

Jak wynika z badań satysfakcji pacjentów prowadzonych przez Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia (CMJ), niemal 90% pacjentów uznałoby szpital, w którym byli leczeni, za godny polecenia. Wyniki te są dowodem na rosnące zadowolenie z jakości opieki zdrowotnej, choć nie brakuje obszarów, które wymagają dalszej poprawy. Szczególną uwagę zwraca bezpieczeństwo pacjentów oraz badanie i analiza zdarzeń niepożądanych.

Wprowadzone rok temu przepisy kładą szczególny nacisk na podnoszenie standardów w ochronie zdrowia, a szpitale zaczynają wdrażać te zmiany. Dyrektorka CMJ, Agnieszka Pietraszewska-Macheta, wskazuje jednak, że poprawa w obszarze jakości i bezpieczeństwa pacjentów to proces długofalowy. „To nie jest kwestia zero-jedynkowa, że nagle wchodzi ustawa i wszystko się zmienia. Mamy ustawę o jakości, ale wdrożenie przepisów wykonawczych trwa” – wyjaśnia.

Z danych CMJ wynika, że aż 88% pacjentów oceniło szpital, w którym byli leczeni, jako godny polecenia. To wynik, który wskazuje na generalne zadowolenie z opieki, jaką pacjenci otrzymują. Co więcej, aż 92% respondentów nie miało zastrzeżeń dotyczących przestrzegania swoich praw. Naruszenia dotyczyły głównie takich kwestii jak prawo do intymności, poszanowanie godności oraz prawo do kontaktu z osobą bliską, ale zgłaszała je zaledwie niewielka część pacjentów (ok. 4%).

Około 6% pacjentów napotkało problemy komunikacyjne – nie do końca rozumiało informacje przekazywane przez lekarzy. Co więcej, blisko 8% respondentów miało poczucie, że nie uczestniczy w decyzjach dotyczących swojego leczenia na takim poziomie, jakiego by sobie życzyli.

Jednym z największych wyzwań, na które wskazuje CMJ, jest analiza i badanie zdarzeń niepożądanych. Co dziesiąty pacjent doświadczył zdarzenia niepożądanego, przy czym 3% osób wskazało, że nikt z personelu nie informował ich o tym. „Badanie zdarzeń niepożądanych ma służyć przede wszystkim poprawie procesów w szpitalu, a nie wyciąganiu konsekwencji wobec osób odpowiedzialnych za te sytuacje. To obszar, nad którym musimy bardzo pracować” – zaznacza Pietraszewska-Macheta.

Nowe przepisy ustawy o jakości w opiece zdrowotnej nakładają na szpitale obowiązek wdrożenia wewnętrznych systemów zarządzania jakością. Akredytacja pozostaje dobrowolna, ale placówki medyczne, które ją uzyskają, muszą spełniać wyższe standardy. W Polsce jedynie około 1/5 szpitali zdecydowała się na ten krok. Szpitale, które przechodzą przez ten proces, mogą pochwalić się wyższym poziomem bezpieczeństwa pacjentów.

*Źródło: IP Newseria*