GRADUL DE SATISFACȚIE AL PACIENȚILOR, O MĂSURĂ A CALITĂȚII ÎNGRIJIRILOR MEDICALE

VIOLETA FRÂNCU[1], O. FRÂNCU[2]

[1]Universitatea "Lucian Blaga" din Sibiu, [2]Spitalul de Pneumoftiziologie, Sibiu

Cuvinte cheie: *calitate, servicii medicale, satisfacția pacienților*

Rezumat: *Calitatea serviciilor de sănătate după OMS reprezintă gradul de excelență obținut în activitatea medicală, în concordanță cu nivelul curent al cunoştinţelor şi tehnologiei medicale. Conform teoriei lui Avedis Donabedian, calitatea trebuie analizată sub trei aspecte: structura, procesul şi rezultatul. Dintre acestea, structura este cel mai uşor de măsurat, ea fiind reprezentată de toate resursele unei organizații, cele materiale, umane şi finaciare. Dintre acestea, cel mai greu se evaluează rezultatele serviciilor medicale, care se exprimă prin starea de sănătate a pacientului, gradul său de satisfacție etc. Măsurarea gradului de satisfacție este un aspect subiectiv, care variază în funcție de gradul de cultură şi de percepția individuală asupra stării de sănătate sau boală a individului. În prezentul studiu am evaluat gradul de satisfacție al pacienților, în raport cu serviciile medicale din unități sanitare ale municipiului Sibiu, cu scopul de a surprinde principalele aspecte pozitive, dar şi nemulțumirile pacienților referitoare la serviciile acordate de furnizori.*

Keywords: *quality, medical services, patients' satisfaction*

Abstract: *The quality of health services (WHO) represents the level of excellence in medical activity, in accordance with the current level of medical knowledge and technology. Avedis Donabedian's theory is that quality has to be analyzed under three aspects: structure, process and result. Of these, structure is the easiest to be measured, being represented by all the resources of health organization, material, human and financial resources, and more difficult is to measure the results of health services, which are expressed by the patient's health status, the level of satisfaction etc. The measure of the satisfaction level is a subjective aspect, which is variable due to the individual level of culture and the personal perception regarding the individual health or disease status. In the present study, we have evaluated the patients' satisfaction level in relation to the health services from the medical units of Sibiu, in order to find out the main positive aspects, but also the patients' dissatisfactions concerning the supplied services.*

INTRODUCERE

În gestionarea serviciilor de sănătate, calitatea este posibilă pe măsură ce poate deosebi furnizorii între ei şi când poate interveni în mecanismul cererii şi ofertei de servicii. Pentru aceasta ar trebui să avem o bună definire a noțiunii de calitate în domeniul serviciilor de sănătate şi pe cât posibil, unități de măsură sau posibilități de comparare a acesteia. În realitate este dificil să măsurăm calitatea în sectorul sanitar, mult mai dificil decât în alte sectoare, unde "materia primă" care intră în procesul de producție şi produsul finit sunt lucruri palpabile şi măsurabile. De exemplu, într-o fabrică de confecții, materia primă care intră în procesul de producție este stofa, iar produsul finit costumul, care poate fi analizat şi apreciat cu exactitate din punct de vedere al calității. În sănătate, "materia primă" care intră în sistem este omul bolnav, iar "produsul finit" este reprezentat de starea de sănătate a pacientului, gradul lui de satisfacție, aspecte care sunt mult mai greu de cuantificat. Mai mult decât atât, în medicină nu se poate pune un semn de egalitate între rezultatul activităților medicale şi calitatea actului medical. Pot fi acordate servicii de maximă calitate unui pacient vârstnic fără rezerve biologice, cu o afecțiune gravă, sau cu afecțiuni asociate, la care rezultatul nu este cel dorit, indiferent de resursele consumate, sau de calitatea serviciului oferit.

În condiții de liberă concurență, calitatea reprezintă un important instrument de mobilizare a resurselor umane spre găsirea limitelor, care separă calitatea de non-calitate şi supra-calitate, extreme ce sunt ambele, atât dăunătoare, cât şi costisitoare. Calitatea este o problemă de echilibru, prin care se încearcă obținerea unui beneficiu maxim pentru pacient, cu minimizarea riscurilor.

Sistemul concurențial de pe piața serviciilor de sănătate din România, va permite în timp, dispariția monopolului deținut de unitățile statului şi impunerea prin calitate, a unor noi ofertanți de servicii medicale, pentru care va trebui să concepem anumite criterii, pentru a se compara între ei.

În acelaşi timp, va trebui să oferim şi beneficiarului de servicii, pacientului, posibilitatea de a deosebi ceea ce este bun de ceea ce este rău, un mijloc de a se orienta spre serviciile ce corespund cel mai mult necesităților sale.

SCOPUL STUDIULUI

Scopul prezentului studiu este de a evalua gradul de satisfacție a pacienților, referitor la calitatea îngrijirilor medicale, acordate în cadrul unor unități de asistență medicală din municipiul Sibiu.

MATERIAL ŞI METODĂ DE LUCRU

Studiul a fost realizat în anul 2010, în unități medicale cu şi fără paturi, din sectorul public şi cel privat. Lotul de studiu este format dintr-un număr de 80 de pacienți, selectați aleator. Ca material de lucru am utilizat chestionarul anonim, cu un număr de 25 de întrebări, cu răspunsuri preformulate. Tehnica

[1]Autor Corespondent: Violeta Frâncu, Centrul Regional de Sănătate Publică Sibiu, Str. Luptei, Nr. 21, Sibiu, 550330, România, e-mail: francuv@yahoo.com, tel +40-(269) 21.28.12
Articol intrat în redacție în 28.10.2011 şi acceptat spre publicare în 31.01.2012
ACTA MEDICA TRANSILVANICA Martie 2012; 2(1)3-5

de lucru a constat din aplicarea chestionarelor urmată de prelucrarea, analiza şi sinteza datelor obţinute.

În aceste condiţii am urmărit principalele aspecte pozitive sesizate de pacienţi în raport cu serviciilor oferite de furnizori, dar am identificat şi principalele nemulţumiri ale persoanelor studiate, în raport cu îngrijirile medicale de care au beneficiat.

REZULTATE ŞI DISCUŢII

Rezultatele obţinute atestă faptul că persoanele studiate au opinii variate în ceea ce priveşte îngrijirile medicale de care au beneficiat în funcţie de anumite criterii, cum ar fi: vârsta (Fig. nr. 1), categoria socială (Fig. nr. 2), dar şi în funcţie de modul de percepţie al propriilor nevoi de sănătate, satisfăcute mai mult sau mai puţin corespunzător, prin serviciile primite.

În cadrul asistenţei primare, relaţia medic-pacient este percepută de pacient ca fiind bună, favorizată în primul rând de caracterul de continuitate al acestei relaţii, care conferă un anumit grad de siguranţă şi încredere pacientului. Nivelul cel mai înalt de satisfacţie îl au persoanele în vârstă, care apelează mai frecvent la serviciile medicului de familie şi care au astfel o relaţie mai apropiată cu acesta.

Figura nr. 1. Gradul de satisfacţie al persoanelor studiate, în funcţie de vârstă

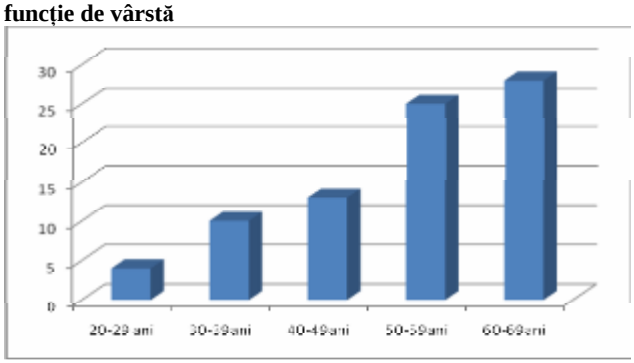
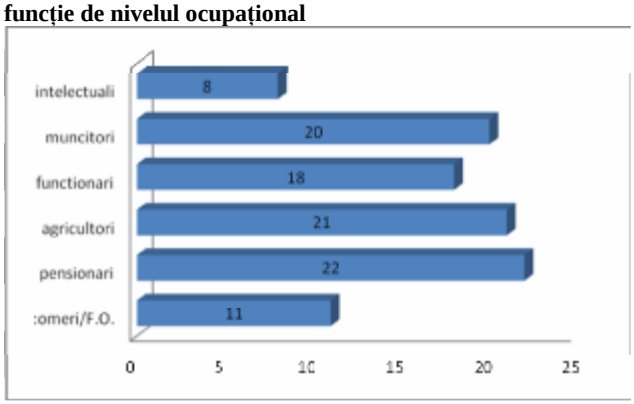


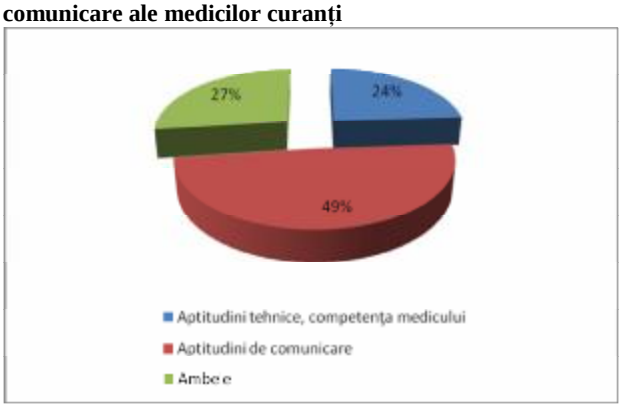
Figura nr. 2. Gradul de satisfacţie al persoanelor studiate, în funcţie de nivelul ocupaţional



Principala nemulţumire referitoare la serviciile din asistenţa primară este legată de neacoperirea în întregime a nevoilor pacientului, 51,8% din pacienţi fiind nevoiţi să apeleze la serviciile unui medic specialist de la nivelul asistenţei secundare sau la un cabinet de specialitate privat.

Din cercetările noastre am constatat faptul că pacienţii apreciază în mod deosebit aptitudinile de comunicare ale medicului curant, comunicarea influenţând în proporţie de 49% satisfacţia pacientilor, spre deosebire de aptitudinile tehnice, competenţa medicului, care contează în proportie de 24%. Pentru restul pacienţilor, în pondere de 27% sunt importante ambele aspecte, deşi ei nu sunt siguri care dintre acestea ar fi mai important pentru nevoile lor de sănătate (Fig. nr. 3).

Figura nr. 3 Gradul de apreciere de către pacienţi a aptitudinilor tehnice (competenţa profesională) sau de comunicare ale medicilor curanţi



Datele din literatură arată faptul că, nu există un consens asupra factorului celui mai important în ceea ce priveşte satisfacţia pacientului şi rezultatele, diferitelor studii efectuate au fost influenţate de tipul de îngrijire şi de contextul în care îngrijirea a fost acordată.

În studiul de faţă am constatat faptul că pacienţii internaţi, ai căror stare de sănătate s-a îmbunătăţit sunt mai mulţumiţi decât pacienţii trataţi în ambulator, care au fost nemulţumiţi de timpul de aşteptare la cabinetele din policlinici. Un alt motiv de nemulţumire au fost preţurile mari ale medicamentelor faţă de posibilităţile lor materiale, majoritatea pacienţilor fiind persoane mai în vârstă sau cu venituri modeste (Tabelul nr. 1).

Tabelul nr. 1. Principalele nemulţumiri ale persoanelor studiate, în ordinea importanţei:

Nemultumiri ale pacienţilor studiaţi	Tipul de asistenţă medicală
Condiţiile hoteliere şi hrana	Asistenţa medicală secundară
Lipsa medicamentelor	Asistenţa medicală secundară
Lipsa de promptitudine a personalului sanitar mediu la solicitări	Asistenţa medicală secundară
Gradul de informare a pacientului cu privire la boală	Asistenţa medicală secundară
Timpul de aşteptare pentru consultaţie	Asistenţa medicală din ambulator
Rezolvarea incompletă a problemelor de sănătate (ofertă de servicii redusă)	Asistenţa medicală primară
Dotarea necorespunzătoare cu aparatură	Asistenţa medicală primară
Costul medicamentelor	-

CONCLUZII

1. Persoanele mai în vârstă tind să raporteze nivele mai înalte de satisfacţie, decât pacienţii tineri, iar femeile tind să fie mai mulţumite de îngrijirile medicale, decât bărbaţii.
2. Gradul de satisfacţie al pacienţilor scade odată cu creşterea nivelului de instruire al acestora.
3. Pacienţii luaţi în studiu au un grad de satisfacţie cu atât mai mare, cu cât comportamentul echipei de îngrijiri răspunde mai bine nevoilor şi aşteptărilor lor.

4. Aşteptările pacienților diferă foarte mult în funcție de vârstă, personalitate, nivelul socio-cultural, precum şi de contextul în care este acordat serviciul medical – în ambulator sau spital.
5. Caracterul de continuitate al relației medic-pacient conferă un grad mai mare de încredere şi siguranță pacientului şi implicit un grad mai înalt de satisfacție raportat la îngrijirile medicale.
6. Pacienții apreciază calitatea comunicării cu cadrele medicale mai mult decât competența profesională a acestora. Satisfacția pacientului este în strânsă dependență cu claritatea informațiilor primite.
7. Principalele nemulțumiri ale pacienților studiați sunt legate de condițiile hoteliere şi lipsa medicamentelor din spitale, de lipsa de promptitudine cu care cadrele sanitare medii răspund la solicitări, de timpul prea mare de aşteptare din sistemul ambulator, precum şi de dotarea necorespunzătoare cu aparatură medicală şi oferta redusă de servicii de la nivelul asistenței primare.

BIBLIOGRAFIE

1. Glynn J, Perkins D. Managing Health care. Challenges for the 90th. WB Saunders Ltd, London, 2003.
2. Juran J. Juran's Quality Handbook, Mc Graw Hill, 2002.
3. Hall J. Equity, Access and Health. PhD Thesis, University of Sidney, Sidney, 2001.
4. Koontz H, Weihrich H. Hospital Management, London, Mc Graw Hill, 2006.
5. Stewart A. Quality assurance and accreditation: Where do you meet? In Towards Unity for Health. WHO, 2008.