

Gdańsk, lipiec 2010 r.

Analiza kwestionariusza ankiet badania satysfakcji pacjenta- lecznictwo otwarte

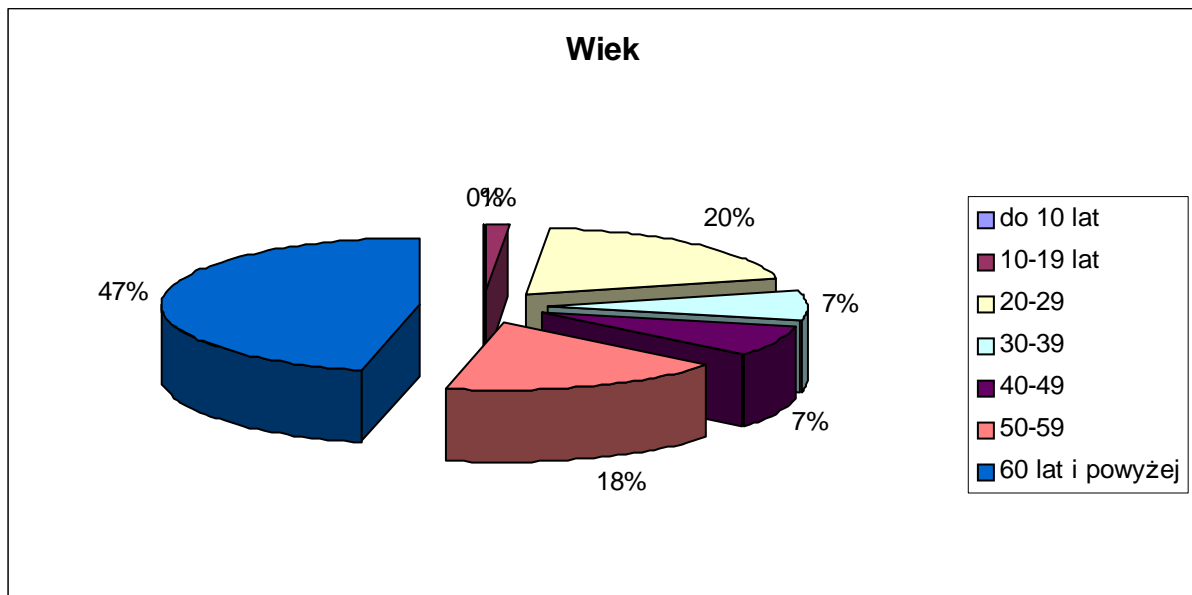
W miesiącu czerwcu 2010 roku przeprowadzona została w Zespole Opieki Zdrowotnej dla Szkół Wyższych w Gdańsku, ankieta satysfakcji pacjenta. Ankieta była anonimowa, pacjent który wyraził zgodę na wypełnienie ankiety, wypełniał ją w dniu wizyty.

W badaniu wzięło udział 69 pacjentów.

Ankieta zawierała 14 pytań, w tym 13 zamkniętych i jedno otarte.

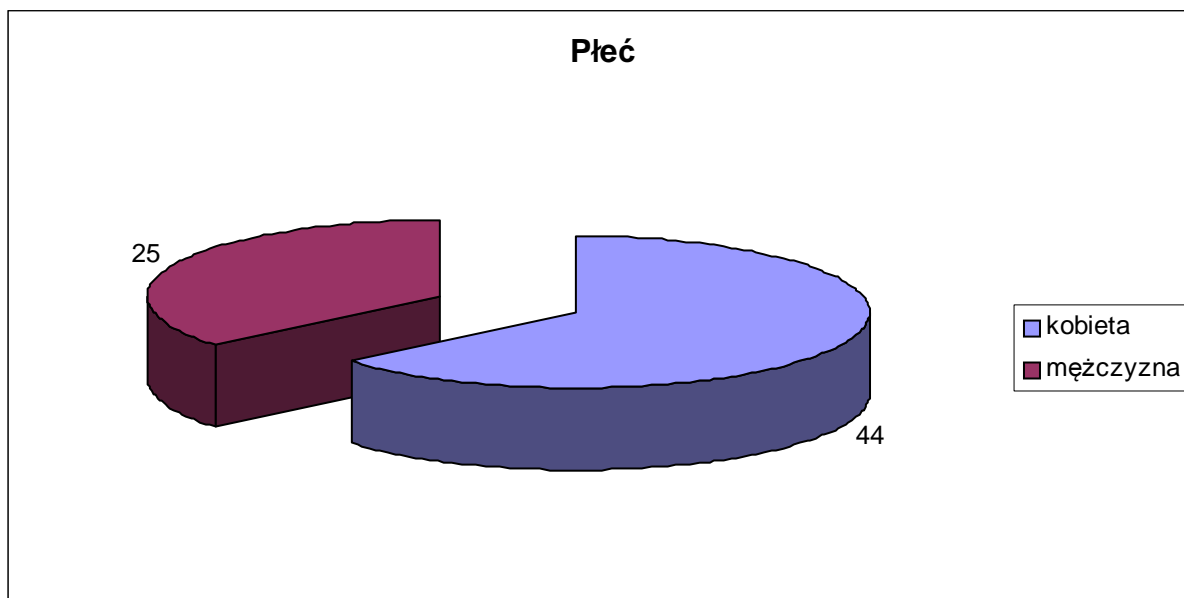
Pierwsze pytania dotyczyły danych demograficznych.

Pytanie 1 : wiek



Jak widać z analizy badań dominującą grupą respondentów byli pacjenci w wieku 60 lat i powyżej.

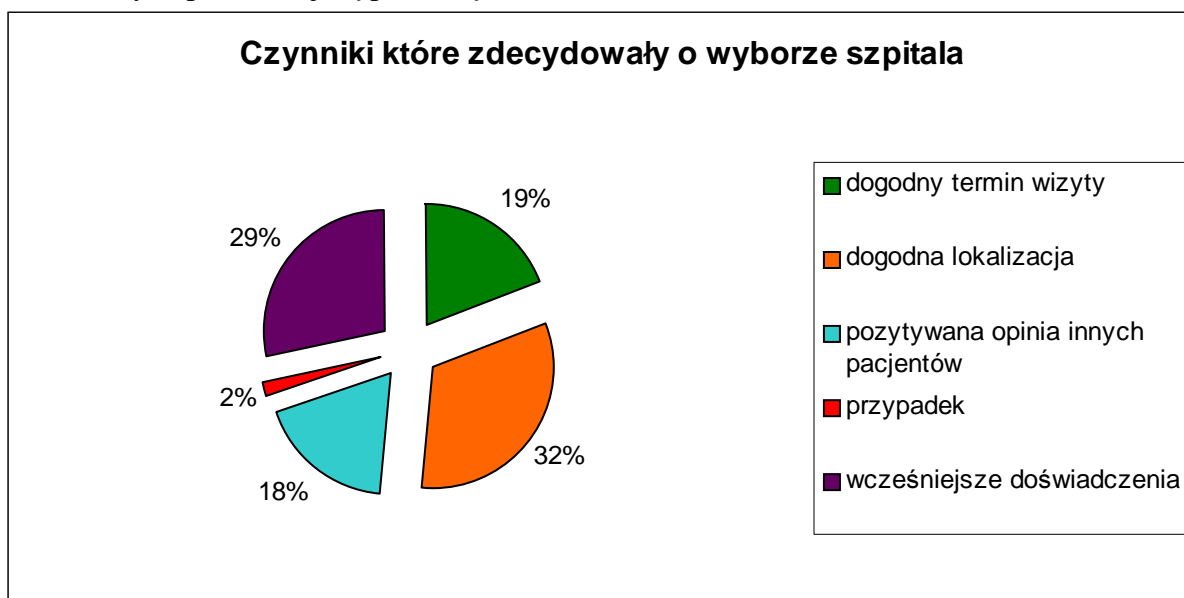
Pytanie 2: płeć



Pytanie 3. Z jakiej poradni Pan/i korzysta?

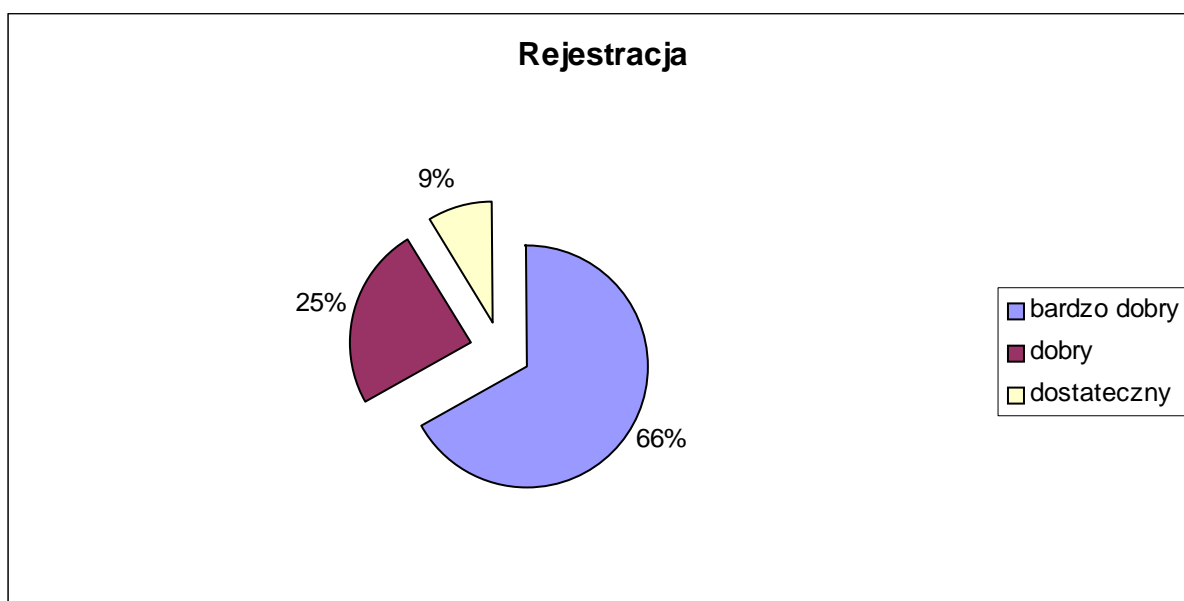
Z uwagi na, wskazywanie przez respondentów wszystkich poradni, z których korzystają w naszym ZOZ, wyłączono pytanie z analizy.

Pytanie 4. Który z poniższych czynników zdecydował o wybraniu przez Pana? nią usług świadczonych przez tutejszą poradnię?



Najczęściej wskazywanym czynnikiem była dogodna lokalizacja (32%), a następnie wcześniejsza doświadczenia (29%) i dogodny termin wizyty (19%). Przypadek stanowił tylko 2%.

Pytanie 5. Jak ocenia Pan/ i poziom obsługi pacjenta w Rejestracji?

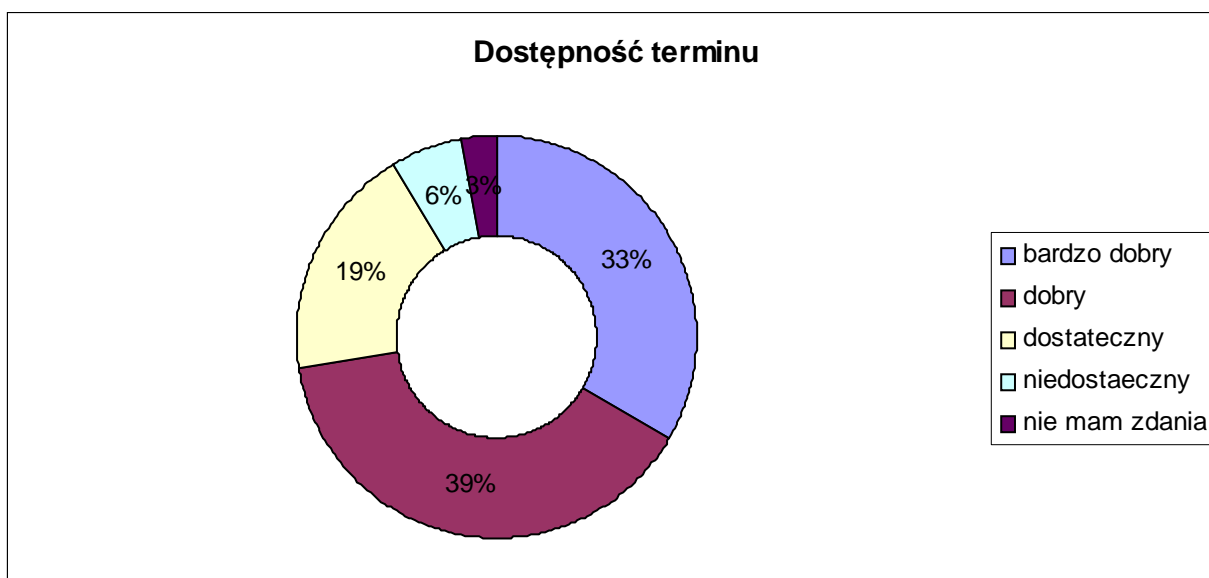


Średnia ocena obszaru: **Rejestracja**

4,6

Respondenci poziom obsługi w Rejestracji ocenili wysoko, 66 % oceniło na bardzo dobry, 25% na dobry, 9% dostateczny.

Pytanie 6. Jak ocenia Pan/ i dostępność terminu wizyty?



Średnia ocena obszaru: **Dostępność terminu**

3,9

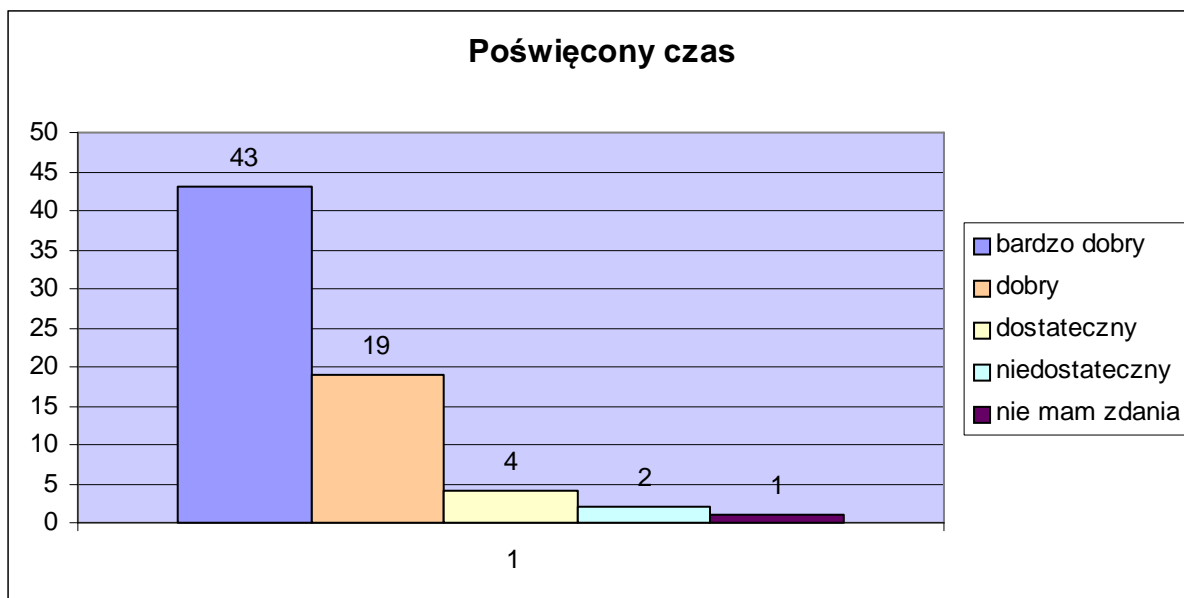
Pytanie 7. Jak ocenia Pan/ i warunki oczekiwania na wizytę w poradni?

Średnia ocena obszaru: **Warunki oczekiwania na wizytę w poradni.**

3,9

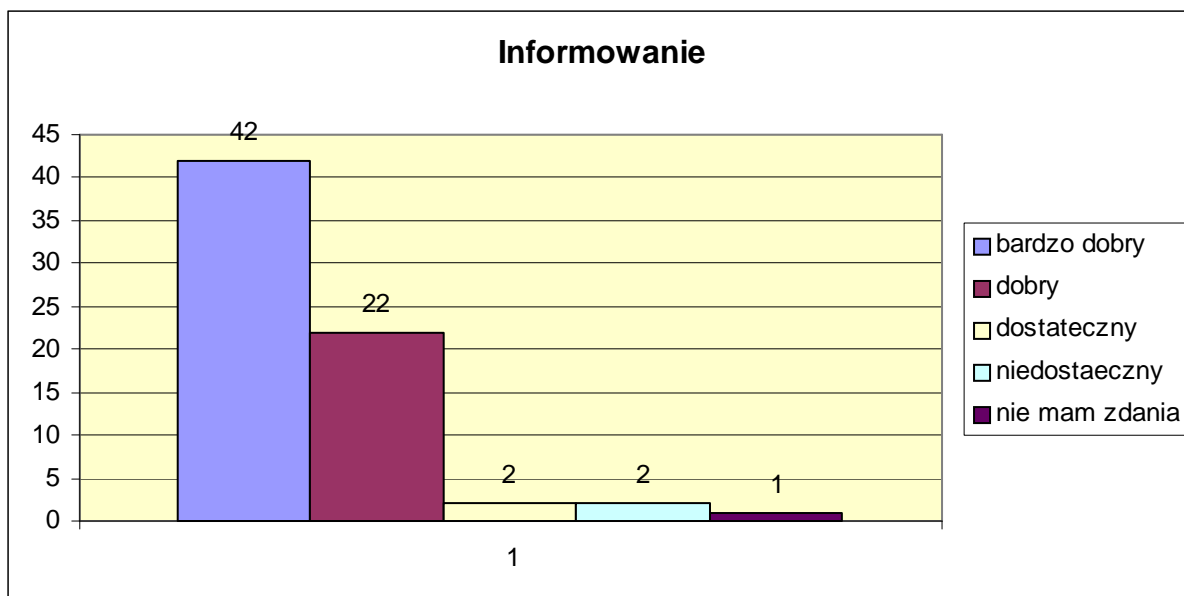
Pytanie 8. Jak ocenia Pan/ i opiekę lekarską?

a) Ilość czasu poświęconego pacjentowi przez lekarzy



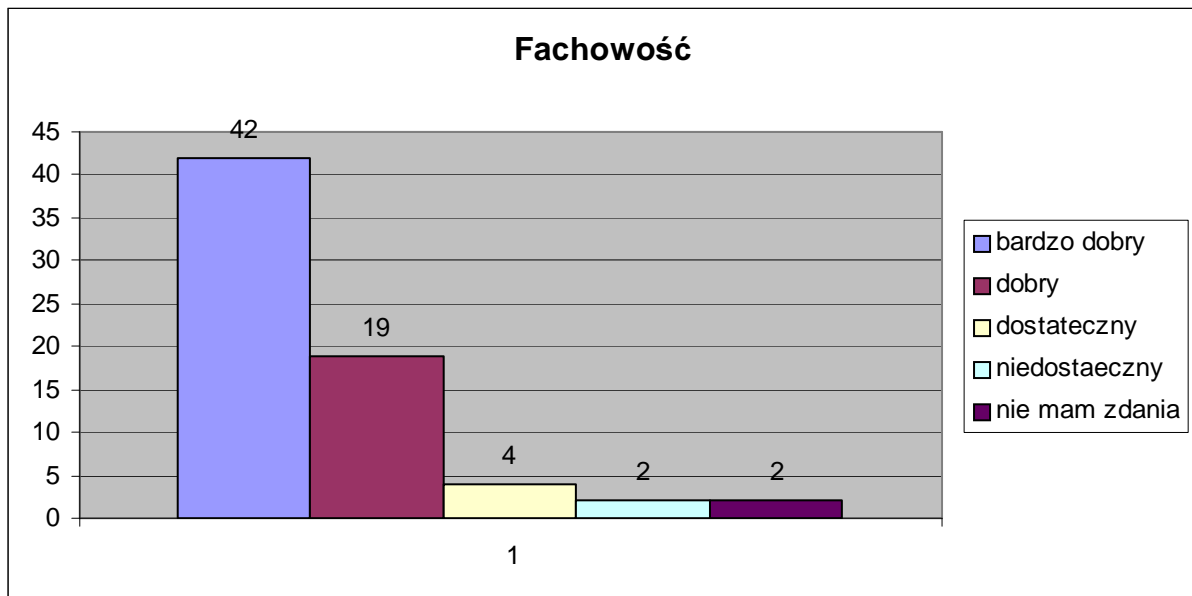
62 respondentów oceniło na poziomie bardzo dobrym i dobrym , że ilość czasu poświęcona pacjentowi przez lekarza.

b) Wyjaśnienie i informacje udzielane przez lekarzy



64 respondentów oceniło na poziomie bardzo dobrym i dobrym wyjaśnienia i informacje udzielane przez lekarza.

c) Fachowość świadczonych usług



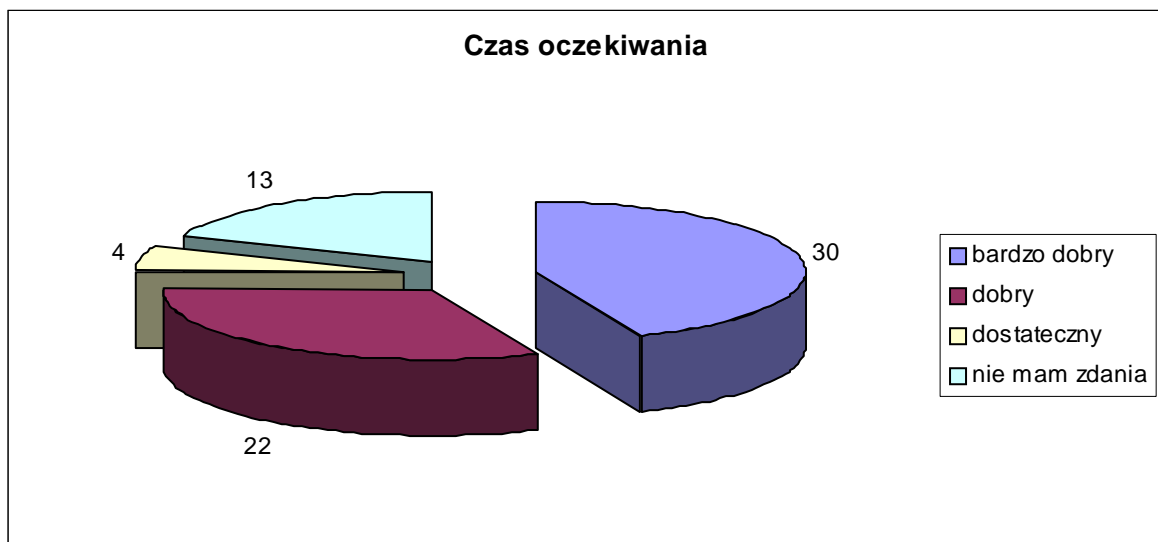
Fachowość świadczonych usług bardzo dobrze i dobrze oceniło 61 respondentów co stanowi 88% biorących udział w badaniu ankietowym.

Średnia ocena dotycząca obszaru: **Opieka lekarska**

4,4

Pytanie 9. Jak ocenia Pan/ i opiekę pielęgniarską?

a) Czas oczekiwania na zabieg, badanie.



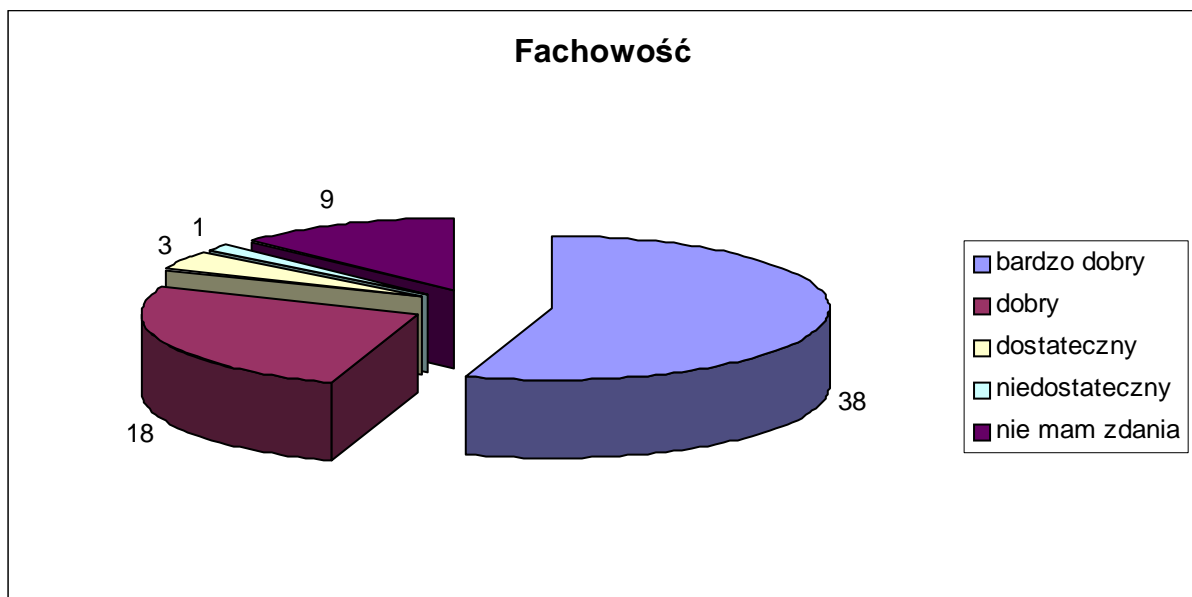
Czas oczekiwania na zabieg, badanie bardzo dobrze i dobrze oceniło 52 respondentów. 13 osób nie miało zdania.

b) Troska i życzliwość w stosunku do pacjenta



Troskę i życzliwość w stosunku do pacjenta bardzo dobrze i dobrze oceniło 54 respondentów co stanowi 78% biorących udział w badaniu ankietowym. Natomiast 10 osób nie miało zdania co stanowi 14,5 % badanych.

c) Fachowość świadczonych usług



Fachowość świadczonych usług bardzo dobrze i dobrze oceniło 56 respondentów co stanowi 81% biorących udział w badaniu ankietowym. Natomiast 9 osób nie miało zdania.

Średnia ocena dotycząca obszaru: **Opieka pielęgniarska**

4,0

Pytanie 10. Jak ocenia Pan/ i przestrzeganie Praw Pacjenta (intymność, poszanowanie godności).

Średnia ocena dotycząca obszaru: **Prawa pacjenta**

4,2

Pytanie 11. Jak ocenia Pan/ i warunki i wyposażenie gabinetu lekarskiego?

Średnia ocena dotycząca obszaru: **Wyposażenie gabinetu**

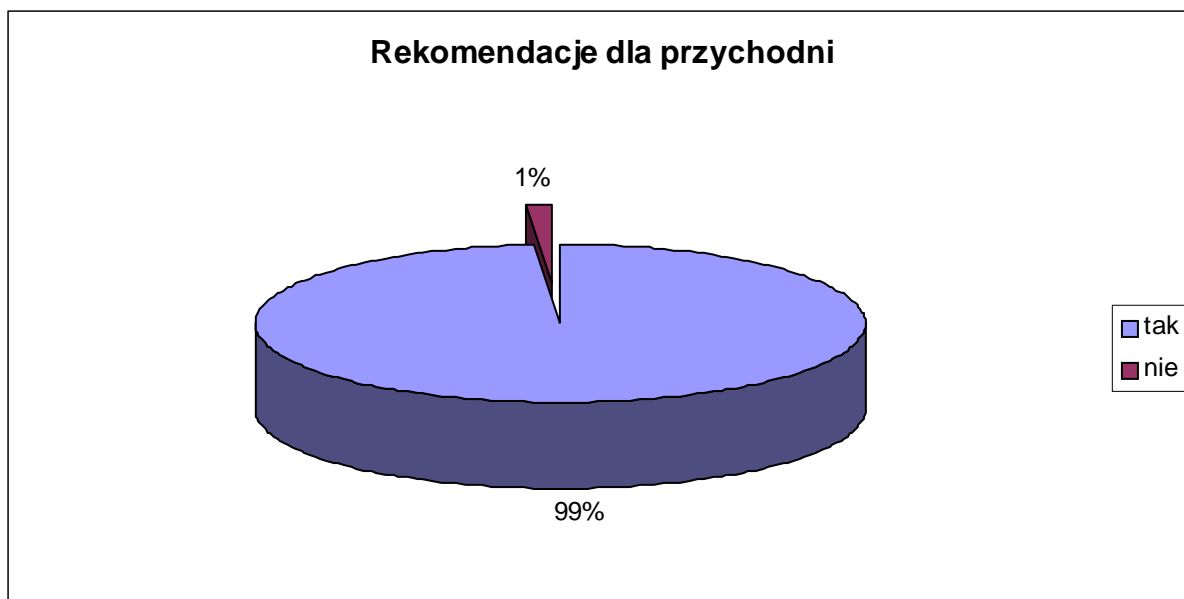
3,6

Pytanie 12. W jakim stopniu przychodnia jest dostosowana do potrzeb osób niepełnosprawnych?

Aż 37 respondentów nie miało zdania na ten temat, 16 odpowiedziało, że przychodnia jest w stopniu bardzo dobrym i dobrym dostosowana do potrzeb osób niepełnosprawnych.



Pytanie 13. Czy według Pana/ i nasza poradnia jest godna polecenia?



Przeprowadzona analiza uzyskanych danych wykazuje iż 99% pacjentów poleciłaby naszą placówkę innym osobom.

Pytanie 14 (otwarte). Czy ma Pan/ i osobiste uwagi, spostrzeżenia dotyczące przychodni, personelu, świadczonych usług, poziomu obsługi?

Rozszerzenie usług rehabilitacyjnych.

Rozważenie zwiększenia miejsc parkingowych.

Wskazywano na miły i profesjonalny personel w poradniach ,w rejestracji i ambulatoriach.

Wnioski.

1. W porównaniu z badanie ankietowym przeprowadzonym w ubiegłym roku wzrosła średnia ocena następujących obszarów: **Opieka lekarska, ocena pracy rejestracji.**
2. Na tym samym poziomie oceniono obszar : **Opieka pielęgniarska.**
3. **Bardzo wysoka rekomendacja dla przychodni.**

Gdańsk, 01.08.2010 r.

Opracowała:
mgr Grażyna Stachowicz
Pełnomocnik ds. SZJ

Zatwierdził:
dr n. med. Jarosław Litwin
Dyrektor
ZOZ dla Szkół Wyższych w Gdańsku