

**STYCZEŃ
2023**

**WYNIKI BADANIA
SATYSFAKCJI
PACJENTÓW
W BIURZE
RZECZNIKA PRAW
PACJENTA**

Na podstawie badania ankietowego przeprowadzonego we
wrześniu i październiku 2022 roku

METODOLOGIA BADANIA ANKIETOWEGO



Termin ankiety

Wywiad telefoniczny: sierpień – wrzesień 2022 r.

Ankieta elektroniczna: wrzesień – październik 2022 r.



Cel

Uzyskanie wiedzy na temat oczekiwań osób kontaktujących się z Biurem Rzecznika Praw Pacjenta oraz ocena poziomu satysfakcji z usług świadczonych przez Urząd. Głównym celem badania jest właściwe ukierunkowanie działań, zmierzających do poprawy satysfakcji w obszarach niskiego zadowolenia oraz utrwalania satysfakcji w obszarach ocenianych wysoko. Badanie objęło obszary funkcjonowania urzędu, które związane są z bezpośrednią obsługą zwracającego się o pomoc pacjenta.



Liczba uczestników

Wywiad telefoniczny: 520 losowo wybranych osób, które kontaktowały się z Infolinią Rzecznika Praw Pacjenta w ciągu 3 miesięcy: sierpień – październik 2022 r.

Ankiety elektroniczne: 2000 losowo wybranych osób, których sprawy były prowadzone na podstawie pisemnych zgłoszeń i zostały zakończone w ciągu 5 miesięcy: maj - wrzesień 2022 r.



Metodyka

Badanie anonimowe

Wywiad telefoniczny – na podstawie numerów telefonów z systemu telefonicznego, dla których zarejestrowano rozmowę w miesiącach sierpień – październik 2022 r.

Ankieta elektroniczna (formularz webankiety) – adresy e-mailowe zostały pobrane z bazy osób kontaktujących się pisemnie z Biurem Rzecznika Praw Pacjenta, których sprawy były rozpatrywane i zostały zakończone przez pracowników Departamentu Prawnego, Departamentu ds. Zdrowia Psychicznego oraz Departamentu Postępowań Wyjaśniających.

Badanie zostało przeprowadzone dwiema metodami:

Pierwsza metoda

W korespondencji elektronicznej do wnioskodawcy, w którym zawarta była informacja o zakończeniu sprawy wraz z odpowiedzią lub rozstrzygnięciem, dołączona została stopka wraz z linkiem do elektronicznej ankiety satysfakcji

Druga metoda

W związku z niskim wskaźnikiem responsywności pierwszej metody, zostało wysłane zaproszenie do wypełnienia ankiety w mailingu do bazy wybranych losowo e-maili wraz z linkiem do elektronicznej ankiety. Ankiety elektroniczną respondenci uzupełniali samodzielnie.

Badane wskaźniki

1 / Ocena jakościowa udzielanych odpowiedzi telefonicznie i pisemnie przez pracowników Biura Rzecznika Praw Pacjenta

2 / NPS - wskaźnik lojalności respondentów



Pytania

Wywiad telefoniczny:

1. Skąd dowiedziała się Pani/Pan o możliwości kontaktu z Rzecznikiem Praw Pacjenta?
2. Czy Pani/Pana zdaniem udzielona porada była zrozumiała i pomocna?
3. Czy w trakcie udzielania porady pracownik wykazywał się życzliwością i empatią?
4. Czy poleciliby Pan/Pani kontakt z Infolinią Rzecznika Praw Pacjenta znajomym?

Metryka:

6. Wiek.
7. Płeć
8. Miejsce zamieszkania

Ankieta elektroniczna:

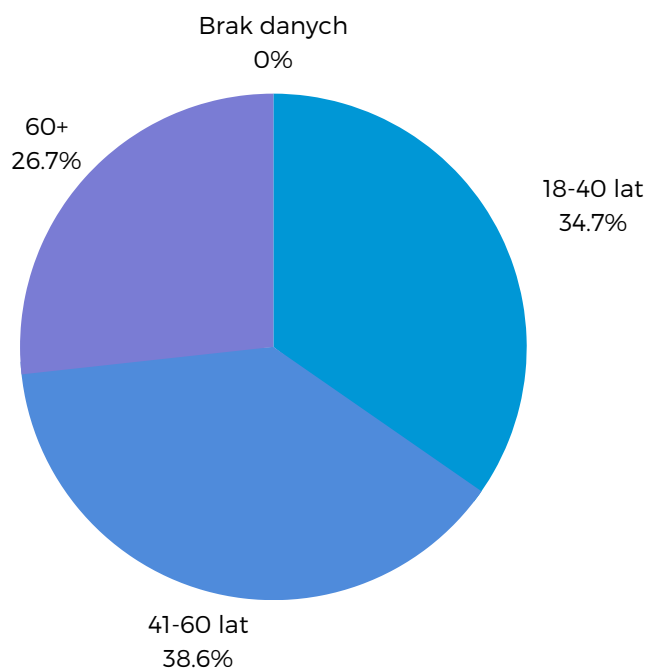
1. Skąd dowiedzieli się Państwo o możliwości kontaktu z Rzecznikiem Praw Pacjenta?
2. Czy Pani/Pana zdaniem przekazana odpowiedź była wyczerpująca oraz zrozumiała?
3. Czy poleci Pan/Pani kontakt z Biurem Rzecznika Praw Pacjenta znajomym?
4. Uzasadnienie wyboru: pytanie otwarte

Metryka:

6. Wiek (zakresy)
7. Płeć
8. Miejsce zamieszkania

KWESTIONARIUSZ OSOBOWY

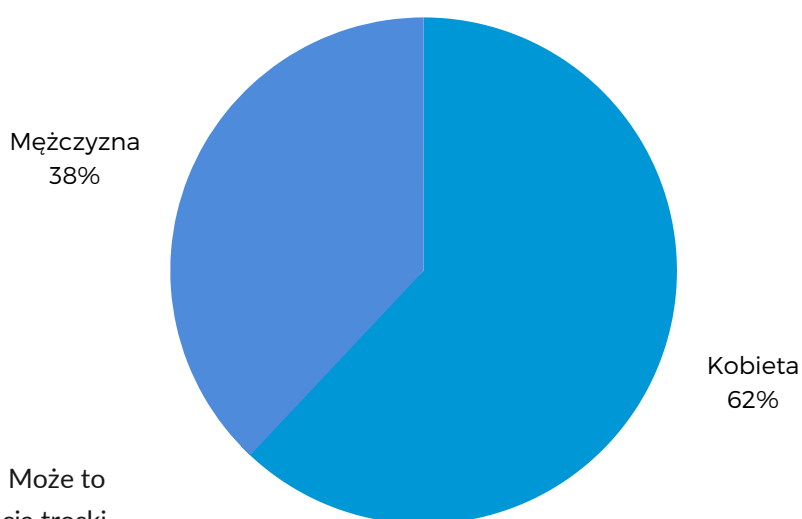
WIEK



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.

Wyniki te potwierdzają charakter zgłoszeń podejmowanych telefonicznie. Osoby w tych przedziałach wiekowych często występują w imieniu członków swojej rodziny i bliskich osób (np. dzieci, seniorów).

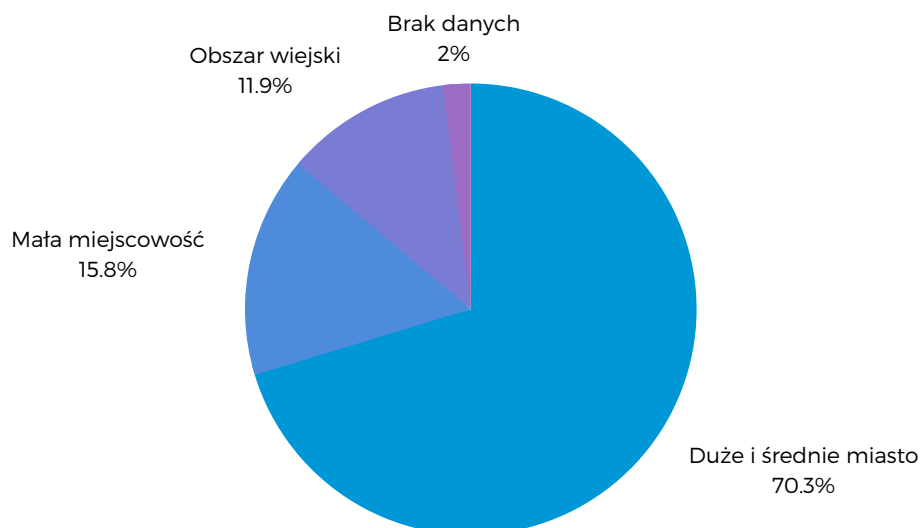
PŁEĆ



Z infolinią częściej kontaktują się kobiety (62%). Może to wynikać z ich większego zaangażowania i poczucia troski zarówno o swoje zdrowie, jak również o zdrowie najbliższych osób.

KWESTIONARIUSZ OSOBOWY

MIEJSCE ZAMIESZKANIA



Najliczniejszą grupą rozmówców infolinii są mieszkańcy dużych i średnich miast (71%). Niemniej wzrósł wskaźnik dla osób mieszkających na obszarach wiejskich do 12% w 2022 vs 6% w 2021.

Z jednej strony może to świadczyć o pozytywnych efektach działań podejmowanych przez Biuro Rzecznika Praw Pacjenta w zakresie edukacji i podnoszenia poziomu wiedzy o prawach pacjenta.

Można również założyć, że w dużych i średnich miastach częściej pojawiają się problemy przy korzystaniu ze świadczeń zdrowotnych ze względu na wielkość aglomeracji czy możliwość wyboru podmiotu leczniczego oraz większą anonimowość.

Mieszkańcy obszarów wiejskich często nie posiadają możliwości wyboru miejsca leczenia, korzystają z najbliższego dostępnego ośrodka zdrowia, nie chcą wchodzić w konflikty, a anonimowość na obszarach wiejskich trudno jest zachować. Zatem niska zgłaszalność na infolinię osób z obszarów wiejskich nie musi oznaczać, że dostępność do świadczeń i poszanowanie prawa pacjenta jest tu zachowane.



Rozkład wyników:

Ilość uzyskanych ankiet w sumie: 950

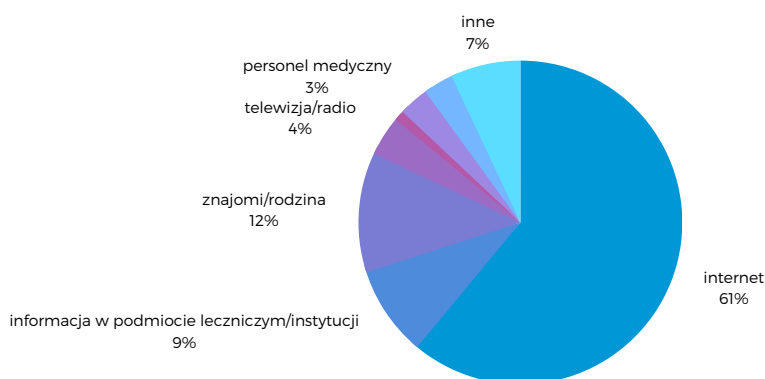
1 / Ilość ankiet pozyskanych w ramach wywiadu telefonicznego po rozmowach przeprowadzonych z konsultantami Infolinii – 355; ok. 68 % respondentów odpowiedziało na pytania ankiety w trakcie wywiadu telefonicznego; ok. 32 % respondentów odmówiło udzielenia odpowiedzi z różnych powodów.

2 / Ilość ankiet na podstawie uzupełnionej ankiety elektronicznej – 595, ok. 30 % respondentów samodzielnie uzupełniło elektroniczną ankietę.

WYNIKI ANKIETY

INFOLINIA

SKĄD DOWIEDZIELI SIĘ PAŃSTWO O MOŻLIWOŚCI KONTAKTU Z RZECZNIKIEM PRAW PACJENTA?



Popularyzacja możliwości kontaktu z Rzecznikiem Praw Pacjenta ma wpływ na rodzaj źródła, z których rozmówcy pozyskują wiedzę o Rzeczniku i podejmują decyzję o zgłoszeniu problemu.

Uzyskane dane wskazują, że najczęstszym źródłem (64%) uzyskania informacji o Rzeczniku Praw Pacjenta jest internet (strony internetowe, portale społecznościowe itp.). Aktualnie respondenci wykorzystują internet jako źródło pozyskiwania różnego rodzaju informacji. Zwraca uwagę wskaźnik pozyskania wiedzy o infolinii RPP w podmiotach leczniczych, który w porównaniu do roku 2021 niepokojąco obniżył się z 27% w 2021 vs 9% w 2022). Na obniżenie tego wskaźnika mógł mieć czas stanu epidemicznego i związany z nim lockdown.

CZY PANI/PANA ZDANIEM UDZIELONA PORADA BYŁA ZROZUMIAŁA I POMOCNA?

77%

Ponad 77 % rozmówców uznaje uzyskaną poradę na Infolinii za zrozumiałą i pomocną (suma wyników dla 'tak' 62,82% 'w niewielkim stopniu' 14,65%.



Informacja jest rzeczowa, zrozumiała i na jej podstawie rozmówcy są w stanie podjąć skuteczne działania w celu wyegzekwowania swoich praw w podmiotach leczniczych.

Okolo. 18 % respondentów ocenia uzyskaną informację jako niezadawalającą. To 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.

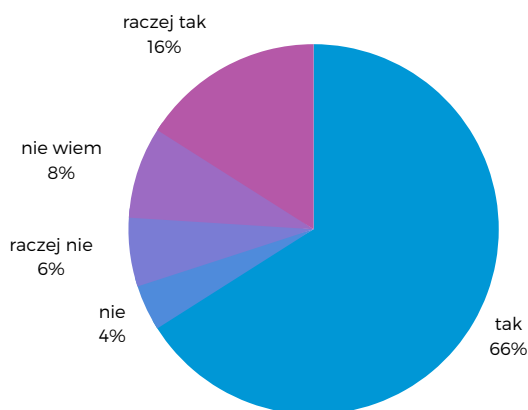
Wpływ na negatywną ocenę respondentów ma zakres ich oczekiwań od urzędu i błędne postrzeganie jego roli, co wiąże się z brakiem pełnej satysfakcji z udzielonej porady i podjętych działań. Dodatkowy wpływ ma również zakres kompetencji Biura Rzecznika Praw Pacjenta, który nie zawsze jest prawidłowo rozumiany przez osoby kontaktujące się z Infolinią.

Jednak doświadczenia obsługi infolinii mogą wskazywać na inny czynnik kształtujący wynik. Oczekiwania rozmówców są często daleko większe niż możliwości działania konsultantów. W sytuacjach szczególnych udzielane jest wsparcie poprzez przekazanie zgłoszenia do podmiotu, dotyczy to jednak osób ze szczególnych grup wsparcia bądź potrzebujących podjęcia działania tu i teraz, mającego na celu zabezpieczenie zdrowia lub życia pacjenta.

CZY W TRAKCIE UDZIELANIA PORADY PRACOWNIK WYKAZYWAŁ SIĘ ŻYCZLIWOŚCIĄ I EMPATIA?

82%

Ponad 82 % (suma: 66,20% odpowiedzi 'tak' i 16,34% odpowiedzi 'raczej tak') spotyka się z życzliwością. Pozostali respondenci 9,58 % (suma: 3,38% odpowiedzi 'nie' i 6,20% odpowiedzi 'raczej nie')



Z wyników tej oceny wynika, że ponad 82 % rozmówców spotyka się z życzliwością i empatią ze strony pracowników Infolinii. Czują, że konsultant rozumie zgłaszany przez nich problem i wykazuje się empatią. Pozostali respondenci około 10 % to przestrzeń do weryfikacji, analizy i do wdrożenia działań mających na celu kształtowanie technik prowadzenia rozmowy i okazywania zainteresowania dla osoby zgłaszającej problem.

Infolinia Rzecznika Praw Pacjenta nie pełni roli infolinii wsparcia czy telefonu zaufania. Pracownicy infolinii często muszą się zmierzyć z obciążeniem emocjonalnym i psychicznym, np. śmierć pacjenta, nieuleczalne choroby, zgłaszane myśli samobójcze, przerwanie terapii uporczywej, czy pomoc dla chorych osób bezdomnych i samotnych. To stałe obciążenie pracowników infolinii może mieć wymierny wpływ na granice okazywania empatii rozmówcy.

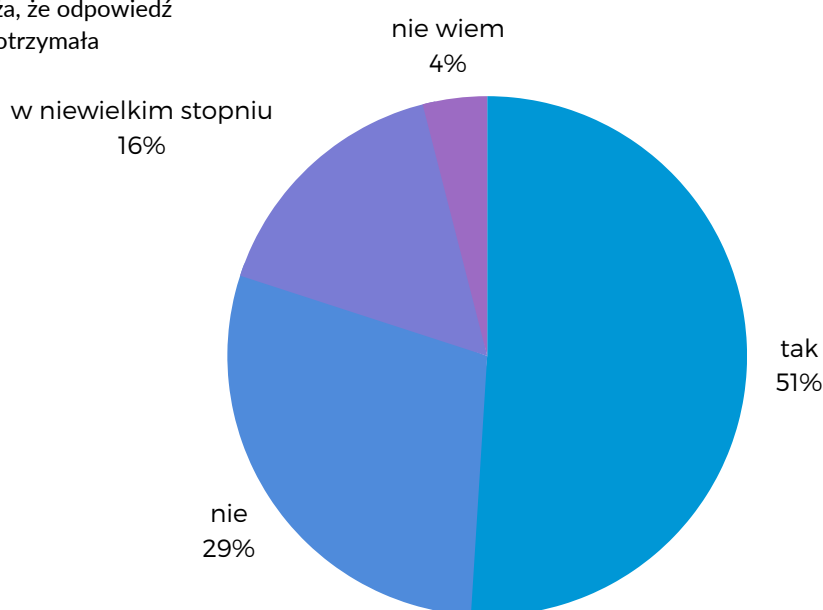
Rozmówcy spotykają się z życzliwością i empatią ze strony pracowników Infolinii. Czują, że konsultant rozumie zgłaszany przez nich problem i wykazuje się empatią.

SPRAWY PROWADZONE PISEMNIEM

CZY PANI/PANA ZDANIEM PRZEKAZANA ODPOWIEDŹ BYŁA WYCZERPUJĄCA ORAZ ZROZUMIAŁA?

67%

Ponad 67 % (suma: 51% odpowiedzi 'tak' i 29 % odpowiedzi 'w niewielkim stopniu') respondentów uważa, że odpowiedź została udzielona. 29 % respondentów nie otrzymała oczekiwanego rozwiązania problemu



Wyniki ankiety elektronicznej uzyskanej od respondentów, dla których zakończone zostały sprawy prowadzone pisemnie przez pracowników Departamentu Prawnego, Departamentu ds. Zdrowia Psychicznego i Departamentu Postępowań Wyjaśniających, wskazują, że 67 % respondentów uważa, że udzielona odpowiedź pisemna (pouczenie, stwierdzenie, rozstrzygnięcie) była wyczerpująca i zrozumiała. Na tej podstawie uważają, że zgłoszony przez nich wniosek czy problem został w pełni rozwiązany i są usatysfakcjonowani końcowym efektem.

29 % respondentów wskazało, że odpowiedź nie była wyczerpująca czy nawet uważają, że nie została udzielona na temat bądź nie uzyskali oczekiwanego wsparcia bądź rozwiązania (wniosek na podstawie analizy odpowiedzi na pytanie otwarte).

Podobnie jak w przypadku wyników uzyskanych na infolinii to obszar do podejmowania działań w zakresie formułowania zgłaszanego problemu i adekwatnej do niego odpowiedzi. Analizie warto poddać formułowanie wypowiedzi przez pracowników, używanie zbyt wielu urzędowych czy prawniczych wypowiedzi, często niezrozumiałych dla wnioskodawców (analiza wyników z audytu stosowania prostego języka).

Analizując odpowiedzi na pytanie otwarte wnioskuje się, podobnie jak w przypadku rozmówców na Infolinii, że wpływ na ocenę respondentów ma zakres ich oczekiwań od urzędu i błędne postrzeganie roli urzędu, co wiąże się z brakiem pełnej satysfakcji z udzielonej odpowiedzi czy rozstrzygnięcia.

Wynik NPS

13,76

51,94% PROMOTORZY

9,89%

OBOJĘTNI

38,17%

KRYTYCY

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.

PODSUMOWANIE

Ogólną ocenę wyników ankiety, 77% zadowolonych respondentów można uznać za zadowalającą, pozostaje jednak duży obszar na wdrożenie działań udoskonalających obsługę pacjenta zgłaszającego się do Rzecznika Praw Pacjenta po pomoc.

Infolinia spełnia głównie funkcję informacyjną i doradczą, nie zaś podejmowania za pacjenta działań, które mogą naruszyć obowiązujące zasady prawa. Wiele osób zastępuje na wsparcie w zakresie sygnalizowanego problemu, jednak dotyczy to głównie osób ze szczególnych grup wsparcia bądź potrzebujących podjęcia działania tu i teraz, mającego na celu zabezpieczenie zdrowia i życia.

Wyniki badania wskazują na potrzebę podejmowania czynności poprawiających sposób przekazywania informacji, edukowania, wskazywania dobrych i skutecznych praktyk a także dalszą edukację rozmówców w zakresie najbardziej korzystnych dla nich rozwiązań. Doświadczenia obsługi interesariuszy mogą wskazywać również na inny czynnik kształtujący wynik badania. Oczekiwania rozmówców i wnioskodawców są często daleko większe niż możliwości działania Biura, np. wybór placówki leczenia, wpływanie na decyzje lekarza czy ocena zachowania pracowników medycznych.



Telefoniczna Informacja Pacjenta

800 190 590