

Sesja – JAKOŚĆ USŁUG. SATYSFAKCJA PACJENTA QUALITY OF MEDICAL CARE. PATIENTS' SATISFACTION

Jakość usług medycznych ochrony zdrowia w sferze rozrodczej a satysfakcja młodych pacjentów

Quality of medical services in the sphere of reproductive health and satisfaction of young patients

MARINA SURMACH^{1/}, EUGENIUSZ TISHCHENKO^{1/}, ANDREY SURMACH^{2/}

^{1/} Grodno State Medical University, Medical-Diagnostics Faculty, Chair of Public Health and Health Care, Republic of Belarus

^{2/} Yanka Kupala Grodno State University, Chair of Politology and Sociology, Republic of Belarus

Wprowadzenie. Łączne działania dotyczące informacji medycznej oraz sposobów utrzymania dostępności usług zdrowotnych sektora publicznego są podstawą obecnego podejścia Światowej Organizacji Zdrowia do problemu ochrony zdrowia młodzieży.

Cel. Zdefiniowanie specyfiki oceny jakości służby zdrowia przez białoruską młodzież.

Materiał i metody. Badanie wykonano na przykładzie ochrony zdrowia w sferze rozrodczej na podstawie danych zebranych od 1560 mężczyzn i 1500 kobiet w wieku 15-29 lat. Grupa była reprezentatywna dla populacji młodzieży białoruskiej według płci, wieku i miejsca zamieszkania.

Wyniki. Wykazano, że nie wytworzył się jeszcze pozytywny stosunek młodzieży do wprowadzonego systemu płatnej opieki zdrowotnej. Jednocześnie większość respondentów wskazywała różne niekorzystne strony organizacji służby zdrowia. Negatywne oceny odnoszą się głównie do strukturalnej jakości systemu opieki zdrowotnej oraz, w mniejszym stopniu, do jakości technologii medycznej. Negatywne strony organizacji służby zdrowia sprzyjają korzystnemu stosunkowi do płatnej opieki medycznej, jako alternatywie wobec bezpłatnej formy opieki. Analiza satysfakcji młodych pacjentów z opieki medycznej wykazała wzrost zapotrzebowania na konsultacje lekarzy specjalistów (urologów, seksuologów, psychologów, genetyków). Należy poprawić umiejętności komunikacyjne personelu medycznego. Prawdopodobnie potrzebne będzie sprawdzenie norm obciążenia pracą lekarzy i personelu medycznego. Konieczne jest ściśle przestrzeganie norm jakości opieki medycznej, standardów etycznych i kodeksu deontologii medycznej.

Wnioski. Jakość opieki medycznej obejmuje nie tylko aspekty ekonomiczne i prawne, najczęściej uznawane za ważne, lecz także mniej zbadany aspekt społeczny. Jednak aspekt społeczny jest priorytetowy i powinien określać kierunki rozwoju publicznego systemu opieki zdrowotnej.

Słowa kluczowe: jakość opieki zdrowotnej, dostępność publicznej opieki zdrowotnej, satysfakcja pacjentów, zdrowie sfery rozrodczej

Introduction. Combination of actions for medical information and measures for the maintenance of public health services availability is the basis of the WHO modern approach to the youth health protection.

Aim. To define the peculiarities of the medical care quality assessment by the Belarusian youth.

Material and method. The study was executed on an example of reproductive health care based on the questionnaire data from of 1560 men and 1500 women aged between 15-29 years. The sample modeled the youth of Belarus according to gender, age and territorial distribution.

Results. The study revealed that the positive attitude towards the introduced system of paid medical services has not yet been generated among youth. At the same time, the majority of the surveyed subjects

pointed out various disadvantages of the health service organization. Negative estimations are basically related to the structural quality of medical care system, and, to a lesser degree, to the quality of medical technology. Disadvantages of the health service organization give grounds for a favorable perception of the paid medical care, as a possible alternative to the one free of charge. The analysis of the young patients' satisfaction with medical services has shown that the increase of consultative aid availability (of urologists, sexologists, psychologists, geneticists) is necessary. The communicative abilities of the medical personnel should be improved. Probably, the revision of the doctors' and other medical personnel's workload norms is required. Strict observance of the quality standards of medical care, the rigid control over the observance of ethical standards and deontological code are necessary.

Conclusions. The quality of medical care includes not only the economic and legal aspects, most often viewed as crucial, but also the less studied social one. However, the social aspect is a priority and should define the directions of the public health service system development.

Key words: quality of medical aid, availability of public health services, satisfaction of patients, youth, reproductive health

Analiza wybranych aspektów satysfakcji pacjenta z pobytu w szpitalu w ocenie chorych z półkulowymi uszkodzeniami mózgu

The analysis of selected aspects of satisfaction with hospitalization of hemispheric brain damage patients

TADEUSZ PAWEŁ WASILEWSKI

Zakład Chirurgii i Pielęgniarstwa Chirurgicznego, Wydział Pielęgniarstwa i Nauk o Zdrowiu, Uniwersytet Medyczny w Lublinie

Wprowadzenie. Badanie satysfakcji pacjenta z pobytu w szpitalu jest powszechnym sposobem oceny jakości opieki zdrowotnej. Jest to niezwykle cenny i wartościowy sposób weryfikacji jakości usług medycznych. Dzięki tego typu ocenom personel zespołu terapeutycznego uzyskuje informacje na temat poziomu sprawowanej przez siebie opieki, zapewnia oczekiwania i potrzeby pacjenta, pomaga w rozwiązywaniu jego problemów. Badanie satysfakcji pacjenta pozwala także na rozpoznanie, co w zakresie usług medycznych jest źródłem niezadowolenia chorego.

Cel. Subiektywna ocena wybranych aspektów satysfakcji z pobytu w szpitalu dokonywana przez pacjentów z uszkodzeniami prawej (P) i lewej (L) półkuli mózgu na tle grupy kontrolnej (D).

Materiał i metody. Badania przeprowadzono w 2004 r. wśród 173 pacjentów hospitalizowanych w Klinikach Neurochirurgii i Neurochirurgii Dziecięcej oraz Neurologii Samodzielnego Publicznego Szpitala Klinicznego Nr 4 w Lublinie. W celu dokonania oceny satysfakcji pacjenta z pobytu w szpitalu wykorzystano Kwestionariusz Satysfakcji Pacjenta z Pobytu w Szpitalu w aspekcie oceny szeroko pojętego informowania chorych oraz zapewnienia potrzeb religijnych i kontaktu z rodziną.

Wyniki i wnioski. Blisko połowa chorych w każdej z badanych grup P, L i D znała osobę pielęgniarki oddziałowej, a mniejszy procent chorych utożsamiał odpowiednią pielęgniarkę z pielęgowaniem określonej grupy chorych. Ok. 70% pacjentów w każdej z grup zostało poinformowanych o przysługujących im prawach. Analiza

statystyczna uzyskanych wyników badań wskazała na wysokie oceny aspektu dotyczącego zapewniania potrzeb religijnych i kontaktu z rodziną. Badania wykazały, również, iż ponad 90% pacjentów w badanych grupach eksperymentalnych P i L oraz kontrolnej D była zadowolona z opieki w tym zakresie. Ocena satysfakcji pacjenta z oferowanej opieki pielęgniarstwa wskazała na średni poziom zadowolenia chorych w zakresie przeanalizowanych aspektów opieki.

Słowa kluczowe: *pacjent, satysfakcja z opieki, jakość opieki zdrowotnej, usługi medyczne*

Introduction. The enquiry into satisfaction of the hospitalized patients is a traditional way of the assessment of health care quality. This is an exceptionally valuable technique of the medical service verification. Thanks to such types of assessment a therapeutic team obtains information on the level of the service rendered, of meeting needs and expectations of patients as well as problem solving. The assessment of patients' satisfaction also allows us to recognize the source of the patient's dissatisfaction with the medical service.

Aim. A subjective assessment of the selected aspects of satisfaction during hospitalization. This evaluation was made by the patients with hemispheric (left – L and right – P) brain damage in comparison with the control group (D).

Material and method. The investigation was conducted in 2004, among 173 patients hospitalized at the Clinic of Neurology, Clinic of Children's Neurosurgery and Neurological Ward of the Clinical Hospital No 4 in Lublin. To carry out the assessment, a Questionnaire of Patient's Satisfaction with Hospital Stay was used. The questionnaire considered the following aspects: meeting religious needs, contacts with the family and informing patients.

Results and conclusions. The findings revealed that nearly half of the patients of each treated group P, L and D knew a departmental nurse and a lower percentage of the patients identified the nurse who took care of a particular group of patients. The study showed that about 70% of the patients from each group were informed about their rights. The statistical analysis of acquired results emphasized a high level of ensuring meeting religious needs and a contact with the family. The study also indicated that 90% of the patients from the experimental P and L groups and the control D group expressed their satisfaction with care.

Key words: *patient, satisfaction with care, quality of health care, medical services*

Badanie satysfakcji pacjentów miernikiem jakości usług medycznych w oddziale psychiatrycznym

The study of patients' satisfaction as a measure of the quality of medical services at the psychiatric ward

MARZENA ZARZECZNA-BARAN ^{1/}, EWA WILKE ^{2/}, JOLANTA PĘGIEL-KAMRAT ^{1/}

^{1/} Zakład Zdrowia Publicznego i Medycyny Społecznej, Gdański Uniwersytet Medyczny

^{2/} Niepubliczny Zakład Opieki Zdrowotnej „Centrum Psychiatrii” w Malborku

Wprowadzenie. Jakość usług medycznych rozpatrywana jest nie tylko z klinicznego punktu widzenia. Coraz większego znaczenia w określaniu jakości nabierają pomiary satysfakcji pacjenta. To pacjent dokonuje oceny poszczególnych usług świadczonych przez daną placówkę opieki zdrowotnej, może wskazać na niedociągnięcia i uwrażliwić świadczeniodawcę na swoje potrzeby.

Cel. Poznanie opinii pacjentów szpitala na temat jakości świadczonych usług medycznych. Cele szczegółowe – to określenie czynników, które niekorzystnie wpływają na jakość świadczonych usług.

Materiał i metody. Badaniem objęto pacjentów NZOZ „Centrum Psychiatrii” w Prabutach, leczonych w Oddziale Psychiatrycznym. Narzędziem badawczym był kwestionariusz ankiety. Badanie przeprowadzono w dniu wypisu pacjenta z oddziału. Ogółem przebadano 115 osób.

Wyniki i wnioski. Stopień zadowolenia pacjentów określono na poziomie 83-95%. Ustalono, że niekorzystny wpływ na jakość świadczonych usług ma: 1) niewystarczający zakres przekazywanych informacji, 2) problem z identyfikacją personelu, 3) zbyt mała ilość czasu poświęcanego pacjentom przez personel, 4) utrudniony kontakt z terapeutami i psychologami, 5) rodzina pacjentów niedostatecznie przygotowana do współuczestniczenia w opiece po opuszczeniu ze szpitala, 6) niesatysfakcjonująca jakość żywienia.

Słowa kluczowe: *jakość opieki medycznej, satysfakcja pacjenta, psychiatria*

Introduction. Quality of medical services is regarded not only from a clinical point of view. The satisfaction measurements become increasingly important. The patients' opinion is crucial in the estimation of the individual services of a medical care institution, indicating shortcomings and requirements.

Aim. To learn the hospital patients' opinions regarding the quality of the hospital medical services. To determine the factors which adversely influence the quality of the services rendered.

Material and method. The study covered 115 patients of the Psychiatric Center of the public health care center in Prabuty, treated at the psychiatric ward. The research tool was a questionnaire. The study was conducted at the day of the patient's discharge from the hospital.

Results and conclusions. The degree of the patients' satisfaction was defined at the level of 83-95%. It was established that the reasons of adverse influence on the quality of services were: 1) inadequate range of information, 2) problems with identification of the medical staff, 3) insufficient amount of time devoted to patients by the staff, 4) inadequate contact with therapists and psychologists, 5) insufficient preparation of the patient's family for the participation in care after the hospital discharge, 6) unsatisfying food quality.

Key words: *quality of medical care, satisfaction of patient, psychiatry*