

## **RAPORT Z PRZEPROWADZONEGO BADANIA ANKIETOWEGO SATYSFAKCJI PACJENTA W SZPITALU MIEJSKIM W RUDZIE ŚLĄSKIEJ SP. Z O.O.**

Badaniem ankietowym objęto pacjentów Szpitala Miejskiego w Rudzie Śląskiej Sp.z o.o. w okresie od 01.01.2024 do 31.12.2024r. na obowiązujących drukach ankiet badania satysfakcji pacjenta.

Wszystkie zebrane ankiety były dobrowolne, dostępne przez system Progmedica. Łącznie wypełnionych zostało 2134 formularzy ankietowych. Przy 17 977 hospitalizacjach, wynosi to 11,87% odpowiedzi.

Celem przeprowadzonego badania ankietowego była ocena satysfakcji pacjenta. Respondenci zostali zapoznani z celem badań oraz ich zakresem. Uzyskane wyniki poddano analizie procentowej, na podstawie której wysunięto wnioski.

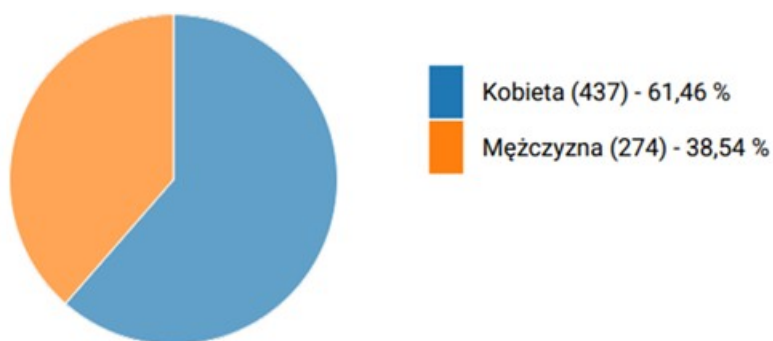
### **SPIS TREŚCI:**

|                                       |           |
|---------------------------------------|-----------|
| <b>ODDZIAŁY ŁÓŻKOWE DLA DOROSŁYCH</b> | <b>2</b>  |
| CZĘŚĆ OGÓLNA                          | 2         |
| IZBA PRZYJĘĆ                          | 4         |
| POBYT W ODDZIALE                      | 8         |
| ŚRODOWISKO SZPITALNE                  | 11        |
| <b>ODDZIAŁ PEDIATRYCZNY</b>           | <b>17</b> |
| CZĘŚĆ OGÓLNA                          | 17        |
| IZBA PRZYJĘĆ                          | 18        |
| POBYT W ODDZIALE                      | 23        |
| ŚRODOWISKO SZPITALNE                  | 26        |
| <b>PORADNIE SPECJALISTYCZNE, NOL</b>  | <b>31</b> |
| <b>WNIOSKI</b>                        | <b>40</b> |
| <b>SPIS RYSUNKÓW</b>                  | <b>44</b> |

## ODDZIAŁY ŁÓŻKOWE DLA DOROSŁYCH

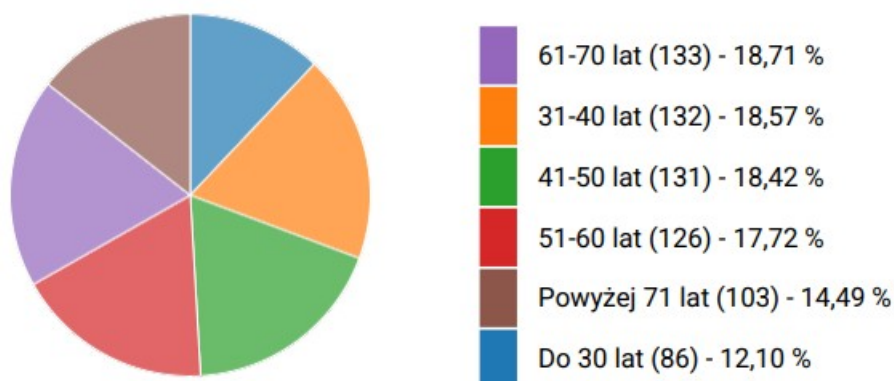
### CZĘŚĆ OGÓLNA

Zgodnie z danymi przedstawionymi na Rysunku 1, w ankiecie przeprowadzonej na oddziałach szpitalnych wzięło udział 61,46% kobiet oraz 38,54% mężczyzn.



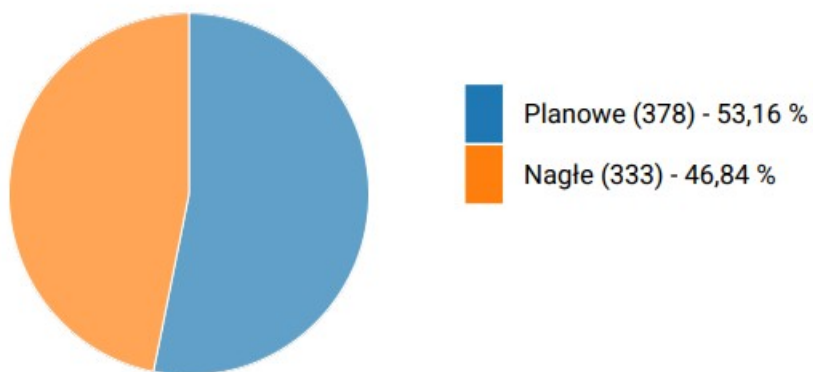
*Rysunek 1 Płeć ankietowanych*

Na Rysunku 2 przedstawiono wiek ankietowanych. Przedziały wiekowe prezentują się następująco: 12,10% ankietowanych było w wieku do 30 lat, 18,57% mieściło się w przedziale 31-40 lat, natomiast 18,42% ankietowanych było w wieku 41-50 lat. Wiek 51-60 lat deklarowało 17,72% uczestników badania. Wśród ankietowanych 18,71% było w wieku 61-70 lat, a 14,49% miało powyżej 71 lat.



*Rysunek 2 Wiek ankietowanych*

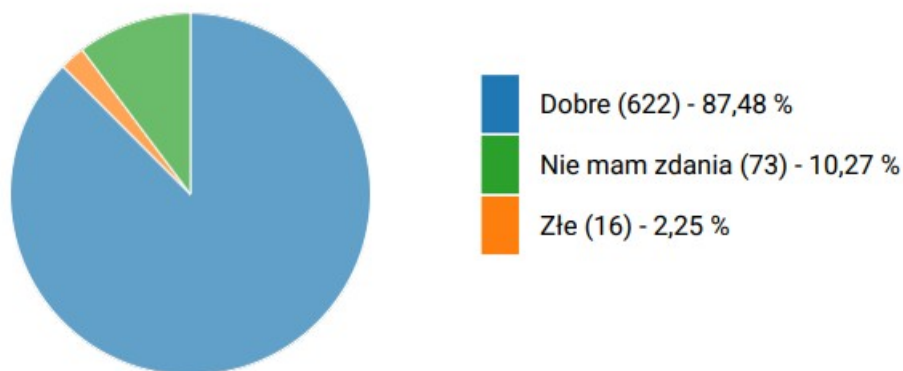
Rysunek 3 przedstawia tryb przyjęcia do szpitala, badani odpowiedzieli następująco: planowe przyjęcie zaznaczyło 65,07% respondentów, przyjęcie w trybie nagłym dotyczyło 34,93% badanych.



*Rysunek 3 Tryb przyjęcia*

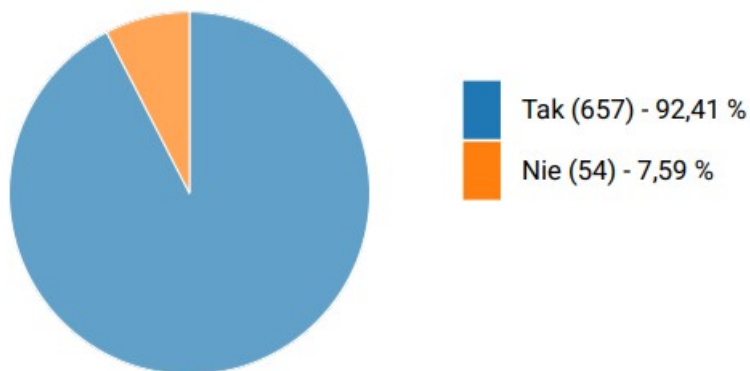
## IZBA PRZYJĘĆ

Rysunek 5 przedstawia ocenę oznakowania w szpitalu informującego o drodze z Izby Przyjęć do oddziału. Pozytywnie oznakowanie oceniło 87,48% ankietowanych, 10,27% osób nie miało zdania, natomiast 2,25% oceniło je jako złe.



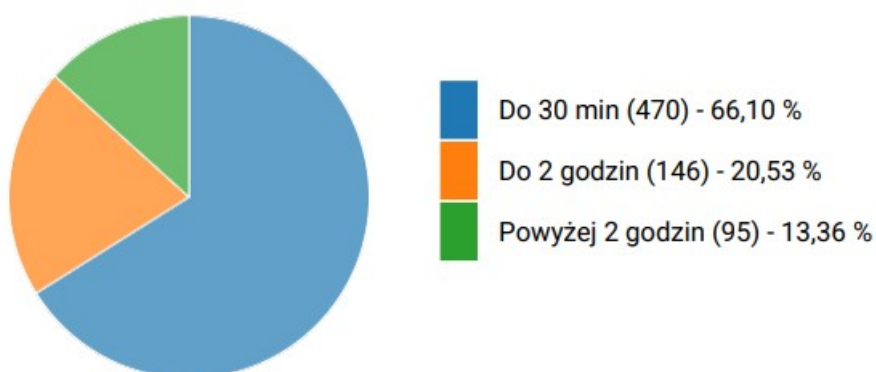
*Rysunek 4 Oznakowanie drogi*

Na Rysunku 5 przedstawiono ocenę sprawności przeprowadzania czynności związanych z przyjęciem do szpitala. Większość respondentów (92,41%) uznała ten proces za szybki i sprawny, natomiast 7,59% ankietowanych miało odmienne zdanie.



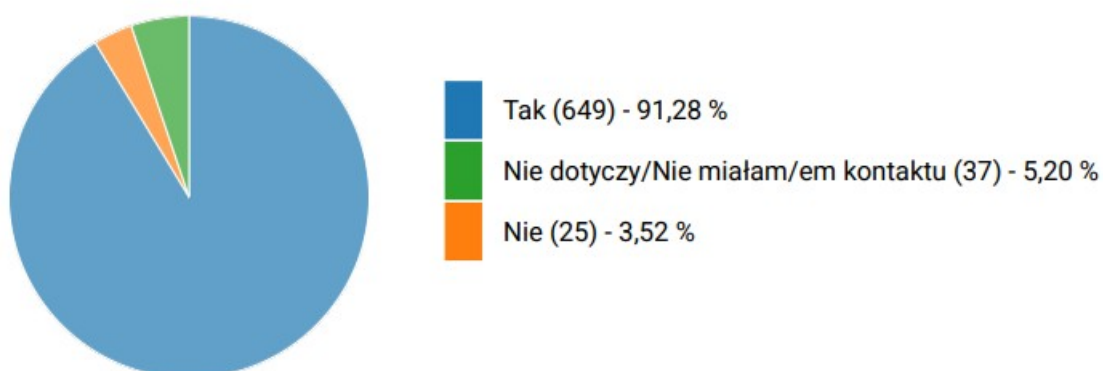
*Rysunek 5 Sprawność wykonania czynności przy przyjęciu*

Rysunek 6 przedstawia czas oczekiwania na przyjęcie od momentu rejestracji. Do 30 minut oczekiwało 66,10% ankietowanych, do 2 godzin – 20,53%, natomiast powyżej 2 godzin oczekiwało 13,36% respondentów.



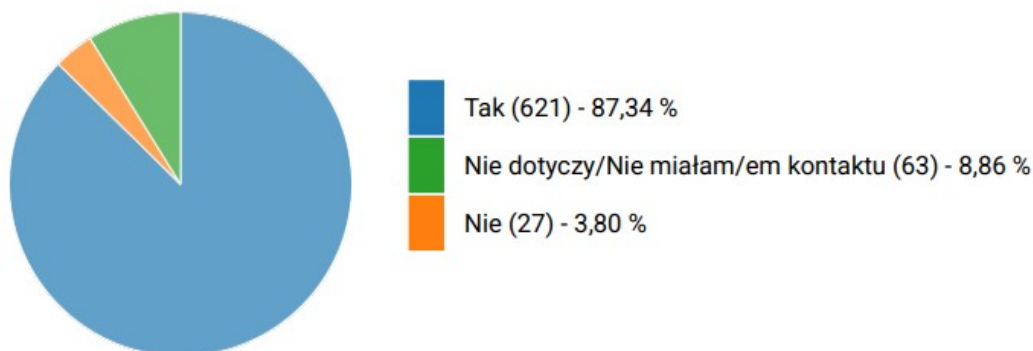
*Rysunek 6 Czas oczekiwania na przyjęcie*

Na Rysunku 7 przedstawiono ocenę uprzejmości i kompetencji pielęgniarek oraz ratowników Izby Przyjęć. Większość respondentów uznała je za satysfakcjonujące – stanowiło to 91,28% wszystkich badanych. Odpowiedź „nie dotyczy/nie miałam(em) kontaktu” zaznaczyło 5,20% osób, a 3,52% oceniło uprzejmość personelu negatywnie.



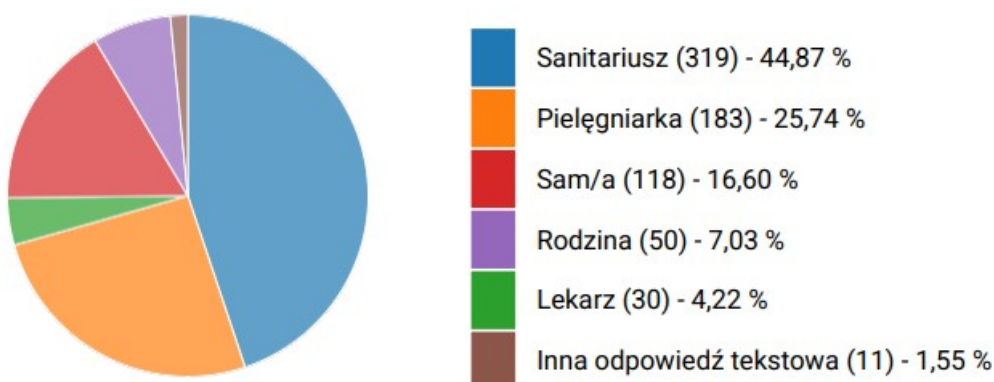
*Rysunek 7 Satysfakcja z uprzejmości i kompetencji personelu medycznego*

Rysunek 8 przedstawia ocenę uprzejmości lekarzy Izby Przyjęć. Większość ankietowanych (87,34%) oceniła lekarzy jako uprzejmych, 8,86% respondentów nie miało zdania, natomiast 3,80% badanych oceniło ich negatywnie.



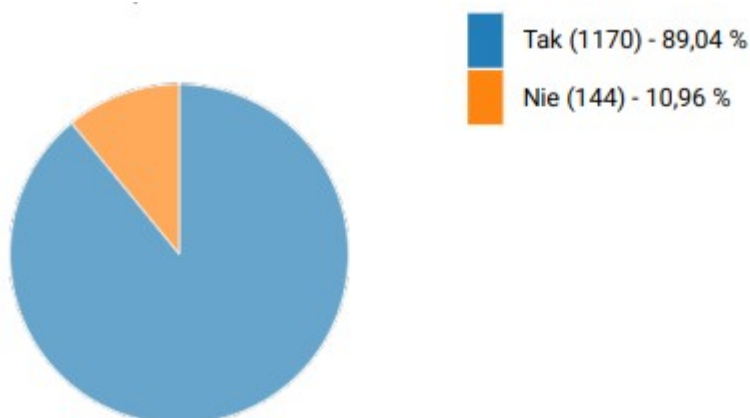
*Rysunek 8 Satysfakcja z uprzejmości i kompetencji lekarzy Izby Przyjęć*

Rysunek 9 przedstawia informacje na temat tego, kto najczęściej pomagał ankietowanym dostać się na oddział łóżkowy. Najczęściej był to sanitariusz (44,87%), następnie pielęgniarka (25,74%). 16,60% badanych dotarło na oddział samodzielnie, 7,03% zostało odprowadzonych przez rodzinę, a 4,22% przez lekarza. Z innych odpowiedzi pojawiały się między innymi: Był to mój drugi pobyt na tym samym oddziale więc znałam do niego drogę. Natomiast za pierwszym razem zostałam na niego zaprowadzona przez przemiłego Pana.

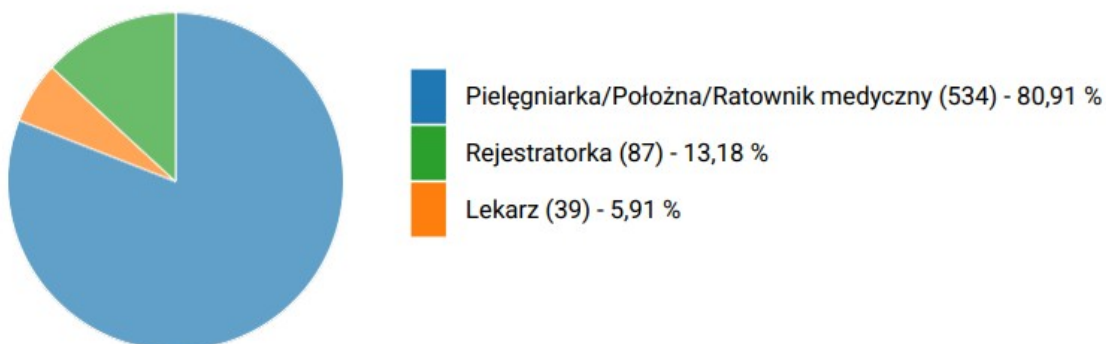


*Rysunek 9 Pomoc w dotarciu na oddział łóżkowy*

Rysunki 10 i 11 przedstawiają kolejno dane dotyczące informowania ankietowanych na temat przysługujących im praw pacjenta. 92,55% respondentów potwierdziło, że otrzymało taką informację, natomiast 7,45% odpowiedziało przecząco. Zapytano również ankietowanych, kto z personelu medycznego poinformował ich o przysługujących prawach. 80,91% zostało poinformowanych przez pielęgniarkę, 5,91% przez lekarza, 13,18% przez rejestratorkę.



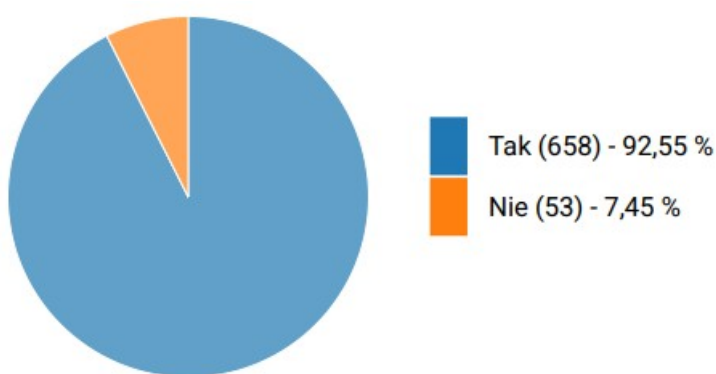
*Rysunek 10 Udzielanie informacji o przysługujących prawach pacjenta*



*Rysunek 11 Udzielanie informacji o przysługujących prawach pacjenta*

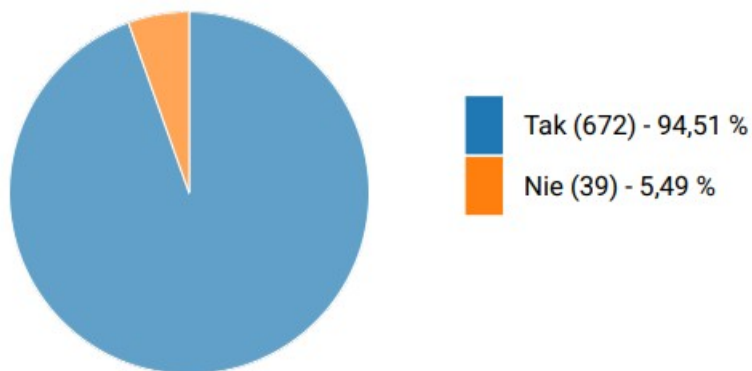
## POBYT W ODDZIALE

Rysunek 12 przedstawia informacje podawane przez lekarza w pierwszych dniach pobytu na oddziałach łóżkowych, na temat planu i przebiegu leczenia oraz koniecznych badaniach diagnostycznych i zabiegach. 92,55% ankietowanych odpowiedziało twierdząco, natomiast 7,45% ankietowanych nie uzyskało takich informacji.



*Rysunek 12 Informacje na temat planu leczenia i koniecznych badaniach/zabiegach*

Na Rysunku 13 przedstawiono ocenę informowania pacjentów o procedurach medycznych. 94,51% respondentów potwierdziło, że otrzymało jasne wyjaśnienia, natomiast 5,49% ankietowanych nie uzyskało takich informacji.



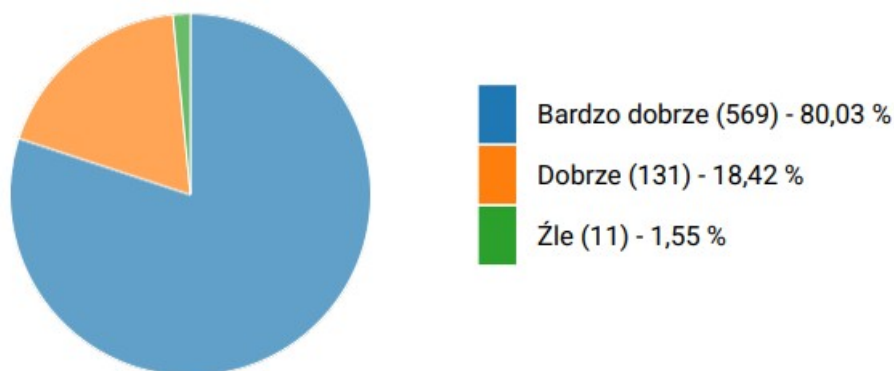
*Rysunek 13 Informacje na temat badań diagnostycznych i zabiegów*

Rysunek 14 przedstawia ocenę respondentów na pytanie czy informacje uzyskiwane od lekarza na oddziale są wyczerpujące i zrozumiałe, niewyczerpujące i niezrozumiałe, oraz odpowiedź w kategorii nie mam zdania. 91,70% badanych uznało uzyskiwane informacje za wyczerpujące i zrozumiałe, 3,38% za niewyczerpujące i niezrozumiałe, natomiast 4,92% udzieliło odpowiedzi nie mam zdania.



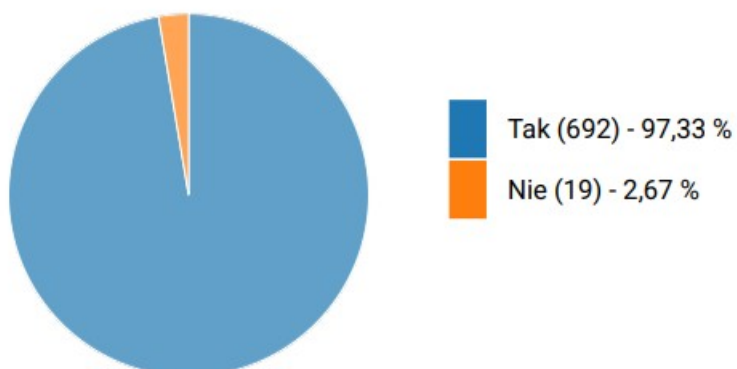
*Rysunek 14 Ocena informacji uzyskiwanych od lekarzy na oddziale*

Rysunek 15 przedstawia ocenę dostępności lekarza na oddziale. 80,03% ankietowanych oceniło ją bardzo dobrze, 18,42% jako dobrą, natomiast 1,55% uznało dostępność lekarza za niezadowalającą.



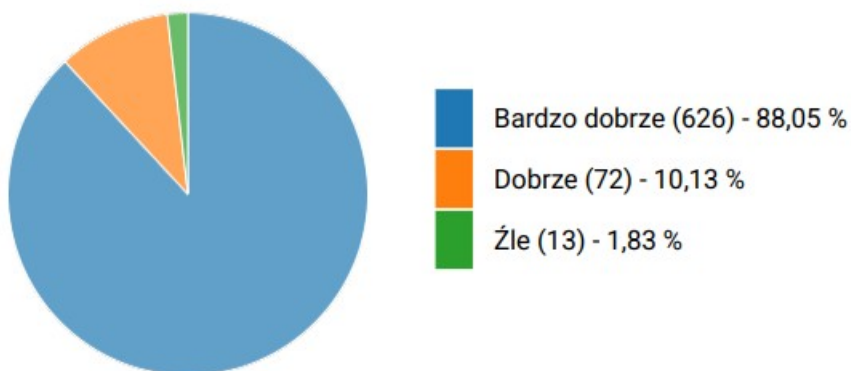
*Rysunek 15 Ocena dostępności lekarza na oddziale*

Na Rysunku 16 przedstawiono ocenę przestrzegania godności i intymności pacjenta podczas zabiegów medycznych i pielęgnacyjnych. 97,33% respondentów odpowiedziało twierdząco, natomiast 2,67% pacjentów miało zastrzeżenia.



*Rysunek 16 Poszanowanie godności i intymności pacjenta przez personel*

Rysunek 17 przedstawia ocenę dostępności personelu medycznego na oddziale. Bardzo dobrze oceniło ją 88,05% respondentów, 10,13% uznało dostępność za dobrą, a 1,83% oceniło ją negatywnie.



*Rysunek 17 Dostępność pielęgniarek i położnych w oddziale*

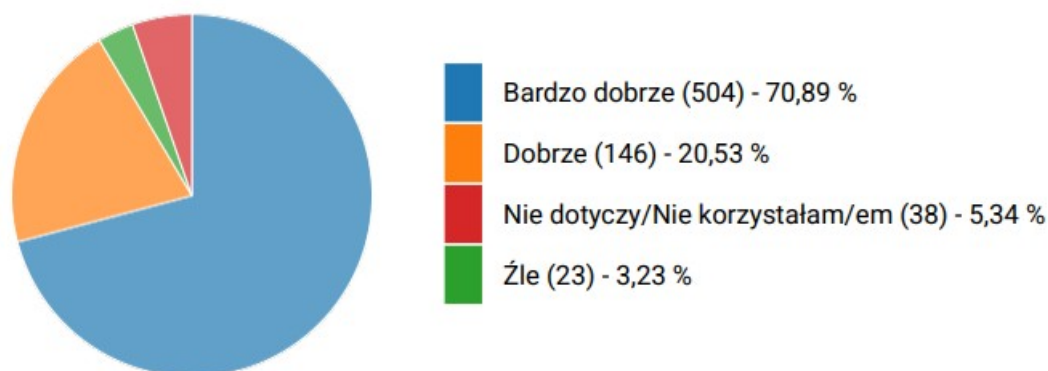
## ŚRODOWISKO SZPITALNE

Opinia respondentów w zakresie oceny posiłków oferowanych w Szpitalu. Poproszono o opinię w zakresie:

- urozmaicenia posiłków
- ilości pożywienia
- temperatury posiłków

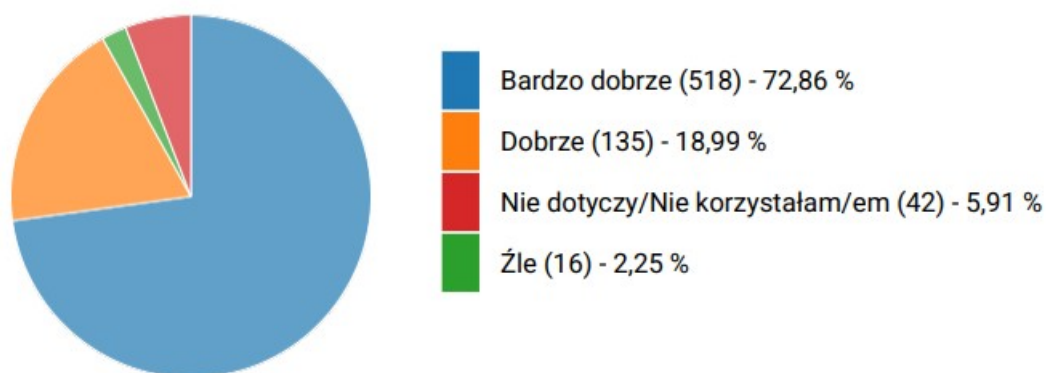
Odpowiedzi respondentów układały się następująco.

Na Rysunku 18 przedstawiono ocenę jakości i urozmaicenia posiłków oferowanych w szpitalu. 70,89% badanych oceniło posiłki bardzo dobrze, 20,53% jako dobre, 5,34% nie korzystało z wyżywienia, a 3,23% uznało je za złe.



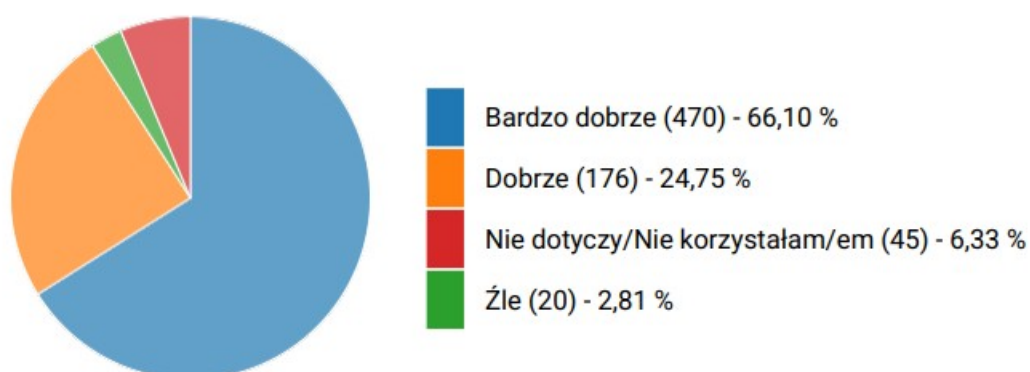
*Rysunek 18 Urozmaicenie posiłków*

Rysunek 19 przedstawia ocenę ilości pożywienia. 72,86% respondentów uznało je za wystarczające (bardzo dobrze), 18,99% oceniło je jako dobre, natomiast 2,25% uznało ilość posiłków za niewystarczającą.



*Rysunek 19 Ilość pożywienia*

Na Rysunku 20 przedstawiono ocenę temperatury posiłków. 66,10% ankietowanych było bardzo zadowolonych, 24,75% uznało temperaturę za dobrą, natomiast 2,81% oceniło ją negatywnie.



*Rysunek 20 Temperatura posiłków*

Ankietowanych zapytano również, czy zostały im wyjaśnione zasady prawidłowego odżywiania oraz dozwolonych produktów żywieniowych. Rysunek 20 przedstawia ocenę informowania pacjentów o zasadach żywienia. 65,40% badanych potwierdziło, że otrzymało takie informacje, 26,16% uznało, że nie było takiej potrzeby, natomiast 8,44% odpowiedziało przecząco.

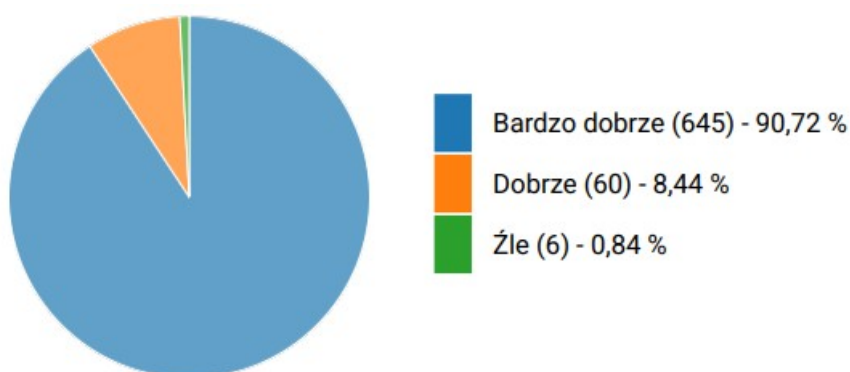


*Rysunek 21 Zasady odżywiania*

Kolejne ryciny przedstawiają opinie pacjentów dotyczące warunków panujących oddziale pod względem następujących aspektów:

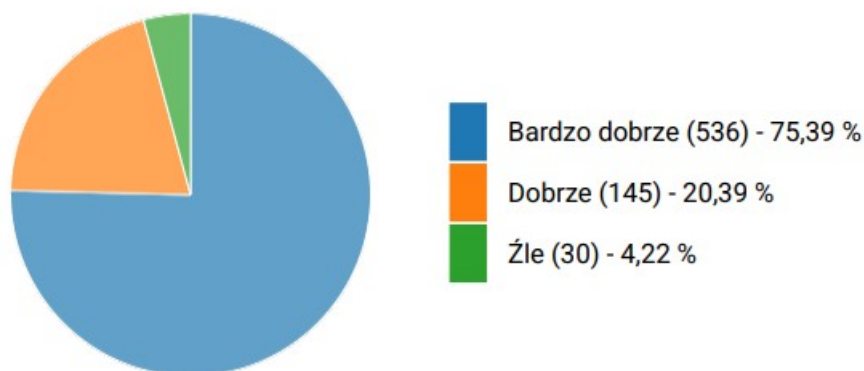
- czystość sali
- wyposażenie sali
- czystość toalet
- warunki snu i wypoczynku
- dostęp do telefonu i Internetu

Na Rysunku 22 przedstawiono ocenę czystości sal. 90,72% respondentów oceniło je bardzo dobrze, 8,44% jako dobre, a 0,84% miało zastrzeżenia co do higieny.



*Rysunek 22 Czystość sal i innych pomieszczeń*

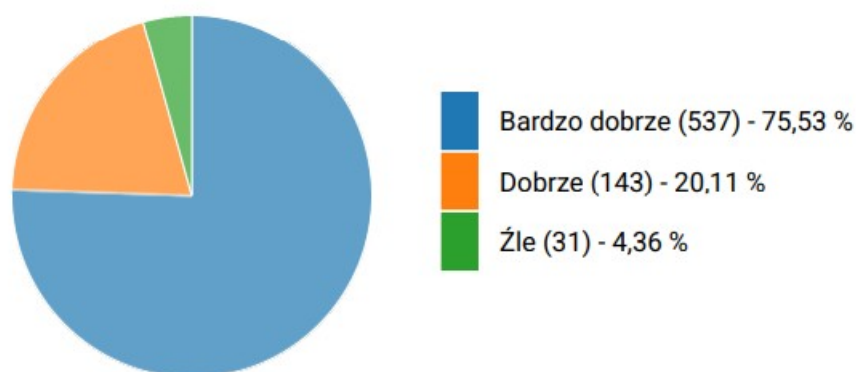
Rysunek 23 przedstawia ocenę wyposażenia sal. 75,39% respondentów było bardzo zadowolonych, 20,39% oceniło je jako dobre, natomiast 4,22% uznało wyposażenie za niewystarczające.



*Rysunek 23 Ocena wyposażenia*

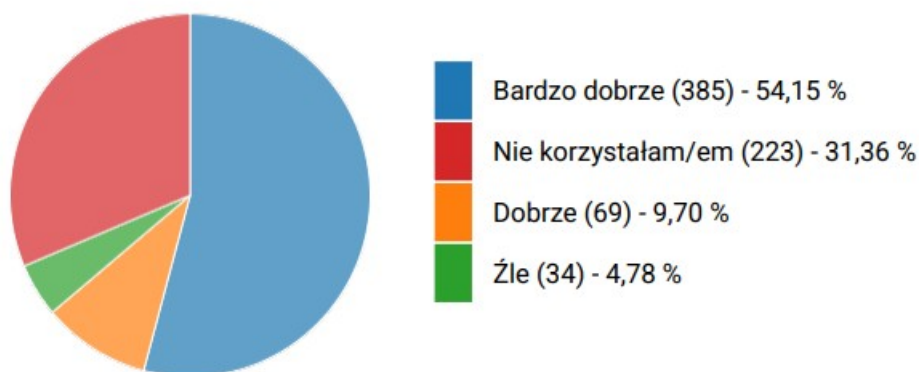
Poproszono respondentów o opinię warunków snu i wypoczynku – rys. 24 oraz dostępu do telefonu i Internetu – ryc.26. Uzyskano następujące odpowiedzi.

W pytaniu o warunki snu i wypoczynku ankietowani odpowiedzieli następująco: 75,53% badanych oceniło je bardzo dobrze, 20,11% jako dobre, a 4,36% jako niewystarczające.



*Rysunek 24 Warunki snu i wypoczynku*

Rysunek 25 przedstawia ocenę dostępu do telefonu i Internetu. 54,15% ankietowanych oceniło go bardzo dobrze, 9,70% jako dobry, natomiast 4,78% uznało dostępność tych usług za niezadowalającą. 31,36% badanych nie korzystało z Internetu ani telefonu.



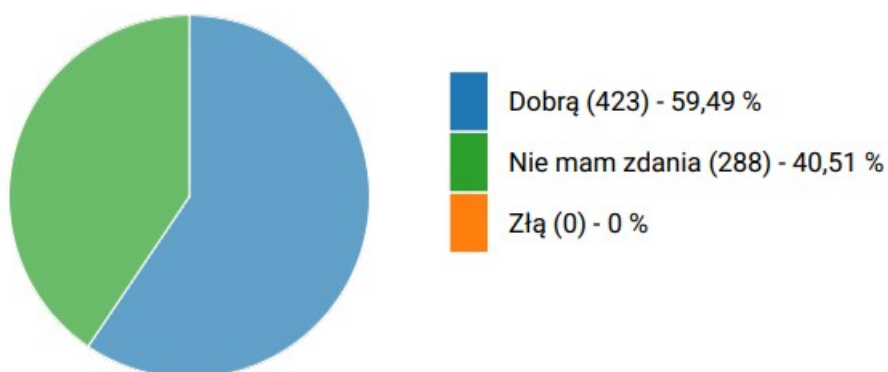
*Rysunek 25 Dostęp do telefonu/ Internetu*

Ankietowani mieli również okazję ocenić możliwość odwiedzin podczas hospitalizacji. 61,04% badanych mogło przyjmować odwiedziny w określonych godzinach, 36,57% o dowolnej porze, natomiast 1,69% nie miało takiej możliwości, a 0,70% zgłosiło utrudnienia w odwiedzinach.



*Rysunek 26 Odwiedziny na oddziale*

Rysunek 27 przedstawia dostępność opieki duszpasterskiej. 59,49% ankietowanych oceniło ją pozytywnie, natomiast 40,51% nie miało zdania na ten temat.



*Rysunek 27 Dostępność opieki duszpasterskiej*

Rysunek 28 przedstawia opinie własne respondentów na temat pobytu w szpitalu. Bardzo zadowolonych było 75,39% respondentów, 20,96% oceniło pobyt jako zadowalający, natomiast 2,25% nie było zadowolonych. 10 osób udzieliło odpowiedzi nie mam zdania – stanowi to 1,41%.



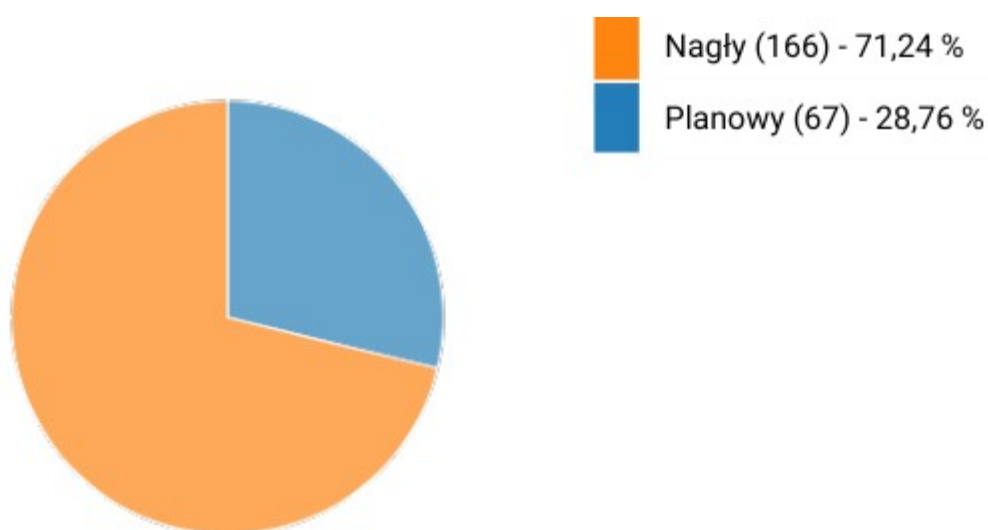
*Rysunek 28 Opinia własna na temat pobytu w szpitalu*

## ODDZIAŁ PEDIATRYCZNY

### CZĘŚĆ OGÓLNA

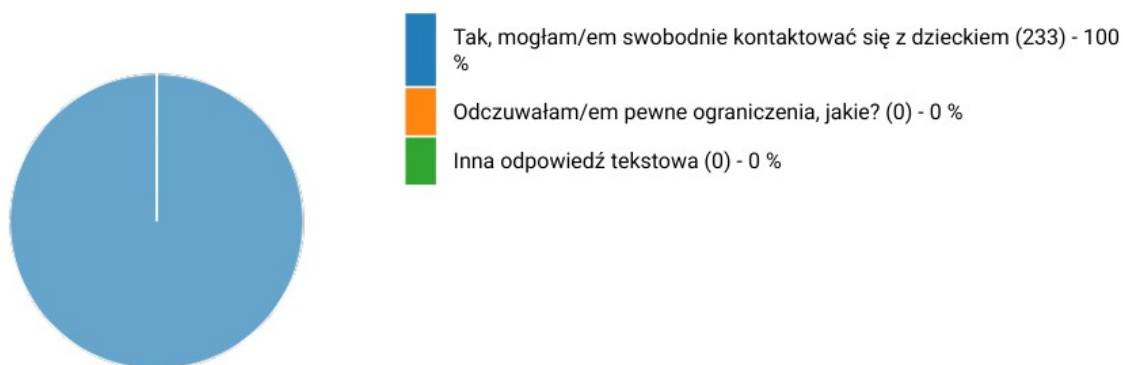
Analizie uzyskanych odpowiedzi w wyniku przeprowadzonego badania satysfakcji poddano 233 ankiet zebranych na Oddziale Pediatrycznym.

Rysunek 29 przedstawia tryb przyjęcia do szpitala, badani odpowiedzieli następująco: planowe przyjęcie zaznaczyło 28,76% respondentów, przyjęcie w trybie nagłym dotyczyło 71,24% badanych.



*Rysunek 29 Tryb przyjęcia*

Zapytano ankietowanych czy w trakcie leczenia w szpitalu opiekun miał możliwość swobodnego kontaktu z dzieckiem. 100% odpowiedziało twierdząco.

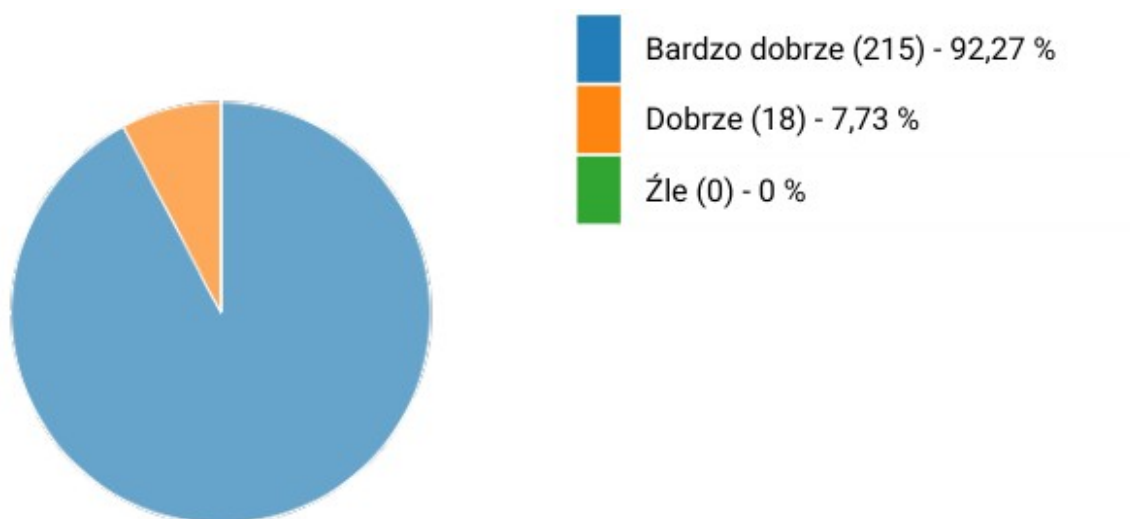


*Rysunek 30 Możliwość kontaktu z dzieckiem*

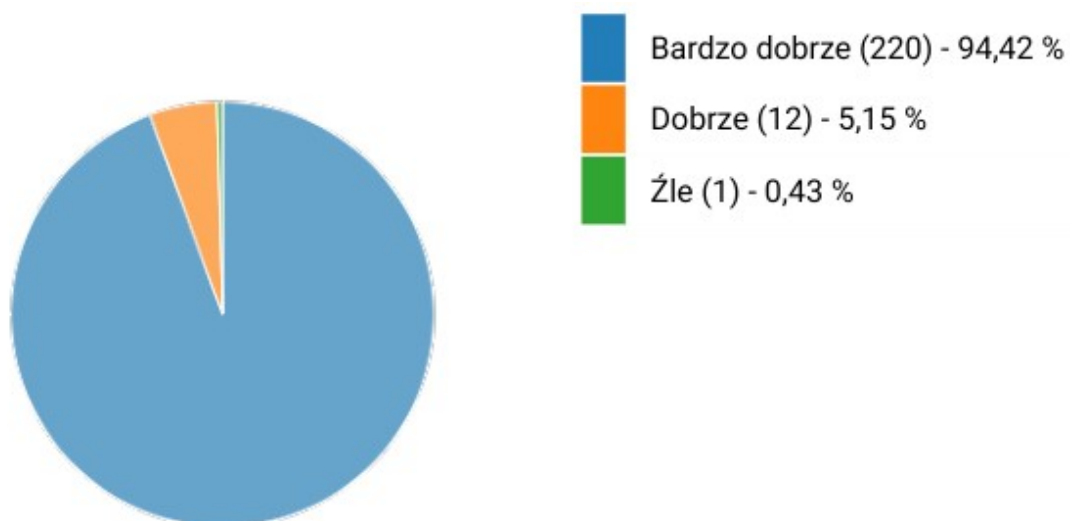
## IZBA PRZYJĘĆ

Zapytano respondentów o ocenę w zakresie funkcjonowania Izby Przyjęć, poproszono o ocenę :

- organizacji i sposobu przyjęcia na oddział (rys. 31) – bardzo dobrze wskazało 92,27% ankietowanych, dobrze 7,73%, nikt nie wskazał odpowiedzi bardzo źle,
- uprzejmość personelu i zainteresowanie dzieckiem (rys. 32) – 94,42% wskazało odpowiedź bardzo dobrze, dobrze 5,15%, źle – 0,43%,
- warunki w Izbie Przyjęć (rys. 33) – bardzo dobrze wskazało 87,12%, dobrze 12,88%, nikt nie wskazał odpowiedzi źle.



*Rysunek 31 Ocena funkcjonowania i organizacji Izby Przyjęć*



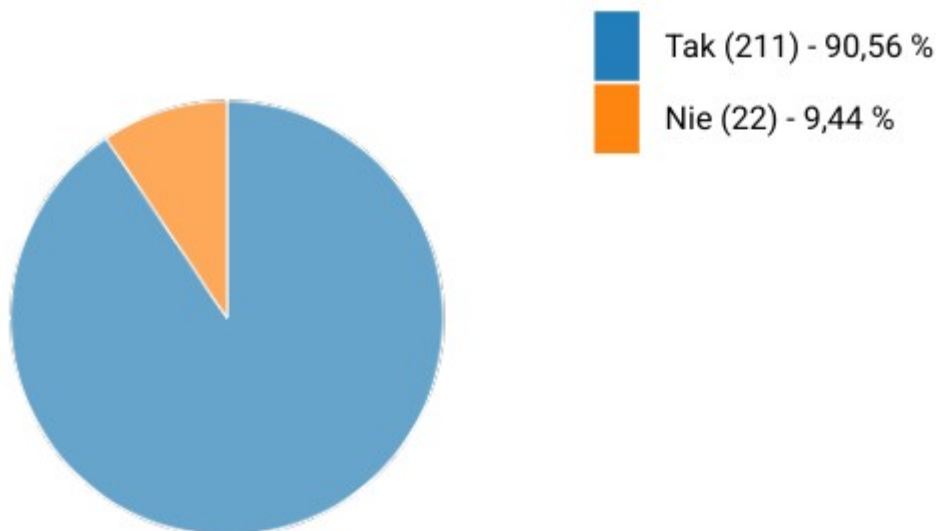
*Rysunek 32 Uprzejmość personelu Izby Przyjęć*



*Rysunek 33 Warunki w Izbie Przyjęć*

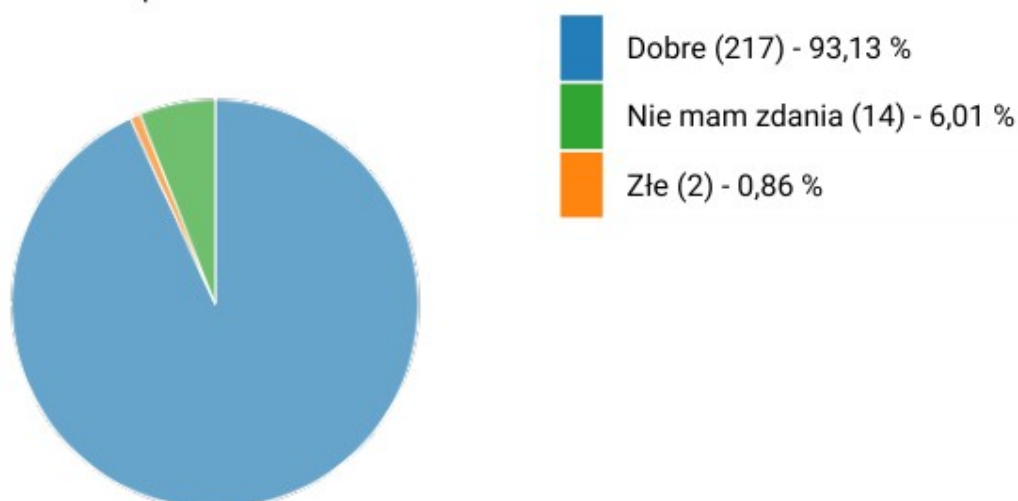
Zapytano respondentów czy podczas przyjęcia dziecka na oddział poinformowano o:

- przysługujących prawach pacjenta (rys. 34): 90,56% odpowiedziało twierdząco, 9,44% odpowiedziały negatywnie.



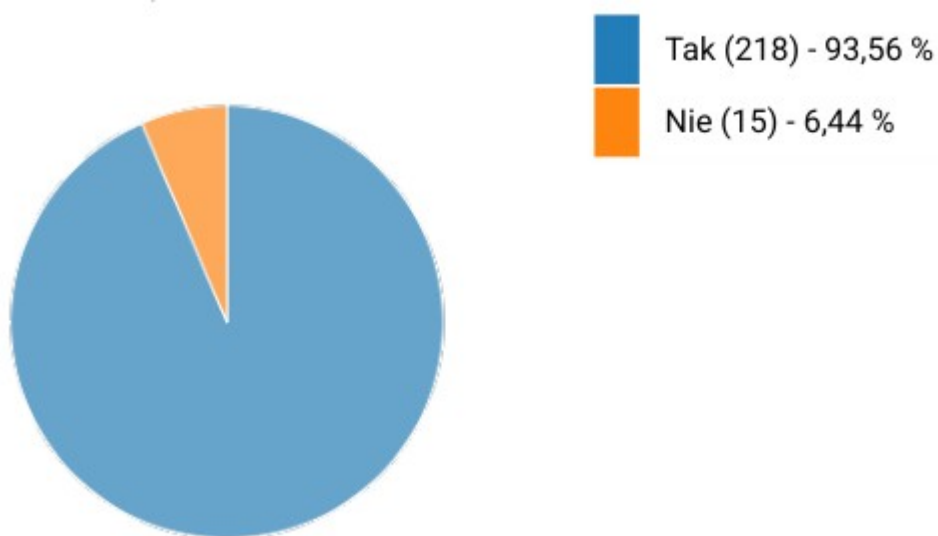
*Rysunek 34 Informacja o przysługujących prawach pacjenta*

- oznakowanie drogi do izby przyjęć i oddziału: 93,13% ankietowanych uznało istniejące oznakowanie za dobre, 6,01% ankietowanych nie ma zdania. 0,86% ankietowanych uznało oznakowanie za złe.



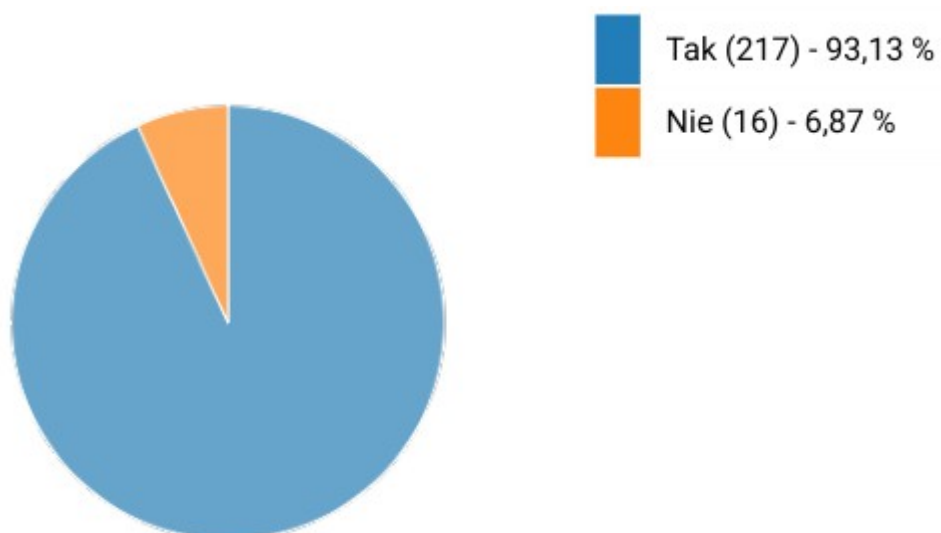
*Rysunek 35 Informacja o oznakowaniu drogi na oddział*

- zasadach pobytu na oddziale (rys. 35): 93,56% a 6,44% odpowiedziało przecząco.



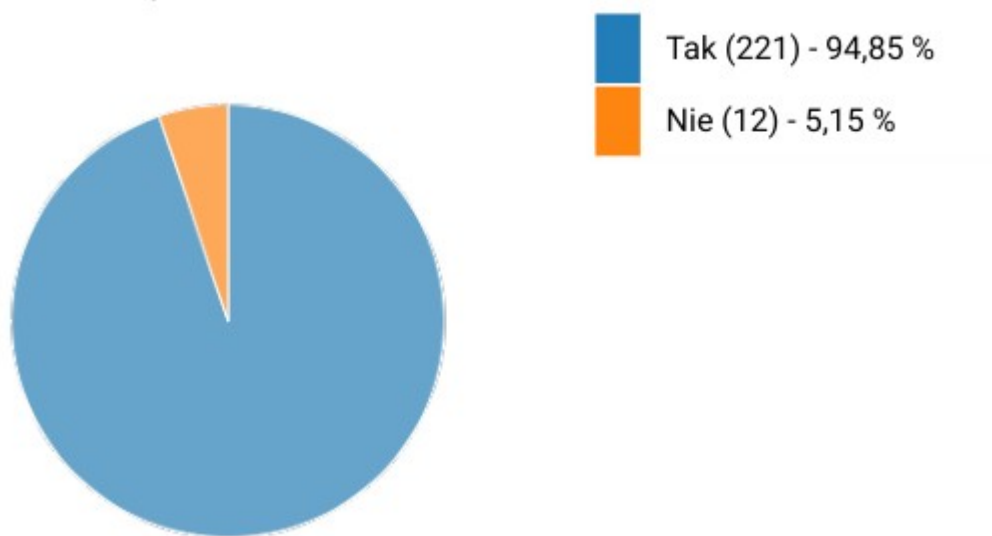
*Rysunek 36 Informacja o zasadach pobytu na oddziale*

- terminach planowych zabiegów/ badań, czasu hospitalizacji (rys. 37): 93,13% odpowiedziało twierdząco 6,87% odpowiedziało negatywnie.



*Rysunek 37 Informacja o terminach planowych zabiegów/ badań, czasu hospitalizacji*

- sposobie przygotowania dziecka do zabiegu/ badań ( dieta/ toaleta) (rys. 38): 94,85% odpowiedziało twierdząco 5,15% odpowiedziało negatywnie.



*Rysunek 38 Informacja o sposobie przygotowania dziecka do zabiegu/ badań (dieta/ toaleta)*

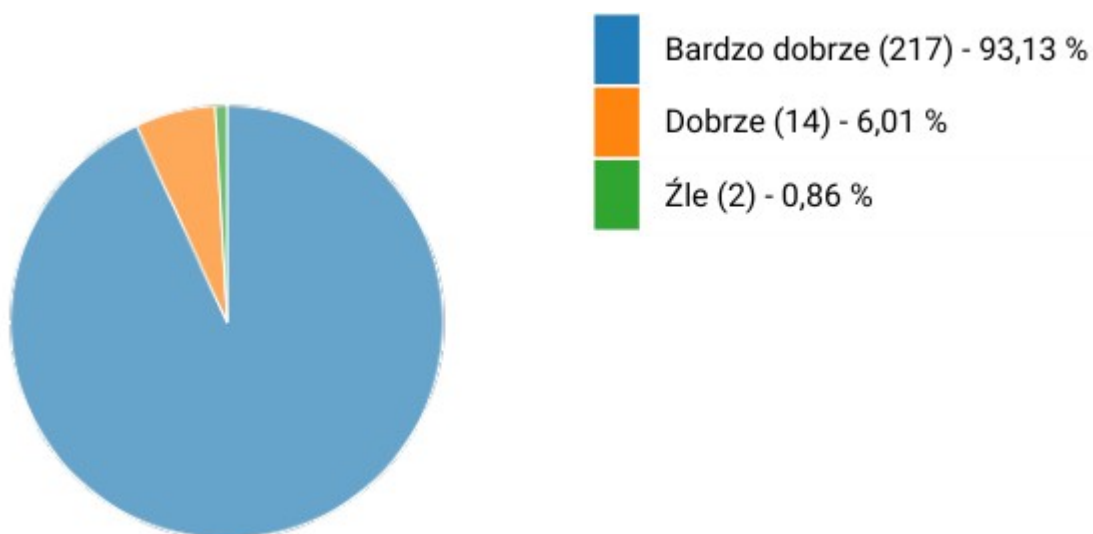
## POBYT W ODDZIALE

Ocena personelu lekarskiego w zakresie ilości czasu poświęconego dziecku, życzliwości i dostępności, rys. 39 – bardzo dobrze – 95,28%, dobrze – 4,29%, źle – 0,43%.



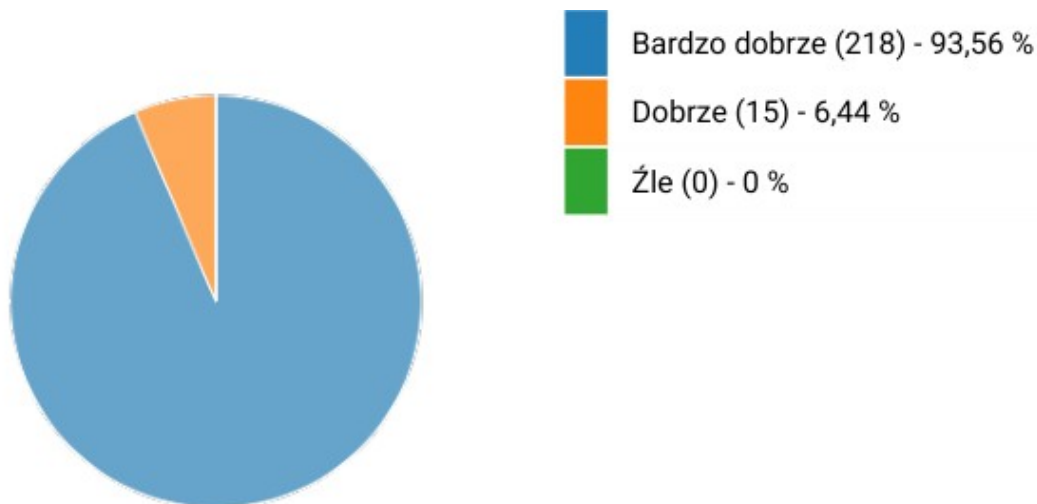
*Rysunek 39 Ocena personelu lekarskiego*

Ocena pracy personelu pielęgniarskiego w zakresie ilości czasu poświęconego dziecku, życzliwości i dostępności, rys. 39 – bardzo dobrze – 93,13 %, dobrze – 6,01%, źle – 0,86%.



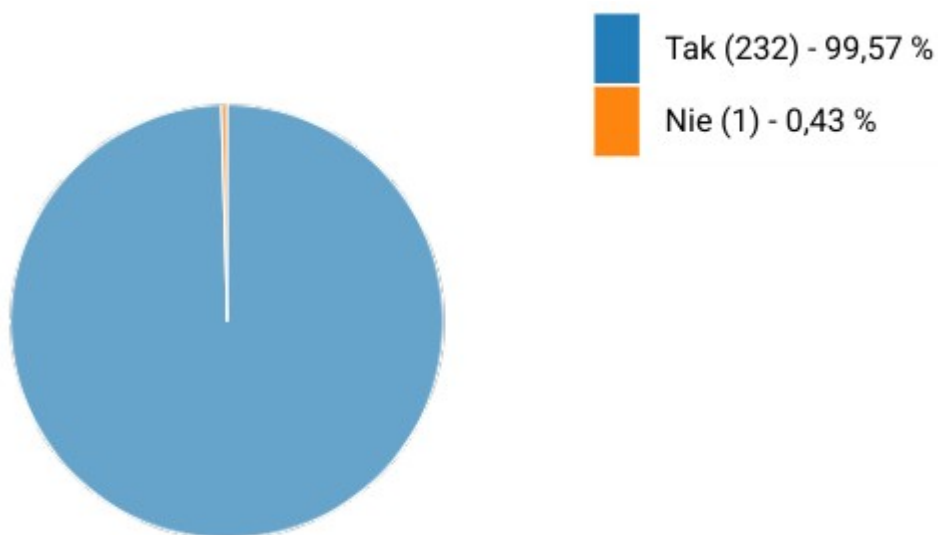
*Rysunek 40 Ilość czasu poświęconego na opiekę nad dzieckiem*

Ocena pracy personelu pielęgniarskiego w zakresie szybkości reakcji na prośby rodziców/dziecka (rys. 41) – 93,56% wskazało odpowiedź bardzo dobrze, dobrze wskazało 6,44%/ Nikt nie wskazał odpowiedzi źle.



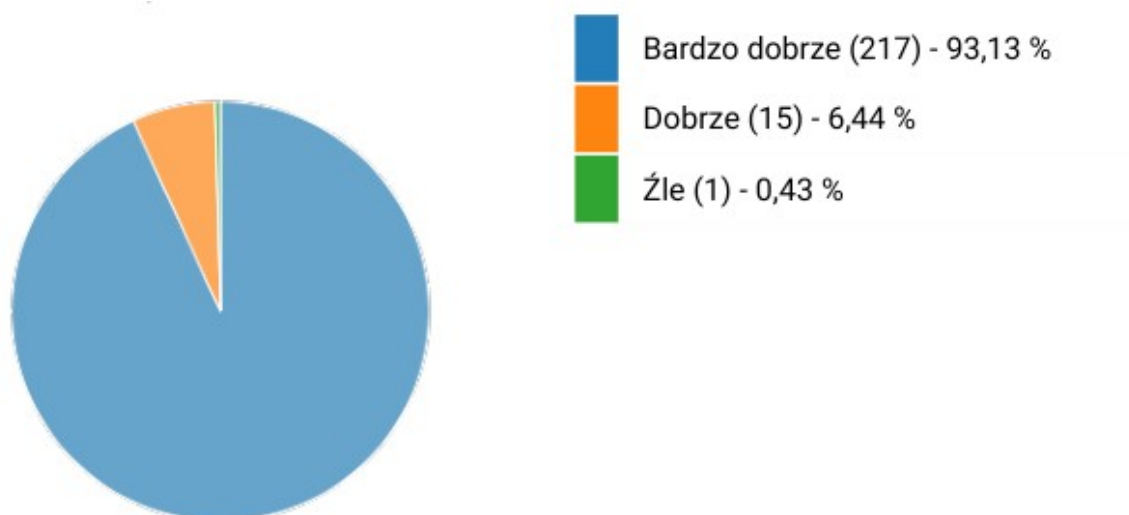
*Rysunek 41 Szybkość reakcji na prośby rodziców/dziecka*

Ankietowani udzielili odpowiedzi na temat uzyskiwanych informacji od personelu medycznego które dotyczyły: stanu zdrowia, sposobach leczenia, ryzyku związanym z podejmowanym leczeniem/zabiegiem. 99,57% ankietowanych potwierdziło udzielenie wyczerpujących informacji, 0,43% odpowiedziało negatywnie.



*Rysunek 42 Udzielanie wyczerpujących informacji o stanie zdrowia dziecka*

Ankietowani odpowiedzieli też na pytanie dotyczące koordynacji personelu medycznego w zakresie sprawowania opieki nad pacjentem. 93,13% odpowiedziało, że koordynacja była bardzo dobra, 6,44% odpowiedziało, że była dobra, jedna osoba (0,43%), odpowiedziała że koordynacja była zła.

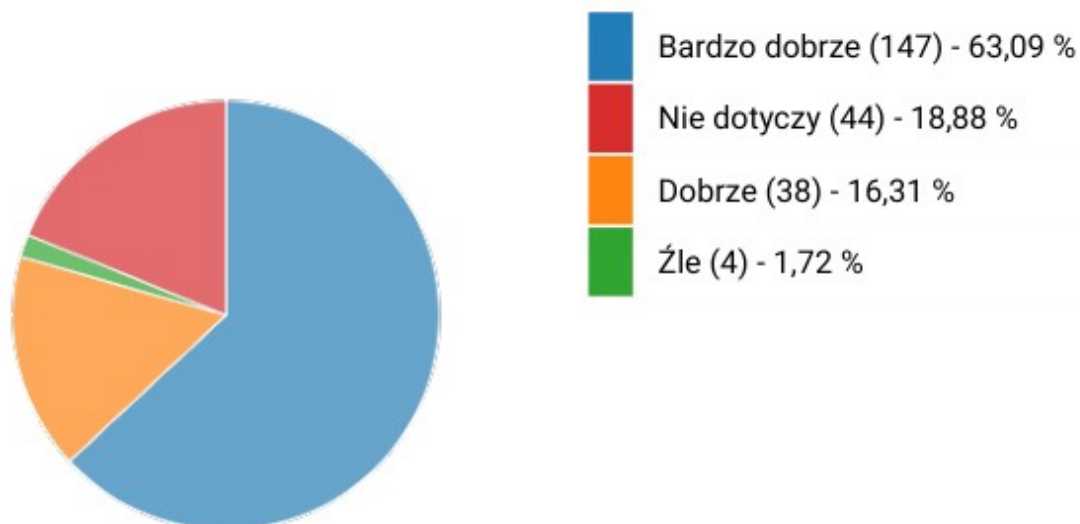


*Rysunek 43 Udzielanie informacji o ryzyku związanym z leczeniem*

## ***ŚRODOWISKO SZPITALNE***

Ocena żywienia oferowanego dzieciom w szpitalu. Ankietowani udzielili odpowiedzi na cztery pytania:

- Urozmaicenie posiłków (rys. 44) – 63,09% wskazało odpowiedź bardzo dobrze, 16,31% dobrze, źle – 1,72%. 18,88% uznało, że pytanie ich nie dotyczy.



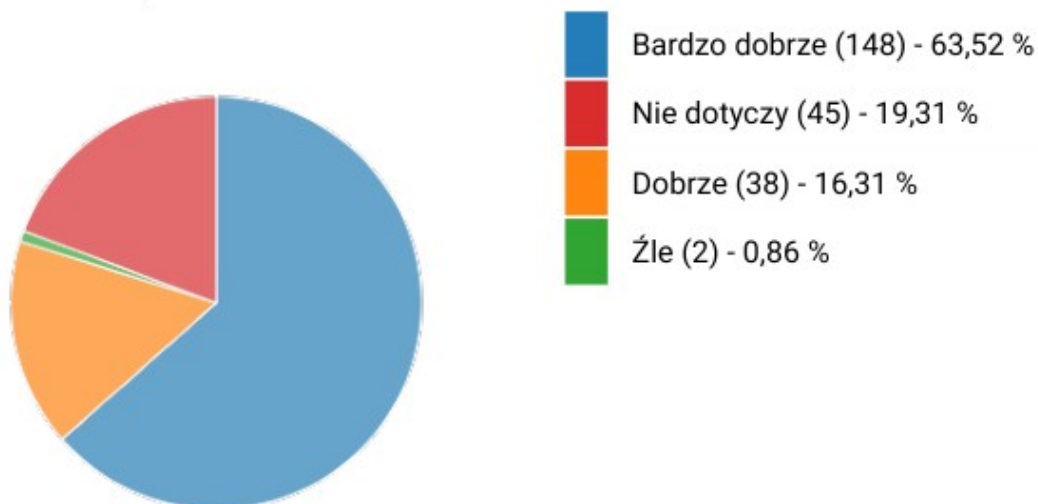
*Rysunek 44 Urozmaicenie posiłków*

- Ilość pożywienia (rys. 45) – 67,38% wskazało odpowiedź bardzo dobrze, 13,30% dobrze, źle – 0,86%. 18,45% uznało, że pytanie ich nie dotyczy.



*Rysunek 45 Ilość pożywienia*

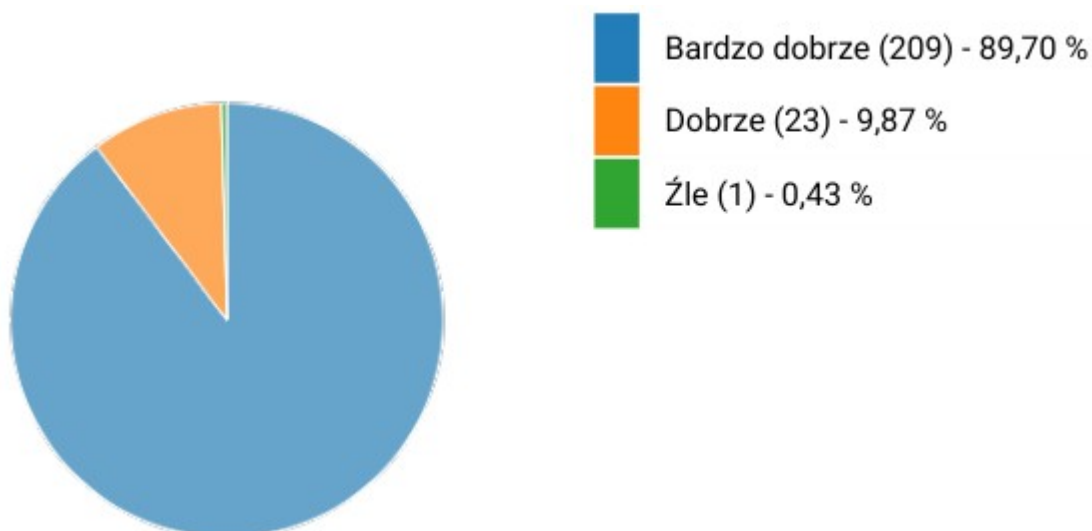
- Temperatura posiłków (rys. 46) – 63,52% wskazało odpowiedź bardzo dobrze, 16,31% dobrze, źle – 0,86%. 19,31% uznało, że pytanie ich nie dotyczy.



*Rysunek 46 Temperatura posiłków*

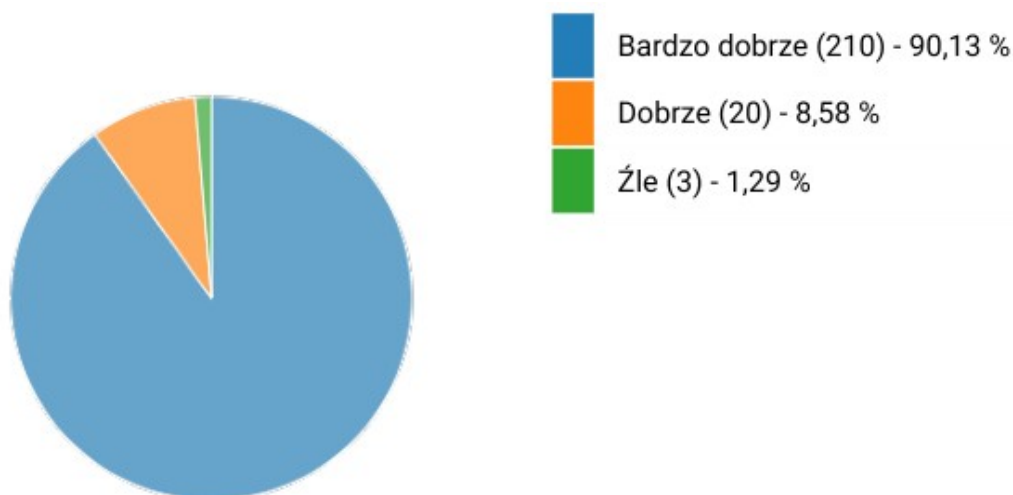
Zapytano ankietowanych o ocenę warunków panujących na oddziale pod względem następujących aspektów:

- Czystość w salach chorych oraz ich wyposażenia (rys. 47) – 89,70% wskazało odpowiedź bardzo dobrze, 9,87% dobrze, źle – 0,43%.



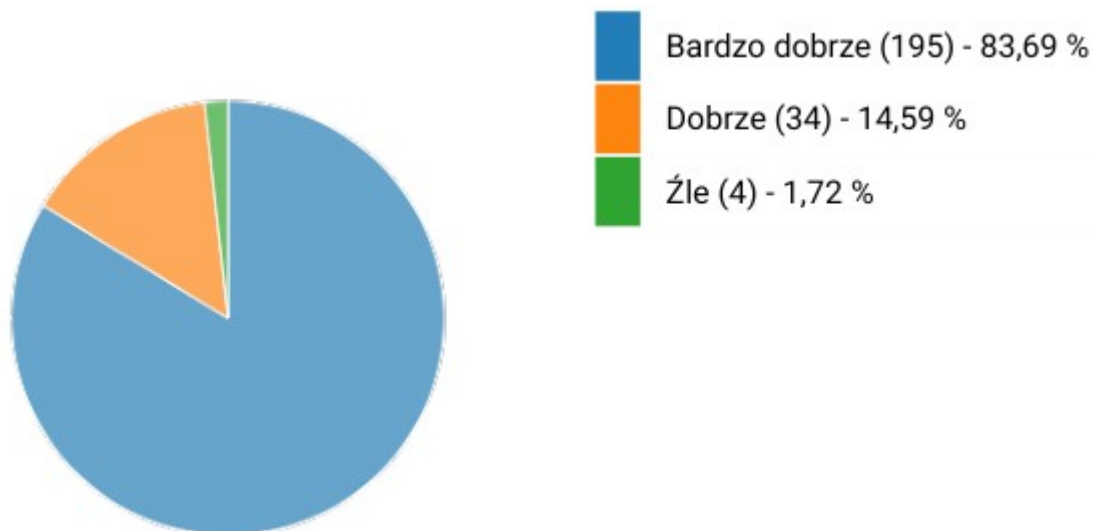
*Rysunek 47 Czystość w salach*

- Czystość toalet i łazienek – 90,13% wskazało odpowiedź bardzo dobrze, 8,58% dobrze, źle – odpowiedziało 1,29% ankietowanych.



*Rysunek 48 Czystość toalet i łazienek*

- Warunki snu i wypoczynku (rys. 49) – 83,69% wskazało odpowiedź bardzo dobrze, 14,59% dobrze, źle – 1,72%.



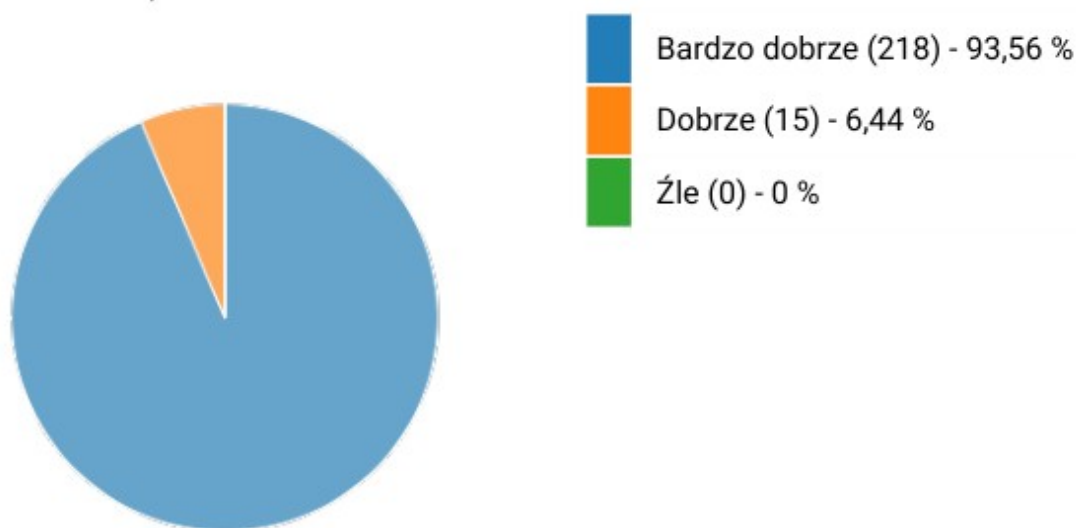
*Rysunek 49 Warunki snu i wypoczynku*

- Dostęp do telefonu i Internetu (rys. 50) – 56,22% wskazało odpowiedź bardzo dobrze, 10,73% dobrze, źle – 1,29%. 31,76% ankietowanych zadeklarowało brak korzystania z tych usług.



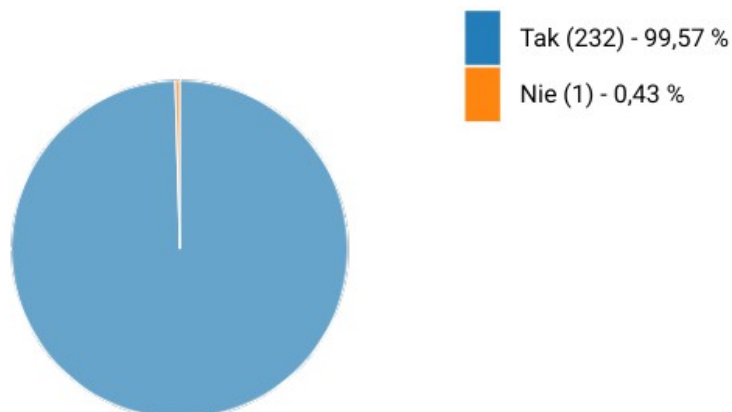
*Rysunek 50 Dostęp do telefonu i Internetu*

- Możliwość ciekawego spędzenia czasu wolnego (sala zabaw, świetlica, biblioteczka) (rys. 51) – 93,56% wskazało odpowiedź bardzo dobrze a 6,44% dobrze. Nikt z ankietowanych nie udzielił odpowiedzi źle.



*Rysunek 51 Możliwość ciekawego spędzenia czasu wolnego*

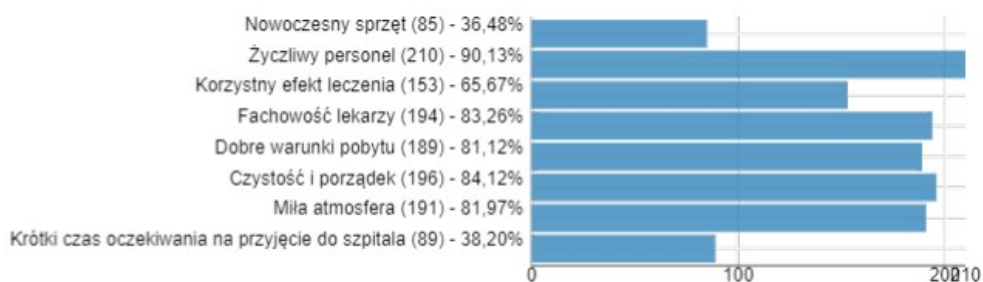
Zapytano czy ankietowani polecili by oddział pediatryczny naszej placówki innym. Odpowiedzi tak udzieliło 99,57% ankietowanych, odpowiedzi nie udzieliła jedna osoba, co stanowi 0,43% ankietowanych.



*Rysunek 52 Czy poleciliby Pan/Pani nasz oddział.*

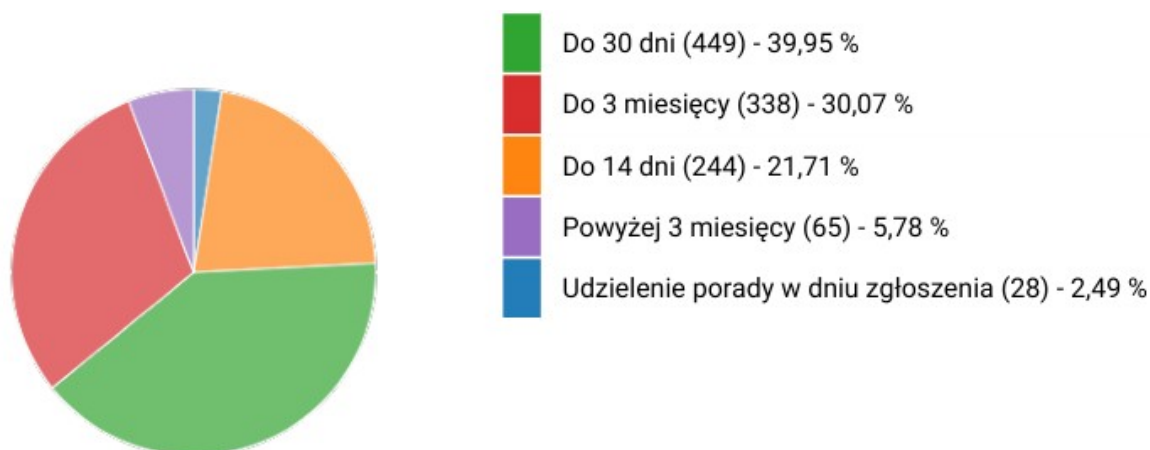
Osoby, które polecilyby nasz oddział zapytano dlaczego przede wszystkim polecili by nasz oddział? Uzyskano następujące dane w następujących aspektach:

- nowoczesny sprzęt – 36,48%,
- życzliwy personel – 90,13%,
- korzystny efekt leczenia – 65,67%,
- fachowość lekarzy – 83,26%
- dobre warunki pobytu – 81,12%,
- czystość i porządek – 84,12%,
- miła atmosfera – 81,97%,
- krótki czas oczekiwania na przyjęcie do szpitala – 38,20%.



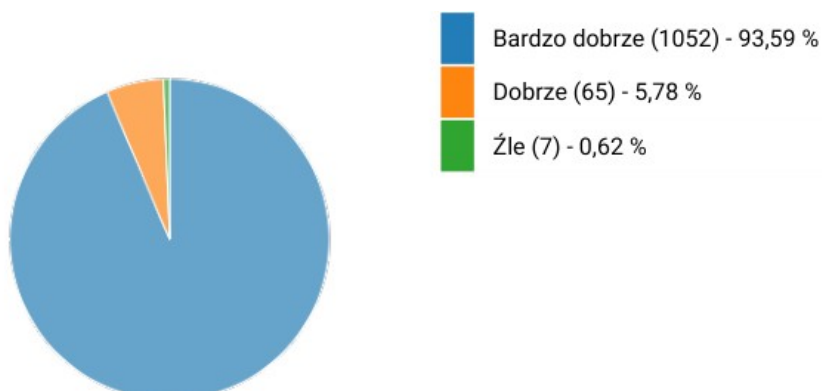
*Rysunek 53 Aspekty godne polecenia*

Zapytano respondentów o czas oczekiwania na pierwszą wizytę od momentu otrzymania skierowania do Poradni Specjalistycznej. 21,71% respondentów wskazało, iż czas oczekiwania nie przekraczał 14 dni, 39,95% wskazało że na wizytę oczekiwali do 30 dni, do 3 miesięcy oczekiwało 30,07% ankietowanych, powyżej 3 miesięcy – 5,78%, 2,49% zadeklarowało, że porada została im udzielona w dniu zgłoszenia.



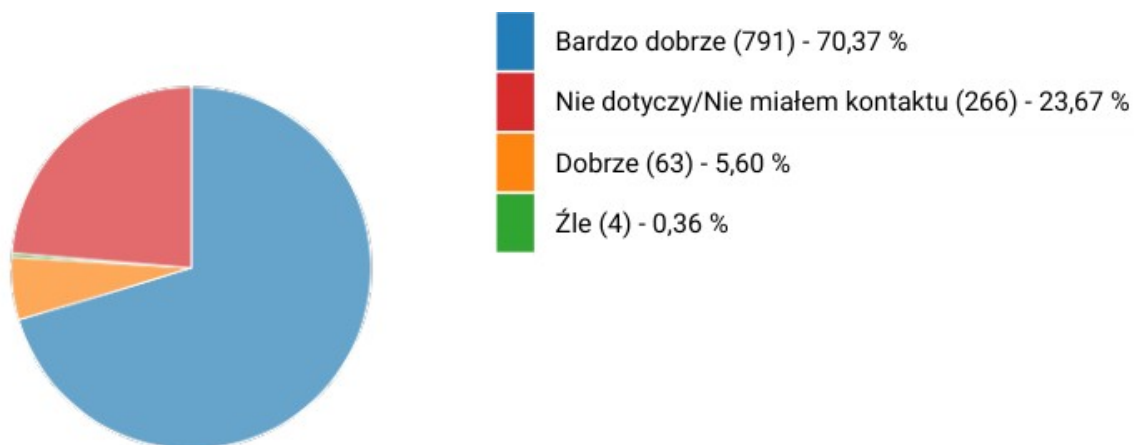
*Rysunek 54 Czas oczekiwania na wizytę*

Większość (93,59 %) ankietowanych oceniło rejestratorki w poradniach jako bardzo uprzejme i zainteresowane pacjentem, 5,78% oceniło ich uprzejmość i zainteresowanie jako dobre, źle oceniło ich 0,62%.



*Rysunek 55 Ocena uprzejmości rejestratorek*

Z poniżej przedstawionej ryciny wynika, że większość badanych (70,37%) uważa, że pielęgniarki są bardzo uprzejme, 5,60% - uprzejme. 23,67% ankietowanych nie miało kontaktu, natomiast 4 osoby (0,36%), uważają, że pielęgniarki są nieuprzejme.



*Rysunek 56 Ocena uprzejmości pielęgniarek*

Większość (90,30 %) ankietowanych oceniło personel lekarski jako bardzo uprzejmy, 9,25% uważało, że są uprzejmi, za nieuprzejmych uznało personel lekarski 0,44%.



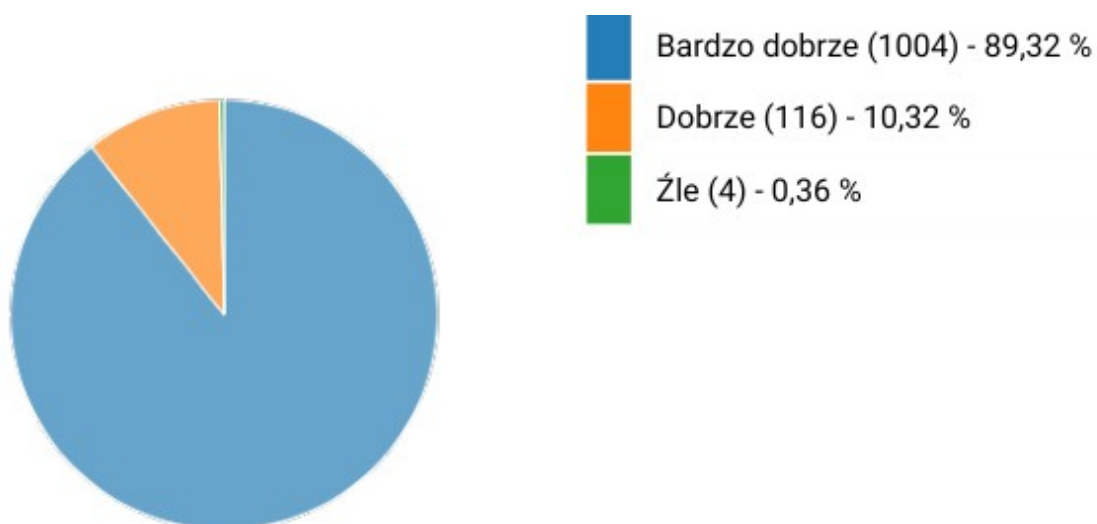
*Rysunek 57 Ocena uprzejmości lekarzy*

Kolejny wykres przedstawia odpowiedź na pytanie dotyczące informacji uzyskiwanych od personelu poradni. Ankietowani pacjenci w ogromnej większości (93,59%) uznali informacje uzyskiwane od personelu za wyczerpujące i zrozumiałe, 0,44% uważało je za niewyczerpujące, natomiast 5,96% nie ma w tej kwestii zdania.



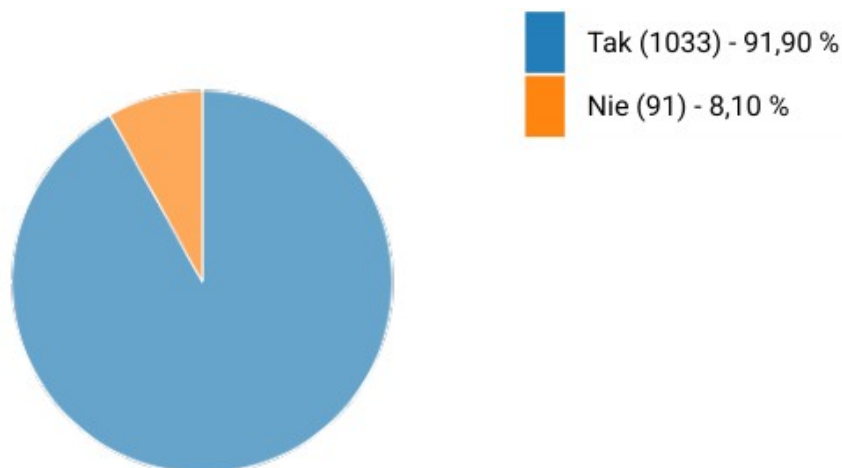
*Rysunek 58 Ocena uzyskiwanych informacji od personelu poradni*

Jeżeli chodzi o ocenę jakości świadczonych w poradniach usług 89,32% respondentów oceniło je bardzo dobrze, 10,32% jako dobre, a 0,36% jako złe.



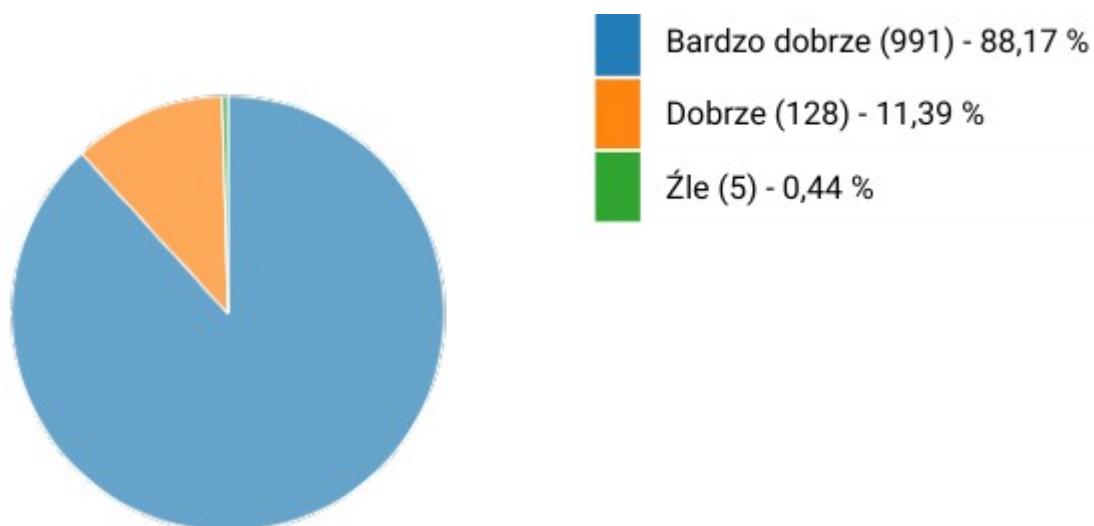
*Rysunek 59 Jakość świadczonych usług*

Wykres 60 przedstawia informację na temat udzielania pacjentom informacji o ich prawach. 91,90% respondentów zostało poinformowanych o przysługujących prawach pacjenta, a 8,10% nie.



*Rysunek 60 Ocena informacji o prawach pacjenta*

Jeżeli chodzi o ocenę warunków lokalowych 88,17% respondentów oceniło warunki lokalowe jako bardzo dobre, 11,39% jako dobre, a 0,44% jako złe.



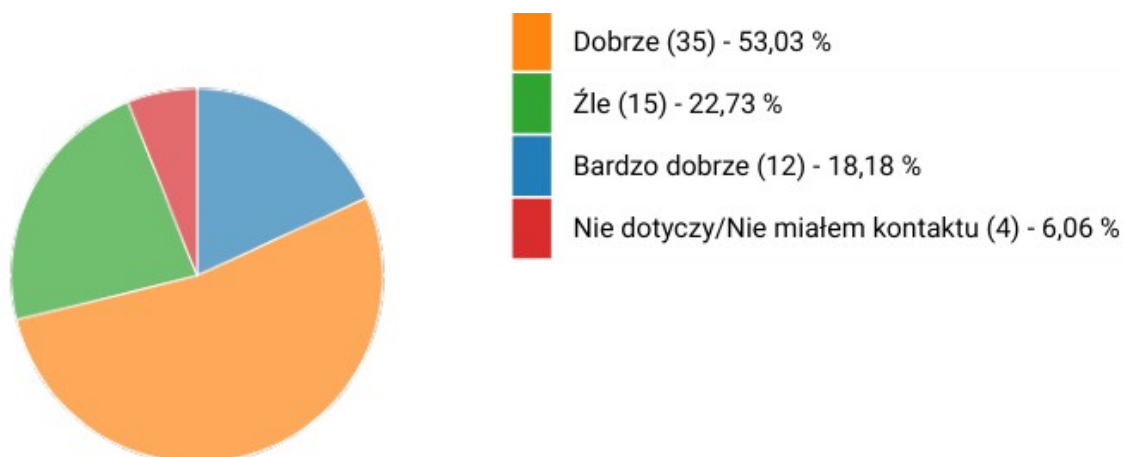
*Rysunek 61 Ocena warunków lokalowych*

Wykres 62 przedstawia informację na temat oceny warunków sanitarno-higienicznych. 89,59% respondentów oceniło warunki sanitarne jako bardzo dobre, 9,43% jako dobre, a 0,98% jako złe.



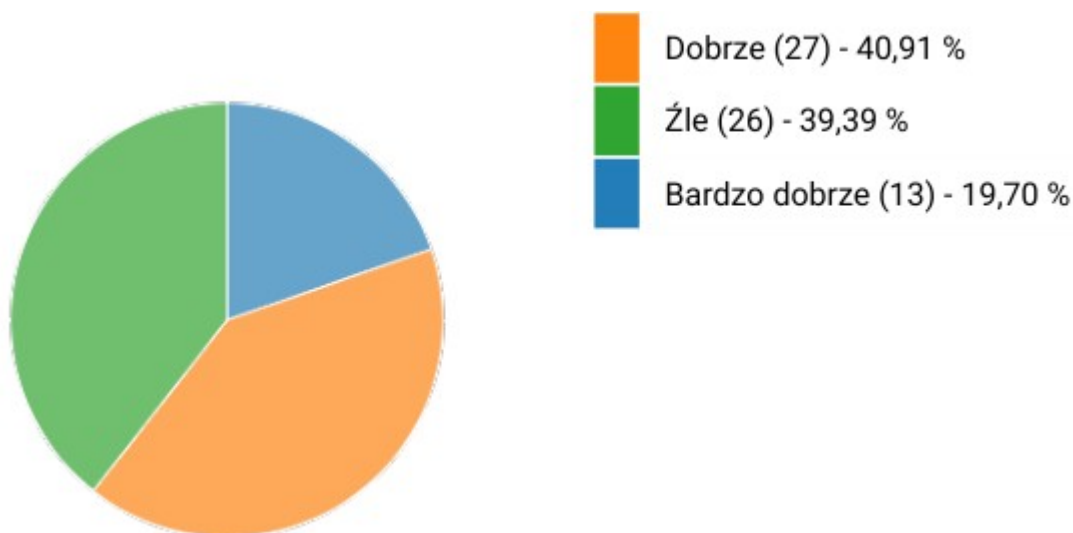
*Rysunek 62 Warunki sanitarno-higieniczne*

Z poniżej przedstawionej ryciny wynika, że 53,03% respondentów oceniło zainteresowanie i uprzejmość pielęgniarek jako dobre, 18,18% jako bardzo dobre, 22,73% jako złe, a 6,06% nie miało kontaktu.



*Rysunek 63 Ocena uprzejmości pielęgniarek*

19,70% ankietowanych oceniło personel lekarski jako bardzo uprzejmy, 40,91% uważało, że są uprzejmi, za nieuprzejmych uznało personel lekarski 39,39%.



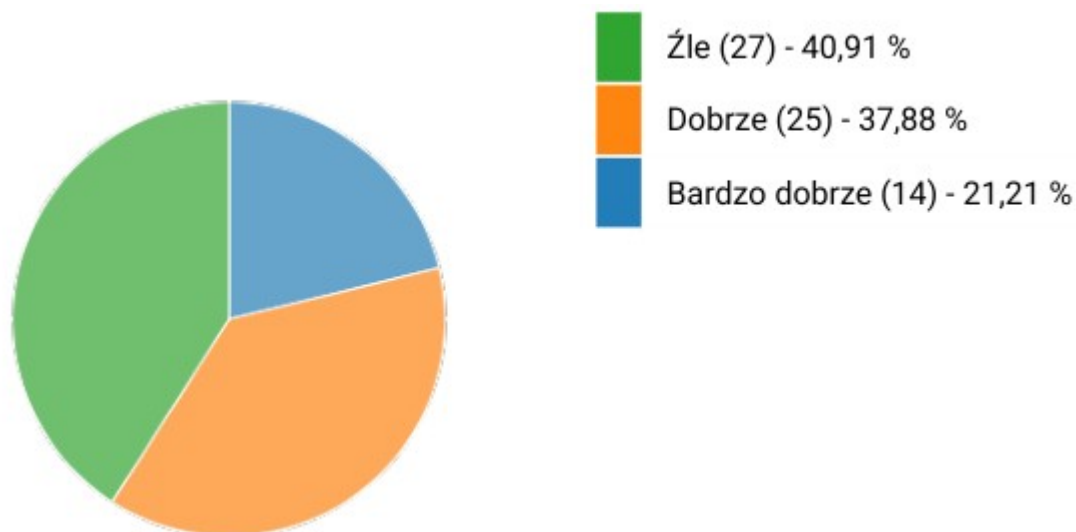
*Rysunek 64 Ocena uprzejmości lekarzy*

Kolejny wykres przedstawia odpowiedź na pytanie dotyczące informacji uzyskiwanych od personelu poradni. Ankietowani pacjenci w większości (43,94%) uznali informacje uzyskiwane od personelu za wyczerpujące i zrozumiałe, 27,27% uważało je za niewyczerpujące, natomiast 28,79% nie ma w tej kwestii zdania.



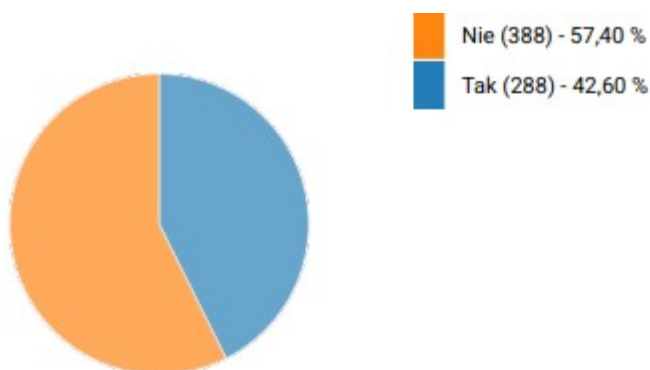
*Rysunek 65 Ocena uzyskiwanych informacji od personelu poradni*

Jeżeli chodzi o ocenę jakości świadczonych w poradniach usług 21,21% respondentów oceniło je bardzo dobrze, 37,88% jako dobre, a 40,91% jako złe.



*Rysunek 66 Jakość świadczonych usług*

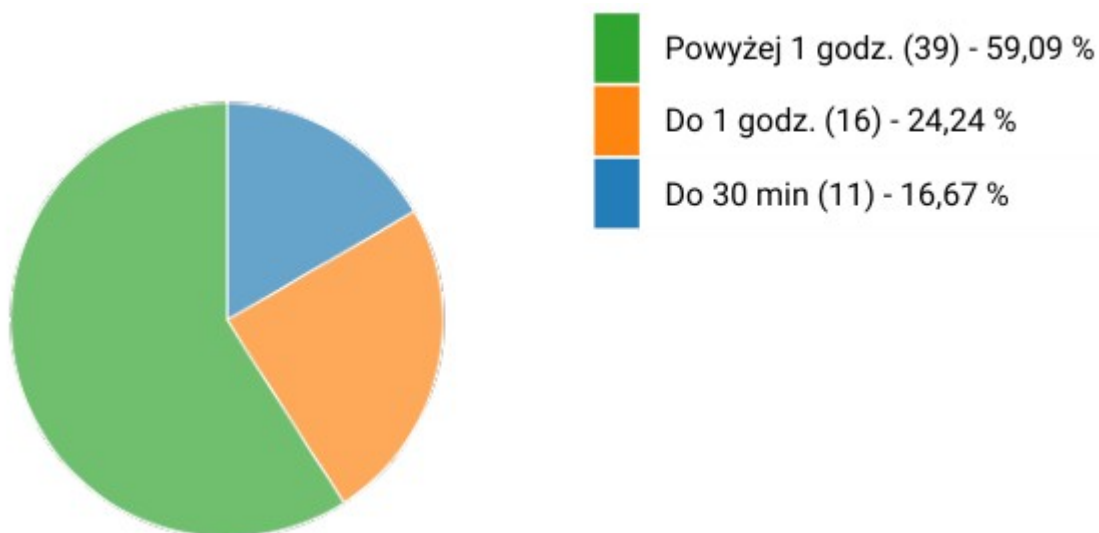
Zapytano ankietowanych czy korzystali z pomocy w ramach Nocnej i Świątecznej Opieki Zdrowotnej, 42,60% potwierdziło korzystanie z NOL, 57,40% zaprzeczyło z korzystania z tej usługi.



*Rysunek 67 Odpowiedź na pyt. dot. korzystania ze świadczeń w ramach NOL*

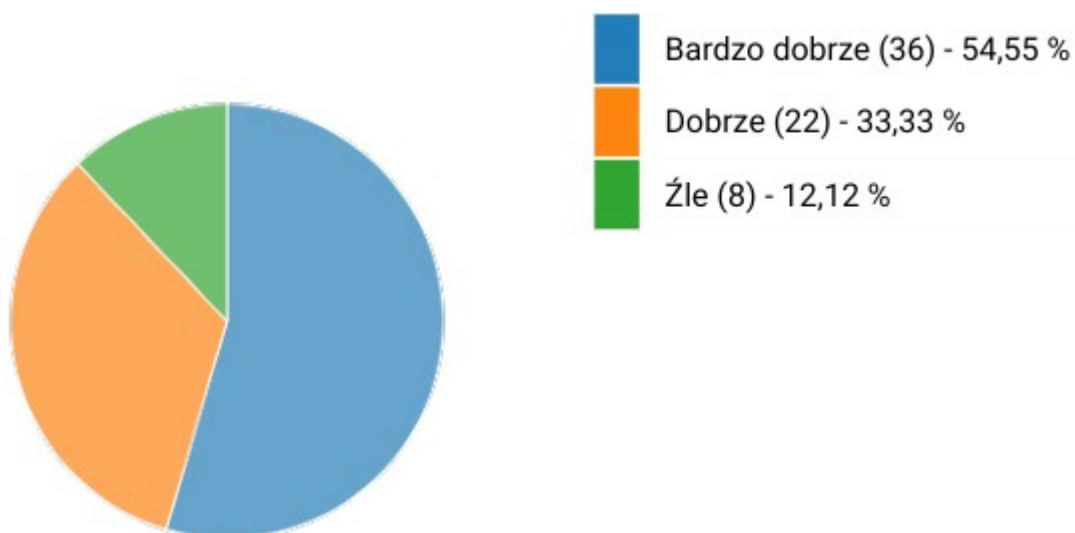
Osoby korzystające z NOL, zapytano o czas oczekiwania na przyjęcie przez lekarza NOL od momentu rejestracji. 16,67% wskazało odpowiedź do 30 min, do 1 godziny wskazało

odpowieź 24,24% ankietowanych, 59,09% udzieliło odpowiedzi,, powyżej 1 godziny. Wydłużony czas oczekiwania na wizytę ankietowani utożsamili z długą kolejką oczekujących oraz oczekiwaniem na lekarza. Wskazali również bardzo powolne tempo przyjmowania pacjentów przez lekarza.



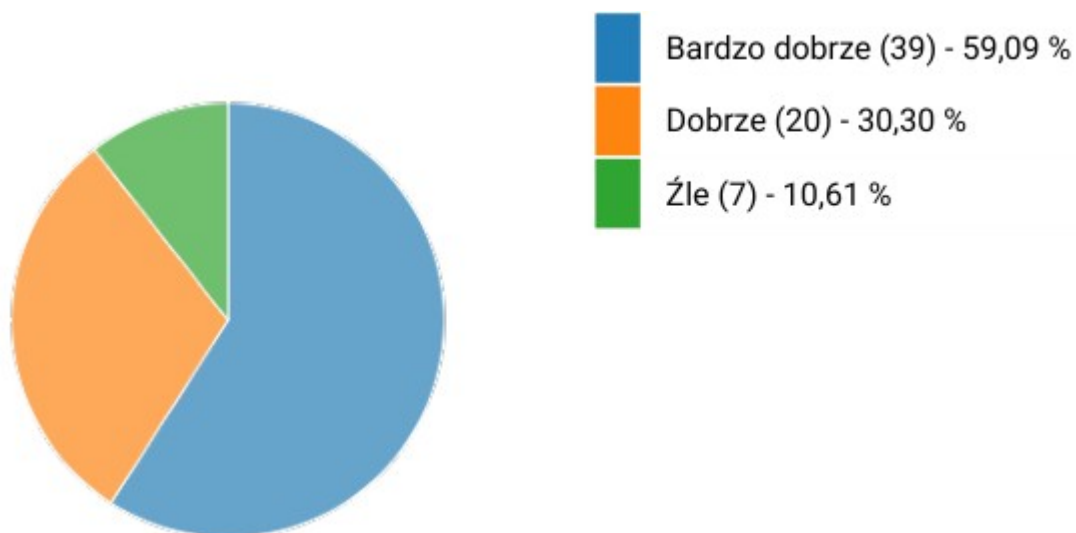
*Rysunek 68 Czas oczekiwania na przyjęcie przez lekarza NOL*

Pytanie dotyczące warunków lokalowych wskazało, że bardzo dobrze warunki oceniło 54,55%, dobrze 33,33%, źle – 12,12%.



*Rysunek 69 Ocena warunków lokalowych*

Rysunek 70 przedstawia odpowiedzi na pytanie dotyczące warunków sanitarno-higienicznych w poradniach, bardzo dobrze warunki oceniło 59,09%, dobrze 30,30%, źle – 10,61%.



*Rysunek 70 Ocena warunków sanitarno-higienicznych.*

## WNIOSKI

Badanie satysfakcji pacjentów Szpitala Miejskiego w Rudzie Śląskiej zostało przeprowadzone w 2024 roku i objęło pacjentów hospitalizowanych na oddziałach łóżkowych dla dorosłych, rodziców i opiekunów dzieci leczonych na Oddziale Pediatrycznym, a także pacjentów korzystających z usług Poradni Specjalistycznych oraz Nocnej i Świątecznej Opieki Zdrowotnej (NOL).

Łącznie zostało wypełnionych 2134 formularzy ankietowych, ze zwrotnością ankiet na poziomie 11,87%. Ankiety były dostępne online i wypełniane dobrowolnie przez pacjentów. Celem badania była ocena jakości usług medycznych, dostępności personelu oraz komfortu pobytu w placówce.

### 1. Ogólna charakterystyka respondentów

Zebrane dane wskazują, że większość respondentów stanowiły kobiety – 61,46% w porównaniu do 38,54% mężczyzn. Trend ten jest zbieżny z wynikami z poprzedniego roku, co może sugerować większą skłonność kobiet do udziału w badaniach ankietowych dotyczących opieki zdrowotnej.

Analiza wieku ankietowanych wykazała zmniejszenie liczby respondentów w grupie do 30 lat (12,10%), podczas gdy większość pacjentów mieściła się w przedziałach wiekowych:

- **31-40 lat** – 18,57%,
- **41-50 lat** – 18,42%,
- **51-60 lat** – 17,72%,
- **61-70 lat** – 18,71%,
- **powyżej 71 lat** – 14,49%.

Struktura wiekowa ankietowanych wskazuje, że szpital obsługuje głównie pacjentów w średnim i starszym wieku, co może wynikać z charakterystyki hospitalizowanych chorób oraz zapotrzebowania na leczenie specjalistyczne.

### 2. Ocena organizacji i funkcjonowania szpitala

Respondenci wysoko ocenili organizację i funkcjonowanie szpitala. Kluczowe wnioski:

- **Oznakowanie drogi do Izby Przyjęć i oddziałów łóżkowych** oceniono jako dobre przez 87,48% pacjentów. 2,25% ankietowanych uznało oznakowanie za niewystarczające. Nie wyraziło opinii 10,27% respondentów.
- **Czynności związane z przyjęciem do szpitala** 92,41% pacjentów oceniło jako bardzo dobre, a 7,59% wyraziło niezadowolenie.

- **Czas oczekiwania na przyjęcie na oddział łóżkowy:** 66,10% pacjentów zostało przyjętych w ciągu 30 minut, 20,53% czekało do 2 godzin, a 13,36% powyżej 2 godzin.
- **Uprzejmość personelu Izby Przyjęć** oceniono bardzo dobrze – 91,28% pozytywnych opinii dla pielęgniarek i ratowników oraz 87,34% dla lekarzy.

### 3. Jakość informacji i kontakt z personelem

Informowanie pacjentów o ich prawach oraz przebiegu leczenia odgrywa kluczową rolę w budowaniu zaufania do placówki medycznej.

- **Uzyskanie informacji o prawach pacjenta** – 92,55% respondentów potwierdziło otrzymanie informacji, natomiast 7,45% wskazało, że nie zostało o nich poinformowanych.
- **Przekazywanie informacji o planie leczenia i badaniach** – 92,55% pacjentów zostało poinformowanych o swoim leczeniu oraz koniecznych badaniach i zabiegach.
- **Ocena jakości informacji przekazywanych przez lekarzy** – 91,70% ankietowanych uznało je za wyczerpujące i zrozumiałe, natomiast 3,38% oceniło je jako niewystarczające.

### 4. Opieka medyczna i komfort pobytu

- **Dostępność lekarzy** została oceniona pozytywnie – 80,03% pacjentów było zadowolonych z ich dostępności, a tylko 1,55% oceniło ją negatywnie.
- **Dostępność personelu medycznego na oddziale:** pozytywnie oceniło ponad 98% respondentów.
- **Poszanowanie godności pacjenta podczas zabiegów** – 97,33% respondentów potwierdziło, że zabiegi medyczne były wykonywane z poszanowaniem godności i intymności.

### 5. Warunki sanitarno-higieniczne i organizacyjne

Ponad 90% respondentów bardzo dobrze oceniło warunki sanitarno-higieniczne szpitala, dobrze 8,44%.

Pacjenci ocenili również wyposażenie sal. 75,38% było bardzo zadowolonych, 20,39% uznało je za dobre, natomiast 4,22% za niewystarczające.

Dostęp do telefonu i internetu szpitalnego 54,15% ankietowanych oceniło bardzo dobrze.

### 6. Ocena oferowanych posiłków

91,42% respondentów oceniło pozytywnie jakość i urozmaicenie posiłków oferowanych w Szpitalu.

## 7. Ocena Poradni Specjalistycznych i NOL

- **Ocena usług poradni** – 89,32% pacjentów oceniło usługi jako bardzo dobre, a 10,32% jako dobre.
- **Czas oczekiwania na wizytę** – 39,95% pacjentów czekało do 30 dni, a 30,07% do 3 miesięcy, 21,71% do 14 dni.
- **Ocena personelu** – uprzejmość rejestratorek, pielęgniarek i lekarzy została oceniona w przewadze jako bardzo dobra i dobra.

## W ramach Nocnej i Świątecznej Opieki Zdrowotnej (NOL):

- **Czas oczekiwania na przyjęcie** – 59,09% pacjentów czekało ponad godzinę, a 24,24% do godziny.

Wydłużony czas oczekiwania na wizytę ankietowani utożsamili z długą kolejką oczekujących oraz oczekiwaniem na lekarza. Wskazali również bardzo powolne tempo przyjmowania pacjentów przez lekarza.

## 8. Poziom satysfakcji i rekomendacje

- 75,39% pacjentów było bardzo zadowolonych z pobytu w szpitalu, a 20,96% oceniło go jako dobry.
- Wśród rodziców dzieci hospitalizowanych na Oddziale Pediatrycznym aż 99,57% zdecydowanie poleciłoby oddział innym.
- Najczęściej wskazywane zalety szpitala to: fachowość lekarzy (83,26%), życzliwy personel (90,13%) oraz korzystny efekt leczenia (65,67%).

## 9. Uwagi i wnioski

- Zadowolenie pacjentów jest na wysokim poziomie, zwłaszcza w zakresie opieki medycznej, uprzejmości personelu oraz jakości informacji..
- Czas oczekiwania na wizytę w poradniach i NOL pozostaje kluczowym obszarem do poprawy

## 10. Podsumowanie i wnioski do dalszej pracy

Badanie satysfakcji pacjentów Szpitala Miejskiego w Rudzie Śląskiej potwierdziło wysoki poziom zadowolenia ze świadczonych usług, zwłaszcza w zakresie jakości opieki medycznej, profesjonalizmu personelu oraz warunków sanitarnych i organizacyjnych. Pacjenci wysoko ocenili uprzejmość lekarzy, pielęgniarek i pozostałego personelu medycznego, a także dostępność informacji dotyczących leczenia i procedur szpitalnych.

Jednocześnie analiza wyników ankiety wskazała na kilka obszarów wymagających poprawy.

Najistotniejszym wyzwaniem pozostaje skrócenie czasu oczekiwania na wizytę w poradniach specjalistycznych oraz poprawa organizacji pracy w ramach Nocnej i Świątecznej Opieki Zdrowotnej (NOL). W szczególności:

- **Długi czas oczekiwania w poradniach specjalistycznych** – około 30% pacjentów musiało czekać na wizytę dłużej niż trzy miesiące. Pomimo ogólnie wysokiej oceny jakości świadczeń, opóźnienia w dostępie do lekarzy mogą negatywnie wpływać na doświadczenia pacjentów i skuteczność leczenia. Wprowadzenie usprawnień organizacyjnych, takich jak lepsza koordynacja grafików specjalistów czy wykorzystanie nowoczesnych rozwiązań technologicznych do rejestracji wizyt, mogłoby znacząco poprawić tę sytuację.
- **Problemy z organizacją pracy w NOL** – kluczowym problemem jest długi czas oczekiwania na przyjęcie przez lekarza. Aż 59% pacjentów oczekiwało ponad godzinę. Główne przyczyny to ograniczona liczba lekarzy na dyżurze oraz zbyt długi czas obsługi pojedynczych pacjentów.

**Wnioski płynące z badania pozwolą na wdrożenie konkretnych działań mających na celu dalszą poprawę jakości usług medycznych i komfortu pacjentów.** Opinie pacjentów są cennym źródłem informacji, które będą wykorzystywane do optymalizacji procesów organizacyjnych, wprowadzania nowoczesnych rozwiązań oraz podnoszenia standardów opieki w szpitalu i poradniach specjalistycznych.

Dzięki analizie wyników ankiety placówka będzie mogła skoncentrować się na eliminowaniu niedogodności zgłaszanych przez pacjentów, co przełoży się na jeszcze wyższy poziom świadczonych usług i lepsze doświadczenia osób korzystających z opieki medycznej.

Opracowanie

## SPIS RYSUNKÓW

|                                                                                           |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Rysunek 1 Płeć ankietowanych.....                                                         | 2  |
| Rysunek 2 Wiek ankietowanych.....                                                         | 2  |
| Rysunek 3 Tryb przyjęcia.....                                                             | 3  |
| Rysunek 4 Oznakowanie drogi.....                                                          | 4  |
| Rysunek 5 Sprawność wykonania czynności przy przyjęciu.....                               | 4  |
| Rysunek 6 Czas oczekiwania na przyjęcie.....                                              | 5  |
| Rysunek 7 Satysfakcja z uprzejmości i kompetencji personelu medycznego.....               | 5  |
| Rysunek 8 Satysfakcja z uprzejmości i kompetencji lekarzy Izby Przyjęć.....               | 6  |
| Rysunek 9 Pomoc w dotarciu na oddział łóżkowy.....                                        | 6  |
| Rysunek 10 Udzielanie informacji o przysługujących prawach pacjenta.....                  | 7  |
| Rysunek 11 Udzielanie informacji o przysługujących prawach pacjenta.....                  | 7  |
| Rysunek 12 Informacje na temat planu leczenia i koniecznych badaniach/zabiegach.....      | 8  |
| Rysunek 13 Informacje na temat badań diagnostycznych i zabiegów.....                      | 8  |
| Rysunek 14 Ocena informacji uzyskiwanych od lekarzy na oddziale.....                      | 9  |
| Rysunek 15 Ocena dostępności lekarza na oddziale.....                                     | 9  |
| Rysunek 16 Poszanowanie godności i intymności pacjenta przez personel.....                | 10 |
| Rysunek 17 Dostępność pielęgniarek i położnych w oddziale.....                            | 10 |
| Rysunek 18 Urozmaicenie posiłków.....                                                     | 11 |
| Rysunek 19 Ilość pożywienia.....                                                          | 12 |
| Rysunek 20 Temperatura posiłków.....                                                      | 12 |
| Rysunek 21 Zasady odżywiania.....                                                         | 13 |
| Rysunek 22 Czystość sal i innych pomieszczeń.....                                         | 13 |
| Rysunek 23 Ocena wyposażenia.....                                                         | 14 |
| Rysunek 24 Warunki snu i wypoczynku.....                                                  | 14 |
| Rysunek 25 Dostęp do telefonu/ Internetu.....                                             | 15 |
| Rysunek 26 Odwiedziny na oddziale.....                                                    | 15 |
| Rysunek 27 Dostępność opieki duszpasterskiej.....                                         | 16 |
| Rysunek 28 Opinia własna na temat pobytu w szpitalu.....                                  | 16 |
| Rysunek 29 Tryb przyjęcia.....                                                            | 17 |
| Rysunek 30 Możliwość kontaktu z dzieckiem IZBA PRZYJĘĆ.....                               | 17 |
| Rysunek 31 Ocena funkcjonowania i organizacji Izby Przyjęć.....                           | 18 |
| Rysunek 32 Uprzejmość personelu Izby Przyjęć.....                                         | 19 |
| Rysunek 33 Warunki w Izbie Przyjęć.....                                                   | 19 |
| Rysunek 34 Informacja o przysługujących prawach pacjenta.....                             | 20 |
| Rysunek 35 Informacja o oznakowaniu drogi na oddział.....                                 | 20 |
| Rysunek 36 Informacja o zasadach pobytu na oddziale.....                                  | 21 |
| Rysunek 37 Informacja o terminach planowych zabiegów/ badań, czasu hospitalizacji.....    | 21 |
| Rysunek 38 Informacja o sposobie przygotowania dziecka do zabiegu/ badań (dieta/ toaleta) | 22 |
| Rysunek 39 Ocena personelu lekarskiego.....                                               | 23 |
| Rysunek 40 Ilość czasu poświęconego na opiekę nad dzieckiem.....                          | 23 |
| Rysunek 41 Szybkość reakcji na prośby rodziców/dziecka.....                               | 24 |
| Rysunek 42 Udzielanie wyczerpujących informacji o stanie zdrowia dziecka.....             | 24 |
| Rysunek 43 Udzielanie informacji o ryzyku związanym z leczeniem.....                      | 25 |
| Rysunek 44 Urozmaicenie posiłków.....                                                     | 26 |

|                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| Rysunek 45 Ilość pożywienia.....                                             | 26 |
| Rysunek 46 Temperatura posiłków.....                                         | 27 |
| Rysunek 47 Czystość w salach.....                                            | 27 |
| Rysunek 48 Czystość toalet i łazienek.....                                   | 28 |
| Rysunek 49 Warunki snu i wypoczynku.....                                     | 28 |
| Rysunek 50 Dostęp do telefonu i Internetu.....                               | 29 |
| Rysunek 51 Możliwość ciekawego spędzenia czasu wolnego.....                  | 29 |
| Rysunek 52 Czy polecił by Pan/Pani nasz oddział.....                         | 30 |
| Rysunek 53 Aspekty godne polecenia.....                                      | 30 |
| Rysunek 54 Czas oczekiwania na wizytę.....                                   | 31 |
| Rysunek 55 Ocena uprzejmości rejestratorek.....                              | 31 |
| Rysunek 56 Ocena uprzejmości pielęgniarek.....                               | 32 |
| Rysunek 57 Ocena uprzejmości lekarzy.....                                    | 32 |
| Rysunek 58 Ocena uzyskiwanych informacji od personelu poradni.....           | 33 |
| Rysunek 59 Jakość świadczonych usług.....                                    | 33 |
| Rysunek 60 Ocena informacji o prawach pacjenta.....                          | 34 |
| Rysunek 61 Ocena warunków lokalowych.....                                    | 34 |
| Rysunek 62 Warunki sanitarno-higieniczne.....                                | 35 |
| Rysunek 63 Ocena uprzejmości pielęgniarek.....                               | 35 |
| Rysunek 64 Ocena uprzejmości lekarzy.....                                    | 36 |
| Rysunek 65 Ocena uzyskiwanych informacji od personelu poradni.....           | 36 |
| Rysunek 66 Jakość świadczonych usług.....                                    | 37 |
| Rysunek 67 Odpowiedz na pyt. dot. korzystania ze świadczeń w ramach NOL..... | 37 |
| Rysunek 68 Czas oczekiwania na przyjęcie przez lekarza NOL.....              | 38 |
| Rysunek 69 Ocena warunków lokalowych.....                                    | 38 |
| Rysunek 70 Ocena warunków sanitarno-higienicznych.....                       | 39 |