

Фактори, влияещи върху удовлетвореността на пациента в периода на хоспитализацията

Factors, Influencing Upon the Patient Satisfaction During the Hospitalization Period

Станислава Павлова¹, Мариана Николова¹,
Анна Георгиева¹, Веселин Вълков²

¹Медицински университет „Проф. д-р Параскев Стоянов“ – Варна,
Факултет по обществено здравеопазване, Катедра „Здравни грижи“

²Медицински университет „Проф. д-р Параскев Стоянов“ – Варна, Факултет по медицина
Катедра „Пропедевтика на вътрешните болести“

Stanislava Pavlova¹, Mariana Nikolova¹,
Anna Georgieva¹, Veselin Valkov²

Medical University „Prof. Dr. Paraskev Stoyanov“ – Varna,
Faculty of Public health, Department of Health Care

Medical University „Prof. Dr. Paraskev Stoyanov“ – Varna,
Faculty of Medicine, Department of Propaedeutics of Internal Diseases

Резюме: Все по-често пациентът оценява медицинската дейност и взаимоотношенията, в които встъпва с лекаря и медицинската сестра в периода на хоспитализацията. Целта на проучването е да се установят и анализират фактори, които влияят на удовлетвореността на пациента при престоя му в отделението. Проучването е проведено сред 1054 пациенти, хоспитализирани в МБАЛ на територията на осем града. Оценката на различни фактори показва, че с увеличаване броя на хоспитализациите (до трета хоспитализация) все повече се повишава удовлетвореността на пациентите от отношенияето на лекаря и медицинската сестра, обслужването и грижите от сестринския персонал, но намалява удовлетвореността по отношение на материалната база, получаваната информация и медицинското наблюдение. Пациентите, живеещи в селата, са по-удовлетворени, за разлика от живеещите в големите градове. По отношение на образованието болните с по-висока образователна степен и в по-млада възрастова група са по-доволни от обслужването и грижите в отделението, за разлика от зачитане на правата им като пациенти и получаване на редовна информация.

Ключови думи: удовлетвореност, здравни грижи, пациент, отделение, хоспитализация

Summary: More often and often the patient estimates the medical activity and the relationships, in which he enters with the doctor and the nurse during the hospitalization period. The purpose of the investigation is to identify and analyze the factors, which influence upon the patient satisfaction during his stay in the department. The investigation is executed among 1054 patients, hospitalized in Multidisciplinary hospital for active treatment, situated in eight cities. The estimate of the different factors showed that with the increase of the hospitalizations number (up to the third hospitalization) the patient satisfaction of the attitude of the doctor and nurse, the servicing and the nursing cares still increases, but the satisfaction regarding the necessary equipment, the obtained information and the medical supervision decreases. The patients, who live in villages, remain more satisfied unlike the people, who live in bigger cities. Regarding the education the patients, who have higher educational degree and are younger, are more satisfied by the servicing and the cares in the department unlike the respect of their patient rights and the obtaining of regular information.

Keywords: satisfaction, health cares, patient, department, hospitalization

Въведение

Все по-често пациентът оценява медицинската дейност и взаимоотношенията с лекаря и медицинската сестра в периода на хоспитализация-

та. За предотвратяване на грешки от морален характер са изготвени етичен и професионален кодекс. Намесата на държавата в контрола на медицинската дейност върху лицата, упражняващи тази дейност, има за цел да защити жи-

вота и здравето на пациента чрез увеличаване на изискванията върху лекаря и медицинската сестра. В кодексите се регулират отношенията и поведението на медицинските професионалисти с близките на пациентите, с колегите, с обществото (8, 9).

Възникващите взаимоотношения с пациента условно могат да се охарактеризират в следните основни модели – патерналистичен модел, автономен модел, модел на партньорство, договорен модел (4). В съвременния свят взаимоотношенията между пациента и оказващия медицинска помощ и грижа преминават все по-ясно от патерналистичен към партньорски тип. От обект на интервенция пациентът в настоящия момент се превръща в партньор на екипа (5).

За болния приспособяването в отделението е бифокално. От една страна, пациентът трябва да се приспособи към болестта, а от друга, към болничната среда. Всяка болест е нарушение на нормалната жизнена дейност. Тя е и реакция на личността спрямо нарушението. Познаването на болния е сложен процес, характеризиращ се с познаване на личностните качества на индивида; неговата взаимосвързаност с околната среда; емоционалната му устойчивост; способността да противодейства на промените в живота, свързани с болестта. Поведението на пациента се обуславя от въздействието на различни фактори: индивидуални (възраст, личностни особености, семейно обкръжение); социално-културни (социален произход, начин на живот, професия, медицинско обслужване); фактори, свързани с естеството на болестта (остра, хронична) (7). М. Ачкова разграничава следните видове поведения на болния в болничната среда: уравновесено, спокойно и търпеливо; адаптирано, тревожно поведение; затварящи се в себе си и необщителни болни; отричащи болестта; пасивно-агресивно и враждебно раздразнително поведение; търсене на „вторична печалба“ от болестта (1, 2).

Пациентът моделира поведението си по отношение на собственото си здраве и медицинските професионалисти под влиянието на биологични и социални фактори, произлизащи както от спецификата на заболяването, така и от неговия социален статус (3, 5, 6). Поведението на пациента се обуславя и от промяната, настъпила в неговата роля в лечебния процес. Всеки

човек създава свое разбиране за ситуацията, в която изпада. Всеки индивид притежава знания за себе си и преживяванията си.

Отношенията между медицинските професионалисти и пациента в процеса на въздействие и взаимодействие се формират под влияние на сложен комплекс от *фактори*. Те могат да се разграничат на:

- ◆ фактори от страна на пациента, към които се отнасят:
 - мястото и ролята на личността по отношение на другите хора, социалните групи и обществото като цяло;
 - съвкупността от онези черти и качества на индивида, по които той се отличава от останалите – културност, съзнателност, материална заинтересованост, характер, тип нервна дейност, възрастово-полови характеристики и др.
- ◆ фактори от страна на медицинския специалист – личностови, възрастови и здравословни особености, професионален ценз, удовлетвореност от работата, престиж на професията.
- ◆ фактори от страна на работната среда – организация на работата в здравния екип, материално-техническа обезпеченост, микроклимат на работната среда (4).

Според друга класификация факторите, влияещи на взаимоотношенията между медицинските професионалисти и пациента, могат да се обособят в няколко групи:

- ◆ Болният човек, който се нуждае и търси помощ;
- ◆ Професионалното действие – предлагана помощ, при която медицинските специалисти ще използват знанията и уменията си в интерес на пациента;
- ◆ Лечението – решението и технически правилното изпълнение на професионалната задача от гледна точка на съвременните научно-технически познания, съобразено с конкретния пациент, с ценностната му система, схващания, религиозни вярвания и духовни убеждения (3).

Цел

Да се проучат и установят факторите, повлияващи удовлетвореността на пациента при престоя му в лечебното заведение.

Материал и метод

В проучването са включени общо 1054 пациенти, хоспитализирани в УМБАЛ „Св. Марина“ – Варна, МБАЛ „Св. Анна“ – Варна, МБАЛ – Варна към ВМА – София, МБАЛ – гр. Шумен, МБАЛ – гр. Добрич, МБАЛ – гр. Търговище, МБАЛ – гр. Нови Пазар, МБАЛ – гр. Велики Преслав, МБАЛ – гр. Балчик, МБАЛ – гр. Кубрат. Проучването е реализирано в периода 2011/2012 г. Бяха определени критерии, на които да отговарят пациентите, за да бъдат включени в проучването – над 18-годишна възраст, за да могат самостоятелно да изразяват мнението си; с болничен престой – три и над 3 дни, за да са встъпили във взаимоотношения с медицинските сестри и да преодолеят стреса, съпроводен с хоспитализацията; да са хоспитализирани в отделения с терапевтична и хирургична насоченост. В проучването не участват пациенти, преминали през спешните и интензивни структури, за да са в стабилно физическо състояние. Мнението на анкетираните е проучено чрез прилагане на индивидуална анкетна карта, специално разработена за нуждите на проучването. С цел повишаване достоверността на проучването анкетните карти са предоставяни на пациентите към момента на изписване от отделението.

Използваните методи са документален, социологически и статически. Данните са обработени статистически чрез SPSS v. 15.0, а за изработване на графиките е използван софтуерен пакет Microsoft Office Excel 2010.

Анализ и обсъждане

В научното изследване е проучено мнението на общо 1054 пациенти от многопрофилни болници за активно лечение (МБАЛ) на територията на 8 града, хоспитализирани в отделения с терапевтична и хирургична насоченост. С цел по-задълбочен анализ мнението на пациентите е анализирано общо за извадката и в зависимост от вида на МБАЛ (университетски, областен, общински). МБАЛ на територията на гр. Варна са отделени в самостоятелна група, тъй като са основни бази за университетско обучение. Разпределението на пациентите в трите подгрупи е приблизително равномерно, позволяващо по-разширен анализ. Анализът на социодемографските данни показва, че пациентите, попаднали в нашето проучване в зависимост от вида на МБАЛ, в който са хоспитализирани, са с различен социодемографски профил, което според нас влияе на изразеното мнение (Таблица 1).

Таблица 1. Характеристика на пациентите в зависимост от вида на МБАЛ

Характеристика		Университетска МБАЛ		Областна МБАЛ		Общинска МБАЛ	
		Брой	%	Брой	%	Брой	%
Пол	мъж	218	55,90	181	52,30	148	46,50
	жена	172	44,10	165	47,70	170	53,50
Възраст	Средна възраст (\pm SD)	56 г. \pm 18 г.		55 г. \pm 14 г.		54 г. \pm 12 г.	
	До 44 г.	103	26,50	80	23,10	59	18,80
	45 – 59 г.	96	24,70	112	32,40	138	43,90
	60 – 74 г.	114	29,30	126	36,40	105	33,40
	Над 75 г.	76	19,50	28	8,10	12	3,80
Образование	Основно	98	25,10	50	14,50	91	28,70
	Средно и средно-специално	178	45,60	212	61,40	165	52,10
	Полувисше	5	1,30	14	4,10	31	9,80
	Висше	106	27,20	66	19,10	30	9,50
	По-ниско от основно	3	0,80	3	0,90	-	-
Населено място	Голям град	249	63,80	117	33,80	16	5,00
	Малък град	100	25,60	158	45,70	204	64,20
	Село	41	10,50	71	20,50	97	30,80
Трудова заетост	Учащ	22	5,60	6	1,70	8	2,50
	Работещ	129	33,10	160	46,20	127	39,90
	Безработен	27	6,90	30	8,70	56	17,60
	Пенсионер – работещ	39	10,00	18	5,20	40	12,60
	Пенсионер – неработещ	173	44,40	132	38,20	87	27,40

Семейно положение	Семеен/а и живеещ на семейни начала	266	68,20	244	70,70	238	75,10
	Несемеен/а	33	8,50	33	9,60	23	7,30
	Разведен/а	27	6,90	26	7,50	21	6,60
	Вдовец/а	64	16,40	42	12,20	35	11,00
Етническа принадлежност	Българска	351	90,00	272	78,60	184	64,30
	Турска	32	8,20	69	19,90	74	25,90
	Ромска	4	1,00	2	0,60	26	9,10
	Друга	3	0,80	3	0,90	2	0,60
Общо			37,00%		32,80%		30,20%

Факторите, повлияващи удовлетвореността на пациента в периода на хоспитализацията, са многообразни. Предложихме на анкетираните пациенти да определят удовлетвореността си по отношение на взаимоотношенията с медицинския екип; получаваната информация за състоянието си; грижите, полагани за възстановяване или подобряване на състоянието; наблюдение на състоянието; зачитане на правата на пациента и условията в отделението по отношение на материалната база.

Проучвайки мнението на пациентите за взаимоотношенията, които изграждат с медицинските специалисти, им предложихме да определят удовлетвореността си през периода на хоспитализацията. Данните показват, че в най-голяма степен пациентите са били удовлетворени от отношението на лекуващия лекар (77,50%), следвано от отношението на медицинските сестри (41,70%). Вниманието на съвременния пациент е насочено освен към нуждата от въз-

становяване на здравето, но и към срещнатото отношение.

Следващи причини, влияещи на удовлетвореността на пациента, са „обслужването и грижата на медицинските сестри“ (27,50%), „непрекъснатото медицинско наблюдение на състоянието“ (27,50%), „материалната база в отделението“ (27,10%).

Обезпокоителен е фактът, че най-ниска е удовлетвореността от „получаване на редовна информация от медицинския екип“ (18,30%), както и „зачитане на правата на пациента“ (13,00%).

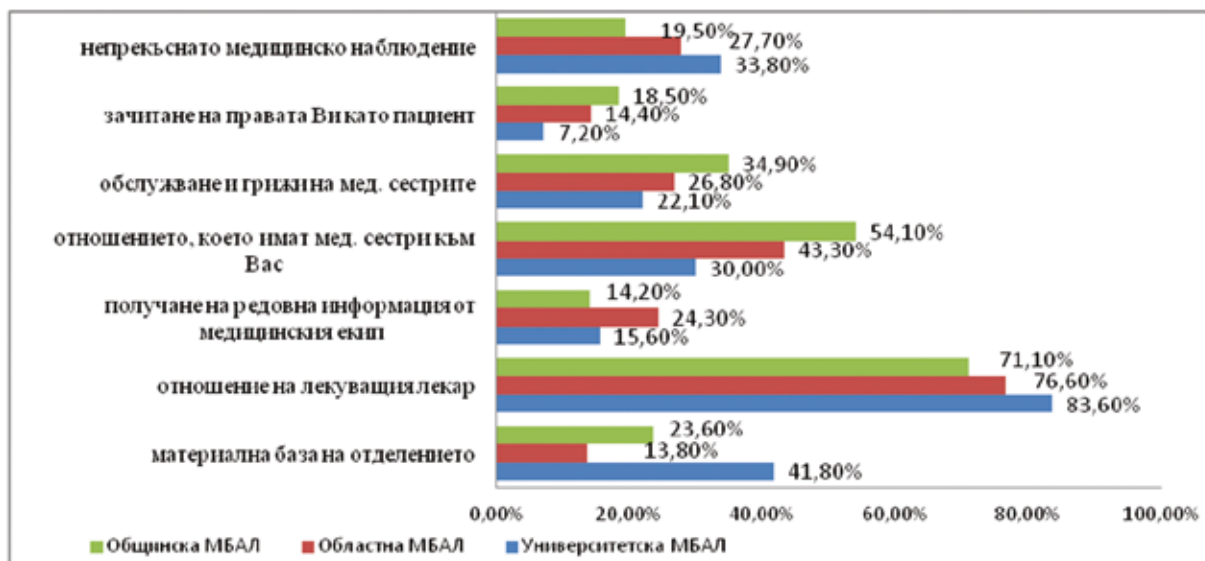
С увеличаване броя на хоспитализациите (до трета хоспитализация) все повече се повишава удовлетвореността на пациентите от отношението на лекаря и медицинската сестра, обслужването и грижите от сестринския персонал, но намалява удовлетвореността по отношение на материалната база, получаваната информация и медицинското наблюдение ($\chi^2 = 69,65$; $p < 0,001$) (Таблица 2).

Таблица 2. Причини за удовлетвореност на пациента в зависимост от поредността на хоспитализация

Причина за удовлетвореност	I-ва хоспитализация	II-ра хоспитализация	III-та хоспитализация	Повече от II хоспитализации
Материална база на отделението	29,90%	26,70%	20,00%	20,50%
Отношение на лекуващия лекар	77,30%	78,50%	83,80%	68,20%
Получаване на редовна информация от мед. екип	17,80%	17,50%	9,50%	30,70%
Отношение на медицинските сестри	35,80%	46,20%	47,60%	54,50%
Обслужване и грижите на медицинските сестри	24,30%	29,70%	31,40%	35,20%
Зачитане на правата на пациента	10,80%	16,50%	17,10%	10,20%
Непрекъснато мед. наблюдение на състоянието	31,90%	24,10%	17,10%	25,00%

Подредбата на причините, повлияващи удовлетвореността на пациента, зависят и от лечебното заведение, в което са били хоспита-

лизиращи ($p < 0,001$). Основно пациентите са удовлетворени от „отношението на лекуващия лекар“, независимо от вида на МБАЛ (Фиг. 1).



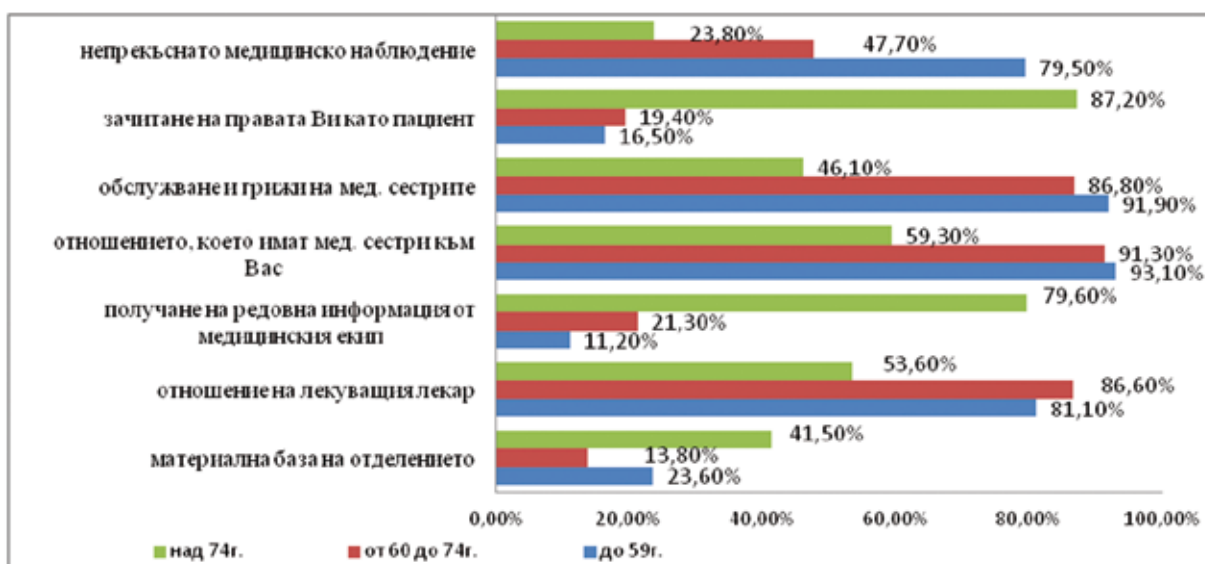
Фиг. 1. Причини за удовлетвореност на пациентите по време на болничния престой в зависимост от вида на МБАЛ

*% надвишава 100, т.к. пациентите са дали повече от един отговор

Хоспитализираните в университетските МБАЛ поставят на второ и трето място „материалната база“ в отделението (41,80%) и „непрекъснатото медицинско наблюдение“ (33,80%). Едва на четвърто място пациентите поставят „отношението на медицинските сестри“, следвано от сестринските грижи. Пациентите, лекувани в областните и общинските МБАЛ, са удовлетворени на второ място от „отношението на медицинските сестри“ – съответно 43,30% и 54,10%. Третият удовлетворителен фактор за пациентите от областните МБАЛ-и е „непре-

къснатото медицинско наблюдение“ (27,70%), а за пациентите от общинските МБАЛ – „обслужването и грижите на медицинската сестра“ (34,90%).

Възрастта на пациентите определя и тяхната удовлетвореност по отношение на някои фактори ($p < 0,01$) (Фиг. 2). Хоспитализираните пациенти във възраст над 74 години са удовлетворени в основна степен най-вече от зачитане на правата им (87,20%) като пациенти и редовната информация, която получават по време на престоя в отделението (79,60%).



Фиг. 2. Причини за удовлетвореност на пациентите по време на болничния престой в зависимост от възрастта

*% надвишава 100, т.к. пациентите са дали повече от един отговор

Пациентите в по-младата възраст (до 59 г.) са в по-малка степен удовлетворени от зачитането на правата им като пациенти и получаване на редовна информация (11.2%). От отношението на персонала са удовлетворени пациентите в по-млада възраст, отколкото болните в по-напреднала възраст.

Образованието също е фактор, повлияващ мнението на пациентите ($p < 0,05$) (фиг. 3). Хоспитализираните болни с по-висока образователна степен са по-удовлетворени от обслужването и грижите в отделението, за разлика от зачитане на правата им като пациенти и получаване на редовна информация.



Фиг. 3. Причини за удовлетвореност на пациентите по време на болничния престой в зависимост от вида на образованието

*% надвишава 100, т.к. пациентите са дали повече от един отговор

Видът на населеното място, в което живеят болните, е от значение при изказване на мнение по отношение на удовлетвореността при престоя

в лечебното заведение. Живеещите в селските райони са по-удовлетворени, за разлика от живеещите в големите градове (фиг. 4).



Фиг. 4. Причини за удовлетвореност на пациентите по време на болничния престой в зависимост от вида на населеното място

*% надвишава 100, т.к. пациентите са дали повече от един отговор

Вероятно изискванията на пациентите с по-висока образователна степен и живеещи в по-големите градове са по-взискателни при престоя си в болничното отделение.

Удовлетвореността на пациента в периода на хоспитализацията може да се влияе от разнообразни фактори като:

- ◆ качеството на *медицинската услуга*, даваща възможност за по-ефективно и по-бързо възстановяване на здравето и повишаваща удовлетвореността на пациента като потребител;
- ◆ *условията на средата*;
- ◆ качеството на *взаимоотношенията*, в които пациентът встъпва с медицинския екип, и др.

Въз основа на получените данни разработихме схематичен модел, показващ основни фактори, като възраст на пациента, вид на ЛЗ, образование и др., които в различна степен повлияват удовлетвореността на пациента в периода на хоспитализацията (фиг. 5).

Моделът включва шест компонента, които имат отношение за оценката на удовлетвореността. Според нас е необходимо да се предвидят при оценката на общата удовлетвореност и да се използват от болничния мениджмънт.

Установените фактори повишават или понижават удовлетвореността на пациента.



Фиг. 5. Теоретичен модел, представящ удовлетвореността на пациента в периода на хоспитализацията

В заключение можем да обобщим, че удовлетвореността на пациента при престоя му в лечебното заведение зависи от няколко фактора, като поредност на хоспитализацията, вид на

лечебното заведение, възрастта и образователната степен, която имат пациентите, големината на населеното място, в което живеят. Жизненият опит и социалното положение фор-

мират у пациента определена ценностна ориентация, обществена нагласа в отношенията с медицинските специалисти и с медицинската институция. Тези особености са предпоставка за поведението и потребностите на пациента. Изискванията на пациента като потребител на здравната помощ се определят не само от типологията на пациента, а и от социалния му

статус и от обществото като цяло. Посочените фактори определят степента на осъзнаване на здравните потребности на личността и влияят върху мнението и оценката на пациентите за взаимоотношенията им с медицинския екип и удовлетвореността по време на хоспитализацията.

Литература:

1. Ачкова, М., Приложна психология в медицината и здравните грижи. София, Изд. Медицина и физкултура, 1992.
2. Балканска, П., Психологични подходи в здравния мениджмънт, Изд. Булвест 2000, София, 2009.
3. Грънчарова Г., С. Александрова, А. Велкова, Медицинска етика, За студенти по медицина, бакалаври по здравни грижи и студенти от медицинските колежи, Издателски център „ВМИ – Плевен“, 2001.
4. Грънчарова Г., Управление на здравните грижи, с модул „здравни проекти“, Изд. център МУ – Плевен, 2005.
5. Катрова-Петкин, Л. Стоматологичната професия – състояние и перспективи. София, 1998.
6. Мухина, С. А., И. И. Тарновская, Теоретични основи на сестринските грижи. Изд. център на ВМИ – Плевен, 2006.
7. Попова, С., Социална медицина, учебник за студенти от професионално направление „Здравни грижи“, образователно-квалификационна степен „Бакалавър“, Стено, Варна, 2010, 113-119
8. <http://www.nursing-bg.com>

Адрес за кореспонденция:

Станислава Павлова

Варна – 9000

Бул. „Цар Освободител“ 84

Медицински университет „Проф. д-р Параскев Стоянов“ – Варна,

Факултет по обществено здравеопазване,

Катедра „Здравни грижи“

E-mail: stpavlova@abv.bg
