



Centrum Monitorowania
Jakości w Ochronie Zdrowia



PASAT
PAKIET SATYSFAKCJA

Wyniki badania

Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej
Badanie zrealizowano: 2025-01-13 - 2025-11-19
Typ badania: PASAT AOS
ID badania: 91

Spis treści

Spis treści.....	
Informacje o badaniu PASAT AOS.....	
Analiza Pareto - Lorenza.....	
Rozkłady odpowiedzi.....	
O01 Wskaż jeden obszar, którego dotyczy ocena.....	
O02 W jaki sposób zapisałeś się do poradni?.....	
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)?.....	
B01 Jak oceniasz zaangażowanie lekarza w rozwiązanie Twojego problemu zdrowotnego?.....	
C01 Jak oceniasz zrozumiałość przekazywanych 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?.....	
G01 Płeć pacjenta:.....	
G02 Wiek pacjenta:.....	
Odpowiedzi na pytania otwarte.....	
Pytanie otwarte: U01 Uwagi.....	

Informacje o badaniu PASAT AOS

Niniejszy raport przedstawia wyniki badania ankietowego, którego respondenci udzielili swoich odpowiedzi w terminie 2025-01-13 - 2025-11-19. Badanie zostało zrealizowane przy pomocy pakietu PASAT AOS. 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.

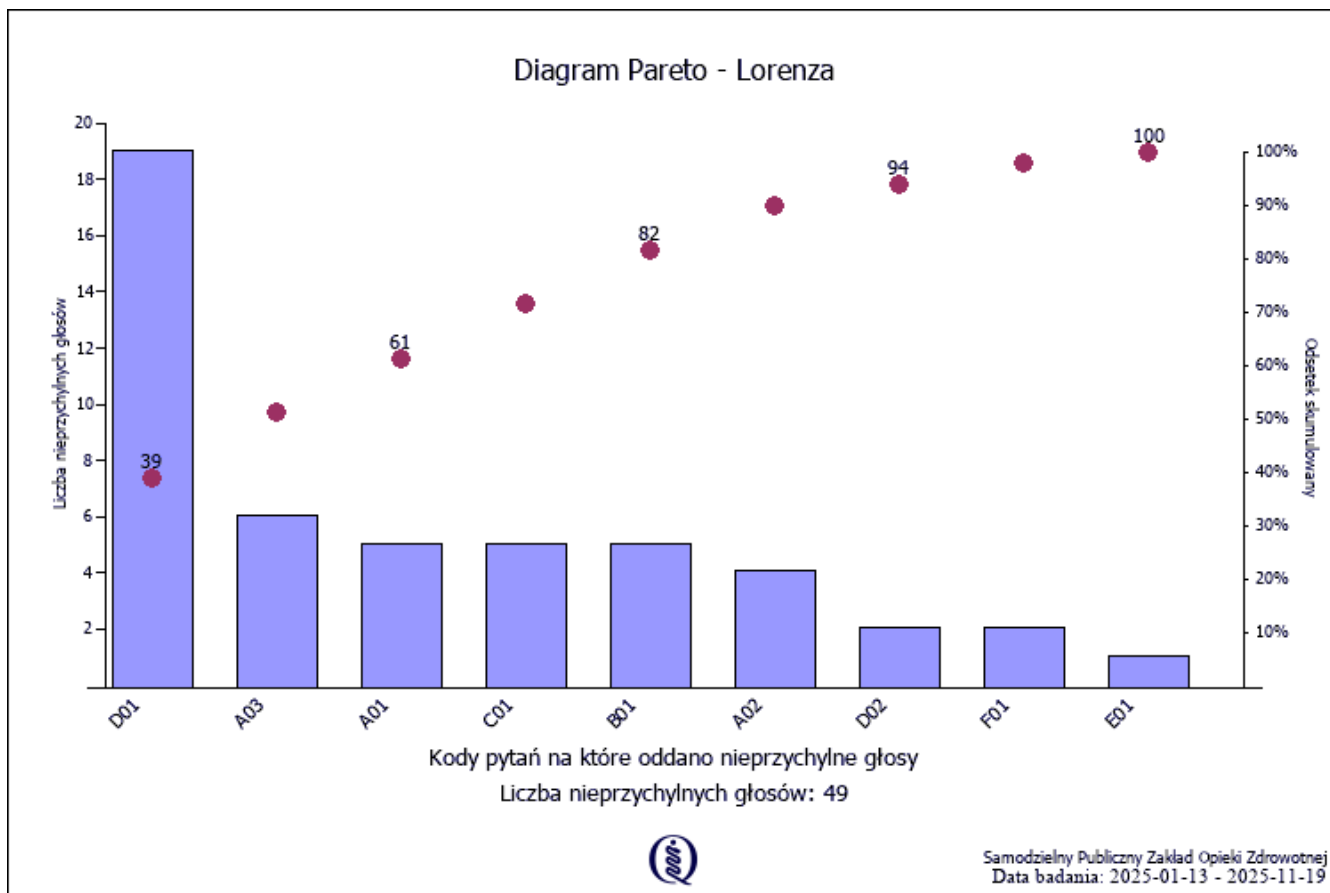
Uwaga: Podstawą do analizy Pareto - Lorenza jest posortowanie nieprzychylnych głosów w kierunku malejącym!

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.

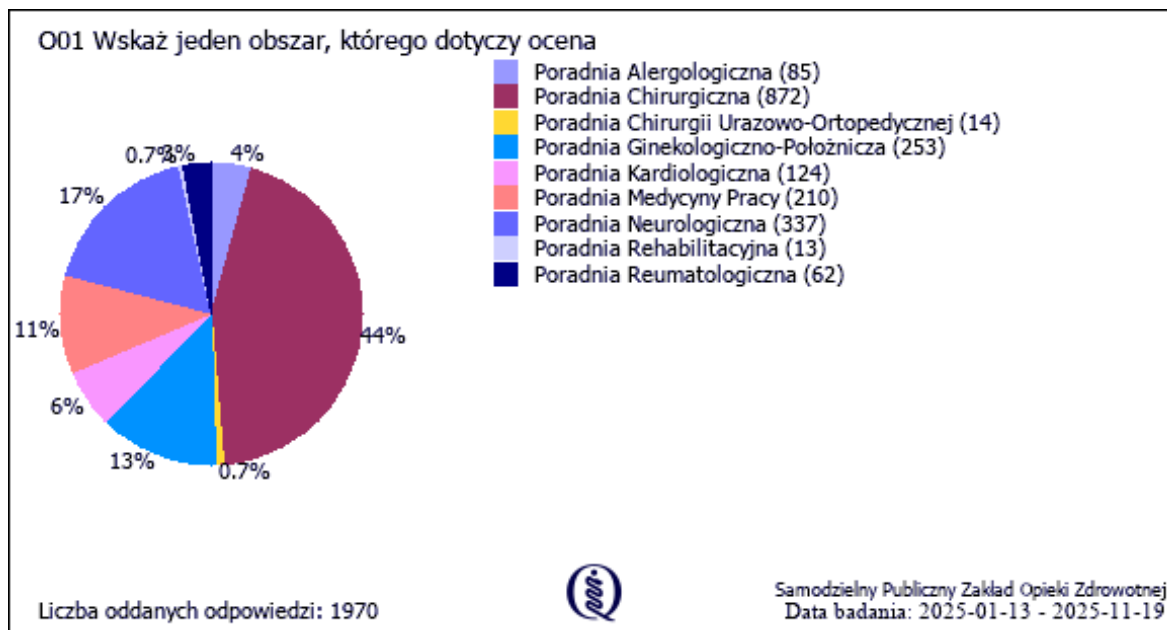
Wskazówka: Czasami zastosowanie może mieć tutaj tzw. zasada Pareto, sformułowana często w postaci 80/20. Mówi ona, że 80% wszystkich nieprzychylnych głosów pochodzi zaledwie od 20% problemów (aspektów). Wystarczy zająć się tą wąską grupą przyczyn niezadowolenia, by w znaczący sposób poprawić jakość.

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



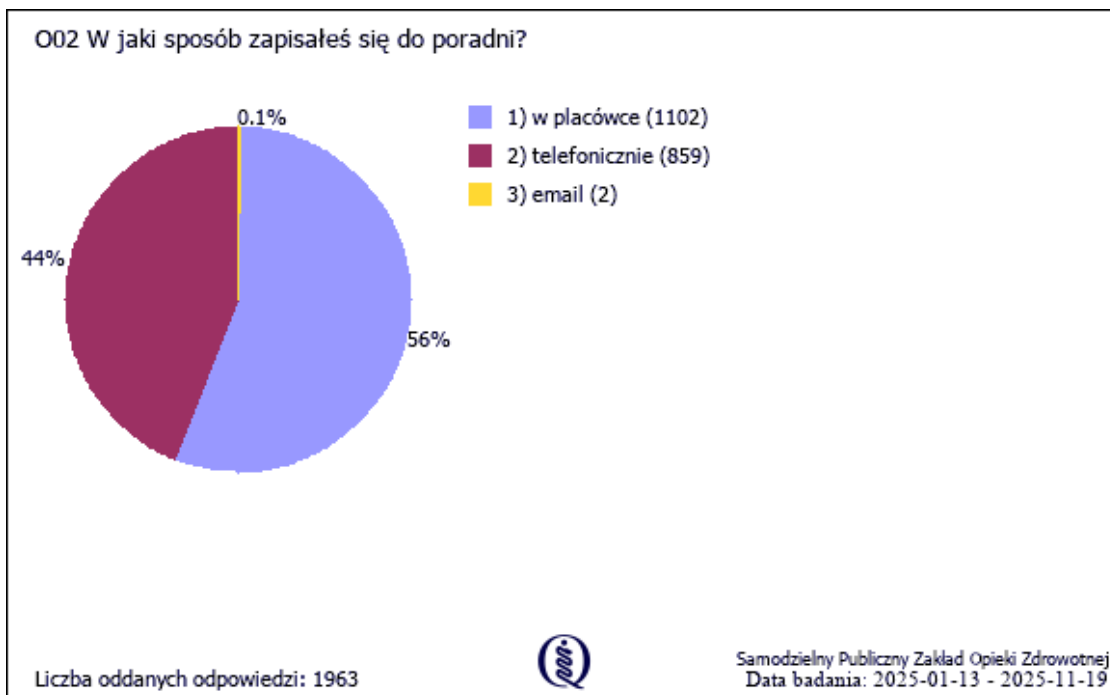
Rozkłady odpowiedzi

001 Wskaż jeden obszar, którego dotyczy ocena



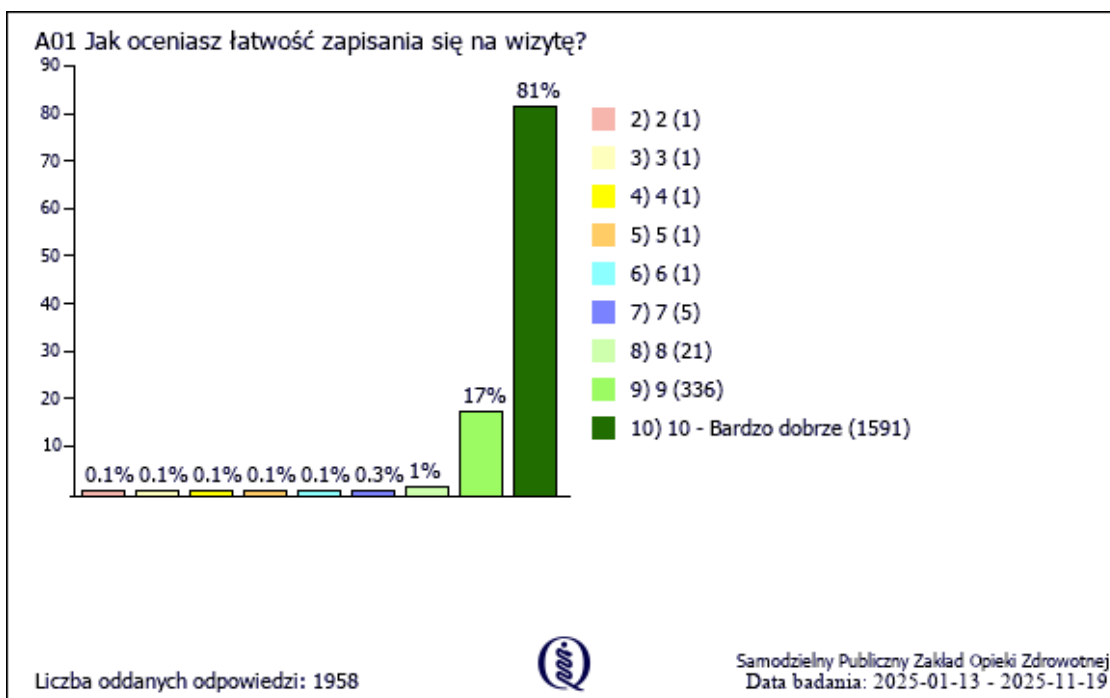
Komentarz:

002 W jaki sposób zapisałeś się do poradni?



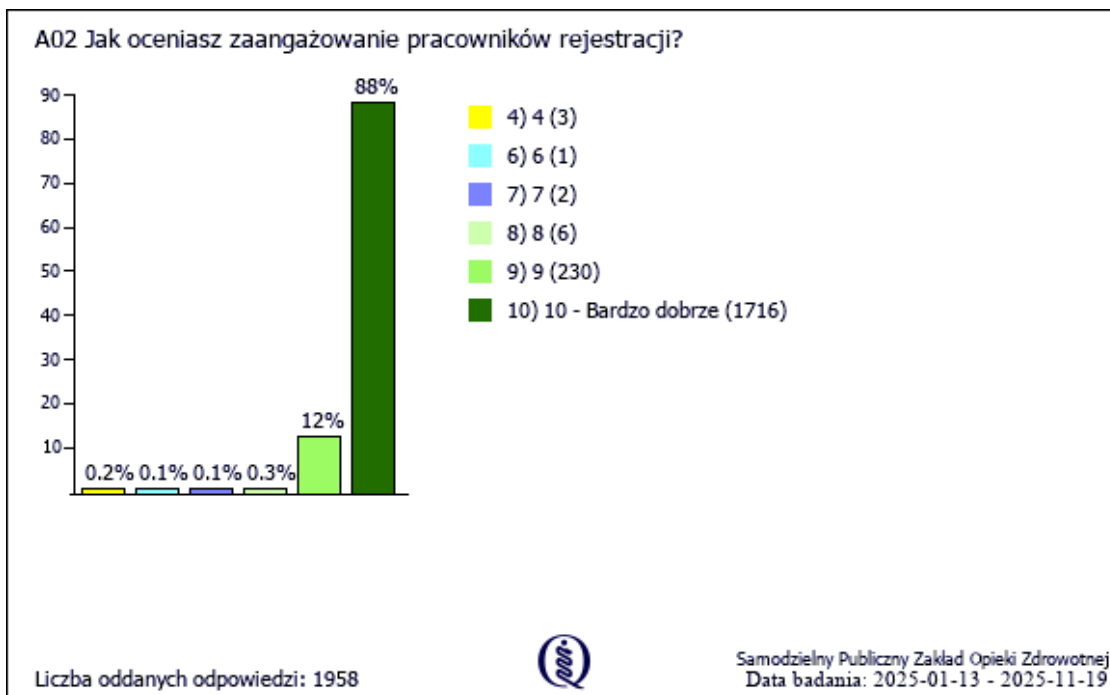
Komentarz:

A01 Jak oceniasz łatwość zapisania się na wizytę?



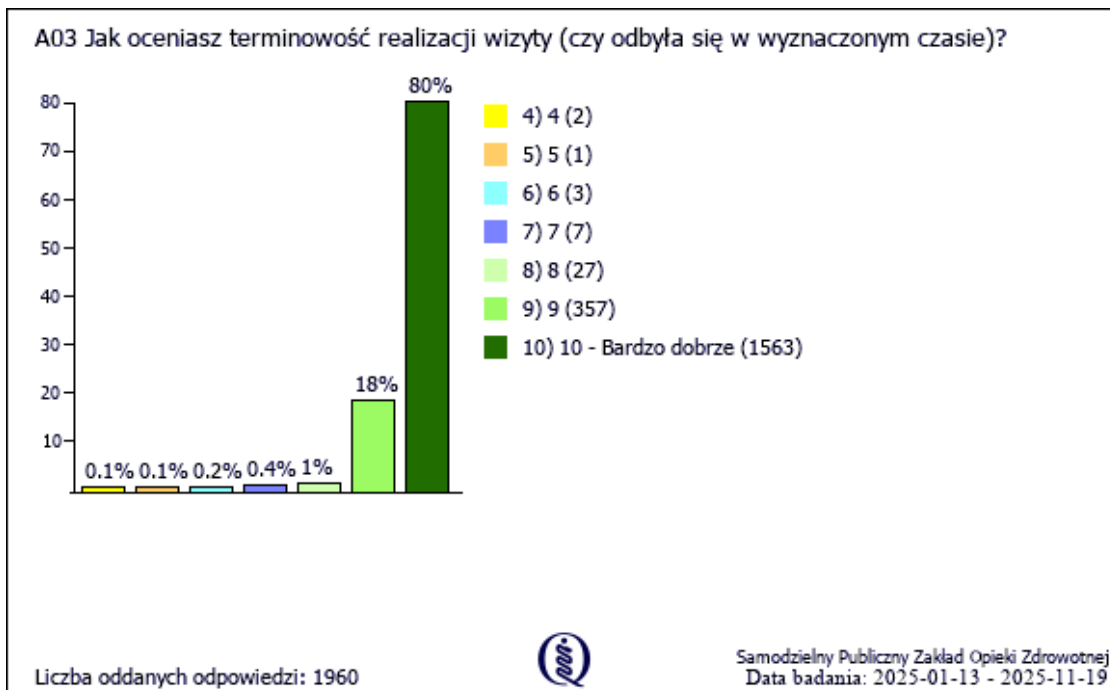
Komentarz:

A02 Jak oceniasz zaangażowanie pracowników rejestracji?



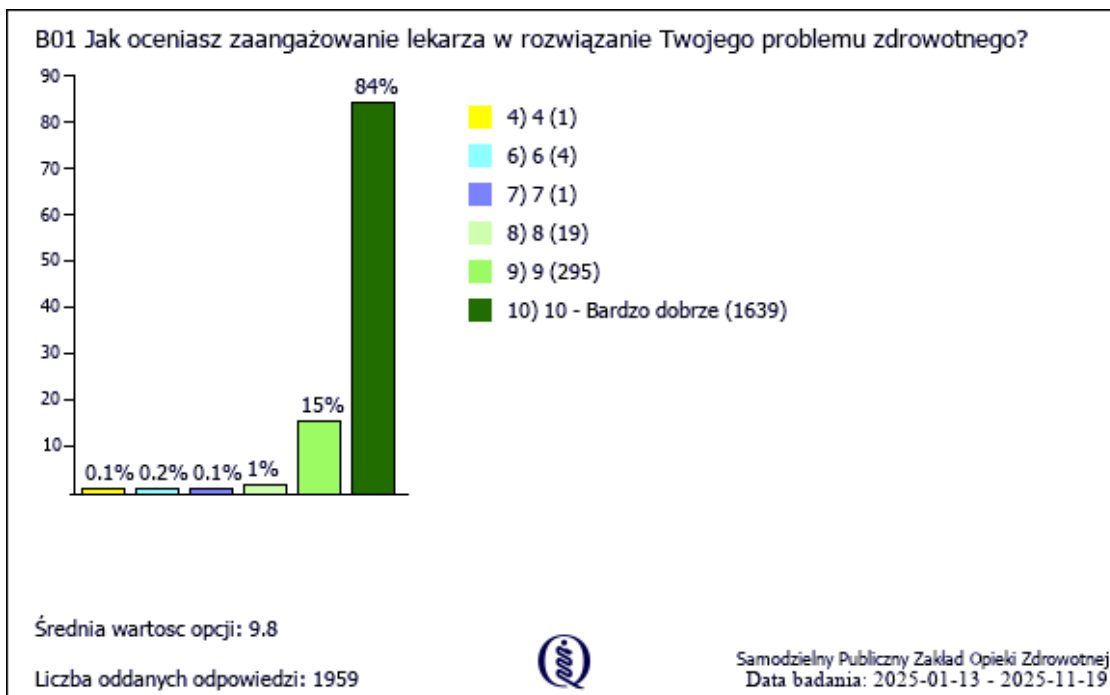
Komentarz:

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



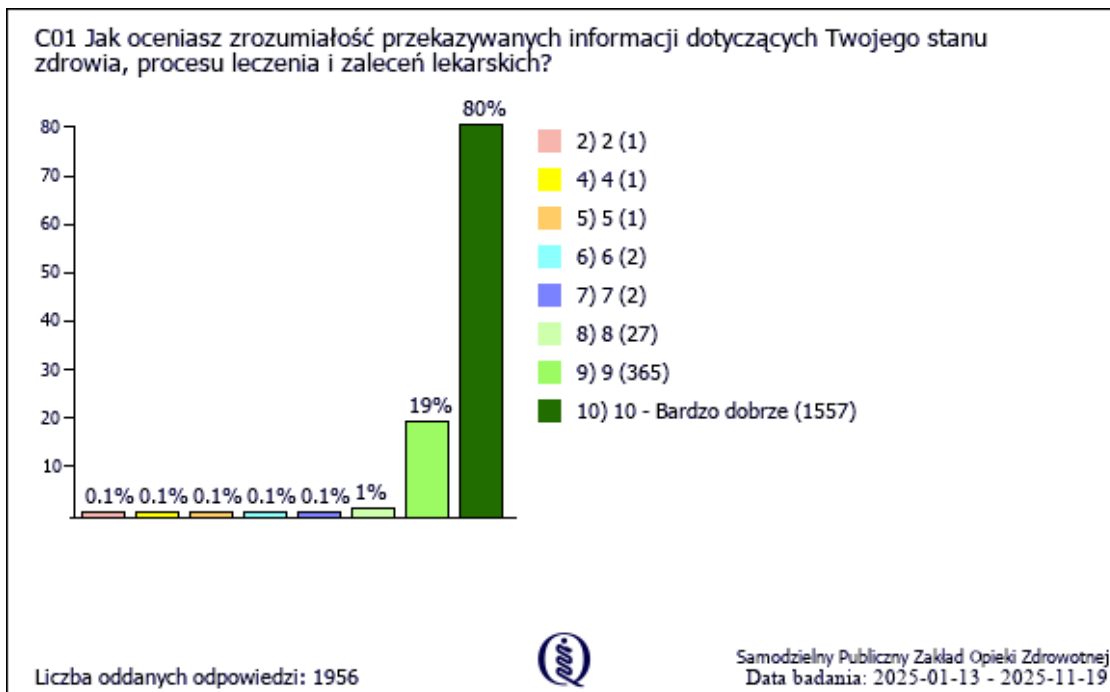
Komentarz:

B01 Jak oceniasz zaangażowanie lekarza w rozwiązanie Twojego problemu zdrowotnego?



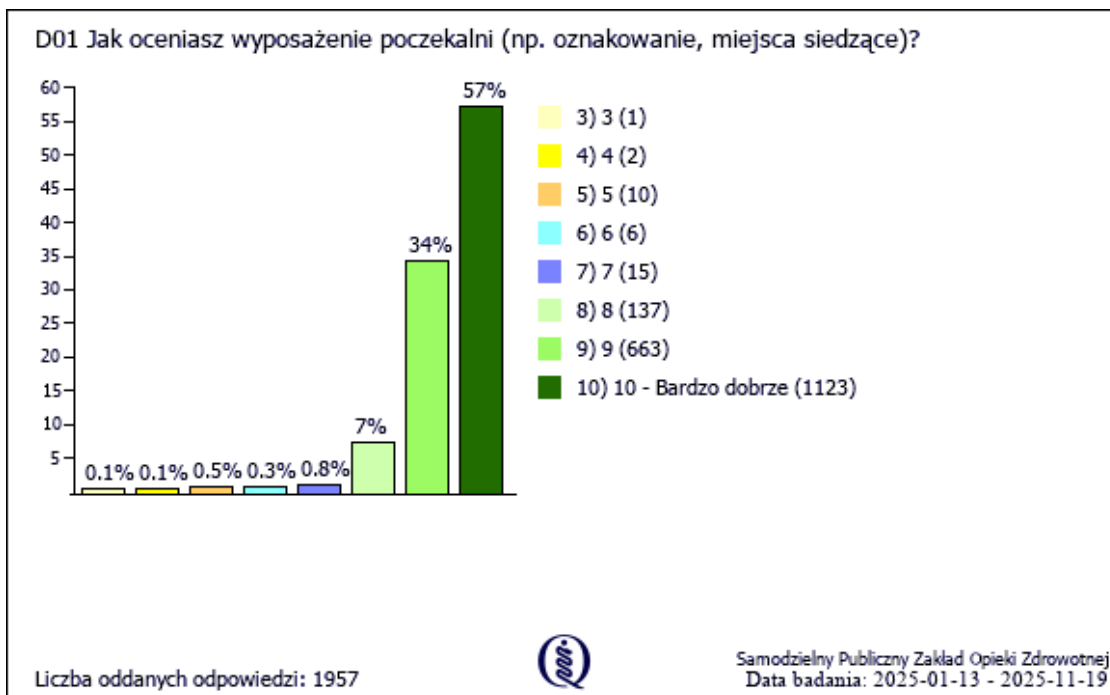
Komentarz:

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



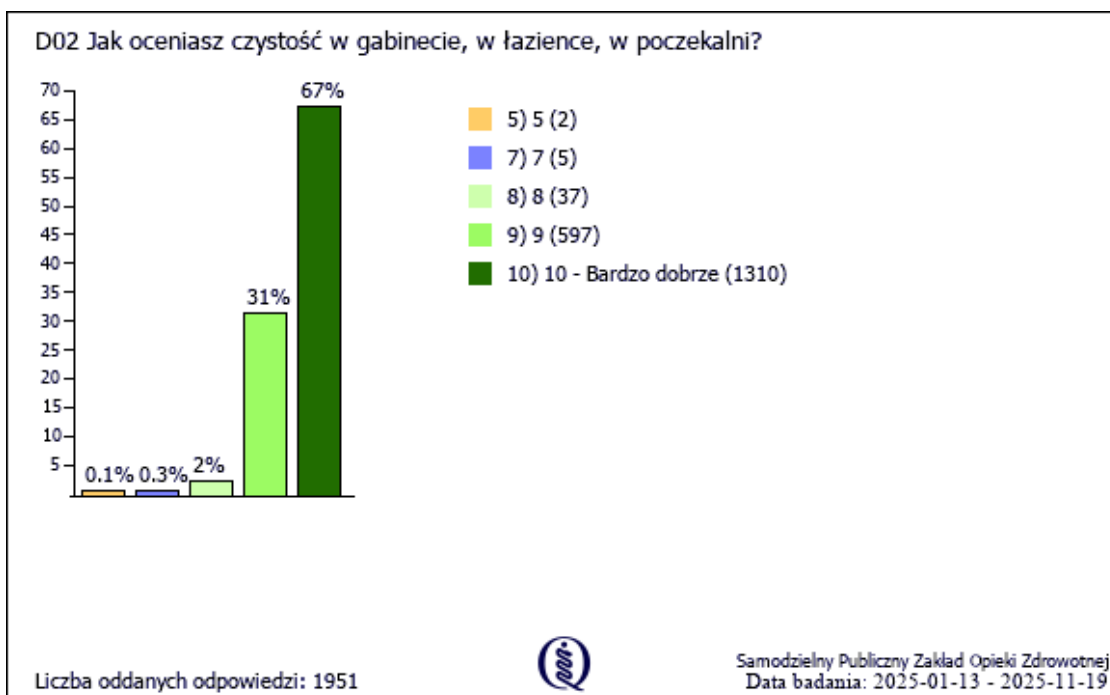
Komentarz:

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



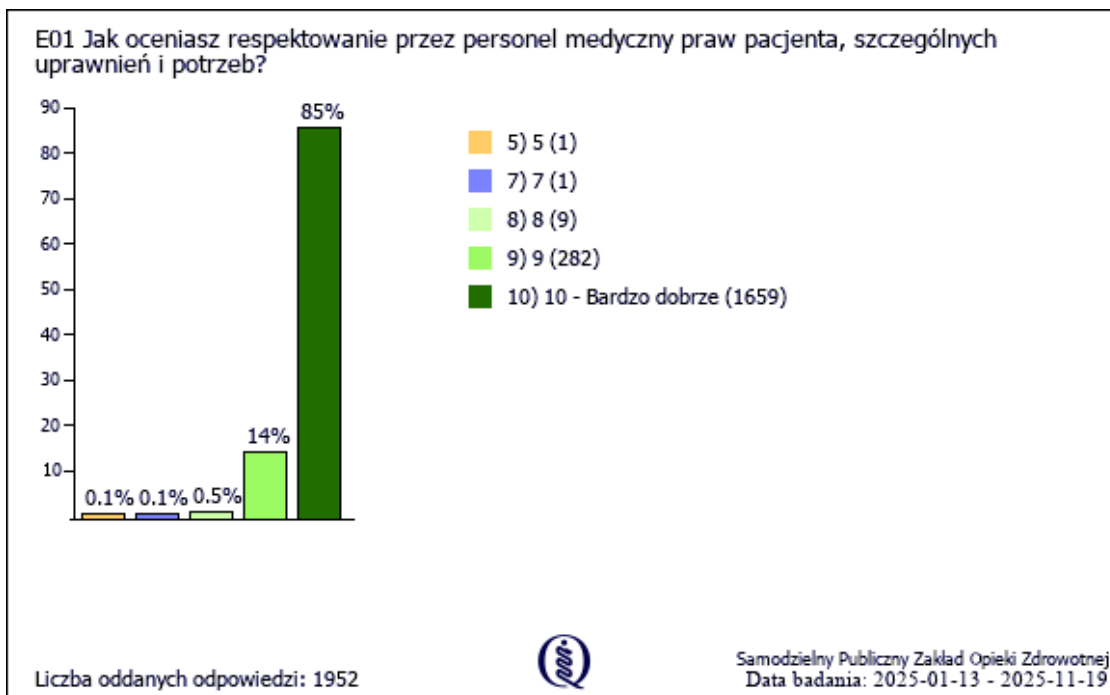
Komentarz:

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



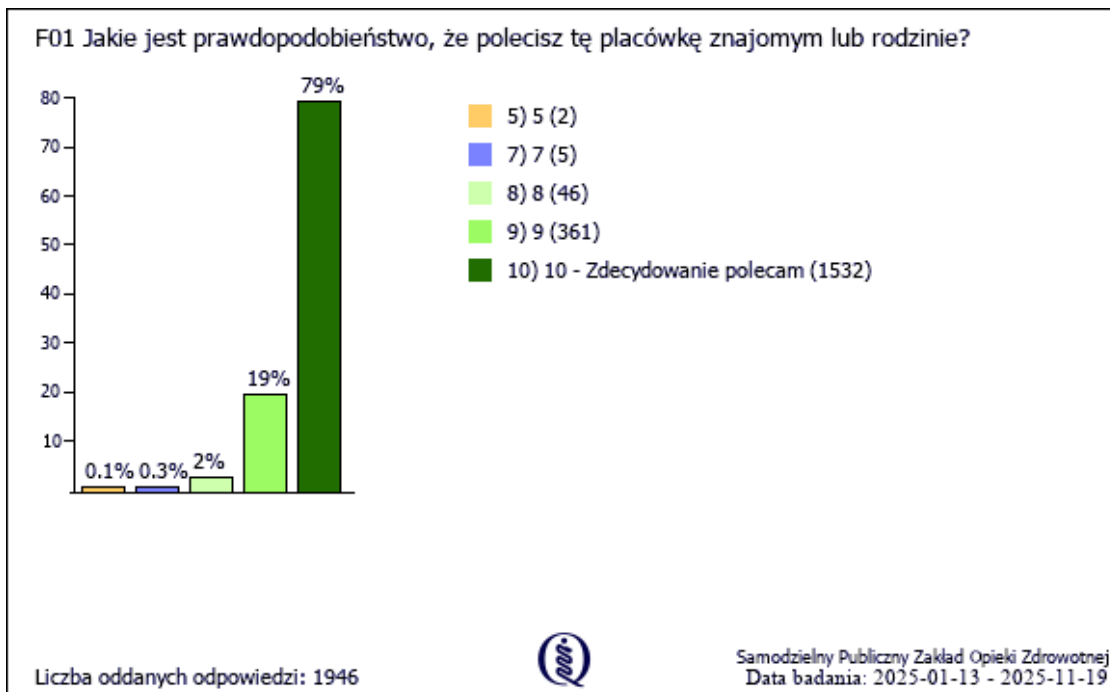
Komentarz:

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



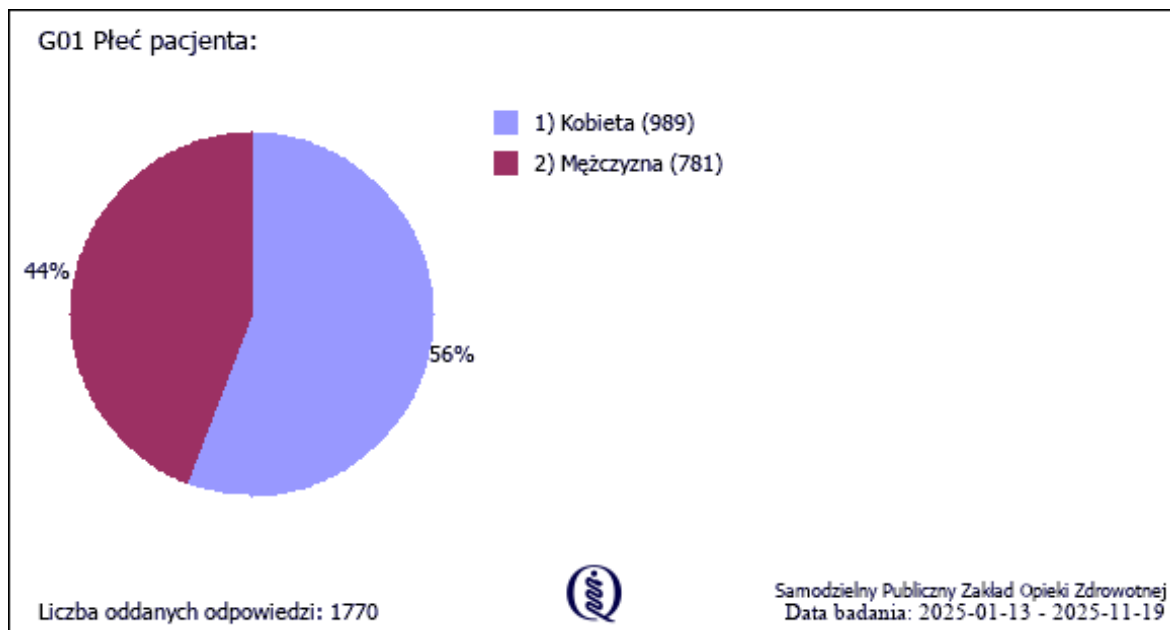
Komentarz:

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

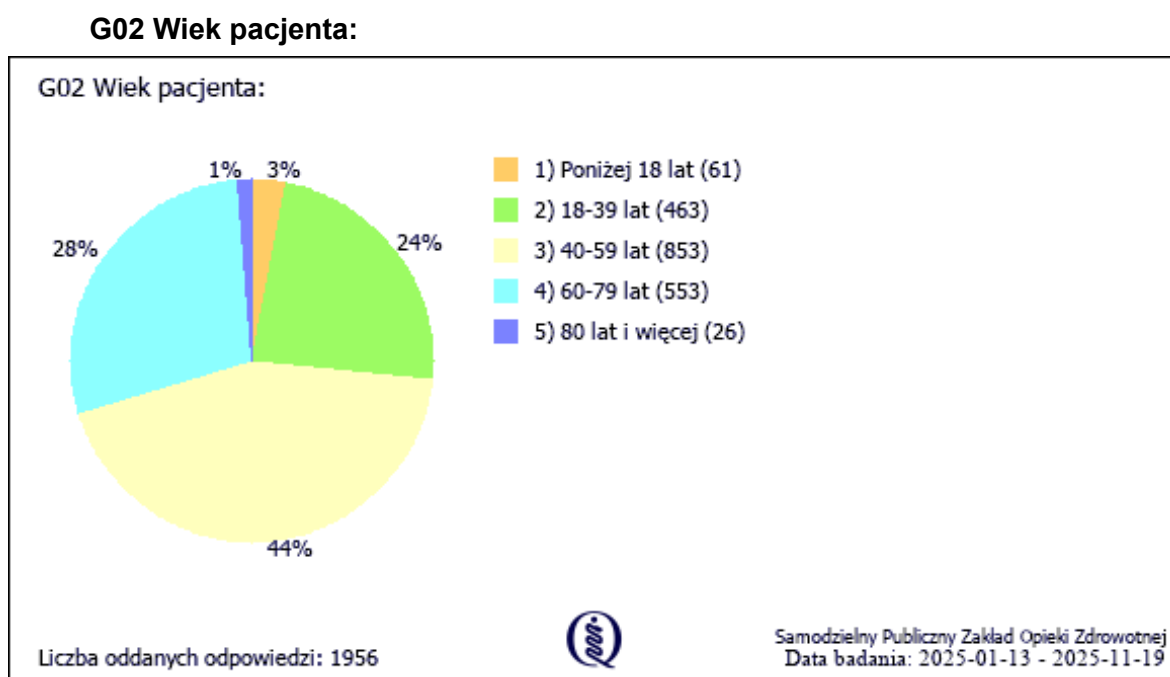


Komentarz:

G01 Płeć pacjenta:



Komentarz:



Komentarz: