**Smaczny Wybór, czyli jak decydowanie o jedzeniu zwiększa satysfakcję pacjentów w szpitalach.**

**Większość z nas, oglądając filmy, słuchając opowieści znajomych dotyczące doświadczeń z „ zachodnią” służbą zdrowia często z zazdrością myśli o tych szpitalach, w których pacjentom serwowane są estetyczne i zdrowo wyglądające posiłki. Pogłębia to fakt, że ich pacjenci mogą to jedzenie wybrać ze szpitalnego menu. Czy dla naszego kraju jest to nadal wizja, która pozostaje odległa od rzeczywistości? Okazuje się, że wybór posiłków zaczyna coraz śmielej wkraczać także do polskich szpitali.**

**Wzrost oczekiwań pacjentów**

Jakość opieki zdrowotnej nie ogranicza się już wyłącznie do aspektów medycznych. Pacjenci w Polsce coraz częściej oczekują nie tylko doskonale wyszkolonej kadry medycznej i nowoczesnego sprzętu, ale także wyższego standardu w zakresie komfortu pobytu w szpitalu. Znaczenie, jakie przypisuje się dziś aspektom takim jak żywienie, jest większe niż kiedykolwiek wcześniej. Jak pokazują badania Pasat Open, prowadzone przez Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia, 24% ankietowanych pacjentów zgłasza uwagi do szpitalnego wyżywienia. Najwięcej zażaleń jest na brak możliwości wyboru posiłków, na który wskazuje niemal co piąty polski pacjent. Oznacza to, że w kwestii posiłków w szpitalach nadal mamy spore pole do poprawy, szczególnie pod względem zaspokajania indywidualnych preferencji pacjentów.

**Rola posiłków w procesie leczenia**

Posiłki szpitalne, choć często traktowane jako temat drugorzędny, pełnią znacznie większą rolę niż tylko zaspokajanie podstawowych potrzeb żywieniowych pacjentów. Odpowiednio zbilansowane, zdrowe i smaczne posiłki spożywane w całości mogą znacząco wpłynąć na proces leczenia, przyspieszając go i poprawiając wyniki zdrowotne pacjenta. Światowe badania pokazują wręcz, że pacjenci, którzy mają możliwość wyboru jedzenia, czują się w szpitalu bardziej komfortowo, co pozytywnie wpływa na ich zdrowie psychiczne i proces rekonwalescencji. Warto także dodać, że szpitale , które umożliwiają pacjentom wybór dań z menu, postrzegane są jako bardziej nowoczesne i otwarte na potrzeby pacjentów.

Szpitale w Wielkiej Brytanii, Niemczech czy Stanach Zjednoczonych już od dawna stosują systemy, w których to pacjent decyduje o tym co zje na obiad czy śniadanie. W Polsce również są już pierwsze placówki, które wdrożyły innowacyjne rozwiązania w zakresie żywienia pacjentów i dostrzegają pozytywne efekty zarówno w postaci zadowolenia z opieki, jak i lepszych wyników zdrowotnych swoich pacjentów.

**Autonomia pacjenta – czy to takie ważne?**

Autonomia pacjenta, czyli poczucie, że ma on kontrolę nad niektórymi aspektami swojego leczenia, jest kluczowym elementem wspierającym zarówno jego zdrowie fizyczne, jak i psychiczne. Poczucie braku kontroli, które często towarzyszy hospitalizacji, może prowadzić do frustracji, stresu oraz pogorszenia samopoczucia. W tej sytuacji możliwość wyboru jedzenia staje się jednym z nielicznych obszarów, w których pacjenci przebywający w szpitalu mogą podejmować. Wpływa to na ich poczucie autonomii i samodzielności, co przekłada się na wyższy poziom satysfakcji i lepsze nastawienie do procesu leczenia.

Jedzenie jest również jednym z nielicznych aspektów życia, który łączy codzienne doświadczenia pacjentów z ich normalnym, poza szpitalnym życiem. Smaczny posiłek, który pacjent sam wybrał, może stanowić mały, ale istotny element normalności w trudnym czasie leczenia.

Jak wynika z badań brytyjskiego stowarzyszenia NHS Confederation, pacjenci, którzy otrzymują posiłki zgodne z ich wyborem, są bardziej zadowoleni ze swojego pobytu w szpitalu niż ci, którzy takiej opcji nie mają. Dodatkowo, pacjenci, którzy aktywnie uczestniczą w wyborze swojego jedzenia, są bardziej skłonni spożywać posiłki w całości, co ma bezpośredni wpływ na ich zdrowie i proces rekonwalescencji. Potwierdzają to również badania przeprowadzone przez Rekeep Polska – 90% pacjentów oceniło wprowadzenie możliwości wyboru dań pozytywnie, a 59% z nich wybrałoby szpital oferujący tę opcję przy kolejnej hospitalizacji.

**Efektywność szpitali a satysfakcja pacjentów**

Zadowolenie pacjentów ma bezpośredni wpływ na efektywność funkcjonowania szpitali. Szpitale, które wprowadzają systemy żywienia pozwalające pacjentom wybierać posiłki, odnotowują szereg korzyści, zarówno pod względem zdrowotnym, jak i finansowym. Zadowoleni pacjenci rzadziej składają skargi, co przekłada się na mniejsze obciążenie administracyjne i pozytywnie wpływa na wizerunek szpitala. Co więcej, pacjenci, którzy regularnie spożywają odpowiednio zbilansowane i smaczne posiłki, szybciej wracają do zdrowia, dzięki czemu skraca się czas ich hospitalizacji i redukują się koszty leczenia.

Odpowiednio zaplanowane menu, które daje pacjentom możliwość wyboru, może również przyczynić się do zmniejszenia marnotrawstwa żywności. Pacjenci, którzy mają wpływ na to, co jedzą, są bardziej skłonni spożywać posiłki w całości, co w efekcie daje mniejsze ilości wyrzucanego jedzenia. Ma to pozytywny wpływ zarówno na efektywność ekonomiczną, jak i na zrównoważony rozwój. Dla osób, dla których ważne są działania proekologiczne, świadomość takich działań może wpływać na wybór szpitala, jako placówki medycznej.

**Podsumowanie**

Wprowadzenie menu dla pacjentów w polskich szpitalach to krok w stronę poprawy jakości opieki zdrowotnej, który niesie za sobą korzyści zarówno dla pacjentów, jak i dla samych placówek szpitalnych. Pacjenci, którzy czują, że mają wpływ na swoje jedzenie, są bardziej zadowoleni z pobytu w szpitalu oraz skłonni do jego ponownego wyboru i rekomendowania. I choć przed polskim systemem opieki zdrowotnej jeszcze wiele wyzwań, to doświadczenia z wyborem posiłków przez pacjentów dają nadzieję, że perspektywy na wprowadzenie światowych standardów żywienia w całym kraju są coraz bardziej realne.

**Autorka:** Jowita Szczepanik, ekspertka marketingu od kilkunastu lat blisko związana z branżą medyczną. Obecnie PR&Marketing Manager w Rekeep Polska, zaangażowana m.in. w projekt “Pacjent Wybiera”, w którym szerzy świadomość o możliwościach wprowadzenia w Polsce jakościowych zmian w systemie żywienia hospitalizowanych pacjentów.

Artykuł ukazał się Magazynie Patient Experience Manager