

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА НА ТЕРИТОРИЈИ ЈАБЛАНИЧКОГ ОКРУГА

УВОД

Праћење квалитета рада у здравственим установама обухвата и процену задовољства корисника здравственом заштитом. Очекивања корисника - пацијента су се значајно изменила последњих година. Традиционални односи у којима лекар увек зна шта је најбоље за пацијента и у том смислу самостално доноси одлуке, замењени су могућностима избора за пацијента да прихвати или не прихвати понудјени третман, да захтева додатне прегледе и слично.

Задовољство (сатисфакција) пацијената пруженом здравственом заштитом је основна димензија у евалуацији квалитета здравствене заштите. Задовољство представља сложени однос између пацијентових опажених потреба, његових очекивања од здравствене службе и искуства са добијеним услугама. То је одраз болесникове процене свих аспеката здравствене заштите, укључујући ту и технички аспект, интерперсоналне односе и организацију здравствене заштите. Задовољство је степен до кога је здравствени систем испунио очекивања болесника и мера става болесника према лекару, систему здравствене заштите и медицинској нези коју добија.

Постоје четири важна разлога за процену задовољства пацијената, а то су:

- даваоци услуга у здравству желе да задовоље очекивања пацијената, па је тако задовољство пацијената и циљ целокупног система здравствене заштите;
- задовољство корисника је последица пружене здравствене заштите, па је и један од резултата неге и лечења;
- задовољство пацијента доприноси позитивним ефектима здравствене заштите - задовољан пацијент више слуша и следи савете свог лекара и
- задовољство је важан суд о пруженој здравственој заштити па и елемент њеног квалитета рада.

Циљ процене задовољства је установити степен задовољства корисника пруженом

здравственом заштитом у установама, и који су то фактори који утичу на њихово задовољство, односно незадовољство. Процена задовољства корисника у Здравственим установама Јабланичког округа извршена је на основу упитника који су подељени пацијентима који су користили услуге здравствене заштите 26.11.2007. године, у следећим службама Дома здравља Лесковац: Диспанзер за здравствену заштиту одраслих лица (општа медицина), Диспанзер за медицину рада, Диспанзер за здравствену заштиту деце и омладине, Диспанзер за здравствену заштиту жена, Служба за стоматолошку здравствену заштиту и Интернистички диспанзер, а у Општој болници пацијентима који су у периоду од 26.11-30.11.2007. године отпуштени са следећих одељења: Интерно одељење, Инфективно одељење, Одељење неурологије, Одељење пнеумофизиологије, Одељење опште хирургије, Одељење ортопедије, Оториноларинголошко одељење, Одељење офталмологије, Одељење урологије и Одељење за гинекологију и акушерство, као и пацијентима који су 26.11.2007. године користили услуге Интернистичке специјалистичко-консултативне службе. Упитници су били анонимни, уручивани су пацијентима после обављене посете лекару или при отпусту из болнице, да их попуне и врате поштом. У Здравственим установама Јабланичког округа подељено је 2594 упитника, а прикупљено 1987 и то: у Домовима здравља, као примарна здравствена заштита, је подељено 2133, а прикупљено 1643, у Општој болници и специјализованој болници "Гејзер", као стационарна здравствена заштита, је подељено 461 упитника, а прикупљено 344.

Процена задовољства корисника у Дому здравља Бојник извршена је 26.11.2007. године, у следећим службама Дома здравља Бојник: Служба опште медицине, Служба медицине рада, Служба за здравствену заштиту деце, школске деце и омладине, Служба за здравствену заштиту жена, Специјалистичка служба (интерна медицина) и Служба стоматолошке здравствене заштите. У Дому здравља Бојник подељено је 123 упитника, а прикупљено 122.

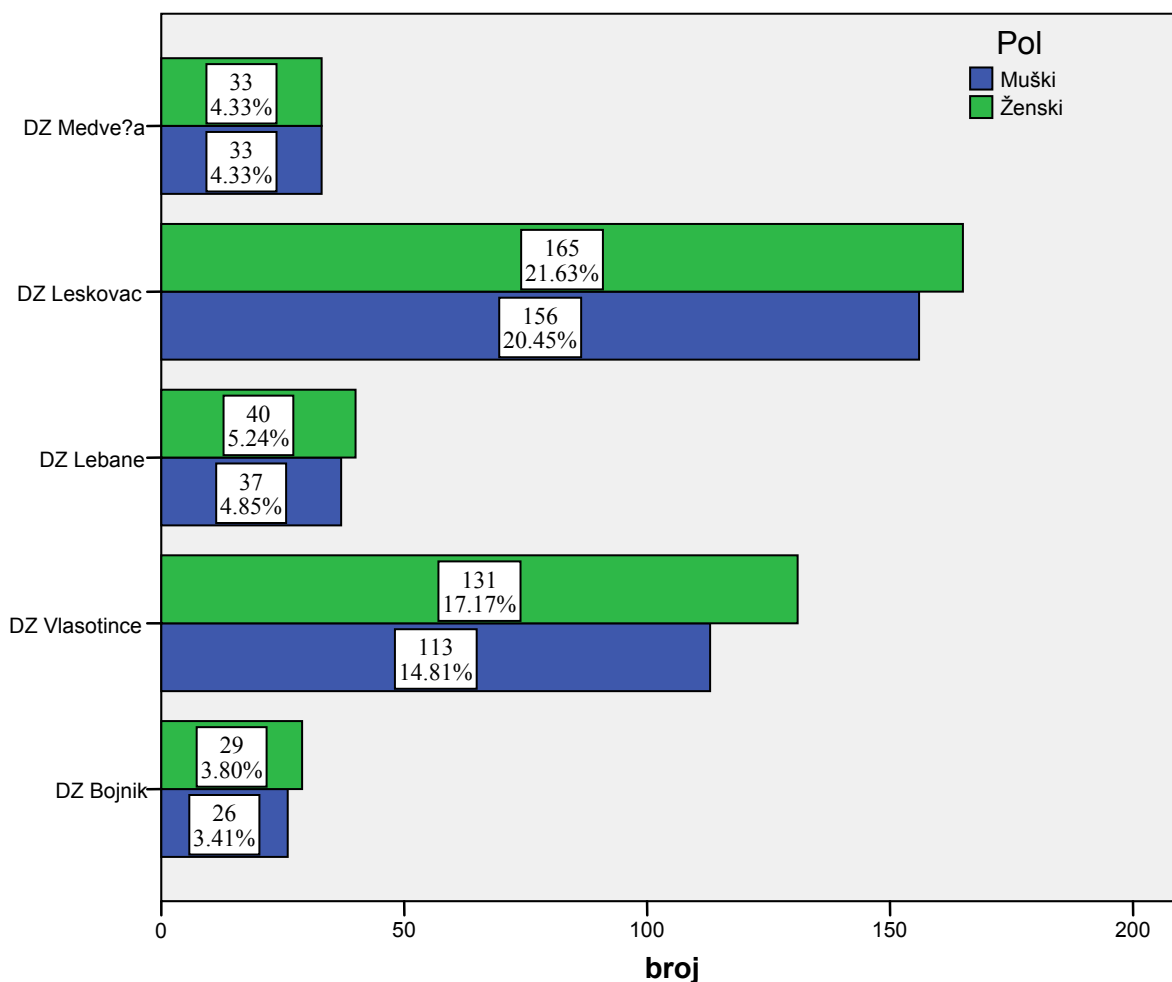
Процена задовољства корисника у Дому здравља Лебане извршена је 26.11.2007. године у следећим службама Дома здравља Лебане: Диспанзер опште медицине, Диспанзер медицине рада, Диспанзер за здравствену заштиту деце и омладине, Диспанзер за здравствену заштиту жена, Интернистички диспанзер и Диспанзер стоматолошке здравствене заштите. У Дому здравља Лебане подељено је 227 упитника, а прикупљено 188.

Процена задовољства корисника у Дому здравља Власотинце извршена је 26.11.2007. године, у следећим организационим јединицама Дома здравља Власотинце: Организациона јединица опште медицине, Организациона јединица за здравствену заштиту деце, Организациона јединица за здравствену заштиту жена, Организациона јединица за специјалистичку здравствену заштиту (интерна медицина) и Организациона јединица стоматолошке здравствене заштите. У Дому здравља Власотинце подељено је 428 упитника, а прикупљено је 383 упитника.

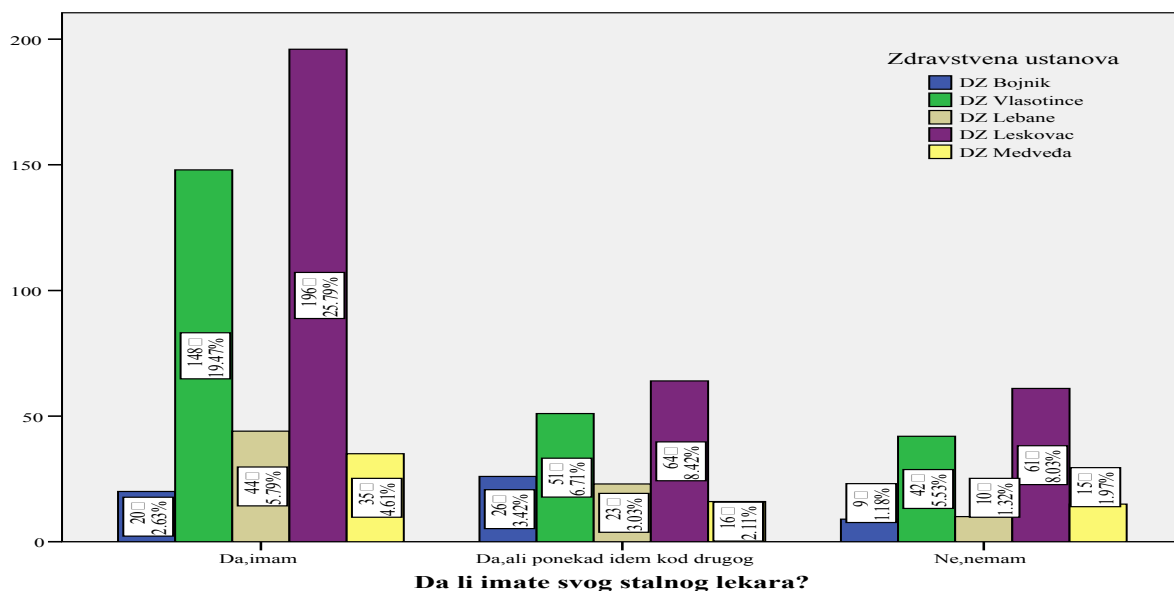
Процена задовољства корисника у Дому здравља Лесковац извршена је 26.11.2007. године, у следећим службама Дома здравља Лесковац: Служба опште медицине, Служба медицине рада, Служба за здравствену заштиту деце, школске деце и омладине, Служба за здравствену заштиту жена, Специјалистичка служба (интерна медицина) и Служба стоматолошке здравствене заштите. У Дому здравља Лесковац подељено је 1123 упитника, а прикупљено је 767 упитника.

Процена задовољства корисника у Дому здравља Медведја извршена је 26.11.2007. године, у следећим службама Дома здравља: Служба опште медицине, Служба медицине рада, Диспанзер за децу и омладину, Диспанзер за заштиту жена, Интернистички диспанзер и Зубно лекарска служба. У Дому здравља Медведја подељено је 232 упитника, а прикупљено 183 упитник.

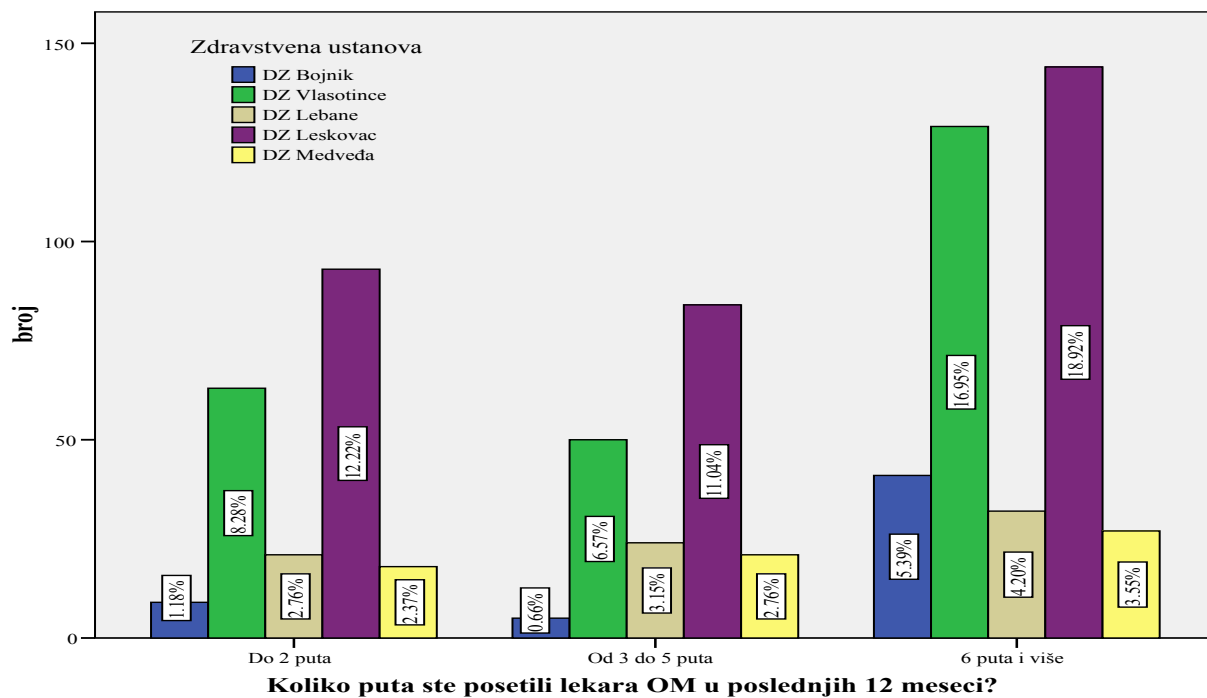
**АНАЛИЗА РЕЗУЛТАТА
ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА ОДРАСЛИХ (ОПШТА МЕДИЦИНА И МЕДИЦИНА РАДА)**



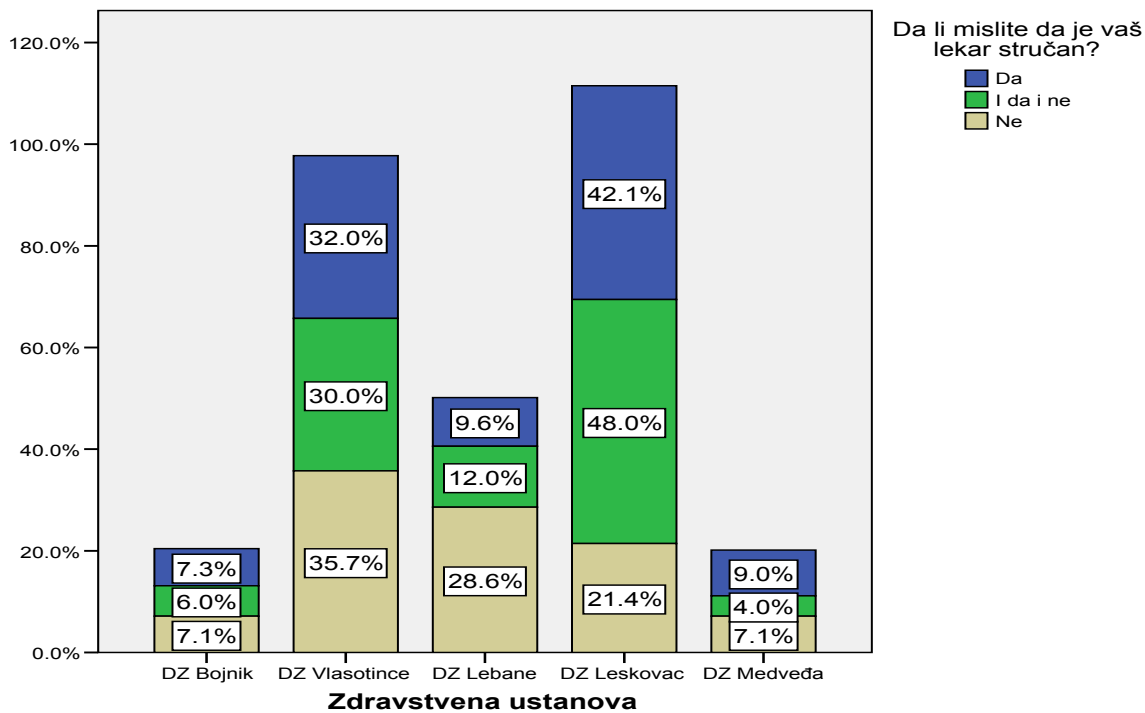
У анкетирању је учествовало највише из Дома здравља Лесковац и то 165 женских и 156 здравствених услуга. Затим из Дома здравља Власотинце 131 женских и 113 мушких корисника. Из Дома здравља Лебане учествовало је 40 женских и 37 мушких корисника. Дом здравље Медведја је анкетирало 33 женских и 33 мушких корисника, а Дом здравља Бојник 29 женских и 26 мушких корисника.



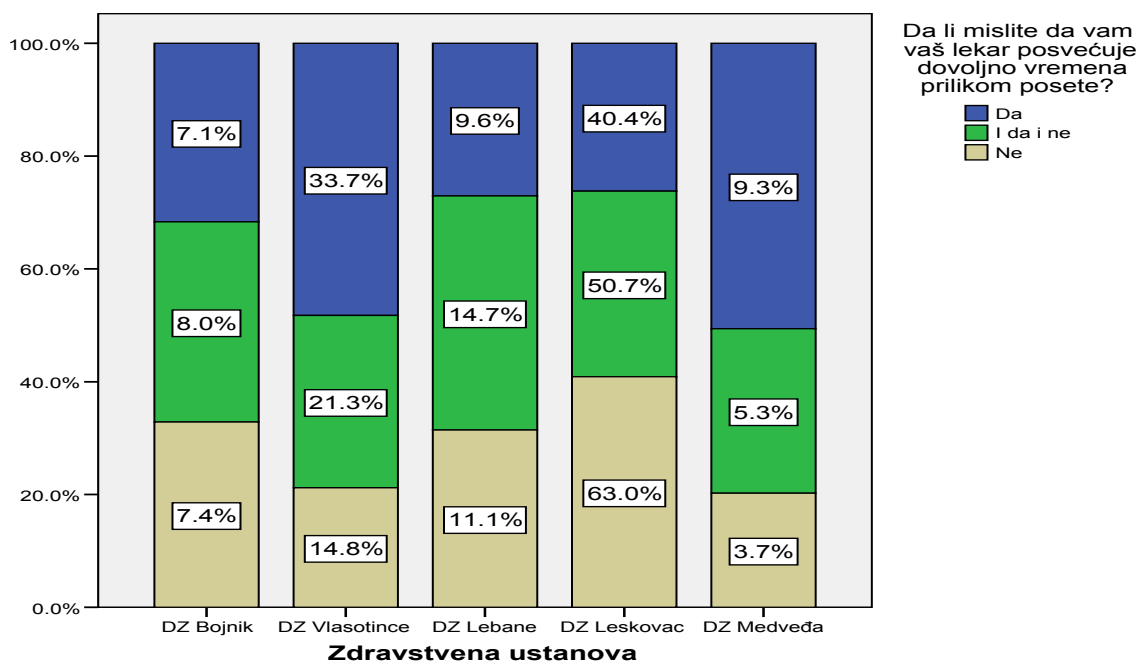
На питање Да ли имате сталног лекара најпозитивније су одговорили корисници из Лесковачког дома здравља њих 44,2%. Будући да се ради о сложеном дому здравља са највише корисника можемо констатовати да је у великој мери задовољен овај критеријум. Знатно мањи број сталних лекара је у мањим домовима здравља. То се може објаснити и начином пословања и смањеним бројем лекара који су у веома великом територијалном распореду који морају да покривају, па стога и њихова покретљивост по терену је знатно већа.



Интересантан је податак да у већим срединама су испитаници до 2 пута посећивали свог лекара знатно у већем проценту 45,6% док се у мањим срединама тај однос смањује.

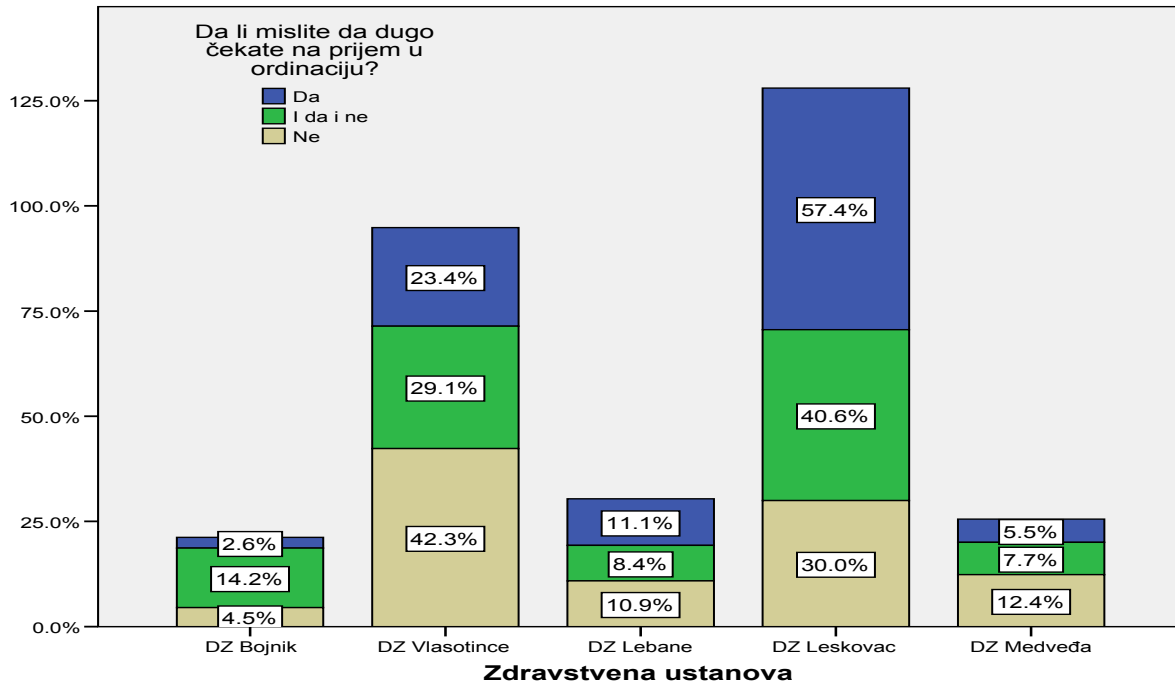


Већина корисника на територији Јабланичког округа мисли да је њихов лекар опште медицине (медицине рада) стручан. Највише корисника је из Дома здравља Лесковац (42.1%), а најмање корисника из Дома здравља Бојник (7,3).



Већина корисника на територији Јабланичког округа мисли да им лекар опште медицине (медицине рада) посвећује довољно времена и не жури се при томе. Највише корисника је из Дома здравља Лесковац (40,4%), а најмање корисника из Дома здравља

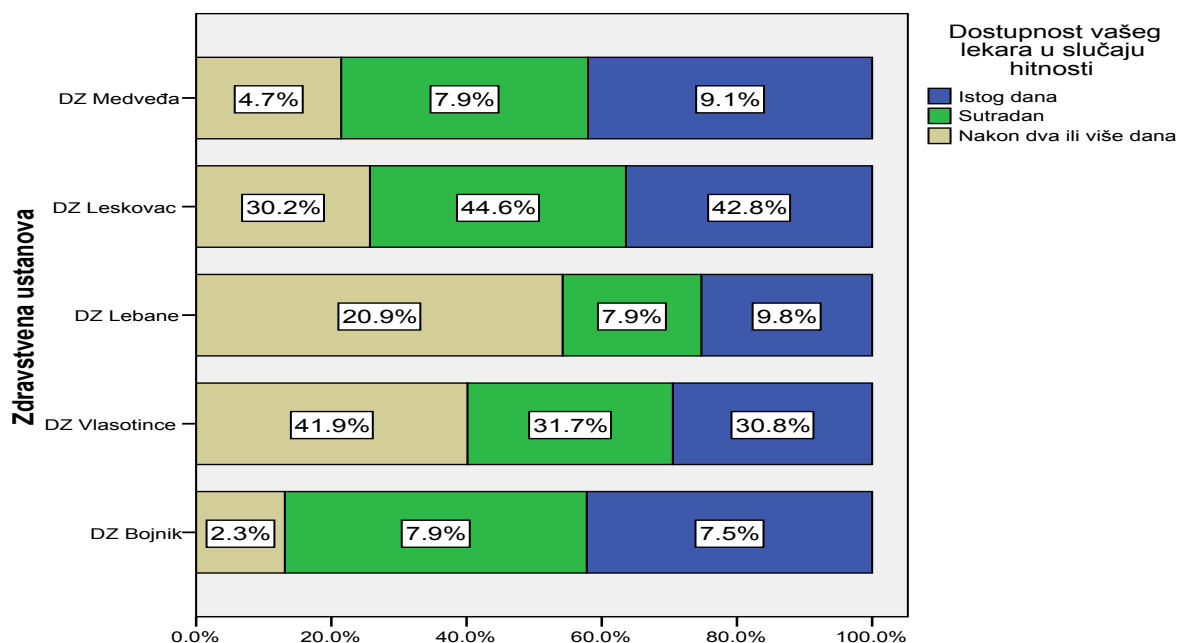
Бојник (7,1).



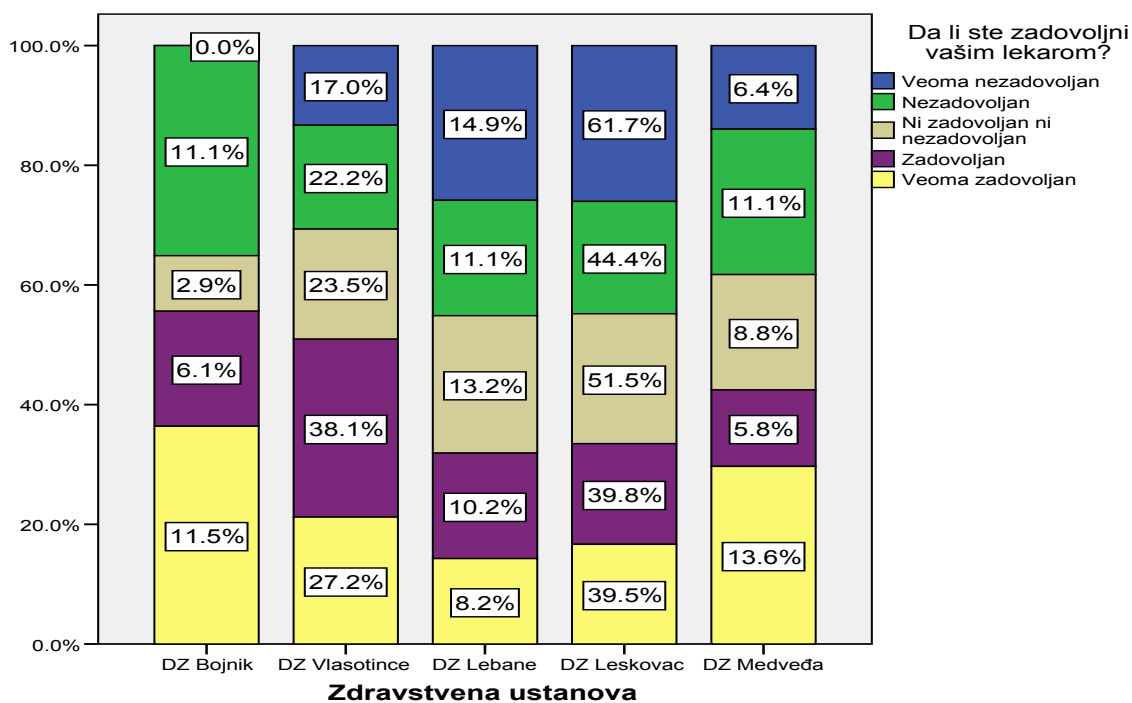
Што се тиче времена чекања у ординацији лекара опште медицине (медицине рада), мишљења корисника на територији Јабланичког округа су подељена. Већина корисника из Дома здравља, Бојник, Лебане и Медведја је мишљења да не чека дуго на преглед свог лекара

Највише анкетираних који сматрају да предуго чекају на преглед свог лекара је у Дому здравља Лесковац (57.4%), а најмање анкетираних који су били мишљења да дуго чекају на преглед код свог лекара је у Бојнику (2,6%).

Највећи проценат испитаника који су на ово питање одговорили “ и да и не” је забележен у Лесковцу (40,6%).

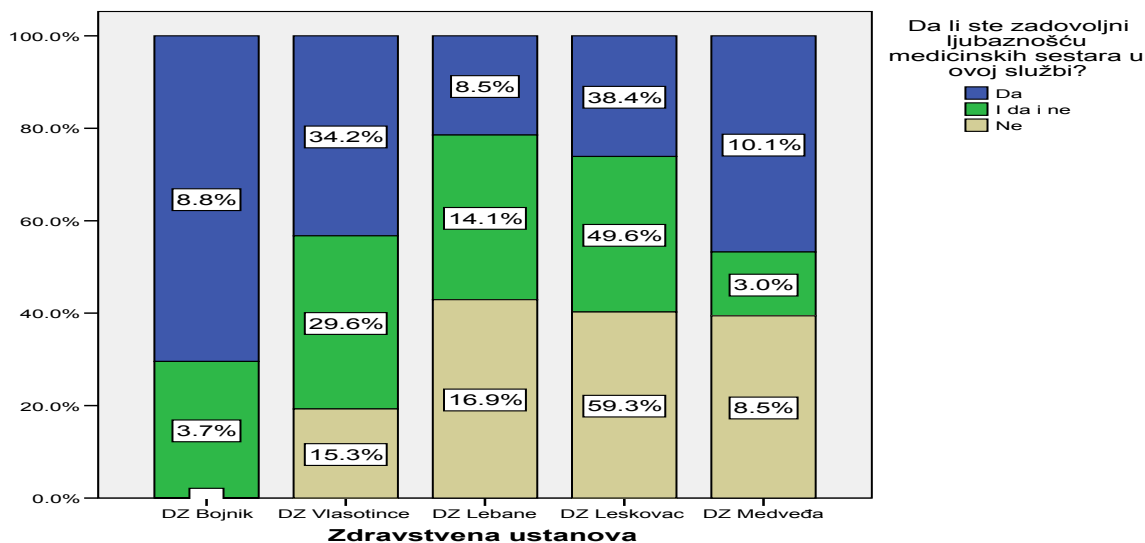


Већина корисника на територији Јабланичког округа мисли да може да дође до лекара опште медицине (медицине рада) када им је хитно потребан истог дана. Највише корисника је из Дома здравља Лесковац (42,8%), а најмање корисника из Дома здравља Бојник (7,5%). Интересантан је податак да чак 41,9% Дома здравља Власотинце а 20,9%, док Дом здравља Лесковац 30.2%, будући да се ради о домовима различитог промета болесника.

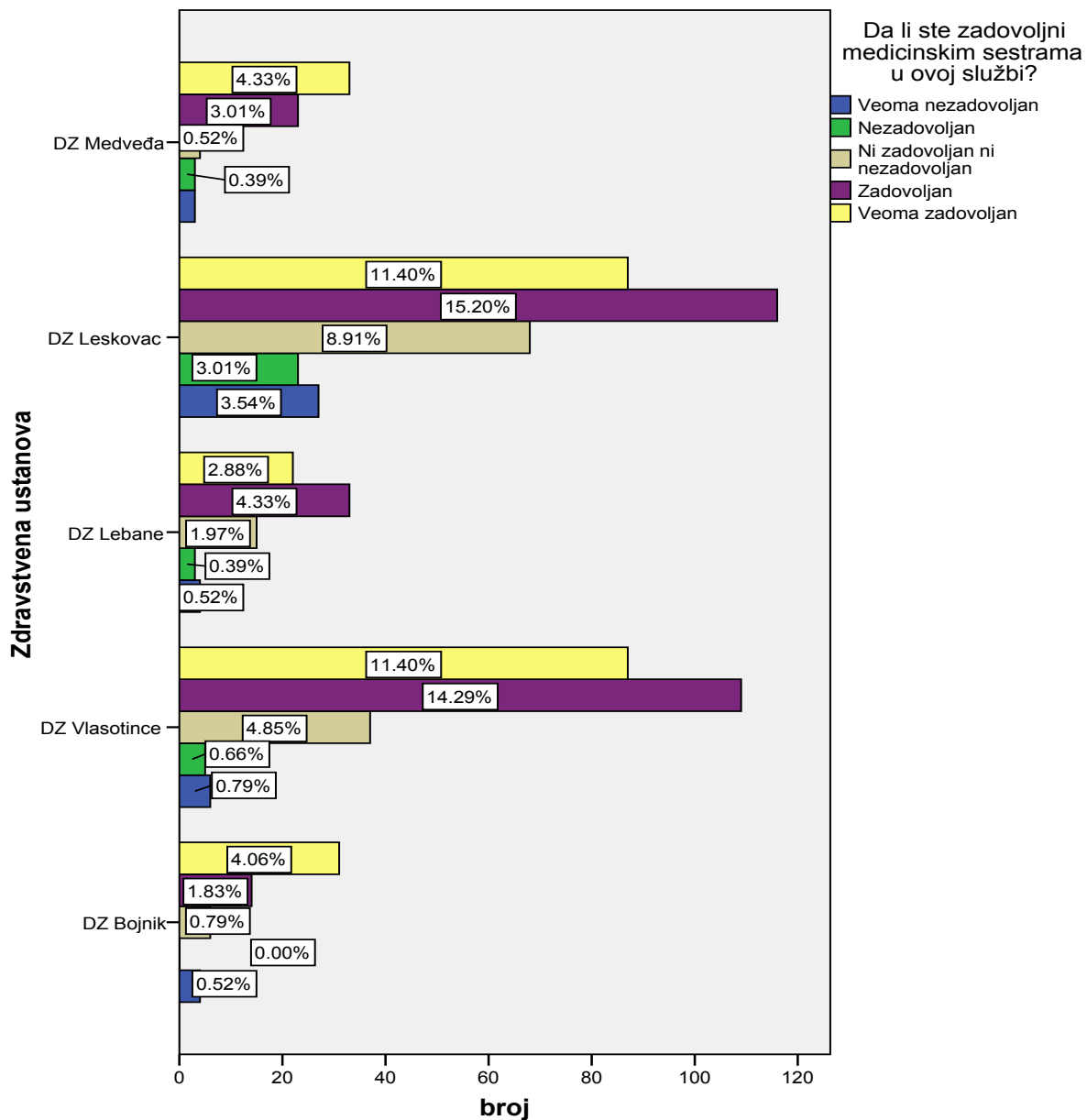


Узимајући све наведено у обзир, већина корисника на територији Јабланичког округа је задовољна својим лекаром опште медицине (медицине рада).

Највише су задовољни корисници из Дома здравља Власотинце (27,2%), а најмање корисници из Дома здравља Лебане (8,2%). Незадовољни и веома незадовољних је највише у Дому здравља Лесковац 44,4% , док најмање у Бојнику.



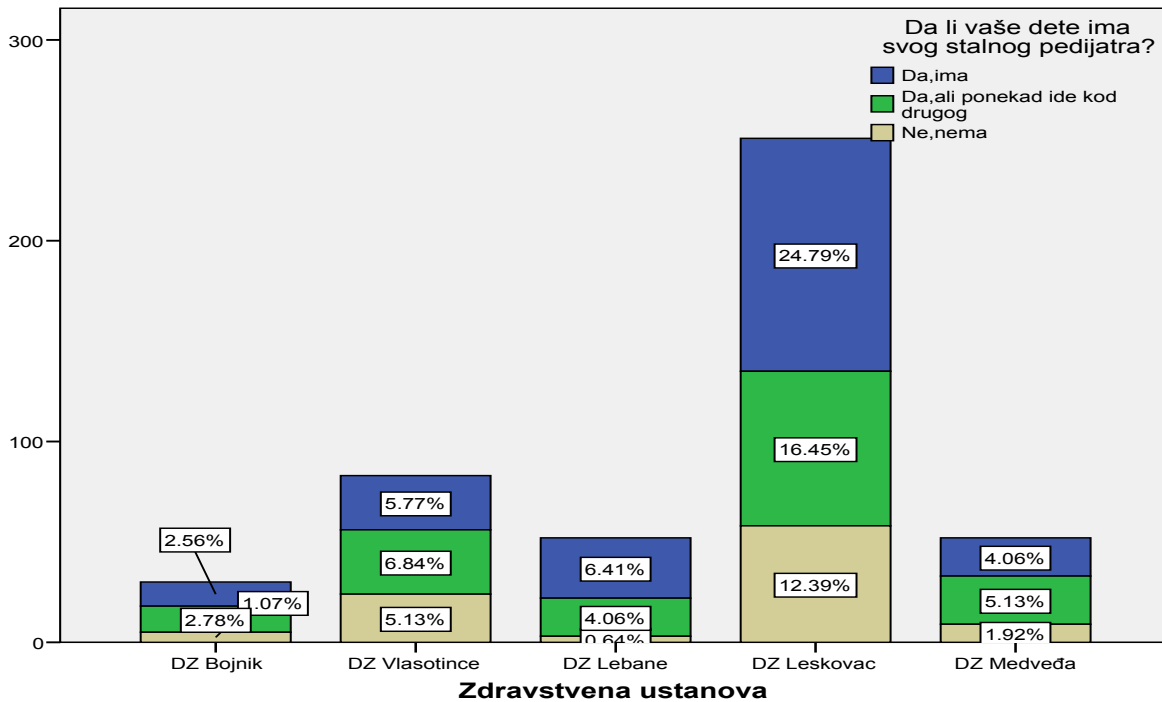
Такође је већина корисника на територији Јабланичког округа задовољна радом медицинских сестара у Служби опште медицине (медицине рада). Највише су задовољни корисници из Дома здравља Лесковац (38,4%), а најмање корисници из Дома здравља Бојник (8,8%)



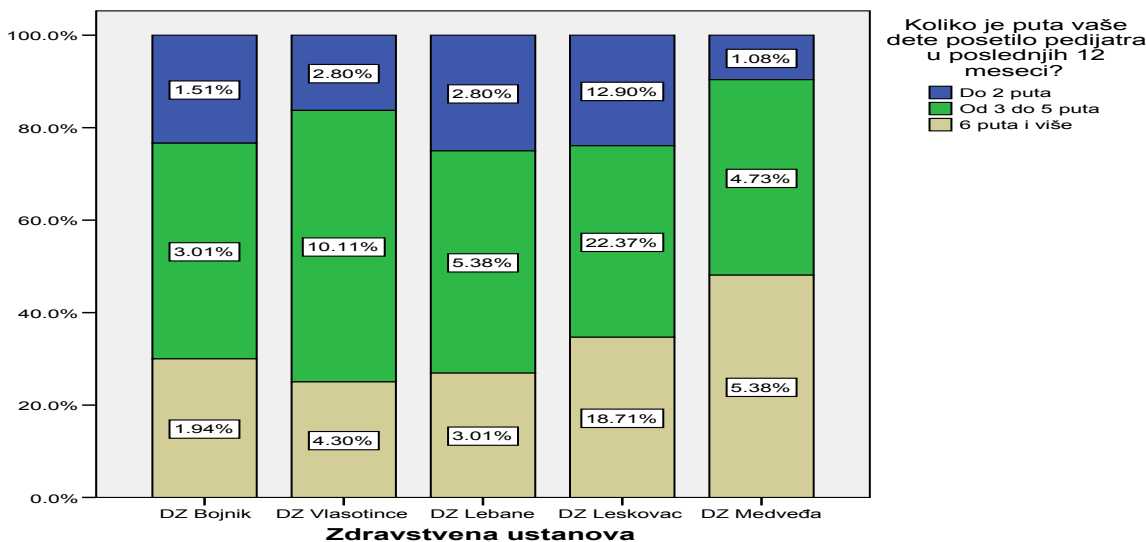
ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА ДЕЦЕ

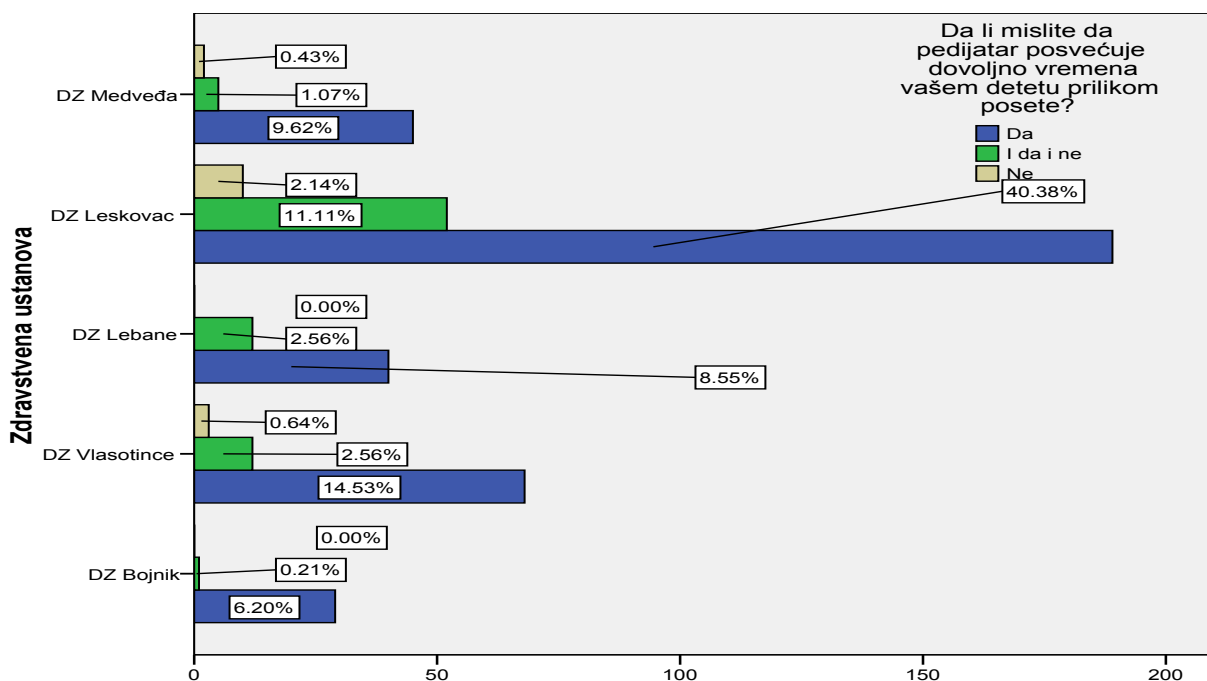
Интересантан јеподатак да свог сталног педијатра као лекара коме се дете обраћа у највећем броју имају деца у већој средини Дом здравља Лесковац, 24,79% И све се смањује

што је “мањи” Дом здравља Дом здравља Бојник 2,56%. Таква костатација се може дати И за могућност да немају свог сталног педијатра

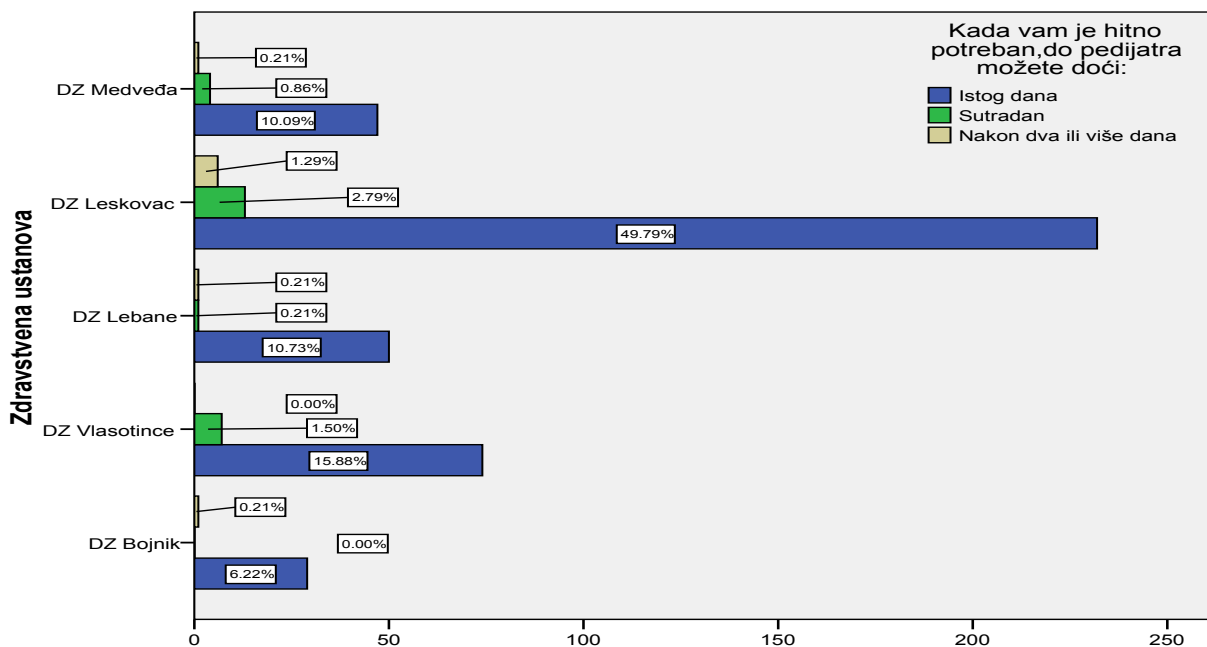


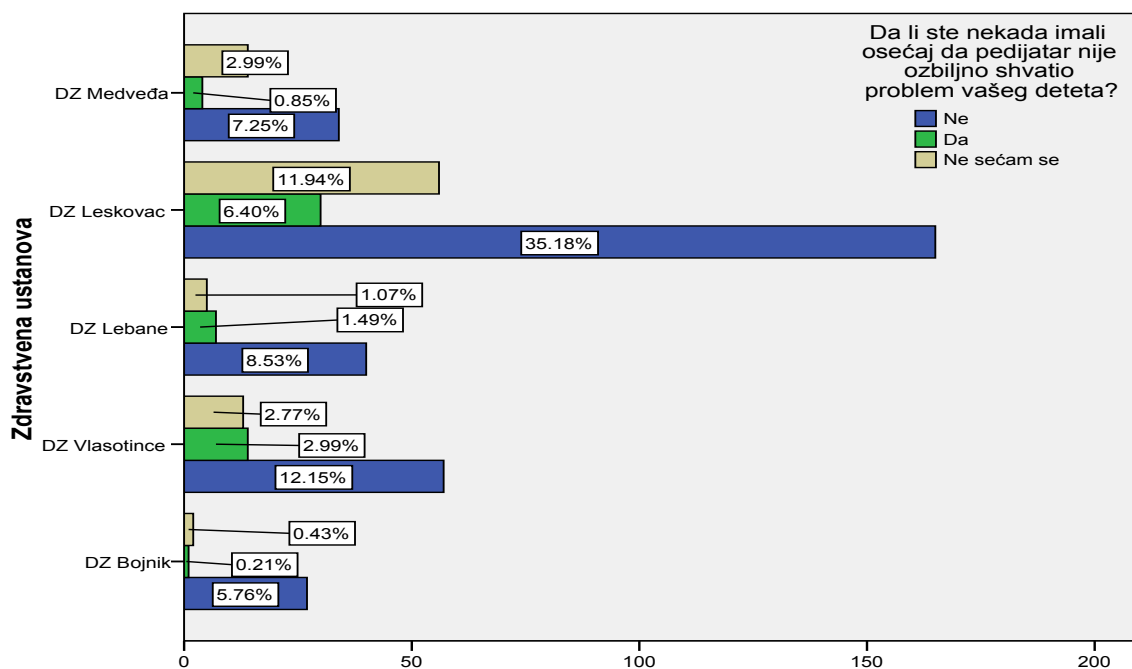
Још једна важна костатација тиче се податка колико пута је дете у задњих годину дана посетило свог педијатра. Наиме највећи проценат од 18,71% остварен је у највећем дому здравља у Лесковцу и то са посећеношћу од шести више пута. Остали домови здравља су у далекој мањој мери остварили овој вид здравствене заштите. Такав однос се примећује и у односу од три до пет посета током године. До два пута је 12,9% било посета у дому здравља Лесковац а најмање у дому здравља Медведја и то 1,08%.



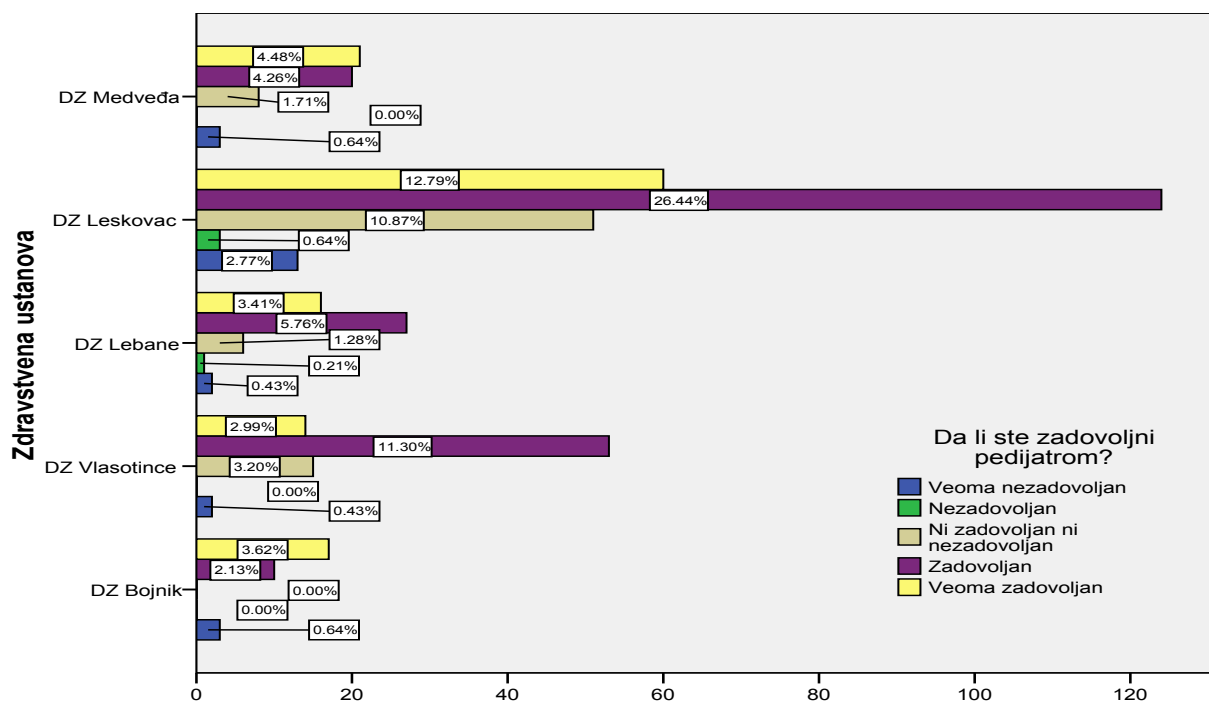


Највећи број хитних посета остварен је у Дому здравља Лесковац и то са 49,7% истог дана, осталих дана у занемарљиво малом броју. Код осталих домова здравља тај однос је најповољнији код дома здравља Власотинце са 15,9% а најмањи у Бојнику са 6,22% истог дана. Будући да се наредних дана та посета остваривала у минорним вредностима, намеће се констатација да су пацијенти потражили помоћ у дому здравља у Лесковцу или код приватних ординација, о чему немамо податке.

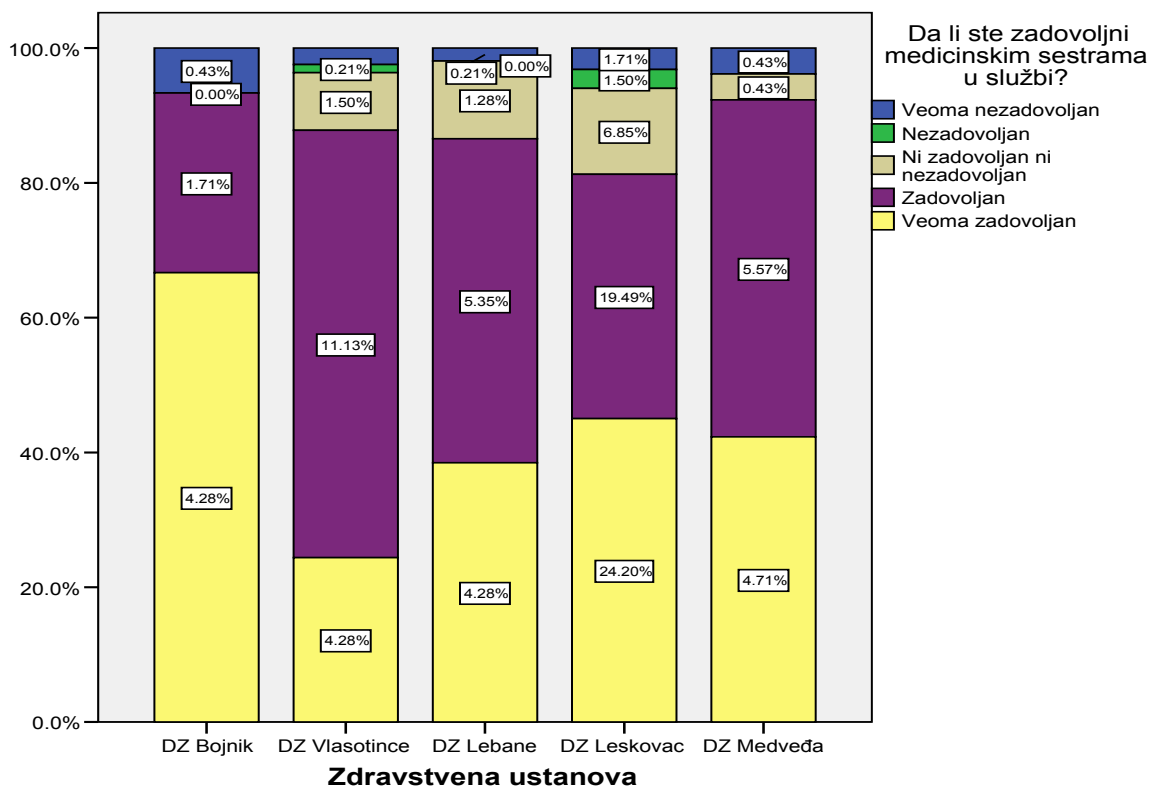




Што се тиче озбиљности схватања проблема, већина корисника на територији Јабланичког округа је мишљења да педијатар озбиљно схвата њихове проблеме. Највише корисника који су мишљења да педијатар озбиљно схвата проблем је из Дома здравља Лесковац (35,2%), а најмање из Дома Бојник (5,76%). Највећи број анкетираних који су мишљења да педијатар није озбиљно схватио њихов проблем је забележен у Дому здравља Лесковац (6,4%).



Узимајући све наведено у обзир, већина корисника на територији Јабланичког округа је задовољна својим педијатром. Највише су задовољни корисници из Дома здравља Лесковац (41%), а најмање корисници из Дома здравља Бојник (5,69%). Највећи број неодлучних испитаника по питању задовољства својим педијатром се региструје у Дому здравља Лесковац (10,8%), а највећи проценат незадовољних корисника је у Дому здравља Власотинце (3,2%).

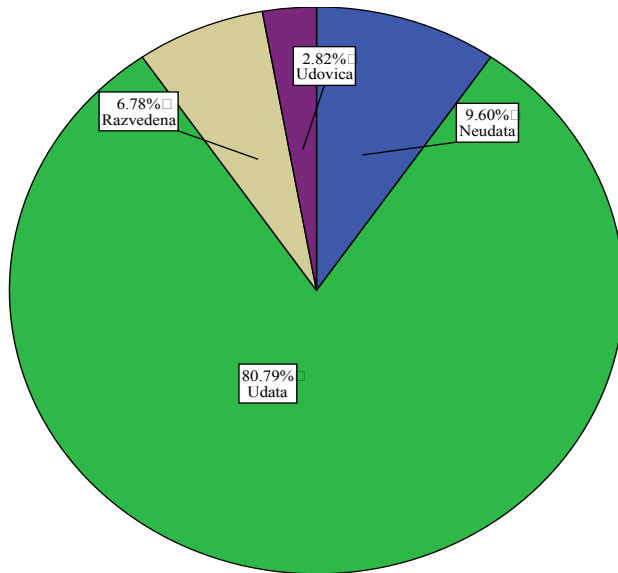


Такође је већина корисника на територији Јабланичког округа задовољна радом медицинских сестара у дечјем диспанзеру. Највише су задовољни корисници из Дома здравља Лесковцу (24,2%), а најмање корисници из Дома здравља Власотинце(4,28%).

ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА ЖЕНА

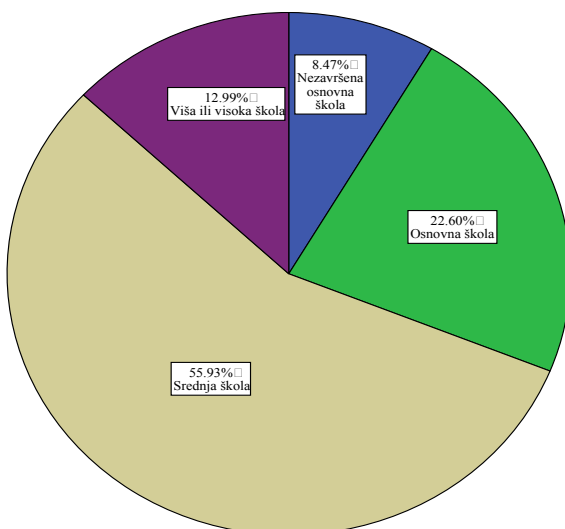
Праћење квалитета рада у здравственим установама обухвата и процену задовољства корисника здравственом заштитом жена. У току испитивања било је 177 жена са просечном старосћу од 37,14 година од којих најмлађа са 15 година а ањстарија са 79 година. У највећем броју здравствену заштиту су затражиле жене од 25 до 49 година старости. Највећи

бој је удатих са 80,93% а најмањ удовица са 2,8%. Доминира женска струкура сколског наобразовање средње стручне спреме са преко 55%



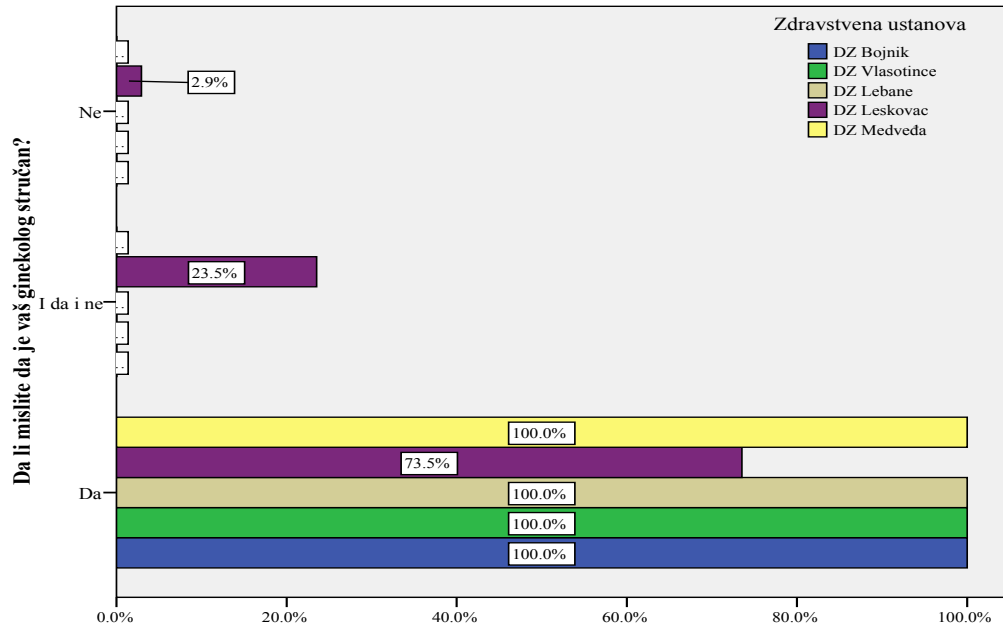
У основи посматрања здравствене заштите жена треба напоменути податак да највећи број прегледа се обави у Дому здравља Лесковац тако да је и процентуални однос знатно другојачији.

Не треба схатити то као лош рад гинеколога у Лесковцу већ као могућност давања свих здравствених услуга са дијапазоном који може изазвати мали број незадовољних пацијената

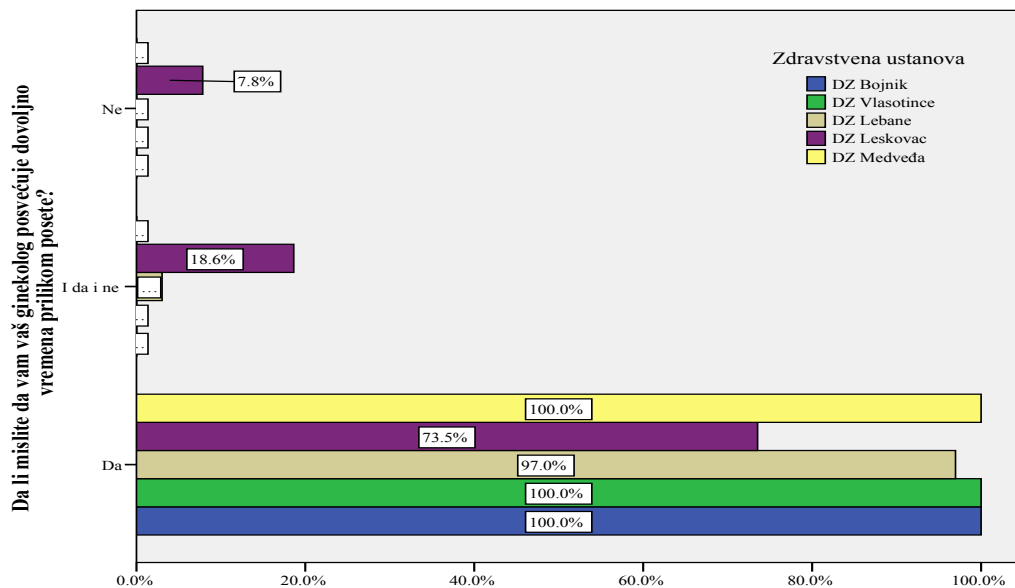


Већина корисника на територији Јабланичког округа је мишљења да је њихов гинеколог вешт (способан) лекар. Највише корисника је из Дома здравља Медведја, Власотинце, Лебане, Бојник (100%), а најмање корисника из Дома здравља Лесковац (73,5%). Једини проценат испитаника који сматра да њихов гинеколог није вешт лекар забележен је у

Дому здравља Лесковац (2,9%).

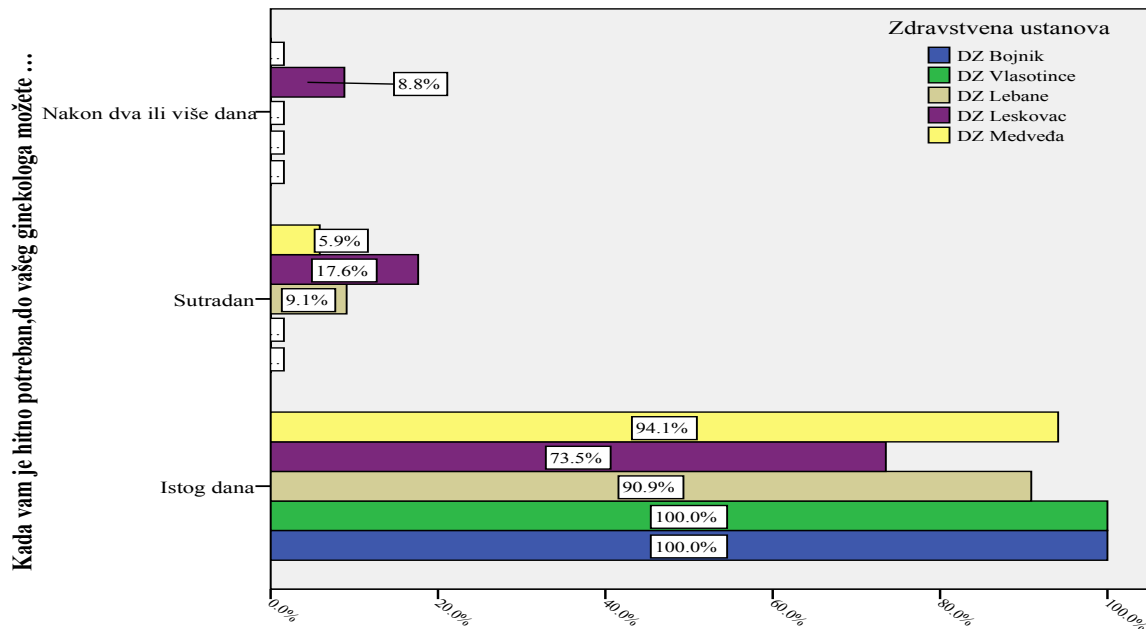


Већина корисника на територији Јабланичког округа је мишљења да им њихов гинеколог посвећује довољно времена и не жури се при томе. Највише корисника је из Дома здравља Медведја, Власотинце И Бојник(100%), а најмање корисника из Дома здравља Лесковац (73,5%). Највећи проценат испитаника који сматра да им гинеколог не посвећује довољно времена се бележи у Дому здравља Лесковац (18.6%).

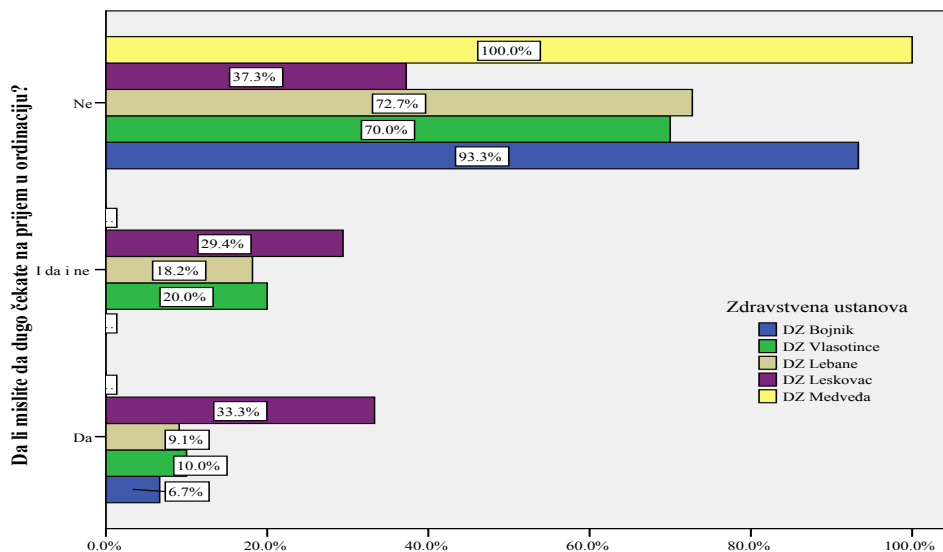


Већина корисника на територији Јабланичког округа сматра да може да додје до свог гинеколога кад им је хитно потребан још истог дана. Највише корисника је у Дому здравља Власотинце и Бојник (100%), а најмање корисника у Дому здравља Лесковац (42%).

Медјутим у Дому здравља Лесковац чак 8.8% корисника може да додје до свог гинеколога кад им је хитно потребан преглед тек након два и више дана чекања.

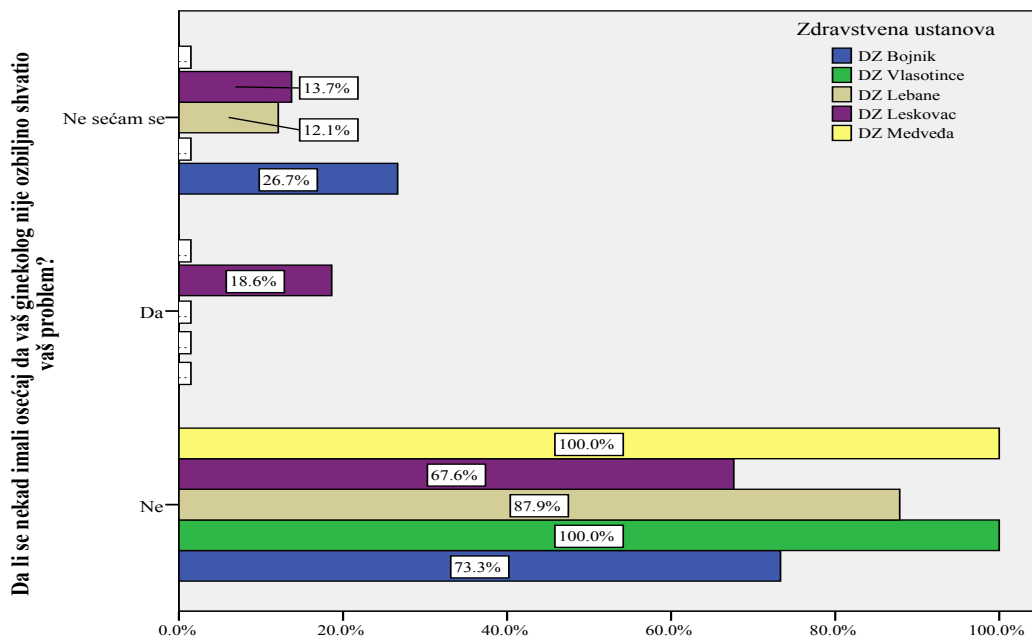


Што се тиче времена чекања на преглед код гинеколога, већина корисника на територији Јабланичког округа је мишљења да ово време није дуго. Највише корисника је из Дома здравља Власотинце и Бојник (100%), а најмање из Дома здравља Лесковац (37,3%). Највећи проценат корисника који сматрају да предуго чекају на преглед код гинеколога је забележен у Дому здравља Лесковац (33,3%), док је највише неопредељених корисника у Дому здравља Лесковац (29,4% њих је мишљења да је време чекања понекад дуго, а понекад не).

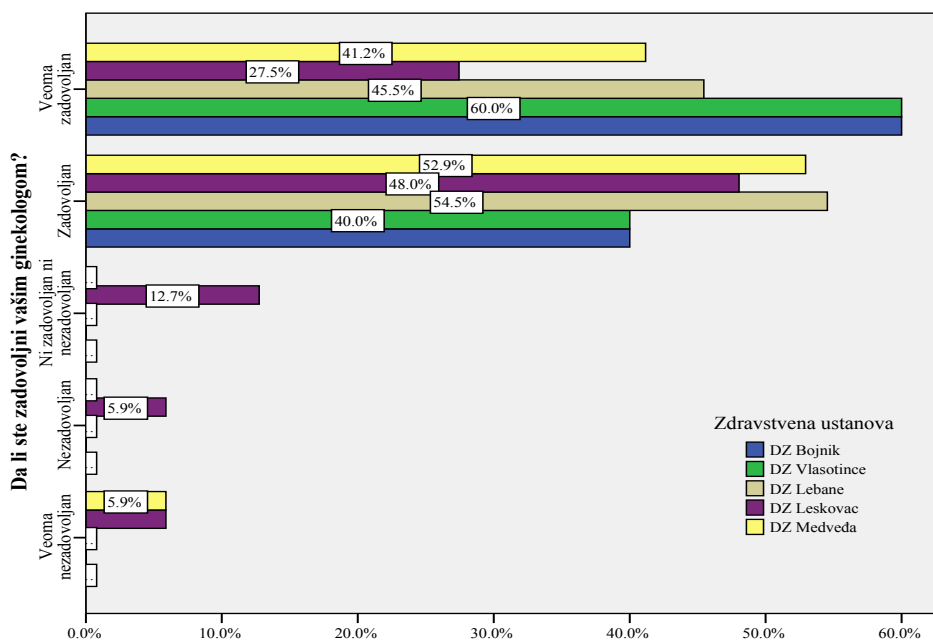


Већина корисника на територији Јабланичког округа је мишљења да им њихов

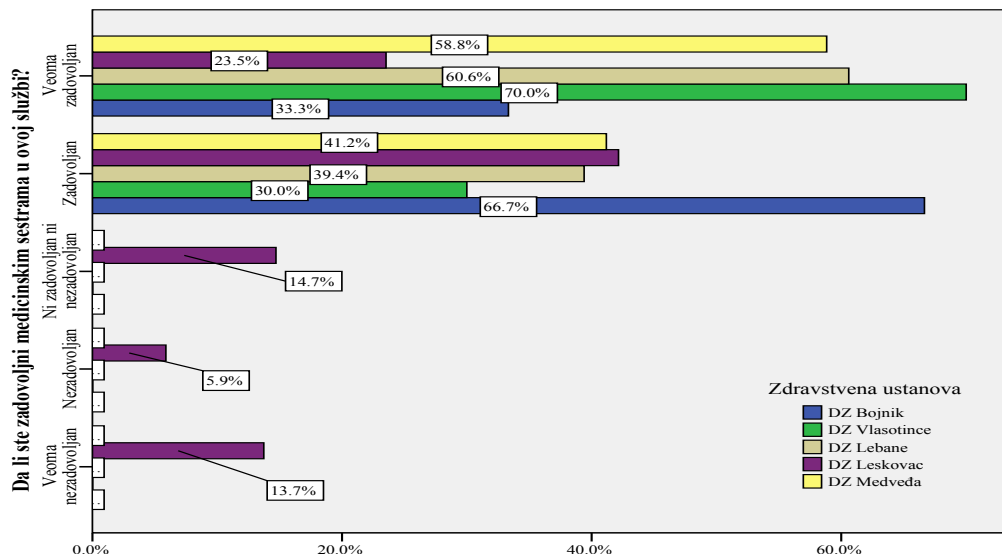
гинеколог даје довољно информација о оном шта није у реду са њиховим здрављем. Највише корисника је из Дома здравља Власотинце и Медведја (100%), а најмање корисника из Дома здравља Лесковац(67,6%).



Узимајући све наведено у обзир већина корисника на територији Јабланичког округа је задовољна својим гинекологом. Највише су задовољни корисници у Дому здравља Власотинце и Бојник (100%), а најмање корисници у Дому здравља Лесковац (27,5%).



Такође је већина корисника на територији Јабланичког округа задовољна радом медицинских сестара у Служби за здравствену заштиту жена. Највише су задовољни корисници у Дому здравља Власотинце и Бојник (100%), а најмање корисници у Дому здравља Лесковац(5,9%).



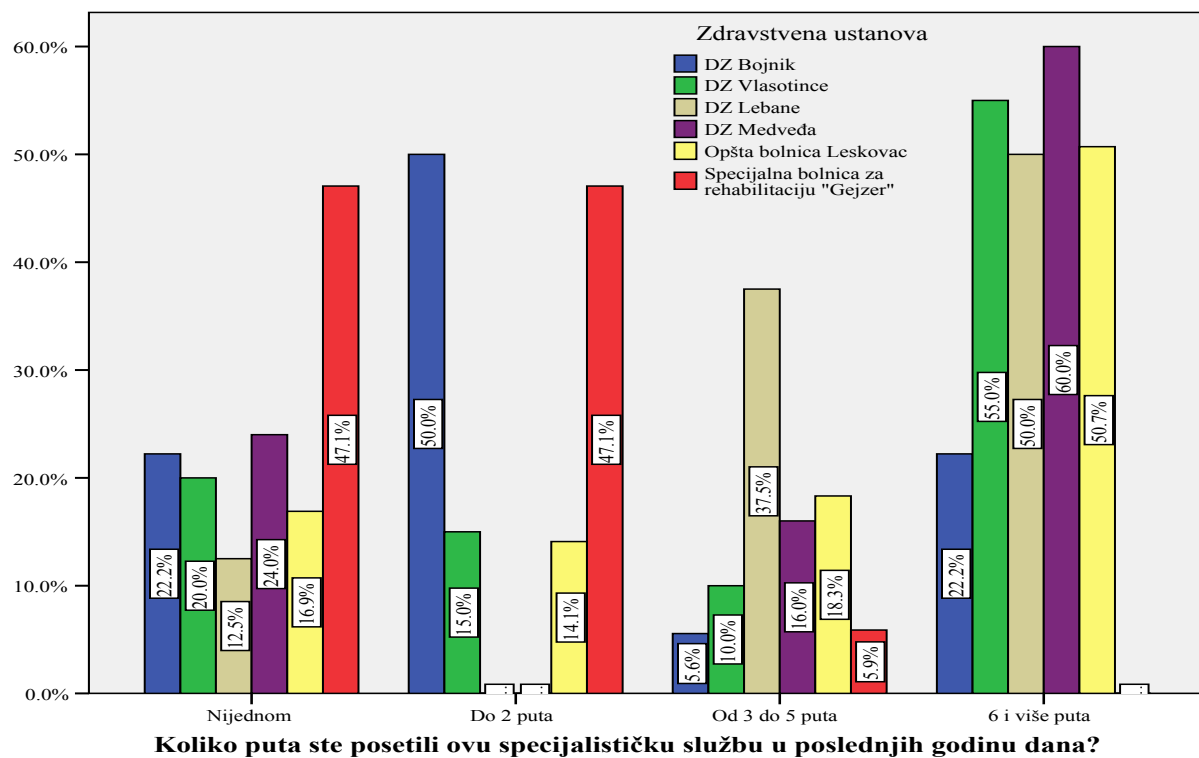
СПЕЦИЈАЛИСТИЧКА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА

Током анкетираниог дана било је 143 пацијената по службама специјалистичких грана који су хтели да сарађују и попуне анкету. Њих 7 је одбило да попуни анкетни упитник. Просечна старост је 56,16 година, од којих је најмлађи пацијент са 19 година а најстарији са 88 година. Највећи број пацијената био је у распону од 57,16 до 69,01 година. Претежно је било посета од стране женског пола њих 66,9% док је мушкараца било 33,1%.

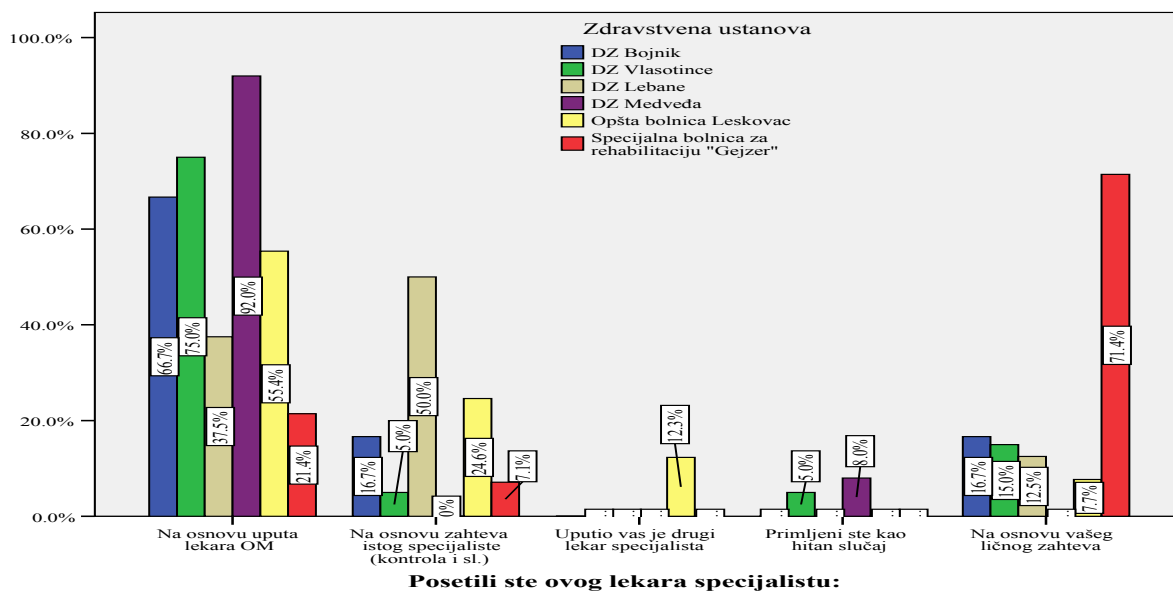
По брачном стању највећи број посета је од стране ожењених-удатих и то 78,8% а затим удоваца 13,1% па онда неожењених-неудатих 5%. Најмање је било разведених 2%.

По питању школског наобразовања највише је било посета од стране средњошколаца 38,1% а са основним 27,5%, док са незавршеном основном школом 18,8 % пацијената. Интересантан је податак да са вишом и високом школом је било само 15,6% посета.

Треба напоменути да специјалистичку делатност у Дому Здравља Лесковац обављају специјалисти из опште болнице Лесковац.

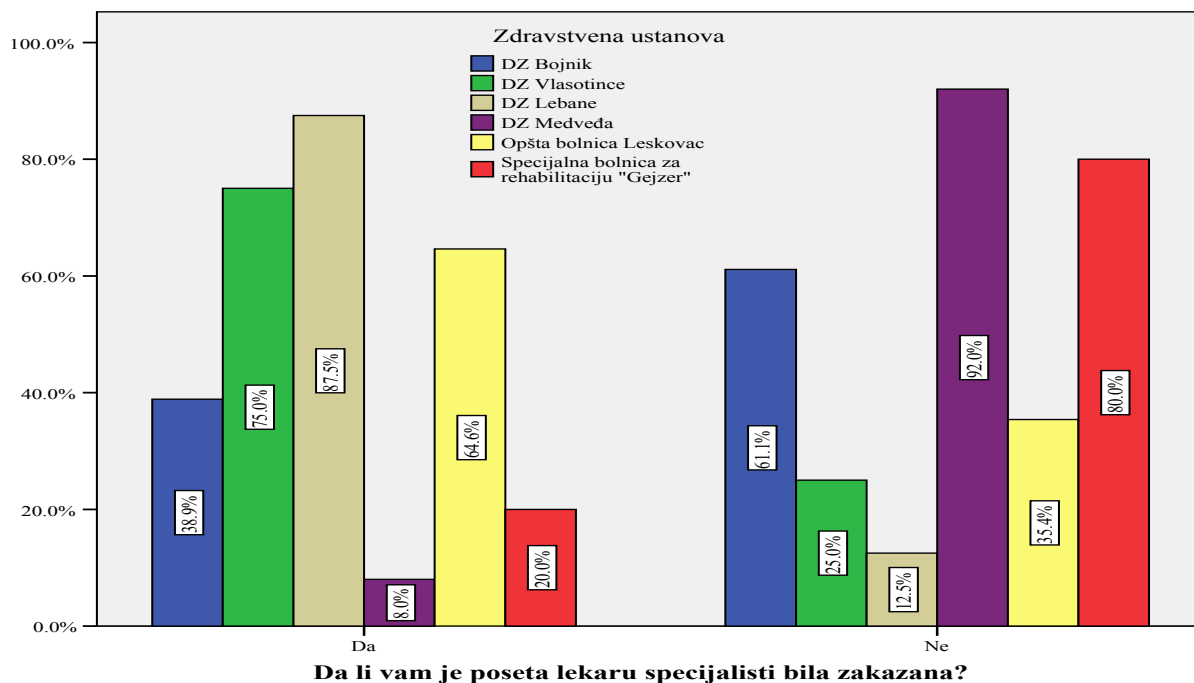


Око трећина испитаника у Дому здравља Бојник, Медведја, Лебане, Власотинце (од 50% до 60%) је посетило специјалистичку интернистичку службу 6 и више пута у последњих годину дана. 37,5% корисника у Дому здравља Лебане, у Дому здравља Власотинце, 16,6%, у Дому здравља Власотинце 10%, у Дому здравља Медведја 16,08 је посетило специјалистичку интернистичку службу од 3 до 5 пута у последњих годину дана. Четвртина корисника из Специјалне болнице Гејзер (47,1%), 11,1%, у Општа болница Лесковац 18,3 је посетила специјалистичку интернистичку службу до 2 пута у последњих годину дана. Највећи проценат испитаника који нису ниједном посетили интернистичку специјалистичку службу у последњих годину дана се бележи у Дому здравља Медведја (24%).

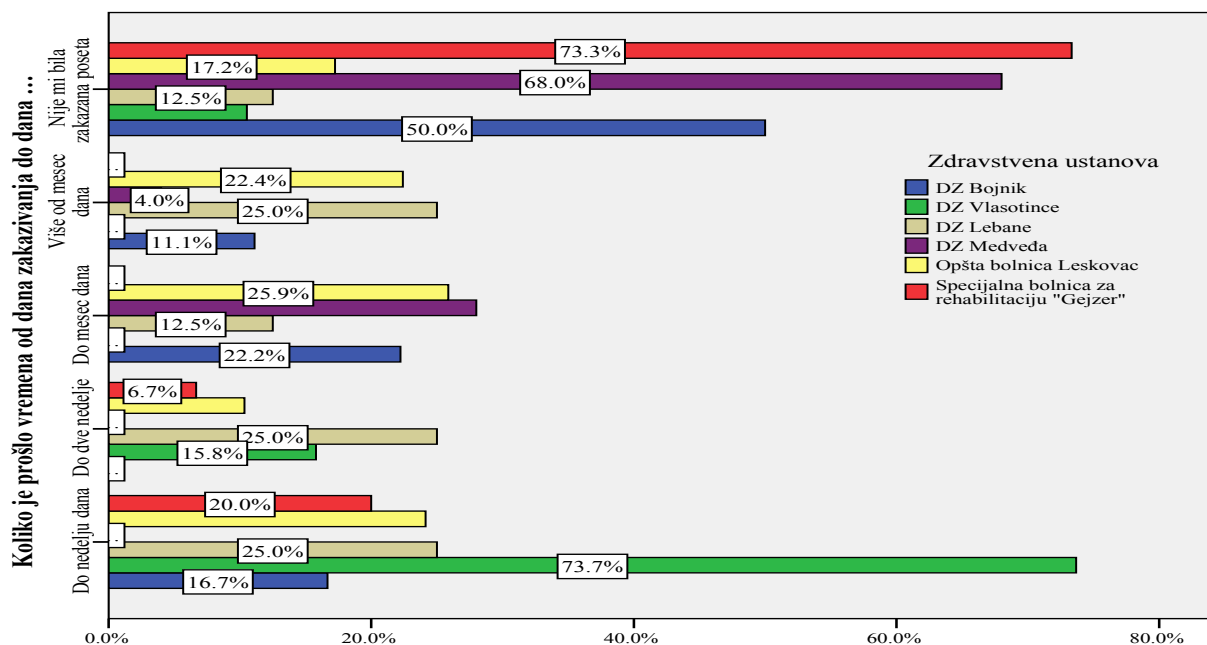


Većina korisnika na teritoriji Jablaničkog okruga je posetila svog specijalistu interne medicine po uputu lekara opšte medicine i na zahtev istog specijaliste (najviše u Dому zdravља Медведја 92,3%, a најмање у Dому здравља Лесковац(37,5%).

Највећи проценат испитаника који је код специјалисте дошао на лични захтев је из Специјалне болнице Гејзер (71,4%). Дома здравља Бојник (16,7%).



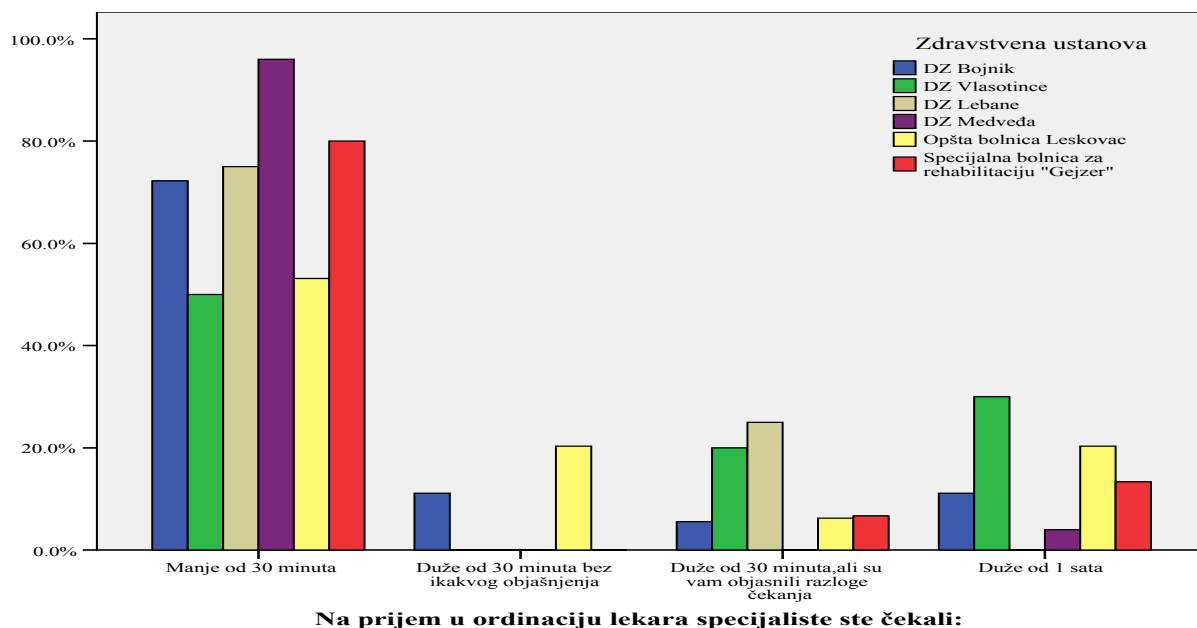
Većini korisnika na teritoriji Jablaničkog okruga je poseta specijalisti interne medicine bila zakazana (najviše u Dому здравља Лебане 87,5%, a најмање у Dому здравља Медведја 8 %).



Većinu korisnika na teritoriji Jablaničkog okruga je specijalista interne medicine primio u roku od nedelju dana od dana zakazivanja (najviše u Dому zdravља Vlasotince 73,7%, a najmađe u Dому zdravља Bojnik 16,7%).

Četvrtina korisnika u Dому zdravља Lebane je obavila specijalistički internistički pregled u roku od dve nedelje od dana zakazivanja (23,9%), a šestina korisnika u Dому zdravља Leskovac nije imala zakazan pregled (15,8%).

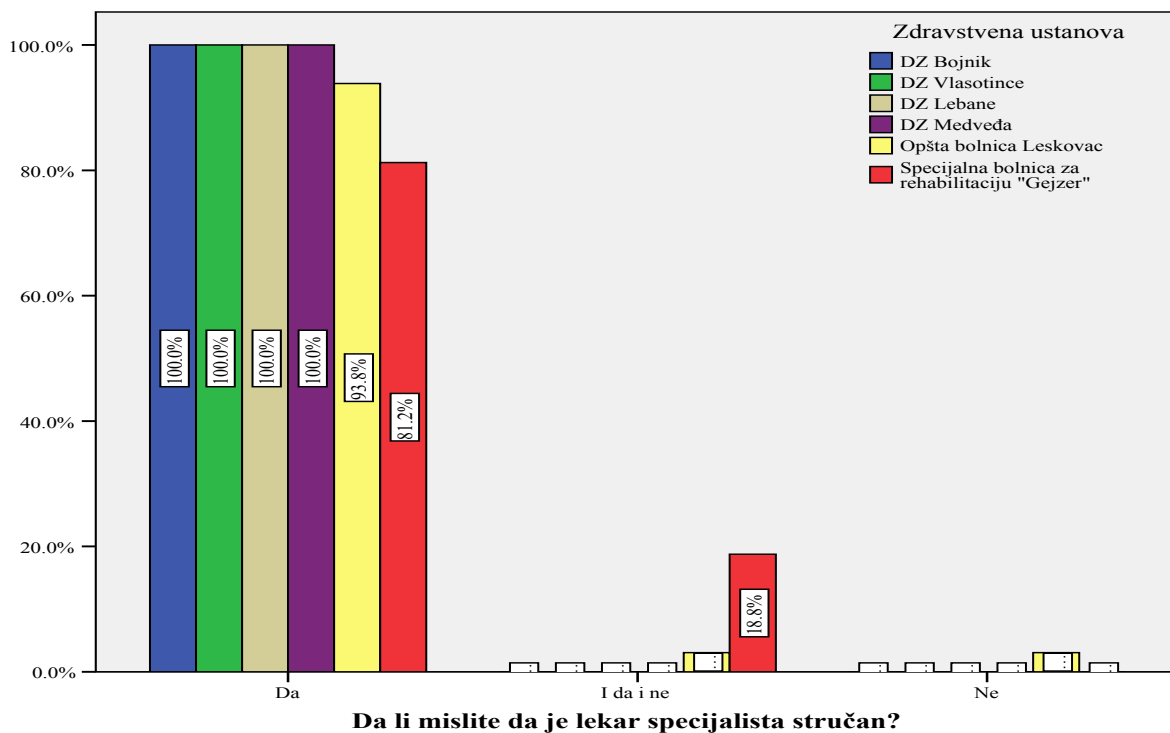
Највећи проценат испитаника који су на преглед интернисте чекали дуже од месец дана од дана заказивања је забележен у Dому здравља Медведа (68,5%).



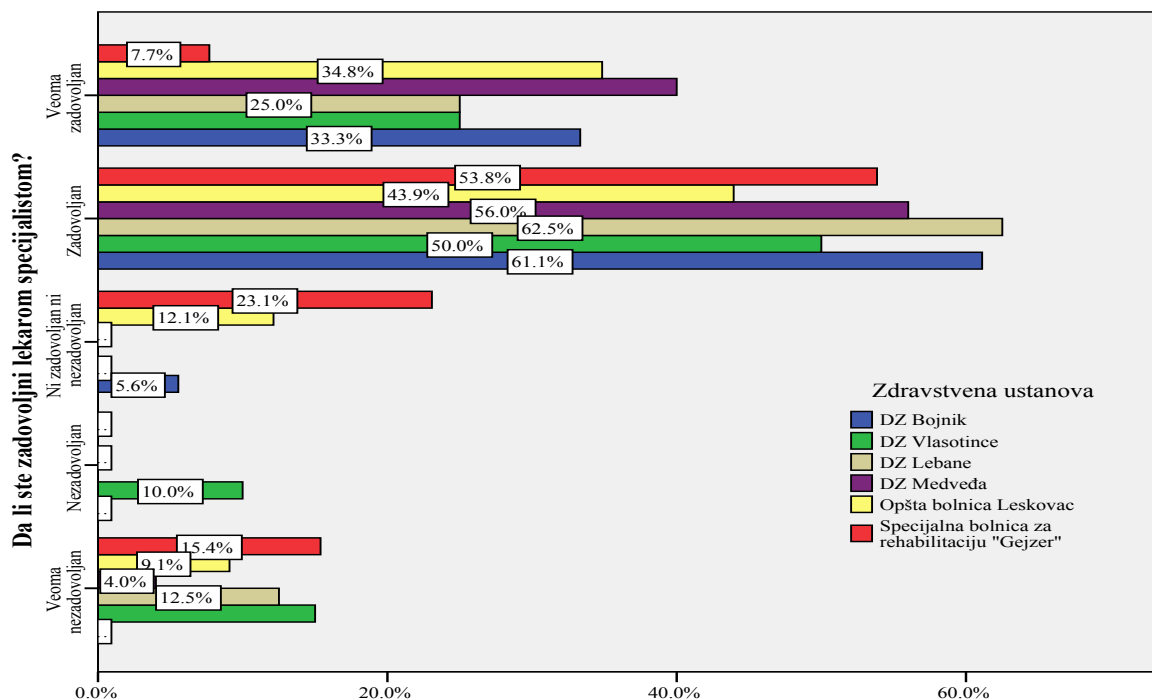
Већина корисника на територији Јабланичког округа је на пријем у ординацију лекара специјалисте интерне медицине чекала мање од 30 минута (највише их је у Дому здравља Медведја, Лебане, Власотинце 88%, а најмање у Дому здравља Лесковац 56,7%).

Највећи проценат анкетираних корисника који су на преглед интернисте чекали дуже од 30 минута без икаквог објашњења је забележен у Дому здравља Бојник (15%), а највећи број корисника који су чекали дуже од 30 минута са објашњењем је приметан у Дому здравља Лебане и Власотинце (17,8%).

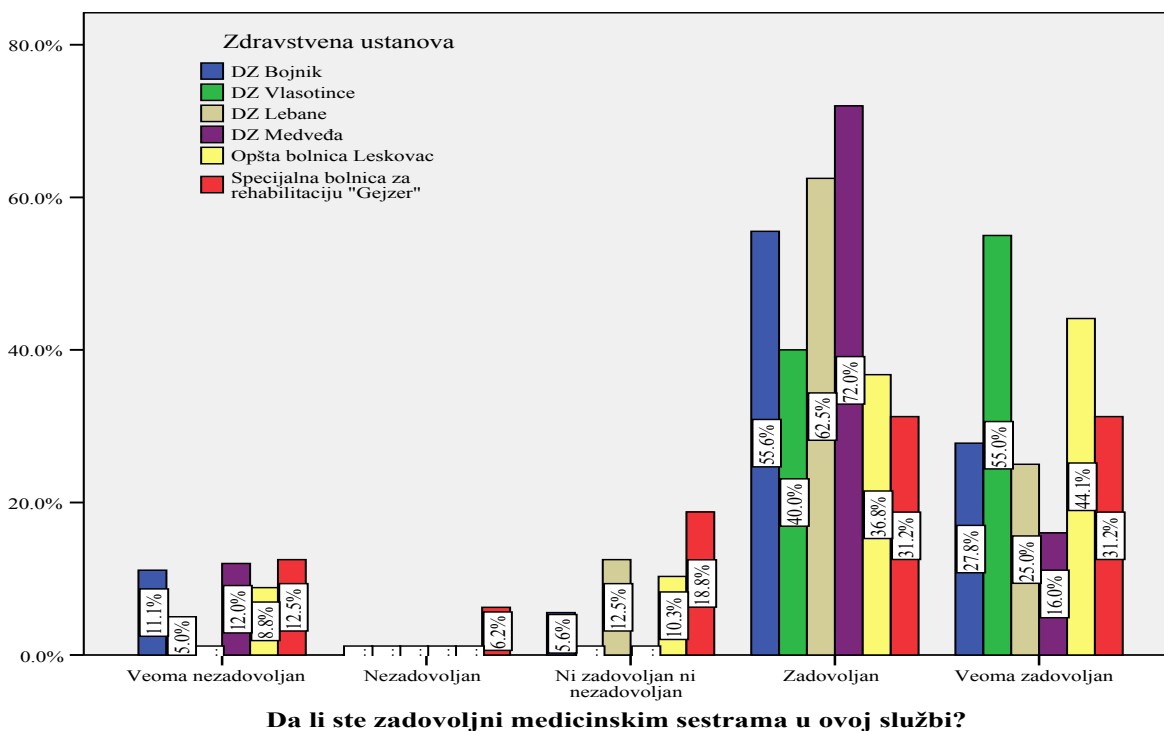
Уочава се да се дуже од једног сата на преглед интернисте у протеклој години најчешће чекало у Дому здравља Власотинце (27,1%).



Већина корисника на територији Јабланичког округа је мишљења да је њихов специјалиста интерне медицине стручан (највише их је у Дому здравља Бојник, Власотинце, Лебане, Медведја 100%, а најмање у Дому здравља Лесковац 81,8%). Неопредељених испитаника је било највише у Дому здравља Лесковац (5,9%), док је највише испитаника који су сматрали да њихов специјалиста није довољно стручан било у Дому здравља Лесковац (3%).



Узимајући све наведено у обзир, већина корисника на територији Јабланичког округа је задовољна својим специјалистом интерне медицине (највише их је у Дому здравља Лебане, Бојник ,Медведја 87%, а најмање у Дому здравља Лесковац 78,6%).



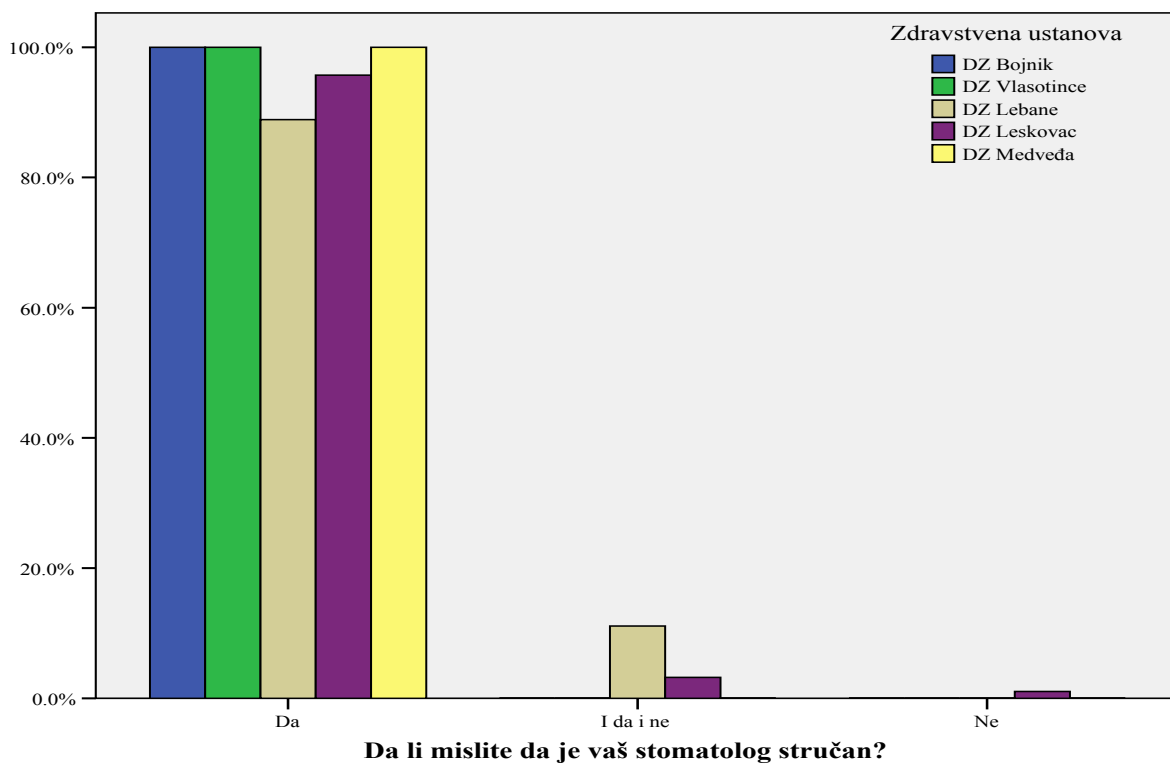
Узимајући све наведено у обзир, већина корисника на територији Јабланичког округа је задовољна својим медицинским сестрама у специјалистичкој интернистичкој служби (највише их је у Дому здравља Медведја 90,6%, а најмање у Дому здравља Лесковац 72,7%). Највећи проценат корисника који су незадовољни медицинским сестрама у овој служби је у Специјална болница за рехабилитацију Гејзер (11,1%).

СТОМАТОЛОШКА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА

Током анкетираниог дана било је 159 пацијената по службама стоматолошких грана који су хтели да сарадјују и попуне анкету. Њих 3 је одбило да попуни анкетни упитник. Просечна старост је 40,34 година, од којих је најмладји пацијент са 19 година а најстарији са 85 година. Највећи број пацијената био је у распону од 37,16 до 62,81 година. Претежно је било посета од стране женског пола њих 65% док је мушкараца било 35%.

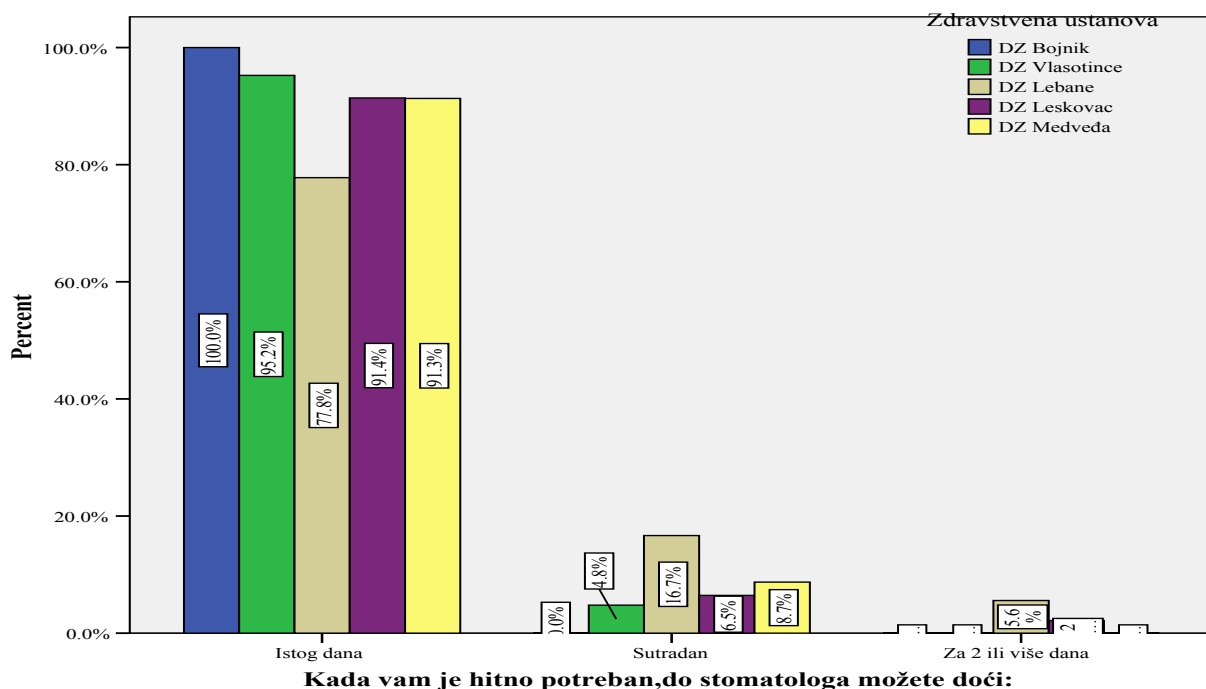
По брачном стању највећи број посета је од стране ожењених-удатих и то 65,6% а затим неожењених-неудатих 27,5% па онда разведених 3,8 и %. Најмање је било удоваца 2,5 %. По питању школског наобразовања највише је било посета од стране средњошколаца 52,5% а са основним 18,8%, док са незавршеном основном школом 5 % пацијената. Интересантан је податак да са вишом и високом школом је било 23,1% посета.

Свог стоматолога има 70% док понекад иде код другог 18,8% а без свог сталног стоматолога је сваки десети становник (10,6%).

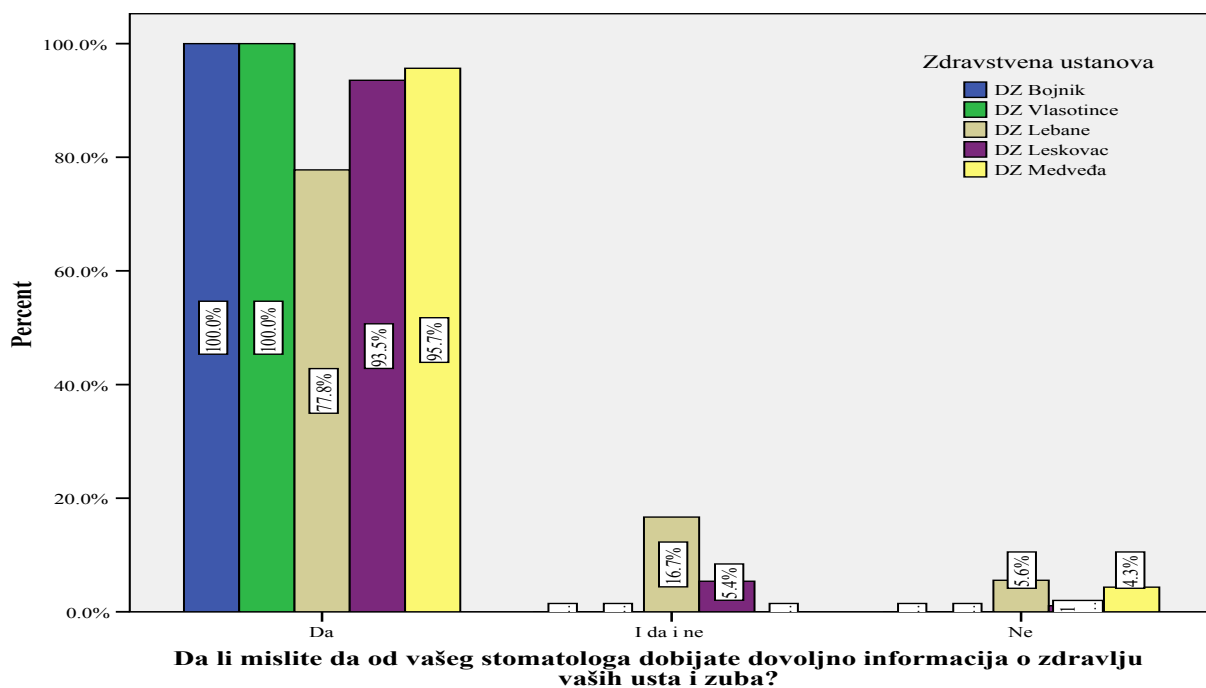


По питању стручности стоматолога највећи број анкетираних грађана се изјаснило да и т у Дому здравља Бојник, Власотинце, медведја нешто мање у Дому здравља Лесковац док 90,15% у Дому здравља Лебане. Исто тако сумња у стручност свог стоматолога највећа је у Дому здравља Лебане 7,3% и 1,78% у Лесковцу.

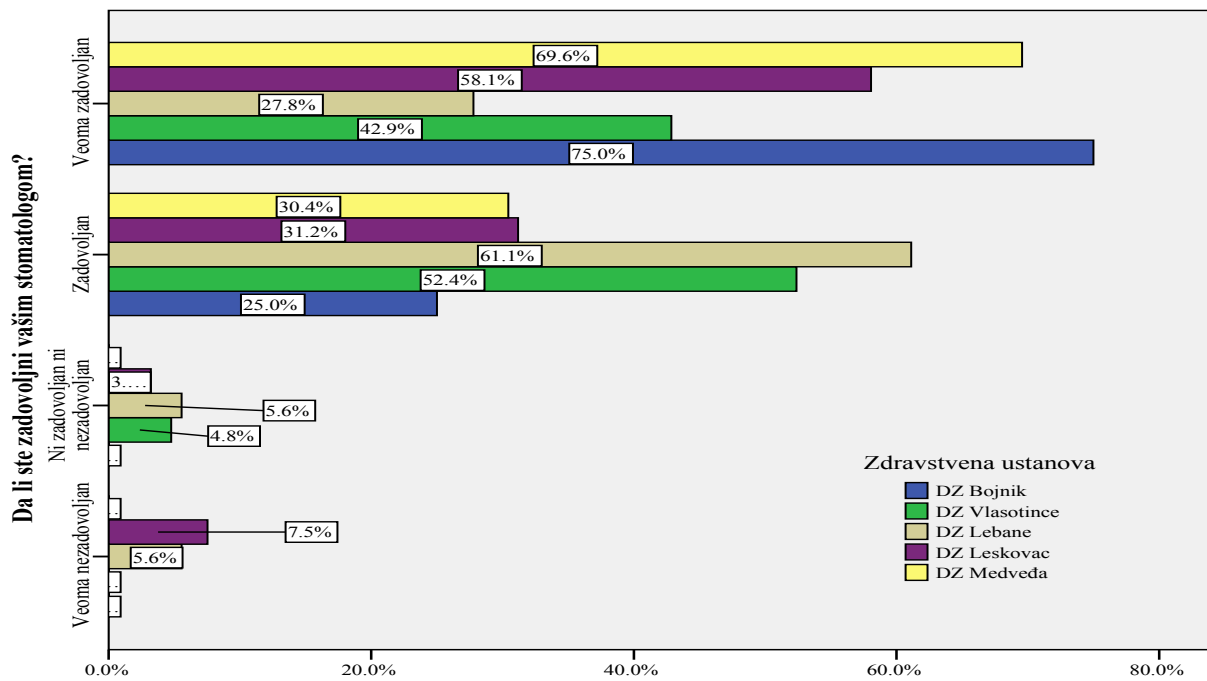
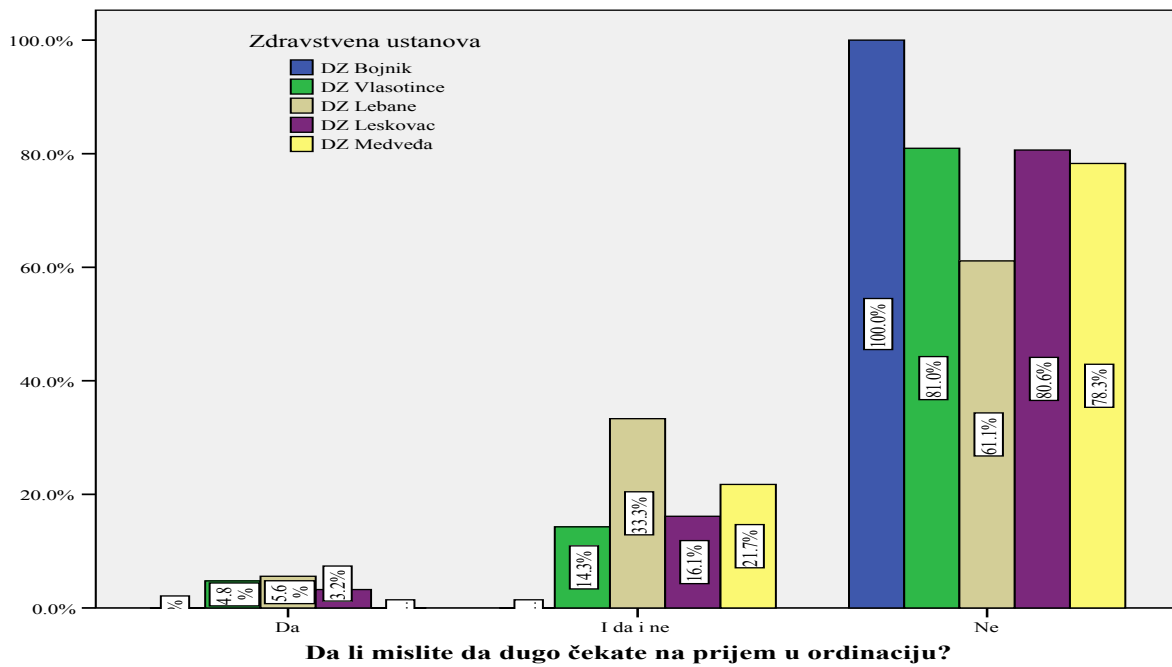
По питању хитности најекспедитивнији су у Дому здравља Бојник 100%,затим Дом здравља Власотинце 95,2%, а нешто мање око 91,4 у Дому здравља Лесковац и Медведја. Тек сутрадан 16,7% пацијената, по анкети,у Дому здравља Лебане може да додје до свог стоматолога . У Дому здравља Лебане тај број је 8,7% а у Власотинцу 4,8%. За два и више дана у Дому здравља Лебане је 5,6% испитаника може доћи до свог стоматолога.

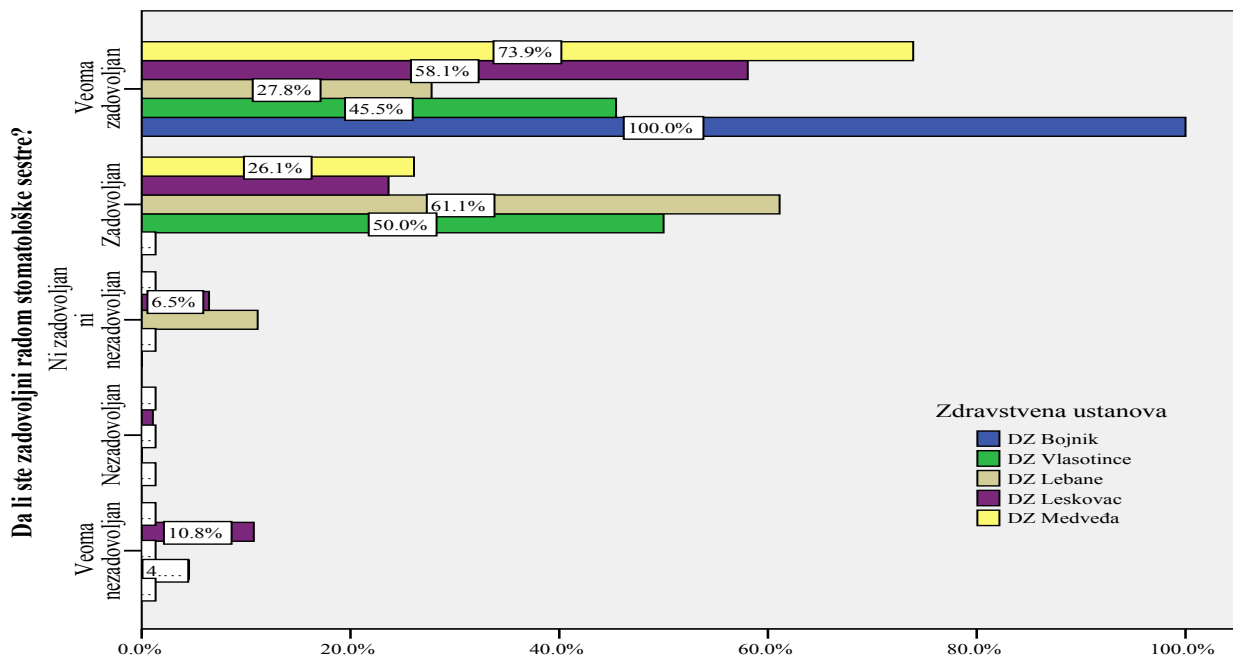


Довољно информација о здравља зуба и уста дају сви стоматолози у Дому здравља Бојник, Власотинце, Лесковац и Медведја. Једино у Лебану је тај број 77,8%.



Дугог чекања у ординацијама по Домовима здравља нема у дому здравља Бојника, док сваки пети пацијент чека у Дому здравља Власотинце, Медведја и Лесковац. Сваки трећи пацијент чека у Дому здравља Лебане сматрају анкетирани (61,1%).
Врло мали број сматра да се чека дуго (да и не) по свим домовима здравља.





Задовољство здравственим радницима стоматолошке струке је јако позитивно, како стоматолога тако и стоматолошким сестрама. Веома задовољних стоматологом је две трећине у дому здравља Бојник док стоматолошким сестрама 100% . Тај однос је нешто слабији у Дому здравља Медведја па Власотинце и Лесковац.

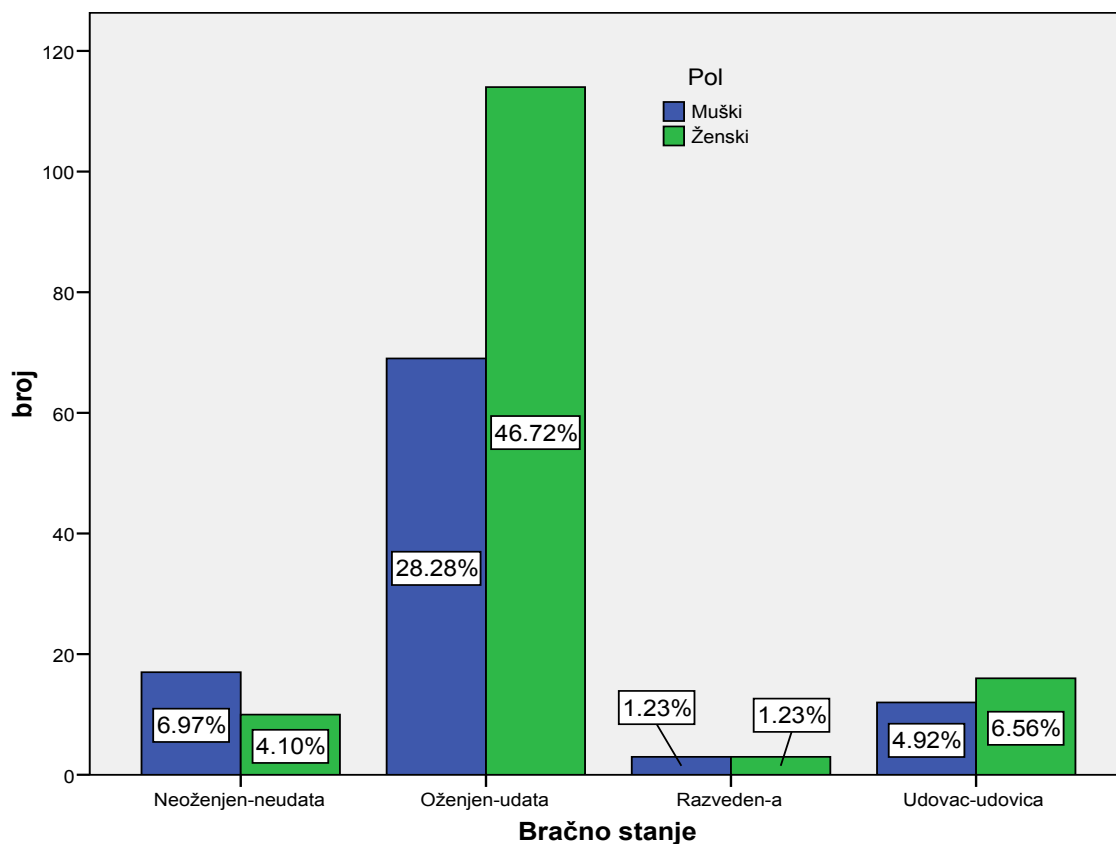
СТАЦИОНАРНА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА

Испитивање задовољства корисника болничком здравственом заштитом спроведено је од 26. до 30. новембра у Општој болници у Лесковцу као регионалној стационарној устави тог типа на територији Јабланичког округа. Стопа одговора корисника (број попуњених упитника у односу на број подељених) у стационарним здравственим установама је 89,2%.

Укупно је обрађено 253 упитника.

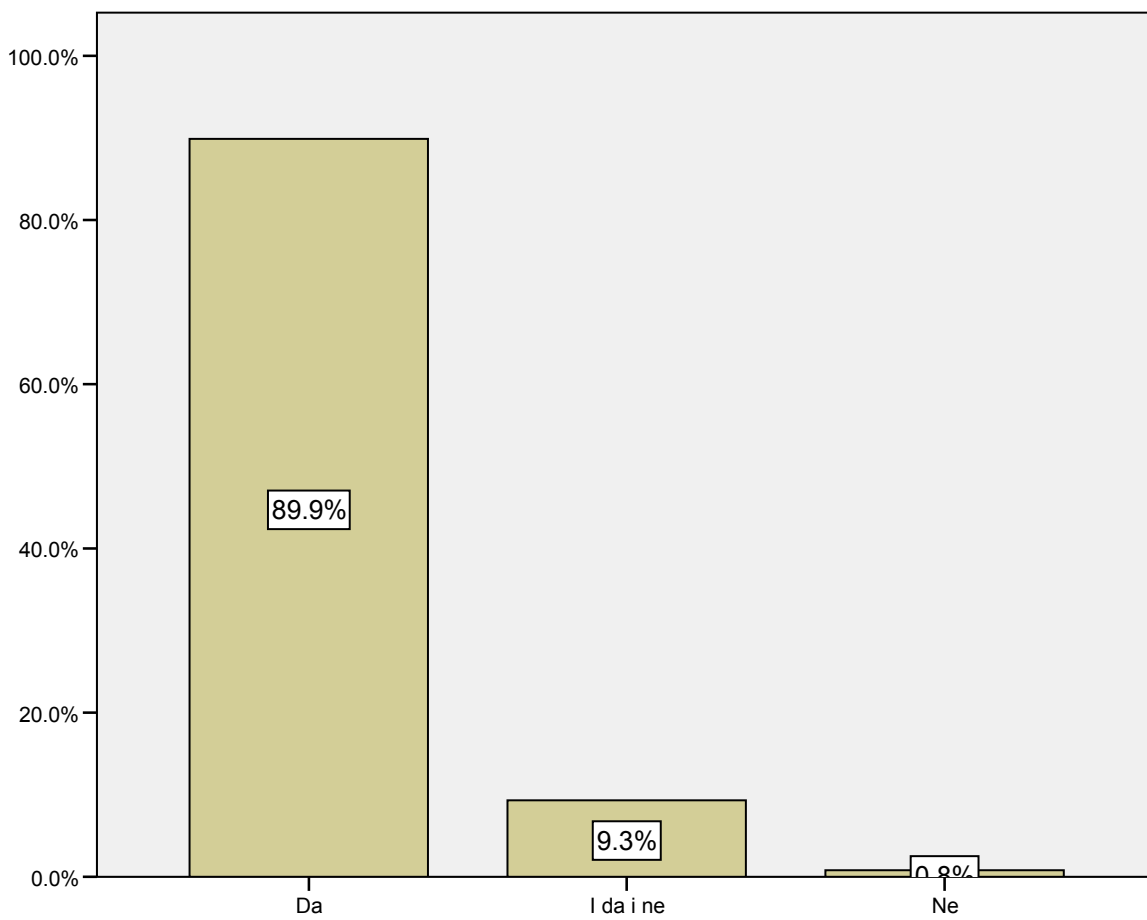
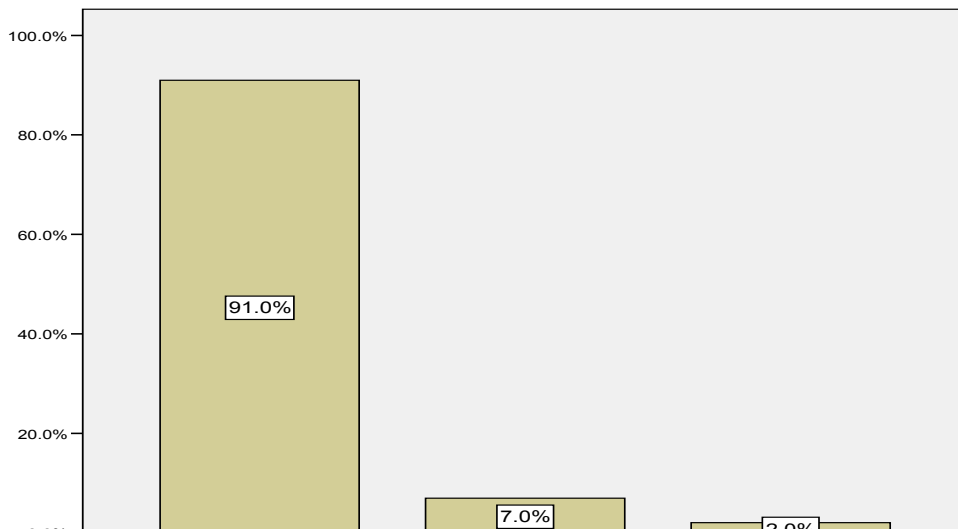
Просечна старост лечених у стационарним здравственим установама је 47 године (СД=19.8).

Средња оцена задовољства болничким лечењем у целини је **4,03**.



Основна структура пацијената који су лажали у оптој болници у Лесковцу. огледа се у највћем броју мушкараца и то ожењених чак 46,7% док је жена било 28,28%

Већина стационарно лечњих корисника у Општој болници Лесковац није имала проблема да добије место у болници (91,%). Анкетирани пацијенти се нису изјаснили да су имали много проблема око пријема у болницу након упућивања од стране ординирајућег лекара.



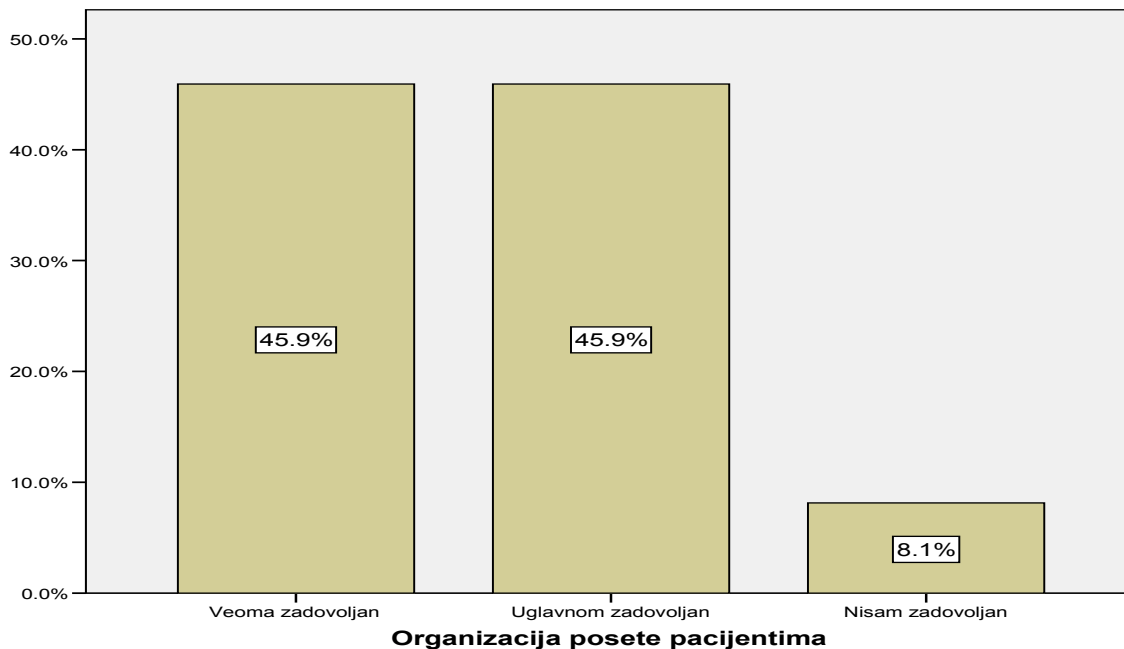
Dostupnost zdravstvenog osoblja

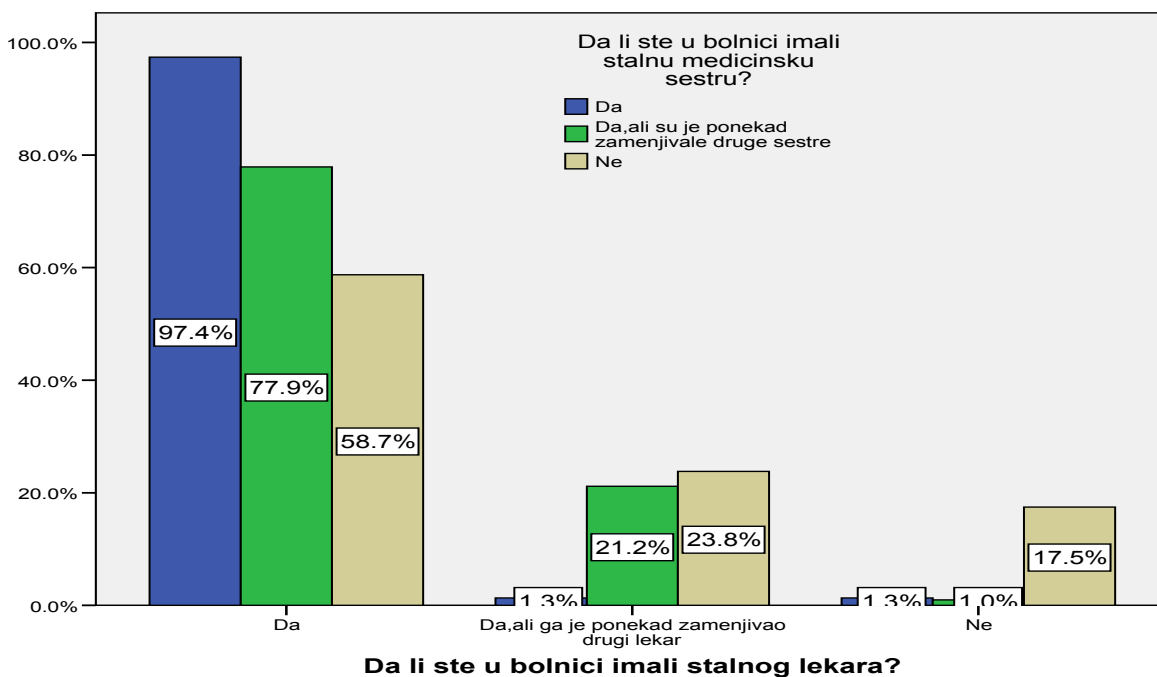
(89,9%). Тек сваки десети је исказивао нездовољство

ма

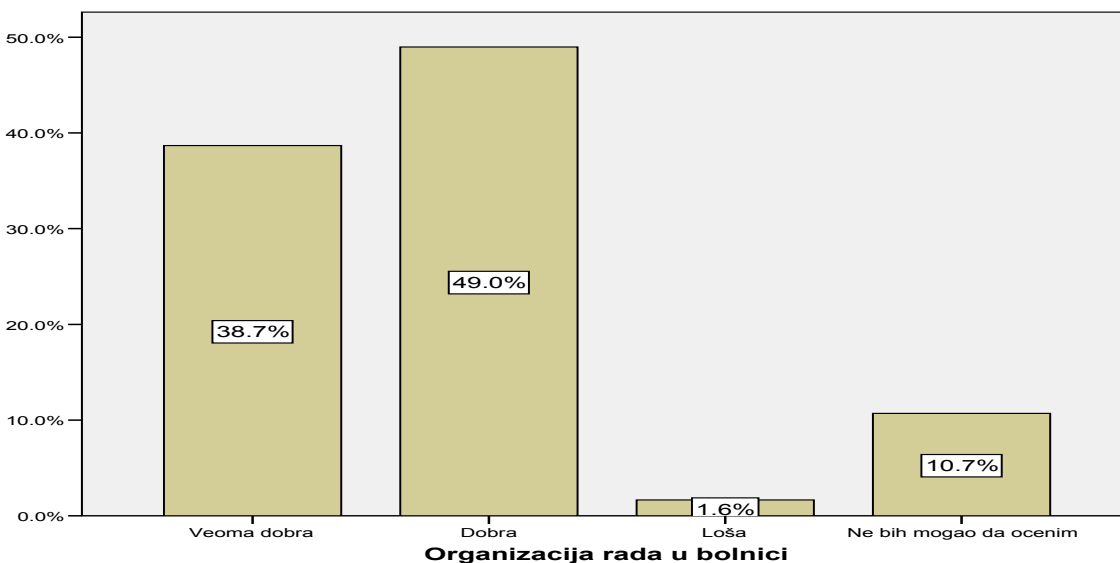


Мање од половине стационарно лечених корисника Опште болнице у Лесковцу је веома задовољна организацијом посета у болници (45,9%), док друга половина је углавном задовољна (45,9%), Интересантан је податак да 8,1 % пацијената није задовољно, што за овакву установу регионалног типа значи упозорење за даљи квалитет рада.

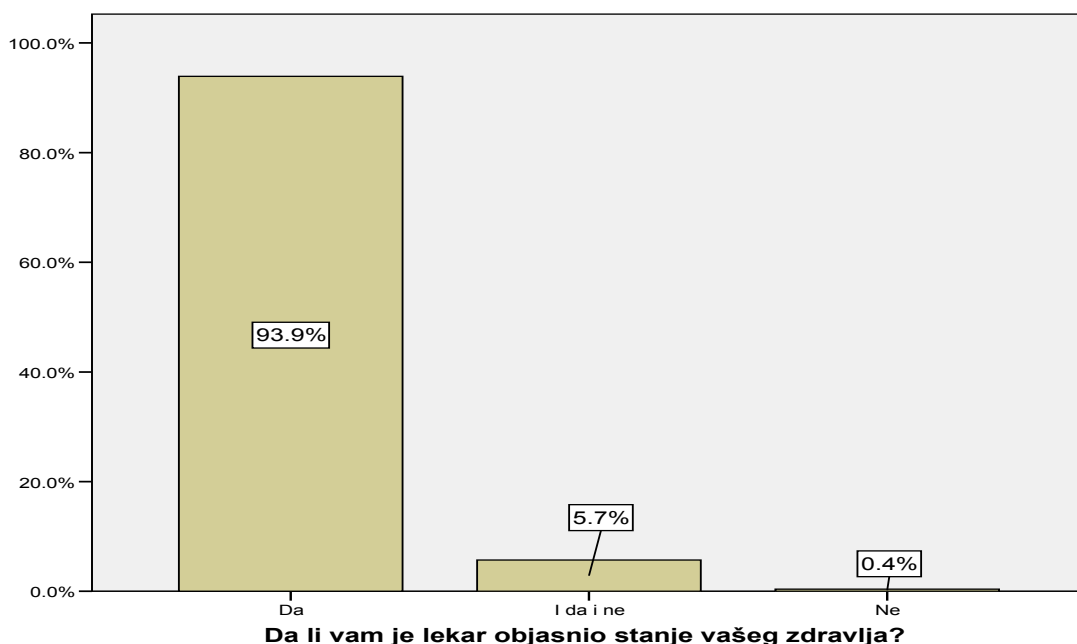




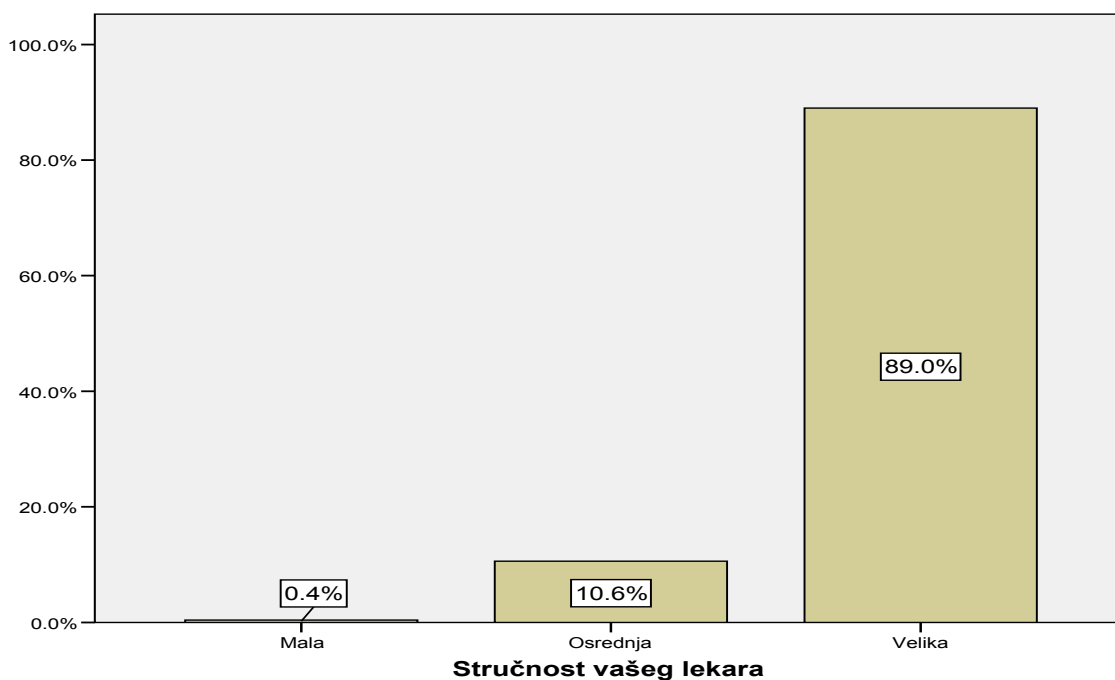
Већина стационарно лечених корисника у Општој болници Лесковац се изјаснила да су у болници имали свог сталног лекара (97,4%). У Општој болници 23,8% корисника се изјаснило да су имали свог сталног лекара, али га је понекад замењивао други лекар. Исто тако и већина у Општој болници Лесковац се изјаснила да су у болници имали своју сталну медицинску sestру, али су је понекад замењивале друге сестре (21,2%).



Што се тиче укуне организације у болници већина стационарно лечених корисника Опште болнице у Лесковцу је мишљења да је у болници организација рада веома добра и добра (38,7% веома добра: 49,0% добра; док само 1,6% мисли да је лоша; 10,7% није могао да се изјасни).

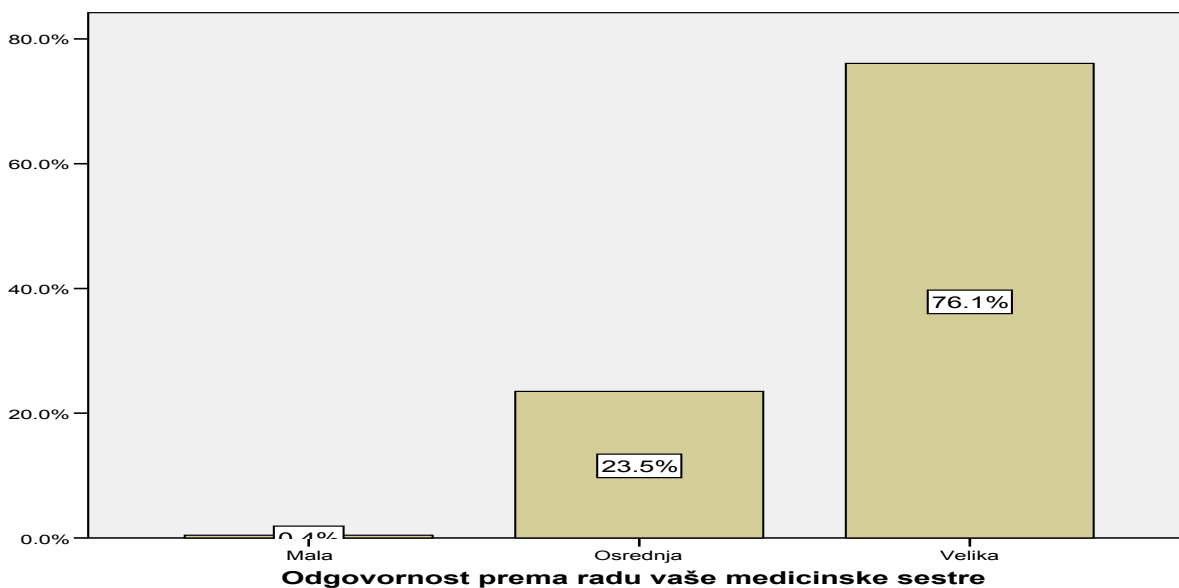


Највећи бро пацијната је добио од стране лекара објашњење о тренутном стању свога здравља што у многоме говори и о посвећености здравствених радника својим пацијентима (93,9%).



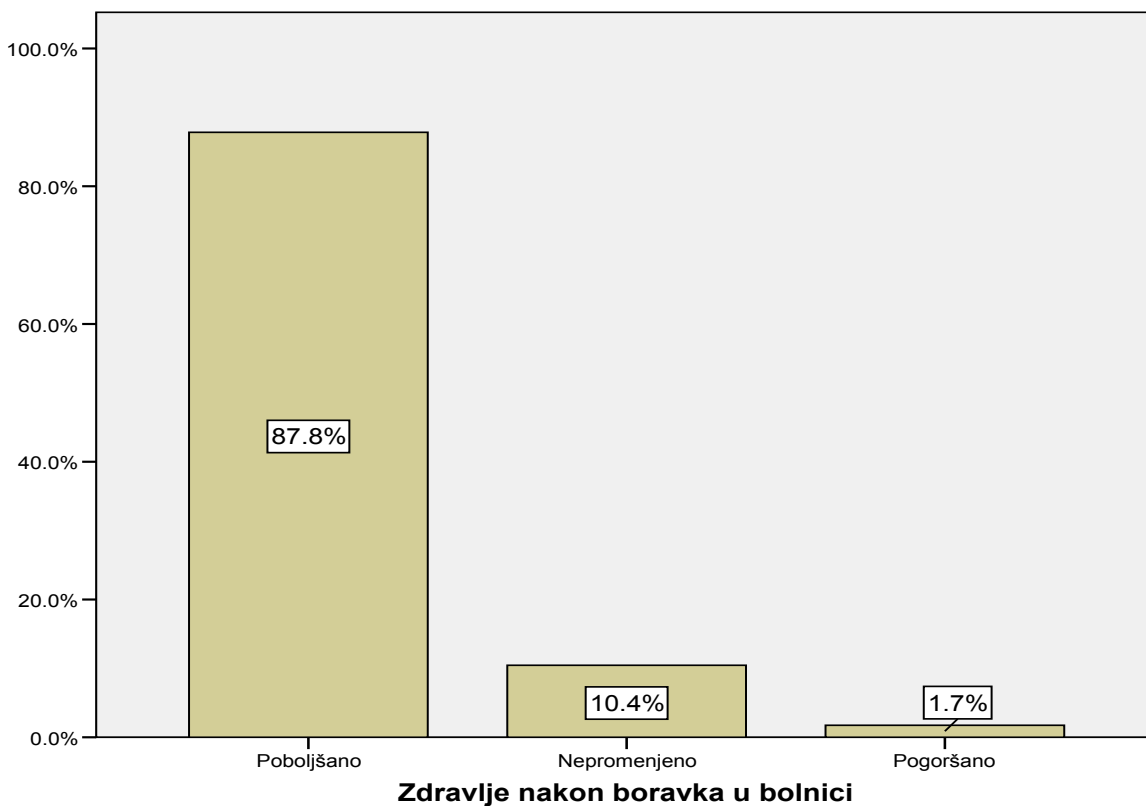
Ту констатцију потврдјује и чињеница да 89% пацијената сматра да њихови лекари поседују високу стручност док само 10,6% осрдњу стручност у свом професионалном знању. На ту констатцију надовезује се и чињеница да 76,1% медицинских сестара има велику одговорност у раду, а само 23,5% осредњу одговорност. Тек по која сестра ту оговорност која је

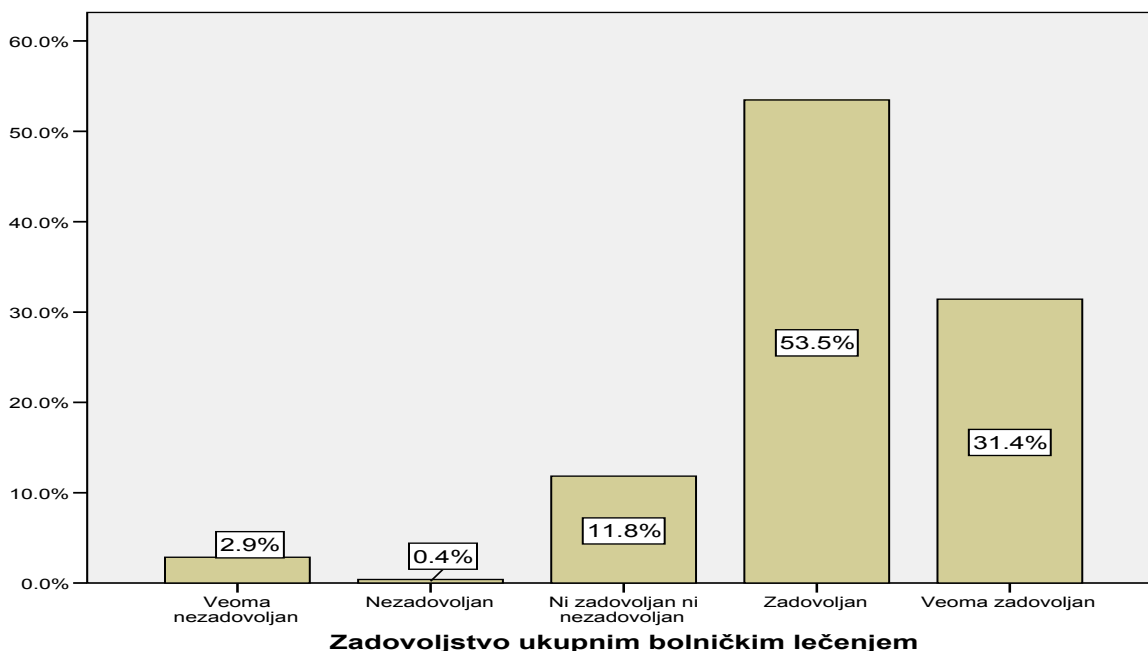
њој професионална обавеза занемарује 0,4%.



Такав тим може много да допринесе квалитетном обављању многих сложенијих захвата у својој струци имајући у виду и да располагање опремом је на високом нивоу.

Здравље након боравка у болници се код 87,8% пацијната побољшало док је код 10,4% остал непромењено а чак код 1,7% се погоршало. То захтева и детаље због чега је до тога непријатног стања дошло.





Узимајући све наведено у обзир, већина стационарно лечених корисника у Општој болници на територији Јабланичког округа у целини је задовољна и веома задовољна болничким лечењем (31,4% веома задовољно; 53,5% задовољно; 11,8% ни задовољно ни незадовољно; док је мали број незадовољан).

ЗАКЉУЧАК

Резултати истраживања задовољства корисника здравственом заштитом показује висок степен задовољства корисника у свим службама примарне здравствене заштите као и у општим и специјалној болници. Најзадовољнији радом лекара примарне здравствене заштите су анкетирани пацијенти у служби за здравствену заштиту жена. У већини служби пацијенти су мање задовољни радом медицинских сестара него радом лекара што се могло и очекивати јер први контакт се у домовима здравља и остварује са сестром која им утврђује испуњеност услова за коришћење здравствене заштите (оверена здравствена књижица, исправан пут и сл.) тако да је пацијенти доживљавају као прву баријеру за коришћење здравствене заштите.

Болничким пацијентима највише сметају услови болничког смештаја, чистоћа тоалета, удобност лежаја, квалитет хране. Ако се посматра по гранама медицине најзадовољнији су пацијенти који су се лечили на хируршким одељењима, потом на интернима анајмање су задовољне пацијенткиње које су користиле услуге гинеколошко-акушерских одељења. Болничка заштита је приступачна већини пацијената: пацијенти су задовољни количином добијених информација, здравствено особље је доступно када је пацијенту потребно, организација рада је задовољавајућа као и организација посета. Лекари и медицинске сестре су љубазни, одговорни према раду и стручни. У целини гледано резултати овог истраживања показују како позитивне тако и негативне трендове у односу на претходну годину и надамо се да ће бити извор предлога мера и смерница за будуће активности које ће руководећи кадар предузети на унапређењу квалитета рада ове установе.

Центар за анализу, планирање, организацију здравствене заштите,

информатику и биостатистику у здравству
Лесковац, 20.03.2008. године