



Centrum Monitorowania
Jakości w Ochronie Zdrowia



PASAT
PAKIET SATYSFAKCJA

Wyniki badania za 2025 rok

Uniwersyteckie Centrum Medycyny Morskiej i Tropikalnej
Badanie zrealizowano: 2025-02-18 - 2025-12-22
Typ badania: PASAT IKP
ID badania: 370

Spis treści

Spis treści.....	2
Informacje o badaniu PASAT IKP	3
Analiza Pareto - Lorenza.....	4
Rozkłady odpowiedzi	5
O01 Oddział, z którego zostałeś/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 Jakie jest prawdopodobieństwo, że polecisz ten szpital znajomym lub rodzinie?.....	10
G01 Płeć pacjenta:	10
G02 Wiek pacjenta:	11

Informacje o badaniu PASAT IKP

Niniejszy raport przedstawia wyniki badania ankietowego, którego respondenci udzielili swoich odpowiedzi w terminie 2025-02-18 - 2025-12-22. Badanie zostało zrealizowane przy pomocy pakietu PASAT IKP. 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.

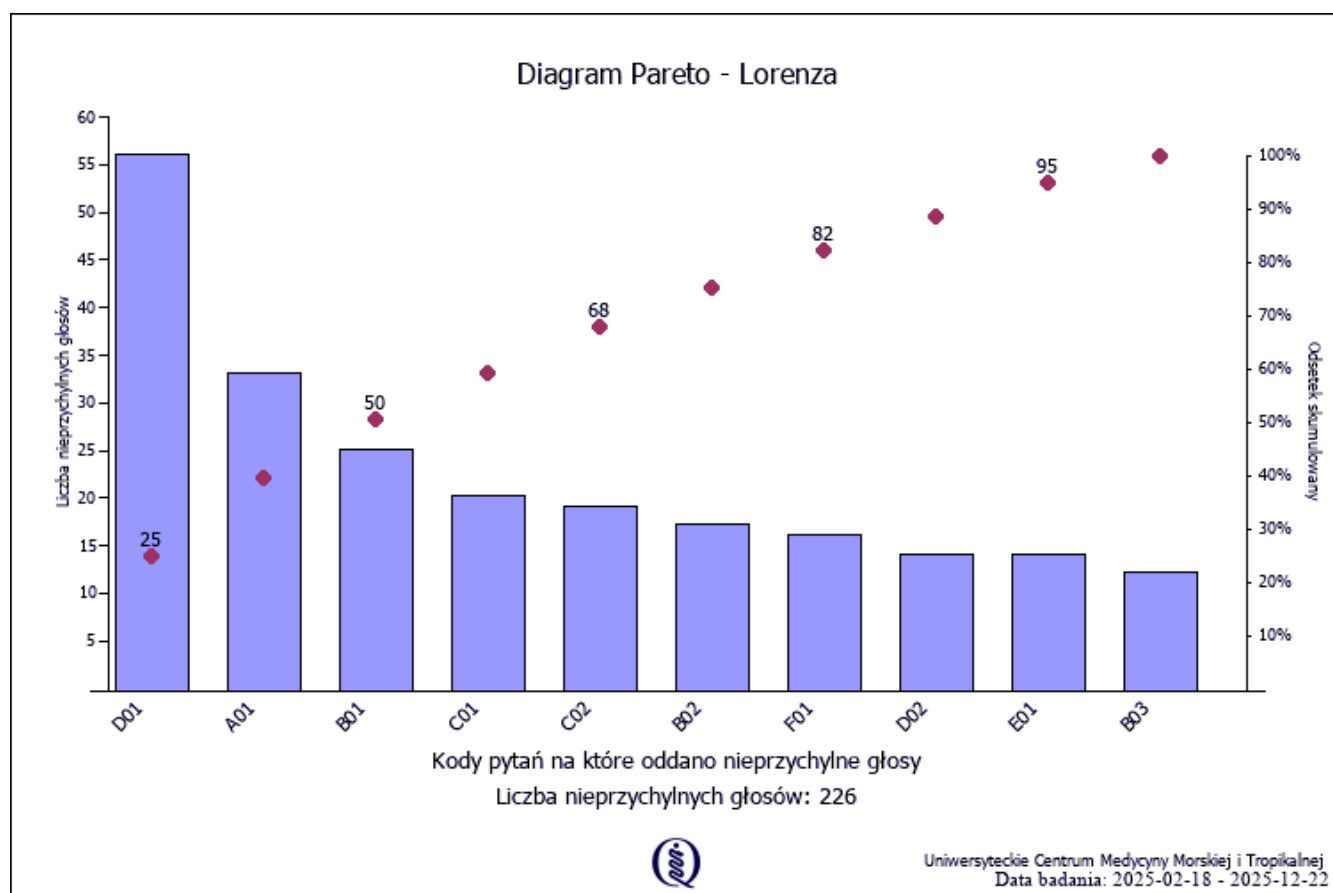
Uwaga: Podstawą do analizy Pareto - Lorenza jest posortowanie nieprzychylnych głosów w kierunku malejącym!

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.

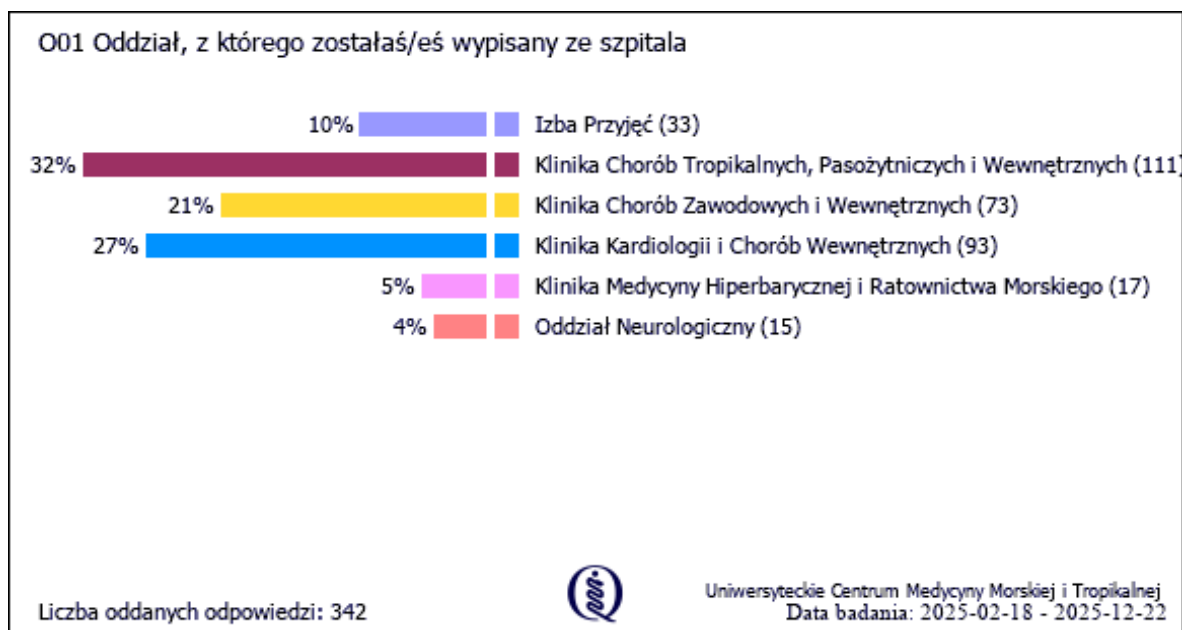
Wskazówka: Czasami zastosowanie może mieć tutaj tzw. zasada Pareto, formułowana często w postaci 80/20. Mówi ona, że 80% wszystkich nieprzychylnych głosów pochodzi zaledwie od 20% problemów (aspektów). Wystarczy zająć się tą wąską grupą przyczyn niezadowolenia, by w znaczny sposób poprawić jakość.

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%.

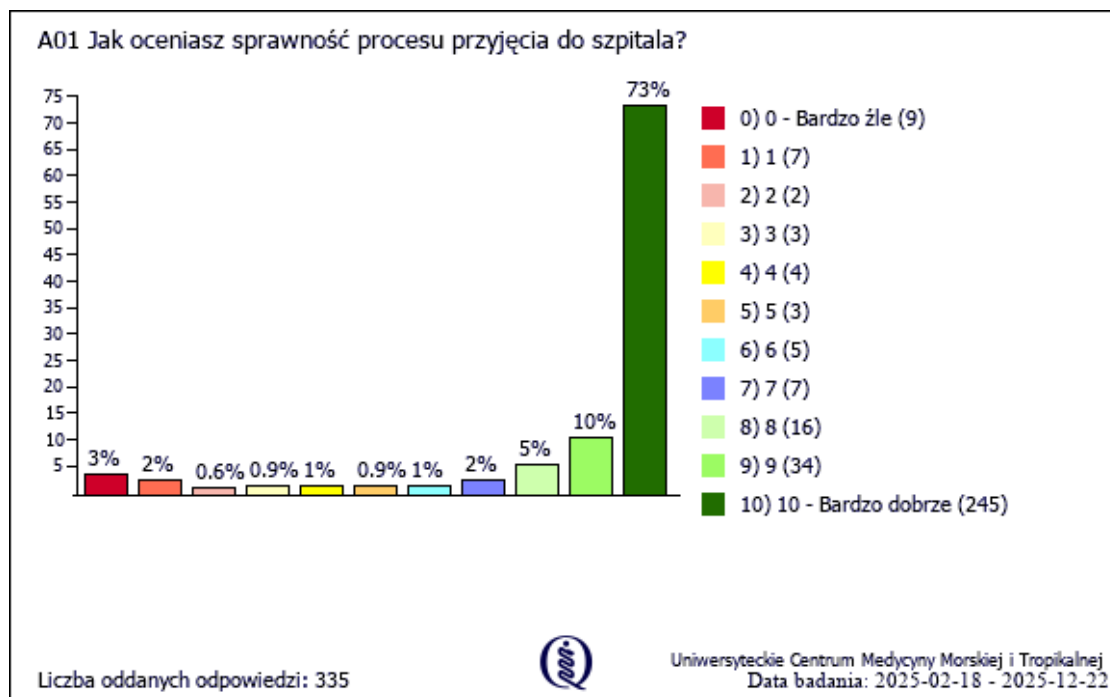


Rozkłady odpowiedzi

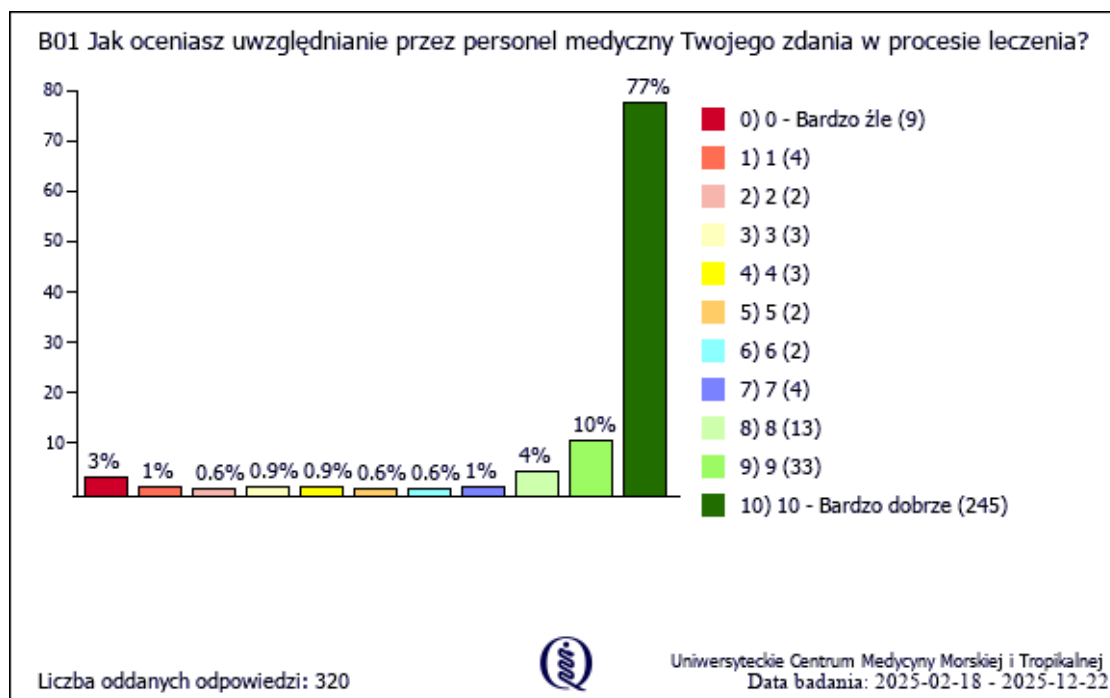
O01 Oddział, z którego zostałeś/eś wypisany ze szpitala



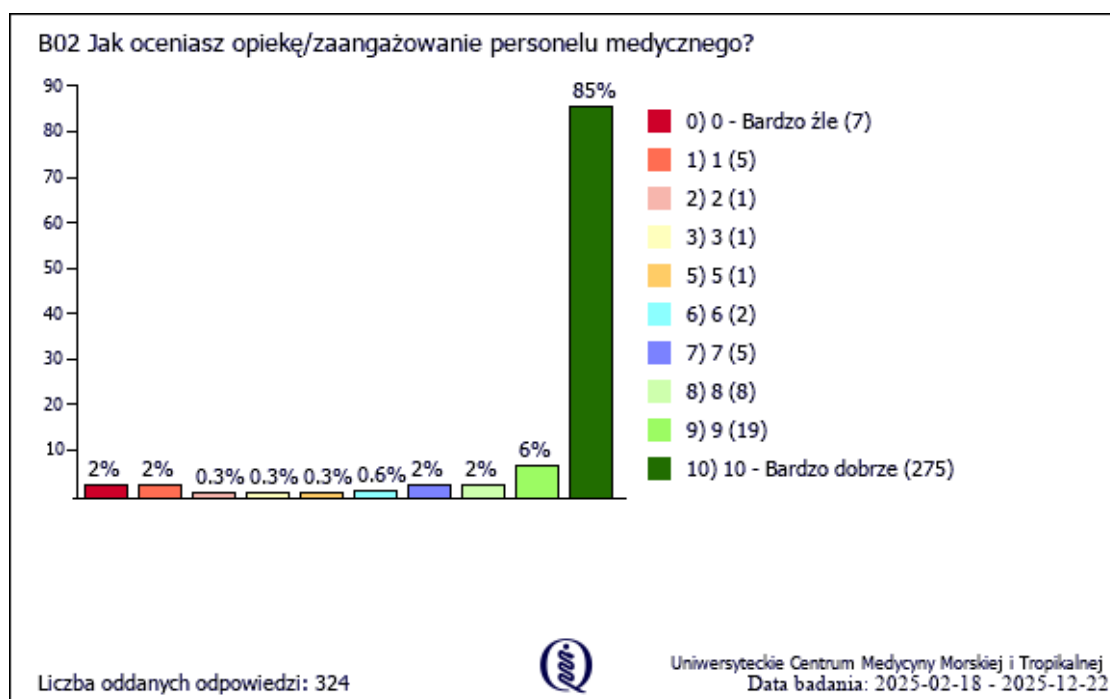
A01 Jak oceniasz sprawność procesu przyjęcia do szpitala?



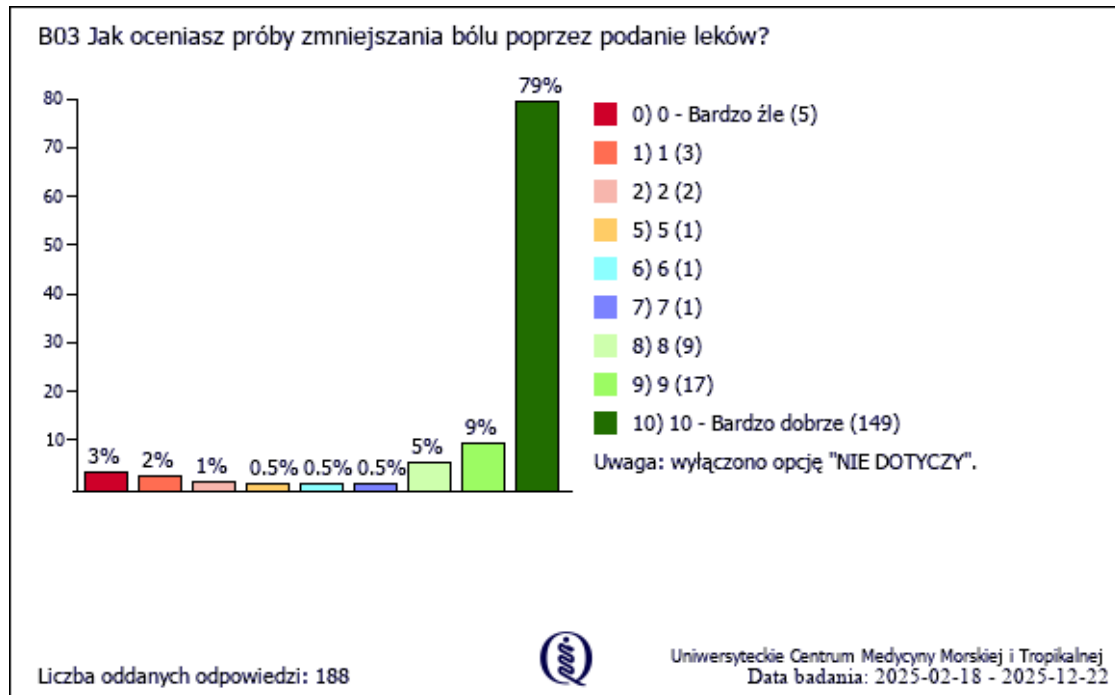
B01 Jak oceniasz uwzględnianie przez personel medyczny Twojego zdania w procesie leczenia?



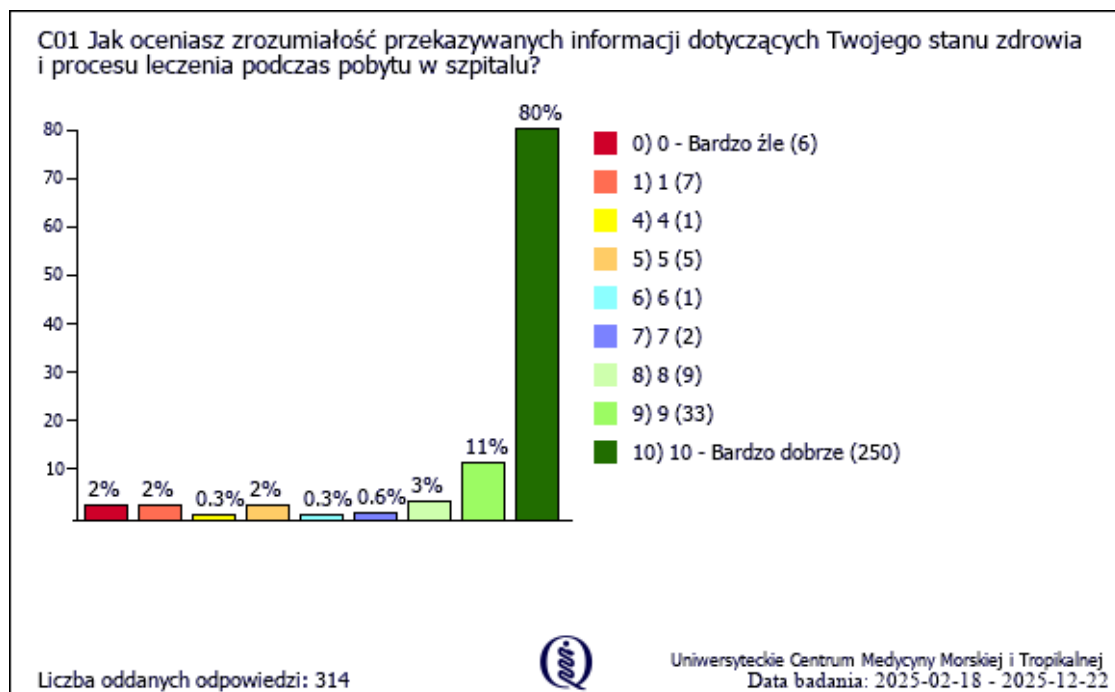
B02 Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie personelu medycznego?



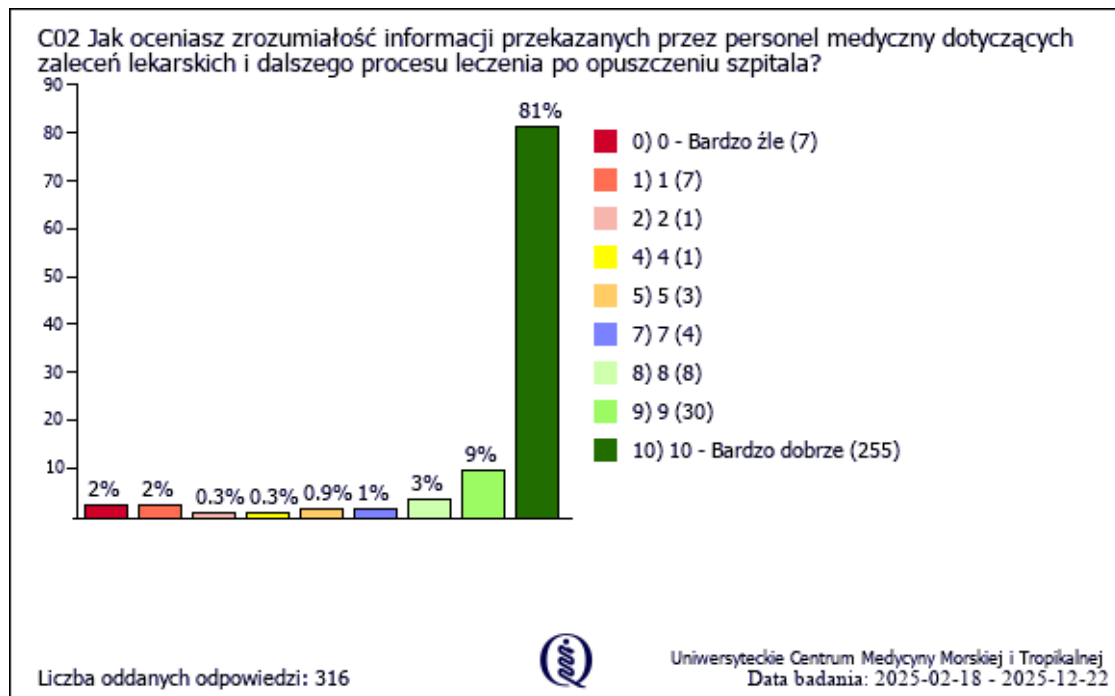
B03 Jak oceniasz próby zmniejszania bólu poprzez podanie leków?



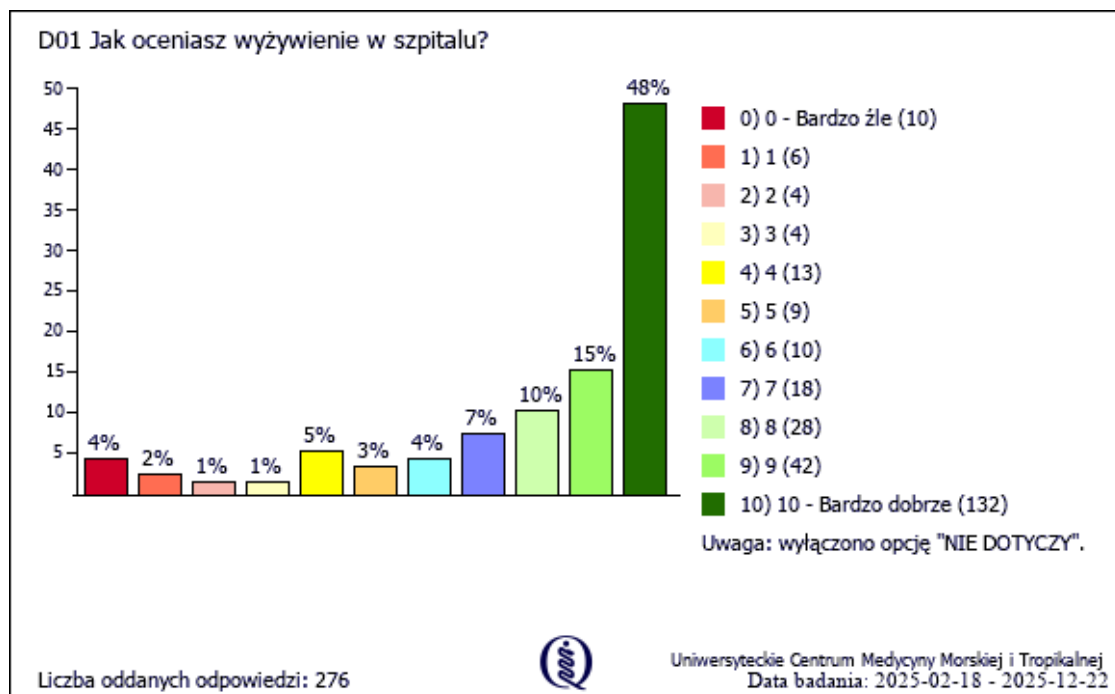
C01 Jak oceniasz zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących Twojego stanu zdrowia i procesu leczenia podczas pobytu w szpitalu?



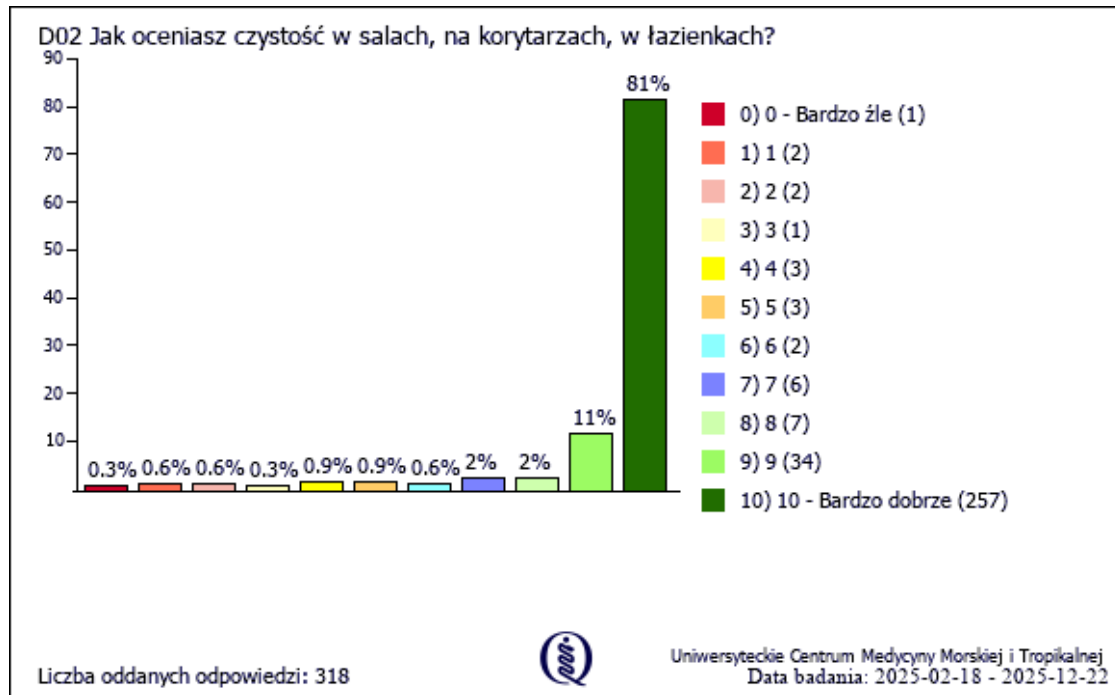
C02 Jak oceniasz zrozumiałość informacji przekazanych przez personel medyczny dotyczących zaleceń lekarskich i dalszego procesu leczenia po opuszczeniu szpitala?



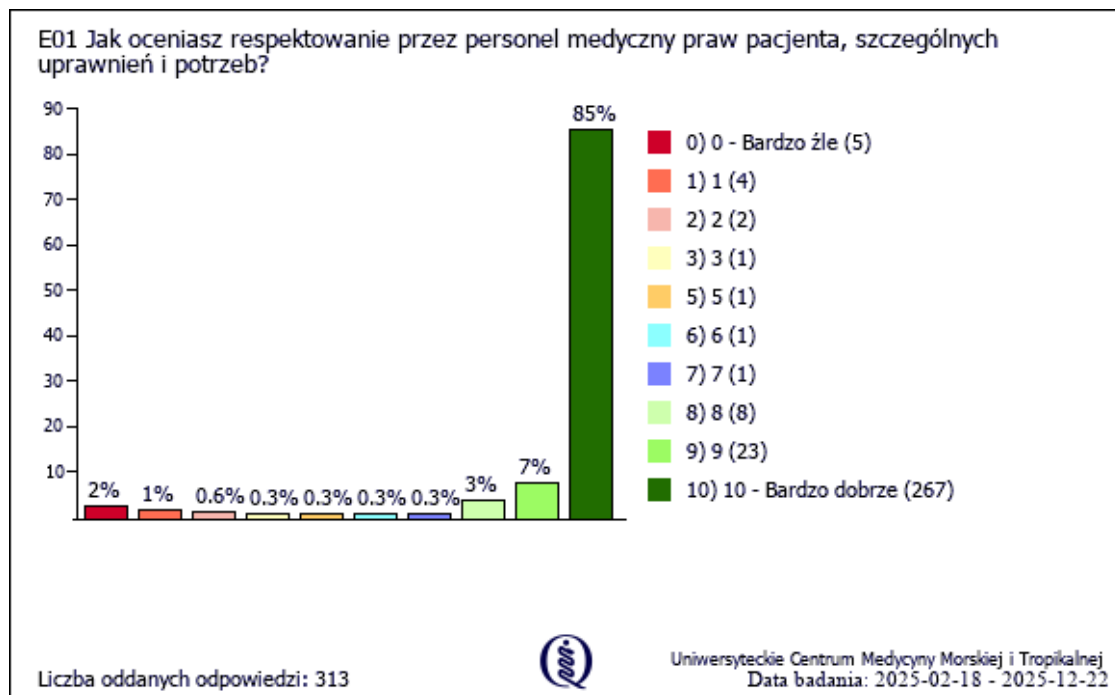
D01 Jak oceniasz wyżywienie w szpitalu?



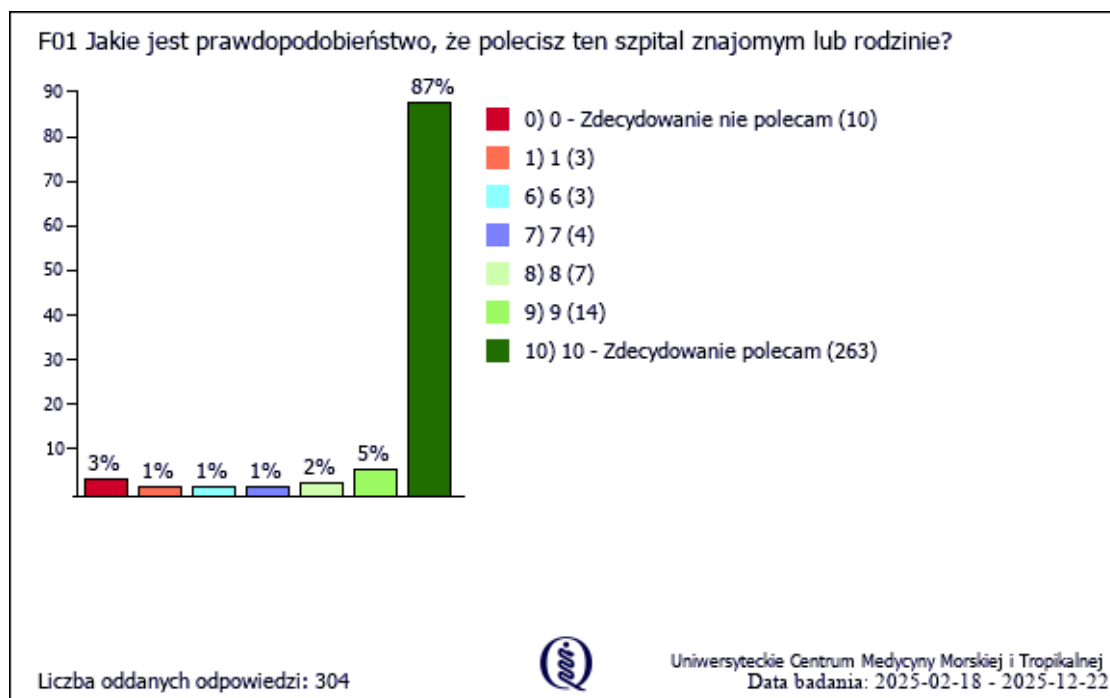
D02 Jak oceniasz czystość w salach, na korytarzach, w łazienkach?



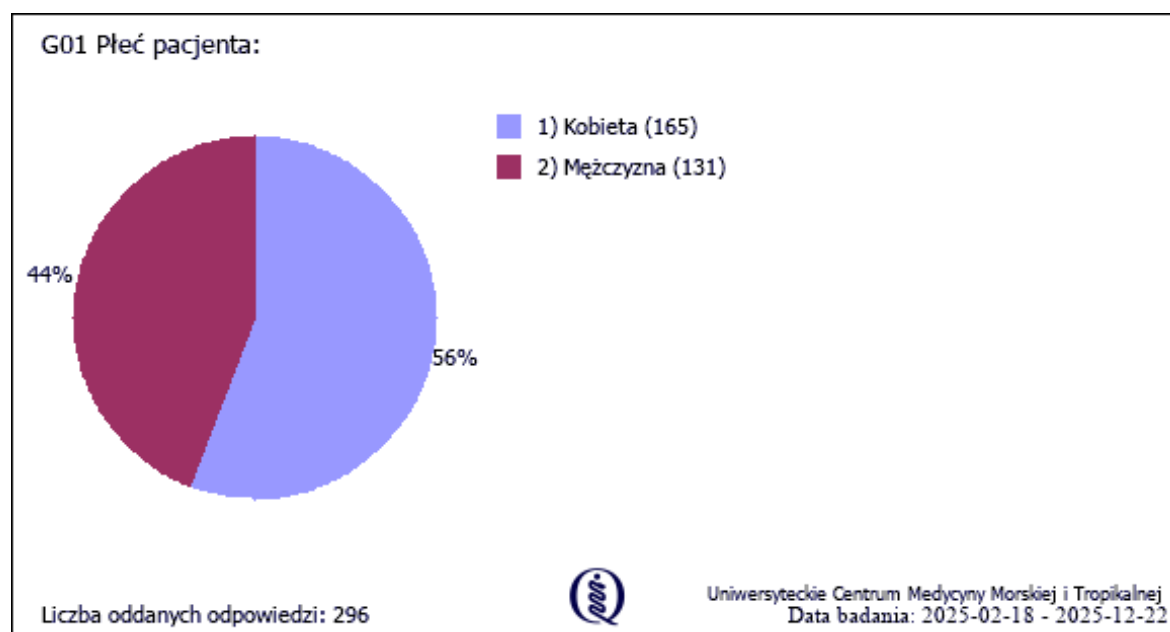
E01 Jak oceniasz respektowanie przez personel medyczny praw pacjenta, szczególnych uprawnień i potrzeb?



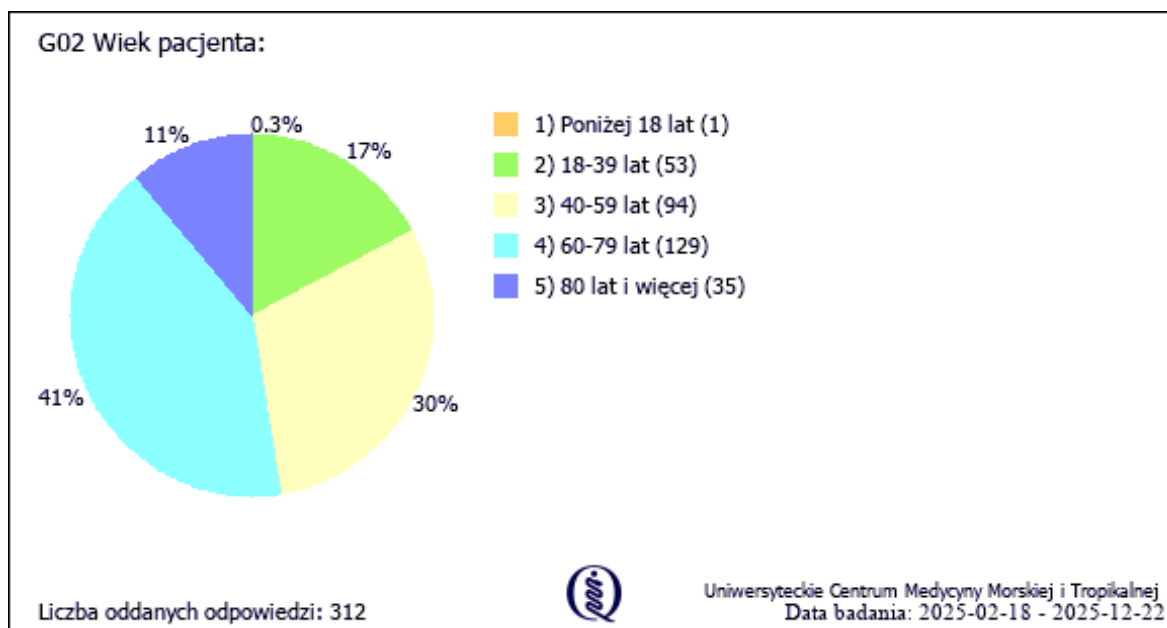
F01 Jakie jest prawdopodobieństwo, że polecisz ten szpital znajomym lub rodzinie?



G01 Płeć pacjenta:



G02 Wiek pacjenta:



Podsumowanie:

Zwrotność ankiet w 2025 roku wyniosła 7,7%.

Do oceny zastosowano skalę 0-10 pkt (gdzie 0- ocena bardzo zła, 10 – bardzo dobra).

Punktację 0-4 pkt. zakwalifikowano do grupy oceny złej, natomiast 8-10 pkt. do oceny dobrej.

Pacjenci bardzo wysoko ocenili jakość udzielanych świadczeń realizowanych przez szpital, szczególnie wysoko ocenili:

- 93% pacjentów oceniło dobrze opiekę/ zaangażowanie personelu medycznego (w tym: 85% bardzo dobrze),
- 94% pacjentów dobrze oceniło zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących stanu zdrowia i procesu leczenia podczas pobytu w szpitalu (w tym: aż 80% oceniło bardzo dobrze),
- 91% pacjentów dobrze oceniło uwzględnianie przez personel medyczny zdania pacjenta w procesie leczenia (w tym: 77 % oceniło bardzo dobrze),
- 93% pacjentów dobrze oceniło zrozumiałość informacji przekazanych przez personel medyczny dotyczących zaleceń lekarskich i dalszego procesu leczenia po opuszczeniu szpitala, w tym aż 81% oceniło bardzo dobrze,
- 95% pacjentów dobrze oceniło respektowanie przez personel medyczny praw pacjenta, szczególnych uprawnień i potrzeb, w tym 85% oceniło bardzo dobrze,
- 94% pacjentów dobrze oceniło czystość w salach, na korytarzach i w łazienkach (z czego 81% oceniło bardzo dobrze),
- 93% pacjentów dobrze oceniło próby zmniejszania bólu poprzez podanie leków przeciwbólowych (w tym: 79% bardzo dobrze), natomiast źle oceniło 6%
- 94% pacjentów poleciłoby swoim znajomym i rodzinie nasz szpital, w tym 87% zdecydowanie poleciłoby

Nieznacznie niżej bo 88% pacjentów oceniło dobrze sprawność procesu przyjęcia do szpitala (w tym: 73% pacjentów oceniło bardzo dobrze), 3% oceniło bardzo źle. Łącznie niezadowolonych pacjentów co do sprawności procesu przyjęcia do szpitala stanowi 7,5% (ocena 0-4 pkt.)

Natomiast 73% pacjentów wyżywienie w szpitalu oceniło jako dobre, w tym 48% jako bardzo dobre (10 pkt). Łącznie niezadowolonych pacjentów stanowi 13% przy założeniu, że 0-4 pkt to ocena zła.