



# Wyniki badania

Szpital Pomnik Chrztu Polski  
Badanie zrealizowano: 2025-01-01 - 2025-12-29

Typ badania: PASAT IKP  
&ID badania: 127

## 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.

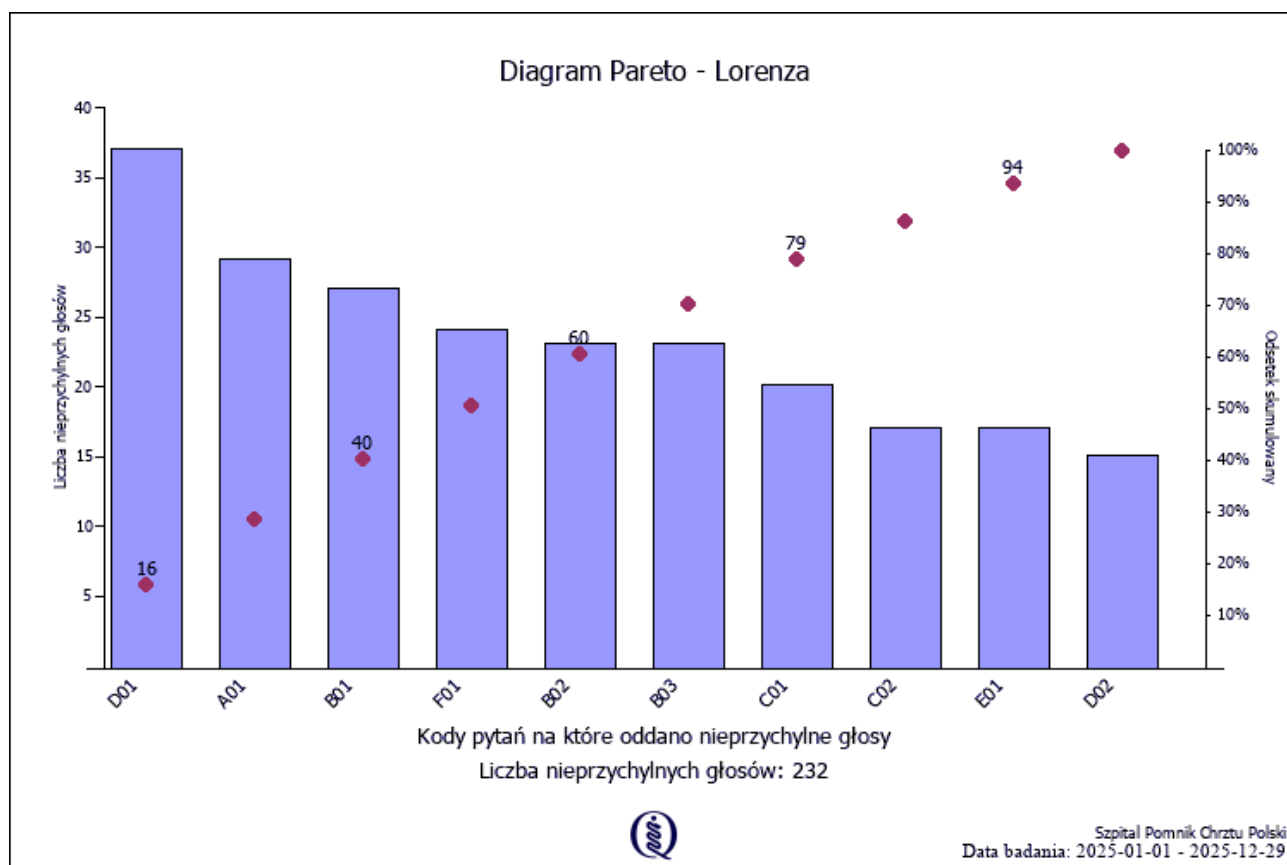
Uwaga: Podstawą do analizy Pareto - Lorenza jest posortowanie nieprzychylnych głosów w kierunku malejącym!

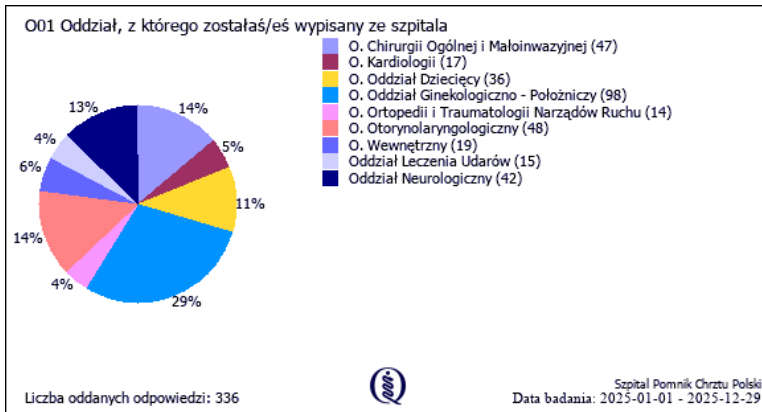
Wykres Pareto - Lorenza zawiera dwie osi pionowe. Lewa oś liczbowa służy do odczytywania wykresu słupkowego (liczba osób udzielających negatywnej odpowiedzi w konkretnym pytaniu). Prawa oś - to oś procentowa, na której odczytuje się odsetek skumulowany, reprezentowany przez wykres liniowy (czerwone kropki).

Odczytując wykres należy zastanowić się, które aspekty opieki (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%.






---

---

---

---

---

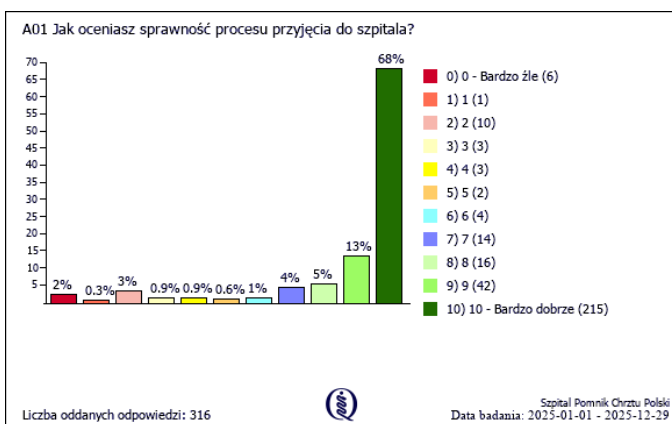
---

---

---

---

---




---

---

---

---

---

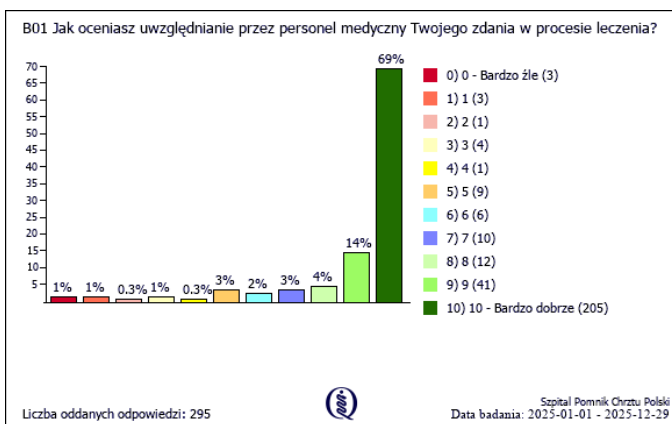
---

---

---

---

---




---

---

---

---

---

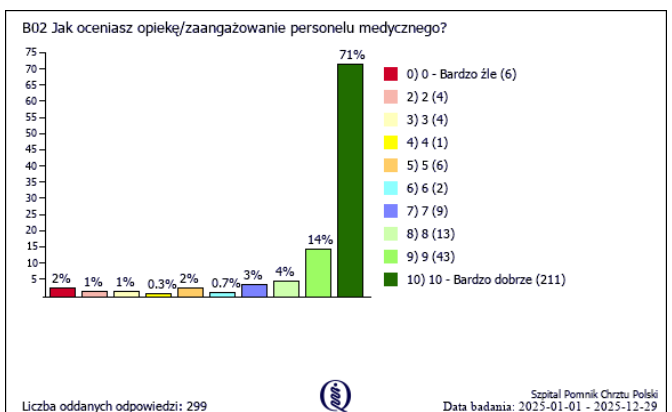
---

---

---

---

---




---

---

---

---

---

---

---

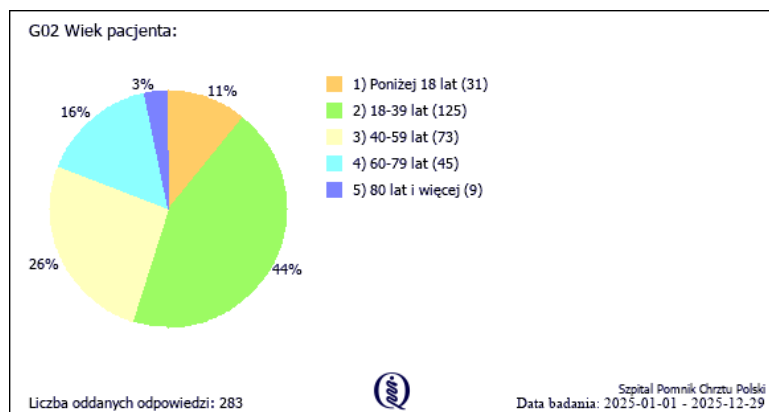
---

---

---








---

---

---

---

---

---

---

---

## Wnioski końcowe

Przeprowadzona analiza Pareto–Lorenza w połączeniu z jakościową analizą uwag otwartych pacjentów pozwoliła na kompleksową ocenę kluczowych obszarów wpływających na satysfakcję pacjentów oraz identyfikację rzeczywistych priorytetów działań doskonalących. Zastosowanie obu metod potwierdziło spójność wniosków ilościowych i jakościowych. Analiza Pareto–Lorenza wykazała, że nieprzychylnie opinie pacjentów koncentrują się w niewielkiej liczbie obszarów, co potwierdza zasadę Pareto (lewa strona wykresu). Obszary te zostały jednoznacznie zidentyfikowane jako problemy systemowe, wymagające ukierunkowanych działań doskonalących.

Pozostałe obszary, mimo ujęcia ich w analizie Pareto–Lorenza, charakteryzują się bardzo wysokim odsetkiem ocen pozytywnych oraz punktowym charakterem zgłaszanych uwag. Dotyczy to w szczególności: relacji personel–pacjent zrozumiałości informacji w trakcie hospitalizacji i po wypisie, czystości, respektowania praw pacjenta.

Uwagi otwarte w tych obszarach mają charakter jednostkowy i nie wskazują na występowanie problemów systemowych, co uzasadnia zakwalifikowanie ich do bieżącego monitorowania.

Pytanie dotyczące gotowości polecenia szpitala, mimo relatywnie wysokiej pozycji w zestawieniu Pareto, ma charakter wskaźnika syntetycznego i stanowi zbiorczy efekt doświadczeń pacjentów w pozostałych obszarach. Uwagi otwarte potwierdzają, że ocena ta jest wypadkową jakości opieki medycznej, relacji z personelem, organizacji procesów oraz warunków pobytu, a nie odrębnym problemem wymagającym samodzielnych działań naprawczych.

Zarówno wyniki ilościowe, jak i treść uwag otwartych wskazują na wysoki poziom zaufania pacjentów do personelu medycznego. Pacjenci często podkreślają profesjonalizm personelu medycznego i pomocniczego. Podziękowania i pozytywne opinie potwierdzają stabilny, wysoki poziom jakości opieki medycznej.

Łączna analiza Pareto–Lorenza oraz uwag otwartych pacjentów wskazuje, że działania doskonalące powinny zostać skoncentrowane na wąskiej grupie kluczowych obszarów. Pozostałe obszary opieki charakteryzują się stabilnym, wysokim poziomem ocen i wymagają dalszego monitorowania oraz utrzymania obowiązujących standardów. Takie podejście umożliwia racjonalne i efektywne zarządzanie jakością oraz zasobami szpitala.