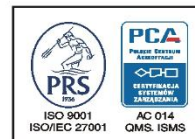




Szpital Rejonowy
im. dr. Józefa Rostka w Raciborzu



Analiza badania satysfakcji pacjentów hospitalizowanych 2025

SPIS TREŚCI

1. Informacje ogólne	3
2. Sposób realizacji badania	3
3. Wyniki ankiet	4
3.1. Sprawność procesu przyjęcia do szpitala	6
3.2. Ocena zaangażowania personelu medycznego	6
3.3 Ocena komunikacji	7
3.4. Ocena wyżywienia i czystości	8
3.5. Ocena respektowania uprawnień i szczególnych potrzeb pacjenta	9
3.6 Ocena polecenie szpitala innym pacjentom	8
4. Wnioski ogólne	9
5. Rekomendacje	10
6. Podsumowanie	11

INFORMACJE OGÓLNE

Szpital Rejonowy im. dr. Józefa Rostka w Raciborzu prowadzi cykliczne badania ankietowe wśród Pacjentów i ich Opiekunów. Celem badania była ocena satysfakcji pacjentów hospitalizowanych. Analiza uzyskanych informacji umożliwia określenie przyczyn ewentualnego braku zadowolenia z uzyskanych usług medycznych i jednocześnie określenie mocnych stron funkcjonowania Szpitala. Efektem oceny opinii pacjentów jest zaplanowanie i wdrażanie działań naprawczych. Corocznie przeprowadzane badanie satysfakcji Pacjenta istotnie przyczynia się do poprawy jakości oferowanych świadczeń oraz do poprawy warunków pobytu i obsługi Pacjentów i ich Opiekunów. Badanie stanowi również jeden z elementów funkcjonującego w Szpitalu Systemu Kontroli Zarządczej. Ocena opinii Pacjentów z otrzymanej usługi jest dokonywana poprzez analizę odpowiedzi na pytania sformułowane w ankiecie.

Informacje promujące badanie satysfakcji pacjentów zostały upublicznione na tablicy ogłoszeń w oddziałach, w karcie informacyjnej pacjenta – jest zapis wraz z kodem QR i na stronie internetowej Szpitala w zakładce Strefa Pacjenta → Ankieta badania satysfakcji.

SPOSÓB REALIZACJI BADANIA

Ankieta została przeprowadzona przez Szpital Rejonowy im. dr. Józefa Rostka w Raciborzu. Na jej podstawie opracowano analizę realizowaną przez Centrum Monitorowania Jakości (CMJ) w ramach ogólnopolskiego projektu badania opinii i doświadczeń pacjentów na temat opieki szpitalnej „PASAT IKP”.

Badanie ankietowe opinii pacjentów zostało przeprowadzone w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2025 r. na zasadzie dystrybucji ankiet papierowych i linku do ankiety i kodu QR drogą elektroniczną wśród osób, które wyraziły zgodę na udział w badaniu. Ankietowani wypełnili łącznie 3712 ankiet, nieukończone ankiety (odpowiedzi puste) nie były one uwzględniane w raporcie. Liczba ankiet wypełnionych w bieżącym badaniu jest znacznie wyższa niż w poprzednich latach (2044 w 2024 r., 1445 w 2023 r., 1314 w 2022 r., 260 ankiet w 2021 r., 381 ankiety w 2020 roku). Z pewnością przyczynił się do tego szereg zaplanowanych i zrealizowanych działań: współpraca pielęgniarek oddziałowych przy pobraniu zgód na udział w ankietach elektronicznych od dużej grupy osób, informacja o badaniu ankietowym na stronie internetowej i w mediach społecznościowych oraz bieżące monitorowanie zwrotności.

WYNIKI ANKIET

Ankieta satysfakcji pacjenta składała się z 13 pytań. Główna część ankiety odnosiła się do istotnych obszarów) związanych z hospitalizacją pacjenta: sprawności procesu przyjęcia do Szpitala, uwzględniania przez personel medyczny zdania pacjenta i opiekuna w procesie leczenia, opieki i zaangażowania personelu medycznego, skutecznego podejmowania prób zmniejszenia bólu. Pojawiły się również pytania z zakresu komunikacji – zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących stanu zdrowia i procesu leczenia oraz informacji dotyczących zaleceń lekarskich i dalszego postępowania po opuszczeniu Szpitala. Dwa pytania dotyczyły wyżywienia i czystości w salach, na korytarzach i w łazienkach. Wzorem poprzednich ankiet pojawiło się pytanie o respektowanie przez personel medyczny praw pacjenta oraz uwzględnianie szczególnych potrzeb. Ważnym elementem jest również rekomendacja dla placówki, dlatego też pojawiło się pytanie o prawdopodobieństwo polecenia Szpitala rodzinie i znajomym.

Ankieta obejmowała również dwa pytania socjodemograficzne o grupę wiekową i płeć pacjenta (nie stwierdzono bezpośredniej korelacji pomiędzy wiekiem pacjenta, a odsetkiem odpowiedzi pozytywnych i negatywnych na kolejne pytania). Ostatni punkt ankiety umożliwiał przekazanie dowolnych uwag na temat funkcjonowania Szpitala oraz oceny opieki zdrowotnej.

Średni wskaźnik wypełnionych ankiet satysfakcji pacjenta w stosunku do liczby hospitalizowanych pacjentów w 2025 r. wyniósł 11%. Jest to wynik pozytywny, wskazujący na skuteczność wdrożonych rozwiązań promujących udział w badaniu satysfakcji (oczekiwane minimum wynosiło 1% hospitalizowanych pacjentów). Rozkład wypełnianych ankiet przez pacjentów (w 2025 r.) w stosunku do liczby hospitalizowanych pacjentów w danym oddziale przedstawiono poniżej

Oddział	Liczba pacjentów	Liczba wypełnionych ankiet	Odsetek wypełnionych ankiet
Oddział Otolaryngologiczny	879	637	72%
Oddział Geriatryczny	641	346	54%
Oddział Ginekologiczno-Położniczy	2752	817	30%
Oddział Obserwacyjno-Zakaźny	759	181	24%
Oddział Pulmonologiczny	1214	258	21%
Oddział Chirurgii Urazowo – Ortopedycznej	1498	341	23%

Oddział Chirurgii Ogólnej	2110	283	13%
Oddział Pediatryczny	1472	225	15%
Oddział Okulistyczny	2204	244	11%
Oddział Chorób Wewnętrznych	2391	130	5%
Szpitalny Oddział Ratunkowy	17046	125	1%
Dzienny Oddział Chemioterapii	1618	123	8%
Podsumowanie	34584	3712	11%

Analiza danych wskazuje na wyraźne różnice w poziomie zwrotu ankiet pomiędzy oddziałami szpitala. Najwyższy odsetek wypełnionych ankiet odnotowano w Oddziale Otolaryngologicznym – 72%, co świadczy o bardzo dużym zaangażowaniu pacjentów oraz skutecznej organizacji procesu zbierania ankiet w tej jednostce. Wysokie wyniki osiągnęły również Oddział Geriatryczny (54%) oraz Oddział Ginekologiczno-Położniczy (30%). Tak dobre rezultaty mogą wynikać ze sprawnej dystrybucji ankiet, aktywnego zachęcania pacjentów przez personel oraz specyfiki hospitalizacji umożliwiającej spokojne wypełnienie formularza.

Umiarkowany poziom zwrotu (21–24%) odnotowano w Oddziale Obserwacyjno-Zakaźnym, Oddziale Chirurgii Urazowo-Ortopedycznej oraz Oddziale Pulmonologicznym.

Większość oddziałów osiągnęła jednak niski wskaźnik zwrotu, często poniżej 15%. Dotyczy to m.in. Oddziału Pediatrycznego, Chirurgii Ogólnej, Okulistycznego, Dziennego Oddziału Chemioterapii oraz Oddziału Chorób Wewnętrznych. Najniższy wynik odnotowano w Szpitalnym Oddziale Ratunkowym – 1%, co najprawdopodobniej związane jest ze specyfiką jego funkcjonowania: krótkim czasem pobytu pacjentów, nagłym charakterem udzielanych świadczeń oraz ograniczoną możliwością wypełnienia ankiety w komfortowych warunkach.

Łącznie w analizowanym okresie hospitalizowano 34 584 pacjentów, z czego 3 712 osób wypełniło ankietę, co przekłada się na 6% wskaźnik zwrotu. Tak niski poziom udziału, obserwowany w większości oddziałów, sugeruje, że uzyskane wyniki mogą nie odzwierciedlać w pełni opinii całej populacji pacjentów, dlatego powinny być interpretowane z zachowaniem ostrożności.

Sprawność procesu przyjęcia do szpitala

Pytanie nr 1	Jak oceniasz sprawność procesu przyjęcia do szpitala?										
Skala ocen	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Odpowiedzi	36	6	8	8	15	37	45	92	189	390	2844
	1%	0,2%	0,2%	0,2%	0,4%	1%	1,2%	2,5%	5,1%	10,6%	77,5%

Większość ankietowanych bardzo wysoko oceniła sprawność procesu przyjęcia do szpitala – aż 77,5% pacjentów wystawiło ocenę maksymalną (10), a łącznie ponad 95% odpowiedzi mieści się w przedziale ocen pozytywnych (7–10).

Oceny bardzo niskie (0–2) stanowią około 1,4% wszystkich odpowiedzi, co wskazuje, że poważniejsze trudności w tym obszarze występują sporadycznie. Pojedyncze negatywne doświadczenia mogą wynikać np. z wydłużonego czasu oczekiwania lub indywidualnych sytuacji organizacyjnych.

Rozkład ocen potwierdza, że proces przyjęcia do szpitala jest jednym z mocnych elementów funkcjonowania placówki – przebiega sprawnie, w sposób przewidywalny i profesjonalny.

Ocena zaangażowania personelu medycznego

Pytanie nr 2	Jak oceniasz uwzględnianie przez personel medyczny Twojego zdania w procesie leczenia										
Skala ocen	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Odpowiedzi	28	8	9	9	4	33	31	55	172	395	2877
	0,8%	0,2%	0,2%	0,2%	0,1%	0,9%	0,9%	1,5%	4,8%	10,9%	79,5%
Pytanie nr 3	Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie personelu medycznego?										
Skala ocen	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Odpowiedzi	26	7	9	9	6	14	19	45	127	315	3042
	0,7%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,4%	0,5%	1,2%	3,5%	8,7%	84,1%
Pytanie nr 4	Jak oceniasz próby zmniejszenia bólu poprzez podanie leku?										
Skala ocen	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Odpowiedzi	22	8	6	8	11	25	25	57	103	265	2223
	0,8%	0,3%	0,2%	0,3%	0,4%	0,9%	0,9%	2,1%	3,7%	9,6%	80,7%

Ankietowani bardzo wysoko oceniają włączanie ich w proces leczenia. Zdecydowana większość pacjentów (79,5%) przyznała najwyższą ocenę (10) w zakresie uwzględniania ich zdania w procesie leczenia. Łącznie ponad 96% odpowiedzi mieści się w przedziale ocen pozytywnych (7–10), co potwierdza, że pacjenci czują się wysłuchani i włączani w

proces terapeutyczny. Nieliczne niższe oceny (ok. 2–3%) mogą wynikać z indywidualnych oczekiwań lub specyfiki niektórych sytuacji klinicznych.

Oceny w tym obszarze są jednymi z najwyższych w całym badaniu. Aż 84,1% pacjentów wystawiło ocenę 10, a łącznie 97,5% odpowiedzi mieści się w przedziale 7–10. Świadczy to o bardzo wysokim poziomie profesjonalizmu, empatii i troski o pacjenta. W porównaniu do poprzedniego roku odsetek ocen pozytywnych wzrósł o ok. 1,5% (z 96,1% w 2024 r.) . Odsetek ocen niskich jest marginalny (ok. 2%), co potwierdza stabilnie wysoki i rosnący poziom opieki.

Równie pozytywnie oceniono próby zmniejszania bólu poprzez podanie leków. Najwyższą ocenę (10) wskazało 80,7% badanych, natomiast około 96% odpowiedzi mieści się w zakresie 7–10. Wyniki te świadczą o skutecznej reakcji personelu na zgłaszane dolegliwości bólowe pacjentów oraz właściwym monitorowaniu komfortu leczenia. Sporadyczne niższe oceny mogą wynikać z indywidualnej wrażliwości na ból lub złożoności przypadków medycznych.

Ocena komunikacji

Pytanie nr 5	Jak oceniasz zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących Twojego stanu zdrowia i procesu leczenia podczas pobytu w szpitalu?										
Skala ocen	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Odpowiedzi	24	7	5	5	8	21	33	62	165	410	2816
	0,7%	0,2%	0,1%	0,1%	0,2%	0,6%	0,9%	1,7%	4,6%	11,5%	79,2%
Pytanie nr 6	Jak oceniasz zrozumiałość informacji przekazywanych przez personel medyczny dotyczących zaleceń lekarskich i dalszego procesu leczenia po opuszczeniu szpitala?										
Skala ocen	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Odpowiedzi	23	7	9	9	12	41	36	75	191	401	2794
	0,6%	0,2%	0,3%	0,3%	0,3%	1,1%	1,0%	2,1%	5,3%	11,1%	77,7%

Pacjenci wysoko oceniają jasność przekazywanych informacji dotyczących stanu zdrowia i leczenia. 79,2% badanych przyznało ocenę 10, a około 97% odpowiedzi mieści się w przedziale 7–10. Wynik ten świadczy o skutecznej komunikacji personelu medycznego z pacjentami w trakcie pobytu w szpitalu. Pojedyncze niższe oceny mogą wynikać z różnic w poziomie zrozumienia terminologii medycznej.

Również informacje przekazywane przy wypisie ze szpitala zostały ocenione bardzo wysoko – 77,7% pacjentów wystawiło ocenę 10, a blisko 96% odpowiedzi mieści się w

zakresie 7–10. Wyniki potwierdzają, że pacjenci w zdecydowanej większości otrzymują jasne i zrozumiałe zalecenia dotyczące dalszego leczenia. Nieznacznie niższy odsetek ocen maksymalnych w porównaniu do komunikacji w trakcie hospitalizacji może wskazywać na potrzebę dalszego wzmacniania standardu przekazywania zaleceń przy wypisie, np. poprzez dodatkowe materiały pisemne lub potwierdzanie zrozumienia informacji.

Ocena wyżywienia i czystości

Pytanie nr 7	Jak oceniasz wyżywienie w szpitalu?										
Skala ocen	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Odpowiedzi	27	17	20	52	59	168	132	201	320	350	1425
	1%	0,6%	0,7%	1,9%	2,1%	6,1%	4,8%	7,3%	11,5%	12,6%	51,4%
Pytanie nr 8	Jak oceniasz czystość w salach, na korytarzach, w łazienkach?										
Skala ocen	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Odpowiedzi	8	2	11	8	10	25	23	76	194	408	2820
	0,2%	0,1%	0,3%	0,2%	0,3%	0,7%	0,6%	2,1%	5,4%	11,4%	78,7%

Oceny dotyczące wyżywienia są zauważalnie niższe w porównaniu z pozostałymi obszarami. 51,4% pacjentów wystawiło ocenę 10, natomiast około 83% odpowiedzi mieści się w przedziale 7–10. W tym obszarze widoczny jest większy odsetek ocen średnich (4–6), co może wynikać z przyzwyczajień żywieniowych części pacjentów (np. do większej ilości soli lub przypraw) oraz braku akceptacji diety zleconej ze względów medycznych (pacjenci preferują potrawy smażone, podczas gdy ze względu na zastosowaną dietę otrzymują dania gotowane itp.), a nie z nieprawidłowej jakości posiłków.

Wyżywienie szpitalne przygotowywane jest zgodnie z obowiązującymi normami żywieniowymi oraz zaleceniami dietetycznymi. Dieta szpitalna ma charakter leczniczy – jest łatwostrawna, z ograniczoną zawartością soli, cukru i tłuszczu, dostosowana do stanu zdrowia pacjentów oraz wskazań medycznych.

Szpital rozpoczął realizację programu „Dobry posiłek”, którego celem jest podnoszenie jakości żywienia pacjentów poprzez monitorowanie wartości odżywczej i jakości serwowanych dań, zwiększanie różnorodności jadłospisów oraz dostosowywanie ich do aktualnych zaleceń żywieniowych. Program ten stanowi element działań doskonalących w obszarze żywienia i ma na celu dalsze zwiększanie satysfakcji pacjentów przy zachowaniu wymogów diety leczniczych.

Czystość sal, korytarzy i łazienek została oceniona bardzo wysoko – 78,7% respondentów przyznało ocenę 10. Łącznie około 95% odpowiedzi mieści się w przedziale 7–10, co świadczy o wysokim standardzie utrzymania higieny w szpitalu. Odsetek ocen niskich jest znikomy.

Pacjenci bardzo wysoko oceniają czystość w szpitalu – większość czuje się komfortowo i zauważa dbałość o porządek w salach, łazienkach i na korytarzach. Z kolei opinie na temat wyżywienia są bardziej podzielone – choć prawie połowa oceniła je maksymalnie, to znacząca liczba pacjentów wskazuje na potrzebę poprawy w tym obszarze, szczególnie pod względem smaku, różnorodności i dopasowania do indywidualnych potrzeb.

Ocena respektowania uprawnień i szczególnych potrzeb pacjenta

Pytanie nr 9	Jak oceniasz respektowanie przez personel medyczny praw pacjenta, szczególnych uprawnień i potrzeb?										
Skala ocen	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Odpowiedzi	23	6	6	69	4	24	18	54	158	366	2912
	0,6%	0,2%	0,2%	1,9%	0,1%	0,7%	0,5%	1,5%	4,3%	10,1%	80%

Obszar ten również uzyskał bardzo wysokie noty. 80% pacjentów przyznało ocenę 10, a około 96% odpowiedzi mieści się w zakresie 7–10. Wyniki potwierdzają, że personel medyczny respektuje prawa pacjenta, uwzględnia szczególne potrzeby oraz zachowuje wysokie standardy etyczne. Nieliczne niższe oceny mogą mieć charakter jednostkowy.

Ocena polecenie szpitala innym pacjentom

Pytanie nr 10	Jakie jest prawdopodobieństwo, że polecisz ten szpital znajomym lub rodzinie?										
Skala ocen	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Odpowiedzi	40	5	4	8	8	34	30	61	168	353	2870
	1,1%	0,1%	0,1%	0,2%	0,2%	0,9%	0,8%	1,7%	4,7%	9,9%	80,1%

Aż 80,1% pacjentów wystawiło ocenę 10 w zakresie rekomendacji szpitala, a około 96% odpowiedzi mieści się w przedziale 7–10. Tak wysoki poziom ocen wskazuje na bardzo dużą satysfakcję ogólną oraz silny potencjał rekomendacyjny placówki. Niski odsetek ocen negatywnych świadczy o sporadycznym charakterze niezadowolenia i potwierdza pozytywny wizerunek szpitala wśród pacjentów.

WNIOSKI OGÓLNE

Analiza wyników ankiety potwierdza bardzo wysoki poziom satysfakcji pacjentów zarówno z jakości opieki medycznej, jak i organizacji pobytu w szpitalu. W kluczowych obszarach – takich jak sprawność procesu przyjęcia, zaangażowanie i opieka personelu medycznego, respektowanie praw pacjenta oraz komunikacja dotycząca stanu zdrowia i dalszego leczenia – od 77% do 84% respondentów przyznało ocenę maksymalną (10). Łącznie około 95–97% wszystkich odpowiedzi w tych kategoriach mieści się w przedziale ocen pozytywnych (7–10), co świadczy o bardzo wysokim poziomie profesjonalizmu, empatii oraz organizacji pracy.

Pacjenci deklarują, że czują się wysłuchani, włączani w proces leczenia oraz właściwie informowani zarówno podczas hospitalizacji, jak i przy wypisie. Taki poziom komunikacji buduje poczucie bezpieczeństwa, wzmacnia zaufanie do personelu i sprzyja lepszej współpracy w dalszym procesie terapeutycznym.

Bardzo wysoki jest również wskaźnik rekomendacji – około 80% pacjentów wystawiło ocenę maksymalną w zakresie polecenia szpitala rodzinie lub znajomym, a łącznie około 96% ocen mieści się w przedziale 7–10. Jest to silny miernik zaufania społecznego i pozytywnego wizerunku placówki.

Czystość i higiena pomieszczeń oceniane są bardzo wysoko (ok. 95% ocen pozytywnych), co świadczy o skutecznym nadzorze nad warunkami sanitarnymi i dbałości o komfort pacjentów.

Jedynym obszarem wyraźnie odstającym od pozostałych jest wyżywienie. Choć większość ocen nadal ma charakter pozytywny (ok. 83% w przedziale 7–10), jedynie 51% pacjentów przyznało ocenę maksymalną, a zauważalny odsetek ocen plasuje się w przedziale średnim (4–6). Wskazuje to na potrzebę dalszej analizy jakości, różnorodności oraz dopasowania posiłków do oczekiwań i potrzeb dietetycznych pacjentów.

Podsumowując, szpital utrzymuje bardzo wysoki standard opieki medycznej i organizacji pracy, budując pozytywne doświadczenia pacjentów. Wyniki badania potwierdzają stabilną jakość usług oraz wskazują jeden główny obszar do dalszego doskonalenia – żywienie.

REKOMENDACJE

1. **Zwiększenie udziału pacjentów w badaniach satysfakcji** Aktywne informowanie pacjentów o znaczeniu ich opinii, komunikowanie zmian wprowadzonych na podstawie ankiet oraz eliminowanie barier utrudniających udział w badaniu.

2. **Monitorowanie i analiza ocen negatywnych** Systematyczna analiza pojedynczych niskich ocen w celu identyfikacji powtarzających się problemów oraz wdrażania działań korygujących.
3. **Ciągle doskonalenie jakości usług** Regularne porównywanie wyników w ujęciu rocznym oraz wykorzystywanie wskaźników satysfakcji jako narzędzia zarządczego wspierającego rozwój i utrzymanie wysokiego standardu opieki.
4. **Utrzymanie wysokiego poziomu opieki medycznej** Kontynuowanie działań wzmacniających kompetencje komunikacyjne i interpersonalne personelu oraz podtrzymywanie kultury organizacyjnej opartej na szacunku i partnerskim podejściu do pacjenta.
5. **Doskonalenie obszaru żywienia** Przeprowadzenie szczegółowej analizy opinii pacjentów dotyczących jakości, smaku i różnorodności posiłków, weryfikacja współpracy z dostawcą usług żywieniowych oraz dostosowanie menu do potrzeb dietetycznych pacjentów.
6. **Wzmocnienie komunikacji przy wypisie** Ujednolicenie standardu przekazywania zaleceń (np. checklisty informacyjne), przekazywanie informacji w formie ustnej i pisemnej oraz potwierdzanie zrozumienia zaleceń przez pacjenta.

Podsumowanie

Przeprowadzona analiza potwierdza bardzo wysoki poziom satysfakcji pacjentów z jakości świadczonych usług medycznych oraz organizacji pobytu w szpitalu. Kluczowym kapitałem placówki jest zaangażowany personel medyczny komunikacja, respektowanie praw pacjenta oraz sprawność procesu przyjęcia. Wysoki wskaźnik rekomendacji dodatkowo świadczy o dużym zaufaniu do placówki i pozytywnym jej wizerunku.

Jednocześnie badanie wskazuje na potrzebę dalszego doskonalenia obszaru żywienia oraz systematycznego wzmacniania standardów komunikacji przy wypisie. Utrzymanie obecnych mocnych stron przy równoczesnej optymalizacji słabszych elementów pozwoli na dalsze podnoszenie jakości usług i komfortu pacjentów.

09.03.2026 r.

Anna Barton – Pełnomocnik ds. zarządzania jakością

10.03.2026 r.

Ryszard Rudnik - Dyrektor