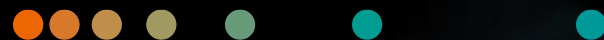


Doświadczenia pacjenta w Polsce

Raport badawczy Siemens Healthineers

Piotr Kuskowski
18 października 2019



Badanie ilościowe

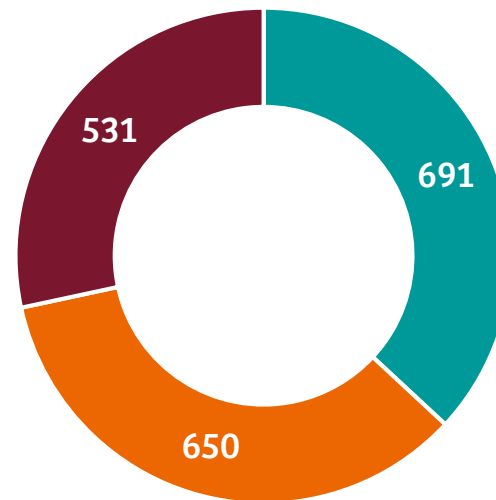
Badanie na losowo-kwotowej, ogólnopolskiej próbie 1872 osób

- samodzielnie wypełniane ankiety CAWI (n=1647)
- wywiady osobiste (CAPI) wśród osób w wieku 60+ (n=225)

Badanie jakościowe

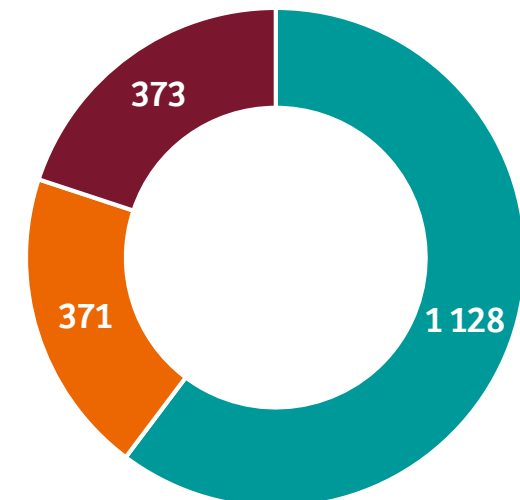
20 indywidualnych wywiadów pogłębionych z mieszkańcami Warszawy i Radomia

Osoby, które korzystały z usług POZ, AOS lub szpitali w ostatnich 24 mies.



■ POZ ■ AOS ■ Szpital

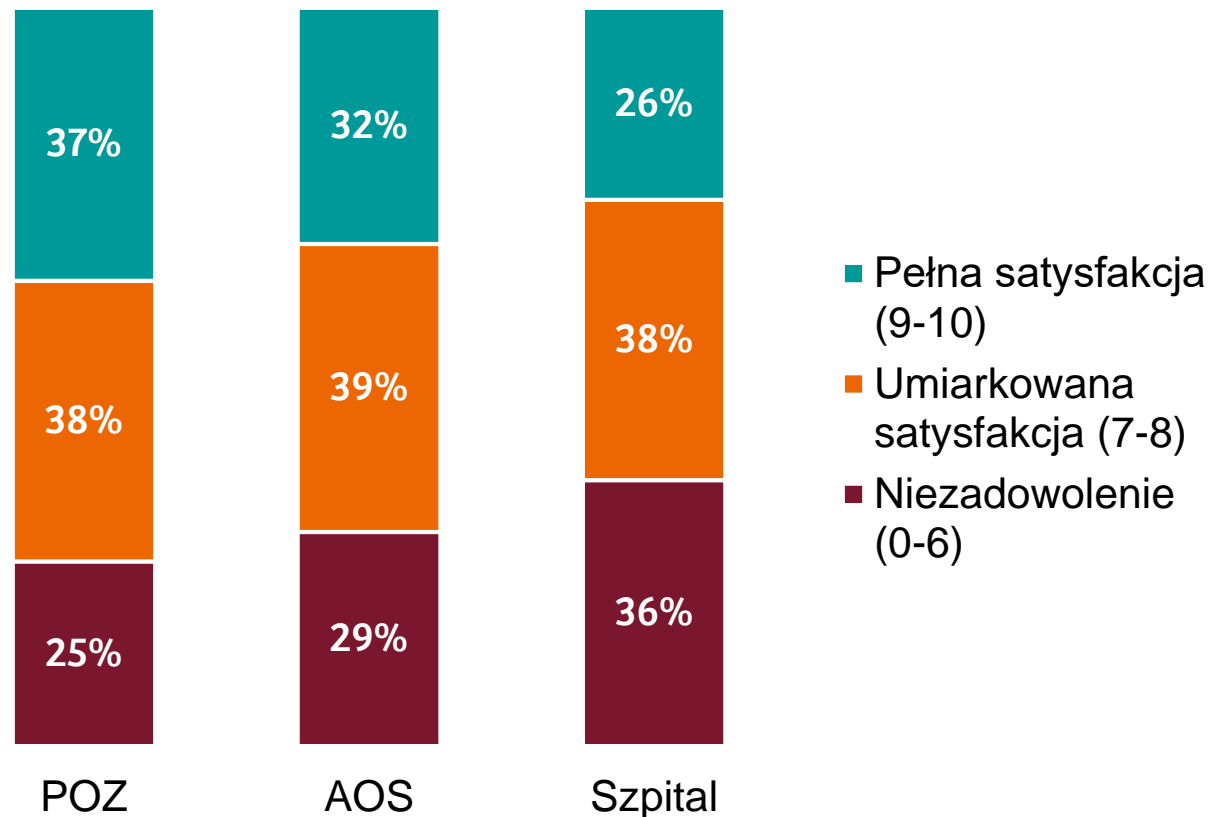
Pacjenci i opiekunowie pacjentów niepełnoletnich / niesamodzielnych



■ Pełnoletni pacjenci
■ Opiekunowie niepełnoletnich pacjentów
■ Opiekunowie niesamodzielnych dorosłych pacjentów

Osobiste doświadczenia są lepsze niż ocena całości systemu, choć różnią się między leczeniem otwartym i szpitalnym

Ocena całości doświadczeń z ostatniej interakcji ze świadczeniodawcą



18%

pacjentów i opiekunów
ocenia pozytywnie system
ochrony zdrowia w Polsce
(w tym 2% bardzo dobrze)

n=1872 (691 POZ / 650 AOS / 531 lecznictwo szpitalne)

Oceniano wg skali od 0 do 10, gdzie 0 jest najniższą możliwą oceną, a 10 jest najwyższą możliwą oceną.

Źródło: Siemens Healthineers na podstawie badania 4p

Zrozumienie doświadczeń wymaga poznania, co dokładnie wydarzyło się podczas leczenia



Badane obszary i wymiary doświadczeń pacjenta

29

szczegółowych czynników doświadczeń, składających się na 9 wymiarów

Czynniki interpersonalne budują więcej doskonałych doświadczeń niż czynniki funkcjonalne

Doskonałe doświadczenia (ocena zdecydowanie pozytywna)

■ Lecznictwo otwarte ■ Lecznictwo szpitalne

n=1872 (1341 lecznictwo otwarte / 531 lecznictwo szpitalne).

Pokazano tylko te odpowiedzi, w których dana sytuacja miała miejsce / zastosowanie.

Źródło: Siemens Healthineers na podstawie badania 4p

W przypadku złych doświadczeń pojawia się więcej czynników czysto funkcjonalnych

Złe doświadczenia (ocena zdecydowanie lub raczej negatywna)

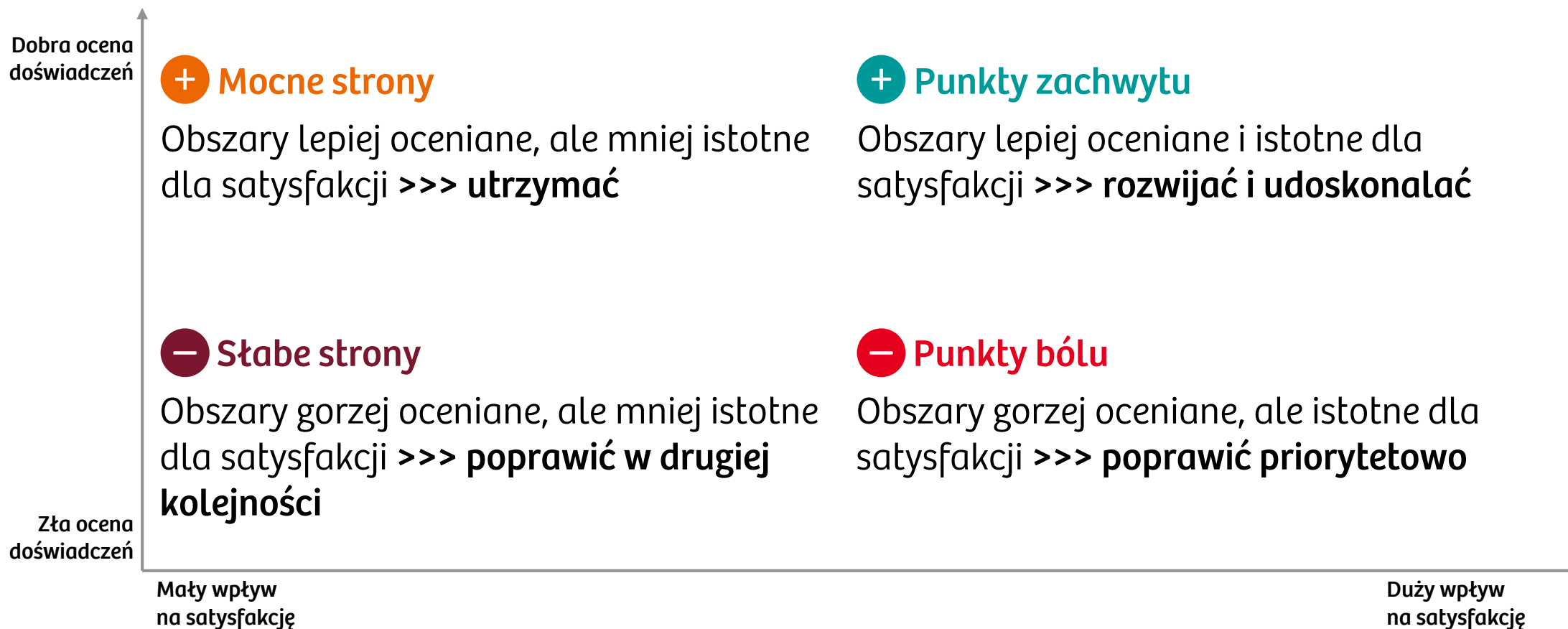
■ Lecznictwo otwarte ■ Lecznictwo szpitalne

n=1872 (1341 lecznictwo otwarte / 531 lecznictwo szpitalne).

Pokazano tylko te odpowiedzi, w których dana sytuacja miała miejsce / zastosowanie.

Źródło: Siemens Healthineers na podstawie badania 4p

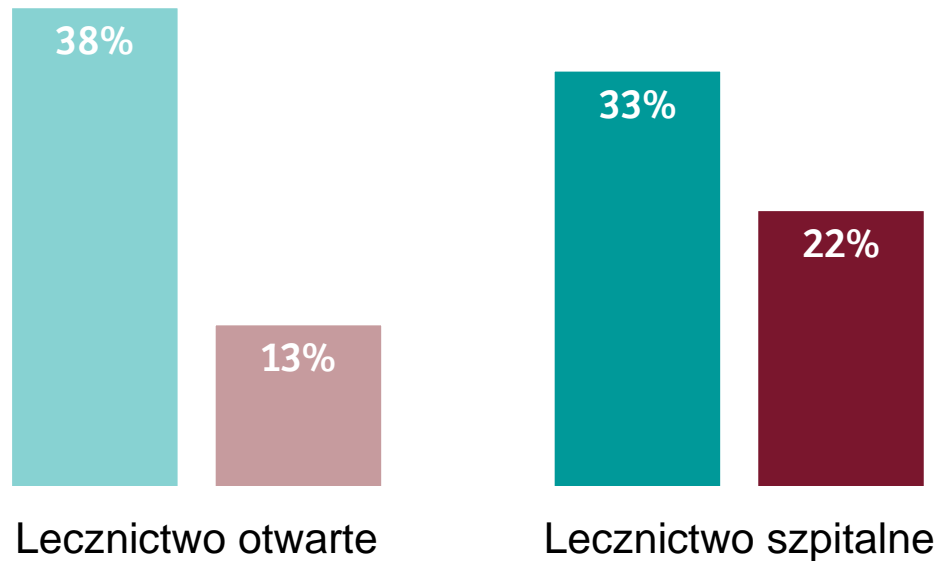
Jakie doświadczenia w największym stopniu wpływają na satysfakcję z usług zdrowotnych?





Punkt zachwytu: poświęcenie odpowiedniej ilości czasu przez personel świadczeniodawcy

■ Doskonałe doświadczenia ■ Złe doświadczenia



n=1872 (1341 lecznictwo otwarte / 531 lecznictwo szpitalne)

Pokazano tylko te odpowiedzi, w których dana sytuacja miała miejsce / zastosowanie.

Źródło: Siemens Healthineers na podstawie badania 4p

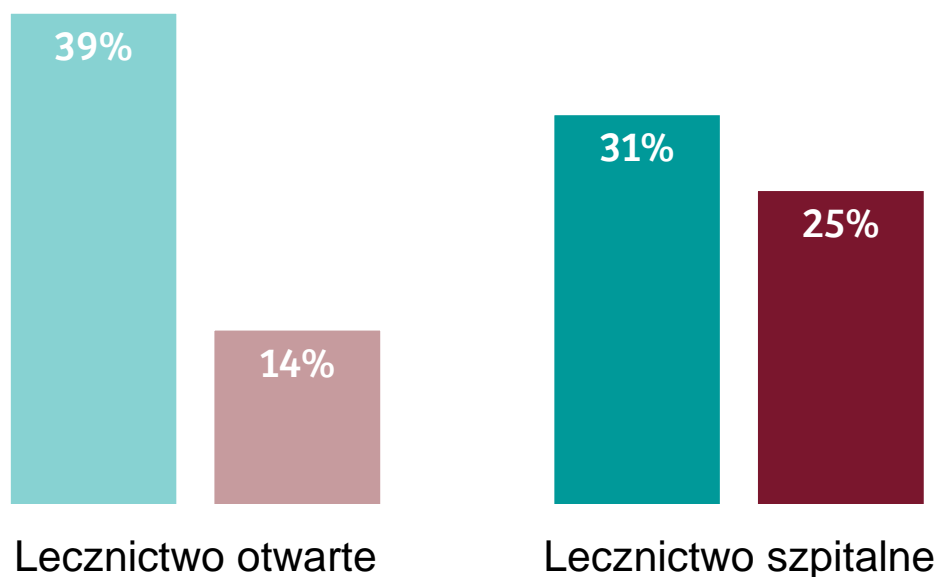
Doskonałe doświadczenia

		Lecznictwo otwarte	Lecznictwo szpitalne
Personel lekarski		44%	37%
Personel pielęgniarski		36%	38%
Personel administracyjny		31%	25%



Punkt zachwytu: możliwość swobodnego zadawania pytań i zgłaszania wątpliwości

■ Doskonałe doświadczenia ■ Złe doświadczenia



n=1872 (1341 lecznictwo otwarte / 531 lecznictwo szpitalne)

Pokazano tylko te odpowiedzi, w których dana sytuacja miała miejsce / zastosowanie.

Źródło: Siemens Healthineers na podstawie badania 4p

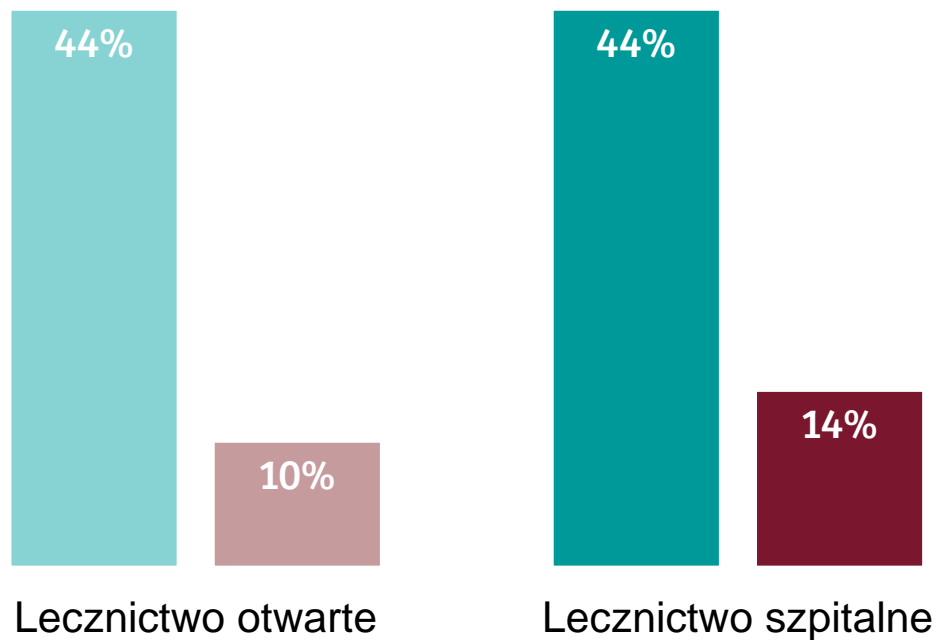
Doskonałe doświadczenia

	Lecznictwo otwarte	Lecznictwo szpitalne
Personel lekarski	44%	32%
Personel pielęgniarski	36%	33%
Personel administracyjny	32%	27%



Punkt zachwytu: uzyskanie zrozumiałych wskazań odnośnie dbania o zdrowie

■ Doskonałe doświadczenia ■ Złe doświadczenia



n=1872 (1341 lecznictwo otwarte / 531 lecznictwo szpitalne)

Pokazano tylko te odpowiedzi, w których dana sytuacja miała miejsce / zastosowanie.

Źródło: Siemens Healthineers na podstawie badania 4p

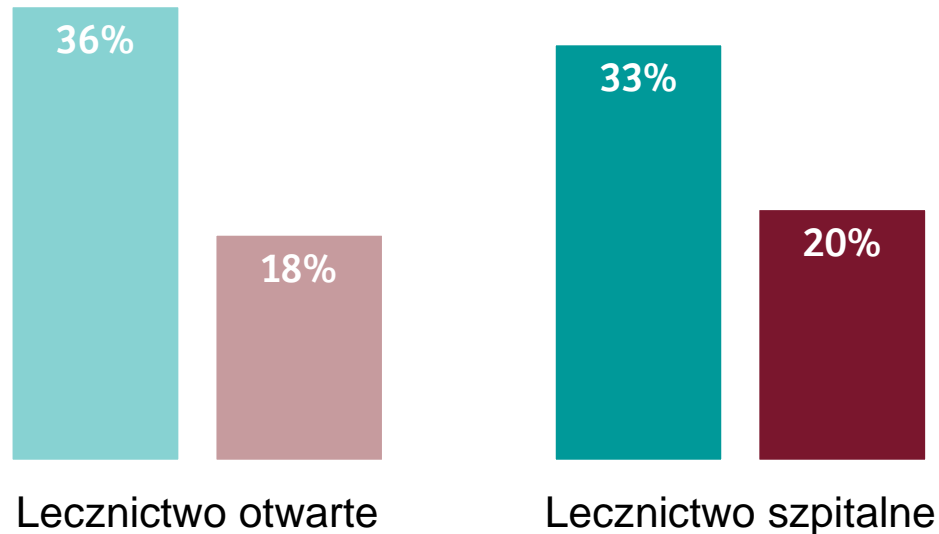
24%

pacjentów i opiekunów uważa, że komunikacja ze strony personelu szpitala w istotnych dla nich kwestiach nie była zrozumiała (w lecznictwie otwartym – 15%)



Punkt zachwytu: zainteresowanie personelu poziomem bólu pacjenta

■ Doskonałe doświadczenia ■ Złe doświadczenia



n=1872 (1341 lecznictwo otwarte / 531 lecznictwo szpitalne)

Pokazano tylko te odpowiedzi, w których dana sytuacja miała miejsce / zastosowanie.

Źródło: Siemens Healthineers na podstawie badania 4p

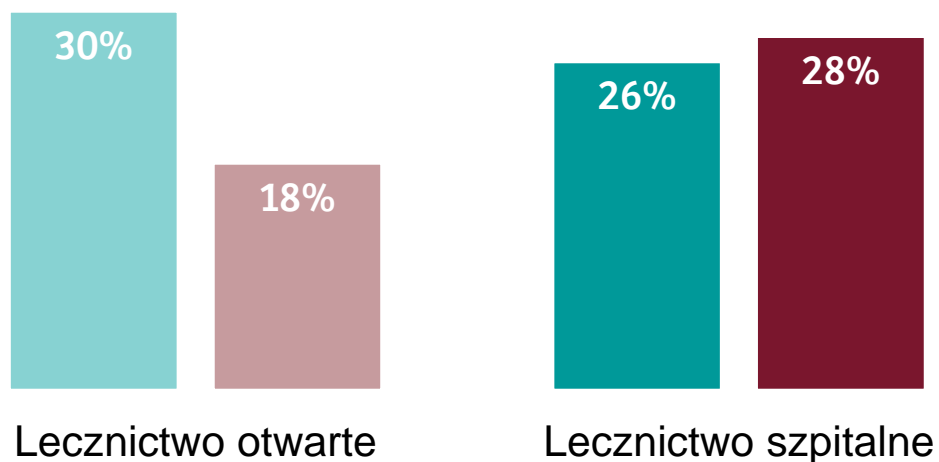
13%

pacjentów i opiekunów uważa, że w szpitalu nie zarządzono odpowiednio poziomem bólu pacjenta



Punkt bólu: komfort placówki

■ Doskonałe doświadczenia ■ Złe doświadczenia



n=1872 (1341 lecznictwo otwarte / 531 lecznictwo szpitalne)

Pokazano tylko te odpowiedzi, w których dana sytuacja miała miejsce / zastosowanie.

Źródło: Siemens Healthineers na podstawie badania 4p

Złe doświadczenia

16% Podstawowa
Opieka
Zdrowotna

23% Ambulatoryjna
Opieka
Specjalistyczna

31% Szpitale miejskie,
powiatowe
ogólnoprofilowe

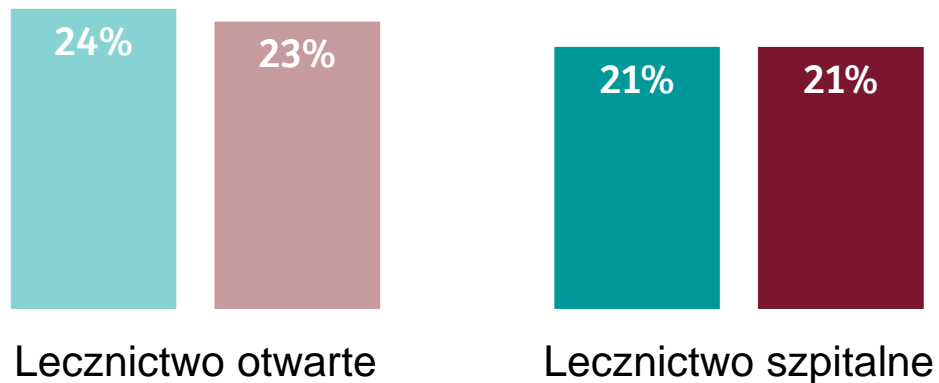
28% Szpitale
wojewódzkie,
specjalistyczne

20% Szpitale
kliniczne



Punkt bólu: użycie nowoczesnych urządzeń medycznych w diagnostyce i leczeniu

■ Doskonałe doświadczenia ■ Złe doświadczenia



n=1872 (1341 lecznictwo otwarte / 531 lecznictwo szpitalne)

Pokazano tylko te odpowiedzi, w których dana sytuacja miała miejsce / zastosowanie.

Źródło: Siemens Healthineers na podstawie badania 4p

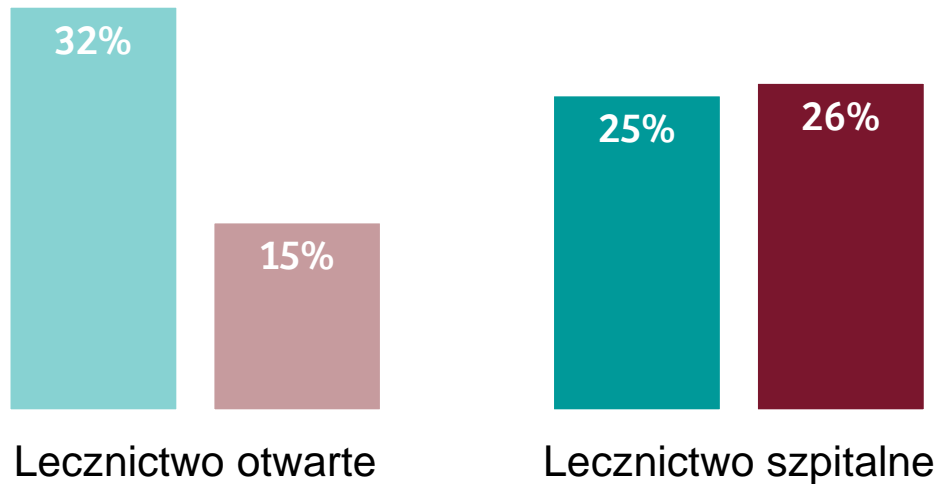
13%

pacjentów i opiekunów,
w których hospitalizacji wykorzystano
urządzenia medyczne, nie podjęto
się oceny, czy były one nowoczesne



Punkt bólu: przejrzysty plan przebiegu procedur

■ Doskonałe doświadczenia ■ Złe doświadczenia



n=1872 (1341 lecznictwo otwarte / 531 lecznictwo szpitalne)

Pokazano tylko te odpowiedzi, w których dana sytuacja miała miejsce / zastosowanie.

Źródło: Siemens Healthineers na podstawie badania 4p

Doskonałe doświadczenia

31% Podstawowa
Opieka
Zdrowotna

33% Ambulatoryjna
Opieka
Specjalistyczna

24% Szpitale miejskie,
powiatowe
ogólnoprofilowe

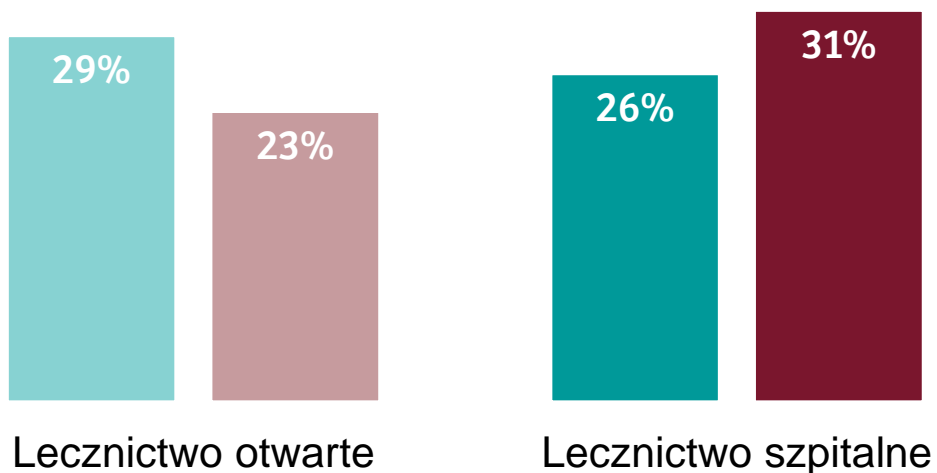
21% Szpitale
wojewódzkie,
specjalistyczne

37% Szpitale
kliniczne



Punkt bólu: zainteresowanie stanem emocjonalnym pacjenta i opiekuna

■ Doskonałe doświadczenia ■ Złe doświadczenia



n=1872 (1341 lecznictwo otwarte / 531 lecznictwo szpitalne)

Pokazano tylko te odpowiedzi, w których dana sytuacja miała miejsce / zastosowanie.

Źródło: Siemens Healthineers na podstawie badania 4p

Złe doświadczenia

19% Podstawowa
Opieka
Zdrowotna

28% Ambulatoryjna
Opieka
Specjalistyczna

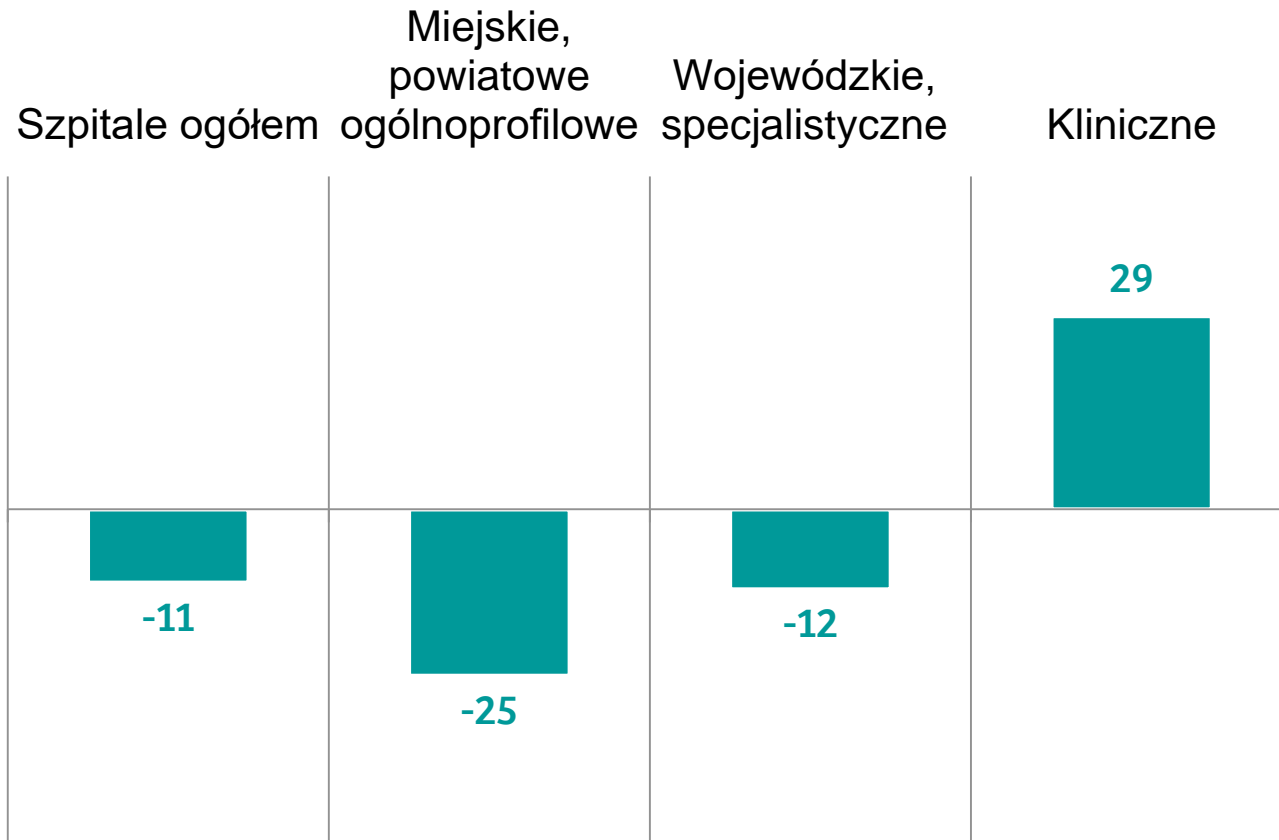
34% Szpitale miejskie,
powiatowe
ogólnoprofilowe

35% Szpitale
wojewódzkie,
specjalistyczne

21% Szpitale
kliniczne

Szpitala kliniczne dostarczają zdecydowanie najlepsze doświadczenia użytkownikom

Wskaźnik NPS wg typu placówki lecznictwa szpitalnego



49%

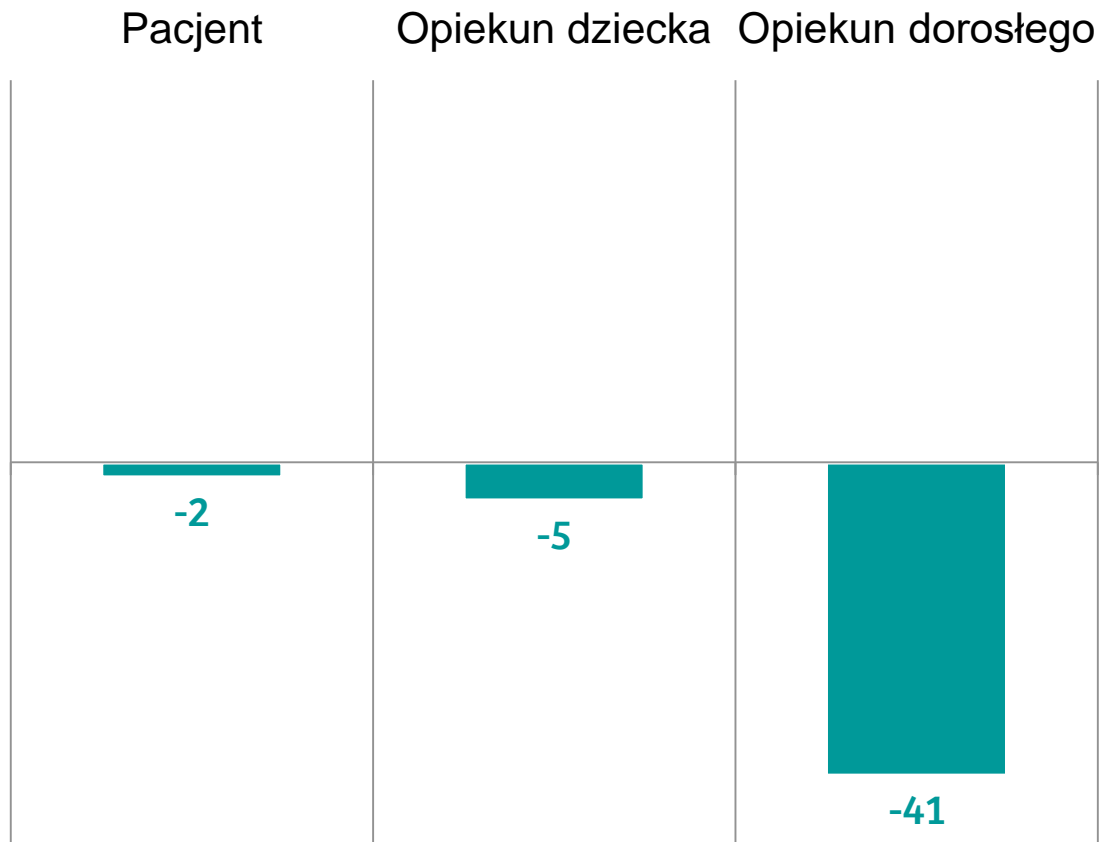
użytkowników szpitali klinicznych staje się ich promotorami (szpitale ogółem – 29%)

n=1872 (1341 leczenie otwarte / 531 leczenie szpitalne)

Oceniano wg skali od 0 do 10, gdzie 0 jest najniższą możliwą oceną, a 10 jest najwyższą możliwą oceną. Wskaźnik NPS = % promotorów - % krytyków. Źródło: Siemens Healthineers na podstawie badania 4p

Opiekunowie niesamodzielnych osób dorosłych mają dramatycznie złe doświadczenia szpitalne

Wskaźnik NPS wg roli (lecznictwo szpitalne)



n=1872 (1341 lecznictwo otwarte / 531 lecznictwo szpitalne)

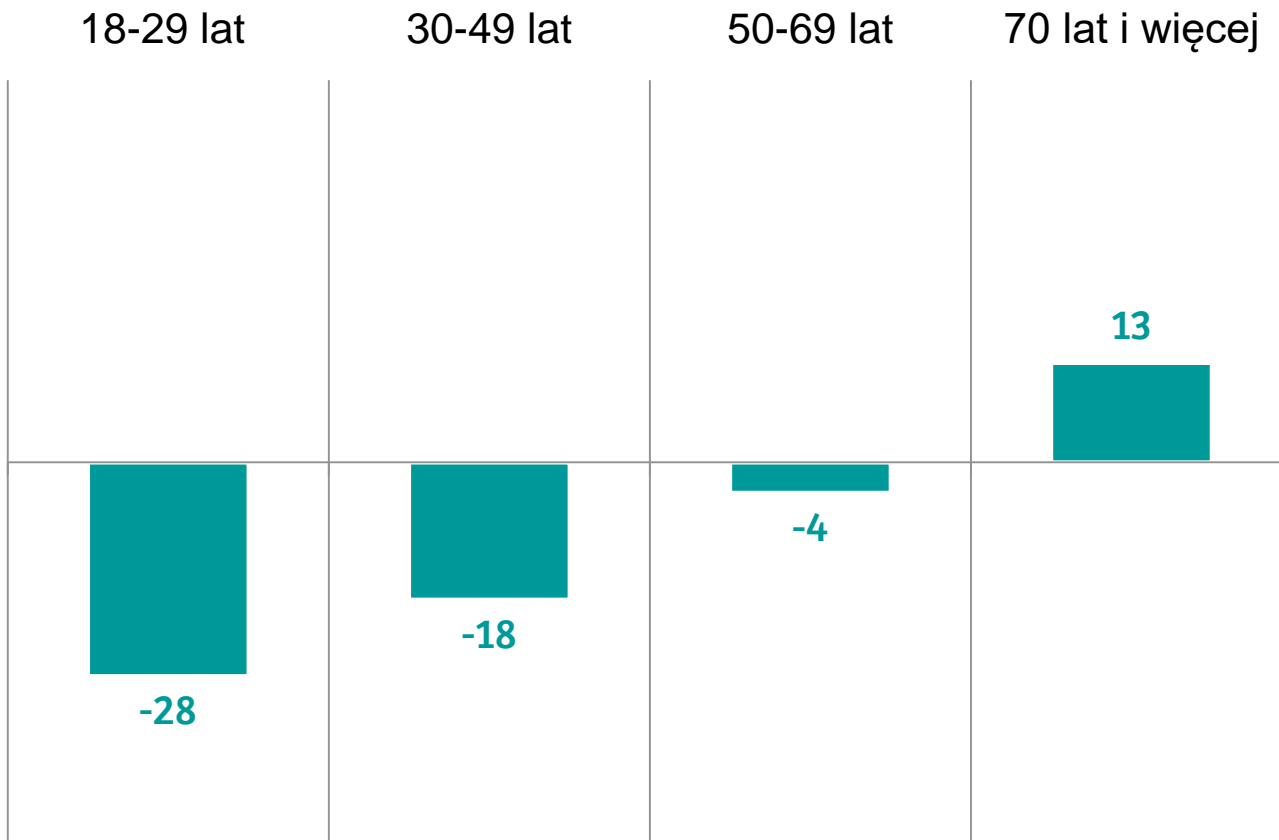
Oceniano wg skali od 0 do 10, gdzie 0 jest najniższą możliwą oceną, a 10 jest najwyższą możliwą oceną. Wskaźnik NPS = % promotorów - % krytyków. Źródło: Siemens Healthineers na podstawie badania 4p

58%

opiekunów osób dorosłych staje się krytykami szpitala, z którego usług korzystał ich podopieczny

Im młodszy użytkownik, tym bardziej krytyczne nastawienie wobec szpitala

Wskaźnik NPS wg wieku pacjenta/opiekuna (lecznictwo szpitalne)



n=1872 (1341 lecznictwo otwarte / 531 lecznictwo szpitalne)

Oceniano wg skali od 0 do 10, gdzie 0 jest najniższą możliwą oceną, a 10 jest najwyższą możliwą oceną. Wskaźnik NPS = % promotorów - % krytyków. Źródło: Siemens Healthineers na podstawie badania 4p

46%

pacjentów i opiekunów
w wieku 18-29 lat staje się
krytykami szpitala, z którego
usług korzystali

Dziękuję!