



Uniwersytecki
Szpital Kliniczny
w Radomsku

Opinie Pacjentów – Uniwersytecki Szpital Kliniczny w Radomsku

Dane 2024 – 2026

Kompleksowe zestawienie uwag, pochwał i wniosków zgłoszonych przez pacjentów Szpitala Powiatowego w Radomsku. Prezentacja obejmuje zarówno pozytywne doświadczenia, jak i obszary wymagające poprawy — od jakości opieki medycznej, przez organizację pracy, po warunki pobytu i wyżywienie.



Pozytywne opinie

Setki pacjentów chwali personel, empatię i profesjonalizm

SOR

Kluczowy obszar uwag

Oddział ratunkowy najczęściej wskazywany w uwagach krytycznych

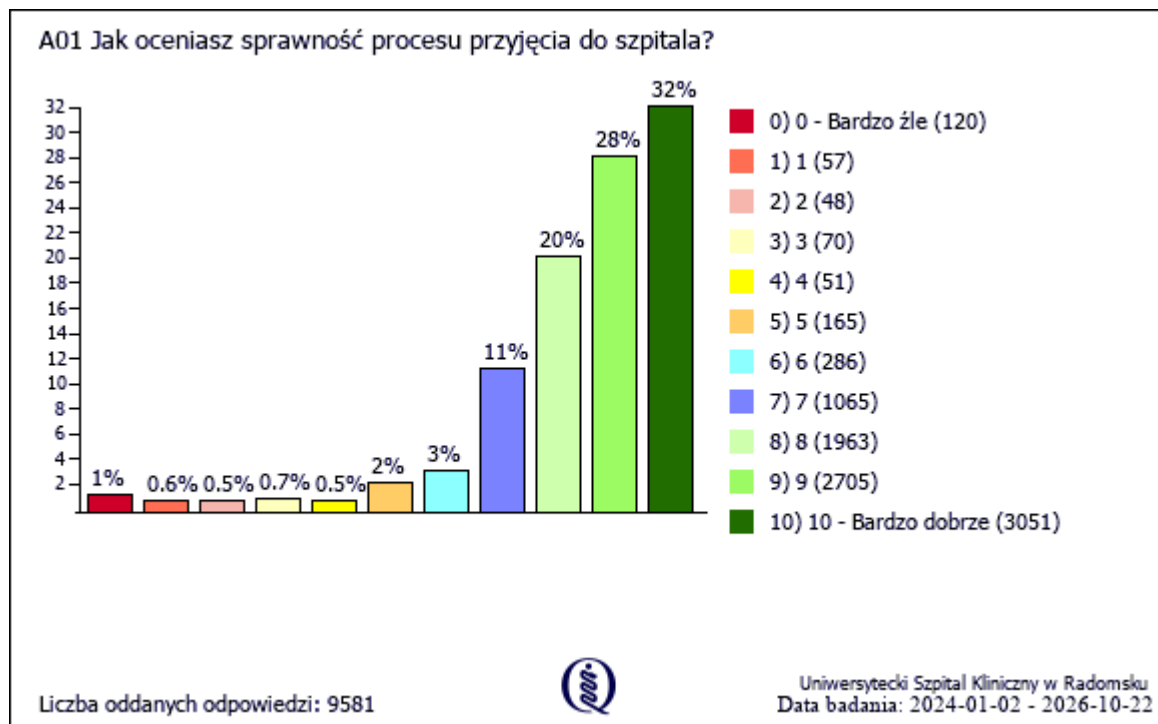
10+

Oddziałów ocenianych

Neurologia, chirurgia, ginekologia, onkologia, ortopedia i inne

A01 – Sprawność procesu przyjęcia do szpitala

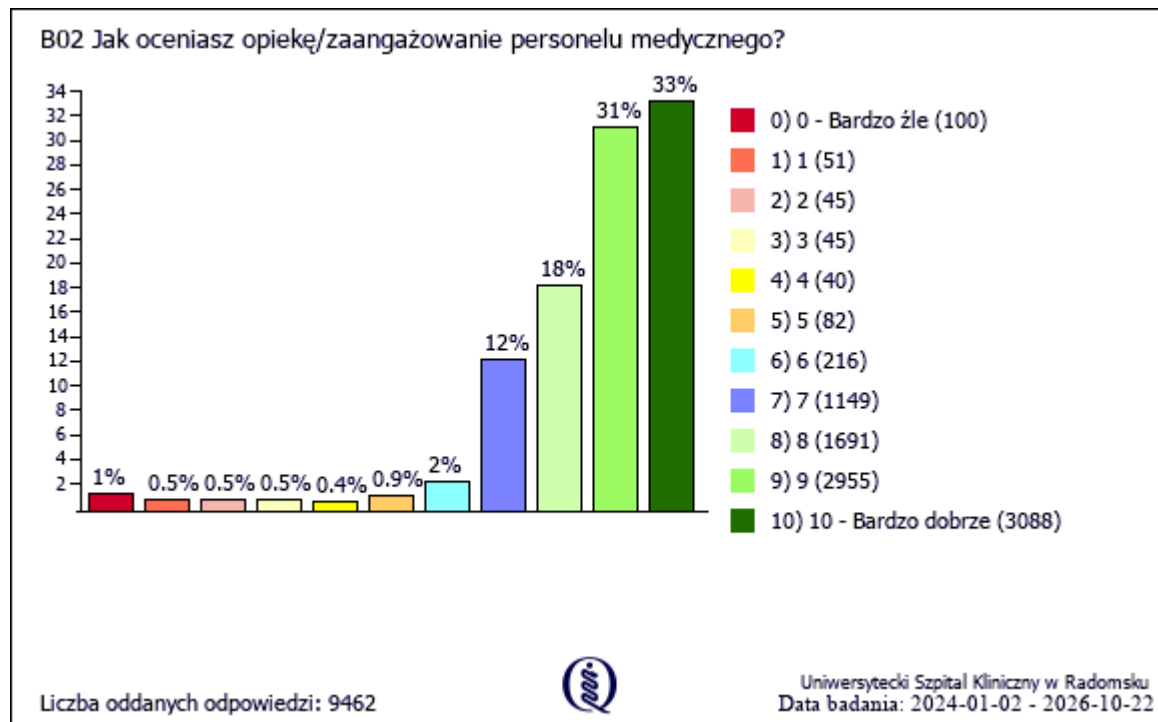
Badanie ankietowe pacjentów, 2024-01-02 – 2026-10-22 · liczba odpowiedzi: 9 581



- 80,6% pacjentów (7 719 osób) wystawiło ocenę 8–10, a 60% ocenę 9–10 — przyjęcie do szpitala jest oceniane wysoko.
- Tylko 3,6% ocen (0–4) jest krytycznych. To zgodne z opiniami pacjentów, którzy chwalą sprawną rejestrację i uprzejmy personel.
- Krytyczne głosy w komentarzach dotyczą głównie długiego oczekiwania na SOR i trudności organizacyjnych — to tam leży największy potencjał poprawy.

B02 – Opieka i zaangażowanie personelu medycznego

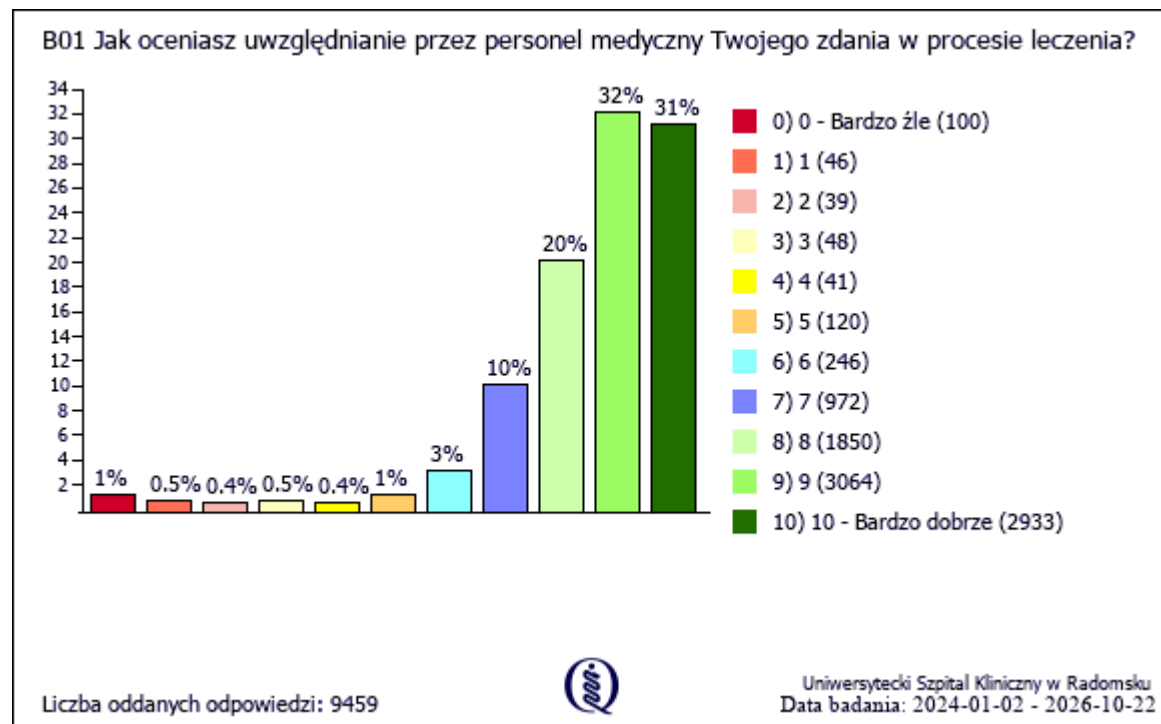
Badanie ankietowe pacjentów, 2024-01-02 – 2026-10-22 · liczba odpowiedzi: 9 462



- 81,7% pacjentów (7 734 osoby) oceniło opiekę na 8–10, a 64% na 9–10 — to jeden z najlepiej ocenianych obszarów.
- Wynik potwierdzają komentarze: pacjenci piszą o empatii, uśmiechu i „ludziach z powołaniem”, a o personelu mówią „anioły”.
- Tylko 3% ocen (0–4) jest krytycznych — odpowiadają one pojedynczym zgłoszeniom o niegrzecznym zachowaniu części lekarzy i pielęgniarek.

B01 – Uwzględnianie zdania pacjenta w procesie leczenia

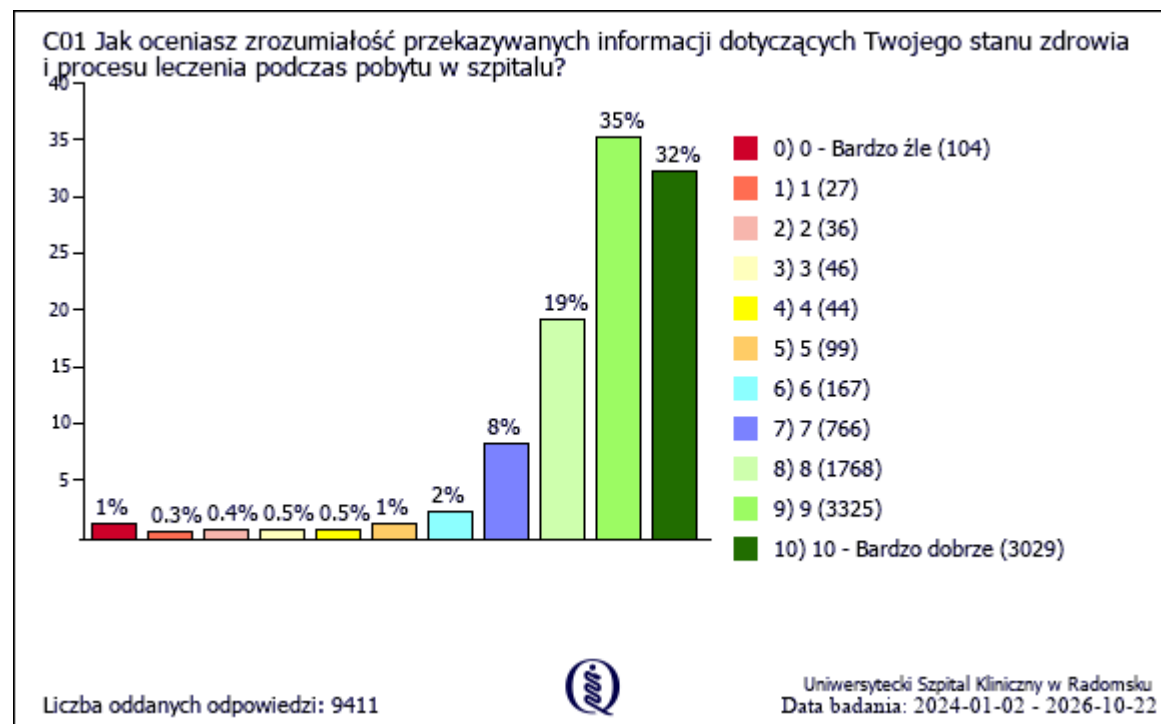
Badanie ankietowe pacjentów, 2024-01-02 – 2026-10-22 · liczba odpowiedzi: 9 459



- 83% pacjentów (7 847 osób) oceniło ten obszar na 8–10, a 63% na 9–10. Najczęstsza ocena to 9 (3 064 odpowiedzi).
- Pacjenci doceniają lekarzy, którzy cierpliwie tłumaczą i słuchają — wielokrotnie pojawiają się słowa „dostępni, cierpliwi, wyrozumiali”.
- Tylko 2,9% ocen (0–4) jest krytycznych. Dotyczą one głównie sytuacji, w których pacjenci czuli się pomijani lub zbywani, zwłaszcza na SOR.

C01 – Zrozumiałość informacji o stanie zdrowia i leczeniu

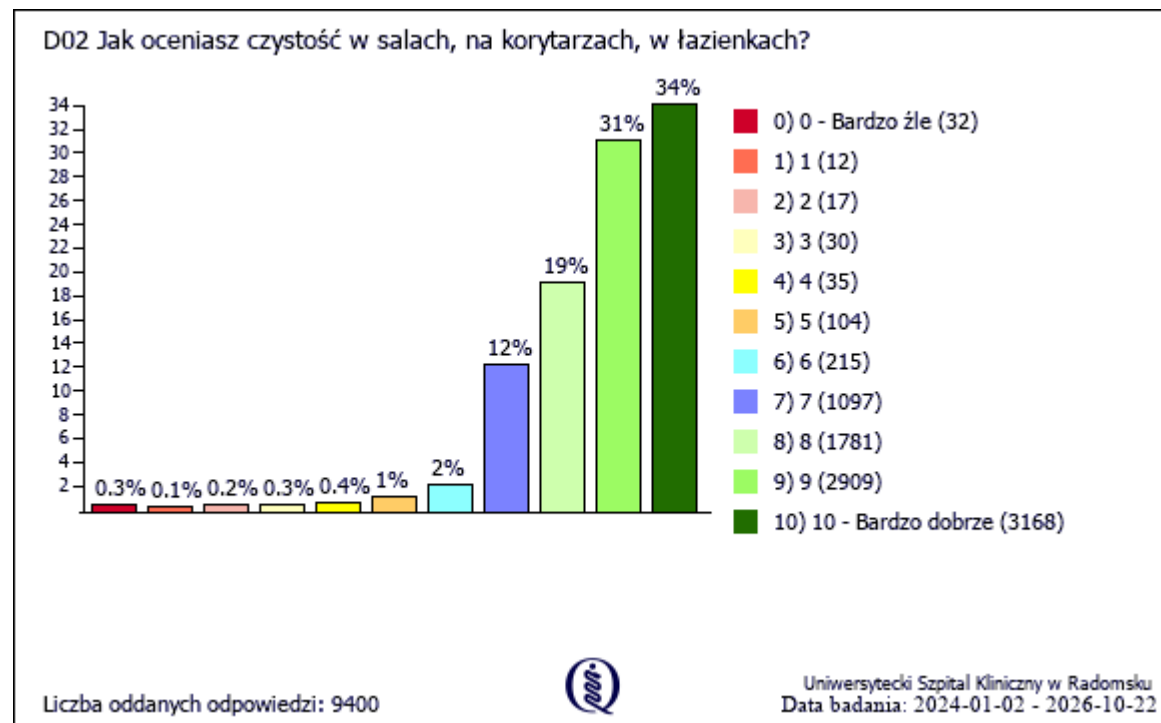
Badanie ankietowe pacjentów, 2024-01-02 – 2026-10-22 · liczba odpowiedzi: 9 411



- 86,3% pacjentów (8 122 osoby) oceniło zrozumiałość informacji na 8–10, a 67,5% na 9–10. To jeden z najwyższych ocenianych obszarów.
- Pacjenci w komentarzach chwalą lekarzy i pielęgniarki, którzy spokojnie i cierpliwie wyjaśniają diagnozę oraz kolejne kroki leczenia.
- Tylko 2,7% ocen (0–4) jest krytycznych. Dotyczą głównie sytuacji, w których zabrakło informacji o czasie oczekiwania lub dalszym postępowaniu.

D02 – Czystość w salach, na korytarzach i w łazienkach

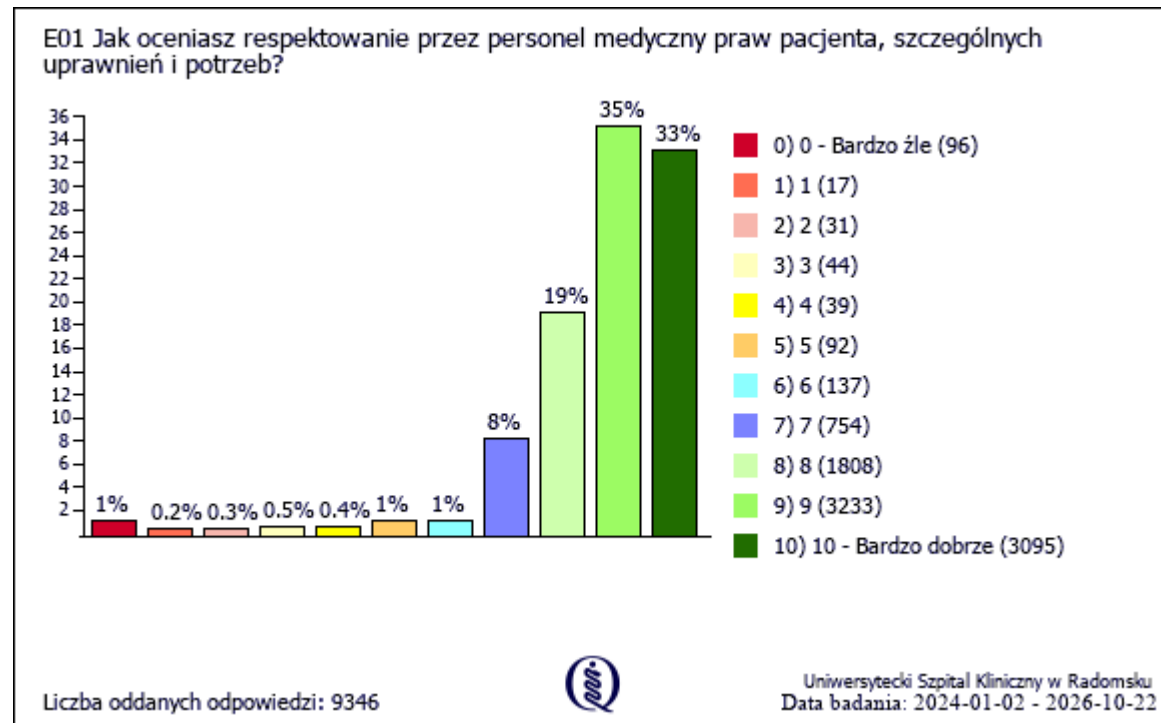
Badanie ankietowe pacjentów, 2024-01-02 – 2026-10-22 · liczba odpowiedzi: 9 400



- 83,6% pacjentów (7 858 osób) oceniło czystość na 8–10, a 64,6% na 9–10. Tylko 1,3% ocen (0–4) jest krytycznych — to najniższy odsetek wśród wszystkich badanych obszarów.
- Czystość jest jedną z mocnych stron szpitala i rzadko pojawia się w krytycznych komentarzach pacjentów.
- Uwagi dotyczą pojedynczych oddziałów i infrastruktury, np. starszych łazienek i wyposażenia sal — to kwestia modernizacji, a nie utrzymania porządku.

E01 – Respektowanie praw pacjenta i szczególnych potrzeb

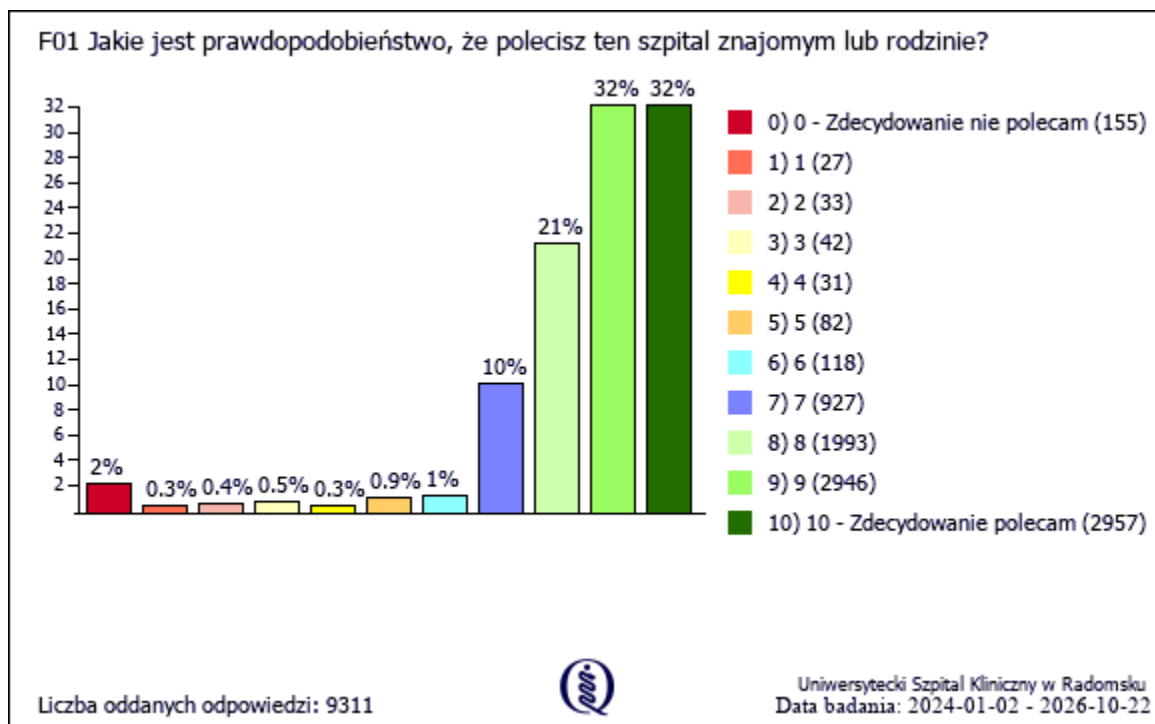
Badanie ankietowe pacjentów, 2024-01-02 – 2026-10-22 · liczba odpowiedzi: 9 346



- 87,1% pacjentów (8 136 osób) oceniło respektowanie swoich praw na 8–10, a 67,7% na 9–10 — to najwyższy wynik w całym badaniu.
- Pacjenci piszą o szacunku, życzliwości i trosce o osoby starsze oraz potrzebujące szczególnego wsparcia.
- Tylko 2,4% ocen (0–4) jest krytycznych. Odpowiadają im pojedyncze zgłoszenia o lekceważącym traktowaniu pacjentów i poważnych incydentach, które wymagają uwagi kierownictwa.

F01 – Prawdopodobieństwo polecenia szpitala rodzinie i znajomym

Badanie ankietowe pacjentów, 2024-01-02 – 2026-10-22 · liczba odpowiedzi: 9 311



- 84,8% pacjentów (7 896 osób) ocenia gotowość polecenia szpitala na 8–10, a 63,4% na 9–10 (5 903 osoby) — to zdecydowana rekomendacja.
- Tylko 3,1% (288 osób) wystawiło oceny 0–4, a 5,2% oceny 0–6. Najwięcej z nich to ocena 0 (155 osób) — to zgłoszenia o złych doświadczeniach, głównie z SOR i z poważnych incydentów.
- Pacjenci w komentarzach piszą, że szpital w Radomsku wyróżnia się na tle innych placówek w regionie, a część z nich zaznacza, że poleci go rodzinie.

Pochwały dla Personelu – Głosy Wdzięczności

Zdecydowana większość pacjentów wyraża ogromną wdzięczność wobec personelu medycznego. Poniżej wybrane, reprezentatywne cytaty:

“

„Zaangażowanie całego personelu medycznego, ofiarność, poświęcenie, empatia są pełne najwyższego z mojej strony uznania.”

”

“

„Bardzo dziękuję CAŁEMU personelowi za opiekę, nie doświadczyłem takiego poziomu empatii na podobnych oddziałach w swoim mieście.”

”

“

„Cały personel medyczny jest profesjonalny. Na każdym kroku można spotkać empatię, uśmiech i dobre słowo. Dla nas pacjentów jest to najważniejszy antybiotyk w chorobie.”

”

“

„Fantastyczny personel. Uśmiechnięci ludzie, emanujący wewnętrznym ciepłem i serdecznością. Dostępni, cierpliwi, wyrozumiali i niesamowicie pomocni.”

”

Pacjenci wielokrotnie podkreślają, że personel szpitala w Radomsku wyróżnia się na tle innych placówek w regionie. Pojawiają się sformułowania takie jak: **„anioły”, „ludzie z powołaniem”, „pracują z sercem”**. Szczególnie doceniane są oddziały: neurologii, chirurgii ogólnej, onkologii dziennej, neonatologii oraz rehabilitacji.

Wnioski i Rekomendacje

Na podstawie zebranych opinii pacjentów można sformułować kluczowe obszary wymagające działań naprawczych oraz mocne strony szpitala, które należy utrzymać i rozwijać:

✓ Mocne strony do utrzymania

- Wysoki poziom empatii i profesjonalizmu większości personelu pielęgniarskiego i lekarskiego
- Doskonałe oddziały: neurologia, chirurgia ogólna, chemioterapia, neonatologia, rehabilitacja, reumatologia
- Wyróżniający się lekarze i pielęgniarze — wzory do naśladowania
- Dobra organizacja przyjęć planowych na wybranych oddziałach
- Pozytywna atmosfera i poczucie bezpieczeństwa u większości hospitalizowanych pacjentów

⚠ Priorytety do poprawy

- **SOR:** zwiększenie obsady lekarskiej i pielęgniarskiej, sprawny triage, skrócenie czasu oczekiwania
- **Komunikacja:** obowiązkowe informowanie pacjentów o stanie zdrowia, wynikach i zaleceniach
- **Czystość:** częstsze sprzątanie toalet, nadzór nad personelem sprzątającym
- **Identyfikatory:** widoczne plakietki z imieniem i nazwiskiem dla całego personelu
- **Wyżywienie:** urozmaicenie menu,
- **Zarządzanie:** rozdzielenie funkcji administracyjnych od klinicznych,
- **Infrastruktura:** uchwyty w łazienkach, klimatyzacja, parking, zasięg WiFi

Oddział Dziecięcy

Pacjenci i rodzice wielokrotnie postulują **utworzenie pełnoprawnego oddziału pediatrycznego**. „Zróbmy wszystko aby powstał oddział dziecięcy — mieć szpital bez oddziału dla dzieci to wielki wstyd.”

Szkolenia z komunikacji

Konieczne szkolenia dla personelu z zakresu komunikacji z pacjentem, empatii i praw pacjenta. Dotyczy to szczególnie lekarzy dyżurujących na SOR oraz wybranych pielęgniarek.

Opracowano na podstawie anonimowych ankiet pacjentów Uniwersyteckiego Szpitala Klinicznego w Radomsku. CMJ, ul. Bobrzyńskiego 12, 30-348 Kraków.