

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНИХ УСЛУГА У 2011. 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 05.12.2011. године, а у болницама у периоду од 05.- 09.12.2011. године. Том приликом, на Јабланичком округу је подељено 2503 упитника, што је за 23,4% мање у односу на претходну годину. Враћено је 2246 попуњених упитника, тако да је стопа одговора 89,7%, док је претходне године била 88,1%.

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНИХ УСЛУГА У БОЛНИЦАМА СА ЈАБЛАНИЧКОГ ОКРУГА У 2011. ГОДИНИ

У периоду од 05.- 09.12.2011. год. из Опште болнице Лесковац отпуштено је 333 пацијента и 10 из Специјалне болнице за рехабилитацију „Гејзер“ Сијаринска Бања. Анкетни упитник је узело 310 пацијената, али је враћено 299 попуњених, тако да је стопа одговора 96,45 %.

Истраживање задовољства корисника услуга у СЗЗ у 2011. години

Табела бр. 1

Секундарна здравствена заштита	Број исписаних пацијената 05.- 09.12.2011.	Број подељених упитника	Број враћених упитника	Индекс одговора
Интерна медицина	136	125	119	95,2
Хируршке гране	136	127	123	96,85
Гинекологија и акушерство	46	40	39	97,5
Физ. мед. и рехабилитација	15	8	8	100
Спец. Б. за рехабилитацију	10	10	10	100
УКУПНО	343	310	299	96,45

Највећи број анкетираних пацијената 41,1% је лечен на хируршким одељењима, док је на одељењима интернистичких грана било 39,8%, а гинекологији и акушерству 13,0%. У Специјалној болници за рехабилитацију „ГЕЈЗЕР“ Сијаринска Бања 10 анкетираних пацијената чини 3,3% укупно анкетираних, а 8 на рехабилитацији опште болнице 2,7%.

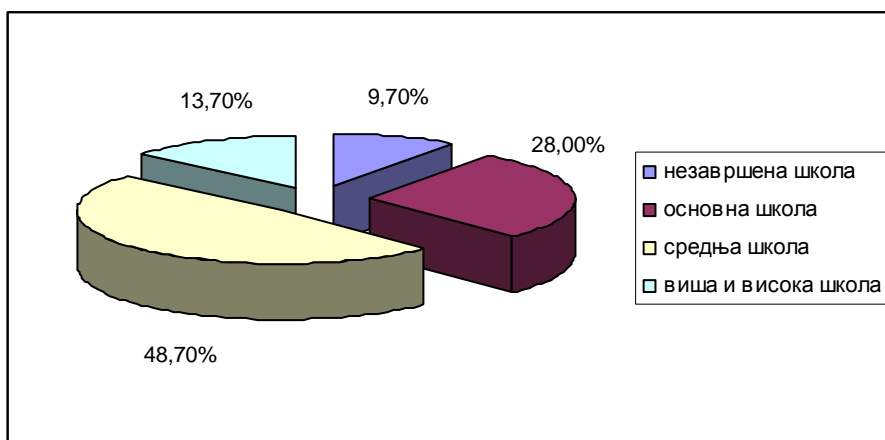
Сви исписани пацијенти Специјалне болнице за рехабилитацију „ГЕЈЗЕР“ Сијаринска Бања су попунили упитнике, тако да је стопа одговора 100%, коју има и Служба физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице. Најмања стопа одговора је код пацијената са одељења интернистичких грана 95,2%, док је код хируршких грана 96,85%, а гинекологије и акушерства 97,5%.

У анкети је мање учествовало пацијената мушког пола (43,5%), него женског (56,5%), 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%).

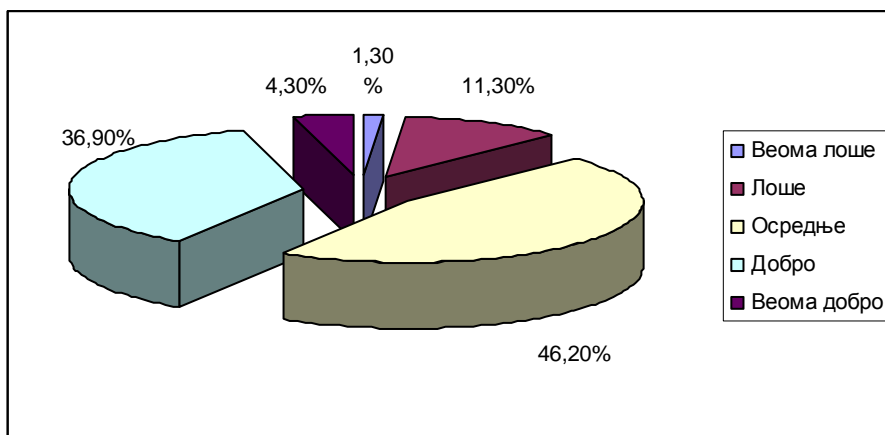
Посматрано према школској спреми, мало више од половине пацијената (48,7%) је имало средњу стручну спрему, док је 28,0% завршило основну школу, 13,7% вишу или високу, а 9,7% није имало завршено основно школско образовање.

Графикон 1 Образовна структура анкетираних



Свој материјални положај, највећи број испитаника (46,2%), је оценио као осредњи, а чак 36,9% као добар и 4,3% као веома добар, док 12,6% анкетираних сматра да је њихов материјални положај лош и веома лош.

Графикон 2 Материјални положај анкетираних



Међу анкетираним пацијентима, само 0,7% њих је било незадовољно процедуром пријема у болницу. Највећи број је био задовољан пријемом (56,0%) и веома задовољан (36,9%), док 6,4% 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 0,3% пацијената је веома незадовољно, њих 5,0% нема став, а 94,6% је задовољно и веома задовољно љубазношћу особља.

Чекање на шалтеру је оцењено незнатно лошије него претходне услуге. Око 2% (1,7%) пацијената је незадовољно чекањем, око 10% нема став, а 88% је задовољно дужином обављања послова на шалтеру приликом пријема у болницу.

Пруженим информацијама око пријема на болничко лечење није задовољно 1,3% пацијената, 6,1% нема став, а 92,5% је задовољно и веома задовољно објашњењима која су им дата приликом њиховог пријема.

Временом од пријема до смешатаја у болесничку собу само 0,7% пацијената је незадовољно, 5,4% нема став, док је 93,9% задовољно и веома задовољно.

Када је реч о општем утиску приликом отпуста из болнице нема незадовољних, 2,4% нема став и 97,6% је задовољно и веома задовољно процедуром отпуста из болнице.

Задовољство пацијената током пријема и отпуста из болнице у 2011. 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	0,0%	0,7%	6,4%	56,0%	36,9%	4,29
Љубазност особља	0,3%	0,0%	5,0%	41,6%	53,0%	4,47
Време чекања на шалтеру	0,0%	1,7%	10,6%	50,5%	37,2%	4,23
Објашњење процедуре током пријема	0,3%	1,0%	6,1%	48,1%	44,4%	4,35
Време до смештаја у собу	0,0%	0,7%	5,4%	47,8%	46,1%	4,39
Општи утисак приликом отпуста	0,0%	0,0%	2,4%	41,5%	56,1%	4,54

Из табеле бр. 1 се види да су пацијенти најзадовољнији процедуром отпуста (4,54), љубазношћу особља (просечна оцена 4,47), временом до смешатаја у собу (4,39), објашњењем процедуре пријема (4,35), а најмање задовољни временом чекања на шалтеру (4,35).

Што се тиче информисаности пацијената, учача 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 преко 19%. Највише пацијената (11,2%) 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 2011. години

Табела бр. 2

	ДА	НЕ
Упознавање са правом на сагласност за предложену процедуру	95,7%	4,3%
Упознавање са дужностима пацијената на одељењу	96,1%	3,9%
Упознавање са начином приговора и жалби	88,8%	11,2%

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 4,55.

Задовољство пацијената услугама сестринске неге током боравка на болничком лечењу у 2011. 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	0,7%	0,3%	10,7%	37,5%	50,8%	4,37
Време чекања на сестру код хитне потребе	0,0	1,0%	8,4%	35,7%	54,9%	4,44
Објашњење процедура, тестова и третмана	0,0	0,3%	6,8%	46,1%	46,8%	4,34
Љубазност према члановима породице	0,0	0,7%	7,8%	39,9%	51,7%	4,43
Опште задовољство сестринском негом	0,3%	0,3%	3,0%	36,2%	60,1%	4,55

Просечна оцена општег задовољства услугама лекара током болничког лечења на Јабланичком округу је нешто нижа од републичког просека и износила је 4,46. Пацијенти су најзадовољнији успешношћу лечења и упутством при отпусту (Табела бр. 4), а најнезадовољнији објашњењем тестова, процедура, третмана и резултата као и темељитошћу у испитивању.

Задовољство пацијената услугама лекара током боравка на болничком лечењу у 2011. 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	0,0	1,0%	9,8%	39,0%	50,2%	4,38
Спремност лекара да дају одговоре на питања	0,0	1,0%	10,1%	46,8%	42,1%	4,3
Објашњење процедура, тестова, третмана и рез.	0,0	0,7%	10,2%	45,9%	43,2%	4,32
Способност дијагностиковања здрав. проблема	0,0	1,0%	8,8%	43,4%	46,8%	4,36
Темељитост у испитивању	0,0	1,4%	7,1%	47,0%	44,6%	4,32
Успешност лечења	0,0	1,0%	5,4%	42,7%	50,8%	4,43
Упутства при отпусту	0,0	0,7%	6,8%	42,5%	50,0%	4,42
Опште задовољство услугама лекара	0,0	0,7%	5,1%	41,4%	52,9%	4,46

Пруженим услугама дијагностике и терапије је задовољно 91,4% пацијената који су користили те услуге, док је незадовољних 1,3%. Болнички лечени пацијенти су најзадовољнији услугама кардиологије (92,7%) и лабораторије (91,9%), које су и највише коришћене, мада је висок проценат задовољства и услугама физикалне медицине (90,7%) и радиологије (90,1%). Услуге лабораторије у току болничког лечења није користило око 11% пацијената, а кардиологије 26,2%. Иако 41,0% пацијената није користило услуге физикалне терапије, односно једна четвртина пацијената (23%), није користила услуге радиологије, проценат незадовољних је 3,3% односно 1,2% корисника (Табела бр. 5).

Задовољство пацијената услугама дијагностике и терапије током боравка на болничком лечењу у 2011. 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	0,0	0,4	7,8	51,6	40,3	4,32	11,0
Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)	0,0	0,5	6,8	48,5	44,2	4,36	26,2
Радиологија (рендген, ултразвук, скенер)	0,5	2,8	6,6	40,3	49,8	4,36	23,0
Физикална терапија	0,0	1,2	8,1	41	49,7	4,39	41,0
Опште задовољство услугама дијагностике	0,0	0,4	7,4	41,1	51,2	4,43	9,5

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, време сервирања и разноврсност хране, док су задовољни одговарајућом дијетом, количином хране, начином сервирања и температуром хране.

Задовољство пацијената услугама исхране током боравка на болничком лечењу у 2011. години на Јабланичком округу

Табела бр. 6

Аспекти исхране	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Време сервирања хране	0,7	1,4	10,5	55,1	32,4	4,17
Начин сервирања хране	0,3	0,7	9,2	55,6	34,1	4,22
Укус хране	0,3	2,0	13,9	51,4	32,3	4,13
Температура хране	0,3	0,0	13,0	51,9	34,8	4,21
Количина хране	0,3	0,3	10,9	52,0	36,4	4,24
Разноврсност хране	0,3	1,7	13,7	47,1	37,2	4,19
Одговарајућа дијета	0,4	0,7	9,9	49,6	39,4	4,27
Опште задовољство услугама исхране	0,3	0,3	9,9	49,3	40,1	4,29

Условима болничког смештаја пацијенти су најзадовољнији температуром у соби и чистоћом собе, а најнезадовољнији удобношћу кревета и опременом собе (тбл. бр.7). Просечна оцена задовољства је 4,18.

Задовољство пацијената услугама смештаја током боравка на болничком лечењу у 2011. години на Јабланичком округу

Табела бр. 7

Аспекти смештаја	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Удобност кревета	4,4	6,4	20,5	49,2	19,5	3,73
Чистоћа собе	0,0	1,0	11,2	55,3	32,5	4,19
Температура у соби	0,3	0,7	11,5	47,3	40,2	4,11
Опрема собе	2,0	2,7	20,7	45,2	29,3	3,97
Чистоћа тоалета	1,0	2,0	20,1	46,3	30,6	4,03
Опште задовољство смештајем	0,7	1,4	10,9	53,1	34,0	4,18

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

Задовољство пацијената организацијом посета током боравка на болничком лечењу и опште задовољство у 2011. години на Јабланичком округу

Табела бр. 8

Аспекти посета	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Време посета	2,4	2,0	11,9	53,9	29,7	4,06
Дужина посете	1,4	2,7	13,7	51,7	30,5	4,07
Број посета	1,7	2,1	14,5	50,7	31,0	4,07
Опште задовољство	0,3	0,3	9,2	56,5	33,7	4,23

У целини задовољних и веома задовољних радом болнице где су завршили лечење било је 90,2% анкетираних, што је мање него на нивоу Србије - 91,3%. Веома незадовољно и незадовољно је 0,6% што је мање него на нивоу Србије где износи 1,5%. Најзадовољнији међу анкетираним су пацијенти Специјалне болнице за рехабилитацију „Гејзер“ Сијаринска Бања где је 100,0% анкетираних задовољно и веома задовољно болничким лечењем (просечна оцена 4,57). Посматрано по областима, највећи степен задовољства болничким лечењем у Општој болници Лесковац, показали су пацијенти лечени на одељењу физикалне медицине и рехабилитације 100,0%, а затим гинекологије и акушерства 94,3%, на интернистичким одељењима 89,9% и хируршким одељењима 88,0%. У односу на претходну годину на свим одељењима је дошло до значајног повећања задовољства корисника услуга.

Пацијенти су најзадовољнији сестринском негом (4,55),услугама током пријема и отпуста из болнице (4,54), услугама лекара (4,46) и услугама дијагностике и терапије (просечна оцена 4,43), а најмање су задовољни смештајем (4,18), организацијом посета (4,23) и исхраном (4,29).

**Задовољство корисника болничким лечењем
исказано просечном оценом**

Табела бр. 9

Одељење	Ј. округ
Интерно	4,19
Хируршко	4,19
Гинекологија и акушерство	4,40
Рехабилитација	4,44
У К У П Н О	4,23

Задовољство пруженим услугама код корисника услуга болничког лечења на Јаланичком округу у току 2011. године је мање у односу на Србију. Најмање су задовољни пацијенти на интернистичким и хируршким одељењима (Табела бр. 9).