

Szpital Walcheren

SPSS pomógł rozpoznać obszary, w których możemy poprawić opiekę nad pacjentem i przyczynić się do znaczącej poprawy ich dobrego samopoczucia i satysfakcji.

”

Peter Cijssouw
Kierownik ds. Jakości Szpitala Walcheren

Wyzwanie

W 1996 roku Holandia wydała Ustawę o Jakości dotyczącą Instytucji Opieki Zdrowotnej (Quality Act – Health Care Institutions). Prawo to wymagało od organizacji z całego kraju, zajmujących się opieką zdrowotną, oceniania jakości swoich usług w oparciu o odzew ze strony pacjentów. Aby zastosować się do nowego prawa, szpital Walcheren musiał wprowadzić proces gromadzenia i analizy informacji od pacjentów na temat opieki w szpitalu.

Rozwiązanie

Znając już możliwości analityczne firmy SPSS szpital Walcheren zwrócił się właśnie do niej po propozycję rozwiązania. W 2000 roku szpital wdrożył SPSS Dimensions – zestaw oprogramowania firmy SPSS do badań rynku – co pozwoliło personelowi szpitala na szybkie zrealizowanie corocznego kwestionariusza dla pacjentów, tym samym poprawiło jakość obsługi szpitala i pozwoliło sprostać wymaganiom nowego prawa.

Rezultaty

- Spełnienie wymagań stawianych przez nowe prawo;
- Redukcja czasu potrzebnego na analizę kwestionariuszy pacjentów, dotyczących opieki w szpitalu;
- Umożliwienie szpitalowi analizy nastawienia pacjentów i postrzegania przez nich szpitala, a następnie wykorzystanie tej wiedzy do poprawy usług opieki zdrowotnej.

Mimo że jakość opieki nad pacjentami jest zawsze w centrum zainteresowania holenderskich szpitali, rząd stara się zapewnić wysoką jakość opieki zdrowotnej poprzez zlecenie wszystkim szpitalom wprowadzenia systemu, który pozwoliłby na ocenę i poprawę jakości tej opieki. Podobnie jak wszystkie szpitale w Holandii, szpital Walcheren z Vlissingen wdrożył nowe rozwiązanie, aby sprostać nowym rządowym standardom jakości.

Szpital stosował się do tej pory do dwóch modeli monitorowania jakości opieki: modelu Instytucji Jakości w Holandii (modyfikacja modelu EFGM – Europejska Struktura na Rzecz Poprawy Jakości) i modelu Holenderskiego Instytutu Akredytacji Szpitali. Jednak te wytyczne nie zawierały badania opinii i preferencji pacjentów.

Kierownictwo szpitala przygotowało kwestionariusz, aby uzyskać opinie pacjentów na temat szerokiego zakresu zagadnień, od metod leczenia po jedzenie w stołówce. Z powodu dużej liczby pacjentów, na których szpital chciał przeprowadzić sondaż, okazało się, że będzie to projekt złożony, wymagający zaawansowanej analityki, pozwalającej wydajnie zanalizować odpowiedzi.

Spełnienie kryteriów ustawy o jakości

Odnalezienie cenionego partnera analitycznego nie było trudne. Platforma Dimensions firmy SPSS została wybrana przez Walcheren ponieważ eliminowała proces przygotowywania kwestionariuszy do skanowania, czyniąc go szybkim i wydajnym.

Dzięki użyciu narzędzi SPSS Dimensions analitycy szpitala byli w stanie porównywać i wyciągać racjonalne wnioski. W tym przypadku Dimensions zapewnił łatwy w obsłudze sposób przetwarzania wyników z kwestionariuszy pacjentów, tym samym zwiększając możliwości szpitala i pozwalając mu sprostać wymogom Ustawy o Jakości.

Redukcja czasu potrzebnego na przetworzenie kwestionariuszy

Oprogramowanie analityczne firmy SPSS było już wykorzystywane z sukcesem w szpitalu Walcheren, co sprawiło, że stało się również naturalnym sprzymierzeńcem przy projekcie zbierania i analizowania danych z sondażu pacjentów. Peter Cijssouw, kierownik do spraw jakości szpitala Walcheren, nie ma wątpliwości, że wykorzystał właściwe rozwiązanie.

„Nie miałem możliwości przetworzyć 6500 formularzy i równocześnie skutecznie wykonywać swoje inne obowiązki – powiedział Cijssouw – Dimensions pomógł mi wprowadzić wyniki szybciej, co pozwoliło wdrożyć zmiany, przynoszące pozytywne efekty dla szpitala.”

Poprawa usług opieki zdrowotnej

Personel Walcheren używał SPSS for Windows aby przejrzeć i zanalizować ostateczne wyniki kwestionariusza. Rezultatów tych analiz użyto do zidentyfikowania problemów i usprawnienia usług.

Na przykład, wielu pacjentów podkreślało, że nie otrzymali dostatecznych informacji na temat swojej choroby i leczenia. Używając SPSS for Windows lekarze zauważyli, że był to powszechny zarzut i odtąd obszerniej informują pacjentów o ich dolegliwościach. Większość pacjentów wskazała również na niedostateczne informacje na

temat tego, gdzie zwrócić się po wsparcie emocjonalne. Wiedząc, że utrzymanie dobrego stanu emocjonalnego jest równie ważne jak dobry stan fizyczny, personel szpitala poczynił znaczące zmiany w procesie komunikacji z pacjentami.

Analiza informacji od pacjentów staje się coraz bardziej ważna w szpitalu w Walcheren. Sukces odniesiony dzięki zestawowi narzędzi Dimensions doprowadził szpital do rozszerzenia procesu oceny na oddziały pielęgniarstwa i ambulatoryjne.

SPSS Polska

ul. Raclawicka 58
30-017 Kraków
tel./faks 012.636.07.91
tel./faks 012.636.45.35
tel./faks 012.636.96.80
e-mail: info@spss.pl
www.spss.pl
www.analizadanych.pl
www.webmining.pl