

W szpitalach lekarze powinni zrozumiale informować i być życzliwi

Kategoria: Polityka Zdrowotna

Opublikowano: piątek, 30, listopad 2012 21:24

Rafał Rudka

Odsłony: 1349

Aż 64% pacjentów oczekuje od szpitalnych lekarzy przede wszystkim wyjaśnienia wszystkich kwestii związanych z planowanym zabiegiem bądź badaniem. Ponad połowa wśród najważniejszych wymagań umieszcza wyrażanie się przez lekarzy w zrozumiałym sposobie. Ponadto 60% ankietowanych liczy też na większą życzliwość personelu medycznego – wynika z badania przeprowadzonego w ramach Ogólnopolskiej Kampanii Edukacyjnej „Zdrowe Szpitale”. Patronat nad tą inicjatywą sprawuje m.in. Związek Powiatów Polskich.

Jak pokazują wyniki badania, dla większości respondentów bardzo ważne są zupełnie podstawowe standardy obsługi szpitalnej. Aż 64% z nas chce być kompleksowo informowana przez lekarza prowadzącego. Ponadto zależy nam na tym, aby wiadomości były zrozumiałe i przekazywane prostym językiem (53%). Dla pacjentów bardzo ważne jest udzielanie przez lekarzy informacji o stanie ich zdrowia, a także o zastosowanych sposobach leczenia. Istotna jest również wiedza o planowanych badaniach i zabiegach, postępowaniu w przypadku pogorszenia lub braku poprawy stanu zdrowia oraz postępowaniu po wypisaniu ze szpitala.

W sytuacji zagrożenia zdrowia chęć otrzymania kompleksowej i zrozumiałej informacji na temat sposobu leczenia jest naturalna. Wyniki badania pokazują, że umiejętność komunikacji jest jedną z najbardziej oczekiwanych kompetencji lekarzy – komentuje Marcin Szulwiński, jeden z inicjatorów kampanii, prezes Grupy Nowy Szpital.

Oprócz wyjaśnień dotyczących stanu naszego zdrowia, w szpitalu oczekujemy życzliwego traktowania przez personel medyczny. Taką odpowiedź wskazało aż 60% ankietowanych. Kluczowa jest również dobra organizacja pracy Izby Przyjęć. Jak pokazuje badanie ważnymi elementami obsługi pacjentów jest dostępność personelu oraz krótki czas oczekiwania na przyjęcie do szpitala (52%).

Sprostanie oczekiwaniom pacjentów jest możliwe dzięki wprowadzeniu wysokich standardów opieki medycznej. Stosunek personelu do pacjentów to wynik jasno sformułowanych oczekiwań oraz systemu oceny pracowników. Dlatego jednym z ważnych elementów efektywnego zarządzania szpitalem powinno być motywowanie kadry w najbardziej optymalny sposób, tak aby przekładało się to na najwyższą jakość obsługi i zadowolenie pacjenta – dodaje Marcin Szulwiński.

Badanie zostało zrealizowane na próbie prawie 3000 osób z całej Polski. Jest elementem rozstrzygniętego właśnie konkursu „Uzdrowić Szpitale”, organizowanego w ramach kampanii „Zdrowe Szpitale”. Mieszkańcy ponad 50 powiatów wypowiedzieli się na temat swoich oczekiwań dotyczących szpitalnych oddziałów, izb przyjęć oraz personelu medycznego. Do jak najliczniejszego wypełnienia ankiety na ten temat zachęcały samorządy zgłoszone do konkursu. Zwycięzcą został powiat namysłowski, zyskując tytuł „Samorząd dbający o szpital 2012”. Na kolejnych miejscach uplasowały się powiaty: poddębicki, jarosławski, starogardzki i ślubicki.

Więcej informacji na temat kampanii i przeprowadzonych badań znajduje się na stronie www.zdroweszpitale.pl