 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 LIPIEC – GRUDZIEŃ 2025 ROK (I-9.1.2-03)
	PJ 3-01 (wg Standardów akredytacyjnych szpitali)	

Opracował	Izabela Rząp Z-ca Kierownika Sekcji Kontraktowania i Rozliczeń	30.01.2026r.	Z-ca KIEROWNIKA Sekcji Kontraktowania i Rozliczeń <i>Izabela Rząp</i> mgr Izabela Rząp
Sprawdził pod względem zgodności z SZJ	Wiesława Załuska Pełnomocnik Dyrektora ds. Systemu Zarządzania Jakością	<i>2.02.26</i>	Pełnomocnik Dyrektora ds. Systemu Zarządzania Jakością <i>Wiesława Załuska</i> mgr Wiesława Załuska DYREKTOR
Zatwierdził	Robert Skowronek Dyrektor	<i>2.02.26</i>	DYREKTOR <i>Robert Skowronek</i> Robert Skowronek

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 pro jakościowych 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 jaki 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

	stałe 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 lipiec – grudzień 2025

Analizie poddano 32 ankiety, tj.: ok. 0,004% obsłużonych pacjentów w poradniach specjalistycznych oraz 90 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 – 56,25% ankietowanych pacjentów. 43,75% spośród ankietowanych skorzystało z telefonicznej możliwości rejestracji.

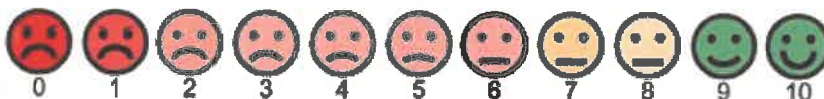
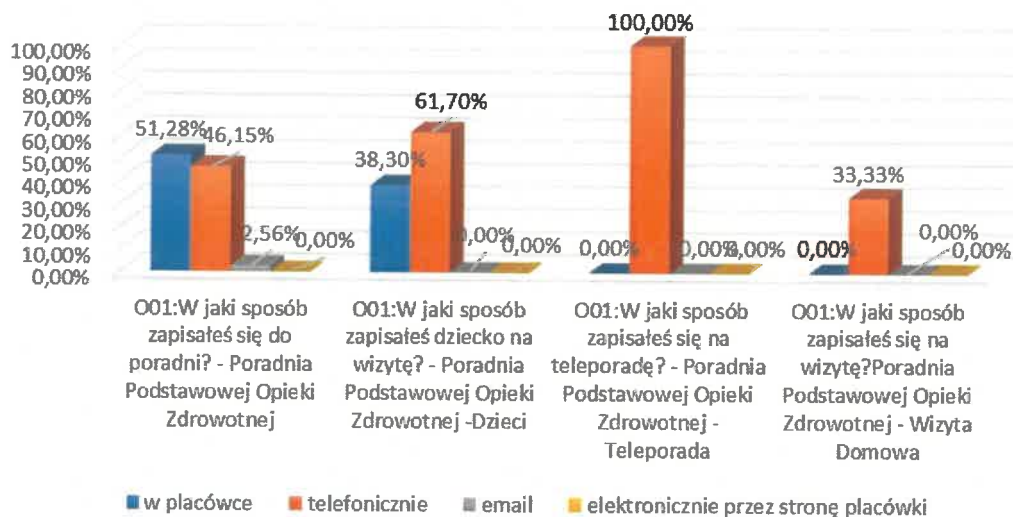


O01:W jaki sposób zapisałeś się do poradni?	w placówce	telefonicznie	email	elektronicznie przez stronę placówki
Ambulatoryjna Opieka Specjalistyczna	56,25%	43,75%	0,00%	0,00%

Dorośli pacjenci korzystający z usług poradni podstawowej opieki zdrowotnej korzystają zarówno z telefonicznej możliwości zapisania się do poradni – 46,15% wszystkich ankietowanych pacjentów, jak i zapisania się w miejscu udzielania świadczeń – 51,28% ankietowanych pacjentów. Nieco inaczej rozkładają się wyniki badań wśród rodziców/opiekunów prawnych dzieci korzystających z usług POZ. 61,70% 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 placówce	telefonicznie	email	elektronicznie przez stronę placówki
O01:W jaki sposób zapisałeś się do poradni? - Poradnia Podstawowej Opieki Zdrowotnej	51,28%	46,15%	2,56%	0,00%
O01:W jaki sposób zapisałeś dziecko na wizytę? - Poradnia Podstawowej Opieki Zdrowotnej -Dzieci	38,30%	61,70%	0,00%	0,00%
O01:W jaki sposób zapisałeś się na teleporadę? - Poradnia Podstawowej Opieki Zdrowotnej - Teleporada	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%
O01:W jaki sposób zapisałeś się na wizytę?Poradnia Podstawowej Opieki Zdrowotnej - Wizyta Domowa	0,00%	33,33%	0,00%	0,00%

W jaki sposób zapisałeś się do poradni POZ?

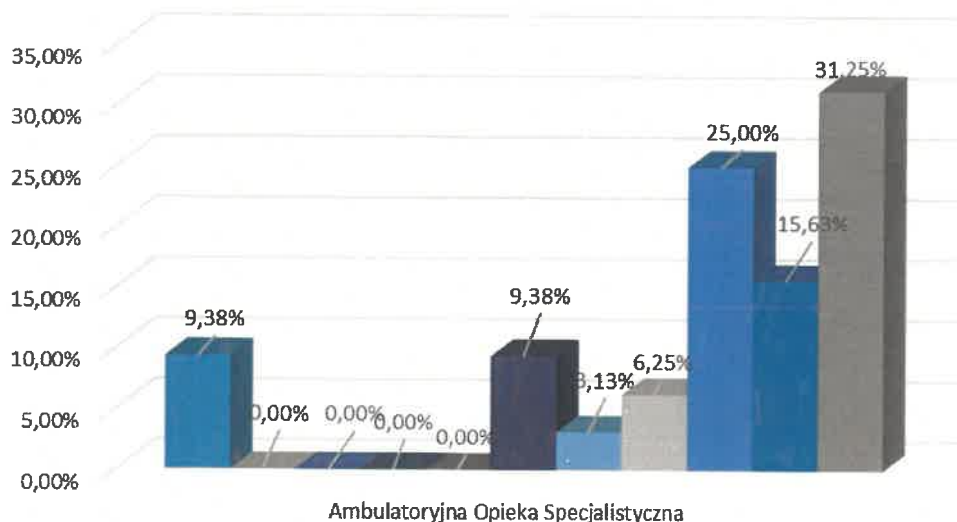


Nasza skala:

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	9,38%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	9,38%	3,13%	6,25%	25,00%	15,63%	31,25%

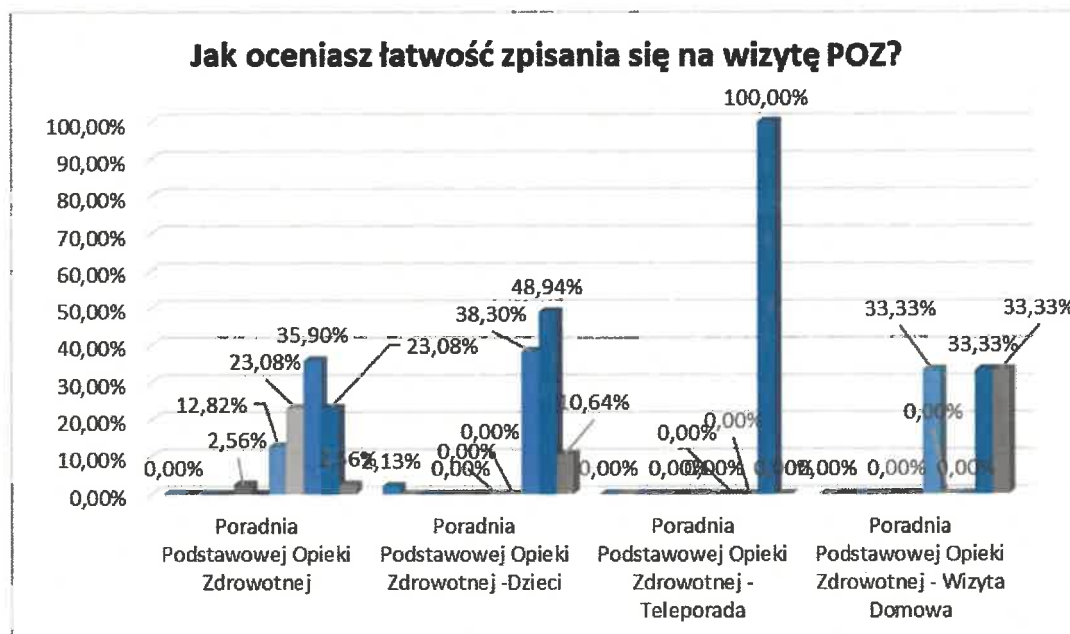
Jak oceniasz łatwość zapisania się na wizytę?



Powyżej tabela i wykres obrazujący procentowy rozkład zadowolenia z łatwości zapisania się na wizytę do specjalisty. 46,88% ankieterowanych pacjentów leczących się ambulatoryjnie ocenia bardzo dobrze łatwość zapisania się na wizytę, a ponad 12% 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	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,56%	0,00%	12,82%	23,08%	35,90%	23,08%	2,56%
Poradnia Podstawowej Opieki Zdrowotnej - Dzieci	2,13%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	38,30%	48,94%	10,64%
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%	33,33%	0,00%	0,00%	33,33%	33,33%
Suma końcowa	0,53%	0,00%	0,00%	0,00%	0,64%	0,00%	11,54%	5,77%	18,55%	51,34%	11,63%



Ponad 15% dorosłych pacjentów poradni podstawowej opieki zdrowotnej ocenia aspekt łatwości zapisania się na wizytę do poradni POZ obojętnie, natomiast ok. 84% wyraża zadowolenie i ocenia ten aspekt bardzo dobrze. Rodzice/opiekunowie dzieci korzystających z opieki jest zadowolonych z łatwości zapisania na wizytę, bo aż 97,88% dorośli pacjenci poradni podstawowej opieki zdrowotnej oceniają ten aspekt pozytywnie.

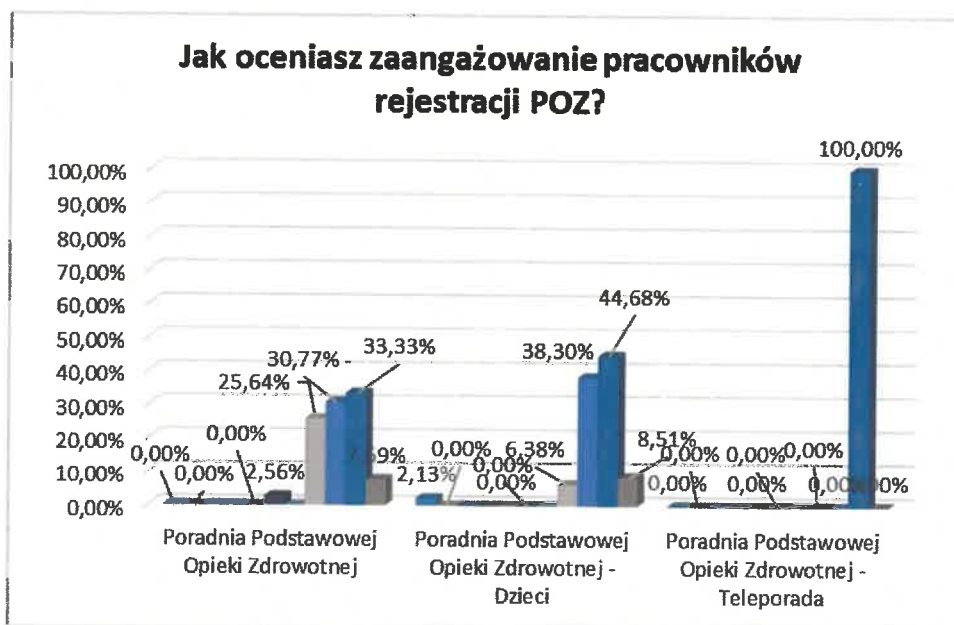
A02: Jak oceniasz zaangażowanie pracowników rejestracji?

A02: Jak oceniasz zaangażowanie pracowników rejestracji?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ambulatoryjna Opieka Specjalistyczna	6,25%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,13%	0,00%	0,00%	3,13%	12,50%	75,00%



Powyżej tabela i wykres obrazujący zaangażowanie pracowników rejestracji. 87,50% ankietyowanych pacjentów ocenia ten aspekt bardzo dobrze, a około 6% 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	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,56%	0,00%	25,64%	30,77%	33,33%	7,69%
Poradnia Podstawowej Opieki Zdrowotnej - Dzieci	2,13%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6,38%	38,30%	44,68%	8,51%
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	0,71%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,85%	0,00%	10,67%	23,02%	59,34%	5,40%



Pacjenci poradni podstawowej opieki zdrowotnej są zadowoleni z zaangażowania personelu rejestracji – aż 64,74% ankietyowanych pacjentów ocenia ten aspekt bardzo dobrze, a tylko 0,71% ma negatywny stosunek do zaangażowania pracowników rejestracji.

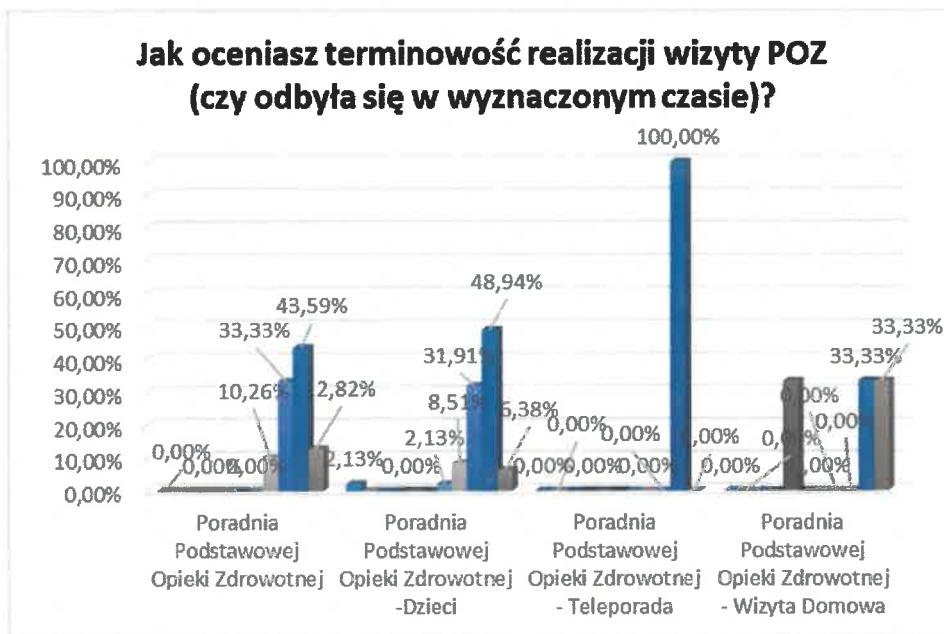
A03: Jak oceniasz terminowość realizacji wizyty (czy odbyła się w wyznaczonym czasie)?

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	9,38%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	12,50%	18,75%	15,63%	18,75%	25,00%



43,75% ankietowanych pacjentów ambulatoryjnej opieki specjalistycznej ocenia bardzo dobrze terminowość realizacji wizyt, a 34,38% ocenia dobrze ten aspekt. Niecałe 10% ankietowanych 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	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,26%	33,33%	43,59%	12,82%
Poradnia Podstawowej Opieki Zdrowotnej - Dzieci	2,13%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,13%	8,51%	31,91%	48,94%	6,38%
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%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%	33,33%
Suma końcowa	0,53%	0,00%	0,00%	0,00%	8,33%	0,00%	0,53%	4,69%	16,31%	56,46%	13,13%



Pacjenci poradni podstawowej opieki zdrowotnej bardzo dobrze oceniają terminowość realizacji wizyty – ponad 69% ocenia ten aspekt na 9 i 10 punktów, a 21% ocenia na 7 i 8 punktów.

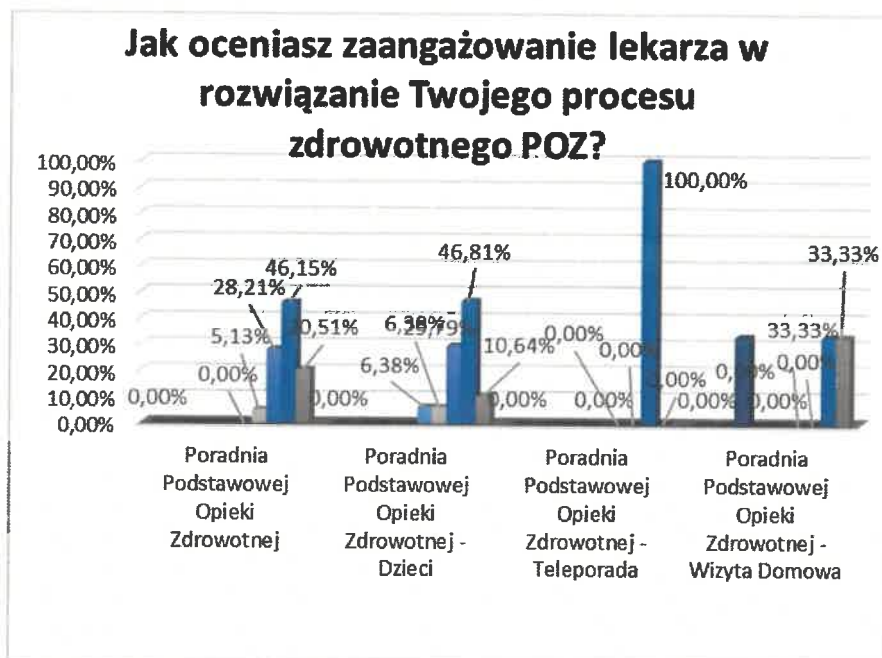
B01: Jak oceniasz zaangażowanie lekarza w rozwiązanie Twojego problemu zdrowotnego?

B01: Jak oceniasz zaangażowanie lekarza w rozwiązanie twojego problemu zdrowotnego?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ambulatoryjna Opieka Specjalistyczna	3,13%	0,00%	0,00%	3,13%	0,00%	9,38%	0,00%	12,50%	21,88%	21,88%	28,13%



Pacjenci ambulatoryjnej opieki specjalistycznej są zadowoleni z zaangażowania personelu lekarskiego w rozwiązanie problemu zdrowotnego – 50,01% 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 zdrowotnego?	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%	5,13%	28,21%	46,15%	20,51%
Poradnia Podstawowej Opieki Zdrowotnej - Dzieci	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6,38%	6,38%	29,79%	46,81%	10,64%
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%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%	33,33%
Suma końcowa	0,00%	0,00%	0,00%	8,33%	0,00%	0,00%	1,60%	2,88%	14,50%	56,57%	16,12%



Pacjenci i opiekunowie dzieci będących pod opieką poradni podstawowej opieki zdrowotnej są zadowoleni z zaangażowania lekarza w rozwiązanie ich problemów zdrowotnych. Ponad 57% ankieterowanych pacjentów/ opiekunów ocenia ten aspekt bardzo dobrze, a 36,17% dobrze.

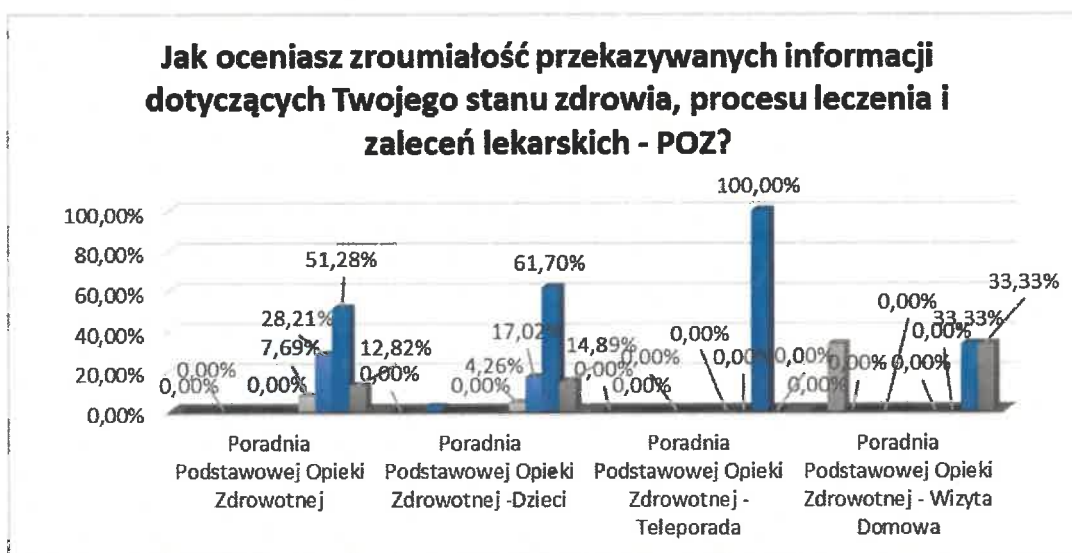
C01: Jak oceniasz zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących Twojego stanu zdrowia, procesu leczenia i zleceń lekarskich?

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	3,13%	0,00%	0,00%	3,13%	0,00%	9,38%	3,13%	15,63%	21,88%	25,00%	18,75%



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. 43,75% ankietowanych pacjentów ambulatoryjnej opieki specjalistycznej ocenia bardzo dobrze ten aspekt, 37,51% wskazują na dobrą ocenę, a tylko nieco ponad 3% ankietowanych jest niezadowolonych i ocenia ten aspekt bardzo źle.

C01: Jak oceniasz zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących Twojego stanu zdrowia, procesu leczenia i zaleceń lekarskich?	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%	7,69%	28,21%	51,28%	12,82%
Poradnia Podstawowej Opieki Zdrowotnej - Dzieci	0,00%	0,00%	2,13%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4,26%	17,02%	61,70%	14,89%
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%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%	33,33%
Suma końcowa	0,00%	8,33%	0,53%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,99%	11,31%	61,58%	15,26%



Pacjenci poradni podstawowej opieki zdrowotnej oceniają bardzo dobrze i dobrze (91,14% wszystkich ankietowanych) 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	15,63%	12,50%	6,25%	3,13%	3,13%	6,25%	3,13%	12,50%	15,63%	12,50%	9,38%



Pacjenci ambulatoryjnej opieki specjalistycznej odnoszą się sceptycznie do oceny wyposażenia poczekalni – 37,51% raczej wyraża negatywną ocenę względem badanego aspektu, przy jednoczesnym zadowoleniu 50,01% wszystkich ankietowanych pacjentów.

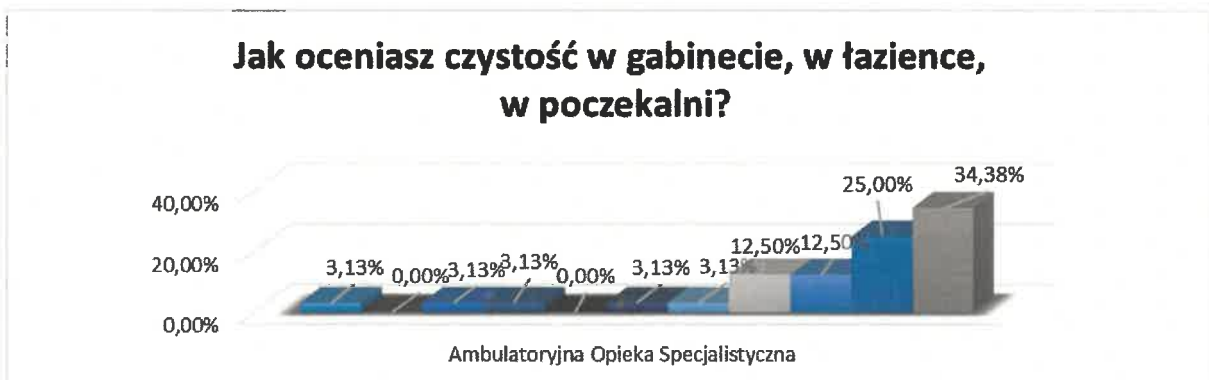
D03: Jak oceniasz wyposażenie poczekalni (np.. Oznakowanie, miejsca siedzące)?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Poradnia Podstawowej Opieki Zdrowotnej	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,56%	0,00%	2,56%	15,38%	23,08%	41,03%	15,38%
Poradnia Podstawowej Opieki Zdrowotnej - Dzieci	2,13%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	8,51%	40,43%	44,68%	4,26%
Suma końcowa	1,06%	0,00%	0,00%	0,00%	1,28%	0,00%	1,28%	11,95%	31,75%	42,85%	9,82%



Dorośli pacjenci oraz opiekunowie dzieci korzystających z usług w ramach Poradni Podstawowej Opieki Zdrowotnej są zadowoleni z wyposażenia poczekalni – 52,67% ocenia ten aspekt bardzo dobrze, a 43,7% dobrze. Tylko nieco powyżej 1% ankietowanych pacjentów ma złe odczucia w tym aspekcie.

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

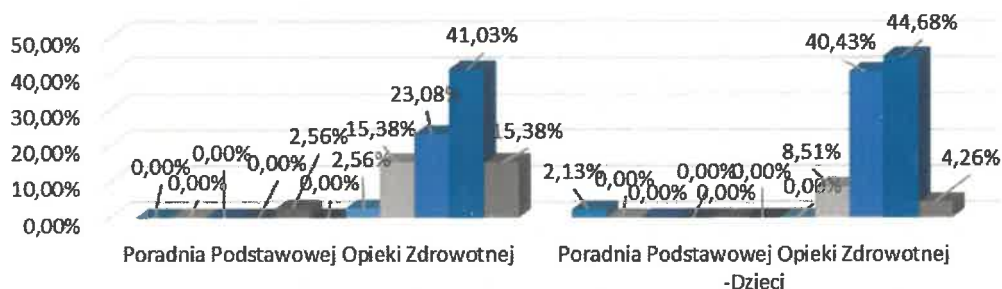
D02: Jak oceniasz czystość w gabinecie, w łazience, w poczekalni?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ambulatoryjna Opieka Specjalistyczna	3,13%	0,00%	3,13%	3,13%	0,00%	3,13%	3,13%	12,50%	12,50%	25,00%	34,38%



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 84,38%. Jeszcze lepiej ten aspekt oceniają pacjenci poradni podstawowej opieki zdrowotnej, bo aż 84,67% 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	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	5,13%	20,51%	35,90%	33,33%	5,13%
Poradnia Podstawowej Opieki Zdrowotnej - Dzieci	2,13%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	23,40%	36,17%	14,89%	21,28%	2,13%
Suma końcowa	1,06%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	14,27%	28,34%	25,40%	27,30%	3,63%

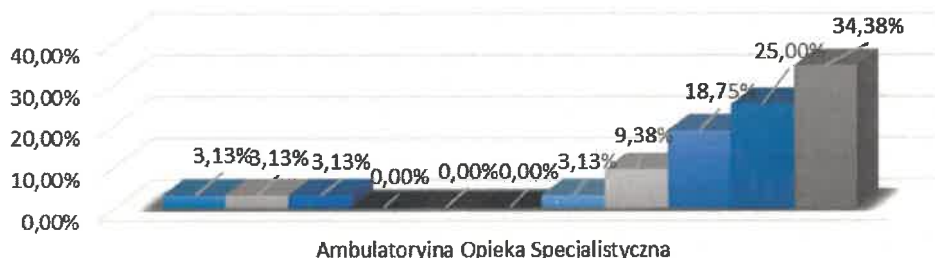
Jak oceniasz czystość w gabinecie, w łazience, w poczekalni - POZ?



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	3,13%	3,13%	3,13%	0,00%	0,00%	0,00%	3,13%	9,38%	18,75%	25,00%	34,38%

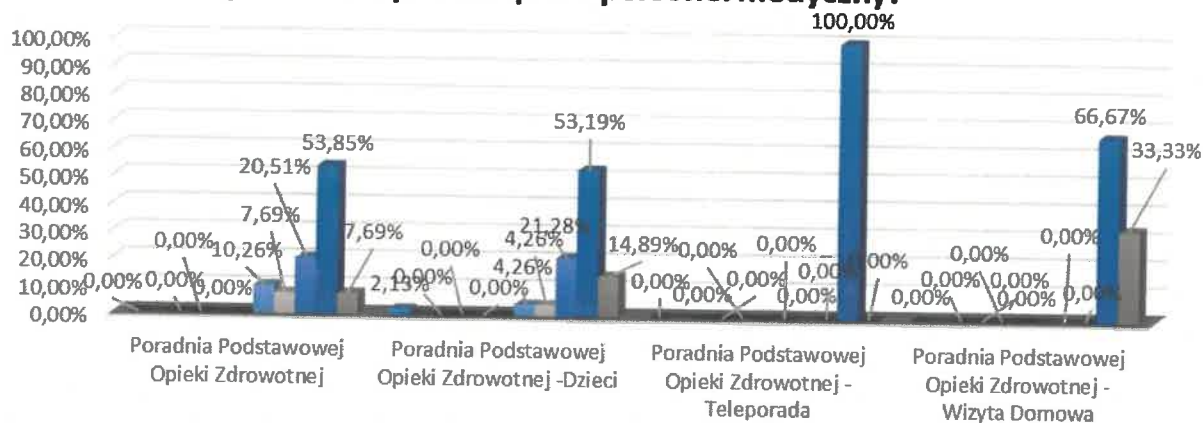
Jak oceniasz respektowanie przez personel medyczny praw pacjenta, szczególnych uprawnień i potrzeb?



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 87,51% spośród ankieterów dokonuje pozytywnej oceny tego wskaźnika. Jeszcze lepiej ten aspekt oceniają pacjenci poradni podstawowej opieki zdrowotnej, bo aż 95,85% ankieterów pacjentów oceniło ten aspekt na 7 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	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,26%	7,69%	20,51%	53,85%	7,69%
Poradnia Podstawowej Opieki Zdrowotnej - Dzieci	2,13%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4,26%	4,26%	21,28%	53,19%	14,89%
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%	66,67%	33,33%
Suma końcowa	0,53%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,63%	2,99%	10,45%	68,43%	13,98%

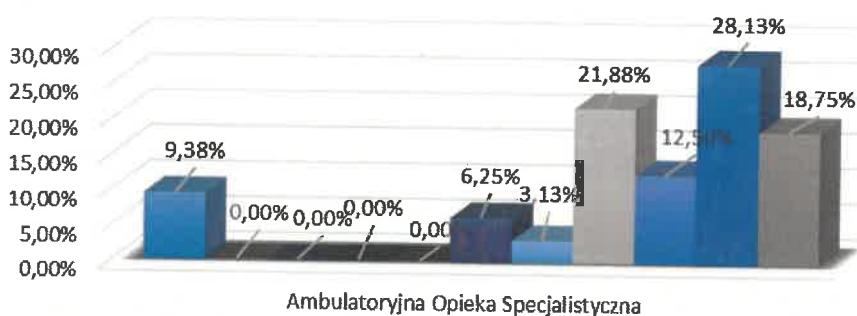
Jak oceniasz respektowanie praw pacjenta, szczególnych uprawnień i potrzeb przez personel medyczny?



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

F01: Jakie jest prawdopodobieństwo, że polecisz tę placówkę znajomym lub rodzinie?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ambulatoryjna Opieka Specjalistyczna	9,38%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6,25%	3,13%	21,88%	12,50%	28,13%	18,75%

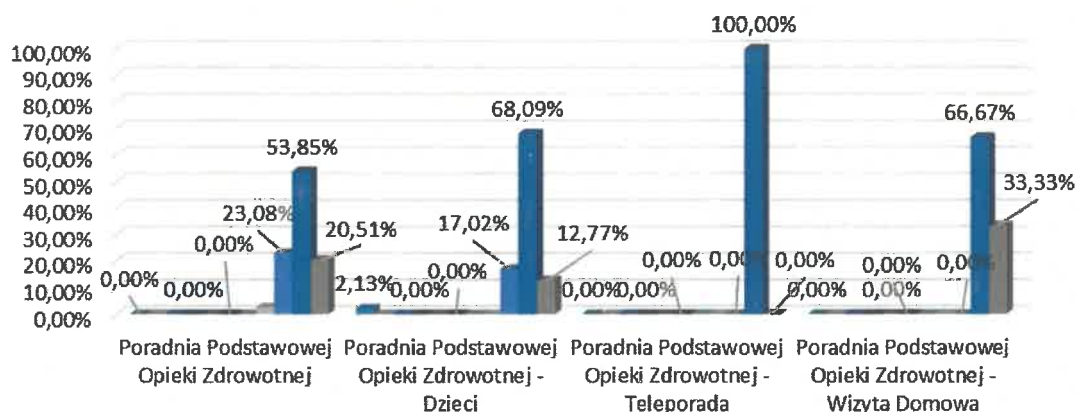
Jakie jest prawdopodobieństwo, że polecisz tę placówkę znajomym lub rodzinie?



Wskaźnik rekomendacji poradni specjalistycznych i poradni podstawowej opieki zdrowotnej rodzinie bądź znajomym utrzymuje się na bardzo wysokim poziomie – ponad 80% pacjentów AOS rekomendują naszą placówkę. 99,46% ankietowanych pacjentów i opiekunów dzieci zapisanych do poradni podstawowej opieki zdrowotnej jest w stanie zarekomendować naszą placówkę.

F01: Jakie jest prawdopodobieństwo, że polecisz tę placówkę znajomym lub rodzinie?	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%	2,56%	23,08%	53,85%	20,51%
Poradnia Podstawowej Opieki Zdrowotnej - Dzieci	2,13%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	17,02%	68,09%	12,77%
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%	66,67%	33,33%
Suma końcowa	0,53%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,64%	10,02%	72,15%	16,65%

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%	0,00%	31,91%	38,30%	14,89%

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



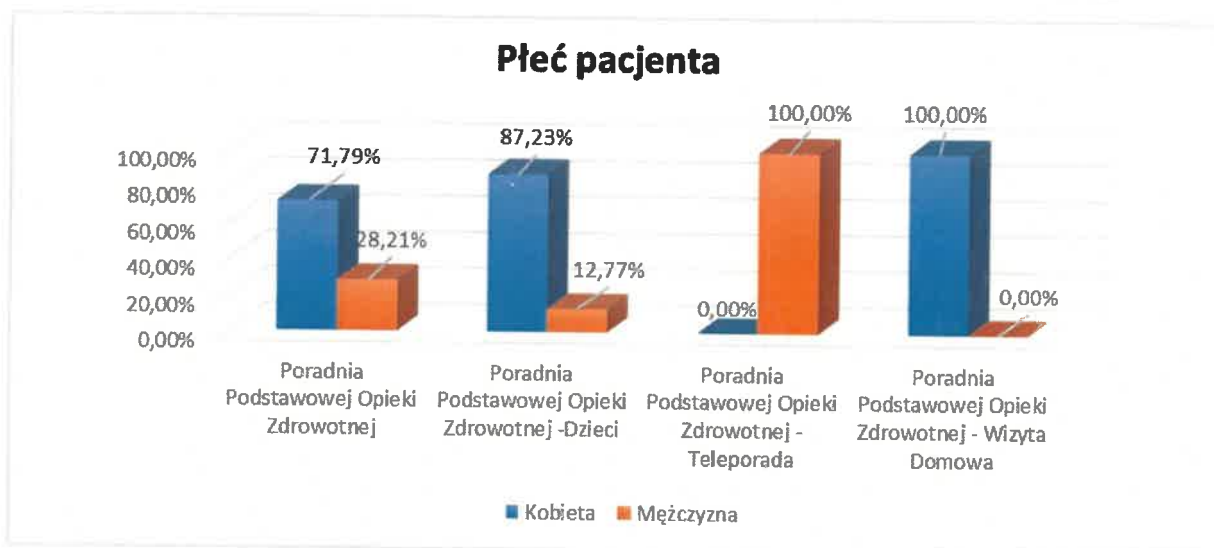
Rodzice/opiekunowie dzieci w ramach porad udzielanych w poradni podstawowej opieki zdrowotnej oceniają uwzględnianie przez lekarza i pozostały personel medyczny potrzeb i możliwości percepcji dziecka w procesie komunikacji. Nikt z ankietowanych nie wskazał negatywnej oceny w stosunku do tego aspektu, a 53,19% ankietowanych ocenia ten aspekt bardzo dobrze.

Analiza ze względu na płeć

G01: Płeć pacjenta - AOS	Kobieta	Mężczyzna
Ambulatoryjna Opieka Specjalistyczna	43,75%	56,25%



G01: Płeć - POZ	Kobieta	Mężczyzna
Poradnia Podstawowej Opieki Zdrowotnej	71,79%	28,21%
Poradnia Podstawowej Opieki Zdrowotnej -Dzieci	87,23%	12,77%
Poradnia Podstawowej Opieki Zdrowotnej - Teleporada	0,00%	100,00%
Poradnia Podstawowej Opieki Zdrowotnej - Wizyta Domowa	100,00%	0,00%
Suma końcowa	32,38%	17,62%

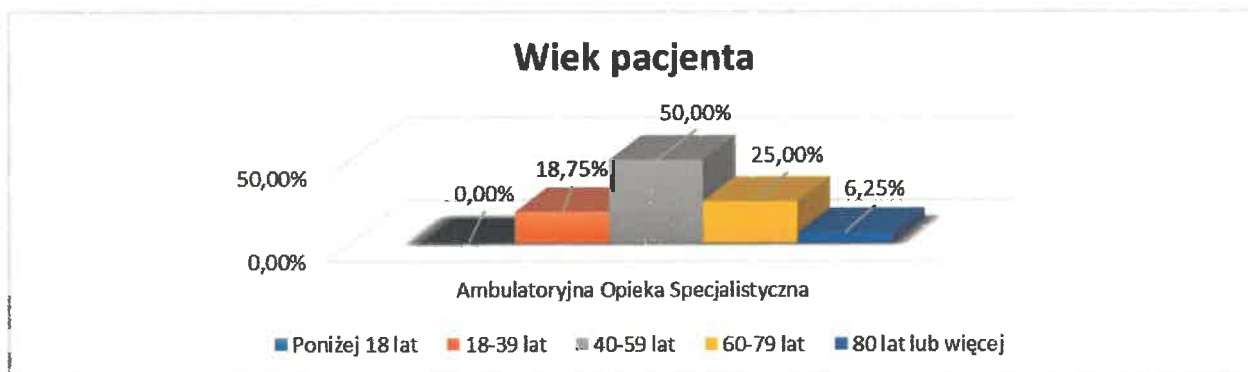


Analizując wyniki badań ankiety doświadczeń i opinii pacjentów pod względem płci osób, które brały udział w badaniu w okresie VII - XII 2025 roku należy stwierdzić, że statystycznie to mężczyźni są bardziej zaangażowani w udziale w tego typu badaniach. Ponad 56% spośród wszystkich badanych pacjentów 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 tabelę i wykresy obrazujące podział ze względu na płeć osób biorących udział w badaniu.

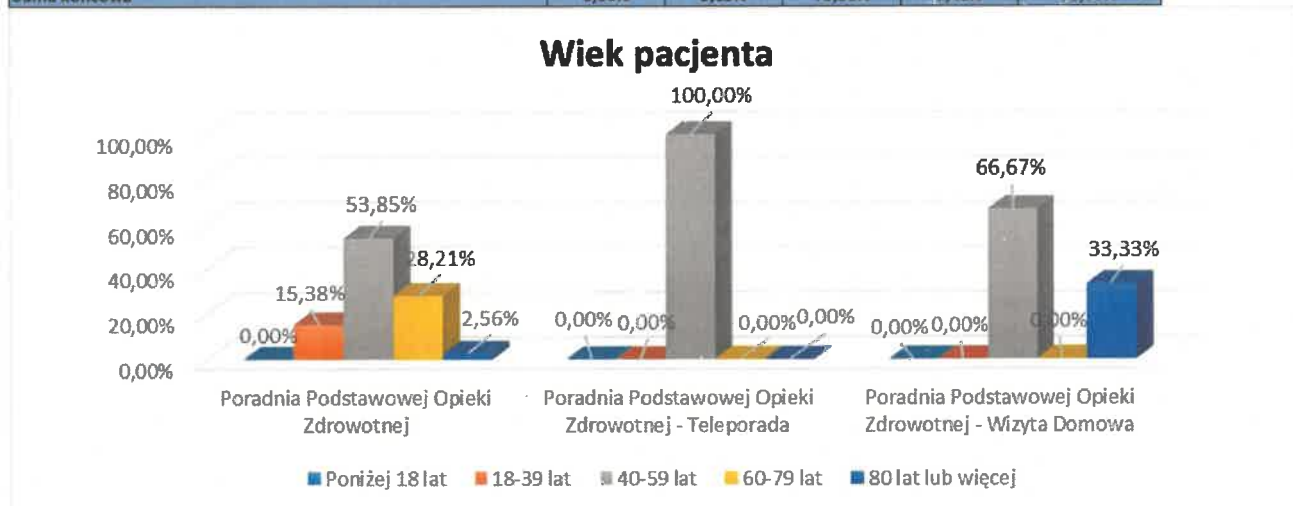
➤ Analiza ze względu na wiek

G02: Wiek pacjenta

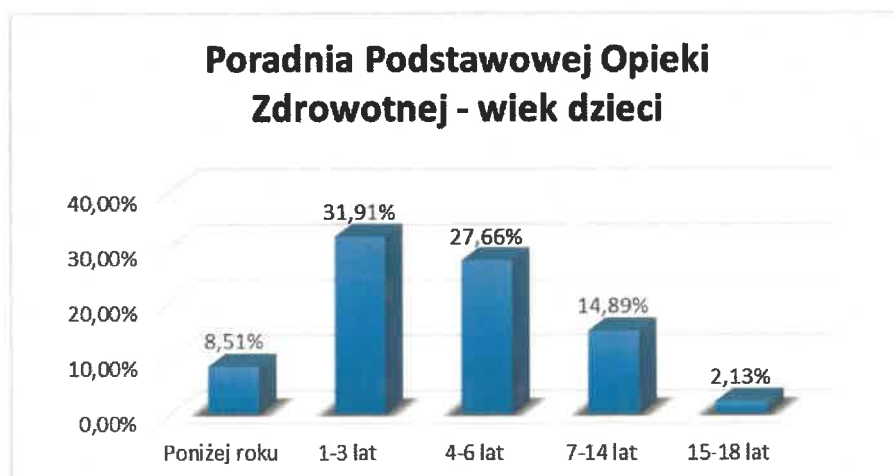
G02: Wiek pacjenta	Poniżej 18 lat	18-39 lat	40-59 lat	60-79 lat	80 lat lub więcej
Ambulatoryjna Opieka Specjalistyczna	0,00%	18,75%	50,00%	25,00%	6,25%



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%	15,38%	53,85%	28,21%	2,56%
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%	66,67%	0,00%	33,33%
Suma końcowa	0,00%	5,13%	73,50%	9,40%	11,97%



G02: Wiek pacjenta - Dziecka - POZ	Poniżej roku	1-3 lat	4-6 lat	7-14 lat	15-18 lat
Poradnia Podstawowej Opieki Zdrowotnej - Dzieci	8,51%	31,91%	27,66%	14,89%	2,13%



Analizując wyniki badań pod względem wieku pacjentów, którzy wzięli udział w ankietywnym badaniu doświadczeń i opinii pacjentów leczonych ambulatoryjnie i w poradni podstawowej opieki zdrowotnej, można stwierdzić, że najbardziej zainteresowanie tego typu badaniami w okresie VII - XII 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 ankietywnym badaniu doświadczeń i opinii pacjentów. Powyżej wykresy obrazujące zainteresowanie ankietywnym 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 respektowanie przez personel medyczny praw pacjenta, szczególnych uprawnień i potrzeb – odpowiednio 87,50% i 59,38% wszystkich odpowiedzi stanowiły oceny najwyższe. (9 i 10 pkt). Najłagodniej został oceniony wskaźnik wyposażenia poczekalni – tylko 21,88% wszystkich odpowiedzi stanowiły odpowiedzi pozytywne.

Pacjenci poradni podstawowej opieki zdrowotnej najwyżej ocenili respektowanie praw pacjenta, szczególnych uprawnień i potrzeb przez personel medyczny – 82,41% wszystkich odpowiedzi stanowiły 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. 88,80% 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 21,88%. Jest jednym z niżej ocenianych aspektów, dlatego należy dążyć do 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. 30,93% ankietowanych pacjentów poradni POZ ocenia ten aspekt bardzo dobrze, należy dążyć do 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 dążyć do 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.

