

Badanie opinii pacjentów Uniwersyteckiego Szpitala Klinicznego w Białymstoku – I półrocze 2025 r.

Zespół ds. Badania Poziomu Satysfakcji Pacjenta i Pracownika przeprowadził badanie opinii pacjentów hospitalizowanych w Uniwersyteckim Szpitalu Klinicznym w Białymstoku.

Celem badania było uzyskanie opinii pacjentów na temat świadczonych usług medycznych w danej komórce organizacyjnej, jak również w szpitalu.

Badanie zostało przeprowadzone za pomocą narzędzia udostępnionego przez Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia pod nazwą PASAT IKP. Opracowana ankieta zawierała 13 pytań, w tym 10 pytań bezpośrednio dotyczących oceny doświadczeń pobytu pacjenta w szpitalu. 3 pytania dotyczyły metryczki pacjenta (płeć i wiek) oraz miejsca hospitalizacji – nazwa Kliniki/Oddziału. Poniższe opracowanie dotyczy ankiet zebranych **w okresie 01.01-30.06.2025 r.**

Ankieta zawierała pytania dotyczące oceny:

- sprawności procesu przyjęcia do szpitala,
- uwzględniania przez personel medyczny zdania pacjenta w procesie leczenia,
- opieki/zaangażowania personelu medycznego,
- próby zmniejszania bólu poprzez podanie leków,
- zrozumiałości przekazywanych informacji dotyczących stanu zdrowia i procesu leczenia podczas pobytu w szpitalu,
- zrozumiałości informacji przekazanych przez personel medyczny dotyczących zaleceń lekarskich i dalszego procesu leczenia po opuszczeniu szpitala,
- wyżywienia w szpitalu,
- czystości w salach, na korytarzach, w łazienkach,
- respektowania przez personel medyczny praw pacjenta, szczególnych uprawnień i potrzeb,
- prawdopodobieństwo, że pacjent poleci szpital znajomym lub rodzinie.

Pytania w ankiecie zawierały odpowiedzi w 11-stopniowej skali, gdzie 0 - bardzo źle, a 10 - bardzo dobrze. W ostatniej części kwestionariusza pacjenci mieli możliwość zamieszczenia dodatkowych uwag.

Sposób gromadzenia danych:

Informacja o możliwości wzięcia udziału w badaniu została udostępniona:

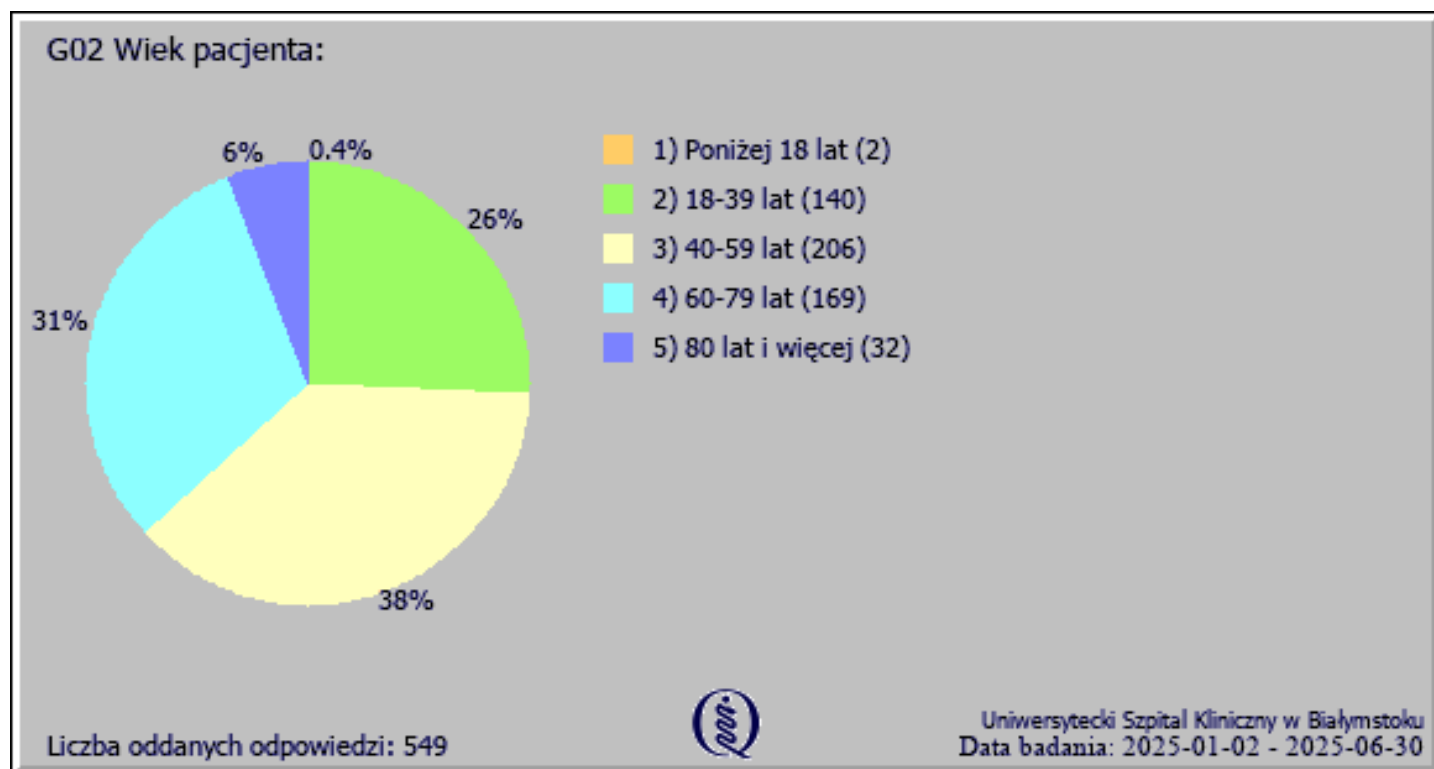
- na stronie internetowej Szpitala (uskwb.pl) w zakładce Strefa pacjenta – Badanie satysfakcji pacjenta oraz
- w formie ulotek w wersji papierowej na terenie Szpitala, tzn. na głównych korytarzach oraz na tablicach informacyjnych na terenie klinik / oddziałów.

Ponadto w karcie informacyjnej z pobytu szpitalnego, którą otrzymuje pacjent przy wypisie, zamieszczono kod QR umożliwiający po zeskanowaniu telefonem przejście do ankiety w wersji elektronicznej. Pacjenci mają również możliwość wydrukowania papierowej wersji ankiety, którą po wypełnieniu mogą włożyć do urn znajdujących się na terenie Szpitala, np. przy ul. M. Skłodowskiej – Curie urny znajdują się przy głównych wejściach do Szpitala. Ankiety w wersji papierowej były kodowane przez członków Zespołu ds. Badania Poziomu Satysfakcji Pacjenta i Pracownika.

Informacje ogólne – Metryczka:

W analizowanym okresie uzyskano 612 wypełnionych ankiet (nie wszystkie ankiety zawierały odpowiedzi na wszystkie pytania). W badaniu wzięło udział 60% kobiet i 40% mężczyzn. Najliczniejszą grupę ankietowanych stanowili pacjenci w wieku 40-59 lat (38%). Szczegółowy podział ankietowanych na grupy wiekowe przedstawiono na Rycinie 1.

Rycina 1. Struktura wieku ankietowanych pacjentów.



Najwięcej ankiet wypełnili pacjenci z hospitalizowani w Klinice Neurologii z Oddziałem Udarowym – 130 wyników, co stanowiło blisko 21% wszystkich ankiet. Szczegółowe dane z podziałem na Kliniki/Oddziały zostały zamieszczone w Tabeli 1.

Tabela 1. Liczba wypełnionych ankiet z podziałem na Kliniki/Oddziały.

Nazwa Kliniki/Oddziału	Liczba ankiet	Odsetek
I Klinika Chirurgii Ogólnej i Endokrynologicznej (10)	10	1.63%
I Klinika Chorób Płuc, Raka Płuca i Chorób Wewnętrznych (10)	10	1.63%
I Klinika Nefrologii, Transplantologii i Chorób Wewnętrznych z Ośrodkiem Dializ (9)	9	1.47%
II Klinika Chirurgii Ogólnej, Gastroenterologicznej i Onkologicznej (8)	8	1.31%
II Klinika Chorób Płuc, Raka Płuca i Chorób Wewnętrznych (15)	15	2.45%
II Klinika Nefrologii, Hipertensjologii i Chorób Wewnętrznych z Ośrodkiem Dializ (10)	10	1.63%
Klinika Alergologii i Chorób Wewnętrznych (11)	11	1.8%
Klinika Anestezjologii i Intensywnej Terapii z Blokiem Operacyjnym (1)	1	0.16%
Klinika Chirurgii Klatki Piersiowej (8)	8	1.31%
Klinika Chirurgii Naczyń i Transplantacji (14)	14	2.29%
Klinika Chirurgii Szczękowo-Twarzowej i Plastycznej (17)	17	2.78%
Klinika Chorób Wewnętrznych i Chorób Metabolicznych (6)	6	0.98%
Klinika Chorób Zakaźnych i Hepatologii z Pododdziałami: Obserwacyjnym, Zakażonych HIV i Chorych na AIDS (10)	10	1.63%
Klinika Chorób Zakaźnych i Neuroinfekcji (12)	12	1.96%
Klinika Dermatologii i Wenerologii z Pododdziałem Dermatologii Dziecięcej (8)	8	1.31%
Klinika Endokrynologii, Diabetologii i Chorób Wewnętrznych (23)	23	3.76%
Klinika Gastroenterologii i Chorób Wewnętrznych (24)	24	3.92%
Klinika Ginekologii i Ginekologii Onkologicznej (33)	33	5.39%
Klinika Hematologii, Chorób Wewnętrznych i Angiologii z Pododdziałem Transplantacji Komórek Krwiotwórczych (20)	20	3.27%
Klinika Kardiologii z Blokiem Operacyjnym (7)	7	1.14%

Klinika Kardiologii i Chorób Wewnętrznych z OINK (15)	15	2.45%
Klinika Kardiologii Inwazyjnej, Chorób Wewnętrznych z OIOK i Pracownią Hemodynamiki (19)	19	3.1%
Klinika Kardiologii, Lipidologii i Chorób Wewnętrznych z OINK (7)	7	1.14%
Klinika Neurochirurgii (22)	22	3.59%
Klinika Neurologii z Pododdziałem Udarowym (130)	130	21.24%
Klinika Okulistyki (16)	16	2.61%
Klinika Ortopedii, Traumatologii i Chirurgii Ręki (29)	29	4.74%
Klinika Otolaryngologii (13)	13	2.12%
Klinika Perinatologii i Położnictwa ze Szkołą Rodzenia (20)	20	3.27%
Klinika Psychiatrii i Oddział CZP (7)	7	1.14%
Klinika Rehabilitacji (2)	2	0.33%
Klinika Reumatologii i Chorób Wewnętrznych (9)	9	1.47%
Klinika Rozrodczości i Endokrynologii Ginekologicznej (7)	7	1.14%
Klinika Urologii (12)	12	1.96%
Oddział Hipertensjologii, Gastroenterologii i Chorób Wewnętrznych (13)	13	2.12%
Oddział Onkologiczny z Pododdziałem Chemioterapii Diennej (2)	2	0.33%
Szpitalny Oddział Ratunkowy (28)	28	4.58%
Uniwersyteckie Centrum Onkologii (5)	5	0.82%
SUMA	612	100%

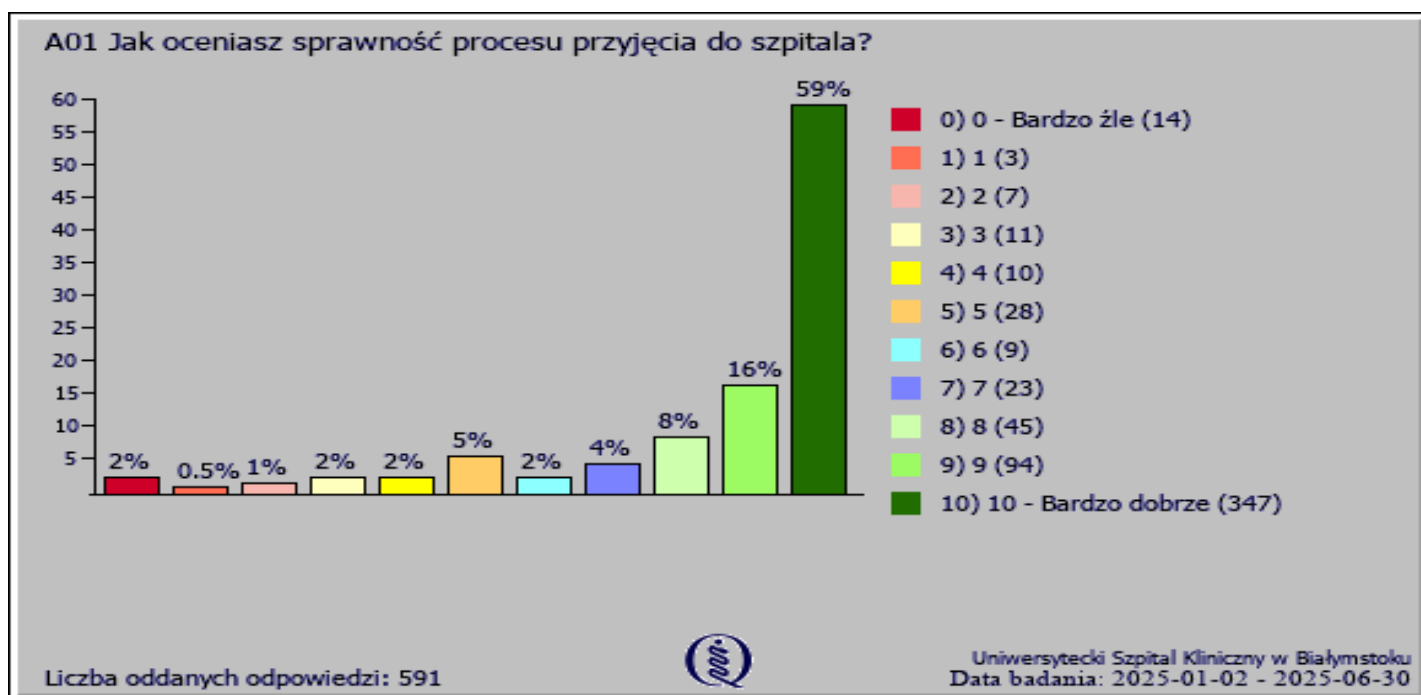
Odpowiedzi na pytania:

Pierwsze pytanie w ankiecie dotyczyło oceny **sprawności procesu przyjęcia do szpitala**.

Większość pacjentów (81%) oceniła ten punkt pozytywnie (oceny 8-10 pkt.), ponadto 59% pacjentów przyznała temu aspektowi maksymalną możliwą ocenę 10 pkt – bardzo dobrze. Wyniki były zbliżone do uzyskanych w poprzednim roku (kolejno 81% pozytywnych ocen oraz 60% maksymalnych ocen).

Niezadowoleni pacjenci niską ocenę uzasadnili m.in.: długim czasem oczekiwania na przyjęcie do szpitala, jeden z pacjentów wskazał również na „nieoptymalny proces przyjęcia”.

Pojawiły się również komentarze wskazujące na uproszczenie procesu przyjęcia, cyt.: „Proces przyjęcia od SOR oddział 20 minut – rewelacja”.

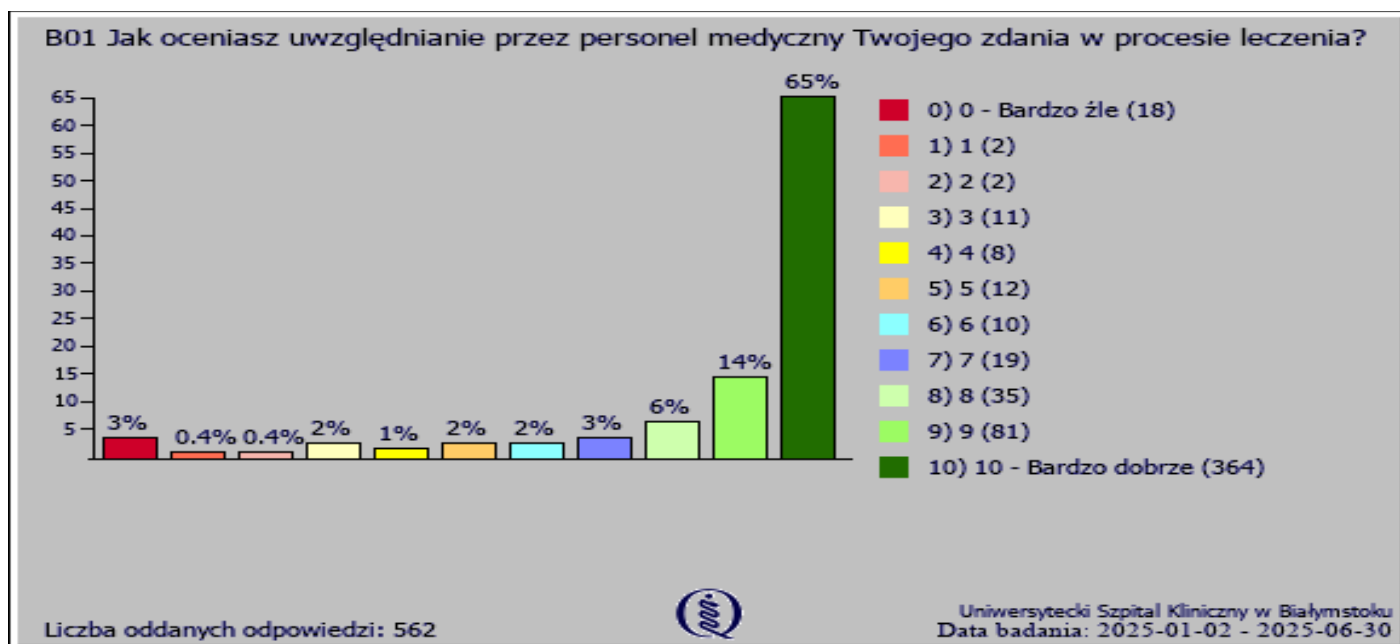


Następne pytanie dotyczyło oceny **uwzględniania przez personel medyczny zdania pacjenta w procesie leczenia**. Zdecydowana większość pacjentów (85%) oceniła ten punkt pozytywnie (oceny 8-10 pkt.), dodatkowo 65% ankietowanych pacjentów przydzieliła temu punktowi ankiety maksymalną ocenę – 10 pkt. – bardzo dobrze. Oceny były nieco niższe, niż te uzyskane w poprzednim roku (kolejno 91% i 69%).

Niezadowoleni pacjenci wskazywali, m. in. na cyt.

„Arogancja brak kontaktu z pacjentem, panie lekarki kompletny brak poszanowania zdania pacjenta na temat własnego stanu zdrowia, niechęć do rozmowy, nerwowość, podnoszenie głosów w rozmowie”,

„Uwzględnianie mojego zdania w procesie leczenia: 0”.



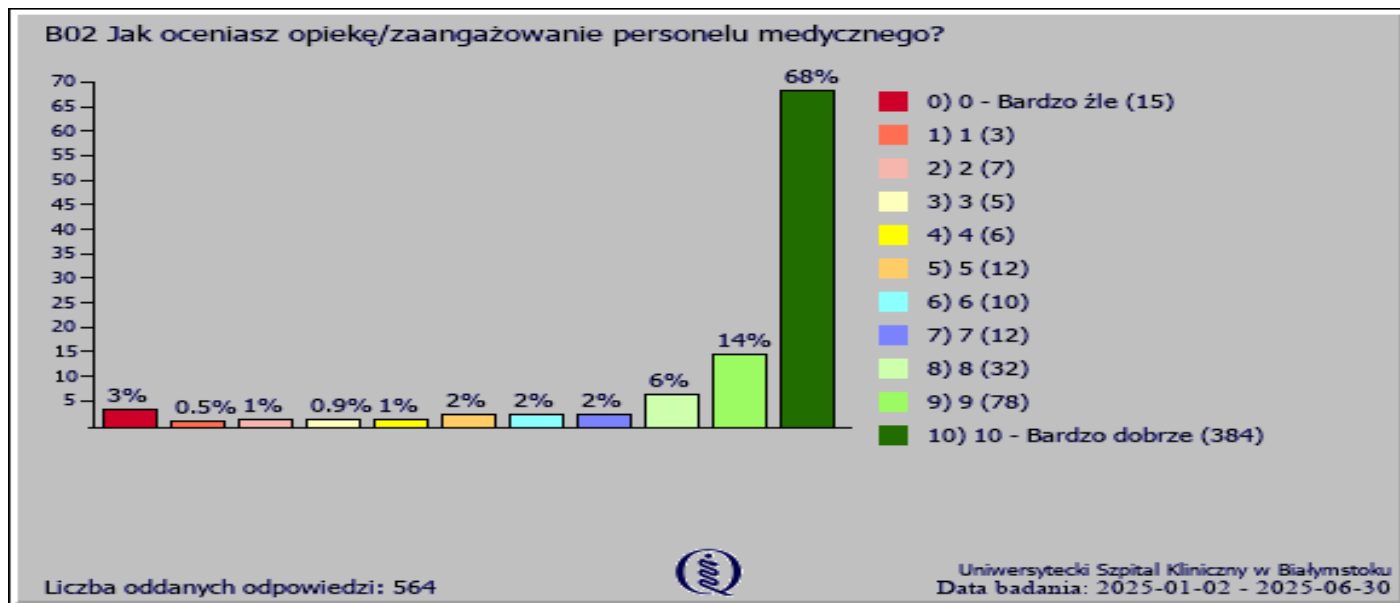
W kolejnym pytaniu pacjenci oceniali **opiekę/zaangażowanie personelu medycznego**. Zdecydowana większość pacjentów (88%) oceniła ten punkt pozytywnie (oceny 8-10 pkt.). Ponadto 68% ankietowanych w tym pytaniu przyznało maksymalną możliwą ocenę 10 pkt. – bardzo dobrze. Oceny były nieco niższe, niż te uzyskane w poprzednim roku (kolejno 93% i 76%).

Nie wszystkie negatywne oceny zostały uzasadnione przez pacjentów w uwagach do ankiety.

Pozytywne komentarze dotyczyły m. in., cyt.:

„Bardzo dziękuję za fachową opiekę i za ogromne zaangażowanie wszystkim pracownikom oddziału (lekarzom, pielęgniarkom, salowym)”

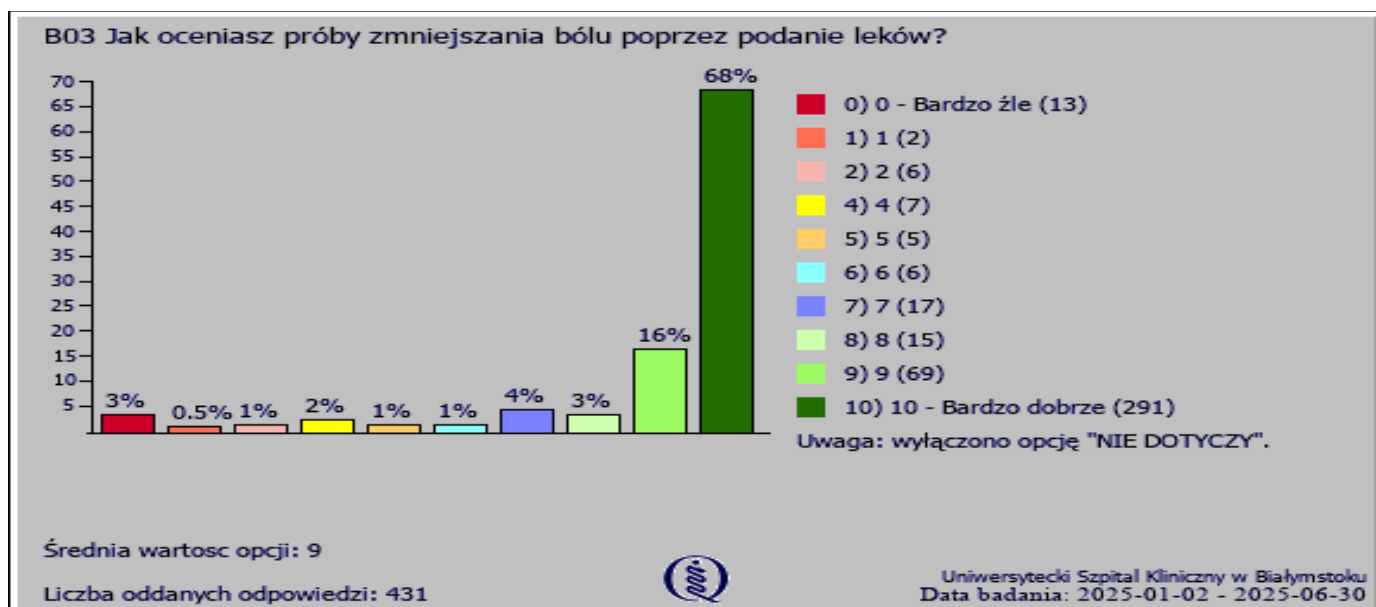
„Cudowny zespół, przede wszystkim zaangażowane i miłe pielęgniarki”.



W następnym pytaniu pacjenci oceniali **próby zmniejsza bólu poprzez podanie leków**. Również w tym pytaniu zdecydowana większość pacjentów (87%) oceniła ten aspekt pozytywnie (oceny 8-10 pkt.). Dodatkowo, 68% ankietowanych pacjentów przyznało w tym pytaniu maksymalną ocenę – 10 pkt. – bardzo dobrze. Oceny były nieco niższe, niż te uzyskane w poprzednim roku (kolejno 91% i 73%).

Jeden niezadowolony pacjent zamieścił następujący komentarz, cyt.:

„(...) poprosiłam o leki przeciwbólowe i po jakimś czasie dalej nie otrzymałam”



W kolejnym pytaniu pacjenci oceniali **zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących ich stanu zdrowia oraz procesu leczenia podczas pobytu w szpitalu**. Zdecydowana większość pacjentów (87%) oceniła ten punkt pozytywnie (oceny 8-10 pkt.), a 63% ankietowanych przyznała w tym pytaniu maksymalną ocenę – 10 pkt. – bardzo dobrze. Oceny były nieco niższe, niż te uzyskane w poprzednim roku (kolejno 91% i 70%).

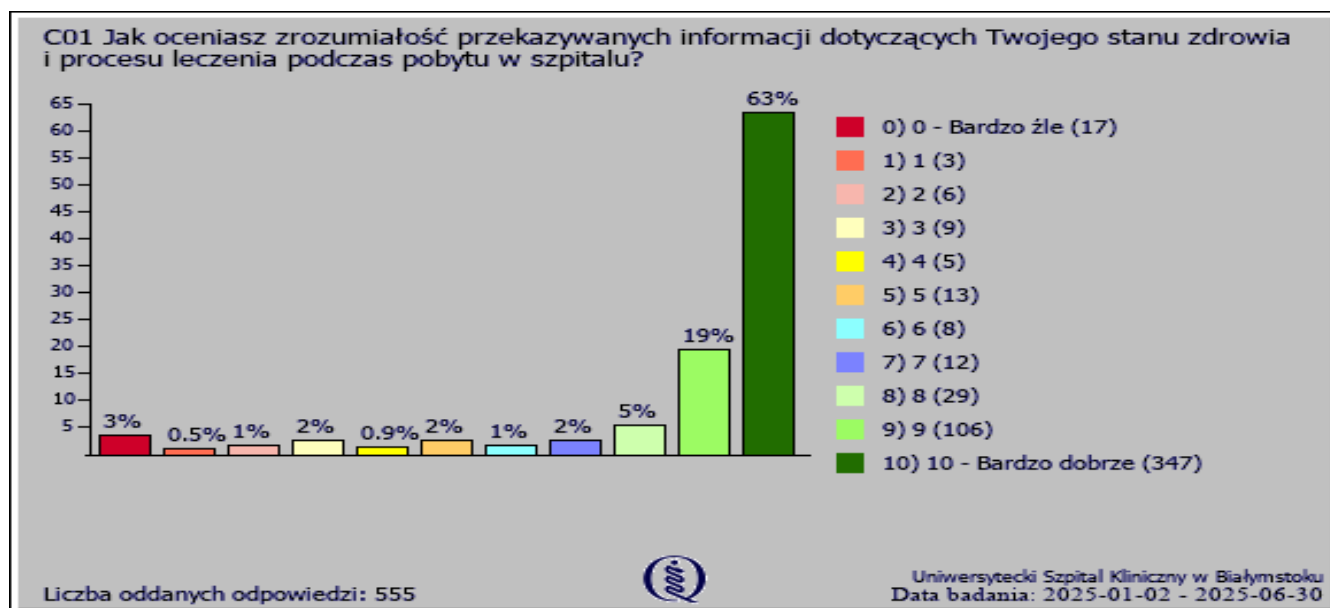
Niezadowoleni pacjenci zamieścili następujące komentarze, cyt.:

„Zrozumiałość przekazywanych informacji dot. leczenia - najpierw tabletki, jutro wyjaśnienia lub nie”.

W uwagach do ankiety pojawiły się również komentarze pozytywne, cyt.:

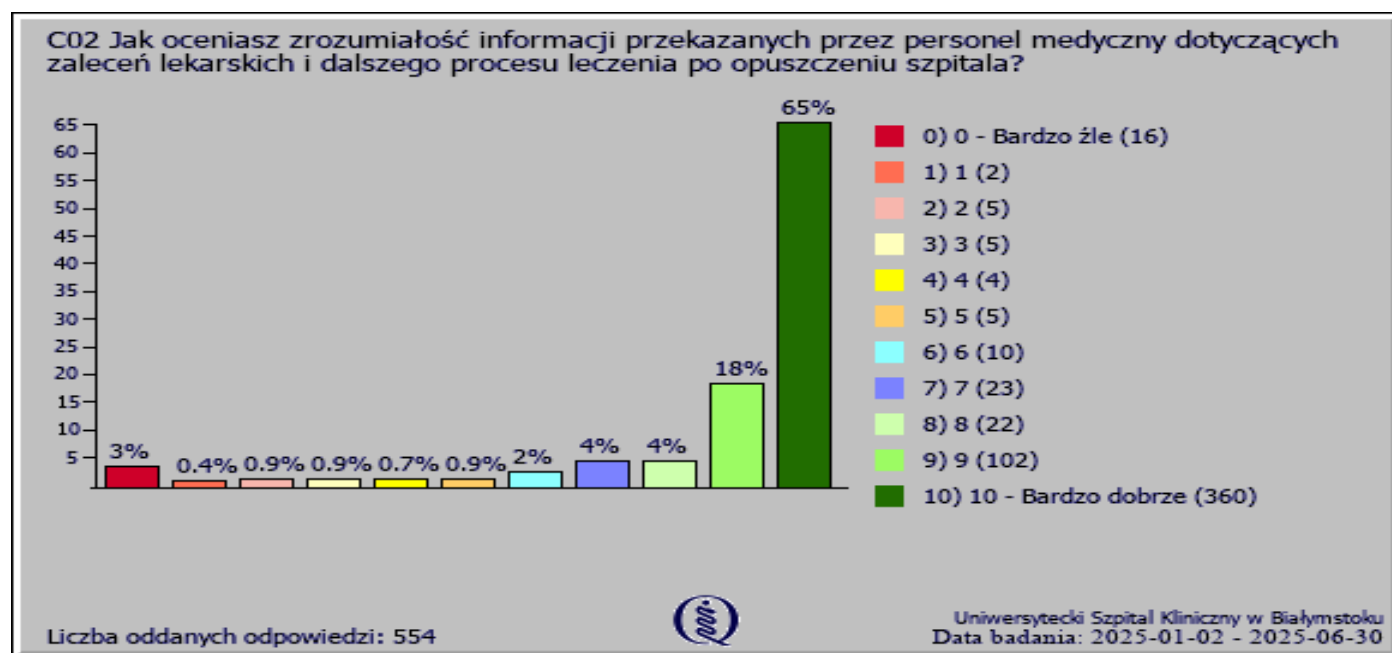
„Dr. (nazwisko lekarza) w sposób zrozumiały i przyjazny rozmawia z pacjentem, podobnie dr (nazwisko lekarza)”.

„Szczegółowe wytyczne odnośnie pobytu przekazywane w sposób bardzo zrozumiały”.



W następnym pytaniu pacjenci oceniali **zrozumiałość informacji przekazanych przez personel medyczny dotyczących zaleceń lekarskich i dalszego procesu leczenia po opuszczeniu szpitala**. Zdecydowana większość pacjentów (87%) oceniła ten punkt pozytywnie (oceny 8-10 pkt.), a 65% ankietowanych przyznała w tym pytaniu maksymalną ocenę – 10 pkt. – bardzo dobrze. Oceny były niższe, niż te uzyskane w poprzednim roku (kolejno 94% i 71%)

Mimo, negatywnych ocen w tym pytaniu, pacjenci nie zamieścili uzasadnienia w uwagach do ankiety.



Następne pytanie dotyczyło oceny **wyżywienia w szpitalu**; 77% pacjentów oceniło ten punkt pozytywnie (oceny 8-10 pkt.), 49% ankietowanych przyznało w tym pytaniu maksymalną ocenę – 10 pkt. – bardzo dobrze. Oceny były wyższe, niż te uzyskane w poprzednim roku (kolejno 71% i 48%). Jednak w br. ten obszar uzyskał najmniej pozytywnych odpowiedzi ze wszystkich pytań ankietowych.

Niezadowoleni pacjenci wskazywali na, cyt.:

„Słaba dieta bezglutenowa”,

„Jeśli chodzi o dietę brak opcji lekkostrawna ale jednocześnie bezmleczna”.

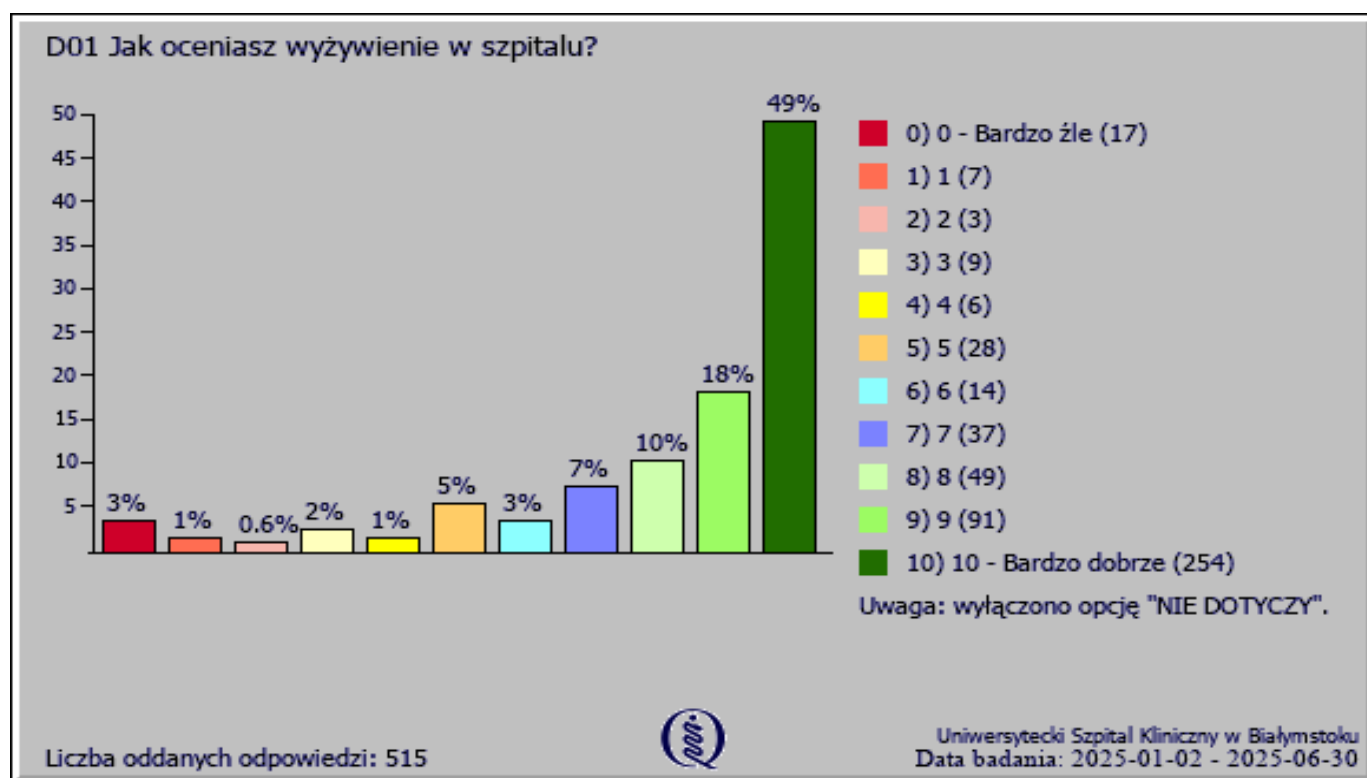
„Mam celiakię i otrzymałam 3 razy posiłek z glutenem. Gdyby nie moje upewnianie się, mogliby mi zaszkodzić”.

„Posiłki bardzo urozmaicone, ale letnie lub chłodne, przez co traci się ochotę do jedzenia”.

Mimo, negatywnych ocen, w komentarzach znalazły się również pozytywne opinie pacjentów:

„Nawet to jedzenie w szpitalu było smaczne, aż musiałem tłumaczyć bliskim żeby nie dowozili nic”

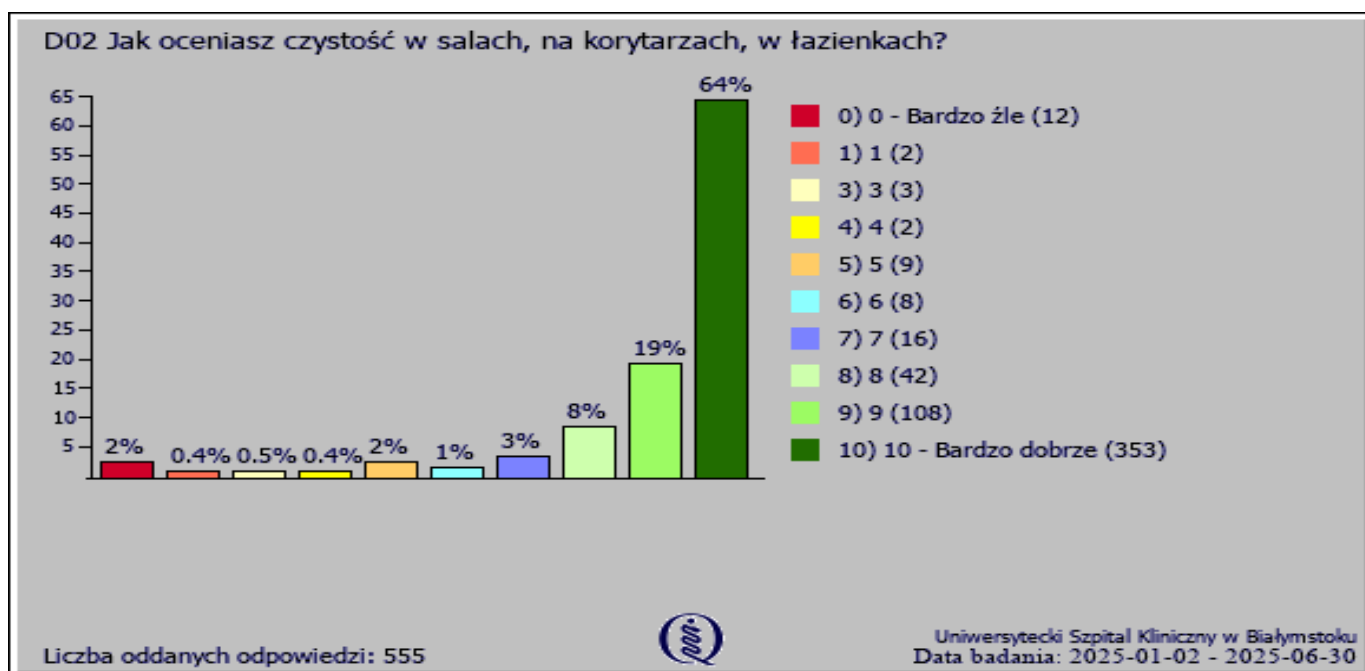
W ocenie tego aspektu opieki pojawiały się również komentarze mieszane, cyt.:



W kolejnym pytaniu pacjenci oceniali **czystość w salach, na korytarzach i łazienkach**. Większość pacjentów (91%) oceniło ten punkt pozytywnie (oceny 8-10 pkt.), 64% ankietowanych przyznało w tym pytaniu maksymalną ocenę – 10 pkt. – bardzo dobrze. Oceny były zbliżone do tych uzyskanych w poprzednim roku (kolejno 91% i 70%).

Niezadowoleni pacjenci zamieścili uzasadnienie w części dotyczącej uwag do ankiety, m. in. cyt.:

„Czystość w łazienkach – 1”, „Panie sprząające powinny bardziej się przyłożyć do sprzątania zakamarków i łazienek, w tym półek, pojemników na papier, itd.”.

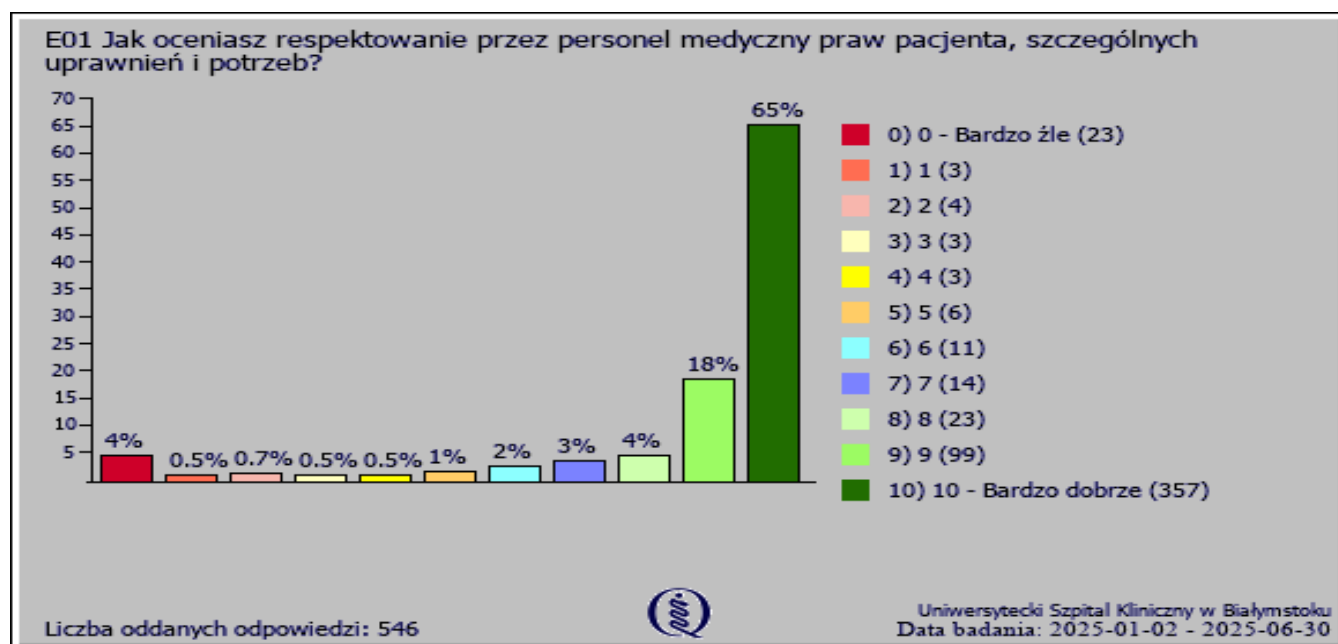


Następne pytania dotyczyło oceny **respektowania przez personel medyczny praw pacjenta, szczególnych uprawnień i potrzeb**. 87% pacjentów (oceniło ten punkt pozytywnie (oceny 8-10 pkt.), a 65% ankietowanych przyznało w tym pytaniu maksymalną ocenę – 10 pkt. – bardzo dobrze. Niestety oceny były niższe niż w poprzednim roku (kolejno 92% i 72%). W tym pytaniu zamieszczono najwięcej ocen „bardzo źle” – 4%.

W uwagach do ankiety część pacjentów zamieściła komentarze uzasadniające negatywną ocenę, cyt.:

„Nie respektowanie praw pacjenta, ze szczególnym uwzględnieniem prawa do informacji o podawanych lekach, wynikach badań czy przyjęciu do szpitala”.

„Lekarze nie przestrzegają praw pacjenta, brak informacji o podawanych lekach, o wynikach badań, a w szczególności o zakażeniach szpitalnych do których dochodzi na oddziale, na którym często są pacjenci gdzie wymagany jest reżim sanitarny”.



W ostatnim pytaniu, pacjenci oceniali **prawdopodobieństwo z jakim polecą USKwB znajomym lub rodzinie**. Większość pacjentów (67%) wskazała, iż zdecydowanie poleci szpital znajomym lub rodzinie. Suma ocen 8-10 pkt. wyniosła aż 87% wszystkich ocen. Oceny były niższe niż w poprzednim roku (kolejno 73% i 92%).

Niezadowoleni pacjenci zamieścili następujące komentarze:

„nie polecam nikomu tego szpitala”,

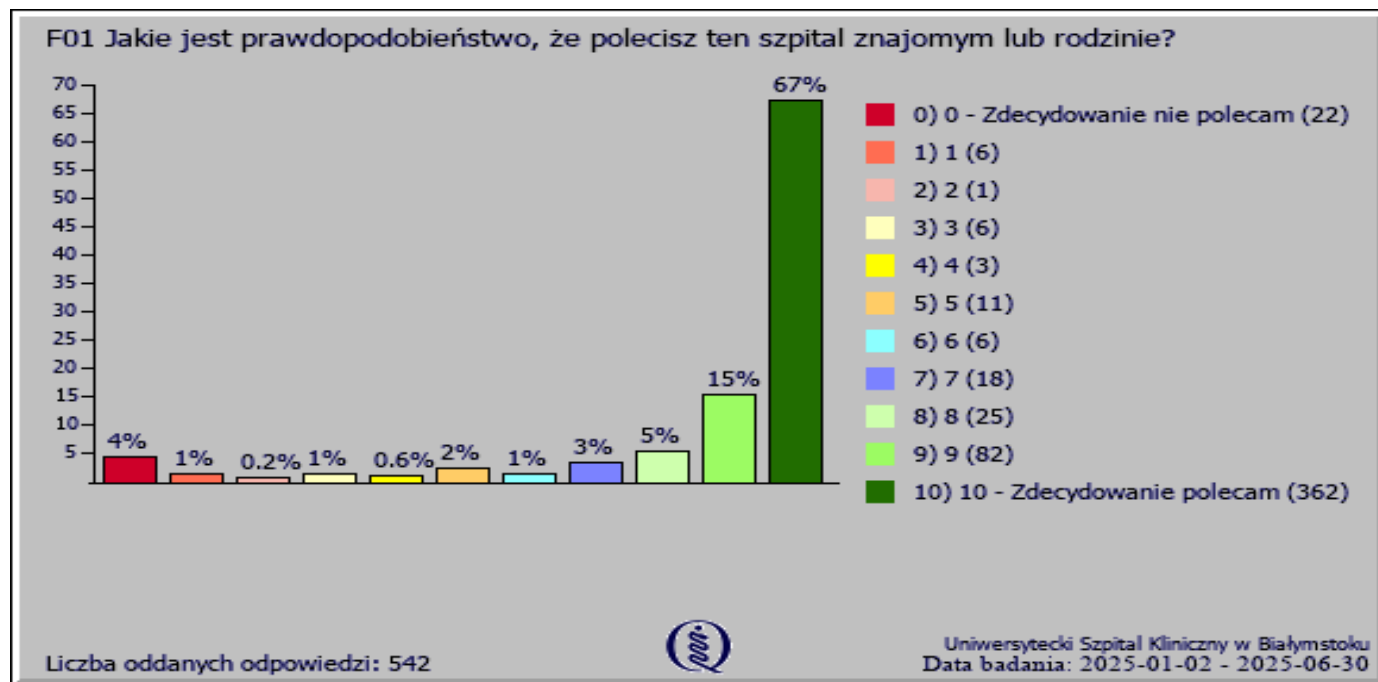
„Nie polecę nikomu”,

W uwagach pacjenci zamieścili też wiele pozytywnych komentarzy, cyt.:

„Każdemu choremu z całego serca polecam leczenie w USK w Białymstoku.”,

„Polecam z całego serca. :)”.

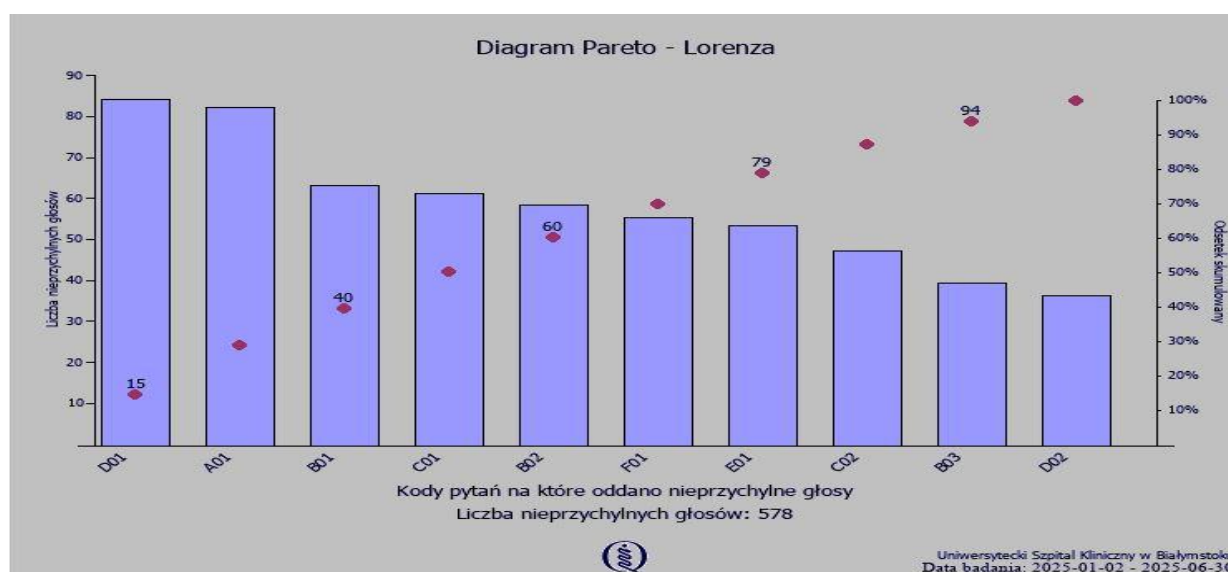
„Polecam Szpital USK w Białymstoku, cały personel jest na najwyższym poziomie



4. Podsumowanie wyników

- 1) W badaniu wzięło udział **612 pacjentów (nie wszyscy pacjenci udzieli odpowiedzi na wszystkie pytania)**, co stanowiło blisko **1,5%** wszystkich hospitalizowanych pacjentów (odsetek został wyliczony na podstawie liczby hospitalizacji w I półroczu 2025 r).
- 2) W ankiecie dominowały oceny 10 pkt. – bardzo dobrze, które były najczęściej udzielanymi odpowiedziami.
- 3) **67% pacjentów wskazało, że zdecydowanie poleci Szpital swoim znajomym lub rodzinie, tj. przyznało maksymalną liczbę punktów (pkt. 10).**
- 4) **Najlepiej ocenione obszary:**
 - a. czystość w salach, na korytarzach i łazienkach (91%; oceny 8-10 pkt.)
 - b. opiekę/zaangażowanie personelu medycznego – (88%; oceny 8-10 pkt.) najwyższy odsetek pozytywnych ocen
 - c. próby leczenia bólu poprzez podawanie leków – (87%; oceny 8-10 pkt.) najwyższy odsetek pozytywnych ocen
- 5) **Najgorzej ocenione obszary:**
 - a. wyżywienie w szpitalu – (77%; oceny 8-10 pkt.) najwyższy odsetek negatywnych ocen
 - b. sprawność przyjęcia do szpitala – (81%; oceny 8-10 pkt.) drugi w kolejności najwyższy odsetek negatywnych ocen.

Biorąc pod uwagę założenia analizy Pareto-Lorenza, szczególnego monitorowania i wprowadzenia działań naprawczych ze względu na najwyższy odsetek negatywnych ocen, wymaga obszar obejmujący wyżywienie i sprawność przyjęcia do Szpitala.



Opracowanie:

mgr Robert Kruszewski – Sekcja Jakości i Warunków Realizacji Umów

mgr Jolanta Janowicz – Przewodniczący Zespołu ds. Badania Poziomu Satysfakcji Pacjenta i Pracownika