ORIGINALNI ČLANAK

Uticaj edukacije za timove porodične medicine na zadovoljstvo pacijenata

APSTRAKT

Uvod. Praćenje zadovoljstva pacijenata zdravstvenom zaštitom vrši se u cilju ocjenjivanja kvaliteta i poboljšanja zdravstvene zaštite. Do sada nije objavljeno istraživanje zadovoljstva pacijenata primarnom zdravstvenom zaštitom (PZZ) u Republici Srpskoj. Cilj istraživanja je da se procijene stavovi pacijenata i zadovoljstvo radom na nivou PZZ u Republici Srpskoj. Pored toga, željeli smo uporediti stavove pacijenata koji se liječe kod timova porodične medicine (TPM) i onih koji nisu edukovani u oblasti porodične medicine.

METODE. Anketirali smo 2146 pacijenata u 21 mjestu Republike Srpske, primjenom EuroPep upitnika. Ukupan broj distribuiranih upitnika je bio 2200, a nepopunjenih upitnika je bilo 54.

REZULTATI. Rezultati pokazuju da su pacijenti dodijelili više dobrih ocjena edukovanim doktorima, nego onima koji nisu obavili proces edukacije iz porodične medicine. Bolje ocjene su date TPM na pitanja koja se odnose na oporavak od bolesti, povratak na posao, emocionalne probleme i kontakt pacijent-doktor.

ZAKLJUČAK. Organizacija službe na nivou PZZ u Republici Srpskoj je pozitivno ocijenjena od strane anketiranih. Pacijenti su zadovoljniji radom TPM, gdje su i doktori i sestre obavili edukativni proces. Anketiranima naročito pogoduje sistem naručivanja posjeta, telefonska komunikacija sa porodičnim doktorom, kao i pružanje dodatnih informacija. Ovo istraživanje pokazuje da je edukacija u oblasti porodične medicine korisna.

KLJUČNE RIJEČI

tim porodične medicine, edukacija, EuroPep upitnik, zadovoljstvo pacijenata

(Scr Med 2011;42:18-21)

Nataša Pilipović-Broćeta^{1,2}, Gordana Tešanović^{1,2}, Amela Lolić³, Jasminka Vučković³, Nevena Todorović^{1,2}, Ljubiša Preradović⁴

¹Javno zdravstvena ustanova Dom zdravlja Banja Luka

²Katedra porodične medicine, Medicinski fakultet Univerziteta u Banjoj Luci

³Ministarstvo zdravlja i socijalne zaštite Republike Srpske, Banja Luka

⁴Arhitektonsko-građevinski fakultet Univerziteta u Banjoj Luci

Kontakt osoba:

Dr Nataša Pilipović-Broćeta

JZU Dom zdravlja Banja Luka

Sime Matavulja bb

78000 Banja Luka

Bosnia and Herzegovina

Email: npilipovicbroceta@yahoo.com

Submitted: February 10, 2011

Accepted: April 22, 2011

Praćenje zadovoljstva pacijenata zdravstvenom zaštitom vrši se u cilju ocjenjivanja kvaliteta i poboljšanja zdravstvene zaštite. Na zadovoljstvo pacijenata zdravstvenom zaštitom utiču: usluge timova porodične medicine, dostupnost konsultativno-specijalističkih službi, kao i organizacija zdravstvenog sistema u cjelini. Nivo ličnog i kolektivnog zadovoljstva određuju opšte karakteristike pacijenta kao što su: obrazovanje, intelektualne sposobnosti, materijalni i psihofizički status, kao i odnosi u zajednici. Stoga, mišljenje predstavlja promjenljivu vrijednost, pa kao podatak može poslužiti samo u toku kraćeg vremenskog razdoblja.¹ Grol sa saradnicima je vršio istraživanje u 16 evropskih država na uzorku od približno 24 000 pacijenata. Rezultati tog istraživanja su pokazali da je 80% pacijenata dalo najbolje ocjene na pitanja u vezi povjerljivosti medicinske dokumentacije, trajanja pregleda, pažnji usmjerenoj ka pacijentu i rješavanju urgentnih stanja.² Iako su rađena neka

ispitivanja u organizaciji Fonda zdravstvenog osiguranja, do sada nije objavljeno istraživanje o zadovoljstvu pacijenata uslugama primarne zdravstvene zaštite (PZZ) u Republici Srpskoj.

Cilj istraživanja je da se procijeni zadovoljstvo pacijenata uslugama primarne zdravstvene zaštite u Republici Srpskoj. Pored toga, željeli smo uporediti ocjene pacijenata koji se liječe kod timova porodične medicine (TPM) i onih koji nisu edukovani u oblasti porodične medicine.

Materijal i metode

Tokom perioda od 1.7.2010. do 31.8.2010. godine anketirali smo 2146 pacijenata koji su liječeni na primarnom nivou zdravstvene zaštite u 21 mjestu (Banja Luka, Dobo, Bijeljina, Gradiška, Zvornik, Kozarska Dubica, Trebinje, Derventa, Modriča, Mrkonjić Grad, Pale, Srbac, Ugljevik, Čelinac,

Istočno Sarajevo, Višegrad, Bileća, Gacko, Kneževo, Nevesinje i Srebrenica). Približno polovina od ukupnog broja anketiranih liječena je kod TPM, a drugi dio kod doktora i sestara koji nisu obavili edukaciju u oblasti porodične medicine. Ukupan broj distribuiranih upitnika je bio 2200.

U ovom istraživanju je korišten upitnik koji je izradila Evropska asocijacija za kvalitet u opštoj/porodičnoj medicini (EuroPep upitnik).² Njegovom primjenom procjenjuje se rad tima porodične medicine u odnosu na kliničku praksu i organizaciju zdravstvenih usluga. Uvodni dio upitnika odnosi se na pol, dob, broj posjeta doktoru, obrazovni status i subjektivno mišljenje o zdravstvenom stanju. Zatim slijede 23 pitanja vezana za četiri oblasti (O) kvaliteta rada. Prvih šest pitanja obuhvataju odnos sa bolesnikom (O1), sljedećih pet pitanja se odnose na medicinsku brigu (O2), naredna četiri pitanja uključuju oblast informacije i podrške (O3) i posljednjih osam pitanja se odnose na organizaciju rada (O4). Anketirani su davali ocjene od 1 do 5 ili „nije primjenljivo“, u slučaju da se neko od pitanja odnosi

na aktivnosti koje se ne obavljaju u okviru njihove odgovarajuće zdravstvene ustanove.

Upitnici su dijeljeni u zdravstvenim ustanovama nakon ljekarskog pregleda/konsultacije ili za sestrinskim pultom, popunjeni i odmah vraćeni. Od ukupnog broja anketiranih, 54 pacijenta ili nisu htjeli da učestvuju u anketi ili nisu propisno popunili upitnike. U uzorak su bili uključeni korisnici zdravstvenih usluga za koje se procijenilo da će biti sposobni da pročitaju, razumiju i popune upitnik. Iz istraživanja bile su isključene osobe mlađe od 18 godina i mentalno oboljele osobe. Osigurana je potpuna anonimnost, sa čime su svi ispitanici prethodno upoznati i objašnjena im je svrha i način popunjavanja upitnika. Nakon prikupljanja svih rezultata urađena je statistička obrada primjenom χ^2 testa, a rezultati su prikazani tabelarno i grafički.

Rezultati

Od ukupnog broja anketiranih ($n=2146$), 52,4% je bilo žena. Kod TPM liječeno je 55,2% pacijenata, a 44,5% kod

Tabela 1. Prikaz prosječnih ocjena po pitanjima EuroPep testa za TPM i zdravstvene radnike koji nisu završili edukaciju u oblasti porodične medicine

PITANJE		Edukacija iz porodične medicine	
		Da	Ne
O1	P1. Smatrate li da Vam Vaš ljekar posvećuje dovoljno vremena tokom pregleda?	4,86	4,83
	P2. Da li ljekar pokazuje interes za Vaš problem?	4,87	4,83
	P3. Da li Vam je lakše kada ljekaru kažete svoj problem?	4,81	4,77
	P4. Da li Vas ljekar uključuje u donošenje odluke o Vašem zdravlju?	4,79	4,74
	P5. Da li Vas ljekar pažljivo sasluša kada iznosite Vaše probleme?	4,85	4,80
	P6. Da li Vam daje sve podatke o Vašoj bolesti?	4,82	4,78
O2	P7. Da li se trudi da Vam što prije olakša Vaše tegobe?	4,84	4,80
	P8. Da li Vam pomaže da se osjećate bolje i da se što prije vratite svakodnevnom poslu?	4,81	4,76
	P9. Da li Vaš ljekar pregleda (srce, pluća, uši)?	4,79	4,75
	P10. Da li je Vaš ljekar temeljit kod pregleda?	4,85	4,79
O3	P11. Da li je Vaš ljekar radi na sprječavanju raznih bolesti (prevencija, vakcinacija)?	4,79	4,75
	P12. Da li Vam objašnjava zašto treba da uradite dodatne testove i analize?	4,84	4,79
	P13. Da li Vam daje objašnjenja o Vašim tegobama i Vašoj bolesti?	4,86	4,80
	P14. Da li pomaže Vašim emocionalnim problemima vezanim za Vaše zdravlje?	4,78	4,71
	P15. Da li Vam objašnjava zašto je važno da slijedite njegove/njene uputstva?	4,84	4,80
O4	P16. Da li se sjeća onoga što je uradio/la ili rekao/la?	4,81	4,77
	P17. Da li Vam objašnjava šta Vas očekuje prilikom pregleda kod specijaliste?	4,81	4,73
	P18. Da li Vam pomažu drugi zdravstveni radnici (sestra u ambulanti)?	4,83	4,81
	P19. Da li možete zakazati pregled kod Vašeg ljekara?	4,86	4,80
	P20. Da li je lako ostvariti telefonsku vezu sa ljekarom?	4,79	4,71
	P21. Da li možete tražiti savjete telefonom od ljekara?	4,77	4,71
	P22. Da li dugo čekate u čekaonici?	4,82	4,71
	P23. Da li ljekar reaguje brzo u slučaju hitnih stanja?	4,89	4,86

medicinskog osoblja koje nije obavilo edukaciju iz porodične medicine. Od ukupnog broja, 9,7% pacijenata je prvi put došlo na pregled kod TPM, 80,8% je navelo da je u pitanju ponovna posjeta, a 9,4% se nije izjasnilo. Više od polovine anketiranih pacijenata (57,6%) se izjasnilo da im je zdravstveno stanje bilo dobro, 23,5% se izjasnilo da je odlično, 16,3% je bilo lošeg zdravstvenog stanja, a 2,6% se nije izjasnilo.

Prosječna ocjena anketiranih, koji se liječe na primarnom nivou zdravstvene zaštite, odnosi se na srednju vrijednost najboljih ocjena koje su dobili TPM, kao i oni koji nisu završili edukaciju, a rade u domovima zdravlja (Tabela 1).

Rezultati pokazuju da su pacijenti dodijelili bolje ocjene TPM, nego onima koji nisu obavili takav edukativni proces. Posebno je analiza ocjenjivanja četiri oblasti rada pokazala da su pacijenti bolje ocjene dali TPM u navedenim oblastima (Slika 1).

Slika 1. Prikaz srednje vrijednosti ocjene ispitanika po oblastima kvaliteta rada

Analiza odgovora pacijenata prema oblastima kvalitete rada pokazuje veće zadovoljstvo pacijenata sa radom TPM u odnosu na rad onih koji nisu obavili edukaciju.

Najveća razlika u ocjenjivanju dvije navedene grupe zdravstvenih radnika odnosi se na pitanja P8 ($p=0,027$), P14 ($p=0,036$), P17 ($p=0,002$), P21 ($p=0,017$) i P22 ($p=0,011$), na koja su bolje ocjene dali pacijenti anketirani kod timova porodične medicine.

Diskusija

Dobijeni rezultati pokazuju da je ocjena zadovoljstva pacijenata uslugama na nivou PZZ dobra, s tim što su an-

ketirani zadovoljniji uslugama pruženim od strane TPM. Sistem porodične medicine je uključio novi način organizacije rada na PZZ, primjenjuje se naručivanje pacijenata na pregled, što se u našem istraživanju pokazalo korisnim i sa čime su pacijenti veoma zadovoljni. Trajanje pregleda je predviđeno na 15 minuta, sa mogućom modifikacijom u zavisnosti od trenutne potrebe pacijenta što je uticalo na povećano zadovoljstvo anketiranih. Na taj način smanjeno je i čekanje na pregled kod TPM, dok kod drugih zdravstvenih radnika pacijenti duže vremena borave u čekaonici.

Pored toga, pacijenti su više zadovoljni sa porodičnim doktorima, jer pokazuju veći interes za probleme pacijenata, naročito emocionalne, vezane za zdravlje pacijenata. Slična istraživanja vršena u Švedskoj pokazala su da je navedeni indikator takođe povećao zadovoljstvo pacijenata.^{2,3} Naše istraživanje je pokazalo da tim porodične medicine više pomaže pacijentima da se osjećaju bolje i samim tim da se vrate svakodnevnom poslu.

Zadovoljstvo pacijenata se takođe povećalo zbog pružanja informacija u vezi pregleda kod konsultanata na sekundar-

nom nivou. Slični nalazi su dobijeni u istraživanju provedenom u Turskoj u 6 gradova na uzorku od 1160 pacijenata, koji se liječe kod 33 tima porodične medicine.⁴ Istraživanje u Sloveniji je pokazalo da su pacijenti najviše bili zadovoljni sa porodičnim doktorom, jer je pažljivo saslušao pacijenta, dao sve podatke o bolesti, a takođe je omogućio i naknadnu telefonsku komunikaciju, što je u skladu sa našim nalazima.⁵

Organizacija službe na nivou PZZ u Republici Srpskoj je pozitivno ocijenjena od strane anketiranih. Pacijenti su zadovoljniji radom TPM gdje su i doktori i sestre obavili edukativni proces. Anketiranima naročito pogoduje sistem

naručivanja, telefonska komunikacija sa porodičnim doktorom, kao i pružanje dodatnih informacija. Ovo istraživanje pokazuje da je korisna edukacija u oblasti porodične medicine korisna.

Autori ovog članka nisu deklarirali konflikt interesa u vezi s ovim istraživanjem.

Reference

1. Carr-Hill R. The measurement of patient satisfaction. *J Public Health Med* 1992;14:236-49.
2. Grol R, Wensing M. Patients in Europe evaluate general practice: an international comparison. *Br J Gen Pract* 2000;50:882-7.
3. Szecsenyi J, Goetz Katja, Campbell S, Broge B, Reuschenbach B, Wensing M. Is the job satisfaction of primary care team members associated with patient satisfaction? *BMJ Qual Saf* 2011;20:508-14.
4. Dagdeviren N, Akturk Z. An evaluation of patient satisfaction in Turkey with the EUROPEP instrument. *Yonsei Med J*. 2004;45:23-8.
5. Kersnik J. Patients' recommendation of doctor as an indicator of patient satisfaction. *Hong Kong Med J* 2003;9:247-50.

Influence of Family Medicine Education on Patient Satisfaction

Nataša Pilipović-Broćeta, Gordana Tešanović, Amela Lolić, Jasminka Vučković, Nevena Todorović, Ljubiša Preradović

ABSTRACT

INTRODUCTION. The goal of patient satisfaction assessment is to evaluate and improve the quality of health care. This survey aims to assess patient satisfaction with primary health care and to compare satisfaction of patient cared by family physician and those professionals who have not been educated in family medicine.

METHODS. In 21 cities of Republic of Srpska, 2146 EuroPep questionnaires have been completed by patients. Total number of questionnaires given to the patients was 2200.

RESULTS. Patients gave better score to the family physicians than to physicians who were not educated in family medicine especially to questions related to recovery from disease, emotional problems and doctor-patient contact.

CONCLUSION. This survey shows benefit of the family medicine education.

Key words: family medicine team, education, EuroPep questionnaire, patient satisfaction