

Badanie opinii pacjentów Uniwersyteckiego Szpitala Klinicznego w Białymstoku – II 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 01.07-31.12.2025 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:

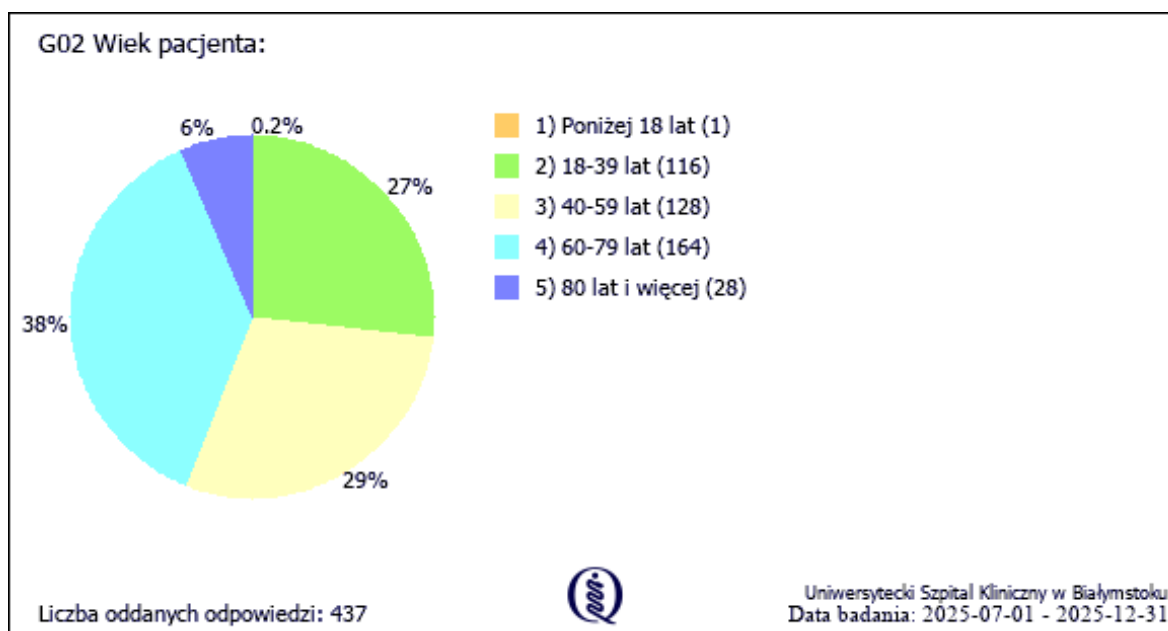
- na stronie internetowej Szpitala (uskwb.pl) w zakładce Strefa pacjenta – Badanie satysfakcji pacjenta oraz
- w formie ulotek w wersji papierowej na terenie Szpitala, tzn. na głównych korytarzach oraz na tablicach informacyjnych na terenie klinik / oddziałów.

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 wypełnienia papierowej wersji ankiety, którą następnie wkładają do urn znajdujących się przy głównych wejściach do Szpitala. Następnie wypełnione ankiety były kodowane przez członków Zespołu ds. Badania Poziomu Satysfakcji Pacjenta i Pracownika.

Informacje ogólne – Metryczka:

W analizowanym okresie uzyskano 503 wypełnionych ankiet (nie wszystkie ankiety zawierały odpowiedzi na wszystkie pytania). W badaniu wzięło udział 59% kobiet i 41% mężczyzn. Najliczniejszą grupę ankietowanych stanowili pacjenci w wieku 60-79 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 – 108 wyników, co stanowiło 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 przypadków	Odsetek przypadków
I Klinika Chirurgii Ogólnej i Endokrynologicznej (13)	13	2.58%
I Klinika Chorób Płuc, Raka Płuca i Chorób Wewnętrznych (13)	13	2.58%
I Klinika Nefrologii, Transplantologii i Chorób Wewnętrznych z Ośrodkiem Dializ (4)	4	0.8%
II Klinika Chirurgii Ogólnej, Gastroenterologicznej i Onkologicznej (9)	9	1.79%
II Klinika Chorób Płuc, Raka Płuca i Chorób Wewnętrznych (7)	7	1.39%
II Klinika Nefrologii, Hipertensjologii i Chorób Wewnętrznych z Ośrodkiem Dializ (6)	6	1.19%
Klinika Alergologii i Chorób Wewnętrznych (9)	9	1.79%
Klinika Anestezjologii i Intensywnej Terapii z Blokiem Operacyjnym (4)	4	0.8%
Klinika Chirurgii Klatki Piersiowej (7)	7	1.39%
Klinika Chirurgii Naczyń i Transplantacji (15)	15	2.98%
Klinika Chirurgii Szczękowo-Twarzowej i Plastycznej (9)	9	1.79%
Klinika Chorób Wewnętrznych i Chorób Metabolicznych (13)	13	2.58%
Klinika Chorób Zakaźnych i Hepatologii z Pododdziałami: Obserwacyjnym, Zakażonych HIV i Chorych na AIDS (8)	8	1.59%
Klinika Chorób Zakaźnych i Neuroinfekcji (5)	5	0.99%
Klinika Dermatologii i Wenerologii z Pododdziałem Dermatologii Dziecięcej (3)	3	0.6%
Klinika Endokrynologii, Diabetologii i Chorób Wewnętrznych (25)	25	4.97%
Klinika Gastroenterologii i Chorób Wewnętrznych (13)	13	2.58%
Klinika Ginekologii i Ginekologii Onkologicznej (19)	19	3.78%
Klinika Hematologii, Chorób Wewnętrznych i Angiologii z Pododdziałem Transplantacji Komórek Krwiotwórczych (6)	6	1.19%
Klinika Kardiochirurgii z Blokiem Operacyjnym (5)	5	0.99%
Klinika Kardiologii i Chorób Wewnętrznych z OINK (11)	11	2.19%

Klinika Kardiologii Inwazyjnej, Chorób Wewnętrznych z OIOK i Pracownią Hemodynamiki (18)	18	3.58%
Klinika Kardiologii, Lipidologii i Chorób Wewnętrznych z OINK (4)	4	0.8%
Klinika Neurochirurgii (26)	26	5.17%
Klinika Neurologii z Pododdziałem Udarowym (108)	108	21.47%
Klinika Okulistyki (24)	24	4.77%
Klinika Ortopedii, Traumatologii i Chirurgii Ręki (27)	27	5.37%
Klinika Otolaryngologii (11)	11	2.19%
Klinika Perinatologii i Położnictwa ze Szkołą Rodzenia (22)	22	4.37%
Klinika Psychiatrii i Oddział CZP (3)	3	0.6%
Klinika Reumatologii i Chorób Wewnętrznych (3)	3	0.6%
Klinika Rozrodczości i Endokrynologii Ginekologicznej (7)	7	1.39%
Klinika Urologii (10)	10	1.99%
Oddział Hipertensjologii, Gastroenterologii i Chorób Wewnętrznych (1)	1	0.2%
Oddział Onkologiczny z Pododdziałem Chemioterapii Diennej (4)	4	0.8%
Szpitalny Oddział Ratunkowy (22)	22	4.37%
Uniwersyteckie Centrum Onkologii (9)	9	1.79%
SUMA	503	100%

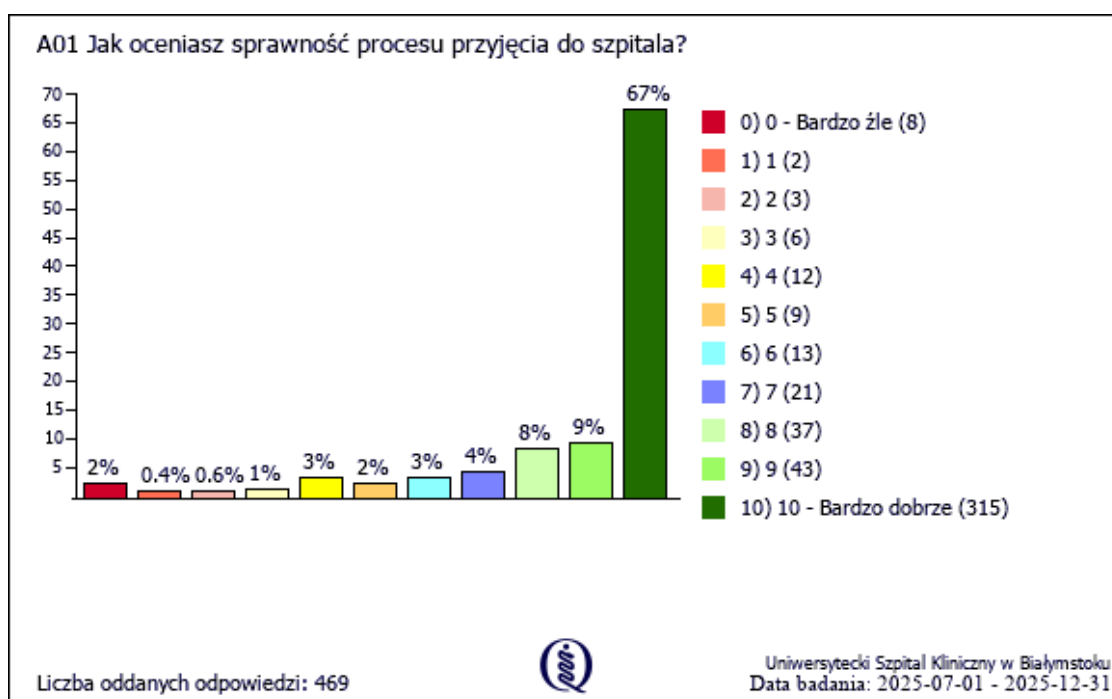
Odpowiedzi na pytania:

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

Większość pacjentów (84%) oceniła ten punkt pozytywnie (oceny 8-10 pkt.), ponadto 67% pacjentów przyznała temu aspektowi maksymalną możliwą ocenę 10 pkt – bardzo dobrze. Wyniki były zbliżone do uzyskanych w poprzednim półroczu (kolejno 81% pozytywnych ocen oraz 59% maksymalnych ocen).

Niezadowoleni pacjenci wskazywali, m. in. na cyt.

„Kiedy do kolejki dostały się 1. Emerytowana pani profesor UMB wraz z siostrzenicą zostały obsłużone bez czasu oczekiwania „standardu” SOR to jest min 8 godzin 2. pani chirurg wraz z partnerem podobna sytuacja jak wyżej. Bardzo dziękuję za możliwość spędzenia około 9 godzin na krzeselku, gdzie przeprowadzone zostało jedno badanie trwające ok. 10 min. Dziękuję że przynajmniej woda była darmowa”

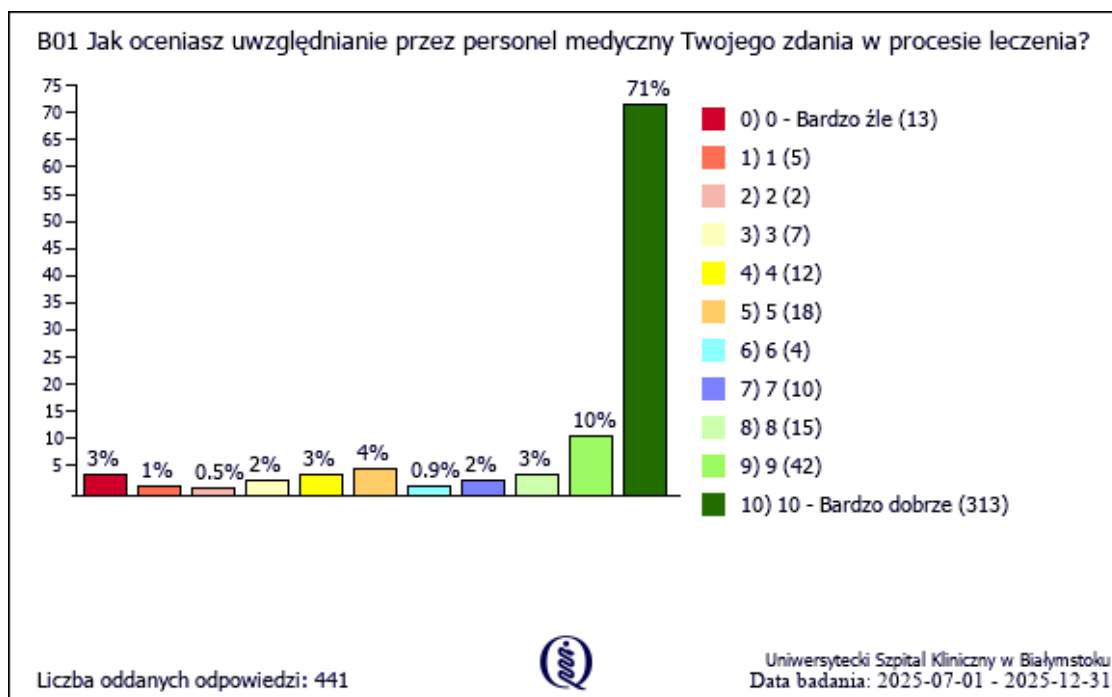


Następne pytanie dotyczyło oceny **uwzględniania przez personel medyczny zdania pacjenta w procesie leczenia**. Zdecydowana większość pacjentów (84%) oceniła ten punkt pozytywnie (oceny 8-10 pkt.), dodatkowo 71% ankietowanych pacjentów przydzieliła temu punktowi ankiety maksymalną ocenę – 10 pkt. – bardzo dobrze. Oceny były porównywalne z poprzednim półroczem (kolejno 85% i 65%).

Niezadowoleni pacjenci wskazywali, m. in. na cyt.

„Lekarz konsultant zignorował kompletnie przekazane mu informacje. Skupił się jedynie na jednym aspekcie, najprostszym, który był w historii pacjenta. Przekazane dodatkowe informacje zostały zignorowane i podsumowane stwierdzeniem. Ja się tym nie zajmuję. Na prośbę o konsultację w zakresie gastrologicznym, gdzie były ku temu przesłanki, ponieważ pacjent w ostatnich tygodniach utracił dużo wagi, ma ciągle biegunki, wymioty, usłyszeliśmy informację iż należy udać się do poradni innej specjalizacji. Na prośbę o przynajmniej próbę bliższego przyjrzenia się otrzymaliśmy odpowiedź negatywną.”

„Jestem bardzo rozczarowana pobytem na tym oddziale, choruję na boreliozę, a po przyjęciu na oddział nie wykonano nawet kompletu rutynowych badań na boreliozę, nikogo nie interesowały moje objawy, nikt nie przejrzał dokumentacji medycznej i nie próbował wyjaśniać skąd się biorą dolegliwości w obwodowym układzie nerwowym, a podanie przez kilka dni dożylnie antybiotyku o którym się pisze ze przy dolegliwościach neurologicznych min 14 dni stosowania - spowodowało pogorszenie mojego stanu zdrowia!!!! nieodpowiedzialne i niefachowe podejście do pacjenta!!!!”



W kolejnym pytaniu pacjenci oceniali **opiekę/zaangażowanie personelu medycznego**. Zdecydowana większość pacjentów (86%) oceniła ten punkt pozytywnie (oceny 8-10 pkt.). Ponadto 72% ankietowanych w tym pytaniu przyznało maksymalną możliwą ocenę 10 pkt. – bardzo dobrze. Oceny były porównywalne z poprzednim półroczem (kolejno 88% i 68%).

Nie wszystkie negatywne oceny zostały uzasadnione przez pacjentów w uwagach do ankiety. Negatywne komentarze dotyczyły m. in. cyt.:

„Pielęgniarki nie zaangażowane w proces leczenia. 10 ukuć by pobrać krew. Brak informacji od pielęgniarek jak zachowywać się po zabiegu i jak zachować higienę. Pielęgniarki całkowicie nie zorientowane, czy ktoś ma wypis czy nie. Brak komunikacji pielęgniarek z lekarzem.”

„Brak empatii personelu szczególnie położnych mimo zgłaszanych problemów, brak chęci niesienia pomocy, wytłumaczenia stanu rzeczy oraz zaproponowania niefarmakologicznych metod łagodzenia bólu.”

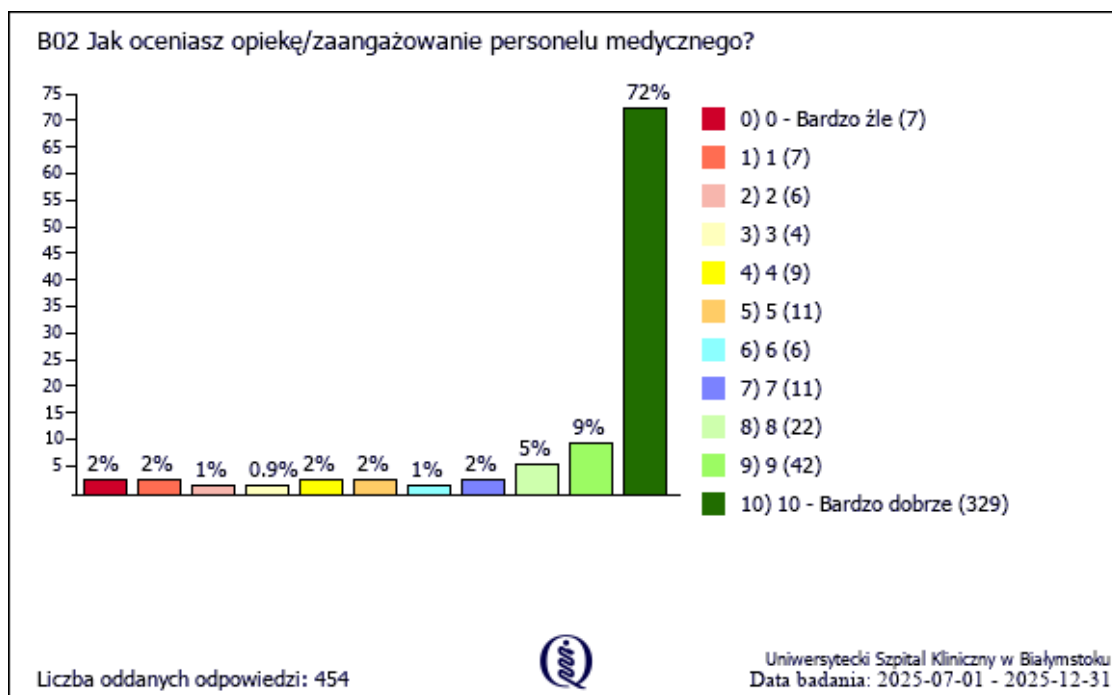
„Bardzo państwa przepraszam, że przyszedłam do szpitala przeszkadzać w pracy. Opieka medyczna była dobra, opieka pielęgniarska chwilami także ale chwilami przepraszam, że przeszkadzałam.”

Pozytywne komentarze dotyczyły m. in., cyt.:

„Jestem pod ogromnym wrażeniem opieki w szczególności lekarskiej. Po raz pierwszy spotkałam się z takimi lekarzami. Dałabym 100 i więcej pkt gdyby było można. SERDECZNIE DZIĘKUJĘ !!!”

„Chciałabym podziękować dla całego personelu intensywnej terapii noworodków-reanimacji, za wspaniałą opiekę, której doświadczył mój syn podczas pobytu na oddziale. Dziękuję pielęgniarkom za pomoc przy maluchu. Ciągłe uczucie zaopiekowania pomogło nam przezwyciężyć strach przed kolejnymi dniami na oddziale.”

„Dziękuję całemu personelowi (bez wyjątku) za wyleczenie, za opiekę, za cudowną atmosferę. Jesteście wspaniali i oby tak zostało. Mieć u siebie w mieście taki szpital to tak jak wygrać milion w totolotku.”



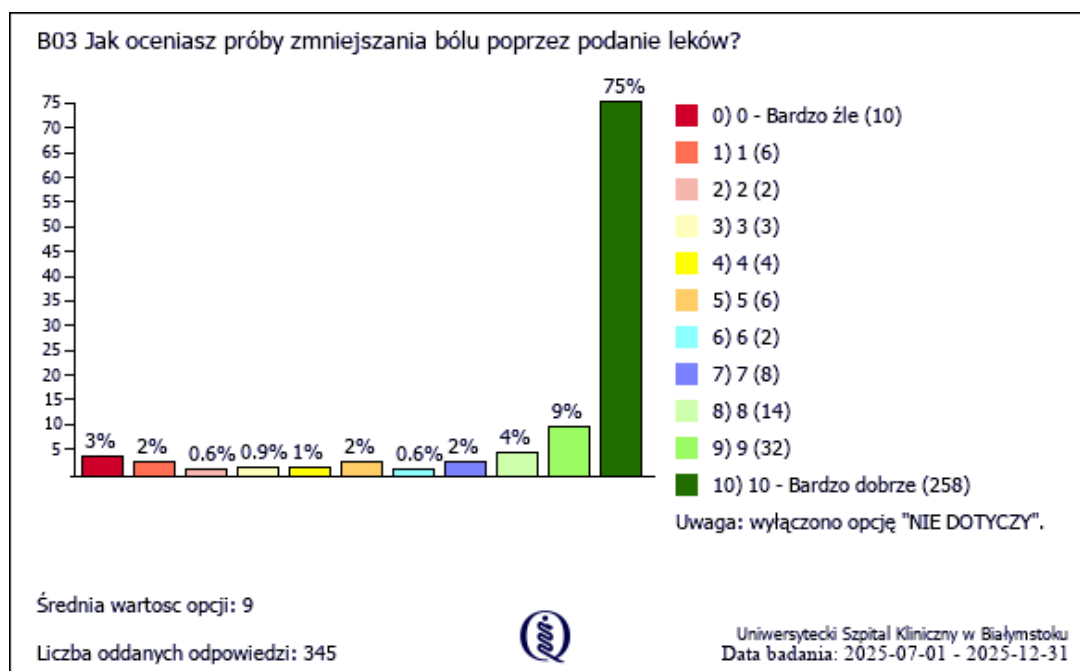
W następnym pytaniu pacjenci oceniali **próby zmniejsza bólu poprzez podanie leków**. Również w tym pytaniu zdecydowana większość pacjentów (88%) oceniła ten aspekt pozytywnie (oceny 8-10 pkt.). Dodatkowo, 75% ankietowanych pacjentów przyznało w tym pytaniu maksymalną ocenę – 10 pkt. – bardzo dobrze. Oceny porównywalne jak w poprzednim półroczu (kolejno 87% i 68%).

Niezadowolone pacjenci nie umieścili komentarzy.

Pozytywne komentarze dot. próby zmniejszenia bólu to m.in.:

„Obsługa medyczna bardzo przyjemna. Personel zaangażowany i zainteresowany pacjentem. Wielokrotnie pytano w ciągu doby jak się czuje i czy potrzebuje leków przeciwbólowych już czegokolwiek innego. Serdecznie polecam.”

„Bardzo profesjonalna opieka. Świetni lekarze. Bezbolesne i błyskawiczne leczenie.”



W kolejnym pytaniu pacjenci oceniali **zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących ich stanu zdrowia oraz procesu leczenia podczas pobytu w szpitalu**. Zdecydowana większość pacjentów (84%) oceniła ten punkt pozytywnie (oceny 8-10 pkt.), a 72% ankietowanych przyznała w tym pytaniu maksymalną ocenę – 10 pkt. – bardzo dobrze. Oceny były porównywalne do pierwszego półrocza (kolejno 87% i 63%).

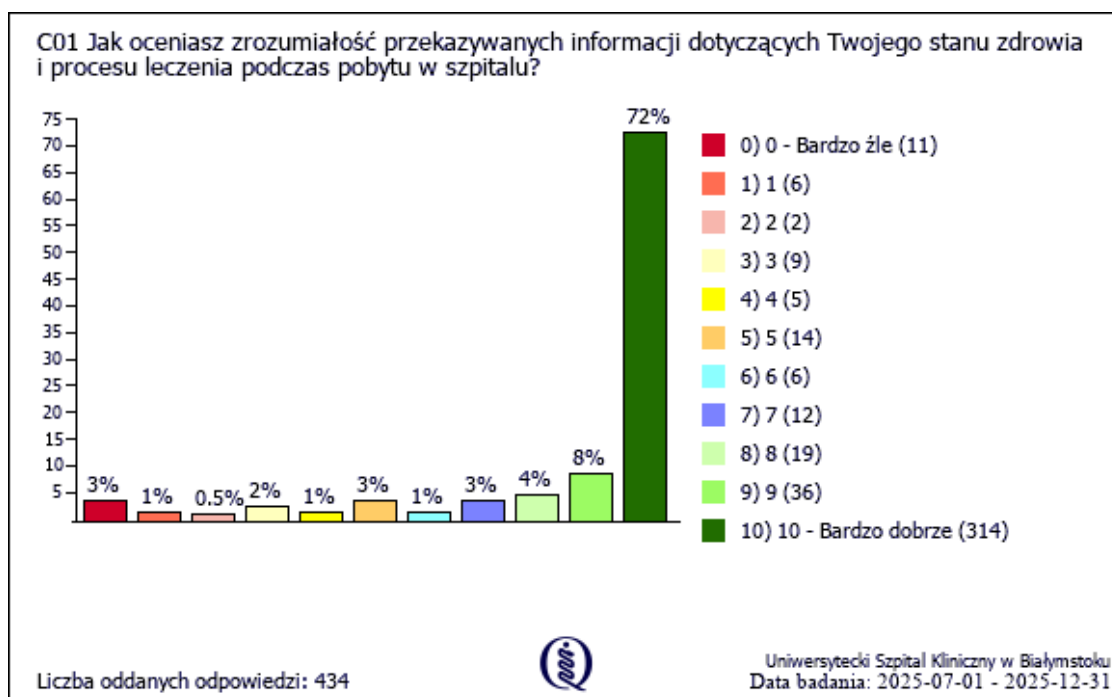
Niezadowoleni pacjenci zamieścili następujące komentarze, cyt.:

„Praktycznie odmówiono mi prawa do informacji na temat stanu zdrowia ojca. W/w lekarz był arogancki, zirytowany faktem że dzwonię do niego w tej sprawie. A zrobiłem to dokładnie 3 razy w ciągu 9-dniowego pobytu ojca na oddziale. W/w lekarz nie pozwalał zadać pytania wchodząc w słowo, odsyłał do rodziny podczas gdy to ja byłem jedyną osobą upoważnioną i kontaktującą się z nim w sprawie stanu zdrowia ojca. Byłem poprawiany że źle zwracam się do w/w lekarza doktor a nie profesor. O wypisaniu ojca dowiedzieliśmy się w następujący sposób. W/w lekarz wszedł do sali ojca i poinformował że dziś, teraz jest wypisywany ze szpitala. Kazał dzwonić po rodzinę, aby go zabrała i stał nad ojcem dopóki tego nie zrobi. Ojciec ma 78 lat i obsługa telefonu nie jest dla niego taka prosta. Nigdy wcześniej nie czulem się tak poniżony przez drugiego człowieka, nawet nie lekarza. Mogłoby wydawać się że wykształcenie powinno iść w parze z tym co sobą człowiek reprezentuje. Okazuje się że tak nie jest.”

Pozytywne komentarze pacjentów, cyt.:

„Moja wizyta miała miejsce 6.07 w niedzielę i mimo pełnego obłożenia panie w rejestracji były uprzejme i z cierpliwością przekazały informacje i sprawnie pokierowały na dalsze leczenie. Personel medyczny na każdym etapie diagnostyki był dokładny i starannie wykonał badania, a decyzje podejmowane były z pełnym profesjonalizmem. Czula się zaopiekowana.”

„Sposób przekazywania informacji był bardzo dokładny, a zarazem zrozumiały, dawał poczucie bezpieczeństwa. Warto wspomnieć, że jest to nasz drugi pobyt na tym oddziale.”



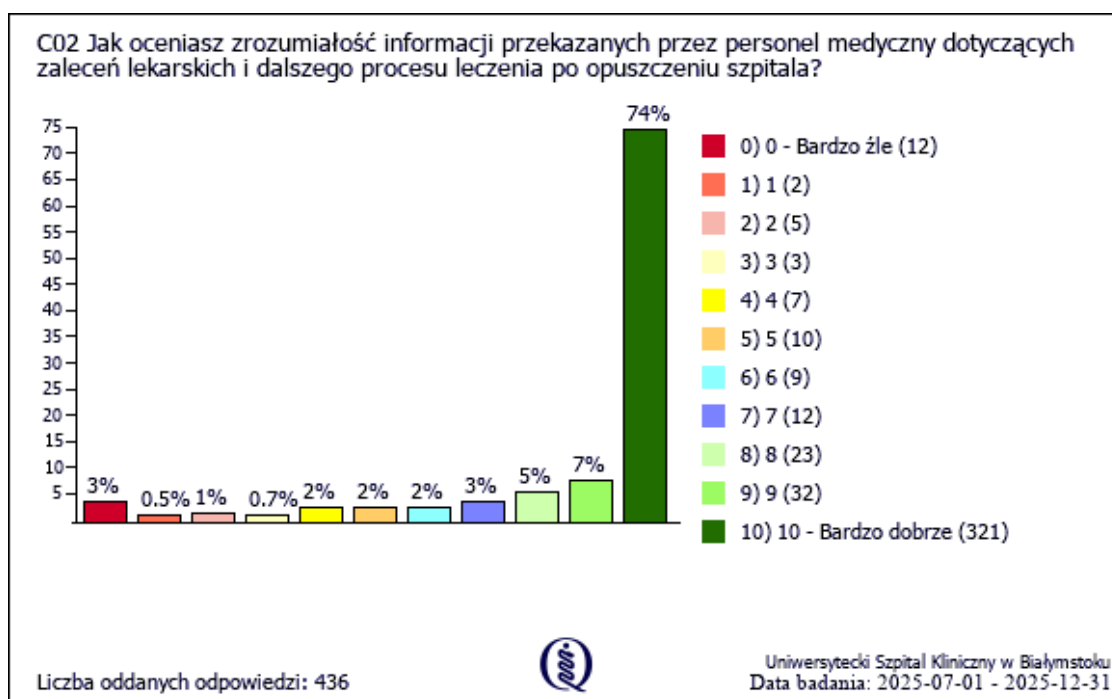
W następnym pytaniu pacjenci oceniali **zrozumiałość informacji przekazanych przez personel medyczny dotyczących zaleceń lekarskich i dalszego procesu leczenia po opuszczeniu szpitala**. Zdecydowana większość pacjentów (86%) oceniła ten punkt pozytywnie (oceny 8-10 pkt.), a 74% ankietowanych przyznała w tym pytaniu maksymalną ocenę – 10 pkt. – bardzo dobrze. Oceny były porównywalne do poprzedniego półrocza (kolejno 87% i 65%)

Niezadowoleni pacjenci zamieścili następujące komentarze, cyt.:

„Nie wykonano badań sprawdzających następnego dnia po operacji, a lekarz operujący mówił że będą Po prostu wypis i rób co chcesz. Za dwa tygodnie zapisz się do poradni na dole. Nikt nie spytał pacjenta czy dobrze się czuje bo dopiero wstał pierwszy raz z łóżka i idź sobie. Przez trzy dni czekałem w szpitalu codziennie ubierany i szykowany do operacji bo termin operacji się przesunął. Wolałbym czekać w domu i się nie stresować.”

Pozytywne komentarze pacjentów, cyt.:

„Bardzo przyjazna atmosfera na oddziale. Wspaniali lekarze z uwagą podchodzący do pacjentów. Sprawnie przeprowadzony zabieg wszczepienia rozrusznika serca, szybki wypis i wiele czasu Pani doktor poświęcone natłumaczenie nam procedur medycznych i wytycznych dalszego postępowania po wypisie.”



Następne pytanie dotyczyło oceny **wyżywienia w szpitalu**; 70% pacjentów oceniło ten punkt pozytywnie (oceny 8-10 pkt.), 47% ankietowanych przyznało w tym pytaniu maksymalną ocenę – 10 pkt. – bardzo dobrze. Oceny były niższe, niż te uzyskane w poprzednim półroczu (kolejno 77% i 49%). Był to najgorzej oceniony element hospitalizacji (najwięcej ocen „bardzo źle”).

Niezadowoleni pacjenci wskazywali na, cyt.:

„Wyżywienie: trochę jałowo, brak smaku.”

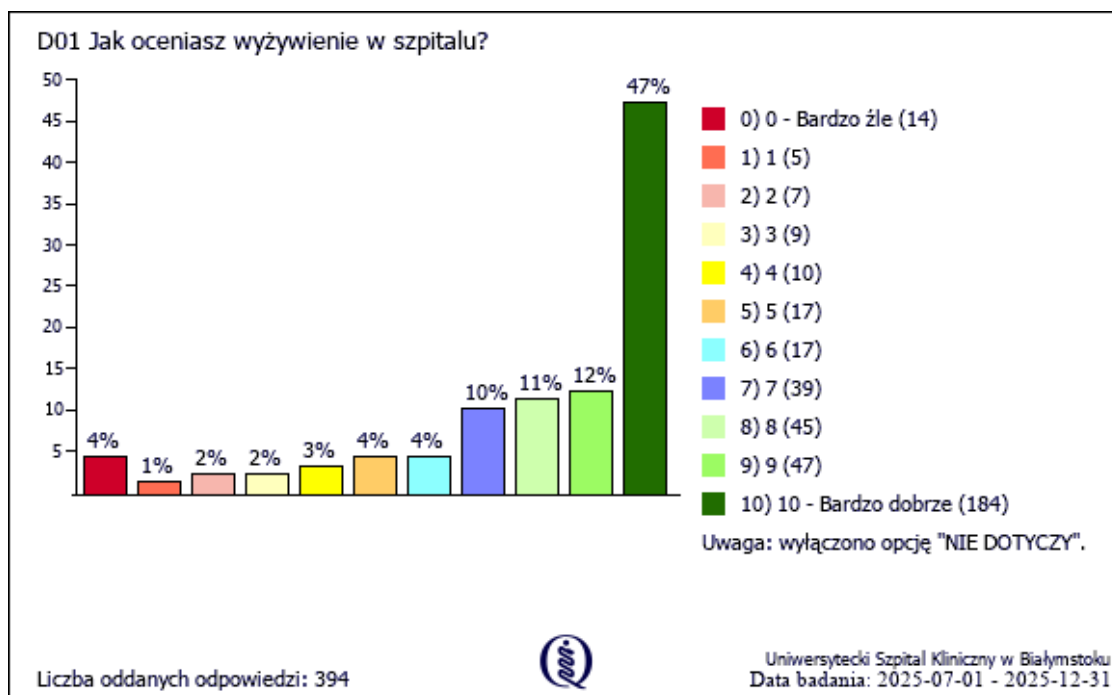
„Jedzenie nie dostosowane do diety bezglutenowej.”

„Posiłki w szpitalu są smaczne, jest w nich dużo warzyw co jest dużym plusem. Jednak mankamentem są tace, w których podawane jest jedzenie. Są one poniszczone, mają nieprzyjemny zapach. Trafiły mi się też nie domyte sztućce.”

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

„Jestem bardzo pozytywnie zaskoczona pod każdym względem: opieki, wyżywienia, atmosfery. Pobyt 5 dni upłynął mi bardzo szybko. Jedyne sugestie: obiad jest bardzo wcześnie (za mała przerwa od śniadania).”

„Jestem niezadowolony z jakości herbaty. Jedzenie super.”



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

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

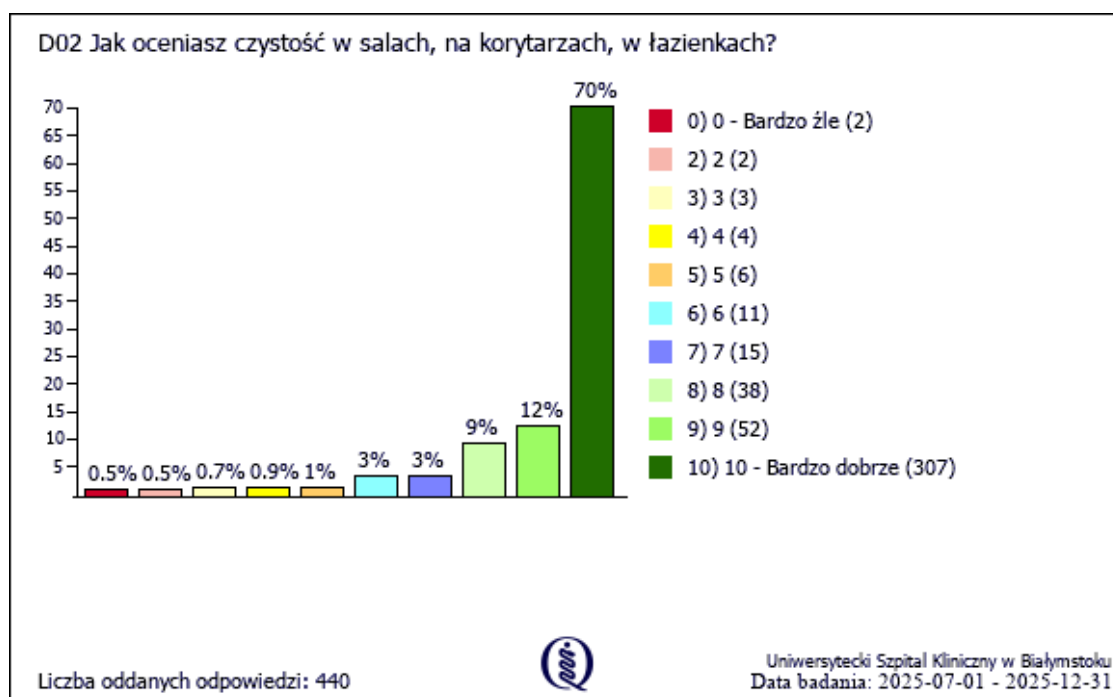
„Niektóre sprzęty i wyposażenie łazienek i sanitariatów do lekkiego przeglądu i ew. odnowić/ wymienić...”

„Brak worków kolorowych do segregacji na śmieci, również pojemników na papierowe odpady.”

„Czasami na kolację dostawałam porcję o 1/3 mniejszą niż np. dzień wcześniej”

Pozytywne opinie pacjentów na temat czystości to m. in. :

„Na oddziale jest bardzo czysto - Panie sprzątające są również bardzo uprzejme i chętnie posprzątały łazienkę gdy o to poprosiłam.”

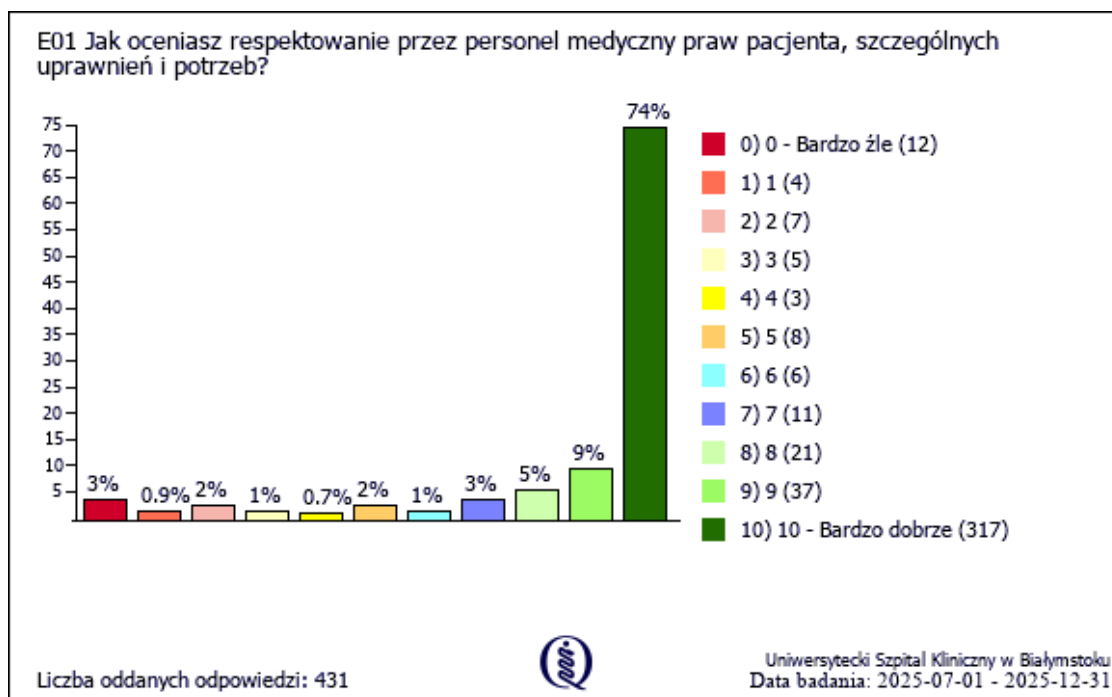


Następne pytania dotyczyło oceny **respektowania przez personel medyczny praw pacjenta, szczególnych uprawnień i potrzeb**. 88% pacjentów (oceniło ten punkt pozytywnie (oceny 8-10 pkt.), a 74% ankietowanych przyznało w tym pytaniu maksymalną ocenę – 10 pkt. – bardzo dobrze. Oceny były wyższe niż w poprzednim półroczu (kolejno 87% i 65%).

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

„Trafiłam z ropniem i leżałam dwa dni bez podjęcia jakiejkolwiek decyzji aż do momentu kiedy ropień sam mi pękł po czym włączyli sączonek i odesłali do domu z crp ponad 100 a jestem osobą niepełnosprawną z porażeniem czterokończynowym. Lekarz kierujący klinika zlekceważył moją chorobę i był zły że w ogóle trafiłam na ten oddział a nie gdzieś indziej. Tak się pacjentów nie traktuje! Więc o jakich prawach pacjenta my tutaj mówimy! W takim stanie wypuścili mnie do domu! Aż przykre.”

„Niektóre położne i jedna salowa nie szanowały intymności pacjentek: m.in. wchodzenie do łazienki bez pukania i niestosowne komentowanie innej pacjentce. Salowa nie pozwalała się zamykać. Ogólnie brak prywatności.”



W ostatnim pytaniu, pacjenci oceniali **prawdopodobieństwo z jakim polecą USKwB znajomym lub rodzinie**. Większość pacjentów (86%) wskazała, iż zdecydowanie poleci szpital znajomym lub rodzinie. Suma ocen 8-10 pkt. wyniosła aż 74% wszystkich ocen. Oceny były wyższe niż w poprzednim półroczu (kolejno 67% i 87%).

Niezadowoleni pacjenci zamieścili następujące komentarze:

„Nie zostało wystawione zwolnienie, trzeba dzwonić i przypominać, recepta na leki poszpitalne błędnie wystawiona, wysoki koszt leków, odpłatność wystawiona 100%, po zwróceniu uwagi odpowiedź brzmiała że lekarzy nie uczą wystawiania recept, lekarz robił to pierwszy raz, trzeba było pilnować.”

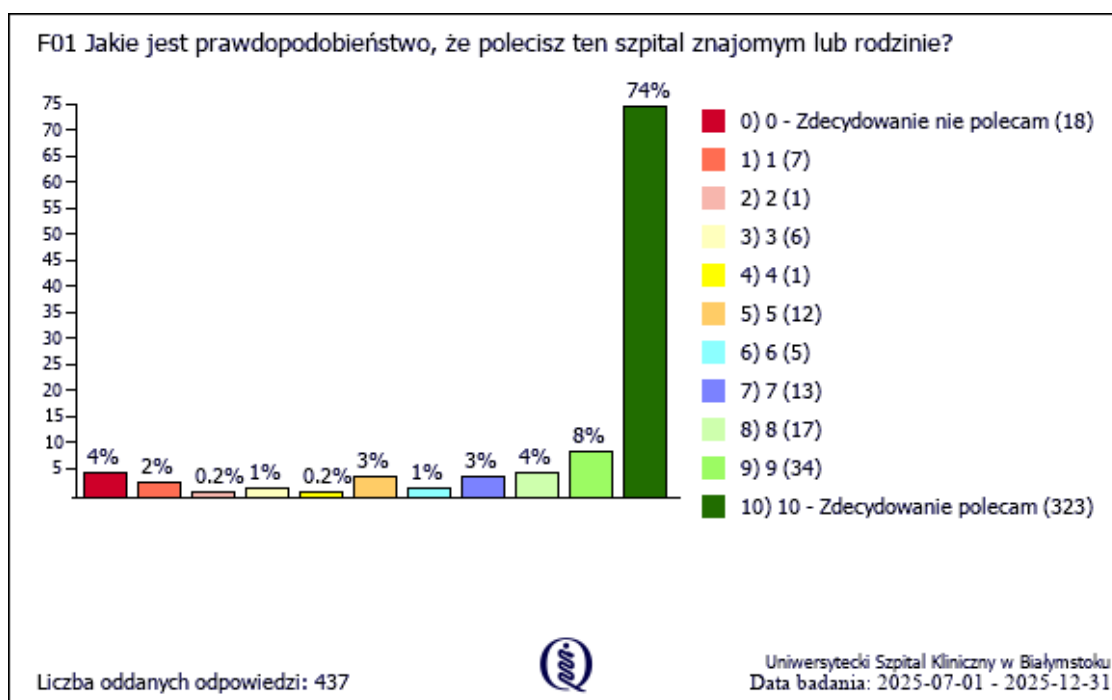
„Niestety Pacjent został za wcześnie wypisany ze szpitala. Chirurg również potrafił być nieuprzejmy.”

„W dniu dzisiejszym 18 listopada około godz: 7:45 miałam bardzo niemiłą rozmowę z panią z rejestracji SOR. Pani robi łaskę że odbiera telefony i odpowiada na pytania pacjentów. To jest niedopuszczalne. To szpital jest dla pacjentów a nie na odwrót.”

Pojawiły się również opinie pozytywne cyt.:

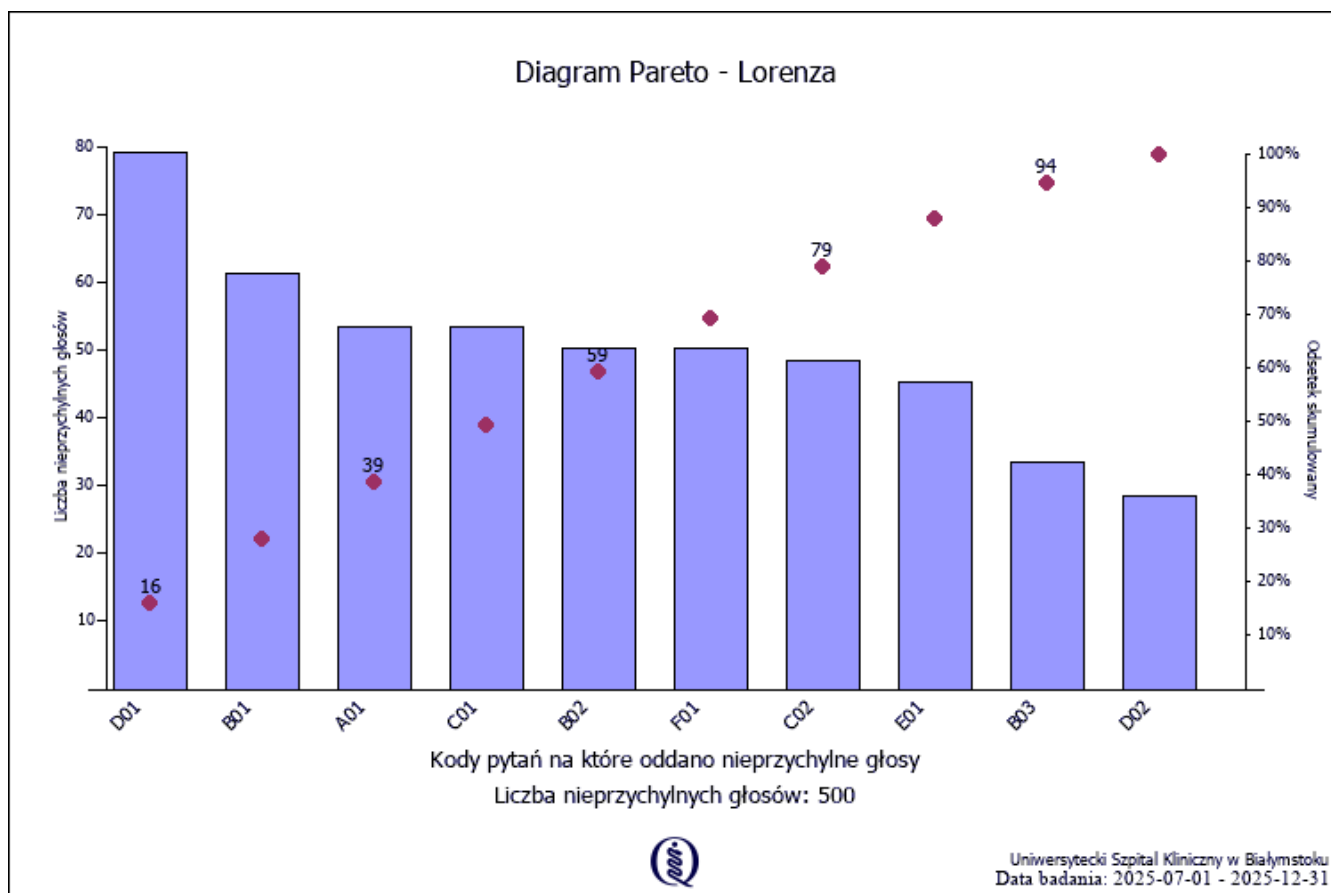
„Wspaniały szpital, opieka medyczna na najwyższym światowym poziomie, lekarze wybitni specjaliści z wprost idealnym podejściem do pacjenta, ten oddział można polecić z czystym sumieniem, jeszcze raz bardzo dziękuję.”

„Jestem bardzo zadowolona z milej obsługi wspaniałego życzliwego personelu. Byłam mile zaskoczona i każdemu polecam.”



Na podstawie wyników analizy Pareto-Lorenza, szczególnego monitorowania i wprowadzenia działań naprawczych ze względu na najwyższy odsetek negatywnych ocen wymagają obszary dotyczące:

- żywienia,
- uwzględniania przez personel medyczny zdania pacjenta w procesie leczenia,
- sprawność przyjęcia do Szpitala (szczegółowy wykres poniżej).



4. Podsumowanie wyników

- 1) W badaniu wzięło udział **503 pacjentów (nie wszyscy pacjenci udzieli odpowiedzi na wszystkie pytania)**, co stanowiło blisko **1,2%** wszystkich hospitalizowanych pacjentów (odsetek został wyliczony na podstawie liczby hospitalizacji w II półroczu 2025 r).
- 2) W ankiecie dominowały oceny 10 pkt. – „bardzo dobrze”, które były najczęściej udzielanymi odpowiedziami.
- 3) **74% pacjentów wskazało, że zdecydowanie poleci Szpital swoim znajomym lub rodzinie.**
- 4) **Najlepiej ocenione obszary:**
 - a. próby leczenia bólu poprzez podawanie leków – najwyższy odsetek pozytywnych ocen.
- 5) **Najgorzej ocenione obszary:**
 - a. żywienie w szpitalu – najwyższy odsetek negatywnych ocen.

Opracowanie:

mgr Edyta Masłowska – Sekcja Jakości i Warunków Realizacji Umów

mgr Robert Kruszewski – Sekcja Jakości i Warunków Realizacji Umów

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