



WYNIKI BADANIA SATYSFAKCJI PACJENTA AMBULATORYJNEJ OPIEKI SPECJALISTYCZNEJ

2025



Cel badania:

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

Metodologia i zakres badania:

Badanie opinii pacjenta AmbulATORYJNEJ Opieki Specjalistycznej, jako narzędzia doskonalenia jakości, przeprowadzone jest w oparciu o Pakiet PASAT AOS 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 ambulatoryjną opieką specjalistyczną.

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

Informacja o ankietach:

Wypełnianych ankiet: **271**

W okresie od **29.07.2025 r. do 29.12.2025 r.**

Informacja o respondentach:

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

- | | |
|--------------------------|-----------------|
| ✓ 30% - 40-59 lat | 51% - kobiety |
| ✓ 43% - 60-79 lat | 49% - mężczyźni |



A01 Jak oceniasz łatwość zapisania się na wizytę?

Uzyskano 261 odpowiedzi, w których:

- 68 % ankietowanych wysoko oceniło łatwość zapisania się na wizytę w skali 6-10 punktów;
- 32 % ankietowanych wyraziło swoje niezadowolenie z procesu zapisania się na wizytę w skali 0-5 punktów.

A02 Jak oceniasz zaangażowanie pracowników rejestracji ?

Uzyskano 251 odpowiedzi, w których:

- 74 % ankietowanych wysoko oceniło zaangażowanie pracowników rejestracji w skali 6-10 punktów;
- 27 % ankietowanych wyraziło swoje niezadowolenie z poziomu zaangażowania pracowników rejestracji w skali 0-5 punktów.

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

Uzyskano 253 odpowiedzi, w których:

- 74 % ankietowanych wysoko oceniło terminowość realizacji wizyty w skali 6-10 punktów;
- 27 % ankietowanych wyraziło swoje niezadowolenie z terminowości realizacji wizyty w skali 0-5 punktów.

B01 Jak oceniasz zaangażowanie lekarza w rozwiązanie Twojego problemu zdrowotnego?

Uzyskano 255 odpowiedzi, w których:

- 82 % ankietowanych wysoko oceniło zaangażowanie lekarza w rozwiązanie problemu w skali 6-10 punktów;
- 18 % ankietowanych wyraziło swoje niezadowolenie z zaangażowania lekarza w rozwiązanie problemu w skali 0-5 punktów.



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

Uzyskano 251 odpowiedzi, w których:

- 81 % ankietowanych wysoko oceniło zrozumiałość przekazywanych informacji w skali 6-10 punktów;
- 19 % ankietowanych wyraziło swoje niezadowolenie ze sposobu przekazywania informacji w skali 0-5 punktów.

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

Uzyskano 250 odpowiedzi, w których:

- 67 % ankietowanych wysoko oceniło funkcjonowanie punktu szczepień w skali 6-10 punktów;
- 33 % ankietowanych wyraziło swoje niezadowolenie z funkcjonowania punktu szczepień w skali 0-5 punktów.

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

Uzyskano 247 odpowiedzi, w których:

- 77 % ankietowanych wysoko oceniło czystość w gabinecie, w łazience, w poczekalni w skali 6-10 punktów;
- 23 % ankietowanych wyraziło swoje niezadowolenie z dostępności świadczeń zdrowotnych w naszej placówce w skali 0-5 punktów.

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

Uzyskano 251 odpowiedzi, w których:

- 77 % ankietowanych wysoko oceniło respektowanie przez personel medyczny praw pacjenta w skali 6-10 punktów;
- 23 % ankietowanych wyraziło swoje niezadowolenie z nierespektowania przez personel medyczny praw pacjenta w skali 0-5 punktów.



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

Uzyskano 248 odpowiedzi, w których:

- 70 % ankietowanych poleciłoby naszą placówkę znajomym lub rodzinie w skali 6-10 punktów;
- 30 % ankietowanych nie poleciłoby naszej placówki znajomym lub rodzinie w skali 0-5 punktów.

Podsumowanie:

Wyniki oceny satysfakcji pacjentów uzyskanych w badaniu w roku 2025, ogólny poziom oceny jest na poziomie – średnia zadowolenia **74,4%**. W uwagach do ankiet, respondenci wypowiedzieli się w kwestii mocnych i słabych stron AmbulATORYJNEJ Opieki AmbulATORYJNEJ PIM MSWiA. Dzięki analizie uwag i sugestii pacjentów i ich opiekunów, Dyrekcja mogła poznać problemy z jakimi spotykają się ankietowani w AmbulATORYJNEJ Opiece Zdrowotnej i zaplanować działania naprawcze, które zostaną uwzględnione w *Bieżącym programie poprawy jakości PIM MSWiA na 2026 r.*