Streszczenie

Temat rozprawy doktorskiej: „Świadczenia zdrowotne w opinii pacjentów wybranych oddziałów chemioterapii szpitali o różnym poziomie referencyjności w województwie łódzkim".

Celem badania było przedstawienie oraz porównanie opinii pacjentów na temat jakości udzielanych świadczeń zdrowotnych oraz określenie poziomu satysfakcji pacjentów w trzech wybranych oddziałach chemioterapii szpitali o różnym poziomie referencyjności w województwie łódzkim.

Podmioty lecznicze biorące udział w badaniu to:

- **Wojewódzkie Wielospecjalistyczne Centrum Onkologii i Traumatologii im. M. Kopernika w Łodzi** przy ul. Pabianickiej 62 w Łodzi (III poziom zabezpieczenia podstawowego);

- **Poddębickie Centrum Zdrowia sp. z o. o.** przy ul. Adama Mickiewicza 16 w Poddębicach (I poziom zabezpieczenia podstawowego- szpital powiatowy);

- **NU-MED Centrum Diagnostyki i Terapii Onkologicznej Tomaszów Mazowiecki II Sp. z o. o.** przy ul. Jana Pawła II 35 w Tomaszowie Mazowieckim (poziom specjalistyczny- szpital onkologiczny).

Materiał i metody:

- Badanie zostało przeprowadzone w okresie od czerwca-listopada 2018 rok w trzech wybranych szpitalach o różnym poziomie referencyjności w województwie łódzkim;

- Badanie zostało przeprowadzone wśród 450 pacjentów;

- W każdym oddziale chemioterapii przeprowadzono po 150 wywiadów kwestionariuszowych metodą wywiadów bezpośrednich face to face;

- Każdy pacjent mógł tylko raz udzielić wywiadu podczas trwania całego badania, a udział w nim był dobrowolny;

- Próba badawcza miała charakter losowy, tj. pacjenci byli pobierani do badania zgodnie ze schematem losowania prostego niezależnego na podstawie udostępnionej przez dany szpital listy z identyfikatorami pacjentów;

- Zbierając materiał empiryczny posłużono się autorskim kwestionariuszem ankiety;

- Kwestionariusz zawierał 50 pytań;

- Pytania zawarte w ankiecie dotyczyły:

    - wiedzy na temat Praw Pacjenta, znajomości oddziału, oraz przekazywanych informacji dotyczących leczenia czy opieki duszpasterskiej i porady psychologa;

    - oceny pacjentów na temat czystości sal chorych, oddziału, łazienek, jego wyposażenia, jakości posiłków czy opieki lekarskiej i pielęgniarskiej;

    - charakterystyki respondentów (płeć, wiek czy poziom wykształcenia).

Uzyskane dane z badania poddano analizie statystycznej za pomocą programów MS Excel, Gretl oraz Statistica pakiet statystyczny w wersji 12. Autorka uzyskała zgodę Komisji Bioetycznej przy Uniwersytecie Medycznym w Łodzi oraz od każdego pacjenta na przeprowadzenie badania.

W badaniu wzięło udział 450 pacjentów, w tym 227 kobiet (50,44% badanych) i 223 mężczyzn (49,55 badanych).

Wśród ogółu badanych dominowały następujące grupy wiekowe: 65-74 lata (38% badanych) oraz 55-64 lata (31,11% badanych). Najmniejszą grupę respondentów stanowili pacjenci w grupie wieku 18-24 lata (0,67% badanych).

W badanej grupie ankietowanych, 160 pacjentów posiadało wykształcenie zasadnicze (35,56% badanych), następnie 110 respondentów wykształcenie średnie (24,45% badanych), natomiast najmniejszą grupę 20 pacjentów stanowiły osoby z wykształceniem niepełnym wyższym (4,44% badanych).

Analizując **odległość miejsca zamieszkania od szpitala**, w którym pacjent jest leczony to największą grupę reprezentowały osoby, które miały do pokonania 11-50 km (42,22% badanych), natomiast najmniejszą, pacjenci mieszkający powyżej 200 km od placówki (1,33% badanych).

Mając na uwadze **rozpoznanie choroby wg ICD-10** wśród ogółu respondentów to najwięcej (130 osób) było leczonych z powodu nowotworu jelita grubego (28,89% badanych), kolejno 95 pacjentów z powodu nowotworu płuca (21,11% badanych), natomiast najrzadziej leczonym nowotworem był nowotwór pęcherza moczowego, bo tylko u 7 ankietowanych (1,56% badanych).

Biorąc pod uwagę **otrzymywany cykl chemioterapii** przez wszystkich respondentów leczonych w trzech analizowanych szpitalach to najwięcej pacjentów (151 osób) była w trakcie otrzymywania pierwszego cyklu (33,56 % badanych), oraz 95 osób powyżej siódmego cyklu (21,11% badanych). Najmniejszą grupę (19 osób) stanowili pacjenci odbywający czwarty cykl chemioterapii (4,22% badanych).

Możliwość zapoznania się z regulaminem szpitala zostało pozytywnie ocenione poprzez największą liczbę pozytywnych odpowiedzi wśród respondentów Wojewódzkiego Wielospecjalistycznego Centrum Onkologii i Traumatologii im. M. Kopernika w Łodzi (91,33% badanych), następnie szpitala NU-MED Centrum Diagnostyki i Terapii Onkologicznej w Tomaszowie Mazowieckim (86,67% badanych), a najmniej przychylnych odpowiedzi, w tym przypadku, udzielili pacjenci Poddębickiego Centrum Zdrowia (77,33 % badanych).

Z analizy danych wynika, iż **możliwość zapoznania się z KKP** została najwyżej oceniona przez pacjentów szpitala w Łodzi (90,67 % badanych), następnie przez respondentów szpitala w Tomaszowie Mazowieckim (87,33% badanych), a najsłabiej przez ankietowanych szpitala w Poddębicach (76,67% badanych).

Odnosząc się natomiast do **terminowości wykonania badania diagnostycznego** to 97,33% pacjentów Poddębickiemu Centrum Zdrowia była zdania, iż badania były wykonywane w terminie. 90% respondentów szpitala NU-MED Centrum Diagnostyki i Terapii Onkologicznej w Tomaszowie Mazowieckim oraz 88% Wojewódzkiego

Wielospecjalistycznego Centrum Onkologii i Traumatologii im. M. Kopernika w Łodzi miała podobną opinię na powyższy temat.

Oceniając natomiast opinie pacjentów dotyczące **terminowości podania aktualnej chemioterapii (leków cytostatycznych) w zaplanowanym terminie** to najwięcej pochlebnych odpowiedzi udzieliło 80% badanych szpitala w Tomaszowie Mazowieckim. Podobnego zdania było 73,33% respondentów szpitala w Łodzi oraz 67,33% pacjentów szpitala w Poddębicach.

Wśród badanych 74,67% respondentów szpitala NU-MED Centrum Diagnostyki i Terapii Onkologicznej w Tomaszowie Mazowieckim twierdziło, że posiada wiedzę na temat **dostępności do opieki duszpasterskiej**. W Wojewódzkim Wielospecjalistycznym Centrum Onkologii i Traumatologii im. M. Kopernika w Łodzi takiej odpowiedzi udzieliło 72,67% badanych. Najgorzej sytuacja przedstawia się w Poddębickim Centrum Zdrowia, gdzie tylko 68% hospitalizowanych pacjentów miała wiedzę, iż może z niej skorzystać.

Wiedza na temat **dostępności do porady u psychologa** została najwyżej oceniona przez respondentów szpitala w Tomaszowie Mazowieckim (78% badanych), następnie 62% badanych szpitala w Łodzi. 46,67% pacjentów szpitala w Poddębicach miała tylko wiedzę, iż może z niej skorzystać.

Podsumowując, najlepszym w opinii pacjentów pod względem poczucia komfortu pacjenta podczas hospitalizacji (tj. możliwość zapoznania się z regulaminem szpitala, możliwość zapoznania się z Kartą Praw Pacjenta, terminowość wykonania badania diagnostycznego, terminowość podania chemioterapii, możliwość skorzystania z opieki duszpasterskiej oraz możliwość porady psychologa) okazał się szpital NU-MED Centrum Diagnostyki i Terapii Onkologicznej w Tomaszowie Mazowieckim. Najsłabiej, w tym zakresie, zostało ocenione przez pacjentów Poddębickie Centrum Zdrowia.

Biorąc pod uwagę rozkład empiryczny zmiennej syntetycznej SAT (autorska miara oceniająca w sposób globalny poziom satysfakcji z przebiegu hospitalizacji pacjentów danego szpitala), a w szczególności jej medianę liczoną dla losowych prób pacjentów z porównywanych placówek, należy uznać, iż pacjenci szpitala NU-MED Centrum Diagnostyki i Terapii Onkologicznej w Tomaszowie Mazowieckim byli najbardziej usatysfakcjonowani pod względem udzielanych świadczeń zdrowotnych podczas hospitalizacji. Najgorzej zostało ocenione Wojewódzkie Wielospecjalistyczne Centrum Onkologii i Traumatologii im. M. Kopernika w Łodzi.

Kluczowy narzędziem w pozyskiwaniu informacji dotyczących jakości usług medycznych świadczonych przez podmioty lecznicze jest badanie satysfakcji pacjentów. Wysoka jakość usług medycznych daje więc gwarancję utrzymania się na rynku świadczeniodawców a jednocześnie podnosi prestiż samej placówki.

Abstract

The subject of the doctoral thesis was: ,,Patients' assessment of medical services provided in three selected chemotherapy departments at hospitals of different referral level in Lodz voivodeship''.

The aim of the study was to present and compare patients' opinions on the quality of health services provided and to determine the degree of their satisfaction as measured in three selected chemotherapy departments in hospitals of different referral level in Lodz voivodeship.

The medical centres included into the study were:

- **The Copernicus Multi-Specialist Oncology and Traumatology Centre in Lodz voivodeship**, Lodz, 62 Pabianicka St., (referral level III);
- **The Poddebice Health Centre**, Poddebice, 16 A.Mickiewicz St., (referral level I);
- **The NU-MED Diagnostic and Oncology Centre in Tomaszow Mazowiecki**, Tomaszow Mazowiecki, 35 Jan Pawel St., (specialist level – oncology).

Material and methods:

- The study was conducted in the period of June-November 2018 in three selected hospitals of different referral level in Lodz voivodeship;
- It was conducted among 450 patients;
- In each chemotherapy department 150 face-to-face questionnaire interviews were conducted;
- Every patient was allowed only one interview during their whole course of treatment, and participation was optional;

- The study sample was randomized, i.e. patients were included into the study according to a simple independent sampling scheme on the basis of patients' ID lists provided by a given hospital;

- To collect the empirical material, the author's original questionnaire was used;

- The questionnaire contained 50 questions;

- The questions covered the following:

    - patient's knowledge on the Patients' Rights Charter, structure and topography of the department, information concerning treatment and also availability of pastoral care or psychological counselling;

    - patient's assessment of cleanliness of wards, rooms and bathrooms, equipment and facilities, quality of meals, quality of nursing or doctoral care;

    - respondent's characteristics (gender, age or level of education).

The data obtained were statistically analyzed with MS Excel, Gretl or Statistica statistical package version 12. The author was granted permission of the Bioethics Committee of the Medical University in Lodz to conduct the study, and obtained each patient's consent to participate in the study.

The study comprised 450 patients, including 227 women (50.44%) and 223 men (49.55%).

Most of the respondents were aged 65-74 years (38%), followed by the group aged 55-64 years (31.11%). The smallest group consisted of patients aged 18-24 (0.67%).

In the examined sample, 160 patients (35.56%) had secondary vocational education, 110 (24.45%) had high school education and 20 patients with bachelor's degree constituted the smallest group (4.44%).

With regard to **the distance from place of residence to the medical centre** where patients received treatment, the largest group consisted of patients with 11-50 km to cover (42.22%), and the smallest, with over 200km – 1.33%.

With respect to **diagnosis established according to ICD-10**, the greatest group of 130 patients (28.89%) were treated for large bowel cancer, 95 (21.11%) for lung cancer, and only 7 (1.56%) for urinary bladder neoplasm.

With regard to **chemotherapy treatment phase** patients were undergoing when interviewed, the greatest number of patients: 151 (33.56%) were receiving their first course, and 95 (21.11%) had undergone seven or more courses of chemotherapy. The smallest group, undergoing the fourth course of chemotherapy, consisted of 19 patients (4.22%).

Data analysis shows that the **possibility of getting acquainted with hospital regulations** was rated highest by patients of the Voivodeship Copernicus Multi-Specialist Hospital in Lodz (91.33% of respondents), second was the NU-MED Diagnostic and Oncology Centre in Tomaszow Mazowiecki (86.67% of respondents) and the poorest assessment (77.33% of respondents) was granted to the Poddebice Health Centre.

Regarding **the possibility of getting acquainted with the Patients' Rights Charter** the centre rated highest by the respondents was the hospital in Lodz (90.67%), followed by the hospital in Tomaszow Mazowiecki (87.33%), and third was the Poddebice Health Centre (76.67%).

With regard to **adherence to timelines of diagnostic procedures** the most favourably was assessed the Poddebice Health Centre (97.33%). The hospital in Tomaszow Mazowiecki received positive opinions from 90% of respondents, and the hospital in Lodz 88%.

Concerning the question on **timeliness of planned chemotherapy (cytostatics) treatment implementation**, the ranking of favourable opinions was: 80% for the hospital in Tomaszow Mazowiecki, 73.33% for the hospital in Lodz and 67.33% for the centre in Poddebice.

Opinions on **availability of pastoral care** were best for the NU-MED Diagnostic and Oncology Centre in Tomaszow Mazowiecki - 74.67% of respondents, 72.67% for the Voivodeship Copernicus Multi-Specialist Hospital in Lodz and least favourably was evaluated the Poddebice Health Centre – only 68%.

The ranking with regard to **availability of psychological counselling** was: 78% for the hospital in Tomaszow Mazowiecki, 62% for the hospital in Lodz and 46.67% for the Poddebice Centre.

Summing up, according to the patients' opinions the best hospital during hospitalization with regard to the patients' sense of comfort experienced thanks to their being introduced to hospital regulations and Patients' Rights Charter, timeliness of chemotherapy procedures, availability of pastoral and psychological care, was the NU-MED Diagnostic and Oncology Centre in Tomaszow Mazowiecki. The lowest in this rating proved to be the Poddebice Health Centre.

Considering the empirical SAT variable distribution (author's original measure evaluating globally the level of satisfaction of patients with hospital services received), and especially its median of randomized patient samples from the analyzed medical centres, it can be stated that the highest level of satisfaction with medical services during hospitalization was experienced by patients of the NU-MED Diagnostic and Oncology Centre in Tomaszow Mazowiecki, while the Voivodeship Copernicus Multi-Specialist Hospital in Lodz received the poorest evaluation.

The key tool in obtaining information on the quality of medical services provided by relevant health institutions is measuring and analyzing patients' satisfaction. Maintaining a high level of medical services is a guarantee of a solid position among medical providers, as well as heightens the prestige of a given institution.