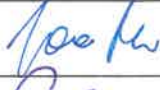


|                                                          |                                                                                                                    |                                             |      |            |                     |                                                                                     |
|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|------|------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Szpital Chorób Płuc im. Św. Józefa w Pilchowicach</b> |                                                                                                                    |                                             |      |            |                     |                                                                                     |
| PJ-3                                                     | Tytuł dokumentu:                                                                                                   |                                             |      |            | Strona 1 z 17       |                                                                                     |
| Nr procedury:                                            | <b><i>Analiza satysfakcji pacjenta<br/>w Szpitalu Chorób Płuc<br/>im. Św. Józefa w Pilchowicach za 2025 r.</i></b> |                                             |      |            | Data obowiązywania: |                                                                                     |
| 115 A                                                    |                                                                                                                    |                                             |      |            | 16.02.2026 r.       |                                                                                     |
| Opracował                                                | NAZWISKO                                                                                                           | Joanna Mosór - Pełnomocnik ds. Jakości      | DATA | 16.02.2026 | PODPIS              |  |
| Zatwierdził                                              |                                                                                                                    | Joanna Niestrój-Ostrowska-Dyrektor Szpitala |      | 16.02.2026 |                     |  |

NINIEJSZY DOKUMENT NIE MOŻE BEZ ZGODY WYDAWCY BYĆ KOPIOWANY I ROZPOWSZECZANY



Pilchowice, 16.02.2026 r.

## Spis treści

|                                                                                                                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Spis treści .....                                                                                                                                                       | 2  |
| Informacje o badaniu .....                                                                                                                                              | 3  |
| Rozkłady odpowiedzi .....                                                                                                                                               | 5  |
| O01 Oddział, z którego zostałeś/eś wypisany ze szpitala .....                                                                                                           | 5  |
| A01 Jak oceniasz sprawność procesu przyjęcia do szpitala? .....                                                                                                         | 5  |
| B01 Jak oceniasz uwzględnianie przez personel medyczny Twojego zdania w procesie leczenia? .....                                                                        | 6  |
| B02 Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie personelu medycznego? .....                                                                                                       | 6  |
| B03 Jak oceniasz próby zmniejszania bólu poprzez podanie leków? .....                                                                                                   | 7  |
| C01 Jak oceniasz zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących Twojego stanu zdrowia i procesu leczenia podczas pobytu w szpitalu? .....                           | 7  |
| C02 Jak oceniasz zrozumiałość informacji przekazanych przez personel medyczny dotyczących zaleceń lekarskich i dalszego procesu leczenia po opuszczeniu szpitala? ..... | 8  |
| D01 Jak oceniasz wyżywienie w szpitalu? .....                                                                                                                           | 8  |
| D02 Jak oceniasz czystość w salach, na korytarzach, w łazienkach? .....                                                                                                 | 9  |
| E01 Jak oceniasz respektowanie przez personel medyczny praw pacjenta, szczególnych uprawnień i potrzeb? .....                                                           | 9  |
| F01 Jak jest prawdopodobieństwo, że polecisz ten szpital znajomym lub rodzinie? .....                                                                                   | 10 |
| G01 Płeć pacjenta: .....                                                                                                                                                | 10 |
| G02 Wiek pacjenta: .....                                                                                                                                                | 11 |
| Odpowiedzi na pytania otwarte .....                                                                                                                                     | 12 |
| Pytanie otwarte: U01 Uwagi .....                                                                                                                                        | 12 |
| Zwrotność ankiet w 2025 .....                                                                                                                                           | 13 |
| Średnia ocena pacjentów względem poszczególnych grup pytań .....                                                                                                        | 14 |
| Mocne i słabe strony Szpitala według pacjentów .....                                                                                                                    | 15 |
| Tabela nr 1 Mocne i słabe strony Szpitala Chorób Płuc im. Św. Józefa w Pilchowicach. ....                                                                               | 15 |
| Wnioski .....                                                                                                                                                           | 15 |

## Informacje o badaniu

W celu poprawy jakości usług medycznych w Szpitalu Chorób Płuc im. Św. Józefa w Pilchowicach, co roku prowadzona jest analiza badania satysfakcji pacjentów. Badanie służy uzyskaniu informacji zwrotnej na temat oczekiwań, preferencji oraz doświadczeń pacjentów. Pozyskane informacje są niezwykle istotne względem procesu doskonalenia oraz poprawy jakości świadczonych usług medycznych.

W 2025 r. Szpital przystąpił do Programu PASAT IKP realizowanego przez Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia, opartego na wystandaryzowanej ankiecie opublikowanej na stronie BIP Ministerstwa Zdrowia. Niniejszy raport przedstawia wyniki badania ankietowego, w którym respondenci udzielali odpowiedzi w okresie od 03.04.2025 r. do 29.12.2025 r.

Zmiana kwestionariusza ankiety satysfakcji pacjenta wynikała z realizacji obowiązku określonego w art. 20 ustawy z dnia 26 czerwca 2023 r. o jakości w opiece zdrowotnej i bezpieczeństwie pacjenta (Dz.U. z 2023 r. poz. 1692). Jednocześnie modyfikacji uległ sposób dystrybucji ankiety oraz zbierania odpowiedzi. Formularz można obecnie wypełnić elektronicznie – za pośrednictwem strony internetowej Szpitala lub poprzez zeskanowanie kodów QR dedykowanych badaniu, udostępnionych na oddziałach Szpitala. Stanowi to wyraz dostosowania placówki do nowoczesnych rozwiązań i zmieniających się oczekiwań pacjentów. Równolegle zachowano możliwość wypełnienia ankiety w wersji papierowej, która – podobnie jak w latach ubiegłych – pozostaje najbardziej rozpowszechnioną i chętnie wybieraną formą udzielania odpowiedzi oraz umożliwia udział w badaniu osobom wykluczonym cyfrowo. Szpital zapewnia anonimowość respondentów oraz wprowadzenie danych do systemu PASAT IKP. Ze względu na zmianę kwestionariusza ankiety oraz sposobu jej dystrybucji w 2025 r., uzyskanych wyników nie można porównywać wprost z wynikami z roku poprzedniego. Tegoroczne badanie stanowi zatem punkt odniesienia (bazę) do prowadzenia dalszych, porównywalnych analiz trendów i porównań międzyokresowych w kolejnych latach.

Badanie opinii i doświadczeń pacjentów oparte jest na metodzie NPS (Net Promoter Score). Pacjenci oceniają poszczególne zagadnienia w 10-stopniowej skali (0–10), z wykorzystaniem graficznych oznaczeń („buziek”). Ocenę 0–6 traktowane są jako negatywne (krytykanci), 7–8 jako neutralne, natomiast 9–10 jako pozytywne (promotorzy). Wskaźnik NPS oblicza się według wzoru:

**NPS = odsetek promotorów – odsetek krytykantów.**



Wskaźnik NPS pokazuje bilans pomiędzy pacjentami skłonnyimi rekomendować Szpital (promotorzy) a pacjentami niezadowolonymi (krytykanci) – im wyższa wartość NPS, tym większy odsetek pacjentów ocenia doświadczenie jako bardzo dobre i „godne polecenia”. Wysoki NPS w warunkach szpitalnych zwykle oznacza, że kluczowe elementy ścieżki pacjenta (komunikacja personelu, poczucie bezpieczeństwa, organizacja procesu, poszanowanie godności i prywatności) są oceniane pozytywnie i przekładają się na zaufanie do placówki oraz lepszą współpracę pacjenta w procesie leczenia. Jednocześnie NPS w ramach badania opinii i doświadczeń

pacjentów ma charakter wskaźnika konsumenckiego, dlatego powinien być interpretowany łącznie z innymi miarami jakości i bezpieczeństwa opieki oraz z analizą przyczyn zgłaszanych negatywnych doświadczeń.

**Analizie poddano następujące obszary:**

**Grupa A** – pytania dotyczą oceny organizacji procesu przyjęcia pacjenta do szpitala, w szczególności jego sprawności, płynności oraz poziomu przygotowania placówki do udzielenia świadczeń zdrowotnych od momentu zgłoszenia się pacjenta.

**Grupa B** – obejmuje zagadnienia związane z postawą i profesjonalizmem personelu medycznego, w tym uwzględnianiem opinii pacjenta w procesie leczenia, poziomem zaangażowania w opiekę oraz skutecznością działań podejmowanych w celu minimalizowania dolegliwości bólowych.

**Grupa C** – koncentruje się na jakości komunikacji pomiędzy personelem medycznym a pacjentem. Pytania odnoszą się do zrozumiałości przekazywanych informacji dotyczących stanu zdrowia, procesu leczenia, zaleceń lekarskich oraz dalszego postępowania po wypisie ze szpitala.

**Grupa D** – dotyczy warunków pobytu w szpitalu, w szczególności jakości wyżywienia oraz poziomu utrzymania czystości w salach chorych, pomieszczeniach sanitarnych i przestrzeniach ogólnodostępnych.

**Grupa E** – odnosi się do przestrzegania praw pacjenta przez personel medyczny, ze szczególnym uwzględnieniem poszanowania godności, indywidualnych potrzeb oraz przysługujących uprawnień.

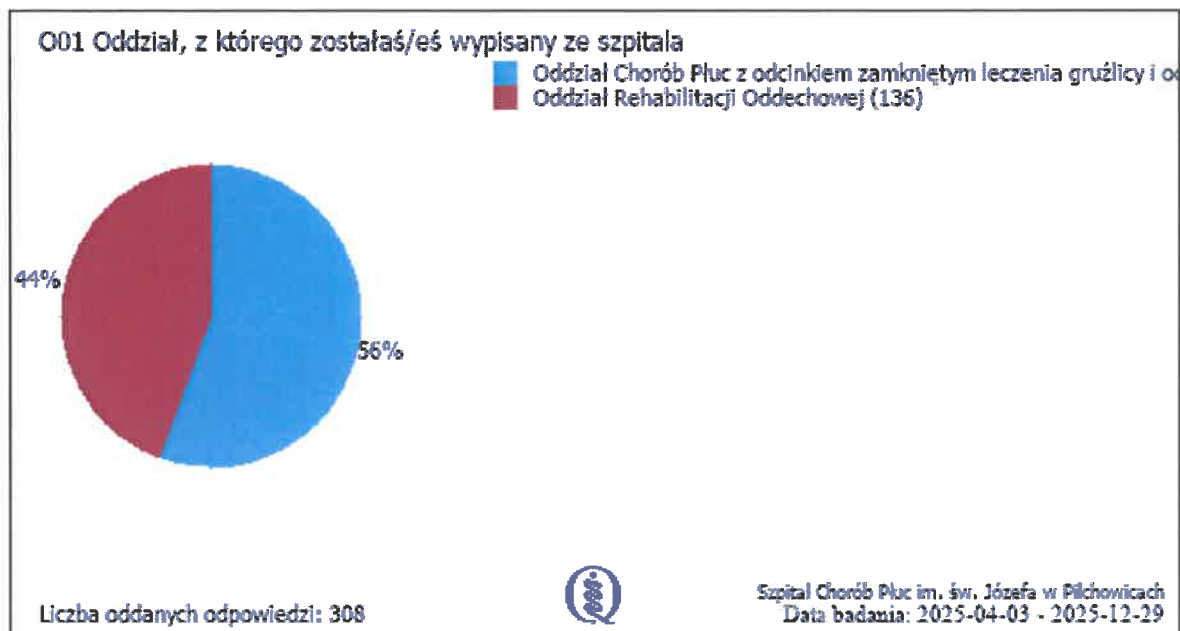
**Grupa F** – ma na celu określenie ogólnego poziomu satysfakcji pacjenta z udzielonych świadczeń poprzez ocenę prawdopodobieństwa polecenia szpitala rodzinie lub znajomym, co stanowi jeden z kluczowych wskaźników jakości opieki.

**Grupa G** – obejmuje pytania metryczkowe dotyczące podstawowych danych demograficznych pacjentów, takich jak płeć oraz wiek, umożliwiające analizę wyników z uwzględnieniem struktury badanej populacji.

**Grupa U (Uwagi)** – stanowi część otwartą ankiety, umożliwiającą pacjentom przekazanie własnych spostrzeżeń, opinii oraz sugestii dotyczących funkcjonowania placówki i jakości udzielanych świadczeń, co pozwala na identyfikację obszarów wymagających doskonalenia.

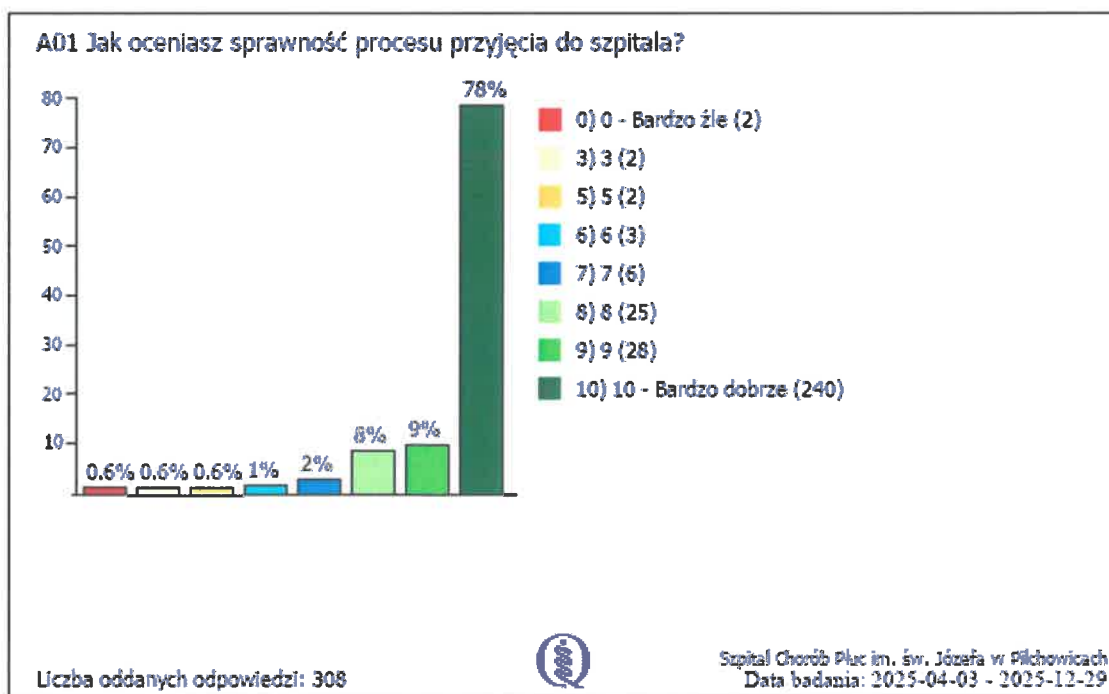
## Rozkłady odpowiedzi

### O01 Oddział, z którego zostałeś/eś wypisany ze szpitala



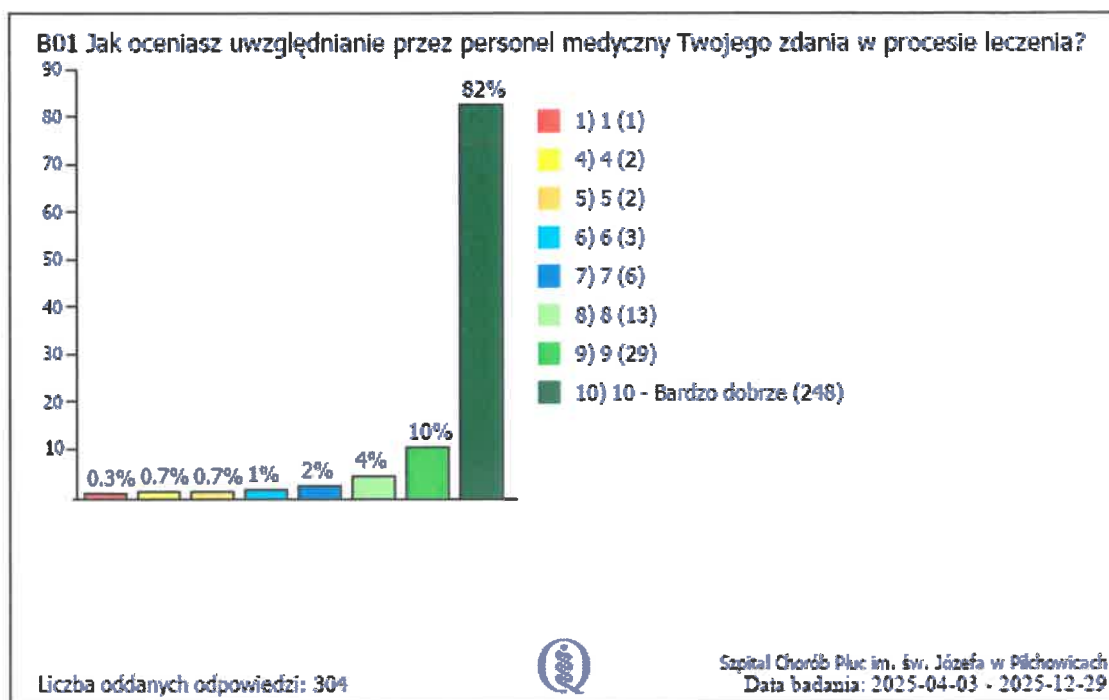
Komentarz: W badaniu ankietowym czynny udział wzięło 308 (100%) osób. Ponad połowa zwróconych ankiet (56%) pochodziła z Oddziału Chorób Płuc z odcinkiem zamkniętym leczenia gruźlicy i odcinkiem otwartym diagnostyki i chemioterapii nowotworów, natomiast 44% (136) pochodziła z Oddziału Rehabilitacji Oddechowej.

### A01 Jak oceniasz sprawność procesu przyjęcia do szpitala?



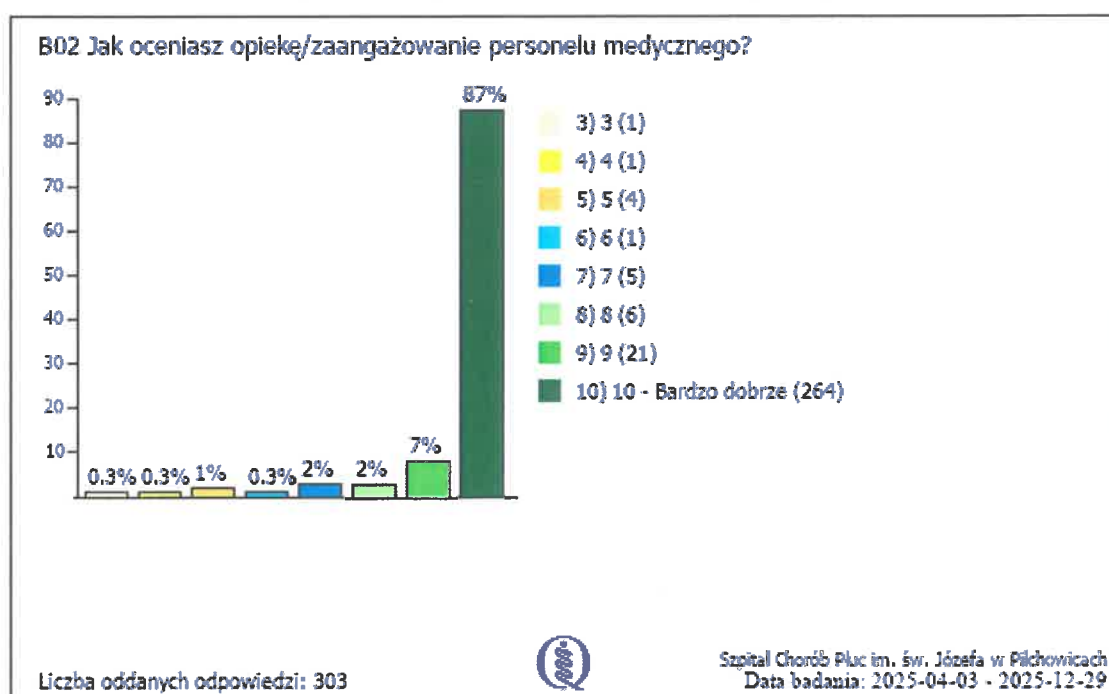
Komentarz: Ocena sprawności przyjęcia do Szpitala została oceniona przez pacjentów bardzo dobrze (10 pkt w skali od 0-10), takiej odpowiedzi udzieliło aż 78% respondentów.

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



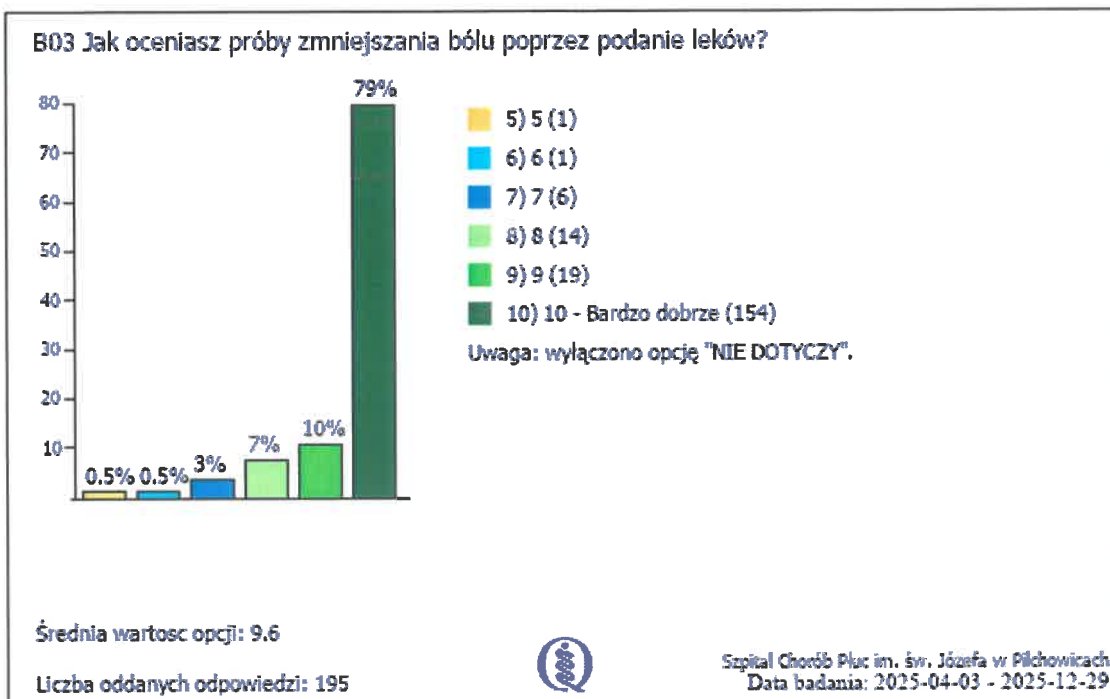
*Komentarz: Na pytanie o poszanowanie zdania pacjenta w procesie leczenia 82% (248) respondentów odpowiedziało, że ich zdanie jest uwzględniane w procesie leczenia.*

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



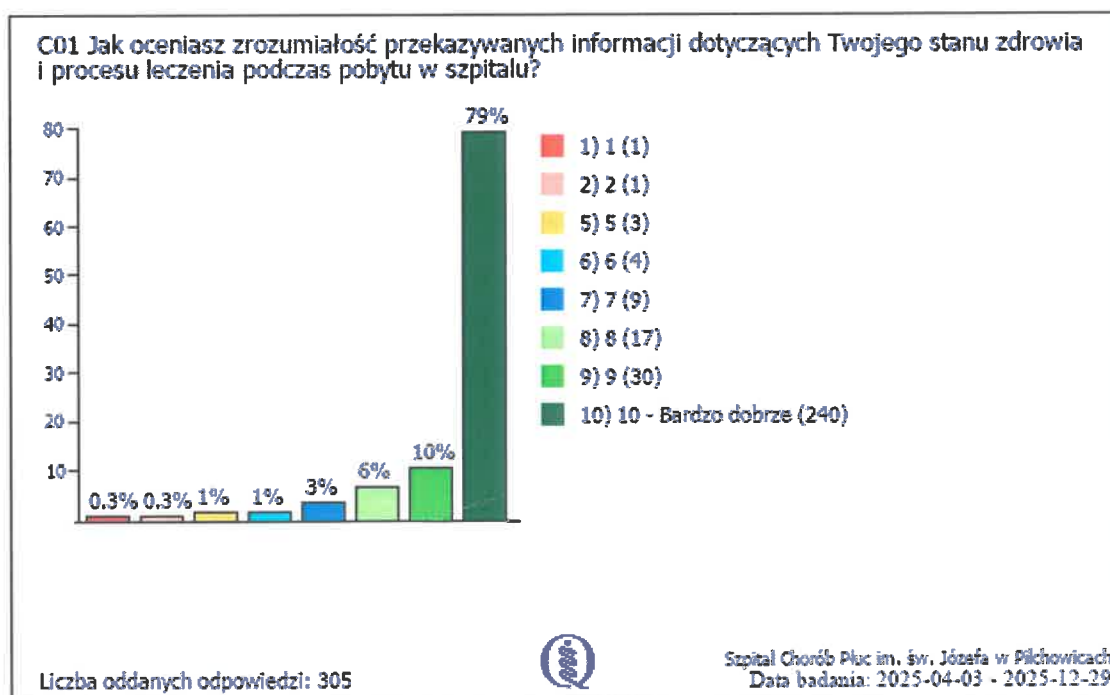
*Komentarz: Kolejne pytanie dotyczyło zaangażowania personelu medycznego. Ponownie pacjenci wskazali, że jest ono na bardzo dobrym poziomie (87%; 264).*

### B03 Jak oceniasz próby zmniejszania bólu poprzez podanie leków?



*Komentarz: Pytanie dotyczące zmniejszania bólu poprzez podanie leków nie było obligatoryjne, dotyczyło jedynie pacjentów, u których zastosowano leczenie bólu. Najliczniejsza grupa badanych 79% (154) była zadowolona ze sposobu leczenia dolegliwości bólowych – oceniła jako bardzo dobrze próby zmniejszenia bólu poprzez podanie leków.*

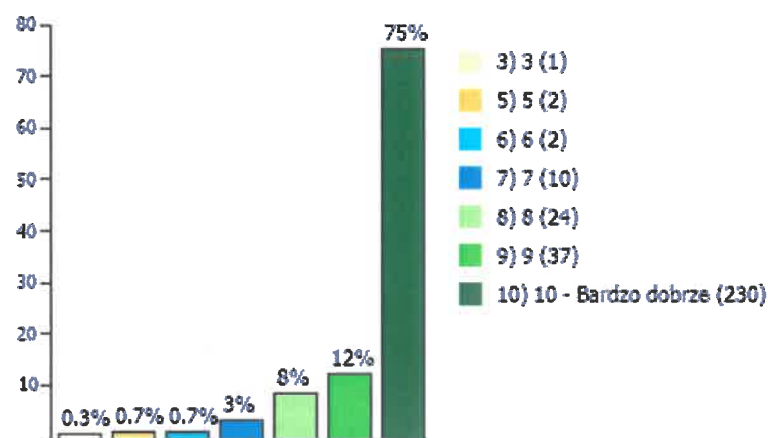
### C01 Jak oceniasz zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących Twojego stanu zdrowia i procesu leczenia podczas pobytu w szpitalu?



*Komentarz: Ocena zrozumiałości przekazywanych informacji podczas pobytu w szpitalu stanowi kolejny modul niniejszego badania. 79% (240) pacjentów opowiedziało się za efektywnym przekazywaniem informacji dotyczących ich stanu zdrowia i procesu leczenia podczas pobytu w szpitalu.*

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

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



Liczba oddanych odpowiedzi: 306

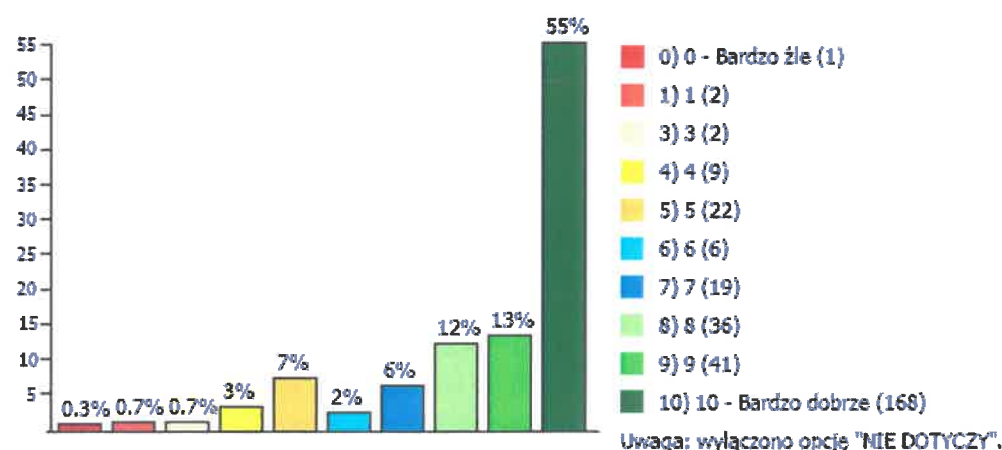


Szpital Chorób Płuc im. św. Józefa w Pilchowicach  
Data badania: 2025-04-03 - 2025-12-29

Komentarz: Z przeprowadzonej analizy wynika, że  $\frac{3}{4}$  (75%; 230) osób hospitalizowanych w Szpitalu rozumie informacje dotyczącą zaleceń lekarskich i dalszego procesu leczenia po opuszczenia szpitala. przekazywane przez personel medyczny.

## D01 Jak oceniasz wyżywienie w szpitalu?

D01 Jak oceniasz wyżywienie w szpitalu?



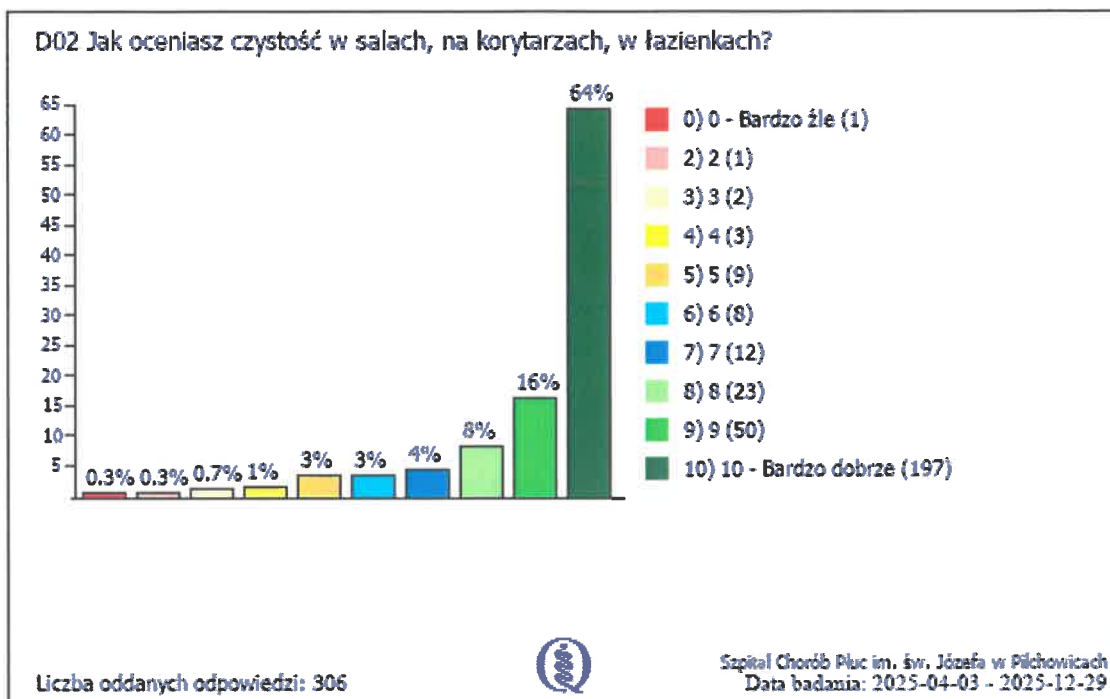
Liczba oddanych odpowiedzi: 306



Szpital Chorób Płuc im. św. Józefa w Pilchowicach  
Data badania: 2025-04-03 - 2025-12-29

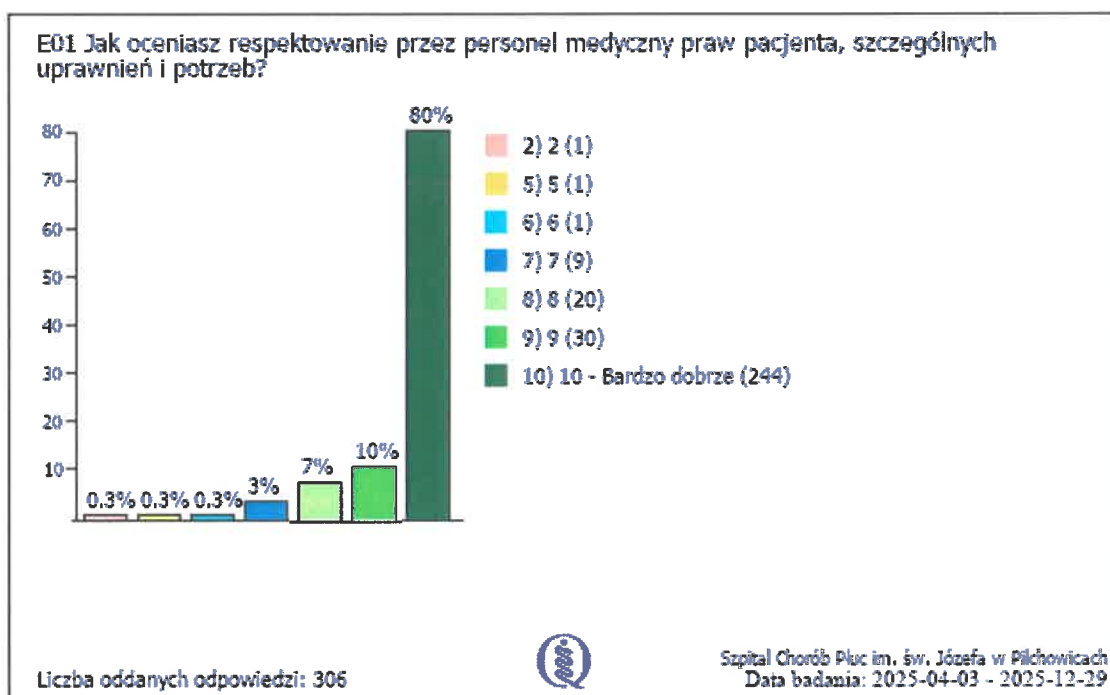
Komentarz: Niniejsze pytanie miało na celu weryfikację oceny jakości posiłków wydawanych w Szpitalu. Dla 209 pacjentów (68%) jakość posiłków była bardzo dobra (9/10 pkt w skali 0-10).

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



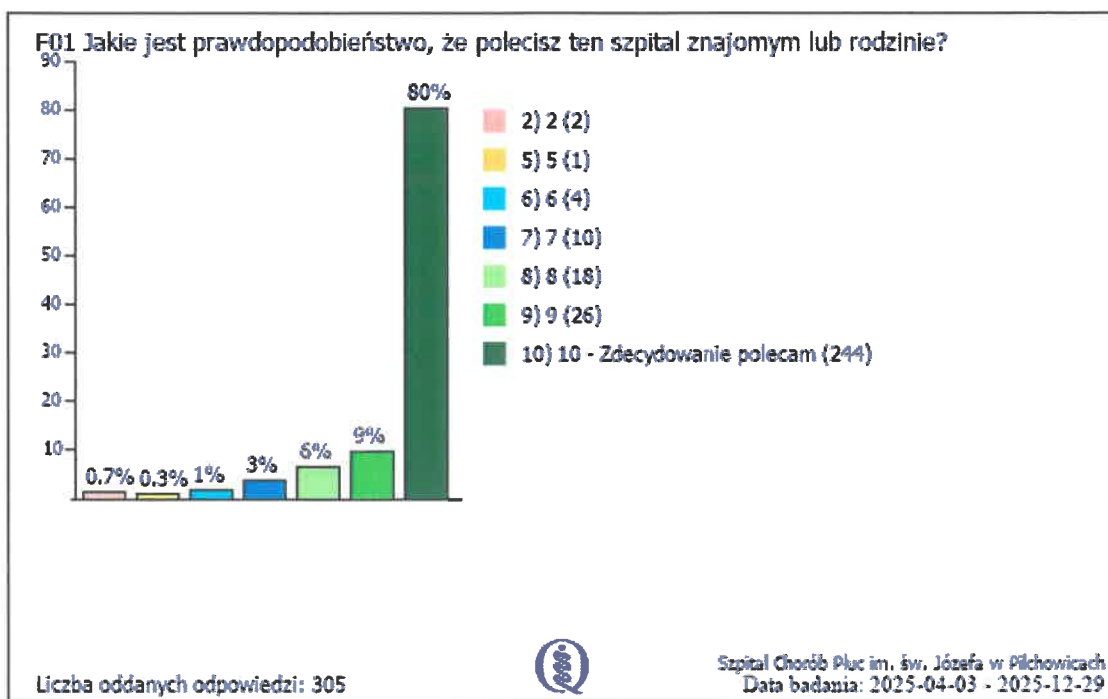
Komentarz: Czystość pomieszczeń w Szpitalu według pacjentów pozostaje na wysokim poziomie (80% pacjentów to promotorzy oceniający czystość 9-10 pkt w skali 0-10).

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



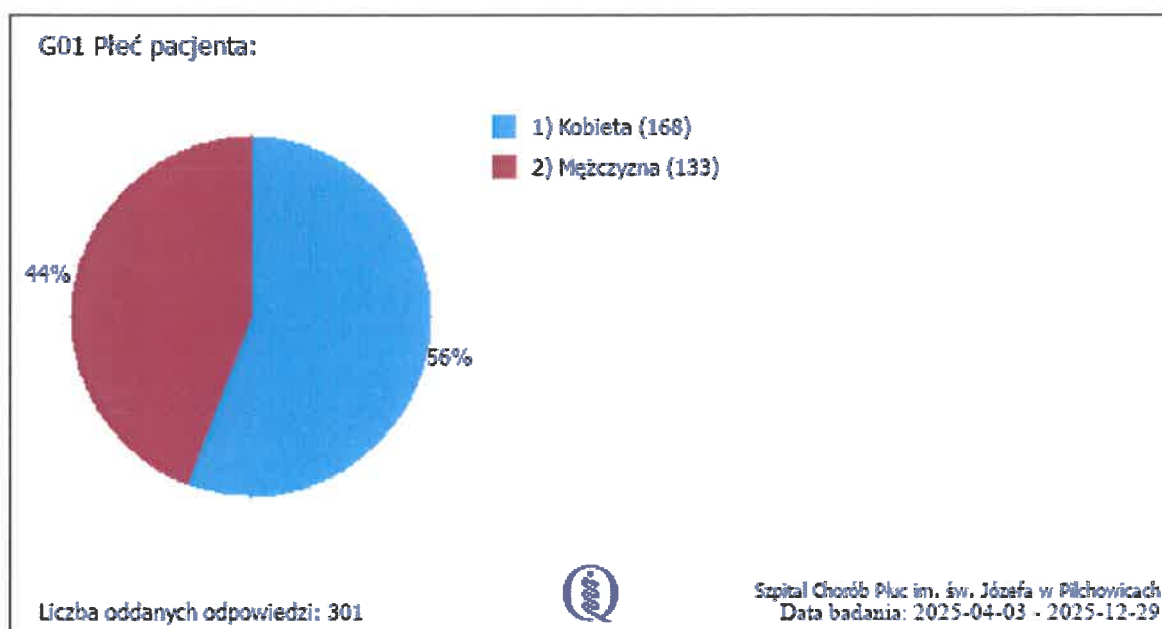
Komentarz: Ocena respektowania przez personel medyczny praw pacjenta stanowi kolejny przedmiot analizy. Zdecydowana większość respondentów tj. 80% (244) uważa, że personel medyczny respektuje ich prawa, szczególne uprawnienia i potrzeby.

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



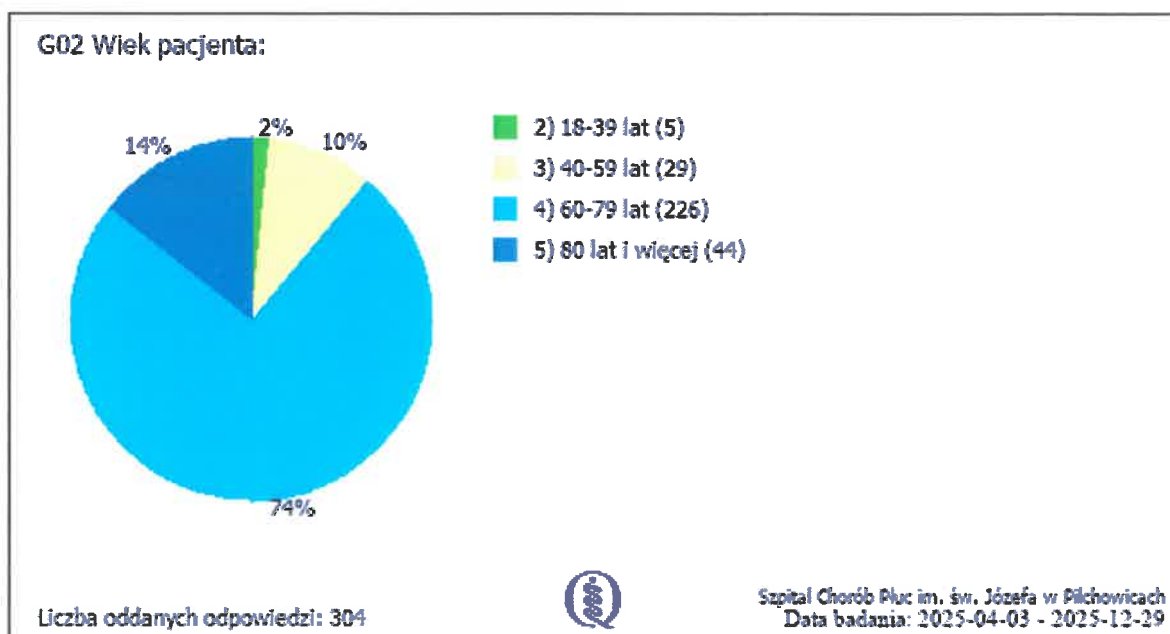
Komentarz: Kwestionariusz odnosił się również do kwestii prawdopodobieństwa polecenia szpitala znajomym lub bliskim. 89% badanych (270) to promotorzy, którzy wyrazili opinię, że Szpital Chorób Płuc jest godny polecenia bliskim.

### G01 Płeć pacjenta:



Komentarz: Populację badaną stanowili pacjenci Szpitala, w tym 56% (168) kobiet oraz 44% (133) mężczyzn.

## G02 Wiek pacjenta:



*Komentarz: Największą grupą wśród pacjentów Szpitala stanowiła grupa wiekowa 60-79 lat 74% (226), znacznie mniej liczą grupą były osoby +80 lat (44) 14%, 10% (29) stanowiły osoby w wieku 40-59 lat, natomiast jedynie 2% (5) to grupa wiekowa 18-39 lat.*

## Odpowiedzi na pytania otwarte

Kwestionariusz badania ankietowego przewiduje również możliwość przekazania przez pacjentów uwag w pytaniach otwartych. Zgłaszane komentarze są anonimizowane i stanowią jakościowe uzupełnienie wyników liczbowych, pozwalając lepiej zrozumieć przyczyny ocen w poszczególnych obszarach. Wśród wypowiedzi pojawiają się zarówno słowa uznania, jak i elementy krytyczne. Wszystkie uwagi są analizowane przez Zespół ds. poprawy jakości i usług zdrowotnych i wykorzystywane są do doskonalenia procesu leczenia oraz organizacji i funkcjonowania Szpitala.

### Pytanie otwarte: U01 Uwagi

#### Podsumowanie uwag – jakie obszary dominowały?

Wypowiedzi otwarte mają wyraźnie przewagę pozytywów, koncentrując się na jakości opieki i postawie personelu (to najsilniejsza strona). Obszary wymagające działań doskonalących są węższe i bardziej „techniczno-organizacyjne”: żywienie, komfort wyposażenia (materace/poduszki), dostępność toalet na rehabilitacji oraz drobne udogodnienia (kiosk/automat, ławki).

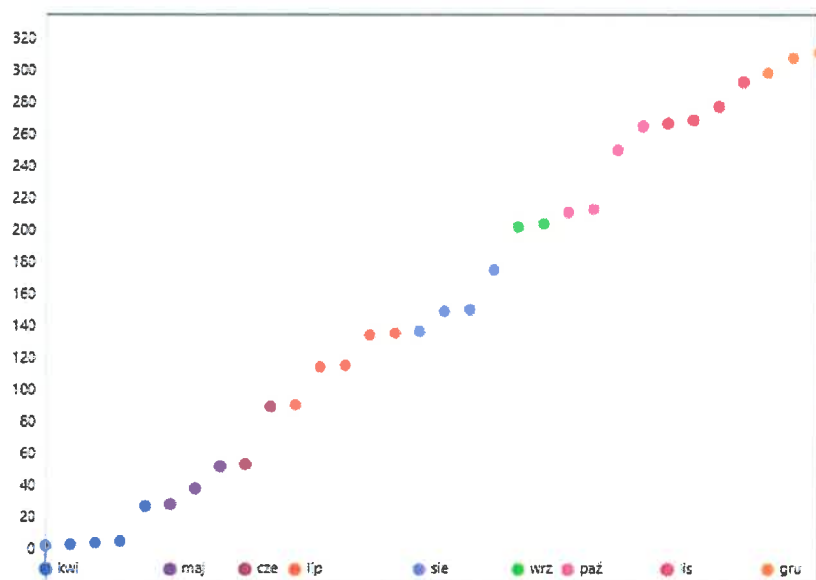
*Najwięcej uwag dotyczyło personelu i opieki (obszar kliniczny/relacyjny) – zdecydowanie dominują pochwały. W szczególności często pojawiają się komentarze o: empatii, życzliwości, gotowości do pomocy, poczuciu bezpieczeństwa, wysokiej kulturze osobistej oraz profesjonalizmie pielęgniarek i opiekunek medycznych. Część wypowiedzi zawiera także podziękowania dla lekarzy i ocenę kontaktu z lekarzem jako satysfakcjonującą. Drugim najczęściej komentowanym obszarem była infrastruktura i warunki pobytu (komfort). Pojawiają się pojedyncze, ale konkretne sygnały dot. wyposażenia (materac, poduszka) oraz potrzeb organizacyjnych na oddziale rehabilitacji (dodatkowa toaleta / dostępność toalety). Trzecim obszarem (często powtarzającym się w uwagach) było żywienie. Uwagi obejmują jakość i temperaturę posiłków (sucha ryba w piątki, zimne drugie danie) oraz preferencje/uwarunkowania dietetyczne (zbyt częste dania z ryżu/makaronu jako „baza” obiadu, potrzeba alternatywy).*

#### TOP 10 – przykłady uwag pozytywnych (z pytań otwartych)

1. „Jest miło i przyjemnie, wzór dla innych szpitali.” (poz. 7)
2. „Personel miły i fachowy, pomocny.” (poz. 8)
3. „Dużo uznania dla opiekunki za opiekę, troskę i wykonywanie pracy z poświęceniem.” (poz. 9)
4. „...opiekowała się mną jak matka... empatyczna, troskliwa... proszę o szczególne podziękowania.” (poz. 10)
5. „Personel pielęgniarstwa oceniam... zaangażowanie oraz troskę o pacjentów... lekarza... także...” (poz. 16)
6. „Bardzo miła obsługa personelu i opieka lekarzy, pomoc w każdej potrzebie...” (poz. 14)
7. „Bardzo jestem zadowolony z pielęgniarek, personelu medycznego i czystości...” (poz. 20)

- ### TOP 10 – przykłady uwag negatywnych / usprawniających

- ## Zwrotność ankiet w 2025



Strona 13

## Średnia ocena pacjentów względem poszczególnych grup pytań

### Średnia ocena pacjentów względem poszczególnych grup pytań, wg wagi 1-10



Podsumowując badanie opinii pacjentów za 2025 r., we wszystkich analizowanych obszarach uzyskano bardzo wysokie średnie oceny (8,95–9,6/10), co wskazuje na wysoki poziom satysfakcji z opieki oraz organizacji świadczeń. Najwyżej oceniono: postawę i profesjonalizm personelu (B – 9,6), przestrzeganie praw pacjenta (E – 9,6) oraz ogólną satysfakcję pacjenta (F – 9,6), a także komunikację (C – 9,5) i organizację przyjęcia (A – 9,5). Relatywnie najniższy, choć nadal wysoki wynik dotyczył warunków pobytu w Szpitalu (D – 8,95), co sugeruje obszar o największym potencjale do dalszych działań doskonalących (np. komfort, infrastruktura, żywienie).

## Mocne i słabe strony Szpitala według pacjentów

Tabela nr 1 Mocne i słabe strony Szpitala Chorób Płuc im. Św. Józefa w Pilchowicach.

| MOCNE<br>STRONY | UWAGI:                                                                                |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|                 | <i>Zaangażowanie personelu medycznego (lekarze, pielęgniarki, opiekunki medyczne)</i> |
|                 | <i>Dodatki do posiłków dla pacjentów onkologicznych</i>                               |
|                 | <i>Duże porcje jedzenia i różnorodność</i>                                            |
| SŁABE<br>STRONY | <i>Niewygodne materace oraz nieodpowiednie poduszki</i>                               |
|                 | <i>Zimne II dania obiadowe</i>                                                        |
|                 | <i>Brak kiosku lub automatu na terenie Szpitala</i>                                   |
|                 | <i>Mała dostępność do toalet na oddziale rehabilitacji</i>                            |

## Wnioski

1. Zastosowano pomiar pośredni poprzez dystrybucję kwestionariuszy papierowych oraz udostępnienie ankiety na stronie internetowej Szpitala. Dodatkowo wprowadzono możliwość wypełnienia ankiety za pomocą kodu QR, umieszczonego w widocznym miejscu na każdym oddziale, co zwiększa dostępność badania i sprzyja pozyskaniu opinii pacjentów. W celu zwiększenia dostępności ankiety i zachęcania pacjentów do udziału w badaniu, zaleca się umieszczanie kodów QR również na kartach informatycznych wręczanych pacjentom przy wypisie. Rozwiązanie to pozwoliłoby pacjentom łatwo i wygodnie wypełnić formularz ankiety w formie elektronicznej w dowolnym miejscu i czasie, co może przyczynić się do zwiększania zwrotności i reprezentatywności badania.
2. Zwrotność ankiet z lat 2024 i 2025 jest trudna do bezpośredniego porównania ze względu na zmianę formularza badawczego. Aktualnie obowiązująca ankieta, stanowiąca podstawę prowadzonej analizy, została wprowadzona w kwietniu 2025 roku, co wpływa na porównywalność wyników. Można natomiast zauważyć, że zestawienie zwrotności ankiet z całego 2024 r. z wynikami uzyskanymi w 2025 r. (od kwietnia do grudnia) wskazuje na wyraźny wzrost zaangażowania pacjentów: 8,4% w 2024 r. vs 15,51% w 2025 r. Wynik ten sugeruje istotną poprawę w zakresie udziału pacjentów w badaniu. Należy jednak podkreślić, że pomimo odnotowanego wzrostu wskaźnika zwrotności, liczba zebranych ankiet nadal pozostaje na poziomie niesatysfakcjonującym w stosunku do ogólnej liczby hospitalizowanych pacjentów. Jednocześnie należy wskazać, że wymagana zwrotność ankiet zgodnie ze standardem PJ9 została osiągnięta (standard określa minimalny poziom zwrotności na co najmniej 1%). Niezależnie od spełnienia wymogu minimalnego, należy dążyć do dalszego zwiększania zwrotności. W celu poprawy wskaźnika zwrotności planuje się intensyfikację działań informacyjnych wśród pacjentów, zwiększanie widoczności materiałów informacyjnych wraz z kodami QR na oddziałach, a także zaangażowanie

personelu medycznego w zachęcanie pacjentów do wyrażania opinii po zakończonej hospitalizacji.

3. Z badanej próby wynika, że w Szpitalu częściej opinii udzielały kobiety niż mężczyźni. Ponadto najliczniejszą grupą wiekową wśród ankietowanych stanowią osoby w wieku od 60 do 79 lat.
4. W analizowanych okresach stosowano różne narzędzia badawcze. Ankieta wykorzystywana w latach poprzednich opierała się głównie na pięciostopniowej skali ocen, natomiast w 2025 r. wdrożono nowy formularz zgodny z Programem PASAT IKP, w którym zastosowano 10-stopniową skalę (0–10) i metodę NPS (Net Promoter Score). Zmiana skali oraz sposobu agregacji wyników (podział odpowiedzi na krytykantów 0–6, neutralnych 7–8 i promotorów 9–10 oraz obliczanie NPS jako różnicy odsetka promotorów i krytykantów) jednocześnie ogranicza możliwość bezpośredniego odnoszenia wyników do lat poprzednich. W związku z tym wyniki uzyskane w 2025 r. należy traktować jako punkt odniesienia (bazę) do dalszych, porównywalnych analiz trendów i porównań międzyokresowych w kolejnych latach.
5. Średnia ocen pytania z grupy A (organizacja przyjęcia do Szpitala) wyniosła 9,5 co sugeruje, że realizowany sposób przyjęcia pacjenta na oddział odpowiada wymaganiom stawianym przez pacjentów.
6. Uzyskane wyniki (w grupie B postawa i profesjonalizm personelu oraz skuteczność leczenia bólu), wskazują na wysoki poziom zadowolenia pacjentów. Średnia o w tej grupie plasowała się na poziomie 9,6. Pacjenci wskazali, że czują, że ich opinia jest ważna w procesie leczenia, a poziom zaangażowania w opiekę jest na bardzo dobrym poziomie. Według pacjentów hospitalizowanych Szpital cechuje się wysoką skutecznością działań podejmowanych w celu minimalizowania dolegliwości bólowych, ocena wyniosła 9,6.
7. Osiągnięta bardzo wysoka średnia ocen (w grupie C) 9,5 świadczy o wysokim poziomie komunikacji pomiędzy personelem medycznym, a pacjentami. Pacjenci pozytywnie oceniają zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących stanu zdrowia, procesu leczenia oraz zaleceń po wypisie, co potwierdza profesjonalizm i zaangażowanie personelu w proces terapeutyczny.
8. Średnia ocena w grupie D (8,95) wskazuje na dobry poziom warunków hospitalizacji, jednak jest to obszar, który może podlegać dalszemu doskonaleniu. W szczególności warto rozważyć działania ukierunkowane na poprawę jakości żywienia oraz utrzymanie jeszcze wyższych standardów czystości w salach chorych, łazienkach i przestrzeniach ogólnodostępnych.
9. Bardzo wysoka średnia ocena w grupie E (9,6) potwierdza, że personel medyczny w sposób właściwy respektuje prawa pacjenta, z uwzględnieniem poszanowania godności, indywidualnych potrzeb oraz szczególnych uprawnień. Wynik ten świadczy o wysokich standardach etycznych i organizacyjnych placówki.

10. Średnia ocena w grupie F (9,6) w zakresie ogólnej satysfakcji oraz prawdopodobieństwa polecenia Szpitala rodzinie i znajomym stanowi bardzo mocny wskaźnik jakości świadczonych usług. Wynik ten potwierdza wysoki poziom zaufania pacjentów do placówki oraz pozytywne doświadczenia związane z procesem leczenia.

