



**WYNIKI BADAŃ  
SATYSFAKCJI PACJENTA  
ZA II POŁ. 2025 r.**

Kraków, 02.01.2026  
r.

W okresie od 01.07.2025 do 31.12.2025 r. w Szpitalu Specjalistycznym im. Stefana Żeromskiego SP ZOZ w Krakowie została przeprowadzona kolejna część badania 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”.

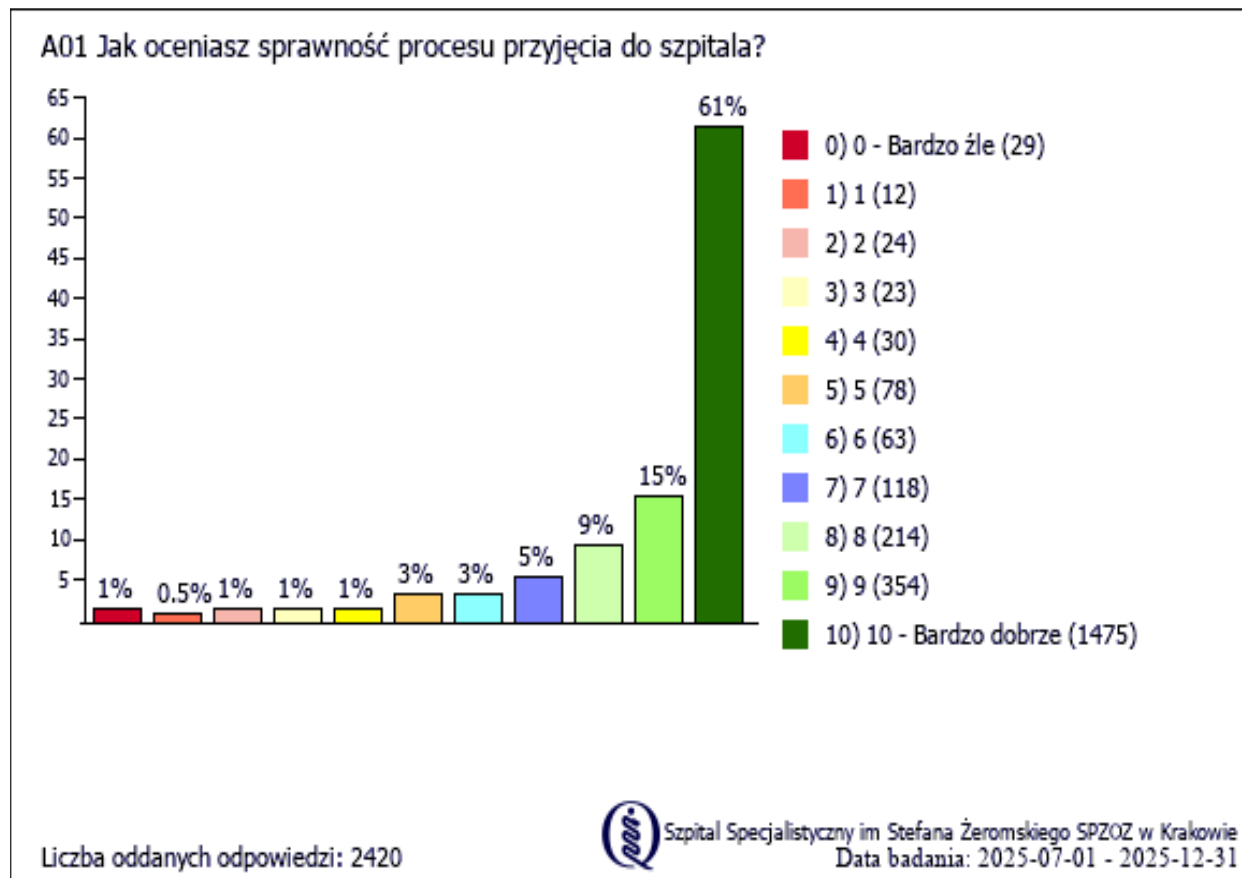
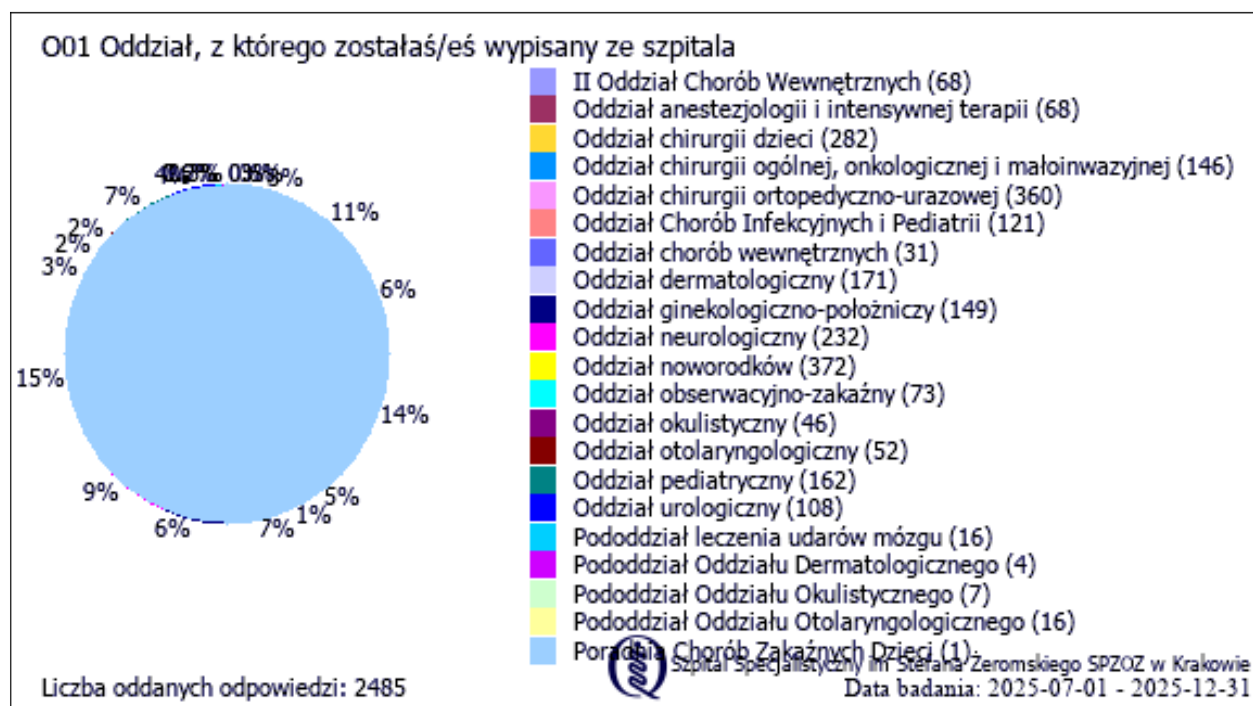
W okresie objętym niniejszą analizą (II poł. 2025 r.) wypełniono 2485 ankiet (w I poł. 2025 r. – 1593, a w całym 2024 r. 1538). Wyniki badań satysfakcji pacjenta w zakresie poszczególnych Oddziałów otrzymają Lekarz Kierujący danym Oddziałem i Pielęgniarka Oddziałowa. Kierownictwo Oddziału po zapoznaniu się z wynikami badań wprowadzi adekwatne działania naprawcze, których skuteczność zostanie oceniona przez pacjentów w kolejnych etapach badania satysfakcji w I połowie 2026 r. i kolejnych latach.

Rozkład wypełnionych ankiet przez pacjentów (w II poł. 2025 r.) w stosunku do liczby hospitalizowanych pacjentów w danym Oddziale (uwzględniając Pododdziały) przedstawiono w tab. 1.

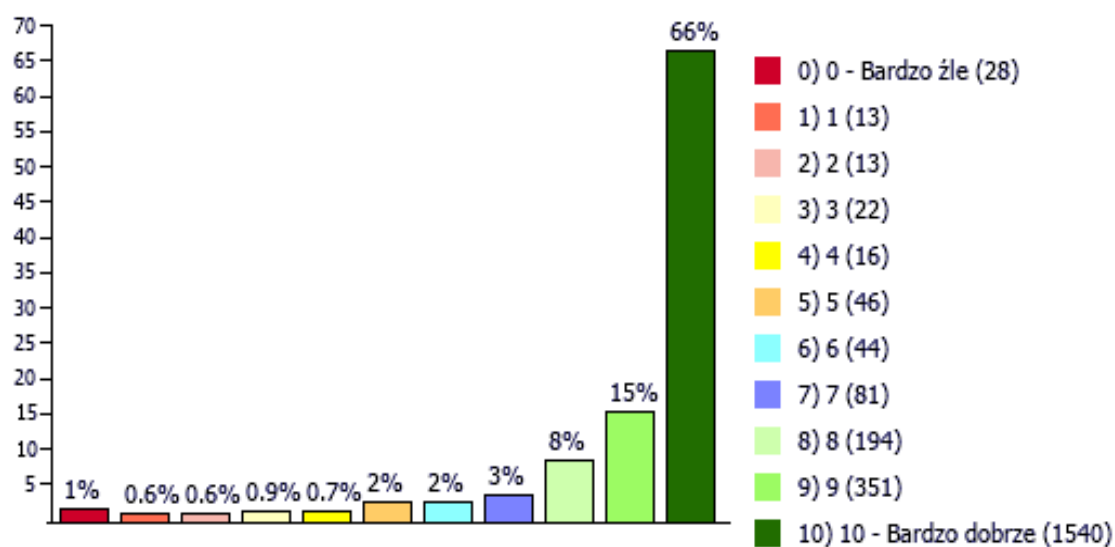
Tab. 1. Wskaźnik wypełnienia ankiet satysfakcji pacjenta w stosunku do hospitalizowanych pacjentów w II. poł. 2025 r.

Oddział	Liczba wypełnionych ankiet	Liczba leczonych pacjentów	Wskaźnik ankiet/hospitalizacji II połowa 2025r.	Wskaźnik ankiet/hospitalizacji I połowa 2025r.
II Oddział Chorób Wewnętrznych i Kardiologii z Odcinkiem Intensywnego Nadzoru Kardiologicznego	68	741	9,18 %	2,62 %
Oddział Anestezjologii i Intensywnej Terapii	68	177	38.4 %	2,42 %
Oddział Chirurgii Dzieci	282	796	35.4 %	27,43 %
Oddział Chirurgii Ogólnej, Onkologicznej i Małoinwazyjnej	146	1084	13.47 %	14,44 %
Oddział Chirurgii Ortopedyczno – Urazowej	360	1127	32 %	26,3 %
Oddział Chorób Infekcyjnych i Pediatrii	121	1457	8.3 %	2,97 %
Oddział Chorób Wewnętrznych	31	516	6 %	6,59 %
Oddział Dermatologiczny z Pododdziałem	175	852	20.5 %	3,20 %
Oddział Ginekologiczno – Położniczy i Ginekologii Onkologicznej	149	2108	7 %	6,09 %
Oddział Neurologiczny z Pododdziałem Leczenia Udarów Mózgu	136	727	19 %	4,42 %
Oddział Noworodków	372	767	48.5 %	49,9 %
Oddział Obserwacyjno – Zakaźny	73	441	16.5 %	8,55 %
Oddział Okulistyczny z Pododdziałem	53	2219	2.4 %	1,54 %
Oddział Otolaryngologiczny z Pododdziałem	68	1330	5.2 %	2,12 %
Oddział Pediatriczny	102	1141	9 %	10,04 %
Oddział Urologiczny	108	606	18 %	11,05 %

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



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

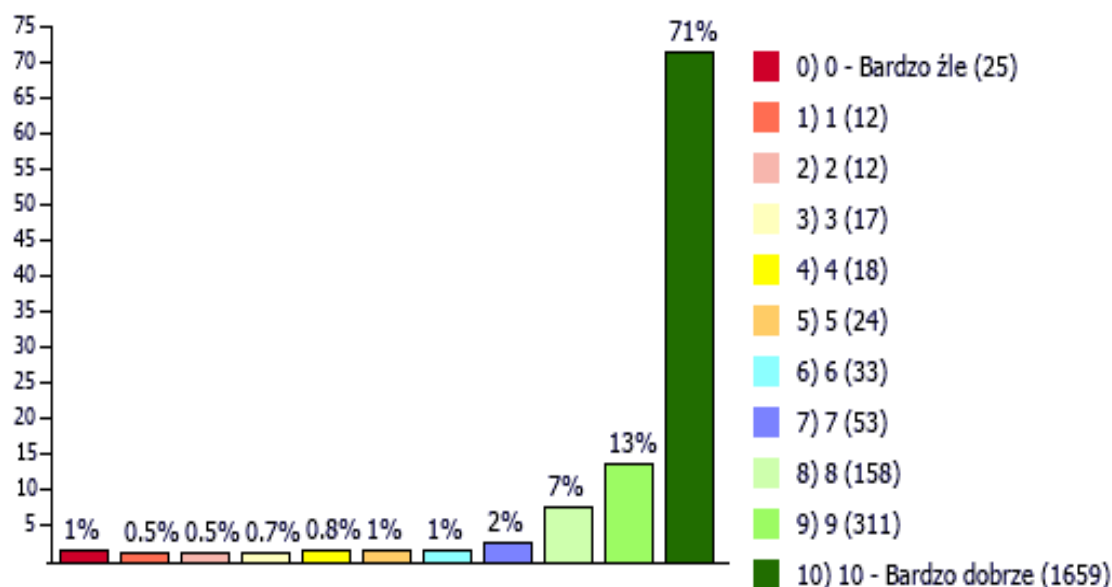


Liczba oddanych odpowiedzi: 2348



Szpital Specjalistyczny im. Stefana Żeromskiego SPZOZ w Krakowie  
Data badania: 2025-07-01 - 2025-12-31

### B02 Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie personelu medycznego?

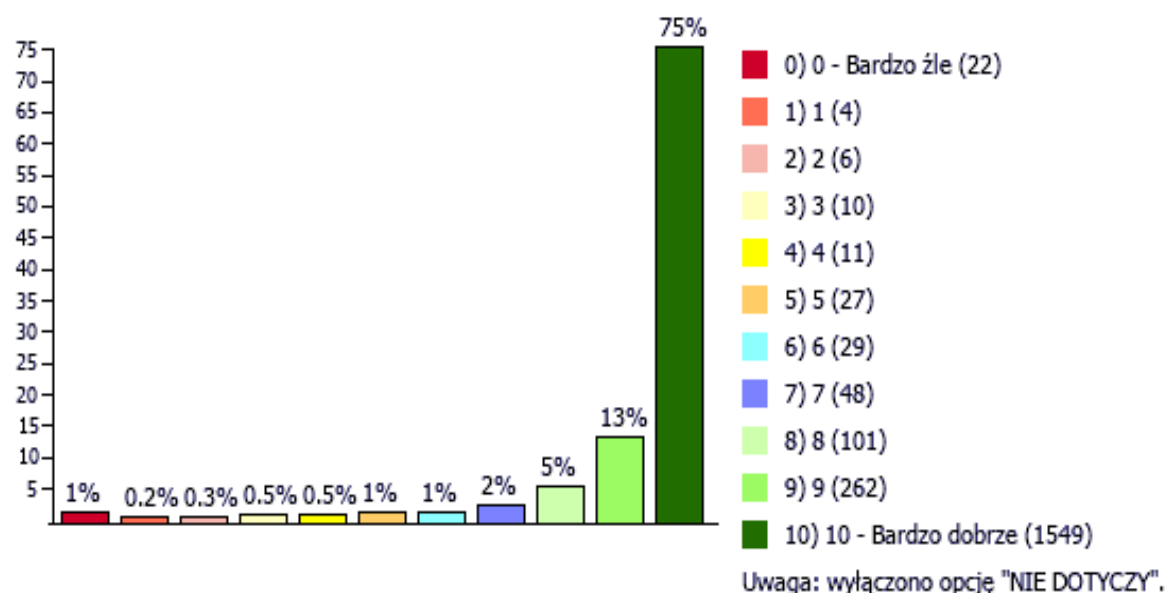


Liczba oddanych odpowiedzi: 2322



Szpital Specjalistyczny im. Stefana Żeromskiego SPZOZ w Krakowie  
Data badania: 2025-07-01 - 2025-12-31

B03 Jak oceniasz próby zmniejszania bólu poprzez podanie leków?



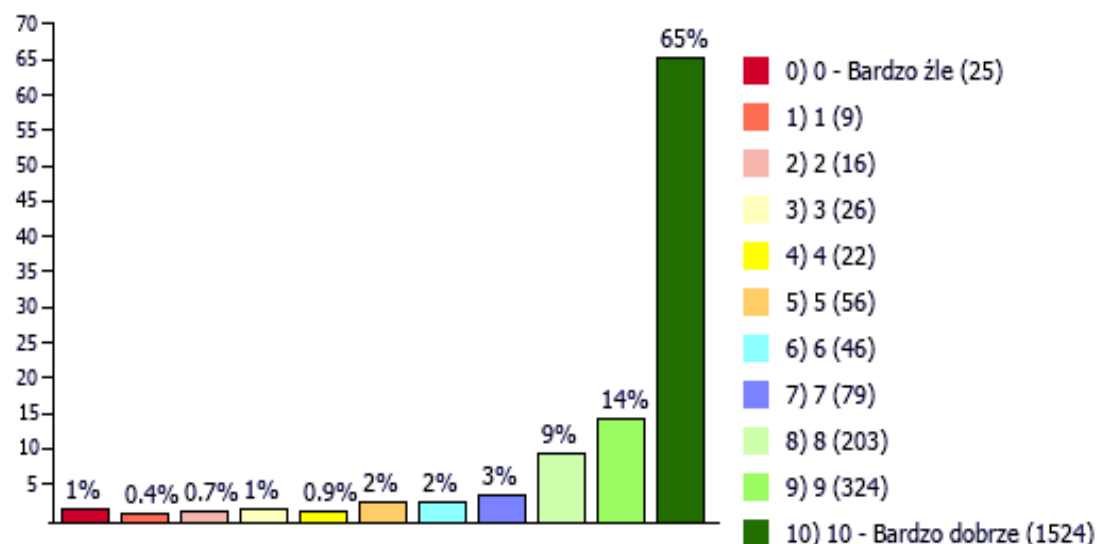
Średnia wartość opcji: 9.4

Liczba oddanych odpowiedzi: 2069



Szpital Specjalistyczny im Stefana Żeromskiego SPZOZ w Krakowie  
Data badania: 2025-07-01 - 2025-12-31

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

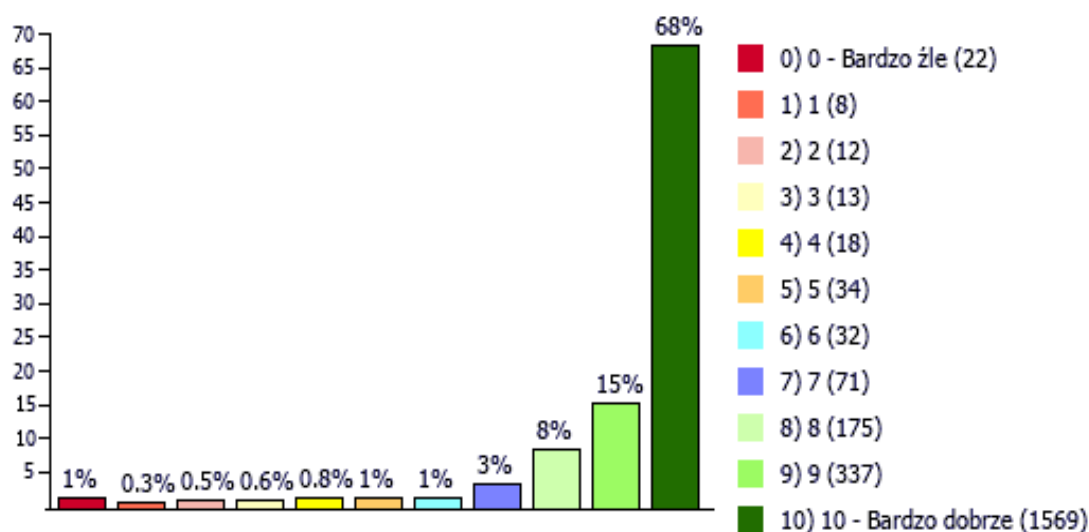


Liczba oddanych odpowiedzi: 2330



Szpital Specjalistyczny im Stefana Żeromskiego SPZOZ w Krakowie  
Data badania: 2025-07-01 - 2025-12-31

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

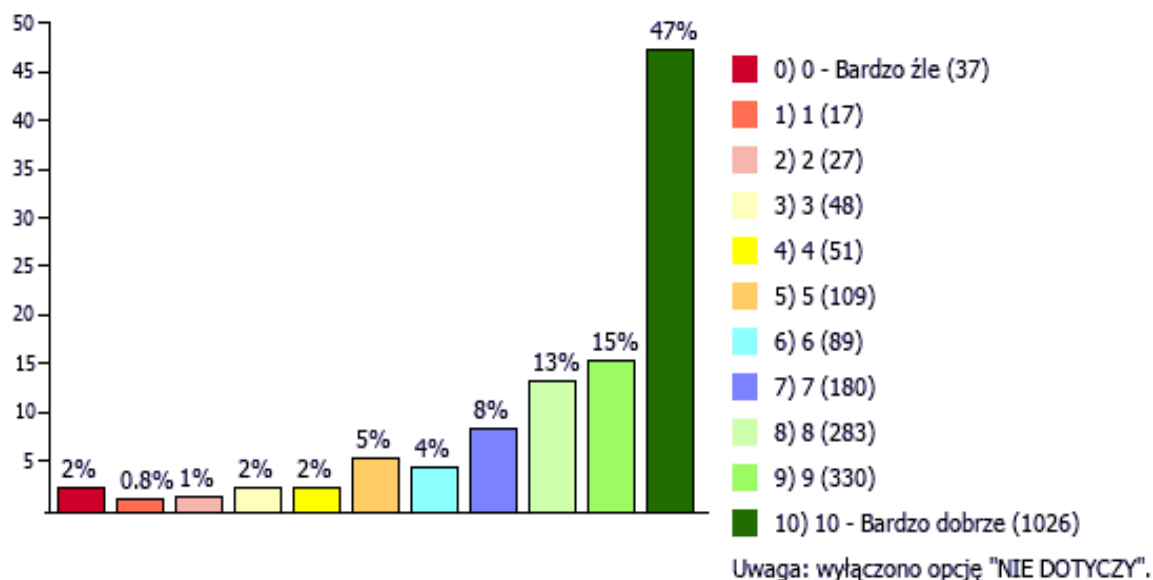


Liczba oddanych odpowiedzi: 2291



Szpital Specjalistyczny im Stefana Żeromskiego SPZOZ w Krakowie  
Data badania: 2025-07-01 - 2025-12-31

D01 Jak oceniasz wyżywienie w szpitalu?

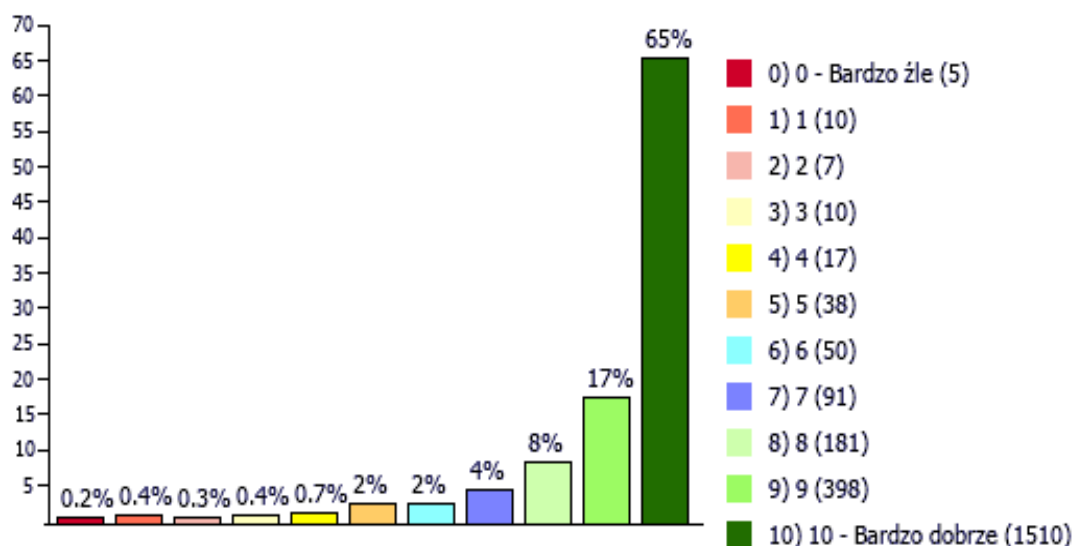


Liczba oddanych odpowiedzi: 2197



Szpital Specjalistyczny im Stefana Żeromskiego SPZOZ w Krakowie  
Data badania: 2025-07-01 - 2025-12-31

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

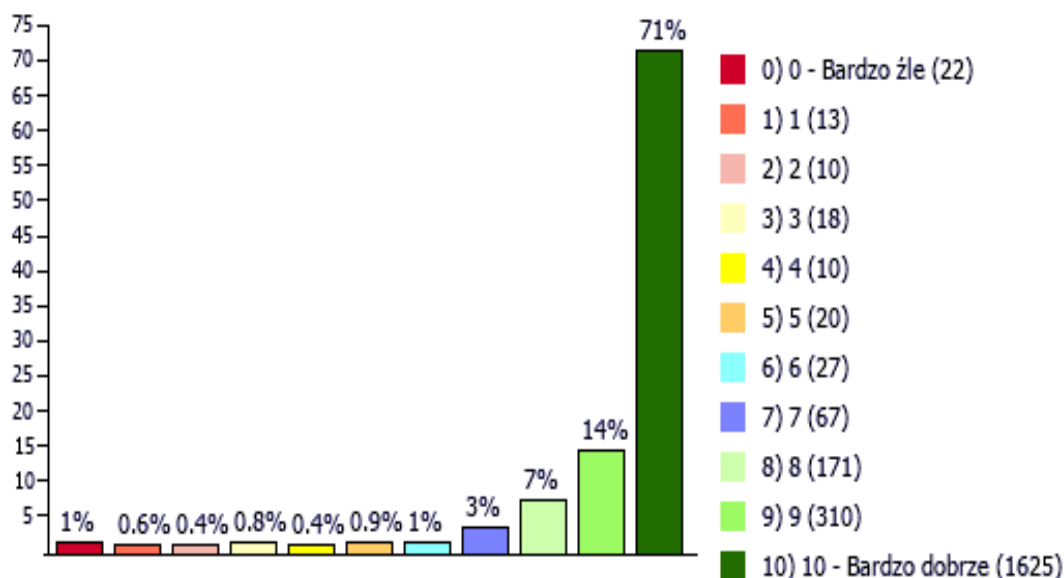


Liczba oddanych odpowiedzi: 2317



Szpital Specjalistyczny im Stefana Żeromskiego SPZOZ w Krakowie  
Data badania: 2025-07-01 - 2025-12-31

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

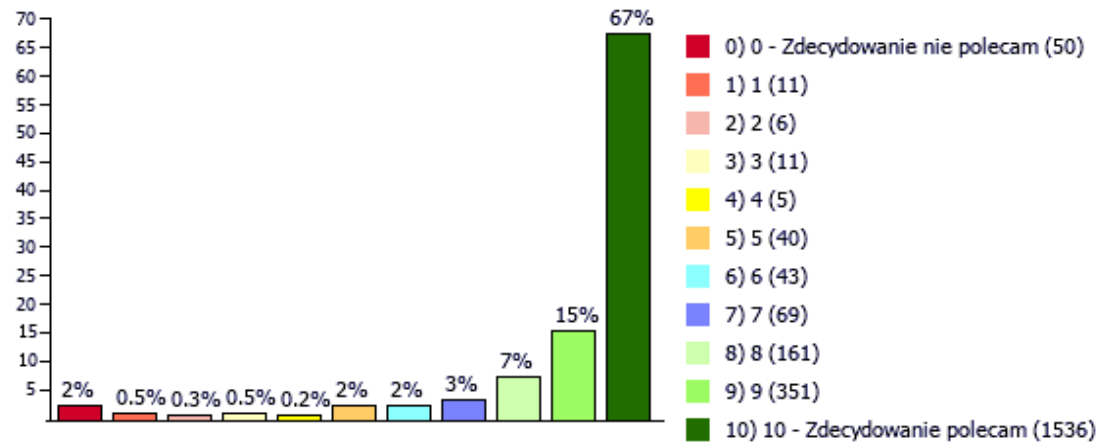


Liczba oddanych odpowiedzi: 2293




Szpital Specjalistyczny im Stefana Żeromskiego SPZOZ w Krakowie  
Data badania: 2025-07-01 - 2025-12-31

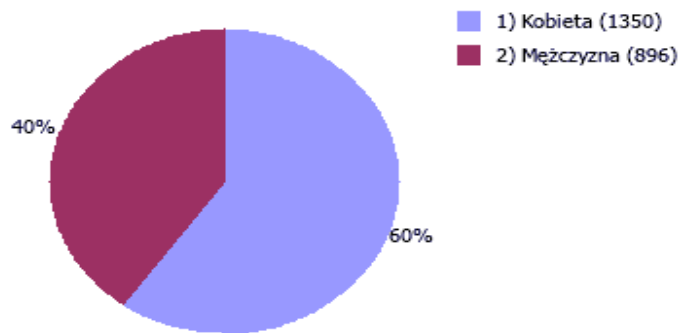
F01 Jakie jest prawdopodobieństwo, że polecisz ten szpital znajomym lub rodzinie?




Liczba oddanych odpowiedzi: 2283

 Szpital Specjalistyczny im Stefana Żeromskiego SPZOZ w Krakowie  
Data badania: 2025-07-01 - 2025-12-31

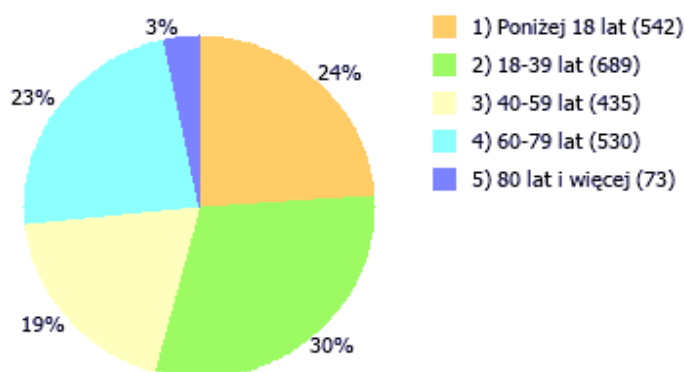
G01 Płeć pacjenta:




Liczba oddanych odpowiedzi: 2246

 Szpital Specjalistyczny im Stefana Żeromskiego SPZOZ w Krakowie  
Data badania: 2025-07-01 - 2025-12-31

G02 Wiek pacjenta:



Liczba oddanych odpowiedzi: 2269

 Szpital Specjalistyczny im Stefana Żeromskiego SPZOZ w Krakowie  
Data badania: 2025-07-01 - 2025-12-31