



Formy informowania potencjalnych pacjentów podmiotów leczniczych świadczących usługi z zakresu opieki długoterminowej o sposobie i trybie kierowania do placówki

Raport z badań przeprowadzonych w ramach projektu
„Wzmocnienie konsultacji społecznych w powiecie oleckim ”

Program Operacyjny Kapitał Ludzki

Priorytet V – Dobre rządzenie

Działanie 5.4 – Rozwój potencjału trzeciego sektora

Poddziałanie 5.4.2 – Rozwój dialogu obywatelskiego

grudzień 2014

Raport opracowany przez zespół w składzie: Urbanowicz Emilia, Rękawek Elżbieta, Balińska Bogumiła





Spis treści

Wstęp	3
Metodologia badań.....	3
Charakterystyka respondentów i respondentek	3
Analiza otrzymanych wyników	4
Podsumowanie	7
KWESTIONARIUSZ WYWIADU	8
Zestawienie wyników badania	10
Spis wykresów	13





Wstęp

Raport stanowi podsumowanie badań przeprowadzonych w ramach projektu *Wzmocnienie konsultacji społecznych w powiecie oleckim* (Program Operacyjny Kapitał Ludzki, Priorytet V – Dobre rządzenie, Działanie 5.4 – Rozwój potencjału trzeciego sektora, Poddziałanie 5.4.2 – Rozwój dialogu obywatelskiego) współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej na potrzeby opracowania dokumentu „Kierunki rozwoju świadczeń zdrowotnych w powiecie oleckim na lata 2015 – 2020 (w kontekście uwarunkowań demograficznych, w zakresie opieki długoterminowej i zdrowia psychicznego)”. Realizatorzy projektu dotarli do przedstawicieli różnych środowisk w celu uzyskania opinii na temat informowania potencjalnych pacjentów podmiotów leczniczych świadczących usługi z zakresu opieki długoterminowej o sposobie i trybie kierowania do placówki, co w efekcie przyczyni się do zwiększenia świadomości występujących ograniczeń i poprawy dostępności do opieki.

Dnia 08.12.2014r. dwóch ankietatorów przeprowadziło wywiady kwestionariuszowe z kluczowymi osobami współpracującymi z SPZZOD z różnych środowisk. Kwestionariusz wywiadu wypełnili wraz z ankietarami pracownicy Centrum Medycznego Zakładu Opieki Zdrowotnej "OLMEDICA", Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie, Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej, seniorzy z Klubu Seniora „Wrzos”. Łącznie wywiady ankietarzy przeprowadzili z 12 osobami.

Metodologia badań

Kwestionariusz ankiety przygotowany został przez trzyosobowy zespół doradczy. Badanie obejmowało przedstawicieli różnych środowisk, byli to potencjalni odbiorcy świadczeń zdrowotnych, pracownicy ochrony zdrowia jako osoby zainteresowane rozwojem zakładu i na co dzień w swojej pracy mające kontakt z problematyką opisaną w konsultowanym dokumencie oraz osoby, które stanowią grupę wspomagającą realizację świadczeń zakładów opieki długoterminowej. Charakterystykę respondentów przeprowadzono w oparciu o dane dotyczące przedziału wiekowego, płci, miejsca zamieszkania.

Respondenci przedstawili swoje opinie dotyczące przekazywanych informacji oraz form informowania potencjalnych pacjentów podmiotów leczniczych świadczących usługi z zakresu opieki długoterminowej.

Wszystkie przedstawione w raporcie wykresy opracowane zostały na podstawie wyników przeprowadzonych badań.

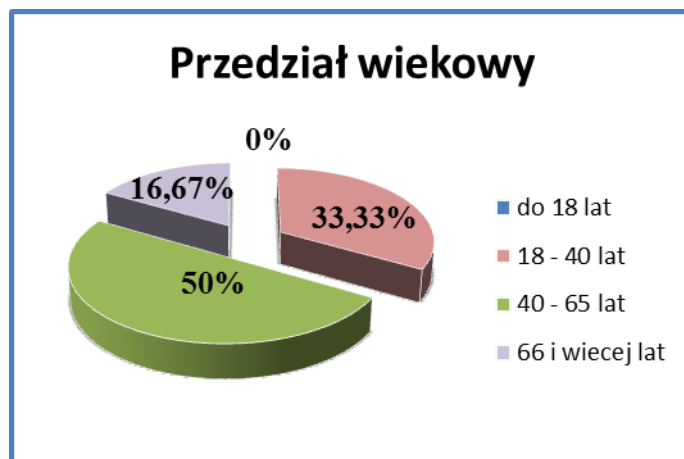
Charakterystyka respondentów i respondentek

Wśród respondentów najliczniejszą grupę (50%) stanowiły osoby w przedziale wiekowym 40 - 65 lat, najmniej liczną grupę stanowiły osoby powyżej 66 lat i więcej (16,67%), natomiast osoby w przedziale wiekowym 18 – 40 lat stanowiły 33,33% badanej populacji. Uzyskane dane przedstawiono w poniższym wykresie.





Wykres 1. Wiek rozmówcy



Wśród badanych kobiety stanowiły 91,67% próby badawczej, natomiast mężczyźni stanowili 8,33% respondentów. Wskazuje to na fakt, że wśród osób zainteresowanych problematyką i chcących udzielić ankieterom odpowiedzi na pytania zwarte w kwestionariuszu wywiadu zdecydowanie przeważają kobiety. Wszyscy uczestnicy badania zamieszkują w Olecku.

Analiza otrzymanych wyników

Respondentom zadano pytanie dotyczące powodu przebywania w miejscu udzielania świadczeń zdrowotnych. 71,43% badanych miało kontakt z podmiotem leczniczym świadczącym usługi z zakresu opieki długoterminowej poprzez wykonywaną pracę zawodową, 21,43% osób udzielających ankieterom odpowiedzi informacje na temat badanego zagadnienia uzyskało podczas spotkań ze znajomymi, rodziną (odwiedziny chorego w placówce leczniczej), natomiast 7,14% respondentów podało inny powód. Wszyscy rozmówcy słyszeli o funkcjonowaniu podmiotu leczniczego o charakterze długoterminowym w powiecie oleckim. Na pytanie, czy osoby uczestniczące w badaniu bądź ktoś z ich bliskich, znajomych kiedykolwiek korzystali ze świadczeń medycznych o charakterze długoterminowym, 91,67% badanych odpowiedziało pozytywnie, natomiast 8,33% uczestniczących w wywiadzie udzieliło ankieterom negatywnej odpowiedzi.

Ankieterzy prosili rozmówców o dokonanie oceny przekazywanych informacji stosując punktację w skali 1- 5, gdzie poszczególne punkty oznaczały: 5 – bardzo dobrze , 4 – dobrze, 3 – dostatecznie, 2 - niedostatecznie, 1 – źle.

Stosowane metody informowania po 33,33% respondentów oceniło dobrze i bardzo dobrze, 25% grupy badawczej zagadnienie oceniło dostatecznie, natomiast oceny niedostatecznej dokonało 8,33% badanych.

Analizie poddano ilość przekazywanych informacji. Niedostateczne oceniło analizowane zagadnienie 8,33%, ocenę dostateczną wystawiło 16,67%, ocenę dobrą 50%, natomiast bardzo dobrze oceniło 25% uczestniczących w wywiadzie kwestionariuszowym.

Czytelność i rozumienie treści po 33,33% respondentów oceniło bardzo dobrze i dostatecznie, dobrze 25% badanych, natomiast 8,33% biorących udział w wywiadzie wystawiło ocenę niedostateczną.





Informacje pod względem kompletności opisu zagadnienia 25% respondentów oceniło bardzo dobrze, dobrze oceniło 41,67% , dostatecznie 25%, natomiast ocenę niedostateczną wystawiło 8,33% badanych.

Organizację akcji informacyjnej 33,33% udzielających odpowiedzi na pytania zawarte w kwestionariuszu wywiadu oceniło bardzo dobrze, 16,67% dobrze, po 25% osób z grupy badawczej dokonało oceny dostatecznej i niedostatecznej.

Możliwość uzyskania informacji dodatkowych po 33,33% badanych oceniło bardzo dobrze i dostatecznie, ocenę dobrą wystawiło 25%, natomiast oceny niedostatecznej dokonało 8,33% .

Uzyskiwanie informacji zwrotnej 41,67% oceniło dostatecznie, 33,33% bardzo dobrze, 16,67% dokonało oceny dobrej, natomiast niedostateczną ocenę wystawiło 8,33% respondentów.

Łatwość znalezienia informacji 41,67% badanych oceniło bardzo dobrze, 25% dobrze, natomiast 33,33% osób z grupy badawczej oceniło niedostatecznie.

Sposób zamieszczania dokumentów do pobrania 58,33% osób udzielających odpowiedzi ankieterom oceniło bardzo dobrze, po 16,67% dokonało oceny dobrej i dostatecznej, natomiast 8,33% respondentów badane zagadnienie oceniło niedostatecznie.

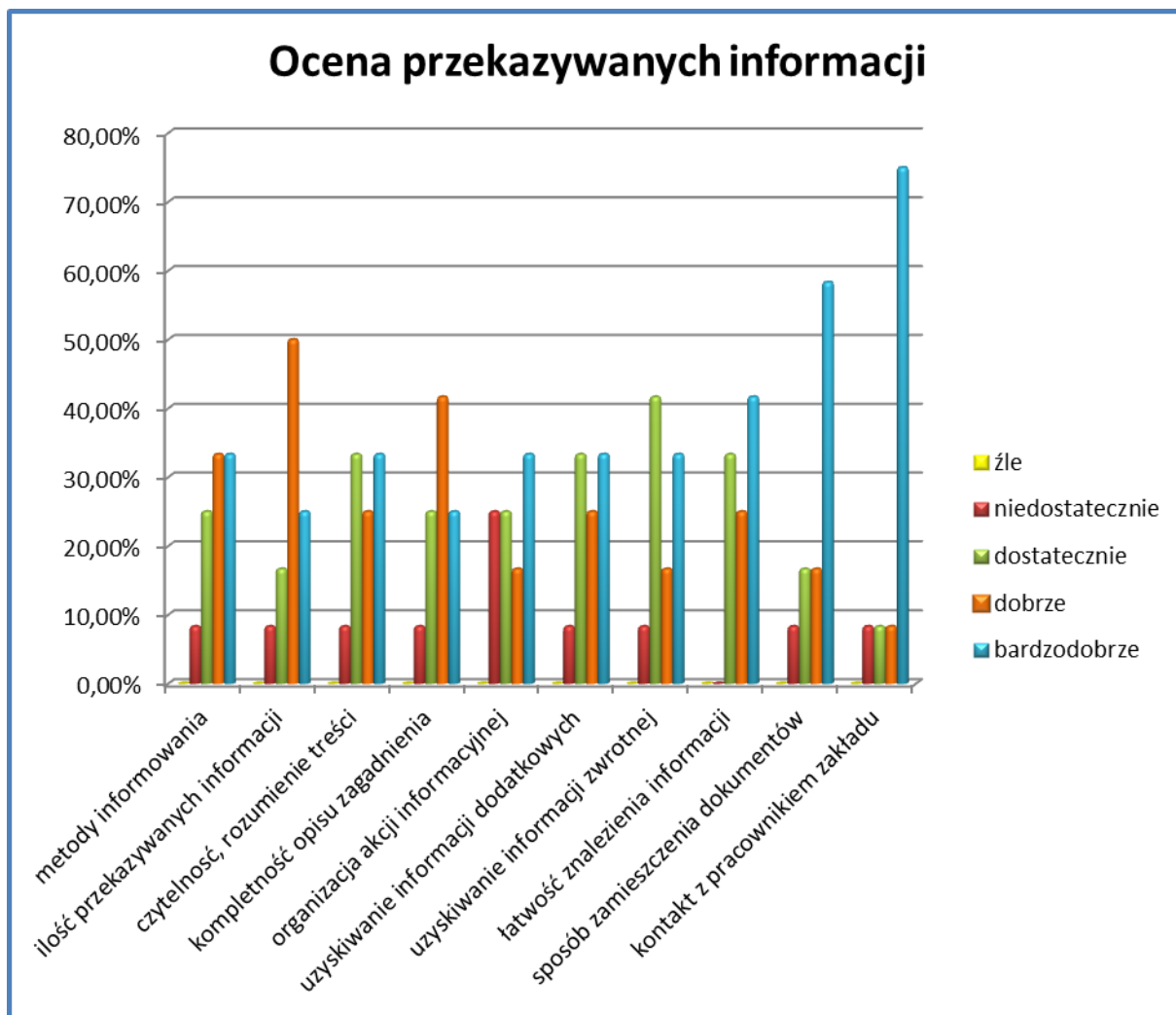
Kontakt z pracownikiem zakładu bardzo dobrze oceniło 75% osób odpowiadających na pytania ankieterów, po 8,33% uczestników badania wystawiło ocenę dobrą, dostateczną, i niedostateczną.

Innych odpowiedzi respondenci nie udzielili.

Uzyskane dane przedstawiono w poniższym wykresie.



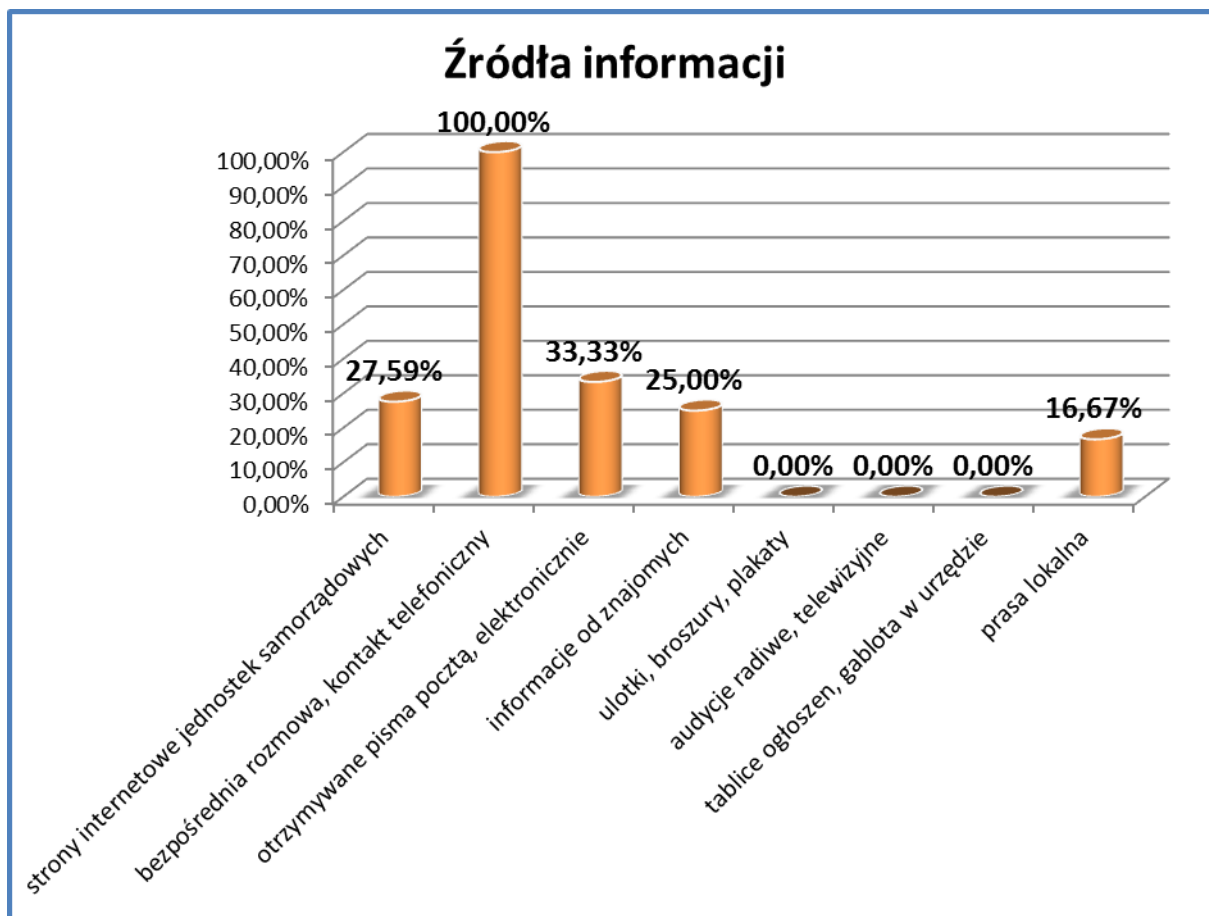
Wykres 2. Ocena przekazywanych informacji



Prowadząc badanie interesowało z jakich źródeł informacji uczestnicy wywiadu kwestionariuszowego korzystają najchętniej. 100% uczestników badania korzysta z bezpośredniej rozmowy oraz kontaktu telefonicznego, natomiast z otrzymanych pism pocztą tradycyjną lub elektroniczną korzysta 33,33% badanych, ze stron internetowych poszczególnych jednostek samorządowych 27,59% respondentów, informacje od znajomych wykorzystuje 25% grupy badawczej, natomiast 16,67% badanych informacje uzyskało z prasy lokalnej. Nikt z rozmówców nie korzystał z ulotek, broszur, plakatów, audycji radiowych, telewizyjnych, tablic ogłoszeń, gablot w urzędzie czy prasy lokalnej. Uzyskane dane przedstawiono w poniższym wykresie.



Wykres 3. Z jakich źródeł informacji korzysta Pan/i najchętniej?



Podsumowanie

Wywiad kwestionariuszowy miał na celu zebranie opinii na temat form informowania potencjalnych pacjentów podmiotów leczniczych świadczących usługi z zakresu opieki długoterminowej o sposobie i trybie kierowania do placówki, co przyczyniło się do zwiększenia świadomości występujących ograniczeń i pozwoli na poprawę dostępności do opieki. Dokonano analizy 12 wywiadów.

Rozmówcy uczestniczący w wywiadzie kwestionariuszowym najchętniej, bo w 100% korzystali z bezpośredniej rozmowy lub z kontaktu telefonicznego z pracownikiem zakładu.

Stosowane metody informowania po 33,33% respondentów oceniło dobrze i bardzo dobrze, ilość przekazywanych informacji 50% respondentów oceniło dobrze, natomiast czytelność i rozumienie treści po 33,33% grupy badawczej oceniło bardzo dobrze i dostatecznie. Kompletność opisu zagadnienia najczęściej rozmówców, którzy stanowią 41,67% respondentów ocenia dobrze, organizację akcji informacyjnej bardzo dobrze ocenia 33,33% osób udzielających odpowiedzi. Możliwość uzyskania informacji dodatkowych po 33,33% badanych oceniło bardzo dobrze i dostatecznie, natomiast uzyskiwanie informacji zwrotnej 41,67% oceniło dostatecznie. Łatwość znalezienia informacji 41,67% rozmówców oceniło bardzo dobrze, sposób zamieszczania dokumentów do pobrania 58,33% osób udzielających odpowiedzi ankietom oceniło bardzo dobrze. Najwyższe oceny osoby biorące udział w wywiadzie kwestionariuszowym wystawiły kontaktom z pracownikiem zakładu, ponieważ stanowią oni grupę 75% ogółu badanych.





KWESTIONARIUSZ WYWIADU

Wywiad przeprowadzony wśród przedstawicieli różnych środowisk m.in. środowiska medycznego, samorządowych służb pomocniczych, organizacji pozarządowych, młodzieży, seniorów - na potrzeby opracowania *Kierunków rozwoju świadczeń zdrowotnych w powiecie oleckim na lata 2015-2020 (w kontekście uwarunkowań demograficznych, w zakresie opieki długoterminowej i zdrowia psychicznego)*. Wywiad ma na celu zebranie opinii na temat form informowania potencjalnych pacjentów podmiotów leczniczych świadczących usługi z zakresu opieki długoterminowej o sposobie i trybie kierowania do placówki, co w efekcie przyczyni się do zwiększenia świadomości występujących ograniczeń i poprawy dostępności do opieki.

Przeprowadzenie wywiadu zajmie ok. 10 min.

Ankieter Data badania Godz. badania

Nazwa i lokalizacja punktu badawczego

METRYCZKA – dane rozmówcy

1. Wiek

- | | |
|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> do 18 lat | <input type="checkbox"/> 40 - 65 lat |
| <input type="checkbox"/> 18 – 40 lat | <input type="checkbox"/> 66 i więcej lat |

2. Miejsce zamieszkania

- | | |
|---------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Olecko | <input type="checkbox"/> poza miastem Olecko |
|---------------------------------|--|

3. Płeć

- | | |
|----------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> kobieta | <input type="checkbox"/> mężczyzna |
|----------------------------------|------------------------------------|

4. Powód przebywania w danym miejscu

- ☐ praca zawodowa (zawód)
- ☐ pacjent/ka - pobyt w placówce leczniczej o charakterze zamkniętym
- ☐ pacjent/ka pobyt w placówce leczniczej o charakterze otwartym
- ☐ korzystanie ze sprzętu i urządzeń sportowych, rehabilitacyjnych
- ☐ spotkanie ze znajomymi, rodziną (odwiedziny chorego w placówce leczniczej)
- inne (jakie?)

5. Czy słyszał/a Pan/i o funkcjonowaniu podmiotu leczniczego o charakterze długoterminowym w powiecie oleckim?

- ☐ Tak
- ☐ Nie

6. Czy słyszał/a Pan/i o funkcjonowaniu podmiotu leczniczego o charakterze długoterminowym w powiecie oleckim?

- ☐ Tak
- ☐ Nie





7. Czy słyszał/a Pan/i o funkcjonowaniu podmiotu leczniczego o charakterze długoterminowym w powiecie oleckim?

- ☐ Tak
☐ Nie

8. Czy kiedykolwiek korzystał/a Pan/i lub ktoś z Pana/i bliskich, znajomych ze świadczeń medycznych o charakterze długoterminowym?

- ☐ Tak
☐ Nie

7.	Proszę ocenić w skali od 1 - 5 przekazywane informacje pod względem: (1 - źle, 5 - bardzo dobrze)	stosowanych metod informowania	1	2	3	4	5
		ilości przekazywanych informacji					
		czytelności, rozumienia treści					
		kompletności opisu zagadnienia					
		organizacji akcji informacyjnej					
		możliwości uzyskania informacji dodatkowych					
		uzyskiwania informacji zwrotnej					
		łatwości znalezienia informacji					
		sposobu zamieszczenia dokumentów do pobrania					
		kontakty z pracownikiem zakładu					
inne (jakie)							
8.	Z jakich źródeł informacji korzysta Pan/i najchętniej	<input type="checkbox"/> stron internetowych poszczególnych jednostek samorządowych					
		<input type="checkbox"/> bezpośrednia rozmowa, kontakt telefoniczny					
		<input type="checkbox"/> otrzymywanych pism (wł. podkreślić) pocztą tradycyjną, elektroniczną					
		<input type="checkbox"/> informacji od znajomych					
		<input type="checkbox"/> ulotek, broszur, plakatów					
		<input type="checkbox"/> audycji radiowych, telewizyjnych					
		<input type="checkbox"/> tablic ogłoszeń, gablota w urzędzie					
		<input type="checkbox"/> prasy lokalnej					
		<input type="checkbox"/> inne (jakie)					

9. Inne istotne informacje dotyczące funkcjonowania opieki długoterminowej.

.....

.....

Dziękuję za poświęcony czas i rozmowę.





Zestawienie wyników badania

Wyniki badań ankiety w ramach projektu "Wzmocnienie konsultacji społecznych w powiecie oleckim" współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego																		
Nr ankiety	Pyt 1				Pyt 2		Pyt 3		Pyt 4						Pyt 5		Pyt 6	
	do 18 lat	18 - 40 lat	40 - 65 lat	66 i więcej	Olecko	poza miastem Olecko	kobieta	mężczyzna	praca zawodowa (zawód)	pacjent/ka - pobyt w placówce leczniczej o charakterze zamkniętym	pacjent/ka pobyt w placówce leczniczej o charakterze otwartym	korzystanie ze sprzętu i urządzeń sportowych, rehabilitacyjnych	spotkanie ze znajomymi, rodziną (odwiedziny chorego w placówce leczniczej)	inne (jakie?)	TAK	NIE	TAK	NIE
Nr odp.	1	2	3	4	1	2	1	2	1	2	3	4	5	6	1	2	1	2
1.		1			1		1		1					1	1		1	
2.		1			1		1		1						1			1
3.		1			1		1		1						1		1	
4.			1		1		1		1						1		1	
5.			1		1		1		1						1		1	
6.			1		1		1		1				1		1		1	
7.				1	1		1						1		1		1	
8.			1		1		1		1						1		1	
9.			1		1		1		1						1		1	
10.			1		1		1		1						1		1	
11.		1			1			1	1						1		1	
12.				1	1		1						1		1		1	
wyniki	0	4	6	2	12	0	11	1	10	0	0	0	3	1	12	0	11	1





Wyniki badań ankiety w ramach projektu "Wzmocnienie konsultacji społecznych w powiecie oleckim" współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego																																																							
Nr ankiety	Pyt 7																																																						
	stosowanych metod informowania					ilości przekazywanych informacji					czytelności, rozumienia treści					kompletności opisu zagadnienia					organizacji akcji informacyjnej					możliwości uzyskania informacji dodatkowych					uzyskiwania informacji zwrotnej					łatwości znalezienia informacji					sposobu zamieszczania dokumentów do pobrania					kontaktu z pracownikiem zakładu					inne (jakie)				
Nr odp.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5					
1.				1					1					1					1						1				1					1					1					1											
2.			1				1						1				1					1					1					1					1					1													
3.			1					1					1						1				1						1					1					1					1											
4.		1						1				1							1				1						1					1					1					1											
5.				1					1					1					1				1						1					1					1					1											
6.					1				1					1					1				1						1					1					1					1											
7.			1						1					1					1				1						1					1					1					1											
8.					1					1					1					1				1						1					1					1					1										
9.					1					1					1					1				1						1					1					1					1										
10.					1					1					1					1				1						1					1					1					1										
11.				1					1					1						1				1						1					1					1					1										
12.				1					1					1						1				1						1					1					1					1										
wyniki	0	1	3	4	4	0	1	2	6	3	0	1	4	3	4	0	1	3	5	3	0	3	3	2	4	0	1	4	3	4	0	1	5	2	4	0	0	4	3	5	0	1	2	2	7	0	1	1	1	9	0	0	0	0	0





Projekt „Wzmocnienie konsultacji społecznych w powiecie oleckim”
współfinansowany jest ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Wyniki badań ankiety w ramach projektu "Wzmocnienie konsultacji społecznych w powiecie oleckim"
współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Nr ankiety	Pyt 8								
	stron internetowych poszczególnych jednostek samorządowych	bezpośredniej rozmowy, kontakt telefoniczny	otrzymywanych pism-zaproszeń(wł. podkreślić) pocztą tradycyjną, elektroniczną	informacji od znajomych	ulotek, broszur, plakatów	audycji radiowych, telewizyjnych	tablicy ogłoszeń, gabloty w urzędzie	prasy lokalnej	inne (jakie)
Nr odp.	1	2	3	4	5	6	7	8	10
1.	1	1							
2.	1	1	1	1				1	
3.	1	1	1					1	
4.	1	1							
5.	1	1		1					
6.	1	1							
7.		1	1						
8.		1							
9.		1							
10.	1	1							
11.	1	1							
12.		1	1	1					
wyniki	8	12	4	3	0	0	0	2	0





Projekt „Wzmocnienie konsultacji społecznych w powiecie oleckim”
współfinansowany jest ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Wyniki badań ankiety w ramach projektu "Wzmocnienie konsultacji społecznych w powiecie oleckim" współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego						
Nr ankiety	Pyt 4					
	praca zawodowa (zawód)	pacjent/ka - pobyt w placówce leczniczej o charakterze zamkniętym	pacjent/ka pobyt w placówce leczniczej o charakterze otwartym	korzystanie ze sprzętu i urządzeń sportowych, rehabilitacyjnych	spotkanie ze znajomymi, rodziną (odwiedziny chorego w placówce leczniczej)	inne (jakie?)
Nr odp.	1	2	3	4	5	6
1.	pracownik socjalny					optimalne poczucie bezpieczeństwa
2.	kierownik działu					
3.	starszy referent					
4.	pracownik socjalny					
5.	pracownik socjalny					
6.	pracownik socjalny					
7.					X	
8.	pielęgniarka oddziałowa					
9.	pielęgniarka oddziałowa					
10.	pełnomocnik ds. z kluczowymi klientami					
11.	koordynator działań ratownictwa medycznego					
12.					X	

Spis wykresów

Wykres 1. Wiek rozmówcy.....4

Wykres 2. Ocena przekazywanych informacji6

Wykres 3. Z jakich źródeł informacji korzysta Pan/i najchętniej?7

