



ANALIZA ROCZNA BADANIA SATYSFAKCJI PACJENTA 2024 r.



Bydgoszcz, styczeń 2025 r.

1. Wstęp

Badanie satysfakcji pacjenta za rok 2024 zostało przeprowadzone w komórkach organizacyjnych na podstawie ankiet rozdanych w Centrum Onkologii w Bydgoszczy oraz w Centrum Diagnostyczno-Lecznicznym – Filia we Włocławku. Ankiety otrzymywali pacjenci przebywający w oddziałach Centrum oraz zgłaszający się do leczenia ambulatoryjnego. Analizie poddano ankiety zwracane przez pacjentów na bieżąco. Łącznie zebrano **1371** ankiet, w tym z leczenia: stacjonarnego **816** oraz z leczenia ambulatoryjnego **555**.

2. Cele

Celem badania było określenie poziomu satysfakcji pacjenta z usług świadczonych w Centrum Onkologii w Bydgoszczy oraz w Centrum Diagnostyczno-Lecznicznym we Włocławku. Najważniejszym aspektem analizy danych z przeprowadzonego badania było ustalenie priorytetów dla poprawy jakości.

3. Jako narzędzie do przeprowadzenia badań wykorzystano ankiety:

- **F-211-000-006** Ankieta badania satysfakcji pacjenta w Centrum Onkologii w Bydgoszczy - Lecznictwo ambulatoryjne oraz
- **F-211-000-005** Ankieta badania satysfakcji pacjenta w Centrum Onkologii w Bydgoszczy - Lecznictwo stacjonarne.

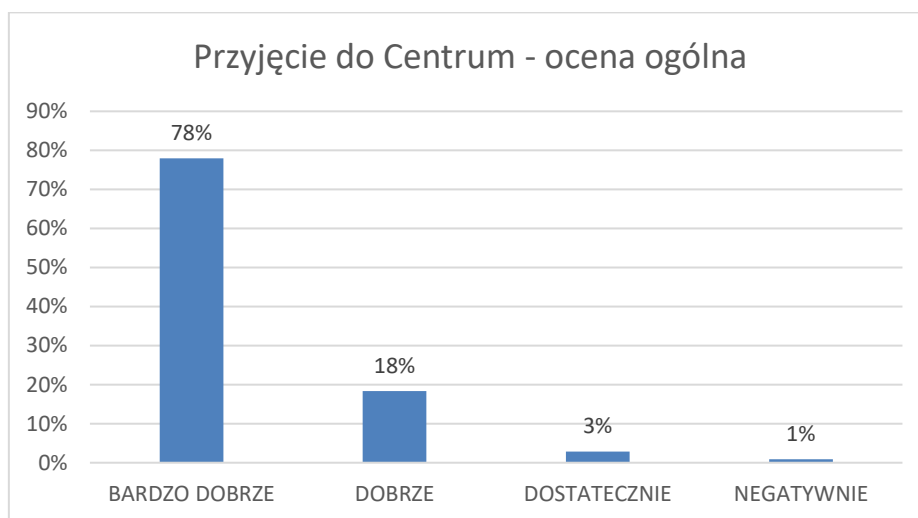
LECZNICTWO STACJONARNE

PODSUMOWANIE WYNIKÓW BADANIA SATYSFAKCJI PACJENTA W 2024 ROKU HOSPITALIZACJA

W roku **2024** na oddziałach Centrum Onkologii hospitalizowano **22 120** pacjentów, jest to wynik wyższy w porównaniu do roku 2023, przyjęliśmy o 1153 osób więcej.

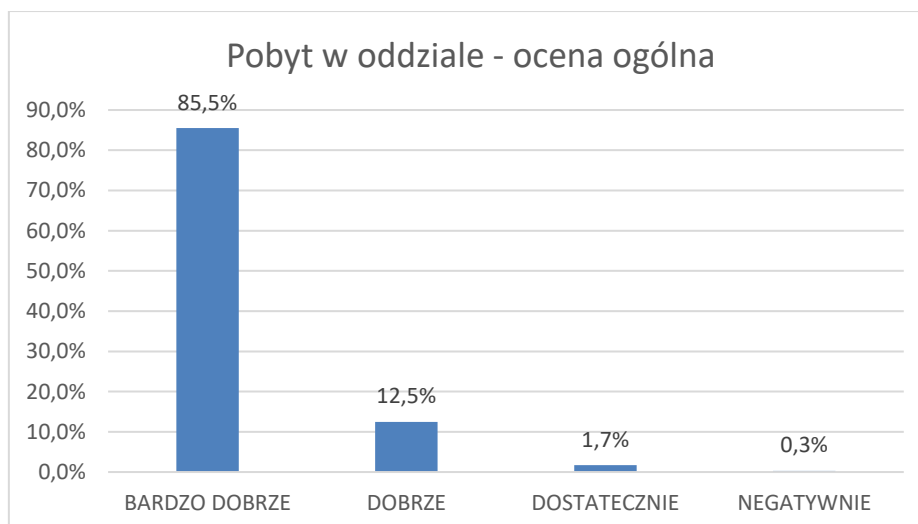
Dzięki podjętym działaniom udało się uzyskać 816 ankiet. Wszystkie wypełnione ankiety poddano wnikliwej analizie.

- 1. PRZYJĘCIE DO CENTRUM** – czas załatwienia formalności związanych z przyjęciem do szpitala oraz warunki lokalowe w Izbie Przyjęć (dostosowanie pomieszczeń)



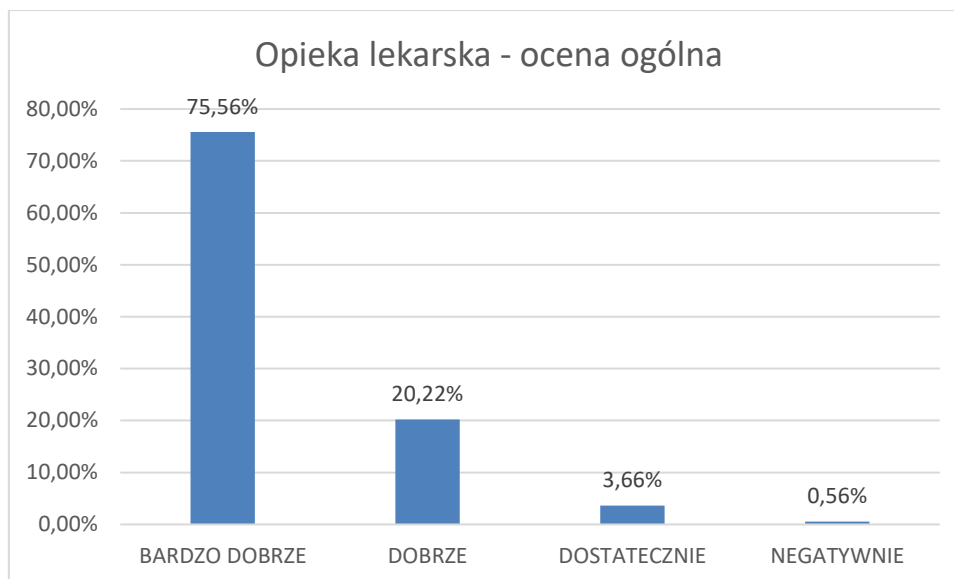
Wykres 1. Przyjęcie do centrum – ocena ogólna

- 2. POBYT W ODDZIALE** – zapoznanie z oddziałem, czystość, przystosowania sal do potrzeb pacjentów, cisza i spokój. Chorzy bardzo dobrze oceniają czystość w oddziałach, udogodnienia i dostosowanie pomieszczeń do swoich potrzeb



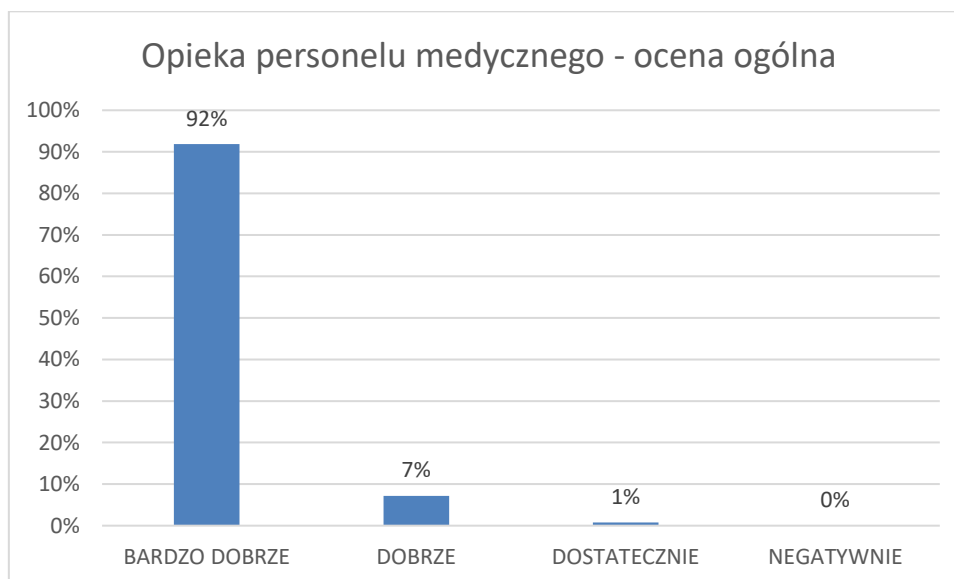
Wykres 2. Pobyt w oddziale – ocena ogólna

3. OPIEKA LEKARSKA – informowanie o stanie zdrowia, o sposobie i rodzajach planowanych zabiegów, zachowanie intymności podczas badań, dostępność do lekarza, zrozumiałość treści przekazywanych przez lekarza i zawartych w zgodach



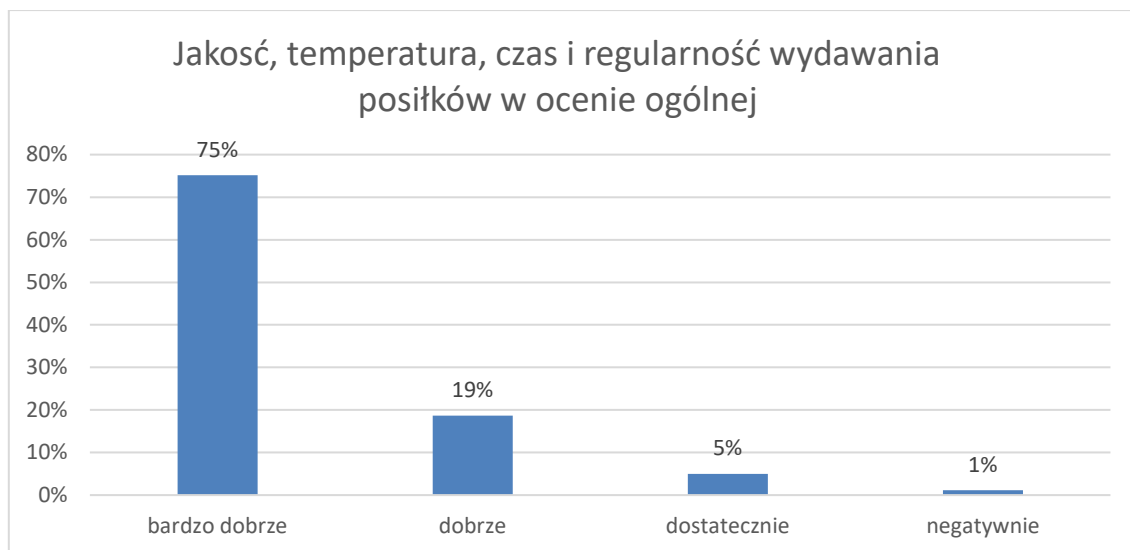
Wykres 3. Opieka lekarska – ocena ogólna

4. OPIEKA PERSONELU MEDYCZNEGO – pomoc pielęgniarska w czynnościach pielęgnacyjnych, informowania o planowanych procedurach, sprawność wykonywania procedur, poszanowanie intymności, przekazywanie informacji



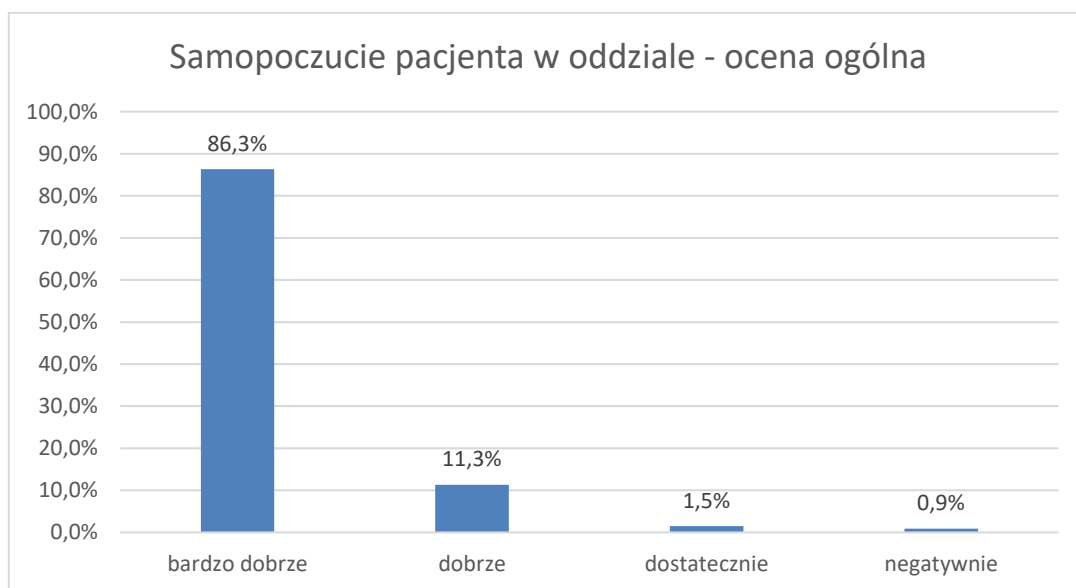
Wykres 4 Opieka personelu medycznego – ocena ogólna

5. ŻYWIENIE – jakość, w tym estetyka posiłków, temperatura, informacje dotyczące zalecanej diety, możliwość wyboru rodzaju diety, czas i regularność wydawania posiłków



Wykres 5. Żywnienie – ocena ogólna

6. SAMOPOCZUCIE PACJENTA W ODDZIALE – przestrzeganie praw pacjenta, możliwość korzystania z usług duszpasterskich, współpraca z psychologiem i pracownikiem socjalnym oraz stosowanie terapii p/bólowej



Wykres 6. Samopoczucie pacjenta – ocena ogólna

7. PACJENCI WYSOKO OCENIAJĄ LECZNICTWO STACJONARNE

oceny bardzo dobre stanowią:

- w ocenie ogólnej – **88% (było 86%)**,
- w opiece lekarskiej – **76% (było 69%)**,
- opiece pielęgniarskiej – **92% (było 91%)** ,
- organizacja i warunki bytowe – **86% (było 85%)**,
- **99% pacjentów poleciłoby nasz szpital.**

Na szczególną uwagę zasługuje również duża ilość pozytywnych opinii zawartych w ankietach, wyrażanych przez pacjentów w wypowiedziach otwartych, wśród których można wyróżnić następujące obszary:

1. wysoka jakość opieki medycznej,
2. empatia i zaangażowanie personelu,
3. organizacja i warunki pobytu.

PODSUMOWANIE :

Podsumowując wyniki badania satysfakcji pacjenta w lecznictwie stacjonarnym w 2024 roku, z przyjemnością możemy stwierdzić, że pacjenci bardzo dobrze oceniają nasz szpital. W badanych obszarach zaobserwowano tendencją horyzontalną ocen bardzo dobrych.

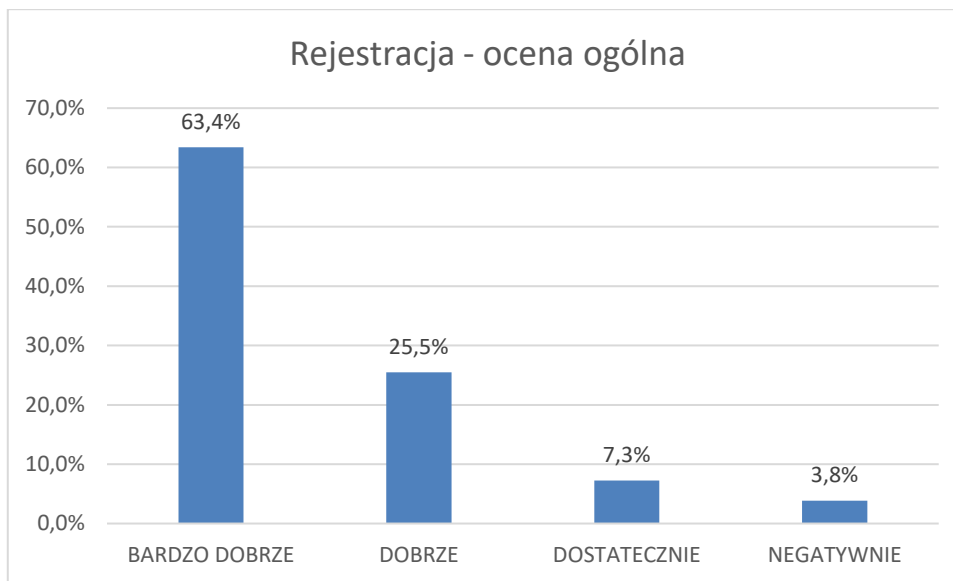
LECZNICTWO AMBULATORYJNE

PODSUMOWANIE WYNIKÓW BADAŃ SATYSFAKCJI PACJENTA W ROKU 2024

LECZNICTWO AMBULATORYJNE

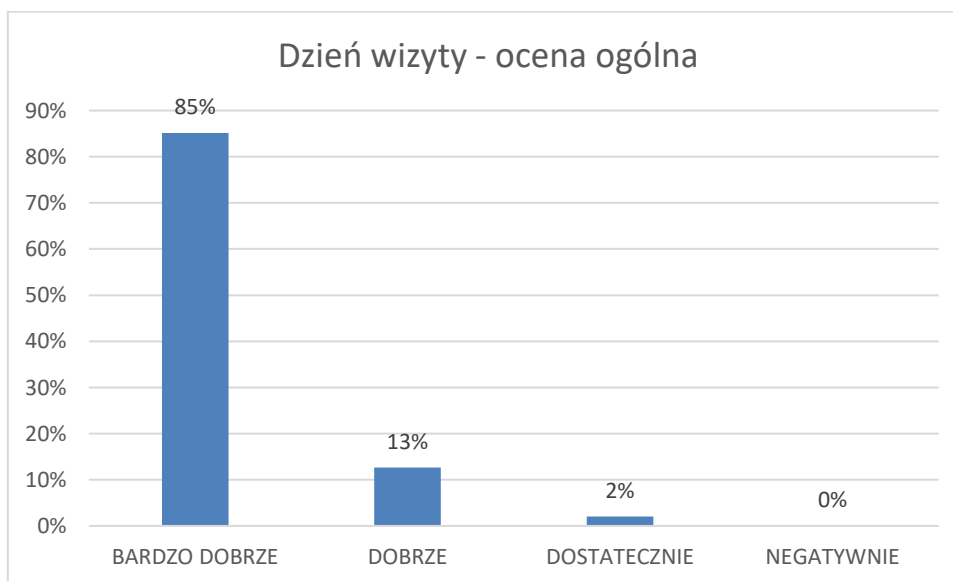
W 2024 roku udzielono 283 652 porad/konsultacji, z czego 25 785 zostały udzielone w Filii we Włocławku. W roku 2024 uzyskano 555 ankiet. Wszystkie wypełnione ankiety poddano wnikliwej analizie.

1. REJESTRACJA – możliwość rejestracji telefonicznej, dostępność terminów, możliwość wyboru lekarza



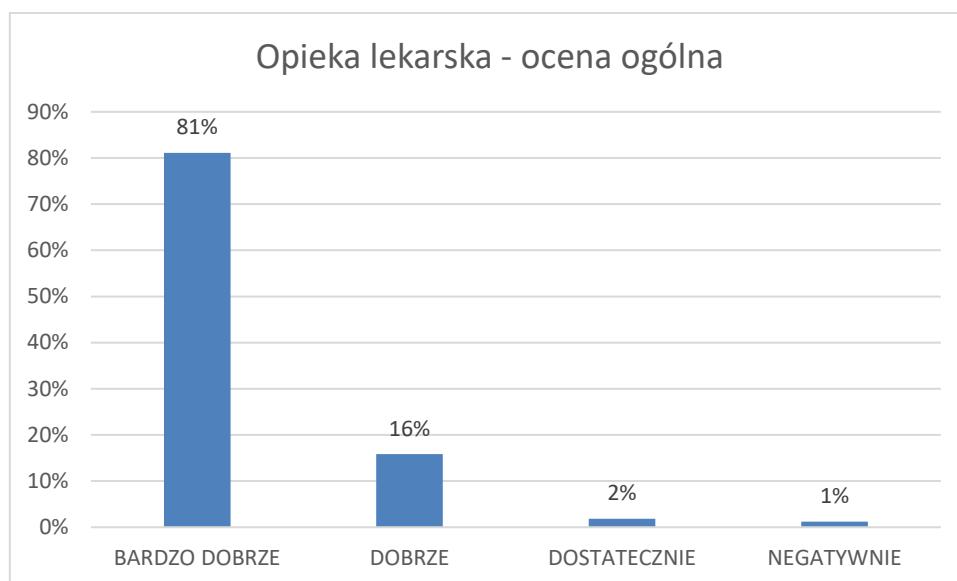
Wykres 7. Rejestracja – ocena ogólna

2. DZIEŃ WIZYT – informacje nt. rozmieszczenia pomieszczeń, czystość, przystosowanie toalet do potrzeb pacjentów



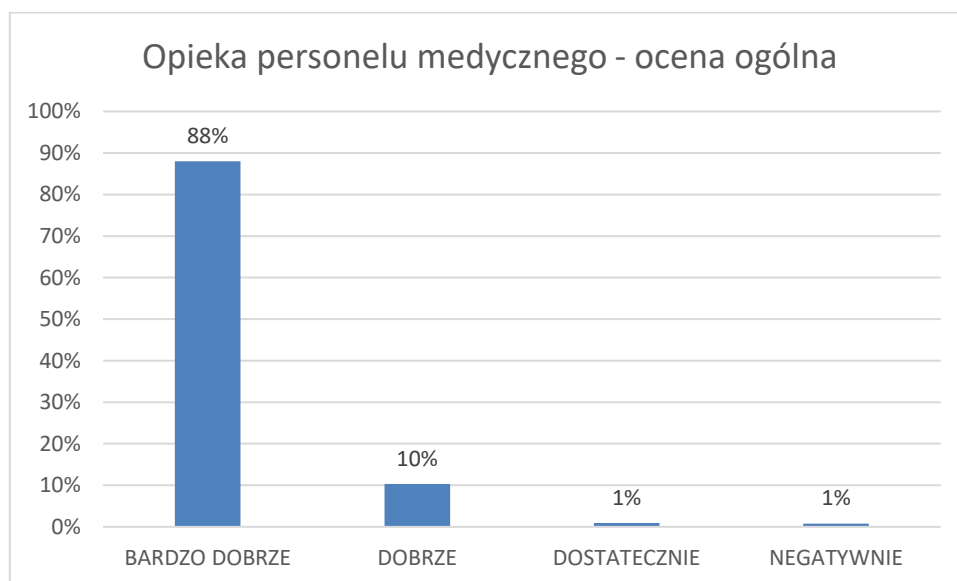
Wykres 8. Dzień wizyty – ocena ogólna

3. OPIEKA LEKARSKA – informowanie o stanie zdrowia, proponowanych sposobach leczenia, o dalszym postępowaniu, zrozumiałość treści zawartych w zgodach



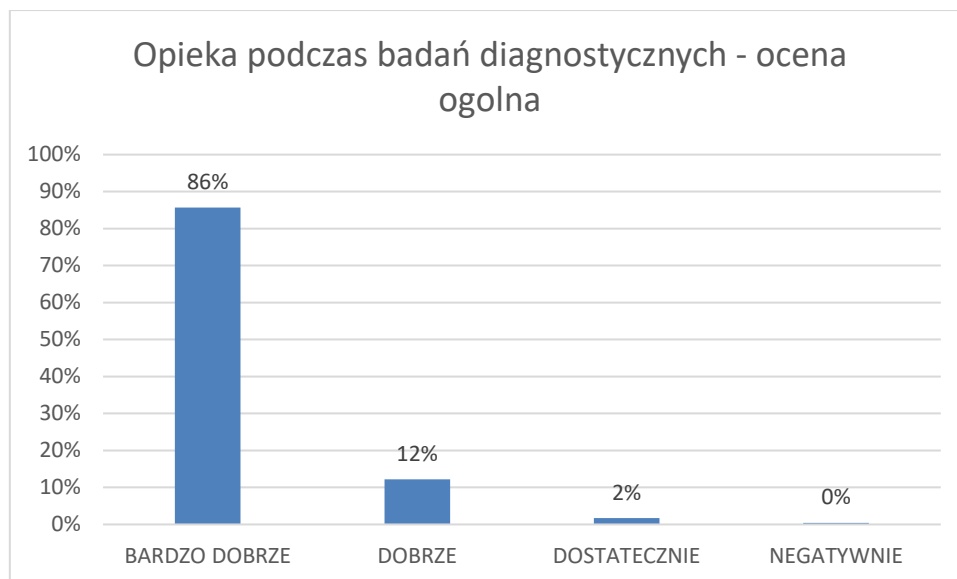
Wykres 9. Opieka lekarska – ocena ogólna

4. OPIEKA PERSONELU MEDYCZNEGO – informowanie o planowanych procedurach, sprawność wykonywania procedur, poszanowanie intymności podczas wykonywania procedur



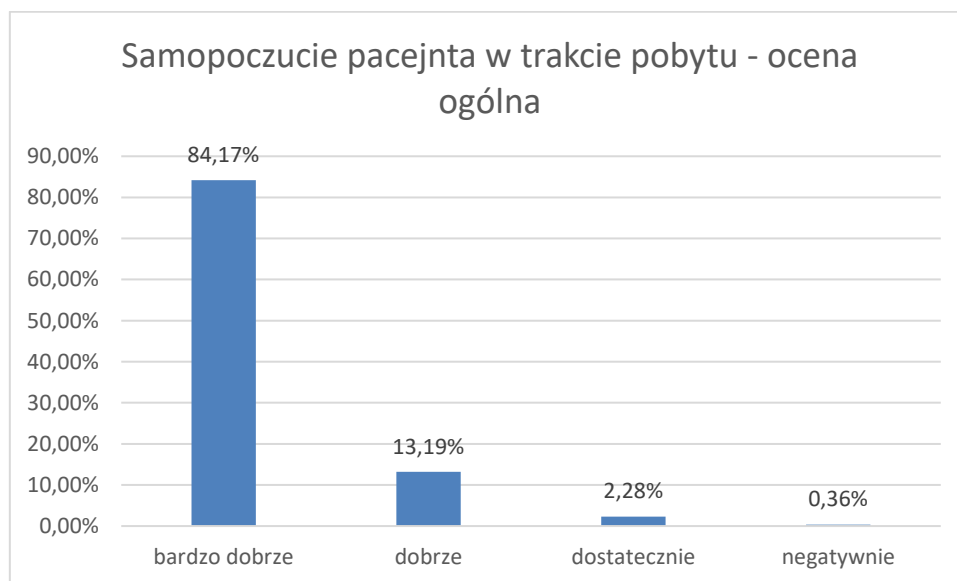
Wykres 10. Opieka personelu medycznego – ocena ogólna

5. OPIEKA PODCZAS BADAŃ DIAGNOSTYCZNYCH – informowanie o planowanych procedurach, sprawność wykonywania procedur, poszanowanie intymności podczas wykonywania procedur



Wykres 11. Opieka podczas badań diagnostycznych – ocena ogólna

8. SAMOPOCZUCIE PACJENTA W TRAKCIE POBYTU W ZAKŁADZIE /POLIKLINICE/AMBULATORIUM – przestrzeganie praw pacjenta, współpraca z psychologiem i pracownikiem socjalnym oraz stosowanie terapii p/bólowej



Wykres 12. Samopoczucie pacjenta – ocena ogólna

6. OGÓLNA OCENA

Pacjenci wysoko oceniają lecznictwo ambulatoryjne, oceny bardzo dobre i dobre stanowią:

- w ocenie ogólnej – **97% (było 98%)**;
- organizacja wizyty – **89% (było 73%)**;
- w opiece lekarskiej – **97% (było 79%)**;
- w opiece personelu medycznego – **98% (było 90%)**;
- Podobnie jak w roku ubiegłym **98%** pacjentów korzystających z leczenia ambulatoryjnego poleciłoby nasze Centrum Onkologii.

Na szczególną uwagę zasługuje również bardzo duża ilość pozytywnych opinii zawartych w ankietach, wyrażanych przez pacjentów w wypowiedziach otwartych, wśród których można wyróżnić następujące kategorie:

- 1) wysoka jakość opieki medycznej,
- 2) życzliwość i empatia personelu,
- 3) dobra organizacja i sprawność obsługi,
- 4) komfort i warunki pobytu.

PODSUMOWANIE

Podsumowując wyniki badania satysfakcji w lecznictwie ambulatoryjnym, kolejny rok odnotowujemy tendencje horyzontalną bardzo dobrych ocenach pacjentów. Chorzy docenili starania, które podjęto, aby zadbać o ich bezpieczeństwo i utrzymanie ciągłości leczenia.