

WYNIKI BADANIA SATYSFAKCJI PACJENTÓW

W DZIALE REHABILITACJI ZA 2025 r.

Celem przeprowadzonego badania ankietowego było poznanie opinii i doświadczeń pacjentów dotyczących jakości oraz organizacji świadczeń zdrowotnych udzielanych w Dziale Rehabilitacji 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: 254 osoby.

Zakres pytań w ankiecie obejmował następujące zagadnienia:

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

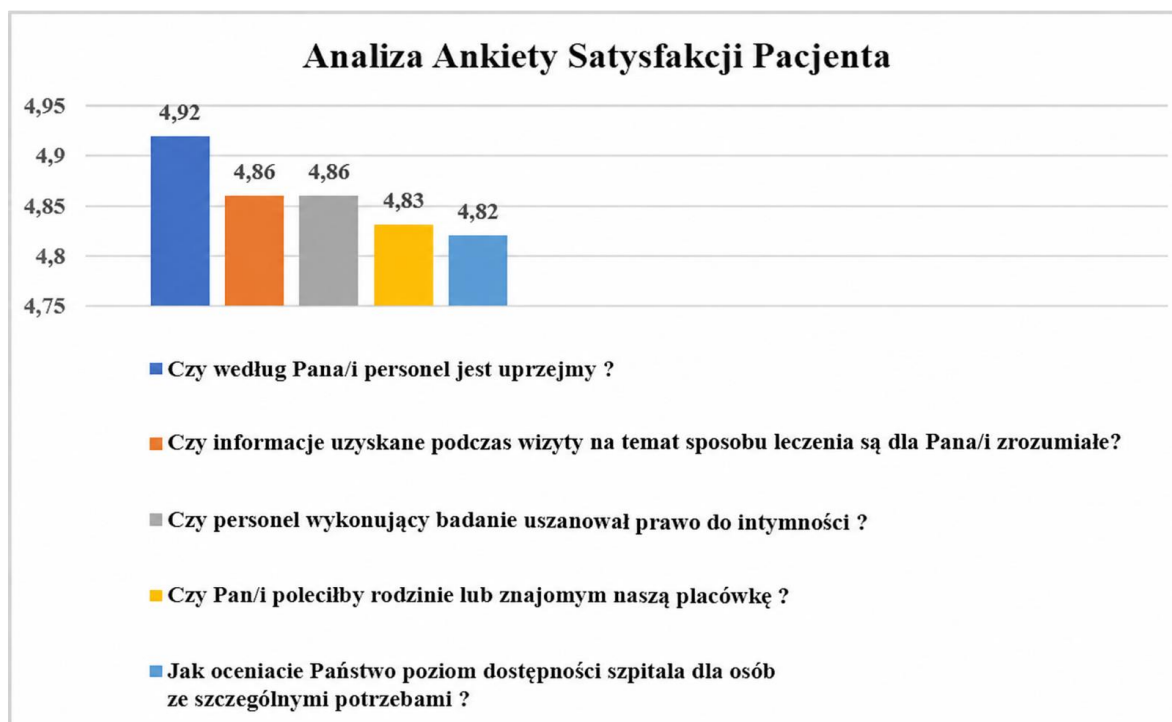
Pacjenci mieli możliwość udziału w badaniu poprzez samodzielne, dobrowolne, anonimowe wypełnienie ankiety w formie papierowej na miejscu w Dziale Rehabilitacji.

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

Skala oceny 2-5 (2-ocena zła, 3 – ocena dostateczna, 4 – ocena dobra,

5 – ocena bardzo dobra)



Wnioski:

1. Analiza wyników badania satysfakcji pacjentów Działu Rehabilitacji Wojewódzkiego Specjalistycznego Szpitala Dziecięcego w Olsztynie za 2025 rok wykazała, że we wszystkich ocenianych obszarach osiągnięto zakładany poziom satysfakcji pacjentów, tj. powyżej 4,0 pkt.
2. Najwyżej ocenionym obszarem była uprzejmość i życzliwość personelu podczas wizyty, która uzyskała bardzo wysoką ocenę 4,92 pkt.
3. Najniższą, choć nadal bardzo wysoką ocenę uzyskano w zakresie dostępności Szpitala dla osób ze szczególnymi potrzebami – 4,82 pkt.

Uzyskane wyniki wskazują na **bardzo wysoki poziom satysfakcji pacjentów** z usług świadczonych przez Dział Rehabilitacji. Jednocześnie wskazane obszary należy nadal monitorować i doskonalić w ramach działań ukierunkowanych na utrzymanie wysokiej jakości

udzielanych świadczeń oraz zapewnienie pacjentom i ich rodzinom odpowiednich warunków korzystania z usług rehabilitacyjnych.

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.