



Centrum Monitorowania
Jakości w Ochronie Zdrowia



PASAT
PAKIET SATYSFAKCJA

Wyniki badania

Wojewódzki Szpital Specjalistyczny w Olsztynie
Badanie zrealizowano: 2025-07-03 - 2025-12-18
Typ badania: PASAT APOZ
ID badania: 75

Spis treści

Spis treści.....	.
Informacje o badaniu PASAT APOZ.....	.
Analiza Pareto - Lorenza.....	.
Rozkłady odpowiedzi.....	.
O01 Wskaż poradnię, której dotyczy ocena:.....	.
O03a Podaj jeden rodzaj udzielonego świadczenia, którego dotyczy ocena:.....	.
O03b Ocena w ankiecie dotyczy (zaznacz TYLKO jedną opcję):.....	.
O02 W jaki sposób zapisałeś się do poradni / na wizytę domową?.....	.
A01 Jak oceniasz łatwość zapisania się na wizytę?.....	.
A02 Jak oceniasz zaangażowanie pracowników rejestracji?.....	.
A03 Jak oceniasz terminowość realizacji wizyty (czy odbyła się w wyznaczonym czasie)?.....	.
A05 Jak oceniasz obowiązujące u nas godziny przyjęć profesjonalistów medycznych?.....	.
A06a Jak oceniasz pomoc udzieloną przez personel medyczny w gabinecie zabiegowym?.....	.
A06b Jak oceniasz funkcjonowanie punktu szczepień ochronnych?.....	.
A07 Jak oceniasz dostępność świadczeń zdrowotnych w naszej placówce?.....	.
B01 Jak oceniasz zaangażowanie specjalisty medycznego (lekarza / pielęgniarki / położnej) w rozwiązanie Twojego problemu zdrowotnego?.....	.
B02 Jak oceniasz dostęp do badań, których wykonanie może zlecić specjalista medyczny podstawowej opieki zdrowotnej (lekarz / pielęgniarka / położna), o ile były one konieczne?.....	.
B03 Jak oceniasz zaangażowanie lekarza lub innego personelu placówki w zachęcenie Cię do skorzystania z programów profilaktycznych, szczepień ochronnych, wykonania badań okresowych lub zmiany nawyków na zdrowsze?.....	.
C01 Jak oceniasz zrozumiałość przekazywanych, przez specjalistów medycznych, informacji dotyczących Twojego stanu zdrowia, procesu leczenia i zaleceń lekarskich?.....	.
D01 Jak oceniasz wyposażenie poczekalni (np. oznakowanie, miejsca siedzące)?.....	.
D02 Jak oceniasz czystość w gabinecie, w łazience, w poczekalni?.....	.
E01 Jak oceniasz respektowanie przez personel medyczny praw pacjenta, szczególnych uprawnień i potrzeb?.....	.
F01 Jak jest prawdopodobieństwo, że polecisz tę placówkę znajomym lub rodzinie?.....	.
I01 Personel traktuje pacjentów życzliwie i z szacunkiem.....	.
I03 Specjalista medyczny (lekarz / pielęgniarka / położna) umożliwi mi współuczestniczenie w podejmowaniu decyzji oraz informuje o możliwych sposobach postępowania.....	.
I04 Personel jednostki odnosi się z taktem i wyrozumiałością do pacjentów, wyjaśnia stosowane procedury, dostosowuje komunikację do wieku pacjenta, uwzględnia jego obawy.....	.
G01 Płeć pacjenta:.....	.
G02 Wiek pacjenta (w przypadku dzieci, opiekun podaje wiek dziecka):.....	.
G03 Wykształcenie pacjenta:.....	.

Informacje o badaniu PASAT APOZ

Niniejszy raport przedstawia wyniki badania ankietowego, którego respondenci udzielili swoich odpowiedzi w terminie 2025-07-03 - 2025-12-18. Badanie zostało zrealizowane przy pomocy pakietu PASAT APOZ. Interpretacja przedstawionych wyników należy do właściciela badania.

Analiza Pareto - Lorenza

Analiza pozwala na ustalenie priorytetów dla poprawy jakości. Istota analizy polega na zliczaniu (kumulowaniu) wszystkich negatywnych / nieprzychylnych głosów, które wskazują na istniejące problemy.

Uwaga: Podstawą do analizy Pareto - Lorenza jest posortowanie nieprzychylnych głosów w kierunku malejącym!

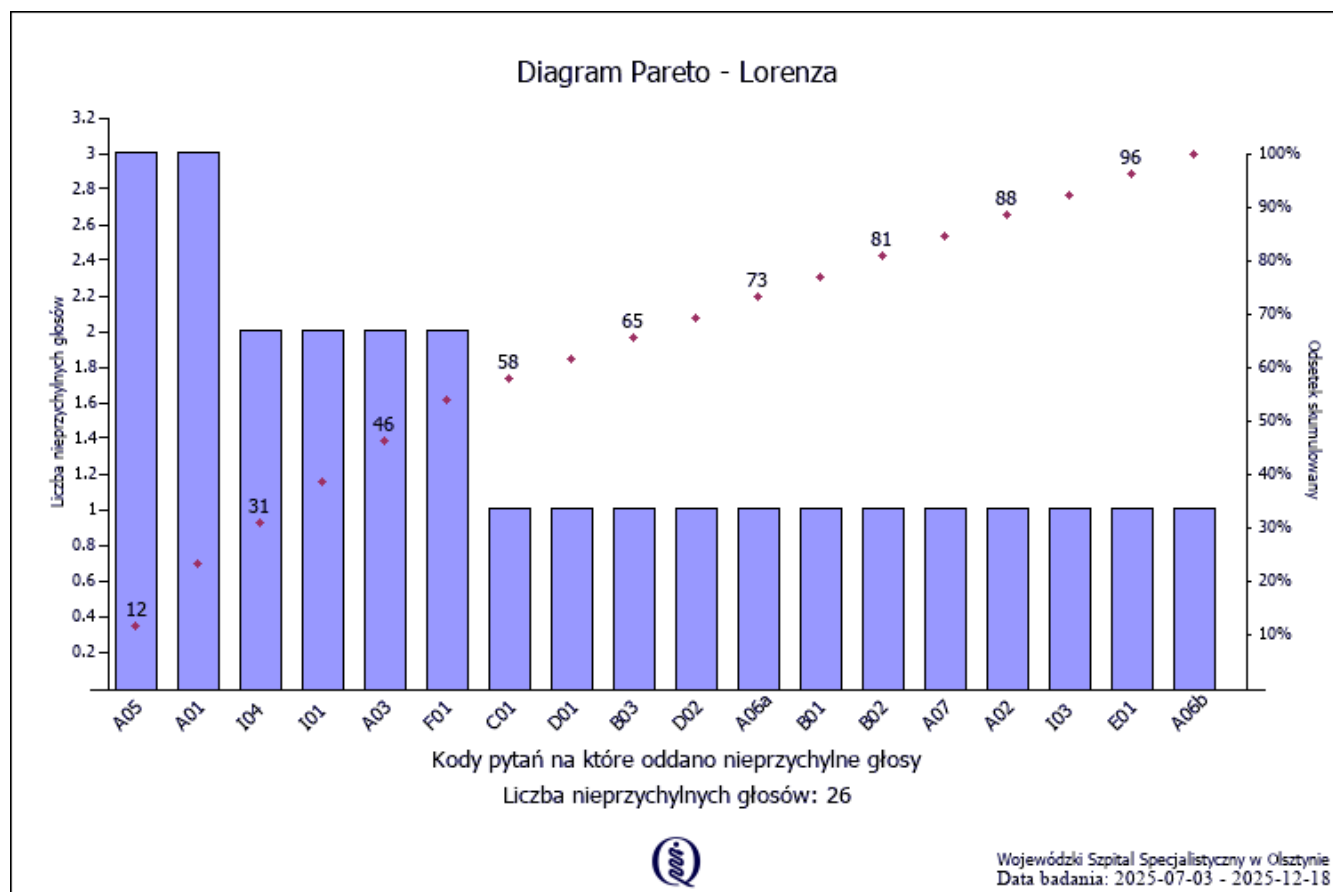
Wykres Pareto - Lorenza zawiera dwie osi pionowe. Lewa oś liczbowa służy do odczytywania wykresu słupkowego (liczba osób udzielających negatywnej odpowiedzi w konkretnym pytaniu).

Prawa oś - to oś procentowa, na której odczytuje się odsetek skumulowany, reprezentowany przez wykres liniowy (czerwone kropki).

Odczytując wykres należy zastanowić się, które oceniane aspekty (pytania) mają największy udział procentowy we wszystkich nieprzychylnych głosach. Jeżeli problemy powiązane z tymi aspektami zostaną usunięte, możemy się spodziewać, że znaczna część nieprzychylnych głosów zniknie.

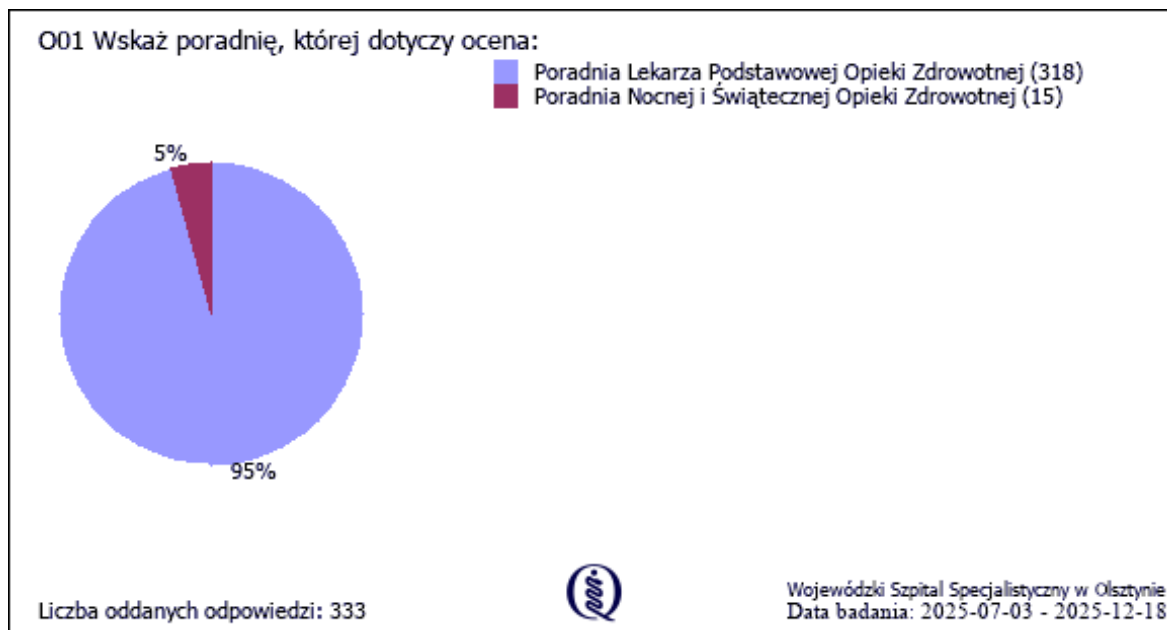
Wskazówka: Czasami zastosowanie może mieć tutaj tzw. zasada Pareto, formułowana często w postaci 80/20. Mówi ona, że 80% wszystkich nieprzychylnych głosów pochodzi zaledwie od 20% problemów (aspektów). Wystarczy zająć się tą wąską grupą przyczyn niezadowolenia, by w znaczny sposób poprawić jakość.

We wnioskach z analizy należy zdecydować, które z problemów (kilka!) należy rozwiązać, by w znacznym stopniu zmniejszyć liczbę nieprzychylnych głosów, np. na poziomie 50-80%.



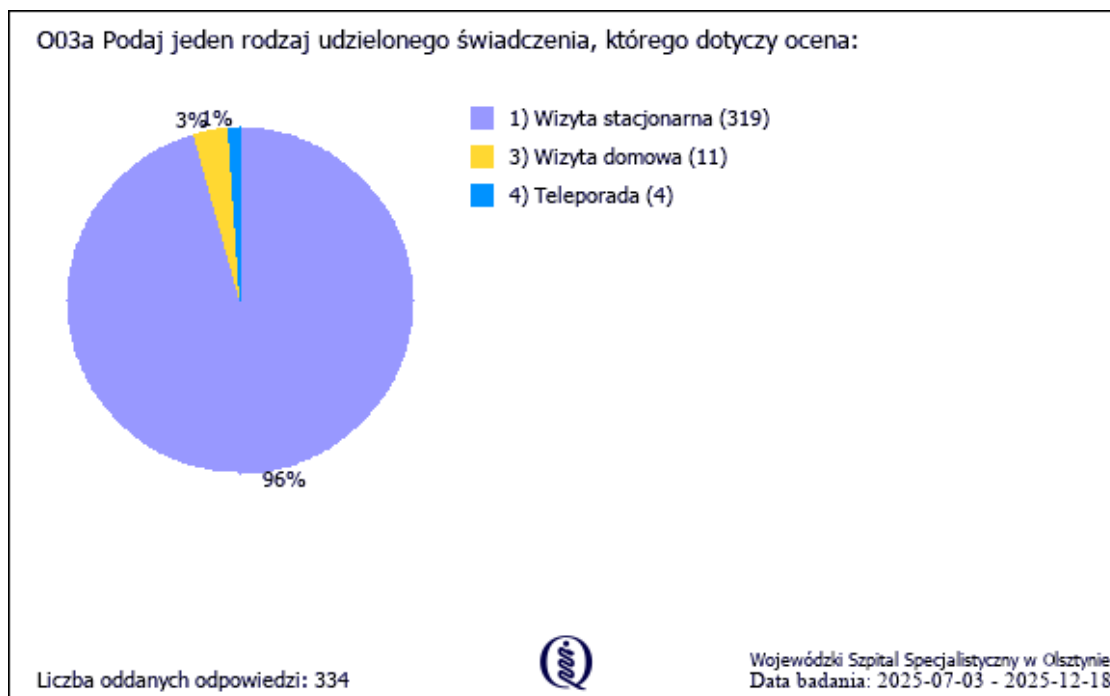
Rozkłady odpowiedzi

O01 Wskaż poradnię, której dotyczy ocena:



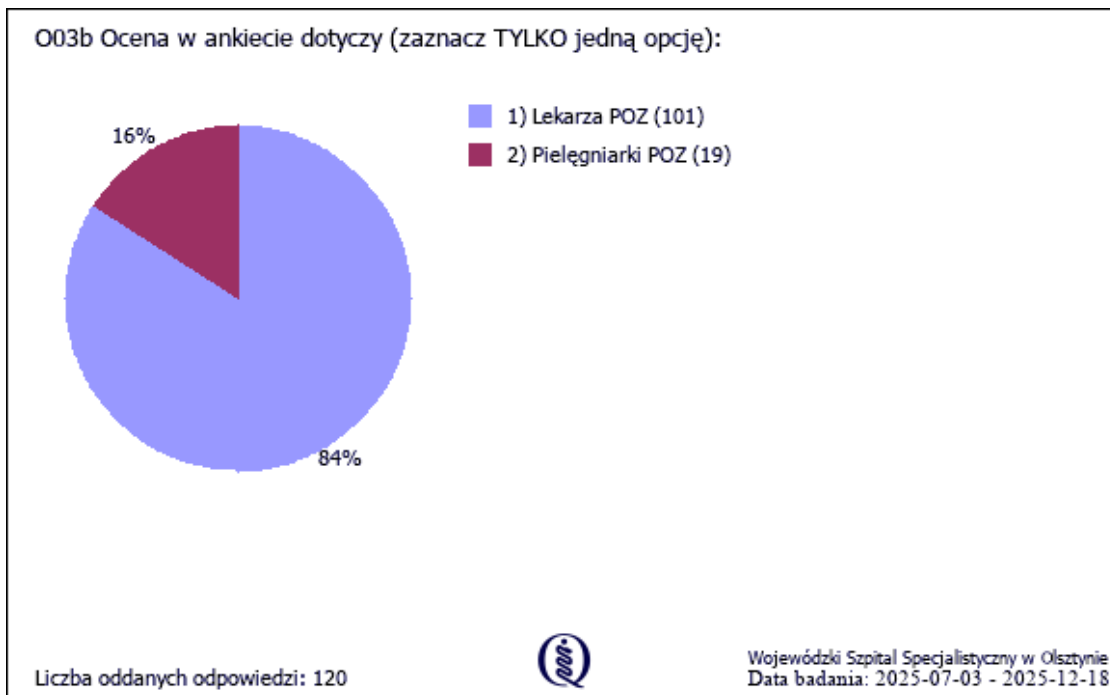
Komentarz:

O03a Podaj jeden rodzaj udzielonego świadczenia, którego dotyczy ocena:



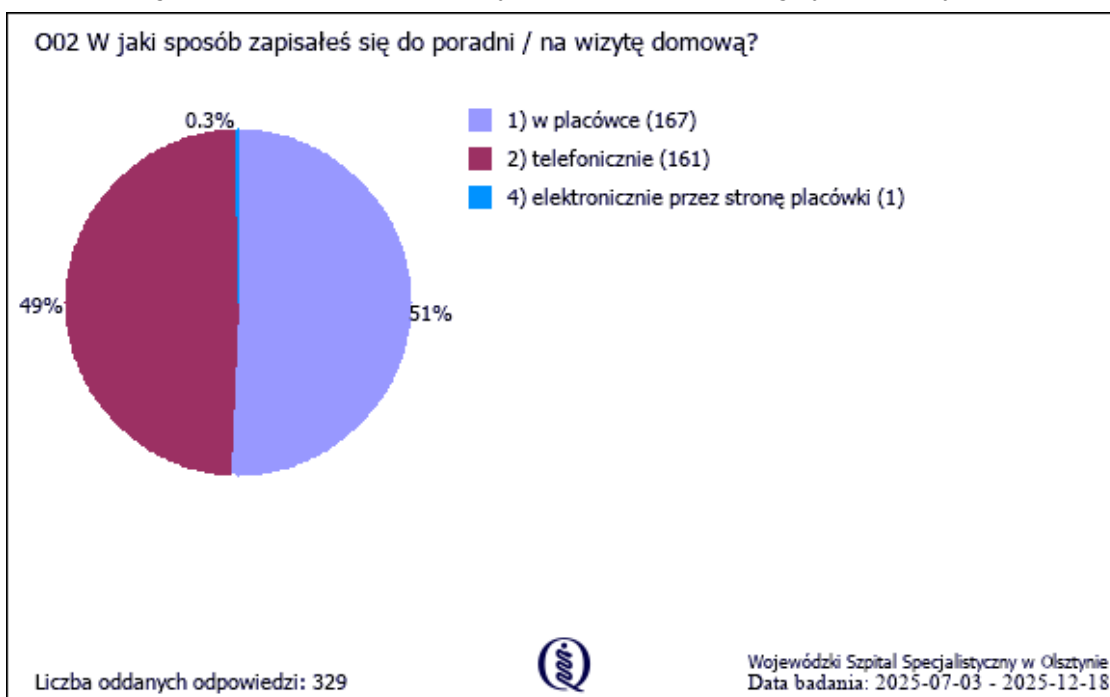
Komentarz:

O03b Ocena w ankiecie dotyczy (zaznacz TYLKO jedną opcję):



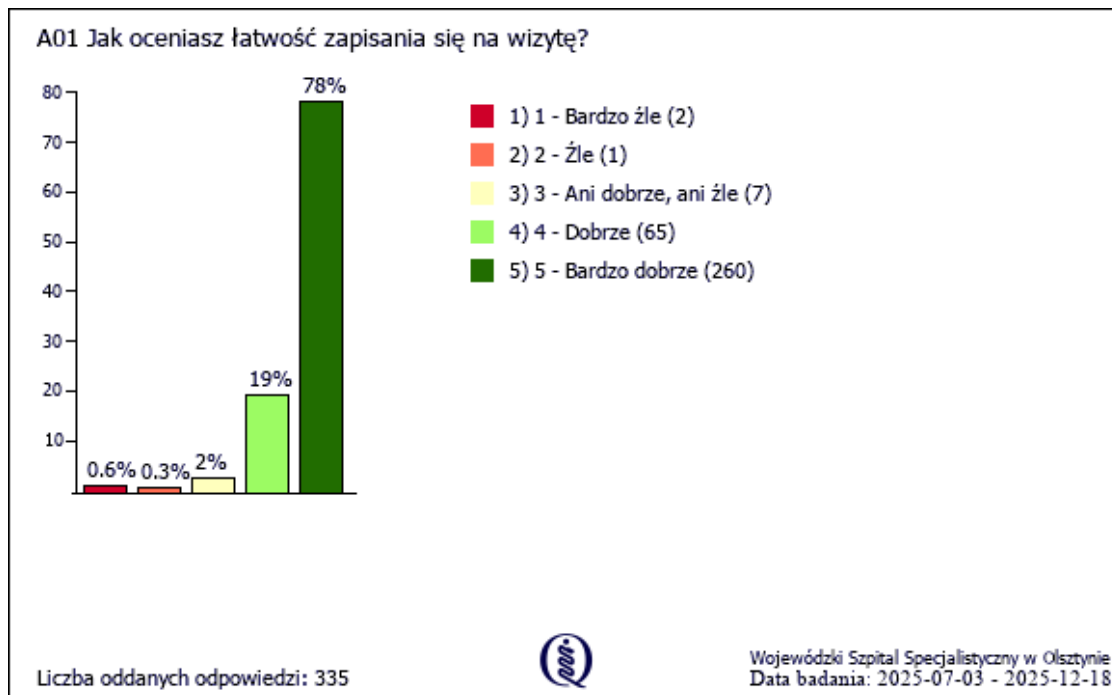
Komentarz:

O02 W jaki sposób zapisałeś się do poradni / na wizytę domową?



Komentarz:

A01 Jak oceniasz łatwość zapisania się na wizytę?



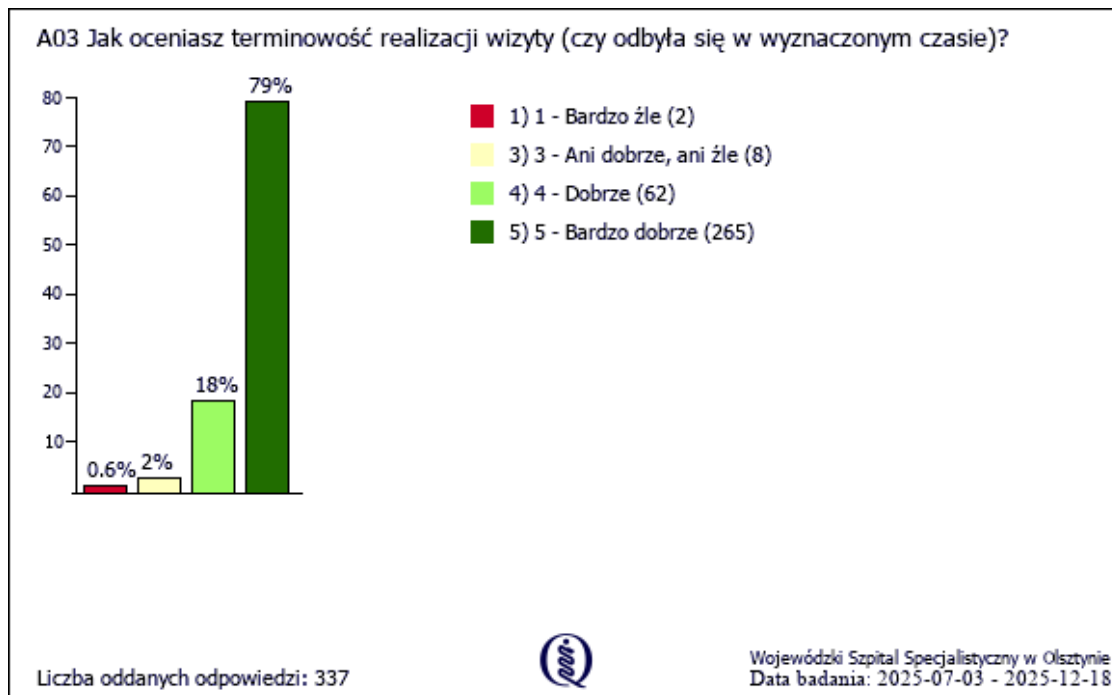
Komentarz:

A02 Jak oceniasz zaangażowanie pracowników rejestracji?



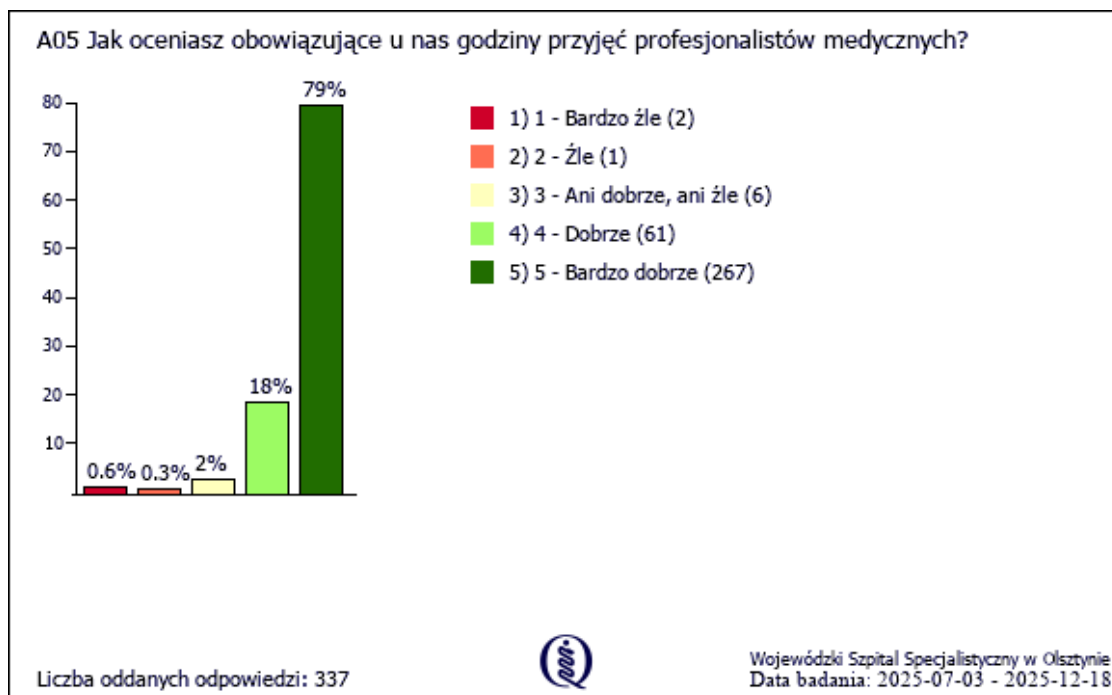
Komentarz:

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



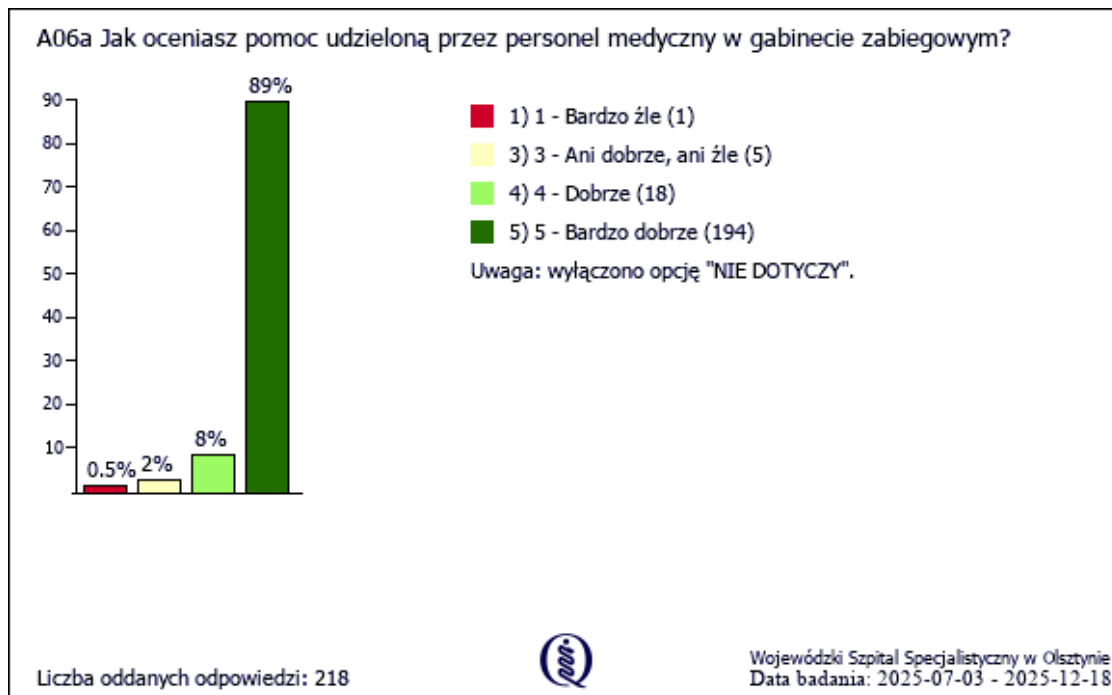
Komentarz:

A05 Jak oceniasz obowiązujące u nas godziny przyjęć profesjonalistów medycznych?



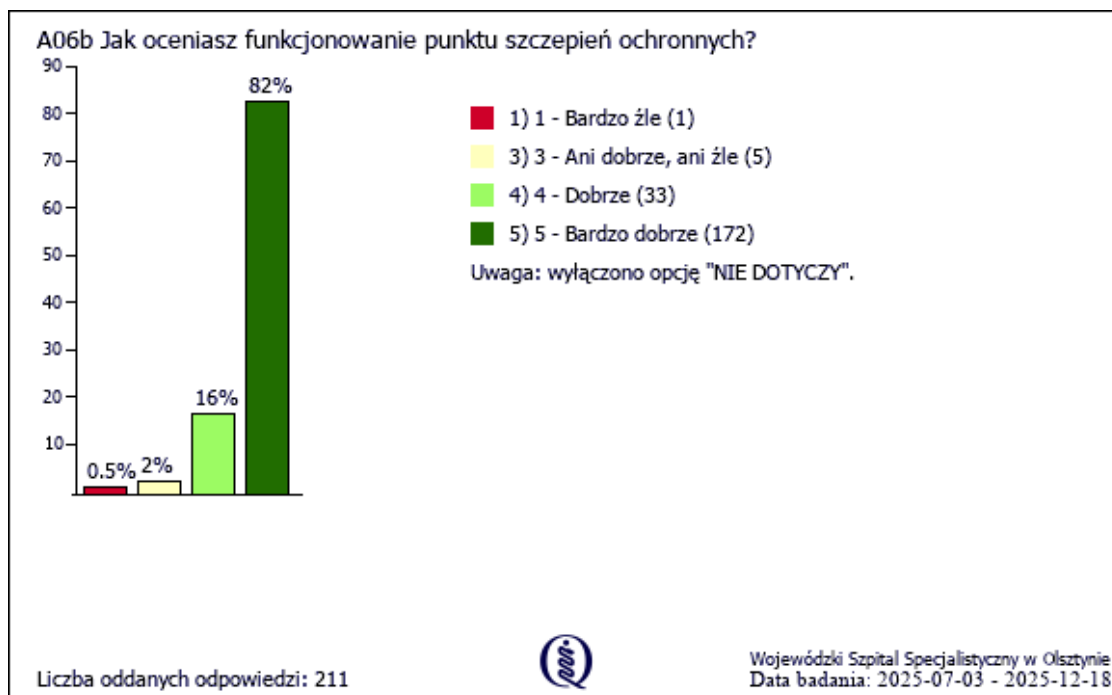
Komentarz:

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



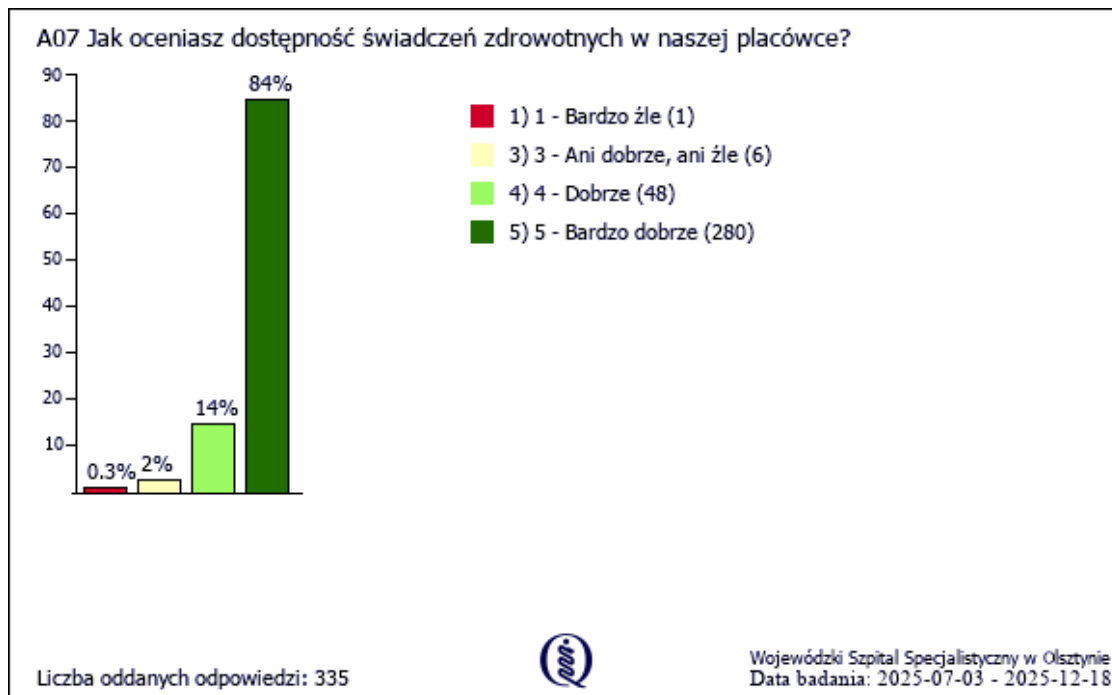
Komentarz:

A06b Jak oceniasz funkcjonowanie punktu szczepień ochronnych?



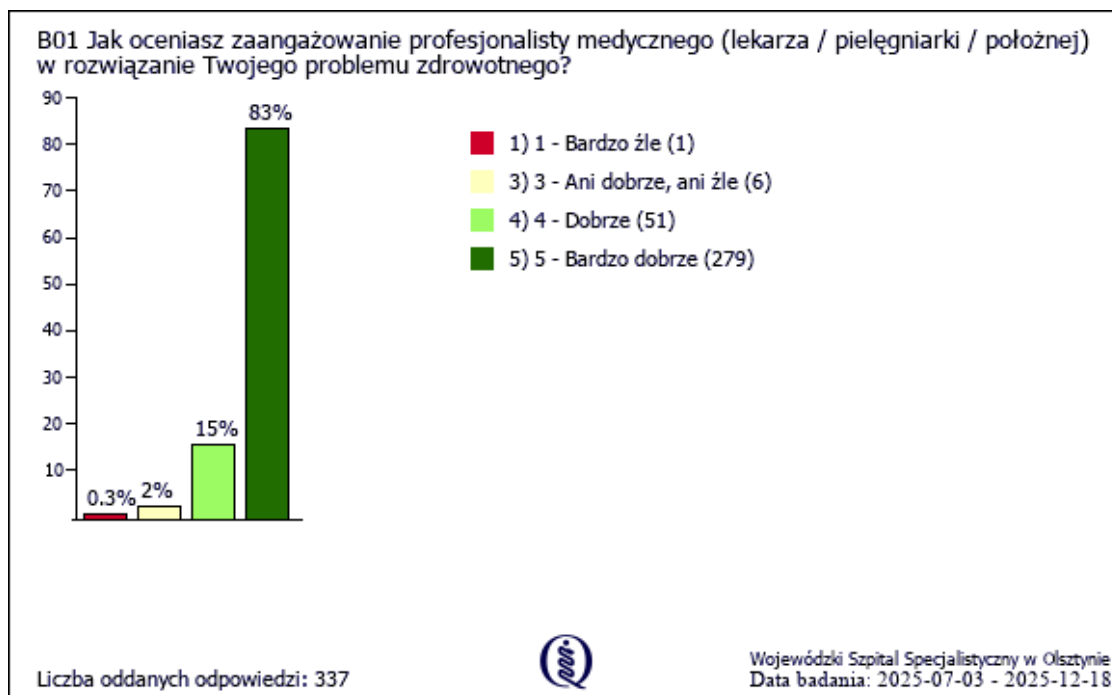
Komentarz:

A07 Jak oceniasz dostępność świadczeń zdrowotnych w naszej placówce?



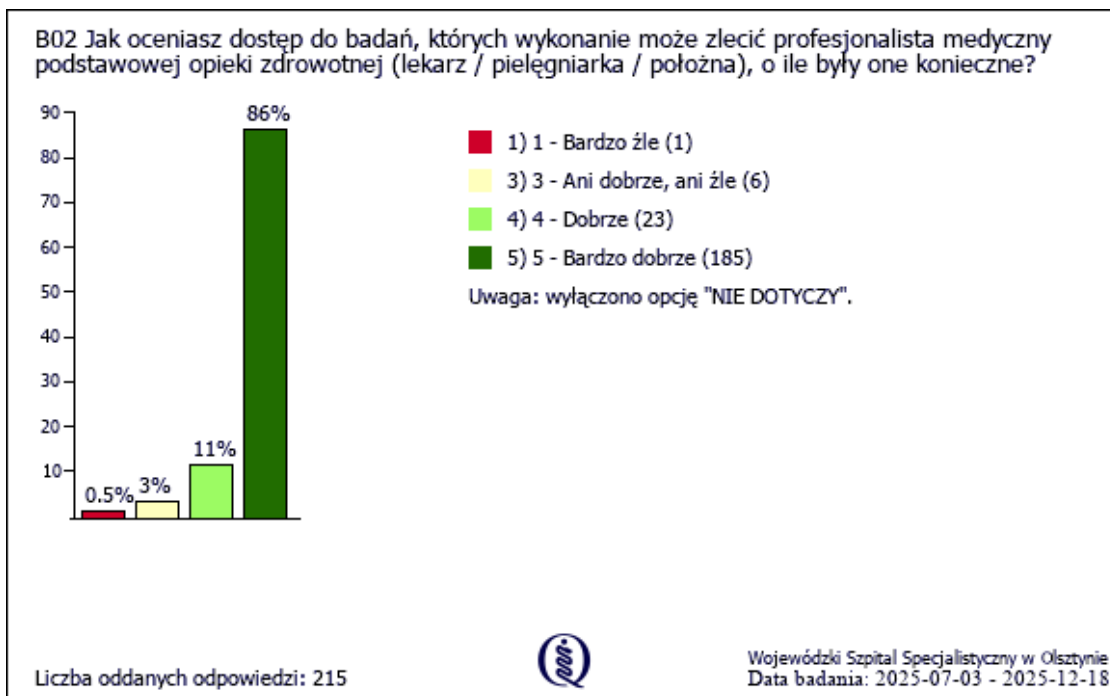
Komentarz:

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



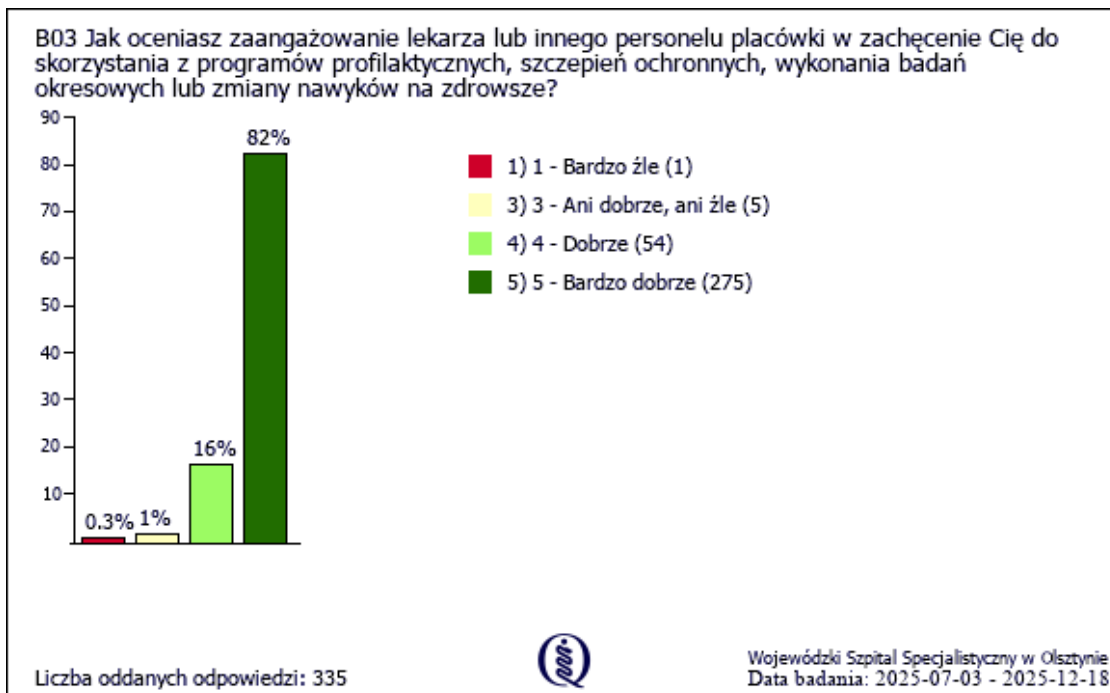
Komentarz:

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



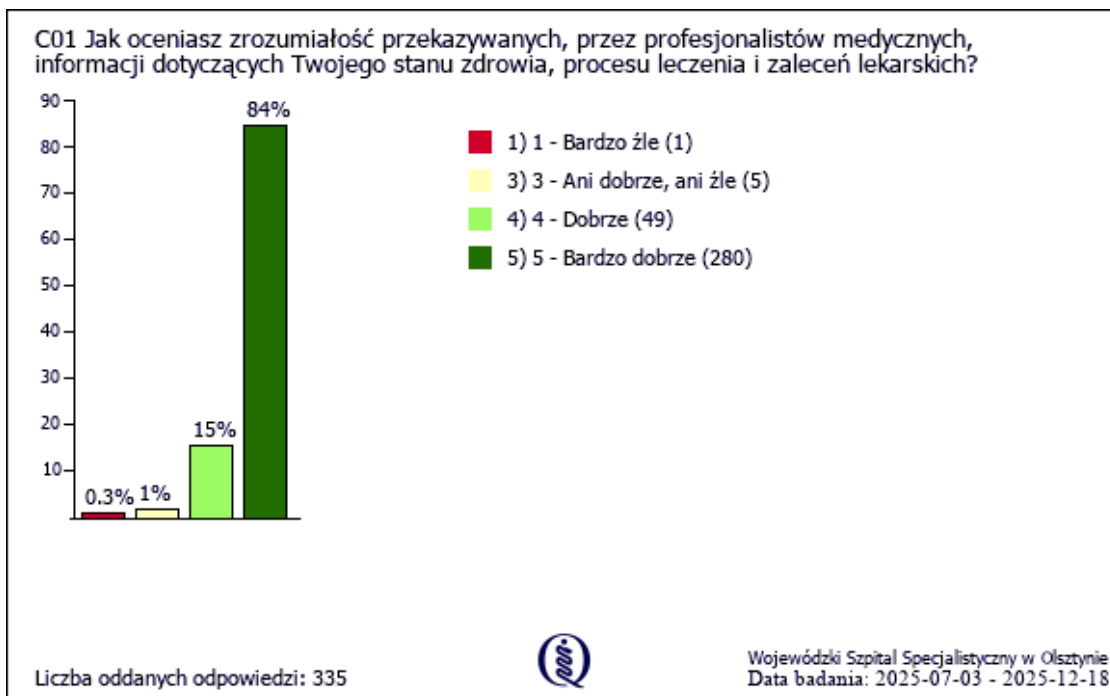
Komentarz:

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



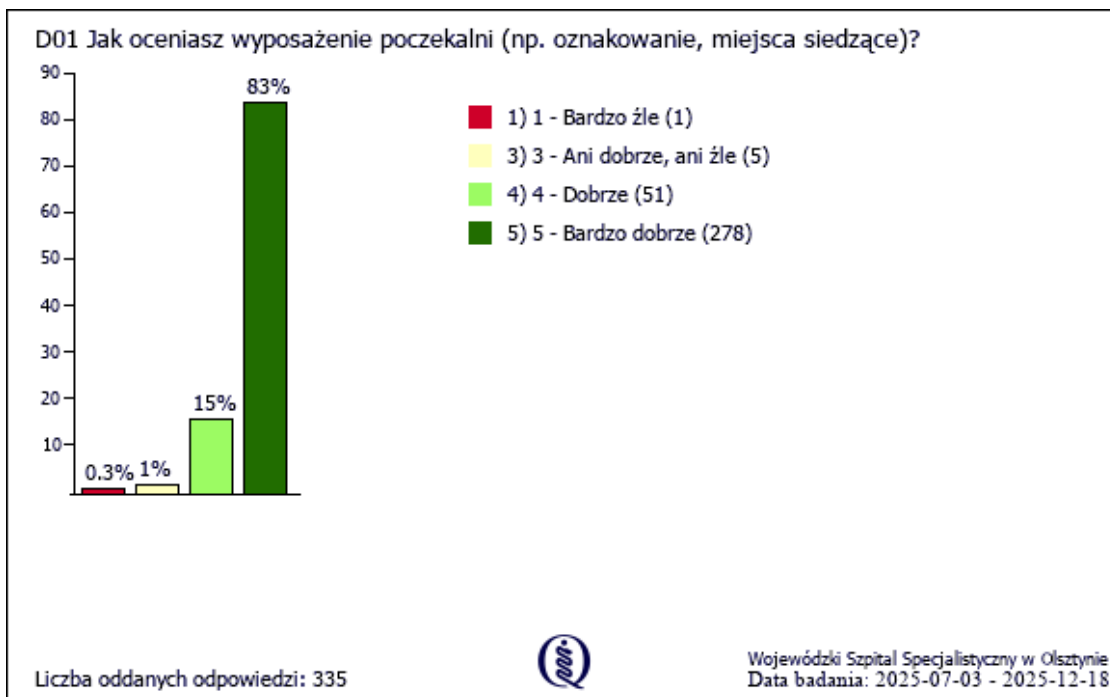
Komentarz:

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



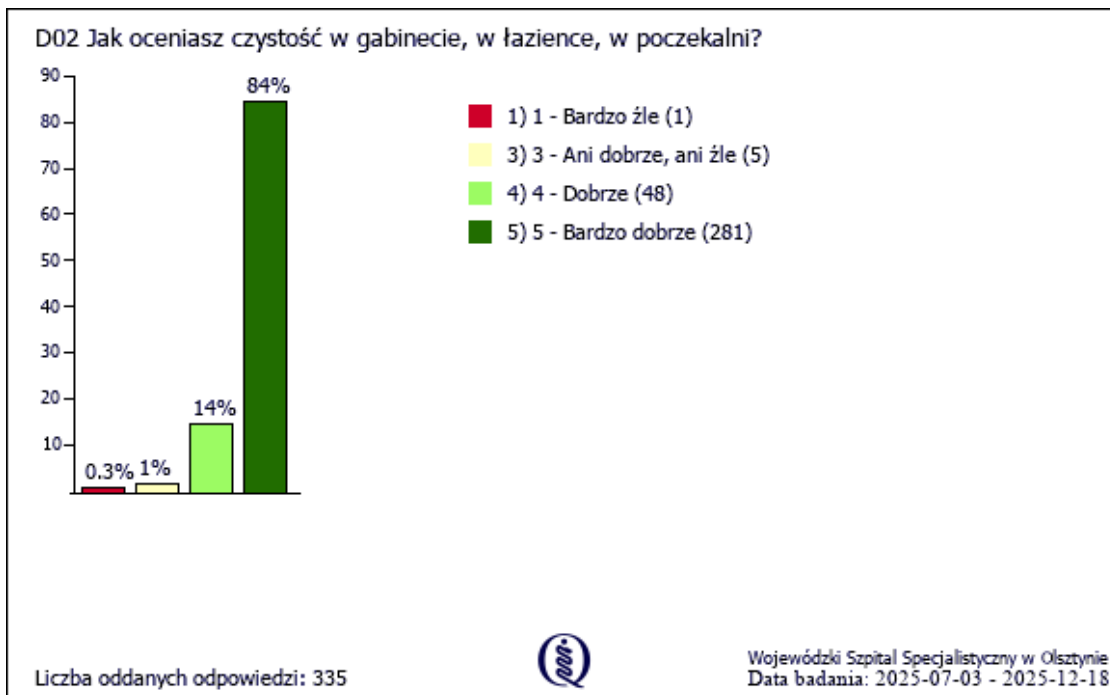
Komentarz:

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



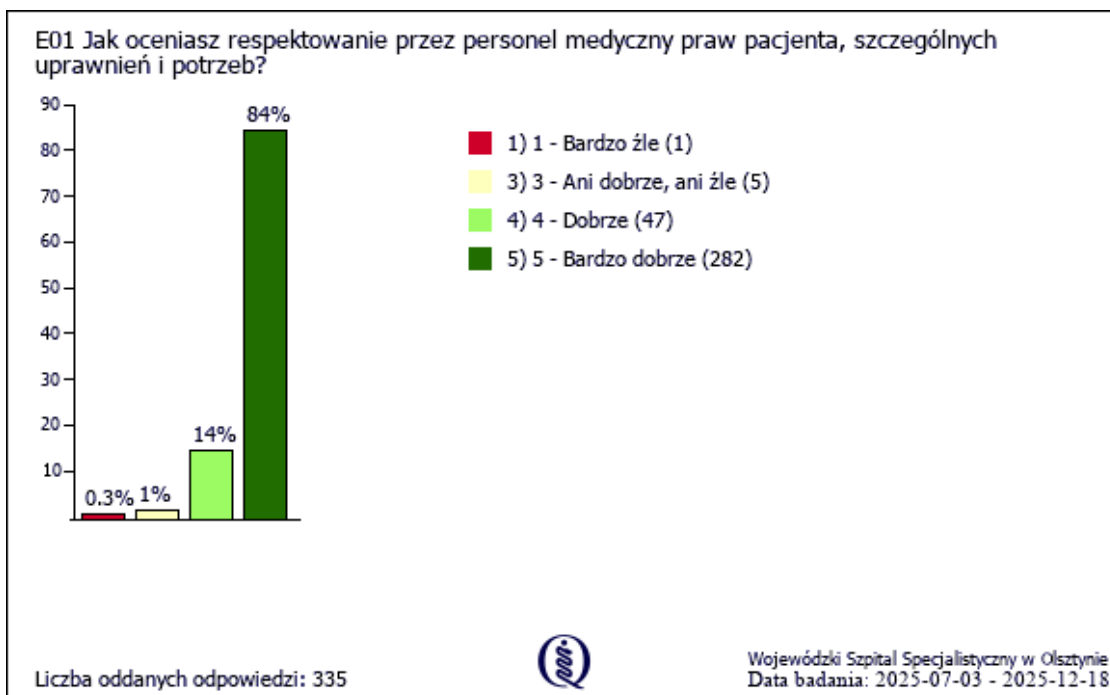
Komentarz:

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



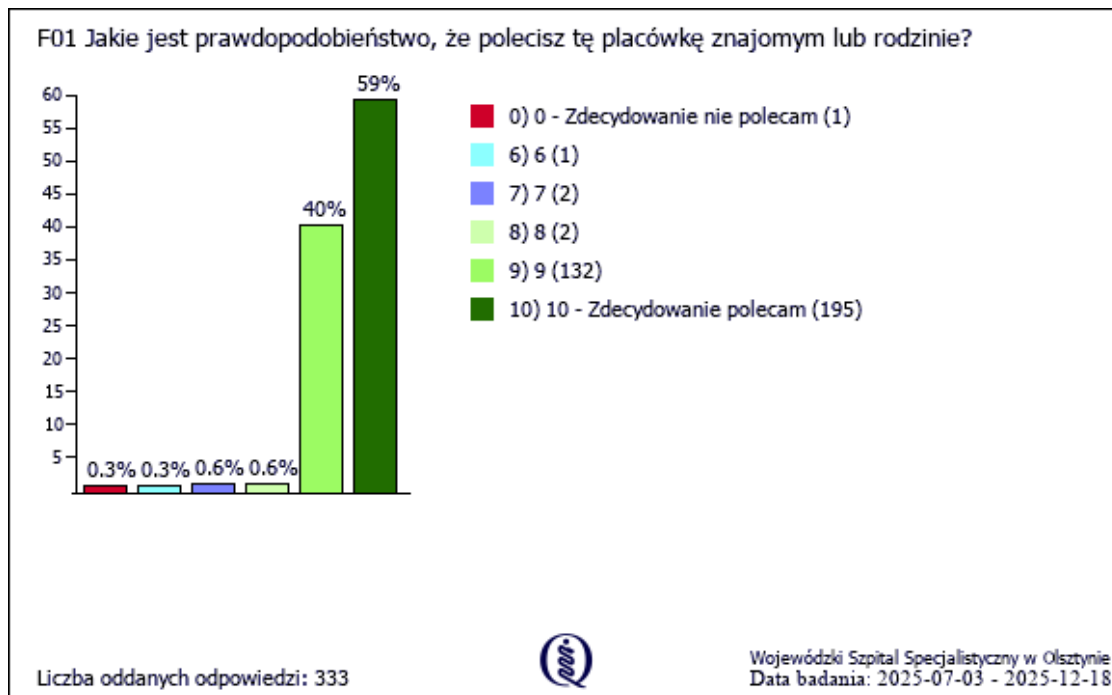
Komentarz:

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



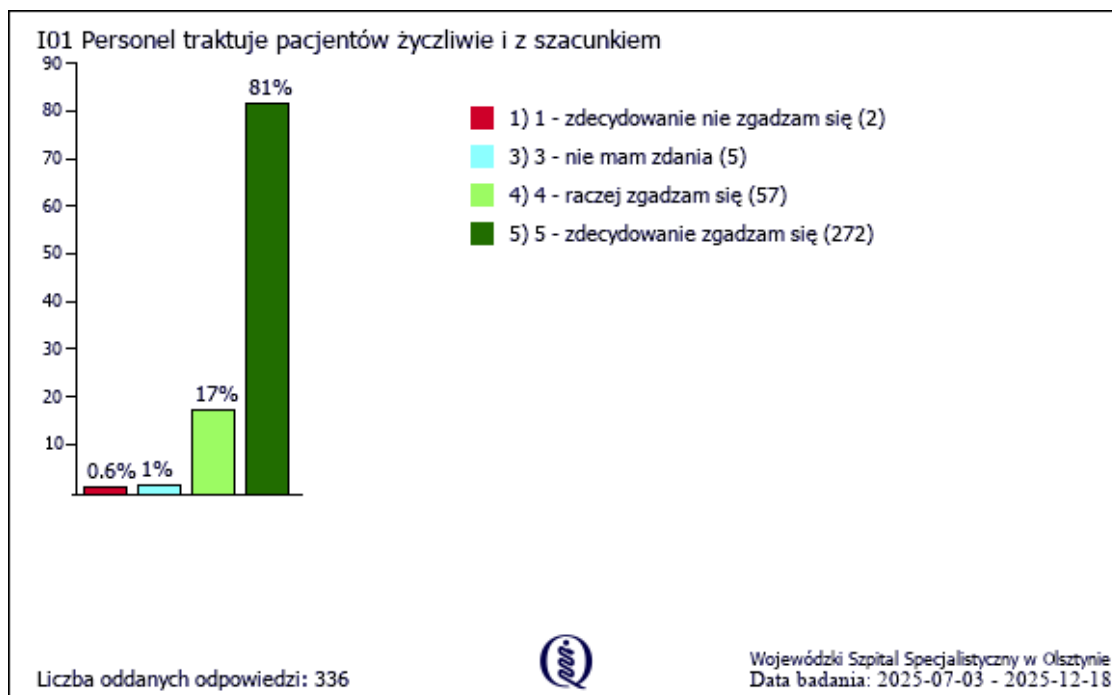
Komentarz:

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



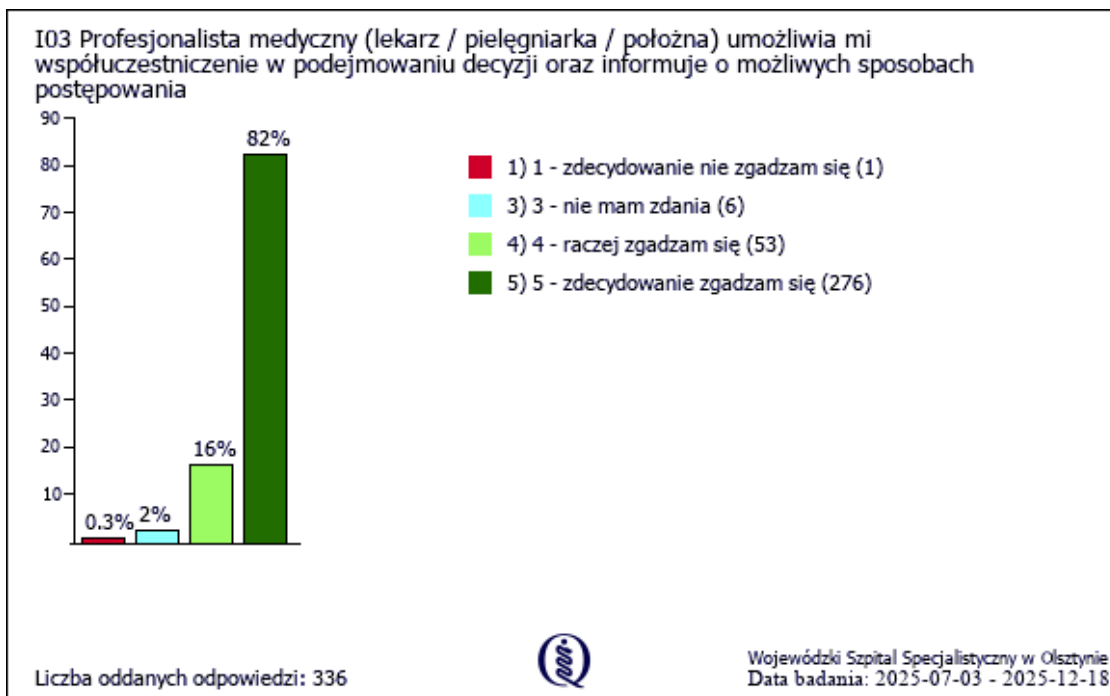
Komentarz:

I01 Personel traktuje pacjentów życzliwie i z szacunkiem



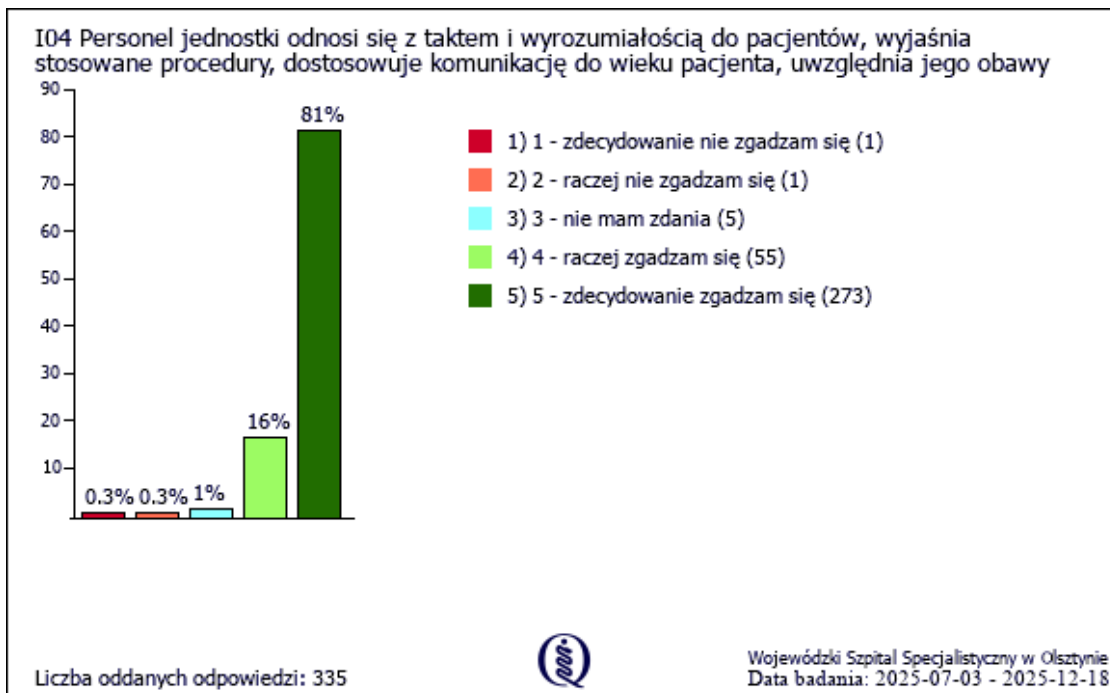
Komentarz:

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



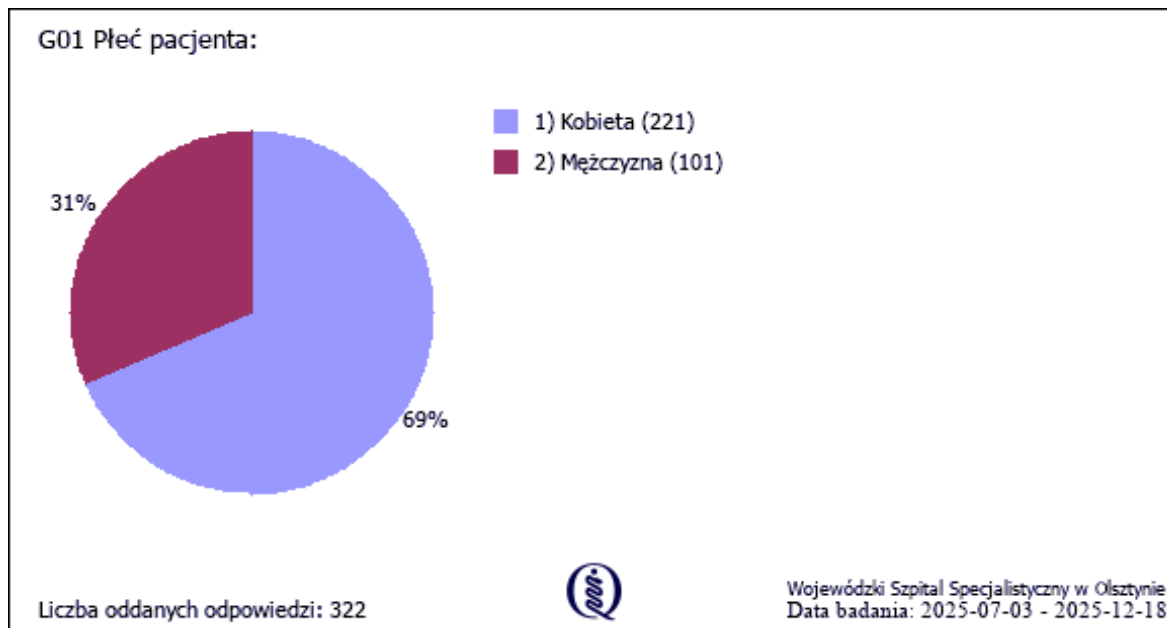
Komentarz:

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



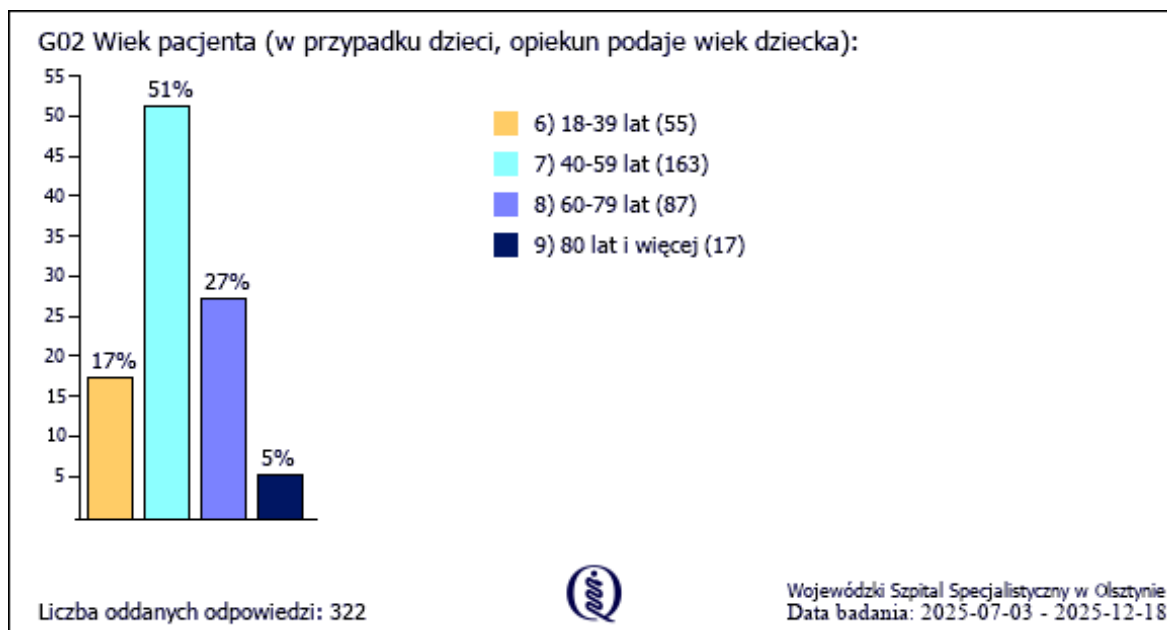
Komentarz:

G01 Płeć pacjenta:



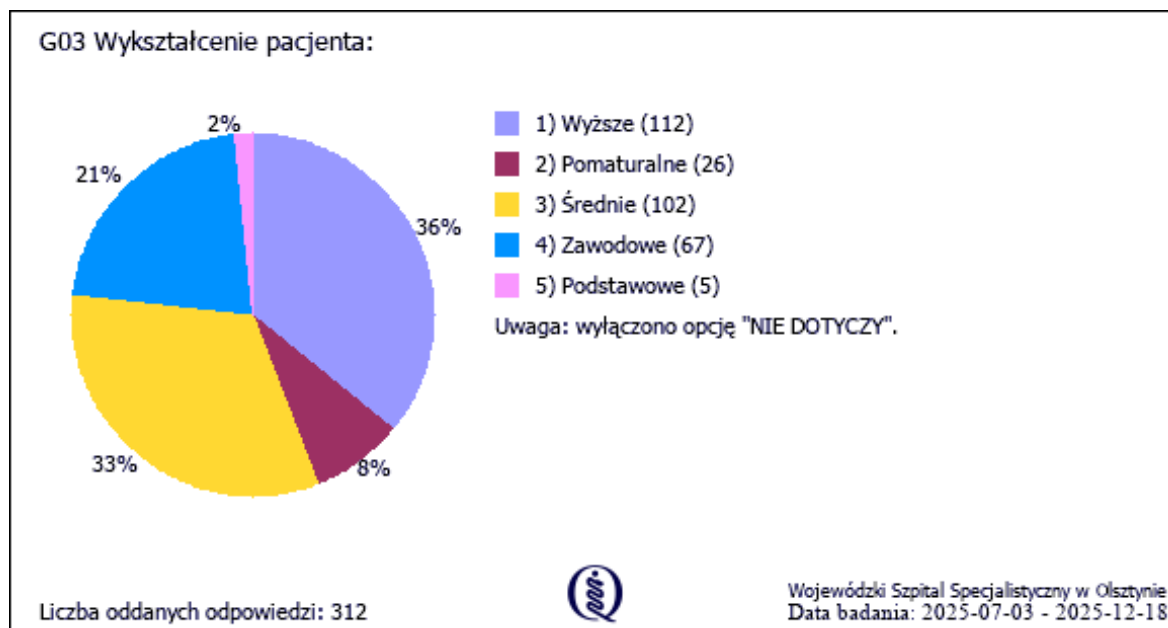
Komentarz:

G02 Wiek pacjenta (w przypadku dzieci, opiekun podaje wiek dziecka):



Komentarz:

G03 Wykształcenie pacjenta:



Komentarz: