



Beteglégedettségi vizsgálatok helye az alapellátásban

**Prof. Dr. Varga Albert, Prof. Dr. Hajnal Ferenc,
Dr. Nagyvári Péter, Dr. Ágoston Gergely
SZTE ÁOK Családorvosi Intézet**

A projekt a Svájci-Magyar Együtműködési Program társfinanszírozásával valósult meg.
The project is supported by a grant from Switzerland through the Swiss Contribution.



www.alapellatasimodell.hu
www.svajchozzajarulas.hu



Kihívások az intézményes eü-ben

- **Ellátás iránti igény nő,**
- **Mindenütt kevés az anyagi/egyéb forrás,**
- **Költség-csökkentési kényszer, tehát plusz teljesítmény kevesebbért, -bel,**
- **Új források felkutatása**
- **Fogyasztó- és piac-orientáció,**
- **Fenntartani/javítani a minőséget!**



Elvárások az eü. szolg-tól

- Tényleges szükségleten alapuló
- Teljesíthető vállalás,
- Hozzáférhetőség,
- Eredményesség,
- Rendszer-hatékonyság,
- Ösztönző a célok elérésére,
- Gazdaságosság,
- **Minőség,**
- **Páciens igényeit, szükségleteit és elvárásait elégítse ki!**



A minőség fogalma

- Az egészségügyben a minőség
- értékitélet, mely az egészség
- *fenntartásában,*
- *megőrzésében és*
- *helyreállításában*
- **az érintettek által kinyilvánított,**
- **elvárható igények**
megvalósultának mértékét fejezi ki.



A minőségbiztosítás fogalma

- Tervszerűen végzett tevékenység,
- melynek révén a színvonal és
- eredmények elérik a
- megcélzottat és szavatolják a
- továbbfejlődést (WONCA Europe).



A minőség szakmai követelménye

- Az Eü. tv. a minőség biztosítására
- *minőségi rendszert* ír elő, mely ún.
- belső és külső minőségügyi rendszer
- együttes működését feltételezi.
- Minden eü. (ellátó) intézmény
- köteles kialakítani és működtetni
- belső minőségügyi rendszerét.



Belső minőségbiztosítási rendszer céljai

- A szolgálatok minőségének
- megismerése,
- tervezése és folyamatos fejlesztése,
- a lehetséges hibák előrejelzése és
- ezek megelőzése,
- stratégia(k) kidolgozása,
- hiányosságok okainak feltárása.



A minőség dimenziói az eü- ben

Az eü. intézmények nyitott rendszerek, a minőség értelmezhető:

- **Struktúra:** erőforrások összessége,
- **Folyamat:** az ellátás eseményei,
- **Eredmény:** kimeneti minőség, egészségi állapot változása.



A szolgáltatás javításának gazdasági eszközei

- **Ellátás szervezeti fejlesztése,**
- **A pénzügyi/gazdálkodási helyzet,**
- **Piaci helyzet,**
- **Működési folyamatok,**
- **Vezetői tájékoztatás rendszere javítása,**
- **Humán erőforrás jobb mobilizációja.**



Eü. erőforrásai

- Eü. szolg-t ***emberek végzik emberekért,***
- intézményesen legfontosabb erőforrás az emberi,
- egyéni hatékonyság határozza meg,
- technika, eljárások ezt követik.
- Meghatározzák a gazdaságosságot,
- minőséget,
- piaci teljesítményt.



Kimeneti minőség (outcome)

Mérésének lehetőségei (technika):

- **Általános egészségi indikátorok: skálák, kérdőívek,**
- **Életminőség: QALY technikák,**
- **Morbiditás: epidemiológia,**
- **Betegség súlyossága: case mix,**
- **Elégedettség mérése: kérdőív, interjú.**



A beteg-elégedettség jelentősége

- **Minőségi kontroll központi programja,**
- **Fogyasztó véleménye a szolgáltatóról,**
- **szerepe döntő a kezelés sikerében,**
- **A beteg belátja, hogy adekvát az ellátása,**
- **Javul együttműködése,**
 - **betartja az utasításokat,**
 - **érdekeltté, motiválttá válik.**
- **Vélemények, visszajelzések javítják az ellátás minőségét,**
- **betegek elégedettségét.**



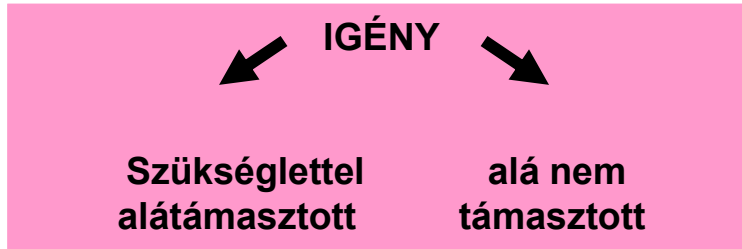
Betegelégedettségi vizsgálat

- Egyre fontosabbak a gyógyintézeti mérő és értékelő technikák:
 - tevékenységet,
 - minőségi összetevőket,
 - hatást a betegek állapotára.
- Lakossági vélemények folyamatos monitorozása:
 - Egészségi állapot,
 - életminőség javulása,
 - elégedettség a kezelési-ápolási folyamattal.



Beteg-elégedettség és a kimenetel

- **A beteg aktív közreműködése befolyásolja:**
 - további állapotot,
 - életkilátást,
 - életminőséget.
- **Intézmények változási kényszere**
 - népesség,
 - Technikai/konzultációs háttér,
 - Jogi környezet,
 - Eü-/szociálpolitika,
 - Gazdasági/pénzügyi helyzet,
- **A valóság folyamatos ismeretének része**
 - beteg véleménye,
 - ellátási igénye,
 - szükséglete.



**EÜ.
SZÜKSÉGLE
T
(Bradshaw,
1972.)**

**ÉRZÉK
ELT**

percep
ció

**NORMATÍ
V**

szolgálat
ó
határozza
meg.

**Felismert
szükséglet:
igény hiányában
ismeretlen,
kielégítetlen marad!**

**KIFEJJEZ
ETT**
↓
**EII.
szüks-t
képez**

**KOMPAR
ATÍV ↓**

Csoport
szükségl
et

**Szükséglet
igényként:**
•Kulturális,
•Gazdasági,
•Társadalmi,
•Egyéni
szubjektív.



Szükséglet

- **Eü. szolg. lakossági szükségletei:**
 - Objektív, egészségi állapotból eredő,
 - eü. beavatkozást igénylő,
 - kielégített/kielégítetlen,
 - szubjektív: orvoshoz fordulást gerjesztő.
- **Az ellátás igénybevételét alakítják,**
- **A tájékoztatás folyamatos igény:**
 - kimenetelt meghatározó,
 - együttműködés elérése, fenntartása,
 - hasznos erőforrás!



Beteg szükséglet és elégedettség összefüggése

BETEG SZÜKSÉGLETEI:

- Testi/fizikai,
- Biztonság,
- Szociális (kapcsolati),
- Megbecsülés,
- Jobb állapot iránti.

Szükséglet-
spec. igény

Elvárások



Kapott ellátás
megítélése



Kérdőív minta

Kedves Betegünk!

A ... célul tűzte ki, hogy felmérje a házi orvosokról és az általuk nyújtott szolgáltatásról alkotott véleményt. A felmérés segíti a házi orvosokat abban, hogy betegek szükségletei szerint javítsanak az ellátás minőségén.

Kérem, hogy a kérdőív kitöltésével tegye lehetővé részvételünket a ... felmérésben.

A kérdőív nem tartalmaz személyes információt, és nem teszi lehetővé az azonosítást!

Útmutató:

Kérem, jelölje mennyire ért egyet az alábbi állításokkal:

5 = teljes mértékben egyetértek;

4 = egyetértek;

3 = nem tudom;

2 = nem értek egyet;

1 = nagyon nem értek egyet



Kérdések I.

- 1. A házi orvosom megérti egészségügyi problémáimat
1 2 3 4 5,
- 2. A házi orvosom megfelelő időt szán panaszaim meghallgatására
1 2 3 4 5,
- 3. A házi orvosom megfelelően képviseli egészségügyi problémáimat
1 2 3 4 5,
- 4. A házi orvosom szakszerűen végzi munkáját
1 2 3 4 5,
- 5. A házi orvosom megértő és gondoskodó
1 2 3 4 5.



Kérdések II.

- 6. A háziorvosom folyamatosan magas minőségű ellátást nyújt
1 2 3 4 5,
- 7. A háziorvosom arra biztat, hogy egészséges életmódot folytassak
1 2 3 4 5,
- 8. A háziorvosom törődik a közösség egészségi állapotával
1 2 3 4 5,
- 9. Bármilyen egészségügyi problémámat meg tudom beszélni vele
1 2 3 4 5,
- 10. A háziorvosom elérhetősége megfelelő
1 2 3 4 5.



Kérdések III.

- 11. Meg vagyok elégedve a háziorvosom által nyújtott ellátással
1 2 3 4 5,
- 12. Meg vagyok elégedve az ország egészségügyi ellátásával
1 2 3 4 5,
- Könnyű volt kitölteni a kérdőívet?
Igen Nem
- Megjegyzések:

Köszönöm, hogy kitöltötte a kérdőívet!



Összefoglalás

- Ha a beteg elégedett,
- az ellátás is valószínűleg az.
- Általában csak az elégedett beteg együttműködő,
- javaslat-követő.
- A beteg-elégedettség a ellátás jó minőségének eredménye,
- A minőség egyik indikátora, vs.
- az ellátás magas színvonalának feltétele is!