**Sytuacja dziecięcych placówek szpitalnych oczami małych pacjentów oraz personelu medycznego – raport Fundacji K.I.D.S.**

**Fundacja Klub Innowatorów Dziecięcych Szpitali zaprezentowała raport „Wielkie Badanie Dziecięcych Szpitali 2021”, w którym zbadała opinię pracowników medycznych oraz opiekunów małych pacjentów na temat kondycji szpitali dziecięcych w całej Polsce. Kolejnym etapem projektu jest ogłoszenie startu „Wielkiego głosowania”, w którym rodzice wybiorą inicjatywę, zrealizowaną następnie w dziecięcych placówkach medycznych. Partnerem inicjatywy jest marka Nurofen, która w swojej misji stoi po stronie pacjentów, a poprzez ten projekt będzie wspierać pacjentów dziecięcych szpitali.**

Misją Fundacji K.I.D.S. jest transformacja szpitali w nowoczesne miejsca przyszłości, przyjazne zarówno małym pacjentom, jak również tym, którzy walczą o ich zdrowie. Aby to zrealizować, konieczne było zbadanie, jak obecnie wygląda jakość obsługi w dziecięcych placówkach medycznych na terenie całego kraju. Fundacja zapytała o doświadczenia w szpitalu od momentu przyjęcia, przez pobyt w oddziale, uzyskane informacje od personelu medycznego, aż po otrzymanie wypisu. Poprosiła również o ocenę infrastruktury, posiłków, wyposażenia pokoi. Wsłuchując się w głos rodziców i opiekunów, zespół badawczy postanowił zebrać także opinie personelu, który na co dzień walczy o zdrowie dzieci.

Na podstawie przeprowadzonych ankiet Fundacja K.I.D.S. zidentyfikowała wnioski w ośmiu obszarach: personel, komunikacja, wsparcie, obsługa, infrastruktura, oznakowanie i informacje, jedzenie i atrakcje.

**„Wielkie Badanie” obrazuje wewnętrzne bolączki szpitali**

**Opinie rodziców i opiekunów**

**1.** **Dziecięce szpitale to centrum życzliwości**

Życzliwość personelu (lekarzy/lekarek , pielęgniarzy i pielęgniarek) jest najlepiej ocenianym obszarem wśród rodziców i pacjentów oddziałów szpitalnych oraz na drugim miejscu wśród pacjentów SOR. 79% ankietowanych dobrze lub bardzo dobrze oceniło życzliwość personelu na oddziałach szpitalnych, zaś 69% ankietowanych w ten sam sposób oceniło pracowników SOR. Rodzice docenili ich za pomocność, otwartość oraz redukcję stresu u dziecka. Personel oddziałów medycznych był znacznie częściej postrzegany jako życzliwy i chętny do pomocy niż personel SOR.

**2.** **Informacje leczą obawy**

Rodzice potrzebują empatycznej i skutecznej komunikacji z lekarzami oraz z personelem pielęgniarskim, aby wzmacniać siebie i wspierać dziecko w czasie pobytu w szpitalu. Rodzice, którzy spotkali się z życzliwością i dyskrecją personelu przy przyjęciu do placówki, pozytywnie oceniają ogólną pracę lekarzy i pielęgniarek. 72% opiekunów dobrze lub bardzo dobrze oceniło komunikację z personelem medycznym i przekazywanie informacji na oddziale, zaś 62% opiekunów dobrze lub bardzo dobrze oceniło komunikację z personelem medycznymi przekazywanie informacji na SOR. 70% uznało, że pracownicy Izby przyjęć chronili ich prywatność oraz byli dyskretni, a 73% rodziców zadeklarowało, że personel dbał o dyskrecję i zapewnienie intymności dziecka w trakcie badań. Bardzo ważną kwestią jest również dostęp i odpowiednia komunikacja z lekarzem prowadzącym. 86% rodziców wiedziało, kto jest lekarzem prowadzącym leczenie ich dziecka oraz 88% dobrze oceniło proces komunikacji. Jednak tylko 49% rodziców dzieci przebywających na oddziale szpitalnym oraz tylko 32% osób przebywających na SOR wskazało, że personel medyczny przedstawił im się z imienia i nazwiska.

**3.** **Rodzice potrzebują empatii personelu**

Pobyt w szpitalu jest stresującym doświadczeniem, zarówno dla dziecka, jak i jego opiekunów. Rodzice wiedzą, że zachowanie personelu jest często wynikiem braków kadrowych i przepracowania. Nie zmienia to faktu, że brak odpowiedniej reakcji na stres dziecka, negatywnie wpływa na ocenę pracy pielęgniarek i pielęgniarzy. Wśród ankietowanych, 59% opiekunów dobrze oceniło reakcję pracowników oddziału na stres dziecka, a 53% w ten sam sposób oceniło okazane wsparcie przez pracowników SOR.

**4.** **Formalności przysparzają trudności**

Wypełnianie skomplikowanych dokumentów jest uciążliwe dla rodziców, szczególnie podczas nieplanowanej wizyty na SOR. Wymagania regulacyjne są wszędzie podobne - niektóre szpitale jednak ułatwiają przejście przez formalności bez stresu i problemów. Z ankiety wynika, że rodzice lepiej oceniają pracę pielęgniarek i lekarzy, jeśli ich pierwsze doświadczenia z placówką medyczną są pozytywne. Im szybciej zadbamy o pacjenta, tym większe będzie jego zadowolenie na dalszych etapach leczenia. 65% rodziców pozytywnie ocenia szybkość i sprawność przebiegu formalności na Izbie Przyjęć. Na SOR 55% opiekunów wyraża się o formalnościach pozytywnie.

**5. Rodzice są blisko dzieci. Przestrzeń nie jest na to gotowa**

Ponad połowa opiekunów dobrze oceniła wyposażenie i udogodnienia na oddziale. Jednocześnie w komentarzach blisko ¼ wypowiedzi zawierała negatywną ocenę warunków panujących na szpitalnych oddziałach. Rodzice wskazywali, że sale na oddziałach są zbyt małe. Zdecydowana większość była przepełniona, a opiekunowie czasami spali na podłodze. Rodzice oczekują łazienek w pokojach lub przynajmniej większej ich liczby na ogólnodostępnych korytarzach. Wśród rodziców przebywających z dzieckiem na oddziale 55% pozytywnie oceniło stan wyposażenia i udogodnienia. Ten aspekt na SOR dobrze lub bardzo dobrze oceniło 56% rodziców. 88% rodziców w trakcie pobytu w szpitalu miało możliwość pozostania z dzieckiem przez cały okres hospitalizacji. Rodzice zwrócili uwagę na aspekt, jakim jest odpowiednie oznakowanie i dostęp do informacji związanych z pobytem w szpitalu. 64% opiekunów dobrze lub bardzo dobrze oceniło oznakowanie szpitala i informacje związane z pobytem. Respondenci wyżej oceniający stan infrastruktury szpitala (oznakowanie i wyposażenie pokojów, gabinetów i udogodnień dla rodziców) wyżej oceniali pracę zarówno lekarzy, jak i pielęgniarek.

**6. Rodzice gubią się w szpitalu i gąszczu informacji**

64% opiekunów dobrze lub bardzo dobrze oceniło oznakowanie szpitala i informacje związane z pobytem. Rodzicom brakuje jednak informacji dla nich samych - co gdzie się znajduje i jak przygotować się do pobytu w szpitalu

**7. Szpitalne potrawy wymagają poprawy**

Ponad połowa opiekunów dobrze lub bardzo dobrze oceniła posiłki w szpitalu na oddziale (53%). Rodzice oczekują bardziej urozmaiconych posiłków, które nie będą ograniczały się do „jasnego pieczywa i dżemu”. Zwracają uwagę, że serwowane jedzenie czasami jest zimne, a porcje nieadekwatnie małe do potrzeb i apetytu małych pacjentów. Niektórzy zgłaszają problemy z uwzględnieniem diet czy zgłaszanych alergii pokarmowych. Dużym minusem są godziny serwowania posiłków (zbyt wczesne kolacje), co związane jest z porami procedur medycznych. Dodatkowo ograniczenia te narzucają firmy outsourcingowe, z którymi szpitale współpracują. Bolączką jest również częsty brak możliwości wykupienia posiłków dla opiekunów przebywających na oddziale. Nie wszyscy mają dostęp do lodówek, w których można przechowywać dodatkowe jedzenie dla najmłodszych. Pozytywnie oceniane są automaty z żywnością, które dostępne są w nielicznych placówkach.

**8. Zabawa pomaga walczyć z chorobą**

Rodzice zwracają uwagę na brak dostępu do atrakcji w czasie wolnym. Aż 74% z nich uważa, że zapewnienie dodatkowych atrakcji w trakcie pobytu pomogłoby dziecku w minimalizacji stresu i powrocie do zdrowia. Jednocześnie część rodziców zauważa, że powodem zaistniałej sytuacji może być COVID.

**Oczami personelu**

Badanie miało na celu również sprawdzenie obecnej kondycji oraz nastawienia do pracy personelu medycznego. Sprawdzone zostały takie kryteria jak satysfakcja z pracy, równowaga pomiędzy życiem prywatnym a pracą, stres, potrzeby, wiara w sens zgłaszania usprawnień, dostęp do szkoleń. Pracownicy szpitali podzielili się również swoimi pomysłami na poprawę miejsca pracy.

1. **Im jest się bliżej pacjenta, tym trudniej się zdystansować**

Według badania 76% pracowników szpitali chętnie przychodzi do swojej pracy i podejmuje zawodowe obowiązki. 98% pracowników szpitali uważa, że dobrze wykonuje swoją pracę, jednak tylko 61% przyznało, że realizuje się w codziennych obowiązkach. 60% pracowników przyznało, że jest ogólnie zadowolona z pracy w miejscu zatrudnienia. Personel umie zachować równowagę między życiem prywatnym a pracą, ale gdy potrzebuje pomocy, nie zawsze łatwo mu o nią prosić. Z przeprowadzonych analiz wynika, że lekarze oceniają swoją zdolność do zdystansowania się od pracy i zrelaksowania się niżej od pozostałych grup (z wyjątkiem pielęgniarek). Skumulowany stres może mieć negatywny wpływ na codzienne funkcjonowanie personelu szpitalnego, zarówno w życiu zawodowym, jak i prywatnym.

1. **Wiara w sens zgłaszania usprawnień**

Wśród ankietowanych pracowników szpitali 62% deklaruje, że wychodzi z inicjatywą poprawy warunków pracy, a 41% uważa, że ich miejsce pracy jest gotowe do wprowadzenia tych zmian. Spośród badanych pracowników szpitali kadra zarządzająca częściej dostrzega sens zgłaszania usprawnień, bo wiedzą, że będą one brane pod uwagę. Zdaniem badanych pracowników szpitali priorytetem powinna być poprawa komunikacji pomiędzy współpracownikami. Pracownicy wierzą, że lepsza organizacja i warunki pracy mogą poprawić obsługę pacjentów. Warto zainwestować w automatyzację procesów i digitalizację, gdyż to pozwoli odciążyć personel i dać więcej czasu dla pacjentów.

Raport dostępny jest do pobrania na stronie: <https://wielkiebadanie.kids.org.pl/>

**Badanie to dopiero początek – Nurofen stanie po stronie małych pacjentów i ich rodziców, działając na rzecz usprawnienia funkcjonowania dziecięcych szpitali**

Głównym założeniem badania było nie tylko sprawdzenie jakości szpitali w Polsce, ale również zaprezentowanie kierunków zmian i projektów, które pomogą w realizacji usprawnień i budowaniu pozytywnych doświadczeń. Partnerem tej inicjatywy jest Nurofen – marka skierowana do rodziców, która swoją działalnością wspiera ich w codziennej opiece nad maluchami. W tym celu Fundacja, wraz z marką Nurofen, zorganizowała konkurs na zasadach budżetu rodzicielskiego, w którym to opiekunowie mogą zagłosować na jeden z trzech projektów. Pomysł, który osiągnie największą liczbę głosów, zostanie wprowadzony do dziecięcych szpitali. Inicjatywy zostały wybrane na podstawie wniosków z badań i głosu rodziców.

- *Niezmiernie cieszy nas fakt, iż możemy wesprzeć Fundację K.I.D.S. w realizacji kolejnego projektu, dzięki któremu proces hospitalizacji małych pacjentów stanie się bardziej przyjazny. Reckitt razem z marką Nurofen od zawsze jest blisko rodziców, którzy na co dzień mierzą się z wieloma wyzwaniami. To właśnie połączyło nas z Klubem Innowatorów Dziecięcych Szpitali – wspólnie prowadzimy działania, które mają pomóc rodzicom, a także zmienić szpitale na lepsze. Wierzymy, że dzięki wynikom „Wielkiego Głosowania” oraz wdrożeniu wybranego projektu dokonamy realnej zmiany i wykonamy kolejny, duży krok w tym kierunku –* **powiedziała Inga Songin, Marketing Director Poland & EE, Reckitt.**

To ankietowani wybrali, jaki aspekt jest najbardziej kluczowy do zmiany. W konkursie wytypowane zostały trzy projekty:

1. **Mniej biurokracji** – system pozwalający na efektywniejsze zarządzanie procesem wpisów i wypisów ze szpitala.

2. **Pozytywna komunikacja** – szereg szkoleń dla pracowników szpitali, które pomogą w codziennej komunikacji na linii pacjent - szpital.

3. **Aplikacja pacjenta** – rozwój i rozszerzenie Aplikacji Pacjenta CZD na pozostałe szpitale dziecięce.

Głosowanie odbywa się na stronie <https://wielkiebadanie.kids.org.pl/wielkie-glosowanie>. Konkurs potrwa od dzisiaj, 12 października, do 2 listopada 2021 roku. Wyniki głosowania zostaną przedstawione 5 listopada 2021 roku.

###KONIEC###

**Więcej na temat badania:**

Raport został stworzony na podstawie badania przeprowadzonego przez zespół badawczy Fundacji K.I.D.S. za pomocą ankiety realizowanej metodą CAWI, przy współpracy z serwisem realizacji badań on-line Webankieta. Ankieta została przeprowadzona wśród rodziców i opiekunów małych pacjentów oraz pracowników szpitali na terenie całego kraju. W badaniu wzięło udział 2151 osób – w tym 454 pracowników medycznych, 1452 rodziców pacjentów oddziałów szpitalnych i 245 opiekunów dzieci przebywających w Szpitalnym Oddziale Ratunkowym (SOR).

**O Fundacji K.I.D.S**

Fundacja K.I.D.S. to Klub Innowatorów Dziecięcych Szpitali - powstała, by zmieniać szpitale w przyjazne szpitale przyszłości. Wprowadza do nich innowacje i nowe technologie. Wiemy, że na proces leczenia ma wpływ wiele czynników. Dlatego w swoich działaniach łączymy różne perspektywy i patrzymy na szpital oczami dzieci, rodziców i tych, którzy walczą o ich zdrowie. Naszym pierwszym projektem jest rewitalizacja Centrum Zdrowia Dziecka, jednego z największych specjalistycznych szpitali pediatrycznych w Polsce. Aby przyspieszyć powrót dzieci do domu stworzymy centrum zdalnej opieki wykorzystujący innowacyjne rozwiązania tele-medycyny. Więcej informacji znajdziesz na: [www.kids.org.pl](http://www.kids.org.pl)

**O Nurofen**

Nurofen jest oryginalnym ibuprofenem dostępnym bez recepty, który jako pionier przynosi konsumentom korzyści ibuprofenu, zapewniając skuteczną ulgę w gorączce i bólu milionom rodzin. To najszybciej rozwijająca się marka leków przeciwbólowych przeznaczonych zarówno dla dzieci, jak i dorosłych na świecie. Mnogość formuł produktu pomaga ludziom nadążać za tempem współczesnego życia i jest on dostępny w tabletkach, żelowych kapsułkach i syropach, w zależności od grupy wiekowej, czy preferencji.

​

Sukces, jaki odniósł Nurofen jest wynikiem ponad 30 lat badań i rozwoju. Misją Nurofen jest stanie po stronie pacjentów i wspieranie ich w procesie leczenia. ​Więcej informacji znajdziesz na [nurofen.pl](https://www.nurofen.pl/)

​

Marka nr 1 w leczeniu bólu u dzieci i dorosłych (IQVIA, MAT 06.2020​)

**O Reckitt**

Reckitt istnieje, aby chronić, leczyć i pielęgnować w nieustannym dążeniu do czystszego i zdrowszego świata. Wierzymy, że dostęp do najwyższej jakości higieny, dobrego samopoczucia i żywienia to prawo, a nie przywilej. Reckitt jest firmą stojącą za jednymi z najbardziej rozpoznawalnych i zaufanych marek konsumenckich na świecie w dziedzinie higieny, zdrowia i żywienia. Te marki to Enfamil, Nutramigen, Nurofen, Strepsils, Gaviscon, Mucinex, Durex, Clearasil, Lysol, Dettol, Veet, Harpic, Cillit Bang, Mortein, Finish, Vanish, Calgon, Woolite, Air Wick i wiele innych. Higiena, zdrowie i odżywianie mają znaczenie dla nas wszystkich.

Jesteśmy zróżnicowanym, globalnym zespołem składającym się z ponad 43 000 pracowników. Wykorzystujemy naszą wspólną energię, aby sprostać naszym ambicjom poprzez marki których misją są działania dla zdrowszej planety i bardziej sprawiedliwego społeczeństwa. Jesteśmy częścią czegoś większego. I wiemy, że możemy zmieniać rzeczy na lepsze. W Reckitt wszyscy tworzymy prawdziwą różnicę dla ludzi na całym świecie każdego dnia. Dowiedz się więcej lub skontaktuj się z nami na Reckitt.com