

# Oczekiwania pacjentów wybranych ośrodków rehabilitacji w Lublinie

Expectations of patients of selected rehabilitation centres in Lublin

Paweł Borzęcki,  
Agnieszka Borzęcka,  
Agata Smoleń

Katedra i Zakład Epidemiologii, Uniwersytet  
Medyczny, Lublin

## STRESZCZENIE

**Wstęp.** Odpowiednio dobrany program rehabilitacji zapewnia prawidłowe funkcjonowanie osoby niepełnosprawnej w społeczeństwie. Zdefiniowanie oczekiwań pacjentów zgłaszających się na zabiegi z zakresu fizjoterapii może być pomocne dla opracowania działań mających na celu usprawnienie funkcjonowania placówek medycznych.

**Cel pracy.** Analiza deklaracyjnych oczekiwań pacjentów korzystających z leczenia fizjoterapeutycznego.

**Materiał i metody.** Badaniami objęto 50 pacjentów z różnymi schorzeniami narządu ruchu korzystających z zabiegów z zakresu fizjoterapii w wybranych ośrodkach rehabilitacji w Lublinie. Metodą badawczą była ankieta.

**Wyniki.** Podstawowe oczekiwania respondentów to: skuteczność, profesjonalizm wykonania zabiegów z zakresu fizjoterapii, przestrzeganie zasady zachowania intymności i poszanowania godności osobistej pacjenta.

**Wnioski.** Konieczne jest opracowanie programu mającego na celu zmodyfikowanie zasad funkcjonowania zakładów opieki zdrowotnej oferujących usługi z zakresu fizjoterapii, tak aby w pełni spełniły oczekiwania pacjentów.

Forum Medycyny Rodzinnej 2015, tom 9, nr 3, 249–251

**Słowa kluczowe:** fizjoterapia, oczekiwania pacjentów

## ABSTRACT

**Introduction.** A properly selected rehabilitation program ensures the proper functioning of a disabled person in society. Defining expectations of clients seeking physiotherapy treatments may be helpful for the development of measures to improve the functioning of medical facilities

**Aim of the study.** Analysis of declarative expectations of patients benefiting from physiotherapy treatment.

**Material and methods.** The study included 50 patients with various diseases of the musculoskeletal system using physiotherapy treatments in selected rehabilitation centers in Lublin. A survey was a research method.

**Results.** Basic expectations of respondents are: efficiency, professionalism in performing physiotherapy treatments, adherence to the principle of intimacy and respect for the dignity of the patient.

**Conclusions.** It is necessary to develop a program to modify the rules for the functioning of health care facilities offering services in the field of physiotherapy, in order to fully meet the expectations of patients.

Forum Medycyny Rodzinnej 2015, vol 9, no 3, 249–251

**Key words:** physiotherapy, expectations of patients

## WSTĘP

Szybki rozwój przemysłu, motoryzacji, postępująca urbanizacja oraz nieprawidłowy styl życia są przyczynami coraz częściej występujących urazów i kontuzji, a także przewlekłych schorzeń zwyrodnieniowych oraz innych patologii układu mięśniowego oraz kostnow stawowego [1, 2]. Szukając alternatywy dla przewlekłej farmakoterapii oraz leczenia operacyjnego ostatnie lata zaowocowały szybkim rozwojem rehabilitacji ruchowej i fizjoterapii [3, 4]. Celem fizjoterapii jest przywrócenie człowiekowi niepełnosprawnemu optymalnej sprawności biologicznej i społecznej, utraconej na skutek choroby, urazu lub będącej następstwem wad wrodzonych i zaburzeń rozwojowych [5–8]. Odpowiednio dobrany dla pacjenta program rehabilitacji zapewnia mu

komfort życia i pozwala na prawidłowe funkcjonowanie osoby niepełnosprawnej w społeczeństwie [9, 10].

## CEL PRACY

Celem pracy była analiza deklaracyjnych oczekiwań pacjentów z różnymi schorzeniami narządu ruchu, korzystających z leczenia fizjoterapeutycznego w wybranych ośrodkach rehabilitacji w Lublinie.

## MATERIAŁ I METODY

Badaniami objęto 50 osób w wieku od 18 do 70 lat z różnymi schorzeniami narządu ruchu. Byli to pacjenci zgłaszający się na zabiegi z zakresu fizjoterapii do poradni rehabilitacji medycznej narządu ruchu Centrum Medycznym „Sanitas” w Lublinie oraz pacjenci

## Adres do korespondencji:

mgr Paweł Borzęcki  
Katedra i Zakład Epidemiologii, Uniwersytet  
Medyczny  
ul. Chodźki 1, 20–093 Lublin  
e-mail: [kane@interia.pl](mailto:kane@interia.pl)

zgłaszający się w ramach pobytu dziennego do Kliniki Ortopedii i Rehabilitacji Samodzielnego Publicznego Szpitala Klinicznego nr 4 w Lublinie.

W pracy zastosowano metodę badań ankietowych. Narzędziem badawczym był autorski kwestionariusz ankiety skonstruowany na potrzeby pracy. Udział w badaniach był dobrowolny i anonimowy.

### WYNIKI

Wszyscy ankietowani korzystający z leczenia fizjoterapeutycznego oczekiwali skuteczności, a w konsekwencji poprawy sprawności fizycznej. Sto procent respondentów oczekiwało również, aby zalecane im zabiegi wykonywane były w sposób profesjonalny, z zachowaniem zasady intymności i poszanowania godności osobistej pacjenta; 72% badanych oczekiwało lepszej dostępności do oferowanych przez placówkę usług z zakresu fizjoterapii i skrócenia czasu oczekiwania na zalecane zabiegi; 50% pacjentów uznało za konieczne rozszerzenie zakresu oferowanych przez ośrodki rehabilitacyjne zabiegów; 42% zwracało uwagę na konieczność usprawnienia procedur przyjęcia pacjenta na poziomie rejestracji placówek

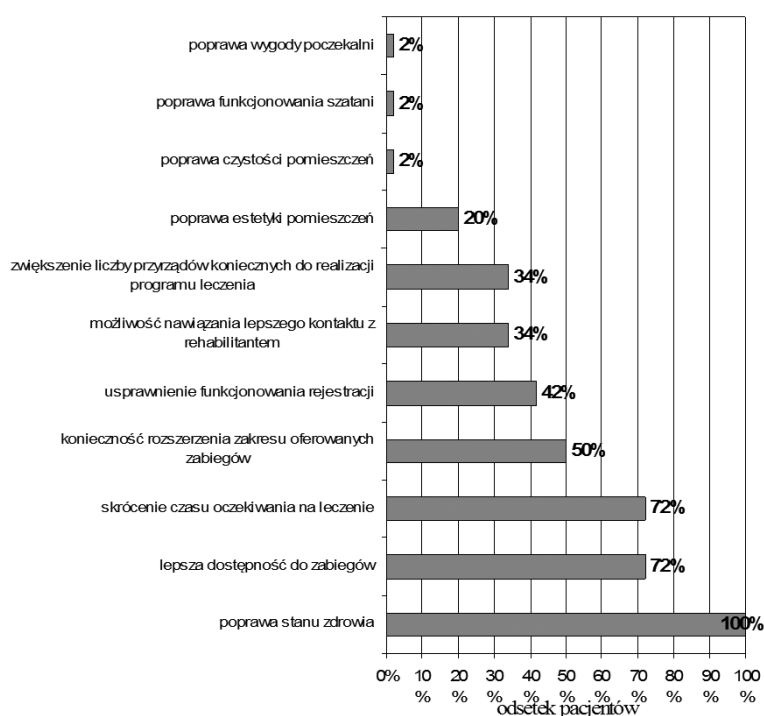
medycznej. Prawie co trzeci badany zwracał uwagę na konieczność zwiększenia liczby przyrządów służących do realizowania programu zabiegów fizjoterapeutycznych oraz stworzenia możliwości nawiązania lepszego kontaktu z rehabilitantem (ryc. 1).

### DYSKUSJA

Respondenci oczekują skutecznych, profesjonalnie przeprowadzonych zabiegów z zakresu fizjoterapii. Podstawowym problemem w opinii respondentów była zbyt mała do nich dostępność. Aż 72% ankietowanych oczekiwało poprawy tej sytuacji. Zawarte przez placówki medyczne kontrakty z Narodowym Funduszem Zdrowia i sposób ich finansowania wyznaczają sztywne ramy dotyczące liczby oraz zakresu świadczonych usług [11, 12]. Wydłuża to czas oczekiwania na zabiegi. Dostępność do usług z zakresu fizjoterapii jest zdecydowanie większa w niepublicznych zakładach opieki zdrowotnej [12]. Znaczącym jednak ograniczeniem dla pacjentów są ceny oferowanych zabiegów. Respondenci oczekują zwiększenia liczby przyrządów niezbędnych do realizacji zabiegów z zakresu fizjoterapii. Istotne dla ankietowanych było prawidłowe funkcjonowanie rejestracji. Uprzejmość osób pracujących w rejestracji, ich sprawność w załatwianiu niezbędnych dla pacjenta formalności oraz rzetelność udzielanych informacji, dają pacjentom poczucie bezpieczeństwa i znacznie usprawniają proces leczenia. Aż 42% ankietowanych pacjentów oczekiwało lepszego funkcjonowania rejestracji oraz usprawnienia procedur przyjęcia pacjenta. Często zgłaszanym problemem była konieczność stworzenia lepszego kontaktu osobistego z wykonującym zabiegi fizjoterapeutą. Rolą fizjoterapeuty jest nie tylko prowadzenie bieżących zabiegów rehabilitacyjnych, ale również ustalenie indywidualnego programu usprawniania ruchowego pacjenta z uwzględnieniem jego aktualnego stanu funkcjonalnego [11]. Dobre relacje między pacjentem a fizjoterapeutą znacznie ułatwiają ten proces.

### WNIOSKI

Konieczne jest opracowanie programu mającego na celu zmodyfikowanie zasad funkcjonowania zakładów opieki zdrowotnej ofe-



Rycina 1. Oczekiwania ankietowanych pacjentów korzystających z zabiegów z zakresu fizjoterapii

rujących usługi z zakresu fizjoterapii, tak aby w pełni spełniły oczekiwania pacjentów.

## **PIŚMIENNICTWO**

1. Garlicki J., Paczkowski P., Mikula W. Epidemiologia urazów jako problem III tysiąclecia. *Nowa Medycyna* 2000; 9.
2. Michoń P., Sałacka A., Kotkowiak L. i wsp. Najczęstsze postacie chorób narządu ruchu u pacjentów leczonych w praktyce lekarza rodzinnego. *Fam. Med. Prim. Care Rev.* 2010; 12: 279–281.
3. Mikula W., Kiwerska-Jagodzińska K. Rola rehabilitacji w leczeniu pacjentów po urazach narządu ruchu. *Fam. Med. Prim. Care Rev.* 2002; 5: 188–190.
4. Orzech J. Rozwój koncepcji i metod fizjoterapii w XIX i XX wieku. *Fizjoterapia Polska. Agencja Wyd. Med-sportperss*, Warszawa, 2001; 1: 187–194.
5. Kabsch A. Współczesne poglądy na rehabilitację kompleksową w świetle Karty 2000 WHO. *Postępy Rehabilitacji* 2001; 2.
6. Kasprzak W., Dylewicz P. *Rehabilitacja medyczna*. PZWL, Warszawa 2010.
7. Kiwerski J. (red.). *Rehabilitacja medyczna*. PZWL, Warszawa 2005.
8. Nowotny J. *Podstawy fizjoterapii*, cz. 1. Wyd. Kasper, Kraków 2004.
9. Nowotny J. *Podstawy fizjoterapii. Teoria-metodyka-praktyka*, cz. 2. AWF Katowice, 2000.
10. Wróblewska J., Bieszcz-Plostkonka K., Błaszczuk J., Kurpas D. Efektywność rehabilitacji w chorobach zwyrodnieniowych kręgosłupa. *Fam. Med. Prim. Care Rev.* 2014; 16: 35–38.
11. Golimowska S. *Opieka zdrowotna w Polsce po reformie*. Centrum analiz społeczno-ekonomicznych. Warszawa 2002.
12. Malinowska-Misiąg E., Misiąg M. *Centralne finansowanie ochrony zdrowia i edukacji w Polsce. Analiza regionalna*. Zakład wydawnictw statystycznych. Warszawa 2008.