

BADANIE OPINII PACJENTÓW Z POBYTU W ZACHODNIOPOMORSKIM CENTRUM ONKOLOGII – ROK 2025

W naszym szpitalu badamy doświadczenia pacjenta w związku z odbytą hospitalizacją. Do tego wykorzystujemy Ankietę „Pasat IKP”. Badanie realizowane jest elektronicznie w sposób ciągły, a wyniki są przechowywane na serwerach Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia. Badanie jest całkowicie dobrowolne i anonimowe. Ankieta zawiera 13 pytań dotyczących pobytu pacjenta w szpitalu, na które pacjent odpowiada w 11 stopniowej skali (0- bardzo źle, 10- bardzo dobrze):

- 1) Wskazanie oddziału, z którego pacjent został wypisany ze szpitala;
- 2) Jak pacjent ocenia sprawność procesu przyjęcia do szpitala;
- 3) Jak pacjent ocenia uwzględnienie przez personel medyczny jego zdania w procesie leczenia;
- 4) Jak pacjent ocenia opiekę/zaangażowanie personelu medycznego;
- 5) Jak pacjent ocenia próby zmniejszenia bólu poprzez podanie leków;
- 6) Jak pacjent ocenia zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących jego stanu zdrowia i procesu leczenia podczas pobytu w szpitalu;
- 7) Jak pacjent ocenia zrozumiałość informacji przekazywanych przez personel medyczny dotyczących zaleceń lekarskich i dalszego procesu leczenia po opuszczeniu szpitala;
- 8) Jak pacjent ocenia wyżywienie w szpitalu;
- 9) Jak pacjent ocenia czystość w salach, korytarzach, w łazienkach;
- 10) Jak pacjent ocenia respektowanie przez personel medyczny praw pacjenta, szczególnych uprawnień i potrzeb;
- 11) Jakie jest prawdopodobieństwo, że pacjent poleci szpital znajomym lub rodzinie;
- 12) Pytamy o płeć pacjenta;
- 13) Pytamy także o wiek pacjenta.

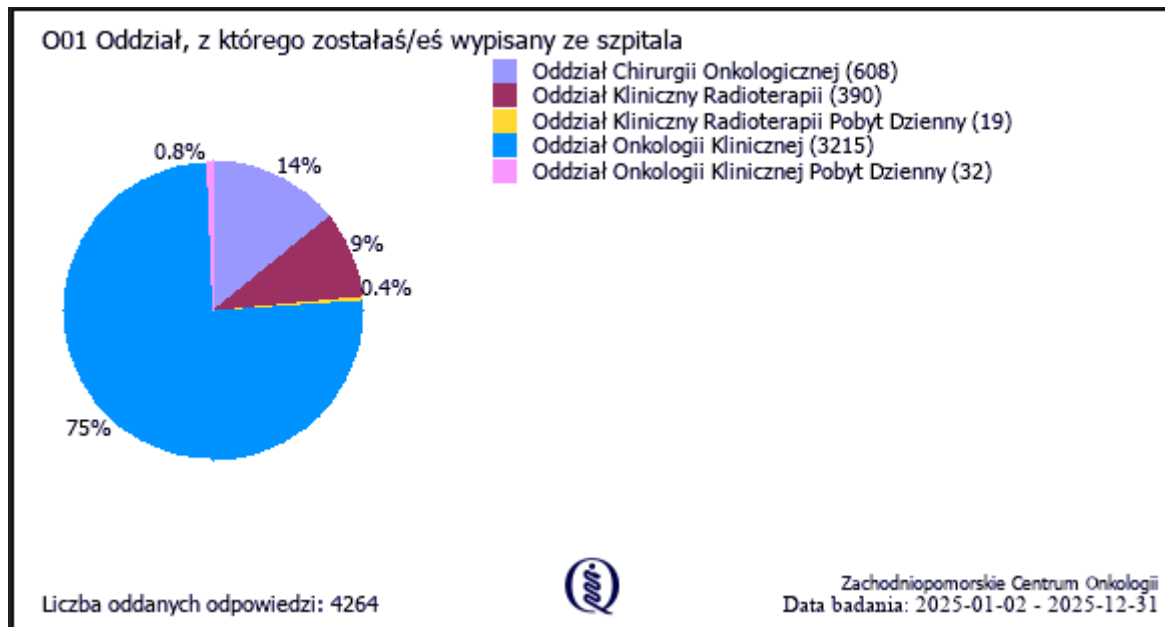
Po wypełnieniu ankiety pacjent ma także możliwość zamieszczenia dodatkowych uwag.

Informację o możliwości wypełnienia ankiety pacjent otrzymuje przy wypisie ze szpitala. Informacja o ankiecie znajduje się w ogólnodostępnych miejscach w oddziałach oraz na stronie internetowej ZCO.

Dział Jakości na bieżąco analizuje wyniki ankiet oraz opinie przekazywane przez pacjentów. Wszystkie zgłoszone uwagi są dokładnie sprawdzane i przekazywane do kierowników właściwych oddziałów celem podjęcia odpowiednich działań.

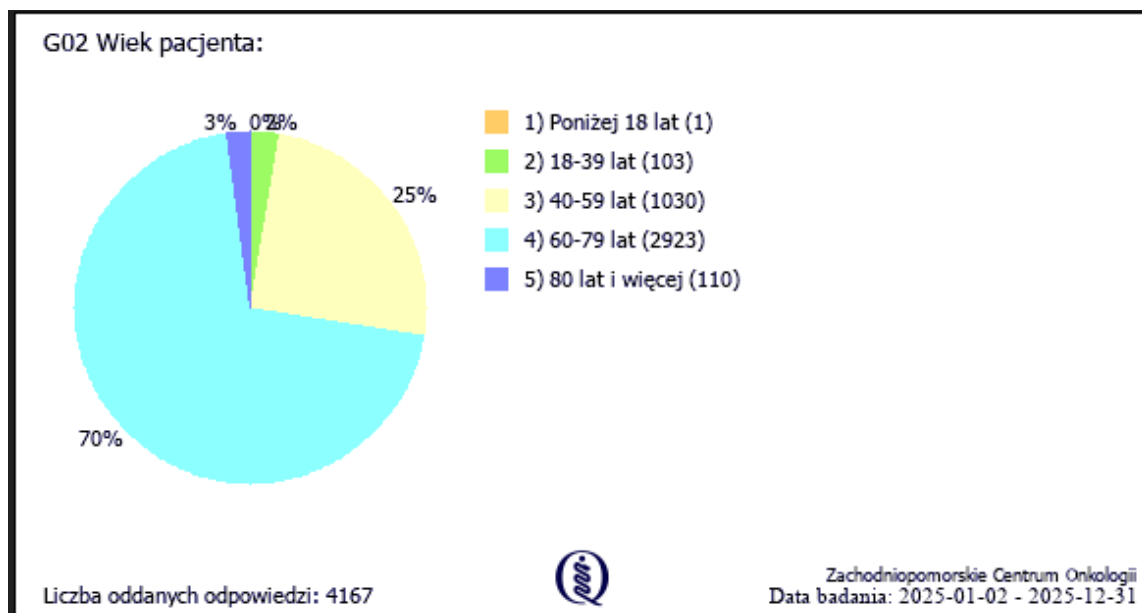
Poniżej prezentujemy wyniki otrzymane za 2025 rok: 01.01.2025 – 31.12.2025.

W badaniu udział wzięło 4264 osób, jednak nie wszyscy respondenci udzielili odpowiedzi na każde pytanie. Najwięcej, bo aż 3215 ankiet wypełnili pacjenci przebywający na Oddziale Onkologii Klinicznej (rys. 1):



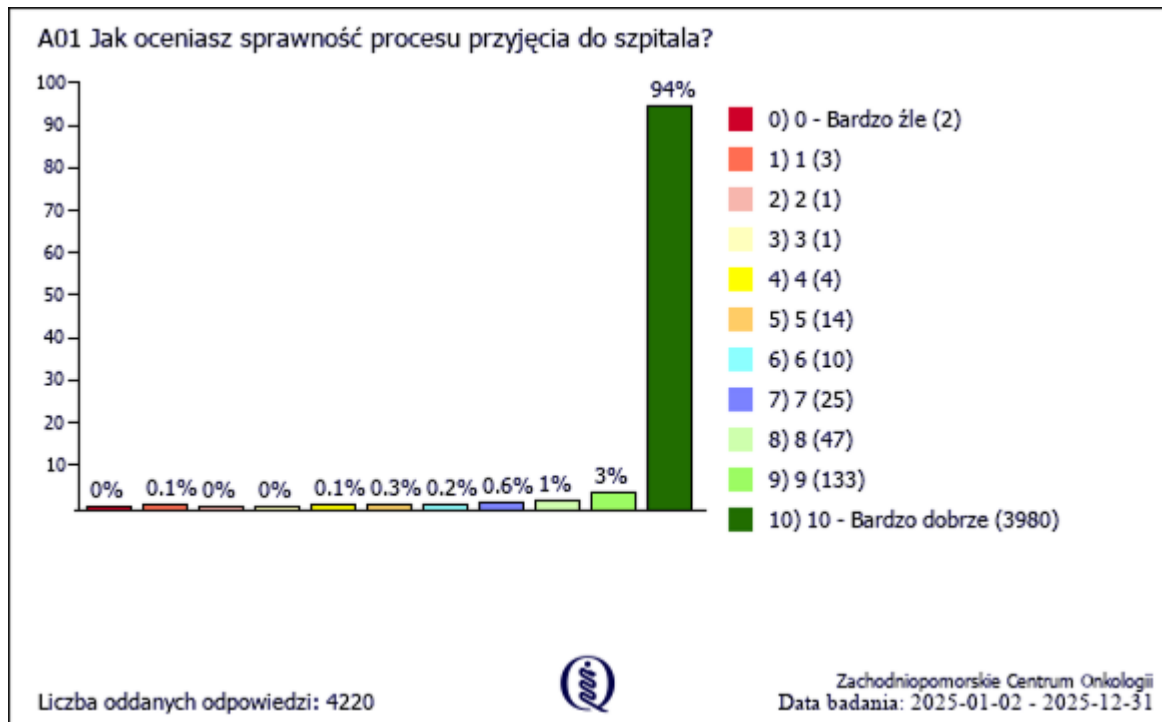
Rys. 1 Oddział, z którego został wypisany pacjent

W badaniu udział wzięło 51% mężczyzn oraz 49% kobiet. Najliczniejszą grupę stanowią pacjenci w przedziale wiekowym 60-79 lat (70% badanych, rys. 2):



Rys. 2 Wiek pacjenta

Pierwszym z ocenianych parametrów była ocena sprawności zapisu i organizacji wizyty. Aż 94% pacjentów oceniła bardzo dobrze sprawność procesu przyjęcia do szpitala, a tylko 2 osoby oceniły bardzo źle ten proces (rys. 3):



Rys. 3 Jak pacjent ocenia sprawność procesu przyjęcia do szpitala

Pozytywne oceny mają swoje odzwierciedlenie w opiniach pacjentów:

- „Jestem bardzo zadowolona czas od rozpoznania choroby do zabiegu bardzo szybki.” (Oddział Chirurgii Onkologicznej),
- „Jestem zadowolony z pobytu w szpitalu od samego przyjęcia z do opuszczenia oddziału. Cały personel bardzo miły, uśmiechnięty, służący pomocą. Pełen profesjonalizm. W takiej atmosferze i warunkach leczenia sam proces leczenia i nastawienia psychicznego przebiega o wiele łatwiej i szybciej. Szpital i personel zasługują na wielkie słowa uznania. Dziękuję i cieszę się, że mogłem korzystać z usług, leczenia w tak renomowanym szpitalu.” (Oddział Chirurgii Onkologicznej),
- „Najlepszy szpital na tej planecie. Zarówno pacjenci jak i ich rodziny mega zaopiekowani od pierwszego kontaktu. Cudowni empatyczni ludzie. Poczawszy od pań / panów salowych, pielęgniarek / pielęgniarzy, lekarzy kucharek i całej reszty wszyscy bardzo życzliwi, pomocni, cierpliwi, cudownie”. (Oddział Kliniczny Radioterapii)

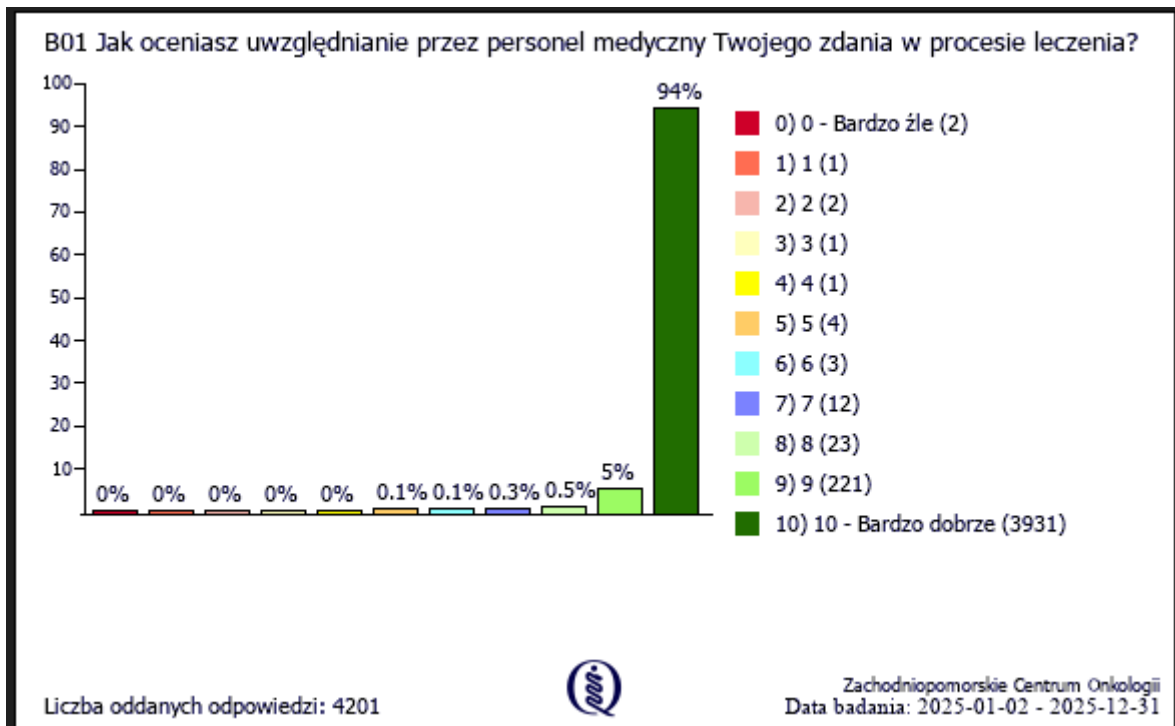
Nasi pacjenci aktywnie uczestniczą w doskonaleniu jakości opieki wskazując w module „Uwagi” elementy wymagające poprawy:

- „3,5 godziny oczekiwania w poczekalni na przyjęcie na oddział to zdecydowanie za długo, opieka na oddziale wspaniała.” (Oddział Chirurgii Onkologicznej),
- „Uważam, że powinien być jeszcze jeden gabinet zabiegowy dla pacjentów na zmianę opatrunku skróciło by to czas oczekiwania np. na podłączenie kroplówki lub pobranie krwi do badania.” (Oddział Kliniczny Radioterapii Pobyt Dzienny)

- „Podczas przyjęcia lepsza organizacja czasu. Synchronizacja czasu przyjazdu Pacjenta, żeby nie wszyscy na raz czekali na dole.” (Oddział Onkologii Klinicznej).

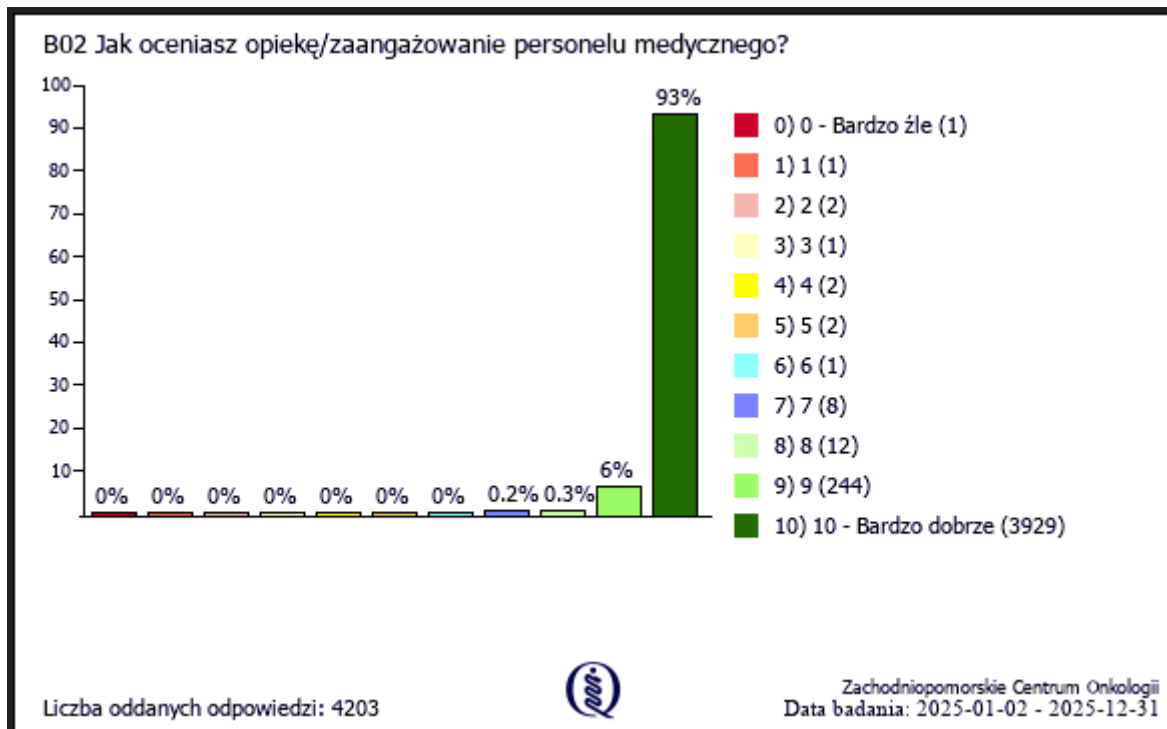
Drugi moduł pytań dotyczył oceny zaangażowania personelu medycznego i obejmował 3 pytania.

W pytaniu dotyczącym brania pod uwagę w trakcie procesu leczenia zdania pacjenta mniej niż 1% ankietowanych odpowiedziało negatywnie (zaznaczyło ocenę 6 i niższą), co opisuje rys. 4:



Rys. 4 Jak pacjent ocenia uwzględnianie przez personel medyczny jego zdania w procesie leczenia

W drugim pytaniu dotyczącym oceny opieki/zaangażowania personelu medycznego także pacjenci ocenili nas pozytywnie – 93% ankietowanych bardzo dobrze oceniło opiekę (rys. 5), co także widać w opiniach:

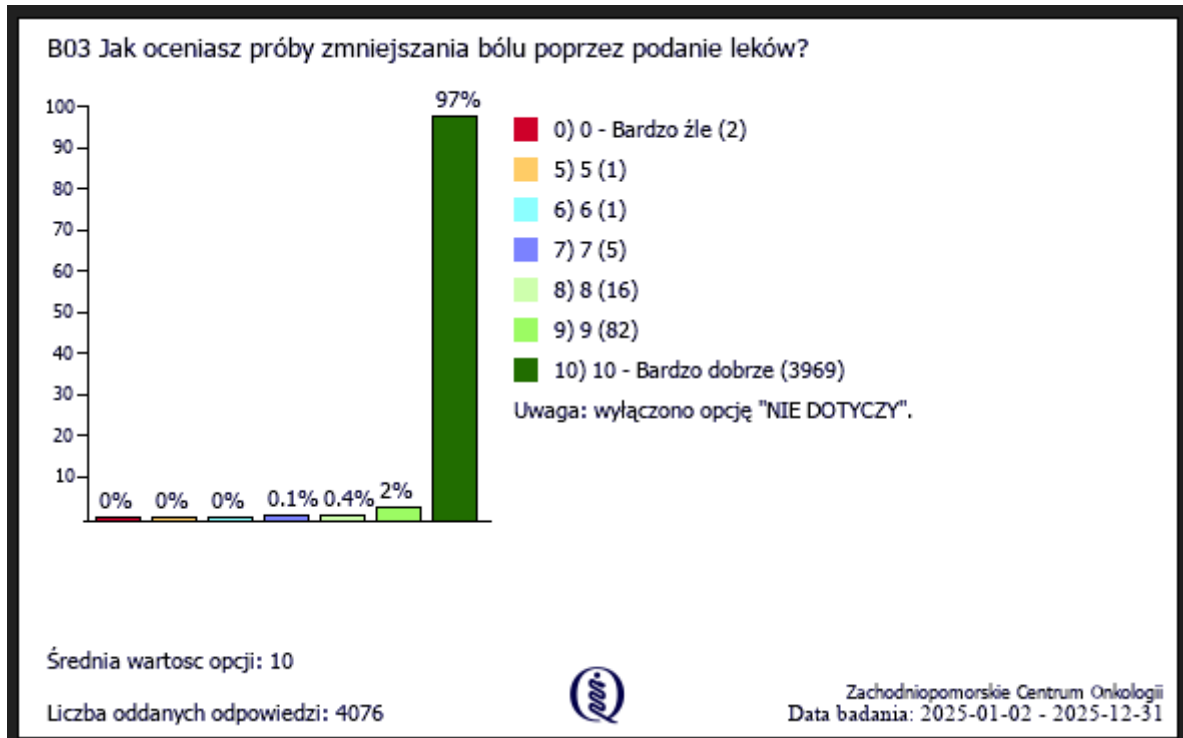


Rys. 5 Jak pacjent ocenia opiekę/zaangażowanie personelu medycznego

OPINIE PACJENTÓW:

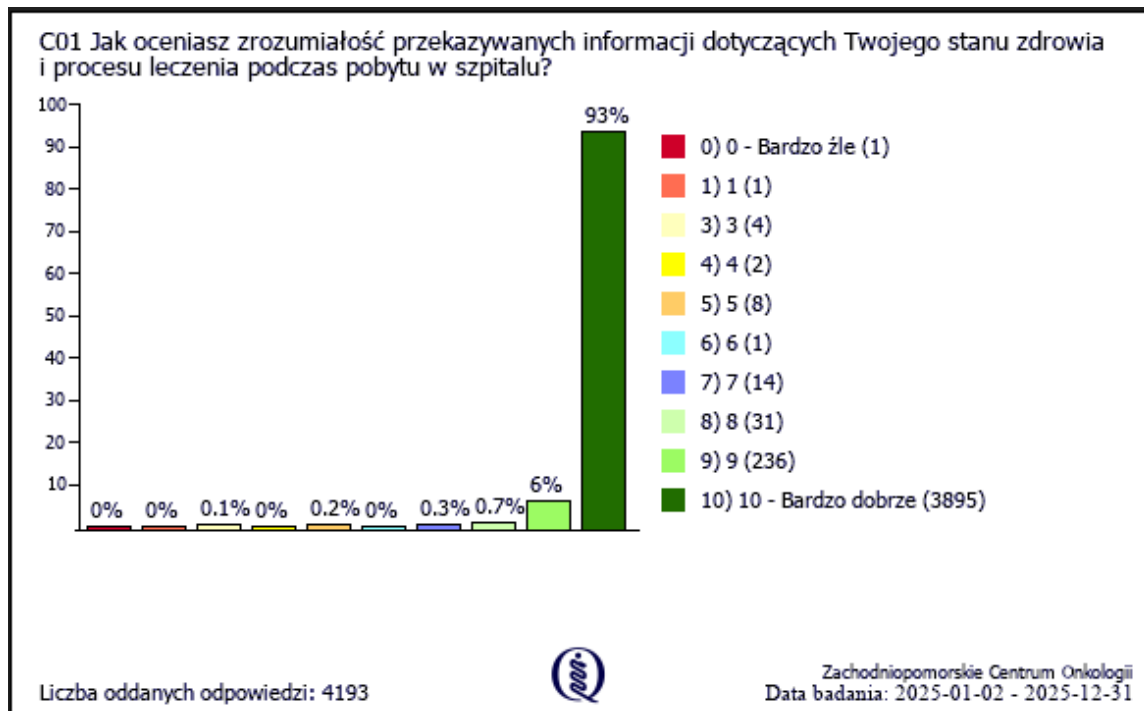
- „Szkoda, że w zwykłych szpitalach nie ma takiego personelu.” (Oddział Chirurgii Onkologicznej)
- „Jestem bardzo zadowolona z opieki lekarskiej i pielęgniarskiej☺” (Oddział Chirurgii Onkologicznej)
- „Brak mi słów jestem bardzo zadowolona dziękuję za wszystko. Najlepszy szpital. Najlepszy personel.” (Oddział Onkologii Klinicznej)
- „Dziękuję za pomoc. Wspaniały szpital, ale szpital tworzą ludzie więc bardzo dziękuję.” (Oddział Onkologii Klinicznej)

Trzecie pytanie w tej sekcji dotyczyło prób zmniejszania bólu poprzez podawanie leków. 99% pacjentów wyraża się pozytywnie na ten temat, a tylko 2 osoby oceniły ten proces bardzo źle (rys. 6):



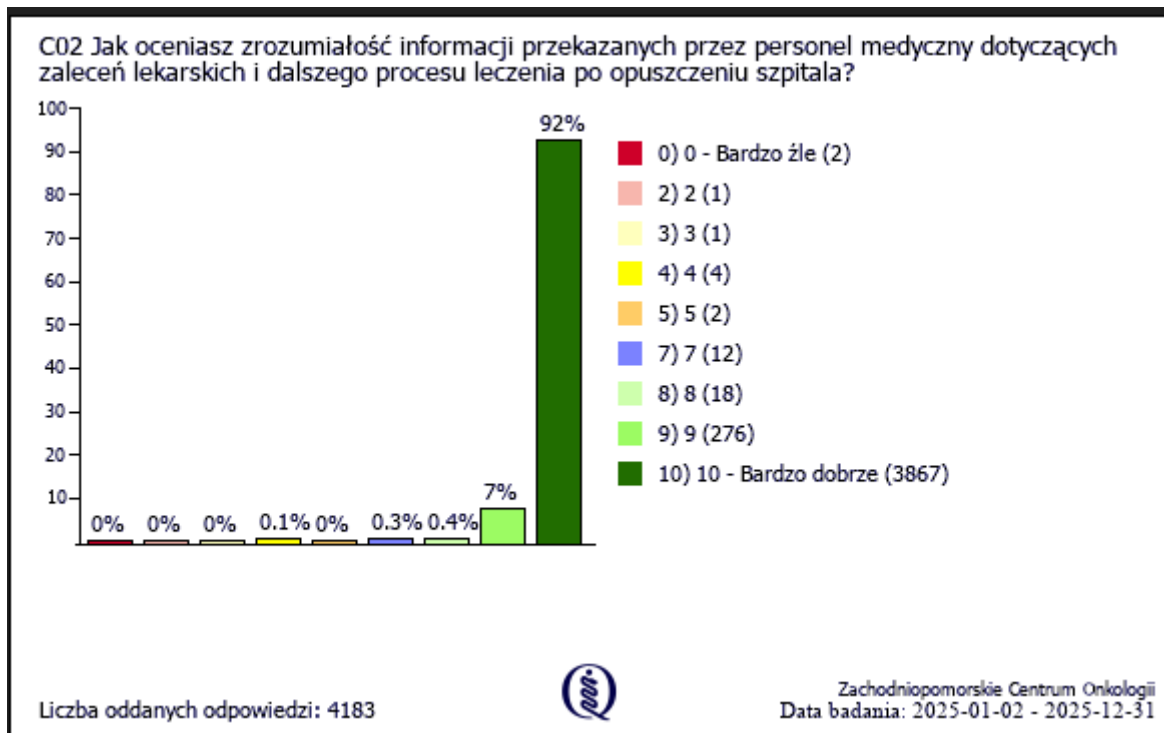
Rys. 6 Jak pacjent ocenia próby zmniejszenia bólu poprzez podanie leków

Trzeci moduł pytań dotyczył oceny komunikacji. Pierwsze pytanie dotyczy zrozumienia przez pacjenta przekazywanych mu informacji dotyczących stanu jego zdrowia i procesu leczenia – 93% pacjentów czuje się doinformowana w tym zakresie (rys. 7):



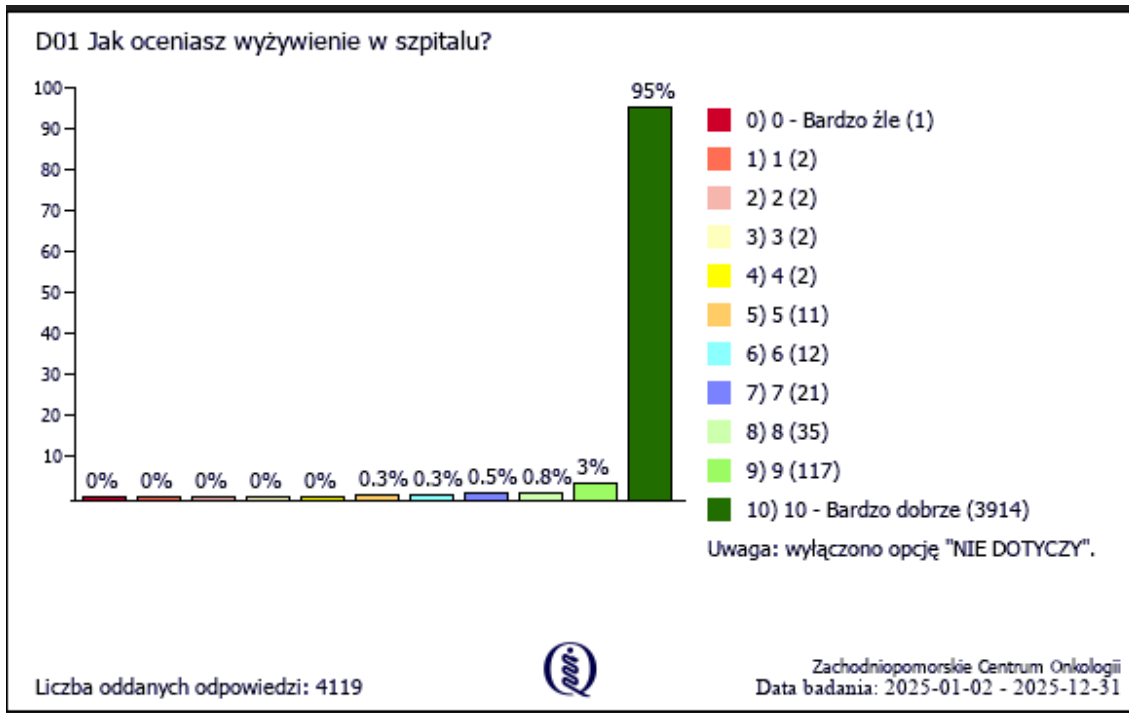
Rys. 7 Jak pacjent ocenia zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących jego stanu zdrowia i procesu leczenia

Drugie pytanie dotyczyło zaleceń lekarskich i dalszego procesu leczenia po opuszczeniu szpitala- 99% ankietowanych jest zadowolona z informacji przekazanych przez personel medyczny podczas wypisu (rys. 8):



Rys. 8 Jak pacjent ocenia zrozumiałość informacji przekazanych przez personel medyczny dotyczący zaleceń lekarskich i dalszego procesu leczenia po opuszczeniu szpitala

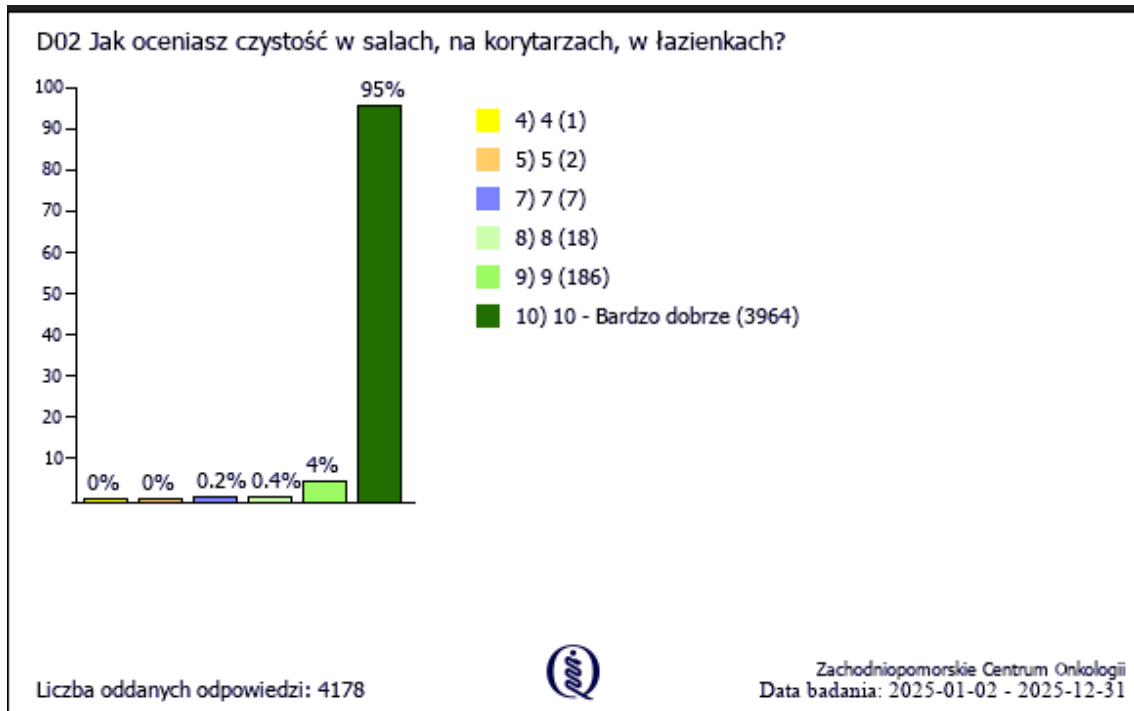
Następnie pacjenci oceniają warunki i wyposażenie szpitala. Pierwsze pytanie dotyczyło wyżywienia- 98% respondentów wypowiada się pozytywnie (rys. 9), a drugie pytanie odnosiło się do czystości w szpitalu- 99% pozytywnych opinii (rys. 10):



Rys. 7 Jak pacjent ocenia wyżywienie w szpitalu

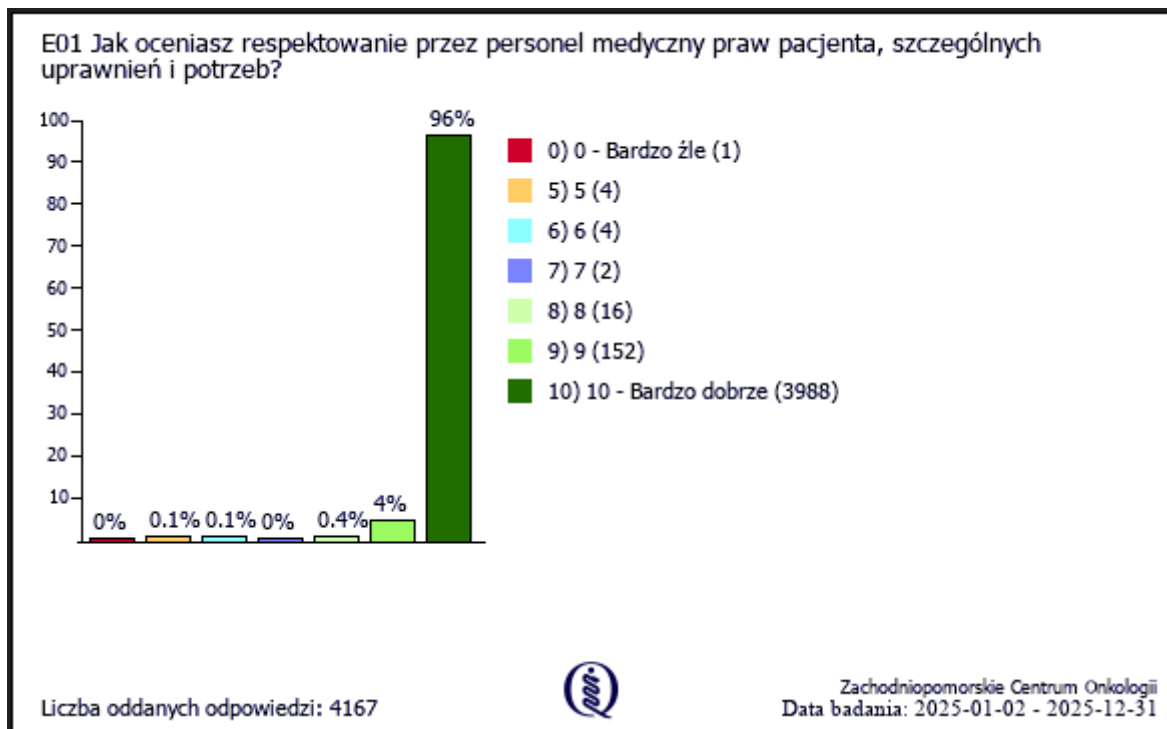
Poniżej przedstawiamy kilka opinii naszych pacjentów dotyczących wyżywienia w naszym szpitalu:

- „Personel troskliwy, empatyczny, z uśmiechem na ustach, nastrajający pacjenta pogodą ducha. Posiłki bardzo smaczne, czystość wzorowa. Wielki plus za ogólnie dostępną filtrowaną wodę do picia.” (Oddział Chirurgii Onkologicznej)
- „Piękny szpital, piękne warunki wyżywienie super jestem bardzo zadowolona dziękuję za wszystko.” (Oddział Onkologii Klinicznej)
- „Smaczne jedzenie, domowe!” (Oddział Onkologii Klinicznej)



Rys. 10 Jak pacjent ocenia czystość w salach, na korytarzach, w łazienkach.

Kolejnym z ocenianych parametrów w ankiecie było respektowanie przez personel medyczny praw pacjenta oraz szczególnych uprawnień i potrzeb – 96% pacjentów ocenia, że ich prawa oraz uprawnienia są respektowane (rys. 11):

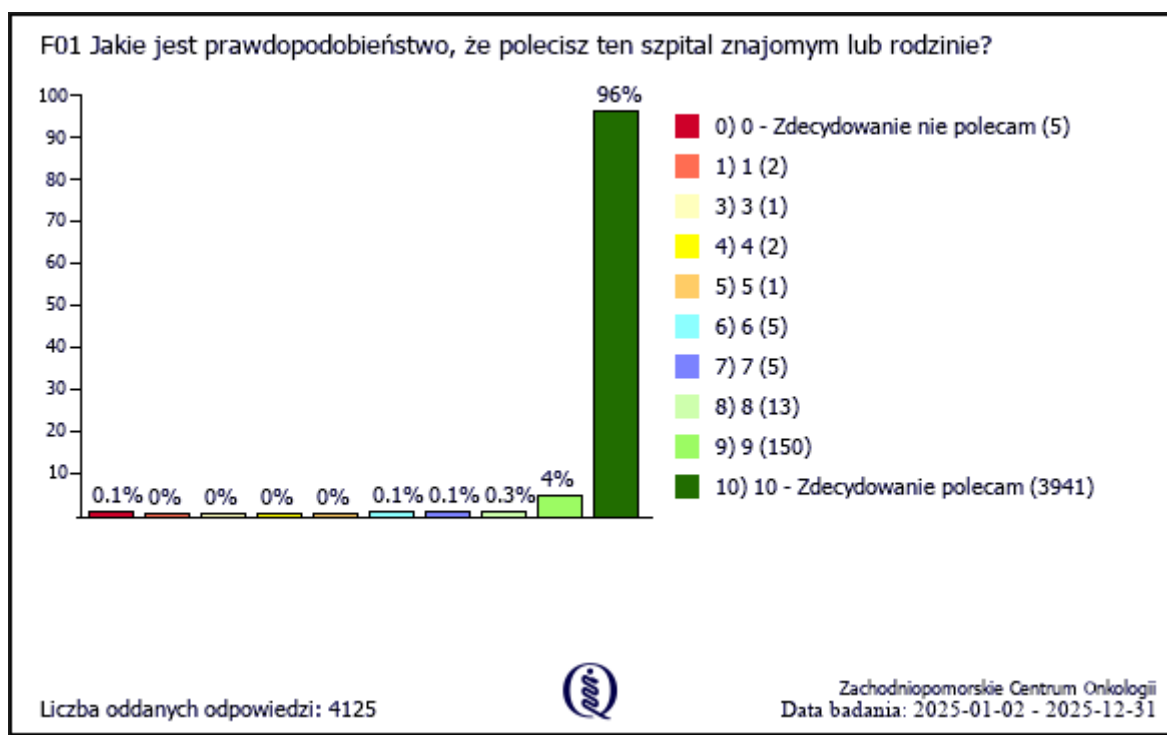


Rys. 11 Jak pacjent ocenia respektowanie przez personel medyczny praw pacjenta, szczególnych uprawnień i potrzeb

Uzyskane wyniki mają odzwierciedlenie w opiniach pacjentów:

- „Szpital, kadra super. Pacjent czuje się w pełni zaopiekowany. Dziękuję za pomoc i dobre słowa w trudnym czasie choroby. (Oddział Chirurgii Onkologicznej)”
- „Bardzo dziękuję. Wspaniali lekarze super personel Polecam serdecznie złego słowa nie mogę powiedzieć (Oddział Onkologii Klinicznej)”

Ostatnie pytanie w ankiecie dotyczy polecenia szpitala znajomym lub rodzinie- 96% ankietowanych odpowiedziało, że poleciliby nasz szpital swoim bliskim (rys. 12):



Rys. 12 Jakie jest prawdopodobieństwo, że pacjent poleci nasz szpital znajomym lub rodzinie.

OPINIE PACJENTÓW:

- „Dziękuję za wspaniałą opiekę. Państwo Lekarze, Panie Pielęgniarki i Pan Pielęgniarnik są bardzo profesjonalni, empatyczni i uprzejmi. Dziękuję jeszcze raz i z przyjemnością polecę szpital znajomym.” (Oddział Chirurgii Onkologicznej)
- „Jestem na tym oddziale po raz 7. Pokonuje wiele km, żeby tu dotrzeć i nie zamieniłabym tego szpitala na żaden inny. Polecam w 100 procentach.” (Oddział Chirurgii Onkologicznej)
- „Dziękuję najlepszy personel pod słońcem polecam z całego serca.” (Oddział Onkologii Klinicznej)

- „Bardzo dziękuję za wszystko. Jesteście wspaniali, uśmiechnięci, życzliwi, serdeczni. Czuję się u was jak na wczasach. Polecam wszystkim Zachodniopomorskie Centrum Onkologiczne na Gołęczynie.” (Oddział Onkologii Klinicznej)

Opracował:
Dział Jakości ZCO