

CZU: 614.253.8:616.24-002.5

EVALUAREA SATISFACȚIEI PACIENȚILOR DIN STAȚIONARUL FTIZIOPNEUMOLOGIC: ASPECTE MEDICO-SOCIALE ȘI JURIDICE

Pisarenco Serghei¹, Manea Mihaela¹, Pisarenco Constantin²

¹Institutul de Ftiziopneumologie „Chiril Draganiuc”

²Universitatea Liberă Internațională din Moldova

Autor corespondent. Serghei PISARENCO; e-mail: pisarenco.sv2@gmail.com

Rezumatul

Pentru a studia gradul de satisfacție al pacienților față de calitatea îngrijirilor medicale oferite de personalul medical, a fost realizat un sondaj pe pacienții Spitalului ftiziopneumologic. Au fost analizate datele extrase din chestionarele a 189 de respondenți care caracterizează satisfacția față de condițiile de îngrijire, calitatea și disponibilitatea îngrijirilor medicale, informarea pacienților pe durata șederii în Spital etc. Sondajul a arătat că marea majoritate a respondenților au fost mulțumiți cu calitatea asistenței medicale oferite și doar câțiva pacienți au exprimat comentarii critice. Se concluzionează că rezultatele analizei satisfacției pacientului pot și trebuie luate în considerare la identificarea problemelor și la elaborarea măsurilor de îmbunătățire a calității îngrijirilor medicale acordate.

Cuvinte-cheie: satisfacție, pacient, drepturi, îngrijire medicală, tuberculoză, staționar

Summary

Assessment of satisfaction of patients in a phthisiopneumology hoSpital: medico-social and legal aspects

In order to study patient satisfaction with the quality of medical care provided by the medical staff, a questionnaire was administered to patients of the phthisiopneumological hoSpital. We analyzed data extracted from questionnaires of 189 respondents describing satisfaction with conditions of care, quality and accessibility of medical care, informing patients during their stay in the hoSpital, etc. The survey showed that the vast majority of respondents were satisfied with the quality of care provided and only a few patients had critical comments. It is concluded that the results of the analysis of patient satisfaction can and should be taken into account when identifying problems and developing measures to improve the quality of medical care.

Keywords: satisfaction, patient, rights, medical care, tuberculosis, hoSpital

Резюме

Оценка удовлетворенности пациентов фтизиопневмологического стационара: медико-социальный и правовой аспекты

С целью изучения удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи, оказываемой медицинским персоналом проведено анкетирование пациентов фтизиопневмологического стационара. Проанализированы данные, извлеченные из анкет 189 респондентов, характеризующие удовлетворенность условиями ухода, качеством и доступностью медицинской помощи, информированием пациентов в период пребывания в стационаре и др. Опрос показал, что подавляющее большинство респондентов были довольны качеством оказанной медицинской помощи и только единичные пациенты высказали критические замечания. Сделан вывод о том, что результаты анализа удовлетворенности пациентов могут и должны учитываться при определении проблем и разработки мероприятий по совершенствованию качества оказываемой медицинской помощи.

Ключевые слова: удовлетворенность, пациент, права, медицинская помощь, туберкулез, стационар

Introducere. În țările cu venituri mici și medii, calitatea joasă a asistenței medicale atrage după sine pierderi de 1,4-1,6 trilioane de dolari SUA pe an din cauza micșorării raportului dintre rezultat și resurse consumate. În același timp, sistemele de sănătate de

întărită calitate ar putea evita 2,5 milioane de decese din cauza bolilor cardiovasculare, 900.000 de decese din cauza tuberculozei, 1 milion de decese al nou-născuților și jumătate din toate decesele materne în fiecare an [1].

În această ordine de idei, evaluarea gradului de satisfacție al populației față de unele componente ale asistenței medicale este unul dintre factorii importanți în soluționarea eficientă a problemelor serviciilor de sănătate moderne.

Lucrările privind studiul satisfacției pacienților față de serviciile de sănătate, factorii care o influențează, precum și monitorizarea și asigurarea satisfacției pacienților față de serviciile medicale au apărut la mijlocul anilor 90 în cadrul institutului internațional IHF (International HoSpital Federation) și au fost testate în Europa în ultimii 20 de ani [2]. Rezultatele acestora indică faptul că astăzi, în contextul căutării de noi abordări pentru îmbunătățirea calității serviciilor de sănătate, opiniile pacienților pot servi drept unul dintre criteriile unei evaluări cuprinzătoare/amplă a activităților Spitalului.

În prezent, evaluarea satisfacției se bazează în deosebi pe abordarea sociologică, care constă în examinarea opiniilor pacienților cu privire la diferite aspecte ale calității asistenței medicale printr-un chestionar bazat pe un program special conceput [3].

Scopul cercetării a constat în studierea gradului de satisfacție a pacienților față de calitatea serviciilor medicale acordate de personalul medical al Spitalului de Ftiziopneumologie.

Material și metode. A fost utilizată metoda sociologică sub formă de chestionare a pacienților din Spitalul de Ftiziopneumologie. Chestionarul a inclus 20 de întrebări în care respondentului i s-au oferit răspunsuri din care să aleagă și 1 întrebare în care respondentului i s-a cerut să exprime comentarii și sugestii într-o formă liberă.

Datele analizate, extrase din chestionarele a 189 de respondenți selectați aleatoriu (138 bărbați și 51 femei de vârstă mijlocie), caracterizează satisfacția față de condițiile de îngrijire, calitatea și disponibilitatea asistenței medicale, informarea pacienților pe durata Spitalizării etc.

Satisfacția pacientului față de calitatea asistenței medicale a fost definită ca corespunderea dintre nevoile, așteptările și drepturile legale ale pacientului și experiența reală trăită în perioada beneficierii de asistență medicală.

Calitatea asistenței medicale a fost definită ca gradul în care serviciile de sănătate pentru individ și populație cresc probabilitatea de a obține rezultatele dorite în materie de sănătate [3].

Cadrul normativ al studiului a constituit texte din Constituția Republicii Moldova, legi, și acte normative subordonate ce reglementează acordarea asistenței medicale pacienților de către instituțiile medicale [4-13].

Rezultate. Pentru a determina conformitatea rezultatelor muncii personalului medical cu standar-

dele în vigoare, au fost elaborate diverse metode și criterii de evaluare a calității asistenței medicale. Unul dintre criteriile complexe și importante de evaluare a calității asistenței medicale este satisfacția pacientului, care, în ciuda caracterului subiectiv, reflectă rezultatele finale ale îngrijirii medicale [14].

Satisfacția pacientului este alcătuită din satisfacția față de îngrijiri și satisfacția față de actul medical. Satisfacția față de îngrijiri, la rândul său, include confortul aflării în staționar și deplasării pacientului, eficiența, promptitudinea, precum și exactitatea serviciului.

Satisfacția față de îngrijiri a inclus evaluarea pacientului a întreținerii igienei spațiilor în care se află, menținerea igienei corespunzătoare a pacientului însuși, dotarea cu pat confortabil, menținerea curățeniei lenjeriei de pat și îmbrăcămintei pacientului, organizarea alimentației și ajutorul acordat pacientului în dependență de nevoi la luarea mesei, la îndeplinirea igienei și actelor fiziologice.

Pentru pacienți, satisfacția față de serviciile medicale este determinată de modul în care acestea corespund necesităților și așteptărilor lor și cât sunt de oportune [15].

Cu mici excepții, toți pacienții au evaluat condițiile de îngrijire ca fiind bună și satisfăcătoare. 3 (1,6%) și 5 (2,6%) pacienți au fost nemulțumiți de condițiile de cazare și, respectiv, de calitatea alimentației.

În corelație directă cu calitatea asistenței medicale sunt atitudinea binevoitoare și atenția personalului medical (medici, asistenți), executarea precisă și oportună a procedurilor și prescripțiilor medicale indicate și necesare pacientului, precum și monitorizarea continuă a stării pacientului de către personalul medical.

Marea majoritate a pacienților au apreciat calitatea asistenței medicale ca fiind bună și satisfăcătoare, ceea ce indică asupra existenței unui management adecvat al procesului de tratament, ținut pe rezolvarea problemelor prioritare ale pacienților. Pacienții au apreciat aproape în egală măsură cu calificativ înalt calitatea îngrijirilor oferite atât de medici, cât și de asistente. Doar 2 (1,1%) pacienți au rămas nemulțumiți de timpul acordat de medicul curant și consultant, 12 (6,3%) - de procedura de familiarizare cu regulile de administrare a formelor medicamentoase tabletate.

Satisfacția față de disponibilitatea personalului medical a fost evaluată în contextul numărului de personal și volumul de muncă al acestora. Peste dintre respondenți au remarcat că atunci când au fost trimiși la consultație, la investigații radiologice, de laborator sau alte examinări, precum și pentru proceduri care nu se puteau efectua la patul bolnavu-

lui, au fost însoțiți de un lucrător medical. În 7,4% din cazuri, cu acordul pacienților, însoțitorii acestora erau rude. Cel puțin 1/4 dintre pacienți, majoritatea tineri, în stare satisfăcătoare, s-au deplasat în cazurile de mai sus singuri, fără însoțitor, ceea ce s-a explicat prin deficitul de personal și angajarea în alte activități.

Satisfacția față de informarea pacientului cu privire la starea de sănătate a inclus o evaluare a furnizării într-o formă accesibilă a informațiilor disponibile despre starea sănătății sale, inclusiv informații despre rezultatele examenului medical, prezența bolii, diagnosticul și prognosticul de dezvoltare a bolii, metode de acordare a asistenței medicale și riscurile legate de acestea, tipurile posibile de intervenții medicale, consecințele și rezultatele asistenței medicale.

Marea majoritate a pacienților au evaluat calitatea informațiilor despre starea lor de sănătate ca fiind bune și satisfăcătoare și doar 11 (5,8%) dintre pacienți au fost nemulțumiți de caracterul complet al informațiilor care le-au fost aduse.

Respectarea drepturilor pacientului permite pacientului să devină un participant cu drepturi depline și partener al medicului în lupta împotriva bolii, implicând astfel pacientul în procesul de tratament îmbunătățind calitatea îngrijirii medicale. În același timp, exercitarea de către pacient a drepturilor sale nu trebuie să împiedice personalul medical să își îndeplinească atribuțiile de serviciu.

Descriind respectarea drepturilor lor în Spital, 188 (98,2%) respondenți au remarcat că drepturile lor de pacient au fost pe deplin respectate și doar 1 (0,8%) a indicat că drepturile sale de pacient au fost încălcate (fără precizare).

Evaluarea gradului general de satisfacție a pacienților cu privire la calitatea asistenței medicale a arătat că 186 (98,5%) pacienți au fost destul de mulțumiți și mulțumiți și doar 3 (1,5%) au fost nemulțumiți de calitatea asistenței care le-a fost acordată.

Studiul comentariilor pacienților a arătat că cauzele acestora, de regulă, nu depind de activitățile anumitor lucrători medicali care au efectuat direct procesul de tratament și diagnostic.

Rezultatele obținute confirmă în mare măsură opinia [16] că în formarea satisfacției față de asistența medicală acordată, esențial este starea părților care interacționează în comunicarea „personal medical - pacient”.

Procesul de acordare a asistenței medicale unei persoane este un proces creativ, care solicită de la un lucrător medical nu numai o cantitate mare de cunoștințe speciale necesare pentru aceasta, ci și ceva ce nu poate fi evaluat în mod obiectiv, și anume conștiințiozitatea și onestitatea.

Există relații între evaluarea de către pacient a

calității asistenței medicale acordate și atitudinea respectuoasă, politicoasă și atentă a asistenților și a medicilor, curățenia secției, oferirea de informații despre noile medicamente și efectele secundare ale acestor medicamente.

În același timp, se cunoaște relația dintre satisfacția pacientului, studiile și autoevaluarea sănătății. Cei mai puțin satisfăcuți de asistența medicală sunt persoanele cu studii superioare și studii superioare incomplete.

Trebuie remarcat faptul că, în practică, în majoritatea cazurilor, probleme de răspundere juridică a lucrătorilor medicali nu apar, deoarece rezultatele intervenției medicale satisfac atât pacienții, cât și medicii [17].

În cazul unui conflict nesoluționat, pacientul are dreptul de a face recurs în afara instanței și în instanță împotriva acțiunilor lucrătorilor medicali și a altor prestatori de servicii medicale (precum și funcționarilor responsabili de furnizarea de asistență medicală și servicii conexe), precum și la despăgubiri pentru prejudiciile cauzate sănătății în conformitate cu legislația [18].

Detectarea la timp a unei discrepanțe între nevoile, așteptările, drepturile legale ale pacientului și experiența sa reală în beneficierea de îngrijiri medicale într-un Spital ajută la prevenirea și soluționarea situațiilor de conflict.

Concluzii. Evaluarea satisfacției față de calitatea asistenței prestate reflectă sentimentele interne, sentimentele pacienților din experiența interacțiunii acestuia cu o instituție medicală și este un parametru important al muncii acesteia. Rezultatele studiului satisfacției pacientului față de calitatea serviciilor oferite fac posibilă identificarea factorilor care reduc satisfacția pacientului față de asistența medicală și identificarea principalelor direcții de optimizare.

Sondajul pacienților din Spitalul de Ftiziopneumologie a arătat că marea majoritate a respondenților au fost destul de mulțumiți și mulțumiți de calitatea asistenței medicale oferite și doar câțiva pacienți au exprimat comentarii critice.

Rezultatele analizei satisfacției pacientului pot fi și trebuie luate în considerare la identificarea problemelor și la elaborarea măsurilor de îmbunătățire a calității asistenței medicale oferite.

Bibliografie

1. Quality of care. WHO https://www.who.int/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
2. КОСОБОКОВ, А.Ю. Удовлетворенность пациентов качеством медицинской помощи. *HighAdvance* 25.06.2020. <https://highadvance.org/udovletvorennost-pacientov-kachestvom-meditsinskoj-pomoshhi/>
3. СПИРИДОНОВ, А.В., ШУЛАЕВ, А.В. Метод оценки удовлетворенности пациентов качеством стационарных услуг в условиях модернизации

- здравоохранения. *Современные проблемы науки и образования*. 2013, № 4, С. 12-15.
4. Constituția Nr. 1 din 29-07-1994. Publicat : 29-03-2016 în Monitorul Oficial Nr. 78 art. 140. Modificat. LP255 din 22.11.18, MO467-479/14.12.18 art.786.
 5. Legea nr. 411 din 28.03.1995 ocrotirii sănătății. Publicat : 22-06-1995 în Monitorul Oficial Nr. 34 art. 373. Modificat LP169 din 06.12.19, MO367-377/13.12.19 art.258; în vigoare 01.01.20.
 6. Lege nr. 263 din 27.10.2005 cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului. Publicat : 30-12-2005 în Monitorul Oficial Nr. 176-181 art. 867. Versiune în vigoare din 24.09.18 în baza modificărilor prin LP191 din 27.07.18, MO321-332/24.08.18 art.535.
 7. Lege nr. 264 din 27.10.2005 cu privire la exercitarea profesiei de medic. Publicat : 23-12-2005 în Monitorul Oficial Nr. 172-175 art. 839. Versiune în vigoare din 30.12.18 în baza modificărilor prin LP238 din 08.11.18 MO441-447 din 30.11.18 art. 709.
 8. Lege nr. 1585 din 27.02.1998 cu privire la asigurarea obligatorie de asistență medicală. Publicat : 30-04-1998 în Monitorul Oficial Nr. 38/39 art. 280. Modificat LP60 din 23.04.20, MO108-109/25.04.20 art.186; în vigoare 01.05.20.
 9. Lege nr. 153 din 04.07.2008 cu privire la controlul și profilaxia tuberculozei. Publicat : 05-08-2008 în Monitorul Oficial Nr. 143-144 art. 583.
 10. Hotărârea Guvernului nr. 192 din 24.03.2017 cu privire la aprobarea Codului deontologic al lucrătorului. Publicat : 31-03-2017 în Monitorul Oficial Nr. 92-102 art. 265.
 11. Ordin MS al RM Nr. 139 din 03.03.2010 Privind asigurarea calității serviciilor medicale în instituțiile medico-sanitare.
 12. Ordin MSMPS al RP nr. 1363 din 29.11.2019 Cu privire la organizarea Structurii de Management al Calității serviciilor medicale în instituțiile medico-sanitare Spitalicești.
 13. Protocoalele clinice naționale. Specialitate "Ftiziopneumologie". MS al RM. <https://msmps.gov.md/legislatie/ghiduri-protocoale-standarde/ftiziopneumologie/>
 14. БУЛЫГИНА, С.Н. Удовлетворенность пациентов качеством сестринской помощи в районной больнице. *Бюллетень медицинских интернет-конференций*. 2015, Том 5, Выпуск 5 (Май), С. 800.
 15. ХАНЫГИНА, Ю.С., ОСТРОВСКАЯ, И.В. Удовлетворенность пациентов качеством оказываемых медицинских услуг. *Успехи современного естествознания*. 2013, № 9, С. 68-73.
 16. ХАРИТОНОВ, С.В., ЛЯМИНА, Н.П., ЗАЙЦЕВ, В.П. Факторы формирования удовлетворенности больных медицинской помощью. *Клиническая медицина*. 2020, №2, С. 98-105.
 17. БОНДАРЕНКО, Д.В. К вопросу о юридической ответственности медицинских работников. *Медицинское право*. 2006, № 4, С. 41-46.
 18. LP Nr. 263 din 27-10-2005 cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului. Publicat : 30-12-2005 în Monitorul Oficial Nr. 176-181 art. 867. Versiune în vigoare din 24.09.18 în baza modificărilor prin LP191 din 27.07.18, MO321-332/24.08.18 art.535.