

Melyek a pszichiátriai betegek elégedettségének meghatározó tényezői?

Dr. Gazdag Gábor

Fővárosi Önkormányzat Jahn Ferenc Dél-pesti Kórház

A betegek elégedettsége meghatározó abból a szempontból, hogy szükség esetén a későbbiekben is választják-e az osztályt. A betegek megtartása pedig az osztály stabil működtetése szempontjából kulcsfontosságú. Kérdőíves betegelégedettségi vizsgálattal a szerző arra kereste a választ, hogy pszichiátriai betegeknél a kórházi kezelésnek melyek azok a tényezői, amelyek meghatározzák, hogy a beteg szükség esetén a jövőben is az osztályon kezelteti-e magát, illetve ajánlja-e másoknak is az osztályt.

Módszerek: a Jahn Ferenc Kórház I. Pszichiátriai és Pszichiátriai Rehabilitációs osztályán 25 kérdésből álló önkitöltő kérdőívvel került felmérésre a betegeknek az egészségügyi ellátással kapcsolatos elégedettsége. A kérdőív utolsó két kérdése arra vonatkozott, hogy szükség esetén választaná-e ismét, illetve ajánlaná-e ismerőseinek az osztályt.

Eredmények: a mellékhelyiségek tisztaságát kivéve a betegek többé-kevésbé elégedettek voltak az osztályon kapott ellátással. Az osztályhoz való hűség szempontjából a legmeghatározóbbnak az ápolói munka mutatkozott, ezt követte az orvosi, végül a szociális munka szerepe. Az ajánlás vonatkozásában szintén az ápolói munka bizonyult a legmeghatározóbbnak, de megjelent a szempontok között az étel minősége is.

Megbeszélés: a betegelégedettség összesített pontszámai az osztályhoz való hűség szempontjából nem bizonyultak informatívnak. Azt, hogy szükség esetén a betegek választaná-e újból az osztályt, leginkább az osztály ápolóinak, illetve kisebb mértékben orvosainak munkája határozza meg.

Satisfaction with the treatment is determining patients' later preference in choosing hospital department. Retaining patients is essential for stable financial management of the department. With a questionnaire survey conducted among psychiatric patients author made an attempt to identify those factors that contribute to patients' later treatment-place preference and to the recommendation of the hospital department to other persons.

Methods: patients' satisfaction with treatment was surveyed with a 25 item, self-administered questionnaire in the 1st Department of Psychiatry and Psychiatric Rehabilitation of Jahn Ferenc Hospital. Last two items of the questionnaire asked if patients would choose the department again if necessary, and if he/she would recommend the department for others.

Results: except the cleanness of the toilettes patients were more or less satisfied with the provided care. Most determining factors as fare as faithfulness concerned were nursing care, followed by doctors care and the social workers role. Recommendation of the department to others was also determined by the nursing care, but the quality of the food had influence on it too.

Discussion: mean scores of the different items in the questionnaire were not informative regarding faithfulness to the department. Patients' decision about choosing the department in the future was basically determined by the nurses' and – in a less extent – by the doctors' work.

BEVEZETÉS

A piaci versenyben a szolgáltató számára a szolgáltatás igénybevevőjének elégedettsége alapvető fontosságú. Ez biztosítja ugyanis azt, hogy a következő alkalommal is nála vegye igénybe a fogyasztó a szolgáltatást, ami a hosszú távú stabil működés egyik biztosítéka.

Az utóbbi években az egészségügyben is egyre inkább előtérbe kerül a piaci szemlélet, aminek következtében a fogyasztó – a beteg – elégedettsége is egyre nagyobb hangsúlyt kap. A szűkülő finanszírozási keretek között a szolgáltatók – a kórházak – számára, a túlélés szempontjából egyre fontosabb a betegek megtartása, amihez a beteg elégedettségének növelésén keresztül vezet az út. Fontos kérdés, hogy melyek azok a tényezők, amelyek a betegek elégedettségét meghatározzák.

Célkitűzés: kérdőíves betegelégedettségi vizsgálattal arra kerestük a választ, hogy pszichiátriai betegeknél a kórházi kezelésnek melyek azok a tényezői, amelyek meghatározzák, hogy a beteg szükség esetén a jövőben is az osztályon kezelteti-e magát, illetve ajánlja-e másoknak is az osztályt.

MÓDSZEREK

A vizsgálat a Jahn Ferenc Kórház I. Pszichiátriai és Pszichiátriai Rehabilitációs Osztályán történt 2009. január és május között. A betegek elégedettségének felmérésére 25 kérdésből álló önkitöltő kérdőívet állítottak össze az osztály orvosai és pszichológusai. Az első 3 kérdés a beteg életkorára, nemére és arra vonatkozott, hogy az osztály melyik részlegén kezelték. Ezután 20 pontban az orvosi, pszichológusi és ápolási munka különböző aspektusaival való elége-

dettség értékelését kértük 5 fokozatú Likert skálán (1-nagyon elégedetlen, 2-elégedetlen, 3-közömbös, 4-elégedett, 5-nagyon elégedett). Végül az utolsó két kérdés arra vonatkozott, hogy szükség esetén kezeltetné-e magát a kitöltő ismét az osztályon, illetve ajánlaná-e ismerőseinek is az osztályt. A vizsgálatban való részvételre minden, a kérdőív kitöltésére alkalmas állapotban lévő beteget felkértünk az elbocsátás előtt. A vizsgálatban való részvétel önkéntes és anonim volt. A kitöltött kérdőíveket az osztályon elhelyezett ládában gyűjtöttük össze.

A statisztikai feldolgozás SPSS 10.0 programmal történt. A leíró adatok az átlaggal és a szórással kerültek megadásra. Az elégedettsége vonatkozó 20 kérdésre adott válaszok alapján összehasonlítottuk azon betegek csoportját, akik szükség esetén a jövőben is kezeltetnék magukat az osztályon, illetve ajánlanák az osztályt, azokkal, akik nem. A csoportok összehasonlítása kétmintás t-próbával történt.

A statisztikai feldolgozásból azokat a kérdőíveket, amelyekben minden válasz azonos volt, kihagytuk.

EREDMÉNYEK

A vizsgálatot 100 értékelhető kérdőív összegyűléséig végeztük. 13 olyan kérdőív érkezett vissza, amelyek a válaszok azonossága (csupa 1-es, vagy 5-ös válasz) miatt nem kerültek statisztikai feldolgozásra. A vizsgálatban résztvevők átlagéletkora 48,9±16,1 év volt. A férfi/nő arány: 33/62 volt. A kérdésekre adott válaszok összesített eredményét az 1. táblázat mutatja.

Kérdés	Válaszadók száma	Átlag	szórás
Az orvosi kezelés szakszerűsége.	98	4,40	1,01
Az orvosi tájékoztatás mértéke.	97	4,18	1,11
A kezelőorvossal kialakított kapcsolata.	97	4,37	0,96
Az orvosi titoktartás.	91	4,52	0,90
A pszichológus szakszerűsége.	79	4,14	1,05
A pszichológussal kialakított kapcsolata.	75	3,99	1,13
Az ápoló személyzet szakszerűsége.	95	4,34	0,90
Az ápoló személyzet figyelmessége.	97	4,37	0,87
Az ápoló személyzettel kialakított kapcsolata.	95	4,32	0,77
Az ápoló személyzet által biztosított intimitás.	95	4,37	0,90
A betegszállító figyelmessége.	76	4,01	0,95
A betegszállító udvariassága.	77	4,10	1,03
A szociális munkás segítőkészsége.	71	4,25	0,91
Az osztályon zajló foglalkoztatás időtartama.	82	3,83	1,09
Az osztályon zajló foglalkoztatás elérhetősége.	83	4,11	1,04
Az osztályon zajló foglalkozások érdekessége.	83	3,96	0,97
A kórterem tisztasága.	97	3,81	1,09
A mellékhelyiség tisztasága.	95	2,89	1,17
A kórházi étel minősége.	97	3,80	1,12
A kórházi étel mennyisége.	99	3,71	1,14

1. táblázat
A kérdésekre adott válaszok összesített átlagai a szórással

A vizsgálatban résztvevők közül szükség esetén 77-en választanák ismét az osztályt, 12-en nem. 69-en ajánlanák ismerősüknek az osztályt, 16-an nem.

A férfiak és a nők válaszai között nem mutatkozott szignifikáns különbség. A 2. táblázat azokat a kérdéseket tartalmazza, amelyekben szignifikáns különbség mutatkozott azok között, akik szükség esetén ismét kezeltetnék magukat az osztályon és azok között, akik nem. A 3. táblázat azokat a kérdéseket tartalmazza, amelyekben szignifikáns különbség mutatkozott azok között, akik ajánlanák ismerőseiknek az osztályt és azok között, akik nem.

Kérdés	Ismét választaná	Nem választaná	Szignifikancia szint
Az orvosi kezelés szakszerűsége.	4,61±0,78	3,50±1,38	p<0,001
Az orvosi titoktartás.	4,59±0,84	3,88±0,64	p=0,022
Az ápoló személyzet szakszerűsége.	4,49±0,73	3,55±1,13	p<0,001
Az ápoló személyzet figyelmessége.	4,51±0,72	3,55±1,04	p<0,001
Az ápoló személyzettel kialakított kapcsolata.	4,41±0,72	3,64±0,92	p=0,002
Az ápoló személyzet által biztosított intimitás.	4,49±0,72	3,60±1,35	p=0,002
A szociális munkás segítőkészsége.	4,31±0,93	3,60±0,70	p=0,024

2. táblázat
A kérdőív azon kérdései, amelyekben szignifikánsan különbözött azok válasza, akik a jövőben ismét kezeltetnék magukat az osztályon azokétól, akik nem

Kérdés	Ajánlaná	Nem ajánlaná	Szignifikancia szint
A kezelőorvossal kialakított kapcsolata.	4,51±0,88	4,00±0,97	P=0,045
Az ápoló személyzet szakszerűsége.	4,48±0,75	3,94±1,12	p=0,023
Az ápoló személyzet figyelmessége.	4,49±0,77	3,94±1,00	p=0,016
Az ápoló személyzettel kialakított kapcsolata.	4,39±0,74	3,94±0,93	p=0,040
Az ápoló személyzet által biztosított intimitás.	4,45±0,76	4,13±1,25	p=0,027
A betegszállító udvariassága.	4,25±0,95	3,58±1,24	p=0,040
A kórházi étel minősége.	3,94±0,99	3,06±1,44	p=0,005

3. táblázat
A kérdőív azon kérdései, amelyekben szignifikánsan különbözött azok válasza, akik ajánlanák ismerőseiknek az osztályt azokétól, akik nem

MEGBESZÉLÉS

A válaszok összesített értékelése alapján egy terület – a mellékhelyiség tisztasága – kivételével az mondható, hogy a betegek többé-kevésbé elégedettek voltak a kapott ellátással, a válaszok többsége az elégedett-nagyon elégedett övezetbe esett. Amennyiben a döntéshozó az osztály megítélésének javítását az összesített eredmények alapján akarná megtervezni, akkor elsősorban a takarítás és az ét-

kezelés javításával, illetve a foglalkoztatás időtartamának növelésével kellene foglalkoznia. Nézzük meg, hogy ezzel mennyire sikerülne megtartania az osztálynak a betegeit, illetve mennyire tudna a korábbi betegeinek ajánlásával további betegeket szerezni! A 2. táblázatból az látszik, hogy ezek a tényezők a betegek megtartásában nem játszanak komoly szerepet. Abból a szempontból, hogy a beteg későbbiekben is kezeltetné-e magát az osztályon – jelen vizsgálat eredménye szerint – a legmeghatározóbb szerepe az ápolói munkának van. Az ápoló szakszerűsége, figyelmessége, az ápolóval kialakított kapcsolat és az ápoló által biztosított intimitás bizonyultak a legmeghatározóbb tényezőknél. Az orvosi munka jellemzői közül a szakszerűség és a titoktartás területén jelentkező hiányosságok vezethetnek leginkább a betegek elvándorlásához. Az ápoló és az orvos mellett a szociális munkás tevékenységének volt még befolyása a betegek elvándorlási szándékára. Ezek az eredmények egybevágóak a szakirodalomban közölt hasonló vizsgálatok megállapításaival [1-3]. Abból a szempontból, hogy ajánlana-e a beteg ismerőseinek az osztályt, az ápolói munkának ugyanazon jellemzői bizonyultak meghatározónak, amelyek

az újabb kezelés esetén az osztály választásánál megjelentek. Az ajánlás szempontjából a kezelőorvossal kialakított kapcsolat bizonyult az orvosi munka jellemzői közül a legfontosabbnak. További meghatározó tényezőként jelent meg a beteghordó udvariassága és az étel minősége is.

Összefoglalva a vizsgálat eredménye alapján az mondható, hogy a betegeknek az osztályhoz való hűségét alapvetően az osztály – azon belül is leginkább az ápolók és az orvosok – szakmai munkája határozza meg és nem az osztály infrastruktúrája.

A vizsgálat eredményeinek értékelésénél figyelembe kell venni, hogy a vizsgálat pszichiátriai osztályon, pszichiátriai betegek részvételével történt. Ennek is szerepe lehet abban, hogy a betegek osztályválasztási és az osztály ajánlását meghatározó szempontjai között csaknem kizárólag a kezelés humán tényezői jelentek meg. Természetesen az eredmények a vizsgálat helyszínül szolgáló osztály aktuális helyzetének és szakmai munkájának színvonalát tükrözik, így csak részben általánosíthatók. Az eredmények alapján a betegek megtartására vonatkozó konkrét stratégiát csak az adott osztályra vonatkozóan lehet kidolgozni.

IRODALOMJEGYZÉK

- [1] Längle G, Baum W, Wollinger A, Renner G, U'Ren R, Schwärzler F, Eschweiler GW.: Indicators of quality of in-patient psychiatric treatment: the patients' view. *Int J Qual Health Care*, 2003 Jun;15(3):213-21.
- [2] Leimkübler AM, Müller U: Patient satisfaction – artefact or social fact, *Nervenarzt* 1996; 67:765-773.
- [3] Spießl H, Spießl A, Cording C: 'Ideal' psychiatric inpatient care from the patients' point of view, *Psychiat Prax* 1999; 26:3-8.

A SZERZŐ BEMUTATÁSA



Dr. Gazdag Gábor 1993-ban szerzett általános orvosi diplomát a Semmelweis Orvostudományi Egyetemen. Az Egyetem Pszichiátriai és Pszichoterápiás Klinikáján kezdett dolgozni, 1998-ban pszichiátriából, 2000-ben pszichoterápiából, 2002-ben addiktológiából, végül 2005-ben geriátriából szerzett szakképesítést. 1999-től a Szent

László Kórház Addiktológiai és Pszichiátriai Ambulanciá-

jának vezetője. Az elektrokonvulzív kezelés témakörében írt PhD értekezését 2005-ben védte meg. 2007-ben a Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetemen menedzsment szakirányú MBA végzettséget szerzett. A Magyar Pszichiátriai Társaság 2007-ben alakult Konzultációs-Kapcsolati Pszichiátriai Munkacsoportjának vezetője. 2008 augusztusától a Jahn Ferenc Kórház I. Pszichiátriai és Pszichiátriai Rehabilitációs Osztályának vezetője. Érdeklődési területe a pszichiátria finanszírozási és humán erőforrás problémái.

IME

Vezetői eszköztár IX. Kontrolling Konferencia

Új időpont! 2009. december 11. (péntek)
Helyszín: Best Western Hotel Hungaria (1074 Budapest, Rákóczi út 90.)