

# REJESTRACJA W OCZACH PACJENTÓW



CASE STUDY  
BADANIE FGI



# Spis treści :

1. Cel badania.
2. Metoda badania.
3. O uczestnikach.
4. Wyniki badania :
  - Ocena wyglądu rejestracji
  - Ocena obsługi telefonicznej
  - Wizerunek rejestracji przez pryzmat pracy rejestratorek
  - Propozycje ulepszeń

# CEL BADANIA

ReGo

# Cel badania

W badaniu FGI chcieliśmy poznać :

- Oczekiwania i opinie pacjentów dotyczące wyglądu i warunków w rejestracji.
- Ocena telefonicznego poziomu obsługi.
- Wizerunek rejestracji w oczach pacjenta :
  - słabe i najbardziej denerwujące pacjentów elementy obsługi
  - mocne strony rejestracji
- Propozycje pacjentów dotyczące możliwych ulepszeń w rejestracji.

# METODA BADANIA

# Metoda badania

Badanie zrealizowano metodą FCI (Focus Group Interview) w czterech grupach 7-8 osobowych dzięki czemu możliwe było dokładne poznanie :

- obserwacji
- spostrzeżeń
- przemyśleń pacjentów na temat funkcjonowania rejestracji medycznych

# Metoda badania

Na FGI składa się 5 etapów :

1. Określenie problemu badawczego (czyli określenie jakich informacji ma dostarczyć badanie.
2. Przygotowanie koncepcji badania.
3. Rekrutacja uczestników.
4. Realizacja badania.
5. Analiza i interpretacja wyników.

# Metoda badania

## PRZYGOTOWANIE KONCEPCJI BADANIA

FORMUŁOWANIE  
CELÓW BADANIA



PRZYGOTOWANIE  
SCENARIUSZA



MODYFIKACJE  
SCENARIUSZA



# Metoda badania

## **Przygotowanie koncepcji badania – Przygotowanie scenariusza**

W scenariuszu badania określono :

- poruszane w dyskusji tematy
- pokazywane badanym materiały

# Metoda badania

## **Przygotowanie koncepcji badania – Modyfikacje scenariusza**

Scenariusz stanowił podstawę badania, był jednak elastyczny. W trakcie prowadzonego badania ze względu na dynamikę prowadzonej dyskusji oraz możliwości poznania dodatkowych postaw badanych, scenariusz podlegał minimalnym modyfikacjom.

# Metoda badania

## Rekrutacja uczestników

By wnikliwiej poznać spostrzeżenia i specyficzne potrzeby uczestników, podzielono ich na grupy ze względu na wiek i wielkość zamieszkiwanego miasta.

GRUPA	WIEK	KOBIETY	MEŹCZYŹNI	WIELKOŚĆ MIASTA
GR. I	65-75 lat	4	3	Pow. 100.000
GR. II	40 -50 lat	3	3	Pow. 100.000
GR. III	40 -50 lat	4	3	Do 20.000
GR. IV	65 -75 lat	5	3	Do 20.000

# Metoda badania

## Rekrutacja uczestników

Dobór uczestników do badania odbywał się w sposób celowy na podstawie:

- cech demograficznych (wiek, płeć, miejsce zamieszkania)
- cech behawioralnych (korzystanie z usług kilku placówek medycznych w ostatnim czasie)

# Metoda badania

## Realizacja badania

Dyskusja prowadzona była przez doświadczonego moderatora który :

- zadawał badanym pytania
- kierował dyskusję na odpowiednie tory tak, by uzyskać odpowiedzi na założone pytania
- czuwał nad odpowiednim tempem dyskusji

Zapis całego badania został zarejestrowany, sporządzono też notatki.

# Wyniki badania

**Szczegółowe wyniki badania.  
Ocena wyglądu rejestracji.**

# Jak pacjenci postrzegają wygląd, warunki i wyposażenie

- ⊙ Zdaniem badanych w odwiedzanych przez nich rejestracjach jest zdecydowanie za mało przestrzeni.

„ Czuję się dobrze, gdy obok mnie są 2 – 3 osoby, gdy jest więcej robi się ciasno”.

„ Uciążliwy hałas, zamieszanie i brak przestrzeni. Dyskomfort przebywania w jednym pomieszczeniu osób rejestrujących się i oczekujących już na wizytę”.

- ⊙ W grupie (40 -50) stwierdzają, że w prywatnych placówkach jest wystarczająco dużo przestrzeni.

- Uczestnicy badania negatywnie ocenili czytelność oznaczeń

przed i w rejestracji. Uznali, że nie można samemu trafić w wybrane miejsce nie znając placówki.

- Grupa 65 – 75 jako powód podaje zbyt małe litery i umieszczanie tablic informacyjnych w niezbyt eksponowanych miejscach.

„Może powinno być też więcej tablic?”

- Grupa 40 – 50 z małego miasta nie ma problemu z poruszaniem się po znanych sobie przychodniach.

„To dlatego, że wiem gdzie się co znajduje”.

Narzeka jednak na jasność i czytelność oznaczeń w dużych placówkach, w dużych ośrodkach.

„Przyzwyczałem się, że nie jestem w stanie sam się zorientować, więc podchodzę zapytać w

rejestracji lub Informacji gdzie niestety z reguły muszę czekać”.



⦿ Z wieloma krytycznymi opiniami pacjentów spotkały się tzw. „okienka” w rejestracji, ale lada również nie spełnia ich oczekiwań, ponieważ nie zapewnia choćby minimalnej prywatności. Zdaniem tej grupy powinny być stanowiska.

„Okienka wytwarzają barierę i wrażenie izolacji”.

„Razi mnie bardzo zaklejony mikrofon, zrobiono to chyba specjalnie, aby się kłaniać paniom z rejestracji.”

⦿ Wszystkie grupy zgodnie uznały, że w odwiedzanych przez nich placówkach, w rejestracji, jest zawsze czysto i schludnie.

„Jeśli chodzi o czystość to jest perfekcyjnie”

- Uczestnicy badania uważają, że liczba zatrudnionych rejestratorek jest wystarczająca.
- Grupy starsze oraz grupa 40 – 50 z małego miasta nie zwracają uwagi na kolor ścian i podłóg.
- Natomiast grupa 40 – 50 z dużego miasta zauważa, że kolory w większości placówek są przyjemne, ciepłe i uspakajające, aczkolwiek zdarzają się jeszcze placówki z okropnymi burymi, zimnymi kolorami typu „wczesny Gierek”.  
„I co z tego, że mają piękne, nowoczesne wyposażenie, skoro ludzie są nie z tej epoki”
- Starszym pacjentom przeszkadza włączony w rejestracji telewizor i nie podobają im się nowoczesne elementy wyposażenia (typu okrągła kanapa na środku pomieszczenia).  
„Estetyczne wnętrza, to za mało, żeby świadczyć usługi medyczne na odpowiednim poziomie”.
- „Małe niepubliczne placówki ReGo wpisują się lepiej, mimo, że nie

# Obsługa telefoniczna

- Rejestracja telefoniczna to zdaniem badanych koszmar.
- Bardzo trudno dodzwonić się do rejestracji (albo nikt nie odbiera albo jest zajęte). W przypadku udanego połączenia niezależnie od godziny, okazuje się, że nie ma miejsc do lekarza.

„Kontakt telefoniczny, to tragizm i beznadzieja”.

„Nie korzystam z telefonicznej rejestracji, bo nie ufam rejestratorce, wiem że ignorują telefony”.

„Dodzwonić się do przychodni graniczy z cudem”.

„Byłam świadkiem, gdy dzwonił telefon, a rejestratorce w tym czasie rozmawiała o „pierdołach” z koleżanką”.

- Jedynie grupa 40 – 50 z dużych miast zauważa, że telefonicznie można się zarejestrować (choć nie zawsze) w małych i niepublicznych placówkach

# Obsługa telefoniczna

● Według grupy starszych pacjentów nie można uzyskać kompetentnej informacji przez telefon, jeśli jest ona trochę bardziej skomplikowana niż samo umówienie się na wizytę.

„Jak będzie pani na miejscu to wyjaśnimy”

„Kiedy człowiek dzwoni na recepcję, żeby zasięgnąć jakichkolwiek informacji, to dostaje kopa”

● Grupom 40 – 50 zdarza się uzyskanie kompetentnej i pełnej informacji telefonicznej, aczkolwiek są to incydenty.

# Obsługa telefoniczna

- Pytanie o troskę w rozmowie telefonicznej wywoływało śmiech wśród uczestników badania. Rozmowa ich zdaniem jest zawsze oschła i bardzo krótka.

„Rozmowa jest zawsze sucha jak u trupa”.

Jest lepiej niż 20 lat temu, bo wtedy dzwoniąc można było usłyszeć – czego?, a dzisiaj – słucham.

- Grupa 40 – 50 z dużych miast doświadcza czasem w niepublicznych placówkach empatii, elementu troski i próby rozwiązania problemów pacjenta.

- Grupa 65 – 75 w skali 1 – 5 oceniła poziom obsługi poniżej 2.

- Grupa 40 – 50 oceniła na 3+

# Wizerunek rejestracji

◎ Uczestnicy badania nie doświadczają uprzejmego i przyjaznego powitania po wejściu do rejestracji.

Zamiast „dzień dobry” słyszą : „rocznik” lub „pesel”

„Gdy wchodzę, rejestratorka patrzy na mnie ze wzrokiem „czego”.

„Często trzeba czekać, aby pani łaskawie spojrziała”.

„To taśma rzemieślnicza gdzie realizuje się zadania, nie ma w tym człowieka”

„Pani czuje się jak Gwiazda, ani dzień dobry, ani dziękuję”.

◎ Młodsza grupa w prywatnych placówkach spotyka się z formułką – dzień dobry, zapraszam.....

ReGo

# Wizerunek rejestracji

⊙ Krytycznie oceniony przez wszystkich badanych został brak ochrony prywatności.

„Trzeba wykrzykiwać wszystkie informacje, gdy rejestratorka stoi przy kartotekach w odległości ok. 2 m od pacjenta.”

„Czuję się goła, czuję się źle”.

„Czasem niekoniecznie chcę aby następna osoba w kolejce słyszała całą moją rozmowę.”

⊙ Sam proces rejestracji jest prosty i przebiega bez problemu (w większości znanych badanych przychodni odbywa się on za pomocą peselu, ale w niektórych za pomocą rocznika urodzenia.

„Dla mnie proces jest prosty, bo znam pesel, dla innych jest to problem bo nie znają”

# Wizerunek recepcji

- Opinie na temat czasu oczekiwania na zarejestrowanie były podzielone.
- Zdaniem starszej grupy, nie jest on zbyt długi.
- Natomiast grupa 40 – 50 uważa, że czas oczekiwania jest zbyt długi. Szczególnie rano. Po południu kolejki są krótsze, ale można się wtedy zarejestrować na następny dzień.
- Widoczny przez wszystkich uczestników badania jest brak chęci niesienia pomocy czy też udzielania informacji w sytuacjach odbiegających od standardowych. Cały ciężar zostaje przeniesiony na pacjenta – „niech się pan dowie”.



# Wizerunek rejestracji

- ◎ Nikt z grupy starszych osób nie został potraktowany przez rejestratorkę w sposób arogancki lub wyjątkowo niegrzeczny.
- ◎ Natomiast grupa 40 – 50 doznawała oraz była świadkiem takich sytuacji w stosunku do innych pacjentów.

„Mam często do czynienia z arogancją pań z rejestracji”.

„Nawet nie próbuje udawać, że jest miła....., bo i po co .....”

„W mojej przychodni rozmowy odbywają się w tonie „klient nasz wróg”. Panie wysłałbym na kurs nawiązywania dobrego kontaktu z pacjentem”.

„Swoim zachowaniem tak wyprowadziła mnie z równowagi, że nawet nie miałam siły **ReGo** jej uwagi”.

# Wizerunek rejestracji

- ⊙ W grupa 65-75 o wyborze przychodni decydowała :
  1. Odległość od miejsca zamieszkania.
  2. Znajomość lekarza.
  3. Standard rejestracji.
- ⊙ Grupa 40-50, swoją przychodnię wybierała ze względu na :
  1. Znajomość lekarza.
  2. Bliskość.
  3. Opinie o placówce.

Jednak zdarzały się przypadki zmiany przychodni ze względu na jakość funkcjonowania rejestracji.

# Wizerunek rejestracji

◎ Wszyscy zgodnie uznali, że podczas rozmowy rejestratorka nie jest zwrócona w ich stronę, często nie utrzymuje kontaktu wzrokowego, o uśmiechu nie ma mowy (chyba że jest to znajoma).

Ton służbowy, oschły – mówi „jak katarynka”.

„Obsługa to wyrób czekolado podobny, bez opakowania i na wagę”

„W rejestracji człowiek się czuje jak w komunistycznych czasach”.

„Siedzi naburmuszona, jak za karę”.

„To idealny przykład urzędnika z czasów komuny”.

W większości prywatnych placówek wygląda to już zupełnie inaczej, korzystniej.

# Wizerunek rejestracji

○ Najbardziej w pracy rejestratorek, członków starszej grupy wiekowej drażni brak skupienia na pacjencie. Bardzo negatywnie w grupie 40-50 oceniono :

- Brak wyrozumiałości dla osób starszych.
- Wytwarzanie przez rejestratorki atmosfery, że pacjent jest intruzem.
- Prywatne rozmowy rejestratorek w obecności czekających pacjentów.
- Uwagi o pacjentach wypowiedziane w ich obecności.

„W mojej obecności rejestratorka rozmawiała z pacjentem przez telefon. Odłożyła słuchawkę i powiedziała :  
co za idiota”.

„Po rozmowie ze mną, rejestratorka odwróciła się do koleżanki i powiedziała głośno : przyszła baba i cuduje”.

# Wizerunek rejestracji

○ Badani negatywnie oceniają umiejętności zachowania spokoju przez rejestratorki w kontaktach ze zdenerwowanymi pacjentami. Wchodzą one na te same agresywne tony i wdają się w pyskówki.

„Ktoś krzyczy, to pani jeszcze głośniej. Następuje pokaz siły”.

„W prywatnych placówkach potrafią zachować spokój, myślę że są szkolone”.

„Czasem jest olewanie zamiast agresji. One się uodporniły”.

○ Nigdy nikt z badanych nie złożył skargi na pracę rejestracji (choć był niejednokrotnie niezadowolony) ani nie zwrócił uwagi bo :

„To by nic nie dało, albo byłoby jeszcze gorzej, widziałam jak było z innymi pacjentami”

„Po co ? A co to da ?”

„Jeszcze jak w polskiej komedii zawieszają moje zdjęcie w rejestracji z napisem – tej pani nie obsługujemy”

# Wizerunek rejestracji

- W ocenie badanych, rejestracja jest ważnym elementem w ocenie placówki medycznej.

Daje ogólne wrażenie. Jeżeli wywołuje pozytywne emocje, człowiek jest lepiej nastawiony do leczenia i ewentualnych niedogodności.

- Uczestnicy jako najważniejszą rolę rejestracji wskazują rolę informacyjno – opiekuńczą.

„Żeby się dało wprowadzić element troski, to by było miło”.

- Schludność i estetyczny wygląd pracownika też jest istotny.

„Osoba tam pracująca nie może być zaniedbana”.

- Chcieliby spotykać rejestratorki z tzw. „ludzkim podejściem”.

# Propozycje ulepszeń

## Rejestracja doskonała

- Istnieje możliwość rejestracji przez telefon.
- Możliwość zarejestrowania się bez stania w kolejce we wczesnych godzinach.
- Wizyty umawiane są na konkretne godziny.
- Rejestratorka przejawia tzw. „ludzkie podejście” – choć trochę interesuje się pacjentem i choć odrobinę się uśmiecha.
- Niech rejestratorka będzie osobą przyjazną, miłą i ciepłą. Niech doradzi i podpowie.

DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ

Elżbieta Gościcka

