

Zakład Zarządzania i Ekonomiki Ochrony Zdrowia AM w Lublinie
Management and Economics of Health Care Department in Lublin
Kierownik Zakładu (Head of Department): Prof. zw. dr hab. Leszek Wdowiak

IWONA BOJAR, TOMASZ OSTROWSKI, LESZEK WDOWIAK

Patients' satisfaction with primary health care services in Lublin

**Satysfakcja pacjentów z usług podstawowej opieki zdrowotnej
w mieście Lublin**

Pod wpływem zmian systemowych dokonanych w Polsce nastąpiła również zmiana w sposobie postrzegania pacjenta i oferowanych usług medycznych. Zasady rynku, które w coraz większym stopniu mają zastosowanie do działalności medycznej zmuszają do spojrzenia na pacjenta jak na klienta usług medycznych, które to stają się zwyczajnym produktem. Warunkiem przetrwania podmiotów na tak stworzonym rynku jest stałe podnoszenie jakości oferowanych usług. Wymusza to konkurencja pomiędzy podmiotami szczególnie silnie wyrażona na rynku usług z zakresu podstawowej opieki zdrowotnej a więc w sektorze ochrony zdrowia, który w największym stopniu uległ transformacji (2).

Wskaźnikiem na podstawie, którego zakład może określić poziom świadczonych usług i zaplanować proces ich poprawy jest satysfakcja pacjenta rozumiana jako poziom zaspokajania jego potrzeb w stosunku do oczekiwań.

MATERIAŁ I METODYKA

Badaniem objęto losowo wybranych pacjentów 14 przychodni lekarza rodzinnego w mieście Lublin. Badania przeprowadzono w okresie od 1.02.2003 do 01.03.2003r. W badaniu wzięło udział 140 pacjentów korzystających z usług przychodni podstawowej opieki zdrowotnej na terenie miasta Lublin. Narzędziem badawczym był kwestionariusz ankiety autorskiej. Kwestionariusz zawierał 19 pytań. Ankietę otrzymywali pacjenci zgłaszający się na wizytę do lekarza rodzinnego, z prośbą o wypełnienie jej oraz zwrot tego samego dnia, w którym odbyła się wizyta. Do wykrycia istotności zależności między dwoma zmiennymi użyto testu niezależności X^2 . Przyjęto 5% błąd wnioskowania. Za istotne statystyczne przyjęto wartości prawdopodobieństwa $p < 0,05$.

Celem pracy jest dokonanie analizy stopnia zadowolenia pacjentów przychodni na terenie miasta Lublin z poziomu świadczonych tam usług zdrowotnych.

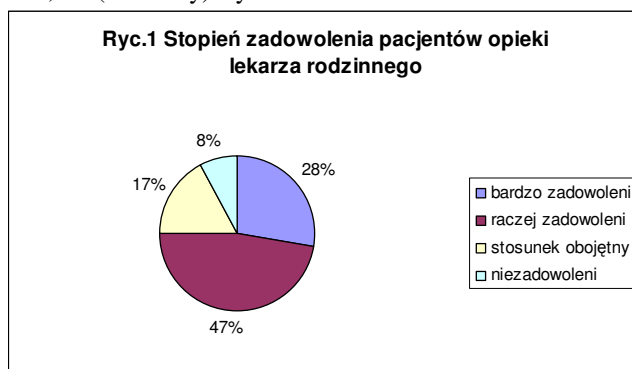
OMÓWIENIE WYNIKÓW

Większość pacjentów jest zadowolonych z opieki lekarskiej jak i pielęgniarzkiej w przychodni, z której usług korzystają (111 osób, co stanowi 79,3% badanych). Niemniej 29

osoby tj. 20,7% jest niezadowolonych i ocenia negatywnie jakość usług w swojej przychodni.

Jako kryterium wyboru danej przychodni pacjenci najczęściej podawali własne doświadczenia (30%) oraz przypadek (25,7%). Tylko 5,7% ankietowanych podało, że nie pamięta czym kierowali się wybierając lekarza rodzinnego. Informacjami odnośnie kwalifikacji personelu kierowało się 29 badanych (20,7%) a przy wyborze danej przychodni 17,9% badanych kierowała się opinią znajomych.

Analizując stopień zadowolenia pacjentów z opieki poszczególnych lekarzy rodzinnych 39 osób (27,9%) było bardzo zadowolonych ze swojego lekarza, natomiast pacjenci deklarujący się jako raczej zadowoleni stanowili najliczniejszą grupę 66 osób (47%). Zdecydowanie niezadowoleni pacjenci to 7,9% badanych (11 osób), natomiast obojętni w stosunku do lekarza rodzinnego to 17,1% (24 osoby) Ryc1.



W skali od 1 do 10 oceniającej stopień zadowolenia z ostatniej wizyty u lekarza rodzinnego, 19 osób (13,5%) zaznaczyło wartość 5 – wyrażając tym umiarkowaną satysfakcję z przebiegu wizyty. Więcej odpowiedzi dotyczyło wartości powyżej 5 na skali (98 osób co stanowi 70%), najwięcej odpowiadających bo 30 osób (21,4%) określiło stopień zadowolenia z ostatniej wizyty na 10 punktów. Poniżej 5 punktów przebieg ostatniej wizyty oceniły 23 osoby (16,4%). Średni czas trwania wizyty według większości badanych wynosi do 15 minut (60,7%) lub do 10 minut (25,7%). Zdecydowana większość ankietowanych pacjentów uzyskuje wyczerpujące informacje podczas wizyty u lekarza (106 osób – 75,7%).

Czas oczekiwania na wizytę jest możliwy do zaakceptowania przez 49,3% pacjentów, 20,7% uważa, że jest on krótki i nieuciążliwy, natomiast 30% jest zdania, że jest on zbyt długi.

Dla większości ankietowanych – 120 pacjentów (85,7%) godziny przyjęć w przychodniach lekarza rodzinnego są dogodne, tylko 14,3% badanych oczekuje dłuższego czasu pracy przychodni podstawowej opieki zdrowotnej. Również uzyskanie porady lekarza rodzinnego w krótkim czasie nie jest problemem według 86 ankietowanych pacjentów (61,4%). Nieco mniej osób nie ma też problemów z uzyskaniem porady poza godzinami przyjęć w przychodni (84 osób – 60%), trudności takie widzi 56 badanych co stanowi 40%.

Pracownicy rejestracji zostali pozytywnie ocenieni przez pacjentów. 90% pacjentów uważa, że pracownicy rejestracji są uprzejmi i życzliwi. Godziny i sposób rejestracji są odpowiednie dla 72,9% badanych. W 84,3% istnieje możliwość rejestracji telefonicznie. Problem z uzgodnieniem wizyt domowych sygnalizowało 32 osoby co stanowi 22,9% badanych. Niemniej około 30,7% pacjentów podaje, że spotkało się z nieuprzejmym lub nieuczciwym członkiem personelu. A niemal wszyscy badani (96,4%) uważają, że kultura personelu jest istotnym czynnikiem wpływającym na wybór przychodni podstawowej opieki zdrowotnej.

Pacjenci zapytani o stan techniczny i wygląd pomieszczeń przychodni częściej określali go jako dobry (71,4%), niemniej 14 osób (10%) określiło go jako zły lub bardzo zły.

Większość pacjentów tj. 108 osób (77,1%) poleciłoby daną przychodnię innym pacjentom.

Żaden pacjent z najmłodszej grupy wiekowej nie brał udziału w akcjach profilaktycznych organizowanych przez przychodnię. Częstość udziału w tego rodzaju badaniach rośnie wraz z wiekiem $p=0,01$: w grupie osób między 30 a 40 rokiem życia wynosi 17,3%, w grupie pacjentów starszych (40-50 rok życia) 26,8% a najczęściej korzystają z takich akcji osoby powyżej 50 roku życia (53,9%).

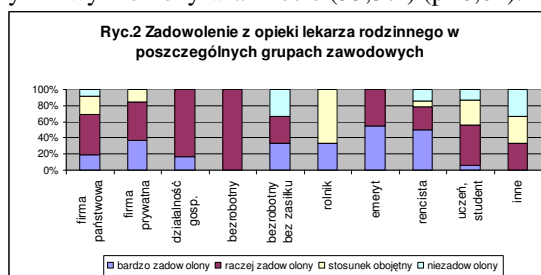
Miejsce zamieszkania miało silny związek z oceną godzin przyjęć w przychodniach. Osoby pochodzący ze wsi były bardziej krytyczne w tej mierze (35,7% pacjentów uważających czas pracy lekarzy rodzinnych za niedogodny) w porównaniu do osób mieszkających w mieście-tylko 11,9% niezadowolonych.

Osoby mieszkające na wsi krytyczniej oceniały stan techniczny i wygląd pomieszczeń przychodni niż badani z miasta. Pacjenci z miasta w dużej większości (93,6%) ocenili warunki lokalowe przychodni jako bardzo dobre lub dobre, kiedy tylko 57,2 % badanych ze wsi wyraziło podobną opinię.

Wykształcenie badanych miało istotne znaczenie wobec kryteriów jakimi kierowali się pacjenci przy wyborze lekarza rodzinnego ($p=0,0003$). Osoby z wyższym wykształceniem kierowały się w głównej mierze informacjami o kwalifikacjach personelu i godzinach pracy placówek (44,2%), dla osób ze średnim wykształceniem głównym kryterium wyboru lekarza rodzinnego było własne doświadczenie (29,7%) oraz przypadek (33,8%). Pacjenci z wykształceniem zawodowym głównie brali pod uwagę własne doświadczenie (41,2%) gdy badani z podstawowym wykształceniem nie potrafili podać w 50% powodu wybrania tej a nie innej placówki.

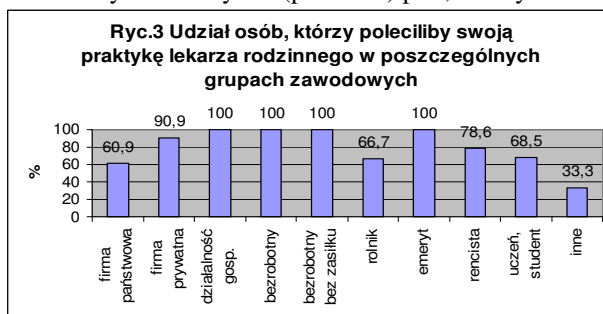
Z przeprowadzonej analizy wynika również istotny wpływ statusu zawodowego pacjentów na udzielane odpowiedzi. Przy wyborze przychodni emeryci i renciści kierowali się przede wszystkim własnym doświadczeniem (odpowiednio 54,6% i 57,1% odpowiedzi), osoby prowadzące własną działalność gospodarczą opinią znajomych (50%) podobnie jak bezrobotni pobierający zasiłek oraz rolnicy. Natomiast u osób pracujących w firmie państwowej, uczniów, studentów i bezrobotnych bez prawa do zasiłku wybór przychodni był przypadkowy. Informacje odnośnie kwalifikacji personelu miały największe znaczenie dla pracujących w firmach prywatnych (36,4%) ($p=0,001$).

Poziom zadowolenia z opieki sprawowanej przez lekarzy rodzinnych jest najwyższy (ponad 90% ocen bardzo dobrych i dobrych) wśród prowadzących działalność gospodarczą, pobierających zasiłek dla bezrobotnych oraz emerytów ($p=0,02$) Ryc.2. Prawie we wszystkich grupach, pod względem statusu zawodowego, poziom akceptacji godzin przyjęć jest bardzo duży, oprócz osób pobierających zasiłek dla bezrobotnych (50%) oraz mających status zawodowy inny niż wymieniony w ankiecie (33,3%) ($p=0,02$).



Najbardziej aktywni pod względem korzystania z form badań profilaktycznych organizowanych przez placówki POZ byli pacjenci prowadzący działalność gospodarczą (83,3%), emeryci (54,5%) oraz renciści (42,%) p=0,001.

Osoby należące do różnych grup zawodowych w większości poleciliby swoją praktykę lekarza rodzinnego gdzie największy udział wyrażających taką opinię jest w grupie: pracujących zawodowo w firmie prywatnej, prowadzących działalność gospodarczą, pobierających zasiłek dla bezrobotnych i emerytów (po 100%) p=0,008 Ryc.3.



WNIOSKI

- Większość pacjentów jest zadowolonych z opieki lekarskiej w przychodni, z której usług korzysta (75% badanych). 7,9% badanych jest niezadowolonych i ocenia negatywnie jakość usług w swojej przychodni.
- Najbardziej zadowoleni z opieki lekarza rodzinnego byli pacjenci z najstarszej i najmłodszej grupy wiekowej (100%), podczas gdy pacjenci z pozostałych grup wiekowych byli raczej zadowoleni lub mieli stosunek obojętny.
- Największy odsetek osób niezadowolonych z opieki lekarza rodzinnego jest wśród bezrobotnych bez prawa do zasiłku oraz mających status zawodowy inny niż wymieniony w ankiecie (po 33,3% niezadowolonych pacjentów), natomiast bardzo zadowoleni są emeryci i renciści (odpowiednio 54,5% i 50%).
- Głównym kryterium wyboru danej przychodni jest własne doświadczenie (30%) oraz dość dużym odsetku to przypadek decyduje o wyborze placówki POZ.

PIŚMIENNICTWO

- B.Gulski, U.Skurzyńska-Sikora, Z.Szeloch Podstawy organizacji i zarządzania. Lublin: Centrum Szkolenia Samorządu i Administracji, 1998
- J. Łuczak, A. Roślewski, T. Tomasiuk, A. Windak Strategia rozwoju podstawowej opieki zdrowotnej w oparciu o instytucję lekarza rodzinnego Antidotum 7/98.

STRESZCZENIE

Pod wpływem zmian systemowych dokonanych w Polsce nastąpiła również zmiana w sposobie postrzegania pacjenta i oferowanych usług medycznych. Zasady rynku, które w coraz większym stopniu mają zastosowanie do działalności medycznej zmuszają do spojrzenia na pacjenta jak na klienta usług medycznych, które to stają się zwyczajnym produktem. Warunkiem przetrwania podmiotów na tak stworzonym rynku jest stałe podnoszenie jakości oferowanych usług. Wskaźnikiem, na podstawie którego zakład może określić po-

ziom świadczonych usług i zaplanować proces ich poprawy jest satysfakcja pacjenta rozumiana jako poziom zaspokajania jego potrzeb w stosunku do oczekiwań.

Analizie poddano materiał zawierający odpowiedzi pacjentów przychodni na pytania zamknięte jak i otwarte zawarte w anonimowej ankiecie. Pytania zostały tak sformułowane, aby przede wszystkim ocenić poprawność procedur związanych z funkcjonowaniem przychodni.

Celem pracy jest dokonanie analizy stopnia zadowolenia pacjentów przychodni POZ w mieście Lublin z poziomu świadczonych tam usług zdrowotnych.

Uzyskane odpowiedzi wskazują na duże zadowolenie pacjentów z usług świadczonych przez lekarzy rodzinnych oraz ze świadczeń niezwiązanych bezpośrednio z procesem leczniczym.

Przychodnie, w których dokonano badań ankietowych są godne polecenia rodzinie lub znajomym-taką opinię generalnie wyrażają badani.

SUMMARY

Thanks to the system transformation in Poland, patient and offered health services have changed. Market rules today referring to medicine as a product make patients simply clients. Nowadays organizations must improve their standard to survive in the market. The best way for organizations to estimate the standard of their services is patient's satisfaction taken as meeting one's need in relation to one's expectations.

Answers for both open and closed questions included in anonymous questionnaires were analyzed. Questions were formulated so that we could estimate correctness of procedures connected with primary outpatient clinic's function.

The aim of the study is to analyze patients' satisfaction with the health services provided by general practices in Lublin.

Patients' answers show that they are satisfied with the GP's health services and with services not connected directly with treatment.

According to patients' opinion, analyzed primary outpatient clinics are worth recommendation.