



Raport z badania opinii użytkowników na temat centralnej e-rejestracji

Styczeń 2025 r.





O badaniu

Badanie zostało przeprowadzone poprzez udostępnienie linku do ankiety na portalu pacjent.gov.pl (badanie CAWI). Ankieta była dostępna **od 4 sierpnia 2025 r. do 7 stycznia 2026 r.**

Ankietę wypełniło łącznie **2523 osób**, w tym **1726 respondentów** skorzystało z centralnej Internetowego Konta Pacjenta lub aplikacji mobilnej mojejKP.

12 grudnia 2025 r. do osób, które skorzystały z e-rejestracji przez Internetowe Konto Pacjenta lub mojejKP wysłano zaproszenia do wypełnienia ankiety.

O badaniu c.d.

Pilotaż centralnej e-rejestracji prowadzony był od sierpnia 2024 r. do 31 grudnia 2025 r. Pacjenci mogli umawiać się na:



badanie w ramach profilaktyki raka szyjki macicy (cytologia, a potem test HPV HR)



badanie w ramach programu profilaktyki raka piersi (mammografia)

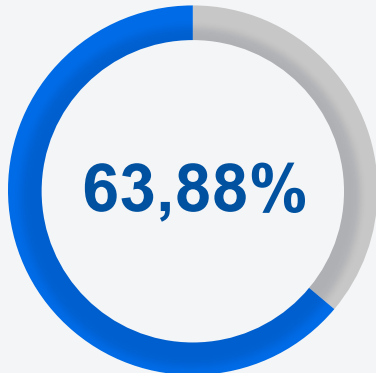


pierwszą wizytę u kardiologa

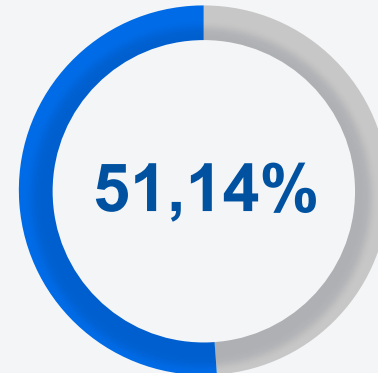
Placówki dobrowolnie podłączały się do centralnej e-rejestracji: 1 stycznia 2026 r. w systemie było:



Placówek wykonujących cytologię/test HPV



Placówek wykonujących mammografię

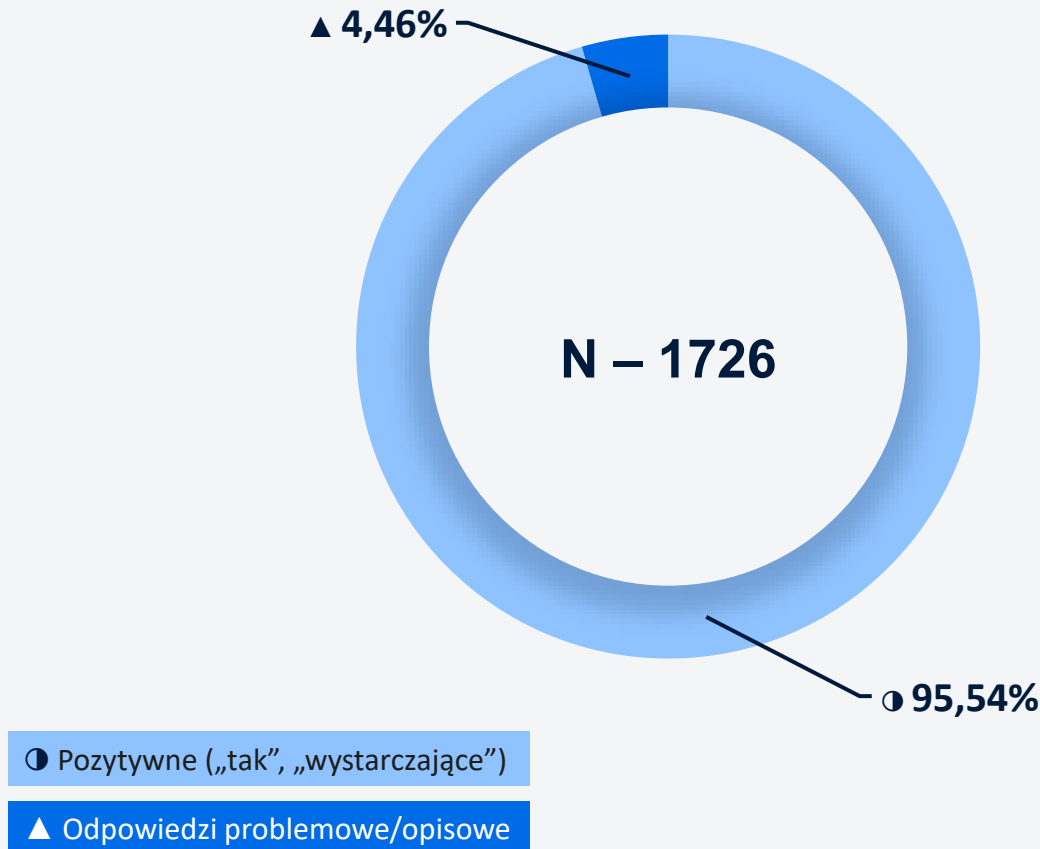


Placówek oferujących konsultację kardiologa

Źródło informacji o możliwości rejestracji online

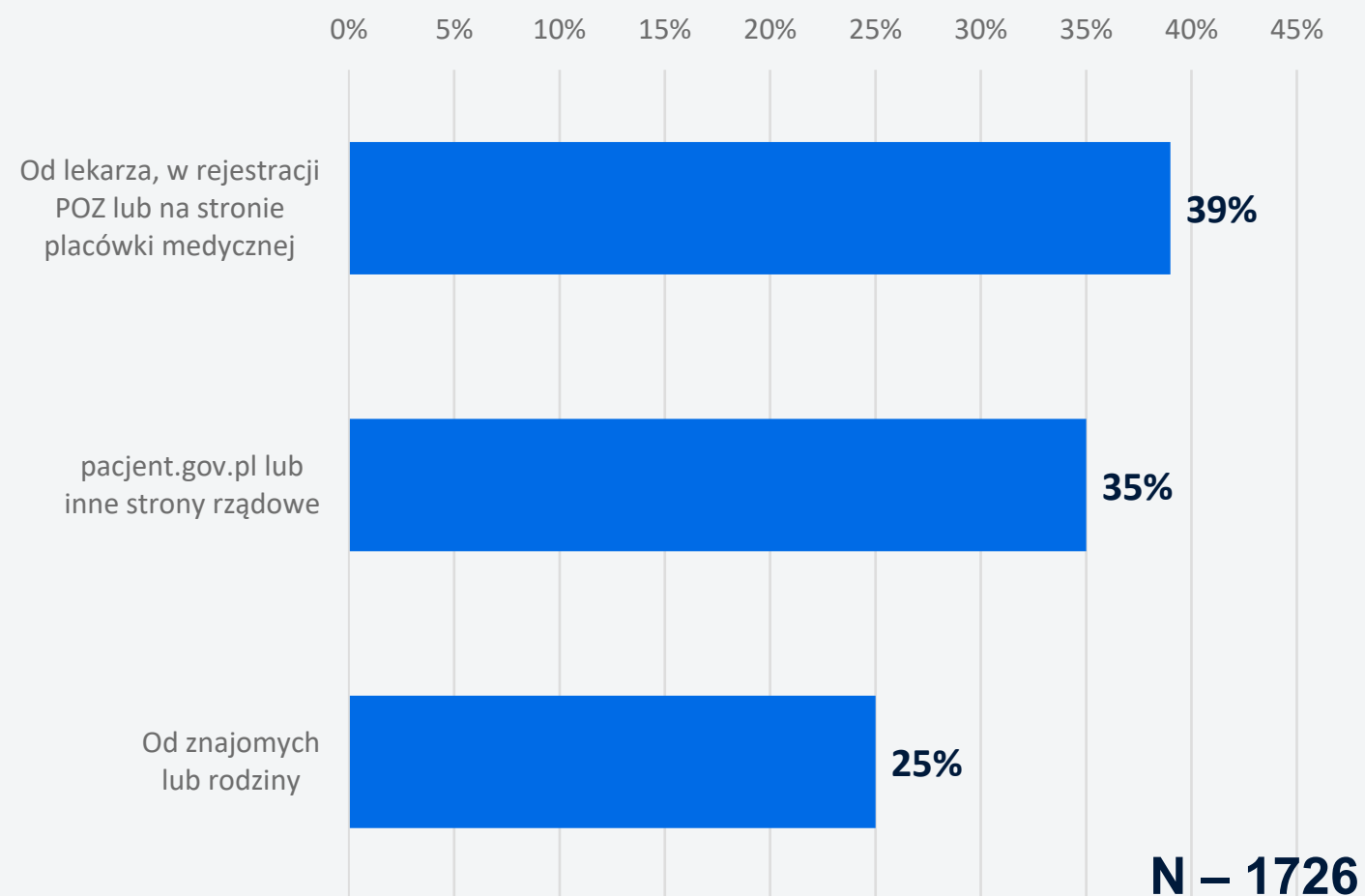
Ocena zakresu informacji o centralnej e-rejestracji na etapie zapoznawania się z usługą

- Blisko **96 %** użytkowników deklarowało, że informacje o centralnej e-rejestracji na etapie zapoznawania się z usługą były wystarczające.



Źródło informacji o możliwości rejestracji online

Pyt. Skąd się Pan/Pani dowiedział/a, że można się rejestrować online

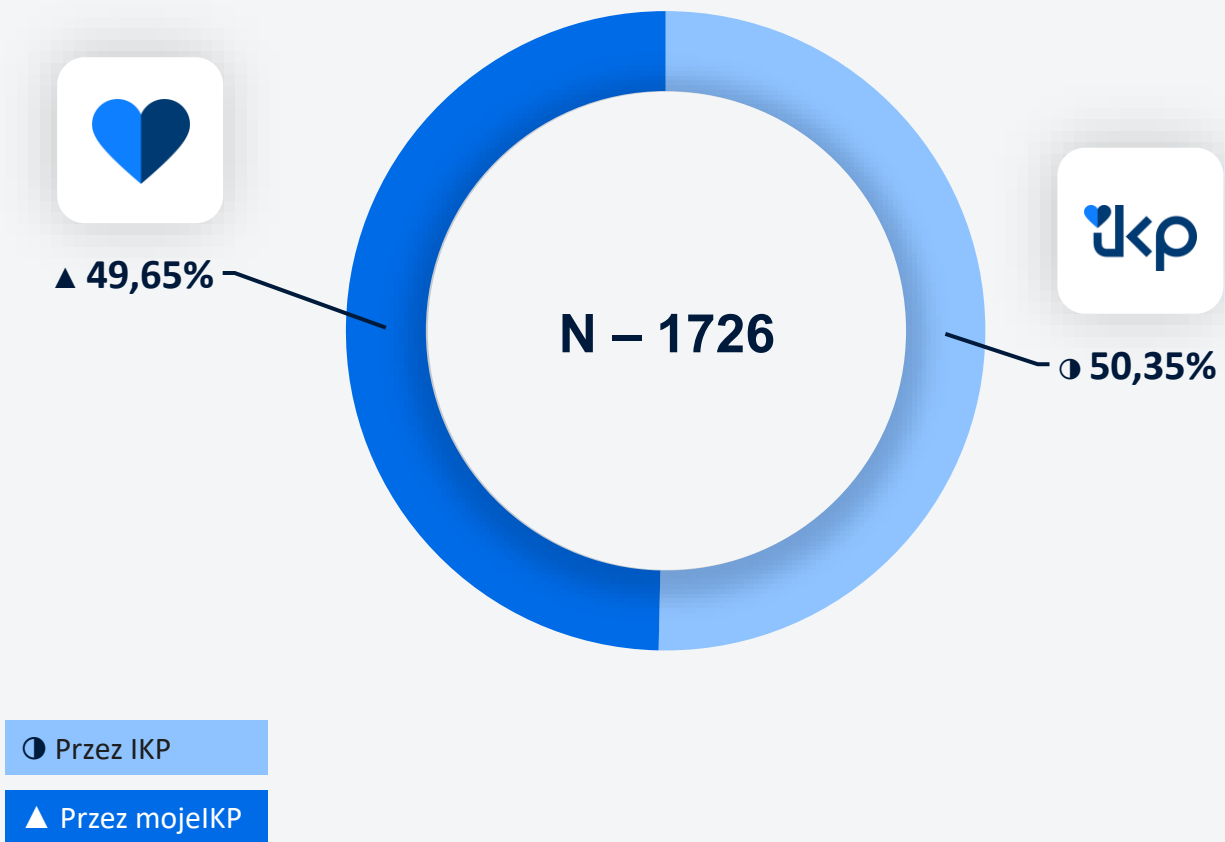


- **39%** badanych (N – 1726) dowiedziało się o możliwości rejestracji online od lekarza, w rejestracji POZ lub na stronie placówki medycznej.
- **35%** uczestników badania wskazało pacjent.gov.pl lub inne strony rządowe jako źródło informacji, co pokazuje, że te kanały nie tylko informują, ale realnie inicjują zachowania użytkowników.
- **20%** badanych dowiedziało się o rejestracji online od znajomych lub rodziny.
- Media masowe i internet miały w badanym okresie marginalne znaczenie.

Sposób rejestracji na badanie/wizytę

Pyt. Jaką drogą zapisał/a się Pan/Pani na badanie lub wizytę?

68% ankietowanych (1726 osób) zarejestrowało się na badanie lub wizytę poprzez Internetowe Konto Pacjenta lub aplikację mojejKP.



- Centralna e-rejestracja przez mojejKP była oceniana bardzo dobrze. **Ponad 7 na 10 użytkowników** oceniło proces zapisywania się jako łatwy lub bardzo łatwy, w tym co drugi respondent dał ocenę maksymalną (10).
- Tylko niespełna 10% użytkowników realnie doświadczyło trudności. Najczęściej opisywane problemy dotyczyły: braku wolnych terminów, bardzo odległe daty, konieczność wielokrotnego sprawdzania dostępności i brak terminów mimo poprawnego skierowania.
- **Ścieżka zapisu przez mojejKP była nieco lepiej oceniana przez badanych niż zapis przez IKP.**

Zrozumiałość zasad korzystania z poczekalni

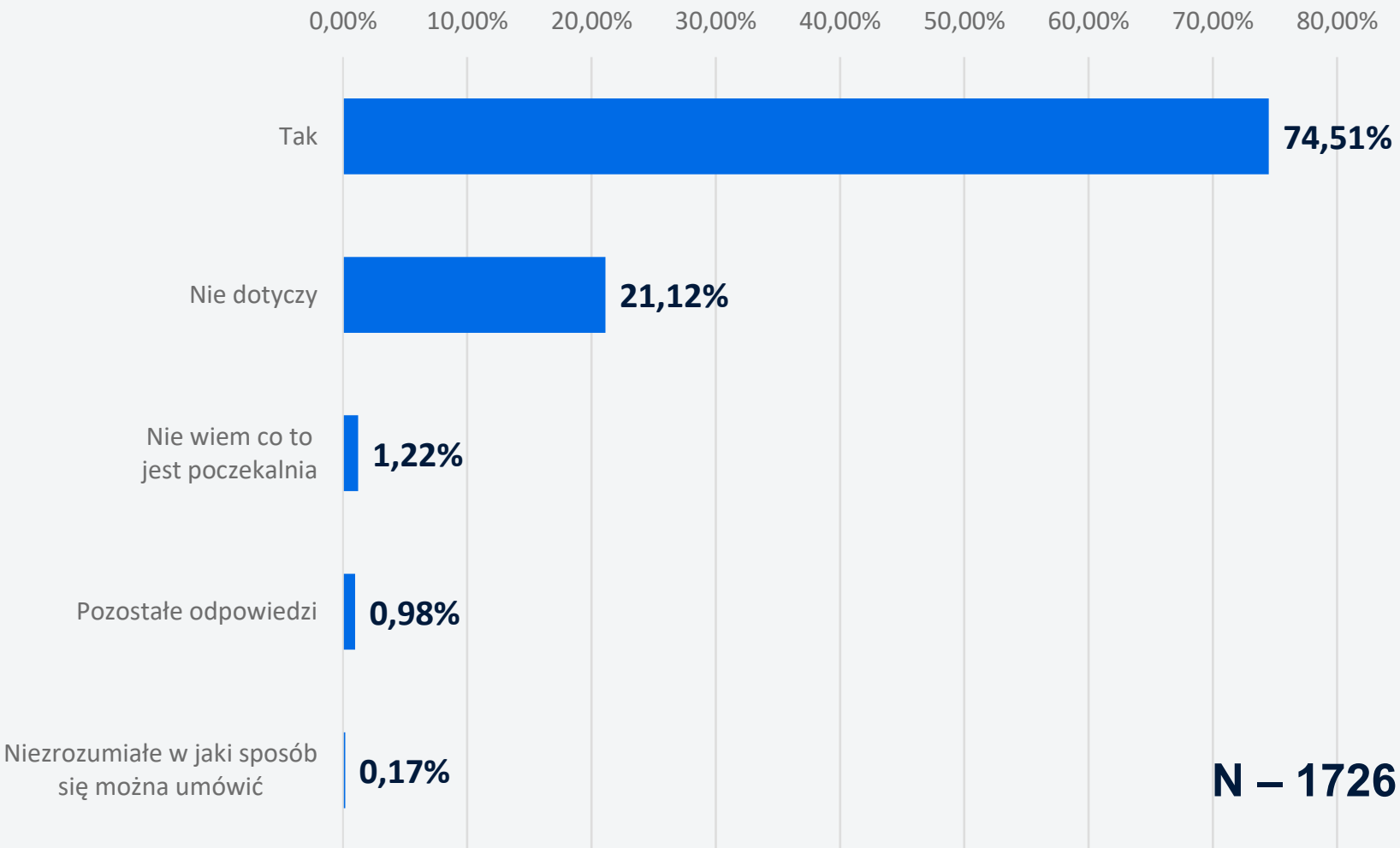


3/4 respondentów wskazało, że zasady korzystania z poczekalni są dla nich zrozumiałe

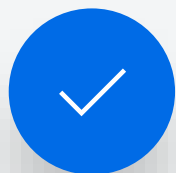


Blisko **1/4** respondentów kwestia poczekalni nie dotyczyła.

Pyt. Czy zasady działania poczekalni są dla Pani/Pana zrozumiałe?



Ocena łatwości znalezienia terminu za pomocą centralnej e-rejestracji

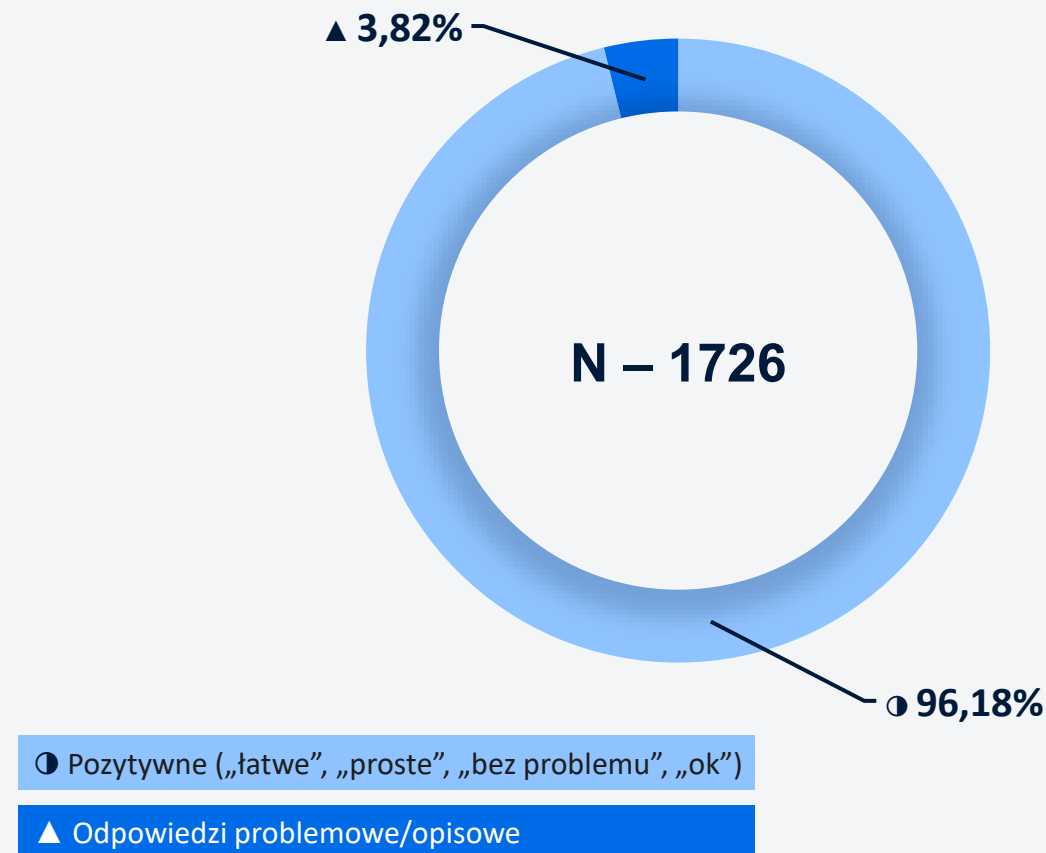


96,2% respondentów oceniła proces znalezienia terminu jako łatwy, co potwierdza poprawność podstawowej ścieżki użytkownika.



3,8% użytkowników zgłosiło trudności w znalezieniu terminu i wskazania placówki: brak realnie dostępnych terminów (odległe terminy), brak pewności co dalej.

Pyt. Jak ocenia Pan/Pani łatwość znalezienia terminu, czy łatwo było wskazać placówkę lub zasięg, w którym ona się powinna znajdować?



Ocena centralnej e-rejestracji

Około 2/3 respondentów

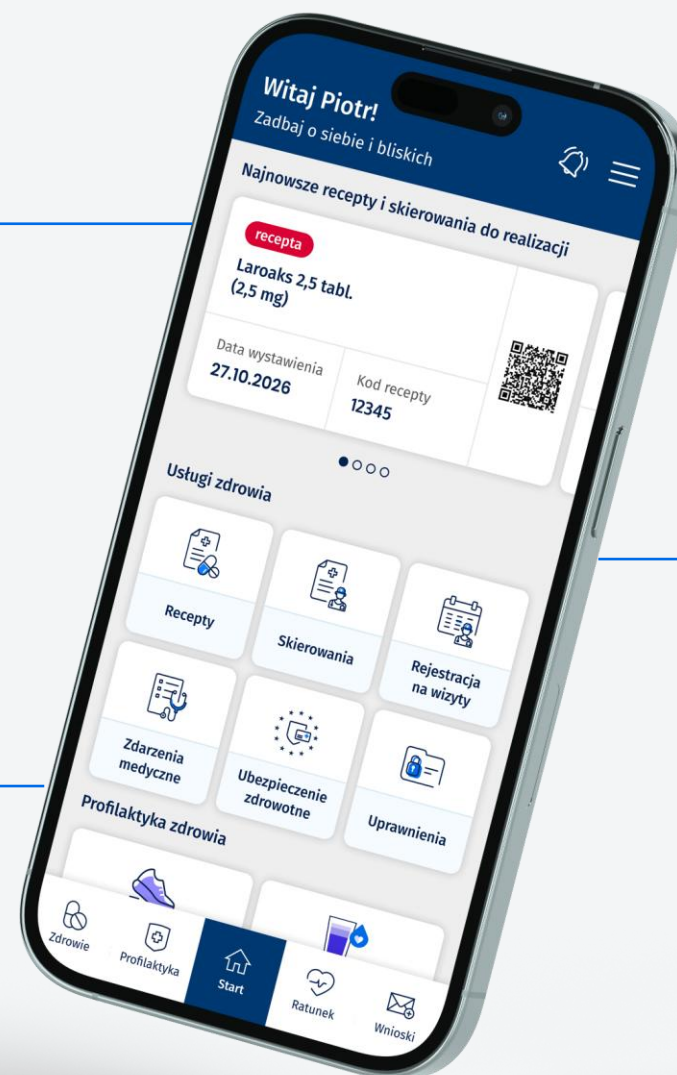
ocenilo centralną e-rejestrację jako świetne rozwiązanie, którego potrzebowali (oceny 10).

Około połowa respondentów

znała mechanizm odwołania wizyty i nawet to zrobili.

Nieco bardziej świadomi

w tym zakresie pozostają użytkownicy aplikacji mobilnej mojeIKP – **blisko 48%** w stosunku do użytkowników IKP – **42%**.



86% ogółu respondentów

nie potrzebowało pomocy osób trzecich, by umówić terminu badania lub wizyty.

14% respondentów

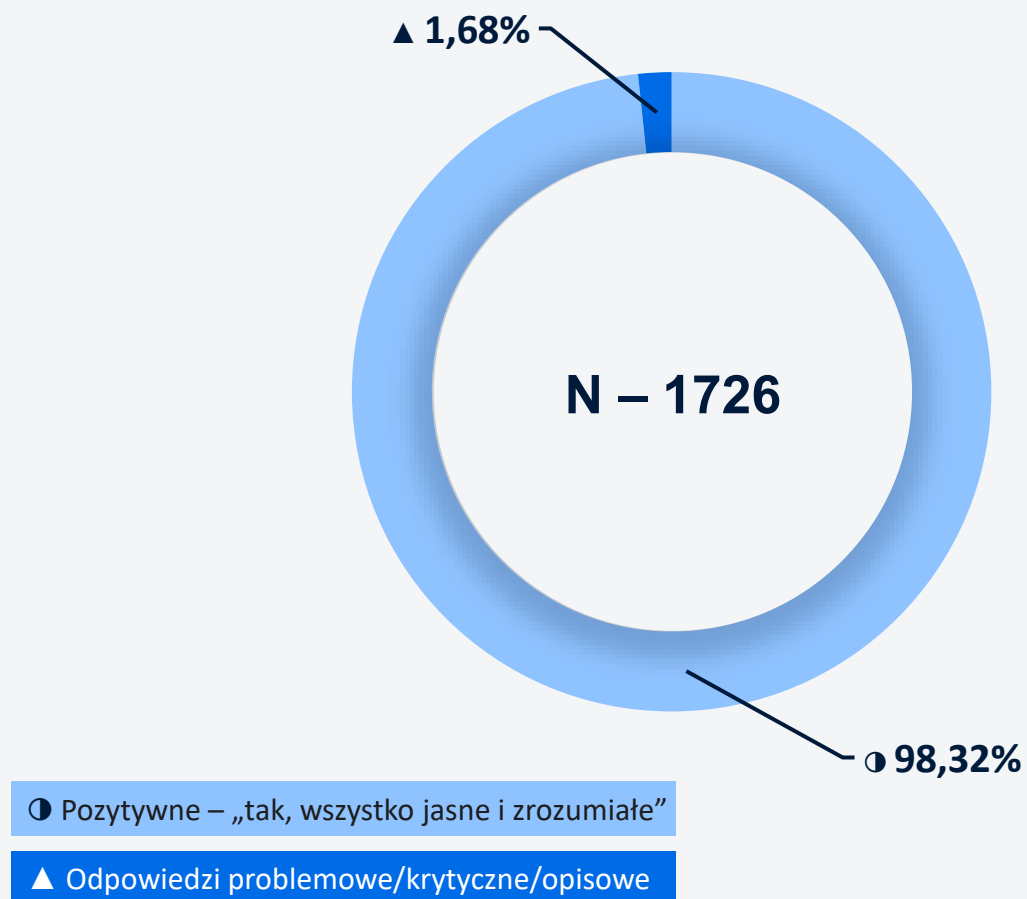
potrzebowało w tym zakresie wsparcia.

Użytkownicy mojeIKP

są bardziej samodzielni niż użytkownicy IKP web.

Zrozumiałość powiadomień

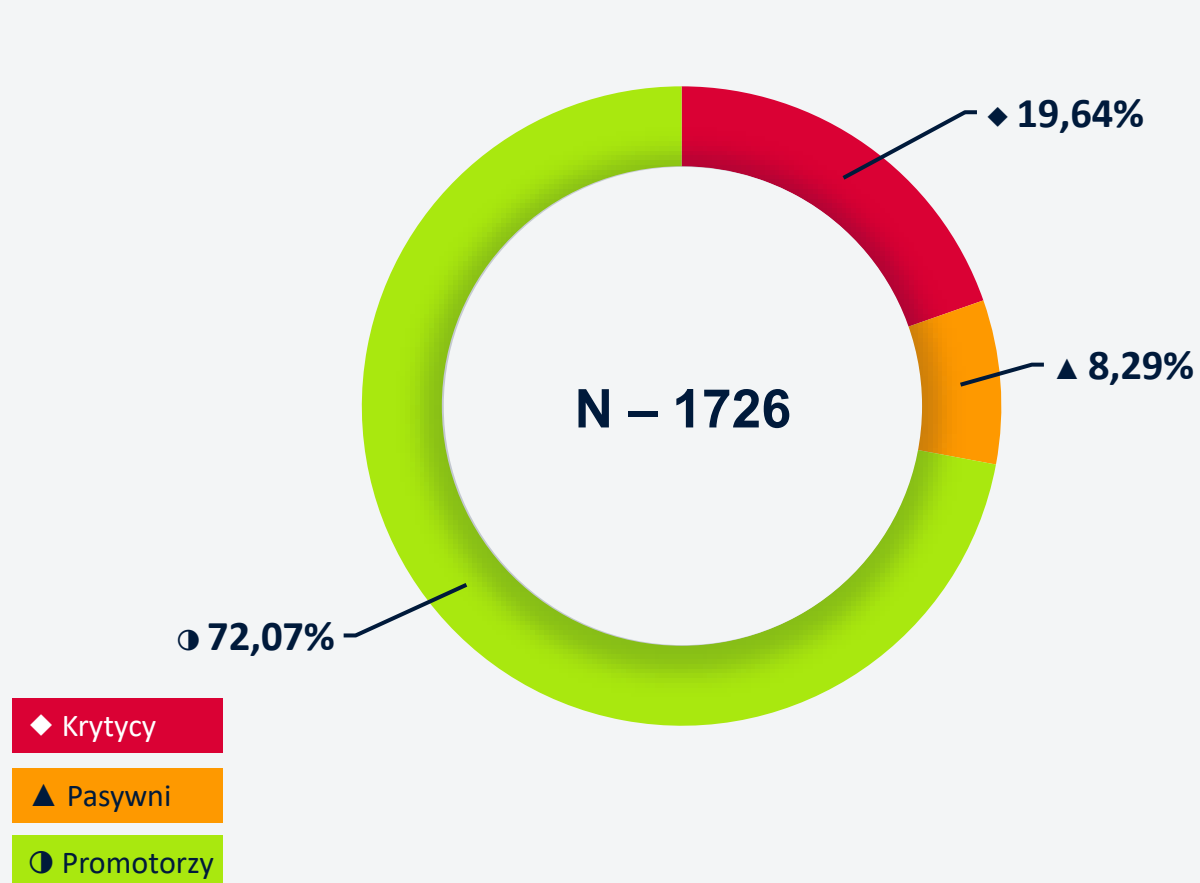
Pyt. Czy powiadomienia otrzymywane w trakcie umawiania wizyty/badania są dla Pana/Pani zrozumiałe?



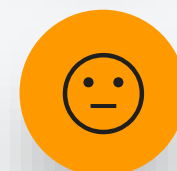
- System powiadomień działał poprawnie dla zdecydowanej większości użytkowników (**98,3%**) – w standardowym, „udanym” scenariuszu rejestracji. Nie ma potrzeby zmiany treści powiadomień.
- System komunikował się jasno, gdy proces rejestracji kończył się sukcesem – **niemal 98% respondentów nie zgłaszała żadnych problemów.**
- Odpowiedzi problemowe miały charakter marginalny i rozproszony, niespójny - brak dominującego problemu.

Chęć ponownego skorzystania z centralnej e-rejestracji w przypadku innych badań/wizyt

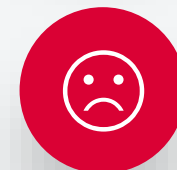
Pyt. Czy korzystałby/aby z centralnej e-rejestracji, gdyby można się było w ten sposób zapisać na inne badania lub wizyty u lekarzy? (1 – nie, nigdy; 10 – oczywiście, że tak)



Ponad 72% respondentów deklaruje, że **chętnie skorzysta ponownie** z centralnej e-rejestracji w przypadku innych badań lub wizyt (oceny 9 i 10).



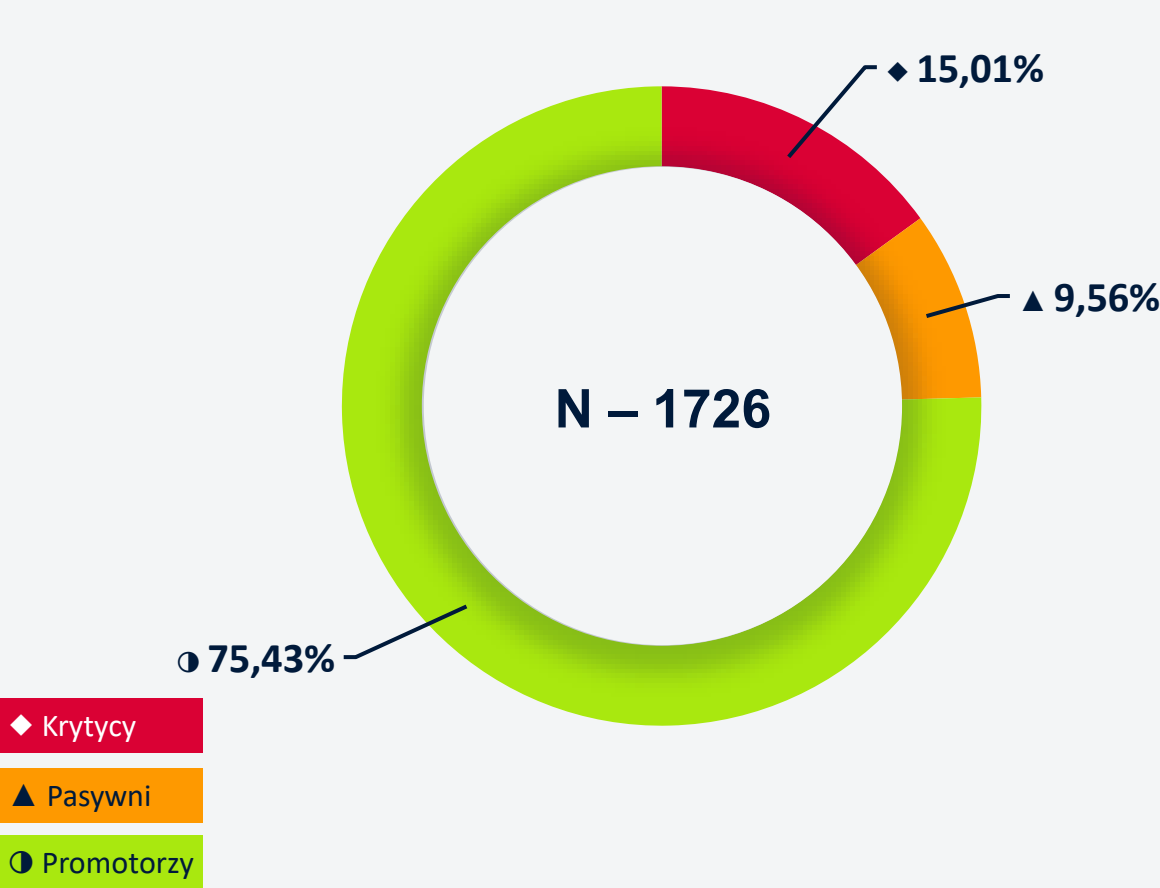
Nieco ponad 8% to respondenci neutralni (oceny 7,8).



Jedynie co 5 respondenta można uznać za krytyka (oceny 1-6), który po doświadczeniu nie planuje korzystania z centralnej e-rejestracji.

Skłonność do rekomendacji centralnej e-rejestracji

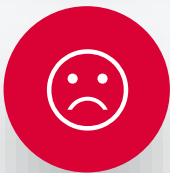
Pyt. Czy poleciliby/aby Pan/Pani to rozwiązanie znajomym i rodzinie, aby w ten sposób zapisywali się na wizyty lekarskie bądź na badania? (1 – nie, nigdy; 10 – oczywiście, że tak)



Ponad 3/4 respondentów **zdecydowanie poleci korzystanie z centralnej e-rejestracji swoim znajomym (oceny 9 i 10).**



Niecałe 10% respondentów ma stosunek neutralny – ani nie polecają, ani nie krytykują rozwiązania (oceny 7 i 8)

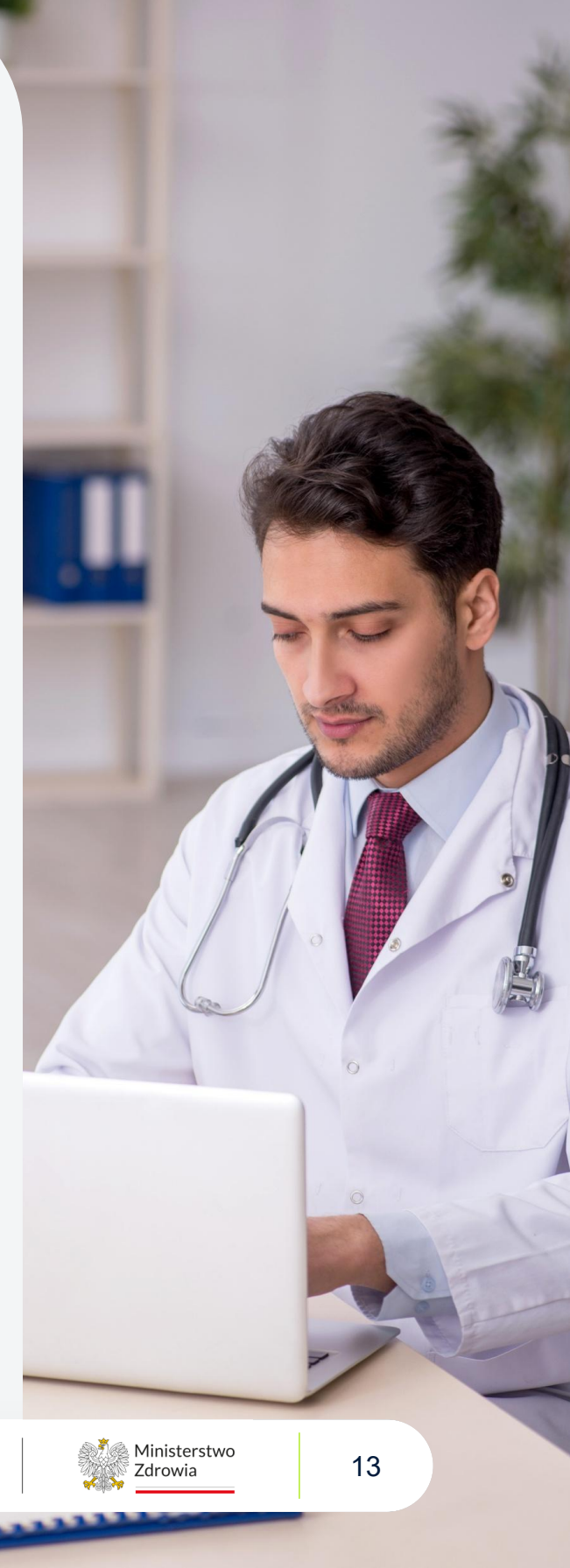


15% respondentów nie poleci korzystania z centralnej e-rejestracji (oceny 1-6).

Opinia realizatorów programu pilotażowego na temat centralnej e-rejestracji

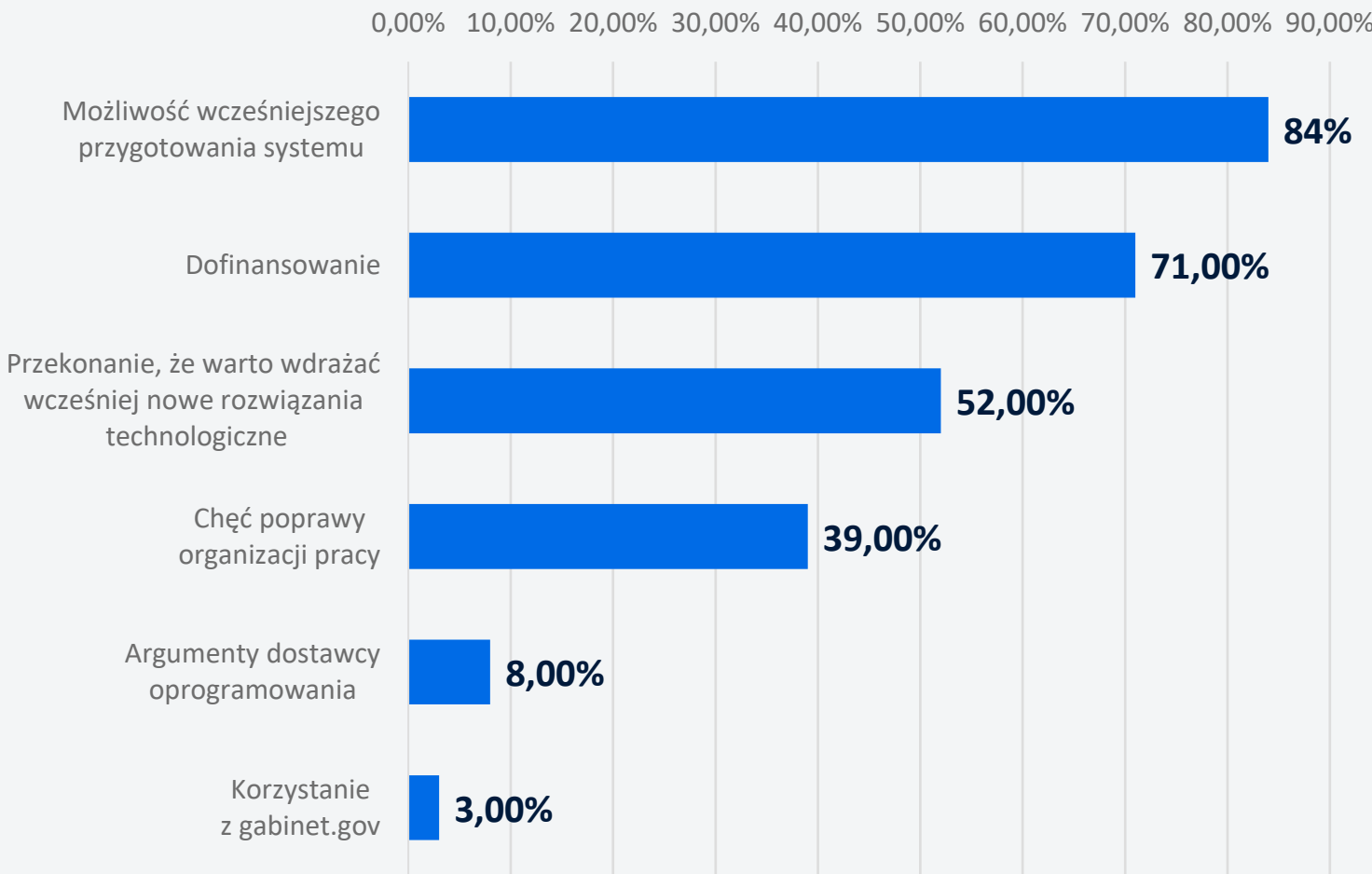
Pilotaż

Styczeń 2025 r.



Powody udziału w pilotażu

Pyt. Czemu zdecydowali się Państwo uczestniczyć w pilotażu?
Pytanie wielokrotnego wyboru

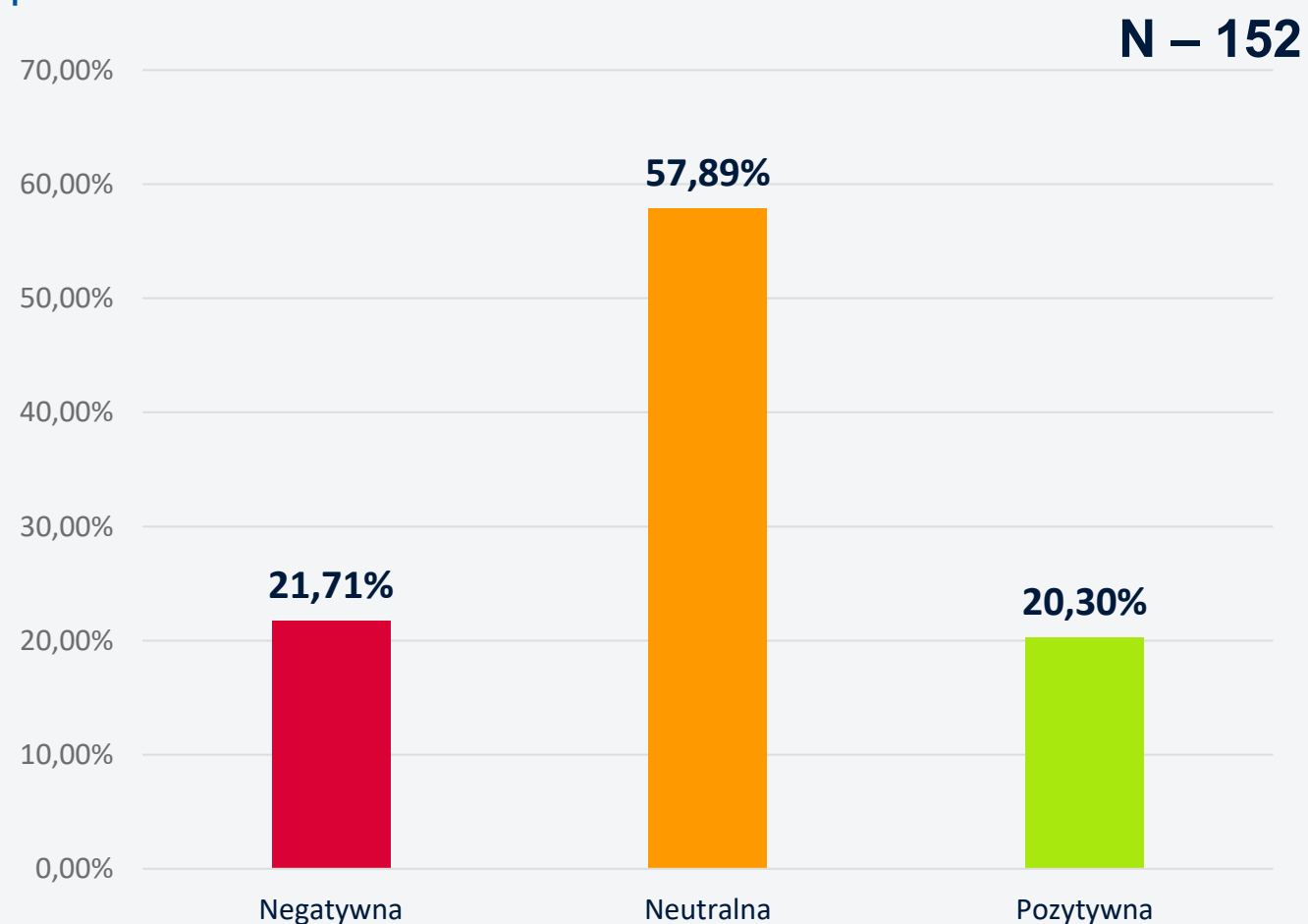


- Najsilniej dostrzeganą korzyścią jest odciążenie rejestracji w kontakcie z pacjentem dzięki redukcji liczby telefonów od pacjentów (**17%**).
- Respondenci często wskazywali także na korzyści takie jak możliwość przypomnienia o wizycie (**16%**), czy możliwość odwołania wizyty (**blisko 15%**).
- Istotne jest również kwestia uporządkowania grafików (**12%**) - korzyść ta pojawia się częściej wśród podmiotów z dużą liczbą pacjentów.

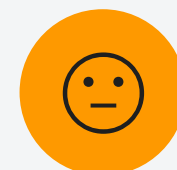
*Procent liczony względem N=152
(pytanie wielokrotnego wyboru – odpowiedzi nie sumują się do 100%)

Ocena centralnej e-rejestracji przez pracowników podmiotów

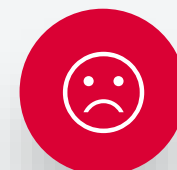
Pyt. Jaka jest ocena e-rejestracji przez pracowników podmiotu?



Co 5 respondent pozytywnie ocenia centralną e-rejestrację.



Blisko 58% ocenia centralną e-rejestrację neutralnie, co wskazuje na brak pełnej akceptacji operacyjnej rozwiązania.



Nieco ponad 1/5 respondentów ocenia centralną e-rejestrację negatywnie.

Placówki oceniające negatywnie zwracały m.in. uwagę na dodatkową ilość pracy dla personelu przy integrowaniu systemu, kłopoty z bazami danych pacjentów, obciążenie pytaniami od pacjentów, trudności współpracy z dostawcami oprogramowania oraz wysokie koszty.