

STUDIU PRIVIND EVALUAREA SATISFACTIEI PACIENȚILOR INTERNAȚI ÎNTR-O UNITATE SANITARĂ CU PATURI

DELIA-EUGENIA BERCEAN VITAN¹, LETIȚIA TINCUȚA ALUAȘ², DANIEL-CORNELIU LEUCUȚA³, LILIANA ROGOZEA⁴, CRISTINA BORZAN⁵

^{1,2,3,5}Universitatea de Medicină și Farmacie „Iuliu Hațieganu” Cluj-Napoca, ⁴Universitatea Transilvania Brașov

Cuvinte cheie: spital, îngrijiri, competență, accesibilitate, satisfacție

Rezumat: Acest studiu are scopul de evaluare a satisfacției pacienților și în consecință creșterea calității îngrijirilor acordate pacienților internați într-o unitate sanitară cu paturi. Metoda: am folosit un instrument psihometric concretizat într-un chestionar aplicat la 130 pacienți și am folosit atât analiza statistică descriptivă, cât și analiza statistică inferențială datorită diversității datelor culese prin chestionar, date cantitative și date calitative. Rezultate: au fost reprezentate de identificarea nivelului de satisfacție al pacienților internați într-o unitate sanitară cu paturi și s-a constatat un grad de satisfacție mult mai crescut al celor proveniți din mediul rural, al persoanelor de sex feminin și a celor cu un nivel mai scăzut de școlarizare, atât în ceea ce privește condițiile de cazare, spitalizare, atitudinea personalului medical și informațiile primite la internare și pe parcursul spitalizării. Concluzii: variabilele pot juca un rol semnificativ în ceea ce privește îmbunătățirea pe viitor a calității serviciilor medicale, a condițiilor de spitalizare și a satisfacției pacienților față de cadrele medicale.

Keywords: hospital, health care, competence, accessibility, satisfaction

Abstract: This study aims at assessing patient satisfaction and therefore, the increase of the quality of care of the patients admitted to a medical centre with beds. Method: A psychometric instrument was used by means of a questionnaire applied to 130 patients, together with both descriptive and inferential statistical analysis, due to the diverse volume of quantitative and qualitative data collected by means of the questionnaire. Results: The results were represented by the identification of the level of satisfaction in patients admitted to a medical centre with beds, indicating a higher degree of satisfaction in those from rural areas, females and those with lower levels of education, both in terms of hospital conditions, medical staff attitude and information obtained when admitted and during hospitalization. Conclusions: Variables may play a significant role in improving the quality of future medical services, hospital conditions and the degree of patient satisfaction related to health professionals.

INTRODUCERE

Calitatea serviciilor medicale este o prioritate pentru furnizorii de servicii de sănătate, manageri, pacienți, terțul plătit și organele guvernamentale în aceeași măsură. În sistemul de sănătate intervin pierderi care duc la costuri mari pentru întreaga societate, ele au mai multe cauze: tehnologii medicale puțin eficace sau ineficace, variații mari ale performanței practicii și rezultatelor dintre spitale, acces inegal la serviciile de sănătate, insatisfacția pacienților față de serviciile primite, creșterea timpului de așteptare pentru primirea serviciilor de sănătate.

Furnizorii doresc să își demonstreze competența în spitale bine dotate, pacienții sunt interesați să primească îngrijirile necesare, cu respectarea drepturilor lor, în cel mai scurt timp posibil. Plătitorii sunt interesați să introducă standarde, indicatori și criterii de calitate în spitale, pentru a ține sub control costurile. Guvernul este cel care trebuie să reglementeze sistemul sanitar printr-o legislație care să favorizeze aplicarea managementului calității în unitățile sanitare, facilitând munca furnizorului și protejând pacientul de deficiențele din sistem. În esență, calitatea îngrijirilor constă în aplicarea științei și tehnologiei medicale astfel încât să crească beneficiile îngrijirilor fără a crește riscurile.(1)

Atributele calității vizează: competența profesională care este reflectată în aptitudinile tehnice respectiv servicii clinice, diagnostice și curative, aptitudini de comunicare interpersonală și întreținerea relației cu pacientul și cele administrative. Un alt atribut al calității vizează accesibilitatea serviciului, respectiv costul direct al serviciului, gradul de acces al serviciului și acceptabilitatea, toate culminând cu eficacitatea unei proceduri, satisfacția utilizatorului și eficiența utilizării resurselor. Satisfacția pacientului reprezintă o componentă a evaluării calității îngrijirilor, iar după teoria așteptărilor, satisfacția reprezintă diferența între ce se așteaptă și ce este perceput de către pacient.(2)

În România, nucleele de calitate din spitale au rolul să evalueze satisfacția pacienților prin aplicarea chestionarelor create de CNAS, însă s-a ajuns la concluzia că în unele situații această problemă este tratată cu superficialitate, chestionarele nu sunt completate de către pacienți ci de personalul medical, pe de altă parte este nevoie de îmbunătățirea acestui chestionar și a adaptării lui la tipurile de secții spitalicești.

Orice studiu care se efectuează pentru evaluarea satisfacției pacienților vizează în special îmbunătățirea calității sistemului medical actual, care derivă din scopul general al

¹Autor corespondent: Liliana Rogoza, Str. Nicolae Bălcescu, Nr. 56, Brașov, România, E-mail: r_liliana@unitbv.ro, Tel: +40268 412185
Articol intrat în redacție în 05.04.2014 și acceptat spre publicare în 23.05.2014
ACTA MEDICA TRANSILVANICA Iunie 2014;2(2):38-42

oricărui sistem de sănătate și anume îmbunătățirea calității vieții.

Studiile efectuate până în prezent în țara noastră și în țări europene au avut drept scop realizarea unei imagini de ansamblu asupra sistemului sanitar, realizarea unor comparații între unitățile sanitare (3,5,7) sau evaluarea satisfacției pacientului față de îngrijirile acordate de medicul din serviciul de urgență.(6) De asemenea, un alt studiu a urmărit analiza unor prejudecăți existente la nivelul pacienților, dar și evaluarea veridicității unor informații așa-zis obiective transmise de mass-media (de ex. ideea că majoritatea pacienților internați în spitalele de stat își cumpără singuri materialele sanitare).(4)

Studiul face parte din teza de doctorat cu tema "Cercetări privind asigurarea calității în îngrijirile acordate pacienților spitalizați".

Evaluarea satisfacției pacientului este un aspect subiectiv, el diferă în funcție de nivelul de cultură, nivelul de școlarizare, mediul de proveniență și percepția proprie pentru starea de boală sau de sănătate a fiecărei persoane.

SCOP

Obiectivul principal al studiului este o analiză a satisfacției pacienților internați în spital în vederea asigurării și eventual creșterii calității îngrijirilor acordate pacienților în unitățile sanitare cu paturi.

Obiectivele secundare pot fi grupate astfel: elaborarea, testarea și validarea chestionarului original de interviu; elaborarea ghidurilor de interviu; evaluarea satisfacției pacienților față de medici și personalul medical din: camera de gardă, salon și pe parcursul internării și evaluarea satisfacției acestora față de serviciile medicale, utilizând chestionarul original; evaluarea satisfacției pacienților față de dotarea spitalului; stabilirea unor frecvențe a neajunsurilor sesizate de către pacienți în cadrul rubricii de întrebări deschise, conținută în cadrul instrumentului de evaluare.

MATERIAL ȘI METODĂ DE LUCRU

Studiul este o investigație sociologică descriptivă și observațională, care va fi realizată atât cu ajutorul unei metodologii cantitative, cât și a uneia calitative. Populația țintă sunt pacienții internați în Institutul Regional de Gastroenterologie și Hepatologie „Prof. dr. O. Fodor” Cluj.

Criterii de includere: pacienți internați, cu vârsta peste 18 ani, fără patologie psihică decompensată și care își dau acordul pentru participare la studiu.

Criterii de excludere: din studiu au fost excluși pacienții care au refuzat să completeze chestionare sau pacienții în stare gravă, cei cu patologie psihică decompensată, analfabeți.

Recrutarea subiecților s-a făcut prin contact direct în IRGH „Prof. dr. O. Fodor” Cluj dintre pacienții internați în perioada studiului. Talia eșantionului este stabilită astfel: la o populație țintă de aproximativ 1600 internați în spital în perioada 1 martie 2014-31 aprilie 2014 s-a luat în calcul un nivel de încredere de 95% și un interval de încredere (eroare de eșantionare) de +/- 3%, rezultând un număr de 130 pacienți care au intrat în studiu, dar numai 120 de chestionare au fost completate corect.

Construirea instrumentului: pentru formularea unei versiuni finale a instrumentului de evaluare au fost formulați 82 de itemi care au fost aplicați pe un lot de 30 de pacienți, la finalul acestui pas de filtrare au fost păstrați 39 de itemi, iar restul au fost transferați în cadrul rubricii de întrebări suplimentare.

Metoda de culegere a informațiilor: Variabilele sunt incluse într-un chestionar structurat în trei secțiuni menite a formula o perspectivă asupra satisfacției pacienților. Aceste trei

părți sunt reprezentate de un instrument psihometric, de o serie de întrebări dihotomice și de o secțiune de sugestii ale persoanei care completează instrumentul.

Vor fi utilizați pe lângă indicatori socio-demografici, cu rolul de a localiza participanții în funcție de vârstă, sex, educație și secția unde beneficiau de servicii medicale în momentul în care a fost efectuat studiul, următoarele variabile care sunt incluse într-un chestionar structurat format din trei secțiuni: prima secțiune cuprinde 39 de itemi ai chestionarului de evaluare a satisfacției pacienților. Astfel pe o scală likert (de la 1 la 5) pacientul este rugat să își exprime gradul de mulțumire sau de nemulțumire. Scala de apreciere este formată din 5 trepte: Foarte nemulțumit, Nemulțumit, Satisfăcător, Mulțumit, Foarte mulțumit. Cea de-a doua secțiune este formată din 15 întrebări cu răspuns dihotomic (Da/Nu). Acestea măsoară anumite comportamente ale pacienților sau ale personalului medical, comportamente reprezentative pentru studiul nostru.

Ultima secțiune este formată dintr-o rubrică de sugestii venite din partea pacienților. Aceste sugestii oferă o perspectivă subiectivă asupra opiniei pacienților, fără a se folosi filtrul unor întrebări standardizate, pacientul cunoaște factorii care determină disconfort.

Această evaluare va permite formarea unei opinii cu privire la gradul de mulțumire a pacienților față de serviciile prestate și vor permite luarea de decizii manageriale pe baza acestui feedback.

Metodele statistice utilizate: cercetarea se bazează atât pe o analiză cantitativă, cât și una calitativă. Analiza cantitativă se va realiza prin intermediul unui instrument psihometric, iar analiza calitativă se va realiza prin folosirea unor întrebări deschise la care pacienții pot răspunde liber referitor la serviciile medicale primite. Având în vedere diversitatea datelor culese prin chestionar, date cantitative și date calitative, vom folosi atât analiza statistică descriptivă, cât și analiza statistică inferențială. Principalele aspecte sunt: validitatea de criteriu a instrumentului, fidelitatea acestuia și, nu în ultimul rând, validitatea de aspect.

Validitatea de criteriu este o măsură a faptului că instrumentul măsoară ceea ce își propune să măsoare prin raportare la un criteriu extern. Astfel, pacienții au fost rugați să marcheze gradul lor general de satisfacție pe o scală de la 1 la 5. Pentru a determina relația dintre scorul obținut la instrumentul de evaluare și declarația satisfacției generale a fost folosită corelația Pearson. Rezultatul a arătat un indice de corelație ridicat la un prag de probabilitate de .05.

Fidelitatea desemnează măsura în care scorurile obținute la un moment dat persistă. De exemplu, este foarte important să se știe dacă instrumentul are scoruri diferite între două măsurători. Din punct de vedere empiric, dacă condițiile de mediu rămân constante, instrumentul ar trebui să arate faptul că satisfacția este și ea constantă. Fidelitatea acestui instrument a fost estimată cu ajutorul coeficientului Alpha Cronbach. Rezultatele au indicat un coeficient de consistență internă Alpha Cronbach ridicat, variind între .81 și .94. Acești indici de fidelitate arată că instrumentul este unul fidel, ale cărui rezultate sunt consistente în timp.

Validitatea de aspect, presupune ca instrumentul să fie perceput ca unul credibil de către persoana care îl completează. Pentru aceasta, itemii au fost formulați și refrazați astfel încât instrumentul să fie unul transparent formulat și ușor de dedus.

Relații între variabilele de grupare: S-a recurs și la gruparea variabilelor în funcție de mediul de proveniență și sex, dar diferențele obținute nu au fost semnificative statistic ($p = 0.927$).

De asemenea, nu s-au evidențiat diferențe semnificative nici atunci când gruparea variabilelor s-a făcut

SĂNĂTATE PUBLICĂ ȘI MANAGEMENT SANITAR

între nivelul de școlarizare și sex ($p = 0.743$), și nici între nivelul de școlarizare și mediul de proveniență ($p = 0.743$).

Soft folosit pentru analiză și prelucrare statistică:

Pentru analiza datelor s-a folosit programul IBM SPSS Statistics 20. Datele calitative au fost descrise numeric prin număr și procente. Evaluarea asocierii între variabile calitative s-a testat prin testul χ^2 sau testul exact Fisher. Pentru toate testele s-a utilizat ca prag de semnificație valoarea de 0,05 și s-a luat în considerare valoarea p bilaterală. Pentru prelucrarea statistică s-a utilizat mediul de dezvoltare pentru calcule statistice și grafica R versiunea 3.0.2. iar citirea softului statistic R Development Core Team. R: a language and environment for statistical computing. Vienna: R Foundation for Statistical Computing, 2010. Available at <http://www.R-project.org>.

REZULTATE

Au fost reprezentate de identificarea gradului de satisfacție al pacienților internați într-o unitate sanitară cu paturi, iar rezultatele cele mai semnificative au fost cele în funcție de următoarele variabile: mediul de proveniență, sex și nivel de școlarizare.

În funcție de mediul de proveniență se observă un grad semnificativ mai ridicat (la valori ale pragului de semnificație $p < 0.05$) al satisfacției pacienților proveniți din mediul rural, comparativ cu cei din mediul urban referitor la condițiile de spitalizare (cazare), curățenie și calitatea lenjeriei, dar și în ceea ce privește satisfacția față de informațiile primite la internare, respectiv serviciile de care au beneficiat pe parcursul spitalizării. Pacienții din mediul urban se prezintă la camera de gardă (fiind transportați cu salvarea) într-un procent semnificativ mai mare decât cei din mediul rural. De asemenea apar diferențe semnificative și la satisfacția pacienților referitor la faptul că au fost însoțiți de către personalul medical la diverse investigații, cei din mediul urban fiind mai adesea însoțiți la investigații, comparativ cu cei din mediul rural care se deplasau singuri într-un procent mai mare.

Urban / Rural

Tabelul nr. 1. Tabelul cu diferențele semnificative obținute la itemii urmăriti, în funcție de mediul de proveniență

Mediu	Rural	Urban	P-value
Cazarea în spital/ condițiile hoteliere ale spitalului	Foarte mulțumit 33 (70.21%); Mulțumit 14 (29.79%)	Foarte mulțumit 31 (42.47%); Mulțumit 40 (54.79%); Satisfăcător 2 (2.74%)	0.006
Curățenie	Foarte mulțumit 36 (76.6%); Mulțumit 11 (23.4%)	Foarte mulțumit 39 (53.42%); Mulțumit 31 (42.47%); Satisfăcător 3 (4.11%)	0.021
Calitatea lenjeriei	Foarte mulțumit 30 (63.83%); Mulțumit 16 (34.04%); Satisfăcător 1 (2.13%)	Foarte mulțumit 29 (39.73%); Mulțumit 30 (41.1%); Satisfăcător 10 (13.7%); Nemulțumit 4 (5.48%)	0.012

Prezentarea la camera de gardă (adus de salvare)	Adus de salvare 2 (4.26%);	Adus de salvare 13 (17.81%);	0.03
Informații primite la internare referitoare la eventualele complicații care pot apărea pe parcursul spitalizării	Da 42 (89.36%); Nu 4 (8.51%); Nu știu 1 (2.13%)	Da 55 (75.34%); Nu 18 (24.66%)	0.021
Informații primite la internare referitoare la serviciile oferite în unitate/ spital	Da 43 (91.49%); Nu 1 (2.13%); Nu știu 3 (6.38%)	Da 53 (72.6%); Nu 12 (16.44%); Nu știu 8 (11%)	0.026
Mulțumirea declarată a pacientului față de serviciile intraspitalice ști cum sunt cele de natură socială/ dacă are cine să se ocupe de situația pacientului după externare	Da 30 (63.83%); Nu 4 (8.51%); Nu știu 13 (27.66%)	Da 31 (42.47%); Nu 2 (2.74%); Nu știu 40 (54.79%)	0.009
Însoțirea la explorările/ investigațiile efectuate pe alte secții sau în altă unitate sanitară (apartenători)	Apartenători 4 (8.51%); singur: 9 (19.15%); personal sanitar: 34 (72.34%)	Apartenători 5 (6.85); singur: 3 (4.11%); personal sanitar: 65 (89.04%)	0.021

În funcție de sex, la diverse variabile s-au obținut următoarele: se constată că femeile tind să fie mai mulțumite comparativ cu bărbații la următoarele variabile: discuțiile purtate cu medicul asupra posibilelor efecte apărute în cazul nerespectării indicațiilor medicale, îngrijirile acordate de infirmieri, de disponibilitatea și atitudinea acestora față de pacienți. Se pare că bărbații preferă ca informațiile despre boală și tratament să le fie transmise în mod direct, evitând implicarea appartenătorilor, în timp ce femeile preferă ca informațiile despre starea lor de sănătate să le fie comunicate și celor din familie.

Sex

SĂNĂTATE PUBLICĂ ȘI MANAGEMENT SANITAR

Tabelul nr. 2. Tabelul cu diferențele semnificative obținute la itemii urmăriți, în funcție de sex

Sex	Feminin	Masculin	P-value
Îngrijirile prestate de infirmiere	Foarte mulțumit 50 (74.63%); Mulțumit 13 (19.4%); Satisfăcător 3 (4.48%); Nemulțumit 1 (1.49%)	Foarte mulțumit 29 (54.72%); Mulțumit 24 (45.28%);	0.003
Îngrijirile prestate de îngrijitoare	Foarte mulțumit 50 (74.63%); Mulțumit 13 (19.4%); Satisfăcător 3 (4.48%); Nemulțumit 1 (1.49%)	Foarte mulțumit 29 (54.72%); Mulțumit 21 (39.62%); Satisfăcător 3 (5.66%);	0.045
Atitudinea /comportamentul, disponibilitatea infirmierelor	Foarte mulțumit 51 (76.12%); Mulțumit 13 (19.4%); Satisfăcător 2 (2.99%); Nemulțumit 1 (1.49%)	Foarte mulțumit 30 (56.6%); Mulțumit 23 (43.4%);	0.007
Discuțiile avute cu medicul cu privire la riscurile nerespectării indicațiilor medicale	Foarte mulțumit 45 (67.16%); Mulțumit 21 (31.34%); Nemulțumit 1 (1.49%)	Foarte mulțumit 34 (64.15%); Mulțumit 13 (24.53%); Satisfăcător 6 (11.32%)	0.017
Calitatea lenjeriei	Foarte mulțumit 37 (55.22%); Mulțumit 21 (31.34%); Satisfăcător 9 (13.43%);	Foarte mulțumit 22 (41.51%); Mulțumit 25 (47.17%); Satisfăcător 2 (3.77%); Nemulțumit 4 (7.55%)	0.009
La internare pacientul a fost întrebat dacă dorește să transmită informații cu privire la starea de sănătate aparținătorilor sau altor persoane	Da 38 (56.72%); Nu: 17 (25.37%); Nu știu: 12 (17.91%)	Da 30 (56.6%); Nu: 22 (41.51%); Nu știu: 1 (1.89%)	0.009

În funcție de nivelul de școlarizare, la diverse variabile s-au obținut următoarele rezultate: se constată că cei cu studii gimnaziale sunt mai mulțumiți de dotările spitalului, de informațiile primite la internare și pe parcursul spitalizării comparativ cu cei cu studii medii și superioare. Cu cât nivelul de școlarizare este mai ridicat, cu atât satisfacția tinde să fie mai scăzută, deoarece în asigurarea unor condiții confortabile și satisfăcătoare, aceste persoane iau în considerare mult mai multe

variabile. Din tabelul de mai jos au fost omiși subiecții care nu erau școlarizați, aceștia fiind într-un procent foarte mic.

Școlarizare

Tabelul nr. 3. Tabelul cu diferențele semnificative obținute la itemii urmăriți, în funcție de mediul de nivelul de pregătire

Nivel școlarizare	Gimnaziale	Studii medii	Studii superioare	P-value
Dotarea institutului/spitalului	Foarte mulțumit 17 (70.83%); Mulțumit 7 (29.17%)	Foarte mulțumit 38 (63.33%); Mulțumit 22 (36.67%)	Foarte mulțumit 15 (50%); Mulțumit 10 (33.33%); Satisfăcător 5 (16.67%)	0.048
La internare pacientul a fost întrebat dacă dorește să transmită informații cu privire la starea de sănătate aparținătorilor sau altor persoane	Da 16 (66.67%); Nu 3 (12.5%); Nu știu 5 (20.83%)	Da 34 (56.67%); Nu 23 (38.33%); Nu știu 3 (5%)	Da 15 (50%); Nu 12 (40%); Nu știu 3 (10%)	0.043
Informarea la internare cu privire la drepturile de pacient	Da 19 (79.17%); Nu 1 (4.17%); Nu știu 4 (16.67%)	Da 47 (78.33%); Nu 10 (16.67%); Nu știu 3 (5%)	Da 20 (66.67%); Nu 10 (33.33%)	0.028
Informații primite la internare referitoare la eventualele complicații care pot apărea pe parcursul spitalizării	Da 23 (95.83%); Nu 1 (4.17%)	Da 49 (81.67%); Nu 11 (18.33%)	Da 20 (66.67%); Nu 10 (33.33%)	0.012

DISCUȚII

În funcție de mediul de proveniență se observă un grad semnificativ mai ridicat (la valori ale pragului de semnificație $p < 0.05$) al satisfacției pacienților proveniți din mediul rural, comparativ cu cei din mediul urban referitor la: cazare în spital /condiții hoteliere ale spitalului 70,21% rural și 42,47% urban, curățenie 76,6% rural și 53,42% urban și calitatea lenjeriei 63,83% rural și 41,1% urban. În ceea ce privește satisfacția față de informațiile primite la internare referitoare la complicațiile care pot apărea pe parcursul spitalizării 89,36% rural și 75,34% urban, iar referitor la serviciile de care au beneficiat pe parcursul spitalizării 63,83% rural și 42,47% urban. Pacienții din mediul urban se prezintă la camera de gardă (fiind transportați cu salvarea) într-un procent semnificativ mai mare, respectiv 17,81% față de cei din mediul rural de 4,26%. De asemenea apar diferențe semnificative și la satisfacția pacienților referitor la faptul că au fost însoțiți de către personalul medical la diverse investigații, cei din mediul urban fiind mai adesea însoțiți la investigații 89,04, comparativ cu cei din mediul rural 72,34%, care se deplasau singuri într-un procent mai mare respectiv 19,15% față de 4,11% în urban (tabelul nr. 1).

În comparație cu alte studii efectuate care vizează condițiile de cazare din alte spitale unde aprecierea pozitivă a

fost de 3,8%, sau pentru curățenie 2,8% se constată o satisfacție mai mare a pacienților evaluați în studiul nostru.

În funcție de sex la diverse variabile s-au obținut următoarele: se constată că femeile tind să fie mai mulțumite comparativ cu bărbații la următoarele variabile: discuțiile purtate cu medicul asupra posibilelor efecte apărute în cazul nerespectării indicațiilor medicale: 67,16% femei și 64,15% bărbați, îngrijirile prestate de îngrijitoare 74,63% femei și 54,72% bărbați, de disponibilitatea și atitudinea infirmierelor față de pacienți 76,12% femei și 56,6% bărbați. Se pare că bărbații preferă ca informațiile despre boală și tratament să le fie transmise aparținătorilor sau altor persoane cu un rezultat de 56,6%, în timp ce femeile preferă ca informațiile despre starea lor de sănătate să le fie comunicate și celor din familie cu un rezultat de 56,72%, aspect explicabil și prin nevoia mai crescută de suport emoțional a femeilor.

Comparativ cu alte studii efectuate care vizează satisfacția față de medici, situația a fost inversă față de rezultatele studiului nostru și anume bărbații au manifestat un nivel de satisfacție mai mare decât femeile.

În funcție de nivelul de pregătire la diverse variabile s-au obținut următoarele rezultate: cei cu studii gimnaziale sunt mai mulțumiți de dotările spitalului obținând 70,83%, cu studii medii 63,33% și cu studii superioare 50%. Referitor la informațiile primite la internare cu privire la drepturile de pacient 79,17% cu studii gimnaziale sunt mai mulțumiți comparativ cu studii medii 78,33% și studii superioare 66,67%; cu privire la informațiile primite la internare referitoare la eventualele complicații care pot apărea pe parcursul spitalizării la fel cei cu studii gimnaziale 95,83% sunt mai mulțumiți comparativ cu cei cu studii medii 81,67% sau studii superioare 66,67%. Cu cât nivelul de școlarizare este mai ridicat, cu atât satisfacția tinde să fie mai scăzută, deoarece în asigurarea unor condiții confortabile și satisfăcătoare, aceste persoane iau în considerare mult mai multe variabile.

CONCLUZII

Putem afirma, din datele obținute, un grad de satisfacție mult mai crescut al celor proveniți din mediul rural, al persoanelor de sex feminin și a celor cu un nivel mai scăzut de școlarizare atât în ceea ce privește condițiile de cazare, spitalizare, atitudinea personalului medical și informațiile primite la internare și pe parcursul spitalizării. Deși la celelalte variabile luate în calcul nu s-au obținut diferențe semnificative, totuși aceste variabile nu sunt deloc de neglijat, deoarece și ele alături de celelalte variabile pot juca un rol semnificativ în ceea ce privește îmbunătățirea pe viitor a calității serviciilor medicale, a condițiilor de spitalizare și a satisfacției pacienților față de cadrele medicale.

REFERINȚE

1. Managementul spitalului - Școala Națională de Sănătate Publică și Management Sanitar. Editura Public HPress București; 2006. p. 191.
2. Managementul calității - îmbunătățirea continuă a calității serviciilor de sănătate - Institutul de Management al Serviciilor de Sănătate. Editura București; 2000. p. 5.
3. Baba C, David I, David C. Evaluarea satisfacției pacienților cu privire la serviciile medicale și prestația medicilor-studiul pilot efectuat de Centrul de politici de Sănătate din cadrul Facultății de Științe Politice Administrative și ale Comunicării, Universitatea Babeș-Bolyai, Cluj-Napoca publicat în Transylvanian Review of Administrative Sciences; 2007. p. 5-15.
4. Primul studiu privind satisfacția pacienților din spitalele bucureștene: Rețeaua Info-Sănătate și ASSMB au realizat

în perioada mai-octombrie 2011, un studiu-pilot privind satisfacția pacienților din spitalele de stat bucureștene. http://www.info-sanatate.ro/docs/Studiu_Pilot_Satisfacția_Pacienților_2011_Info-Sanatate_ASSMB.pdf și <http://www.assmb.ro/>.

5. Matis GK, Birbilis TA, Chrysou OI. Patient satisfaction questionnaire and quality achievement in hospital care: the case of a Greek public university hospital. Department of Neurosurgery - Democritus University of Thrace Medical School, University Hospital of Alexandroupolis, Alexandroupolis, Greece. gkmatis@yahoo.gr PMID:\19875841 [PubMed - indexed for MEDLINE] J Grad Med Educ 2010 Jun;2(2):201-5.
6. Dalia S, Schiffman FJ. Who's My Doctor? First-Year Residents and Patient Care: Hospitalized Patients' Perception of Their Main Physician. PMID:21975620[PubMed] PMID:PMC2930311Free PMC Article Health Serv Manage Res 2009 Nov;22(4):191-6.
7. Theodosopoulou E, Raftopoulos V, Krajewska-Kula E, Wrońska I, Chatzopulu A, Nikolaos T, Kotrotsiou E, Paralikas T, Konstantinou E, Tsavelas GA. Study to ascertain the patients' satisfaction of the quality of hospital care in Greece compared with the patients' satisfaction in Poland. Source University of Athens, Faculty of Nursing, Hellenic Center for Infections Diseases Control, Greece. etheodosopoulou@yahoo.gr PMID:18229651[PubMed - indexed for MEDLINE].