



Szpital
Specjalistyczny
Brzeziny

Brzeziny 09.01.2025r

WYNIKI BADANIA DOŚWIADCZEŃ I OPINII PACJENTÓW W PCZ W BRZEZINACH ZA ROK 2024.

Badanie zostało przeprowadzone przez Centrum Monitorowania Jakości w Krakowie.

W badaniu satysfakcji Pacjenta wzięło udział 744 osób z 8813 leczonych w oddziałach stacjonarnych, **to jest 8,44%.**

Każdy przyjmowany Pacjent jest informowany przez personel o możliwości wyrażania opinii, uwag oraz oceny naszej pracy, jak również o dostępie do ankiet.

Ankiety w formie papierowej były wydawane pacjentom w oddziałach, po zakończonym leczeniu, przy odbieraniu kart wypisowych/ informacyjnych.

Oceniane wskaźniki NPS (Wskaźnik Rekomendacji Netto - opinia promotorów i krytykantów):

1. Wskaźnik NPS rekomendacji szpitala – **95.77%**
2. Wskaźnik NPS sprawności przyjęcia – **90.28%**
3. Wskaźnik NPS uwzględnienia zdania pacjenta – **97.18%**
4. Wskaźnik NPS opieki personelu medycznego – **98.57%**
5. Wskaźnik NPS oceny próby zmniejszenia bólu – **96.97%**
6. Wskaźnik NPS zrozumienia przekazywanych informacji dotyczących stanu zdrowia - **92.96%**
7. Wskaźnik NPS zrozumienia informacji dotyczących zaleceń lekarskich – **95.77%**
8. Wskaźnik NPS oceny żywienia – **61.76**
9. Wskaźnik NPS oceny czystości – **97.18%**
10. Wskaźnik NPS respektowania praw pacjenta i szczególnych uprawnień – **98.59%**

Oddziały zgłoszone do ankietowania i liczba pacjentów, którzy wypełnili ankietę:

- ✓ Oddział chirurgiczny – 86 osób z 3041 leczonych – **2,82%**
- ✓ Pododdział chirurgii onkologicznej – 42 osób z 979 leczonych – **4,29%**
- ✓ Pododdział urazowo – ortopedyczny – 283 osób z 1269 leczonych – **22,30%**
- ✓ Oddział chorób wewnętrznych – 23 osób z 1376 leczonych – **1,67%**
- ✓ Pododdział neurologiczny – 3 osoby z 188 leczonych – **1,59%**
- ✓ Oddział pediatryczny – 100 osób z 815 leczonych – **12, 26%**
- ✓ Oddział położniczo – ginekologiczny – 205 osób z 1145 leczonych – **17,90%**

W roku 2025 badamy opinię pacjentów poprzez rekomendowane przez CMJ w Krakowie narzędzia w postaci ulotki z linkiem oraz kodem QR celem łatwiejszego i sprawniejszego ankietowania, które są rozpowszechnione w oddziałach oraz holu głównym recepcji szpitala.

Pełnomocnik ds. jakości: Anna Haraśny - Osińska