

Pionierskie badania opinii pacjentów

PIOTR BUGAJSKI

Rusza nowatorska inicjatywa na rzecz jakości opieki zdrowotnej i bezpieczeństwa. Diagnozowaniu i rozwiązywaniu problemów mają służyć kilkumiesięczne kompleksowe badania opinii pacjentów prowadzone we współpracy z CBOS. Wyniki zostaną ogłoszone na majowym Kongresie dla Szpitali, którego organizatorem jest TUW Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych z Grupy PZU.

– Zbieramy opinie osób, które faktycznie korzystały w ostatnim czasie z opieki szpitalnej, a nie – jak to bywa przy okazji podobnych badań – opinie ogółu respondentów. Sondaż ma służyć określeniu źródeł ewentualnych problemów. Pytamy więc o systemowe rozwiązania, o czas oczekiwania na planowaną operację lub zabieg, a także o warunki w szpitalu oraz ocenę lekarzy i personelu – mówi prezes TUW PZU Rafał Kiliński.

Uzupełnieniem sondażu jest pilotażowy projekt ankietowania pacjentów realizowany także wraz z CBOS w kilku szpitalach. Ma on dać odpowiedź na szczegółowe pytania dotyczące tych konkretnych placówek. – Rezultaty są obiecujące. Papierowe ankiety wypełnia ponad połowa pacjentów. Wprowadzamy je także w wersji elektronicznej, aby porównać, która forma jest bardziej dogodna – wyjaśnia dyrektor Biura Zarządzania Ryzykiem Medycznym TUW PZU Piotr Daniluk.

To element szerszego projektu Szpital 360, który TUW PZU prowadzi we współpracy z Rzecznikiem Praw Pacjenta. Projekt scala diagnozę problemów i zagrożeń z działaniami, które mają tym pro-



Fot. Grupa PZU

blemom zapobiegać. Łączy wizytacje medyczne w szpitalach i badania opinii pacjentów ze szkoleniami dla lekarzy i personelu medycznego oraz wsparciem szpitali w inwestycjach na rzecz zdrowia i bezpieczeństwa pacjentów.

Wyniki sondażu i ankiet zostaną ogłoszone na Kongresie dla Szpitali. – Prezentacja będzie przyczynkiem do dyskusji, jak poprawiać jakość opieki zdrowotnej, a dzięki temu zapobiegać błędom medycznym, zakażeniom i innym niepożądanym zdarzeniom. Ich konsekwencje dotyczą nie tylko pacjentów, lecz stają się także coraz większym problemem dla szpitali ze względu na coraz wyższe kwoty zasądzanych odszkodowań – zwraca uwagę prezes Kiliński.

TUW PZU, jako towarzystwo ubezpieczeń wzajemnych, kładzie nacisk na minimalizowanie ryzyka. Ta forma ubezpieczeń opiera się na solidarności i współpracy ubezpieczonych, którzy są jednocześnie członkami towarzy-

stwa, a nie na działalności dla zysku. – Zapobieganie niepożądanym zdarzeniom jest korzystne nie tylko dla ubezpieczonych szpitali. Ma służyć zwłaszcza pacjentom. Ból czy cierpienie trudno zrekompensować pieniędzmi. Dlatego, jak w medycynie, trzymamy się zasady, że lepiej zapobiegać niż leczyć, a więc lepiej przewidywać zagrożenia i im przeciwdziałać niż zmagać się z ich skutkami – tłumaczy Rafał Kiliński.

Jego zdaniem troska o jakość opieki zdrowotnej i bezpieczeństwo pacjentów wymaga szerokiej współpracy i korzystania z różnych doświadczeń. – Z taką intencją chcielibyśmy zorganizować na kongresie okrągły stół ochrony zdrowia. Mamy nadzieję na udział bardzo różnych środowisk, zarządzających i zarządzanych, lekarzy i menedżerów, przedstawicieli administracji rządowej i samorządowej oraz organizacji pacjentów – dodaje prezes TUW PZU.

Piotr Bugajski, dyrektor ds. relacji zewnętrznych TUW PZU