



Badanie opinii środowiska lekarskiego

„Jak oceniamy nasze relacje z pacjentami i współpracownikami?”

Prezentacja wyników badania

Metodologia badania

CEL BADANIA:

- Celem badania było uzyskanie opinii środowiska lekarzy i lekarzy dentyistów na temat różnych aspektów ich codziennych kontaktów z pacjentami.

ZAPROSZENIE:

- Zaproszenie do udziału w badaniu wysyłano wyłącznie pocztą elektroniczną do wylosowanej grupy reprezentatywnej dla środowiska lekarzy i lekarzy dentyistów. Otrzymano 1810 ankiet, co stanowi 12% liczby zaproszonych.

METODA

- Badanie ilościowe

PRÓBA

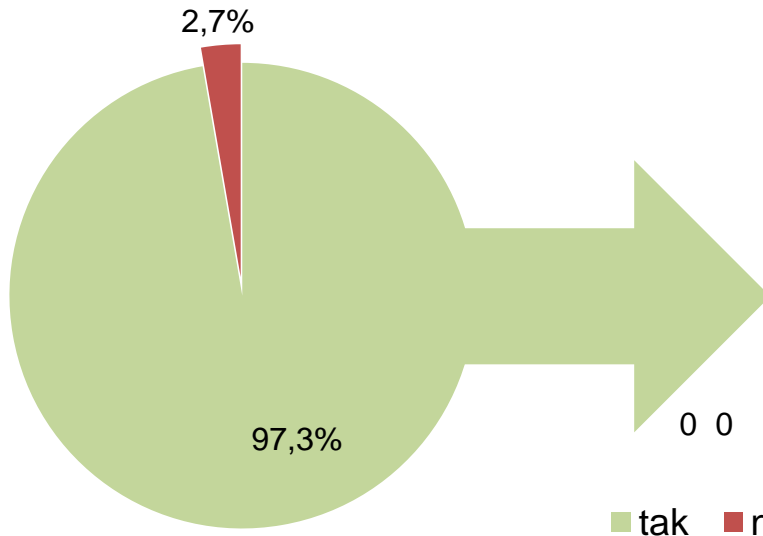
- Lekarze i lekarze dentyści
- Liczebność próby N=1810
- Próba ogólnopolska, reprezentatywna, warstwowo- losowa

REALIZACJA BADANIA

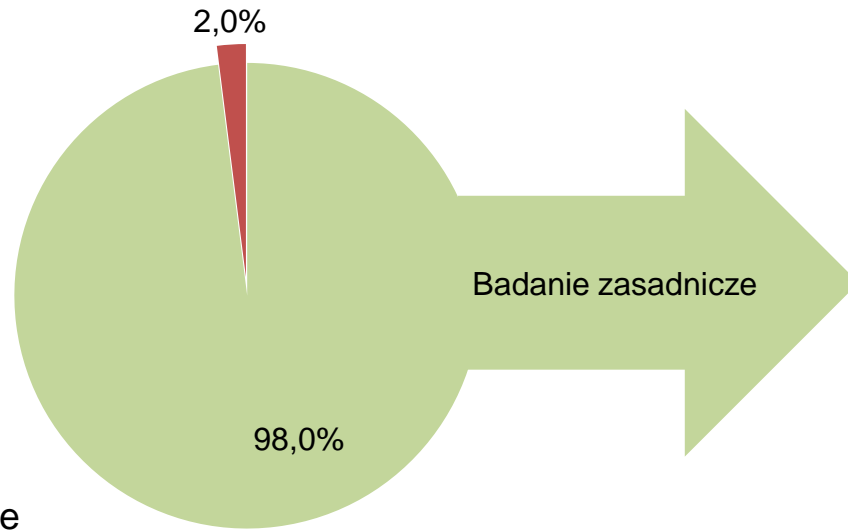
- lipiec - wrzesień 2015

Konstrukcja próby badawczej.

Czy wykonuje Pan/Pani aktualnie zawód na terenie Polski?



Czy w swojej codziennej pracy ma Pan/Pani bezpośredni kontakt z pacjentami?



■ tak ■ nie

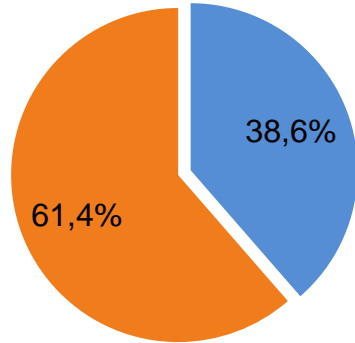
Podstawa procentowania: Total, N=1810.

Podstawa: Wykonujący zawód na terenie Polski, N=1760.

Pytania ankiety dotyczyły różnych aspektów codziennych kontaktów osób uczestniczących w badaniu z pacjentami w Polsce. Dlatego pierwsze dwa pytania wyłączały z udziału w badaniu lekarzy i lekarzy dentystów niewykonujących zawodu na terenie Polski oraz niemających bezpośredniego kontaktu z pacjentami. W efekcie tych wyłączeń ostatecznie liczba uczestników wyniosła 1725 osób.

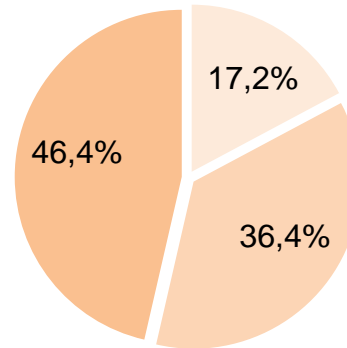
Podstawowe dane demograficzne próby.

Płeć



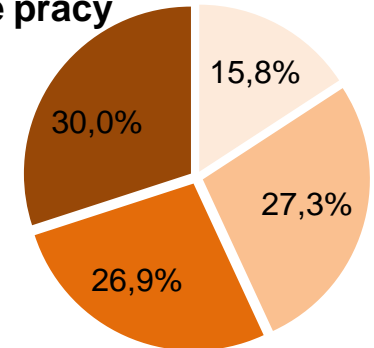
■ mężczyzna ■ kobieta

Wiek



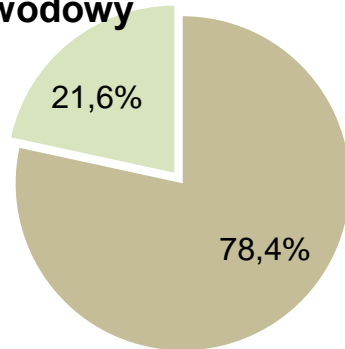
■ do 35 lat ■ 35-50 lat ■ powyżej 50 lat

Miejsce pracy



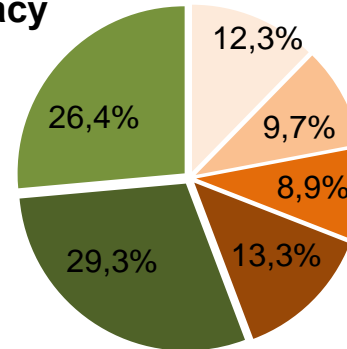
■ na wsi albo w mieście do 20 tys. mieszkańców
 ■ w mieście 20 – 99 tys. mieszkańców
 ■ w mieście 100 – 500 tys. mieszkańców
 ■ w mieście powyżej 500 tys. mieszkańców

Tytuł zawodowy



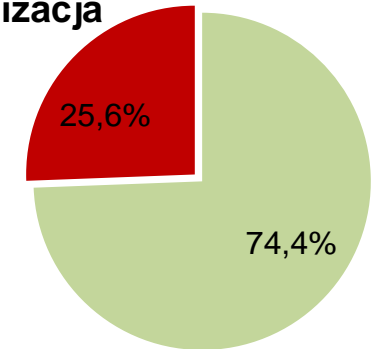
■ lekarz ■ lekarz dentysta

Staż pracy



■ do 5 lat ■ 6-10 lat
 ■ 11-15 lat ■ 16-20 lat
 ■ 21-30 lat ■ powyżej 30 lat

Specjalizacja



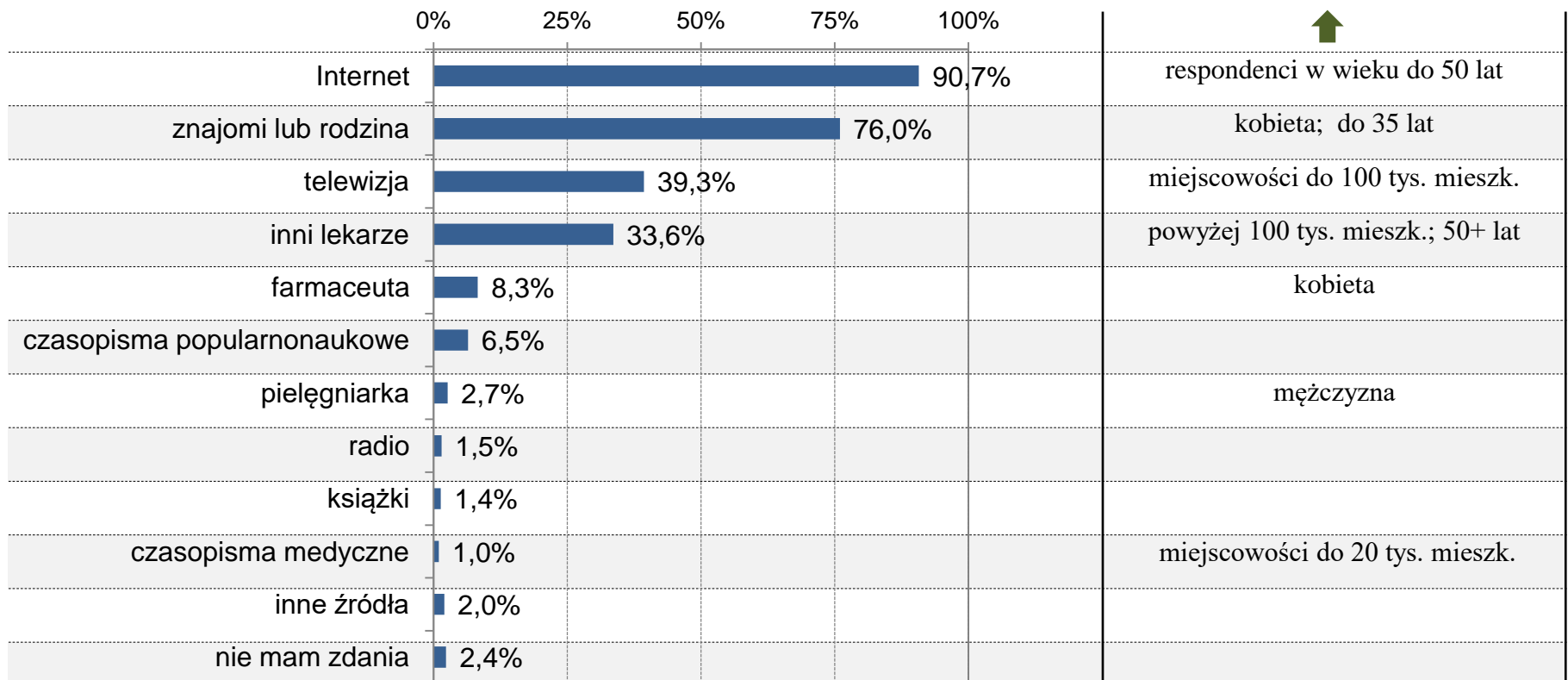
■ tak ■ nie

NOTA: próba została zważona tak, by była reprezentatywna dla populacji lekarzy ze względu na płeć, wiek, tytuł zawodowy oraz województwo zamieszkania



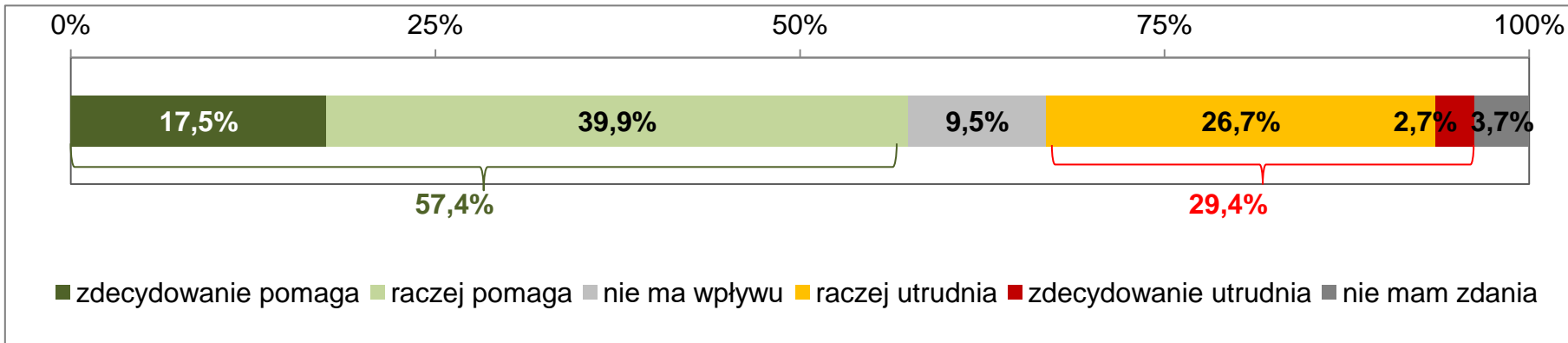
Główne wyniki badania

Z jakich źródeł informacji o swoim problemie zdrowotnym pacjenci najczęściej korzystają przed zgłoszeniem się do Pana/Pani?



Internet i osoby bliskie oraz znajome stanowią dla pacjentów najczęstsze źródło informacji o ich własnym problemie zdrowotnym. Na 4. miejscu – w ocenie badanych – znaleźli się inni lekarze, do których chorzy zwracali się przed zgłoszeniem się do respondenta. Ponieważ nie wiadomo, jaką część tych chorych stanowili pacjenci pierwszorazowi, nie można na podstawie tego wyniku wnioskować jak często chorzy są przez lekarzy informowani ani ile tych informacji zapamiętują.

Czy wiedza pacjentów o chorobie i leczeniu pomaga w ich leczeniu?



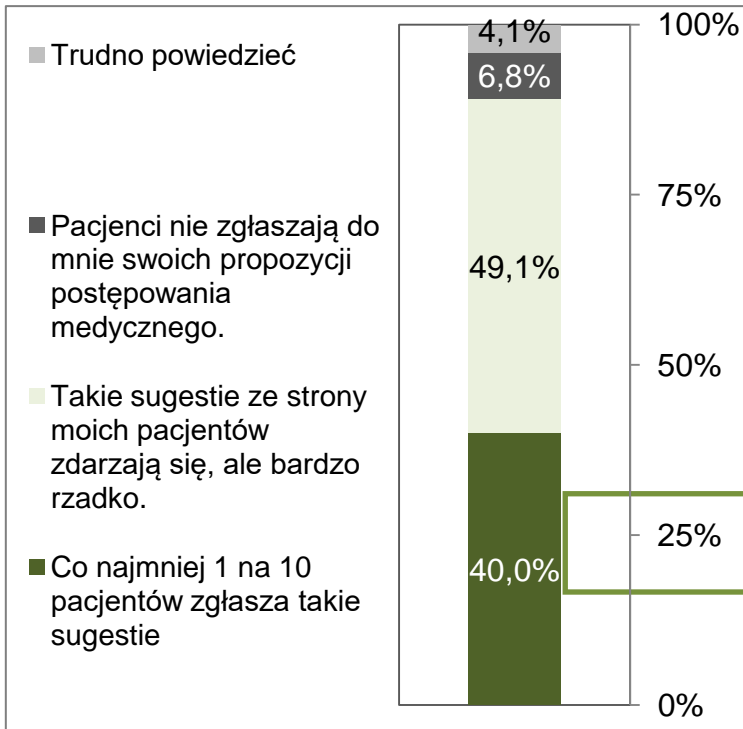
Pomaga: lekarz, miejscowości powyżej 20 tys. mieszkańców

Nie ma wpływu: mężczyzna, powyżej 50 lat, miejscowości do 20 tys. mieszkańców

Opinie o przydatności wiedzy pacjentów o chorobie i leczeniu są zróżnicowane, ale przeważają (57,4%) opinie, że wiedza ta pomaga w leczeniu. Tylko 2,7% respondentów sądzi, że zdecydowania utrudnia ona leczenie.

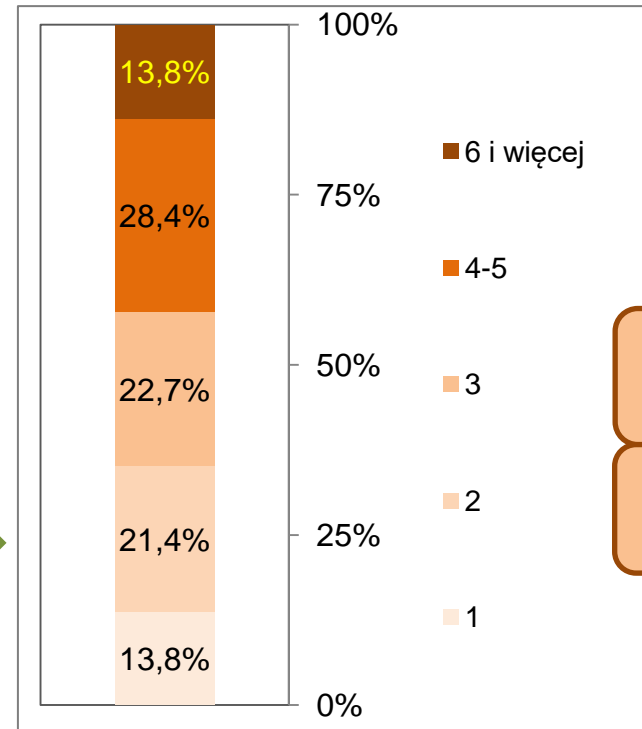
Sugerowanie przez pacjentów diagnozy lub metody leczenia.

Jak często Pana/Pani pacjenci sugerują, jakie badania należałoby u nich wykonać, na co są chorzy lub jakie leczenie należy zastosować?



Podstawa : Wszyscy, N=1725.

Przeciętnie ilu na 10 Pana/Pani pacjentów sugeruje, jakie postępowanie należałoby zastosować?



Podstawa : Osoby, które stwierdziły, że co najmniej 1 na 10 pacjentów sugeruje diagnozę lub metodę leczenia, N=690.

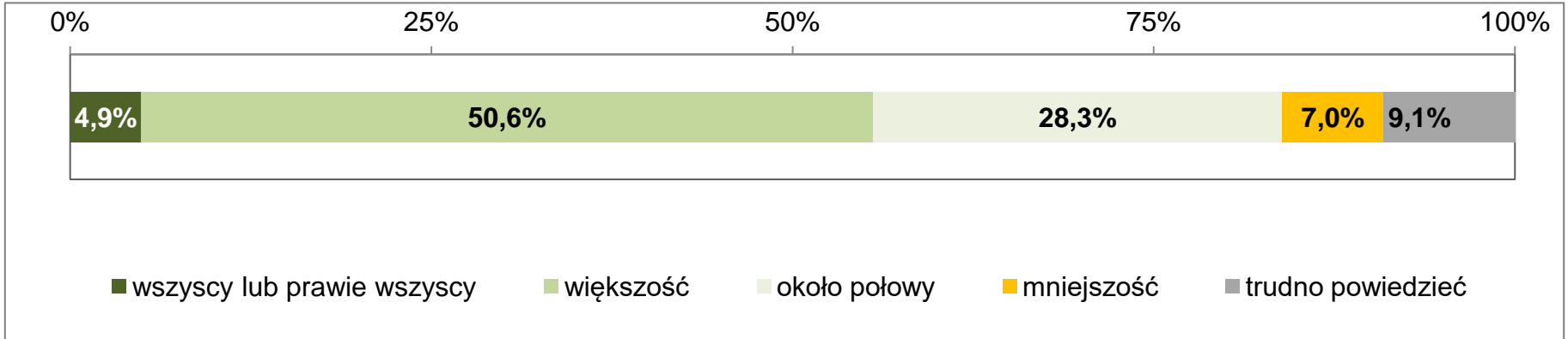
Średnia:
3,51

Oszacowanie
dla wszystkich
lekarzy: 1,57

**Zgłaszają: lekarz,
do 50l**
**Nie zgłaszają:
dentysta, 50+ lat**

Z sugerowaniem przez pacjentów rozpoznania lub sposobu leczenia zetknęło się 40% badanych i podają oni, że nie jest to zjawisko częste – 57% spośród tych badanych twierdzi, że takie sugestie zgłasza do 30% ich pacjentów. Średnia liczba pacjentów zgłaszających sugestie lekarzom wynosi 35,1% dla grupy, która takie sugestie otrzymuje, a tylko 15,7% dla całej badanej grupy.

Czy może Pan/Pani ocenić jak wielu Pana/Pani pacjentów po wizycie/wypisie przestrzega zaleceń?



Wszyscy lub prawie wszyscy: respondenci powyżej 50 lat

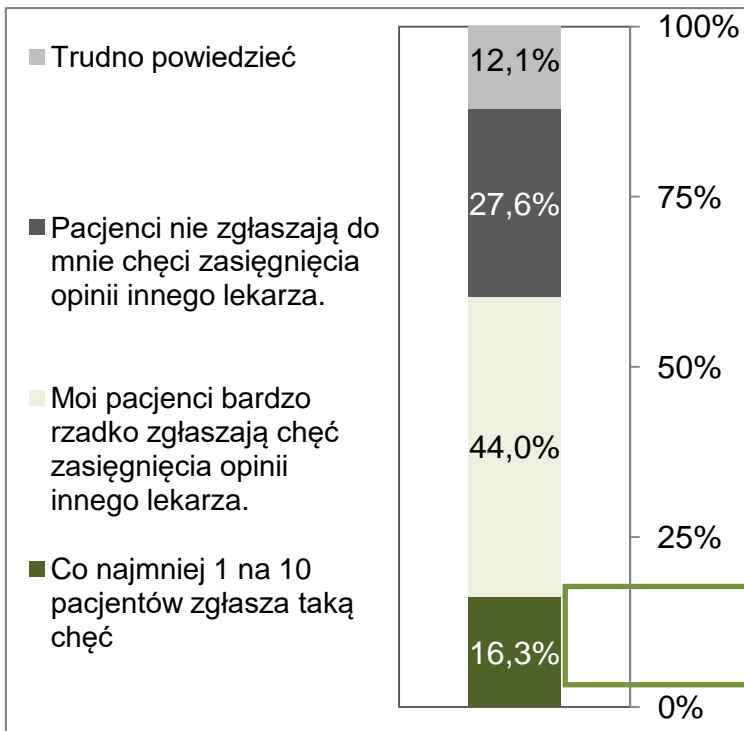
Większość: lekarz, powyżej 35 lat, miasta 100-500 tys.

Około połowy: do 30 tys. mieszk., do 35 lat, dentysta, kobieta

Przestrzeganie zaleceń jest uważane za bardzo ważny element skutecznego leczenia, ale jest bardzo zmienne pomiędzy chorymi na różne schorzenia. Tylko 4,9% badanych uważa, że zaleceń przestrzegają ich wszyscy pacjenci, a nieco większa liczba (7,0%) uważa, że robią to tylko nieliczni. Zdaniem połowy badanych zaleceń przestrzega większość ich pacjentów.

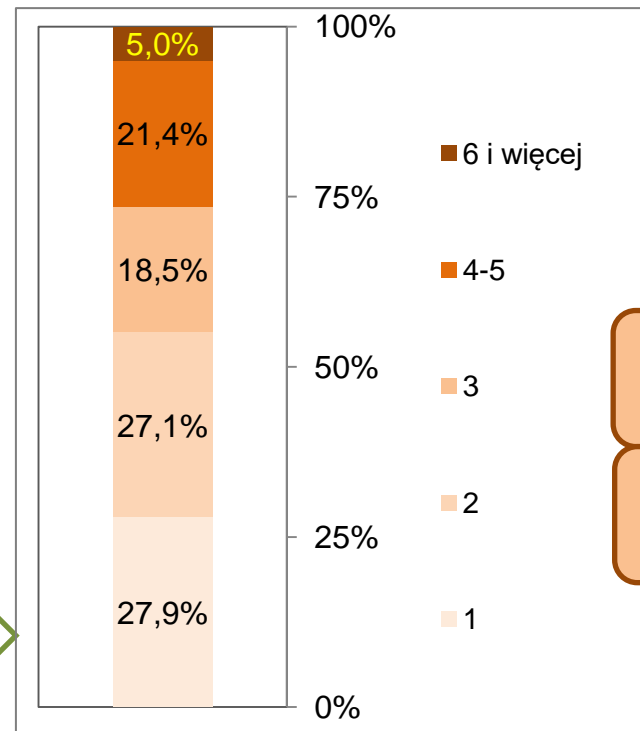
Zasięgnięcie przez pacjentów opinii innego lekarza.

Jak często Pana/Pani pacjenci zgłaszają chęć zasięgnięcia opinii innego lekarza?



Podstawa : Wszyscy, N=1725.

Przeciętnie ilu na 10 Pana/Pani pacjentów sugeruje, jakie postępowanie należałoby zastosować?



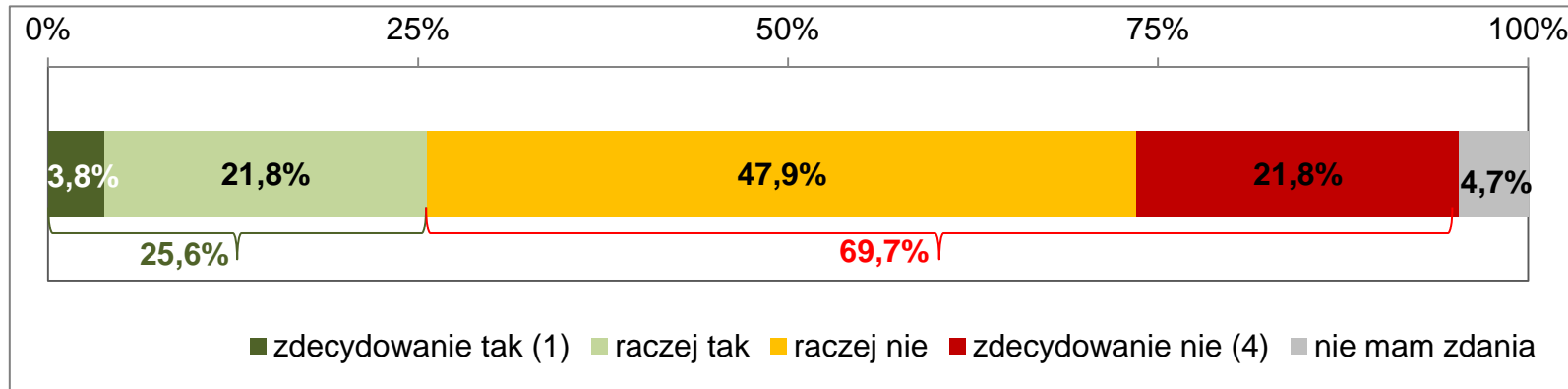
Podstawa : Osoby, które stwierdziły, że co najmniej 1 na 10 pacjentów zgłasza chęć zasięgnięcia opinii innego lekarza, N=281

Średnia:
 2,71
Oszacowanie dla wszystkich lekarzy: 0,60

Zgłaszają: lekarz, 35-50
Nie zgłaszają: dentysta

Pacjenci rzadko zgłaszają respondentom chęć zasięgnięcia opinii innego lekarza. Największa grupa respondentów (44%) podaje, że zdarza się to bardzo rzadko, a 16,3% spotyka się z takimi zgłoszeniami ze strony co najmniej 10% pacjentów.

Czy zgadza się Pan/Pani ze stwierdzeniem, że korzystanie z opinii innych lekarzy świadczy o braku zaufania pacjenta do Pani?

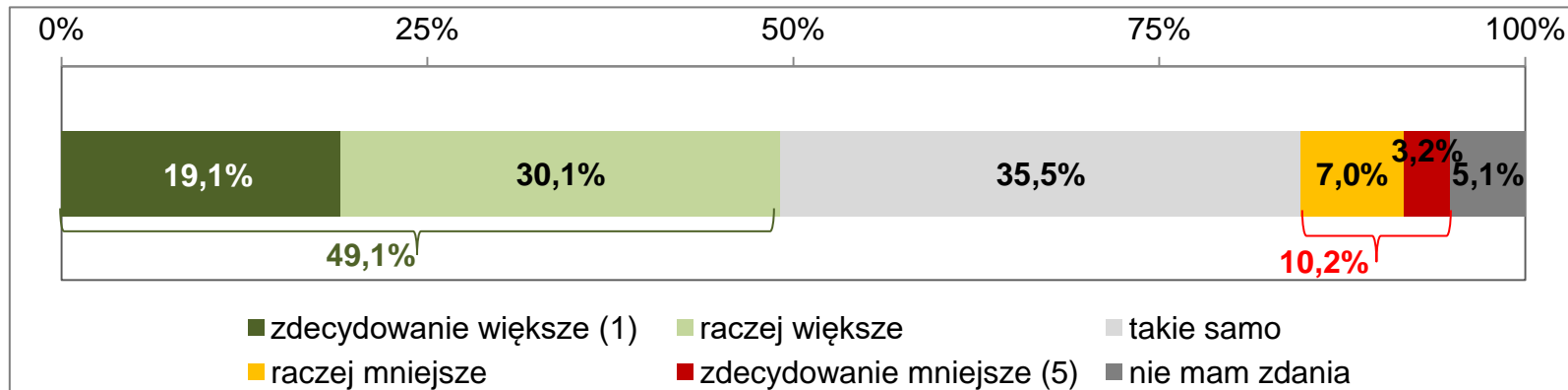


Średnia
 (skala 1-4)
 2,92

Tak (2TB): dentysta
Raczej tak: 35-50 lat

Tylko 3,8% respondentów uważa, że korzystanie z opinii innych lekarzy zdecydowanie świadczy o braku zaufania, ale dodatkowo 21,8% sądzi, że raczej jest to przejaw braku zaufania. Taka sama część jest zdania, że poszukiwanie opinii innych lekarzy zdecydowanie nie świadczy o braku zaufania a 47,9% uważa, że raczej nie jest to przejaw braku zaufania.

Czy w ciągu ostatnich 5 lat, biorąc pod uwagę wszystkie miejsca pracy, zaufanie pacjentów do Pana/Pani jest ...

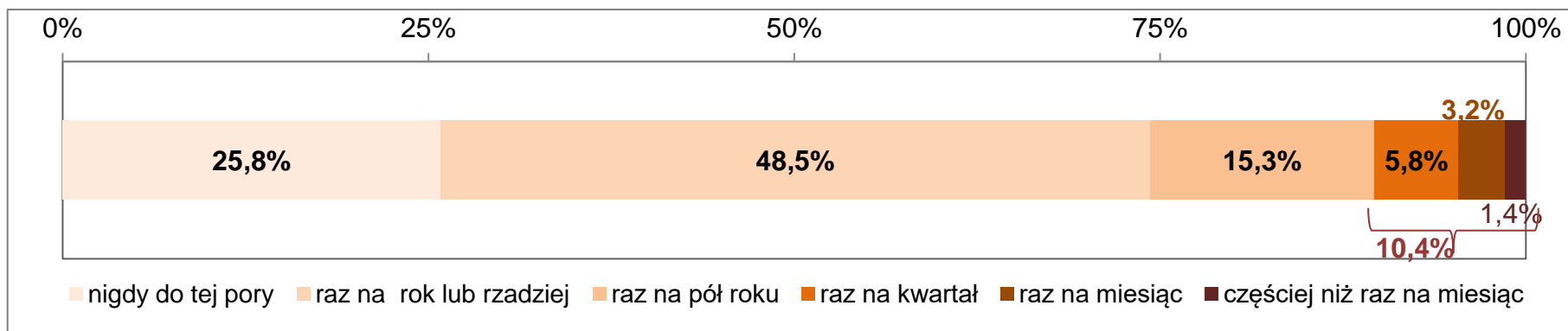


Średnia
(skala 1-5):
2,42



Wyniki części badań opinii społecznej w Polsce wskazują, że zaufanie do lekarzy jest mniejsze niż do innych zawodów medycznych i dlatego zapytaliśmy badanych o opinię o zaufaniu do nich ze strony ich pacjentów. Prawie połowa (49,2%) uważa, że w ciągu ostatnich 5 lat zaufanie zwiększa się, a 35,5% że jest takie samo. Tylko 10,2% uważa, że zaufanie pacjentów zmniejszyło się.

Jak często w ciągu ostatnich 5 lat pacjenci zgłaszali Panu/Pani zastrzeżenia do wykonywanych przez Pana/Panią czynności lub do wyniku leczenia?



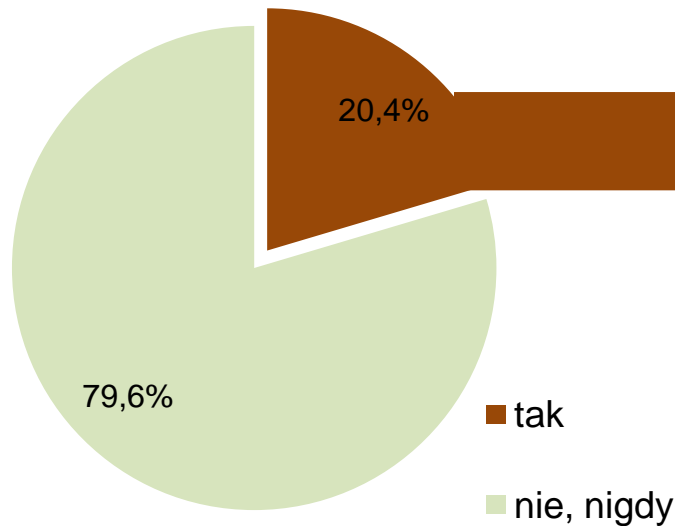
Nigdy: kobieta, do 35 lub powyżej 50 lat
Raz na kwartał lub częściej: lekarz, mężczyzna, do 50 lat, do 20 tys. mieszk.

Nigdy: mężczyzna, 35-50 lat

Jedna czwarta badanych podaje, że do tej pory ich pacjenci nie zgłaszali do nich samych zastrzeżeń dotyczących wykonywanych czynności lekarskich czy wyniku leczenia. Prawie połowa spotyka się z takimi zastrzeżeniami raz na rok lub rzadziej. Natomiast niewielka grupa (10,4%) z zastrzeżeniami ma do czynienia parę razy w roku lub nawet częściej.

Skargi do administracji, organów odpowiedzialności zawodowej, sądów i innych instytucji.

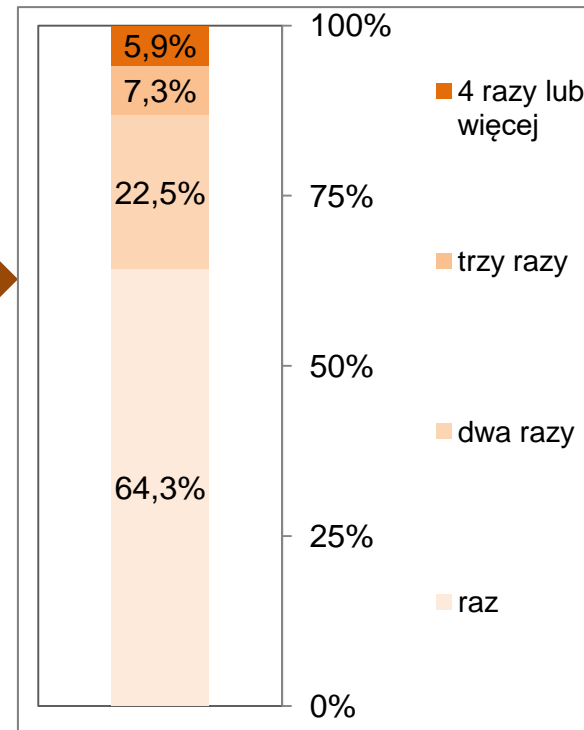
Czy w ciągu ostatnich 5 lat pacjenci, którymi Pan/Pani się zajmuje, zgłaszali skargi na wykonywane przez Pana/Panią czynności lub wynik leczenia do administracji, organów odpowiedzialności zawodowej, sądów i innych instytucji?



Podstawa : Wszyscy, N=1725.

**Tak: lekarz,
powyżej 35 lat,
mężczyzna**

Ile razy w ciągu ostatnich 5 lat pacjenci, którymi Pani się zajmuje zgłaszali skargi takie skargi?



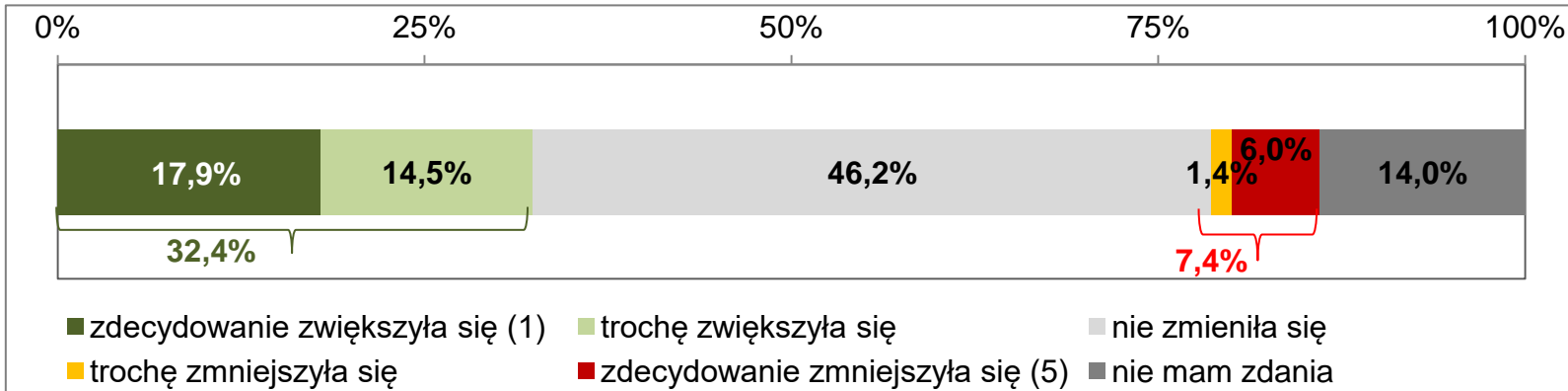
Podstawa : Osoby, które stwierdziły, że zgłoszono na nich skargę, N=351.

Średnio
(wszyscy):
0,37

Czyli
rocznie
na stu
lekarzy było
7,4 skarg

Częstość skarg na postępowanie lekarzy stale wzrasta. Są one rozpatrywane w różnych trybach i trudno jest ocenić, jakiej części lekarzy łącznie dotyczą. Na pytanie dotyczące częstości skarg na postępowanie badanych składanych do administracji, organów, instytucji 20,4% odpowiedziało, że w ciągu ostatnich 5 lat zgłoszono takie skargi na ich postępowanie. W tej grupie prawie 2/3 miało do czynienia tylko z 1 skargą, a 13,2% miało ich 3 lub więcej. W całej badanej grupie częstość skarg wynosi 7,4% rocznie, ale rozkładają się one bardzo nierównomiernie.

Czy częstość skarg na wykonywane przez Pana/Panią czynności i roszczeń pacjentów w ciągu ostatnich 5 lat ...



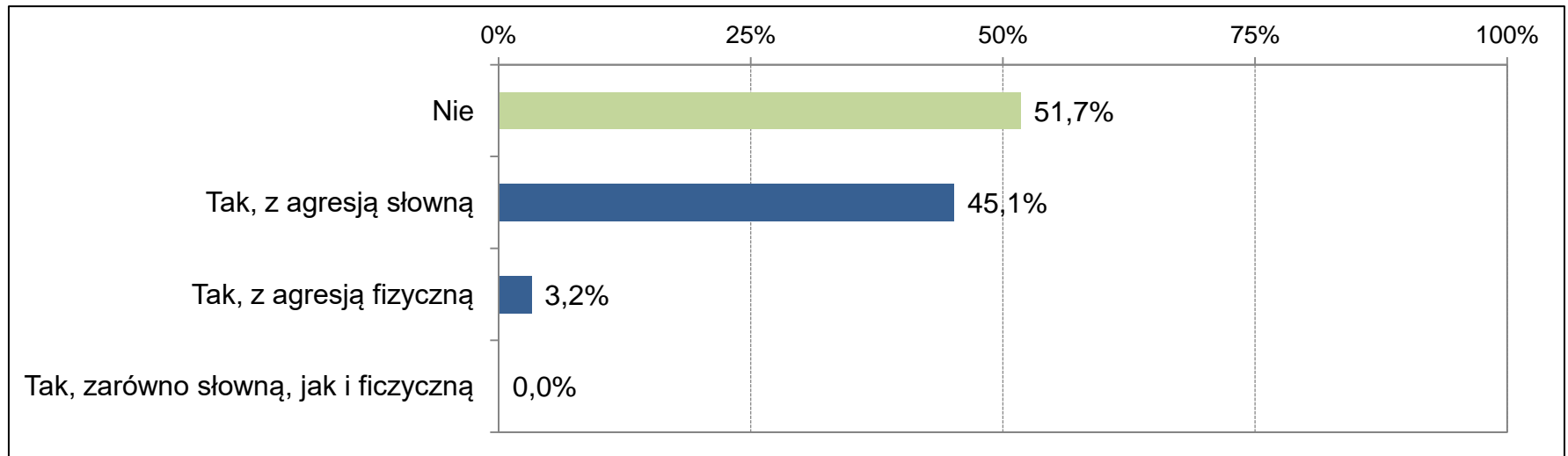
Średnia
(skala 1-5):
2,57

Podstawa : Osoby, które stwierdziły, że zgłoszono na nich skargę, N=351.



Opinie badanych potwierdzają, że częstość skarg i roszczeń wzrasta. 1/3 wskazuje, że częstość skarg i roszczeń w ciągu ostatnich 5 lat zdecydowanie zwiększyła się lub raczej zwiększyła się, prawie połowa natomiast nie zauważyła zmian. Tylko 7,4% uważa, że skarg jest mniej. Są to opinie osób, na które zgłoszono skargi. Opinia, że liczba skarg rośnie jest w tej grupie spodziewana, ponieważ część respondentów na pewno stanowią tu osoby, na które wcześniej skarg nie składano. Na podstawie wyników badania nie można określić, jak dużą część stanowią takie osoby.

Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy, w którymkolwiek miejscu pracy, spotkał(a) się Pan/Pani z agresją ze strony pacjentów lub ich bliskich skierowaną przeciwko Panu/Pani?



Agresja fizyczna: mężczyźni, respondenci w wieku 35-50 lat, lekarze

Agresja słowna: osoby do 50 lat, lekarze

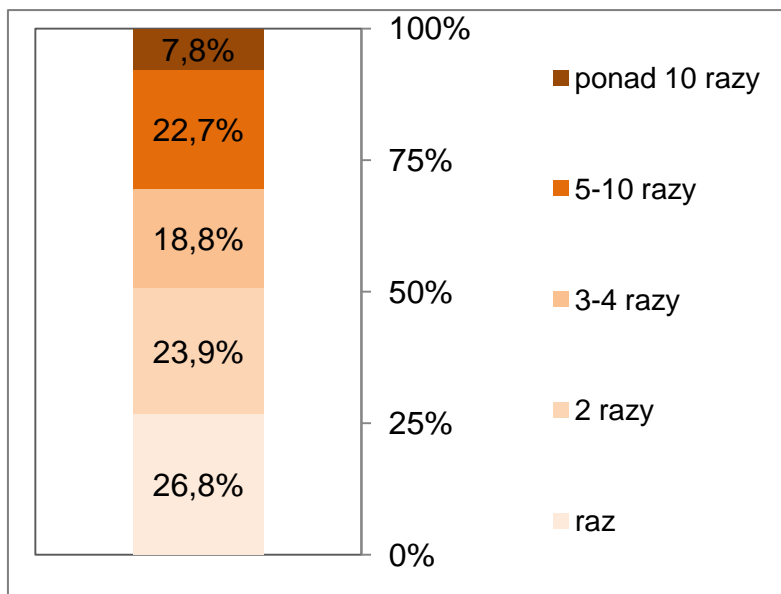
Nie:
kobiety, lekarze
dentyści, osoby powyżej
50 lat

„Prawie połowa respondentów w ostatnim roku doświadczyła agresji ze strony pacjentów lub ich bliskich. 93% przypadków stanowi agresja tylko słowna a 7% to także agresja fizyczna. Ogólnie, liczba zgłaszających agresję w tym badaniu (48,3%) jest mniejsza niż w badaniu z 2013 roku (67%). W obu badaniach respondentów pytano, czy „spotkali się z agresją”, ale w obecnym badaniu dodano warunek „skierowaną przeciwko Panu/Pani”, co może mieć wpływ na udzielone odpowiedzi.”

Ile razy w ciągu ostatnich 12 miesięcy, w którymkolwiek miejscu pracy, wystąpiła skierowana przeciwko Panu/Pani agresja ze strony pacjentów lub ich bliskich?

Częstość występowania agresji **słownej** ze strony pacjentów lub ich bliskich (12M).

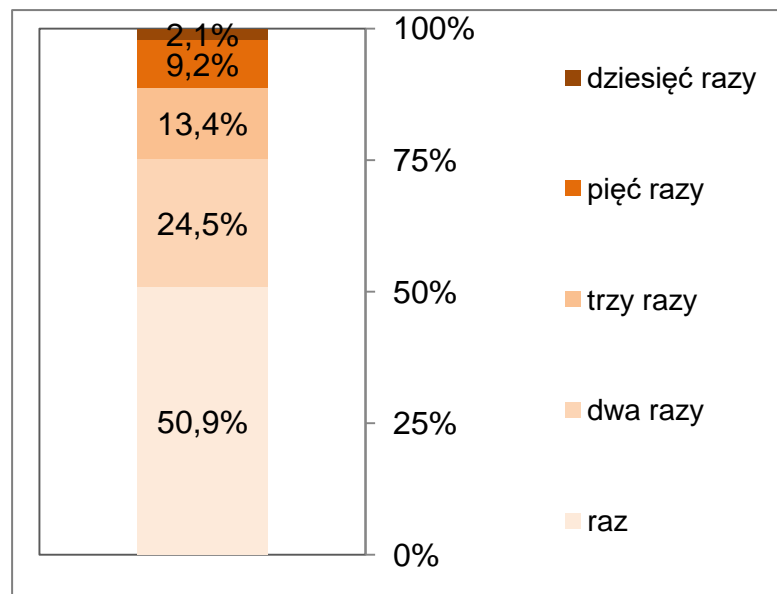
Średnia: 5,25; Mediana: 2



Podstawa (ważona): Osoby, które spotkały się z agresją słowną; N=823

Częstość występowania agresji **fizycznej** ze strony pacjentów lub ich bliskich (12M).

Średnia: 2,07; Mediana: 1

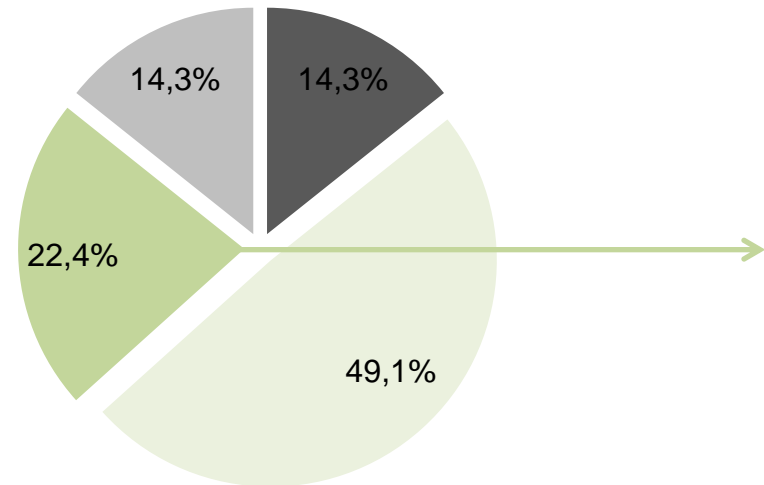


Podstawa : Osoby, które spotkały się z agresją fizyczną; N=55*

Odpowiedzi na bardziej szczegółowe pytania o częstość agresji wskazują, że istnieją grupy szczególnie na nią narażone i jest ona bardzo częsta. W przypadku agresji słownej 30,5% osób, które jej doświadczyły było celem agresji co najmniej 5 razy w ciągu roku a średnia incydentów agresji w ciągu roku wyniosła wśród tych osób 5,25. Również wśród osób, które doświadczyły agresji fizycznej 11,3% było ofiarą agresji co najmniej 5 razy.

Wykonywanie dodatkowych czynności, w celu zabezpieczenia się przed roszczeniami i oskarżeniami.

Czy wykonuje Pan/Pani dodatkowe, niekoniecznie niezbędne z medycznego punktu widzenia czynności, w celu zabezpieczenia się przed roszczeniami i oskarżeniami?

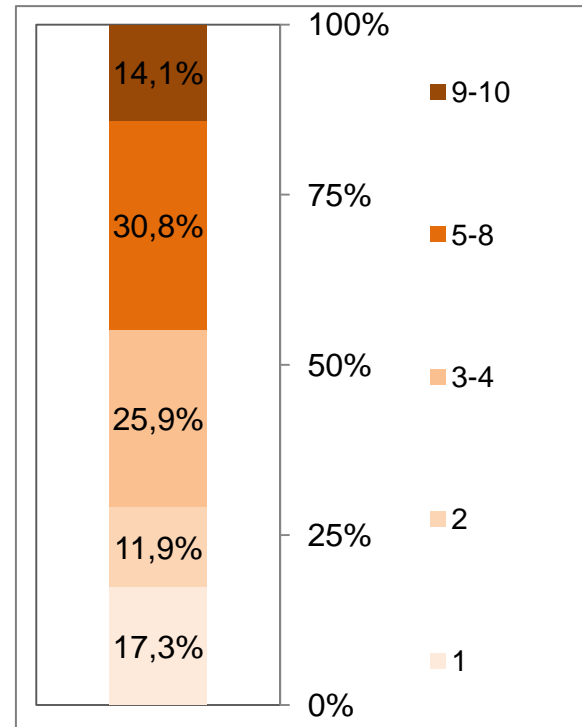


- nigdy
- bardzo rzadko, w wyjątkowych sytuacjach
- u co najmniej jednego pacjenta na 10
- trudno powiedzieć

Podstawa : Wszyscy, N=1725.

Tak, min. 1 na10: lekarz, mężczyzna, do 50 lat
Nigdy: powyżej 50 lat

Przeciętnie u ilu na 10 pacjentów wykonuje Pan/Pani te czynności?



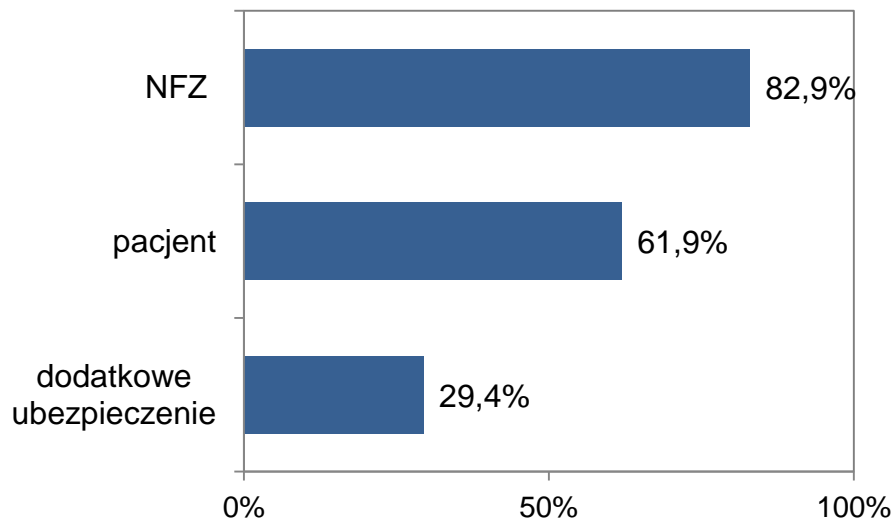
Średnia:
4,53

Podstawa (ważona): Osoby wykonujące takie czynności przynajmniej u jednego pacjenta na 10; N=386

Wzrastająca roszczeniowość bywa przyczyną wykonywania dodatkowych, zbędnych z medycznego punktu widzenia czynności, których głównym celem jest zabezpieczenie się przed roszczeniami. Prawie połowa respondentów podaje, że wykonują takie czynności bardzo rzadko, w wyjątkowych sytuacjach. 22,4% wykonuje je co najmniej u 1 pacjenta na 10 i pośród tych osób 44,9% wykonuje je co najmniej u połowy swoich pacjentów.

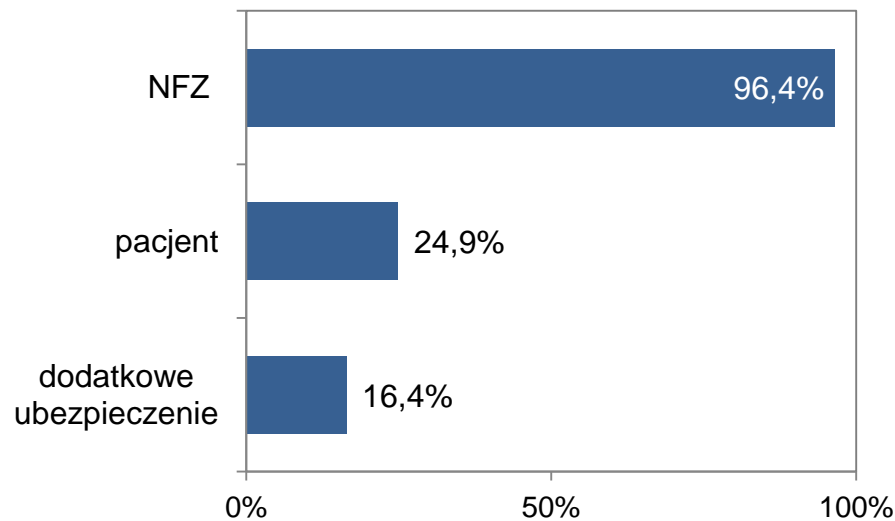
Źródła finansowania pacjentów.

Pacjenci przychodni/gabinetów



Podstawa : Osoby przyjmujące pacjentów w przychodniach/gabinetach, N=1274.

Pacjenci hospitalizowani



Podstawa : Osoby, przyjmujące pacjentów w szpitalach; N=922

NFZ: lekarz, do 35l, miejsc.
do 20 tys. mieszk., mężczyzna
Pacjent: dentysta, powyżej 35l

Ubezpieczenie: miasta powyżej 500 tys., lekarz,
powyżej 35l, mężczyzna

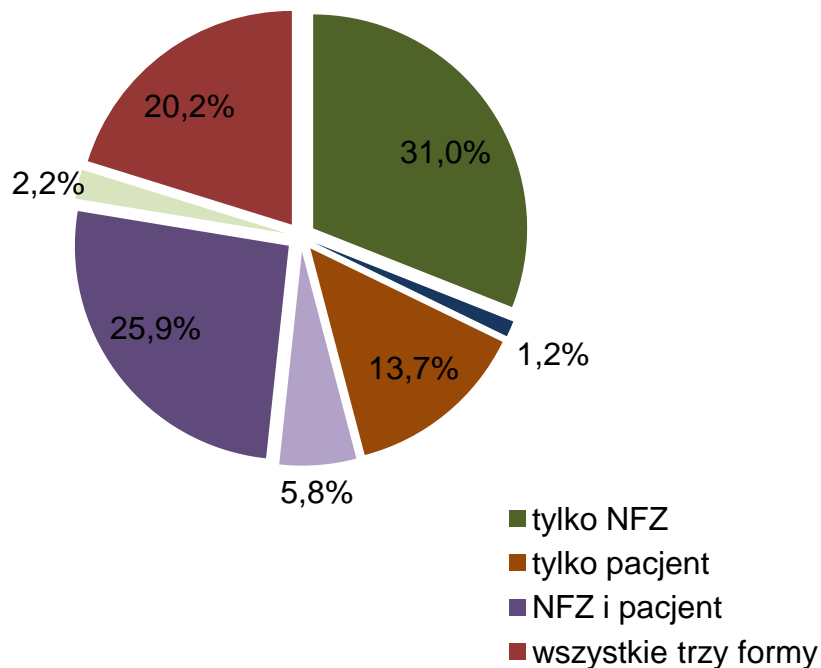
NFZ: lekarz

Pacjent: dentysta, powyżej 35l, mężczyzna
Ubezpieczenie: powyżej 35l, mężczyzna

Zarówno w przychodniach jak i w szpitalach najczęściej respondentów zajmuje się chorymi, u których finansowanie diagnostyki i leczenia pochodzi ze środków publicznych. W przychodniach znacznie więcej jest pacjentów, którzy sami płacą za usługi lub mają dodatkowe ubezpieczenie zdrowotne.

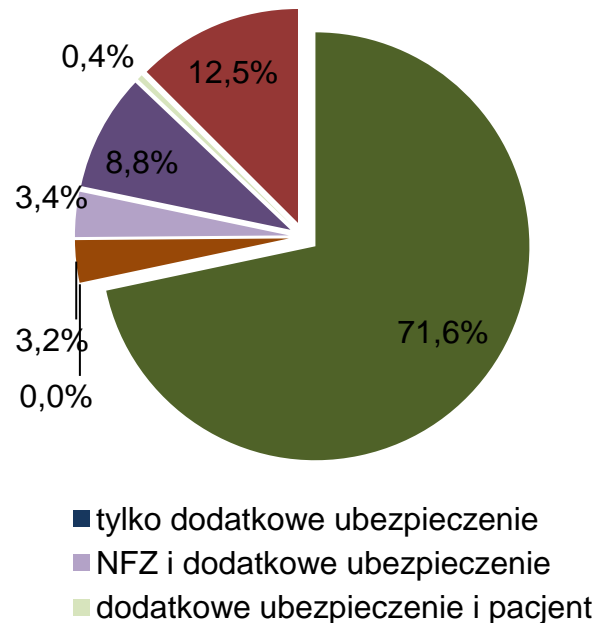
Struktura pacjentów ze względu na źródła finansowania.

Pacjenci przychodni/gabinetów



Podstawa : Osoby przyjmujące pacjentów w przychodniach/gabinetach, N=1274.

Pacjenci hospitalizowani

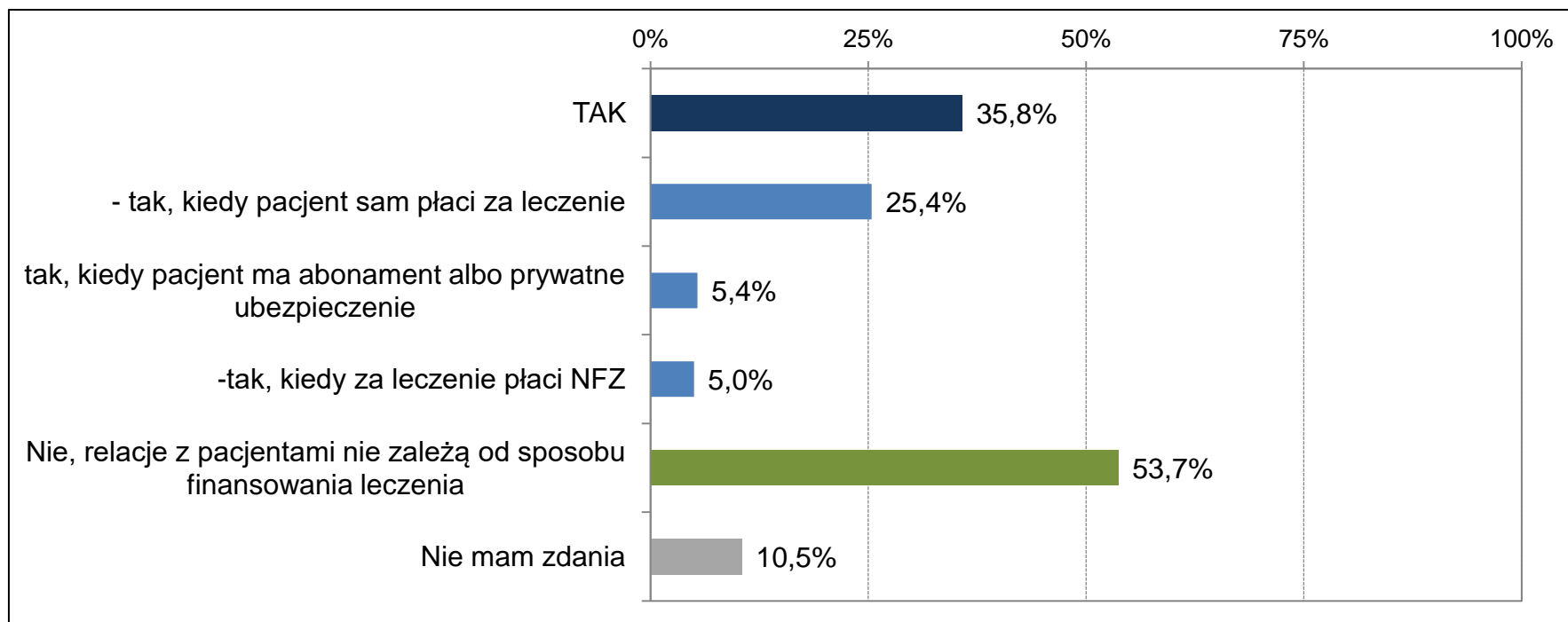


Podstawa : Osoby, przyjmujące pacjentów w szpitalach; N=922

W różnych miejscach pracy respondenci mają do czynienia z pacjentami, którzy opłacają usługi z różnych źródeł i możliwe są liczne kombinacje, zależne do struktury placówki, kontraktu itp. W przychodniach widoczne jest większe zróżnicowanie źródeł finansowania niż w szpitalach, gdzie 71,6% badanych ma do czynienia wyłącznie z pacjentami, których leczenie pochodzi tylko z NFZ.

Relacje z pacjentem w zależności od źródła finansowania (1/2).

Czy Pana/Pani zdaniem Pana/Pani relacje z pacjentami różnią się w zależności od tego, w jaki sposób jest finansowane leczenie?

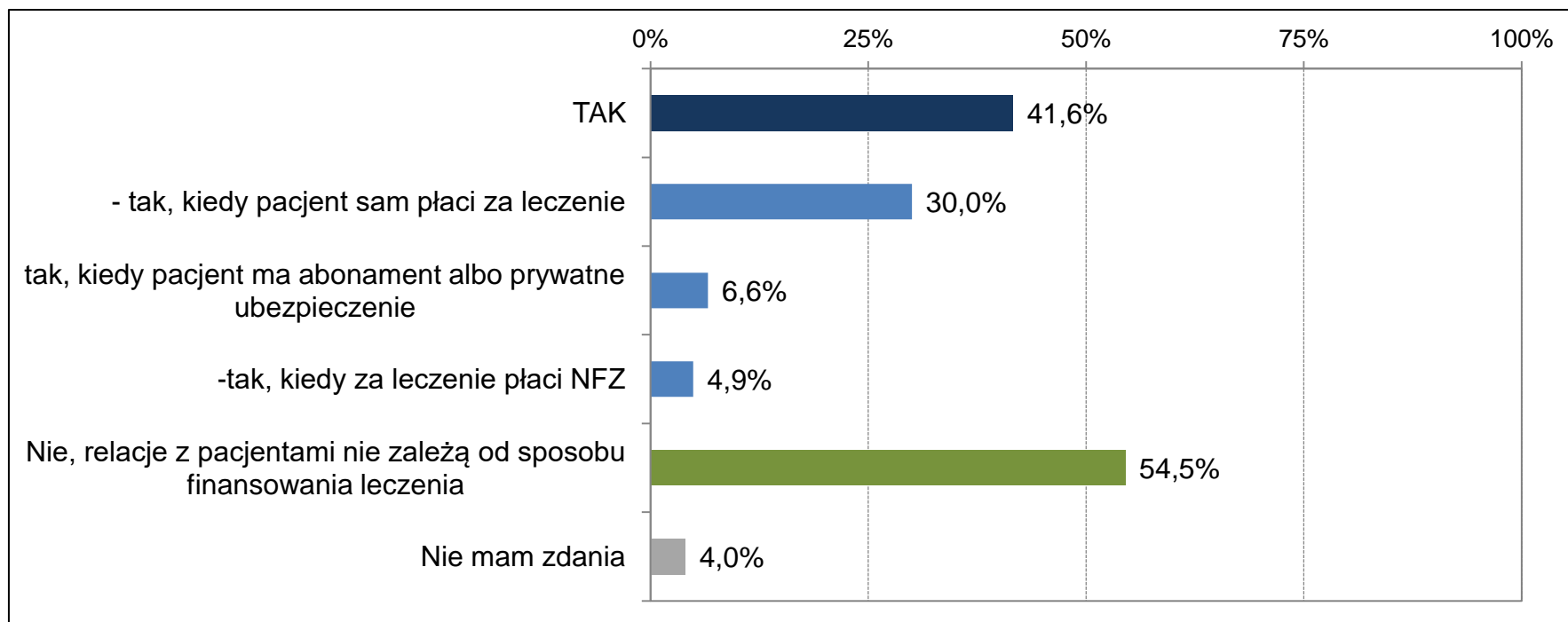


Pacjent : mężczyzna
NFZ: miasta powyżej 500 tys.
Nie: powyżej 50 lat

Na pytanie czy relacje z pacjentami różnią się zależnie od sposobu finansowania leczenia ponad połowa badanych odpowiedziała, że nie. Spośród tych, którzy uważają, że istnieje różnica 71% wskazało, że najlepsze relacje mają z pacjentami, którzy sami płacą za leczenie. 15% uważa, że najlepsze relacje są z pacjentami posiadającymi abonament albo dodatkowe ubezpieczenie a 14% wskazuje pacjentów, za leczenie których płaci NFZ.

Relacje z pacjentem w zależności od źródła finansowania (2/2).

Czy Pana/Pani zdaniem Pana/Pani relacje z pacjentami różnią się w zależności od tego, w jaki sposób jest finansowane leczenie?

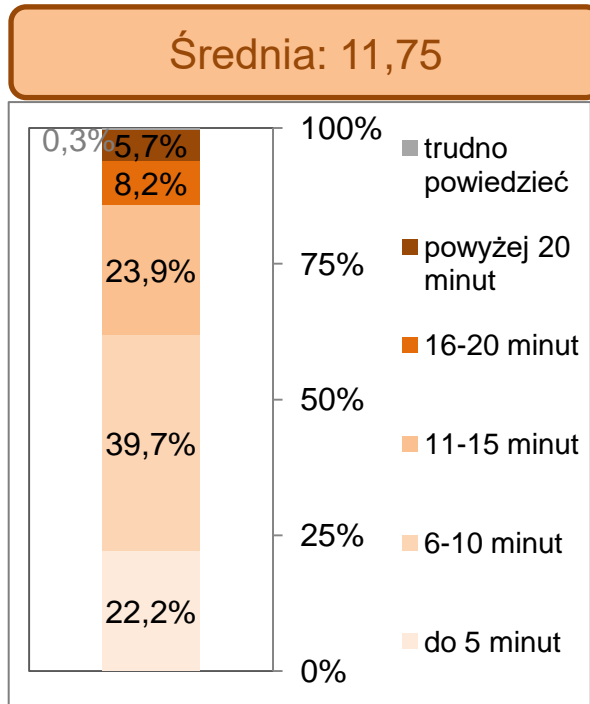


Pacjent: osoby do 35 lat
NFZ: 35-50 lat
Nie (brak różnic):
 powyżej 50 lat

Struktura grupy badanej umożliwiła sprawdzenie, jaką opinię na temat zależności relacji z pacjentami od źródeł finansowania ich leczenia mają respondenci opiekujący się pacjentami, których leczenie jest finansowane przynajmniej z 2 różnych źródeł. Można sądzić, że tacy respondenci mogą bardziej wiarygodnie ocenić relacje w różnych grupach. Okazało się, że różnice pomiędzy opinią całej badanej grupy a opinią grupy opiekującej się pacjentami z różnymi źródłami finansowania są nieistotne. W tej podgrupie 72% wskazało, że najlepsze relacje mają z pacjentami, którzy sami płacą za leczenie, 16% uważa, że najlepsze relacje są z pacjentami posiadającymi abonament albo dodatkowe ubezpieczenie a 12% wskazuje pacjentów, za leczenie których płaci NFZ.

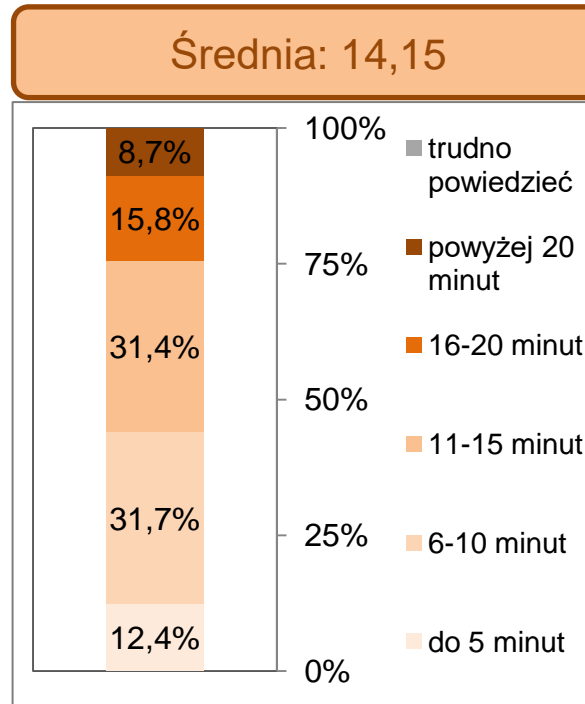
Przeciętny czas spędzony na bezpośredniej rozmowie z pacjentem podczas wizyty w przychodni/gabiniecie.

Pacjent NFZ



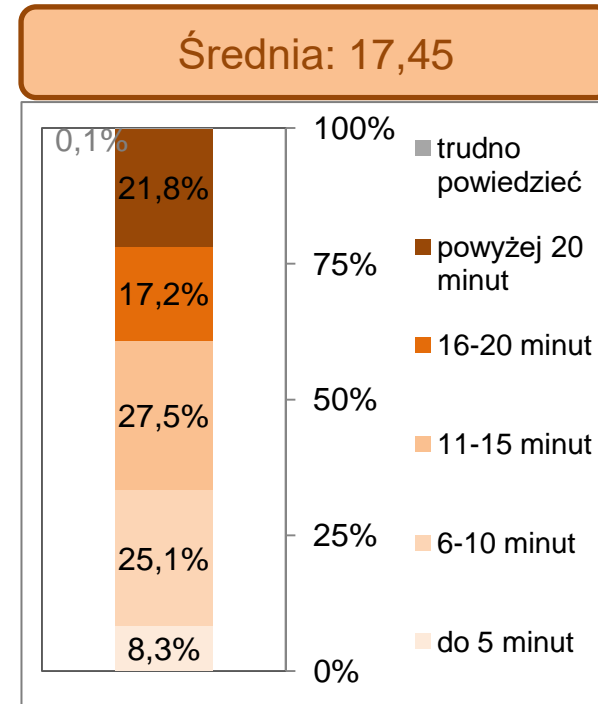
Podstawa : Osoby, przyjmujące pacjentów finansowanych przez NFZ w przychodni/gabiniecie; N=922

Pacjent ubezpieczony



Podstawa : Osoby, przyjmujące pacjentów finansowanych w ramach dodatkowego ubezpieczenia w przychodni/gabiniecie; N=374

Pacjent płacący

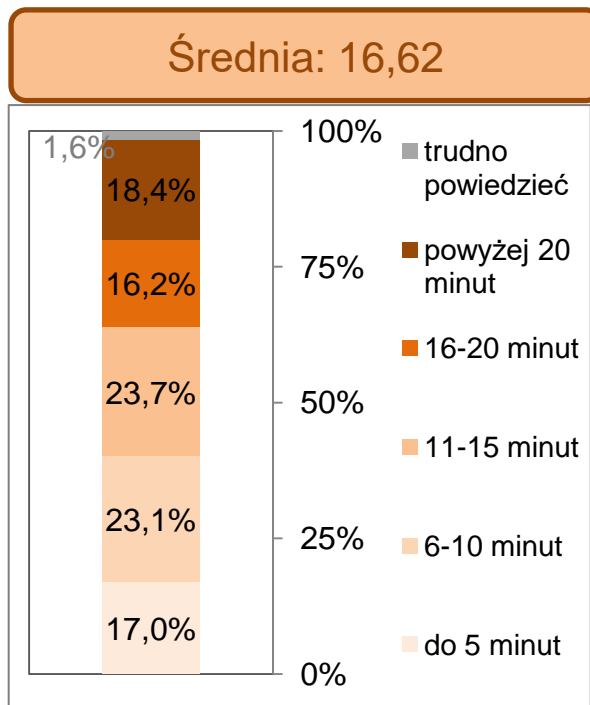


Podstawa : Osoby, przyjmujące pacjentów finansujących swoją wizytę w przychodni/gabiniecie; N=788

Przeciętny czas spędzany na bezpośredniej rozmowie z pacjentem w przychodni w ocenie badanych lekarzy i lekarzy dentyistów różni się w zależności od sposobu finansowania i jest najdłuższy, kiedy pacjent sam płaci za leczenie, najkrótszy zaś gdy leczenie jest finansowane przez NFZ.

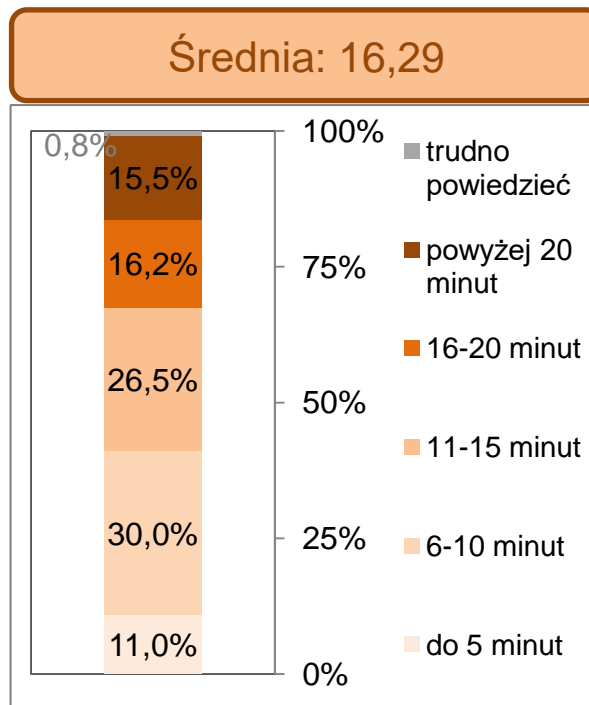
Przeciętny czas spędzony na bezpośredniej rozmowie z pacjentem podczas jego hospitalizacji.

Pacjent NFZ



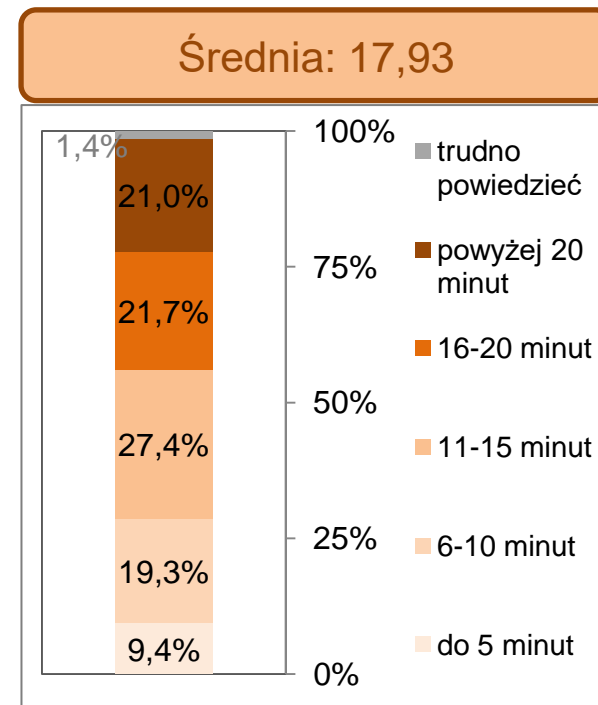
Podstawa : Osoby, przyjmujące pacjentów finansowanych przez NFZ w szpitalu; N=646

Pacjent ubezpieczony



Podstawa : Osoby, przyjmujące pacjentów finansowanych w ramach dodatkowego ubezpieczenia w szpitalu; N=110

Pacjent płacący

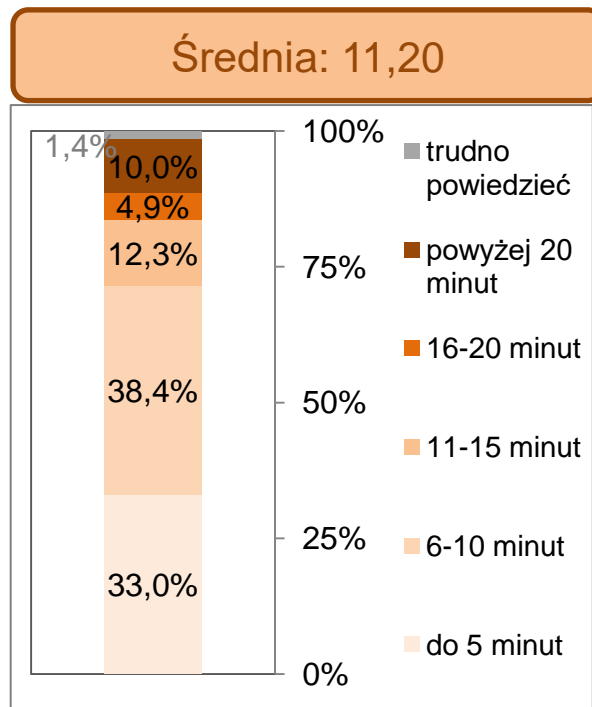


Podstawa : Osoby, przyjmujące pacjentów finansujących swoją wizytę w szpitalu; N=167

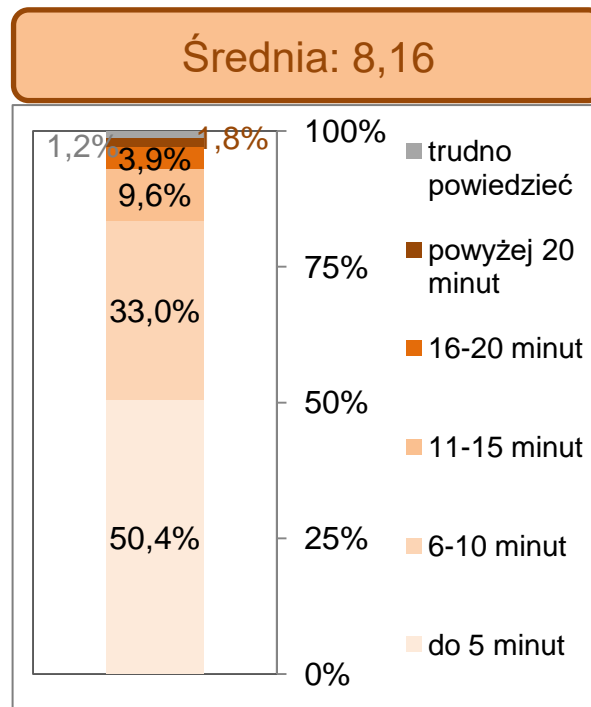
Badani oceniają, że czas spędzony na bezpośredniej rozmowie w szpitalu nie różni się w zależności od sposobu finansowania leczenia.

Przeciętny czas spędzony na sporządzaniu dokumentacji, sprawozdań, rozliczeń i podobnych czynnościach podczas wizyty pacjenta w przychodni/gabiniecie.

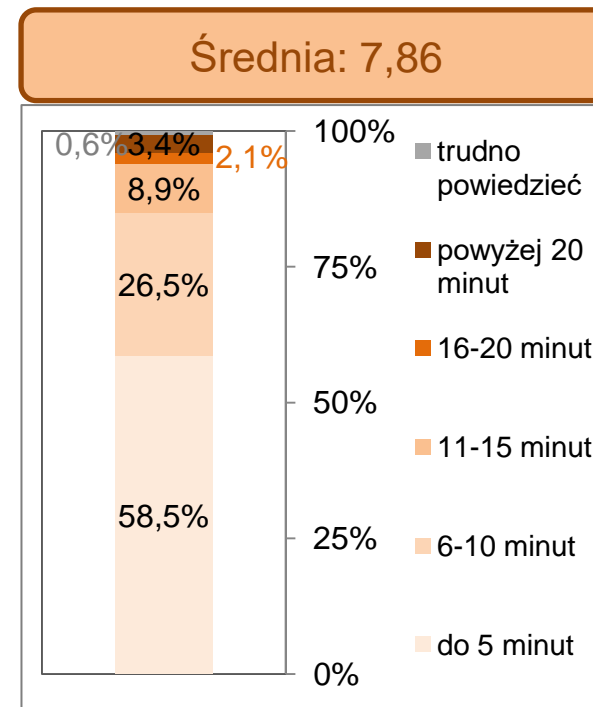
Pacjent NFZ



Pacjent ubezpieczony



Pacjent płacący



Podstawa : Osoby, przyjmujące pacjentów finansowanych przez NFZ w przychodni/gabiniecie; N=1077

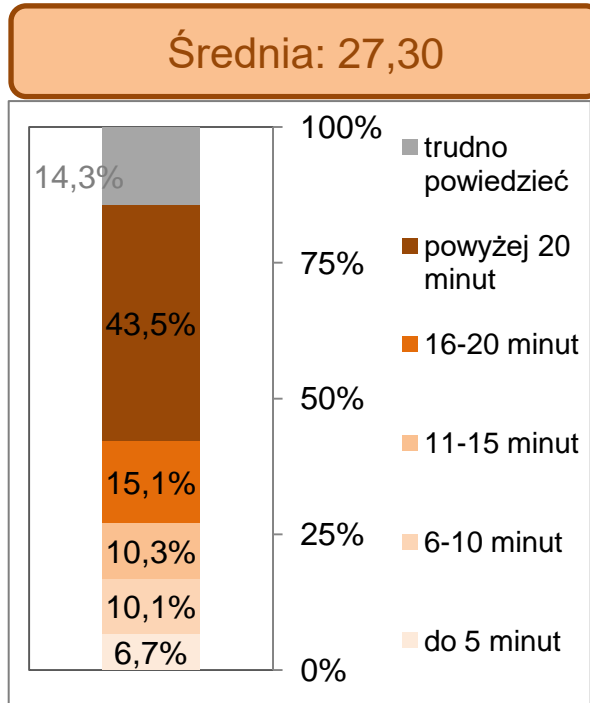
Podstawa : Osoby, przyjmujące pacjentów finansowanych w ramach dodatkowego ubezpieczenia w przychodni/gabiniecie; N=352

Podstawa : Osoby, przyjmujące pacjentów finansujących swoją wizytę w przychodni/gabiniecie; N=737

Znaczną część pracy lekarzy i lekarzy dentyistów zajmuje sporządzanie dokumentacji, sprawozdań, rozliczeń i podobne czynności biurowe. Najwięcej czasu na wykonanie takich czynności potrzeba zdaniem respondentów w przypadku wizyty w przychodni pacjentów, których leczenie finansowane jest przez NFZ (11 minut). O 3 minuty mniej potrzeba na te czynności u pacjentów z dodatkowym ubezpieczeniem albo płacących bezpośrednio za leczenie.

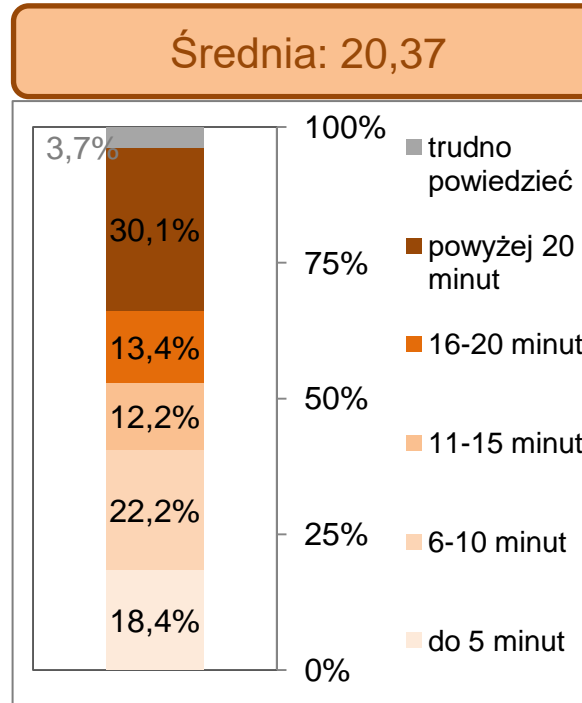
Przeciętny czas spędzony na sporządzaniu dokumentacji, sprawozdań, rozliczeń i podobnych czynnościach podczas jego hospitalizacji (1/2).

Pacjent NFZ



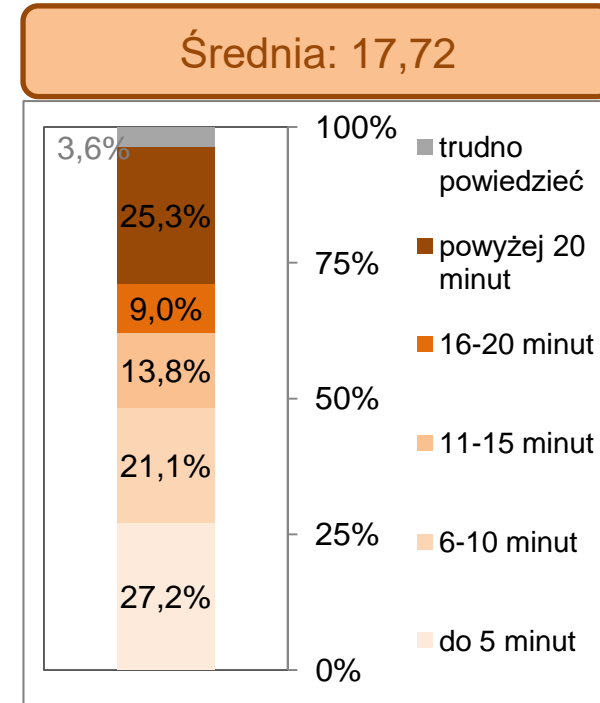
Podstawa : Osoby, przyjmujące pacjentów finansowanych przez NFZ w szpitalu; N=699

Pacjent ubezpieczony



Podstawa : Osoby, przyjmujące pacjentów finansowanych w ramach dodatkowego ubezpieczenia w szpitalu; N=107

Pacjent płaćący



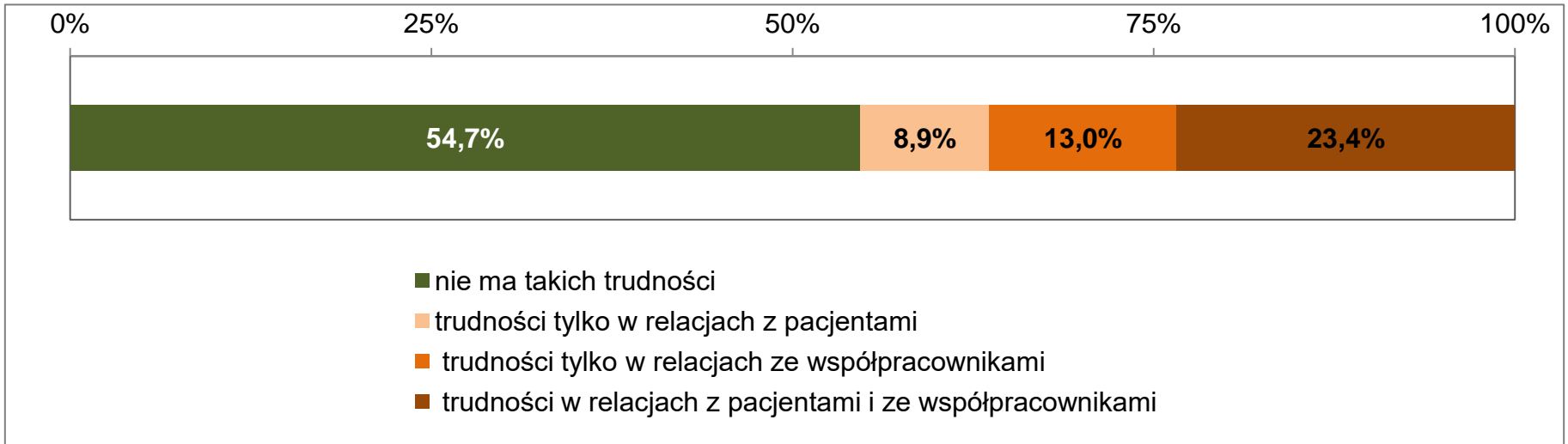
Podstawa : Osoby, przyjmujące pacjentów finansujących swoją wizytę w szpitalu; N=162

Przeciętny czas spędzony na sporządzaniu dokumentacji, sprawozdań, rozliczeń i podobnych czynnościach podczas jego hospitalizacji (2/2).

W opinii respondentów czas na prowadzenie dokumentacji i inne czynności biurowe jest ponad dwukrotnie dłuższy u chorych hospitalizowanych niż w przychodni. Podobnie do czasu potrzebnego na ten cel w przychodni, respondenci najwięcej czasu potrzebują w przypadku pacjentów, których leczenie jest finansowane przez NFZ.

W połączeniu z informacjami o czasie spędzonym na bezpośredniej rozmowie z pacjentami można stwierdzić, że całkowity czas przeznaczony na wizytę jest bardzo podobny, niezależnie od źródła finansowania (22-25 minut), ale w przypadku finansowania przez NFZ 48% tego czasu przeznaczane jest na czynności biurowe, podczas gdy w przypadku finansowania bezpośrednio przez pacjenta czynności te wymagają 31% całego czasu. Z kolei podczas pobytu szpitalu różnice w całkowitym czasie poświęcanym pacjentowi są znacznie większe (43,92 min. przy płaceniu przez NFZ, 36,66 min. jeżeli płaci dodatkowe ubezpieczenie, 35,65 min. jeżeli płaci sam pacjent) i czynności biurowe zajmują odpowiednio 62%, 55% i 50%. Jest to zgodne z wynikami badania z 2013 roku, które wskazywały na większe obciążenie biurokracją w szpitalach.

Trudności w relacjach z pacjentami i współpracownikami.



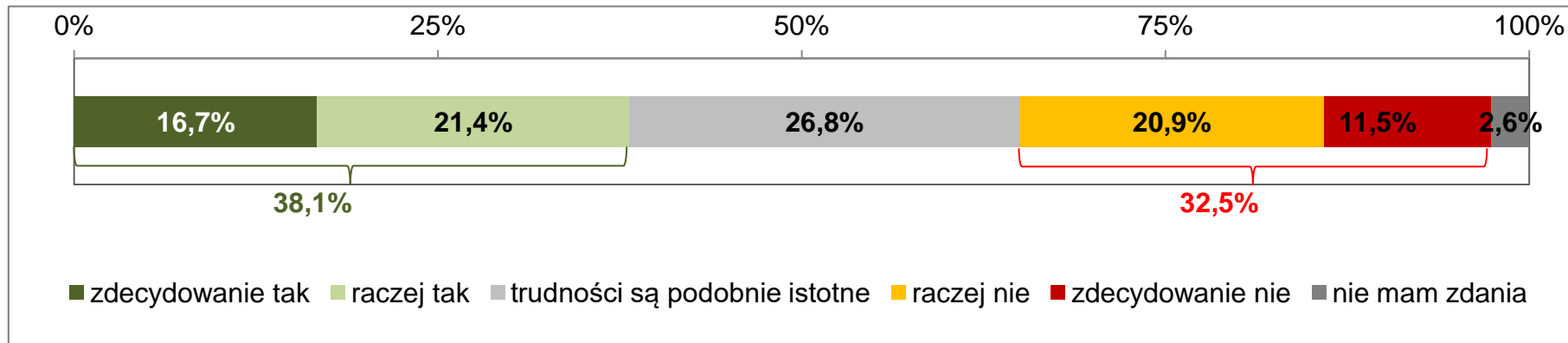
Nie ma trudności: dentysta,
powyżej 50 lat

Ze współpracownikami:
lekarz

Ze współpracownikami
i pacjentami: lekarz

Prawie połowa respondentów zgłasza trudności w relacjach z pacjentami (8,9%), ze współpracownikami (13%) albo z obiema grupami (23,4%).

Czy relacje z pacjentami sprawiają więcej trudności niż relacje ze współpracownikami?



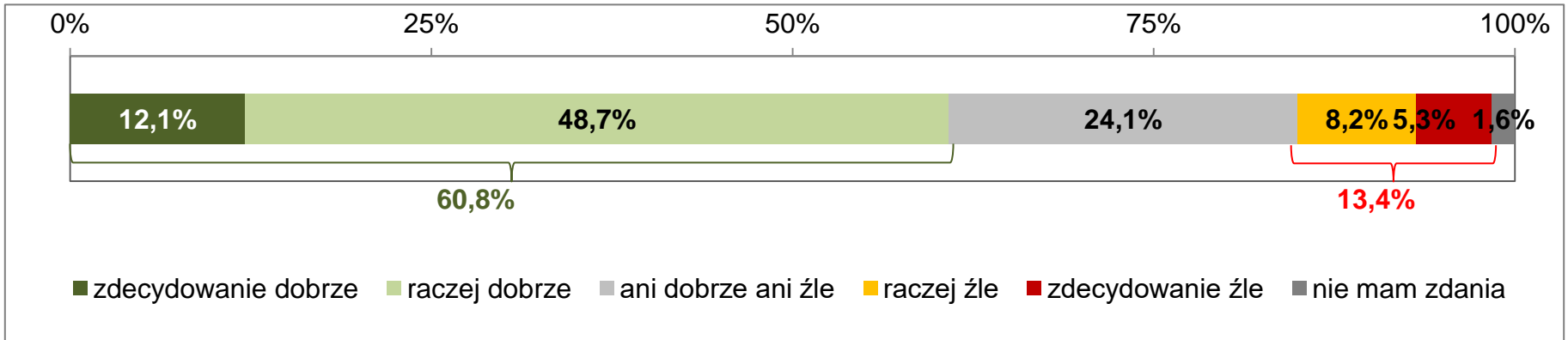
Podstawa : Osoby deklarujące trudności w relacjach z pacjentami i współpracownikami; N=404.

Podobne: 35-50 lat

Wśród osób, które zgłosiły, że mają trudności zarówno w relacjach z pacjentami jak i ze współpracownikami (23,4% całej grupy badanej) nieco więcej jest uważających, że więcej trudności sprawiają relacje z pacjentami (38,1%), ale prawie tyle samo osób uważa, że więcej trudności sprawiają relacje ze współpracownikami.

Ocena relacji z przełożonymi.

Jak ocenił(a)by Pan/Pani swoje relacje z przełożonymi?



Podstawa : Deklarujące trudności w relacjach ze współpracownikami osoby mające przełożonych; N=575.

Dobrze (T2B): do 35 lat

Swoje relacje z przełożonymi jako raczej złe albo zdecydowanie złe ocenia 13,5% respondentów, którzy podali, że mają trudności w relacjach ze współpracownikami.



Dziękujemy.

www.osai.nil.org.pl