

ANALIZA ANKIETY SATYSFAKCJI PACJENTÓW HOSPITALIZOWANYCH W SZPITALU SP ZOZ MSWiA w LUBLINIE – 2025 ROK.

W szpitalu w 2025 roku było hospitalizowanych 7744 pacjentów. Zwrotność ankiet to 1374 co stanowi 18 % wszystkich pacjentów.

I. Wnioski z analizy;

1. W badaniu uczestniczyło najwięcej, bo 39% chorych z oddziału kardiologii, 21% z oddziału chirurgii, 14% z oddziału neurologii, 8% z oddziału ginekologii i laryngologii, 4% pacjentów z oddziału rehabilitacji i 3% oddział chorób wewnętrznych i Szpitalnego Oddziału Ratunkowego.
2. W badaniu ankietowym mężczyźni stanowili 44 % respondentów, a kobiety 56%.
3. Biorąc pod uwagę wiek pacjentów to największą grupę stanowili pacjenci w wieku 60-79 lat (44%), w wieku 40-59 lat (29%), w wieku 18- 39 lat (16%), w wieku powyżej 80 lat (11 %).
4. 84% pacjentów ocenia bardzo dobrze i dobrze sprawność procesu przyjęcia do szpitala, 13% jako średnio sprawne. Bardzo źle nie ocenia tego procesu żaden chory.
5. 93% pacjentów ocenia bardzo dobrze i dobrze uwzględnianie przez personel medyczny jego zdanie w procesie leczenia, 4% jako średnio dobrze. Tylko 11 pacjentów (0,8%) oceniło, że ich zdania w procesie opieki nie uwzględniono.
6. 95% respondentów oceniło bardzo dobrze i dobrze zaangażowanie personelu medycznego w sprawowanie opieki nad pacjentem, 35% jako średnio zaangażowanych. Tylko 9 pacjentów oceniło to zaangażowanie jako bardzo złe.
7. 95% pacjentów oceniło próby zmniejszania bólu poprzez podanie leków p/bólowych jako bardzo dobre i dobre. Ponad 2% chorych oceniło, że podejmowane próby nie zawsze były skuteczne. Bardzo źle leczenie p/bólowe oceniło 0,7% pacjentów.
8. 93% badanych ocenia, że informacje dotyczące ich stanu zdrowia i procesu leczenia podczas pobytu w szpitalu były bardzo dobre i dobre, 4%, że były to informacje przekazane w miarę zrozumiały sposób. Tylko 9 chorych ocenia otrzymaną informację jako bardzo złą.
9. 94% pacjentów ocenia informację przekazywaną im przy wypisie ze szpitala a dotyczącą zaleceń lekarskich i dalszego leczenia po opuszczeniu szpitala jako bardzo dobrą i dobrą. Tylko 7 chorych oceniło te informacje jako bardzo złe.
10. Tylko 82% pacjentów oceniło wyżywienie w szpitalu jako bardzo dobre i dobre. Pozostałe 18% oceniło wyżywienie jako średnio dobre lub złe. Tylko 9 chorych oceniło wyżywienie jako bardzo złe.
11. 91% pacjentów przebywających w oddziałach szpitalnych, ocenia czystość w pomieszczeniach jako bardzo dobrą i dobrą, 9% jako średnio dobrą. Tylko 5 chorych ocenia czystość jako bardzo złą.

12. 95% pacjentów ocenia, że prawa pacjenta są przestrzegane w stopniu bardzo dobrym i dobrym, 15% w stopniu średnio dobrym i złym. 11 chorych ocenia, że w stopniu bardzo złym.
13. 94% pacjentów leczonych w naszym szpitalu twierdzi, że poleci znajomym lub rodzinie ten szpital, 15 chorych twierdzi, że zdecydowanie nie poleci tego szpitala znajomym.
14. Z analizy Pareto- Lorenza ankiety, wynika, że oddano 434 nieprzychylnych odpowiedzi w zakresie 10 problemów. Na powstanie nieprzychylnych odpowiedzi największy udział procentowy we wszystkich nieprzychylnych głosach ma 7 problemów - w kierunku malejącym, dotyczących:
 - Jak oceniasz wyżywienie w szpitalu? / 101 negatywnych odpowiedzi/
 - Jak oceniasz sprawność procesu przyjęcia do szpitala? / 65 negatywnych odpowiedzi/
 - Jak oceniasz opiekę/ zaangażowanie personelu medycznego /40 negatywnych odpowiedzi/
 - Jak oceniasz czystość w salach, na korytarzach, w łazienkach? / 40 negatywnych odpowiedzi/
 - Jak jest prawdopodobieństwo, że polecisz ten szpital znajomym lub rodzinie? /38 negatywnych odpowiedzi/
 - Jak oceniasz zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących Twojego stanu zdrowia i procesu leczenia podczas pobytu w szpitalu? / 36 negatywnych odpowiedzi/
 - Jak oceniasz respektowanie przez personel medyczny praw pacjenta, szczególnych uprawnień i potrzeb? / 34 negatywnych odpowiedzi/

II. Propozycje działań;

1. W 2026 roku jest przeprowadzany przetarg na wybór firmy cateringowej na żywienie pacjentów. Istnieje obawa, że ze względu na brak konkurencji dla obecnej firmy niewiele uda się zmienić. Wdrożono program dobrych posiłków oraz projekt poprawy jakości celem zwiększenia zadowolenia pacjentów z wyżywienia. W związku z prowadzeniem rozmów i negocjacji z firmą udało się troszkę poprawić jakość posiłków. W dalszym ciągu będą podejmowane działania mające na celu poprawić jakość posiłków, aby były smaczne i apetyczne dla chorych oraz pozyskanie nowej konkurencyjnej firmy cateringowej. W planach jest budowa własnej kuchni.
2. Ocena procesu przyjęcia pacjentów do szpitala do przyjęć planowych jest pozytywna ze względu na jego prawidłową organizację. W przypadku pacjentów zgłaszających się na SOR, zależy to od stanu zdrowia pacjentów. Triage powoduje, że pacjenci zakwalifikowani do koloru zielonego i niebieskiego muszą czekać kilka godzin na poradę lekarską. Stąd też negatywne oceny o sprawności procesu przyjęć. Planowane jest utworzenie w szpitalu Nocnej i Świątecznej opieki lekarskiej i pielęgniarskiej. Ze względu na brak chętnych wykwalifikowanych kadry lekarskiej / kwalifikacje lekarza systemu/ poszukiwani są nowi pracownicy. Uzyskano akredytację na specjalizację lekarskie z zakresu medycyny ratunkowej.
3. W celu poprawienia stopnia zaangażowania personelu są organizowane szkolenia dla personelu poprawiające komunikację między pacjentami, a pracownikami medycznymi. Są to

szkolenia zewnętrzne jak i wewnętrzne przeprowadzane przez psychologów, między innymi w zakresie postępowania w sytuacjach trudnych. W 2026 roku będą one prowadzone nadal.

4. Ponad 90% pacjentów ocenia czystość panującą w szpitalu jako bardzo dobrą. W związku z otrzymaniem środków finansowych na poprawę infrastruktury, planowane są remonty w prawie wszystkich komórkach, gdzie przebywają pacjenci. Prace budowlane są już planowane od lutego 2026 roku. Ulegnie poprawie także wyposażenie pokoi pobytu chorych oraz poprawią się warunki lokalowe.

5. Pacjenci są w większości bardzo zadowoleni z pobytu w naszym szpitalu i twierdzą, że będą polecali leczenie w tym szpitalu ze względu na fachową opiekę lekarsko- pielęgniarską.