

Завод за јавно здравље Краљево

**ИСТРАЖИВАЊЕ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА СЕКУНДАРНОМ
ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ НА РАШКОМ ОКРУГУ У НАДЛЕЖНОСТИ
ЗАВОДА ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ КРАЉЕВО У 2017. ГОДИНИ**

Извештај припремила
Прим. др Нада Вуковић

Информатичка припрема података
Ивана Савићевић, здравствени статистичар

Болничке службе општих и специјалних болница (осим дечјег одељења и психијатријског одељења) дела Рашког округа у надлежности Завода за јавно здравље Краљево за 2017.годину

Увод

Лично задовољство пацијената је једна од признатих мера (инструмената) за мерење квалитета здравствене заштите. Уграђивање гледишта пацијента заједно са другим елементима квалитета здравствене заштите осигурава систематско и континуирано праћење квалитета услуга здравствене заштите и важан је елемент садржаја евалуације промена и планирања интервенција у здравственом систему. Имплементација предложених мера ове врсте истраживања нарочито утиче на њихову друштвену прихватљивост и садржи гледиште заједнице на здравствени систем.

Здравствене установе Рашког округа, у надлежности Завода за јавно здравље Краљево, (у даљем тексту ЗЈЗ Краљево) у којима је рађено истраживање за секундарни ниво су:

1. Општа болница Краљево,
2. Специјална болница за лечење и рехабилитацију "Меркур " Врњачка Бања (у даљем тексту СБ Меркур),
3. Специјална болница за рехабилитацију "Агенс " Матарушка бања, Краљево (у даљем тексту СБ Агенс),
4. Специјална болница за интерне болести Врњачка Бања (у даљем тексту СБ интерне болести)

Циљ

Ово истраживање се спроводи због следећих циљева везаних за побољшање болничке заштите:

1. задовољство болесника има утицаја на здравствено стање и терапијске исходе,
2. повећање индивидуалности и хуманости медицинског третмана (тежња персонализованој медицини),
3. право болесника да буде информисан о својим правима, дужностима, начинима остваривања права, плану дијагностике и лечења,
4. повећање квалитета смештаја (хотелских услуга),
5. добијање компаративних података који омогућавају међусобно упоређивање болница,
6. добијена сазнања могу допринети изради смерница за побољшање уочених недостатака,
7. повећање квалитета услуге и пружене неге у болничкој делатности.

Метод рада

Истраживање је спроведено путем анонимних упитника током једнонедељног раздобља за болничке пацијенте и једнодневног истраживања за амбулантне пацијенте. Истраживање задовољства корисника болничке здравствене заштите у општој и специјалним болницама дела Рашког округа у надлежности Завода за јавно здравље Краљево урађено је од 27.11–01.12.2017. године.

Стопа одговора за стационарне болеснике је била 91,1%. Повећана је у односу на предходну годину када је била 74,4%. Најмања стопа одговора је била у области рехабилитације 82,2%, затим на одељењу интерне медицине 91,1%. Највећа стопа одговора је била у области гинекологије и акушерства 98,0%, затим на хирургији 95,6%.

Упитник садржи демографско-социјалне податке о испитанику: узраст, пол, образовање и материјални статус. Питања за оцену задовољства су затворена (са понуђеним одговорима) и са могућношћу да се на крају упишу посебни коментари.

Демографско-социјална обележја

Дистрибуција према полу испитаника је била 48,2% мушкараца и 51,8% жена. Старост испитаника је била од 18 до 89 година при чему је 59,2% старости ≤ 64 године.

Просечна старост испитаника је била 56,99±18,038.

Дистрибуција према образовању је била следећа: најзаступљенија је средња стручна спрема 51,6%, затим основна школа 24,2%, виша и висока са 18,5% је на трећем месту а најмање је пацијената са незавршеном основном школом 5,7%.

Свој материјални положај као веома лош и лош оценило је 6,6% анкетираних, као осредњи 40,8%, а као добар 44,7% и веома добар 7,9%.

Резултати

Прво питање о задовољству мери процес пријема у болницу и процес отпуста из болнице.

Општа оцена приликом отпуста је већа (4,55) него приликом пријема (4,45). Поред општег утиска пријема и отпуста, задовољство овим процесом се мери димензијама организације, начином опхођења, комуникације, информисањем пацијената од стране здравствених професионалаца и брзином услуге.

У току процедуре пријема и отпуста пацијената из болнице, анкетирани су најнезадовољнији дужином чекања на шалтеру (4,40) као што је било и предходних година, а најзадовољнији су љубазношћу особља (4,57) и временом до смештаја у собу (4,57).

Процент неодлучних се креће од 4,3%-9,0% и мањи је у односу на предходну годину када је био од 3,7%-10,2% (табела 1).

Табела бр.1 Задовољство пацијената током пријема и отпуста из болнице изражено у процентима и просечне оцене на нивоу округа

Обележја	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена Рашки округ (ЗЈЗ КВ) 2016	Просечна оцена Рашки округ ЗЈЗ КВ) 2017
Општи утисак о процедури пријема	0,0	0,3	5,7	42,9	51,1	4,38	4,45
Љубазност особља	0,0	0,3	5,2	31,5	63,0	4,53	4,57
Време чекања на шалтеру	0,3	1,2	9,0	36,8	52,6	4,30	4,40
Објашњење процедуре током пријема	0,3	0,3	7,1	38,2	54,2	4,32	4,46
Време до смештаја у собу	0,0	0,3	4,3	33,3	62,0	4,39	4,57
Општи утисак приликом отпуста	0,0	0,3	4,8	34,1	60,8	4,49	4,55

Следећим питањем се испитује да ли су пацијенту дате неопходне информације везане за његова права, дужности и начину приговора и жалби у случају незадовољства у току боравка у болници. Резултати говоре да постоји висок степен информисаности пацијената о њиховим правима и дужностима у току боравка на одељењу, мада још увек 18,1 % пацијената не зна на који начин може да упутити приговор или жалбу у случају незадовољства. Овај проценат је мањи у односу на предходну годину када је било 21,5%. Са правом на сагласност за предложену процедуру још увек није упознато 6,7% испитаника иако је мање у односу на предходну годину када је било 8,9% (табела 2).

Табела бр.2 Информисаност пацијената о правима и дужностима у току боравка у болници

Питање	Да	Не
Право на сагласност за предложену процедуру	93,3%	6,7%
Дужност пацијената на одељењу	93,1%	6,9%
Начин приговора и жалби у случају незадовољства	81,9%	18,1%

Опште задовољство пацијената сестринском негом је оцењено одличном просечном оценом 4,63, нешто већом од предходне године када је било 4,56. Најслабије је оцењена димензија објашњавања процедура, тестова и третмана (4,48), а највише љубазност према члановима породице и посетиоцима (4,61). Мала је разлика између минималне и максималне оцене појединих аспеката и износи 0,13 (графикон 1). И предходне године оцене ових аспеката сестринских услуга су оцењене високим оценама.

Графикон бр.1



Датим питањима за оцену задовољства корисника услугама лекара мерен је клинички квалитет, односно перцепција и субјективна оцена стручности лекара и исхода лечења, затим однос према пацијенту, комуникација, давање информација и постојање здравствено-васпитног рада. Ово је и централно питање анкете јер субјективна перцепција стручности лекара и исхода лечења има важност на здравствено стање пацијента и даље лечење.

Општа просечна оцена је била 4,57, нешто виша од предходне године када је била 4,49. Најслабија оцена је дата за способност дијагностиковања здравствених проблема 4,48, а највиша оцена за поштовање и љубазност (4,56) и упутства при отпусту (4,55).

Мала је разлика у висинама оцена појединих аспеката у перцепцији квалитета рада лекара и износи 0,07 (табела 3).

Табела бр.3 Задовољство корисника услугама лекара током боравка у болницама Рашког округа изражено у процентима и просечне оцене на нивоу округа

Обележја	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена ОКРУГ (ЗЈЗ КВ) 2016	Просечна оцена ОКРУГ(ЗЈЗ КВ) 2017
Спремност да дају одговоре на питања	0,3	0,3	5,4	33,1	60,8	4,43	4,54
Објашњење тестова, процедура, третмана и резултата	0,3	0,3	7,5	34,8	57,1	4,44	4,48
Поштовање и љубазност	0,3	0,0	4,6	33,2	61,8	4,49	4,56
Способност дијагностиковања здравствених проблема	0,3	0,3	6,8	36,2	56,3	4,42	4,48
Темељитост у испитивању	0,3	0,0	6,5	35,1	58,1	4,43	4,51
Успешност лечења	0,3	0,3	4,7	35,1	59,6	4,47	4,53
Упутства при отпусту	0,0	0,3	6,1	32,3	61,3	4,44	4,55
Опште задовољство услугама лекара	0,0	0,3	4,3	33,6	61,7	4,49	4,57

Различит је проценат коришћења наведених дијагностичких и терапијских услуга. Највише пацијената је користило лабораторијске услуге 85,2%, затим кардиолошке услуге 73,8%, а најмање услуге физикалне терапије 57,1% и радиологију (визуелну дијагностику) 66,1%.

Ниједну од датих дијагностичко-терапијских услуга није користило 16,3% болничких пацијената. Опште задовољство је оцењено просечном оценом 4.48. Максимална оцена је дата лабораторији 4,50. Најмања оцена је дата радиологији 4,31. У односу на предходну годину радиологија има мању оцену а остале области већу оцену (табела 4).

Табела бр.4 Задовољство корисника услугама дијагностике и терапије током боравка у болницама Рашког округа изражено у процентима и просечне оцене на нивоу округа

Врста услуге	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио/ла	Просечна оцена Рашки округ (3Ј3 КВ) 2016	Просечна оцена Рашки округ 3Ј3 КВ) 2017
	1	2	3	4	5	6	7	8
Лабораторија	0.3	1.6	4.7	26.8	51.7	14,8	4,38	4.50
Кардиологија	0.7	2.3	4.6	22.3	43.9	26.2	4,43	4.44
Радиологија	0.7	2.9	5.5	22.6	34.3	33.9	4,40	4.31
Физикална медицина	0,7	1,4	3.5	20.6	30.9	42.9	4,34	4.39
Опште задовољство услугама дијагностике	0.7	1,3	5.7	25.3	50.7	16.3	4,48	4.48

Опште задовољство корисника услугама исхране просечно је оцењено оценом 4,29, нешто више од предходне године када је било 4,11. Посматрајући различите аспекте задовољства овом услугом пацијенти су најмање задовољни разноврсношћу хране (4,18) и укусом хране (4,20) као и у предходној години с тим што су веће просечне оцене. Најзадовољнији су начином сервирања хране 4,34, временом сервирања хране 4,32 и одговарајућом дијетом 4,29.

Вредности оцена различитих аспеката немају значајну варијабилност, крећу се од 4,18 до 4.34 и разлика је 0.16.

Табела бр.5 Задовољство корисника услугама исхране током боравка у болницама Рашког округа изражено у процентима и просечне оцене на нивоу округа

Обележја	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена Рашки округ 2016	Просечна оцена Рашки округ 2017
Време сервирање хране	0,9	3,1	5,2	44,3	46,5	4,14	4,32
Начин сервирања хране	0,6	2,8	5,6	44,3	46,7	4,10	4,34
Укус хране	1,2	4,0	10,2	42,8	41,8	3,94	4,20
Температура хране	0,6	5,0	7,5	43,8	43,1	4,04	4,24
Количина хране	0,6	3,8	10,9	39,1	45,6	4,10	4,25
Разноврсност хране	0,9	4,4	13,8	37,6	43,3	3,95	4,18
Одговарајућа дијета	0,7	3,6	8,5	41,0	46,2	4,04	4,29
Опште задовољство услугама исхране	0,9	3,1	7,4	42,9	45,7	4,11	4,29

Услови смештаја су добили нешто бољу оцену од исхране 4.37. Посматрано појединачно по праћеним аспектима смештаја пацијенти су најзадовољнији чистоћом у соби (4,41) и температуром у соби 4,35, а најнезадовољнији удобношћу кревета (4,23) и чистоћом тоалета (4,31).

Општа оцена је виша у односу на предходну годину и износи 4,37 а у 2016. је била 4,26.

Оцене свих појединих аспеката су веће у односу на 2016. годину (табела 6).

Табела бр.6 Задовољство корисника услугама смештаја током боравка у болницама Рашког округа изражено у процентима и просечне оцене округа

Обележја	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена Рашки округ 2016	Просечна оцена Рашки округ 2017
Удобност кревета	0,9	2,4	12,4	41,5	42,7	4,09	4,23
Чистоћа собе	0,3	0,9	6,7	41,5	50,6	4,22	4,41
Температура у соби	0,6	1,5	9,1	39,8	48,9	4,27	4,35
Опрема собе	0,9	1,5	8,0	42,9	46,6	4,19	4,33
Чистоћа тоалета	0,6	3,7	8,9	37,9	48,9	4,08	4,31
Опште задовољство смештајем	0,9	0,6	7,0	43,5	48,0	4,26	4,37

Временом посета је веома незадовољно и незадовољно 1.3%, дужином посете 0.7% и бројем посета 0.7% пацијената.

Просечне оцене су више у односу на 2016 годину и највеће повећање оцене се односи на дужину посете за 0,23 (табела 7).

Табела бр.7 Задовољство корисника организацијом посета у болницама Рашког округа изражено у процентима и просечне оцене на нивоу округа

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена Рашки округ 2016	Просечна оцена Рашки округ 2017
Време посета	0.3	1.0	3.9	42.2	52.6	4,26	4.46
Дужина посета	0.0	0.7	4.3	43.1	52.0	4,23	4.46
Број посета	0.0	0.7	3.9	42,4	53.0	4,28	4.48

У целини, задовољни и веома задовољни радом болнице где су завршили лечење било је 94,3%, више у односу на предходну годину када је било 91,6%. Веома незадовољни и незадовољни су били 0,3%, значајно мање у односу на 2016. годину када је било 2.0%. Неутралних одговора је било 5,4%. Просечна оцена задовољства укупним болничким лечењем је била 4,45 и виша је у односу на предходну годину када је била 4,30.

Оцена задовољства испитаника према установама

Просечна оцена задовољства свих истраживаних установа је била 4,45 и виша је у односу на предходну годину када је била 4,30. Изнад просека и најбољу оцену има СБ за интерне болести Врњачка Бања (просечна оцена 4,75) и СБ за рехабилитацију Агенс Матарушка Бања (4,60), а као просечну укупну оцену има ОБ Краљево 4,45 и испод просека СБ Меркур Врњачка Бања (4.32) (табела 8).

У односу на предходну годину постоји раст просечне оцене код свих болница изузев код СБ за рехабилитацију Агенс Матарушка Бања где је дошло до пада оцене за 0,07.

Табела бр.8 Просечне оцене општег задовољства корисника болничким лечењем по установама

Здравствене установе	Број испитаника Н	Просечне оцене \bar{X}	СТДЕВ	Ранг
Општа болница Краљево	221	4.45	0,605	3
СБза интерне болести Врњачка Бања	24	4.75	0,442	1
СБ Агенс Матарушка бања	15	4.60	0,507	2
СБ Меркур Врњачка Бања	71	4.32	0,732	4
Укупно	331	4,45	0,627	

Фреквенције задовољства по датим модалитетима и по установама дате су у графикону 2.

Графикон бр.2



Оцене задовољства испитаника према областима здравствене заштите

Просечна оцена задовољства за све области је била 4,45. Изнад просека и најбољу оцену је добила област интерне медицине 4,67, затим област хирургије 4,48. Ниже оцене од просека имала је област рехабилитације (4,37) и најслабије област гинекологије и акушерства 4,19. Фреквенције задовољства по датим модалитетима и по одељењима дате су у графикону 3. Највећа учесталост задовољних и веома задовољних је било у области интерне медицине 100%, затим на хирургији 94,4%, на рехабилитацији 93,0% и најмање на гинекологији и акушерству 87,6%.

Графикон бр.3



Постоји статистички значајна разлика болничких пацијената према старости у односу на пол. Рађен је т-тест ($t=5.064$, $df=314$, $p=0,000$). Наиме, мушкарци су значајно старији од жена, јер је истраживање рађено и на гинеколошко-акушерском одељењу. Просечна старост мушкараца је била 62,17 година и жена 52,21 година.

Истраживањем значајности разлике оцене задовољства према полу, завршеној школи, материјалном положају домаћинства, установама (χ^2 тестом), добили смо да не постоји значајна разлика у оценама задовољства према наведеним обележјима испитаника.

Постоји статистички значајна разлика у оцени општег задовољства болничких пацијената према одељењима. Рађен је χ^2 тест ($\chi^2=22,782$, $df=9$, $p=0,007$). Најбоље је оцењено интернистичко одељење (4,67), а најлошије гинеколошко-акушерско одељење (4,19).

Табела бр.9 Поређење средњих оцена задовољства датих карактеристика болничког лечења на Рашком округу и према одељењима округа

ОЦЕЊЕНЕ КАРАКТЕРИСТИКЕ	СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА					
	Рашки округ 2016	Рашки округ 2017	Општа хирургија	Интерна	Гинекологија и акушерство	Рехабилитација
5а. Општи утисак о процедурама пријема у болницу	4.38	4,45	4.35	4.57	4.23	4.61
5ђ. Општи утисак приликом отпуста из болнице	4.49	4,55	4.46	4.72	4.26	4.74
7д. Опште задовољство сестринском негом	4.56	4,63	4.50	4.80	4.30	4.84
8ж. Опште задовољство услугама лекара	4.49	4,57	4.50	4.74	4.07	4.80
10ж. Опште задовољство услугама исхране	4,11	4,29	4,24	4.41	3,70	4.60
11ђ. Опште задовољство условима смештаја	4.26	4,37	4.38	4,63	3.79	4.47
13. Задовољство укупним болничким лечењем	4.30	4,45	4.48	4.67	4.19	4.37

Из табеле је видљиво да постоји мали интервал између највиших и најнижих средњих оцена према истраживаним аспектима задовољства и по одељењима и на укупном нивоу болница на Рашком округу. Разлика на укупном нивоу максималне и минималне вредности оцене је 0,34. У области хирургије разлика је 0,26, на интерном 0,39, на гинекологији и акушерству 0,60 и на рехабилитацији 0,47. Заједничко за одељења и опште задовољство је да се највеће оцене групишу око задовољства сестринском негом, а најмање оцене су дате општем задовољству услугама исхране изузев области рехабилитације где је најмања оцена дата за задовољство укупним болничким лечењем.

Задовољство услугама лекара је на другом месту на укупном нивоу, на општој хирургији дели прво и друго место са сестринском негом и на другом месту на интерном одељењу и на рехабилитацији. Изузетак је на гинекологији и акушерству где је ово задовољство на петом месту после сестринске неге, утиска приликом отпуста из болнице, утиска приликом пријема у болницу и задовољства укупним болничким лечењем. Најниже оцене се групишу за услуге исхране и смештаја на свим одељењима стим што је на рехабилитацији оцена задовољства укупним болничким лечењем мања од од оцене смештаја и исхране.

Највеће опште задовољство је на интерном одељењу 4,67, а најмање на гинекологији и акушерству 4,19.

Табела бр.10 Поређење средњих оцена задовољства датих карактеристика болничког лечења на Рашком округу у периоду 2013-2017. године

ОЦЕЊЕНЕ КАРАКТЕРИСТИКЕ	СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА НА РАШКОМ ОКРУГУ У ПЕРИОДУ 2013-2017. ГОДИНЕ					
	ГОДИНЕ					
	2013	2014	2015	2016	2017	\bar{x}
5а. Општи утисак о процедурама пријема у болницу	4,31	4,30	4,23	4,38	4,45	4.33
5ђ. Општи утисак приликом отпуста из болнице	4,41	4,37	4,35	4,49	4,55	4.43
7д. Опште задовољство сестринском негом	4,52	4,50	4,50	4,56	4,63	4.54
8ж. Опште задовољство услугама лекара	4,48	4,46	4,41	4,49	4,57	4.48
10ж. Опште задовољство услугама исхране	4,11	4,18	3,99	4,11	4,29	4.14
11ђ. Опште задовољство условима смештаја	4,16	4,08	4,05	4,26	4,37	4.18
13. Задовољство укупним болничким лечењем	4,24	4,30	4,23	4,30	4,45	4.30

Анализиране су просечне вредности петогодишта (2013-2017) године према датим обележјима. Максималне просечне оцене су дате задовољству сестринске неге (4,54) и задовољству услугама лекара (4,48).

Најмање просечне оцене су дате за исхрану (4,14) и за смештај 4,18.

У средини су просечне оцене утиска при пријему и отпусту с тим што су при отпусту континуирано веће оцене 4,43, него на пријему 4,33.

Кретање вредности оцена је имало сличан ток и на пријему и на отпусту. Оцене су благо опадале од 2013. до 2015. када су имале најмање вредности. Максималне вредности су биле 2017. године. Укупно и пријем и отпуст имају благи раст у овом петогодишту.

Кретање оцена сестринске неге је имало благи пад до 2014 и стагнира у 2015. години, затим расте у 2017. када достиже максималну вредност. Укупно, постоји благи раст оцена.

Кретање оцена рада лекара су опадале до 2015. године када су имали минималну вредност, а затим су порасле у 2017. када су достигле максималну вредност. Укупно, постоји благи раст оцена.

Кретање оцена исхране после благог раста у 2014 у односу на 2013. долази до пада и у 2015 је минимална оцена. Затим оцена расте у 2016. и 2017. када достиже максималну вредност. Укупно, постоји благи раст оцена.

Оцене за смештај су имале благи пад до 2015 и раст у 2016. и 2017. години када достижу максимум и укупно благи раст оцена.

Опште задовољство је имало просечну вредност 4,30. После раста у 2014. у односу на 2013. годину долази до опадања вредности оцена у 2015. када је и минимална вредност оцене. Затим долази до раста оцене у 2016. и 2017. години када достиже максималну вредност.

Укупно постоји благи раст оцене за опште задовољство.

Специјалистичко консултативне службе интерне медицине у општој и специјалним болницама дела Рашког округа у надлежности Завода за јавно здравље Краљево

У 2017. години је вршено анкетирање корисника амбулантне интерне медицине у стационарним установама (општој и специјалним болницама) које организационо имају ову јединицу у свом саставу) и то су:

1. Општа болница Краљево,
2. Специјална болница за интерне болести Врњачка Бања (у даљем тексту СБ за интерне болести),
3. Специјална болница за рехабилитацију „Агенс“ Матарушка бања Краљево.

Ове године није рађено анкетирање у Специјалној болници за лечење и рехабилитацију ”Меркур ” Врњачка Бања јер није радила интернистичка амбуланта.

Анкетирање је вршено 01.12.2017. године.

Од подељених 176 упитника враћено је 168 попуњених упитника па је стопа одговора учесника 95,5%.

И ово истраживање је рађено према 4 демографско- социјална обележја: пол, старост, образовање и материјални статус.

Дистрибуција по полу је била 45,7% мушкараца и 54,3% жена.

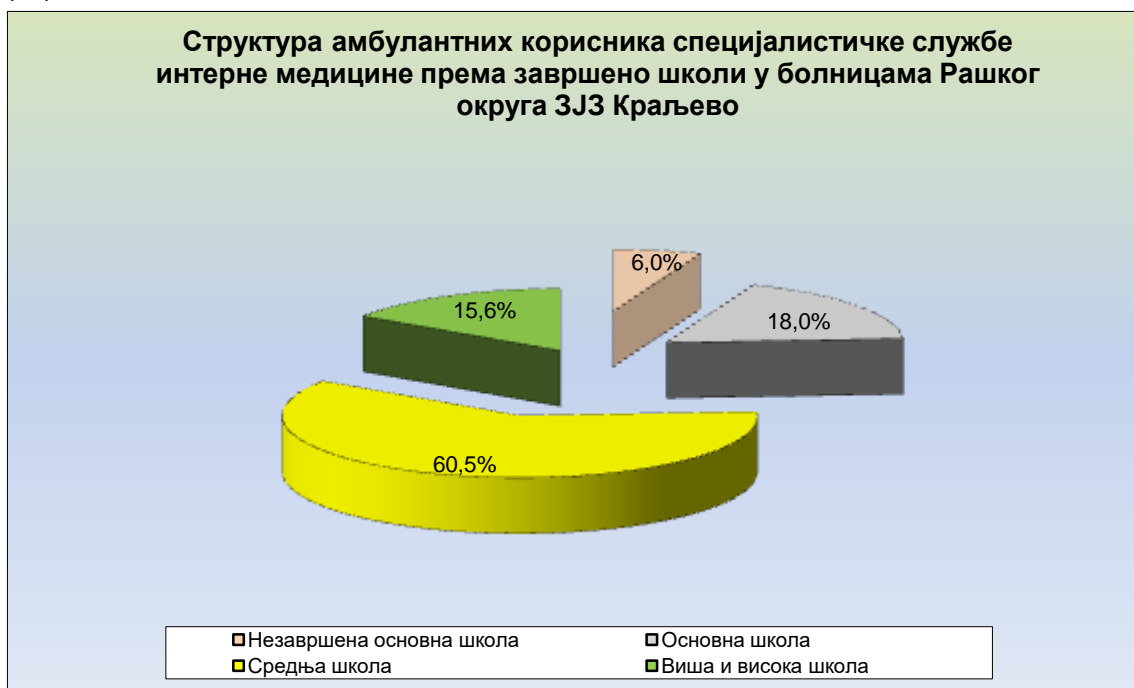
Старост прегледаних пацијената се креће од 18 до 84 година

са просечном старошћу од $56,36 \pm 13,349$ година за мушкарце и $53,15 \pm 13,951$ година за жене. Нема значајне разлике у просечној старости мушкараца и жена за амбулантне болеснике (рађен т-тест).

Оцена општег задовољства амбулантних болесника се не разликује значајно у односу на пол, образовање и материјални статус.

Дистрибуција према образовању је била следећа: највише испитаника је било са завршеном средњом школом 60,5 %, 18,0% са основном, 15,6% је са вишом и високом школом и 6% је без школе (графикон 4).

Графикон 4



Свој материјални положај као веома лош и лош оценило је 13,9% анкетираних, као осредњи 50,0% а као веома добар и добар 36,1% испитаника.

Резултати

Први сет питања о задовољству амбулантног корисника садржи мерење различитих димензија приступа специјалистичком прегледу: телефонске доступности, организације

заказивања прегледа и брзине остварене услуге, квалитет комуникације и информације од стране здравствених професионалаца као и чистоћа и подобност чекаонице.

Иако питања мере различите димензије услуге, оцене имају мали интервал (0,59) од најлошијег 3,22 до најбољег од 3,81.

При томе најмање оцене су дате могућности телефонског заказивања (3,22) и чекања у чекаоници 3,23, а највеће оцене за добијања инструкције о датуму, времену и месту прегледа 3,81 и љубазности и професионалности особе која врши заказивање прегледа 3,74 (табела 12).

Табела бр.11 Задовољство анкетираних организацијом рада специјалистичко-консултативне службе изражено у процентима у 2017. години

Обележје квалитета	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Могућност телефонског заказивања	22,4	8,3	11,5	39,7	17,9
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	19,3	9,3	13,7	38,5	19,3
Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	13,7	5,6	8,1	38,5	34,2
Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	9,8	4,3	11,0	44,8	30,1
Време чекања у чекаоници	22,2	8,6	13,0	36,4	19,8
Објашњење евентуалног кашњења вашег термина	13,5	9,7	7,7	45,2	23,9
Чистоћа и подобност чекаонице	10,5	8,6	16,0	46,3	18,5

Анализа кретања просечних оцена у периоду 2013-2017. године за дата обележја

Највеће просечне оцене су дате за љубазност и професионалност особе која врши заказивање (4,12), добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа (4,11), а најмање за време чекања у чекаоници (3,64) и време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа (3,71).

У овом петогодишњем периоду (2013-2017. године) оцена могућности телефонског заказивања је имала благи раст до 2015. године када је имала максималну вредност 3,98 и затим пад у 2016. и 2017. када има минималну вредност у 2017. години 3,22 и укупан тренд благог пада.

Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа има тренд благог пада оцене стим што је максимална вредност била 2015. и минимална вредност 2017. године.

Оцена за љубазност и професионалност особе која врши заказивање је имала тренд опадања са максималном вредношћу 2015. године и минималном вредношћу 2017. године.

Оцена за добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа, оцена за време чекања у чекаоници, оцена за објашњење евентуалног кашњења термина је имала тренд опадања са максималном вредношћу 2015. године и минималном вредношћу 2017. године.

Оцена за чистоћу и подобност чекаонице има тренд опадања стим што је максимална вредност била 2013. године и минимална вредност 2017. године.

Сумарно, просечне оцене за сва обележја су имале минималну вредност 2017. године, а максималну вредност 2015. године изузев оцене за чистоћу и подобност чекаонице када је максимална вредност била 2013. године.

Табела бр.12 Поређење средње оцене задовољства Рашког округа радом специјалистичко-консултативне службе

Обележја квалитета	Средње оцене Рашки округ					
	2013	2014	2015	2016	2017	\bar{x}
Могућност телефонског заказивања	3,86	3,90	3,98	3,64	3,22	3,72
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	3,88	3,80	3,89	3,71	3,29	3,71
Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	4,17	4,17	4,38	4,13	3,74	4,12
Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	4,12	4,18	4,31	4,11	3,81	4,11
Време чекања у чекаоници	3,72	3,80	3,88	3,59	3,23	3,64
Објашњење евентуалног кашњења вашег термина	3,93	3,98	4,07	3,68	3,56	3,84
Чистоћа и подобност чекаонице	4,15	4,04	4,11	3,75	3,54	3,92

Коришћење ове службе у току године је било у интервалу од 1 до 30 пута, просечно 4,5 пута. Коришћење других специјалистичких служби је било у интервалу од 1 до 30 пута, просечно 5,9 посета у току године.

Услуге приватног специјалисте није користило 53 лица. Од 58 лица који су користили услуге приватног специјалисте учесталост је била у интервалу од 1 до 10 пута, просечно 2,5 пута. Ове године је била већа учесталост коришћења приватне праксе у односу на предходну када је била просечно 1,0 пута.

Истог дана је примљено на преглед без заказивања 24,2% испитаника што је боља доступност интернисти у односу на предходну годину када је било 20,5%. За 21,5% пацијената је преглед заказан за више од 30 дана, што је значајно више у односу на предходну годину када је било 11,4%. За 54,4 % пацијената прегледи су заказани до 30 дана, што је мање у односу на предходну годину када је било 68,2%.

Гафикон бр.5



Дужина чекања амбулантног болесника на преглед интернисте према болницама дата је у графикау број 5.

У Општој болници Краљево је без заказивања примљено 17,2%, а чекање више од 30 дана је имало 23,9% пацијената. Мање је примљено пацијената исти дан (18,2%) и значајно више је било заказивање дуже од 30 дана (12,8%) у односу на предходну годину.

У СБ за интерне болести без заказивања је примљено 77,8%, заказано за мање од 7 дана 22,2%. Није било заказивања за дужи временски период. У односу на предходну годину дошло је до смањења чекања за амбулантни преглед.

У СБ за рехабилитацију Агенс сви су примљени без заказивања (100%).

Постоји значајна разлика у дужини чекања на преглед према установама. Рађен је χ^2 тест ($\chi^2=37,987$, $df=8$, $p=0,000$). Најдуже се чека у ОБ Краљево, а уопште се не чека у СБ Агенс.

Специјалне болнице су имале мали број анкетираних па овај индикатор има ограничену вредност.

Питање број 9 испитује различите аспекте искуства у процесу и исходу интернистичког прегледа и представља централно питање истраживања. Позитивна искуства се групишу у високом проценту у интервалу од 62,0% до 76,7%. Релативно је велики проценат амбивалентних одговора од 15,6 до 33,3%. Лоша искуства је имао мали проценат амбулантних болесника у интервалу од 2,5 до 12,2%.

Резултати истраживања говоре о учесталом слагању испитаника да су их лекари пажљиво саслушали, објаснили значај тестова на које их упућују и посветили им довољно времена током прегледа. Најмања позитивна сагласност се односи на самопроцену пацијента да се после прегледа осећа способније да се избори са својим здравственим проблемом (62,0%).

На другој страни, да постоји књига за жалбе и примедбе, не зна 12,2% испитаника (табела 13). Већа негативна сагласност је исказана и за љубазност и поштовање особља (6,5%) и за одвајање довољно времена лекара за разговор са пацијентом (5,2).

Табела бр.13 Сагласност о искуству у процесу и исходу током амбулантног лечења у болницама изражено у процентима

Изјава	Да, слажем се		Делимично се слажем		Не слажем се	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Лекар ми је посветио довољно времена током прегледа	76,9	75,2	18,9	22,4	4,2	2,5
Лекар ме је пажљиво слушао	77,8	76,7	17,8	20,8	4,3	2,5
Лекар је одвојио довољно времена да разговара са мном	72,4	74,8	22,6	20,0	5,0	5,2
Лекар ми је дао јасна објашњења о болестима и лековима које ми прописује	74,8	74,1	20,9	22,8	4,3	3,2
Лекар ми је објаснио значај тестова на које ме упућује	72,8	75,6	22,4	21,2	4,8	3,2
Особље је било љубазно и пуно поштовања	80,4	70,8	15,2	22,7	4,3	6,5
Јасно сам разумео/ла план свог лечења	71,7	72,3	21,2	25,2	7,1	2,6
После прегледа осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемом	69,6	62,0	22,8	33,3	7,6	4,7
Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	50,0	72,1	20,5	15,6	29,5	12,2

Истраживање говори да постоји и финансијска доступност ове службе. Више од 1/2 анкетираних (63,4%) је имало бесплатан преглед специјалисте, 35,4% је платило партиципацију и 1,2% пацијената је платило пуну цену прегледа. У 2016. години је 1,6% платило пуну цену прегледа.

Укупно задовољство здравственом заштитом у овој специјалистичкој служби оцењено је високим оценама: задовољно и веома задовољно је било 71,5 % анкетираних пацијената што је мање него у претходној години када је било 77,1%. Веома је незадовољно 6,7%, незадовољно 4,2% и неодређено 17,6%.

Средња оцена задовољства корисника је била $3,77 \pm 1,063$, мања у односу на 2016. годину када је била $3,91 \pm 0,910$.

Укупно задовољство здравственом заштитом према установама дато је у табели 14 и на графикану 6.

Табела бр.14. Задовољство здравственом заштитом у специјалистичкој служби по установама исказане просечном оценом

Здравствена установа	Задовољство здравственом заштитом		
	Н	\bar{X}	СД
СБ за интерне болести	9	4,33	1,323
ОБ Краљево	150	3,71	1,046
СБ Агенс Матарушка Бања, Краљево	6	4,50	0,548
Рашки Округ (ЗЈЗ Краљево)	165	3,77	1,063

Оцена за Рашки округ је била 3,77. Највећу оцену је добила СБ за рехабилитацију Агенс Матарушка Бања 4,50, али је имала само 6 испитаника.

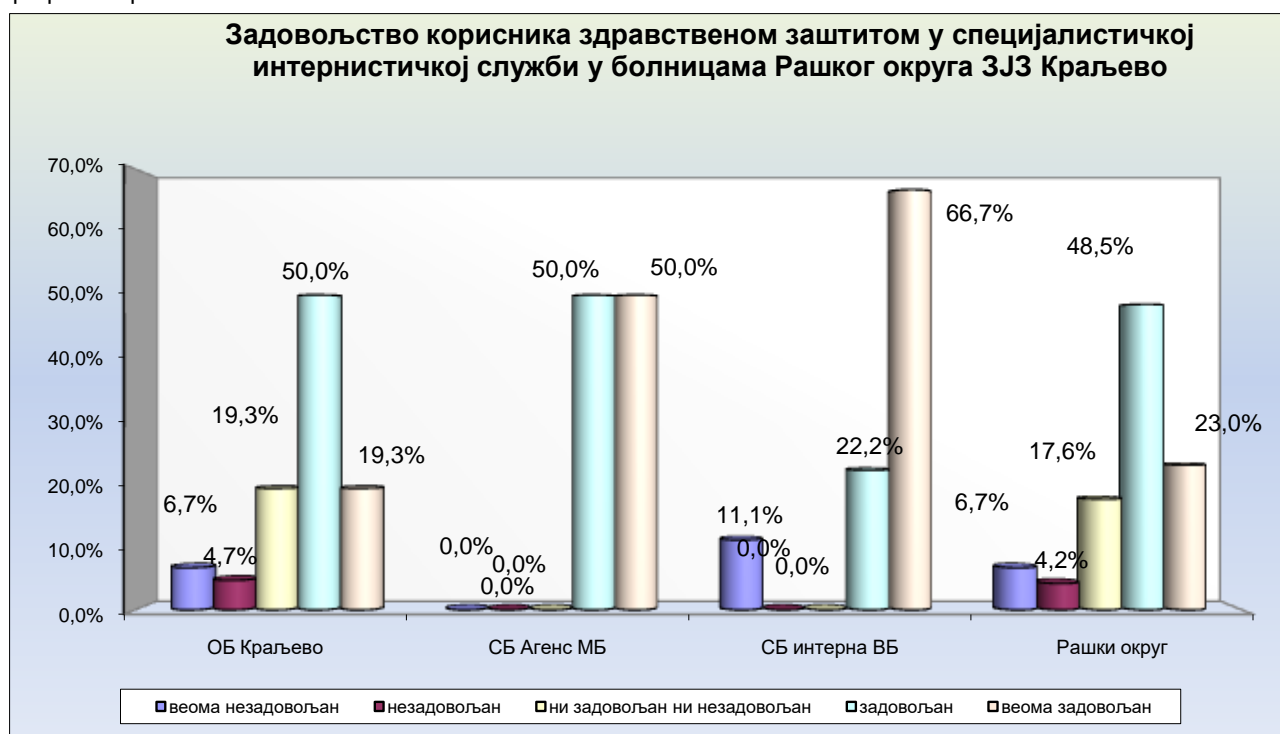
СБ за интерне болести Врњачка Бања је имала 4,33 и најмању ОБ Краљево (3,71).

У СБ “Меркур” Врњачка Бања није радила специјалистичка интернистичка амбуланта.

Специјалне болнице су имале мали број испитаника па су оцене само информативне, али не и репрезентативне.

На нивоу округа дошло је до пада оцене са 3,91 на 3,77. ОБ Краљево и СБ за рехабилитацију Агенс Матарушка Бања бележе пад оцена, а СБ за интерне болести Врњачка Бања има повећање оцене са 4,00 на 4,33.

Графикон бр.6



Просечна старост за амбулантне болеснике нема значајну разлику у односу на пол (рајен т-тест).

Тестирањем значајности разлике оцене задовољства амбулантних пацијената према полу, завршеној школи и материјалном положају домаћинства добили смо да не постоји значајна разлика у оценама задовољства и наведених обележја испитаника.

ЗАКЉУЧЦИ

Закључци за истраживање задовољства болничких пацијената за све болнице

Стопа одговора учесника у свим болницама је била 91,1%, најнижа за област рехабилитације 82,2%, затим за област интерне медицине 91,1%, за област хирургије 95,6% и највећа за област гинекологије и акушерства 98,0%.

1. Резултати добијени овим истраживањем су информативни и респектабилни за доношење спроводљивих одлука.
2. Генерално, испитаници су изразили висок степен задовољства пруженим болничким и специјалистичко-консултативним услугама у општој и специјалним болницама Рашког округа

у надлежности Завода за јавно здравље Краљево. Просечна општа оцена задовољства је већа код стационарних болесника (4,45) него код амбулантних (3,77) за 0,68. Због тога је акценат анализе био на услугама са мањим задовољством како би се сагледала природа незадовољства, лоших искустава, њихови узроци и могућности интервенције иако је веома мали интервал између најмање и највише оцене.

4. Нема значајне разлике у оценама задовољства испитаника према полу, завршеној школи и материјалном стању домаћинства.

Најслабију општу оцену има СБ Меркур 4,32, а најбољу СБ за интерне болести Врњачка Бања 4,75.

Област гинекологије и акушерства је имала најслабију оцену 4,19, а највећу оцену је имала област интерне медицине 4,67.

5. Постоји благи раст у висини општих оцена одређених карактеристика болничког лечења у овом петогодишњем истраживању (2013-2017. године).

6. Услуге са мањим задовољством се групишу око исхране, услова смештаја, квалитета организације у смислу чекања, недовољне информисаности и објашњења.

Овакви резултати показују да болнице морају приоритетно побољшати хигијенске услове и организацију рада.

Интервали оцена за све испитанике болница Рашког округа

Најмање оцене за болнице Рашког округа биле су 4,29 за исхрану (4,18 за разноврсност хране и 4,20 за укус хране) и 4,37 за услове смештаја (удобност кревета 4,23 и за чистоћу тоалета 4,31). Ове оцене су боље у односу на предходну годину.

Највеће оцене 4,63 су за опште задовољство сестринском негом и 4,57 имају опште задовољство услугама лекара. Иако услови смештаја и исхране имају утицај на исход болничког лечења, важније су одличне оцене за рад лекара и сестара.

Генерално, испитаници очекују и од сестре и од лекара више објашњења процедура, тестова третмана и резултата. Оцене су више у односу на предходну 2016. годину.

Интервали оцена задовољства посматрањем према установама и областима

Најнижу општу оцену задовољства је добила СБ Меркур 4,32, затим ОБ Краљево 4,45, затим "Агенс" Матарушка Бања 4,60 и највећу СБ за интерне болести 4,75.

Према областима је најслабије оцењена гинекологија и акушерство 4,19, а најбоље област интерне медицине 4,67.

Закључци за истраживање задовољства амбулантних пацијената

Стопа одговора у интернистичким амбулантама опште и специјалних болница је била 95,5% и виша је у односу на предходну 2016. годину када је била 87,7%. У СБ Меркур није радила интернистичка амбуланта и није рађено анкетирање.

Општа оцена задовољства амбулантног интернистичког лечења у 2017. години је била 3,77. У односу на предходну годину општа оцена на Рашком округу је погоршана са 3,91 на 3,77 (за 0,14).

Посматрано по установама најнижа просечна оцена општег задовољства амбулантних болесника је била у ОБ Краљево са просечном оценом 3,71, а највиша у СБ Агенс 4,50. СБ за интерне болести Врњачка Бања су имале исту просечну оцену 4,33.

Постоји благи пад оцене у ОБ Краљево и у СБ Агенс и благи раст у СБ за интерне болести са 4,00 на 4,33.

Организација прегледа, комуникација и услови чекаонице за амбулантни интернистички преглед за Рашки округ је имао ниже оцене у односу на предходну годину за сва обележја и интервал је био од 3,22 до 3,81.

Просечно су користили ову службу у току године 4,5 пута (у предходној години 4,18 пута). Коришћење других служби је било просечно 5,9 посета (у предходној години 3,19 посета у

току године). Подаци говоре о повећаној учесталости коришћења амбулантне интернистичке заштите као и коришћење других специјалистичких служби.

Услуге приватног специјалисте су користили просечно 2,5 пута што је више у односу на предходну годину када је било 1,0 пута.

Заказивање дуже од 30 дана постоји само у ОБ Краљево за 23,9% испитаника и готово је двоструко већи у односу на предходну годину када је било 12,8%, што сигнализира да се овај проблем групише у приоритете за потребну интервенцију. СБ Агенс нема заказивање и СБ за интерне болести Врњачка Бања заказује до 7 дана за 22,2% испитаника.

Према мишљењу корисника сви испитивани **аспекти рада лекара** специјалисте (време посвећено пацијенту, објашњење здравственог стања, предузетих процедура и плана лечења) нису задовољили од 2,5% до 6,5% корисника осим што 12,2% испитаника не зна да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе.

Постоји **финансијска доступност** јер је специјалистички преглед без учешћа (бесплатно) остварило је 63,4% корисника, 35,4% је платило партиципацију и 1,2% је платило пуну цену лекарске услуге и ова доступност је нешто виша у односу на предходну годину.

Оствареном здравственом заштитом у интернистичким амбулантама у Рашком округу је задовољно и веома задовољно 71,5 %, неодређено 17,6% и незадовољно и веома незадовољно је било 10,9%. Резултати су лошији у односу на предходну 2016. годину за амбулантне болеснике.