

Z Pacjentem na jego ścieżce do zdrowia

System doskonalenia doświadczeń
Pacjenta w Grupie LUX MED

**GRUPA
LUXMED**
Jesteśmy częścią Bupa

Spis treści

Wokół Pacjentocentryzmu

STR. 03

Jak zbudować pacjentocentryczną organizację – i dlaczego warto?

STR. 04

Filozofia Patient Experience w Grupie LUX MED – słuchamy, wyciągamy wnioski, działamy

STR. 05

Zadowolony Pacjent to zdrowszy Pacjent

Słuchamy i wyciągamy wnioski

STR. 06

Badanie opinii Pacjentów w Grupie LUX MED

- System badań Patient Experience w Grupie LUX MED STR. 07
- Badania ilościowe w Grupie LUX MED STR. 08
- Punkty styku w badaniach transakcyjnych STR. 09
- Net Promoter Score – miernik satysfakcji Pacjenta STR. 10
- Dlaczego Promotorzy polecają, a Krytycy odradzają? STR. 11

STR. 12

Mapowanie ścieżki Pacjenta i standardy obsługi w Grupie LUX MED

- Z Pacjentem na jego ścieżce STR. 13
- Mapowanie ścieżki Pacjentaw Grupie LUX MED STR. 14
- Jak powstaje Mapa Podróży Pacjenta? STR. 15
- Aby ścieżka Pacjenta była jak najprostsza STR. 16
- Standardy obsługowe i badania audytowe Tajemniczego Pacjenta STR. 17

Działamy

STR. 20

Gdy Pacjent jest chory i szuka pomocy co jest najważniejsze dla Pacjenta w kryzysie zdrowia?

STR. 22

Dostępność usług medycznych

- W jakiej sytuacji jesteśmy jako Pacjenci? Wielkie wyzwanie niskiej dostępności personelu medycznego w Polsce STR. 23
- Koordynacja potrzeb medycznych – kiedy nie wiesz, do którego lekarza powinieneś się umówić... STR.25
- System kolejkowy STR. 26
- Wizyta kontrolna i kontynuacja procesu leczenia STR. 27
- Portal Pacjenta STR. 28
- Portal Pacjenta – Twój asystent w dbaniu o zdrowie STR. 29
- Słuchamy Pacjentów – ułatwienie rezerwacji teleporady STR. 30
- Słuchamy Pacjentów – umożliwienie rezerwacji wizyty do placówek współpracujących w Portalu Pacjenta STR. 31
- Słuchamy Pacjentów – rezerwacja pojedynczych zabiegów rehabilitacji w Portalu Pacjenta STR. 32
- Grupa LUX MED pracuje na dostępność – programy staży i rezydentur lekarskich STR. 33

STR. 35

Dbamy o wysoką jakość obsługi i opieki medycznej

- Opieka nad Pacjentem zaczyna się od wspaniałych ludzi STR. 36
- Wsparcie drugiego człowieka jest bezcenne – obsługa w Recepcji i na Infolinii STR. 37
- Percepcja jakości konsultacji silnie wpływa na ocenę doświadczeń STR. 40

STR. 44

Organizacja opieki medycznej

- Po co zadajemy tyle pytań? STR. 45
- Teleporady – kiedy są najbardziej potrzebne? STR. 46
- Szybka pomoc dzięki konsultacji online STR. 47
- Zapytaj lekarza STR. 48

STR. 49

Projektujemy placówki z uwagą na potrzeby Pacjentów

- Pacjentocentryczne projektowanie placówek
– dbamy o komfort naszych Pacjentów STR. 50
- Pacjentocentryczne projektowanie placówek
– ułatwiamy, pomagamy STR. 51
- Pacjentocentryczne projektowanie placówek
– troszczymy się o Pacjentów szczególnie wrażliwych STR. 52
- Aby Pacjenci czuli się u nas wyjątkowo... STR. 53

STR. 54

Po wizycie

- O Pacjentów troszczymy się również po wizycie STR. 55
- Zamykanie pętli informacji zwrotnej STR. 56
- W procesie reklamacji kluczowy jest dialog z Pacjentem STR. 59

Razem tworzymy przyjazne Pacjentowi otoczenie

STR. 61

Cała społeczność Grupy LUX MED słucha głosu Pacjenta

STR. 62

LUXkreacja – i TY masz wpływ

STR. 63

Propacjenckie pomysły naszych Pracowników

STR. 65

Kontakt z Pacjentem na co dzień

STR. 66

Sukcesami warto się dzielić – Forum Pacjenta Grupy LUX MED

STR. 67

Zakończenie

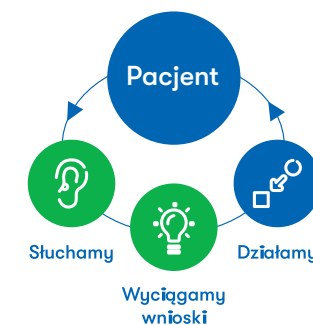
Załącznik

STR. 70

Analiza regresji liniowej – informacje szczegółowe

STR. 72

Literatura





Wokół Pacjentocentryzmu

Jak zbudować pacjentocentryczną organizację – i dlaczego warto?

Szanowni Państwo,

Z przyjemnością dzielimy się z Państwem pierwszym raportem na temat doświadczeń Pacjenta w Grupie LUX MED. Chcielibyśmy, by stanowił on wkład w rozwój modelu opieki medycznej, w którym leczenie nierozzerwalnie łączy się z troską o całość doświadczeń. Na takim podejściu korzystają wszyscy – zarówno Pacjenci, jak i dostawcy usług medycznych.

Jak zatem zbudować organizację skoncentrowaną na Pacjencie?

Tworzenie pacjentocentrycznej kultury organizacyjnej **wymaga czynnego udziału Prezesa i Zarządu, którzy muszą z przekonaniem kształtować i wspierać rozwiązania ukierunkowane na dobre doświadczenia.** Tylko wtedy troska może zakorzenić się w świadomości wszystkich Pracowników, a miary satysfakcji stać się strategicznym wskaźnikiem, który inspirowanie rozwój firmy.

Dlatego od początku 2018 roku Grupa LUX MED przyjęła strategię wzrostu, która opiera się na budowaniu coraz lepszych doświadczeń. W ramach tej strategii wprowadziliśmy szereg

innowacyjnych rozwiązań połączonych w spójny system, mający na celu dostosowywanie usług do potrzeb naszych Pacjentów na każdym etapie ich kontaktu z firmą.



Anna Rulkiewicz
Prezeska Zarządu Grupy LUX MED

Pierwszym krokiem było **przypisanie jasnych zakresów odpowiedzialności za doświadczenia do konkretnych jednostek organizacyjnych**, co umożliwiło bardziej efektywne zarządzanie i sprawne reagowanie na potrzeby Pacjentów. Kolejnym elementem było **dostosowanie standardów obsługi do mapowanych ścieżek** oraz bieżące monitorowanie i reagowanie na opinie poprzez badania ankietowe.

Mapowanie ścieżek pozwala zrozumieć, jak Pacjenci przechodzą przez różne etapy kontaktu z naszą firmą i wprowadzać udoskonalenia tam, gdzie są one najbardziej potrzebne. Natomiast badania ankietowe – umożliwiają nam zbieranie, analizowanie i reagowanie na opinie w czasie rzeczywistym, co jest kluczowe dla ciągłego doskonalenia naszych usług i zarządzania informacją zwrotną.

Dzięki tym rozwiązaniom możemy oprzeć naszą strategię wzrostu na Pacjencie i jego dobrych doświadczeniach, co w dłuższej perspektywie pozwala nam budować trwałe zaufanie i lojalność.

Filozofia Patient Experience w Grupie LUX MED

Sluchamy, wyciagamy wnioski, dzialamy

Analiza doświadczeń Pacjentów w Grupie LUX MED to nie suche statystyki, ale sposób myślenia i ukierunkowania wszystkich naszych działań, które wyznacza nasza wizja:

„Sluchamy Pacjentów, dbamy o każdego z nich”

Aby ta filozofia mogła zostać za-
szczepiona w kulturę organizacyjną,
potrzebna była jasna strategia
wzrostu wytyczona przez Zarząd od
2018 roku i pełna koncentracja na
słuchaniu głosu Pacjentów, a na-
stępnie konsekwencja w działaniu.

**Dzięki naszej platformie ba-
dawczej Medallia, Pracownicy
mają stały wgląd w opinie i oceny
Pacjentów, a nasza reakcja na
zgłaszane komentarze może być
błyskawiczna, co niezmiennie od
lat zachwyca naszych Pacjentów
– nie tylko, że naprawdę ich
sluchamy, ale też, że reagujemy.**
Nasza reakcja, telefon i rozmowa to
dowód dla Pacjentów, że naprawdę

nam zależy, dlatego Pacjenci tak
chętnie wypełniają ankiety. **W roku
2023 to ponad milion ankiet, z
czego połowa z nich zawiera
komentarze,** które inspirować nas do
działania i ulepszania naszych pro-
cesów, centrów medycznych, szpi-
tali i pracowników. Na tym właśnie
oparta jest nasza filozofia – żeby
Pacjenci z nami rozmawiali i chcieli
rozmawiać, a tak się stanie tylko,
jeśli będą czuć naszą uważność na
to, co nam mówią.

Jest szczególnie ważne w reklama-
cjach czy przy negatywnym
komentarzu, aby z pokorą czerpać
naukę tam, gdzie coś poszło nie tak,
a w usługach i relacjach międzylud-
zkich takie sytuacje mogą się zdarzyć.

Oczywiście dziś większość komenta-
rzy i ocen jest pozytywnych – stąd
**NPS na 2024 to już 68,4, a 2023
zakończyliśmy NPS 65,4!** Nic nie
jest tak motywujące dla pracow-
ników Grupy LUX MED, jak ciepłe
słowa wdzięczności od Pacjenta
– to prawdziwy doping w realizacji
naszej misji.

Oczywiście każda strategia musi być
opisana i ustrukturyzowana, dlatego
na poziomie centrali w **Strukturze
Doświadczeń Pacjenta** wyniki są
analizowane w trzech wymiarach:

- wyników ankiet w systemie Medallia,
- audytów Tajemniczego Pacjenta,
- reklamacji.

Analizy te pozwalają wypracować
wspólne dla organizacji rekomendacje
i przeprowadzić strategiczne projekty.
Inspirują też drobne lokalne inicjaty-
wy, wspierające budowanie lepszych
doświadczeń Pacjentów, które mogą
być dobrą praktyką dla innych.

Wierząc w naszą misję dbania o Pa-
cjentów, przyjęliśmy na siebie **odpo-
wiedzialność i troskę** za Pacjentów
w trudnym otoczeniu rynkowym zwią-
zanym z brakiem kadr medycznych,
dlatego słuchając potrzeb Pacjentów
możemy podejmować działania,
które przybliżają nas do **celu, jakim
jest bycie najbardziej cenionym
przez Pacjentów dostawcą usług
medycznych w Polsce.**



Iwona Radko-Jarosińska
Dyrektorka Departamentu
Doświadczeń Pacjenta

Zadowolony Pacjent to zdrowszy Pacjent

Dbłość o jakość doświadczeń Pacjenta w opiece medycznej jest ważniejsza niż mogłoby się wydawać. To nie tylko działanie na rzecz budowania relacji z klientem.

Dobre doświadczenia Pacjentów mają bezpośrednie przełożenie na skuteczność leczenia.

Publikowane od ponad 30 lat badania systematycznie wskazują na pozytywny związek między satysfakcją z opieki medycznej a skutecznością procesu leczenia. Zadowoleni Pacjenci zgłaszają nie tylko subiektywnie odczuwaną większą poprawę stanu zdrowia – ich obiektywne parametry są również lepsze niż u Pacjentów, którzy mieli trudne doświadczenia w procesie leczenia. Większą poprawę obiektywnych wskaźników zdrowotnych u zadowolonych z opieki Pacjentów zaobserwowano m.in. w chorobie wrzodowej, nadciśnieniu czy nowotworze piersi¹. U Pacjentów kardiologicznych dobre doświadczenia podczas procesu leczenia mogą zwiększać przeżywalność i skuteczność rehabilitacji po zawale serca^{2,3}. **Zarówno dla poprawy rokowań, jak**

i samopoczucia Pacjentów niezwykle ważne jest wypowiedanie zrozumiałych, empatycznych komunikatów podczas konsultacji i formułowanie przekazu w sposób budujący – możliwie pozytywne, realistyczne oczekiwania. Okazuje się, że Pacjenci bardziej zadowoleni z opieki i komunikacji z personelem rzadziej wracają do szpitala krótko po wypisie^{4,5}, mają mniej powikłań^{6,7} i rzadziej umierają⁸. Dostrzeganie i szanowanie odczuć Pacjenta bardzo pomaga również w łagodzeniu ostrego i chronicznego bólu – badania wskazują, że empatyczne podejście do Pacjenta może zmniejszać odczuwanie bólu o ok. 1-2 punkty na 10-punktowej skali⁹.

Ponadto **Pacjenci, którzy mieli lepsze doświadczenia związane z opieką medyczną nie tylko zdrowiejają szybciej, ale i rzadziej bywają Pacjentami w przyszłości.** Zadowoleni Pacjenci są bardziej skłonni przestrzegać zaleceń lekarskich oraz częściej biorą udział w badaniach profilaktycznych, co przyspiesza proces leczenia oraz zwiększa szanse wykrycia poważnych chorób we wczesnym stadium.

Pacjenci mający dobre doświadczenia podczas opieki medycznej również chętniej się szczepią. W związku z tym rzadziej potrzebują hospitalizacji oraz ambulatoryjnej opieki medycznej^{10,11}.

Zapewnianie Pacjentom dobrych doświadczeń podczas opieki nie powinno być zatem postrzegane jedynie jako dodatek do procesu leczenia, ale jego ważna, integralna część, dzięki której zyskują nie tylko Pacjenci, ale cały system ochrony zdrowia.



Katarzyna Gugnowska
Koordynatorka Rozwoju Badań Jakości

Dlatego w Grupie LUX MED dokładamy wszelkich starań, by jak najlepiej poznać doświadczenia naszych Pacjentów i odpowiadać na zgłaszane przez nich potrzeby.



KOMENTARZE PACJENTÓW

„Bardzo fachowe, rzeczowe i praktyczne podejście. Doktor budzi zaufanie i motywuje do podjęcia leczenia!”

„Pani Doktor jest kompetentna, bardzo miła, pytaniami pomogła zlokalizować problem i wierzę, że go rozwiążemy stosując się do jej zaleceń.”

„Bardzo kompetentny lekarz, spokojnie tłumaczy o co chodzi i jakie podejmujemy leczenie, pilnuje terminów następnych kontrolnych wizyt, mam całkowite zaufanie do tego lekarza.”



Słuchamy
i wyciągamy wnioski

Badanie opinii Pacjentów
w Grupie LUX MED

System badań Patient Experience w Grupie LUX MED

Badając doświadczenia Pacjenta w Grupie LUX MED używamy różnorodnych technik – zarówno ilościowych, jak i jakościowych.

Oba podejścia doskonale się uzupełniają – badania jakościowe pozwalają nam zobaczyć Grupę LUX MED oczami Pacjentów, poznać ich punkty zachwytu i bólu oraz potrzeby. Z kolei badania ilościowe pozwalają nam zorientować się w powszechności występowania obserwowanych zjawisk i mierzyć, jak satysfakcja Pacjentów zmienia się w czasie.

Badania ilościowe prowadzone w Grupie LUX MED można podzielić na cztery rodzaje: badania transakcyjne, relacyjne, ad hoc oraz porównawcze.

Badania transakcyjne służą do bieżącego monitorowania doświadczeń Pacjentów. Przeprowadzane są przy pomocy bardzo krótkich ankiet

wysyłanych po kluczowych momentach kontaktu Pacjenta z naszą firmą (patrz infografika *Badania transakcyjne w Grupie LUX MED*, str. 9). W każdej ankiecie Pacjent pytany jest o skłonność do polecenia Grupy LUX MED, z którego następnie wyliczamy **wskaźnik NPS®**, oraz o komentarz dotyczący opieki medycznej w Grupie LUX MED. Komentarze Pacjentów dostarczają nam cennego kontekstu do interpretacji wyników i ukierunkowują wprowadzanie zmian.



Justyna Mościcka-Wieczorek
Dyrektorka ds. badań jakości obsługi i NPS®

Badania relacyjne pozwalają zgłębić, jak Pacjenci postrzegają Grupę LUX MED w kontekście całości ich doświadczeń (patrz *Gdy Pacjent jest chory i szuka pomocy*, str. 20). W ankietach tych pytamy Pacjentów o satysfakcję z różnych aspektów opieki medycznej Grupy LUX MED. Zaś jednorazowe **badania ad hoc** służą do zgłębiania przyczyn nagłych zmian w trendzie NPS lub do testowania opinii Pacjentów na temat nowych rozwiązań. Aby ankiety były pozytywnym doświadczeniem dla Pacjentów, ograniczamy ich ilość. Jednak Pacjent, który potrzebuje zostawić nam informację zwrotną, zawsze ma taką możliwość poprzez Portal Pacjenta.

Badania porównawcze służą do zestawienia doświadczeń naszych Pacjentów oraz Pacjentów konkurencyjnych firm. Realizowane są dla nas regularnie przez zewnętrzną firmę badawczą.

Natomiast do jakościowych badań Pacjentów należą m.in. mapowanie ścieżek Pacjenta oraz badania fokusowe.

Mapowanie ścieżek Pacjenta (patrz *Mapowanie ścieżki Pacjenta w Grupie LUX MED*, str. 12) wykonywane jest jednokrotnie dla danej grupy usług lub Pacjentów lub powtarzane raz na kilka lat. Jest to bardzo dogłębne badanie, które daje wielostronny obraz mocnych i słabych punktów procesów, przez które przechodzi Pacjent. Gotowa Mapa Podróży Pacjenta pomaga wyznaczyć też najważniejsze punkty styku Pacjenta z Grupą LUX MED do bieżącego monitorowania przy pomocy badań ilościowych.

Badania fokusowe są przeprowadzane dla pogłębionej diagnozy nowych lub już istniejących rozwiązań w celu ich rozwoju zgodnie z potrzebami Pacjenta.

Wszystkie te badania tworzą spójny system, który daje nam wielostronny obraz doświadczeń Pacjenta z Grupą LUX MED. Obraz, który jest naszym drogowskazem przy podejmowaniu każdej decyzji.

Net Promoter®, NPS®, NPS Prism® i emotikony związane z NPS są zastrzeżonymi znakami towarowymi firm Bain & Company, Inc., NICE Systems, Inc. i Freda Reichhelda.

Net Promoter Score SM i Net Promoter System SM są znakami usługowymi firm Bain & Company, Inc., NICE Systems, Inc. i Freda Reichhelda.

Badania ilościowe w Grupie LUX MED



Badania transakcyjne

Co Pacjent myśli i czuje tuż po kontakcie z Grupą LUX MED?

Badania transakcyjne są prowadzone na bieżąco w 22 punktach styku dla wszystkich placówek i usług w różnych liniach biznesowych.

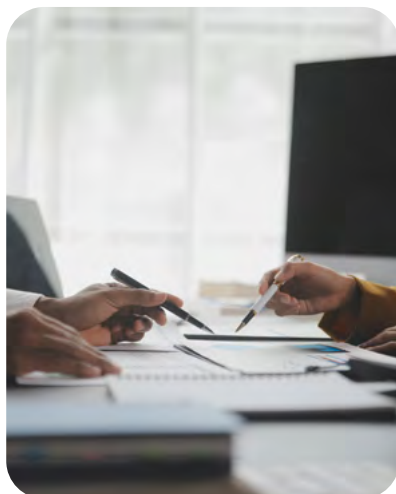
Korzystamy z wszechstronnego narzędzia badawczego i analitycznego, w którym **rocznie zbieramy i analizujemy milion informacji zwrotnych** od Pacjentów. Dzięki temu każda jednostka organizacyjna ma materiał do doskonalenia i motywowania zespołu.



Badania relacyjne

Co Pacjent myśli o Grupie LUX MED z perspektywy czasu i wielu różnych doświadczeń?

Badania relacyjne są prowadzone dwa razy do roku. Mierzą satysfakcję Pacjenta całościowo, bez kontekstu konkretnego doświadczenia. Pozwalają porównać satysfakcję na różnych etapach ścieżki Pacjenta oraz dowiedzieć się, które z tych etapów najsilniej wpływają na poziom satysfakcji.



Badania porównawcze

Co o swoich dostawcach usług medycznych myślą Pacjenci Grupy LUX MED i naszej konkurencji?

Badania porównawcze są zlecane zewnętrznym firmom badawczym, by sprawdzić jak satysfakcja Pacjentów z opieki medycznej Grupy LUX MED przedstawia się na tle satysfakcji Pacjentów korzystających z opieki medycznej innych dostawców w Polsce.

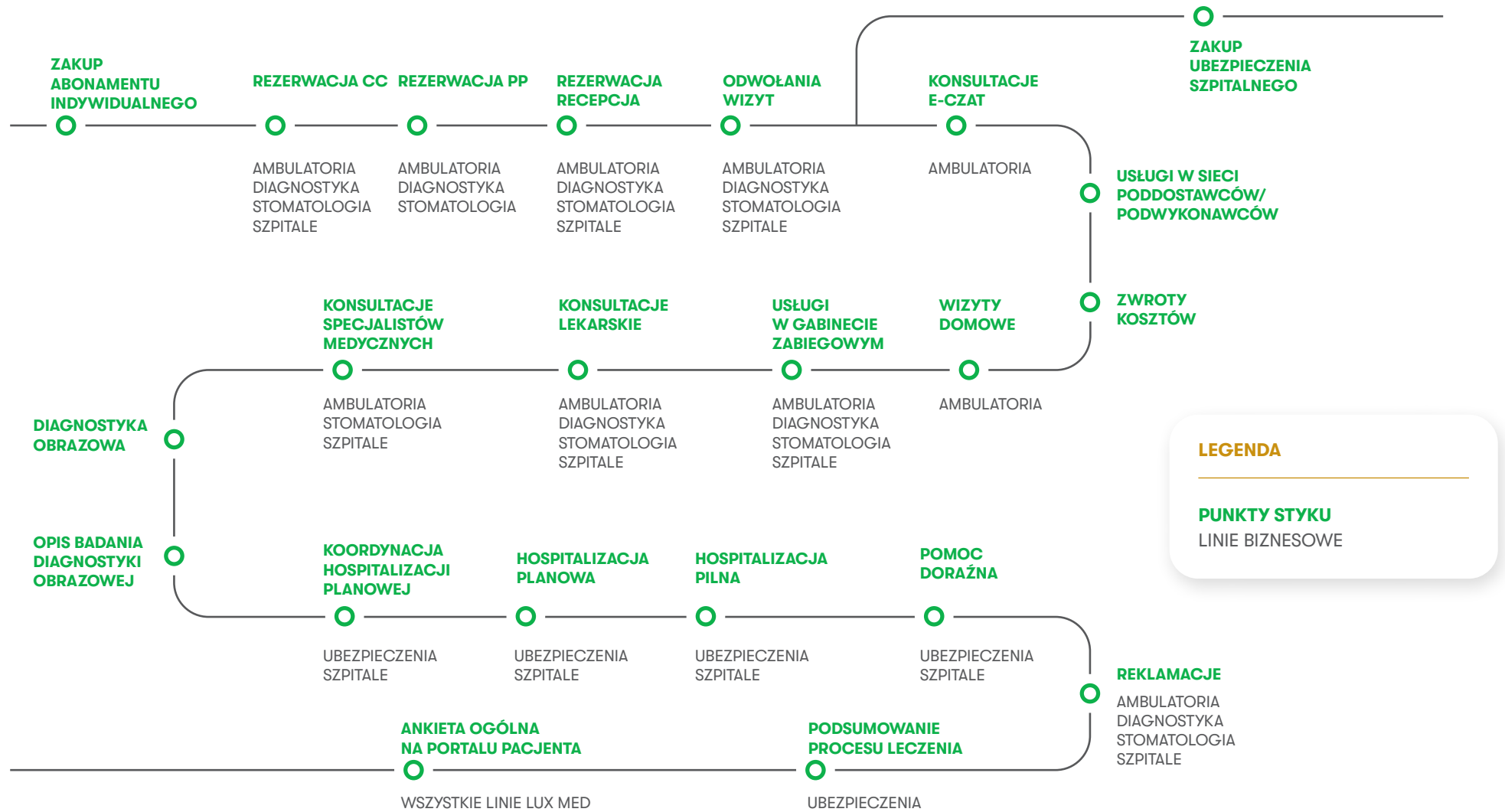
Zaczęliśmy od 10 punktów styku w 200 placówkach...



...teraz:

- badamy **22 punkty styku w 294 placówkach**, w tym 12 szpitalach
- korzystamy z **5 kanałów dotarcia z ankietą do Pacjentów**
- obecnie zbieramy **ponad milion ankiet rocznie**, w których Pacjenci zostawiają nam **ponad 400 tys. komentarzy**

Punkty styku w badaniach transakcyjnych



Net Promoter Score – miernik satysfakcji Pacjenta

W Grupie LUX MED w badaniach ilościowych zazwyczaj posługujemy się wskaźnikiem NPS (ang. Net Promoter Score, Wskaźnik Rekomendacji Netto), zaproponowanym w 2003 r. przez Freda Reichhelda¹². Wskaźnik ten od tamtej pory został zaadaptowany do codziennego monitorowania satysfakcji klientów przez wiodące firmy w bardzo różnorodnych branżach.

NPS jest wskaźnikiem bardzo praktycznym – poziom satysfakcji klientów oceniany jest na podstawie ich skłonności do polecania produktów lub usług firmy rodzinie i znajomym. Zazwyczaj mierzymy go przy pomocy odpowiedzi na pytanie:

„Czy polecilibyś [firmę X] rodzinie i znajomym?” na skali od 0-10 (zdecydowanie nie... zdecydowanie tak)

Na podstawie udzielonej odpowiedzi, klientów dzieli się na trzy grupy: Promotorów, Krytyków i Pasywnych. Metodologia NPS opiera się na założeniu, że bardzo zadowoleni klienci (Promotorzy) nie tylko wrócą po kolejne usługi, ale i polecą firmę innym. Umiarkowanie zadowoleni (Pasywni) – nie będą o firmie mówić ani dobrze, ani źle, ale też nie będą do niej mocno przywiązani.

Aby obliczyć wskaźnik NPS odejmujemy odsetek Krytyków od odsetka Promotorów:

NPS:

% 😊
promotorów

–

% 😞
krytyków

Natomiast klienci krytyczni (Krytycy) nie tylko nie wrócą, ale też ostrzegą innych przed złymi doświadczeniami. Dlatego głównym celem działań każdej firmy powin-

no być zapewnianie doskonałych doświadczeń, by maksymalizować liczbę Promotorów i niedopuszczanie do sytuacji, które nastawiłyby klientów krytycznie do firmy.



Dlaczego Promotorzy polecają, a Krytycy odradzają?

Kluczem mogą być emocje odczuwane przez Pacjentów. To one składają się na lojalność wobec firmy i skłonność do polecenia jej usług. W naszym najnowszym badaniu relacyjnym poprosiliśmy część badanych, aby spośród 10 przykładowych emocji (5 pozytywnych i 5 negatywnych) wybrali wszystkie te, które odczuwają wobec Grupy LUX MED.

Wyniki pokazują, że **Krytycy** – Pacjenci, którzy w wyniku złych doświadczeń nie tylko rezygnują z usług firmy, ale również ostrzegają przed nią innych¹² – **odczuwają wobec niej niemal wyłącznie negatywne emocje**. Wśród Pacjentów, którzy oceny wahają się między 5 a 6 zaczynają pojawiać się również pozytywne odczucia, jednak większość z nich jest nadal negatywna. Mimo iż ocena na poziomie 6 na skali 0-10 nie wydaje się być bardzo niska, przewaga negatywnych emocji u tych respondentów uzasadnia włączenie ich do kategorii Krytyków zgodnie z metodologią NPS.

Zielone słupki oznaczają emocje pozytywne, a czerwone negatywne. Słupki szare oznaczają emocje, które stanowią mniej niż 5% wskazań w danej grupie Pacjentów. Z analizy wykluczono odpowiedzi „inne – jakie?” ze względu na ich małą liczbę i duży udział odpowiedzi nie wskazujących na emocje.

KRYTYCY

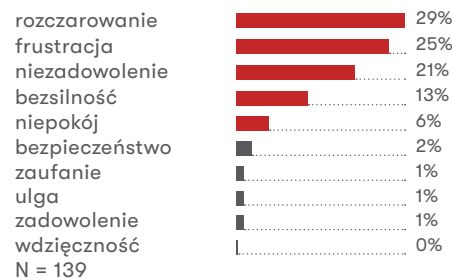
Odpowiedzi 0-6.

Rozważają rezygnację z usług firmy i odradzają je innym.

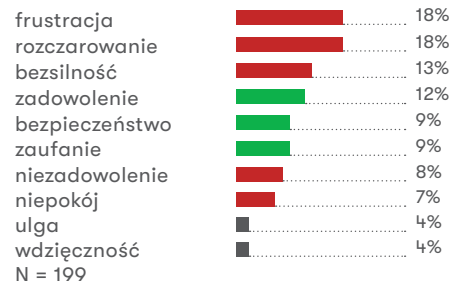
NPS 0-2



NPS 3-4



NPS 5-6

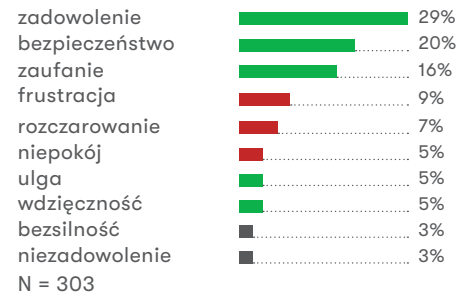


PASYWNI

Odpowiedzi 7 lub 8.

Są umiarkowanie zadowoleni, prawdopodobnie nie będą aktywnie polecać ani odradzać usług firmy.

NPS 7-8



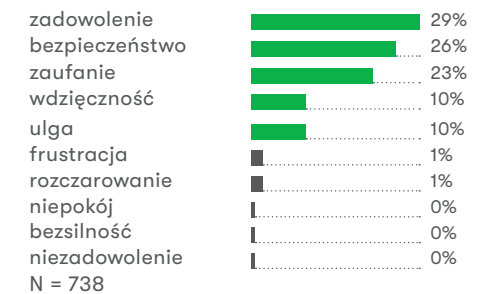
U Pacjentów Pasywnych (oceny 7-8) przewagę zyskują uczucia pozytywne, choć negatywne wciąż się pojawiają. Według twórcy metodologii NPS – Freda Reichhelda – Klienci Pasywni nie wykazują ani pełnej lojalności, wobec firmy ani skłonności do rekomendowania jej usług – czy to w pozytywny, czy w negatywny sposób. Niejednoznaczność odczuć w tej grupie respondentów może być jedną z przyczyn takiego postępowania.

PROMOTORZY

Odpowiedzi 9 lub 10.

To lojalni klienci, którzy prawdopodobnie polecą firmę innym.

NPS 9-10



Natomiast Promotorzy – Pacjenci lojalni wobec firmy i chętni do polecenia jej usług – **wiążą z Grupą LUX MED niemal wyłącznie pozytywne emocje**. Ten wynik pokazuje, że dopiero tak wysoka ocena jak 9-10 idzie w parze z całkowicie pozytywnymi odczuciami wobec firmy.



Słuchamy i wyciągamy wnioski

Mapowanie ścieżki Pacjenta
i standardy obsługi
w Grupie LUX MED

Z Pacjentem na jego ścieżce

Budowanie dobrych doświadczeń Pacjenta wymaga wnikliwego analizowania Ścieżek Pacjenta, aby w oparciu o dane budować rozwiązania przyjazne dla Pacjenta, podstawić pomoc w sposób celowany.

Pacjent, który przychodzi po pomoc potrzebuje mieć pewność zaopiekowania od początku do końca. Potrzebuje dostawcy usług medycznych, który zapewni pomoc tu i teraz, kiedy Pacjent po prostu źle się czuje, ale także kiedy dotknie go większy problem medyczny, to zawsze „doradzą mu najlepsze rozwiązanie”.

Aby właściwie układać procesy dla Pacjentów realizujemy projekty mapowania podróży Pacjenta, które pozwalają nam poznać szczegółowo ich potrzeby. Od roku 2018 opracowaliśmy już 22 mapy podróży Pacjenta wraz z firmą GCE Consulting, która jest naszym partnerem w tym obszarze. Mapy obejmują różnorodne obszary, które potrzebujemy lepiej poznać. Dotyczyły między innymi Pacjentki pediatrycznej, ginekologicznej, Pacjentów naszych szpitali, ale także Oddziału Pomocy Doraźnej czy Zespołu Wyjazdowego, który świadczy pilną pomoc oraz wizyty domowe.



„W ramach Grupy LUX MED mamy wiele możliwości, aby być dobrym partnerem dla Pacjenta w jego różnych problemach zdrowotnych. Z jednej strony ambulatoria, diagnostyka, partnerzy w sieci placówek podwykonawczych i poddostawczych, a z drugiej strony całkiem pokaźne już zaplecze szpitalne, które jest skutecznym zabezpieczeniem kontynuacji opieki ambulatoryjnej”.

Aneta Skibińska

Dyrektorka Działu Standaryzacji, Jakości Obsługi i NPS

Postępuj tak, by Pacjent miał poczucie, że ułatwiamy każdą sytuację. Stawiamy na:



Relację z Pacjentem

Podstawą relacji pomiędzy personelem LUX MED a Pacjentem jest dobra, efektywna komunikacja, oparta na zaufaniu, empatii, wzajemnym słuchaniu i adekwatnym reagowaniu – nie zostawiamy Pacjenta bez rozwiązania.



Bezpieczeństwo

Bezpieczeństwo Pacjenta oznacza przestrzeganie ustalonych w LUX MED wytycznych oraz dążenie do unikania błędów podczas świadczenia opieki – zbudowanie poczucia bezpieczeństwa wśród Pacjentów wiąże się z lepszymi wynikami leczenia.



Odpowiedzialność

Bierzemy i będziemy brać odpowiedzialność za zdrowie naszych Pacjentów. Aby zapewnić najwyższe bezpieczeństwo, idziemy w kierunku zapewnienia pełnej ciągłości działania i świadczenia usług na najwyższym poziomie.

Mapowanie ścieżki Pacjenta w Grupie LUX MED

Po co robimy Mapy Podróży Pacjenta?

Dzięki mapom uzyskujemy informacje o doświadczeniach i oczekiwaniach naszych Pacjentów uporządkowane według tzw. ścieżki Pacjenta (podróży – czyli wszystkich interakcji z naszą firmą). Dodatkowo na mapach widzimy, **jakie działania Grupy LUX MED wpływają na doświadczenia Pacjentów i w jaki sposób**. Dzięki temu możemy zidentyfikować te momenty ścieżki, w których radzimy sobie dobrze, jak również te, które wymagają lepszych rozwiązań.

Informacje o obszarach do poprawy i rekomendacje usprawnień stanowią kluczowy wynik mapowania. To bardzo konkretne wskazówki, jakie zmiany powinniśmy wprowadzić w procesach, standardach i systemach, aby Pacjenci mieli lepsze doświadczenia z naszą firmą i z nami jako zespołem.

Co trzeba zrobić, aby powstała dobra Mapa Podróży Pacjenta?

Projekt mapowania trwa zazwyczaj około 3 miesięcy. **Zaczynamy go od realizacji badania jakościowego Pacjentów, na podstawie którego tworzymy szczegółową Personę Pacjenta**. Na podstawie informacji z tego badania formułujemy również hipotezy i zagadnienia do dalszej eksploracji badawczej. **Równolegle zbieramy dane na temat usługi, które będą przydatne w projekcie i składają się na tzw. Service Blueprint**.

Kolejnym etapem projektu są **warsztaty mapowania podróży Pacjenta**. W czasie warsztatów pracujemy nad mapą podróży i wypracowujemy wstępne pomysły na usprawnienia. Następnie GCE Consulting przygotowuje badanie ilościowe, aby zmierzyć satysfakcję Pacjentów w poszczególnych punktach styku, czyli opomiarować mapę. Wszystkie dane zebrane w projekcie konsolidujemy na **Mapie Podróży Pacjenta, wyciągamy wnioski i formułujemy rekomendacje usprawnień – całą strategię Patient Experience**.



Warsztat mapowania podróży jest dobrą okazją do współpracy poszczególnych zespołów, których działania wpływają na doświadczenia Pacjentów, pośrednio czy też bezpośrednio. Współpracy, której celem staje się poprawa Patient Experience. To dobry moment do wewnętrznego dzielenia się wiedzą w firmie, poznania perspektywy współpracowników co do poszczególnych punktów styku Pacjent – firma.



Joanna Hirsz
Konsultantka Patient Experience,
GCE Consulting

Jak powstaje Mapa Podróży Pacjenta?



Aby ścieżka Pacjenta była jak najprostsza

Do czego wykorzystać Mapę Podróży Pacjenta?

Gotowa, zwizualizowana elektronicznie Mapa Podróży Pacjenta jest bardzo pomocna w analizie całego procesu obsługi Pacjenta. **Dzięki wygenerowanym obszarom do poprawy staje się ona katalizatorem zmian w firmie** i daje szansę na usprawnienie procesów i komunikacji, a tym samym na poprawienie doświadczeń Pacjentów.

Mapa może być też wykorzystywana **w procesie wdrażania nowych Pracowników, czy też szkoleń obecnych Pracowników**. Staje się ona punktem odniesienia, pokazuje spójną perspektywę doświadczeń Pacjenta, wyrównuje poziom wiedzy w organizacji.

Wreszcie Mapa Podróży Pacjenta **sprzyja powstawaniu innowacji, bo odsłania nowe możliwości, ukryty potencjał naszej usługi**, nowe zastosowania, obszary do poprawy doświadczenia Pacjentów, obszary, w którym powinniśmy dopracować nasz proces obsługi, aby

spełnić (przekroczyć!) oczekiwania Pacjentów. **Dzięki mapie kadra zarządzająca ma możliwość upewnienia się, na ile aktualny proces obsługi wizualizowany mapami odpowiada strategii firmy i wartościom, obietnicom marki.**

W czasie mapowania podróży Pacjenta zespół Grupy LUX MED musi „wejść w jego buty”, zapomnieć o swoich codziennych zadaniach i procesach. To, co się dzieje w firmie, a czego Pacjent nie widzi, de facto nie interesuje go. Pacjent widzi, czuje jedynie efekty organizacji w firmie.

Joanna Hirsz

Konsultantka Patient Experience,
GCE Consulting



Standardy obsługowe i badania audytowe Tajemniczego Pacjenta

W Grupie LUX MED sposób obsługi Pacjenta od momentu pierwszego kontaktu z Pracownikiem infolinii lub recepcji do momentu opuszczenia placówki po zakończonej wizycie wyznaczają standardy obsługowe*.

Standardy obsługowe to zbiór dokumentów tworzonych przez naszych specjalistów na podstawie wywiadów z Pacjentami po to, **aby zapewnić jak najlepszy i wyrównany poziom opieki w każdej placówce.**

Standardy określają np. sposób komunikacji z Pacjentem, wymagane prawem procedury, a także sposób postępowania w niecodziennych sytuacjach tak, by zarówno Pacjent jak i Pracownik czuli się dobrze i bezpiecznie.



Aby standardy odpowiadały potrzebom Pacjentów i były dobrze dostosowane do realiów codziennej pracy w placówkach – są cyklicznie aktualizowane.

Stopień spełnienia standardów przez placówki Grupy LUX MED jest regularnie monitorowany **w badaniach audytowych Tajemniczego Pacjenta.** Bieżący podgląd jakości obsługi zapewnia nam również nasz system **transakcyjnych badań satysfakcji Pacjentów.**

*Termin standardy obsługowe tu odnosi się zarówno do standardów obsługowo-operacyjnych, jak i operacyjno-medycznych



Audyty Tajemniczego Pacjenta to badania, które umożliwiają sprawdzenie poziomu spełnienia standardu jakości obsługi w naszych placówkach. Przeprowadzane są przez zewnętrznych audytorów.

W trakcie badania audytorzy przechodzą wszystkie etapy konieczne do skorzystania z danej usługi **dokładnie w ten sam sposób, w jaki robią to Pacjenci**. Na każdym etapie oceniają stopień spełnienia standardów obsługi obowiązujących w Grupie LUX MED oraz zaangażowanie Pracowników.

Audyty mają charakter celowany. **Wyboru tematów bądź placówek do badania dokonujemy m.in. na podstawie ocen oraz komentarzy Pacjentów w systemie Medallia lub reklamacji zgłaszanych przez Pacjentów.**

Po przeprowadzonym audycie formułowane są rekomendacje działań doskonalących, których spełnienie po pewnym czasie jest ponownie kontrolowane.

Wszystkie te działania służą monitorowaniu jakości obsługi Pacjenta i skutecznemu wdrażaniu działań naprawczych

Jak wybieramy obszar do badań audytowych?



Wyniki NPS



Komentarze pozostawione przez Pacjentów w systemie Medallia



Reklamacje



Wcześniejsze wyniki Audytu Tajemniczego Pacjenta





Działamy

Gdy Pacjent jest chory i szuka pomocy

co jest najważniejsze dla Pacjenta w kryzysie zdrowia?

Aby zbadać jakie wrażenie zostawia na Pacjentach całokształt naszej opieki, przeprowadzamy badanie relacyjne. Rocznie w dwóch turach od reprezentatywnej puli Pacjentów zbieramy ok. 5 tysięcy ankiet, w których staramy się wziąć pod lupę wszystkie najważniejsze doświadczenia na ścieżce Pacjenta.

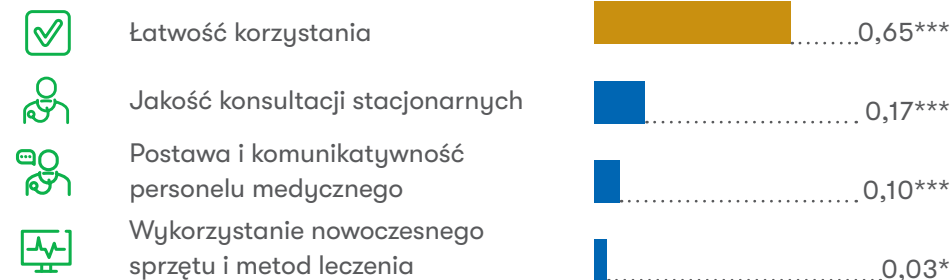
Taka strategia badawcza pozwala nam porównywać ze sobą poziom satysfakcji tego samego Pacjenta w różnych momentach kontaktu z usługami Grupy LUX MED. Ponadto umożliwia sprawdzenie, jak ocena satysfakcji Pacjentów na poszczególnych etapach ścieżki wpływa na ich skłonność do polecenia usług Grupy LUX MED.

Co jest zatem najważniejsze dla Pacjenta, który potrzebuje opieki medycznej? Aby odpowiedzieć na to pytanie, zbudowaliśmy dwa modele regresji liniowej, które pokazują:

- 1) Jakie doświadczenia na ścieżce Pacjenta **najsilniej wpływają na łatwość korzystania z usług Grupy LUX MED**
- 2) Jakie doświadczenia na ścieżce Pacjenta **najsilniej wpływają na skłonność Pacjenta do polecenia naszych usług – wynik NPS**

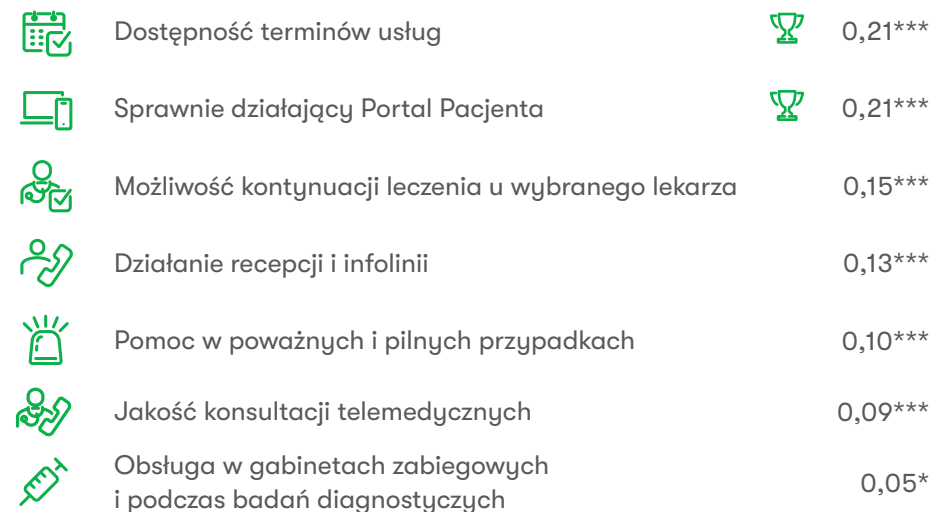


Czynniki istotnie wpływające na NPS (według siły wpływu)



N = 2053
skorygowane R² = 0,72

Czynniki istotnie wpływające na łatwość korzystania z usług Grupy LUX MED (według siły wpływu)



N = 1357
skorygowane R² = 0,58

Wykres i lista przedstawia standaryzowane współczynniki beta. Oznaczenia istotności: ***p<0,001; **p<0,01; *p<0,1. Dla czytelności pominięto predyktory nieistotne statystycznie. Szczegóły analizy znajdują się w załączniku na stronie 68. W razie pytań, prosimy o kontakt na ankiety.nps@luxmed.pl.

Na wynik NPS Grupy LUX MED zdecydowanie najsilniej wpływa poczucie, że korzystanie z usług Grupy LUX MED jest łatwe.

Aby zapewnić Pacjentom łatwość korzystania z usług, spełnionych musi być szereg czynników. Dwa najważniejsze to dobra dostępność terminów usług oraz sprawnie działający Portal Pacjenta. Niemal równie ważne i blisko związane z dostępnością okazały się możliwość kontynuacji leczenia u wybranego lekarza oraz pomoc w poważnych i pilnych przypadkach. Pacjentom zależy również na wygodnym dostępie do pomocy medycznej z domu, czyli na jakości konsultacji telemedycznych oraz na dobrej obsłudze, zarówno przez recepcję i infolinię. Jakość obsługi w gabinetach zabiegowych oraz podczas badań diagnostycznych okazała się istotna na poziomie trendu.

Satysfakcja Pacjenta ze wszystkich tych czynników wyjaśnia poczucie, że korzystanie z usług Grupy LUX MED jest łatwe w 58%.

Łatwość korzystania z usług nie jest jednak jedynym czynnikiem wpływającym na NPS – ważna jest również jakość usług.

Szczególnie istotna dla Pacjentów jest jakość konsultacji stacjonarnych oraz postawa i komunikatywność personelu medycznego. Nieco mniej (na poziomie trendu), choć także ważne, okazuje się wykorzystanie nowoczesnego sprzętu i metod leczenia.

Te czynniki w połączeniu z postrzeganiem usług Grupy LUX MED jako łatwych w korzystaniu, wyjaśniają satysfakcję Pacjentów z usług Grupy LUX MED w 72%.

Na kolejnych stronach raportu pokażemy, w jaki sposób staramy się poprawiać doświadczenia Pacjentów w ramach każdego z tych czynników.



LUXMED



Działamy

Dostępność
usług medycznych

W jakiej sytuacji jesteśmy jako Pacjenci?

Wielkie wyzwanie niskiej dostępności personelu medycznego w Polsce

Dobra dostępność do usług medycznych jest jedną z najważniejszych potrzeb Pacjentów.

Do zaspokojenia tej potrzeby konieczna jest odpowiednia liczba specjalistów świadczących usługi medyczne, których brak jest wielkim problemem, zarówno publicznej, jak i prywatnej ochrony zdrowia.

Pod względem liczby lekarzy na 1000 Pacjentów Polska jest w niemal najgorszej sytuacji w Europie. Według danych OECD^{13,14,15,16} w latach 2014-2018 Polska zajmowała ostatnie miejsce spośród 28 badanych krajów UE pod względem liczby lekarzy na 1000 mieszkańców (UE28; 2,2-2,4 lekarza/1000 Pacjentów), w 2020 r. przesunęła się na 5 miejsce od końca (3,3 lekarza / 1000 mieszkańców)¹⁷. Fakt, że średnia częstotliwość, z jaką Polacy odwiedzają swoich lekarzy jest nieco wyższa od europejskiej średniej, czyni polski personel

medyczny jednym z najbardziej przeciążonych w UE. W 2018 roku polscy lekarze odbyli najwięcej konsultacji rocznie spośród wszystkich badanych krajów Europy¹⁶, w 2021 r. – byliśmy państwem z trzecią największą liczbą konsultacji na lekarza rocznie¹⁸.

Według najnowszych danych GUS w ciągu ostatnich trzech lat liczba lekarzy na 1000 Pacjentów w Polsce nieco wzrosła (z 3,31 do 3,51)¹⁹, jednak w związku ze starzeniem się społeczeństwa i wzrostem zachorowalności na choroby przewlekłe dostęp do opieki medycznej w Polsce znacząco się nie poprawił¹⁸.

Wszystko to sprawia, że czas i uwaga personelu medycznego są dobrami deficytowymi. Dlatego niezwykle istotne jest, by zapewnić Pacjentom potrzebną pomoc, rozporządzając tymi zasobami bardzo rozważnie.



Zawsze dobra usługa medyczna będzie najważniejsza dla Pacjenta. Widać jednak, że rok po roku rosną też inne wymagania. Pacjenci oczekują tego, czego doświadczają w innych branżach – obsługi jak w dobrym hotelu, platformy cyfrowej jak w najlepszym sklepie internetowym etc.

Mierzymy się z tym oczekiwaniami, szukamy rozwiązań, stosując nasze motto „**Nie zostawiamy Pacjenta bez rozwiązania**”. Ono się sprawdza od Portalu Pacjenta, przez gabinet lekarski czy zabiegowy, po recepcję.

Michał Rybak

Wiceprezes Zarządu do spraw Operacyjnych
LUX MED Sp. z o.o.

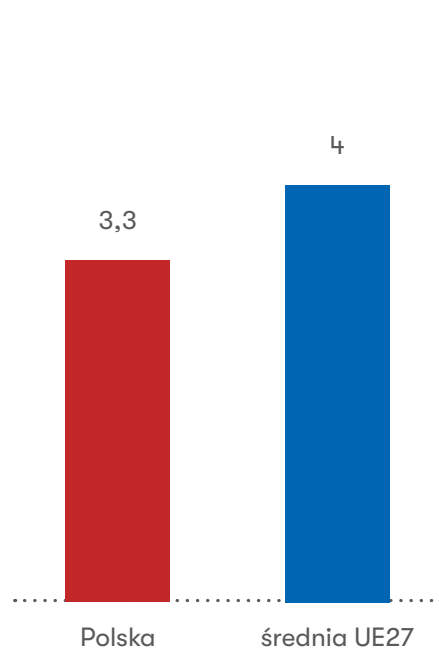


Dostępne terminy

W Grupie LUX MED na wiele różnych sposobów staramy się zapewnić Pacjentom dostęp do wysokiej jakości opieki, jednocześnie do maksimum wykorzystując cenne zasoby czasowe kadry medycznej, na przykład:

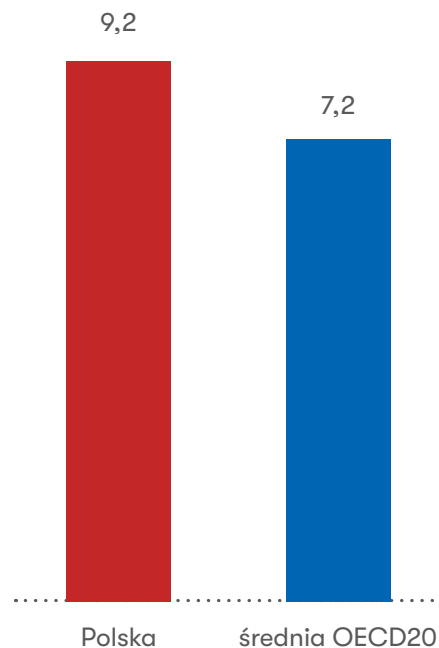
- 1. Kierujemy Pacjentów do właściwych specjalistów**, przekierowując na odpowiednią ścieżkę leczenia, jeśli potrzeba medyczna Pacjenta może być zabezpieczona przez inny personel medyczny niż Lekarz (Patient Need Management).
- 2. Wykorzystujemy każdy dostępny termin** (System Kolejkowy).
- 3. Dbamy o jakość leczenia i komunikacji personelu z Pacjentami**, aby zwiększyć zaufanie Pacjentów do zaleceń, usprawnić proces leczenia i zmniejszyć potrzebę Pacjentów, by zasięgać drugiej opinii (Szkolenia Lekarzy w Grupie LUX MED).
- 4. Nasz system Wizyt Kontrolnych ułatwia Pacjentom kontynuację leczenia u specjalisty, który już zna ich przypadek.**
- 5. Sprawiamy, by proces rezerwacji był dla Pacjentów łatwy i wygodny** (intuicyjny Portal Pacjenta, trzy kanały rezerwacji).
- 6. Tworzymy miejsca stażowe i rezydentkie dla młodych lekarzy.**

Liczba lekarzy na 1000 mieszkańców w 2020 roku



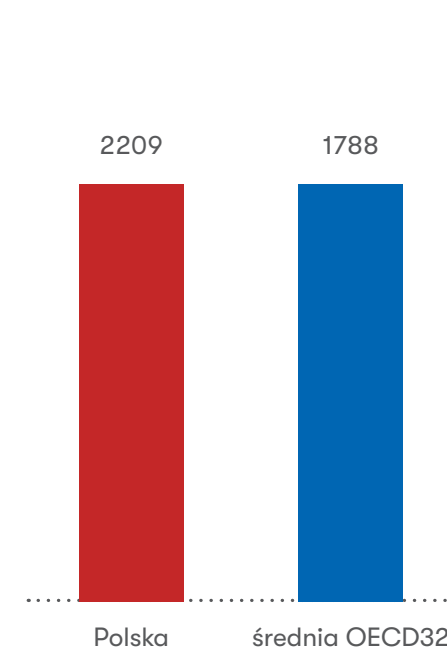
W Polsce liczba lekarzy na 1000 mieszkańców jest jedną z najniższych w UE – w 2020 r. zajmowaliśmy pod tym względem 5. miejsce od końca, wyprzedzając jedynie Węgry i Luksemburg.

Liczba konsultacji lekarskich rocznie per Pacjent w 2021 roku



W 2021 roku Polacy skorzystali z wizyty stacjonarnej lub telefonicznej średnio 9,2 razy w roku, co było 3. najwyższym wynikiem spośród badanych krajów OECD i plasowało nas nieco powyżej średniej. Najbardziej odwiedzają lekarza obywatele Szwecji, Finlandii i Norwegii – realizują poniżej 5 konsultacji rocznie.

Średnia liczba konsultacji lekarskich per lekarz w roku 2021



Wszystkie te czynniki sprawiają, że polscy lekarze są jednymi z najbardziej obciążonych w UE. W 2021 roku przeprowadzili średnio 2209 konsultacji, co było trzecim najwyższym wynikiem wśród krajów europejskich oraz szóstym wśród krajów OECD32



Koordinacja potrzeb medycznych – kiedy nie wiesz, do którego lekarza powinieneś się umówić...

W warunkach deficytu kadry medycznej, pokierowanie Pacjenta do odpowiedniego specjalisty jest kluczowe dla efektywnego zarządzania dostępnością do opieki medycznej.

Wybór niewłaściwej konsultacji pociąga za sobą dotkliwe konsekwencje. Pacjent nie tylko nie otrzymuje potrzebnej pomocy podczas wizyty i musi rezerwować kolejną u innego specjalisty, ale i inny Pacjent (który mógłby skorzystać z tej konsultacji), zostaje bez pomocy.

Zagadnienie odpowiedniej koordynacji potrzeb jest szczególnie istotne u dostawców usług medycznych, gdzie Pacjent samodzielnie decyduje, do którego specjalisty chce się udać.

Dla Pacjenta decyzja o tym, do jakiego specjalisty się udać, zwłaszcza w obliczu nieoczywistych objawów, może być wyzwaniem.

W Grupie LUX MED wprowadziliśmy rozwiązanie, które pomaga Pacjentom w wyborze jak najtrafniejszej konsultacji dla ich potrzeby medycznej – **Patient Need Management** (PNM, ang. zarządzanie potrzebami Pacjenta).

PNM to krótka ankieta na temat odczuwanych objawów. Ankieta PNM wyświetlana jest Pacjentowi w Portalu Pacjenta lub przeprowadzana przez Pracownika Infolinii tuż przed umówieniem wizyty. Na podstawie odpowiedzi Pacjenta, PNM pomaga wybrać najtrafniejszą dla odczuwanych objawów konsultację.

PNM daje też Pacjentowi szeroki wachlarz możliwości wyboru usług, w tym do mniej znanych specjalistów, na przykład: optometrystów, higienistek stomatologicznych czy pielęgniarek dermatologicznych, którzy w wielu przypadkach rozwiązują problemy Pacjentów bez konieczności czekania na wizytę u lekarza.

Dodatkowo, dzięki PNM Pacjent otrzymuje również odpowiedź, jaki tryb wizyty jest w jego przypadku najbardziej odpowiedni – telefoniczny, stacjonarny czy też w formie czatu z lekarzem z możliwością przesyłania zdjęć.

Po dokonanej rezerwacji PNM dostarcza również odpowiedzi dotyczących przygotowania do wizyty i **automatycznie kieruje na odpowiednie badania**, które warto wykonać przed wizytą u konkretnego specjalisty, tak aby wizyta była jak najbardziej efektywna. W razie potrzeby umożliwia też zamawianie recept.

Dzięki PNM możemy zapewnić Pacjentowi pomoc szybciej i skuteczniej.



Dostępne terminy

System kolejkowy

Mimo naszych najlepszych starań zdarza się, że Pacjent nie dostaje terminu, którego potrzebuje. W takich sytuacjach, aby ułatwić rezerwację wizyty, wprowadziliśmy możliwość zapisania się do kolejki.

Kiedy wolny termin się pojawia – system wysyła komunikat SMS, aby umożliwić Pacjentowi rezerwację wizyty. Dzięki temu Pacjent otrzymuje dodatkową propozycję umówienia na konsultację bez konieczności wielokrotnych, samodzielnych wyszukiwań.

Jesteśmy świadomi, że nie zawsze możemy zapewnić Pacjentowi termin zgodny z jego oczekiwaniami. Dlatego, aby nie narażać Pacjentów na bezskuteczne oczekiwanie, kolejkę proponujemy tylko dla usług, o których wiemy, że jesteśmy w stanie pomóc Pacjentowi w znalezieniu terminu.

Taki system zapewnia wysoką skuteczność kolejki: ok. 95% Pacjentów otrzymuje powiadomienie o wolnym terminie.



KOMENTARZ PACJENTA



Łatwe rezerwowanie wizyty, a w przypadku jej braku, możliwość powiadomień o najbliższych dostępnych wizytach jest idealną opcją.



Wizyta kontrolna i kontynuacja procesu leczenia



Po wizycie u specjalisty często zachodzi potrzeba kontroli efektów leczenia. Naturalnym jest więc oczekiwanie Pacjentów, że łatwo wrócą na wizytę kontrolną do swojego specjalisty – ostatecznie to on jest w stanie najlepiej ocenić poprawę stanu zdrowia.

Wyniki naszych badań potwierdzają, że możliwość powrotu do swojego lekarza jest ważna, by korzystanie z naszych usług było dla Pacjentów łatwe. Dlatego procesy ułatwiające powrót do swojego specjalisty są priorytetem w naszym działaniu. Rozwiązaniem, które umożliwia Pacjentom łatwy powrót do swojego lekarza jest **Wizyta Kontrolna**.

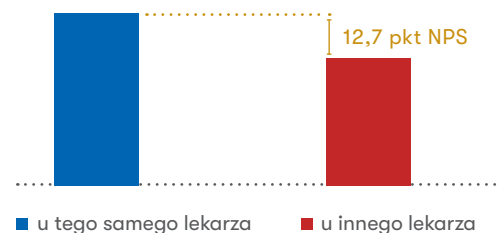
Jest to rodzaj skierowania, które Pacjent Grupy LUX MED może otrzymać po wizycie od swojego lekarza lub specjalisty medycznego (psychoterapeuty, dietetyka itp.). **Takie skierowanie nadaje priorytet w otrzymaniu terminu na wizytę kontrolną u tego samego specjalisty**, który rozpoczął proces leczenia i zlecił wykonanie badań.

W momencie wystawienia skierowania na wizytę kontrolną system wykonuje prerezewację w kalendarzu lekarza w okolicach terminu przewidywanej wizyty kontrolnej.

Jeżeli prerezewacja nie jest możliwa (np. gdy lekarz nie ma w sugerowanym terminie grafiku), Pacjent otrzymuje propozycję terminu u innych lekarzy tej specjalności na preferencyjnych warunkach.

Pacjenci są znacznie bardziej zadowoleni z kontrolnej konsultacji lekarskiej lub specjalistycznej, gdy zrealizują ją u tego samego specjalisty co wizytę pierwszorazową.

Satysfakcja z wizyty kontrolnej



N = 15 680

Wykres przedstawia NPS z badań transakcyjnych w punkcie styku konsultacja lekarska w pierwszym kwartale 2024 r.



KOMENTARZ PACJENTA



Zostałam przebadana, otrzymałam konkretną odpowiedź – co mi dolega, i na to lek. Doktor wyznaczył mi również wizytę kontrolną, czyli nadal jestem pod opieką.



Kontynuacja
leczenia

Portal Pacjenta

Sprawnie działający Portal Pacjenta jest jednym z dwóch najważniejszych czynników warunkujących łatwość korzystania z usług Grupy LUX MED. Mając to na uwadze, pracujemy nad tym, by naszą aplikację udoskonalać i rozwijać.

Aby zmiany lub nowe funkcjonalności jak najlepiej odpowiadały na potrzeby Pacjentów, dokonywane są zarówno na podstawie informacji z ankiet Pacjentów i naszych wewnętrznych badań jakościowych, jak i danych w sklepach Apple i Google oraz innych cyfrowych źródeł opinii.



Słuchamy Pacjentów – wyciągamy wnioski:

~15k

Indywidualnych ankiet dotyczących Portalu Pacjenta przeanalizowanych do dzisiaj

~800

Głosów związanych z doświadczeniem użytkownika Portalu Pacjenta

+100

Tematów podjętych do **szczegółowej analizy**

+25

Tematów zostało wybranych **do praktycznego wdrożenia w 2023/2024 r.**



KOMENTARZE PACJENTÓW



Rewelacyjna obsługa aplikacji. Szybko, łatwo i wygodnie.

Aplikacja pokazuje dostępne terminy, godziny. Łatwo można zmienić termin wizyty lub odwołać. Nie ma konieczności dzwonienia, potwierdzania czy stania w kolejce w recepcji, wszystkie szczegóły wizyty są dostępne w aplikacji i SMS-ie. Uważam, że to jeden z lepszych sposobów umawiania wizyt na rynku.



Portal Pacjenta

Portal Pacjenta – Twój asystent w dbaniu o zdrowie

Portal Pacjenta jest wielofunkcyjną aplikacją – poza umawianiem wizyt daje m.in. możliwość zdalnego odbioru wyników badań, zarządzania skierowaniami, zamówienia e-Recepty lub rezerwacji leków w aptece. W Portalu Pacjenta można również wypełnić ankietę medyczną przed wizytą, przeprowadzić konsultację online lub zadać swojemu lekarzowi pytanie po wizycie.

Jednym słowem – Portal Pacjenta to narzędzie pozwalające Pacjentom w łatwy sposób kompleksowo zarządzać swoją opieką medyczną w Grupie LUX MED. Co najważniejsze jednak – Portal Pacjenta ciągle ewoluuje, rozwija się, dzięki uwagom naszych Pacjentów.

Poniżej przedstawimy kilka rozwiązań wprowadzonych w 2023 roku w odpowiedzi na zgłaszane potrzeby Pacjentów.


Łatwość korzystania


Portal Pacjenta



KOMENTARZE PACJENTÓW



Zdecydowanie aplikacja ułatwia umawianie się, sprawdzanie wyników czy wystawianie recept. Gorąco polecam!

Aplikacja pozwala na natychmiastowe otrzymanie pomocy za pośrednictwem czatu, wizyty umawiane online super sprawa, przychodnie i lekarze na wysokim poziomie. I cała historia medyczna w jednym miejscu.

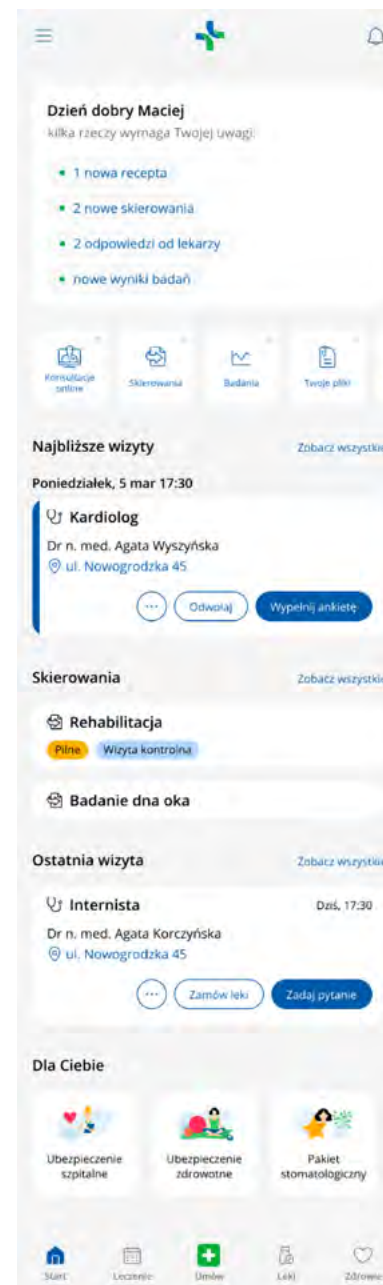
Powiadomienia o najważniejszych zdarzeniach

Telekonsultacje video/czat

Zarządzanie wizytą

Rezerwacja leków z ApteGo

Odnawianie recept online



Wyniki badań online, sprawdzanie zakresu Abonamentu

Ankieta prewywiadu

e-Skierowania online

Czat z lekarzem po wizycie/
Zapytaj Lekarza

Plany profilaktyczne, plany opieki online

Słuchamy Pacjentów

ułatwienie rezerwacji teleporady

Teleporady są popularną formą konsultacji lekarskiej. Umożliwiają zabezpieczenie wielu ważnych potrzeb Pacjentów.

W naszych badaniach zidentyfikowaliśmy kilka typowych potrzeb związanych z teleporadami. Niektórzy Pacjenci potrzebują skontaktować się z konkretnym lekarzem w ramach wizyty kontrolnej. Inni Pacjenci preferują teleporadę w swoim mieście, aby później w razie potrzeby móc udać się do danego specjalisty osobiście.

Pozostali Pacjenci oczekują szybkiej doraźnej porady np. w sprawie przedłużenia leczenia lub oszacowania stanu zdrowia. **W ankietach Pacjenci zasygnalizowali nam, że w takiej sytuacji dostępność lekarza jest bardziej istotna niż miejsce, w którym na co dzień przyjmuje chorych.**

W związku z tym rozszerzyliśmy możliwość rezerwacji teleporad bez konieczności wybierania wyszukiwania do konkretnego miasta.

Tym sposobem Pacjent ma do wyboru więcej terminów w bardziej dogodnych dla siebie porach – co jest szczególnie istotne podczas konieczności pilnego kontaktu z lekarzem.

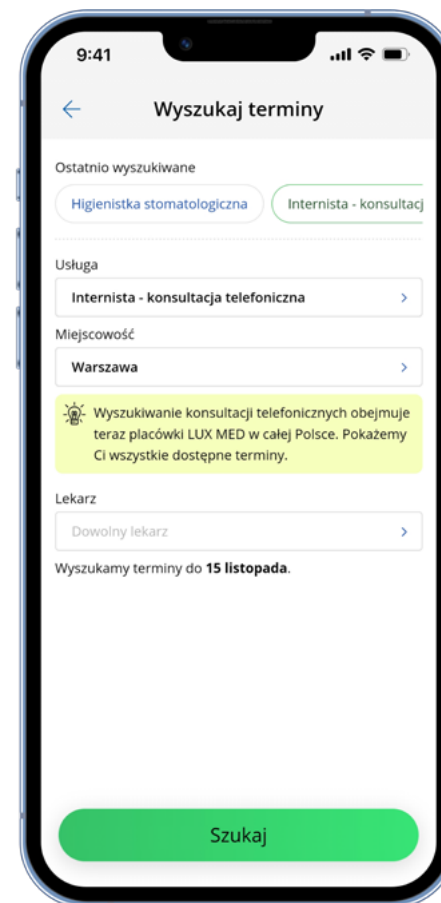
Rozwiązanie to objęło już 1 mln Pacjentów. Docelowo obejmie wszystkich Pacjentów i wszystkie usługi dostępne telefonicznie.



GŁOS PACJENTA



Weszłam w aplikację, wybrałam usługę, która mnie interesuje i mogłam dopasować godzinę, która mi pasuje, zobaczyć różne opcje i wybrać najbardziej dogodną. Świetną sprawą jest to, że teraz konsultacje telefoniczne są pokazywane z całej Polski i nie trzeba się przeklikiwać między miastami.



Słuchamy Pacjentów

umożliwienie rezerwacji wizyty do placówek współpracujących w Portalu Pacjenta

Aby zapewnić naszym Pacjentom jak najlepszą dostępność do opieki medycznej w całej Polsce, oprócz nieustannego rozszerzania portfolio placówek własnych, Grupa LUX MED od wielu lat oferuje swoje usługi w placówkach współpracujących.

Rozwiązanie to pomaga zatroszczyć się o Pacjentów w każdej lokalizacji w Polsce. Ze względów technicznych do tej pory nie było jednak możliwe umówienie na wizytę w placówkach partnerskich przez Portal Pacjenta.

Od 2023 roku Grupa LUX MED systematycznie włącza kolejne placówki partnerskie do naszego systemu – w pierwszym półroczu 2024 roku było to już 130 placówek, w których Pacjenci mogą łatwo i szybko umówić się na wizytę przez aplikację i cały czas dołączane są kolejne.

Do końca 2024 roku planujemy zamknąć proces integracji dla 250 placówek tak, by każdy Pacjent w Polsce miał w swojej okolicy placówkę, do której może umówić się z poziomu aplikacji.

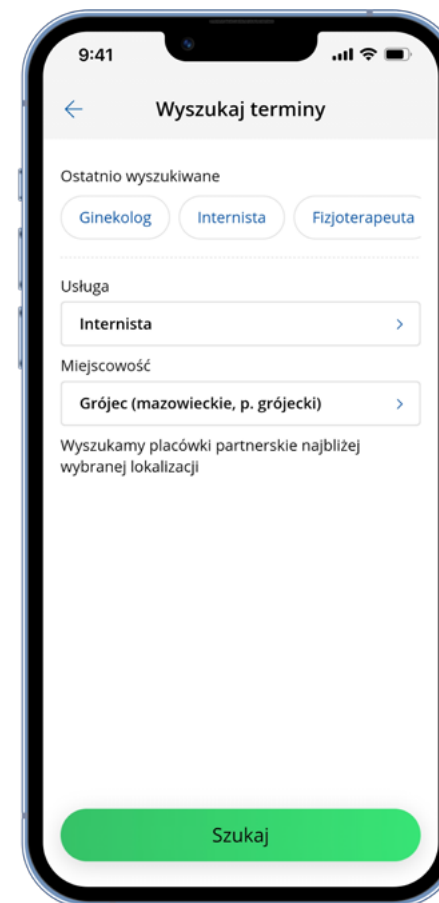


Łatwość korzystania



Portal Pacjenta

INTEGRACJA PLACÓWEK SIECIOWYCH



Pierwsze 130 placówek dostępnych online

Słuchamy Pacjentów

rezerwacja pojedynczych zabiegów rehabilitacji w Portalu Pacjenta



Tworząc nowe funkcjonalności skupiamy się na tym, by były one jak najbardziej efektywne z punktu widzenia potrzeby medycznej Pacjenta, ale również brały pod uwagę niemedyczne preferencje.

Przykładem modyfikacji naszych rozwiązań pod kątem obu tych potrzeb jest nowy sposób rezerwacji cyklicznych zabiegów rehabilitacyjnych.

Chcąc ułatwić Pacjentom realizację zabiegów w określonych odstępach czasowych, co jest korzystne medycznie, w przeszłości proponowaliśmy rezerwację całego cyklu zabiegów rehabilitacyjnych za jednym razem. Okazało się jednak, że takie rozwiązanie nie jest wystarczająco elastyczne.

W ankietach Pacjenci często komunikowali potrzebę dokonywania zmian w cyklu wizyt czy dodawania nowych terminów, która była technicznie trudna i wymagała kontaktu z Infolinią. W związku z tym wprowadziliśmy zmianę w systemie rezerwacji zabiegów rehabilitacyjnych, dzięki której każdy zabieg można zarezerwować oddzielnie.

Takie rozwiązanie umożliwia łatwą i szybką zmianę terminu lub specjalisty poprzez Portal Pacjenta.



KOMENTARZ PACJENTA



Ułatwić system rejestracji na rehabilitację. Dać możliwość umawiania na pojedyncze zabiegi, nie cały pakiet.



W ten sposób dbamy nie tylko o potrzeby medyczne Pacjentów, ale również – odpowiadając bezpośrednio na przesyłane sugestie – o ich komfort korzystania z usług.



Łatwość korzystania



Portal Pacjenta

Grupa LUX MED aktywnie wspiera proces kształcenia lekarzy

programy staży i rezydentur lekarskich

Zarówno w polskich, jak i europejskich opracowaniach badawczych głośno wybrzmiewa wniosek, że brak lekarzy pierwszego kontaktu jest jednym z najbardziej dotkliwych deficytów kadry medycznej.

Według danych CBOS odsetek Pacjentów, którzy na stwierdzenie:

„Do lekarza Podstawowej Opieki Zdrowotnej (POZ) można się dostać bez trudności” odpowiedzieli twierdząco, w ciągu ostatnich 10 lat spadł z 74% do 59%²⁰.

Również autorzy publikowanego co dwa lata raportu OECD „Health at Glance”¹³⁻¹⁷ zwraca-

ją uwagę na ten problem. Mimo że liczba lekarzy na 1000 mieszkańców w większości krajów europejskich poprawia się, udział lekarzy pierwszego kontaktu wciąż spada i jest szczególnie dotkliwy zwłaszcza w obszarach słabo zurbanizowanych.

W LUX MED jesteśmy świadomi tego wyzwania, dlatego postanowiliśmy wziąć czynny udział w kształceniu młodych lekarzy, ze szczególnym uwzględnieniem specjalizacji medycyna rodzinna.

Dzięki naszej wysoko wykwalifikowanej kadrze medycznej oraz doskonałej infrastrukturze, na którą składa się m.in. sieć 16 specjalistycznych i wieloprofilowych szpita-

li, uzyskaliśmy akredytację Centrum Medycznego Kształcenia Podyplomowego na utworzenie miejsc stażowych oraz rezydentur.

Młodzi lekarze mogą kształcić się u nas w następujących specjalizacjach: **medycynie rodzinnej, medycynie pracy, onkologii, chirurgii onkologicznej, ortopedii i radiologii.** Ogółem posiadamy **ponad 120 miejsc rezydentur.**

Swoją ofertę kierujemy również do personelu pielęgniarskiego. **W naszych placówkach szpitalnych i ambulatoryjnych obecnie szkoli się blisko 1000 studentów i studentek pielęgniarstwa.**

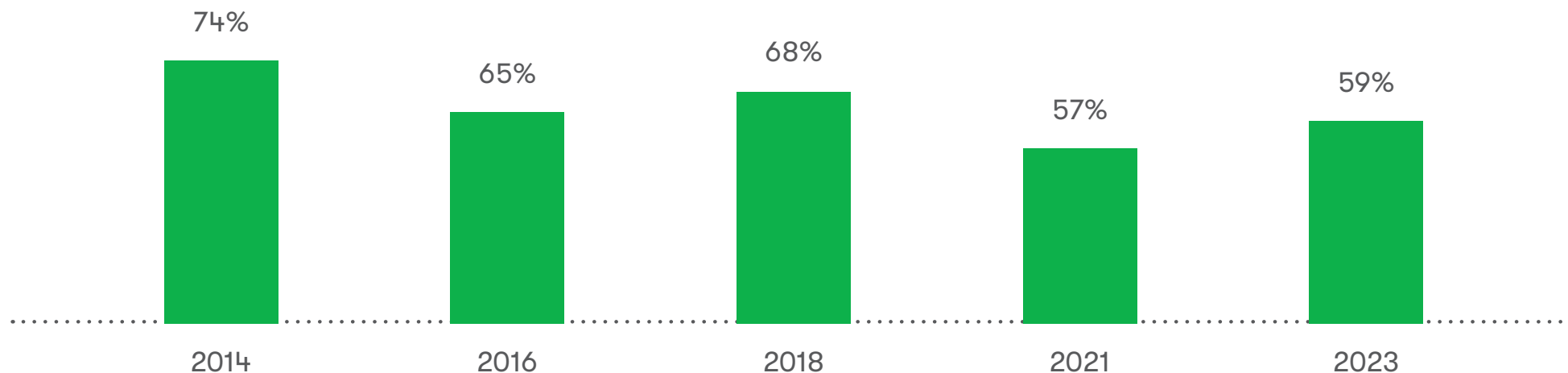


Stażyci podczas operacji robotycznych, Szpital św. Elżbiety, Grupa LUX MED



Dostępne terminy

Do lekarza Podstawowej Opieki Zdrowotnej można się dostać bez trudności – odpowiedzi twierdzące



Źródło: CBOS, 2023²⁰

Badanie przeprowadzono na reprezentatywnej próbie pełnoletnich mieszkańców Polski, korzystających zarówno z publicznej, jak i prywatnej opieki medycznej



Lekarze w trakcie specjalizacji mają okazję uczestniczyć w Programie Rezydenckim LUX MED. W ramach Programu Rezydenckiego rezydenci oraz stażyści uczestniczą w warsztatach z ekspertami, uczą się praktycznych umiejętności oraz dzielą się napotkanymi przykładami klinicznymi. Dodatkowo przygotowaliśmy cykl szkoleń z kompetencji miękkich, takich jak radzenie sobie w sytuacjach trudnych, zarządzanie czasem, praca w zespołach interdyscyplinarnych czy komunikacja z Pacjentami i ich rodzinami. Przy okazji uczestnicy programu tworzą wspierającą się społeczność, co jest niezwykle ważne podczas stawiania pierwszych kroków w praktyce medycznej.

Aleksandra Michałek

Menadżerka ds. Budowania Kompetencji Zespołów Medycznych, Dział Medyczny Opieki Ambulatoryjnej



Działamy

Dbamy o wysoką
jakość obsługi
i opieki medycznej

Opieka nad Pacjentem zaczyna się od wspaniałych ludzi

W Grupie LUX MED najważniejsi są ludzie, którzy robią wszystko, by opiekować się Pacjentami. Bez względu na to, w którym miejscu organizacji się znajdują, przyświeca nam naczelna zasada, **nasza wizja**:

**Słuchamy naszych Pacjentów,
dbamy o każdego z nich.**

Jesteśmy dumni z tego, jak wielu wspaniałych ludzi pracuje wśród nas. Dzielimy wspólne wartości i szczerze dążymy do wypełniania **naszej misji**:

**Pomagamy ludziom w dłuższym, zdrowszym
i szczęśliwszym życiu oraz czynimy świat lepszym.**



KOMENTARZE PRACOWNIKÓW

Dlaczego wybrałam pielęgniarstwo? Przede wszystkim lubię pracę z ludźmi i troskę o nich. I kiedyś, i teraz mojej pracy przyświecają dwie proste zasady. Pierwsza to taka, by każdym Pacjentem opiekować się dokładnie tak, jak ja chciałabym, aby się mną zajęto. A druga, jeszcze prostsza, że jeśli coś robić, to robić dobrze i z zaangażowaniem.

Ewa Jung

Pielęgniarka, Laureatka Perły Czynu – nagrody za wyjątkowe zaangażowanie na rzecz Pacjentów, Grupa LUX MED Warszawa

Naszym głównym celem jest stworzenie takiego poziomu opieki, aby Pacjent, przychodząc do centrum medycznego, czuł się częścią naszej „rodziny”. W miarę możliwości staramy się pamiętać naszych stałych Pacjentów i sprawy, z którymi się u nas pojawiają.

Takie osobiste podejście często zwiększa zaufanie do nas i w połączeniu ze stosowaną w Grupie LUX MED zasadą „nie pozostawiamy Pacjenta bez rozwiązania” powoduje, że Pacjenci są spokojni i bardziej zadowoleni, nawet w sytuacjach, kiedy z różnych przyczyn nie jesteśmy w stanie dokładnie spełnić ich pierwotnych oczekiwań.

Bartłomiej Gemborgs

Kierownik Działu Obsługi Pacjenta, Grupa LUX MED Elbląg

Wsparcie drugiego człowieka jest bezcenne

Obsługa w Recepcji i na Infolinii

Czasami korzystanie z aplikacji jest niewystarczające – tym, czego Pacjent potrzebuje jest rozmowa i osobiste wsparcie w rozwiązaniu problemu.

Wyniki naszego badania relacyjnego to potwierdzają:

dobre działanie recepcji i Infolinii bardzo ułatwia Pacjentom korzystanie z usług Grupy LUX MED.

Pacjenci bardzo wysoko cenią kontakt z naszym Personelem. W roku 2023 80% Pacjentów po rezerwacji przez recepcję oraz 79% Pacjentów po rezerwacji przez Infolinię było naszymi Promotorami.



Recepcja i infolinia



KOMENTARZE PACJENTÓW



Po rezerwacji przez **recepcję** poleca nas **83% Pacjentów**



W recepcji pracują profesjonaliści, szybko i sprawnie wszystko zorganizują, są przemili i kontaktowi, uprzejmi i pomocni.



Po rezerwacji przez **Infolinię** poleca nas **80% Pacjentów**



Bardzo miła, cierpliwa i uprzejma obsługa. Pani umówiła dogodny dla mnie termin. Rozmowa przebiegała w miłej atmosferze. W 100% polecę usługę LUX MED.



Dane: udział Promotorów w pierwszym kwartale 2024 w mikromomentach Rezerwacja przez Recepcję oraz Rezerwacja przez Call Center

Bezpośredni kontakt jest ważny nie tylko dla Pacjenta, ale również cenny dla Personelu. To dzięki bezpośrednim rozmowom z Pacjentem możemy doświadczyć, z jakimi trudnościami boryka się Pacjent i jak je

przeżywa. Z poziomu osobistego kontaktu łatwiej jest pomóc Pacjentowi, postawić się w jego sytuacji, wesprzeć i znaleźć odpowiednie rozwiązanie.



KOMENTARZ PACJENTA



Pani, która robiła rezerwację była fantastyczna, udało jej się poukładać badania z programu profilaktycznego w bardzo zręczne bloki wizyt. Bardzo jej dziękuję za pomoc.



KOMENTARZ PRACOWNIKA



Bezpośredni kontakt z Pacjentem daje cały szereg korzyści. Przede wszystkim poznajemy się nawzajem. Mamy możliwość spojrzenia na problem z odmienną perspektywą. Ja oczami Pacjenta, a Pacjent moimi – dużo łatwiej dzięki temu zrozumieć się i odnaleźć rozwiązanie.

Włączanie Pacjenta w odnajdowanie przyczyny problemu i w proces odszukania właściwego rozwiązania jest często satysfakcjonujące dla obu stron. Pacjenci zazwyczaj są bardzo wdzięczni za to, że chcemy usłyszeć ich głos i próbujemy znaleźć rozwiązanie. Komunikuj wprost, że to dla nich bardzo ważne.

Adam Kwiatkowski
Dyrektor Centrum Medycznego,
Grupa LUX MED Olsztyn





KOMENTARZE PRACOWNIKÓW

Każdy Pacjent powinien być traktowany jak oczekiwany gość oraz być w centrum zainteresowania każdego Pracownika, niezależnie od jego stanowiska. W stomatologii jest to szczególnie ważne – dla większości Pacjentów wizyta u stomatologa jest stresująca. Naszym zadaniem jest zapewnienie Pacjentowi komfortowych warunków na każdym etapie realizacji usługi: poczynając od atmosfery w klinice, dostosowaniu wnętrza, po troskę personelu, który podczas swoich codziennych obowiązków zawsze jest skoncentrowany na Pacjencie. Nawet jeżeli Pracownicy są zajęci, gdy do kliniki wchodzi nowy Pacjent, zawsze dbamy o to, by nawiązać z nim kontakt wzrokowy i się z nim przywitać.

Aleksandra Teślak

Kierownik Stomatologii, Grupa LUX MED Stomatologia, Gdańsk

Zawsze powtarzam wszystkim moim Pracownikom „obsłuż Pacjenta tak, jak sam byś chciał być obsłużony”. Staram się, aby wiedza na temat obsługi, procesów, zagadnień była u wszystkich na tym samym poziomie – najwyższym.

Wychodzę z założenia, że nie ma sytuacji bez wyjścia i taką postawę staram się przekazywać swoim Pracownikom razem z niezbędną wiedzą i umiejętnościami. Zapewniamy Konsultantom liczne szkolenia, warsztaty czy coaching, zarówno indywidualny, jak i zespołowy. Dzięki temu wsparciu, Pracownicy czują się pewnie w rozmowach z Pacjentami. A miła informacja zwrotna od zadowolonych Pacjentów daje dużo motywacji do pracy.

Joanna Goliat

Kierownik Zespołu ds. Obsługi Pacjenta i Sprzedaży w Call Center Stomatologia, Grupa LUX MED



Percepcja jakości konsultacji silnie wpływa na ocenę doświadczeń

Zapewnienie Pacjentom nowoczesnej opieki na najwyższym poziomie wymaga ciągłego rozwoju ze strony naszego personelu medycznego. Dlatego w Grupie LUX MED wspieramy naszych Pracowników pod kątem merytorycznym już od pierwszych dni ich współpracy z nami.

W ciągu ostatnich 8 lat nasz Zespół Relacji z Lekarzem przeszkolił 3500 nowozatrudnionych Lekarzy, oferując im różnorodne formy rozwoju: szkolenia wdrożeniowe, szkolenia podnoszące kompetencje medyczne oraz operacyjne.



KOMENTARZ PRACOWNIKA



Z mojego doświadczenia wynika, że Pacjent, który czuje się otoczony dobrą opieką, to Pacjent, który dobrze wie, co po kolei się z nim dzieje. Bardzo ważne jest, by dokładnie tłumaczyć Pacjentowi, jakie zabiegi będą wykonywane w jego procesie leczenia i dlaczego, oraz aby zwracać się do Pacjenta zrozumiałym dla niego językiem.

Patrycja Floryszczyk

Kierownik Stomatologii,
Grupa LUX MED Stomatologia, Gdańsk

Ważnym elementem wdrożeń są szkolenia w zakresie komunikacji z Pacjentem, które rozwijają rozumienie perspektywy i potrzeb Pacjenta na każdym etapie leczenia. Podczas tych zajęć lekarze uczą się

praktycznych sposobów radzenia sobie z trudnymi sytuacjami w trakcie opieki nad Pacjentami. Wszystko po to, aby komunikacja lekarz-Pacjent była klarowna, empatyczna i satysfakcjonująca dla obu stron.



Najważniejszymi elementami w zbudowaniu dobrych relacji z Pacjentem jest dostosowanie się do jego potrzeb i oczekiwań, okazanie zrozumienia i troski, wyjaśnienie etapów czynności, które będą wykonywane. To wszystko pozwala na zbudowanie wzajemnego zaufania.

Marta Świdniak-Wasilewska

Kierownik Działu Pielęgniarskiego,
Grupa LUX MED Warszawa



Konsultacje
stacjonarne



Konsultacje
telefoniczne



Przyjazny
personel

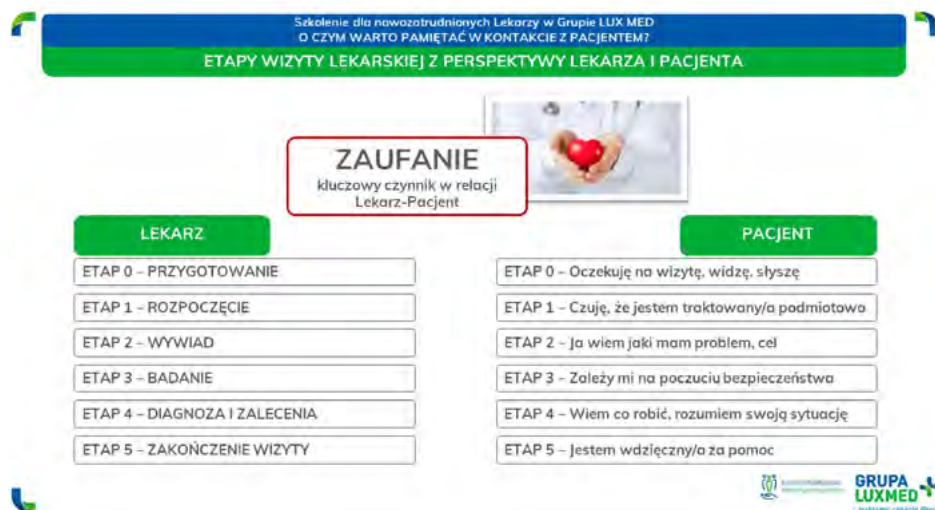


Nowoczesne
leczenie

Ponadto regularnie organizujemy webinaria na interesujące tematy medyczne. W tym roku największą popularnością wśród uczestników cieszyły się m.in. webinaria na temat

leczenia powszechnych problemów zdrowotnych u ciężarnych, na temat cukrzycy i otyłości czy szkolenie na temat opadania powieki i Zespołu Hornera.

Dzięki szkoleniom online pracujący u nas lekarze mogą regularnie poszerzać i aktualizować swoją wiedzę w łatwy i wygodny sposób.



Organizując szkolenia wdrożeniowe, wspieramy lekarzy w rozwoju umiejętności komunikacyjnych i rozumienia potrzeb Pacjenta.



Zaproszenie na webinar szkoleniowy. Wykład prof. dr. hab. n. med. Leszka Czupryniaka na temat chorób cywilizacyjnych – cukrzyca i otyłości – cieszył się ogromną popularnością: uczestniczyło w nim prawie 540 lekarzy.



Konsultacje
stacjonarne



Konsultacje
telefoniczne



Przyjazny
personel



Nowoczesne
leczenie

Aby maksymalnie ułatwić naszym Pracownikom dotrzymanie tempa nowoczesnym osiągnięciom medycyny, w Grupie LUX MED zbudowaliśmy szeroką ofertę edukacyjną, z której mogą czerpać Pracownicy wszystkich profesji medycznych.

Ci, którzy chcą doskonalić swoje umiejętności praktyczne mogą skorzystać z oferty naszego ośrodka szkoleniowego **Centrum Edukacji Medycznej**. Centrum posiada unikalne wyposażenie, które dokładnie imituje warunki panujące w prawdziwych salach zabiegowych i na bloku operacyjnym.

Oferta Centrum Edukacji Medycznej skierowana jest do wszystkich specjalistów: lekarzy, pielęgniarek, ratowników medycznych, fizjoterapeutów, jak również studentów, którzy każdego roku mogą skorzystać z ponad 200 kursów i szkoleń praktycznych lub w formie wykładów.

Ponadto co roku Grupa LUX MED organizuje wydarzenie edukacyjne dla przedstawicieli wszystkich zawodów medycznych – **Akademii Medycyny Grupy LUX MED**. Podczas Akademii odbywa się szereg prelekcji i dyskusji na temat systemu ochrony zdrowia oraz najnowszych osiągnięć medycyny.

Co roku z oferty szkoleniowej Centrum Edukacji Medycznej korzysta ponad 6 500 medyków różnych specjalności

Kadra szkoleniowa Centrum prowadzi szkolenia w 38 specjalizacjach



Konsultacje stacjonarne



Konsultacje telefoniczne



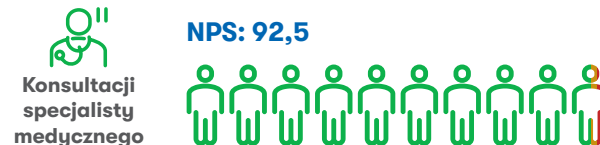
Przyjazny personel



Nowoczesne leczenie

**Pacjenci bardzo doceniają pracę naszego personelu medycznego wszystkich specjalności.
W każdym z tych obszarów ponad 90% naszych Pacjentów daje naszym specjalistom najwyższą ocenę.**

Polecalność wykonawcy usługi po:



Infografika przedstawia NPS wykonawcy usługi dla badań transakcyjnych wysyłanych po konsultacji lekarskiej, konsultacji specjalisty medycznego lub usłudze wykonanej w gabinecie zabiegowym za okres 01.01.2024 r. – 31.03.2024 r.

KOMENTARZE PACJENTÓW

Pani Doktor jest wybitną specjalistką. Ma nie tylko wielką wiedzę i doświadczenie, ale też wspaniałe podejście do małej Pacjentki. Udało jej się zbudować z nią relację opartą na empatii i szacunku. Jeśli chodzi o samo leczenie - nie poddaje się, szuka nowych rozwiązań, aktualizuje swoją wiedzę. Polecę ją każdemu innemu rodzicowi.

Profesjonalne indywidualne podejście do każdego Pacjenta Panie rehabilitantki miłe pomocne nie tylko na sesji rehabilitacyjnej tylko doradzają jak Pacjent ma funkcjonować w życiu prywatnym po przebytych zabiegu.

Wspaniała pielęgniarka. Z ogromnym zaangażowaniem i uśmiechem pomogła rozładować stres związany z badaniem. Wszystko dokładnie wytłumaczyła. Oby więcej takich ludzi, z taką empatią do Pacjenta!

KOMENTARZE PRACOWNIKÓW

Jako fizjoterapeuta mam kontakt z Pacjentami w gabinecie. Dla każdego z nich proces rehabilitacji często znaczy coś innego. Przez lata pracy nauczyłem się, jak odczytywać potrzeby Pacjentów wyrażane w sposób werbalny i niewerbalny. Mając informacje pochodzące wprost od Pacjentów, jest mi łatwiej układać proces fizjoterapii w sposób, który jest organizacyjnie optymalny, a jednocześnie sprawi, że Pacjenci będą mieli jak najlepsze doświadczenia związane z korzystaniem z naszych usług.

Maciej Łagódka
Kierownik Fizjoterapii, Grupa LUX MED

W pracy pielęgniarki, położnej czy ratownika medycznego bardzo ważne są empatia i holistyczne, indywidualne podejście do Pacjenta. Właśnie takie cechy i umiejętności rozwijam w swoim Zespole.

Katarzyna Ściubidło
Kierownik Działu Pielęgniarskiego, Grupa LUX MED Katowice

LUXMED



Działamy

Organizacja
opieki medycznej

Po co zadajemy tyle pytań?

Wstępny Wywiad Medyczny

Dla efektywnego leczenia jest kluczowe, aby Pacjent dokładnie przekazał lekarzowi, co mu dolega. Niektóre informacje mogą być dla Pacjentów jednak trudne do przywołania bądź zostać przeoczone w trakcie wizyty. Z myślą o takich sytuacjach przygotowaliśmy w Grupie LUX MED Prewywiad Medyczny.

Wstępny Wywiad Medyczny to zestaw kilku pytań o objawy doświadczane przez Pacjenta oraz o ogólne infor-

macje o jego stanie zdrowia, takie jak alergie, przebyte zabiegi czy przyjmowane na stałe leki. Dzięki możliwości wypełnienia Wstępnego Wywiadu Medycznego w domu, Pacjent może bez pośpiechu przekazać wszystkie ważne informacje oraz upewnić się, że są one poprawne i kompletne. Taki wstępny wywiad pomaga lekarzowi przygotować się do późniejszej konsultacji, zostawiając podczas wizyty więcej czasu na rozmowę z Pacjentem. Ponadto uaktualnia dokumentację medyczną Pacjenta, a co za tym idzie – poprawia bezpieczeństwo medyczne Pacjentów.



Konsultacje stacjonarne



Konsultacje telefoniczne



KOMENTARZE PACJENTÓW



Specjalista przygotował się wcześniej – przeczytał ankietę medyczną przed wizytą. Podczas wizyty udzielił mi szczegółowych, konkretnych informacji, był w stanie odpowiedzieć rzeczowo na wszystkie moje pytania, powołując się na literaturę fachową i badania. Pytania dotyczyły nie tylko głównego problemu, z którym przyszedłam, ale też wątków pobocznych, suplementacji, skonsultowałam z nim także wskazania od innego lekarza, u którego się leczę (psychiatra). Wyczerpująco omówił temat, udzielił przydatnych wskazówek, a wszystkie dokładnie wynotował w podsumowaniu wizyty w Portalu Pacjenta. Ponadto konkretnie odpowiedział na dodatkowe pytanie, które zadałam przez Portal Pacjenta. Doskonały specjalista.

Za każdym razem, gdy korzystam z usług LUX MED, jestem potraktowana z życzliwością i profesjonalizmem. Do tego szybki czas realizacji badań i genialna aplikacja, dzięki której można się rejestrować w swoim wolnym czasie, na spokojnie. Ankiety potrzebne do wywiadu lekarskiego także można wypełnić w domu, dzięki czemu stres i pośpiech nie wpływają na zdolność myślenia. Zawsze mogę zajrzeć do apteczki, sprawdzając jak nazywają się leki, które przyjmuję, i nie obawiam się, że zapomnę o czymś co ma wpływ na moje zdrowie.



Teleporady – kiedy są najbardziej potrzebne?

Dobrej jakości konsultacje telefoniczne są jednym z istotnych czynników ułatwiających Pacjentom korzystanie z usług Grupy LUX MED. Obserwacja opinii Pacjentów z ostatnich kilku lat pokazała jednak, że istnieje związek satysfakcji z teleporad z ogólną satysfakcją z usług Grupy LUX MED jest nieco bardziej złożony niż może się wydawać na pierwszy rzut oka.

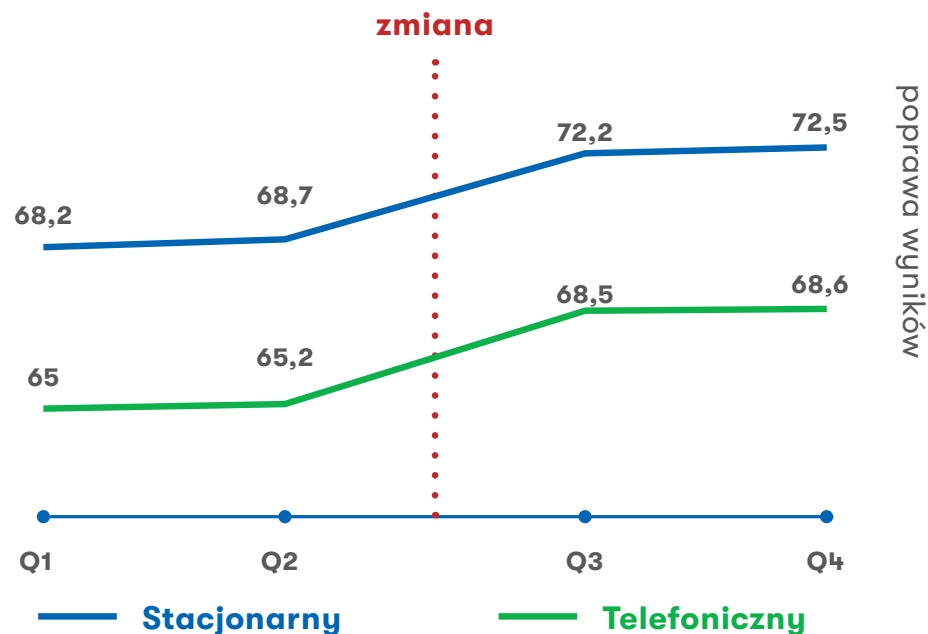
Okazało się, że kluczowy dla satysfakcji Pacjenta jest odpowiedni balans między dostępnością oferowanych usług telefonicznych i stacjonarnych.

W okresie pandemii usługi telefoniczne były oceniane bardzo wysoko. Często były one jedyną drogą kontaktu Pacjenta z lekarzem. Z biegiem czasu, kiedy pandemiczne restrykcje nie były już tak surowe, zaobserwowaliśmy, że satysfakcja Pacjentów z usług telefonicznych maleje, natomiast ze stacjonarnych – rośnie.

Był to sygnał, że potrzeby Pacjentów zaczęły się zmieniać i dla części usług konsultacja telefoniczna przestała być atrakcyjna. Reagując na tę zmianę, zdecydowaliśmy się przenieść część konsultacji telefonicznych na tryb stacjonarny.

Aby jednak w dalszym ciągu móc zapewniać Pacjentom wygodę korzystania z usług telefonicznych, wprowadziliśmy dwa rozwiązania. Po pierwsze, upewniliśmy się, że wystarczająca pula usług telefonicznych pozostanie do dyspozycji Pacjentów. Po drugie, zdecydowaliśmy, że w niektórych specjalizacjach telekonsultacje proponowane będą Pacjentom tylko wtedy, kiedy lekarz wystawi skierowanie na taką usługę w ramach wizyty kontrolnej.

Dzięki temu Pacjenci są spokojni, wiedząc, że porada w trybie telefonicznym jest wystarczająca z punktu widzenia ich potrzeb medycznych,



a jednocześnie mogą cieszyć się wygodą i oszczędnością czasu, jaką zapewnia teleporada.

Te zmiany były sporym przedsięwzięciem, zarówno od strony biznesowej, jak i technicznej – jednak ich wdrożenie zaowocowało istotną poprawą satysfakcji naszych Pacjentów.

Z jednej strony umożliwiły proponowanie Pacjentom większej ilości usług stacjonarnych, które często są przez Pacjentów bardziej pożądane i cennie. Z drugiej strony, **poprawiliśmy satysfakcję Pacjentów z teleporad, ponieważ upewniliśmy się, że nasz specyficzny sposób zarządzania nimi będzie dla Pacjentów jednocześnie wygodny i bezpieczny.**



Dostępne terminy



Konsultacje telefoniczne

Szybka pomoc dzięki konsultacji online

Czasami złe samopoczucie dopada nas w momencie, w którym wizyta w placówce jest niemożliwa.

Uciążliwe objawy, obowiązki opiekuńcze lub późna pora – to wszystko sprawia, że uzyskanie pomocy w trybie stacjonarnym może być trudne. Wciąż jednak możemy potrzebować kontaktu z lekarzem, aby mógł ocenić nasz stan.

W takich momentach pomocna jest konsultacja w trybie online



KOMENTARZ PACJENTA

Bardzo lubię LUX MED, dostępność lekarzy, najbardziej lubię czat online. Zazwyczaj coś się dzieje wieczorem, najwięcej zaś w piątki wieczorem. Czat czynny do północy to jest nieoceniona pomoc. Dziękuję.



Portal
Pacjenta

w formie czatu, którą można wygodnie wykonać z domu.

Konsultacje online realizowane są aż do północy, dzięki czemu Pacjenci mogą uzyskać potrzebną pomoc również poza godzinami przyjęć placówek. **Jednocześnie tryb online umożliwia pokazanie lekarzowi problematycznych objawów poprzez przesyłanie zdjęć, co zwiększa skuteczność tego typu porad.**



Zapytaj lekarza

Zdarza się, że po powrocie z konsultacji u Pacjenta pojawiają się dodatkowe pytania lub wątpliwości. Niezależnie od tego, czy dotyczą one zaleceń, niepokojącej reakcji na leczenie, czy zamienników przepisanych leków – możliwość zadania pytania lekarzowi po zakończeniu wizyty bywa bardzo potrzebna.

Aby zapewnić Pacjentom taką możliwość wyposażyliśmy Portal Pacjenta w funkcjonalność „Zapytaj Lekarza”.

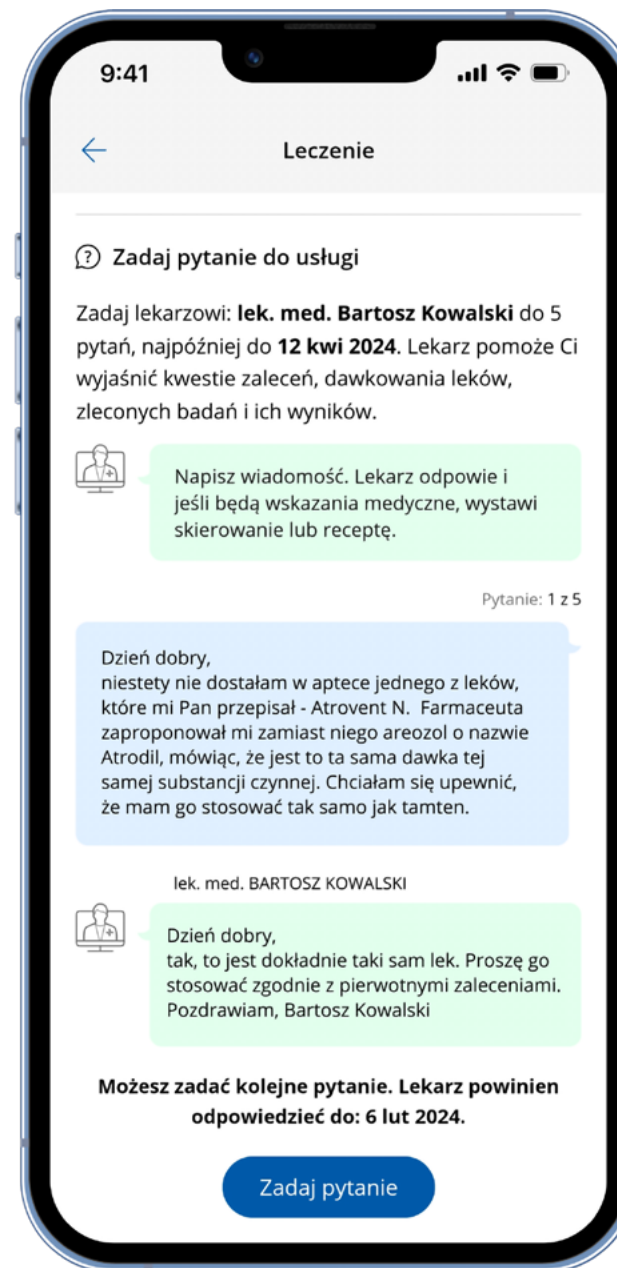
To narzędzie umożliwia zadanie specjalistyczne, u którego zrealizowało się usługę, **od trzech do pięciu pytań**.



KOMENTARZ PACJENTA



Tak, świetna opcja zadania pytania po wizycie, recepta w aplikacji, wszelkie informacje dostępne w jednym miejscu (Portal Pacjenta).



Portal Pacjenta



Działamy

Projektujemy placówki
z uwagą na potrzeby
Pacjentów

Pacjentocentryczne projektowanie placówek

dbamy o komfort naszych Pacjentów

Najczęstszą przyczyną wizyt u lekarza jest złe samopoczucie, dlatego niezwykle ważne jest, aby podczas wizyty w placówkach medycznych zapewnić Pacjentom jak najbardziej komfortowe warunki.

W Grupie LUX MED bardzo dbamy o przyjemną atmosferę i komfort naszych placówek, **nie tylko w gabinetach, ale również w miejscach, w których Pacjenci oczekują na wizytę – Strefach Pacjenta.** Stosujemy w tym celu różne strategie.

Aby Pacjenci czuli się komfortowo, w Strefach Pacjenta umieszczone są **miękkie fotele do siedzenia**, a przestrzeń jest częściowo poprzedzielana **ażurowymi drewnianymi ściankami.**

Kolorystyka umeblowania jest pomyślana tak, by **zapraszała i uspokajała.**

Lampy sufitowe oraz podłogowe dają **ciepłe, miękkie światło**, które dobrze wpływa na samopoczucie Pacjentów, oczekujących na wizytę u lekarza.

Elementy dekoracyjne: rośliny, ozdobne podajniki do chusteczek czy tace z fiołkami emitującymi przyjemne, **kojące zapachy pomagają Pacjentom zrelaksować się przed wizytą.**

Strefy Pacjenta wyposażone są również w **dystrybutory wody** oraz **automaty vendingowe**, aby Pacjenci w razie potrzeby mogli zaspokoić pragnienie albo kupić przekąskę.

W tym duchu rozwijamy nie tylko nowe placówki, ale i corocznie renowujemy część placówek które służą Pacjentom od wielu lat.



Ciekawa kolorystyka wystroju, elementy dekoracyjne i ciepłe oświetlenie tworzą przyjemną atmosferę w Strefach Pacjenta.



Staramy się, by elementy użytkowe w placówkach były jednocześnie funkcjonalne i estetyczne.

Pacjentocentryczne projektowanie placówek

ułatwiamy, pomagamy

Wnętrza naszych placówek są również praktyczne i funkcjonalne – projektowane z myślą o tym, że mają służyć każdemu Pacjentowi.

Aby to osiągnąć, dbamy o właściwą lokalizację, rozkład i oznakowanie naszych placówek, które na bieżąco kontrolujemy i poprawiamy.

Ponadto wprowadzamy rozwiązania umożliwiające korzystanie z naszych placówek osobom z niepełnosprawnościami lub o innych szczególnych potrzebach.

Udogodnienia te instalowane są zarówno w obszarach ogólnodostępnych, jak i w dedykowanych gabinetach, wyposażonych w kabiny do przygotowania Pacjenta. Nasze strefy rehabilitacji wyposażone są również w dostosowane szatnie oraz węzły sanitarne.

W najbliższym czasie planujemy również uruchomienie specjalnej placówki stomatologicznej, która będzie dostosowana do obsługi Pacjentów z niepełnosprawnościami ruchowymi, jak również do potrzeb osób cierpiących na otyłość.



Pacjentocentryczne projektowanie placówek

troszczymy się o Pacjentów szczególnie wrażliwych

W Grupie LUX MED dbamy o Pacjentów najmłodszych i szczególnie wrażliwych.

Wiele naszych placówek wyposażonych jest w pokoje dla rodzica z dzieckiem, w których dzieci mogą miło spędzić czas oczekiwania na wizytę, a rodzice spokojnie przewinąć czy nakarmić najmłodsze pociechy.

W Pokojach Rodzica z Dzieckiem i Kącikach Dziecięcych znajduje się niezbędne wyposażenie do opieki nad maluchami, a także kolorowanki i zabawka multimedialna, aby umilić czas oczekiwania na wizytę starszym dzieciom.



Natomiast dla wygody Pacjentek, m.in. w okresie ciąży, w placówkach wydzielone są specjalnie oznaczone Strefy Zdrowia Kobiet. W tych, utrzymanych w pastelowych barwach, strefach można kompleksowo wykonać powiązane ze sobą usługi takie jak: USG, cytologia, konsultacja ginekologiczna lub położnicza.

W specjalnie oznaczonych Strefach Zdrowia Kobiet Pacjentki mogą wykonać powiązane ze sobą badania oraz konsultacje ginekologiczne i położnicze.



Szczególną troską otaczamy również Pacjentów potrzebujących konsultacji psychologicznej lub psychiatrycznej. Gabinety do konsultacji związanych ze zdrowiem psychicznym wyposażamy w wygodne

fotele, stoliki, koce i inne elementy dekoracyjne, które odróżniają ten gabinet od innych. Fototapety z widokami lasu, morza, łąki budują wrażenie większej przestrzeni i mogą pomóc zredukować stres związany z wizytą.

Dbamy o komfort oraz przyjazny wystrój w gabinetach konsultacji z psychologiem lub psychiatrą.



Nad spełnieniem standardów wizerunkowych oraz okolicznościowych w placówkach i szpitalach Grupy LUX MED czuwają Opiekunowie Wizerunku. Systematycznie odwiedzają oni placówki i szpitale, by przyjrzeć się oznaczeniu i funkcjonowaniu placówek.

Podczas takiej wizyty **Opiekun doradza kadrze zarządzającej** w kwestii ulepszeń dotyczących estetyki, funkcjonalności lub komfor-

tu placówek. Pomaga w organizacji kącików dziecięcych czy troszczy się o standard zieleni wokół placówek.

Zarządza też zgłaszanymi przez Pracowników pomysłami na ulepszenia w placówkach i jeśli tylko to możliwe – pomaga wprowadzić je w życie (więcej na ten temat w podrozdziale „Cała społeczność Grupa LUX MED słucha głosu Pacjenta”).

Aby Pacjenci czuli się u nas wyjątkowo...

Jest dla nas niezwykle ważne, by w naszych placówkach Pacjenci czuli się wyjątkowo zadbane nie tylko pod kątem komfortu i zdrowia.

Dlatego regularnie organizujemy miłe wydarzenia, dziękując Pacjentom za ich obecność i świętując z nimi ich małe radości!

Z okazji **Dnia Dziecka** dla naszych najmłodszych Pacjentów przygotowujemy konkursy z atrakcyjnymi nagrodami.

Dodatkowo, aby również na co dzień umilić dzieciom wizytę w placówce, zorganizowaliśmy **kampanię informującą rodziców oraz dzieci o możliwości zabierania ze sobą na wizytę ulubionej zabawki**. To rozwiązanie pomaga dzieciom zmniejszyć strach i stres związany z wizytą w placówce medycznej oraz wspiera w budowaniu zaufania do personelu medycznego. W zeszłym roku razem z naszymi Pacjentkami świętowaliśmy również **Dzień Kobiet**.

Każdą Pacjentkę, która odwiedziła nas w tym szczególnym dniu obdarowaliśmy upominkowymi herbatkami.

Zależy nam także na tym, aby nasi najstarsi Pacjenci czuli się wyjątkowo. Dlatego jesienią 2023 roku dla Pensjonariuszy naszego ośrodka opiekuńczo-rehabilitacyjnego Tabita zorganizowaliśmy aukcję wykonanych przez nich prac plastycznych.

Piękne prace Pacjentów były licytowane przez Pracowników Grupy LUX MED. Aukcja połączona była z profesjonalną sesją zdjęciową, która dała Pacjentom wiele radości i sprawiła, że ten dzień był dla nich naprawdę wyjątkowy.



Aby najmłodszy czuli się bezpiecznie podczas wizyty – mogą przynieść ze sobą ulubioną zabawkę.



Praca plastyczna wykonana przez Pensjonariuszy ośrodka opiekuńczo-rehabilitacyjnego Tabita.



Działamy

Po wizycie

O Pacjentów troszczymy się również po wizycie

Opieka nad Pacjentem nie kończy się w momencie, kiedy otrzymał on od nas pomoc medyczną – po wizycie w dalszym ciągu pracujemy nad tym, by doświadczenia Pacjentów były jak najlepsze. Po każdym zakończonym etapie ścieżki Pacjenta, **Pacjenci mogą opowiedzieć nam o swoich doświadczeniach poprzez dedykowane ankiety transakcyjne.**

O ile Pacjenci nie zgłosili braku zgody na otrzymywanie ankiet, otrzymują zaproszenie do krótkiego badania transakcyjnego poprzez wiadomość e-mail lub SMS. Aby nie przeciążać Pacjentów liczbą zaproszeń, wysyłane są one losowo do części Pacjentów.

Z tego samego powodu stosujemy **system karencji wysyłki badań** – Pacjent będzie mógł otrzymać zaproszenie do kolejnej ankiety dopiero, gdy od poprzedniego zaproszenia upłynie odpowiednia ilość czasu.

Ważne jest dla nas jednak, aby każdy Pacjent, który czuje taką potrzebę, mógł podzielić się z nami swoją opinią. W przypadku, gdy Pacjent nie otrzymał zaproszenia do ankiety, może przekazać nam swoje uwagi w dogodnym dla siebie momencie na dwa sposoby.

Po pierwsze, może skorzystać z **dedykowanych przycisków widocznych w Portalu Pacjenta** bezpośrednio po konsultacji lekarskiej, konsultacji specjalisty medycznego lub po badaniu w gabinecie zabiegowym.

Natomiast, jeżeli uwagi nie dotyczą konkretnej konsultacji tylko ogólnych aspektów obsługowych, **Pacjenci mają do dyspozycji przycisk „Oceń nas”, który jest zawsze dostępny na Portalu Pacjenta.**



Zamykanie pętli informacji zwrotnej

Dzięki ankietom wypełnianym przez Pacjentów po ich kontakcie z Grupą LUX MED lub w dowolnym momencie przez Portal Pacjenta, możemy reagować na potrzeby Pacjentów, zarówno na bieżąco, jak i w dłuższej perspektywie czasowej.

Proces ten, zgodnie z metodą Bain & Company, nosi nazwę **Zamykania Pętli Informacji Zwrotnej** i składa się z dwóch elementów:

- 1) **Pętli wewnętrznej**, polegającej na nawiązywaniu kontaktu z Pacjentami, aby porozmawiać o ich doświadczeniach opisanych w ankiecie. Na tej podstawie podejmowane są działania w kierunku zaspokojenia potrzeby Pacjenta oraz działania doskonalące na poziomie placówki.
- 2) **Pętli zewnętrznej**, polegającej na podejmowaniu działań doskonalących na poziomie całej firmy na podstawie zbiorczej analizy ocen i komentarzy Pacjentów.

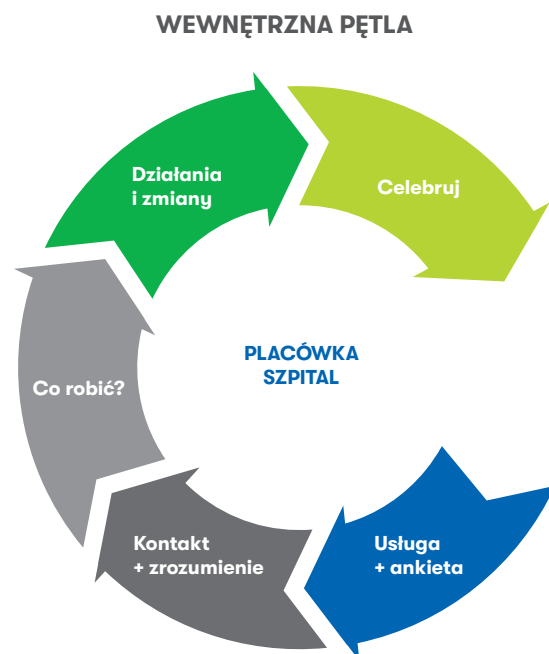


KOMENTARZ PRACOWNIKA

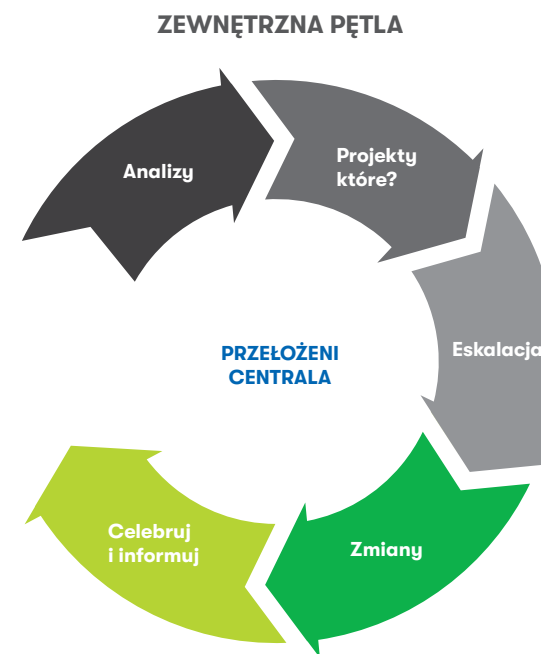
Proces zamknięcia pętli w Medalli umożliwia osobie zarządzającej identyfikację obszarów, które wymagają uwagi, a dla Pacjentów to znak, że ich potrzeby są uwzględniane. Bardzo często spotykam się z zaskoczeniem Pacjenta, do którego dzwonię. Kluczowym elementem jest empatia i umiejętność słuchania, zwłaszcza wtedy, kiedy Pacjent komunikuje negatywne emocje. Pomaga to go zrozumieć i dostosować opiekę do jego indywidualnych potrzeb. Nierzadko pomagam Pacjentowi „od ręki”, a potem słyszę pytanie „Czy tę ankietę można wycofać...?”.

Edyta Motyl

Dyrektor Centrum Medycznego, Grupa LUX MED Elbląg



Pacjent
ZREALIZOWANE DZIAŁANIA „WRACAJĄ” DO PACJENTÓW



Pętla wewnętrzna

Po wypełnieniu ankiety, na podstawie zgody Pacjenta na kontakt ze strony Grupy LUX MED w sprawie przesłanej odpowiedzi, generowany jest alert o możliwej potrzebie kontaktu z Pacjentem.

Taki alert przesyłany jest do kadry zarządzającej placówką (np. Dyrektora Centrum Medycznego, Kierownika Działu Obsługi Pacjenta) lub Kierownika Medycznego (jeżeli komentarz Pacjenta dotyczy kwestii medycznych). **W ciągu 48 godzin wyznaczona osoba nawiązuje z Pacjentem kontakt.**

W Grupie LUX MED bardzo dbamy o to, by nie zostawiać Pacjentów samych z ich negatywnymi doświadczeniami, dlatego rozmawiamy ze wszystkimi chętnymi Pacjentami, którzy zostawili nam krytyczne uwagi, i staramy się zapewnić im potrzebną pomoc.

Kontaktujemy się również z częścią osób, które zostawiły nam pozytywne oceny i komentarze, aby podziękować im za czas poświęcony na przekazanie informacji,

i dokładnie dowiedzieć się, co sprawiło, że Pacjent poczuł się u nas wyjątkowo dobrze.

Podjęcie bezpośredniego kontaktu z Pacjentami niesie za sobą szereg korzyści, zarówno dla Pacjentów, jak i dla firmy. Przede wszystkim – proces ten umożliwi otoczenie opieką tych Pacjentów, których potrzeba z różnych powodów nie została zaspokojona w ramach standardowej ścieżki. **Jest to bezpośrednie działanie w kierunku spełnienia naszej zasady: „Nie zostawiamy Pacjenta bez rozwiązania”.**

Ponadto, możemy osobiście wysłuchać Pacjentów, co jest bardzo ważne zarówno dla Pacjentów, jak i Pracowników. **Taki autentyczny, bezpośredni kontakt z Pacjentem pozwala nam podejść do każdego z nich indywidualnie, a dla nas jest bezcennym źródłem informacji o tym, co moglibyśmy zrobić lepiej.**

Co na temat procesu zamykania pętli mówi nasza kadra menadżerska?



KOMENTARZE PRACOWNIKÓW

Główną korzyść z bezpośredniego kontaktu z Pacjentem to okazja do lepszego poznania jego oczekiwań oraz szybkie wychwycenie rzeczy, nad którymi jako Zespół Centrum Medycznego powinniśmy pracować. Nasi Pacjenci często są pozytywnie zaskoczeni bezpośrednim kontaktem telefonicznym lub mailowym, którego celem jest rozwiązanie, doprecyzowanie i wyjaśnienie zgłaszanych przez nich uwag. Dzięki takiemu podejściu, Pacjent czuje się doceniony i wie, że jego komentarz jest dla nas ważny.

Elżbieta Kubiak-Łatko

Dyrektor Centrum Medycznego, Grupa LUX MED Poznań

Pacjenci czują się dobrze, kiedy mają poczucie, że są ważni i ich opinia jest dla nas istotna oraz gdy skutecznie rozwiązujemy ich problemy, a jeśli nie jesteśmy w stanie tego zrobić, to szczerze o tym mówimy. Pacjenci również bardzo doceniają, kiedy dziękujemy im za wysoką ocenę – zwłaszcza ci, którzy zostawiają piękne komentarze. To buduje relację z Promotorami danej placówki.

Elżbieta Jabłońska

Dyrektor Centrum Medycznego, Grupa LUX MED Warszawa

Pamiętam sytuację, gdy skontaktowałam się z Pacjentką telefonicznie w sprawie jej negatywnego komentarza. Długo rozmawialiśmy. Spokojnie wyjaśniłam jej, że część procedur, z których nie była zadowolona, to kwestia bezpieczeństwa medycznego. W odpowiedzi na potrzeby Pacjentki zaproponowałam nieco inne podejście do jej sprawy. Pani przyjęła moją propozycję i z krytyka stała się ambasadorem naszego Centrum Medycznego MAVIT.

Karol Tondera

Dyrektor Operacyjny, Centrum Medyczne MAVIT, Grupa LUX MED

Pętla zewnętrzna

Dane zebrane na poziomie placówek, regionów czy obszarów medycznych są analizowane również w centrali.

Rozmowy na temat opinii Pacjentów, spotkania zespołów na poziomie placówek i w centrali, dostarczają po-

mysłów i rozwiązań, w jaki sposób możemy usprawnić obsługę Pacjenta i poprawić jakość jego doświadczeń.

Wszystkie te procesy pozwalają wypracować rekomendacje i przeprowadzić strategiczne projekty wspierające budowanie lepszych doświadczeń Pacjentów.

KOMENTARZE PRACOWNIKÓW



Na podstawie opinii Pacjentów w systemie Medallia oraz informacji od zespołu bezpośredniej obsługi Pacjenta tworzone są raporty dzienne placówki. Raporty te są podstawą wspólnych spotkań kierowników różnych działów, wspierając wymianę informacji oraz planowanie działań doskonalących.

Beata Krochmal

Kierownik Działu Obsługi Pacjenta, Grupa LUX MED Radom



Każdą pozytywną i negatywną opinię omawiam z koordynatorem, a także z Pracownikiem, którego bezpośrednio dotyczyła. Dzięki temu możemy od razu wprowadzić plan naprawczy, jeśli z naszej strony były obsługowe niedociągnięcia, bądź pochwalić, jeśli w danej sytuacji zachowaliśmy się profesjonalnie lub zrobiliśmy coś więcej, żeby Pacjent był zadowolony. To utrwała schemat prawidłowej obsługi, co w połączeniu z chęcią niesienia pomocy i byciem wrażliwym na potrzeby Pacjenta, zwiększa szanse na jego zadowolenie.

Krzysztof Czepulonis

Kierownik Działu Obsługi Pacjenta, Grupa LUX MED Szczecin



W procesie reklamacji kluczowy jest dialog z Pacjentem

O wadze reklamacji w kształtowaniu pozytywnych doświadczeń dzisiaj już nie trzeba wspominać. Każda firma, której zależy na zadowoleniu Klientów dba o właściwe przygotowanie procesów reklamacji. Tym, co odróżnia te procesy od siebie są ich cele oraz metody, jakie dana organizacja stosuje, by je realizować.

W Grupie LUX MED zauważyliśmy, że klasyczne podejście oparte o pomiary czasu odpowiedzi i liczbę zamkniętych zgłoszeń, nie wystarczy, by zbudować najlepsze doświadczenia naszych Pacjentów. Na nic się zda szybka reakcja i merytoryczna odpowiedź, gdy problem w oczach Pacjenta nadal pozostaje nierozwiązany.

Branża medyczna to bardzo specyficzny sektor, w którym postrzeganie usługi ma unikalny charakter.

Składając reklamację, nasi Pacjenci w większości przypadków nie proszą o stanowiska, wyjaśnienia czy decyzje.

Najczęściej proszą o pomoc, gdyż na którymś z etapów rutynowej obsługi nie udało im się jej otrzymać zgodnie z oczekiwaniami.

Rzecz dotyczy zdrowia i życia, własnego oraz najbliższych, a więc ładunek emocjonalny, który towarzyszy reklamacjom jest tu znacznie większy niż w innych usługach.

Nie bez znaczenia pozostaje tutaj również formuła kontaktu. Inaczej relacje się buduje w kontakcie bezpośrednim i inaczej na drodze formalnej, pisemnej.

Oczekiwania co do procesu obsługi, a także wobec Pracowników, którzy tę obsługę prowadzą są więc inne i dlatego postanowiliśmy zmienić to „klasyczne” podejście, by zadbać o najlepsze doświadczenia Pacjentów składających reklamacje.

Obsługa reklamacji w Grupie LUX MED opiera się aktualnie na 3 filarach. Są to:

1. DEESKALACJA NIEZADOWOLENIA

Silna orientacja na zgłaszany problem i **poszukiwanie wszelkich dostępnych form pomocy** w jego rozwiązaniu, w tym odejście od tradycyjnie rozumianej formuły oceny zasadności reklamacji.

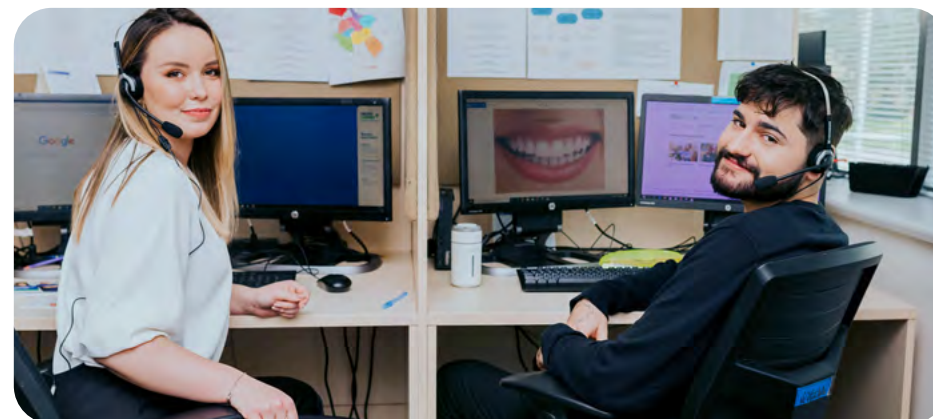
2. ODBUDOWA RELACJI I ZAUFANIA

Pilna reakcja na zgłaszane problemy realizowana na drodze **bezpośredniego kontaktu telefonicznego**. Skracanie dystansu komunikacyjnego, otwartość, angażowanie całej organizacji w obsługę Pacjenta.

3. DWUTOROWOŚĆ OBSŁUGI

Komunikacja z Pacjentem oraz wewnętrzne postępowanie wyjaśniające realizowane są równolegle, ale w sposób niezależny od siebie. Pacjent otrzymuje **pomoc jak najszybciej**, nie czekając na rezultaty procesu wyjaśnień.

W Grupie LUX MED badamy satysfakcję Pacjentów po zakończeniu procesu reklamacyjnego. Od czasu wdrożenia pilotażu nowego modelu obsługi udało nam się poprawić satysfakcję Pacjentów o 94%.





Razem
tworzymy

przyjazne Pacjentowi otoczenie

Cała społeczność Grupy LUX MED słucha głosu Pacjenta

Misja Grupy LUX MED brzmi: „Słuchamy naszych Pacjentów – dbamy o każdego z nich”.

Te słowa zobowiązują, a jednocześnie przyciągają do współpracy z nami osoby, którym na Pacjentach szczerze zależy.

Nasi Pracownicy mający bezpośredni kontakt z Pacjentem codziennie z uwagą słuchają Pacjentów, poznają ich potrzeby i starają się na nie odpowiadać. Z tych spotkań i rozmów, każdego dnia rodzą się nowe po-

mysły na to, by wspólna przestrzeń w Grupie LUX MED była jeszcze bardziej przyjazna Pacjentowi.

Aby każdy z cennych pomysłów naszych Pracowników otrzymał należyłą uwagę, w Grupie LUX MED utworzyliśmy kilka sposobów na to, by pomysły zbierać, analizować, dyskutować o nich i je wdrażać. Uważność w stosunku do inicjatyw Pracowników dodaje skrzydeł również autorom pomysłów, którzy czują, że **mają wpływ na swoją zawodową rzeczywistość, pomagają innym i po prostu – zmieniają świat na lepsze.**

KOMENTARZ PRACOWNIKA



Staram się dobierać personel z osób pozytywnych, które przychodzą do pracy z uśmiechem i dobrym nastawieniem. Osób, które podejmują inicjatywę i angażują się w swoją pracę.

Wojciech Andrychowski

Kierownik Działu Obsługi Pacjenta, Grupa LUX MED Poznań

Nasze wartości:



Odwaga

Wykorzystuj możliwości i twórz nowe rozwiązania



Odpowiedzialność

Bądź odpowiedzialny za swoje decyzje i działania



Troska

Działaj z empatią i szacunkiem

LUXkreacja – i TY masz wpływ

Swoje pomysły Pracownicy mogą zgłaszać poprzez specjalnie dedykowaną do tego platformę LUXkreacja. Zgłoszony pomysł jest wielostronnie analizowany pod kątem potencjalnych korzyści dla Pacjenta, wymaganych inwestycji, bezpieczeństwa czy spójności ze standardami. Po pozytywnej weryfikacji pomysł zostaje przekazany do realizacji i wdrożony.

Aby twórcy pomysłów mogli się nawzajem inspirować, w LUXkreacji utworzyliśmy specjalną przestrzeń przeznaczoną do dzielenia się inicjatywami wdrażanymi lokalnie w placówkach. Mniejsze inicjatywy często nie potrzebują wielkich nakładów, a jednocześnie, będąc bezpośrednią odpowiedzią na potrzeby Pacjentów, mogą mieć

duży wpływ na komfort korzystania z opieki medycznej w placówce. Dlatego takimi pomysłami warto się dzielić.

Inicjatywy Pracowników odnoszą się do bardzo różnych obszarów opieki medycznej i jej administracji. Proponowane udoskonalenia mogą dotyczyć np. procesów obsługowych, wyposażenia i wyglądu placówki, działania Portalu Pacjenta, strony internetowej lub systemów, które pomagają Pracownikom w sprawnej administracji. Wszystko po to, aby Pacjenci mogli otrzymać jak najlepszą opiekę, a Pracownicy działać wygodnie i efektywnie.

Każdego miesiąca nasi Pracownicy proponują około 60 Propagacyjnych ulepszeń!

Trzy razy w tygodniu jako Kierownik Działu Obsługi Pacjenta spotykam się z kilkoma Pracownikami ze zmiany. Omawiamy wszystko, co się dzieje w przychodni i w Grupie LUX MED. Dzielimy się swoimi pomysłami i spostrzeżeniami, a potem wdrażamy nasze innowacje. Uwrażliwiam mój Zespół na potrzeby i oczekiwania Pacjentów. Ważne jest poczucie, że zajęliśmy się problemem Pacjenta całościowo, a nie tylko wypełniliśmy procedurę usługi. Pacjent musi być przekonany, że Pracownik zaopiekuje się nim w najlepszy możliwy sposób.



KOMENTARZE PRACOWNIKÓW



Budowanie kultury propacjenckiej jest moim głównym zadaniem w naszej organizacji. Na co dzień w jego realizacji pomaga mi LUXkreacja. Stanowi ona platformę wymiany informacji na temat propacjenckich działań w firmie, zarówno na etapie pomysłu, jak i realizacji. Wysoki poziom aktywności Pracowników na platformie najlepiej pokazuje, jak ważny jest dla nich Pacjent. Dzięki ich zaangażowaniu możemy na bieżąco reagować na potrzeby Pacjentów, poprzez tworzenie nowych, szytych na miarę rozwiązań.

Oliwia Sitkiewicz

Koordynator Inicjatyw Propacjenckich, Grupa LUX MED Warszawa

Iwona Jakubowska

Kierownik Działu Obsługi Pacjenta, Grupa LUX MED Warszawa

Propacjenckie pomysły naszych Pracowników



Infokioski zwiększają komfort oczekiwania Pacjentów na rejestrację

Pacjenci sygnalizowali, że czekanie w długiej kolejce do szpitalnej rejestracji stresuje ich i męczy. W odpowiedzi na ten problem, w szpitalach LUX MED Onkologia wprowadzone zostały specjalne infokioski, które wydają Pacjentom numerki do odpowiednich stanowisk w rejestracji. Dzięki temu rozwiązaniu proces rejestracji jest uporządkowany, a Pacjenci mogą wygodnie czekać na swoją kolej w poczekalni.



Higiena i bezpieczeństwo w sezonie infekcyjnym

W sezonie jesienno-zimowym chorujemy częściej. Pacjenci nie zawsze jednak pamiętają, by nosić ze sobą przydatne w takich sytuacjach akcesoria i często pytają o maseczki lub chusteczki po przyści do placówki. Aby w takich sytuacjach zapewnić Pacjentom komfort i bezpieczeństwo Pracownicy placówki przy ul. Tischnera 8 w Krakowie zorganizowali tzw. kącik infekcyjny. W kącikach Pacjenci mogą skorzystać z płynu do dezynfekcji, chusteczek higienicznych, chusteczek dezynfekujących oraz rękawiczek. Pomysł został tak dobrze odebrany przez Pacjentów, że od tej pory zorganizowaliśmy takie kąciki w wielu innych naszych placówkach w całej Polsce.



Bajki dla małych Pacjentów oczekujących na wizytę

Oczekiwanie na wizytę w placówce bywa dla dzieci stresujące. W takich sytuacjach rodzice często pytali personel o możliwość odwrócenia uwagi ich pociech od nadchodzącej procedury medycznej. Aby zaspokoić tę potrzebę w wielu naszych placówkach umożliwiliśmy wyświetlanie bajek naszym najmłodszym Pacjentom. Przygody ulubionych bohaterów umilają dzieciom czas, a rodzicom dają przestrzeń np. na spokojne umówienie wizyty.





Wydłużenie czasu aktywności ekranu w placówce stomatologicznej

Lekarze stomatolodzy podczas wykonywanych zabiegów często muszą pośilkować się zdjęciem RTG, tomografią lub diagramem stomatologicznym, wyświetlanym na ekranie komputera, dlatego stosowane w placówce szybkie wygaszanie ekranu bardzo utrudniało pracę. Personel placówki Grupy LUX MED Stomatologia przy Alei Grunwaldzkiej 347 w Gdańsku zdecydował się wydłużyć czas do wygaszenia ekranu do 40 minut. Ta prosta zmiana znacznie usprawniła przebieg wizyt i pozwoliła skrócić czas, który Pacjent musi spędzić na fotelu dentystycznym.



Mini szkoła rodzenia

W odpowiedzi na zgłaszane przez Pacjentki zapotrzebowanie placówka Grupy LUX MED przy ulicy Sokolskiej 29 w Katowicach rozszerzyła swoją ofertę o konsultację położniczą w celu przeprowadzenia edukacji przed- lub poporodowej. Podczas takiej konsultacji Pacjentki mogą porozmawiać na temat ciąży, porodu i połogu z położną doświadczoną w prowadzeniu szkoły rodzenia.



Mobilny fotel do pobrania krwi sposobem na poprawę dostępności usług

Ze względu na brak innych placówek Grupy LUX MED w najbliższej okolicy, wyzwaniem dla Pracowników gabinetu zabiegowego w placówce przy Alei Stanów Zjednoczonych 72 w Warszawie było bardzo duże zapotrzebowanie na usługę pobrania krwi. Aby odpowiedzieć na tę potrzebę, placówka zdecydowała się na zakup mobilnego fotela do pobrań krwi. Rozwiązanie umożliwiło otwarcie dodatkowych grafików na pobrania krwi w gabinetach konsultacyjnych pod nieobecność lekarza.



Kontakt z Pacjentem na co dzień

W budowaniu organizacji skoncentrowanej na Pacjencie bardzo ważne jest, aby każdy Pracownik miał okazję do kontaktu z Pacjentem, ponieważ buduje to uważność na jego potrzeby.

Dzięki takiemu kontaktowi zrozumienie i uważność na potrzeby Pacjenta przychodzi bardzo naturalnie.

Nie każdy może mieć jednak kontakt z Pacjentem podczas swojej codziennej pracy. Z myślą o tych osobach w Grupie LUX MED realizujemy szereg projektów, które umożliwiają Pracownikom doświadczenie dialogu z Pacjentem. **Jednym z najważniejszych takich projektów jest „Słuchanie i rozwiązywanie”.**

W ramach tego projektu co kwartał organizujemy spotkania dla naszej Kadry Zarządzającej.

Podobne zadania proponujemy całej naszej społeczności, przyznając nagrody za najlepsze rozwiązania.

Jesteśmy przekonani, że takie działania uwrażliwiają całą naszą społeczność oraz pomagają podejmować decyzje biznesowe motywowane dobrem Pacjenta.



Sukcesami warto się dzielić

– Forum Pacjenta Grupy LUX MED

Po wytężonej pracy dobrze jest celebrować sukcesy. W Grupie LUX MED okazję do tego stwarza Forum Pacjenta – cykliczne spotkania wszystkich Pracowników.

Od 2018 roku odbywają się przynajmniej trzy tego typu wielkie wydarzenia rocznie. Każdorazowo online uczestniczy w nich ponad 1000 Pracowników zarówno z centrali, jak i poszczególnych centrów medycznych i diagnostycznych, szpitali czy klinik stomatologicznych w całej Polsce.

Podczas takiego wydarzenia na forum całej organizacji prezentujemy i omawiamy wszelkiego rodzaju wdrożenia, wprowadzone dzięki informacjom zwrotnym od Pacjentów. W trakcie Forum prezentowane są również planowane inicjatywy i projekty dużych zmian systemowych, które mają wspierać Pracowników podczas opieki nad Pacjentami.

Spotkania w ramach Forum Pacjenta są ważnym czynnikiem wspierającym pacjentocentryczną kulturę organizacji. Dzięki nim Pracownicy mogą doświadczyć, jak wielka jest skala zaangażowania całej społeczności Grupy LUX MED w pracę nad doskonaleniem opieki nad naszymi Pacjentami.

Co nie mniej ważne – każde Forum Pacjenta daje przestrzeń do dzielenia się osiągnięciami, docenienia ich i wspólnej celebracji, co motywuje do dalszego rozwoju.



KOMENTARZ PRACOWNIKA



Z osobistego doświadczenia wiem, że istotne jest, aby kierownictwo placówek medycznych tworzyło środowisko, w którym Pracownicy czują się doceniani i wiedzą, że ich praca ma znaczenie. Dopiero wtedy, gdy Personel czuje się odpowiednio wspierany, może otaczać Pacjentów najlepszą opieką.

Bartłomiej Gemborys

Kierownik Działu Obsługi Pacjenta, Grupa LUX MED Elbląg

Zakończenie

Podsumowując, w Grupie LUX MED mocno wierzymy, że wysokiej jakości opieka medyczna opiera się na dwóch filarach: skutecznym leczeniu i trosce o dobre doświadczenia Pacjenta. Badania systematycznie pokazują, że mimo pozornej niezależności, obszary te wspierają się nawzajem. Dobra jakość porad medycznych silnie warunkuje satysfakcję Pacjenta. Z drugiej strony, ogólne zadowolenie Pacjentów z niemedyceńskich aspektów opieki może zwiększać efektywność terapii. **Zadowoleni Pacjenci ufają swojemu specjalistcie, trzymają się zaleceń i po prostu zdrowieją szybciej.** W związku z tym rzadziej powracają po dodatkowe konsultacje, co przynosi korzyść nie tylko samemu Pacjentowi, ale i odciąża cały system ochrony zdrowia. Dlatego tak ważne jest, by w procesie leczenia dbać o oba te kluczowe obszary – zarówno medyczny, jak i doświadczeniowy.

Mając świadomość tej zależności, w Grupie LUX MED uczyniliśmy dobre doświadczenia Pacjenta głównym drogowskazem rozwoju firmy.

Stworzyliśmy kompleksowy system badań, który pozwala nam na bieżąco monitorować satysfakcję naszych Pacjentów oraz diagnozować strukturę ich potrzeb. Dzięki takiej konstrukcji naszego systemu badawczego możemy rozwiązywać pojawiające się problemy w czasie rzeczywistym oraz wprowadzać długoterminowe, celowane projekty w odpowiedzi na komunikowane przez Pacjentów uwagi.



Nawet najlepszy system badawczy jest jednak bezużyteczny, jeżeli za wnioskami nie idą praktyczne działania. Aby zaspokoić potrzeby Pacjentów na jak najwyższym poziomie w Grupie LUX MED podejmujemy cały szereg działań, poczynwszy od codziennej pracy nad poprawą dostępności usług, poprzez merytoryczne i osobiste wsparcie naszego Personelu medycznego i obsługowego, po ciągłe doskonalenie naszej infrastruktury placówkowej i informatycznej.

Nie bez znaczenia jest również fakt, że na każdym etapie rozwiązywania problemów stawiamy na bezpośredni kontakt z Pacjentem. Czy to w procesie zamykania pętli, czy podczas obsługi reklamacji – staramy się wysłuchać i zrozumieć każdego Pacjenta.

Nasze motto brzmi „Nie zostawiamy Pacjenta bez rozwiązania”. W naszej pacjentocentrycznej organizacji w twórcze poszukiwanie coraz lepszych rozwiązań zaangażowana jest cała społeczność Grupy LUX MED.

Dążenie do doskonałości w doświadczeniach Pacjentów to nasza misja. Inwestując w jakość konsultacji, komunikatywność personelu oraz nowoczesne metody leczenia, tworzymy środowisko, w którym Pacjenci czują się komfortowo i bezpiecznie. Dzięki łatwości dostępu do naszych usług oraz wsparciu dla Pracowników, zapewniamy opiekę na najwyższym poziomie. **Naszym celem jest, aby każdy Pacjent opuszczał nasze placówki z poczuciem satysfakcji i pewności, że jego zdrowie jest w najlepszych rękach.**

Redakcja raportu: Katarzyna Gugnowska, Justyna Mościcka-Wieczorek

Analizy: Katarzyna Gugnowska

Opracowanie graficzne: Anna Sobolak, Oliwia Orfin, Aneta Śnihur
nls84 advertising group

Korekta: Agnieszka Włosek

Niniejsza publikacja nie powstałaby bez pomocy naszych Koleżanek i Kolegów, którzy dzielili się z nami materiałami i doświadczeniem. Dlatego Zespół Badań Jakości i NPS pragnie serdecznie podziękować (w kolejności prezentowanego materiału):

Annie Rulkiewicz
Iwone Radko-Jarosińskiej
Anece Skibińskiej
Ewie Jung
Bartłomiejowi Gemborysowi
Joannie Hirsz
Beacie Piechocie
Katarzynie Prawdzie-Dudzińskiej
Kamili Grześlak
Marcie Dudek
Patrycji Ludwinowicz
Aleksandrze Michałek
Ernestowi Wołkowyckiemu-Dołędze
Simonie Wójcik
Krzysztofowi Czepulonisowi
Aleksandrze Teślak
Joannie Goliat
Adamowi Kwiatkowskiemu
Joannie Szczepkowskiej
Patrycji Floryszczyk
Marcie Świdniak-Wasilewskiej
Maciejowi Łagódce

Katarzynie Ściubidło
Danucie Barańskiej
Edycie Resiak-Całce
Paulinie Adaszewskiej
Magdalenie Rusieckiej
Edycie Motyl
Karolowi Tonderze
Elżbiecie Jabłońskiej
Elżbiecie Kubiak-Łatko
Beacie Krochmal
Krzysztofowi Czepulonisowi
Wojciechowi Andrychowskiemu
Michałowi Wyporskiemu
Oliwii Sitkiewicz
Łukaszowi Rzewnickiemu
Justynie Stasiak
Paulinie Załęckiej
Karinie Krasińskiej
Alicji Wysockiej
Katarzynie Popowskiej
Iwone Jakubowskiej



Jeżeli mają Państwo pytania lub uwagi na temat raportu, prosimy kierować je na adres: ankiety.nps@luxmed.pl

Oświadczamy, że zanonimizowane komentarze Pacjentów użyte w niniejszej publikacji są prawdziwe, zostały przytoczone w całości i w niezmienionej formie. Ze względu na charakter publikacji wybrane zostały wyłącznie komentarze pozytywne.

Niniejszy raport został wydrukowany z poszanowaniem zasobów naturalnych przy użyciu ekologicznych materiałów.



Załącznik

Analiza regresji liniowej – informacje szczegółowe

Model 1: Które doświadczenia Pacjenta na całej ścieżce **wpływają na poczucie, że korzystanie z usług Grupy LUX MED jest łatwe?**

Zmienna zależna: łatwość korzystania z usług Grupy LUX MED

N = 1357

Istotność statystyczna modelu:
F(11, 1357) = 175,5; p<0,001

Skorygowane R2 = 0,58

Dla obu modeli (1 i 2 – na kolejnej stronie) potwierdzono spełnienie następujących założeń: niezależność obserwacji, rozkład normalny zmiennej zależnej, brak obserwacji odstających, stała wariancja błędów, normalność rozkładu błędów, brak nadmiernej współliniowości.

Dane pochodzą z tury badania relacyjnego, przeprowadzonego w marcu 2024 roku.

	Współczynniki niestandardyzowane		Współczynniki standaryzowane	t	Istotność	Statystyki współliniowości	
	B	Błąd standardowy	Beta			Tolerancja	VIF
(Stała)	-0,719	0,319		-2,256	0,024		
Dostępność terminów usług	0,176	0,024	0,212	7,213	0,000	0,470	2,126
Sprawnie działający Portal Pacjenta	0,251	0,029	0,207	8,606	0,000	0,352	2,841
Możliwość kontynuacji leczenia u wybranego lekarza	0,136	0,026	0,152	5,247	0,000	0,525	1,904
Działanie recepcji i Infolinii	0,162	0,031	0,134	5,275	0,000	0,383	2,611
Pomoc w poważnych i pilnych przypadkach	0,103	0,029	0,099	3,515	0,000	0,331	3,023
Jakość konsultacji telemedycznych	0,112	0,035	0,087	3,239	0,001	0,417	2,398
Obsługa w gabinetach zabiegowych i podczas badań diagnostycznych	0,084	0,048	0,050	1,742	0,082	0,268	3,736
Postawa i komunikatywność personelu medycznego	0,041	0,045	0,030	0,926	0,355	0,299	3,344
Infrastruktura i czystość przychodni	0,045	0,044	0,024	1,013	0,311	0,367	2,727
Jakość konsultacji stacjonarnych	-0,008	0,047	-0,006	-0,169	0,866	0,527	1,898
Wykorzystanie nowoczesnego sprzętu i metod leczenia	-0,037	0,043	-0,026	-0,860	0,390	0,361	2,768

Błękitne podświetlenie: predyktory statystycznie istotnie wyjaśniające łatwość korzystania z usług Grupy LUX MED (w tym na poziomie trendu). Te predyktory nie zostały użyte w Modelu 2 jako współliniowe ze zmienną „łatwość korzystania z usług Grupy LUX MED”.

Szare podświetlenie: predyktory nieistotne statystycznie, zostały użyte w Modelu 2 jako predyktory odrębne od zmiennej „łatwość korzystania z usług Grupy LUX MED”.

Model 2: Jak łatwość korzystania z usług Grupy LUX MED i pozostałe doświadczenia Pacjenta **wpływają na NPS?**

Zmienna zależna: NPS Grupy LUX MED
N = 2053

Istotność statystyczna modelu:
F(5, 2053) = 1062,0; p<0,001

Skorygowane R2 = 0,72

Aby uniknąć problemu współliniowości, do Modelu 2 jako predyktory poza łatwością korzystania z usług Grupy LUX MED, włączono tylko te zmienne, które nie wyjaśniały w istotny sposób łatwości korzystania z usług Grupy LUX MED w Modelu 1.

Dane pochodzą z badania relacyjnego, przeprowadzonego w marcu 2024 roku.

	Współczynniki niestandardyzowane		Współczynniki standaryzowane	t	Istotność	Statystyki współliniowości	
	B	Błąd standardowy	Beta			Tolerancja	VIF
(Stała)	-2,072	0,222		-9,330	0,000		
Łatwość korzystania z usług Grupy LUX MED	0,691	0,016	0,647	44,219	0,000	0,635	1,575
Jakość konsultacji stacjonarnych	0,260	0,031	0,174	8,312	0,000	0,311	3,217
Postawa i komunikatywność personelu medycznego	0,144	0,030	0,095	4,857	0,000	0,354	2,826
Wykorzystanie nowoczesnego sprzętu i metod leczenia	0,048	0,027	0,032	1,770	0,077	0,422	2,370
Infrastruktura i czystość przychodni	0,031	0,030	0,015	0,926	0,306	0,617	1,621

Błękitne podświetlenie: predyktory istotne statystycznie, w tym na poziomie trendu ($p < 0,1$).

Szare podświetlenie: predyktor nieistotny statystycznie.

Literatura:

- 1) Doyle, C., Lennox, L., Bell, D. (2013). A systematic review of evidence on the links between patient experience and clinical safety and effectiveness. *BMJ Open*, 3:e001570.
- 2) Meterko, M., Wright, S., Lin, H., Lowy, A., Cleary, P.D. (2010). Mortality among patients with acute myocardial infarction: the influences of patient-centered care and evidence-based medicine. *Health Services Research*, 45 (5), 1188–204.
- 3) Glickman SW, Boulding W, Manary M, Staelin, R., Roe, M.T., Wolosin, R.J., Ohman, E.M., Peterson, E.D., Schulman, K.A. (2010) Patient satisfaction and its relationship with clinical quality and inpatient mortality in acute myocardial infarction. *Circ Cardiovasc Qual Outcomes*, 3, 188–95.
- 4) Carter J, Ward C, Wexler D, Donelan, K. (2018). The association between patient experience factors and likelihood of 30-day readmission: a prospective cohort study. *BMJ Quality & Safety*, 27, 683–90.
- 5) Hachem F, Canar J, Fullam F, Gallan, A.S., Hohmann, S., Johnson, C. (2014). The relationships between HCAHPS communication and discharge satisfaction items and hospital readmissions. *Patient Experience Journal*, 1, 71–7.
- 6) Trzeciak S, Gaughan JP, Bosire J, Mazzairelli, A.J. (2016) Association between Medicare summary StAR ratings for patient experience and clinical outcomes in US hospitals. *Journal of Patient Experience*; 3, 6–9.
- 7) Kemp KA, Santana MJ, Southern DA, McCormack, B., Quan, H. (2016). Association of inpatient Hospital experience with patient safety indicators: a cross-sectional, Canadian study. *BMJ Open*; 6:e011242.
- 8) Wang, D. E., Tsugawa, Y., Figueroa, J. F., Jha, A. K. (2016). Association between the Centers for Medicare and Medicaid Services hospital star rating and patient outcomes. *JAMA internal medicine*, 176(6), 848-850.
- 9) Howick, J., Moscrop, A., Mebius, A., Fanshawe, T. R., Lewith, G., Bishop, F. L., Mistiaen, P., Roberts, N.W., Dieninytė, E., Hu, X-Y., Aveyard, P., Onakpoya, I. J. (2018). Effects of empathic and positive communication in healthcare consultations: a systematic review and meta-analysis. *Journal of the Royal Society of Medicine*, 111(7), 240-252.
- 10) Fuertes, J. N., Boylan, L. S., & Fontanella, J. A. (2009). Behavioral indices in medical care outcome: the working alliance, adherence, and related factors. *Journal of general internal medicine*, 24, 80-85.
- 11) Schoenthaler, A., Chaplin, W. F., Allegrante, J. P., Fernandez, S., Diaz-Gloster, M., Tobin, J. N., & Ogedegbe, G. (2009). Provider communication effects medication adherence in hypertensive African Americans. *Patient education and counseling*, 75(2), 185-191.
- 12) Reichheld, F. F. (2003). *The One Number You Need to Grow*. Harvard Business Review, 81, 46-55.
- 13) OECD/European Union (2014). *Health at a Glance: Europe 2014*, OECD Publishing, Paryż.
- 14) OECD/European Union (2016). *Health at a Glance: Europe 2016: State of Health in the EU Cycle*, OECD Publishing, Paryż.
- 15) OECD/European Union (2018). *Health at a Glance: Europe 2018: State of Health in the EU Cycle*, OECD Publishing, Paryż.
- 16) OECD/European Union (2020). *Health at a Glance: Europe 2020: State of Health in the EU Cycle*, OECD Publishing, Paryż.
- 17) OECD/European Union (2022). *Health at a Glance: Europe 2022: State of Health in the EU Cycle*, OECD Publishing, Paryż.
- 18) OECD/European Union (2023). *Health at a Glance 2023: OECD Indicators*, OECD Publishing, Paris.
- 19) Departament Badań Społecznych i Rynku Pracy GUS (2022). *Zasoby kadrowe w wybranych zawodach medycznych na podstawie źródeł administracyjnych w 2022 r.*, Główny Urząd Statystyczny, Warszawa.
- 20) Omyła-Rudzka, M. (2023). *Komunikat z badań nr 124/2023. Opinie na temat funkcjonowania systemu opieki zdrowotnej*. Centrum Badania Opinii Społecznej, Warszawa.

**GRUPA
LUXMED** 
Jesteśmy częścią Bupa

luxmed.pl