

WYNIKI BADANIA SATYSFAKCJI PACJENTÓW W ODDZIAŁACH SZPITALA ZA 2025 r.

Celem przeprowadzonego badania ankietowego było poznanie opinii i doświadczeń pacjentów dotyczących jakości oraz organizacji świadczeń zdrowotnych udzielanych w Wojewódzkim Specjalistycznym Szpitalu Dziecięcym 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: 623 osoby.

Zakres pytań w ankiecie obejmował następujące zagadnienia:

- Proces przyjęcia do szpitala
- Warunki hospitalizacji i wyżywienia
- Zaangażowanie personelu
- Komunikacja z pacjentem
- Respektowanie praw i potrzeb pacjenta
- Rekomendacja Szpitala przez pacjenta

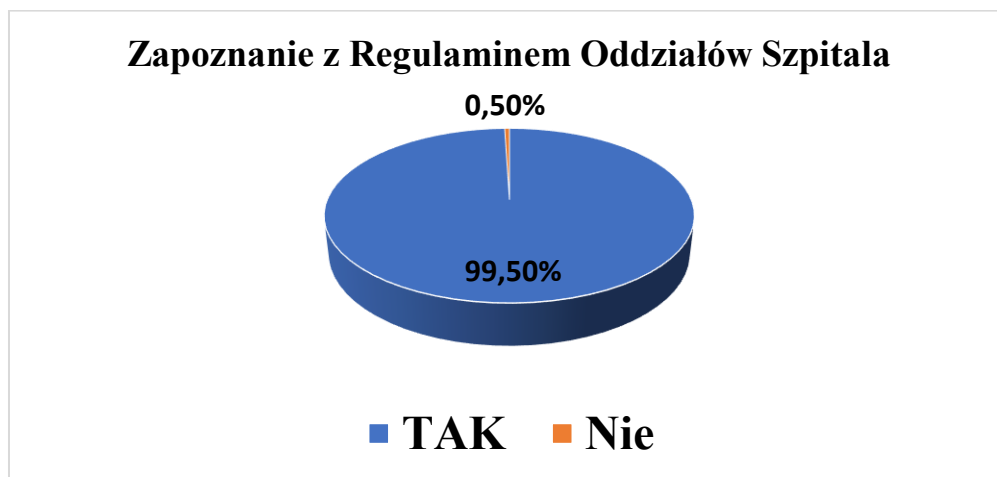
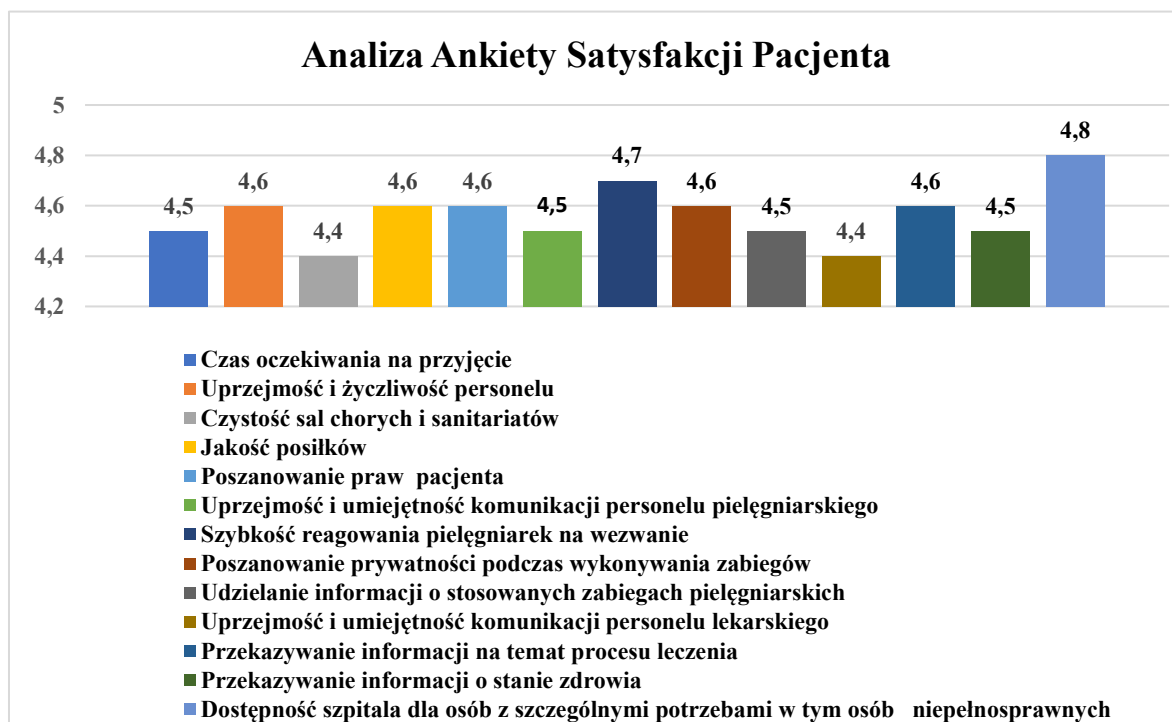
Pacjenci mieli możliwość udziału w badaniu poprzez samodzielne, dobrowolne, anonimowe wypełnienie ankiety w formie papierowej na miejscu w oddziale.

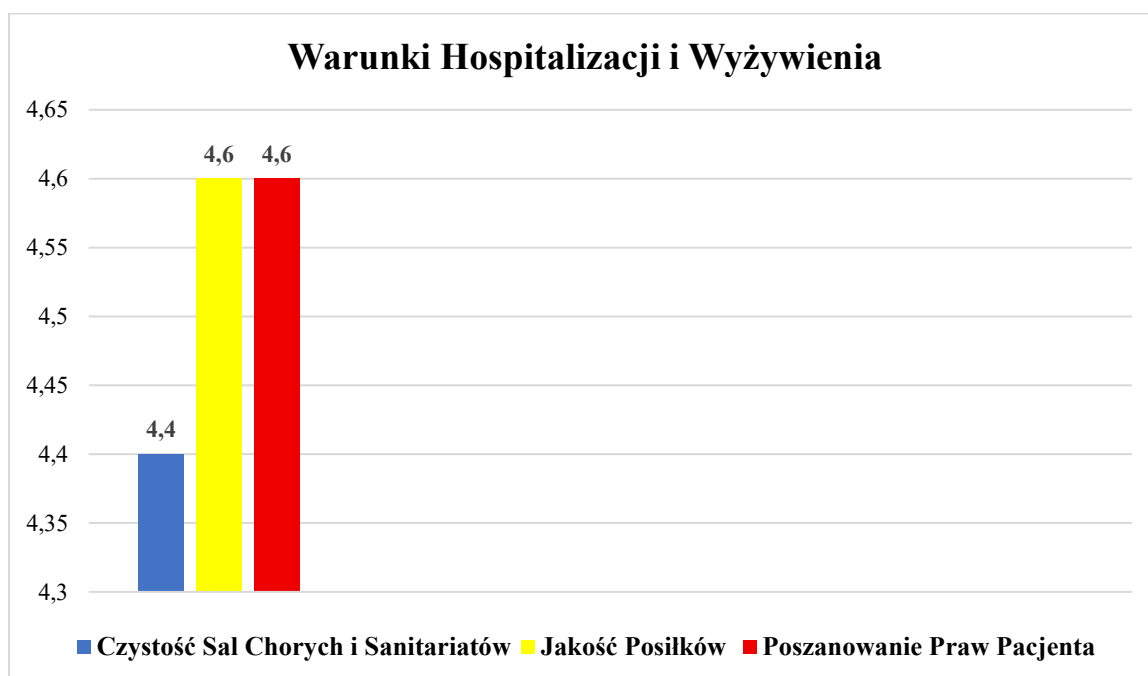
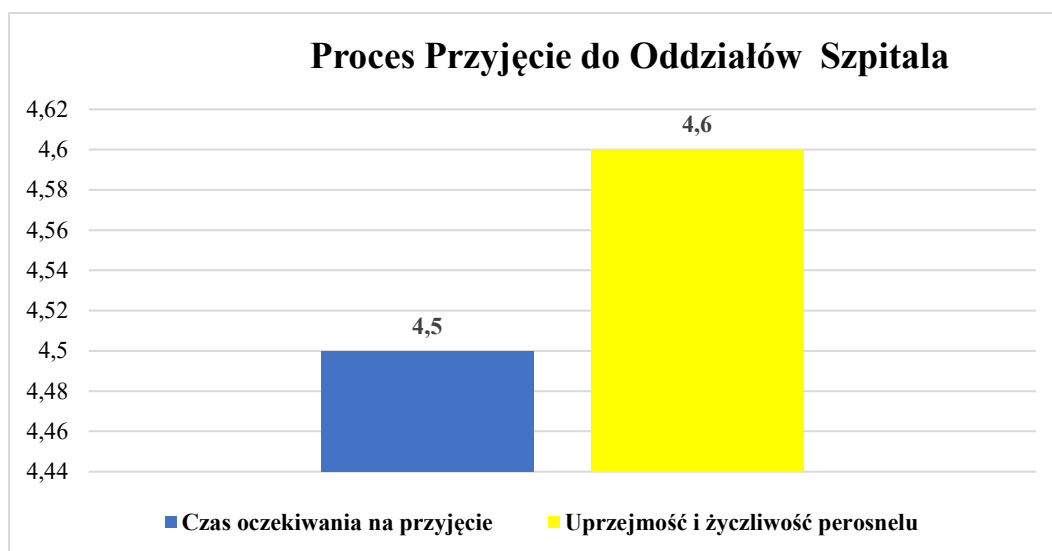
Zebrany materiał stanowi podstawę do oceny poziomu satysfakcji pacjentów oraz wskazania obszarów, które wymagają utrzymania dotychczasowych standardów lub podjęcia działań doskonalących w celu dalszej poprawy jakości udzielanych świadczeń i zwiększenia satysfakcji pacjentów.

Ankietowani mieli odpowiedzieć na poniższe pytania:

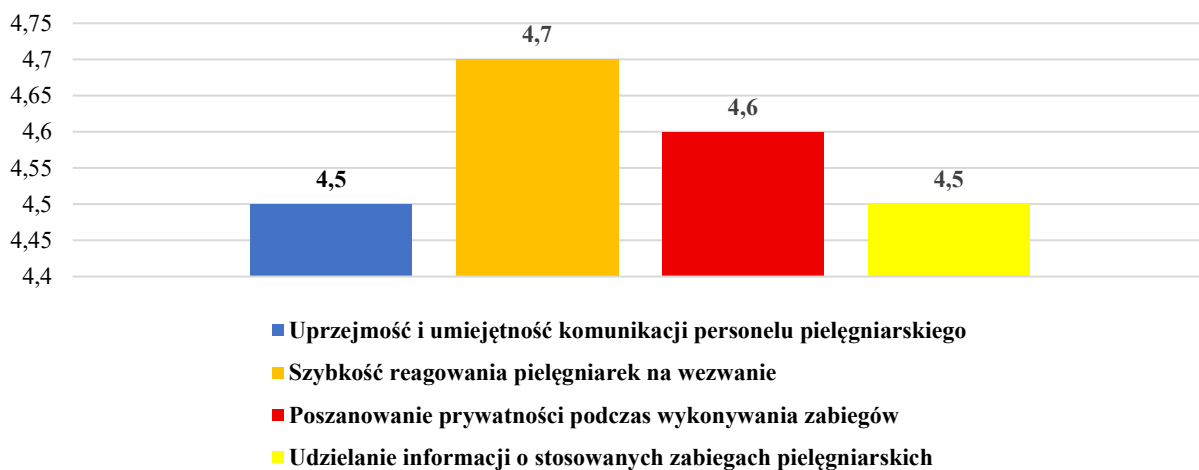
Skala oceny 2-5 (2-ocena zła, 3 – ocena dostateczna, 4 – ocena dobra,

5 – ocena bardzo dobra)

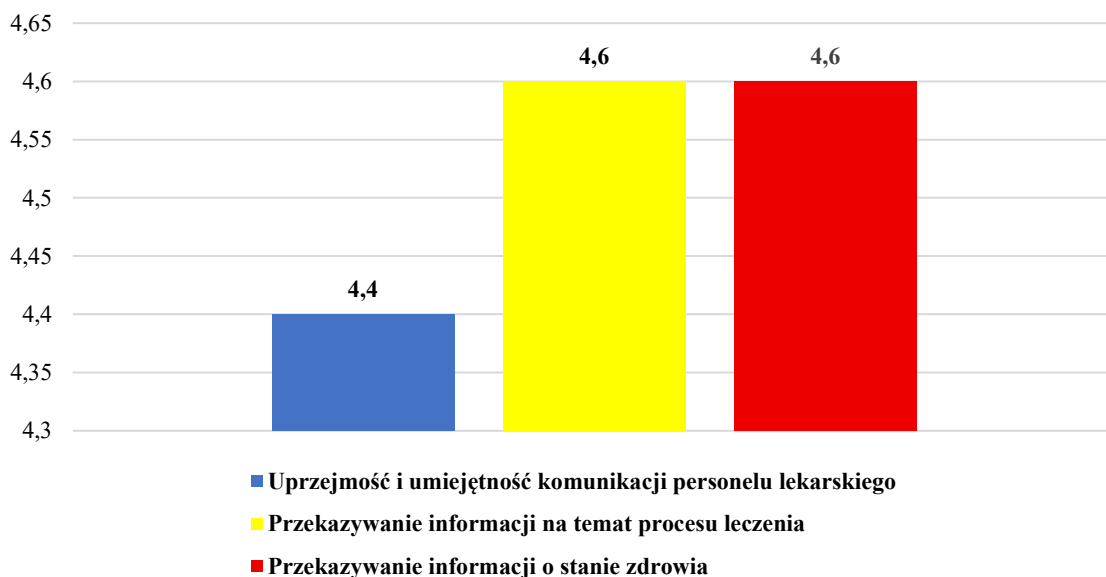




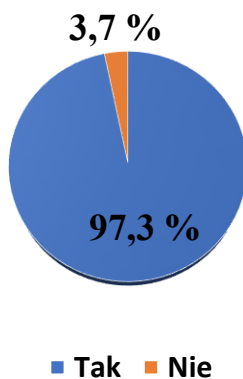
Opieka Pielęgniarska w Oddziałach Szpitala



Opieka Lekarska w Oddziałach Szpitalu



Czy Szpital jest godny polecenia



Wnioski:

1. Analiza wyników badania satysfakcji pacjentów w oddziałach Wojewódzkiego Specjalistycznego Szpitala Dziecięcego w Olsztynie za 2025 rok wykazała, że we wszystkich ocenianych obszarach osiągnięto założony poziom satysfakcji – powyżej 4,0 pkt.
2. Najniższe oceny w całym badaniu uzyskano w zakresie czystości sal chorych i sanitariatów oraz uprzejmości i umiejętności komunikacji personelu lekarskiego (4,4pkt)
3. Nieco niższe oceny uzyskano w zakresie czasu oczekiwania na przyjęcie do oddziału, uprzejmości i umiejętności komunikacji personelu pielęgniarskiego, udzielania informacji o stosowanych zabiegach pielęgniarskich oraz przekazywania informacji o stanie zdrowia przez lekarzy (4,5 pkt).
4. Najwyższej oceniono w badaniu dostępność Szpitala dla osób ze szczególnymi potrzebami w tym osób niepełnosprawnych (4,8 pkt).
5. Wysoko oceniono szybkości reagowania pielęgniarek na wezwanie (4,7pkt.), nieznacznie niższe wyniki odnotowano w zakresie uprzejmości i życzliwości personelu, jakości posiłków, poszanowania prywatności podczas zabiegów oraz przekazywania informacji o procesie leczenia (4,6pkt.)
6. **91 %Pacjentów wyraża pozytywną opinię o uzyskaniu informacji o stanie zdrowia.**
7. Zdecydowana większość pacjentów hospitalizowanych w Szpitalu poleciłaby go swoim bliskim lub znajomym (97,7%).

Zalecenia :

Pomimo osiągnięcia zakładanych wskaźników we wszystkich obszarach, zaleca się dalsze usprawnianie w zakresie organizacji przyjęć oraz komunikacji z pacjentem, ze szczególnym uwzględnieniem czasu oczekiwania i informacji o przebiegu leczenia.