



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.

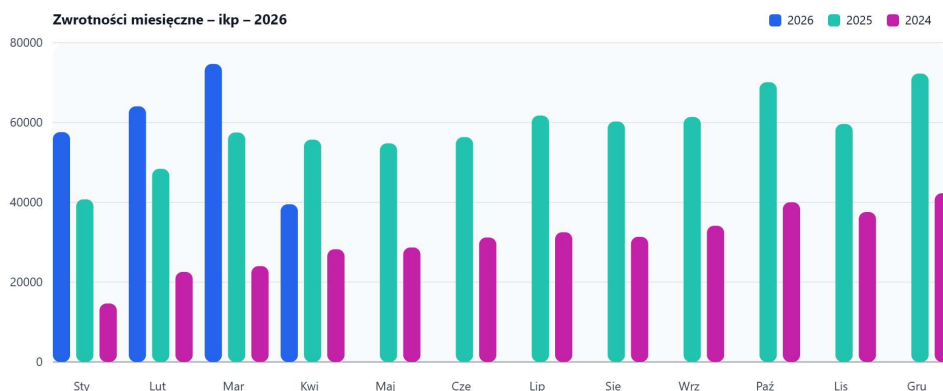
Skala punktowa ankiety:



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.

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%.

Poziom zadowolenia pacjenta wzrósł w każdym obszarze.

Obszar wymagający zmiany według pacjentów dotyczy wyżywienia w Szpitalu. Pomimo tego, że kontrole Państwowej Inspekcji Sanitarnej stwierdziły zachowanie kaloryczności posiłków subiektywna ocena niektórych pacjentów co do wyżywienia nie była satysfakcjonująca.

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.

Ze zwrotność ankiet wynika, że pacjenci chętniej dzielą się swoimi doświadczeniami w porównaniu z rokiem poprzednim. Ilość ankiet, gdzie pacjenci nie deklarują swojej płci utrzymuje się na zbliżonym poziomie.

Przy pomocy ankiety satysfakcji pacjenta PASAT AOS Szpital uczestniczy w badaniu opinii pacjentów poradni. W 2025 r. - 348 wypełnionych ankiet.

Wyniki badań opinii pacjentów stanowią bazę do wdrażania działań naprawczych i doskonalących procesy, pozwalają wprowadzać kolejne usprawnienia. Po analizie ankiet za 2025 r. i zapoznaniu się z licznymi uwagami wdrażane są kolejne działania mające na celu poprawę jakości świadczonych usług.