

Zakład Zarządzania i Ekonomiki Ochrony Zdrowia
Akademii Medycznej w Lublinie
Department of Health Care Management and Economics,
University Medical School of Lublin, Poland

MACIEJ WÓJCIK, MICHAŁ TOMASZEWSKI, PIOTR RUCIŃSKI,
ELŻBIETA WÓJCIK, KINGA KULCZYCKA, LESZEK WDOWIAK

Shortcomings in family doctor practices in patients' opinion

**Uciążliwości w korzystaniu z usług poradni lekarza rodzinnego
w opinii pacjentów**

WSTĘP

Poznanie niedociągnięć organizacyjnych oraz zwrócenie uwagi na elementy opieki istotne dla pacjenta jest ważnym elementem kontaktu usługodawcy z pacjentem. Wylimitowanie tych niedogodności, które nie zawsze są odpowiednio rozumiane i postrzegane przez świadczeniodawcę usług, może przyczynić się do bardziej pozytywnego postrzegania jakości świadczonych usług przez chorych..

CEL PRACY

Ocena uciążliwości w korzystaniu z usług poradni lekarza rodzinnego.

MATERIAŁ

Grupa badana. Badanie przeprowadzono w grupie 293 osób (119 mężczyzn, 174 kobiet; średnia wieku 66 lata, mediana 69 lat), które zgłosiły się na konsultację specjalistyczną w ramach akcji otwartych prowadzonych w 10 zakładach opieki zdrowotnej (ZOZ) na terenie województwa lubelskiego (9 ZOZ) i mazowieckiego (1 ZOZ). Uzyskano odpowiedzi od 286 osób.

METODA

Narzędziem badawczym był autorski kwestionariusz ankiety. Ankietowanym zadano pytanie: „Co stanowi największą uciążliwość w korzystaniu z usług tej przychodni lekarza rodzinnego?” Pacjenci mieli możliwość zaznaczenia następujących odpowiedzi: a) brak

możliwości rejestracji telefonicznej, b) niedogodne godziny pracy lekarza, c) długi czas oczekiwania na przyjęcie przez lekarza, d) brak możliwości wykonania na miejscu zleconych badań e) brak lub mała ilość lekarzy specjalistów, f) zły (trudny) dojazd do przychodni. Analizę statystyczną, przeprowadzono przy użyciu analizy Pareto, zwanej często „zasadą 80/20”. Pozwala ona na wyodrębnienie spośród wielu cech tych najważniejszych i dzięki temu pomaga zidentyfikować najistotniejsze czynniki mające największy wpływ na rangę opisywanego problemu. Analiza polega na uszeregowaniu poszczególnych cech od najczęściej do najrzadziej występujących. Po zliczeniu sumy skumulowanej dla każdej cechy oblicza się skumulowany odsetek dzieląc wartość kolejnych sum skumulowanych przez liczbę wszystkich głosów. Stosując zasadę 80/20 wyodrębnia się te czynniki, które są przyczyną 80% problemu stwierdzając, że zlikwidowanie (lub polepszenie, w zależności od treści badanego zagadnienia) właśnie tych przyczyn będzie miało pierwszorzędny wpływ na poprawę np. funkcjonowania przychodni lekarza rodzinnego.

WYNIKI

Prawie połowa (44%) badanych osób zwracała uwagę na brak lub mała ilość lekarzy specjalistów. Kolejnym istotnym elementem był długi czas oczekiwania na przyjęcie przez lekarza (20%). Brak możliwości wykonania na miejscu zleconych badań okazał się być znaczącą niedogodnością dla 16% chorych. Dojazd do przychodni stanowił uciążliwość dla 14% respondentów natomiast brak możliwości rejestracji telefonicznej i niedogodne godziny pracy lekarza z punktu widzenia pacjentów były niekorzystne dla odpowiednio 4% i 2% grupy chorych. Aby wyodrębnić najistotniejsze elementy z opracowanego modelu odpowiedzi poddano go analizie Pareto. Stosując zasadę 80/20 wyodrębniono te czynniki, które są przyczyną 80% problemu stwierdzając, iż największą uciążliwość w korzystaniu z usług lekarza rodzinnego w badanej grupie pacjentów stanowią odpowiednio: brak lub mała ilość lekarzy specjalistów (44%), długi czas oczekiwania na przyjęcie przez lekarza (20%) i brak możliwości wykonania na miejscu zleconych badań (16%). Mniej istotne okazały się być: trudny dojazd do przychodni (14%), brak możliwości rejestracji telefonicznej (4%) i niedogodne godziny pracy lekarza (2%).

OMÓWIENIE

W obecnej sytuacji na rynku usług medycznych, konkurencyjność i walka o pacjenta – klienta jest jednym z najważniejszych elementów istnienia i dalszego rozwoju poszczególnych świadczeniodawców. Pacjent ma prawo wyboru zarówno lekarza jak i określonej praktyki lekarza rodzinnego, w której chce być leczony. Opinia pacjentów na temat uciążliwości w korzystaniu z usług przychodni lekarza rodzinnego stanowi istotne kryterium wyboru określonego świadczeniodawcy oraz pozwala ocenić oczekiwania pacjentów odnośnie funkcjonowania placówek systemu ochrony zdrowia. Oczekiwania są najlepszym predykatorem satysfakcji pacjenta [5, 6], a poziom zadowolenia koreluje również z zaangażowaniem się chorego w proces leczenia, co zazwyczaj skutkuje lepszymi wynikami leczenia i obniża jego koszt [2, 3].

W piśmiennictwie podkreśla się również potrzebę stosowania jakościowego podejścia do badań opinii pacjenta, gdzie pozwala mu się opisać własne doświadczenia „w jego naturalnym języku” [7], co zostało w niniejszej pracy uczynione poprzez zastosowanie pytań otwartych. Opinie pacjentów na temat uciążliwości w korzystaniu z usług poradni lekarza rodzinnego można odczytywać jako sugestie usługobiorców dotyczące tych elementów

opieki, które w istotny sposób wpływają na ich postrzeganie jakości świadczeń: zwiększenie liczby lekarzy specjalistów w poradni, skrócenie czasu oczekiwania na wizytę i możliwość wykonania badań na miejscu. Wydaje się, że te trzy główne elementy usługi można określić jako szybkość i kompleksowość świadczeń udzielanych w poradni lekarza rodzinnego.

Poznanie opinii pacjentów, jest ważne również z punktu widzenia klinicznego [1]. Podobnie jak efekt placebo, który opiera się na istnieniu oczekiwań pozytywnych [4] tak i zminimalizowanie oczekiwań negatywnych wśród pacjentów może pozytywnie wpłynąć na efekt zdrowotny [8]. Widać tu istotną rolę nie tylko klinycystów skupiających się głównie na tym aspekcie opieki, lecz również kompetentnych organizatorów ochrony zdrowia, którzy poprzez swoje świadome działania, analizując oczekiwania jak i stopień ich spełnienia w odniesieniu do poszczególnych aspektów opieki, mogą przyczynić się do poprawy rezultatów postępowania terapeutycznego.

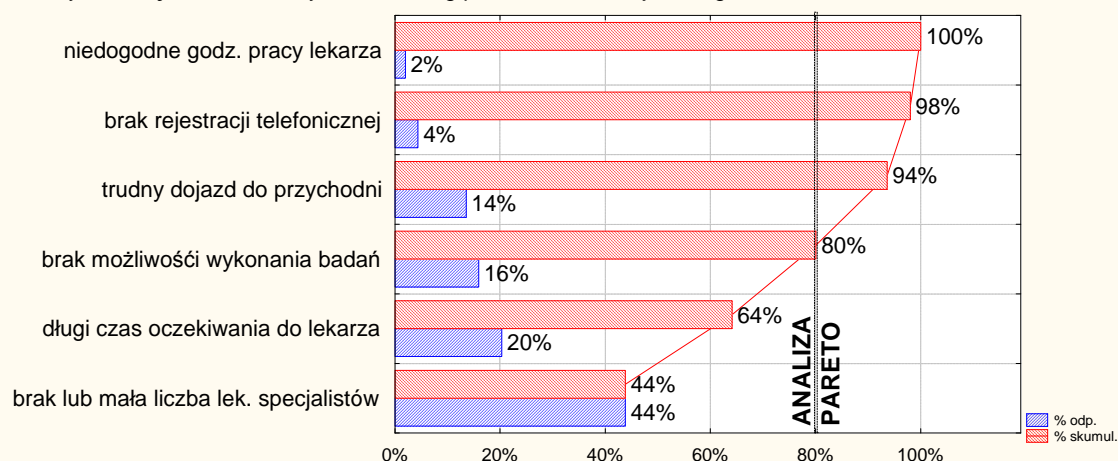
WNIOSKI

1. Przeprowadzone badanie pozwoliło na sformułowanie następujących wniosków:
2. Prawidłowe funkcjonowanie poradni lekarza rodzinnego wymaga skupienia uwagi świadczeniodawcy na najistotniejszych uciążliwościach dla usługobiorcy świadczeń, takich jak: brak lub mała ilość lekarzy specjalistów, długi czas oczekiwania na przyjęcie przez lekarza i brak możliwości wykonania na miejscu zleconych badań.
3. Szybkość i kompleksowość usługi wydaje się być najistotniejszym, w opinii pacjentów, elementem udzielania świadczeń w poradni lekarza rodzinnego.

PIŚMIENNICTWO

1. Davies AR, Ware JE. Involving consumers in quality of care assessment. *Health Aff.* 1988; 7:33-48.
2. Donabedian A. *The Methods of Finding Quality Assessment and Monitoring.* Michigan, Ann Arbor: Health Administration Press; 1985.
3. Donabedian A. Patient care evaluation. *Hospitals* 1970; 44:131-36.
4. Flood A.B., Lorence D.P., Ding J., McPherson K., Black N.A. The role of expectations in patients reports of postoperative outcomes and improvement following therapy. *Med. Care* 1993; 31 (11):1043-56.
5. Hsieh M., Doner Kagle F. Understanding patient satisfaction and dissatisfaction with health care. *Health Soc. Work.* 1991; 16 (4):281-90.
6. Korsch B.M., Gozzi E.K., Francis V. Gaps In doctor-patient communication: 1. Doctor-patient interaction and patient satisfaction. *Pediatrics* 1968; 42 (5):855-71.
7. Matthews D.A., Feinstein A.R. A review of systems for personal aspects of patient care. *Am. J. Med. Sci.* 1988; 31:159-71.
8. Staniszevska S., Ahmed L. The concept of expectations and satisfaction: do they capture the way patients evaluate their care? *J. Adv. Nurs.* 1999; 29 (2):364-72.

Ryc.1 Uciążliwości w korzystaniu z usług poradni lekarza rejonowego. Analiza Pareto.



Tab.1 Uciążliwości w korzystaniu z usług poradni lekarza rodzinnego w opinii pacjentów

	n	%	% skumul.
brak lub mała ilość lekarzy specjalistów	110	43,82%	43,82%
długi czas oczekiwania na przyjęcie przez lekarza	51	20,32%	64,14%
brak możliwości wykonania "na miejscu" zleconych badań	40	15,94%	80,08%
trudny dojazd do poradni	34	13,55%	93,63%
brak możliwości rejestracji telefonicznej	11	4,38%	98,01%
niedogodne godziny pracy lekarza	5	1,99%	100,00%
RAZEM:	251	100,00%	

STRESZCZENIE

Poznanie niedociągnięć organizacyjnych oraz zwrócenie uwagi na elementy opieki istotne dla pacjenta jest ważnym elementem kontaktu świadczeniodawcy z pacjentem. Celem pracy była ocena uciążliwości w korzystaniu z usług przychodni lekarza rodzinnego. Badanie przeprowadzono w grupie 293 osób (119 mężczyzn, 174 kobiet; śr. wieku 66 lat), które zgłosiły się na konsultację specjalistyczną w ramach akcji otwartych prowadzonych w 10 zakładach opieki zdrowotnej. Uzyskano odpowiedzi od 286 ankietowanych osób. Narzędziem badawczym był autorski kwestionariusz ankiety. Analizę statystyczną, przeprowadzono przy użyciu analizy Pareto. Wyniki: Spośród wyodrębnionych uciążliwości na brak lub małą ilość lekarzy specjalistów zwróciło uwagę 4% badanych osób, długi czas oczekiwania na przyjęcie przez lekarza - 20 %, brak możliwości wykonania na miejscu zleconych badań - 16%, dojazd do przychodni -14 %, brak możliwości rejestracji telefonicznej - 4 % i niedogodne godziny pracy lekarza -2 %. Wnioski: 1/ Prawidłowe funkcjonowanie poradni lekarza rodzinnego wymaga skupienia uwagi świadczeniodawcy na najistotniejszych uciążliwościach dla usługobiorcy świadczeń, takich jak: brak lub mała ilość lekarzy specjalistów, długi czas oczekiwania na przyjęcie przez lekarza i brak możliwości wykonania na miejscu

zleconych badań. 2/ Szybkość i kompleksowość usługi wydaje się być najistotniejszym, w opinii pacjentów, elementem udzielania świadczeń w poradni lekarza rodzinnego.

SUMMARY

The important elements of the patient - medical benefits provider relationship are to become acquainted with organizational shortcomings of the health care system and taking into consideration elements which are important from the patients' point of view. The aim of this study was to evaluate the shortcomings of family doctor practices. The study was carried out in the group of 293 patients (119 men, 174 women, av. 66yrs) who visited specialists during free of charge open-admittance actions which were undertaken in 10 health care providers. The answers were obtained from 286 patients. Authors' questionnaire was the research tool. The Pareto analysis was used to perform the statistical analysis. Results: Lack or small number of specialists was indicated by 44% of patients, long waiting time for admittance (20%), lack of possibility to perform laboratory tests at the place (16%), difficult access to family doctor practice (14%), lack of registration by phone (4%) and inconvenient opening hours (2%). Conclusions: 1) The appropriate functioning of the family doctor practices requires taking into consideration most important difficulties in benefiting from the medical service by patients' such as: lack or small number of specialists, long waiting time for admittance, lack of possibility to perform ordered examinations on the spot. 2) Time and complexity of the service seems to be the most important element of family doctor practices in patients' opinion.