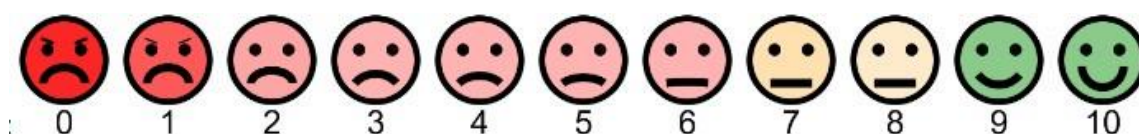




Niniejsza analiza została opracowana w oparciu o badanie doświadczeń i opinii pacjenta prowadzone przy pomocy ankiety Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowa PASAT IKP w okresie 1.01-31.12.2025 r. W powyższym okresie udzielono 180 487 porad. Zwrotność ankiet w roku 2025 wynosiła 0,4%.

Pacjenci mieli możliwość uzupełniania ankiety zarówno w wersji papierowej jak i elektronicznej, za pośrednictwem strony internetowej szpitala. Badane obszary oceniane były w skali od 1 do 10.



Skalę ocenia się według NPS czyli wskaźnika mierzącego lojalność pacjentów. Zgodnie z którym oceny:

- 9 i 10 to grupa promotorów,
- 8 i 7 to grupa obojętnych,
- poniżej 7 to grupa krytyków.

W oparciu o analizę wg NPS:

- Wskaźnik NPS rekomendacji AOS wynosi 63.97
- Wskaźnik łatwości zapisania się na wizytę wynosi 50.8
- Wskaźnik zaangażowania pracowników rejestracji wynosi 58.2
- Wskaźnik terminowości realizacji wizyty wynosi 60.94
- Wskaźnik zaangażowania lekarza w rozwiązanie problemu zdrowotnego wynosi 69.49
- Wskaźnik zrozumiałości przekazywanych informacji wynosi 68.64
- Wskaźnik oceny wyposażenia poczekalni wynosi 45.7
- Wskaźnik oceny czystości wynosi 67.43
- Wskaźnik respektowania praw pacjenta i szczególnych uprawnień wynosi 66.4

W oparciu o analizę wyników ankiety oraz opinie własne pacjentów Zespół ds. Jakości wydał następujące rekomendacje:

1. Usprawnienie procesu zapisywania się pacjenta na wizytę.
2. Zapisywanie pacjentów na wizyty ze wskazaniem konkretnej godziny.
3. Rozważenie możliwości pobrania z biletomatu numeru kolejki maksymalnie godzinę przed zaplanowaną w harmonogramie wizytą.
4. Szkolenie personelu z zakresu:
 - a. komunikacji z pacjentem,
 - b. praw pacjenta.



WOJEWÓDZKI SZPITAL
SPECJALISTYCZNY NR 5
IM. ŚW. BARBARY W SOSNOWCU
Centrum Urazowe

**ANALIZA WYNIKÓW BADANIA
DOŚWIADCZEŃ I OPINII PACJENTÓW
ambulatorium**

OKRES OD 1.01.2025 R. DO 31.12.2025 R

5. Poprawa warunków w poczekalni (m.in. w zakresie zapewnienia odpowiednich warunków termicznych oraz odpowiedniej liczby miejsc siedzących).
6. Poprawa w zakresie utrzymania czystości w poradniach.

Zaleca się kontynuację ankietowania w obecnej formie oraz zwiększenie działań propagujących udział pacjentów w badaniu.

Opracował: Zespół ds. Jakości

Zaakceptował: Krzysztof Kowalik Dyrektor