

Audyt społeczny szpitali: jakich zmian chcą pacjenci i czy muszą być drogie?

Informacja prasowa

Atutem polskich szpitali jest dobry personel. Ale jest wiele, z pozoru mało ważnych kwestii, które pacjenci oceniają negatywnie, a których zmiana na lepsze wymaga bardziej pomysłu i dobrych chęci, niż dodatkowych funduszy. Tak wynika z audytu społecznego, przeprowadzonego w warszawskich szpitalach. Projekt zrealizowała Fundacja im. Urszuli Jaworskiej dzięki Funduszom EOG.

Szpitala można oceniać pod różnym kątem. Często mówi się o tym jak radzą sobie finansowo, czy się zadłużają, jaki mają sprzęt, na ile skutecznie leczą. W audycie skoncentrowano się na tym, jakie doświadczenia wynoszą z nich pacjenci. Jakość usług badano poprzez ankiety z pacjentami oraz wizyty ekspertów w placówkach. - W projekcie wzięło udział pięć szpitali. Ich dyrektorzy zgodzili się z nami współpracować nie tylko w ramach badania, ale również przy tworzeniu na podstawie jego wyników indywidualnych propozycji zmian i przy wdrożeniu planu naprawczego – mówi Urszula Jaworska, wiceprezes fundacji jej imienia.

Generalnie warunki w szpitalach oceniano dobrze, ale można to różnie interpretować. - *Przez to, że pacjenci na świadczenia szpitalne muszą czekać w kolejkach, gdy uda się im dostać do placówki, nie pytają o jakość. Chcielibyśmy, żeby wyniki audytu były też zaczynem do dyskusji o jakości w ochronie zdrowia. Obecnie nie jest ona badana, nie ma de facto wpływu na wysokość kontraktu szpitali* – zwraca uwagę Jaworska.

- *Przystępując do projektu Społeczny Audyt Szpitali byłem ciekawy jego efektu końcowego. W każdym szpitalu dotknęliśmy różnych obszarów, w których warto wprowadzić zmiany, ale znaleźliśmy też wiele wspólnych, pozytywnych aspektów* – mówi Zbigniew Kowalski, ekspert komunikacji w zakresie relacji pacjent-lekarz. Podkreśla, że mocną stroną tego audytu była zewnętrzna, w pełni obiektywna analiza, która wykazała, że o wiele kwestii trzeba jeszcze w szpitalach zadbać. - *Ważne jest, by dyrektorzy i personel placówek medycznych kontynuowali propagacyjne działania* – dodaje Kowalski.

- *To było cenne doświadczenie dla studentów kierunku zdrowie publiczne i dla kadry dydaktycznej. Mam nadzieję, że opracowane po badaniu rekomendacje, będą miały wpływ na wprowadzenie finansowania szpitali, opartego także na potrzebach pacjentów* – mówi Iwona Bruśk z Zakładu Zdrowia Publicznego Warszawskiego Uniwersytetu Medycznego.

Każda z placówek była inna. To co w jednych było problemem, w innych było rozwiązane niemal wzorcowo. Większość pacjentów, biorących udział w ankiecie, twierdziła, że są zadowoleni z warunków leczenia w szpitalu. Jako mocne strony podawali w ankietach miły i kompetentny personel. Jedną z placówek dodatkowo często chwalili za wyposażenie w dobry sprzęt medyczny.

Co pacjenci chcieliby zmienić? Najczęściej długi czas oczekiwania w rejestracji, jakość i ilość posiłków, wygląd wnętrza szpitali i łatwość poruszania się w nim. Często wśród wad wymieniano też źle zorganizowane parkingi (m.in. mało miejsc, wysokość opłat, najlepsze miejsca zarezerwowane

dla dyrekcji i pracowników) oraz zaniedbane lub wręcz zdewastowane toalety, w których brakowało np. mydła, papieru toaletowego.

Proponowane przez ekspertów zmiany przeważnie nie wymagały większych nakładów finansowych lecz zmian w funkcjonowaniu.

– Mam nadzieję, że doświadczenia z naszego audytu wpłyną korzystnie nie tylko na szpitale, gdzie realizowaliśmy badania, ale zachęcą też inne placówki. W przyszłości audyt powinien objąć wszystkie szpitale w Polsce, mogłyby one wymieniać się doświadczeniami, pokazywać dobre praktyki – mówi Urszula Jaworska.

Zebrane w czasie pilotażowego programu informacje i doświadczenia posłużyły do przygotowania rekomendacji dla NFZ i MZ.

O projekcie:

Badania "Audyt społeczny jakości opieki szpitalnej w Polsce - Pilotaż" zostały przygotowane przez Fundację Urszuli Jaworskiej pod patronatem Marszałka Województwa Mazowieckiego.

Partnerem akcji jest Instytut Studiów Społecznych im. Profesora Roberta B. Zajonca i Zakład Zdrowia Publicznego Warszawskiego Uniwersytetu Medycznego.

Projekt został zrealizowany z Funduszy EOG. Grantodawcą była Fundacja im. Stefana Batorego.

W projekcie udział wzięły: Instytutu Matki i Dziecka, Szpital Bielański im. Ks. Jerzego Popiełuszki, Centrum Onkologii - Instytut im. Marii Skłodowskiej-Curie w Warszawie, Mazowiecki Szpital Bródnowski w Warszawie, Szpital Dziecięcy im. prof. dr. med. Jana Bogdanowicza przy ul. Niekańskiej.

Więcej informacji na temat projektu: <http://audytszpitali.pl>

Projekt E2/860 realizowany w ramach programu Obywatele dla Demokracji, finansowanego z Funduszy EOG

