



**WYNIKI BADAŃ
SATYSFAKЦИИ PACJENTA
ZA I POŁ. 2025 r.**

Kraków, 22.07.2025
r.

W okresie od 01.01.2025 do 30.06.2025 r. w Szpitalu Specjalistycznym im. Stefana Żeromskiego SP ZOZ w Krakowie zostało przeprowadzone badanie satysfakcji pacjenta po wypisie metodą online opracowaną przez Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia w Krakowie. W Szpitalu badania satysfakcji pacjenta prowadzone są systematycznie przy pomocy ankiet online – od 2022 r. Informacje promujące badanie satysfakcji pacjentów w postaci kolorowych plakatów wraz z kodem QR są szeroko rozpowszechnione w Szpitalu – zostały upublicznione:

- ✓ na tablicy ogłoszeń – w każdym Oddziale oraz w Zespole Poradni Specjalistycznych umieszczone są plakaty informujące i zachęcające pacjentów do wypełnienia ankiety satysfakcji pacjenta w danym oddziale,
- ✓ na każdych drzwiach do sal pacjentów w poszczególnych oddziałach,
- ✓ na karcie informacyjnej pacjenta – jest zapis wraz z kodem QR. Dodatkowo przy oddawaniu karty informacyjnej pacjentom, lekarze zachęcają do wypełnienia ankiety satysfakcji z pobytu w danym Oddziale,
- ✓ na stronie internetowej Szpitala w zakładce „Dla pacjenta”.

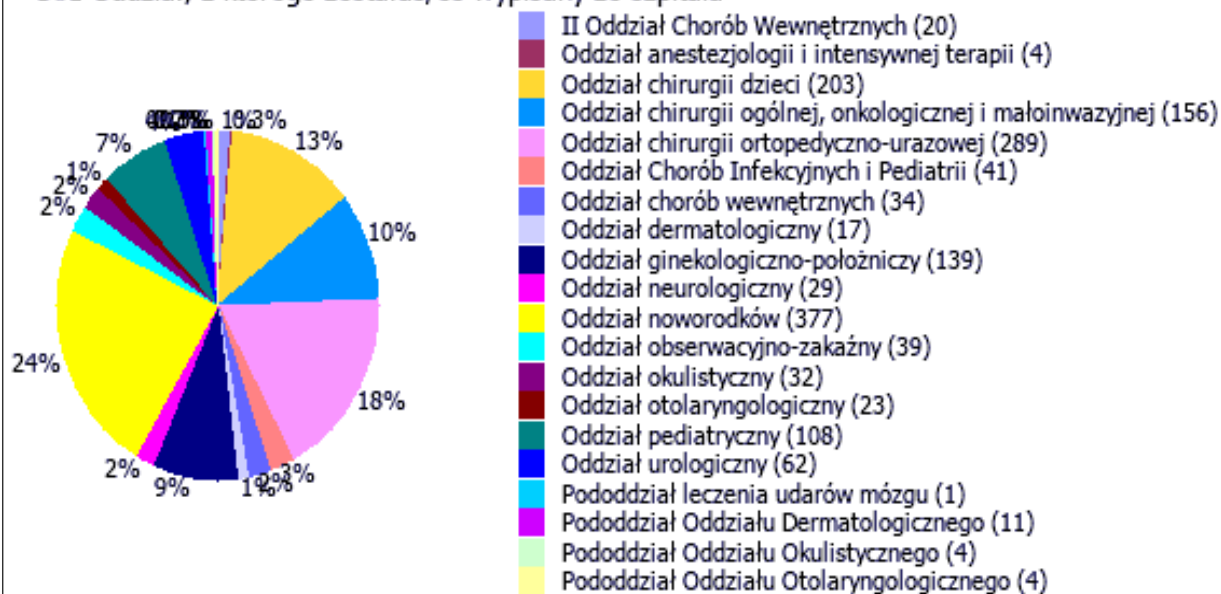
W okresie objętym niniejszą analizą (I poł. 2025 r.) wypełniono 1593 ankiety (a w całym 2024 r. 1538). Wyniki badań satysfakcji pacjenta w zakresie poszczególnych Oddziałów otrzymali Lekarz Kierujący danym Oddziałem i Pielęgniarka Oddziałowa. Kierownictwo Oddziału po zapoznaniu się z wynikami badań wprowadziło adekwatne działania naprawcze, których skuteczność zostanie oceniona przez pacjentów w kolejnych etapach badania satysfakcji w II połowie 2025 r. i kolejnych latach. Rozkład wypełnionych ankiet przez pacjentów (w I poł. 2025 r.) w stosunku do liczby hospitalizowanych pacjentów w danym Oddziale (uwzględniając Pododdziały) przedstawiono w tab. 1.

Tab. 1. Wskaźnik wypełnienia ankiet satysfakcji pacjenta w stosunku do hospitalizowanych pacjentów w I. poł. 2025 r.

Oddział	Liczba wypełnionych ankiet	Liczba leczonych pacjentów	Wskaźnik ankiet/hospitalizacji
II Oddział Chorób Wewnętrznych i Kardiologii z Odcinkiem Intensywnego Nadzoru Kardiologicznego	20	761	2,62 %
Oddział Anestezjologii i Intensywnej Terapii	4	165	2,42 %
Oddział Chirurgii Dzieci	203	740	27,43 %
Oddział Chirurgii Ogólnej, Onkologicznej i Małoinwazyjnej	156	1080	14,44 %
Oddział Chirurgii Ortopedyczno – Urazowej	289	1099	26,3 %
Oddział Chorób Infekcyjnych i Pediatrii	41	1378	2,97 %
Oddział Chorób Wewnętrznych	34	516	6,59 %
Oddział Dermatologiczny z Pododdziałem	28	873	3,20 %
Oddział Ginekologiczno – Położniczy i Ginekologii Onkologicznej	139	2013	6,09 %
Oddział Neurologiczny z Pododdziałem Leczenia Udarów Mózgu	30	678	4,42 %
Oddział Noworodków	377	756	49,9 %
Oddział Obserwacyjno – Zakaźny	39	456	8,55 %
Oddział Okulistyczny z Pododdziałem	36	2324	1,54 %
Oddział Otolaryngologiczny z Pododdziałem	27	1272	2,12 %
Oddział Pediatryczny	108	1075	10,04 %
Oddział Urologiczny	62	539	11,05 %

Poniżej przedstawiono wyniki badań satysfakcji pacjentów za I połowę 2025 r. na podstawie, których wdrożono działania naprawcze w obszarach, w których pacjenci ocenili poziom jakości świadczonej opieki poniżej oczekiwanego.

O01 Oddział, z którego zostałaś/eś wypisany ze szpitala

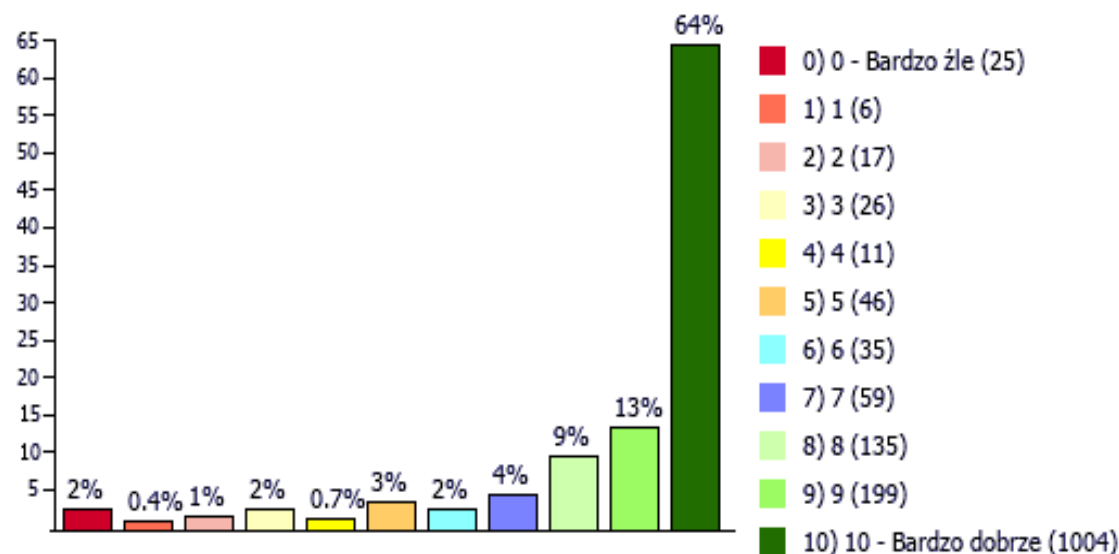


Liczba oddanych odpowiedzi: 1593



Szpital Specjalistyczny im. Stefana Żeromskiego SPZOZ w Krakowie
Data badania: 2025-01-01 - 2025-06-30

A01 Jak oceniasz sprawność procesu przyjęcia do szpitala?

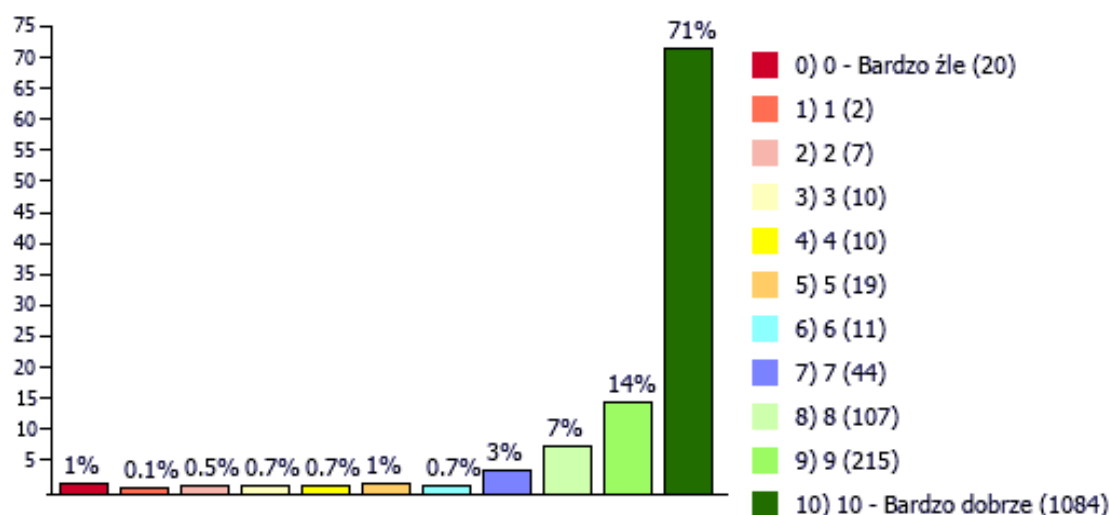


Liczba oddanych odpowiedzi: 1563



Szpital Specjalistyczny im. Stefana Żeromskiego SPZOZ w Krakowie
Data badania: 2025-01-01 - 2025-06-30

B01 Jak oceniasz uwzględnianie przez personel medyczny Twojego zdania w procesie leczenia?

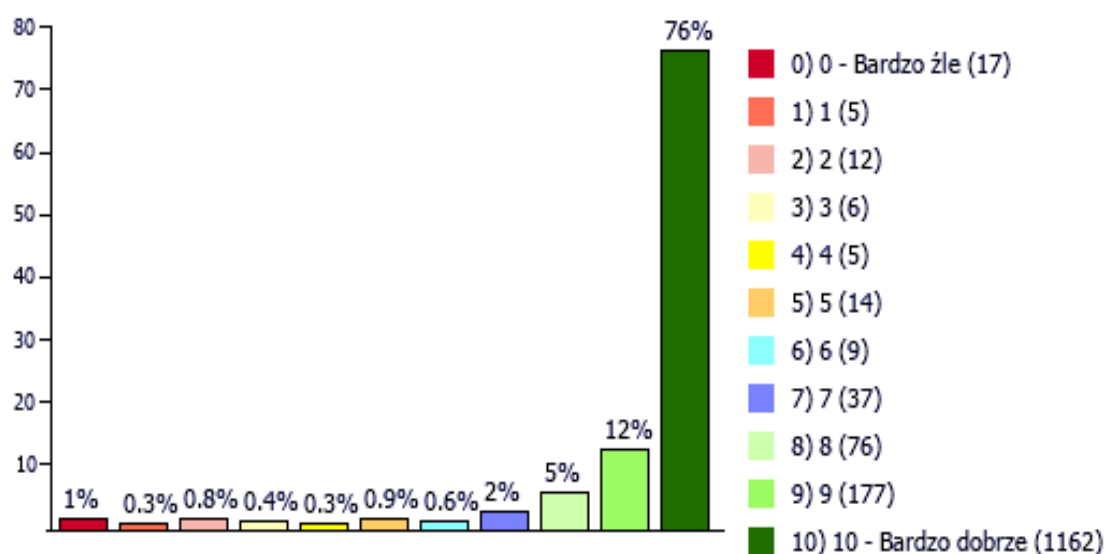


Liczba oddanych odpowiedzi: 1529



Szpital Specjalistyczny im. Stefana Żeromskiego SPZOZ w Krakowie
Data badania: 2025-01-01 - 2025-06-30

B02 Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie personelu medycznego?

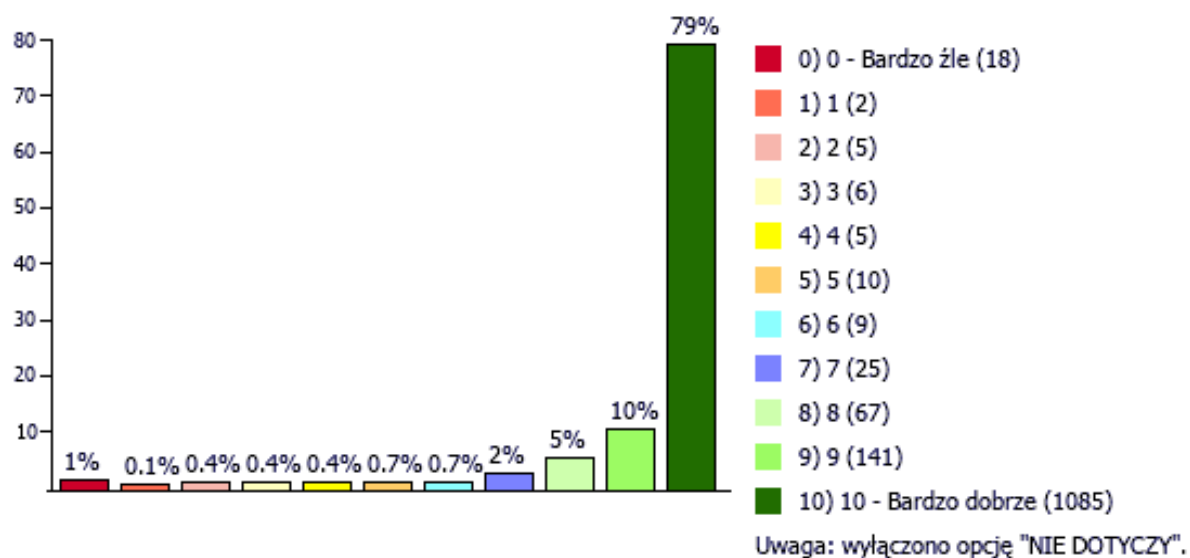


Liczba oddanych odpowiedzi: 1520



Szpital Specjalistyczny im. Stefana Żeromskiego SPZOZ w Krakowie
Data badania: 2025-01-01 - 2025-06-30

B03 Jak oceniasz próby zmniejszania bólu poprzez podanie leków?



Średnia wartość opcji: 9.5

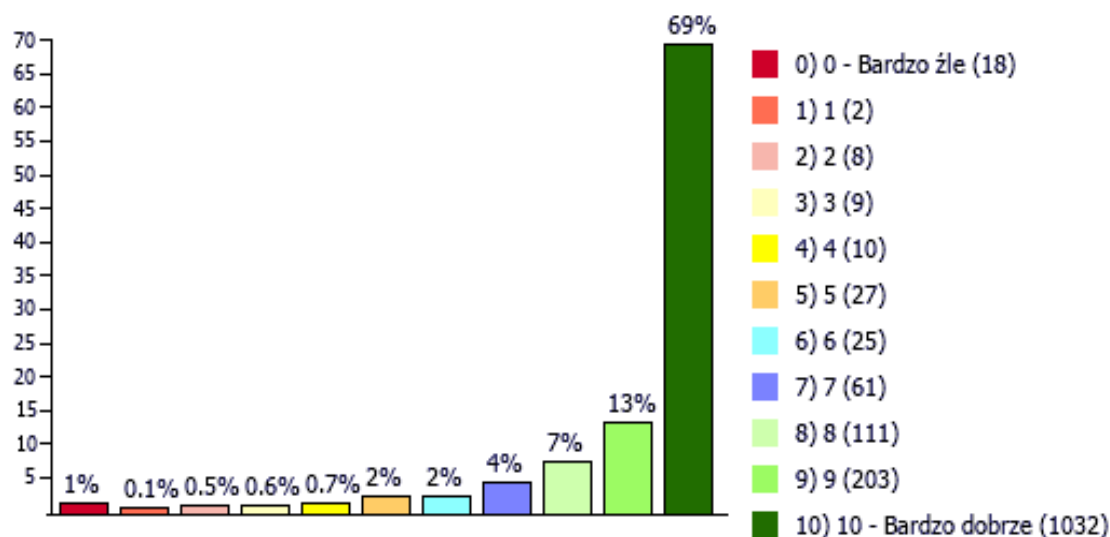
Liczba oddanych odpowiedzi: 1373



Szpital Specjalistyczny im. Stefana Żeromskiego SPZOZ w Krakowie

Data badania: 2025-01-01 - 2025-06-30

C01 Jak oceniasz zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących Twojego stanu zdrowia i procesu leczenia podczas pobytu w szpitalu?



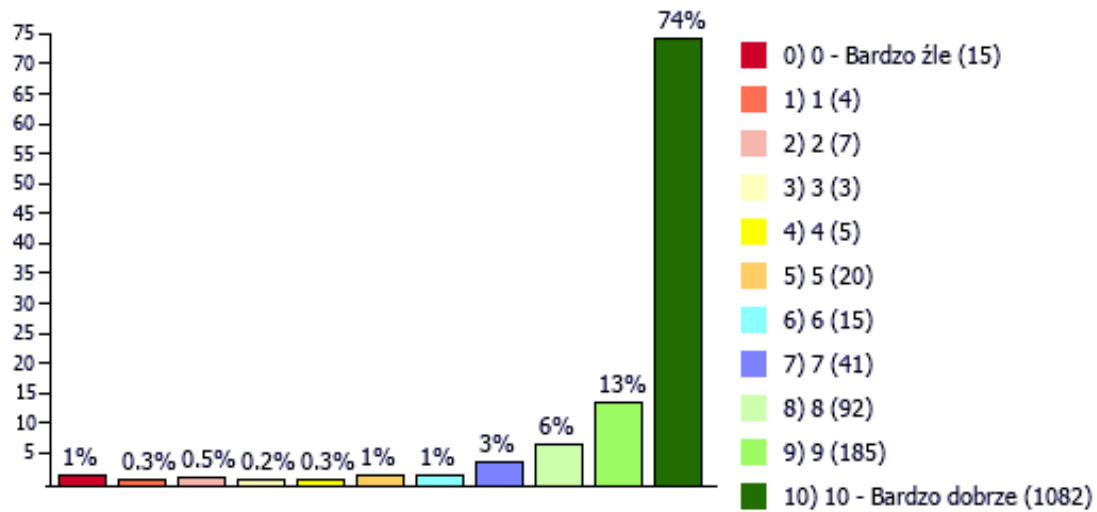
Liczba oddanych odpowiedzi: 1506



Szpital Specjalistyczny im. Stefana Żeromskiego SPZOZ w Krakowie

Data badania: 2025-01-01 - 2025-06-30

C02 Jak oceniasz zrozumiałość informacji przekazanych przez personel medyczny dotyczących zaleceń lekarskich i dalszego procesu leczenia po opuszczeniu szpitala?

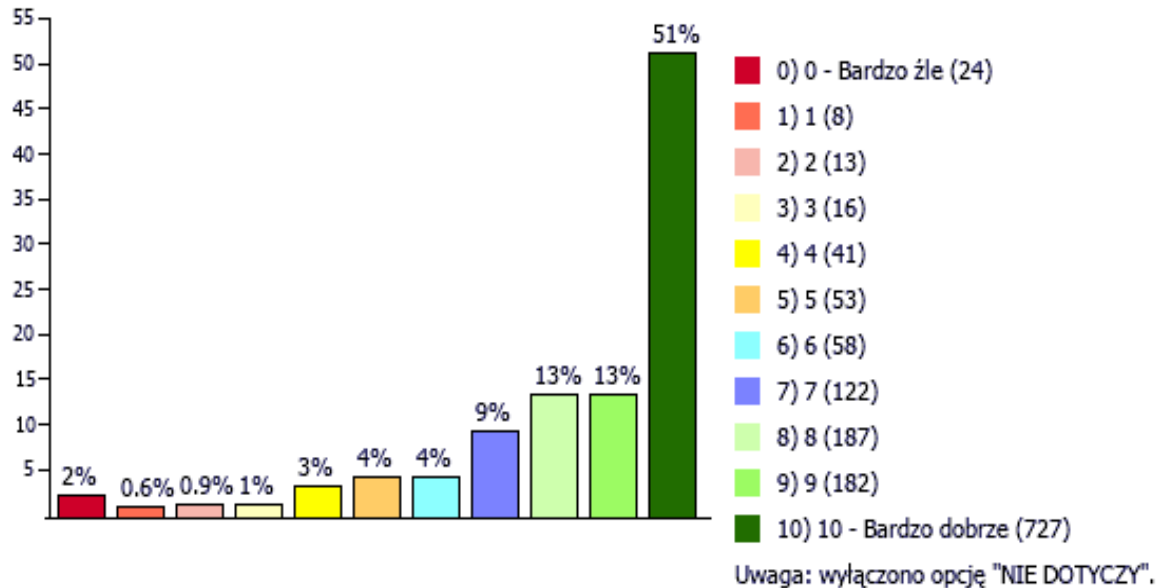


Liczba oddanych odpowiedzi: 1469



Szpital Specjalistyczny im Stefana Żeromskiego SPZOZ w Krakowie
Data badania: 2025-01-01 - 2025-06-30

D01 Jak oceniasz wyżywienie w szpitalu?

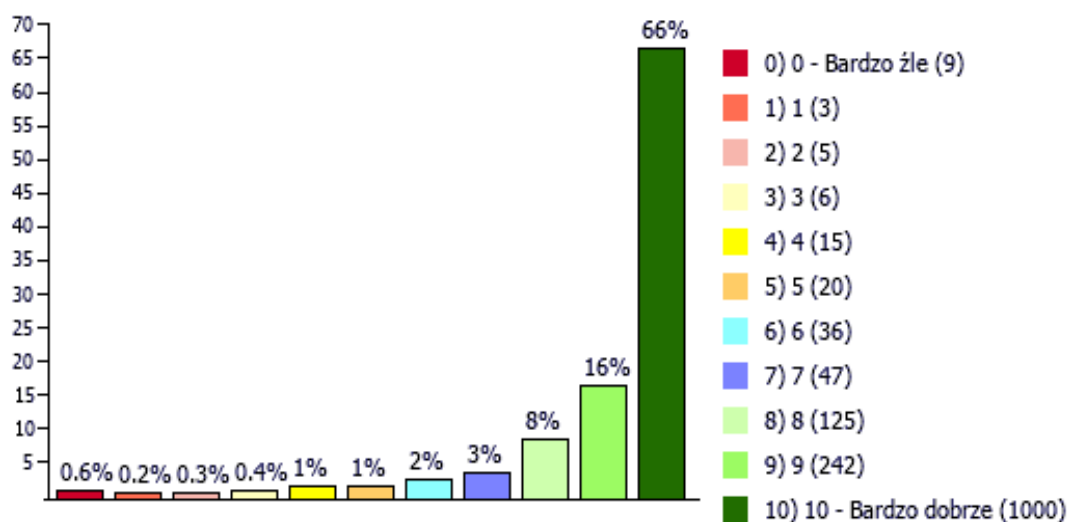


Liczba oddanych odpowiedzi: 1431



Szpital Specjalistyczny im Stefana Żeromskiego SPZOZ w Krakowie
Data badania: 2025-01-01 - 2025-06-30

D02 Jak oceniasz czystość w salach, na korytarzach, w łazienkach?

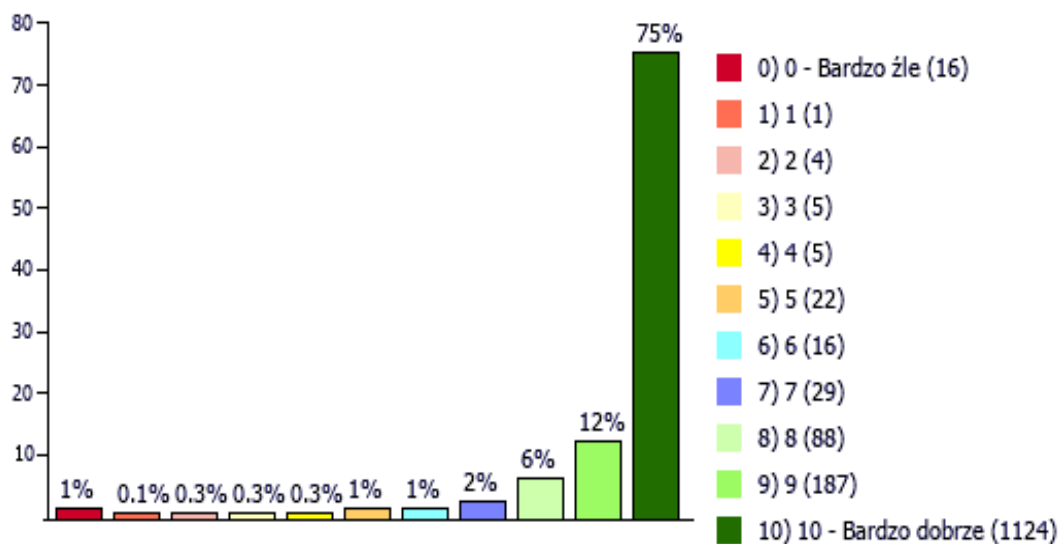


Liczba oddanych odpowiedzi: 1508



Szpital Specjalistyczny im Stefana Żeromskiego SPZOZ w Krakowie
Data badania: 2025-01-01 - 2025-06-30

E01 Jak oceniasz respektowanie przez personel medyczny praw pacjenta, szczególnych uprawnień i potrzeb?

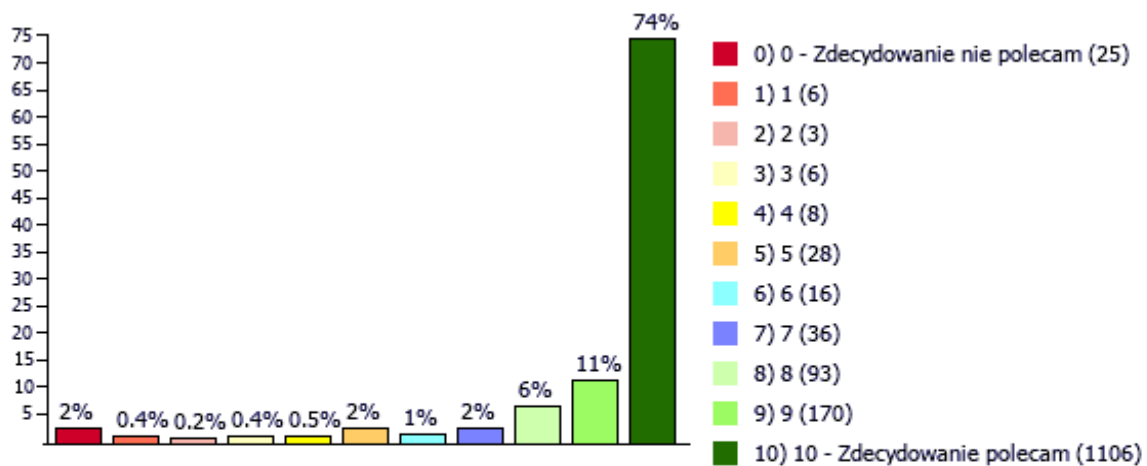


Liczba oddanych odpowiedzi: 1497



Szpital Specjalistyczny im Stefana Żeromskiego SPZOZ w Krakowie
Data badania: 2025-01-01 - 2025-06-30

F01 Jakie jest prawdopodobieństwo, że polecisz ten szpital znajomym lub rodzinie?

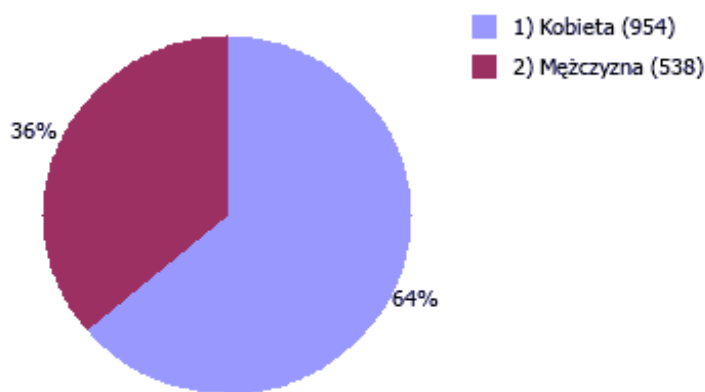


Liczba oddanych odpowiedzi: 1497



Szpital Specjalistyczny im Stefana Żeromskiego SPZOZ w Krakowie
Data badania: 2025-01-01 - 2025-06-30

G01 Płeć pacjenta:

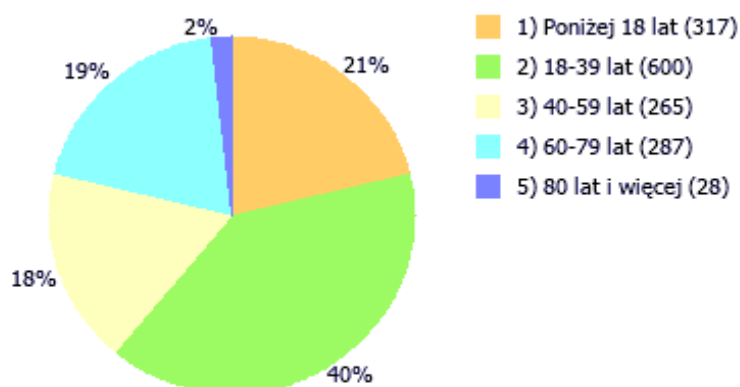


Liczba oddanych odpowiedzi: 1492



Szpital Specjalistyczny im Stefana Żeromskiego SPZOZ w Krakowie
Data badania: 2025-01-01 - 2025-06-30

G02 Wiek pacjenta:



Liczba oddanych odpowiedzi: 1497



Szpital Specjalistyczny im Stefana Żeromskiego SPZOZ w Krakowie
Data badania: 2025-01-01 - 2025-06-30