



## Rusza pilotażowa ankieta monitorowania poziomu satysfakcji Pacjenta

**Badanie poziomu zadowolenia Pacjentów ze świadczeń zdrowotnych w oparciu o wyniki anonimowej ankiety – to założenie programu monitorowania poziomu satysfakcji Pacjenta, który rusza w Narodowym Funduszu Zdrowia. Pierwszym etapem jest pilotażowe badanie w zakresie podstawowej opieki zdrowotnej, które rozpoczyna się 5 listopada.**

„Narodowy Fundusz Zdrowia chce premiować jakość i dostępność świadczeń, a jednym z narzędzi oceny ma być opinia pacjentów dotycząca opieki i usług” – podkreśla Prezes Narodowego Funduszu Zdrowia Tadeusz Jędrzejczyk. Jak wyjaśnia, w przyszłości może to być to jedno z kryteriów przy określaniu tzw. wskaźnika korygującego, umożliwiającego dodatkowe finansowanie, rodzaj premii dla najlepiej ocenianych podmiotów.

Ankieta skierowana jest **wyłącznie do Pacjentów, a udział w niej jest dobrowolny**. Zakłada się, że począwszy od 2016 r. ankieta będzie przeprowadzana cyklicznie. Analiza informacji uzyskanych na podstawie kwestionariuszy ankiet umożliwi opracowanie takich rozwiązań, które usprawnią funkcjonowanie organizacji udzielania świadczeń. Wnioski mogą zostać – w miarę możliwości – przeformułowane na konkretne zalecenia usprawniające funkcjonowanie podmiotów udzielających świadczeń.

Pilotaż programu przewiduje przeprowadzenie ankiety skierowanej do Pacjentów, którzy skorzystali ze świadczeń POZ (z wyłączeniem nocnej i świątecznej pomocy lekarskiej) w ciągu ostatnich 12 miesięcy. W ramach pilotażu **przez trzy tygodnie (od 5 listopada br.)** anonimowa ankieta będzie udostępniona pacjentom w formie elektronicznej na stronie internetowej Funduszu, a także w formie papierowej w siedzibach Funduszu. W Śląskim OW NFZ kwestionariusze ankiety dostępne są w Biurze Obsługi Ubezpieczonych w Katowicach (ul. Kossutha 13), Delegaturach: w Bielsku-Białej (ul. Karpacka 24), Częstochowie (ul. Czartoryskiego 28) i Rybniku (ul. 3 Maja 29).

Ankieta dostępna jest pod adresem: <http://ankiety.nfz.gov.pl/index.php/377824>

Ankieta składa się z 23 pytań, a jej wypełnienie zajmuje ok. czterech minut. Pytania zawarte w ankiecie dotyczą głównie kwestii organizacji udzielania świadczeń np.:

- co jest dla Pana/Pani najważniejsze podczas korzystania ze świadczeń? (uprzejmość i życzliwość osób zatrudnionych w rejestracji, umiejętność przekazywania informacji przez pracowników rejestracji, umiejętność przekazywania informacji przez personel medyczny, warunki lokalowe itp.);
- czy w sposób zrozumiały udzielano Pani/Panu informacji o stanie zdrowia/ trybie i sposobie leczenia?
- proszę ocenić dostępność do rejestracji telefonicznej - łatwość dodzwonienia się (w skali od 1 do 5).

Formularz ankiety do przeprowadzenia pilotażowego badania w zakresie podstawowej opieki zdrowotnej został opracowany z uwzględnieniem uwag zgłoszonych w trakcie konsultacji z zainteresowanymi środowiskami. Propozycję pytań przesłano do 63 organizacji i instytucji m.in.: uczelni medycznych, środowisk i organizacji skupiającej pacjentów, konsultantów krajowych w dziedzinie medycyny rodzinnej oraz pielęgniarstwa rodzinnego, czy w końcu do organizacji skupiających lekarzy POZ.

Pilotaż ankiety monitorowania poziomu satysfakcji Pacjenta potrwa do końca listopada.