

Instytut Pielęgniarstwa Collegium Medium UJ Kraków

GENOWEFA GAWEŁ, BARBARA PRAŻMOWSKA, A. MAMOŃ

### **Jakość opieki nad dzieckiem w podstawowej opiece zdrowotnej**

Podstawową opieką zdrowotną jest częścią systemu ochrony zdrowia w Polsce. Posiada następujące cele: dostępność opieki, jakość opieki, efektywność oraz dynamikę systemu.

Stanowi ją system instytucji wraz z kadrami medycznymi, który ma na celu udzielanie pacjentowi świadczeń zdrowotnych.[5,6] Charakteryzuje się on ogromnym zróżnicowaniem pod względem sposobu, miejsca i czasu ich wykonania na rzecz pacjenta.[1]

Podstawową opieką medyczną stanowi fundament i wsparcie opieki zdrowotnej. Jest realizowana w sposób ciągły, zespolony, ukierunkowana zapobiegawczo i zorientowana na jednostkę, rodzina i środowisko. Obejmuje świadczenie zapobiegawcze oraz indywidualnie świadczenia profilaktyczno-lecznicze w dziedzinach medycyny ogólnej, pediatrii.[7]

Opiekę nad dzieckiem w poradni cechuje: ciągłość, wszechstronność, koordynacja, dominacja prewencji czyli myślenie i działanie odnoszące się nie tylko do chorych dzieci, ale i zdrowych, dla ustrzeżenia ich przed chorobą.

Zadaniem poradni jest podnoszenie opieki lekarsko-pielęgniarskiej nad dziećmi, młodzieżą szkolną, prowadzenie badań bilansowych i opieki dyspensacyjnej.

Działanie podejmowane przez zespół opieki zdrowotnej sprzyjają zachowaniu lub poprawie zdrowia dziecka. Lekarze, pielęgniarki sprawują kompleksową i ciągłą opiekę nad dzieckiem, podejmują próby rozwiązania zgłaszanych problemów. Obejmują zakresem swoich działań szeroki obszar problemów medycznych i pozamedycznych, rozpatrując je w aspekcie biomedycznym, rodzinnym społeczności lekarskiej i środowiska życia.

Założeniem podstawowej opieki zdrowotnej jest również sprawowanie opieki w domu. Daje to możliwość zabezpieczenia opieki w domu. Daje to możliwość zabezpieczenia opieki nad dzieckiem przewlekle chorym. Opieka ta realizowana jest w formie ambulatoryjnej lub wizyt domowych. Jednak wciąż jeszcze w opiece zdrowotnej mało uwagi poświęca się problematyce jakości. Zagadnienia związane z jakością często traktuje się ogólnie, utożsamiając jakość dobrą lub złą z wynikami leczenia. W żądnej dziedzinie jakość usług zdrowotnych nie jest tak ważna jak w opiece, ponieważ dotyczy najważniejszych wartości: zdrowia i życia człowieka.[2]

W ostatnich latach z tych powodów jakość opieki czyli zapewnienie usług i świadczeń profilaktyczno-leczniczych, rehabilitacyjnych w szpitalu i w podstawowej opiece zdrowotnej uważa się za priorytetowe działanie adekwatne do poziomu wiedzy i praktyki medycznej.

**Celem badania** było określenie zadowolenia z jakości świadczonych usług medycznych w poradni dziecięcej w podstawowej opiece zdrowotnej.

Po przeanalizowaniu literatury przedmiotu i po uwzględnieniu celu niniejszej pracy postawiono następujące problemy badawcze:

- Jaka jest częstotliwość korzystania z usług poradni dziecięcej?
- Czy sprawnie działa rejestracja?

- Czy świadczeniobiorcy są zadowoleni z jakości świadczeń lekarskich i pielęgniarskich.
- Czy dostępność świadczeń udzielanych w poradni pokrywa się z oczekiwaniami świadczeniobiorców tym zakresie?
- Czy wnętrza poradni są przygotowane z myślą o małych pacjentach?

## **MATERIAŁ**

Badaniami objęto grupę 140 losowo wybranych opiekunów dzieci korzystających ze świadczeń medycznych realizowanych przez poradnię dla dzieci. Były one przeprowadzone na terenie poradni dziecięcej Niepublicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej w Krakowie i trwały 2 miesiące. Osoby uczestniczące w badaniu były poinformowane o celu badania. Badania miały charakter anonimowy. W poradni wyznaczono miejsce, gdzie można wypełnić ankietę i ustawiono skrzynkę, do której należało włożyć wypełniony materiał.

## **METODY**

Do rozwiązania postanowionych problemów badawczych posłużono się następującymi metodami: sondażem diagnostycznym i analizą dokumentem. Do gromadzenia danych zastosowano ankietę, która zawierała 31 pytań dla klientów. Składała się z dwóch części. Pierwsza zawierała pytania dotyczące danych demograficznych i społecznych, druga dotyczyła danych pozwalających na poznanie opinii rodziców dzieci związanych bezpośrednio z funkcjonowaniem poradni dziecięcej.

## **WYNIKI I ICH OMÓWIENIE**

W badaniach wzięło udział 140 osób: 134 kobiet i 6 mężczyzn. Byli to losowo wybrani opiekunowie, którzy dokonali wyboru lekarza pierwszego kontaktu i korzystają z usług punktu szczepień, gabinetu zabiegowego oraz rejestracji w poradni.

Wśród ankietowanych zdecydowaną większość stanowiły kobiety (95,7%) i jest to niewątpliwie spowodowane rolą społeczną, którą pełnią kobiety. Średni wiek respondentów wynosił 32,5 lat. Najliczniejszą grupę ankietowanych rodziców stanowiły osoby z przedziału wiekowego 36–40 lat (34,3%), a najmniej liczną powyżej 46 lat (1,4%). Większość kobiet to osoby zamężne (94,2%), a taki sam odsetek (2,9%) stanowiły osoby rozwiedzione i stanu wolnego. Wszyscy ankietowani mężczyźni byli żonaci.

Największy odsetek ankietowanych stanowią opiekunowie ze średnim wykształceniem (54,3%). W tej grupie znalazło się również 2 ankietowanych mężczyzn. Wykształcenie wyższe miało 37,1% rodziców, rodziców podstawowe i zawodowe po 4,3%. Najwięcej ankietowanych osób (51,5%) podało, że ich źródłem utrzymania jest praca w ramach umowy o pracę. Ponad 1/5 utrzymuje się z własnej działalności, natomiast 7,1% stanowili respondenci określający swoje źródło utrzymania jako inne, np. na utrzymaniu męża, gospodyni domowa. Większość ankietowanych korzystała z urlopu macierzyńskiego (75,7%), a z wychowawczego 47,1% kobiet. Respondenci określali również swoją sytuację materialną. Jako dobrą oceniło ją 68,5% ankietowanych, po 12,9% jako trudną i bardzo trudną, a 5,7% bardzo dobrą.

Pierwsze pytanie umieszczone w ankiecie dotyczyło liczby posiadanych dzieci. Największy odsetek respondentów posiada dwoje dzieci (48,5%). Jedno dziecko posiada 35,7% opiekunów, troje 12,9% a czworo lub więcej 2,9%. Dzieci w wieku niemowlęcym posiada 21,7% badanych, w przedziale wiekowym od 4 do 8 roku życia 22,5%, natomiast około 1/3

to dzieci powyżej 13 lat. Największy odsetek (74,3%) stanowią opiekunowie korzystający z usług poradni dziecięcej w zależności od potrzeb. Jeden raz w miesiącu korzysta 21,4% respondentów, a co dwa tygodnie tylko 4,3%. Żaden z ankietowanych nie odwiedza poradni dziecięcej jeden raz w tygodniu.

Jednym z ocenianych aspektów funkcjonowania poradni dziecięcej w podstawowej opiece zdrowotnej była działalność rejestracji. Respondentów zapytano, czy są zadowoleni z godzin pracy rejestracji. Analiza wyników ujawniła, że zdecydowana większość ankietowanych (91,4%) jest zadowolona, a 8,6% miało trudności z udzieleniem odpowiedzi na to pytanie. Udogodnieniem dla opiekunów jest możliwość rejestracji do lekarza na daną godzinę. Ponad 1/3 badanych odpowiedziało, że nie zawsze istnieje taka możliwość. Wśród przyczyn wymieniano: „brak numerków, brak informacji, brak takiej zasady w poradni dziecięcej, wydanie numerków do lekarza nie ma nic wspólnego z godziną przyjęcia”. Pozostała część opiekunów wyraża opinię, że taka możliwość istnieje (28,6%), a 37,1% uważa, że nie. Dużym ułatwieniem jest możliwość rejestracji telefonicznej. Większość (85,7%) miała sposobność dokonania rejestracji właśnie w ten sposób. Jedynie 4,3% ankietowanych udzieliło odpowiedzi negatywnej. Podobny odsetek rodziców korzystających z usług poradni dziecięcej uważa, że pracownicy rejestracji są uprzejmi i życzliwi (90%). Zadowolonych z godzin pracy tej jednostki organizacyjnej poradni było aż (91,4%) opiekunów dzieci.

Analizując opinie rodziców na temat różnych aspektów opieki lekarskiej porównywano czas oczekiwania na wizytę u lekarza pediatry. Połowa respondentów określiła czas na realizację wizyty na nie dłuższy niż 30 minut, zdaniem 28,6% czas ten wynosił 6–15 minut a 4,3% badanych do 5 minut. Oceniano również częstotliwość wizyt u pediatry. Ponad połowa rodziców określiła liczbę wizyt u lekarza w ciągu ostatnich trzech miesięcy na dwie do pięciu, 35,7% odbyło tylko jedną wizytę, natomiast 12,9% więcej niż sześć. Większość opiekunów (52,8%) uważa, że czas badania ich dziecka przez lekarza wynosił od 6 do 10 minut, 18,6% stwierdziło, że badanie trwało do 6 minut. Satisfakcja ankietowanych dotycząca czasu poświęconego na badanie dziecka przez lekarza przedstawia się następująco, większość (75,7%) respondentów jest zadowolona i określiła, że jest on wystarczający, a 12,9% sądzi, że było za krótki. Średnio co trzecia osoba (37,1%) twierdzi, że czas poświęcony na wyjaśnienia związane z proponowanym leczeniem wynosił od 3 do 5 minut, a u 17,1% więcej niż 10 minut. 80% ankietowanych uważa, że lekarz chętnie odpowiadał na zadawane przez nich pytania, 20% podaje, że nie zawsze. Większość ankietowanych pacjentów uważa, że ma możliwość zgłoszenia wizyty domowej do chorego dziecka (91,4%). Respondenci określali, czy są zadowoleni z godzin przyjęć wybranego lekarza pierwszego kontaktu i tak 64,3% jest usatysfakcjonowana, 32,8% jest częściowo zadowolona.

Podobne były wyniki badań dotyczące zadowolenia respondentów z wizyty u lekarza pediatry, prowadzonych przez Centrum Jakości w 2000 roku. Nie zadowolonych rodziców w tych badaniach było około 1/5. Jest to znacznie mniejszy odsetek niezadowolonych niż w badaniach własnych. Dlatego też należałoby dokładniej przeanalizować, co wpływa na niezadowolenie rodziców dotyczące czasu trwania wizyty u pediatry i godzin, w których może być ona realizowana.

Z wyników badań dotyczących jakości usług ambulatoryjnych w gminie Kraków prowadzonych w 1998 roku wynika, że na przyjęcie przez lekarza w publicznych zakładach opieki zdrowotnej klienci czekali nie dłużej niż 30 minut. Tak podało 38,4% ankietowanych.[4] Z własnych badań wynika, że 50% respondentów oczekiwało na wizytę do 30 minut. Sugeruje to konieczność usprawnienia pracy poradni dziecięcej, tak, aby czas ten uległ znacznemu skróceniu.

Na poziom satysfakcji z opieki medycznej ma wpływ poziom usług świadczonych przez pielęgniarki. Większość ankietowanych jest bardzo usatysfakcjonowana opieką pielęgniarską (72,8%). Znaczna większość jest również zadowolona z godzin otwarcia punktu szcze-

pień ( 92,9%) i gabinetu zabiegowego ( 71,4%). Według 80% ankietowanych godziny pracy punktu szczepień sprzyjają terminowości wykonywania szczepień u dzieci, 14,3% badanych twierdzi, że nie zawsze tak jest. Informowanie to ważny element, który wpływa na poziom satysfakcji z opieki. Jedynie 2,7% respondentów podaje że nigdy nie było informowanych przez pielęgniarkę o wykonywanych przez nią czynnościach, natomiast (51,4%) stwierdza, że zawsze. Aż (75,8%) opiekunów dzieci uważa, że pielęgniarka potrafiła udzielić wyczerpującej odpowiedzi na zadawane pytania. Znaczna większość rodziców stwierdza, że pielęgniarka zajmująca się dzieckiem była opiekuńcza i delikatna (92,8%), a 68,6% uważa, że umiejętnie potrafiła odwrócić uwagę od źródła bólu. Większość (75,7%) opiekunów ma możliwość korzystania ze świadczenia pielęgniarskiego w domu, natomiast 24,3% nie wie, że istnieje taka możliwość.

Dokonanie oceny jakości usług medycznych zależy od warunków udzielania świadczeń zdrowotnych. Ponad połowa ankietowanych uważa, że liczba personelu zatrudnionego w poradni dziecięcej jest wystarczająca. Tak twierdzi 57,1%, tylko 8,6% rodziców uważa, że jest ona niewystarczająca. W 1999 roku Zakład Analiz Socjologicznych Centrum Organizacji i Ekonomiki Ochrony Zdrowia przeprowadził badania, z których wynika, że liczba pielęgniarek zatrudnionych w publicznych zakładach opieki zdrowotnej w ocenie respondentów jest niewystarczająca (64%).[3] Istnieje bardzo duża rozbieżność między tymi danymi, a badaniami własnymi.

Bardzo istotnym elementem wpływającym na postrzeganie warunków udzielania świadczeń zdrowotnych jest czystość i estetyka gabinetów lekarskich i tak. 82,8% ankietowanych uważa, że gabinety są zadbane, 14,3% nie zgadza się z tym stwierdzeniem. Ważnym w ocenie opiekunów dzieci jest przytulność i przyjazny wystrój punktu szczepień. Według 81,4% respondentów punkt szczepień dla dzieci spełnia te wszystkie warunki. Wygląd zewnętrzny personelu postrzegany jest jako schludny i estetyczny przez 90% ankietowanych, a tylko 10% uważa, że tak nie jest.

Zdecydowana większość (95,7%) opiekunów poleciłaby tę poradnię znajomym, ale mimo tego uważają, że należałoby wprowadzić pewne zmiany, takie jak: „bardziej przestronne i estetyczne poczekalnie, więcej punktów sanitarnych, dużo obrazków kolorowych na ścianach, konieczny kącik zabaw dla dzieci, wygodne ławki”. Propozycje zmian dotyczących organizacji pracy poradni dotyczą między innymi: „rejestracji na określoną godzinę na wizytę pediatryczną, konieczności wprowadzania bloczków do lekarza, umieszczenia większej ilości ulotek i tablic informacyjnych dotyczących rozwoju dziecka”.

## WNIOSKI

- poziom jakości usług medycznych w poradni dziecięcej jest zadowalający
- rodzice nie są w pełni usatysfakcjonowani z pracy rejestracji
- opiekunowie nie są zadowoleni z godzin ordynacji wybranego przez nich lekarza
- rodzice bardzo pozytywnie oceniają kompetencje pielęgniarek pediatrycznych i ich stosunek do podopiecznych
- dostępność do świadczeń lekarsko-pielęgniarskich jest dobra
- badani pozytywnie oceniają estetykę i czystość pomieszczeń poradni
- organizację pracy poradni pediatrycznej oceniono jako dobrą
- znaczna część badanych chętnie rekomenduje poradnię znajomym

## PIŚMIENNICTWO

1. Aksman E.: Przekształcenie sektora publicznego i prywatnego w Brytyjskiej i w Polskiej opiece zdrowotnej. Uniwersytet Warszawski, 2000 Warszawa.
2. Bank J.: Zarządzanie przez jakość. Gebether i ska, 1996 Warszawa.
3. Borkowska- Kalwas T., Pączkowska M.: Pielęgniarki i położne o problemach swojej pracy. Zdrowie Publiczne T. CIX, Supl. 2 Centrum Organizacji Ekonomiki Ochrony Zdrowia 1999, Warszawa
4. Consortium for Health Harvard & Jagielloniam: Jakość usług ambulatoryjnych Gmina Kraków- materiały nie publikowane, maj 1998 Kraków
5. Poździoch S., Ryś A. (red.): Zdrowie publiczne. Uniwersyteckie Wyd. Med. Versalius 1996 Kraków.
6. Widomska-Czekajka T. (red.): Przewodnik encyklopedyczny dla pielęgniarek. Wydawnictwo Lekarskie PZWL, 1996 Warszawa
7. Włodarczyk W.C: Reforma opieki zdrowotnej w Polsce. Uniwersyteckie Wydawnictwo Medyczne, Versalius 1998 Kraków

## STRESZCZENIE

W świetle zachodzących w ostatnich latach przemian społecznych zainteresowanie jakością jako zagadnieniem opieki medycznej nabrało większego znaczenia zwłaszcza, że nowe regulacje prawne otworzyły szereg możliwości. Są nimi, uzyskanie większej samodzielności w wykonywaniu zawodu pielęgniarki, położnej, decydowanie o rodzaju i sposobie wykonywanych zadań zawodowych, a co się z tym wiąże przejście pełnej odpowiedzialności za pełnienie roli zawodowej oraz wprowadzenie wolnego wyboru lekarza pierwszego kontaktu. W pracy podjęto próbę oceny funkcjonowania poradni dla dzieci.

Celem pracy było określenie zadowolenia z jakości świadczonych usług medycznych w poradni dziecięcej. Do rozwiązania postanowionych w pracy problemów badawczych zastosowano sondaż diagnostyczny i analizę dokumentów. Do gromadzenia danych wykorzystano ankietę. Badaniem objęto 140 opiekunów dzieci oczekujących na wizytę lekarską w poradni dziecięcej. Badania trwały 2 miesiące. Analiza wyników pozwoliła na sformułowanie ogólnych wniosków: poziom jakości usług medycznych w poradni dziecięcej jest zadowalający, pacjenci nie są zadowoleni z funkcjonowania rejestracji i godzin ordynacji lekarza, pacjenci wysoko oceniają pracę lekarzy i pielęgniarek w poradni.