



*Szpital Kliniczny  
Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji  
z Warmińsko-Mazurskim Centrum Onkologii  
w Olsztynie*



# **Analiza badania opinii i doświadczeń pacjentów hospitalizowanych PASAT OPEN**

**2023**

## INFORMACJE OGÓLNE

Badanie PASAT OPEN, opracowane i prowadzone przez Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia, zaplanowane jest jako badanie ciągłe w SK MSWiA z W-MCO w Olsztynie. Szpital włączył się do badania w dniu 12 października 2021 r. Analizie poddano wyniki badania przeprowadzonego w terminie od 02 stycznia do 31 grudnia 2023 roku. Do badania zapraszani są wszyscy pacjenci hospitalizowani w dniu wypisu ze szpitala. Celem badania jest analiza ich doświadczeń w szpitalu, a tym samym poprawa jakości świadczonych usług zdrowotnych.

Respondentami badania opinii i doświadczeń pacjentów hospitalizowanych PASAT OPEN, było 1410 pacjentów, przy czym nie wszyscy pacjenci odpowiedzieli na wszystkie pytania. Udział pacjentów z poszczególnych oddziałów szpitalnych zadeklarowało 1398 respondentów, 12 pacjentów nie wskazało oddziału w którym przebywali - tabela 1.

Tabela 1. Liczba pacjentów biorących udział w badaniu PASAT OPEN

Komórka organizacyjna	Liczba pacjentów	Odsetek pacjentów
Klinika Chirurgii Onkologicznej (164)	164	11.73%
Klinika Onkologii i Immunoonkologii (333)	333	23.82%
Klinika Radioterapii (122)	122	8.73%
Klinika Urologii i Onkologii Urologicznej (27)	27	1.93%
Oddział Neurologii z Pododdziałem Udarowym (26)	26	1.86%
Oddział Anestezji i Intensywnej Terapii (1)	1	0.07%
Oddział Chorób Wewnętrznych, Gastroenterologii i Kardiologii Onkologicznej (41)	41	2.93%
Oddział Ginekologii Onkologicznej i Uroginekologii (37)	37	2.65%
Oddział Kliniczny Chirurgii Ogólnej z Pododdziałem Chorób Piersi (340)	340	24.32%
Oddział Kliniczny Hematologii (267)	267	19.1%

Źródło: opracowanie na podstawie badania ankietowego PASAT OPEN

Dane z tabeli 1 wskazują, że w badaniu opinii i doświadczeń najchętniej uczestniczyli pacjenci Oddziału Klinicznego Chirurgii Ogólnej z Pododdziałem Chorób Piersi (340 osób, co stanowi 24.32% respondentów) oraz Kliniki Onkologii i Immunoonkologii (333 osób, co stanowi 23.82% respondentów).

Na pytanie dotyczące wieku odpowiedziało 1367 ankietowanych pacjentów, strukturę odpowiedzi przedstawiono w tabeli 2.

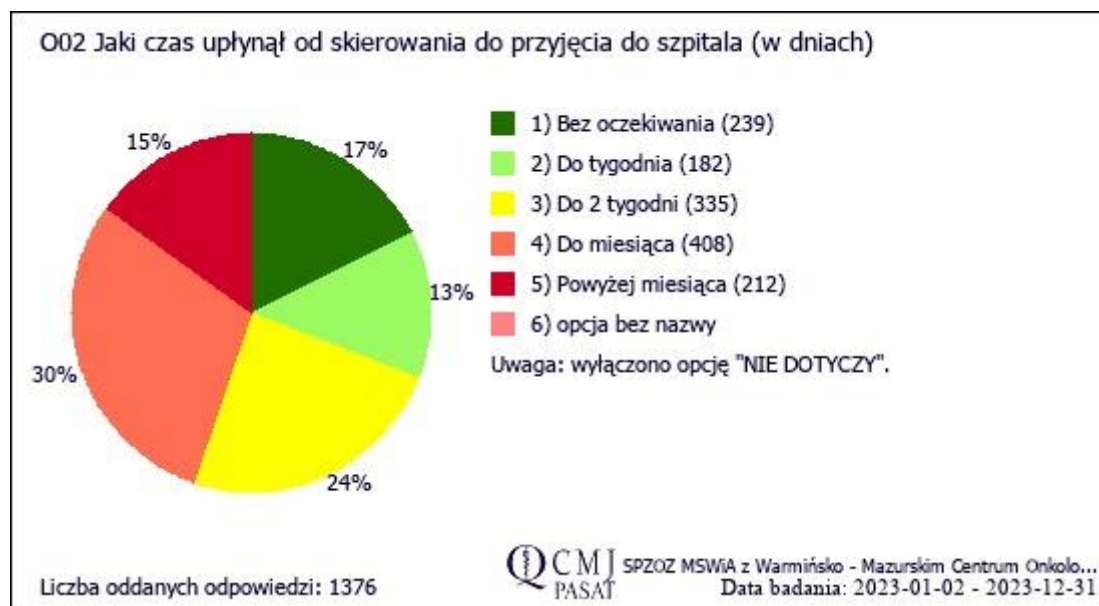
Tabela 2. Grupy wiekowe pacjentów

Wybrana opcja	Liczba przypadków	Odsetek przypadków
1 : 21 lat i mniej (3)	3	0.22%
2 : 22-34 lat (83)	83	6.07%
3 : 35-44 lat (221)	221	16.17%
4 : 45-54 lat (217)	217	15.87%
5 : 55-64 lat (325)	325	23.77%
6 : 65-74 lat (370)	370	27.07%
7 : 75 lat i więcej (148)	148	10.83%

Źródło: opracowanie na podstawie badania ankietowego PASAT OPEN

Najliczniejszą grupą badanych są pacjenci w wieku 65-74 lata (370 osób, co stanowi 27.07%) oraz pacjenci w wieku 55-67 lat (325 osób, co stanowi 23.4%). Zdecydowanie

mniejszy udział w badaniu był pacjentów młodszych, tj. 21 lat i mniej, tj. 0.22% (3 osoby). Wpływ ma na to niewątpliwie fakt, że w szpitalu leczeni są pacjenci powyżej 18 roku życia oraz profil działalności szpitala.



Największa liczba pacjentów została przyjęta do miesiąca, powyżej miesiąca czekało na przyjęcie 212 osób, jednak tylko 26 osób wskazało konkretną liczbę miesięcy oczekiwania dłużej niż miesiąc.

Tabela 3. Liczba miesięcy oczekiwania powyżej miesiąca

Wybrana opcja	Liczba przypadków	Odsetek przypadków
1 (1)	1	3.85%
2 (6)	6	23.08%
3 (4)	4	15.38%
4 (1)	1	3.85%
5 (1)	1	3.85%
6 (1)	1	3.85%
7 (2)	2	7.69%
10 (1)	1	3.85%
11 (1)	1	3.85%
12 (2)	2	7.69%
16 (1)	1	3.85%
20 (2)	2	7.69%
22 (1)	1	3.85%
24 (1)	1	3.85%
26 (1)	1	3.85%

Źródło: opracowanie na podstawie badania ankietowego PASAT OPEN

W ocenie zdecydowanej większości badanych, lekarze dobrze nimi się opiekowali (1350 osób, co stanowi 97.76%), w tym 88.56% (1223 osoby) twierdzą tak w sposób zdecydowany. W ocenie 5 osób (0.36%) opieka lekarska zdecydowanie nie była dobra. Średnia wartość opcji wyniosła 4.9.

Strukturę wskazań respondentów dotyczących oceny opieki lekarskiej przedstawiono w tabeli 4.

Tabela 4. Ocena opieki lekarskiej

Wybrana opcja	Liczba przypadków	Odsetek przypadków
1 : Zdecydowanie NIE (5)	5	0.36%
2 (8)	8	0.58%
3 (18)	18	1.3%
4 (127)	127	9.2%
5 : Zdecydowanie TAK (1223)	1223	88.56%
Liczba głosujących:	1381	100%

Źródło: opracowanie na podstawie badania ankietowego PASAT OPEN

Również zdecydowana większość respondentów potwierdziła, że pielęgniarki/położne dobrze się nimi opiekowały (1356 osób, co stanowi 98.41%), w tym 88.56% (1223 osoby) twierdzi tak w sposób zdecydowany. W ocenie 5 osób (0.36%) opieka pielęgniarska zdecydowanie nie była dobra. Średnia wartość opcji wyniosła 4.9 - tabela 5.

Tabela 5. Ocena opieki pielęgniarskiej

Wybrana opcja	Liczba przypadków	Odsetek przypadków
1 : Zdecydowanie NIE (5)	5	0.36%
2 (5)	5	0.36%
3 (12)	12	0.87%
4 (57)	57	4.14%
5 : Zdecydowanie TAK (1299)	1299	94.27%
Liczba głosujących:	1381	100%

Źródło: opracowanie na podstawie badania ankietowego PASAT OPEN

Analizując wskazania respondentów, którzy zdecydowali się ocenić opiekę fizjoterapeutów /rehabilitantów, stwierdza się, że zdecydowana większość ankietowanych potwierdziła, że fizjoterapeuci/rehabilitanci dobrze się nimi opiekowali (692 osoby, 97.88%) w tym 642 osoby twierdzi tak w sposób zdecydowany. W ocenie 3 osób opieka fizjoterapeutów/rehabilitantów zdecydowanie nie była dobra. Średnia wartość opcji wyniosła 4.9 - tabela 6.

Tabela 6. Ocena opieki fizjoterapeutów/rehabilitantów

Wybrana opcja	Liczba przypadków	Odsetek przypadków
1 : Zdecydowanie NIE (3)	3	0.42%
2 (3)	3	0.42%
3 (9)	9	1.27%
4 (50)	50	7.07%
5 : Zdecydowanie TAK (642)	642	90.81%
Liczba głosujących:	707	100%

Źródło: opracowanie na podstawie badania ankietowego PASAT OPEN

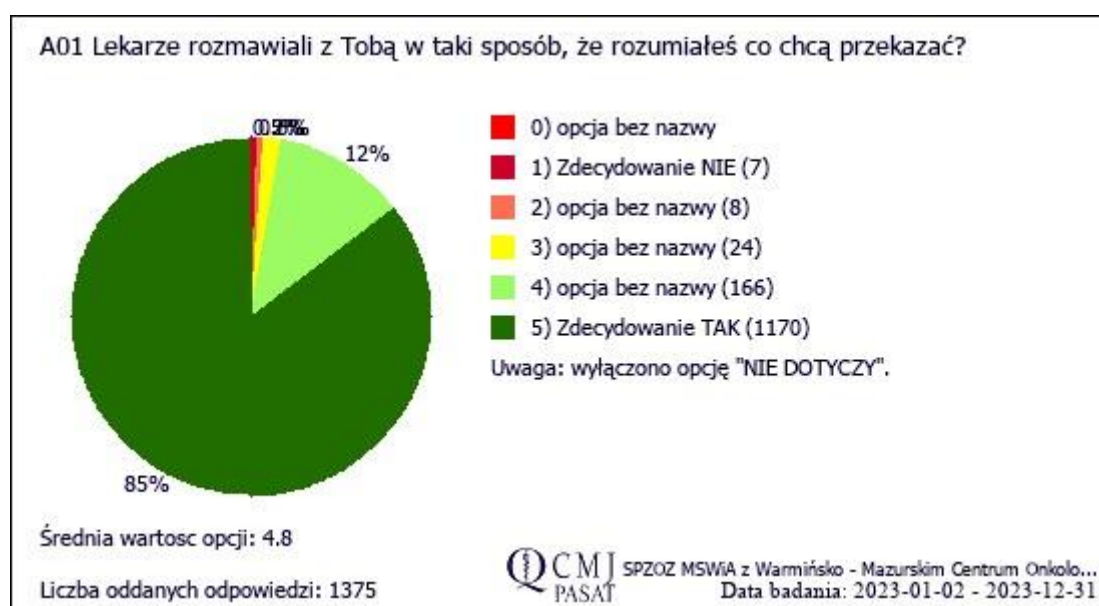
Odpowiedzi respondentów, którzy zdecydowali się ocenić opiekę opiekunów medycznych wskazują się, że zdecydowana większość ankietowanych potwierdziła, że opiekunowie medyczni dobrze się nimi opiekowali (1071 osób, 99.16%) w tym 1043 osoby twierdzi tak w sposób zdecydowany. W ocenie 5 osób opieka opiekunów medycznych zdecydowanie nie była dobra. Średnia wartość opcji wyniosła 4.9 - tabela 7.

Tabela 7. Ocena opieki opiekunów medycznych

Wybrana opcja	Liczba przypadków	Odsetek przypadków
1 : Zdecydowanie NIE (5)	5	0.46%
2 (3)	3	0.28%
3 (1)	1	0.09%
4 (28)	28	2.59%
5 : Zdecydowanie TAK (1043)	1043	96.57%
Liczba głosujących:	1080	100%



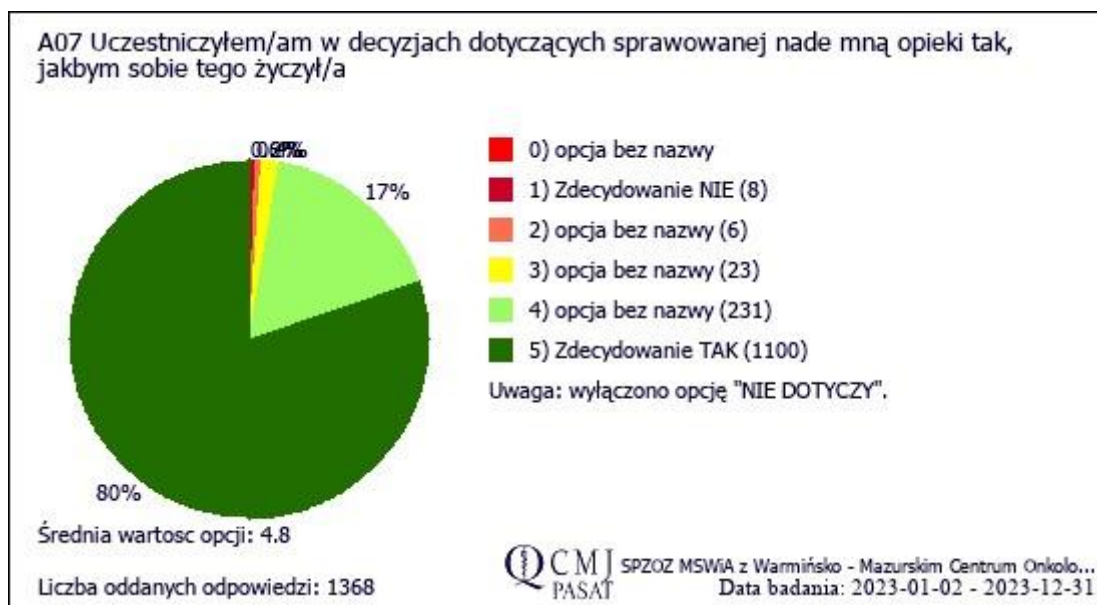
Zdecydowana większość respondentów nie ma zastrzeżeń do zachowania personelu (1360 wskazań, co stanowi 99%). Zastrzeżenia do grzeczności personelu zgłasza 12 badanych (1%), zastrzeżenia do uprzejmości personelu - 11 ankietowanych (1%), natomiast zastrzeżenia do życzliwości personelu ma 12 respondentów (1%)<sup>1</sup> – wykres Q01.



<sup>1</sup> Pytanie wielokrotnego wyboru – odsetki nie sumują się do 100%.

Respondenci w zdecydowanej większości rozumieli co lekarze chcieli im przekazać (1336 osób, co stanowi 97%). Jednak 15 badanych (1,09%) twierdzi, że lekarze tak rozmawiali, że nie rozumieli oni co lekarze chcą im przekazać. Średnia wartość opcji wyniosła 4,8. Strukturę odpowiedzi respondentów przedstawiono na wykresie A01.

Z odpowiedzi respondentów wynika, że 1331 osób (97%) uczestniczyło w decyzjach dotyczących sprawowanej nad nimi opieki tak, jakby sobie tego życzyli. 14 ankietowanych zaprzeczyło (1,02%), aby mieli taką możliwość – wykres A07.



W trakcie pobytu w szpitalu pacjenci w większości mieli wrażenie, że personel medyczny dobrze komunikował się ze sobą odnośnie opieki nad nimi. Zawsze takie wrażenie odnosiło 1258 osób (91%), zazwyczaj 103 osoby (7%), a czasami 8 osób (0,58%). Zdaniem 7 ankietowanych (0,51%) komunikacja wśród personelu medycznego nie była właściwa – wykres N01.



Podczas pobytu w szpitalu 172 respondentów (13.48%) odczuwało przygnębienie spowodowane przebiegiem hospitalizacji, 1104 osób (86.52%) nie miało takich odczuć – tabela 8.

Tabela 8. Odczuwanie przygnębienia spowodowanego przebiegiem hospitalizacji.

Wybrana opcja	Liczba przypadków	Odsetek przypadków
1 : Tak (172)	172	13.48%
2 : Nie (1104)	1104	86.52%

Źródło: opracowanie na podstawie badania ankietowego PASAT OPEN

Podczas hospitalizacji pacjenci w 97,82% (1299 osób) wiedzieli z kim należy się kontaktować w przypadku obaw lub wątpliwości dotyczących leczenia i/lub opieki w szpitalu. Zaprzeczyło 29 osób, co stanowi 2.18% odpowiedzi.



W momentach trudnych ankietowani pacjenci mieli możliwość porozmawiania z pielęgniarką (799 osób, co stanowi 59%), lekarzem (690 osób, co stanowi 51%), psychologiem (565 osób, co stanowi 41%), kapelanem (192 osoby, co stanowi 14%) lub inną osobą z personelu (167 osób, co stanowi 12%). Na brak możliwości rozmowy w trudnych momentach wskazało 16 respondentów (1%), a w przypadku 453 osób niebyło takiej potrzeby (33%)<sup>2</sup>- wykres P13.

Tabela 9. Odczuwanie bólu

Wybrana opcja	Liczba przypadków	Odsetek przypadków
0 : 0 - zupełny brak bólu (240)	240	22.62%
1 : 1 (239)	239	22.53%
2 : 2 (255)	255	24.03%
3 : 3 (146)	146	13.76%
4 : 4 (78)	78	7.35%
5 : 5 (38)	38	3.58%
6 : 6 (23)	23	2.17%
7 : 7 (19)	19	1.79%
8 : 8 (14)	14	1.32%
9 : 9 (6)	6	0.57%
10 : 10-najsilniejszy wyobraźalny ból (3)	3	0.28%

Źródło: opracowanie na podstawie badania ankietowego PASAT OPEN

<sup>2</sup> Pytanie wielokrotnego wyboru – odsetki nie sumują się do 100%.



W kolejnym etapie ankiety poproszono respondentów o określenie najsilniej odczuwanego bólu w trakcie hospitalizacji. Liczba głosujących: 1061. Zdecydowana większość miała dolegliwości bólowe na poziomie 2 (255osób, co stanowi 24.03% badanych). Najsilniejszy wyobrażalny ból odczuwało 3 pacjentów, co stanowi 0.28% badanych. Średnia wartość opcji wynosi 2. Strukturę odpowiedzi respondentów przedstawiono w tabeli 9.

Tabela. 10. Reakcja personelu na ból pacjenta

Wybrana opcja	Liczba przypadków	Odsetek przypadków
1 : Zdecydowanie NIE (5)	5	0.6%
2 (5)	5	0.6%
3 (17)	17	2.03%
4 (69)	69	8.23%
5 : Zdecydowanie TAK (742)	742	88.54%
Liczba głosujących	838	100%

Źródło: opracowanie na podstawie badania ankietowego PASAT OPEN

W chwilach odczuwania bólu zdaniem zdecydowanej większości badanych (742 osoby, co stanowi 88.54% ankietowanych) personel szpitala podejmował skuteczne próby zmniejszenia bólu. Zaprzeczyło 10 respondentów (1.2%). Średnia wartość opcji 4.8. Strukturę odpowiedzi respondentów przedstawiono w tabeli 10.



Oceniając żywienie w szpitalu 1267 badanych (93%) wskazało, że nie ma uwag. Najbardziej krytycznie oceniono brak możliwości wyboru posiłku (brak menu) – 39 wskazań, tj. 3%. 63 osoby wskazały na zbyt małe porcje (5%), natomiast 9 osób (1%) wskazało na zbyt zimne posiłki. 4 badanych (0,3%) stwierdziło, że personel nie służył pomocą przy spożywaniu posiłku choć to było konieczne<sup>3</sup> – wykres C03.

<sup>3</sup> Pytanie wielokrotnego wyboru – odsetki nie sumują się do 100%.





Odnośnie pobytu w szpitalu nie miało uwag 1116 respondentów (84%). W ocenie 86 osób (19%) w sali było zbyt ciepło, 148 osób (11%) w sali było zbyt ciepło. Zastrzeżenia do warunków odpoczynku miało 48 osób (4%), do czystości w łazience 8 osób (1%), a do czystości w sali chorych 5 osób (0,4%)<sup>4</sup> – wykres C04.

Tabela. 11. Bezpieczeństwo opieki i stosowanych procedur medycznych

Wybrana opcja	Liczba przypadków	Odsetek przypadków
1 : Tak, zdecydowanie (1282)	1282	93.85%
2 : Tak, w określonym zakresie (72)	72	5.27%
3 : Nie, nie specjalnie (7)	7	0.51%
4 : Nie, zdecydowanie (5)	5	0.37%
Liczba głosujących:	1366	100%

W czasie pobytu w szpitalu 1282 respondentów (93.85%) w sposób zdecydowany było przekonanych co do bezpieczeństwa opieki nad nimi i stosowanych procedur medycznych, natomiast 72 osoby (5.27%) czuły się bezpieczne w określonym zakresie. Na brak bezpieczeństwa wskazało 12 osób (0.88%), w tym 5 w sposób zdecydowany (0.37%).



<sup>4</sup> Pytanie wielokrotnego wyboru – odsetki nie sumują się do 100%.

W trakcie hospitalizacji 35 badanych (2.73%) doświadczyło zdarzeń niepożądanych związanych z bezpieczeństwem opieki lub leczenia, przy czym w 29 przypadkach (2.2%) personel szpitala poinformował pacjenta o zdarzeniu niepożądanym, a w 7 (0.53%) takiej informacji zabrakło – wykres N09.

Na prośbę o wskazanie typu zdarzenia niepożądanego, odpowiedziało 15 badanych wskazując: zdarzenie niepożądane związane z podaniem leku, np. podanie niewłaściwego leku, dawki (8 osób), zdarzenie niepożądane związane ze sprzętem medycznym, np. awaria sprzętu (1 osoba), upadki pacjentów (1 osoba), zakażenia MRSA (1 osoba), pozostawienie ciała obcego po zabiegu pooperacyjnym (1 osoba) i odleżynę powstałą w trakcie pobytu w szpitalu (3 osoby).



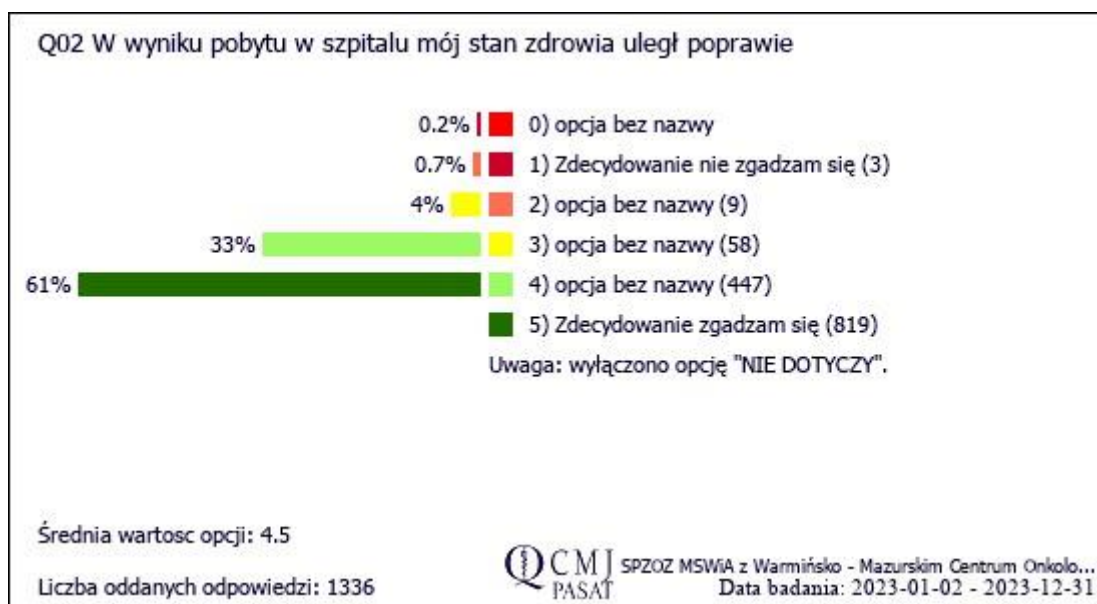
Podczas pobytu w szpitalu zdecydowana większość respondentów otrzymała wszystkie niezbędne informacje, aby zrozumieć na jakie objawy lub problemy zdrowotne powinni oni zwracać uwagę po opuszczeniu szpitala. W sposób zdecydowany potwierdziło to 1198 osób (88%), w określonym zakresie 143 osoby (11%). Zaprzeczyło 14 badanych, w tym 10 respondentów (0.74%) uważa, że nie specjalnie zostali poinformowani przy wypisie. Natomiast 4 osoby (0.3%) w sposób zdecydowany twierdzi, że nie otrzymało niezbędnych informacji na jakie objawy lub problemy zdrowotne powinni oni zwracać uwagę po opuszczeniu szpitala – wykres N02.



Przed wypisem ze szpitala, personel medyczny poinformował 1338 badanych (99%) jak należy kontynuować opiekę i leczenie po opuszczeniu szpitala. Personel nie zrobił tego, zdaniem 14 ankietowanych (1%) – wykres N03.



Przed wypisem ze szpitala, zdaniem 1166 respondentów (88%), personel medyczny w zrozumiały sposób wyjaśnił jak zażywać przepisane leki, włącznie z tymi, które zlecono przed przyjęciem do szpitala. Informacje te w określonym zakresie przekazano według 150 pacjentów (11%), natomiast 15 pacjentów (1%) zaprzeczyło, aby takie informacje były przekazane. Strukturę odpowiedzi respondentów przedstawiono na wykresie N04.



W ocenie zdecydowanej większości ankietowanych w wyniku pobytu w szpitalu ich stan zdrowia poprawił się (1266 osób, co stanowi 94%). 3 badanych zdecydowanie temu zaprzecza (0,7%). Strukturę odpowiedzi respondentów przedstawiono na wykresie Q02.

Tabela 12. Przestrzeganie praw pacjenta podczas pobytu w szpitalu

Wybrana opcja	Liczba przypadków	Odsetek przypadków	Odsetek głosów
1 : Nie mam zastrzeżeń do zachowania praw pacjenta (1351)	1351	99.05%	98.04%
2 : Mam zastrzeżenia do prawa do poszanowania intymności (7)	7	0.51%	0.51%
3 : Mam zastrzeżenia do prawa do poszanowania godności (7)	7	0.51%	0.51%
4 : Mam zastrzeżenia do poszanowania prawa do opieki duszpasterskiej (0)	0	0%	0%
5 : Mam zastrzeżenia do poszanowania prawa do tajemnicy informacji (5)	5	0.37%	0.36%
6 : Mam zastrzeżenia do poszanowania prawa do wyrażenia zgody na udzielenie świadczeń zdrowotnych (2)	2	0.15%	0.15%
7 : Mam zastrzeżenia do poszanowania prawa do kontaktu z osobami bliskimi (4)	4	0.29%	0.29%
8 : Mam zastrzeżenia do poszanowania prawa do zabezpieczania rzeczy wartościowych w depozycie (2)	2	0.15%	0.15%

Źródło: opracowanie na podstawie badania ankietowego PASAT OPEN

Badaniu poddano również przestrzeganie przez personel praw pacjenta. Brak zastrzeżeń do zachowania praw pacjenta podczas pobytu w szpitalu wskazało 1351 osób, co stanowi 99,5,82%. Zastrzeżenia do prawa do poszanowania intymności wskazało 7 respondentów (0,51%), zastrzeżenia do prawa do poszanowania godności miało 7 pacjentów (0,51%), zastrzeżenia do poszanowania prawa do tajemnicy informacji 5 badanych (0,37%), natomiast zastrzeżenia do poszanowania prawa do kontaktu z osobami bliskimi – 4 pacjentów (0,29%). Po 2 respondentów (po 0,15%) miało zastrzeżenia do poszanowania prawa do wyrażenia zgody na udzielenie świadczeń zdrowotnych oraz poszanowania prawa do zabezpieczania rzeczy wartościowych w depozycie<sup>5</sup>. Strukturę odpowiedzi respondentów przedstawiono w tabeli 12.

Strukturę odpowiedzi respondentów na temat ewentualnego polecenia szpitala w którym przebywali, przedstawiono w tabeli 13.

Tabela 13. Ten szpital jest godny polecenia

Wybrana opcja	Liczba przypadków	Odsetek przypadków
1 : Zdecydowanie NIE (6)	6	0.44%
2 (7)	7	0.52%
3 (32)	32	2.36%
4 (205)	205	15.1%
5 : Zdecydowanie TAK (1108)	1108	81.59%

Źródło: opracowanie na podstawie badania ankietowego PASAT OPEN

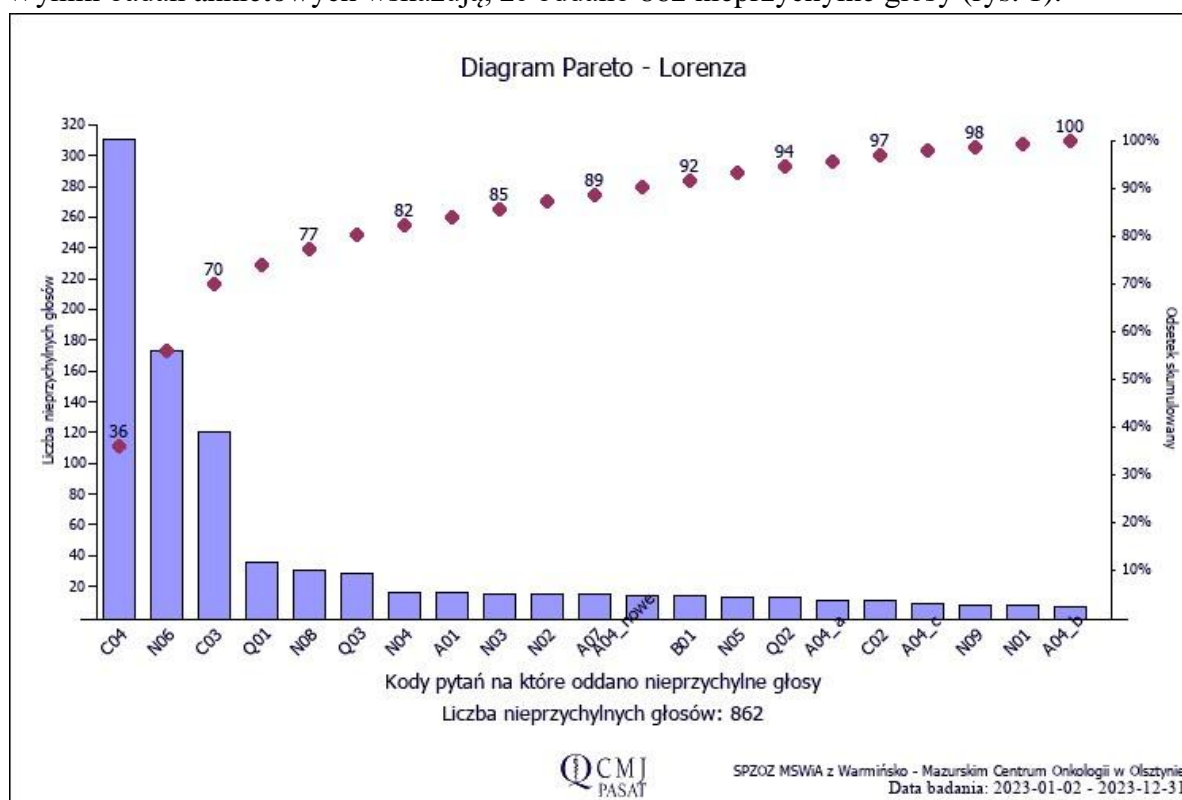
Zdecydowana większość respondentów, tj. 1313 ankietowanych pacjentów (96,69%) jest zdania, że szpital jest godny polecenia. Jednak 13 osób (0,96%) jest odmiennego zdania, w tym 6 pacjentów (0,44%) w sposób zdecydowany. Średnia wartość opcji wyniosła 4,8.

<sup>5</sup> Pytanie wielokrotnego wyboru – odsetki nie sumują się do 100%.



## Diagram Pareto - Lorenza

Do analizy wyników badania satysfakcji pacjentów wykorzystano diagram Pareto - Lorenza. Istota analizy polega na kumulowaniu wszystkich negatywnych/nieprzychylnych głosów, które wskazują na istniejące problemy i posortowanie w kierunku malejącym. Wyniki badań ankietowych wskazują, że oddano 862 nieprzychylny głosy (rys. 1).



Rys. 1. Diagram Pareto-Lorenza badania satysfakcji pacjentów PASAT OPEN<sup>6</sup>  
Źródło: Opracowanie na podstawie badania ankietowego pacjentów PASAT OPEN

Główną przyczyną negatywnych ocen dotyczy warunków pobytu w szpitalu, w szczególności tego, że w sali chorych było zbyt ciepło (148 pacjentów). Najwięcej nieprzychylnych głosów w analizowanym temacie przyznano w Oddziale Kliniczny Hematologii (95), Klinice Chirurgii Onkologicznej (23), Klinice Radioterapii (18) i Oddziale Ortopedii, Traumatologii i Onkologii Narządu Ruchu (6).

Negatywne oceny przyznano również odpowiadając na pytanie: Podczas pobytu w szpitalu odczuwałem/am przygnębienie spowodowane przebiegiem hospitalizacji (172 odpowiedzi). Najwięcej nieprzychylnych głosów w analizowanym temacie przyznano w Oddziale Kliniczny Hematologii (59), Klinice Chirurgii Onkologicznej (54), Oddziale Chorób Wewnętrznych, Gastroenterologii i Kardiologii Onkologicznej (20) i Oddziale Ortopedii, Traumatologii i Onkologii Narządu Ruchu (10).

Kolejną przyczyną negatywnych odpowiedzi były zbyt małe porcje żywieniowe (63 głosy) i brak możliwości wyboru posiłku, brak menu (39). Najwięcej nieprzychylnych głosów w analizowanym temacie przyznano w Oddziale Kliniczny Hematologii (40 wskazań) i Klinice Chirurgii Onkologicznej (34).

<sup>6</sup> Po wyłączeniu opcji brak odpowiedzi lub odmawiam odpowiedzi.

Analizie poddano 10 podstawowych wskaźników satysfakcji. Po wyłączeniu opcji brak odpowiedzi lub odmawiam odpowiedzi, osiągnięto następujące poziomy wskaźników satysfakcji 2023, które porównano do wskaźników z 2022 i 2021 r.:

- Dobre komunikowanie się profesjonalistów medycznych 99.07% (2022 - 96,08%; 2021 – 95,73%);
- Przekazywanie przez personel medyczny zrozumiałych informacji o stanie zdrowia 99.05 % (2022 - 96,62% ; 2021 – 96,46%);
- Dobre przekazywanie informacji o kontynuacji opieki i leczenia po opuszczeniu szpitala 99.16% (2022 - 96,98% ; 2021 – 94,69%);
- Dobre przekazywanie informacji o zażywaniu leków 98.93% (2022 - 97,31%; 2021 – 96,15%);
- Wskaźnik komunikowania o zdarzeniach niepożądanych 78.26% (2022 - 71,43%; 2021 – 66,67%);
- Wskaźnik poczucia bezpieczeństwa 99.17% (2022 - 97,21%; 2021 – 95,65%);
- Wskaźnik braku uwag do żywienia 91.45% (2022 - 79,68%; 2021 – 68,81%);
- Wskaźnik braku uwag do warunków pobytu w szpitalu 83.53% (2022 - 60,49%; 2021 – 73,71%);
- Wskaźnik braku uwag do przestrzegania praw pacjenta 99.16% (2022 - 95,82%; 2021 – 93,86%);
- Wskaźnik dobrej opieki lekarskiej 97.73% (2022 - 94,15%; 2021 – 94,96%);
- Wskaźnik dobrej opieki pielęgniarek/położnych 98.45% (2022 - 96,69%; 2021 – 93,33%);
- Wskaźnik dobrej opieki rehabilitantów/fizjoterapeutów 97.21% (2022 - 88,59%; 2021 – 86,89%);
- Wskaźnik dobrej opieki opiekunów medycznych 99.27% (wskaźnik obliczany od 2023 r.)
- Wskaźnik pacjentów odczuwających przygnębienie spowodowane przebiegiem hospitalizacji 13.76% (2022 – 18.25%; 2021 – 16.82%)
- Poprawa stanu zdrowia 94.32% (2022 - 87,21%; 2021 – 86,14%);
- Wskaźnik rekomendacji szpitala 96.11% (2022 - 88,98%; 2021 – 88,29%).

W roku 2023 najwyższy poziom zadowolenia respondentów dotyczy dobrej opieki opiekunów medycznych; poczucia bezpieczeństwa; przekazywania informacji o kontynuacji opieki i leczenia po opuszczeniu szpitala; przestrzegania praw pacjenta; komunikowania się profesjonalistów medycznych; przekazywania przez personel medyczny zrozumiałych informacji o stanie zdrowia.

Spośród personelu medycznego najkorzystniej oceniono opiekę opiekunów medycznych, opiekę pielęgniarek/położnych i opiekę lekarską, najslabiej opiekę rehabilitantów/ fizjoterapeutów.

Najniższy poziom zadowolenia ankietowanych pacjentów, na podstawie wskaźnika braku uwag, dotyczy warunków pobytu w szpitalu, odczuwania przygnębienia spowodowanego przebiegiem hospitalizacji oraz komunikowania o zdarzeniach niepożądanych, przy czym w roku 2023 w porównaniu do badania 2022 i 2021 jest on korzystniejszy (2023-13.76%; 2022 – 18.25%; 2021 – 16.82%).

W roku 2023 w stosunku do roku 2022 oraz 2021 wzrósł poziom zadowolenia we wszystkich obszarach. W roku 2023 rozszerzono zakres obliczanych wskaźników o wskaźnik dobrej opieki opiekunów medycznych.



## ANALIZA PORÓWNAWCZA BADANIA 2023, 2022 i 2021

1. Respondentami badania satysfakcji pacjentów hospitalizowanych PASAT OPEN w roku 2023 było 1410 pacjentów, w roku 2022 - 527 pacjentów, w roku 2021 - 114 osób.
2. W roku 2023, 2022 i 2021 w ocenie zdecydowanej większości badanych, lekarze, pielęgniarki/położne oraz fizjoterapeuci/rehabilitanci dobrze nimi się opiekowali. W roku 2023 wzrost zadowolenia w analizowanych obszarach.
3. W roku 2023 pozytywnie oceniono zachowanie personelu - 99% respondentów nie ma zastrzeżeń do zachowania personelu. W roku 2022 - 95%, a w 2021 było to 91.82% badanych. Zastrzeżenia w 2023 r. do grzeczności personelu zgłasza 1% (2022 4% - 2021 - 6,36%), zastrzeżenia do uprzejmości personelu 1% (2022 - 3%, 2021 - 5.35%), natomiast zastrzeżenia do życzliwości personelu ma 41% (2022 4% - 2021 - 4.55%).
4. W roku 2023 respondenci w zdecydowanej większości rozumieli co lekarze chcieli im przekazać (97%). W 2022 i 2021 również zdecydowana większość badanych pacjentów rozumiała co lekarze chcą im przekazać (odpowiednio 94% i 92%).
5. W roku 2023 uczestniczyło w decyzjach dotyczących sprawowanej nad nimi opieki tak, jakby sobie tego życzyli 97% badanych. W 2022 i 2021 również zdecydowana większość badanych pacjentów, uczestniczyła w decyzjach dotyczących sprawowanej opieki (odpowiednio 94% i 91%).
6. W roku 2023 w trakcie pobytu w szpitalu pacjenci w większości mieli wrażenie, że personel medyczny dobrze komunikował się ze sobą odnośnie opieki nad nimi (98%). W 2022 i 2021 również zdecydowana większość badanych pacjentów była zdania, że personel dobrze komunikował się ze sobą odnośnie sprawowanej nad nimi opieki (odpowiednio 96% i 97%).
7. W roku 2023 podczas pobytu w szpitalu 13.48% respondentów odczuwało przygnębienie spowodowane przebiegiem hospitalizacji; W roku 2022 i 2021 podczas pobytu w szpitalu przygnębienie spowodowane przebiegiem hospitalizacji odczuwało 18.25% i 16.82% respondentów.
8. W roku 2023 podczas hospitalizacji pacjenci w 97,82% wiedzieli z kim należy się kontaktować w przypadku obaw lub wątpliwości dotyczących leczenia i/lub opieki w szpitalu. W roku 2022 - 93.35%, a w 2021 - 91.51% badanych wiedziało z kim należy się kontaktować w przypadku obaw lub wątpliwości dotyczących leczenia i / lub opieki w szpitalu.
9. W roku 2023 oceniając żywienie w szpitalu 93% wskazało, że nie ma uwag (2022 - 80%, 2021 - 72.55%). W 2023 głównie uznano, że są zbyt małe porcje (5%). Nkrytycznie w 2022 r. oceniono brak możliwości wyboru posiłku (brak menu) - 9%. 11% ankietowanych wskazało na zbyt małe porcje, natomiast 4% wskazało na zbyt zimne posiłki. Dwóch badanych (0.4%) stwierdziło, że personel nie służył pomocą przy spożywaniu posiłku choć to było konieczne. W 2021 r. 72.55%, a najwięcej krytycznych odpowiedzi również dotyczy braku możliwości wyboru posiłku (21.57%) i ich temperatury (10.78%). Pacjenci nie mieli zastrzeżeń do bezpieczeństwa dystrybucji i podawania posiłków oraz warunków przechowywania żywności pacjentów w oddziałach.
10. W roku 2023 odnośnie pobytu w szpitalu nie miało uwag 84% badanych. Najbardziej krytycznie oceniono to, że jest w sali zbyt ciepło (11%). Zastrzeżenia do warunków odpoczynku miało 4% badanych, do czystości w łazience 1% badanych, a do czystości w sali chorych 0,4% badanych. W 2022 odnośnie pobytu w szpitalu nie miało uwag 60%

- badanych. W ocenie 19% ankietowanych w sali było zbyt ciepło, 16% - w sali było zbyt duszno, natomiast zbyt zimno było zdaniem 7% ankietowanych. Zastrzeżenia do warunków odpoczynku miało 9% badanych, do czystości w łazience 3% badanych, a do czystości w sali chorych 2% badanych. W roku 2021 najlichniesza grupa badanych nie miała uwag dotyczących warunków pobytu w szpitalu warunków pobytu w szpitalu (73.68%). Najwięcej krytycznych odpowiedzi dotyczy zbyt wysokiej temperatury w salach (21.05%). Do czystości w salach ma zastrzeżenia 1 osoba, a czystości w łazience 2 badane osoby.
11. W czasie pobytu w szpitalu w 2023 roku 93.85% w sposób zdecydowany było przekonanych co do bezpieczeństwa opieki nad nimi i stosowanych procedur medycznych, natomiast 5.27% badanych czuło się bezpieczne w określonym zakresie. W roku 2022 w czasie pobytu w szpitalu 88.78% respondentów było przekonanych co do bezpieczeństwa opieki nad nimi i stosowanych procedur medycznych, natomiast 7.28% badanych czuło się bezpieczne w określonym zakresie. W 2021 r. w czasie pobytu w szpitalu zdecydowana większość badanych była przekonana co do bezpieczeństwa opieki i stosowanych procedur medycznych (86.11%). Nie specjalnie przekonane były 3 osoby.
  12. W 2023 w trakcie hospitalizacji doświadczyło zdarzeń niepożądanych związanych z bezpieczeństwem opieki lub leczenia 2.73% badanych, przy czym w 2.2% personel szpitala poinformował pacjenta o zdarzeniu niepożądanym, a w 0.53% takiej informacji zabrakło. W roku 2022 w trakcie hospitalizacji 5.4% badanych doświadczyło zdarzeń niepożądanych związanych z bezpieczeństwem opieki lub leczenia, przy czym w 4.2% przypadkach personel szpitala poinformował pacjenta o zdarzeniu niepożądanym, a w 1.2% takiej informacji zabrakło.
  13. W 2023 roku podczas pobytu w szpitalu zdecydowana większość respondentów otrzymała wszystkie niezbędne informacje, aby zrozumieć na jakie objawy lub problemy zdrowotne powinni oni zwracać uwagę po opuszczeniu szpitala. W sposób zdecydowany potwierdziło to 88% badanych, a w określonym zakresie 11%. W 2022 roku 83% badanych podczas pobytu w szpitalu otrzymało wszystkie niezbędne informacje, aby zrozumieć na jakie objawy lub problemy zdrowotne powinni oni zwracać uwagę po opuszczeniu szpitala. W sposób zdecydowany potwierdziło to 83% badanych, w określonym zakresie 14% respondentów. W 2021 r. podczas pobytu w szpitalu również zdecydowana większość badanych otrzymała wszystkie niezbędne informacje, aby zrozumieć na jakie objawy lub problemy zdrowotne powinni zwracać uwagę po opuszczeniu szpitala (81.9%).
  14. W 2023 r. przed wypisem ze szpitala, zdaniem 99% respondentów personel medyczny w zrozumiały sposób wyjaśnił jak zażywać przepisane leki, włącznie z tymi, które zlecono przed przyjęciem do szpitala. Informacje te w określonym zakresie przekazano według 14% badanych, natomiast 3% pacjentów zaprzeczyło, aby takie informacje były przekazane. W 2022 i 2021 zanim respondenci zostali wypisani ze szpitala w zdecydowanej większości wiedzieli jak należy kontynuować opiekę i leczenie po opuszczeniu szpitala (odpowiednio 83% i 84.76%).
  15. W 2023 brak zastrzeżeń do zachowania praw pacjenta podczas pobytu w szpitalu wskazało 99.5,82% badanych. Zastrzeżenia do prawa do poszanowania intymności wskazało 0.51% respondentów, zastrzeżenia do prawa do poszanowania godności miało 0.51% respondentów, zastrzeżenia do poszanowania prawa do tajemnicy informacji 0.37% respondentów, natomiast zastrzeżenia do poszanowania prawa do kontaktu z

osobami bliskimi – 0,29% respondentów. Po 0,15% respondentów miało zastrzeżenia do poszanowania prawa do wyrażenia zgody na udzielenie świadczeń zdrowotnych oraz poszanowania prawa do zabezpieczania rzeczy wartościowych w depozycie. W 2022 r. brak zastrzeżeń do zachowania praw pacjenta podczas pobytu w szpitalu wskazało 95.82% respondentów. Zastrzeżenia do prawa do poszanowania intymności wskazało 2.59% respondentów zastrzeżenia do prawa do poszanowania godności miało 1.99% pacjentów, natomiast zastrzeżenia do poszanowania prawa do kontaktu z osobami bliskimi – 1% pacjentów. Po 0.4% respondentów miało zastrzeżenia do poszanowania prawa do opieki duszpasterskiej oraz poszanowania prawa do zabezpieczania rzeczy wartościowych w depozycie. Zastrzeżenia do poszanowania prawa do tajemnicy informacji miało 0,6% badanych. Jeden pacjent (0.2 %) miał zastrzeżenia do poszanowania prawa do wyrażenia zgody na udzielenie świadczeń zdrowotnych. W 2021 również zdecydowana większość badanych pacjentów nie ma zastrzeżeń co do przestrzegania praw pacjenta podczas pobytu w szpitalu (95.24%). Dwie osoby mają zastrzeżenia do prawa do poszanowania godności oraz do poszanowania prawa do kontaktu z osobami bliskimi (po 1,9%).

16. W 2023 zdecydowana większość respondentów, tj. 96.69% jest zdania, że szpital jest godny polecenia. Jednak 0.96% badanych jest odmiennego zdania, w tym 0.44% w sposób zdecydowany. W 2022 r. również zdecydowana większość respondentów (93.33%) było zdania, że szpital jest godny polecenia. Jednak więcej, bo 4.51% było odmiennego zdania, w tym 2.16% pacjentów w sposób zdecydowany. W 2021 r. 88% respondentów było zdania, że nasz szpital jest godny polecenia. Odmiennego zdania było 12%, w tym 5% w sposób zdecydowany.

### **Wnioski i zalecenia Zespołu ds. Jakości**

1. W roku 2023 w stosunku do badania 2022 oraz 2021 wzrósł poziom zadowolenia we wszystkich analizowanych obszarach.
2. Główną przyczyną negatywnych ocen pacjentów było to, że w sali chorych było zbyt ciepło. Na uwagę zasługuje fakt, że odsetek negatywnych ocen zmniejszył się w stosunku do badań 2022 i 2021 (2023 – 11%; 2022 – 19%; 2021 – 21%).
3. Najniższy poziom zadowolenia ankietowanych pacjentów (na podstawie wskaźnika braku uwag) dotyczy odczuwania przygnębienia spowodowanego przebiegiem hospitalizacji, przy czym w roku 2023 w porównaniu do wcześniejszych badań jest on najniższy. W roku 2022 i 2021 podczas pobytu w szpitalu przygnębienie spowodowane przebiegiem hospitalizacji odczuwało odpowiednio 18.25% i 16.82% respondentów.

Wskazane obszary wymagające doskonalenia zostaną uwzględnione w Programie działań na rzecz poprawy jakości oraz projektach poprawy jakości na 2024 r.

Opracowanie: Zespół ds. jakości

dn. 11.01.2024 r.

