

Ocena wiedzy i postaw personelu medycznego Samodzielnego Publicznego Szpitala Klinicznego im. Prof. Orłowskiego w Warszawie wobec praw pacjenta

Assessment of knowledge and attitudes towards patients' rights among healthcare professionals at Professor Witold Orłowski Independent Public Clinical Hospital in Warsaw

Joanna Gotlib¹, Grażyna Dykowska², Zofia Sienkiewicz³, Elżbieta Skanderowicz⁴

STRESZCZENIE

¹Zakład Dydaktyki i Efektów Kształcenia

²Zakład Zdrowia Publicznego oraz

³Zakład Pielęgniarstwa Społecznego
Wydziału Nauki o Zdrowiu

Warszawskiego Uniwersytetu Medycznego

⁴Samodzielny Publiczny Szpital Kliniczny
im. Prof. Orłowskiego w Warszawie

WSTĘP I CEL PRACY

Respektowanie praw pacjenta przez personel medyczny jest podstawą prawidłowo funkcjonującej służby zdrowia. Celem pracy była analiza wiedzy i postaw personelu medycznego wobec praw przysługujących pacjentom.

MATERIAŁ I METODY

W badaniu uczestniczyło 100 lekarzy (40% specjalistów) i 100 pielęgniarek (30% z wykształceniem średnim, 25% z licencjackim). Średnia wieku: 40 lat (min. 24, maks. 64, SD: 9), średni staż pracy: 15 lat (min. 1, max. 44, SD: 10; mediana: 13). W pracy zastosowano takie metody, jak: sondaż diagnostyczny, dobrowolne, anonimowe badania ankietowe, samodzielnie skonstruowany kwestionariusz, 46 pytań. Analizę ilościową i jakościową przeprowadzono za pomocą programu Statsoft STATISTICA 10.0 oraz testu U Manna-Whitneya, $p < 0,05$.

ADRES DO KORESPONDENCJI:

Dr hab. n. o zdr. Joanna Gotlib
Zakład Dydaktyki i Efektów Kształcenia
Wydziału Nauki o Zdrowiu
Warszawskiego Uniwersytetu Medycznego
ul. Żwirki i Wigury 61
02-091 Warszawa
tel. +48 22 57 20 490
fax: +48 22 57 20 491
e-mail: joanna.gotlib@wum.edu.pl

WYNIKI

Swoją wiedzę na temat praw pacjenta bardzo dobrze oceniło 19% lekarzy i 7% pielęgniarek, zaś dobrze: 34% lekarzy i pielęgniarek ($p < 0,011$). Prawo do informacji, wglądu w dokumentację medyczną oraz prawo do świadczeń zdrowotnych znało 85% badanych ($p = NS$). Z ustawą o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta zapoznało się 78% badanych, 64% potwierdziło, że było świadkiem łamania praw pacjenta w miejscu pracy.

WNIOSKI

1. Wiedza badanych na temat praw pacjenta była niewystarczająca, dlatego należy opracować i wdrożyć system szkoleń dla personelu medycznego w tym zakresie.

2. Rola personelu medycznego w przekazywaniu informacji o przysługujących pacjentom prawach jest znikoma, dlatego należy umożliwić personelowi nabywanie wiedzy, umiejętności i kompetencji w tym zakresie.
3. Większość badanych była świadkami łamania praw pacjenta, dlatego należy monitorować respektowanie praw pacjenta przez personel medyczny i pociągać do odpowiedzialności zawodowej tych, którzy ich nie przestrzegają.

SŁOWA KLUCZOWE

prawa pacjenta, wiedza, postawy, lekarze, pielęgniarki

ABSTRACT

BACKGROUND AND AIM OF STUDY

The core of a well-organised healthcare system is respecting patients' rights by healthcare professionals. The study aimed to analyse the knowledge of and attitudes towards patients' rights among healthcare professionals.

MATERIALS AND METHODS

100 physicians and 100 nurses were enrolled in the study. Specialist physicians constituted 40% of the total, nurses with a secondary school degree represented 30% of all the participants, and nurses with a Bachelor's degree accounted for 25% of the total. The mean age was 40 years old (min. 24, max. 64, SD: 9.390), and the mean length of service of the respondents was 15 years (min. 1, max. 44, SD: 10.569, median: 13). A diagnostic survey was conducted between November 2012 and January 2013 by means of a voluntary and anonymous questionnaire developed by the authors, consisting of 46 questions. Quantitative and qualitative analysis was performed with Statsoft STATISTICA 10.0, as well as the Mann-Whitney U test, $p < 0.05$.

RESULTS

As many as 34% of the physicians and nurses assessed their knowledge of patients' rights as good ($p < 0.011$). 19% of the physicians and 7% of the nurses assessed their knowledge as very good. 85% of the study participants knew the right to information, right to access medical records, and right to health services ($p = NS$). 78% of the respondents were familiar with the Act on Patients' Rights and Ombudsman for Patients' Rights. 64% of the total confirmed that they had witnessed the infringement of patients' rights at their workplace.

CONCLUSIONS

1. The knowledge of the study participants concerning patients' rights was insufficient. Therefore, a system of training for medical personnel in this field needs to be developed and introduced.
2. Healthcare professionals play a minor role in providing patients with information on their rights. Hence, medical personnel should have an opportunity to acquire knowledge, skills and competence in this area.
3. Due to the fact that a majority of the respondents witnessed the infringement of patients' rights, the observance of patients' rights by healthcare professionals needs to be monitored and those who infringe patients' rights should be held professionally responsible.

KEY WORDS

patients' rights, knowledge, attitudes, physicians, nurses

WSTĘP

Prawa pacjenta stanowią integralną część szeroko rozumianych praw człowieka. Regulacje prawne dotyczące uprawnień obywatela w sferze medycyny

i ochrony zdrowia wynikają przede wszystkim z Konstytucji, która prawo do ochrony zdrowia określa jako fundamentalne [1,2]. Respektowanie praw pacjenta jest dla personelu medycznego nie tylko prawnym obowiązkiem, ale też zobowiązaniem moralnym, gdyż etyka zawodowa lekarzy i pielęgniarek nierozdzielnie wiąże się z przestrzeganiem praw pacjenta [3,4].

Liczba pacjentów świadomych swoich praw stale rośnie [2,3,5,6,7], jednocześnie wiedza personelu medycznego na temat praw pacjenta pozostaje wciąż niejednorodna, niepełna i niewystarczająca, a jego rola w przekazywaniu informacji niedostateczna. Przyczyn takiego stanu rzeczy można upatrywać m.in. w niewystarczających w tym zakresie programach edukacyjnych uczelni medycznych [8], uwzględniających tylko podstawy prawa medycznego.

Wyniki wieloletnich badań, prowadzonych od 1998 r. przez Zakład Zrządzania i Ekonomiki Ochrony Zdrowia Akademii Medycznej w Lublinie, dotyczących znajomości i respektowania praw pacjentów przez personel medyczny, dowodzą, że zarówno lekarze, jak i pielęgniarki odgrywają nieznaczną rolę w rozpowszechnianiu praw pacjentów, a ich wiedza w tym zakresie jest niepełna i uzależniona od zajmowanego stanowiska, kwalifikacji zawodowych, wieku i stażu pracy [8,9,10,11,12].

Celem pracy była ocena wiedzy i postaw personelu medycznego Samodzielnego Publicznego Szpitala Klinicznego im. Prof. W. Orłowskiego w Warszawie wobec praw pacjenta.

25% pielęgniarek odcinkowych z wykształceniem wyższym licencjackim).

Średnia wieku ankietowanych wynosiła 40 lat (min. 24 lata, max. 64 lat, SD: 9), a średni staż pracy: 15 lat (min. 1 rok, max. 44 lata, SD: 10).

Badania prowadzono w SPSK im. Prof. W. Orłowskiego w Warszawie przy ul. Czerniakowskiej 231 od listopada 2012 r. do stycznia 2013 r. W badaniach wykorzystano metodę sondażu diagnostycznego, technikę ankiety. Autorska, anonimowa ankieta składała się z 52 pytań, a udział w badaniu był dobrowolny. Kwestionariusz nie został wcześniej zwalidowany, gdyż badania miały charakter wstępny.

Ze względu na porównywanie dwóch niezależnych grupy (lekarzy oraz pielęgniarek) oraz charakter danych (jakościowe, nieparametryczne), bez rozkładu normalnego ($p > 0,05$) sprawdzanego testem Shapiro-Wilka, do analizy uzyskanych wyników wykorzystano nieparametryczny test U Manna-Whitneya. Za istotny statystycznie przyjęto poziom istotności $p < 0,05$. W obliczeniach posługiwano się programem Statsoft STATISTICA 10.0 (licencja Warszawskiego Uniwersytetu Medycznego).

MATERIAŁ I METODY

Grupą badaną był personel medyczny oddziałów: internistycznego, chirurgicznego, neurologicznego, położniczego, okulistycznego oraz urologicznego, w tym:

- 100 lekarzy (38% lekarzy, 40% lekarzy specjalistów, 13% lekarzy ze stopniem doktora n. med. oraz 9% z wyższym stopniem naukowym),
- 100 pielęgniarek (30% z wykształceniem średnim medycznym z pond 5-letnim stażem pracy oraz

WYNIKI

Zaledwie 19% lekarzy i 7% pielęgniarek oceniło swoją wiedzę na temat praw pacjenta bardzo dobrze. Prawo do informacji, do wglądu w dokumentację medyczną oraz prawo do świadczeń zdrowotnych znało 85% badanych ($p = NS$), 78% zapoznało się z Ustawą o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, a 64% potwierdziło, że było świadkiem łamania praw pacjenta w miejscu pracy. Szczegółowe wyniki przedstawiono w tabeli I.

Tabela I. Wiedza i postawy badanej grupy pracowników ochrony zdrowia na temat praw pacjentów
Table I. Knowledge and attitudes of study group of healthcare professionals about patients' rights

Pytanie		Odpowiedzi – liczba osób (%)			p
		cała grupa	lekarze	pielęgniarki	
1	2	3	4	5	6
1. Proszę ocenić poziom swojej wiedzy na temat praw pacjenta	2 (niedostatecznie)	2 (1%)	1 (1%)	1 (1%)	< 0,011
	3 (nisko)	2 (1%)	0 (0%)	2 (2%)	
	3,5 (średnio)	49 (25%)	17 (7%)	32 (32%)	
	4 (dobrze)	67 (34%)	38 (38%)	29 (29%)	
	4,5 (dosyć dobrze)	54 (27%)	25 (25%)	29 (29%)	
	5 (bardzo dobrze)	26 (13%)	19 (19%)	7 (7%)	

WIEDZA I POSTAWY PERSONELU MEDYCZNEGO WOBEC PRAW PACJENTA

cd. tab. I

1	2	3	4	5	6
2. Z treścią których z wymienionych źródeł praw pacjenta Pani/Pan się zapoznał(a)?	Polska Karta Praw Pacjenta	73 (37%)	38 (38%)	35 (35%)	< 0,661
	Europejska Karta Praw Pacjenta	36 (18%)	24 (24%)	12 (12%)	< 0,051
	Karta Praw Pacjenta na podstawie Deklaracji Praw Pacjenta WHO	34 (17%)	23 (23%)	11 (11%)	< 0,024
	Ustawa o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta z 6.11.2008 r.	156 (78%)	86 (86%)	70 (70%)	< 0,004
	Konstytucja RP	59 (30%)	31 (31%)	28 (28%)	< 0,644
	nie zapoznałam/em się z żadnym z aktów	2 (1%)	1 (1%)	1 (1%)	< 0,944
3. Czy był(a) Pani/Pan świadkiem łamania praw pacjenta w swoim miejscu pracy?	tak	128 (64%)	62 (62%)	66 (66%)	< 0,384
	nie	70 (35%)	37 (37%)	33 (33%)	
4. Jak często spotyka się Pani/Pan z łamaniem praw pacjenta przez personel medyczny?	codziennie	20 (10%)	11 (11%)	9 (9%)	< 0,153
	raz w tygodniu	34 (17%)	15 (15%)	19 (19%)	
	dwa razy w tygodniu	15 (8%)	2 (2%)	13 (13%)	
	raz w miesiącu	73 (37%)	44 (44%)	29 (29%)	
	nigdy	46 (23%)	24 (24%)	22 (22%)	
5. Czy Pani/Pana zdaniem pacjenci korzystający z usług Państwa placówki są należycie informowani o przysługujących im prawach?	tak	39 (20%)	17 (17%)	22 (22%)	< 0,922
	raczej tak	112 (56%)	62 (62%)	50 (50%)	
	nie	15 (8%)	6 (6%)	9 (9%)	
	raczej nie	22 (11%)	7 (7%)	15 (15%)	
	nie mam zdania	12 (6%)	8 (8%)	4 (4%)	
6. Kto w miejscu Pani/Pana pracy odpowiada za informowanie pacjentów o przysługujących im prawach?	pielęgniarka	97 (49%)	50 (50%)	47 (47%)	< 0,673
	lekarz	29 (15%)	16 (16%)	13 (13%)	< 0,416
	Rzecznik Praw Pacjenta	36 (18%)	20 (20%)	16 (16%)	< 0,464
	wszyscy członkowie personelu medycznego	50 (25%)	20 (20%)	30 (30%)	< 0,104
	nie wiem	10 (5%)	4 (4%)	6 (6%)	< 0,520
7. W jaki sposób pacjenci w Pani/Pana placówce są informowani o swoich prawach?	ustnie przez lekarza	44 (22%)	28 (28%)	16 (16%)	< 0,041
	ustnie przez pielęgniarkę	46 (23%)	18 (18%)	28 (28%)	< 0,094
	udostępnienie dokumentów przez lekarza	11 (6%)	3 (3%)	8 (8%)	< 0,123
	udostępnienie dokumentów przez pielęgniarkę	79 (40%)	45 (45%)	34 (34%)	< 0,113
	wskazanie miejsca z ogólnodostępną informacją	83 (42%)	29 (29%)	54 (54%)	< 0,000
	nie są informowani	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	
8. Kiedy Pani/Pana zdaniem można informować rodzinę o stanie zdrowia pacjenta?	zawsze	23 (12%)	9 (9%)	14 (14%)	< 0,270
	tylko gdy pacjent jest niepełnoletni	58 (29%)	39 (39%)	19 (19%)	< 0,002
	tylko gdy pacjent wyrazi na to zgodę	160 (80%)	89 (89%)	71 (71%)	< 0,002
	gdy pacjent jest ubezwłasnowolniony	56 (28%)	33 (33%)	23 (23%)	< 0,117
	nie wiem	6 (3%)	1 (1%)	5 (5%)	< 0,099

cd. tab. I

1	2	3	4	5	6
9. Proszę ocenić swój poziom znajomości Ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta za pomocą skali od 2 (nieodstatecznie) do 5 (bardzo dobrze)	2 (nieodstatecznie)	4 (2%)	1 (1%)	3 (3%)	< 0,001
	3 (nisko)	7 (4%)	2 (2%)	5 (5%)	
	3,5 (średnio)	64 (32%)	26 (26%)	38 (38%)	
	4 (dobrze)	61 (31%)	29 (29%)	32 (32%)	
	4,5 (dosyć dobrze)	41 (21%)	27 (27%)	14 (14%)	
10. Jak ocenia Pani/Pan stan wiedzy pacjentów dotyczący ich praw za pomocą skali od 2 (nieodstatecznie) do 5 (bardzo dobrze)	2 (nieodstatecznie)	3 (2%)	2 (2%)	1 (1%)	< 0,000
	3 (nisko)	28 (14%)	6 (6%)	22 (22%)	
	3,5 (średnio)	61 (31%)	26 (26%)	35 (35%)	
	4 (dobrze)	56 (28%)	35 (35%)	21 (21%)	
	4,5 (dosyć dobrze)	24 (12%)	12 (12%)	12 (12%)	
11. Jak ocenia Pani/Pan kompetencje lekarzy w zakresie wiedzy i przestrzegania praw pacjenta?	bardzo wysoko	18 (9%)	16 (16%)	2 (2%)	< 0,000
	wysoko	73 (37%)	50 (50%)	23 (23%)	
	średnio	80 (40%)	26 (26%)	54 (54%)	
	nisko	17 (9%)	6 (6%)	11 (11%)	
	bardzo nisko	5 (3%)	2 (2%)	3 (3%)	
12. Jak ocenia Pani/Pan kompetencje pielęgniarek w zakresie wiedzy i przestrzegania praw pacjenta?	nie mam zdania	6 (3%)	0 (0%)	6 (6%)	< 0,002
	bardzo wysoko	22 (11%)	17 (17%)	5 (5%)	
	wysoko	102 (51%)	54 (54%)	48 (48%)	
	średnio	61 (31%)	23 (23%)	38 (38%)	
	nisko	9 (5%)	3 (3%)	6 (6%)	
13. Czy Pani/Pana zdaniem przestrzeganie praw pacjenta wiąże się z kodeksem i etyką zawodową pracowników medycznych?	bardzo nisko	4 (2%)	3 (3%)	1 (1%)	< 0,232
	nie mam zdania	2 (1%)	0 (0%)	2 (2%)	
	zdecydowanie tak	124 (62%)	67 (67%)	57 (57%)	
	tak	72 (36%)	29 (29%)	43 (43%)	
	nie	1 (1%)	1 (1%)	0 (0%)	
14. Czy Państwa placówka umożliwia swoim pracownikom podwyższanie kwalifikacji zawodowych, nabywanie nowych umiejętności i kompetencji?	zdecydowanie nie	2 (1%)	2 (2%)	0 (0%)	< 0,738
	nie mam zdania	1 (1%)	1 (1%)	0 (0%)	
	zdecydowanie tak	50 (25%)	25 (25%)	25 (25%)	
	tak	116 (58%)	60 (60%)	56 (56%)	
	nie	16 (8%)	6 (6%)	10 (10%)	
15. Czy Pani/Pana zdaniem personel medyczny powinien być objęty systemem szkoleń w kwestii praw pacjenta?	nie mam zdania	5 (3%)	3 (3%)	2 (2%)	< 0,584
	zdecydowanie tak	95 (48%)	52 (52%)	43 (43%)	
	tak	91 (46%)	37 (37%)	54 (54%)	
	nie	9 (5%)	6 (6%)	3 (3%)	
	zdecydowanie nie	4 (2%)	4 (4%)	0 (0%)	
16. Czy nowo zatrudniane pielęgniarki w Państwa placówce są szkolone w zakresie praw pacjenta?	nie mam zdania	1 (1%)	1 (1%)	0 (0%)	< 0,045
	nie	32 (16%)	10 (10%)	22 (22%)	
	tak	113 (57%)	56 (56%)	57 (57%)	
	nie wiem	50 (25%)	34 (34%)	16 (16%)	

WIEDZA I POSTAWY PERSONELU MEDYCZNEGO WOBEC PRAW PACJENTA

cd. tab. I

1	2	3	4	5	6
17. Proszę ocenić postawy lekarzy wobec praw pacjenta w Pani/Pana miejscu pracy za pomocą skali od 2 (nieodstatecznie) do 5 (bardzo wysoko)	2 (nieodstatecznie)	3 (2%)	1 (1%)	2 (2%)	< 0,000
	3 (nisko)	10 (5%)	2 (2%)	8 (8%)	
	3,5 (średnio)	55 (28%)	20 (20%)	35 (35%)	
	4 (dobrze)	65 (33%)	30 (30%)	35 (35%)	
	4,5 (dosyć dobrze)	42 (21%)	28 (28%)	14 (14%)	
	5 (bardzo dobrze)	23 (12%)	19 (19%)	4 (4%)	
18. Proszę ocenić postawy pielęgniarek wobec praw pacjenta w Pani/Pana miejscu pracy za pomocą skali od 2 (nieodstatecznie) do 5 (bardzo wysoko)	2 (nieodstatecznie)	5 (3%)	2 (2%)	3 (3%)	< 0,005
	3 (nisko)	11 (6%)	3 (3%)	8 (8%)	
	3,5 (średnio)	38 (19%)	17 (17%)	21 (21%)	
	4 (dobrze)	72 (36%)	35 (35%)	37 (37%)	
	4,5 (dosyć dobrze)	45 (23%)	22 (22%)	23 (23%)	
	5 (bardzo dobrze)	27 (14%)	21 (21%)	6 (6%)	
19. Czy informuje Pani/Pan pacjentów o wszystkich podejmowanych w stosunku do nich czynnościach związanych z udzielaniem usług medycznych?	tak	130 (65%)	78 (78%)	52 (52%)	< 0,000
	raczej tak	62 (31%)	20 (20%)	42 (42%)	
	raczej nie	4 (2%)	1 (1%)	3 (3%)	
	nie	3 (2%)	1 (1%)	2 (2%)	
20. Czy podejmując jakiekolwiek czynności wobec pacjenta pamięta Pani/Pan o poszanowaniu jego prawa do intymności?	tak	141 (71%)	72 (72%)	69 (69%)	< 0,679
	raczej tak	58 (29%)	27 (27%)	31 (31%)	
	raczej nie	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	
	nie	1 (1%)	1 (1%)	0 (0%)	
21. Czy wszystkie podejmowane przez Panią/Pana czynności wobec pacjenta odbywają się za jego zgodą?	tak	136 (%)	76 (76%)	60 (60%)	< 0,017
	raczej tak	62 (%)	23 (23%)	39 (39%)	
	raczej nie	1 (%)	0 (0%)	1 (1%)	
	nie	1 (%)	1 (1%)	0 (0%)	
22. Czy zdarzyło się Pani/Panu zawiadomić przełożonych o łamaniu praw pacjenta przez innych pracowników personelu medycznego?	tak	32 (16%)	15 (15%)	17 (17%)	< 0,458
	nie	166 (83%)	84 (84%)	82 (82%)	
23. Czy była Pani/Pan świadkiem konsekwencji poniesionych przez pracowników łamiących prawa pacjenta w miejscu Pani/ Pana pracy? Jeśli tak, jakie to były konsekwencje?	upomnienie	62 (31%)	30 (30%)	32 (32%)	< 0,452
	nagana udzielona przez rzecznika odpowiedzialności zawodowej	2 (1%)	1 (1%)	1 (1%)	< 0,996
	utrata prawa wykonywania zawodu	1 (1%)	0 (0%)	1 (1%)	< 0,158
	utrata pracy	1 (1%)	0 (0%)	1 (1%)	< 0,158
	inne, jakie	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	
24. Czy spotyka się Pani/Pan z roszczeniowością i nadużyciem swoich praw przez pacjentów i ich rodziny ?	bardzo często	86 (43%)	47 (47%)	39 (39%)	< 0,414
	często	64 (32%)	30 (30%)	34 (34%)	
	rzadko	30 (15%)	13 (13%)	17 (17%)	
	bardzo rzadko	12 (6%)	8 (8%)	4 (4%)	
	nie spotykam się	7 (4%)	2 (2%)	5 (5%)	
25. Czy przekazuje Pani/Pan pacjentowi informacje o stanie jego zdrowia bez względu na to jak on jest poważny?	tak	82 (41%)	71 (71%)	11 (11%)	< 0,000
	raczej tak	40 (20%)	23 (23%)	17 (17%)	
	raczej nie	20 (10%)	3 (3%)	17 (17%)	
	nie	58 (29%)	3 (3%)	55 (55%)	

cd. tab. I

1	2	3	4	5	6
26. Jaką rangę nadał(a)by Pani/ /Pan prawu pacjenta do po- szanowania godności?	bardzo ważną	134 (67%)	64 (64%)	70 (70%)	< 0,283
	ważną	62 (31%)	32 (32%)	30 (30%)	
	bez znaczenia	1 (1%)	1 (1%)	0 (0%)	
	nie mam zdania	3 (2%)	3 (3%)	0 (0%)	
27. Czy zawsze umożliwiła Pani/ /Pan pacjentowi wgląd w jego dokumentację me- dyczną?	tak	80 (40%)	65 (65%)	15 (15%)	< 0,000
	raczej tak	58 (29%)	31 (31%)	27 (27%)	
	raczej nie	20 (10%)	4 (4%)	16 (16%)	
	nie	42 (21%)	0 (0%)	42 (42%)	
28. Czy kiedykolwiek zdarzyło się Pani/Panu złamać ta- jemnicę dotyczącą stanu zdrowia pacjenta?	tak	21 (11%)	10 (10%)	11 (11%)	< 0,820
	nie	179 (90%)	90 (90%)	89 (89%)	
29. Czy dokłada Pani/Pan sta- rań, by nieuleczalnie chorzy pacjenci umierali w spokoju i godności?	tak	147 (74%)	71 (71%)	76 (76%)	< 0,169
	raczej tak	45 (23%)	25 (25%)	20 (20%)	
	raczej nie	2 (1%)	2 (2%)	0 (0%)	
	nie	1 (1%)	1 (1%)	0 (0%)	

DYSKUSJA

W dostępnej literaturze polskiej (Polska Bibliografia Lekarska) i zagranicznej (PubMed, Scopus, Global Health, ProQuest) tematyka samooceny wiedzy i postaw personelu medycznego wobec praw pacjenta jest podejmowana w różnych kontekstach, a prowadzone badania dotyczą najczęściej oceny kompetencji pracowników służby zdrowia w zakresie znajomości i respektowania praw pacjentów przez samych pacjentów. Jakość usług medycznych świadczonych przez zakłady opieki zdrowotnej zależy przede wszystkim od zadowolenia pacjentów i spełnienia ich oczekiwań względem służby zdrowia, dlatego ich opinia jest bardzo istotna [8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23].

Kolejne reformy służby zdrowia i zmieniające się akty prawne zapowiadały usprawnienie systemu opieki zdrowotnej i podniesienie jakości świadczonych usług medycznych. Prawa pacjenta rozproszone w różnych źródłach prawnych nie znalazły należytego zrozumienia zarówno wśród personelu medycznego, jak i samych pacjentów. Badania prowadzone w latach 1996–2012 pokazują, jak zmieniła się świadomość praw pacjenta w ocenie personelu medycznego i samych pacjentów [4].

W badaniach CBOS z lat 1996 i 2001 analizowano opinie ponad 1000 dorosłych Polaków w celu określenia stopnia świadomości, realizacji i przejawów łamania praw pacjenta [4]. Wyniki badań z 1996 r. pokazały, że stan wiedzy o prawach pacjenta jest w społeczeństwie dalece niewystarczający. O tym, że w Pol-

sce obowiązują takie przepisy, wiedziało zaledwie 11% ankietowanych [4]. W sondażu CBOS przeprowadzonym przez Derczyńskiego w 2001 r. wiedzę o prawach pacjenta deklarowało 20% ankietowanych, a ponad 25% przyznało, że nigdy nie słyszało o takich prawach. W 2003 r. Wroński przeprowadził badania w grupie 63 pacjentów Kliniki Onkologicznej UM w Łodzi i zestawiał je z wynikami Derczyńskiego, wykazując znaczny spadek odsetka badanych, którzy nie słyszeli o prawach pacjenta. Wyraźnie wzrosła natomiast liczba pacjentów, dokładnie znających swoje prawa (11% w 1996 r., 19% w 2001 r. i 33% w 2003 r.) [6,7].

Z wyników badań własnych również wynika, że świadomość przysługujących pacjentom praw jest w opinii ankietowanych bardzo wysoka – ocenili oni wiedzę pacjentów w tym zakresie dobrze i bardzo dobrze. Wzrost znajomości własnych praw wiąże się również z roszczeniowością pacjentów i ich rodzin, której doświadcza aż 93% badanego personelu. Z nadużywaniem praw przez pacjentów bardzo często spotykało się 43% ankietowanych. Do najczęstszych nadużyć ponad 60% ankietowanych zaliczyło krytykowanie, arogancki stosunek czy podważanie kompetencji zawodowych.

Jeżeli chodzi o sposób informowania pacjentów o ich prawach, to zarówno w badaniach CBOS, jak i Wrońskiego ankietowani stosunkowo rzadko dostrzegali wywieszane w zakładach opieki zdrowotnej karty praw pacjentów [4]. W badaniach własnych na pytanie dotyczące sposobu informowania pacjentów o ich prawach najczęściej spośród ankietowanych wskazywało właśnie na kartę praw pacjentów umieszczoną w miejscu ogólnodostępnym (42%) [4].

W badaniach Iwanowicz-Palus i wsp. prowadzonych w 1998 r. na terenie 13 zakładów opieki zdrowotnej województwa lubelskiego zbadano 360 lekarzy i 772 pielęgniarki i położne [1]. Większość z nich zadeklarowała częściową znajomość praw pacjenta (lekarze 34,8%, pielęgniarki 26,5%, położne 24,5%), chociaż prawie wszyscy słyszeli o takich przepisach. W przypadku lekarzy wiedza ta uzależniona była od wieku, zajmowanego stanowiska, stażu pracy i stopnia specjalizacji. Jednocześnie brak znajomości swoich praw zgłosiła prawie połowa badanych pacjentów (49,3%) [1]. W badaniach własnych ankietowany personel podobnie ocenił swoją wiedzę na temat praw pacjenta. Dla ponad połowy pielęgniarek badanych przez Iwanowicz-Palus źródło informacji o prawach pacjenta stanowiła Karta Praw Pacjenta [1]. Dla znacznej grupy lekarzy i pacjentów źródłem tym były środki masowego przekazu. W badaniach własnych podstawę wiedzy stanowiła Ustawa o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, z którą zapoznało się 86% lekarzy i 70% pielęgniarek, jednak jej znajomość ocenili oni na poziomie średnim.

Z kolei badania Hajduka, Binkowskiej-Bury, Jacek i in., przeprowadzone wśród 50 lekarzy, 118 pielęgniarek i położnych oraz 201 pacjentów podkarpackich szpitali, również potwierdziły większą znajomość praw pacjenta w przypadku lekarzy (94%), a przypadku pielęgniarek i położnych częściową. Jednocześnie po raz kolejny dowiedziono, że wiedza personelu medycznego na temat praw pacjenta jest częściowa i niewystarczająca. Co piąty badany pacjent stwierdził, że nie był informowany przez personel medyczny o przysługujących mu prawach [18].

W badaniach ankietowych Atrasa i Marczewskiego z 2003 r., prowadzonych w różnych placówkach służby zdrowia w województwach lubelskim i podkarpackim, przebadano 708 pacjentów. Podobnie jak w badaniach Iwanowicz-Palus, źródłem informacji o prawach pacjenta wcale nie był dla badanych personel medyczny, lecz telewizja i prasa popularna. Wyniki te kolejny raz potwierdziły wciąż niedostateczną, selektywną i zbyt ogólnikową znajomość przepisów prawa przez pracowników służby zdrowia [16].

Większość badanego przez Iwanowicz-Palus personelu medycznego deklarowała, że informuje swoich pacjentów o ich prawach, potwierdziło to jednak zaledwie około 33% ankietowanych pacjentów, wskazując jednocześnie, że większy w tym udział miały pielęgniarki (46,6%) niż lekarze (18,3%). Okazuje się, że rola pielęgniarki w szerzeniu wiedzy na temat praw pacjenta jest niezwykle istotna, ale, niestety, znikoma. W badaniach własnych ponad połowa ankietowanych przyznała, że pacjenci są przez nich w należyty sposób informowani o przysługujących im prawach [1].

W badaniach ankietowych Budzyńskiej-Kapczuk, prowadzonych w szpitalu w Białej Podlaskiej, obejmujących grupę 30 pacjentów i 30 pielęgniarek, anali-

zowano rolę pielęgniarki w respektowaniu praw pacjenta. Okazało się, że ocena personelu w kwestii znajomości i informowania pacjentów o ich prawach nie współgra z oceną pacjentów. Generalnie respektowanie praw pacjenta zostało przez nich samych ocenione dość nisko, natomiast personel ocenił swoje kompetencje w zakresie praw pacjenta zbyt wysoko, gdyż nie znalazły one potwierdzenia w uzyskanych wynikach. W badaniach własnych połowa ankietowanych lekarzy oceniła swoje kompetencje w kwestii praw pacjenta wysoko, a postawy dosyć dobrze (28%), natomiast pielęgniarki w ocenie lekarzy były bardziej krytyczne i określiły zarówno ich kompetencje, jak i postawy na poziomie średnim. Wysoką ocenę zarówno lekarzy, jak i samych pielęgniarek zyskały kompetencje badanych pielęgniarek, zaś ich postawy ocenę dobrą. Świadczyć to może o rosnących kompetencjach personelu medycznego w respektowaniu praw pacjentów, choć z pewnością w tej kwestii jest jeszcze wiele do zrobienia [14].

Etyczne postawy doświadczonych pielęgniarek i studentów medycyny porównywali Ruth i wsp. w celu ustalenia, czy istnieją etyczne spory między tymi dwoma grupami współpracującymi ze sobą na polu zawodowym. Okazało się, że odpowiedzi pielęgniarek znacznie różniły się od odpowiedzi studentów. Pielęgniarki częściej przyjmowały perspektywę pacjenta, wykazywały większe zrozumienie i empatię. Etyka zawodowa lekarzy i pielęgniarek nabiera szczególnego znaczenia w kwestii przestrzegania praw pacjenta. Badania własne potwierdziły, że respektowanie praw pacjentów wiąże się nierozdzielnie z kodeksem i etyką zawodową pracowników medycznych [22].

Badania Tałaj i Suchorzewskiej, przeprowadzone w 2007 r. w grupie 50 położnych i 50 pielęgniarek z dwóch elbląskich szpitali, dotyczyły poznania postaw, zachowań i opinii personelu medycznego wobec osób chorych i cierpiących, w aspekcie obowiązujących norm prawnych i moralnych. Większość pielęgniarek i położnych deklarowała zarówno każdorazowe (przy przyjęciu na oddział) informowanie pacjenta o przysługujących mu prawach, jak i dbałość o poszanowanie jego godności osobistej, uznając to prawo za najważniejsze i ważne (odpowiednio: 44% i 43%). Podobnie wygląda kwestia poszanowania prawa do intymności pacjenta, które przestrzega 84% pielęgniarek i 64% położnych. W badaniach własnych 67% ankietowanych też przyznała prawu do poszanowania godności wysoką rangę i jednocześnie prawie wszyscy stwierdzili, że dokładają starań, by nieuleczalnie chorzy pacjenci umierali w spokoju i godności [2].

Respektowanie przez personel medyczny praw pacjenta omawiają Jacek i Ożóg [19], wskazując na szczególnie rozpowszechnione zjawisko łamania prawa pacjenta do wyrażania zgody na udzielanie świadczeń zdrowotnych, a także ograniczenie dostępności do tych świadczeń. Okazuje się, że personel często

dopuszczał się naruszania prawa pacjenta do poszanowania jego intymności i godności oraz prawa do informacji. Autorzy potwierdzają, że realizacja praw pacjenta wymaga rozpowszechnienia niezbędnych informacji zarówno wśród pacjentów, jak i personelu medycznego, a problem odpowiedzialności za ich łamanie wciąż pozostaje otwarty [19].

Z kolei badania z Wake Forest University and Baptist Hospital Medical Center (USA) pokazują, że studenci odbywający zajęcia w szpitalu dostrzegają nieetyczne zachowania praktykujących lekarzy – na I roku studiów zachowania takie dostrzegło tylko 35% badanych, ale już na VI roku aż 90%. Dowodzi to, że należy położyć większy nacisk na edukację etyczną personelu medycznego, gdyż przestrzeganie praw pacjenta wiąże się nierozdzielnie z kodeksem i etyką zawodową, co też znalazło potwierdzenie w badaniach własnych [21].

Publikacja Olejniczaka, Michałowskiej i Basińskiej omawia prowadzone w 2010 r. badania grupy 152 studentów ostatniego roku Gdańskiego Uniwersytetu Medycznego. Autorzy analizowali ich opinie na temat przestrzegania praw pacjenta przez studentów i personel medyczny. Dwie trzecie ankietowanych przyznało, że podczas zajęć klinicznych było świadkami rażącego naruszania godności pacjenta przez lekarzy i pozostały personel (odpowiednio: 69,1% i 64,5%). W badaniach własnych również 64% ankietowanych było świadkami łamania praw pacjenta w swoim miejscu pracy. Przynajmniej raz w miesiącu z takimi przypadkami spotkało się 37% badanych. Najczęściej łamanymi prawami okazały się właśnie prawo do poszanowania godności i intymności oraz prawo do informacji (odpowiednio: 70% i 51%). Jednocześnie 83% badanych przyznało, że nie powiadamia przełożonych o naruszeniach, dając tym samym przyzwolenie na to, co z kolei godzi w etykę zawodu medycznego. Badani dostrzegają łamanie praw pacjenta przez innych pracowników, ale wszyscy zgodnie deklarują, że przestrzegają prawa pacjenta do intymności i godności [3].

Wdowiak i wsp. podjęli temat wprowadzenia pewnych zmian w nauczaniu prawa medycznego na uczelniach medycznych, upatrując tam przyczyn niedostatecznej wiedzy personelu i niepełnego przepływu informacji do pacjenta w trakcie hospitalizacji. Badania z udziałem 124 studentów Akademii Medycznej w Lublinie wykazały, że ich wiedza na temat Karty Praw Pacjenta jest wysoce niezadowolająca. Co piąty badany określił jej poziom jako „żaden”. Wskazuje to na konieczność zarówno zmiany programów edukacyjnych uczelni medycznych w kierunku poszerzenia o regulacje prawne z omawianego zakresu, jak i współpracy z rzecznikami praw pacjenta i organizacjami społecznymi działającymi w ich obronie. Bada-

nia własne pokazują, że 23% badanych nie wie, kto pełni obecnie funkcję Rzecznika Praw Pacjenta [13].

Sobolewska i wsp. w 2008 r. przebadali 194 studentów ostatniego roku różnych kierunków Uniwersytetu Medycznego w Białymstoku, poddając analizie ich wiedzę o prawach pacjentów. Okazała się ona niewystarczająca (nieznajomość podstawowych dokumentów i aktów prawnych regulujących prawa pacjenta). Konieczna jest zatem intensyfikacja kształcenia nie tylko studentów, ale i personelu medycznego. Badania własne pokazują, że sami ankietowani widzą potrzebę udoskonalenia systemu szkoleń w kwestii praw pacjenta i objęcia nimi zarówno już pracujących, jak i nowo zatrudnionych pracowników. Jednocześnie 159 spośród 200 badanych stwierdziło, że szkoleniem kadry w zakresie praw pacjenta powinna zajmować się osoba pełniąca w miejscu pracy funkcję rzecznika praw pacjenta. Większość badanych potwierdziła również, że zakład pracy umożliwi im podwyższanie kwalifikacji zawodowych [17].

Wyniki badań z Białegostoku potwierdzili Warlond i wsp., sprawdzając w 2006 r. znajomość regulacji prawnych wśród studentów medycyny na Barbadosie. Jak się okazało, większość badanych studentów (76,4%) przyznała się do ograniczonej wiedzy w kwestii praw pacjenta, 16,4% nie miała żadnej wiedzy, a tylko 7,2% uważała, że ich wiedza jest niewystarczająca. Jest to, podobnie jak w Polsce, stan niezadowolający, a jego przyczyn należy upatrywać w braku obowiązkowych zajęć z prawa medycznego, w tym praw pacjenta, w programach kształcenia. Niedostateczna wiedza studentów przekłada się bowiem na niedostateczną wiedzę lekarzy podejmujących pracę w zawodzie [20].

WNIOSKI

1. Wiedza badanych na temat praw pacjenta była niewystarczająca, dlatego też należy opracować i wdrożyć system szkoleń dla personelu medycznego w tym zakresie.
2. Rola personelu medycznego w przekazywaniu informacji o przysługujących pacjentom prawach jest znikoma, dlatego należy umożliwić personelowi nabywanie wiedzy, umiejętności i kompetencji w tym zakresie.
3. Większość badanych była świadkami łamania praw pacjenta, dlatego należy monitorować respektowanie praw pacjenta przez personel medyczny i pociągać do odpowiedzialności zawodowej tych, którzy ich nie przestrzegają.

PIŚMIENNICTWO

1. Iwanowicz- Palus. Znajomość praw pacjenta. Zdr. Publ. 2004; 114: 350–355.
2. Tałaj A, Suchorzewska J. Postawy pielęgniarek i położnych wobec osób chorych i cierpiących w aspekcie obowiązujących norm prawnych i moralnych. Probl. Pielęg. 2007; 15: 32–33.
3. Olejniczak M, Michałowska M, Basińska K. Opinie studentów Gdańskiego Uniwersytetu Medycznego na temat przestrzegania praw pacjenta w czasie odbywania zajęć klinicznych. Ann. Acad. Med. Gedan. 2011; 41: 79–87.
4. Derezyński W. Wiedza o prawach pacjenta. Komunikat CBOS. Warszawa, 2001.
5. Wroński K. Znajomość praw pacjenta przez osoby chore leczone w Klinice Chirurgii Onkologicznej UM w Łodzi. Onkol. Pol. 2007; 10(2): 75–83.
6. Golinowska S, Kozierkiewicz A, Sowady Ch. Pożądane kierunki zmiany systemu ochrony zdrowia w Polsce. Między racjonowaniem i racjonalizacją. Centrum Analiz Społeczno-Ekonomicznych, Warszawa 2004.
7. Domżał-Otmianowska G. Wpływ zarządzania jakością w publicznej służbie zdrowia na poziom usług medycznych. Zeszyty Naukowe Akademii Podlaskiej w Siedlcach 2009; 82: 181–182.
8. Rudawska I. Jakość relacji pacjent–profesjonalista w sektorze usług medycznych. Problemy Jakości 2005; 3: 12–19.
9. Opolski K, Dykowska G, Moździoń M. Zarządzanie przez jakość w usługach zdrowotnych. Teoria i praktyka. Wyd. 1, Warszawa 2003, ss. 28–31.
10. Radziejewicz A. Jakość usług medycznych (prywatne czy publiczne). Problemy Jakości 2008; 3: 39–40.
11. Janus B. Dylematy etyczne w pracy pielęgniarki – model podejmowania decyzji. Biul. Inf. Okręg. Izba Pielęg. Położ. Pozn. 2005; 5: 11–16.
12. Rogala-Pawelczyk G. Kryzys etyki zawodowej. Mag. Pielęg. Położ. 2005, 12: 5–7.
13. Wdowiak L., Bronikowska-Kolasa A., Szwiec I., Szymańska J., Łukawiecki K. Prawa pacjenta w programach edukacyjnych uczelni medycznej. Zdr. Publ. 2004; 114: 405–411.
14. Budzyńska-Kapczuk A. Rola pielęgniarek w respektowaniu praw pacjenta. Zdr. Publ. 2002; 112: 485–488.
15. Olszewska U. Oczekiwania pacjentów wobec pielęgniarki. W: Pacjent–pielęgniarka. Red. I. Rzewska. PZWL, Warszawa 1981, s. 83.
16. Atras A, Marczewski K. Znaczenie świadomej zgody pacjenta na działania medyczne. Zdr. Publ. 2002; 112: 320–325.
17. Sobolewska K, Jacek A, Pietkiewicz A, Szpak A, Huzarska D. Wiedza studentów ostatniego roku studiów niektórych kierunków UM w Białymstoku o prawach pacjenta. Zdr. Publ. 2008; 118: 406–411.
18. Hajduk Ł, Binkowska-Bury M, Jacek A. Informowanie o prawach pacjenta przez personel medyczny. Prz. Med. Uniw. Rzesz. Inst. Leków 2011; 3: 348–358.
19. Jacek A, Ożóg K. Przestrzeganie praw pacjenta przez personel medyczny. Hygeia Public Health 2012; 47: 264–271.
20. Warlond Er, Jonnalagadda R, Hariharan S, Moseley HLS. Knowledge, attitudes, and practice of medical students at the Cave Hill Campus in relation to ethics and law in healthcare. West Indian Med. J. 2006; 55: 42–47.
21. Satterwhite W.M., Satterwhite R.C, Enarson C.E. Medical students perceptions of unethical conduct at one medical school. Acad. Med. 1998; 73: 529–536.
22. Ruth E., John Cena J, G. Whilliams. Różnice w postawach etycznych pielęgniarek i studentów medycyny. Etyka Pielęgniarstwa 2003; 10: 149–164.