



Ankieterzy dzwonią do pacjentów szpitali. O co mogą Cię spytać?

data aktualizacji: 2021.10.27



Narodowy Fundusz Zdrowia pyta pacjentów o ich pobyt w szpitalu.

Od 26 października 2021 roku do pacjentów, którzy byli ostatnio hospitalizowani, będą dzwonić w imieniu NFZ ankieterzy. Poproszą pacjentów o odpowiedź na dziewięć pytań.

Pytania będą dotyczyć dziewięciu obszarów związanych z pobytem w szpitalu. Oto one:

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 bezpośrednie 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?

Pacjenci są proszeni o ocenienie wymienionych obszarów w skali od 0 do 10.

Cel

- Działamy w imieniu i na rzecz pacjentów. Wspólnie ze świadczeniodawcami chcemy dbać o ich zdrowie. Robimy to m.in. przez monitorowanie należytej jakości i dostępności 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 - podkreśla NFZ.

Ankieta ma na celu poznanie tej opinii i znalezienie obszarów, które wymagają poprawy.

Badanie jest pilotażem. Ankieterzy nie dotrą do wszystkich pacjentów, którzy leczą się w szpitalach.

- Tym cenniejsze są dla nas opinie pacjentów, którzy wyrażą zgodę na badanie ankietowe. W codziennym pośpiechu bardzo trudno, zwłaszcza w trakcie walki o swoje zdrowie, znaleźć czas na krótką rozmowę. Liczymy jednak, że dla wspólnego dobra pacjentom uda się wygospodarować kilka minut, by odpowiedzieć na pytania ankietera. Wszystkim pacjentom bardzo dziękujemy za poświęcony nam czas i udział w ankiecie - podkreśla Narodowy Fundusz Zdrowia.

Informacje, których pacjenci nie powinni podawać

- Prosimy, aby pacjenci nie podawali żadnych innych informacji o sobie (zwłaszcza danych osobowych, czy informacji o świadczeniu, z jakiego korzystali). To jest ważne dla ich bezpieczeństwa. Ankieterzy w naszym imieniu zadadzą tylko dziewięć wymienionych pytań. Nie będą potrzebować żadnych danych pacjenta i nie będą go o nie prosić - podkreśla Fundusz.

Informacje o pacjencie, które mają ankieterzy

Ankieta jest anonimowa. Ankieterzy będą znali numer telefonu oraz placówkę, w której pacjent się leczył, oraz datę skreślenia pacjenta z harmonogramu przyjęć, prowadzonego przez tę placówkę. Pacjenci muszą mieć jasność, które świadczenie oceniają. Ankieterzy nie będą mieli danych osobowych (takich jak imię i nazwisko, PESEL) pacjentów, do których dzwonią, ani danych o rodzaju świadczenia, z jakiego pacjenci korzystali. Dane zostaną wykorzystane tylko w celu przeprowadzenia badania ankietowego dotyczącego monitorowania jakości i dostępności świadczeń.

Sprawdzanie ankieterów i zgłaszanie wątpliwości

W razie jakichkolwiek wątpliwości co do tożsamości ankietera pacjenci mogą potwierdzić ich tożsamość, dzwoniąc na numer infolinii 800 190 590.

- Prosimy, aby pacjenci kończyli rozmowę z ankieterem, gdy poprosi on o ocenę świadczenia, które nie miało miejsca, i poinformowali nas o tym. Taka sytuacja może wynikać z pomyłki w numerze telefonu - apeluje Fundusz.

Pacjenci powinni zakończyć rozmowę i skontaktować się z NFZ zawsze, gdy zachowanie ankieterów wzbudzi jakiegokolwiek ich wątpliwości.

NFZ/red. kontakt@infoilawa.pl.

Źródło: <https://www.infoilawa.pl/aktualnosci/item/65808-ankieterzy-dzwonia-do-pacjentow-szpitali-o-co-moga-cie-spytac>