



Rzecznik Praw Pacjenta

Wyniki badania satysfakcji pacjentów w Biurze Rzecznika Praw Pacjenta

na podstawie badania ankietowego przeprowadzonego
we wrześniu i październiku 2021 roku



Telefoniczna
Informacja
Pacjenta

800 190 590

I. Metodologia badania ankietowego



Termin ankiety: 01.09.2021 – 21.10.2021 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 było właściwe ukierunkowanie działań Urzędu, zmierzające 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.

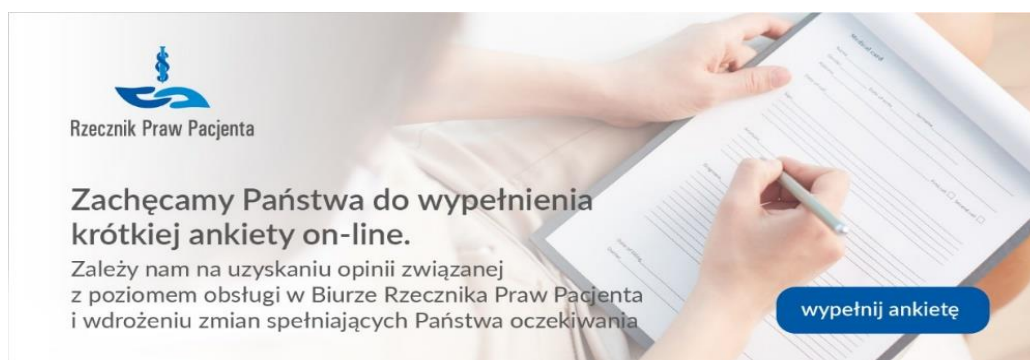


Liczba uczestników: 783 osoby, losowo wybrane, które wypełniły ankietę. W aspekcie średniomiesięcznej liczby podejmowanych rozmów telefonicznych zebrane odpowiedzi



Metodyka: Badanie anonimowe

1. Wywiad telefoniczny – na podstawie numerów telefonów z systemu telefonicznego, dla których zarejestrowano poprzedniego dnia rozmowę trwającą dłużej niż 30 s;
2. Formularz Microsoft Forms – do elektronicznej korespondencji wychodzącej do pacjentów dołączany był baner z linkiem do ankiety, którą ankietowani uzupełniali samodzielnie.



Baner z linkiem do ankiety dołączany do korespondencji e-mailowej.

Pytania:

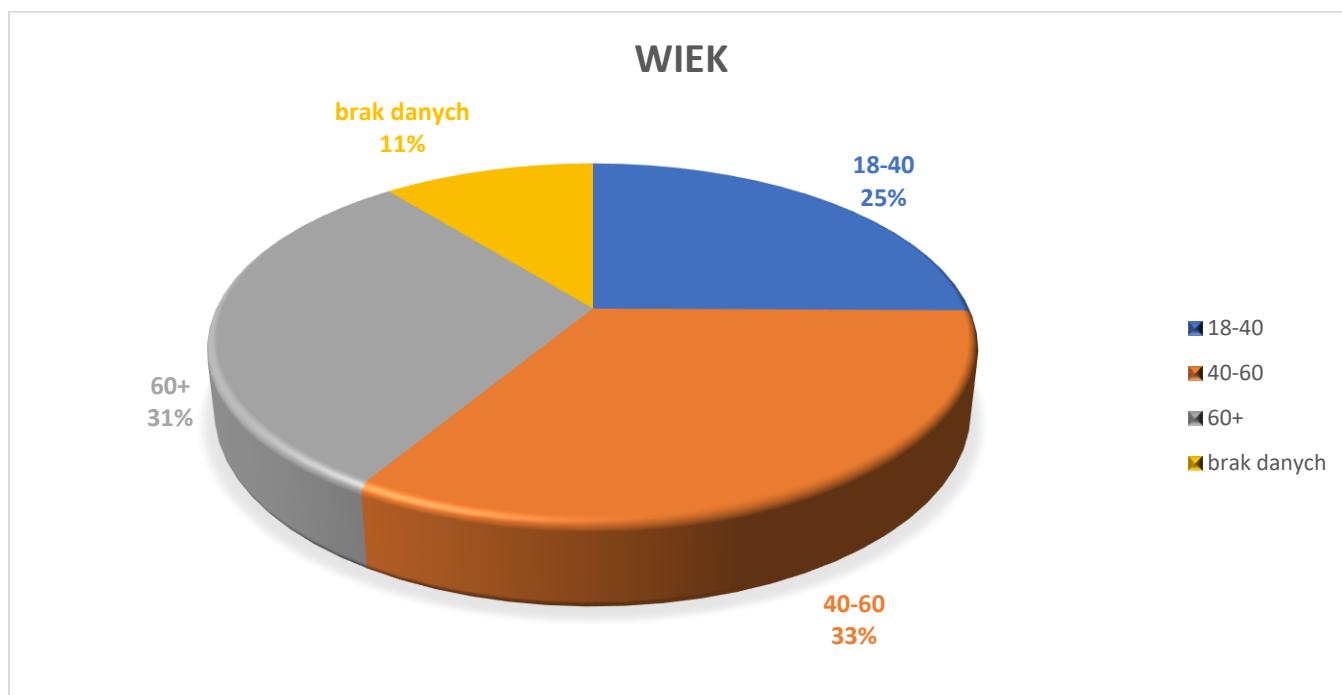


T - telefon

P - pisemnie

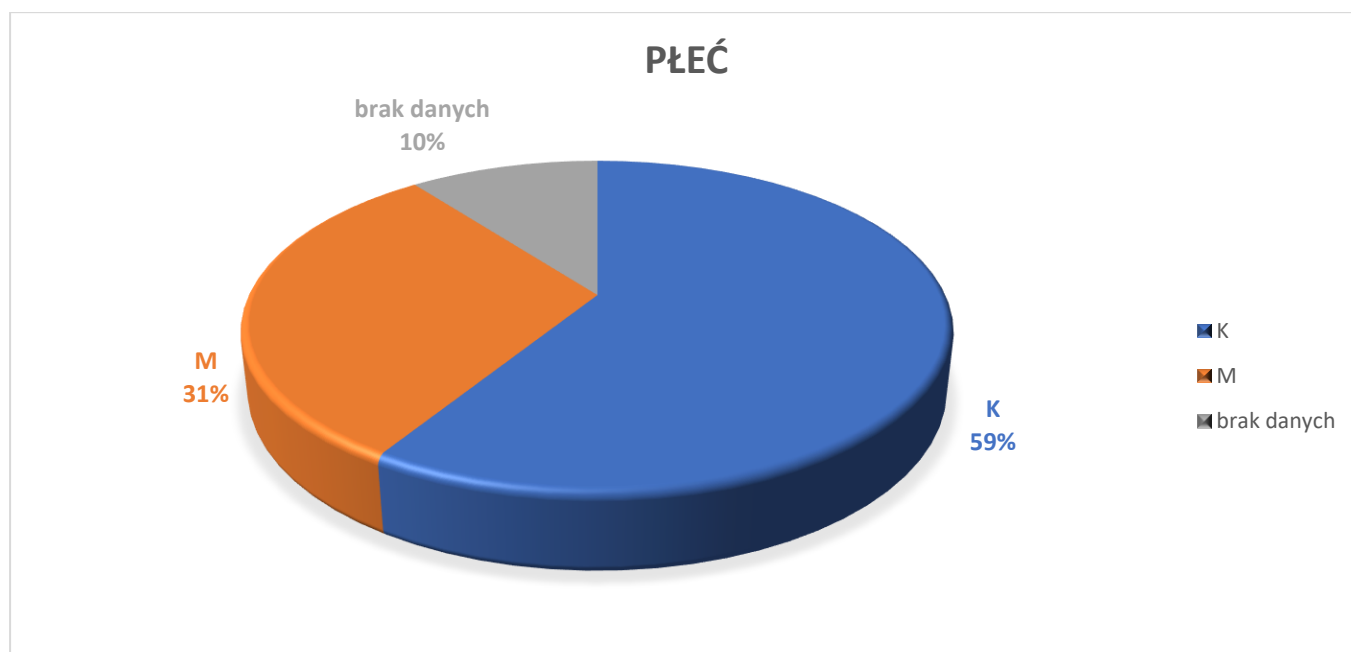
1. Skąd dowiedziała się Pani/Pan o możliwości kontaktu z Rzecznikiem Praw Pacjenta?
2. T.: Czy Pani/Pana zdaniem udzielona porada była zrozumiała? /
P.: Czy uzyskana odpowiedź spełniła Pani/Pana oczekiwania?
3. T.: Czy udzielona porada była dla Pani/Pana pomocna? /
P.: Czy uzyskana odpowiedź spełniła Pani/Pana oczekiwania?
4. Czy w trakcie udzielania porady pracownik wykazywał się życzliwością i empatią?
5. Czy postawa pracownika była Pani/Pana zdaniem profesjonalna?
6. Czy chciałaby Pani/Pan coś jeszcze dodać?
7. Wiek.
8. Płeć.

II. Kwestionariusz osobowy



Wiek:

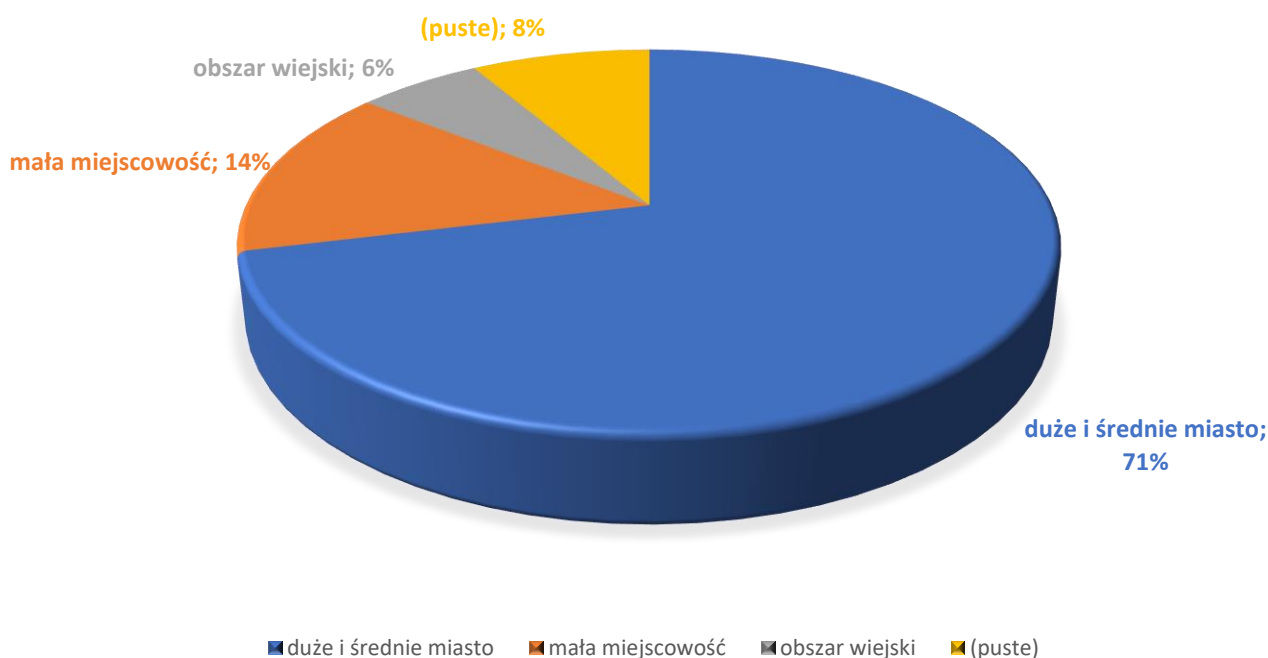
- 18-40 - 197 (25%)
- 40-60 - 262 (33%)
- 60+ - 240 (31%)
- brak danych - 84 (11%)



Płeć:

- K - 461 (59%)
- M - 241 (31%)
- brak danych - 81 (10%)

MIEJSCE ZAMIESZKANIA



Analiza:

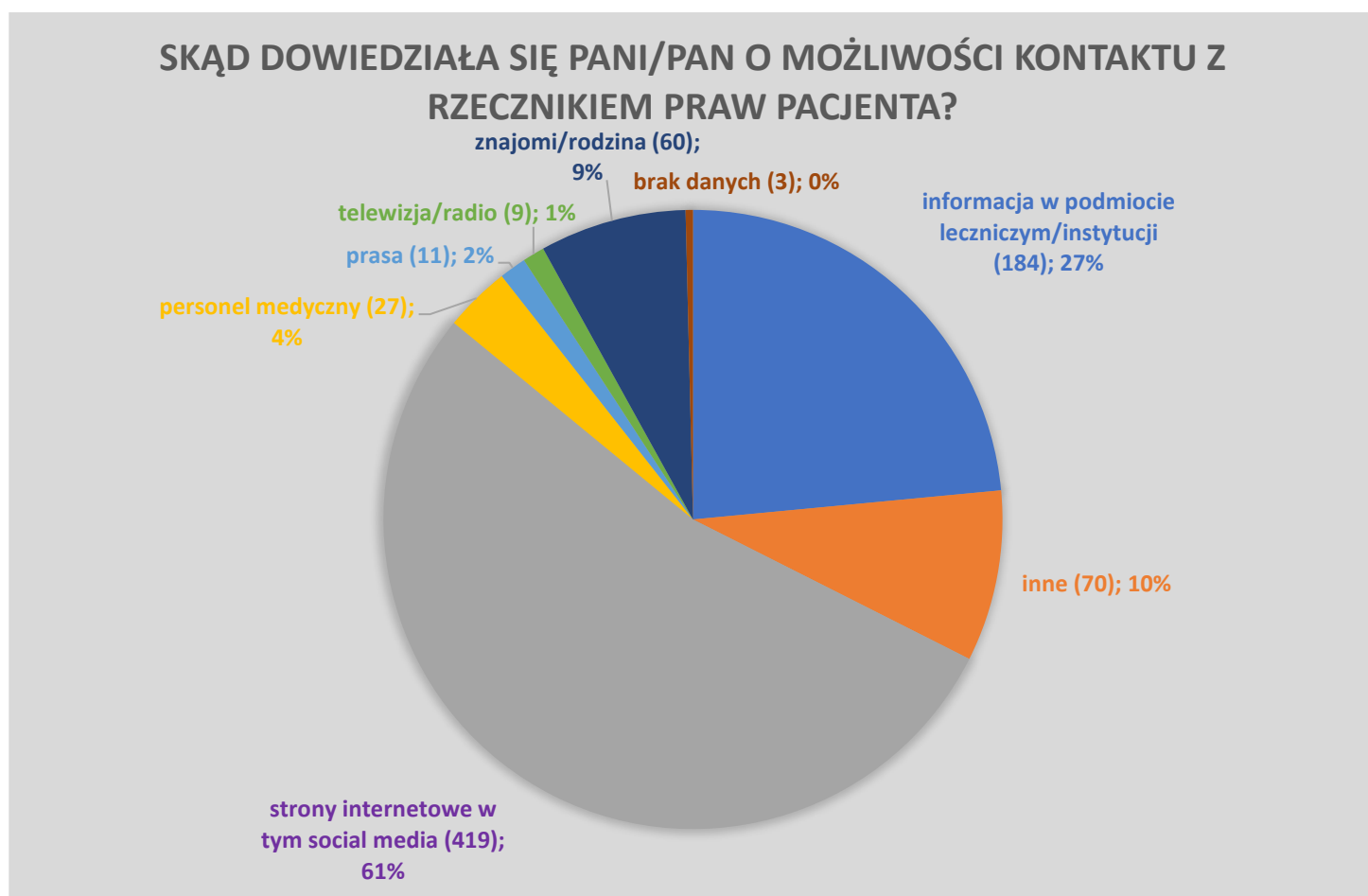
Najczęściej z infolinią Rzecznika Praw Pacjenta kontaktują się **osoby w wieku 40-60 lat i powyżej**.

Wynik ten potwierdza rzeczywiste efekty podejmowanych telefonicznie zgłoszeń. Osoby te podnoszą problemy nie tylko w swoich sprawach, ale też działają w imieniu osób chorych, większość w imieniu swoich bliskich (najczęściej seniorów).

Dwa razy częściej na infolinię dzwonią kobiety. Zapewne wynika to z ich proporcjonalnie większego poczucia troski o zdrowie i zwiększonej determinacji pokonania bariery w korzystaniu ze świadczeń opieki zdrowotnej. Osoby w wieku 19-40 lat obok podnoszenia swoich problemów działają również w imieniu bliskich im osób, w grupie tej przeważają sygnały dotyczące dzieci.

Na uwagę zasługują również wyniki oceny respondentów przez pryzmat miejsca pojawienia się problemów. Najliczniejszą grupą rozmówców infolinii są **mieszkańcy dużych i średnich miejscowości (ok 71%)**, natomiast mieszkańcy wsi są rozmówcami w ok. 6 % wszystkich interesariuszy. Z jednej strony może to świadczyć o większej ilości pojawiających się problemów w dużych ośrodkach i dobrą relatywnie organizację udzielania świadczeń w wiejskich miejscowościach. Wniosek ten jednak może być mylny, bowiem ankieta nie zawierała pytań o pogłębionym poszukiwaniu przyczyn kontaktu z Rzecznikiem. Aspekt, że mieszkańcy dużych ośrodków są bardziej anonimowi (często o to zabiegają), a także zwiększone prawdopodobieństwo różnych interakcji w relacji z pracownikami podmiotów leczniczych – ma tu znaczenie zasadnicze. Natomiast mieszkańcy wsi często nie posiadają dużych możliwości wyboru miejsc leczenia, korzystają z najbliższego dostępnego podmiotu, nie chcą wchodzić w konflikty z często jedynym najbliższym ośrodkiem zdrowia, a anonimowość na wsi trudno jest zachować. Zatem niska zgłaszalność na infolinię osób z obszarów wiejskich wcale nie musi oznaczać, że dostępność do świadczeń i poszanowanie prawa pacjenta jest tu właściwa.

III. Wyniki ankiet



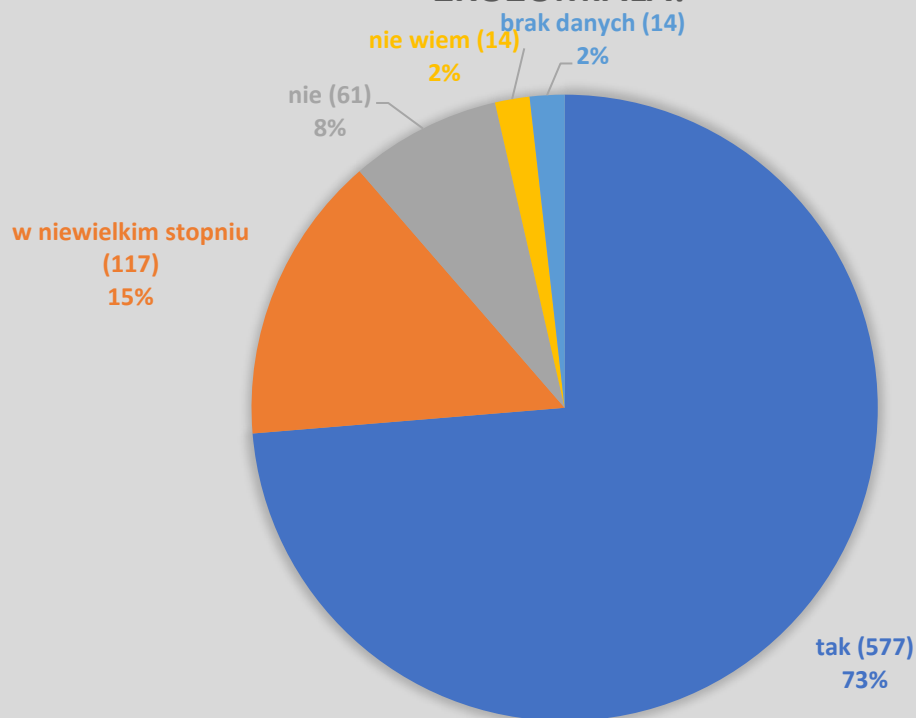
Analiza:

Popularyzacja możliwości kontaktu z infolinią RPP wpływa na strukturę źródeł, z których rozmówcy pozyskują wiedzę o Rzeczniku i podjęcia decyzji o zgłoszeniu problemu. Aktualne dane pokazują, że w większości rozmówcy infolinii są społeczeństwem informacyjnym, wykorzystującym szeroko Internet (61 %), przy czym wskaźnik uzyskania informacji z mediów społecznościowych jest nieznaczny. Zwraca na to uwagę wskaźnik pozyskania wiedzy o infolinii RPP w podmiotach leczniczych, który jest na poziomie ok. 27 %. Niepokojąco niski wskaźnik (4 %) wskazuje na uzyskanie informacji o Rzeczniku Praw Pacjenta bezpośrednio od personelu medycznego.

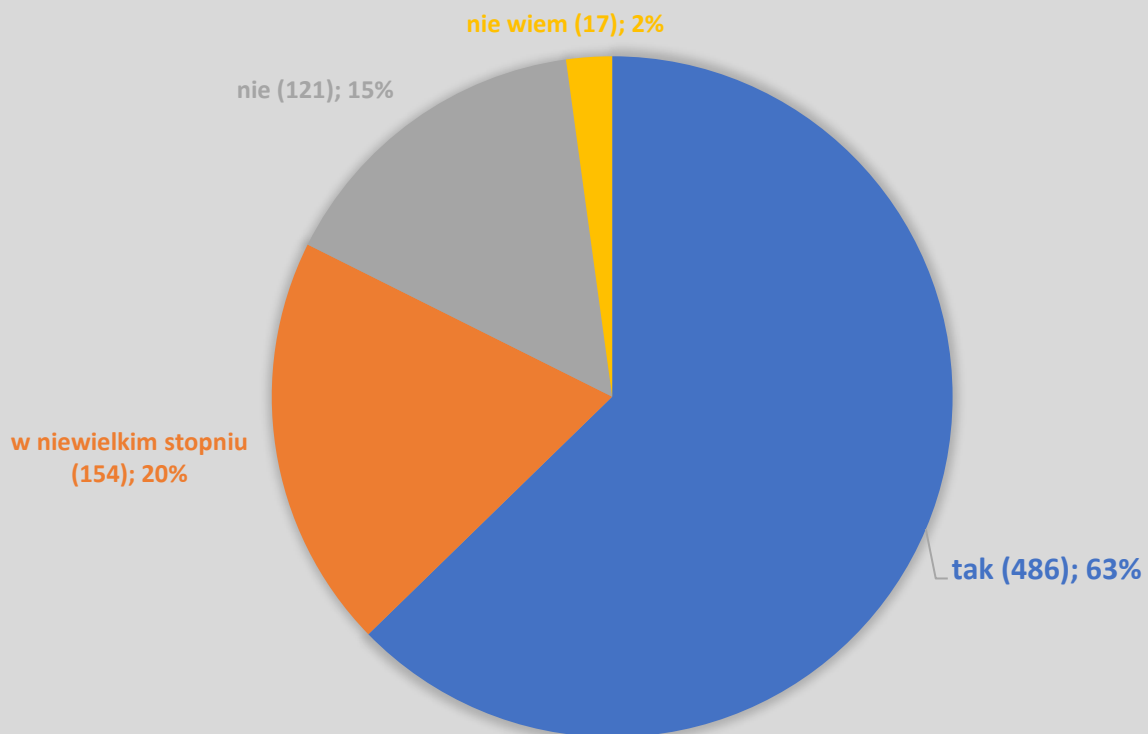
Działania:

Zaplanowane szkolenia dla personelu podmiotów leczniczych z praw pacjenta w ramach projektu unijnego pozwolą na zmianę powyższych wskaźników. Wskazane byłoby dotarcie z informacją o planowanych szkoleniach do podmiotów znajdujących się w małych miejscowościach i na obszarze wiejskim.

CZY PANI/PANA ZDANIEM UDZIELONA PORADA BYŁA ZROZUMIAŁA?



**T: CZY UDZIELONA PORADA BYŁA DLA PANI/PANA POMOCNA?
P: CZY UZYSKANA ODPOWIEDŹ SPEŁNIŁA PANI/PANA OCZEKIWANIA?**



Analiza:

Ocena merytoryczna przebiegu rozmów telefonicznych wskazuje, że ok. 88 % respondentów uznaje przekaz informacji kierowanej do rozmówców za właściwy. Informacja jest rzeczowa i zrozumiała. Jednak 8 % respondentów negatywnie ocenia ten obszar. Wskazuje to na potrzebę podejmowania czynności poprawiających sposób przekazywania informacji, edukowania, wskazywania dobrych i skutecznych praktyk, jak również edukację rozmówców w zakresie najbardziej korzystnych dla nich uprawnień ustawowych w pokonywaniu problemów.

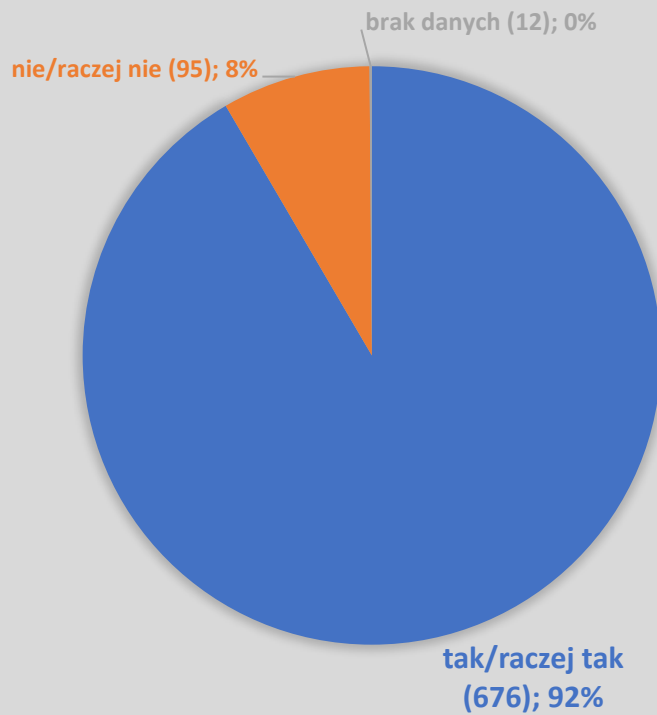
Wpływ na negatywnie wyrażane opinie nt. pracy infolinii ma zakres oczekiwań pacjentów, którzy błędnie postrzegają rolę urzędu (dysonans formalny), co w końcowym wyniku wskazuje na brak pełnej satysfakcji z udzielonej porady i podjętych działań. Dodatkowy wpływ w ostatnich miesiącach ma również przekierowywanie pacjentów do Rzecznika Praw Pacjenta przez pracowników infolinii innych instytucji, jak SANEPID, ZUS czy NFZ.

Prawidłowo przekazana informacja, wzbogacona wskazówkami i dobrymi radami pozwala rozmówcy na jej wykorzystanie w taki sposób, by mógł on osiągać cel z jakim kontaktuje się z infolinią (83 %). Ok 15% respondentów wskazało, że uzyskane informacje nie spełniły ich oczekiwań, czy nie były pomocne. Wynik ten należy postrzegać jako obszar koniecznego podejmowania działań w doskonaleniu wiedzy konsultantów, ze wskazaniem na wiedzę związaną z metodami oddziaływania pacjentów na podmioty lecznicze w zakresie minimalizowania ich niezadowolenia, które legło u podstaw kontaktu z infolinią.

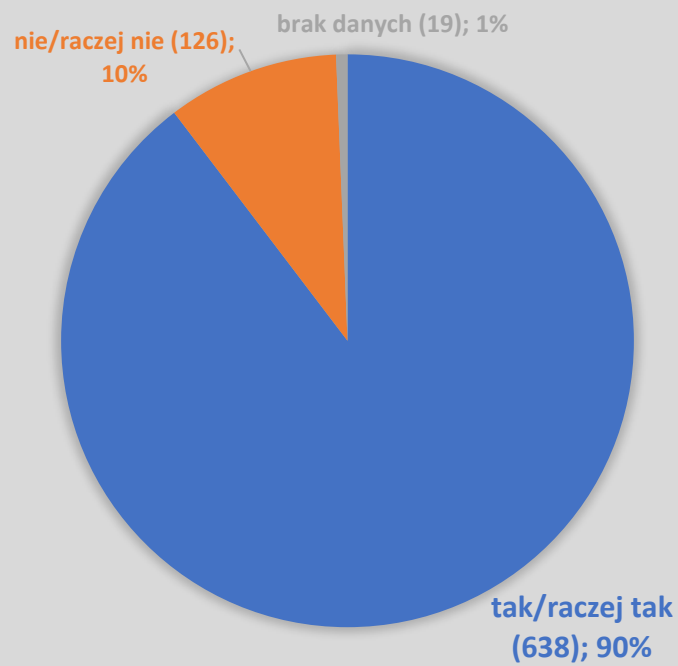
Jednak doświadczenia obsługi infolinii mogą wskazywać na inny czynnik kształtujący wynik tego badania. Oczekiwania rozmówców są często daleko większe niż możliwości działania konsultantów. Tysiące zgłoszeń nie dają dużych możliwości niewielkiej grupie konsultantów na weryfikację zgłoszeń, dlatego też infolinia powinna spełniać głównie funkcję informowania i radzenia, nie zaś podejmowania za pacjenta spraw, które mogą naruszać zasady prawa (np. wybór placówki leczenia, wpływanie na decyzje lecznicze lekarza, ocena zachowania pracowników medycznych i wiele innych podobnych).

Wśród rozmówców infolinii jest grupa osób, która oczekuje podjęcia za nich czynności w rozwiązaniu problemu. Wiele z tych osób zasługuje na wsparcie w ramach sygnalizowania zgłoszonego problemu do podmiotu, jednak dotyczy to głównie 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?



CZY POSTAWA PRACOWNIKA BYŁA PANI/PANA ZDANIEM PROFESJONALNA?



Analiza:

Z wyników oceny wynika, że ok. 92 % rozmówców spotyka się z życzliwością i pogłębioną refleksją ze strony pracowników Infolinii. Pozostali respondenci to obszar, w którym należy doskonalić kształtowanie po stronie konsultantów technik prowadzenia rozmowy i okazywania zainteresowania dla osoby zgłaszającej problem. Należy zauważyć, że infolinia Rzecznika Praw pacjenta nie pełni roli infolinii wsparcia czy telefonu zaufania. Pracownicy bardzo często są stawiani w sytuacji, kiedy muszą się zmierzyć z obciążeniem emocjonalnym spowodowanym problemami pacjentów (np. śmierć w dramatycznych okolicznościach, brak niezbędnej pomocy, zgłaszane zamiary samobójcze, choroby nieuleczalne, czy w ostatnim czasie zwiększająca się ilość zgłoszeń o osobach samotnych, schorowanych, pozbawionych opieki i wsparcia).

Profesjonalizm w rozmowie odnosi się do całokształtu wszystkich aspektów dialogu z wykorzystaniem wiedzy merytorycznej, doświadczenia, zdolnością do zachowania sztuki prowadzenia rozmowy, empatią, sposobem utożsamiania się ze zgłaszanym problemem i wielu innych elementów dobrych praktyk w rozmowie z pracownikiem urzędu. 90 % respondentów uznaje rozmowę za profesjonalną i spełniające te kryteria.