

ANALIZA CALITĂȚII ASISTENȚEI MEDICALE PRIMARE ÎN MUN. CHIȘINĂU PRIN PRISMA OPINIEI PACIENȚILOR

Mihai Moldovanu

Școala de Management în Sănătate Publică USMF „N. Testemițanu”

Summary

Quality analysis of primary health care in Chisinau light patients opinion

The quality of a service is often defined as “an ensemble of characteristic proprieties of a service that make it suitable to meet the explicit or implied needs”.

Taking into account the services’ characteristics (intangibility, variability, inseparability, heterogeneity, etc., quality can hardly be defined, assessed or expressed in quantitative terms. It should be perceived, both in relation to the medical care process and to the results expressed by the patients’ satisfaction. The assessment made by the patient is an absolute and final measure of the medical service quality.

Rezumat

Calitatea unui serviciu este definită cel mai adesea ca ”un ansamblu de proprietăți caracteristice ale unui serviciu care îi conferă acestuia aptitudinea de a satisface necesitățile, exprimate sau implicate”. Date fiind caracteristicile serviciilor (intangibilitate, variabilitate, inseparabilitate, eterogenitate etc.), calitatea este greu de definit, ea trebuie percepută atât pe baza procesului de prestare a serviciului medical, cât și a rezultatelor propriu-zise, exprimate prin satisfacția pacientului. Evaluarea efectuată de către pacient constituie măsura absolută și finală a calității serviciului medical.

Actualitatea problemei

Controlul calității face parte integrată din implementarea procesului de prestare de servicii medicale. Evaluarea efectuată de către pacient constituie măsura absolută și finală a calității serviciului medical. Lipsa studiului constant al nivelului de satisfacție al pacienților cu limitarea la studiul reclamațiilor pacienților, poate duce la concluzii eronate. Satisfacerea pacienților trebuie să fie compatibilă cu standardele și etica profesională. Evaluarea efectuată de către pacient și autoevaluarea realizată de instituția furnizoare de servicii de sănătate trebuie să fie comparate în scopul aprecierii compatibilității celor două măsuri ale calității cu scopul identificării necesității unor acțiuni adecvate, pentru ameliorarea calității serviciului.

Scopul cercetării

Evaluarea calității asistenței medicale primare prin prisma opiniei pacienților în mun. Chișinău.

Metodologia cercetării

Pentru evaluarea calității asistenței medicale primare prin prisma opiniei pacienților în mun. Chișinău a fost elaborat un chestionar special, care include 14 întrebări. Au fost acumulate 1143 chestionare valide, dintre care: în sec. Ciocana – 221 (19,3%), în sec. Botanica – 215 (18,8%), în sec. Buiucani – 303 (26,5%), în sec. Râșcani – 219 (19,2%) și în sec. Centru – 185 (16,2%). Studiul dat face parte din studiu descriptiv selectiv.

Rezultate obținute

Pentru a avea caracteristica generală despre calitatea serviciilor medicale în asistența medicală primară prin prisma opiniei pacienților va fi efectuată analiza pentru fiecare sector în parte, iar apoi prin comparație între ele.

În sectorul Botanica foarte mulțumiți de serviciile medicale sunt 32,1±3,1% de pacienți, rata mulțumiților fiind de 2 ori mai mare – 67,4±3,2%. Numărul de persoane nemulțumite a fost s-a limitat la un singur pacient.

Majoritatea pacienților (66,0±3,2%) sunt satisfăcuți de confortul din cabinetul medicului de familie.

Foarte mulțumiți și mulțumiți de tehnologia medicală în cabinetele medicului de familie sunt 89,3±2,2%.

Rezultatele la întrebările cu privire la timpul de așteptare au scos în evidență că totuși 16,1% din pacienți au indicat timpul de așteptare de la 15 și mai mult de 30 minute. Necătând la aceasta 82,3±2,6% pacienți consideră că acest timp este acceptabil.

Nemulțumiți de programarea la medicul de familie sunt doar 2,8±1,1% din pacienți.

De amabilitatea personalului medical din cabinet sunt foarte mulțumiți și mulțumiți majoritatea pacienților – 97,2±1,14%. Răspuns la întrebarea analogică, dar din partea medicului de familie este încă mai mare – 99,5±0,48 (p<0,05).

La întrebarea despre satisfacția pacienților cu privire la informația primită de la medicul de familie ne bucurăm de rezultatele: foarte satisfăcuți sunt 36,3±3,3% pacienți și satisfăcuți – 62,8±3,3%.

Sunt binevenite răspunsurile la întrebările despre competența profesională a personalului cabinetelor și a medicilor de familie, unde în sec. Botanica sunt satisfăcuți practic toți pacienții.

În comparație cu răspunsurile la întrebările chestionarului de către pacienții din sec. Botanica și sec. Buiucani la majoritatea enunțurilor au fost primite răspunsuri analogice, dar totuși în sec. Buiucani cu 2,1% pacienți sunt foarte mulțumiți de serviciile care sunt oferite, în schimb cu 2,8% sunt mai puțini pacienți care sunt mulțumiți și de 2 ori mai mult sunt pacienți nemulțumiți.

În sec. Buiucani de 8,2 ori sunt mai puțini pacienți care nu sunt mulțumiți de tehnologia medicală disponibilă în cabinet în comparație ce sec. Botanică (1,3±0,7% și 10,7±2,1%, respectiv, p<0,01). Fiecare al cincilea pacient (21,5 p<0,052,8%) nu este mulțumit de asigurarea tehnică în sec. Râșcani, în sec. Ciocana – 15,8 p<0,052,54%, pentru sec. Centru acest indicator este puțin mai mic 13,7±3,0% (fig. 1)

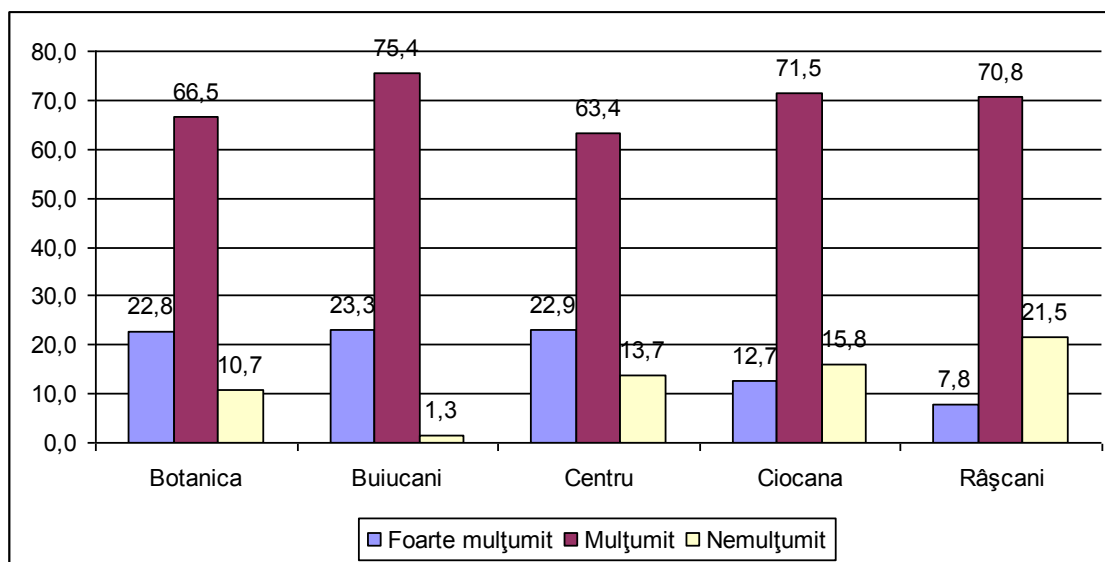


Fig. 1. Frecvența răspunsurilor la întrebarea „Cât de mulțumit sunteți de tehnologia medicală disponibilă în cabinet?” (%)

Trebuie de menționat, că în sec. Botanica și în sec. Centru ratele de răspuns la întregul chestionar sunt identice.

În sec. Ciocana și sec. Râșcani de 9 ori mai mult pacienții sunt nemulțumiți de servicii acordate în cadrul medicinei primare în comparație cu sec. Botanica (4,5±1,4% și 0,5±0,5%, respectiv, p<0,05).

De 5,2 ori în sec. Ciocana pacienții nu sunt mulțumiți de atitudinea medicului de familie în comparație cu sec. Botanica (2,7±1,1% și 0,5±1,0%, respectiv, p<0,05).

Dacă facem comparația dintre sec. Botanica cu sec. Râșcani ratele de răspuns se deosebesc la următoarele întrebări: de 9 ori mai frecvent pacienții din sec. Râșcani nu sunt mulțumiți de amabilitatea personalului mediu în comparație cu sec. Botanice ($4,6 \pm 1,4\%$ și $0,5 \pm 0,5\%$, respectiv, $p < 0,05$) (fig. 2).

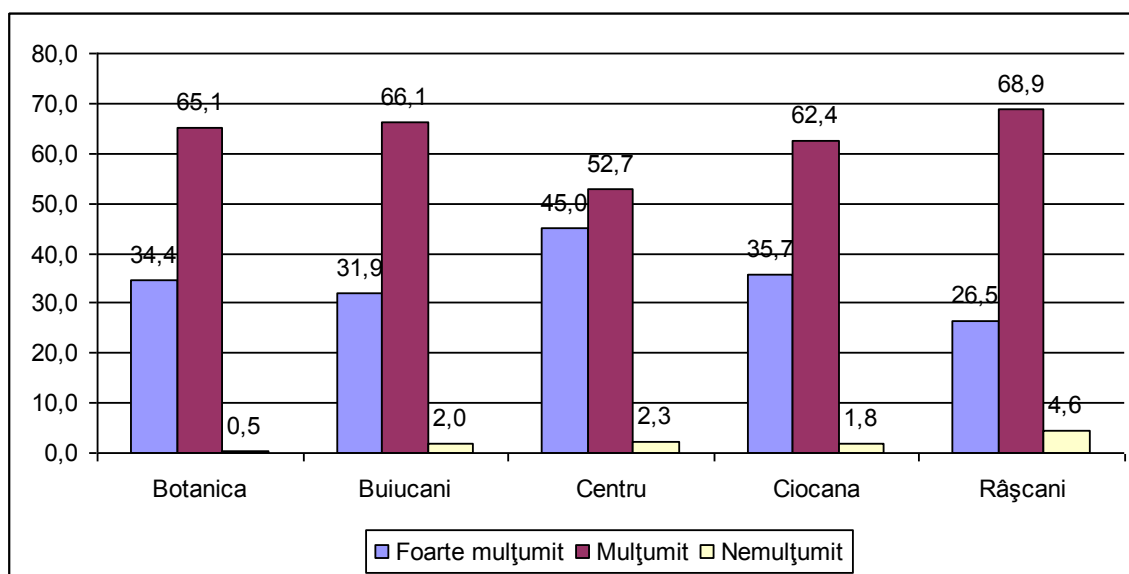


Fig. 2. Ratele de răspuns la întrebarea „Cât de mulțumit sunteți de amabilitatea personalului mediu din cabinet?” (%)

Prezintă interes ratele de răspuns la întrebarea cu privire la timpul de așteptare. În sec. Centru acest indicator este cel mai mare: $29,0 \pm 4,0\%$ și cel mai mic – de $9,5 \pm 2,0\%$ în sec. Ciocana ($p < 0,001$).

Timpul de așteptare de la 5 la 15 min este cel mai mare ($79,1 \pm 2,3\%$) în sec. Buiucani și cel mai mic de $36,1 \pm 3,2\%$ în sec. Râșcani ($p < 0,001$). Până la 30 min – $27,1 \pm 3,0\%$ de pacienți așteaptă primirea în sec. Ciocana, iar în sec. Râșcani acest indicator este de 2 ori mai mare decât în sec. Centru ($32,0 \pm 3,3\%$ și $16,8 \pm 3,3\%$, respectiv, $p < 0,05$) și de 4 ori mai mare decât în sec. Buiucani ($8,3 \pm 1,6\%$, $p < 0,05$) (Fig. 3).

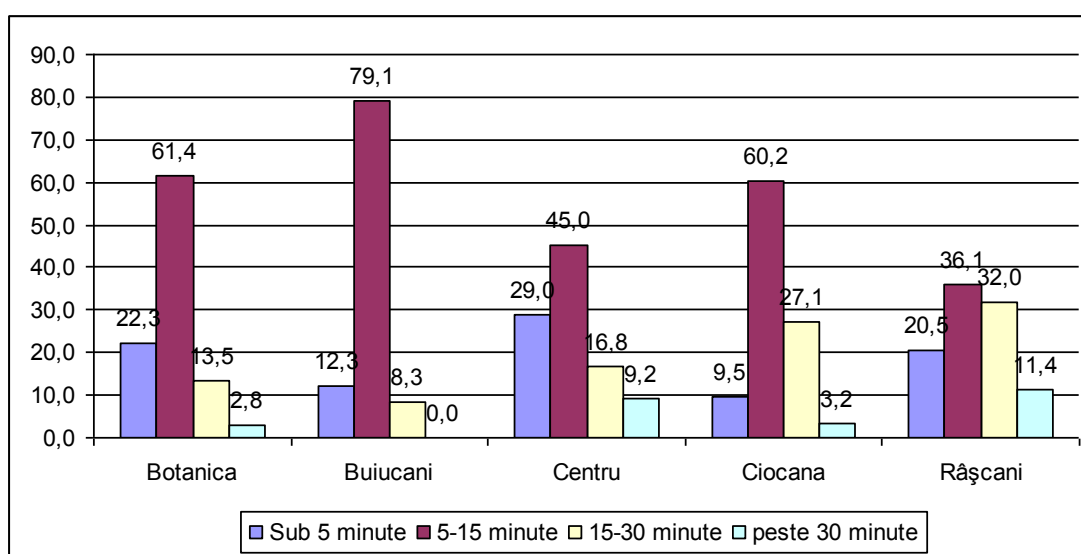


Fig. 3. Ratele de răspuns la întrebarea „Care a fost timpul mediu de așteptare până când personalul cabinetului a abordat problema pentru care v-ați prezentat la cabinet?” (%)

Acest timp de așteptare majoritatea pacienților în toate sectoarele mun. Chișinău consideră că este acceptabil cu valoarea medie de 79,46% cazuri, valoarea cea mai joasă ($73,1 \pm 3,0\%$) a fost înregistrată în sec. Râșcani și cea mai mare ($84,4 \pm 2,1\%$) în sec. Buiucani ($p < 0,01$). De la 11,0 până la 17% pacienți consideră acest timp de așteptare drept lung, cu media pentru cinci sectoare de 13,8% cu valoarea cea mai mică ($11,2 \pm 2,1\%$) în sec. Botanica și cea mai mare în sec. Centru ($16 \pm 3,3\%$) ($p > 0,05$).

Analiza răspunsurilor la întrebarea „Sunteți satisfăcut de programarea la medicul de familie?” a permis să stabilim că nemulțumiți în sec. Râșcani este de 7 ori mai mare decât în sec. Botanica ($19,6 \pm 2,7\%$ și $2,8 \pm 1,1\%$, respectiv) (fig. 4).

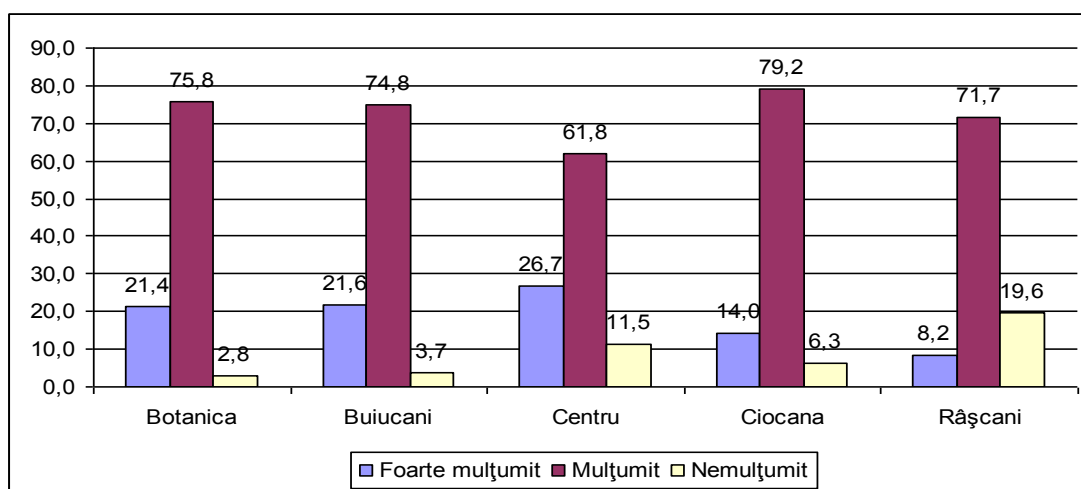


Fig. 4. Ratele de răspuns la întrebarea „Sunteți satisfăcut de programarea la medicul de familie?” (%)

Mulțumiți și foarte mulțumiți de atitudinea medicului de familie sunt practic toți pacienții intervievați în sec. Botanica și Buiucani, cu excepția următoarelor trei sectoare (Centru, Ciocana și Râșcani), unde valorile sunt mai înalte de 4-9 ori (fig. 5).

Majoritatea respondenților au apreciat gradul competenței profesionale a medicului de familie ca foarte bună și bună în mediu pentru mun. Chișinău de $45,66 \pm 2,8\%$ și $39,84\%$, respectiv. Pentru gradul satisfăcător s-au pronunțat cel mai mult în sec. Buiucani cu valoarea de $17,9 \pm 2,2$ cu descreșterea de la $18,5 \pm 2,4\%$ în sec. Ciocana până la $13,0 \pm 2,3\%$ în sec. Botanica înregistrând în sec. Centru valoarea de $9,9 \pm 2,6\%$.

O importanță deosebită pentru aprecierea calității asistenței medicale primare în opinia pacienților prezintă răspunsurile la întrebarea „Considerați că nevoile pentru care vă prezentați la cabinetul medical vă sunt satisfăcute?”. Așa dar, în sec. Buiucani 2/3 din pacienți întotdeauna rezolvă nevoile, în sec. Botanica fiecare al doilea respondent. Pentru sec. Râșcani rata constituie $46,6 \pm 3,4\%$, sec. Ciocana $44,3\% \pm 3,3\%$ și sec. Centru – în $43,5 \pm 4,3\%$ cazuri.

Concluzii

1. Aprecierea gradului de satisfacție a pacienților de asistența medicală primară în mun. Chișinău în baza unui chestionar prezintă o metodă rapidă și eficientă pentru înlăturarea unor lacune din activitatea zilnică.
2. Trebuie de menționat că cele mai înalte rate de răspuns la servicii calitative au fost primite în sec. Râșcani, pe locul II – sec. Botanica, pe locul II – sec. Centru, pe locul IV – sec. Buiucani și pe locul V – sec. Ciocana.
3. Rezultatele cercetării actuale trebuie să fie diseminate în toate Asociațiile Medical-Teritoriale din mun. Chișinău pentru implementarea unor măsuri de îmbunătățire.

Bibliografie

1. Armean P. - Analiza sistemelor de sănătate din perspectiva calității, în Revista de

„Management în sănătate”, publicație a INCDS, Nr. 3, București, 2002.

2.Armean P. - Evaluarea și măsurarea calității serviciilor spitalicești, în Revista de Management în Sănătate, publicație a IMSS, nr.2, iunie 2002.

3.CHIRU L. Evoluții în abordarea calității serviciilor sanitare. - București, Academia de Studii Economice, Revista Amfiteatru Economic, nr. 20, 2006, p.169.

4.Deming W.E. Foundation for Management of Quality in Western World, Paper Presented to the Institute of Management and Sciences, Osaka, Japan, July 1989, revised 1991.

5.Deming W.E. - Out of the Crises. Cambridge, MA: Massachusetts Institute of Technology, Centre for Advanced Engineering Study, 1982, p. 23.

6.Donabedian A. An introduction to quality assurance in health care, Oxford Univ. Press, New York 2003.

7.GHEORGHE I. L. Calitatea serviciilor medicale. în: Managementul spitalului. - București, Editura PUBLIC H PRESS, 2006, p. 191-201.

8.Grujica Zarcovic, Dan Enăchescu „Probleme privind politicile de sănătate în țările Europei Centrale și de Răsărit.” Ed. INFO medicina, a. 1998.

SATISFAȚIA PACIENȚILOR – UN ASPECT AL CALITĂȚII ASISTENȚEI MEDICALE POPULAȚIEI

Mihai Moldovanu

Școala de Management în Sănătate Publică USMF „Nicolae Testemițanu”

Summary

Meeting the patient's needs – a quality aspect of the population's medical care

The main paradigm in quality management is to meet the patient's needs. When providing medical assistance the patient and his family are the essential element around which medical workers and managers of health system carry on their activity. To assess the level of meeting the needs of the patient and of services provided many methods are described.

Rezumat

În managementul calității o paradigma de bază este satisfacția pacientului. În acordarea asistenței medicale pacientul și familia acestuia reprezintă elementul esențial în jurul cărui desfășoară activitatea lucrătorilor medicali și managerii sistemului de sănătate. Pentru evaluarea gradului de satisfacție a pacientului de serviciile primite sunt descrise mai multe metode.

Actualitatea problemei

Una din sarcinile activității lucrătorilor medicali este asigurarea îmbunătățirii continue a calității asistenței medicale acordate populației. Un element important revine evaluării calității cu ajutorul indicatorilor calității asistenței medicale. Pentru evaluarea calității este descris un model tridimensional, care constă din rezultat, proces și structură. Indicatorii rezultatului activității permit evaluarea stării sănătății pacientului în urma asistenței medicale acordate. Ca exemplu poate fi indicatorul: ”Satisfacția pacientului de servicii medicale acordate”. Satisfacția este definită ca „...starea consumatorului, care apare în urma comparării calității unui produs/serviciu cu așteptările sale”[3,5].

Material și metode

Pentru descrierea problemei la prima etapă a cercetării au fost acumulate articole științifice, rezultatele studiilor din diferite țări. La a doua etapă au fost analizate cerințele pentru chestionarea pacienților și modalitățile de descriere a rezultatelor. La etapa a treia va fi îndeplinit un studiu propriu despre satisfacția pacienților de asistența medicală în mun. Chișinău. În articolul dat este prezentat reviu literaturii.