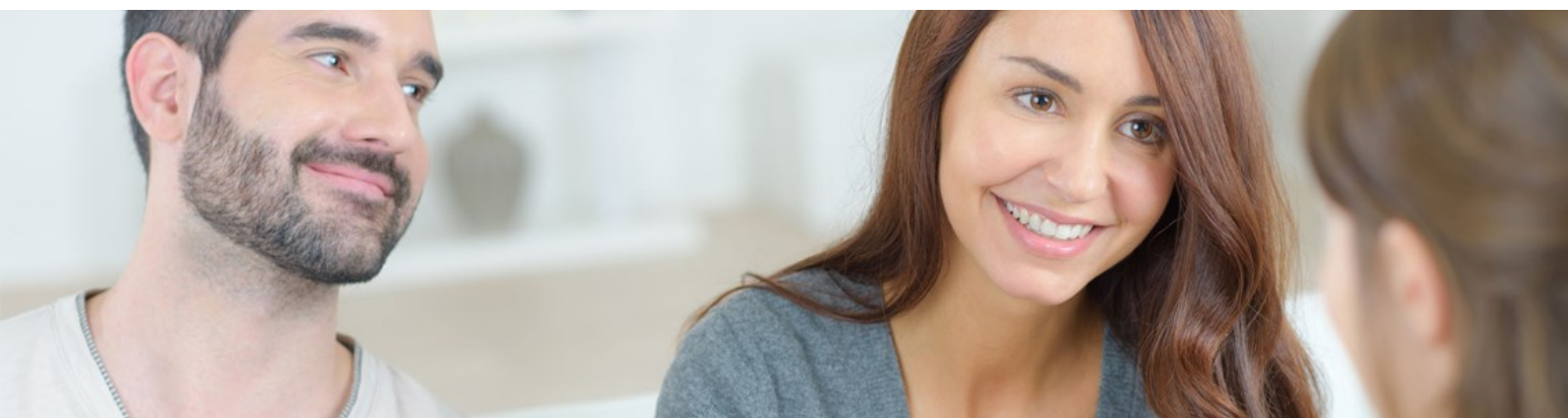




SPZZLO Warszawa-Żoliborz
ul. Karola Szajnochy 8, Warszawa

RAPORT

**Badanie opinii Pacjentów korzystających
z Podstawowej Opieki Zdrowotnej (POZ)
w SPZZLO Warszawa-Żoliborz**



Warszawa, dnia 31 stycznia 2022 r.

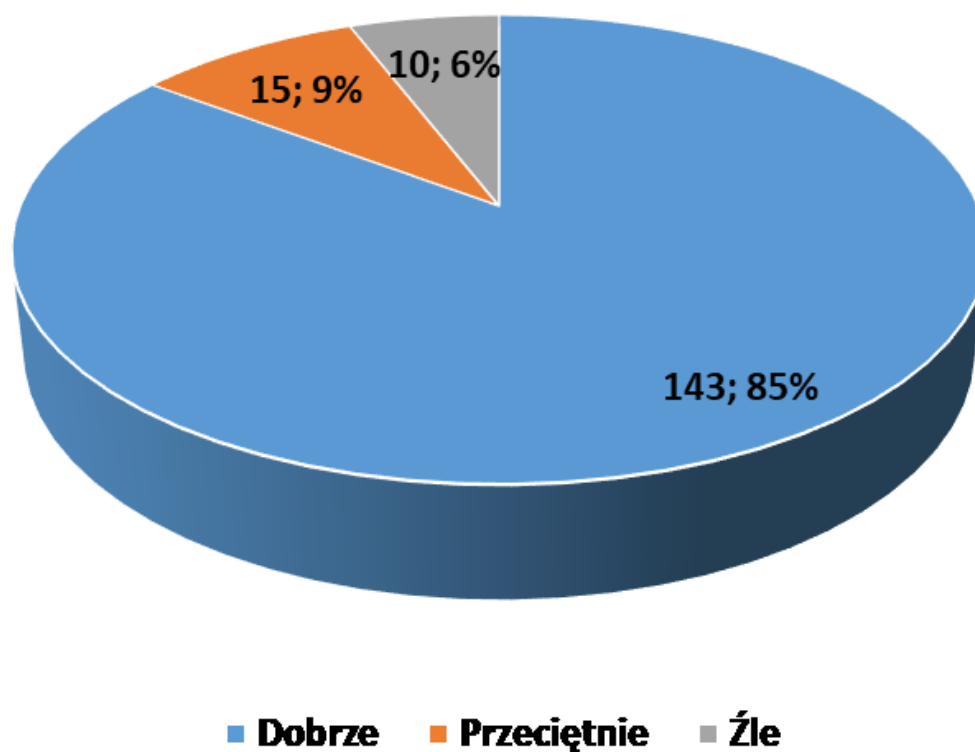
Ankieta dotycząca zadowolenia pacjentów z usług w zakresie Podstawowej Opieki Zdrowotnej została opublikowana w wersji on-line na stronie SPZZLO Warszawa-Żoliborz (www.spzzlo.pl). Okres trwania badania: **01.11 – 31.12.2021 r.** Badanie przeprowadzono po raz piętnasty, natomiast w wersji on-line - po raz pierwszy, a wzięło w nim udział **168 osób**.

Pytania zostały przygotowane w taki sposób, aby jak najlepiej uwidocznili wszystkie niedociągnięcia w placówkach oraz aby umożliwić swobodne wypowiedzenie się pacjentów na temat ewentualnych proponowanych przez nich zmian. Najważniejszą funkcją badań satysfakcji klienta zewnętrznego jest możliwość wprowadzenia szybkiej korekty do organizacji funkcjonowania zakładu, co przeciwdziała konfliktom i skargom. Drugą istotną funkcją tych badań jest możliwość zaangażowania personelu medycznego. Badania satysfakcji pozwalają na systematyczną ocenę pracy poszczególnych grup zawodowych. Badania satysfakcji klienta zewnętrznego oceniają jego zadowolenie z opieki, przez którą należy rozumieć stopień, w jakim oferowana opieka jest akceptowana przez pacjentów. Jakość z punktu widzenia pacjenta to, jakość usług, mierzona według kryteriów subiektywnych. Związane jest to z faktem, że każdy pacjent ma własny, określony pułap oczekiwań i wymagań dotyczących opieki medycznej. Jak już wspomniano jest to bardzo subiektywny, ale jednocześnie jeden z najważniejszych mierników jakości. Stopień satysfakcji pacjentów z opieki medycznej warto mierzyć również dlatego, że odzwierciedla on potrzeby odbiorców usług medycznych, a także kreuje rynek na te usługi. Satysfakcja z usługi medycznej stanowi wypadkową początkowych oczekiwań pacjenta oraz odbioru wykonanej usługi. Należy dążyć do tego, aby pacjent otrzymał więcej, niż oczekuje.

Komentarz wstępny:

Ze zgromadzonych danych wynika, że prawie 60% respondentów stanowią pacjenci w wieku od 40 do 65 lat, prawie ¼ - w wieku od 20 do 39 lat, nieco ponad 1/5 – w wieku od 66 do 75 lat, natomiast najmniejszy odsetek stanowią osoby najmłodsze i najstarsze. Wśród ankietowanych pacjentów kobiety stanowią nieco ponad 2/3 badanych. Ponad połowę ankietowanych stanowią osoby z wyższym wykształceniem, ponad 1/3 – ze średnim, natomiast niewielki odsetek z podstawowym i zawodowym. Zdecydowana większość respondentów jest zadowolona z usług świadczonych przez SPZZLO Warszawa-Żoliborz.

1. Jak ocenia Pani/Pan działalność rejestracji w zakresie profesjonalności obsługi?



Zdecydowana większość ankietowanych działalność rejestracji w zakresie profesjonalności obsługi oceniła dobrze.

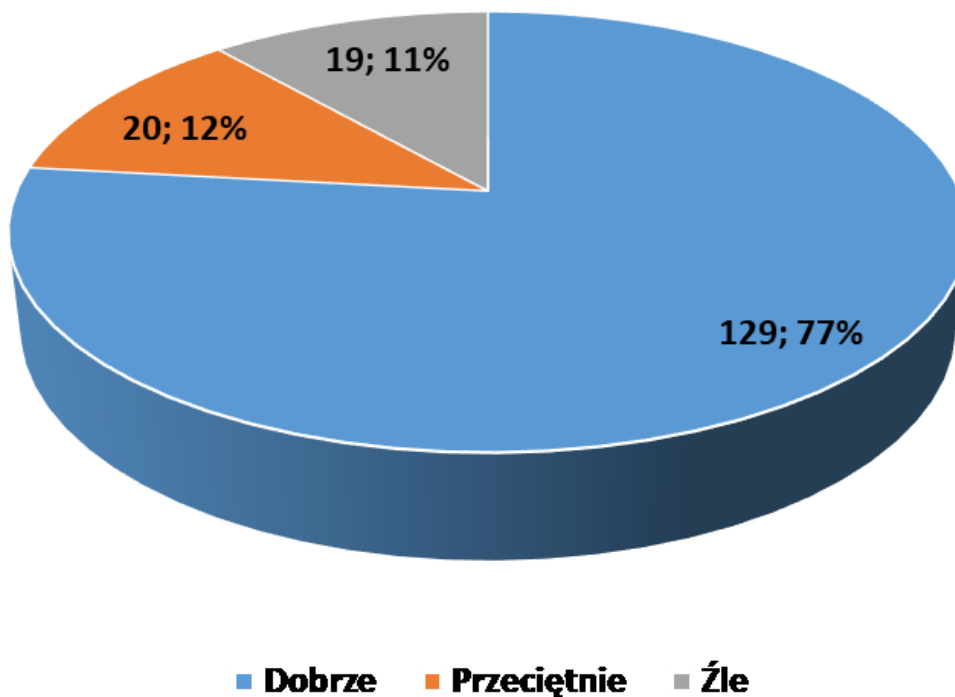
DZIAŁANIA NAPRAWCZE:

Prowadzenie działań doskonalących np. w formie szkoleń dla pracowników rejestracji na temat profesjonalnej obsługi pacjenta.

Legenda:

Jako pierwsza została podana wartość liczbowa, a następnie procentowa – ta sama zasada została zastosowana we wszystkich wykresach zamieszczonych poniżej.

2. Jak ocenia Pani/Pan działalność rejestracji w zakresie możliwości rejestracji telefonicznej/drogą elektroniczną?



Zdecydowana większość badanych możliwości rejestracji telefonicznej/drogą elektroniczną oceniła dobrze, niewiele ponad 10% - przeciętnie oraz źle.

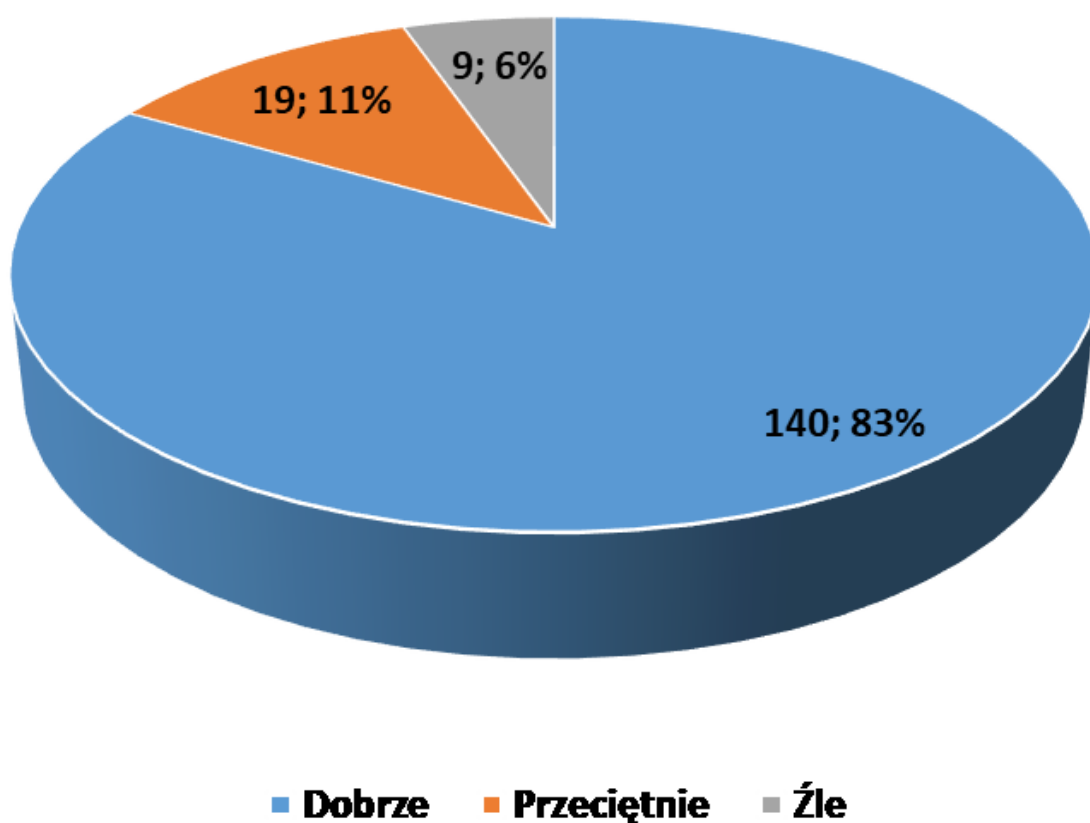
DZIAŁANIA NAPRAWCZE:

Analiza przyczyn i podjęcie działań skutkujących przeorganizowaniem pracy rejestracji, w celu zwiększenia poziomu odbieralności połączeń, np. poprzez zmiany organizacyjne oraz szkolenia.

Legenda:

Jako pierwsza została podana wartość liczbowa, a następnie procentowa – ta sama zasada została zastosowana we wszystkich wykresach zamieszczonych poniżej.

3. Jak ocenia Pani/Pan działalność rejestracji w zakresie uprzejmości pracowników?



Zdecydowana większość respondentów uprzejmość pracowników rejestracji oceniła dobrze.

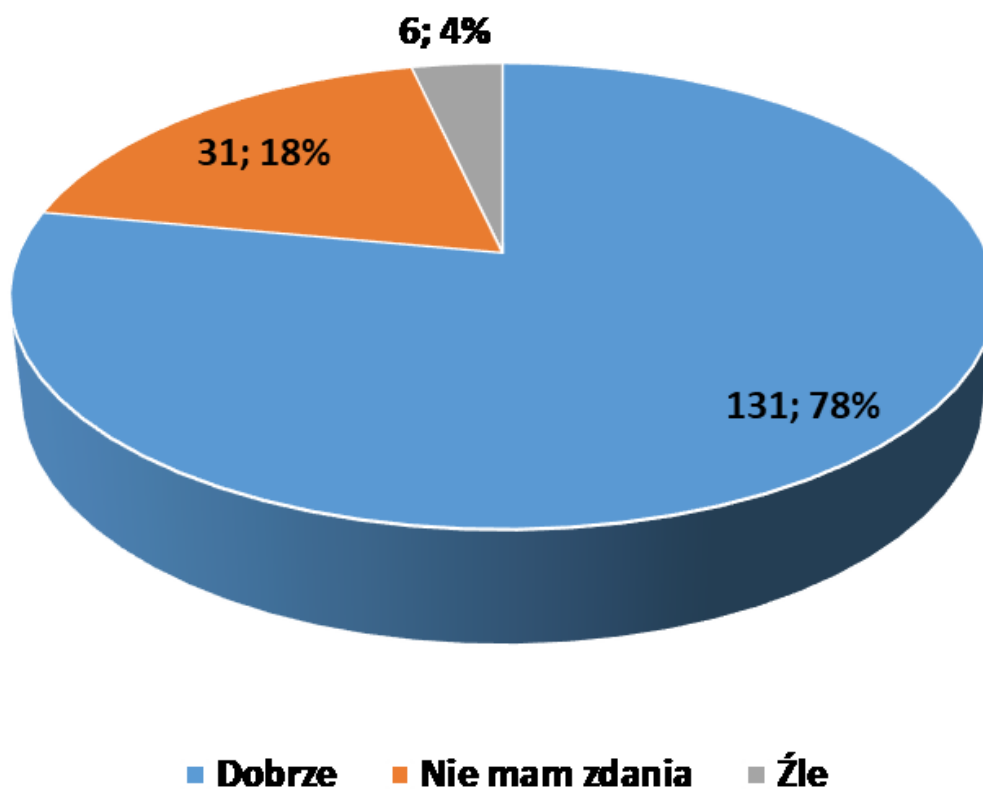
DZIAŁANIA NAPRAWCZE:

Działania doskonalące poprzez system szkoleń odnośnie profesjonalnej obsługi pacjenta.

Legenda:

Jako pierwsza została podana wartość liczbowa, a następnie procentowa – ta sama zasada została zastosowana we wszystkich wykresach zamieszczonych poniżej.

4. Jak ocenia Pani/Pan działalność rejestracji w zakresie dostępności istotnych informacji o świadczeniach oraz prawach i obowiązkach Pacjenta?



Zdecydowana większość ankietowanych dostępność do istotnych informacji ocenia dobrze, niecałe 20% - nie ma zdania.

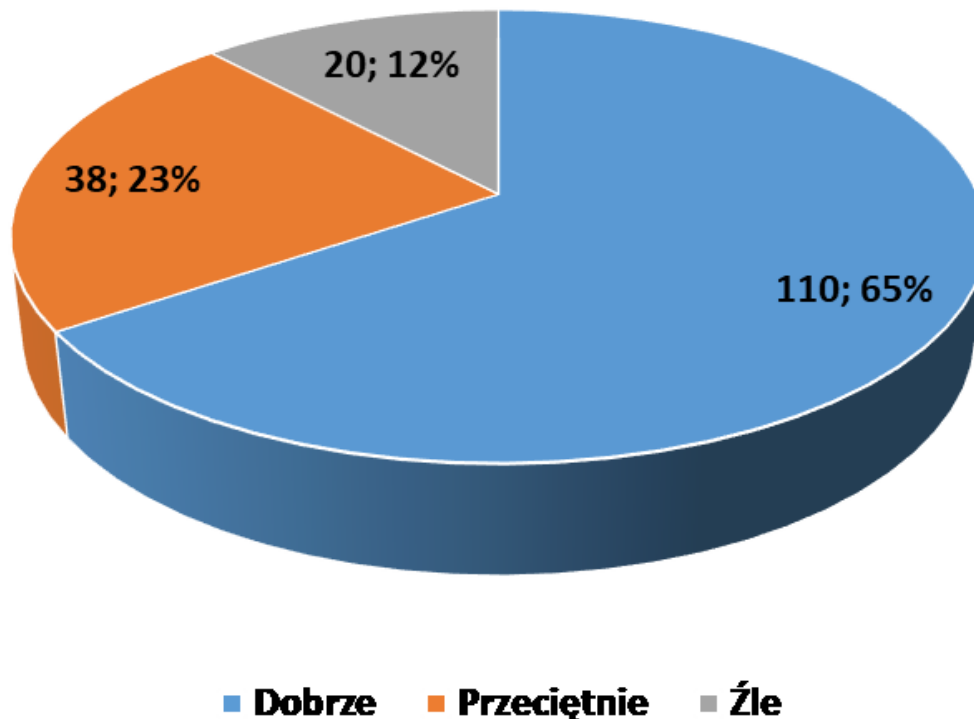
DZIAŁANIA NAPRAWCZE:

Działania doskonalące poprzez przeprowadzenie szkoleń dla pracowników rejestracji w zakresie komunikacji z pacjentem.

Legenda:

Jako pierwsza została podana wartość liczbowa, a następnie procentowa – ta sama zasada została zastosowana we wszystkich wykresach zamieszczonych poniżej.

5. Jak ocenia Pani/Pan czas oczekiwania na planowaną wizytę?



Większość respondentów czas oczekiwania na wizytę ocenia dobrze, prawie $\frac{1}{4}$ - przeciętnie, natomiast nieco ponad 1/10 – źle.

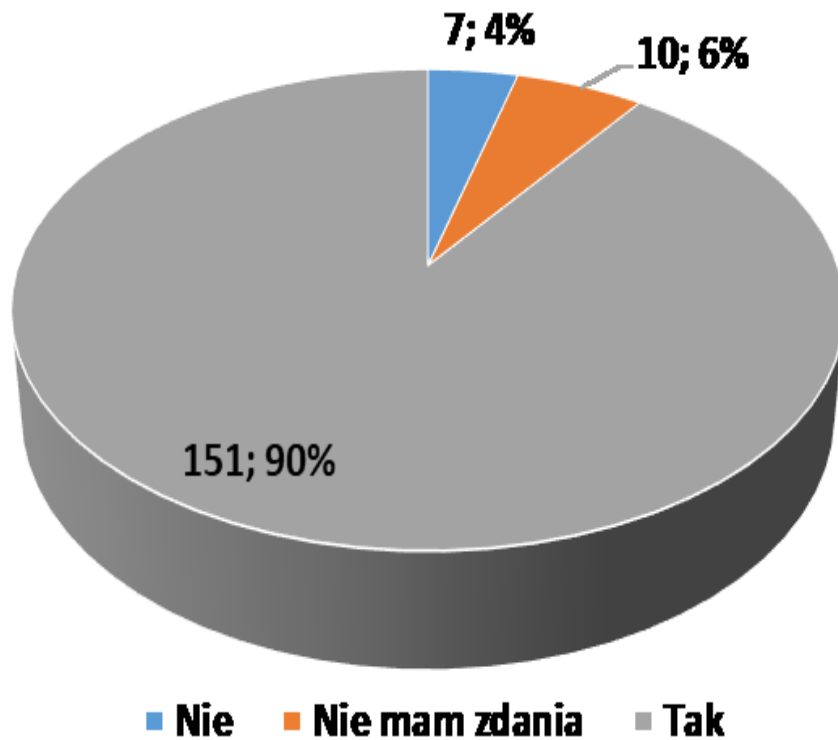
DZIAŁANIA NAPRAWCZE:

Czas oczekiwania na wizytę wynika z ograniczeń systemowych, tj. wielkość kontraktu z NFZ oraz dostępność personelu. Podobna sytuacja we wszystkich podmiotach leczniczych, wskazana kontynuacja działań w kierunku pozyskania większej ilości personelu oraz zwiększenia wartości kontraktu z NFZ.

Legenda:

Jako pierwsza została podana wartość liczbowa, a następnie procentowa – ta sama zasada została zastosowana we wszystkich wykresach zamieszczonych poniżej.

6. Podczas wizyty w poradni POZ otrzymałam/-em zrozumiałe informacje o swoim stanie zdrowia.



Zdecydowana większość badanych otrzymała zrozumiałe informacje o swoim stanie zdrowia.

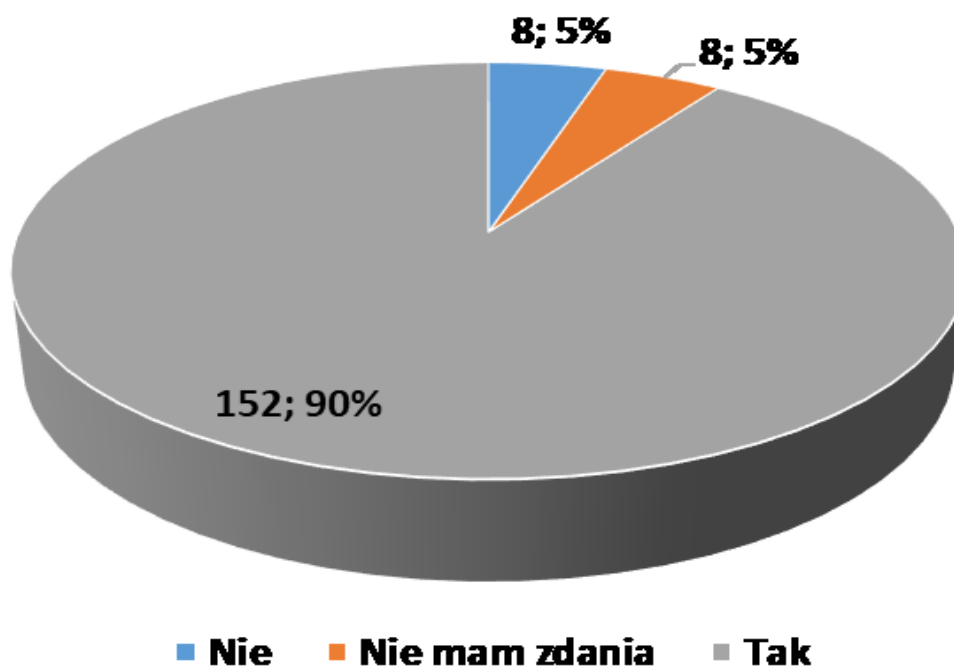
DZIAŁANIA NAPRAWCZE:

Działania doskonalące poprzez odpowiednie szkolenia personelu medycznego, udzielającego świadczeń zdrowotnych.

Legenda:

Jako pierwsza została podana wartość liczbowa, a następnie procentowa – ta sama zasada została zastosowana we wszystkich wykresach zamieszczonych poniżej.

7. Podczas wizyty w poradni POZ otrzymałam/-em wystarczające informacje o planowanych badaniach i leczeniu oraz uczestniczyłam/-em w podejmowaniu decyzji medycznych.



Zdecydowana większość ankietowanych otrzymała wystarczające informacje o planowanych badaniach i leczeniu oraz uczestniczyła w podejmowaniu decyzji medycznych.

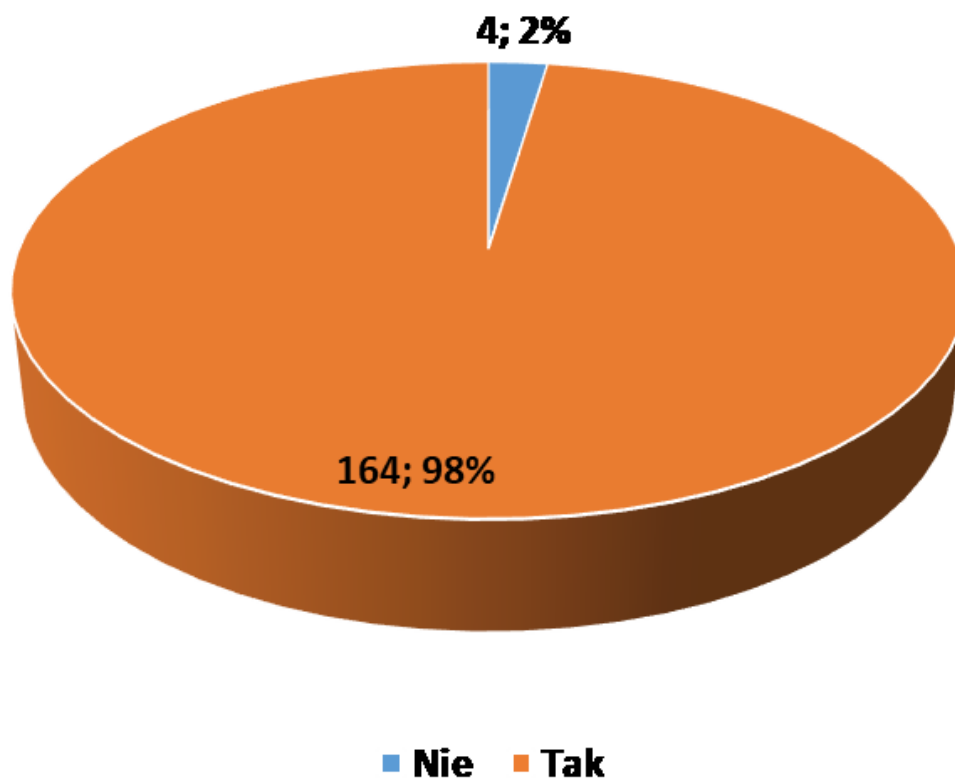
DZIAŁANIA NAPRAWCZE:

Działania doskonalące poprzez odpowiednie szkolenia personelu medycznego, udzielającego świadczeń zdrowotnych.

Legenda:

Jako pierwsza została podana wartość liczbowa, a następnie procentowa – ta sama zasada została zastosowana we wszystkich wykresach zamieszczonych poniżej.

8. Wizyta w poradni POZ odbyła się z zachowaniem zasad prywatności, nieskrępowania i poszanowania godności osobistej.

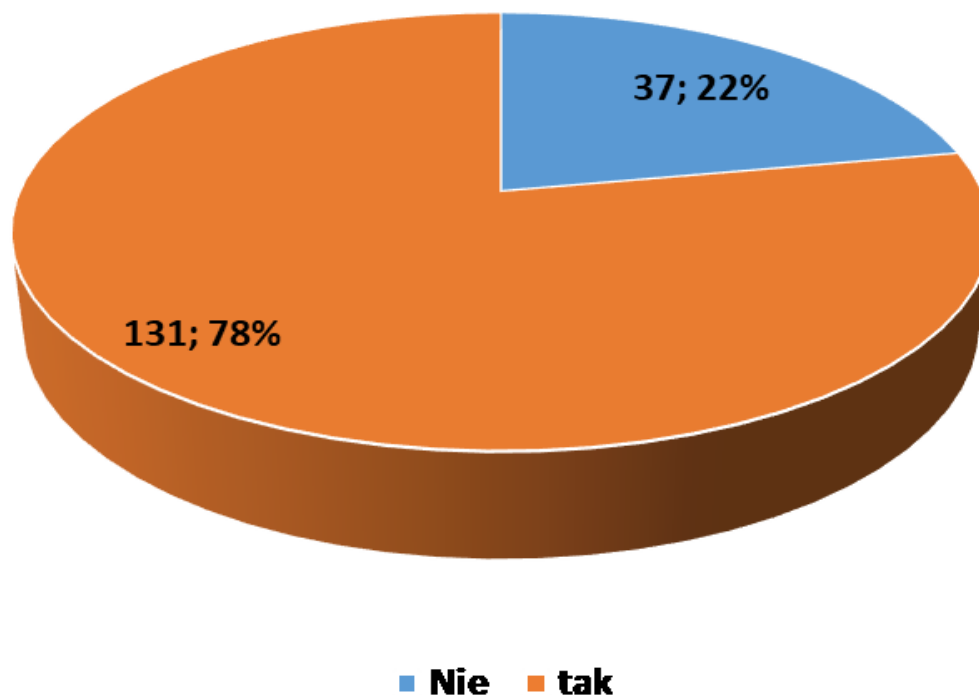


Według prawie wszystkich badanych wizyta w poradni POZ odbyła się z zachowaniem zasad prywatności, nieskrępowania i poszanowania godności osobistej.

Legenda:

Jako pierwsza została podana wartość liczbowa, a następnie procentowa – ta sama zasada została zastosowana we wszystkich wykresach zamieszczonych poniżej.

9. Podczas wizyty w poradni POZ zostałam/-em poinformowana/-y o możliwości wyrażenia zgody na obecność osób trzecich.



Zdecydowana większość badanych podczas wizyty w poradni POZ została poinformowana o możliwości wyrażenia zgody na obecność osób trzecich, natomiast prawie ¼ nie została poinformowana.

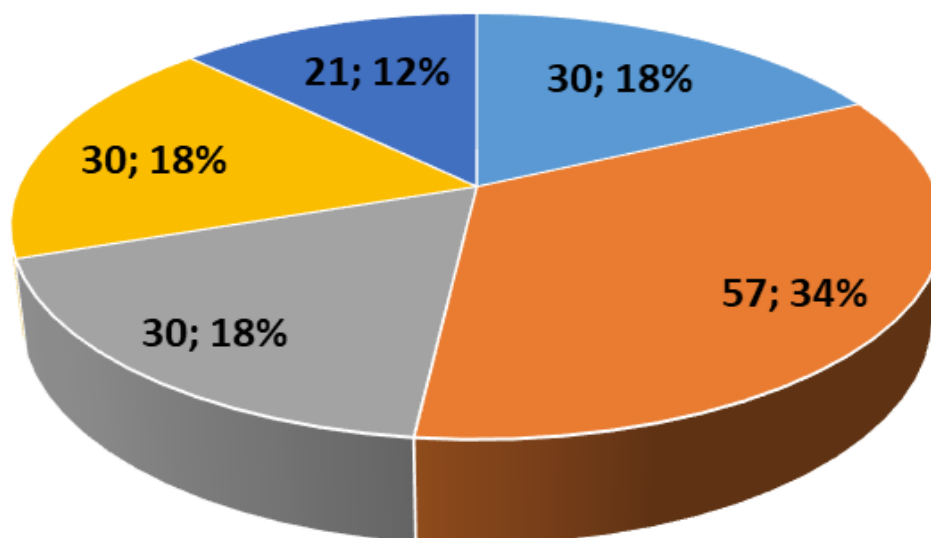
DZIAŁANIA NAPRAWCZE:

Doskonalenie w formie działań informacyjnych dla personelu odnośnie obowiązku informowania pacjentów.

Legenda:

Jako pierwsza została podana wartość liczbowa, a następnie procentowa – ta sama zasada została zastosowana we wszystkich wykresach zamieszczonych poniżej.

10. Jak często korzysta Pani/Pan z usług Podstawowej Opieki Zdrowotnej?



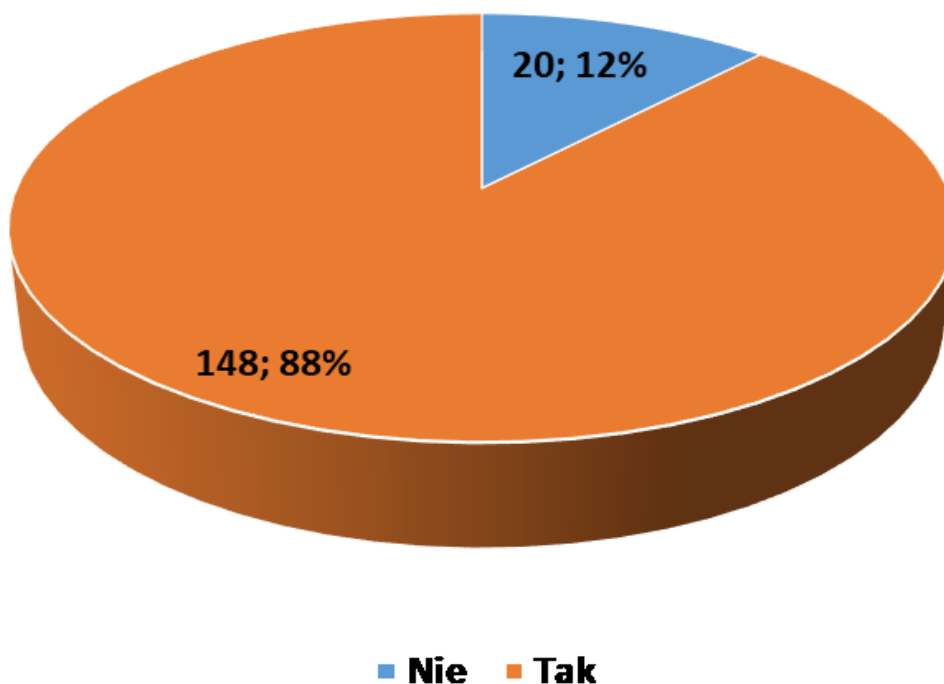
- Co pół roku
- Częściej niż raz na kwartał
- Rzadziej niż raz na rok
- Raz na kwartał
- Raz na rok

Ponad 30% ankietowanych korzysta z usług Podstawowej Opieki Zdrowotnej raz na kwartał, 18% - częściej niż raz na kwartał, co pół roku oraz raz na rok, natomiast 12% - rzadziej niż raz na rok.

Legenda:

Jako pierwsza została podana wartość liczbowa, a następnie procentowa – ta sama zasada została zastosowana we wszystkich wykresach zamieszczonych poniżej.

11. Czy jest Pani/Pan zadowolona/-y z usług świadczonych przez SPZZLO Warszawa-Żoliborz i czy poleciliby Pani/poleciliby Pan naszą placówkę innej osobie?



Zdecydowana większość respondentów jest zadowolona z usług świadczonych przez SPZZLO Warszawa-Żoliborz.

DZIAŁANIA NAPRAWCZE:

Doskonalenie poprzez merytoryczne szkolenia dla pracowników rejestracji oraz personelu medycznego.

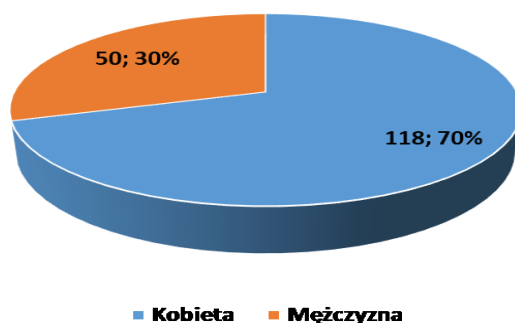
Legenda:

Jako pierwsza została podana wartość liczbowa, a następnie procentowa – ta sama zasada została zastosowana we wszystkich wykresach zamieszczonych poniżej.

METRYCZKA

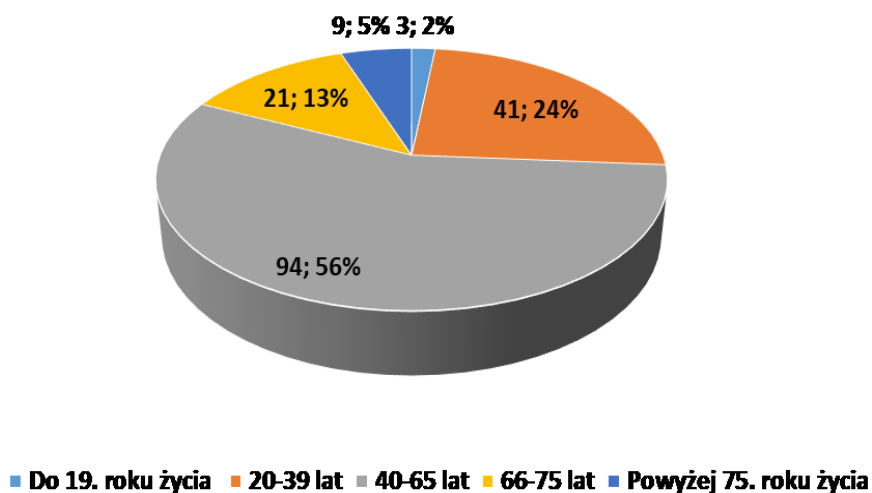
PŁEĆ

Wśród ankietowanych pacjentów kobiety stanowią nieco ponad 2/3 badanych, a mężczyźni niecałą 1/3.



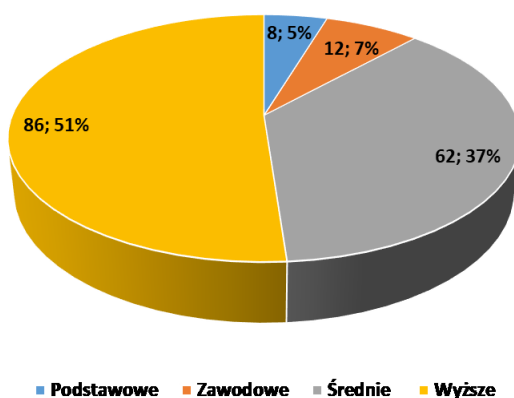
WIEK

Prawie 60% respondentów stanowią pacjenci w wieku od 40 do 65 lat, prawie ¼ - w wieku od 20 do 39 lat, nieco ponad 1/5 – w wieku od 66 do 75 lat, natomiast najmniejszy odsetek stanowią osoby najmłodsze i najstarsze.



WYKSZTAŁCENIE

Ponad połowę ankietowanych stanowią osoby z wyższym wykształceniem, ponad 1/3 – ze średnim, natomiast niewielki odsetek z podstawowym i zawodowym.



Legenda:

Jako pierwsza została podana wartość liczbowa, a następnie procentowa – ta sama zasada została zastosowana we wszystkich wykresach zamieszczonych poniżej.

PODSUMOWANIE:

W tegorocznym badaniu 70 % ankietowanych stanowiły kobiety. W grupie ankietowanych znalazły się osoby bardzo młode – do 19. roku życia, jak i osoby w wieku 20-39 lat, 66-75 lat oraz powyżej 75 r. życia. Najliczniejszą grupę stanowili respondenci w wieku 40-65 lat. Ponad połowa ankietowanych to osoby z wykształceniem wyższym, 1/3 – ze średnim. Pytania dotyczyły wszystkich najważniejszych aspektów działalności rejestracji, w tym możliwości zapisu przez telefon, uprzejmości pracowników, dostępności do ważnych informacji. Istotnym obszarem przeprowadzonego badania była również wizyta u lekarza, w tym czas oczekiwania, otrzymanie informacji o stanie zdrowia i planowanych badaniach, zachowania zasad prywatności oraz wyrażenia zgody na obecność osób trzecich. Ważnego aspektu dotyczyło też pytanie o częstotliwość korzystania z usług POZ, z którego wynika że 1/3 badanych korzysta z usług raz na kwartał, czyli dość regularnie. 88% ankietowanych jest zadowolonych z usług realizowanych w SPZZLO Warszawa-Żoliborz. Ogólny wynik badania jest zadowalający, pacjenci pozytywnie ocenili działalność rejestracji, czas oczekiwania oraz otrzymane informacje o swoim stanie zdrowia. Pierwszy kontakt z pacjentem, również telefoniczny, to szczególnie newralgiczny moment, decydujący o dalszym przebiegu wizyty. Z tego względu konieczne jest przeprowadzenie regularnych szkoleń dla pracowników rejestracji odnośnie zasad profesjonalnej obsługi pacjenta, technik zarządzania stresem oraz skutecznego budowania zgranego zespołu. Zrozumienie przez pracowników rejestracji, że stanowią bardzo ważny element funkcjonowania podmiotu leczniczego, a tym samym podkreślenie ich dużej roli, może przyczynić się do większego zadowolenia z pracy oraz większego zaangażowania. Można wprowadzić system dodatkowych nagród (nie tylko finansowych) dla wyróżniających się pracowników rejestracji. Dla personelu medycznego należałoby zorganizować szkolenia i warsztaty psychologiczne odnośnie zrozumienia potrzeb oraz niepokojów pacjentów. Ważne jest również większe zaangażowanie kierownictwa placówek w zakresie kontroli pracowników, wyciągania konsekwencji służbowych, motywowania oraz budowania zespołu.

Na ogólny wynik badania oraz ilość osób, które w nim uczestniczyły wpłynęła z pewnością jego forma – wyłącznie elektroniczna oraz czas jego przeprowadzenia – okres świąteczny (od Wszystkich Świętych do Sylwestra).

Sporządził:

Anita Karykowska
Starszy inspektor ds. marketingu i PR

Zatwierdził:

Małgorzata Zaława-Dąbrowska
Dyrektor SPZZLO Warszawa-Żoliborz

Warszawa, 2022 r.