

Удовлетвореност на пациентите – индикатор за качество на медицинската грижа

Милена Владимирова, Анна Димова, Тони Славков

Abstract— Международният и националният контекст на развитието за проблемите за качеството и за удовлетвореността на пациентите (потребители) налагат една нова политика, визия, еволюция на здравните грижи и пациент - центриран подход. Съвременният пациент градира задоволство по редица показатели, както и изразява критично мнение и препоръки относно болничната организация. Пациентите получават правото на избор на болница за своето лечение. В този аспект свободата на пациентския избор „подкопава“ монопола на болниците в предлагането на болнични услуги и гарантирането на техния бюджет за издръжка. Това е фундаментална промяна, която принуждава болницата да разглежда пациента като клиент, който осигурява нейните доходи и възможности за модернизация. Добрият престиж от лечението на пациентите формира във времето нарастващ приток на други пациенти и обратно, разочарованията от формално и неефективно лечение поражда загуби на пациенти с негативни последици за болничното заведение.

Keywords— удовлетвореност на пациентите ,качество на здравни грижи, методи на изследване

I. ВЪВЕДЕНИЕ

¹Факторите на пациентската удовлетвореност не са се променили коренно, но се изменя тяхното съотношение, като се прибавят нови във връзка с технологичното и общественото развитие.

Да имат доволни пациенти е било въпрос на чест за лекарите/лечителите от всички епохи, независимо дали са били жреци в свещения храм, лекари, обучавани в древни школи, випускници на по-стари или на съвременни университети. В удовлетворения пациент те са виждали признание на своите знания, способности, умения да отдалечат смъртта или болестта, да допринесат за благополучието на човека поверил живота и здравето си в техни ръце. В античността са документирани не малко прочути лекари: Хипократ, Соран, Гален, а по-късно в Арабските халифати- Разес, Авицена, Авензоар. Наред с многото си достойнства, те са имали едно общо качество-способност успешно да лекуват, да вдъхват доверие и така да създават доволни пациенти, които разнасят славата им.

Екстракт от забележителната „Молитва“ на Маймонид (1138 – 1204 г.) - лекар, философ, писател, мъдрец дава представа за моралните ценности,

ръководили и дълго вдъхновявали лекари от различни епохи: „Господи, ИЗПЪЛНИ ДУШАТА МИ С ЛЮБОВ КЪМ ИЗКУСТВОТО НА ЛЕЧИТЕЛЯ И КЪМ ВСИЧКИ ЧОВЕШКИ СЪЩЕСТВА. НЕ ДОПУСКАЙ ЖАЖДАТА ЗА ПЕЧАЛБА И СТРЕМЕЖЪТ КЪМ СЛАВА ДА МИ ПОВЛИЯТ ПРИ ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА МОЕТО ИЗКУСТВО НАПРАВИ ТАКА, ЧЕ МОИТЕ БОЛНИ ДА ИМАТ ДОВЕРИЕ В МЕН И МОЕТО ИЗКУСТВО, ДА СЛЕДВАТ МОИТЕ СЪВЕТИ И МОИТЕ НАСТАВЛЕНИЯ. ...Дай ми сила, воля и възможност да разширявам все повече моите познания.... Изкуството на лечителя е голямо, но човешкият дух винаги напредва“ [1,2].

II. УДОВЛЕТВОРЕНИЕ НА ПАЦИЕНТИТЕ

Проследявайки засиления интерес от изучаване на пациентската удовлетвореност, се установява еволюция в дефиницията на понятието удовлетвореност на пациентите (УП).

Паскоу през 1983 г. дава следната формулировка „степената на преживявания, на опит на индивида, сравнени с нейните/неговите очаквания“ [3].

Strasser и Schweikhat (1992) описват удовлетвореността, възприемайки я като стойност на пациентските решения и последващи реакции и стимули, свързани със здравето преди, по време и след края на престоя в болници или клиники [4].

През 2003г. Kuriopoulous определя пациентската удовлетвореност като мярка, при която доставящите здравни грижи са предоставили това, което съответства на нуждите и очакванията на пациента. Същевременно удовлетвореността се отразява на достъпа и акцентите на планирането и здравната стратегия на лечебните заведения [5].

Съгласно стандарт ISO 9000:2005 терминът удовлетвореност се дефинира като „Възприятие на клиента за равнището, до което са изпълнени неговите изисквания“. Тук може да добавим, че освен изискванията по отношение на удовлетвореността важно влияние оказват и предварителните очаквания и нагласите по отношение на предоставените грижи, услуги или стоки.

Въпреки широката му използваемост и признаването на неговата важност за подобряването на цялостното представяне на едно лечебно заведение в литературата все още няма единна дефиниция. Удовлетвореността на

Received: 05.03.2025

Published: 27.04.2025

<https://doi.org/10.47978/TUS.2025.75.01.027>

Milena Vladimirova is with the National Center for Public Health and Analyses, Sofia, Bulgaria (m.vladimirova@ncpha.government.bg)

Anna Dimova is with the National Center for Public Health and Analyses, Sofia, Bulgaria (a.dimova@ncpha.government.bg)

Toni Slavkov is with the National Center for Public Health and Analyses, Sofia, Bulgaria (t.slavkov@ncpha.government.bg)

пациентите е термин, който се ползва с различни дефиниции с обща насоченост от научните автори.

В модела на измерване на качеството на медицинските грижи на Donabedian пациентската удовлетвореност е дефинирана като докладвано от пациента субективно измерване на резултатите от лечението като същевременно медицинските структури и процеси могат да бъдат измерени чрез докладваните от пациента впечатления. Много автори имат различно възприемане за дефиницията на удовлетвореността на пациента. Jenkinson и екип обръщат внимание, че пациентската удовлетвореност най-вече е проявление на отношение към медицинската грижа или аспекти от тази грижа. На свой ред пациентската удовлетвореност може да се определи като пациентските емоции, чувства и възприятия на предоставената им медицинска грижа. От друга страна удовлетвореността може да се дефинира като степен на съгласуване и покриване между очакванията на пациента за идеалната грижа и техните възприятия за реалната грижа

Все повече автори изтъкват значението на комбинацията от методи за изследване на пациентската удовлетвореност.

Според значителен брой автори - B. White, C. Williams, на първо място са въпросниците, сред които има няколко поколения с начало 1976 г. [6,7]. Второ място, според M. Calma., заемат телефонните интервюта с пациенти напуснали вече стационара. J. Sitzia и други изтъкват тяхното преимущество заради факта, че пациентите са вън от болничната сграда и имат чувство на по-голяма независимост от медицинския персонал [8].

Според A. Davies и J. Ware оплакванията на пациентите, записани в специални книги или изразени пред представители на болничното ръководство имат голям потенциал, макар и с допълващ характер. Те могат да послужат и за описание на отделни случаи (case study) [9,10].

В последно време се забелязва известно увлечение към дълбочинните интервюта, но трудностите в провеждането им ограничават по-широкото им приложение.

Следователно не съществува универсален метод, а е необходима комбинация от методи според характера на болните и вида на болницата.

Както подчертава Ch. Guadagnino [11] измерването на удовлетвореността на пациентите е постоянно засенчвано от измерванията на клиничните процеси. Но съществуват редица финансови инициативи, в които „точките“ получени при проучване задоволството на пациентите се използват като част от бонуса при заплащане на лекарите от първичната медицинска помощ, които са с договорено плащане тип „капитация“. Това дава основание да се смята, че измерването на удовлетвореността на пациентите би могло по-нататък да се интегрира в едно общо измерване на клиничното качество. Съгласно стандарт ISO 9000:2005 терминът удовлетвореност се дефинира като „Възприятие на клиента за равнището, до което са изпълнени неговите изисквания“ [14]. Тук може да

добавим, че освен изискванията по отношение на удовлетвореността важно влияние оказват и предварителните очаквания и нагласите по отношение на предоставените грижи, услуги или стоки.

Въпреки широката му използваемост и признаването на неговата важност за подобряването на цялостното представяне на едно лечебно заведение в литературата все още няма единна дефиниция. Удовлетвореността на пациентите е термин, който се ползва с различни дефиниции с обща насоченост от научните автори.

В модела на измерване на качеството на медицинските грижи на Donabedian [12] пациентската удовлетвореност е дефинирана като докладвано от пациента субективно измерване на резултатите от лечението като същевременно медицинските структури и процеси могат да бъдат измерени чрез докладваните от пациента впечатления. Много автори имат различно възприемане за дефиницията на удовлетвореността на пациента. Jenkinson и екип обръщат внимание, че пациентската удовлетвореност най-вече е проявление на отношение към медицинската грижа или аспекти от тази грижа. На свой ред пациентската удовлетвореност може да се определи като пациентските емоции, чувства и възприятия на предоставената им медицинска грижа. От друга страна удовлетвореността може да се дефинира като степен на съгласуване и покриване между очакванията на пациента за идеалната грижа и техните възприятия за реалната грижа

Тук е мястото да се отбележат някои мнения и изследвания относно „точките“, които лекарите получават от пациентите. M. Makary от Университета Джон Хопкинс смята, че тези количествени оценки могат да служат на потенциалните пациенти за да направят информиран избор, но в редица специализирани хирургически отделения, оперативни зали пациентската удовлетвореност трудно би могла да има голям принос в оценка на качеството на медицинската дейност. Недопускането на инфекции, профилактика на тромб-емболични инциденти, своевременно отстраняване на катетрите и др. под. имат голямо значение за поддържане на добро качество. Същевременно M. Makary [15] подчертава в тази насока изключително голямата роля на екипа медицински специалисти, техните условия на труд, удовлетвореност от работа и др..

III. УДОВЛЕТВОРЕНОСТ НА ПАЦИЕНТИТЕ В БЪЛГАРИЯ

Съгласно доклада на Световна банка от 2013 г. за икономическото развитие на България по ниво на пациентска удовлетвореност България е 33-34 място в света.

Още с първите стъпки за проучване на мнението/удовлетвореността на пациентите се създават като препоръчителни и широко се прилагат писмените въпросници или популярни като анкети, защото са свързани с ниски разходи и същевременно предоставят надеждни резултати и възможности за качествен анализ. Във връзка с това се възприема решението за комбинирането на въпроси, които да дават количествена оценка на лечението - цифрова скала,

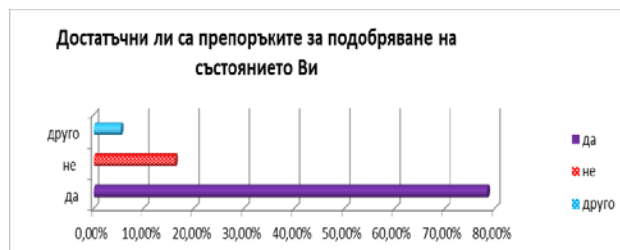
позволяваща рейтинг на резултатите, както и въпроси, за които отговорите да са със свободен текст или с други думи, закрити и открити въпроси.

Последните позволяват да се направи качествен анализ на проблема. Препоръчва се също така проучването да се извърши непосредствено след болничното лечение. Популярност е получил въпросът за степента на удовлетвореност от качеството на болнично лечение. Пациентите предлагат като отговор свободен описателен текст, а изследователите изготвят скали за количествена оценка.

В добра практика се превръщат анкетите или въпросници към пациентите, които отразяват възгледите на изследователите относно значимостта на факторите, влияещи върху удовлетвореността. Счита се, че при подбора и селектирането на въпросите за измерване на задоволството на пациентите е добре да включат въпроси, които дават обща и конкретна характеристика за болничното лечение - избор на лечебното заведение (болница), мотиви за предпочитанието и други.

Отговорите на въпросите дават най-обща, но необходима оценка за задоволството, което са изпитали пациентите от болничното си лечение. Те разкриват цялостното отношение на пациентите към услугите на дадено болнично заведение. По-съществени са, разбира се, въпросите, чрез които може да се измери задоволството от конкретното болнично лечение. Във връзка с това изследователите препоръчват въпросите да обхванат три ключови групи, а именно свързани с качеството на болничните услуги, с достъпа до тях и с любезността на персонала към пациентите със съответна тежест. Познаването на изискванията и потребностите на потребителя - пациент е от изключителна важност, тъй като той има виждане, различно от това на лекаря. [16]

С други думи, удовлетвореността на пациентите е една специфично определена изследователска зона, в която има много голям брой изследвания и до днес. Илюстрация на това е и графиката от изследване на експерти с въпрос, свързан с подобряване на здравословното състояние на пациентите и препоръките по този повод, необходим за целите на НЦОЗА през 2024 г..



Фиг.1 Таблица: Препоръки за подобряване на състоянието

Независимо от посоката на резултатите обичайно те не достигат до лекуващите екипи. Все още липсва регулярно публикуване на резултатите, даже от тези болници, които ги използват. Публикуването на резултатите в ерата на интернет потреблението е изключително важно, защото се прилага:

- За сравняване, при което пациентите/потребителите могат да направят своя информиран избор
- За стимулиране на нови инициативи за подобряване на качеството
- За засилване отговорността на качеството на здравни грижи, чрез увеличаване на прозрачността.

IV. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Корелационната зависимост между пациентската удовлетвореност и препоръката за лечение, дава възможност последната да се разглежда като индиректен признак за пациентската удовлетвореност.

Проучванията на пациентската удовлетвореност разширяват своя обхват, източници и методи, което увеличава тяхната надеждност да бъдат не само обратна връзка, но да служат като важен индикатор за качество. Това доказва необходимостта от системно провеждане на проучвания върху удовлетвореността на пациентите и по-голямо внимание към прилаганите при тях методически подходи.

ИЗПОЛЗВАНА ЛИТЕРАТУРА

- [1] Николаева Ив., Н. Фесчиева. Н. Пейчев, К. Иванов. Психосоциологически и организационни аспекти на взаимоотношенията „Медицински работник - болен”. В: Проф-д-р Иванка Николаева радетел на общественото здравеопазване 2014,90-103,СТЕНО,Варна
- [2] Маймонид Моисей, Молитва врача, Донецкий национальный медицинский университет,Доннму,2014
- [3] Pascoe,G.C.,1983,Patient satisfaction in primary healthcare: a literature review and analysis”,Eval Programm Plann,6,185-210,In:Asadi – Lari, M.Tamburini, Mand Gray D.,2004,Patient, needs,satisfaction,and health related quality of life:Towards a comprehensive model”, “Health and Quality of Life Outcomes, 2:32,doi: 10.1186(1477-7525-2-32)
- [4] Strasser,S.and Schueikhait,1992,”Measuring patient satisfaction from improvement patient service,An Arbor,MI:Health Administration Press,
- [5] KyriopoulosY.,Lionis,C.,Souliotis,K.and Tsakos,Y.,2003,“Society and Health”, Edition Themelio, Greece, Athens, ISBN 960-310-299-7.
- [6] White,Brandi,Measuring patient satisfaction.How to do it and why to batker.AAFP Scientific assembly – family Practice Management,HCCAHPs,pp 8-12
- [7] Williams, Patient satisfaction: a valid concept ?Soc Sci Med 1994;38;509-516
- [8] Sitzia J,N. Wood Patient satisfaction : a review of issues and concepts. Soc Sci Med 1997 ;No12, 45:1829 - 1843..
- [9] Davies, K., S. Harrison. Trends in doctor-manager relationships. BMJ, 2003, 326, 646-649.
- [10] Ware JE, Jr, Snyder MK, Wright WR, Davies AR. Defining and measuring patient satisfaction with medical care. Eval Program Plann. 1983;6(3-4):247-263. [PubMed]
- [11]Guadagnono,Ch.,Role of patient satisfaction,Physicians News Digest, Dec.2003, p.16-17
- [12] Donabedian, A., 1980, “The Definition of Quality and Approaches to its Assessment, Health Administration Press, Ann Arbor,MI, Gasquet, I. Villemiot, S., Estaquio, C.,Dureux P., Ravaud P., and Falissard,B.,2004,” Health and Quality of Life Outcomes, Vol2, pp. 43
- [13] Jenkinson C, Coulter A, Bruster S, Richards N, Chandola T. Patients' experience and satisfaction with Health Care: Results of a questionnaire study of specific aspects of care. Quality and Safety in Health Care Journal. 2002
- [14] Тодоров И., Костадинова Т., Изследване на водещите фактори, влияещи върху пациентската удовлетвореност в клиника за асистирана репродукция – споделяне на опита на Медицински комплекс „Д-р Щерев“, Репродуктивно здраве 2020, 35-40
- [15] M.Makary,When Medicine Gest it Wrong and What It Means for Our health,WHO,2020

[16] Павлова, Й., Психичното здраве: от тема табу до мода, сп.
dВерсия Политика и психично здраве, бр.16, Изд. Симолини, С.,
2024, ISSN:2367-8690

Patient Satisfaction – Indicator of Medical Care

Milena Vladimirova, Anna Dimova, Toni Slavkov

Abstract— The international and national context of development for quality issues and patient (consumer) satisfaction impose a new policy, vision, evolution of healthcare and a patient-centered approach. The modern patient grades satisfaction on a number of indicators, as well as expresses critical opinion and recommendations regarding the hospital organization. Patients are given the right to choose a hospital for their treatment. In this aspect, the freedom of patient choice “undermines” the monopoly of hospitals in offering hospital services and guaranteeing their maintenance budget. This is a fundamental change that forces the hospital to view the patient as a client who provides its income and opportunities for modernization. The good prestige of treating patients forms an increasing influx of other patients over time and vice versa, the disappointments of formal and ineffective treatment generate losses of patients with negative consequences for the hospital.

Keywords— patient satisfaction, quality of healthcare, research methods