

Badanie poziomu satysfakcji pacjenta w roku 2019

WSPL SPZOZ w Koszalinie prezentuje aktualne wyniki badania ankietowego przeprowadzonego w roku 2019 w celu monitorowania satysfakcji pacjentów z jakości udzielanych świadczeń medycznych. Badanie przeprowadzono przy pomocy kwestionariusza, w którym respondenci oceniali poziom usług medycznych (takich jak : opieka lekarska i pielęgniarska, rehabilitacja lecznicza), obsługę rejestracji osobistej i telefonicznej oraz warunki lokalowe. Poziom zadowolenia określali w pięciostopniowej skali ocen od *bardzo dobrze* do *bardzo źle*.

Ponadto każdy ankietowany otrzymał możliwość wyrażenia swojej opinii w dwóch pytaniach otwartych. Formularz zawierał również pytanie dotyczące rekomendacji przychodni.

Przeprowadzone badania pozwoliły zidentyfikować te obszary, w których jakość świadczeń, w opinii pacjentów, jest niezadawalająca i wymaga poprawy.

Zestawienie wyników przedstawia poniższa tabela, w której podano wartość procentową uzyskanych odpowiedzi w stosunku do każdego pytania przy założeniu, że oceny *bardzo dobrze*, *dobrze*, *średnio* to oceny pozytywne a oceny *źle* i *bardzo źle* – *negatywne*, natomiast suma tych wyników wyznacza odpowiedni poziom satysfakcji :

1. Jak Pan(i) ocenia? :
Opiekę lekarską - odpowiedzi udzieliło 97 % ankietowanych w tym: odp. pozytywne - 100 % odp. negatywne - 0 %
Opiekę pielęgniarską - odpowiedzi udzieliło 72 % ankietowanych w tym: odp. pozytywne - 100 % odp. negatywne - 0 %
Opiekę w Poradni Rehabilitacji - odpowiedzi udzieliło 51 % ankietowanych w tym : odp. pozytywne - 94 % odp. negatywne - 6 %
Rejestrację w okienku - odpowiedzi udzieliło 94 % ankietowanych w tym: odp. pozytywne - 84 % odp. negatywne - 16 %
Rejestrację telefoniczną - odpowiedzi udzieliło 97 % ankietowanych w tym: odp. pozytywne - 79 % odp. negatywne - 21 %
Estetykę i czystość pomieszczeń - odpowiedzi udzieliło 97 % ankietowanych: odp. pozytywne - 100 % odp. negatywne - 0 %

Z powyższego zestawienia wynika, iż zdecydowana większość ocen to oceny pozytywne mieszczące się w granicach od 79% do 100%, natomiast oceny negatywne to niewielki procent odpowiedzi, z których najwyższy wynik to 21% dot. rejestracji telefonicznej.

Zestawione wyniki oraz przyjęte kryteria pozwalają stwierdzić, że pięć z sześciu ocenianych elementów badania uzyskało wysoki poziom satysfakcji, a jeden (rejestracja telefoniczna) poziom dobry. Biorąc pod uwagę wyniki z poprzedniego okresu ankietowego poziom zadowolenia w tym obszarze wzrósł o jeden stopień.

Na pytanie dotyczące rekomendacji przychodni 97% pacjentów zadeklarowało, że poleciłaby ją swoim bliskim i znajomym co oznacza wysoki stopień zadowolenia z jakości otrzymanych usług.

W pytaniach otwartych ankietowani wyrażali głównie pozytywne opinie ale nie zabrakło również uwag. W tych pozytywnych chwalili przede wszystkim fachowość i uprzejmość personelu medycznego. Docenili możliwość leczenia specjalistycznego i dużą dostępność usług w jednym miejscu. Zwrócili również uwagę na dobrą lokalizację, miejsca parkingowe oraz ładny wygląd i czystość pomieszczeń.

Zgłaszane uwagi dotyczyły długich kolejek i rejestracji telefonicznej. Pojedyncze głosy niezadowolenia skierowano w kierunku poziomu obsługi w okienku.

Porównanie wyników z rokiem ubiegłym:

W tabeli uwzględniono te pytania, w których określono poziom satysfakcji.

Pytanie	2018	2019
	poziom satysfakcji	
Opieka lekarska	wysoki	wysoki
Opieka pielęgniarstwa	wysoki	wysoki
Opieka w por. rehabilitacji	wysoki	wysoki
Rejestracja w okienku	wysoki	wysoki
Rejestracja telefoniczna	średni	dobry
Czystość i estetyka pomieszczeń	wysoki	wysoki
Pytanie dot. rekomendacji	wysoki	wysoki

Wnioski:

Analiza uzyskanych wyników wskazuje, iż jakość świadczonych przez przychodnię usług z roku, na rok pozostaje na wysokim poziomie. Pacjenci bardzo dobrze ocenili pracę personelu medycznego oraz proces rejestracji w okienku. Pozytywne opinie wydali również w kwestii estetycznego wyglądu i czystości pomieszczeń oraz miejsc parkingowych i dogodnej lokalizacji. Wyniki ankiety wskazują też wysoki stopień lojalności badanych względem przychodni - 97% z nich zarekomendowałoby ją swoim bliskim i znajomym.

W stosunku do roku ubiegłego wzrósł poziom satysfakcji dla rejestracji telefonicznej, co oznacza, że działania podejmowane przez kierownictwo zakładu w celu sprostania oczekiwań pacjentów przynoszą zamierzone rezultaty. Nie mniej jednak w dalszym ciągu podejmowane są działania w kierunku ciągłego doskonalenia obszarów wymagających poprawy.

Zapraszamy do uczestnictwa w tegorocznej ankiecie ponieważ państwa opinie są wskaźnikiem dla naszego działania.

Dyrekcja WSPL SPZOZ w Koszalinie