



**Uniwersytecki
Szpital Kliniczny
w Poznaniu**

Badanie doświadczeń i opinii pacjentów

Raport z wyników za 2025 rok

Opracowanie:

Biuro Pełnomocnika ds. Jakości

Poznań, 29.04. 2026 r.

Szanowni Państwo,

w Uniwersyteckim Szpitalu Klinicznym w Poznaniu regularnie prowadzimy badania doświadczeń i opinii pacjentów. Ich celem jest doskonalenie jakości opieki, poprawa organizacji udzielanych świadczeń oraz podnoszenie poziomu bezpieczeństwa pobytu pacjentów w naszym Szpitalu.

Prezentowane wyniki opracowano na podstawie badania przeprowadzonego w 2025 roku, w którym zebrano łącznie 1077 ankiet, w tym 924 ankiety papierowe oraz 153 ankiety elektroniczne. Analiza objęła zarówno oceny ilościowe, jak i komentarze oraz sugestie pacjentów.

Wyniki badania wskazują na wysoki poziom zadowolenia pacjentów z opieki świadczonej w Szpitalu. Większość respondentów zadeklarowała gotowość polecenia naszej placówki rodzinie i znajomym (średnia ocena wyniosła 4,64 w pięciostopniowej skali ocen).

Uzyskane rezultaty są dla nas podstawą do planowania i wdrażania działań doskonalących, mających na celu dalsze podnoszenie jakości i bezpieczeństwa opieki.

Najwyżej oceniane obszary

Najwyższe oceny pacjenci przyznali obszarom związanym z jakością opieki i relacjami z personelem:

- opieka i zaangażowanie personelu – 4,73
- łagodzenie bólu – 4,70
- poszanowanie praw pacjenta – 4,68

Mocne strony wskazywane przez pacjentów

Pacjenci najczęściej pozytywnie oceniali:

- wysoką jakość opieki medycznej,
- empatię, zaangażowanie i profesjonalizm personelu,
- poszanowanie praw pacjenta,
- wysoki poziom czystości i higieny szpitala.

Obszary wymagające dalszego doskonalenia

Analiza wyników badania pozwoliła również zidentyfikować obszary wymagające dalszej uwagi. Pacjenci najczęściej wskazywali na potrzebę doskonalenia:

- organizacji żywienia, w tym jakości, różnorodności oraz dostosowania posiłków do indywidualnych potrzeb,
- organizacji procesu przyjęcia do Szpitala, ze szczególnym uwzględnieniem czasu oczekiwania,
- komunikacji podczas wypisu ze Szpitala oraz zrozumiałości przekazywanych informacji.

Opinie i sugestie przekazane przez pacjentów stanowią dla Szpitala cenne źródło informacji i będą uwzględniane w planowaniu kolejnych działań doskonalących.

Dziękujemy wszystkim Pacjentom za udział w badaniu oraz podzielenie się swoimi doświadczeniami i opiniami. Państwa uwagi pomagają nam lepiej rozpoznawać potrzeby pacjentów oraz wyznaczać kierunki dalszego doskonalenia opieki i organizacji świadczeń w Uniwersyteckim Szpitalu Klinicznym w Poznaniu.

Link do ankiety: [Badanie doświadczeń i opinii pacjentów](#)

