

ROZDZIAŁ IX. Streszczenie w języku polskim

Wprowadzenie: badanie satysfakcji pacjenta jest najlepszym źródłem informacji o jakości usług (jednej ze składowych jakości opieki medycznej) i głównym czynnikiem warunkującym przestrzeganie zaleceń lekarza, prowadzącym w konsekwencji do lepszych efektów klinicznych.

Cel pracy: Badania obecne miały na celu ocenę oczekiwań pacjentów Przychodni Lekarskiej MEDIKON w Białymstoku wobec świadczeń zdrowotnych. Cele szczegółowe objęły ocenę: oczekiwań pacjentów wobec lekarza i pielęgniarki; zaufania pacjentów do lekarza i pielęgniarki; oczekiwań pacjentów wobec personelu rejestracji; satysfakcji pacjentów z życia; preferowanych wartości osobistych oraz zależności od satysfakcji z życia, płci, wieku, miejsca zamieszkania, odległości od przychodni, wykształcenia, samooceny stanu zdrowia, powodu przybycia do przychodni, częstości korzystania z pomocy oraz preferowanych wartości osobistych. Postawiono także hipotezy badawcze: Pacjenci są zadowoleni z opieki lekarza oraz pielęgniarki i obdarzają ich wysokim stopniem zaufania. Zadowolenie z opieki lekarza oraz pielęgniarki zależy od stopnia satysfakcji z życia badanych, ich wieku, płci, miejsca zamieszkania, wykształcenia, umiejscowienia zdrowia w hierarchii wartości osobistych oraz częstości korzystania z pomocy. Pacjenci mają propozycje co do zmian jakie należy wprowadzić w pracy przychodni, aby poprawić jakość jej usług.

Materiał i metody: Badania rozpoczęto po uzyskaniu zgody Komisji Bioetycznej UMB – R-I-002/480/2018 oraz Dyrekcji Przychodni Lekarskiej Medikon w Białymstoku. Badaniem objęto 307. pacjentów Przychodni Lekarskiej Medikon w Białymstoku, (co stanowi 30,1 % dorosłych pacjentów przychodni i 19,94 % ogólnej liczby pacjentów przychodni). Dobór pacjentów był celowy, rozdano 320. ankiet, zwrotnie otrzymano 307. ankiet. Badania trwały od listopada 2018 do marca 2019. W badaniu zastosowano metodę sondażu diagnostycznego z wykorzystaniem zestawu kwestionariuszy: Autorskiego kwestionariusza ankietowego, FAS - Skali oceny zamożności rodziny, SWLS - Standaryzowanej Skali Satysfakcji z Życia, LWO - Listy Wartości Osobistych, Standaryzowanej Skali Zaufania Pacjent-Lekarz Aderson i Dedrick (1990) oraz Standaryzowanej Skali Zaufania Pacjent-Pielęgniarka (Krajewska-Kułąk i wsp. 2019)

Wnioski: Zdecydowana większość pacjentów Przychodni Lekarskiej MEDIKON w Białymstoku dobrze oceniała jakość świadczonych w niej usług. Ogólna ocena kontaktu z lekarzem i pielęgniarką była wysoka i zależała od stopnia satysfakcji z życia oraz znaczenia

zdrowia dla pacjenta. Pacjenci najbardziej doceniali lekarzy i pielęgniarki za uważne ich wysłuchanie, poświęcenie im dużej ilości czasu oraz kulturę osobistą. Zaufanie pacjentów do lekarzy było wysokie i zależało istotnie statystycznie od czynników społeczno-demograficznych (miejsce zamieszkania, wykształcenie, stopień zamożności), oceny satysfakcji z życia i znaczenia zdrowia w hierarchii wartości oraz wpływało na częstość stosowania się do jego zaleceń. Zaufanie pacjentów do pielęgniarek było wysokie i zależało jedynie od stopnia zamożności rodziny i satysfakcji z życia. Część pacjentów wyrażała potrzebę zmian w Przychodni, w tym przede wszystkim zwiększenia porad na temat zdrowego stylu życia i profilaktyki zdrowotnej. Otrzymane wyniki wydają się być istotne nie tylko w kwestii wrażeń odczuwanych podczas wizyty lekarskiej i pielęgniarskiej, opinii o pracy lekarzy, pielęgniarek, rejestratorek, o funkcjonowaniu przychodni oraz o poziomie zaufania do lekarza czy pielęgniarki, ale także w kwestii oczekiwanych przez pacjentów zmian. Pacjenci zgłaszali bowiem potrzeby umożliwienia pobierania materiału do badań laboratoryjnych na terenie przychodni, powiększenia parkingu, zatrudnienia dodatkowych lekarzy (w tym lekarzy innych specjalności), ustawienia w poczekalni dystrybutora z wodą oraz poświęcania przez lekarzy i pielęgniarki więcej czasu na rozmowy na temat zachowań prozdrowotnych oraz stworzenie możliwości udziału w badaniach przesiewowych. Powyższe sugestie ewidentnie można więc wykorzystać do poprawy jakości usług i podniesienia poziomu zadowolenia pacjentów Przychodni Lekarskiej MEDIKON w Białymstoku.

Słowa kluczowe: jakość opieki, pacjent, lekarz, pielęgniarka