Czy pacjenci są zadowoleni z leczenia w szpitalach? – wyniki ankiety NFZ

Kategoria: Polityka Zdrowotna
Opublikowano: czwartek, 13, styczeń 2022 19:45
Patrycja Grebla-Tarasek
Odsłony: 517

Aż 87 proc. pacjentów poleciłoby placówkę, w której byli hospitalizowani swojej rodzinie lub znajomym. Tylko 6 proc. odradziłoby leczenie w tej placówce, a 7 proc. pacjentów nie miało zdania w tej sprawie. Dane zebrał Narodowy Fundusz Zdrowia w telefonicznym badaniu pacjentów.

Anonimowa ankieta była przeprowadzona wśród osób, które korzystały ze świadczeń szpitalnych w województwach mazowieckim, śląskim, dolnośląskim, małopolskim, wielkopolskim, łódzkim i pomorskim, czyli tam gdzie udziela się najwięcej świadczeń w leczeniu szpitalnym. Objęto nim ponad 15 tys. osób, głównie dorosłych.

Badanie obejmowało 9 pytań, które dotyczyły: zaangażowania zespołu medycznego w zarządzanie bólem, zrozumiałości komunikacji, informowania przez zespół medyczny o ryzyku związanym z lekami, włączenia pacjenta do decyzji o leczeniu, zapewnienia wsparcia emocjonalnego przez zespół medyczny, jakości wyżywienia, czystości bezpośredniego otoczenia, ciszy w nocy oraz prawdopodobieństwa polecenia szpitala.

Wyniki badań przedstawiają się następująco:

- Zaangażowanie personelu medycznego w zarządzaniu bólem – pełna satysfakcja 84,8%, niezadowolenie 5,2%;
- Ocena jakości wyżywienia - pełna satysfakcja 48,6% niezadowolenie 27,5%;
- Ocena zaangażowania zespołu w tłumaczenie nowych rzeczy dla pacjenta - pełna satysfakcja 79,3%, niezadowolenie 8,1%;
- Ocena sposobu informowania o ryzyku związanym z lekami - pełna satysfakcja 77,2 %, niezadowolenie 12%;
- Ocena udzielonego wsparcia emocjonalnego przez zespół medyczny - pełna satysfakcja 72,9%, niezadowolenie 15,6%;
- Ocena czystości bezpośredniego otoczenia – pełna satysfakcja 85,6%, niezadowolenie 5,5%;
- Ocena ciszy w nocy - pełna satysfakcja 85,4%, niezadowolenie 4,9%;
- Ocena włączenia pacjenta do decyzji o zastosowanym leczeniu - pełna satysfakcja 83,8%, niezadowolenie 6,9%.

Wśród rzeczy ocenianych najsłabiej przez każdą z grup jest natomiast jakość wyżywienia. Z posiłków w szpitalu zadowolonych jest mniej niż połowa pacjentów. Takie usługi jak pralnia czy catering są bardzo często przez szpitale zlecane firmom zewnętrznym.

Wśród rzeczy do poprawy jest też sposób udzielanego emocjonalnego wsparcia podczas pobytu. 15,5 proc. pacjentów jest z niego niezadowolona, a kolejne 11,5 proc. odczuwa umiarkowaną satysfakcję.

Zapewnienie ciszy w nocy, zaspokojenie potrzeb pacjenta, takich jak włączanie do decyzji o leczeniu, czystość bezpośredniego otoczenia oraz zaangażowanie personelu medycznego w zarządzanie bólem, wymaga od placówek medycznych inwestycji w kadry.

Z całością raportu można zapoznać się tutaj.

Phoca PDF