

4. Politicile de combatere a obeșitășii. Monitor Politici de sănătate. Institutul de sănătate și asisitență Socială. Buletin electronic. Nr.1, 2011.
5. Lloyd-Jones D, Adams R, Carnethon M, et al. Heart disease and stroke statistics—2009 update: a report from the American Heart Association Statistics Committee and Stroke Statistics Subcommittee. *Circulation*. 2009;119:e21-e181.
6. Raportul anual al Centrului National de Management si Sanatate, Anuarul statistic al sistemului de sănătate din Moldova anul 2010. <http://www.ms.md/public/info/analiza/statistics/20100/erftff/> (citat 21 aprilie, 2012).
7. Tintiuc D. si altii. Sănătate Publică și Management. Chișinău, 2007. p. 762-771.
8. World Health Organization (WHO). *Global status report on noncommunicable diseases 2010*. World Health Organization (2011). Available at: http://www.who.int/nmh/publications/ncd_report2010/en/ downloaded 03/05/2012 p.1-31.
9. World Health Organization (WHO). *Global Atlas on cardiovascular disease prevention and control*. World Health Organization (2011). Available at: http://whqlibdoc.who.int/publications/2011/9789241564373_eng.pdf downloaded 03/20/2012
10. World Health Organization (WHO). 2008-2013 Action Plan for the Global Strategy for the Prevention and Control of the Noncommunicable diseases. Geneva, WHO 2008. Available at: <http://www.who.int/nmh/publications/9789241597418/en/> downloaded 03/20/2012

SATISFAȘIA PACIENTULUI ÎN CONDIȘIILE SPITALICEȘTI – UN CRITERIU IMPORTANT AL CALITĂȘII SERVICIILOR MEDICALE PRESTATE

Victor Savin¹, Iurie Dondiuc², Rodica Palaria³

Catedra Sănătate Publică și Management USMF „N. Testemișanu”¹, IMSP SCM nr. 1^{2,3}

Summary

Patient satisfaction within the hospital conditions – important criteria of quality of the supplied health services

The quality of health services 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. Structure is the easiest to be measured, being represented by all the resources of health organization (material, human and financial resources). 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 article, we have totalized and comment the patients' satisfaction level in relation to the health services done in the Municipal Clinical Hospital nr. 1, in order to find out the main positive aspects, but also the patients' dissatisfactions concerning the supplied services.

Rezumat

Calitatea serviciilor medicale prestate reprezintă gradul de excelență obșinut în activitatea medicală, în concordanță cu nivelul actual al cunoșșinștelor și tehnologiei medicale. Conform teoriei lui Avedis Donabedian, calitatea trebuie analizată sub trei aspecte: aspectul de structura, aspectul procesual și rezultatul. Aspectul de structura poate fi cel mai ușor măsurată, ea fiind reprezentată de toate resursele unei organizașii (materiale, umane și financiare). Înșă, cel mai greu pot fi evaluate rezultatele serviciilor medicale prestate, 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 și de percepția individuală asupra stării de sănătate, sau boală a individului. În prezentul articol am totalizat și comentat gradul de satisfacție al pacienților, în raport cu serviciile medicale realizate în cadrul IMSP SCM nr. 1, cu scopul de a surprinde principalele aspecte pozitive, dar și nemulțumirile pacienților.

Introducere

În realitate este dificil să măsurăm calitatea în sectorul sanitar. 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, aceste aspecte fiind greu de calificat. Mai mult decât atât, în medicină nu se poate pune un semn de egalitate între rezultatul activităților medicale și calitatea actului medical. Pot fi acordate servicii de maximă calitate unui pacient vârstnic cu o afecțiune gravă, sau cu afecțiuni asociate, la care rezultatul nu este cel dorit, indiferent de resursele consumate, sau de calitatea serviciului oferit.

Totodată, în condiții de concurență de „piață”, calitatea reprezintă un important instrument pentru obținerea unui beneficiu maxim pentru pacient, cu minimizarea riscurilor. Astfel că, va trebui să oferim pacientului posibilitatea de a deosebi ceea ce este bun de ceea ce este rău, de a se orienta spre serviciile ce corespund cel mai mult necesităților sale.

Scopul

Scopul prezentului articol este de a descrie gradul de satisfacție a pacienților, referitor la calitatea îngrijirilor medicale, acordate în cadrul IMSP SCM nr. 1, care este o instituție curativ – profilactică, de o importanță strategică pentru municipiul Chișinău, care acordă asistență medicală înalt calificată, specializată și de multiprofil, inclusiv: obstetrical-ginecologică, chirurgicală, terapeutică și neonatal-pediatrică, dispunând de 4 blocuri curative, cu capacitatea totală a spitalului de 515 paturi.

Material și metodă

Anchetarea pacienților a fost realizată în anii 2011-2012. Lotul de studiu a fost format dintr-un număr de **1265 pacienți**, selecția aleatorie. Ca material de lucru am utilizat chestionarul anonim, cu un număr 15 întrebări, cu răspunsuri preformulate. Tehnica de lucru a constat în autoadministrarea chestionarelor de către pacientă, iar opțiunea de completare a chestionarului a fost în decurs de 15-20 minute. Chestionarea s-a realizat pe parcursul orelor de serviciu în zilele lucrătoare, după care a fost efectuată procesarea datelor și analiza acestora.

Rezultate și discuții

Rezultatele obținute atestă faptul că, persoanele implicate în studiu au opinii variate în ceea ce privește îngrijirile medicale de care au beneficiat, în funcție de modul de percepție al propriilor nevoi de sănătate, satisfăcute prin serviciile primite, mai mult sau mai puțin corespunzătoare.

La chestionare au participat pacienți cu vârsta cuprinsă între 20 și 70 ani (tabel nr. 1):

Vârsta	%
20-25 ani	9,2
26-30 ani	15,3
31-35 ani	12,2
36-40 ani	9,3
41-45 ani	9,8
46-50 ani	7,8
51-70 ani	36,3
Total	100%

Ponderea cea mai mare o dețin persoanele cu vârsta de 20-35 ani (36,7%) și de 36-50 ani (26,9%) – împreună 63,6%.

În cadrul asistenței medicale acordate în secția de internare, relația medic-pacient a fost percepută de pacienți ca fiind bună în 72,3%, cea ce confirmă un anumit grad de siguranță și încrederea pacienților în instituția în care se internează.

Din studiul chestionarelor noastre am constatat faptul, că pacienții apreciază în mod deosebit aptitudinile de comunicare ale medicului curant, procesul de comunicare influențând în proporție de 67,5% satisfacția pacienților.

Satisfacția pentru calitatea îngrijirilor medicale acordate de medicul curant, privind aptitudinile sale tehnice și competențele, a fost apreciată de către pacienții supuși anchetării în proporție de 48,4% cu calificativul bine și 47,1% cu calificativul foarte bine, ceea ce din nou apreciază pregătirea profesională a cadrelor medicale ale instituției.

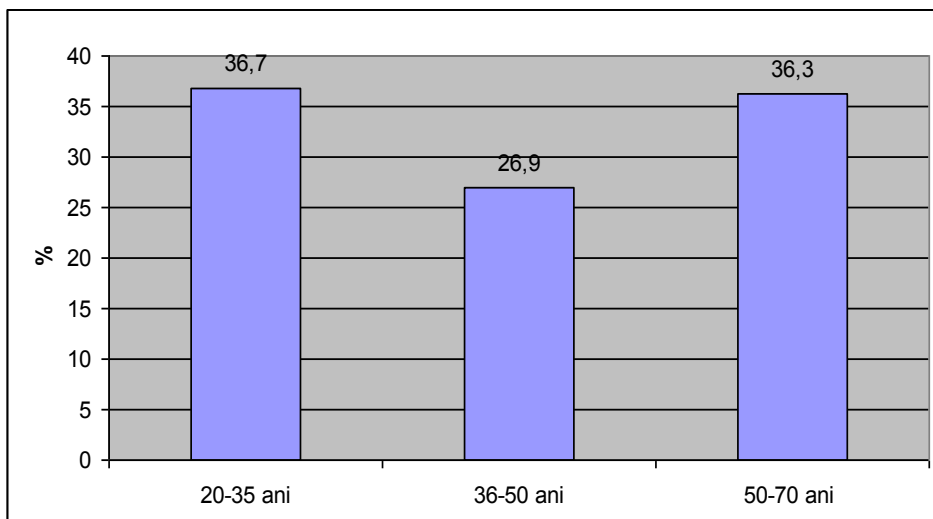


Figura 1: Vârsta (ani) a persoanelor supuse anchetării și ponderea lor (%)

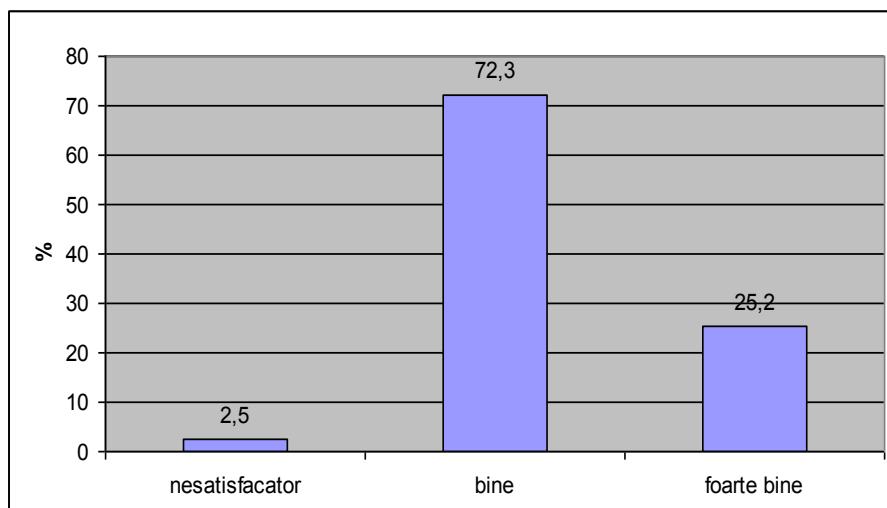


Figura 2. Ponderea satisfacției pentru asistența medicală în cadrul secțiilor internare

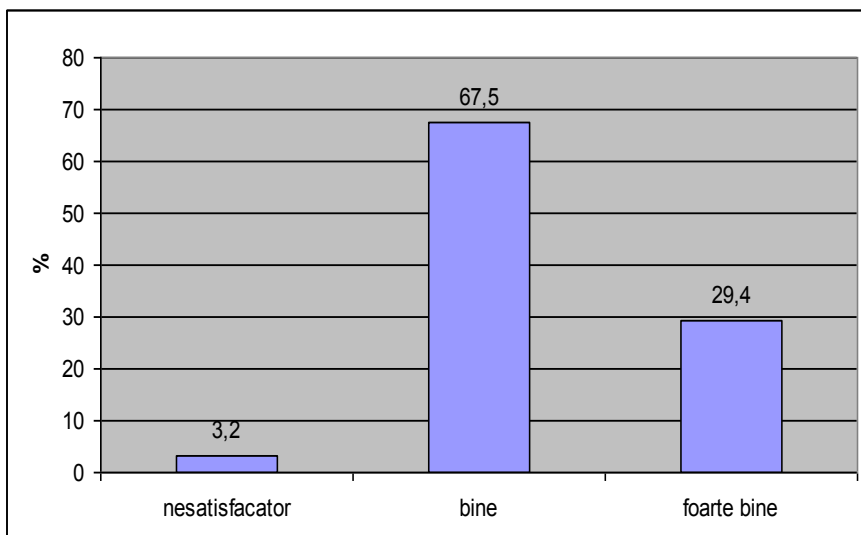


Figura 3. Ponderea satisfacției pacientului privind comunicarea sau calitatea informației oferită de medicul curant

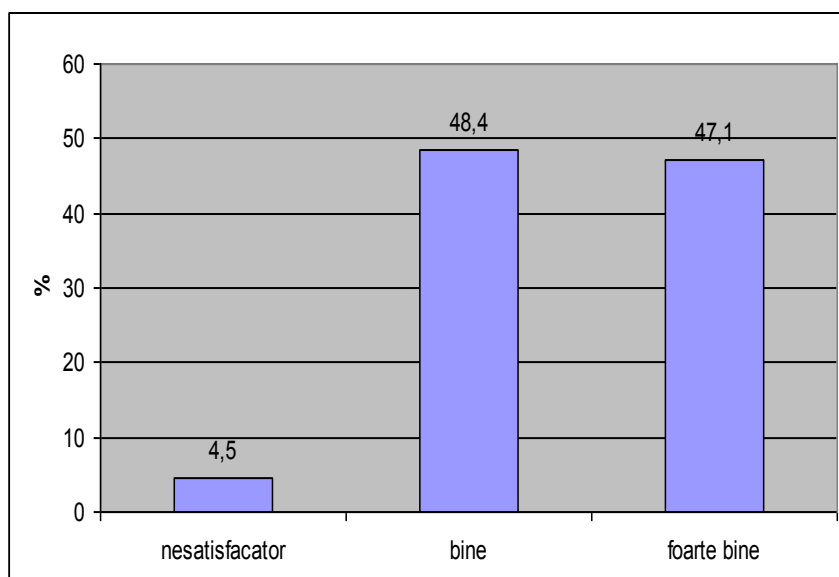


Figura 4: Ponderea satisfacției privind calitatea îngrijirilor medicale acordate de medicul curant (aptitudinile tehnice, competența)

În ceea ce privește satisfacția pacientului privind calitatea îngrijirilor medicale acordate pe perioada zilei, nopții sau în week-end – în mediu 89,6% din respondenți au răspuns pozitiv (tabelul nr.2):

	În timpul zilei	În timpul nopții
Da	88,9%	90,6%
Nu	11,1%	9,4%

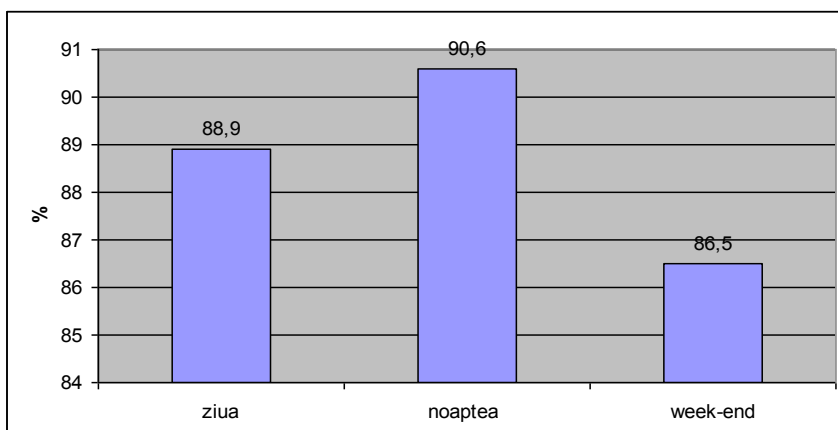


Figura 5: Ponderea răspunsurilor pozitive privind satisfacția față de calitatea îngrijirilor medicale acordate în funcție de perioada zilei sau week-end:

Conținutul aprecierilor negative se referă la condițiile de cazare (hoteliere) – 11,4 %, la condițiile sanitaro-igienice – 5,8%, la alimentarea în cadrul spitalului – 20,7 %.

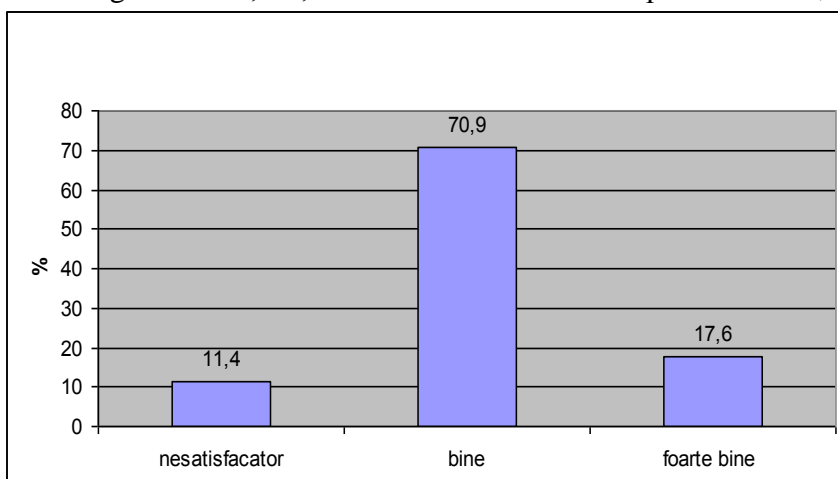


Figura 6: Ponderea satisfacției privind condițiile hoteliere.

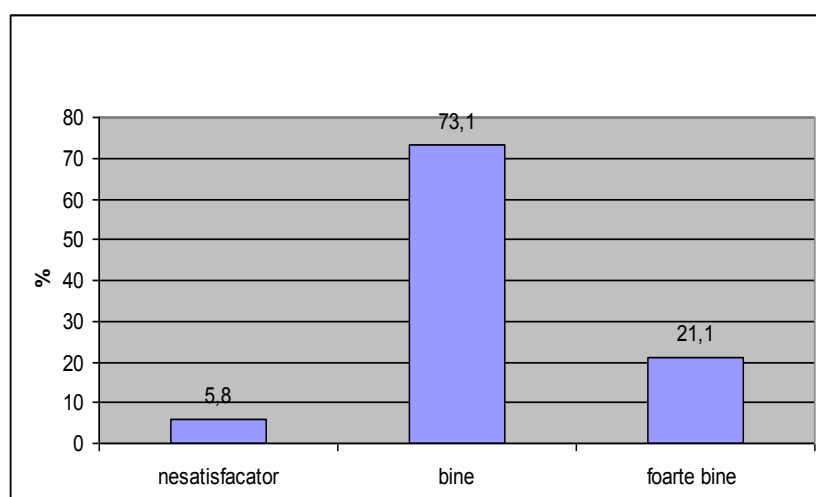


Figura 7: Ponderea satisfacției privind condițiile sanitaro-igienice.

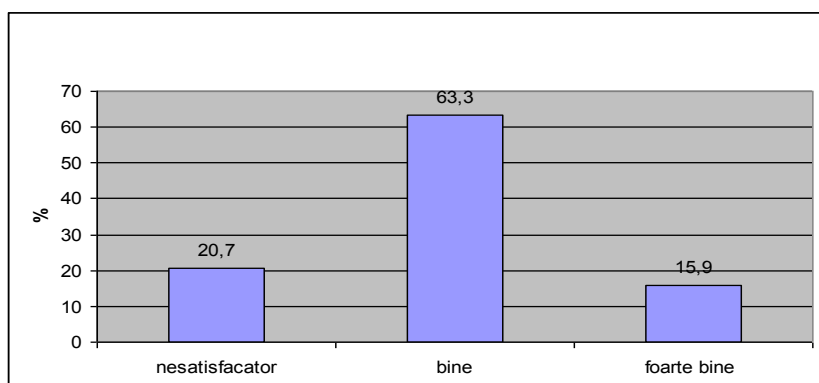


Figura 8: Ponderea satisfacției privind alimentația.

Concomitent, chestionarul a conținut întrebări referitor la forma de plată a serviciilor medicale în cadrul instituției, și a fost stabilit următoarele.

Respondenții noștri au indicat, că în 24,3% cazuri au efectuat plăți neoficiale angajaților instituțiilor medicale pentru consultații sau servicii. Tot în acest context s-a constatat că 87,5% au fost efectuate din propria inițiativă, iar 13,5% la insistența personalului instituției.

Iar în final am constatat, că 63% din pacienții internați în spitalul nostru au rămas mulțumiți de spitalizare (figura 9), și 54,6 % doresc cu siguranță să fie reinternați (în caz de necesitate) în instituția noastră, iar categoric nu – au răspuns doar 2,5% din pacienții supuși anchetării (figura nr.10).

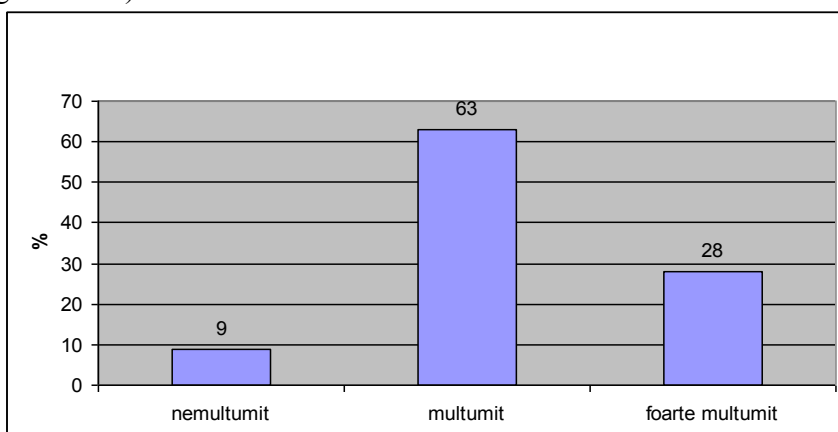


Figura 9. Ponderea pacienților satisfăcuți la externare de serviciile medicale acordate în cadrul instituției

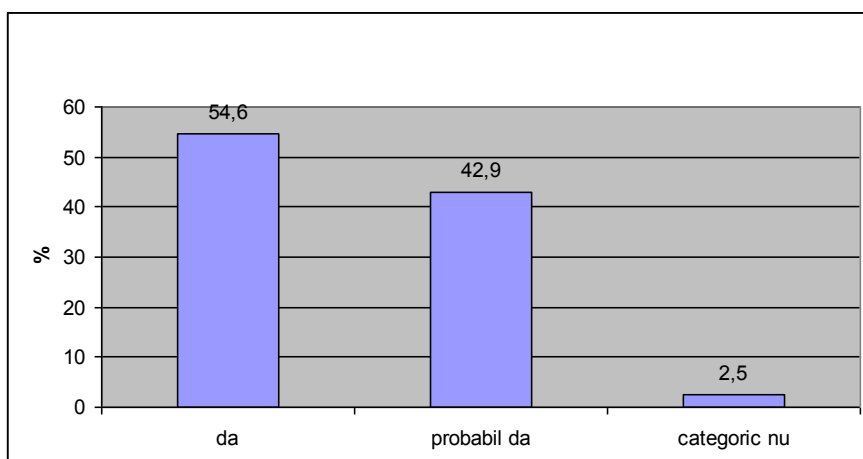


Figura 10. ponderea pacienților care doresc reinternare în IMSP SCM nr. 1 (în caz de necesitate).

Chestionarele au conținut și subiectul „Propuneri”, pentru a fi descrise de către pacienți. Analizând aceste propuneri, am apreciat că aceste răspunsuri sunt esențiale pentru identificarea diverselor probleme cu care se confruntă unitatea noastră și în acest articol am notat esențialele preferințe exprimate de pacienți. Marea majoritate a nemulțumirilor înregistrate se refereau la nevoia de a fi mai puține paturi în saloane și de a mări numărul de grupuri sanitare.

Concluzii

Aplicarea regulată a chestionarelor care să măsoare satisfacția pacienților și punerea în aplicare a unui sistem de măsurare a calității serviciilor medicale oferite, care să fie centrat pe pacient, și pe nevoile acestuia, va permite în continuare îmbunătățirea calității actului medical în instituția noastră.

Bibliografie

- 1.L. Cocora, A. Pacurariu, *Gradul de satisfacție al pacienților ca sursă de plângere împotriva spitalelor*, Acta Medica Transilvanica vol.1, nr. 1-2, 2001, pag.19; Sibiu: Universitatea “Lucian Blaga” Sibiu.
- 2.V. Frâncu, O. Frâncu, *Gradul de satisfacție a pacienților, o măsură a calității îngrijirilor medicale*, Acta Medica Transilvanica, 2012; 2(1)3-5
- 3.Glynn J, Perkins D. *Challenges for the 90th. Managing Health care*. WB Saunders Ltd, London, 2003.
- 4.Hall J. Equity, *Access and Health*, PhD Thesis, University of Sidney, Sidney, 2001
- 5.Hyrkas K, Paunonen M, *Patient satisfaction and research-related problems (Part 2). Is triangulation the answer?* Journal of Nursing Management 2000 Jul; 8(4):237-45.
- 6.Juran J. McGraw Hill, *Juran’s Quality Handbook*, 2002.
- 7.Koontz H, Weihrich H., *Hospital Management*, London, McGraw Hill, 2006.
- 8.Stewart A. *Quality assurance and accreditation: Where do you meet? In Towards Unity for Health*, WHO, 2008.

EVALUAREA MOTIVAȚIEI PROFESIONALE A MEDICILOR DIN SECTORUL PUBLIC DE SĂNĂTATE LA NIVEL RAIONAL Oleg Galbur, Alexei Bivol

Școala de Management în Sănătate Publică, USMF „Nicolae Testemițanu”

Summary

Evaluation of physicians professional motivation in public sector at district level

The regional hospital sector is facing a shortage of personnel, in particular physicians, the trend evolving downward. Changes in socio-economic life and also in the activity of the health system, led to the need to undertake a series of complex motivational measures aimed at attracting and retaining human resources in the public health sector, especially in regional institutions. At the national level there is an imposing need to promote robust policies for the motivation of medical personnel in rural areas.

Rezumat

Sectorul spitalicesc raional se confruntă cu un deficit de personal, în special de medici, cu tendință continuă de agravare. Schimbările în viața socio-economică, dar și în activitatea sistemului de sănătate, au determinat necesitatea întreprinderii unui complex de măsuri motivaționale, orientate spre atragerea și reținerea resurselor umane în sectorul public de sănătate, în special în instituțiile raionale. La nivel național se impune necesitatea promovării unei politici bine fundamentate de motivație a personalului medical din localitățile rurale.