

Czynniki wpływające na ocenę przez pacjentów dostępu do lekarza podstawowej opieki zdrowotnej na terenie Powiatu Łódzkiego Wschodniego

Factors influencing the patients' evaluation of access to the primary care physician in the Eastern district of Lodz

ELIZA KOWALCZYK^{1/}, ELŻBIETA TRAFALSKA^{1,2/}, ANDRZEJ GRZYBOWSKI^{2/}

^{1/} Katedra Higieny i Epidemiologii Uniwersytetu Medycznego w Łodzi

^{2/} Wyższa Szkoła Biznesu i Nauk o Zdrowiu w Łodzi

Wstęp. Podstawowa opieka zdrowotna (POZ) to zasadnicza i powszechnie dostępna część systemu opieki medycznej w Polsce. W dobie wolnego rynku i rozpoczynającej się konkurencji pomiędzy placówkami opieki zdrowotnej ważne jest zdefiniowanie czynników wpływających na zadowolenie pacjenta.

Cel badań. Zebranie i analiza opinii pacjentów dotyczących czynników wpływających na ocenę dostępu do lekarza POZ na terenie Powiatu Łódzkiego Wschodniego.

Metody. W badaniu wykorzystano oryginalny kwestionariusz opracowany przez pierwszą autorkę. Dane uzyskano od 510 losowo wybranych pacjentów zgłaszających się do poradni w okresie od października 2011 r. do lutego 2012 r. Stanowi to ok. 1% dorosłej populacji powiatu. Badaniem objęto wszystkie placówki POZ na terenie Powiatu Łódzkiego Wschodniego (10 poradni), z wyjątkiem poradni w gminie Brójce (brak zgody kierownika poradni).

Wyniki. 77,44% pacjentów oceniło dostęp do swojego lekarza POZ dobrze lub bardzo dobrze. Złe oceniło go 3,33% ankietowanych. Oceny były zróżnicowane głównie w zależności od wieku, wykształcenia, czasu oczekiwania w poczekalni na wejście do gabinetu lekarza, możliwości uzyskania terminu wizyty.

Wnioski. Czynniki o największym znaczeniu dla subiektywnej oceny dostępu do lekarza POZ to: wiek – zdecydowanie lepiej oceniają dostęp pacjenci starsi, wykształcenie – najlepiej oceniają dostęp osoby z wykształceniem podstawowym, czas oczekiwania w poczekalni na wejście do gabinetu lekarskiego – im krótszy tym lepsza ocena, możliwy termin uzyskania wizyty – najwięcej zadowolonych pacjentów jest wśród tych, którzy uzyskują poradę w dniu zgłoszenia.

Słowa kluczowe: podstawowa opieka zdrowotna, ocena dostępu do lekarza

Introduction. Primary health care (PHC) is a fundamental and universally accessible part of the health care system in Poland. In the era of the free market and competition between healthcare facilities, it is important to define the factors influencing the patient satisfaction.

Aim. To collect and analyze patients' views on the factors affecting the assessment of access to PHC in the Eastern District of Lodz.

Methods. The study used a questionnaire developed by the original author. The data were obtained from 510 randomly selected patients admitted to the clinic between October 2011 and February 2012. This represents approximately 1% of the adult population of the district. The study included all PHC in the Eastern District of Lodz (10 clinics), except the clinic in Brójce (no consent of the clinic manager).

Results. 77.44% of the patients rated the access to their primary care physician as good or very good, it was rated as poor by 3.33%. The assessment varied mainly depending on age, education, time spent in the waiting room before seeing the doctor, possibility of obtaining an appointment.

Conclusions. The most important factors for the subjective assessment of GP access are: age – the best assessment by elderly patients, education – the best assessment by persons with primary education, time spent in the waiting room before seeing the doctor – the shorter the waiting time the better the assessment, the possible date for the visit – the most satisfied patients are those who can see the doctor on the day of application.

Key words: primary care, assessment of access to the doctor

© Hygeia Public Health 2014, 49(1): 166-172

www.h-ph.pl

Nadesłano: 08.10.2013

Zakwalifikowano do druku: 19.02.2014

Adres do korespondencji / Address for correspondence

lek. med. Eliza Kowalczyk

Katedra Higieny i Epidemiologii Uniwersytetu Medycznego w Łodzi
ul. Jaracza 63, 90-251 Łódź

tel. 603 339 652, e-mail: elizakowalczyk@poczta.wp.pl

Wstęp

Podstawowa opieka zdrowotna (POZ) to zasadnicza i powszechnie dostępna część systemu opieki medycznej w Polsce. Trafia tu 90% pacjentów po-

szukujących porady medycznej [1]. Obowiązująca Ustawa o Powszechnym Ubezpieczeniu Zdrowotnym zapewnia pacjentom równy dostęp do opieki medycznej, w szczególności do lekarza pierwszego kontaktu

[2]. W dobie wolnego rynku i rozpoczynającej się konkurencji pomiędzy placówkami opieki zdrowotnej ważne jest zdefiniowanie czynników wpływających na zadowolenie pacjenta.

Cel badań

Zebranie i analiza opinii pacjentów dotyczących czynników wpływających na ocenę dostępu do lekarza POZ na terenie Powiatu Łódzkiego Wschodniego.

Materiał i metody

Badanie przeprowadzono w miesiącach październik 2011-luty 2012 r. Próbę stanowiło 510 losowo wybranych pacjentów w wieku od 18 do 88 lat, z 10 poradni POZ w Powiecie Łódzkim Wschodnim. Liczba ankietowanych w poszczególnych poradniach wynosiła od 21 do 94 osób i stanowiła ok. 1% zadeklarowanej do nich dorosłej populacji. W badaniu wykorzystano oryginalny kwestionariusz opracowany przez autorkę. Zawierał on pytania o dane demograficzne, 15 pytań dotyczących czynników mogących mieć wpływ na zadowolenie pacjenta z dostępu do lekarza POZ oraz 6 pytań badających świadomość pacjentów dotyczącą badań i szczepień profilaktycznych (zostały one omówione w odrębnej publikacji). Dodatkowo

w poradniach uzyskiwano informację na temat średniej liczby pacjentów zadeklarowanych do jednego lekarza i możliwości zapisów na wizyty w szczegółowo wyznaczonym czasie. Wywiady z pacjentami, za zgodą kierowników przychodni, zostały przeprowadzone przez autorkę. Pacjentów informowano o anonimowości badań oraz o tym, że uzyskane informacje nie będą znane personelowi przychodni.

Charakterystyka próby pacjentów

W badaniu wzięło udział 510 pacjentów wieku od 18 do 88 lat. 65,49% stanowiły kobiety, 34,51% mężczyźni. Najliczniejszą grupę wiekową stanowiły osoby między 49 a 68 rokiem życia. Przeważały osoby z wykształceniem średnim (40,78%) i mieszkańcy miast (tab. I).

Wyniki

Ocena dostępu do lekarza POZ w zależności od płci, wieku, wykształcenia i miejsca zamieszkania

Ocena dostępu do lekarza POZ nie różniła się znacząco w grupie mężczyzn i kobiet. Dobrze i bardzo dobrze oceniło go 78,44% badanych, zadowolająco

Tabela I. Charakterystyka grupy ankietowanej z uwzględnieniem grup wiekowych, wykształcenia, miejsca zamieszkania
Table I. Characteristics of the studied group by age, education and place of residence

Miejsce zamieszkania	Wykształcenie	Wiek ankietowanych pacjentów												Suma całkowita		
		18-28 lat		29-38 lat		39-48 lat		49-58 lat		59-68 lat		69-78 lat			79-88 lat	
		%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	
Miejscowość >2000 mieszkańców	podstawowe	0,00%		0,00%		10,00%	1	0,00%		50,00%	5	40,00%	4	0,00%		10
	średnie	10,34%	3	13,79%	4	24,14%	7	34,48%	10	13,79%	4	3,45%	1	0,00%		29
	wyższe	10,00%	1	20,00%	2	20,00%	2	40,00%	4	0,00%		10,00%	1	0,00%		10
	zasadnicze zawodowe	6,25%	1	6,25%	1	25,00%	4	18,75%	3	31,25%	5	12,50%	2	0,00%		16
Suma		7,69%	5	10,77%	7	21,54%	14	26,15%	17	21,54%	14	12,31%	8	0,00%		65
Miejscowość >5000 mieszkańców	podstawowe	66,67%	2	0,00%		33,33%	1	0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		3
	średnie	14,29%	1	14,29%	1	14,29%	1	42,86%	3	14,29%	1	0,00%		0,00%		7
	wyższe	12,50%	1	0,00%		25,00%	2	0,00%		50,00%	4	12,50%	1	0,00%		8
	zasadnicze zawodowe	14,29%	1	14,29%	1	0,00%		14,29%	1	42,86%	3	14,29%	1	0,00%		7
Suma		20,00%	5	8,00%	2	16,00%	4	16,00%	4	32,00%	8	8,00%	2	0,00%		25
miasto	podstawowe	6,67%	3	4,44%	2	8,89%	4	15,56%	7	42,22%	19	15,56%	7	6,67%	3	45
	średnie	10,75%	10	11,83%	11	16,13%	15	27,96%	26	22,58%	21	8,60%	8	2,15%	2	93
	wyższe	9,38%	3	43,75%	14	21,88%	7	9,38%	3	12,50%	4	3,13%	1	0,00%		32
	zasadnicze zawodowe	1,85%	1	3,70%	2	11,11%	6	24,07%	13	44,44%	24	14,81%	8	0,00%		54
Suma		7,59%	17	12,95%	29	14,29%	32	21,88%	49	30,36%	68	10,71%	24	2,23%	5	224
wieś	podstawowe	4,76%	2	14,29%	6	14,29%	6	11,90%	5	40,48%	17	9,52%	4	4,76%	2	42
	średnie	27,85%	22	12,66%	10	11,39%	9	21,52%	17	17,72%	14	8,86%	7	0,00%		79
	wyższe	7,14%	2	39,29%	11	7,14%	2	3,57%	1	17,86%	5	17,86%	5	7,14%	2	28
	zasadnicze zawodowe	6,38%	3	14,89%	7	17,02%	8	29,79%	14	23,40%	11	6,38%	3	2,13%	1	47
Suma		14,80%	29	17,35%	34	12,76%	25	18,88%	37	23,98%	47	9,69%	19	2,55%	5	196
Suma całkowita		10,98%	56	14,12%	72	14,71%	75	20,98%	107	26,86%	137	10,39%	53	1,96%	10	510

– 18,24, źle – tylko 3,33%. Różnice w ocenie były widoczne w poszczególnych grupach wiekowych (tab. II). Najlepiej ocenili dostęp do lekarza POZ pacjenci w wieku 79-88 lat (90% dobrze i bardzo dobrze), ale, co bardzo niepokojące, najbardziej niezadowoleni byli pacjenci w grupie 29-38 lat (23,61% określiło dostęp jako zadowalający, a 5,56% jako zły).

Najlepiej oceniali dostęp do lekarza ludzie z wykształceniem podstawowym (89% dobrze lub bardzo dobrze), a najwięcej niezadowolonych pacjentów było wśród osób z wykształceniem średnim (4,81% – ocena zła) (tab. III).

Jeżeli chodzi o miejsce zamieszkania, to najbardziej zadowoleni z dostępu do lekarza POZ są mieszkańcy miast (81,7% ocena dobra lub bardzo dobra), a najwięcej ocen złych (6,15%) wystawili mieszkańcy miejscowości >2000 mieszkańców (tab. IV).

Ocena dostępu do lekarza POZ w zależności od pozostałych czynników

W tej części ankiety pacjentom zadawano pytania dotyczące odległości do ośrodka zdrowia, czasu i sposobu dotarcia do poradni, umawiania wizyt, częstości korzystania z porad lekarza, z wizyt domowych oraz wizyt prywatnych (płatnych).

Z porad lekarza POZ w ośrodku znajdującym się najbliżej miejsca zamieszkania korzysta 88,43% pacjentów. Pozostali wybierają dalszą poradnię za względu głównie na komfort poradni, łatwiejsze umawianie wizyt, lepszy dostęp do badań dodatkowych, specjalistów, zabiegów rehabilitacyjnych lub z przyzwyczajenia. W odległości do 2 km mieszka 57,21% spośród osób korzystających z najbliższej poradni, 33,28% ma do poradni 3 do 5 km. Jedynie 8,65% ankietowanych ma do poradni 6-10 km, a 0,89% powyżej 10 km (tab. V). Wśród osób wybierających dalsze poradnie większość musi pokonać odległość 3 do 5 km, a aż 23,73% jedzie do lekarza ponad 10 km. Najpopularniejsze środki transportu to własny samochód – przyjeżdża nim 40,59% ankietowanych, rower (18,04%) i autobus (10,78%). Wiele osób dociera też do poradni pieszo (28,04%).

Najbardziej zadowoleni z dostępu do lekarza POZ są pacjenci mieszkający do 2 km od ośrodka (w tej grupie 81,06% ocenia go jako dobry lub bardzo dobry). Najwięcej ocen złych było w grupach mieszkających 3-5 km od poradni (4,49%) i 6-10 km (aż 6%).

Rozporządzenie Ministra Zdrowia i Opieki Społecznej z dnia 10 października 2001 r. w sprawie zasad i warunków, jakim powinien odpowiadać minimalny

Tabela II. Ocena dostępu do lekarza POZ w zależności od wieku
Table II. Assessment of access to primary care physician by age

Ocena dostępu do lekarza POZ	Wiek							Suma całkowita
	18-28 lat	29-38 lat	39-48 lat	49-58 lat	59-68 lat	69-78 lat	79-88 lat	
bardzo dobrze	19,64%	41,67%	25,33%	31,78%	34,31%	47,17%	60,00%	33,73%
dobrze	53,57%	29,17%	49,33%	41,12%	51,09%	43,40%	30,00%	44,71%
zadowalająco	23,21%	23,61%	24,00%	24,30%	10,95%	5,66%	10,00%	18,24%
źle	3,57%	5,56%	1,33%	2,80%	3,65%	3,77%	0,00%	3,33%
Suma całkowita	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Tabela III. Ocena dostępu do lekarza POZ w zależności od wykształcenia
Table III. Assessment of access to primary care physician by education

Ocena dostępu do lekarza POZ	Wykształcenie				Suma całkowita
	podstawowe	zasadnicze zawodowe	średnie	wyższe	
bardzo dobrze	28,00%	33,06%	32,21%	46,15%	33,73%
dobrze	61,00%	42,74%	41,83%	34,62%	44,71%
zadowalająco	11,00%	20,97%	21,15%	15,38%	18,24%
źle	0,00%	3,23%	4,81%	3,85%	3,33%
Suma całkowita	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Tabela IV. Ocena dostępu do lekarza POZ w zależności od miejsca zamieszkania
Table IV. Assessment of access to primary care physician by place of residence

Ocena dostępu do lekarza POZ	Miejsce zamieszkania			
	wieś	miejscowość >2000 mieszkańców	miejscowość >5000 mieszkańców	miasto
bardzo dobrze	31,12%	29,23%	28,00%	37,95%
dobrze	44,39%	46,15%	52,00%	43,75%
zadowalająco	20,92%	18,46%	16,00%	16,07%
źle	3,57%	6,15%	4,00%	2,23%
Suma całkowita	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

zły. Wśród pacjentów, którzy na wizytę muszą czekać powyżej 2 dni odsetek zadowolonych wynosi jedynie 41,67%, a aż 20,83% ocenia dostęp jako zły.

W poszczególnych placówkach powiatu – według opinii ankietowanych pacjentów:

- największy odsetek osób uzyskuje poradę w dniu zgłoszenia w GPZ w Tuszynie (78,72%),
- zawsze w czasie do 2 dni pacjenci przyjmowani są w GPZ w Andrespolu i NZOZ ESKULAP w Koluśkach i Gałkowie Dużym.

W poczekalni w oczekiwaniu na wizytę 40,2% spędza 15-30 minut, 17,45% czeka mniej niż 15 minut, ale 14,7% spędza tam ponad godzinę lub dwie. Krócej czekają pacjenci w placówkach prowadzących zapisy na godziny – 76,84% czeka poniżej 30 minut (przy braku zapisów na godziny – 35,71%), nikt ponad 2 godziny. Ma to wpływ na ocenę dostępu do lekarza POZ. W grupie pacjentów czekających na wizytę poniżej 15 minut aż 88,76% ocenia dostęp do swojego lekarza POZ dobrze lub bardzo dobrze, wraz z wydłużaniem się czasu oczekiwania ilość ocen pozytywnych maleje. W grupie czekającej na wizytę ponad 2 godziny wynosi 57,25%. 30,98% pacjentów

Tabela VIII. Ocena dostępu do lekarza POZ w zależności od subiektywnej oceny przez pacjentów odległości ośrodka zdrowia od miejsca zamieszkania
Table VIII. Assessment of access to primary care physician by patients' self-assessment of distance between outpatient clinic and place of residence

Ocena dostępu	Subiektywna ocena odległości do ośrodka przez pacjentów		Suma całkowita
	blisko	daleko	
bardzo dobrze	35,39%	23,61%	33,73%
dobrze	44,52%	45,83%	44,71%
zadowolająco	17,58%	22,22%	18,24%
źle	2,51%	8,33%	3,33%
Suma całkowita	100,00%	100,00%	100,00%

Tabela IX. Uzyskany termin wizyty u lekarza w poradni w grupie badanej
Table IX. Date of doctor's consult in outpatient clinic in the studied group

Możliwy termin wizyty	n	%
tego samego dnia	307	60,20%
następnego dnia	144	28,24%
za 2 dni	35	6,86%
później	24	4,71%
Suma całkowita	510	100,00%

Tabela X. Ocena dostępu do lekarza POZ w zależności od uzyskanego terminu wizyty u lekarza

Table X. Assessment of access to primary care physician by date of doctor's consult in outpatient clinic in the studied group

Ocena dostępu do lekarza POZ	Termin wizyty				Suma całkowita
	tego samego dnia	następnego dnia	za 2 dni	później	
bardzo dobrze	39,74%	29,86%	11,43%	12,50%	33,73%
dobrze	44,30%	43,06%	65,71%	29,17%	44,71%
zadowolająco	15,31%	21,53%	17,14%	37,50%	18,24%
źle	0,65%	5,56%	5,71%	20,83%	3,33%
Suma całkowita	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

przyznaje, że w ciągu ostatniego roku zdarzyło im się zrezygnować z wizyty u lekarza ze względu na zbyt długi czas oczekiwania w poczekalni. Najczęściej rezygnowały osoby, u których średni czas oczekiwania wynosi 1,5-2 godziny, najrzadziej te, które czekają poniżej 15 minut. Rzadko też rezygnowały z wizyty osoby oczekujące w poczekalni powyżej 2 godzin – byli to najczęściej pacjenci, którzy przychodzili do poradni bez zapisu, ale wiedzieli, że zostaną przyjęci w dniu zgłoszenia (tab. XI i XII).

Pacjenci powiatu rzadko korzystają z domowych wizyt lekarskich (81,18% deklaruje, że dotychczas nigdy). Niecałe 5% pacjentów deklaruje, że zdarzyło im się skorzystać z wizyty domowej ze względu na niemożność umówienia wizyty w ośrodku lub problem z dotarciem do niego.

Z prywatnej (płatnej) porady lekarza internisty lub lekarza rodzinnego w ostatnim roku skorzystało 27,06% ankietowanych. Z porad prywatnych korzystały głównie osoby z grupy najmłodszej – 18-28 lat (44,64%), najrzadziej z grupy najstarszej 79-88 lat (10%). Najczęściej z porad prywatnych korzystały osoby z wykształceniem średnim, najrzadziej zaś z podstawowym. Z porad prywatnych korzystają częściej osoby niezadowolone z dostępu do swojego lekarza POZ. W grupie osób nie korzystających z porad prywatnych 89,22% oceniało dostęp jako dobry i bardzo dobry, a w grupie osób, które z porady prywatnej korzystały 3 lub więcej razy w ciągu ostatniego roku, było to 39,03%. W pierwszej grupie liczba ocen złych (dotyczących dostępu) wynosiła 1,08%, a w drugiej – 19,51% (tab. XIII i XIV).

Ocena dostępu do lekarza POZ w poszczególnych placówkach powiatu:

Największa grupa pacjentów – bo aż 50% oceniło dostęp do swojego lekarza bardzo dobrze w GPZ w Andrespolu. Łącznie ocen dobrych i bardzo dobrych najwięcej było w NZOZ Eskulap (Koluśki i filia w Gałkowie Dużym). Ani jednej złej oceny nie otrzymały NZOZ Eskulap (Koluśki i Gałków Duży), NZOZ Swoboda w Andrespolu i GPZ w Tuszynie.

Dyskusja i wnioski

Większość (78,44%) ankietowanych oceniło dostęp do swojego lekarza POZ dobrze lub bardzo dobrze, 18,24% – zadowolająco, a 3,33% – źle. W badaniu M. Miller z 2007 r. pacjenci w ogólnej ocenie usług świadczonych przez POZ w 70,2% ocenili je tam pozytywnie, w 25,6% umiarkowanie pozytywnie, a w 4,8% źle [5]. Dostępność porad lekarza pierwszego kontaktu (% ocen pozytywnych) w badaniu M. Pączkowskiej z 2009 roku, mierzona łatwością uzyskania wizyty w przychodni wynosiła 92% w 2006 roku, 86% w 2009 r. [6].

Z badania M. Pączkowskiej wynika, że w 2008 r. z prywatnych porad lekarza pierwszego kontaktu skorzystało 30% ankietowanych – mniej niż w latach ubiegłych (44% w 2006 r.). W naszych badaniach z wizyt prywatnych korzystali najczęściej pacjenci źle oceniający dostęp do swojego lekarza POZ. Z prywatnej porady lekarza internisty lub rodzinnego w ostatnim roku skorzystało 27,06% ankietowanych. Podobnie jak obecnie, również w badaniu M. Pączkowskiej z 2009 r. dostępność porady lekarza pierwszego kontaktu została wyraźnie korzystniej oceniona przez osoby z wykształceniem podstawowym. Według raportu M. Nowickiej z 2002 r. czas oczekiwania na przyjęcie przez lekarza od momentu przyjęcia do przychodni 50% badanych pacjentów placówek publicznych i 68% pacjentów placówek niepublicznych szacowało na poniżej pół godziny [7]. W prezentowanym badaniu w czasie poniżej pół godziny do lekarza dostawało się 57,65% pacjentów. W powiecie łódzkim wschodnim 60,2% pacjentów było w stanie uzyskać poradę w dniu zgłoszenia. W badaniu M. Miller było to 65,9%, a według raportu M. Nowickiej z 2002 roku 83% pacjentów w placówkach publicznych i 91% w niepublicznych było przyjmowanych w dniu zgłoszenia.

Tabela XI. Czas oczekiwania na wizytę w poczekalni
Table XI. Time spent in the waiting room

Czas oczekiwania w poczekalni	n	%
do 15 minut	89	17,45%
15-30 minut	205	40,20%
30-60 minut	141	27,65%
1-1,5 godziny	45	8,82%
1,5-2 godziny	23	4,51%
powyżej 2 godzin	7	1,37%
Suma całkowita	510	100,00%

Tabela XII. Ocena dostępu do lekarza POZ w zależności od czasu oczekiwania w poczekalni
Table XII. Assessment of access to primary care physician by time spent in the waiting room

Ocena dostępu do lekarza POZ	Czas oczekiwania w poczekalni						Suma całkowita
	do 15 minut	15-30 minut	30-60 minut	1-1,5 godziny	1,5-2 godziny	powyżej 2 godzin	
bardzo dobrze	48,31%	38,05%	24,82%	17,78%	30,43%	14,29%	33,73%
dobrze	40,45%	43,90%	46,81%	55,56%	34,78%	42,86%	44,71%
zadowolająco	10,11%	15,12%	24,82%	22,22%	21,74%	42,86%	18,24%
źle	1,12%	2,93%	3,55%	4,44%	13,04%	0,00%	3,33%
Suma całkowita	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Tabela XIII. Korzystanie z prywatnych porad lekarza internisty lub rodzinnego w poszczególnych grupach wiekowych
Table XIII. Use of private consult of internist or a family doctor in individual age groups

Korzystanie z prywatnej porady lekarza internisty lub rodzinnego w ciągu ostatniego roku	Wiek							Suma całkowita
	18-28 lat	29-38 lat	39-48 lat	49-58 lat	59-68 lat	69-78 lat	79-88 lat	
0	55,36%	62,50%	72,00%	68,22%	82,48%	88,68%	90,00%	72,94%
1 raz	19,64%	18,06%	10,67%	10,28%	7,30%	3,77%	0,00%	10,78%
2 razy	10,71%	9,72%	8,00%	11,21%	5,11%	5,66%	10,00%	8,24%
3 lub więcej	14,29%	9,72%	9,33%	10,28%	5,11%	1,89%	0,00%	8,04%
Suma całkowita	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Tabela XIV. Ocena dostępu do lekarza POZ a częstość korzystania z prywatnych porad lekarza internisty lub rodzinnego w ciągu ostatniego roku
Table XIV. Assessment of access to primary care physician vs. frequency of use of private consult of internist or a family doctor during last year

Ocena dostępu do lekarza POZ	Korzystanie z prywatnej porady lekarza internisty lub rodzinnego w ciągu ostatniego roku				Suma całkowita
	0	1 raz	2 razy	3 lub więcej	
bardzo dobrze	39,25%	29,09%	16,67%	7,32%	33,73%
dobrze	45,97%	45,45%	45,24%	31,71%	44,71%
zadowolająco	13,71%	20,00%	33,33%	41,46%	18,24%
źle	1,08%	5,45%	4,76%	19,51%	3,33%
Suma całkowita	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Z powyższych danych wynika, iż coraz mniej pacjentów uzyskuje poradę w dniu zgłoszenia. Jednak 28,24% uzyskuje poradę w dniu następnym i są to nadal w większości (72,92%) pacjenci zadowoleni z dostępu do swojego lekarza. W powiecie łódzkim wschodnim wśród mieszkańców wsi 75,51% jest zadowolonych z dostępu do swojego lekarza, w miastach jest to 81,7%. W badaniu M. Pączkowskiej mieszkańcy wsi w 94% uzyskanie wizyty w przychodni uznali za łatwe, podczas gdy wśród zamieszkujących wielkie miasta odsetek analogicznych ocen wynosi 60%, zaś aż 40% z nich uzyskanie tego typu porady określiło jako trudne.

Ocena dostępu do lekarza POZ nie korelowała z ilością pacjentów zadeklarowanych średnio do każdego z lekarzy w poradni. Świadczy to o tym, że o zadowoleniu z usług medycznych decydują inne czynniki. Na podstawie przeprowadzonego badania można wyodrębnić czynniki mające wpływ na subiektywną ocenę przez pacjentów dostępu do lekarza POZ w Powiecie Łódzkim Wschodnim.

Czynniki o największym znaczeniu:

- Wiek – pacjenci starsi (powyżej 79 roku życia) oceniali dostęp najlepiej (90% dobrze lub bardzo dobrze), młodzi do 38 roku życia – najgorzej.
- Czas oczekiwania w poczekalni na wejście do gabinetu lekarskiego – im krótszy, tym lepsza ocena pacjentów (pacjenci czekający do 15 min w 89% oceniają dostęp do swojego lekarza dobrze lub bardzo dobrze).

- Wykształcenie – najlepiej dostęp ocenili pacjenci z wykształceniem podstawowym (89% dobrze lub bardzo dobrze), najgorzej ci ze średnim.
- Możliwy termin wizyty u lekarza – zdecydowanie najlepiej ocenili dostęp pacjenci którzy mogą uzyskać poradę w dniu zgłoszenia (w 83% dobrze lub bardzo dobrze).

Pozostałe czynniki:

- Miejsce zamieszkania – lepiej dostęp do lekarza ocenili mieszkańcy miast niż wsi.
- Odległość ośrodka od miejsca zamieszkania – najlepiej ocenili dostęp do lekarza pacjenci mieszkający do 2 km od poradni, najgorzej ci mieszkający w odległości 6-10 km.
- Zapisy pacjentów na określone godziny – w poradniach, gdzie takie zapisy były, pacjenci spędzali mniej czasu w poczekalni, co przekładało się na lepszą ocenę dostępu do lekarza.

Pacjent mieszkający w powiecie łódzkim wschodnim i oceniający bardzo dobrze dostęp do swojego lekarza POZ to najczęściej kobieta w wieku 59-68 lat, ze średnim wykształceniem, mieszkająca w mieście. Wybiera najbliższy ośrodek zdrowia, do którego ma mniej niż 2 km. Dociera tam najczęściej pieszo w czasie poniżej 10 minut. Z porady lekarskiej korzysta raz na miesiąc lub częściej. Wizytę umawia telefonicznie. Wizyta jest możliwa tego samego dnia, a czas oczekiwania w poczekalni nie przekracza 30 minut. Nigdy nie rezygnuje z wizyty i nie korzysta prywatnie z porad lekarskich. Dotychczas nie korzystał/a z wizyt domowych.

Piśmiennictwo / References

1. <http://www.stat.gov.pl/gus> – dane z GUS za rok 2010.
2. Ustawa z dnia 23 stycznia 2003 r. o powszechnym ubezpieczeniu w Narodowym Funduszu Zdrowia. Dz.U. 2003 nr 45 poz. 391.
3. Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 10 października 2001 r. w sprawie zasad i warunków, jakim powinien odpowiadać minimalny plan zabezpieczenia ambulatoryjnej opieki zdrowotnej. Dz.U.2001.121.1315.
4. Vademecum 2011 i 2012 – informator o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych. <http://www.nfz.gov.pl/new/art/4816/vademecum> (28.03.2012).
5. Miller M, Supranowicz P, Gębska-Kuczerowska A, Car J. Ocena poziomu satysfakcji pacjentów jako element jakości pracy podstawowej opieki zdrowotnej. Pol Merk Lek 2007, XXIII, 137: 367-371.
6. Pączkowska M. Dostępność świadczeń zdrowotnych w opinii Polaków. CSIOZ, Warszawa 2009. www.csioz.gov.pl (28.03.2012).
7. Nowicka M. Prawo do Ochrony Zdrowia – Raport z monitoringu. Warszawa 2002. <http://www.hfhrpol.waw.pl> (28.03.2012).