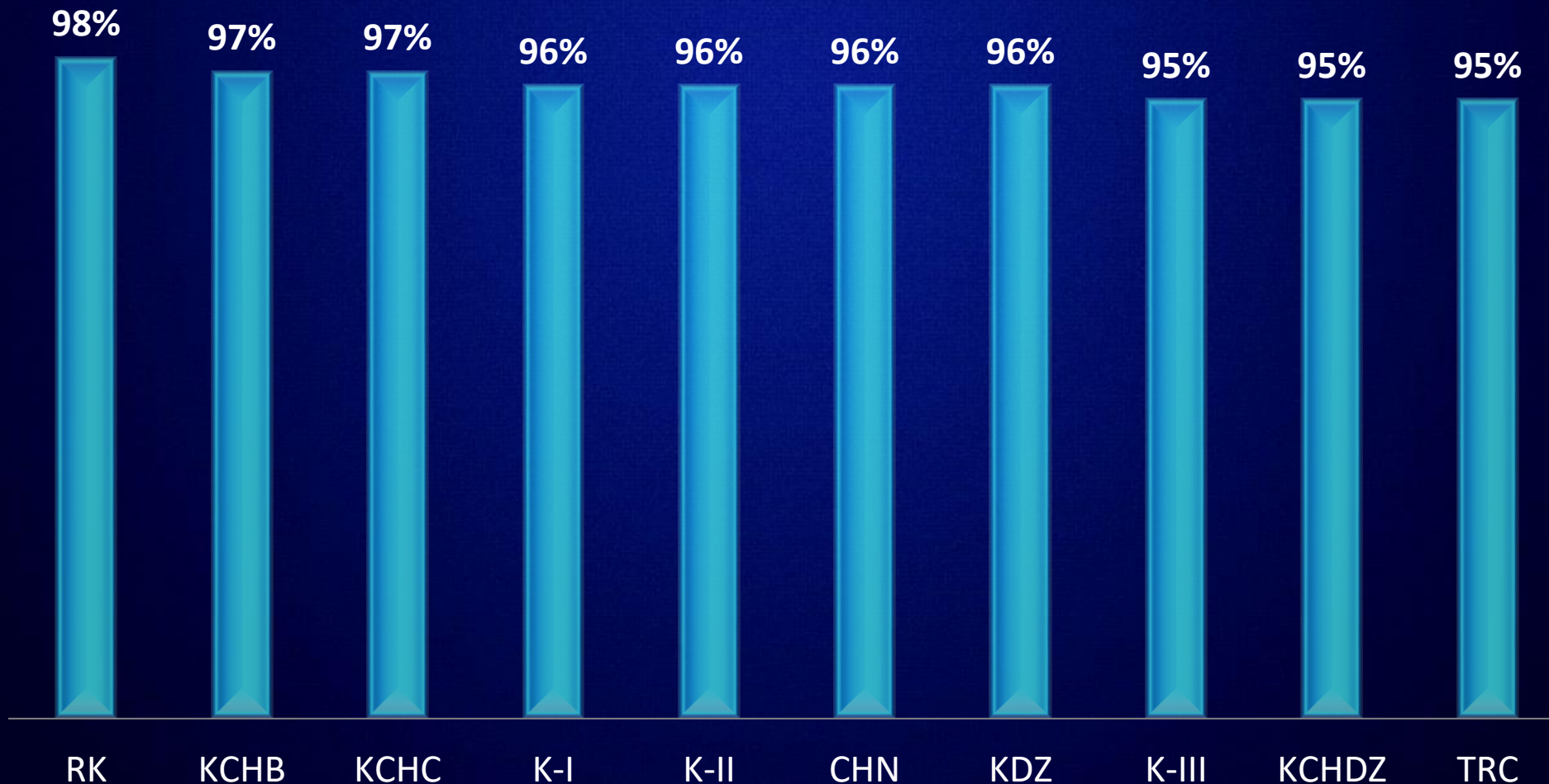


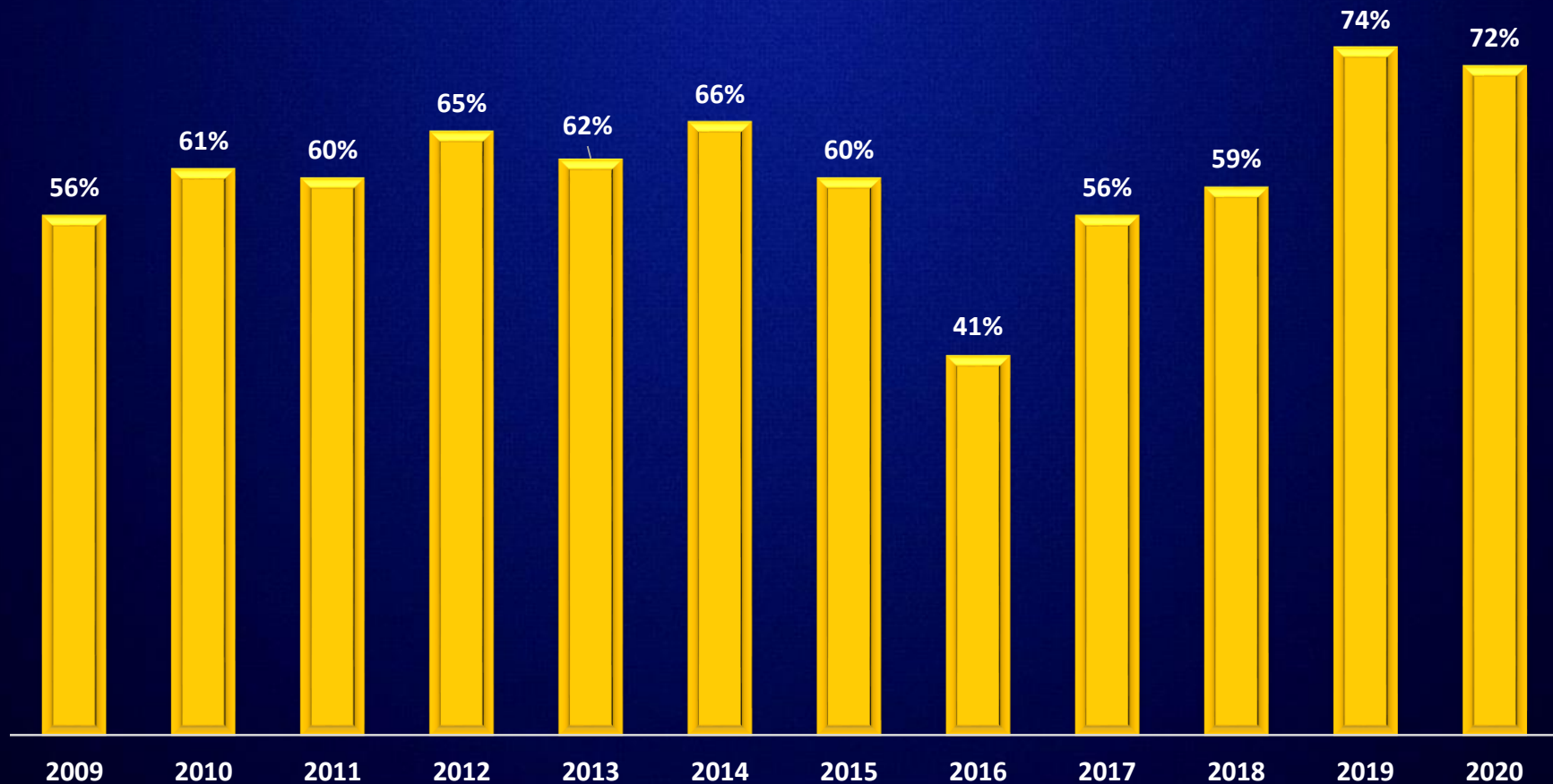
**SATYSFAKCJA PACJENTÓW**  
z jakości opieki medycznej  
i warunków pobytu  
w Śląskim Centrum Chorób Serca  
w Zabrze w 2020 roku.

## Poziom ogólnej satysfakcji pacjenta w 2020 roku



**96%** pacjentów hospitalizowanych w SCCS w Zabrze w 2020 roku jest zadowolonych z jakości opieki medycznej i warunków pobytu.

## Porównanie poziomu zwrotności ankiet w latach 2009 - 2020



Poziom zwrotności ankiet w roku 2020 jest na poziomie **72%**, co wskazuje na **2%** spadek względem roku 2019.



- Liczba wypisanych pacjentów
- Zwrócone ankiety
- Poziom zwrotności

### Poziom zwrotności ankiet



**72% pacjentów** hospitalizowanych w SCCS w Zabrze w 2020 roku zwróciło wypełnione ankiety.  
(uzyskano 722 wypełnione ankiety na 9198 wypisanych pacjentów\*)

\*Ogólna liczba wypisanych pacjentów w roku 2020 – 9632

## Pacjenci hospitalizowani w SCCS w Zabrze w 2020 roku zwracają uwagę na:

- wysoka temperatura i duszność w pokojach pacjentów (Oddziały: K-1, K-2, KCHB),
- duszność w pokojach pacjentów (Oddział KDZ),
- Brak dostępu do Internetu (Oddziały w Budynku A: K-1, K-2, KDZ, RK),
- większy kontakt między opiekunem, a lekarzem prowadzącym (Oddział KCHDZ),
- doposażenie pokoi pacjentów w braku sprzętu RTV – telewizory (Oddziały: KCHDZ, K-3),
- utworzenie pomieszczenia socjalnego dla rodziców (Oddział KCHDZ),
- głośne rozmowy personelu medycznego uniemożliwiające nocny wypoczynek (Oddział KCHDZ),
- Doposażenie pokoi pacjentów izolowanych w braku sprzętu RTV – lodówki (Oddział TRC).

## Pacjenci hospitalizowani w SCCS w Zabrze w 2020 roku dziękują za:

- wysoką wiedzę merytoryczną,
- kwalifikacje personelu,
- poczucie bezpieczeństwa,
- dbałość i troskę o pacjenta,
- poczucie rodzinnej atmosfery,
- profesjonalizm,
- fachowość,
- zaangażowanie,
- brak odczuwania bólu podczas hospitalizacji,
- dobre podejście do dzieci i opiekunów,
- dobre warunki,
- czystość
- Dobrą organizację pracy w czasie COVID-19,
- możliwość przebywania z dzieckiem,

Na szczególne podziękowania zasługuje Pan pielęgniarz Andrzej Englisz z II Oddziału Kardiologii i Angiologii.



## Przykład podziękowania pacjenta:

