

Spokojnosť pacientov ako indikátor hodnotenia kvality v štátnych a súkromných zdravotníckych zariadeniach v Slovenskej republike

Mgr. Viktória Lukáčová*

Ekonomická fakulta, Technická univerzita v Košiciach;

Němcovej 32, 040 01 Košice;

vik.lukacova@gmail.com

Abstrakt

Spokojnosť pacientov je významným validátorom kvality zdravotnej starostlivosti. Jej správna kvantifikácia a interpretácia je jedným z kľúčových predpokladov hľadania možností jej ďalšieho zlepšovania. Cieľom tejto štúdie bolo analyzovať a vyhodnotiť spokojnosť pacientov s poskytovaním služieb v nemocničných zariadeniach v SR a identifikovať silné stránky, na ktorých je možné stavať, a určiť kroky pre zlepšenie poskytovaných služieb pacientom v nižšie ohodnotených zariadeniach. Zdroj údajov pochádzal zo zdravotných poisťovní, každá poisťovňa zbiera údaje samostatne pomocou dotazníka s 12 rovnakými otázkami. Ukazovateľ „spokojnosť pacientov“ je súhrnný priemer z 12 zákonom stanovených indikátorov kvality v oblasti vnímania poskytovania zdravotnej starostlivosti zo strany hospitalizovaných pacientov. Ukazovateľ je tvorený ako syntetický index subjektívneho hodnotenia poskytovateľa z pohľadu pacientov pokrývajúci hodnotenie ich spokojnosti so starostlivosťou, správaním a poskytovanými informáciami od zdravotníckeho personálu, hodnotenie kvality ubytovania, upratovania na oddelení a stravy a hodnotenie spokojnosti s poskytnutou zdravotnou starostlivosťou a subjektívneho vnímania úspešnosti liečby. Dôkladne vyhodnotenie odpovedí na otázky pacientov a podrobná analýza sledovaných ukazovateľov naznačuje, že výrazné rozdiely v poskytovaní služieb pacientom nezávisia od toho, či zariadenie patrí súkromnému alebo štátnemu sektoru, ale odvíjajú sa od kvality manažmentu a zdravotného personálu v jednotlivých zariadeniach. To naznačuje, že ľudský faktor výrazne dominuje nad službami, pre kvalitu ktorých je nevyhnutné zabezpečenie finančných dotácií pre nemocničné zariadenia.

Kľúčové slová Spokojnosť pacientov, zdravotná starostlivosť, hospitalizovaní pacienti, kvalita

1. SPOKOJNOSŤ PACIENTOV AKO INDIKÁTOR HODNOTENIA KVALITY V ŠTÁTNYCH A SÚKROMNÝCH ZDRAVOTNÍCKYCH ZARIADENIACH V SLOVENSKEJ REPUBLIKE

Spokojnosť pacientov je významným validátorom kvality zdravotnej starostlivosti. Jej správna kvantifikácia a interpretácia je jedným z kľúčových predpokladov hľadania možností jej ďalšieho zlepšovania. Každý pacient si vyžaduje jedinečný prístup a starostlivosť. Mnohé svetové štúdie sa zaoberajú vzťahom medzi zdravotníckym zariadením a spokojnosťou pacienta. Zodpovednosťou zdravotníckych zariadení v procese komunikácie s pacientmi sa zaoberá Kozłowska (2016). Vo svojom projekte sa podrobne zameriava na vzťah lekár – pacient – legislatíva. Poukazuje na to, že v súčasnej literatúre neexistujú žiadne tipy na zmenu vzťahu medzi lekárom a pacientom. Dnes používaná terminológia, ktorá charakterizuje trh zdravotníctva a zároveň ho odlišuje od bežného trhu vychádza z článku K. J. Arrowa, *Uncertainty and the Welfare Economics of Medical Care*. Arrow vo svojej práci ocharakterizoval zdravotnícky trh v USA a poukázal na existujúce rozdiely v štyroch nasledujúcich oblastiach:

1) v povahe dopytu:

Individuálny dopyt po zdravotnej starostlivosti je nepravidelný a nepredvídateľný. Intenzita a pružnosť dopytu je ovplyvnená tým, že zhoršenie zdravotného stavu (choroba alebo zranenie) je spojené so značnými stratami a nákladmi už samo o sebe, a to nehovoriac ešte o nákladoch spojených s vynaložením zdravotnej starostlivosti. Cenová elasticita dopytu po zdravotnej starostlivosti je sporná. Pri jej zisťovaní je potrebné mať na zreteli značnú heterogénnosť výslednej produkcie. Je ťažké odhadnúť, či dopytová krivka je veľmi málo elastická (nakoľko väčšina výdavkov na zdravotníctvo nie je dobrovoľná resp. diktovaná zdravotným stavom), alebo je relatívne elastická.

2) v očakávanom chovaní lekárov:

Lekári predstavujú najvýznamnejšiu skupinu poskytovateľov zdravotníckych služieb. V očakávanom chovaní lekárov sú rozdiely, ktorými sa odlišujú od ostatných producentov iných tovarov a služieb: medzi lekármi zväčša nedochádza ku konkurencii medzi cenou a ani reklamou (Morvay 2014)

- odporúčania, ktoré lekári vydávajú pre ďalší postup liečenia, sú braté ako nestranné resp. zbavené od vlastného záujmu lekára (v praxi platí len čiastočne);
- liečba je diktovaná objektívnymi potrebami každého jedného prípadu a nie je primárne limitovaná úvahami na finančné náklady;
- lekár je expert, ktorý preukazuje existenciu choroby alebo zranenia a je považovaný za autoritu. Všeobecne sa má za to, že záujmom lekára podať správne informácie predchádza prípadnému záujmu uspokojiť svojich zákazníkov.

3) v neistote konečného produktu:

Výsledným produktom poskytovania zdravotníckych služieb je poskytovaná služba sama o sebe. Jej účelom je buď uzdravenie, úľava od bolesti, prevencia a pod. Trh zdravotníckych služieb v tomto prípade naráža na významnú mieru neistoty výsledného produktu. Pacient si kupuje niečo, v čo verí, že uspokojí jeho potrebu. Informovanosť pacienta o stupni neistoty pri rôznych typoch liečby je v porovnaní s lekárom podstatne nižšia.

4) v podmienkach ponuky:

Pre ponuku určitého druhu tovaru na dokonale konkurenčnom trhu platí, že táto ponuka je určovaná čistým príjmom získaným z ponúkanej produkcie v porovnaní s príjmom, ktorý by bolo možné dosiahnuť použitím rovnakého množstva zdrojov niekde inde. To predpokladá bezproblémový vstup nových producentov na trh.

1.1. Cieľ

Cieľom tejto štúdie bolo analyzovať a vyhodnotiť spokojnosť pacientov s poskytovaním služieb v nemocničných zariadeniach v SR a identifikovať silné stránky, na ktorých je možné stavať a určiť kroky pre zlepšenie poskytovaných služieb pacientom v nižšie ohodnotených zariadeniach.

1.2. Metódy

Analýza spokojnosti pacientov s poskytovanými službami bola uskutočnená na základe dotazníkov, ktoré boli poskytnuté pacientom (20 hospitalizovaných pacientov) v 44 nemocničných zariadeniach SR. Pre hodnotenie spokojnosti pacientov s poskytovanými službami sme vybrali 25 štátnych, univerzitných a fakultných nemocníc a 19 súkromných nemocníc. Zamerali sme sa na hodnotenie v roku 2018. Hodnotený bol súbor 5-ich ukazovateľov kvality (celková spokojnosť, zdravotná starostlivosť, prístup personálu, informovanosť pacientov a hotelové služby), ktoré navzájom súvisia a ovplyvňujú komfort pacientov v nemocničných zariadeniach v SR. Podrobné vysvetlenie k hodnoteniu jednotlivých ukazovateľov je uvedené v (Tab. 1).

Celková spokojnosť			
Zdravotná starostlivosť	Pristup personálu k pacientom	Informovanosť pacientov	Hotelové služby
Poskytnutá zdravotná starostlivosť	Starostlivosť lekárov na oddelení	Informácie o vyšetreniach a vašej chorobe zo strany ošetrojúceho lekára	Kvalita ubytovania na oddelení
Zlepšenie zdravotného stavu pacienta po prepustení z nemocnice	Starostlivosť sestier na oddelení	Informácie od ošetrojúceho lekára o ďalšom postupe pri domácej liečbe	Kvalita stravy na oddelení
	Správanie lekárov na oddelení	Informácie od sestier o ďalšom postupe pri domácej liečbe	Kvalita upratovania na oddelení
	Správanie sestier na oddelení		

Tab. 1 Hodnotenú ukazovatele

Zdroj: vlastné spracovanie na základe údajov z INEKA

1.3. Výsledky

Podrobná analýza spokojnosti pacientov s poskytovanými službami v štátnych, univerzitných, fakultných a súkromných nemocniciach SR poukázala na viaceré podobnosti, ale zároveň ukázala, že medzi jednotlivými nemocnicami existujú v niektorých indikátoroch výrazné rozdiely.

Pacienti v súkromných nemocniciach veľmi pozitívne hodnotili predovšetkým prístup personálu k pacientom, kde celková priemerná hodnota dosahovala až 85% spokojnosť (Tab. 2). Tento indikátor kvality zohľadňoval starostlivosť a správanie lekárov a sestier na oddelení, v siedmich súkromných nemocniciach dosahovala spokojnosť pacientov s prístupom personálu k pacientom vyššiu hodnotu ako je celková priemerná hodnota. Najlepšie boli hodnotené dve nemocnice (Nemocnica Košice-Šaca, 1. súkromná nemocnica a Nemocnica s poliklinikou Spišská Nová Ves -89%). Hodnotenie kvality tejto služby bolo najnižšie ohodnotené v Nemocnici Levice (75% spokojnosť). V porovnaní s týmto parametrom bola celková priemerná hodnota spokojnosti pacientov s hotelovými službami v súkromnom sektore nižšia až o 9%. Hotelové služby, ku ktorým radíme kvalitu ubytovania, stravy a upratovania na oddelení, boli pacientmi najlepšie ohodnotené v Nemocnici Štefana Kukuřu v Michalovciach (88% spokojnosť), čo je o 12% viac ako je celková priemerná hodnota (76%). Naopak, tieto služby pacienti hodnotili iba na 62% v Nemocnici v Leviciach. Nespokojnosť pacientov sa týkala predovšetkým kvality stravy na oddelení. Z celkového počtu súkromných nemocníc (19) bola spokojnosť pacientov s hotelovými službami ohodnotená pod celkovou priemernou hodnotou v 9-ich nemocniciach, čo predstavuje 47%.

Súkromné nemocnice	Spokojnosť pacientov				
	Celková spokojnosť	Zdravotná starostlivosť	Pristup personálu k pacientom	Informovanosť pacientov	Hotelové služby
Nemocnica Košice-Šaca, 1. súkromná nemocnica	88,00%	89,00%	89,00%	88,00%	84,00%
Nemocnica s poliklinikou Spěšská Nová Ves	87,00%	86,00%	89,00%	85,00%	85,00%
Svet zdravia - Nemocnica Rimavská Sobota	85,00%	87,00%	87,00%	83,00%	82,00%
Vranovská nemocnica	85,00%	84,00%	87,00%	86,00%	79,00%
Nemocnica A. Leľa Humenné	79,00%	79,00%	84,00%	79,00%	72,00%
Všeobecná nemocnica s poliklinikou Lučenec	81,00%	83,00%	85,00%	83,00%	71,00%
Nemocnica arm. generála L. Svobodu Svidník	85,00%	85,00%	88,00%	84,00%	83,00%
Nemocnica s poliklinikou Štefana Kukuru Michalovce	84,00%	84,00%	85,00%	80,00%	88,00%
Svet zdravia - Nemocnica Topoľčany	78,00%	78,00%	82,00%	78,00%	71,00%
Nemocnica Komárno	78,00%	80,00%	82,00%	80,00%	70,00%
Nemocnica s poliklinikou Trebišov	84,00%	84,00%	88,00%	84,00%	80,00%
Nemocnica s poliklinikou Dunajská Streda	79,00%	80,00%	84,00%	79,00%	74,00%
Svet zdravia - Nemocnica Žiar nad Hronom	79,00%	81,00%	84,00%	79,00%	71,00%
Všeobecná nemocnica s poliklinikou Levoča	82,00%	82,00%	85,00%	82,00%	76,00%
Nemocnica s poliklinikou sv. Barbory Rožňava	84,00%	84,00%	87,00%	84,00%	80,00%
Nemocnica s poliklinikou Sv. Lukáša Galanta	78,00%	80,00%	82,00%	79,00%	68,00%
Nemocnica Zvolen	81,00%	83,00%	85,00%	81,00%	75,00%
Nemocnica Levice	71,00%	73,00%	75,00%	72,00%	62,00%
Nemocnica Partizánske	81,00%	80,00%	84,00%	80,00%	78,00%
Celková priemerná hodnota	82,00%	82,00%	85,00%	81,00%	76,00%

Tab. 2 Súkromné nemocnice

Zdroj: vlastné spracovanie na základe údajov z INEKA

V nasledujúcom texte poukazujeme na celkovú priemernú hodnotu nami sledovaných indikátorov kvality služieb v štátnych, univerzitných a fakultných nemocniciach (Tab. 3). Podobne ako v súkromnom sektore, aj v štátnych, univerzitných a fakultných zariadeniach bol najlepšie hodnotený prístup personálu k pacientom (celková priemerná spokojnosť = 86%). Za ním nasledovala zdravotná starostlivosť a informovanosť pacientov (83% spokojnosť), celková spokojnosť (82% spokojnosť) a najhoršie boli hodnotené hotelové služby (74% spokojnosť). Prekvapujúco najmenej spokojní pacienti boli s hotelovými službami v Univerzitej nemocnici v Bratislave (65% spokojnosť), kým najvyšší štandard týchto služieb bol pozorovaný v Ľubovnianskej nemocnici (88%). Rovnako prístup personálu k pacientom bol z hľadiska oslovených pacientov najprofesionálnejší v Ľubovnianskej nemocnici (92% spokojnosť) a najmenej ohodnotený bol v Univerzitej nemocnici v Bratislave (81%). Z celkového

počtu štátnych, univerzitných a fakultných nemocníc (25) bola spokojnosť pacientov s prístupom personálu k pacientom ohodnotená pod celkovou priemernou hodnotou v 13-ich nemocniciach, čo predstavuje 52%. Spokojnosť pacientov s hotelovými službami bola ohodnotená pod celkovou priemernou hodnotou v 14-ich nemocniciach, čo činí 56%.

Štátne nemocnice	Spokojnosť pacientov				
	Celková spokojnosť	Zdravotná starostlivosť	Prístup personálu k pacientom	Informovanosť pacientov	Hotelové služby
Fakultná nemocnica s poliklinikou F.D. Roosevelta Banská Bystrica	84,00%	87,00%	88,00%	87,00%	72,00%
Ústredná vojenská nemocnica SNP Ružomberok - fakultná nemocnica	87,00%	87,00%	90,00%	87,00%	83,00%
Univerzitná nemocnica Martin	85,00%	87,00%	89,00%	86,00%	76,00%
Fakultná nemocnica Nitra	80,00%	82,00%	84,00%	81,00%	72,00%
Univerzitná nemocnica Bratislava	76,00%	80,00%	81,00%	78,00%	65,00%
Fakultná nemocnica s poliklinikou J. A. Reimana Prešov	79,00%	82,00%	84,00%	80,00%	70,00%
Fakultná nemocnica s poliklinikou Nové Zámky	81,00%	83,00%	86,00%	82,00%	73,00%
Fakultná nemocnica s poliklinikou Žilina	80,00%	81,00%	84,00%	80,00%	72,00%
Univerzitná nemocnica L. Pasteura Košice	79,00%	81,00%	83,00%	82,00%	69,00%
Fakultná nemocnica Trenčín	77,00%	81,00%	82,00%	80,00%	66,00%
Fakultná nemocnica Trnava	77,00%	80,00%	82,00%	78,00%	67,00%
Fakultná nemocnica s poliklinikou Skalica	81,00%	83,00%	85,00%	83,00%	72,00%
Ľubovnianska nemocnica	90,00%	89,00%	92,00%	90,00%	88,00%
Nemocnica Poprad	83,00%	85,00%	88,00%	84,00%	76,00%
Nemocnica s poliklinikou Dajný Kubín	81,00%	84,00%	85,00%	84,00%	71,00%
Nemocnica Alexandra Wintera	80,00%	82,00%	86,00%	81,00%	70,00%
Liptovská nemocnica s poliklinikou Liptovský Mikuláš	85,00%	87,00%	89,00%	86,00%	78,00%
Nemocnica s poliklinikou Sv. Jakuba, Bardejov	81,00%	82,00%	84,00%	81,00%	75,00%
Nemocnica s poliklinikou Brezno	79,00%	82,00%	83,00%	81,00%	72,00%
Nemocnica Snina	87,00%	86,00%	88,00%	85,00%	87,00%
Kysucká nemocnica s poliklinikou Čadca	82,00%	83,00%	85,00%	81,00%	76,00%
Nemocnica s poliklinikou Považská Bystrica	78,00%	81,00%	84,00%	82,00%	67,00%
Nemocnica s poliklinikou Myjava	84,00%	86,00%	87,00%	86,00%	76,00%
Nemocnica s poliklinikou Revúca	84,00%	84,00%	89,00%	83,00%	77,00%
Nemocnica s poliklinikou Prievidza	81,00%	82,00%	86,00%	82,00%	71,00%
Celková priemerná hodnota	82,00%	83,00%	86,00%	83,00%	74,00%

Tab. 3 Štátne nemocnice

Zdroj: vlastné spracovanie na základe údajov z INEKA

1.4. Záver

Dôkladne vyhodnotenie odpovedí na otázky pacientov a podrobná analýza sledovaných ukazovateľov naznačuje, že výrazné rozdiely v poskytovaní služieb pacientom nezávisia od toho, či zariadenie patrí súkromnému alebo štátnemu sektoru, ale odvíjajú sa od kvality manažmentu a zdravotného personálu v jednotlivých zariadeniach. Pacienti v súkromných i štátnych nemocniciach najpozitívnejšie hodnotili

prístup personálu k pacientom (85% vs 86%) a poukázali na najmenej kvalitné hotelové služby (76% vs 74%). To naznačuje, že ľudský faktor (tzn. prístup personálu k pacientom) výrazne dominuje nad službami, pre kvalitu ktorých je nevyhnutné zabezpečenie finančných dotácií pre nemocničné zariadenia.

Zdroje

1. ARROW, K.J., (2004) UNCERTAINTY AND THE WELFARE ECONOMICS OF MEDICAL CARE. World Health Organization. Bulletin of the World Health Organization Vol. 82, Iss. 2. Dostupné na: <tps://search.proquest.com/>
2. SZABO, S., (2014) "THE PERFORMANCE MEASUREMENT SYSTEM– POTENTIALS AND BARRIERS FOR ITS IMPLEMENTATION IN HEALTHCARE FACILITIES. Journal of Applied Economic Sciences Vol. IX, Iss. 4 Dostupné na: http://www.cesmaa.eu/journals/jacs/files/JAES_2014_Winter.pdf#page=184
3. ABEDI, G., ABEDINI, E. (2016). Prioritizing of marketing mix elements effects on patients' tendency to the hospital using analytic hierarchy process. International Journal of Healthcare Management, Vol. 10, Iss. 1, 2017
4. BOBEICA, A.M., (2013). A comprehensive analysis of the marketing mix components impact on the quality of healthcare activity. Journal of Information Systems & Operations Management, Bucharest, p. 1-12. Dostupné na internete: <ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/rau/jisomg/Su13/JISOM-SU13-A20.pdf>
5. DURDISOVÁ, Jaroslava. 2005. Ekonomika zdraví. Praha: Oeconomica nakladatelství VŠE. ISBN 80-245-0998-9.
6. FULLERTON, S., MCSURELY, H. (2008). Health Care Marketing Information. Health Marketing Quarterly, Vol. 13, N. 1, p. 63-73. DOI - 10.1300/J026v13n01_06
7. INEKO, Inštitút pre ekonomické a sociálne reformy. Dostupné z: <http://www.ineko.sk/>
8. KOZŁOWSKA, A., (2016). The Responsibility of the Medical Facility for the Communication with the Patient. Projects Opuscula Szkoła Główna Handlowa Warszawa, Opuscula sociologica, N. 2 [16] ISSN 2299-9000, p. 99 – 107. DOI: 10.18276/os.2016.2-08
9. LOCKARD, P., 5 Healthcare Marketing Trends to Watch in 2017, *Online+ *citované 2/2017+. Dostupné na : <https://www.dmn3.com/dmn3-blog/5-healthcare-marketing-trends-you-should-know-about>
10. MÁ S, A. PARRA, P. BERMEJO, R.M., CALLE J.E., (2016). Improving quality in healthcare: What makes a satisfied patient? Revista de calidad asistencial: organo de la Sociedad Española de Calidad Asistencial. Vol. 32, N. 6., Dostupné na: https://www.researchgate.net/publication/293637698_Improving_quality_in_healthcare_What_makes_a_satisfied_patient, DOI10.1016/j.cali.2015.11.007

11. MORVAY, K. 2013. Zdravotníctvo: Trhy, regulácia, politika. Marketing v zdravotníctve. [online] *citované 12/2013+. Dostupné z: <http://www.hpi.sk/2013/12/marketing-v-zdravotnictve/>