

Oddział Neurologii z Pododdziałem Udarowym
SP ZOZ w Przeworsku

KINGA KOZAK, ANNA KOZAK-SYKAŁA

*The quality and accessibility of medical services, offered by doctors
in private medical studies in the patients' opinion*

**Jakość i dostępność usług medycznych, oferowanych przez lekarzy
w prywatnych gabinetach lekarskich w ocenie pacjentów**

Problem pomiaru jakości w służbie zdrowia jest stosunkowo nowym zagadnieniem w praktyce świadczenia usług medycznych.

Jakość usług medycznych jest terminem trudnym do zdefiniowania [2]. Jest to pojęcie wieloaspektowe i obszerne [2]. Edward Deming rozumie jakość jako wszelkie działania mające na celu zaspokojenie potrzeb klienta, zarówno teraźniejszych, jak i przyszłych [2]. Jednym z najważniejszych wymogów jakości usług medycznych jest dostępność świadczeń [1,3]. Definiuje się ją jako „łatwość, z jaką klient może osiągnąć opiekę zdrowotną uwzględniając finansowe, organizacyjne, kulturowe i emocjonalne bariery [1,3].

Celem pracy jest próba określenia jakości i dostępności usług medycznych oferowanych przez lekarzy w prywatnych gabinetach lekarskich w warunkach zmian systemowych w modelu opieki zdrowotnej.

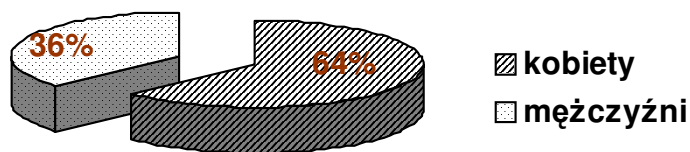
MATERIAŁ I METODA

Badanie przeprowadzono od lipca do września 2005 roku wśród pacjentów korzystających ze świadczeń prywatnych gabinetów lekarskich na terenie Przeworska.

Zastosowano metodę badań ankietowych, narzędziem badawczym był autorski kwestionariusz ankietowy skonstruowany dla potrzeb prowadzonych badań na podstawie dotychczasowych badań własnych i analizy piśmiennictwa.

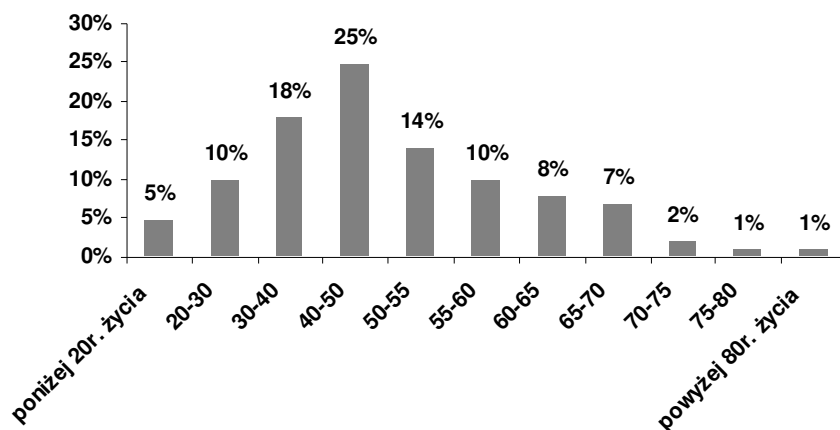
WYNIKI

Grupę badaną stanowiło 196 osób, w tym 125 (64%) kobiet i 71 (36%) mężczyzn (Ryc.1).



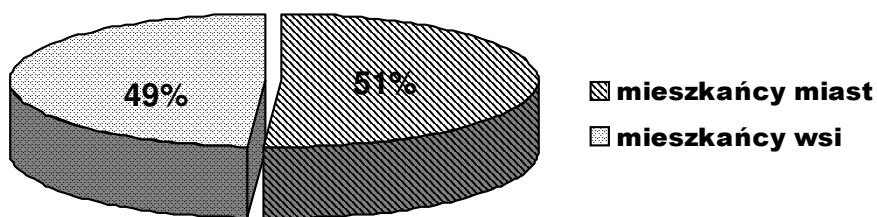
Rycina 1. Struktura płci ankietowanych

Wiek badanych przedstawiał się następująco: najwięcej, bo 25% badanych, to osoby w wieku 40-50 lat, 19%-było w wieku 60 lat i więcej,następnie:18%-w wieku 30-40 lat,14%-w wieku 50-55 lat, po 10% było w wieku 20-30 lat i 55-60 lat, najmniejszą grupę stanowiły osoby w wieku do 19 lat,tj.4% badanych (Ryc.2).



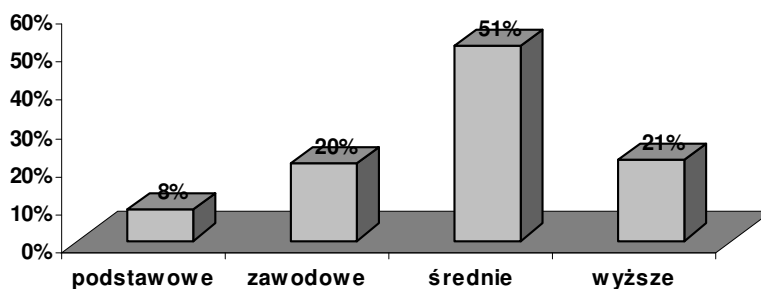
Rycina 2. Struktura wieku ankietowanych

Z uwagi na miejsce zamieszkania nie zaobserwowano różnic pomiędzy grupami.51% osób mieszkało w mieście, a 49% mieszkało na wsi (Ryc.3).



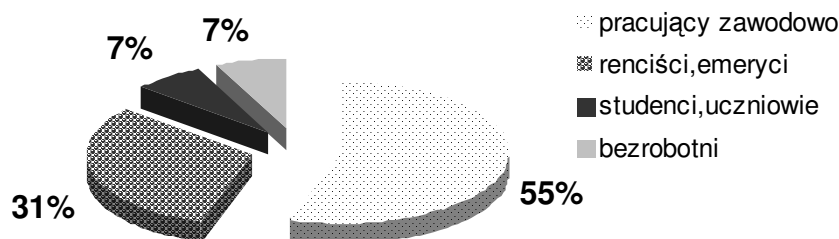
Rycina 3. Miejsce zamieszkania ankietowanych

Wykształcenie ankietowanych przedstawiało się następująco: 51% stanowiły osoby z wykształceniem średnim, 21% z wyższym, 20% z zawodowym i 8% z podstawowym (Ryc.4) .



Rycina 4. Wykształcenie ankietowanych

Stan zatrudnienia badanych przedstawiało się następująco: 55% badanej populacji to osoby pracujące zawodowo, głównym źródłem utrzymania dla 31% badanych była emerytura bądź renta, bezrobotni stanowili 7%, pozostałe 7% to studenci i uczniowie (Ryc.5).



Rycina 5. Status zawodowy

Na pytanie o dochód netto na osobę w rodzinie: 48% ankietowanych odpowiedziało, że mieści się w granicach 500-1000zł, dla 24% wynosił mniej niż 500 zł, dla 20% wahał się w granicach 1000-1500zł, w 8% przypadków dochód na osobę w rodzinie przekroczył 1500zł.

Kolejnym badanym parametrem była częstość z jaką ankietowani korzystali z prywatnej służby zdrowia. Uzyskano następujące odpowiedzi:

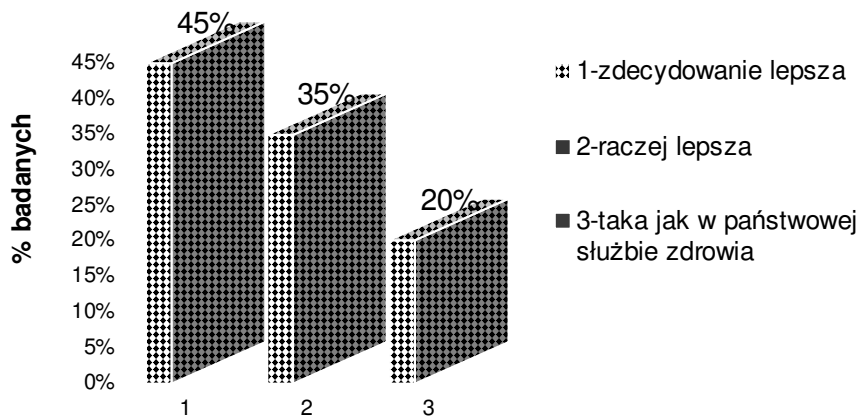
- 27% badanych - okresowo z powodu ostrego schorzenia,
- 26% badanych -jednorazowa wizyta
- 23% badanych - 3-4 razy w roku
- 14% badanych - co 2 miesiące
- 5% badanych - co miesiąc
- 5% badanych -częściej

Argumenty, które skłoniły ankietowanych do podjęcia decyzji o leczeniu w gabinecie prywatnym to: długi okres oczekiwania na wizytę u lekarza państwowej służby zdrowia (65%), niemożność dostania się do wybranego lekarza (43%), mała ilość czasu przeznaczona przez lekarza dla danego pacjenta w państwowej służbie zdrowia (29%), niedogodne godziny pracy lekarza w przychodni (20%),niemiła atmosfera i obsługa w państwowej służbie zdrowia (9%), brak postępów w leczeniu w państwowej służbie zdrowia, trudności z uzyskaniem skierowania do specjalisty (3%).

Czynnikiem decydującym o wyborze określonego gabinetu prywatnego była dla 69% ankietowanych dobra opinia o lekarzu, 26% brało pod uwagę, to, że leczył się ktoś z rodziny lub znajomych, 9% ankietowanych zostało skierowanych przez innego lekarza, 7% wybrało gabinet przypadkowo, tylko 1% ankietowanych skorzystało z ogłoszenia w prasie lub książce telefonicznej.

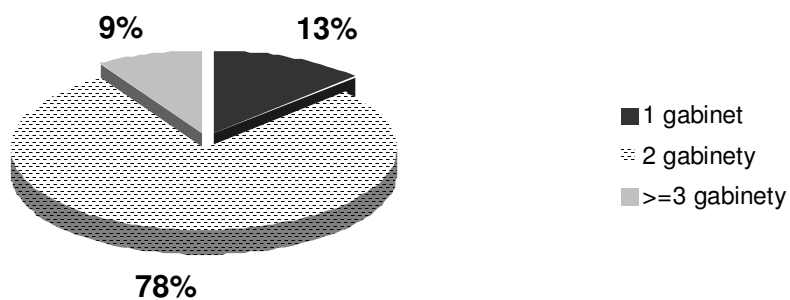
Analizując odpowiedzi na pytanie „ Co powoduje, że ankietowani kontynuują leczenie w gabinecie prywatnym?” badani wskazywali kolejno: możliwość rejestracji na dzień i godzinę(39%),krótki czas oczekiwania na wizytę(35%),możliwość wyboru lekarza(30%),skuteczniejsze lepsze leczenie, trafniejsze diagnozowanie(24%),miła atmosfera, uprzejmość lekarza(22%),większa ilość czasu przeznaczona przez lekarza dla pacjenta(16%),łatwiejszy dostęp do badań diagnostycznych(16%),estetyka wnętrza gabinetu(9%),łatwość dojazdu, bliskość parkingu (10%).

Najwięcej ,bo 45% badanych określiło jakość usług świadczonych w prywatnych gabinetach lekarskich jako zdecydowanie lepszą od usług świadczonych w państwowej służbie zdrowia, 35% określiło ją jako „raczej lepszą”, natomiast 20% nie dostrzegło żadnych różnic stwierdzając, że jakość usług świadczonych w prywatnej służbie zdrowia jest taka sama jak w państwowej służbie zdrowia (Ryc.6).



Rycina 6

Na pytanie „z usług ilu gabinetów prywatnych korzystają anketowani?”, aż 78% badanych odpowiedziało, że z dwóch, 13% korzysta z jednego, a 9% powyżej dwóch (Ryc.7).



Rycina 7

W propozycjach zmian dotyczących funkcjonowania gabinetów prywatnych znalazły się: większa ilość dni pracy gabinetu w tygodniu (19% badanych), godziny przyjmowania (12% badanych), czas oczekiwania na wizytę (9% badanych), czas trwania wizyty (8% badanych).

Zdaniem 63% anketowanych reforma służby zdrowia spowodowała, że pacjenci częściej korzystają ze świadczeń prywatnych gabinetów, zdaniem 29% nie miało to wpływu, 8% anketowanych uważa, że po reformie pacjenci rzadziej korzystają z prywatnej służby zdrowia

WNIOSKI

Z przedstawionego materiału wynika, że:

1. Kobiety częściej korzystają z prywatnej służby zdrowia niż mężczyźni
2. Mieszkańcy miast i wsi jednakowo często korzystają z usług medycznych oferowanych w prywatnych gabinetach lekarskich.
3. Najliczniejszą grupę stanowią ludzie z wykształceniem średnim, pracujący zawodowo.
4. Sytuacja ekonomiczna ma stosunkowo niewielki wpływ na częstotliwość korzystania z usług prywatnej służby zdrowia.

5. Decydujące argumenty przy wyborze prywatnej służby zdrowia to możliwość wyboru lekarza i szybkość uzyskania porady.
6. Ponad połowa pacjentów gabinetów prywatnych to osoby z ostrym schorzeniem lub korzystające z porady sporadycznie.
7. Pacjenci wybierając lekarza kierują się najczęściej opinią o nim uzyskaną od znajomych lub rodziny.
8. Przeważająca większość ankietowanych jest zadowolona z poziomu usług.

PIŚMIENNICTWO

1. Marcinowicz L.i wsp.: Wybrane elementy jakości usług pielęgniarek i położnych rodzinnych w ocenie pacjentów. *Zdrowie Publiczne* 2002: 112(1) s.64-68.
2. Siwiec J.: Rola jakości w służbie zdrowia. Wskaźniki jakości w praktyce medycznej. *Przewodnik Menedżera Zdrowia* 2002 1/14.
3. Szykuła C.: Reforma ochrony zdrowia a dostępność do świadczeń zdrowotnych. *Antidotum* 2001 : 10(4) s. 37-71.

STRESZCZENIE

Celem pracy była ocena jakości i dostępności usług medycznych oferowanych przez lekarzy w prywatnych gabinetach lekarskich. Badaniem objęto grupę 196 osób. Narzędzie badawcze stanowił anonimowy kwestionariusz ankiety. Wśród ankietowanych przeważały kobiety (64%). Najliczniejszą grupę stanowili ludzie między 40-50 rokiem życia, z wykształceniem średnim, pracujący zawodowo. Decydujące argumenty przy wyborze prywatnej służby zdrowia to dla ankietowanych możliwość wyboru lekarza i szybkość uzyskania porady. Wybierając lekarza ankietowani kierują się głównie dobrą opinią o nim uzyskaną od znajomych lub rodziny. 45% ankietowanych ocenia usługi prywatnej służby zdrowia jako zdecydowanie lepsze od tych świadczonych w państwowej służbie zdrowia.

SUMMARY

The aim of thesis was offered by doctors opinion of quality and accessibility of medical services in private medical studies. Investigation was hugged group of 196 people. The anonymous questionnaire of inquiry made up the investigative tool. Among questionned women overweighed (64%). The men made up between 40 the most numerous group-50 year of life, with average education, working professionally. Decisive arguments near choice of private service of health this for questionned the possibility of choice doctor and speed of obtainment of advice. Choosing doctor questionned act with mainly good opinion about him got from familiar or family. 45% questionned estimates as deciding better the services of private service of health from these testified in state service of health.