>April</td><td>9,8</td></tr><tr><td>May</td><td>9,8</td></tr><tr><td>June</td><td>9,5</td></tr><tr><td>July</td><td>9,6</td></tr><tr><td>August</td><td>9,5</td></tr><tr><td>September</td><td>9,5</td></tr><tr><td>October</td><td>9,7</td></tr><tr><td>November</td><td>9,5</td></tr><tr><td>December</td><td>9,1</td></tr></table>	Miesiąc	Średnia ocena	January	8,3	February	10,0	March	9,7	April	9,8	May	9,8	June	9,5	July	9,6	August	9,5	September	9,5	October	9,7	November	9,5	December	9,1													
Miesiąc	Średnia ocena																																							
January	8,3																																							
February	10,0																																							
March	9,7																																							
April	9,8																																							
May	9,8																																							
June	9,5																																							
July	9,6																																							
August	9,5																																							
September	9,5																																							
October	9,7																																							
November	9,5																																							
December	9,1																																							
Respondenci bardzo dobrze oceniali w 2025 uprzejmość i profesjonalizm pracowników rejestracji. Wyjątek stanowił styczeń 2025 jw..	Jak oceniasz uprzejmość i profesjonalizm pracowników rejestracji?  <table><tr><th>Miesiąc</th><th>Średnia ocena</th></tr><tr><td>January</td><td>8,3</td></tr><tr><td>February</td><td>10,0</td></tr><tr><td>March</td><td>9,7</td></tr><tr><td>April</td><td>9,8</td></tr><tr><td>May</td><td>9,6</td></tr><tr><td>June</td><td>9,5</td></tr><tr><td>July</td><td>9,6</td></tr><tr><td>August</td><td>9,6</td></tr><tr><td>September</td><td>9,7</td></tr><tr><td>October</td><td>9,8</td></tr><tr><td>November</td><td>9,8</td></tr><tr><td>December</td><td>9,1</td></tr></table>	Miesiąc	Średnia ocena	January	8,3	February	10,0	March	9,7	April	9,8	May	9,6	June	9,5	July	9,6	August	9,6	September	9,7	October	9,8	November	9,8	December	9,1													
Miesiąc	Średnia ocena																																							
January	8,3																																							
February	10,0																																							
March	9,7																																							
April	9,8																																							
May	9,6																																							
June	9,5																																							
July	9,6																																							
August	9,6																																							
September	9,7																																							
October	9,8																																							
November	9,8																																							
December	9,1																																							
Respondenci bardzo dobrze oceniali w 2025 uwzględnianie zdania pacjenta w procesie leczenia. Wyjątek stanowił styczeń 2025 jw..	Jak oceniasz uwzględnianie przez personel medyczny Twojego zdania w procesie leczenia?  <table><tr><th>Miesiąc</th><th>Średnia ocena</th></tr><tr><td>January</td><td>8,6</td></tr><tr><td>February</td><td>10,0</td></tr><tr><td>March</td><td>9,9</td></tr><tr><td>April</td><td>9,6</td></tr><tr><td>May</td><td>9,7</td></tr><tr><td>June</td><td>9,6</td></tr><tr><td>July</td><td>9,6</td></tr><tr><td>August</td><td>9,6</td></tr><tr><td>September</td><td>9,7</td></tr><tr><td>October</td><td>9,9</td></tr><tr><td>November</td><td>9,4</td></tr><tr><td>December</td><td>8,7</td></tr></table>	Miesiąc	Średnia ocena	January	8,6	February	10,0	March	9,9	April	9,6	May	9,7	June	9,6	July	9,6	August	9,6	September	9,7	October	9,9	November	9,4	December	8,7													
Miesiąc	Średnia ocena																																							
January	8,6																																							
February	10,0																																							
March	9,9																																							
April	9,6																																							
May	9,7																																							
June	9,6																																							
July	9,6																																							
August	9,6																																							
September	9,7																																							
October	9,9																																							
November	9,4																																							
December	8,7																																							
Respondenci bardzo dobrze oceniali w 2025 zrozumiałość przekazywanych informacji podczas pobytu w szpitalu. Wyjątek stanowił styczeń 2025 jw..	Jak oceniasz zrozumiałość przekazywanych informacji podczas pobytu w szpitalu?  <table><tr><th>Miesiąc</th><th>Średnia ocena</th></tr><tr><td>January</td><td>7,8</td></tr><tr><td>February</td><td>10,0</td></tr><tr><td>March</td><td>9,7</td></tr><tr><td>April</td><td>9,5</td></tr><tr><td>May</td><td>9,8</td></tr><tr><td>June</td><td>9,7</td></tr><tr><td>July</td><td>9,6</td></tr><tr><td>August</td><td>9,7</td></tr><tr><td>September</td><td>9,7</td></tr><tr><td>October</td><td>9,8</td></tr><tr><td>November</td><td>9,4</td></tr><tr><td>December</td><td>9,1</td></tr></table>	Miesiąc	Średnia ocena	January	7,8	February	10,0	March	9,7	April	9,5	May	9,8	June	9,7	July	9,6	August	9,7	September	9,7	October	9,8	November	9,4	December	9,1													
Miesiąc	Średnia ocena																																							
January	7,8																																							
February	10,0																																							
March	9,7																																							
April	9,5																																							
May	9,8																																							
June	9,7																																							
July	9,6																																							
August	9,7																																							
September	9,7																																							
October	9,8																																							
November	9,4																																							
December	9,1																																							
Zrozumiałość przekazywanych informacji na temat dalszego leczenia była porównywalna do zrozumiałości przekazywanych informacji podczas pobytu w szpitalu. Wyjątek stanowił styczeń 2025 jw..	Ucena zrozumiałości przekazywanych informacji  <table><tr><th>Miesiąc</th><th>Podczas pobytu w szpitalu</th><th>Na temat dalszego leczenia</th></tr><tr><td>January</td><td>7,8</td><td>8,3</td></tr><tr><td>February</td><td>10,0</td><td>10,0</td></tr><tr><td>March</td><td>9,7</td><td>9,7</td></tr><tr><td>April</td><td>9,5</td><td>9,8</td></tr><tr><td>May</td><td>9,8</td><td>9,6</td></tr><tr><td>June</td><td>9,7</td><td>9,5</td></tr><tr><td>July</td><td>9,6</td><td>9,6</td></tr><tr><td>August</td><td>9,7</td><td>9,6</td></tr><tr><td>September</td><td>9,7</td><td>9,7</td></tr><tr><td>October</td><td>9,8</td><td>9,8</td></tr><tr><td>November</td><td>9,4</td><td>9,8</td></tr><tr><td>December</td><td>9,1</td><td>9,1</td></tr></table>	Miesiąc	Podczas pobytu w szpitalu	Na temat dalszego leczenia	January	7,8	8,3	February	10,0	10,0	March	9,7	9,7	April	9,5	9,8	May	9,8	9,6	June	9,7	9,5	July	9,6	9,6	August	9,7	9,6	September	9,7	9,7	October	9,8	9,8	November	9,4	9,8	December	9,1	9,1
Miesiąc	Podczas pobytu w szpitalu	Na temat dalszego leczenia																																						
January	7,8	8,3																																						
February	10,0	10,0																																						
March	9,7	9,7																																						
April	9,5	9,8																																						
May	9,8	9,6																																						
June	9,7	9,5																																						
July	9,6	9,6																																						
August	9,7	9,6																																						
September	9,7	9,7																																						
October	9,8	9,8																																						
November	9,4	9,8																																						
December	9,1	9,1																																						
Respondenci bardzo dobrze oceniali w 2025 opiekę i zaangażowanie personelu medycznego. Wyjątek stanowił styczeń 2025 jw..	Ocena opieki i zaangażowania personelu medycznego  <table><tr><th>Miesiąc</th><th>Średnia ocena</th></tr><tr><td>January</td><td>8,6</td></tr><tr><td>February</td><td>10,0</td></tr><tr><td>March</td><td>9,9</td></tr><tr><td>April</td><td>9,7</td></tr><tr><td>May</td><td>9,8</td></tr><tr><td>June</td><td>9,7</td></tr><tr><td>July</td><td>9,6</td></tr><tr><td>August</td><td>9,8</td></tr><tr><td>September</td><td>9,7</td></tr><tr><td>October</td><td>9,8</td></tr><tr><td>November</td><td>9,6</td></tr><tr><td>December</td><td>9,0</td></tr></table>	Miesiąc	Średnia ocena	January	8,6	February	10,0	March	9,9	April	9,7	May	9,8	June	9,7	July	9,6	August	9,8	September	9,7	October	9,8	November	9,6	December	9,0													
Miesiąc	Średnia ocena																																							
January	8,6																																							
February	10,0																																							
March	9,9																																							
April	9,7																																							
May	9,8																																							
June	9,7																																							
July	9,6																																							
August	9,8																																							
September	9,7																																							
October	9,8																																							
November	9,6																																							
December	9,0																																							
Respondenci bardzo dobrze oceniali w 2025 respektowanie przez personel medyczny praw pacjenta. Wyjątek stanowił styczeń 2025 jw..	Jak oceniasz respektowanie przez personel medyczny praw pacjenta?  <table><tr><th>Miesiąc</th><th>Średnia ocena</th></tr><tr><td>January</td><td>8,0</td></tr><tr><td>February</td><td>10,0</td></tr><tr><td>March</td><td>9,9</td></tr><tr><td>April</td><td>9,8</td></tr><tr><td>May</td><td>9,8</td></tr><tr><td>June</td><td>9,8</td></tr><tr><td>July</td><td>9,6</td></tr><tr><td>August</td><td>9,8</td></tr><tr><td>September</td><td>9,8</td></tr><tr><td>October</td><td>10,0</td></tr><tr><td>November</td><td>9,6</td></tr><tr><td>December</td><td>8,9</td></tr></table>	Miesiąc	Średnia ocena	January	8,0	February	10,0	March	9,9	April	9,8	May	9,8	June	9,8	July	9,6	August	9,8	September	9,8	October	10,0	November	9,6	December	8,9													
Miesiąc	Średnia ocena																																							
January	8,0																																							
February	10,0																																							
March	9,9																																							
April	9,8																																							
May	9,8																																							
June	9,8																																							
July	9,6																																							
August	9,8																																							
September	9,8																																							
October	10,0																																							
November	9,6																																							
December	8,9																																							

Respondenci bardzo dobrze oceniali w 2025 próby zmniejszania bólu przez podanie leków. Wyjątek stanowił styczeń 2025 jw..	Jak oceniasz próby zmniejszania bólu poprzez podanie leków?  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Miesiąc</th> <th>Ocena</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>January</td><td>7.8</td></tr> <tr><td>February</td><td>10.0</td></tr> <tr><td>March</td><td>9.3</td></tr> <tr><td>April</td><td>9.3</td></tr> <tr><td>May</td><td>9.8</td></tr> <tr><td>June</td><td>9.6</td></tr> <tr><td>July</td><td>9.5</td></tr> <tr><td>August</td><td>9.3</td></tr> <tr><td>September</td><td>9.8</td></tr> <tr><td>October</td><td>9.8</td></tr> <tr><td>November</td><td>9.0</td></tr> <tr><td>December</td><td>9.0</td></tr> </tbody> </table>	Miesiąc	Ocena	January	7.8	February	10.0	March	9.3	April	9.3	May	9.8	June	9.6	July	9.5	August	9.3	September	9.8	October	9.8	November	9.0	December	9.0
Miesiąc	Ocena																										
January	7.8																										
February	10.0																										
March	9.3																										
April	9.3																										
May	9.8																										
June	9.6																										
July	9.5																										
August	9.3																										
September	9.8																										
October	9.8																										
November	9.0																										
December	9.0																										
Respondenci bardzo dobrze oceniali w 2025 poszanowanie godności i zachowanie intymności podczas pobytu w szpitalu. Wyjątek stanowił styczeń 2025 jw..	Jak oceniasz poszanowanie godności i zachowanie intymności podczas pobytu w szpitalu?  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Miesiąc</th> <th>Ocena</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>January</td><td>8.0</td></tr> <tr><td>February</td><td>10.0</td></tr> <tr><td>March</td><td>9.9</td></tr> <tr><td>April</td><td>9.8</td></tr> <tr><td>May</td><td>9.8</td></tr> <tr><td>June</td><td>9.9</td></tr> <tr><td>July</td><td>9.6</td></tr> <tr><td>August</td><td>9.7</td></tr> <tr><td>September</td><td>9.8</td></tr> <tr><td>October</td><td>9.9</td></tr> <tr><td>November</td><td>9.5</td></tr> <tr><td>December</td><td>9.4</td></tr> </tbody> </table>	Miesiąc	Ocena	January	8.0	February	10.0	March	9.9	April	9.8	May	9.8	June	9.9	July	9.6	August	9.7	September	9.8	October	9.9	November	9.5	December	9.4
Miesiąc	Ocena																										
January	8.0																										
February	10.0																										
March	9.9																										
April	9.8																										
May	9.8																										
June	9.9																										
July	9.6																										
August	9.7																										
September	9.8																										
October	9.9																										
November	9.5																										
December	9.4																										
Respondenci bardzo dobrze i dobrze oceniali w 2025 wyżywienie w Szpitalu. W tym obszarze wystąpiła największa rozpiętość i różnorodność opinii pacjentów. Szpital realizował pilotaż programu Dobry Posiłek i ogólną ocenę należy uznać za pozytywną. Nie mniej obszar żywienia musi pozostać pod szczególnym monitoringiem w związku z zakończeniem realizacji Programu Dobry Posiłek w 2025 i pojawianiem się ryzyka dot. dalszego finansowania tego zakresu świadczenia.	Jak oceniasz wyżywienie w szpitalu?  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Miesiąc</th> <th>Ocena</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>January</td><td>8.0</td></tr> <tr><td>February</td><td>10.0</td></tr> <tr><td>March</td><td>8.6</td></tr> <tr><td>April</td><td>9.7</td></tr> <tr><td>May</td><td>9.8</td></tr> <tr><td>June</td><td>9.6</td></tr> <tr><td>July</td><td>9.4</td></tr> <tr><td>August</td><td>8.5</td></tr> <tr><td>September</td><td>9.3</td></tr> <tr><td>October</td><td>9.6</td></tr> <tr><td>November</td><td>9.1</td></tr> <tr><td>December</td><td>9.5</td></tr> </tbody> </table>	Miesiąc	Ocena	January	8.0	February	10.0	March	8.6	April	9.7	May	9.8	June	9.6	July	9.4	August	8.5	September	9.3	October	9.6	November	9.1	December	9.5
Miesiąc	Ocena																										
January	8.0																										
February	10.0																										
March	8.6																										
April	9.7																										
May	9.8																										
June	9.6																										
July	9.4																										
August	8.5																										
September	9.3																										
October	9.6																										
November	9.1																										
December	9.5																										
Respondenci bardzo dobrze oceniali w 2025 czystość w salach chorych, nakorytarzach i w łazienkach. Wyjątek stanowił styczeń 2025 jw..	Jak oceniasz czystość w salach, na korytarzach, w łazienkach?  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Miesiąc</th> <th>Ocena</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>January</td><td>8.8</td></tr> <tr><td>February</td><td>10.0</td></tr> <tr><td>March</td><td>10.0</td></tr> <tr><td>April</td><td>9.8</td></tr> <tr><td>May</td><td>9.8</td></tr> <tr><td>June</td><td>9.8</td></tr> <tr><td>July</td><td>9.6</td></tr> <tr><td>August</td><td>9.9</td></tr> <tr><td>September</td><td>9.7</td></tr> <tr><td>October</td><td>9.9</td></tr> <tr><td>November</td><td>9.4</td></tr> <tr><td>December</td><td>9.4</td></tr> </tbody> </table>	Miesiąc	Ocena	January	8.8	February	10.0	March	10.0	April	9.8	May	9.8	June	9.8	July	9.6	August	9.9	September	9.7	October	9.9	November	9.4	December	9.4
Miesiąc	Ocena																										
January	8.8																										
February	10.0																										
March	10.0																										
April	9.8																										
May	9.8																										
June	9.8																										
July	9.6																										
August	9.9																										
September	9.7																										
October	9.9																										
November	9.4																										
December	9.4																										

Istotnym problemem okazała się przyjazność i poziom zrozumiałości oznaczeń w szpitalu służący do poruszania się po obiekcie. Blisko 30% respondentów wyraziło negatywną ocenę w zakresie oznakowania Szpitala w zakresie przemieszczania się po nim. Szpital zrealizował już modernizację w zakresie identyfikacji wizualnej, jednak jej efekty okazały się niesatysfakcjonujące przez pacjentów. Uwagi dotyczące poruszania się po obiekcie były systematycznie zgłaszane jako marnotrawstwa w ciągu roku (szukanie, wyjaśnienie) i na grudzień 2025 zaplanowano i zrealizowano uzupełnienie systemu identyfikacji zgodnie z uwagami zgłaszających. Efekty zmian będą dalej monitorowane i ewaluowane.



W wolnych uwagach od respondentów pojawiają się wnioski o zamontowanie telewizorów w salach chorych. Brak telewizorów w salach jest celowym i świadomym postępowaniem Szpitala, ze względu na ryzyko negatywnych konsekwencji jakie mogłoby się pojawić w wyniku użytkowania telewizorów przez osoby z niedosłuchem. Szpital udostępnia telewizor w świetlicy i osoby potrzebujące skorzystać z oglądania telewizji mogą wybrać w tym celu przejście na świetlicę.

W wolnych wnioskach pojawiają się też podziękowania i miłe słowa;

Jest bardzo dobrze, nie należy robić zmian.

Jestem bardzo zadowolona z pobytu. Okazano mi zrozumienie, czułam się zaopiekowana. Wspaniały zespół lekarzy, pielęgniarek, opiekunów. Bardzo dziękuję.

Jestem bardzo zadowolona z pomocy lekarskiej całego zespołu medycznego i administracyjnego

Jesteście super. Polecam wszystkim znajomym w potrzebie.

Wnioski

- Pozostawienie pacjentów bez asysty osobistej wpływa na niską zwrotność ankiet. Zaleca się udzielania wsparcia organizacyjnego dla pacjentów w zakresie udziału w badaniu podczas pobytu w szpitalu (w dniu wypisu). Równolegle należy wzmocnić działania promocyjne w zakresie udziału w badaniu z użyciem narzędzi elektronicznych.
- Największe spadki ocen satysfakcji pacjentów (najniższa średnia ocena 8) są w obszarze żywienia, a od stycznia 2026 dodatkowo kończy się pilotaż programu Dobry Posiłek i dodatkowe finansowanie żywienia nie będzie już kontynuowane, co może

wpłynąć na dalsze pogarszanie ocen w tym zakresie. Należy monitorować doświadczenia pacjentów w tym zakresie.

- Średnio 30% pacjentów źle ocenia zastosowane oznaczenia topografii szpitala. W grudniu 2025 uzupełniono oznakowanie obiektu o elementy, na które zwracali uwagę pacjenci / odwiedzający w bezpośrednich rozmowach (P_JO_06_PROJ_01). Należy monitorować efekty.
- Szpital Geriatryczny jest bardzo dobrze oceniany przez Pacjentów i należy kontynuować dotychczasowy poziom udzielania świadczeń, aby utrzymać uzyskiwane wyniki.
- Pacjenci Szpitala to jego PROMOTORZY.

Opracowanie analizy

Data	Podpis i pieczęć
2.01.2026	