

Od smutnej do uśmiechniętej emotikonki – czyli jak ma wyglądać badanie zadowolenia pacjentów

Kategoria: Polityka Zdrowotna

Opublikowano: czwartek, 12, wrzesień 2024 14:18

Bernadeta Skóbel

Odslony: 537

Ministerstwo Zdrowia opublikowało ankiety badania doświadczeń i opinii pacjenta. Obowiązek prowadzenia takich badań przez podmioty lecznicze przewiduje ustawa o jakości w opiece zdrowotnej i bezpieczeństwie pacjenta.

Zgodnie z ustawą podmiot wykonujący działalność leczniczą w ramach umowy o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych zawartej z Narodowym Funduszem Zdrowia w ramach wewnętrznego systemu zarządzania jakością i bezpieczeństwem prowadzi badania opinii i doświadczeń pacjentów na podstawie ankiety, której wzór określa Minister Zdrowia. W przypadku pobytu pacjenta w podmiocie udzielającym stacjonarnych i całodobowych świadczeń opieki zdrowotnej zanonimizowane badanie opinii i doświadczeń pacjentów przeprowadza się po wypisie pacjenta z podmiotu leczniczego lub w dniu wypisu ze szpitala, w sposób zapewniający swobodę wyrażenia opinii. Wzory takich ankiet od połowy sierpnia (zatem ze sporym opóźnieniem) Ministerstwo wreszcie opublikowało. Dostępne są one [tutaj](#)

Pacjent może oceniać podmiot leczniczy w skali od 1 do 10 w różnych obszarach. Przy czym 1 symbolizuje wyraźnie niezadowolony czerwony emotikonek, a 10 uśmiechnięty zielony. W przypadku szpitala były pacjent ma odpowiedzieć na pytania:

- A01: Jak oceniasz sprawność procesu przyjęcia do szpitala?
- B01: Jak oceniasz uwzględnianie przez personel medyczny Twojego zdania w procesie leczenia?
- B02: Jak oceniasz opiekę/zaangażowanie personelu medycznego?
- B03: Jak oceniasz próby zmniejszania bólu poprzez podanie leków? (można pominąć jeśli nie dotyczy)
- C01: Jak oceniasz zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących Twojego stanu zdrowia i procesu leczenia podczas pobytu w szpitalu?
- C02: Jak oceniasz zrozumiałość informacji przekazanych przez personel medyczny dotyczących zaleceń lekarskich i dalszego procesu leczenia po opuszczeniu szpitala?
- D01: Jak oceniasz wyżywienie w szpitalu? (można pominąć jeśli nie dotyczy)
- D02: Jak oceniasz czystość w salach, na korytarzach, w łazienkach?
- E01: Jak oceniasz respektowanie przez personel medyczny praw pacjenta, szczególnych uprawnień i potrzeb?
- F01: Jakie jest prawdopodobieństwo, że polecisz ten szpital znajomym lub rodzinie?

Oczywiście inne pytania przygotowano dla AOS czy POZ-u.