



Centrum Monitorowania
Jakości w Ochronie Zdrowia



PASAT
PAKIET SATYSFAKCJA

Wyniki badania

Szpital Specjalistyczny Brzeziny

Badanie zrealizowano: 2025-01-03 - 2025-12-31

Typ badania: PASAT IKP

ID badania: 209

Spis treści

Informacje o badaniu PASAT IKP	3
Zwrotność ankiet	3
Analiza Pareto - Lorenza.....	4
Rozkłady odpowiedzi	5
O01 Oddział, z którego zostałaś/eś wypisany ze szpitala.....	5
A01 Jak oceniasz sprawność procesu przyjęcia do szpitala?.....	5
B01 Jak oceniasz uwzględnianie przez personel medyczny Twojego zdania w procesie leczenia? .	6
B02 Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie personelu medycznego?	6
B03 Jak oceniasz próby zmniejszania bólu poprzez podanie leków?	7
C01 Jak oceniasz zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących Twojego stanu zdrowia i procesu leczenia podczas pobytu w szpitalu?	7
C02 Jak oceniasz zrozumiałość informacji przekazanych przez personel medyczny dotyczących zaleceń lekarskich i dalszego procesu leczenia po opuszczeniu szpitala?	8
D01 Jak oceniasz wyżywienie w szpitalu?	8
D02 Jak oceniasz czystość w salach, na korytarzach, w łazienkach?.....	9
E01 Jak oceniasz respektowanie przez personel medyczny praw pacjenta, szczególnych uprawnień i potrzeb?	9
F01 Jak jest prawdopodobieństwo, że polecisz ten szpital znajomym lub rodzinie?.....	10
G01 Płeć pacjenta:	10
G02 Wiek pacjenta:	11
Odpowiedzi na pytania otwarte	11

Informacje o badaniu PASAT IKP

Niniejszy raport przedstawia wyniki badania ankietowego, którego respondenci udzielili swoich odpowiedzi w terminie 2025-01-03 - 2025-12-31. Badanie zostało zrealizowane przy pomocy pakietu PASAT IKP. Interpretacja przedstawionych wyników należy do właściciela badania.

Zwrotność ankiet

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!

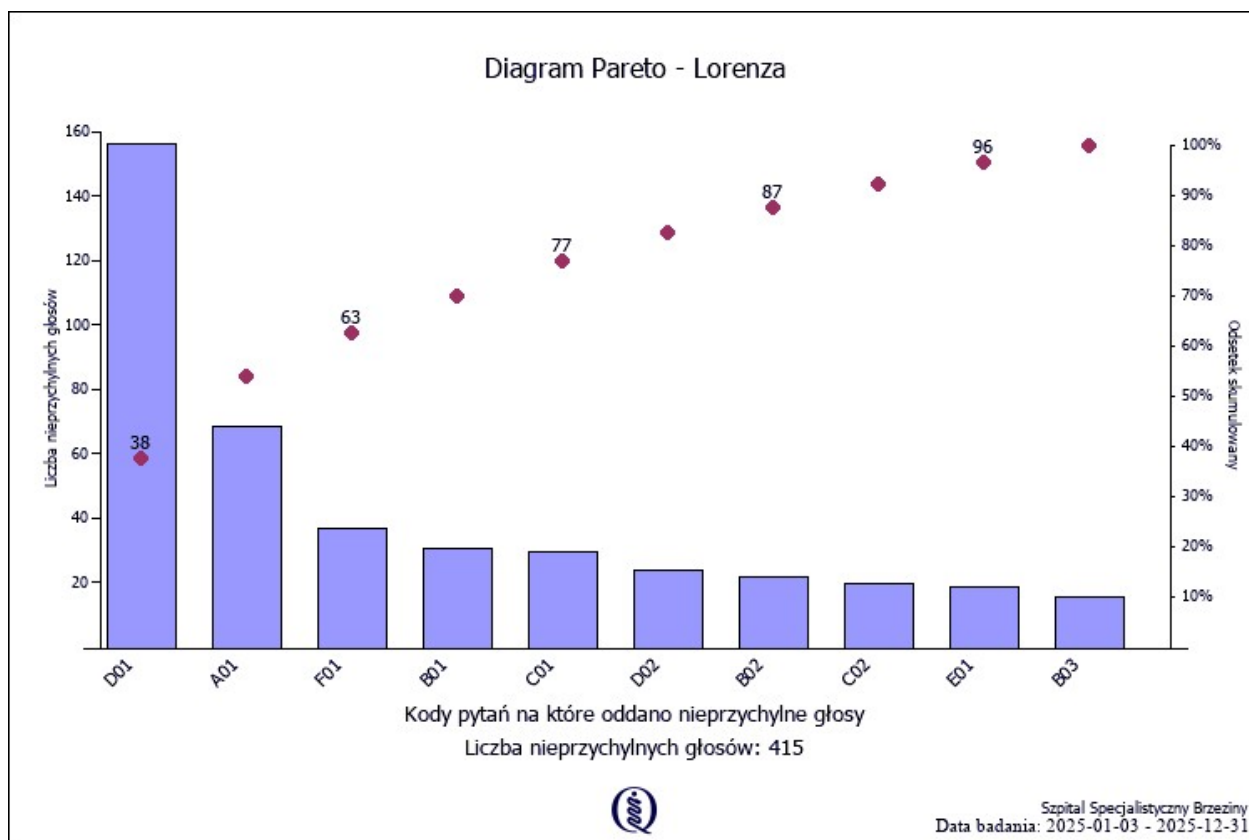
Wykres Pareto - Lorenza zawiera dwie osi pionowe. Lewa oś liczbowa służy do odczytywania wykresu słupkowego (liczba osób udzielających negatywnej odpowiedzi w konkretnym pytaniu).

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.

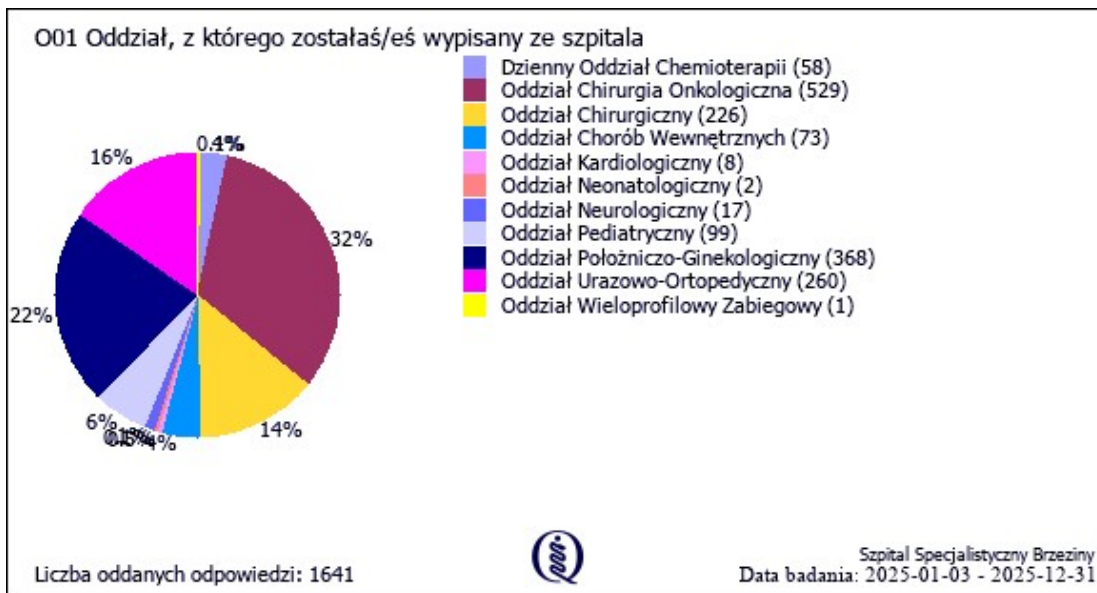
Wskazówka: Czasami zastosowanie może mieć tutaj tzw. zasada Pareto, formułowana często w postaci 80/20. Mówi ona, że 80% wszystkich nieprzychylnych głosów pochodzi zaledwie od 20% problemów (aspektów). Wystarczy zająć się tą wąską grupą przyczyn niezadowolenia, by w znaczny sposób poprawić jakość.

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%.



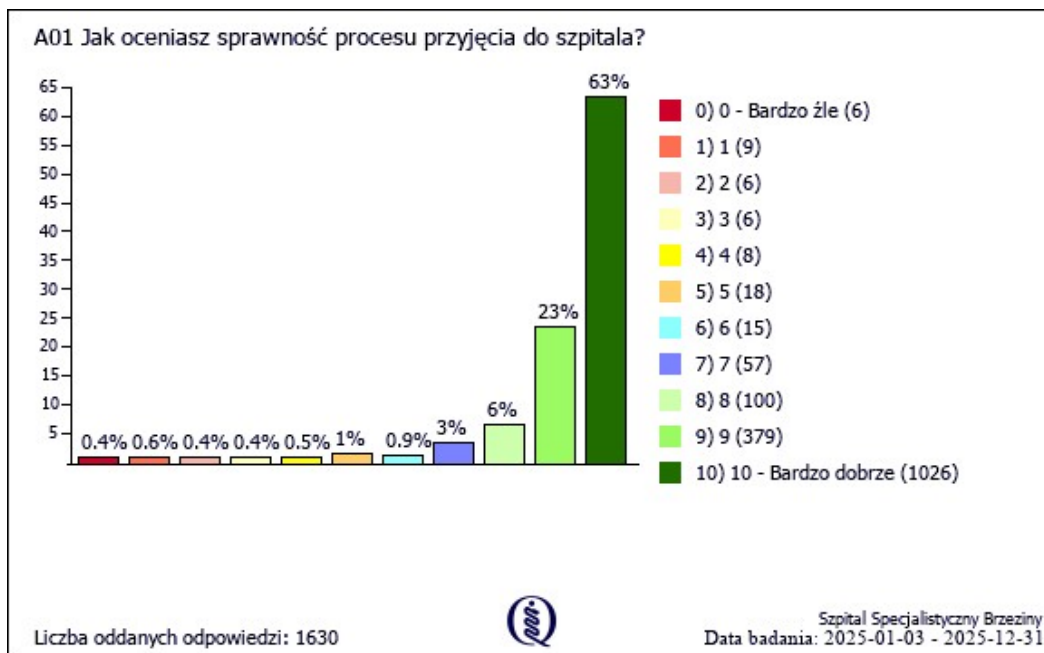
Rozkłady odpowiedzi

O01 Oddział, z którego zostałeś/eś wypisany ze szpitala



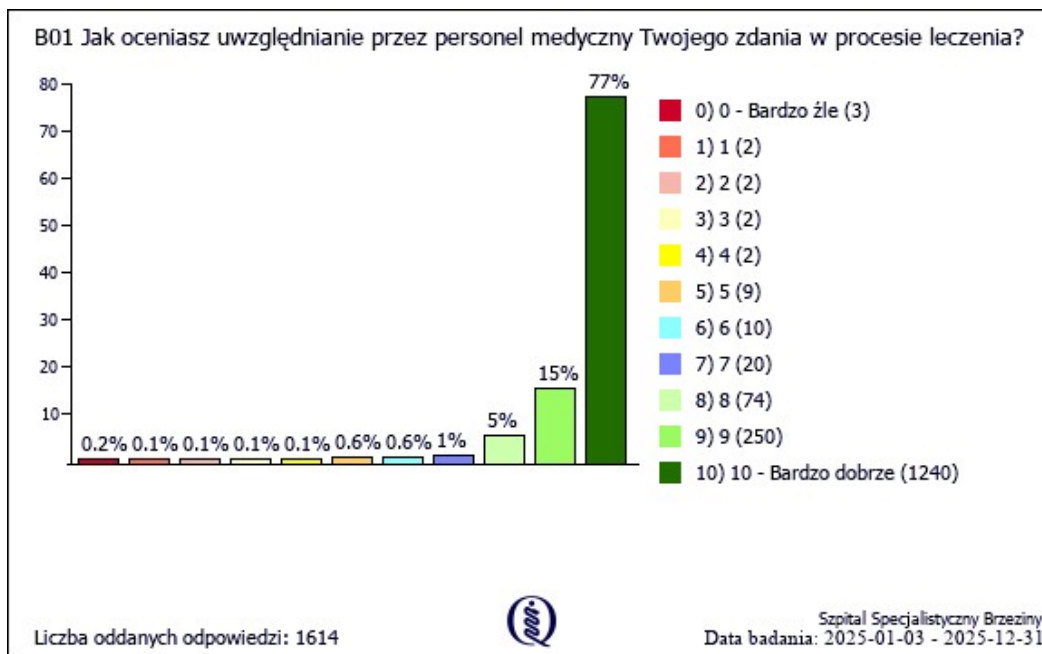
Komentarz:

A01 Jak oceniasz sprawność procesu przyjęcia do szpitala?



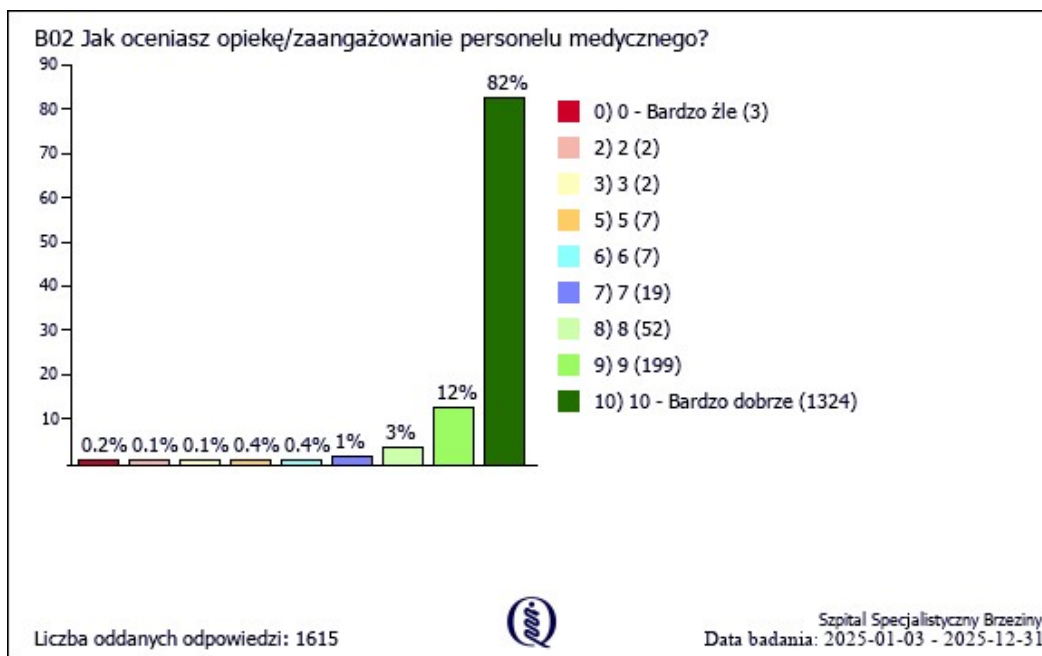
Komentarz:

B01 Jak oceniasz uwzględnianie przez personel medyczny Twojego zdania w procesie leczenia?



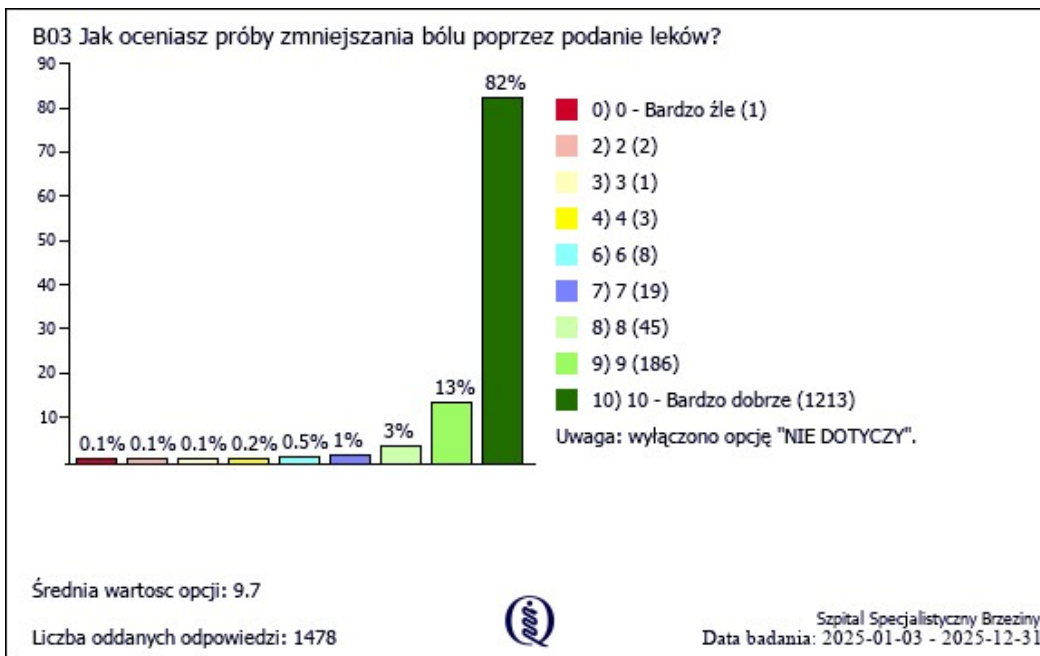
Komentarz:

B02 Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie personelu medycznego?



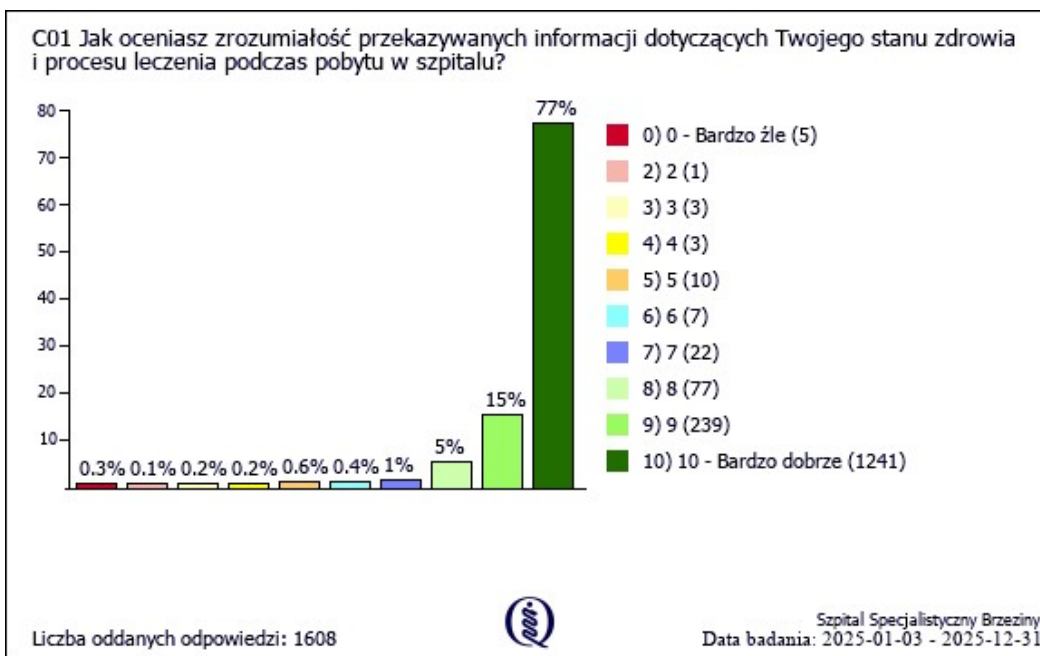
Komentarz:

B03 Jak oceniasz próby zmniejszania bólu poprzez podanie leków?



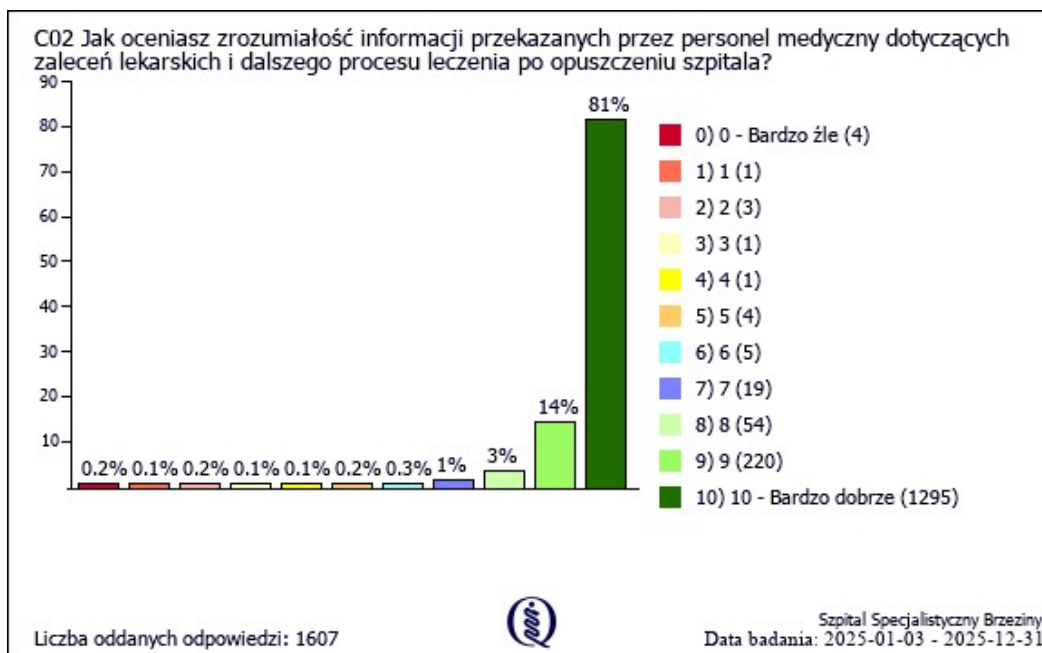
Komentarz:

C01 Jak oceniasz zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących Twojego stanu zdrowia i procesu leczenia podczas pobytu w szpitalu?



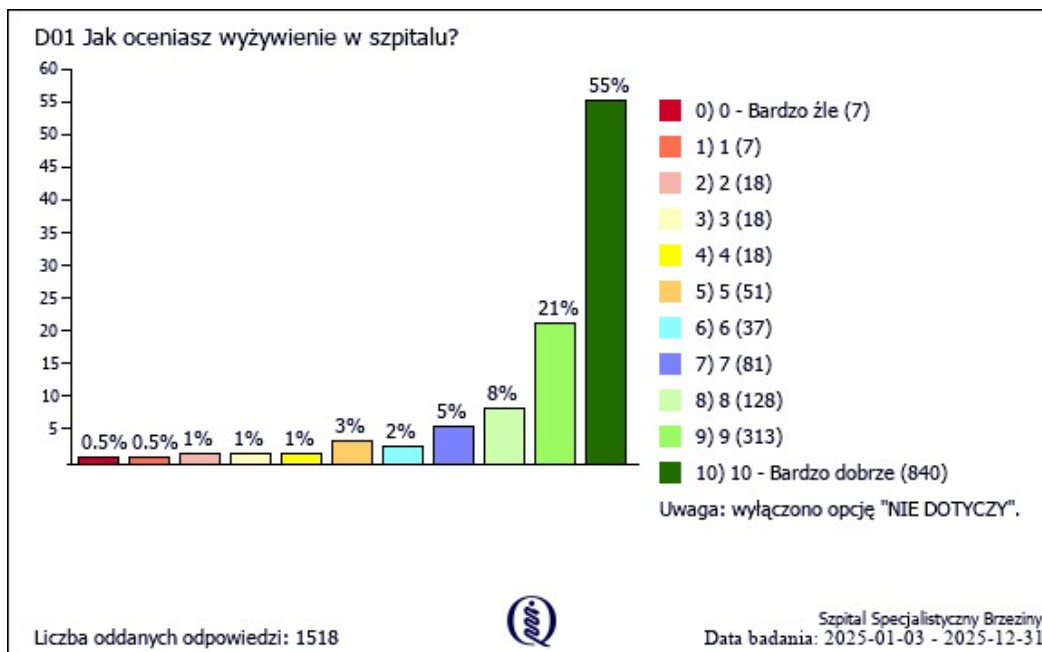
Komentarz:

C02 Jak oceniasz zrozumiałość informacji przekazanych przez personel medyczny dotyczących zaleceń lekarskich i dalszego procesu leczenia po opuszczeniu szpitala?



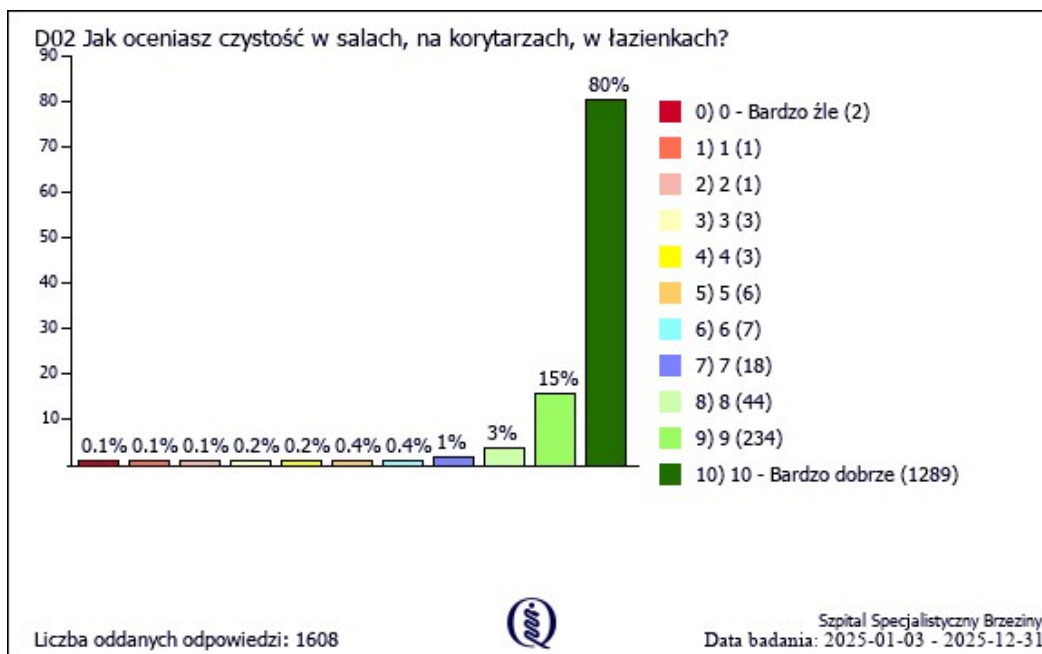
Komentarz:

D01 Jak oceniasz wyżywienie w szpitalu?



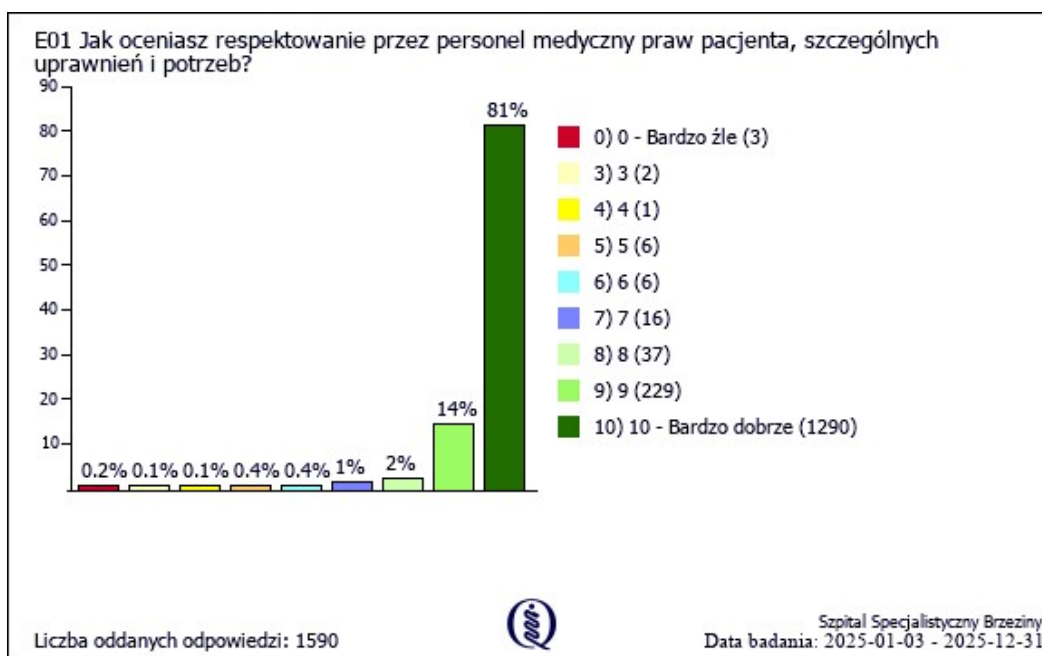
Komentarz:

D02 Jak oceniasz czystość w salach, na korytarzach, w łazienkach?



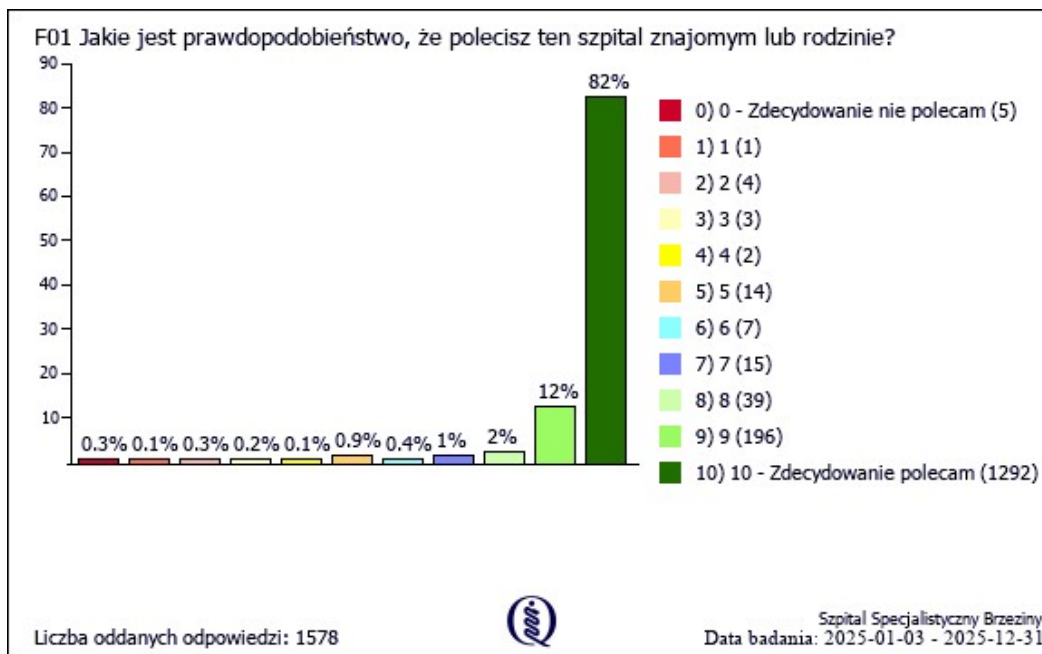
Komentarz:

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



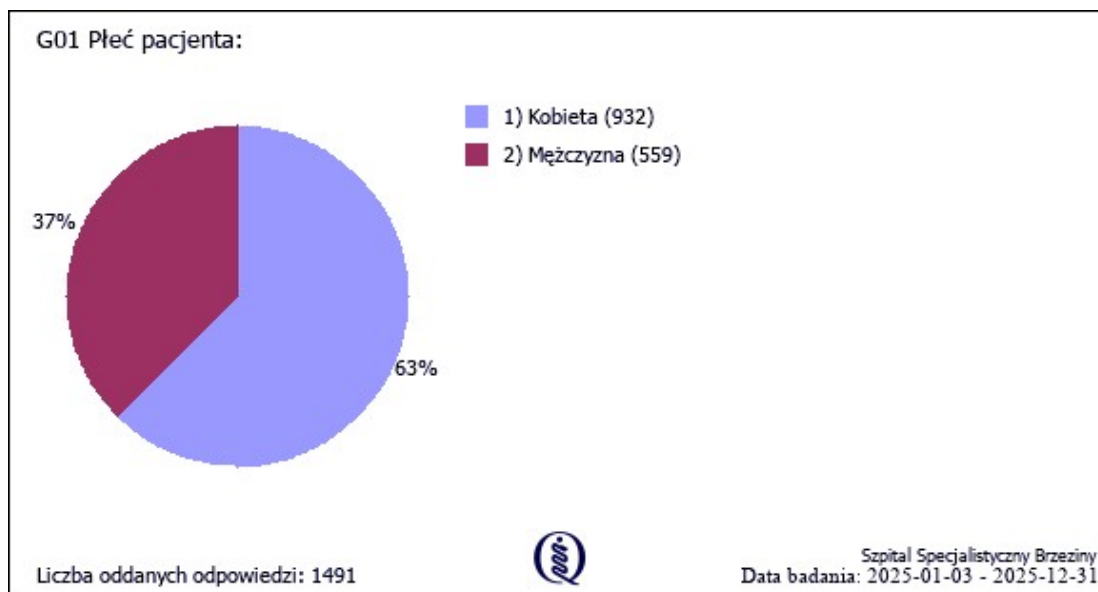
Komentarz:

F01 Jakie jest prawdopodobieństwo, że polecisz ten szpital znajomym lub rodzinie?



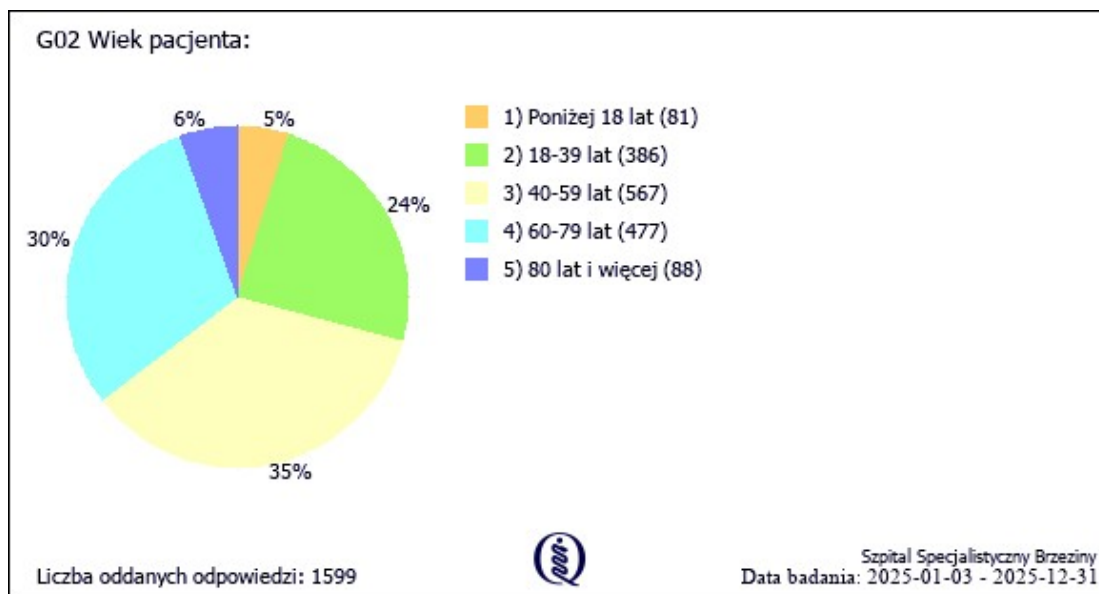
Komentarz:

G01 Płeć pacjenta:



Komentarz:

G02 Wiek pacjenta:



Komentarz:

Odpowiedzi na pytania otwarte:

Na podstawie przeprowadzonych ankiet stwierdzamy wysoki poziom satysfakcji pacjentów z udzielanych świadczeń. Najwyżej oceniono zaangażowanie i życzliwość personelu. Zgłoszone uwagi dotyczyły głównie czasu oczekiwania oraz dostępności terminów. Wyniki ankiety stanowią dla nas cenne źródło informacji i będą wykorzystane do dalszego doskonalenia jakości opieki oraz poprawy komfortu pacjentów. Wskazane kwestie zostaną objęte działaniami doskonalącymi, w szczególności w zakresie poprawy komunikacji z pacjentem oraz optymalizacji organizacji procesu przyjęć. Naszym celem jest zwiększenie poczucia bezpieczeństwa pacjentów oraz skrócenie czasu oczekiwania.

Zarząd PCZ w Brzezinach.