
**Wynik przeprowadzonego Badania Satysfakcji Pacjentów
hospitalizowanych w oddziałach szpitalnych
Mazowieckiego Szpitala Specjalistycznego Sp. z o.o. w Radomiu
w 2024 roku**



**Mazowiecki Szpital Specjalistyczny Sp. z o.o.
26-617 Radom, ul. Juliana Aleksandrowicza 5**



Mazowiecki Szpital Specjalistyczny Sp. z o.o. w Radomiu jest największym szpitalem w południowej części województwa mazowieckiego. Dysponując 597 łózkami szpitalnymi udziela świadczeń zdrowotnych w 22 oddziałach szpitalnych z pododdziałami, w których rocznie leczonych jest ok. 32 tys. pacjentów. W Szpitalnym Oddziale Ratunkowym udzielanych jest rocznie około 60 tys. świadczeń zdrowotnych. Jako jedyni na tym obszarze leczymy pacjentów wymagających interwencji kardiochirurgicznych, neurochirurgicznych, chirurgii dziecięcej, reumatologii, pulmonologii oraz otolaryngologii i laryngologii onkologicznej. Szpital oferuje pacjentom leczenie w następujących oddziałach:

1. Kliniczny Oddział Anestezjologii, Intensywnej Terapii i Leczenia Bólu
2. Kliniczny Oddział Chirurgii Ogólnej, Onkologicznej i Metabolicznej
3. Kliniczny Oddział Kardiologii, Oddział Intensywnego Nadzoru Kardiologicznego
4. Kliniczny Oddział Neurologii z Pododdziałem Udarowym
5. Kliniczny Oddział Onkologii Ogólnej
6. Kliniczny Oddział Otolaryngologii i Onkologii Laryngologicznej
7. Kliniczny Oddział Pediatrii
8. Kliniczny Oddział Położnictwa, Ginekologii i Ginekologii Onkologicznej
9. Kliniczny Oddział Rehabilitacji, Oddział Rehabilitacji Neurologicznej
10. Kliniczny Oddział Wewnętrzny I
11. Oddział Chirurgii Dziecięcej
12. Oddział Chirurgii Naczyniowej
13. Oddział Chirurgii Urazowo-Ortopedycznej
14. Oddział Hematologii
15. Oddział Kardiochirurgii
16. Oddział Neonatologii
17. Oddział Okulistyki
18. Oddział Pulmonologii i Onkologii Pulmonologicznej
19. Oddział Reumatologii
20. Oddział Wewnętrzny II i Nadciśnienia Tętniczego
21. Szpitalny Oddział Kliniczny Neurochirurgii
22. Szpitalny Oddział Ratunkowy

Nieustanne dążenie do poprawy jakości świadczonych usług to jeden z priorytetów szpitala. Personel medyczny regularnie podnosi swoje kwalifikacje poprzez udział w szkoleniach, kursach specjalistycznych oraz konferencjach naukowych. Dzięki temu istnieje możliwość stosowania najnowszych metod diagnostyki i leczenia, co bezpośrednio przekłada się na lepszą opiekę nad pacjentami.

Równoległe Zarząd placówki podejmuje działania mające na celu pozyskiwanie środków na modernizację infrastruktury oraz wyposażenie oddziałów w nowoczesny sprzęt medyczny. Inwestycje te nie tylko poprawiają komfort pacjentów, ale również wspierają personel w skuteczniejszym i bardziej efektywnym leczeniu.



W trosce o ciągłe doskonalenie jakości świadczonych usług medycznych oraz podnoszenie standardów opieki, przeprowadzono Badanie Satysfakcji Pacjentów. Jego celem jest uzyskanie rzetelnej oceny doświadczeń osób korzystających z usług medycznych, identyfikacja obszarów wymagających poprawy oraz weryfikacja skuteczności dotychczasowych działań.

Analiza uzyskanych wyników pozwala na obiektywną ocenę poziomu satysfakcji pacjentów oraz stanowi cenny materiał do dalszego planowania i wdrażania działań mających na celu podniesienie jakości opieki medycznej.

Badanie ankietowe dla pacjentów hospitalizowanych w oddziałach szpitalnych prowadzone jest w formie papierowej, jak i elektronicznej. Informacja o możliwości przekazania opinii w formie papierowej znajduje się w każdym oddziale szpitalnym. Personel oddziału w dniu wypisu pacjenta zaprasza do wypełnienia ankiety dotyczącej funkcjonowania szpitala. Kwestionariusze dostępne są w punktach pielęgniarskich i dedykowanych kieszeniach znajdujących się na oddziałach.

Do deponowania wypełnionych ankiet służą oznaczone skrzynki umieszczone w korytarzach oddziałów szpitalnych. Ponad to wyznaczony pracownik Działu ds. Jakości osobiście przeprowadza ankietę z pacjentami oczekującymi na wypis.

Formularz ankiety elektronicznej jest tożsamy ze wzorem ankiety w formie papierowej. Informacja o możliwości wypełnienia e-ankiety wraz z kodem/ linkiem przekierowującym znajduje się na karcie informacyjnej leczenia szpitalnego, stronie internetowej szpitala (www.wss.com.pl) oraz na tablicach informacyjnych oddziałów szpitalnych.

Próbą badawczą objęci zostają pacjenci hospitalizowani w Mazowieckim Szpitalu Specjalistycznym. Ankieta ma charakter anonimowy, dobrowolny i składa się z kilku części, dotyczących różnych aspektów opieki, w których poddaje się ocenie wyszczególnione kryteria. Bada się opinie pacjentów w zakresie: przestrzegania praw pacjenta; jakości komunikacji z personelem; oceny pracy personelu; grzeczności, uprzejmości i życzliwości personelu; konsumenckiej oceny jakości opieki; skuteczności leczenia; skuteczności leczenia bólu; oceny jakości żywienia.



W poniższym Badaniu Satysfakcji Pacjenta w 2024 roku wzięło udział 13 100 osób, spośród 29 812 hospitalizowanych w oddziałach szpitalnych. Pacjenci ocenili jakość udzielanych świadczeń, co przełożyło się na 44% zwrotność ankiet.

Nazwa oddziału:	oddziały szpitalne
Rok i nr kwartału:	2024 rok
Liczba hospitalizowanych pacjentów w oddziale:	29812
Procent pacjentów biorących udział w badaniu:	44%
Liczba zwróconych ankiet:	13100

A. PRZYJĘCIE DO SZPITALA	Tryb planowy - Izba Przyjęć Planowych		Tryb nagły – SOR	brak odpowiedzi	suma	
1. W jakim trybie była Pani/Pan przyjmowana/y do szpitala	5470		4139	3491	13100	
	ilość (%)	41,76%	31,60%	26,65%	100,00%	
Proszę ocenić	bardzo dobrze	dobrze	źle	brak odpowiedzi	suma	
2. W przypadku przyjęć planowych: szybkość załatwienia formalności przy przyjęciu do oddziału	7048	3242	270	2540	13100	
	ilość (%)	53,80%	24,75%	2,06%	19,39%	100,00%
3. Troskliwości i życzliwości personelu medycznego w Izbie Przyjęć/SOR	8966	3285	155	694	13100	
	ilość (%)	68,44%	25,08%	1,18%	5,30%	100,00%
4. Wystarczająca ilość informacji przekazanych przez lekarza na temat przyjęcia do oddziału (poinformowanie o stanie zdrowia i planowanym trybie leczenia)	8629	3398	271	802	13100	
	ilość (%)	65,87%	25,94%	2,07%	6,12%	100,00%
B. PRZYJĘCIE NA ODDZIAŁ - Proszę ocenić	TAK	NIE	brak odpowiedzi	suma		
1. Czy w drodze z Izby Przyjęć/SOR na oddział był Pan/Pani objęty/a opieką personelu szpitala?	12048	757	295	13100		
	ilość (%)	91,97%	5,78%	2,25%	100,00%	
2. Czy podczas przyjęcia na oddział zapoznano Pana/Panią z Prawami Pacjenta i wskazano miejsce gdzie są one dostępne?	11378	1370	352	13100		
	ilość (%)	86,85%	10,46%	2,69%	100,00%	
3. Czy został Pan/Pani zapoznany/a z topografią oddziału (lokalizacją łazienek, gabinetu lekarskiego, dyżurki pielęgniarskiej itp.)?	12045	785	270	13100		
	ilość (%)	91,95%	5,99%	2,06%	100,00%	
4. Czy podczas przyjęcia na oddział poinformowano Pana/Panią o zasadach funkcjonowania oddziału (pory odwiedzin, wizyt lekarskich, badań, zabiegów itp.)	10663	1201	1236	13100		
	ilość (%)	81,40%	9,17%	9,44%	100,00%	
C. POBYT NA ODDZIALE – Proszę ocenić	bardzo dobrze	dobrze	źle	brak odpowiedzi	suma	
1. Czystość w salach chorych	10549	2432	48	71	13100	
	ilość (%)	80,53%	18,56%	0,37%	0,54%	100,00%
2. Czystość bielizny pościelowej	10986	1958	39	117	13100	
	ilość (%)	83,86%	14,95%	0,30%	0,89%	100,00%
3. Czystość łazienek i toalet	8595	3899	414	192	13100	
	ilość (%)	65,61%	29,76%	3,16%	1,47%	100,00%
4. Udzielanie informacji na temat stosowanej diety	9020	3235	262	583	13100	
	ilość (%)	68,85%	24,69%	2,00%	4,45%	100,00%
5. Temperatura posiłków	8009	4251	336	504	13100	
	ilość (%)	61,14%	32,45%	2,56%	3,85%	100,00%
6. Różnorodność/smak potraw z uwzględnieniem stosowanej diety	7898	4128	376	698	13100	
	ilość (%)	60,29%	31,51%	2,87%	5,33%	100,00%
7. Skuteczność uśmierzania bólu	9242	2427	78	1353	13100	
	ilość (%)	70,55%	18,53%	0,60%	10,33%	100,00%
8. Możliwość odwiedzin (z wyłączeniem czasowego zakazu odwiedzin związanego np. z pandemią)	9985	2001	25	1089	13100	
	ilość (%)	76,22%	15,27%	0,19%	8,31%	100,00%
9. Możliwość korzystania z usług duszpasterskich	8646	2209	67	2178	13100	
	ilość (%)	66,00%	16,86%	0,51%	16,63%	100,00%

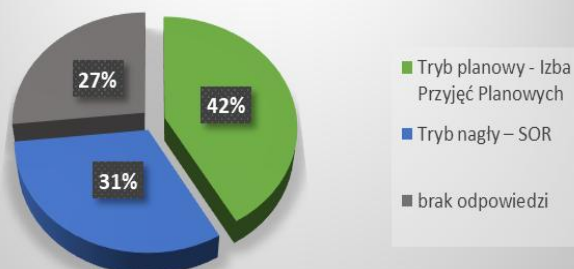


D.	OPIEKA LEKARSKA - Proszę ocenić	bardzo dobrze	dobrze	źle	brak odpowiedzi	suma
1.	Dostępność i łatwość kontaktu z lekarzem prowadzącym	9165	3397	330	208	13100
	ilość (%)	69,96%	25,93%	2,52%	1,59%	100,00%
2.	Zapewnienie intymności i prywatności podczas badań lekarskich	9657	3017	169	257	13100
	ilość (%)	73,72%	23,03%	1,29%	1,96%	100,00%
3.	Zrozumiałe przekazywanie informacji o aktualnym stanie zdrowia, wynikach badań, planowanym leczeniu	9183	3153	318	446	13100
	ilość (%)	70,10%	24,07%	2,43%	3,40%	100,00%
E.	OPIEKA PIELĘGNIARSKA/POŁOŻNICZA - Proszę ocenić	bardzo dobrze	dobrze	źle	brak odpowiedzi	suma
1.	Dostępność i łatwość kontaktu z pielęgniarką /położną	10970	1681	51	398	13100
	ilość (%)	83,74%	12,83%	0,39%	3,04%	100,00%
2.	Szybkość reagowania pielęgniarek/położnych na wezwanie pacjenta	10844	1722	64	470	13100
	ilość (%)	82,78%	13,15%	0,49%	3,59%	100,00%
3.	Pomoc w zabiegach pielęgnacyjnych/higienicznych	10361	1894	72	773	13100
	ilość (%)	79,09%	14,46%	0,55%	5,90%	100,00%
4.	Zrozumiałe przekazywanie informacji o wykonywanych zabiegach pielęgnarskich/położniczych	10511	1967	57	565	13100
	ilość (%)	80,24%	15,02%	0,44%	4,31%	100,00%
5.	Zapewnienie poczucia intymności i prywatności w trakcie wykonywanych zabiegów pielęgnarskich/położniczych	8956	1787	55	2302	13100
	ilość (%)	68,37%	13,64%	0,42%	17,57%	100,00%
F.	REHABILITACJI – Proszę ocenić (jeżeli dotyczy)	bardzo dobrze	dobrze	źle	brak odpowiedzi	suma
1.	Stosunek do pacjenta (uprzejmość, troska i zainteresowanie pacjentem itp.)	4136	1166	47	7751	13100
	ilość (%)	31,57%	8,90%	0,36%	59,17%	100,00%
2.	Poszanowanie godności, intymności podczas wykonywanych zabiegów	4084	1161	24	7831	13100
	ilość (%)	31,18%	8,86%	0,18%	59,78%	100,00%
3.	Zrozumiałe przekazywanie informacji o procesie usprawniania (rodzaje ćwiczeń, sposób ich wykonywania itp.)	3641	1163	44	8252	13100
	ilość (%)	27,79%	8,88%	0,34%	62,99%	100,00%
G.	BADANIA DIAGNOSTYCZNE - Proszę ocenić (jeżeli dotyczy)	bardzo dobrze	dobrze	źle	brak odpowiedzi	suma
1.	Kultura personelu w gabinetach diagnostycznych (np. RTG, USG itp.)	8419	2017	56	2608	13100
	ilość (%)	64,27%	15,40%	0,43%	19,91%	100,00%
2.	Poszanowanie godności, intymności podczas wykonywanych badań	8464	1895	36	2705	13100
	ilość (%)	64,61%	14,47%	0,27%	20,65%	100,00%
H.	INFRASTRUKTURA SZPITALA	bardzo dobrze	dobrze	źle	brak odpowiedzi	suma
1.	Przystosowanie szpitala do potrzeb osób niepełnosprawnych	6038	3623	226	3213	13100
	ilość (%)	46,09%	27,66%	1,73%	24,53%	100,00%
2.	Dostępność i sprawność funkcjonowania wind	5386	4732	1309	1673	13100
	ilość (%)	41,11%	36,12%	9,99%	12,77%	100,00%
3.	Oznakowanie holi i korytarzy ułatwiające dotarcie do określonych miejsc w szpitalu	7452	3955	109	1584	13100
	ilość (%)	56,89%	30,19%	0,83%	12,09%	100,00%
I.	OCENA OGÓLNA	bardzo dobrze	dobrze	źle	brak odpowiedzi	suma
1.	Jak ogólnie ocenia Pan/Pani poziom świadczonych usług w Mazowieckim Szpitalu Specjalistycznym sp. z o. o. w Radomiu?	8207	3864	89	940	13100
	ilość (%)	62,65%	29,50%	0,68%	7,18%	100,00%

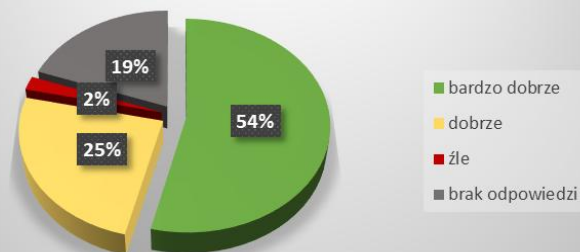


Sekcja A – Przyjęcie do szpitala

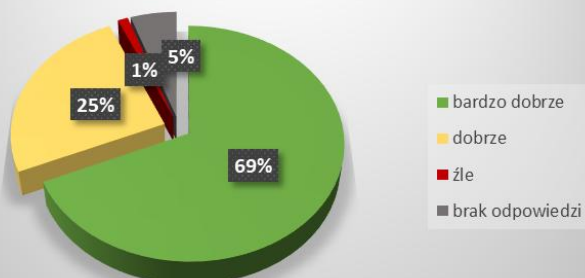
W jakim trybie była Pani/Pan przyjmowana/y do szpitala?



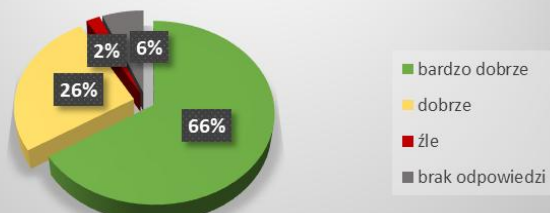
W przypadku przyjęć planowych: szybkość załatwienia formalności przy przyjęciu do oddziału



Troskliwość i życzliwość personelu medycznego w Izbie Przyjęć/SOR



Wystarczająca ilość informacji przekazanych przez lekarza na temat przyjęcia do oddziału (poinformowanie o stanie zdrowia i planowanym trybie leczenia)

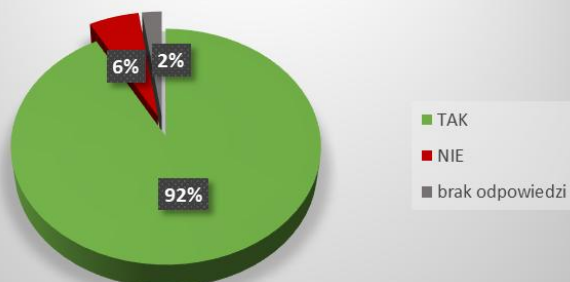


Większość respondentów wyraziło pozytywną opinię na temat procesu przyjęcia do szpitala. Ponad połowa ankieterów „*bardzo dobrze*” oceniła szybkość załatwiania formalności, troskliwość i życzliwość personelu medycznego oraz ilość informacji przekazywanych przez lekarza na temat przyjęcia do oddziału. Negatywną ocenę w tym zakresie wystawiło około 2% uczestników badania. Nieprzychylnie opinie ankieterów w pytaniach otwartych odnosiły się do długiego czasu oczekiwania na SOR/IP.

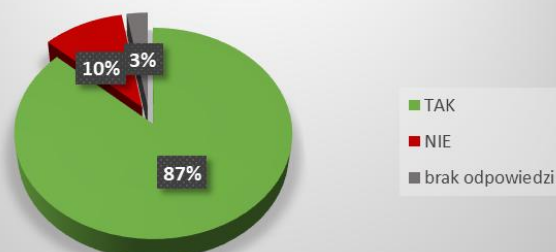


Sekcja B – Przyjęcie na oddział

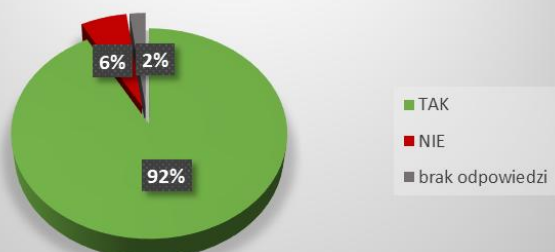
Czy w drodze z Izby Przyjęć/SOR na oddział był Pan/Pani objęty/a opieką personelu szpitala?



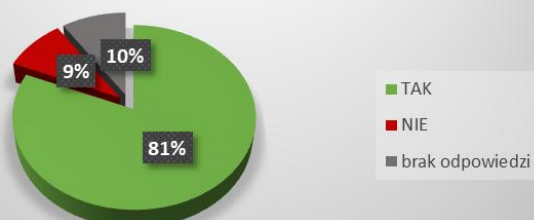
Czy podczas przyjęcia na oddział zapoznano Pana/Panią z Prawami Pacjenta i wskazano miejsce gdzie są one dostępne?



Czy został Pan/Pani zapoznany/a z topografią oddziału (lokalizacją łazienek, gabinetu lekarskiego, dyżurki pielęgniarskiej itp.)?



Czy podczas przyjęcia na oddział poinformowano Pana/Panią o zasadach funkcjonowania oddziału (pory odwiedzin, wizyt lekarskich, badań, zabiegów itp.)

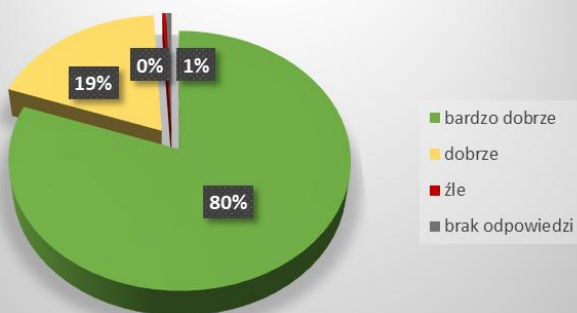


W powyższej sekcji zastosowano skalę odpowiedzi *tak/nie*, aby uzyskać jednoznaczne wyniki. Hospitalizowani w zdecydowanej większości udzielają twierdzących odpowiedzi dotyczących opieki personelu szpitala w drodze z Izby Przyjęć/SOR na oddział, zapoznania z Prawami Pacjenta i miejscem ich dostępności, zapoznania z topografią oddziału, jak i poinformowania o zasadach funkcjonowania oddziału. Spośród pytań zadanych w powyższej sekcji najwięcej odpowiedzi negatywnych udzielonych zostało na pytanie dotyczące zapoznania z Prawami Pacjenta wraz ze wskazaniem miejsca ich dostępności.

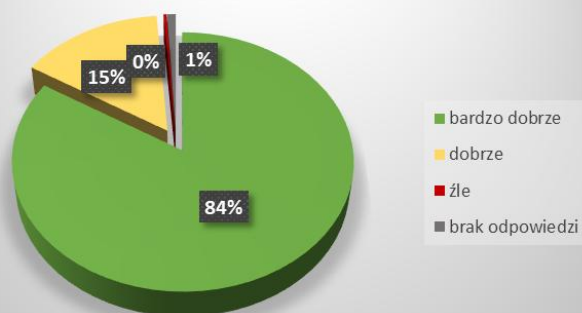


Sekcja C – Pobyt na oddziale

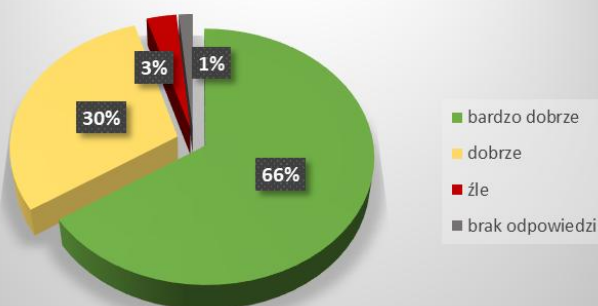
Czystość w salach chorych



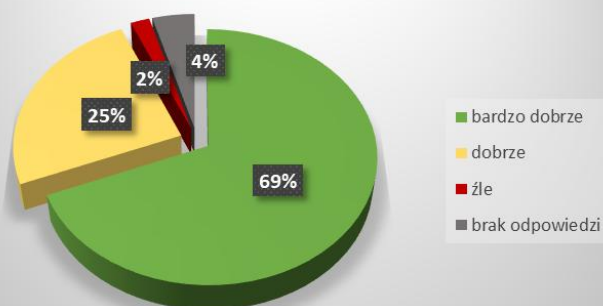
Czystość bielizny pościelowej



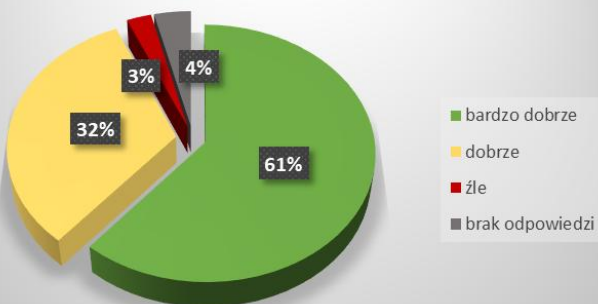
Czystość łazienek i toalet



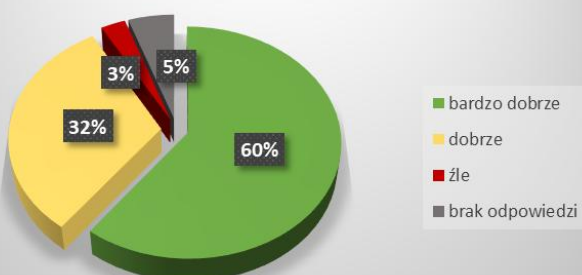
Udzielanie informacji na temat stosowanej diety



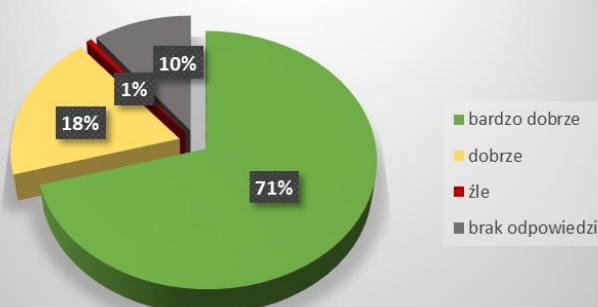
Temperatura posiłków



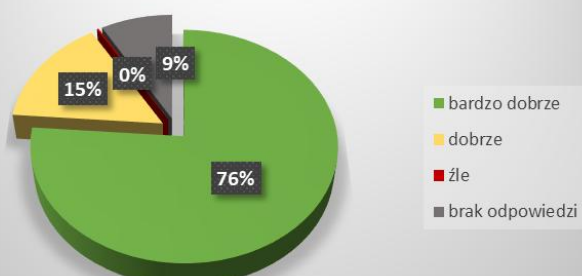
Różnorodność/smak potraw z uwzględnieniem stosowanej diety



Skuteczność uśmierzenia bólu



Możliwość odwiedzin (z wyłączeniem czasowego zakazu odwiedzin związanego np. z pandemią)





Większość respondentów pozytywnie oceniła pobyt na oddziale. Odsetek niezadowolonych pacjentów, którzy określili badane aspekty jako „źle”, wynosi od 0% do 3%. Zdecydowana większość ankietowanych bardzo dobrze oceniła czystość sal chorych oraz bielizny pościelowej.

W odpowiedziach otwartych często pojawiały się sugestie dotyczące potrzeby remontu łazienek i toalet. Wielu pacjentów łączyło swoje odczucia na temat ich czystości z koniecznością modernizacji tych pomieszczeń wraz z przystosowaniem ich do szczególnych potrzeb pacjentów danych oddziałów. W poszczególnych oddziałach hospitalizowani zgłaszali potrzebę rozdzielenia łazienek wg płci.

Pacjenci czują się odpowiednio poinformowani na temat stosowanej diety. Jednak w ankietach pojawiły się opinie wskazujące na monotonię posiłków oraz powtarzające się składniki. Dodatkowo, według komentarzy, temperatura potraw była oceniana niżej ze względu na chłodne ziemniaki.

Wśród zgłaszanych uwag znalazła się także potrzeba wymiany łóżek, materacy oraz szafek przyłóżkowych, a także likwidacji opłaty za telewizję lub montażu dodatkowych odbiorników. W okresie letnim pacjenci, z uwagi na wysokie temperatury, wyrażali potrzebę zamontowania klimatyzacji.

Na nielicznych oddziałach pacjenci zgłaszali niedogodność związaną z pobytem na korytarzu.

Skuteczność uśmierzania bólu, możliwość odwiedzin oraz możliwość korzystania z usług duszpasterskich oceniana jest pozytywnie przez pacjentów.



Sekcja D – Opieka lekarska

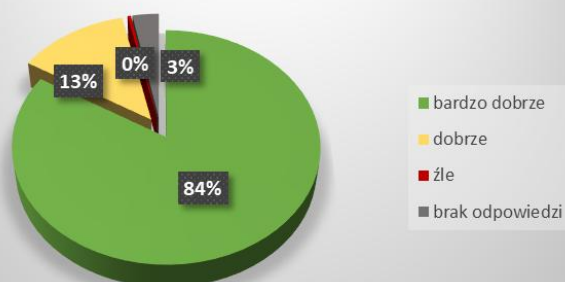


Większość respondentów pozytywnie oceniła opiekę lekarską, a odsetek pacjentów niezadowolonych z tego aspektu wynosi od 1% do 3%. Hospitalizowani w większości bardzo dobrze opiniują dostępność, łatwość kontaktu z lekarzem prowadzącym, zapewnienie intymności i prywatności podczas badań lekarskich oraz zrozumiałe przekazywanie informacji o aktualnym stanie zdrowia, wynikach badań i planowanym leczeniu. W odpowiedziach otwartych pojawiały się uwagi dotyczące niewystarczającej ilości czasu poświęcanego pacjentom, zbyt lakonicznych lub trudnych do zrozumienia wyjaśnień, krótkich wizyt lekarskich oraz braku informacji o wynikach badań i planowanych procedurach diagnostycznych.

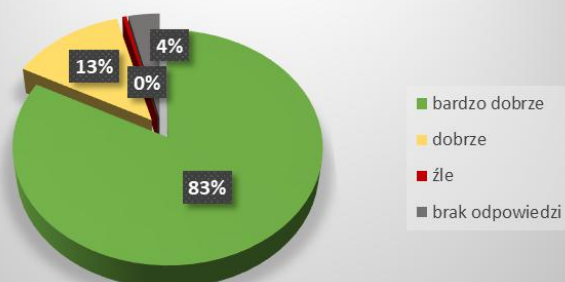


Sekcja E – Opieka pielęgniarska/położnicza

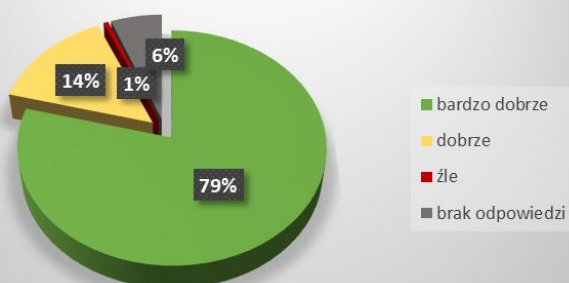
Dostępność i łatwość kontaktu z pielęgniarką /położną



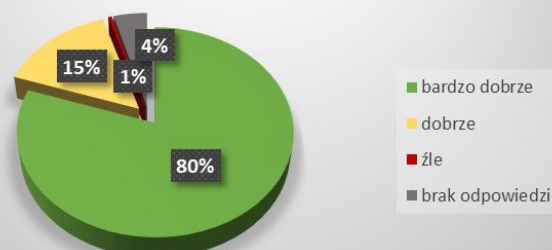
Szybkość reagowania pielęgniarek/położnych na wezwanie pacjenta



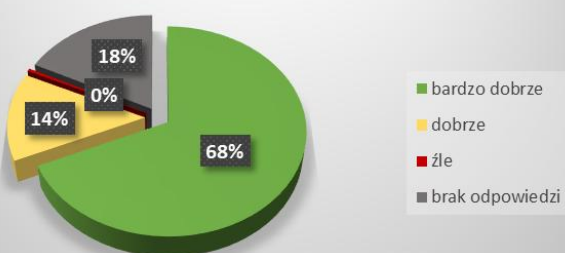
Pomoc w zabiegach pielęgnacyjnych/higienicznych



Zrozumiałe przekazywanie informacji o wykonywanych zabiegach pielęgnarskich/położniczych



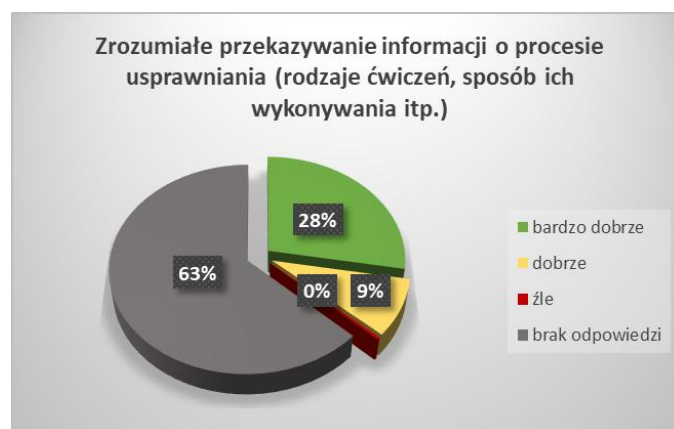
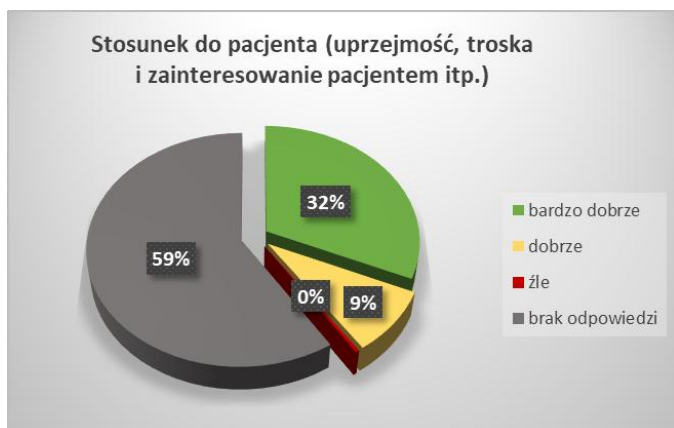
Zapewnienie poczucia intymności i prywatności w trakcie wykonywanych zabiegów pielęgnarskich/położniczych



Większość respondentów pozytywnie oceniła opiekę pielęgniarską i położniczą, a odsetek pacjentów niezadowolonych z tego aspektu wynosi około 1%. Zdecydowana większość hospitalizowanych bardzo dobrze oceniła dostępność i łatwość kontaktu z personelem, szybkość reakcji na wezwanie, pomoc w zabiegach pielęgnacyjnych i higienicznych, a także jasne i zrozumiałe przekazywanie informacji o wykonywanych procedurach, a także dbałość o intymność i prywatność podczas udzielanych świadczeń. W odpowiedziach na pytania otwarte sporadycznie pojawiały się uwagi dotyczące nieodpowiedniego lub niekulturalnego zachowania oraz braku empatii ze strony personelu.

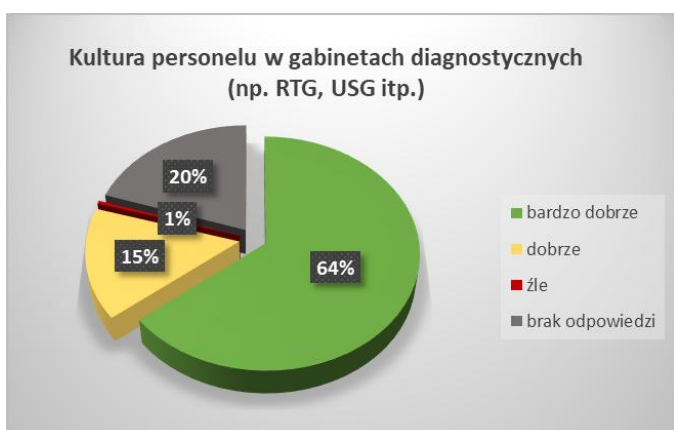


Sekcja F – Rehabilitanci



Większość respondentów nie udzieliła odpowiedzi na pytania w powyższej sekcji, co uniemożliwia rzetelną ocenę, gdyż tylko w kilku oddziałach pacjenci poddawani są zabiegom fizjoterapeutycznym. Ze świadczeń fizjoterapeutycznych korzysta jedynie niewielka grupa hospitalizowanych. Mniej niż 1% ankietowanych oceniło ten aspekt negatywnie. Pacjenci, którzy skorzystali z rehabilitacji, pozytywnie oceniają podejście fizjoterapeutów, poszanowanie godności i intymności podczas zabiegów oraz zrozumiałe przekazywanie informacji o procesie usprawniania.

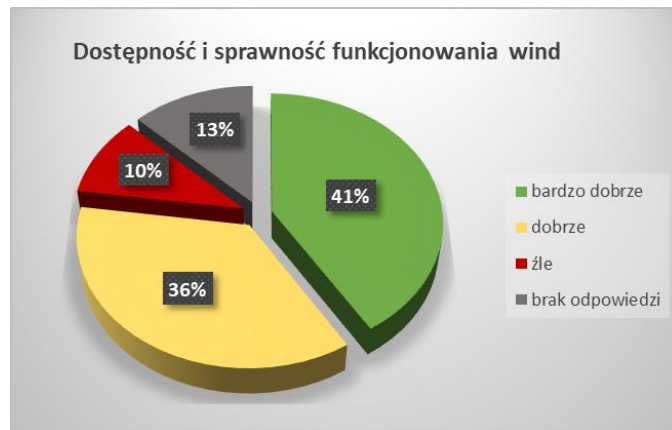
Sekcja G – Badania diagnostyczne





Ponad połowa ankietowanych bardzo dobrze oceniła kulturę osobistą personelu oraz dbałość o godność i intymność pacjentów podczas badań diagnostycznych. Negatywne oceny w tym zakresie stanowiły około 1% odpowiedzi.

Sekcja H – Infrastruktura szpitala



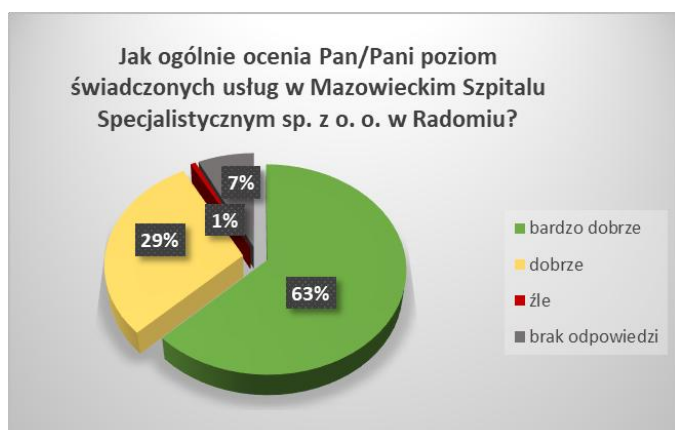
Respondenci oceniają infrastrukturę szpitala na poziomie średniego zadowolenia. W opiniach ankietowanych dotyczących przystosowania placówki do potrzeb osób niepełnosprawnych często pojawiają się uwagi na temat małych i niedostosowanych łazienek oraz toalet.

W zakresie dostępności i funkcjonowania wind hospitalizowani wskazują na potrzebę modernizacji dźwigów, ich dostosowania do liczby użytkowników oraz poprawy wentylacji. Potrzebę tych zmian odzwierciedla 10% odpowiedzi ocenionych jako „źle”.

Oznakowanie holi i korytarzy ułatwiające poruszanie się po szpitalu pacjenci oceniają pozytywnie, choć pojawiają się pojedyncze uwagi dotyczące niewystarczających oznaczeń.



Sekcja I – Ocena ogólna



Ankietowani w większości pozytywnie oceniają jakość usług świadczonych w Mazowieckim Szpitalu Specjalistycznym Sp. z o.o. w Radomiu. Podkreślają profesjonalizm personelu medycznego oraz szeroki dostęp do badań diagnostycznych i laboratoryjnych, co wpływa na skuteczność leczenia.

Jednocześnie zwracają uwagę na obszary wymagające działań naprawczych, takie jak warunki infrastrukturalne. Sugestie te wskazują na potrzebę dalszych inwestycji i optymalizacji procesów, co mogłoby jeszcze bardziej podnieść standard opieki i komfort pacjentów.

