



ANALIZA ROCZNA BADANIA SATYSFAKCJI PACJENTA 2025 r.



Bydgoszcz, styczeń 2026 r.

Badanie satysfakcji pacjenta za rok 2025 zostało przeprowadzone w komórkach organizacyjnych na podstawie ankiet z podziałem na obszary 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 **1933** ankiet, w tym z leczenia: stacjonarnego **952** oraz z leczenia ambulatoryjnego **981**.

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 świadczonych usług.

Jako narzędzie do przeprowadzenia badań wykorzystano ankiety:

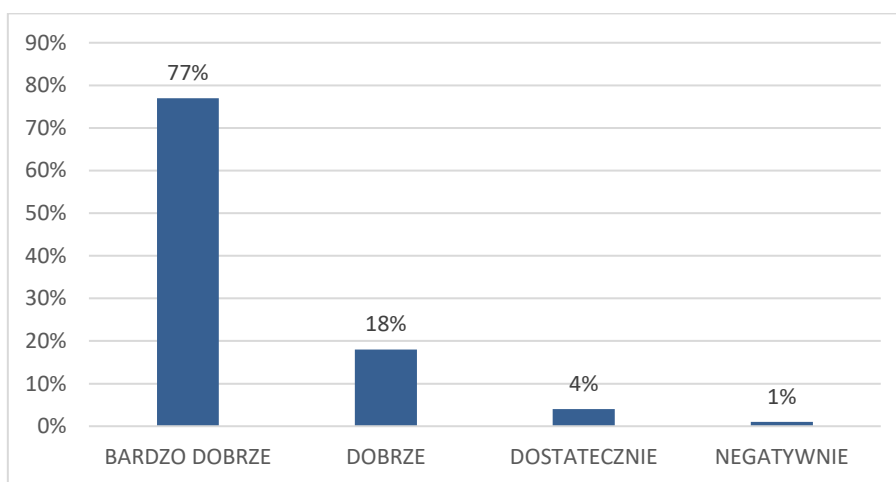
- ✓ **F-211-000-005** Ankieta badania satysfakcji pacjenta w Centrum Onkologii w Bydgoszczy - Lecznictwo stacjonarne.
- ✓ **F-211-000-006** Ankieta badania satysfakcji pacjenta w Centrum Onkologii w Bydgoszczy - Lecznictwo ambulatoryjne oraz



PODSUMOWANIE WYNIKÓW BADANIA SATYSFAKcji PACJENTA W 2025 ROKU LECZNICTWO STACJONARNE

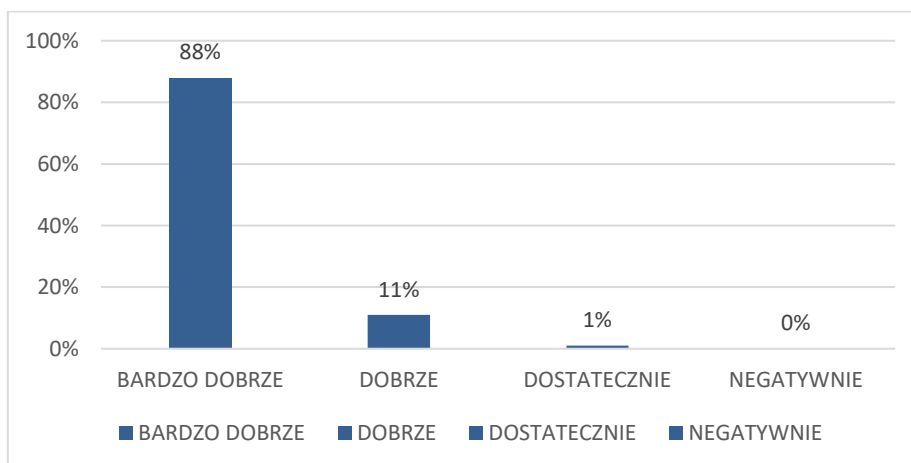
W roku **2025** na oddziałach Centrum Onkologii hospitalizowano **22 862** pacjentów, to jest o 742 pacjentów więcej niż w 2024 roku. Dzięki podjętym działaniom udało się uzyskać 952 ankiety. Wszystkie ankiety poddano wnikliwej analizie.

1. PRZYJĘCIE DO CENTRUM – czas załatwienia formalności związanych z przyjęciem do szpitala chorzy oceniają bardzo dobrze (77%) i dobrze (18%). Analiza wyników ankiety wykazała, że 95% pacjentów pozytywnie oceniło czas przyjęcia do Centrum Onkologii, co świadczy o właściwej organizacji procesu przyjęć.



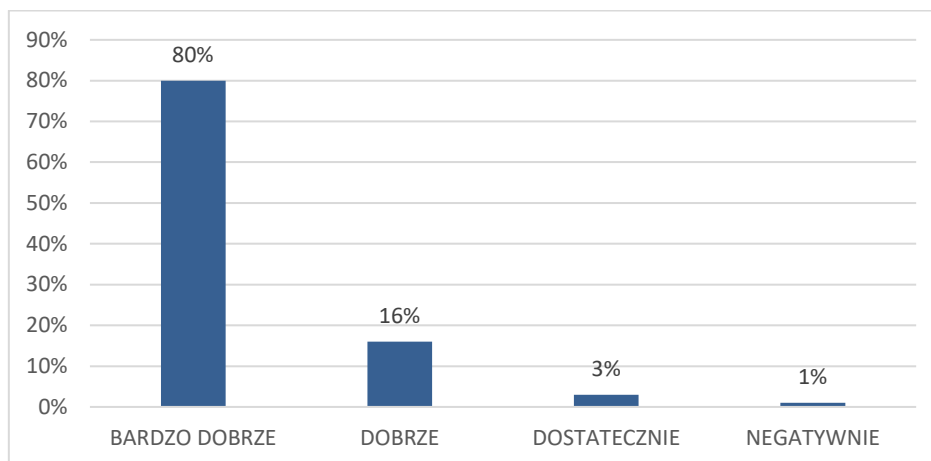
Wykres 1. Przyjęcie do Centrum – ocena ogólna

2. POBYT W ODDZIALE – w obszarze tym uzyskujemy wysokie oceny w opiniach pacjentów, 88% ocen bardzo dobrych i 11% ocen dobrych. Ankietowani bardzo dobrze oceniają czystość w oddziałach, udogodnienia i dostosowanie pomieszczeń do swoich potrzeb. Można zatem stwierdzić, iż pobyt na oddziale przebiegał zgodnie z ich oczekiwaniami i obowiązującymi standardami.



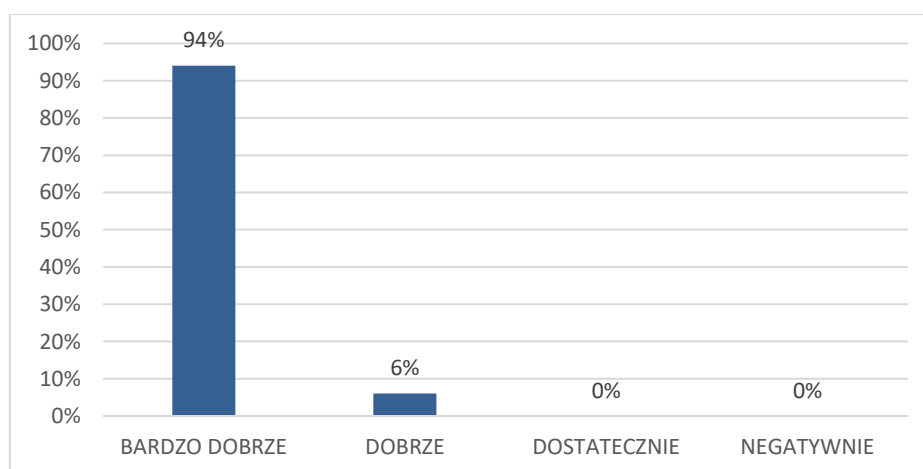
Wykres 2. Pobyt w oddziale – ocena ogólna

3. OPIEKA LEKARSKA – informowanie o stanie zdrowia, chorobie oraz sposobach leczenia, zachowanie intymności podczas padań, dostępność do lekarza, zrozumiałość treści przekazywanych przez lekarza i zawartych w zgodach. W stosunku do roku ubiegłego zaobserwowano wzrost ocen bardzo dobrych z 76% do 80%. Pozytywne opinie wskazują na wysoki poziom satysfakcji pacjentów z udzielonego wsparcia lekarskiego.



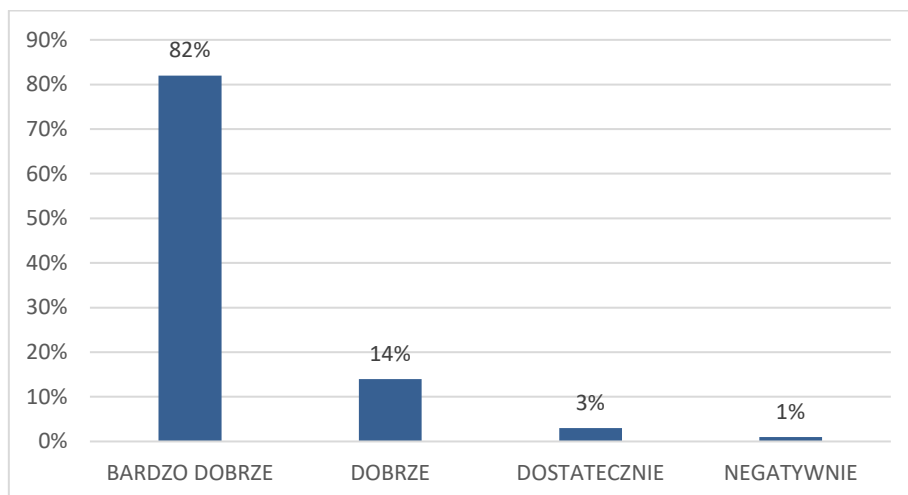
Wykres 3. Opieka lekarska – ocena ogólna

4. OPIEKA PERSONELU MEDYCZNEGO – pomoc pielęgniarska w czynnościach pielęgnacyjnych, informowanie o planowanych procedurach, sprawność wykonywania procedur, poszanowanie intymności, przekazywanie informacji. Opieka personelu medycznego została oceniona bardzo dobrze w 94%. Z satysfakcją należy podkreślić, że personel medyczny wykazuje ogromne zaangażowanie oraz empatyczne podejście do każdego pacjenta, co znajduje odzwierciedlenie w uzyskanych wynikach ankiety.



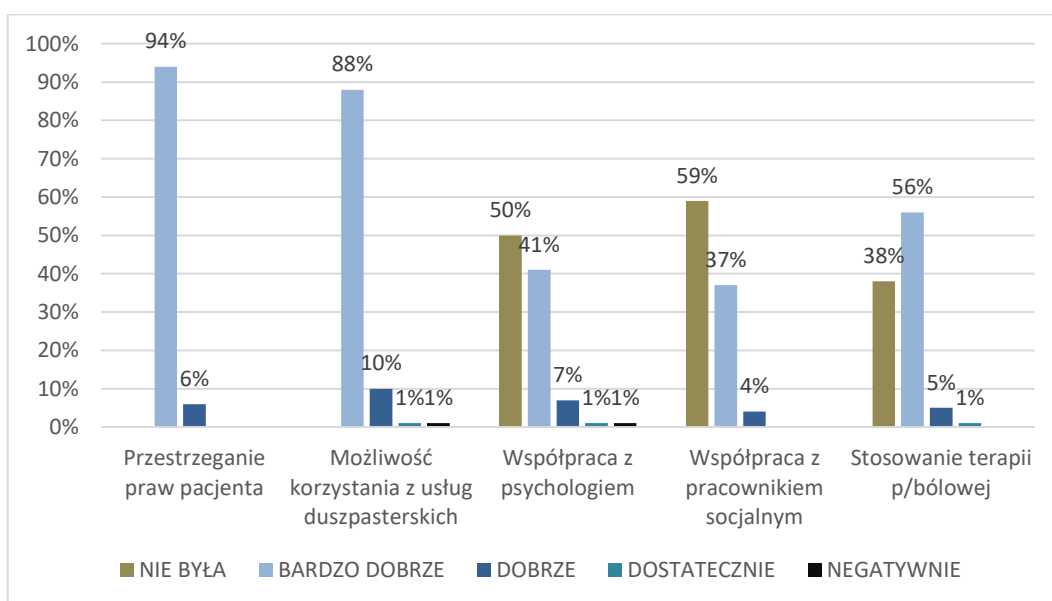
Wykres 4. Opieka personelu medycznego – ocena ogólna

5. ŻYWIENIE – jakość w tym estetyka posiłków, temperatura, informacje dotyczące zalecanej diety, możliwość wyboru rodzaju diety, czas i regularność wydawania posiłków. Oceny bardzo dobre (82%) i dobre (14%) stanowią 96% pozytywnych opinii. Satysfakcję budzi również fakt, że pacjenci czują się bardzo dobrze poinformowani o rodzaju diety na czas hospitalizacji.



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. W każdym z obszarów widać wysokie oceny pacjentów.



Wykres 6. Samopoczucie pacjenta w oddziale – ocena ogólna

7. OGÓLNA OCENA

Pacjenci wysoko oceniają leczenie stacjonarne. Oceny bardzo dobre stanowią:

- ✓ w ocenie ogólnej – 90% (było 88%),
- ✓ w opiece lekarskiej – 80% (było 76%),
- ✓ w opiece personelu medycznego – 94% (było 92%),
- ✓ podobnie jak w roku ubiegłym 100% pacjentów korzystających z leczenia stacjonarnego poleciłoby 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:

- ✓ wysoka jakość opieki medycznej,
- ✓ empatia i zaangażowanie,
- ✓ profesjonalizm i życzliwość,
- ✓ organizacja i warunki pobytu.

PODSUMOWANIE

Podsumowując wyniki badania satysfakcji w leczeniu stacjonarnym, kolejny rok odnotowujemy satysfakcję pacjentów na bardzo dobrym poziomie. Chorzy docenili starania, które podjęto, aby zadbać o ich bezpieczeństwo i utrzymanie ciągłości leczenia.

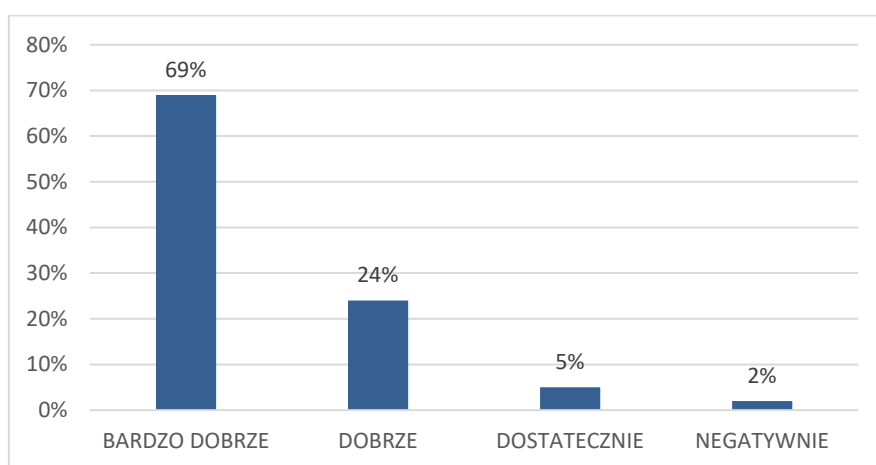
Leczenie stacjonarne uzyskało bardzo wysoką ocenę pacjentów (90% ocen bardzo dobrych i 10% ocen dobrych) potwierdzając wysoki standard opieki w oddziałach. Na 952 osoby, które wypełniły ankietę tylko 1 nie zarekomendowałaby szpitala.



PODSUMOWANIE WYNIKÓW BADANIA SATYSFAKCJI PACJENTA W 2025 ROKU LECZNICTWO AMBULATORYJNE

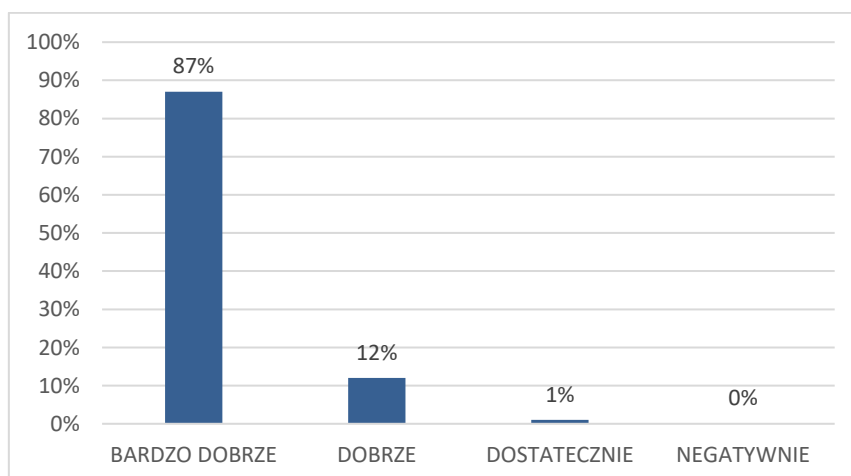
W 2025 roku udzielono 292 850 porad / konsultacji, z czego 26 201 zostały udzielone w Filii we Włocławku. Dzięki podjętym działaniom uzyskano **981** ankiet, jest to o **426** ankiet więcej w porównaniu do roku ubiegłego. Wszystkie wypełnione ankiety poddano wnikliwej analizie z podziałem na obszary.

1. REJESTRACJA – możliwość rejestracji telefonicznej, dostępność terminów, możliwość wyboru lekarza. W ocenianym obszarze z satysfakcją możemy odnotować kolejny rok ocen bardzo dobrych (69%) i dobrych (24%) - łącznie 93% ocen pozytywnych



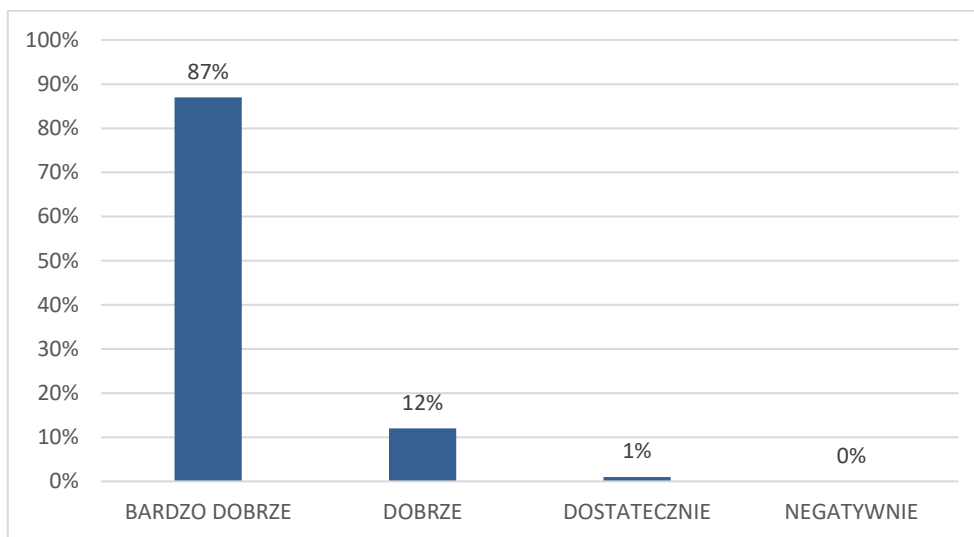
Wykres 7. Rejestracja – ocena ogólna

2. DZIEŃ WIZYTY – informacje o rozmieszczeniu pomieszczeń, czystość oraz przystosowanie toalet do potrzeb pacjentów. Obszar oceniony został podobnie jak w roku ubiegłym. Oceny bardzo dobre (87%) i dobre (12%) stanowią łącznie 99%.



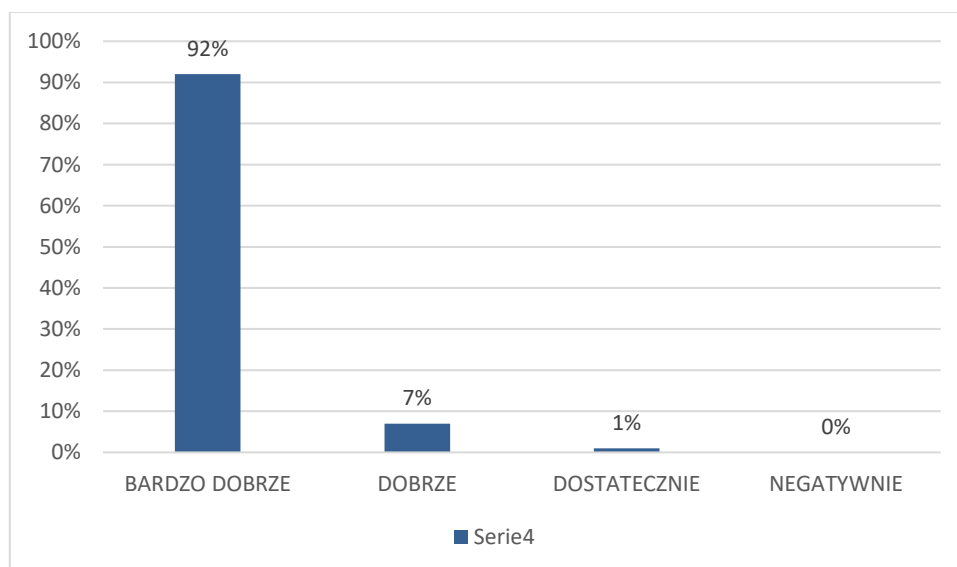
Wykres 8. Dzień wizyty – ocena ogólna

3. OPIEKA LEKARSKA – informowanie o stanie zdrowia, proponowanych sposobach leczenia, zrozumiałość treści zawartych w zgodach. Obszar oceniony został podobnie jak w roku ubiegłym, oceny bardzo dobre (87%) i dobre (12%) stanowią 99%.



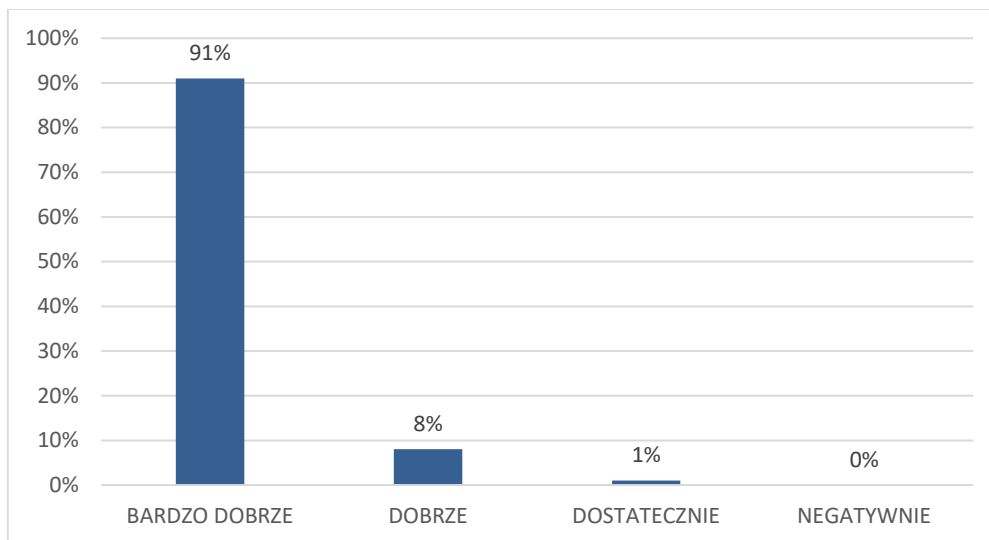
Wykres 9. Opieka lekarska – ocena ogólna

4. OPIEKA PERSONELU MEDYCZNEGO – informowanie o planowanych procedurach, sprawność wykonywanych procedur, poszanowanie intymności podczas wykonywania procedur. W ocenianym obszarze z satysfakcją możemy odnotować kolejny rok zadowolonych pacjentów, oceny bardzo dobre (92%) i dobre (7%) wynoszą 99%.



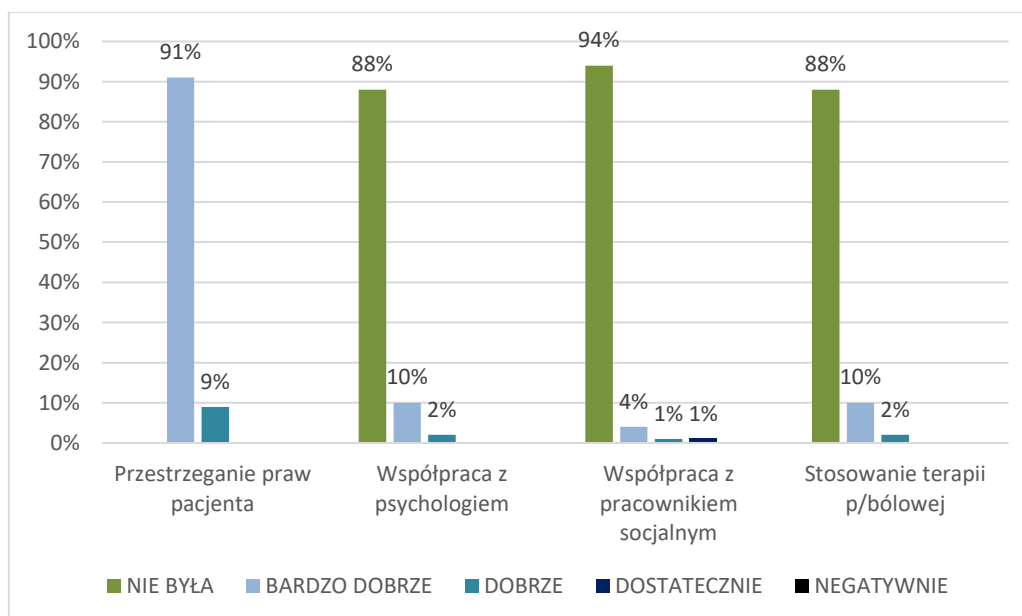
Wykres 10. Opieka personelu medycznego – ocena ogólna

5. OPIEKA PODCZAS BADAŃ DIAGNOSTYCZNYCH – informowanie o planowanym leczeniu, pomoc w trakcie badania oraz dostosowanie gabinetów do potrzeb pacjentów. chorzy kolejny rok z rzędu ocenili bardzo dobrze (91%) i dobrze (8%) obszar dotyczący badań diagnostycznych, co daje 99 % pozytywnych opinii.



Wykres 11. Opieka podczas badań diagnostycznych – ocena ogólna

6. SAMOPOCZUCIE PACJENTA W TRAKCIE POBYTU W ZAKŁADZIE / PRZYCHODNI – przestrzeganie praw pacjenta, współpraca z psychologiem i pracownikiem socjalnym oraz stosowanie terapii p/bólowej. W każdym z obszarów widać wysokie oceny pacjentów.



Wykres 12. Samopoczucie pacjenta – ocena ogólna

7. OGÓLNA OCENA

Pacjenci wysoko oceniają lecznictwo ambulatoryjne. Oceny bardzo dobre i dobre stanowią:

- ✓ w ocenie ogólnej – 99% (było 97%),
- ✓ rejestracja – 93% (było 89%),
- ✓ w opiece lekarskiej – 99% (było 97%),
- ✓ w opiece personelu medycznego – 99% (było 98%),
- ✓ podobnie jak w roku ubiegłym 99% pacjentów korzystających z leczenia ambulatoryjnego poleciłoby 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:

- ✓ wysoka jakość opieki medycznej,
- ✓ życzliwość i empatia personelu,
- ✓ dobra organizacja i sprawność obsługi,
- ✓ komfort i warunki pobytu.

PODSUMOWANIE

Podsumowując wyniki badania satysfakcji w lecznictwie ambulatoryjnym, kolejny rok odnotowujemy satysfakcję pacjentów na bardzo dobrym poziomie. Chorzy docenili starania, które podjęto, aby zadbać o ich bezpieczeństwo i utrzymanie ciągłości leczenia.