

Завод за јавно здравље Краљево

**ИСТРАЖИВАЊЕ ЗАДОВОЉСТВА  
КОРИСНИКА СЕКУНДАРНОМ ЗДРАВСТВЕНОМ  
ЗАШТИТОМ НА РАШКОМ ОКРУГУ У  
2013.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) Рашког округа за 2013.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 системско и континуирано праћење и важан је елемент садржаја евалуације. Имплементација предложених мера ове врсте истраживања нарочито утиче на њихову друштвену прихватљивост и садржи гледиште заједнице на здравствени систем.

Здравствене установе Рашког округа секундарног нивоа у којима је рађено истраживање су:

1. Општа болница Краљево,
2. Општа болница Нови Пазар (у даљем тексту ОБ Нови Пазар),
3. Специјална болница за лечење и рехабилитацију "Меркур" Врњачка Бања (у даљем тексту СБ Меркур),
4. Специјална болница за прогресивне мишићне и неуромишићне болести Нови Пазар (у даљем тексту СБ Нови Пазар),
5. Специјална болница за рехабилитацију "Агенс" Матарушка бања, Краљево (у даљем тексту СБ Агенс),
6. 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:

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

### **Метод рада**

Истраживање је спроведено путем анонимних упитника током једнонедељног раздобља за болничке пацијенте и једнодневни истраживања за амбулантне пацијенте.

Истраживање задовољства корисника болничке здравствене заштите у општим и специјалним болницама Рашког округа урађено је од 25 – 29. новембра 2013. године.

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.

Подељено је 650 упитника и попунило их је 565 лица. Стопа одговора хоспитализованих болесника је била 86.9% што је мање у односу на предходну годину када је стопа одговора била 97.7%.

## Демографско-социјална обележја

Дистрибуција према полу испитаника је била 39.9% мушкараца и 60.1% жена.

Старост испитаника је била од 17 до 96 година при чему је 65.9% старости  $\leq$  64 године. Просечна старост испитаних мушкараца је  $(58.62 \pm 15.579)$  година и жена  $(52.48 \pm 18.433)$ . С обзиром да је истраживање рађено и на гинеколошко- акушерском одељењу, просечна старост жена је била значајно мања.

Дистрибуција према образовању је била следећа: најзаступљенија је средња стручна спрема 45.5%, затим основна школа 29.6%, виша и висока са 15.9% је на трећем месту а најмање је пацијената са незавршеном основном школом 9.1%. Још увек је велики удео лица без школе.

Свој материјални положај као веома лош и лош је оценило је 8.8% анкетираних, као осредњи око половине анкетираних 46.4%, а као добар 38.9% и веома добар 5.9%.

Према областима болничког лечења дистрибуција пацијената је била следећа: највећи проценат је био на рехабилитацији 40.2%, затим на хирургији 25.7%, на интерном 18.6% и најмање на гинекологији и акушерству 15.6%.

## Резултати

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

Општа оцена приликом отпуста је већа него приликом пријема. Поред општег утиска, 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 као што је било и предходне године, потом општи утисак при пријему и објашњење саме процедуре пријема у болницу а најзадовољнији су подједнако љубазношћу особља, временом које прође од пријема у болницу до смештаја у собу и општим утиском приликом отпуста. Процент неодлучних се креће од 5.7% до 8.7%.

Нема значајне разлике у просечним оценама на нивоу Рашког округа и на нивоу Републике Србије (табела 1). Највећа разлика у просечним оценама се односи на време чекања на шалтеру где су задовољнији на округу у односу на Републику.

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

Обележја	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена Рашки округ	Просечна оцена Република Србија
Општи утисак о процедури пријема	0.5	1.1	8.1	47.5	42.8	4.31	4.30
Љубазност особља	0.4	1.3	6.8	40.0	51.5	4.41	4.49
Време чекања на шалтеру	1.5	1.8	8.4	45.1	43.3	4.27	4.14
Објашњење процедуре током пријема	0.4	2.0	9.0	43.0	45.7	4.32	4.34
Време до смештаја у собу	0.5	1.3	5.8	41.8	50.6	4.41	4.38
Општи утисак приликом отпуста	0.8	0.8	6.3	41.1	51.1	4.41	4.46

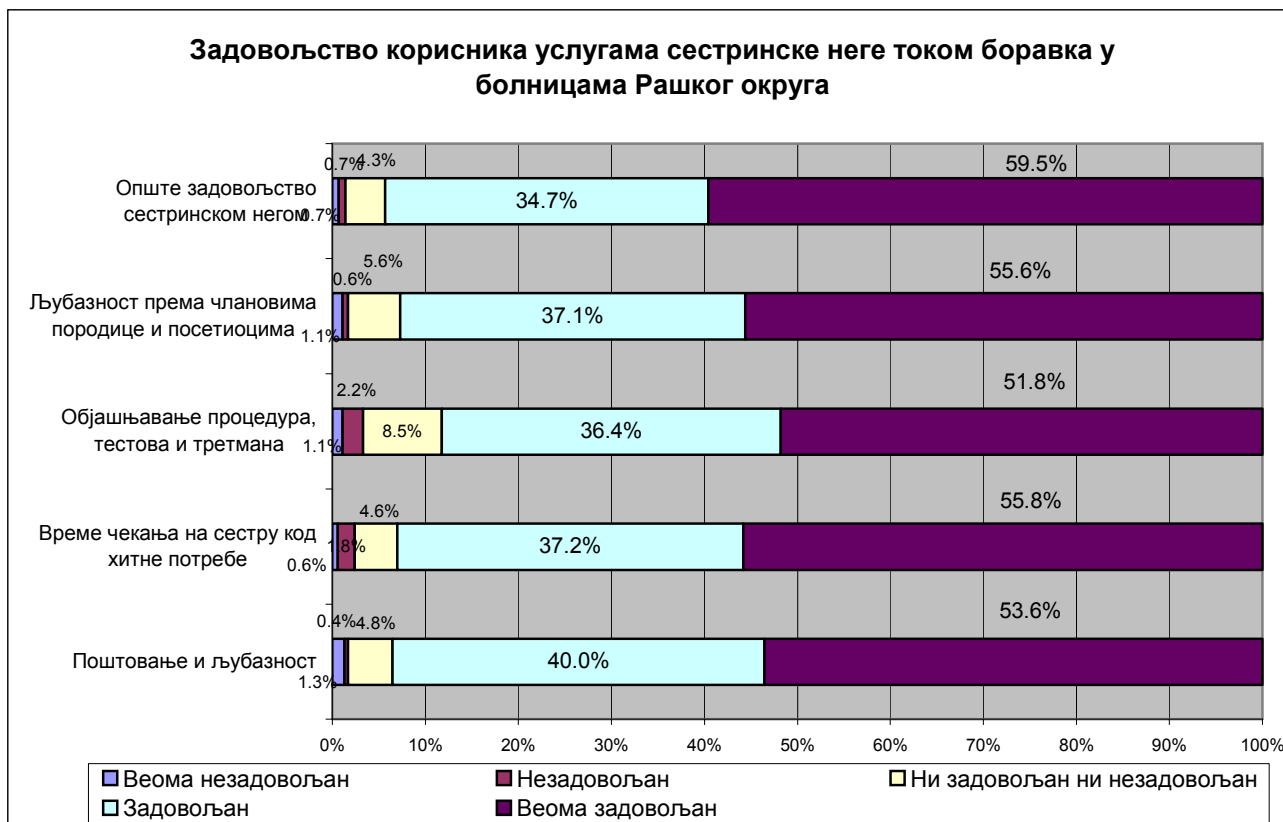
Следећим питањем се мери перцепција пацијената о пруженим потребним информацијама у току боравка у болници. Резултати говоре да постоји висок степен информисаности пацијената о њиховим правима и дужностима у току боравка на одељењу, мада још увек приближно трећина пацијената не зна на који начин може да упути приговор или жалбу у случају незадовољства (табела 2).

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

Питање	Да	Не
Право на сагласност за предложу процедуру	82.5%	17.5%
Дужност пацијената на одељењу	82.0%	18.0%
Начин приговора и жалби у случају незадовољства	70.4%	29.6%

Опште задовољство пацијената сестринском негом је оцењено одличном просечном оценом 4.52. Одлична оцена је и на нивоу Републике 4,58. Најслабије је оцењена димензија информисања и објашњавања процедура, тестова и третмана, а поједнако високо су оцењени доступност сестре за хитне потребе и понашање и постојање емпатије за пацијента, чланове породице и посетиоце (графикон 1). Мала је разлика између минималне и максималне оцене појединих аспеката и износи 0.1 од просечне оцене.

**Графикон бр.1**



Датим питањима за оцену задовољства корисника услугама лекара мерен је клинички квалитет, тојест 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 4.48, иста као предходне године. Најслабија оцена је дата објашњавању процедура, третмана и резултата 4.41, а најбоља на поштовање и љубазност 4.47. Мала је разлика у висинама оцена појединих аспеката у перцепцији квалитета рада лекара и износи 0.06.

Сва обележја имају већу просечну оцену на нивоу Републике осим објашњења тестова, процедура, третмана и резултата где су оцене идентичне. Разлике су на нивоу вредности друге децимале и немају значајност.

Оцене на нивоу округа се крећу од максималне оцене за опште задовољство 4.48 до најмање за објашњење тестова, процедура, третмана и резултата 4.41. И ниво округа и ниво државе имају мали интервал у висини оцена за тражена обележја. (табела 3).

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

Обележја	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена ОКРУГ	Просечна оцена РЕПУБЛИКА
Спремност да дају одговоре на питања	0.5	1.3	7.7	36.6	53.9	4.42	4.45
Објашњење тестова, процедура, третмана и резултата	0.4	2.4	6.8	37.2	53.3	4.41	4.41
Поштовање и љубазност	0.2	0.9	7.0	35.1	56.8	4.47	4.53
Способност дијагностиковања здравствених проблема	0.2	1.5	6.4	38.2	53.8	4.44	4.49
Темељитост у испитивању	0.6	1.7	6.8	36.6	54.4	4.43	4.48
Успешност лечења	0.7	1.1	7.6	36.9	53.7	4.42	4.49
Упутства при отпусту	0.2	1.1	7.2	38.1	53.3	4.43	4.49
Опште задовољство услугама лекара	0.5	0.5	5.8	36.1	57.0	4.48	4.54

Различит је проценат коришћења наведених дијагностичких и терапијских услуга. Највише је пацијената користило лабораторијске услуге 80.8% а најмање радиолошке 57.5%. Кардиолошке услуге је користило 73.7% и услуге физикалне медицине 58.1%. Опште задовољство је оцењено високом просечном оценом 4.48. Најслабије је оцењен физикални третман, 4.31, а најбоље кардиолошке услуге 4.43 (табела 4).

Све дијагностичко-терапијске службе имају већу просечну оцену на нивоу Републике осим опште оцене задовољства где су оцене идентичне. Највећа разлика је за службу радиологије за 0.11 а остале разлике су на нивоу вредности друге децимале и немају значајност (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 и Републике*

Врста услуге	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио/ла	Просечна оцена Рашки округ	Просечна оцена Република Србија
	1	2	3	4	5	6	7	8
Лабораторија	0.9	1.8	6.5	38.6	52.2	19.2	4.39	4.44
Кардиологија	0.8	1.6	8.0	33.6	56.1	26.3	4.43	4.44
Радиологија	1.7	2.4	9.7	34.4	51.7	42.5	4.32	4.43
Физикална медицина	2.6	1.6	9.9	33.6	52.3	41.9	4.31	4.38
Опште задовољство услугама дијагностике	0.9	0.5	6.3	34.7	57.6		4.48	4.48

Опште задовољство корисника услугама исхране просечно је оцењено оценом 4.11, исто као предходне године. Посматрајући различите аспекте задовољства овом услугом пацијенти су најмање задовољни укусом (3.99) и разноврсношћу хране (4.01) као и у предходној години. Најзадовољнији су временом и начином сервирања хране што је оцењено са 4.15. Вредности оцена различитих аспеката немају значајну варијабилност, крећу се од 3.99 до 4.15.

Све димензије болничке исхране и опште задовољство исхраном су оцењене већим оценама на нивоу округа у односу на Републику, осим оценом времена сервирања хране где су оценом идентичне (табела 5).

**Табела бр.5 Задовољство корисника услугама исхране у току борава у болницама Рашког округа изражено у процентима и просечне оценом на нивоу округа и Републике**

Обележја	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена Рашки округ	Просечна оцена Република Србија
Време сервирање хране	1.4	3.0	10.8	49.1	35.7	4.15	4.15
Начин сервирања хране	2.0	2.0	12.2	46.6	37.3	4.15	4.09
Укус хране	2.7	6.3	13.3	44.9	32.8	3.99	3.84
Температура хране	2.0	4.5	13.1	45.1	35.3	4.07	3.96
Количина хране	1.8	4.0	12.7	42.6	38.8	4.13	3.99
Разноврсност хране	2.7	6.7	12.3	43.2	35.0	4.01	3.88
Одговарајућа дијета	2.4	3.9	13.8	43.9	36.1	4.08	4.04
Опште задовољство услугама исхране	1.6	4.7	12.2	44.1	37.4	4.11	4.03

Услови смештаја су добили нешто бољу оценом од исхране 4.16. Посматрано појединачно по праћеним аспектима смештаја пацијенти су најзадовољнији чистоћом и температуром у соби, а најнезадовољнији удобношћу кревета (3.99) и чистоћом тоалета (4.02).

Мање оценом на нивоу округа у односу на Републику имају чистоћа и температура собе. Остала обележја имају већу оценом на нивоу округа али су разлике мале (табела 6).

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

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена Рашки округ	Просечна оцена Република Србија
Удобност кревета	3.2	5.0	13.8	45.2	32.9	3.99	3.86
Чистоћа собе	2.2	3.1	9.7	44.1	41.0	4.19	4.20
Температура у соби	1.1	5.9	8.4	44.3	40.2	4.17	4.20
Опрема собе	2.2	5.2	13.5	42.4	36.7	4.06	3.99
Чистоћа тоалета	4.1	5.0	13.7	39.0	38.1	4.02	3.89
Опште задовољство смештајем	1.4	3.8	11.5	44.1	39.2	4.16	4.13

Уједначена је оцена различитих димензија посета у болници. Временом посета је незадовољно 4.5%, дужином посете 4.2% и бројем посета 4.1% пацијената. У складу са тим уједначене су и просечне оцене 4.21, 4.23 и 4.24 (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
Време посета	2.5	1.9	10.9	40.9	43.7	4.21
Дужина посета	2.4	1.8	11.3	39.5	45.1	4.23
Број посета	2.8	1.4	9.9	41.1	44.9	4.24

У целини, задовољни и веома задовољни радом болнице где су завршили лечење било је 87.3% нешто мање у односу на предходну годину када је било 90.4%. Веома незадовољни и незадовољни су били 2.7%. Неутралних одговора је било 10%.

#### Оцена задовољства испитаника према установама

Најзадовољнији међу анкетираним су пацијенти у СБ за интерне болести Врњачка Бања (просечна оцена 5) и СБ за лечење прогресивних мишићних и неуромишићних болести Нови Пазар (4.54), а најмању оцену има ОБ Нови Пазар 3.76 (табела 8). За ОБ Нови Пазар оцена је мања у односу на предходну када је била 3.89.

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

Здравствене установе	Број испитаника Н	Просечне оцене $\bar{X}$	Ранг
Општа болница Краљево	198	4.29	4
Општа болница Нови Пазар	128	3.76	6
СБ за интерне болести Врњачка Бања	12	5.00	1
СБ Агенс Матарушка бања	20	4.25	5
СБ за лечење прогресивних мишићних и неуромишићних болести Нови Пазар	61	4.54	2

СБ Меркур Врњачка Бања	146	4.42	3
------------------------	-----	------	---

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

**Графикон бр.2**



### Оцене задовољства испитаника према областима здравствене заштите

Посматрано по областима здравствене заштите, највећи степен задовољства болничким лечењем показали су пацијенти лечени на одељењима рехабилитације, просечна оцена 4.44, а најмање су задовољне пацијенткиње на гинекологији и акушерству 3.74. Приближно једнака оцена је дата хирургији (4.24) и интерној (4.22).

Фреквенције задовољства по датим модалитетима и по одељењима дате су у графикаму 3. Највећа учесталост задовољних и веома задовољних је било на рехабилитацији 93.9%, на хирургији 88.7%, на интерном 81.7% и најмање на гинекологији и акушерству 73.8%.

**Графикон бр.3**





Применом непараметријских статистичких тестова, установљено је да не постоји статистички значајна разлика у задовољству болничким лечењем према полу, образовању, као ни према материјалном положају.

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

ОЦЕЊЕНЕ КАРАКТЕРИСТИКЕ	СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА					
	Рашки округ	Република Србија	Општа хирургија	Интерна	Гинекологија и акушерство	Рехабилитација
5а. Општи утисак о процедурама пријема у болницу	4.31	4.30	4.17	4.39	4.05	4.46
5ђ. Општи утисак приликом отпуста из болнице	4.41	4.46	4.26	4.39	4.12	4.64
7д. Опште задовољство сестринском негом	4.52	4.58	4.41	4.47	4.17	4.74
8ж. Опште задовољство услугама лекара	4.48	4.54	4.34	4.46	4.26	4.68
10ж. Опште задовољство услугама исхране	4.11	4.03	4.04	4.05	3.74	4.32
11ђ. Опште задовољство условима смештаја	4.16	4.13	4.08	4.01	3.67	4.47
13. Задовољство укупним болничким лечењем	4.24	4.07	4.24	4.22	3.74	4.44

Из табеле је видљиво да постоји мали интервал између највиших и најнижих средњих оцена према истраживаним одељењима и укупно на Рашком округу. Заједничко за сва одељења је да се највеће оцене групишу око сестринске неге сем гинекологији и акушерству где је максимална оцена дата услугама лекара, а најниже око услуга исхране и услова смештаја болесника. Задовољство услугама исхране и смештаја имају веће оцене на округу а остале оцене (појединачне димензије и укупно задовољство) су веће на нивоу Републике. Разлике у висини оцена нису значајне. Највеће опште задовољство је на рехабилитацији 4.44, а најмање на гинекологији и акушерству 3.74.

**Табела бр.10** *Поређење средњих оцена задовољства датих карактеристика болничког лечења на Рашком округу у периоду 2009-2013. године*

ОЦЕЊЕНЕ КАРАКТЕРИСТИКЕ	СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА НА РАШКОМ ОКРУГУ У ПЕРИОДУ 2009-2013. ГОДИНЕ									
	ГОДИНЕ									
	2009. Рашки округ	Рашки	2010. РО Рашки округ	РО	2011. Рашки округ	Рашки	2012. Рашки округ	Рашки	2013. Рашки округ	Рашки
5а. Општи утисак о процедурама пријема у болницу	4.32		4.32		4.30		4.32		4.31	
5ђ. Општи утисак приликом отпуста из болнице	4.46		4.46		4.41		4.44		4.41	
7д. Опште задовољство сестринском негом	4.57		4.56		4.55		4.53		4.52	
8ж. Опште задовољство услугама лекара	4.51		4.51		4.48		4.48		4.48	
10ж. Опште задовољство услугама исхране	4.20		4.16		4.05		4.11		4.11	
11ђ. Опште задовољство условима смештаја	4.10		4.24		4.12		4.15		4.16	
13. Задовољство укупним болничким лечењем	4.23		4.32		4.23		4.24		4.24	

Табела приказује кретање општих оцена одређених карактеристика болница у овом петогодишњем периоду истраживања. Линеарном корелацијом је утврђено да постоји благи раст оцена за услове смештаја, а да све остале карактеристике благо падају у оцени квалитета.

Нема значајне разлике у висини оцена у Републици Србији и Рашком округу, тестирано  $\chi^2$  тест=0,52,  $p=0,99755764$ .

## Специјалистичко консултативне службе интерне медицине у општим и специјалним болницама Рашког округа

У 2013. години је вршено анкетање корисника амбулантне интерне медицине у стационарним установама (општим и специјалним болницама) које организационо имају ову јединицу у свом саставу) и то су:

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

Од подељених 448 упитника било је 325 попуњених па је стопа одговора износила 72.5%. Анкетање је вршено 29.11.2013. године.

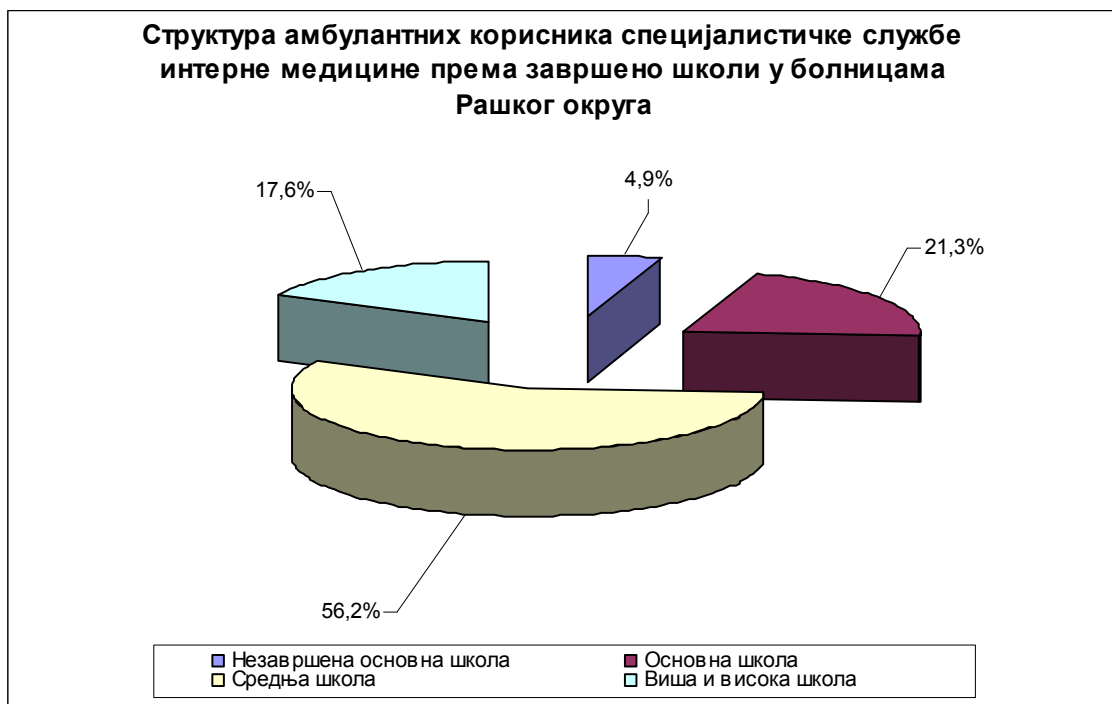
И ово истраживање је рађено према 4 демографско- социјална обележја: пол, старост, образовање и материјални статус.

Дистрибуција по полу је била 41.5% мушкараца и 58.5% жена.

Старост прегледаних пацијената се креће од 17 до 92 године са просечном старашћу мушкараца  $56.34 \pm 15.185$  и жена  $53.22 \pm 14.317$ , с тим што је 82.2% са 64 и мање година.

Дистрибуција према образовању је била следећа: највише испитаника је било са завршеном средњом школом 56.2 %, 21.3% са основном, 17.6% је са вишом и високом школом и 4.9% је без школе (графикон 4).

Графикон бр.4



Свој материјални положај као веома лош и лош оценило је 15.5% анкетираних, као осредњи 49.5% а као веома добар и добар 35.0% испитаника.

### Резултати

Први сет питања о задовољству амбулантног корисника садржи мерење различитих димензија просторија у којем се примају за преглед, телефонске доступности, организације заказивања прегледа и брзине остварене услуге, квалитет комуникације и информације од стране здравствених професионалаца.

Иако питања мере различите димензије услуге, оцене имају мали интервал од најлошијег 3.72 до најбољег од 4.17. При томе најмање оцене су дате организацији прегледа везаних за чекање заказаног прегледа у чекаоници и могућности телефонског заказивања, а највеће (изнад 4): љубазности и професионалности особе која врши заказивање прегледа, чистоћи и подобности чекаонице и добијања инструкције о датуму, времену и месту прегледа (табела 11).

**Табела бр.11** *Задовољство анкетираних организацијом рада специјалистичко-консултативне службе изражено у процентима и просечне оцене на Рашком округу и Републици Србији у 2013. години*

Обележје квалитета	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена Рашки округ 2012	Просечна оцена Рашки округ 2013	Просечна оцена Република Србија 2013
Могућност телефонског заказивања	5.4	6.6	11.4	50.0	26.6	4.17	3.86	3.87
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	4.4	7.0	12.3	48.4	27.8	4.09	3.88	3.83
Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	3.4	2.5	8.1	45.9	40.0	4.49	4.17	4.23
Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	2.9	3.2	8.9	49.5	35.6	4.35	4.12	4.21
Време чекања у чекаоници	6.3	6.3	20.9	41.8	24.7	3.94	3.72	3.83
Објашњење евентуалног кашњења вашег термина	4.3	4.6	14.5	46.7	29.9	4.16	3.93	3.97
Чистоћа и подобност чекаонице	3.5	5.1	15.3	50.0	25.5?	4.39	4.15	4.09

У односу на Ниво Републике Рашки округ је у 2013. години имао боље оцене за време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа и за чистоћу и подобност чекаонице. Остале димензије ове службе су лошије оцењене на округу.

Рашки округ је имао ниже оцене у односу на предходну годину за сва обележја. Највеће погоршање је било везано за љубазност и професионалност особе која врши заказивање (-0,32) и могућност телефонског заказивања (-0,31). Остала погоршања су се кретала од -0,21 до (-0,24), (табела 12).

**Табела бр.12** *Поређење средње оцене задовољства Рашког округа и Републике Србије радом специјалистичко-консултативне службе*

Обележја квалитета	Средње оцене				
	Рашки округ 2013 - 2012.г	Рашки округ 2011	Рашки округ 2012	Рашки округ 2013	Република Србија 2013
Могућност телефонског заказивања	-0,31	3.89	4.17	3.86	3.87
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	-0,21	3.84	4.09	3.88	3.83

Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	-0,32	4.21	4.49	4.17	4.23
Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	-0,23	4.21	4.35	4.12	4.21
Време чекања у чекаоници	-0,22	3.80	3.94	3.72	3.83
Објашњење евентуалног кашњења вашег термина	-0,23	3.90	4.16	3.93	3.97
Чистоћа и подобност чекаонице	-0,24	4.14	4.39	4.15	4.09

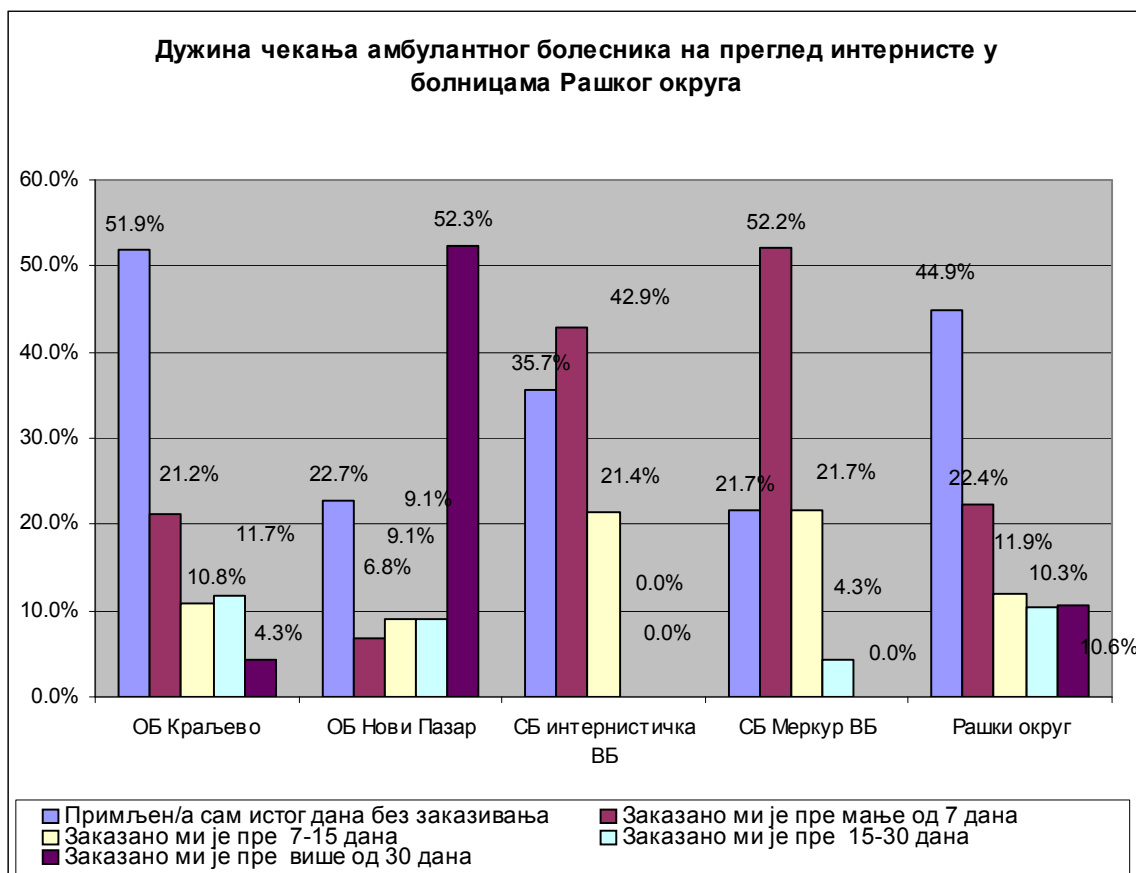
Просечно коришћење ове службе у току године је било 4.5 пута.

Коришћење других служби је било просечно 3 посете у току године. На нивоу Републике је било мање коришћење :3.5 пута интернистичке амбуланте и 2.9 пута других амбуланти.

Услуге приватног специјалисте су користили просечно 1,6 пута (у Републици 0,9 пута).

Истог дана је примљено на преглед без заказивања 44.9% испитаника што је значајан напредак у доступности интернисте у односу на предходну годину када је било 30.1%. За 10.6% пацијената је преглед заказан за више од 30 дана, слично као предходне године када је било 10.5%. Листа чекања за више од 30 дана је остала на истом нивоу. За 22.2% пацијента прегледи су заказани до 30 дана.

#### Графикон бр.5



Код општих болница Краљево и Нови Пазар постоји значајна разлика у доступности интернисте пацијенту. У Краљеву је без заказивања примљено 51.9%, а чекање више од 30 дана је имало 4.3% пацијената. У Новом Пазару је без заказивања примљено 22.7% а дуго чекање је имало 52.3% пацијената.

У СБ за интерне болести најдуже чекање је до 15 дана (63.3%). У СБ Меркур најдуже чекање је до 30 дана (78.2%).

Питање број 9 испитује различите аспекте искуства у процесу и исходу амбулантног лечења у болницама. Позитивна искуства се групишу у високом проценту у интервалу од 83,3% до 86.9%. Релативно је велики проценат амбивалентних одговора од 11.5 до 15.4%. Лоша искуства је имао мали проценат амбулантних болесника, мање од 3%. Резултати истраживања говоре о учесталом искуству задовољства испитаника љубазношћу и поштовањем особља, пажљивим слушањем и посвећивањем довољно времена током прегледа, али мање објашњења о значају тестова на које се шаље и лековима који му се прописују. Да постоји књига за жалбе и примедбе зна 7 од 10 испитаника (71%) (табела 13).

**Табела бр.13** *Искуства у процесу и исходу током амбулантног лечења у болницама изражено у процентима*

Изјава	Да, слажем се	Делимично слажем се	Не слажем се
	%		
Лекар ми је посветио довољно времена током прегледа	85.3	14.1	0.6
Лекар ме је пажљиво слушао	85.4	14.3	0.3
Лекар је одвојио довољно времена да разговара са мном	83.3	15.4	1.3
Лекар ми је дао јасна објашњења о болестима и лековима које ми прописује	84.8	13.0	2.2
Лекар ми је објаснио значај тестова на које ме упућује	84.0	13.1	2.9
Особље је било љубазно и пуно поштовања	86.9	11.5	1.6
Јасно сам разумео/ла план свог лечења	84.9	13.5	1.6
После прегледа осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемом	83.3	15.4	1.3
Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	71.0	14.0	15.0

Истраживање говори да постоји и финансијска доступност ове службе. Више од 2/3 анкетираних (68.4%) је имало бесплатан преглед специјалисте, 26.6% је платило партиципацију и 5.0% пацијената је платио пуну цену прегледа. Ипак је повећан број лица који су платили пуну цену прегледа у односу на предходну годину када их је било 1.2%.

Укупно задовољство здравственом заштитом у овој специјалистичкој служби оцењено је високим оценама: задовољно и веома задовољно је било 86.4% анкетираних пацијената што је исто као у претходној години. Веома је незадовољно 4.6%, незадовољно 1.8% и неодређено 7.1%.

Укупно задовољство здравственом заштитом према установама дато је у табели 14 и на графикону 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	16	3.69	0.873
ОБ Нови Пазар	49	3.59	1.059

ОБ Краљево	232	4.18	0.921
СБ Меркур Врњачка Бања	28	4.46	0.478
Рашки Округ	325	4.09	0.943

Оцена за Рашки округ је била 4.09 и мања је у односу на 2012. годину када је износила 4.21. Највеће оцене (изнад 4) су добили Специјална болница “Меркур” Врњачка Бања и ОБ Краљево, а најмању Општа болница Нови Пазар и Специјална болница за интерне болести Врњачка Бања. Агенс и СБ Нови Пазар немају специјалистичку интернистичку службу за амбулантне болеснике.

СБ за интерне болести и СБ Меркур су имале мали број испитаника па су оцене само информативне, али не и репрезентативне.

Највеће промене у смислу погоршања оцене у односу на предходну годину био је у Специјалној болници за интерне болести Врњачка Бања са 4.32 на 3.69. Благи пад је био у Општој болници Краљево и Специјалној болници Меркур Врњачка Бања, а благи раст у Општој болници Нови Пазар са 3.45 на 3.59.

**Графикон бр.6**



## **ЗАКЉУЧЦИ**

### ***Закључци за истраживање задовољства болничких пацијената за све болнице***

**Стопа одговора** учесника у Општој болници Краљево је била најнижа на хирургији 74%, а у Општој болници у Новом Пазару на гинекологији и акушерству 80%. Стопа одговора у специјалним болницама се кретала од 100% у СБ Нови Пазар и СБ Агенс до 88.5% у СБ Меркур и 80% у СБ за интерне болести Врњачка Бања.

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 општим и специјалним болницама Рашког округа. 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.

3. Нема значајне разлике у задовољству болничких пацијената везано за демографско-социјална обележја.

4. Нема значајне разлике у задовољству болничких пацијената на нивоу Рашког округа и нивоу Републике Србије.

5. Постоји благи пад у висини општих оцена одређених карактеристика болничког лечења изузев услова смештаја у овом петогодишњем истраживању (2009-2013. године).

6. Услуге са мањим задовољством се групишу око квалитета организације (услови смештаја, брзина услуге, доступност времена проведеног са лекаром у објашњавању процеса дијагностике и лечења више него око клиничког квалитета. Овакви резултати показују да болнице морају приоритетно побољшати хигијенске услове и организацију рада.

### ***Интервали оцена за све испитанике болница Рашког округа***

Укупна најмања оцена за Рашки округ била је 3.99 (укус хране и удобност кревета) до 4.52 за опште задовољство сестринском негом и 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 имају потребе за детаљнијим објашњењима дијагностичких и терапијских процедура.

***Интервали оцена задовољства према одељењима су се кретали у следећим вредностима:***

**интерно** од 4.01 и 4.05 (за услове смештаја и услугама исхране) до 4.47 и 4.46 (за сестринску негу и услуге лекара).

**хирургија** од 4.04 и 4.08 (за услуге исхране и услове смештаја) до 4.41 и 4.34 за опште задовољство сестринском негом и услугама лекара.

**гинекологија и акушерство** од 3.67 и 3.74 (за услове смештаја и услуге исхране) до 4.26 и 4.17 за опште задовољство услугама лекара и сестринском негом.

**рехабилитација** од 4.32 и 4.44 (опште задовољство услугама исхране и укупним болничким лечењем) до 4.74 и 4.68 (за опште задовољство рехабилитационим третманом од стране техничара и опште задовољство услугама лекара).

### ***Интервали оцена задовољства посматрањем према установама***

Најнижу општу оцену задовољства је добила ОБ Нови Пазар 3.76, затим "Агенс" Матарушка Бања 4.25 а највеће: СБ за интерне болести 4.58 и СБ Нови Пазар 4.54. Просечна оцена општег задовољства у ОБ Краљево је била 4.29 и у СБ Меркур 4.42.



Просечне оцене задовољства на нивоу Рашког округа које се односе на општа задовољства пријема-отпуста, радом лекара и медицинских сестара су мање у односу на Републику, а веће су оцене везане за исхрану и смештај. Дијагностичке услуге имају идентичне вредности на оба нивоа.

### **Закључци за истраживање задовољства амбулантних пацијената**

**Стопа одговора** у интернистичким амбулантима општих и специјалних болница је била најнижа у О.Б. Краљево 66.3%, а у осталим болницама је била изнад 90%.

**Општа оцена** задовољства амбулантног интернистичког лечења у 2013. години је била 4.09. На нивоу Републике је била 4.07, а у Централној Србији 4.09. У односу на предходну годину општа оцена на Рашком округу је погоршана са 4.21 на 4.09 (за 0,12).

**Посматрано по установама** најнижа просечна оцена општег задовољства амбулантних болесника је у Општој болници Нови Пазар 3,59 и Специјалној болници за интерне болести Врњачка Бања 3,69. Оцене веће од 4 добила је Специјална болница Меркур 4,46 и Општа болница Краљево 4,18. При томе Општа болница Нови Пазар је имала благи раст оцене у односу на предходну 2012. годину са 3,45 на 3,59. Остале установе су имале благо погоршање оцене нарочито Специјална болница за интерне болести Врњачка Бања за 0,63.

**Организација, 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 од 3,72 до 4,17.

**Просечно су користили** ову службу у току године 4.5 пута. Коришћење других служби је било просечно 3 посета у току године. На нивоу Републике је било просечно коришћење 3.5 пута, а других служби 2.9 пута.

**Услуге приватног специјалисте** су користили просечно 1,6 пута (у Републици 0,9 пута).

У Општој болници Нови Пазар је без заказивања примљено 22.7% а на **листи чекања** више од 30 дана је било 52.3% пацијената што сигнализира да се овај проблем групише у приоритете за потребну интервенцију. У ОБ Краљево на листи чекања је било 4,3% испитаника. Специјалне болнице немају листе чекања дуже од 30 дана.

Према мишљењу корисника сви испитивани **аспекти рада лекара** специјалисте (време посвећено пацијенту, објашњење здравственог стања, предузетих процедура и плана лечења) нису задовољили мање од 3% корисника, на нивоу републике мање од 4%. Ипак, 15% испитаника не зна да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе.

Постоји **финансијска доступност** јер је специјалистички преглед без учешћа (бесплатно) остварило је 67,4% корисника, 26,2% је платило партиципацију и 4,9% је платило пуну цену лекарске услуге.

Оствареном здравственом заштитом у интернистичким амбулантима у РО је задовољно 86.4%, неодређено 7.1% и незадовољно 6.4%.

Значајност разлике оцене задовољства корисника је тестирана  $\chi^2$  тестом. Нема значајне разлике у задовољству корисника у односу на пол ( $p=0.127$ ) и у односу на образовање ( $p=0.077$ ), али постоји значајна разлика у односу на материјални статус ( $p=0.018$ ). Од 50 испитаника који су материјално стање свог домаћинства оценили као веома лоше и лоше, 40 је оценило здравствену заштиту као задовољни и веома задовољни, тојест 80%. Од 113 испитаника испитаника који су материјално стање свог домаћинства оценили као добро и веома добро, 108 је било задовољно или веома задовољно, тојест 95.6%. Можемо закључити да су богатији задовољнији амбулантно интернистичком здравственом заштитом.