



Wyniki ankiet satysfakcji pacjenta za 2025 rok

Szanowni Państwo.

W Wojewódzkim Szpitalu im. Zofii z Zamoyskich Tarnowskiej w Tarnobrzegu regularnie prowadzone jest badanie opinii i doświadczeń pacjentów z wykorzystaniem ankiety PASAT IKP zgodnie ze wzorem ankiety określonej przez Ministra Zdrowia. Badanie prowadzone jest pod patronatem Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia w Krakowie. Otrzymywane z ankiet dane pozwalają na zidentyfikowanie potrzeb i oczekiwań pacjentów w zakresie jakości świadczonych usług i bezpieczeństwa pacjenta.

Badanie przeprowadzane jest w sposób zanonimizowany, zapewniając pacjentowi swobodę wyrażenia opinii, natomiast udział w badaniu jest całkowicie dobrowolny.

Ankieta satysfakcji pacjenta dostępna jest w formie:

- elektronicznej – poprzez link udostępniony na stronie internetowej Szpitala w zakładce ANKIETA SATYSFAKCJI PACJENTA,
- elektronicznej - po zeskanowaniu kodu QR, który udostępniony jest bezpośrednio na ankietach satysfakcji pacjenta, plakatach informacyjnych na terenie Szpitala oraz karcie informacyjnej pacjenta.
- papierowej – ankieta udostępniana jest przez personel oddziału.

Skala punktowa ankiety:



Ocena skali punktowej ankiety:

- odpowiedzi od 0 do 6 są ocenami negatywnymi dla Szpitala;
- odpowiedzi od 7 do 8 traktowane są jako oceny neutralne dla Szpitala;
- odpowiedzi od 9 do 10 są ocenami pozytywnymi dla Szpitala.

Otrzymaliśmy od Państwa szereg pozytywnych opinii i sugestii, ale również cenne uwagi i spostrzeżenia w zakresie świadczonych usług i pobytu w naszym Szpitalu, za które bardzo dziękujemy. Wyniki badań opinii pacjentów stanowią bazę do wdrażania działań naprawczych i doskonalących procesy, pozwalają wprowadzać kolejne usprawnienia.

W 2025 roku otrzymaliśmy łącznie 4 531 ankiet dotyczących pobytu w oddziałach Szpitala, co stanowi 13,48% łącznej ilości pacjentów leczonych w oddziałach Szpitala.

Kobiety stanowią 61% ankietowanych, zaś mężczyźni 39%.

Wśród ankietowanych osób przeważają pacjenci w przedziale wieku 60-79 lat oraz 40-59 lat. Najmniejszą grupę respondentów stanowili pacjenci poniżej 18 r.ż.

Na podstawie wyników ankiety satysfakcji pacjenta wyliczane są wskaźniki jakości opieki zdrowotnej w zakresie obszaru konsumenckiego, które mają na celu ocenę doświadczeń, satysfakcji i postrzegania opieki przez pacjenta.

Lp.	WSKAŹNIKI JAKOŚCI OPIEKI ZDROWOTNEJ W ZAKRESIE OBSZARU KONSUMENCKIEGO	Wartość wskaźnika	
		2024	2025
1.	Skuteczność procesu wpisywania pacjentów na listy oczekujących na udzielenie świadczenia opieki zdrowotnej [%]	60,47	75,24
2.	Zaangażowanie personelu medycznego [%]	68,85	82,89
3.	Komunikacja z pacjentem [%]	65,25	78,73
4.	Warunki hospitalizacji i wyżywienia pacjenta [%]	39,10	57,56
5.	Respektowanie praw i potrzeb pacjenta [%]	68,01	82,40
6.	Rekomendowanie świadczeniodawcy przez pacjenta [%]	59,73	77,14

Źródło danych: Ankieta, o której mowa w art. 20 ust. 1 ustawy z dnia 16 czerwca 2023 r. o jakości w opiece zdrowotnej i bezpieczeństwie pacjenta.

Najwyżej ocenianym wskaźnikiem jakości opieki zdrowotnej w zakresie obszaru konsumenckiego jest zaangażowanie personelu medycznego - 82,89% oraz respektowanie praw i potrzeb pacjenta – 82,40%. Na równie wysokim poziomie oceniany jest wskaźnik komunikacji z pacjentem – 78,73%.

Przedstawione wskaźniki pokazują, że najslabszy punkt stanowią warunki hospitalizacji i wyżywienia pacjenta. Na wskaźnik ten składa się:

- wyżywienie w szpitalu, gdzie wskaźnik w 2024 r. wyniósł zaledwie 15,81%, a w 2025 r. już 40,27%, oraz
- czystość w salach, na korytarzach i w łazienkach - w 2024 r. – 62,39%, w 2025 r. – 74,84%.

Przedstawione dane wskazują na poprawę oceny warunków hospitalizacji w odniesieniu do roku 2024, niemniej jednak wyżywienie wciąż stanowi najslabiej oceniany punkt wśród wszystkich elementów, które podlegają ocenie.

W 2024 roku otrzymaliśmy 2 343 ankiety, co w porównaniu z 2025 rokiem stanowi wzrost zwrotności ankiet o ponad 93%. Bardzo serdecznie dziękujemy, bo to dzięki Państwa zaangażowaniu oraz chęci dzielenia się swoimi opiniami, my możemy wprowadzać nowe rozwiązania, zmieniać się i doskonalić funkcjonujące procesy.

Pomimo widocznej poprawy i wzrostu wartości wskaźników systematycznie i z pełnym zaangażowaniem wdrażane są działania mające na celu dalszą poprawę warunków bytowych dla pacjentów i ich bliskich, poprawę jakości świadczonych usług i bezpieczeństwa, a tym samym wzrost zadowolenia naszych pacjentów.

Przy pomocy ankiety satysfakcji pacjenta PASAT AOS Szpital uczestniczy w badaniu opinii pacjentów poradni, gdzie w 2025 r. otrzymaliśmy od Państwa 348 wypełnionych ankiet. Najliczniejszą grupę stanowili pacjenci Zakładu Rehabilitacji i Fizykoterapii – 207 ankiet.