



CENTRUM ONKOLOGII
ZIEMI LUBELSKIEJ

im. św. JANA z DUKLI

BADANIE OPINII I DOŚWIADCZEŃ PACJENTÓW PASAT IKP

**za okres
styczeń – grudzień 2025r.**

ANALIZA ANKIET SATYSFAKЦИИ PACJENTÓW HOSPITALIZOWANYCH W CENTRUM ONKOLOGII ZIEMI LUBELSKIEJ IM. ŚW. JANA Z DUKLI

Ankieta została przeprowadzona w oparciu o formularz przygotowany przez Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia (PASAT IKP). Ankieta składała się z 10 pytań. Dodatkowo zawarto dwa pytania socjodemograficzne o grupę wiekową i płeć pacjenta. Ostatni punkt ankiety umożliwiał przekazanie dowolnych uwag na temat funkcjonowania szpitala oraz oceny opieki zdrowotnej.

Badanie opinii i doświadczeń pacjenta przeprowadza się przy pomocy ankiety elektronicznej, w sposób zanonimizowany, zapewniając pacjentowi swobodę wyrażenia opinii. Ankiety są wypełniane przez pacjentów za pośrednictwem strony internetowej www.cmj.org.pl/ankiety/COZL po wypisie z każdego oddziału szpitalnego COZL. Link do ankiety badającej poziom satysfakcji pacjenta znajduje się w Karcie Informacyjnej, którą otrzymuje każdy pacjent w dniu wypisu ze szpitala. Na wszystkich oddziałach rozmieszczone są plakaty informacyjne zawierające link do badania oraz kod QR, umożliwiający szybki dostęp za pomocą telefonu. Dla wygody i lepszej dostępności do badania, uruchomiono 3 infokioski dla pacjentów w oddziałach szpitalnych.

Okres badania obejmował: 01.01.2025r. – 15.12.2025 r.

Udział w badaniu: 29,49% pacjentów hospitalizowanych w 2025r.

Liczba wypełnionych ankiet: 8431

Zakres pytań w ankiecie obejmował następujące zagadnienia:

- ✓ Proces przyjęcia do szpitala (A01)
- ✓ Zaangażowanie personelu (B01, B02, B03)
- ✓ Komunikacja z pacjentem (C01, C02)
- ✓ Warunki hospitalizacji i wyżywienia (D01, D02)
- ✓ Respektowanie praw i potrzeb pacjenta (E01)
- ✓ Rekomendacja Szpitala przez pacjenta (F01)

Wyniki ankiet

1. W badaniu uczestniczyli pacjenci obu płci, przy czym większość respondentów stanowiły kobiety (69%). Struktura wiekowa badanej grupy była zróżnicowana, z dominującym udziałem pacjentów w wieku 40–59 oraz 60–79 lat. Pozwoliło to na uzyskanie opinii od osób o różnych potrzebach zdrowotnych i doświadczeniach związanych z hospitalizacją, co zwiększa wiarygodność i reprezentatywność wyników.

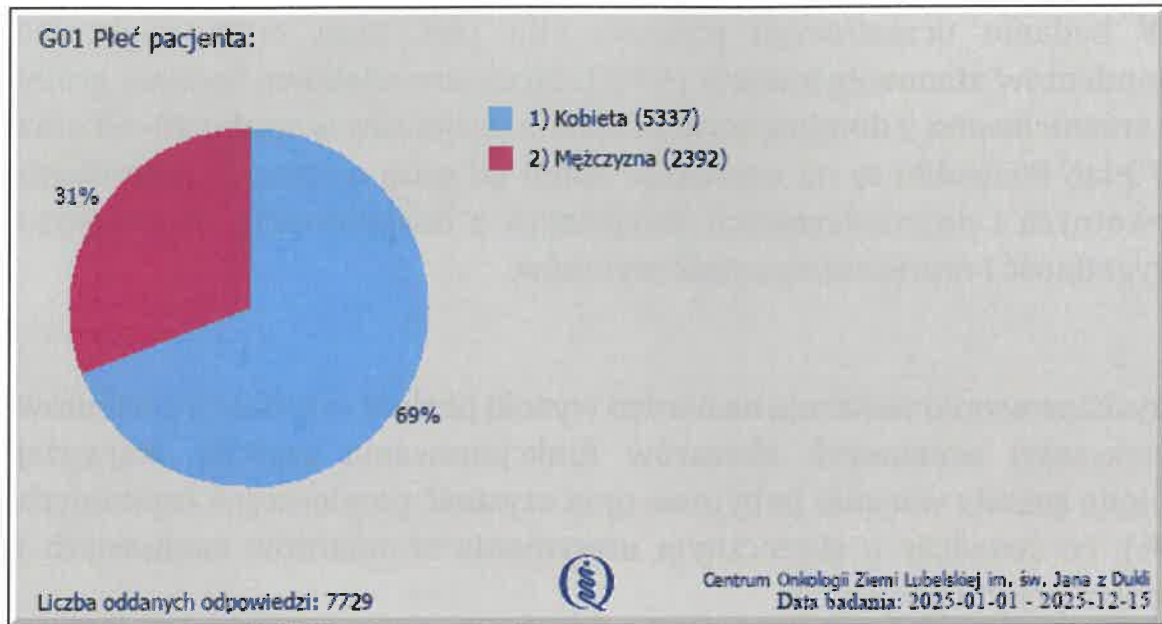
2. Uzyskane wyniki wskazują na bardzo wysoki poziom satysfakcji pacjentów z większości ocenianych obszarów funkcjonowania szpitala. Najwyżej ocenione zostały warunki pobytowe oraz czystość pomieszczeń szpitalnych (97%), co świadczy o skutecznym utrzymaniu standardów sanitarnych i komfortu pobytu pacjentów.

3. Równie wysokie noty uzyskały: leczenie bólu, poszanowanie praw pacjenta oraz gotowość do rekomendowania szpitala (po 96%). Wyniki te sugerują, że placówka skutecznie realizuje zarówno aspekty medyczne, jak i etyczne opieki zdrowotnej, a pacjenci darzą ją dużym zaufaniem.

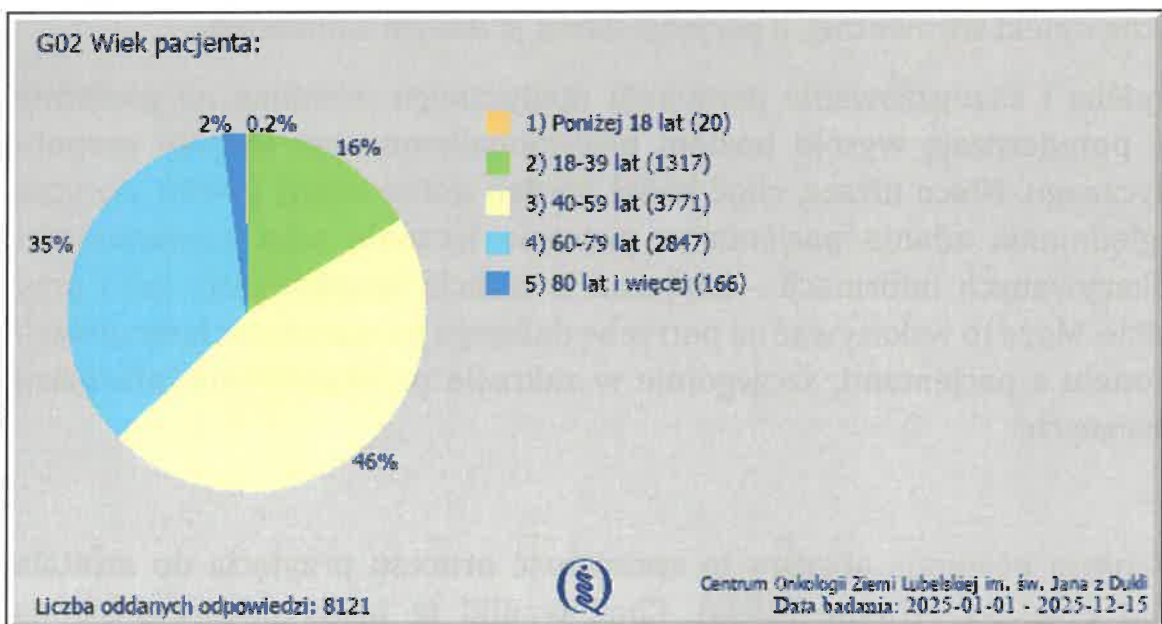
4. Opieka i zaangażowanie personelu medycznego ocenione na poziomie 95% potwierdzają wysoki poziom profesjonalizmu oraz empatii zespołu medycznego. Nieco niższe, choć nadal bardzo dobre oceny (94%), dotyczą uwzględniania zdania pacjenta w procesie leczenia oraz zrozumiałości przekazywanych informacji – zarówno w trakcie hospitalizacji, jak i przy wypisie. Może to wskazywać na potrzebę dalszego wzmocnienia komunikacji personelu z pacjentami, szczególnie w zakresie przekazywania informacji medycznych.

5. Najniżej ocenione obszary to sprawność procesu przyjęcia do szpitala (90%) oraz wyżywienie (89%). Choć wyniki te nadal mieszczą się na wysokim poziomie satysfakcji, wskazują one na potencjalne obszary wymagające usprawnień organizacyjnych i jakościowych.

Płeć pacjenta

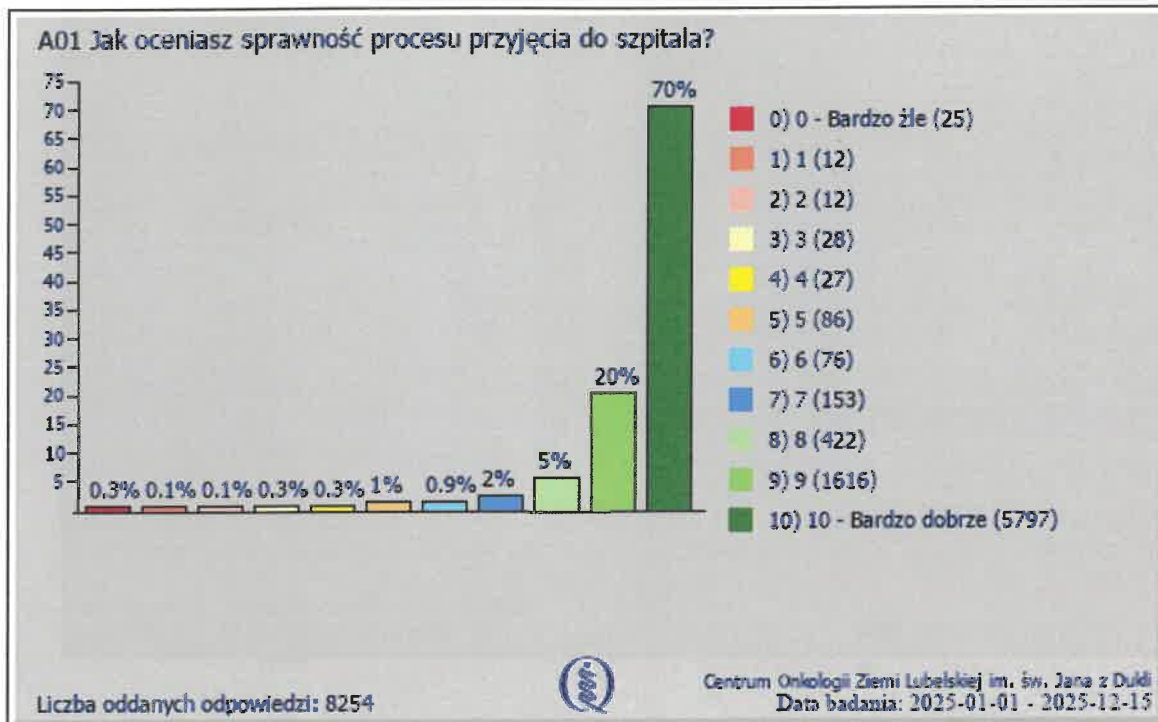


Wiek pacjenta



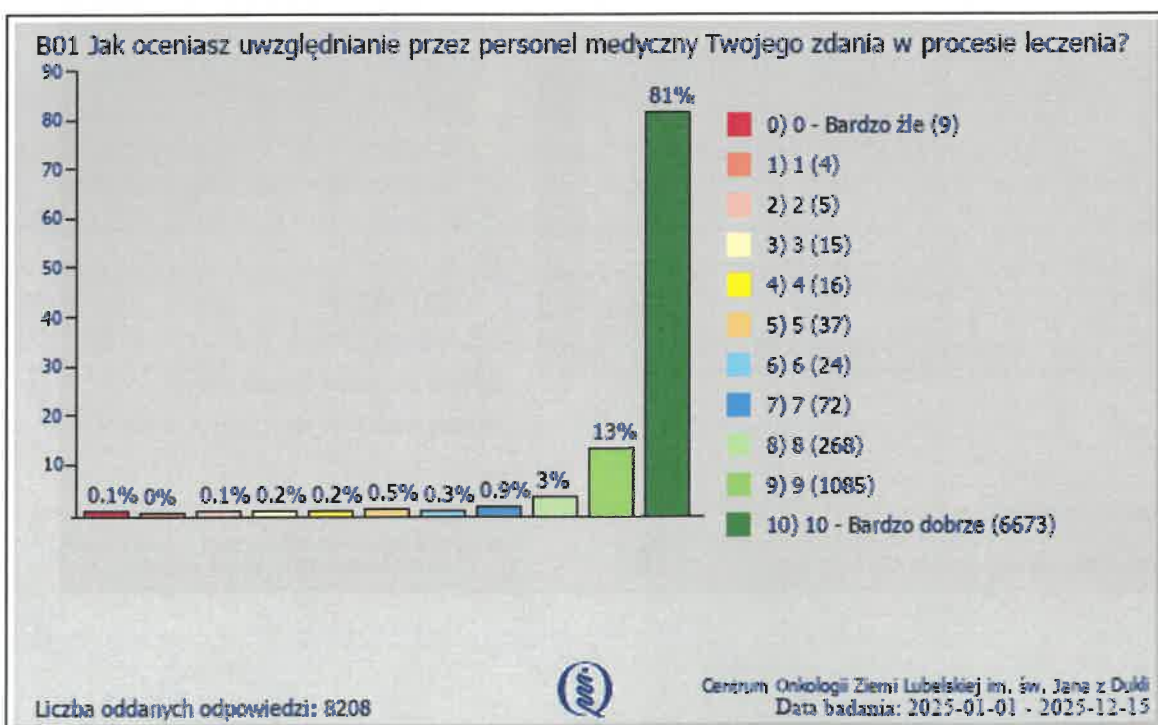
OCENA SPRAWNOŚCI ZAPISU I ORGANIZACJI WIZYT

Jak oceniasz sprawność procesu przyjęcia do szpitala?

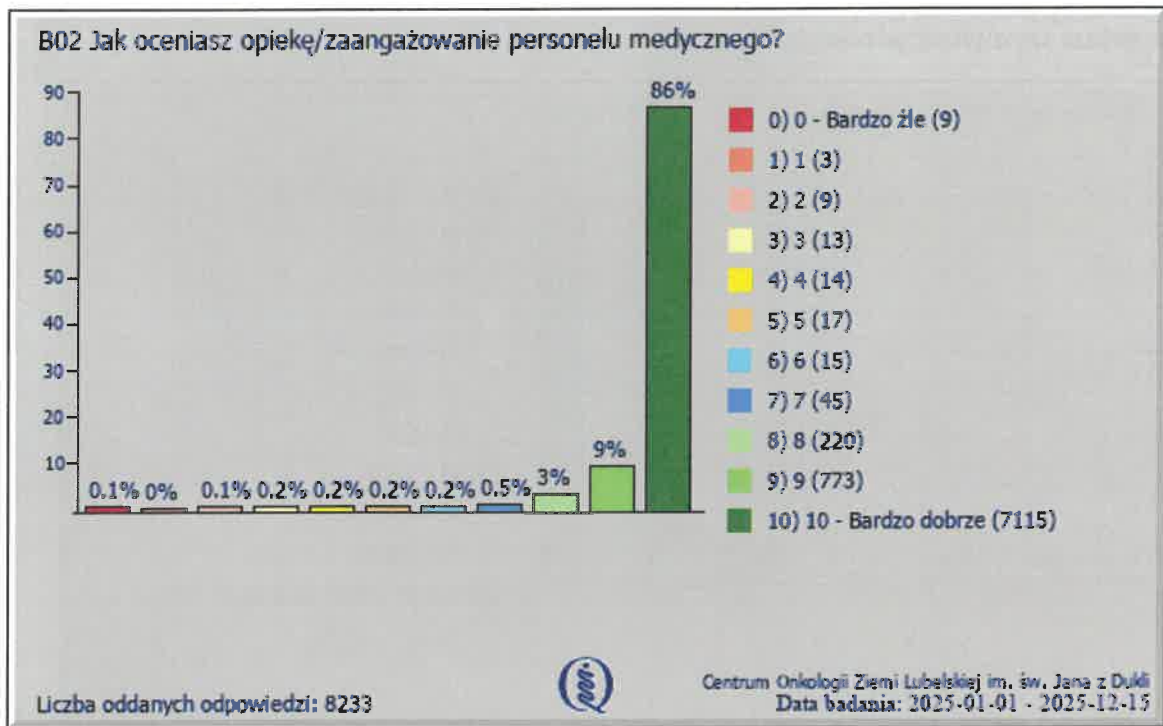


OCENA ZAANGAŻOWANIA PERSONELU MEDYCZNEGO

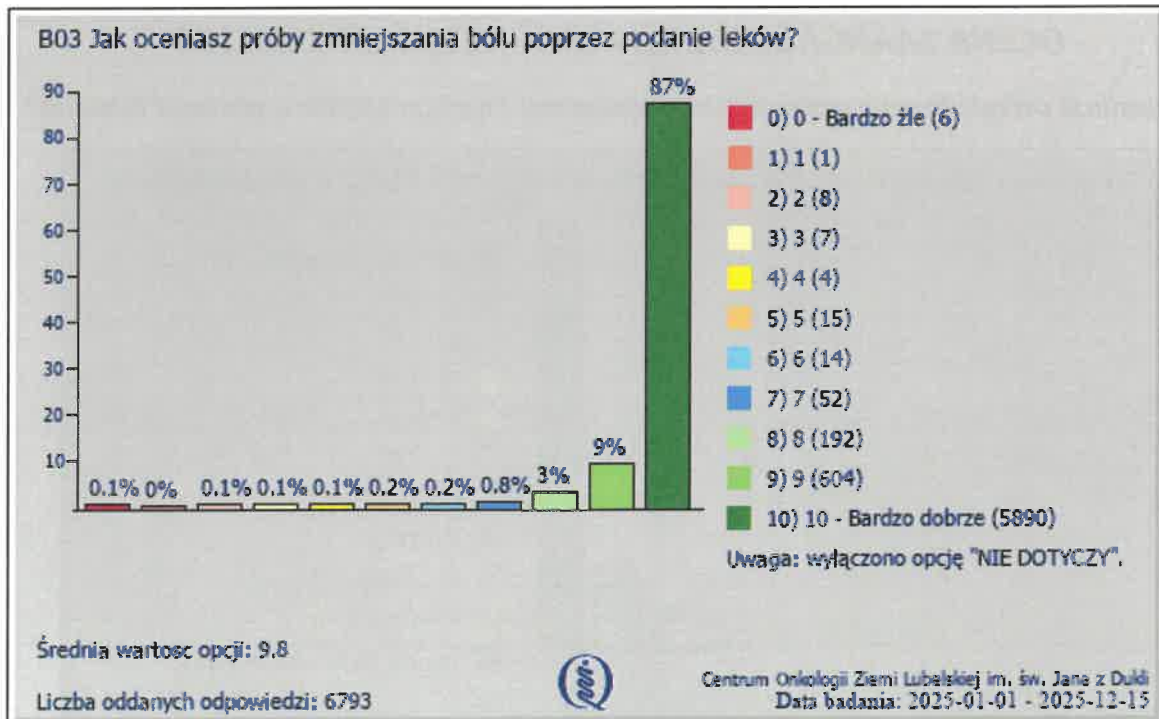
Jak oceniasz uwzględnianie przez personel medyczny Twojego zdania w procesie leczenia?



Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie personelu medycznego?

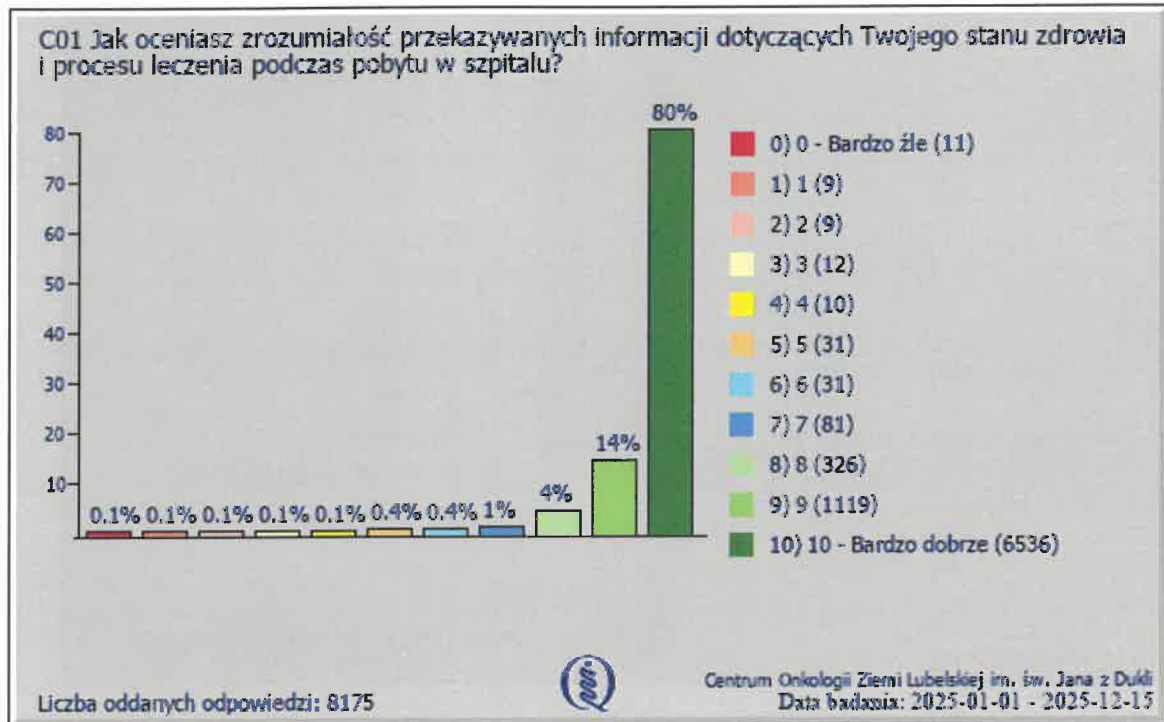


Jak oceniasz próby zmniejszania bólu poprzez podanie leków?

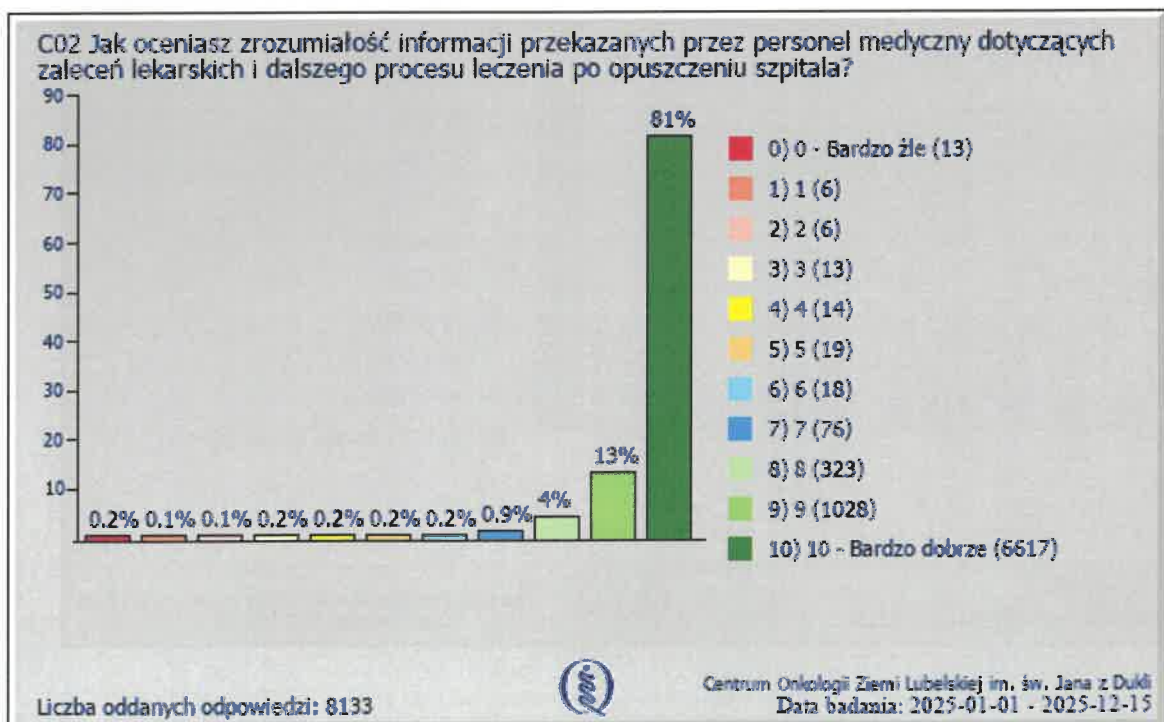


OCENA KOMUNIKACJI

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

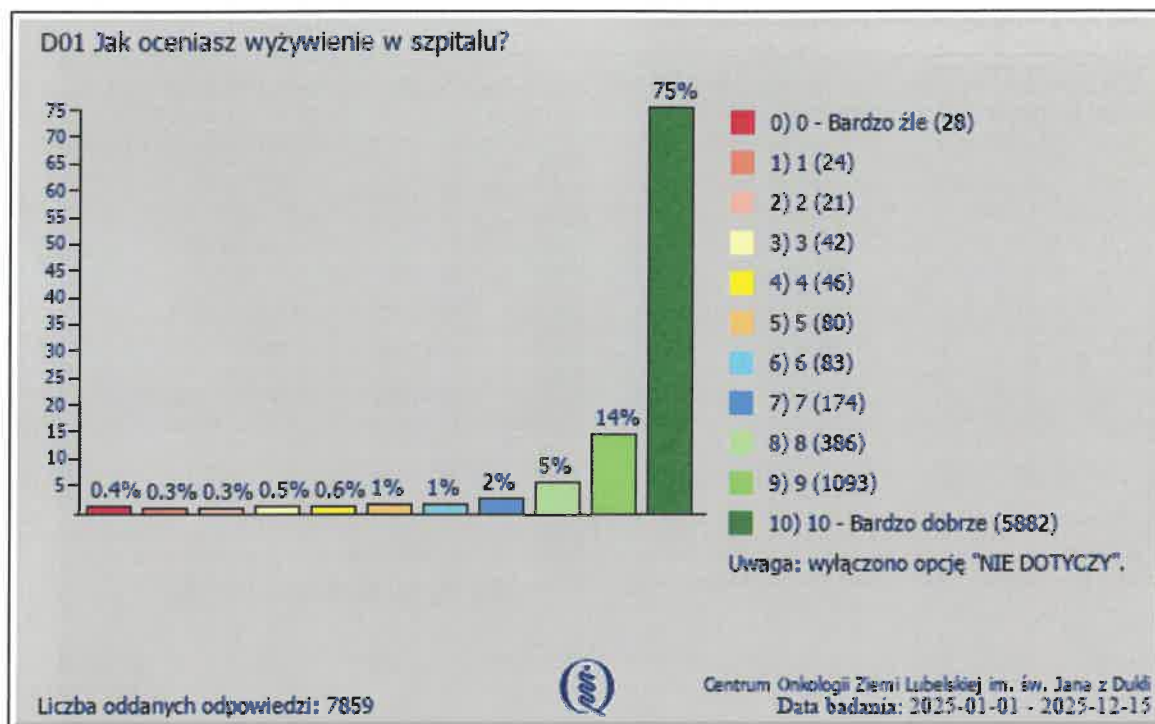


Jak oceniasz zrozumiałość informacji przekazanych przez personel medyczny dotyczących zaleceń lekarskich i dalszego procesu leczenia po opuszczeniu szpitala?

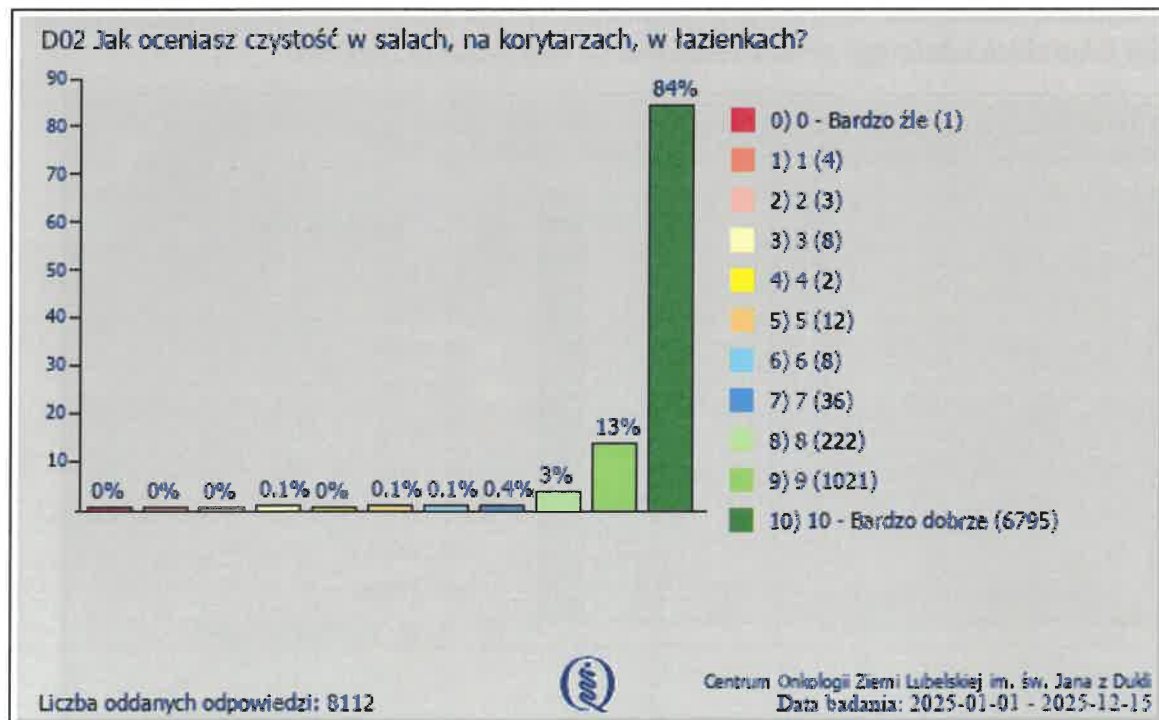


OCENA WARUNKÓW I WYPOSAŻENIA

Jak oceniasz wyżywienie w szpitalu?

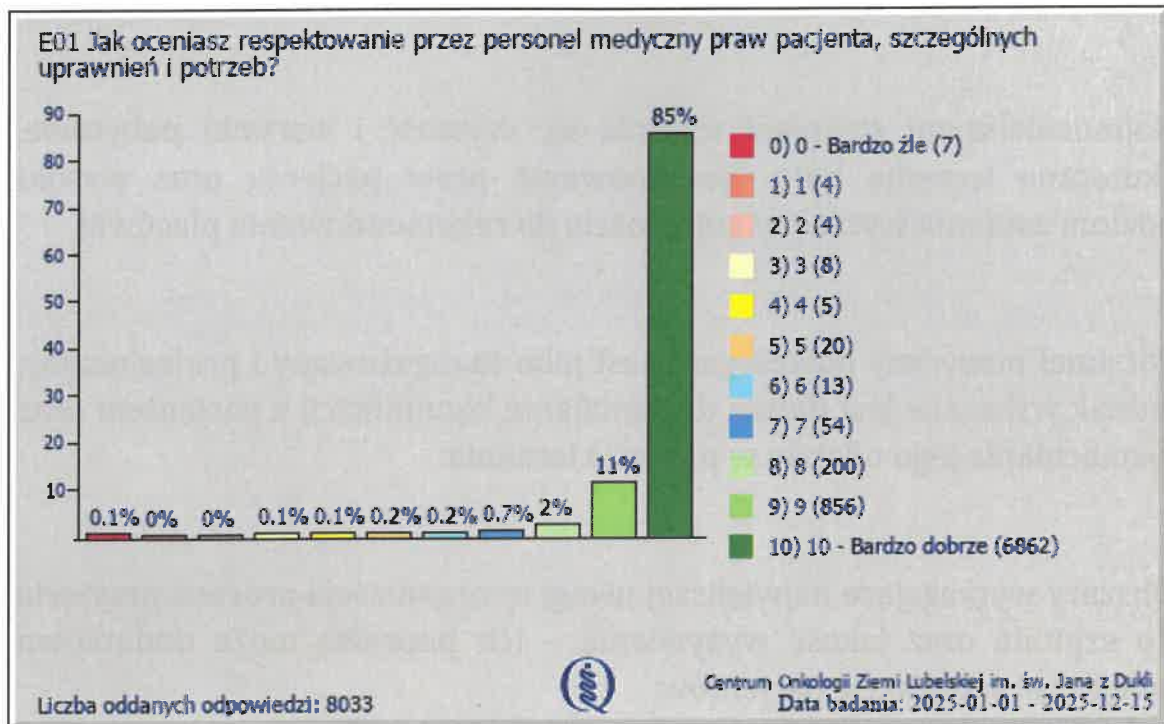


Jak oceniasz czystość w salach, na korytarzach, w łazienkach?



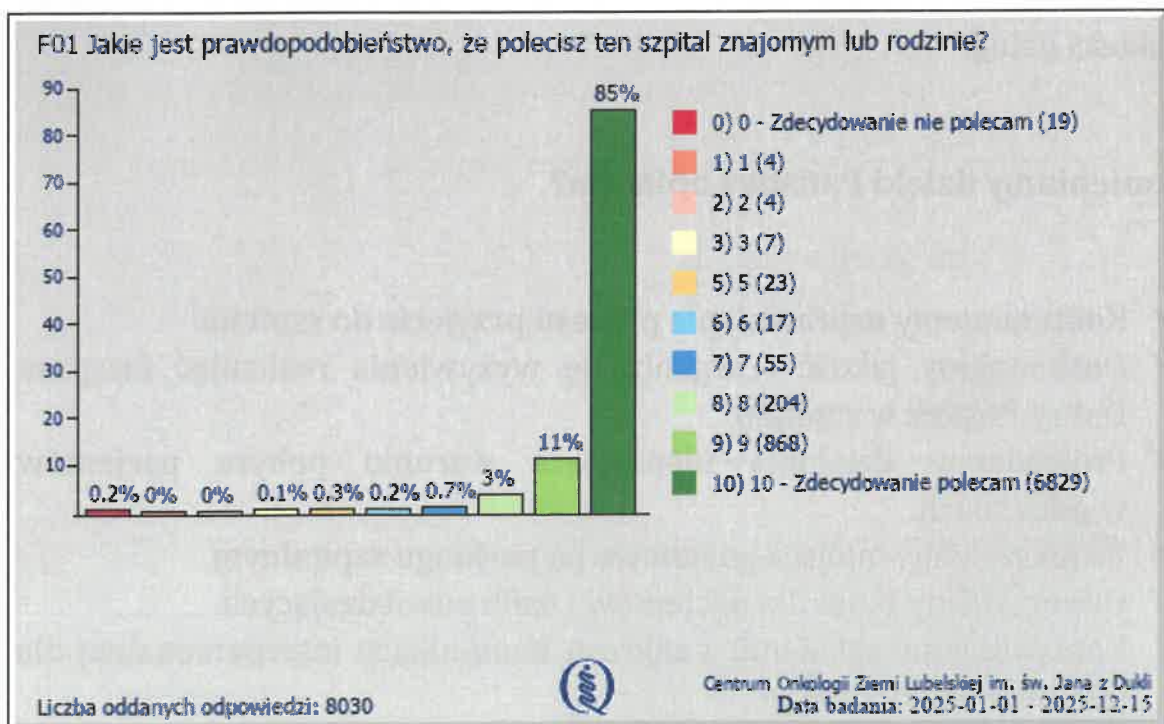
OCENA RESPEKTOWANIA UPRAWNIEŃ I SZCZEGÓLNYCH POTRZEB PACJENTA

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



REKOMENDACJA DLA PLACÓWKI

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



Podsumowanie i wnioski

1. Ogólny poziom satysfakcji pacjentów z pobytu w szpitalu jest bardzo wysoki, co świadczy o dobrej jakości świadczonych usług medycznych.
2. Najmocniejszymi stronami szpitala są: czystość i warunki pobytowe, skuteczne leczenie bólu, poszanowanie praw pacjenta oraz wysoki poziom zaufania wyrażony gotowością do rekomendowania placówki.
3. Personel medyczny postrzegany jest jako zaangażowany i profesjonalny, jednak wskazane jest dalsze doskonalenie komunikacji z pacjentem oraz wzmacnianie jego udziału w procesie leczenia.
4. Obszary wymagające największej uwagi to organizacja procesu przyjęcia do szpitala oraz jakość wyżywienia – ich poprawa może dodatkowo zwiększyć satysfakcję pacjentów.
5. Uzyskane wyniki potwierdzają wysoki standard opieki w szpitalu, przy jednoczesnym wskazaniu konkretnych kierunków dalszego doskonalenia jakości usług.

Co zmieniamy dzięki Państwa opiniom?

- ✓ Kontynuujemy usprawnienie procesu przyjęcia do szpitala.
- ✓ Doskonalimy jakość i organizację wyżywienia realizując Program Dobry Posiłek w szpitalu.
- ✓ Prowadzimy działania ulepszające warunki pobytu pacjentów w oddziałach.
- ✓ Zwiększyliśmy miejsca postojowe na parkingu szpitalnym.
- ✓ Otworzyliśmy bufet dla pacjentów i osób odwiedzających.
- ✓ Kontynuujemy szkolenia z zakresu komunikacji interpersonalnej dla personelu medycznego.

- ✓ Stale monitorujemy opinie pacjentów i reagujemy na ich bieżące potrzeby.

Centrum Onkologii Ziemi Lubelskiej im. św. Jana z Dukli zostało wyróżnione w ramach projektu „**Wymagaj jakości**”, prowadzonego wspólnie przez Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia oraz Rzecznika Praw Pacjenta. Przyznane wyróżnienie potwierdza, że szpital szczególnie dba o jakość świadczonych usług, a pacjenci mogą liczyć na opiekę na najwyższym poziomie.



Dyrekcja Centrum Onkologii Ziemi Lubelskiej im. św. Jana z Dukli serdecznie dziękuje wszystkim Pacjentom za podzielenie się opiniami z pobytu w szpitalu.

16.12.2025r.

DYREKTOR
Centrum Onkologii Ziemi Lubelskiej
im. św. Jana z Dukli

mgr Piotr Matej