

# Badania ewaluacyjne fazy środkowej i czy COVID dużo zmienił?

Katarzyna Klonowska  
Iwona Poznerowicz  
Zespół Projektu POZ PLUS  
Narodowy Fundusz Zdrowia

Warszawa, 8 grudnia 2021r.

**OCENA REALIZACJI PROGRAMU PILOTAŻOWEGO POZ PLUS  
ORAZ OCENA POZIOMU SATYSFAKCJI  
ŚWIADCZENIODAWCÓW Z ZASTOSOWANIEM METODY  
INDYWIDUALNYCH WYWIADÓW POGŁĘBIONYCH (IDI)**

# Ocena realizacji programu pilotażowego POZ PLUS w badaniach jakościowych

- Ocena realizacji programu pilotażowego POZ PLUS oraz ocena poziomu satysfakcji świadczeniodawców z zastosowaniem metody indywidualnych wywiadów pogłębionych (IDI)
- Ocena pilotażu POZ PLUS oraz ocena poziomu satysfakcji pacjentów i lekarzy w ramach projektu POZ PLUS z zastosowaniem metody zogniskowanych wywiadów grupowych (FGI).

Zogniskowany wywiad grupowy to technika badań, polegająca na wspólnej dyskusji grupy respondentów/uczestników wywiadu, pod przewodnictwem moderatora. Wywiad grupowy pozwala na relatywnie swobodną/spontaniczną wymianę spostrzeżeń, opinii i sugestii, co przybliża go do schematu naturalnej rozmowy osób w grupie. Pozwala także otworzyć się uczestnikom na innych współuczestników.

# Indywidualnych wywiadów pogłębionych (IDI)

- Wybrano 20 podmiotów realizujących pilotaż POZ PLUS
  - 8 placówek małych (do 5 tys. - wieś),
  - 9 placówek średnich (5 – 10 tys. - wieś gmina miejsko – wiejska)
  - 3 placówki duże (10-20 tys. - miasto)
- Przeprowadzono 40 indywidualnych wywiadów pogłębionych. W każdej placówce wytypowano po 2 osoby:
  - osoba z kadry zarządzającej placówką
  - koordynator pilotażu

**Indywidualne wywiady pogłębione (IDI - ang. Individual In-depth Interview)** to jedna z podstawowych i najbardziej klasycznych technik badawczych wśród metod jakościowych. Wywiady realizowane na niewielkiej, celowo dobranej próbie badawczej. Celowy dobór respondentów jest szczególnie ważny pod kątem uzyskania pogłębionych i rzetelnych informacji.

Ze względu na pandemię COVID 2-19 wywiady były prowadzone telefonicznie



# O co pytaliśmy.....

## 1. Co wpłynęło na decyzję o przystąpieniu do pilotażu POZ PLUS?

Jakie obawy mieli realizatorzy przed przystąpieniem do pilotażu, z czym były największe kłopoty?

## 2. Jak wyglądało tworzenie zespołu POZ PLUS?

Czy Koordynator ułatwia koordynację opieki? Czy osoba z kadry zarządzającej ułatwia koordynację opieki?

## 3. Jaka jest opinia o pilotażu POZ PLUS?

Jak oceniają poszczególne elementy pilotażu np. Jak wyglądała realizacja profilaktycznych badań bilansowych? Czy opracowanie IPOM pomaga w opiece nad pacjentem?

## 4. Jak pilotaż POZ PLUS wpłynął na opinie pacjentów?

Czy dotychczasowa realizacja pilotażu w Państwa placówce wpłynęła na waszych pacjentów (na postawy zdrowotne, samokontrolę, częstotliwość korzystania z usług, zainteresowanie ofertą POZPLUS?)

## 5. W jakim zakresie rozwiązania z pilotażu POZ PLUS mają szansę na wdrożenie w placówce?

• Czy któreś z rozwiązań z pilotażu POZ PLUS mają szansę na wdrożenie w Państwa placówce po zakończeniu pilotażu?



# Zalety pilotażu POZ PLUS wg świadczeniodawców

## 1. Wzrost poziomu satysfakcji pacjentów z realizowanych usług zdrowotnych.

Zaangażowanie pacjenta w proces opieki zdrowotnej przez zmianę sposobu jego uczestnictwa z biernego na aktywny. Krótszy czas oczekiwania na świadczenia. Szybszy czas diagnostyki

## 2. Szeroki wachlarz świadczonych usług

Poszerzenie zakresu świadczeń udzielanych w ramach podstawowej opieki zdrowotnej o świadczenia profilaktyczne, diagnostyczne, terapeutyczne i rehabilitacyjne oraz wybrane konsultacje specjalistyczne.

## 3. Kompleksowa obsługa pacjenta w zakresie usług medycznych

Zapewnienie współpracy różnych profesjonalistów medycznych w procesie opieki zdrowotnej oferowanej dla danego pacjenta

## 4. Zwiększenie kompetencji i roli pielęgniarek i położnych środowiskowo-rodzinnych/poz w zakresie profilaktyki i edukacji zdrowotnej.

## 5. Poprawa organizacji pracy i funkcjonowania placówek

Lepsza koordynacja w zakresie ruchu pacjentów, a także w zakresie podziału pracy pracowników



# Co wymaga dopracowania.....

- Dostosowanie systemu informatycznego
- Rozwiązania związane ze sprawozdawczością.
- Ograniczenie biurokracji
- Organizacja pracy i wynikające z niej ograniczenia czasowe (potrzeba większej elastyczności i dopasowania)

*„Mocne strony to jest to, co zawsze podkreślam, że koordynacja ruchu pacjenta, koordynacja w ogóle pracy, to nie tylko chodzi o ruch pacjentów, ale takiej pracy, rozdzielenie tej pracy równomierne, że jak gdyby przynosi sens tej pracy..... Dużym plusem jest dostępność (...) dużej ilości badań (...). Staliśmy się takim liderem też lokalnym, że ludzie, jak gdyby doceniają tą pracę, prestiż przychodzi zyskał na pewno.” - Koordynator*

*„Mamy nawet takie listy dziękczynne, że tak powiem, że gdyby państwo byście mnie nie zaprosili do pilotażu, jakby nie wiedział, że ma taką chorobę, to tam na jakieś poszerzone badania laboratoryjne i potem jeszcze jak masz konsultację, no bo okazało się, że pacjentka ma chorobę nowotworową i w miarę szybko udało się ten problem to wykryć. Więc ja widzę same pozytywy, jakby od strony pacjenta i takiego pacjenta do swojego zdrowia” - Kadra zarządzająca*



**OCENA PILOTAŻU POZ PLUS ORAZ OCENA POZIOMU SATYSFAKCJI PACJENTÓW I LEKARZY W RAMACH PROJEKTU POZ PLUS Z ZASTOSOWANIEM METODY ZOGNISKOWANYCH WYWIADÓW GRUPOWYCH (FGI).**

# Badania fokusowe (FGI).

- **Przeprowadzono 15 zogniskowanych wywiadów grupowych wśród pacjentów biorących udział w projekcie POZ PLUS w podziale na:**
  - 7 grup pacjentów po profilaktycznych świadczeniach bilansowych (nie włączeni do Programu Zarządzania Chorobą DMP)
  - 8 grup pacjentów objętych opieką w Programie Zarządzania Chorobą (podpisana zgoda na udział w DMP)
- **Dodatkowo w ramach badania przeprowadzono 3 badania FGI z lekarzami programu POZ PLUS.**

# Opinia pacjentów o pilotażu POZ PLUS

## 1. Indywidualne podejście do każdego pacjenta

bardziej indywidualne podejście do każdego pacjenta, w tym poświęcanie każdemu pacjentowi większej ilości czasu podczas każdorazowej wizyty lepszy poziom opieki, większe poczucie zaopiekowania niż w standardowym kontakcie z lekarzem, brak problemów z otrzymaniem odpowiedniego skierowania do lekarza specjalisty

## 2. Krótszy czas oczekiwania na wizyty u lekarzy oraz lepszy dostęp do specjalistów

większy poziom zaangażowania specjalistów

## 3. Dostęp do szerszego zakresu świadczeń

atrakcyjny wachlarz badań, które dodatkowo są darmowe, szybsze wykrywanie schorzeń, szybsza diagnostyka

## 4. Wsparcie i pomoc Koordynatora

osoba koordynatora, który ułatwia cały proces i służy pomocą, jak i praca pozostałych osób zajmujących się programem POZ PLUS.



# Opinia pacjentów o pilotażu POZ PLUS

## 5. Możliwość skorzystania z wizyt edukacyjnych

(najbardziej popularne-dietetyk, mniej wizyty psychologiczne)

zmiana podejścia tj. wprowadzenie profilaktyki. Bez względu na to czy ktoś jest zdrowy, czy chory, każdy może wykonać pakiet badań i sprawdzić swój stan zdrowia. W dotychczasowej opiece działało to na zasadzie – jestem chory, więc dopiero wtedy szukamy przyczyn i leczymy twoje objawy.

## 6. Poprawa sprawności i organizacji w placówce

Program pilotażowy pozwala wejść na wyższy poziom opieki nad pacjentem.

*„Łatwy dostęp do badań, lepszy dostęp do lekarzy specjalistów, kompleksowych badań, do pełnej diagnostyki, gdzie na co dzień ona może być utrudniona, ponieważ idąc do lekarza podstawowej opieki zdrowotnej musimy sobie załatwić jedno skierowanie, drugie i trzecie, a tu jesteśmy kompleksowo załatwiani za jednym razem.”*

*„Zależało mi na rezonansie, a wiem z doświadczenia, że czekałam zawsze około roku na termin. A tutaj dostałam termin w tydzień. No więc to naprawdę było super, na plus. I to mnie głównie też przekonało. No i samo to, że można się też przebadać pod innym kątem.”*

*„Dietetyk był dla mnie fantastyczną niespodzianką i poszedłem tak naprawdę tylko, żeby zobaczyć, co to jest i już teraz mam trzecią wizytę. Bardzo możliwe, że zostanę na dłużej, bo tutaj bardzo dużo ciekawych rzeczy się dowiaduję odnośnie zmiany diety.”*

*„Szybkie terminy, bezpłatnie, rehabilitacja, specjaliści, podejście do pacjenta też zauważam inne niż w takiej typowej jednostce, że szybko, szybko, 5 minut lekarz nawet jak ma dobrą wolę, to nie ma tego czasu. A u nas jak się rejestruje normalnie z NFZ, czy od razu rejestratorka rejestruje, to inny czas wydaje mi się rezerwuje na wizytę. Bo lekarz ma czas zapytać, zapoznać się. (...) Tutaj czuje się po prostu człowiek, że jest u lekarza, a nie tylko, że następnym razem i po prostu do domu - dla mnie to jest duża różnica.”*

*„To jest sztab ludzi, począwszy od koordynatora, pielęgniarki, lekarza, inny personel medyczny, edukatorów, którzy po prostu wykonują w tej chwili kawał dobrej roboty.”*

*„Najgorzej, jak pójdę i usłyszę diagnozę, której bym nie chciała usłyszeć. Bałam się spotkać z lekarzami, że podczas badania coś się okaże. Ale teraz się uspokołam, jest dobrze.”*

# Opinia lekarzy o pilotażu POZ PLUS

## 1. Koordynacja diagnostyki i leczenia pacjentów

Pilotaż umożliwił lekarzom koordynację leczenia pacjentów

## 2. Koordynator jako nowy uczestnik zespołu POZ PLUS

osoba niezbędna w placówce, mająca ogromny wpływ zarówno na proces opieki pacjentów, jak i na pracę lekarzy

## 3. Znaczne usprawnienie przepływu informacji nt. pacjenta pomiędzy lekarzem POZ i specjalistami

Wprowadzenie dokumentacji elektronicznej, wykorzystywanej przez lekarza rodzinnego oraz lekarza specjalistę, znacznie przyspieszyło komunikację, oraz spowodowało łatwiejszy dostęp do wszystkich informacji zgromadzonych w jednym miejscu, a lekarz POZ może kontrolować wyniki swojego pacjenta

## 4. Skrócenie czasu diagnostyki pacjenta

Zlecenie badań i diagnostyka na poziomie POZ pozwoliło skrócić ścieżkę leczenia pacjenta i diagnozować go często u lekarza rodzinnego, co także podniosło kompetencje lekarzy.

## 5. Szybsze wdrożenie optymalnego leczenia

badania bilansowe – potrzeba powszechnego stosowania w POZ-ach, żeby nie zostały zaniechane wraz z zakończeniem pilotażu POZ PLUS.



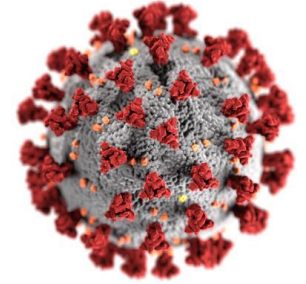
*„Trudno mi sobie teraz wyobrazić pracę bez koordynatora. Wcześniej nie było u nas takiej osoby i pacjenci tak naprawdę robili to, co chcieli. Pacjent wychodził z zaleceniami, z receptą. Natomiast tak naprawdę w większości to pacjent sam decydował, kiedy przyjdzie, kiedy nie przyjdzie, kiedy badanie zrobi, kiedy się z wynikiem zgłosi badania. Teraz wszystko mamy to spięte.”*

*„My mamy więcej czasu na takie zasadnicze lekarskie typowe rzeczy, żeby zbadać, porozmawiać z pacjentem, szerszy wywiad przeprowadzić.”*

*„Po to USG piersi przychodziły też często później, z pytaniem: to już więcej razy nie można? To było tylko z programu, z tego bilansu. Także bardzo duże zainteresowanie. I faktycznie tym osobom i to w różnych grupach wiekowych, jednak wyszły jakieś zmiany i one później miały już monitorowanie też ustalone, zalecenia jakieś.”*

*„Więc jeśli ten specjalista zagląda do systemu, to ma te wyniki badań nasze. Ma nasze leki. Ma jakby wszystko jasne. Więc nawet jeżeli on zmienia leki, to też patrzy na to, co my daliśmy, co przyjmuje pacjent. Nie patrzy tylko na tą swoją jednostkę. I później w drugą stronę: jak wraca do nas, to my też mamy pełny obraz wszystkich badań kardiologa, na jakiej podstawie on dał badania, zlecił i jak to wszystko wygląda. Więc myślę, że to jest najfajniejsze.”*





# Wpływ COVID - 19 na pilotaż POZ PLUS

# Wpływ COVID - 19 na pilotaż POZ PLUS

- Utrudnienie realizacji badań bilansowych z powodu zamknięcia placówek
- Ograniczony dostęp do laboratoriów
- Spadek zainteresowania udziałem w programie zarządzania chorobą
- Wydłużenie kolejek oczekujących pacjentów
- Niemożność skorzystania z zaplanowanych wizyt/badań czy też zabiegów, często odwoływanych np. z powodu lekarza przebywającego na kwarantannie,
- Wydłużony czas oczekiwania na kontakt, wydłużony czas oczekiwania na wizytę w szczególności na początku pandemii.

*„Wiem, że na początku ciężko było dodzwonić się na ten numer ogólny, ale pomocne było to, że był ten numer do koordynatora. Miałam nawet taką sytuację ostatnio, że koordynator po prostu sam informował i pytał, czy wygodniejsza będzie ta teleporada, czy taka osobista wizyta z lekarzem.”- Pacjent*

*„Pandemia ograniczyła nasz projekt (...) musieliśmy całkowicie z tego programu zrezygnować na pewien okres. Później udało nam się to w jakimś stopniu wznowić. Na chwilę obecną pacjenci nie chcą już przychodzić tak często do przychodni. Nie chcą też być kierowani na różnego rodzaju badania diagnostyczne ze względu na strach przed możliwością zarażenia się.” – Koordynator*

*„Ludzie się boją i myślę, że przez to chcą się przebadać. Zwłaszcza, że bardzo często jednym z badań w poszerzonym bilansie jest między innymi rentgen płuc. W związku z tym jest to dla nich informacja (...) działa to może jakoś na ich psychikę. Mamy coraz większą liczbę pacjentów.” – Koordynator*

*„Z jednej strony pandemia zadziałała na minus, ponieważ pacjenci bali się do nas przychodzić, ale te późniejsze dodatkowe usprawnienia, to że możemy różne rzeczy robić zdalnie, ułatwiły kontakt z pacjentem. Pacjenci są teraz bardzo zadowoleni z tej sytuacji”. – Kadra zarządzająca*

*„Miałam lepszą opiekę w trakcie pandemii.*

*Byłam jeszcze w stanie szybciej zrobić jakieś badania kontrolne, bo ludzie siedzieli w domu, nie wychodzili. Więc generalnie miejsca były dostępne. W momencie kiedy była taka potrzeba, to było to z dnia na dzień praktycznie. Nasza przychodnia pracowała cały czas i cały czas była dostępna.”*

*„Jeżeli był jakiś problem lub chciałam coś osobiście skonsultować, to nigdy lekarz mi nie odmówił. Oczywiście w danej godzinie, dostosowałam się.”*

*„Generalnie nie miałam żadnych problemów czy właśnie z teleporadą, czy z wizytą, i tak jak w sumie się wypowiedzieli państwo przede mną, nie trzeba było czekać, nie było tłoku w przychodniach, generalnie było bezpiecznie.”*

## Linki do raportów:

- **Badanie dotyczące pandemii COVID-19 i jego wpływ na życie Polaków**

[https://akademia.nfz.gov.pl/wp-content/uploads/2021/12/Raport\\_COVID\\_wplyw\\_na\\_zycie\\_Polakow.pdf](https://akademia.nfz.gov.pl/wp-content/uploads/2021/12/Raport_COVID_wplyw_na_zycie_Polakow.pdf)

- **Ocena poziomu satysfakcji świadczeniodawców z zastosowaniem metody indywidualnych wywiadów pogłębionych (IDI).**

[https://akademia.nfz.gov.pl/wp-content/uploads/2021/12/Raport\\_Ocena\\_satysfakcji\\_swadczeniodawcow\\_w\\_pilotazu\\_POZ\\_PLUS\\_IDI.pdf](https://akademia.nfz.gov.pl/wp-content/uploads/2021/12/Raport_Ocena_satysfakcji_swadczeniodawcow_w_pilotazu_POZ_PLUS_IDI.pdf)

- **„Ocena poziomu satysfakcji pacjentów i lekarzy w ramach projektu POZ PLUS z zastosowaniem metody zogniskowanych wywiadów grupowych (FGI)”**

[https://akademia.nfz.gov.pl/wp-content/uploads/2021/12/Danea\\_Raport\\_ocena\\_satysfakcji\\_pacjentow\\_i\\_lekarzy\\_w\\_pilotazu\\_POZ\\_PLUS\\_FGI.pdf](https://akademia.nfz.gov.pl/wp-content/uploads/2021/12/Danea_Raport_ocena_satysfakcji_pacjentow_i_lekarzy_w_pilotazu_POZ_PLUS_FGI.pdf)

Dziękuję za uwagę