

Trwa ogólnopolski program poprawy jakości obsługi pacjenta „Przyjazna Przychodnia”

## Raport: polskie przychodnie bardziej przyjazne



fot. 123RF

Badania z udziałem pierwszych placówek, które wzięły udział w programie „Przyjazna Przychodnia”, pokazują pozytywny kierunek zmian w polskim lecznictwie otwartym.

W badaniu uczestniczyły jednostki zarówno kilkuosobowe, jak i te zatrudniające ponad 200 pracowników. Dane pochodzą od przychodni realizujących świadczenia w ramach kontraktów z Narodowym Funduszem Zdrowia i funkcjonujących w stu procentach prywatnie. Audytorzy badali sześć obszarów działania: obsługę pacjenta, dostępność, przestrzeganie praw pacjenta, promocję i informację, ciągłość – kompleksowość – jakość, potencjał organizacji.

### Silne strony audytowanych przychodni

Zdecydowana większość audytowanych jednostek przyjmuje pacjentów przez co najmniej 50 godzin tygodniowo, z czego 27 proc. realizuje wizyty specjalistyczne w soboty. Długie godziny przyjęć przez spe-

cjalistów w dniach roboczych świadczą o wychodzeniu naprzeciw oczekiwaniom pacjentów. Jak wynika z opinii pacjentów, dostępność – rozumiana jako dogodne godziny świadczeń i punktualność wizyt – jest jednym z kluczowych czynników decydujących o wyborze przychodni. Ponadto, coraz więcej jednostek realizujących wizyty specjalistyczne standardowo przypomina pacjentom telefonicznie o umówionych terminach.

W jednostkach wyróżnionych certyfikatem „Przyjazna Przychodnia” w I półroczu 2011 r., to jest w 24 na 45 poddanych audytowi, lekarze specjaliści II stopnia stanowią od 54 do 96 proc. kadry lekarskiej. Zgodnie z opiniami ekspertów programu „Przyjazna Przychodnia” jest to statystyka pozytywna.

Najwyżej ocenione w audycie jednostki wykazują dużą troskę o czytelność recept. Aż 42 proc. „Przyjaznych Przychodni” drukuje treść recept. Ten wskaźnik wydaje się rewolucyjny w sytuacji, gdy tylko nieliczne polskie jednostki udostępniają pacjentom funkcjonujące moduły

e-rejestracji czy e-kartoteki. Co więcej, aż w 60 proc. wyniki badań diagnostycznych są udostępniane pacjentom zdalnie, po uzyskaniu odpowiednich upoważnień. Dotyczy to badań realizowanych poza kontraktami z Narodowym Funduszem Zdrowia.

W ocenie ekspertów programu „Przyjazna Przychodnia” menedżerowie polskich placówek lecznictwa otwartego są silnie skoncentrowani na rozwoju. Niemal wszystkie jednostki objęte audytem rok po roku rozbudowują zaplecze sprzętowe oraz lokalowe i wprowadzają nowe specjalizacje. Przychodnie poddane audytowi



przeznaczają znaczny procent przychodów na inwestycje. Oznacza to z jednej strony wzrost dostępności i kompleksowości świadczeń, a z drugiej – coraz bardziej konkurencyjne otoczenie branżowe.

### Obszary do usprawnień

Bardzo niewiele spośród badanych placówek wdraża funkcje e-przychodni. I tak, moduł e-rejestracji udostępnia pacjentom tylko 18 proc. badanych przychodni. Przez moduł e-rejestracji rozumiemy możliwość samodzielnej rezerwacji wizyty on-line, a nie tylko możliwość wypełnienia formularza kontaktowego i wysłania e-mailowego zapytania o dostępność. E-kartoteki zawierające podsumowania wizyt i zalecenia dla pacjentów są dostępne w 13 proc. przychodni. Internetowe dzienniki zdrowia pacjenta występują sporadycznie. Wyłączamy z tych statystyk konsultacje on-line, których użyteczność jest często kwestionowana przez jednostki już testujące to narzędzie.

Niewielki odsetek jednostek w sposób systematyczny bada satysfakcję pacjentów. Ankiety eksponowane w poczekalniach są mało użytecznym narzędziem badawczym, ponieważ nie zapewniają losowego doboru próby. Ten brak systematyczności w badaniu opinii pacjentów wynika co najmniej w części z kwestionowania przez jednostki potrzeby prowadzenia takich badań.

Obszarem, w którym trzeba jeszcze wiele zmienić, jest także informacja i promocja przychodni jako przedsiębiorstwa usług medycznych. Tylko nieliczne jednostki prowadzą regularne i aktywne działania edukacyjne i informacyjne we



Ogólnopolski program poprawy jakości obsługi pacjenta „Przyjazna Przychodnia” zakłada przeprowadzenie bezpłatnych audytów w co najmniej 250 niepublicznych placówkach ochrony zdrowia. Każdy z audytów zakończy się przekazaniem raportu z wytycznymi, a najlepsze jednostki zyskają certyfikację „Przyjazna Przychodnia” i ogólnopolską promocję. Trwa nabór uczestników.

Zgłoszenia, pytania, konsultacje:  
[www.przyjaznaprzychodnia.info](http://www.przyjaznaprzychodnia.info)

współpracy z mediami lokalnymi. Krótko mówiąc, z przeprowadzonych badań wynika, że informacja i promocja nie jest w większości jednostek procesem ciągłym, nad którym stale czuwa wyznaczona do tego osoba.

Rzadkością w badanych jednostkach są spisane procedury obsługi pacjenta wspomagające pracę personelu okołolekarskiego. Tymczasem są one uznawane za jeden z fundamentów budowania organizacji i zarazem za przydatne narzędzie utrzymania ciągłości standardów na rotacyjnych stanowiskach pracy.

Podsumowując, stwierdzamy, że atutów i zmian na lepsze jest w badanych przychodniach więcej niż minusem. Jako realizatorzy programu „Przyjazna Przychodnia” zobowiązujemy się regularnie publikować i udostępniać menedżerom placówek opieki zdrowotnej dalsze raporty. Jednocześnie zapraszamy zainteresowane przychodnie do zgłaszania udziału w audycie i certyfikacji.

*Tomasz Rzychoń*  
koordynator merytoryczny programu „Przyjazna Przychodnia”