

NFZ bada satysfakcję pacjentów



Fot. Getty Images/iStockphoto

Od 2 marca do osób, które ostatnio przebywały w szpitalu mogą zadzwonić ankieterzy na zlecenie NFZ. Zadając kilka pytań sprawdzą, czy pacjenci są zadowoleni z warunków leczenia i pobytu w placówce. Dzięki zebranim informacjom Fundusz dowie się, które obszary działalności szpitali są oceniane najslabiej i dlaczego wymagają poprawy.

Badanie jest pilotażem, dlatego nie obejmie wszystkich pacjentów, którzy leczą się w szpitalach. Ankieterzy przepytają tylko te osoby, które wyrażą taką chęć.

Rozmowa potrwa zaledwie kilka minut. W tym czasie ankieterzy zadadzą **9 pytań dotyczących konkretnych obszarów:**

1. Czy zespół medyczny był zaangażowany w uśmierzanie bólu?
2. Jaka była jakość żywienia?
3. Czy komunikacja była zrozumiała?
4. Czy zespół medyczny zrozumiale informował o ryzyku związanym z lekami?
5. Czy zespół medyczny zapewnił wsparcie emocjonalne?
6. Czy bezpośrednio otoczenie było czyste?
7. Czy w nocy była cisza?
8. Czy zespół medyczny włączał pacjenta w decyzję o leczeniu?
9. Jakie jest prawdopodobieństwo polecenia szpitala?

Każdy z obszarów można ocenić w skali od 0 do 10.

Informacje, które mają ankieterzy

Badanie jest anonimowe. Ankieterzy znają tylko:

- Twój numer telefonu
- płeć
- placówkę, w której się leczysz/eś
- oraz datę skreślenia z harmonogramu przyjęć, prowadzonego przez placówkę.

Dane te zostaną wykorzystane wyłącznie do przeprowadzenia badania.

Ankieterzy nie mają dostępu do danych osobowych (takich jak imię, nazwisko i PESEL) pacjenta. Nie posiadają też informacji o rodzaju świadczenia, z którego korzystał. Dlatego nie mogą o nie pytać.

Odpowiedzi pacjentów to szansa na poprawę jakości i dostępności do świadczeń

Ankietujemy w imieniu i na rzecz pacjentów. Wspólnie z placówkami medycznymi chcemy dbać o ich zdrowie. Robimy to m.in. przez monitorowanie jakości i dostępności do świadczeń opieki zdrowotnej oraz przez efektywne gospodarowanie środkami publicznymi. Dlatego tak ważna jest dla nas opinia pacjentów na temat warunków udzielania świadczeń w placówkach leczniczych. Nasza ankietka ma na celu poznanie tej opinii i znalezienie obszarów, które wymagają poprawy.

Ważne informacja dla pacjenta:

Informacje, których nie powinieneś podawać

W czasie rozmowy z ankieterem **NIE PODAWAJ żadnych informacji o sobie** (zwłaszcza danych osobowych, czy np. informacji o badaniach, z których korzystałaś/eś). To ważne dla Twojego bezpieczeństwa. Ankieterzy zadadzą tylko dziewięć wymienionych wyżej pytań. Nie potrzebują Twoich danych i nie będą Cię o nie prosić.

Masz wątpliwości? Zgłoś je

Ankieterzy, którzy zadzwonią do Ciebie działają na zlecenie Narodowego Funduszu Zdrowia. **W razie jakichkolwiek wątpliwości możesz potwierdzić ich tożsamość kontaktując się z Telefoniczną Informacją Pacjenta, pod bezpłatnym numerem 800 190 590.**

Zakończ rozmowę z ankieterem, jeśli poprosi Cię o ocenę świadczenia, które nie miało miejsca. Koniecznie poinformuj nas o tym. Taka sytuacja może wynikać z pomyłki w numerze telefonu, którym dysponują ankieterzy.

Rozłącz się i skontaktuj się z nami (800 190 590) zawsze, gdy zachowanie ankieterów wzbudzi Twoje wątpliwości.

Źródło: NFZ