

 Szpital Powiatowy w Sochaczewie	I 9.1.2-03 (wg PN-EN ISO 9001:2015)	ANALIZA ANKIET BADANIA DOŚWIADCZEŃ I OPINII PACJENTÓW LECZONYCH AMBULATORYJNIE W OKRESIE XII 2024 – CZERWIEC 2025 ROK (I-9.1.2-03)
	PJ 3-01 (wg Standardów akredytacyjnych szpitali)	

Opracował	Izabela Rząp Z-ca Kierownika Sekcji Kontraktowania i Rozliczeń	10.07.2025.	Z-ca KIEROWNIKA Sekcji Kontraktowania i Rozliczeń <i>Elkorp</i> mgr Izabela Rząp
Sprawdził pod względem zgodności z SZJ	Wiesława Załuska Pełnomocnik Dyrektora ds. Systemu Zarządzania Jakością	10.07.25.	Pełnomocnik Dyrektora ds. Systemu Zarządzania Jakością <i>WZ</i> mgr Wiesława Załuska
Zatwierdził	Robert Skowronek Dyrektor	10.07.25	DYREKTOR <i>Robert Skowronek</i>

Celem niniejszego opracowania jest uzyskanie wiedzy na temat oczekiwań, preferencji, doświadczeń i opinii pacjentów leczonych ambulatoryjnie. Poziom satysfakcji danego pacjenta - oznacza stopień, w jakim jego oczekiwania i wymagania dotyczące obsługi i samej wizyty zostały zaspokojone. Mierzenie tego poziomu, choć jest on subiektywny i tym samym indywidualny dla każdej osoby, stanowi jedno z podstawowych działań naszego Szpitala. Pozwala ono bowiem w prosty sposób otrzymać informację zwrotną na temat funkcjonowania Szpitala, a zdobyta w ten sposób wiedza pozwala polepszyć jakość świadczonych usług. Taki stan rzeczy z kolei nie tylko pozytywnie wpływa na obecnych pacjentów, ale i może przyciągnąć kolejnych, którzy – na przykład z analizy wyników ankiety – dowiedzą się o naszym podejściu do pacjentów i profesjonalizmie wykonywanych usług medycznych. Retrospektywnej analizy ilościowej i jakościowej z przeprowadzonego badania dokonuje się w okresach co najmniej półrocznych. Uzyskane wyniki są poddawane analizie, która stanowi podstawę do formułowania wniosków oraz podejmowania działań projakościowych wpływających na podnoszenie standardu udzielanych świadczeń, a tym samym wzrost satysfakcji pacjentów ze spełnionego świadczenia. Problemy zidentyfikowane w badaniu są wykorzystywane w planowaniu projektów i programu poprawy jakości i bezpieczeństwa pacjentów i personelu Szpitala.

1. TERMINOLOGIA

Nazwa, skrót	Określenie
Opinia pacjentów	Opinia osób korzystających z usług zdrowotnych, wyrażająca zadowolenie z funkcjonowania sektora ochrony zdrowia lub wskazująca na konieczność przeprowadzenia zmian.
Badanie ankietowe doświadczeń i opinii pacjentów	Badanie ankietowe stanowi bezpośrednie źródło informacji na temat opieki i leczenia szpitalnego, wskazując problemy, które powodują deficyty jakości i bezpieczeństwa opieki. Badanie prowadzone jest systematycznie z wykorzystaniem ankiet wymaganych w ustawie o jakości i bezpieczeństwie pacjenta.
Ambulatoryjne świadczenia zdrowotne	Ambulatoryjne świadczenia zdrowotne obejmują świadczenia podstawowej lub specjalistycznej opieki zdrowotnej oraz świadczenia z zakresu rehabilitacji leczniczej, udzielane w warunkach niewymagających ich udzielania w trybie stacjonarnym i całodobowym.
Ankieta	Ankiety są narzędziem umożliwiającym monitorowanie satysfakcji pacjentów oraz regularną ocenę wskaźników jakości, co pozwala na identyfikację obszarów wymagających poprawy i podejmowanie działań naprawczych. Wprowadzenie ankiet pomaga placówkom medycznym lepiej zarządzać ryzykiem zdarzeń niepożądanych i

stale doskonalić jakość świadczonych usług, co jest istotnym elementem nowoczesnego zarządzania w ochronie zdrowia. Narzędzie badawcze, kwestionariusz, formularz z zestawem pytań, który wypełnia z reguły sam badany lub w jego imieniu tzw. „ankieter”. Stosuje się formularze ankiet określonych w ustawie o jakości i bezpieczeństwie pacjenta.

2. CZĘŚĆ ILOŚCIOWA ANALIZY ANKIET BADANIA DOŚWIADCZEŃ I OPINII PACJENTÓW LECZONYCH AMBULATORYJNIE

Liczba ankiet zebranych z poradni lekarza podstawowej opieki zdrowotnej i poradni specjalistycznych w okresie grudzień 2024 - czerwiec 2025

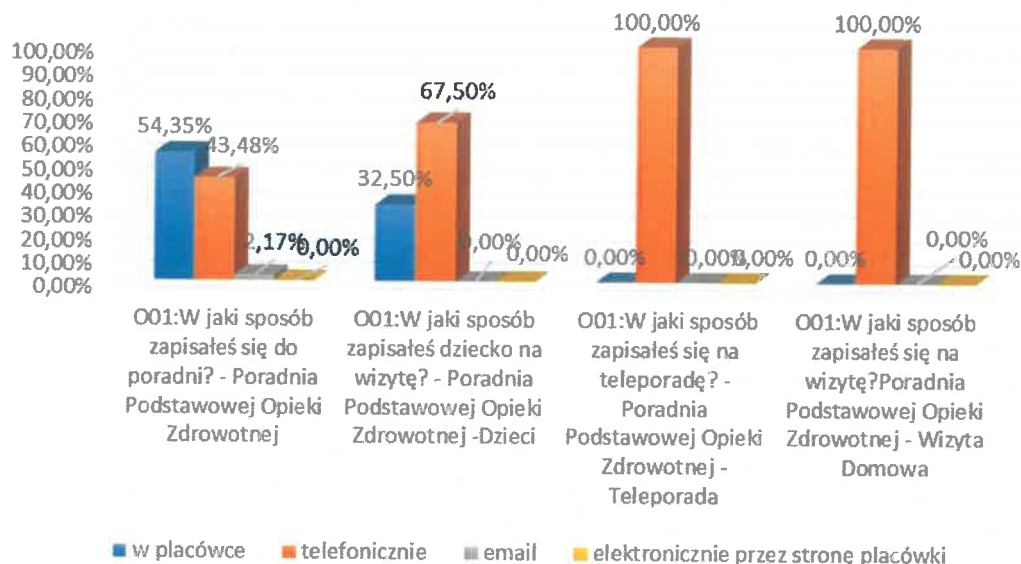
Analizie poddano 65 ankiet, tj.: ok. 0,001% obsłużonych pacjentów w poradniach specjalistycznych oraz 88 ankiet, tj. : ok. 0,009% pacjentów obsłużonych w poradni podstawowej opieki zdrowotnej. Jak wynika z poniższego wykresu pacjenci korzystający z usług lekarzy specjalistów w poradniach specjalistycznych w przeważającej większości zapisują się do poradni na miejscu w placówce – 78,46% ankietowanych pacjentów. Tylko 20% spośród ankietowanych skorzystało z telefonicznej możliwości rejestracji.



O01:W jaki sposób zapisałeś się do poradni?	w placówce	telefonicznie	email	elektronicznie przez stronę placówki
Ambulatoryjna Opieka Specjalistyczna	78,46%	20,00%	0,00%	1,54%

Dorośli pacjenci korzystający z usług poradni podstawowej opieki zdrowotnej korzystają zarówno z telefonicznej możliwości zapisania się do poradni – 43,48% wszystkich ankietowanych pacjentów, jak i zapisania się w miejscu udzielania świadczeń – 54,35% ankietowanych pacjentów. Nieco inaczej rozkładają się wyniki badań wśród rodziców/opiekunów prawnych dzieci korzystających z usług POZ. 67,50% ankietowanych zapisuje dzieci na wizytę telefonicznie. Poniżej wykres obrazujący sposób zapisu na wizytę w miejscu udzielania świadczeń i na teleporadę do Poradni Lekarza Podstawowej Opieki Zdrowotnej zarówno osób dorosłych jak i dzieci.

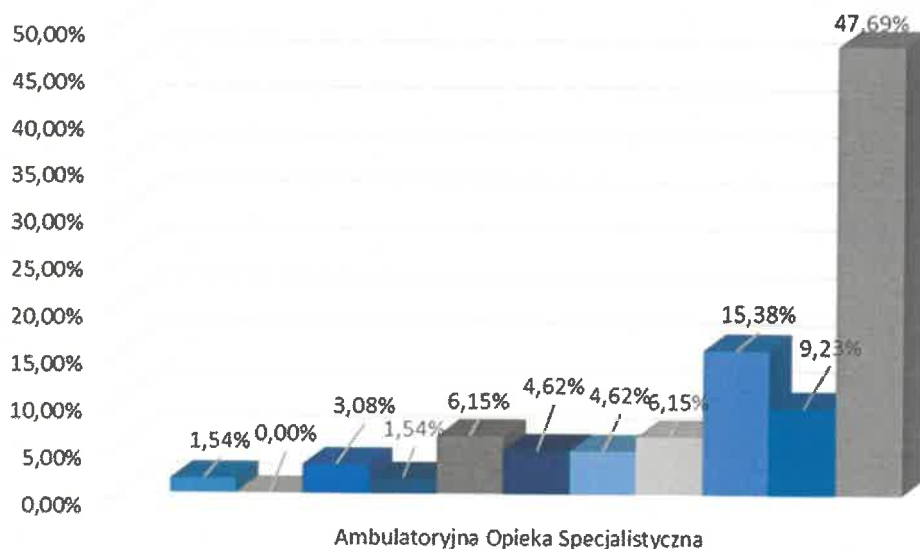
W jaki sposób zapisałeś się do poradni POZ?



A01: Jak oceniasz łatwość zapisania się na wizytę?

A01: Jak oceniasz łatwość zapisania się na wizytę?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ambulatoryjna Opieka Specjalistyczna	1,54%	0,00%	3,08%	1,54%	6,15%	4,62%	4,62%	6,15%	15,38%	9,23%	47,69%

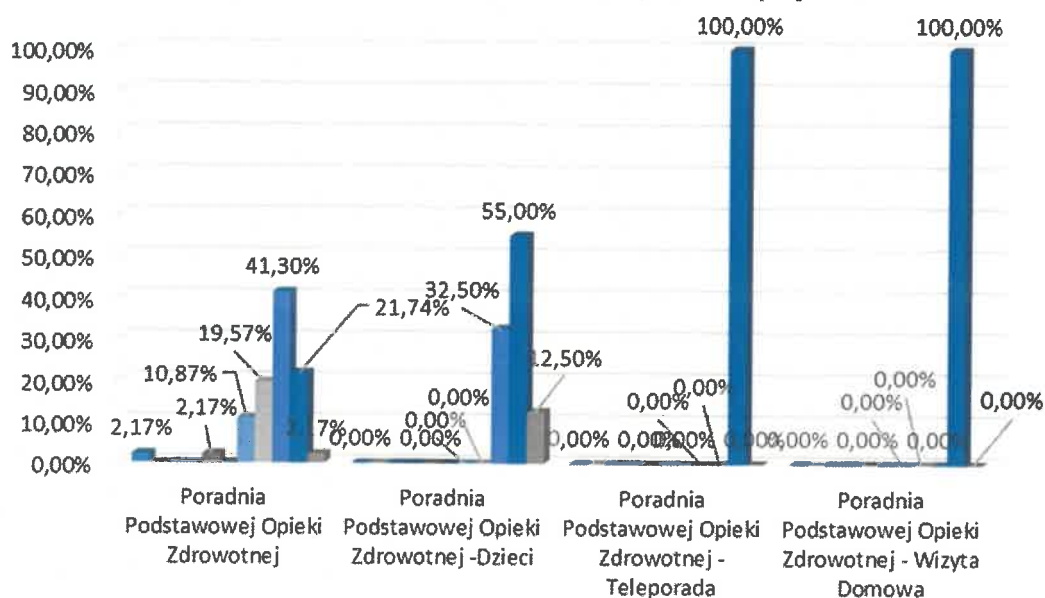
Jak oceniasz łatwość zapisania się na wizytę?



Powyżej tabela i wykres obrazujący procentowy rozkład zadowolenia z łatwości zapisania się na wizytę do specjalisty. 56,92% ankietowanych pacjentów leczących się ambulatoryjnie ocenia bardzo dobrze łatwość zapisania się na wizytę, a ponad 21% ma obojętny stosunek do tego aspektu i ocenia go obojętnie. Powyżej tabela i wykres obrazujący procentowy rozkład zadowolenia z łatwości zapisania się na wizytę do specjalisty.

A01: Jak oceniasz łatwość zapisania się na wizytę?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Poradnia Podstawowej Opieki Zdrowotnej	2,17%	0,00%	0,00%	0,00%	2,17%	0,00%	10,87%	19,57%	41,30%	21,74%	2,17%
Poradnia Podstawowej Opieki Zdrowotnej - Dzieci	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	32,50%	55,00%	12,50%
Poradnia Podstawowej Opieki Zdrowotnej - Teleporada	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%
Poradnia Podstawowej Opieki Zdrowotnej - Wizyta Domowa	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%
Suma końcowa	0,54%	0,00%	0,00%	0,00%	0,54%	0,00%	2,72%	4,89%	18,45%	59,18%	3,67%

Jak oceniasz łatwość zapisania się na wizytę POZ?

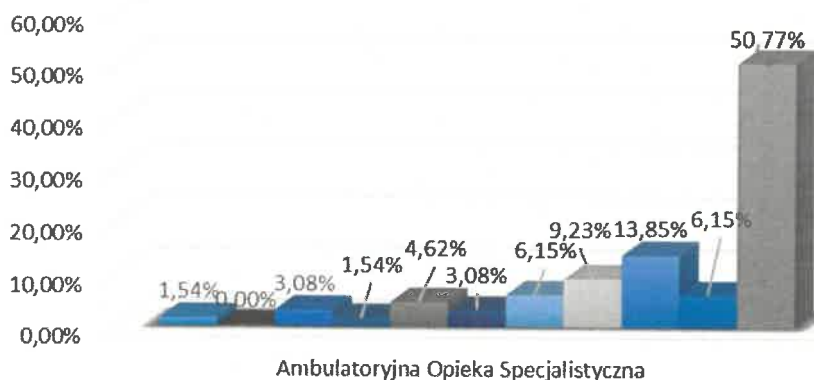


Ponad 60% dorosłych pacjentów poradni podstawowej opieki zdrowotnej ocenia aspekt łatwości zapisania się na wizytę do poradni POZ obojętnie, natomiast ok. 24% wyraża zadowolenie i ocenia ten aspekt bardzo dobrze. Rodzice/opiekunowie dzieci korzystających z opieki jest zadowolonych z łatwości zapisania na wizytę, bo aż 67,5% dorośli pacjenci poradni podstawowej opieki zdrowotnej oceniają ten aspekt pozytywnie.

A02: Jak oceniasz zaangażowanie pracowników rejestracji?

A02: Jak oceniasz zaangażowanie pracowników rejestracji?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ambulatoryjna Opieka Specjalistyczna	1,54%	0,00%	3,08%	1,54%	4,62%	3,08%	6,15%	9,23%	13,85%	6,15%	50,77%

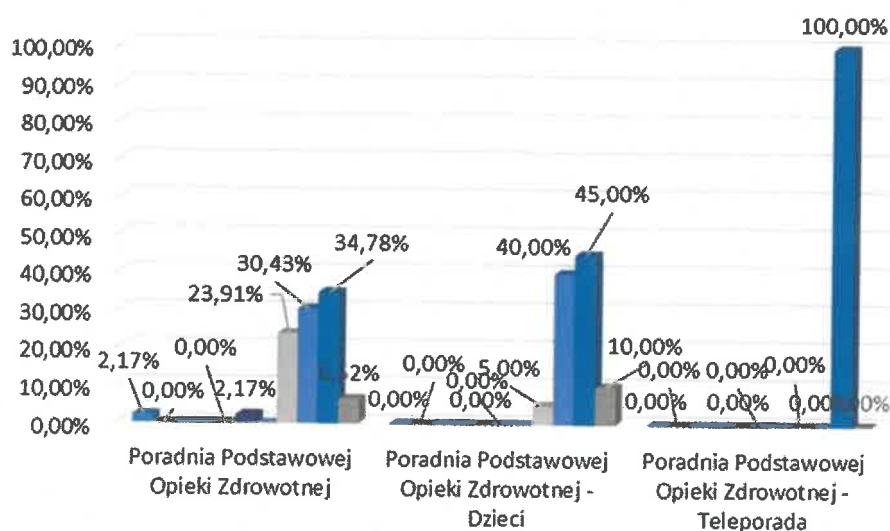
Jak oceniasz zaangażowanie pracowników rejestracji?



Powyżej tabela i wykres obrazujący zaangażowanie pracowników rejestracji. 56,92% ankietyowanych pacjentów ocenia ten aspekt bardzo dobrze, a około 20% ma odmienne zdanie w tym temacie i postuluje o większe zaangażowanie pracowników rejestracji w sprawy pacjentów.

A02: Jak oceniasz zaangażowanie pracowników rejestracji?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Poradnia Podstawowej Opieki Zdrowotnej	2,17%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,17%	0,00%	23,91%	30,43%	34,78%	6,52%
Poradnia Podstawowej Opieki Zdrowotnej - Dzieci	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	5,00%	40,00%	45,00%	10,00%
Poradnia Podstawowej Opieki Zdrowotnej - Teleporada	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%
Suma końcowa	0,72%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,72%	0,00%	9,64%	23,48%	59,93%	5,51%

Jak oceniasz zaangażowanie pracowników rejestracji POZ?

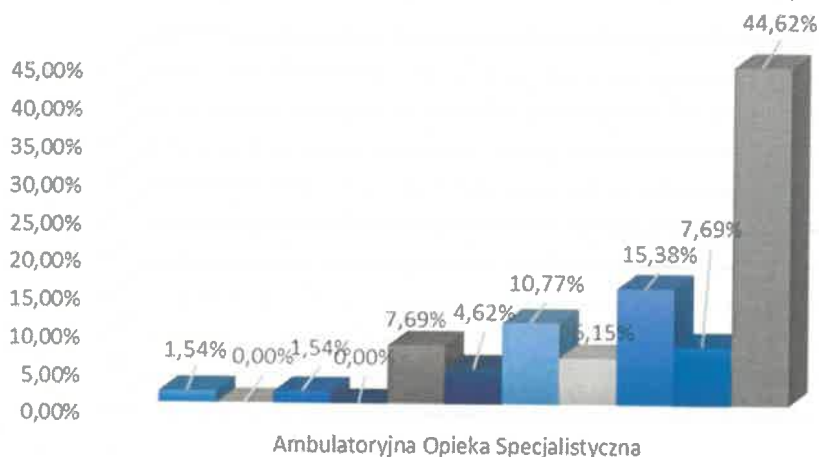


Pacjenci poradni podstawowej opieki zdrowotnej są zadowoleni z zaangażowania personelu rejestracji – aż 65,44% ankietowanych pacjentów ocenia ten aspekt bardzo dobrze, a tylko 1,44% ma negatywny stosunek do zaangażowania pracowników rejestracji.

A03: Jak oceniasz terminowość realizacji wizyty (czy odbyła się w wyznaczonym czasie)?

A03: Jak oceniasz terminowość realizacji wizyty (czy odbyła się w wyznaczonym czasie)?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ambulatoryjna Opieka Specjalistyczna	1,54%	0,00%	1,54%	0,00%	7,69%	4,62%	10,77%	6,15%	15,38%	7,69%	44,62%

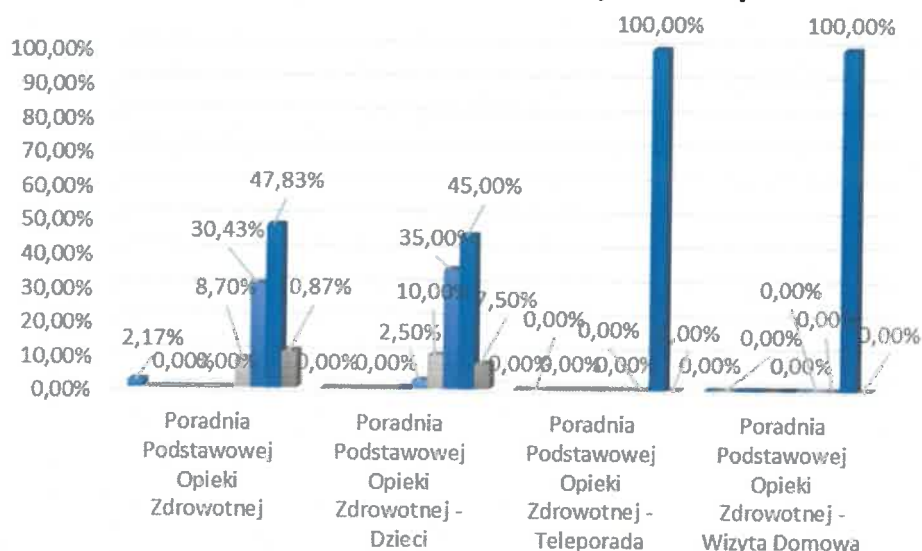
Jak oceniasz terminowość realizacji wizyty (czy odbyła się w wyznaczonym czasie)?



52,31% ankietowanych pacjentów ambulatoryjnej opieki specjalistycznej ocenia bardzo dobrze terminowość realizacji wizyt, a 21,53% ocenia dobrze ten aspekt. Tylko niecałe 2% ma odmienne zdanie w tym temacie i ocenia ten aspekt bardzo źle.

A03: Jak oceniasz terminowość realizacji wizyty (czy odbyła się w wyznaczonym czasie)?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Poradnia Podstawowej Opieki Zdrowotnej	2,17%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	8,70%	30,43%	47,83%	10,87%
Poradnia Podstawowej Opieki Zdrowotnej Dzieci	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,50%	10,00%	35,00%	45,00%	7,50%
Poradnia Podstawowej Opieki Zdrowotnej Teleporada	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%
Poradnia Podstawowej Opieki Zdrowotnej Wizyta Domowa	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%
Suma końcowa	0,54%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,63%	4,67%	16,36%	73,21%	4,59%

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



Pacjenci poradni podstawowej opieki zdrowotnej bardzo dobrze oceniają terminowość realizacji wizyty – ponad 77% ocenia ten aspekt na 9 i 10 punktów, a 21,03% ocenia na 7 i 8 punktów.

B01: Jak oceniasz zaangażowanie lekarza w rozwiązanie Twojego problemu zdrowotnego?

B01: Jak oceniasz zaangażowanie lekarza w rozwiązanie twojego problemu zdrowotnego?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ambulatoryjna Opieka Specjalistyczna	1,54%	0,00%	1,54%	0,00%	6,15%	3,08%	15,38%	10,77%	13,85%	16,92%	30,77%

Jak oceniasz zaangażowanie lekarza w rozwiązanie Twojego problemu zdrowotnego?



Pacjenci ambulatoryjnej opieki specjalistycznej są zadowoleni z zaangażowania personelu lekarskiego w rozwiązanie problemu zdrowotnego – 47,69% ocenia ten aspekt bardzo dobrze, a tylko ok. 3% ma bardzo złe odczucia w tej kwestii.

B01: Jak oceniasz zaangażowanie lekarza w rozwiązanie Twojego problemu	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Poradnia Podstawowej Opieki Zdrowotnej	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6,52%	23,91%	47,83%	21,74%
Poradnia Podstawowej Opieki Zdrowotnej - Dzieci	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	7,50%	5,00%	35,00%	45,00%	7,50%
Poradnia Podstawowej Opieki Zdrowotnej - Teleporada	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%
Poradnia Podstawowej Opieki Zdrowotnej - Wizyta Domowa	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%
Suma końcowa	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,88%	2,88%	14,73%	73,21%	7,31%

Jak oceniasz zaangażowanie lekarza w rozwiązanie Twojego procesu zdrowotnego POZ?



Pacjenci i opiekunowie dzieci będących pod opieką poradni podstawowej opieki zdrowotnej są zadowoleni z zaangażowania lekarza w rozwiązanie ich problemów zdrowotnych. Ponad 80% ankietowanych pacjentów/ opiekunów ocenia ten aspekt bardzo dobrze, a 17,61% dobrze.

C01: Jak oceniasz zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących Twojego stanu zdrowia, procesu leczenia i zleceń lekarskich?

C01: Jak oceniasz zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących Twojego stanu zdrowia, procesu leczenia i zleceń lekarskich?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ambulatoryjna Opieka Specjalistyczna	1,54%	0,00%	1,54%	0,00%	3,08%	7,69%	7,69%	10,77%	16,92%	18,46%	32,31%

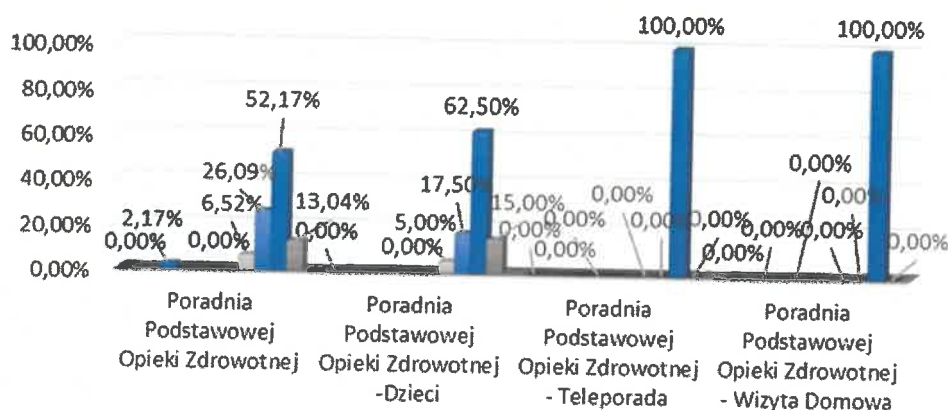
Jak oceniasz zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących Twojego stanu zdrowia, procesu leczenia i zleceń lekarskich?



Sposób przekazywania informacji dotyczących stanu zdrowia pacjentów, procesu leczenia i zaleceń lekarskich to bardzo ważny aspekt w całym procesie leczniczym, który opiera się na komunikacji personel medyczny – pacjent. 50,77% ankietyowanych pacjentów ambulatoryjnej opieki specjalistycznej ocenia bardzo dobrze ten aspekt, 27,69% wskazują na dobrą ocenę, a tylko nieco ponad 3% ankietyowanych jest niezadowolonych i ocenia ten aspekt bardzo źle.

C01: Jak oceniasz zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących Twojego stanu zdrowia, procesu leczenia i	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Poradnia Podstawowej Opieki Zdrowotnej	0,00%	0,00%	2,17%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6,52%	26,09%	52,17%	13,04%
Poradnia Podstawowej Opieki Zdrowotnej -Dzieci	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	5,00%	17,50%	62,50%	15,00%
Poradnia Podstawowej Opieki Zdrowotnej - Teleporada	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%
Poradnia Podstawowej Opieki Zdrowotnej - Wizyta Domowa	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%
Suma końcowa	0,00%	0,00%	0,54%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,88%	10,90%	78,67%	7,01%

Jak oceniasz zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących Twojego stanu zdrowia, procesu leczenia i zaleceń lekarskich - POZ?

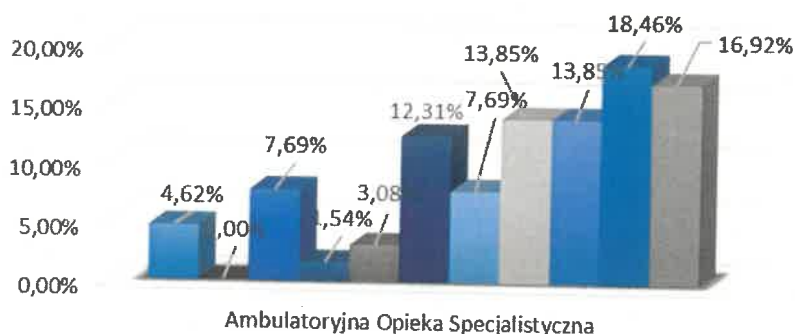


Pacjenci poradni podstawowej opieki zdrowotnej oceniają bardzo dobrze i dobrze (99,46% wszystkich ankietyowanych) aspekt dotyczący zrozumiałości przekazywanych informacji dotyczących stanu zdrowia, procesu leczenia i zaleceń lekarskich.

D03: Jak oceniasz wyposażenie poczekalni (np. oznakowanie, miejsca siedzące)?

D03: Jak oceniasz wyposażenie poczekalni (np. oznakowanie, miejsca siedzące)?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ambulatoryjna Opieka Specjalistyczna	4,62%	0,00%	7,69%	1,54%	3,08%	12,31%	7,69%	13,85%	13,85%	18,46%	16,92%

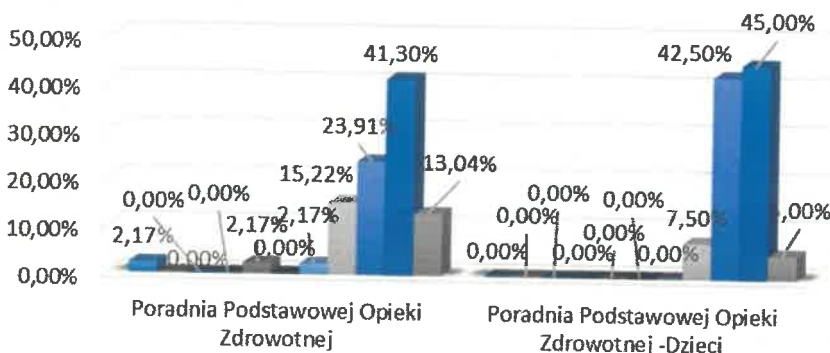
Jak oceniasz wyposażenie poczekalni (np. oznakowanie, miejsca siedzące)?



Pacjenci ambulatoryjnej opieki specjalistycznej odnoszą się sceptycznie do oceny wyposażenia poczekalni – 36,93% raczej wyraża negatywną ocenę względem badanego aspektu, przy jednoczesnym zadowoleniu 35,38% wszystkich ankietowanych pacjentów.

D03: Jak oceniasz wyposażenie poczekalni (np.. Oznakowanie, miejsca siedzące)?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Poradnia Podstawowej Opieki Zdrowotnej	2,17%	0,00%	0,00%	0,00%	2,17%	0,00%	2,17%	15,22%	23,91%	41,30%	13,04%
Poradnia Podstawowej Opieki Zdrowotnej - Dzieci	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	7,50%	42,50%	45,00%	5,00%
Suma końcowa	1,09%	0,00%	0,00%	0,00%	1,09%	0,00%	1,09%	11,36%	33,21%	43,15%	9,02%

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



Dorośli pacjenci oraz opiekunowie dzieci korzystających z usług w ramach Poradni Podstawowej Opieki Zdrowotnej są zadowoleni z wyposażenia poczekalni – 52,17% ocenia ten aspekt bardzo dobrze, a 44,57% dobrze. Tylko nieco powyżej 3% ankietowanych pacjentów ma złe odczucia w tym aspekcie.

F01: Jak oceniasz czystość w gabinecie, w łazience, w poczekalni?

D02: Jak oceniasz czystość w gabinecie, w łazience, w poczekalni?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ambulatoryjna Opieka Specjalistyczna	3,08%	0,00%	1,54%	0,00%	3,08%	9,23%	4,62%	15,38%	23,08%	23,08%	16,92%

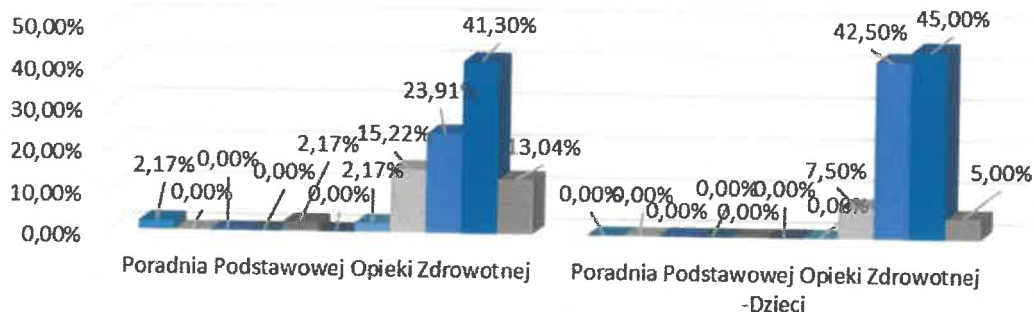
Jak oceniasz czystość w gabinecie, w łazience, w poczekalni?



Wskaźnik zadowolenia pacjentów z warunków panujących w gabinecie lekarskim, łazienkach i poczekalni kształtują się na dość wysokim poziomie. Ankietowani pacjenci korzystający z ambulatoryjnej opieki specjalistycznej ocenili bardzo pozytywnie utrzymanie czystości – wskaźnik ocen pozytywnych kształtuje się na poziomie 78,46%. Jeszcze lepiej ten aspekt oceniają pacjenci poradni podstawowej opieki zdrowotnej, bo aż 82,99% wszystkich ankietowanych wskazuje na zadowolenie w tym zakresie.

F01: Jak oceniasz czystość w gabinecie, w łazience, w poczekalni - POZ?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Poradnia Podstawowej Opieki Zdrowotnej	2,17%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4,35%	21,74%	32,61%	34,78%	4,35%
Poradnia Podstawowej Opieki Zdrowotnej -Dzieci	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	27,50%	37,50%	15,00%	17,50%	2,50%
Suma końcowa	1,09%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	15,92%	29,62%	23,80%	26,14%	3,42%

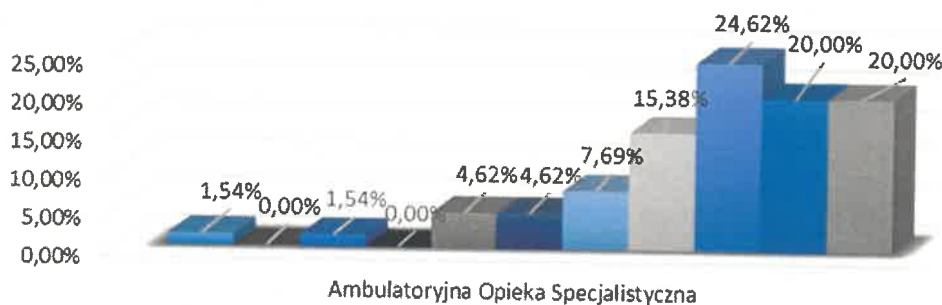
Jak oceniasz czystość w gabinecie, w łazience, w poczekalni - POZ?



E01: Jak oceniasz respektowanie praw pacjenta, szczególnych uprawnień i potrzeb przez personel medyczny?

E01: Jak oceniasz respektowanie przez personel medyczny praw pacjenta, szczególnych uprawnień i potrzeb?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ambulatoryjna Opieka Specjalistyczna	1,54%	0,00%	1,54%	0,00%	4,62%	4,62%	7,69%	15,38%	24,62%	20,00%	20,00%

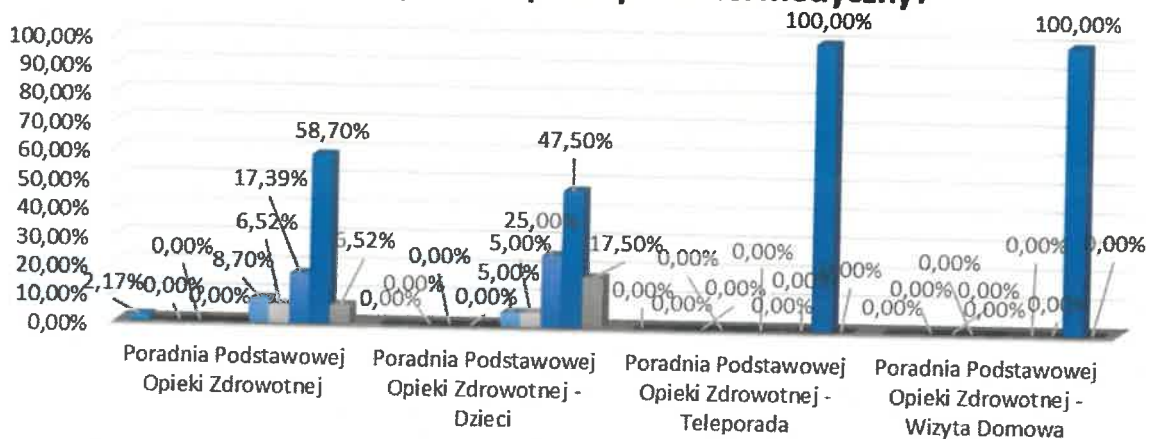
Jak oceniasz respektowanie przez personel medyczny praw pacjenta, szczególnych uprawnień i potrzeb?



Prawa pacjenta to zbiór zasad zapewniających poszanowanie godności, intymności i autonomii osoby korzystającej ze świadczeń zdrowotnych. Pacjent ma prawo do informacji, zgody na leczenie, dostępu do dokumentacji medycznej, a także do poszanowania tajemnicy informacji o jego stanie zdrowia. Analizując opinie i doświadczenia pacjentów ambulatoryjnej opieki specjalistycznej w tym aspekcie należy wskazać, że 80% spośród ankietowanych dokonuje pozytywnej oceny tego wskaźnika. Jeszcze lepiej ten aspekt oceniają pacjenci poradni podstawowej opieki zdrowotnej, bo aż 96,03% ankietowanych pacjentów oceniło ten aspekt na 8 lub więcej punktów.

E01: Jak oceniasz respektowanie praw pacjenta, szczególnych uprawnień i potrzeb przez personel medyczny?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Poradnia Podstawowej Opieki Zdrowotnej	2,17%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	8,70%	6,52%	17,39%	58,70%	6,52%
Poradnia Podstawowej Opieki Zdrowotnej - Dzieci	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	5,00%	5,00%	25,00%	47,50%	17,50%
Poradnia Podstawowej Opieki Zdrowotnej - Teleporada	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%
Poradnia Podstawowej Opieki Zdrowotnej - Wizyta Domowa	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%
Suma końcowa	0,54%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,42%	2,88%	10,60%	76,55%	6,01%

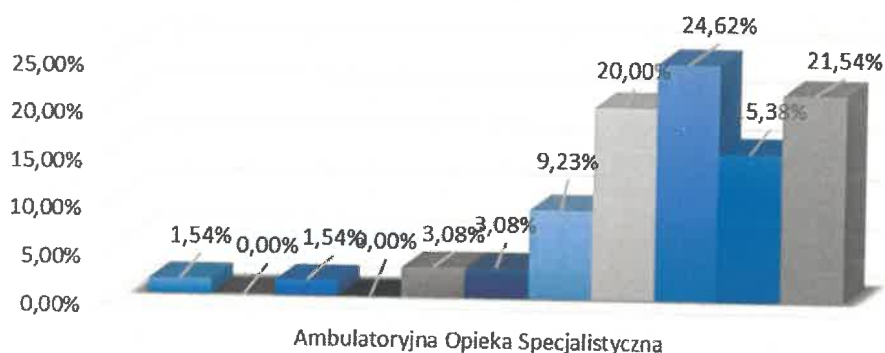
Jak oceniasz respektowanie praw pacjenta, szczególnych uprawnień i potrzeb przez personel medyczny?



F01: Jak jest prawdopodobieństwo, że polecisz tę placówkę znajomym lub rodzinie?

F01: Jak jest prawdopodobieństwo, że polecisz tę placówkę znajomym lub rodzinie?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ambulatoryjna Opieka Specjalistyczna	1,54%	0,00%	1,54%	0,00%	3,08%	3,08%	9,23%	20,00%	24,62%	15,38%	21,54%

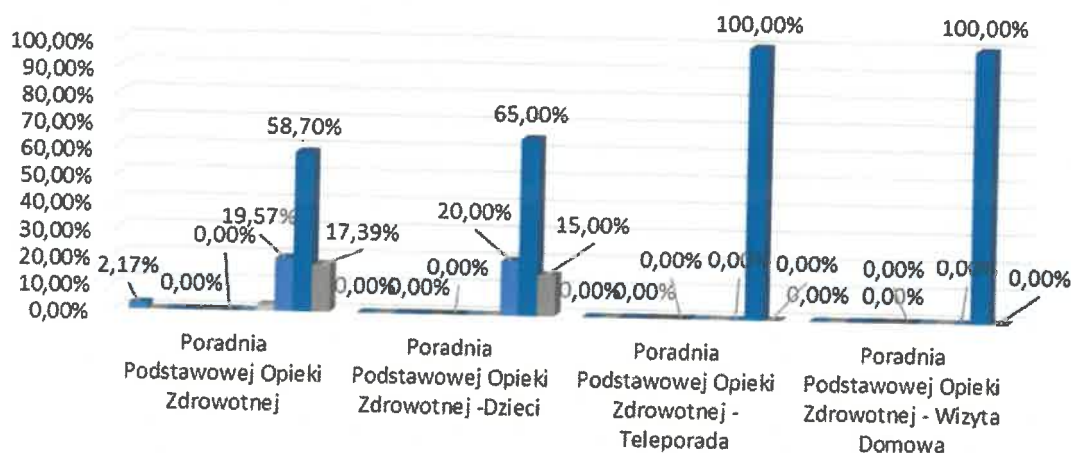
Jakie jest prawdopodobieństwo, że polecisz tę placówkę znajomym lub rodzinie?



Wskaźnik rekomendacji poradni specjalistycznych i poradni podstawowej opieki zdrowotnej rodzinie bądź znajomym utrzymuje się na bardzo wysokim poziomie – ponad 90% pacjentów AOS i POZ rekomenduje naszą placówkę.

F01: Jakie jest prawdopodobieństwo, że polecisz tę placówkę znajomym lub	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Poradnia Podstawowej Opieki Zdrowotnej	2,17%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,17%	19,57%	58,70%	17,39%
Poradnia Podstawowej Opieki Zdrowotnej - Dzieci	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	20,00%	65,00%	15,00%
Poradnia Podstawowej Opieki Zdrowotnej - Teleporada	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%
Poradnia Podstawowej Opieki Zdrowotnej - Wizyta Domowa	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%
Suma końcowa	0,54%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,54%	9,89%	80,92%	8,10%

Jakie jest prawdopodobieństwo, że polecisz tę placówkę znajomym lub rodzinie - POZ?

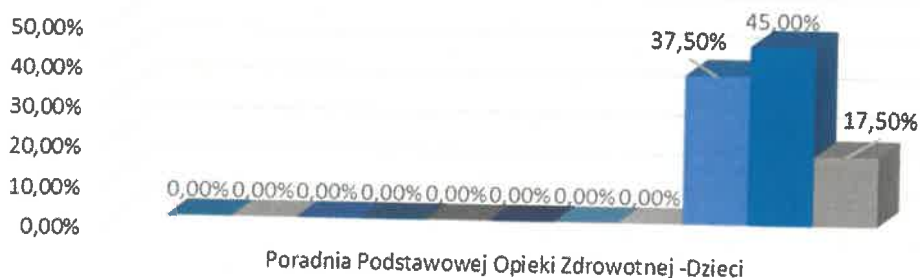


Pacjenci korzystający w ramach poradni podstawowej opieki zdrowotnej z wizyt domowych i teleporad oceniają również dostępność opieki pielęgniarskiej/położnej w ramach wizyty domowej oraz zapewnienie dostępności do skorzystania z wizyty stacjonarnej w sytuacji gdy jest ona konieczna, a podczas teleporady nie jest możliwe rozwiązanie problemu zdrowotnego. Niski odsetek zwrotu ankiet spośród pacjentów korzystających z wizyt domowych i teleporad nie daje możliwości obiektywnej oceny tego aspektu.

C02: Jak oceniasz uwzględnianie przez lekarza i pozostały personel medyczny potrzeb i możliwości percepcji dziecka w procesie komunikacji?

DZIECI C02: Jak oceniasz uwzględnianie przez lekarza i pozostały personel medyczny potrzeb i możliwości percepcji dziecka w procesie komunikacji?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Poradnia Podstawowej Opieki Zdrowotnej -Dzieci	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	37,50%	45,00%	17,50%

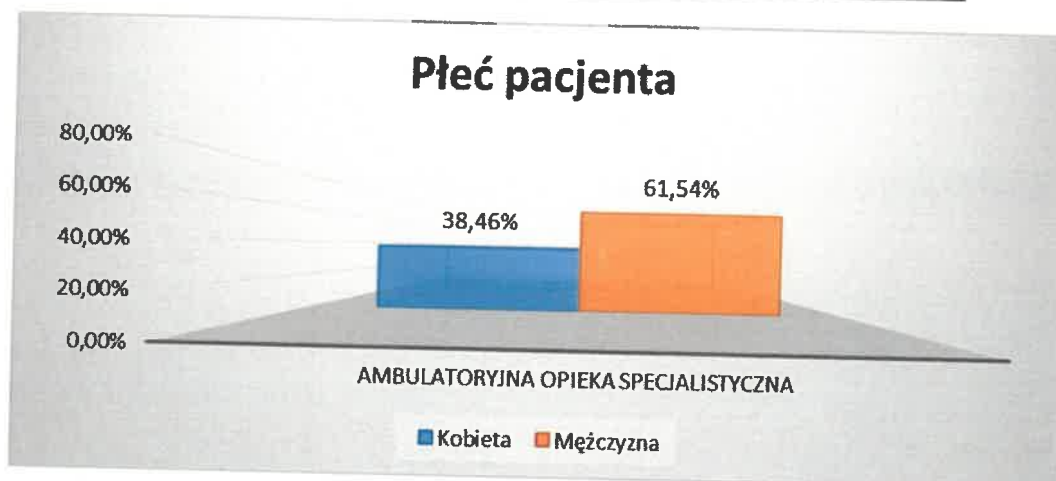
Jak oceniasz uwzględnianie przez lekarza i pozostały personel medyczny potrzeb i możliwości percepcji dziecka w procesie komunikacji?



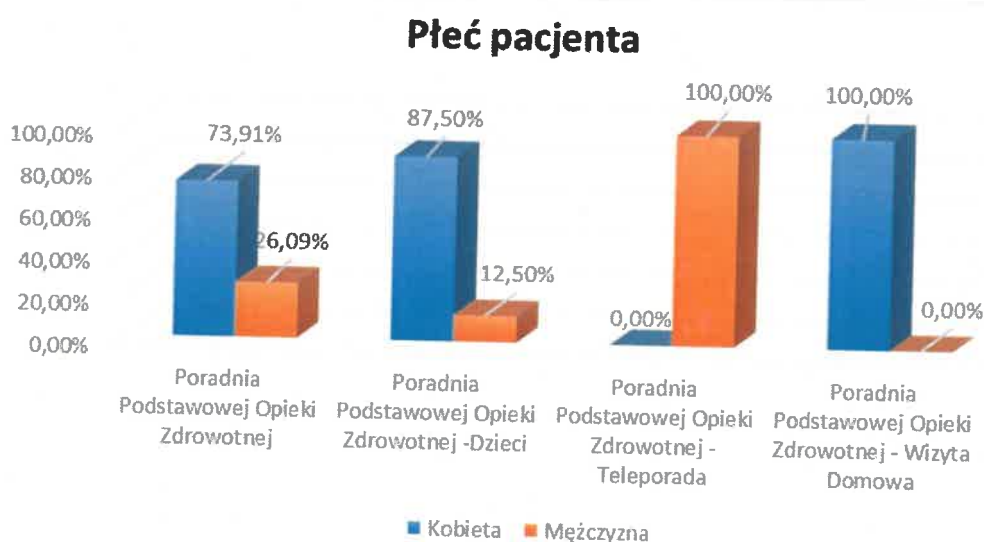
Rodzice/opiekunowie dzieci w ramach porad udzielanych w poradni podstawowej opieki zdrowotnej oceniają uwzględnianie przez lekarza i pozostały personel medyczny potrzeb i możliwości percepcji dziecka w procesie komunikacji. Nikt z ankietowanych nie wskazał negatywnej oceny w stosunku do tego aspektu, a 62,5% ankietowanych ocenia ten aspekt bardzo dobrze.

Analiza ze względu na płeć

G01: Płeć pacjenta - AOS	Kobieta	Mężczyzna
Ambulatoryjna Opieka Specjalistyczna	38,46%	61,54%



G01: Płeć - POZ	Kobieta	Mężczyzna
Poradnia Podstawowej Opieki Zdrowotnej	73,91%	26,09%
Poradnia Podstawowej Opieki Zdrowotnej - Dzieci	87,50%	12,50%
Poradnia Podstawowej Opieki Zdrowotnej - Teleporada	0,00%	100,00%
Poradnia Podstawowej Opieki Zdrowotnej - Wizyta Domowa	100,00%	0,00%
Suma końcowa	32,68%	17,32%

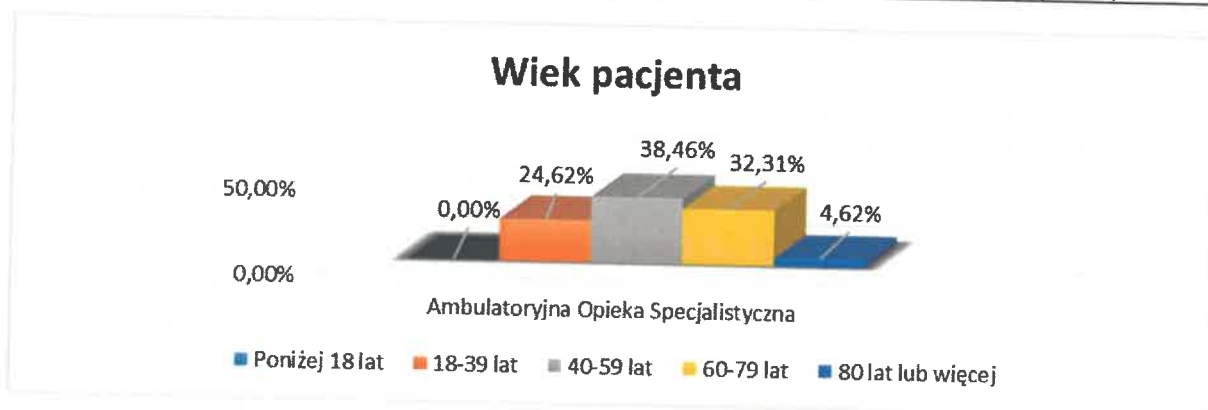


Analizując wyniki badań ankiety doświadczeń i opinii pacjentów pod względem płci osób, które brały udział w badaniu w okresie XII 2024-VI 2025 roku należy stwierdzić, że statystycznie to mężczyźni są bardziej zaangażowani w udział w tego typu badaniach. Ponad 61% spośród wszystkich badanych pacjentów korzystających z usług ambulatoryjnej opieki specjalistycznej to mężczyźni. Zupełnie inaczej przedstawia się sytuacja wśród pacjentów korzystających z podstawowej opieki zdrowotnej - tutaj kobiety są bardziej zaangażowane w wypełnianie ankiet. Powyżej tabele i wykresy obrazujące podział ze względu na płeć osób biorących udział w badaniu.

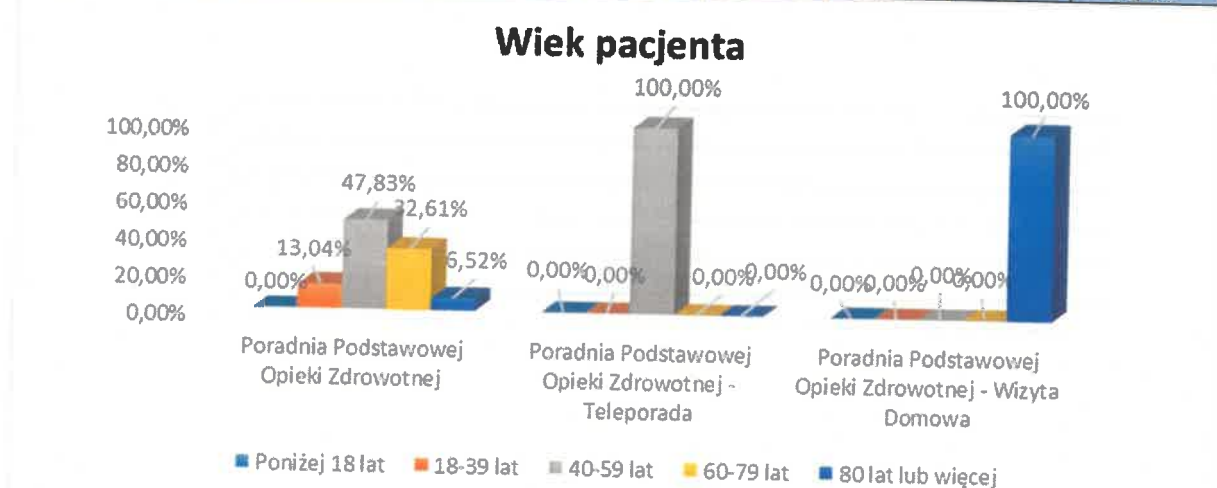
➤ Analiza ze względu na wiek

G02: Wiek pacjenta

G02: Wiek pacjenta	Poniżej 18 lat	18-39 lat	40-59 lat	60-79 lat	80 lat lub więcej
Ambulatoryjna Opieka Specjalistyczna	0,00%	24,62%	38,46%	32,31%	4,62%

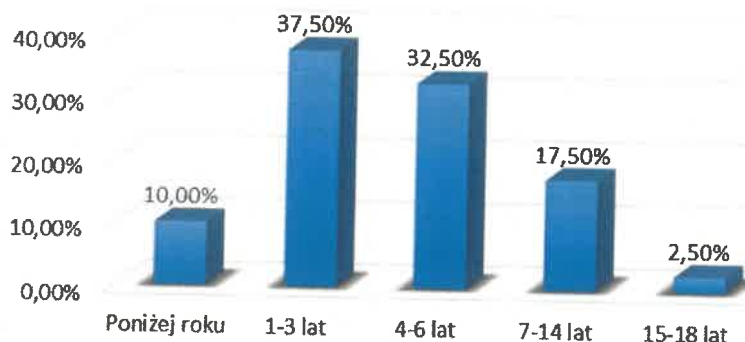


G02: Wiek pacjenta	Poniżej 18 lat	18-39 lat	40-59 lat	60-79 lat	80 lat lub więcej
Poradnia Podstawowej Opieki Zdrowotnej	0,00%	13,04%	47,83%	32,61%	6,52%
Poradnia Podstawowej Opieki Zdrowotnej - Teleporada	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%
Poradnia Podstawowej Opieki Zdrowotnej - Wizyta Domowa	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Suma końcowa	0,00%	4,35%	49,28%	10,87%	35,51%



G02: Wiek pacjenta - Dziecka - POZ	Poniżej roku	1-3 lat	4-6 lat	7-14 lat	15-18 lat
Poradnia Podstawowej Opieki Zdrowotnej - Dzieci	10,00%	37,50%	32,50%	17,50%	2,50%

Poradnia Podstawowej Opieki Zdrowotnej - wiek dzieci



Analizując wyniki badań pod względem wieku pacjentów, którzy wzięli udział w ankietowym badaniu doświadczeń i opinii pacjentów leczonych ambulatoryjnie i w poradni podstawowej opieki zdrowotnej, można stwierdzić, że najbardziej zainteresowanie tego typu badaniami w okresie XII 2024 - VI 2025 roku jest grupa w przedziale wieku 40-59 lat. Rodzice/opiekunowie prawni dzieci korzystających z usług POZ w wieku 1-3 lat, to najbardziej aktywne osoby, które wzięły udział w ankietowym badaniu doświadczeń i opinii pacjentów. Powyżej wykresy obrazujące zainteresowanie ankietowym badaniem doświadczeń i opinii pacjentów z podziałem na wiek pacjentów.

3. CZĘŚĆ JAKOŚCIOWA ANALIZY ANKIET BADANIA DOŚWIADCZEŃ I OPINII PACJENTÓW HOSPITALIZOWANYCH

Wskaźnik zwrotu ankiet badania doświadczeń i opinii pacjentów leczonych ambulatoryjnie w poradniach przyszpitalnych i poradni podstawowej opieki zdrowotnej plasuje się na poziomie 54,64%.

Respondenci korzystający z porad w ambulatoryjnej opiece specjalistycznej najwyżej ocenili zaangażowanie pracowników rejestracji i łatwość zapisania się na wizytę – 56,92% wszystkich odpowiedzi stanowiły oceny najwyższe. (9 i 10 pkt), na drugim miejscu uplasował się wskaźnik terminowości realizacji wizyty (52,31%).

Pacjenci poradni podstawowej opieki zdrowotnej najwyżej ocenili zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących stanu zdrowia pacjenta, procesu leczenia i zaleceń lekarskich – 85,68% wszystkich odpowiedzi stanowią odpowiedzi pozytywne (p i 10 pkt).

Na szczególną uwagę zasługuje bardzo dobra opinia wystawiona przez respondentów poradni podstawowej opieki zdrowotnej w odniesieniu do rekomendacji placówki członkom rodziny i znajomym. 89,02% ankietowanych pacjentów poleciłoby leczenie w naszej placówce.

4. WNIOSKI I DZIAŁANIA

Wskaźnik pozytywnych odpowiedzi dla pytania dotyczącego wyposażenia poczekalni pacjentów korzystających z usług ambulatoryjnej opieki specjalistycznej plasuje się na poziomie 35,38%. Jest jednym z niżej ocenianych aspektów, dlatego należy dołożyć wszelkich starań, aby komfort oczekiwania na wizytę był jak najlepszy.

Drugim aspektem, na który należy zwrócić uwagę, to czystość w gabinecie, w łazience, w poczekalni. 29,57% ankietowanych pacjentów poradni POZ ocenia ten aspekt bardzo dobrze, należy dołożyć wszelkich starań, aby na bieżąco kontrolować czystość we wszystkich pomieszczeniach szpitala.

Wskazane obszary wymagające doskonalenia zostaną uwzględnione w programie działań na rzecz poprawy jakości oraz projektach poprawy jakości, a wszystkie krytyczne uwagi, pozwolą nam na wytyczanie kierunków doskonalenia, aby móc sprostać oczekiwaniom pacjentów.

Biorąc pod uwagę uzyskane z przeprowadzonych badań wyniki, można stwierdzić, że systematycznie prowadzone badania opinii i doświadczeń pacjentów z otrzymanych usług medycznych przyczyniają się, nie tylko do uzyskania opinii świadczeniobiorców, ale również pomagają we wskazaniu tych obszarów, w zakresie których należy wdrożyć modyfikacje. Nie bez znaczenia pozostaje również wskazanie nowych strategii rozwojowych skoncentrowanych na realizacji potrzeb i oczekiwań pacjentów. Należy dołożyć wszelkich starań, aby utrzymać osiągnięty - wysoki poziom satysfakcji z jakości opieki medycznej. Szeroko rozumiana satysfakcja pacjenta, to praca lekarzy, pielęgniarek oraz pozostałego personelu medycznego i niemedycznego, która rzutuje na postrzeganie całego Szpitala przez hospitalizowanych pacjentów oraz odwiedzających ich bliskich.