

**ANALIZA
SATYSFAKCJI PACJENTÓW
WIELKOPOLSKIEGO CENTRUM ONKOLOGII
W POZNANIU**

**Na podstawie badania ankietowego
przeprowadzonego
od września 2024 r. do września 2025 r.**

METODOLOGIA BADANIA ANKIETOWEGO



Termin

Ankieta papierowa i elektroniczna: wrzesień 2024 r. – wrzesień 2025 r.



Cel

Uzyskanie wiedzy na temat oczekiwań i satysfakcji pacjentów hospitalizowanych w Wielkopolskim Centrum Onkologii w Poznaniu w 2024/2025. Głównym celem badania było właściwe ukierunkowanie działań, zmierzających do poprawy satysfakcji w obszarach niskiego zadowolenia oraz utrwalania satysfakcji w obszarach ocenianych wysoko. Badanie objęło obszary funkcjonowania Centrum, które związane są z bezpośrednią obsługą pacjenta.



Liczba uczestników

Ankiety wypełnione w wersji elektronicznej	110	20 %
Ankiety wypełnione w wersji papierowej	438	80 %
Liczba hospitalizacji (bez O. Anestezjologii i Intensywnej Terapii)	17 043	% ankiet w stosunku do liczby hospitalizacji: 3%
Oddział Chirurgii Onkologicznej Chorób Przewodu Pokarmowego, Oddział Chirurgii Onkologicznej Chorób Piersi, Oddział Ginekologii Operacyjnej, Onkologicznej i Endoskopowej, Klinika Chirurgii Głowy, Szyi i Onkologii Laryngologicznej, Oddział Zakładu Brachyterapii, Oddział Radioterapii Onkologicznej I, Oddział Radioterapii Onkologicznej II, Oddział Radioterapii Onkologicznej III, Oddział Radioterapii i Onkologii Ginekologicznej, Oddział Onkologii Klinicznej i Immunoonkologii		



Metodyka

Badanie anonimowe

Ankieta papierowa - kolportaż ankiet papierowych wśród pacjentów hospitalizowanych w Wielkopolskim Centrum Onkologii w trakcie lub po pobycie na Oddziale.

Ankieta elektroniczna - zaproszenie do wypełnienia ankiety on-line na stronie www.wco.pl



Pytania

Metryka: Płeć, wiek, miejsce zamieszkania, województwo.

Prawa Pacjenta:

- Jak oceniacie Państwo formalności związane z przyjęciem do Centrum?
- Czy zostaliście Państwo poinformowani o przysługujących Pacjentowi prawach i obowiązkach?
- Jak oceniacie Państwo czas oczekiwania na przyjęcie przez lekarza?
- Czy przed leczeniem otrzymaliście Państwo/rodzina/bliscy informację o przebiegu operacji oraz towarzyszących jej ryzykach?
- Czy przed leczeniem otrzymaliście Państwo/rodzina/bliscy informację o innych, zastępczych możliwościach leczenia?
- Jak oceniacie Państwo obsługę pracy sekretariatu oddziału?

Lekarz:

- Jak oceniacie Państwo pracę lekarza podczas pobytu na oddziale?
- Czy lekarz udzielił Państwu wyczerpującej informacji odnośnie stanu zdrowia oraz przebiegu leczenia?
- Czy lekarz wyjaśnił przed badaniem / zabiegiem / znieczuleniem cel poszczególnych działań oraz ich skutki?
- Czy lekarz uszanował prawo do intymności i godności osobistej?
- Czy lekarz opowiedział wyczerpująco na zadane pytania?
- Czy lekarz wykazywał się uprzejmością, opiekuńczością, okazywał zrozumienie i zainteresowanie?

Pielęgniarka:

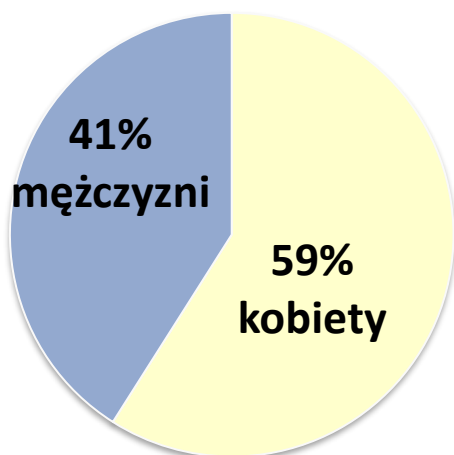
- Jak oceniacie Państwo pracę pielęgniarki podczas pobytu na oddziale?
- Czy pielęgniarka udzieliła Państwu wyczerpującej informacji odnośnie stanu zdrowia oraz przeprowadzonych procedur?
- Czy pielęgniarka uszanowała prawo do intymności i godności osobistej?
- Czy pielęgniarka wykazywała się uprzejmością, opiekuńczością, okazywała zrozumienie i zainteresowanie?

Warunki pobytu:

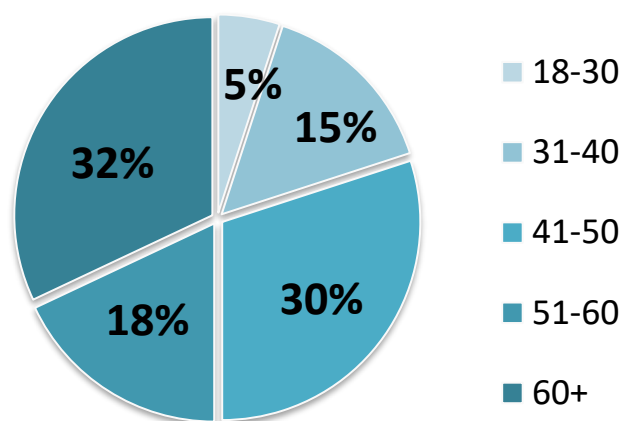
- Czy podczas pobytu i wykonywania badań zachowane były warunki intymności?
- Czy podczas pobytu w oddziale zdarzyło się coś, co wzbudziło Państwa wątpliwości lub obawy?
- Czy czas oczekiwania na poszczególne zabiegi (diagnostyka, fizjoterapia, itp.) był satysfakcjonujący?
- Czy w sytuacji, gdy zgłaszaliście Państwo ból lub inną dolegliwość pomoc nadeszła szybko, z dużym opóźnieniem czy nie otrzymali Państwo pomocy?
- Jak oceniacie Państwo skuteczność działania sygnalizacji przywoławczej?
- Czy otrzymaliście Państwo / rodzina / bliscy informację o tym, jak dbać o zdrowie po powrocie do domu?
- Jak oceniacie Państwo jakość posiłków serwowanych podczas pobytu na oddziale?
- Jak oceniacie Państwo czystość, temperaturę, oznakowanie korytarzy i łatwość poruszania się po budynkach Centrum?

METRYKA

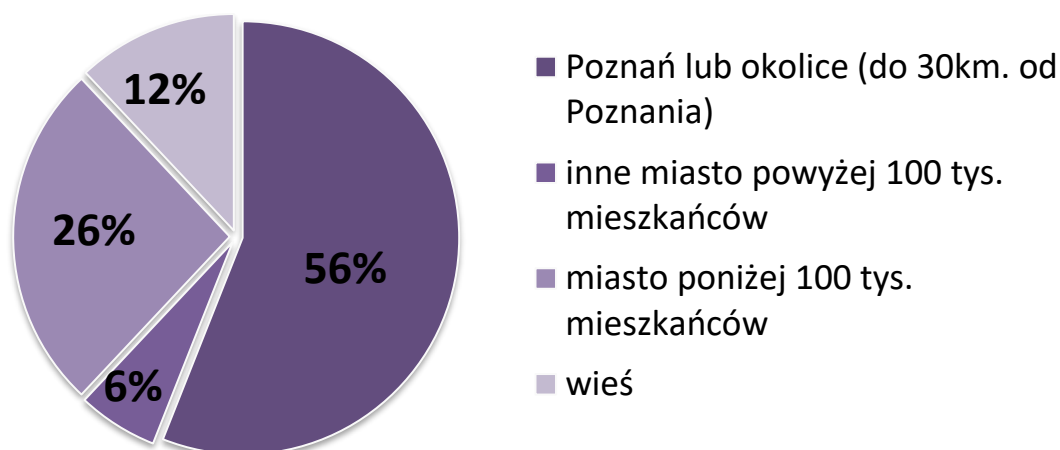
Płeć – większość ankieterowanych to kobiety (59%)



Wiek- średnia wieku powyżej 40 r. ż



Miejsce zamieszkania – większość respondentów mieszka w Poznaniu lub w jego okolicach



Województwo – najwięcej pacjentów pochodzi z województwa Wielkopolskiego (77%)

wielkopolskie (77%), dolnośląskie (7%), lubuskie (7%), zachodniopomorskie (4%), kujawsko-pomorskie (2%), mazowieckie (1%), łódzkie (1%), podkarpackie (1%)

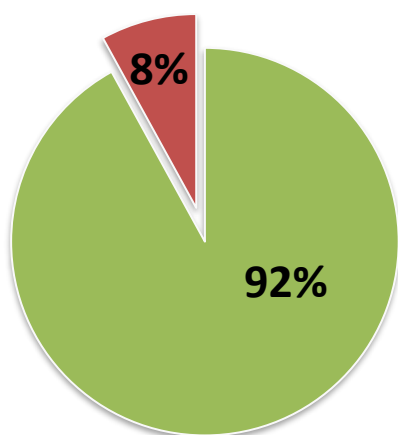


WYNIKI

OGÓLNA OCENA ŚWIADCZONYCH USŁUG W WIELKOPOLSKIM CENTRUM ONKOLOGII



JAK OCENIAJĄ PAŃSTWO FORMALNOŚCI ZWIĄZANE Z PRZYJĘCIEM DO SZPITALA?



■ szybkie i sprawne ■ powolne, z utrudnieniami

92% pacjentów oceniło proces rejestracji jako szybki i sprawny, co wskazuje na dużą satysfakcję z tego etapu.

CZY ZOSTALIŚCIE PAŃSTWO POINFORMOWANI O PRZYSŁUGUJĄCYCH PRAWACH I OBOWIĄZKACH?

TAK

88%

NIE

12%

	Tak	Nie	Informacja była niewystarczająca
Czy przed leczeniem otrzymaliście Państwo/rodzina/bliscy informację o przebiegu operacji oraz towarzyszących jej ryzykach?	95%	4%	1%
Czy przed leczeniem otrzymaliście Państwo/rodzina/bliscy informację o innych, zastępczych możliwościach leczenia?	86%	10%	4%

OCENA OBSŁUGI SEKRETARIATU ODDZIAŁU

Dobrze

90%

Średnio

5%

Źle

5%

OCENA PRACY LEKARZA PODCZAS POBYTU NA ODDZIALE

Dobrze
85%

Średnio
11%

Źle
4%

	TAK	TAK, ale nie wszystko było dla mnie zrozumiałe	NIE
Udzielił wyczerpującej informacji odnośnie stanu zdrowia oraz przebiegu leczenia	79%	15%	6%
Wyjaśnił przed badaniem/zabiegiem/znieczuleniem cel poszczególnych działań oraz ich skutki	86%	9%	5%
Uszanował prawo do intymności i godności osobistej	96%	-	4%
Opowiedział wyczerpująco na zadane pytania	88%	-	12%
Wykazywał się uprzejmością, opiekuńczością, okazywał zrozumienie i zainteresowanie	92%	-	8%

OCENA PRACY PIEŁĘGNIARKI PODCZAS POBYTU NA ODDZIALE

Dobrze
88%

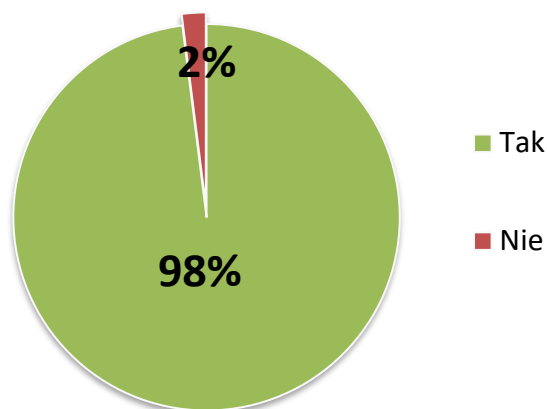
Średnio
7%

Źle
5%

	TAK	NIE
Udzieliła wyczerpującej informacji odnośnie stanu zdrowia oraz przeprowadzonych procedur	90%	10%
Uszanowała prawo do intymności i godności osobistej	95%	5%
Wykazywała się uprzejmością, opiekuńczością, okazywała zrozumienie i zainteresowanie	93%	7%

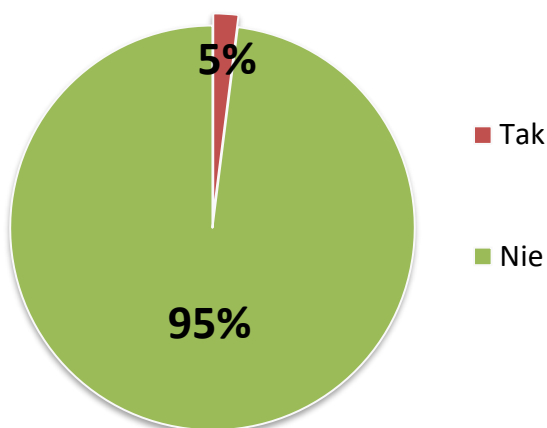
CZY PODCZAS POBYTU I WYKONYWANIA BADAŃ ZACHOWANE BYŁY WARUNKI INTYMNOŚCI?

(czy były zasunięte parawany lub zasłony, zamknięte drzwi, czy nikt niepotrzebnie nie wchodził do pomieszczenia?)

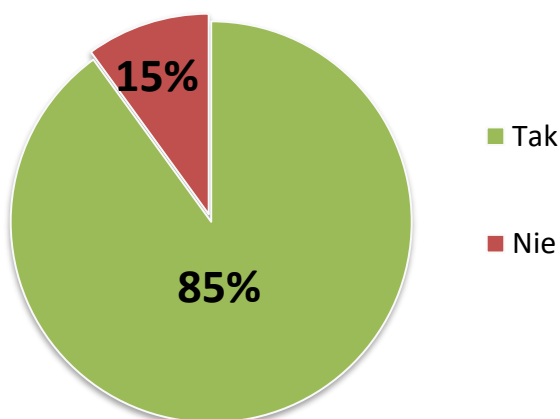


CZY PODCZAS POBYTU W ODDZIALE WYDARZYŁO SIĘ COŚ CO WZBUDZIŁO PAŃSTWA WĄTPLIWOŚCI LUB OBAWY?

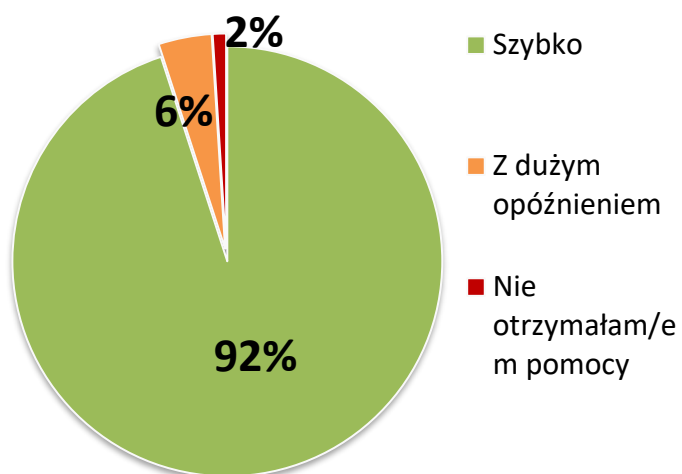
(np. narażenie na kontakt z zakażonym przedmiotem, wystawienie na działanie promieniowania jonizującego bez osłony, konieczność przebywania w pokoju z agresywnym pacjentem lub inne sytuacje mogące narazić Państwa zdrowie?)



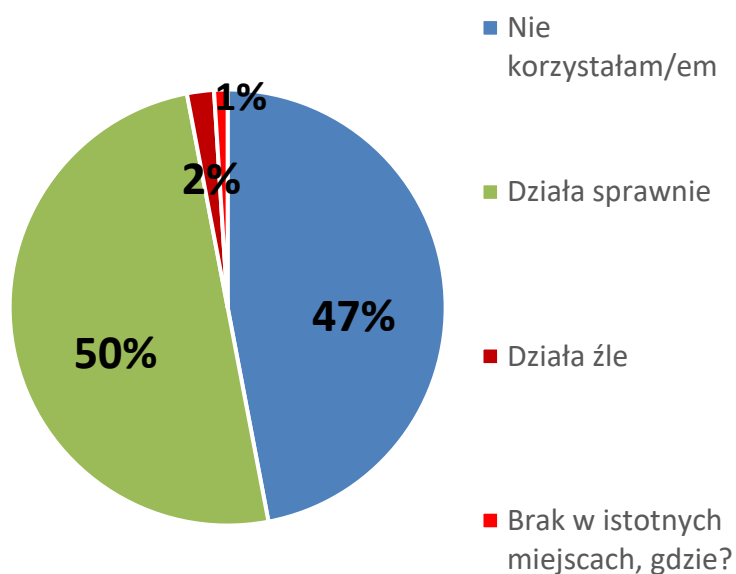
CZY CZAS OCZEKIWANIA NA POSZCZEGÓLNE ZABIEGI (DIAGNOSTYKA, FIZJOTERAPIA ITP.) BYŁ SATYSFAKCUJĄCY?



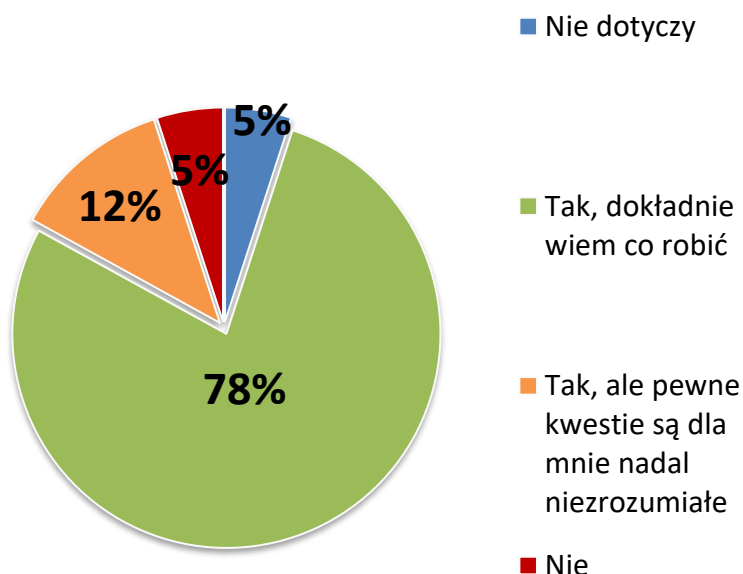
**CZY W SYTUACJI, GDY
ZGŁASZALIŚCIE PAŃSTWO
BÓL LUB INNĄ
DOLEGLIWOŚĆ POMOC
NADESZŁA:**



**JAK OCENIACIE PAŃSTWO
SKUTECZNOŚĆ DZIAŁANIA
SYGNALIZACJI
PRZYWOŁAWCZEJ?**



**CZY OTRZYMALIŚCIE
PAŃSTWO/ RODZINA/
BLISCY INFORMACJĘ O TYM
JAK DBAĆ O ZDROWIE PO
POWROCIE DO DOMU?**



JAKOŚĆ POSIŁKÓW SERWOWANYCH PODCZAS POBYTU NA ODDZIALE

TEMPERATURA

5/4 - bardzo dobra/dobra

73%

3 - ani dobra, ani zła

20%

2/1 - zła/bardzo zła

7%

ŚWIEŻOŚĆ

5/4 - bardzo dobra/dobra

85%

3 - ani dobra, ani zła

9%

2/1 - zła/bardzo zła

6%

CZAS PODANIA

5/4 - bardzo dobra/dobra

79%

3 - ani dobra, ani zła

15%

2/1 - zła/bardzo zła

6%

Posiłki serwowane podczas pobytu w Centrum zostały ocenione **dość wysoko (80%)**.

OCENA NASTĘPUJĄCYCH ELEMENTÓW

CZYSTOŚĆ

5/4 - bardzo dobra/dobra

93%

3 - ani dobra, ani zła

4%

2/1 - zła/bardzo zła

3%

TEMPERATURA

5/4 - bardzo dobra/dobra

90%

3 - ani dobra, ani zła

5%

2/1 - zła/bardzo zła

5%

OZNAKOWANIE KORYTARZY I ŁATWOŚĆ PORUSZANIA SIĘ PO CENTRUM

5/4 - bardzo dobra/dobra

81%

3 - ani dobra, ani zła

13%

2/1 - zła/bardzo zła

6%

Większość ankietowanych uważa Oddziały za czyste, a szpital dobrze oznakowany.



PODSUMOWANIE

W okresie od września 2024 r. do września 2025 r. w badaniu ankietowym wzięło udział 548 pacjentów (20% skorzystało z opcji elektronicznego wypełnienia ankiety, niezmiennie większość ankietowych (80%) preferuje formę papierową).

Pomimo dokładania wszelkich starań w zachęcaniu pacjentów do wypełniania ankiet (informowanie o możliwości podzielenia się opinią podczas pobytu na oddziale, zastosowanie komunikatu zachęcającego do wypełnienia ankiety w wersji elektronicznej przy odwiedzeniu strony www.wco.pl), liczba pozyskanych opinii w stosunku do liczby hospitalizacji świadczy o niskim wskaźniku zwrotności (3%).

WNIOSKI

Z przeprowadzonego badania wynika, że pacjenci są w większości **bardzo zadowoleni z pobytu w Wielkopolskim Centrum Onkologii (83%)**. Wysoka jakość opieki medycznej, doskonała komunikacja z profesjonalnym i empatycznym personelem oraz komfortowe warunki pobytu stanowią kluczowe czynniki wpływające na **pozytywne postrzeganie placówki**. Czystość szpitala, dobre oznakowanie infrastruktury oraz jakość serwowanych posiłków również mają duże znaczenie dla **ogólnego pozytywnego wrażenia**.

Wielu pacjentów zaznaczyło, że otrzymali szczegółowe informacje na temat **leczenia/zabiegu** co pozwoliło im czuć się pewnie i zrozumieć czasem bardzo skomplikowany proces terapeutyczny. Szybka reakcja na **wezwania w sytuacjach nagłych** (sygnalizacja przywoławcza) oraz hospitalizacja w atmosferze **szacunku i poszanowania godności osobistej oraz intymności** z zachowaniem **praw pacjenta** istotnie wpłynęła na ich poczucie bezpieczeństwa.

Tak pozytywne wyniki satysfakcji wskazują, że placówka skutecznie spełnia swoje zadania w zakresie zapewnienia pacjentom jak najlepszego leczenia i komfortu.

Niewielki procent negatywnych opinii pacjentów wskazuje na potrzebę dalszej poprawy w zakresach takich jak: organizacja ruchu pacjentów, czas oczekiwania na opis badań obrazowych, zakres działania koordynatorów opieki onkologicznej.