

NR 165/2014

**OPINIE O BŁĘDACH MEDYCZNYCH
I ZAUFANIU DO LEKARZY**

Znak jakości przyznany CBOS przez Organizację Firm Badania Opinii i Rynku 14 stycznia 2014 roku



Fundacja Centrum Badania Opinii Społecznej
ul. Świętojerska 5/7, 00-236 Warszawa
e-mail: sekretariat@cbos.pl; info@cbos.pl
<http://www.cbos.pl>
(48 22) 629 35 69

BŁĘDY MEDYCZNE

Raport 2014

X 33%

33% Polaków deklaruje, że doświadczyło błędów medycznych



15%

15% badanych deklaruje, że ofiarą błędów medycznych padły ich dzieci



78%

78% Polaków ma zaufanie do lekarzy, u których się leczą



30%

30% często lub zawsze szuka informacji o zdiagnozowanej chorobie i zaleconym leczeniu w internecie, książkach czy czasopiśmie



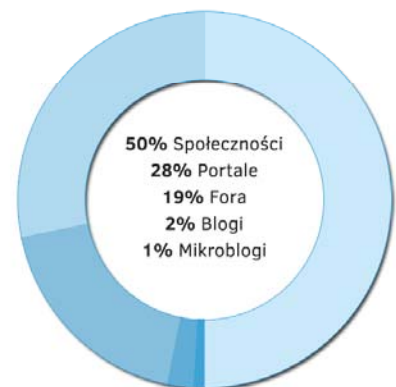
19%

19% często lub zawsze po konsultacji z lekarzem stara się uzyskać opinię od innego lekarza

LICZBA PUBLIKACJI W OKRESIE 8-15 X 2014



TYPY MEDIÓW



Wprawdzie znaczna grupa respondentów zetknęła się w swoim otoczeniu z błędami medycznymi, co trzeci deklaruje, że sam ich doświadczył, a większości zdarza się zasięgać dodatkowej opinii u innego lekarza i szukać informacji o chorobach i leczeniu w różnych źródłach, to jednak zdecydowana większość ankietowanych ufa swoim lekarzom. Jednocześnie ogromna większość wyraża pozytywne opinie na temat jakości pracy personelu medycznego, z którym miała styczność, twierdząc, że pracownicy służby zdrowia popełniali błędy bardzo rzadko bądź nigdy.

Małgorzata OMYŁA-RUDZKA

Po kilkunastu latach przerwy powróciliśmy w naszych badaniach do problematyki błędów medycznych¹, kwestii związanych z nieprawidłowościami w leczeniu, zasięgnięciem dodatkowych opinii u innych lekarzy, a także szukaniem informacji o chorobach i leczeniu w różnych źródłach. Sprawdziliśmy także, jakim zaufaniem Polacy darzą lekarzy obecnie oraz jak oceniają jakość pracy personelu medycznego.

Na wstępie trzeba zaznaczyć, że rezultaty niniejszego sondażu dotyczące częstotliwości doświadczania błędów medycznych należy traktować jako pewne przybliżenie ich rzeczywistej skali. Wyniki naszego badania obrazują raczej stan świadomości społecznej związanej z popełnianiem błędów medycznych. Opinie ankietowanych na ten temat obarczone są bowiem pewnymi błędami wynikającymi z kilku źródeł. Niektóre przypadki błędów, zaniedbań, uchybień medycznych są ewidentne, inne zaś nie. Część respondentów mogła niewłaściwie oceniać dane postępowanie medyczne, np. z powodu niedostatecznej bądź fragmentarycznej wiedzy. Z kolei inni badani mogli być nieświadomi nieprawidłowości w ich leczeniu, choć padli ich ofiarą.

Warto podkreślić, że w porównaniu z rokiem 2001, gdy pytaliśmy o te kwestie, opinie na temat funkcjonowania służby zdrowia uległy niewielkiemu pogorszeniu², jednocześnie znacząco wzrósł odsetek Polaków korzystających regularnie z internetu³, stwarzającego całkiem nowe możliwości w zakresie zdobywania i wymiany informacji na tematy medyczne. Czy ten szerszy dostęp do informacji sprawił, że pacjenci są bardziej świadomi błędów, zaniedbań i uchybień lekarskich oraz różnych nieprawidłowości w podejmowanym leczeniu?

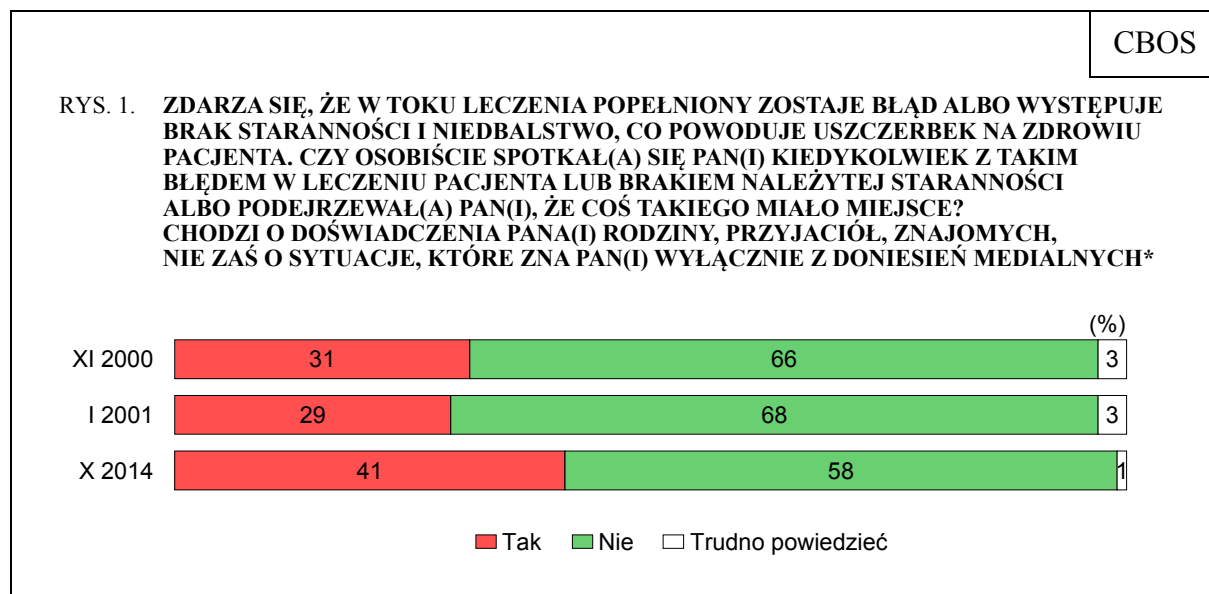
¹ Badanie „Aktualne problemy i wydarzenia” (126), 10–13 listopada 2000 roku, reprezentatywna próba losowo-adresowa dorosłych mieszkańców Polski (N=1094). Badanie „Aktualne problemy i wydarzenia” (128), 5–8 stycznia 2001 roku, reprezentatywna próba losowo-adresowa dorosłych mieszkańców Polski (N=1069). Badanie „Aktualne problemy i wydarzenia” (293) przeprowadzono metodą wywiadów bezpośrednich (face-to-face) wspomaganych komputerowo (CAPI) w dniach 9–15 października 2014 roku na liczącej 919 osób reprezentatywnej próbie losowej dorosłych mieszkańców Polski. Komunikat powstał we współpracy z firmą Newspoint. Rozdział „Internet o błędach medycznych” opracowała Aleksandra Rusin na podstawie danych pochodzących z systemu Newspoint monitorującego prawie 6 tys. portali polskich i prawie 100 tys. zagranicznych. Analizę przeprowadzono w okresie 8–15 października 2014. Słowa kluczowe wykorzystane w analizie: błąd medyczny, błędna diagnoza, zaufanie do lekarzy, pomyłka lekarza, błąd w sztuce lekarskiej, błąd lekarza.

² Zob. komunikat CBOS „Opinie o funkcjonowaniu systemu opieki zdrowotnej A.D. 2014”, lipiec 2014 (oprac. N. Hipsz).

³ Zob. komunikat CBOS „Internauci 2014”, czerwiec 2014 (oprac. M. Feliksiak).

BŁĘDY MEDYCZNE – OSOBISTE DOŚWIADCZENIA I OPINIE NA TEMAT SKALI TEGO ZJAWISKA

Wprawdzie większość badanych (58%) w swoim bezpośrednim otoczeniu nie zetknęła się z przypadkiem błędu w leczeniu, niedbalstwem lub brakiem należytej staranności, którego następstwem był uszczerbek na zdrowiu pacjenta, jednak znacząca grupa respondentów – dwie piąte (41%) zadeklarowała, że spotkała się z taką sytuacją.

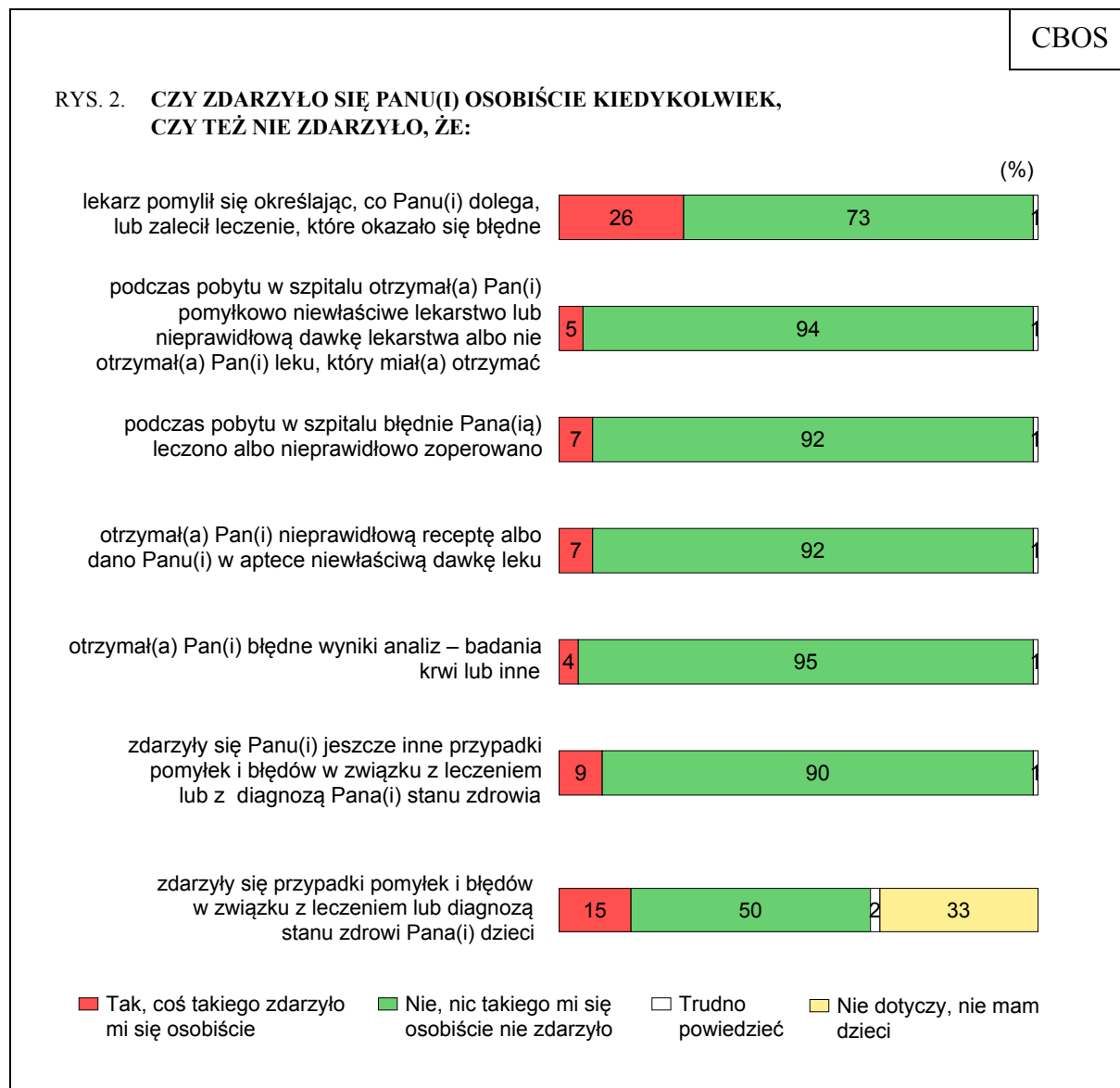


* Ostatnie zdanie: „Chodzi o doświadczenia Pana(i) rodziny, przyjaciół, znajomych, nie zaś o sytuacje, które zna Pan(i) wyłącznie z doniesień medialnych” zostało dodane w roku 2014.

Błędy medyczne w swoim otoczeniu częściej dostrzegali badani lepiej wykształceni, mieszkający w większych miejscowościach. Mniej więcej połowa respondentów z wyższym wykształceniem (51%) oraz mieszkańców największych, ponadpółmilionowych miast (48%) deklaruje, że oni bądź ich bliscy lub znajomi padli ofiarą błędu medycznego. Również ponadprzeciętnie często o takich sytuacjach mówią najmłodszy badani w wieku 18–24 lata (53%) oraz niezadowoleni z warunków materialnych swoich gospodarstw domowych (52%).

Zapytaliśmy również, czy ankietowani osobiście doświadczyli konkretnych typów błędów medycznych. Co czwarty zadeklarował (26%), że zdarzyło mu się, iż lekarz postawił złą diagnozę bądź zalecił leczenie, które okazało się błędne. Co czternasty (7%) badany stwierdził, że podczas pobytu w szpitalu źle go leczono lub nieprawidłowo zoperowano, a co dwudziesty (5%) – że podczas leczenia szpitalnego otrzymał nieodpowiednie lekarstwo lub niewłaściwą jego dawkę, bądź nie otrzymał leku, który powinien być dostać. Mniej niż co dziesiąty respondent (7%) zadeklarował, że otrzymał nieprawidłową receptę albo że wydano

mu w aptece niewłaściwą dawkę leku. Stosunkowo niewielu (4%) wspomniało o otrzymaniu błędnych wyników analiz – np. badań krwi, zaś co jedenasty (9%) o jeszcze innego typu błędach medycznych.



Co siódmy ankietowany (15%) – czyli mniej więcej co czwarty rodzic (23%) – zadeklarował, że zdarzały się pomyłki i błędy w związku z diagnozą stanu zdrowia i leczeniem jego dzieci. W sumie co trzeci ankietowany (33%) stwierdził, że padł ofiarą przynajmniej jednego spośród wymienionych w ankiecie błędów medycznych, a gdy uwzględnimy także pomyłki w diagnozowaniu i leczeniu dzieci, to odsetek ten wynosi 39%.

Z analiz wielozmiennowych⁴ wynika, że dostrzeganie błędów medycznych związane jest przede wszystkim z wykształceniem – im wyższy poziom wykształcenia, tym częściej wyrażane jest przekonanie, że padło się ofiarą błędu medycznego. Poza wykształceniem, pewną rolę w tym kontekście odgrywa wiek, wielkość miejscowości zamieszkania, a także sytuacja materialna. Częściej niż pozostali o tym, że padli ofiarą błędów medycznych, mówili badani niezadowoleni z własnej sytuacji materialnej (45%), mieszkańcy dużych (tj. powyżej 100 tys. mieszkańców – 43%) i największych (tj. powyżej 500 tys. mieszkańców – 51%) miast, a także respondenci w wieku 25–34 lata (42%). Zauważyć również można, iż ankietowani, którzy doświadczyli błędów medycznych, częściej niż inni korzystali z porad medycznych w ciągu ostatniego roku (średnie liczby wizyt odpowiednio: 6 i 4). Częstość kontaktów ze służbą zdrowia można w tym przypadku traktować jako pewien wskaźnik stanu zdrowia respondentów.

Tabela 1

Wykształcenie	Doświadczenie błędów medycznych*	
	Tak	Nie
	w procentach	
Podstawowe / gimnazjalne	19	81
Zasadnicze zawodowe	27	73
Średnie	35	65
Wyższe	47	53

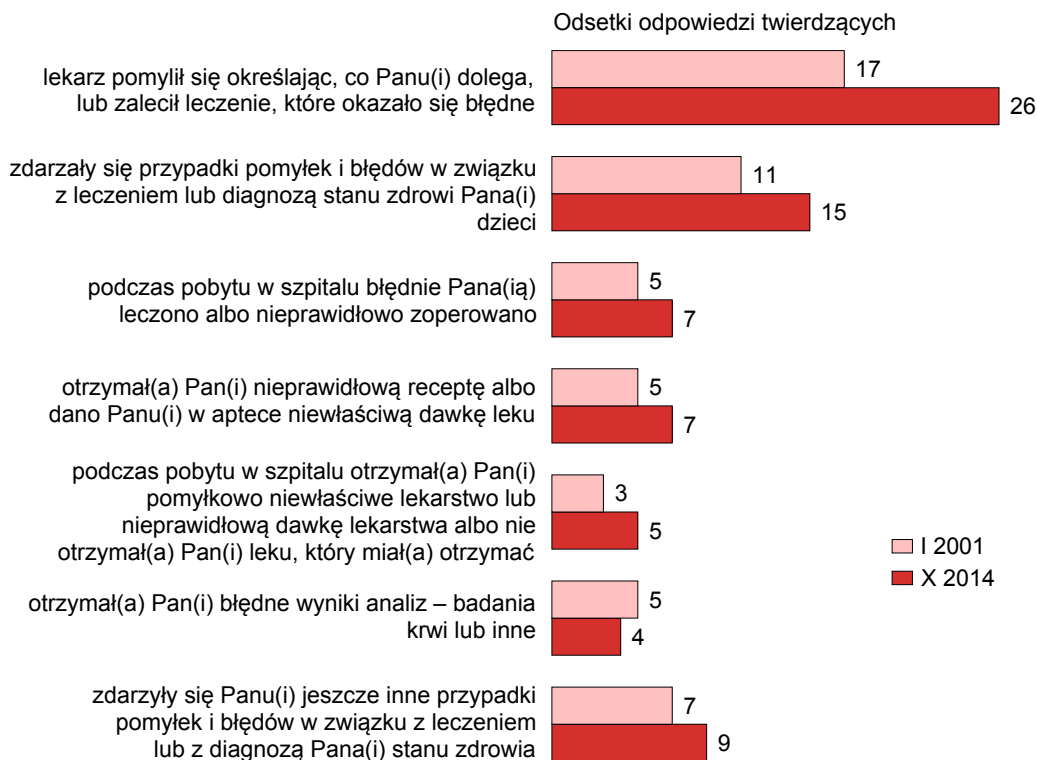
* Na podstawie odpowiedzi na pytania o doświadczenie różnego rodzaju błędów stworzona została nowa zmienna *Doświadczenie błędów medycznych* przyjmująca wartość *Tak*, gdy respondent doświadczył przynajmniej jednego rodzaju błędu (w przeciwnym wypadku wartość *Nie*).

Podobnie jak w przypadku błędów doświadczanych osobiście, dostrzeganie błędów w leczeniu i diagnozowaniu dzieci również najbardziej związane jest z wykształceniem – im lepiej wykształceni rodzice, tym częściej deklarują, że takie sytuacje miały miejsce. Również częściej niż pozostali o tego typu przypadkach mówią mieszkańcy dużych i największych miast (odpowiednio: 33% i 32% mających dzieci) oraz ankietowani w wieku 25–34 lata (40% mających dzieci).

Obecnie częściej niż przed trzynastoma laty badani deklarują, że padli ofiarą różnego rodzaju błędów medycznych. W roku 2001 co czwarty respondent (25%) twierdził, że doświadczył zaniedbań i błędów medycznych, natomiast obecnie co trzeci formułuje taką opinię (33%). Wzrósł także nieco odsetek respondentów dostrzegających pomyłki i błędy podczas diagnozowania i leczenia swoich dzieci (z 11% do 15%).

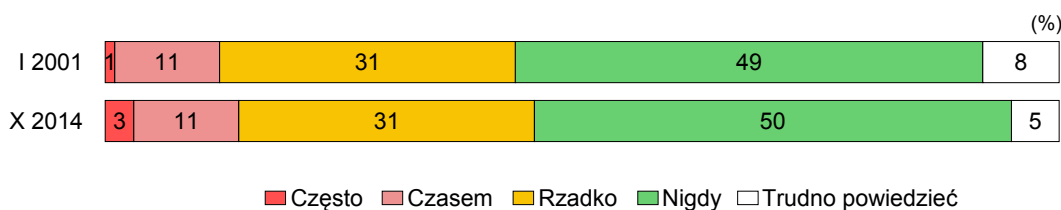
⁴ Wykorzystano moduł IBM SPSS Decision Trees.

RYS. 3. CZY ZDARZYŁO SIĘ PANU(I) OSOBIŚCIE KIEDYKOLWIEK, CZY TEŻ NIE ZDARZYŁO, ŻE:



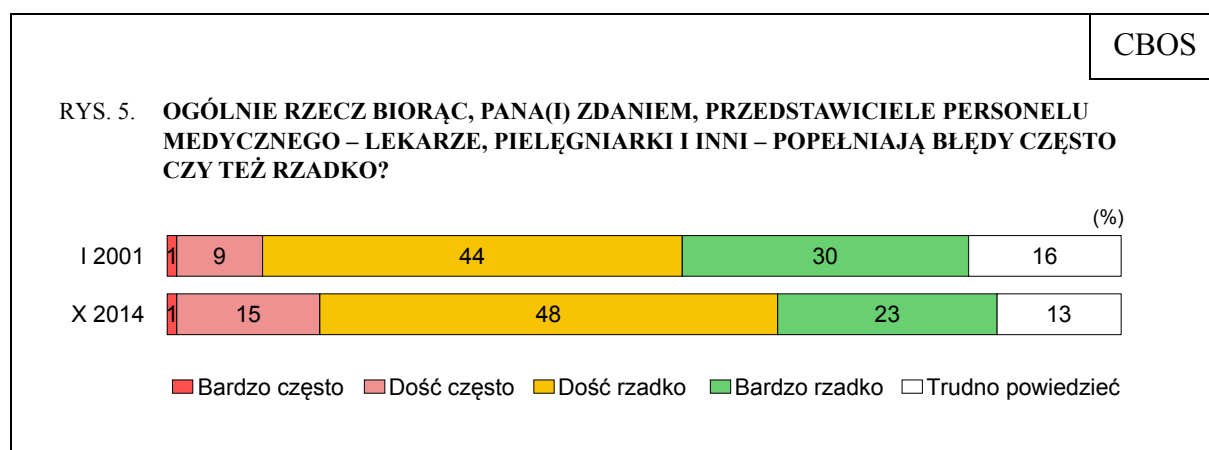
Ankietowanych zapytaliśmy także, jak często, ich zdaniem, lekarze i inny personel medyczny, z którym mieli do czynienia, popełniali błędy. Zdecydowana większość badanych jest zadowolona z pracy personelu medycznego, twierdząc, że zaniedbania i błędy zdarzały się bardzo rzadko (31%) bądź nigdy (50%). Co dziewiąty (11%) uważa, że tego rodzaju pomyłki i zaniedbania zdarzały się czasem, a jedynie bardzo nieliczni (3%) mówią o częstym występowaniu takich sytuacji. Opinie na ten temat zmieniły się w ciągu ostatnich trzynastu lat jedynie w niewielkim stopniu.

RYS. 4. OGÓLNIE RZECZ BIORĄC, JAK CZĘSTO, PANA(I) ZDANIEM, LEKARZE LUB INNY PERSONEL, Z KTÓRYM MIAŁ(A) PAN(I) STYCZNOŚĆ, MYLILI SIĘ CZY TEŻ POPEŁNIALI BŁĘDY BADAJĄC I LECZĄC PANA(IA)?



Niezależnie od własnych doświadczeń badanych, interesowały nas również ogólne opinie na temat skali popełniania błędów przez personel medyczny.

Zdecydowana większość respondentów (71%) uważa, że tego typu sytuacje zdarzają się rzadko, zaś co szósty (16%) jest przeciwnego zdania, twierdząc, że są one częste. Obecnie badani oceniają jakość pracy personelu medycznego trochę bardziej krytycznie niż przed trzynastoma laty. W porównaniu z rokiem 2001 wzrosło przekonanie, że popełnia on błędy często (o 6 punktów procentowych, do 16%), nieznacznie zaś zmalało przeświadczenie, że rzadko (o 3 punkty, do 71%).



Opinie na temat częstości popełniania błędów przez personel medyczny wyraźnie zależą od osobistych doświadczeń w tym zakresie. Badani, którzy sami doświadczyli błędów medycznych, oraz ci, którzy zetknęli się z takimi sytuacjami w swoim najbliższym otoczeniu, dużo krytyczniej oceniają jakość pracy personelu medycznego.

Tabela 2

Zdarza się, że w toku leczenia popełniony zostaje błąd albo występuje brak staranności i niedbalstwo, co powoduje uszczerbek na zdrowiu pacjenta. Czy osobiście spotkał(a) się Pan(i) kiedykolwiek z takim błędem w leczeniu pacjenta lub brakiem należytej staranności albo podejrzewał(a) Pan(i), że coś takiego miało miejsce? Chodzi o doświadczenia Pana(i) rodziny, przyjaciół, znajomych, nie zaś o sytuacje, które zna Pan(i) wyłącznie z doniesień medialnych.	Ogólnie rzecz biorąc, jak często, Pana(i) zdaniem, lekarze lub inny personel medyczny, z którym miał Pan(i) styczność, mylili się czy też popełniali błędy badając i lecząc Pana(i)ą?		
	Często lub czasem	Rzadko	Nigdy
	w procentach		
Tak	25	44	31
Nie	7	24	69
Osobiste doświadczenie błędów medycznych			
Tak	33	54	13
Nie	6	21	73

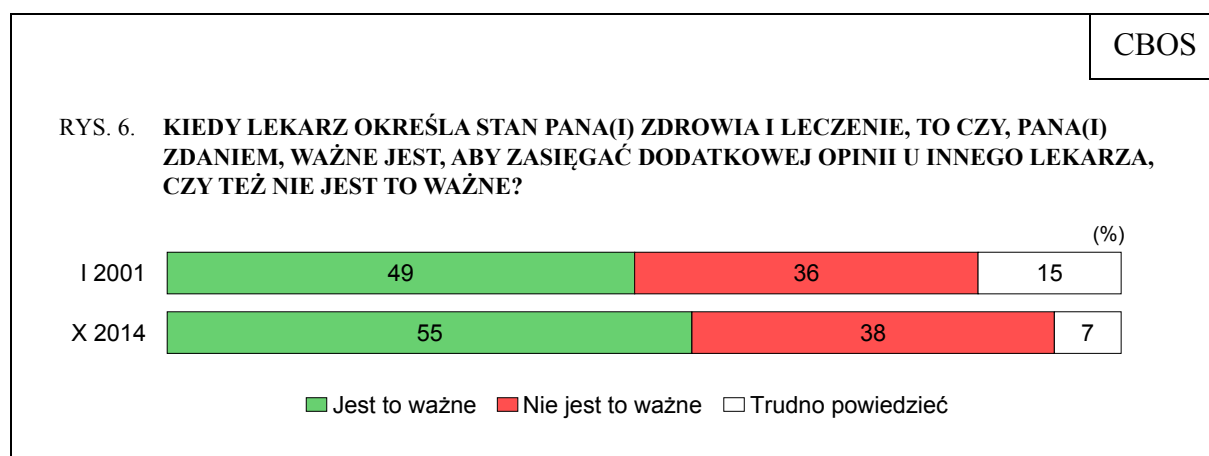
Tabela 3

Zdarza się, że w toku leczenia popełniony zostaje błąd albo występuje brak staranności i niedbalstwo, co powoduje uszczerbek na zdrowiu pacjenta. Czy osobiście spotkał(a) się Pan(i) kiedykolwiek z takim błędem w leczeniu pacjenta lub brakiem należytej staranności albo podejrzewał(a) Pan(i), że coś takiego miało miejsce? Chodzi o doświadczenia Pana(i) rodziny, przyjaciół, znajomych, nie zaś o sytuacje, które zna Pan(i) wyłącznie z doniesień medialnych.	Czy, ogólnie rzecz biorąc, Pana(i) zdaniem, przedstawiciele personelu medycznego – lekarze, pielęgniarki i inni – popełniają błędy często czy też rzadko?	
	Często	Rzadko
	w procentach	
Tak	24	76
Nie	14	86
Osobiste doświadczenie błędów medycznych		
Tak	31	69
Nie	12	88

ZASIĘGANIE DODATKOWYCH OPINII I POSZUKIWANIE INFORMACJI

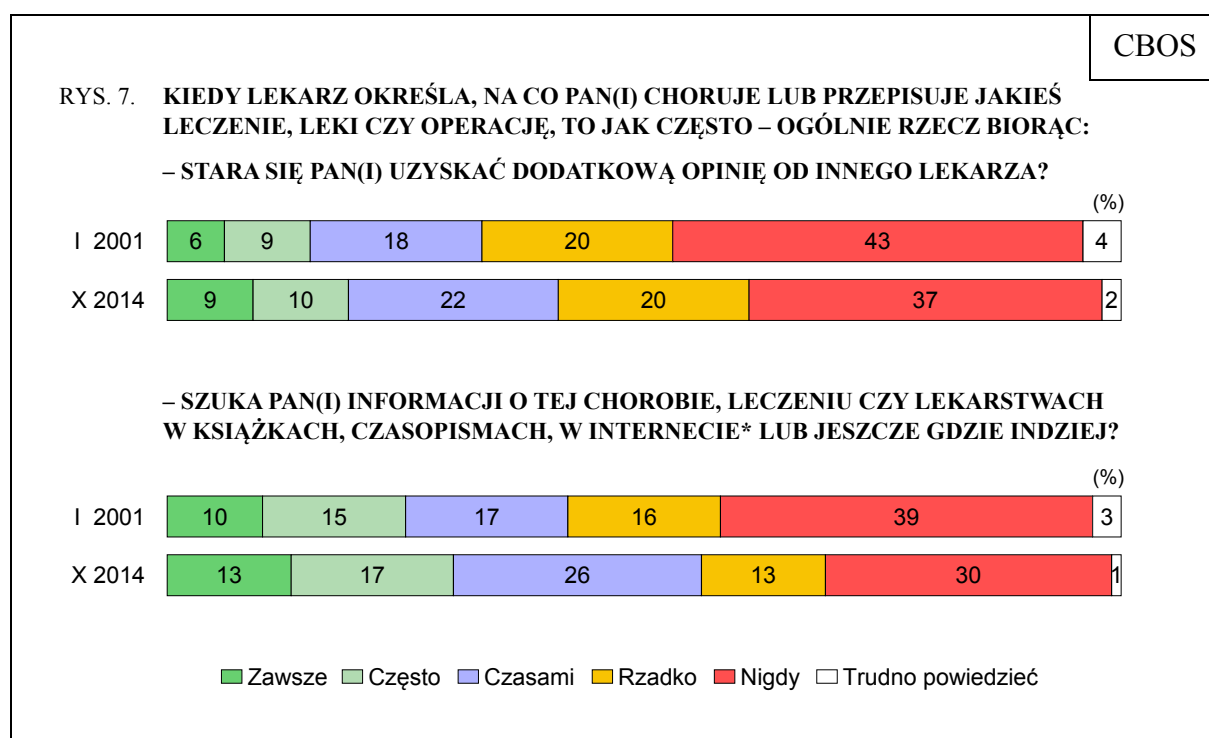
Spora grupa badanych uważa, że już kiedyś padła ofiarą błędów medycznych. Czy zatem Polacy w przypadku poważniejszych diagnoz starają się uzyskać dodatkową opinię u innego lekarza, czy szukają informacji o chorobie i leczeniu w innych źródłach?

Ponad połowa badanych (55%) za ważne uznaje zasięgnięcie dodatkowej opinii u innego lekarza, a mniej więcej co trzeci (36%) jest przeciwnego zdania. Zaznaczyć przy tym należy, że potrzebę zasięgnięcia dodatkowej opinii respondenci dostrzegają trochę częściej niż kilkanaście lat temu (wzrost z 49% do 55%), rzadziej zaś nie mają sprecyzowanego zdania na ten temat (spadek z 15% do 7%).



Poglądy na ten temat różnicuje wykształcenie, wiek, płeć, a także osobiste doświadczenia związane z błędami medycznych. Częściej o potrzebie dodatkowej konsultacji w sprawie zaleconego leczenia przekonani są badani lepiej wykształceni, którzy zetknęli się w swoim otoczeniu z błędami medycznym lub osobiście ich doświadczyli. Częściej taką potrzebę dostrzegają kobiety niż mężczyźni, a biorąc pod uwagę kryterium wieku – częściej respondenci w wieku 25–54 lata niż pozostali.

Większości badanych (61%) zdarza się – z różną częstotliwością – zasięgać dodatkowych opinii lekarskich. Stosunkowo niewielu robi to zawsze (9%) lub często (10%), natomiast większe grupy ankietowanych weryfikują lekarskie decyzje czasami (22%) bądź rzadko (20%). Blisko dwie piąte respondentów (37%) nigdy nie weryfikuje diagnoz i zaleconego sposobu leczenia u innych lekarzy. Częściej są to badani gorzej wykształceni, mieszkający w mniejszych miejscowościach, gorzej oceniający warunki materialne swoich gospodarstw domowych, starsi, niekorzystający regularnie z internetu, a także ci, którzy nie doświadczyli błędów medycznych, ani nie zetknęli się z nimi w swoim najbliższym otoczeniu. Pewne znaczenie w tym kontekście odgrywa również częstość kontaktów ze służbą zdrowia, stanowiąca pewien wskaźnik stanu zdrowia ankietowanych. Respondenci, którzy nie konsultują diagnoz i sposobów leczenia u innych lekarzy, bądź robią to sporadycznie, w ciągu ostatniego roku z porad medycznych korzystali rzadziej niż pozostali.



* Internet został dodany w 2014 roku

Ponad dwie trzecie badanych (69%) informacji o chorobie i leczeniu szuka także w innych źródłach – internecie, książkach, czasopismach. Relatywnie niewielu robi to zawsze (13%), trochę więcej często (17%), zaś najwięcej czasami (26%). Trzech na dziesięciu (30%) ankietowanych nigdy nie szuka dodatkowych informacji na temat choroby i leczenia. Podobnie jak w przypadku zasięgnięcia dodatkowych opinii u innego lekarza, są to na ogół badani gorzej wykształceni, niekorzystający regularnie z internetu, mieszkający w mniejszych miejscowościach, starsi, niezadowoleni z własnych warunków materialnych, którzy sami ani nie doświadczyli błędów medycznych, ani się z nimi nie zetknęli w swoim najbliższym otoczeniu.

Generalnie można zauważyć pewną zależność: zasięgnięcie dodatkowych opinii, poszukiwanie informacji o chorobie czy leczeniu często idzie w parze z przekonaniem, że padło się ofiarą błędu medycznego. Można to interpretować na dwa sposoby. Z jednej strony ci, którzy weryfikują sposób leczenia, są tą problematyką zainteresowani i potrafią ocenić, czy postawiona diagnoza i wprowadzone leczenie są właściwe, z drugiej zaś – badani mający wątpliwości co do słuszności podjętego leczenia weryfikują je w innych źródłach.

Tabela 4

Zdarza się, że w toku leczenia popełniony zostaje błąd albo występuje brak staranności i niedbalstwo, co powoduje uszczerbek na zdrowiu pacjenta. Czy osobiście spotkał(a) się Pan(i) kiedykolwiek z takim błędem w leczeniu pacjenta lub brakiem należytej staranności albo podejrzewał(a) Pan(i), że coś takiego miało miejsce? Chodzi o doświadczenia Pana(i) rodziny, przyjaciół, znajomych, nie zaś o sytuacje, które zna Pan(i) wyłącznie z doniesień medialnych.	Kiedy lekarz określa, na co Pan(i) choruje lub przepisuje jakieś leczenie, leki, czy operację, to jak często – ogólnie rzecz biorąc – stara się Pan(i) uzyskać dodatkową opinię od innego lekarza?				
	Zawsze lub często	Czasami	Rzadko	Nigdy	Trudno powiedzieć
	w procentach				
Tak	30	25	19	25	1
Nie	11	20	21	46	2
Osobiste doświadczenie błędów medycznych					
Tak	34	24	18	23	1
Nie	12	21	21	44	2

Tabela 5

Zdarza się, że w toku leczenia popełniony zostaje błąd albo występuje brak staranności i niedbalstwo, co powoduje uszczerbek na zdrowiu pacjenta. Czy osobiście spotkał(a) się Pan(i) kiedykolwiek z takim błędem w leczeniu pacjenta lub brakiem należytej staranności albo podejrzewał(a) Pan(i), że coś takiego miało miejsce? Chodzi o doświadczenia Pana(i) rodziny, przyjaciół, znajomych, nie zaś o sytuacje, które zna Pan(i) wyłącznie z doniesień medialnych.	Kiedy lekarz określa, na co Pan(i) choruje lub przepisuje jakieś leczenie, leki, czy operację, to jak często – ogólnie rzecz biorąc – szuka Pan(i) informacji o tej chorobie, leczeniu czy lekarstwach w książkach, czasopiśmie, w internecie lub jeszcze gdzie indziej?				
	Zawsze lub często	Czasami	Rzadko	Nigdy	Trudno powiedzieć
	w procentach				
Tak	45	28	8	18	1
Nie	19	25	17	39	0
Osobiste doświadczenie błędów medycznych					
Tak	47	27	8	18	0
Nie	21	26	16	36	1

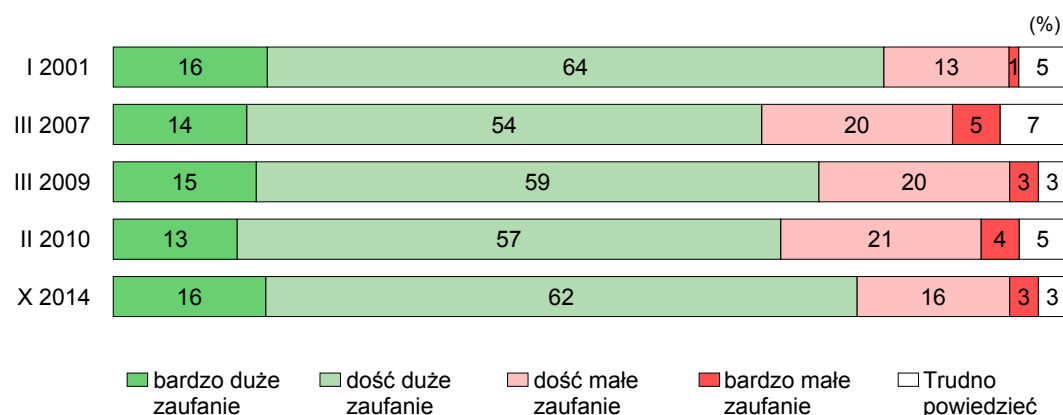
Podkreślić należy, że obecnie częściej niż w roku 2001 Polacy starają się zasięgać dodatkowych opinii u innych lekarzy, a także częściej szukają informacji o chorobach i sposobach leczenia w innych źródłach. W tym kontekście warto wspomnieć o ogromnym wzroście odsetka użytkowników internetu w analizowanym okresie⁵. W roku 2002 zaledwie 17% badanych korzystało z internetu, obecnie natomiast odsetek ten wynosi 63%, a internet – jak można przypuszczać – jest jednym z głównych źródeł pozyskiwania informacji medycznych.

ZAUFIANIE DO LEKARZY

Wprawdzie niemały odsetek badanych deklaruje, że doświadczył błędów medycznych, a większości ankietowanych zdarza się zasięgać dodatkowej opinii u innego lekarza i szukać informacji o chorobie i leczeniu w innych źródłach, to jednak zdecydowana większość respondentów (78%) ufa swoim lekarzom. Podkreślić przy tym należy, że jedynie co szósty respondent darzy ich bardzo dużym zaufaniem (16%). W porównaniu z pomiarami z lat 2007–2010 odnotowujemy pewien wzrost zaufania do lekarzy, natomiast w zestawieniu z rokiem 2001 – niewielki spadek zaufania do tej grupy zawodowej.

⁵ Zob. komunikat CBOS „Internauci 2014”, czerwiec 2014 (oprac. M. Feliksiak).

RYS. 8. CZY, OGÓLNIIE RZECZ BIORĄC, MA PAN(I) ZAUFANIE DO LEKARZY, KTÓRYCH PORADY PAN(I) ZASIĘGA, CZY TEŻ U KTÓRYCH SIĘ PAN(I) LECZY? CZY MA PAN(I) DO LEKARZY:



Z analizy różnicowań społeczno-demograficznych wynika, że stosunkowo dużym zaufaniem darzą lekarzy najstarsi ankietowani (powyżej 65 roku życia) oraz respondenci w wieku 25–34 lata. Relatywnie krytyczni wobec tej grupy zawodowej są badani niezadowoleni z własnej sytuacji materialnej. Można również zauważyć, że respondenci lepiej wykształceni rzadziej darzą lekarzy bardzo dużym zaufaniem, częściej zaś umiarkowanym.

W istotny sposób na stosunek do lekarzy wpływają osobiste doświadczenia badanych. Bardziej krytyczne nastawienie charakteryzuje tych, którzy zetknęli się z przypadkiem błędu medycznego w swoim otoczeniu, sami mieli takie doświadczenia lub są przekonani, że personel medyczny często popełnia błędy, i – co z tym związane – weryfikują diagnozy lekarskie u innych specjalistów i w innych źródłach.

RYS. 9. ODSETKI BADANYCH DARZĄCYCH LEKARZY DUŻYM ZAUFANIEM

Zdarza się, że w toku leczenia popełniony zostaje błąd albo występuje brak staranności i niedbalstwo, co powoduje uszczerbek na zdrowiu pacjenta. Czy osobiście spotkał(a) się Pan(i) kiedykolwiek z takim błędem w leczeniu pacjenta lub brakiem należytej staranności albo podejrzewał(a) Pan(i), że coś takiego miało miejsce? Chodzi o doświadczenia Pana(i) rodziny, przyjaciół, znajomych, nie zaś o sytuacje, które zna Pan(i) wyłącznie z doniesień medialnych.



Osobiste doświadczenie błędów medycznych



Ogólnie rzecz biorąc, jak często, Pana(i) zdaniem, lekarze lub inny personel, z którym miał(a) Pan(i) styczność, mylili się czy też popełniali błędy badając i lecząc Pana(i)a?



Czy, ogólnie rzecz biorąc, Pana(i) zdaniem, przedstawiciele personelu medycznego – lekarze, pielęgniarki i inni – popełniają błędy często czy też rzadko?



Kiedy lekarz określa stan Pana(i) zdrowia i leczenie, to czy, Pana(i) zdaniem, ważne jest, aby zasięgać dodatkowej opinii u innego lekarza, czy też nie jest to ważne?



Kiedy lekarz określa, na co Pan(i) choruje lub przepisuje jakieś leczenie, leki czy operację, to jak często – ogólnie rzecz biorąc: stara się Pan(i) uzyskać dodatkową opinię od innego lekarza?

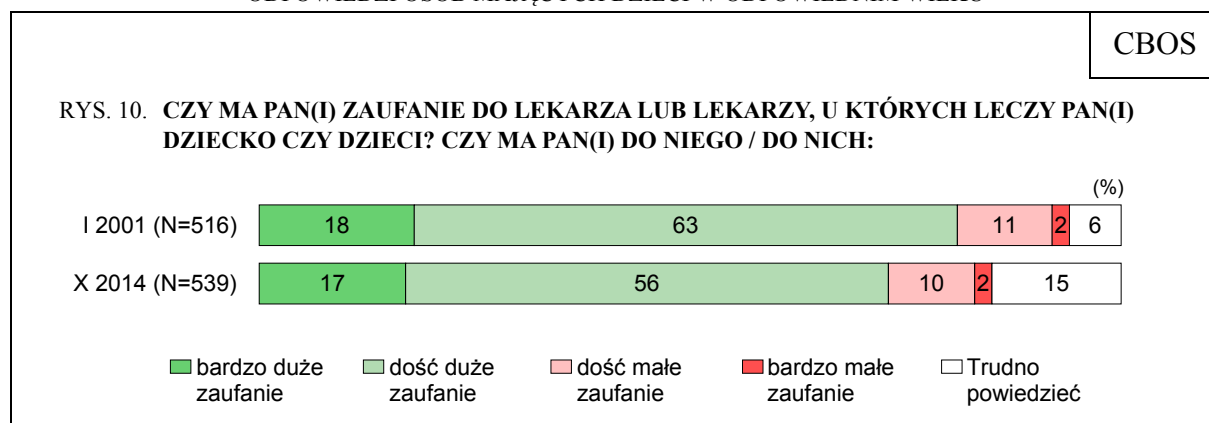


Kiedy lekarz określa, na co Pan(i) choruje lub przepisuje jakieś leczenie, leki czy operację, to jak często – ogólnie rzecz biorąc – szuka Pan(i) informacji o tej chorobie, leczeniu czy lekarstwach w książkach, czasopiśmie, w internecie lub jeszcze gdzie indziej?



Również zdecydowana większość respondentów będących rodzicami darzy zaufaniem lekarzy, u których leczy swoje dzieci (73%), a jedynie co ósmy (12%) deklaruje wobec nich nieufność (12%). Zwraca uwagę fakt, że badani mają większą trudność z określeniem zaufania do lekarzy swoich dzieci niż do własnych – o czym świadczy stosunkowo wysoki odsetek odpowiedzi „trudno powiedzieć” (15%). W porównaniu z rokiem 2011 rejestrujemy pewien spadek zaufania do lekarzy dzieci – wprawdzie w zasadzie nie zmienił się odsetek badanych darzących ich niewielkim zaufaniem (12% obecnie wobec 13%), lecz zmniejszył się odsetek deklarujących wobec nich duże zaufanie (z 81% do 73%).

ODPOWIEDZI OSÓB MAJĄCYCH DZIECI W ODPOWIEDNIM WIEKU



Podobnie jak w przypadku zaufania do własnych lekarzy, zaufanie do lekarzy zajmujących się dziećmi zależne jest w pewnej mierze od doświadczeń związanych z błędami medycznymi. Respondenci, którzy zetknęli się w swoim otoczeniu z błędami medycznymi bądź którzy sami ich doświadczyli, oraz ci, których dzieci były źle leczone, a także przekonani, że personel medyczny często popełnia błędy, mają stosunkowo małe zaufanie do lekarzy, u których leczone są ich własne dzieci.

RYS. 11. ODSETKI BADANYCH DARZĄCYCH ZAUFANIEM LEKARZY, U KTÓRYCH LECZĄ SWOJE DZIECI (N=539)

Zdarza się, że w toku leczenia popełniony zostaje błąd albo występuje brak staranności i niedbalstwo, co powoduje uszczerbek na zdrowiu pacjenta. Czy osobiście spotkał(a) się Pan(i) kiedykolwiek z takim błędem w leczeniu pacjenta lub brakiem należytej staranności albo podejrzewał(a) Pan(i), że coś takiego miało miejsce? Chodzi o doświadczenia Pana(i) rodziny, przyjaciół, znajomych, nie zaś o sytuacje, które zna Pan(i) wyłącznie z doniesień medialnych.



Osobiste doświadczenie błędów medycznych



Proszę powiedzieć, czy kiedykolwiek zdarzyły się przypadki pomyłek i błędów w związku z leczeniem lub z diagnozą stanu zdrowia Pana(i) dzieci?



Ogólnie rzecz biorąc, jak często, Pana(i) zdaniem, lekarze lub inny personel, z którym miał(a) Pan(i) styczność, mylili się czy też popełniali błędy badając i lecząc Pana(i)a?

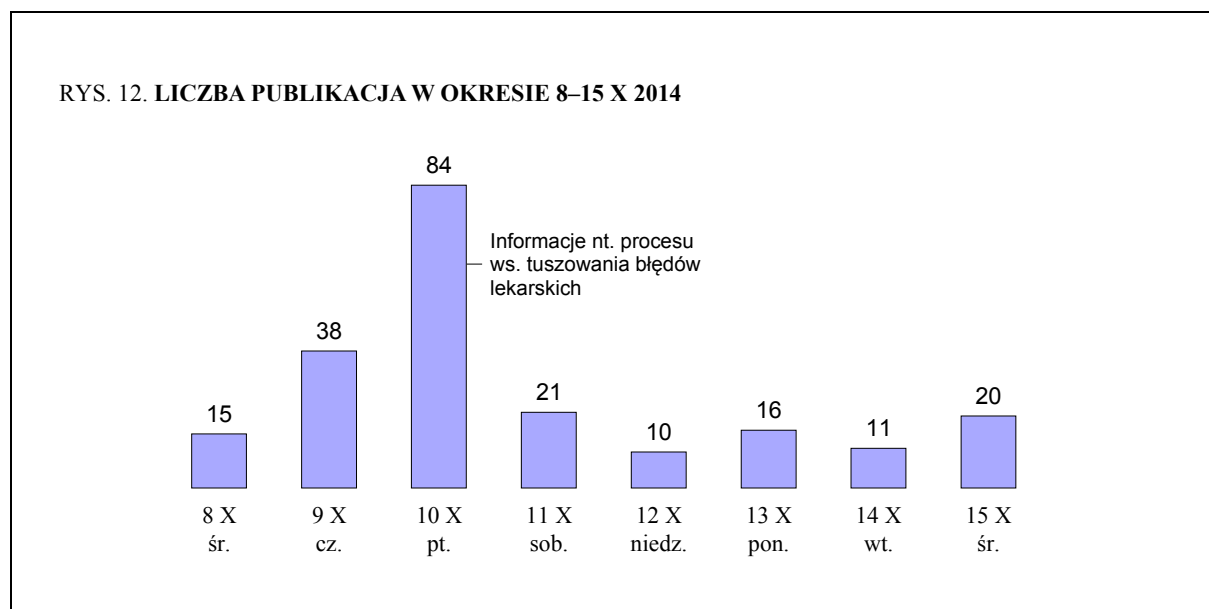


Czy, ogólnie rzecz biorąc, Pana(i) zdaniem, przedstawiciele personelu medycznego – lekarze, pielęgniarki i inni – popełniają błędy często czy też rzadko?



INTERNET O BŁĘDACH MEDYCZNYCH⁶

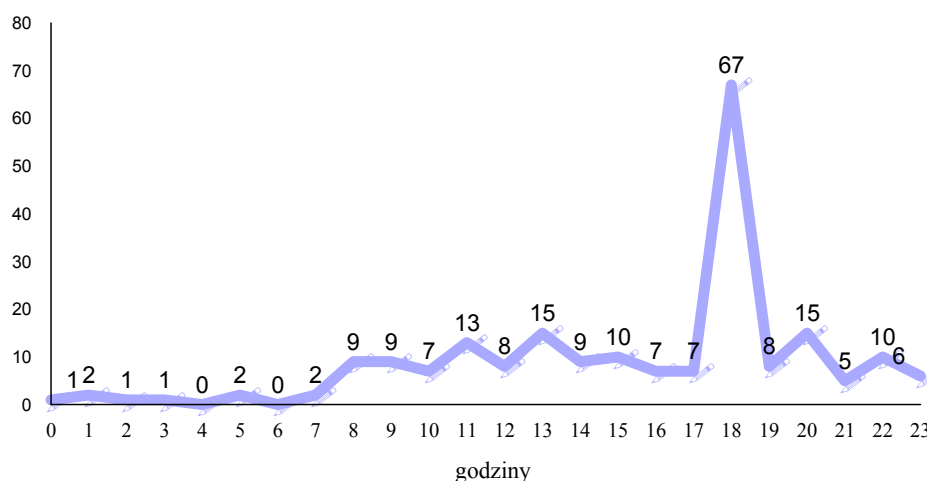
Od początku poprzedniej dekady nastąpił w Polsce spektakularny wzrost liczby internautów. Obecnie stanowią oni około dwóch trzecich dorosłych. Dla znacznej części społeczeństwa internet stał się więc nie tylko kanałem, poprzez który uzyskują informacje i korzystają z tradycyjnych mediów – np. czytają online prasę (37%), słuchają w sieci radia (21%) czy oglądają telewizję (30%) – ale także platformą komunikacji z innymi użytkownikami. Umożliwia ona generowanie treści i ich przekazywanie. Służą temu w znacznej mierze portale społecznościowe, na których zarejestrowanych jest dwie piąte Polaków (39%), a także fora internetowe – regularnie wypowiada się tu co piąty dorosły (21%). Mając na uwadze rosnącą popularność internetu, za istotne uznaliśmy uzupełnienie analizy o treści związane z błędami medycznymi, opublikowane w sieci w okresie, gdy realizowany był nasz sondaż. Rozdział „Internet o błędach medycznych” powstał we współpracy z firmą Newspoint, a wykorzystane w nim dane pochodzą z systemu Newspoint, monitorującego prawie 6 tys. portali polskich i blisko 100 tys. zagranicznych.



⁶ Rozdział „Internet o błędach medycznych” został opracowany przez Aleksandrę Rusin (Newspoint).

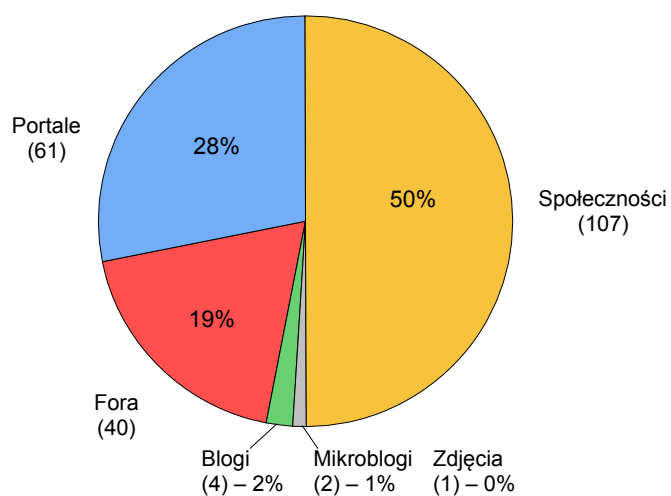
W badanym okresie na portalach i w serwisach społecznościowych pojawiło się 215 materiałów na temat błędów lekarskich i błędnych diagnoz. Najwięcej wpisów pojawiło się w piątek, najmniej zaś w niedzielę.

RYS. 13. LICZBA PUBLIKACJI W ROZKŁADZIE DOBOWYM



Główna aktywność internautów skupiała się pomiędzy 8 rano a północą, z czego zdecydowanie najwięcej publikacji skoncentrowało się wokół godziny 18.

RYS. 14. TYPY ŹRÓDEŁ INTERNETOWYCH



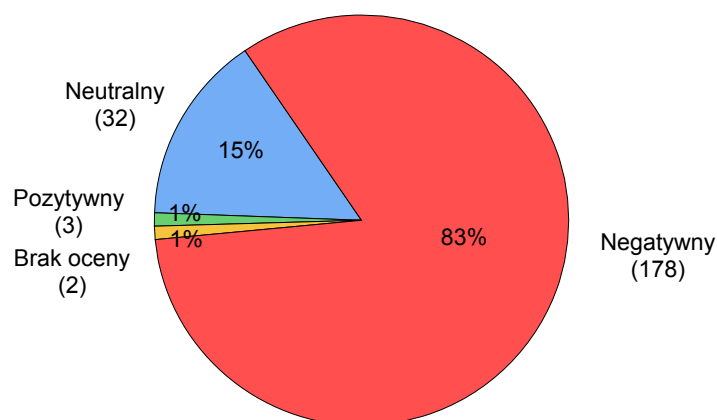
Większość publikacji pojawiła się na forach (19%) i w społecznościach (50%), czyli najbardziej interaktywnych kanałach komunikacji, gdzie użytkownicy mogli wymieniać się swoimi doświadczeniami i opiniami. Duże znaczenie odgrywają w tej materii również portale, gdzie publikowane są artykuły o domniemanych i udowodnionych przypadkach błędnej diagnozy.

NAJPOPULARNIEJSZE SERWISY

	Nazwa serwisu	Liczba publikacji
1	Facebook	106
2	echodnia.eu	12
3	forum.mamazone.pl	5
4	gazeta.pl	4
5	wizaz.pl	4
6	Gazeta Wroclawska	4
7	Radio Szczecin	3
8	Wirtualna Polska	3

W zestawieniu zostały ujęte tylko te serwisy, na których pojawiły co najmniej 3 publikacje. Mamy tu do czynienia głównie ze stronami ogólnotematycznymi (Wirtualna Polska, Echo Dnia, Gazeta.pl, Wizaz), regionalnymi (Gazeta Wroclawska, Radio Szczecin) oraz forami i serwisami społecznościowymi (mamazone.pl i Facebook).

RYS. 15. WYDŹWIĘK PUBLIKACJI INTERNETOWYCH DOTYCZĄCYCH BADAŃ LEKARSKICH (8-15 X 2014)



Spośród wszystkich publikacji 98% miało charakter negatywny lub neutralny. Jedynie 3 materiały miały wydźwięk pozytywny, co pokazuje, jak źle odbierane są wszelkie zjawiska

związane z popełnianiem błędów przez lekarzy. Wynika to z faktu, że zawód lekarza uznawany jest za zawód społecznego zaufania oraz że pomyłki lekarzy uderzają w ważne dla ludzi wartości – zdrowie i życie.



Wprawdzie znaczna grupa respondentów zetknęła się w swoim otoczeniu z błędami medycznymi, co trzeci deklaruje, że sam ich doświadczył, a większości zdarza się zasięgać dodatkowej opinii u innego lekarza i szukać informacji o chorobach i leczeniu w różnych źródłach, to jednak zdecydowana większość ankietowanych ufa swoim lekarzom. Jednocześnie ogromna większość wyraża pozytywne opinie na temat jakości pracy personelu medycznego, z którym miała styczność, twierdząc, że nigdy bądź bardzo rzadko pracownicy służby zdrowia popełniali błędy.

W ciągu ostatnich kilkunastu lat dokonały się jednak w tym zakresie dość znaczące zmiany. Polacy częściej dostrzegają błędy medyczne w leczeniu, przywiązują większą niż przed laty wagę do zasięgnięcia dodatkowych opinii, częściej też weryfikują postawione diagnozy i zaproponowane metody leczenia w innych źródłach.

Niewątpliwie istotnym i wciąż zyskującym na znaczeniu źródłem pozyskiwania i wymiany informacji – w tym również na tematy medyczne – jest internet, co potwierdzają wyniki naszego badania.

Opracowała
Małgorzata OMYŁA-RUDZKA