



WYNIKI BADANIA SATYSFAKCJI PACJENTA PODSTAWOWEJ OPIEKI ZDROWOTNEJ (POZ)

2025



Cel badania:

1. źródło informacji na temat Podstawowej Opieki Zdrowotnej (POZ);
2. identyfikacja obszarów oraz deficytów jakości i bezpieczeństwa opieki;
3. publikacja wyników na stronie internetowej szpitala.

Metodologia i zakres badania:

Badanie opinii pacjenta Podstawowej Opieki Zdrowotnej, jako narzędzia doskonalenia jakości, przeprowadzone jest w oparciu o Pakiet PASAT APOZ Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia w Krakowie na podstawie ankiet wymaganych w ustawie o jakości i bezpieczeństwie pacjenta.

Do udziału w badaniu zaproszeni są wszyscy pacjenci objęci podstawową opieką zdrowotną.

Badanie prowadzone jest w formie wyłącznie **anonimowej ankiety elektronicznej**.

Informacja o ankietach:

Wypełnianych ankiet: **14**

W okresie od **25.08.2025 r. do 31.12.2025 r.**

Informacja o respondentach:

Grupy pacjentów najchętniej udzielająca odpowiedzi z podziałem na wiek i płeć:

- | | |
|--------------------------|-----------------|
| ✓ 29% - 40-59 lat | 57% - kobiety |
| ✓ 43% - 60-79 lat | 43% - mężczyźni |

Informacja w ankiecie dotyczy:

Ocena dotyczyła następujących grup zawodowych:

- ✓ **30% - Lekarz POZ**
- ✓ **70% - Pielęgniarki POZ**



A01 Jak oceniasz łatwość zapisania się na wizytę?

Uzyskano 11 odpowiedzi, w których:

- 73 % ankietowanych wysoko oceniło łatwość zapisania się na wizytę;
- 27 % ankietowanych wyraziło swoje niezadowolenie z procesu zapisania się na wizytę.

A02 Jak oceniasz zaangażowanie pracowników rejestracji ?

Uzyskano 11 odpowiedzi, w których:

- 73 % ankietowanych wysoko oceniło zaangażowanie pracowników rejestracji;
- 27 % ankietowanych wyraziło swoje niezadowolenie z poziomu zaangażowania pracowników rejestracji.

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

Uzyskano 11 odpowiedzi, w których:

- 64 % ankietowanych wysoko oceniło terminowość realizacji wizyty;
- 36 % ankietowanych wyraziło swoje niezadowolenie z terminowości realizacji wizyty.

A05 Jak oceniasz obowiązujące u nas godziny przyjęć profesjonalistów medycznych?

Uzyskano 11 odpowiedzi, w których:

- 64 % ankietowanych wysoko oceniło obowiązujące u nas godziny przyjęć profesjonalistów medycznych;
- 36 % ankietowanych wyraziło swoje niezadowolenie z godzin przyjęć profesjonalistów medycznych.



A06a jak oceniasz pomoc udzieloną przez personel medyczny w gabinecie zabiegowym?

Uzyskano 5 odpowiedzi, w których:

- 80 % ankietowanych wysoko oceniło pomoc udzieloną przez personel medyczny w gabinecie zabiegowym;
- 20 % ankietowanych wyraziło swoje niezadowolenie pomocy udzielonej przez personel medyczny w gabinecie zabiegowym.

A06b Jak oceniasz funkcjonowanie punktu szczepień ochronnych?

Uzyskano 4 odpowiedzi, w których:

- 75 % ankietowanych wysoko oceniło funkcjonowanie punktu szczepień;
- 25 % ankietowanych wyraziło swoje niezadowolenie z funkcjonowania punktu szczepień.

A07 Jak oceniasz dostępność świadczeń zdrowotnych w naszej placówce?

Uzyskano 7 odpowiedzi, w których:

- 72 % ankietowanych wysoko oceniło dostępność świadczeń zdrowotnych w naszej placówce;
- 28 % ankietowanych wyraziło swoje niezadowolenie z dostępności świadczeń zdrowotnych w naszej placówce.

B01 Jak oceniasz zaangażowanie profesjonalisty medycznego (lekarza/pielęgniarki/położnej) w rozwiązanie Twojego problemu zdrowotnego?

Uzyskano 7 odpowiedzi, w których:

- 72 % ankietowanych wysoko oceniło zaangażowanie profesjonalisty medycznego w rozwiązaniu problemu zdrowotnego;
- 28 % ankietowanych wyraziło swoje niezadowolenie z zaangażowania profesjonalisty medycznego w rozwiązaniu problemu zdrowotnego.



B02 Jak oceniasz dostęp do badań, których wykonanie może zlecić profesjonalista medyczny podstawowej opieki zdrowotnej (lekarz/pielęgniarka/położna) o ile były one konieczne?

Uzyskano 7 odpowiedzi, w których:

- 86 % ankietowanych **wysoko oceniło** dostęp do badań, których wykonanie może zlecić profesjonalista medyczny POZ;
- 14 % ankietowanych wyraziło swoje niezadowolenie z dostępu do badań, których wykonanie może zlecić profesjonalista medyczny POZ.

B03 Jak oceniasz zaangażowanie lekarza lub innego personelu placówki w zachęcenie Cię do skorzystania z programów profilaktycznych, szczepień ochronnych, wykonanie badań okresowych lub zmiany nawyków na zdrowsze?

Uzyskano 7 odpowiedzi, w których:

- 86 % ankietowanych **wysoko oceniło** zaangażowanie personelu placówki w zachęcenie do skorzystania z działań z zakresu profilaktyki zdrowotnej;
- 14 % ankietowanych wyraziło swoje niezadowolenie z zaangażowania personelu placówki w zachęceniu do skorzystania z działań z zakresu profilaktyki zdrowotnej.

C01 Jak oceniasz zrozumiałość przekazywanych, przez profesjonalistów medycznych, informacji dotyczących Twojego stanu zdrowia, procesu leczenia i zaleceń lekarskich?

- 72 % ankietowanych **wysoko oceniło** zrozumiałość przekazywanych informacji przez profesjonalistów medycznych;
- 28 % ankietowanych wyraziło swoje niezadowolenie ze sposobu przekazywania informacji przez profesjonalistów medycznych.

D01 Jak oceniasz wyposażenie poczekalni (np. oznakowanie, miejsca siedzące) ?

Uzyskano 7 odpowiedzi, w których:

- 57 % ankietowanych **wysoko oceniło** wyposażenie poczekalni;
- 43 % ankietowanych wyraziło swoje niezadowolenie z wyposażenia poczekalni.



D02 Jako oceniasz czystość w gabinecie, w łazience, w poczekalni?

Uzyskano 7 odpowiedzi, w których:

- 72 % ankietowanych wysoko oceniło czystość w gabinecie, w łazience, w poczekalni;
- 28 % ankietowanych wyraziło swoje niezadowolenie z czystości w gabinecie, w łazience, w poczekalni.

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

Uzyskano 7 odpowiedzi, w których:

- 72 % ankietowanych wysoko oceniło respektowanie przez personel medyczny praw pacjenta, szczególnych uprawnień i potrzeb;
- 28 % ankietowanych wyraziło swoje niezadowolenie z respektowania przez personel medyczny praw pacjenta, szczególnych uprawnień i potrzeb.

I01 Personel traktuje pacjentów życzliwie i z szacunkiem

Uzyskano 8 odpowiedzi, w których:

- 63 % ankietowanych wysoko oceniło życzliwe i z szacunkiem traktowanie pacjentów przez personel;
- 38 % ankietowanych wyraziło swoje niezadowolenie z traktowania pacjentów przez personel.

I03 Profesjonalista medyczny (lekarz/pielęgniarka/położna) umożliwia mi współuczestniczenie w podejmowaniu decyzji oraz informuję o możliwych sposobach postępowania

Uzyskano 8 odpowiedzi, w których:

- 63 % ankietowanych wysoko oceniło możliwość we współuczestniczeniu w podejmowaniu decyzji i sposobach postępowania;
- 38 % ankietowanych wyraziło swoje niezadowolenie z braku możliwości współuczestnictwa w podejmowaniu decyzji i sposobach postępowania.



I04 Personel jednostki odnosi się z taktem i wyrozumiałością do pacjentów, wyjaśnia stosowane procedury, dostosowuje komunikację do wieku pacjenta, uwzględnia jego obawy

Uzyskano 8 odpowiedzi, w których:

- 75 % ankietowanych wysoko oceniło wyrozumiałość do pacjentów, dostosowanie komunikacji do wieku pacjenta i uwzględnienie jego obaw;
- 25 % ankietowanych wyraziło swoje niezadowolenie z braku wyrozumiałości, komunikacji niedostosowanej do wieku pacjenta i braku uwzględnienia obaw pacjenta.

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

Uzyskano 7 odpowiedzi, w których:

- 72 % ankietowanych poleciłoby naszą placówkę znajomym lub rodzinie;
- 28 % ankietowanych nie poleciłoby naszej placówki znajomym lub rodzinie.

Podsumowanie:

Wyniki oceny satysfakcji pacjentów uzyskanych w badaniu w roku 2025, ogólny poziom oceny jest na poziomie – średnia zadowolenia **71,7%**. W uwagach do ankiet, respondenci wypowiedzieli się w kwestii mocnych i słabych stron Podstawowej Opieki Zdrowotnej PIM MSWiA. Dzięki analizie uwag i sugestii pacjentów i ich opiekunów, Dyrekcja mogła poznać problemy z jakimi spotykają się ankietowani w Podstawowej Opiece Zdrowotnej i zaplanować działania naprawcze, które zostaną uwzględnione w *Bieżącym programie poprawy jakości PIM MSWiA na 2026 r.*