

## ESTIMAREA MULTIFACTORIALĂ A SATISFACȚIEI PACIENȚILOR ÎN RAPORT CU CALITATEA SERVICIILOR MEDICALE

Constantin EȚCO<sup>1</sup>, Galina BUTA<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitatea de Stat de Medicină  
și Farmacie N. Testemițanu;

<sup>2</sup>Directia sănătății a Consiliului  
municipal Chișinău

### Summary

#### Multifactor estimation of patients' satisfaction related to the quality of health care services

*Quality index is a parameter that can be determined directly and can measure one or more criteria of the quality level of provided services. The evaluation of the degree of patients' satisfaction has two main objectives – external and internal.*

*The identification of citizens' opinion – beneficiaries of medical assistance in municipality of Chisinau – regarding the patients' satisfaction was done according to their answers in a sociological survey. 1231 people, beneficiaries of primary medical care, took part in the survey. The general situation in this respect has been appreciated.*

*The majority of the interviewed people were not satisfied with the quality of health care system. Most of those interviewed expressed their dissatisfaction with the services provided by the family physicians who either are absent during their reception hours or should be waited for a long time to offer medical aid.*

*The results of the correlation and regression analysis show that the determinant factors of the quality of medical services correlate with the level of satisfaction of patients both directly and indirectly. These results allow us to suppose that the degree of patients' satisfaction, beneficiaries of primary health care, is influenced by the level of interest and personal responsibility for health. The higher the level of interest and personal responsibility is, the more prominent the degree of satisfaction is. Interpersonal relations are important in forming the patients' satisfaction.*

**Key words:** PMA, patients' satisfaction, quality of medical care, multifactor analysis.

### Резюме

#### Многофакторный анализ уровня удовлетворения пациентов в связи с качеством медицинских услуг

*Показатели качества являются характеристиками, которые могут быть прямо оценены и которые используются для измерения одних или нескольких критериев уровня качества оказанных услуг. Оценка степени удовлетворения пациентов преследует две группы – внутреннюю и внешнюю.*

*Выяснение мнения граждан-пользователей медицинских услуг, оказанных в лечебных медицинских учреждениях муниципия Кишинэу, по поводу удовлетворения пациентов, было осуществлено на основании ответов, которые были получены в ходе социологического опроса. В исследовании участвовали 1231 человек. Было оценено общее положение дел по этому разделу: 68,3% пациентов высказали свое недовольство качеством медицинской системы. Большинство опрошенных недовольны своими семейными врачами, которые или отсутствуют на рабочем месте, или заставляют очень долго ожидать оказания медицинских услуг.*

*Результаты регрессионно-корреляционного анализа показывают, что основные факторы, формирующие качество медицинских услуг коррелируют с уровнем удовлетворения пациентов как прямо, так и косвенно, от слабого до умеренного уровней. Они позволяют предполагать, что степень удовлетворения пациентов качеством первичной медицинской помощи во многом зависит от уровня индивидуального интереса и ответственности за собственное здоровье. Чем она больше, тем и степень удовлетворения выше. Межличностные отношения являются определяющими в формировании уровня удовлетворения пациентов.*

**Ключевые слова:** первичная медицинская помощь, удовлетворение пациентов, качество медицинского обслуживания, многофакторный анализ.

### Introducere

Indicatorul de calitate este o caracteristică ce poate fi măsurată direct și care vizează măsura unuia sau mai multor criterii ale nivelului de calitate a serviciilor furnizate. Criteriile privind calitatea serviciilor de asistență medicală primară, la nivelul medicului de familie, țin de accesibilitatea serviciilor, managementul calității practicii medicale, gradul de satisfacție al pacientului și, nu în ultimul rând, de nivelul de educație medicală continuă a personalului medical [1, 2, 6].

Evaluarea gradului de satisfacție al pacienților urmărește două obiective primordiale – extern și intern. Cel extern constă în oferirea de Ministerul Sănătății al Republicii Moldova asistenței medicale primare municipale a unui instrument de măsurare obiectivă a calității serviciilor prestate în fiecare instituție medico-sanitară, de fixare a îmbunătățirilor în timp, precum și o gradare comparativă relativă a instituțiilor medico-sanitare din aceeași categorie. Obiectivul intern se rezumă la nivelul administrativ al instituțiilor medico-sanitare și constă în găsirea unui instrument de identificare a punctelor forte și a celor slabe ale instituției ce țin de calitatea serviciilor prestate (în perceperea pacienților) [1, 2, 6].

Conform rezultatelor sondajului *Gradul de satisfacție al pacienților la nivel națio-*

nal pe parcursul anului 2008, componentele determinante ale satisfacției pacienților au fost estimate cu un punctaj de la 3,35 până la 3,95, media înregistrată fiind de 3,69. Factorii care determină componenta tehnică a calității îngrijirilor medicale duc, în cea mai mare măsură, la insatisfacția pacienților. Totodată, satisfacția beneficiarilor de îngrijiri medicale este condiționată de latura interpersonală [5].

Pornind de la cele constatate, am considerat important să estimăm gradul de satisfacție al pacienților-beneficiari de asistență medicală primară în instituțiile medico-sanitare publice din mun. Chișinău.

### Material și metode

În scopul determinării gradului de satisfacție al pacienților și a managementului în medicina primară din mun. Chișinău, abordate prin prisma relațiilor de piață în condițiile asigurărilor medicale obligatorii, am utilizat metoda anchetării prin chestionar, obținând astfel un studiu extensiv desfășurat cu caracter static. În acest sens, am elaborat două chestionare pentru a cunoaște opiniile medicilor din sectorul de asistență medicală primară (AMP) din mun. Chișinău și cele ale pacienților despre factorii care determină calitatea serviciilor medicale acordate [3].

Chestionarele elaborate conțineau întrebări închise (cereau răspunsuri „Da”, „Nu”, „Nu știu”, „Parțial”), respectau exigențele formulate în literatura sociologică. Au cuprins o scurtă introducere, în care am explicat clar ce anume urmărim prin cercetarea intenționată.

În prelucrarea statistică a rezultatelor obținute a fost utilizată analiza multifactorială de regresie-corelație. Studiul a inclus toate elementele implicate în obținerea satisfacției pacientului: latura interpersonală în îngrijiri, accesibilitatea îngrijirilor de sănătate, disponibilitatea resurselor pentru aceste îngrijiri, continuitatea lor, latura tehnică a îngrijirilor de sănătate [4].

### Rezultate și discuții

Identificarea opiniei cetățenilor-beneficiari de asistență medicală din mun. Chișinău referitor la satisfacție a fost efectuată în funcție de răspunsurile date în cadrul sondajului sociologic. În sondaj au participat 1231 de beneficiari de asistență medicală primară. Situația generală la capitolul respectiv a fost astfel apreciată.

Printre cele mai frecvente nemulțumiri ale cetățenilor chișinăueni intervievați cităm: „unele medicamente sunt prea scumpe pentru a ni le putea permite”, „fondurile pentru medicamentele compensate sunt prea mici”, „este prea multă birocrație”, „medicii de familie au grijă mai întâi de prieteni, apoi de pacienți”,

„medicii de familie ne lasă să așteptăm 3-4 ore până ne primesc”, „calitatea serviciilor medicale este foarte joasă” etc.

Sondajul realizat a demonstrat încă o dată că majoritatea persoanelor intervievate s-au arătat nemulțumite de calitatea serviciilor acordate de sistemul medical. 68,3% au răspuns că nu sunt mulțumiți de medicii de familie, care fie nu respectă programul, fie se lasă prea mult așteptați până la acordarea consultațiilor. Este adevărat că de foarte multe ori cel care are de suferit este pacientul și nu contestăm faptul că unele dintre plângeri sunt justificate.

În condițiile în care există medici de familie care au în supraveghere 1500 de pacienți, este de înțeles de ce bolnavii așteaptă la ușă – medicul nu are destul timp pentru toți cei care îi solicită ajutorul. Totodată, medicii de familie consideră că vina nu le aparține în totalitate. Ceea ce nu știe bolnavul este faptul că un medic de familie trebuie să se ocupe și de alte probleme în afara celor medicale. Din păcate, noi nu avem un sistem informațional corespunzător, care să ne permită să introducem datele într-un calculator, așa că medicii de familie completează prea multă documentație medicală, ceea ce înseamnă timp pierdut. Mai mult decât atât, medicii de familie susțin că dacă ar avea salarii mai mari și ar primi mai multe fonduri pe care să le poată folosi în funcție de situații și după necesități, inclusiv pentru a-și dota cabinetele cu tehnologii moderne, ar avea timp să se ocupe mai mult de pacienți. De asemenea, ei ar dori să meargă la diferite congrese și cursuri, pentru a-și ridica calificarea profesională.

Din păcate, pacientul aflat în suferință nu poate ține cont de problemele medicului; el este interesat să se vindece, deoarece plătește pentru serviciile medicale. Pondere considerabilă a pacienților nesatisfăcuți de calitatea îngrijirilor medicale impune necesitatea studiilor minuțioase în vederea identificării factorilor care contribuie la instalarea și menținerea acestei situații și pentru elaborarea măsurilor de ameliorare a ei.

Cele relatate pun în evidență formarea unui mediu specific în asistența medicală primară, care se manifestă prin repercusiuni negative în ceea ce privește aprecierea sau perceperea de către comunitate. În același timp, determinarea cotei-partii a respondenților care au dat un răspuns sau altul nu permite de a estima rolul fiecărui factor particular în formarea performanțelor instituției medico-sanitare publice din cadrul AMP. În această ordine de idei, am recurs la analiza de regresie și corelație pentru un șir de factori care condiționează satisfacția pacientului.

Am apreciat influența următorilor factori asupra formării satisfacției pacientului: alegerea medicului

de familie ( $x_1$ ), alegerea instituției medico-sanitare publice ( $x_2$ ), durata programării la medicul de familie ( $x_3$ ), durata consultației ( $x_4$ ), nivelul consultațiilor ( $x_5$ ), explicațiile medicului de familie ( $x_6$ ), consultațiile medicului-specialist ( $x_7$ ), analizele de laborator ( $x_8$ ), investigațiile paraclinice ( $x_9$ ) (constante). În calitate de indici variabili am apreciat nivelurile de satisfacție ale pacientului: foarte jos ( $y_1$ ), jos ( $y_2$ ), relativ jos ( $y_3$ ), mediu ( $y_4$ ), relativ înalt ( $y_5$ ), înalt ( $y_6$ ), foarte înalt ( $y_7$ ). Prelucrarea statistică a fost efectuată în programul de calculator EXCEL-2007.

Gradul de influență a complexului de factori a fost determinat după nivelurile medii pentru un pacient mediu-statistic (rezultatele obținute sunt prezentate în tabel).

*Influența factorilor ce caracterizează acordarea asistenței medicale primare asupra gradului de satisfacție a pacientului ( $r$ )*

Nr. ord.	Factorii	Nivelul satisfacției pacientului						
		foarte jos $y_1$	jos $y_2$	relativ jos $y_3$	mediu $y_4$	relativ înalt $y_5$	înalt $y_6$	foarte înalt $y_7$
1	Alegerea medicului de familie, $x_1$	-0,28	-0,53	0,28	0,34	0,58	0,61	0,74
2	Alegerea IMSP, $x_2$	-0,37	-0,48	-0,31	0,29	0,57	0,63	0,52
3	Durata programării la medicul de familie, $x_3$	-0,02	-0,02	-0,27	-0,24	0,58	0,58	0,56
4	Durata consultației, $x_4$	-0,14	-0,36	-0,31	0,29	0,47	0,51	0,63
5	Nivelul consultațiilor, $x_5$	-0,28	-0,63	-0,43	0,37	0,64	0,61	0,62
6	Explicațiile medicului de familie, $x_6$	0,31	0,58	0,51	0,46	0,65	0,64	0,82
7	Consultațiile medicului specialist, $x_7$	0,43	0,54	0,32	0,35	0,24	0,42	0,31
8	Analizele de laborator, $x_8$	0,78	0,82	0,57	0,28	-0,31	-0,39	-0,36
9	Investigațiile paraclinice, $x_9$	0,91	0,79	0,54	0,37	-0,66	-0,59	-0,61

Rezultatele analizei de corelație și regresie demonstrează că factorii determinanți ai calității îngrijirilor medicale corelează cu nivelul satisfacției pacienților atât direct, cât și indirect, de la slab până la vădit. *Legătura directă* s-a stabilit: **slabă** ( $r < 0,3$ ) – între alegerea medicului de familie și nivelul jos al satisfacției, între alegerea instituției medico-sanitare publice, durata consultațiilor la medicul de familie, analizele de laborator și nivelul mediu de satisfacție, consultațiile medicului specialist și nivelul relativ înalt al satisfacției pacienților; **moderat** ( $0,3 < r < 0,5$ ) – între explicațiile medicului de familie și nivelurile foarte jos și mediu ale satisfacției, între consultațiile medicului-specialist și nivelurile foarte jos, relativ jos, mediu, înalt și foarte înalt ale satisfacției pacientului, precum și între investigațiile paraclinice și nivelul mediu al satisfacției; **vădit** ( $0,5 < r < 0,7$ ) – între alegerea medicului de familie, alegerea IMSP, durata programării la medicul de familie, nivelul consultațiilor, explicațiile medicului de familie și nivelurile relativ înalt, înalt și foarte înalt al satisfacției, între explicațiile medicului de familie și nivelul jos și relativ jos al satisfacției; **strânsă** ( $0,7 < r < 0,9$ ) – între analizele de laborator, investigațiile paraclinice și nivelurile foarte jos și jos ale satisfacției, între alegerea medicului de familie, explicațiile medicului de familie și nivelul foarte înalt al satisfacției pacientului.

*Legătura indirectă* s-a stabilit: **slabă** ( $r < -0,3$ ) – între alegerea medicului de familie, alegerea IMSP, durata programării la medicul de fa-

milie, durata consultației, nivelul consultațiilor și nivelurile foarte jos și relativ jos ale satisfacției, între durata programării și nivelul mediu al satisfacției; **moderat** ( $-0,3 < r < -0,5$ ) – între alegerea IMSP, durata consultației și nivelul jos al satisfacției, între investigațiile paraclinice și nivelurile relativ înalt, înalt și foarte înalt ale satisfacției. Valorile obținute sunt semnificative din punct de vedere statistic ( $0,001 > p < 0,05$ ).

Pacienții cu nivel jos de satisfacție în evaluare se axează pe explicațiile medicului de familie, consultațiile medicului-specialist, efectuarea analizelor de laborator și investigațiilor paraclinice. În același timp, alegerea medicului de familie, alegerea instituției medico-sanitare publice, durata programării, durata consultațiilor și nivelul lor sunt factorii care contribuie la diminuarea satisfacției.

Pacienții cu nivel supra-mediu al satisfacției apreciază negativ efectuarea analizelor de laborator și a investigațiilor paraclinice. Ei apreciază foarte înalt alegerea medicului de familie și a instituției medico-sanitare publice. Această circumstanță denotă încrederea pacientului acordată medicului de familie, bazată pe profesionalism și atitudine corectă.

Astfel, constatarea dependenței dintre nivelurile satisfacției pacienților și factorii ce concurează la formarea îngrijirilor medicale permite de a determina și exprima matematic gradul influenței lor asupra satisfacției pacienților.

## Concluzii

1. Insatisfacția pacienților din mun. Chișinău de nivelul calității serviciilor medicale este o problemă foarte actuală de sănătate publică, care necesită

mobilizarea tuturor actorilor implicați în acordarea acestor servicii.

2. Factorii determinați ai calității serviciilor medicale corelează cu nivelul satisfacției pacientului atât direct, cât și indirect, de la slab până la vădit.

3. Rezultatele analizei multifactoriale de regresie-corelare permite de a presupune că gradul de satisfacție al pacientului-beneficiar de asistență medicală primară este influențat de nivelul interesului și responsabilității personale pentru sănătate. Cu cât ea este mai mare, cu atât gradul de satisfacție este pe măsură.

4. Relațiile interpersonale au pondere în formarea satisfacției pacientului.

5. Este necesar de a efectua o analiză complexă a determinantelor calității îngrijirilor medicale nu numai din opinia pacientului, ci și pe baza punctului de vedere al medicului de familie, cu utilizarea criteriilor obiective, specifice și măsurabile ale activității lor.

## Bibliografie

1. Armean P., *Analiza sistemelor de sănătate din perspectiva calității*, în revista *Management în sănătate*, publicație a INCDS, nr. 3, București, 2002.
2. Ețco C., Reabova E., Ciobanu M., *Managementul serviciilor în sectorul asistenței medicale primare: cheltuieli, eficiență, calitate*, Chișinău, 2000, p. 23–42.
3. Grosbras J.M., *Méthodes statistiques des sondages*, Paris, 1997.
4. Jaba E., *Statistica*, București, Editura Economică, 1998, 464 p.
5. Rezultatele sondajului *Gradul de satisfacție al pacienților la nivel național pe parcursul anului 2008*.
6. Tintiuc D., Savin V., Moraru C., Staider L., *Managementul asistenței medicale primare în Republica Moldova*. Univ. de Stat de Medicină și Farmacie Nicolae Testemițanu, Chișinău, 2005, 280 p.
7. Сепетлиев Д., *Статистические методы в медицинских научных исследованиях*. Перевод с болгарского, Москва, Изд-во Медицина, 1968.

Prezentat la 28.08.2009