

Podsumowanie wyników badania satysfakcji pacjentów dla Oddziałów Szpitala za 2025 rok

Dział Jakości i Wsparcia Pacjenta



INSTYTUT „POMNIK-CENTRUM ZDROWIA DZIECKA”





Informacje ogólne

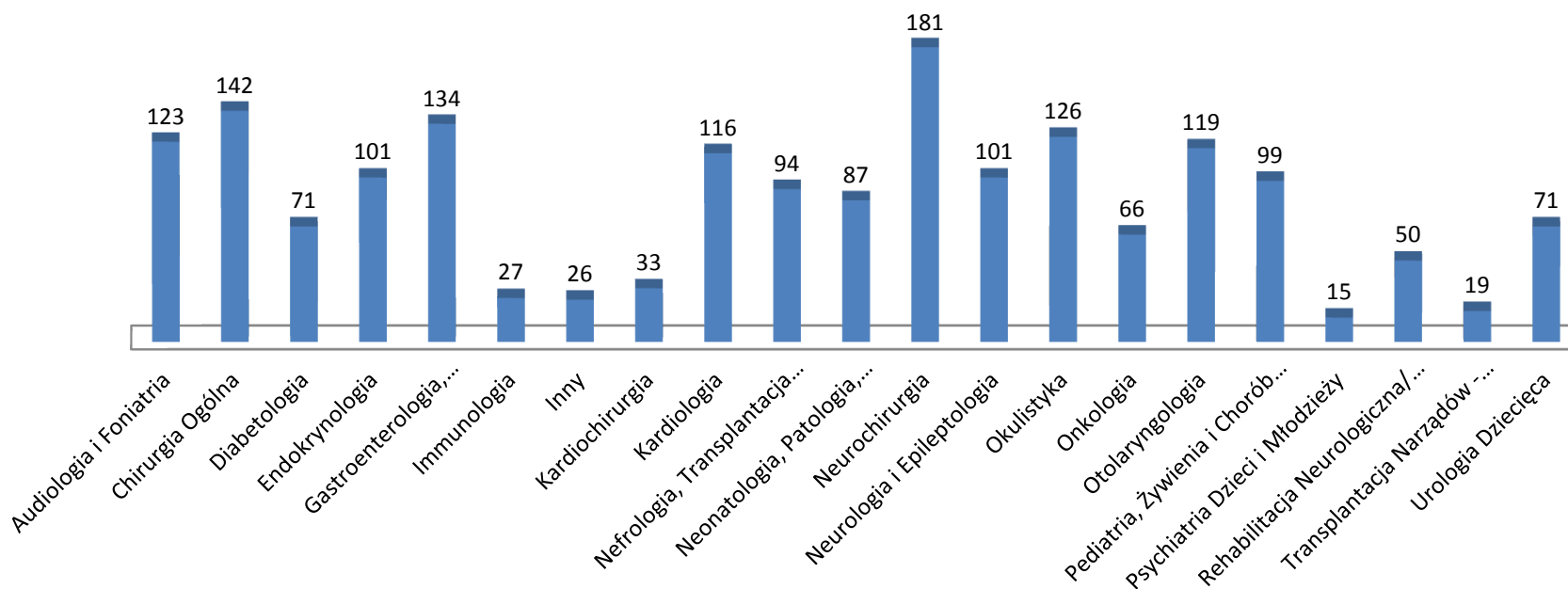
- Liczba wypełnionych ankiet oceny hospitalizacji z pobytów w okresie **01.01.2025 – 31.12.2025 – 1801 ankiet**
- Ankieta badania satysfakcji pacjentów znajduje się na stronie Instytutu „Pomnik – Centrum Zdrowia Dziecka” w zakładce dla Pacjenta i Rodziców – Badanie Satysfakcji Pacjenta
- W celu zachęcenia opiekunów pacjentów do wypełnienia ankiety, link do ankiety wysyłany jest drogą sms do co drugiego opiekuna pacjenta, który wyraził zgodę na kontakt sms oraz dodatkowo ankieta jest promowana w postaci postów lub rolek na portalach społecznościowych jak FB i Instagram oraz w postaci plakatów z kodem QR dostępnych w oddziałach.



INSTYTUT „POMNIK-CENTRUM ZDROWIA DZIECKA”

Łączna ilość wypełnionych ankiet z podziałem na oddziały za okres 01.01.2025-31.12.2025 – 1801 ankiet

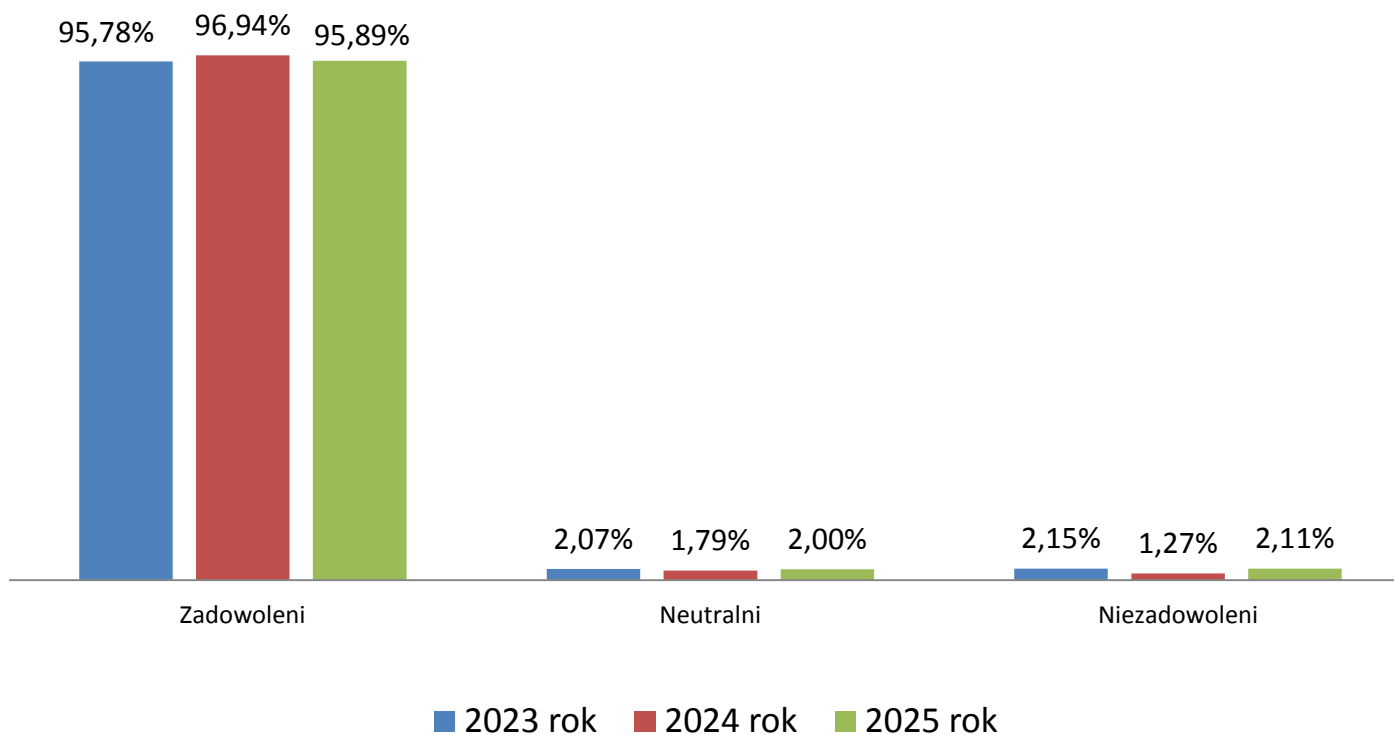
Liczba wypełnionych ankiet w 2025r. w poszczególnych oddziałach
Liczba wszystkich ankiet 1801





Ogólne zadowolenie z obsługi przez Izbę Przyjęć

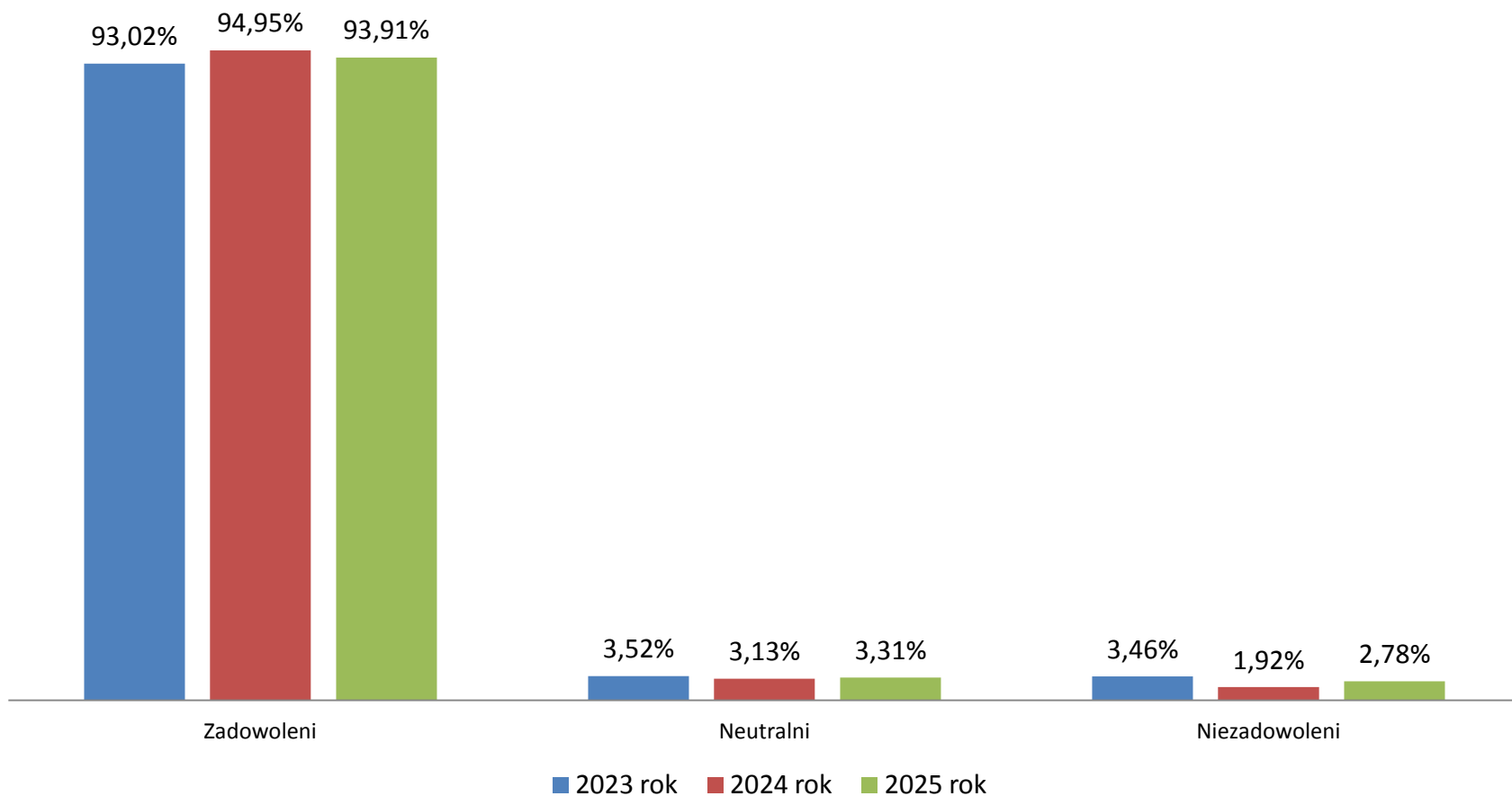
Ogólne zadowolenie z opieki w Izbie Przyjęć





Ogólne zadowolenie z obsługi pielęgniarskiej

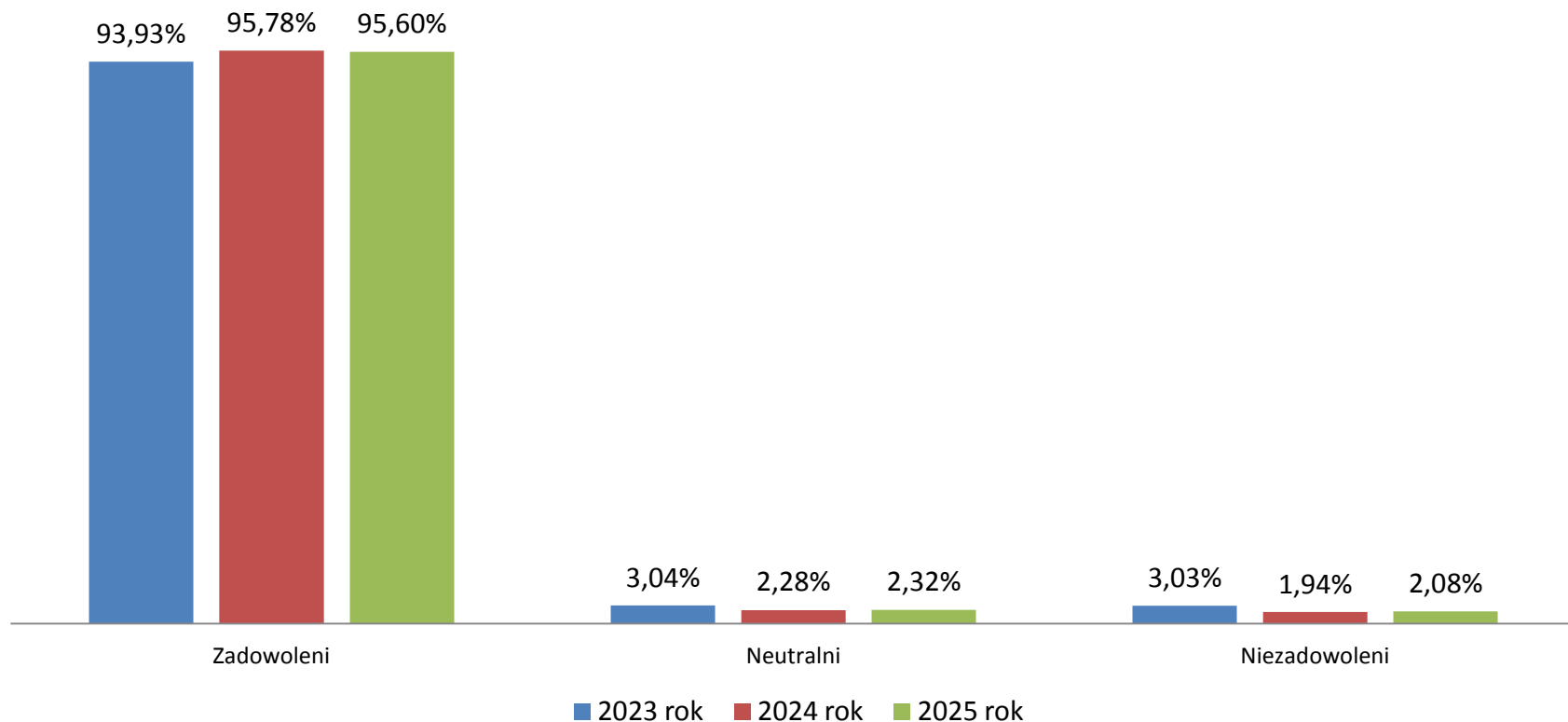
Ogólne zadowolenie z opieki pielęgniarskiej





Ogólne zadowolenie z obsługi lekarskiej

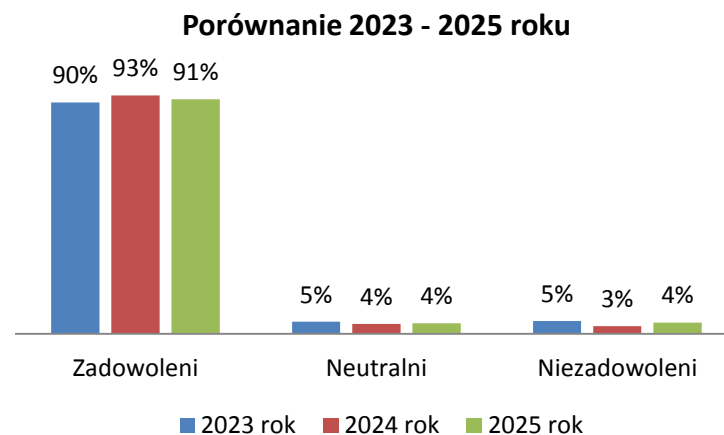
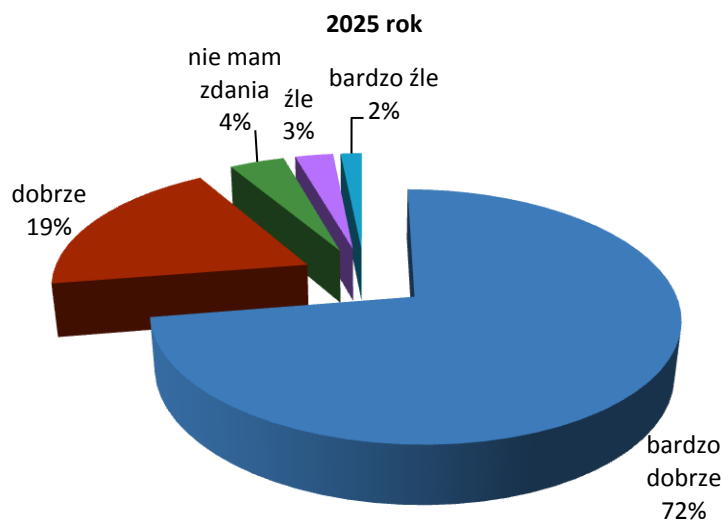
Ogólne zadowolenie z opieki lekarskiej





Pozostałe obszary

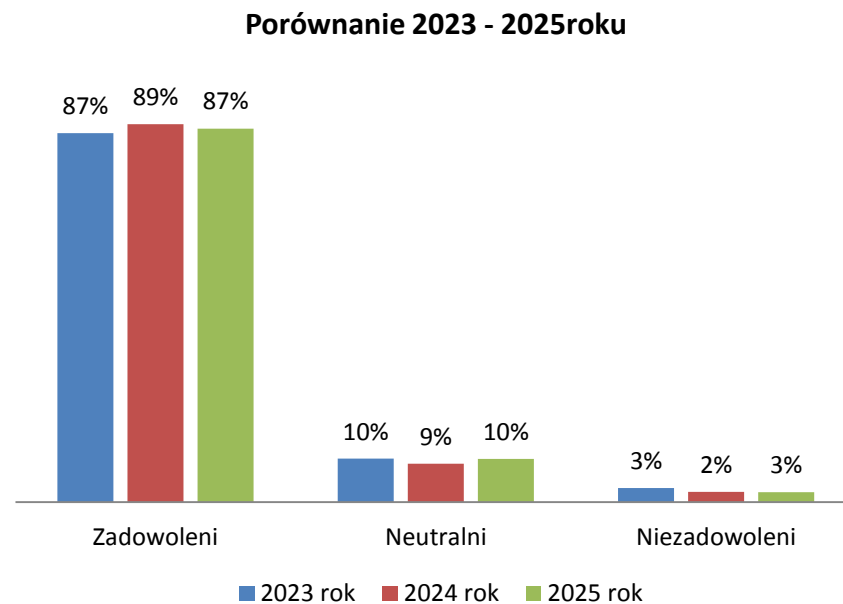
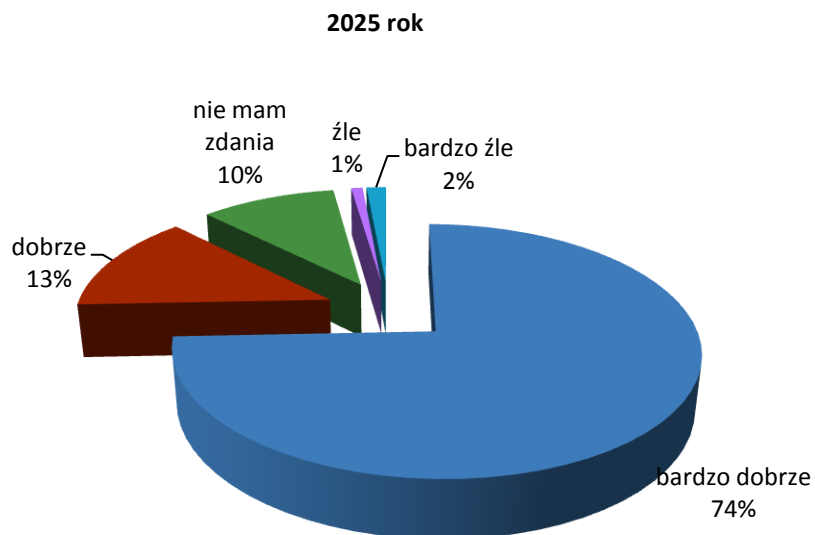
Działanie personelu pod kątem zapewnienia intymności i poszanowania Praw Pacjenta





Pozostałe obszary

Jakość, sprawność i reagowanie personelu w procesie leczenia bólu

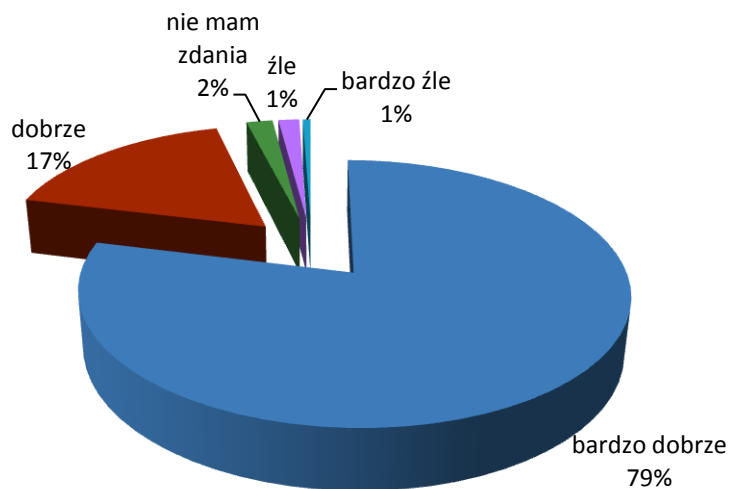




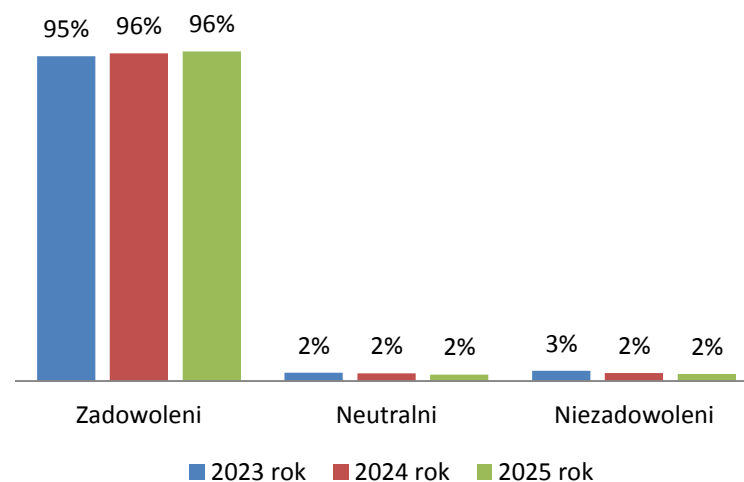
Pozostałe obszary

Czystość oddziału

2025 rok



Porównanie 2023 - 2025 roku

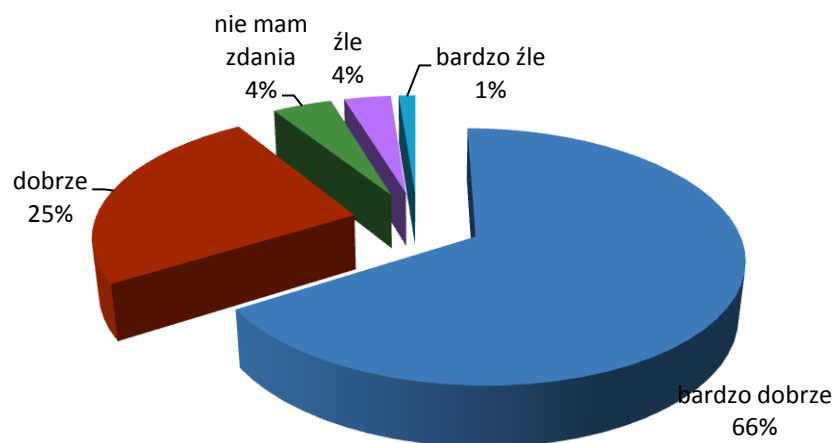




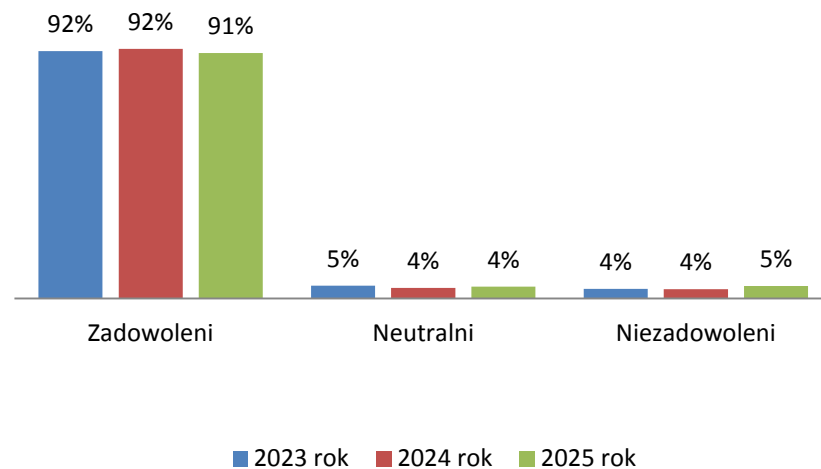
Pozostałe obszary

Wypożyczenie oddziału

2025 rok



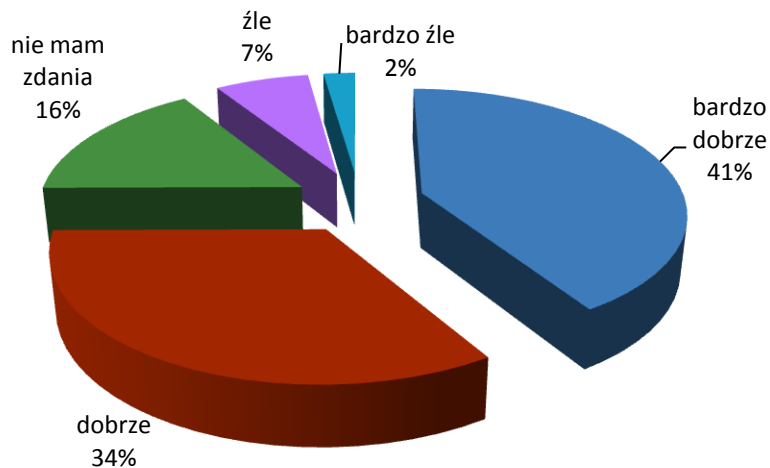
Porównanie 2023 - 2025 roku



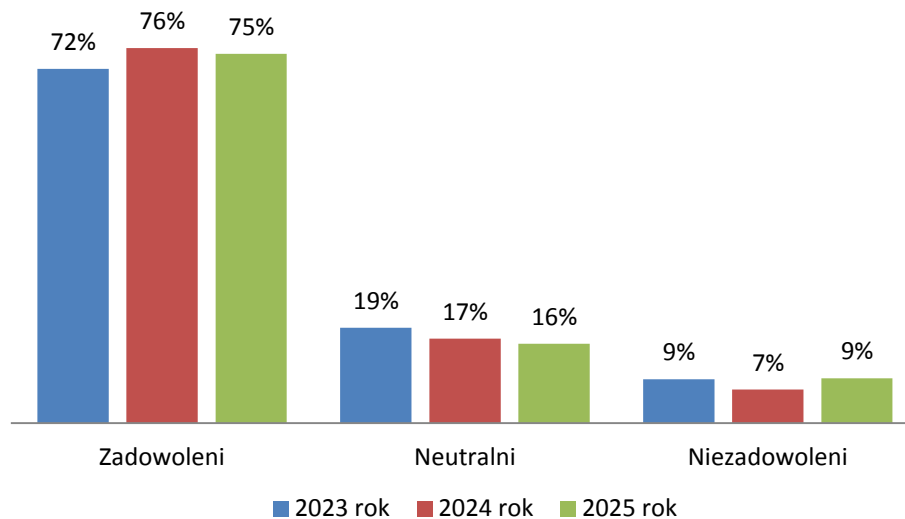


Jakość posiłków

2025 rok



Porównanie 2023 - 2025 roku





Ogólny zakres uwag zgłaszanych w 2025 r.

- **Uwagi dotyczące warunków i wyposażenia oddziałów;**
- Uwagi dotyczące zróżnicowania posiłków oraz wielkości porcji dla pacjentów
- **Uwagi dotyczące serwisu sprzątającego czystość na oddziale i częściach wspólnych w tym łazienkach**
- **Inne uwagi:**
 - ✓ komunikacji interpersonalnej na linii personel medyczny - rodzice
 - ✓ dostęp do informacji o stanie zdrowia pacjenta – brak przekazywania wszystkich wytycznych podczas wypisów
 - ✓ Komunikacji dotyczącej informacji o stanie zdrowia pacjenta, postępowania po wypisie



Podjęte działania w ramach zgłoszonych uwag

- Dział Gastronomii wprowadził instrukcje wydawania posiłków w oddziale, która określa w jaki sposób wydawać posiłki dla pacjentów nieobecnych w oddziale podczas pory posiłków.
- Wprowadzono dodatkowe kontrole czystości na oddziałach przez Dział Kontroli Zakażeń na podstawie pojawiających się niepokojących komentarzy dotyczących czystości

Pragniemy zaznaczyć, że każdorazowo – zgłoszone uwagi są przekazywane do Dyrekcji oraz odpowiedzialnych jednostek celem kontroli oraz wprowadzenia działań naprawczych.