

KVALITA POSKYTOVANIA AMBULANTNEJ STAROSTLIVOSTI

QUALITY OF PROVISION OF AMBULATORY CARE

Mária Šupínová¹, Pavel Bartošík²

Abstrakt

Východiská: Spokojnosť pacienta s atribútmi ambulantnej starostlivosti, môže byť jedným z determinantov podmieňujúcich účasť populácie na prevencii.

Ciel: Zistiť aké je hodnotenie spokojnosti s kvalitou poskytovanej ambulantnej starostlivosti zo strany pacientov.

Metódy: Bola použitá metóda neštandardizovaného dotazníka. Prieskum bol realizovaný v ambulanciách všeobecných lekárov pre dospelých a v odborných ambulanciách rôzneho odborného zamerania v Banskobystrickom samosprávnom kraji v r. 2022. Celkovo sa do prieskumu zapojilo 103 respondentov bez ohľadu na vek, pohlavie, sociálny status a diagnózu s ktorou prišli na vyšetrenie.

Výsledky: Väčšina respondentov vyjadrila spokojnosť s odbornosťou a ľudským prístupom lekára a sestry, pričom väčšia miera spokojnosti bola vyjadrená lekárovi v porovnaní so sestrou. Najvyššia miera nespokojnosti respondentov bola zaznamenaná s objednávaním na vyšetrenie a dobou čakania na samotné vyšetrenie, s možnosťou parkovania a orientáciou v areáli zdravotníckeho zariadenia. Vyjadrenie spokojnosti pacienta s odbornosťou, záujmom a prístupom zdravotníckych pracovníkov, nesúvisí s jeho pohlavím $p > \alpha$ (0,05). Rovnako vyjadrenie spokojnosti pacientov s chodom ambulancie $p > \alpha$ (0,05). Signifikantný výsledok bol zistený v prípade súvislosti veku respondentov a hodnotenia prevádzky ambulancie. Väčšie nároky na chod a prevádzku ambulancie mali mladší pacienti p -hodnota $< \alpha$ (0,05).

Diskusia a záver: Aj napriek dlhšiemu čakaniu na termín vyšetrenia a na vyšetrenie samotné, je väčšina respondentov spokojná s odbornosťou, záujmom o pacienta a ľudským prístupom zdravotníckych pracovníkov v ambulantnej starostlivosti. Mladší pacienti majú signifikantne vyššie nároky na chod ambulancie a jej fungovanie.

Kľúčové slová

pacient, ambulancia, spokojnosť, kvalita, sestra, lekár

¹ Katedra ošetrovateľstva, Fakulta zdravotníctva SZU so sídlom Banskej Bystrici

² Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety v Bratislave

Abstract

Background: Patient satisfaction with ambulatory care attributes can be one of the determinants conditioning the population's participation in prevention.

Objective: To find out what is the assessment of satisfaction with the quality of outpatient care provided by patients.

Methods: A non-standardized questionnaire method was used. The survey was carried out in general practitioners' clinics for adults and in specialist clinics of various specializations in the Banská Bystrica self-governing region in 2022. A total of 103 respondents took part in the survey, regardless of age, gender, social status and diagnosis with which they came to the examination.

Results: The majority of respondents expressed satisfaction with the expertise and human approach of the doctor and nurse, with a greater degree of satisfaction expressed to the doctor compared to the nurse. The highest level of dissatisfaction among respondents was recorded with ordering an examination and waiting time for the examination itself, with the possibility of parking and orientation in the area of the medical facility. The patient's expression of satisfaction with the expertise, interest and approach of health workers is not related to his gender $p > \alpha$ (0.05). Likewise, the expression of patients' satisfaction with the operation of the clinic $p > \alpha$ (0.05). A significant result was found in the case of the connection between the age of the respondents and the evaluation of the clinic's operation. Younger patients had greater demands on running and operating the ambulance, $p\text{-value} < \alpha$ (0.05).

Discussion and conclusion: Despite the longer wait for the examination date and the examination itself, the majority of respondents are satisfied with the expertise, interest in the patient and the humane approach of healthcare workers in ambulatory care. Younger patients have significantly higher demands on the operation of the clinic and its functioning.

Keywords

patient, clinic, satisfaction, quality, nurse, doctor

ÚVOD

Zdravotníctvo je súbor opatrení, postupov a zariadení, ktoré vytvárajú pre obyvateľstvo systém organizácie dostupnej zdravotnej starostlivosti (Charakteristika zdravotníctva, 2019). Ambulancia je prevádzkový útvar, určený na poskytovanie zdravotnej starostlivosti, ktorá nevyžaduje pobyt pacienta na lôžku. Ambulantnú starostlivosti je možné poskytovať

aj v domácom alebo inom prirodzenom prostredí pacienta. V rámci ambulantnej starostlivosti sa taktiež poskytuje ambulantná pohotovostná služba (Vestník, 2019). Hlavným zámerom zdravotníckych zariadení je poskytovať kvalitnú zdravotnú starostlivosť. Meranie spokojnosti je dôležitým zdrojom spätnej väzby, ktorá slúži ako kontrolný mechanizmus naplňovania požiadaviek pacienta. Spokojnosť zákazníka determinujú subjektívne a objektívne faktory.

Systém kvality v zdravotníctve je možné definovať ako súhrn štruktúry organizácie, jednotlivých zodpovedností, procedúr, procesov a zdrojov, ktoré sú potrebné k sústavnému zlepšovaniu kvality zdravotníckych služieb (Kovaľová, 2015). Ich konečným cieľom je zlepšovanie zdravotného stavu, zvyšovanie kvality života a spokojnosť obyvateľov, ktorým je starostlivosť poskytovaná. Systém kvality tak zahŕňa celý proces tvorby postupov, zberu informácií, stanovenie štandardov a hodnotenia výsledkov toho, čo v zdravotníctve organizujeme ako zdravotnú starostlivosť a zdravotnícke služby (Gladkij, 2003).

Povinnosť zavádzať systém kvality je zakotvená v legislatíve mnohých krajín EÚ. Zároveň sú však stanovené kritéria ich hodnotenia a zavádzania. Čím naliehavejšie sú legislatívne požiadavky, tým skôr poskytovatelia zdravotnej starostlivosti zavádzajú a rozvíjajú systémy kvality (Kostičová a Badalík, 2009).

Zakotvenie systému kvality u poskytovateľov zdravotnej starostlivosti v legislatíve má svoje opodstatnenie, účel ktorý sa tým sleduje. Zvýšenie kvality zdravia a života ako aj spokojnosti pacientov sa dosiahne len vtedy, ak sa potrebné kroky budú realizovať systematicky. Pri tvorbe zákonov sa bude vychádzať z medzinárodných skúseností a bude sa postupovať podľa osvedčených modelov systémov manažérstva kvality.

Svetová zdravotnícka organizácia (WHO/SZO) definuje kvalitu zdravotníctva, ako súhrn výsledkov dosiahnutých v prevencii, diagnostike a liečbe, určených potrebami obyvateľstva na základe poznatkov lekárskeho vied a prax (Madar et al., 2004). Na Slovensku nie je doposiaľ vytvorený komplexný a ucelený systém hodnotenia kvality zdravotnej starostlivosti, a ani spôsob merania spokojnosti pacientov so zdravotnou starostlivosťou. ZP sú povinné zverejňovať indikátory kvality, ktoré slúžia na hodnotenie vybraných oblastí poskytovania ZS (dostupnosť, účinnosť a primeranosť ZS, efektívnosť využitia zdrojov, spokojnosť pacientov, výsledky ZS) (Kostičová a Badalík, 2009).

CIEĽ

Zistiť aké je hodnotenie spokojnosti s kvalitou poskytovanej ambulantnej starostlivosti zo strany pacientov.

Čiastkové ciele prieskumu:

1. Zistiť ako pacienti hodnotia časový manažment poskytovanej ambulantnej starostlivosti.
2. Zistiť ako pacienti hodnotia spokojnosť s prístupom lekára a sestry v ambulantnej starostlivosti,
3. Zistiť ako pacienti hodnotia spokojnosť s ambulanciou a infraštruktúrou nemocnice.

METÓDA

Na zber empirických údajov bola použitá dotazníková metóda, použitím neštandardizovaného dotazníka podľa Stalmašekovej (2019). Výhodou tejto metódy bola možnosť získania väčšieho množstva dát za pomerne krátky časový úsek. Výhoda bola taktiež vylúčenie možnosti chybného zaznamenania informácií ďalšou osobou na základe nepochopeného zadania.

Dotazník obsahuje demografické údaje respondentov (pohlavie, vek), typ navštívenej ambulancie a 7 otázok zameraných na subjektívne posúdenie vnímania kvality poskytovanej ambulantnej starostlivosti pacientom.

Prieskumné otázky:

1. Ako dlho ste čakali na vyšetrenie? (od 30 minút do viac ako 2 hodín).
2. Objednali ste sa na vyšetrenie vopred? (áno, nie).
3. Bol pri objednaní vopred dodržaný čas objednania (tolerancia 15 minút)? (áno, nie).
4. Za ako dlho od objednania ste dostali termín v ambulancii? (od 3 týždňov do viac ako 3 mesiace).
5. Vyjadrite svoju spokojnosť s lekárom v ambulancií (od veľmi spokojný po veľmi nespokojný).
6. Vyjadrite svoju spokojnosť so sestrou v ambulancií (od veľmi spokojný po veľmi nespokojný).
7. Vyjadrite svoju spokojnosť s ambulanciou (od veľmi spokojný po veľmi nespokojný).
8. Vyjadrite svoju spokojnosť s infraštruktúrou polikliniky/nemocnice (od veľmi spokojný po veľmi nespokojný).
9. Posledná otázka je otvorená, na vyjadrenie pripomienok, podnetov a návrhov.

Prieskumný súbor: Prieskum bol realizovaný v ambulanciách VLPD (všeobecných lekárov pre dospelých) a v odborných ambulanciách rôzneho odborného zamerania v Banskobystrickom samosprávnom kraji.

Predmetom výskumu boli pacienti, ktorí v týchto ambulanciách boli vyšetrovaní od júla do decembra 2022. Celkovo sa do prieskumu zapojilo 103 respondentov bez ohľadu na vek, pohlavie, sociálny status a diagnózu s ktorou prišli na vyšetrenie. Boli oslovení priamo v čakárňach príslušných ambulancií.

VÝSLEDKY

Zloženie súboru je uvedené v tab. 1.

Tab. 1 Prehľad demografických údajov respondentov

Počet respondentov	Ženy		Muži		Spolu
	54	52,43 %	49	47,57 %	
Priemerný vek všetkých respondentov	40,23 rokov				

Tab. 2 Typ navštívenej ambulancie

Typ navštívenej ambulancie	Odborná:		Všeobecný lekár:	
	67	65,05 %	36	34,95 %
	Súkromná		Štátna	
Typ navštívenej ambulancie	48	46,60 %	55	53,40 %

Oslovených respondentov bolo zastihnutých častejšie v štátnych (53,40 %) a odborných ambulanciách (65,05 %). Prehľad je uvedený v tab. 2.

Tab. 3 Prehľad dĺžky čakania na vyšetrenie

1.ot. Ako dlho ste čakali na vyšetrenie?	Do 30 min.	Viac ako 30 min.	Viac ako 1 hod.	Viac ako 2 hod.	
	26/25,24 %	30/28,13 %	22/21,36 %	25/24,27 %	
2. ot. Objednali ste sa na vyšetrenie vopred?	Áno	Nie			
	57/55,34 %	46/44,66 %			
3. ot. Bol pri objednaní vopred, dodržaný čas?	Áno	Nie	Odpov.	Neodpov.	
	32/31,07 %	28/27,18 %	60/58,25 %	43/41,75 %	
3/1. ot. Za ako dlho od objednania ste dostali termín v amb.?	Do 3 týždňov	1 mesiac a viac	2 mes. a viac	3 mes. a viac	Neodpov.
	16/15,53 %	18/17,48 %	11/10,68 %	15/14,56 %	43/41,75 %

Dĺžka čakania na vyšetrenie nepochybne ovplyvňuje spokojnosť s poskytovanou ambulantnou starostlivosťou. V tab. 3 sú odpovede respondentov na otázky spojené s dĺžkou čakania na vyšetrenie.

Tab. 4 Hodnotenie lekára

4. ot. Vyjadrite svoju spokojnosť s lekárom v ambulancii	Odbornosť	Záujem o pacienta	Ľudský prístup
Veľmi spokojných	34/33,01 %	28/27,18 %	32/31,07 %
Spokojných	47/45,63 %	43/41,75 %	41/39,81 %
Priemerne spokojných	15/14,56 %	22/21,36 %	18/17,48 %
Nespokojných	6/5,83 %	6/5,83 %	7/6,80 %
Veľmi nespokojných	1/0,97 %	4/3,88 %	5/4,85 %

Pri hodnotení lekára poskytujúceho ošetrovanie, bola väčšina respondentov spokojná. Najvyššiu mieru spokojnosti vyjadrili respondenti v oblasti hodnotenia odbornosti lekára spolu až 81 %. Podrobné výsledky hodnotenia lekára uvádza tab. 4.

Tab. 5 Hodnotenie sestry

5. Ot. Vyjadrite svoju spokojnosť so sestrou v ambulancii	Ľudský prístup	Odbornosť/šikovnosť	Organizácia chodu ambulancie
Veľmi spokojných	49/47,57 %	40/38,83 %	34/33,01 %
Spokojných	23/22,33 %	31/30,10 %	25/24,27 %
Priemerne spokojných	8/7,77 %	13/12,62 %	21/20,39 %
Nespokojných	22/21,36 %	17/16,50 %	20/19,42 %
Veľmi nespokojných	1/0,97 %	2/1,94 %	3/2,91 %

Aj pri hodnotení sestry v ambulantnej starostlivosti, bola väčšina respondentov spokojná, aj keď mierne vyšší podiel respondentov uviedlo nespokojnosť s hodnotením sestry v oblasti ľudského prístupu než v prípade lekára a organizácie chodu ambulancie. Podrobné výsledky hodnotenia sestry uvádza tab. 5.

Tab. 6 Spokojnosť s úrovňou ambulancie

6.Ot. Vyjadrite svoju spokojnosť s ambulanciou	Čistota ambulancie	Čistota čakárne	Vybavenie ambulancie	Vybavenie čakárne	Systém objednávaní	Ordinačné hodiny
Veľmi spokojných	29/ 28,16 %	19/ 18,45 %	32/ 31,07 %	15/1 4,56 %	23/ 22,33 %	22/ 21,36 %
Spokojných	52/ 50,49 %	49/ 47,57 %	39/ 37,86 %	42/ 40,78 %	26/ 25,24 %	35/ 33,98 %
Priemerne spokojných	17/ 16,50 %	28/ 27,18 %	24/ 23,30 %	31/ 30,10 %	25/ 24,27 %	19/ 18,45 %
Nespokojných	4/ 3,88 %	6/ 5,83 %	7/ 6,80 %	14/ 13,59 %	22/ 21,36 %	17/ 16,50 %
Veľmi nespokojných	1/ 0,97 %	1/ 0,97 %	1/ 0,97 %	1/ 0,97 %	7/ 6,80 %	10/ 9,71 %

Najvyššiu mieru spokojnosti vyslovili respondenti s hodnotením čistoty ambulancie a čakárne a vybavením ambulancie a čakárne. Najvyššiu mieru nespokojnosti vyjadrili respondenti v hodnotení systému objednávaní a ordinačných hodín. Výsledky sú uvedené v tab. 6.

Tab. 7 Hodnotenie infraštruktúry polikliniky – nemocnice

7. Ot. Vyjadri- te svoju spokojnosť s infraštruk- túrou Nemocnice – polikl.	Čistota priestorov	Čistota areálu	Možnosti parkovanie	Orientácia v areáli	Bezbariérový prístup	Možnosti občerstvenia
Veľmi spokojných	10/ 9,71 %	7/ 6,80 %	6/ 5,83 %	7/ 6,80 %	13/ 12,62 %	15/ 14,45 %
Spokojných	45/ 43,69 %	33/ 32,04 %	10/ 9,71 %	20/ 19,42 %	29/ 28,16 %	34/ 33,01 %
Priemerne spokojných	32/ 31,07 %	36/ 34,95 %	13/ 12,62 %	30/ 29,13 %	35/ 33,98 %	21/ 20,39 %
Nespokojných	12/ 11,65 %	17/ 16,50 %	20/ 19,42 %	24/ 23,30 %	16/ 15,53 %	18/ 17,48 %
Veľmi nespokojných	4/ 3,88 %	10/ 9,71 %	54/ 52,43 %	22/ 21,36 %	10/ 9,71 %	15/ 14,56 %

V rámci hodnotenia kvality polikliniky, resp. nemocnice, hodnotili respondenti čistotu priestorov, čistotu areálu, možnosti parkovania v blízkosti nemocnice, orientáciu v areáli nemocnice, bezbariérový prístup, ale aj možnosti občerstvenia v priebehu poskytovania zdravotnej starostlivosti. Najvyššie hodnotenou oblasťou bola čistota priestorov nemocnice a areálu nemocnice, nasledovalo hodnotenie možností občerstvenia a bezbariérový prístup. Najhoršie hodnotenou oblasťou bola možnosť parkovania v blízkosti areálu a orientáciu v areáli ktoré možnosťou nespokojný a veľmi nespokojný označilo 120 respondentov.

V tabuľke so slovným vyjadrením, kde pacienti mohli vyjadriť vlastné pripomienky, podnety a návrhy sa pripomienky týkali úprav parkovísk a všeobecne problémom s parkovaním. Štatistickou analýzou sme zisťovali, či celková spokojnosť pacienta s odbornosťou, záujmom a prístupom zdravotníckych pracovníkov, súvisí s pohlavím pacientov.

Spokojnosť pacienta s odbornosťou, záujmom a prístupom zdravotníckych pracovníkov, nezávisí od pohlavia $p = 0,561398633 > \alpha (0,05)$.

Zisťovali sme či hodnotenie spokojnosti pacientov s odbornosťou, záujmom a prístupom zdravotníckych pracovníkov súvisí s vekom respondentov.

Spokojnosť pacienta s odbornosťou, záujmom a prístupom zdravotníckych pracovníkov nezávisí od veku $p = 0,991380031 > \alpha (0,05)$.

Z výsledkov vyplýva, že pacienti hodnotia odbornosť lekára a sestry ako aj prístup k nim rovnako, bez ohľadu na ich vek.

Štatistickými procedúrami sme overovali aj závislosť spokojnosti pacientov s chodom ambulancie, jej fungovaním a ich pohlavím.

Spokojnosť pacienta s chodom ambulancie, jej fungovaním, nezávisí od pohlavia $p = 0,152121679 > \alpha (0,05)$.

Štatistickými procedúrami sme overovali aj súvislosť spokojnosti pacientov s chodom a fungovaním ambulancie a ich vekom.

Spokojnosť pacienta s chodom a fungovaním ambulancie signifikantne súvisí s ich vekom; $p = 0,0000003 < \alpha (0,05)$ pričom väčšie nároky mali mladší pacienti.

DISKUSIA

Pacient nehodnotí kvalitu zdravotnej starostlivosti len na základe správania zdravotníckeho personálu a zlepšenia zdravotného stavu. Jeho spokojnosť ovplyvňuje vo väčšej alebo menšej miere celý rad faktorov. Formovanie jeho spokojnosti začína už pri ceste do nemocnice. Podľa Jakušovej (2010), kvalita služieb z pohľadu pacienta vyjadruje, čo očakáva pacient od služieb.

Poghosyan et al. (2018), zdôrazňuje význam prostredia ambulantnej praxe, ktoré vedie k lepšiemu poskytovaniu zdravotnej starostlivosti chronicky chorým pacientom.

Oslovení respondenti v nami realizovanom prieskume (tab.1), boli častejšie zastihnutí v štátnych a odborných ambulanciách. Prehľad je uvedený v tab. 2.

Dĺžka čakania na vyšetrenie nepochybne ovplyvňuje spokojnosť s poskytovanou ambulantnou starostlivosťou. Vysoká čakacia doba na vyšetrenie negatívne ovplyvňuje spokojnosť pacientov v ambulantnej starostlivosti aj v štúdií realizovanej Yan, Yao a Zhao (2021). V tab. 3 sú odpovede našich respondentov na otázky spojené s dĺžkou čakania na vyšetrenie. Aj keď je dobre známe, že dlhšie čakacie doby sú negatívne spojené so skóre spokojnosti pacientov u klinických poskytovateľov, výsledky štúdie realizovanej Bleusteinom et al. (2014) ukázali, že aj dôvera pacienta k poskytovateľovi starostlivosti a vnímaná kvalita starostlivosti, negatívne koreluje s dlhšími čakacími dobami.

Kvalita poskytovanej ambulantnej starostlivosti je pacientmi vnímaná aj cez úroveň odbornosti lekára a sestry, vyjadrená vzdelanosťou (Aloh et al., 2020). Pri hodnotení lekára poskytujúceho ošetrovanie, bola väčšina našich respondentov spokojná. Najvyššiu mieru spokojnosti s lekárom vyjadrili respondenti v oblasti hodnotenia odbornosti. Podrobné výsledky hodnotenia lekára uvádza tab. 4. Zo štatistickej analýzy výsledkov vyplýva, že pacienti hodnotia odbornosť lekára a sestry ako aj prístup k nim rovnako, bez ohľadu na pohlavie a vek.

Aj pri hodnotení sestry v ambulantnej starostlivosti, bola väčšina respondentov spokojná. Vyšší podiel respondentov uviedlo nespokojnosť s hodnotením sestry v oblasti ľudského prístupu a jej organizovaním chodu ambulancie (tab. 5). Ľudský prístup a komunikácia s pacientom je veľmi dôležitá aj podľa Vermeira et al. (2015). Podľa nich zlá komunikácia môže viesť k rôznym negatívnym výsledkom: prerušeniu starostlivosti, ohrozeniu bezpečnosti pacienta a nespokojnosti pacienta.

Najvyššiu mieru spokojnosti vyslovili respondenti s hodnotením čistoty ambulancie a čakárne a vybavením ambulancie a čakárne. Najvyššiu mieru nespokojnosti vyjadrili respondenti v hodnotení systému objednávaní a ordinačných hodín (tab. 6). Lepšie pochopenie všetkých atribútov kvality v zdravotníckych systémoch a ich vzájomných vzťahov by mohlo podporiť rozšírenie prístupu k základným zdravotným zásahom (Hanefeld, Powell-Jackson a Balabanova, 2017).

V rámci hodnotenia kvality polikliniky, resp. nemocnice, hodnotili respondenti čistotu priestorov, čistotu areálu, možnosti parkovania v blízkosti nemocnice, orientáciu v areáli nemocnice, bezbariérový prístup, ale aj možnosti občerstvenia v priebehu poskytovania zdravotnej starostlivosti. Najvyššie hodnotenou oblasťou bola čistota priestorov nemocnice a areálu nemocnice, nasledovalo hodnotenie možností občerstvenia a bezbariérový prístup. Najhoršie hodnotenou oblasťou bola možnosť parkovania v blízkosti areálu a orientáciu v areáli. Z výsledkov štúdie realizovanej Baranskou et al. (2022) vyplýva, že ženy celkovo hodnotia ambulancie pozitívnejšie. Navyše, čím vyšší bol vek účastníkov štúdie, tým nižšie bolo celkové hodnotenie kliniky. Ďalšia analýza ukázala, že respondenti v lepšej finančnej situácii a s vyšším vzdelaním hodnotili kliniky priaznivejšie.

V nami realizovanom prieskume závislosť spokojnosti pacientov s chodom ambulancie a jej fungovaním nesúvisí s ich pohlavím, avšak signifikantne súvisí s ich vekom, pričom väčšie nároky mali mladší pacienti.

V tabuľke so slovným vyjadrením, kde pacienti mohli vyjadriť vlastné pripomienky, podnety a návrhy sa pripomienky týkali úprav parkovísk a všeobecne problémov s parkovaním.

ZÁVER

Kvalita zdravotnej starostlivosti je ťažko merateľný a do určitej miery subjektívny parameter. Definície a prístupy k meraniu kvality zdravotnej starostlivosti často neriešia zložitosti spojené s pochopením kvality starostlivosti. Je to skôr vnímanie kvality ako klinické ukazovatele kvality, ktoré riadia využitie služieb a sú nevyhnutné pre zvyšovanie dopytu. Prieskumy spokojnosti pacientov si v posledných rokoch získali väčšiu pozornosť ako zmysluplné a nevyhnutné zdroje informácií na identifikáciu nedostatkov a vypracovanie efektívneho akčného plánu na zlepšenie kvality v zdravotníckych organizáciách. Oslovených respondentov, konzumentov ambulantnej starostlivosti, najviac trápia dlhé čakacie doby na termín vyšetrenia, ako aj na samotné vyšetrenie, mierna nespokojnosť bola prejavovaná aj s úrovňou prístupu zdravotníckych pracovníkov, ale aj s problémami s parkovaním v blízkosti ambulancie.

Spokojnosť pacienta je kľúčovým faktorom pri zvyšovaní kvality zdravotnej starostlivosti. Je preto vhodné, aby poskytovatelia zdravotníckych služieb monitorovali kvalitu zdravotnej starostlivosti aj prostredníctvom prieskumov ktorú poskytujú, obraz vnímania kvality pacientom, s cieľom jej kontinuálneho zlepšovania.

Literatúra

ALOH, H. E. et al. Impact of socioeconomic status on patient experience on quality of care for ambulatory healthcare services in tertiary hospitals in Southeast Nigeria. *BMC Health Services Research* [online]. 2020, vol. 20, no. 1, 473. ISSN 1472-6963. DOI: 10.1186/s12913-020-05332-0.

BARAŇSKA, A. et al. Assessment of the Level of Satisfaction with Medical Care of Patients Treated in Osteoporosis Clinics as an Indicator of the Quality of Medical Care. *International journal of environmental research and public health* [online]. 2022, vol. 19, no. 12, 7343. ISSN 1660-4601. DOI: 10.3390/ijerph19127343.

BLEUSTEIN, C. et al. Wait times, patient satisfaction scores, and the perception of care. *The American journal of managed care* [online]. 2014, vol. 20, no. 5, p. 393–400. ISSN 1088-0224.

GLADKIJ, I. et al. *Management ve zdravotnictví*. Brno: Computer Press, 2003. ISBN 80-7226-996-8.

HANEFELD, J., POWELL-JACKSON, T. and BALABANOVA, D. Understanding and measuring quality of care: dealing with complexity. *Bulletin of the World Health Organization* [online]. 2017, vol. 95, no. 5, p. 368–374. ISSN 1564-0604. DOI: 10.2471/BLT.16.179309.

Charakteristika zdravotníctva [online]. [cit. 1. 2. 2019]. Dostupné z: <https://bit.ly/2VH6gCv>.

JAKUŠOVÁ, V. *Základy zdravotníckeho manažmentu*. Martin: Osveta, 2010. ISBN 978-80-8063-347-9.

KOSTIČOVÁ, M. a BADALÍK, L. Zabezpečovanie kvality zdravotnej starostlivosti na Slovensku: Quality assurance in health care in Slovakia. *Lekársky obzor: odborný časopis Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky a Slovenskej zdravotníckej univerzity v Bratislave*. 2009, roč. 58, č. 3, s. 121–126. ISSN 0457-4214.

KOVALOVÁ, M. Špecifické prvky kvality v zdravotnej starostlivosti. *Prohuman* [online]. 2015. ISSN 1338-1415. Dostupné z: <https://bit.ly/2w0qwj5>.

MADAR, J. et al. *Řízení kvality ve zdravotnickém zařízení*. Praha: Grada Publishing, 2004. ISBN 80-247-0585-0.

POGHOSYAN, L. et al. Nurse Practitioner Practice Environments in Primary Care and Quality of Care for Chronic Diseases. *Medical care* [online]. 2018, vol. 56, no. 9, p. 791–797. ISSN 1537-1948. DOI: 10.1097/MLR.0000000000000961.

STALMAŠEKOVÁ, N. *Manažment kvality vo vybranom sektore služieb*. Dizertačná práca. Žilina: Žilinská univerzita v Žiline, Fakulta prevádzky a ekonomiky dopravy a spojov: 2019.

VERMEIR, P. et al. Communication in healthcare: a narrative review of the literature and practical recommendations. *International journal of clinical practice* [online]. 2015, vol. 69, no. 11, p. 1257–67. ISSN 1742-1241. DOI: 10.1111/ijcp.12686.

VESTNÍK MZSR. Čiastka 1–3; 1. februára 2019, roč. 67, §3.

YAN, J., YAO, J. and ZHAO, D. Patient satisfaction with outpatient care in China: a comparison of public secondary and tertiary hospitals. *International journal for quality in health care* [online]. 2021, vol. 33, no. 1. ISSN 1464-3677. DOI: 10.1093/intqhc/mzab003.

Kontakt

prof. PhDr. Mária Šupínová, PhD.
Fakulta zdravotníctva SZU so sídlom Banskej Bystrici
Katedra ošetrovateľstva
Sládkovičova 21, 974 05 Banská Bystrica, Slovenská republika
maria.supinova@szu.sk