

# Wyniki badania satysfakcji pacjentów Powiatowego Zakładu Opieki Zdrowotnej w Starachowicach

na podstawie badania ankietowego przeprowadzonego  
w Podstawowej Opiece Zdrowotnej „Medyk”  
w II połowie 2018 roku



## Raport

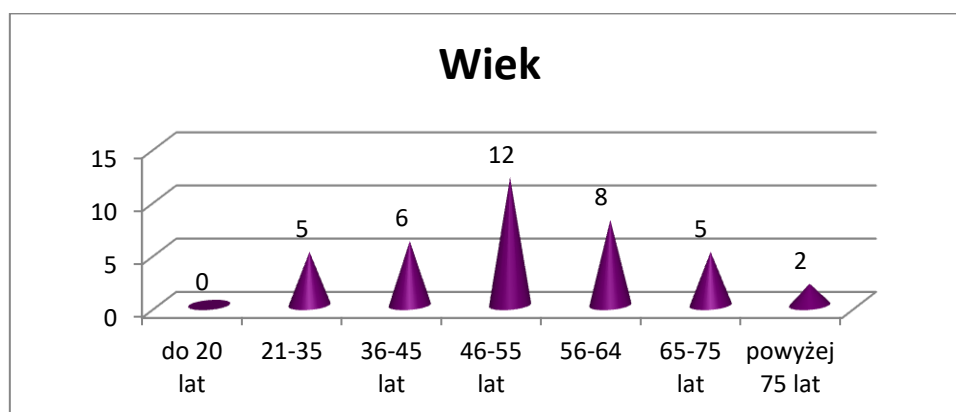
W pierwszej połowie 2018 roku (tj. od 1 lipca do 31 grudnia) przeprowadzono anonimowe badanie satysfakcji pacjentów Podstawowej Opieki Zdrowotnej „MEDYK”.

Badaniu poddano losową grupę pacjentów korzystających z usług medycznych w ww. terminie. Druki ankiet oraz skrzyneczki do wrzucania ankiet znajdowały się w widocznych miejscach w lokalizacji POZ. W ten sposób respondenci mieli zapewnioną anonimowość.

W przedmiotowym badaniu satysfakcji pacjenta uzyskano 38 wypełnionych arkuszy, na wymagane minimum 20. Wskaźnik zwrotności wynosi aż 190%.

Kwestionariusz ankiety obejmował pytania dotyczące danych socjodemograficznych respondentów oraz jakości usług świadczonych w Podstawowej Opiece Zdrowotnej „MEDYK”. Warto dodać, że badani mieli możliwość wpisywania swoich uwag dotyczących funkcjonowania POZ.

## Kwestionariusz osobowy

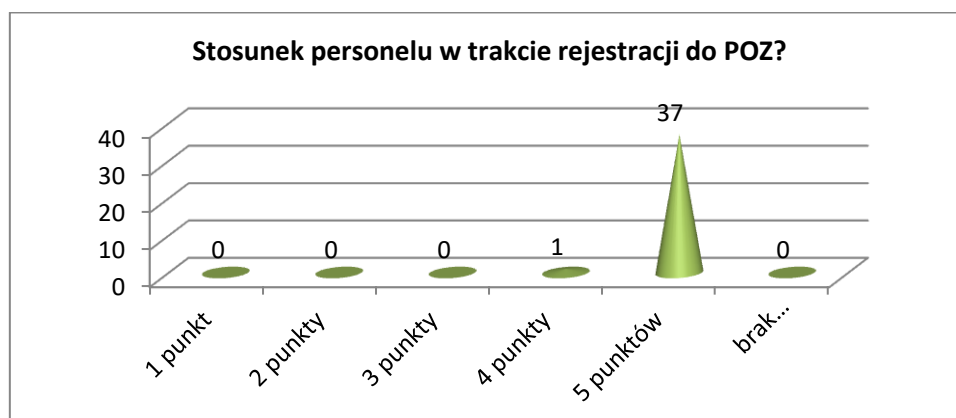


Wykres nr 1. Wiek respondentów

### Odpowiedzi:

- do 20 lat – 0 ( 0%)
- 21-35 lat – 5 (13.15 %)
- 36-45 lat – 6 (15.78 %)
- 46-55 lat – 12 (63.15 %)
- 56-65 lat – 8 (21.05 %)
- 66-75 lat – 5 (13.15 %)
- powyżej 75 lat – 2 ( 5.26%)

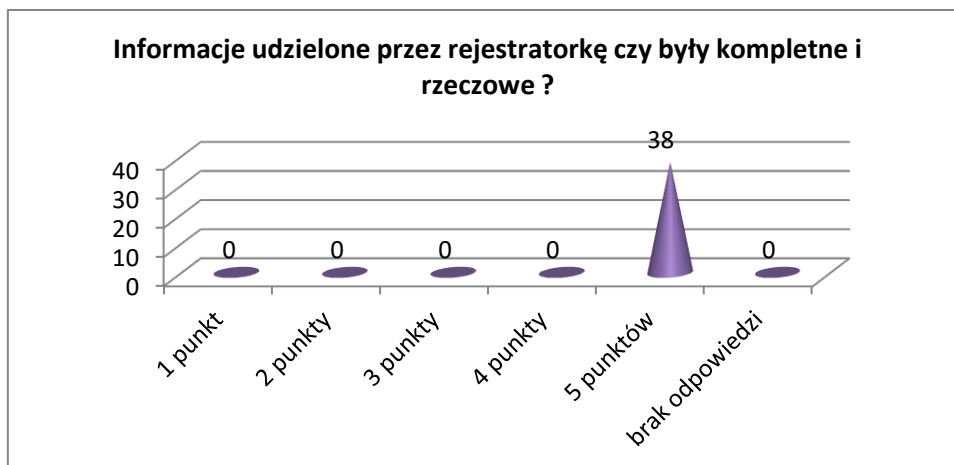
## Jak ocenia Pan/Pani?



Wykres nr 2. Stosunek personelu podczas rejestracji do POZ

### Odpowiedzi:

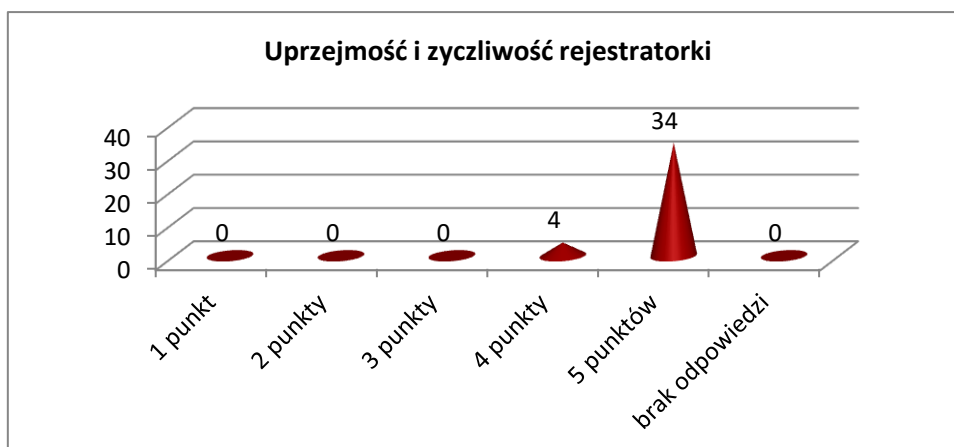
- 1 (min.) – 0 ( 0%)
- 2 – 0 ( 0%)
- 3 – 0 ( 0%)
- 4 – 1 ( 2.63%)
- 5 (max.) – 37 (97.36%)
- brak odpowiedzi – 0 ( 0%)



Wykres nr 3. Informacje od rejestratorek

Odpowiedzi:

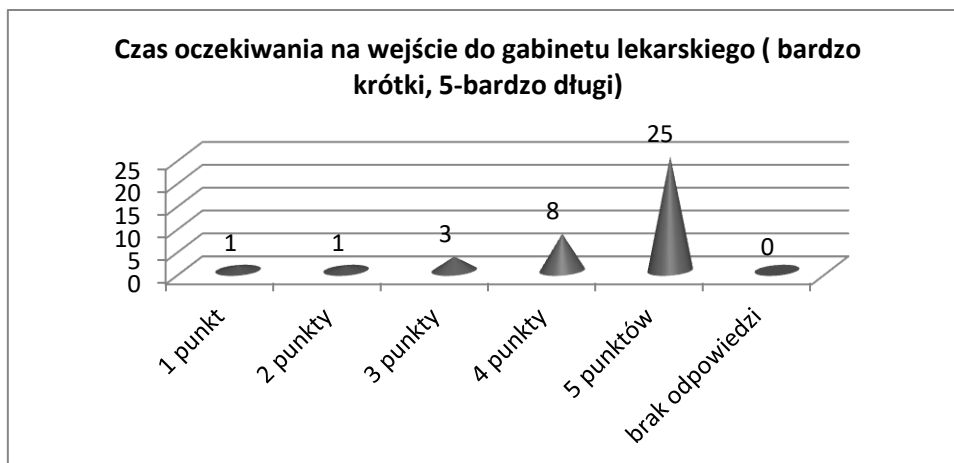
- 1 (min.) – 0 ( 0%)
- 2 – 0 ( 0%)
- 3 – 0 ( 0%)
- 4 – 0 ( 0%)
- 5 (max.) – 38 (100%)
- brak odpowiedzi – 0 ( 0%)



Wykres nr 4. Postawa rejestratorek

Odpowiedzi:

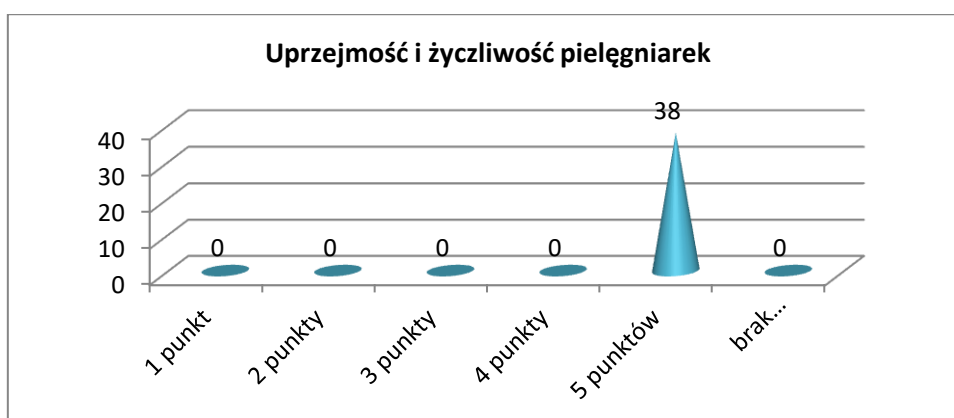
- 1 (min.) – 0 ( 0%)
- 2 – 0 ( 0%)
- 3 – 0 ( 0%)
- 4 – 4 (10.52%)
- 5 (max.) – 34 (89.47%)
- brak odpowiedzi – 0 ( 0%)



Wykres nr 5. Czas oczekiwania

**Odpowiedzi:**

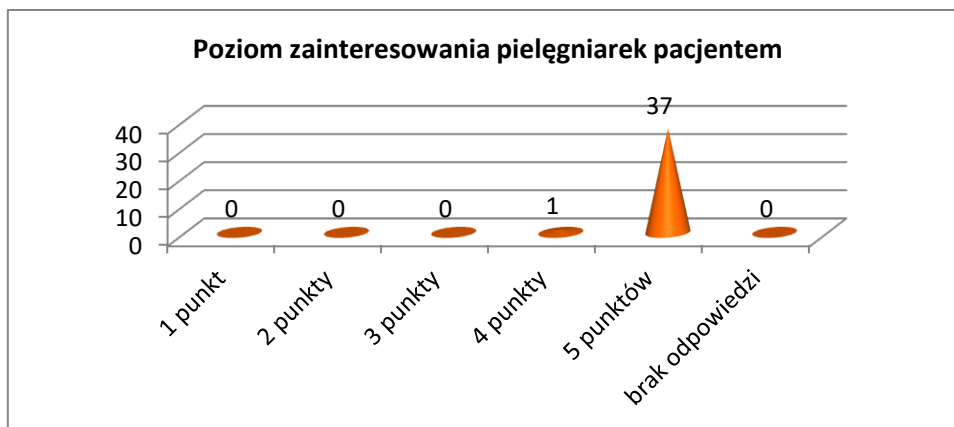
- 1 (min.) – 1 ( 2.63%)
- 2 – 1 ( 2.63%)
- 3 – 3 ( 7.89%)
- 4 – 8 (21.05%)
- 5 (max.) – 25 (65.78%)
- brak odpowiedzi – 0 ( 0%)



Wykres nr 6. Postawa pielęgniarek

**Odpowiedzi:**

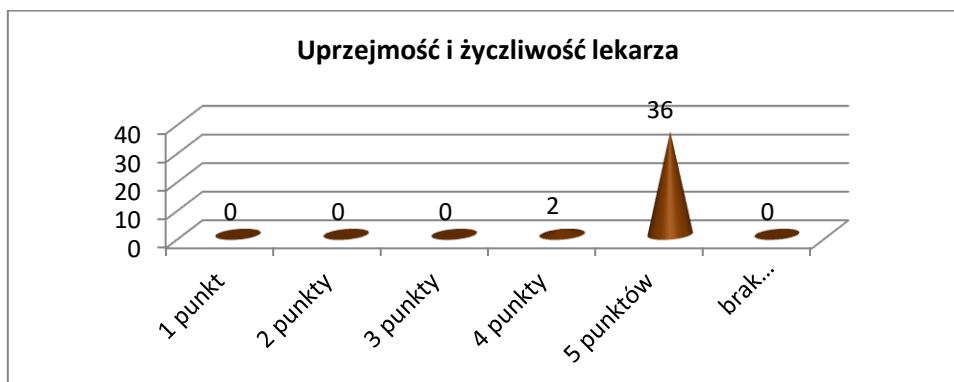
- 1 (min.) – 0 ( 0%)
- 2 – 0 ( 0%)
- 3 – 0 ( 0%)
- 4 – 0 ( 0%)
- 5 (max.) – 38 (100%)
- brak odpowiedzi – 0 ( 0%)



Wykres nr 7. Zainteresowanie pacjentem

Odpowiedzi:

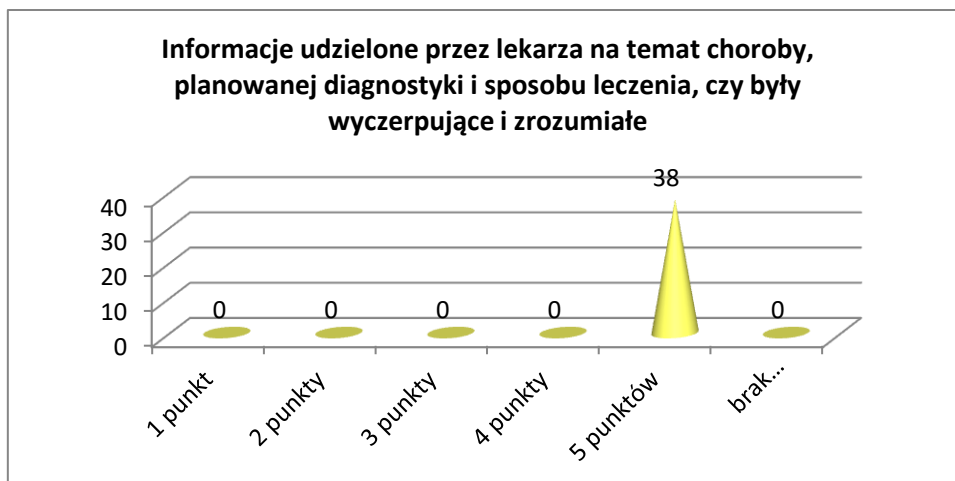
- 1 (min.) – 0 ( 0%)
- 2 – 0 ( 0%)
- 3 – 0 ( 0%)
- 4 – 1 ( 2.63%)
- 5 (max.) – 37 (97.36%)
- brak odpowiedzi – 0 ( 0%)



Wykres nr 8. Postawa lekarza

Odpowiedzi:

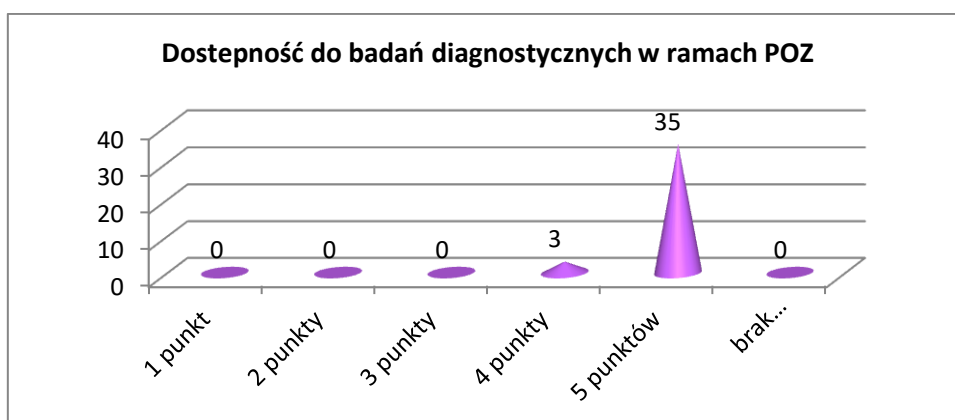
- 1 (min.) – 0 ( 0%)
- 2 – 0 ( 0%)
- 3 – 0 ( 0%)
- 4 – 2 ( 5.26%)
- 5 (max.) – 36 (94.73%)
- brak odpowiedzi – 0 ( 0%)



Wykres nr 9. Informacje od lekarza

Odpowiedzi:

- 1 (min.) – 0 ( 0%)
- 2 – 0 ( 0%)
- 3 – 0 ( 0%)
- 4 – 0 ( 0%)
- 5 (max.) – 38 (100%)
- brak odpowiedzi – 0 ( 0%)



Wykres nr 10. Dostępność do badań

Odpowiedzi:

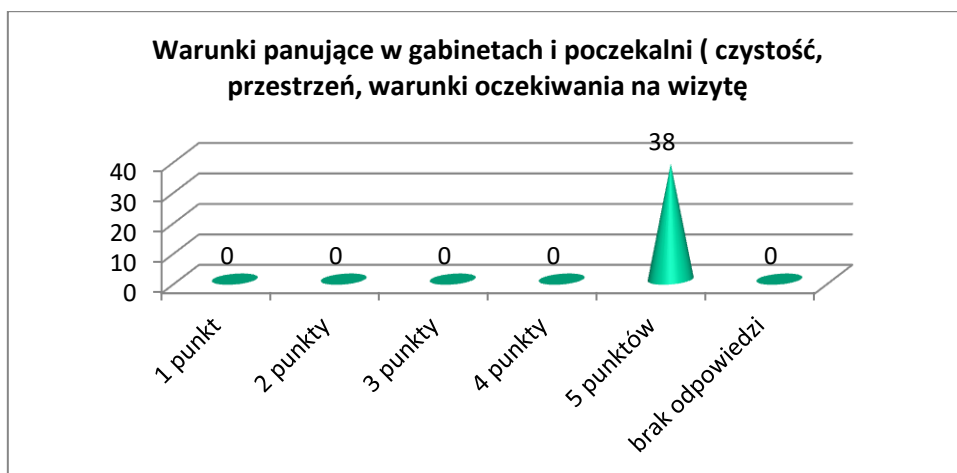
- 1 (min.) – 0 ( 0%)
- 2 – 0 ( 0%)
- 3 – 0 ( 0%)
- 4 – 3 ( 7.89%)
- 5 (max.) – 35 (92.10%)
- brak odpowiedzi – 0 ( 0%)



Wykres nr 11. Poczucie intymności

Odpowiedzi:

- 1 (min.) – 0 ( 0%)
- 2 – 0 ( 0%)
- 3 – 0 ( 0%)
- 4 – 0 ( 0%)
- 5 (max.) – 38 (100%)
- brak odpowiedzi – 0 ( 0%)

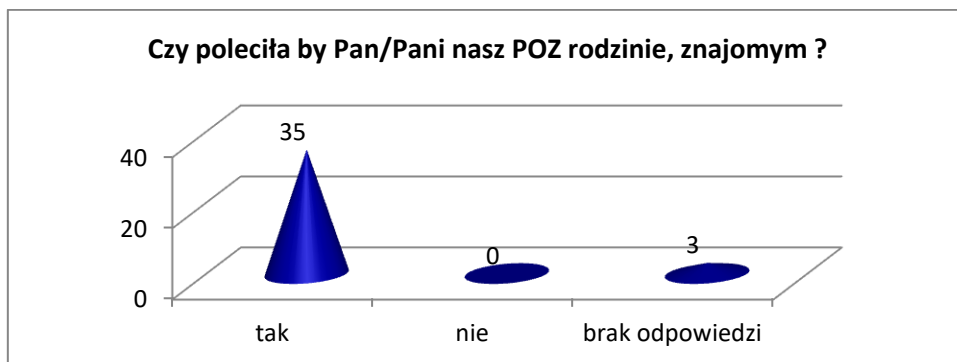


Wykres nr 12. Warunki lokalowe

Odpowiedzi:

- 1 (min.) – 0 ( 0%)
- 2 – 0 ( 0%)
- 3 – 0 ( 0%)
- 4 – 0 ( 0%)
- 5 (max.) – 38 (100%)
- brak odpowiedzi – 0 ( 0%)





Wykres nr 13. Ogólna ocena

Odpowiedzi:

- tak – 35 (92.10%)
- nie – 0 ( 0%)
- brak odpowiedzi – 3 ( 7.89%)

13. Co by Pan/Pani zmienił/a w PZOZ?

- dyрекcję
- nigdy!
- niex4

14. Proszę wpisać dodatkowe uwagi

- wyjątkowo profesjonalna opieka
- miło i sympatycznie
- zmienić dyrekcję ZOZ
- bez uwag

## PODSUMOWANIE

W badaniu ankietowym ocenie poddano zachowanie personelu, zakres udzielanych informacji oraz jakość świadczonych usług. Przyjęto punktową skalę oceny, w której 1 oznaczał najniższą, a 5 najwyższą notę.

Dane zebrane w kwestionariuszu osobowym wskazują, że najliczniejszą grupę pacjentów Podstawowej Opieki Zdrowotnej stanowią osoby w wieku od 46 do 55 lat – 63,15% oraz od 56 do 65 lat – 21,05%.

Wyniki przeprowadzonego badania pokazują wysoką ocenę personelu zatrudnionego w Podstawowej Opiece Zdrowotnej „MEDYK”. Wszyscy respondenci pozytywnie ocenili przebieg rejestracji do POZ (odp. 5 – 97,36%, odp. 4 – 2,63%), kompletność i rzeczowość informacji udzielanych przez rejestratorkę (odp. 5 – 100%), a także uprzejmość i życzliwość personelu (odp. 5 – 89,47%, odp. 4 – 10,52%).

W dalszej części ankiety ocenie poddano czas oczekiwania na wejście do gabinetu, postawę personelu pielęgniarskiego i lekarskiego, dostępność do badań oraz warunki panujące w POZ.

W pytaniu dotyczącym czasu oczekiwania na wejście do gabinetu najwyższej oceny dokonało 65,78% respondentów, odp. 4 zakreśliło 21,05%, a odp. 3 – 7,89%.

Warto podkreślić, że 100% badanych oceniło na 5 uprzejmość i życzliwość pielęgniarek, z kolei poziom zainteresowania Pacjentem 97,36% respondentów oceniło na 5, a pozostałe 2,63% na 4. Uprzejmość i życzliwość lekarza aż 94,3% ankietowanych oceniło na 5, a pozostałe 5,26% na 4. W pytaniu dotyczącym udzielania przez lekarza wyczerpujących i zrozumiałych informacji na temat choroby, planowanej diagnostyki i sposobu leczenia 100% ankietowanych zaznaczyło odp. 5.

Jak wynika z udzielonych odpowiedzi dostępność do badań diagnostycznych w ramach POZ na 5 oceniło 92,10% respondentów, a na 4 pozostałe 7,89%. Na pytanie dotyczące zachowania warunków intymności podczas badania lekarskiego 100% ankietowanych zakreśliło odp. 5. Identycznej odpowiedzi udzielono na pytanie dotyczące warunków panujących w gabinetach i poczekalni.

Jak wynika z udzielonych odpowiedzi 100% respondentów poleciłaby POZ „Medyk” rodzinie i znajomym.