



Centrum Monitorowania  
Jakości w Ochronie Zdrowia



**PASAT**  
PAKIET SATYSFAKCJA

## Wyniki badania

Wojewódzki Szpital Specjalistyczny w Białej Podlaskiej

Badanie zrealizowano: 2025-01-09 - 2025-12-31

Typ badania: PASAT IKP

ID badania: 38

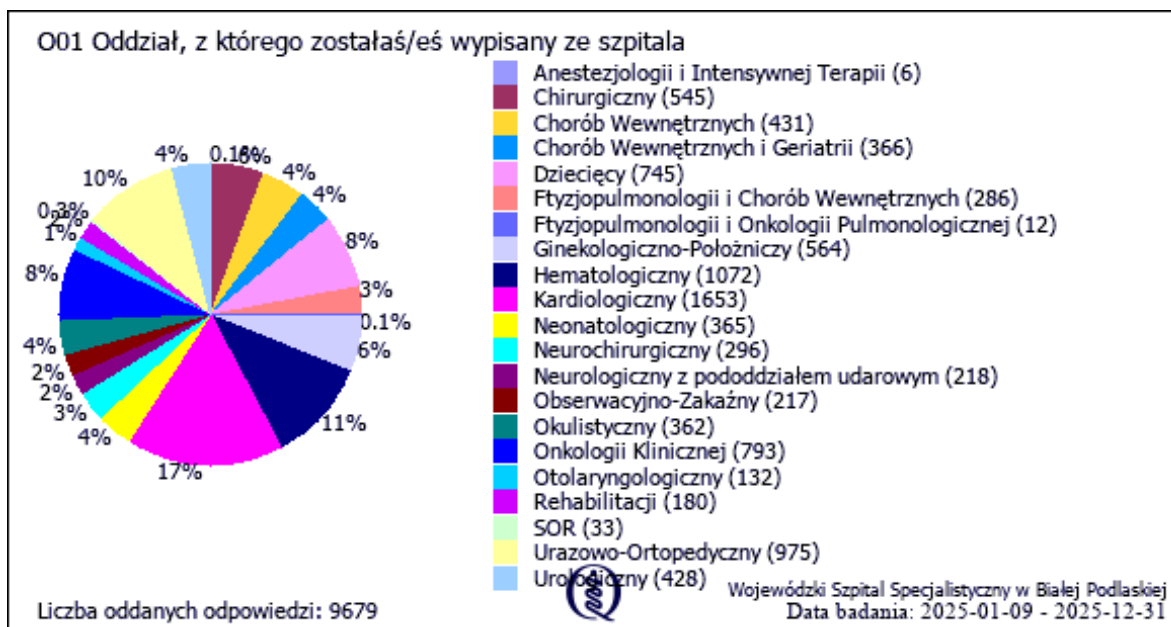
## WSTĘP

Badanie PASAT IKP jest to badanie opinii i doświadczeń pacjentów na temat jakości opieki podczas realizowanych świadczeń medycznych w naszym Szpitalu. Koordynatorem przedmiotowego badania jest Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia. Pacjenci mogli uczestniczyć w badaniu poprzez stronę internetową <https://www.cmj.org.pl/ankiety/bp> i ankiety udostępnione w formie papierowej. Ogółem w badaniu w 2025 r. wzięto udział 9679 pacjentów hospitalizowanych w oddziałach szpitalnych, 65 ankiet zostało zwróconych bez zaznaczonych odpowiedzi. W odniesieniu do badania realizowanego w 2024 r., udział pacjentów w badaniu zwiększył się o 270,10% (w 2024 r. swoją opinię wyraziło 3580 pacjentów).

W I części analizy badania doświadczeń i opinii pacjentów przedstawiono odpowiedzi pacjentów na poszczególne pytania ankietowe dla całości Szpitala. Przedstawione w niniejszym materiale wykresy zostały pozyskane w ramach badania PASAT IKP.

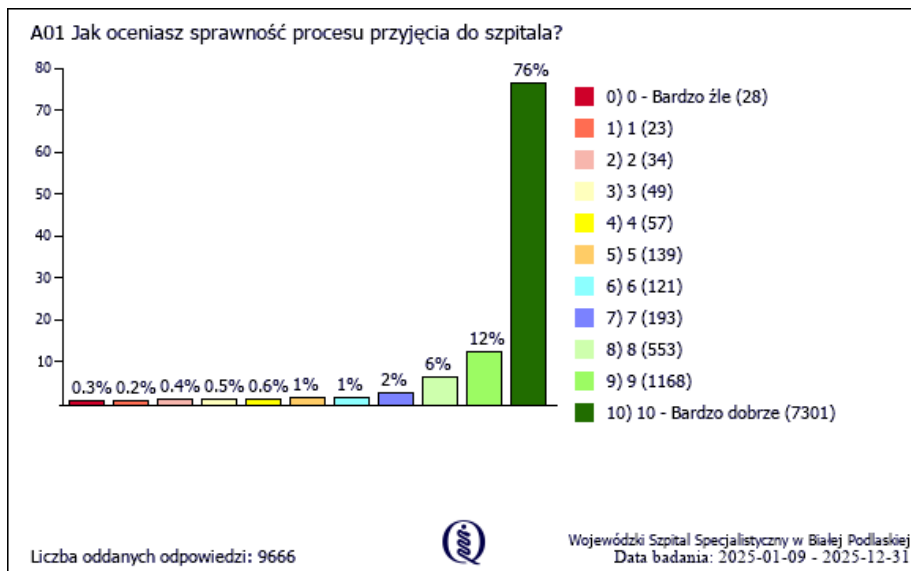
## Odpowiedzi pacjentów na poszczególne pytania w odniesieniu do całego szpitala

### O01 Oddział, z którego zostałeś/eś wypisany ze szpitala



Największą grupę badanych stanowili pacjenci Oddziału Kardiologicznego-17% ogółu biorących udział w badaniu (1653 pacjentów), Oddział Hematologiczny – 11% (1072 pacjentów), Oddział Urazowo Ortopedyczny – 10% (975 pacjentów), Oddział Onkologii klinicznej - 8% (793 pacjentów), Oddział Dziecięcy – 8% (745 pacjentów), Oddział Ginekologiczno – Położniczy – 6% (564pacjentki), Oddział Chorób Wewnętrznych – 4% (431 pacjentów), Oddział Urologiczny – 4% (428 pacjentów), Oddział Chorób Wewnętrznych i Geriatrii – 4% (366pacjentów), Oddział neonatologiczny – 4% (365 pacjentów), Oddział Okulistyczny - 4% (362) pacjentów). Udział w badaniu pacjentów z pozostałych oddziałów kształtował się na poziomie od 0,1 do 4% (od 6 do 296 pacjentów), 0,67% ( 65 pacjentów) nie podało odpowiedzi.

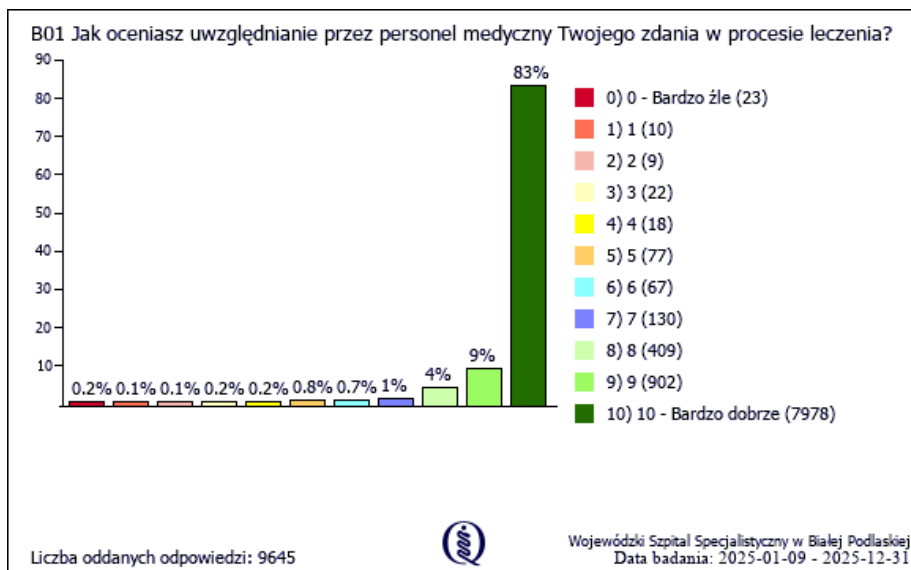
### A01 Jak oceniasz sprawność procesu przyjęcia do szpitala?



Wyniki są bardzo skoncentrowane na najwyższych ocenach. Z analizy ankiet wynika że 82,95% pacjentów ocenia proces przyjęcia jako dobry lub bardzo dobry, co wskazuje na sprawną organizację rejestracji, krótkie czasy oczekiwania, czytelną komunikację z personelem, ogólnie pozytywne doświadczenie pacjenta na wejściu do szpitala. Wskaźnik NPS na poziomie 82,95 sugeruje ponad przeciętną satysfakcję, a nie tylko „akceptowalny” poziom usług.

Negatywne sygnały - oceny niskie (0-6) stanowią marginalny odsetek. Mogą wskazywać na jednostkowe problemy, ale nie mają charakteru systemowego. Proces przyjęcia do szpitala jest oceniany wysoko, co świadczy o skutecznych procedurach, dobrej pracy personelu medycznego i administracyjnego oraz wdrażaniu usprawnień organizacyjnych.

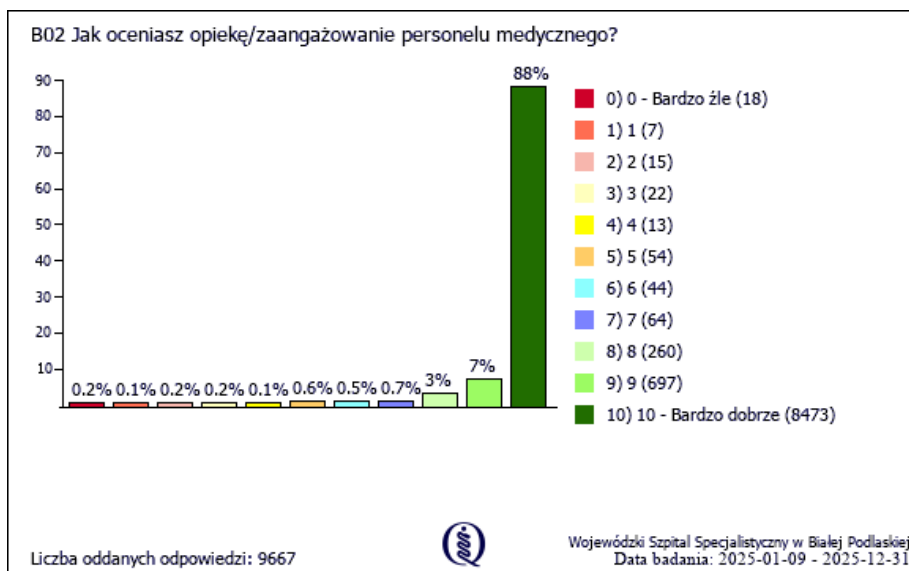
### B01 Jak oceniasz uwzględnianie przez personel medyczny Twojego zdania w procesie leczenia?



Bardzo wysoki poziom satysfakcji aż 83% respondentów wybrało ocenę 10, kolejne 9% wybrało ocenę 9, łącznie 9–10 to ponad 92% wszystkich odpowiedzi. Wskaźnik NPS( Wskaźnik Rekomendacji Netto) jest wysoki i wynosi 89,73.

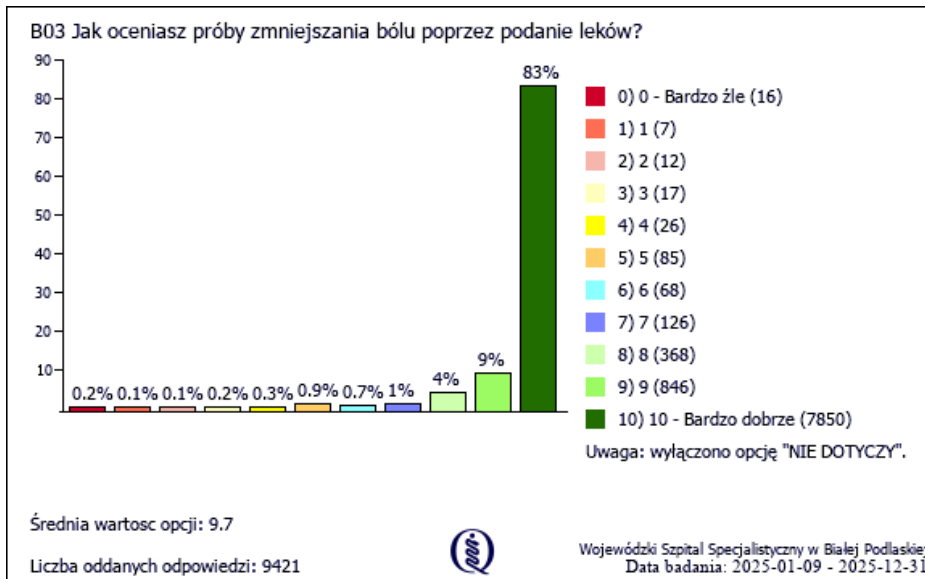
Minimalny udział ocen negatywnych wskazuje na bardzo niski poziom niezadowolenia. Doświadczenie pacjenta w którym, personel skutecznie uwzględnia zdanie pacjentów w procesie leczenia, buduje bardzo duży potencjał wizerunkowy, wysoką lojalność i responsywność.

## B02 Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie personelu medycznego?



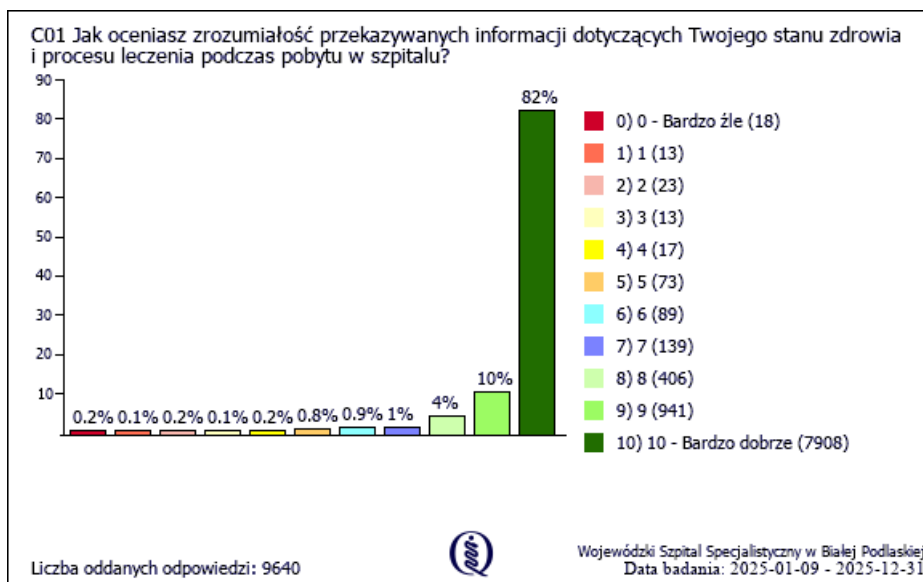
To bardzo wysoki wynik (88%), wskazujący na wyjątkowo wysoki poziom satysfakcji pacjentów z opieki i zaangażowania personelu medycznego. Wskaźnik NPS (Wskaźnik Rekomendacji Netto) – 93,07. Ocena pacjentów jest bardzo wysoka i stabilna. Negatywne doświadczenia są marginalne (1,4%). Dominacja oceny 10 sugeruje, bardzo dobrą jakość opieki, wysokie zaangażowanie personelu, możliwy wpływ emocjonalny/lojalnościowy (pacjenci chętnie wybierają maksymalną ocenę). Personel medyczny jest oceniany bardzo dobrze lub dobrze przez zdecydowaną większość pacjentów.

## B03 Jak oceniasz próby zmniejszania bólu poprzez podanie leków?



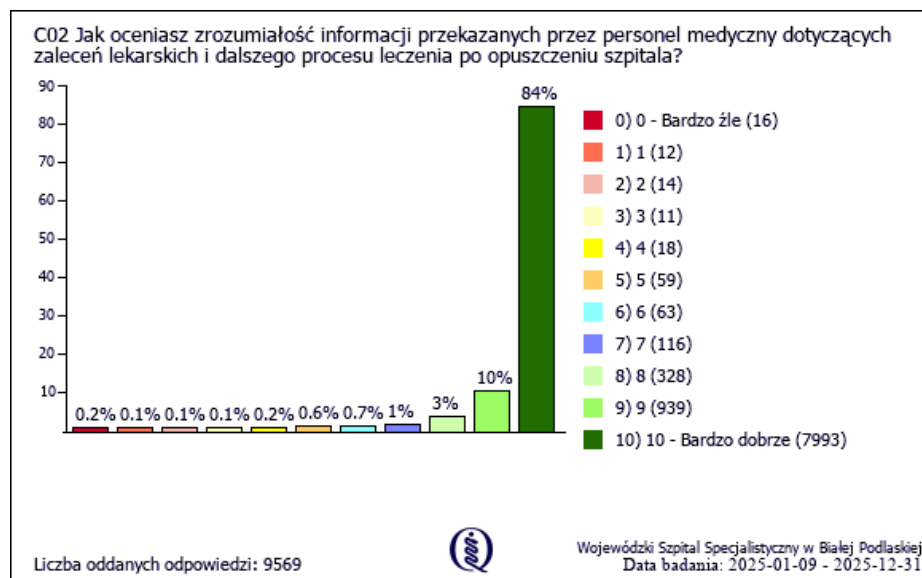
Zdecydowanie dominują oceny maksymalne – 10 stanowi aż 83% wszystkich odpowiedzi. Wskaźnik NPS (Wskaźnik Rekomendacji Netto) – 89,85. Oceny 9–10 łącznie: 92,30%, co wskazuje na bardzo wysoką satysfakcję pacjentów. Niskie oceny (0–6) to mniej niż 2% wszystkich odpowiedzi – marginalny odsetek. Najwyższe oceny sugerują bardzo pozytywne postrzeżenie opieki i zaangażowania personelu w próby zmniejszenia bólu. Personel medyczny jest oceniany bardzo dobrze lub doskonale przez zdecydowaną większość pacjentów. Bardzo wysoka skuteczność leczenia bólu w percepcji pacjentów. Działania związane z redukcją bólu poprzez farmakoterapię są oceniane bardzo wysoko. Poziom satysfakcji pacjentów jest wyjątkowo wysoki i jednolity.

### C01 Jak oceniasz zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących Twojego stanu zdrowia i procesu leczenia podczas pobytu w szpitalu?



Dominacja ocen maksymalnych ( wskaźnik NPS – 89,24) świadczy o bardzo dobrej jakości komunikacji personelu medycznego. Zrozumienie przekazywanych informacji przez personel, dotyczące stanu zdrowia i procesu leczenia podczas pobytu w szpitalu jest tak wysoki (odsetek ocen 10 sugeruje), że informacje są przekazywane jasno, pacjenci czują się dobrze poinformowani, proces komunikacji jest dobrze zorganizowany. Odpowiedzi pozytywne mogą świadczyć o bardzo wysokim standardzie komunikacji, silnym zaufaniu do personelu.

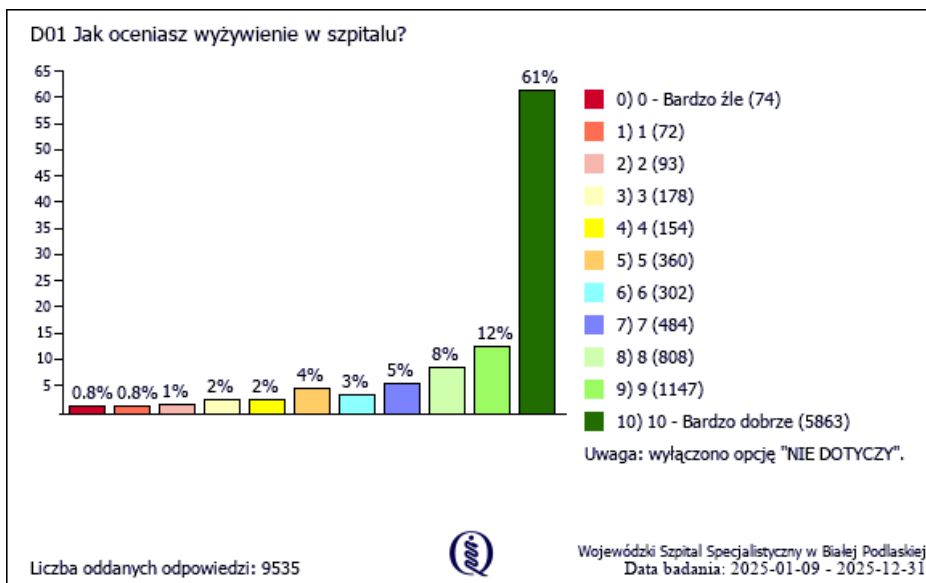
### C02 Jak oceniasz zrozumiałość informacji przekazanych przez personel medyczny dotyczących zaleceń lekarskich i dalszego procesu leczenia po opuszczeniu szpitala?



Bardzo wysoki poziom satysfakcji – zdecydowana większość pacjentów ocenia zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących zaleceń lekarskich i dalszego leczenia jako bardzo dobrą. Wskaźnik NPS (Wskaźnik Rekomendacji Netto) jest bardzo wysoki i wynosi 91,33. Silna dominacja najwyższej oceny (10) świadczy o bardzo wysokim poziomie zaufania, skuteczności leczenia i komunikacji personelu z pacjentem.

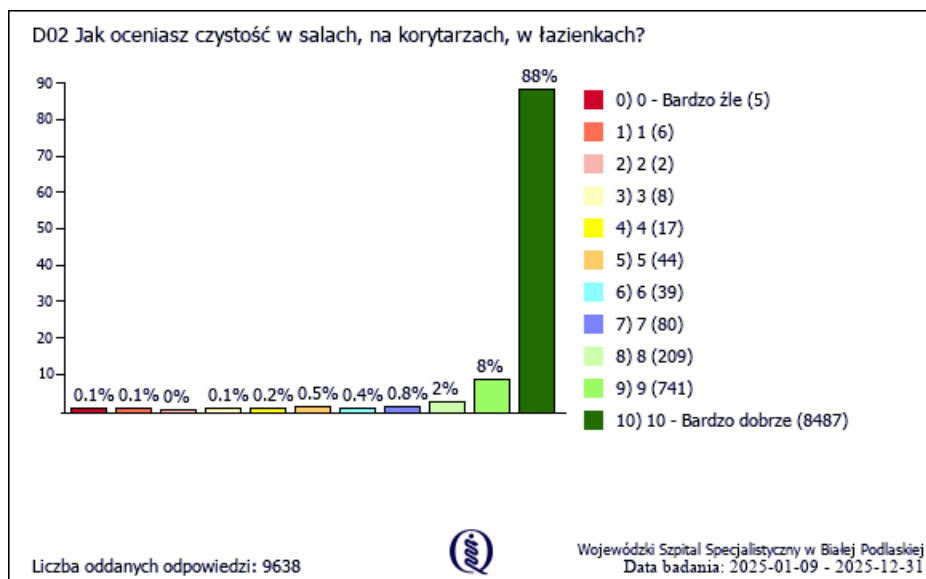
Negatywnych odpowiedzi udzieliło zaledwie znikoma ilość osób (1.36%) które udzieliły negatywne odpowiedzi w temacie niezrozumiałości przekazanych informacji przez personel medyczny dotyczących zaleceń lekarskich i dalszego procesu leczenia po opuszczeniu szpitala.

### D01 Jak oceniasz wyżywienie w szpitalu?



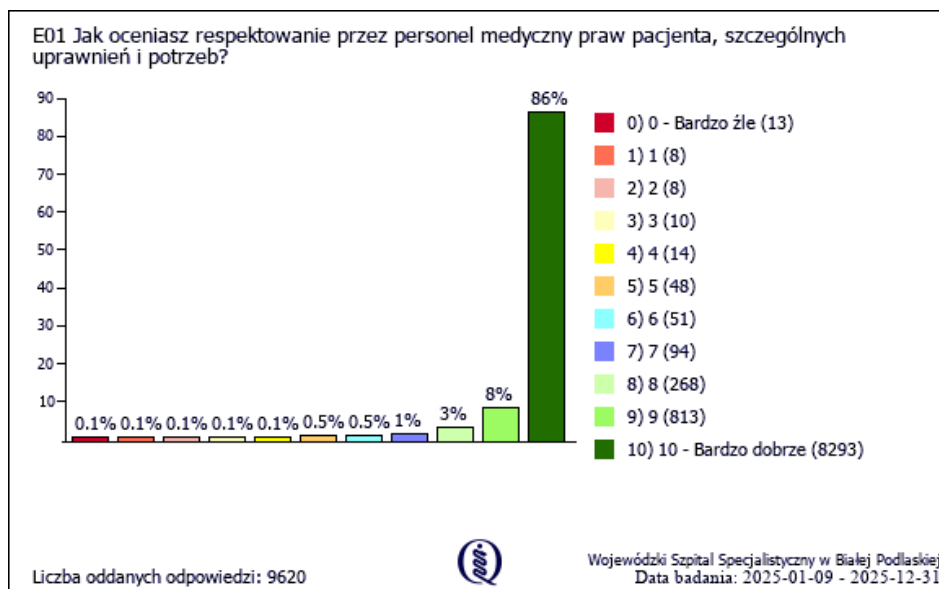
Z powyższego wykresu wynika, że pacjenci przebywający w oddziałach szpitalnych zwracają uwagę na dość istotny element procesu leczenia i zwiększenia szybkiego powrotu do zdrowia jakim jest żywienie. Tylko i aż 61,49% respondentów nie miało zastrzeżeń żadnych co do wyżywienia i oceniło bardzo dobrze, niezadowolone dotyczy tylko niewielkiej grupy pacjentów która bardzo źle oceniła wyżywienie w szpitalu. Wskaźnik NPS (Wskaźnik Rekomendacji Netto) wynosi 60,59. Odpowiedzi negatywne dotyczące żywienia są uwagami bardzo subiektywnymi i mogą wynikać z wcześniejszego domowego odżywiania pacjenta.

### D02 Jak oceniasz czystość w salach, na korytarzach, w łazienkach?



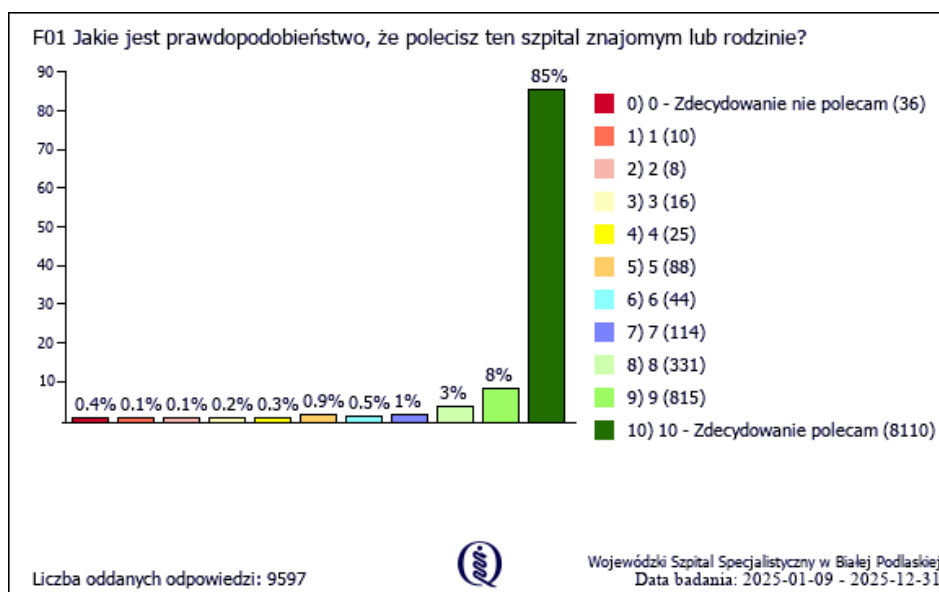
Ogólne warunki czystości w oddziałach szpitalnych w ocenie pacjenta są bardzo dobre tak oceniło 8487 – 88,12% pacjentów, natomiast bardzo źle oceniło 0,05% - 5 pacjentów. Wskaźnik NPS (Wskaźnik Rekomendacji Netto) w obszarze czystości w pomieszczeniach oddziałów jest bardzo wysoki i wynosi 94,49.

### E01 Jak oceniasz respektowanie przez personel medyczny praw pacjenta, szczególnych uprawnień i potrzeb?



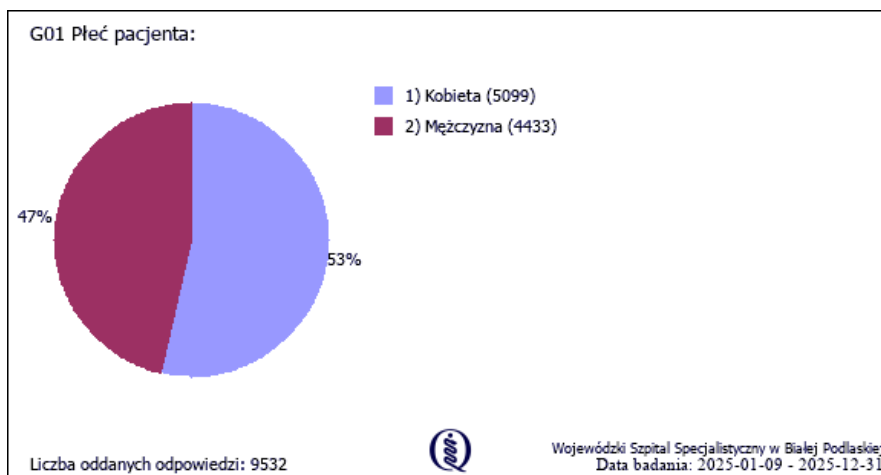
Odpowiedzi na to pytanie udzieliło 9620 pacjentów, bardzo dobrze oceniło 8293 (86,11%) pacjentów, dobrze oceniło 1081 (11,22%) pacjentów, natomiast źle oceniło 21 (0,22%) pacjentów. Wskaźnik NPS (Wskaźnik Rekomendacji Netto) wynosi 93,08. To bardzo wysoki wynik, świadczący o zdecydowanej dominacji ocen najwyższych, minimalnym udziale ocen negatywnych i bardzo wysokiej jakości oceny respektowanych przez personel medyczny prawach pacjenta i szczególnych jego uprawnień i potrzebach.

### F01 Jakie jest prawdopodobieństwo, że polecisz ten szpital znajomym lub rodzinie?

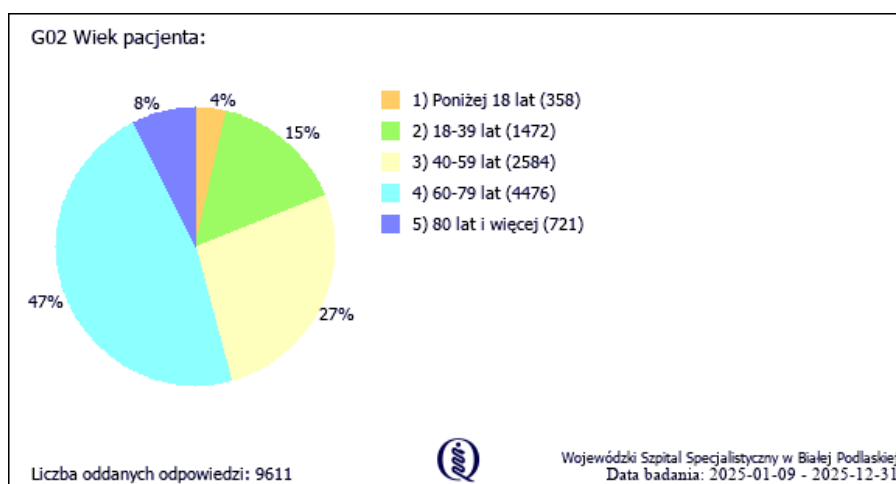


Największa część badanych wystawiła maksymalną ocenę 10 - 85%. Wskaźnik NPS (Wskaźnik Rekomendacji Netto) wynosi 90,63. To bardzo wysoki wynik pełnej satysfakcji i zdecydowanej gotowości do polecenia szpitala. Wynik wskazuje na wysoki poziom zaufania pacjentów, dużą lojalność i skłonność do rekomendacji.

### G01 Płeć pacjenta:



### G02 Wiek pacjenta:

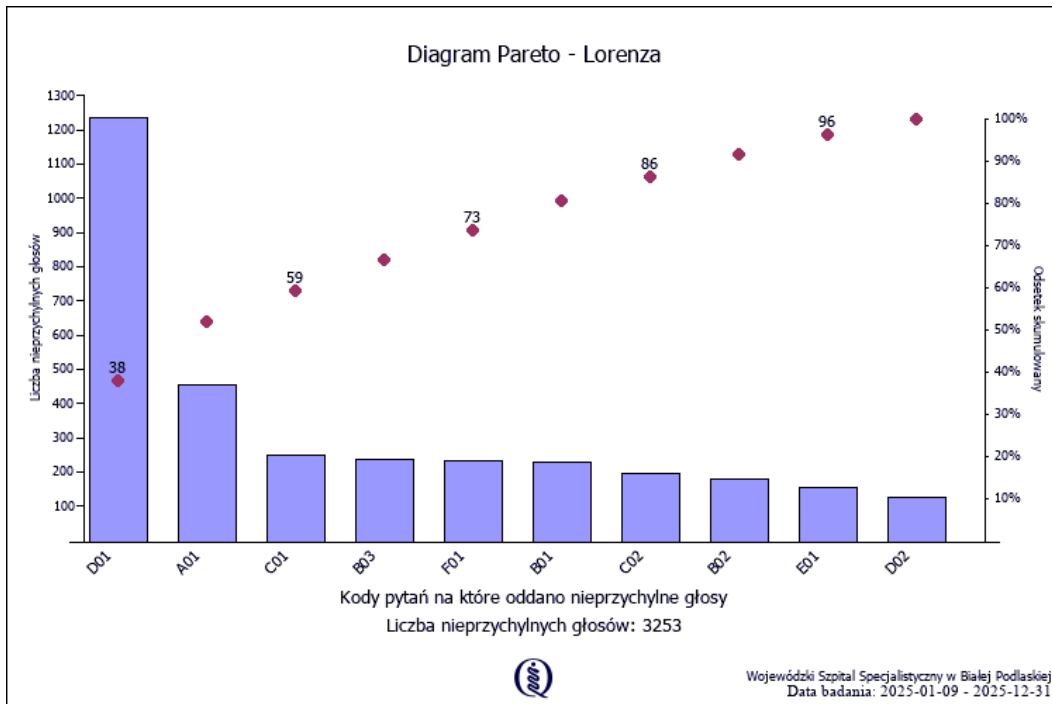


### Wnioski końcowe w odniesieniu dla całości szpitala

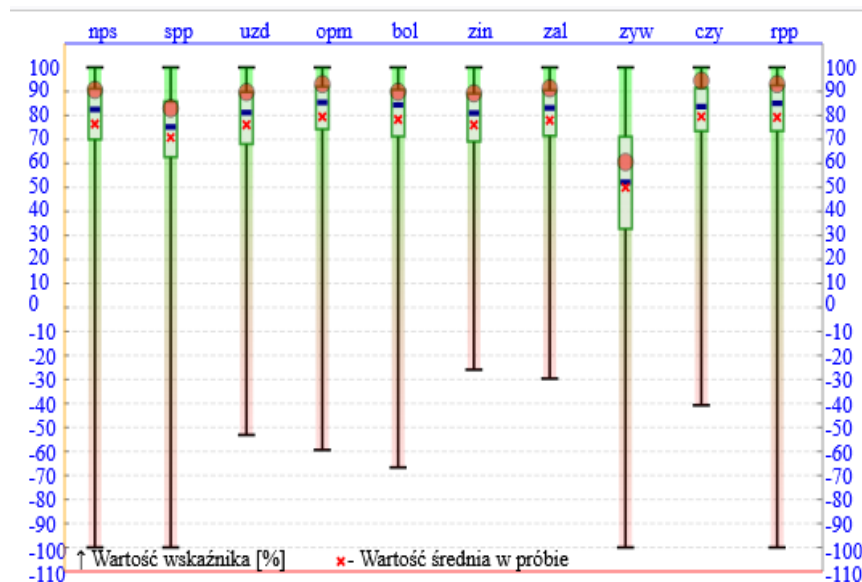
Ogółem w badaniu wzięło udział 9696 pacjentów wypisanych z oddziałów szpitalnych WSzS w 2025 roku - różnice w liczbach oddanych odpowiedzi / osób udzielających odpowiedzi w poszczególnych modułach wynikają z tego, że nie wszyscy pacjenci biorący udział w badaniu odpowiadali na poszczególne pytania.

Z poniższego wykresu wynika iż najczęściej nieprzychylnych odpowiedzi jest na pytanie (D01) wyżywienie pacjentów na oddziałach szpitalnych. Pomimo podejmowanych działań w tym zakresie pacjenci zgłaszali uwagi dotyczące smaku, temperatury potraw. Takie uwagi mogą wynikać z wcześniejszego domowego odżywiania.

Na podstawie uzyskanych wyników dla całości Wojewódzkiego Szpitala Specjalistycznego jednoznacznie można stwierdzić, że uczestnicy badania wysoko ocenili jakość opieki oferowanej przez Szpital w trakcie udzielania świadczeń medycznych, ta wysoka ocena została również potwierdzona w analizie Pareto – Lorenza i Wskaźniku NPS.



Uzyskany wskaźnik NPS na tle innych szpitali w kraju (około 400) uczestniczących w badaniu koordynowanym przez Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia obrazuje poniższy wykres:



Legenda wskaźników:

- nps :90.63: Wskaźnik NPS rekomendacji szpitala
- spp :82.95: Wskaźnik sprawności przyjęcia
- uzd :89.73: Wskaźnik uwzględnienia zdania pacjenta
- opm :93.07: Wskaźnik opieki personelu med.
- bol :89.85: Wskaźnik oceny próby zmniejszania bólu
- zin :89.24: Wskaźnik zrozumienia przekazywanych informacji dot. stanu zdrowia
- zal :91.33: Wskaźnik zrozumiałości informacji dot. zaleceń lekarskich
- żyw :60.59: Wskaźnik oceny żywienia
- czy :94.49: Wskaźnik oceny czystości
- rpp :93.08: Wskaźnik respektowania praw pacjenta i szczególnych uprawnień

**Czerwony punkt symbolizuje wskaźnik zmierzony w zalogowanym podmiocie.**