

Assessment of the professional competences of doctors

Ocena kompetencji zawodowych lekarzy

Magdalena Jańczyk (1)*, Ilona Samek (1), dr n. o zdr. Joanna Milanowska (2)

1) Studenckie Koło Naukowe przy Zakładzie Psychologii Stosowanej Uniwersytetu Medycznego w Lublinie

2) Zakład Psychologii Stosowanej Uniwersytetu Medycznego w Lublinie

Adres e-mail: magdajanczyk7@gmail.com

ORCID ID:

Magdalena Jańczyk: <https://orcid.org/0000-0002-4948-9463>

Ilona Samek: <https://orcid.org/0000-0002-5538-5396>

Joanna Milanowska: <https://orcid.org/0000-0001-9741-1583>

Abstract

Introduction: Competences are a combination of knowledge in a specific area, skills and attitudes. The professional group most often assessed in this regard are doctors. After leaving the office, patients assess the competences of a healthcare professional in relation to their own observations.

Aim of the study: Presentation of the society's assessment of physicians' competences.

Material and methods: The research was carried out using an original questionnaire. 210 questionnaires were collected and analyzed.

Discussion of the results: Men (29%) and women (71%) participated in the study. The analysis showed that, according to a quarter of the respondents, doctors are not competent. Only 45.72% of people indicated positive feelings about the doctor's appointment. The respondents expressed their opinion in a similar way regarding the lack of time regarding the survey (48.10%). Almost 40% of them did not show trust in the health care system, as opposed to trust in a specialist, which is not displayed by 13% of respondents.

Conclusions: The data suggest that doctors in their work are assessed quite well by patients, especially specialist doctors. However, there is controversy over how the health service is to be delivered.

Key words: doctor, competences, society, evaluation

Abstrakt

Wstęp: Kompetencje to połączenie wiedzy z konkretnego zakresu, umiejętności i postaw. Grupą zawodową najczęściej podlegającą ocenie w tej kwestii są lekarze. Pacjenci po wyjściu z gabinetu dokonują oceny kompetencji pracownika służby zdrowia w odniesieniu do własnych spostrzeżeń.

Cel pracy: Przedstawienie oceny kompetencji lekarzy przez społeczeństwo.

Material i metody: Badania przeprowadzono za pomocą autorskiej ankiety. Zebrano 210 kwestionariuszy i poddano analizie.

Omówienie wyników: W badaniu wzięli udział mężczyźni (29%) oraz kobiety (71%). Analiza wykazała, że według ¼ respondentów, lekarze nie odznaczają się kompetentnością. Zaledwie 45,72% osób wskazało na pozytywne odczucia dotyczące wizyty lekarskiej. Ankietowani w podobny sposób opowiedzieli się w kwestii braku czasu odnośnie przeprowadzenia badania (48,10%). Prawie 40% z nich nie wykazała zaufania do systemu służby zdrowia w odróżnieniu do ufności wobec specjalisty, której nie przejawia 13% respondentów.

Wnioski: Dane sugerują, że lekarze w swojej pracy są dość dobrze oceniani przez pacjentów, szczególnie lekarze specjaliści. Istnieją jednak kontrowersje w kwestii sposobu realizacji świadczenia zdrowotnego.

Słowa kluczowe: lekarz, kompetencje, społeczeństwo, ocena

Wprowadzenie

Kompetencje to połączenie wiedzy z konkretnego zakresu, umiejętności i postaw. Często zaliczane są do nich również cechy osobowości m.in.: samodzielność, dyscyplina, profesjonalizm oraz asertywność [1,2,3].

Kompetencji jest wiele. Powiązane są one poza tym np. z uzdolnieniami, osobowością, wartościami, stylem działania czy zainteresowaniami [4,5].

Do nieodzownych składowych każdego zawodu zalicza się kompetencje. Podlegają one jednak zmianie, nie należą do elementów stałych oraz zależą od uzyskiwanego doświadczenia i rozwoju branżowego [6].

Do grupy zawodowej, której kompetencje są najczęściej poddawane ocenie należą lekarze. Pacjenci podczas wizyt zwracają na nie szczególną uwagę. Cenią u specjalistów pozytywne cechy zawodowe, osobiste oraz interpersonalne. Zależy im na dokładnym przeprowadzeniu badania, więc koncentrują się też na czasie jego wykonywania. Ważne jest

również dla nich zrozumiałe przekazywanie informacji o chorobie lub leczeniu. Po opuszczeniu gabinetu dokonują oceny kompetencji pracownika służby zdrowia na podstawie własnych spostrzeżeń. Na ogół odczucia pacjentów po wizycie różnią się od tych sprzed.

Wiele osób posługuje się forami internetowymi w poszukiwaniu opinii o specjalistach, na których zostają zamieszczane m.in. wpisy podważające kompetencje lekarzy. Pacjenci zniechęcają się do korzystania z porad lekarzy i tracą zaufanie do służby zdrowia. Portale w Internecie zawierają również pozytywne informacje dotyczące pracowników systemu opieki zdrowotnej. Wpływa to na wydłużenie czasu oczekiwania na wizytę do takiego specjalisty [7,8].

Posiadanie wysokich kompetencji w medycynie oddziałuje na wzrost zainteresowania ze strony potencjalnych chorych, którym zależy na starannej diagnostyce oraz leczeniu. Jest to istotne m.in. w przypadku założenia własnej działalności przez lekarzy [9].

Material i metody

Badanie przeprowadzono w grupie 210 osób. Wykorzystano metodę sondażu na podstawie autorskiego kwestionariusza. Ankietę udostępniono za pomocą Internetu. Średni wiek respondentów został oszacowany na 31 lat. Niżej zobrazowano procentowy rozkład dotyczący płci ankietowanych, a także ich wykształcenia oraz miejsca zamieszkania.

Płeć	N	%
Kobieta	149	70,95
Mężczyzna	61	29,05

Tabela 1. Rozkład płci badanych.

Wykształcenie	N	%
Podstawowe	16	7,62
Gimnazjalne	10	4,76
Zawodowe	7	3,33
Średnie	72	34,29
Policealne	21	10,00
Wyższe	84	40,00

Tabela 2. Rozkład wykształcenia badanych.

Miejsce zamieszkania	N	%
Wieś	50	23,81
Miasto	160	20,00

Tabela 3. Rozkład miejsca zamieszkania badanych.

Uzyskane odpowiedzi zobrazowano za pośrednictwem liczebności oraz rozkładu procentowego.

Wyniki

Wykazano różnice pomiędzy oceną wykonywania praktyki lekarskiej w oparciu o doświadczenia pacjentów. Prawie ¼ opiniodawców wskazała na brak kompetencji tej grupy zawodowej.

Kompetencja lekarzy (N)	%	Brak kompetencji lekarzy (N)	%
159	75,71	51	24,29

Tabela 4. Ocena kompetencji lekarzy w opinii pacjentów.

Spostrzeżono też zróżnicowanie w kwestii odczuć badanych, przebywających na wizytach lekarskich. Blisko połowa wskazała na pozytywne doświadczenia, jednak duża grupa wskazała na neutralne wrażenie (37,14%). W analizowanym gronie znalazły się także osoby wybierające odpowiedź „negatywne” (17,14%).

Pozytywne (N)	%	Neutralne (N)	%	Negatywne (N)	%
96	45,72	78	37,14	36	17,14

Tabela 5. Ocena odczuć pacjentów w czasie wizyty lekarskiej.

Zdania respondentów dotyczące ilości czasu poświęcanego na dokonanie procedury medycznej były również podzielone. Aż blisko połowa badanych opowiedziała się za zbyt krótkim czasem przeznaczonym pacjentom przez lekarza.

Wystarczająca ilość czasu (N)	%	Brak czasu (N)	%
109	51,90	101	48,10

Tabela 6. Ocena czasu na poprawne przeprowadzenie badania przez specjalistę.

Analiza wykazała również problem dotyczący niedostatecznie zrozumiałego sposobu zawiadamiania przez lekarzy swoich pacjentów. Ponad 1/5 respondentów zauważyła ten kłopot w oparciu o własne spostrzeżenia.

Zrozumiałe przekazywanie informacji (N)	%	Niezrozumiałe przekazywanie informacji (N)	%
164	78,10	46	21,90

Tabela 7. Ocena jakości przekazywania danych dotyczących leczenia ze strony lekarzy.

Podobne wyniki uzyskano w odniesieniu do przejawu zaufania pacjentów wobec swoich lekarzy. Ponad 13% ankietowanych wskazało na jego brak.

Zaufanie do lekarza (N)	%	Brak zaufania do lekarza (N)	%
182	86,67	28	13,33

Tabela 8. Wyrażenie zaufania respondentów w stosunku do specjalisty.

Wyniki przeprowadzonej analizy ukazały rozbieżności dotyczące poziomu ufności względem całego systemu opieki zdrowotnej. Uzyskano niepokojące wyniki, w których prawie 40% zadeklarowała brak zaufania.

Zaufanie do ochrony zdrowia (N)	%	Brak zaufania do ochrony zdrowia (N)	%
133	63,33	77	36,67

Tabela 9. Opinia badanych odnośnie zaufania wobec ochrony zdrowia.

Odnotowano bardzo istotną różnicę dotyczącą kwestii użytkowania kont na forach Internetowych. Prawie połowa respondentów opowiedziała się za ich brakiem.

Korzystanie z portali (N)	%	Niekorzystanie z portali (N)	%
108	51,43	102	48,57

Tabela 10. Deklaracja ankietowanych dotycząca korzystania z forów za pośrednictwem Internetu.

Dyskusja

Rezultaty przeprowadzonego badania wykazały zróżnicowaną ocenę kompetencji lekarzy przez społeczeństwo. Dokonano przeglądu baz danych w celu odnalezienia artykułów odnoszących się do oceny kompetencji lekarzy przez społeczeństwo.

Niezwykle istotny okazał się raport Najwyższej Izby Kontroli z 2018 roku przemawiający za oceną lekarzy, jako kompetentnych w wykonywaniu swojej pracy. Tego wyboru dokonało około 70% osób [10]. Porównując te statystyki z grupą badaną uzyskano podobne wyniki, gdyż 75,71% ankietowanych twierdziło, że lekarze znają się na tym, co robią.

Kolejne ważne badanie autorstwa Z. Wyszowskiej z 2021 roku dotyczyło komunikacji pacjentów onkologicznych z lekarzem. Potwierdziło ono zadowolenie pacjentów z wizyty. W pełni zadowoleni (43,7%) i zadowoleni z pewnymi wątpliwościami (45,8%) stanowili łącznie 89,5%. W analizie badania natomiast procent ten był zbliżony i wynosił łącznie 82,86% [11].

Rezultat badania R. Plentara i wsp. z 2015 roku wykazał, że 66,1% osób było przekonanych o wystarczającej długości czasu poświęconego w trakcie wizyty przez lekarza [12]. Wyniki Z. Wyszowskiej pokazywały, iż czas trwania wizyty był zadowalający dla $\frac{3}{4}$ pacjentów nowotworowych (75,6%) [11], natomiast analiza wyników badania wykazała jedynie 51,9% usatysfakcjonowanych pacjentów. Może to świadczyć o tym, że aktualnie pacjenci są bardziej wymagający w stosunku do swoich lekarzy. Oczekują oni kompetentnego wykonania badania, gdyż liczy się dla nich uzyskanie dokładnej diagnozy.

Według badania R. Plentara i wsp. ocena jakości przekazywania danych dotyczących leczenia przez lekarzy zwykle była pozytywna. W ten sposób wypowiedziało się 64,5% osób [12]. Podobne rezultaty uzyskano w badaniu Z. Wyszowskiej (63,9%) [11]. W analizie wyników otrzymano natomiast znacznie więcej odpowiedzi na ten temat (78,10%).

Zaufanie do specjalisty w badaniu R. Plentara i wsp. wykazało 63,7% [12]. Wśród przebadanych respondentów odsetek ten stanowił więcej- 86,67%. Ponadto z badania przeprowadzonego przez NIK wynikało, że pacjenci znający swojego lekarza podstawowej opieki zdrowotnej wykazywali się większym zaufaniem (92%), a także wysoko ocenili jego kompetencje [10]. Badanie CBOS z kolei wykazało 80% pacjentów z dużym zaufaniem do swojego lekarza [13]. Wyniki ankiety dały bliski rezultat -86,67%.

Według kolejnego badania CBOS 36% Polaków było usatysfakcjonowanych z funkcjonowania opieki zdrowotnej w naszym kraju, natomiast ponad połowa deklarowała niezadowolenie (58%) [14]. Analiza wykazała z kolei 63,33% zaufania do opieki zdrowotnej.

Kolejne zagadnienie dotyczy korzystania z portali internetowych z zakresu medycyny. Według badania CBOS z połowy 2020 roku informacje o lekarzach i usługach medycznych w Internecie sprawdziło aż 69% osób a 57% wyszukiwało dane na temat leków [14]. Natomiast analiza Z. Wyszowskiej wykazała, iż 33,2% osób onkologicznych szukała w Internecie informacji dotyczących leczenia [11]. Wyniki ankiety przedstawiły pośredni rezultat w tym zakresie - 51,43%.

Wnioski

Dane sugerują, że pacjenci dość dobrze oceniają kompetencje lekarzy oraz ufają im. Istnieją jednak pewne problemy dotyczące komunikacji, czasu trwania wizyty oraz jasności przekazywanych informacji, nad którymi powinni pracować. Zaufanie do specjalisty nie ma jednak wpływu na opinię o całej ochronie zdrowia, gdyż ta zwykle oceniana jest negatywnie. Ponadto medycyna przenosi się do strefy Internetu, gdyż większość pacjentów w tych czasach posługuje się forami i leczy się „online”.

Piśmiennictwo

1. Encyklopedia Zarządzania Mfiles.pl, dostęp: <https://mfiles.pl/pl/index.php/Kompetencje> (01.09.2021)
2. Słownik języka polskiego PWN, dostęp: <https://sjp.pwn.pl/slovniki/kompetencje.html> (01.09.2021)
3. Wielki słownik języka polskiego, PAN, dostęp: https://www.wsjp.pl/index.php?id_hasla=6956&id_znaczenia=%204324342&l=13&ind=0 (01.09.2021)

4. Kompetencje zawodowe- przykłady i podział, dostęp: <https://poradnikprzedsiębiorcy.pl/-kompetencje-zawodowe-przyklady-i-podzial> (01.09.2021)
5. Jurek P., *Zeszyt informacyjno-metodyczny doradcy zawodowego – nr 54 Metody pomiaru kompetencji zawodowych*, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej Departamentu Rynku Pracy, Warszawa 2021
6. Bugaj J., *Rozwój kompetencji zawodowych pracowników medycznych*, Continuo Wrocław 2012
7. Stasiuk-Krajewska K., *Komunikacja lekarz-pacjent a wizerunek lekarzy i podmiotów zdrowia publicznego*, Dziennikarstwo i Media 7 2016
8. Sobczak K., Leoniuk K., Spolak N., et al. *Ocena wybranych elementów komunikacji medycznej w opinii lekarzy i pacjentów klinicznych*, *Miscellanea Anthropologica et Sociologica* 2017
9. Lebida M., *Rozwój zawodowy lekarzy*, Repozytorium Uniwersytetu Jagiellońskiego, dostęp: <https://ruj.uj.edu.pl/xmlui/handle/item/224202> (03.09.2021)
10. Najwyższa Izba Kontroli, Raport: System ochrony zdrowia w Polsce – stan obecny i pożądane kierunki zmian. Informacja o wynikach kontroli. [Departament Zdrowia, KZD]. 2019; 034.001.2018, Nr ewid. 8/2019/megainfo/KZD, www.nik.gov.pl (Dostęp: 9.09.2021)
11. Wyszowska Z., Białczyk K., Michalski T.; Komunikacja pomiędzy lekarzem i pacjentem u chorych na nowotwory; Nierówności społeczne a wzrost gospodarczy z. 65(1)/2021, s. 156–168. <http://repozytorium.ur.edu.pl/handle/item/6283> (Dostęp: 06.09.2021)
12. Plentara R, Knyszyńska A, Bażydło M, Zabielska P, Klim A, Kotwas A, Rotter I, Kamola J, Karakiewicz B. Satysfakcja pacjentów podstawowej opieki zdrowotnej z opieki medycznej i psychospołecznej. [Pom J Life Sci], 2015, 61, 3, 335–340
13. Centrum Badania Opinii Społecznej; Komunikat z badań; Zdrowie online; Nr 100/2020; Sierpień 2020; ISSN 2353-5822
14. Centrum Badania Opinii Społecznej; Komunikat z badań. Opieka medyczna w czasie epidemii; Nr 88/2020; Lipiec 2020; ISSN 2353-5822