



ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ
Ул. Стари шор 47, 22000 Сремска Митровица

e-mail: info@zdravlje-sm.org.rs

web: www.zdravlje-sm.org.rs

Тел: 022/610-511

Тел/Факс: 022/636-509

Жиро рачун: 840-209667-75

ИСПИТИВАЊЕ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА СРЕМСКОГ ОКРУГА 2011 - 2015. ГОДИНЕ

У циљу унапређења квалитета рада здравствених установа спроводи се испитивање задовољства корисника здравствених услуга. Циљ процене задовољства је установити степен задовољства корисника у здравственим установама, и који су то фактори који утичу на њихово задовољство, односно незадовољство.

Истраживање се спроводи у свим здравственим установама на територији Сремског округа: у домовима здравља у Сремској Митровици, Руми, Иригу, Старој Пазови, Инђији, Пећинцима и Шиду, затим у Општој болници Сремска Митровица, Специјалној болници за неуролошка обољења и посттрауматска стања „Др Боривоје Гњатић“ Стари Сланкамен и Специјалној болници за рехабилитацију „Термал“ Врдник. У истраживању су се користили следећи упитници:

1. упитник о задовољству корисника радом службе опште медицине, педијатрије или гинекологије,
2. упитник о задовољству корисника стоматолошком здравственом заштитом
3. упитник о задовољству корисника радом специјалистичке службе
4. упитник о задовољству корисника болничким лечењем.

У службама ПЗЗ у којима се спроводи истраживање, анкета је обухватила једнодневну популацију свих корисника. У стационарним здравственим установама анкета је обухватила једнонедељну популацију отпуштених пацијената са одељења на којима се спроводило истраживање.

* * *

АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ 2011-2015.

Циљ процене задовољства корисника болничким лечењем је установити степен задовољства корисника у здравственим установама, и који су то фактори који утичу на њихово задовољство, односно незадовољство.

На територији Сремског округа, ово истраживање се спроводило у Општој болници Сремска Митровица, Специјалној болници за неуролошка обољења и посттрауматска стања „Др Боривоје Гњатић“ Стари Сланкамен и Специјалној болници за рехабилитацију „Термал“ Врдник од 23. до 27. новембра 2015. године.

Истраживањем је обухваћена једнонедељна популација отпуштених пацијената са интернистичких, хируршких и гинеколошко-акушерских одељења, затим одељења за рехабилитацију, као и пацијенте из специјалистичко-консултативне службе интерне медицине. Корисници су попуњавали Упитник о задовољству болничким лечењем и Упитник о задовољству радом специјалистичке службе (интерне медицине).

Анкетирано је укупно 482 корисника на поменути одељењима, са стопом одговора 51,3%.



Нивои задовољства исказани су оценама:

- Веома незадовољан – 1
- Незадовољан – 2
- Ни задовољан, ни незадовољан – 3
- Задовољан – 4
- Веома задовољан – 5

У анализи су приказане средње оцене задовољства корисника болничким лечењем у периоду 2011-2015. године.

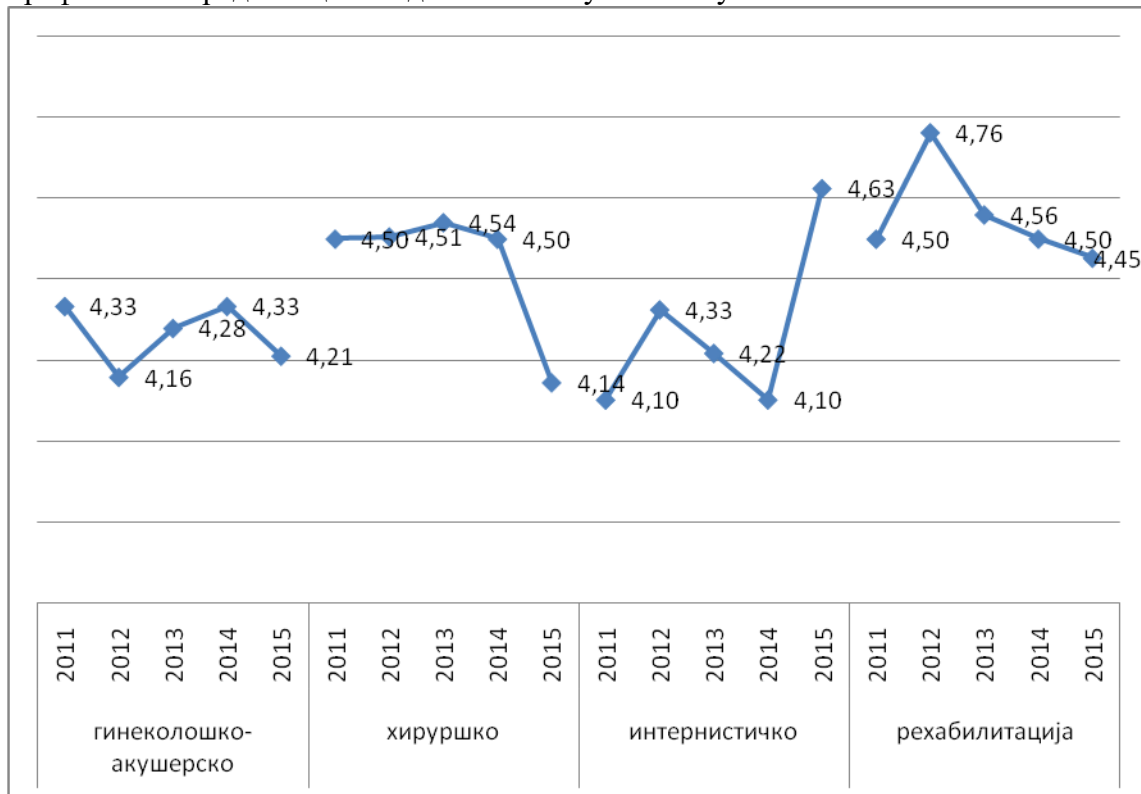
Највиша средња оцена о општем утиску о процедури пријема у болницу у 2015. години забележена је на одељењу рехабилитације 4,53, а најнижа на одељењу гинекологије и акушерства 4,05. Током целог посматраног периода 2011-2015.године овај критеријум је најбоље оцењиван на одељењу за рехабилитацију. (Графикон 1.)

Графикон 1. Средње оцене општег утиска о процедури пријема





Графикон 2. Средње оцене задовољства љубазношћу особља



Слична ситуација је и када се посматра општи утисак о процедури отпуста. Највише оцене по овом критеријуму забележене су на одељењу за рехабилитацију. (Графикон 3.)

Графикон 3. Средње оцене општег утиска о процедури отпуста

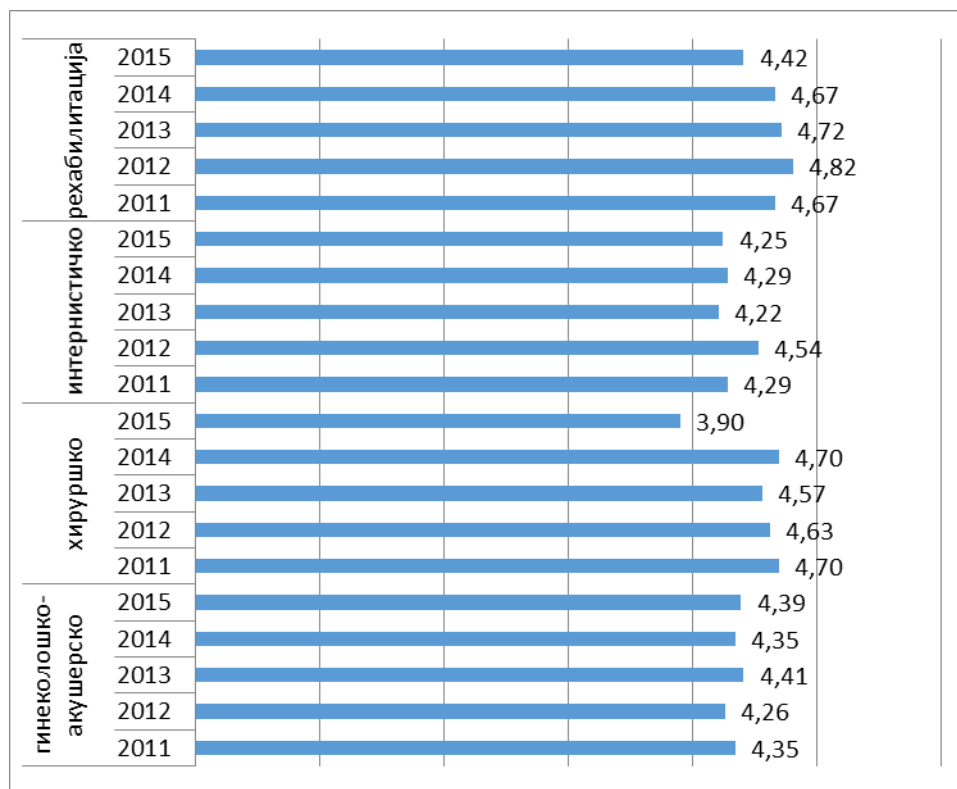


Пацијенти су у 2015. Години најзадовољнији били радом сестара на одељењу рехабилитације, потом на интерном одељењу, а најнезадовољнији су сестрама са хируршког



одељења. У односу на претходну годину, дошло је до пада средње оцене на свим одељењима. (Графикон 4.)

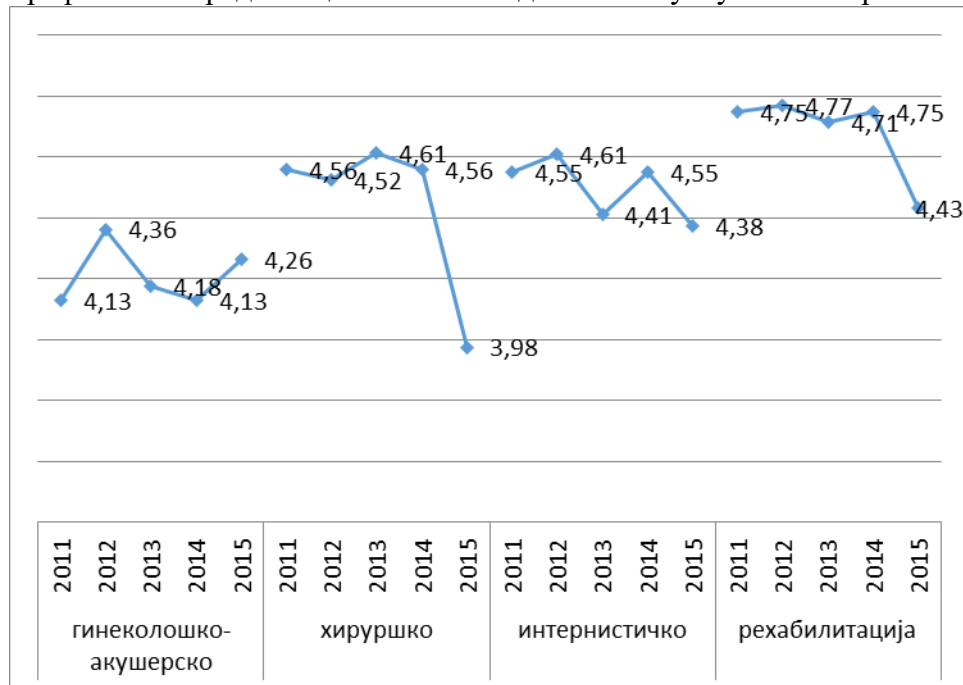
Графикон 4. Средње оцене општег задовољства сестринском негом



По питању задовољства услугама лекара, дошло је до пада средњих оцена на свим одељењима, изузев на гинекологији. Најнижа оцена је на хируршком 3,98, где је уједно и највећи пад у односу на прошлу годину, а највиша на рехабилитацији 4,43. (Графикон 5.)

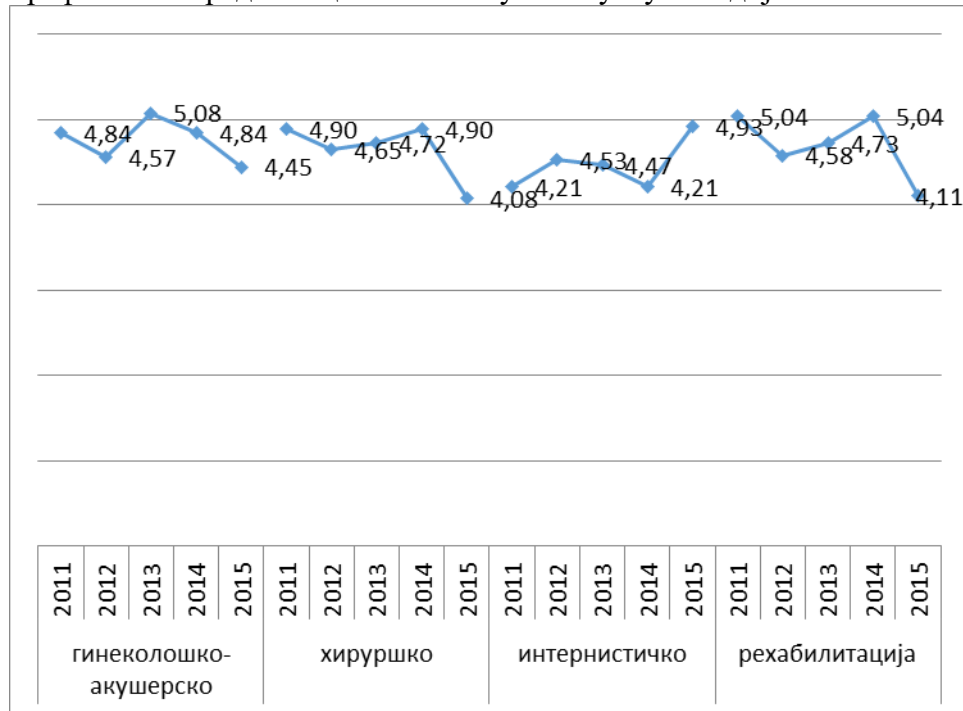


Графикон 5. Средње оцене општег задовољства услугама лекара



Средње оцене општег утиска услугама дијагностике и терапије су 2015.године ниже на свим одељењима у односу 2014. и 2013.годину, изузев на интерном. Највиша оцена је на интерном, најнижа на хируршком одељењу. (Графикон 6.)

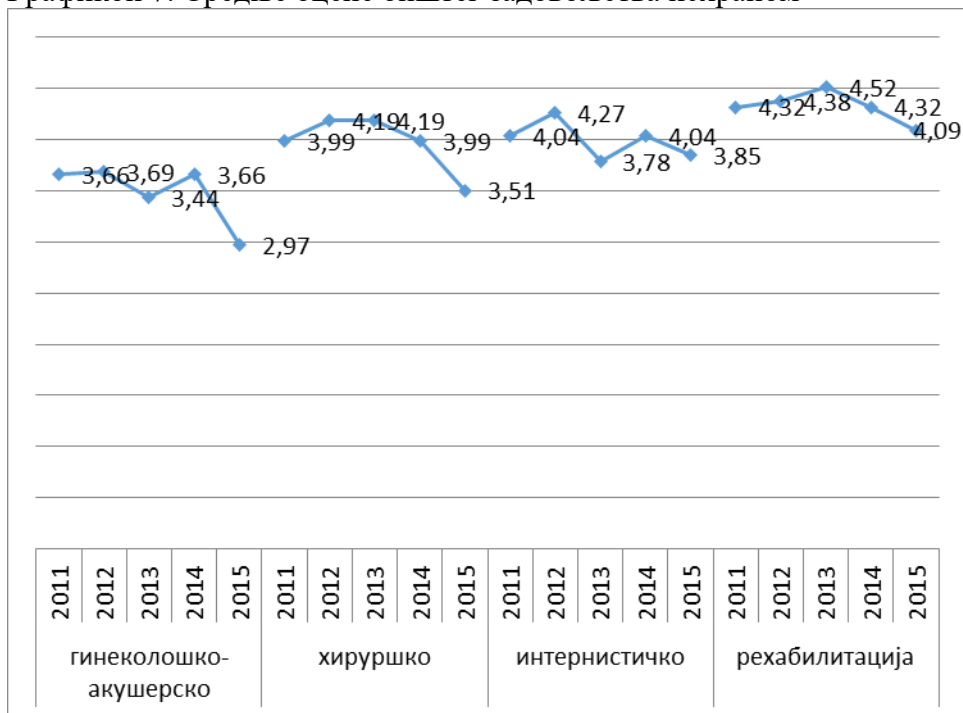
Графикон 6. Средње оцене општег утиска услугама дијагностике и терапије





Задовољство исхраном опало је током 2015.године на свим одељењима и ове вредности су уједно и најниже у целом посматраном периоду 2011-2015.године. (Графикон 7.)

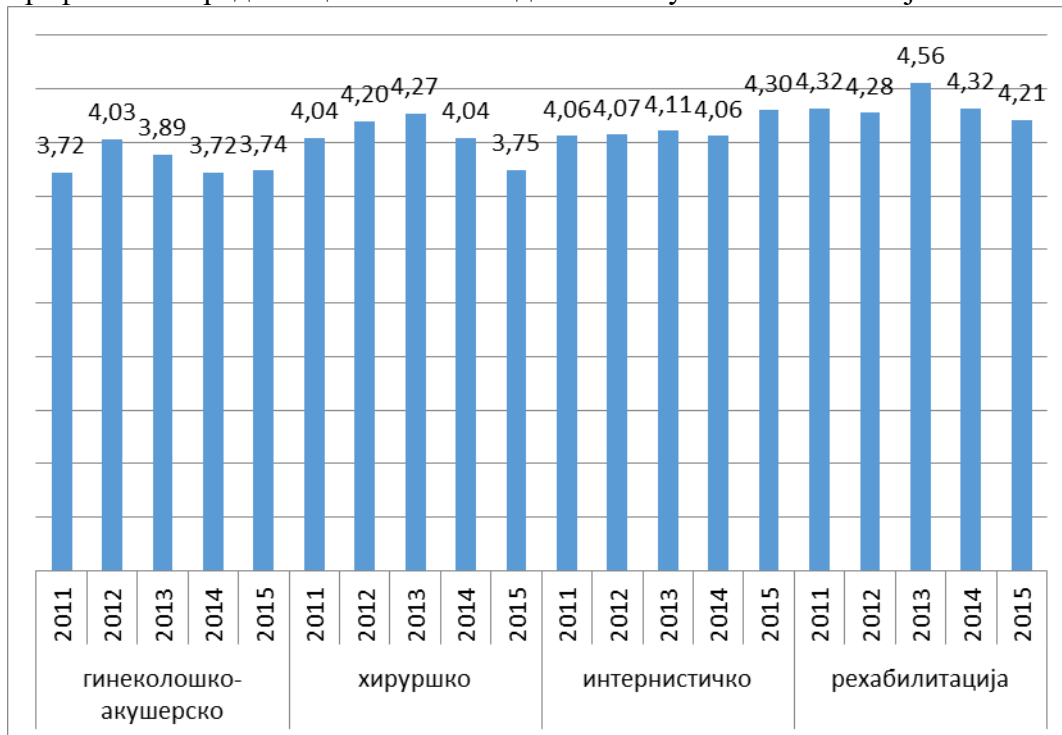
Графикон 7. Средње оцене општег задовољства исхраном



Једино на интерном одељењу дошло је пораста задовољства условима смештаја у односу на претходну годину. Најнезадовољније су пацијенткиње са гинеколошког одељења 3,74, потом хируршког 3,75, па рехабилитације 4,21, док су најзадовољнији пацијенти на интерном 4,30. (Графикон 8.)



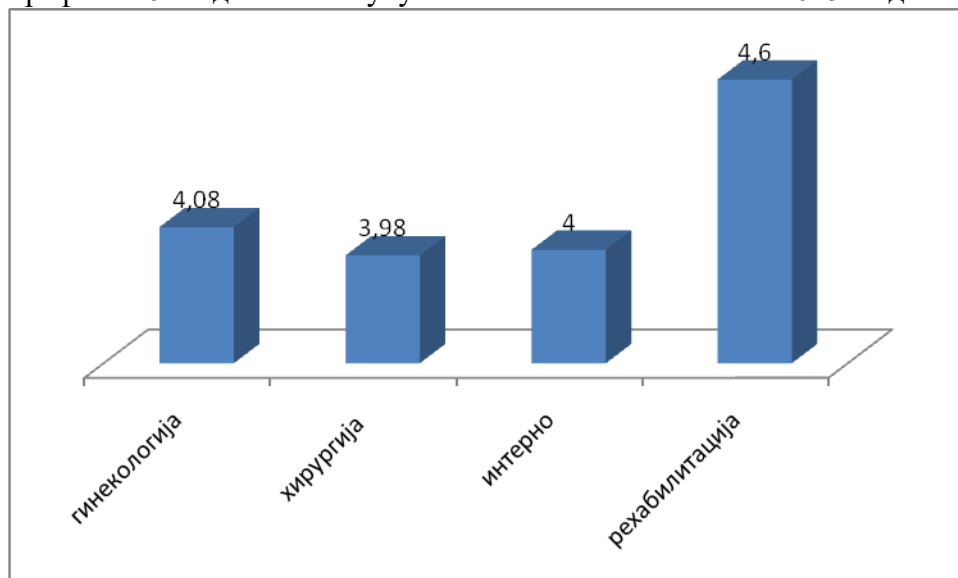
Графикон 8. Средње оцене општег задовољства условима смештаја



Када се узме све у обзир, укупним болничким лечењем у 2015.години су најзадовољнији пацијенти на рехабилитацији, потом на гинеколошком, па на интерном одељењу. Најнезадовољнији су пацијенти на хирургији. (Графикон 9.)

У посматраном периоду 2011-2015.године, до пораста средње оцене дошло је на одељењима рехабилитације и гинекологије, на осталим је дошло до пада. (Графикон 10.)

Графикон 9. Задовољство укупним болничким лечењем 2015. године





Графикон 10. Средње оцене задовољства укупним болничким лечењем



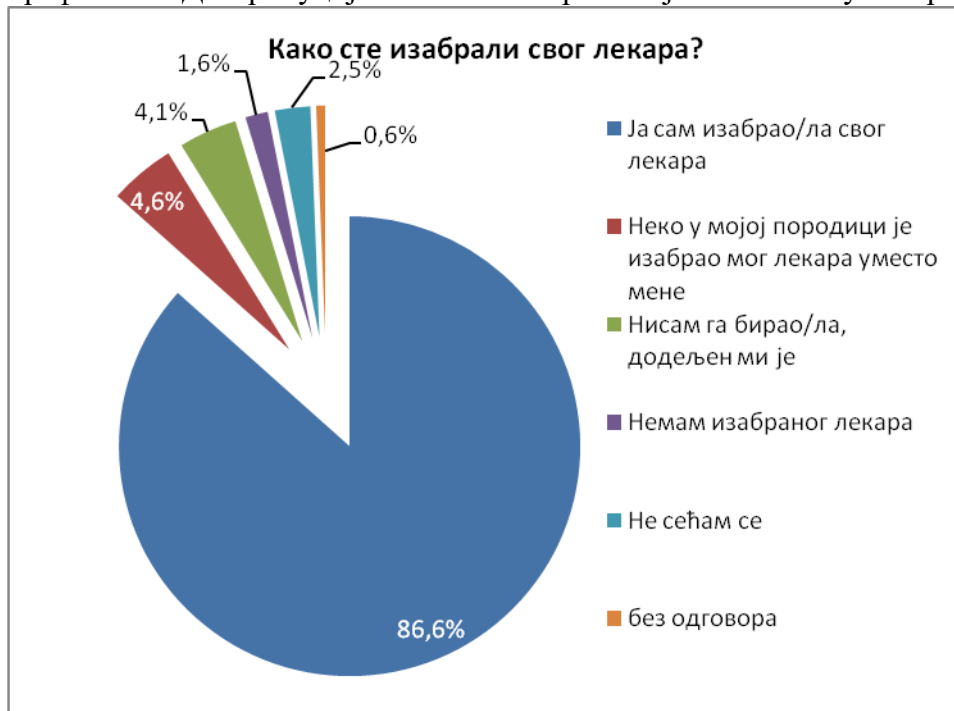
АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА РАДОМ ИЗАБРАНИХ ЛЕКАРА

Анкетирањем је обухваћена једнодневна популација пацијената на дан 23.11.2015. године у службама опште медицине, здравствене заштите деце и здравствене заштите жена, као и у стоматолошкој здравственој заштити. Анкетирано је укупно 3081 пацијент, са стопом одговора 89,1%.

(У анализи су приказани резултати истраживања у општој медицини, служби за зд деце и жена) У структури анкетираних по полу већина су особе женског пола 67,8%, средњег образовања 60,9% и доброг и осредњег материјалног стања 81,9%.

Већина анкетираних има свог изабраног лекара ког је самостално одабрала, док се свега 1,6% није определило за свог лекара. (Графикон 1.)

Графикон 1. Дистрибуција испитаника према изјавама како су изабрали лекара 2015.године



Графикон 2. Дистрибуција испитаника према изјавама да ли су мењали изабраног лекара 2015.године

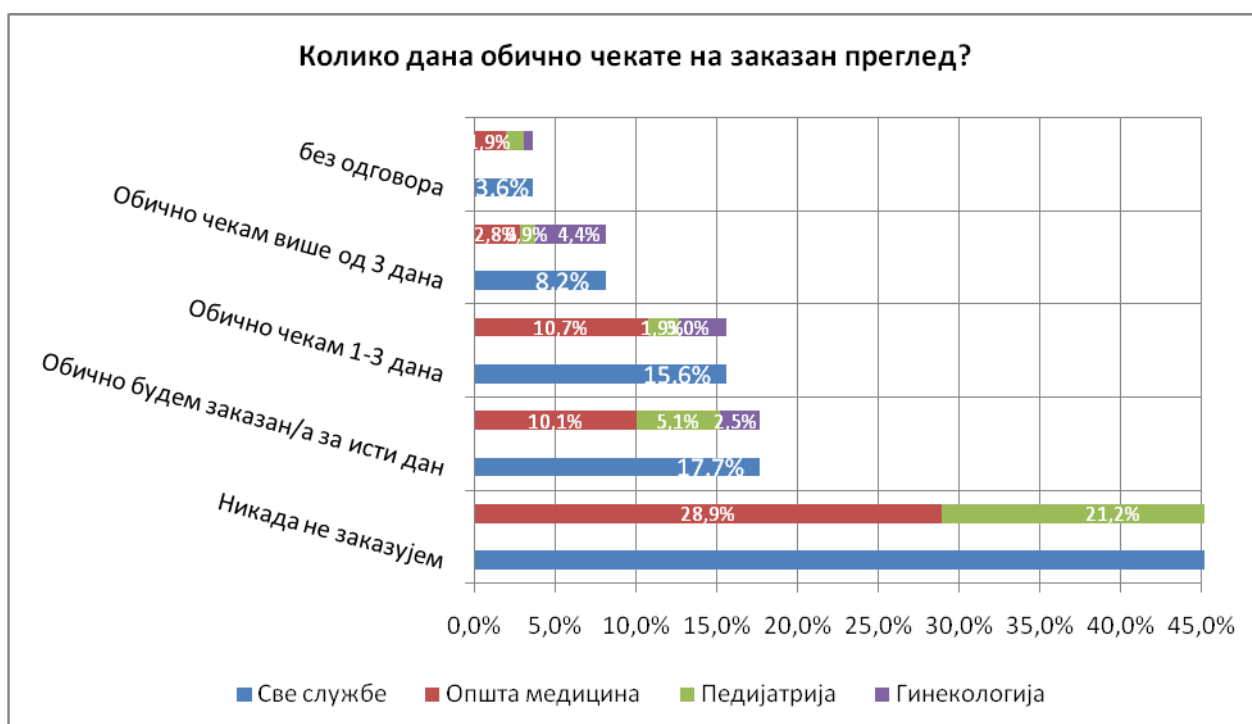


Као најчешћи разлози за промену изабраног лекара у 2015.години корисници наводе одлазак лекара у другу ординацију 9,8%, мењање места пребивалишта 3,4%, док је 2,8% имало неспоразум са доктором. Већина анкетираних 60,6% се лечи код истог лекара дуже од три године.



Највећи проценат корисника служби у којима раде изабрани лекари никад не заказују преглед код лекара. Када се прегледи заказују, најчешће буду заказани за исти дан 18% или за 1-3 дана 16%. Истог дана се углавном прегледају пацијенти у служби опште медицине. На заказан преглед више од три дана најчешће чекају пацијенткиње у служби за зз жена. (Графикон 3.)

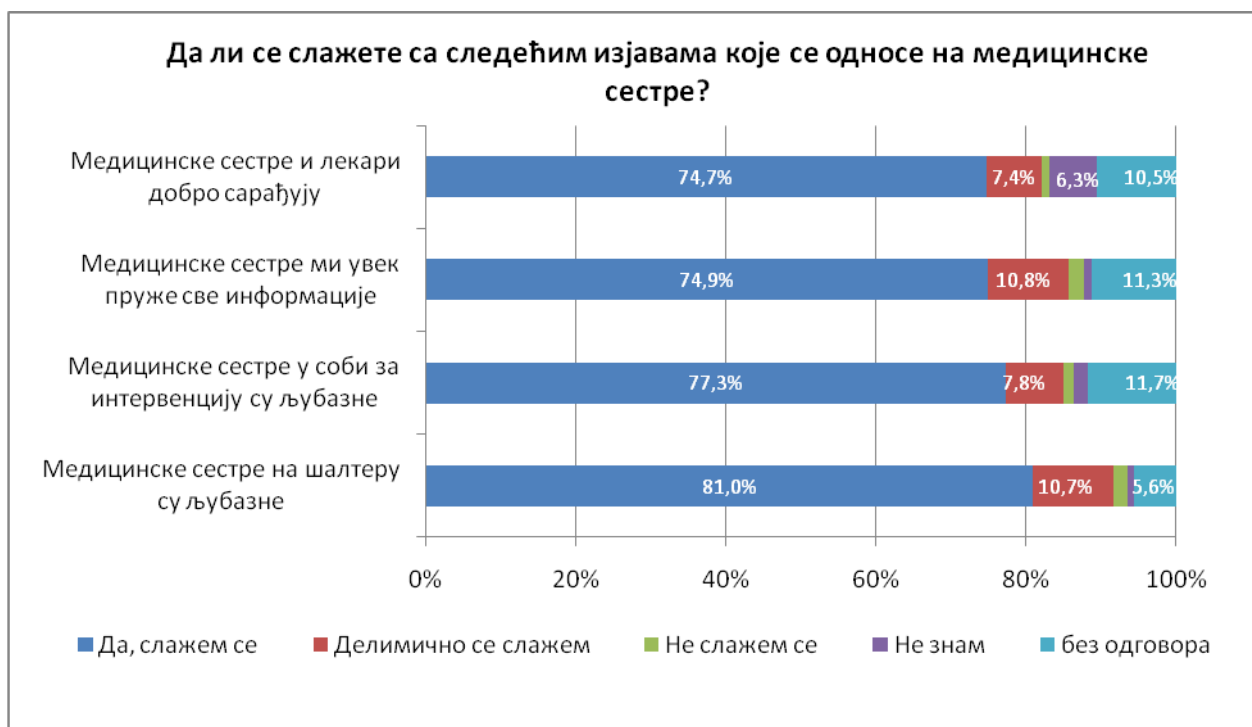
Графикон 3. Дистрибуција испитаника према дужини чекања на заказан преглед 2015.године





Већина анкетираних се слаже да лекари и сестре добро сарађују у свакодневном раду, да им медицинске сестре пружају све тражене информације, да су љубазне на шалтеру и у соби за интервенције. (Графикон 4.)

Графикон 4. Дистрибуција испитаника према изјавама које се односе на медицинске сестре





Већина анкетираних се слаже да изабрани лекар, у току редовних посета, спроводи здравствено васпитни рад о здравим стилевима живота и ризицима по здравље (правилна исхрана, важност физичке активности, злоупотреба алкохола, пушење, избегавање стреса, сигуран секс, злоупотреба дрога). (Графикон 5.)

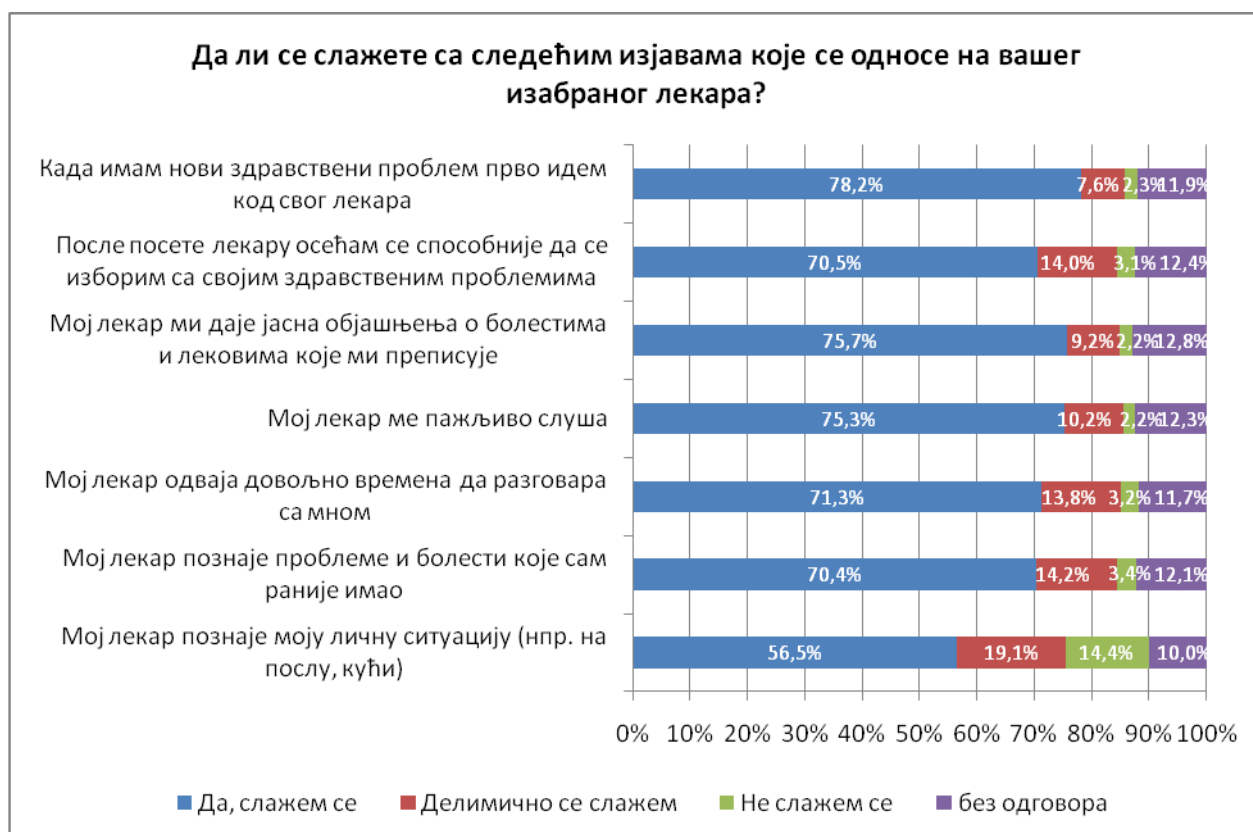
Графикон 5. Дистрибуција испитаника према изјавама о давању здравствено васпитних савета од стране лекара 2015.године





Анкетирани корисници су се изјашњавали по различитим питањима у вези изабраног лекара (Графикон 6.)

Графикон 6. Дистрибуција испитаника према изјавама које се односе на изабраног лекара 2015.г





Узевши све наведено у обзир, већина анкетираних корисника се позитивно изјаснила по питању рада ових служби 79,5% (градације одговора *веома задовољан* и *задовољан* су обједињене), сваки 10-ти је неутралног става, а сваки 20-ти је изразио негативан став(градације одговора *веома незадовољан* и *незадовољан* су обједињене) (Графикон 7.)

Графикон 7. Дистрибуција корисника према општем задовољству службама у којима раде избрани лекари



Графикон 8. Средње оцене задовољства корисника радом служби у којима раде избрани лекари 2011-2015.године





АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА РАДОМ СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ

Истраживање је спроведено 23.11.2015.године у специјалистичким службама домова здравља Сремског округа и опште болнице Сремска Митровица. Анкетирањем је обухваћена једнодневна популација корисника, подељено је укупно 389 упитника. Стопа одговора у специјалистичкој служби у општој болници је ниска 12,5%, док је стопа одговора у домовима здравља 99,4%.

Већина анкетираних се позитивно изјаснила по свим наведеним карактеристикама ове службе. (Графикон1.)

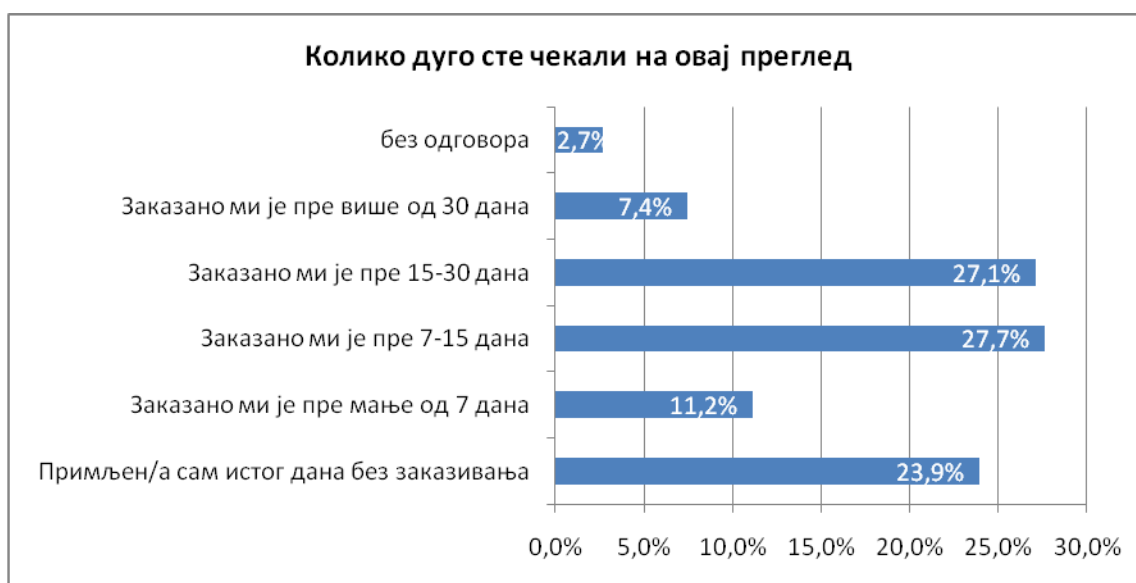
Графикон 1. Дистрибуција корисника према изјавама о одређеним карактеристикама специјалистичке службе 2015.године



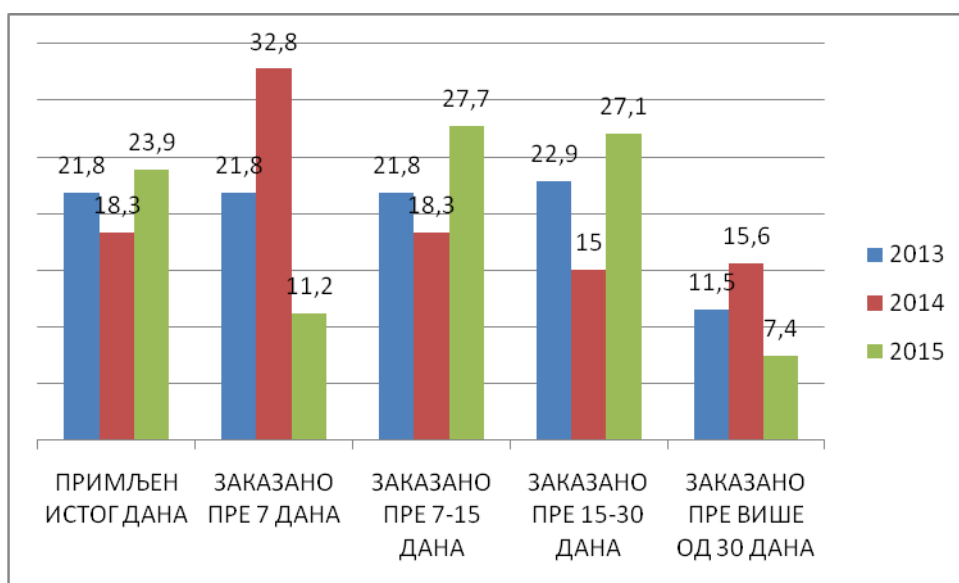


Већина корисника чека на заказан преглед 7-15 дана (27,7%) или 15-30 дана (27,1%). Сваки четврти корисник буде примљен истог дана без заказивања, а сваки 14-ти на преглед чека више од 30 дана. (Графикон 2.)

Графикон 2. Дистрибуција корисника према изјавама о дужини чекања на заказан преглед 2015.године



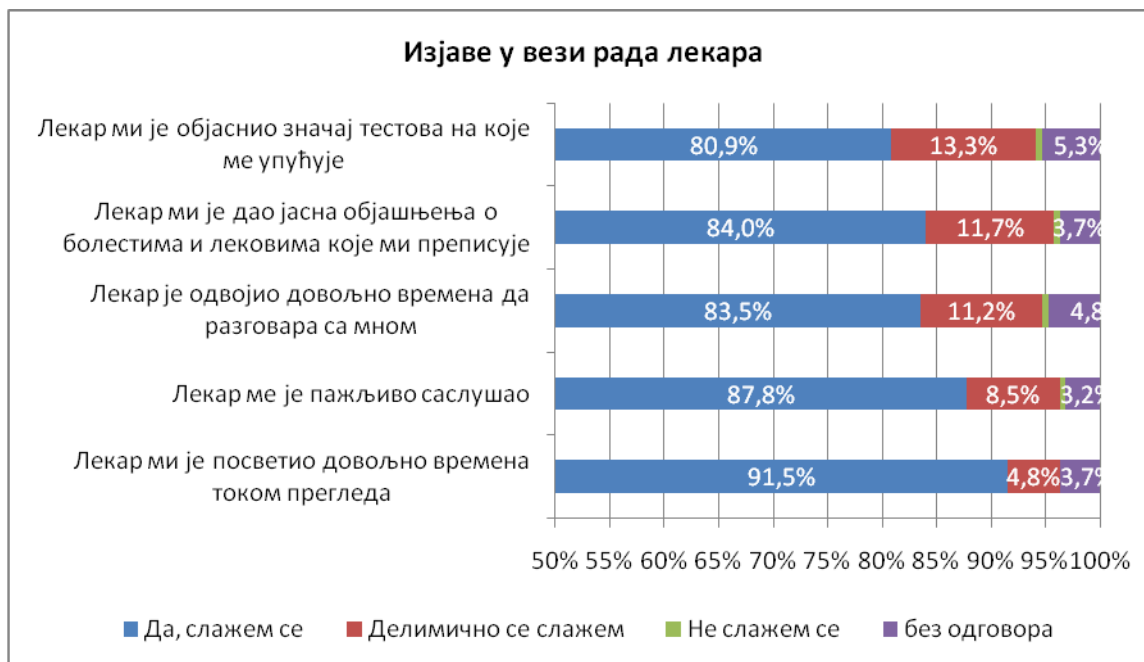
Графикон 3. Дистрибуција корисника према изјавама о дужини чекања на заказан преглед 2013-2015.године





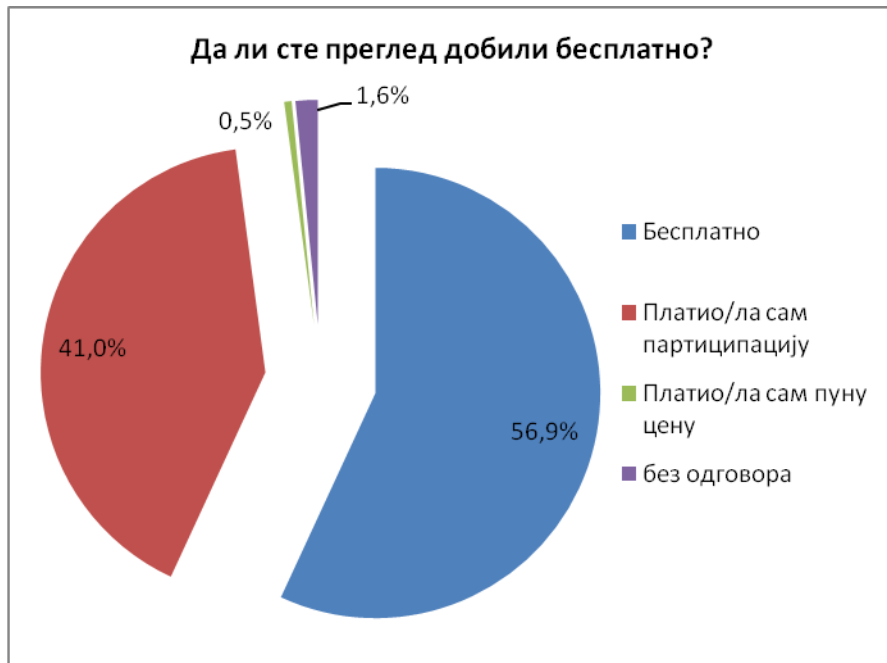
Већина пацијената се позитивно изјаснила по питању различитих карактеристика лекара у овим службама. (Графикон 4.)

Графикон 4. Дистрибуција корисника према изјавама о лекарима 2015.године



Преко 85% анкетираних је упознато са постојањем кутије-књиге за жалбе, док скоро 5% није упознато. Више од половине корисника је преглед специјалисте добило бесплатно, 41% је платило партиципацију, а мање од 1% пуну цену прегледа. (Графикон 5.)

Графикон 5. Дистрибуција корисника према плаћању прегледа специјалисте 2015.године



Узимајући све наведено у обзир, велика већина анкетираних корисника се позитивно изјаснила по питању рада специјалистичке службе интерне медицине (92,6%), 4,3% је неутралног става, док је мање од 2% незадовољних. (Графикон 6.)

Графикон 6. Дистрибуција корисника према општем задовољству радом специјалистичке службе интерне медицине 2015.године





Када се посматра опште задовољство корисника радом специјалистичке службе интерне медицине током периода 2011-2015.године, уочава се пораст 2015-те у односу на претходне године и достиже највишу вредност током целог посматраног периода. (Графикон 7.)

Графикон 7. Средње оцене општег задовољства корисника радом специјалистичке службе интерне медицине 2011-2015.године

