Uticaj akreditacije timova porodične medicine na zadovoljstvo pacijenata

Apstrakt

Uvod Mada se akreditacija u zdravstvu kao metoda unapređenja kvaliteta kliničkih i organizacionih rezultata koristi u mnogim zemljama, do danas je vršen mali broj istraživanja o njenom uticaju na zadovoljstvo pacijenata na nivou primarne zdravstvene zaštite, a posebno u zemljama u razvoju. Cilj ovog istraživanja je da se ispita uticaj akreditacije na stepen zadovoljstva pacijenata na nivou primarne zdravstvene zaštite u zdravstvenom sistemu Republike Srpske.

Metode Mjerenje zadovoljstva pacijenata je rađeno anketiranjem na uzorku od 900 pacijenata iz 18 timova porodične medicine u 4 opštine. Anketirano je 50 pacijenata po jednom timu porodične medicine. Za utvrđivanje postojanja statističke značajnosti kod pojedinih kategorija rezultata korišćen je χ^2 -test.

Rezultati Rezultati ovog istraživanja pokazuju da su pacijenti akreditovanih timova porodične medicine zadovoljniji kvalitetom usluga na nivou primarne zdravstvene zaštite od pacijenata neakreditovanih timova porodične medicine.

Zaključak Većina pozitivnih odgovora od strane pacijenata akreditovanih timova porodične medicine ukazuje da postoji povezanost između akreditacije i većeg zadovoljstva pacijenata.

(Scr Med 2010;41:100-3)

**Siniša Stević¹, Sanja Matović-Miljanović²,
Savka Simić¹, Draško Kuprešak³**

¹Agencija za sertifikaciju, akreditaciju i unapređenje kvaliteta zdravstvene zaštite Republike Srpske

Banjaluka, Republika Srpska
Bosna i Hercegovina,

²Euro Health Group, Beograd, Srbija,

³Dom zdravlja „Sveti Vračevi“
Čelinac, Republika Srpska
Bosna i Hercegovina

Korespondencija

Dr. Siniša Stević, Agencija za
sertifikaciju, akreditaciju i
unapređenje kvaliteta zdravstvene
zaštite Republike Srpske
V. Platona bb, 78000 Banjaluka
Republika Srpska
Bosna i Hercegovina
+387 (0)51 348 348
E-mail: sstevic@blic.net

Ključne riječi

kvalitet usluga, akreditacija, zadovoljstvo pacijenta, primarna zdravstvena zaštita

Rad je prihvaćen
29. augusta, 2010.

Akreditacija zdravstvenih ustanova je već nekoliko decenija u svijetu najčešće korišćen pristup unapređenju kvaliteta zdravstvene zaštite i prisutan je u razvijenim ali i u nekim zemljama u razvoju.^{1,2} Ovaj pristup unapređenju kvaliteta zdravstvene zaštite je usvojen i u Republici Srpskoj, a akreditacioni program za zdravstvene ustanove provodi Agencija za sertifikaciju, akreditaciju i unapređenje kvaliteta zdravstvene zaštite Republike Srpske (ASKVA). Akreditacija predstavlja proces vanjske ocjene zdravstvene ustanove na osnovu unaprijed dogovorenih i objavljenih standarda. Na osnovu akreditacionih standarda za timove porodične medicine (TPM) od početka programa, 2004. godine do danas je akreditovano preko 80 TPM u 10 domova zdravlja. Istraživanja provedena s ciljem procjene uticaja akreditacije na kvalitet zdravstvene zaštite i zadovoljstvo pacijenata u ovoj republici, nisu dosad rađena, a ta je oblast slabo istražena i u svijetu, naročito kada je u pitanju primarna zdravstvena zaštita.^{3,4}

Metode

U ovom istraživanju anketirani su pacijenti starosti 18 i više godina koji su tokom jedne sedmice posjetili izabrane TPM. Prije provođenja glavnog istraživanja provedeno je pilot istraživanje, tokom kojeg je testiran upitnik, a na osnovu preliminarne rezultata uz pomoć Lehr-ove formule⁵ određena je i veličina uzorka od 900 pacijenata. Pacijenti su anketirani unutar 5 radnih dana, tokom kojih su posjetili 18 izabranih timova porodične medicine iz četiri doma zdravlja (Laktaši, Novi Grad, Prijedor i Prnjavor). Iz istraživanja su isključeni pacijenti koji su se javili zbog urgentnih stanja. Od ukupnog broja anketiranih pacijenata, 45% je muškog pola. Najveći broj anketiranih pacijenata (60%) je sa srednjom i višom stručnom spremom, 4% sa završenim fakultetom, 24% je sa završenom osnovnom školom, a 12% anketiranih pacijenata nema završenu osnovnu školu. Jedna trećina anketiranih ispitanika je zaposlena, dok su nešto manje od jedne trećine penzioneri.

Među anketiranim pacijentima, 47% je izjavilo da ima hronično oboljenje. Do 35-te godine starosti procenat pacijenata koji boluju od hronične bolesti je ispod 5%, a poslije 65-te godine, 82% ispitanika navodi da ima hronično oboljenje. Najviše anketiranih pacijenata (61%) je navelo da boluje od visokog krvnog pritiska.

Timovi porodične medicine u kojima je rađeno istraživanje su ispunjavali 4 uslova: (a) lekar i osoblje imaju završenu edukaciju iz porodične medicine, tj. specijalizaciju ili program dodatne edukacije iz porodične medicine, (b) tim ima registar sopstvenih pacijenata, (c) stalan tim porodične medicine koji čine jedan lekar i dvije medicinske sestre, (d) kontinuiran rad u posmatranoj ambulanti od najmanje godinu dana. Od 18 timova uključenih u ovo istraživanje 8 je akreditovano, a 10 je neakreditovano.

Upitnik je sačinjen za ovu svrhu po ugledu na postojeće koji su korišćeni u drugim zemljama, ali je prilagođen lokalnim uslovima.^{6,7} Upitnik sadrži pitanja koja se odnose na procjenu šest područja primarne zdravstvene zaštite: odnosi i komunikacije, pružanje zdravstvenih usluga, informisanje i podrška, fizički uslovi, kontinuitet i koordinacija, kao i dostupnost i pristupačnost. Podaci dobijeni putem upit-

nika su kodirani, urađena je kontrola preciznosti, konzistentnosti, propusta i neregularnosti. Statistička analiza podataka u ovom istraživanju je urađena pomoću softvera SPSS, MS Access i MS SQL 2005. Za utvrđivanje postojanja statističke značajnosti razlike kod pojedinih kategorija rezultata korišćen je χ^2 -test. Vrednost $p < 0,05$ je smatrana statistički značajnom.

Rezultati

Pacijenti akreditovanih timova su zadovoljniji u odnosu na gotovo sva postavljena pitanja (u 25 od 26 pitanja), u poređenju sa pacijentima neakreditovanih TPM.

Prosječna ocjena zadovoljstva pacijenata akreditovanih timova je 4,4 (SD=0,7, n=400), dok je kod pacijenata neakreditovanih timova prosječna ocjena zadovoljstva 4,2 (SD=0,2, n=500).

Većina pacijenata akreditovanih timova (83,8%) smatra da je uvođenje modela porodične medicine popravilo kvalitet zdravstvenih usluga usluga TPM, dok je taj procenat znatno manji kod neakreditovanih timova (66,4%). Razlika je visoko statistički značajna ($\chi^2 = 35,905$; DF=2; $p < 0,01$, Slika 1).

Tabela 1. Zadovoljstvo pacijenata.* [Patient satisfaction.]

Zadovoljstvo pacijenata (skala 1-5)	Prosječna ocjena	SD, (n= 900)
Poštovanje privatnosti	4,6	0,5
Odnos medicinskog osoblja	4,5	0,5
Prijem od strane lekara	4,5	0,5
Razumijevanje zdravstvenog problema od strane osoblja	4,5	0,6
Pažnja i interes lekara za zdravstveno stanje	4,5	0,5
Tajnost ličnih zdravstvenih podataka	4,5	0,6

* Zbirno mišljenje obe grupe pacijenata. [Joint opinion of both groups of patients.]

Tabela 2. Zadovoljstvo pacijenata akreditovanih i neakreditovanih timova porodične medicine (TPM).* [Satisfaction of patients of accredited and non-accredited family medicine teams TPM.]

Zadovoljstvo pacijenata (skala 1-5)	Pacijenti (n=400) akreditovanih TPM		Pacijenti (n=500) neakreditovanih TPM		Razlika prosječnih ocjena
	Prosječna ocjena	SD	Prosječna ocjena	SD	
Uslovi u čekaonici	3,9	0,7	2,9	1,0	1,0
Udobnost i opremljenost ordinacije	4,0	0,7	3,2	0,9	0,8
Brzina odgovora na telefonski poziv	4,4	0,6	4,1	0,8	0,3

* Najveće razlike prosječnih ocjena u odgovorima dve grupe ispitanika.

[Major differences of average values in responses of two groups of patients.]

Preko 98% od svih anketiranih pacijenata je izjavilo da je zadovoljno svojim porodičnim ljekarom. Statistički značajne razlike u odnosu na akreditaciju timova, lokaciju doma zdravlja, pol, nivo obrazovanja ili zaposlenost ispitanika u odnosu na zadovoljstvo porodičnim ljekarom nisu nađene. Pacijenti u obe posmatrane grupe su izrazito zadovoljni: poštovanjem njihove privatnosti, načinom kako su primljeni od strane medicinskog osoblja i ljekara i pristupom porodičnog ljekara njihovim problemima, pažnjom i objašnjenjima ljekara, kao i zaštitom njihovih ličnih podataka (Tabela 1).

Najmanji stepen zadovoljstva pacijenti u obe grupe su izrazili prema: dobijanju informacija o kućnom liječenju, dobijanju informacija o troškovima liječenja i sadržaju informacija u štampanom materijalu.

Najveće razlike između prosječnih ocjena dvije grupe pacijenata su nađene u odnosu na: uslove u čekaonici, udobnost i opremljenost ordinacije i brzini odgovora na telefonski poziv (Tabela 2).

postoji veza između nivoa zadovoljstva pacijenata i zbirnih akreditacionih ocjena posmatranih bolnica.⁸ Istraživanje provedeno u Australiji je pokazalo da su pacijenti akreditovanih ambulanti opšte medicine u prosjeku zadovoljni uslugama koje dobijaju, ali smatraju da ljekari treba da dodatno unaprijede svoj odnos prema pacijentima, pristupačnost uslugama kao i način pružanja odgovarajućih informacija.⁹

Za istraživanja smo koristili upitnik sa numeričkom skalom od 1 do 5, prilagođenu školskim ocjenama koje se izražavaju takvom skalom. Korištenje ove uske skale je uticalo da su dobijene male razlike u odgovorima u dvije grupe pacijenata. Odgovori na pitanja na koje smo dobili ovakvim kvantitativnim istraživanjem, bi se možda mogli lakše dobiti kvalitativnim pristupom.

Veći broj pozitivnih odgovora od strane anketiranih pacijenata akreditovanih TPM ukazuje da je akreditacija kao

Slika 1. Mišljenja dve grupe ispitanika o rezultatima uvođenja modela porodične medicine. [Opinions of two groups of patients on the consequences of introduction of family medicine model.]

Diskusija

Rezultati našeg istraživanja pokazuju da su pacijenti zadovoljni uslugama timova porodične medicine. Pored toga, pacijenti koji se liječe kod akreditovanih timova u prosjeku su zadovoljniji uslovima u kojim dobijaju zdravstvenu uslugu što ukazuje da je uvođenje modela porodične medicine unaprijedilo kvalitet primarne zdravstvene zaštite. Naši rezultati su dijelom u saglasnosti s rezultatima sličnih istraživanja koja su provedena u drugim zemljama. Tako je istraživanje provedeno u 41 bolnici u SAD, pokazalo da ne

metod povezana sa većim stepenom zadovoljstva pacijenata. Ovaj zaključak podržava činjenica da pacijenti akreditovanih timova u značajno većem procentu smatraju da je taj pristup unaprijedio kvalitet zdravstvene zaštite. Proizilazi da bi se kvalitet primarne zdravstvene zaštite dodatno unaprijedio ukoliko bi se proces akreditacije proširio. U našim uslovima, ovaj cilj se može postići na više načina, obaveznom akreditacijom ili sertifikacijom zdravstvenih ustanova, ali i uvođenjem drugačijeg načina plaćanja zdravstvenih ustanova.

Zahvalnost

Zahvalni smo Ministarstvu zdravlja i socijalne zaštite Republike Srpske, kao i rukovodstvima domova zdravlja u Laktašima, Novom Gradu, Prijedoru i Prnjavoru što su omogućili provođenje ovog istraživanja.

Reference

1. Øvretveit J. Improving the quality of health services in developing countries: lessons for the West. *Qual Saf Health Care* 2002;11:301-2.
2. Øvretveit J, Gustafson D. Using research to inform quality programs. *BMJ* 2003;326:759-61.
3. Greenfield D, Braithwaite J. Health sector accreditation research: a systematic review. *Intl J Qual Health Care* 2008;20:172-83.
4. Shaw C. External assessment of health care. *Intl J Qual Health Care* 2003;15:455-6
5. Lehr R. Sixteen S-squared over D-squared: a relation for crude sample size estimates. *Stat Med* 1992; 11: 1099-102.
6. Peersman W, Jacobs N, De Maeseneer J, Seuntjens L. The Flemish version of a new European standardized outcome instrument for measuring patients' assessment of the quality of care in general practice. *Arch Public Health* 2002; 60: 39-58.
7. Kersnik J. An Evaluation of Patient satisfaction with family practice care in Slovenia. *Intl J Qual Health Care* 2000;12:143-7.
8. Heuer AJ. Hospital accreditation and patient satisfaction: testing the relationship. *J Healthcare Qual* 2004;26:46-51.
9. Greco M, Sweeney K, Brownlea A, and McGovern J. The practice accreditation and improvement survey (PAIS). What patients think. *Aust Fam Physician* 2001;30:1096-100.

Impact of Accreditation of Family Medicine Teams on Patient Satisfaction

Abstract

Background Accreditation of health care institutions is used in many countries as way to improve quality of care, as it is associated with better clinical and organizational results. On the other hand, only few studies are conducted to explore impact of accreditation on patient satisfaction, especially at the primary care level in developing countries. Aim of this study is to explore impact of accreditation of family medicine teams on patient satisfaction with services provided at the primary care level in health system of Republic of Srpska.

Methods Patient Satisfaction Survey was conducted with completed interviews of 900 patients registered with 18 Family Medicine Teams (FMT) from 4 municipalities. The survey instrument (questionnaire) was developed on the basis of the existing instruments used in other countries. Fifty patients of each FMT were interviewed. For determination of statistical significance for certain categories of findings, χ^2 -test was used.

Results Results of this study show that patients of accredited family medicine teams are better satisfied than patients of non-accredited teams as they have provided more positive answers to almost all defined questions in the questionnaire.

Conclusion Higher number of positive responses from patients of accredited FMT can indicate that accreditation is associated with higher satisfaction of patients with services provided by family medicine teams.