

WYNIKI BADANIA SATYSFAKCJI PACJENTÓW

W PORADNI MEDYCYNY RODZINNEJ ZA 2025 r.

Celem przeprowadzonego badania ankietowego było poznanie opinii i doświadczeń pacjentów dotyczących jakości oraz organizacji świadczeń zdrowotnych udzielanych w Poradni Medycyny Rodzinnej Wojewódzkiego Specjalistycznego Szpitala Dziecięcego w Olsztynie. Badanie miało na celu identyfikację obszarów wymagających doskonalenia, a także ocenę poziomu i satysfakcji pacjentów z udzielanych świadczeń.

Analizę opracowano na podstawie wyników **ankiety satysfakcji pacjenta**, obejmującej ocenę wybranych aspektów funkcjonowania placówki oraz jakości świadczonej opieki.

Okres realizacji badania: 01.01.2025 r. – 31.12.2025 r.

Liczba respondentów: 312 osób.

Zakres pytań w ankiecie obejmował następujące zagadnienia:

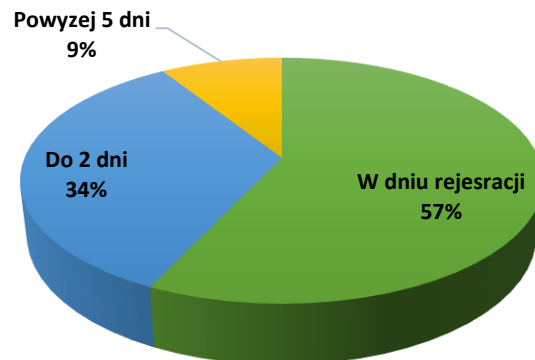
- Zaangażowanie personelu
- Komunikacja z pacjentem
- Respektowanie praw i potrzeb pacjenta
- Rekomendacja Poradni przez pacjenta

Pacjenci mieli możliwość udziału w badaniu poprzez samodzielne, dobrowolne, anonimowe wypełnienie ankiety w formie papierowej na miejscu w Poradni Medycyny Rodzinnej.

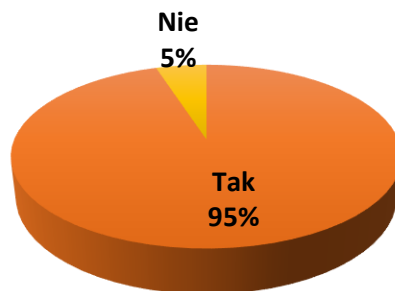
Zebrany materiał stanowi podstawę do oceny poziomu satysfakcji pacjentów oraz wskazania obszarów, które wymagają utrzymania dotychczasowych standardów lub podjęcia działań doskonalących w celu dalszej poprawy jakości udzielanych świadczeń i zwiększenia satysfakcji pacjentów.

Ankietowani mieli odpowiedzieć na poniższe pytania

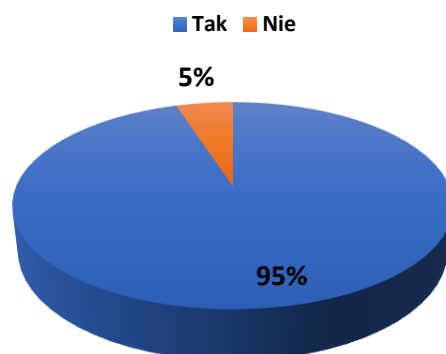
Jak długo oczekuje Pan/i na przyjęcie do Poradni Medycyny Rodzinnej (z wyjątkiem wizyty szczepiennej)?



Czy według Pan/i personel poradni jest uprzejmy ?

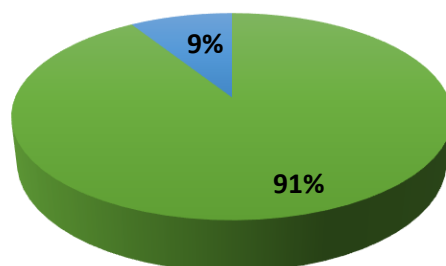


Czy informacje uzyskane od lekarza specjalisty na temat sposobu leczenia są dla Pana/i zrozumiałe ?



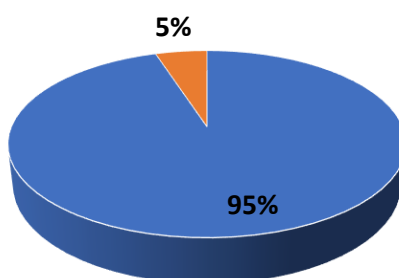
**Czy informacje przekazane Panu/i na temat profilaktyki
szczepień ochronnych są zrozumiałe ?**

■ Tak ■ Nie



Czy Pan/i poleciałby Rodzinie lub znajomym naszą Poradnię?

■ Tak ■ Nie



Wnioski:

1. Analiza wyników badania satysfakcji pacjentów w Poradni Medycyny Rodzinnej Wojewódzkiego Specjalistycznego Szpitala Dziecięcego w Olsztynie za 2025 rok wykazała, że we wszystkich ocenianych obszarach osiągnięto zakładany poziom satysfakcji pacjentów, tj. powyżej 90%.
2. Zdecydowana większość respondentów (95%) pozytywnie oceniła funkcjonowanie Poradni Medycyny Rodzinnej. Pacjenci wskazali w szczególności na uprzejmość i życzliwość personelu, przekazywanie informacji dotyczących procesu leczenia w sposób zrozumiały i dostosowany do potrzeb pacjenta oraz gotowość do polecenia Poradni rodzinie i znajomym.
3. Pomimo wysokiego poziomu ogólnej satysfakcji pacjentów, obszarem wymagającym dalszego doskonalenia pozostaje czas oczekiwania na przyjęcie do Poradni Medycyny Rodzinnej. Należy podjąć działania organizacyjne zmierzające do skrócenia czasu

oczekiwania, tak aby termin przyjęcia pacjenta nie przekraczał dwóch dni od momentu rejestracji, z uwzględnieniem możliwości organizacyjnych Poradni.

Zalecenia:

Pomimo osiągnięcia zakładanych celów we wszystkich ocenianych obszarach zaleca się kontynuowanie i doskonalenie działań ukierunkowanych na utrzymanie oraz dalsze podnoszenie poziomu satysfakcji pacjentów i ich rodzin.