

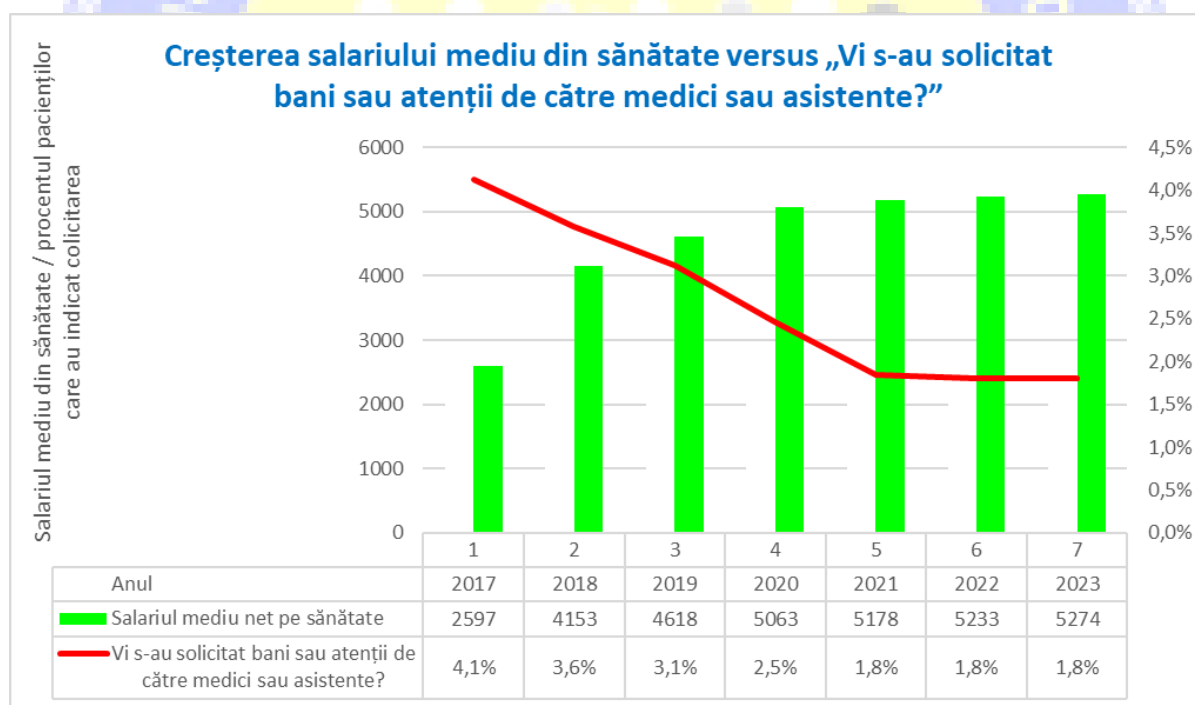
Analiza evoluției gradului de satisfacție a pacienților față de serviciile medicale în contextul creșterii salariilor în sectorul public de sănătate. Perioada 2017-2023

Precizări prealabile

În această scurtă analiză evaluăm ipoteza care a stat la baza politicii publice ce a vizat creșterile salariale din sănătate (această măsură va avea ca efect reducerea migrației și creșterea calității serviciilor medicale), concentrându-ne pe impactul asupra calității.

Studiul este bazat pe analiza regresivă a două categorii de date publice:¹ evoluția creșterii veniturilor salariale din unitățile publice de sănătate (date culese pe baza raportării unităților sanitare) și evoluția gradului de satisfacție al pacienților față de serviciile medicale (date obținute în cadrul Mecanismului de feedback al pacientului).

Analiza datelor

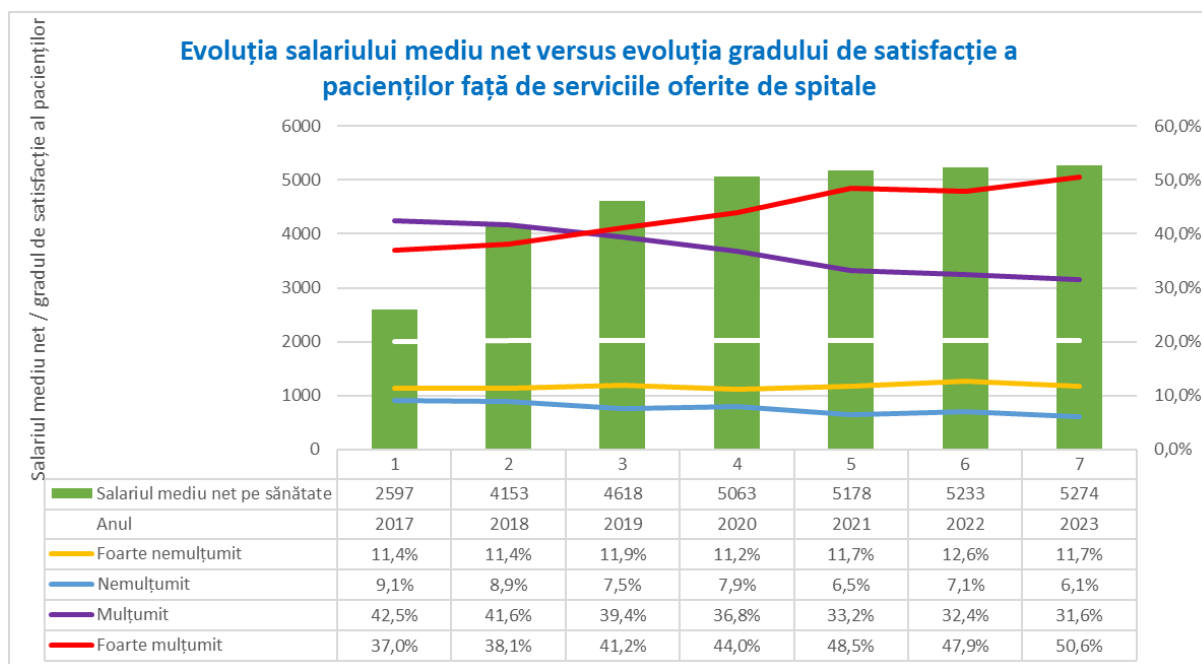


Figură 1

Figura nr. 1 evidențiază faptul că creșterea salariilor angajaților din sistemul sanitar corelează cu scăderea numărului pacienților care au indicat faptul că le-au fost solicitați bani sau atenții

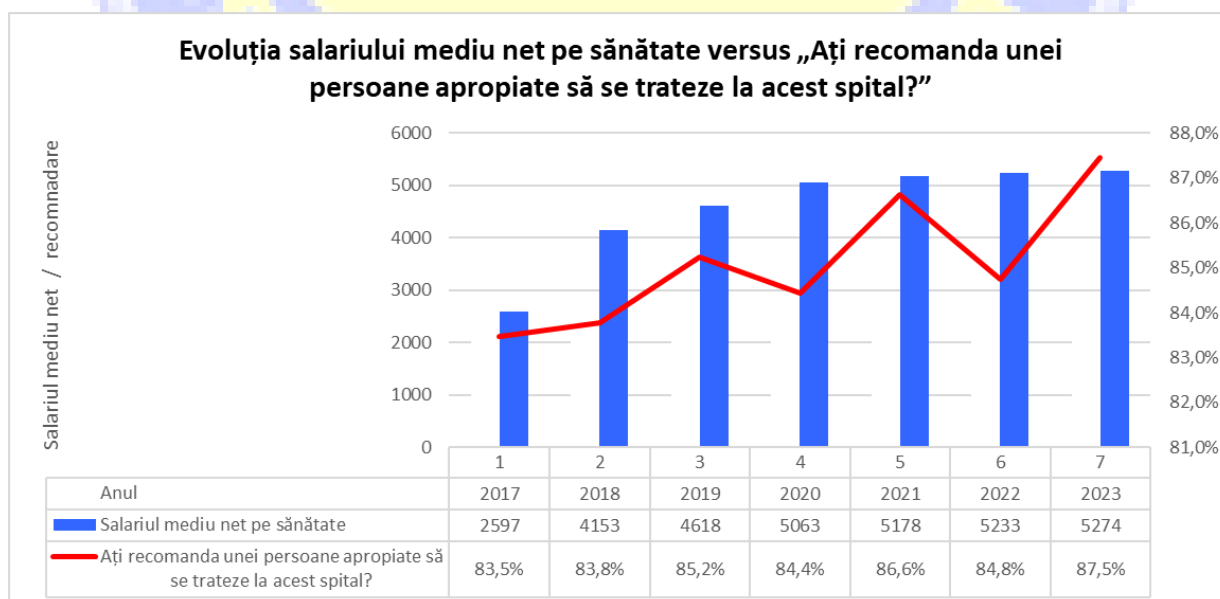
¹ Preluat de pe <https://data.gov.ro/organization/ms>.

cu 127%, acesta ajungând la nivelul de 1,8% (comparativ cu 4,1% înainte de creșterea salariilor).



Figură 2

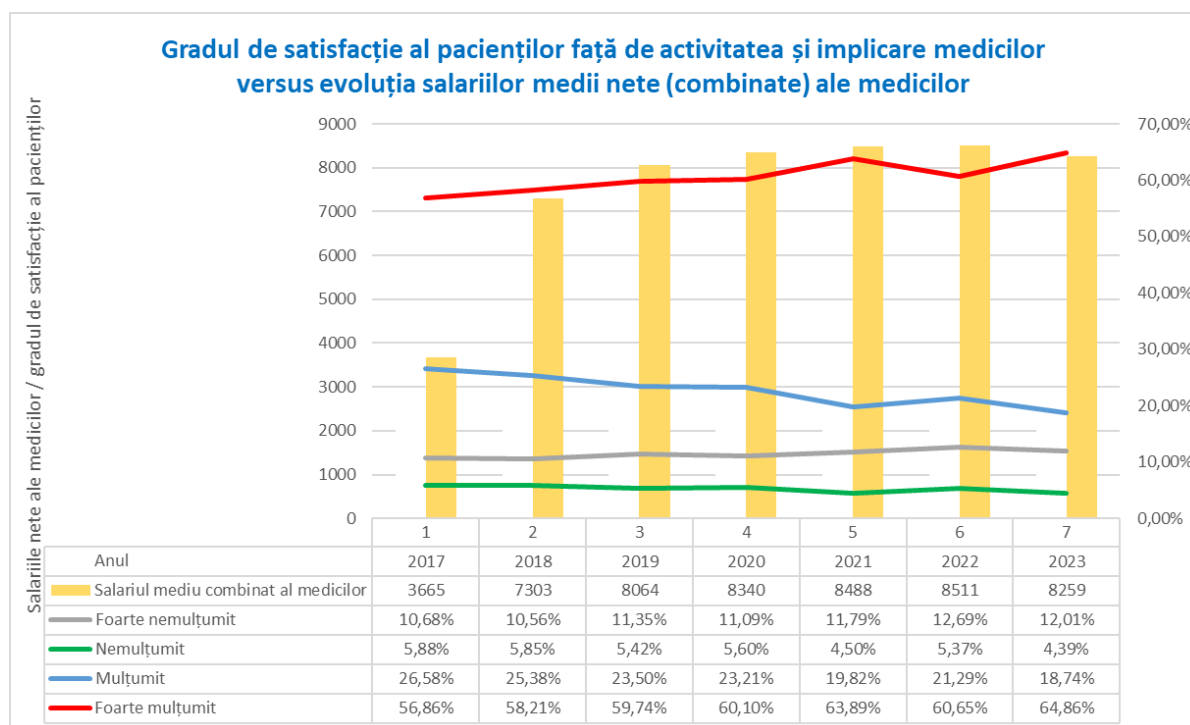
Datele din fig. 2 arată că în perioada 2017-2023 se înregistrează o creștere cu cca. 37% a procentului pacienților care se declară *foarte mulțumiți* de serviciile oferite de spitale (diferența în plus fiind de 13,6 puncte procentuale) și o scădere cu cca. 33% a pacienților care se declară *nemulțumiți*.



Figură 3

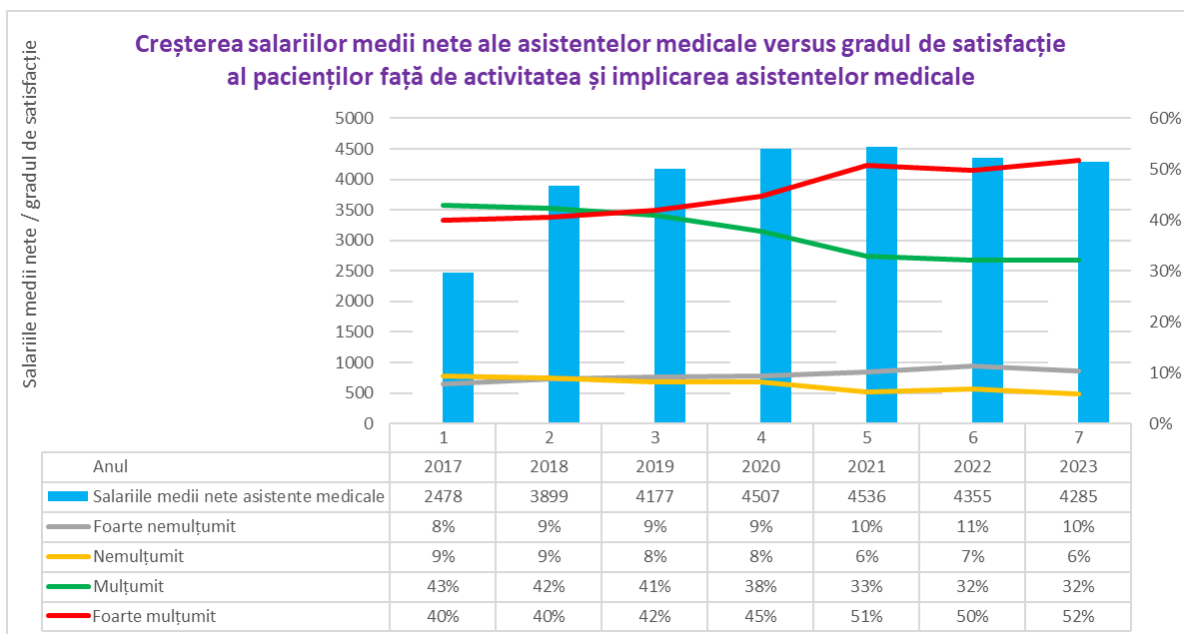
În fig. 3 putem observa că numărul cazurilor în care pacienții declară că ar indica unei persoane să se trateze în acel spital a crescut în perioada creșterilor salariale cu cca. 5%, înregistrând o

diferență în plus de 4 puncte procentuale. Deși nu poate fi considerat un salt spectaculos, poate fi reținută atât tendința de creștere cât și corelația cu creșterile salariale, fiind în prezența unei posibile relații cauzale.



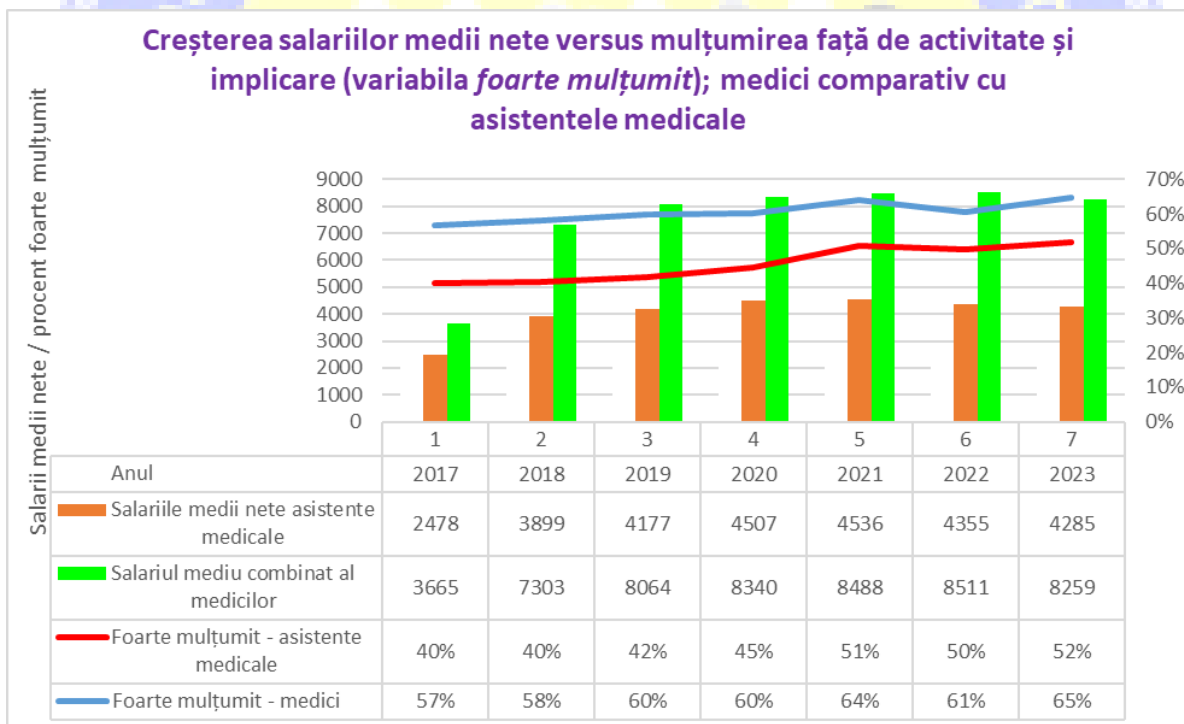
Figură 4

Fig. 4 evidențiază că, în cazul medicilor în perioada 2017-2023 se înregistrează o creștere cu cca.14% a procentului pacienților care se declară *foarte mulțumiți* de prestația medicilor (diferența în plus fiind de 8 puncte procentuale). De asemenea, poate fi observat nivelul foarte ridicat al acestui indicator comparativ cu celelalte evaluări, ce ar putea avea legătură cu nivelul corecțiilor și creșterilor salariale acordate medicilor în perioada 2016-2023.



Figură 5

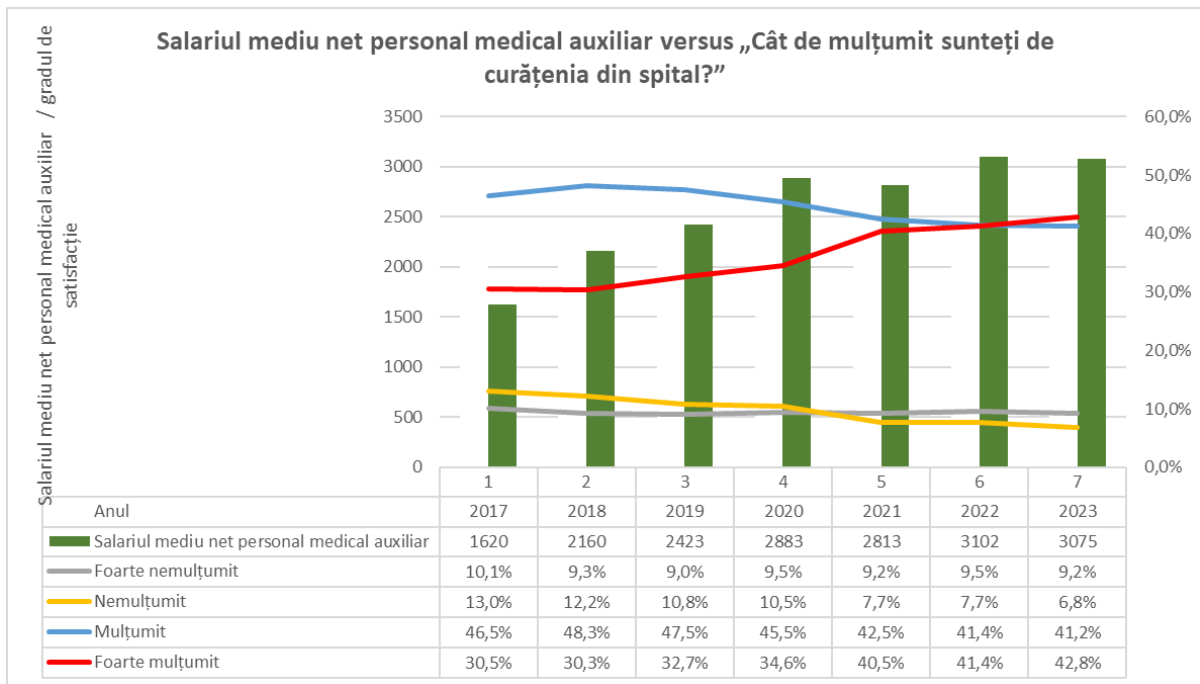
În fig. 5 putem observa că în perioada 2017-2023 se înregistrează o creștere cu cca. 30% a procentului pacienților care se declară *foarte mulțumiți* de prestația asistentelor medicale (diferența în plus fiind de 12 puncte procentuale).



Figură 6

În fig. 6 am analizat comparativ diferențele dintre *medici* și *asistentele medicale* în privința a două variabile: numărul pacienților care au indicat *foarte mulțumit* și evoluția salariilor medii nete pentru fiecare categorie profesională. Dată fiind cadrul de interogare (evaluarea ipotezei: creșterile salariale influențează calitatea serviciilor medicale), una dintre ipotezele explicative

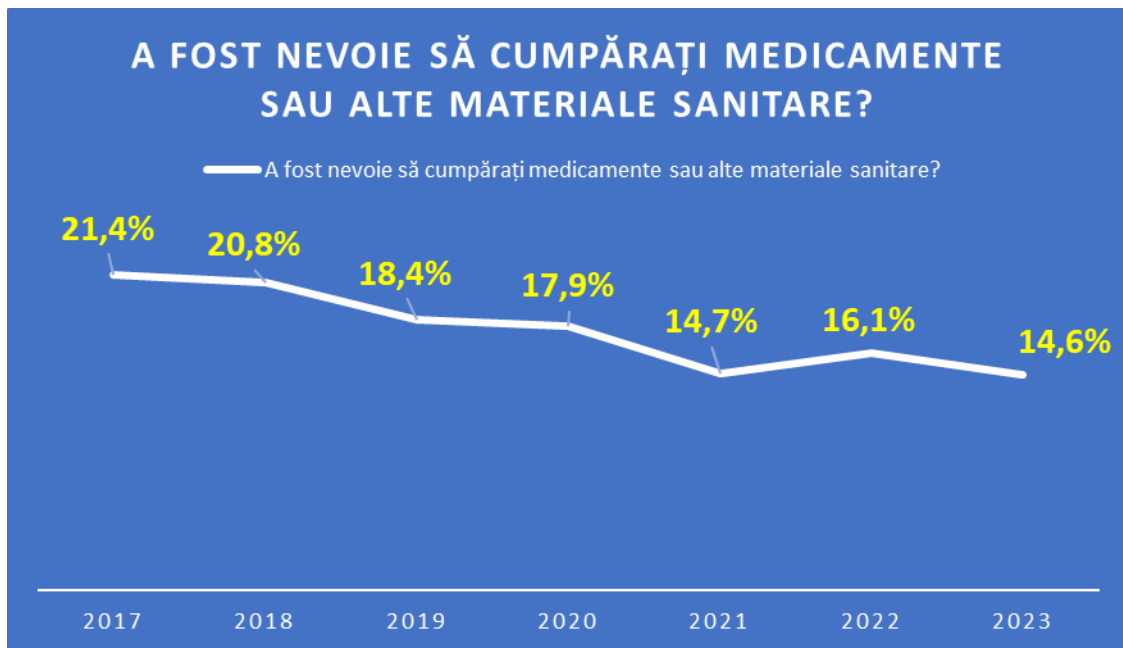
pentru existența diferențelor în privința indicatorului satisfacția pacienților, pe aprecierea *foarte mulțumit*, o constituie diferențele semnificative dintre nivelul creșterilor salariale. Confirmarea acestei ipoteze necesită verificare experimentală.



Nivelul curățeniei în spitale este dependent de o serie de variabile cum ar fi: mijloacele tehnice existente la dispoziție, existența și nivelul de respectare a procedurilor specifice, eficiența controlului. Într-o oarecare măsură la nivelul curățeniei putem considera că poate contribui și nivelul de satisfacție al categoriei de angajați responsabilă de asigurarea curățeniei.

În măsura în care satisfacția pacienților față de curățenia din spitale poate fi considerat un indicator relevant pentru o evaluare a activității personalului auxiliar sanitar, putem constata că în perioada 2017-2023 se înregistrează o creștere cu cca. 40% a procentului pacienților care se declară *foarte mulțumiți* de curățenia din spitale (diferența în plus fiind de 12,2 puncte procentuale) și o scădere cu 47% a pacienților care se declară *nemuțumiți*. Se evidențiază corelația dintre ritmul acordării creșterilor salariale și creșterea gradului de satisfacție față de curățenia din spitale.

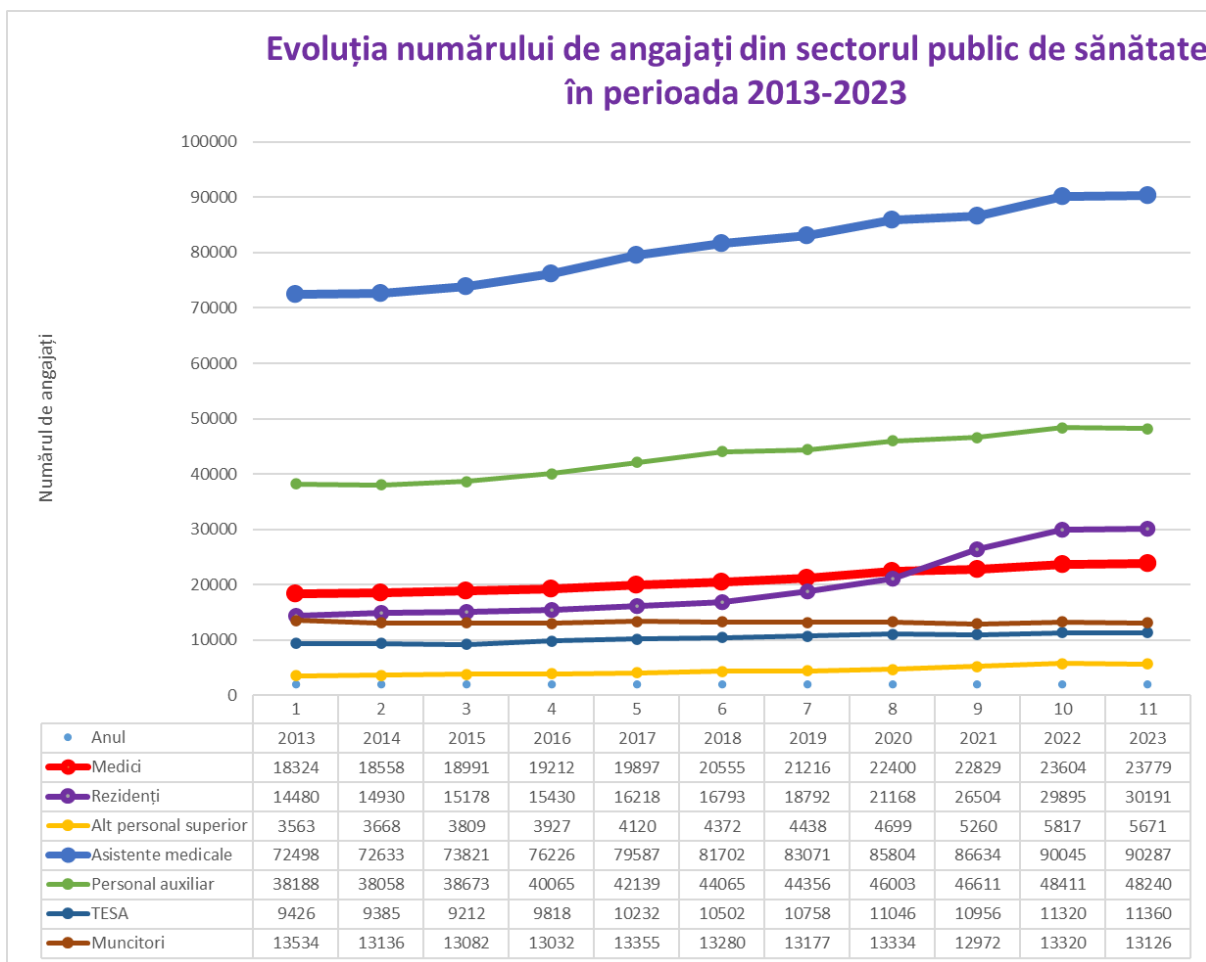
Precizăm că deși cunoaștem că responsabilitatea pentru asigurarea curățeniei în spitale revine în mod specific categoriei *îngrijitoare*, analiza se raportează la întreaga categorie *personal auxiliar sanitar*. În sprijinul relevanței acestei proceduri credem că intervine atât suprapunerea de roluri (infirmierele participând la unele din aspectele ce țin de indicatorul *curățenie*) cât și nivelul de generalitate al indicatorului, pacienții putând avea în vedere o referință globală, ce include masa, lenjeria, sprijinul pentru toaleta personală etc.



Figură 7

Datele din fig. 7 sugerează că ipoteza impactului negativ al creșterilor salariale asupra posibilității unităților sanitare de a asigura medicamentele și materialele sanitare pentru pacienți pare să fie infirmată de datele furnizate de Mecanismul de feedback al pacientului, răspunsurile pacienților care au indicat existența unor astfel de situații fiind în scădere cu 6,8 puncte procentuale.

Tendința de scădere a numărului pacienților care au indicat faptul că au fost nevoiți să cumpere medicamente sau materiale sanitare are cea mai bună explicație posibilă în finanțarea separată a creșterilor salariale începând cu anul 2015.



Figură 8

În fig. 8 putem observa o creștere medie a numărului de angajați în perioada 2013-2023 cu 30,9%, nivelul cel mai mare al creșterii fiind înregistrat în cazul medicilor rezidenți (108,5%). Creșterea medie pe categoriile cele mai expuse presiunii migrației, medicii și asistentele medicale, este de 27,2%, cea mai mare parte a acestei creșteri (16,5%) înregistrându-se în aceeași perioadă cu creșterile salariale cele mai semnificative (2018-2023).

Precizăm că nu putem exclude posibilitatea ca evoluția numărului de angajați să fie influențată și de o altă variabilă semnificativă: deblocarea posturilor. Considerăm totuși că atractivitatea posturilor, dată de nivelul recompensei financiare, constituie variabila cu probabilitatea cea mai mare.

Precizări metodologice

Analiza corelației dintre creșterile salariale și calitatea serviciilor medicale, bazată pe evaluarea pacienților, ar fi trebuit să fie desfășurată începând cu anul 2015, acesta constituind începutul unei schimbări de paradigmă în domeniul salarizării. Din păcate, datele aferente Mecanismului de Feedback al Pacientului sunt disponibile doar începând cu sfârșitul anului 2016.

Nivelul satisfacției pacienților trebuie înțeles și din perspectiva impactului pandemiei, sistemul public din sănătate fiind cel care a suportat și povara nemulțumirii pacienților față de restricționarea accesului la serviciile medicale în contextul măsurilor epidemiologice specifice.

Acest document utilizează ca metodă analiza regresivă a șirului de date, care indică absența sau existența unor corelații. Asumăm faptul că corelația nu înseamnă cauzalitate, existând posibilitatea unor variabile adiționale care să determine fenomenele indicate. În contextul în care evaluăm ipoteza care a stat la baza politicii publice a creșterilor salariale, modul în care interpretăm corelațiile are statutul explicației cu gradul cel mai înalt de probabilitate.

Sursa datelor și precizări adiționale

Analizele statistice din prezentul document utilizează datele furnizate de instituțiile publice pe <https://data.gov.ro/organization/ms>.

Pentru calculul salariilor medii și a datelor privind satisfacția pacienților am utilizat luna februarie ca lună de referință pentru fiecare an, selectând procentul răspunsurilor din total acolo unde este cazul. O verificare exhaustivă a datelor aferente Mecanismului de Feedback al Pacienților recomandăm utilizarea https://www.graphs.ro/feed_dashboard.php

Salariul mediu net combinat al medicilor ia în considerare creșterea veniturilor salariale raportat la cele două contracte individuale de muncă (ce aferent normei de bază și cel aferent gărzilor suplimentare normei de bază), alocând o pondere de 66,6% normei de bază și de 33,3% gărzilor suplimentare.

Precizări privind conflictul de interese

Centrul de Cercetare și Dezvoltare Socială "Solidaritatea" (CCDSS) este finanțat de Federația "Solidaritatea Sanitară" din România (FSSR) (pe baza cotizațiilor colectate de la membrii de sindicat - angajați ai sistemului public de sănătate) și prin finanțări individuale, realizate în special de profesioniști din sănătate. În consecință, poate fi susceptibil de a interpreta datele în interesul celor care-l finanțează.

Directorul CCDSS ocupa în același timp funcția de Manager al FSSR. Totodată, fiind expert în negocieri colective, este împuternicit frecvent în calitate de coordonator al comisiilor de negocieri ale FSSR. În consecință, modalitatea de analiză și interpretare a datelor poate fi influențată de interesele aferente acestor activități.

Pentru a limita riscurile specifice conflictului de interese am recurs la indicarea clară a surselor și la o prezentare analitică a datelor, oferind posibilitatea evaluării directe a existenței sau absenței fenomenelor identificate, respectiv a unor explicații cauzale alternative. Cea mai importantă intervenție pentru asigurarea gradului de obiectivitate o reprezintă prelucrarea datelor care nu sunt obținute prin acțiunile noastre, acestea fiind preluate din bazele de date oficiale.

03.06.2023

**Director CCDSS,
Prof. univ. dr. Rotilă Viorel**

