



Powiatowy Zakład Opieki Zdrowotnej
ul. Radomska 70
27-200 Starachowice



Wyniki badania satysfakcji pacjentów Podstawowej Opieki Zdrowotnej „MEDYK”

na podstawie badania ankietowego
przeprowadzonego
w roku 2017



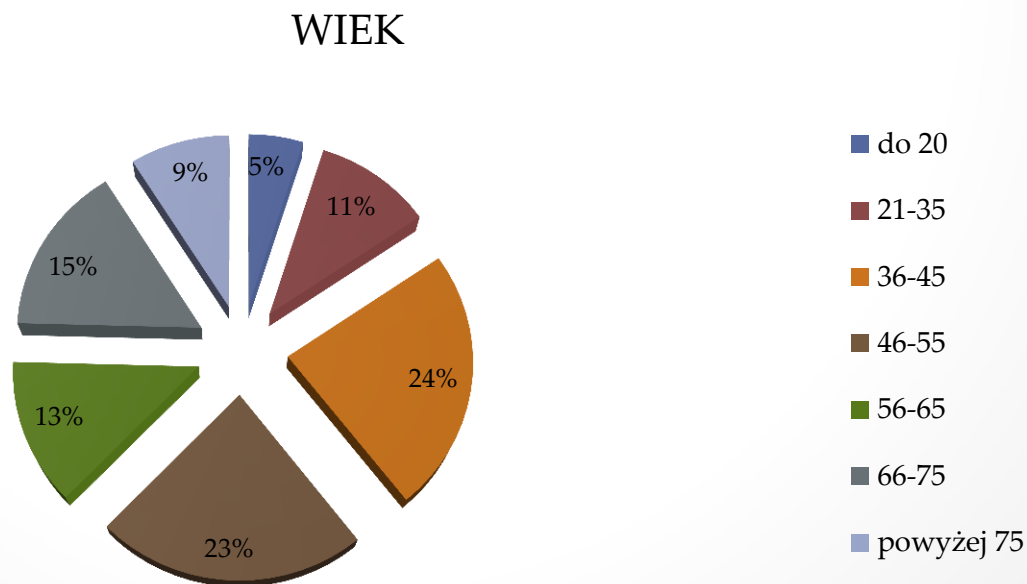
Raport

- W drugiej połowie 2017 roku przeprowadzono anonimowe badanie satysfakcji pacjentów Podstawowej Opieki Zdrowotnej „MEDYK”.
- Druki ankiet oraz skrzyneczki do wrzucania ankiet znajdowały się w widocznych miejscach w lokalizacji POZ.
- W wyniku przeprowadzonego badania zebrano 122 wypełnione ankiety ze 140 wydanych. Wskaźnik zwrotności wyniósł 87,14%.
- Kwestionariusz ankiety obejmował pytania dotyczące danych socjodemograficznych respondentów oraz jakości usług świadczonych w Podstawowej Opiece Zdrowotnej.

1. Kwestionariusz osobowy

Wiek

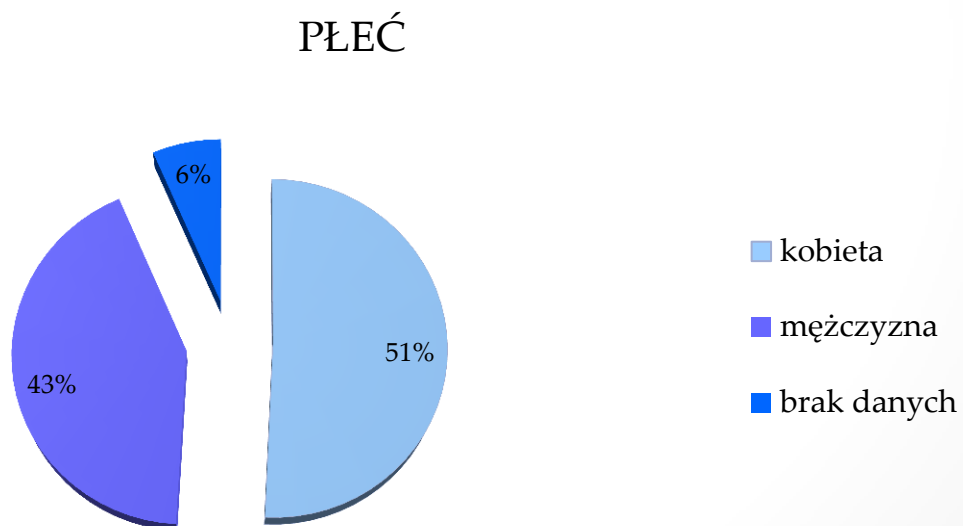
| | |
|------------------|------------|
| ❖ do 20 lat | - 6 (5%) |
| ❖ 21-35 lat | - 13 (11%) |
| ❖ 36-45 lat | - 29 (24%) |
| ❖ 46-55 lat | - 28 (23%) |
| ❖ 56-65 lat | - 16 (13%) |
| ❖ 66-75 lat | - 19 (15%) |
| ❖ powyżej 75 lat | - 11 (9%) |



1. Kwestionariusz osobowy

Płeć

- ❖ kobieta - 62 (51%)
- ❖ mężczyzna - 52 (43%)
- ❖ brak danych - 8 (6%)

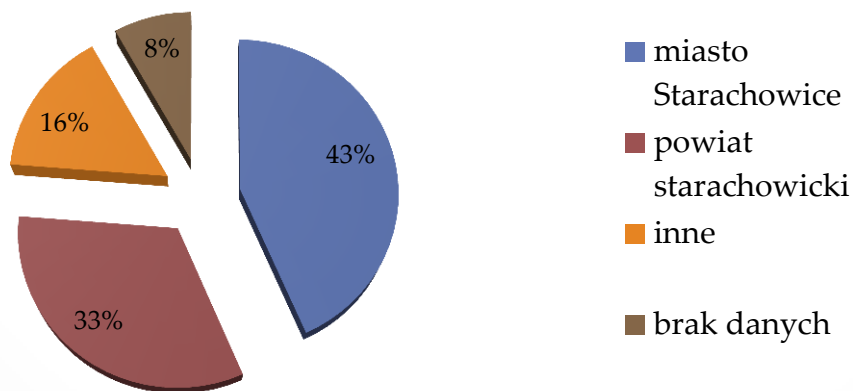


1. Kwestionariusz osobowy

Miejsce zamieszkania

| | |
|------------------------|------------|
| ❖ Miasto Starachowice | - 53 (43%) |
| ❖ Powiat Starachowicki | - 40 (33%) |
| ❖ inne | - 19 (16%) |
| ❖ brak danych | - 10 (8%) |

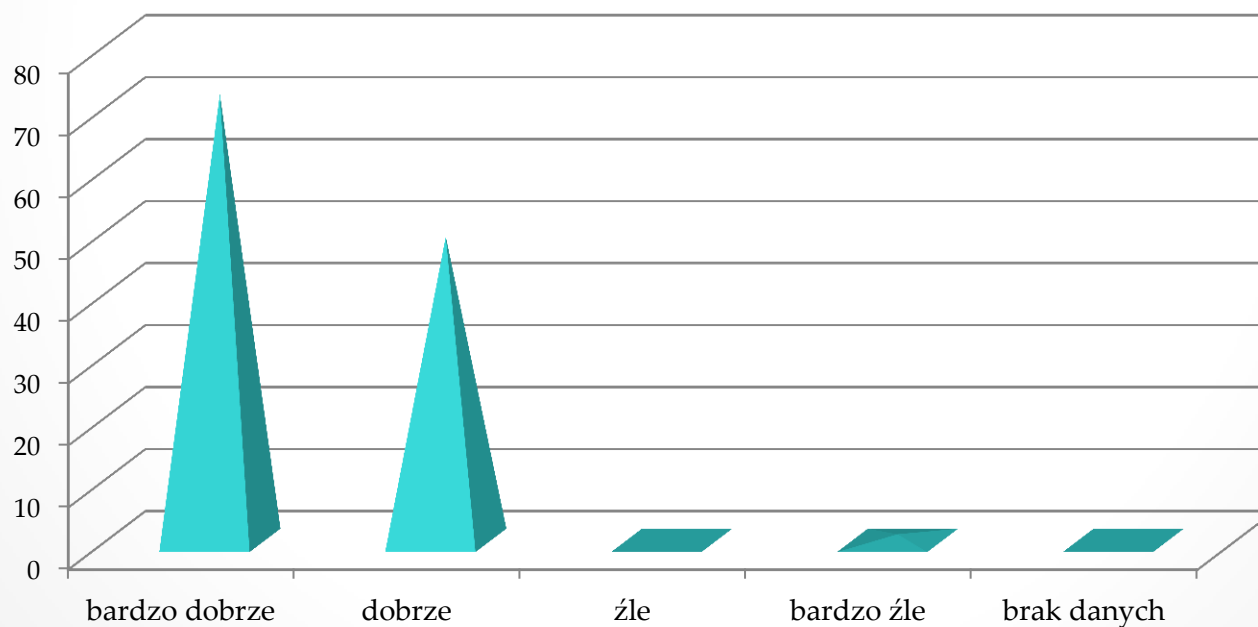
MIEJSCE ZAMIESZKANIA



2. Jak przebiegała rejestracja do POZ?

| | | |
|---|---------------|------------|
| ❖ | bardzo dobrze | - 72 (59%) |
| ❖ | dobrze | - 49 (40%) |
| ❖ | źle | - 0 |
| ❖ | bardzo źle | - 1 (1%) |

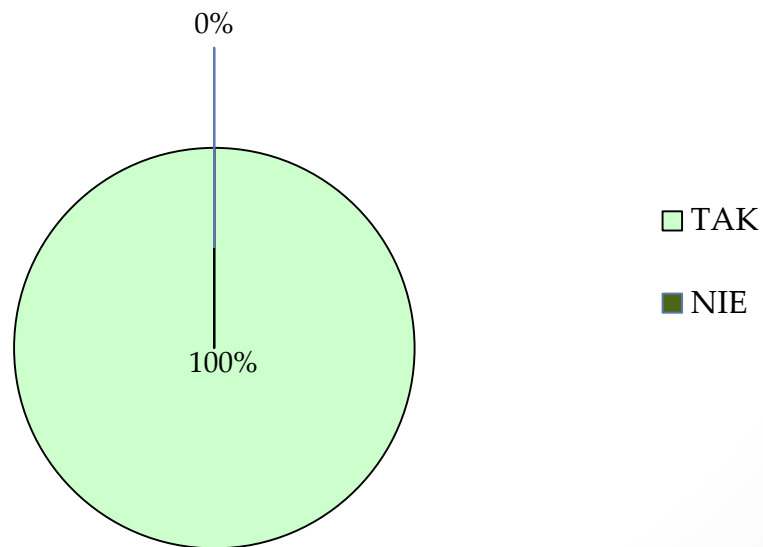
Jak przebiegała rejestracja do POZ?



3. Czy informacje udzielone przez rejestratorkę były w Pana/Pani ocenie kompletne i rzeczowe?

| | |
|-------|--------------|
| ❖ tak | - 122 (100%) |
| ❖ nie | - 0 |

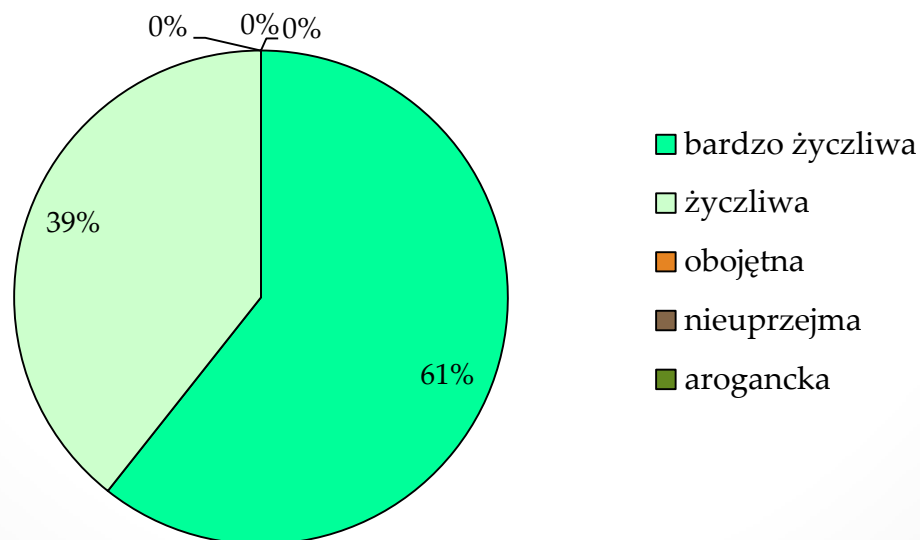
Czy informacje udzielone przez rejestratorkę
były w Pana/Pani ocenie kompletne i rzeczowe?



4. Jak ocenia Pan/Pani uprzejmość i życzliwość rejestratorki?

| | |
|-------------------|------------|
| ❖ bardzo życzliwa | - 78 (61%) |
| ❖ życzliwa | - 48 (39%) |
| ❖ obojętna | - 0 |
| ❖ nieuprzejma | - 0 |
| ❖ arogancka | - 0 |

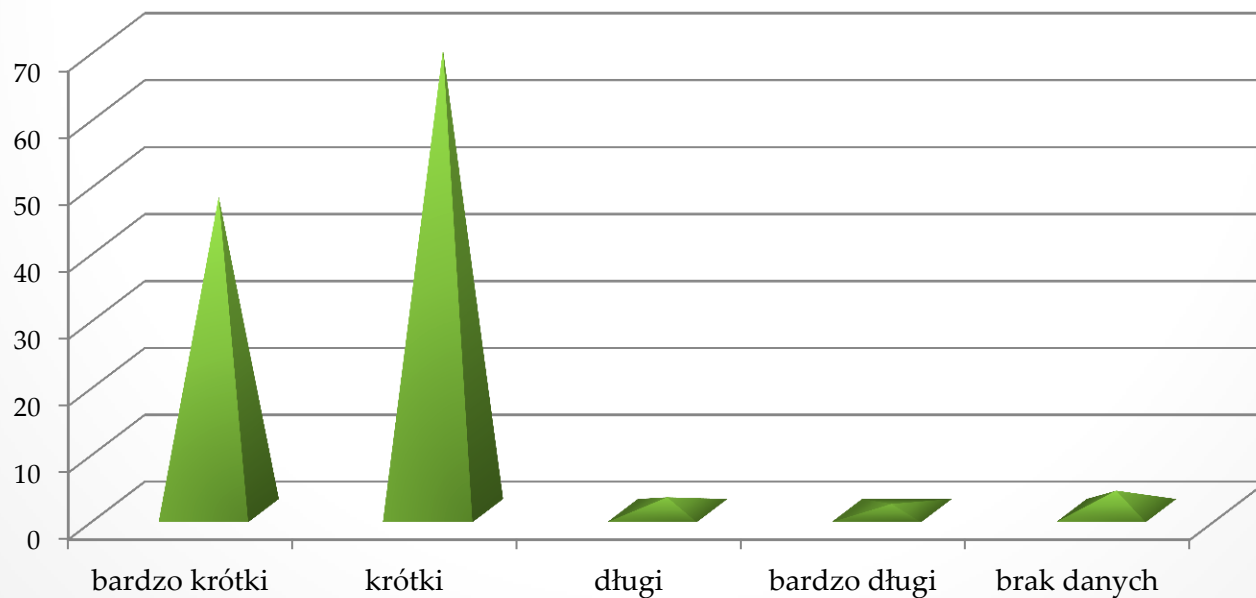
Jak ocenia Pan/Pani uprzejmość i życzliwość rejestratorki?



5. Jak ocenia Pan/Pani czas oczekiwania na wejście do gabinetu lekarskiego?

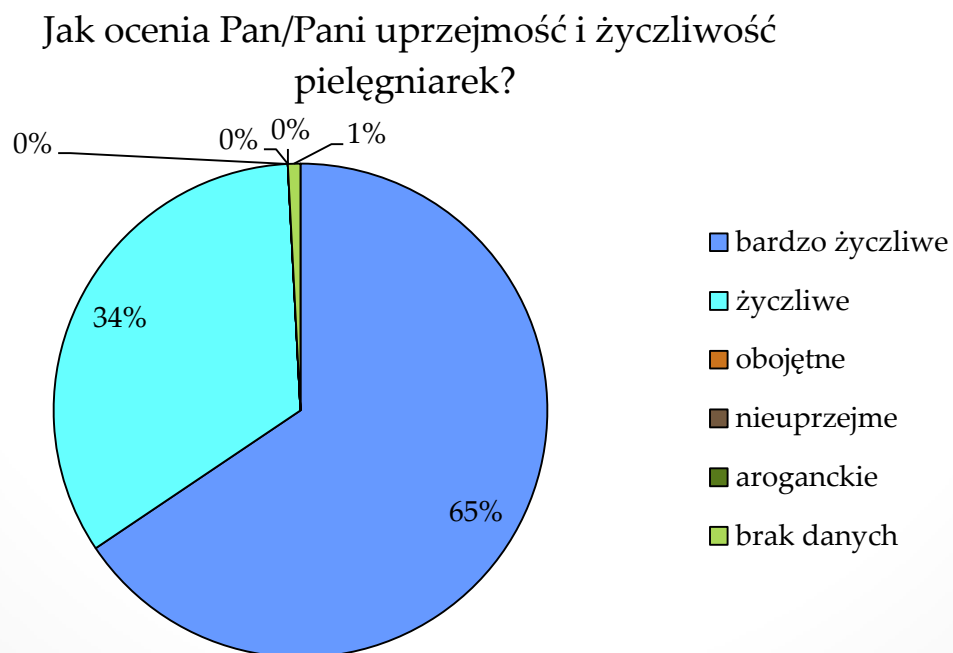
| | | |
|---|---------------|------------|
| ❖ | bardzo krótki | - 47 (38%) |
| ❖ | krótki | - 69 (57%) |
| ❖ | długi | - 2 (2%) |
| ❖ | bardzo długi | - 1 (1%) |
| ❖ | brak danych | - 3 (2%) |

Jak ocenia Pan/Pani czas oczekiwania na wejście do gabinetu lekarskiego?



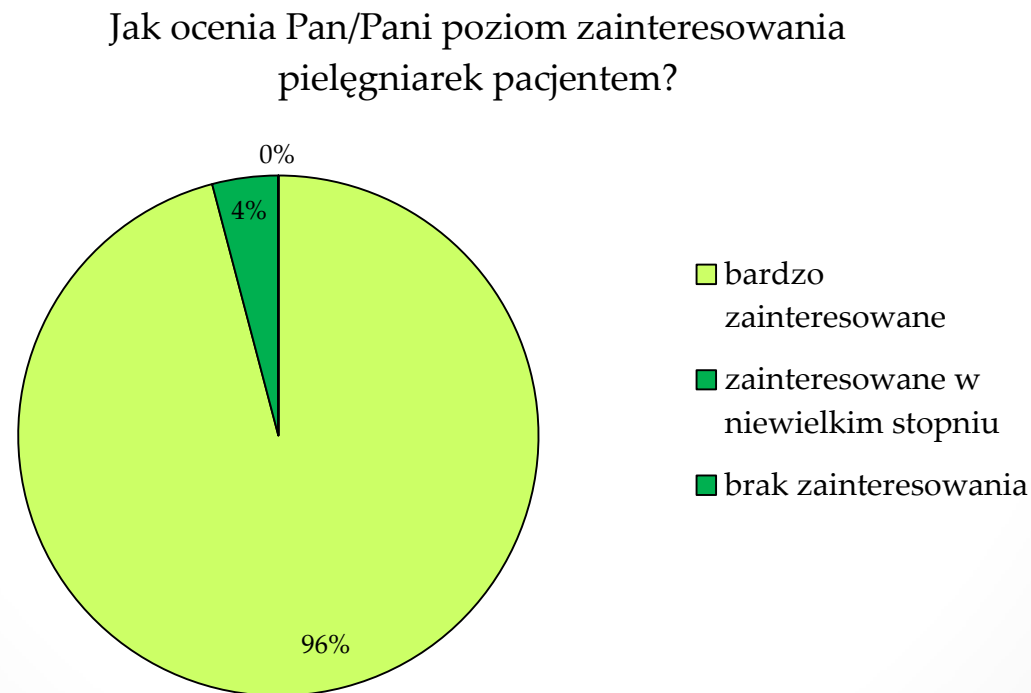
6. Jak ocenia Pan/Pani uprzejmość i życzliwość pielęgniarek?

| | |
|-------------------|------------|
| ❖ bardzo życzliwe | - 80 (65%) |
| ❖ życzliwe | - 41 (34%) |
| ❖ obojętne | - 0 |
| ❖ nieuprzejme | - 0 |
| ❖ aroganckie | - 0 |
| ❖ brak danych | - 1 (1%) |



7. Jak ocenia Pan/Pani poziom zainteresowania pielęgniarek pacjentem?

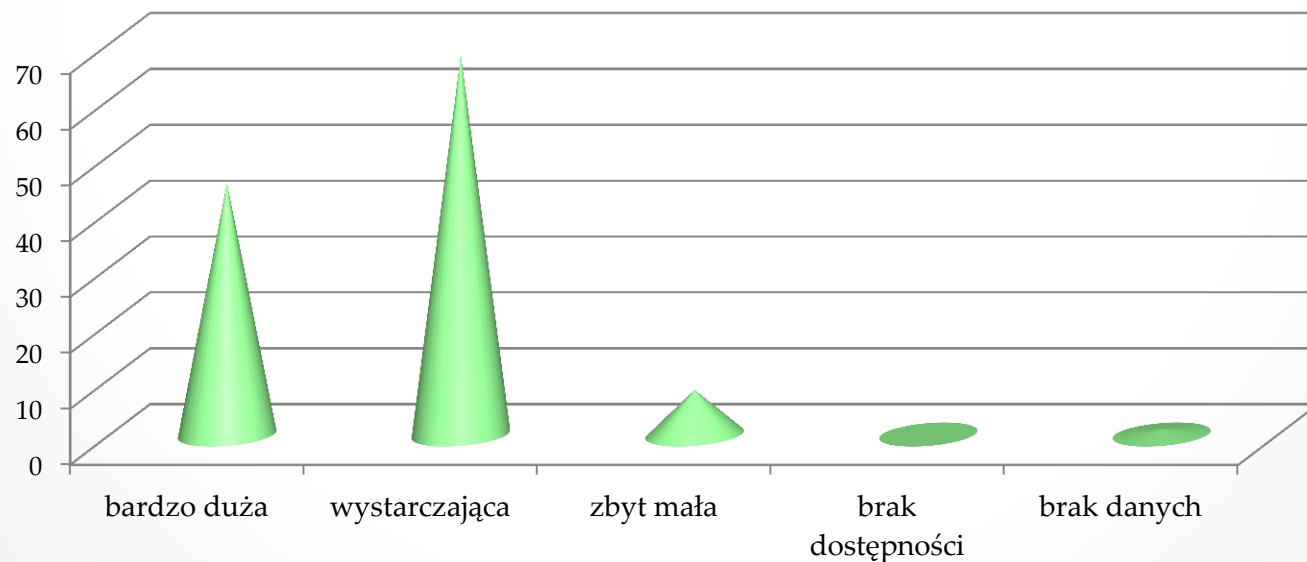
- ❖ bardzo zainteresowane - 117 (96%)
- ❖ zainteresowane w niewielkim stopniu - 5 (4%)
- ❖ brak zainteresowania - 0



8. Jak ocenia Pan/Pani dostępność do badań diagnostycznych w ramach POZ?

| | |
|--------------------|------------|
| ❖ bardzo duża | - 45 (37%) |
| ❖ wystarczająca | - 68 (56%) |
| ❖ zbyt mała | - 8 (6%) |
| ❖ brak dostępności | - 0 |
| ❖ brak danych | - 1 (1%) |

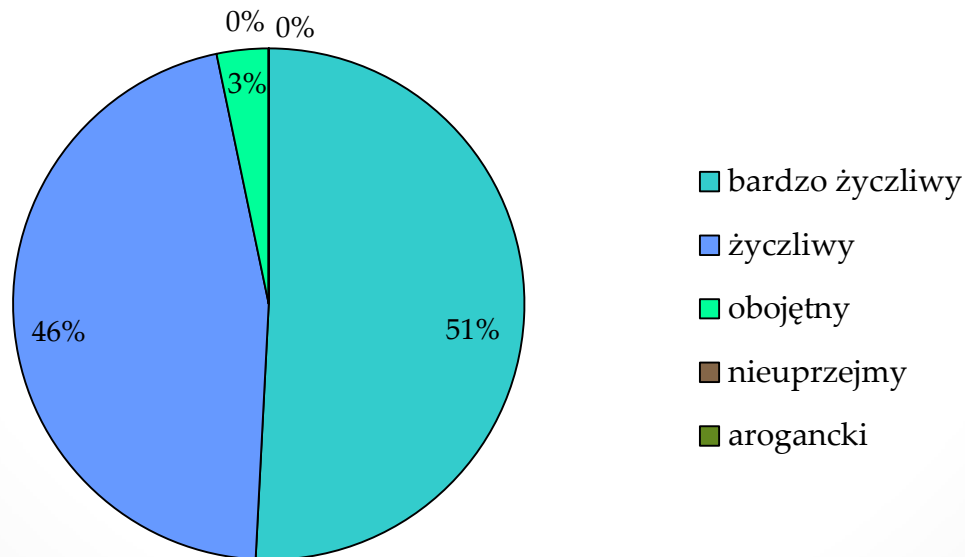
Jak ocenia Pan/Pani dostępność do badań diagnostycznych w ramach POZ?



9. Jak ocenia Pan/Pani uprzejmość i życzliwość lekarza?

| | |
|-------------------|------------|
| ❖ bardzo życzliwy | - 62 (51%) |
| ❖ życzliwy | - 56 (46%) |
| ❖ obojętny | - 4 (3%) |
| ❖ nieuprzejmy | - 0 |
| ❖ arogancki | - 0 |

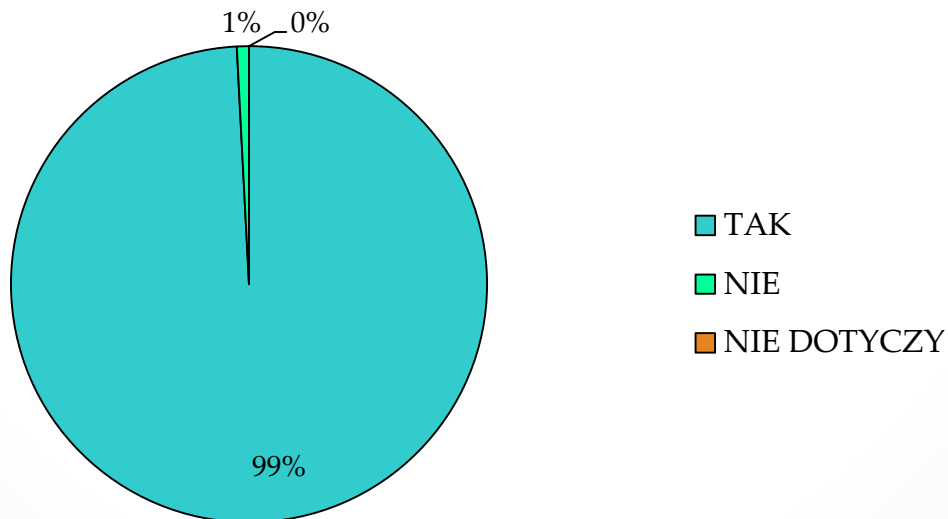
Jak ocenia Pan/Pani uprzejmość i życzliwość lekarza?



10. Czy przekazane Panu/Pani przez lekarza informacje na temat stanu zdrowia, planowanej diagnostyki i sposobu leczenia są wystarczające?

- ❖ tak -121 (99%)
- ❖ nie - 1 (1%)
- ❖ nie dotyczy - 0

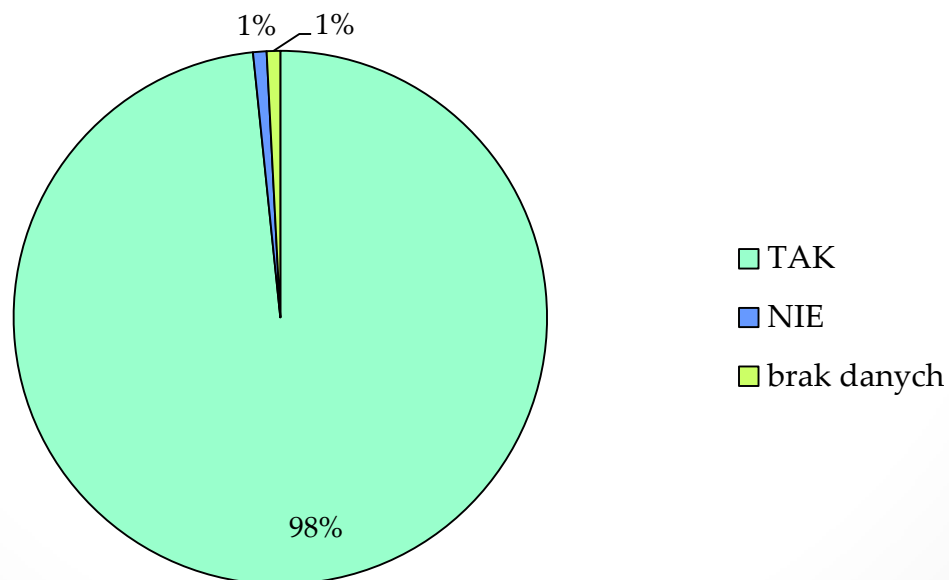
Czy przekazane Panu/Pani przez lekarza informacje na temat stanu zdrowia, planowanej diagnostyki i sposobu leczenia są wystarczające?



11. Czy porada lekarska, badanie lekarskie odbyło się z zapewnieniem Pani/Panu poczucia intymności?

- ❖ tak -98%
- ❖ nie -1%
- ❖ brak danych -1%

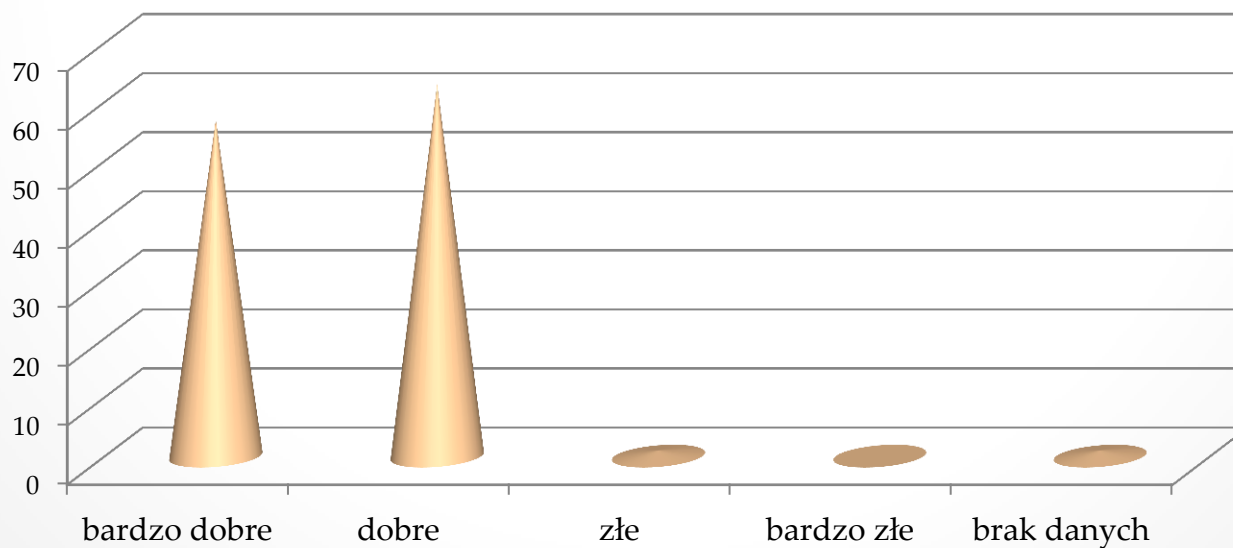
Czy porada lekarska, badanie lekarskie odbyło się z zapewnieniem Pani/Panu poczucia intymności?



12. Jak ocenia Pan/Pani warunki panujące w gabinetach i poczekalni (przestrzeń, czystość, warunki oczekiwania na wizytę)?

| | |
|----------------|------------|
| ❖ bardzo dobre | - 57 (47%) |
| ❖ dobre | - 63 (51%) |
| ❖ złe | - 1 (1%) |
| ❖ bardzo złe | - 0 |
| ❖ brak danych | - 1 (1%) |

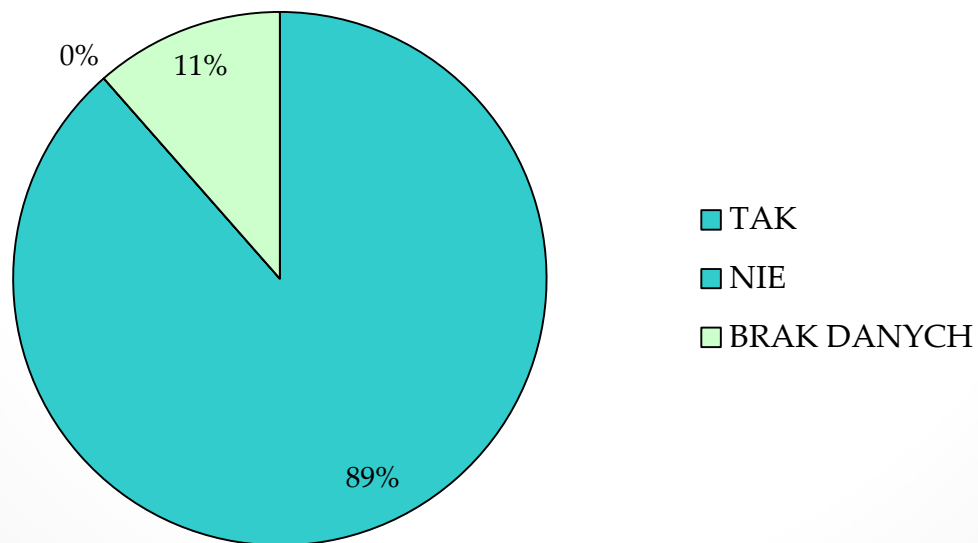
Jak ocenia Pan/Pani warunki panujące w gabinetach i poczekalni (przestrzeń, czystość, warunki oczekiwania na wizytę)?



13. Czy polecił/a by Pan/Pani nasz POZ rodzinie/znajomym?

- ❖ tak - 108 (89%)
- ❖ nie - 0
- ❖ brak danych - 14 (11%)

**Czy polecił/a by Pan/Pani nasz POZ rodzinie,
znajomym?**



14. Co by Pan/Pani zmienił/a w PZOZ?

- ❖ Czas oczekiwania na badania specjalistyczne.
- ❖ Przychodni MEDYK dałabym nagrodę.
- ❖ Lekarze, pielęgniarki i rejestratorki są bardzo uprzejmi, grzeczni, mili, przystępni.
- ❖ Większa ilość badań dostępnych przez POZ, a nie lekarzy specjalistów.
- ❖ Bardzo miła obsługa.
- ❖ Super! Idealnie!

15. Proszę wpisać dodatkowe uwagi

- ❖ Do okulisty i urologa dr Ziarka czeka się rok. Proszę coś zaradzić.

PODSUMOWANIE

Jak wynika z udzielonych odpowiedzi aż 99% respondentów pozytywnie oceniło przebieg rejestracji do POZ. Wszyscy respondenci (100%) stwierdzili, że informacje udzielone przez rejestratorkę były kompletne i rzeczowe, a także pozytywnie ocenili jej uprzejmość i życzliwość.

Czas oczekiwania na wejście do gabinetu 95% ankietowanych oceniło jako krótki i bardzo krótki.

Ponadto aż 99% respondentów pozytywnie oceniło uprzejmość i życzliwość pielęgniarek, a 96% stwierdziło, że pielęgniarki są bardzo zainteresowane Pacjentem.

Badaniu ankietowemu poddano również dostępność do badań diagnostycznych w ramach POZ. Odpowiedź „bardzo duża” zaznaczyło 37% respondentów, a „wystarczająca” 56%.

Aż 97% badanych pozytywnie oceniło uprzejmość i życzliwość lekarzy, a 99% stwierdziło, że przekazane przez lekarza informacje na temat stanu zdrowia, planowanej diagnostyki i sposobu leczenia są wystarczające.

PODSUMOWANIE

98% badanych potwierdziło zachowanie poczucia intymności podczas badań lekarskich. Z kolei 47% ankietowanych oceniło warunki panujące w gabinetach i poczekalni (przestrzeń, czystość, warunki oczekiwania na wizytę) jako „bardzo dobre”, a 51% jako „dobre”.

W ogólnej ocenie, 89% badanych poleciłoby Podstawową Opiekę Zdrowotną „Medyk” rodzinie, znajomym. Aż 11% badanych nie udzieliło żadnej odpowiedzi.