

Informacja prasowa

Warszawa, 28 marca 2017 r.

Pacjenci przyznali złotą kartkę POZ.

Ogólna ocena funkcjonowania Podstawowej Opieki Zdrowotnej (POZ) jako elementu systemu opieki zdrowotnej nie jest dobra – taki wniosek płynie z sondażu opinii przeprowadzonego przez Fundację MY Pacjenci pt. „Opieka POZ – jaka jest i jaka być powinna?”. Aby pacjenci zmienili swoją postawę i negatywną ocenę oraz zaufali, że POZ może skutecznie rozwiązywać ich problemy zdrowotne, muszą zajść w tym segmencie gruntowne zmiany dotyczące organizacji pracy, komunikacji z pacjentami oraz systemu wynagradzania.

W ramach realizacji projektu rozwoju dialogu społecznego „Razem dla Zdrowia”, w lutym 2017r. Fundacja My Pacjenci wraz z portalem Znanylekarz.pl przeprowadziła badanie ankietowe on-line¹ zbierające opinie i oczekiwania dotyczące opieki medycznej realizowanej w ramach Podstawowej Opieki Zdrowotnej. Równolegle, Naczelna Izba Lekarska przeprowadziła 40 pogłębionych wywiadów indywidualnych z przedstawicielami pacjentów.

Badanie zaplanowano nawiązując do trwających konsultacji społecznych projektu ustawy o podstawowej opiece zdrowotnejⁱⁱ w celu przedstawienia odpowiednich rekomendacji. Proponowane w projekcie ustawy zmiany mają na celu m.in. poprawę organizacji i funkcjonowania POZ, zwiększenie efektywności i skoordynowanie współpracy z innymi elementami systemu oraz rozszerzenie roli profilaktyki i edukacji zdrowotnej. Aby osiągnąć powyższe cele, które są potrzebne i słuszne, niezbędne jest również odbudowanie zaufania pacjentów co do tego, że POZ nie tylko wystawia skierowania i zaświadczenia ALE TAKŻE może LECZYĆ.

POZ stanowi, obok Ambulatoryjnej Opieki Specjalistycznej (AOS) oraz Lecznictwa Zamkniętego (LZ), jeden z trzech głównych poziomów opieki zdrowotnej w Polsce. Pomimo, że wydatki budżetu na ten segment opieki rosły w ostatnich latach, nie miało to odzwierciedlenia w poprawie jakości czy efektywności pracy POZ. W dalszym ciągu potencjał POZ nie jest wykorzystywany. Pacjenci narzekają na utrudniony dostęp do lekarzy POZ, a w przypadku wystąpienia istotnych problemów zdrowotnych lub chorób przewlekłych wolą się leczyć u lekarza specjalisty.

Niewykorzystanie potencjału POZ w obszarze leczenia chorób przewlekłych i profilaktyki przyczynia się do utrwalenia w Polsce kosztownego modelu medycyny interwencyjnej, zajmującej się leczeniem szpitalnym zaniedbanych przypadków i zaostrzeń chorób przewlekłych, którym można zapobiec, oferując lepszą opiekę przedszpitalną. Przyczyn tego zjawiska może być wiele, wiele z nich leży także po stronie POZ, który w opinii pacjentów nie ma szerokiej możliwości diagnostycznych i kompetencji do zajmowania się chorobami przewlekłymi i przez lata przyzwyczaił pacjentów do roli delegowania zadań związanych z diagnozowaniem i leczeniem na lekarzy specjalistów.

Kluczem do zmniejszenia nakładów na hospitalizacje i przywrócenia równowagi budżetowi ochrony zdrowia w Polsce jest sprawny POZ, skutecznie realizujący medycynę prewencyjną, ukierunkowaną na utrzymanie zdrowych w zdrowiu oraz zajmujący się leczeniem pacjentów z chorobami przewlekłymi w sposób systematyczny i niedopuszczający do zaostrzeń wymagających hospitalizacji.

– komentuje Ewa Borek, prezes Fundacji My Pacjenci.

OPINIE NA TEMAT OBECNEGO FUNKCJONOWANIA POZ

Jak wynika z przeprowadzonego sondażu, pacjenci przyznali POZ żółtą kartkę – ogólna ocena funkcjonowania podstawowej opieki zdrowotnej jako elementu systemu opieki zdrowotnej nie jest dobra – opinie negatywne wystawiło 64% respondentów, a pozytywne 30%. W przypadku zachorowania na chorobę przewlekłą 93% respondentów udałoby się do gabinetu lekarza specjalisty, a tylko połowa sądzi, że lekarz POZ potrafiłby ją leczyć skutecznie. Otrzymane wyniki wskazują na **przywiązanie i zaufanie do leczenia przez lekarzy specjalistów i niedoceniające roli podstawowej opieki zdrowotnej jako miejsca leczenia chorób przewlekłych.**

Z opieki w poradni POZ korzystało 82% respondentów. Wbrew powszechnym opiniom **istnieją liczne bariery dostępu do POZ, dotyczące zarówno czasu oczekiwania na wizytę jak i możliwości umawiania wizyt przez pacjentów.** Respondenci niekorzystający z usług POZ jako przyczyny wskazują głównie długi czas oczekiwania na wizytę (50%), trudności w dodzwonieniu się (43%) czy konieczność osobistego udania się do placówki w celu umówienia wizyty (29%), długi czas oczekiwania na wizytę przed gabinetem (40%) czy trudności w znalezieniu dobrego lekarza w publicznej placówce POZ (36%). Respondenci korzystający z opieki w POZ wskazują na problemy z długim czasem oczekiwania na wizytę (61%) oraz przed gabinetem (44%), czy trudności w zapisaniu się na wizytę (43%). Dodają jeszcze barierę pod postacią utrudnień w zleceniu badań diagnostycznych i profilaktycznych (40%) oraz brak możliwości pilnej konsultacji z wybranym przez siebie lekarzem rodzinnym w nagłych sytuacjach zdrowotnych (30%).

POZ nie wykorzystuje nowoczesnych narzędzi komunikacji z pacjentami i umawiania wizyt. Trzy czwarte pacjentów umawia wizyty telefonicznie. Duża grupa pacjentów (28%) czeka po tzw. numerkach od wczesnych godzin porannych. Z nowocześniejszych narzędzi umawiania wizyt – maila, formularza kontaktowego lub kalendarza wizyt korzysta zaledwie 9% respondentów.

Znamienne, że wśród oczekiwań pacjentów związanych z opieką POZ dominują dwie z podstawowych potrzeb: jakości i dostępności. Chcemy mieć łatwy dostęp do opinii na temat lekarzy, informacji na temat kolejek i poziomu świadczonych usług. Zależy nam także, żeby w wygodny i szybki sposób umówić wizytę – aż 80% wskazało brak problemów w umówieniu wizyty w placówce za najważniejszy aspekt korzystania z opieki medycznej w ramach POZ - komentuje Martyna Bala-Chrupek, Marketing Manager w ZnanyLekarz.pl. - Co ciekawe, aż 60% ankietowanych deklaruje, że najchętniej umawiałoby wizytę w POZ, korzystając z internetowego kalendarza wizyt. To trend, który od dawna obserwujemy, np. w branży turystycznej czy gastronomicznej, a od niedawna także w medycznej (systemy e-rejestracji w dużych grupach medycznych czy mniejszych klinikach prywatnych). Pacjenci korzystający z serwisu ZnanyLekarz.pl już od kilku lat mają możliwość zarezerwowania wizyty u specjalisty przez Internet. To zdecydowanie proste do wdrożenia i wygodne rozwiązanie zarówno dla pacjenta, jak i dla konkretnej placówki - dodaje Martyna Bala-Chrupek.

Pacjenci wskazują na istnienie problemu komunikacji z poradnią lub lekarzem POZ w przypadku wystąpienia pilnej potrzeby pomocy lub konsultacji. Ponad 30% pacjentów takiej możliwości nie ma, co rzutuje na ich poczucie bezpieczeństwa zdrowotnego.

Respondenci, pomimo wskazanych problemów z dostępem do przychodni, dobrze oceniają opiekę sprawowaną przez wybranego przez siebie lekarza. Zadowolonych jest dwie trzecie respondentów, a połowa uważa, że lekarz POZ ma motywację do zajmowania się swoimi pacjentami. Lekarz POZ został oceniony lepiej niż poradnia POZ w kategorii zapewniania poczucia bezpieczeństwa zdrowotnego (60 vs 52%) oraz budowania zaufania pacjentów (63 vs 54%).

Edukacja i profilaktyka zdrowotna należą do głównych zadań personelu POZ, tymczasem wyniki sondażu wskazują, że są realizowane w sposób niedostateczny a postawa POZ wobec zadań związanych z edukacją i profilaktyką nie jest proaktywna. Lekarz POZ z własnej inicjatywy zlecił

badania profilaktyczne jednej czwartej respondentów a jednej piątej udzielił w czasie wizyty porad z zakresu zdrowego stylu życia i odżywiania. Pielęgniarki i położne udzieliły tego typu porad zaledwie 8% respondentów. Jedynie 3% osób zostało proaktywnie zaproszonych na wizytę profilaktyczną do POZ. Pacjentom zlecano głównie badania diagnostyczne tj. badanie krwi, moczu, ekg czy USG, natomiast na badania profilaktyczne w kierunku nowotworów tj. cytologia, kolonoskopia czy mammografia skierowano zaledwie odpowiednio 13%, 5% i 4% pacjentów. Zaledwie co piąty respondent jest zdania, że poradnia POZ dba o to, żeby jak najdłużej pozostawali zdrowi, prowadząc edukację i pilnując terminów badań profilaktycznych. 65% respondentów jest przeciwnego zdania. **Potencjał POZ w zakresie edukacji zdrowotnej i profilaktyki pozostaje więc niewykorzystany.**

OCZEKIWANIA PACJENTÓW OD POZ

Respondenci są przywiązani do prawa wolnego wyboru lekarza POZ i takie oczekiwanie zgłasza 97% pacjentów. Respondenci oczekują, że placówka POZ nie będzie budowała barier w umawianiu wizyt (80%), będzie tam pracował zaufany lekarz, którego samodzielnie wybiorą (76%), który nie będzie stwarzał problemów w zleceniu badań dodatkowych (61%) oraz że placówka będzie blisko zlokalizowana (55%). Pacjenci chcą się komunikować z POZ w nowoczesny sposób - trzy czwarte pacjentów chciałoby się umawiać do poradni POZ telefonicznie, dwie trzecie poprzez internetowy kalendarz wizyt, prawie połowa przez formularz kontaktowy, a co piąty drogą mailową.

Respondenci wskazali główne zadania, jakie powinien realizować POZ – trzy czwarte wskazało, że powinno być to utrzymywanie osób zdrowych jak najdłużej w zdrowiu oraz profilaktyka zdrowotna. Ponad połowa wskazała, że POZ powinien zajmować się leczeniem chorób przewlekłych i utrzymywaniem pacjentów z tymi chorobami w stanie stabilnym bez zaostrzeń wymagających hospitalizacji oraz doraźnym leczeniem problemów zdrowotnych. Co trzeci respondent wskazał, że zadaniem POZ powinno być zapobieganie hospitalizacjom z powodu zaostrzenia chorób przewlekłych.

Wszyscy respondenci są zgodni, że poradnia POZ powinna proaktywnie przypominać pacjentom o badaniach profilaktycznych, a dwie trzecie z nich uważa, że personel POZ powinien podejmować proaktywne wysiłki na rzecz przekonania do szczepień rodziców nieszczęśliwych swoich dzieci.

Zdaniem pacjentów zdecydowanemu rozbudowaniu powinien ulec zespół POZ, jeśli ma realizować zgodne z oczekiwaniami zadania z zakresu edukacji, profilaktyki i leczenia chorób. W jego skład poza powinien wejść poza lekarzem rodzinnym także stomatolog i ginekolog (73%), fizjoterapeuta, dietetyk, pediatra, pielęgniarka lub położna oraz psycholog (odpowiednio 64%, 56%, 52%, 51% i 45%). W zespole POZ miejsce dla edukatora i farmaceuty widział co czwarty respondent.

Respondenci inaczej niż to obecnie wygląda wyobrażają sobie rolę jaką poszczególne zawody medyczne mogłyby pełnić w zespole POZ. Rola pielęgniarki powinna polegać na organizowaniu i nadzorowaniu badań profilaktycznych (76%), udzielaniu porad jak się poruszać w systemie opieki zdrowotnej (58%), prowadzeniu edukacji z zakresu zdrowego stylu życia (50%) i udzielaniu porad odnośnie odpowiedzialnego samoleczenia (37%).

Pacjenci są przywiązani do opieki w POZ realizowanej głównie przez lekarza. Zdania respondentów co do angażowania się lekarza POZ w zadania z zakresu edukacji i profilaktyki są podzielone – połowa uważa, że powinien się angażować w profilaktykę a połowa że powinien się zajmować leczeniem osób chorych. **Połowa respondentów oczekuje, że edukację zdrowotną w poradni POZ będzie prowadził właśnie lekarz** lub edukator zdrowotny. W dalszej kolejności wskazują jako personel potencjalnie odpowiedzialny za profilaktykę dietetyków (39%) i pielęgniarki (37%).

Wszyscy respondenci wskazali, że jakość pracy personelu placówki POZ powinna podlegać ocenie przez pacjentów a dwie trzecie uznało, że personel powinien być nagradzany za dobry wynik opinii. Kolejnym parametrem oceny personelu POZ powinna być zdaniem połowy respondentów ponadprzeciętna liczba pacjentów zgłaszających się na badania profilaktyczne.

Projekt ustawy o POZ zakłada zmianę polegającą na włączeniu lekarzy POZ w koordynację leczenia specjalistycznego. W świetle projektu lekarze POZ mają nawiązać ściślejszą współpracę z lekarzami specjalistami i kierować do nich pacjentów a także umawiać pacjentom terminy wizyt u lekarzy specjalistów. W nawiązaniu do tych propozycji respondentów zapytano o opinie w sprawie proponowanych zmian. 90% respondentów popiera lepszą współpracę lekarzy POZ ze specjalistami w zakresie konsultowania mailowego lub telefonicznego problemu zdrowotnego pacjenta, jednak największa grupa respondentów (43%) wskazuje, że lekarz POZ powinien dać skierowanie do specjalisty i nie wskazywać, gdzie pacjent ma się zgłosić, mniejsza (24%) że powinien wskazać pacjentowi specjalistę i skierować do niego w celu samodzielnego umówienia terminu wizyty a najmniejsza (18%), że powinien umówić konkretny termin wizyty pacjenta u specjalisty i zapisać pacjenta na tą wizytę. **Pacjenci podobnie jak w przypadku swobody wyboru lekarza POZ są przywiązani i chcą dysponować swoim prawem wolnego wyboru lekarza specjalisty.**

Respondenci wskazali czynniki, które przyczyniłyby się do poprawy ich poczucia bezpieczeństwa zdrowotnego – trzy czwarte wskazało na zasadność udostępniania całodobowej infolinii udzielającej porad w przypadku drobnych problemów zdrowotnych i kierującej do lokalnych placówek medycznych, prawie połowa wskazała na potrzebę łatwego kontaktu telefonicznego z poradnią POZ w godzinach jej pracy, a jedna trzecia na potrzebę zorganizowania publicznego portalu internetowego dla pacjentów, prowadzonego przez Ministerstwo Zdrowia.

Jako najważniejszy dla budowania poczucia bezpieczeństwa zdrowotnego prawie wszyscy respondenci wskazali: dostęp do informacji na temat zlokalizowania świadczeniodawcy określonej specjalizacji w danej lokalizacji, czasu oczekiwania i kolejek do poszczególnych placówek, informacji o skuteczności i bezpieczeństwie leczenia w poszczególnych placówkach, o lekach, ich zastosowaniu, skuteczności i bezpieczeństwie, o opiniach innych pacjentów na temat lekarzy i innych placówek ochrony zdrowia, o tym jak samodzielnie można skutecznie i bezpiecznie radzić sobie z prostymi objawami i chorobami oraz w których aptekach można kupić trudnodostępny poszukiwany lek.

Pacjenci oczekują, że nastąpi rozwój informatyzacji w ochronie zdrowia i pojawi się elektroniczna dokumentacja pacjenta. Zaledwie 10% z nich uznało, że to pacjent powinien pośredniczyć w wymianie informacji między lekarzami i placówkami medycznymi dostarczając im swoje wyniki badań w formie papierowej. 85% respondentów wskazało, że informacje zdrowotne powinny być przekazywane w sposób elektroniczny lub w obu formach jednocześnie – tradycyjnej i elektronicznej.

* * *

Więcej informacji udziela:

Ewelina Nazarko – Ludwiczak

e-mail: ewelina.nazarko-ludwiczak@mypacjenci.org

tel: 691 950 427

ⁱ Badanie zrealizowano w lutym 2017 r. Ma charakter niereprezentatywny – próba badawcza obejmuje 550 osób, które dobrowolnie wyraziły chęć udziału w badaniu ankietowym on-line. Do przeprowadzenia sondażu wykorzystano autorską ankietę, zawierającą 31 pytań jedno- lub wielowyborowych, dystrybuowaną przez portal ZnanyLekarz.pl oraz współpracującą z Fundacją organizację pacjenckie.

ii Projekt ustawy o podstawowej opiece zdrowotnej; <https://legislacja.rcl.gov.pl/projekt/12293658>