

OCENA ZADOWOLENIA PACJENTÓW PORADNI STOMATOLOGICZNEJ Z REALIZACJI PRZEZ PERSONEL MEDYCZNY PRAWA PACJENTA DO INFORMACJI

ASSESSMENT OF DENTAL CLINIC PATIENTS' SATISFACTION IN RESPECTING PATIENTS' RIGHTS TO INFORMATION BY MEDICAL PERSONNEL

Beata Obrycka¹, Małgorzata Machaj², Aleksander Zarzeka^{3,4}, Lucyna Iwanow⁴, Mariusz Panczyk³, Joanna Gotlib³

¹ Wydział Nauki o Zdrowiu

Warszawski Uniwersytet Medyczny

² Dział Organizacji i Zasobów Ludzkich CSK MSW w Warszawie

³ Zakład Dydaktyki i Efektów Kształcenia

Warszawski Uniwersytet Medyczny

⁴ Studenckie Koło Naukowe Prawa Medycznego

Warszawski Uniwersytet Medyczny

DOI: <https://doi.org/10.20883/pielpol.2017.6>

STRESZCZENIE

Wstęp. Jednym z podstawowych praw pacjenta jest prawo do informacji o stanie zdrowia, sposobie leczenia, możliwych powikłaniach. Aby pacjent mógł podjąć najlepszą dla siebie decyzję o dalszym postępowaniu leczniczym, musi uzyskać pełną i zrozumiałą informację na temat świadczenia medycznego.

Cel. Celem pracy była ocena zadowolenia pacjentów Poradni Stomatologicznej z realizacji przez personel medyczny prawa do informacji.

Materiał i metody. W badaniu wzięło udział 100 pacjentów Poradni Stomatologicznej (78 kobiet). Wykształcenie wyższe miało 61 osób, średnie – 29, a podstawowe i zawodowe – 10 badanych. Badanie wykonano na podstawie samodzielnie sporządzonej, anonimowej ankiety. Pytania dotyczyły znajomości wiedzy zagadnień związanych z tematyką praw pacjenta oraz oceny jasności przekazu informacji.

Wyniki. W badanej grupie pacjentów wyższe wykształcenie miało wpływ na odpowiedź z zakresu wiedzy na temat zagadnień związanych z prawami pacjenta. Znajomość praw pacjenta deklarowało 75% ankietowanych z wykształceniem wyższym, również płeć miała wpływ na wybór odpowiedzi, ponad 65% kobiet oceniło, iż zna prawa pacjenta bardzo dobrze i dobrze, ponad 55% respondentów z wykształceniem wyższym poprawnie wskazało, iż informacje na temat praw pacjenta czerpią z *Karty praw pacjenta*.

Wnioski. 1. Komunikacja z lekarzem oceniana jest na poziomie średnim, a przekazywane treści są niewystarczające. 2. Otrzymane wyniki badań wskazują na niedostateczną wiedzę personelu medycznego o ważności przekazywania informacji. 3. W badaniach porównujących poziom znajomości praw pacjenta występuje zależność między płcią i wykształceniem ankietowanych. 4. Wyniki przeprowadzonych badań własnych pokazują, iż szczegółowa wiedza na temat zagadnień praw pacjenta jest niewystarczająca. 5. Na podstawie uzyskanych wyników można stwierdzić, iż zadowolenie pacjentów z otrzymanych informacji przekłada się na zrozumienie i współpracę z personelem medycznym i podejmowanie decyzji w dalszym przebiegu leczenia.

SŁOWA KLUCZOWE: prawa pacjenta, prawo do informacji, pacjenci, stomatologia.

ABSTRACT

Introduction. The right to information on patient health, treatment, and possible complications is one of the fundamental rights of patients. Patients need to be provided with full and comprehensive information on medical service in order to be able to make a decision on further treatment that would be the best for them.

Aim. The aim of the study was to evaluate satisfaction of dental clinic patients in respecting patients' rights to information by medical personnel.

Material and methods. The study enrolled 100 dental clinic patients (78 women). 61 persons had a higher education, 29 study participants had a secondary education, and the remaining 10 persons had a primary and basic vocational education. The study was carried out with the use of an original anonymous questionnaire. Questions concerned the knowledge of issues related to patients' rights and assessment of the clarity of information.

Results. The level of respondents' education influenced their answers relating to the knowledge of patients' rights. 75% of the respondents with higher education said they were familiar with patients' rights. The gender also influenced the choice of answers: over 65% of women said they had good and very good knowledge of patients' rights. More than 55% of the respondents with higher education correctly indicated that information on patients' rights were stipulated in the Charter of Patients' Rights.

Conclusions. 1. Communication between a patient and a doctor was assessed as medium and information provided was insufficient. 2. The present results demonstrated that medical personnel had insufficient knowledge of the importance of providing patients with information. 3. The study showed that there was a correlation between the knowledge of patients and their gender and education level. 4. The present results demonstrated that detailed knowledge of patients' rights was insufficient. 5. It was found out that patients' satisfaction with information provided influenced their understanding and cooperation with medical personnel as well as decision-making process relating to further treatment.

KEYWORDS: patients' rights, right to information, patients, dentistry.

Wstęp

Obecnie coraz częściej pacjent jest osobą dobrze poinformowaną, wykazującą się wiedzą na temat choroby i mającą określone wyobrażenie o tym, jak powinien przebiegać proces diagnostyczny i terapeutyczny. Wobec takich postaw zasadne okazało się wprowadzanie zmian do ustawodawstwa i dostosowanie go do zachodzącej w ostatnich latach ewolucji w relacjach pacjent – lekarz, w których znacząco zmieniła się pozycja osoby leczonej. Jednym z najważniejszych elementów w tej relacji staje się efektywna komunikacja. Informacje przekazywane pacjentowi przez lekarza na temat proponowanego zabiegu i ewentualnego ryzyka z nim związanego muszą być podawane w sposób prosty i zrozumiały. Pacjent musi świadomie brać udział w swoim leczeniu i być informowany na bieżąco o swoim stanie zdrowia.

Cele pracy

Cele pracy to próba oceny wiedzy pacjentów na temat prawa do uzyskania informacji oraz ocena zadowolenia pacjentów z realizacji przez personel medyczny tego prawa, a także określenie wpływu płci i wykształcenia na poziom znajomości tych zagadnień.

Materiał

Badaniem objęto 100 pacjentów Przychodni Stomatologicznej. W badaniu udział wzięło 78 kobiet i 22 mężczyzn. W badanej grupie 7 kobiet i 3 mężczyzn miało wykształcenie zawodowe i podstawowe, 18 kobiet i 11 mężczyzn – średnie, 53 kobiety i 8 mężczyzn – wyższe. Spośród respondentów 23 kobiety i 8 mężczyzn pochodziło ze wsi, a 55 kobiet i 14 mężczyzn – z miasta. Średnia wieku to 36 lat dla kobiet i 39 lat dla mężczyzn.

Metody

Badanie przeprowadzono pomiędzy 5 listopada a 30 grudnia 2013 r. W badaniu wykorzystano metodę sondażu diagnostycznego z zastosowaniem techniki ankietowej. Kwestionariusz ankiety własnego autorstwa zawierał 26 pytań dotyczących wiedzy pacjentów na temat praw pacjenta i aspektów związanych z przestrzeganiem prawa pacjenta do informacji. Pytania miały charakter zamknięty i wielokrotnego wyboru poza jednym dotyczącym wieku, które było otwarte. Ankieta była anonimowa, udział w badaniu całkowicie dobrowolny. Uzyskane w wyniku przeprowadzonych badań ankietowych dane zostały wprowadzone do arkusza kalkulacyjnego Microsoft Excel. Do analizy otrzymanych wyników posłużono się metodą statystyki opisowej

Wyniki

Przeprowadzone badanie wykazało, że blisko połowa ankietowanych ocenia swoją znajomość praw pa-

cjenta na poziomie dobrym, natomiast w zależności od płci zaledwie 10 z 78 wszystkich kobiet ocenia swoją wiedzę bardzo dobrze, zaś tylko 1 mężczyzna z 22 badanych ocenia, że prawa pacjenta zna bardzo dobrze. Respondenci czerpią wiedzę na ten temat najczęściej z mediów (radio, telewizja, Internet, prasa). Szczegółowe dane zamieszczono w **tabeli 1**.

Ponadto niespełna połowa ankietowanych (49 osób: 38 kobiet i 11 mężczyzn) uczęszcza do Poradni Stomatologicznej raz na 6 miesięcy. Zapytano badanych także o przestrzeganie praw pacjenta w tejże Poradni. Prawie połowa respondentów (38 kobiet i 7 mężczyzn) uważa, że przestrzeganie praw pacjenta jest na dobrym poziomie. Zdania na ten temat nie ma 27 respondentów.

Ponad połowa, 55 osób z 98 badanych, udzieliła twierdzącej odpowiedzi na pytanie, czy lekarz udzielił informacji na temat przyczyny powstania dolegliwości. Jest także grupa badanych, która twierdzi, że nie uzyskała takiej informacji. W związku z powstałą zmianą mniej niż połowa ankietowanych została skierowana do innego specjalisty. Jedna osoba nie udzieliła odpowiedzi (kobieta z wyższym wykształceniem). Natomiast prawie połowa osób biorących udział w badaniu nie otrzymała informacji na temat skorzystania z wizyty u innego specjalisty. Szczegółowe dane zamieszczono w **tabeli 2**.

Ponadto na pytanie, czy podczas wizyty u lekarza otrzymali wyczerpujące informacje: o stanie zdrowia, sposobie leczenia, planowanych badaniach i postępowaniu w przypadku pogorszenia lub braku poprawy stanu zdrowia, najczęściej ankietowani zaznaczali odpowiedź: „Raczej tak”. Płeć ani wykształcenie nie wpłynęły na wybór odpowiedzi. Większość respondentów potrafi wskazać, komu personel medyczny może udzielić informacji na temat stanu zdrowia pacjenta. Zdecydowana większość także nie wie, czy kiedykolwiek osoba z personelu medycznego udzieliła informacji o ich stanie zdrowia osobie niepowołanej. Szczegółowe dane zamieszczono w **tabeli 3**.

Badanie wykazało także, że personel medyczny podczas wizyty nie poinformował o prawach przysługujących pacjentowi. Takiej informacji nie otrzymało aż 77 osób z 96 ankietowanych (4 osoby nie udzieliły odpowiedzi na to pytanie). Zdecydowana większość pacjentów Poradni Stomatologicznej sądzi, że pacjenci powinni być informowani o przewidywanym po zabiegu stanie zdrowia. Ponadto większość ankietowanych jest zdania, że została dobrze poinformowana o planowanych zabiegach diagnostycznych. Szczegółowa analiza odpowiedzi została zamieszczona w **tabeli 4**.

Tabela 1. Wiedza pacjentów Poradni Stomatologicznej na temat praw pacjenta
Table 1. Knowledge of patients' rights among dental clinic patients

Lp./ Item no.	Pytanie/ Question	Odpowiedzi wszystkich ankietowanych/ Answers of all study participants	Liczba wszystkich odpowiedzi/Number of all answers	Odpowiedź ze względu na płeć/Answer by gender		Odpowiedź ze względu na wykształcenie/ Answer by education level		
				kobiety/ women	mężczyźni/ men	podstawowe i zawodowe/primary and basic vocational education	średnie/ secondary	wyższe/ higher
1.	Jak ocenia Pani/Pan swoją znajomość praw pacjenta?/ How do you assess your knowledge of patients' rights?	Bardzo źle/ <i>Very poor</i>	7	3	4	7	-	-
		Źle/ <i>Poor</i>	5	2	3	3	2	-
		Ślabo/ <i>Moderate</i>	30	21	9	-	27	3
		Dobrze/ <i>Good</i>	46	41	5	-	-	46
		Bardzo dobrze/ <i>Very good</i>	11	10	1	-	-	11
		Nie mam zdania/ <i>No opinion</i>	1	1	-	-	-	1
2.	Skąd Pani/Pan czerpie wiedzę na temat praw pacjenta?/ What is your source of knowledge of patients' rights?	Karta praw pacjenta/ <i>Charter of Patients' Rights</i>	37	36	1	1	2	34
		Personel medyczny/ <i>Medical personnel</i>	24	21	3	1	4	19
		Rodzina, znajomi/ <i>Family, friends</i>	23	16	7	1	7	14
		Ulotki, plakaty/ <i>Leaflets, posters</i>	27	14	3	-	4	13
		Media	45	33	12	7	15	23
		Inny pacjent/ <i>Other patients</i>	5	4	1	-	2	3
		Nie mam takiej wiedzy/ <i>I have no such knowledge</i>	7	4	3	1	4	2
3.	Czy zapoznała się Pani/zapoznał się Pan z któryś ze źródeł praw pacjenta?/ Have you read any of the following sources of patients' rights?	Polska Karta praw pacjenta/ <i>Polish Charter of Patients' Rights</i>	26	25	1	-	2	24
		Europejska Karta praw pacjenta/ <i>European Charter of Patients' Rights</i>	11	10	1	-	1	10
		Karta praw pacjenta na podstawie Deklaracji praw pacjenta WHO/ <i>Charter of Patients' Rights on the basis of the WHO Declaration on Patients' Rights</i>	17	15	2	1	2	14
		Ustawa z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta/ <i>Act of November 6, 2008 on Patients' Rights and the Ombudsman for Patients' Rights</i>	20	19	1	-	1	19
		Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej/ <i>Constitution of the Republic of Poland</i>	20	17	3	1	4	15
		Nie/ <i>No</i>	51	34	17	8	25	18
4.	Które prawo Pani/Pana zdaniem jest łamane najczęściej?/ <i>In your opinion, which right is violated most often?</i>	Prawo pacjenta do świadczeń zdrowot- nych/ <i>Patients' right to medical services</i>	37	27	10	3	14	20
		Prawo pacjenta do informacji/ <i>Patients' right to information</i>	31	28	3	1	3	27
		Prawo pacjenta do tajemnicy informacji z nim związanych/ <i>Patients' right to confidentiality of information about their medical condition and treatment</i>	11	10	1	3	1	7
		Prawo pacjenta do wyrażania zgody na udzielanie świadczeń zdrowotnych/ <i>Patients' right to consent to medical treatment</i>	7	6	1	-	2	5
		Prawo do poszanowania intymności i godności pacjenta/ <i>Patients' right to respect for privacy and dignity</i>	32	27	5	2	4	26
		Prawo pacjenta do dokumentacji me- dycznej/ <i>Patients' right to medical records</i>	14	10	4	2	2	10
		Prawo pacjenta do zgłaszania sprzeciwu wobec opinii albo orzeczenia lekarza/ <i>Patients' right to object the opinion or ruling of a doctor</i>	15	11	4	-	4	11
		Prawo pacjenta do poszanowania życia prywatnego i rodzinnego/ <i>Patients' right to respect for private and family life</i>	5	5	-	-	1	4
		Prawo pacjenta do opieki duszpaster- skiej/ <i>Patients' right to pastoral care</i>	1	1	-	-	-	1
		Prawo pacjenta do przechowywania rze- czy wartościowych w depozycie/ <i>Patients' right to store their valuables in deposit boxes</i>	2	1	1	-	-	2

	Do lekarza/At doctor's office	5	4	1	1	1	3
	NFZ/Polish National Health Fund	5	3	2	1	2	2
5.	Ministerstwo Zdrowia/Ministry of Health	3	3	-	1	1	1
	Rzecznik Praw Pacjenta/Ombudsman for Patients' Rights	77	60	17	5	17	54
	Nie wiem/I do not know	14	11	3	1	8	5

Źródło: opracowanie własne
Source: author's own analysis

Tabela 2. Dokonana przez pacjentów Poradni Stomatologicznej ocena uzyskanych informacji od lekarza po odbytej wizycie
Table 2. Evaluation of information provided to dental clinic patients by a doctor after a visit

Lp./Item no.	Pytanie/ Question	Odpowiedzi wszystkich ankietowanych/ Answers of all study participants	Liczba udzielonych odpowiedzi/Number of answers	Odpowiedź ze względu na płeć/Answer by gender		Odpowiedź ze względu na wykształcenie/Answer by education level		
				kobiety/ women	mężczyźni/ men	podstawowe i zawodowe/ primary and basic vocational education	średnie/ secondary	wyższe/ higher
1.	Czy podczas wizyty u lekarza otrzymała Pani/otrzymał Pan informacje o przyczynach powstania dolegliwości? (np. zmiany na błonach śluzowych jamy ustnej)/Were you informed about the causes of complaint during the visit? (e.g. oral mucosa changes)	Tak/Yes	55	41	14	6	18	31
		Nie/No	27	23	4	2	7	18
		Niewystarczająco/ Insufficiently	16	13	3	2	4	10
2.	Czy lekarz przekazał informacje na temat skorzystania z wizyty u innego specjalisty w związku z powstałą zmianą?/Did a doctor inform you that you can consult another specialist about the change?	Tak/Yes	39	32	7	5	6	28
		Nie/No	44	34	10	3	18	23
		Nie zauważył zmian/ He/She did not see any changes	16	11	5	4	5	7
3.	Czy zdarzyło się Pani/Panu, że lekarz podał informacje dotyczące Pani/Pana zdrowia w sposób niezrozumiały, np. przez wprowadzenie fachowych określeń?/Have you ever experienced a situation where a doctor gave you information about your health in an unclear manner, e.g. by using specialist terms?	Tak/Yes	44	35	9	6	9	29
		Nie/No	56	43	13	4	20	32
4.	Czy lekarz wyjaśnił Pani/Panu, na czym polegać będą zabiegi?/Did your doctor explain what a particular procedure consisted in?	Tak/Yes	73	59	14	5	23	45
		Nie/No	11	9	2	2	1	8
		Niewyczerpująco/ Not sufficiently enough	14	8	6	2	4	8
5.	Czy kiedykolwiek miała Pani/miał Pan wrażenie, że lekarz ukrywa prawdę o Pani/Pana stanie zdrowia? /Have you ever had an impression that your doctor concealed the truth about your health?	Tak/Yes	7	5	2	-	1	6
		Nie/No	77	63	14	5	26	46
		Nie wiem/I do not know	16	10	6	5	2	9
6.	Komu lekarz może udzielić informacji o stanie zdrowia pacjenta, który nie ukończył 16 lat, jest nieprzytomny bądź niezdolny do zrozumienia informacji?/Who can be informed by a doctor about a medical condition of a person who is under 16, unconscious or incapable of understanding information?	Przedstawicielowi ustawowemu/Legal representative	36	29	7	-	3	33
		Opiekunowi faktycznemu/Actual carer	66	49	17	6	25	35
		Osobie upoważnionej przez pacjenta/Person authorised by a patient	14	11	3	2	3	9
		Nie wiem/I do not know	4	2	2	-	3	1

Źródło: opracowanie własne
Source: author's own analysis

Tabela 3. Ocena rzetelności przekazywania przez personel medyczny Poradni Stomatologicznej informacji pacjentom
Table 3. Evaluation of dental clinic medical personnel regarding reliability of information provided to patients

Lp./Item no.	Pytanie/ Question	Odpowiedzi wszystkich ankietowanych/Answers of all study participants	Liczba udzielonych odpowiedzi/ Number of answers	Odpowiedź ze względu na płeć/Answer by gender		Odpowiedź ze względu na wykształcenie/ Answer by education level		
				kobiety/ women	mężczyźni/ men	podstawowe i zawodowe/ primary and basic vocational education	średnie/ secondary	wyższe/ higher
1.	Czy przyswajanie informacji podanych pacjentom przez personel medyczny zależy od ich stanu zdrowia oraz wieku?/Does information provided to patients by medical personnel depend on patients' medical condition and age?	Tak/Yes	73	59	14	3	18	52
		Nie/No	8	6	2	3	1	4
		Nie wiem/I do not know	19	13	6	4	10	5
2.	Komu Pani/Pana zdaniem personel medyczny może udzielić informacji na temat stanu zdrowia pacjenta?/In your opinion, who can be informed about patient's medical condition by medical personnel?	Tylko i wyłącznie pacjentowi/Only patients themselves	21	18	3	2	4	15
		Innym osobom tylko za zgodą pacjenta/Other persons only with the patient's consent	74	57	17	4	25	45
		Innym osobom bez zgody pacjenta/Other persons without the patient's consent	2	1	1	1	-	1
		Nie wiem/I do not know	3	2	1	3	-	-
3.	Czy kiedykolwiek osoba z personelu medycznego udzieliła informacji o Pani/Pana stanie zdrowia osobie niepowołanej?/Has a medical personnel representative ever provided information on your medical condition to an unauthorized person?	Tak/Yes	10	10	-	2	-	8
		Nie wiem/I do not know	90	68	22	8	29	53

Źródło: opracowanie własne
 Source: author's own analysis

Tabela 4. Dokonana przez pacjentów ocena zabiegu w Poradni Stomatologicznej
Table 4. Patients' evaluation of procedures in a dental clinic

Lp./Item no.	Pytanie/ Question	Odpowiedzi wszystkich ankietowanych/Answers of all study participants	Liczba udzielonych odpowiedzi/ Number of answers	Odpowiedź ze względu na płeć/Answer by gender		Odpowiedź ze względu na wykształcenie/ Answer by education level		
				kobiety/ women	mężczyźni/ men	podstawowe i zawodowe/ primary and basic vocational education	średnie/ secondary	wyższe/ higher
1.	Czy pacjent powinien być informowany o przewidywanym po zabiegu stanie zdrowia?/Should a patient be informed about the prognosis of health condition after the procedure?	Tak/Yes	94	74	20	7	28	59
		Nie/No	1	1	-	1	-	-
		Nie wiem/I do not know	5	3	2	2	1	2
2.	Jak Pani/Pan ocenia wyjaśnienie celowości zabiegu?/How do you assess the explanation of the purpose of the procedure?	Bardzo dobrze/ Very good	26	22	4	2	9	15
		Dobrze/Good	51	38	13	5	16	30
		Źle/Poor	4	4	-	-	-	4
		Nie mam zdania/ No opinion	17	13	4	3	4	10
3.	Jak Pani/Pan ocenia informowanie o planowanych badaniach diagnostycznych (np. Rtg)?/How do you assess information about planned diagnostic tests (e.g. X-ray)?	Bardzo dobrze/ Very good	11	10	1	-	6	5
		Dobrze/Good	73	55	18	7	17	49
		Bardzo źle/Very poor	2	2	-	1	-	1
		Nie mam zdania/ No opinion	14	11	3	2	6	6
4.	Czy zostały Pani/Panu przekazane informacje dotyczące zachowań i dalszego postępowania po zabiegu?/Were you informed about your further action and behaviour after treatment?	Tak/Yes	66	52	14	3	22	41
		Nie/No	5	5	-	-	-	5
		Niewystarczająco/ Insufficiently	19	15	4	3	6	10
		Nie pamiętam/I do not remember	10	8	2	4	1	5

Źródło: opracowanie własne
 Source: author's own analysis

Dyskusja

W dostępnym piśmiennictwie polskim i zagranicznym (PubMed, Scopus, Global Health, ProQuest) odnaleziono wiele publikacji na temat przestrzegania praw pacjenta, a zwłaszcza prawa do informacji. Aby pacjent mógł podjąć najlepszą dla siebie decyzję o dalszym postępowaniu leczniczym, musi on mieć wystarczającą wiedzę, ponieważ powinien mieć możliwość oceny korzyści i strat płynących z proponowanych świadczeń medycznych, mieć możliwość oceny ryzyka płynącego z proponowanego postępowania medycznego, otrzymać pełną i zrozumiałą informację na temat świadczenia medycznego. Dlatego przed wykonaniem każdej interwencji medycznej lekarz nie tylko ma prawny obowiązek przeprowadzenia z pacjentem rozmowy mającej na celu wyjaśnienie mu celu i rodzaju zabiegu, jakiemu pacjent zostanie poddany, ale także ma prawny obowiązek poinformowania chorego o stopniu ryzyka i możliwych powikłaniach proponowanej interwencji medycznej. Pacjenci, którzy korzystają ze świadczeń medycznych, zarówno w publicznych, jak i niepublicznych zakładach opieki zdrowotnej, są chronieni przez prawa pacjenta. Jednym z podstawowych praw pacjenta jest prawo do informacji. Aby ocena zadowolenia pacjentów z udzielanych świadczeń medycznych była na wysokim poziomie, musi wynikać z jakości udzielanych informacji, dlatego opinia pacjentów okazuje się tu bardzo istotna [1–10]. Reforma ochrony zdrowia i zmieniające się akty prawne na przestrzeni lat usprawniły system opieki zdrowotnej i co za tym idzie – podniosła się jakość usług medycznych. Najczęściej badania dotyczą satysfakcji pacjentów i dokonywanej przez nich oceny kompetencji pracowników służby zdrowia w zakresie znajomości i respektowania praw pacjentów. Wyniki prezentowane w literaturze oraz badania własne pokazują, jak zmieniło się postrzeganie praw pacjenta przez personel medyczny i samych pacjentów oraz jak zmieniła się wiedza na ten temat [11–21]. Badania własne przeprowadzone wśród pacjentów Poradni Stomatologicznej dowiodły, iż poziom znajomości praw pacjenta wśród całej grupy oceniono jako bardzo dobry tylko 11% ankietowanych z wykształceniem wyższym. Badani z wykształceniem wyższym (55%) wskazywali najczęściej, iż wiedzę na temat praw pacjenta czerpią z *Karty praw pacjenta*. Zdecydowana większość ankietowanych (77%) udzieliła poprawnej odpowiedzi na pytanie o to, gdzie należy się zwrócić w razie naruszenia praw pacjenta. Osoby z wykształceniem wyższym stanowią 71% tej grupy.

Najczęściej łamanym prawem wymienianym przez ankietowanych było prawo do świadczeń medycznych, natomiast w zależności od wykształcenia na pierwszym

miejscu znalazło się prawo do informacji. Ten wynik może świadczyć o tym, iż społeczeństwo staje się coraz bardziej wyedukowane, ma większy zasób wiedzy w różnych dziedzinach, co potwierdzają badania własne. Spośród 100 respondentów 61 deklaruje wykształcenie wyższe. Uzyskane wyniki badań własnych świadczą o braku informowania pacjentów przez lekarza o przysługujących im prawach. Trudno wskazać przyczynę, która wpłynęła na tak wysoki negatywny wynik. Można przypuszczać, iż powodem takiej oceny przez respondentów może być brak wystarczającego czasu podczas wizyty na zapoznanie pacjenta z jego prawami. Aż 80% z całej grupy ankietowanych udzieliło odpowiedzi, iż nie zostali zapoznani z prawami pacjenta. Warto zwrócić uwagę na fakt, iż w efekcie niepodejmowania działań związanych z informowaniem pacjentów o ich prawach wiedza na ten temat była według badań przeprowadzonych w latach 2000–2004 przez Centrum Badania Opinii Społecznej raczej niska. Okazało się, że tylko 19% badanych słyszało, że w Polsce obowiązują prawa pacjenta i wie, o co w nich chodzi. Ponad połowa słyszała o tych prawach, ale nie zna szczegółów i aż 27% nigdy nie słyszało o istnieniu takich praw. Pobieżne traktowanie obowiązku informowania pacjentów o ich prawach jest sytuacją niepokojącą, zwłaszcza że do ich egzekwowania w kontaktach z personelem medycznym potrzebna jest świadomość pacjenta o ich posiadaniu [22]. Z badań, mających na celu ocenę wybranych aspektów funkcjonowania służby zdrowia, przeprowadzonych w czerwcu 2005 r. przez Instytut Praw Pacjenta i Edukacji Zdrowotnej metodą CAPI (ang. *computer-assisted personal interview*) na losowo wybranych pacjentach (758 osób), które w okresie ostatnich 6 miesięcy miały kontakt z ochroną zdrowia, wynika, iż 84% respondentów pozytywnie oceniło lekarzy pod względem udzielania przez nich zrozumiałych i wyczerpujących informacji dotyczących stanu zdrowia pacjenta i sposobu leczenia. Badania własne wykazały, iż znaczna większość ankietowanych, zapytanych o to, czy są zadowoleni ze sposobu przekazywania przez lekarza informacji o stanie zdrowia pacjenta i metodzie leczenia, odparła: „Raczej tak”. Uzyskane przez Instytut Praw Pacjenta wyniki badania wskazują również, że tylko 13% ankietowanych wierzy bez żadnych zastrzeżeń w to, że lekarz zawsze dochowa tajemnicy lekarskiej, a 46% uważa, że lekarze zwykle dochowują takiej tajemnicy [23]. Badania własne wskazują, iż 90% ankietowanych nie wie, czy to prawo jest respektowane, natomiast 10% uważa, że lekarz nie wywiązuje się z obowiązku zachowania tajemnicy zawodowej. Podobne badania przeprowadzili Wroński i wsp. Różnicę między badaniem własnym a badaniem Wrońskiego stanowi m.in. grupa badanych. Wiek osób, które były poddane badaniu, naj-

częściej zawierał się w przedziale od 45 do 65 lat – 70% ogółu ankietowanych pacjentów. W grupie ankietowanych pacjentów dominowały osoby z wykształceniem średnim – 73% badanych. Badanie przeprowadzono w 2009 r. wśród 400 pacjentów przebywających w Wojewódzkim Specjalistycznym Szpitalu im. dr. Mikołaja Pirogowa w Łodzi. Dotyczyło ono przestrzegania prawa pacjenta do uzyskania od lekarzy dentystów informacji o stopniu ryzyka proponowanego zabiegu stomatologicznego. W badaniu dominowali pacjenci korzystający z gabinetu stomatologicznego rzadziej niż raz na rok, natomiast na podstawie wyników badań własnych można stwierdzić, iż wizyty w Poradni Stomatologicznej pacjenci odbywają częściej. Respondenci (49%) deklarują, iż jest to jedna wizyta na 6 miesięcy. Różnica może wynikać z tego, iż średnia wieku osób w badaniach własnych to 39 lat. W przeprowadzonym badaniu Wrońskiego 93% respondentów uznało, że zostało dobrze poinformowanych przez lekarza dentystę o rodzaju zabiegu stomatologicznego, który miał być u nich wykonany. W badaniach własnych wykazano, iż 74% respondentów otrzymało od lekarza wyjaśnienie, na czym będą polegały zabiegi, natomiast 14% ankietowanych nie zostało poinformowanych. Wśród 400 ankietowanych w badaniu Wrońskiego 7% odpowiedziało, że nie otrzymało wyczerpującej informacji na temat proponowanego zabiegu stomatologicznego. W przeprowadzonej analizie statystycznej nie stwierdzono zależności pomiędzy płcią, wiekiem, wykształceniem, miejscem zamieszkania a opinią pacjentów na temat przekazywania przez lekarza dentystę informacji na temat proponowanego zabiegu stomatologicznego. W przeprowadzonym badaniu 77 (19%) ankietowanych stwierdziło, że zostali poinformowani przez lekarza dentystę o ryzyku i możliwych powikłaniach związanych z zaproponowanym u nich zabiegiem stomatologicznym. Wyniki przeprowadzonej ankiety wśród pacjentów przebywających w Wojewódzkim Specjalistycznym Szpitalu im. dr. Mikołaja Pirogowa w Łodzi wskazują na poważny problem związany z przestrzeganiem przez lekarzy dentystów prawa pacjenta do informacji o stopniu ryzyka proponowanego zabiegu stomatologicznego. Okazuje się, że 323 (80%) respondentów nie otrzymało informacji od lekarza dentysty o stopniu ryzyka proponowanej interwencji medycznej [2]. W badaniach przeprowadzonych w 2011 r. przez Samodzielny Publiczny Szpital Kliniczny Nr 1 we Wrocławiu analizowano ocenę satysfakcji pacjentów z usług świadczonych w poradniach szpitala. Miało ono na celu sprawdzenie stopnia zadowolenia pacjentów wobec różnych aspektów związanych z jakością realizowanych usług medycznych. W czasie badania ocenie poddano poglądy pacjentów dotyczące m.in. kontaktu z lekarzem podczas wizyty/badania, kontaktu z innymi

członkami personelu medycznego (np. laboranci, technicy) podczas badania, stopnia przestrzegania praw pacjenta. Badanie miało też na celu poznanie opinii pacjentów na temat czasu oczekiwania na wizytę oraz badanie diagnostyczne. W badaniu wzięto udział 611 pacjentów korzystających z usług poradni przyszpitalnych. Większość pacjentów wyraziła swoje zdecydowane zadowolenie z otrzymanego świadczenia w poradniach, wystawiając ocenę bardzo dobrą, a szczególnie wysoko oceniła bezpośredni kontakt z lekarzem (65% ankietowanych) i pielęgniarką (77% ankietowanych). Ocena stopnia przestrzegania praw pacjenta również była wysoka – 65% badanych wystawiło ocenę bardzo dobrą [24]. Badania własne także wykazały, iż przestrzegania praw pacjenta w Poradni Stomatologicznej jest oceniane przez 16% bardzo dobrze, zaś przez 45% ankietowanych – dobrze. Inaczej przedstawiają się wyniki badania przeprowadzonego przez Gaszyńskiego i wsp. w grupie 42 pacjentów, w tym 59% mężczyzn i 40% kobiet, przebywających po zabiegach w Oddziale Chirurgii Ogólnej i Transplantacyjnej Uniwersyteckiego Szpitala Klinicznego Nr 1 w Łodzi. Badanie miało na celu ocenę opinii chorych, przebywających w oddziale chirurgii ogólnej po operacjach wykonywanych w znieczuleniu ogólnym lub przewodowym, na temat jakości świadczonych w placówce usług anestezyjologicznych, w świetle występowania objawów niepożądanych po znieczuleniu. Wyniki badań wykazały, iż na pytanie, czy został/a Pan/Pani poinformowany/a o ewentualnych skutkach ubocznych znieczulenia, 47% ankietowanych odpowiedziało, iż tak, natomiast 52%, że nie. Kolejne pytanie brzmiało, czy został/a Pan/Pani poinformowany/a o sposobie zachowania się po wybudzeniu na sali pooperacyjnej. Odpowiedzi twierdzącej udzieliło 19%, zaś przeczącej – 81%. W badaniach Gaszyńskiego i wsp. analizowano również zakres udzielanych informacji. Na pytanie zadane ankietowanym, czy udzielono im wyczerpujących informacji na temat alternatywnych metod znieczulenia, odpowiedzi, iż tak, udzieliło tylko 7% badanych, odpowiedzi, że nie aż – 92% [25]. Badania nad oceną zadowolenia pacjentów prowadzili również Smolińska i wsp. w grupie 50 pacjentów po udarze mózgu leczonych w Klinice i Katedrze Neurologii z Oddziałem Udarów Mózgu CM UMK w Bydgoszczy. W grupie pacjentów kobiety stanowiły 46%, mężczyźni zaś stanowili 54%. Badani byli w wieku 44–87 lat. Wykształceniem wyższym legitymowało się 4% respondentów, średnim – 42%, zawodowym – 40%, podstawowym – 14%. Wśród ankietowanych 26% mieszkało na wsi, 74% – w mieście. Wyniki uzyskane w badaniu dowodzą, że ponad 95% pacjentów pozytywnie oceniło kwestię udzielania informacji o wykonywanych czynnościach i zabiegach. Spośród personelu pielęgniarskiego

skiego Kliniki Neurologii tylko 32% pozytywnie oceniło swoją znajomość praw pacjenta, większość – pośrednio, a jedna osoba negatywnie oceniła swoją wiedzę w tym zakresie. Lekarze w opinii ponad 80% respondentów udzielali chorym informacji w stopniu odbieranym jako pozytywny, jedynie 16% dało tu notę dostateczną [26]. Frank i wsp. prowadzili badania na temat komunikacji społecznej między lekarzem a pacjentem. Celem pracy Franka i wsp. była analiza problemów komunikacyjnych, występujących w relacjach lekarz – pacjent, oraz porównanie związanych z badanym zagadnieniem problemów kobiet i mężczyzn. Badanie wykonano wśród 100 pacjentów (41 mężczyzn i 59 kobiet w różnym wieku) Zakładu Chirurgii Stomatologicznej Warszawskiego Uniwersytetu Medycznego. Ponad 80% ankietowanych stwierdziło, że lekarz dentysta tłumaczy cierpliwie i w jasny sposób plan leczenia oraz powikłania i ryzyko z nim związane. W przypadku niezrozumienia poleceń lekarza 92% badanych nie zwlekało z zadaniem pytania w celu wyjaśnienia zaistniałych wątpliwości. Jednocześnie aż 39%, w tym 21% kobiet i 18% mężczyzn, zgodziło się na leczenie, którego nie rozumiało, jednak pacjenci mieli zaufanie do podejmowanych decyzji lekarskich. Prawie wszyscy ankietowani zrozumieli zalecenia pozabiegowe, przy czym 13% (9% mężczyzn i 4% kobiet) ich nie zapamiętało. W przeprowadzonych badaniach własnych można zauważyć, iż 66% ankietowanych uzyskało informacje na temat dalszego postępowania po zabiegu. Jest to wynik porównywalny z badaniami Franka i wsp. Ponad 90% respondentów w badaniu Franka i wsp. uznało, że lekarz jest skupiony na rozmowie i poświęca pacjentowi wystarczająco dużo uwagi. Spośród badanych 32% (11% mężczyzn i 21% kobiet) nie odczuwało relacji pomiędzy lekarzem a pacjentem jako partnerskie. Ze rozumieniem języka medycznego nie miało problemów 78% badanych pacjentów. W badaniach własnych 56% ankietowanych uważa, iż język medyczny jest zrozumiały dla respondentów. Takiej odpowiedzi udzieliły w większości osoby z wykształceniem wyższym. Na pytania otwarte, które zadali w swoich badaniach Frank i wsp., pacjenci odpowiedzieli, że cenią u lekarza w szczególności takie cechy, jak: cierpliwość, profesjonalizm, wyrozumiałość, empatię, kompetencje, szczerłość, życzliwość. Brak czasu, stres, ból, brak indywidualnego podejścia do pacjenta oraz długie oczekiwanie na wizytę to według ankietowanych najczęstsze utrudnienia we wzajemnej komunikacji [27].

Wnioski

1. Z przeprowadzonych badań własnych wynika, iż większość badanych ocenia komunikację na poziomie średnim, choć według pozostałych ankietowanych jest ona zaburzona, co za tym idzie – przekazywane treści są niewystarczające.
2. Uzyskane wyniki świadczą o tym, że lekarze nie informują pacjentów o przysługujących im prawach.
3. Otrzymane wyniki badań wskazują na niedostateczną wiedzę personelu medycznego o ważności przekazywania informacji.
4. Istnieje duże zapotrzebowanie na szkolenia personelu medycznego w zakresie formy i treści udzielanych informacji – konieczne jest prowadzenie szkoleń, warsztatów w tworzeniu poprawnej i efektywnej komunikacji w relacjach pacjent – lekarz i doskonalenia jej.
5. Badania porównujące wiedzę znajomości praw pacjenta i zagadnień w tym zakresie wskazują na zależność między płcią i wykształceniem ankietowanych a udzielanymi odpowiedziami. Kobiety i osoby z wyższym wykształceniem znacznie częściej udzielają prawidłowych odpowiedzi.
6. Konieczne jest stałe promowanie wśród pacjentów i personelu medycznego zagadnień w tym zakresie, dlatego tak ważną rolę odgrywa edukacja zarówno pacjentów, jak i personelu medycznego.
7. Ze względu na fakt, że każda z osób ankietowanych wskazywała, iż łamane są prawa pacjenta, należy monitorować respektowanie tych praw przez personel medyczny i czynnie reagować w tych sytuacjach, w których rażąco łamane są te prawa.

Piśmiennictwo

1. Bandurska E. Ewolucja relacji lekarz – pacjent i jej wpływ na prawa przysługujące choremu w dobie dynamicznego rozwoju nauk medycznych, <http://www.prawoimedycyna.pl/index.php?str=artykul&id=1024> (data dostępu: 20.08.2014).
2. Wroński K, Bocian R, Depta A. Czy pacjenci są dobrze informowani przez lekarzy dentystów o stopniu ryzyka proponowanego zabiegu stomatologicznego? Prawne aspekty związane z udzieleniem informacji o ryzyku wykonania zabiegu leczniczego w Polsce. *Nowa Stomatol.* 2010; 2: 68–73.
3. Zajdel J. Prawa pacjenta kiedyś i dziś. *Gazeta Lek.* 2009; 1: 26–27.
4. Wroński K. Prawa pacjenta. *Nowotwory.* 2007; 3: 326–332.
5. Przestrzeganie praw pacjenta w oddziałach położniczych. Raport z monitoringu wybranych oddziałów położniczych woj. mazowieckiego, <http://www.rodzicpoludzk.pl/images/stories/publikacje/raportzmonitoringu.pdf> (data dostępu: 20.08.2014).

6. Balicki M. Prawa pacjenta – wybrane zagadnienia. W: Szkoła praw człowieka. Teksty wykładów. Warszawa: Helsińska Fundacja Praw Człowieka; 1996. 78.
7. Urbaniak M. Aspekty prawne prawa pacjenta do dodatkowej opieki pielęgniarskiej. Zdr Publ. 2008; 1: 96–98.
8. Bączyk-Rozwadowska K. Prawo pacjenta do informacji według przepisów polskiego prawa medycznego. Studia Iuridica Toruniensia UMK. 2011; 9: 59–100.
9. Podciechowski L, Królikowska A, Hładuńska J, Wilczyński J. Prawo pacjenta do informacji – aspekty prawne, medyczne i psychologiczne. Prz Menopauz. 2009; 6: 308–314.
10. Brzezińska J. Prawo pacjenta do informacji a tajemnica zawodowa lekarza. Kortowski Prz Prawn. 2012; 1: 6.
11. Powszechna Deklaracja Praw Człowieka z 10 grudnia 1948 r., http://www.unesco.pl/fileadmin/user_upload/pdf/Powszechna_Deklaracja_Praw_Czlowieka.pdf (data dostępu: 20.08.2014).
12. Konwencja o Ochronie Praw Człowieka i Podstawowych Wolności sporządzona w Rzymie dnia 4 listopada 1950 r. Dz.U. 1993 Nr 61, poz. 284.
13. Deklaracja Genewska z 1948 r., <http://www.polscy-lekarze.net/edytor4/protes02.html> (data dostępu: 20.08.2014).
14. Europejska Karta Społeczna sporządzona w Turynie dnia 18 października 1961 r. Dz.U. 1999 Nr 8, poz. 67.
15. Deklaracja Helsińska Światowego Stowarzyszenia Lekarzy (WMA). Etyczne zasady prowadzenia badań medycznych z udziałem ludzi. Przyjęta przez 18 Zgromadzenie Ogólne Światowego Stowarzyszenia Lekarzy (WMA), Helsinki, Finlandia, czerwiec 1964 r., http://www.gcpl.org.pl/images/stories/pliki/opracowania/doh2008_polish.pdf (data dostępu: 20.08.2014).
16. Deklaracja Helsińska z 1964 r., <http://www.studenci-stomatologii.pl/dokumenty/aktyprawne/bioetyka/3401deklaracja-helsinska-1964r> (data dostępu: 20.08.2014).
17. Ministerstwo Zdrowia. Źródła praw pacjenta, <http://www.mz.gov.pl/wwwmz/index?mr=b12441&ms=244&ml=pl&mi=249&mx=0&ma=348> (data dostępu: 20.08.2014).
18. Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. Dz.U. 1997 Nr 78, poz. 483.
19. Europejska Karta Praw Pacjenta, http://www.bpp.waw.pl/europejska_karta_praw_pacjenta.html (data dostępu: 20.08.2014).
20. Konwencja o ochronie praw człowieka i podstawowych wolności, zmieniona Protokołem Nr 111, Rzym, 4 listopada 1950 roku, http://www.bip.ms.gov.pl/Data/Files/_public/bip/prawa_czlowieka/ets_005.pdf (data dostępu: 20.08.2014).
21. Konwencja o ochronie praw człowieka i godności istoty ludzkiej w odniesieniu do zastosowań biologii i medycyny: Konwencja o prawach człowieka i biomedycynie, Oviedo, 4 kwietnia 1997 roku.
22. Wojtecka A. Kilka uwag o prawach pacjenta. Gazeta AMG. 2006; 2: 13.
23. Satisfakcja z Korzystania z Publicznej Służby Zdrowia. Badanie przeprowadzone przez Instytut Praw Pacjenta i Edukacji Zdrowotnej, <http://www.prawapacjenta.eu/index.php/index.php?pld=525> (data dostępu: 20.08.2014).
24. Badanie satysfakcji pacjentów. Szpital Kliniczny we Wrocławiu, http://spsk1.com.pl/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=184&Itemid=198 (data dostępu: 20.08.2014).
25. Gaszyński T, Jakubiak J, Woźniak K, Trafidło T, Ratajczyk P, Gaszyński W. Badanie satysfakcji chorych i ich opinii na temat jakości świadczeń anestezyjologicznych w świetle objawów niepożądanych znieczulenia. Anest Intens Ter. 2011; 43(4): 214–219.
26. Smolińska A, Marciniak M, Ślusarz R, Królikowska A, Jabłońska R, Książkiewicz B. Poziom satysfakcji z usług medycznych na oddziale neurologii. Udar Mózgu. 2008; 10(2): 70–82.
27. Frank S, Pógrabia A, Nadaj D, Kornet A, Wojtovicz A. Problemy komunikacyjne między pacjentem a lekarzem dentyką. Badania własne. Nowa Stomatol. 2013; 4: 191–194.

Artykuł przyjęty do redakcji: 07.05.2016

Artykuł przyjęty do publikacji: 26.06.2016

Źródło finansowania: Praca nie jest finansowana z żadnego źródła.

Konflikt interesów: Autorzy deklarują brak konfliktu interesów.

Adres do korespondencji:

Joanna Gotlib
ul. Żwirki i Wigury 61
02-091 Warszawa
tel.: 22 5720 490, fax: 22 5720 491, tel. kom.: 608 108 028
e-mail: joanna.gotlib@wum.edu.pl
Zakład Dydaktyki i Efektów Kształcenia
Warszawski Uniwersytet Medyczny