



Badanie opinii pacjentów **SOR**

Badanie sondażowe
przeprowadzone od 07 do 17 października 2019 r.
na grupie 500 pacjentów SOR

Badanie opinii pacjentów Szpitalnych Oddziałów Ratunkowych

Badanie Centrum Badawczo-Rozwojowego BioStat® „SOR w opinii pacjentów” przeprowadzono na panelu badawczym Badanie Opinii® od 7 do 17 października 2019 r. na grupie 500 dorosłych Polaków, którzy w ciągu ostatnich trzech miesięcy korzystali z pomocy medycznej w Szpitalnych Oddziałach Ratunkowych.

Interdyscyplinarny zespół BioStat® tworzą naukowcy, statystycy, analitycy, biotechnolodzy, menadżerowie i innowatorzy IT zajmujący się praktycznymi zastosowaniami rozwiązań badawczych w biznesie.

Co czwarty pacjent wymagający natychmiastowej pomocy w SOR, czeka na nią ponad godzinę. Średni czas oczekiwania wynosi 2 godziny i 43 minuty. Mimo to trzech na pięciu pacjentów ocenia dobrze jakość pomocy medycznej. Warunki w jakich zgłaszający się na SOR oczekują na pomoc medyczną są dalekie od idealnych – brakuje nawet toalet, czy wody do picia.

W badaniu „SOR w opinii pacjentów” wzięli udział pacjenci, którzy w ciągu ostatnich trzech miesięcy zgłosili się na Szpitalny Oddział Ratunkowy (SOR) i uzyskali tam pomoc medyczną. W badaniu nie brali udziału pacjenci, którzy uzyskali pomoc w szpitalnej izbie przyjęć lub nocnej pomocy lekarskiej. Według danych z Narodowego Funduszu Zdrowia w Polsce działa obecnie 237 szpitalnych oddziałów ratunkowych. Z pomocy w SOR można skorzystać nawet samodzielnie, bez skierowania od lekarza, w stanie nagłego zagrożenia zdrowotnego, np. po wypadku, z urazem, a także w przypadku nagłego zachorowania. Od lipca 2019 roku w SOR wdrażana jest procedura kwalifikacji medycznej, tzw. triaż. Respondenci, którzy przeszli procedurę kwalifikacji medycznej na SOR, odpowiadali na pytania w formie ankiety internetowej.

Jakość uzyskanej w SOR pomocy medycznej zdaniem 43,6% uczestników badania, którzy w ciągu ostatnich trzech miesięcy zgłosili się po pomoc, określiło ją jako raczej dobrą, a kolejnych 16,8% za zdecydowanie dobrą. W sumie 27,4% potrzebujących pomocy uznało jakość otrzymanej pomocy medycznej za złą, w tym 10,8% za zdecydowanie złą. Co ósmy pacjent SOR wstrzymał się od oceny.



Jak ogólnie ocenia Pan/i jakość uzyskanej pomocy medycznej na SOR?

17%

44%

12%

17%

10%

- Zdecydowanie dobrze
- Raczej dobrze
- Trudno powiedzieć
- Raczej źle
- Zdecydowanie źle

Funkcjonowanie SOR z perspektywy pacjenta oceniane jest raczej dobrze przez 32,8% potrzebujących pomocy, a przez dalszych 12,2% - zdecydowanie dobrze. Negatywne oceny wystawia jednak 25,4%, a dalszych 15,8% uczestników badania uważa, że SOR-y funkcjonują zdecydowanie źle.



Jak ocenia Pan/i funkcjonowanie SOR z perspektywy pacjenta?



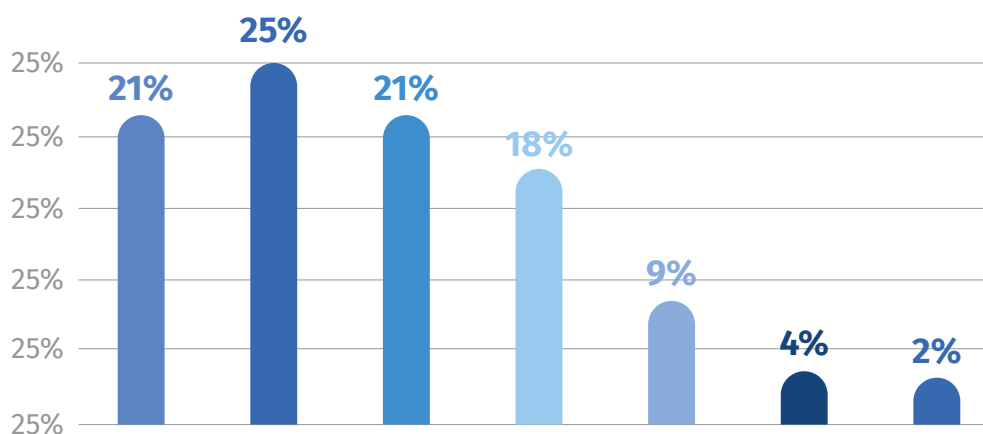
- Zdecydowanie dobrze
- Raczej dobrze
- Trudno powiedzieć
- Raczej źle
- Zdecydowanie źle

Średni czas oczekiwania na udzielenie pomocy medycznej w SOR, obliczony na podstawie deklaracji pacjentów, wynosi około 2 godzin i 43 minut. Trzeba przy tym pamiętać, że części pacjentów pomoc udzielana jest natychmiast, a niektórzy mogą oczekiwać na nią nawet kilka godzin. Osoby zgłaszające się na SOR oceniane są tam wstępnie przez wykwalifikowanego ratownika medycznego pod kątem pilności pomocy, jakiej należy im udzielić.

Uczestnicy badania wskazywali, że przeciętny okres oczekiwania na udzielenie pomocy medycznej w SOR był nieco dłuższy, niż wynika to z przepisów. Należy przy tym zaznaczyć, że uczestnicy sondażu nie wskazywali przyczyn oczekiwania. Mniej więcej co piątemu pacjentowi SOR udzielono pomocy w ciągu kilkunastu minut od przybycia. Co czwarty oczekiwał na udzielenie pomocy od kilkunastu minut do godziny, a kolejnych 21,4% respondentów czekało od jednej do dwóch godzin. Dwie do czterech godzin w poczekalni SOR spędziło 17,8% badanych, natomiast dłużej niż cztery godziny - w sumie 14,6%.



Jak długo w sumie oczekiwał/a Pan/i na udzielenie pomocy medycznej w SOR?

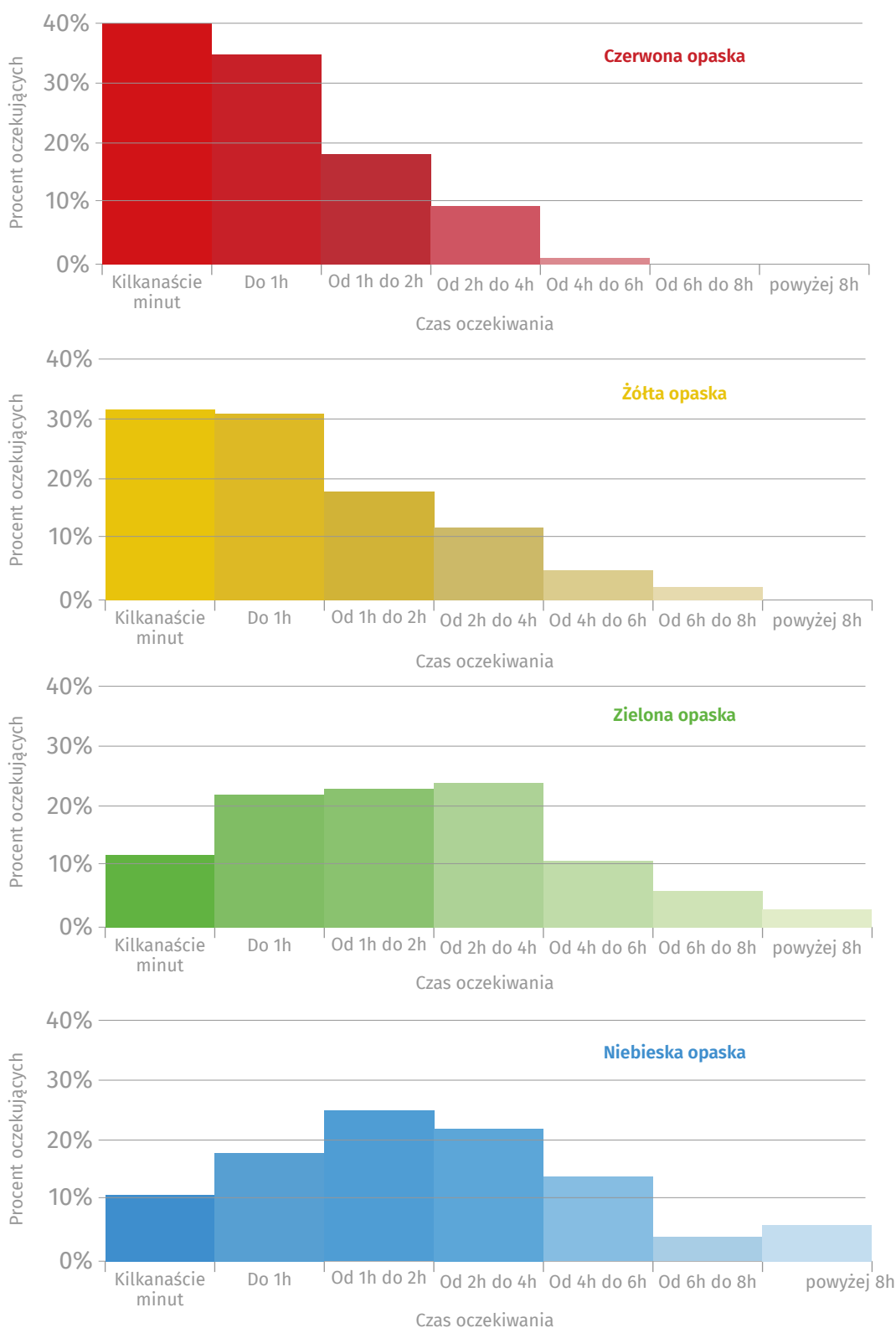


- Kilkanaście minut
- Więcej niż kilkanaście minut, nie dłużej niż 1h
- Od 1h do 2h
- Od 2h do 4h
- Od 4h do 6h
- Od 6h do 8h
- Powyżej 8h

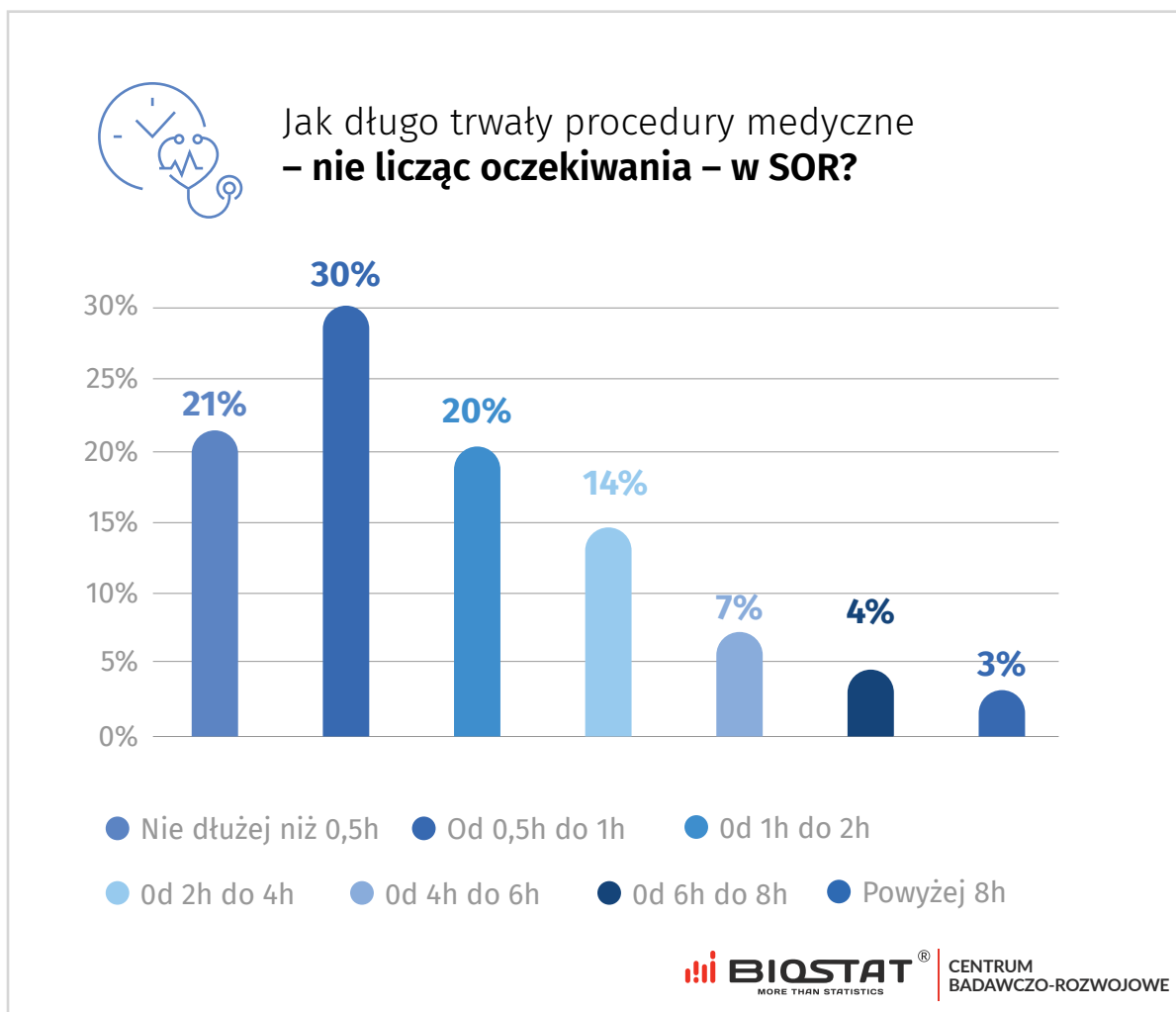
Na udzielenie pomocy pacjenci oczekiwali zgodnie z kwalifikacją medyczną w procedurze triaż. Pacjentom oznaczonym kolorem czerwonym udzielano pomocy jako pierwszym, a okres oczekiwania na SOR był w ich przypadku najkrótszy. Pacjenci oznaczeni kolorem żółtym oczekiwali nieco dłużej, natomiast najdłuższy przeciętny czas oczekiwania dotyczył – zgodnie z zasadami triaż – pacjentów oznaczonych kolorem niebieskim.



Jak długo w sumie oczekiwał/a Pan/i na udzielenie pomocy medycznej w SOR? – zgodnie z zasadami triage



Czas przeznaczony na bezpośrednią pomoc medyczną, osoby zgłaszające się na SOR szacowały najczęściej na od pół godziny do godziny (30,2% wskazań). Procedury medyczne trwały nie dłużej niż pół godziny u 21,0% respondentów, zaś u co piątego od jednej do dwóch godzin. Pomocy medycznej trwającej od dwóch do czterech godzin potrzebowało 14,4% uczestników badania, od czterech do sześciu – 7,0%, od sześciu do ośmiu godzin – 4,2%, natomiast powyżej ośmiu godzin – 3,2%.



Wizyta na SOR zakończyła się hospitalizacją u co trzeciego ankietowanego, natomiast pozostali uzyskali potrzebną pomoc na oddziale ratunkowym.

Warunki oczekiwania na udzielenie pomocy w SOR, na podstawie opinii pacjentów, są dalekie od prawidłowych. Dostęp do toalety miało 65,1% ankietowanych. Wystarczającą liczbą miejsc siedzących dla oczekujących zauważyło na korytarzu 56,4% pacjentów, a w osobnym pomieszczeniu 30,1%. Na odpowiednią temperaturę w poczekalni wskazało 50,3% respondentów, dostęp do wody pitnej miało 43,0%, a odpowiedni dopływ świeżego powietrza odnotowało 32,7% badanych. 12,9% uczestników badania stwierdziło, że w SOR nie było żadnego z tych udogodnień.



Czy podczas oczekiwania na pomoc medyczną w SOR

W korytarzu była wystarczająca liczba miejsc do siedzenia

56%

Panowała odpowiednia temperatura

50%

W osobnym pomieszczeniu była wystarczająca liczba miejsc do siedzenia

30%

Był odpowiedni dopływ świeżego powietrza

33%

Był zapewniony dostęp do wody pitnej

43%

Żadne z powyższych

13%

Był zapewniony dostęp do toalety

65%

BIQSTAT®
MORE THAN STATISTICS | CENTRUM
BADAWCZO-ROZWOJOWE

Osoby biorące udział w sondażu trafiły na SOR najczęściej w wyniku wypadku lub zdarzenia losowego (42,6%), następnie zaostrzenia wcześniejszego stanu chorobowego (20,2%), nagłej choroby (17,6%) lub w związku z nieokreślonym złym samopoczuciem (14,6%).



Jaki był powód Pani/Pana wizyty na SOR?

Wypadek, zdarzenie losowe

43%

Zaostrzenie wcześniejszego stanu chorobowego

20,2%

Nagła choroba

18%

Nieokreślone złe samopoczucie

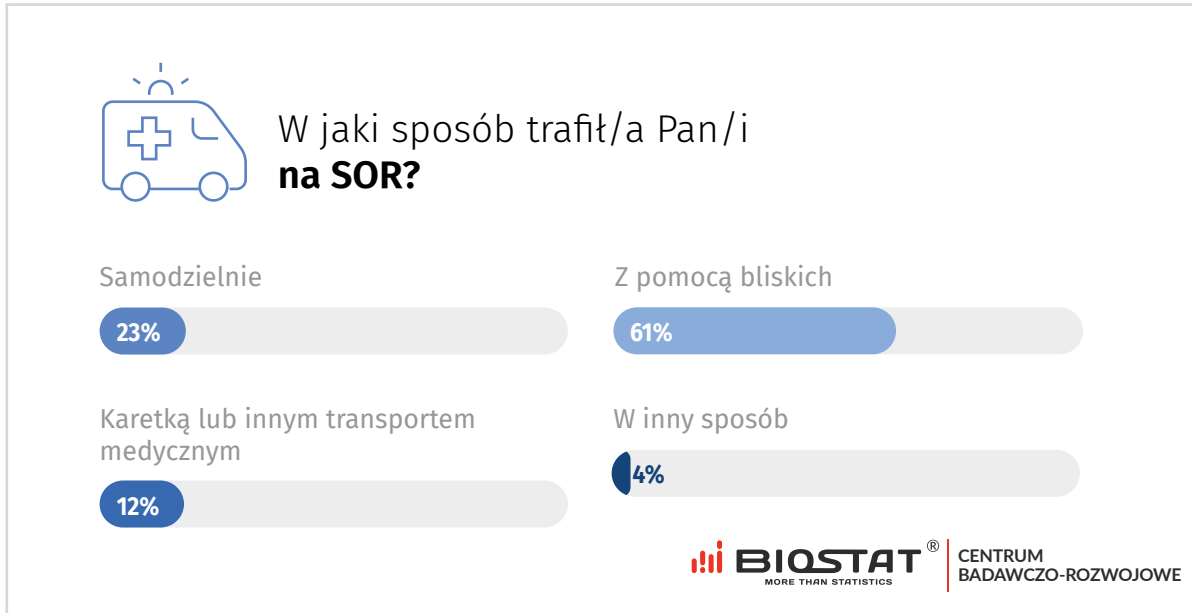
14,6%

Inne

5%

BIQSTAT®
MORE THAN STATISTICS | CENTRUM
BADAWCZO-ROZWOJOWE

W dotarciu na SOR pomagali najczęściej bliscy (61,2% wskazań). Samodzielnie zgłosiło się po pomoc 23,0% respondentów, a kolejnych 11,6% zostało przywiezionych karetką pogotowia lub innym transportem medycznym. Zdarzały się sytuacje, w których np. poszkodowany został przywieziony przez sprawcę wypadku.



Kontakt

BioStat Sp. z o.o.
ul. Kowalczyka 17
44-206 Rybnik

biuro@badanie-opinii.pl
(+48)535 422 985



CENTRUM
BADAWCZO-ROZWOJOWE

Badanie Centrum Badawczo-Rozwojowego BioStat[®] „SOR w opinii pacjentów” przeprowadzono na panelu badawczym Badanie Opinii[®] od 7 do 17 października 2019 r. na grupie 500 dorosłych Polaków, którzy w ciągu ostatnich trzech miesięcy korzystali z pomocy medycznej w Szpitalnych Oddziałach Ratunkowych.

Interdyscyplinarny zespół BioStat[®] tworzą naukowcy, statystycy, analitycy, biotechnolodzy, menadżerowie i innowatorzy IT zajmujący się praktycznymi zastosowaniami rozwiązań badawczych w biznesie.