



Zdravstvena zaštita u čijem je fokusu pacijent

Januar 2005

Copyright © 2005 AKAZ

Ovaj dokument predstavlja vlasništvo AKAZ-a (Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu FBiH). Namjenjen je za javnu objavu, njime se može svako koristiti, na njega se pozivati, ali samo u originalnom obliku, bez ikakvih izmjena, uz obavezno navođenje izvora podataka. Korištenje ovog dokumenta protivno gornjim navodima, povreda je autorskih prava AKAZ-a, sukladno Zakonu o autorskom pravu i srodnim pravima BiH. Počinitelj takve aktivnosti podliježe kaznenoj odgovornosti.

Izvršenje o kojem se javno izvještava

Javno izvještavanje uporedivih informacija o kvalitetu zdravstvene zaštite postaje sve prihvaćeniji način poboljšanja odgovornosti i kvaliteta. Kartice za izvještavanje o kvalitetu su veoma važne u SAD-u već više od deset godina, a predstavljaju i središnji dio reforme zdravstvenog sistema u VB, međutim nezadovoljstvo javnosti, zdravstvenih profesionalaca i menadžera objavljenim indikatorima izvršenja u VB pokazalo je da su prioriteti korisnika drugačiji od prioriteta kreatora politikeⁱ. Istraživanje najčešćih izazova i razlika u provođenju politike u VB i SAD-uⁱⁱ rezultiralo je nekim specifičnim preporukama i povećanjem učinkovitosti javnog izvještavanja do maksimuma.

Anketiranje pacijenata

Praksa dobre nauke se zasniva na sistematičnoj identifikaciji i upravljanju nesigurnostima, odnosno prazninama u znanju koje kompromitiraju našu sposobnost da prognoziramo s preciznošću. Traženje mišljenja pacijenata može imati pozitivan utjecaj na percepciju koju pacijenti imaju o kvalitetu zdravstvene zaštite, a i menadžerima daju informacije korisne za strateško donošenje odluka.

Sve akutne bolnice u Evropi imaju neku vrstu programa za procjenu zadovoljstva, međutim većina njih je usmjerena na sporedne usluge, naprimjer, na parking i ishranu. Primjeri usmjerenja na zadovoljstvo pacijenta su predstavljeni u **tabeli 1**. Postoji uska veza između zadovoljstva pacijenta sestriškom njegom i cjelokupnog zadovoljstva zdravstvenom zaštitom, a instrument u VB koji je razvijen za procjenu tog zadovoljstva i u akutnom i u kućnom okruženju je jako korisno sredstvoⁱⁱⁱ.

Pokazalo se i to da načini davanja i primjene upitnika također imaju utjecaja na njihovu korisnost. Gruba poređenja rezultata zadovoljstva između organizacija koje koriste način odgovaranja telefonom ili poštom može dovesti do pogrešnih zaključaka o kvalitetu viđenom iz ugla pacijenta; međutim jedna anketa u Francuskoj, čiji je cilj bio utvrditi utjecaj podsjetnika i načina distribuiranja upitnika na odziv pacijenata na anketiranje u kojem se odgovori šalju nazad poštom^{iv}, utvrdila je da je stopa odziva bila optimalna u slučaju kad su upitnici bili distribuirani poštom, a ne predati prilikom otpusta.

Zadovoljstvo ili iskustvo?

Zadovoljstvo se sastoji i od kognitivne evaluacije i emocionalne reakcije na komponente pružanja usluga. Kao takvo, ono predstavlja subjektivnu percepciju pojedinca, koja je u uskoj vezi s njegovim očekivanjima. Mnogi pacijenti imaju mala očekivanja i često će reći da su zadovoljni, međutim sistematičnije mjerenje njihovog iskustva koje se odnosi na npr. izbor, poštovanje i informacije je osjetljiviji indikator jačanja uloge pacijenata^v. Zbog toga postoji sve veće slaganje s tim da je informativnije pitati pacijenta o tome kakva su bila njihova iskustva nego pitati ih da li su bili zadovoljni. Nažalost, pregled 195 objavljenih studija je ukazao na to da su samo neki koristili metode koje su bile i validne i pouzdane^{vi}. Ovaj nedostatak standardizacije mjerenja i strogoće instrumenta za zadovoljstvo pacijenta rezultirao je nemogućnošću poređenja (*benchmarking-a*) na državnom nivou.

Tabela 1: Ankete o zadovoljstvu

Zemlja	Tema/fokus	Sredstva za mjerenje
Francuska	Bolnica	Skala od 26 stavki koje se odnose na medicinske informacije, odnos s osobljem i dnevnu rutinu. Ispostavilo se da je to povjerljiv i validan indikator mišljenja pacijenata o kvalitetu zdravstvene zaštite u Francuskoj ^{vii} .
Grčka	Zadovoljstvo pacijenta	Napravljen instrument od 22 stavke za procjenu zadovoljstva roditelja kvalitetom zdravstvene zaštite u dječijoj bolnici. Pitanja su se postavljala usmeno na standardiziran način ^{viii} .
Poljska	Ambulanta	Anketiranje 2000 pacijenata u Krakovu pokazalo je korisnost informacija koje daju pacijenti ^{ix} .
Švedska	Psihijatrijska bolnica	Pacijenti smatraju da je saživljavanje osoblja najvažnija osobina ^x .
Švedska	Mišljenje roditelja o pedijatrijskoj njezi	Validacija instrumenta od 63 stavke ^{xi} .
Francuska	Zadovoljstvo pacijenata u bolnici	Razvoj generičkog upitnika koji pacijenti šalju poštom kako bi se mjerilo zadovoljstvo pacijenata u bolnici. Upitnici se šalju 2-4 sedimice nakon otpuštanja ^{xii} .
Velika Britanija	Sestrinska njega	Opisuje zadovoljstvo skalama sestrinstva u Newcastle-u (NSNS), koje se koristi za mjerenje zadovoljstva pacijenta sestrinskom njegom u akutnom ili kućnom okruženju ^{xiii} .

Dokazi i sadašnja iskustva

Istraživači na Medicinskom fakultetu na Harvardu razvili su i testirali standardizirani instrument za mjerenje zabrinutosti i iskustva pacijenata. To je prvi put primijenjeno na državnom nivou u SAD-u za intervjuiranje bolničkih pacijenata i njihove rodbine telefonskim putem. Otada se koristi kao *Picker* upitnik u Australiji, Kanadi^{xiv} i mnogim zemljama u Evropi^{xv,xvi,xvii}. Pohvalni rezultati *Picker*-a pokazali su vezu između signifikantno smanjenih komplikacija i neočekivanih smrtnih slučajeva u mičigenskim bolnicama^{xviii}; slabi rezultati su bili povezani sa slabijim zdravstvenim statusom pacijenata s akutnim infarktom miokarda u New Hampshire-u^{xix}.

U Engleskoj su bolnice obavezne da provedu anketiranje jednom godišnje, uključujući i standardni set pitanja za praćenje izvršenja i *benchmarking* na državnom nivou. Rezultati se predaju Ministarstvu zdravstva i koriste se za Okvirnu procjenu državnog izvršenja (*National Performance Assessment Framework*). Agregirani rezultati se objavljuju na internetu (npr. za koronarno srčano oboljenje^{xx}), a zdravstvenoj zaštiti za koju se pokaže da je usmjerena na pacijenta daje se finansijski podsticaj^{xxi}.

Razne studije su pokazale da je moguće interhospitalno poređenje na lokalnom i regionalnom nivou, npr. u Francuskoj^{xxii}, Grčkoj^{xxiii}, Poljskoj^{xxiv}, Švedskoj^{xxv}, VB^{xxvi}.

UPITNIK ZA KLIJENTE, ambulanta

Ambulanta: _____ Datum: _____ Broj: _____

Poštovani klijenti, provodimo anketu među korisnicima naših zdravstvenih usluga kako bismo saznali šta Vi zaista mislite o njima. To će nam pomoći da poboljšamo svoje usluge koje pružamo Vama i koje ćemo pružati našim klijentima u budućnosti. Vaši odgovori su strogo povjerljivi. Zahvaljujemo Vam na učešću i iskrenosti.

1. Koliko ste dugo čekali da Vas doktor primi? _____minuta
2. Da li je bilo ikakvog čekanja prije nego što vas je doktor primio? Da [] Ne []
3. Da li Vas je doktor saslušao dok ste opisivali svoje simptome/probleme? Da [] Ne []
4. Da li Vam je doktor postavljao bilo kakva druga pitanja o Vašoj bolesti ? Da [] Ne []
5. Da li Vas je doktor pregledao? Da [] Ne []
6. Da li Vam je doktor rekao Vašu dijagnozu? Da [] Ne []
7. Da li Vam je doktor dao bilo kakav savjet o vašoj bolesti? Da [] Ne []
(Ako je odgovor ne pređite na pitanje 9)
8. Da li ste shvatili njegov/njen savjet? Da [] Ne []
9. Da li Vam je doktor rekao da trebate ponovo doći? Da [] Ne []
10. Kako se doktor ponašao prema Vama? Jako lijepo [] Lijepo [] Loše []
11. Da li Vam je doktor propisao lijek/ove? Da [] Ne []
(Ako je odgovor ne pređite na pitanje 19)
12. Da li Vam je doktor objasnio kako da uzimate lijek/ove? Da [] Ne []
13. Da li ste dobili sve propisane lijekove? Da [] Ne []
14. Koliko ste dugo čekali da dobijete lijekove? _____minuta
15. Da li Vam je farmaceut dao usmena uputstva? Da [] Ne []
16. Da li Vam je farmaceut dao pismena uputstva? Da [] Ne []
17. Da li ste shvatili ta uputstva? Da [] Ne []
18. Kako se farmaceut ponašao prema Vama? Jako lijepo [] Lijepo [] Loše []
19. Kako se ostalo osoblje u ambulanti ponašalo prema Vama? Jako lijepo [] Lijepo [] Loše []
20. Šta mislite o čistoći ambulante i njene okoline? Veoma čisto [] Čisto [] Prljavo []
21. Šta mislite o čistoći WC-a? Veoma čisto [] Čisto [] Prljavo []
21. Kako biste ocijenili cjelokupnu uslugu u ambulanti danas? Odlično [] Dobro [] Nije loše [] Loše []
22. Da li su cijene usluga koje ste primili bile razumne? Da [] Ne []

Hvala Vam na Vašem vremenu!

- i Lustgarten H, Cowley C, Scobie S. Performance indicators. Benefits of the doubt. *Health Serv J* 2002 Aug 8;112(5817):28-30
- ii Marshall MN, Shekelle PG, Davies HT, Smith PC. Public reporting on quality in the United States and the United Kingdom *Health Aff (Millwood)*. 2003 May-Jun;22(3):134-48
- iii Thomas LH McColl E Priest J Bond S Boys RJ Newcastle satisfaction with nursing scales: an instrument for quality assessments of nursing care *Quality in Health care* 1996 5 67-72
- iv Gasquet I, Falissard B, Ravaud P. Impact of reminders and method of questionnaire distribution on patient response to mail-back satisfaction survey. *J Clin Epidemiol*. 2001 Nov;54(11):1174-80.
- v Coulter A. *The autonomous patient: ending paternalism in medical care*. London: Nuffield Trust, 2002.
- vi Sitzia J How valid and reliable are patient satisfaction data? An analysis of 195 studies *Int J Qual Health Care* 1999 11 319-328
- vii Saloman L Gasquet I Mesbah M Ravaud P Construction of a scale measuring inpatients' opinion on quality of care *Int J Qual Health Care* 1999 11 507-516
- viii Moutzoglou A Dafogianni C Karra V Michailidou D Lazerou P Bartsocas C Development and application of a questionnaire for assessing parent satisfaction with care *Int J Qual Health Care* 2000 12: 331-337
- ix Lawthers A, Rozanski BS, Nizankowski R, Rys A. Using outpatient surveys to measure the quality of outpatient care in Krakow, Poland. *Int J Qual Health Care* 1999; 11: 497-506
- x Hansson L Bjorkman T Berglund I What is important in Psychiatric inpatient care? Quality of care from the patient's perspective *Quality Assurance in Healthcare* 1993 5 41-47
- xi Ygge B-M Arnetz JE Quality of Paediatric Care: application and validation of an instrument for measuring parent satisfaction with hospital care. *Int J Qual H* 2001 13 1 33-43
- xii Labarere J Francois P Auquier P Robert C and Fourny M Documentation of a French inpatient satisfaction questionnaire *Int J Qual H* 2001 13 2 99-108
- xiii Thomas LH McColl E Priest J Bond S Boys RJ Newcastle satisfaction with nursing scales: an instrument for quality assessments of nursing care *Quality in Health care* 1996 5 67-72
- xiv Charles C, Gauld M, Chambers L et al. How was your hospital stay? Patients' reports about their care in Canadian hospitals. *Can Med Assoc J* 1994; 150: 1813-22
- xv Bruster S, Jarman B, Bosanquet N et al. National survey of hospital patients. *BMJ* 1994; 309: 1542-6
- xvi Gulacsi L. Quality of health care: patient satisfaction and patient reports in Hungarian hospitals. In Gulacsi L (ed) *Hungarian health care in transition*. University of Amsterdam, 2001
- xvii Coulter A, Cleary PD. Patients' experience with health care in five countries. *Health Affairs* 2001; 20: 244-52
- xviii Bechel DL, Myers WA, Smith DG. Does patient-centred care pay off? *J Qual Improvement* 2000; 26: 400-9
- xix Fremont AM, Cleary PD, Hargraves JL et al. Patient-centred processes of care and long-term outcomes of myocardial infarction. *J Gen Internal Med* 2001; 16: 800-8
- xx NHS patients survey www.doh.gov.uk
- xxi Secretary of State for Health. *The NHS Plan: a plan for investment, a plan for reform*. London: Stationery Office, 2000
- xxii Saloman L Gasquet I Mesbah M Ravaud P Construction of a scale measuring inpatients' opinion on quality of care *Int J Qual Health Care* 1999 11 507-516
- xxiii Moutzoglou A Dafogianni C Karra V Michailidou D Lazerou P Bartsocas C Development and application of a questionnaire for assessing parent satisfaction with care *Int J Qual Health Care* 2000 12: 331-337
- xxiv Lawthers A, Rozanski BS, Nizankowski R, Rys A. Using outpatient surveys to measure the quality of outpatient care in Krakow, Poland. *Int J Qual Health Care* 1999; 11: 497-506
- xxv Hansson L Bjorkman T Berglund I What is important in Psychiatric inpatient care? Quality of care from the patient's perspective *Quality Assurance in Healthcare* 1993 5 41-47
- xxvi Reeves R, Coulter A, Jenkinson C, Cartwright J, Bruster S, Richards N. Development and pilot testing of questionnaires for use in the acute NHS trust inpatient survey programme.