



## WSKAŹNIKI za 2025 rok

Kujawsko – Pomorskie  
Centrum Pulmonologii  
w Bydgoszczy  
ul. Seminaryjna 1  
85-326 Bydgoszcz

PRAWA I OBOWIĄZKI PACJENTA - Badania ankietowe PASAT IKP i PASAT AOS CMJ

### Informacja o badaniach

Centrala tel. (52) 325 66 00  
(52) 325 67 00  
Dyrektor tel. (52) 325 67 35  
fax (52) 325 66 06

Kujawsko-Pomorskie Centrum Pulmonologii w Bydgoszczy (KPCP) prowadzi badania doświadczeń i opinii pacjentów z użyciem ankiet opracowanych przez Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia (CMJ):

- Ankieta dla pacjentów hospitalizowanych (PASAT IKP)
- Ankieta dla pacjentów poradni specjalistycznych (PASAT AOS)

### Zasady przeprowadzania badań ankietowych PASAT IKP i PASAT AOS

- Badanie przeprowadzane jest w celu monitorowania i podnoszenia jakości udzielanych świadczeń. Dzieląc się opinią pacjent ma wpływ na rozwój jednostki. Badania PASAT IKP i PASAT AOS prowadzone są z wykorzystaniem ankiet przygotowanych przez Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia (CMJ).
- Udział w badaniu jest dobrowolny i anonimowy. Badanie przeprowadzane jest z zachowaniem zasad poufności.
- W przypadku hospitalizacji, pacjent może wypełnić ankietę w dniu wypisu ze szpitala lub po wypisie ze szpitala. W pozostałych przypadkach pacjent może wypełnić ankietę po skorzystaniu ze świadczeń w KPCP.
- Pacjent powinien wypełnić tylko jedną ankietę z jednej hospitalizacji/jednej wizyty w Poradni.
- Ankiety wypełnia się elektronicznie (konieczny dostęp do internetu na komputerze lub telefonie) przez stronę internetową [kpcp@kpcp.pl](mailto:kpcp@kpcp.pl) - zakładka „dla pacjenta” – „ankieta satysfakcji pacjenta” wybierając w zależności z jakich świadczeń się korzystało oddziały lub poradnie lub skanując odpowiedni kod QR, prowadzący do ankiety. Pacjent może wypełnić ankietę na swoim urządzeniu. Wypełnienie ankiety w wersji elektronicznej trwa 5-10 minut.
- Ankiety w wersji tradycyjnej (papierowej) są dostępne na oddziałach oraz w poczekalni poradni, w widocznych miejscach oznaczonych dodatkowo kodem QR z możliwością wypełnienia ankiety przez internet.
- Personel informuje pacjentów o możliwości wypełnienia ankiety.
- Dane zgromadzone w ramach prowadzonego badania umożliwiają wyliczenie wskaźników dotyczących świadczonej opieki.

REGON 092356930  
NIP 554-22-36-658  
[www.kpcp.pl](http://www.kpcp.pl)  
[kpcp@kpcp.pl](mailto:kpcp@kpcp.pl)

### Zasady udzielania odpowiedzi w ankietach PASAT IKP i PASAT AOS

- PASAT IKP (pacjenci hospitalizowani):
  - W kroku pierwszym ankietowany wybiera oddział, z którego pacjent został wypisany.
  - W kolejnych 10 krokach ankietowany proszony jest o ocenę: sprawności



Województwo  
Kujawsko-Pomorskie





przyjęcia do szpitala; uwzględnienia zdania pacjenta przez personel medyczny; jakości opieki/stopnia zaangażowanie personelu medycznego; próby zmniejszenia bólu przez podanie leków; zrozumiałości przekazywanych informacji o stanie zdrowia; zrozumiałości przekazywanych informacji o zaleceniach i dalszym postępowaniu po opuszczeniu szpitala; jakości wyżywienia; czystości w placówce; respektowania praw pacjenta; prawdopodobieństwa, że ankietowany poleci jednostkę znajomym/rodzinie. Pacjent wyraża stosunek do powyższych zagadnień zaznaczając właściwą odpowiedź na 11-stopniowej skali od 0-10, gdzie 0 oznacza „zdecydowanie nie polecam”/”ocenił bardzo źle”, a 10 oznacza „zdecydowanie polecam”/”ocenił bardzo dobrze”.

- Kolejne dwa pytania - metryczka - osoba wypełniająca ankietę proszona jest o podanie płci i wieku pacjenta.
- Pytanie ostatnie (Uwagi) jest pytaniem otwartym – ankietowany ma możliwość podzielić się dodatkowymi spostrzeżeniami lub wyjaśnić bardziej szczegółowo powody przyznania określonych ocen.

- PASAT AOS (pacjenci poradni):

- W kroku pierwszym ankietowany wybiera poradnię specjalistyczną, której był/jest pacjentem.
- W drugim kroku ankietowany określa sposób w jaki zapisał się do poradni.
- W kolejnych 9 krokach ankietowany proszony jest o ocenę: łatwości zapisania się na wizytę; zaangażowania pracowników rejestracji; terminowości realizacji wizyty; zaangażowania lekarza w rozwiązanie problemu zdrowotnego; zrozumiałości przekazywanych informacji o stanie zdrowia; wyposażenia poczekalni; czystości w placówce; respektowania praw pacjenta; prawdopodobieństwa, że ankietowany poleci jednostkę znajomym/rodzinie.  
Pacjent wyraża stosunek do powyższych zagadnień zaznaczając właściwą odpowiedź na 11-stopniowej skali od 0-10, gdzie 0 oznacza „zdecydowanie nie polecam”/”ocenił bardzo źle”, a 10 oznacza „zdecydowanie polecam”/”ocenił bardzo dobrze”.
- Kolejne dwa pytania - metryczka - osoba wypełniająca ankietę proszona jest o podanie płci i wieku pacjenta.
- Pytanie ostatnie (Uwagi) jest pytaniem otwartym – ankietowany ma możliwość podzielić się dodatkowymi spostrzeżeniami lub wyjaśnić bardziej szczegółowo powody przyznania określonych ocen.

### Analiza danych

Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia udostępnia podmiotom leczniczym wyniki i analizy w postaci rozkładów odpowiedzi udzielonych na poszczególne pytania ankiety, obliczone na ich podstawie wskaźniki oraz odpowiedzi do pytań otwartych.



Województwo  
Kujawsko-Pomorskie

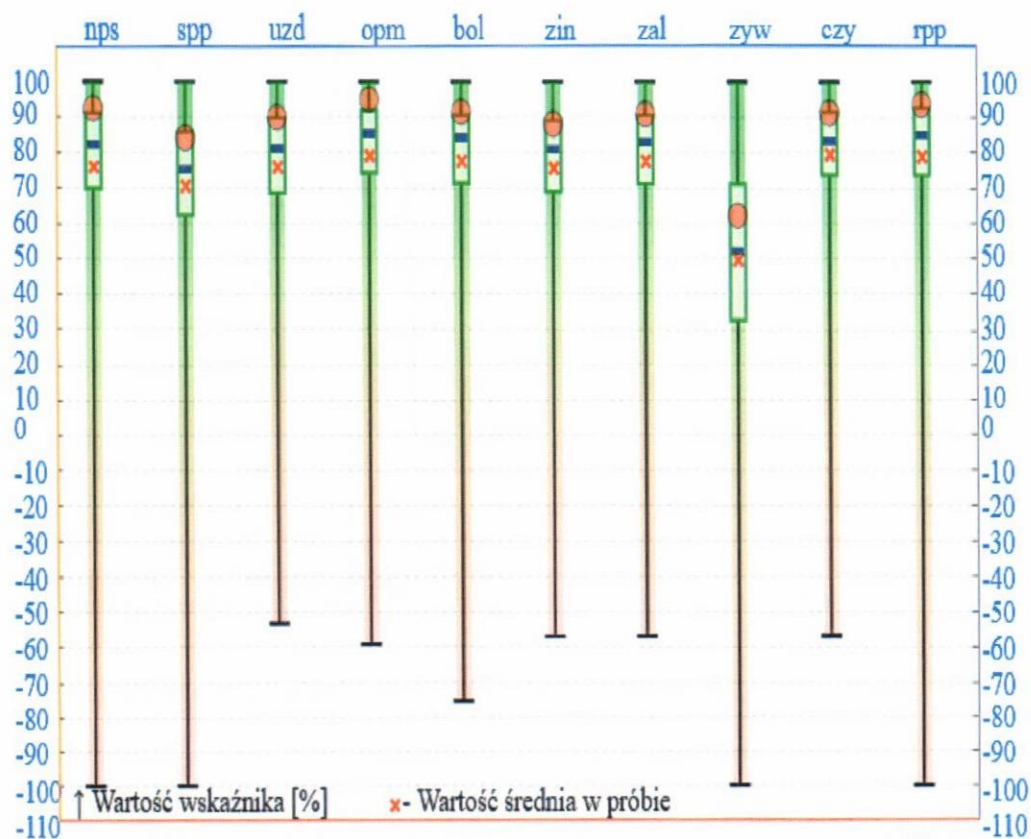




Jednym z obliczanych wskaźników są wartości NPS (*Net Promoter Score*), umożliwiające zbadanie poziomu lojalności pacjenta na tle innych placówek biorących udział w badaniu (wartość średnia w próbie). Wartość wskaźników NPS obliczana jest poprzez odjęcie od % respondentów, którzy udzielili na dane pytanie odpowiedzi o wartościach najwyższych (9 i 10) % respondentów, którzy udzielili odpowiedzi o wartościach od 0 do 6. Wskaźnik może przybierać wartości dodatnie i ujemne. Wartości dodatnie wskaźnika oznaczają pozytywny wynik, w którym przeważa liczba respondentów zdecydowanie zadowolonych. Wartości wskaźnika na poziomie 50% wzwyż uznaje się za bardzo wysokie.

## Wartości NPS

### I. PASAT IKP (pacjenci hospitalizowani)



Czerwony punkt symbolizuje wskaźnik zmierzony w KPCP

Legenda wskaźników:

- nps :92.46: Wskaźnik NPS rekomendacji szpitala
- spp :84.15: Wskaźnik sprawności przyjęcia
- uzd :89.92: Wskaźnik uwzględnienia zdania pacjenta
- opm :95: Wskaźnik opieki personelu med.



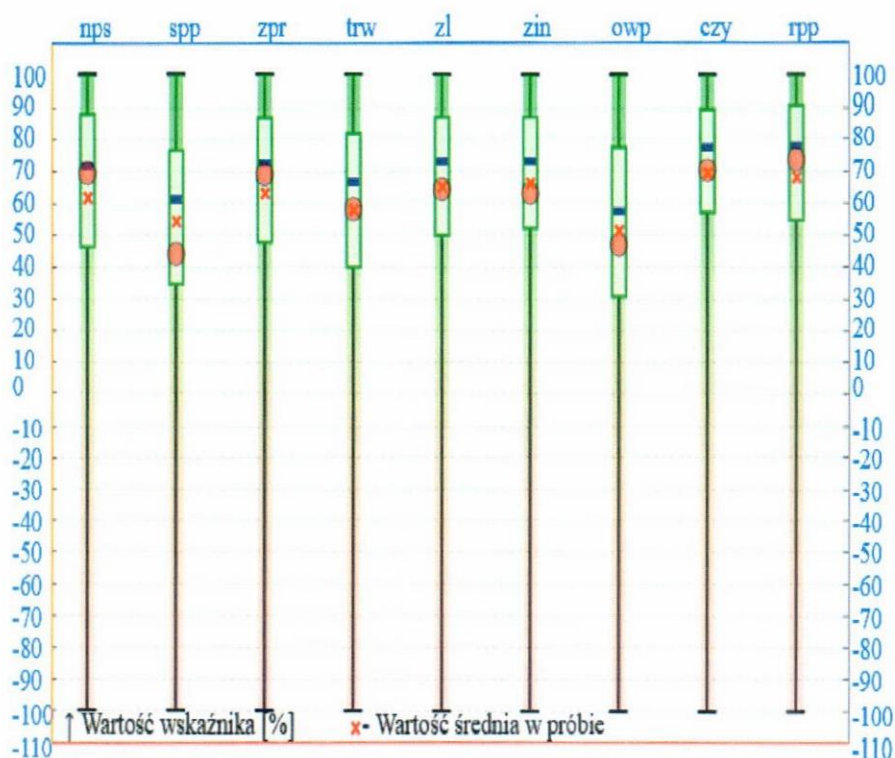
Województwo  
Kujawsko-Pomorskie





bol :91.53: Wskaźnik oceny próby zmniejszania bólu  
zin :88.18: Wskaźnik zrozumienia przekazywanych informacji dot. stanu zdrowia  
zal :91.05: Wskaźnik zrozumiałości informacji dot. zaleceń lekarskich  
zyw :62.33: Wskaźnik oceny żywienia  
czy :91.33: Wskaźnik oceny czystości  
rpp :93.73: Wskaźnik respektowania praw pacjenta i szczególnych uprawnień

## II. PASAT AOS (pacjenci poradni)



Czerwony punkt symbolizuje wskaźnik zmierzony w KPCP

Legenda wskaźników:

Pełnomocnik ds. Praw Pacjenta  
*Maule 05.01.26*  
mgr Natalia Grzanka

DYREKTOR  
Kujawsko-Pomorskiego Centrum  
Pulmonologii w Bydgoszczy  
mgr Mariola Brodowska

05-01-2026

nps :69.57: Wskaźnik NPS rekomendacji AOS  
spp :44.17: Wskaźnik łatwości zapisania się na wizytę  
zpr :69.23: Wskaźnik zaangażowania pracowników rejestracji  
trw :58.26: Wskaźnik terminowości realizacji wizyty  
zl :64.35: Wskaźnik zaangażowania lekarza w rozwiązanie problemu zdrowotnego  
zin :63.16: Wskaźnik zrozumiałości przekazywanych informacji  
owp :46.96: Wskaźnik oceny wyposażenia poczekalni  
czy :70.43: Wskaźnik oceny czystości  
rpp :73.68: Wskaźnik respektowania praw pacjenta i szczególnych uprawnień



Województwo  
Kujawsko-Pomorskie

