



ИСПИТИВАЊЕ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА СРЕМСКОГ ОКРУГА 2018 - 2022. ГОДИНЕ

У циљу унапређења квалитета рада здравствених установа спроводи се испитивање задовољства корисника здравствених услуга. Циљ процене задовољства је да се установи степен задовољства корисника у здравственим установама и који су то фактори који утичу на њихово задовољство, односно незадовољство.

Истраживање се спроводи у свим здравственим установама на територији Сремског округа: у домовима здравља у Сремској Митровици, Руми, Иригу, Старој Пазови, Инђији, Пећинцима и Шиду, затим у Општој болници Сремска Митровица, Специјалној болници за неуролошка обољења и посттрауматска стања „Др Боривоје Гњатић“ Стари Сланкамен и Специјалној болници за рехабилитацију „Термал“ Врдник. У истраживању су коришћени следећи упитници:

1. упитник о задовољству корисника радом службе опште медицине, службе за здравствену заштиту деце и жена
2. упитник о задовољству корисника стоматолошком здравственом заштитом
3. упитник о задовољству корисника радом специјалистичке службе (ПЗЗ,СЗЗ)
4. упитник о задовољству корисника болничким лечењем
5. упитник о задовољству корисника лечења хроничним програмом дијализе

У службама ПЗЗ у којима се спроводи истраживање, анкета је обухватила једнодневну популацију свих корисника. У стационарним здравственим установама анкета је обухватила једнонедељну (5 радних дана) популацију отпуштених пацијената са одељења на којима се спроводило истраживање.

За разлику од претходних, у последње две године истраживањем су обухваћене и остале специјалистичко-консултативне службе, не само интернистичка, како у ПЗЗ, тако и у СЗЗ, као и психијатријска и педијатријска одељења.

АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ

Циљ процене задовољства корисника болничким лечењем је да се установи степен задовољства корисника у здравственим установама и који су то фактори који утичу на њихово задовољство, односно незадовољство.

На територији Сремског округа, ово истраживање је спроведено у Општој болници Сремска Митровица, Специјалној болници за неуролошка обољења и посттрауматска стања „Др Боривоје Гњатић“ Стари Сланкамен и Специјалној болници за рехабилитацију „Термал“ Врдник током новембра месеца 2022. године.

Истраживањем је обухваћена једнонедељна популација отпуштених пацијената са интернистичких, хируршких и гинеколошко-акушерских одељења, пацијенти са одељења хемодијализе, затим одељења за рехабилитацију, психијатријских и педијатријских одељења.

Корисници су попуњавали Упитник о задовољству корисника болничким лечењем, Упитник о задовољству радом специјалистичке службе и Упитник о задовољству корисника лечења хроничним програмом дијализе. У односу на досадашња, анкете из претходна два испитивања



садржала су и питања у вези дијагностике и лечења од КОВИД-19 обољења, док су нека питања преформулисана.

Од укупно 288 исписаних пацијената са поменутих одељења, у анкетирању је учествовало 265 испитаника, са стопом одговора 96%.

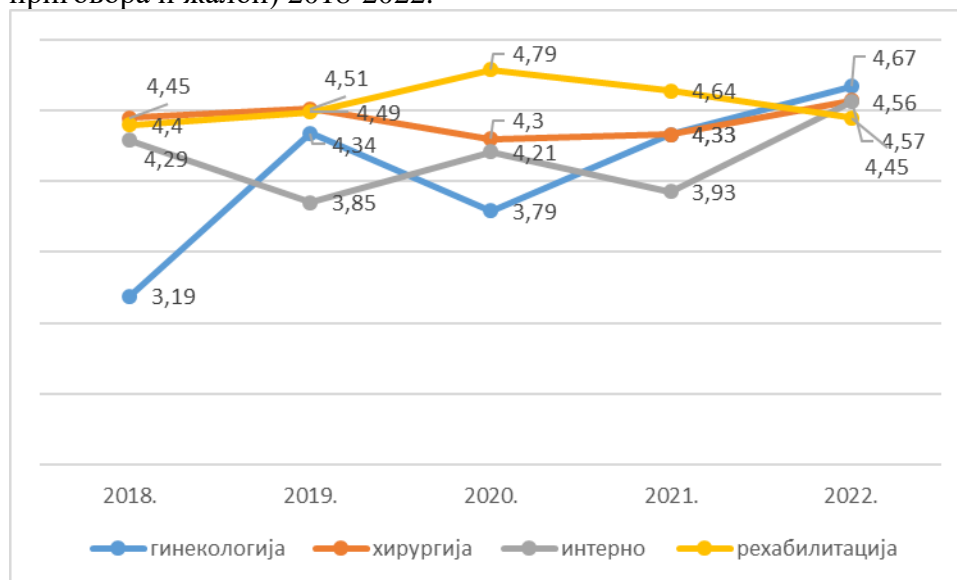
Карактеристике различитих услуга током болничког лечења су исказане следећим оценама:

- Веома лоше – 1
- Лоше – 2
- Добро – 3
- Врло добро – 4
- Одлично – 5

У анализи су приказане средње оцене задовољства корисника болничким лечењем у периоду 2018-2022. године.

Највиша средња оцена о процедури пријема у болницу у 2022. години забележена је на гинекологији 4,67, а најнижа на рехабилитацији 4,45. На хирургији, интерном и гинекологији дошло је до пораста средње оцене у односу на прошлу годину. Већи пораст средње оцене уочава се на интерном, а пад у односу на прошлу годину уочава се на одељењима рехабилитације (Графикон 1.)

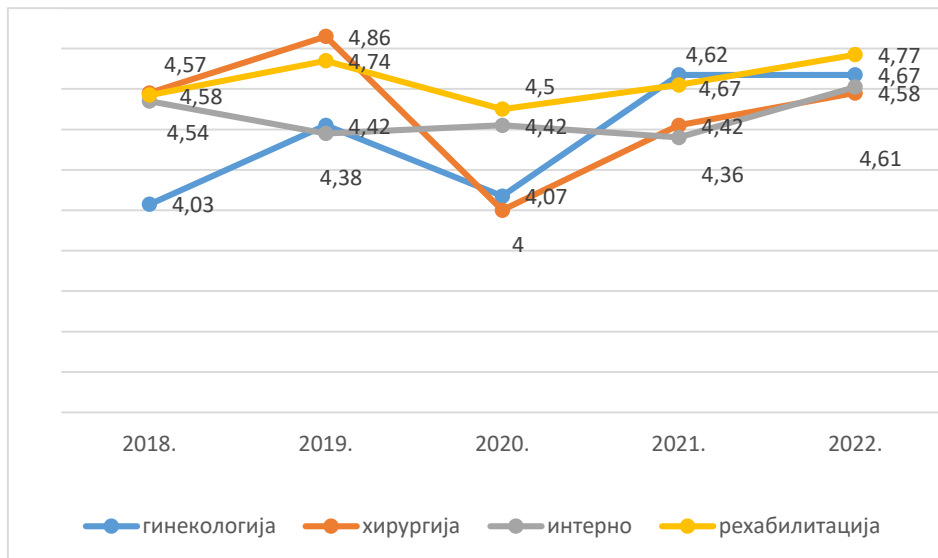
Графикон 1. Средње оцене о обавештењима приликом процедуре пријема (право на сагласност за предложену процедуру, о дужностима пацијената на одељењу, начину приговора и жалби) 2018-2022.



Услугама дијагностике и терапије током болничког лечења у 2022. години најзадовољнији су пацијенти на рехабилитацији и гинекологији, а најмање су задовољни пацијенти хируршких одељења. На свим одељењима, изузев на гинекологији, дошло је до пораста средње оцене у односу на прошлу годину. (графикон 2)

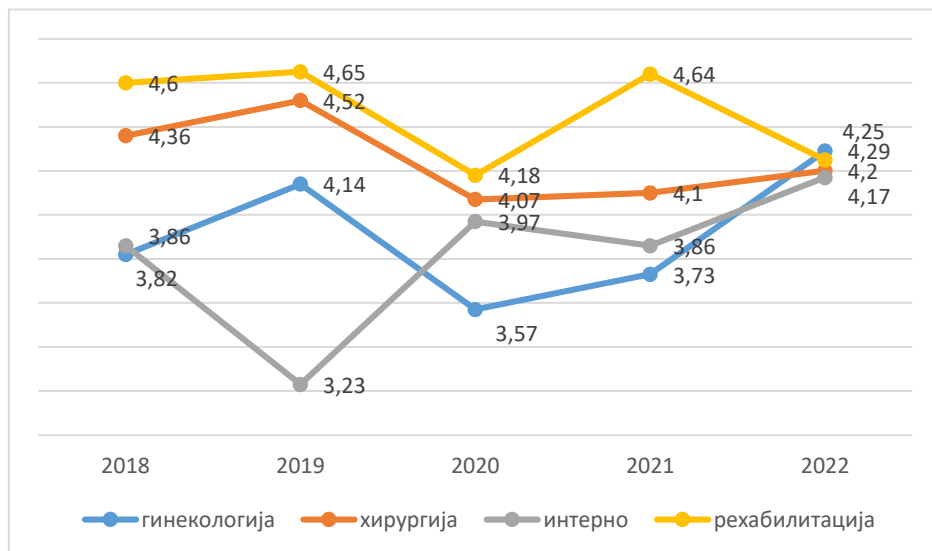


Графикон 2. Средње оцене задовољства пружања услуга дијагностике и терапије 2018-2022.



Услугама исхране током боравка у болници најзадовољнији су пацијенти на одељењима гинекологије, потом на рехабилитацији. На свим одељењима дошло је до пораста средње оцене у односу на прошлу годину, изузев на рехабилитацију. (Графикон 3)

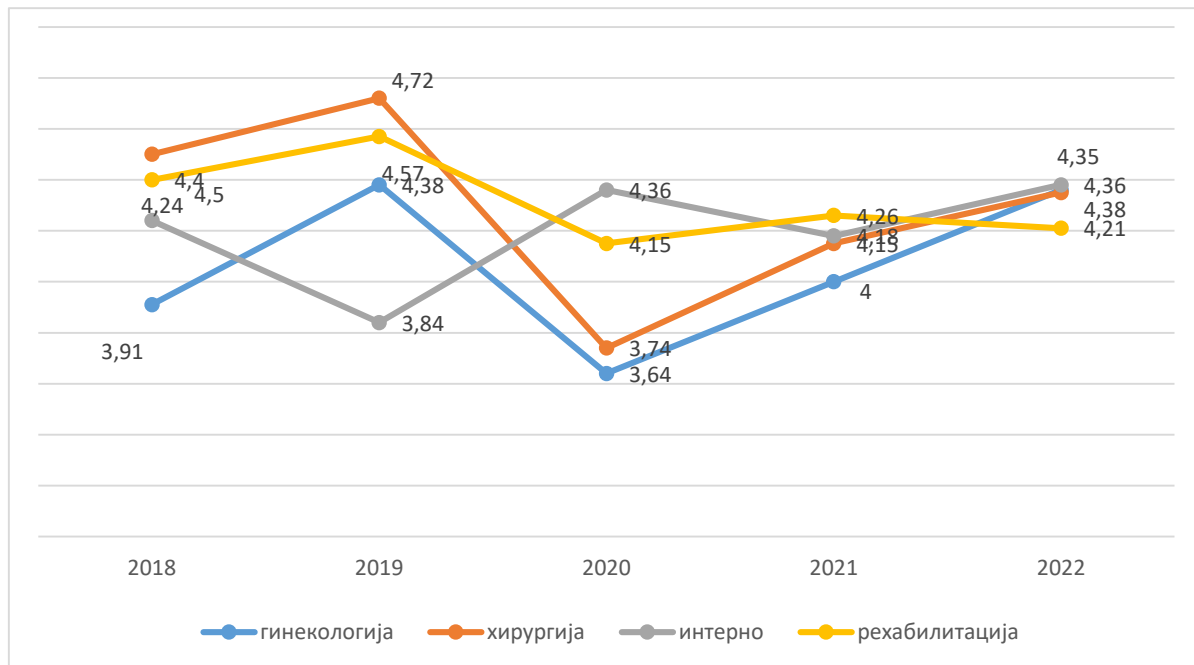
Графикон 3. Средње оцене задовољства услугама исхране 2018-2022.



Услугама смештаја током боравка у болници најзадовољнији су анкетирани пацијенти на интерном одељењу, а најнезадовољнији пацијенти на рехабилитацији. На свим одељењима је дошло до пораста средње оцене у односу на прошлу годину, изузев на рехабилитацији (Графикон 4)

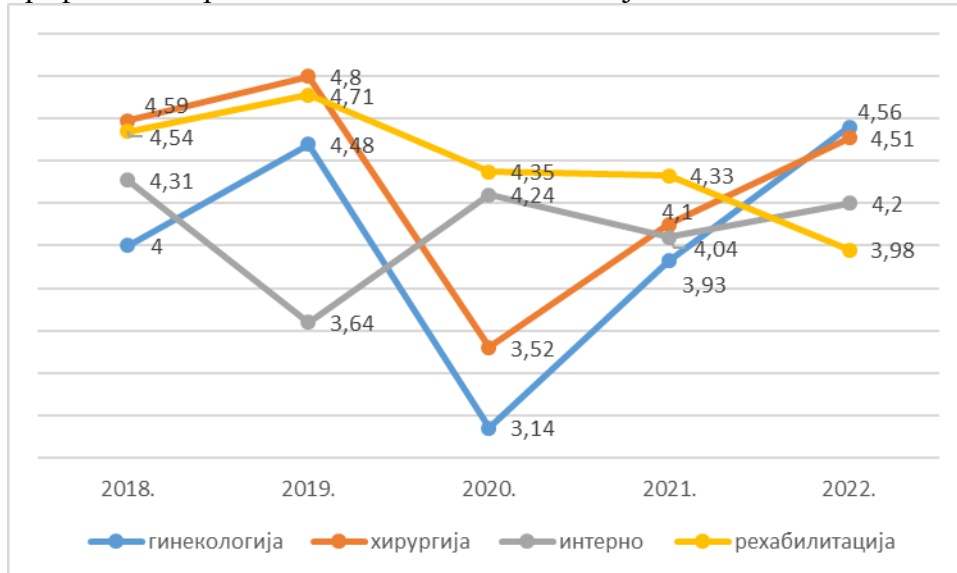


Графикон 4. Средње оцене задовољства услугама смештаја 2018-2022.



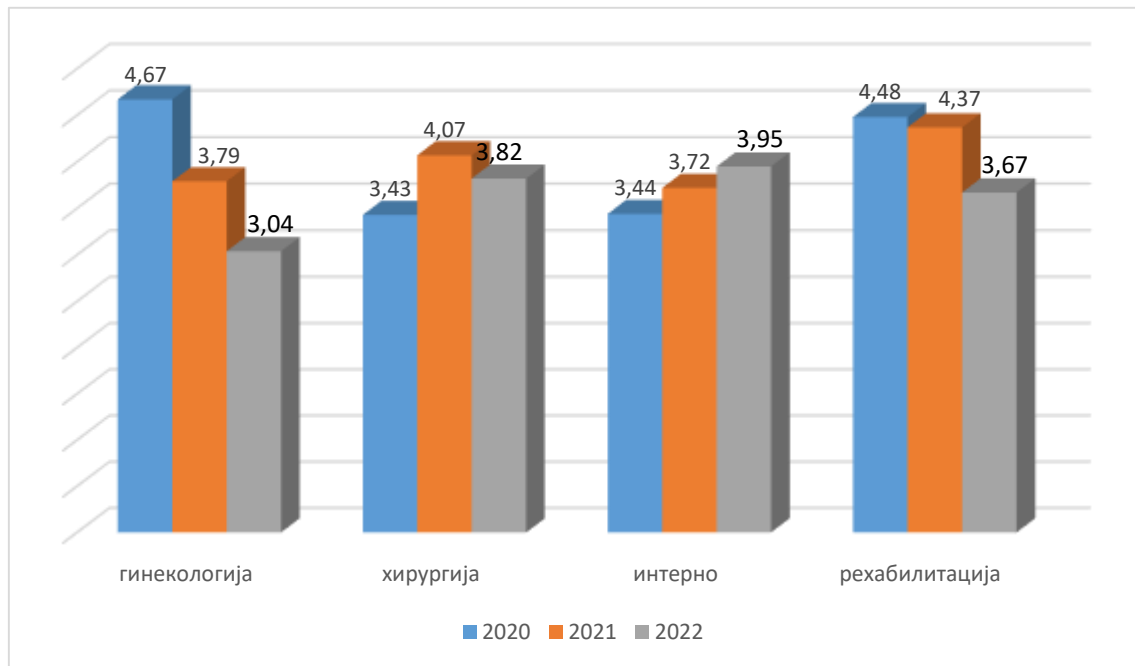
Хигијеном тоалета најзадовољнији су пацијенти на одељењу гинекологије, а најнезадовољнији на рехабилитацији, уочава се пораст средње оцене на свим одељењима у односу на прошлу годину, изузев на рехабилитацији. (Графикон 5)

Графикон 5. Средње оцене задовољства хигијеном тоалета 2018-2022.



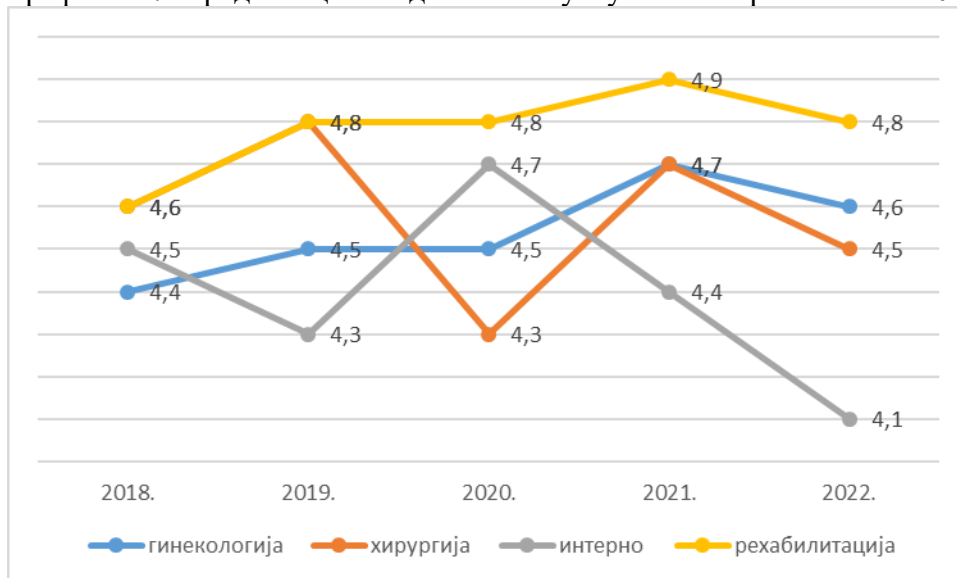
Када се посматра утисак о организацији посета током болничког лечења, најзадовољнији су пацијенти на интерном, потом на хируршким одељењима. Средње оцене су се кретале у распону од 3,04 на гинекологији до 3,95 на интерном одељењу. (графикон 6)

Графикон 6. Средње оцене задовољства организацијом посета 2020/2022.године



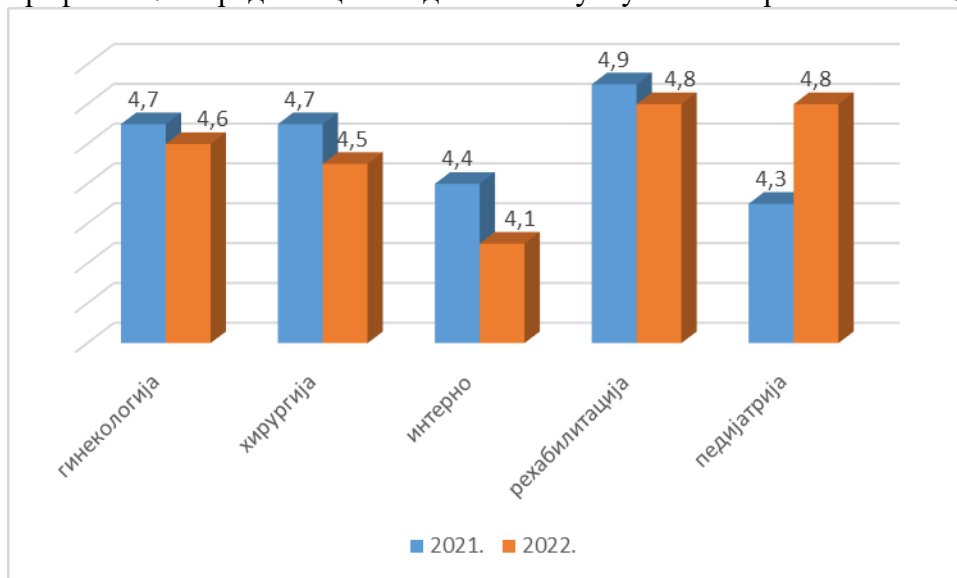
На свим посматраним одељењима дошло је до пада средње оцене у односу на прошлу годину и то највише на интерном одељењу (графикон 7а). Обзиром да је одељење педијатрије укључено у истраживање тек 2020.године, дат је приказ средњих оцена током претходног периода на испитиваним одељењима. (Графикон 7)

Графикон 7. Средње оцене задовољства услугама сестринске неге 2018-2022.



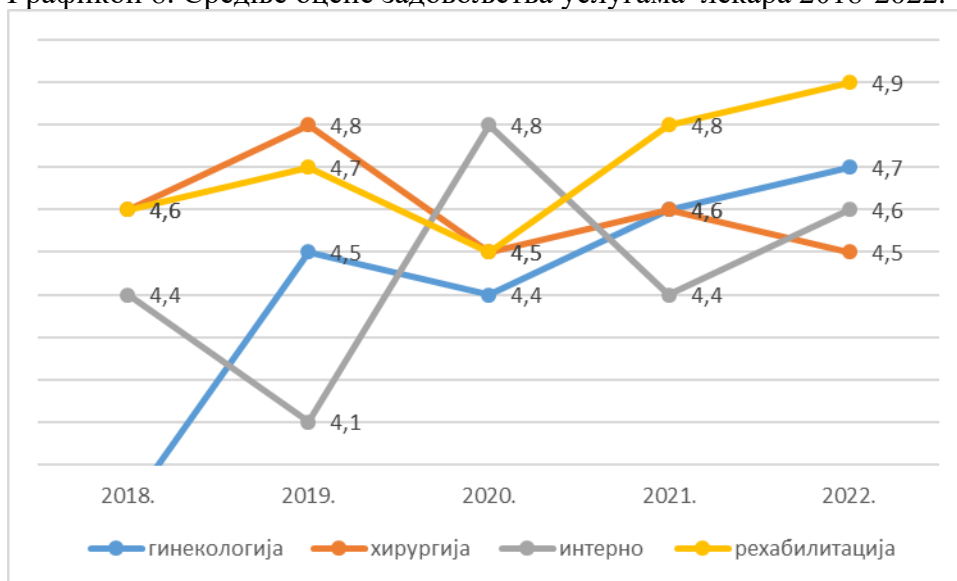


Графикон 7а. Средње оцене задовољства услугама сестринске неге 2021/2022.године



Ако се посматра задовољство услугама лекара током боравка у болници, примећује се да опада у односу на прошлу годину једино на хируршким одељењима, где је и забележена најнижа средња оцена 4,5. Највећи пораст задовољства уочава се на интерном одељењу (Графикон 8 и 8а)

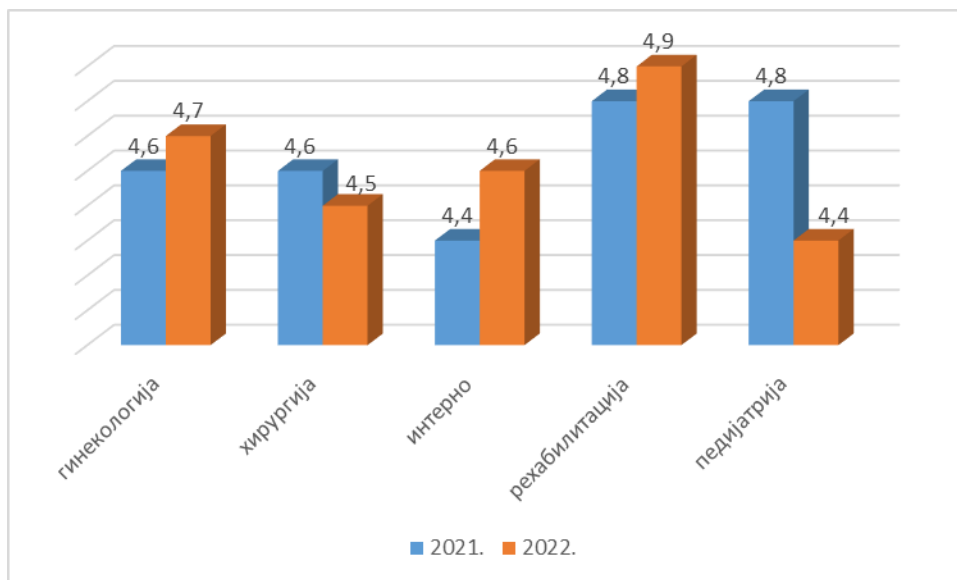
Графикон 8. Средње оцене задовољства услугама лекара 2018-2022.



На графикону 8а види се кретање средње оцене задовољства услуга лекара и на педијатријском одељењу, које је уврштено у испитивање 2020.године.

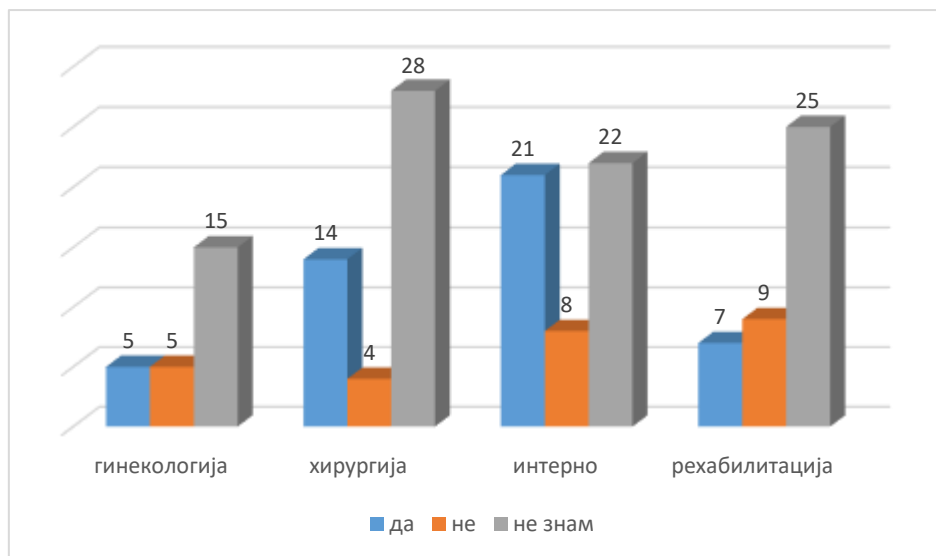


Графикон 8а. Средње оцене задовољства услугама лекара 2021/2022.



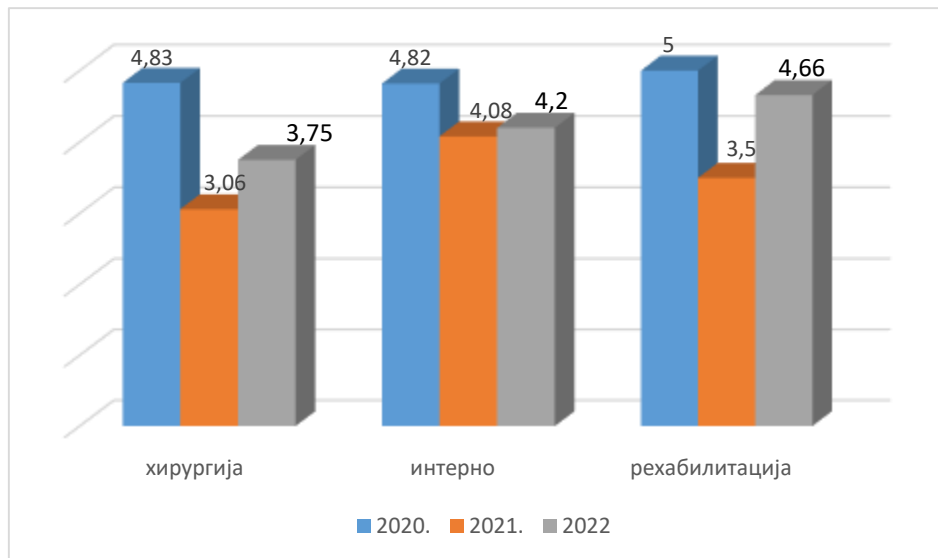
На питање да ли је при лечењу коришћен клинички пут, највећи број испитаника је одговорио са „не знам“ или није било одговора. Ово питање је прошле године први пут уврштено у анкету. (Графикон 9)

Графикон 9. Дистрибуција испитаника према изјавама о коришћењу клиничког пута 2022.године



2020. године је као ново уврштено и питање везано за задовољство услугама дијагностике и лечења у вези обољења КОВИД 19, које је оцењено високим оценама прошле године, док је током 2021. г дошло до пада средње оцене на свим одељењима. (Графикон 10.)

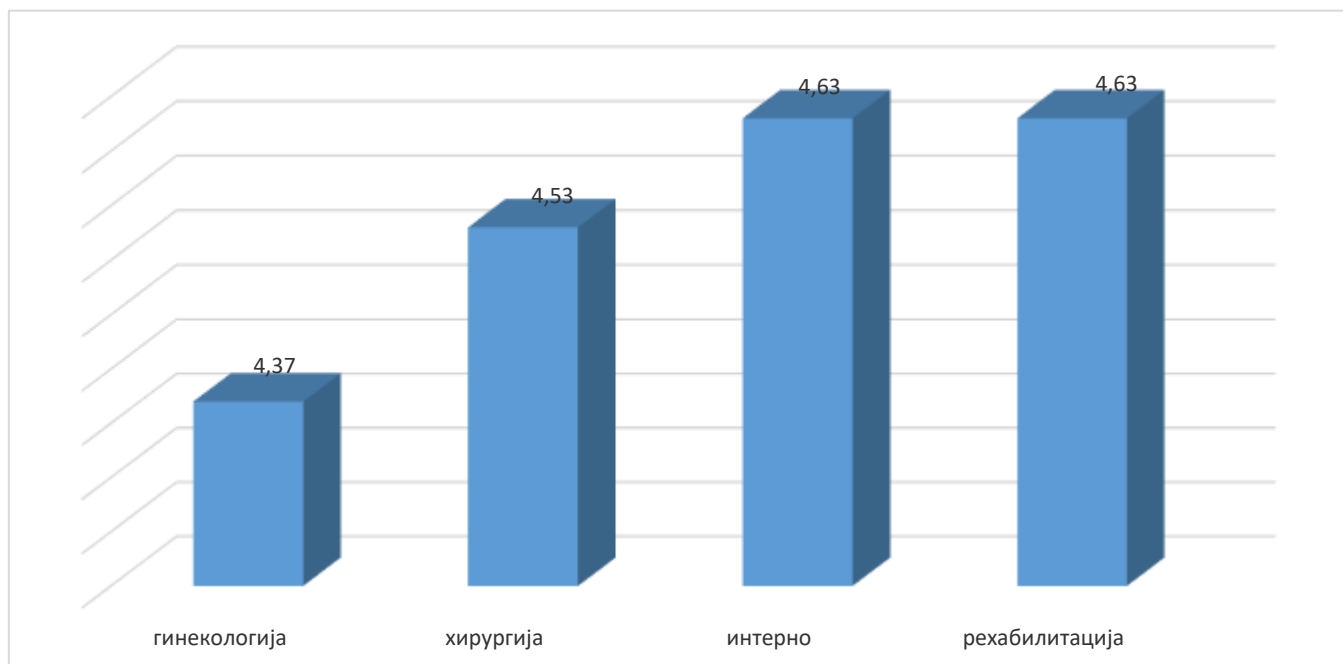
Графикон 10. Услуге дијагностике и лечења у вези КОВИД-19 2020/2021/2022.



На питање да ли им је болничко лечење у установи одложено због актуелне епидемиолошке ситуације, већина испитаника се изјаснила да није.

Када се узме све у обзир, укупним болничким лечењем у 2022. години су најзадовољнији пацијенти на одељењу рехабилитације и интерном, потом на хирургији, док су најнезадовољнији пацијенткиње са гинеколошког одељења. (Графикон 9.)

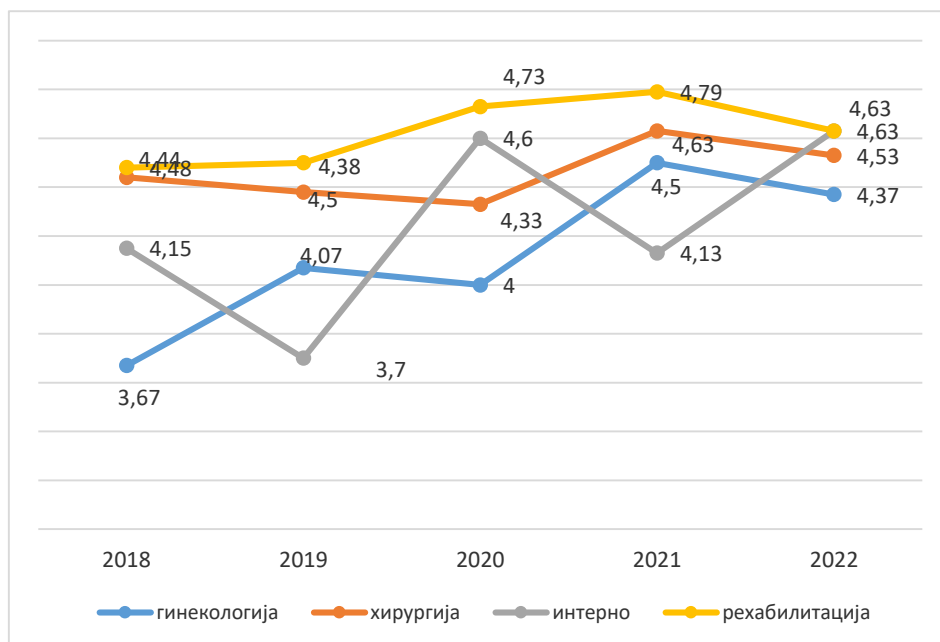
Графикон 9. Задовољство укупним болничким лечењем 2022. године





У посматраном периоду 2018-2022.године, до пораста средње оцене дошло је на интерном одељењу, док се на осталим уочава пад задовољства (Графикон 10.)

Графикон 10. Средње оцене задовољства укупним болничким лечењем 2018-2022. године



АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА РАДОМ ИЗАБРАНИХ ЛЕКАРА

Анкетирањем је обухваћена једнодневна популација пацијената у току радног времена током новембра 2022. године у службама опште медицине, здравствене заштите деце и здравствене заштите жена, као и у стоматолошкој здравственој заштити.

Анкетирано је укупно 1722 пацијената, са стопом одговора 86,4%, што је мање у односу на претходно испитивање (71,3%).

Табела 1. Стопе одговора учесника у службама у којима раде изабрани лекари

	Број пацијената на дан анкете	Број подељених упитника	Број враћених (попуњених) упитника	Стопа одговора учесника
УКУПНО	4323	1994	1722	86,4%

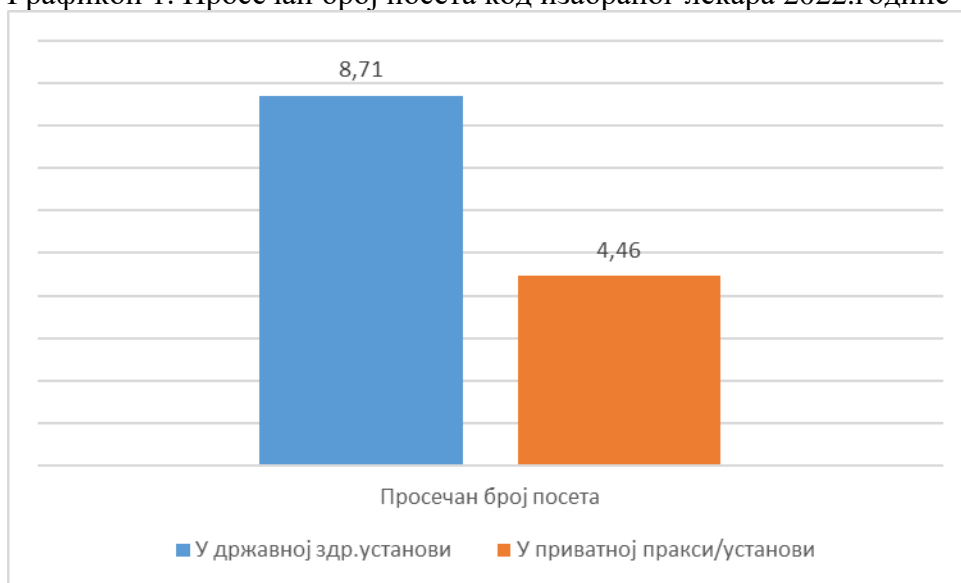
(У анализи су приказани резултати истраживања у општој медицини, служби за зз деце и жена)

У структури анкетираних по полу већина су особе женског пола 66%, средњег образовања 61% и доброг и средњег материјалног стања укупно 82%.



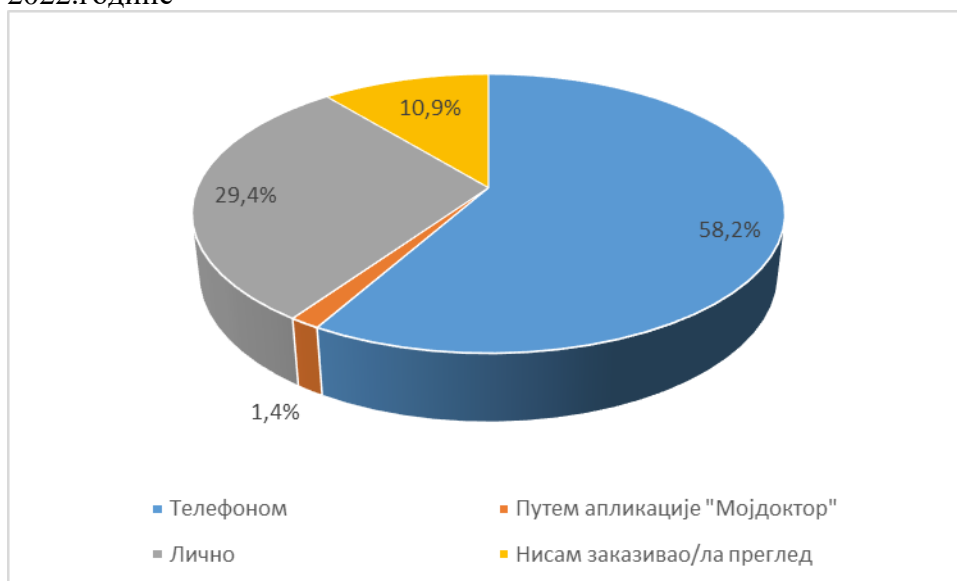
Током 2022.године, двоструко више посета је остварено у државним него у приватним здравственим установама (Графикон 1.)

Графикон 1. Просечан број посета код изабраног лекара 2022.године



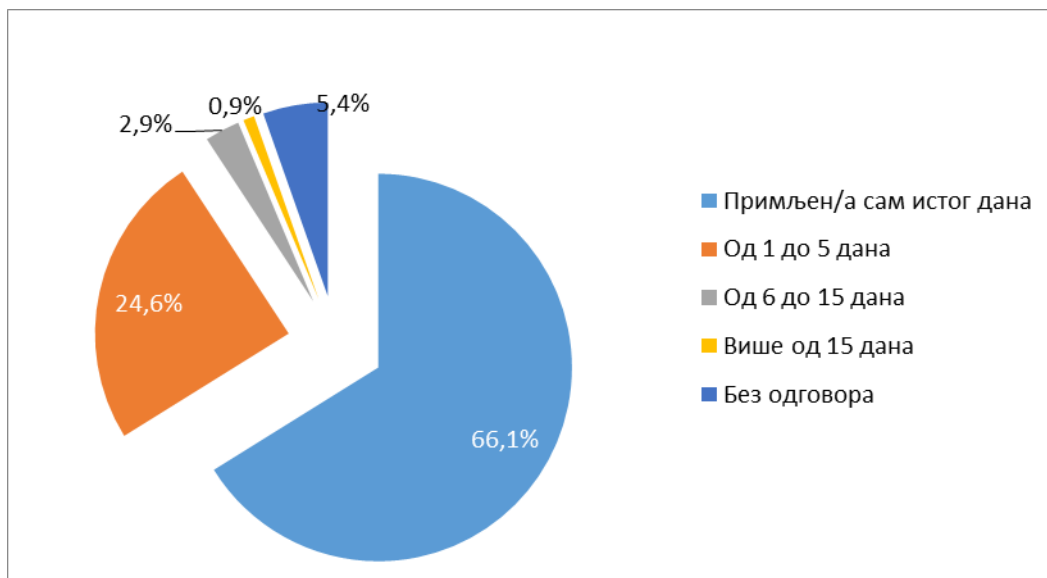
Већина испитаника је путем телефона заказивала прегледе код изабраног лекара, скоро једна трећина је то учинила лично, а сваки десети није заказивао преглед. (Графикон 2)

Графикон 2. Дистрибуција испитаника према начину заказивања прегледа код изабраног лекара 2022.године



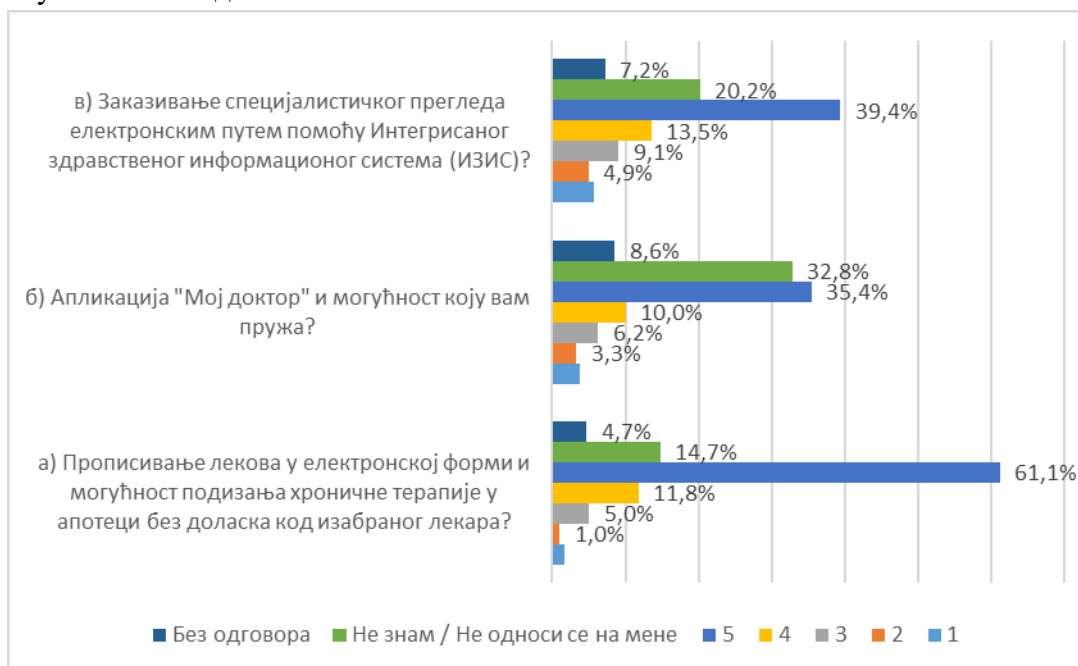
Највећи проценат корисника служби у којима раде изабрани лекари обично буду заказани истог дана или чекају 1-5 дана. На заказан преглед више од 15 дана чека мање од 1% анкетираних (Графикон 3.)

Графикон 3. Дистрибуција испитаника према дужини чекања на заказан преглед 2022.годин

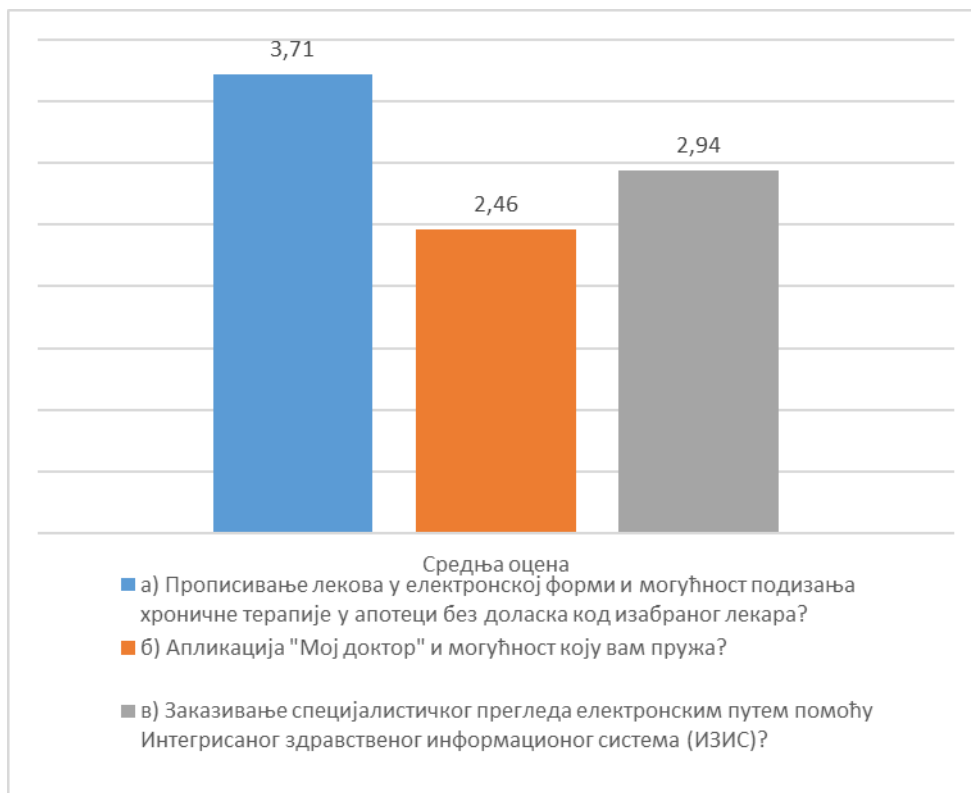


Већина анкетираних у 2022.години се позитивно изјаснила по питању одређених карактеристика службе или нису били упознати са истим (оцењивањем од 1-веома лоше, до 5-одлично). (Графикон 4)

Графикон 4. Дистрибуција испитаника према изјавама које се односе одређене карактеристике службе 2022.године

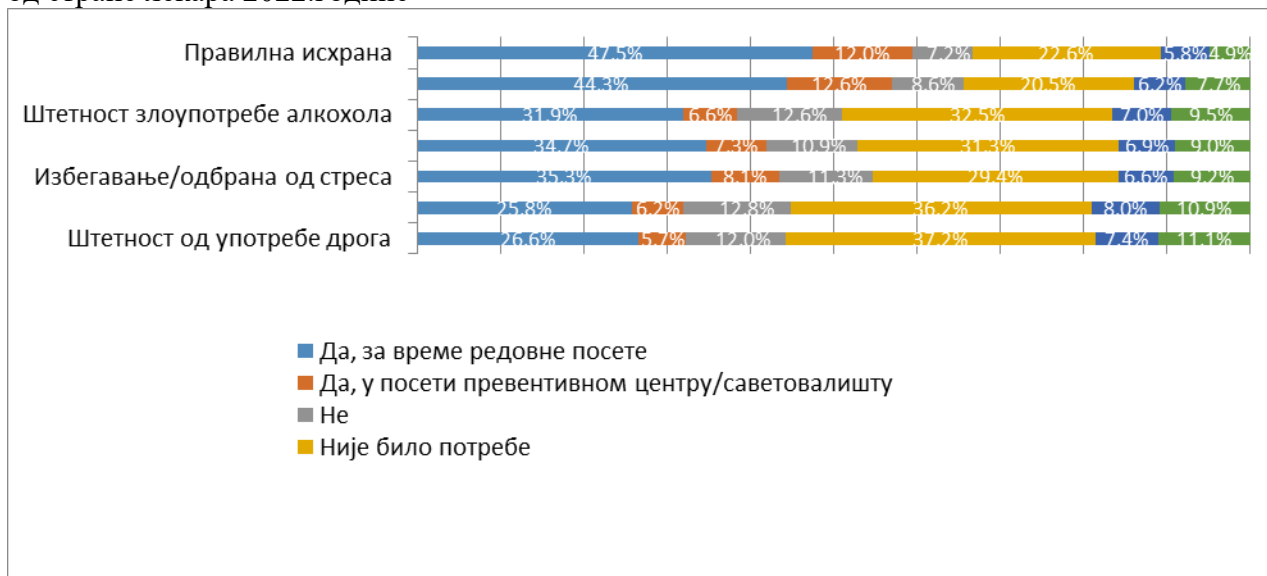


Графикон 4а. Средње оцене задовољства одређеним карактеристикама службе 2022. године



Већина анкетираних се слаже да изабрани лекар, у току редовних посета, спроводи здравствено васпитни рад о здравим стилевима живота и ризицима по здравље, највише о правилној исхрани, важности физичке активности, штетности пушења и избегавање стреса. (Графикон 5.)

Графикон 5. Дистрибуција испитаника према изјавама о давању здравствено васпитних савета од стране лекара 2022.године

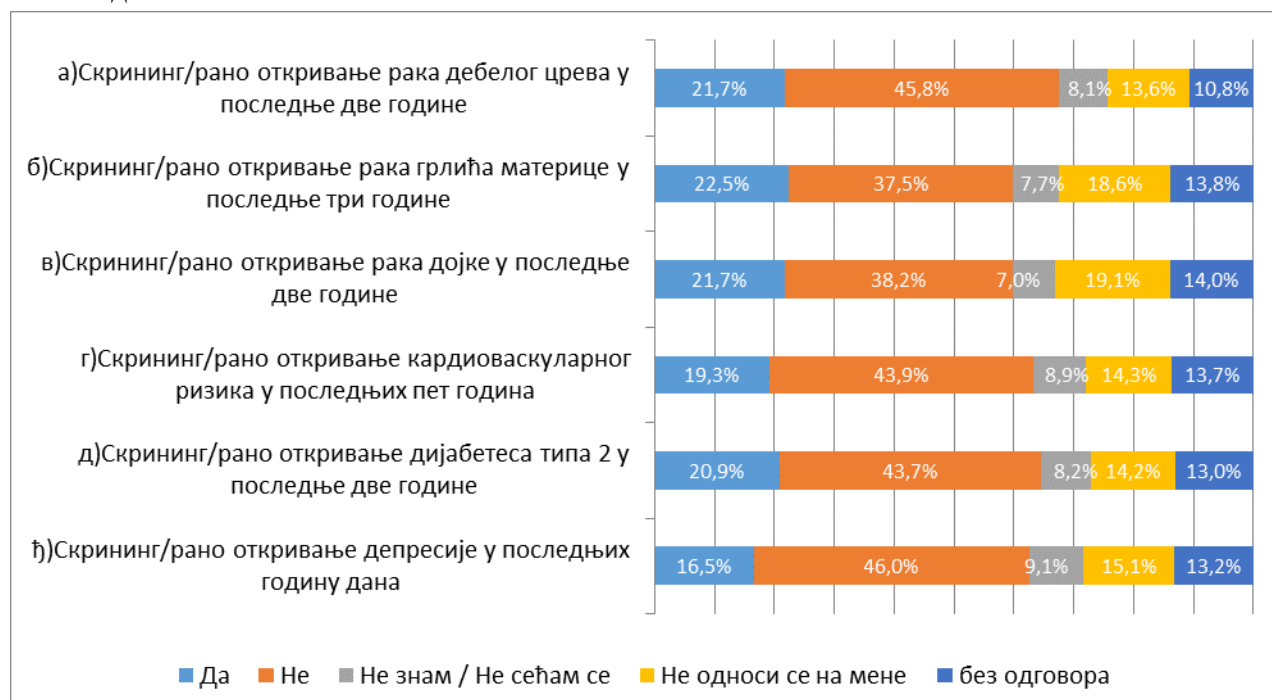


Уврштено је и питање у вези скрининг прегледа у овим службама.



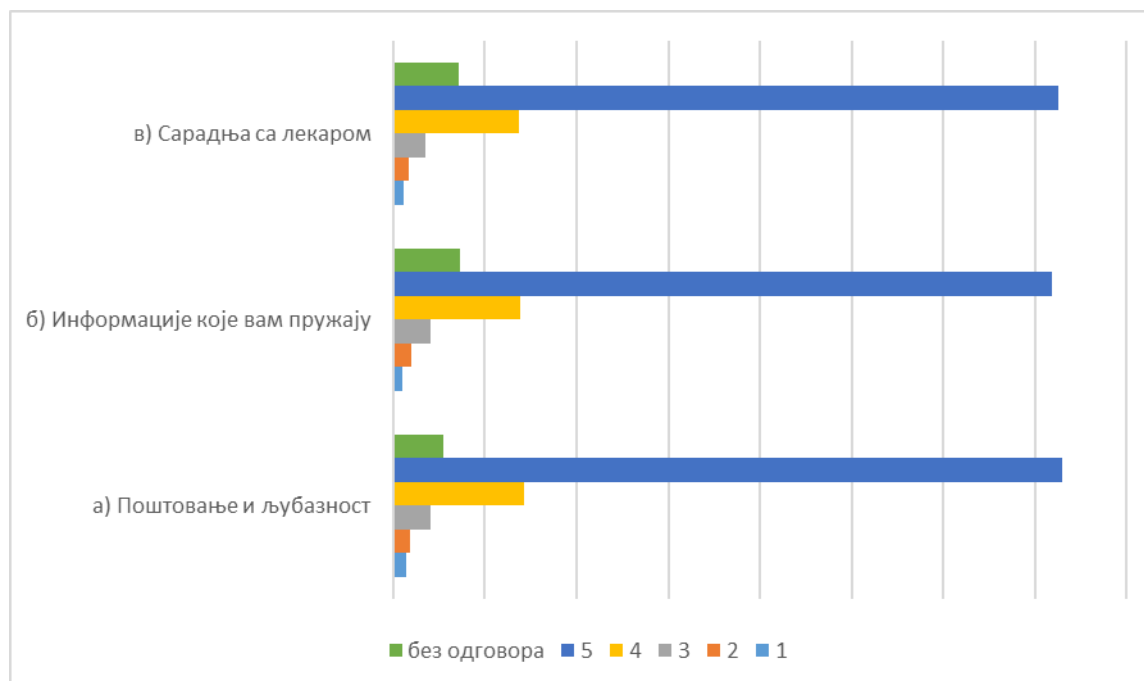
Процент оних који су обавили неки од наведених прегледа, креће се од 23% (скрининг грлића материце) до 17% (скрининг депресије) (Графикон 6)

Графикон 6. Дистрибуција испитаника према изјавама које се односе на скрининг прегледе 2022.године

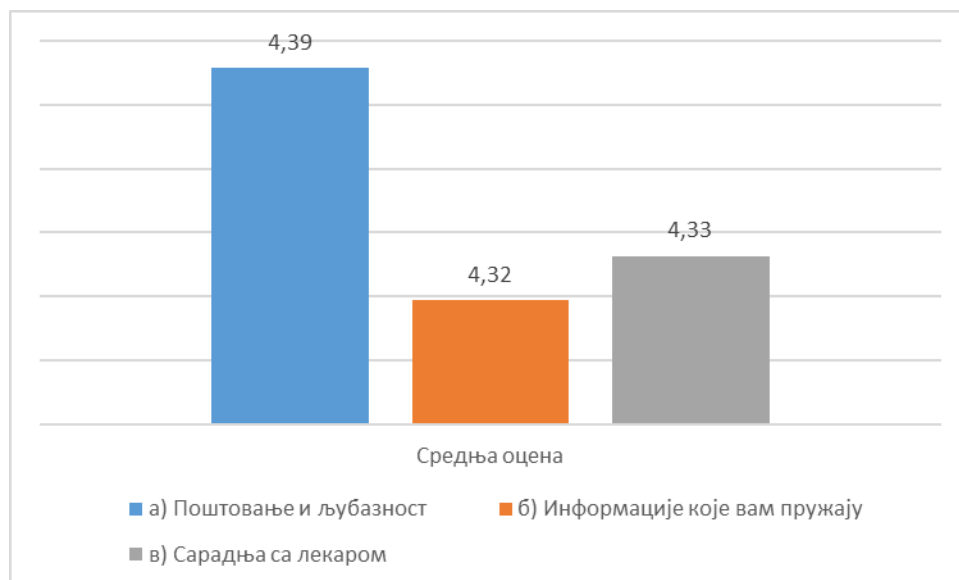


Већина анкетираних пацијената је оценила високом оценом рад медицинских сестара. Средња оцена задовољства се кретала од 4,32 до 4,39, а оцењивало се поштовање и љубазност, информације које пружају пацијентима и сарадња са лекаром. (графикон 7 и 7а).

Графикон 7. Дистрибуција корисника према изјавама о раду медицинских сестара 2022.године



Графикон 7а. Средње оцене задовољства о раду медицинских сестара 2022. године

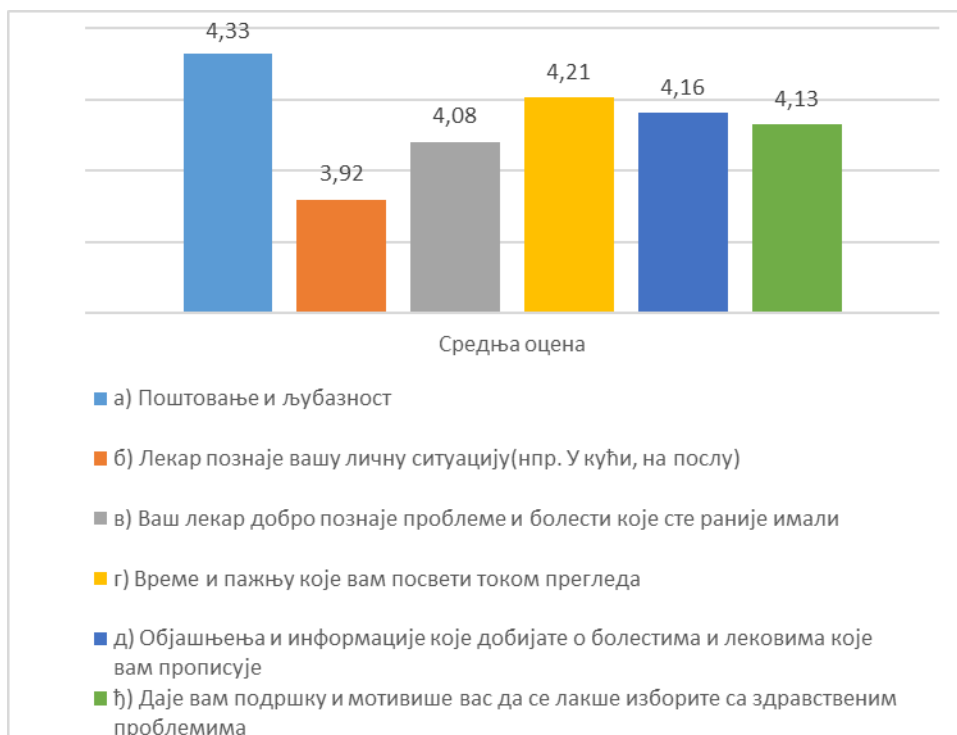


Када је у питању рад лекара, анкетирани су оцењивали поштовање и љубазност, упознатост лекара са личном ситуацијом пацијента, као и ранијим здравственим проблемима, посвећено време и пажња током прегледа, објашњење и информације које добијају о болестима и лековима, као и давање подршке и мотивације од стране лекара.

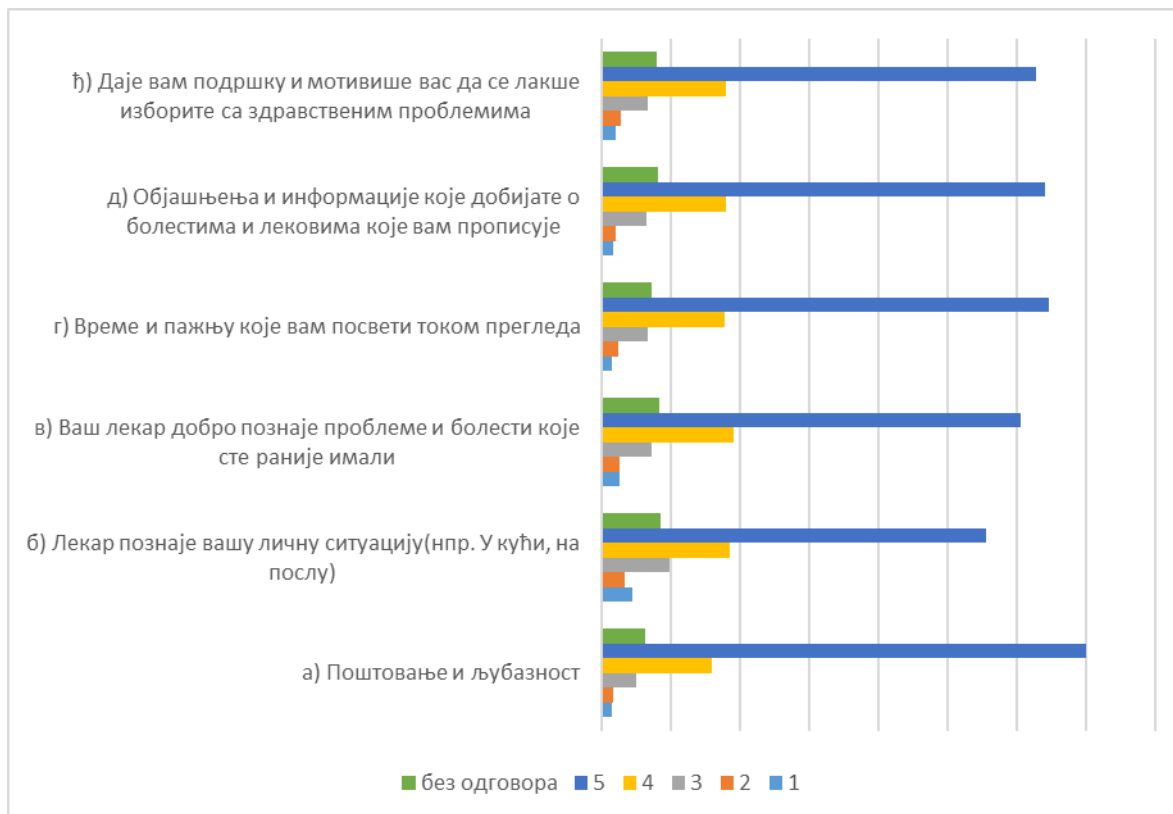
Сваку изјаву је више од две трећине оценило највишом оценом. (Графикон 8а)

Средње оцене ових карактеристика кретале су се од 3,92 до 4,33. (Графикон 8)

Графикон 8. Средње оцене задовољства о раду изабраних лекара 2022.године



Графикон 8а. Дистрибуција корисника према изјавама о раду лекара 2022.године

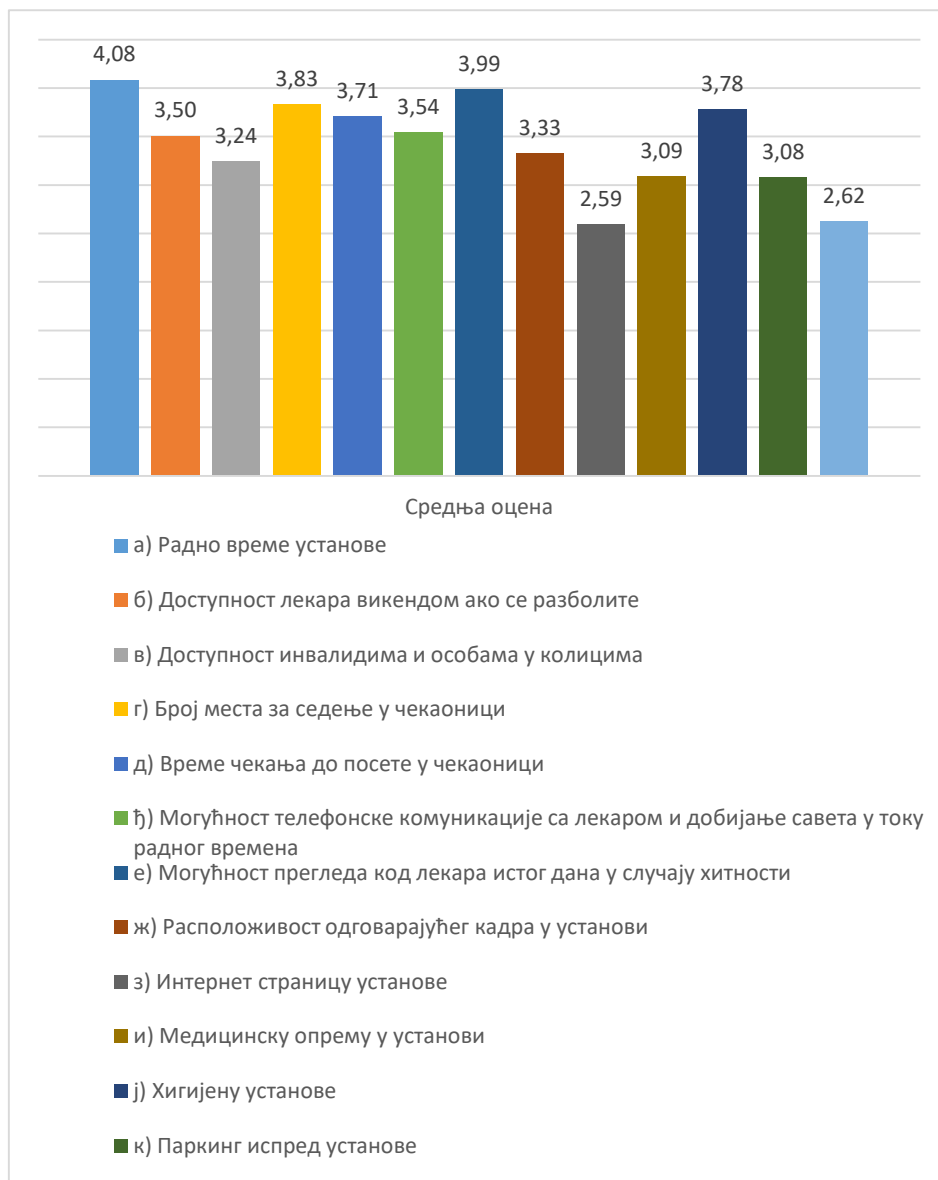


Исказивањем задовољства о услугама и организацији рада у овим службама, најнижа оцена забележена је по питању садржаја интернет страница установа 2,59 и поштовања процедуре у



поступку жалбе код повреде права пацијената 2,62, док су највишом оценом оцењени радно време службе 4,0 и могућност телефонске комуникације са лекаром и добијање савета у току радног времена 3,99. (Графикон 9)

Графикон 9. Средње оцене задовољства о услугама и организацији рада у служби 2022. године

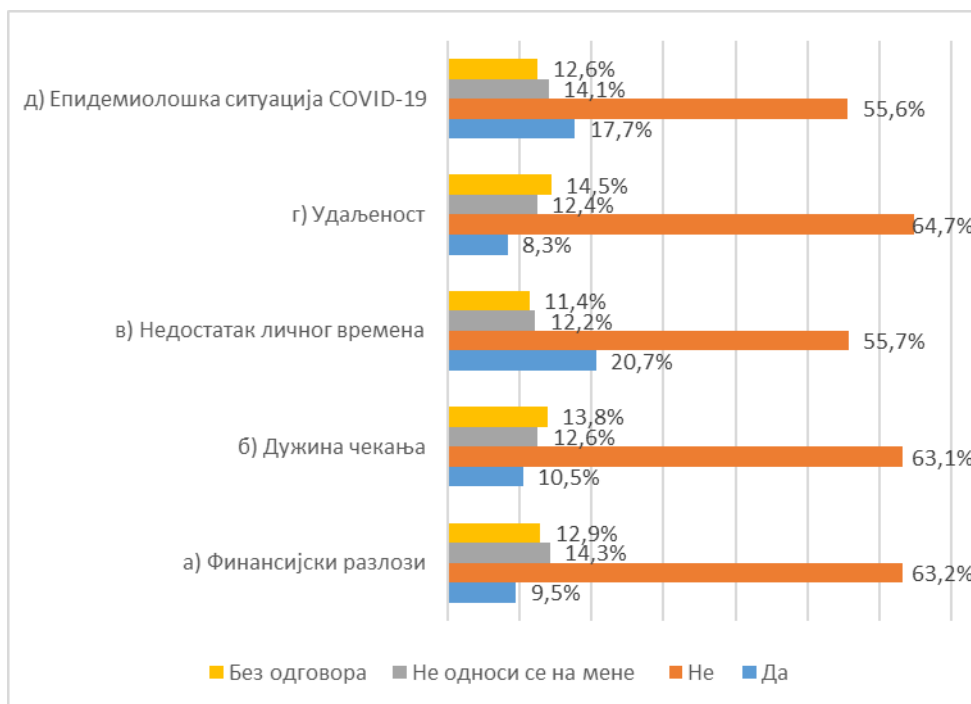


Више од 47% анкетираних оценило је услуге дијагностике и лечења у вези са КОВИД 19 обољењем највишом оценом, док је 4% исказало незадовољство ниским оценама (1 и 2).

Следеће питање се односило на разлоге одлагања посета код изабраног лекара током 2022.године.

Као највећи разлог одлагања посета истакао се недостатак личног времена 21% и епидемиолошка ситуација 18% (Графикон 10)

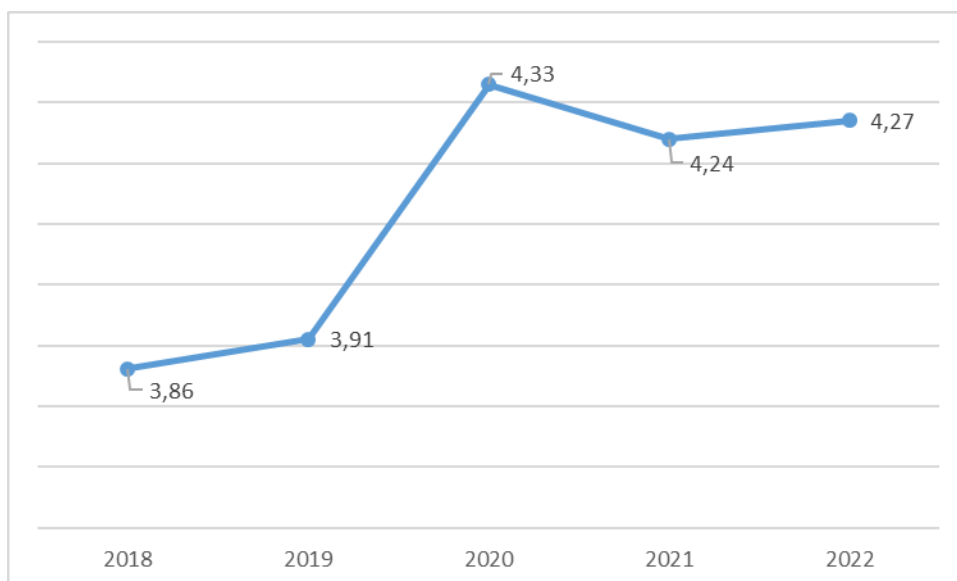
Графикон 10. Дистрибуција испитаника према разлозима одлагања посета код ИЛ 2022.године



Око 70% анкетираних описало је своје здравствено стање као одлично и врло добро, а 5% као веома лоше и лоше.

Узимајући све наведено у обзир, опште задовољство радом изабраних лекара је оцењено нешто вишом оценом у односу на прошлу годину, што је уједно и друга највиша оцена у току посматраног периода. (графикон 11)

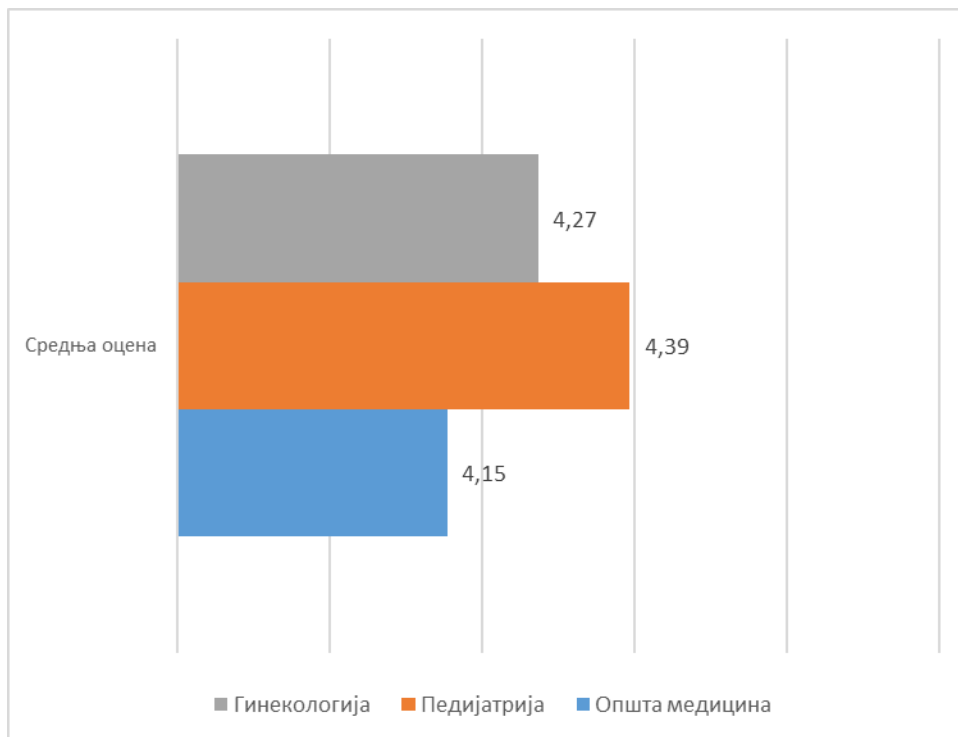
Графикон 11. Средње оцене општег задовољства радом изабраних лекара 2018-2022.



Ако се посматра опште задовољство корисника по службама, уочава се да су анкетирани највишом оценом оценили рад службе за зз деце 4,4, потом службе за зз жена 4,3 и на трећем месту се налази служба за зз одраслог становништва. (графикон 12)

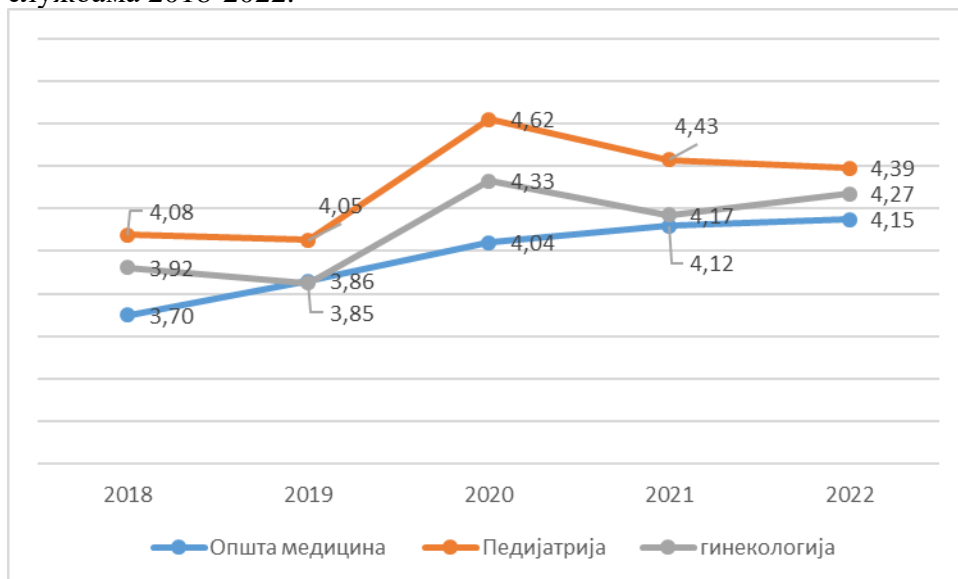


Графикон 12. Средње оцене општег задовољства по службама 2022.године



Кретање средњих оцена општег задовољства корисника у периоду од 2018. до 2022. године по службама види се на графикону 12а. У односу на прошлу годину, дошло је пораста средње оцене задовољства у свим службама, изузев у служби за здравствену заштиту деце. (графикон 12а)

Графикон 12а. Средње оцене општег задовољства корисника радом изабраних лекара по службама 2018-2022.

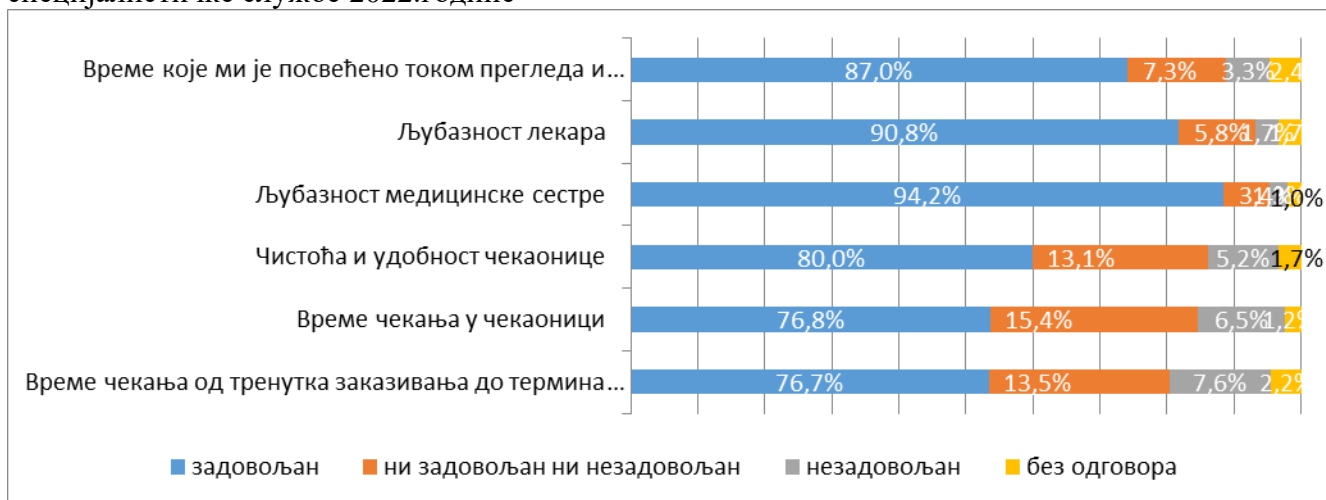




Истраживање је спроведено током месеца новембра 2022.године у свим специјалистичким службама домова здравља сремског округа и у специјалистичким службама Опште болнице Сремска Митровица, за разлику од досадашњих истраживања, која су спроведена само у службама интерне медицине. Анкетирањем је обухваћена једнодневна популација корисника специјалистичких служби здравствених установа. Подељено је укупно 798 упитника, од укупно 1480 пацијената који су тог дана посетили специјалистичке службе домова здравља, са стопом одгова 96,4%.

Већина анкетираних се позитивно изјаснила по свим наведеним карактеристикама ове службе. Највећи проценат незадовољних је по питању времена чекања од тренутка заказивања до термина прегледа. (Графикон1.)

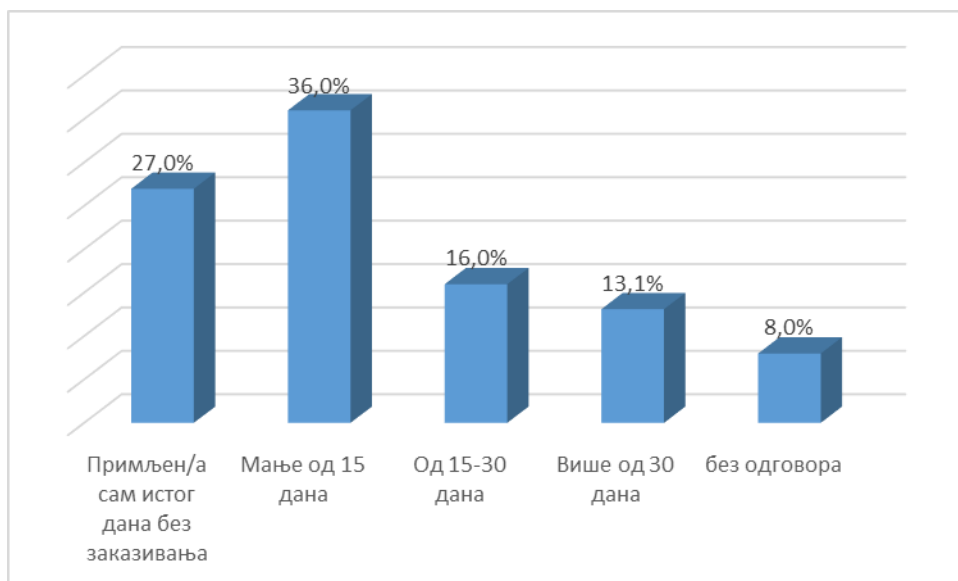
Графикон 1. Дистрибуција корисника према изјавама о одређеним карактеристикама специјалистичке службе 2022.године



Анкетирани пацијенти су у просеку имали по 4,3 прегледа код специјалисте у државној и 2,6 прегледа у приватној здравственој установи током 2022.године.

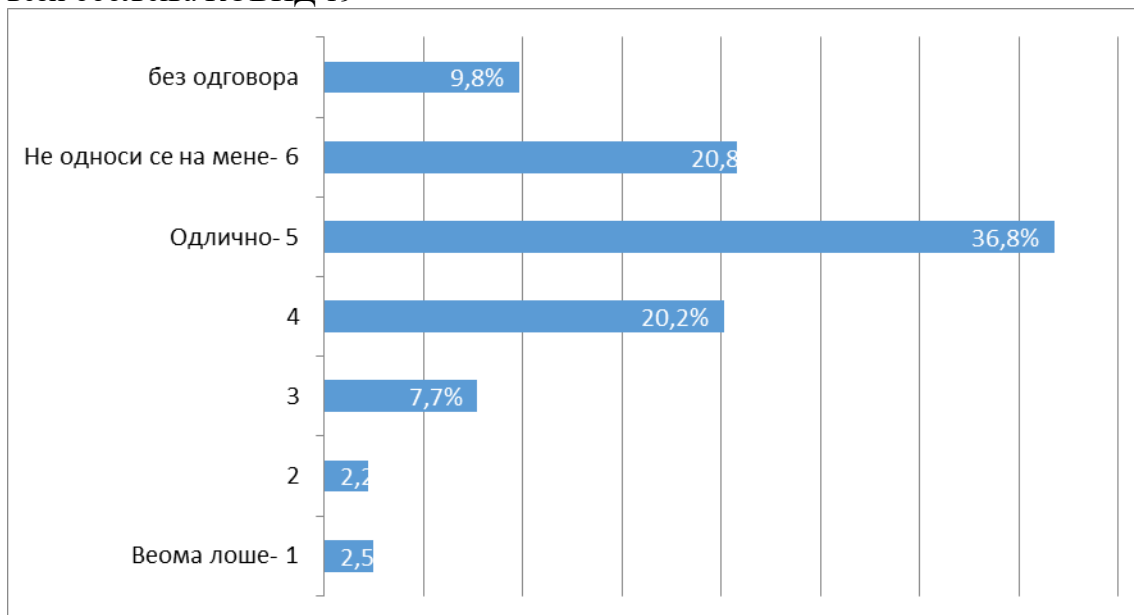
Једна трећина корисника чека на заказан преглед мање од 15 дана, а нешто мање од трећине испитаних буде примљена истог дана без заказивања. Више од 30 дана чека сваки осми пацијент, што је мање у односу на прошлу годину. (Графикон 2)

Графикон 2. Дистрибуција корисника према изјавама о дужини чекања на заказан преглед 2022.године



Следеће питање односило се на задовољство анкетираних о пруженим услугама дијагностике и лечења у току епидемиолошке ситуације и обољења КОВИД 19. Више од трећине испитаника оценило је ову карактеристику највишом оценом. (графикон 3)

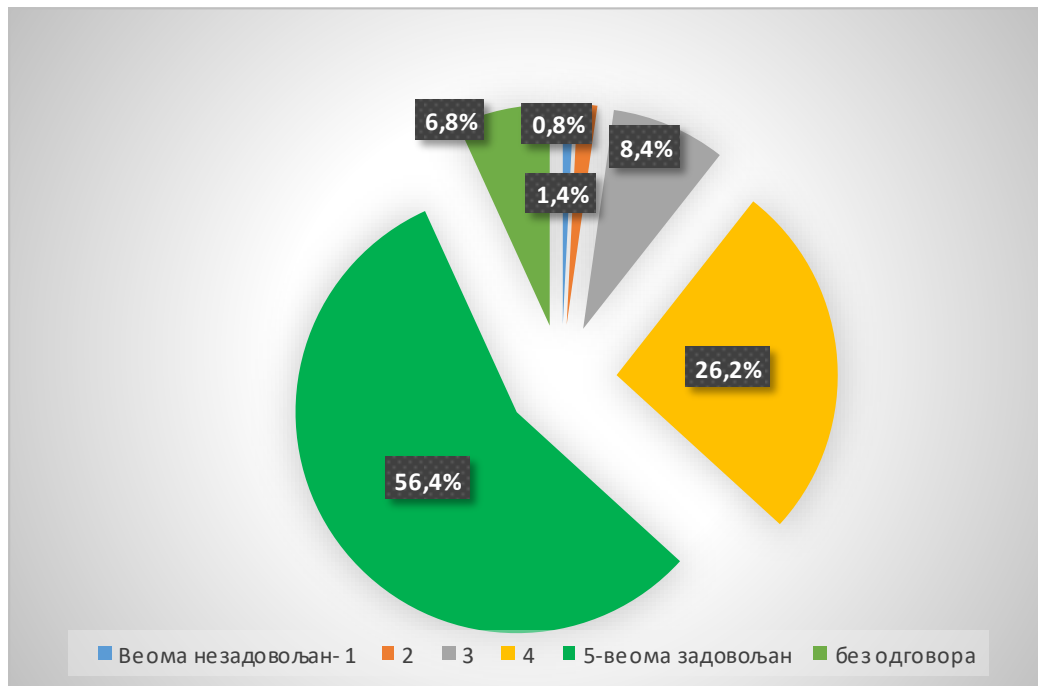
Графикон 3. Дистрибуција корисника према задовољству услугама дијагностике и лечења у вези обољења КОВИД 19



Додато је и питање које се односило на одлагање/отказивање прегледа у специјалистичкој служби због епидемије КОВИД 19. Мање од половине испитаника 46% није имало отказивање прегледа, док се то догодило сваком четвртом анкетираним пацијенту.

Узимајући све наведено у обзир, већина анкетираних корисника се позитивно изјаснила по питању рада специјалистичке службе око 80% (задовољних и веома задовољних), 8% је неутралног става, док је 2% незадовољних и веома незадовољних. (Графикон 4.)

Графикон 4. Дистрибуција корисника према општем задовољству радом специјалистичке службе 2022.године



Када се посматра опште задовољство корисника радом специјалистичке службе током периода 2015-2022.године, уочава се благи пад средње оцене у односу на прошлу годину за 0,04. (Графикон 6.)

Графикон 6. Средње оцене општег задовољства корисника радом специјалистичке службе 2015-2022.године

