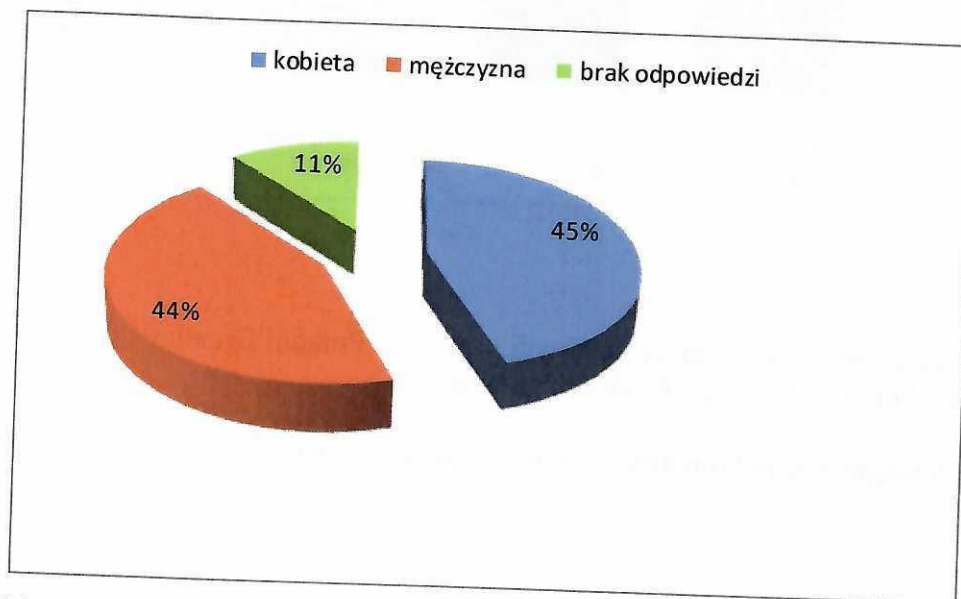


Prabuty, dnia 08.01.2026r.

Analiza kwestionariusza ankiet badania satysfakcji pacjenta

W miesiącach styczeń- grudzień 2025 roku przeprowadzona została w Szpitalu Specjalistycznym w Prabutach Sp. z o.o., ankieta badania satysfakcji pacjenta. Ankieta była anonimowa, pacjent który wyraził zgodę na wypełnienie ankiety, wypełniał w dniu porady. W badaniach wzięło udział 426 pacjentów, którzy korzystali z Poradni Specjalistycznych. Ankieta zawierała 16 pytań w tym 1 pytanie otwarte. Zastosowano pięciostopniową skalę ocen, gdzie bardzo dobrze oznaczało najwyższą ocenę, natomiast bardzo źle najniższą ocenę. Pierwsze pytania dotyczyły danych demograficznych.

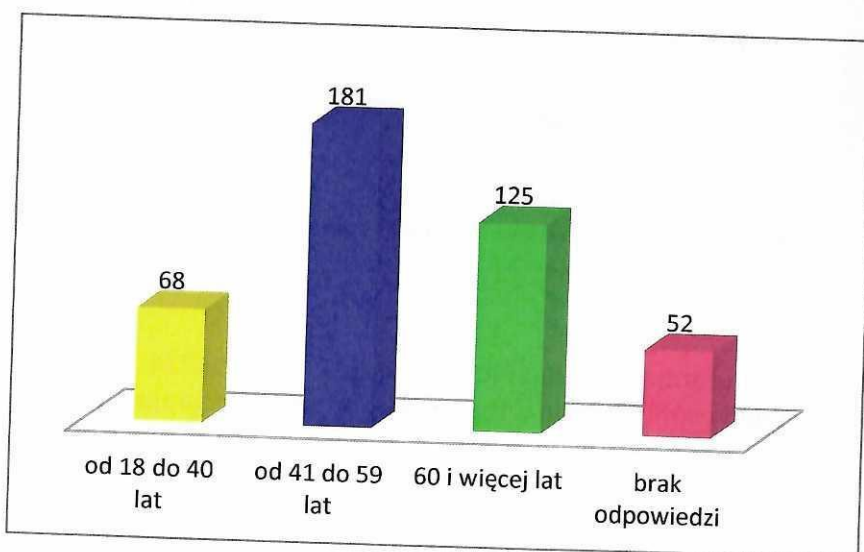
Pytanie 1. Płeć



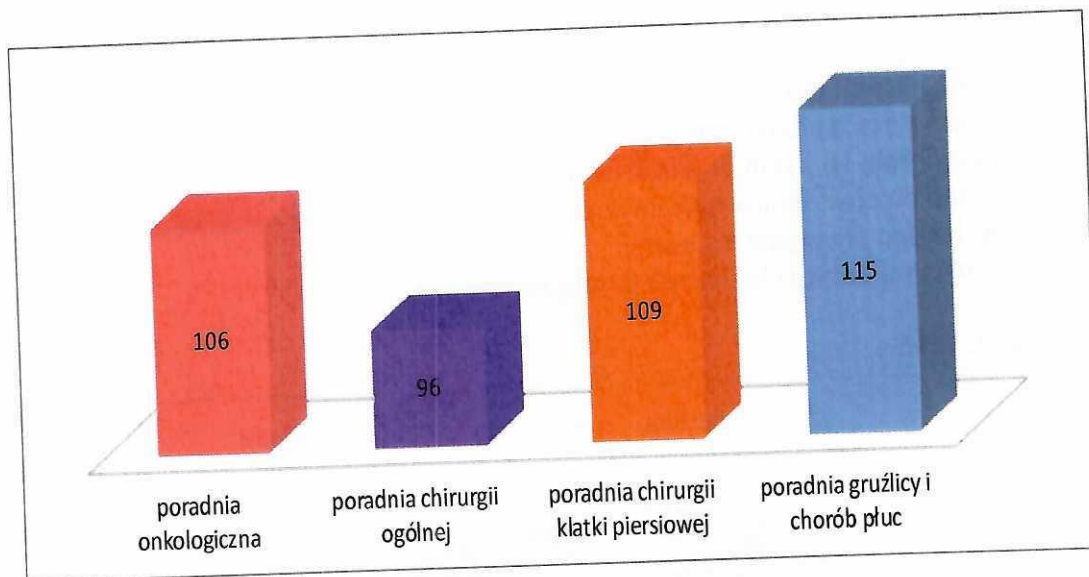
Wśród ankietowanych 44% stanowili mężczyźni, 45% stanowiły kobiety, 11% nie określiło płci.

Pytanie 2. Wiek

Wśród ankietowanych największą grupę stanowili pacjenci w przedziałach wiekowych 41- 59 lat, następny przedział wiekowy 60 i więcej lat.

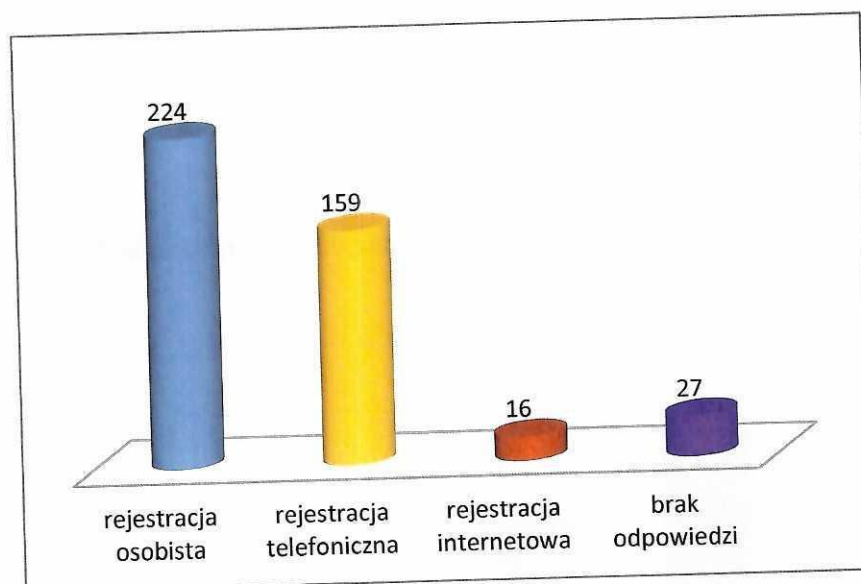


Pytanie 3. Z usług, której Poradni Pan/ Pani korzysta/a?



Najliczniejszą grupę ankietowanych stanowili pacjenci z Poradni Gruźlicy i Chorób Płuc, zaraz za nimi Poradnia Chirurgii Klatki Piersiowej.

Pytanie 4. Następnie zapytano ankietowanych jaką formę rejestracji Pan/ Pani preferują?



Respondenci wskazują, że najczęstsza formą rejestracji jest rejestracja osobista 224 odpowiedzi. Stosunkowo bardzo mało osób korzysta z formy jaką jest rejestracja internetowa. Ten rodzaj preferuje tylko 16 osób.

Poniżej przedstawiono ocenę jakości usług medycznych w poszczególnych Poradniach Specjalistycznych.

PORADNIA ONKOLOGICZNA

Lp.	Pytania	<i>Bardzo dobrze</i>	<i>Dobrze</i>	<i>Średnio</i>	<i>Źle</i>	<i>Bardzo źle</i>	<i>Brak odpowi edzi</i>
1.	Jak ocenia Pan/Pani czas oczekiwania na wizytę w Poradni od momentu rejestracji?	82	21	1	0	0	2
2.	Jak ocenia Pan/Pani uprzejmość oraz uzyskane informacje od rejestratorek?	77	27	2	0	0	0
3.	Jak ocenia Pan/Pani uprzejmość, okazywane zainteresowanie przez pielęgniarki?	75	28	2	0	0	1
4.	Jak ocenia Pan/Pani pomoc pielęgniarek w czynnościach pielęgniarskich?	79	24	3	0	0	0
5.	Jak ocenia Pan/Pani uprzejmość, okazywane zainteresowanie przez lekarza?	78	24		1	0	3
6.	Jak ocenia Pan/Pani przekazywanie informacji na temat przebiegu choroby?	82	22	2	0	0	0
7.	Jak ocenia Pan/Pani fachowość udzielanych przez lekarzy świadczeń zdrowotnych?	81	21	2	0	0	2
8.	Jak ocenia Pan/Pani punktualność lekarza?	74	31	1	0	0	0
9.	Jak ocenia Pan/Pani poszanowanie intymności podczas badań lekarskich?	73	29	2	0	0	2
10.	Jak ocenia Pan/Pani zabezpieczenie przed bólem podczas wykonywanych badań, zabiegów lekarskich?	77	26	2	0	0	1
11.	Jak ocenia Pan/Pani czystość pomieszczeń?	73	31	1	0	0	1

Uwagi:

PORADNIA CHIRURGII OGÓLNEJ

L p.	Pytania	Bardzo dobrze	Dobrze	Średnio	Źle	Bardzo źle	Brak odpowiedzi
1.	Jak ocenia Pan/Pani czas oczekiwania na wizytę w Poradni od momentu rejestracji?	72	23	1	0	0	0
2.	Jak ocenia Pan/Pani uprzejmość oraz uzyskane informacje od rejestratorek?	73	22	1	0	0	0
3.	Jak ocenia Pan/Pani uprzejmość, okazywane zainteresowanie przez pielęgniarki?	84	11	1	0	0	0
4.	Jak ocenia Pan/Pani pomoc pielęgniarek w czynnościach pielęgniarskich?	84	11	1	0	0	0
5.	Jak ocenia Pan/Pani uprzejmość, okazywane zainteresowanie przez lekarza?	84	11	0	1	0	0
6.	Jak ocenia Pan/Pani przekazywanie informacji na temat przebiegu choroby?	84	11	0	0	0	1
7.	Jak ocenia Pan/Pani fachowość udzielanych przez lekarzy świadczeń zdrowotnych?	84	11	0	0	0	1
8.	Jak ocenia Pan/Pani punktualność lekarza?	72	23	1	0	0	0
9.	Jak ocenia Pan/Pani poszanowanie intymności podczas badań lekarskich?	72	23	1	0	0	0
10.	Jak ocenia Pan/Pani zabezpieczenie przed bólem podczas wykonywanych badań, zabiegów lekarskich?	84	11	0	0	0	1
11.	Jak ocenia Pan/Pani czystość pomieszczeń?	84	11	1	0	0	0

Uwagi:

1. brak

PORADNIA CHIRURGII KLATKI PIERSIOWEJ

Lp	Pytania	Bardzo dobrze	Dobrze	Średnio	Źle	Bardzo źle	Brak odpowiedzi
1.	Jak ocenia Pan/Pani czas oczekiwania na wizytę w Poradni od momentu rejestracji?	74	33	1	0	0	1
2.	Jak ocenia Pan/Pani uprzejmość oraz uzyskane informacje od rejestratorek?	71	35	1	0	0	2
3.	Jak ocenia Pan/Pani uprzejmość, okazywane zainteresowanie przez pielęgniarki?	80	28	0	1	0	0
4.	Jak ocenia Pan/Pani pomoc pielęgniarek w czynnościach pielęgniarskich?	82	25	0	1	0	1
5.	Jak ocenia Pan/Pani uprzejmość, okazywane zainteresowanie przez lekarza?	82	26	1	0	0	0
6.	Jak ocenia Pan/Pani przekazywanie informacji na temat przebiegu choroby?	85	22	1	0	0	1
7.	Jak ocenia Pan/Pani fachowość udzielanych przez lekarzy świadczeń zdrowotnych?	77	30	2	0	0	0
8.	Jak ocenia Pan/Pani punktualność lekarza?	76	32	1	0	0	0
9.	Jak ocenia Pan/Pani poszanowanie intymności podczas badań lekarskich?	78	28	3	0	0	0
10.	Jak ocenia Pan/Pani zabezpieczenie przed bólem podczas wykonywanych badań, zabiegów lekarskich?	74	33	1	0	0	1
11.	Jak ocenia Pan/Pani czystość pomieszczeń?	89	18	1	0	0	1

Uwagi:

Brak

PORADNIA GRUŹLICY I CHORÓB PŁUC

Lp.	Pytania	Bardzo dobrze	Dobrze	Średnio	Źle	Bardzo źle	Brak odpowiedzi
1.	Jak ocenia Pan/Pani czas oczekiwania na wizytę w Poradni od momentu rejestracji?	92	20	2	0	0	1
2.	Jak ocenia Pan/Pani uprzejmość oraz uzyskane informacje od rejestratorek?	101	12	1	1	0	0
3.	Jak ocenia Pan/Pani uprzejmość, okazywane zainteresowanie przez pielęgniarki?	98	15	1	0	0	1
4.	Jak ocenia Pan/Pani pomoc pielęgniarek w czynnościach pielęgniarskich?	97	16	2	0	0	0
5.	Jak ocenia Pan/Pani uprzejmość, okazywane zainteresowanie przez lekarza?	92	20	1	1	0	1
6.	Jak ocenia Pan/Pani przekazywanie informacji na temat przebiegu choroby?	91	23	1	0	0	0
7.	Jak ocenia Pan/Pani fachowość udzielanych przez lekarzy świadczeń zdrowotnych?	93	21	1	0	0	0
8.	Jak ocenia Pan/Pani punktualność lekarza?	94	19	1	0	0	1
9.	Jak ocenia Pan/Pani poszanowanie intymności podczas badań lekarskich?	94	18	2	1	0	0
10.	Jak ocenia Pan/Pani zabezpieczenie przed bólem podczas wykonywanych badań, zabiegów lekarskich?	92	20	2	0	0	1
11.	Jak ocenia Pan/Pani czystość pomieszczeń?	92	21	2	0	0	0

Uwagi:

RAPORT Z ANALIZY ANKIETY SATYSFAKCJI PACJENTA – PORADNIE SZPITALNA

I. Cel badania

Ocena satysfakcji pacjentów z usług ambulatoryjnych, ze szczególnym uwzględnieniem jakości udzielanych świadczeń, komunikacji oraz warunków pobytu w poradni.

II. Zakres badania

Badanie przeprowadzono wśród pacjentów Poradni Szpitalnej.
426 ankiet

III. Wnioski ogólne

1. Zdecydowana większość odpowiedzi mieści się w kategoriach „bardzo dobrze” i „dobrze”.
2. Odsetek ocen **negatywnych (źle / bardzo źle)** jest marginalny (3 ankiety i w całym badaniu).
3. Największy udział ocen „średnio” (16 ankiet w całym badaniu) odnotowano w pytaniach dotyczących:
 - ✓ poszanowania intymności
 - ✓ pomocy pielęgniarskiej
 - ✓ punktualności lekarza

IV. Analiza poszczególnych obszarów

1. Obsługa rejestratorów

- uprzejmość i komunikacja rejestracji oceniona bardzo wysoko
- sporadyczne oceny „średnio” wskazują na potrzebę monitorowania jakości komunikacji

2. Obsługa pielęgniarska

- wysoki poziom uprzejmości i wsparcia
- pojedyncze oceny „średnio” mogą wynikać z różnic w doświadczeniu pacjenta

3. Opieka lekarska

- wysoka ocena fachowości
- punktualność lekarza oceniona nieco słabiej (19 ankietowanych określiło dobrze, a 1 była średnio zadowolona)
- komunikacja informacji o przebiegu choroby – bardzo wysoka

4. Komfort i intymność pacjenta

- poszanowanie intymności wysoko, 2 ankietowanych określiło „średnio” oraz 1 „źle”
- identycznie w zakresie zabezpieczenia przed bólem – wyniki wysokie, bez ocen negatywnych

5. Warunki infrastruktury

- czystość pomieszczeń oceniona bardzo wysoko

V. Wnioski ogólne

1. Poradnia zapewnia **wysoki poziom świadczeń**.
2. Główne potrzeby doskonalące dotyczą procesów **organizacyjnych**, nie medycznych.
3. W badaniu nie odnotowano sygnałów naruszeń bezpieczeństwa.
4. Najbardziej wymagające obserwacji obszary to:
 - **czas oczekiwania**
 - **punktualność lekarza**
 - **intymność i organizacja badań**

VI. Zalecenia

1. Dołożenie wszelkich starań aby utrzymać osiągnięty wysoki poziom satysfakcji z jakości opieki medycznej.

2. Szkolenie personelu z zakresu Praw Pacjenta. Zgodnie z wymogami standardów akredytacyjnych,
3. Dalsze doskonalenie Zintegrowanego Systemu Zarządzania.

Prabuty, dnia 08.01.2026 r.

Opracowała:

Marlena Strzelczyk- Staśkiewicz
Pełnomocnik ds. ZSZ

M. Strzelczyk- Staśkiewicz

Zatwierdziła:

Grażyna Stachowicz
Prezes Zarządu

