

**RAPORT Z BADANIA SATYSFAKCJI PACJENTÓW
POMORSKIEGO CENTRUM REUMATOLOGICZNEGO
IM. DR JADWIGI TITZ – KOSKO W SOPOCIE SP. Z O.O.
II PÓŁROCZE 2025**

Pomorskie Centrum Reumatologiczne
im. dr Jadwigi Titz-Kosko w Sopocie sp. z o.o.



Podmiot Leczniczy z udziałem
Samorządu Województwa Pomorskiego

SPIS TREŚCI

Oddział Chirurgii Urazowo – Ortopedycznej.....	3
Oddział Geriatryczny.....	16
Oddział I.....	28
Oddział II.....	39
Oddział Rehabilitacyjny.....	54
Oddziały Pediatryczne.....	69
Ośrodek Rehabilitacji Diennej – COG.....	82
Poradnia Geriatryczna.....	97
Poradnia Reumatologiczna.....	109
Zakład Rehabilitacji Leczniczej.....	123



RAPORT Z BADANIA SATYSFAKCJI PACJENTÓW
POMORSKIEGO CENTRUM REUMATOLOGICZNEGO
IM. DR JADWIGI TITZ – KOSKO W SOPOCIE SP. Z O.O.
W ROKU 2025

W Pomorskim Centrum Reumatologicznym im. dr Jadwigi Titz – Kosko w Sopocie sp. z o.o. badania satysfakcji pacjentów prowadzone jest w sposób ciągły przez cały rok.

W roku 2025 pytania kierowane do pacjentów Oddziału Chirurgii Urazowo – Ortopedycznej PCR były ujednolicone, są przedstawione poniżej.

TREŚĆ PYTANIA
1. Jak oceniasz sprawność procesu przyjęcia do szpitala?
2. Jak oceniasz uwzględnienie przez personel medyczny twojego zdania w procesie leczenia?
3. Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie lekarzy?
4. Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie pielęgniarek?
5. Jak oceniasz próby zmniejszenia bólu poprzez podawanie leków? (proszę pominąć jeśli nie dotyczy)
6. Jak oceniasz zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących Twojego stanu zdrowia i procesu leczenia podczas pobytu w szpitalu?
7. Jak oceniasz zrozumiałość informacji przekazanych przez personel medyczny dotyczących zaleceń lekarskich i dalszego procesu leczenia po opuszczeniu szpitala?
8. Jak oceniasz wyżywienie w szpitalu? (proszę pominąć jeśli nie dotyczy)
9. Jak oceniasz czystość w salach, na korytarzach, w łazienkach?
10. Jak oceniasz respektowanie przez personel medyczny praw pacjenta, szczególnie uprawnień i potrzeb?
11. Jakie jest prawdopodobieństwo, że polecisz ten szpital znajomym lub rodzinie?
12. Płeć pacjenta
13. Wiek pacjenta

W badaniu ocenie poddano:

1. Oddział Chirurgii Urazowo – Ortopedycznej



ANKIETA SATYSFAKCJI – ODDZIAŁ CHIRURGII URAZOWO - ORTOPEDYCZNEJ II PÓŁROCZE 2025

	LICZBA ANKIET													
TREŚĆ PYTANIA	Ocena 0	Ocena 1	Ocena 2	Ocena 3	Ocena 4	Ocena 5	Ocena 6	Ocena 7	Ocena 8	Ocena 9	Ocena 10	Brak odpowiedzi	SUMA	Średnia ocena
1. Jak oceniasz sprawność procesu przyjęcia do szpitala?	0	0	0	0	0	1	0	0	5	3	118	0	127	9,8
2. Jak oceniasz uwzględnienie przez personel medyczny twojego zdania w procesie leczenia?	0	0	0	0	0	1	0	1	1	8	116	0	127	9,8
3. Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie lekarzy?	0	0	0	0	0	1	0	1	0	4	121	0	127	9,9
4. Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie pielęgniarek?	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	126	0	127	9,9
5. Jak oceniasz próby zmniejszenia bólu poprzez podawanie leków? (proszę pominąć jeśli nie dotyczy)	0	0	0	0	0	0	3	4	3	4	112	1	127	9,7
6. Jak oceniasz zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących Twojego stanu zdrowia i procesu leczenia podczas pobytu w szpitalu?	0	0	0	0	0	1	0	0	2	7	117	0	127	9,8
7. Jak oceniasz zrozumiałość informacji przekazanych przez personel medyczny dotyczących zaleceń lekarskich i dalszego procesu leczenia po opuszczeniu szpitala?	0	0	0	0	0	0	0	0	3	11	112	1	127	9,8
8. Jak oceniasz wyżywienie w szpitalu? (proszę pominąć jeśli nie dotyczy)	0	1	0	0	3	3	3	9	14	17	69	8	127	8,9
9. Jak oceniasz czystość w salach, na korytarzach, w łazienkach?	0	0	0	0	0	0	1	0	0	5	119	2	127	9,9



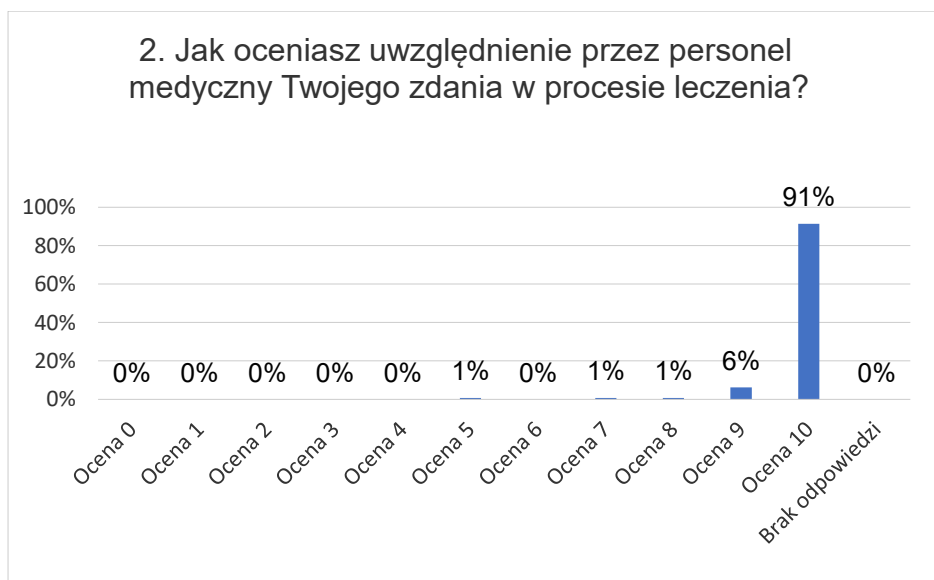
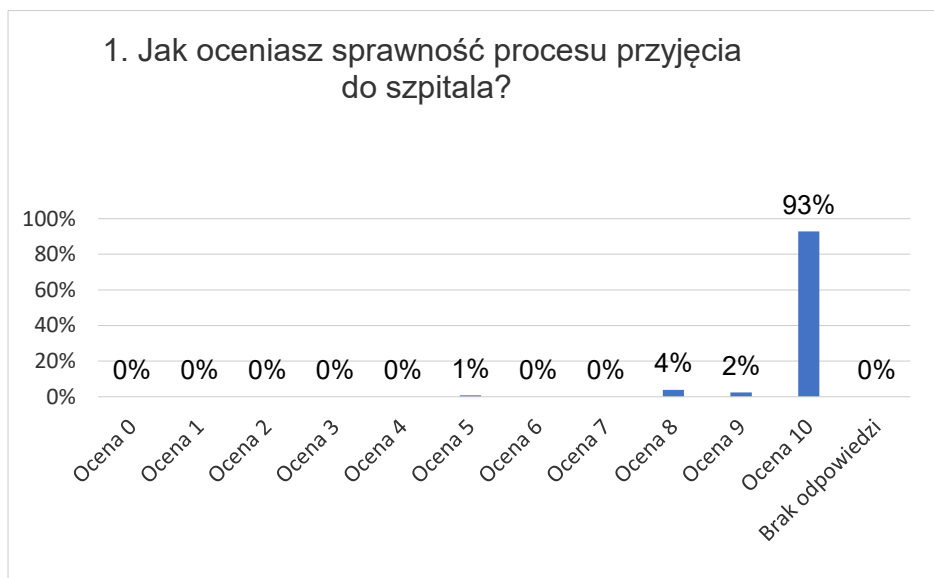
10. Jak oceniasz respektowanie przez personel medyczny praw pacjenta, szczególnie uprawnień i potrzeb?	0	0	0	0	0	0	0	0	2	6	117	2	127	9,9
11. Jakie jest prawdopodobieństwo, że polecisz ten szpital znajomym lub rodzinie?	0	0	0	0	0	0	0	1	2	1	121	2	127	9,9

Płeć pacjenta:	kobieta	mężczyzna	brak odpowiedzi	Suma kontrolna
	77	45	5	127

Wiek pacjenta	Poniżej 18 lat	18-39	40-59	60-79	Powyżej 80 lat	brak odpowiedzi	Suma kontrolna
	3	16	58	44	4	2	127

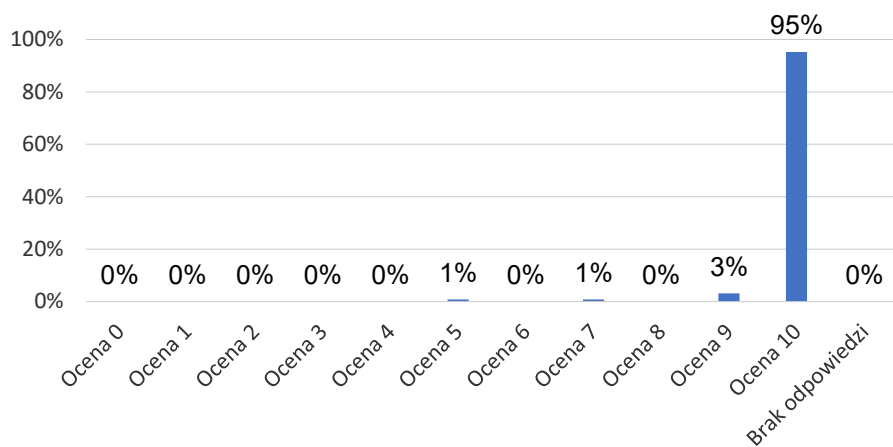


WARTOŚCI PROCENTOWE

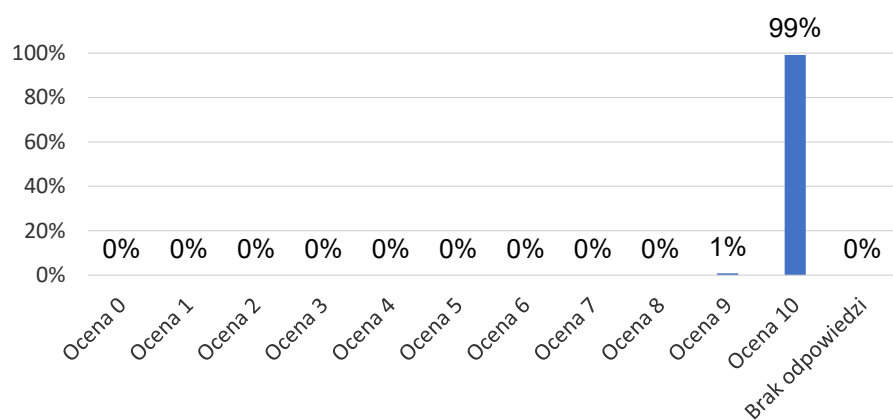




3. Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie lekarzy?

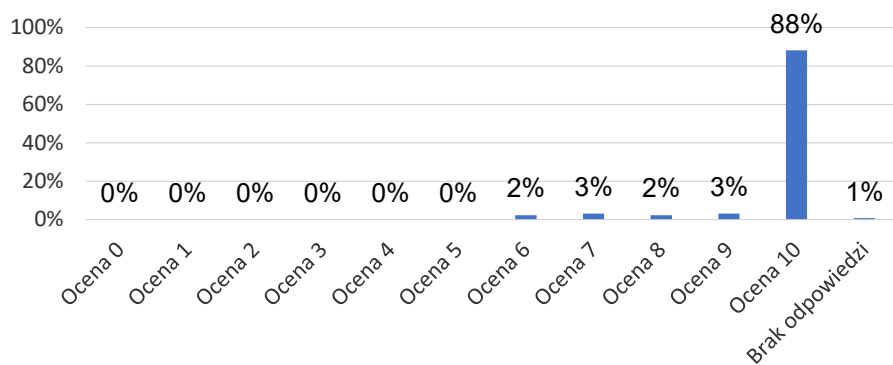


4. Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie pielęgniarek?

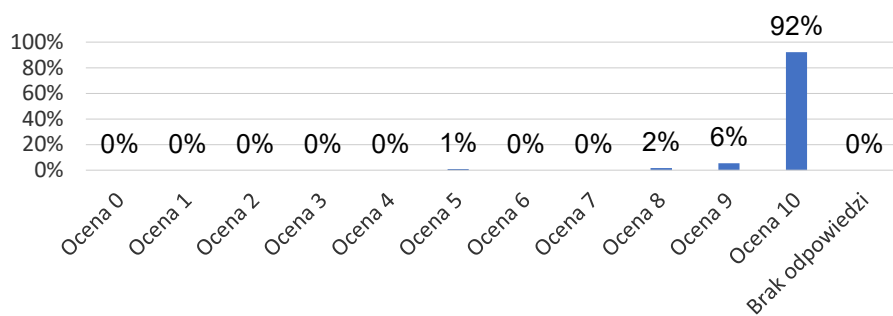




5. Jak oceniasz próby zmniejszenia bólu poprzez
podawanie leków?

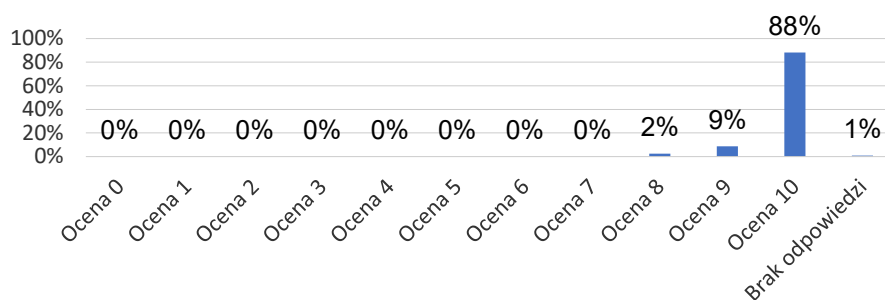


6. Jak oceniasz zrozumiałość przekazywanych
informacji dotyczących Twojego stanu zdrowia i
procesu leczenia podczas pobytu w szpitalu?

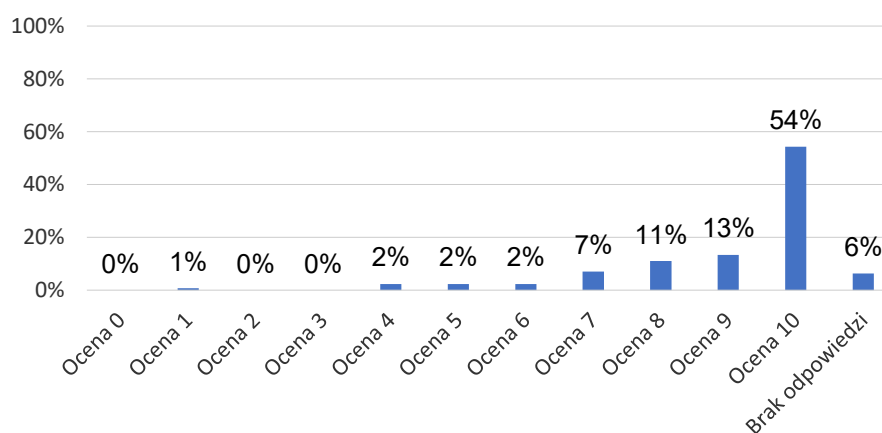




7. Jak oceniasz zrozumiałość informacji przekazanych przez personel medyczny dotyczących zaleceń lekarskich i dalszego procesu leczenia po opuszczeniu szpitala?

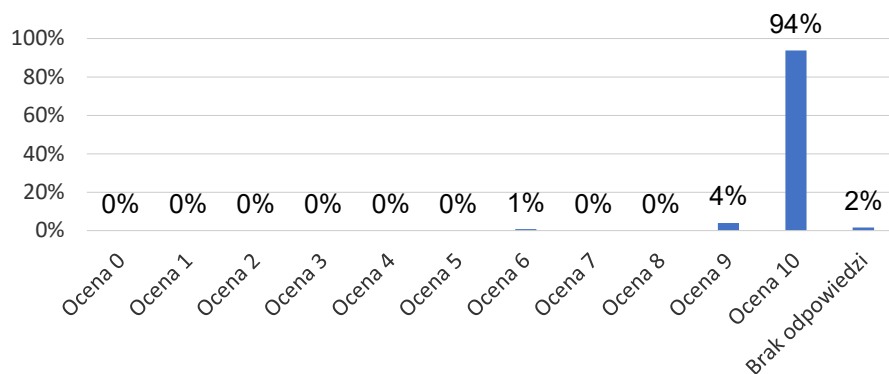


8. Jak oceniasz czy wyżywienie w szpitalu?

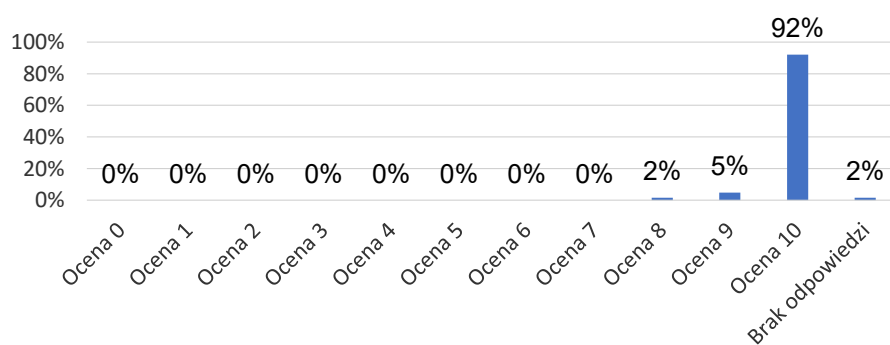




9. Jak oceniasz czystość w salach, na korytarzach,
w łazienkach?

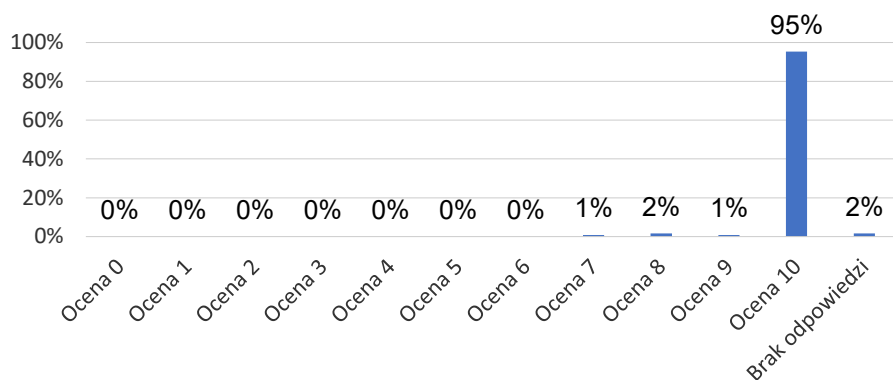


10. Jak oceniasz respektowanie przez personel
medyczny praw pacjenta szczególnych uprawnień i
potrzeb?

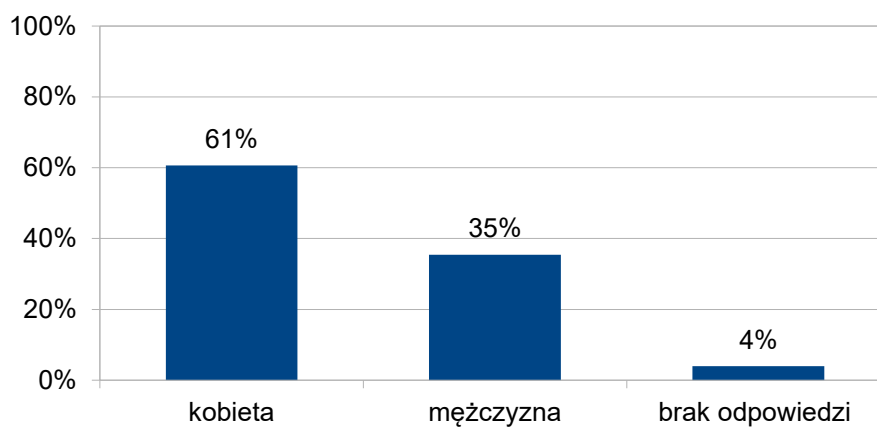




11. Jakie jest prawdopodobieństwo, że polecisz ten szpital znajomym lub rodzinie?

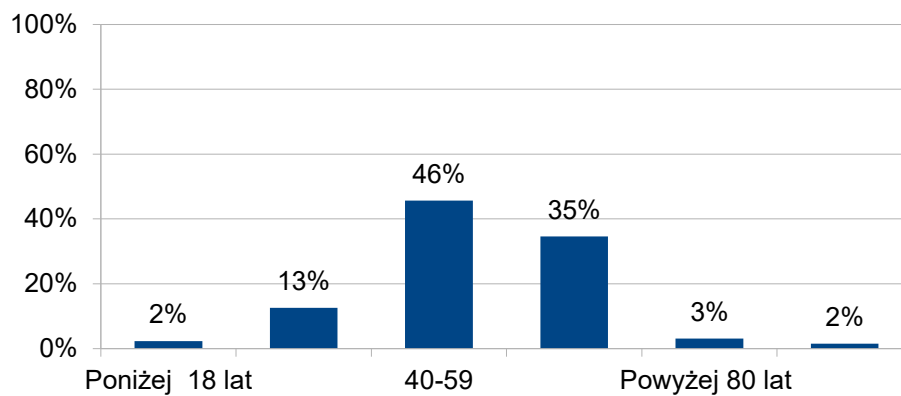


12. Płeć pacjenta





13. Wiek pacjenta





Lp.	KOMENTARZE – ODDZIAŁ CHIRURGII URAZOWO - ORTOPEDYCZNEJ	Ocena	
1	Personel bardzo miły i zawsze do dyspozycji, z zaangażowaniem lekarzy łącznie. Jeśli miałabym do wyboru jakiegokolwiek zabieg czy operację to zdecydowanie tylko tutaj.	+	
2	Dziękuję.	+	
3	Dziękuję :)	+	
4	Byliśmy w szpitalach w USA i zdecydowanie zmierzacie Państwo do tego samego wysokiego standardu.	+	
5	Rekonstrukcja kolana	+	
6	Dziękuję :)	+	
7	Super obsługa. DZIĘKI SERDECZNE	+	
8	Zachwycający personel medyczny. Zarówno lekarze jak i pielęgniarki cudowne. Byłam super zaopiekowana. Ogromnie dziękuję! :)	+	
9	Można powiedzieć że będzie miło wracać. Pacjent.	+	
10	Wspaniali, profesjonalni lekarze (w moim przypadku Dr Czuraj) oraz zgrany zespół pielęgniarek. Jeżeli bym musiał wybierać – wybrałbym właśnie tą placówkę. Polecam.	+	
11	Trudno mi uwierzyć, że to placówka NFZ, bo opieka jest na najwyższym poziomie – przywracają Państwo nadzieję, że pobyt w szpitalu nie musi być czymś złym. Dziękuję!	+	
12	Od dawna nie byłam w tak zadbanym i pełnym szacunku szpitalu. Personel bardzo miły i wyrozumiały. Pierwszy raz w życiu chciałabym tu zostać dłużej :).	+	
13	Po prostu super !!! Lekarze, personel petarda!!!	+	
14	Rewelacyjna opieka, Dziękuję !	+	
15	Uwagi – Brak	+	
16	Dziękuję za opiekę.	+	
17	Brak możliwości zastosowania diety z wykluczeniami żywieniowymi.		-
18	Żadnych uwag.	+	
19	Bardzo dziękuję p Lekarzom, p. pielęgniarkom oraz personelowi pomocniczemu za wspaniałe leczenie, opiekę i porady otrzymane podczas tego pobytu (operacja stopy). Krystyna	+	
20	Niesamowita atmosfera. Personel bardzo pomocny, miły.	+	
21	Brak!	+	
22	Pielęgniarki naprawdę super i ku mojemu zdziwieniu jedzenie rewelacyjne.	+	
23	Jestem bardzo pozytywnie zaskoczony! Pielęgniarka, jak i cały personel na najwyższym poziomie.	+	
24	Fantastyczna opieka. Troskliwy, zaangażowany personel medyczny. Świetna opieka lekarska, fantastyczny lekarz. Bardzo dziękuję za opiekę.	+	
25	Bardzo miły i uprzejmy personel. Kontakt z lekarzem na najwyższym poziomie. Czułam się jak w hotelu 5*. :)	+	



26	Serdeczna obsługa super lekarz.	+	
27	Bardzo dobra opieka. Profesjonalny personel. Czysto. Miła obsługa, cisza spokój. Polecam !	+	
28	Czyściutko, pachnąco, bardzo miły sympatyczny personel.	+	
29	Wysoki profesjonalizm pod każdym względem.	+	
30	Bez uwag	+	
31	Profesjonalna pielęgnacja, wszystko na najwyższym poziomie. W skali od 1-10 całość oceniam na 11.	+	
32	Dziękuję za wspaniałą opiekę!!!	+	
33	Przemiły i kompetentny personel, otwarty na pacjenta i jego potrzeby. Zadbany i czysty oddział. Profesjonalny kontakt z personelem. Brawo !!!	+	
34	Brak	+	
35	Dziękuję za wspaniały pobyt.	+	
36	Brak	+	
37	Brak	+	
38	Bardzo polecam leczenie/zabieg w tej placówce.	+	
39	Bez uwag. :)	+	

PODSUMOWANIE I WNIOSKI

W badaniu udział wzięło 127 pacjentów. Uzyskane wyniki wskazują na bardzo wysoki poziom satysfakcji z pobytu w szpitalu – średnie oceny większości obszarów mieszczą się w przedziale 9,7–9,9 w skali 0–10.

Najwyżej ocenione obszary:

- Opieka i zaangażowanie lekarzy – 9,9
- Opieka i zaangażowanie pielęgniarek – 9,9
- Czystość oddziału – 9,9
- Respektowanie praw pacjenta – 9,9
- Gotowość polecenia szpitala rodzinie i znajomym – 9,9

Bardzo wysokie noty uzyskały również:

- Proces przyjęcia do szpitala – 9,8
- Uwzględnianie zdania pacjenta w leczeniu – 9,8
- Zrozumiałość informacji o stanie zdrowia i dalszym leczeniu – 9,8



- Skuteczność łagodzenia bólu – 9,7

Najniżej (choć nadal wysoko) oceniono:

- Wyżywienie – 8,9

Komentarze pacjentów mają w zdecydowanej większości bardzo pozytywny charakter.

Pacjenci szczególnie często podkreślali:

- życzliwość i profesjonalizm personelu,
- wysoką jakość opieki lekarskiej i pielęgniarskiej,
- czystość i komfort pobytu,
- poczucie bezpieczeństwa i zaopiekowania,
- atmosferę szacunku wobec pacjenta.

Wiele wypowiedzi zawierało wyrazy wdzięczności oraz deklaracje ponownego wyboru tej placówki, a także porównania do standardów prywatnych i zagranicznych.

Szpital zapewnia bardzo wysoki standard opieki medycznej, co znajduje odzwierciedlenie w niemal maksymalnych ocenach personelu lekarskiego i pielęgniarskiego.

Pacjenci czują się wysłuchani, poinformowani i traktowani z szacunkiem, co świadczy o prawidłowej komunikacji oraz respektowaniu praw pacjenta.

Czystość oraz organizacja oddziału są postrzegane jako wzorcowe.

Gotowość polecenia placówki innym (9,9) potwierdza bardzo dobrą reputację szpitala wśród pacjentów.

Jedynym obszarem wymagającym dalszej analizy i ewentualnych działań doskonalących jest żywienie, w tym możliwość stosowania diet z wykluczeniami – co pojawiło się również w pojedynczych uwagach opisowych.

Opracowała: Milena Bobrucka



RAPORT Z BADANIA SATYSFAKCJI PACJENTÓW
POMORSKIEGO CENTRUM REUMATOLOGICZNEGO
IM. DR JADWIGI TITZ – KOSKO W SOPOCIE SP. Z O.O.
W ROKU 2025

W Pomorskim Centrum Reumatologicznym im. dr Jadwigi Titz – Kosko w Sopocie sp. z o.o. badania satysfakcji pacjentów prowadzone jest w sposób ciągły przez cały rok.

W roku 2025 pytania kierowane do pacjentów Oddziału Geriatrycznego PCR były ujednolicone, są przedstawione poniżej.

TREŚĆ PYTANIA
1. Jak oceniasz sprawność procesu przyjęcia do szpitala?
2. Jak oceniasz uwzględnienie przez personel medyczny twojego zdania w procesie leczenia?
3. Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie lekarzy?
4. Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie pielęgniarek?
5. Jak oceniasz próby zmniejszenia bólu poprzez podawanie leków? (proszę pominąć jeśli nie dotyczy)
6. Jak oceniasz zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących Twojego stanu zdrowia i procesu leczenia podczas pobytu w szpitalu?
7. Jak oceniasz zrozumiałość informacji przekazanych przez personel medyczny dotyczących zaleceń lekarskich i dalszego procesu leczenia po opuszczeniu szpitala?
8. Jak oceniasz wyżywienie w szpitalu? (proszę pominąć jeśli nie dotyczy)
9. Jak oceniasz czystość w salach, na korytarzach, w łazienkach?
10. Jak oceniasz respektowanie przez personel medyczny praw pacjenta, szczególnie uprawnień i potrzeb?
11. Jakie jest prawdopodobieństwo, że polecisz ten szpital znajomym lub rodzinie?
12. Płeć pacjenta
13. Wiek pacjenta

W badaniu ocenie poddano:

1. Oddział Geriatryczny



ANKIETA SATYSFAKЦИИ – ODDZIAŁ GERIATRYCZNY II PÓŁROCZE 2025

	LICZBA ANKIET													
TREŚĆ PYTANIA	Ocena 0	Ocena 1	Ocena 2	Ocena 3	Ocena 4	Ocena 5	Ocena 6	Ocena 7	Ocena 8	Ocena 9	Ocena 10	Brak odpowiedzi	SUMA	Średnia ocena
1. Jak oceniasz sprawność procesu przyjęcia do szpitala?	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22	2	24	10
2. Jak oceniasz uwzględnienie przez personel medyczny twojego zdania w procesie leczenia?	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22	2	24	10
3. Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie lekarzy?	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24	0	24	10
4. Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie pielęgniarek?	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24	0	24	10
5. Jak oceniasz próby zmniejszenia bólu poprzez podawanie leków? (proszę pominąć jeśli nie dotyczy)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	17	6	24	9,9
6. Jak oceniasz zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących Twojego stanu zdrowia i procesu leczenia podczas pobytu w szpitalu?	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	21	2	24	9,9
7. Jak oceniasz zrozumiałość informacji przekazanych przez personel medyczny dotyczących zaleceń lekarskich i dalszego procesu leczenia po opuszczeniu szpitala?	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22	2	24	10
8. Jak oceniasz wyżywienie w szpitalu? (proszę pominąć jeśli nie dotyczy)	0	0	0	0	0	0	0	1	3	2	18	0	24	9,5
9. Jak oceniasz czystość w salach, na korytarzach, w łazienkach?	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	23	0	24	9,9



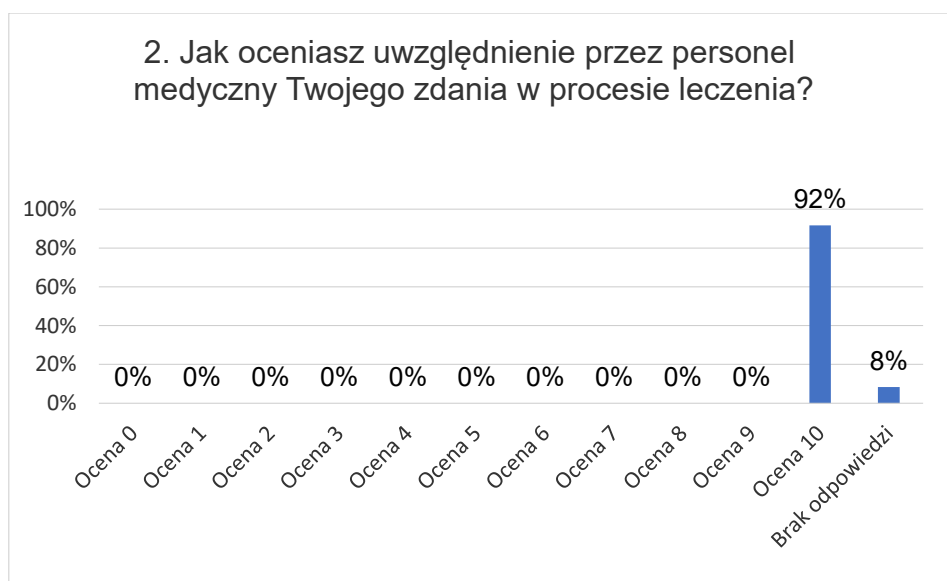
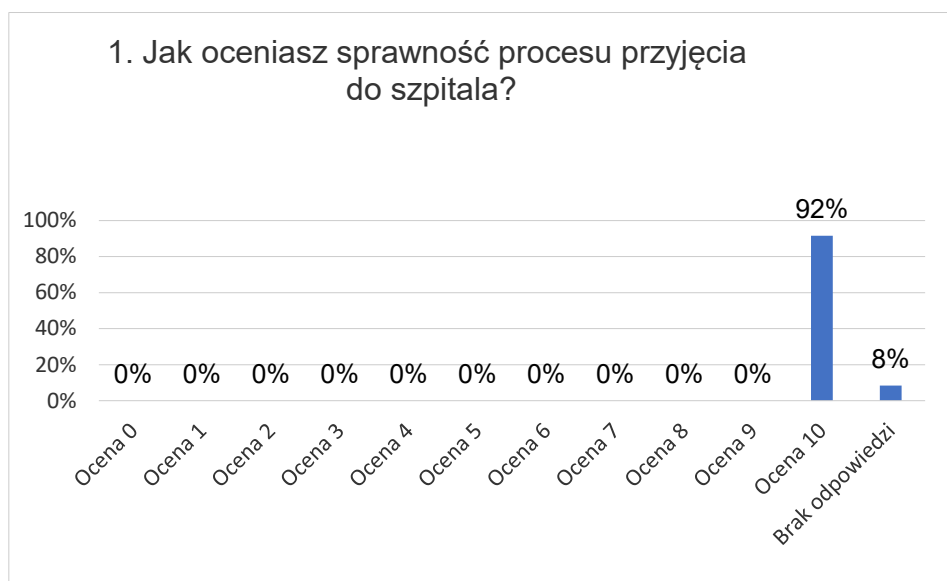
10. Jak oceniasz respektowanie przez personel medyczny praw pacjenta, szczególnie uprawnień i potrzeb?	0	0	0	0	0	0	1	1	1	3	18	0	24	9,5
11. Jakie jest prawdopodobieństwo, że polecisz ten szpital znajomym lub rodzinie?	0	0	0	0	0	0	1	0	2	1	19	1	24	9,6

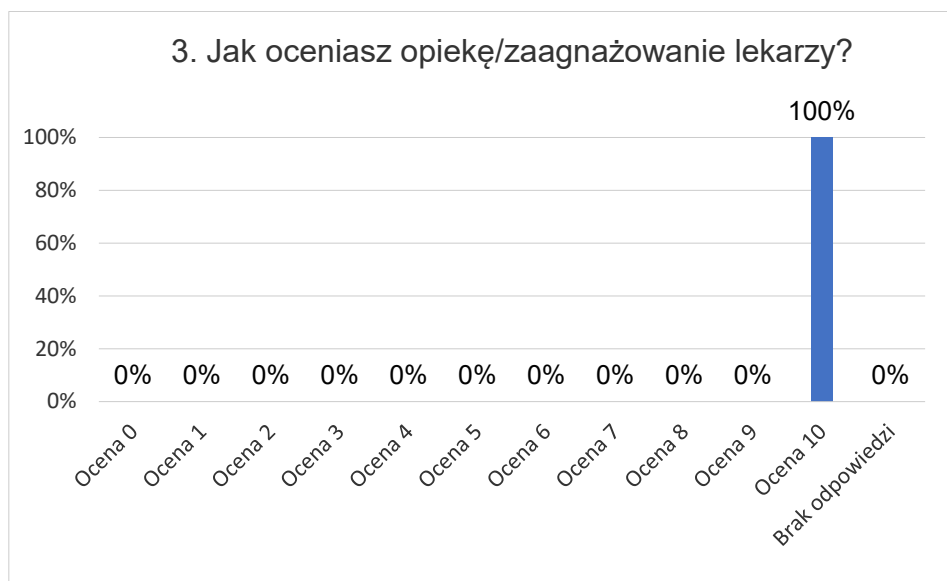
Płeć pacjenta:	kobieta	mężczyzna	brak odpowiedzi	Suma kontrolna
	17	8	0	25

Wiek pacjenta	Poniżej 18 lat	18-39	40-59	60-79	Powyżej 80 lat	brak odpowiedzi	Suma kontrolna
	0	0	0	16	8	0	24



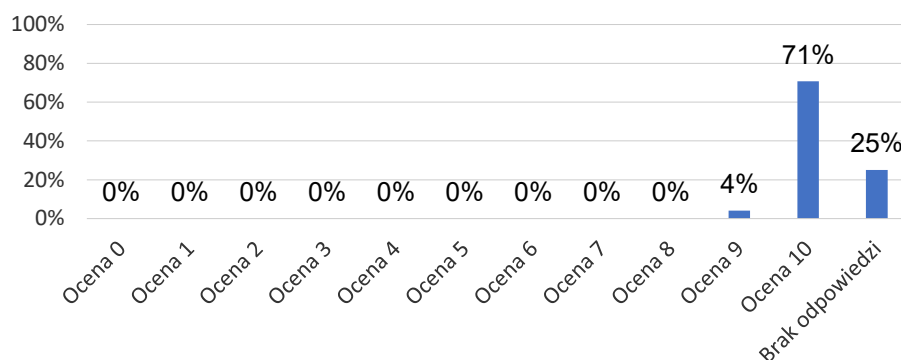
WARTOŚCI PROCENTOWE



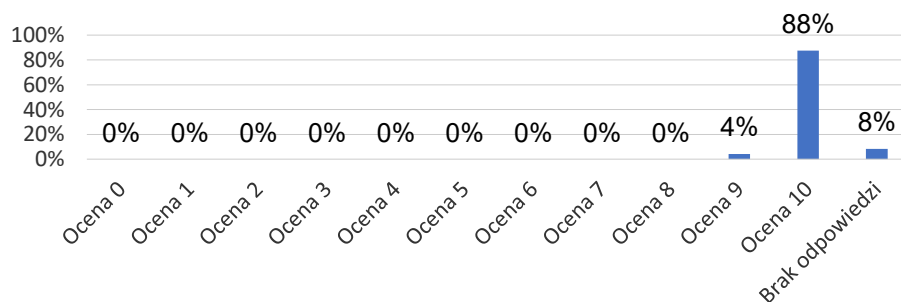




5. Jak oceniasz próby zmniejszenia bólu poprzez
podawanie leków?

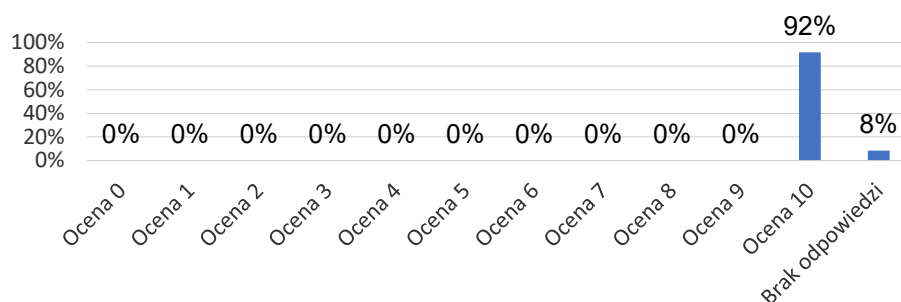


6. Jak oceniasz zrozumiałość przekazywanych
informacji dotyczących Twojego stanu zdrowia i
procesu leczenia podczas pobytu w szpitalu?

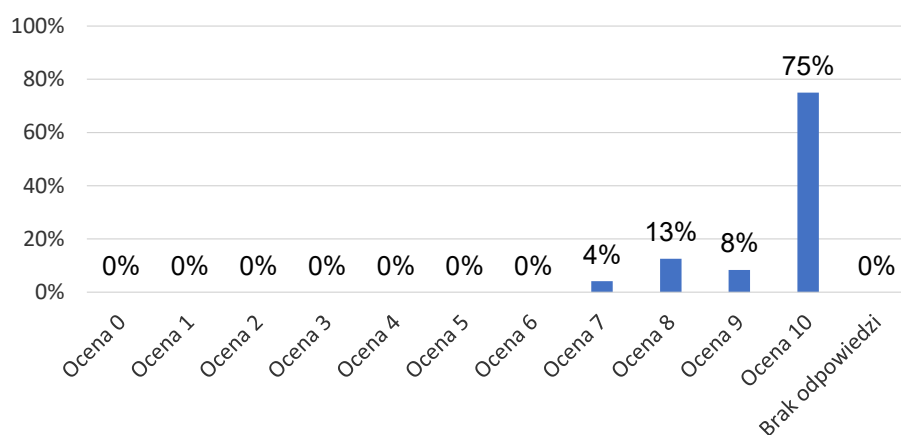




7. Jak oceniasz zrozumiałość informacji przekazanych przez personel medyczny dotyczących zaleceń lekarskich i dalszego procesu leczenia po opuszczeniu szpitala?

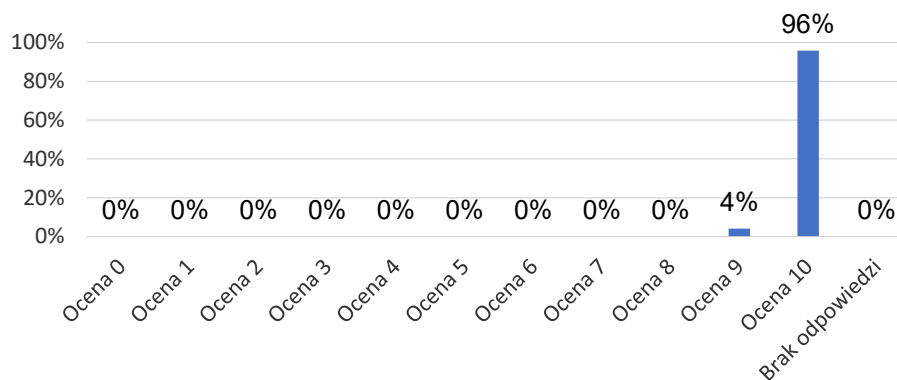


8. Jak oceniasz czy wyżywienie w szpitalu?

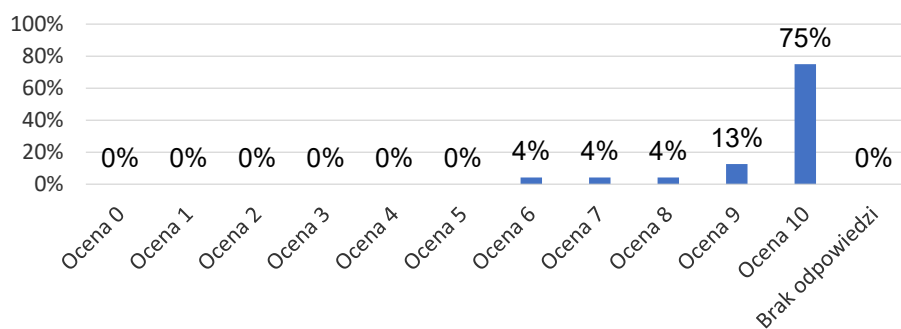




9. Jak oceniasz czystość w salach, na korytarzach,
w łazienkach?

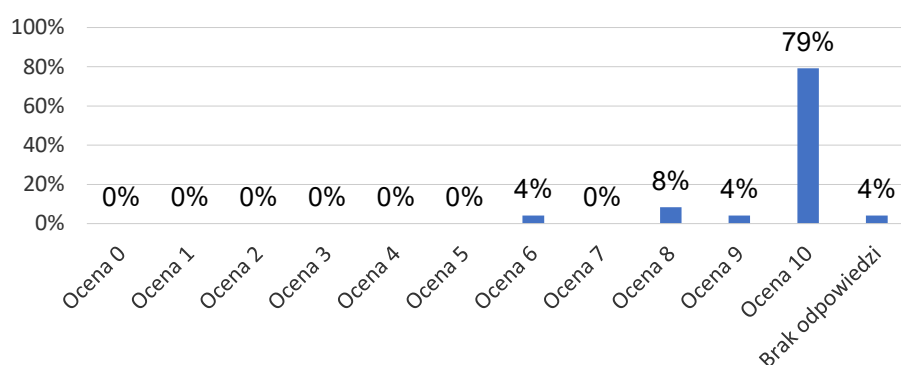


10. Jak oceniasz respektowanie przez personel
medyczny praw pacjenta szczególnych uprawnień i
potrzeb?

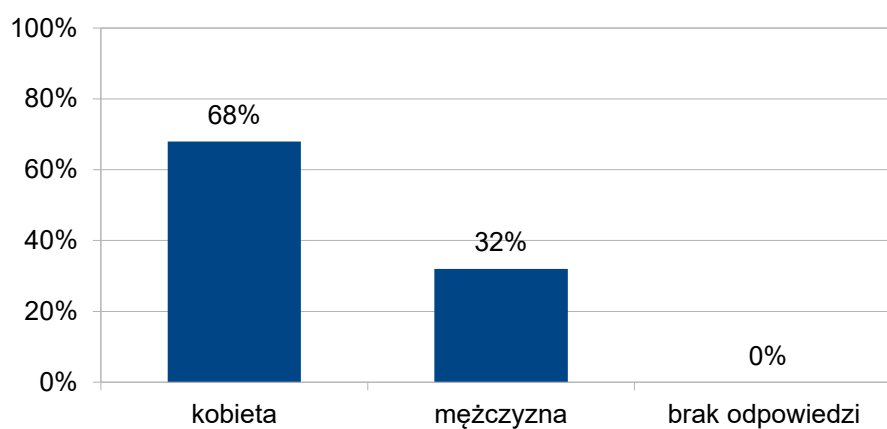




11. Jakie jest prawdopodobieństwo, że polecisz ten szpital znajomym lub rodzinie?

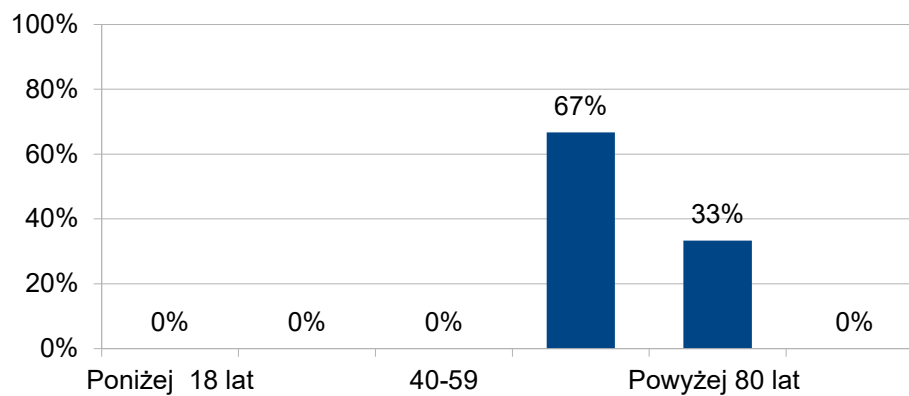


12. Płeć pacjenta





13. Wiek pacjenta





Lp.	KOMENTARZE – ODDZIAŁ GERIATRYCZNY	Ocena	
1	Ten szpital jest potrzebny dla osób starszych i schorowanych	+	
2	Ten szpital jest potrzebny dla osób starszych i schorowanych, brak programu telewizji 1 i 2	+	-
3	Pobyt w szpitalu oceniam bardzo dobrze, jedyny mankament to to że nie mogliśmy wychodzić na spacer bez opieki rodziny lub personelu szpitala, jest to mój 2 pobyt jestem bardzo zadowolona	+	-
4	To jest jeden szpital z którego wychodzę w pełni zadowolona ,byłam w wielu szpitalach.	+	
5	Nasz pobyt na oddziale Geriatrycznym rozpoczął się 7 sierpnia 2025 i trwał do 17 sierpnia 2025. Po dopełnieniu wszelkich formalności które trwały b. krótko otrzymaliśmy do zamieszkania piękny dwuosobowy pokój, piękną obszerną i dobrze wyposażoną łazienkę. Na szczególne wyróżnienie zasługują życzliwi i sympatyczni lekarze prowadzący oraz zespół pielęgniarski panie opiekunki. Cieszyliśmy się ze zdrowych i urozmaiconych, ładnie podanych posiłków przez miłe i uśmiechnięte panie. Zadowoleni pacjenci – Helena i Kazimierz	+	

PODSUMOWANIE I WNIOSKI

Ankieta satysfakcji pacjentów objęła 24 respondentów. Średnie oceny dla wszystkich analizowanych obszarów były bardzo wysokie i mieściły się w przedziale od 9,5 do 10,0, co świadczy o bardzo dobrym odbiorze jakości świadczonych usług.

Najwyżej ocenione obszary (średnia 10,0):

- sprawność procesu przyjęcia do szpitala,
- uwzględnianie opinii pacjenta w procesie leczenia,
- opieka i zaangażowanie lekarzy,
- opieka i zaangażowanie pielęgniarek,
- przekazywanie zaleceń po wypisie.

Bardzo wysokie oceny (9,9) uzyskały również:

- działania personelu w zakresie łagodzenia bólu,
- zrozumiałość informacji o stanie zdrowia i leczeniu,
- czystość pomieszczeń.

Nieco niżej, lecz nadal bardzo wysoko, oceniono:

- wyżywienie – średnia 9,5,
- respektowanie praw pacjenta – średnia 9,5,
- gotowość polecenia szpitala rodzinie i znajomym – średnia 9,6.

Komentarze pacjentów mają zdecydowanie pozytywny charakter. Szczególnie podkreślano:



- życzliwość i profesjonalizm lekarzy, pielęgniarek oraz opiekunów,
- bardzo dobre warunki lokalowe (pokoje i łazienki),
- smaczne i urozmaicone posiłki,
- sprawną organizację przyjęcia,
- poczucie bezpieczeństwa i indywidualne podejście do pacjenta,
- znaczenie szpitala dla osób starszych i przewlekle chorych.

Pacjenci wielokrotnie zaznaczali, że opuszczają szpital w pełni zadowoleni, a niektórzy wskazywali, że jest to najlepszy szpital, w którym przebywali.

Pojedyncze uwagi dotyczyły:

- braku niektórych kanałów telewizyjnych (TVP1 i TVP2),
- ograniczeń w wychodzeniu na spacer bez opieki.

Wnioski

- Poziom satysfakcji pacjentów jest bardzo wysoki, co potwierdzają zarówno wyniki liczbowe, jak i komentarze opisowe.
- Personel medyczny i opiekuńczy jest postrzegany jako kompetentny, empatyczny i zaangażowany.
- Organizacja przyjęcia, komunikacja z pacjentem oraz warunki pobytu spełniają oczekiwania pacjentów na bardzo wysokim poziomie.
- Szpital jest szczególnie dobrze oceniany jako placówka dedykowana osobom starszym i schorowanym.
- Wskazane jest rozważenie drobnych usprawnień organizacyjnych i technicznych (np. oferta programów TV, możliwość spacerów), które mogą dodatkowo podnieść komfort pobytu.

Szpital świadczy usługi medyczne na bardzo wysokim poziomie jakości, a pacjenci wykazują dużą gotowość do rekomendowania placówki swoim bliskim. Utrzymanie obecnych standardów oraz wprowadzenie drobnych korekt organizacyjnych pozwoli na dalsze wzmacnianie pozytywnego wizerunku szpitala.

Opracowała: Milena Bobrucka



RAPORT Z BADANIA SATYSFAKCJI PACJENTÓW
POMORSKIEGO CENTRUM REUMATOLOGICZNEGO
IM. DR JADWIGI TITZ – KOSKO W SOPOCIE SP. Z O.O.
W ROKU 2025

W Pomorskim Centrum Reumatologicznym im. dr Jadwigi Titz – Kosko w Sopocie sp. z o.o. badania satysfakcji pacjentów prowadzone jest w sposób ciągły przez cały rok.

W roku 2025 pytania kierowane do pacjentów Oddziału I PCR były ujednolicone, są przedstawione poniżej.

TREŚĆ PYTANIA
1. Jak oceniasz sprawność procesu przyjęcia do szpitala?
2. Jak oceniasz uwzględnienie przez personel medyczny twojego zdania w procesie leczenia?
3. Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie lekarzy?
4. Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie pielęgniarek?
5. Jak oceniasz próby zmniejszenia bólu poprzez podawanie leków? (proszę pominąć jeśli nie dotyczy)
6. Jak oceniasz zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących Twojego stanu zdrowia i procesu leczenia podczas pobytu w szpitalu?
7. Jak oceniasz zrozumiałość informacji przekazanych przez personel medyczny dotyczących zaleceń lekarskich i dalszego procesu leczenia po opuszczeniu szpitala?
8. Jak oceniasz wyżywienie w szpitalu? (proszę pominąć jeśli nie dotyczy)
9. Jak oceniasz czystość w salach, na korytarzach, w łazienkach?
10. Jak oceniasz respektowanie przez personel medyczny praw pacjenta, szczególnie uprawnień i potrzeb?
11. Jakie jest prawdopodobieństwo, że polecisz ten szpital znajomym lub rodzinie?
12. Płeć pacjenta
13. Wiek pacjenta

W badaniu ocenie poddano:

1. Oddział I



ANKIETA SATYSFAKCJI – ODDZIAŁ I II PÓŁROCZE 2025

	LICZBA ANKIET													
TREŚĆ PYTANIA	Ocena 0	Ocena 1	Ocena 2	Ocena 3	Ocena 4	Ocena 5	Ocena 6	Ocena 7	Ocena 8	Ocena 9	Ocena 10	Brak odpowiedzi	SUMA	Średnia ocena
1. Jak oceniasz sprawność procesu przyjęcia do szpitala?	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	44	0	47	9,8
2. Jak oceniasz uwzględnienie przez personel medyczny twojego zdania w procesie leczenia?	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	45	0	47	9,9
3. Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie lekarzy?	0	0	0	0	0	0	1	1	3	3	39	0	47	9,6
4. Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie pielęgniarek?	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	46	0	47	9,9
5. Jak oceniasz próby zmniejszenia bólu poprzez podawanie leków? (proszę pominąć jeśli nie dotyczy)	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	20	23	47	9,5
6. Jak oceniasz zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących Twojego stanu zdrowia i procesu leczenia podczas pobytu w szpitalu?	0	0	0	0	0	0	0	1	2	8	36	0	47	9,6
7. Jak oceniasz zrozumiałość informacji przekazanych przez personel medyczny dotyczących zaleceń lekarskich i dalszego procesu leczenia po opuszczeniu szpitala?	0	0	0	0	0	0	1	0	1	5	40	0	47	9,7
8. Jak oceniasz wyżywienie w szpitalu? (proszę pominąć jeśli nie dotyczy)	0	0	0	1	3	1	2	2	5	4	18	11	47	8,3
9. Jak oceniasz czystość w salach, na korytarzach, w łazienkach?	0	1	1	1	1	2	0	2	4	1	34	0	47	8,8



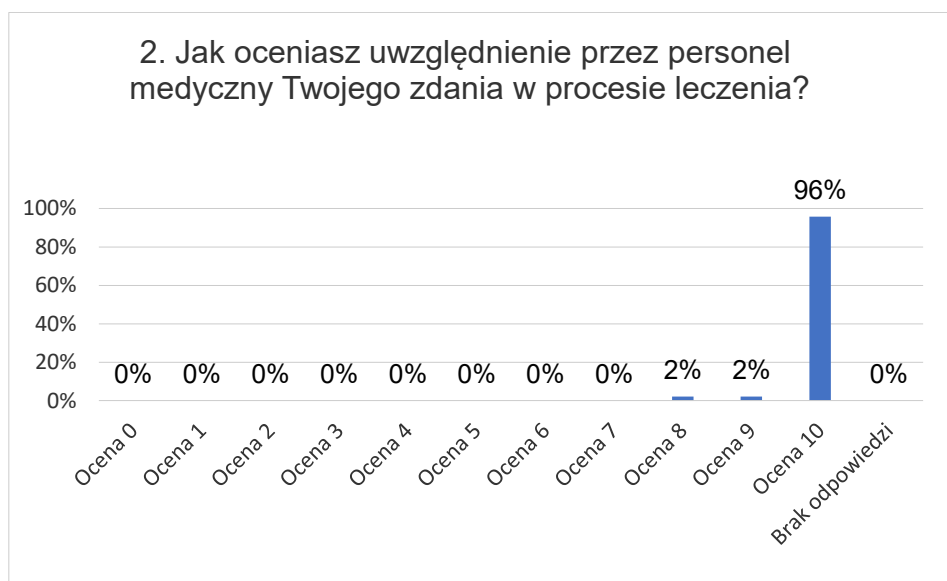
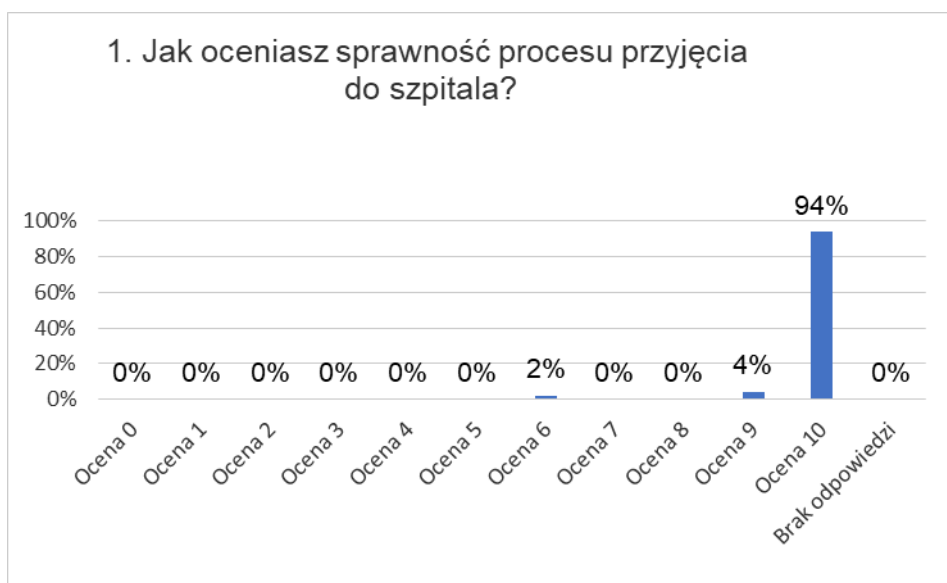
10. Jak oceniasz respektowanie przez personel medyczny praw pacjenta, szczególnie uprawnień i potrzeb?	0	0	0	0	0	0	1	0	3	4	38	1	47	9,6
11. Jakie jest prawdopodobieństwo, że polecisz ten szpital znajomym lub rodzinie?	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	43	0	47	9,7

Płeć pacjenta:	kobieta	mężczyzna	brak odpowiedzi	Suma kontrolna
	31	14	2	47

Wiek pacjenta	Poniżej 18 lat	18-39	40-59	60-79	Powyżej 80 lat	brak odpowiedzi	Suma kontrolna
	0	13	20	13	1	0	47

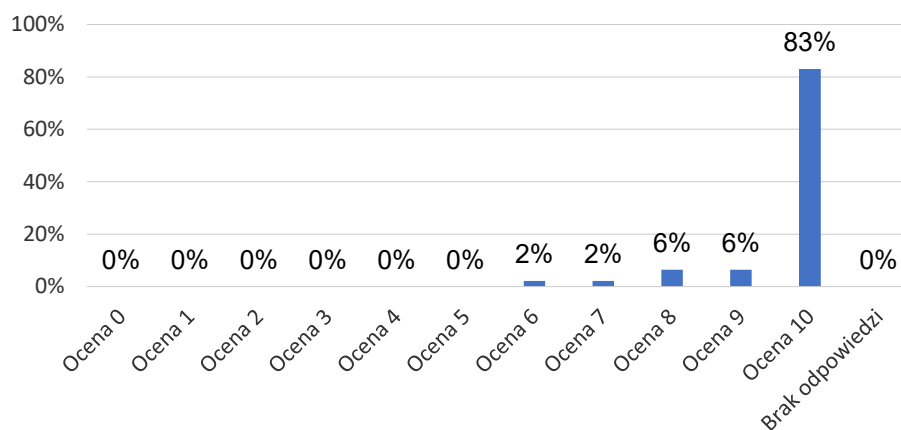


WARTOŚCI PROCENTOWE

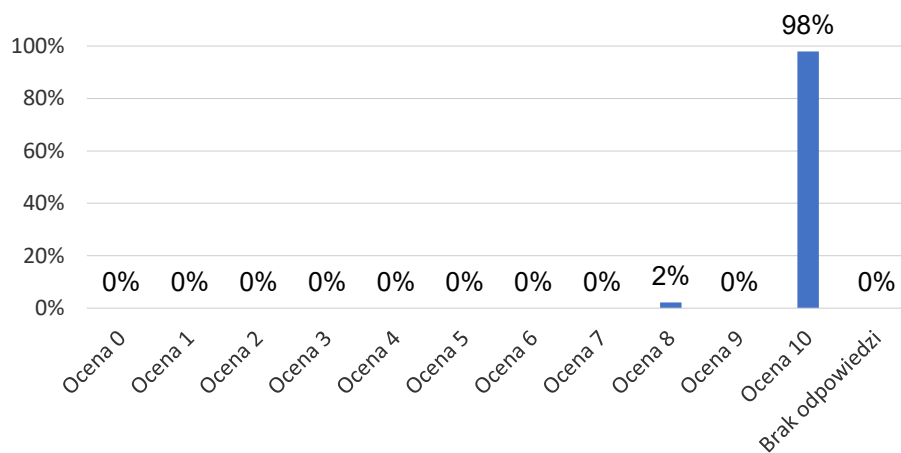




3. Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie lekarzy?

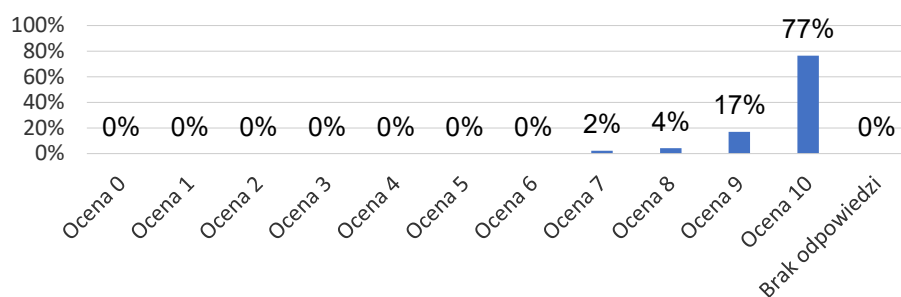


4. Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie pielęgniarek?

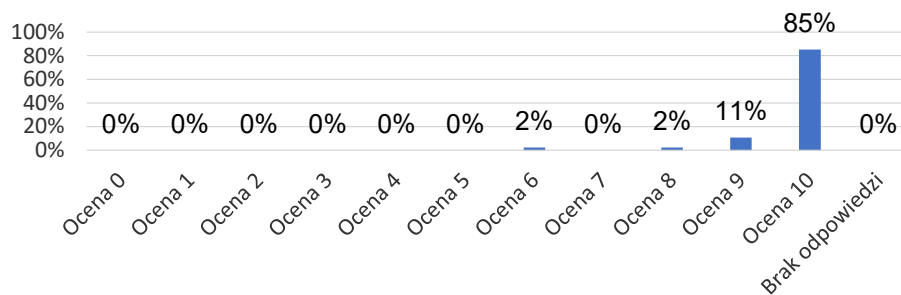




6. Jak oceniasz zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących Twojego stanu zdrowia i procesu leczenia podczas pobytu w szpitalu?

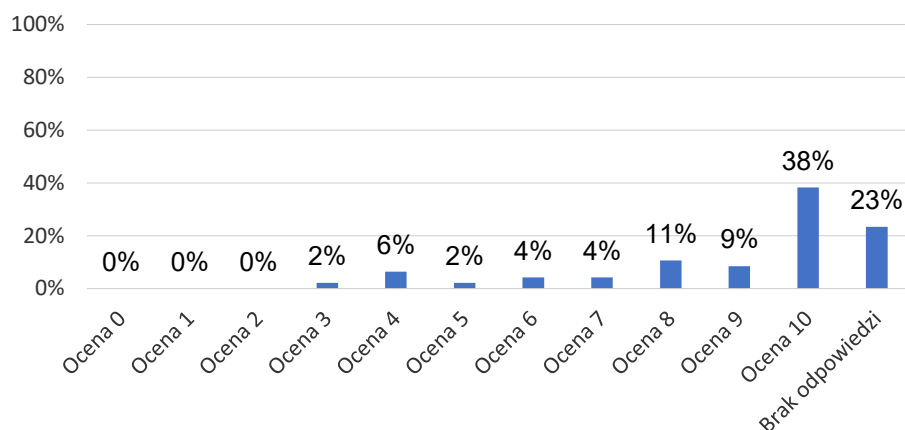


7. Jak oceniasz zrozumiałość informacji przekazanych przez personel medyczny dotyczących zaleceń lekarskich i dalszego procesu leczenia po opuszczeniu szpitala?

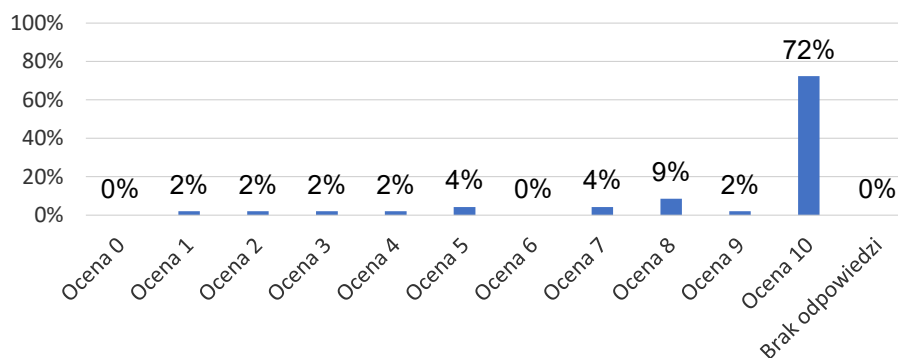




8. Jak oceniasz czy wyżywienie w szpitalu?

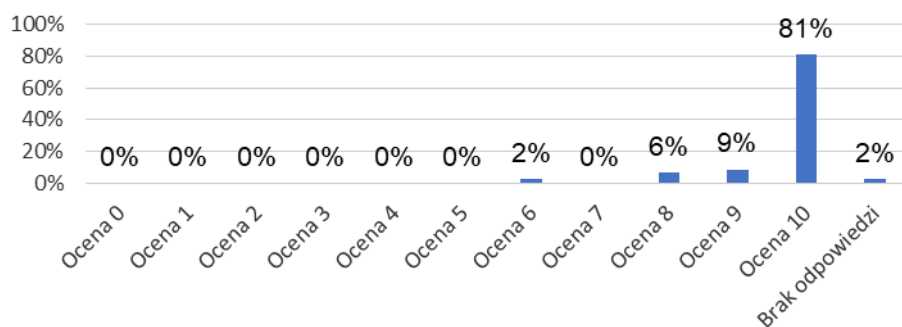


9. Jak oceniasz czystość w salach, na korytarzach, w łazienkach?

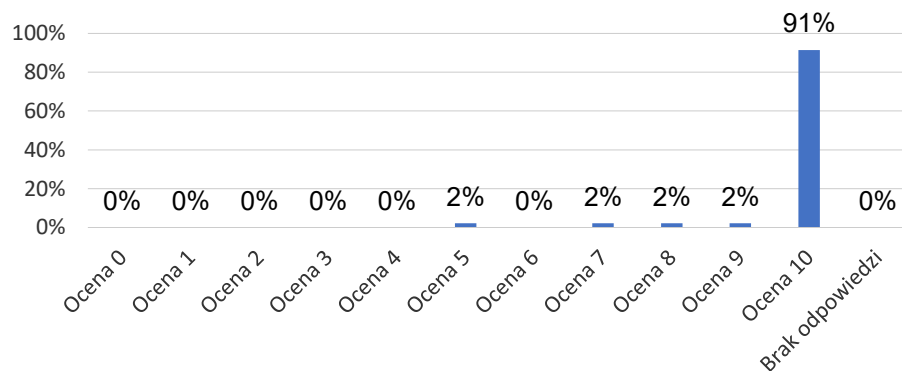




10. Jak oceniasz respektowanie przez personel medyczny praw pacjenta szczególnych uprawnień i potrzeb?

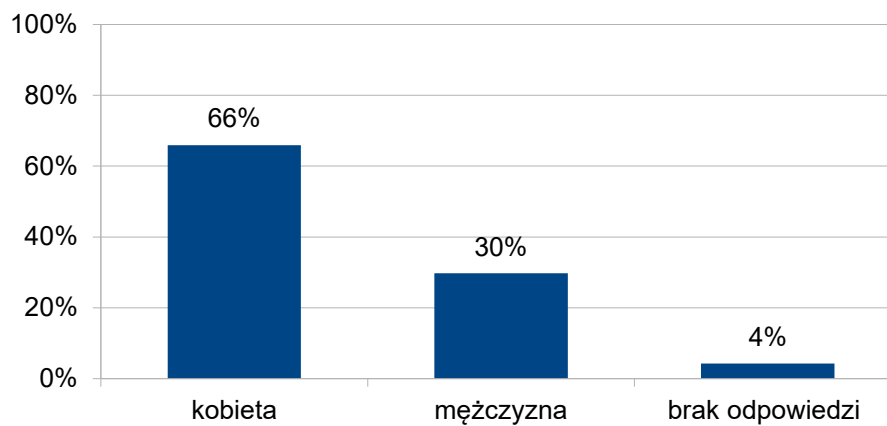


11. Jakie jest prawdopodobieństwo, że polecisz ten szpital znajomym lub rodzinie?





12. Płeć pacjenta





Lp.	KOMENTARZE – ODDZIAŁ I	Ocena	
1	Bardzo dziękuję za profesjonalną i życzliwą opiekę.	+	
2	Personel bardzo miły, pomocny, pracuje z dużym zaangażowaniem i oddaniem. Serdecznie za wszystko dziękuję.	+	
3	Nie mam żadnych uwag.	+	
4	Długi czas oczekiwania na szpital.		-
5	Brak automatu z wodą. Brak automatu w centrum z napojami i kawą. Długi czas oczekiwania na termin przyjęcia !		-
6	Wszystko jest na wysokim poziomie, personel medyczny lekarze i pielęgniarki profesjonaliści! Polecam szpital i dziękuję bardzo za wszystko.	+	

PODSUMOWANIE I WNIOSKI

Badanie satysfakcji pacjentów objęło 47 respondentów. Uzyskane wyniki wskazują na bardzo wysoki poziom zadowolenia z opieki medycznej oraz pracy personelu szpitala.

Najwyżej ocenione obszary

Pacjenci szczególnie wysoko ocenili:

- Uwzględnianie zdania pacjenta w procesie leczenia – średnia 9,9
- Opiekę i zaangażowanie pielęgniarek – średnia 9,9
- Sprawność procesu przyjęcia do szpitala – średnia 9,8
- Prawdopodobieństwo polecenia szpitala rodzinie i znajomym – średnia 9,7
- Zrozumiałość zaleceń po wypisie – średnia 9,7
- Respektowanie praw pacjenta – średnia 9,6
- Opiekę lekarzy oraz jakość przekazywanych informacji o stanie zdrowia – średnia 9,6

Wyniki te potwierdzają wysoki profesjonalizm personelu medycznego oraz dobrą komunikację z pacjentami.

Obszary wymagające uwagi

Najniższe (choć nadal wysokie) średnie oceny dotyczyły:

- Wyżywienia w szpitalu – 8,3
- Czystości pomieszczeń – 8,8



W komentarzach pacjenci wskazywali również na:

- długi czas oczekiwania na przyjęcie do szpitala,
- brak automatów z wodą, napojami i kawą.

W odpowiedziach otwartych dominowały bardzo pozytywne komentarze, podkreślające:

- życzliwość i zaangażowanie personelu,
- profesjonalizm lekarzy i pielęgniarek,
- poczucie dobrej opieki podczas hospitalizacji.

Pojawiły się m.in. opinie:

- „Personel bardzo miły, pomocny, pracuje z dużym zaangażowaniem i oddaniem.
- „Wszystko jest na wysokim poziomie, lekarze i pielęgniarki profesjonalści.”
- „Bardzo dziękuję za profesjonalną i życzliwą opiekę.”

Ankieta potwierdza bardzo wysoki poziom satysfakcji pacjentów, szczególnie w zakresie jakości opieki medycznej, komunikacji oraz postawy personelu. Zgłaszane uwagi dotyczą głównie kwestii organizacyjnych i socjalnych (czas oczekiwania, dostęp do napojów), co stanowi potencjalny obszar do dalszego doskonalenia.

Opracowała: Milena Bobrucka



RAPORT Z BADANIA SATYSFAKCJI PACJENTÓW
POMORSKIEGO CENTRUM REUMATOLOGICZNEGO
IM. DR JADWIGI TITZ – KOSKO W SOPOCIE SP. Z O.O.
W ROKU 2025

W Pomorskim Centrum Reumatologicznym im. dr Jadwigi Titz – Kosko w Sopocie sp. z o.o. badania satysfakcji pacjentów prowadzone jest w sposób ciągły przez cały rok.

W roku 2025 pytania kierowane do pacjentów Oddziału II PCR były ujednolicone, są przedstawione poniżej.

TREŚĆ PYTANIA
1. Jak oceniasz sprawność procesu przyjęcia do szpitala?
2. Jak oceniasz uwzględnienie przez personel medyczny twojego zdania w procesie leczenia?
3. Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie lekarzy?
4. Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie pielęgniarek?
5. Jak oceniasz próby zmniejszenia bólu poprzez podawanie leków? (proszę pominąć jeśli nie dotyczy)
6. Jak oceniasz zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących Twojego stanu zdrowia i procesu leczenia podczas pobytu w szpitalu?
7. Jak oceniasz zrozumiałość informacji przekazanych przez personel medyczny dotyczących zaleceń lekarskich i dalszego procesu leczenia po opuszczeniu szpitala?
8. Jak oceniasz wyżywienie w szpitalu? (proszę pominąć jeśli nie dotyczy)
9. Jak oceniasz czystość w salach, na korytarzach, w łazienkach?
10. Jak oceniasz respektowanie przez personel medyczny praw pacjenta, szczególnie uprawnień i potrzeb?
11. Jakie jest prawdopodobieństwo, że polecisz ten szpital znajomym lub rodzinie?
12. Płeć pacjenta
13. Wiek pacjenta

W badaniu ocenie poddano:

1. Oddział II



ANKIETA SATYSFAKCJI – ODDZIAŁ II II PÓŁROCZE 2025

	LICZBA ANKIET													
TREŚĆ PYTANIA	Ocena 0	Ocena 1	Ocena 2	Ocena 3	Ocena 4	Ocena 5	Ocena 6	Ocena 7	Ocena 8	Ocena 9	Ocena 10	Brak odpowiedzi	SUMA	Średnia ocena
1. Jak oceniasz sprawność procesu przyjęcia do szpitala?	1	0	0	0	0	2	1	2	3	13	94	1	117	9,5
2. Jak oceniasz uwzględnienie przez personel medyczny twojego zdania w procesie leczenia?	0	0	0	0	0	0	0	2	5	8	100	2	117	9,7
3. Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie lekarzy?	0	0	0	0	0	0	0	2	2	8	104	1	117	9,8
4. Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie pielęgniarek?	0	0	0	0	0	0	1	1	2	7	105	1	117	9,8
5. Jak oceniasz próby zmniejszenia bólu poprzez podawanie leków? (proszę pominąć jeśli nie dotyczy)	0	0	0	0	0	0	1	1	6	16	81	12	117	9,6
6. Jak oceniasz zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących Twojego stanu zdrowia i procesu leczenia podczas pobytu w szpitalu?	0	0	0	0	1	0	1	0	1	21	92	1	117	9,7
7. Jak oceniasz zrozumiałość informacji przekazanych przez personel medyczny dotyczących zaleceń lekarskich i dalszego procesu leczenia po opuszczeniu szpitala?	0	0	0	0	0	0	1	0	4	13	92	7	117	9,2
8. Jak oceniasz wyżywienie w szpitalu? (proszę pominąć jeśli nie dotyczy)	0	0	1	0	1	2	3	7	3	15	79	6	117	9,2
9. Jak oceniasz czystość w salach, na korytarzach, w łazienkach?	0	0	0	0	1	0	0	5	4	13	90	4	117	9,6



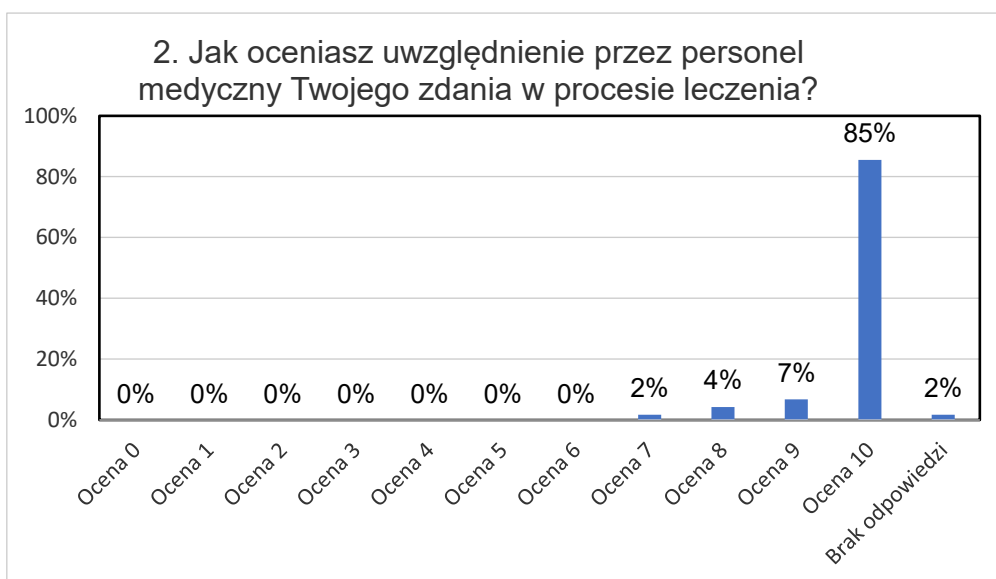
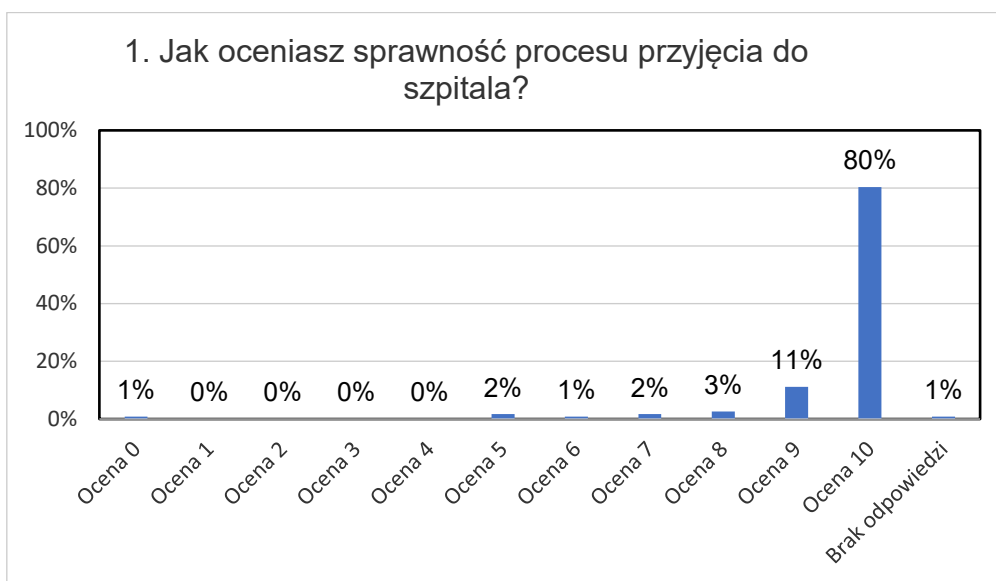
10. Jak oceniasz respektowanie przez personel medyczny praw pacjenta, szczególnie uprawnień i potrzeb?	0	0	0	0	0	0	1	0	2	13	96	5	117	9,9
11. Jakie jest prawdopodobieństwo, że polecisz ten szpital znajomym lub rodzinie?	0	0	0	0	0	0	0	0	2	4	107	4	117	9,9

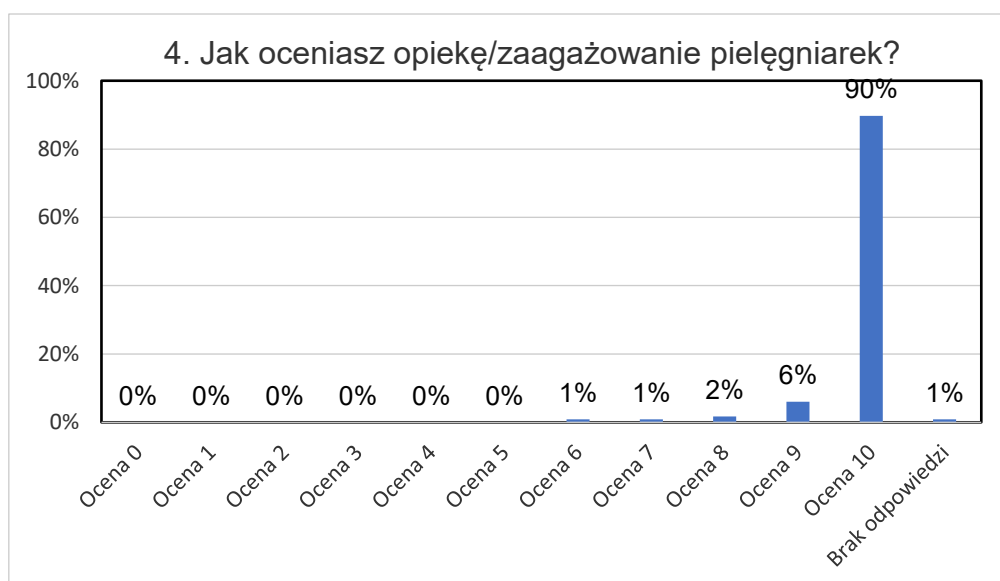
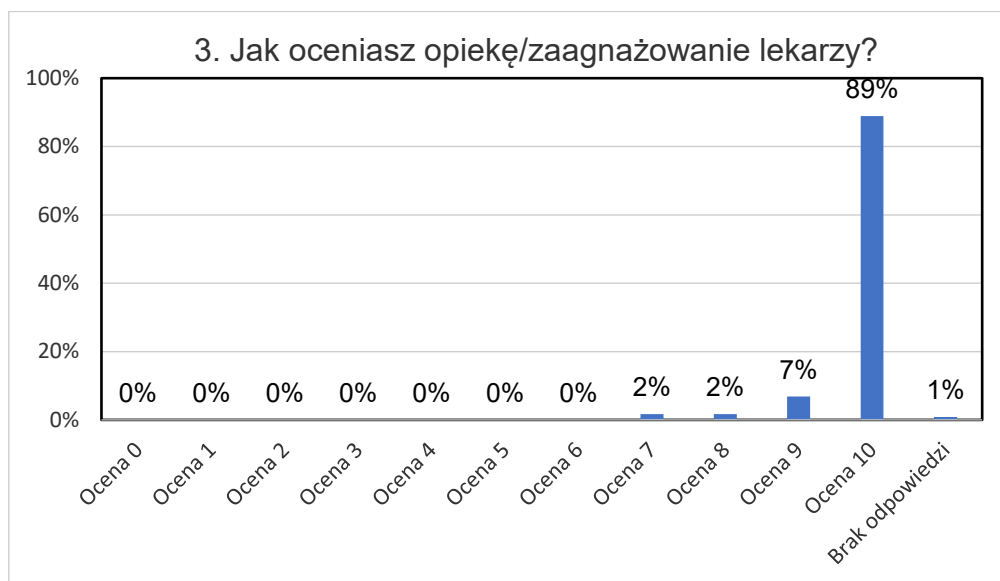
Płeć pacjenta:	kobieta	mężczyzna	brak odpowiedzi	Suma kontrolna
	82	31	4	117

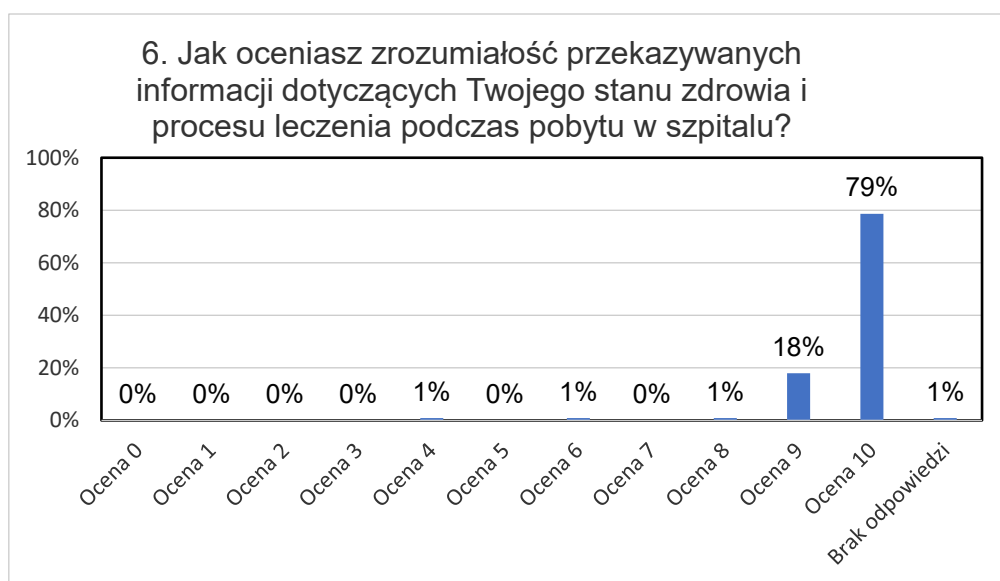
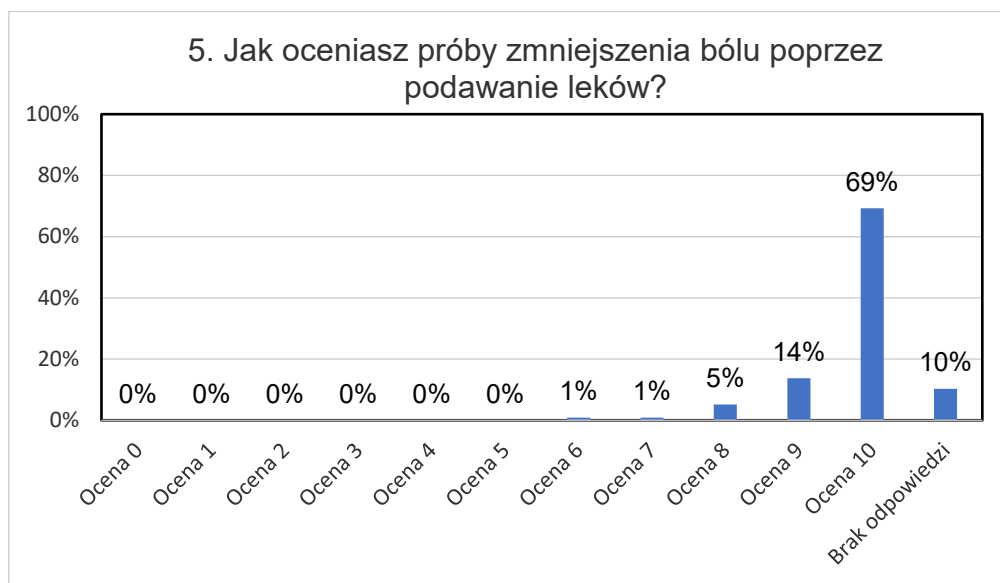
Wiek pacjenta	Poniżej 18 lat	18-39	40-59	60-79	Powyżej 80 lat	brak odpowiedzi	Suma kontrolna
	0	13	40	52	8	4	117



WARTOŚCI PROCENTOWE

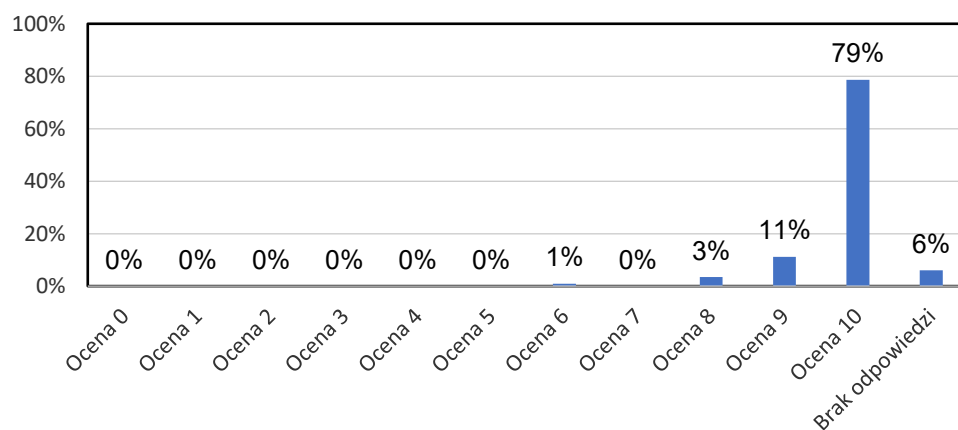




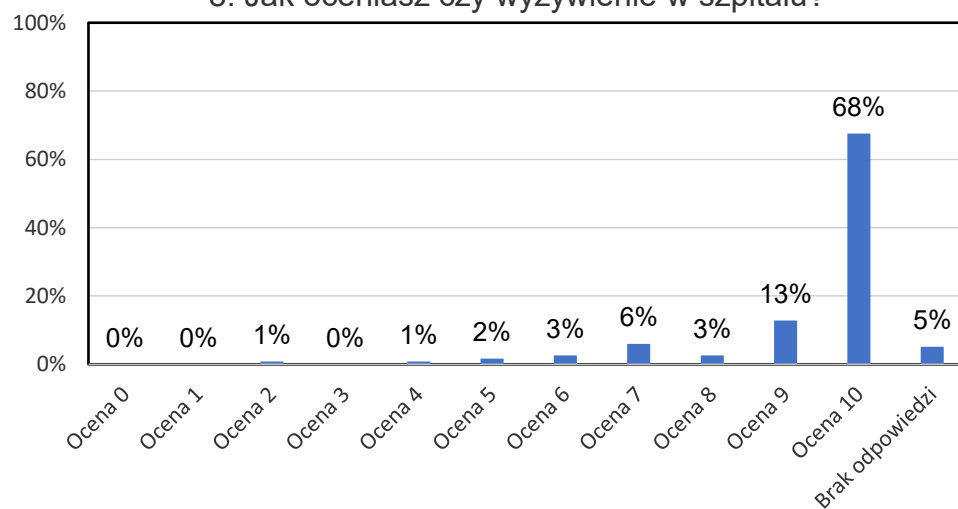


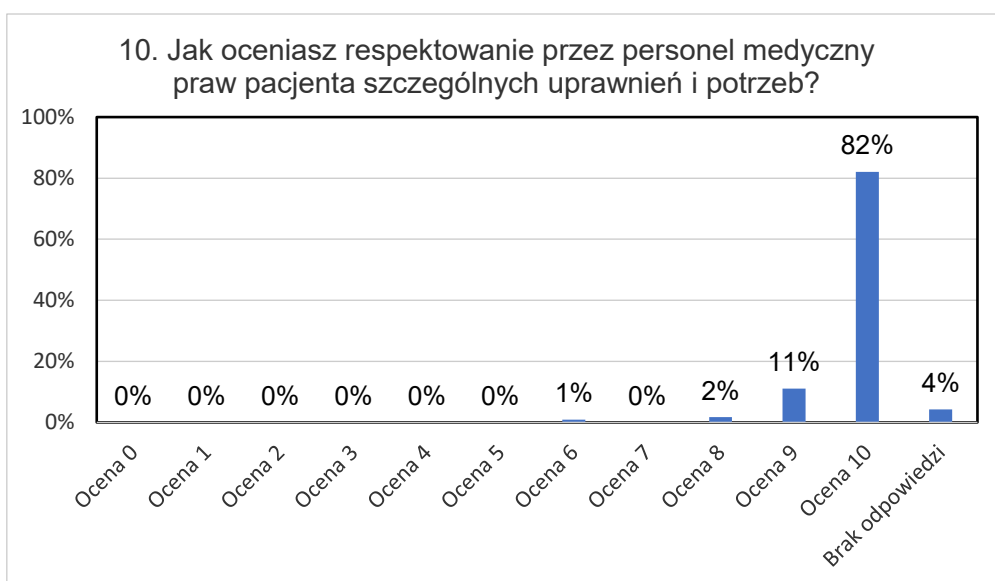
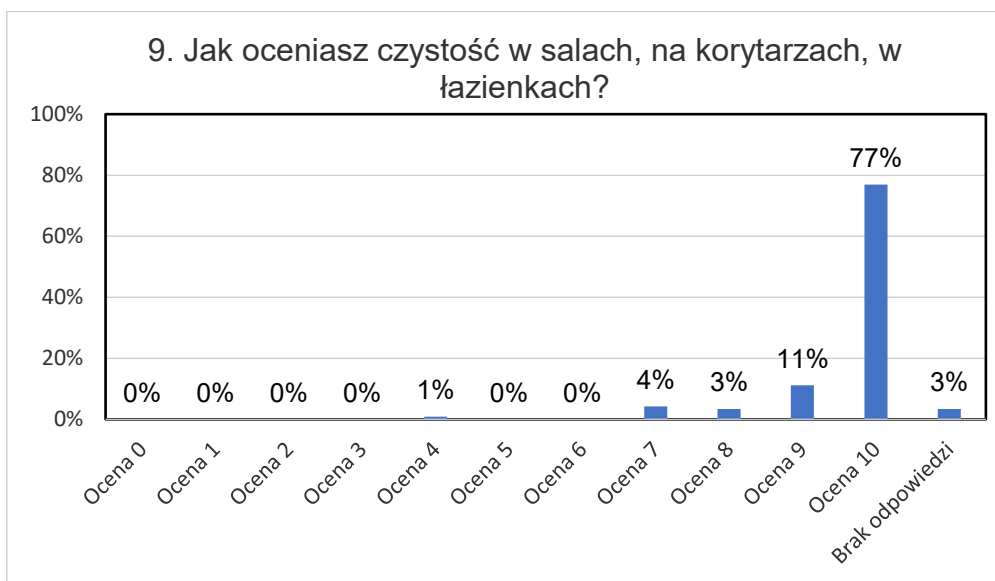


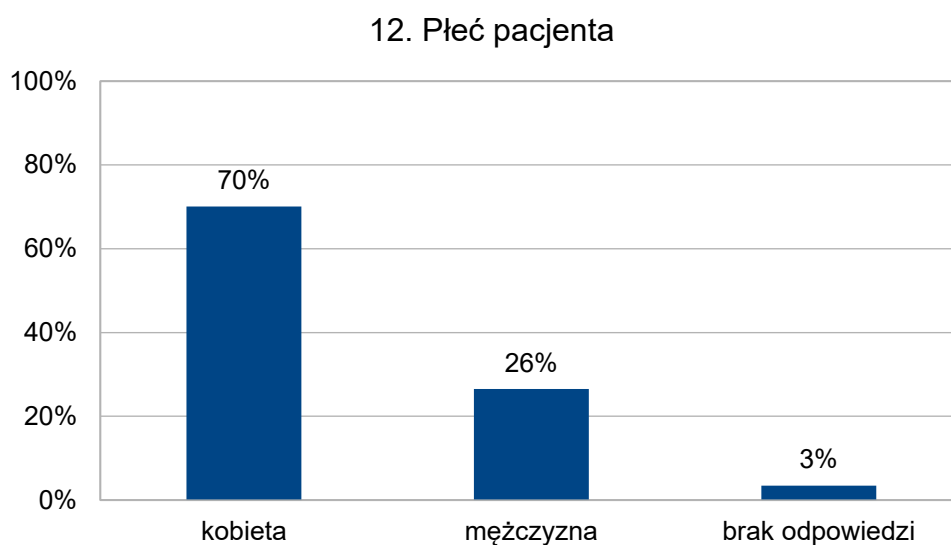
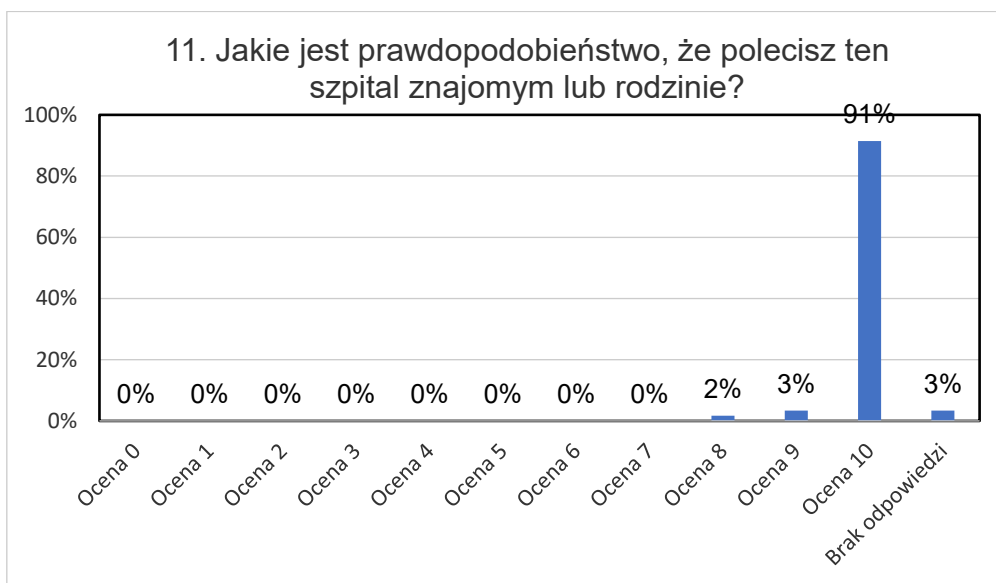
7. Jak oceniasz zrozumiałość informacji przekazanych przez personel medyczny dotyczących zaleceń lekarskich i dalszego procesu leczenia po opuszczeniu szpitala?



8. Jak oceniasz czy wyżywienie w szpitalu?

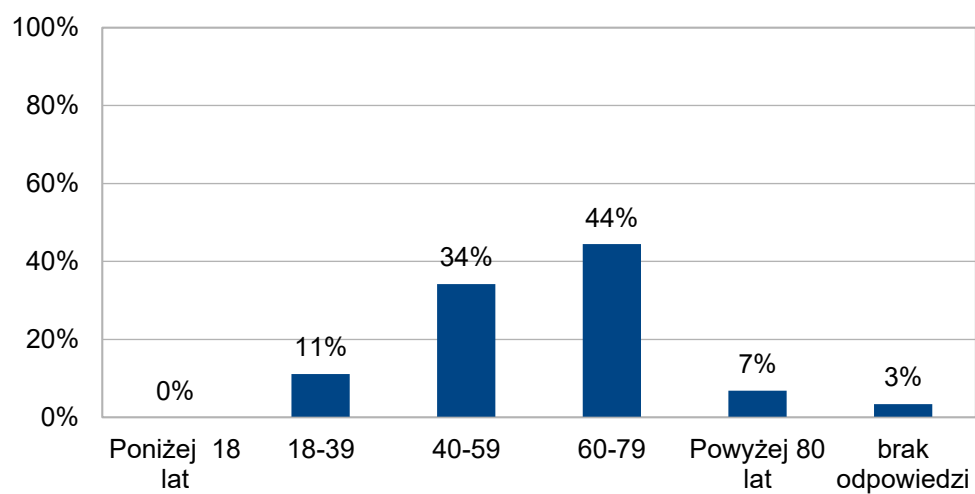








13. Wiek pacjenta





Lp.	KOMENTARZE – ODDZIAŁ II	Ocena	
1	Dziękuję za wspaniałą opiekę	+	
2	Pobyt bardzo miły i bardzo dziękuję. Pozdrawiam cały personel	+	
3	Wszystko dobrze. Dziękuję.	+	
4	dziękuję czułam się bardzo zaopiekowana. Panie pielęgniarki i cały personel na szóstkę z plusem. Wdzięczna pacjentka	+	
5	Dałbym gdzieś niegdzie więcej, bo tu opieka jak w domu	+	
6	Proszę poprawić czytelność ankiety. Świetna atmosfera, jedyne co mi przeszkadzało to białe rolety razi światło w świetlicy. Personel cudny	+	-
7	Bardzo dobrze oceniam pobyt w szpitalu. Personel przyjazny i pomocny w każdej sytuacji.	+	
8	Na pewno będę polecał innym ten szpital	+	
9	Brak zastrzeżeń przemiła obsługa i personel 1 klasa	+	
10	Brak rehabilitacji nawet zwykłych ćwiczeń		-
11	Bardzo jestem zadowolona z pobytu w tym szpitalu	+	
12	Szpital oraz personel rewelacyjny	+	
13	Nie mam uwag	+	
14	Najlepszy szpital, najlepsza opieka, najlepsi lekarze	+	
15	Brak gimnastyki, aktywności fizycznej np. spacerów po świeżym powietrzu. Zakaz wychodzenia = zakaz aktywności fizycznej		-
16	Wspaniali lekarze, pielęgniarki cały personel. Dziękuję bardzo za bardzo dobre leczenie i troskliwą opiekę. Dzięki tym lekarzom, pielęgniarkom za uratowanie życia. Jesteście państwo kochani bardzo bardzo dziękuję	+	
17	Jedyny mankament hałas od 18-5 od ulicy		-
18	Super lekarze, opiekunki i pielęgniarki. Jedyne panie przy zabiegowym przy wadze- mogłyby sobie oszczędzić komentarzy o wadze. To bardzo krzywdzące	+	-
19	Bardzo suchy chleb do posiłków, nie da się go jeść. Bardzo przeciętny proces informacji pacjenta na temat procesu leczenia(leczenie biologiczne), tak samo jeśli chodzi o badania niekomfortowo jest dowiedzieć się dopiero o 8 rano że trzeba być na czczo do badań na 12- woda na podłódze w łazience leje się z prysznicą. Część pielęgniarek jest niemiła		-
20	Szpital najlepszy ze wszystkich. Cały personel zaangażowany w pomoc, uldze w bólu każdego pacjenta. Wszystko na ocenę 10 pkt a nawet i więcej. Super opieka lekarska, pielęgniarska i opiekunów medycznych. Dziękuję	+	
21	Jedyny mankament był brak spacerów i gimnastyki	+	-
22	Szanowni państwo jedyne czego brakowało to godzina spaceru i gimnastyki. Bardzo dziękuję.	+	-
23	Bardzo wysoko oceniam również pomoc opiekunek są charyzmatyczne z sercem, szczególnie p Beata - blondynka zawsze z uśmiechem i życzliwością służąca pomocą	+	



24	Dziękuję	+	
25	Dziękuję	+	
26	Szpital wspaniały. Polecam	+	
27	Fajnie jeśli byłaby godzinka dziennie na spacer po Sopocie	+	
28	Bardzo miły i pomocny personel pielęgniarki i lekarze. Opieka na najwyższym poziomie	+	
29	Zawsze będę polecać szpital Reumatologiczny w Sopocie, pod każdym najlepszym względem.	+	
30	bez uwag	+	
31	Bez zastrzeżeń	+	
32	Wspaniała opieka jestem szczęśliwa że znalazłam taki oddział	+	
33	Uważam że można wprowadzać spacer dla pacjentów z możliwością wyjścia		-
34	Zbyt płytkie sedesy, poza tym życzę Wam sukcesów i wdzięczności pacjentów. Dziękuję	+	-
35	Brak regulacji ustawienia prysznic		-
36	Brak wyjścia na zewnątrz		-
37	W tym szpitalu pacjent wyzbył się leku przed pobytem w szpitalu. W procesie leczenia zastosowano pełną diagnostykę w celu wdrożenia właściwego leczenia. Bardzo dziękuję całemu personelowi medycznemu	+	



PODSUMOWANIE I WNIOSKI

Wyniki ankiety wskazują na bardzo wysoki poziom satysfakcji pacjentów z pobytu w szpitalu. Średnie oceny wszystkich badanych obszarów mieszczą się w przedziale 9,2–9,9 pkt (na 10 możliwych).

Najwyżej ocenione obszary:

- Respektowanie praw pacjenta – 9,9
- Gotowość polecenia szpitala innym – 9,9
- Opieka i zaangażowanie lekarzy – 9,8
- Opieka i zaangażowanie pielęgniarek – 9,8
- Uwzględnianie zdania pacjenta w procesie leczenia – 9,7
- Zrozumiałość informacji o stanie zdrowia – 9,7

Pacjenci bardzo często podkreślali w komentarzach:

- profesjonalizm i empatię personelu,
- poczucie bezpieczeństwa i „domowej” atmosfery,
- wysoką jakość opieki lekarskiej i pielęgniarskiej,
- skuteczność leczenia,
- życzliwość opiekunów medycznych.

Wiele wypowiedzi miało charakter podziękowań, a część pacjentów określała szpital jako „najlepszy” oraz deklarowała gotowość polecenia go innym.

Najniżej ocenione obszary (choć nadal bardzo wysoko):

- Wyżywienie – 9,2
- Informacje dotyczące dalszego leczenia po wypisie – 9,2

Najczęściej zgłaszane uwagi jakościowe

Pomimo bardzo dobrych ocen ogólnych, pacjenci wskazali kilka obszarów wymagających rozważenia poprawy:

1. Aktywność fizyczna i możliwość wyjścia na zewnątrz



Najczęściej powtarzający się temat:

- brak gimnastyki,
- brak spacerów,
- zakaz wychodzenia na świeże powietrze.

Pacjenci postulują wprowadzenie choćby krótkich, zorganizowanych spacerów lub prostych ćwiczeń.

2. Warunki bytowe

Pojedyncze uwagi dotyczyły:

- hałasu od ulicy w godzinach nocnych,
- oświetlenia (rolety),
- ustawienia pryszniców i zalewania łazienek,
- wysokości sedesów.

3. Wyżywienie

Zgłoszono m.in.:

- zbyt suchy chleb,
- przeciętną jakość części posiłków.

4. Komunikacja i informowanie pacjenta

Nieliczne głosy dotyczyły:

- zbyt późnego informowania o badaniach (np. konieczności bycia na czczo),
- niewystarczającego omówienia procesu leczenia (np. leczenie biologiczne).

5. Zachowanie personelu (incydentalnie)

Pojedyncze komentarze wskazują na:

- niemiłe zachowania części personelu,
- nieodpowiednie komentarze dotyczące wagi pacjenta.



Szpital osiąga bardzo wysoki poziom satysfakcji pacjentów, a jakość opieki medycznej jest jego największą mocną stroną.

Personel postrzegany jest jako zaangażowany, empatyczny i profesjonalny, co bezpośrednio przekłada się na poczucie bezpieczeństwa pacjentów.

Pacjenci chętnie polecają placówkę innym, co świadczy o silnym wizerunku szpitala i wysokim poziomie zaufania.

Rekomendacje:

- rozważenie wprowadzenia elementów rehabilitacji ruchowej (ćwiczenia, spacer),
- poprawa organizacji informacji o badaniach i leczeniu,
- dalsze doskonalenie jakości wyżywienia,
- zwrócenie uwagi na komunikację interpersonalną personelu w sytuacjach wrażliwych,
- analiza zgłoszonych drobnych problemów infrastrukturalnych.

Opracowała: Milena Bobrucka



RAPORT Z BADANIA SATYSFAKCJI PACJENTÓW
POMORSKIEGO CENTRUM REUMATOLOGICZNEGO
IM. DR JADWIGI TITZ – KOSKO W SOPOCIE SP. Z O.O.
W ROKU 2025

W Pomorskim Centrum Reumatologicznym im. dr Jadwigi Titz – Kosko w Sopocie sp. z o.o. badania satysfakcji pacjentów prowadzone jest w sposób ciągły przez cały rok.

W roku 2025 pytania kierowane do pacjentów Oddziału Rehabilitacyjnego PCR były ujednolicone, są przedstawione poniżej.

TREŚĆ PYTANIA
1. Jak oceniasz sprawność procesu przyjęcia do szpitala?
2. Jak oceniasz uwzględnienie przez personel medyczny twojego zdania w procesie leczenia?
3. Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie lekarzy?
4. Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie pielęgniarek?
5. Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie fizjoterapeutów?
6. Jak oceniasz próby zmniejszenia bólu poprzez podawanie leków? (proszę pominąć jeśli nie dotyczy)
7. Jak oceniasz zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących Twojego stanu zdrowia i procesu leczenia podczas pobytu w szpitalu?
8. Jak oceniasz zrozumiałość informacji przekazanych przez personel medyczny dotyczących zaleceń lekarskich i dalszego procesu leczenia po opuszczeniu szpitala?
9. Jak oceniasz wyżywienie w szpitalu? (proszę pominąć jeśli nie dotyczy)
10. Jak oceniasz czystość w salach, na korytarzach, w łazienkach?
11. Jak oceniasz respektowanie przez personel medyczny praw pacjenta, szczególnie uprawnień i potrzeb?
12. Jakie jest prawdopodobieństwo, że polecisz ten szpital znajomym lub rodzinie?
13. Płeć pacjenta
14. Wiek pacjenta

W badaniu ocenie poddano:

1. Oddział Rehabilitacyjny



ANKIETA SATYSFAKCJI – ODDZIAŁ REHABILITACYJNY II PÓŁROCZE 2025

	LICZBA ANKIET													
TREŚĆ PYTANIA	Ocena 0	Ocena 1	Ocena 2	Ocena 3	Ocena 4	Ocena 5	Ocena 6	Ocena 7	Ocena 8	Ocena 9	Ocena 10	Brak odpowiedzi	SUMA	Średnia ocena
1. Jak oceniasz sprawność procesu przyjęcia do szpitala?	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	48	0	53	9,9
2. Jak oceniasz uwzględnienie przez personel medyczny Twojego zdania w procesie leczenia?	0	0	0	0	0	1	1	0	3	9	39	0	53	9,5
3. Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie lekarzy?	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	51	0	53	9,8
4. Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie pielęgniarek?	0	0	0	0	0	0	1	1	2	2	47	0	53	9,7
5. Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie fizjoterapeutów?	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	49	1	53	9,7
6. Jak oceniasz próby zmniejszenia bólu poprzez podawanie leków? (proszę pominąć jeśli nie dotyczy)	0	1	0	0	0	0	0	0	2	4	32	14	53	9,6
7. Jak oceniasz zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących Twojego stanu zdrowia i procesu leczenia podczas pobytu w szpitalu?	0	0	0	0	0	1	0	0	4	7	41	0	53	9,6
8. Jak oceniasz zrozumiałość informacji przekazanych przez personel medyczny dotyczących zaleceń lekarskich i dalszego procesu leczenia po opuszczeniu szpitala?	0	0	0	0	0	0	0	1	2	7	40	3	53	9,7



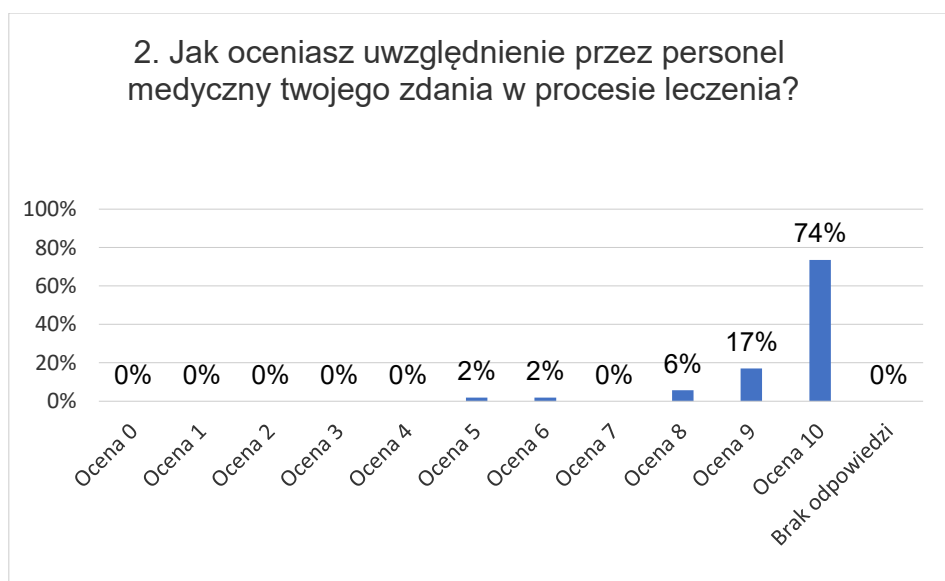
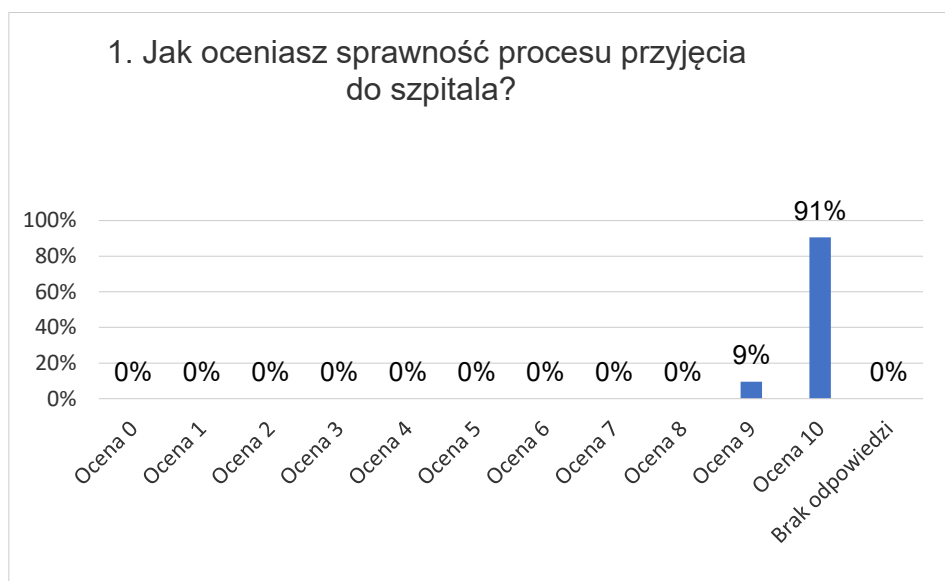
9. Jak oceniasz wyżywienie w szpitalu? (proszę pominąć jeśli nie dotyczy)	0	0	0	0	0	3	1	0	5	10	33	1	53	9,2
10. Jak oceniasz czystość w salach, na korytarzach, w łazienkach?	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	50	0	53	9,9
11. Jak oceniasz respektowanie przez personel medyczny praw pacjenta, szczególnie uprawnień i potrzeb?	0	0	0	0	0	1	0	0	1	10	41	0	53	9,6
12. Jakie jest prawdopodobieństwo, że polecisz ten szpital znajomym lub rodzinie?	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	51	0	53	9,8

Płeć pacjenta:	kobieta	mężczyzna	brak odpowiedzi	Suma kontrolna
	36	16	1	53

Wiek pacjenta	Poniżej 18 lat	18-39	40-59	60-79	Powyżej 80 lat	brak odpowiedzi	Suma kontrolna
	0	1	5	33	14	0	53

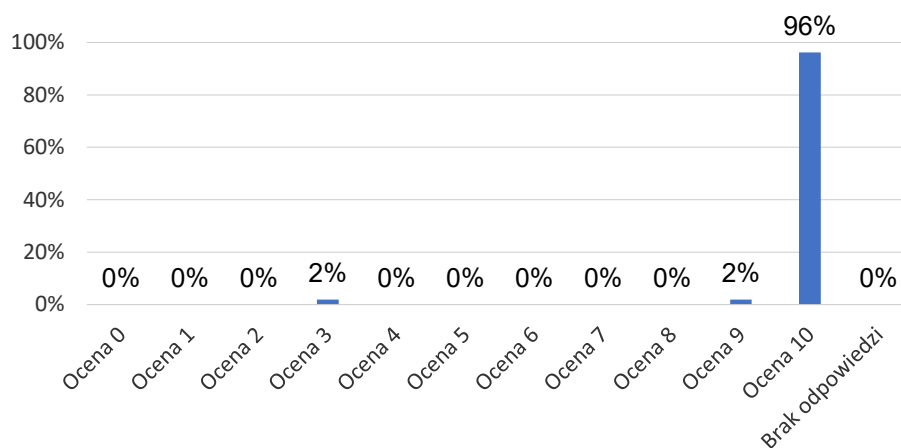


WARTOŚCI PROCENTOWE

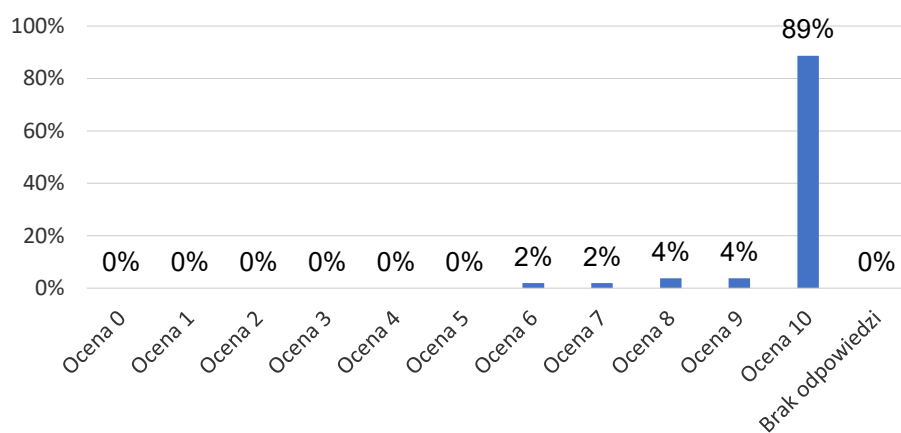




3. Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie lekarzy?

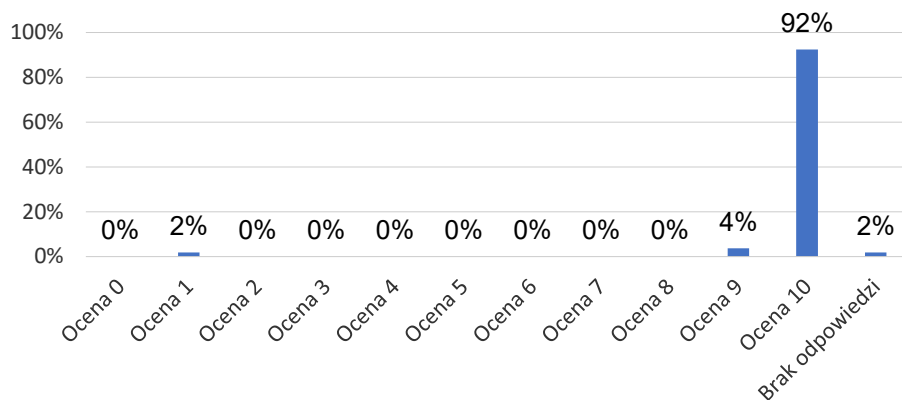


4. Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie pielęgniarek?

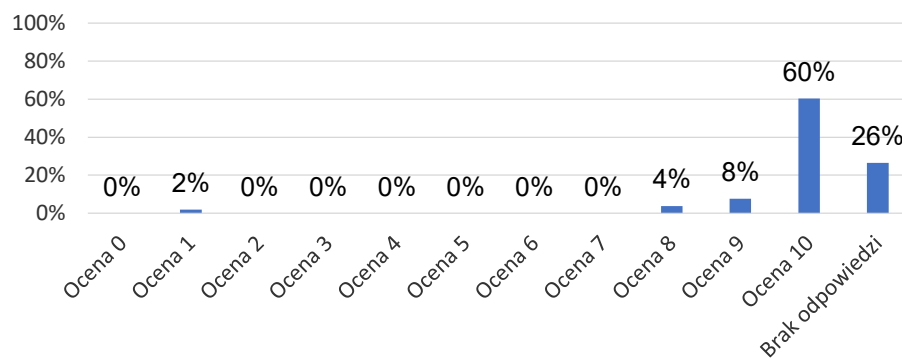




5. Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie
fizjoterapeutów?

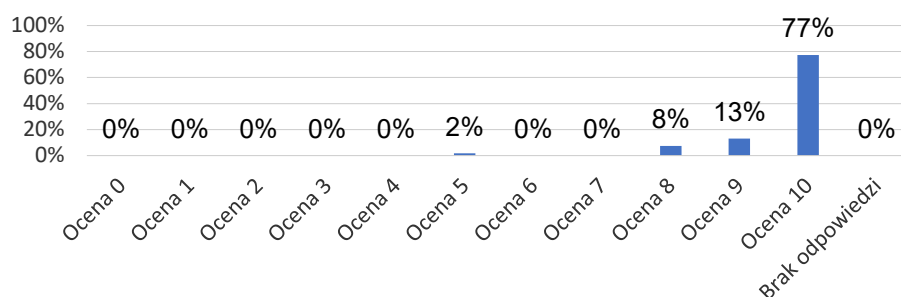


6. Jak oceniasz próby zmniejszenia bólu poprzez
podawanie leków?

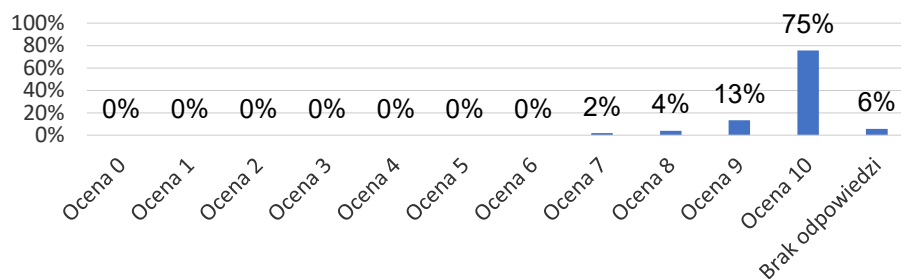




7. Jak oceniasz zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących Twojego stanu zdrowia i procesu leczenia podczas pobytu w szpitalu?

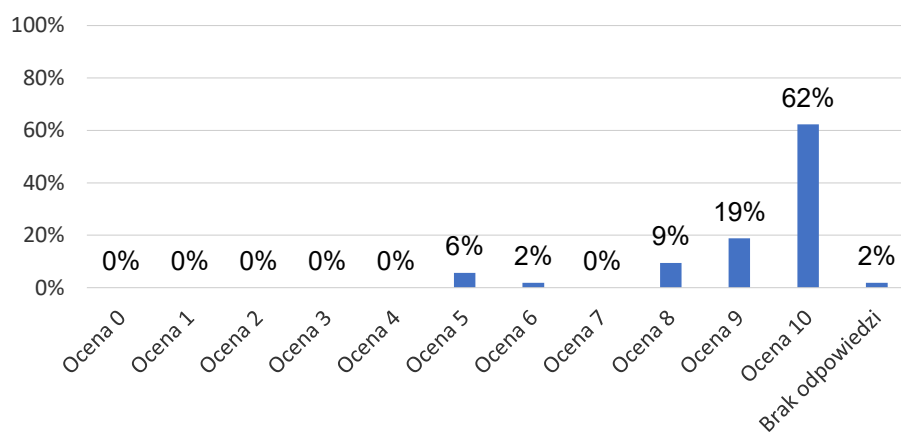


8. Jak oceniasz zrozumiałość informacji przekazanych przez personel medyczny dotyczących zaleceń lekarskich i dalszego procesu leczenia po opuszczeniu szpitala?

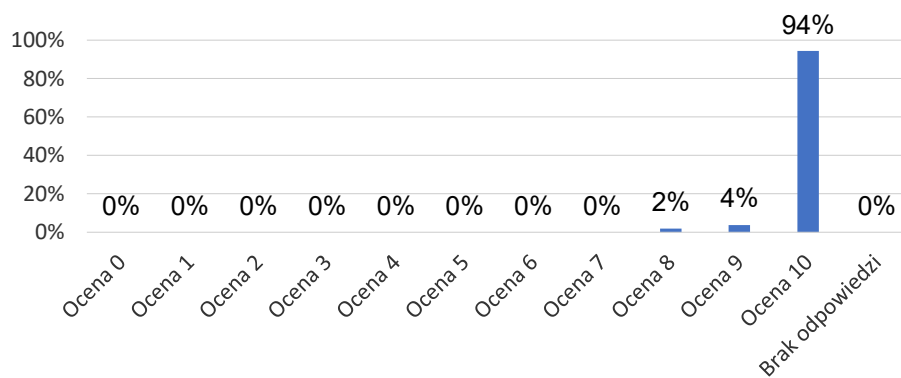




9. Jak oceniasz czy wyżywienie w szpitalu?

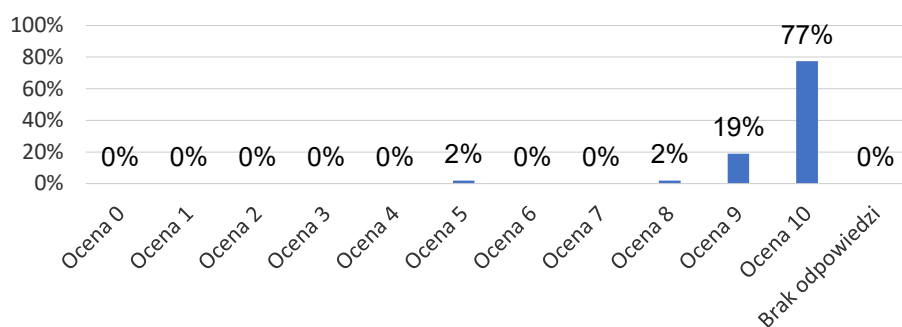


10. Jak oceniasz czystość w salach, na korytarzach, w łazienkach?

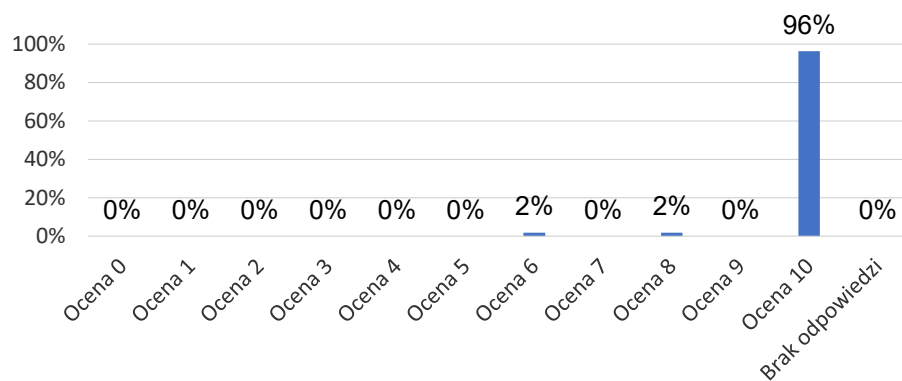




11. Jak oceniasz respektowanie przez personel medyczny praw pacjenta szczególnych uprawnień i potrzeb?

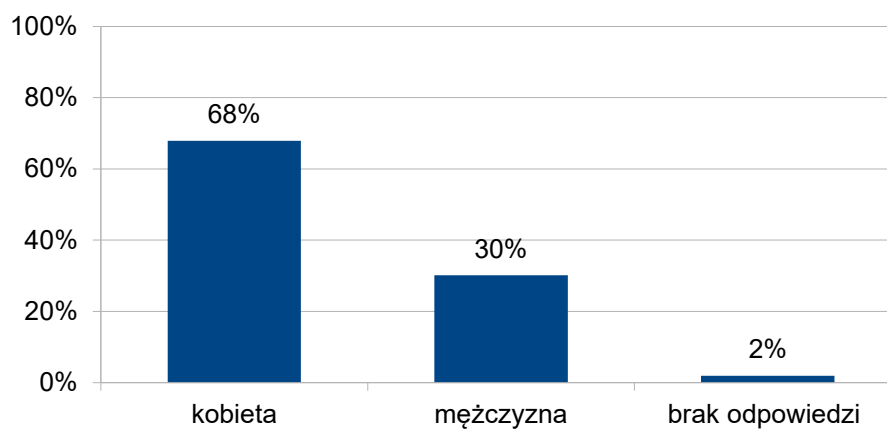


12. Jakie jest prawdopodobieństwo, że polecisz ten szpital znajomym lub rodzinie?

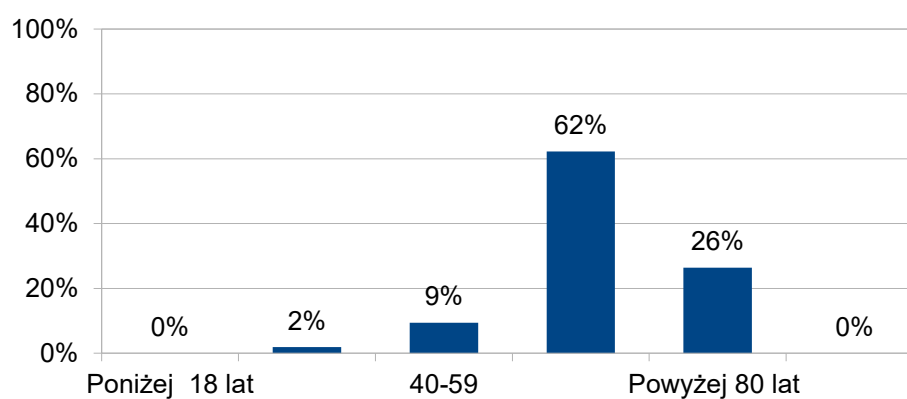




13. Płeć pacjenta



14. Wiek pacjenta





Lp.	KOMENTARZE – ODDZIAŁ REHABILITACYJNY	Ocena	
1	nie mam żadnych uwag. Barbara Ptak	+	
2	PLUSY: BARDZO MIŁA ATMOSFERA GOTOWOŚĆ POMOCY DYSKRECJA: WYCZUCIE EMOCJI PACJENTA MINUSY : BRAK	+	
3	Brak półek w łazienkach na kosmetyki, brak telewizora w pokojach pacjentów		-
4	OPIEKA JEST BARDZO DOBRA, ZA TO SERDECZNIE DZIĘKUJĘ LEONARDA PIOTROWSKA ZA LEKARSKĄ OPIEKĘ DZIĘKUJĘ	+	
5	BEZ KOMENTARZA	+	
6	BEZ KOMENTARZA	+	
7	BEZ KOMENTARZA	+	
8	BEZ KOMENTARZA	+	
9	Bardzo źle oznakowanie dojścia dojazdu do szpitala. Błądzi każdy bez względu na, to jak wytłumaczy się dojście. Moim zdaniem już na placu z przystankiem autobusowym „Przylesie” powinna być tablica ze strzałką w którą stronę iść		-
10	BEZ KOMENTARZA	+	
11	Dziękuję bardzo, bardzo całemu personelowi lekarzy, pielęgniarkom, personelowi medycznemu, pracownikom pomocy medycznej, pracownikom sprzątającym. Wszyscy są bardzo mili i pomocni. Wszystkim życzę Wesołych Świąt Bożego Narodzenia 2025	+	
12	BEZ KOMENTARZA	+	
13	Monotonna dieta, bardzo dużo wędlin, brak innych zamienników (b. mało jajek i sera w diecie. Zgłaszane problemy pomijane, lub odsyłanie do lekarza prowadzącego. Powinno być więcej zajęć indywidualnych i fizjoterapeutycznych. Może zajęcie w grupach po południu?		-
14	BEZ KOMENTARZA	+	
15	BEZ KOMENTARZA	+	
16	BEZ KOMENTARZA	+	
17	Brak prawidłowo oznakowania dojścia do szpitala , czytelnego dla odwiedzających		-
18	Chętnie skorzystałbym za jakiś czas z pobytu tutaj i leczenia	+	
19	poprawić jakość odbioru programów telewizyjnych, jedyna rozrywka		-
20	BEZ KOMENTARZA	+	
21	BEZ KOMENTARZA	+	
22	brak uwag	+	
23	BEZ KOMENTARZA	+	
24	bez uwag	+	
25	TAK TRZYMAĆ !!	+	



26	BEZ KOMENTARZA	+	
27	BEZ KOMENTARZA	+	
28	Zwrócenie uwagi P. Krysi i P. Joli, żeby dokładniej sprawdzały leki podawane pacjentom. PODZIĘKOWANIE. Bardzo serdecznie dziękuję całemu białemu personelowi na czele z Panem ORDYNATOREM za poświęcenie i troskę o pacjenta w dzień i w nocy. Cały personel zasługuje na uznanie i szacunek, aczkolwiek nie zawsze jest doceniany przez pacjentów. Rehabilitacja jest wspaniała, bo przywraca siłę, że dzięki cudownym fizjoterapeutom można wrócić do pełnej sprawności. Wyżywienie bardzo dobre i urozmaicone. Moje zdanie gdyby się uczyło to właśnie ten szpital postawiłabym jako wzór do naśladowania dla innych szpitali	+	-
29	NISKA OCENA ZAANGAŻOWANIA PIEŁĘGNIAREK WYNIKA Z NIEZADOWOLENIA PRACY DWÓCH PAŃ	+	
30	MERYTORYCZNIE PIEŁĘGNIARKI. PRZYGOTOWANIE DOSKONAŁE, JEDNAK NIEKTÓRE MAJĄ ZBYT MAŁO CIERPLIWOŚCI DO STARSZYCH PACJENTÓW. PRÓBUJĄ TRAKTOWAĆ SIĘ PODMIOTOWO DLATEGO OBNIŻONA OCENA.	+	-
31	DLA PACJENTÓW Z RZS I OBOLAŁYCH TAK JAK PISAŁAM, BYŁYBY POTRZEBNE ZAJĘCIA Z TECHNIK RELAKSACYJNYCH – PO ĆWICZENIACH, BY ZMNIJSZYĆ BÓL. LUB CHOCIAŻ KARTKA WYTYPYCH. TROCHE, ZA MAŁO MIEJSC DO SPACEROWANIA. BARDZO SERDECZNA ATMOSFERA SPRZYJA ZDROWIENIU, ZA CO BARDZO DZIĘKUJĘ. PRZY PRYSZNICACH PÓŁKA, BO TE BYŁY ZA SŁABE I SPADAŁY. SUPER TERAPIA ZAJĘCIOWA KTO CHCE, BY ZAJĄĆ CZAS.	+	-
32	Szczególne pochwała dla P. Ewy. Szybka, sumienna życzliwa dla pacjenta.	+	
33	BRAK !	+	
34	Brak uwag – super szpital na miarę 21 wieku	+	
35	Takich wzorowych szpitali jak ten jest za mało. Potrzeby są z roku na rok większe. Cały personel medyczny z tyt. szpitala może być przykładem dla wielu innych	+	
36	BEZ KOMENTARZA	+	
37	BEZ KOMENTARZA	+	
38	BEZ KOMENTARZA	+	
39	BEZ KOMENTARZA	+	
40	panie opiekunki są bardzo miłe i kompetentne, oceniam na 10 ich pracę.	+	
41	BEZ KOMENTARZA	+	
42	BEZ KOMENTARZA	+	
43	Szkoda że w tym formularzu nie ma zapytania o pracę opiekunek, a im też należy się uznanie za uśmiech za cierpliwość. Praca ze starszymi ludźmi wcale nie jest łatwa	+	-
44	BEZ KOMENTARZA	+	
45	BRAK	+	



46	BEZ KOMENTARZA	+	
47	Szkoda, że nie uwzględniono tu opiekunów medycznych, bo przed nimi chylę czoła, że z uśmiechem na ustach wykonują na co dzień ciężką pracę dbając o higienę pacjentów i o to aby był miły zapach:)	+	-
48	Bardzo dziękuję za wszelkie dobro, za profesjonalizm, za zmotywowanie za trud i wspaniałą rodzinną atmosferę. Pamiętam w modlitwie.	+	
49	Panie opiekunki są super życzliwe	+	
50	BEZ KOMENTARZA	+	
51	BEZ KOMENTARZA	+	
52	BEZ KOMENTARZA	+	
53	Nie spodziewałem się że będę w tak świetnym ośrodku.	+	

PODSUMOWANIE I WNIOSKI

Średnie oceny wszystkich obszarów są bardzo wysokie (9,2–9,9 / 10), co świadczy o bardzo dużym poziomie zadowolenia pacjentów.

Najwyżej ocenione obszary:

- Sprawność procesu przyjęcia do szpitala – 9,9
- Czystość pomieszczeń – 9,9
- Opieka lekarska – 9,8
- Gotowość polecenia szpitala bliskim – 9,8
- Opieka pielęgniarska – 9,7
- Opieka fizjoterapeutów – 9,7

Pozostałe obszary (komunikacja, informowanie pacjenta, respektowanie praw pacjenta, łagodzenie bólu) również uzyskały bardzo dobre wyniki – ok. 9,5–9,7.

Najniżej (choć nadal wysoko) oceniono:

Wyżywienie – 9,2

Najczęściej wymieniane mocne strony

Pacjenci bardzo często podkreślali:

- serdeczną atmosferę i życzliwość personelu
- profesjonalizm lekarzy, pielęgniarek, fizjoterapeutów oraz opiekunów medycznych



- wysoką jakość rehabilitacji
- zaangażowanie całego zespołu (również personelu pomocniczego i sprzątającego)
- poczucie bezpieczeństwa i troski
- motywujące podejście do pacjenta

Wiele wypowiedzi miało charakter podziękowań, a szpital był określany jako „wzór do naśladowania” oraz „super szpital na miarę XXI wieku”. Pojawily się także deklaracje chęci ponownego skorzystania z leczenia w przyszłości.

Szczególnie często pacjenci doceniali:

- fizjoterapeutów
- opiekunów medycznych (wielu respondentów zwracało uwagę, że ta grupa powinna być osobno oceniana w ankiecie)

Zgłaszane uwagi i obszary do poprawy

Choć komentarzy krytycznych było niewiele, pojawiły się powtarzające się sugestie:

Organizacja i infrastruktura:

- słabe oznakowanie dojścia/dojazdu do szpitala (szczególnie od strony przystanku „Przylesie”)
- brak półek w łazienkach / nietrwałe półki przy prysznicach
- brak telewizorów w salach lub słaba jakość odbioru
- ograniczona przestrzeń do spacerów

Wyżywienie:

- monotonna dieta (dużo wędlin, mało alternatyw typu jajka/sery)

Opieka i terapia:

- pojedyncze uwagi dotyczące cierpliwości części personelu pielęgniarzkiego wobec osób starszych
- potrzeba większej liczby zajęć indywidualnych i fizjoterapeutycznych
- propozycje zajęć relaksacyjnych dla pacjentów z bólem (np. RZS)
- sugestia terapii grupowych po południu



Bezpieczeństwo:

- pojedyncza uwaga o konieczności dokładniejszego sprawdzania leków przez wybrane osoby.

Poziom satysfakcji pacjentów jest bardzo wysoki, a szpital cieszy się dużym zaufaniem (wysoka skłonność do polecenia placówki).

Największym kapitałem placówki jest personel – jego profesjonalizm, empatia i zaangażowanie są najczęściej wymienianymi atutami.

Rehabilitacja i atmosfera oddziału są postrzegane jako kluczowe elementy procesu zdrowienia.

Warto rozważyć:

- poprawę oznakowania dojścia do szpitala,
- drobne usprawnienia infrastruktury (łazienki, TV),
- urozmaicenie diety,
- rozszerzenie oferty terapeutycznej (relaksacja, zajęcia grupowe),
- uwzględnienie opiekunów medycznych jako osobnej kategorii w przyszłych ankietach.

Opracowała: Milena Bobrucka



RAPORT Z BADANIA SATYSFAKCJI PACJENTÓW
POMORSKIEGO CENTRUM REUMATOLOGICZNEGO
IM. DR JADWIGI TITZ – KOSKO W SOPOCIE SP. Z O.O.
W ROKU 2025

W Pomorskim Centrum Reumatologicznym im. dr Jadwigi Titz – Kosko w Sopocie sp. z o.o. badania satysfakcji pacjentów prowadzone jest w sposób ciągły przez cały rok.

W roku 2025 pytania kierowane do pacjentów Oddziałów Pediatrycznych PCR były ujednolicone, są przedstawione poniżej.

TREŚĆ PYTANIA
1. Jak oceniasz sprawność procesu przyjęcia do szpitala?
2. Jak oceniasz uwzględnienie przez personel medyczny twojego zdania w procesie leczenia?
3. Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie lekarzy?
4. Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie pielęgniarek?
5. Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie fizjoterapeutów?
6. Jak oceniasz próby zmniejszenia bólu poprzez podawanie leków? (proszę pominąć jeśli nie dotyczy)
7. Jak oceniasz zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących Twojego stanu zdrowia i procesu leczenia podczas pobytu w szpitalu?
8. Jak oceniasz zrozumiałość informacji przekazanych przez personel medyczny dotyczących zaleceń lekarskich i dalszego procesu leczenia po opuszczeniu szpitala?
9. Jak oceniasz wyżywienie w szpitalu? (proszę pominąć jeśli nie dotyczy)
10. Jak oceniasz czystość w salach, na korytarzach, w łazienkach?
11. Jak oceniasz respektowanie przez personel medyczny praw pacjenta, szczególnie uprawnień i potrzeb?
12. Jakie jest prawdopodobieństwo, że polecisz ten szpital znajomym lub rodzinie?
13. Płeć pacjenta
14. Wiek pacjenta

W badaniu ocenie poddano:

1. Oddziały Pediatryczne



ANKIETA SATYSFAKCJI – ODDZIAŁY PEDIATRYCZNE II PÓŁROCZE 2025

	LICZBA ANKIET													
TREŚĆ PYTANIA	Ocena 0	Ocena 1	Ocena 2	Ocena 3	Ocena 4	Ocena 5	Ocena 6	Ocena 7	Ocena 8	Ocena 9	Ocena 10	Brak odpowiedzi	SUMA	Średnia ocena
1. Jak oceniasz sprawność procesu przyjęcia do szpitala?	0	0	3	10	7	14	10	19	11	13	5	0	92	6,3
2. Jak oceniasz uwzględnienie przez personel medyczny Twojego zdania w procesie leczenia?	0	1	0	0	2	2	9	9	17	23	24	5	92	8,2
3. Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie lekarzy?	0	1	0	0	2	3	6	4	10	23	43	0	92	8,7
4. Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie pielęgniarek?	0	0	0	1	2	3	8	6	14	27	28	3	92	8,4
5. Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie fizjoterapeutów?	1	0	0	0	0	1	2	4	6	18	54	6	92	9,2
6. Jak oceniasz próby zmniejszenia bólu poprzez podawanie leków? (proszę pominąć jeśli nie dotyczy)	0	0	0	1	2	2	0	3	7	15	26	36	92	8,8
7. Jak oceniasz zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących Twojego stanu zdrowia i procesu leczenia podczas pobytu w szpitalu?	1	0	0	0	2	5	6	9	13	32	24	0	92	8,3
8. Jak oceniasz zrozumiałość informacji przekazanych przez personel medyczny dotyczących zaleceń lekarskich i dalszego procesu leczenia po opuszczeniu szpitala?	0	0	0	3	2	3	7	6	12	24	29	6	92	8,8



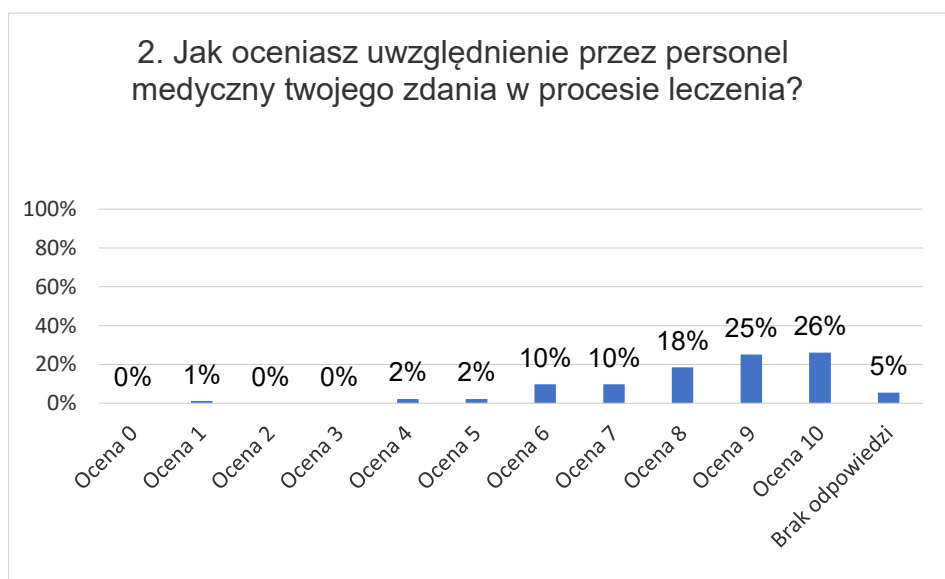
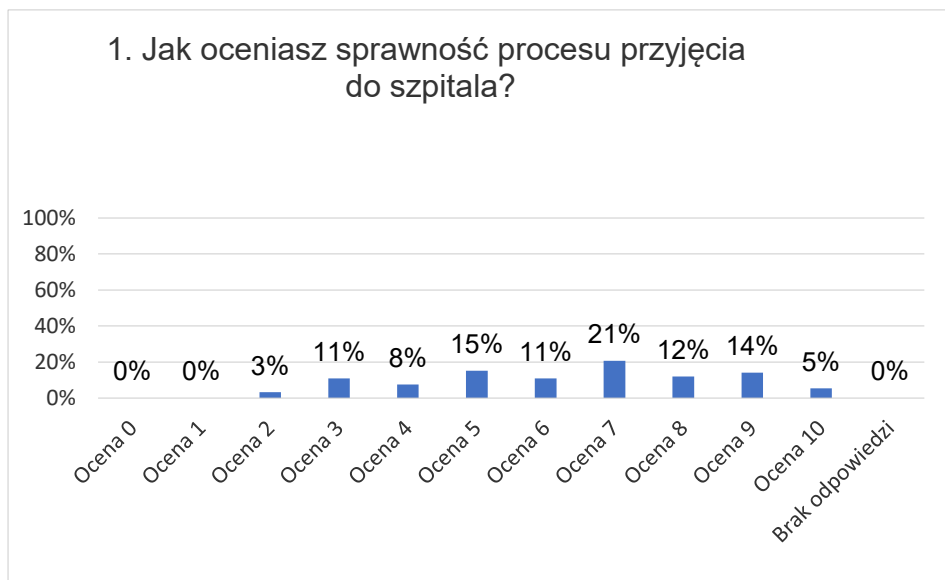
9. Jak oceniasz wyżywienie w szpitalu? (proszę pominąć jeśli nie dotyczy)	8	11	7	6	13	6	11	9	10	9	2	0	92	4,7
10. Jak oceniasz czystość w salach, na korytarzach, w łazienkach?	0	0	0	0	1	1	4	6	15	39	22	4	92	8,7
11. Jak oceniasz respektowanie przez personel medyczny praw pacjenta, szczególnie uprawnień i potrzeb?	1	0	1	0	1	5	4	6	12	24	36	2	92	8.5
12. Jakie jest prawdopodobieństwo, że polecisz ten szpital znajomym lub rodzinie?	3	3	0	3	2	8	3	7	19	25	17	2	92	7,4

Płeć pacjenta:	kobieta	mężczyzna	brak odpowiedzi	Suma kontrolna
	55	37	0	92

Wiek pacjenta	Poniżej 18 lat	18-39	40-59	60-79	Powyżej 80 lat	brak odpowiedzi	Suma kontrolna
	92	0	0	0	0	0	92

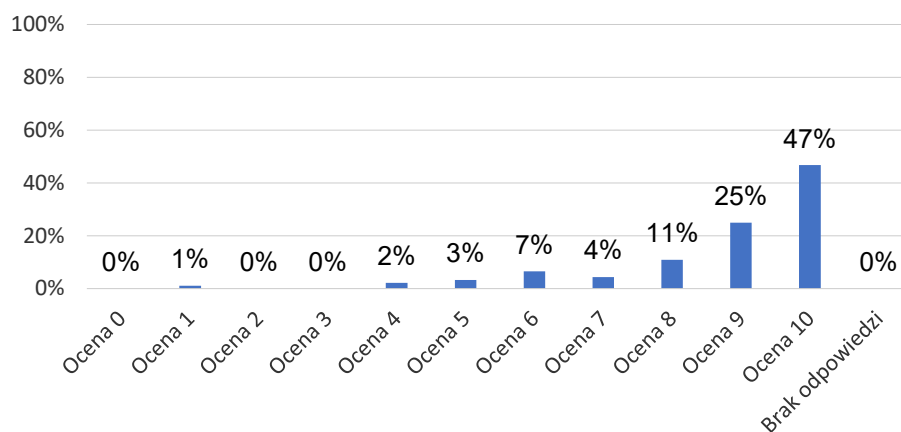


WARTOŚCI PROCENTOWE

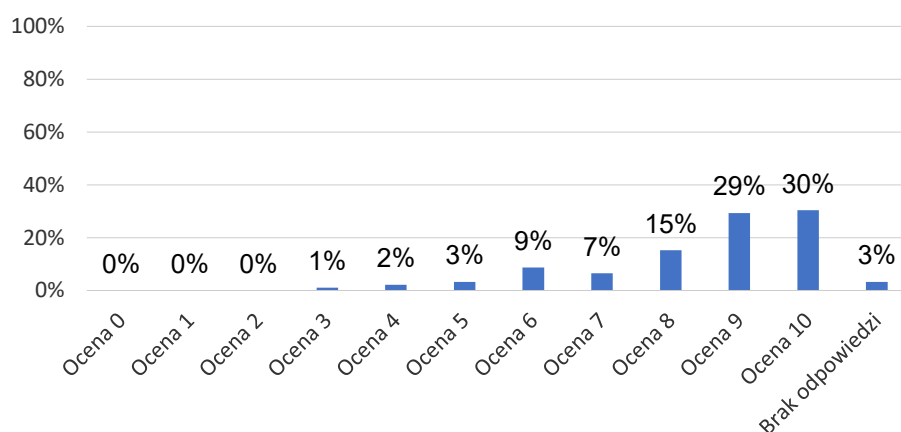




3. Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie lekarzy?

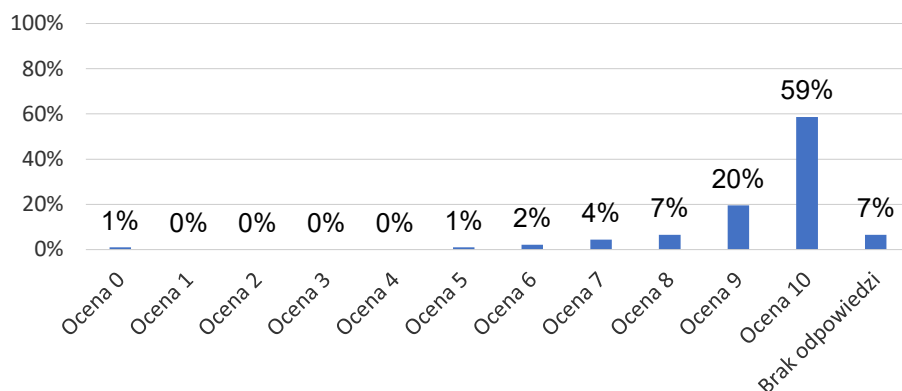


4. Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie pielęgniarek?

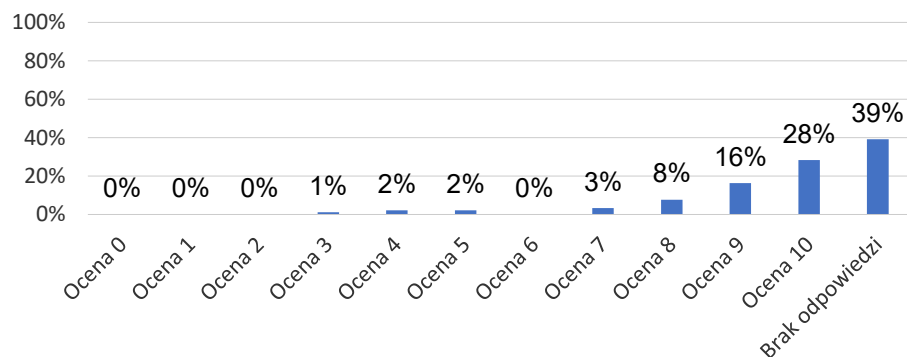




5. Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie
fizjoterapeutów?

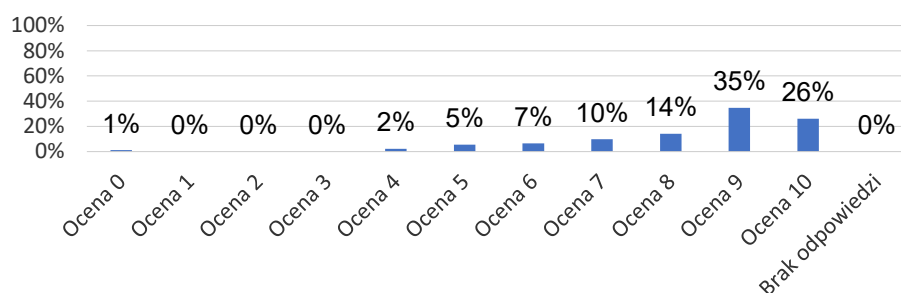


6. Jak oceniasz próby zmniejszenia bólu poprzez
podawanie leków?

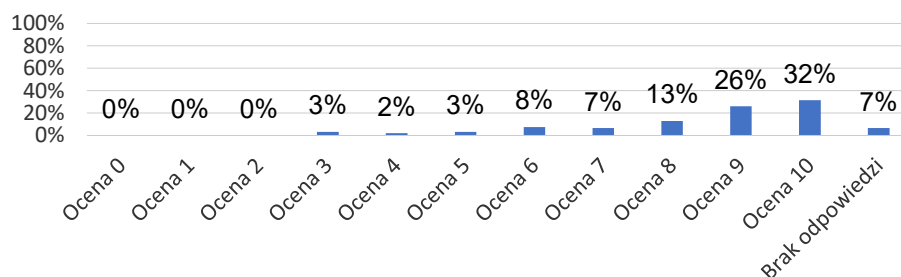




7. Jak oceniasz zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących Twojego stanu zdrowia i procesu leczenia podczas pobytu w szpitalu?

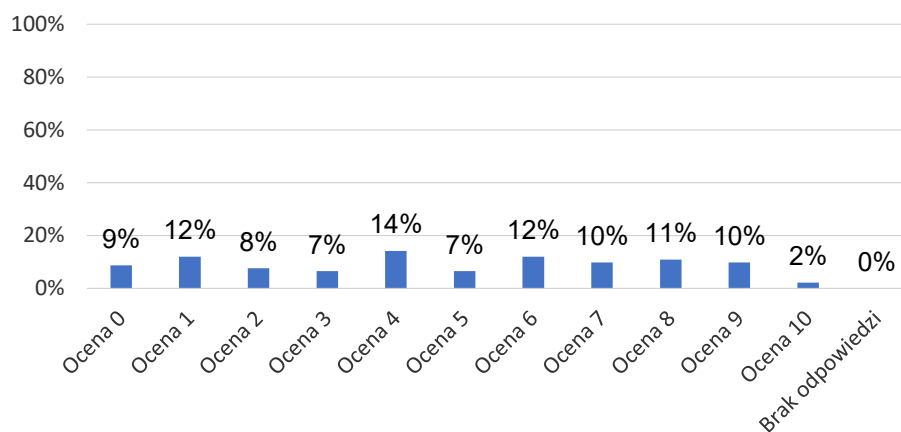


8. Jak oceniasz zrozumiałość informacji przekazanych przez personel medyczny dotyczących zaleceń lekarskich i dalszego procesu leczenia po opuszczeniu szpitala?

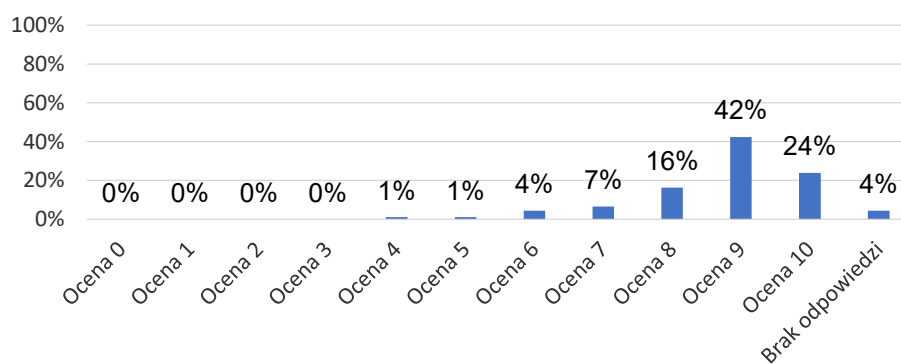




9. Jak oceniasz czy wyżywienie w szpitalu?

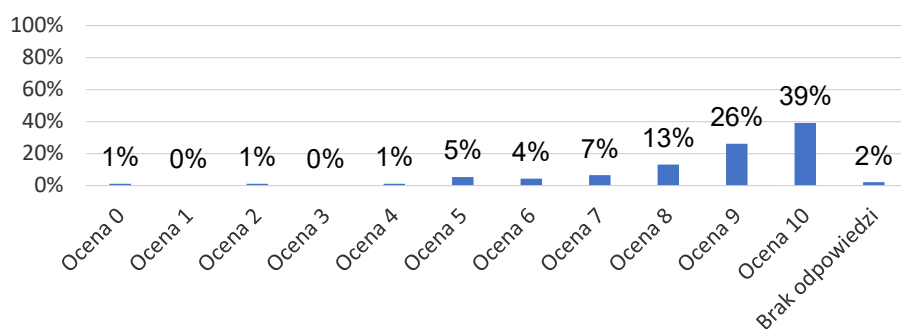


10. Jak oceniasz czystość w salach, na korytarzach, w łazienkach?

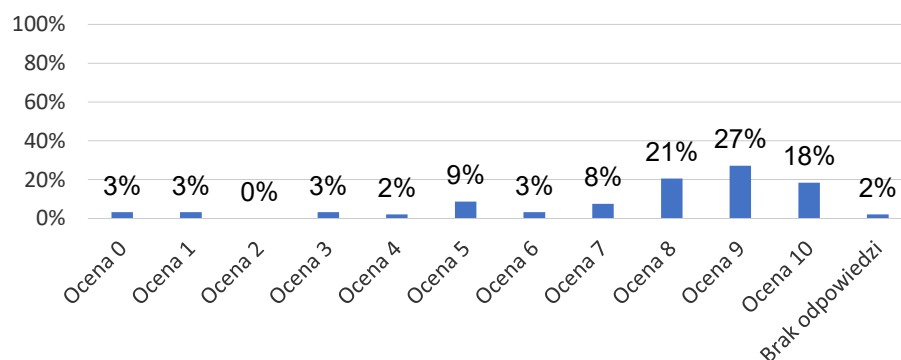




11. Jak oceniasz respektowanie przez personel medyczny praw pacjenta szczególnych uprawnień i potrzeb?

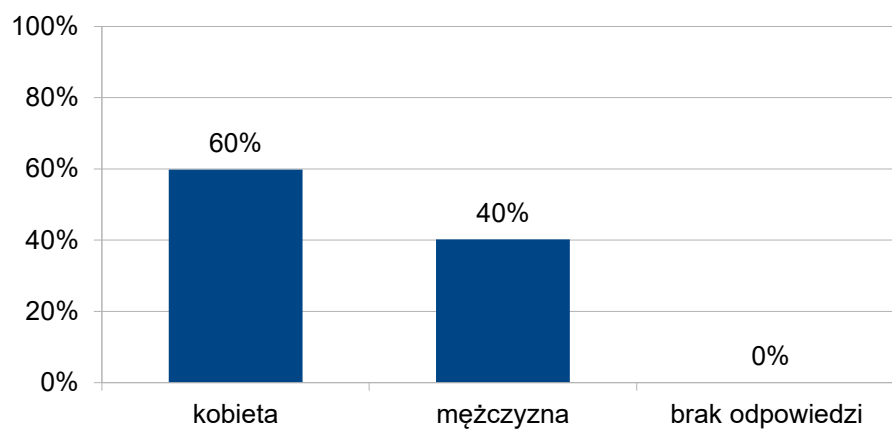


12. Jakie jest prawdopodobieństwo, że polecisz ten szpital znajomym lub rodzinie?

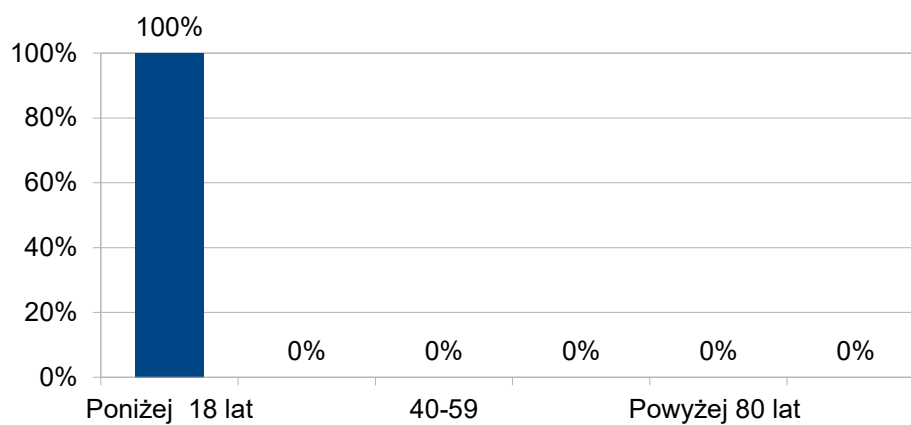




13. Płeć pacjenta



14. Wiek pacjenta





Lp.	KOMENTARZE – ODDZIAŁY PEDIATRYCZNE	Ocena	
1	Jedzenie z obiadów było niedobre. Mięso raz było surowe a ziemniaki słodkie.		-
2	Było super, Bardzo dziękuję !	+	
3	Jedzenie średnie		-
4	Wszystko było ok. Pomocne panie pielęgniarki, dobra opieka.	+	
5	Serdecznie dziękujemy za opiekę	+	
6	Opieka lekarska, fizjoterapeutyczna, pielęgniarska na bardzo wysokim poziomie. Standardy czystości w szpitalu spełniły moje oczekiwania. I przesympatyczna atmosfera	+	
7	Pobyt w szpitalu określam jako bardzo dobry, na pewno wrócę, jedzenie się poprawiło	+	
8	Krótkie przepustki, obiady średnie		-
9	Miły personel	+	
10	Niedobre jedzenie, wchodzenie do chłopaków do pokoju zabronione		-
11	Jedzenie nie raz niedobre, wychowawczynie nie słuchają naszych potrzeb		-
12	średnie jedzenie, mały wybór na śniadaniach		-
13	Słodka herbata, słone jedzenie, nie można być w pokojach płci przeciwnej, wyganiają z korytarza		-
14	Niedobre jedzenie		-
15	Wszystko super, miły personel i dobra atmosfera	+	
16	Można wychodzić tylko na dwie godziny		-
17	nie można siedzieć u płci przeciwnej w pokoju		-
18	Miłe pielęgniarki	+	
19	Jedzenie bardzo średniej jakości. Problem przebywania w pokoju z chłopakami		-
20	Brak	+	
21	Fajne pielęgniarki, będę tęsknić	+	
22	Nie mam uwag	+	
23	Brak automatu z przekąskami, dłuższe przepustki w weekendy		-
24	Miłe pani pielęgniarki, na pewno wrócę	+	
25	Nie ma dużego wyboru na śniadanie		-
26	Miłe pani pielęgniarki, na pewno wrócę	+	



PODSUMOWANIE I WNIOSKI

Ankieta została przeprowadzona wśród 92 pacjentów i obejmowała ocenę kluczowych obszarów funkcjonowania szpitala: jakości opieki medycznej, komunikacji, warunków pobytu oraz usług dodatkowych.

Najwyżej oceniane obszary

Pacjenci bardzo wysoko ocenili jakość opieki medycznej:

- Opieka fizjoterapeutyczna – średnia 9,2
- Zaangażowanie lekarzy – 8,7
- Czystość pomieszczeń – 8,7
- Respektowanie praw pacjenta – 8,5
- Opieka pielęgniarska – 8,4

W komentarzach otwartych często podkreślano:

- miłe i pomocne pielęgniarki,
- profesjonalizm lekarzy i fizjoterapeutów,
- dobrą atmosferę na oddziale,
- poczucie bezpieczeństwa i zaopiekowania.

Wielu pacjentów dziękowało za opiekę i deklarowało chęć ponownego wyboru szpitala.

Komunikacja i informacje

Zrozumiałość informacji dotyczących:

- stanu zdrowia i leczenia – 8,3,
- zaleceń po wypisie – 8,8.

Pacjenci w większości czuli, że ich zdanie było uwzględniane w procesie leczenia (średnia 8,2), co świadczy o partnerskim podejściu personelu.

Obszary wymagające poprawy

Najniżej ocenionym elementem było:

- Wyżywienie – średnia 4,7.

W uwagach pacjenci wielokrotnie wskazywali na:

- niską jakość posiłków,
- brak różnorodności (szczególnie śniadań),
- niewłaściwy smak potraw (zbyt słone lub słodkie),
- pojedyncze przypadki źle przygotowanego mięsa.



Dodatkowo pojawiały się uwagi organizacyjne:

- zbyt krótkie przepustki,
- brak automatu z przekąskami,
- ograniczenia dotyczące przebywania w pokojach osób przeciwnej płci.

Ocena ogólna

Prawdopodobieństwo polecenia szpitala rodzinie lub znajomym wyniosło średnio 7,4, co wskazuje na dobry ogólny poziom satysfakcji, przy jednoczesnym istnieniu obszarów do dalszego doskonalenia.

Wnioski

Szpital zapewnia bardzo wysoką jakość opieki medycznej i pielęgniarskiej, co jest jego największym atutem.

Personel jest postrzegany jako zaangażowany, empatyczny i profesjonalny. Komunikacja z pacjentem stoi na dobrym poziomie i sprzyja poczuciu współdecydowania.

Wyżywienie stanowi główny obszar niezadowolenia pacjentów i wymaga pilnych działań naprawczych.

Warto rozważyć usprawnienia organizacyjne poprawiające komfort pobytu (przepustki, dostęp do przekąsek, jasna komunikacja zasad oddziałowych).

Opracowała: Milena Bobrucka



RAPORT Z BADANIA SATYSFAKCJI PACJENTÓW
POMORSKIEGO CENTRUM REUMATOLOGICZNEGO
IM. DR JADWIGI TITZ – KOSKO W SOPOCIE SP. Z O.O.
W ROKU 2025

W Pomorskim Centrum Reumatologicznym im. dr Jadwigi Titz – Kosko w Sopocie sp. z o.o. badania satysfakcji pacjentów prowadzone jest w sposób ciągły przez cały rok.

W roku 2025 pytania kierowane do pacjentów Ośrodka Rehabilitacji Diennej COG były ujednolicone, są przedstawione poniżej.

TREŚĆ PYTANIA
1. W jaki sposób zapisałeś się do poradni ?
2. Jak oceniasz łatwość zapisania na wizytę?
3. Jak oceniasz zaangażowanie pracowników rejestracji?
4. Jak oceniasz terminowość realizacji wizyt (czy odbyła się w wyznaczonym czasie?)
5. Jak oceniasz zaangażowanie lekarza w rozwiązanie Twojego problemu zdrowotnego?
6. Jak oceniasz zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących Twojego stanu zdrowia, procesu leczenia i zaleceń lekarskich?
7. Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie fizjoterapeutów?
8. Jak oceniasz wyposażenie poczekalni (np. oznakowanie, miejsca siedzące)?
9. Jak oceniasz czystość w gabinecie, w łazience, w poczekalni?
10. Jak oceniasz respektowanie praw pacjenta, szczególnych uprawnień i potrzeb przez personel medyczny?
11. Jakie jest prawdopodobieństwo , że polecisz tę placówkę znajomym lub rodzinie?
12. Płeć pacjenta
13. Wiek pacjenta

W badaniu ocenie poddano:

- 1.** Ośrodek Rehabilitacji Diennej - COG



ANKIETA SATYSFAKCJI – OŚRODEK REHABILITACJI DZIENNEJ COG II PÓŁROCZE 2025

1. W jaki sposób zapisateś się do poradni?	W placówce	telefonicznie	email	elektronicznie przez stronę placówki	brak odpowiedzi	Suma kontrolna
	43	33	1	0	0	77

ANKIETA SATYSFAKCJI – OŚRODEK REHABILITACJI DZIENNEJ COG II PÓŁROCZE 2025

TREŚĆ PYTANIA	LICZBA ANKIET												SUMA	Średnia ocena
	Ocena 0	Ocena 1	Ocena 2	Ocena 3	Ocena 4	Ocena 5	Ocena 6	Ocena 7	Ocena 8	Ocena 9	Ocena 10	Brak odpowiedzi		
2. Jak oceniasz łatwość zapisania na wizytę ?	0	0	1	2	1	1	1	6	4	6	55	0	77	9,1
3. Jak oceniasz zaangażowanie pracowników rejestracji?	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	74	0	77	9,9
4. Jak oceniasz terminowość realizacji wizyty (czy odbyła się w wyznaczonym terminie)	0	0	0	0	0	1	0	2	1	1	72	0	77	9,8
5. Jak oceniasz zaangażowanie lekarza w rozwiązanie twojego problemu zdrowotnego?	0	0	0	0	0	1	0	1	1	2	72	0	77	9,8
6. Jak oceniasz zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących Twojego stanu zdrowia, procesu leczenia i zaleceń lekarskich?	0	0	0	0	0	0	0	2	4	0	71	0	77	9,8
7. Jak oceniasz zdrowia opiekę/zaangażowanie fizjoterapeutów ?	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	76	0	77	9,9



8. Jak oceniasz wyposażenie poczekalni (np. oznakowanie, miejsca siedzące)?	0	0	0	0	0	0	0	0	3	5	69	0	77	9,8
9. Jak oceniasz czystość w gabinecie, w łazience, w poczekalni?	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	73	0	77	9,9
10. Jak oceniasz respektowanie praw pacjenta, szczególnych uprawnień i potrzeb przez personel medyczny?	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	73	0	77	9,9
11. Jakie jest prawdopodobieństwo, że polecisz ten szpital znajomym lub rodzinie?	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	72	0	77	9,9

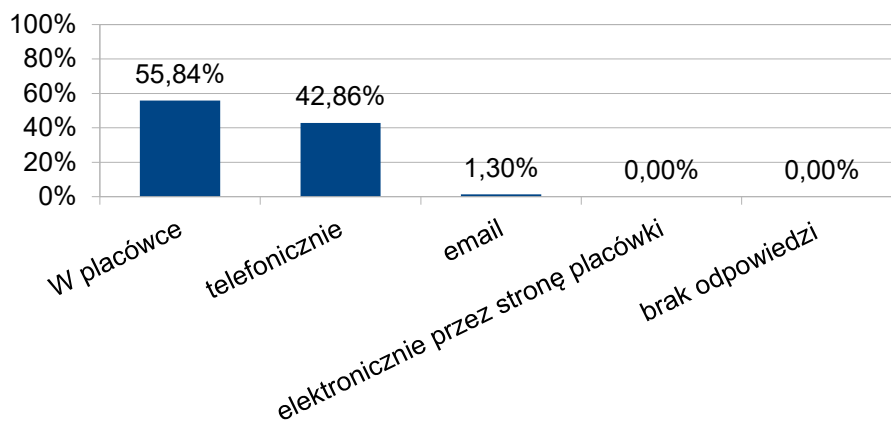
Płeć pacjenta:	kobieta	mężczyzna	brak odpowiedzi	Suma kontrolna
	52	25	0	77

Wiek pacjenta	Poniżej 18 lat	18-39	40-59	60-79	Powyżej 80 lat	brak odpowiedzi	Suma kontrolna
	0	1	9	50	17	0	77

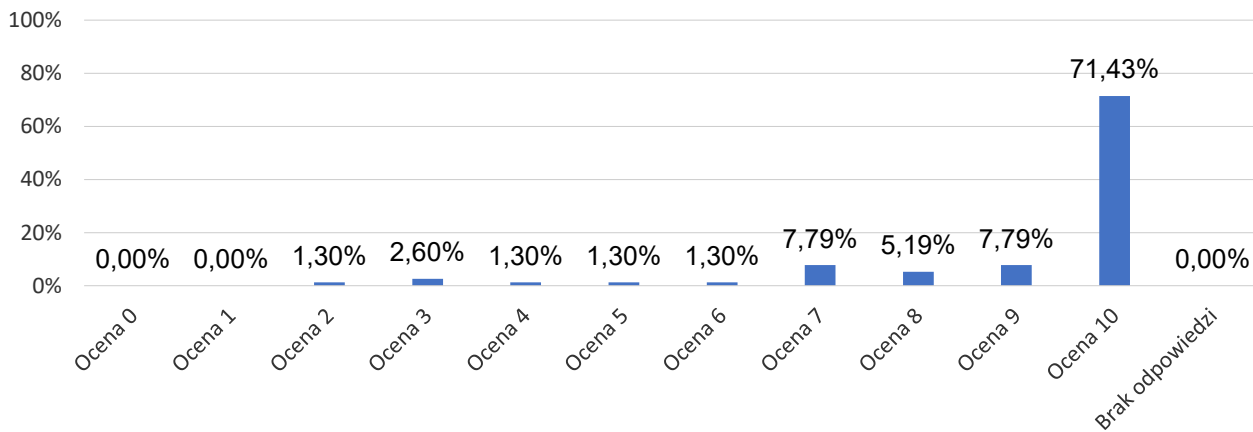


WARTOŚCI PROCENTOWE

W jaki sposób zapisałeś się do poradni?

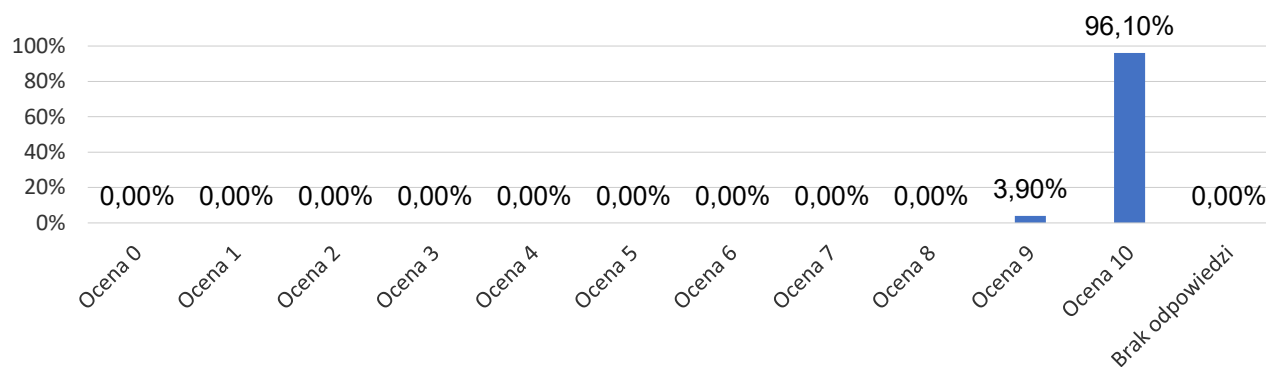


2. Jak oceniasz łatwość zapisania na wizytę?

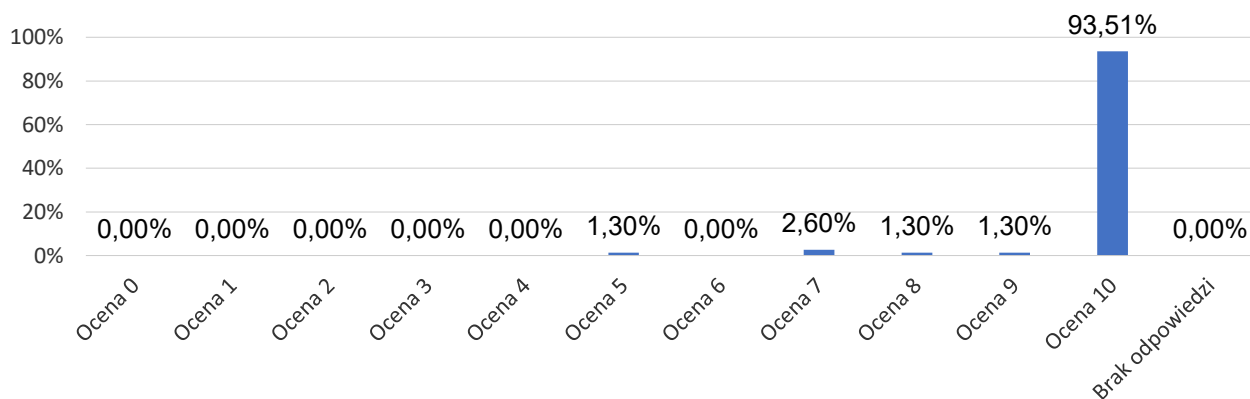




3. Jak oceniasz zaangażowanie pracowników rejestracji?

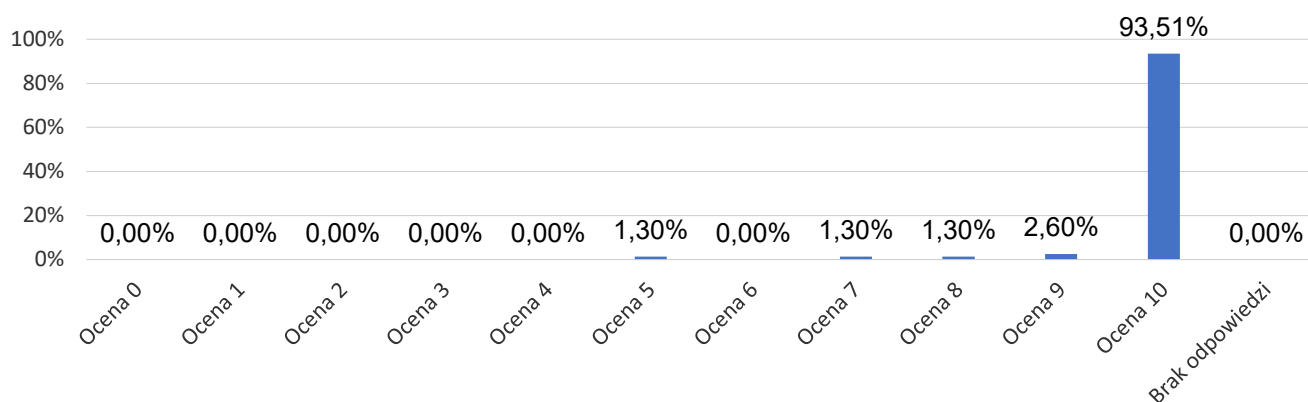


4. Jak oceniasz terminowość realizacji wizyty (czy odbyła się w wyznaczonym czasie)?

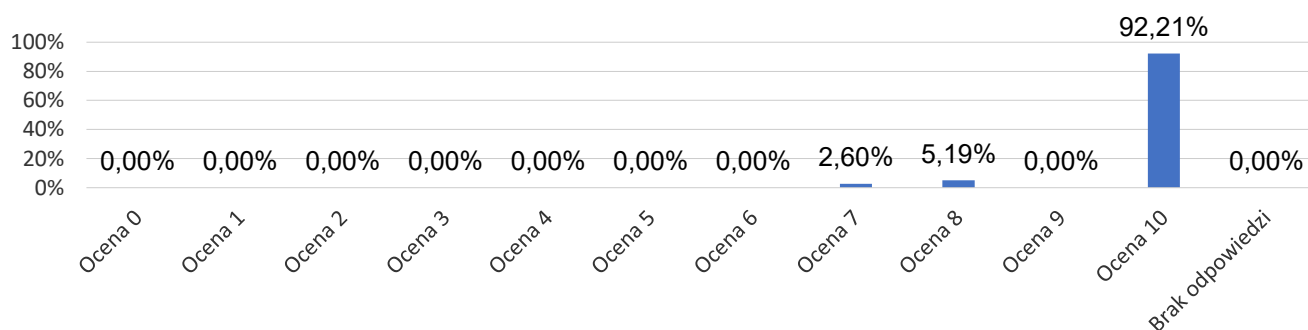




5. Jak oceniasz zaangażowanie lekarza w rozwiązanie Twojego problemu zdrowotnego?

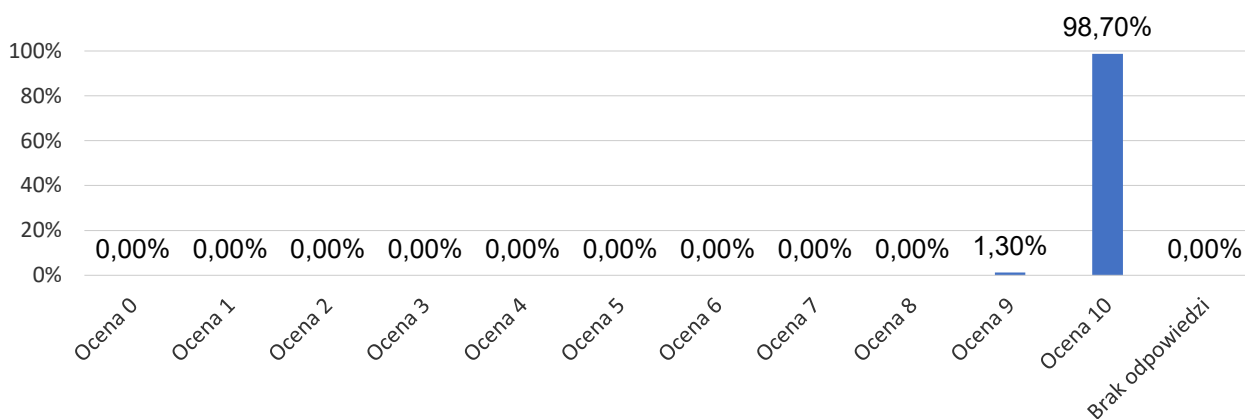


6. Jak oceniasz zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących
Twojego stanu zdrowia i procesu
leczenia i zaleceń lekarskich?

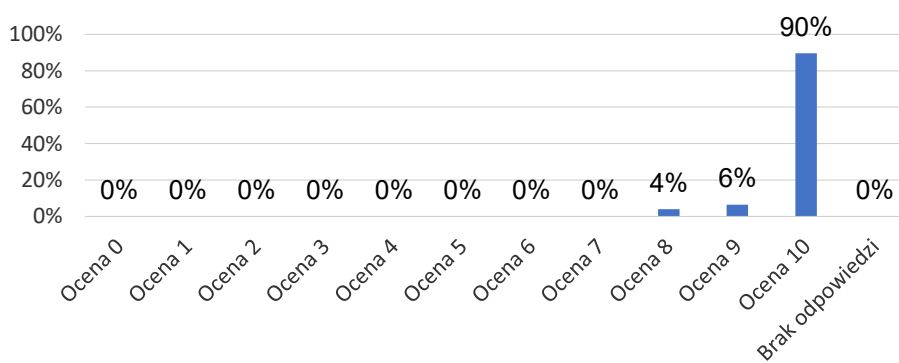




7. Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie fizjoterapeutów?

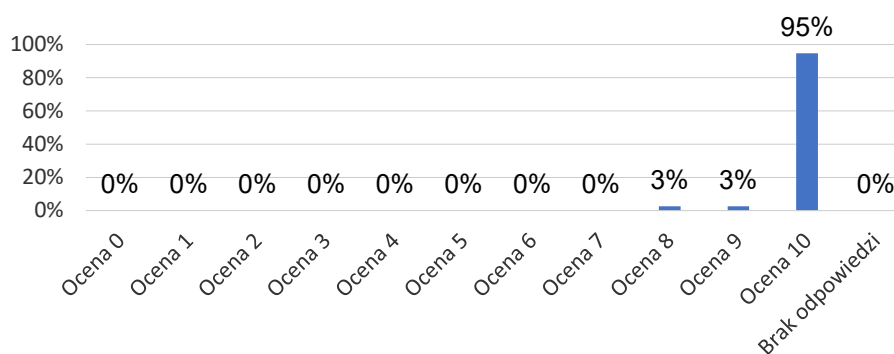


8. Jak oceniasz wyposażenie poczekalni (np. oznakowanie, miejsca siedzące)?

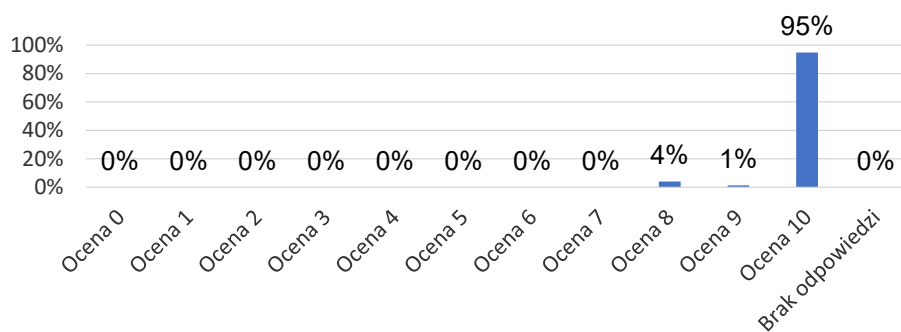




9. Jak oceniasz czystość w gabinecie,
w łazience, w poczekalni?

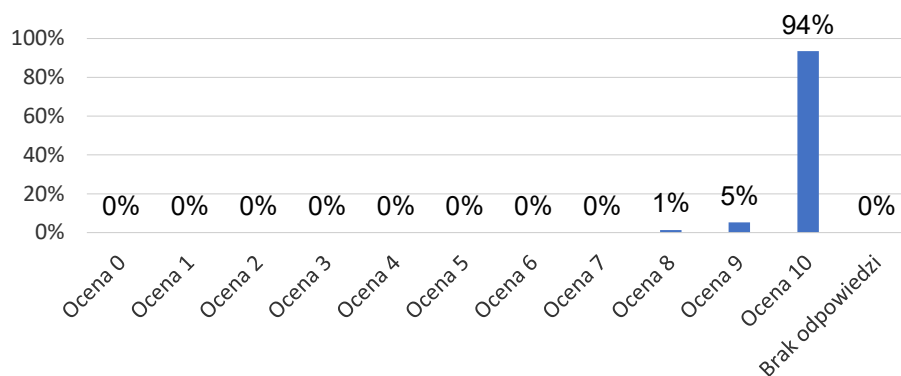


10. Jak oceniasz respektowanie praw pacjenta,
szczególnych uprawnień i potrzeb przez personel
medyczny?

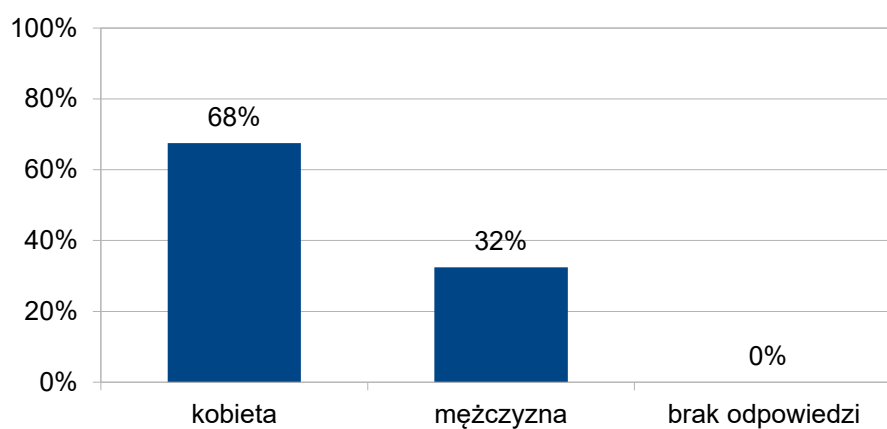




11. Jakie jest prawdopodobieństwo, że polecisz ten szpital znajomym lub rodzinie?

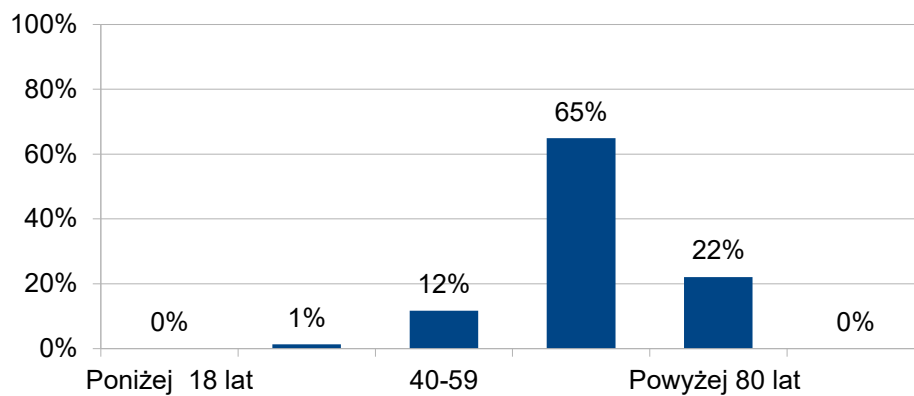


12. Płeć pacjenta





13. Wiek pacjenta





Lp.	Komentarze – Ośrodek Rehabilitacji Diennej COG	Ocena	
1	wszystko jest ok i nie mam żadnych uwag	+	
2	bez uwag	+	
3	bez uwag	+	
4	bez uwag	+	
5	bez uwag	+	
6	BEZ UWAG	+	
7	BEZ UWAG	+	
8	BEZ UWAG	+	
9	BEZ UWAG	+	
10	BEZ UWAG	+	
11	długi czas oczekiwania	+	
12	BEZ UWAG	+	
13	BEZ UWAG	+	
14	BEZ UWAG	+	
15	miła i wspierająca atmosfera, profesjonalna opieka, nowoczesne zaplecze terapeutyczne, już w czasie zabiegów odczułam efekty rehabilitacji	+	
16	BEZ UWAG	+	
17	BEZ UWAG	+	
18	nie mam żadnych uwag, personel medyczny i terapeuci wykazują ogromny profesjonalizm i zaangażowanie	+	
19	Przez 15 dni czułam się wyróżniana podczas zabiegów przez panią Elżbietę, jest wspaniała. Gabinet 13 skupia tak kochanych fizjoterapeutów, że żał mi odchodzić. dziękuję Im za pomoc	+	
20	czy można pokochać lekarza który słucha i rozumie, daje nadzieję i skutecznie pomaga widząc zużyty materiał?.... Można. Doktorze Mieczkowski jest pan wielki i kocham pana za przespiane noce bez bólu	+	
21	BEZ UWAG	+	
22	BEZ UWAG	+	
23	BEZ UWAG	+	
24	BEZ UWAG	+	
25	BEZ UWAG	+	
26	BEZ UWAG	+	
27	BEZ UWAG	+	
28	BEZ UWAG	+	



29	BEZ UWAG	+	
30	BEZ UWAG	+	
31	BEZ UWAG	+	
32	Uwag nie ma, super!	+	
33	super	+	
34	warunki bardzo dobre ale czas oczekiwania w moim przypadku ponad dwa lata	+	-
35	BEZ UWAG	+	
36	BEZ UWAG	+	
37	BEZ UWAG	+	
38	jestem pełna podziwu dla zaangażowania personelu (całego) w opiece nad pacjentem. Ośrodek godny polecenia	+	
39	BEZ UWAG	+	
40	BEZ UWAG	+	
41	BEZ UWAG	+	
42	BEZ UWAG	+	
43	BEZ UWAG	+	
44	BEZ UWAG	+	
45	BEZ UWAG	+	
46	BEZ UWAG	+	
47	nie mam uwag,. Wszystko w porządku. Podziw dla personelu i obsługi	+	
48	BEZ UWAG	+	
49	BEZ UWAG	+	
50	BEZ UWAG	+	
51	przed laty byłam tutaj pacjentką, panie mnie zapamiętały, wspaniałe kompetentne, miłe, pomocne. Pan doktor Mieczkowski zasługuje na najwyższe uznanie. Dziękuję.	+	
52	zbyt długie terminy oczekiwania na rehabilitację		-
53	długi termin do wizyty u lekarza kwalifikującego 1,5 roku		-
54	BEZ UWAG	+	
55	bardzo bardzo długi termin oczekiwania (1,5 roku) na wizytę do lekarza rehabilitanta		-
56	BEZ UWAG	+	
57	BEZ UWAG	+	
58	BEZ UWAG	+	



59	BEZ UWAG	+	
60	BEZ UWAG	+	
61	BEZ UWAG	+	
62	BEZ UWAG	+	
63	BEZ UWAG	+	
64	przede wszystkim dziękuję za przywrócenie mi zdrowia, lewy bark bardzo bolesny – jest sprawny. Ponadto wysoka kultura, sprawność i kontaktowość personelu.....	+	
65	BEZ UWAG	+	
66	bardzo dziękuję wszystkim pracownikom szpitala geriatrycznego w Sopocie za pomoc, opiekę i wielkie serce. Z wyrazami szacunku.	+	
67	BEZ UWAG	+	
68	BEZ UWAG	+	
69	BEZ UWAG	+	
70	BEZ UWAG	+	
71	BEZ UWAG	+	
72	BEZ UWAG	+	
73	BEZ UWAG	+	
74	jestem bardzo zadowolona z zabiegów i bardzo żałuję że trzy tygodnie minęły tak szybko .Muszę tu koniecznie wrócić. Wielkie dzięki wszystkim fizjoterapeutom za opiekę. Dużo zdrowia, siły i radości z wykonywanej pracy życzę.	+	
75	miły personel, uśmiechnięty, wyżywienie super	+	
76	BEZ UWAG	+	
77	BEZ UWAG	+	



PODSUMOWANIE I WNIOSKI

Analiza wyników ankiety satysfakcji pacjentów wskazuje na bardzo wysoki poziom zadowolenia z udzielanych świadczeń zdrowotnych. Średnie oceny dla wszystkich badanych obszarów mieszczą się w przedziale 9,1–9,9 w skali 0–10, co świadczy o pozytywnym odbiorze funkcjonowania placówki przez pacjentów.

Najwyżej ocenione obszary to:

- zaangażowanie pracowników rejestracji,
- jakość i terminowość realizacji wizyt,
- zaangażowanie lekarzy oraz fizjoterapeutów,
- respektowanie praw pacjenta,
- czystość pomieszczeń,
- ogólna gotowość do polecenia szpitala innym osobom.

Komentarze otwarte pacjentów w zdecydowanej większości zawierały sformułowania „bez uwag”, „wszystko w porządku”, „super”, co dodatkowo potwierdza bardzo dobrą ocenę świadczonych usług. W licznych wypowiedziach pacjenci podkreślali profesjonalizm, empatię, indywidualne podejście personelu oraz skuteczność leczenia i rehabilitacji. Szczególnie często pojawiały się wyrazy uznania dla lekarzy i fizjoterapeutów oraz dla atmosfery panującej w placówce.

Wnioski z ankiety

Szpital cieszy się bardzo wysokim poziomem zaufania i satysfakcji pacjentów, co potwierdzają zarówno wyniki ilościowe, jak i opinie jakościowe.

Personel medyczny i terapeutyczny jest postrzegany jako zaangażowany, kompetentny, empatyczny i skuteczny w leczeniu, co stanowi istotny atut placówki.

Warunki lokalowe, czystość oraz organizacja opieki oceniane są bardzo dobrze i nie budzą zastrzeżeń pacjentów.

Najczęściej wskazywanym obszarem wymagającym poprawy jest długi czas oczekiwania na wizytę lekarską oraz rehabilitację, który w pojedynczych przypadkach wynosił nawet ponad rok.

Pomimo długiego czasu oczekiwania, pacjenci po rozpoczęciu leczenia wyrażają bardzo wysokie zadowolenie z jakości udzielonych świadczeń, co częściowo łagodzi negatywny odbiór tego problemu.



Rekomendacje

Utrzymać obecny wysoki standard opieki medycznej i rehabilitacyjnej.

Kontynuować działania wspierające rozwój kompetencji i zaangażowania personelu.

W miarę możliwości organizacyjnych i systemowych dążyć do skrócenia czasu oczekiwania na wizyty i rehabilitację, gdyż jest to jedyny powtarzający się element krytyczny wskazywany przez pacjentów.

Opracowała: Milena Bobrucka



RAPORT Z BADANIA SATYSFAKCJI PACJENTÓW
POMORSKIEGO CENTRUM REUMATOLOGICZNEGO
IM. DR JADWIGI TITZ – KOSKO W SOPOCIE SP. Z O.O.
W ROKU 2025

W Pomorskim Centrum Reumatologicznym im. dr Jadwigi Titz – Kosko w Sopocie sp. z o.o. badania satysfakcji pacjentów prowadzone jest w sposób ciągły przez cały rok.

W roku 2025 pytania kierowane do pacjentów Poradni Geriatrycznej były ujednolicone, są przedstawione poniżej.

TREŚĆ PYTANIA
1. W jaki sposób zapisałeś się do poradni ?
2. Jak oceniasz łatwość zapisania na wizytę?
3. Jak oceniasz zaangażowanie pracowników rejestracji?
4. Jak oceniasz terminowość realizacji wizyt (czy odbyła się w wyznaczonym czasie?)
5. Jak oceniasz zaangażowanie lekarza w rozwiązanie Twojego problemu zdrowotnego?
6. Jak oceniasz zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących Twojego stanu zdrowia, procesu leczenia i zaleceń lekarskich?
7. Jak oceniasz wyposażenie poczekalni (np. oznakowanie, miejsca siedzące)?
8. Jak oceniasz czystość w gabinecie, w łazience, w poczekalni?
9. Jak oceniasz respektowanie praw pacjenta, szczególnych uprawnień i potrzeb przez personel medyczny?
10. Jakie jest prawdopodobieństwo , że polecisz tę placówkę znajomym lub rodzinie?
11. Płeć pacjenta
12. Wiek pacjenta

W badaniu ocenie poddano:

- 1.** Poradnię Geriatryczną



ANKIETA SATYSFAKCJI – PORADNIA GERIATRYCZNA II PÓŁROCZE 2025

1. W jaki sposób zapisateś się do poradni?	W placówce	telefonicznie	email	elektronicznie przez stronę placówki	brak odpowiedzi	Suma kontrolna
	34	46	0	0	0	80

ANKIETA SATYSFAKCJI – PORADNIA GERIATRYCZNA I PÓŁROCZE 2025

ANKIETA SATYSFAKCJI – PORADNIA GERIATRYCZNA I PÓŁROCZE 2025														
TREŚĆ PYTANIA	LICZBA ANKIET													
	Ocena 0	Ocena 1	Ocena 2	Ocena 3	Ocena 4	Ocena 5	Ocena 6	Ocena 7	Ocena 8	Ocena 9	Ocena 10	Brak odpowiedzi	SUMA	Średnia ocena
2. Jak oceniasz łatwość zapisania na wizytę ?	0	0	0	0	1	0	0	2	5	9	63	0	80	9,6
3. Jak oceniasz zaangażowanie pracowników rejestracji?	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	77	0	80	9,9
4. Jak oceniasz terminowość realizacji wizyty (czy odbyła się w wyznaczonym terminie)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	73	0	80	9,9
5. Jak oceniasz zaangażowanie lekarza w rozwiązanie twojego problemu zdrowotnego?	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	80	0	80	10
6. Jak oceniasz zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących Twojego stanu zdrowia, procesu leczenia i zaleceń lekarskich?	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	78	0	80	9,9
7. Jak oceniasz wyposażenie poczekalni (np. oznakowanie, miejsca siedzące)?	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6	73	0	80	9,9



8. Jak oceniasz czystość w gabinecie, w łazience, w poczekalni?	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	78	0	80	9,9
9. Jak oceniasz respektowanie praw pacjenta, szczególnych uprawnień i potrzeb przez personel medyczny?	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	78	0	80	9,9
10. Jakie jest prawdopodobieństwo, że polecisz ten szpital znajomym lub rodzinie?	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	79	0	80	9,9

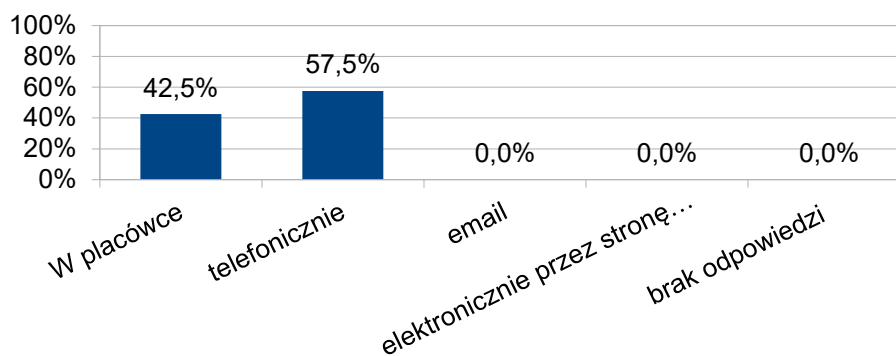
Płeć pacjenta:	kobieta	mężczyzna	brak odpowiedzi	Suma kontrolna
	58	22	0	80

Wiek pacjenta	Poniżej 18 lat	18-39	40-59	60-79	Powyżej 80 lat	brak odpowiedzi	Suma kontrolna
	0	0	0	49	31	0	80

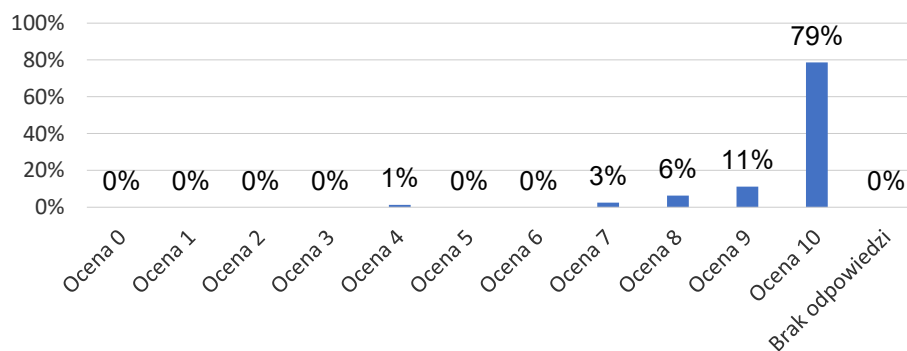


WARTOŚCI PROCENTOWE

W jaki sposób zapisałeś się do poradni?

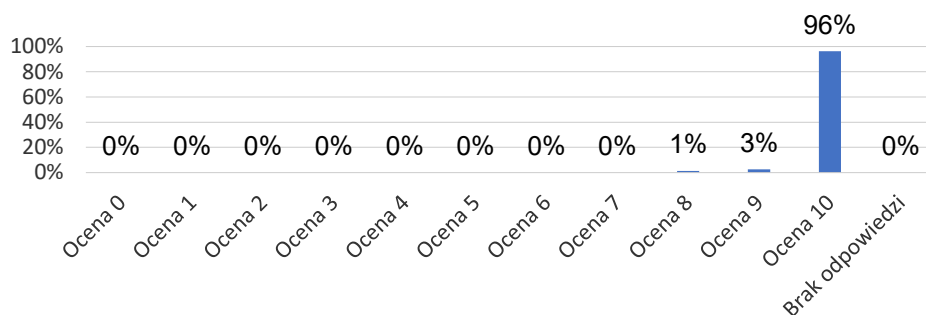


2. Jak oceniasz łatwość zapisania na wizytę?

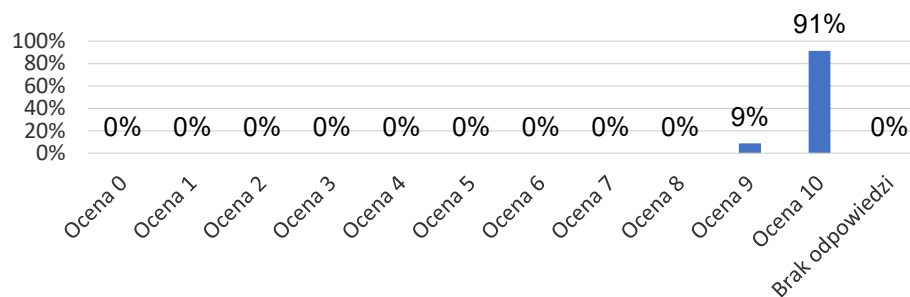




3. Jak oceniasz zaangażowanie pracowników rejestracji?

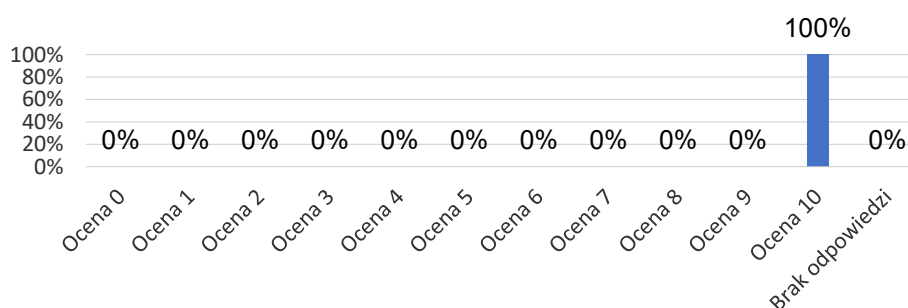


4. Jak oceniasz terminowość realizacji wizyty (czy odbyła się w wyznaczonym czasie)?

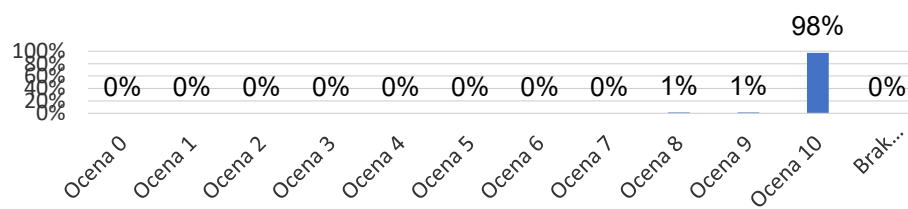




5. Jak oceniasz zaangażowanie lekarza w
rozwiązanie Twojego problemu zdrowotnego?

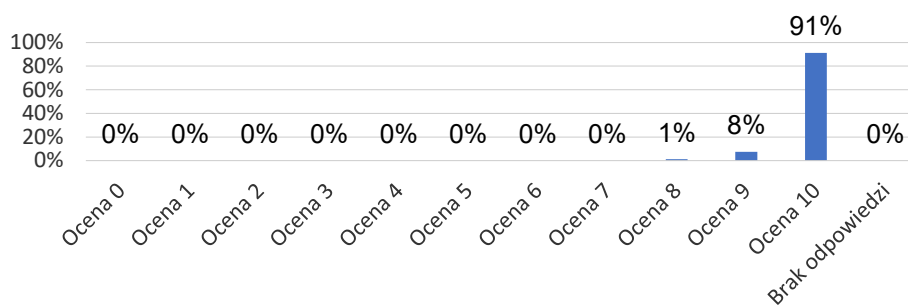


6. Jak oceniasz zrozumiałość przekazywanych
informacji dotyczących Twojego stanu zdrowia i
procesu
leczenia i zaleceń lekarskich?

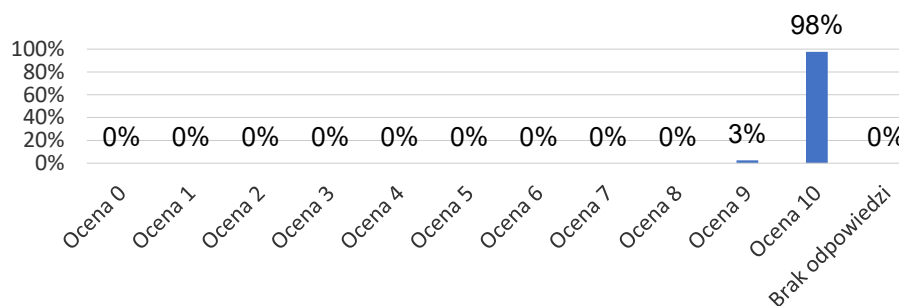




7. Jak oceniasz wyposażenie poczekalni (np. oznakowanie, miejsca siedzące)?

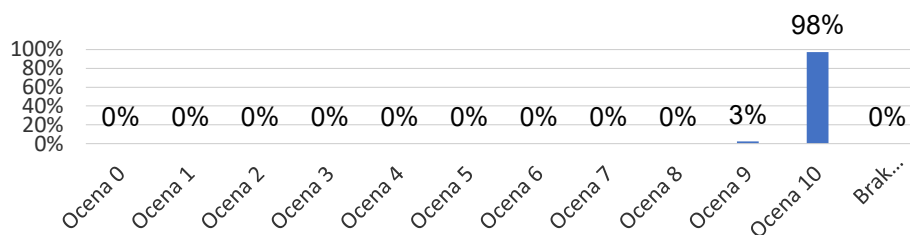


8. Jak oceniasz czystość w gabinecie, w łazience, w poczekalni?

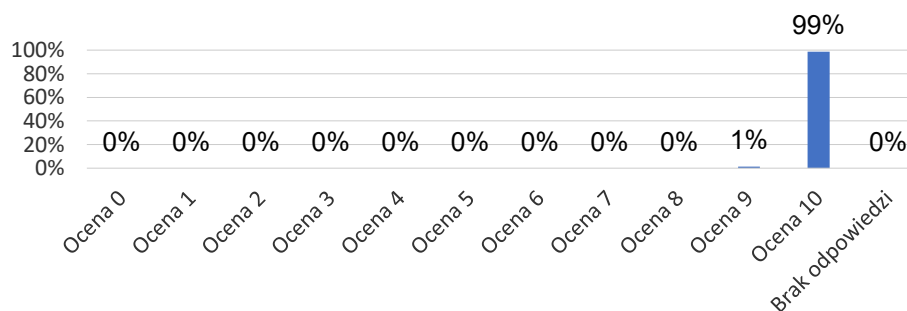




9. Jak oceniasz respektowanie praw pacjenta,
szczególnych uprawnień i potrzeb przez personel
medyczny?

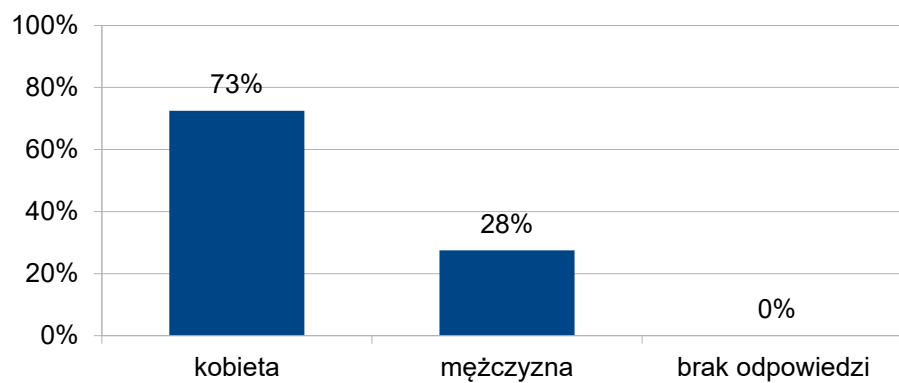


10. Jakie jest prawdopodobieństwo, że polecisz ten
szpital znajomym lub rodzinie?

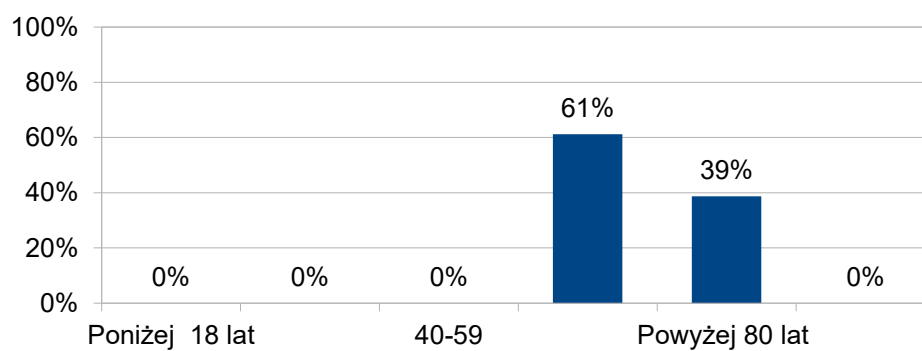




11. Płeć pacjenta



12. Wiek pacjenta





Lp.	KOMENTARZE – PORADNIA GERIATRYCZNA	Ocena	
1	Ogólnie bardzo pozytywnie oceniam placówkę.	+	
2	Wyrazy najwyższego uznania za empatię, serdeczność w traktowaniu pacjenta przez Panią Beatę z rejestracji.	+	
3	Pani doktor i cały zespół jest bardzo empatyczny i stanowi wzór dla całej Polski.	+	
4	Placówka godna polecenia.	+	
5	Jestem bardzo zadowolona z usług medycznych.	+	
6	Kompetentne i bardzo empatyczne Panie. Przyjemna wręcz rodzinna atmosfera. Dziękuję całym sercem.	+	
7	Doktor Wiewiórkowska wspaniała kobieta o ogromnym sercu i niesamowitym zaangażowaniu w sprawy pacjentów. Jej spokój i uśmiech leczy.	+	
8	Miła i przyjemna atmosfera.	+	
9	Bardzo miła atmosfera oraz zaangażowanie i fachowość lekarza.	+	
10	Tu wszystko działa wzorowo!!!	+	
11	Uważam, że jest potrzeba organizowania takich poradni.	+	
12	Oceniam poziom usług medycznych bardzo dobrze. Polecam lekarza p. Amandę Lass pełen profesjonalizm, zaangażowanie i opieka daleko wykracza poza granice usług medycznych.	+	
13	Uważny i ciepły personel. Pełen profesjonalizm, zarówno jeśli chodzi o rejestrację jak i opiekę pielęgniarską i lekarską. Szczególnie dziękuję doktor Wiewiórkowskiej za opiekę nad moją mamą.	+	
14	Jako jedyna placówka w trójmieście przyjęliście na wizytę geriatryczną mojego niepełnosprawnego, leżącego ojca. Ogromne podziękowanie za bardzo dobrą opiekę i pełen profesjonalizm.	+	
15	Wszystko oceniam bardzo dobrze.	+	
16	Bardzo trudne dojście do poradni z uwagi na śliskość chodników. Niebezpiecznie dla pacjenta.		-
17	Skandaliczne dojście do przychodni, szczególnie, że jest to przychodnia dla starszych i chorych ludzi. Chodniki nieodśnieżone, ślisko. Posadzki brudne w Poradni geriatrycznej, ślisko.		-
18	Doskonała opieka. Bardzo pomocny i kompetentny personel. Podczas wizyty czuliśmy się bardzo zaopiekowani. Pani doktor bardzo życzliwa, otwarta. Badanie przebiegło w miłej atmosferze. Pełen profesjonalizm. Wspaniały lekarz. Jesteśmy niezmiernie wdzięczni Pani doktor Wiewiórkowskiej za pomoc i opiekę.	+	
19	Serdecznie polecam wizyty u Pani doktor Lass-wspaniała, pełna empatii i zrozumienia. Bardzo rzeczowa. Konkretnie wyjaśniony każdy problem i zagadnienie. Cudowny człowiek!	+	



PODSUMOWANIE I WNIOSKI

Ankieta satysfakcji pacjentów została przeprowadzona wśród 80 respondentów. Uzyskane wyniki wskazują na bardzo wysoki poziom zadowolenia pacjentów z funkcjonowania placówki oraz jakości udzielanych świadczeń zdrowotnych.

Średnie oceny wszystkich analizowanych obszarów mieszczą się w przedziale 9,6–10,0, co świadczy o ponadprzeciętnym poziomie usług medycznych i organizacyjnych.

Najwyżej ocenione obszary:

- Zaangażowanie lekarza w rozwiązanie problemu zdrowotnego – średnia 10,0
- Terminowość realizacji wizyt – średnia 9,9
- Zaangażowanie pracowników rejestracji – średnia 9,9
- Zrozumiałość przekazywanych informacji medycznych – średnia 9,9
- Czystość pomieszczeń – średnia 9,9
- Respektowanie praw pacjenta – średnia 9,9
- Prawdopodobieństwo polecenia placówki innym – średnia 9,9

Nieco niższą, choć nadal bardzo wysoką ocenę uzyskała:

- Łatwość zapisania się na wizytę – średnia 9,6
- Analiza opinii otwartych pacjentów

Wypowiedzi pacjentów mają zdecydowanie pozytywny charakter. Najczęściej podkreślane były:

- Empatia, serdeczność i życzliwość personelu
- Wysoki poziom profesjonalizmu lekarzy i personelu medycznego
- Indywidualne podejście do pacjentów, szczególnie osób starszych i niesamodzielnych
- Przyjazna, spokojna i „rodzinna” atmosfera podczas wizyt



Szczególne uznanie pacjenci kierowali do:

- pracowników rejestracji (w tym Pani Beaty) za empatię i pomocność,
- lekarek – dr Wiewiórkowskiej oraz dr Amandy Lass za wyjątkowe zaangażowanie, cierpliwość, jasne przekazywanie informacji oraz troskę o pacjentów i ich rodziny.

Placówka była również doceniana za:

- dostępność opieki geriatrycznej,
- gotowość przyjęcia pacjentów leżących i z niepełnosprawnościami,
- kompleksową opiekę nad pacjentem i jego bliskimi.

Pomimo bardzo wysokich ocen, w pojedynczych wypowiedziach pojawiły się uwagi dotyczące:

- trudnego i niebezpiecznego dojścia do poradni w okresie zimowym (śliskie, nieodśnieżone chodniki),
- ryzyka poślizgnięcia się na posadzkach, szczególnie w Poradni Geriatrycznej.

Uwagi te są istotne, zwłaszcza biorąc pod uwagę profil pacjentów – osoby starsze, chore i z ograniczoną sprawnością ruchową.

Placówka osiąga bardzo wysoki poziom satysfakcji pacjentów, zarówno w zakresie opieki medycznej, jak i organizacji pracy.

Personel medyczny i administracyjny stanowi największą wartość placówki, będąc wzorem empatii, profesjonalizmu i zaangażowania.

Uzyskane wyniki potwierdzają, że placówka jest godna polecenia i cieszy się dużym zaufaniem pacjentów.

Opracowała: Milena Bobrucka



RAPORT Z BADANIA SATYSFAKCJI PACJENTÓW
POMORSKIEGO CENTRUM REUMATOLOGICZNEGO
IM. DR JADWIGI TITZ – KOSKO W SOPOCIE SP. Z O.O.
W ROKU 2025

W Pomorskim Centrum Reumatologicznym im. dr Jadwigi Titz – Kosko w Sopocie sp. z o.o. badania satysfakcji pacjentów prowadzone jest w sposób ciągły przez cały rok.

W roku 2025 pytania kierowane do pacjentów Poradni Reumatologicznej były ujednolicone, są przedstawione poniżej.

TREŚĆ PYTANIA
1. W jaki sposób zapisałeś się do poradni ?
2. Jak oceniasz łatwość zapisania na wizytę?
3. Jak oceniasz zaangażowanie pracowników rejestracji?
4. Jak oceniasz terminowość realizacji wizyt (czy odbyła się w wyznaczonym czasie?)
5. Jak oceniasz zaangażowanie lekarza w rozwiązanie Twojego problemu zdrowotnego?
6. Jak oceniasz zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących Twojego stanu zdrowia, procesu leczenia i zaleceń lekarskich?
7. Jak oceniasz wyposażenie poczekalni (np. oznakowanie, miejsca siedzące)?
8. Jak oceniasz czystość w gabinecie, w łazience, w poczekalni?
9. Jak oceniasz respektowanie praw pacjenta, szczególnych uprawnień i potrzeb przez personel medyczny?
10. Jakie jest prawdopodobieństwo , że polecisz tę placówkę znajomym lub rodzinie?
11. Płeć pacjenta
12. Wiek pacjenta

W badaniu ocenie poddano:

- 1.** Poradnię Reumatologiczną



ANKIETA SATYSFAKCJI – PORADNIA REUMATOLOGICZNA II PÓŁROCZE 2025

1. W jaki sposób zapisateś się do poradni?	W placówce	telefonicznie	email	elektronicznie przez stronę placówki	brak odpowiedzi	Suma kontrolna
	41	39	0	2	8	90

ANKIETA SATYSFAKCJI – PORADNIA REUMATOLOGICZNA I PÓŁROCZE 2025

ANKIETA SATYSFAKCJI – PORADNIA REUMATOLOGICZNA I PÓŁROCZE 2025														
TREŚĆ PYTANIA	LICZBA ANKIET													
	Ocena 0	Ocena 1	Ocena 2	Ocena 3	Ocena 4	Ocena 5	Ocena 6	Ocena 7	Ocena 8	Ocena 9	Ocena 10	Brak odpowiedzi	SUMA	Średnia ocena
2. Jak oceniasz łatwość zapisania na wizytę ?	0	0	1	2	7	4	1	3	7	3	57	5	90	8,4
3. Jak oceniasz zaangażowanie pracowników rejestracji?	0	0	1	0	0	4	0	4	4	2	71	4	90	9,4
4. Jak oceniasz terminowość realizacji wizyty (czy odbyła się w wyznaczonym terminie)	1	2	0	3	0	5	2	3	3	6	59	6	90	8,7
5. Jak oceniasz zaangażowanie lekarza w rozwiązanie twojego problemu zdrowotnego?	0	1	0	0	0	2	0	1	3	2	75	6	90	9,6
6. Jak oceniasz zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących Twojego stanu zdrowia, procesu leczenia i zaleceń lekarskich?	0	0	1	0	0	1	0	1	5	6	72	4	90	9,6
7. Jak oceniasz wyposażenie poczekalni (np. oznakowanie, miejsca siedzące)?	0	1	0	0	0	3	5	3	9	3	58	8	90	8,8



8. Jak oceniasz czystość w gabinecie, w łazience, w poczekalni?	0	0	0	0	0	2	1	2	8	10	61	6	90	9,4
9. Jak oceniasz respektowanie praw pacjenta, szczególnych uprawnień i potrzeb przez personel medyczny?	1	0	1	0	0	1	0	4	3	5	66	9	90	9,4
10. Jakie jest prawdopodobieństwo, że polecisz ten szpital znajomym lub rodzinie?	0	2	0	0	0	1	0	2	4	2	71	8	90	9,5

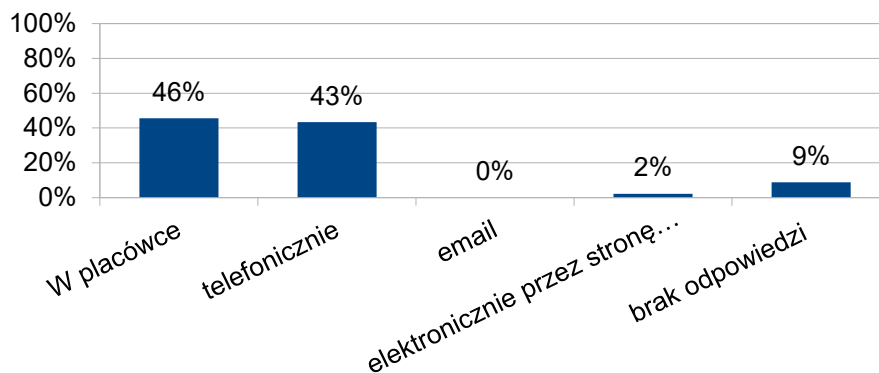
Płeć pacjenta:	kobieta	mężczyzna	brak odpowiedzi	Suma kontrolna
	70	13	7	90

Wiek pacjenta	Poniżej 18 lat	18-39	40-59	60-79	Powyżej 80 lat	brak odpowiedzi	Suma kontrolna
	0	10	35	34	2	9	90

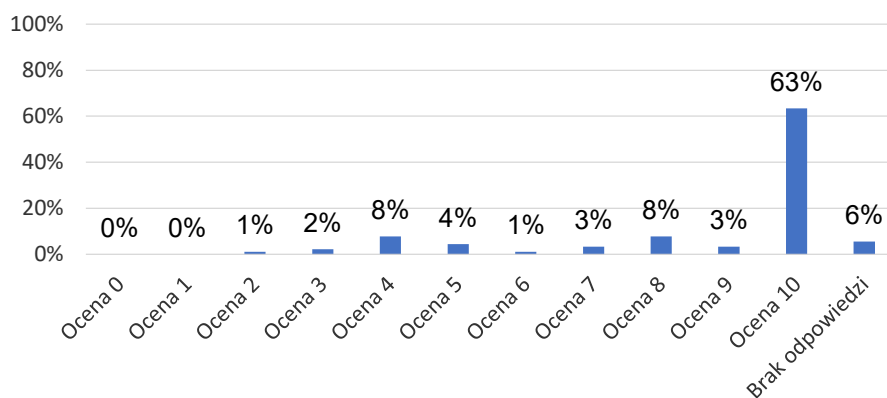


WARTOŚCI PROCENTOWE

W jaki sposób zapisałeś się do poradni?

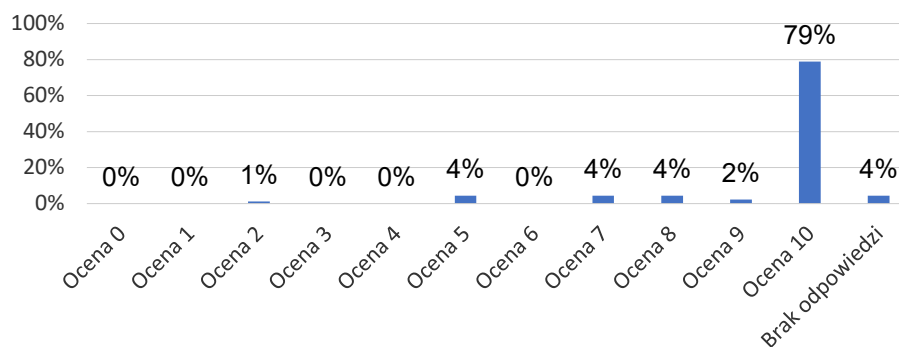


2. Jak oceniasz łatwość zapisania na wizytę?

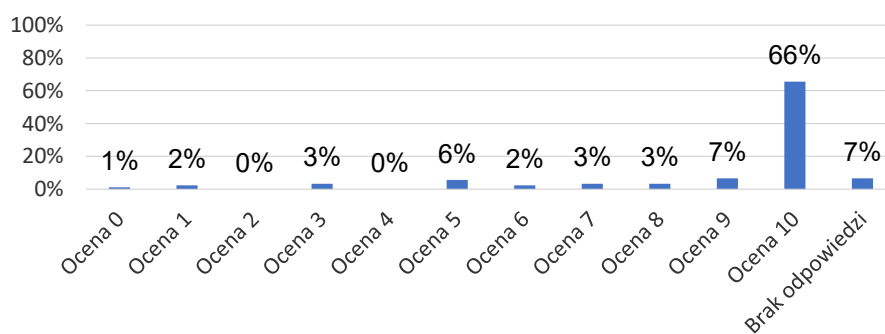




3. Jak oceniasz zaangażowanie pracowników rejestracji?

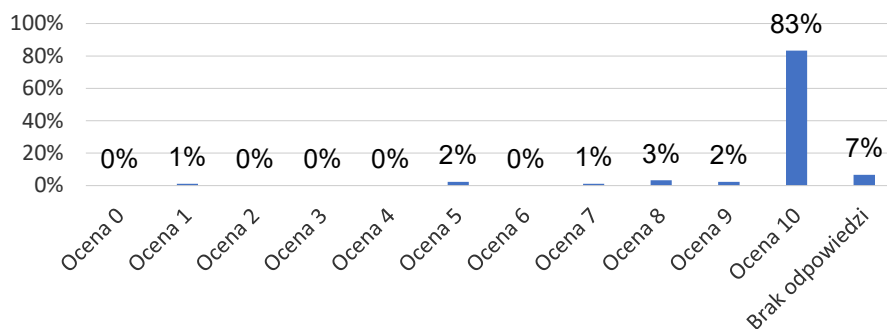


4. Jak oceniasz terminowość realizacji wizyty (czy odbyła się w wyznaczonym czasie)?

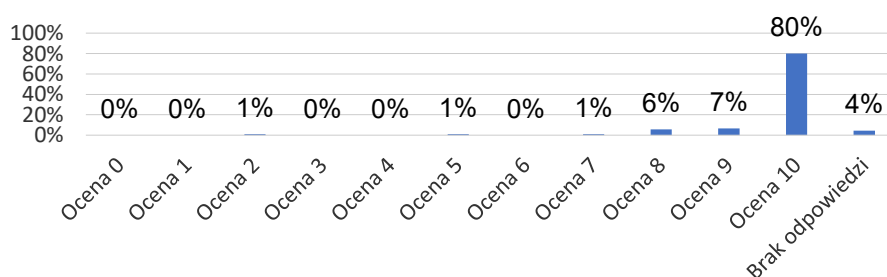




5. Jak oceniasz zaangażowanie lekarza w
rozwiązanie Twojego problemu zdrowotnego?

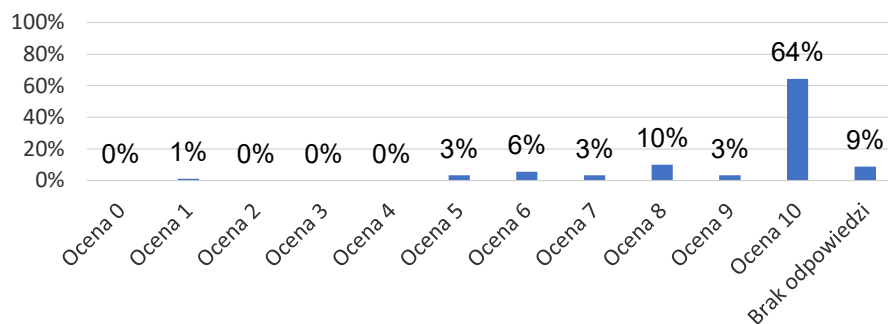


6. Jak oceniasz zrozumiałość przekazywanych
informacji dotyczących Twojego stanu zdrowia i
procesu
leczenia i zaleceń lekarskich?

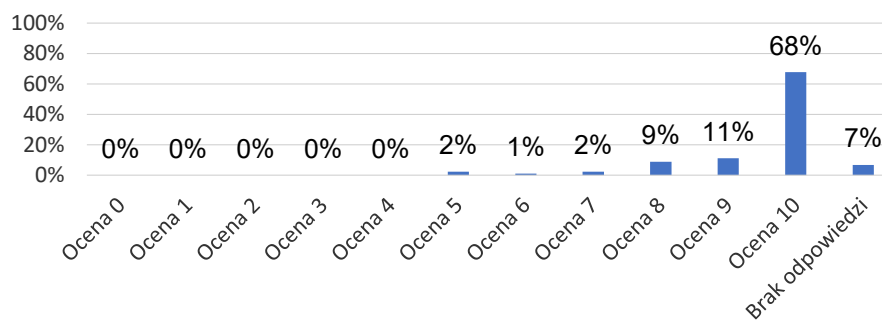




7. Jak oceniasz wyposażenie poczekalni (np. oznakowanie, miejsca siedzące)?

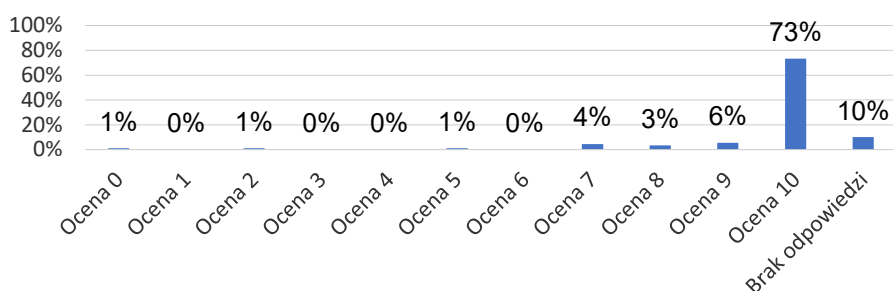


8. Jak oceniasz czystość w gabinecie, w łazience, w poczekalni?

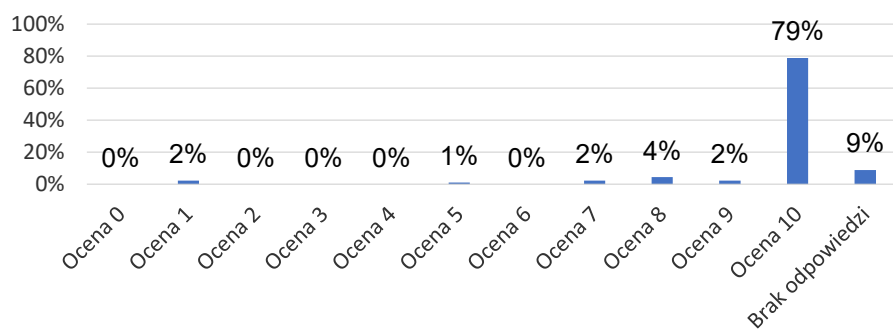




9. Jak oceniasz respektowanie praw pacjenta,
szczególnych uprawnień i potrzeb przez personel
medyczny?

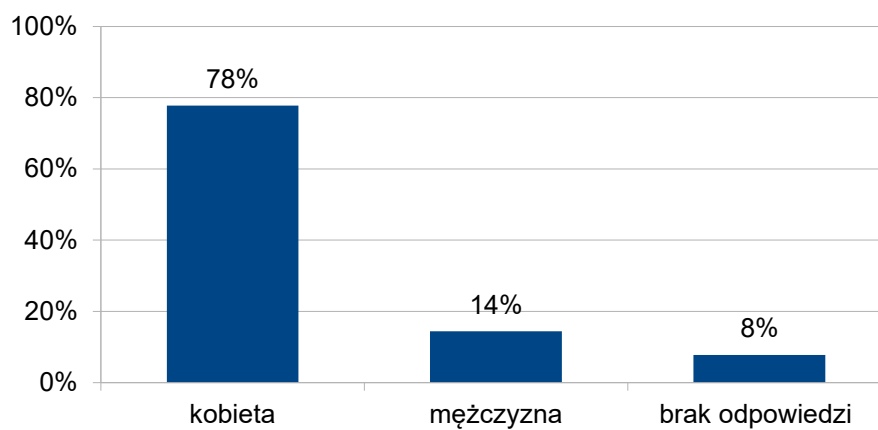


10. Jakie jest prawdopodobieństwo, że polecisz ten
szpital znajomym lub rodzinie?

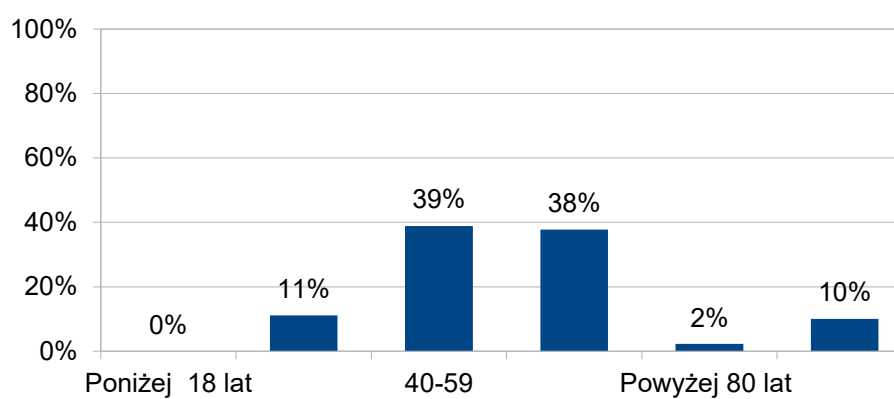




11. Płeć pacjenta



12. Wiek pacjenta





Lp.	KOMENTARZE – PORADNIA REUMATOLOGICZNA	Ocena	
1	Jestem pacjentem od 15 lat, doskonale niezmiennie <3	+	
2	brak	+	
3	bez	+	
4	:)	+	
5	Minusem jest czas działania punktu pobrań – mógłby być on otwarty chociaż o dwie godziny Dłużej.		-
6	+ duża kompetencja i profesjonalizm dr Agaty Zawadzkiej - długi czas oczekiwania na wizytę osobistą Bardzo duże problemy z kontaktem telefonicznym, najlepiej zgłosić się osobiście Więcej życzliwości i empatii w rejestracji do poradni Ulotka – kwestionariusz – ankieta powinna być wydrukowana większymi literami	+	-
7	Jestem szczęśliwa, że tu trafiłam	+	
8	Lekarze, jak i personel medyczny, na najwyższym poziomie obsługi. Placówka godna polecenia.	+	
9	brak	+	
10	brak uwag.	+	
11	brak.	+	
12	UWAG BRAK	+	
13	Miła i kompetentna obsługa, dziękuję :)	+	
14	Super lekarz pani doktor Monika Brzezińska-Jarosz – kompetentna, oddana pacjentowi, cierpliwa, odpowie życzliwie na każde zadane przez pacjenta pytanie	+	
15	W pięknym obiekcie fachowi i mili lekarze, uprzejme i pomocne pielęgniarki.	+	
16	Bardzo miła obsługa	+	
17	Ankieta mogłaby być czytelniejsza i większe literki – problemy z widzeniem nie pozwalają na komfortowe czytanie pytań.		-
18	Dlaczego umawia się pacjenta na wizytę o określonej godzinie skoro wizyta odbywa się 2-2,5 godz. później? Może dajcie coś jeść pacjentom		-
19	Personel placówki bardzo miły, dokładne informacje. Oceniam wysoko pracę.	+	
20	Bardzo dobra i fachowa opieka oraz leczenie w poradni Reumatologicznej i poradni leczenia bólu	+	
21	Po zmianie lekarzy w przychodni trafiłam do dr Fiałka, poprzedni moi lekarze (dr Czyż, dr.Kot- to byli lekarze! Z dr Fiałkiem nie mam żadnego sensownego porozumienia, kontaktu. Wizyta trwa ok 10min, a gdzie dokładne badanie? Przepisałam się do innego lekarza. P dr Czyż i dr Kot to były wspaniałe, profesjonalne, ludzkie, życzliwe dla każdego pacjenta.	+	-



	W przychodni i na oddziale to były wspaniałe lekarki, Oby wróciła dla dobra pacjentów dr Kot.		
22	brak uwag.	+	
23	brak uwag.	+	
24	Po wcześniejszych doświadczeniach w innej placówce (bardzo złe) mam poczucie, Że trafiłam do raju!	+	
25	brak uwag	+	
26	brak uwag	+	
27	Brak leczenia lekarzy		-
28	brak!	+	
29	Do szpitala trafiłam w marcu 2025. Byłam w bardzo złym stanie. CRP ponad 80. Przed tym bardzo dużo lekarzy odwiedzałam i z dużym bólem chodziłam. Lekarz reumatolog z Kostrzyny skierował mnie do tego szpitala. Zajęła się mną pani Januszewska i natychmiast wdrożyła leczenie, które od razu Postawiło mnie na nogi. Wspaniała dr w każdym calu. Ocena dla niej to 6. Przejęła mnie w przychodni doktor Kozicka również 6. Dziękuję obu za wspaniałe podejście do pacjenta i niesamowity profesjonalizm.	+	
30	dr. Zawadzka Cudowny lekarz! Wszystko wytłumaczyła, podpowiada jak o siebie dbać, żeby nie pogorszyć, a polepszyć zdrowie. Z uważnością bierze pod uwagę całość, nie tylko „wycinek” zdrowia! Polecam serdecznie!	+	
31	Wszystkie rejestracje bardzo miłe	+	
32	brak	+	
33	dr Fiałek bardzo uprzejmy lekarz, wyczerpująco udzielił informacji i zaleceń Byłam zaskoczona, że są tacy lekarze. Wstał, przywitał się, podał rękę. Naprawdę byłam zaskoczona. Oby więcej takich lekarzy.	+	
34	Super obsługa, cudowny lekarz dr Fiałek	+	
35	Zimny hol w czasie zimy, odczuwalny chłód		-
36	Profesjonalne i empatyczne podejście do pacjenta	+	
37	Dziękuję bardzo Panu doktorowi Tracz.	+	
38	Brak wieszaków na piętrze		-
39	Przychodnia jest super czysta, a panie w rejestracji bardzo miłe i kompetentne. Pani doktor Agata Zawadzka wyjątkowo wspaniały człowiek i bardzo dobry fachowiec i wyjątkowo miła i ma świetny kontakt z pacjentami. Dziękuję, że mogę się leczyć w Waszej Przychodni i że opiekuje się mną właśnie ta lekarka	+	
40	Bardzo wysoko oceniam pobyt na oddziale reumatologicznym jednodniowym. Nie oszczędza się na badaniach, wnikliwie rozpatrywany jest przypadek pacjenta. Podziękowania dla dr Ciechanowicza za 100% profesjonalizm	+	



PODSUMOWANIE I WNIOSKI

Ankietę wypełniło 90 pacjentów. Ogólny poziom satysfakcji jest bardzo wysoki – wszystkie oceniane obszary uzyskały średnią powyżej 8,4 w skali 0–10.

Średnie oceny w poszczególnych obszarach:

- Łatwość zapisania na wizytę – 8,4
- Zaangażowanie pracowników rejestracji – 9,4
- Terminowość realizacji wizyty – 8,7
- Zaangażowanie lekarza w rozwiązanie problemu zdrowotnego – 9,6
- Zrozumiałość przekazywanych informacji – 9,6
- Wyposażenie poczekalni – 8,8
- Czystość (gabinet, łazienka, poczekalnia) – 9,4
- Respektowanie praw pacjenta – 9,4
- Prawdopodobieństwo polecenia szpitala – 9,5

Najwyżej oceniono:

- zaangażowanie lekarzy,
- zrozumiałość przekazywanych informacji,
- prawdopodobieństwo polecenia placówki,
- czystość i respektowanie praw pacjenta.

W wypowiedziach otwartych dominują opinie bardzo pozytywne, podkreślające:

- wysoki profesjonalizm lekarzy,
- empatię i indywidualne podejście do pacjenta,
- skuteczność leczenia,
- kompetencje personelu medycznego,
- dobrą organizację oddziału,
- wysoką jakość opieki specjalistycznej (szczególnie poradnia reumatologiczna i leczenia bólu).
- Wielokrotnie wskazywano imiennie lekarzy, wyrażając wdzięczność za profesjonalizm, empatię i zaangażowanie.

Najczęściej pojawiające się uwagi i obszary do poprawy

Mimo bardzo wysokich ocen ogólnych, pacjenci wskazali kilka kwestii wymagających usprawnienia:

- Trudności w kontakcie telefonicznym z rejestracją
 - sugerowane usprawnienie systemu odbierania połączeń.



- Długi czas oczekiwania na wizytę osobistą oraz opóźnienia w dniu wizyty
 - w pojedynczych przypadkach wskazano opóźnienia nawet 2–2,5 godziny.
- Godziny pracy punktu pobrań
 - sugestia wydłużenia godzin funkcjonowania.
- Czytelność ankiety
 - potrzeba większej czcionki ze względu na trudności ze wzrokiem.
- Warunki infrastrukturalne
 - zimny hol w okresie zimowym,
 - brak wieszaków na piętrze.
- Komunikacja i postawa w rejestracji
 - pojedyncze głosy dotyczące potrzeby większej życzliwości i empatii.
- Pojedyncze uwagi dotyczące jakości konsultacji lekarskiej
 - krótkiego czasu wizyty lub braku satysfakcjonującego kontaktu z lekarzem.

Placówka cieszy się bardzo wysokim poziomem zaufania i satysfakcji pacjentów.

Największym atutem są: kompetencje i zaangażowanie lekarzy, wysoka kultura personelu oraz skuteczność leczenia.

Pacjenci chętnie polecają szpital innym, co świadczy o silnej pozycji i dobrej reputacji placówki.

Obszary wymagające działań usprawniających dotyczą głównie:

- organizacji rejestracji i kontaktu telefonicznego,
- ograniczenia opóźnień wizyt,
- drobnych usprawnień infrastrukturalnych,
- poprawy dostępności i czytelności materiałów dla pacjentów.

Rekomendacje działań

- analiza organizacji pracy rejestracji (możliwość zwiększenia dostępności telefonicznej),
- przegląd harmonogramów wizyt pod kątem minimalizacji opóźnień,
- rozważenie wydłużenia godzin pracy punktu pobrań,
- wprowadzenie ankiety drukowanej większą czcionką,
- przegląd warunków technicznych (ogrzewanie, wyposażenie przestrzeni wspólnych),
- przypomnienie standardów komunikacji i empatycznej obsługi pacjenta.

Ankieta potwierdza bardzo wysoki poziom świadczonych usług medycznych oraz profesjonalizm personelu. Zidentyfikowane uwagi mają charakter organizacyjny



i techniczny, a ich wdrożenie może dodatkowo podnieść poziom satysfakcji pacjentów i komfort korzystania z usług placówki.

Opracowała: Milena Bobrucka



RAPORT Z BADANIA SATYSFAKCJI PACJENTÓW
POMORSKIEGO CENTRUM REUMATOLOGICZNEGO
IM. DR JADWIGI TITZ – KOSKO W SOPOCIE SP. Z O.O.
W ROKU 2025

W Pomorskim Centrum Reumatologicznym im. dr Jadwigi Titz – Kosko w Sopocie sp. z o.o. badania satysfakcji pacjentów prowadzone jest w sposób ciągły przez cały rok.

W roku 2025 pytania kierowane do pacjentów Zakładu Rehabilitacji Leczniczej były ujednolicone, są przedstawione poniżej.

TREŚĆ PYTANIA
1. W jaki sposób zapisałeś się do poradni ?
2. Jak oceniasz łatwość zapisania na wizytę?
3. Jak oceniasz zaangażowanie pracowników rejestracji?
4. Jak oceniasz terminowość realizacji wizyt (czy odbyła się w wyznaczonym czasie?)
5. Jak oceniasz zaangażowanie lekarza w rozwiązanie Twojego problemu zdrowotnego?
6. Jak oceniasz zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących Twojego stanu zdrowia, procesu leczenia i zaleceń lekarskich?
7. Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie fizjoterapeutów?
8. Jak oceniasz wyposażenie poczekalni (np. oznakowanie, miejsca siedzące)?
9. Jak oceniasz czystość w gabinecie, w łazience, w poczekalni?
10. Jak oceniasz respektowanie praw pacjenta, szczególnych uprawnień i potrzeb przez personel medyczny?
11. Jakie jest prawdopodobieństwo , że polecisz tę placówkę znajomym lub rodzinie?
12. Płeć pacjenta
13. Wiek pacjenta

W badaniu ocenie poddano:

- 1.** Zakład Rehabilitacji Leczniczej



ANKIETA SATYSFAKCJI – ZAKŁAD REHABILITACJI LECZNICZEJ II PÓŁROCZE 2025						
1. W jaki sposób zapisałeś się do poradni?	W placówce	telefonicznie	email	elektronicznie przez stronę placówki	brak odpowiedzi	Suma kontrolna
	14	5	0	0	0	20

ANKIETA SATYSFAKCJI – Zakład Rehabilitacji Leczniczej II PÓŁROCZE 2025														
TREŚĆ PYTANIA	LICZBA ANKIET													
	Ocena 0	Ocena 1	Ocena 2	Ocena 3	Ocena 4	Ocena 5	Ocena 6	Ocena 7	Ocena 8	Ocena 9	Ocena 10	Brak odpowiedzi	SUMA	Średnia ocena
2. Jak oceniasz łatwość zapisania na wizytę ?	0	0	0	0	2	3	0	3	2	0	10	0	20	8,0
3. Jak oceniasz zaangażowanie pracowników rejestracji?	0	0	0	0	0	1	0	3	1	4	11	0	20	9,0
4. Jak oceniasz terminowość realizacji wizyty (czy odbyła się w wyznaczonym terminie)	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	19	0	20	9,9
5. Jak oceniasz zaangażowanie lekarza w rozwiązanie twojego problemu zdrowotnego?	0	0	0	1	0	0	1	1	1	2	13	1	20	9,0
6. Jak oceniasz zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących Twojego stanu zdrowia, procesu leczenia i zaleceń lekarskich?	0	0	0	0	0	1	0	1	1	3	14	0	20	9,3
7. Jak oceniasz zdrowia opiekę/zaangażowanie fizjoterapeutów ?	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	19	0	20	9,9



8. Jak oceniasz wyposażenie poczekalni (np. oznakowanie, miejsca siedzące)?	0	0	1	0	0	1	0	1	3	2	11	1	20	8,7
9. Jak oceniasz czystość w gabinecie, w łazience, w poczekalni?	0	0	0	1	0	1	0	0	1	5	11	1	20	9,0
10. Jak oceniasz respektowanie praw pacjenta, szczególnych uprawnień i potrzeb przez personel medyczny?	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2	15	1	20	9,4
11. Jakie jest prawdopodobieństwo, że polecisz ten szpital znajomym lub rodzinie?	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	16	1	20	9,5

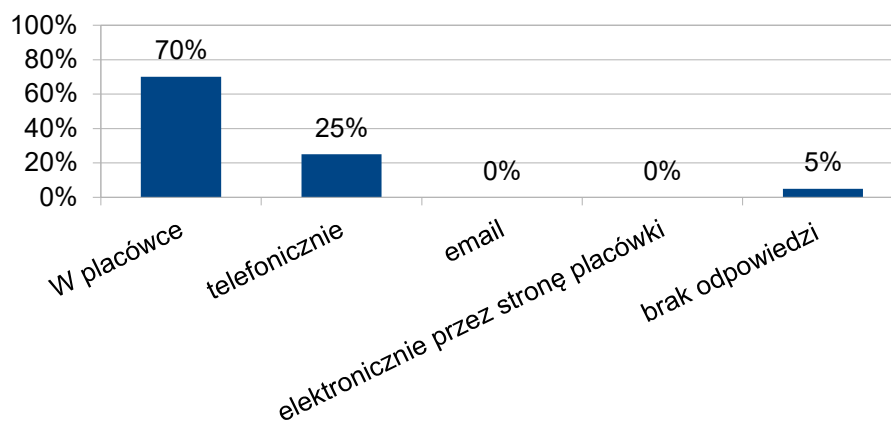
Płeć pacjenta:	kobieta	mężczyzna	brak odpowiedzi	Suma kontrolna
	13	6	1	20

Wiek pacjenta	Poniżej 18 lat	18-39	40-59	60-79	Powyżej 80 lat	brak odpowiedzi	Suma kontrolna
	0	0	7	9	3	1	20

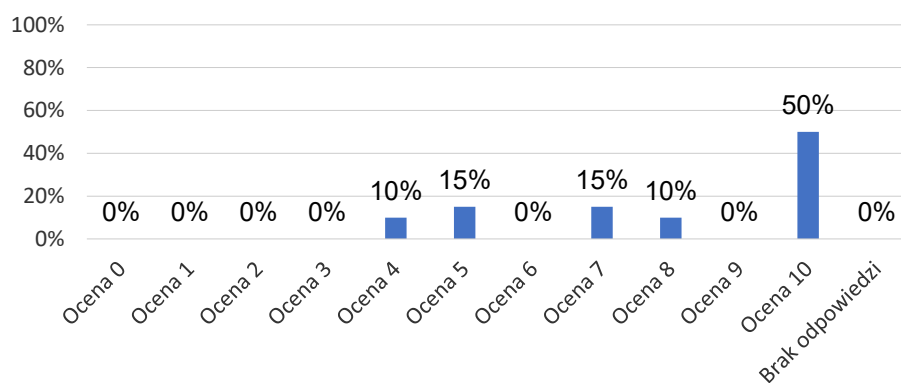


WARTOŚCI PROCENTOWE

W jaki sposób zapisałeś się do poradni?

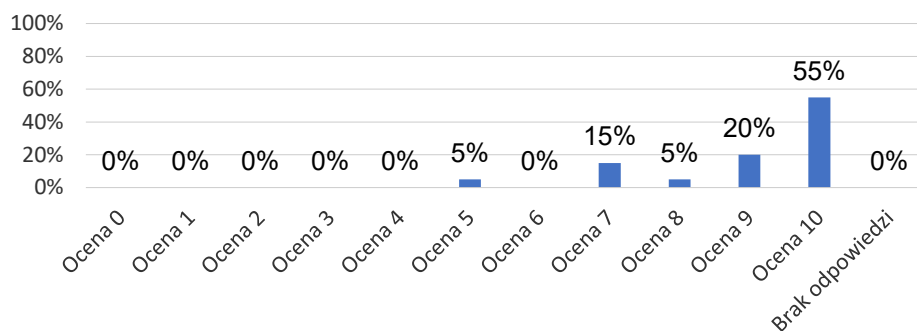


2. Jak oceniasz łatwość zapisania na wizytę?

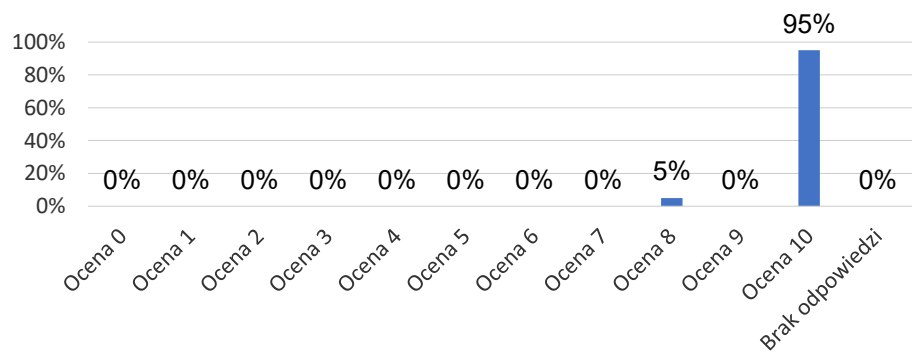




3. Jak oceniasz zaangażowanie pracowników rejestracji?

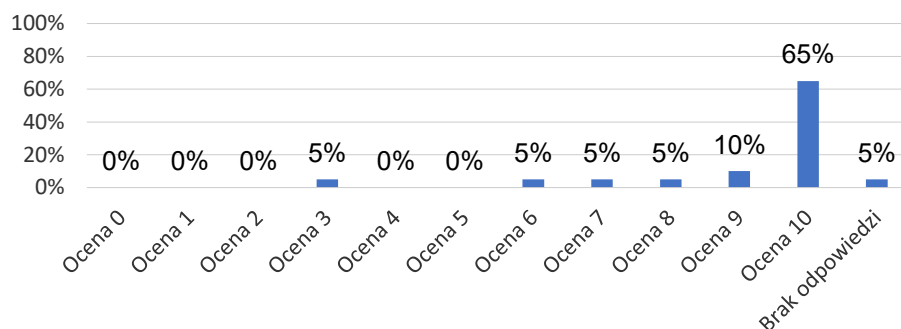


4. Jak oceniasz terminowość realizacji wizyty (czy odbyła się w wyznaczonym czasie)?

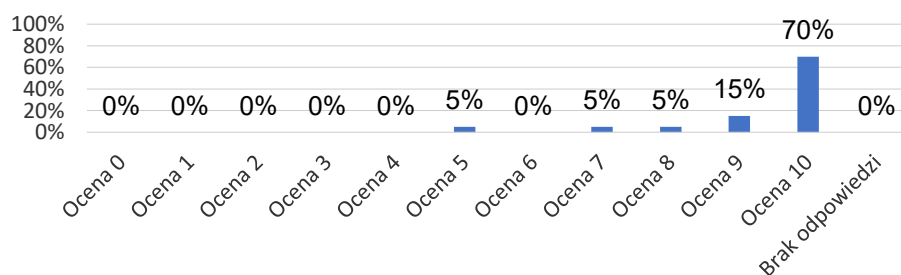




5. Jak oceniasz zaangażowanie lekarza w
rozwiązanie Twojego problemu zdrowotnego?

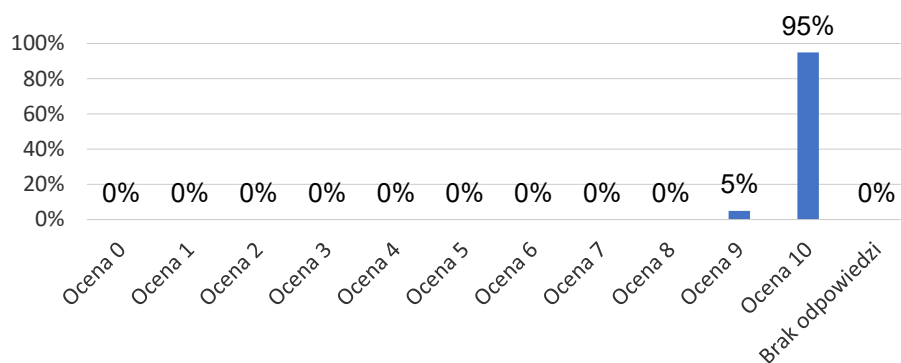


6. Jak oceniasz zrozumiałość przekazywanych
informacji dotyczących Twojego stanu zdrowia i
procesu
leczenia i zaleceń lekarskich?

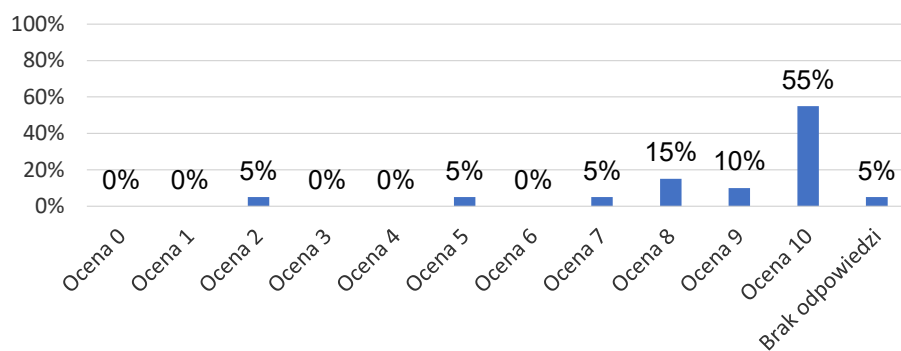




7. Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie fizjoterapeutów?

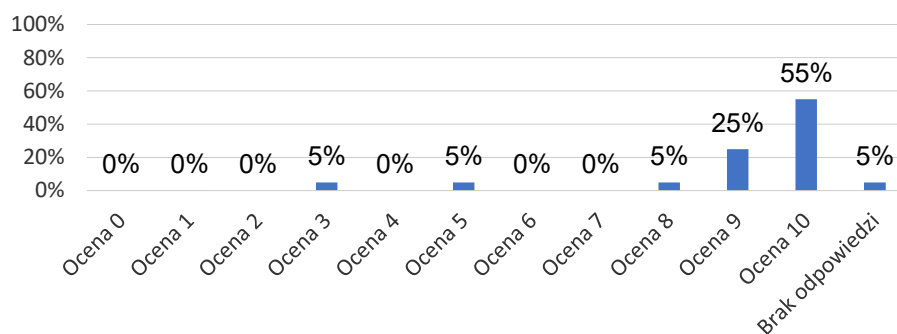


8. Jak oceniasz wyposażenie poczekalni (np. oznakowanie, miejsca siedzące)?

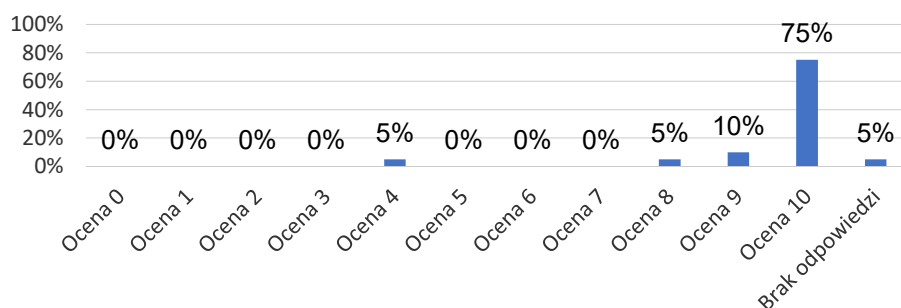




9. Jak oceniasz czystość w gabinecie,
w łazience, w poczekalni?

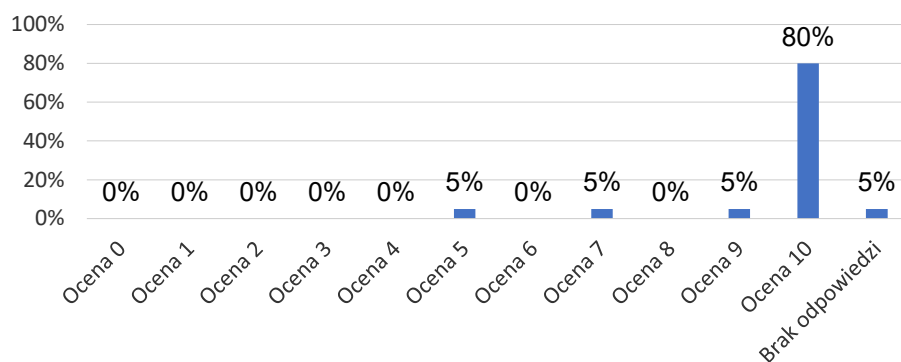


10. Jak oceniasz respektowanie praw pacjenta,
szczególnych uprawnień i potrzeb przez personel
medyczny?

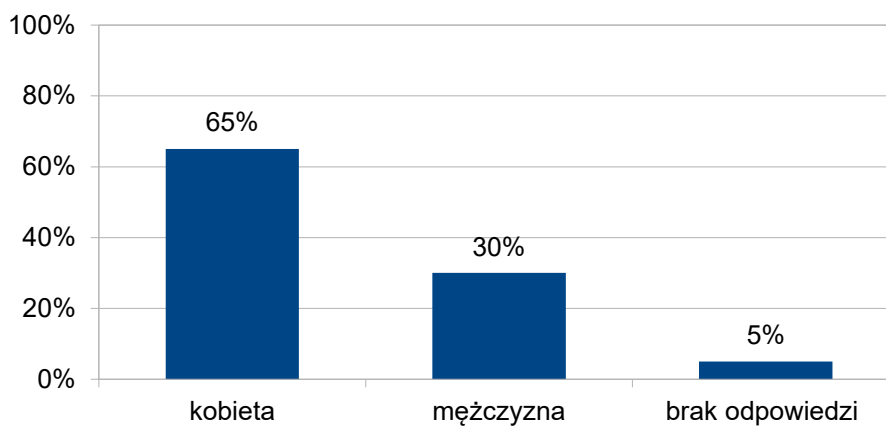




11. Jakie jest prawdopodobieństwo, że polecisz ten szpital znajomym lub rodzinie?

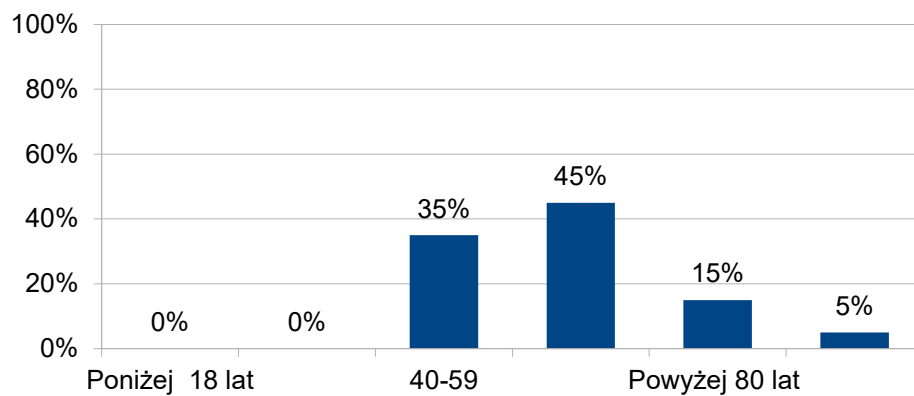


12. Płeć pacjenta





13. Wiek pacjenta





Lp.	KOMENTARZE – ZAKŁAD REHABILITACJI LECZNICZEJ	Ocena	
1	Personel zaangażowany, profesjonalny. Bardzo życzliwa atmosfera. Poziom konsultacyjna na wysokim poziomie. Uwaga! Zbyt długi czas oczekiwania po zarejestrowaniu.	+	
2	Nie mam uwag :)		-
3	Bardzo mała ilość zabiegów, szczególnie przy takiej chorobie - RZS ! 2 kolana, 2 dłonie powinny być zaliczone jako 1 zabieg. Trudno wybrać przy tej chorobie jedno miejsce do leczenia, kiedy są zaatakowane wszystkie stawy. Bardzo dobra praca rehabilitantów w dość ciasnych warunkach. Miła i pomocna praca wszystkich stażystów.	+	
4	Pani Joanna w recepcji uprzejma, kompetentna, przyjazna. Pani Dorota, Pan Daniel i pozostali terapeuci fachowi, profesjonalni, sympatyczni.		-
5	Do kierownictwa tej placówki: Fizjoterapeuci od kinezyterapii to wasz największy skarb. Doświadczałem różnej jakości fizjoterapii. To, co wykonuje Pani Dorota wykracza poza skalę. Jej zaangażowanie, pasja i podejście zmieniają wymiar fizjoterapii czyniąc ją pożądanym doświadczeniem.	+	
6	Łazienki dramat! Personel super !	+	
7	Chciałabym wyrazić moje duże zadowolenie w kwestii obsługi pacjenta w kwalifikacji zabiegów. Szczególnie polecam ku wyróżnieniu panią Joannę i Barbarę.		-
8	Brałam udział w rehabilitacji w Waszej placówce w miesiącu grudniu 2025. Dzisiaj 12.12.25. zakończyłam zabiegi. Jestem przyjemnie zaskoczona całą organizacją wszystkich zabiegów. Personel rehabilitacyjny bardzo, bardzo uprzejmy, znają się na swojej pracy. Uczęszczam na rehabilitację ponad 14 lat. Jestem mile zaskoczona całą organizacją - nie ma kolejek przed gabinetami tak jak było w poprzednich latach. To chyba NOWOŚĆ. Miła atmosfera w placówce od szatni po gabinety rehabilitacyjne. Składam pochwałę dla Dyrektora Placówki.	+	

PODSUMOWANIE I WNIOSKI

Ankieta satysfakcji pacjentów obejmowała 10 obszarów związanych z organizacją wizyt, jakością opieki medycznej, rehabilitacją oraz warunkami lokalowymi. W badaniu wzięło udział 20 pacjentów, a średnie oceny w większości obszarów były bardzo wysokie, mieszczące się w przedziale 8,0–9,9 w 10-stopniowej skali.

Najwyżej ocenione obszary

- Terminowość realizacji wizyt – średnia 9,9
- Zaangażowanie fizjoterapeutów – średnia 9,9
- Prawdopodobieństwo polecenia placówki innym – średnia 9,5



- Respektowanie praw pacjenta – średnia 9,4
- Zrozumiałość informacji medycznych – średnia 9,3

Pacjenci bardzo wysoko ocenili profesjonalizm, kompetencje i zaangażowanie personelu medycznego, w szczególności fizjoterapeutów. W licznych komentarzach podkreślano ich pasję, indywidualne podejście do pacjenta oraz wysoką jakość prowadzonej rehabilitacji. Personel rejestracji został oceniony jako uprzejmy, kompetentny i pomocny, z imiennym wyróżnieniem pracowników.

Atmosfera i organizacja

Respondenci wielokrotnie wskazywali na:

- życzliwą, przyjazną atmosferę w całej placówce,
- dobrą organizację zabiegów rehabilitacyjnych,
- brak kolejek przed gabinetami,
- sprawne zarządzanie procesem rehabilitacji.

Pojawiły się również pozytywne opinie dotyczące pracy stażystów oraz ogólnego poziomu zarządzania placówką.

Obszary wymagające poprawy

Pomimo bardzo wysokich ocen ogólnych, ankieta wskazała kilka elementów wymagających uwagi:

- czas oczekiwania po rejestracji – zgłaszany jako zbyt długi,
- warunki sanitarne (łazienki) – określane jako niewystarczające,
- wyposażenie poczekalni – najniższa średnia w badaniu (8,7),
- liczba i sposób rozliczania zabiegów rehabilitacyjnych, szczególnie u pacjentów z chorobami przewlekłymi (np. RZS).

Pacjenci sygnalizują potrzebę bardziej elastycznego podejścia do planowania i kwalifikowania zabiegów w przypadku schorzeń wielostawowych.



Wnioski końcowe

Placówka cieszy się bardzo wysokim poziomem satysfakcji pacjentów, szczególnie w zakresie jakości opieki medycznej i rehabilitacyjnej.

Fizjoterapeuci stanowią kluczowy atut placówki, co jednoznacznie wynika z ocen i komentarzy pacjentów.

Organizacja pracy i atmosfera są oceniane jako zdecydowanie lepsze niż w latach poprzednich.

Zaleca się podjęcie działań naprawczych w zakresie:

- poprawy infrastruktury sanitarnej,
- skrócenia czasu oczekiwania po rejestracji,
- analizy zasad kwalifikacji i liczby zabiegów rehabilitacyjnych.
- Utrzymanie obecnego standardu pracy personelu oraz dalsze inwestycje w warunki lokalowe mogą dodatkowo zwiększyć satysfakcję pacjentów i wizerunek placówki.

Opracowała: Milena Bobrucka

PREZES ZARZĄDU
Kinga Kozicka