

Co mówią ludzie?

Opiekunowie chorych i osoby
korzystające z usług medycznych

Styczeń 2023

#UXwiedza

HELP NOW
Natychmiastowa pomoc medyczna



webmetric

Czym jest „co mówią ludzie?”

„Co mówią ludzie” tworzymy wykorzystując **fragmenty** wypowiedzi uczestników badań User Experience realizowanych metodą wywiadów pogłębionych, które realizujemy. Z każdym uczestnikiem rozmawiał indywidualnie badacz UX na podstawie przygotowanego scenariusza badania.

W materiale skupiamy się na przedstawieniu interesujących wypowiedzi pogrupowanych według wybranej tematyki.

Badania z użytkownikami przeprowadziliśmy dla naszego klienta helpnow24.pl — pierwsze w Polsce prywatne pogotowie ratunkowe.

W poniższym opracowaniu nie znajdziesz analizy eksperckiej, wniosków oraz koncepcji zmian z pełnego raportu z badań UX, **ale i tak będzie ciekawie! :)**



Uczestnicy badania

- **Katarzyna**, 47 lat, Inżynier produkcji
- **Alan**, 23 lata, Student
- **Joanna**, 49 lat, Pracownik obsługi klienta
- **Natalia**, 40 lat, Urzędnik państwowy
- **Maciej**, 55 lat, Przedstawiciel handlowy

3 / 5 respondentów miało wykształcenie wyższe.

W tej edycji “Co mówią ludzie” wzięło udział 5 respondentów.

Głównymi kryteriami rekrutacyjnymi były:

- fakt bycia głównym opiekunem osoby chorej lub starszej
- posiadanie doświadczeń z różnymi usługami medycznymi

Zależało nam, aby uczestnicy mieli doświadczenia opieki nad osobami chorymi oraz same korzystały z różnych form pomocy medycznej, by zebrane przez nas wyniki dostarczyły jak najwięcej wartościowych informacji.



Maja, Specjalistka UX

Niemal wszyscy respondenci są blisko spokrewnieni z osobami potrzebującymi opieki.

Z jakich powodów respondenci zajmują się bliskimi?

- Szybko postępująca choroba nowotworowa
- Przebyty udar
- Zespół chorób towarzyszący starzeniu się (niewydolność serca, nerek)
- Wrodzona niepełnosprawność fizyczna i intelektualna

2 osoby mieszkają z chorymi, a dla 3 osób opieka jest dojazdowa w obrębie jednego miasta.

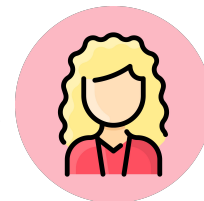
Wszystkich opiekunów łączy **duże poczucie odpowiedzialności** za swoich bliskich. Podkreślają, że one **jako najbliższa rodzina mają naturalny obowiązek opieki nad swoimi rodzicami, rodzeństwem, czy teściami.**

"Jestem odpowiedzialna za zdrowie i dobrobyt mojego taty. **Mieszkam najbliżej, więc wszystkie czynności spoczywają na mnie.** Inni członkowie rodziny wspomagają mnie słowem."



Respondentka

"Wielokrotnie proponowałam, aby babcia przeniosła się do nas - miałyby zapewnioną opiekę 24/7. Ale osoby starsze są uparte, nie lubią zmian. Więc **codziennie to ja dojeżdżam do niej oraz jestem pod telefonem na każde zwołanie**".



Respondentka

Pomoc w codziennych czynnościach oraz dbanie o aspekt medyczny jako obowiązki opiekunów

Czynności opiekunów w ramach opieki:

- Pomoc w higienie osobistej (mycie, golenie)
- Pomoc w ubieraniu się
- Przygotowywanie posiłków
- Zakupy
- Pilnowanie przyjmowania leków
- Przenoszenie (jeśli osoba jest leżąca)
- Odwożenie na badania i do lekarzy
- Pomoc w gospodarstwie domowym (sprzątanie)
- Umawianie wizyt lekarskich lub badania

“Teraz to jest tak naprawdę pomoc we **wszystkich czynnościach życiowych**: mycie, ubieranie, posiłki, podawanie leków i jeżdżenie do lekarzy. Na początku mama była bardziej samodzielna, ale niestety wraz z postępem choroby, mam więcej pracy.”



Emil
Respondent

Wsparcie emocjonalne i dobry kontakt z chorym ważnymi aspektami w ramach opieki

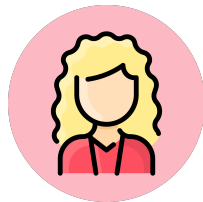
Zapytani o to, co jest dla nich ważne w ramach opieki nad chorym, respondenci podkreślali **wartości związane zarówno z kontaktem z innymi:**

- dobry kontakt z innymi,
- rola rozmowy
- komfort psychiczny
- motywacja pacjenta do leczenia
- dostęp do zaufanych osób
- wsparcie od bliskich
- brak poczucia samotności;

jak i **psychiką i nastawieniem:**

- **Spadek motywacji i załamanie** po wydarzeniu kryzysowym powoduje **spowolnienie lub zatrzymanie procesu zdrowienia**
- **Brak chęci do kontaktu z innymi, zamykanie się w domu** (szczególnie wśród starszych osób).

"Powiedziałabym, że takim elementem, który pomaga jest zdecydowanie zdrowie psychiczne. Niestety to widać, że dziadek zamknął się w sobie, nie chce ćwiczyć, chociaż pewnie wie, że to dla zdrowia. Jakbym mogła mu to dać, to zdecydowanie postawiłabym na psychikę tuż obok leczenia medycznego".



Respondentka

„Borykanie się z tak trudną chorobą nie jest łatwe zarówno dla nas, jak i dla chorego. Dla mnie w pomaganiu mu liczy się to, **żeby go jakoś podnieść na duchu, aby miał to poczucie, że jest zaopiekowany.** Warto **rozmawiać i mieć dobry kontakt,** aby człowiek nie podupadł jeszcze bardziej psychicznie”.



Respondent

Rola pomocy fizycznych w opiece:

Usprawnienia i pomoce fizyczne są równie istotne w funkcjonowaniu pacjentów:

- sprzęt rehabilitacyjny (schodolaz, łóżko ortopedyczne),
- aparat słuchowy
- podjazdy
- kosmetyki przeciwoodleżynowe
- dostęp do osób pomagających np. w przenoszeniu chorego
- dostęp do leków np. przeciwbólowych

"Sprzęty pomagają, ale są **dość drogie**. My zdecydowaliśmy się na **wypożyczenie** łóżka dla cioci."



Respondentka

"Tego sprzętu jest sporo, ale **łóżko rehabilitacyjne i schodolaz** bardzo nam ułatwiają życie"



Respondent

Instytucje i usługi medyczne, z których korzystają chorzy i ich opiekunowie

1. NFZ

- wizyty lekarskie,
- badania podstawowe
- leczenie szpitalne
- karetka, SOR
- Pielęgniarka środowiskowa

2. Opieka prywatna

- wizyty lekarskie u specjalistów
- Lekarskie wizyty domowe
- Badania laboratoryjne
- Rehabilitacja
- RTG, TK

3. Hospicjum domowe

W ramach hospicjum odbywały się lekarskie wizyty domowe (raz na miesiąc): podawanie leków przeciwbólowych, dogłądanie chorego.

4. Caritas, MOPS

Robienie zakupów, dogłądanie, pomoc w higienie i pracach porządkowych.

5. Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie

Wypożyczanie sprzętu rehabilitacyjnego.

6. Ubezpieczenie grupowe w ramach Pracy - PZU

Wiedza na temat dodatkowych instytucji świadczących pomoc (hospicjum domowe, caritas, PCPR itp) pozyskiwana jest głównie od **zaufanych osób, znajomych i z polecenia**.

Prywatne ubezpieczenia zdrowotne

Kto najczęściej posiada ubezpieczenie zdrowotne i jakie są najpopularniejsze?

Często rodziny respondentów posiadają prywatne ubezpieczenia zdrowotne takie jak:

- PZU Zdrowie
- Luxmed
- Medcover

Dostęp do nich mają **w ramach pracy** i najczęściej jest to **pakiet podstawowy**.

Osoby cenią sobie możliwość umawiania się na prywatne wizyty, lecz jako osoby nie mające problemów zdrowotnych, **korzystają z tych usług rzadko** (np. raz na 2 miesiące).

„Ogólnie jestem zadowolony, ale **denerwuje mnie to, że nie mogę sobie podwyższyć pakietu w dowolnym momencie**, tylko muszę czekać rok na jego odnowienie.”



Respondent

„Jasne, że chciałbym, aby tata też był ubezpieczony. Ale **ubezpieczalnie nie chcą dawać tego osobom starszym i chorym**. Teraz, po udarze to już nie ma szans na takie coś. Poza tym **w mniejszych miejscowościach nie ma takiego wyboru usług**.”



Respondent

Prywatna opieka to lepsza jakość

Wszystkie osoby chore korzystają z prywatnych usług medycznych. Są z nich o wiele bardziej zadowolone, mimo wysokich opłat.

Co najbardziej cenią w prywatnej opiece?

- Szybka dostępność terminów
- Kompleksowość - na jednej wizycie może odbyć się też badanie
- Podejście holistyczne
- Większa troska o pacjenta
- Uprzejmość, szacunek, lepsze traktowanie
- Lepsza jakość i rzetelność
- Punktualność, terminowość
- Lepszy poziom opieki medycznej
- Możliwość wyboru odpowiedniego specjalisty

"Opieka prywatna, a publiczna to niebo a ziemia. **Lepiej traktuje się pacjenta i poziom usług jest wyższy.**"



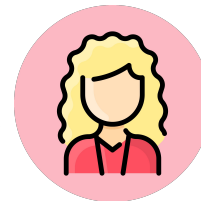
Respondentka



Respondentka

"Oczekuję, żeby lekarz był nie tylko kompetentny, ale także **empatyczny i miał szacunek do pacjenta**"

"Wiadomo, że za prywatną wizytę trzeba zapłacić, ale życie nie trwa wiecznie, a **okres oczekiwania na wizytę na NFZ jest stanowczo zbyt długi**"



Respondentka

Negatywne doświadczenia z publiczną opieką medyczną

Na co najbardziej narzekają?

- bardzo odległe terminy wizyt
- gorsza jakość usług i opieki
- złe traktowanie pacjentów i ich rodzin, brak szacunku
- długie kolejki
- brak terminowości i punktualności
- brak zaufania do lekarzy
- liczne zaniedbania, niedokładność
- przemęczenie personelu, zbyt mała ilość pracowników
- stary sprzęt

Co zawodziło respondentów i ich podopiecznych?

- **Karetki**, które nie chciały przyjechać
- **Zaniedbania**, złe diagnozy
- **Kiepska komunikacja** z lekarzem
- Odwoływanie i przekładanie wizyt

„NFZ to farsa i każdy o tym wie. My na szczęście możemy sobie pozwolić też na prywatne leczenie, ale zastanawiam się co z ludźmi, którzy nie mają kontaktów i są skazani na ten system”.



Respondent

Wizyty domowe pozytywnie odbierane

Z jakiego powodu zamawiali wizyty domowe?

- do dzieci/ niemowlaków, gdy stan był poważny
- do dzieci/ niemowlaków, gdy rodzic miał problem z transportem
- choroba typu grypa
- wizyty domowe specjalistyczne takie jak: podolog, fizjoterapeuta, logopeda

Respondenci bardzo pozytywnie odnoszą się do takich wizyt i podkreślają, że jest to dla nich duże odciążenie.

Dlaczego cenią wizyty domowe?

- wygoda
- nie trzeba dbać o transport, mniejsza obciążenie chorego
- nie trzeba czekać w kolejkach
- nie ma innego środowiska wirusologicznego/ bakterii i innych chorych pacjentów
- Poczucie swobody, pewności i spokoju u siebie w domu

Jakie widzą minusy takich wizyt?

- Brak aparatury specjalistycznej, całego wyposażenia gabinetu
- Niektórzy mogą mieć poczucie dyskomfortu podczas zapraszania obcej osoby do domu

Najbardziej pożądane usługi w kontekście wizyt domowych:

- Lekarska wizyta domowa
- USG
- Badanie laboratoryjne w domu

Poza tym chcieliby móc wybrać specjalizację lekarza, który do nich przyjdzie.



Respondentka

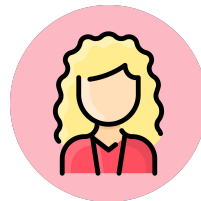
"Nie wiedziałam, że USG też może być wykonywane w domu!
Super opcja, szczególnie dla schorowanych lub starszych osób"

„Ja najbardziej bym był zainteresowany badaniami np. krwi.
Nie mam czasu na jeżdżenie po przychodniach, więc takie rozwiązanie pozwoliłoby mi uniknąć konieczności brania urlopu lub zwolnienia z pracy”.



Respondent

"W domu jest ten komfort, że **nie** trzeba wozić chorej osoby, czekać w kolejkach."



Respondentka

Perfekcyjna usługa medyczna - jaka powinna być?

Respondenci poproszeni o puszczenie wodzy fantazji na temat idealnej usługi medycznej stawili na **holistyczność i dostępność**.

- kładą nacisk zarówno na **profilaktykę**, jak i
- **specjalistyczne leczenie**.

Elementami pojawiającymi się w wypowiedziach są kwestie takie jak:

- **kompleksowy zespół medyczny**: lekarze różnych specjalizacji, pielęgniarki, fizjoterapeuci, psycholodzy dbający o stan fizyczny, medyczny i psychiczny pacjenta
- większa dostępność do specjalistycznych badań np., markerów nowotworowych
- **krótkie terminy**, ułatwiony dostęp
- mili i **empatyczni specjaliści**
- **Wizyty domowe**: pełen sprzęt, lekarstwa dostarczone do domu

"Według mnie, taka usługa powinna charakteryzować się **dużą dostępnością** pomocy różnych specjalistów. Do tego być wszechstronna i dbać też o profilaktykę, a nie tylko leczyć już chore osoby"



Respondent

"Podoba mi się koncept **wizyt w domu**, więc na pewno to by się znalazło na mojej liście. Co więcej **krótki czas oczekiwania na wizytę** byłby idealny oraz oczywiście to, żeby osoby były **miłe i sympatyczne**"



Respondent

Niektórzy mają kłopot ze zrozumieniem oferty usług medycznych po pierwszym kontakcie

Poproszeni o wytłumaczenie, jak rozumieją ofertę, respondenci podawali różne przypuszczenia. Nie było to dla każdego do końca jasne, co tak naprawdę firma oferuje. Wątpliwości rozwiewały się w trakcie trwania rozmowy oraz przeglądaniu cennika.

Jak respondenci rozumieli ofertę?

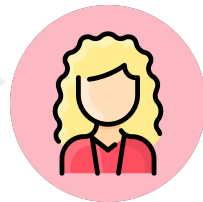
- usługi zespołu medycznego w domu
- karetka na telefon
- transport ze szpitala i do szpitala
- współpraca z przychodniami i ośrodkami medycznymi (Dla firm)
- pomoc medyczna na telefon
- ubezpieczalnia (typu PZU Zdrowie, Medicover)

„Lubię mieć poczucie, że w razie wątpliwości konsultanci będą dostępni i **odpowiedzą na moje pytania**. Najchętniej **dzwonię, ale ostatnio też używam czatu.**”



Respondent

„Dzwonię na numer i mówię, jaki mam problem, potem mnie przełączają do specjalisty, który mi pomaga.”



Respondentka

Co myślą respondenci o abonamencie usług medycznych?

- **Dość droga i dla ograniczonej liczby osób.**
- Za target uznali **osoby przewlekle chore, majątne, dla których ważne jest poczucie bezpieczeństwa.**
- Nie widzą potrzeby również kupna pakietu dla własnych rodzin.
- Usługa **nie jest opłacalna dla rodziny, w której tylko jedna osoba jest chora** (idealną sytuacją jest np. starsze małżeństwo).

Najtańsze pakiety abonamentów lub prywatnych usług medycznych wcale nie cieszą się największą popularnością z tego powodu, że **ilość usług w nim jest dość mała i niewspółmierna do potrzeb osób przewlekle chorych.**

"Ja i moja rodzina raczej byśmy się nie zdecydowali. Jesteśmy zdrowi, do lekarza tylko raz na jakiś czas, więc **to się nam zwyczajnie nie kalkuluje**"



Respondentka



Respondentka

"Jeśli już, to chciałabym mieć dostęp do wszystkich usług bez ograniczeń. To raczej nie jest dla osób, które przeciętnie zarabiają - na **taki komfort mogą sobie pozwolić tylko majątni ludzie**"

Czego potrzebują respondenci w ramach prywatnych usług medycznych?

Pojawiły się pomysły rozbudowania usług firmy o:

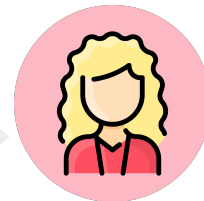
- **pielęgniarki środowiskowe**
- dostępu do lekarzy różnych specjalizacji
- psychologów
- fizjoterapeutów

"Najlepiej by było mieć takie miejsce, które świadczy **kompleksowe** usługi. A więc **nie tylko lekarze, ale też pielęgniarki środowiskowe, czy psycholodzy.**"



Respondent

"Szkoda, że nie ma pakietu np. za 50 zł/ miesiąc i wtedy korzystałabym z moją rodziną. Pewnie taka potrzeba pojawiłaby się raz na 3 miesiące, ale **byłabym w stanie płacić za to poczucie bezpieczeństwa.**"



Respondentka

Interaktywny kontakt ważną wartością

Respondenci deklarują, że niespecjalnie lubią wypełniać formularz kontaktowy i czekać długo na odpowiedź. Wolą **od razu zadzwonić, szczególnie podczas sytuacji kryzysowej**

Niektórzy chcieliby też mieć możliwość zadania nurtujących pytań za pomocą **czatu**.

"Zdrowie jest najważniejszą wartością, dlatego wnikliwie czytam oferty usług medycznych szczególnie takich, za które muszę płacić. Fajnie **móc od razu zadzwonić w razie potrzeby i podpytać**"



Respondentka

"Lubię mieć poczucie, że w razie wątpliwości konsultanci będą dostępni i **odpowiedzą na moje pytania**. Najchętniej **dzwonię, ale ostatnio też używam czatu**."



Respondent

Zaufanie do specjalistów

Dla respondentów ważne są **konkretne informacje dotyczące członków zespołu**. Doceniają obecne na stronie, realne zdjęcia specjalistów.

Podczas wyboru lekarza sugerują się:

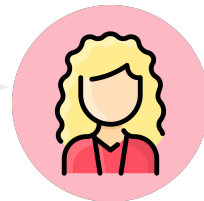
- wykształceniem
- zdjęciem
- ceną usługi
- opiniami innych pacjentów

"Gdy się do kogoś zapisuję, to ważne jest dla mnie kto to jest, **jakie ma opinie wśród pacjentów i w czym konkretnie się specjalizuje**"



Respondent

"Wybitni specjaliści", czyli **jacy konkretnie?**"



Respondentka

Dzięki za uwagę!

Pamiętaj, że to tylko niewielka część tego, co zawierają pełne badania UX.

Jeżeli chcesz dowiedzieć się, **co mówią ludzie** o Twoim biznesie — **napisz** lub **zadzwoń!**

hello@webmetric.com 537 401 467

Materiał powstał przy współpracy z helpnow24.pl



Webmetric Sp. z o.o., ul. Wolsztyńska 13/1
60-361 Poznań NIP: 7792446783 KRS: 0000636209

HELP NOW
Natychmiastowa pomoc medyczna

webmetric