

## **Załącznik do programu Rady Wydziału**

**Imię i nazwisko:** Kornela Cieślik, data urodzenia - 26.02.1969 r.

**adres e-mailowy:** kornelacie@tlen.pl

**Wykształcenie - data ukończenia studiów** – wyższe, 07.09.1998 rok

**Miejsce pracy:** Zakład Organizacji i Zarządzania w Opiece Zdrowotnej UMP, Uniwersyteckie Centrum Stomatologii i Medycyny Specjalistycznej Sp. z o.o.

**doświadczenie zawodowe/specjalizacja:** obecnie Asystent, Zakład Organizacji i Zarządzania w Opiece Zdrowotnej UMP, Dyrektor ds. medycyny pracy, pełnomocnik zarządu ds. jakości i kształcenia

**Dorobek naukowy: prace opublikowane/komunikaty zjazdowe krajowe/zagraniczne-Liczba:** 4 prace oryginalne, 3 monografie, 4 streszczenia opublikowane w materiałach konferencyjnych

---

### **Tytuł pracy w języku polskim i angielskim:**

„Czynniki determinujące satysfakcję pacjenta z udzielonych w Wielkopolsce świadczeń stomatologicznych”

"Factors determining patient satisfaction with dental services provided in Wielkopolska"

**Słowa kluczowe /max 4/** - satysfakcja pacjenta, świadczenia stomatologiczne, Wielkopolska

**Promoter:** Prof. dr hab. n. med. Anna Surdacka

### **Założenia i cel pracy:**

Prowadzone badania z zakresu satysfakcji pacjentów w różnych obszarach stanowią pewnego rodzaju standard w jednostkach posiadających systemy zarządzania jakością oraz stanowią jeden z ważniejszych mierników oceny w systemie ochrony zdrowia. Inspiracją do głębszego zbadania tematu dotyczącego satysfakcji pacjenta, stanowiły liczne obserwacje w zakresie zmian systemowych, zmiany przepisów prawa, rosnące wymagania i oczekiwania pacjentów, co do jakości świadczonych usług, jak również moja wieloletnia praca w podmiotach leczniczych, jednostkach kontrolujących m.in. obszary związane z udzielaniem świadczeń, a więc problematyką mającą istotny wpływ na satysfakcję pacjentów z usług medycznych, w tym przede wszystkim stomatologicznych.

Przeprowadzone badania pilotażowe na badanej grupie 107 osób w zakresie satysfakcji z usług stomatologicznych wskazały na konieczność oszacowania poziomu szeroko rozumianej satysfakcji w zakresie usług stomatologicznych na reprezentatywnej grupie Wielkopolan.

Cel pracy stanowi:

- 1) poznanie opinii pacjentów, w zakresie satysfakcji z usług stomatologicznych w Wielkopolsce,
- 2) wskazanie czynników mających największy wpływ na zadowolenie pacjentów z usługi, jak również czynników obniżających satysfakcję z udzielonego świadczenia,
- 3) analiza i ocena dostępności oraz jakości wykonywanych usług stomatologicznych w Wielkopolsce pod kątem satysfakcji pacjentów z udzielanych świadczeń w ramach ubezpieczenia zdrowotnego, a także usług odpłatnych jak również realizowanych w ramach zajęć dydaktycznych w powiązaniu z udzielaniem świadczenia,
- 4) diagnoza funkcjonowania opieki stomatologicznej w Wielkopolsce.

### **Materiał i metodyka pracy:**

- 1) analiza materiałów źródłowych - aktualne rozwiązania prawne dotyczące opieki stomatologicznej, mapy zdrowotne w zakresie stomatologii dla Wielkopolski, Priorytety dla Regionalnej Polityki Zdrowotnej w Wielkopolsce,
- 2) ankieta – sondaż diagnostyczny około 1500 kwestionariuszy - niestandardizowane narzędzie badawcze - anonimowa ankieta dotycząca oceny satysfakcji ze świadczeń stomatologicznych w Wielkopolsce z podziałem na przedziały wiekowe: (0-17 lat – wiek przedprodukcyjny, kobiety 18-59 lat – wiek produkcyjny, kobiety 60 lat i więcej – wiek poprodukcyjny, mężczyźni 18-64 lat – wiek produkcyjny, mężczyźni 65 lat i więcej – wiek poprodukcyjny),
- 3) studium przypadku funkcjonowania opieki stomatologicznej na wybranym przykładzie miasta Poznania i okolic.

### **Wyniki spodziewane/uzyskane:**

1. Uzyskana opinia w zakresie satysfakcji pozwoli na zasugerowanie zmian w obszarach, które by tego wymagały.
2. Upowszechnienie uzyskanych wyników np. w jednostkach samorządu terytorialnego.