

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНИХ УСЛУГА У 2013. 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 је обављено 25.11.2013. године, а у болницама у периоду од 25.-29.11.2013. године. Задовољство корисника специјалистичком службом интерне медицине у болници обављено је 29.11.2013. године. Том приликом, на Јабланичком округу је подељено 2316 упитника, што је за 12,2% мање у односу на претходну годину. Враћено је 2178 попуњених упитника, тако да је стопа одговора 94%, док је претходне године била 83,6%.

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНИХ УСЛУГА У БОЛНИЦАМА СА ЈАБЛАНИЧКОГ ОКРУГА У 2013. ГОДИНИ

У периоду од 25.- 29.11.2013. год. из Опште болнице Лесковац отпуштено је 280 пацијента, а у Специјалној болници за рехабилитацију „Гејзер“ Сијаринска Бања 5. Анкетни упитник је узело 280 пацијената, али је враћено 273 попуњених, тако да је стопа одговора 97,45 %.

Истраживање задовољства корисника услуга у СЗЗ у 2013. години

Табела бр. 1

Секундарна здравствена заштита	Број исписаних пацијената 25.- 29.11.2013.	Број подељених упитника	Број враћених упитника	Индекс одговора
Интерна медицина	126	124	117	94,35
Хируршке гране	88	88	88	100,0
Гинекологија и акушерство	50	47	47	100,0
Физ. мед. и рехабилитација	16	16	16	100,0
Спец. Б. за рехабилитацију	5	5	5	100,0
УКУПНО	285	280	273	97,45

Највећи број анкетираних пацијената 42,9% је лечен на хируршким одељењима, док је на одељењима интернистичких грана било 32,2%, гинекологији и акушерству 17,2%, физикалној медицини и рехабилитацији 5,9% и Специјалној болници за рехабилитацију „ГЕЈЗЕР“ Сијаринска Бања 1,8%. У специјалистичкој служби интерне медицине било је 30 анкетираних.

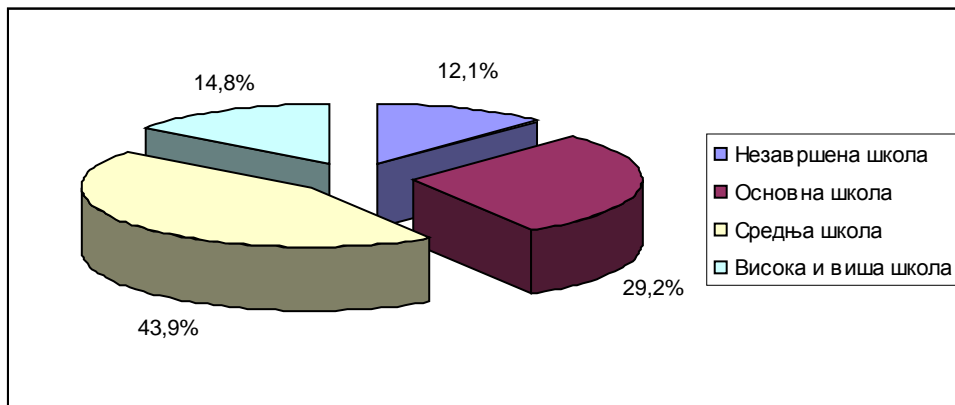
Сви исписани пацијенти са одељења хируршких грана Опште болнице су попунили упитнике, тако да је стопа одговора 100%, коју имају и одељења гинекологије и акушерства и физикалне медицине и рехабилитације. Иста стопа одговора је и код пацијената Специјалистичко консултативне службе, док је са одељења интернистичких грана 94,4%.

У анкети је мање учествовало пацијената мушког пола (42,4%), него женског (57,6%), што се објашњава обухватом пацијенткиња са гинеколошког и акушерског одељења.

Просечна старост анкетираних је износила око 53 година (53,13 год.). Највише лечених пацијената је било у добној групи од 60-69 година (22,8%), а затим од 50 - 59 и 70 и више година (по 19,8%).

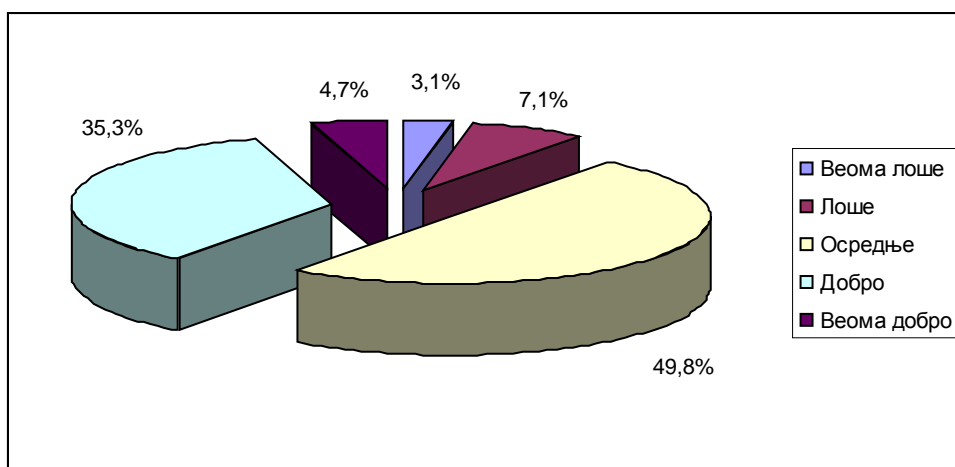
Посматрано према школској спреми, највише анкетираних пацијената (43,9%) је имало средњу стручну спрему, док је 29,2% завршило основну школу, 14,8% вишу или високу, а 12,1% није имало завршено основно школско образовање.

Графикон 1 Образовна структура анкетираних



Свој материјални положај, највећи број испитаника (49,8%), је оценио као осредњи, а чак 35,3% као добар и 4,7% као веома добар, док 10,2% анкетираних сматра да је њихов материјални положај лош и веома лош.

Графикон 2 Материјални положај анкетираних



Међу анкетираним пацијентима, само 0,4% њих је било незадовољно процедуром пријема у болницу. Највећи број је био задовољан (58,6%) и задовољан пријемом (34,9%), док 6,0% 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 0,8% пацијената је незадовољно, њих 3% нема став, а 96,2% је задовољно и веома задовољно љубазношћу особља.

Чекање на шалтеру је оцењено лошије него претходне услуге. Око 2% (1,7%) пацијената је незадовољно чекањем, њих 9,6% нема став, а 88,7% је задовољно дужином обављања послова на шалтеру приликом пријема у болницу.

Пруженим информацијама око пријема на болничко лечење нема незадовољних пацијената, 7,3% нема став, а 92,7% је задовољно и веома задовољно објашњењима која су им дата приликом њиховог пријема.

Временом од пријема до смешатаја у болесничку собу само 0,4% пацијената је незадовољно, 3,4% нема став, док је 96,2% задовољно и веома задовољно.

Када је реч о општем утиску приликом отпуста из болнице, 0,4% је незадовољних, 2,2% нема став и 97,4% је задовољно и веома задовољно процедуром отпуста из болнице.

Задовољство пацијената током пријема и отпуста из болнице у 2013. години

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	0,4%	0,0%	6,0%	58,6%	34,9%	4,28
Љубазност особља	0,0%	0,8%	3,0%	49,4%	46,8%	4,42
Време чекања на шалтеру	0,4%	1,3%	9,6%	54,6%	34,1%	4,21
Објашњење процедуре током пријема	0,0%	0,0%	7,3%	51,7%	40,9%	4,34
Време до смешатаја у собу	0,4%	0,0%	3,4%	52,4%	43,8%	4,39
Општи утисак приликом отпуста	0,4%	0,0%	2,2%	45,9%	51,5%	4,48

Из табеле бр. 1 се види да су пацијенти, као и претходне године, најзадовољнији процедуром отпуста (4,48), љубазношћу особља (просечна оцена 4,42), временом до смешатаја у собу (4,39), објашњењем процедуре пријема (4,34), а најмање задовољни временом чекања на шалтеру (4,21).

Што се тиче информисаности пацијената, уочава се нешто боља информисаност у односу на претходну годину. Сваки дванаести пацијент није информисан о његовим правима и дужностима у току боравка на одељењу, сваки једанаести није упознат са дужностима на одељењу, а чак сваки пети са начином приговора и жалби (Тбл бр.2). Најбоља информисаност пацијената је на одељењу интерне медицине (94,7%), а најмања на одељењу физикалне медицине и рехабилитације (59,1%), где скоро сваки други пацијент не добија потребне информације.

Информисаност пацијената о правима и дужностима у току болничког лечења у 2013. години

Табела бр. 2

	ДА	НЕ
Упознавање са правом на сагласност за предложену процедуру	92,1%	7,9%
Упознавање са дужностима пацијената на одељењу	90,7%	9,3%
Упознавање са начином приговора и жалби	80,7%	19,3%

Задовољство пацијената радом медицинских сестара се прати кроз више аспеката. Резултати показују висок степен задовољства услугама медицинских сестара. Просечна оцена општег задовољства сестринском негом у делу болничког лечења на Јабланичком округу је 4,42 и за 0,16 је мања у односу на претходну годину.

Задовољство пацијената услугама сестринске неге током боравка на болничком лечењу у 2013. 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	0,4%	0,4%	5,2%	47,6%	46,4%	4,39
Време чекања на сестру код хитне потребе	0,4%	0,4%	4,3%	46,8%	48,1%	4,42
Објашњење процедура, тестова и третмана	0,4%	0,9%	4,4%	45,1%	49,1%	4,42
Љубазност према члановима породице	0,4%	0,4%	6,1%	43,9%	49,1%	4,41
Опште задовољство сестринском негом	0,4%	0,4%	5,2%	38,6%	55,4%	4,48

Просечна оцена општег задовољства услугама лекара током болничког лечења на Јабланичком округу је нешто нижа од републичког просека и износила је 4,45, **док је на нивоу Србије 4,53**. Пацијенти су најзадовољнији услугама лекара, упутствима при отпугу и поштовањем и љубазношћу (Табела бр. 4), а најмање задовољни успешношћу лечења и спремношћу лекара да дају одговоре на питања.

Задовољство пацијената услугама лекара током боравка на болничком лечењу у 2013. години на Јабланичком округу

Табела бр. 4

Услуге током пријема и отпуга из болнице	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Поштовање и љубазност	0,0%	0,9%	3,1%	41,6%	54,1%	4,49
Спремност лекара да дају одговоре на питања	0,4%	0,4%	6,1%	44,7%	48,4%	4,40
Објашњење процедура, тестова, третмана и рез.	0,4%	0,0%	6,6%	43,6%	49,3%	4,41
Способност дијагностиковања здрав. проблема	0,4%	0,0%	7,5%	40,7%	51,3%	4,42
Темељитост у испитивању	0,0%	0,0%	7,1%	42,2%	50,7%	4,44
Успешност лечења	0,4%	0,4%	5,7%	45,8%	47,6%	4,40
Упутства при отпугу	0,0%	0,9%	1,4%	44,6%	53,2%	4,50
Опште задовољство услугама лекара	0,0%	0,4%	3,4%	39,9%	56,2%	4,52

Пруженим услугама дијагностике и терапије је задовољно 95,0% пацијената који су користили те услуге, док је незадовољних 0,9%. Просечна оцена општег задовољства услугама дијагностике и терапије је 4,45. Болнички лечени пацијенти су најзадовољнији услугама кардиологије (96,5%) и лабораторије (94,6%), док је нешто нижи проценат задовољства услугама физикалне терапије (92,9%) и радиологије (92,5%). Услуге лабораторије у току болничког лечења није користило око 13,6% пацијената, а кардиологије 32,4%. Иако једна трећина пацијената није користила услуге радиологије, односно половина пацијената није користила услуге физикалне терапије, проценат

незадовољних је 1,4% односно нема незадовољних корисника. Услугама кардиологије незадовољно је 1,4% пацијената, док је услугама лабораторије, које су и највише коришћене било 1% незадовољних (Табела бр. 5).

Задовољство пацијената услугама дијагностике и терапије током боравка на болничком лечењу у 2013. 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	0,5	4,4	42,6	52,0	4,45	13,6
Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)	0,7	0,7	2,1	48,6	47,9	4,42	32,4
Радиолигија (рендген, ултразвук, скенер)	0,7	0,7	6,1	42,5	50,0	4,41	30,8
Физикална терапија	0,0	0,0	7,1	44,9	48,0	4,41	50,0
Опште задовољство услугама дијагностике	0,5	0,0	2,1	41,1	56,3	4,53	15,2

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, количину и разноврсност хране. У односу на претходну годину, у свим аспектима исхране дошло је до смањења броја незадовољних.

Задовољство пацијената услугама исхране током боравка на болничком лечењу у 2013. години на Јабланичком округу

Табела бр. 6

Аспекти исхране	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Време сервирања хране	0,0	1,7	10,0	61,8	26,6	4,13
Начин сервирања хране	0,0	1,8	8,3	61,0	28,9	4,17
Укус хране	0,0	5,7	14,8	52,4	27,1	4,01
Температура хране	0,0	2,3	12,7	53,4	31,7	4,14
Количина хране	0,0	4,0	13,4	51,8	30,8	4,09
Разноврсност хране	0,0	3,6	11,3	55,9	29,3	4,11
Одговарајућа дијета	0,0	2,3	9,0	57,5	31,2	4,18
Опште задовољство услугама исхране	0,4	1,3	9,5	55,6	33,2	4,20

Условима болничког смештаја пацијенти су најзадовољнији температуром у соби и чистоћом собе, а најнезадовољнији удобношћу кревета, чистоћом тоалета и опременом собе (тбл. бр.7). Просечна оцена задовољства је 3,99 и је нижа од републичког просека који износи 4,21.

Задовољство пацијената услугама смештаја током боравка на болничком лечењу у 2013. години на Јабланичком округу

Табела бр. 7

Аспекти смештаја	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Удобност кревета	2,0	11,9	18,0	53,3	14,8	3,67
Чистоћа собе	0,0	1,8	9,6	61,4	27,2	4,14
Температура у соби	0,0	1,8	7,5	59,2	31,6	4,21
Опрема собе	0,0	5,3	21,1	49,8	23,8	3,92
Чистоћа тоалета	2,6	4,8	18,0	49,1	25,4	3,90
Опште задовољство смештајем	0,4	0,4	12,5	59,5	27,2	4,13

Организацијом посета је незадовољан скоро сваки десети пацијент, што је мање у односу на просек Србије.

Задовољство пацијената организацијом посета током боравка на болничком лечењу и опште задовољство у 2013. години на Јабланичком округу

Табела бр. 8

Аспекти посета	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Време посета	0,4	2,9	10,3	57,0	29,3	4,12
Дужина посете	0,4	3,6	10,7	53,8	31,6	4,12
Број посета	0,4	2,6	8,7	56,5	31,7	4,17
Опште задовољство	1,6	8,7	13,0	54,9	34,8	4,21

У целини задовољних и веома задовољних радом болнице где су завршили лечење, као и претходне године, било је 87,5% анкетираних, што је мање него на нивоу Србије - 91,3%. Веома незадовољно и незадовољно, као и претходне године, је 2,9% што је више него на нивоу Србије где износи 1,5%. Међу анкетираним, најзадовољније су пацијенткиње са одељења гинекологије и акушерства (91,9%), где је дошло и до значајног повећања задовољства у односу на претходну годину (+ 9,4%). На интернистичким одељењима задовољних пацијената је било 89%, што је за 5,2% више у односу на претходну годину. На одељењу физикалне медицине и рехабилитације је дошло до значајног смањења задовољства корисника услуга, од 99% у претходној години на 90,4% у посматраној. До смањења задовољства дошло је и на хируршким одељењима за 1,9% (од 91,7 на 89,8%).

Пацијенти су најзадовољнији услугама лекара и услугама дијагностике и терапије (просечна оцена 4,45), сестринском негом (4,42),услугама током пријема и отпуста из болнице (4,35), а најмање су задовољни организацијом посета (4,16), исхраном (4,13) и смештајем (3,99).

Задовољство корисника болничким лечењем исказано просечном оценом

Табела бр. 9

Одељење	Јабланички округ			Република Србија
	2011.	2012.	2013.	
Интерно	4,19	4,24	4,24	4,35
Хируршко	4,19	4,37	4,27	4,4
Гинекологија и акушерство	4,4	4,23	4,35	4,04
Рехабилитација	4,44	4,74	4,31	4,37
УКУПНО	4,23	4,29	4,27	4,32

Задовољство пруженим услугама код корисника услуга болничког лечења на Јабланичком округу у току 2013. године је **мање у односу на Србију**. Најмање су задовољни пацијенти на интернистичким и хируршким одељењима (Табела бр. 9).