

Głównym celem badania była poprawa efektywności działań Urzędu w zakresie wzrostu satysfakcji pacjentów w doświadczeniach, związanych z bezpośrednią obsługą.

Badaniem objęto te obszary funkcjonowania instytucji, które związane są z bezpośrednią obsługą zwracającego się o pomoc pacjenta. Wyniki pozwalają na zdiagnozowanie sytuacji i dostosowanie do niej właściwych działań.

Badanie przeprowadzone zostało we wrześniu i w październiku 2022 r., metodą wywiadu telefonicznego oraz formularza ankietowego wypełnianego przez pacjentów samodzielnie. Udział w badaniu wzięło 950 osób.

Wyniki badań wskazują, że z infolinią Rzecznika Praw Pacjenta najczęściej kontaktują się:

- **osoby w wieku 41-60 lat (39 %).** W porównaniu do wyników uzyskanych w 2021 r. zaobserwowano wzrost wskaźnika dla osób z przedziału wiekowego **18-40 lat**, które korzystają z tej formy kontaktu z Biurem Rzecznika. Osoby w tych przedziałach wiekowych często występują w imieniu członków swojej rodziny i bliskich osób (np. dzieci, seniorów);
- **mieszkańcy dużych i średnich miast (71 %).** Zaobserwowano wzrost wskaźnika procentowego dla osób mieszkających na obszarach wiejskich (12% w 2022 w stosunku do 6% w 2021);
- **kobiety (62 %).** Może to wynikać z ich większego zaangażowania i poczucia troski zarówno o swoje zdrowie, jak również o zdrowie najbliższych osób;
- najczęstszym źródłem (64%) uzyskania informacji o Rzeczniku Praw Pacjenta jest **internet** (strony internetowe, portale społecznościowe itp.).

Infolinia

Ocena merytoryczna przebiegu rozmów wskazuje, że ok. 77% rozmówców uznaje uzyskaną poradę na Infolinii za zrozumiałą i pomocną. Przekazywana informacja jest rzeczowa, zrozumiała i na jej podstawie rozmówcy są w stanie podjąć skuteczne działania w celu wyegzekwowania swoich praw w podmiotach leczniczych.

Około 18% respondentów ocenia uzyskaną informację jako niezadawalającą. Jest to dla nas obszar do podejmowania działań zarówno w celu wzrostu poziomu wiedzy merytorycznej posiadanej przez konsultantów, jak i ich motywacji do rzetelnego weryfikowania przekazywanych informacji przy odpowiadaniu na zgłaszane przez pacjentów zagadnienia.

Analiza wyników badania wskazuje również, że ok. 82% rozmówców spotyka się z życzliwością i pogłębioną refleksją ze strony pracowników Infolinii. Mają poczucie, że konsultant rozumie zgłaszany przez nich problem i wykazuje się empatią. Pozostali respondenci to obszar, w którym należy doskonalić kształtowanie technik prowadzenia rozmowy i okazywania zainteresowania dla osoby zgłaszającej problem.

Pisma

Wyniki ankiety elektronicznej uzyskanej od respondentów, dla których zakończone zostały **sprawy prowadzone pisemnie**, wskazują, że 67% respondentów uważa, że udzielona odpowiedź (pouczenie, stwierdzenie, rozstrzygnięcie) była wyczerpująca i zrozumiała. 29% respondentów uważa, że odpowiedź

nie była wyczerpująca bądź nie uzyskali wystarczającego wsparcia bądź rozwiązania zgłaszanego problemu.

Wynik NPS

W ramach badania wskaźnika NPS poproszono respondentów o uzasadnienie wyboru „Na ile jest prawdopodobne, że polecisz Biuro Rzecznika Praw Pacjenta swojemu znajomemu/rodzinie?”. Oceny z przedziału od 0 – zdecydowanie nie polecę, do 10 – zdecydowanie polecę.

- w ocenach z przedziału 10-9 respondenci zgłaszali m.in. szybką reakcję, pomoc przy uzyskaniu świadczenia, szybką odpowiedź, rozwiązanie zgłaszanego problemu, profesjonalne podejście, miłą i fachową obsługę;
- w odpowiedziach z przedziału 8-9 respondenci podnosili takie zagadnienia jak: uzyskanie odpowiedzi, ale nie na wszystkie pytania, wyczerpującą odpowiedź, ale zbyt długi czas oczekiwania na nią, uzyskanie odpowiedzi rzetelnej, ale nieskutecznej, rozwiązanie sprawy w połowie;
- w ocenach z przedziału 6-0 respondenci zgłosili m.in. zbyt długi czas oczekiwania na odpowiedź, brak odpowiedzi, podejmowanie rutynowych działań, zbyt ogólnikową odpowiedź, brak efektów podejmowanych działań, długie rozpatrywanie zgłoszonych spraw, odesłanie do innych instytucji czy brak pomocy.

NPS średni (13,76) = 51,94% Promotorów – 38,17% Krytyków

Wynik w tym przedziale traktuje się jako pozytywny.

Oczekiwania respondentów wobec Rzecznika Praw Pacjenta

W ramach tegorocznego badania satysfakcji pacjenta zapytano respondentów o oczekiwania wobec Rzecznika Praw Pacjenta. Pytani wskazywali m.in.:

- zwiększenie zakresu uprawnień, jeżeli chodzi o podjęcie interwencji oraz wywieranie wpływu na działania placówek medycznych;
- sprawne udzielanie pomocy pacjentom w trybie całodobowym; udzielanie rzetelnych informacji oraz podwyższenie zdolności kompetencyjnych pracowników;
- zwracanie szczególnej uwagi na sytuację emerytów (zwłaszcza z niepełnosprawnościami);
- Rzecznik ma być osobą niezależną;
- Rzecznik powinien być reprezentantem pacjenta w ewentualnym sporze z lekarzem. Powinien weryfikować działania lekarza i oceniać w odniesieniu do obowiązującego stanu prawnego;
- na konieczność większej ilości artykułów omawiających szczegółowo po kolei prawa pacjenta.

Wnioski

Ogólną ocenę wyników ankiety, 77% zadowolonych respondentów, można uznać za zadowalającą, pozostaje jednak spory obszar, gdzie należy wdrożyć działania doskonalące obsługę pacjenta, zgłaszającego się do Rzecznika Praw Pacjenta po pomoc.

Wyniki wskazują na potrzebę podejmowania czynności poprawiających sposób przekazywania

RPP przeprowadził badania satysfakcji pacjenta

Kategoria: Polityka Zdrowotna

Opublikowano: czwartek, 19, styczeń 2023 15:33

Alicja Cisowska

Odsłony: 437

informacji, edukowania, wskazywania dobrych i skutecznych praktyk, a także dalszą edukację rozmówców w zakresie najbardziej korzystnych dla nich rozwiązań. Doświadczenia Biura, w obszarze obsługi interesariuszy mogą wskazywać również na inny czynnik kształtujący wynik badania. Oczekiwania rozmówców, jak i wnioskodawców są często daleko większe niż możliwości działania Biura, np. wybór placówki leczenia czy wpływanie na decyzje lekarza.

W tym zakresie Urząd spełnia głównie funkcję informacyjną i doradczą, gdzie konieczne jest poruszanie się w granicach obowiązujących przepisów. Interwencje podejmowane są wszędzie tam, gdzie jest to możliwe i potrzebne, z uwzględnieniem potrzeb grup wymagających szczególnego wsparcia oraz sytuacji, w których potrzebne jest podjęcie działań tu i teraz, mających na celu zabezpieczenie zdrowia i życia pacjentów.

Badanie będzie kontynuowane cyklicznie.

Źródło: RPP