

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

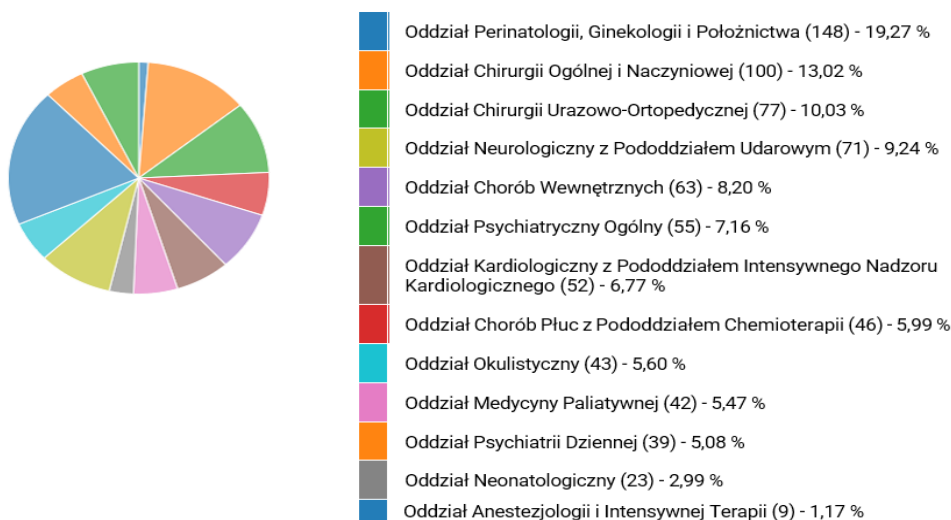
Badaniem ankietowym objęto pacjentów Szpitala Miejskiego w Rudzie Śląskiej Sp. z o.o. w okresie od 01.01.2025 do 31.12.2025 r. Wszystkie zebrane ankiety były anonimowe i dobrowolne. Badanie ankietowe zostało przeprowadzone na obowiązujących drukach ankiet badania satysfakcji pacjenta dostępnych on-line na stronie internetowej Szpitala. Pacjenci mieli również możliwość wypełnienia ankiety podczas pobytu w naszej placówce na udostępnionym do tego celu tablecie. Łącznie wypełnionych zostało 2 995 formularzy ankietowych ze zwrotnością przy 18 273 hospitalizacjach na poziomie 16,39%.

Celem badania było określenie poziomu satysfakcji pacjentów ze świadczeń realizowanych w placówce oraz identyfikacja obszarów wymagających doskonalenia. Analizie poddano odpowiedzi w podziale na główne obszary: Izba/Punkt Przyjęć, oddziały łóżkowe dla dorosłych, Oddział Pediatriczny, Poradnie Specjalistyczne, Nocna i Świąteczna Opieka Zdrowotna oraz Rehabilitacja/Fizjoterapia Ambulatoryjna.

Spis treści

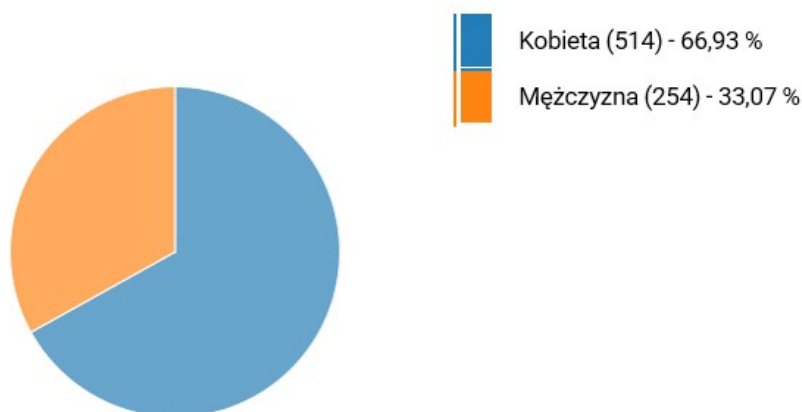
Oddziały łóżkowe dla dorosłych.....	2
Oddział pediatriczny.....	16
Poradnie specjalistyczne.....	29
Nocna i Świąteczna Opieka Zdrowotna (NOL).....	38
Izba/Punkt Przyjęć.....	44
Ośrodek Rehabilitacji Diennej/Dział Fizjoterapii Ambulatoryjnej.....	52
Wnioski.....	58
Spis rysunków.....	62

Oddziały łóżkowe dla dorosłych



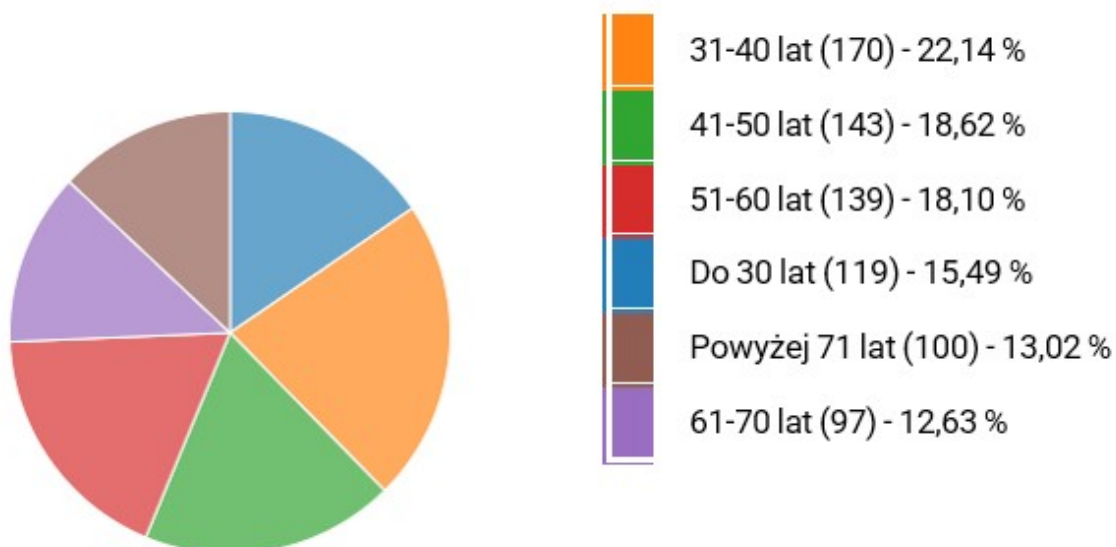
Rysunek 1 Oddział, na którym pacjent przebywał

Największą grupę stanowili pacjenci Oddziału Perinatologii, Ginekologii i Położnictwa (19,27%). Kolejnymi co do liczebności były Oddział Chirurgii Ogólnej i Naczyniowej (13,02%) oraz Oddział Chirurgii Urazowo-Ortopedycznej (10,03%). Udział pozostałych oddziałów mieścił się w przedziale od 9,24% do poniżej 1,5%, co odzwierciedla zróżnicowaną strukturę hospitalizacji w roku 2025.



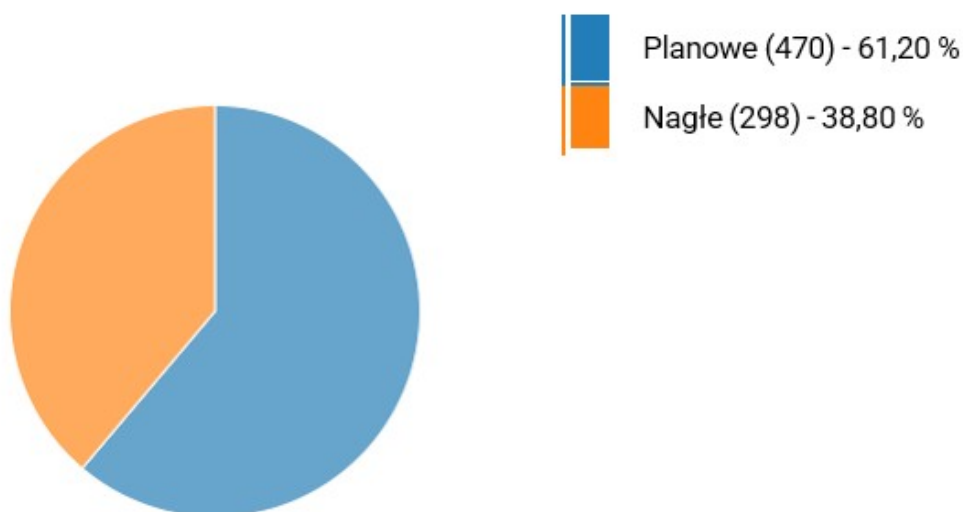
Rysunek 2 Płeć pacjentów

W badaniu dominowały kobiety, które stanowiły 66,93% respondentów. Mężczyźni stanowili 33,07%. Wynik ten pokazuje, że z usług oddziałów częściej korzystały kobiety, co jest spójne z profilem niektórych oddziałów (np. położniczego).



Rysunek 3 Wiek pacjentów

Najliczniejszą grupę stanowiły osoby w wieku 31–40 lat (22,14%). Kolejne grupy to 41–50 lat (18,62%) i 51–60 lat (18,10%). Pacjenci do 30 lat stanowili 15,49%, natomiast osoby powyżej 71 lat — 13,02%. Dane wskazują na szeroki przekrój wiekowy pacjentów.



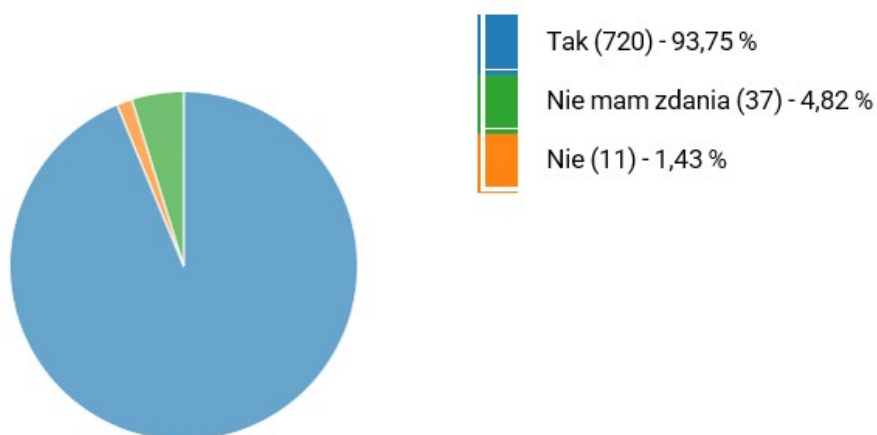
Rysunek 4 Rodzaj przyjęcia

Przyjęcia planowe obejmowały 61,20% hospitalizacji, a nagłe 38,80%. Większość pacjentów trafiała więc do szpitala zgodnie z zaplanowanym trybem, choć duży odsetek przyjęć nagłych świadczy o dynamicznym charakterze pracy oddziałów.



Rysunek 5 Oznakowanie szpitala

Zdecydowana większość respondentów oceniła oznakowanie jako dobre (91,15%). Jedynie 0,78% oceniło je źle, natomiast 8,07% nie miało zdania. Oznacza to, że infrastruktura informacyjna szpitala jest oceniana bardzo pozytywnie.



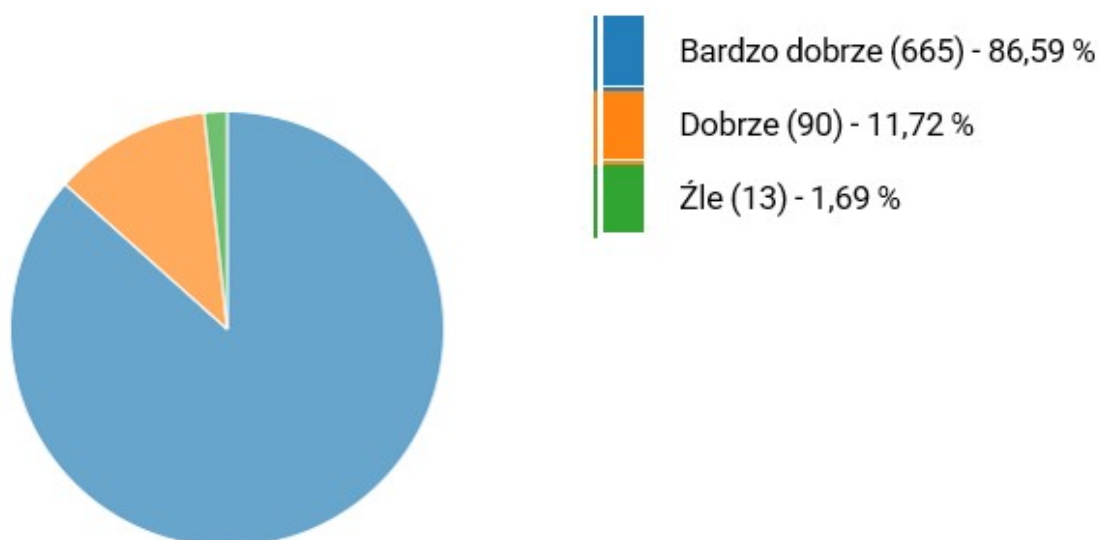
Rysunek 6 Sprawność czynności rejestracyjnych

Aż 93,75% pacjentów oceniło czynności związane z przyjęciem jako szybkie i sprawne. Tylko 1,43% wyraziło opinię negatywną. Wynik świadczy o wysokiej efektywności pracy Izby/Punktu Przyjęć.



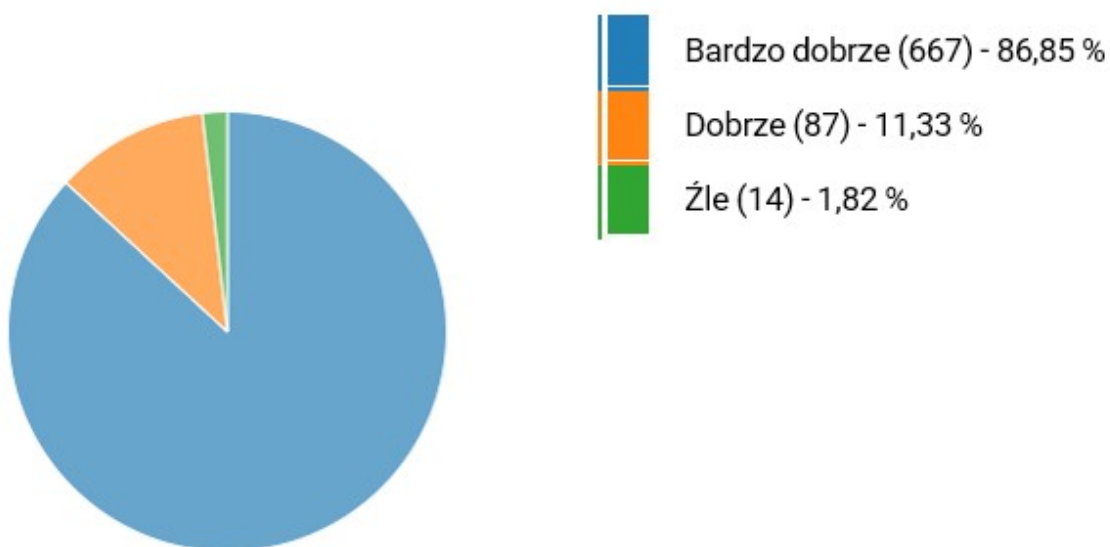
Rysunek 7 Czas oczekiwania na przyjęcie

Najczęściej pacjenci oczekiwali do 30 minut (68,62%). Czas do 2 godzin dotyczył 23,83% respondentów, natomiast powyżej 2 godzin — 3,52%. Jedynie 4,04% wskazało, że pytanie ich nie dotyczyło. Dane potwierdzają sprawną obsługę pacjentów.



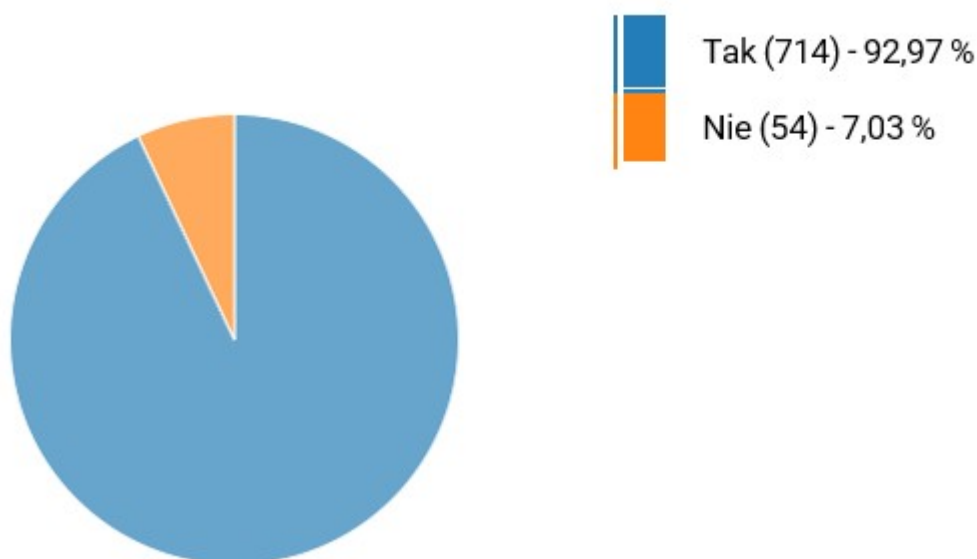
Rysunek 8 Ocena zaangażowania personelu

Zdecydowana większość pacjentów oceniła zaangażowanie personelu bardzo dobrze (86,59%). Jedynie 1,69% wyraziło ocenę negatywną. Wyniki świadczą o wysokiej jakości opieki na oddziałach.



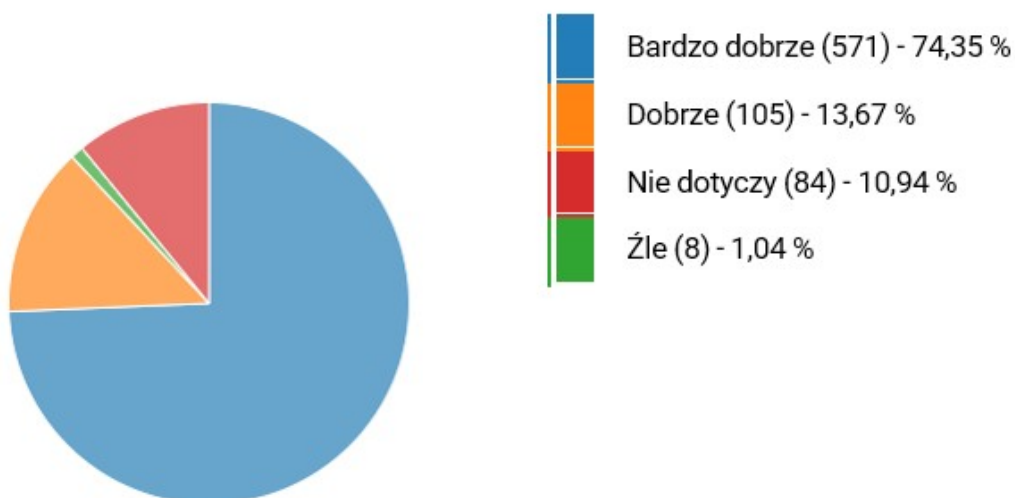
Rysunek 9 Uprzejmość i życzliwość personelu

Uprzejmość personelu została oceniona bardzo dobrze przez 86,85% pacjentów, a dobrze przez 11,33%. Tylko 1,82% oceniło ją źle. Dane potwierdzają wysoki poziom kultury osobistej personelu.



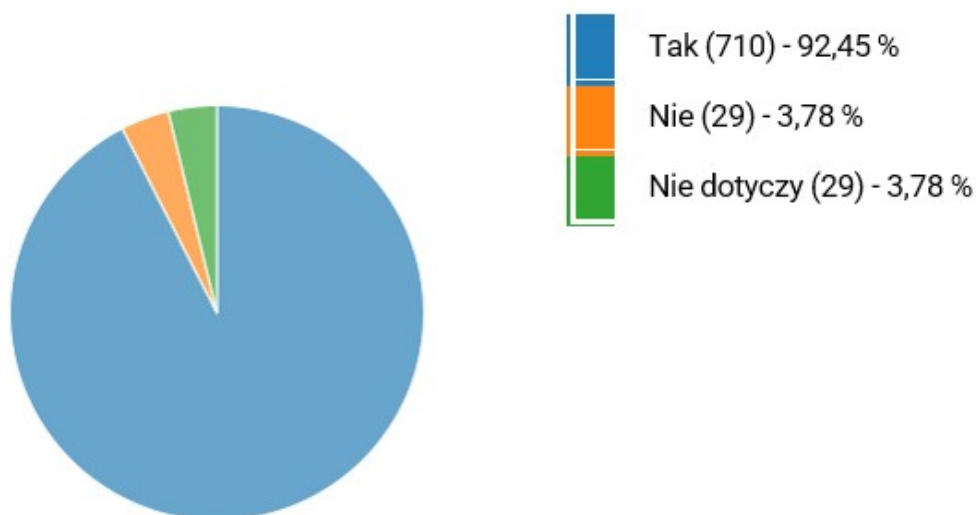
Rysunek 10 Informowanie o prawach pacjenta

Aż 92,97% pacjentów potwierdziło, że poinformowano ich o prawach pacjenta. Tylko 7,03% odpowiedziało negatywnie. Oznacza to bardzo wysoką zgodność działań personelu z obowiązującymi standardami.



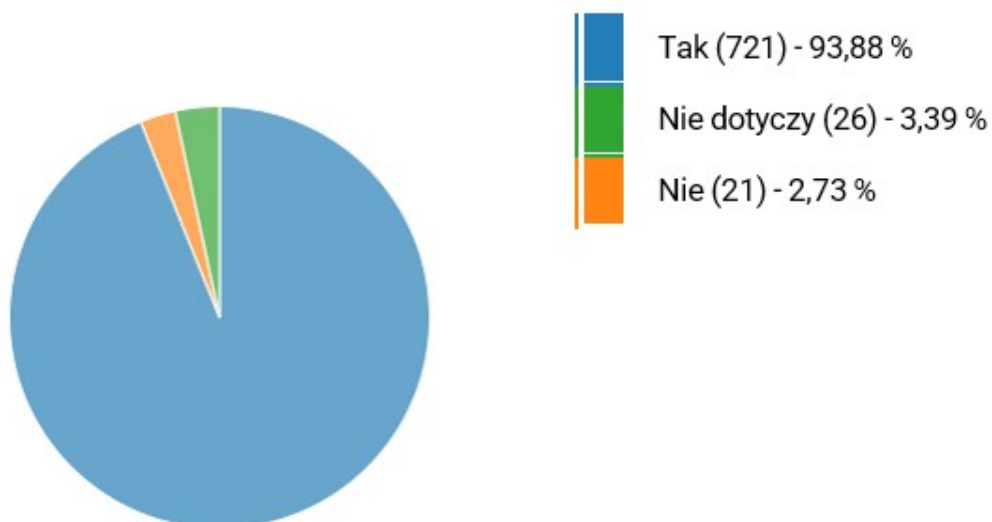
Rysunek 11 Respektowanie praw pacjenta

Respektowanie praw pacjenta oceniono bardzo dobrze w 74,35% przypadków, dobrze — w 13,67%. Negatywne odpowiedzi stanowiły jedynie 1,04%. 10,94% pacjentów uznało pytanie za nieistotne. Wynik potwierdza wysoki poziom poszanowania praw pacjentów.



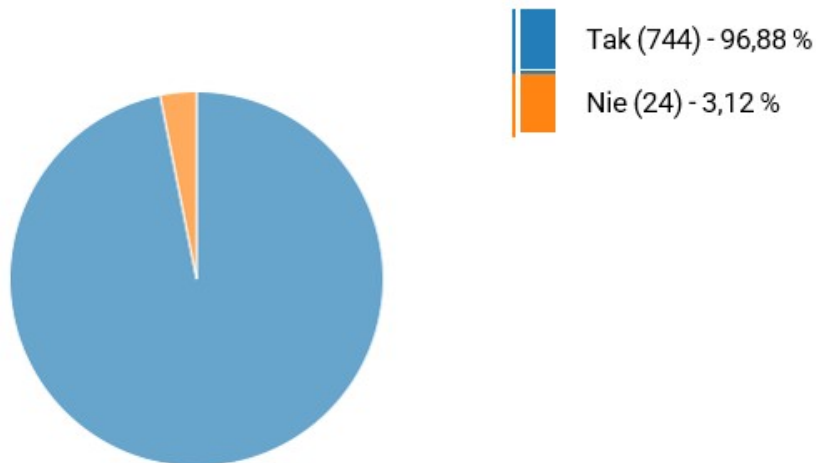
Rysunek 12 Informowanie o zasadach pobytu

O zasadach pobytu zostało poinformowanych 92,45% pacjentów. Brak informacji dotyczył 3,78% badanych. Wynik wskazuje, że procedury informacyjne są realizowane prawidłowo.



Rysunek 13 Przedstawienie planu leczenia

Plan leczenia przedstawiono 93,88% pacjentów, a tylko 2,73% odpowiedziało „nie”. Dane ukazują wysoki standard komunikacji medycznej.



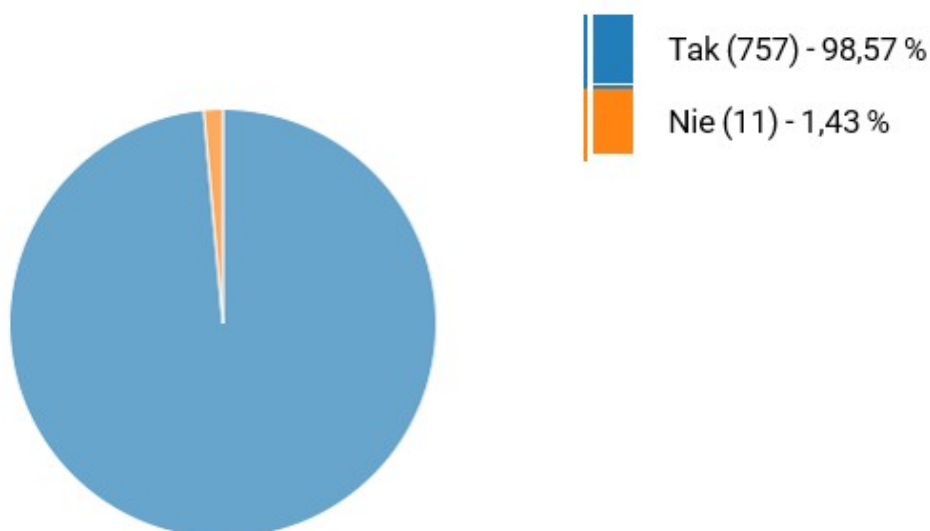
Rysunek 14 Wyjaśnienie badań i zabiegów

Aż 96,88% pacjentów potwierdziło, że personel wyjaśnił przebieg badań i zabiegów. Tylko 3,12% odpowiedziało negatywnie. To jeden z najwyższej ocenianych obszarów komunikacji.



Rysunek 15 Zrozumiałość informacji o stanie zdrowia

Informacje uznano za wyczerpujące i zrozumiałe w 90,89% przypadków. Tylko 1,56% uważało je za niewystarczające. Wynik potwierdza bardzo wysoką jakość komunikacji.



Rysunek 16 Poszanowanie godności i intymności

Zabiegi wykonywano z poszanowaniem godności w opinii 98,57% pacjentów. Negatywne odpowiedzi stanowiły jedynie 1,43%. To jeden z najlepiej ocenianych obszarów opieki.



Rysunek 17 Zrozumiałość zaleceń po wypisie

Zalecenia zostały ocenione bardzo dobrze przez 86,72% pacjentów, a dobrze przez 11,98%. Tylko 1,30% oceniło je negatywnie. Dane wskazują na wysoką czytelność informacji po wypisie.



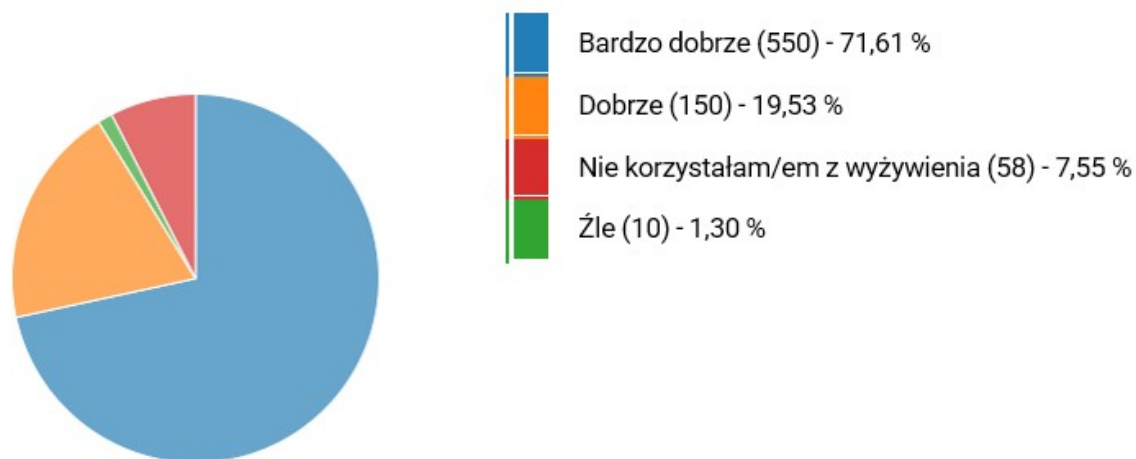
Rysunek 18 Zmniejszanie bólu

Działania przeciwbólowe oceniono bardzo dobrze w 65,62% przypadków. 21,22% pacjentów nie odczuwało bólu. Tylko 0,52% oceniło działania negatywnie. Wynik potwierdza dobrą skuteczność leczenia bólu.



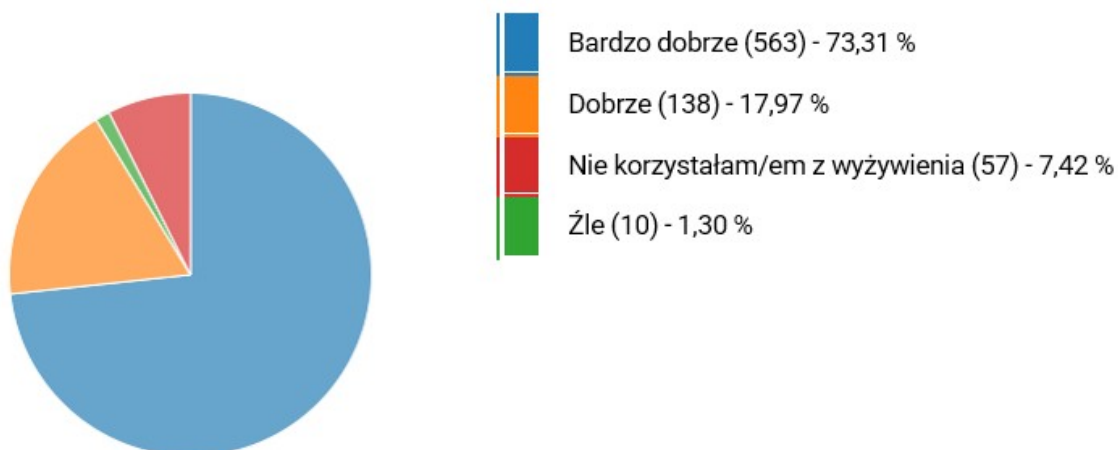
Rysunek 19 Skuteczność leczenia

Skuteczność leczenia oceniono bardzo dobrze w 78,26% przypadków i dobrze w 13,80%. Jedynie 1,04% oceniło ją negatywnie. Dane wskazują na wysoki poziom efektywności terapeutycznej.



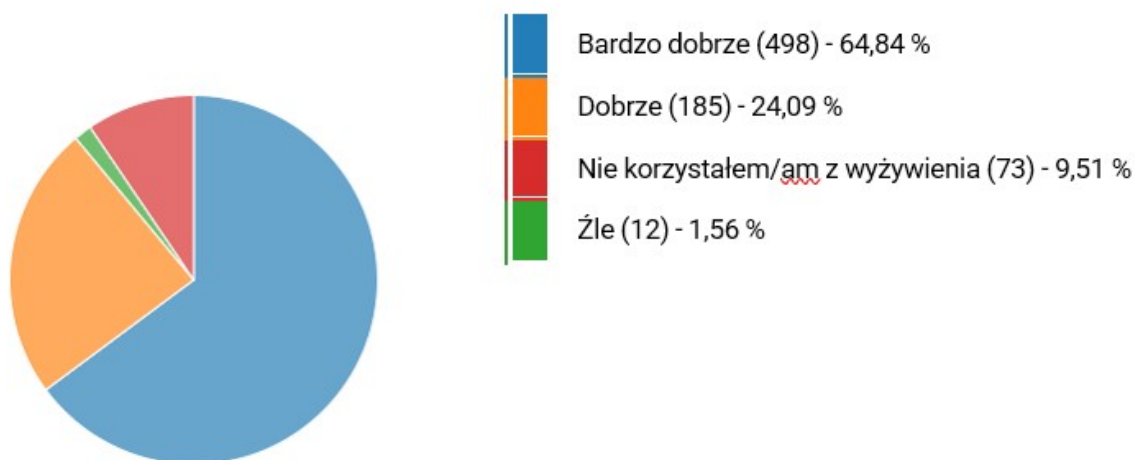
Rysunek 20 Urozmaicenie posiłków

Urozmaicenie posiłków oceniono bardzo dobrze w 71,61%. Jedynie 1,30% oceniło je źle. 7,55% pacjentów nie korzystało z wyżywienia. Wynik jest wysoki jak na standardy żywienia szpitalnego.



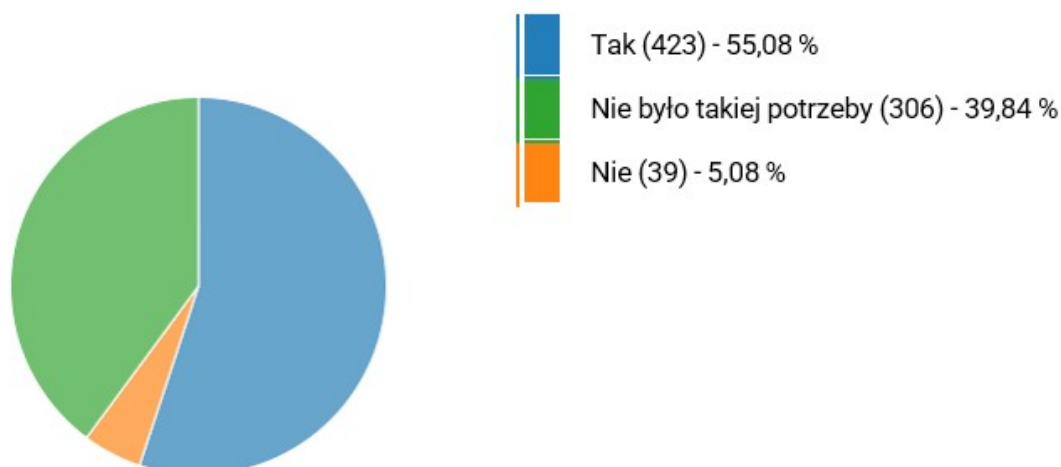
Rysunek 21 Ilość pożywienia

Ilość pożywienia oceniono bardzo dobrze w 73,31%, a dobrze — w 17,97%. Oceny negatywne stanowiły tylko 1,30%. Dane potwierdzają adekwatność wielkości porcji.



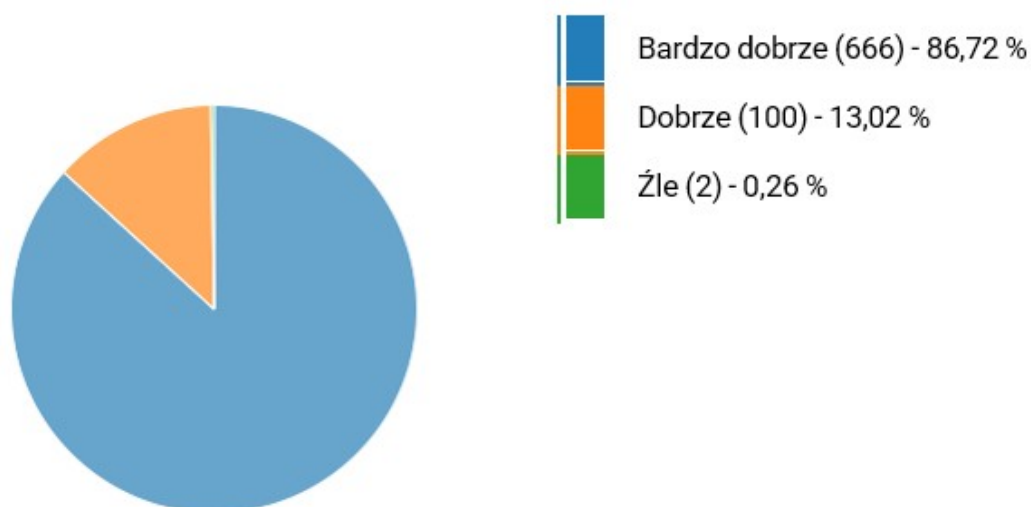
Rysunek 22 Temperatura posiłków

Temperatura posiłków została oceniona bardzo dobrze w 64,84%, a dobrze w 24,09%. Negatywnie oceniło ją 1,56% pacjentów. Wynik ukazuje dobrą organizację dystrybucji posiłków.



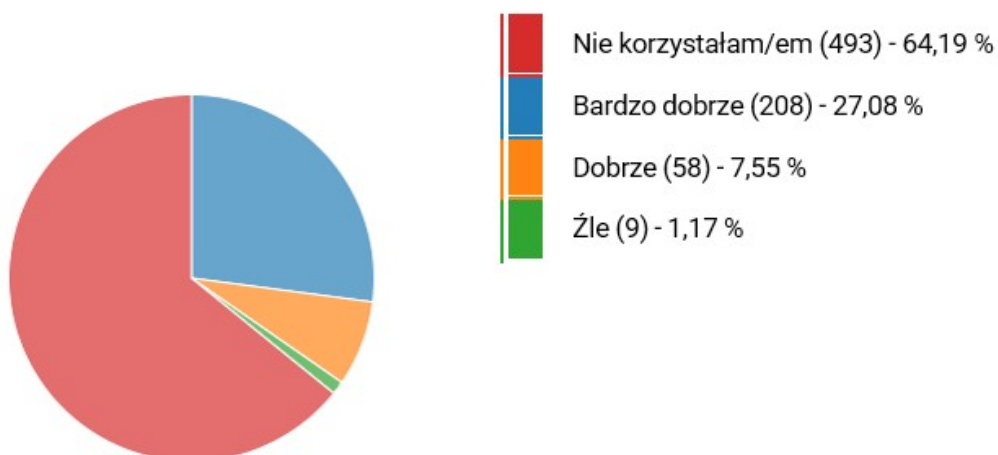
Rysunek 23 Edukacja żywieniowa

Zasady prawidłowego odżywiania wyjaśniono 55,08% pacjentów. Prawie 40% odpowiedziało, że nie było takiej potrzeby. Tylko 5,08% nie otrzymało informacji mimo potrzeby.



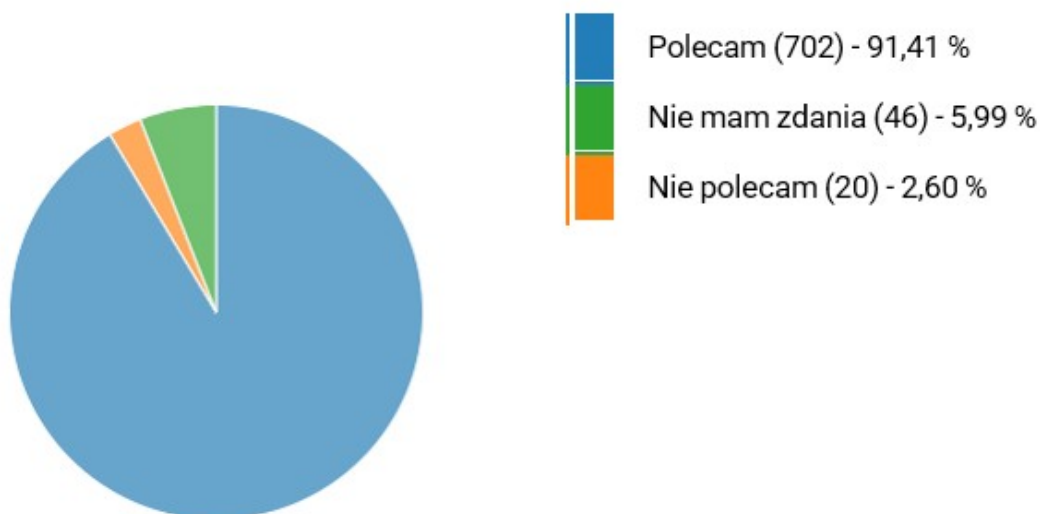
Rysunek 24 Warunki czystości

Warunki czystości sal, łazienek i korytarzy oceniono bardzo dobrze w 86,72%, a dobrze w 13,02%. Negatywne oceny stanowiły tylko 0,26%. Dane świadczą o bardzo wysokim standardzie higienicznym.



Rysunek 25 Dostęp do telefonu i internetu

Największa grupa pacjentów (64,19%) nie korzystała z usług. Wśród korzystających 27,08% oceniło je bardzo dobrze, a 7,55% dobrze. Tylko 1,17% oceniło je źle. Wynik wskazuje, że usługi te są postrzegane pozytywnie, choć nie są szeroko wykorzystywane.



Rysunek 26 Prawdopodobieństwo polecenia szpitala

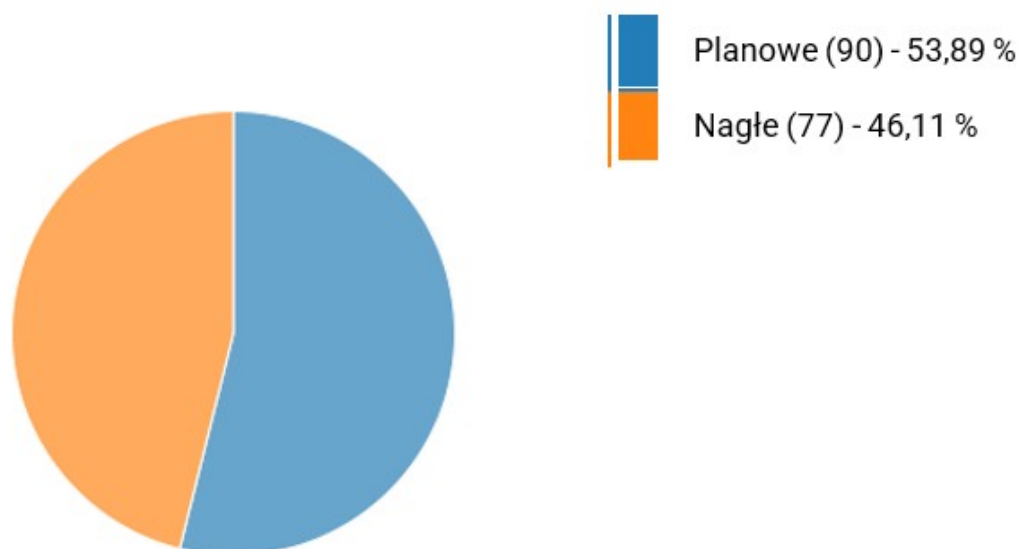
Aż 91,41% pacjentów zadeklarowało, że poleciliby szpital innym. 5,99% nie ma zdania, a jedynie 2,60% nie poleca. To bardzo wysoki wskaźnik satysfakcji.



Rysunek 27 Ogólna ocena pobytu

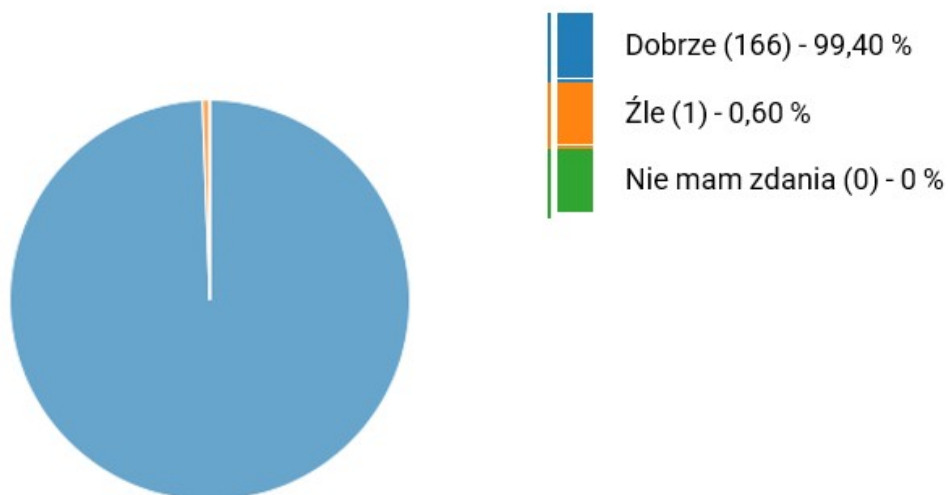
Pobyt oceniono bardzo dobrze w 80,99% przypadków oraz dobrze w 15,23%. Oceny negatywne stanowiły tylko 2,08%. Dane potwierdzają ogólnie bardzo wysoki poziom zadowolenia pacjentów z hospitalizacji.

Oddział pediatriczny



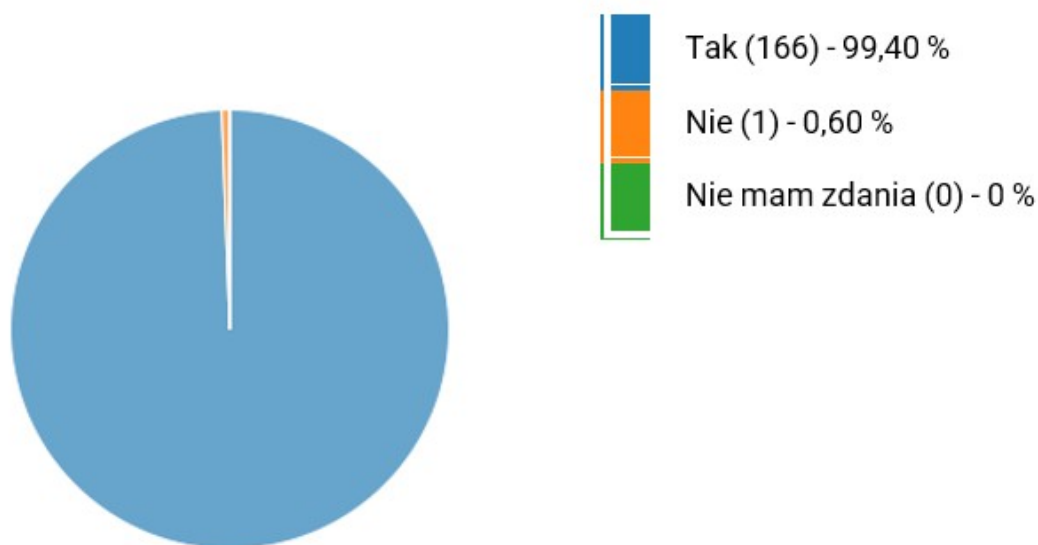
Rysunek 28 Rodzaj przyjęcia

Przyjęcia planowe stanowiły 53,89% wszystkich hospitalizacji, natomiast przyjęcia nagłe 46,11%. Dane te pokazują, że oddział pediatriczny obsługuje zarówno dużą liczbę pacjentów kierowanych planowo, jak i nagłych przypadków wymagających pilnej opieki.



Rysunek 29 Oznakowanie drogi do oddziału

Aż 99,40% respondentów oceniło oznakowanie jako dobre, natomiast jedynie 0,60% oceniło je źle. Wyniki dowodzą, że oznakowanie jest bardzo czytelne i znacząco ułatwia nawigację po szpitalu.



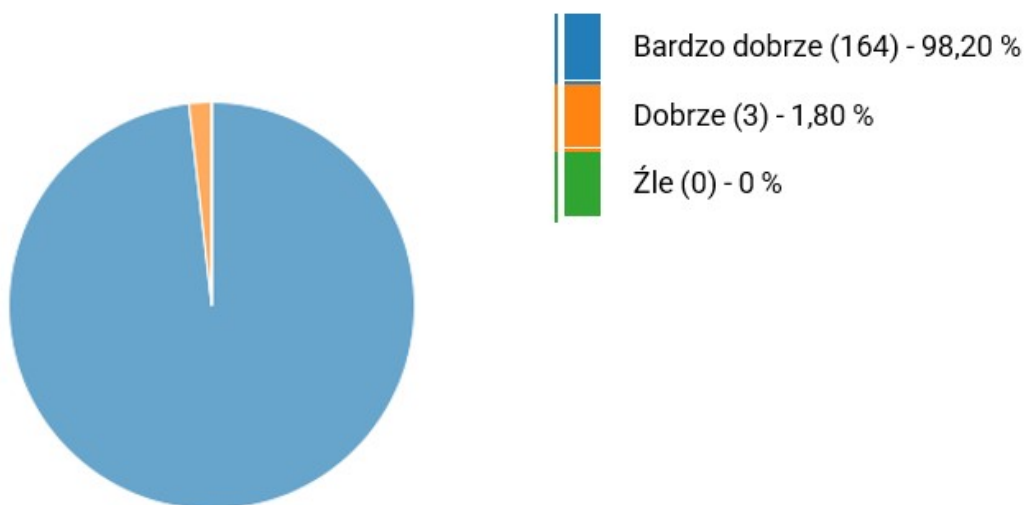
Rysunek 30 Sprawność czynności rejestracyjnych

Czynności związane z przyjęciem na oddział oceniono jako szybkie i sprawne w 99,40% odpowiedzi. Tylko jedna osoba oceniła je negatywnie. Świadczy to o bardzo wysokiej efektywności pracy Punktu Przyjęć.



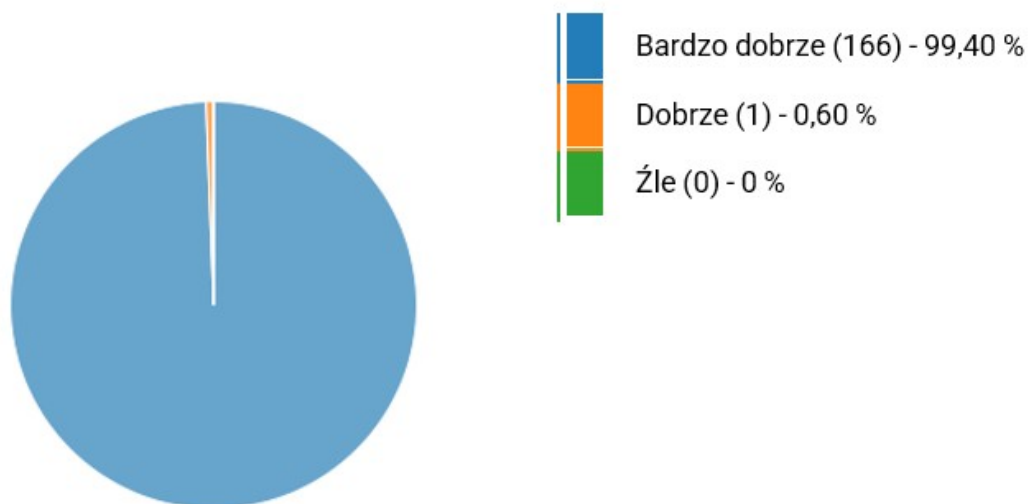
Rysunek 31 Czas oczekiwania na przyjęcie

Najwięcej pacjentów (94,61%) zostało przyjętych w ciągu 30 minut od rejestracji. Zaledwie 4,79% oczekiwało do 2 godzin, a przypadki dłuższego czasu oczekiwania nie wystąpiły. Dane potwierdzają sprawną organizację pracy oddziału.



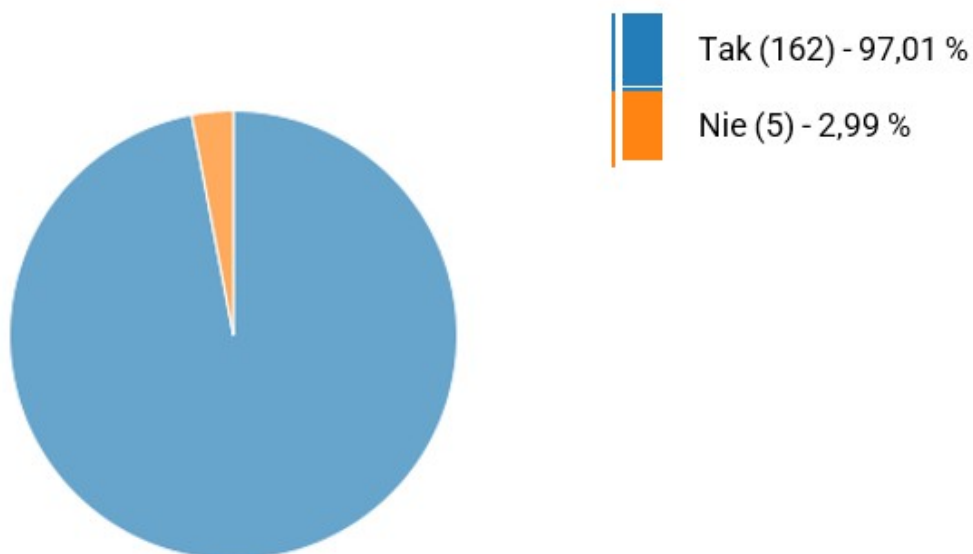
Rysunek 32 Ocena opieki i zaangażowania personelu

Opiekę personelu medycznego oceniono bardzo dobrze w 98,20% przypadków, a dobrze w 1,80%. Nie odnotowano ocen negatywnych. Jest to jeden z najlepiej ocenianych obszarów w ankiecie.



Rysunek 33 Uprzejmość i życzliwość personelu

Uprzejmość personelu została oceniona bardzo dobrze w 99,40% odpowiedzi. Jedyne 0,60% oceniło ją jako dobrą. Brak jakichkolwiek ocen negatywnych potwierdza bardzo wysoką kulturę osobistą i profesjonalizm personelu.



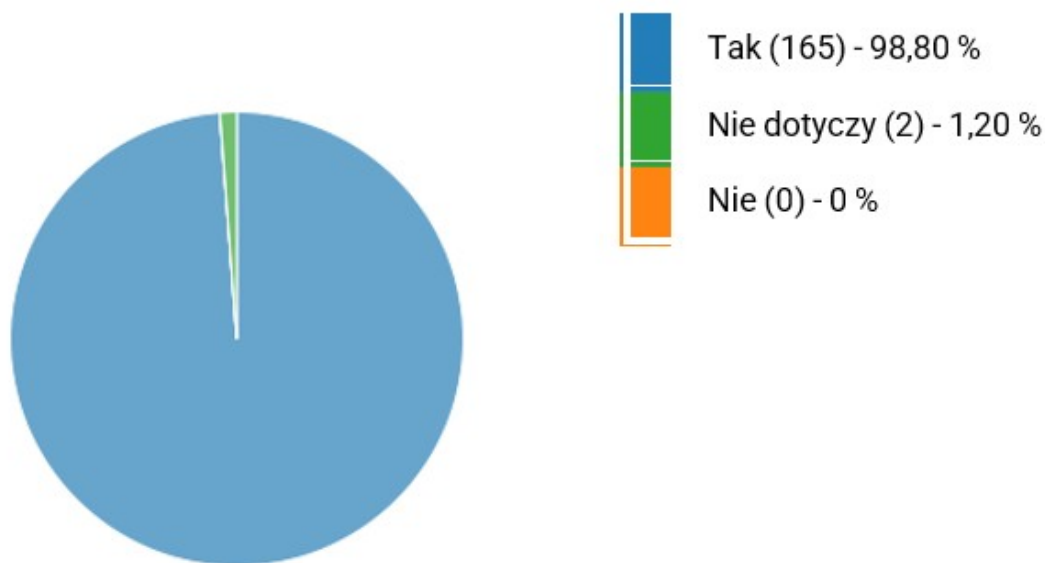
Rysunek 34 Informowanie o prawach pacjenta

97,01% opiekunów potwierdziło, że otrzymało informacje o przysługujących prawach pacjenta. Tylko 2,99% wskazało brak takiej informacji. Dane świadczą o wysokiej konsekwencji w realizacji obowiązków informacyjnych.



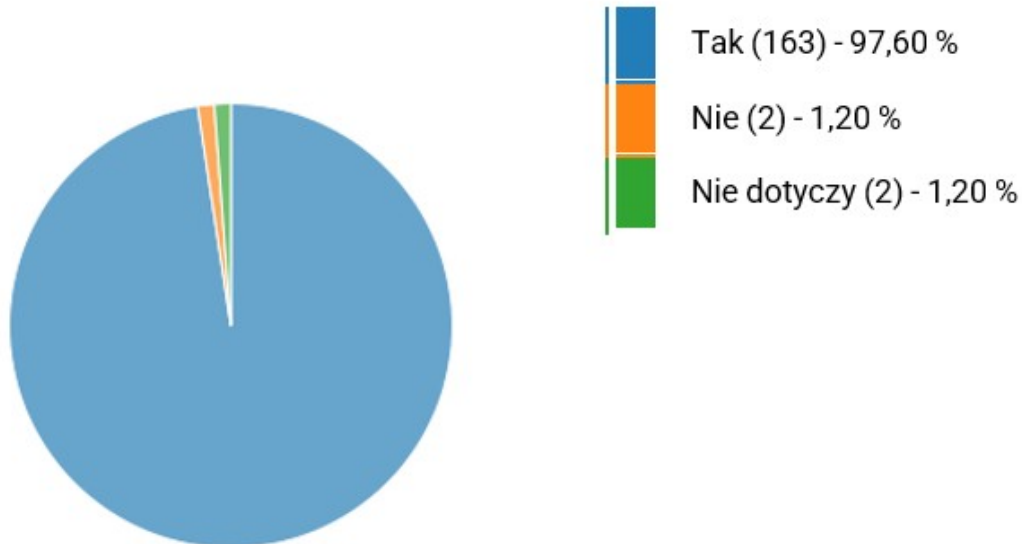
Rysunek 35 Respektowanie praw pacjenta

Respektowanie praw pacjenta oceniono bardzo dobrze w 85,63% przypadków, a dobrze w 4,19%. 10,18% odpowiedziało „nie dotyczy”. Brak ocen negatywnych wskazuje na wysoki poziom poszanowania praw dziecka i opiekuna.



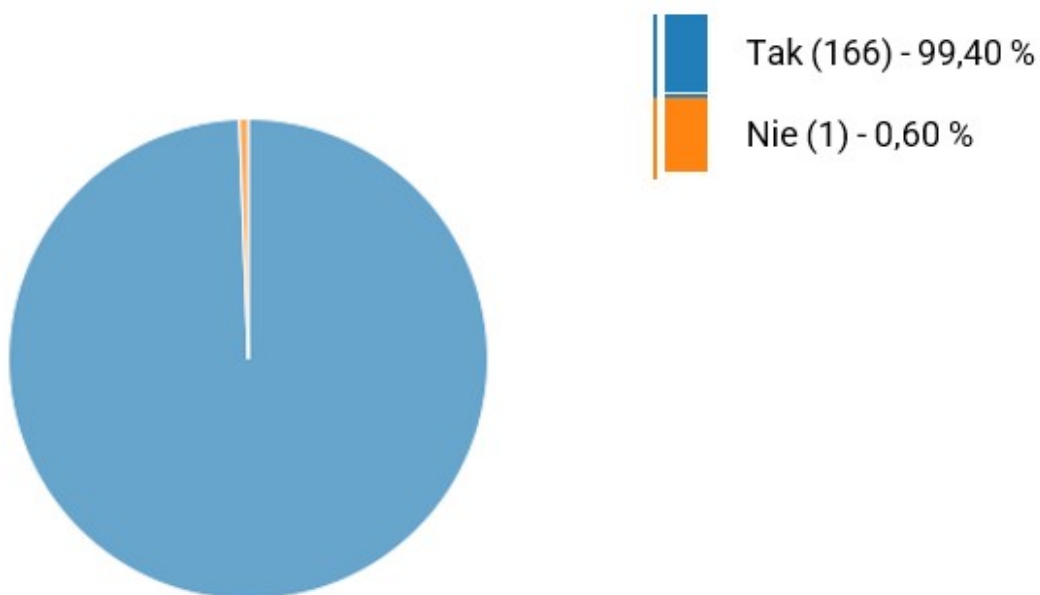
Rysunek 36 Informowanie o zasadach pobytu

Zasady pobytu w oddziale przekazano 98,80% pacjentów i ich opiekunów. Nikt nie ocenił tego elementu negatywnie, co świadczy o właściwym wdrożeniu procedur.



Rysunek 37 Przedstawienie planu leczenia

Plan leczenia przedstawiło 97,60% lekarzy. Tylko 1,20% respondentów nie otrzymało informacji, a kolejne 1,20% uznało pytanie za nieistotne. Dane potwierdzają wysoką jakość komunikacji medycznej.



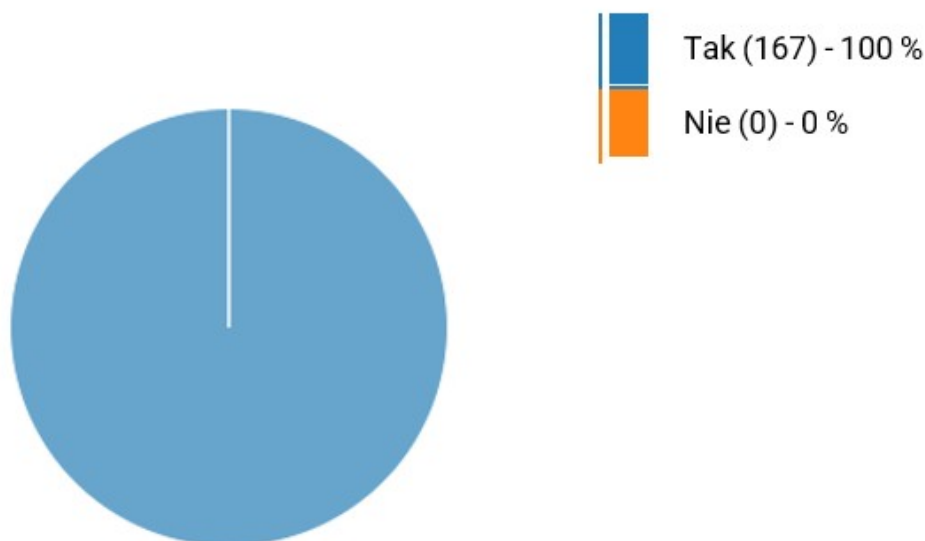
Rysunek 38 Wyjaśnienie badań i zabiegów

99,40% respondentów potwierdziło, że personel wyjaśnił cel i przebieg badań oraz zabiegów. Jest to wynik bliski maksymalnego poziomu jakości informacji.



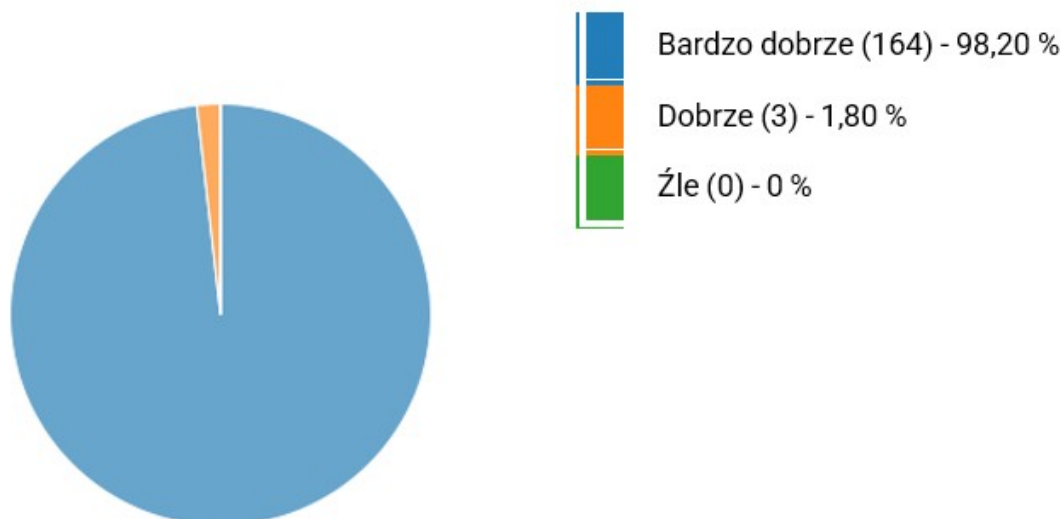
Rysunek 39 Zrozumiałość informacji o stanie zdrowia dziecka

Informacje o stanie zdrowia i leczeniu dziecka były wyczerpujące i zrozumiałe dla 99,40% respondentów. Jedynie jedna osoba nie miała zdania. Nie odnotowano odpowiedzi negatywnych.



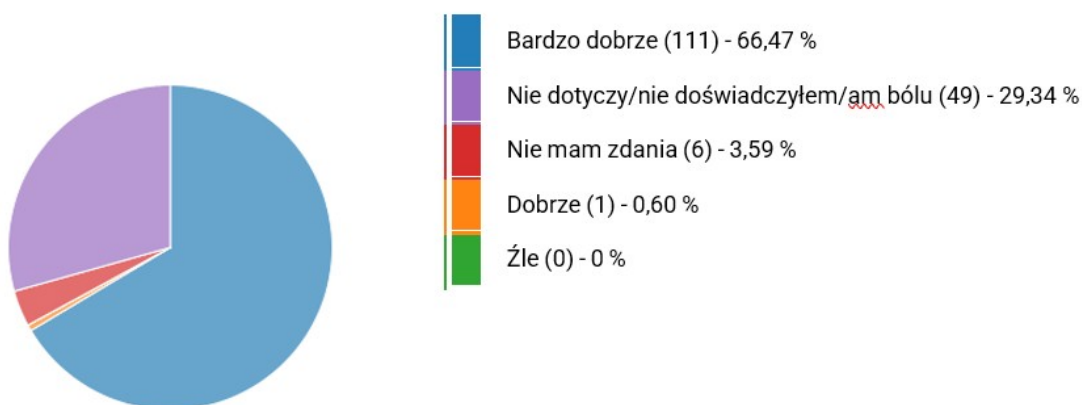
Rysunek 40 Poszanowanie godności i intymności

Wszystkie osoby — 100% respondentów — potwierdziły, że zabiegi pielęgnacyjne i medyczne wykonywano z poszanowaniem godności dziecka. Jest to absolutnie najwyższy możliwy wynik.



Rysunek 41 Zrozumiałość zaleceń przy wypisie

Zalecenia dotyczące dalszego leczenia oceniono bardzo dobrze w 98,20% przypadków, a dobrze w 1,80%. Nie odnotowano opinii negatywnych. Dane wskazują na klarowność przekazywanych informacji.



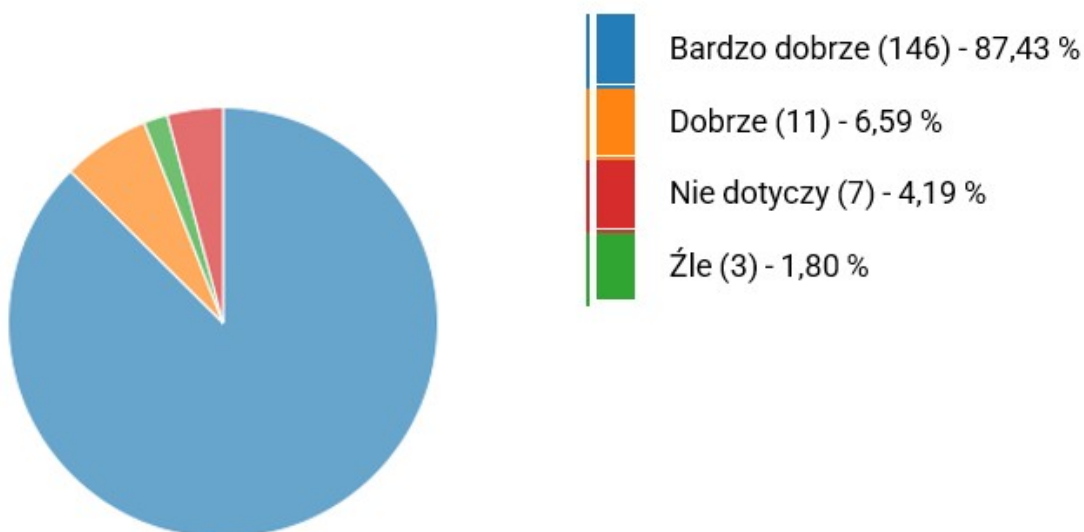
Rysunek 42 Działania przeciwbólowe

Działania przeciwbólowe oceniono bardzo dobrze w 66,47%. 29,34% respondentów stwierdziło, że pytanie ich nie dotyczyło, natomiast brak ocen negatywnych wskazuje na właściwy sposób postępowania z bólem.



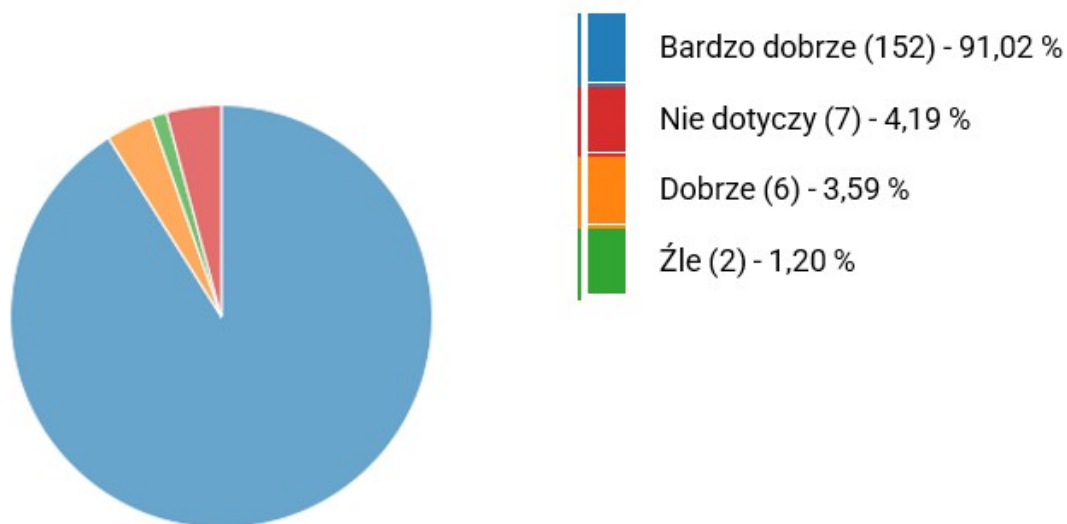
Rysunek 43 Skuteczność leczenia

Skuteczność leczenia oceniono bardzo dobrze w 97,01% przypadków, a dobrze w 2,40%. Nie było żadnych ocen negatywnych. Wynik odzwierciedla wysoką efektywność terapeutyczną oddziału.



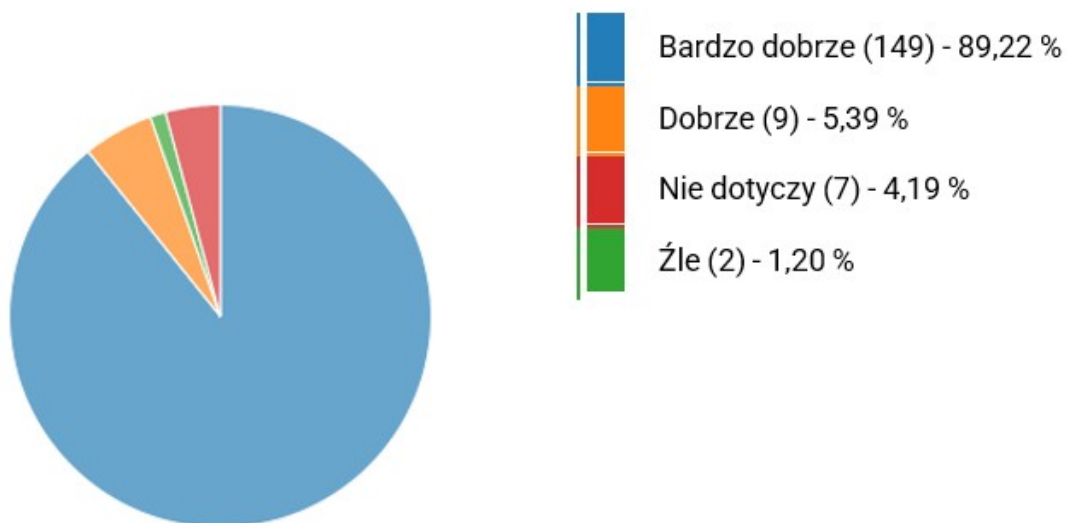
Rysunek 44 Urozmaicenie posiłków

Urozmaicenie posiłków oceniono bardzo dobrze w 87,43%, a dobrze w 6,59%. Oceny negatywne były minimalne (1,80%). Dane wskazują na wysoki poziom satysfakcji z żywienia szpitalnego.



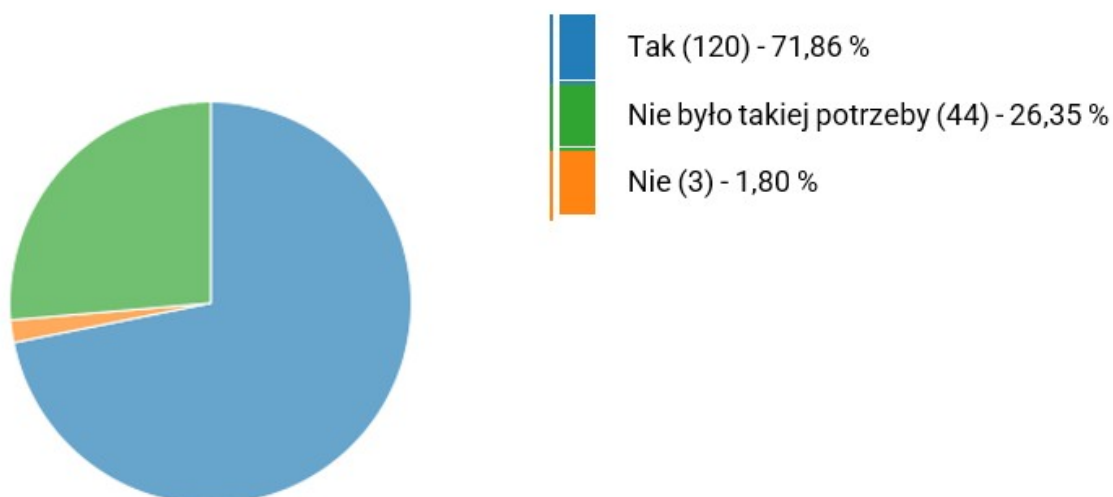
Rysunek 45 Ilość pożywienia

Ilość oferowanego pożywienia oceniono bardzo dobrze w 91,02% odpowiedzi. Jedynie 1,20% oceniło ją negatywnie. Dane dowodzą wysokiej jakości żywienia.



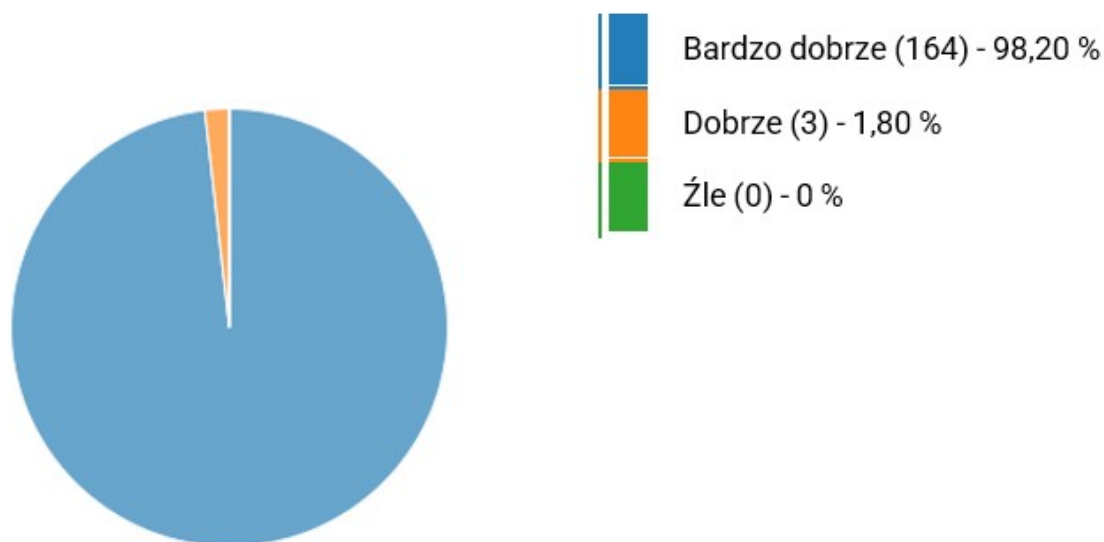
Rysunek 46 Temperatura posiłków

Temperaturę posiłków oceniono bardzo dobrze w 89,22% przypadków oraz dobrze w 5,39%. Oceny negatywne były marginalne. Wynik wskazuje na dobrą organizację wydawania posiłków.



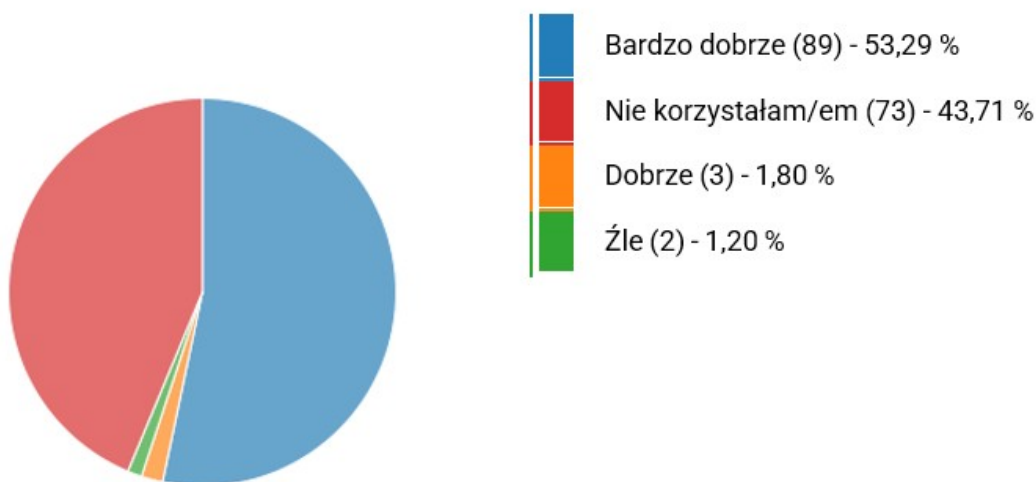
Rysunek 47 Edukacja żywieniowa dziecka

Zasady prawidłowego żywienia dziecka wyjaśniono 71,86% respondentów. 26,35% uznało, że nie było takiej potrzeby, a jedynie 1,80% nie otrzymało tych informacji mimo potrzeby.



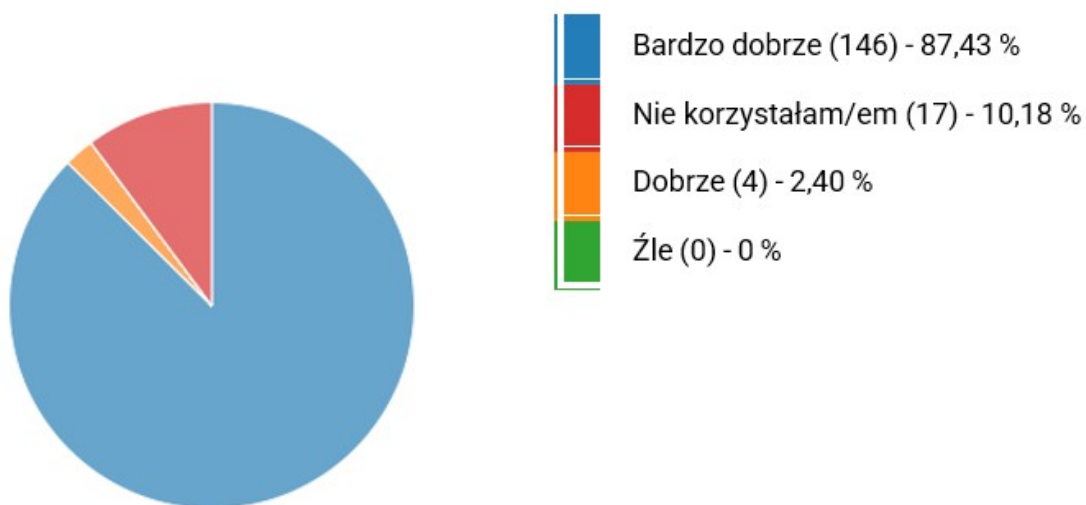
Rysunek 48 Warunki czystości w oddziale

Warunki czystości oceniono bardzo dobrze w 98,20% przypadków, a dobrze w 1,80%. Brak ocen negatywnych potwierdza wysoki standard higieniczny oddziału.



Rysunek 49 Dostęp do telefonu i internetu

Dostęp do telefonu i internetu oceniono bardzo dobrze w 53,29% przypadków, a dobrze w 1,80%. 43,71% respondentów nie korzystało z tych usług. Oceny negatywne były pojedyncze (1,20%).



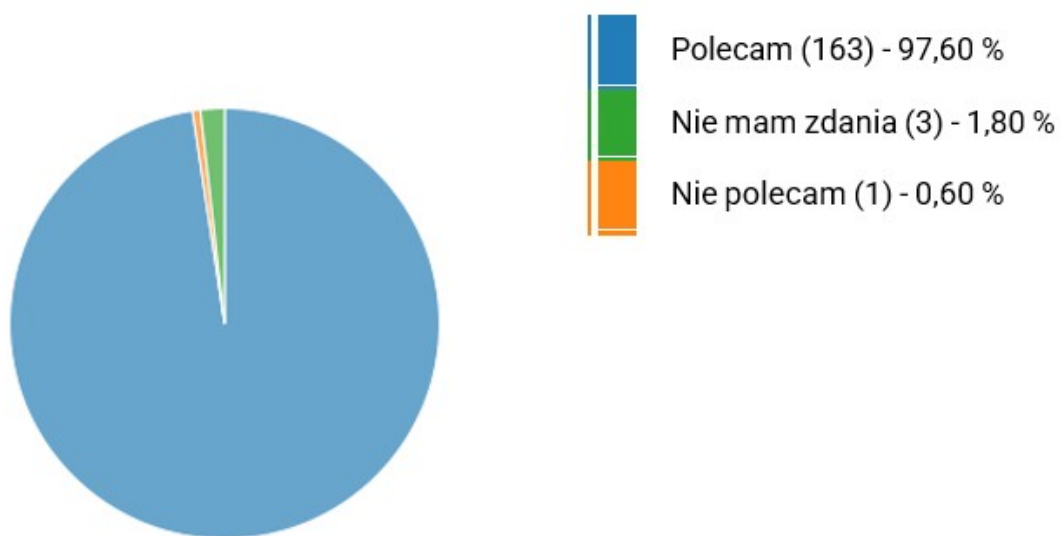
Rysunek 50 Materiały do zagospodarowania czasu wolnego

Materiały do zabawy i edukacji oceniono bardzo dobrze w 87,43% odpowiedzi. Nie odnotowano ocen negatywnych, co świadczy o dobrej dostępności artykułów umilających pobyt dziecka.



Rysunek 51 Ogólna ocena pobytu

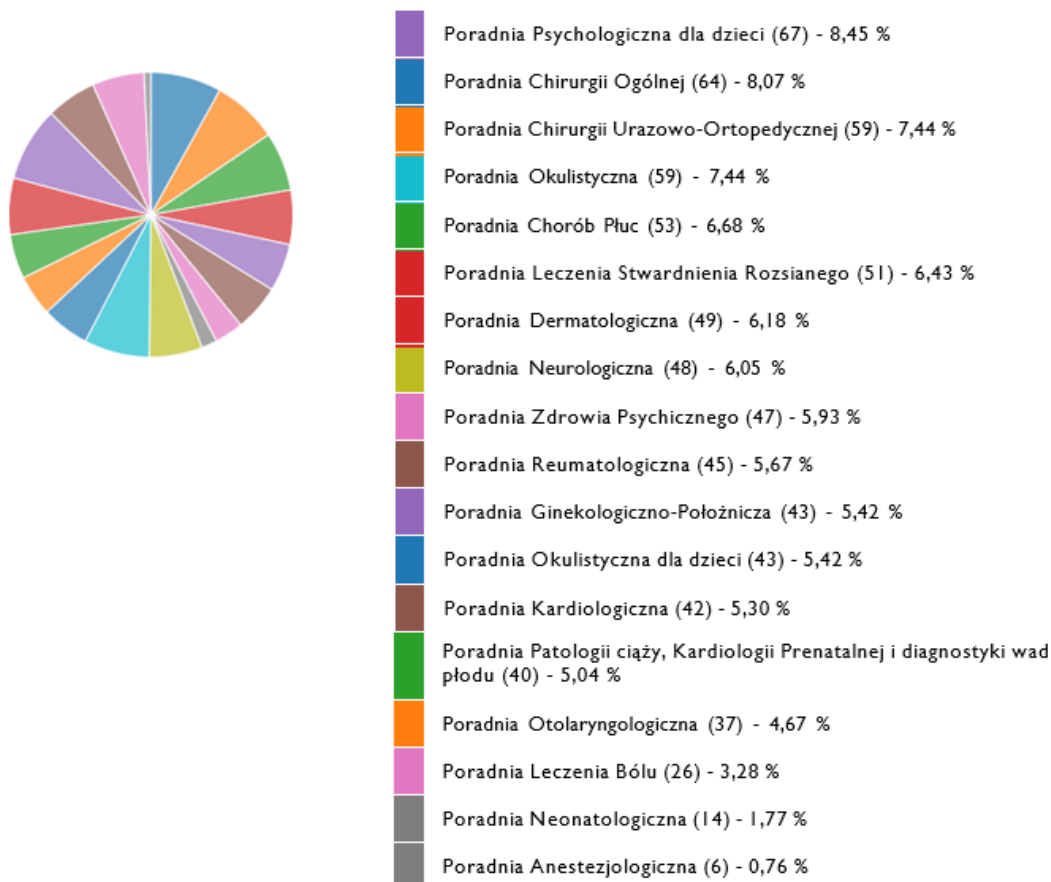
Pobyt w szpitalu oceniono bardzo dobrze w 95,81% przypadków oraz dobrze w 3,59%. Jedynie 0,60% wyraziło niezadowolenie. Wynik potwierdza bardzo wysoki poziom satysfakcji na oddziale.



Rysunek 52 Prawdopodobieństwo polecenia szpitala

Placówkę poleciłoby 97,60% respondentów, 1,80% nie miało zdania, a jedynie 0,60% nie poleciłoby szpitala. Jest to jeden z najwyższych wskaźników rekomendacji w całej analizie.

Poradnie specjalistyczne



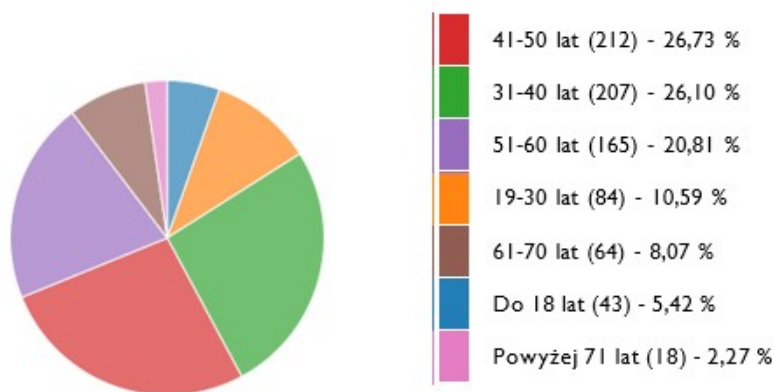
Rysunek 53 Korzystanie z poradni specjalistycznych

Najwięcej respondentów korzystało z Poradni Psychologicznej dla dzieci (8,45%), Poradni Chirurgii Ogólnej (8,07%) oraz Poradni Chirurgii Urazowo-Ortopedycznej i Okulistycznej (po 7,44%). Pozostałe poradnie, takie jak Poradnia Chorób Płuc, Neurologiczna, Dermatologiczna czy Kardiologiczna, były wskazywane przez 5–7% pacjentów. Najmniej pacjentów korzystało z poradni Anestezjologicznej (0,76%). Struktura wskazuje na szeroki przekrój potrzeb zdrowotnych, z przewagą konsultacji psychologicznych i chirurgicznych.



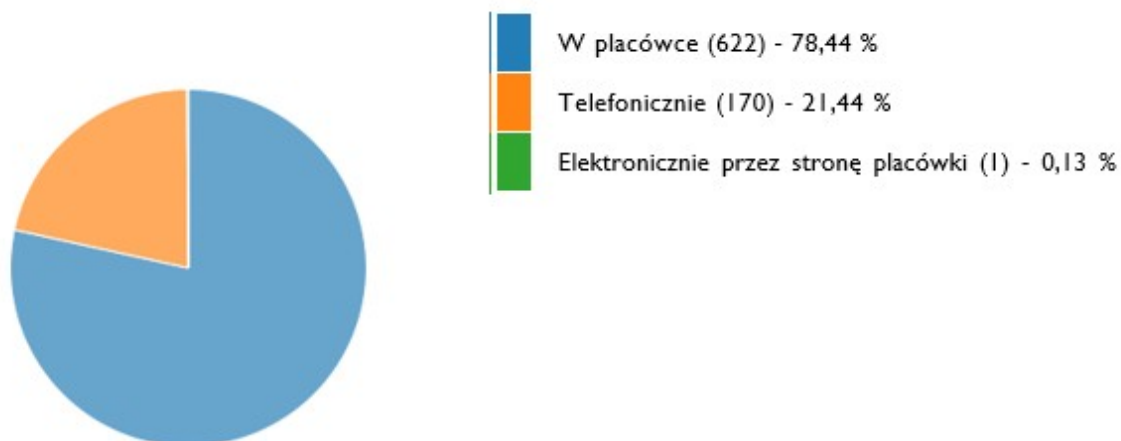
Rysunek 54 Płeć pacjentów

W badaniu przeważały kobiety, które stanowiły 69,74% respondentów, natomiast mężczyźni 30,26%. Dane pokazują, że poradnie specjalistyczne są częściej odwiedzane przez kobiety.



Rysunek 55 Wiek pacjentów.

Najliczniejszą grupę stanowiły osoby w wieku 41–50 lat (26,73%) oraz 31–40 lat (26,10%). Pacjenci w wieku 51–60 lat stanowili 20,81%. Młodsze grupy wiekowe (19–30 lat oraz do 18 lat) były mniej licznie reprezentowane. Najmniejszy udział przypadła na osoby powyżej 71 lat (2,27%). Dane odzwierciedlają dominację pacjentów w wieku produkcyjnym.



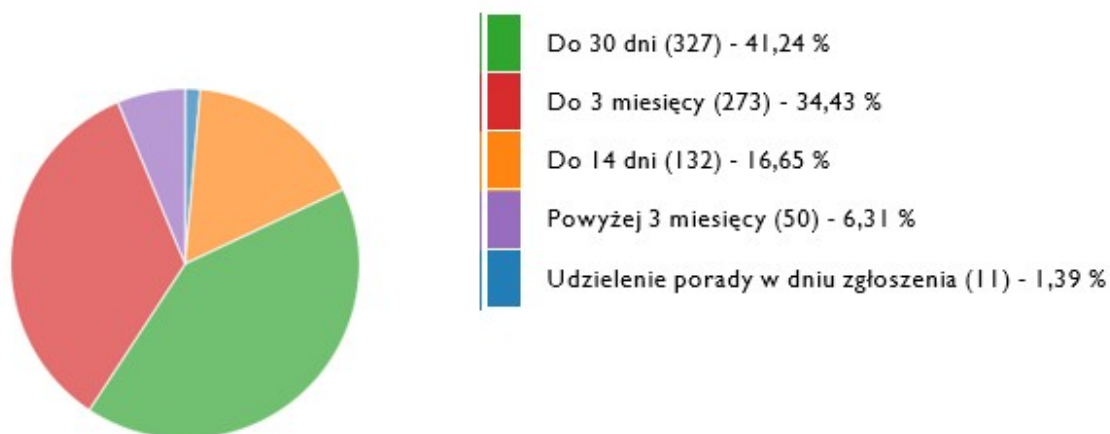
Rysunek 56 Sposób zapisania się do poradni

Większość pacjentów zapisywała się na wizyty osobiście w placówce (78,44%). Rejestracja telefoniczna stanowiła 21,44%, natomiast rejestracja elektroniczna była marginalna (0,13%). Wskazuje to na nadal bardzo duże znaczenie tradycyjnej, osobistej formy rejestracji.



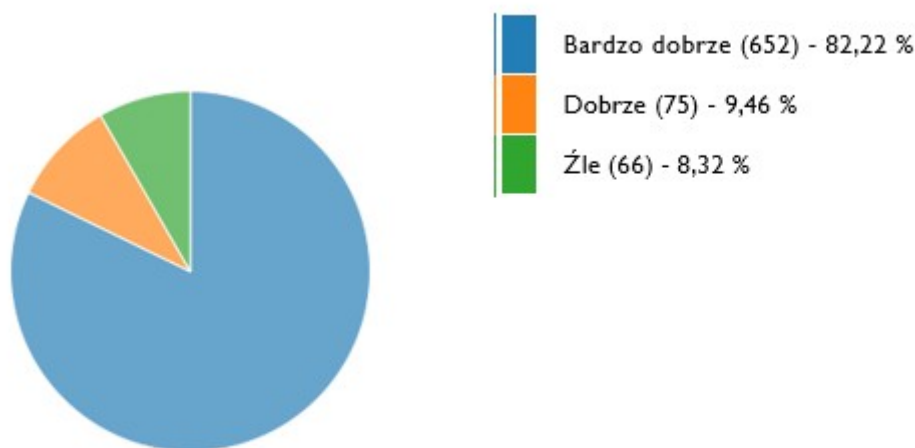
Rysunek 57 Łatwość zapisania się na wizytę

Zapis na wizytę oceniono bardzo dobrze przez 87,77% pacjentów, a dobrze przez 10,47%. Oceny negatywne wystąpiły jedynie w 1,77% przypadków. Dane potwierdzają wysoką dostępność usług rejestracyjnych.



Rysunek 58 Czas oczekiwania na pierwszą wizytę

Najwięcej pacjentów oczekiwało do 30 dni (41,24%). Czas 2–3 miesięcy zadeklarowało 34,43% osób, a 16,65% uzyskało wizytę w ciągu 14 dni. Tylko 6,31% czekało powyżej trzech miesięcy. Dane te świadczą o dobrej organizacji terminów w poradniach.



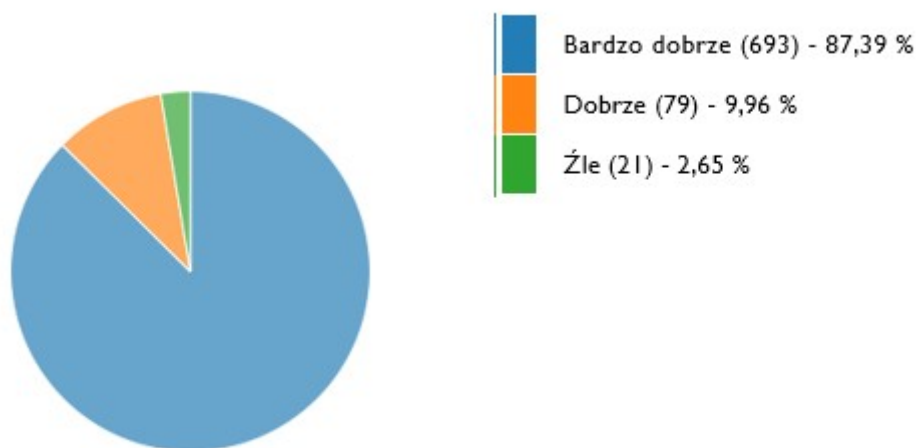
Rysunek 59 Terminowość realizacji wizyty.

Terminowość oceniono bardzo dobrze w 82,22% przypadków oraz dobrze w 9,46%. Negatywne opinie dotyczyły 8,32% pacjentów. Choć większość wizyt odbywa się na czas, niewielka grupa pacjentów doświadcza opóźnień.



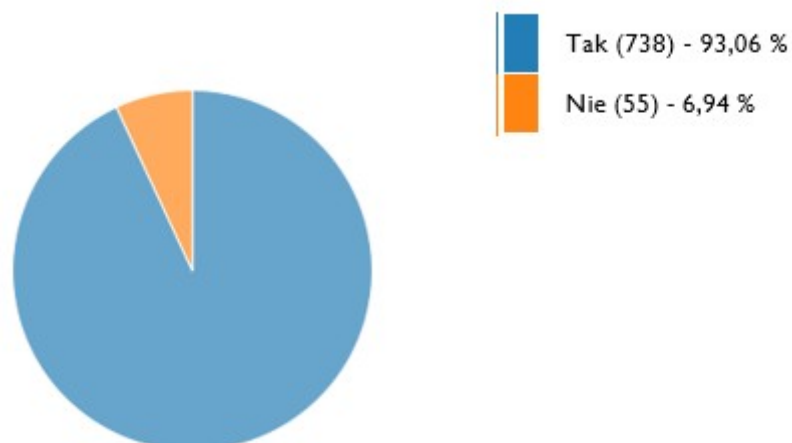
Rysunek 60 Opieka i zaangażowanie personelu

Zaangażowanie personelu oceniono bardzo dobrze przez 85,62% pacjentów, a dobrze przez 11,10%. Oceny negatywne stanowiły 3,28%. Dane wskazują na wysoki poziom profesjonalizmu pracowników poradni.



Rysunek 61 Uprzejmość i życzliwość personelu

Uprzejmość personelu została oceniona bardzo dobrze w 87,39% przypadków. Dobre oceny stanowiły 9,96%, natomiast oceny negatywne — 2,65%. Wynik potwierdza wysoki standard kultury obsługi.



Rysunek 62 Informowanie o prawach pacjenta

Aż 93,06% pacjentów potwierdziło otrzymanie informacji o przysługujących prawach. 6,94% wskazało, że nie otrzymało takiej informacji. Wynik świadczy o wysokim poziomie wypełniania obowiązków informacyjnych.



Rysunek 63 Respektowanie praw pacjenta

Respektowanie praw pacjenta oceniono bardzo dobrze w 76,04% przypadków oraz dobrze w 8,95%. 14,63% uznało pytanie za nieistotne. Oceny negatywne były marginalne (0,38%). Dane wskazują na wysoki poziom poszanowania praw pacjenta.



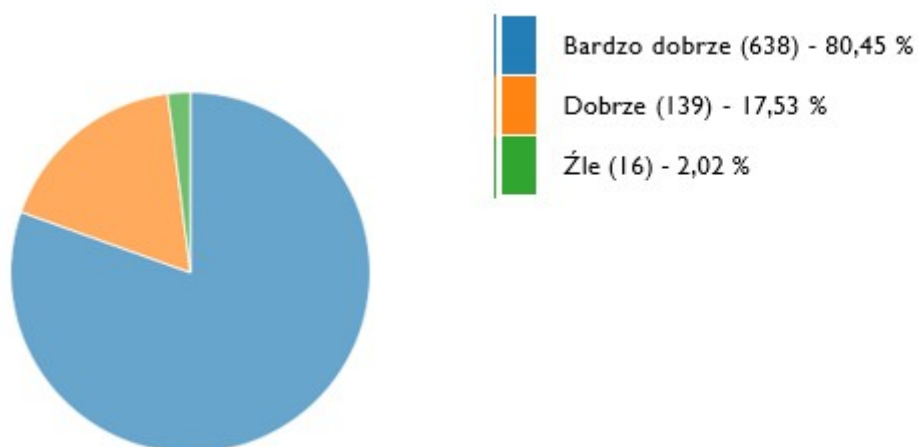
Rysunek 64 Zrozumiałość informacji o leczeniu

Informacje dotyczące stanu zdrowia i leczenia były wyczerpujące i zrozumiałe dla 89,66% respondentów. 9,71% nie miało zdania, natomiast jedynie 0,63% wskazało na brak klarowności. Wynik świadczy o efektywnej komunikacji medycznej.



Rysunek 65 Ocena usług świadczonych w poradniach

Świadczone usługi oceniono bardzo dobrze w 83,23% przypadków, a dobrze w 13,24%. Negatywne oceny (3,53%) należą do mniejszości. Dane wskazują na wysoki poziom satysfakcji pacjentów z usług poradni.



Rysunek 66 Warunki lokalowe poradni

Warunki lokalowe oceniono bardzo dobrze w 80,45% przypadków, a dobrze w 17,53%. Oceny negatywne (2,02%) były rzadkie. Wynik potwierdza, że poradnie zapewniają komfortowe warunki dla pacjentów.



Rysunek 67 Warunki sanitarno-higieniczne

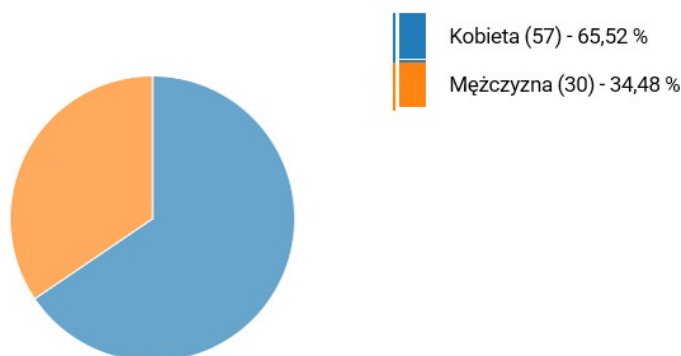
Warunki sanitarne zostały ocenione bardzo dobrze przez 81,97% pacjentów. Dobre oceny stanowiły 15,26%, natomiast złe — 2,77%. Dane świadczą o wysokim poziomie higieny w poradniach.



Rysunek 68 Prawdopodobieństwo polecenia placówki

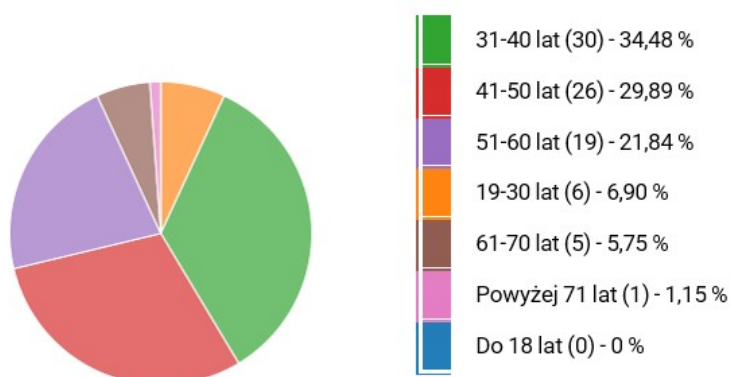
Placówkę poleciliby 87,14% pacjentów. 9,84% nie miało zdania, a jedynie 3,03% nie poleciliby poradni. To bardzo wysoki wskaźnik satysfakcji i zaufania do świadczonych usług.

Nocna i Świąteczna Opieka Zdrowotna (NOL)



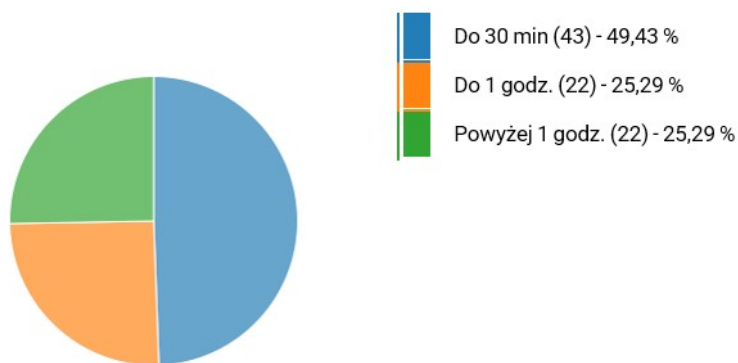
Rysunek 69 Płeć respondentów

W badaniu wzięło udział więcej kobiet niż mężczyzn. Kobiety stanowiły 65,52% wszystkich respondentów, natomiast mężczyźni 34,48%. Wynik wskazuje na wyraźną przewagę kobiet w strukturze osób korzystających z poradni NOL.



Rysunek 70 Wiek respondentów

Najliczniejszą grupę stanowili pacjenci w wieku 31–40 lat (34,48%). Kolejne były grupy 41–50 lat (29,89%) oraz 51–60 lat (21,84%). Mniejszy udział mieli pacjenci młodsi (19–30 lat — 6,90%) oraz seniorzy powyżej 61 roku życia (łącznie ok. 6,9%). Dane wskazują, że z usług NOL najczęściej korzystają osoby w wieku aktywności zawodowej.



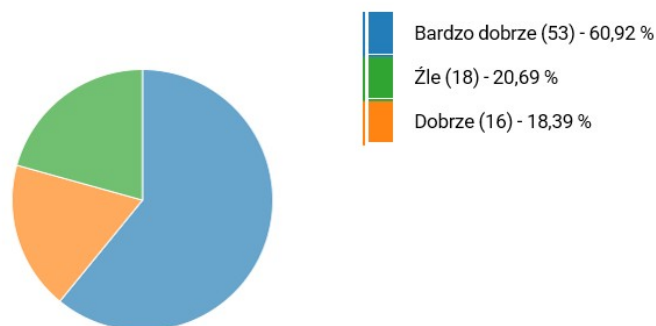
Rysunek 71 Czas oczekiwania na przyjęcie przez lekarza

Najwięcej pacjentów (49,43%) zostało przyjętych w czasie do 30 minut od rejestracji. W 25,29% przypadków czas oczekiwania wyniósł do 1 godziny, a w pozostałych 25,29% przekroczył godzinę. Wyniki sugerują, że niemal połowa pacjentów otrzymała pomoc szybko, natomiast w przypadku pozostałych czas oczekiwania był umiarkowany lub dłuższy.



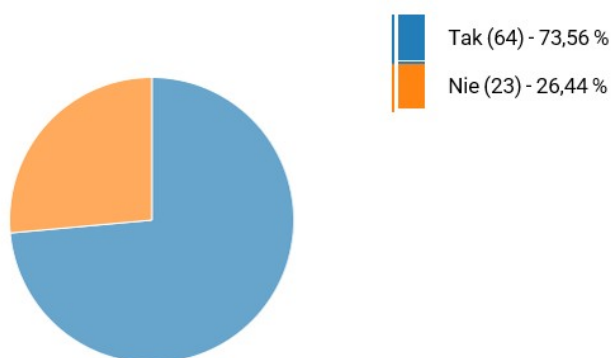
Rysunek 72 Ocena opieki i zaangażowania personelu medycznego

Opiekę personelu medycznego najwyżej oceniło 59,77% respondentów, którzy wybrali odpowiedź „bardzo dobrze”. Dobrą ocenę przyznało 17,24%, natomiast 22,99% wyraziło opinię negatywną. Dane wskazują, że większość pacjentów pozytywnie ocenia jakość opieki, choć widoczne jest także istotne grono osób niezadowolonych.



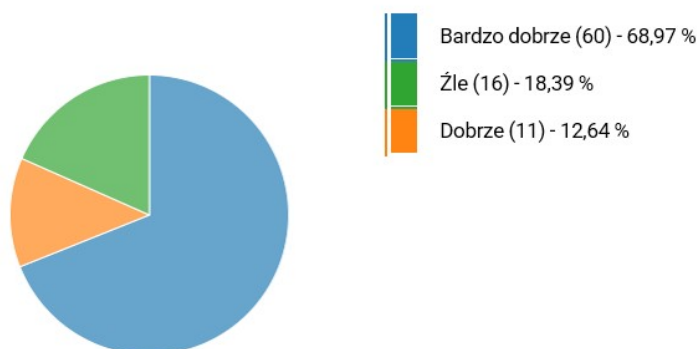
Rysunek 73 Uprzejmość i życzliwość personelu

Aż 60,92% pacjentów oceniło uprzejmość i życzliwość personelu bardzo dobrze. Dobrych ocen było 18,39%, natomiast 20,69% respondentów oceniło ten aspekt negatywnie. Wynik wskazuje na generalnie pozytywną opinię o kulturze osobistej personelu, choć część pacjentów odczuła niedostateczny poziom uprzejmości.



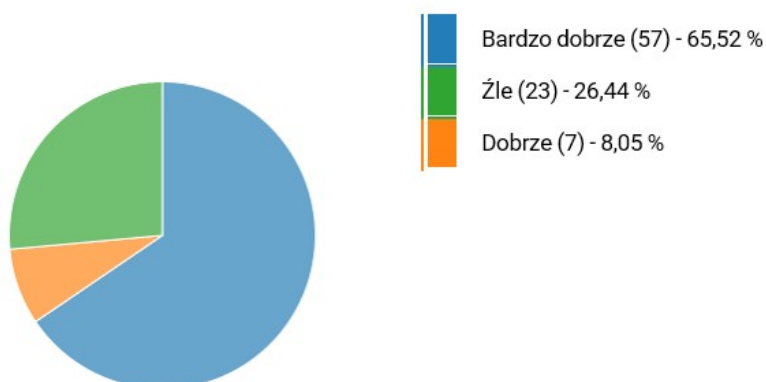
Rysunek 74 Informowanie o prawach pacjenta

Większość pacjentów (73,56%) potwierdziła, że została poinformowana o przysługujących prawach. Odpowiedzi negatywne udzieliło 26,44% osób. Dane pokazują, że obowiązek informacyjny jest realizowany prawidłowo, lecz jego konsekwentne stosowanie może wymagać dalszego wzmocnienia.



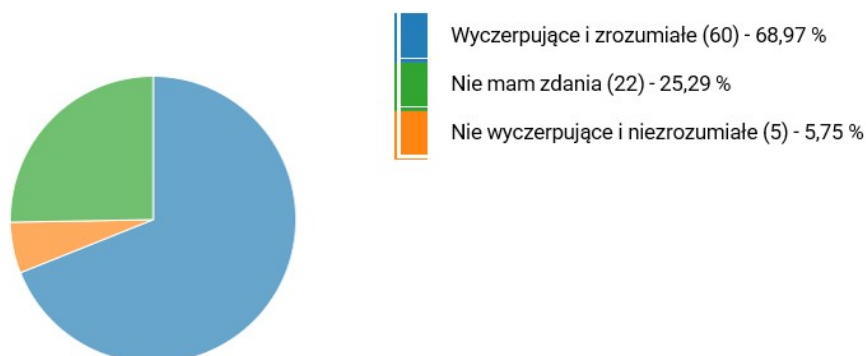
Rysunek 75 Respektowanie praw pacjenta

Respektowanie praw pacjenta zostało ocenione bardzo dobrze przez 68,97% respondentów. Dobrą ocenę wyraziło 12,64% badanych, natomiast 18,39% wskazało odpowiedź negatywną. Wyniki świadczą o wysokim poziomie troski o prawa pacjenta, choć część pacjentów dostrzega obszary wymagające poprawy.



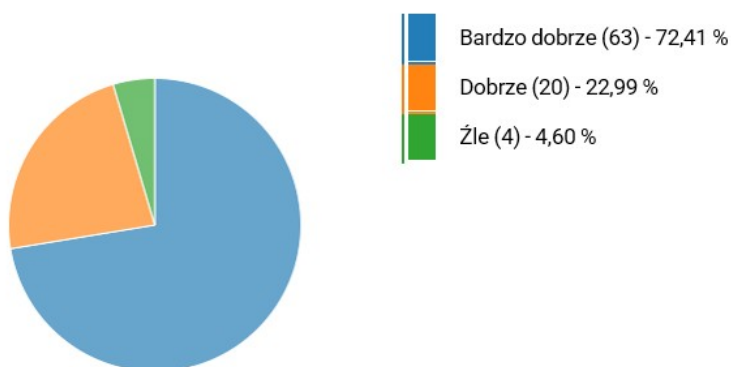
Rysunek 76 Ocena świadczonych usług w NOL

Usługi świadczone w poradni oceniono bardzo dobrze w 65,52% przypadków. 8,05% respondentów wyraziło ocenę dobrą, natomiast 26,44% oceniło usługi źle. Wynik prezentuje generalnie pozytywny odbiór jakości świadczeń, lecz widoczna jest również wyraźna grupa pacjentów niezadowolonych.



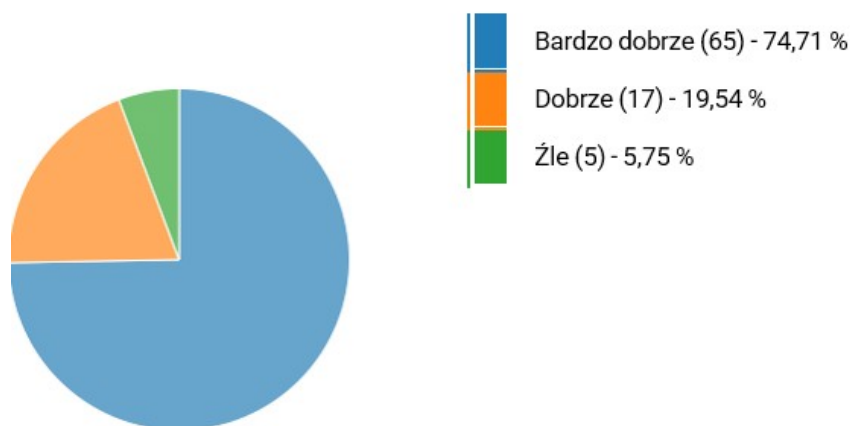
Rysunek 77 Zrozumiałość przekazywanych informacji

Informacje dotyczące stanu zdrowia, procesu leczenia i zaleceń były wyczerpujące i zrozumiałe dla 68,97% pacjentów. 25,29% nie miało zdania, natomiast 5,75% oceniło je jako niewystarczające i niezrozumiałe. Wynik potwierdza wysoki poziom komunikacji, przy niewielkiej grupie pacjentów wymagających lepszego wyjaśnienia.



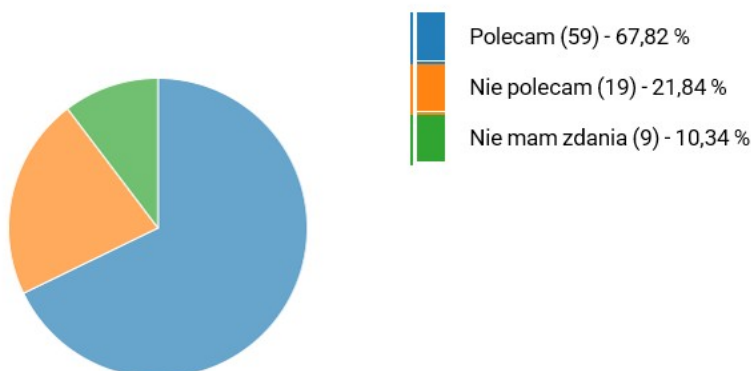
Rysunek 78 Warunki lokalowe

Warunki lokalowe oceniono bardzo dobrze w 72,41% przypadków, a dobrze w 22,99%. Jedynie 4,60% pacjentów wyraziło ocenę negatywną. Dane wskazują na wysoki standard infrastruktury poradni NOL oraz pozytywne doświadczenia pacjentów w tym zakresie.



Rysunek 79 Warunki sanitarno higieniczne

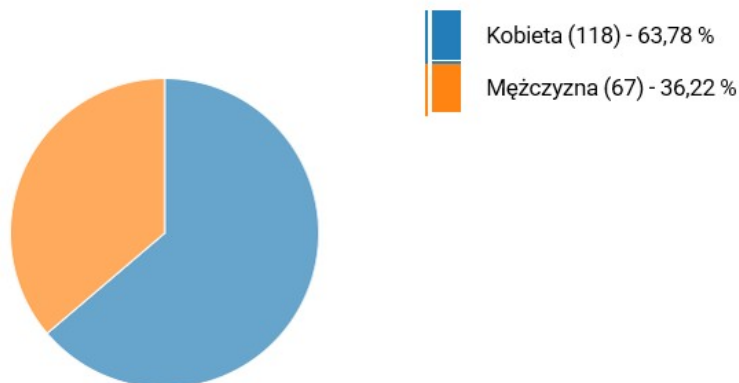
Warunki sanitarne oceniono bardzo dobrze przez 74,71% pacjentów. Dobrą ocenę przyznało 19,54%, natomiast 5,75% uznało warunki za złe. Jest to jedno z najlepiej ocenionych obszarów funkcjonowania poradni, wskazujące na wysoki poziom czystości i dbałości o higienę.



Rysunek 80 Prawdopodobieństwo polecenia placówki

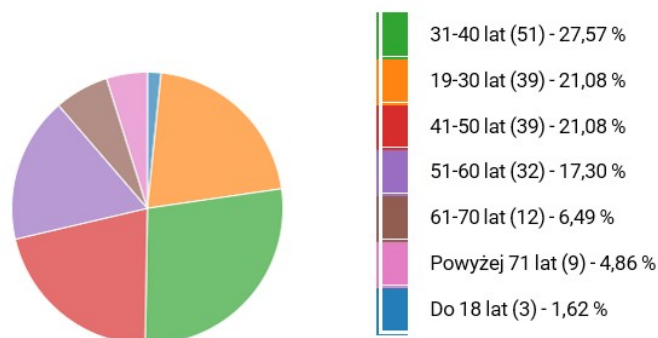
67,82% pacjentów zadeklarowało, że poleciliby poradnię swoim bliskim. 21,84% nie poleca placówki, natomiast 10,34% nie ma zdania. Wynik stanowi ważny wskaźnik ogólnej satysfakcji pacjentów i potwierdza pozytywny odbiór usług świadczonych przez NOL.

Izba/Punkt Przyjęć



Rysunek 81 Płeć respondentów

Strukturę respondentów zdominowały kobiety, które stanowiły 63,78% wszystkich udzielonych odpowiedzi. Mężczyźni stanowili 36,22%. Dane wskazują, że w badaniu wzięła udział znacznie większa grupa kobiet, co jest zgodne z ogólną tendencją częstszej partycypacji kobiet w tego typu ankietach.



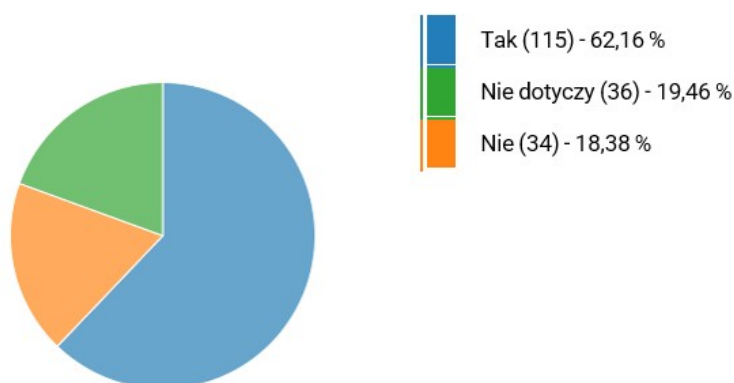
Rysunek 82 Wiek respondentów

Najliczniejszą grupę stanowili pacjenci w wieku 31–40 lat (27,57%). Kolejne pod względem liczności były grupy 19–30 lat oraz 41–50 lat (po 21,08%). Osoby powyżej 51 roku życia stanowiły łącznie mniejszy odsetek, przy czym udział pacjentów powyżej 71 lat wyniósł 4,86%. Wyniki wskazują na przewagę pacjentów w wieku produkcyjnym.



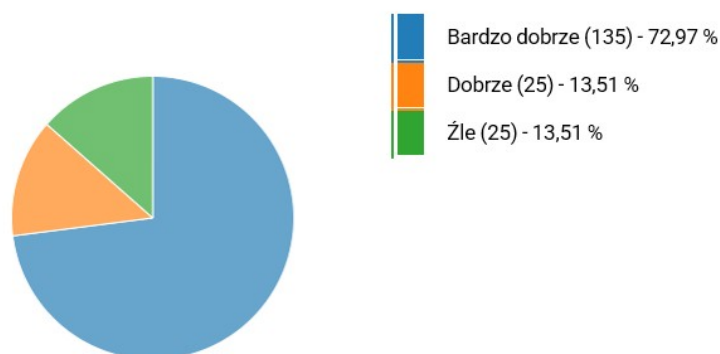
Rysunek 83 Sposób zgłoszenia się pacjenta

Zdecydowana większość pacjentów zgłosiła się bez skierowania lub w trybie nagłym (74,59%). Pacjenci ze skierowaniem stanowili 16,22%, natomiast 9,19% zostało przywiezionych przez ZRM. Dane te potwierdzają, że Izba/Punkt Przyjęć obsługuje głównie pacjentów wymagających natychmiastowej pomocy.



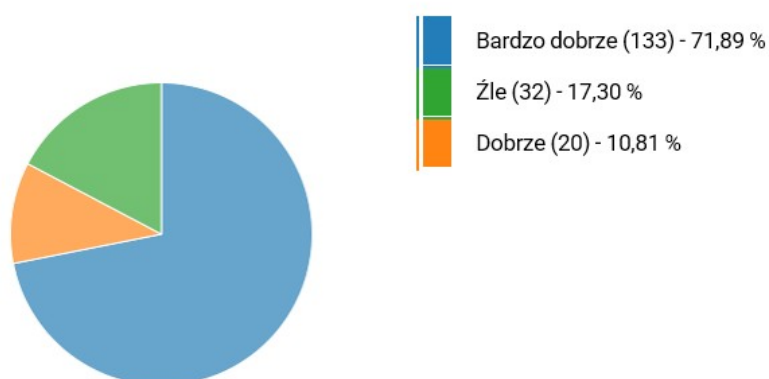
Rysunek 84 Przeprowadzenie triage

U 62,16% pacjentów przeprowadzono TRIAGE. Dla 19,46% procedura ta była nieistotna, natomiast 18,38% wskazało, że nie została wykonana. Wynik sugeruje dobrą, choć niepełną konsekwencję w stosowaniu TRIAGE jako standardu oceny pilności stanu pacjenta.



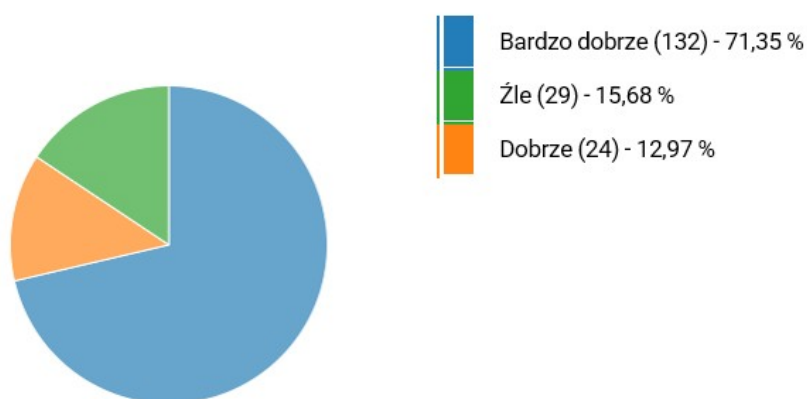
Rysunek 85 Ocena zaangażowania pracowników rejestracji

Pracownicy rejestracji zostali ocenieni bardzo dobrze przez 72,97% pacjentów. Z kolei 13,51% oceniło obsługę dobrze, a tyle samo — źle. Wyniki wskazują na wysoki poziom pozytywnych doświadczeń pacjentów przy pierwszym kontakcie z jednostką.



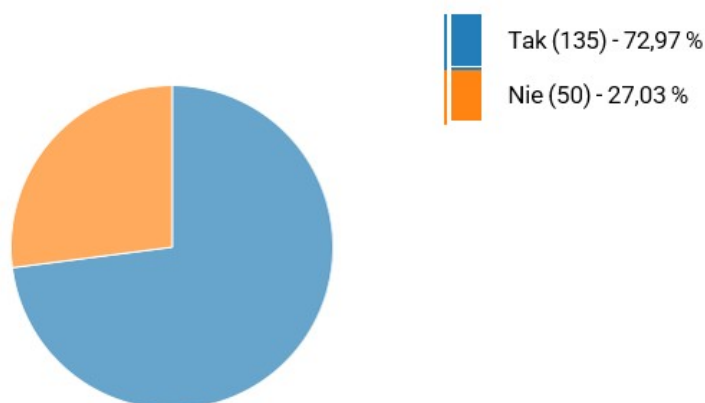
Rysunek 86 Ocena zaangażowania personelu medycznego

Zaangażowanie personelu medycznego zostało ocenione bardzo dobrze przez 71,89% pacjentów, dobrze przez . Oceny negatywne stanowiły 17,30%. Dane te potwierdzają wysoki poziom profesjonalizmu personelu.



Rysunek 87 Uprzejmość i życzliwość personelu

Aż 71,35% respondentów oceniło uprzejmość i życzliwość personelu jako bardzo dobrą. Oceny złe stanowiły 15,68%, a dobre 12,97%. Świadczy to o wysokiej kulturze osobistej pracowników i pozytywnym odbiorze ich zachowania przez pacjentów.



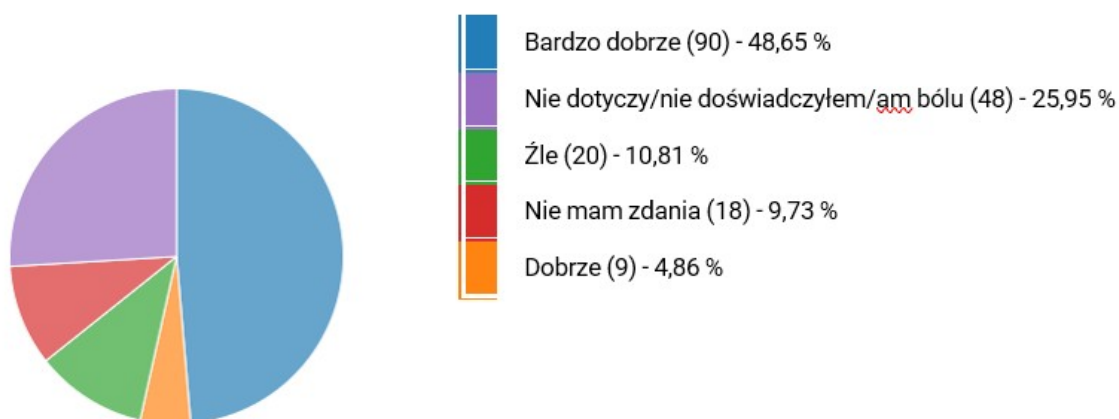
Rysunek 88 Informowanie o prawach pacjenta

Większość pacjentów (72,97%) potwierdziła, że zostali poinformowani o przysługujących im prawach. Odpowiedzi negatywne stanowiły 27,03%. Wynik potwierdza sprawne realizowanie obowiązku informacyjnego, choć pozostaje przestrzeń do dalszego zwiększenia konsekwencji w jego stosowaniu.



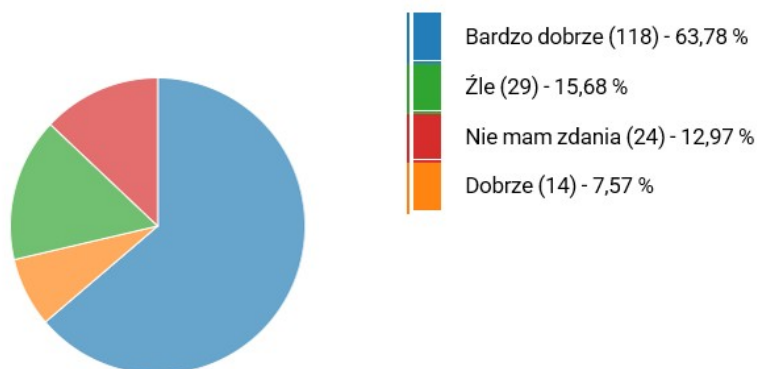
Rysunek 89 Respektowanie praw pacjenta

Najwięcej pacjentów oceniło respektowanie ich praw bardzo dobrze (57,84%). Oceny złe oraz dobre wystąpiły w zbliżonych proporcjach (ok. 13–14%). 15,68% wskazało, że pytanie ich nie dotyczyło. Wynik dowodzi wysokiego poziomu poszanowania praw pacjenta, przy umiarkowanej liczbie ocen negatywnych.



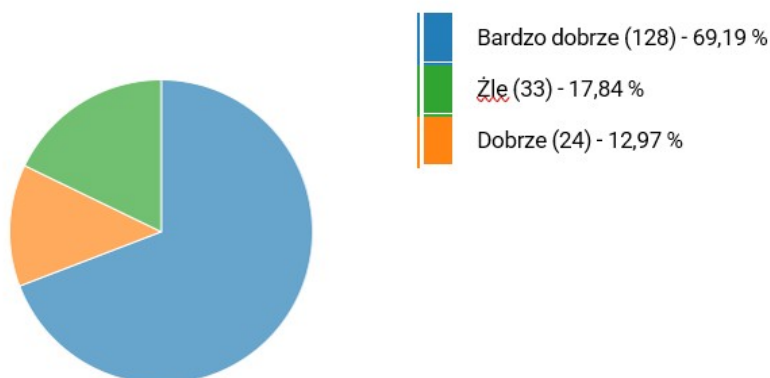
Rysunek 90 Zmniejszanie bólu poprzez leki

48,65% pacjentów oceniło działania przeciwbólowe bardzo dobrze, natomiast 25,95% nie doświadczyło bólu lub uznało pytanie za nieistotne. Oceny negatywne stanowiły 10,81%, a neutralne 9,73%. Dane wskazują na dobrą skuteczność działań przeciwbólowych, choć część pacjentów dostrzega możliwość poprawy.



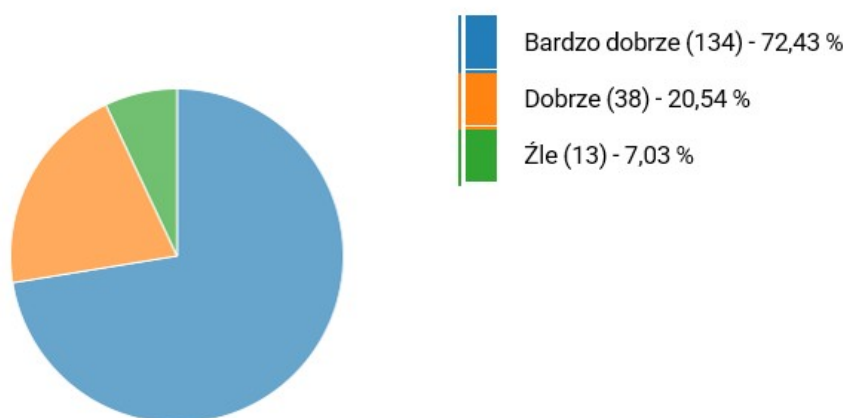
Rysunek 91 Skuteczność leczenia

Skuteczność leczenia została oceniona bardzo dobrze przez 63,78% pacjentów. Oceny negatywne wyniosły 15,68%, a neutralne 12,97%. Wynik ukazuje wysoki poziom satysfakcji ze świadczonych usług medycznych.



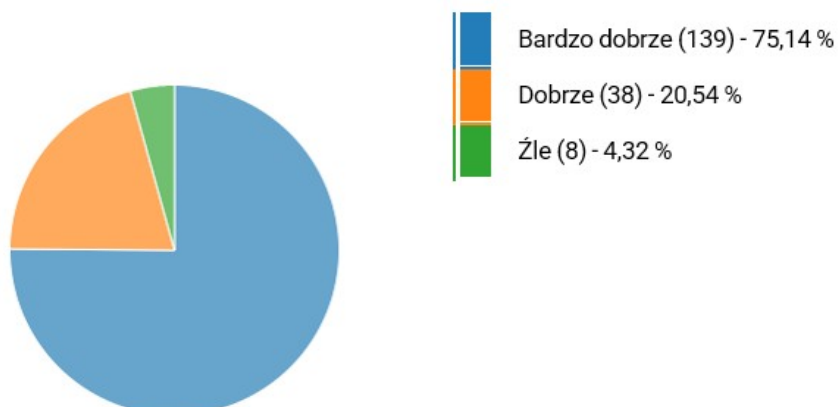
Rysunek 92 Ogólna ocena usług Izby/Punktu Przyjęć

Usługi świadczone w Izbie/Punkcie Przyjęć uzyskały bardzo dobre oceny u 69,19% pacjentów. Oceny złe stanowiły 17,84%, a dobre 12,97%. Oznacza to, że większość pacjentów ocenia poziom usług zdecydowanie pozytywnie.



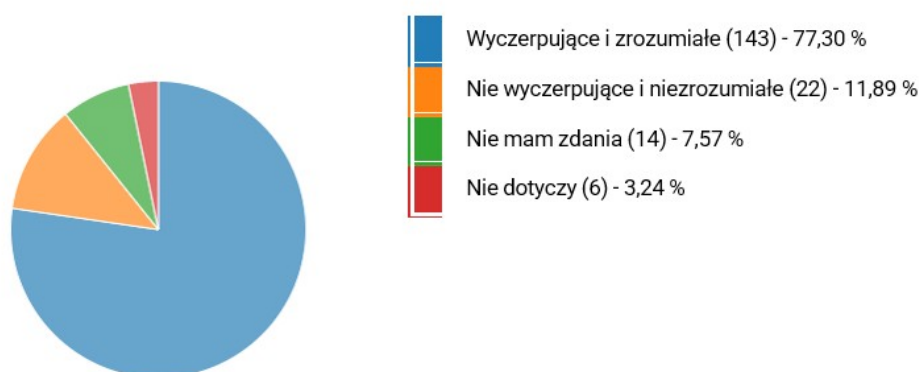
Rysunek 93 Warunki lokalowe

Warunki lokalowe zostały ocenione bardzo dobrze przez 72,43% pacjentów, a dobrze przez 20,54%. Oceny złe stanowiły jedynie 7,03%. Dane te potwierdzają wysoki standard infrastruktury medycznej.



Rysunek 94 Warunki sanitarno-higieniczne

Aż 75,14% pacjentów oceniło warunki sanitarne bardzo dobrze, a 20,54% — dobrze. Oceny złe stanowiły jedynie 4,32%. Oznacza to wysoki poziom dbałości o higienę i czystość w placówce.



Rysunek 95 Zrozumiałość informacji o stanie zdrowia

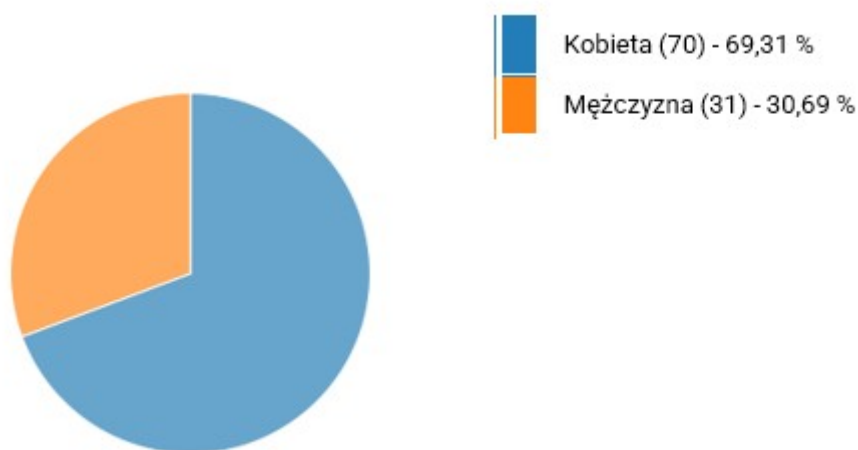
Największa grupa pacjentów (77,30%) uznała udzielane informacje za wyczerpujące i zrozumiałe. Niezrozumiałe informacje zgłosiło 11,89% pacjentów, a 7,57% nie miało zdania. Dane pokazują wysoki poziom komunikacji personelu z pacjentem.



Rysunek 96 Prawdopodobieństwo polecenia szpitala

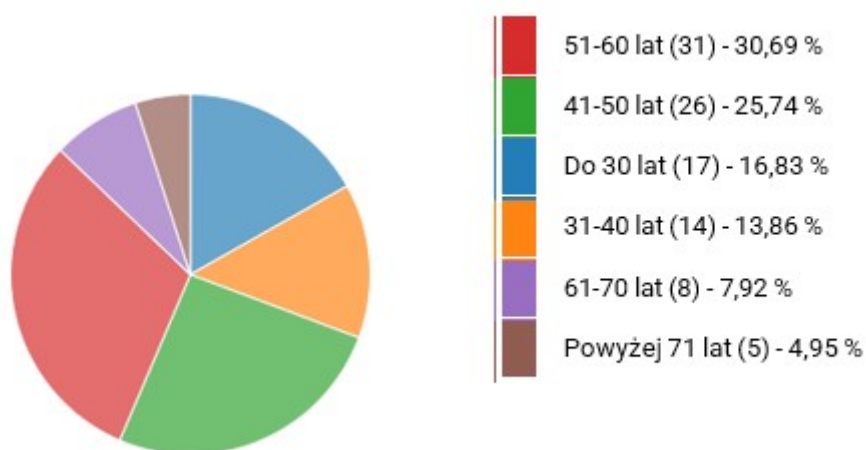
Na zakończenie badania 74,59% pacjentów zadeklarowało, że poleciliby szpital bliskim. Negatywną opinię wyraziło 20,54%, a 4,86% nie miało zdania. Wynik jest silnym wskaźnikiem ogólnej satysfakcji pacjentów.

Ośrodek Rehabilitacji Diennej/Dział Fizjoterapii Ambulatoryjnej



Rysunek 97 Płeć pacjentów

W badaniu uczestniczyło więcej kobiet niż mężczyzn. Kobiety stanowiły 69,31% wszystkich respondentów, natomiast mężczyźni — 30,69%. Wynik ten wskazuje, że z usług rehabilitacyjnych częściej korzystają kobiety.



Rysunek 98 Wiek pacjentów

Najliczniejszą grupę stanowili pacjenci w wieku 51–60 lat (30,69%) oraz 41–50 lat (25,74%). Kolejne grupy obejmują osoby do 30 lat (16,83%) i 31–40 lat (13,86%). Najmniej reprezentowane były osoby powyżej 61 roku życia. Dane te wskazują, że z rehabilitacji najczęściej korzystają osoby w wieku średnim.



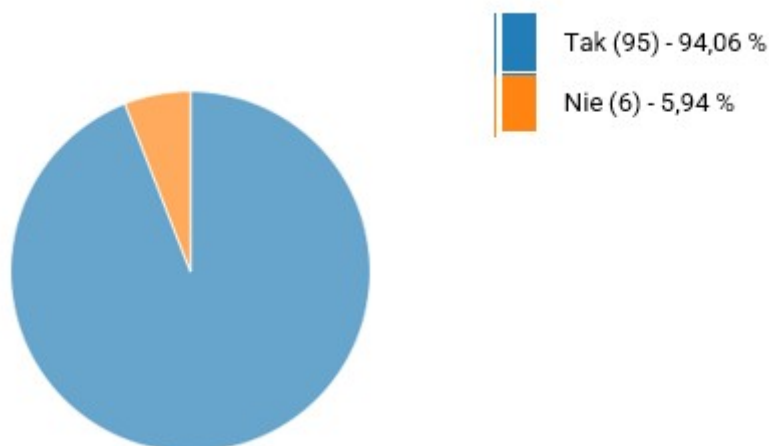
Rysunek 99 Ocena opieki i zaangażowania personelu medycznego

Opiekę personelu medycznego oceniono bardzo dobrze w 94,06% przypadków, a dobrze w 5,94%. Nie odnotowano żadnych ocen negatywnych. Wynik ten potwierdza wysoki profesjonalizm i zaangażowanie personelu.



Rysunek 100 Uprzejmość i życzliwość personelu

Uprzejmość i życzliwość personelu oceniono bardzo dobrze w 94,06% odpowiedzi, a dobrze w 4,95%. Tylko jedna odpowiedź (0,99%) miała charakter negatywny. Dane wskazują na wysoki poziom kultury osobistej personelu.



Rysunek 101 Informowanie o prawach pacjenta

Zdecydowana większość pacjentów (94,06%) potwierdziła otrzymanie informacji o przysługujących im prawach. Jedynie 5,94% wskazało brak informacji. Wynik odzwierciedla wysoką konsekwencję w realizowaniu obowiązków informacyjnych.



Rysunek 102 Respektowanie praw pacjenta

Prawa pacjenta były respektowane bardzo dobrze w opinii 87,13% respondentów, a dobrze w 6,93%. 5,94% uznało pytanie za nieistotne. Brak ocen negatywnych świadczy o wysokim poziomie poszanowania praw pacjenta.



Rysunek 103 Zrozumiałość informacji o stanie zdrowia i leczeniu

Informacje dotyczące leczenia i stanu zdrowia zostały ocenione jako wyczerpujące i zrozumiałe przez 94,06% pacjentów. 5,94% nie miało zdania, a brak ocen negatywnych wskazuje na wysoką jakość komunikacji personelu z pacjentami.



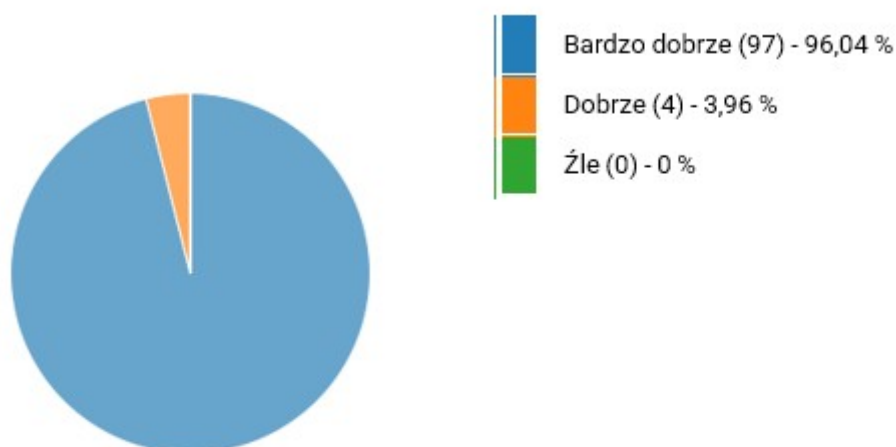
Rysunek 104 Ocena świadczonych usług rehabilitacyjnych

Usługi świadczone w ośrodku zostały ocenione bardzo dobrze przez 97,03% pacjentów, a dobrze przez 2,97%. Brak ocen negatywnych świadczy o bardzo wysokim poziomie satysfakcji.



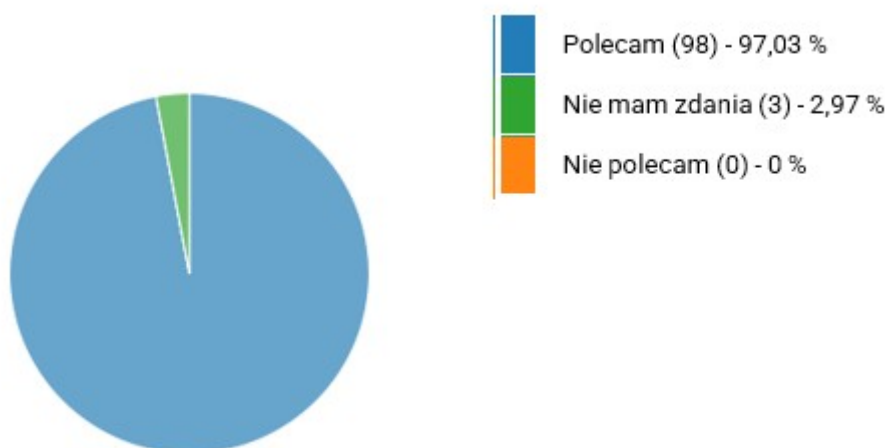
Rysunek 105 Warunki lokalowe

Warunki lokalowe oceniono bardzo dobrze w 92,08% przypadków, a dobrze w 7,92%. Nie odnotowano ocen negatywnych, co wskazuje na wysoki standard infrastruktury.



Rysunek 106 Warunki sanitarno-higieniczne

Warunki sanitarne oceniono bardzo dobrze w 96,04% przypadków i dobrze w pozostałych 3,96%. Wynik ten świadczy o wysokim poziomie czystości oraz dbałości o środowisko terapeutyczne.



Rysunek 107 Prawdopodobieństwo polecenia placówki

97,03% pacjentów zadeklarowało, że poleciliby ośrodek innym osobom. Jedynie 2,97% nie miało zdania, a nikt nie wyraził opinii negatywnej. Wynik ten odzwierciedla silne zaufanie pacjentów do placówki.



Rysunek 108 Poprawa jakości zdrowia dzięki usługom

94,06% pacjentów potwierdziło poprawę jakości zdrowia dzięki świadczonym usługom rehabilitacyjnym. 5,94% nie miało zdania, a tylko jedna osoba (0,99%) nie zauważyła poprawy. Dane te potwierdzają skuteczność terapii.

Wnioski

1. Wysoka jakość opieki medycznej i obsługi pacjenta

W 2025 r. w niemal wszystkich działach odnotowano bardzo wysokie oceny odnoszące się do profesjonalizmu, uprzejmości i zaangażowania personelu.

- oddziały: zaangażowanie „bardzo dobrze” – 86,59%
- pediatria: „bardzo dobrze” – 98,20%
- rehabilitacja: „bardzo dobrze” – 94,06%
- poradnie: „bardzo dobrze” – 85,62% (zaangażowanie)

Podobnie uprzejmość i życzliwość personelu osiągnęły bardzo wysokie poziomy (od 86% do niemal 100% w pediatrii). Wskazuje to na utrzymanie kultury organizacyjnej opartej na szacunku, empatii i partnerskim podejściu do pacjenta, co jest kluczowym czynnikiem budującym pozytywne doświadczenie pacjenta.

2. Komunikacja z pacjentem

Wszystkie analizowane obszary uzyskały bardzo dobre wyniki dotyczące zrozumiałości informacji o stanie zdrowia, planie leczenia i dalszych zaleceniach:

- oddziały: 90,89% odpowiedzi „wyczerpujące i zrozumiałe”
- pediatria: 99,40%
- rehabilitacja: 94,06%
- poradnie: 89,66%

Wyniki te potwierdzają, że szpital zapewnia pacjentom informacje w sposób jasny, spójny i dostępny, co przekłada się na niższy poziom stresu oraz większe poczucie kontroli i bezpieczeństwa

3. Poszanowanie praw pacjenta

W większości działów poszanowanie praw pacjenta oceniono bardzo wysoko:

- oddziały: 74,35% ocen „bardzo dobrze”
- pediatria: 85,63%
- rehabilitacja: 87,13%
- poradnie: 76,04%

To obszar, który również w raporcie 2024 był mocną stroną instytucji — w 2025 r. obserwujemy utrzymanie bardzo wysokich standardów etycznych i organizacyjnych, szczególnie w zakresie poszanowania godności i intymności pacjentów (np. 98,57% na

oddziałach).

4. Organizacja procesu przyjęcia

W porównaniu z 2024 r. widoczna jest poprawa kluczowych elementów organizacji przyjęcia na oddział czy do NOL:

- oddziały: czas oczekiwania ≤ 30 min – 68,62% (2025) vs. 66,10% (2024)
- NOL: oczekiwanie > 1 godziny – spadek z 59,09% (2024) do 25,29% (2025) (istotna poprawa)
- IP/PP: większość pacjentów otrzymuje pomoc szybko i sprawnie (95% ocen pozytywnych)

Poprawa widoczna jest szczególnie w NOL, gdzie wcześniej sygnalizowano istotne problemy. Jednocześnie istnieje potrzeba dalszego usprawniania:

- pełnej konsekwencji w przeprowadzaniu TRIAGE (na IP/PP nadal część odpowiedzi „nie dotyczy” i „nie”)
- zmniejszania różnic w czasie oczekiwania w godzinach szczytu (szczególnie w poradniach)

5. Warunki sanitarne i środowiskowe

Większość działów uzyskała wysokie wyniki w zakresie warunków lokalowych i sanitarno-higienicznych:

- pediatria: 98,20% ocen „bardzo dobrze” (czystość sal)
- oddziały: warunki sanitarne „bardzo dobrze” – 75,14%
- rehabilitacja: 96,04%

Jedyny obszar wskazujący na potrzebę działań to poradnie specjalistyczne, gdzie oceniono: warunki sanitarne „bardzo dobrze”: 81,97% (2025) vs. 89,59% (2024) (spadek)

Może to wskazywać na:

- zwiększone obłożenie poradni,
- różnice między lokalizacjami,
- konieczność wzmocnienia częstotliwości nadzorowania usług sprzątaniami.

6. Żywnienie szpitalne

W kilku działach oceny żywienia były wysokie:

- pediatria: urozmaicenie 87,43%, ilość 91,02%, temperatura 89,22%
- oddziały: urozmaicenie 71,61%, ilość 73,31%, temperatura 64,84%

Żywnienie pediatrii oceniono szczególnie wysoko – jest to ważny element dobrostanu najmłodszych pacjentów.

W oddziałach dla dorosłych wyniki także są dobre, jednak widać miejsce do dalszej poprawy w temperaturze posiłków i w urozmaiceniu.

7. Rehabilitacja/fizjoterapia

Wszystkie wskaźniki dotyczące rehabilitacji/fizjoterapii mają wyjątkowo wysokie wyniki, zwłaszcza:

- profesjonalizm personelu (94,06% „bardzo dobrze”)
- jakość świadczeń (97,03% „bardzo dobrze”)
- czystość i warunki higieniczne (96,04%)
- poprawa zdrowia po zakończeniu usług (93,07%)

Świadczy to o bardzo wysokim poziomie terapii i satysfakcji pacjentów.

8. Wskaźniki rekomendacji (NPS – Net Promotor Score)

Wskaźniki skłonności do polecenia świadczonych usług są bardzo wysokie:

- oddziały: 91,41% poleca
- pediatria: 97,60%
- rehabilitacja: 97,03%
- poradnie: 87,14%
- NOL: 67,82% (wyraźnie lepiej niż w 2024)

To jeden z najważniejszych mierników całokształtu doświadczenia pacjenta i świadczy o bardzo wysokim poziomie zaufania wobec placówki.

9. Wniosek końcowy

Analiza wyników ankiet satysfakcji pacjentów za 2025 rok potwierdza, że placówka utrzymuje wysoki standard opieki medycznej i obsługi pacjenta, porównywalny, a w niektórych obszarach lepszy niż w 2024 roku.

Widoczna jest konsekwentna praca personelu nad komunikacją, poszanowaniem praw pacjenta i budowaniem relacji opartych na zaufaniu.

Jednocześnie dane wskazują klarownie, gdzie należy kierować kolejne działania rozwojowe — szczególnie w obszarze organizacyjnym (poradnie, NOL) oraz wybranych aspektach środowiska oddziałowego (żywnienie, infrastruktura).

Spis rysunków

<i>Rysunek 1 Oddział, na którym pacjent przebywał.....</i>	<i>2</i>
<i>Rysunek 2 Pleć pacjentów.....</i>	<i>2</i>
<i>Rysunek 3 Wiek pacjentów.....</i>	<i>3</i>
<i>Rysunek 4 Rodzaj przyjęcia.....</i>	<i>3</i>
<i>Rysunek 5 Oznakowanie szpitala.....</i>	<i>4</i>
<i>Rysunek 6 Sprawność czynności rejestracyjnych.....</i>	<i>4</i>
<i>Rysunek 7 Czas oczekiwania na przyjęcie.....</i>	<i>5</i>
<i>Rysunek 8 Ocena zaangażowania personelu.....</i>	<i>5</i>
<i>Rysunek 9 Uprzejmość i życzliwość personelu.....</i>	<i>6</i>
<i>Rysunek 10 Informowanie o prawach pacjenta.....</i>	<i>6</i>
<i>Rysunek 11 Respektowanie praw pacjenta.....</i>	<i>7</i>
<i>Rysunek 12 Informowanie o zasadach pobytu.....</i>	<i>7</i>
<i>Rysunek 13 Przedstawienie planu leczenia.....</i>	<i>8</i>
<i>Rysunek 14 Wyjaśnienie badań i zabiegów.....</i>	<i>8</i>
<i>Rysunek 15 Zrozumiałość informacji o stanie zdrowia.....</i>	<i>9</i>
<i>Rysunek 16 Poszanowanie godności i intymności.....</i>	<i>9</i>
<i>Rysunek 17 Zrozumiałość zaleceń po wypisie.....</i>	<i>10</i>
<i>Rysunek 18 Zmniejszanie bólu.....</i>	<i>10</i>
<i>Rysunek 19 Skuteczność leczenia.....</i>	<i>11</i>
<i>Rysunek 20 Urozmaicenie posiłków.....</i>	<i>11</i>
<i>Rysunek 21 Ilość pożywienia.....</i>	<i>12</i>
<i>Rysunek 22 Temperatura posiłków.....</i>	<i>12</i>
<i>Rysunek 23 Edukacja żywieniowa.....</i>	<i>13</i>
<i>Rysunek 24 Warunki czystości.....</i>	<i>13</i>
<i>Rysunek 25 Dostęp do telefonu i internetu.....</i>	<i>14</i>
<i>Rysunek 26 Prawdopodobieństwo polecenia szpitala.....</i>	<i>14</i>
<i>Rysunek 27 Ogólna ocena pobytu.....</i>	<i>15</i>
<i>Rysunek 28 Pleć.....</i>	<i>16</i>
<i>Rysunek 29 Rodzaj przyjęcia.....</i>	<i>16</i>
<i>Rysunek 30 Oznakowanie drogi do oddziału.....</i>	<i>17</i>
<i>Rysunek 31 Sprawność czynności rejestracyjnych.....</i>	<i>17</i>
<i>Rysunek 32 Czas oczekiwania na przyjęcie.....</i>	<i>18</i>
<i>Rysunek 33 Ocena opieki i zaangażowania personelu.....</i>	<i>18</i>
<i>Rysunek 34 Uprzejmość i życzliwość personelu.....</i>	<i>19</i>
<i>Rysunek 35 Informowanie o prawach pacjenta.....</i>	<i>19</i>
<i>Rysunek 36 Respektowanie praw pacjenta.....</i>	<i>20</i>
<i>Rysunek 37 Informowanie o zasadach pobytu.....</i>	<i>20</i>
<i>Rysunek 38 Przedstawienie planu leczenia.....</i>	<i>21</i>
<i>Rysunek 39 Wyjaśnienie badań i zabiegów.....</i>	<i>21</i>
<i>Rysunek 40 Zrozumiałość informacji o stanie zdrowia dziecka.....</i>	<i>22</i>
<i>Rysunek 41 Poszanowanie godności i intymności.....</i>	<i>22</i>
<i>Rysunek 42 Zrozumiałość zaleceń przy wypisie.....</i>	<i>23</i>
<i>Rysunek 43 Działania przeciwbólowe.....</i>	<i>23</i>
<i>Rysunek 44 Skuteczność leczenia.....</i>	<i>24</i>
<i>Rysunek 45 Urozmaicenie posiłków.....</i>	<i>24</i>
<i>Rysunek 46 Ilość pożywienia.....</i>	<i>25</i>
<i>Rysunek 47 Temperatura posiłków.....</i>	<i>25</i>
<i>Rysunek 48 Edukacja żywieniowa dziecka.....</i>	<i>26</i>

<i>Rysunek 49 Warunki czystości w oddziale.....</i>	<i>26</i>
<i>Rysunek 50 Dostęp do telefonu i internetu.....</i>	<i>27</i>
<i>Rysunek 51 Materiały do zagospodarowania czasu wolnego.....</i>	<i>27</i>
<i>Rysunek 52 Ogólna ocena pobytu.....</i>	<i>28</i>
<i>Rysunek 53 Prawdopodobieństwo polecenia szpitala.....</i>	<i>28</i>
<i>Rysunek 54 Korzystanie z poradni specjalistycznych.....</i>	<i>29</i>
<i>Rysunek 55 Płeć pacjentów.....</i>	<i>30</i>
<i>Rysunek 56 Wiek pacjentów.....</i>	<i>30</i>
<i>Rysunek 57 Sposób zapisania się do poradni.....</i>	<i>31</i>
<i>Rysunek 58 Łatwość zapisania się na wizytę.....</i>	<i>31</i>
<i>Rysunek 59 Czas oczekiwania na pierwszą wizytę.....</i>	<i>32</i>
<i>Rysunek 60 Terminowość realizacji wizyty.....</i>	<i>32</i>
<i>Rysunek 61 Opieka i zaangażowanie personelu.....</i>	<i>33</i>
<i>Rysunek 62 Uprzejmość i życzliwość personelu.....</i>	<i>33</i>
<i>Rysunek 63 Informowanie o prawach pacjenta.....</i>	<i>34</i>
<i>Rysunek 64 Respektowanie praw pacjenta.....</i>	<i>34</i>
<i>Rysunek 65 Zrozumiałość informacji o leczeniu.....</i>	<i>35</i>
<i>Rysunek 66 Ocena usług świadczonych w poradniach.....</i>	<i>35</i>
<i>Rysunek 67 Warunki lokalowe poradni.....</i>	<i>36</i>
<i>Rysunek 68 Warunki sanitarno-higieniczne.....</i>	<i>36</i>
<i>Rysunek 69 Prawdopodobieństwo polecenia placówki.....</i>	<i>37</i>
<i>Rysunek 70 Płeć respondentów.....</i>	<i>38</i>
<i>Rysunek 71 Wiek respondentów.....</i>	<i>38</i>
<i>Rysunek 72 Czas oczekiwania na przyjęcie przez lekarza.....</i>	<i>39</i>
<i>Rysunek 73 Ocena opieki i zaangażowania personelu medycznego.....</i>	<i>39</i>
<i>Rysunek 74 Uprzejmość i życzliwość personelu.....</i>	<i>40</i>
<i>Rysunek 75 Informowanie o prawach pacjenta.....</i>	<i>40</i>
<i>Rysunek 76 Respektowanie praw pacjenta.....</i>	<i>41</i>
<i>Rysunek 77 Ocena świadczonych usług w NOL.....</i>	<i>41</i>
<i>Rysunek 78 Zrozumiałość przekazywanych informacji.....</i>	<i>42</i>
<i>Rysunek 79 Warunki lokalowe.....</i>	<i>42</i>
<i>Rysunek 80 Warunki sanitarno higieniczne.....</i>	<i>43</i>
<i>Rysunek 81 Prawdopodobieństwo polecenia placówki.....</i>	<i>43</i>
<i>Rysunek 82 Płeć respondentów.....</i>	<i>44</i>
<i>Rysunek 83 Wiek respondentów.....</i>	<i>44</i>
<i>Rysunek 84 Sposób zgłoszenia się pacjenta.....</i>	<i>45</i>
<i>Rysunek 85 Przeprowadzenie triage.....</i>	<i>45</i>
<i>Rysunek 86 Ocena zaangażowania pracowników rejestracji.....</i>	<i>46</i>
<i>Rysunek 87 Ocena zaangażowania personelu medycznego.....</i>	<i>46</i>
<i>Rysunek 88 Uprzejmość i życzliwość personelu.....</i>	<i>47</i>
<i>Rysunek 89 Informowanie o prawach pacjenta.....</i>	<i>47</i>
<i>Rysunek 90 Respektowanie praw pacjenta.....</i>	<i>48</i>
<i>Rysunek 91 Zmniejszanie bólu poprzez leki.....</i>	<i>48</i>
<i>Rysunek 92 Skuteczność leczenia.....</i>	<i>49</i>
<i>Rysunek 93 Ogólna ocena usług Izby/Punktu Przyjęć.....</i>	<i>49</i>
<i>Rysunek 94 Warunki lokalowe.....</i>	<i>50</i>
<i>Rysunek 95 Warunki sanitarno-higieniczne.....</i>	<i>50</i>
<i>Rysunek 96 Zrozumiałość informacji o stanie zdrowia.....</i>	<i>51</i>
<i>Rysunek 97 Prawdopodobieństwo polecenia szpitala.....</i>	<i>51</i>
<i>Rysunek 98 Płeć pacjentów.....</i>	<i>52</i>

<i>Rysunek 99 Wiek pacjentów.....</i>	<i>52</i>
<i>Rysunek 100 Ocena opieki i zaangażowania personelu medycznego.....</i>	<i>53</i>
<i>Rysunek 101 Uprzejmość i życzliwość personelu.....</i>	<i>53</i>
<i>Rysunek 102 Informowanie o prawach pacjenta.....</i>	<i>54</i>
<i>Rysunek 103 Respektowanie praw pacjenta.....</i>	<i>54</i>
<i>Rysunek 104 Zrozumiałość informacji o stanie zdrowia i leczeniu.....</i>	<i>55</i>
<i>Rysunek 105 Ocena świadczonych usług rehabilitacyjnych.....</i>	<i>55</i>
<i>Rysunek 106 Warunki lokalowe.....</i>	<i>56</i>
<i>Rysunek 107 Warunki sanitarno-higieniczne.....</i>	<i>56</i>
<i>Rysunek 108 Prawdopodobieństwo polecenia placówki.....</i>	<i>57</i>
<i>Rysunek 109 Poprawa jakości zdrowia dzięki usługom.....</i>	<i>57</i>