

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНИХ УСЛУГА У 2010. ГОДИНИ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА СА ЈАБЛАНИЧКОГ ОКРУГА

За испитивање задовољства корисника услугама здравствене заштите у здравственим установама са подручја Јабланичког округа, као и у целој Србији, коришћен је стандаризовани упитник Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“. Анкетирање у домовима здравља и специјалистичкој служби у болници је обављено 29.11.2010. године, а у болницама у периоду од 29.11. - 03.12.2010. године. Том приликом, на Јабланичком округу је подељено 3269 упитника, враћен је 2891 попуњен упитник, тако да је стопа одговора 88,1%.

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНИХ УСЛУГА У БОЛНИЦАМА СА ЈАБЛАНИЧКОГ ОКРУГА У 2010. ГОДИНИ

У периоду од 29.11. - 03.12.2010. год. из Опште болнице Лесковац отпуштено је 407 пацијената и 12 из Специјалне болнице за рехабилитацију „Гејзер“ Сијаринска Бања. Анкетни упитник је узело 419 пацијената, али је враћено 398 попуњених, тако да је стопа одговора 95 %.

Највећи број анкетираних пацијената 44,47% је лечен на хируршким одељењима, док је на одељењима интернистичких грана било 33,67%, гинекологији и акушерству 15,58% и на рехабилитацији 6,28%.

Сви исписани пацијенти са гинекологије и акушерства и рехабилитације су попунили упитнике, тако да је стопа одговора на овим одељењима 100%. Најмања стопа одговора је код пацијената са одељења хируршких грана 91,7%, док је код интернистичких грана стопа одговора 96,4%.

У анкети је мање учествовало пацијената мушког пола (45,48%), него женског (54,52%), што се објашњава обухватом пацијенткиња са гинеколошког и акушерског одељења.

Просечна старост анкетираних је износила око 50 година (51,8 год.). највише лечених пацијената је било у добној групи од 60-69 година (22,1%), а затим од 50 - 59 (17,8%), док је 18,8% било старијих од 70 година.

Посматрано према школској спреми, мало више од половине пацијената (51,5%) је имало средњу стручну спрему, док је 26,1% завршило основну школу, 12,3% вишу или високу, а 10,1% није имало завршено основно школско образовање.

Свој материјални положај, највећи број испитаника (45,8%), је оценио као осредњи, а чак 36,5% као добар и 2,8% као веома добар, док 14,9% анкетираних сматра да је њихов материјални положај лош и веома лош.

Међу анкетираним пацијентима, само 2% њих је било незадовољно процедуром пријема у болницу (од тога 1% веома незадовољних). Највећи број је био задовољан пријемом (47,7%) и и веома задовољан (39,6%), док 10,6% нема став, нису ни задовољни ни незадовољни.

Слично као и код претходног питања, пацијенти су оценили и љубазност медицинског особља током болничког пријема и отпуста. Само 1,3% пацијената је незадовољно и веома незадовољно, њих 5,3% нема став, а 93,5% је задовољно и веома задовољно љубазношћу особља.

Чекање на шалтеру је оцењено незнатно лошије него претходне услуге. Око 10% пацијената је незадовољно чекањем, око 17 % нема став, а 73% је задовољно дужином обављања послова на шалтеру приликом пријема у болницу.

Пруженим информацијама око пријема на болничко лечење није задовољно 2,5% пацијената, 12,8% нема став, а 84,6% је задовољно и веома задовољно објашњењима која су им дата приликом њиховог пријема.

Временом од пријема до смешатаја у болесничку собу само 0,5% пацијената је незадовољно, 7,5% нема став, док је 92% задовољно и веома задовољно.

Када је реч о општем утиску приликом отпуста из болнице 1,5% је незадовољних, 7,6% нема став и 90,9% је задовољно и веома задовољно процедуром отпуста из болнице.

Задовољство пацијената током пријема и отпуста из болнице

Табела бр. 1

Услуге током пријема и отпуста из болнице	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Општи утисак о процедури пријема	1,0%	1,0%	10,6%	47,7%	39,6%	4,24
Љубазност особља	0,3%	1,0%	5,3%	40,5%	53%	4,45
Време чекања на шалтеру	1,5%	8,3%	16,6%	43,3%	30,2%	3,92
Објашњење процедуре током пријема	1,0%	1,5%	12,8%	48,6%	36%	4,17
Време до смештаја у собу	0%	0,5%	7,5%	44,1%	47,9%	4,39
Општи утисак приликом отпуста	0%	1,5%	7,6%	42,3%	48,6%	4,38

Из табеле бр. 1 се види да су пацијенти најзадовољнији љубазношћу особља (просечна оцена 4,45), временом до смештаја у собу (4,39) и процедуром отпуста (4,38), а најмање задовољни временом чекања на шалтеру (3,92).

Што се тиче информисаности пацијената, уочава се висок степен упућености пацијената о њиховим правима и дужностима у току боравка на одељењу, мада је и укупна неинформисаност према 3 дата питања била око 37%. Највише пацијената (27,2%) не зна на који начин може да упути приговор или жалбу у случају незадовољства (Табела бр. 2).

Информисаност пацијената о правима и дужностима у току болничког лечења у 2010. години

Табела бр. 2

	ДА	НЕ
Упознавање са правом на сагласност за предложу процедуру	98,74%	1,26%
Упознавање са дужностима пацијената на одељењу	91,41%	8,59%
Упознавање са начином приговора и жалби	72,82%	27,2%

Задовољство пацијената радом медицинских сестара се прати кроз више аспеката. Резултати показују висок степен задовољства услугама медицинских сестара. Просечна оцена општим задовољством сестринске неге у делу болничког лечења на Јабланичком округу је 4,4 и нешто је нижа од просечне оцене на нивоу Србије (4,57).

Задовољство пацијената услугама сестринске неге током боравка на болничком лечењу у 2010. години на Јабланичком округу

Табела бр. 3

Задовољство услугама сестринске неге	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Поштовање и љубазност	1,5	0,8	6,1	41,4	50,3	4,38
Време чекања на сестру код хитне потребе	1,0	1,5	8,1	39,4	49,9	4,36
Објашњење процедура, тестова и третмана	1,3	2,3	10,2	40,8	45,4	4,27
Љубазност према члановима породице	1,5	2,0	8,9	42,4	45,2	4,28
Опште задовољство сестринском негом	1,0	0,8	7,6	38,8	51,9	4,4

Просечна оцена општим задовољством услугама лекара током болничког лечења на Јабланичком округу је нешто нижа од републичког просека и износила је 4,38, док је на нивоу Србије 4,53. Пацијенти су најзадовољнији успешношћу лечења, темељитошћу у испитивању, способношћу дијагностиковања здравствених проблема и упутством при отпусту (Табела бр. 4), а најнезадовољнији објашњењем тестова, процедура, третмана и резултата, као и спремношћу лекара да дају одговоре на питања.

Задовољство пацијената услугама лекара током боравка на болничком лечењу у 2010. години на Јабланичком округу

Табела бр. 4

Услуге током пријема и отпуста из болнице	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Поштовање и љубазност	0,25	2,27	11,6	39	46,9	4,3
Спремност лекара да дају одговоре на питања	0,76	1,52	13,7	38,2	45,8	4,27
Објашњење процедура, тестова, третмана и рез.	0,26	2,04	13,8	42,3	41,6	4,23
Способност дијагностиковања здрав. проблема	0,25	1,26	11,1	38,1	49,2	4,35
Темељитост у испитивању	0,25	1,01	11,3	38,7	48,7	4,35
Успешност лечења	0,51	0,76	10,1	38,9	49,7	4,37
Упутства при отпусту	0,25	0,51	9,87	42,8	46,6	4,35
Опште задовољство услугама лекара	0,25	0,76	8,84	40,7	49,5	4,38

Пруженим услугама дијагностике и терапије је задовољно 91,9%, док је незадовољних 1,5%. Болнички лечени пацијенти су најзадовољнији услугама лабораторије (85,1%), које су и највише коришћене. Само 5,8% пацијената није користило услуге лабораторије у току болничког лечења. Корисници су најмање

задовољни услугама физикалне терапије (18,1%), радиологије (35,2%) и кардиологије (37,8%). Иако 60,9% пацијената није користило услуге физикалне терапије, односно једна трећина пацијената није користила услуге кардиологије и радиологије, проценат незадовољних је 1% односно по 1,8% корисника (Табела бр. 5).

Задовољство пацијената услугама дијагностике и терапије током боравка на болничком лечењу у 2010. години на Јабланичком округу

Табела бр. 5

Врста услуге	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена	Нисам користио / ла
Лабораторија	0,5	1,0	7,6	40,3	44,8	4,36	5,8
Кардиологија (КГ, тест оптерећења)	1	0,8	3,8	28,1	33,4	4,37	32,9
Радиологија (рендген, ултразвук, скенер)	0,8	1,0	7,6	22,3	30,9	4,3	37,5
Физикална терапија	0,5	0,5	3,8	20,5	13,9	4,19	60,9
Опште задовољство услугама дијагностике	0,5	1,0	6,6	40,4	51,5	4,41	0

Задовољство болнички лечених пацијената исхраном је нешто веће од задовољства на нивоу Србије, јер је просечна оцена општег задовољства услугама исхране 4,13 , а републички просек је 4,05 (Табела бр. 6). Посматрајући различите аспекте задовољства овом услугом пацијенти су имали највише примедби на укус, температуру и разноврсност хране, док су задовољни количином хране, временом и начином сервирања. и одговарајућом дијетом

Задовољство пацијената услугама исхране током боравка на болничком лечењу у 2010. години на Јабланичком округу

Табела бр. 6

Аспекти исхране	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Време сервирања хране	1,5	3,5	11,1	51,4	32,5	4,1
Начин сервирања хране	0,8	2,3	13,9	52,5	30,6	4,1
Укус хране	1,0	4,1	15,2	51,9	27,8	4,02
Температура хране	1,5	3,8	12,2	52,9	29,6	4,05
Количина хране	0,8	1,3	13,5	55,3	29,2	4,11
Разноврсност хране	1,5	2,3	15,4	51,4	29,4	4,05
Одговарајућа дијета	1,3	1,6	12,7	53,4	31,1	4,11
Опште задовољство услугама исхране	1,3	2,0	11,6	53	32,1	4,13

Условима болничког смештаја пацијенти су најзадовољнији температуром у соби и чистоћом собе, а најнезадовољнији чистоћом тоалета и удобношћу кревета(табела бр.7). Просечна оцена задовољства је 4,04 и нешто је нижа од републичког просека који износи 4,16.

Задовољство пацијената услугама смештаја током боравка на болничком лечењу у 2010. години на Јабланичком округу

Табела бр. 7

Аспекти смештаја	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Удобност кревета	4,3	9,3	16,8	42,7	26,9	3,79
Чистоћа собе	2,8	3,0	13,4	49,7	31,1	4,03
Температура у соби	1,3	3,5	9,6	51,9	33,8	4,13
Опрема собе	2,0	7,1	14,5	49	27,3	3,92
Чистоћа тоалета	4,5	10,6	14,1	44,2	26,5	3,78
Опште задовољство смештајем	1,0	5,1	12,7	51,1	30	4,04

Организацијом посета је незадовољан сваки десети пацијент, као и на нивоу Србије. Најнезадовољнији су бројем посета, а затим дужином, па временом посета.

Задовољство пацијената организацијом посета током боравка на болничком лечењу у 2010. години на Јабланичком округу

Табела бр. 8

Аспекти посета	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Време посета	2,3	5,8	13,2	51,9	26,8	3,95
Дужина посете	3,3	6,3	12,9	49,2	28,2	3,93
Број посета	4,1	7,9	9,6	49	29,4	3,92
Опште задовољство	0,5	2,0	11,3	55,3	30,9	4,14

У целини задовољних и веома задовољних радом болнице где су завршили лечење било је 81,6% анкетираних, што је мање него на нивоу Србије - 91,3%. Веома незадовољно и незадовољно је 4,1% што је више него на нивоу Србије где износи 1,5%. Најзадовољнији међу анкетираним су пацијенти Специјалне болнице за рехабилитацију „Гејзер“ Сијаринска Бања где је 95,8% анкетираних задовољно и веома задовољно болничким лечењем (просечна оцена 4,33), док 4,2% нема став. Посматрано по областима, највећи степен задовољства болничким лечењем у Општој болници Лесковац, показали су пацијенти лечени на интернистичким одељењима 85,7%, а затим на хируршким одељењима 82,1%, док је најмањи степен задовољства код пацијенткиња на гинекологији и акушерству 72,7%. Пацијенти су најзадовољнији услугама дијагностике и терапије (просечна оцена 4,35), сестринском негом (4,34) и услугама лекара (4,32), а најмање су задовољни организацијом посета (3,98) и смештајем (3,95).

Задовољство корисника болничким лечењем исказано просечном оценом

Табела бр. 9

Одељење	Ј. округ	Р. Србија
Интерно	4,18	4,35
Хируршко	4,04	4,4
Гинекологија и акушерство	3,8	4,07
Рехабилитација	3,8	4,37
У К У П Н О	4,04	4,32

Задовољство пруженим услугама код корисника услуга болничког лечења у Општој болници Лесковац у току 2010. године је мање у односу на Србију. Најмање су задовољни пацијенти на одељењима рехабилитације и гинекологије и акушерства (Табела бр. 9).

Завод за јавно здравље Лесковац

Центар за анализу, планирање и организацију здравствене заштите, информатику и биостатистику у здравству

Лесковац, 2011