



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац
Web: www.javnozdravlje.poz.nadlanu.com
E- mail: zavodpo0311@open.telekom.rs
Тел.: 012/222-568; 012/530-331; Факс: 012/220-913

Број: 1347

Датум: 09.06.2015.

АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА (ДОМ ЗДРАВЉА, ОПШТА БОЛНИЦА) ПОДУНАВСКОГ ОКРУГА У 2014. ГОДИНИ

I ПОДУНАВСКИ ОКРУГ

1. ДОМОВИ ЗДРАВЉА

У оквиру праћења и унапређења квалитета рада је и показатељ који се односи на задовољство корисника пруженим услугама у области здравствене заштите. Уназад једанаест година, тј. од 2004. године, у здравственим установама спроводи истраживање задовољства корисника, са циљем да се дође до информација које би помогле руководству установе да усмери активности у правцу потреба самих корисника, што доводи до повећања задовољства како пацијената, тако и самих запослених радника у здравственим установама. Донабедиан наводи да је “сатисфакција пацијента од фундаменталног значаја као мера квалитета здравствене службе, јер пружа податке о томе колико је давалац неге успео да изађе у сусрет очекивањима корисника”.

На територији Подунавског округа налазе се три дома здравља (Велика Плана, Смедерево и Смедеревска Паланка) и истраживање је спроведено у седиштима како је и методолошким упутством дефинисано. Анкетирање корисника није спроведено у истуреним пунктовима домова здравља (огранцима, здравственим станицама и здравственим амбулантама).

Истраживање задовољства корисника обављено је 1. децембра 2014. године у времену од 7 до 20 часова, у службама примарне здравствене заштите: опште медицине, медицине рада, здравствене заштите деце и школске деце, здравствене заштите жена, стоматолошке здравствене заштите деце и специјалистичкој служби – интерне медицине.

Тога дана је укупно у домовима здравља било 2518 корисника што због болести и превентивних прегледа то и због неких интервенција и терапијског третмана. Укупан број подељених упитника износио је 1968, а враћених 1607 при чему је стопа одговора била 81.66% што је у односу на претходну годину мање за 5,44%.

Табела бр.1 Приказ дистрибуираних упитника по службама у здравственим установама Подунавског округа 2014. године

Редни број	Служба	Број подељених упитника	Број враћених (попуњених) упитника	Стопа одговора
1.	Општа медицина и медицина рада	853	742	87%
2.	Здравствена заштита деце и омладине	674	490	72,7%
3.	Здравствена заштита жена	259	222	85,7%
4.	Стоматолошка здравствена заштита деце	133	105	78,9%
5.	Специјалистичка служба интерне медицине у дому здравља	49	48	97,9%
Укупно домови здравља		1968	1607	81,7%
6.	Интерна медицина	94	82	87,2%
7.	Хирургија	111	92	82,9%
8.	Гинекологија и акушерство	63	53	84,1%
9.	Специјалистичка служба интерне медицине у болницама	155	119	76,8%
Укупно опште болнице		423	346	81,8%
Укупно установе Подунавског округа		2391	1953	81,68 %

1.1 ИЗАБРАНИ ЛЕКАР НА НИВОУ ДОМА ЗДРАВЉА (ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА ОДРАСЛИХ, ДЕЦЕ И ЖЕНА)

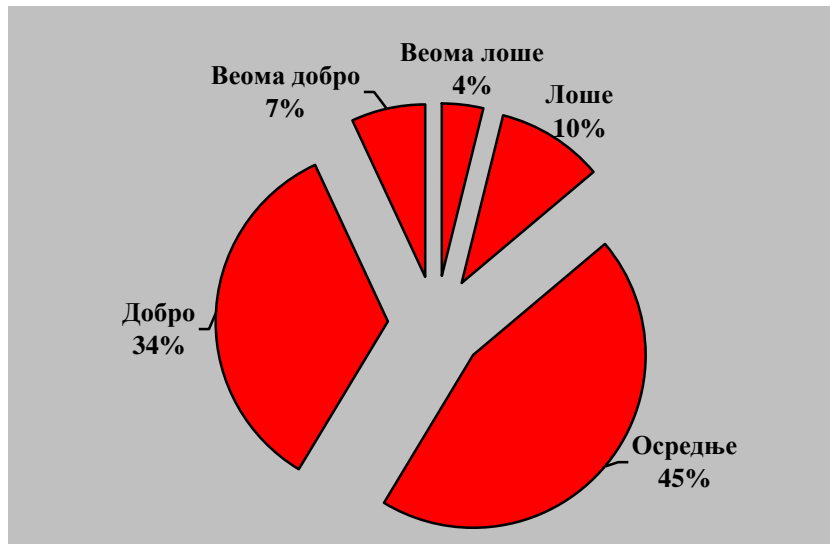
У службама опште медицине, медицине рада, педијатрије и гинекологије домовна здравља Подунавског округа, где здравствене услуге корисницима пружају изабрани лекари из наведених области истраживањем је обухваћено 1454 испитаника, што је 81,4% од укупног броја подељених упитника (1786).

Од свих анкетираних испитаника једну трећину (35,8%) чиниле су особе мушког а две трећине особе женског пола (64,2%) при чему је скоро иста структура по полу била и 2013. године. Просечна старост била је 41 година, где је најмлађи испитаник имао 15 а најстарији 91 годину.

Са средњом стручном спремом било је 60,9% анкетираних, приближно као и претходне године, скоро сваки пети је са вишом или високом школом (18%), као и са незавршеном и завршеном основном школом (21,1%) што одговара вредностима података из 2013. године.

Графикон бр.1

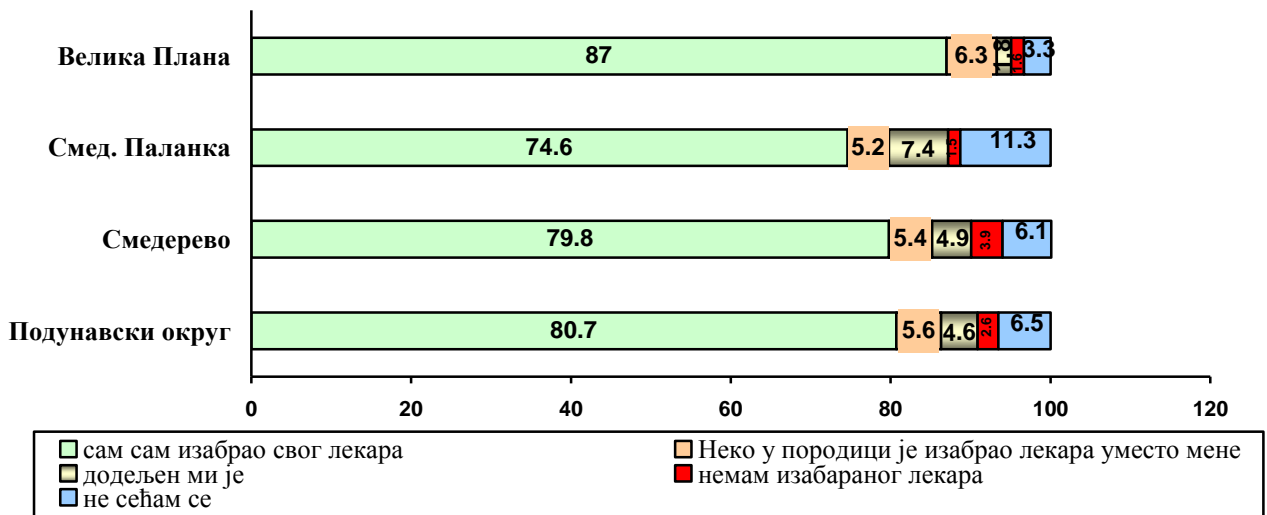
Приказ материјалног стања домаћинства анкетираних у Подунавском округу 2014. године



На основу добијених података било је више испитаника са лошим и веома лошим материјални положајем, скоро сваки седми испитаник (14%), него што је то било 2013. године где је сваки девети то потврдио (11,8%). Са добрим и веома добрим било је 41,3%, а око 45% оцењује да им је материјални положај осредњи, при чему подаци указују да је стање нешто лошије ове године, јер је више особа са лошим, а мање са добрим материјалним стањем.

Графикон бр.2

Начин избора лекара у домовима здравља Подунавског округа у 2014. години



Највећи број испитаника у Подунавском округу 81,4% је изјавио да је сам изабрао свог лекара, да је неко из породице то урадио казало је 7,2%, док је 3,3% рекло да им је лекар додељен, а само 2,8% немају свог изабраног лекара (2013.год.-2,6%). У дому здравља С.Паланка највећи број корисника је изабрао свог лекара, али је уједно и највећи удео оних који га немају 3,4%. Са правом информацијом у вези промене свог лекара, а то је једном годишње, упознато је нешто више од четвртине (27,6%) анкетираних, што је за 5% више од претходне године (22,4%), док је скоро сваки други у заблуди да може да промени свог изабраног лекара када то пожели (2013.-46,8%). Мање од 3,8% мисли да није могуће променити лекара, а скоро сваки четврти уопште не зна да ли је промена лекара могућа. На основу добијених података може се рећи да здравствени кадар није довољно упознао своје кориснике када и на који начин могу променити свог изабраног лекара уколико нису задовољни њиховим радом.

На питање да ли су до сада мењали изабраног лекара 76,7% је казало да то нису чинили, док је њих 23,3% морало из различитих разлога да то учини при чему су резултати скоро исти са 2013. годином.

Одговори на питање које се односи на разлоге за променом изабраног лекара су такви да је једна петина казала да је морала да промени свог лекара јер је он напустио ординацију (одлазак у пензију, на специјализацију, боловање) или пак из других разлога (2013-25%). Као и претходне године, само 2 од сто испитаника је имало неспоразум са својим лекаром.

Анализирајући дужину лечења код изабраног лекара, нешто више од половине испитаника (56,7%) се лечи код свог изабраног лекара више од три године, што је за неких 10% више у односу на прошлу годину. Једна четвртине (25,9%) се лечи од 1 до 3 године, а сваки седми се лечи мање од годину дана код свог изабраног лекара (14,9%). Да нема свог изабраног лекара потврдило је 2,5% што је приближан одговор као и код питања бр. 5 (2,8%), што нам указује на везу овог податка да је анкетање спроведено од стране самих корисника (2013.-3,1%).

Коришћење здравствене службе од стране испитаника у 2014. години је било такво да је скоро сваки шести само једном посетио свог изабраног лекара (2013-око 20%), око 50% корисника је ово чинило до пет пута, док је 49,6% анкетираних посетило свог доктора од 6 до 30 пута (44,2%-2013.).

Око две трећине анкетираних је посећивало само свог изабраног доктора и није било код других лекара у служби, док је нешто више од једне трећине 38,7% била принуђена да посети и другог лекара у служби и то једном до тридесет пута (2013.-24%). Резултати истраживања из претходне године указују да је више корисника користило здравствене услуге код других лекара у служби (28%)

Анализирајући податке који нам указују на коришћење здравствене службе у државном и приватном сектору, може се констатовати да је посматране године више пацијената користило услуге лекара у приватном сектору (29%) него претходне године (22,2%). У просеку око 70% пацијената лечи се код лекара у државном сектору.

Највећи број испитаника 69,2% никада не заказује преглед или буде заказан за исти дан код изабраног лекара, док сваки пети чека најчешће 1-3 дана, а само 8,3% чека више од 3 дана. Резултати у поређењу са прошлогодишњим су нешто лошији, јер је тада 78,3% било примљено на преглед у току истог дана а више од 3 дана је чекало 6,7%.

Да изабрани лекар осим услуга куративне здравствене заштите, спроводи и превентивни рад у циљу очувања и унапређења здравља, пружајући информације о разним темама, приказује табела број 2.

Табела бр. 2 Начин добијања савета о здравим стилевима живота од стране изабраног лекара у Подунавском округу у 2014. години

Тема	Да, за време редовне посете	Да, у посети превентивном центру/саветовалишту	Не	Није било потребно
Правилна исхрана	71,3%	7%	7,1%	14,6%
Важност физичке активности	64,9%	8,1%	8,7%	18,3%
Злоупотреба алкохола	50,1%	6,5%	12,8%	30,6%
Смањење или престанак пушења	52,4%	5,9%	12,4%	29,3%
Избегавање/одбрана од стреса	55,7%	6,1%	11,5%	26,7%
Сигуран секс	42%	6,4%	14,4%	37,1%
Опасност од злоупотребе дрога	40,1%	6,5%	13,9%	39,6%

Из табеле се уочава да испитаници који су дали одговоре на наведена питања, најчешће до информација о наведеним темама долазе за време редовне посете лекару, а мање (до 10%) у превентивним центрима. Анализирањем података може се закључити да лекари више времена посвећују темама које су у директној вези са здрављем пацијената а односе се на исхрану, физичку активност, злоупотребу алкохола, престанак пушења избегавање стреса, сигуран секс и опасност злоупотребе дрога. За неких 5-10% испитаника је више обухваћено здравим стилевима живота у овој години. Мали број анкетираних (од 7% до 15%) је рекао да изабрани лекари не разговарају са њима о овим темама.

Компарирајући посете у превентивном центру прошле и ове године, може се рећи да су вредности података приближни.

Однос медицинске сестре према корисницима, анкетирани су оценили као задовољавајући, јер су оне на наведеним радним местима љубазне и имају добру сарадњу са лекарима. Око 80% испитаника се слаже да су медицинске сестре на шалтеру, у соби за интервенције, у пружању информација пацијентима љубазне и да добро сарађују са лекарима, док сваки пети-шести се делимично слаже са овим изјавама, што је и приказано у табели број 3. У поређењу са претходном годином када су се три четвртине изјасниле позитивно по овом питању, сада су резултати још бољи.

Табела бр. 3 Међусобна комуникација пацијената и медицинских сестара у Подунавском округу у 2014. години

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
Медицинске сестре на шалтеру су љубазне	78,9%	14,2%	5,8%	1,1%
Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне	77,6%	16,7%	2,3%	3,4%
Медицинске сестре ми увек пруже све информације	80,9%	12,5%	5,1%	1,5%
Медицинске сестре и лекари добро сарађују	76,1%	12,6%	3,4%	7,9%

Пацијенти су јако задовољни када им лекар посвети довољно времена, пажљиво их саслуша, познаје њихове проблеме, болести, даје детаљна објашњења о болестима и лековима, што је потврдило око осам до девет испитаника од десет. У тој комуникацији они су најмање задовољни 58,9% познавањем њихове личне ситуације од стране лекара као и претходне године (2013. - 52%) (табела бр. 4). У поређењу са прошлом годином евидентно је да су се сада испитаници у већем обиму изјаснили о овим изјавама тј. резултати су бољи за око 7-12%.

Највише њих је задовољно што када има неки нови здравствени проблем, може без проблема прво да се обрати свом изабраном лекару.

Табела бр. 4 Међусобна комуникација пацијената и изабраног лекара у Подунавском округу у 2014. години

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
Мој лекар познаје моју личну ситуацију	58,9%	19,4%	21,8%
Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао	80,5%	14,9%	4,7%
Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном	78,9%	16,9%	4,1%
Мој лекар ме пажљиво слуша	84,9%	12%	3,1%
Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми прописује	84,4%	12%	3,7%
После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	79,2%	16,5%	4,3%
Кад имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара	86%	10,3%	3,7%

Када се сагледава организација рада једне здравствене установе, испитаници су најзадовољнији радним временом и сада су нешто мало више задовољни него претходне

године. Слажу се да прво морају да оду до свог лекара да би отишли код специјалисте, као и да могу истог дана да оду на преглед када им је исти хитно потребан. Ситуација у вези дугог чекања на преглед се није битно променила у поређењу са 2013. годином, тако да и сада скоро сваки други испитаник је незадовољан. Три четвртине особа знају да постоји кутија за примедбе, жалбе и похвале, а око 40% не зна да установа има своју интернет страницу. Мање од половине сматра да дом здравља има довољно медицинске опреме.

Око 74% особа се слаже и делимично се слаже да се дуго чека у чекаоници за прегледе (2013.-79%), што говори да је ситуација слична прошлогодишњој (табела бр. 5).

Табела бр. 5 Задовољство испитаника организацијом рада дома здравља (служба опште и медицине рада, педијатрије и гинекологије) у Подунавском округу у 2014. години

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
Задовољан сам радним временом	79,6%	12,4%	5%	3%
Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим	72,5%	14,1%	7,4%	6%
Доступна је инвалидима и особама у колицима	68,3%	12,6%	6,6%	12,6%
Да бих дошао до специјалисте прво морам да идем код мог лекара	81%	10,4%	4,6%	4,1%
У чекаоници има довољно места за седење	62,5%	21,9%	11,7%	3,9%
Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара	46,4%	27,4%	17,9%	8,14%
У току радног времена могу да лако разговарам са лекаром телефоном и добијем савет	45,7%	14,2%	18,4%	21,7%
Кад дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана	79,1%	11,8%	5,2%	3,9%
Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	72%	7%	2,8%	18,1%
Установа има своју интернет страницу	45,9	7%	6%	41,1%
Установа има довољно медицинске опреме	45,9%	16,7%	12,5%	24,9%

Анализирајући табелу број 6 може се рећи да су услуге које се односе на преглед код изабраног лекара, преко 70% испитаника бесплатне (2013.- 74,9%), да четвртина плаћа партиципацију а само један од сто плати пуни износ прегледа. Ипак, може се рећи да је стање сада нешто лошије него претходне године, зато што мањи број испитаника има бесплатан преглед а више њих мора да плати партиципацију.

Табела бр. 6 Плаћање услуга у домовима здравља код изабраног лекара у Подунавском округу у 2014. години

Услуга	Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам
Преглед изабраног лекара	71,1%	25,4%	1,1%	2,4%
Лекови или ињекције које пропише лекар	51,7%	33,5%	5,3%	9,5%
Преглед специјалисте код кога вас упутује лекар	62,5%	26,2%	2,1%	9,2%
Кућна посета вашег лекара	41,8%	8,8%	3,2%	46,3%
Преглед бебе или малог детета у саветовалишту	61,9%	3,2%	1,3%	33,5%

Код више од половине испитаника су лекови и ињекције које пропише лекар бесплатни, једна трећина плаћа само партиципацију, а пет од сто мора да плати пуну цену. Да ли се услуга кућне посете плаћа или не, не зна половина испитаника.

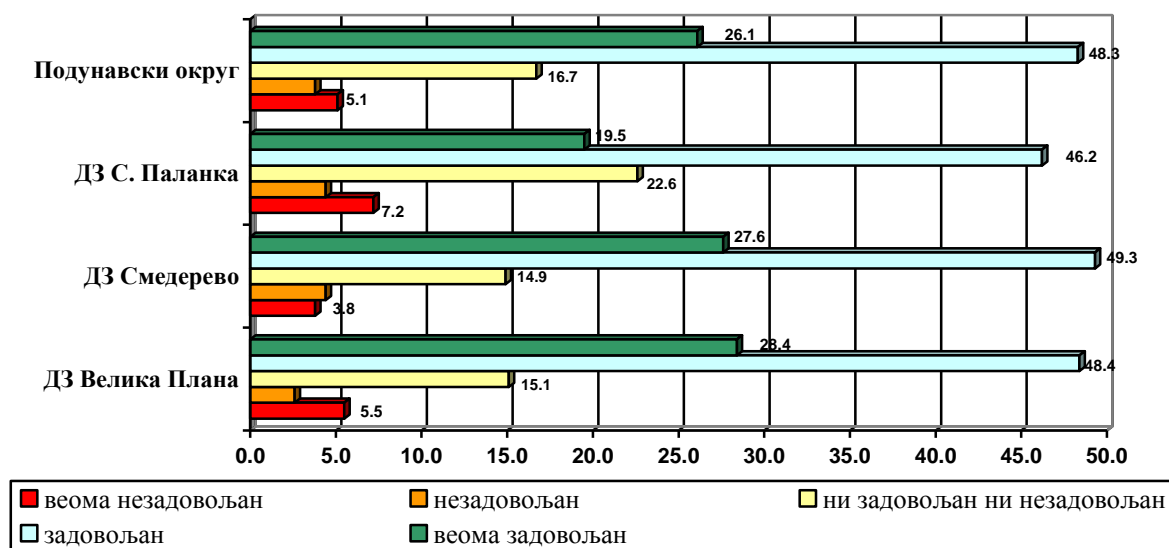
Да је преглед беба и малог детета бесплатан у саветовалишту потврдило је 6 од десет анкетираних, а једна трећина уопште не зна да ли се преглед малог детета плаћа или не.

Резултати у односу на 2013. годину су лошији за неких 2% до 4%, тако да се закључује да су корисници мање информисани.

Немогућност или одлагање одласка на преглед код лекара због недостатка новца имало је 14%, значи сваки седми пацијент, док 74,6% није имало ових проблема (2013.-66,1%), одакле произилази да ове године 9% више испитаника се изјаснило да нема проблем одласка лекару, што је боље у поређењу са прошлом годином. Чињеница је да ће пацијенти без обзира на материјално стање ипак наћи новац да би обавили преглед ако им је здравствено стање нарушено а изузетно мали број ће одустати од прегледа из финансијских разлога.

Графикон бр. 3

Приказ задовољства корисника здравственом заштитом код изабраног лекара у домовима здравља Подунавског округа у 2014.години



Степен задовољства испитаника здравственом заштитом на територији Подунавског округа је такав да је једна четвртина веома задовољна, нешто мање од половине је задовољно, сваки шести је делимично задовољан, док је око 9% незадовољно и веома незадовољно. Стање је слично прошлогодишњем.

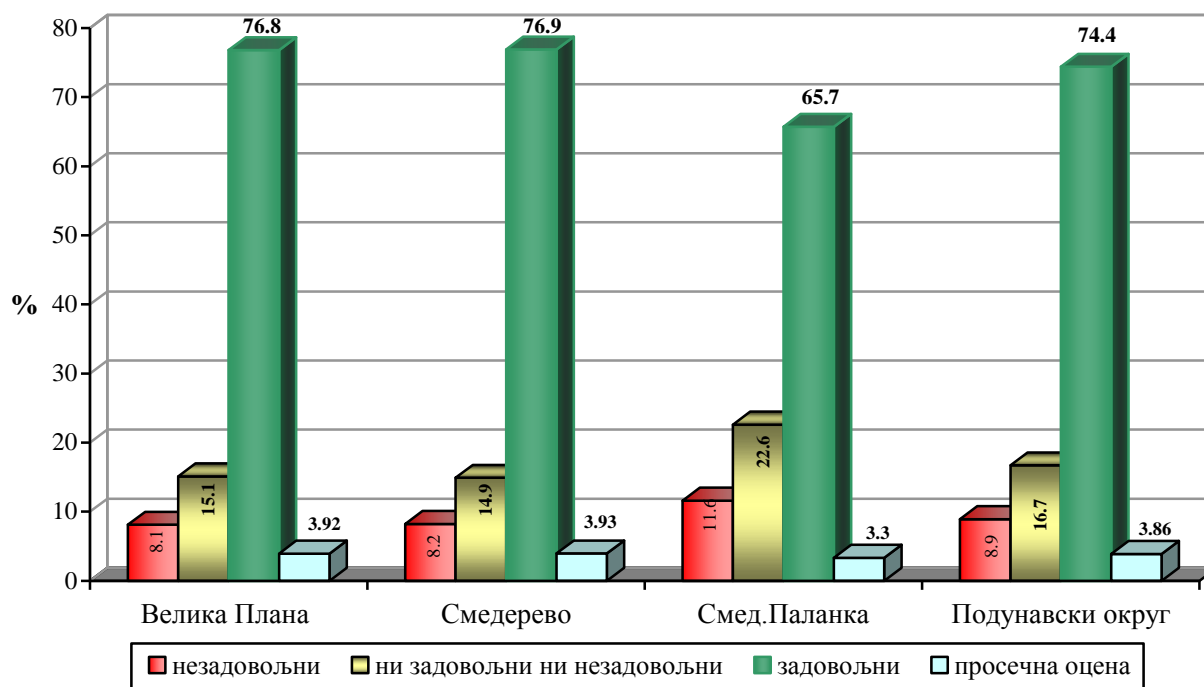
На графикону бр. 4 ради боље прегледности степена задовољства корисника, обједињене су категорије незадовољан и веома незадовољан као незадовољан и категорија задовољан и веома задовољан као задовољан при чему се уочава да је степен задовољства у Дому здравља Велика Плана и Смедерево приближан 76,8%, а знатно је мањи у ДЗ Смедеревска Паланка 65,7%. У претходном истраживању је најмање задовољних било у ДЗ Смедерево.

У компарацији са претходном годином може се закључити да је у посматраној години било мање незадовољних и делимично задовољних, при чему су они прешли у категорију свих задовољних са уделом од 74,4% 72,5% што је за око 2% више.

Средња оцена задовољства испитаника у Подунавском округу је 3,86 што је у односу на 2013. скоро исто.

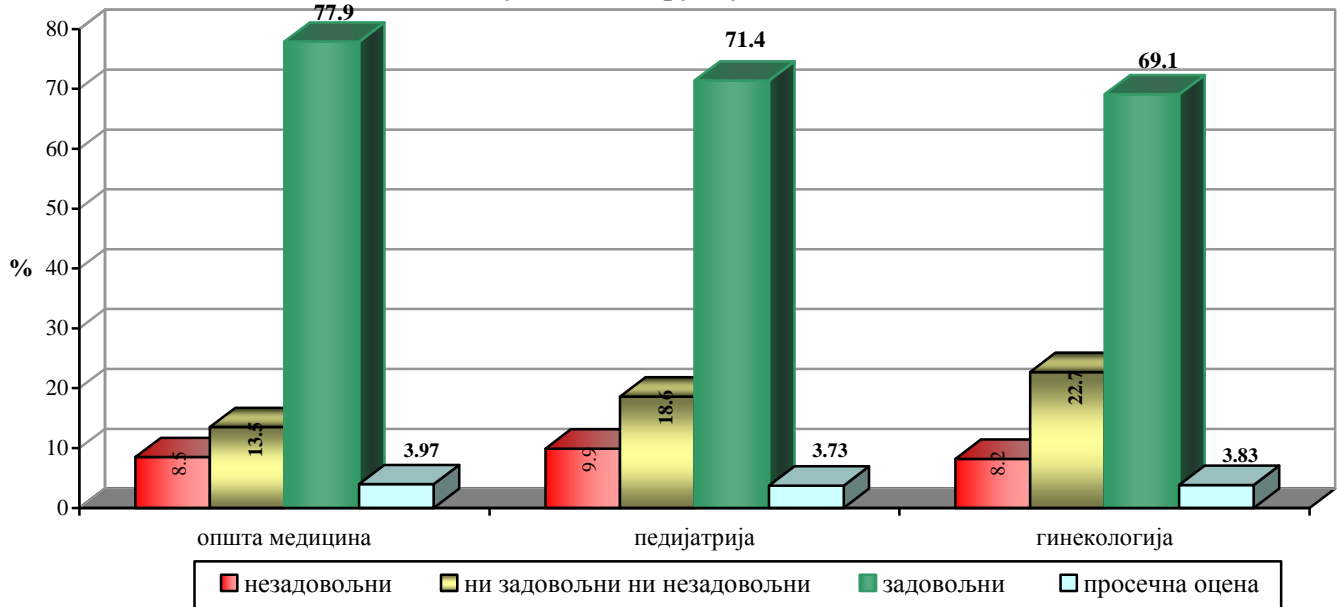
Графикон бр. 4

**Задовољство корисника изабраним лекаром у домовима здравља
Подунавског округа у 2014. години**



Графикон бр. 5

Задовољство корисника изабраним лекаром по службама у домовима здравља Подунавског округа у 2014. години



Посматрајући и анализирајући задовољство корисника изабраним лекаром по службама (областима) може се констатовати да је средња оцена задовољства највећа у служби 33 одраслих корисника 3,97 (2013.-4,06), затим у области зз жена 3,83, а најнижа у служби 33 деце, школске деце и омладине 3,73. Просечна оцена задовољства у 2013. години је била нешто виша.

Табела бр. 7 Задовољство корисника здравственом заштитом од стране изабраног лекара у домовима здравља Подунавског округа у 2013. и 2014. години

Здравствена установа	Средња оцена задовољства радом изабраног лекара	
	х 2013.	х 2014.
ДЗ Велика Плана	4,01	3,92
ДЗ Смед. Паланка	3,97	3,66
ДЗ Смедерево	3,72	3,93
Подунавски округ	3,87	3,86

На нивоу домова здравља средња оцена задовољства пруженом здравственом заштитом од стране изабраног лекара је смањена у 2014. години на нивоу округа и самих општина, сем ДЗ Смедерево где је дошло до мањег повећања. Средња оцена задовољства највећа је у ДЗ Смедерево а најмања у ДЗ Смедеревска Паланка.

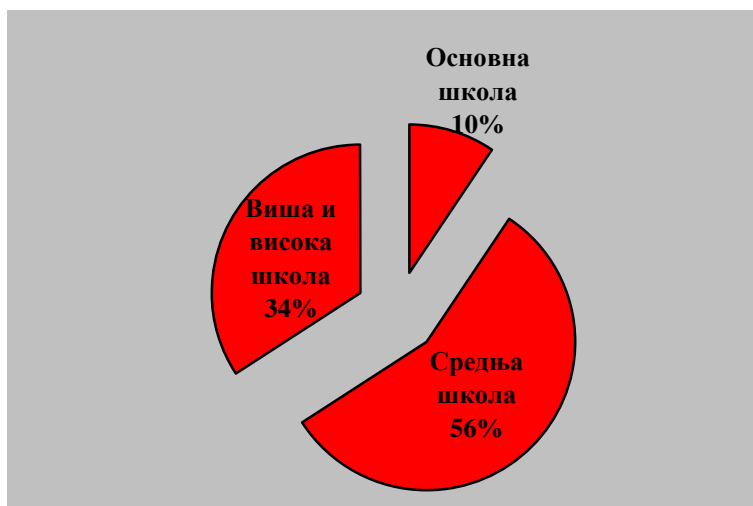
1.2 СТОМАТОЛОШКА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА

У служби стоматолошке здравствене заштите домова здравља Подунавског округа подељено је укупно 133 упитника а враћено 105 што претставља стопу одговора учесника од 78,95%. Упитнике су попуњавали пратиоци деце, а не сама деца тако да ће се општи подаци односити управо на ову групу испитаника. Стопа одговора учесника мања је за 16% у односу на претходно истраживање.

Од укупног броја анкетираних 31,7% су особе мушког а 68,3% женског пола. Просечна старост испитаника је била 36,7 при чему су мушкарци у просеку имали 39,8 година а жене 37,8 године

Графикон бр. 6

Структура анкетираних у служби стоматолошке здравствене заштите према школској спреми Подунавског округа у 2014. години



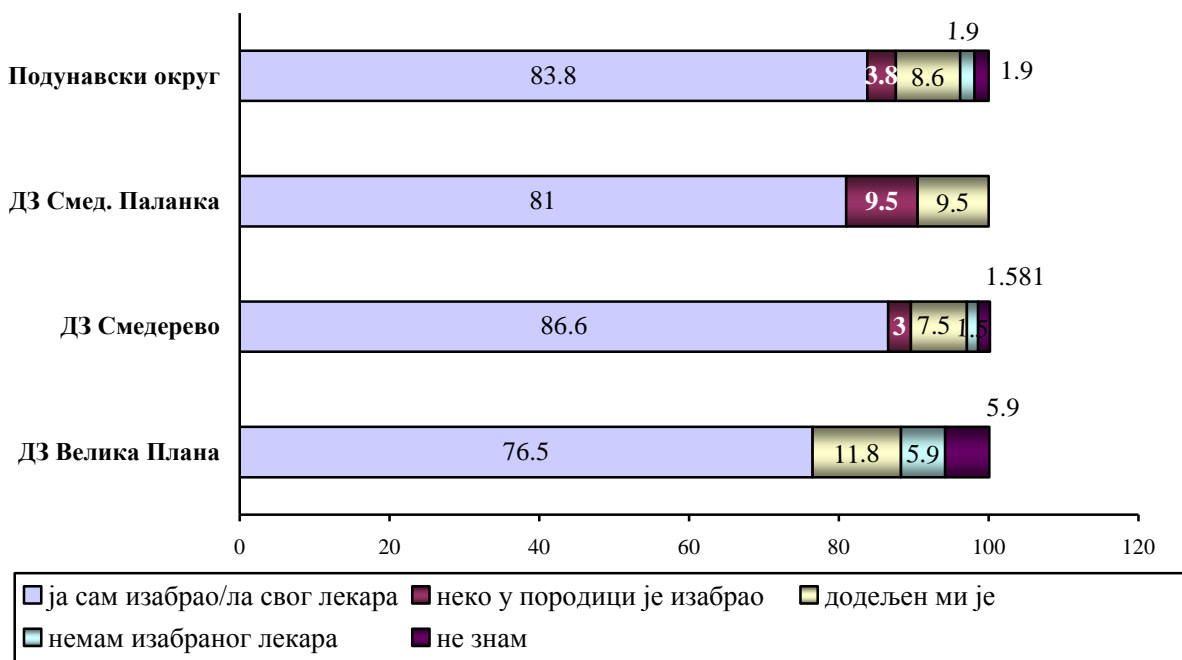
Анализирајући степен стручне спреме, може се рећи да није било испитаника са незавршеном основном школом, сваки десети је имао завршену основну школу, више од половине је са средњом стручном спремом а трећина је била са вишом и високом стручном спремом.

Децу на стоматолошки преглед најчешће су доводили пратиоци са добрим и веома добрим материјалним стањем 47,6%, затим средњим (44,8%), а веома мало је било са лошим материјалним стањем (7,6%). Вредности података су слични онима у 2013. години.

Свог изабраног стоматолога има 83,8% анкетираних и сами су га изабрали (2013.-72,1%), а 8,6% пратиоца је навело да им је он био додељен. Свог стоматолога, по изјави њихових пратиоца, нема 1,9% што је скоро два пута мање него прошле године (3,9%).

Графикон бр. 7

Начин избора стоматолога у служби стоматологије у домовима здравља Подунавског округа у 2014.



Из графикона се види да највећи број корисника има стоматолога кога је сам изабрао, с тим што их је највише у Дому здравља Смедерево 86,6% , а најмање их је у ДЗ Велика Плана 76,5%, где уједно и највећи број корисника нема свог стоматолога 5,9% (2013.-13,3%). Може се приметити да се ипак радило на томе да сваки пацијент има свог изабраног стоматолога јер су вредности знатно мање у односу на прошлу годину.

И у овој области здравствене заштите наилази се на одговоре који указују да не постоји адекватна информисаност родитеља/пратиоца о начину промене стоматолога. Сходно томе, сваки пети анкетирани има праву информацију да може једном годишње променити свог стоматолога, а 62,1% мисли да га може променити када пожели при чему је ове године још већа необавештеност о томе (2013.-51,6%,%), док 16% уопште не зна да је могуће променити свог стоматолога.

Није било потребе за мењањем стоматолога код 72,1% анкетираних, као и 2013 године (77,4%), док је нешто мало више од једне четвртине испитаника имало потребу за тим, и то због напуштања ординације или из неких других разлога.

Углавном су се испитаници изјаснили да имају свог стоматолога дуже од три године 43,3%, трећина има од 1 до 3 године, једна петина мање од годину дана. Интересантно је упоређивање података који се односи на то да испитаници немају свог стоматолога, где постоји разлика у одговору питања 5 (1,9%) и 8 (8,8%) где су наведени различити подаци, што указује на сумњу тачности података.

У задњих годину дана деца су посећивала свог стоматолога у 74% случајева од 1 до 6 пута, односно родитељи су их у просеку водили једном у два месеца. Удео деце од неких 26% користио је услуге од 7 до 20 пута годишње. Око 80% родитеља водило је своје дете код изабраног стоматолога, а само једна петина је имала потребе и за другим стоматологом у служби.

Веома мали број деце користи стоматолошку службу у приватном сектору, на шта нам указује податак да 87,6% није ни једном посетило приватног стоматолога као и 2013. године, док је сваки осми то чинио повремено, најчешће до три пута.

Што се тиче дужине чекања на преглед код стоматолога у Подунавском округу, може се рећи да по једна трећина буде примљена истог дана, исто толико чека 1 до 3 дана или пак дуже од три дана. Наведени подаци указују на лошију ситуацију у поређењу са 2013. годином где је више од половине (54,4%) било прегледано истог дана.

Савете о очувању здравља уста и зуба код свог детета од стране стоматолога родитељи/пратиоци добијају углавном у току редовне посете. О значају редовних прегледа 82,2% анкетираних је са стоматологом разговарало при редовној посети, о употреби флуора - 78,3%, правилном прању зуба-75,8%, ортодонтским неправилностима-79,1% настанку каријеса-76,7%, прибору за оралну хигијену-73,3% и о правилној исхрани-67,4%. На основу приказаних резултата може се закључити да су у 2014. години стоматолози мање времена одвајали да причају о наведеним темама са родитељима, него 2013. године.

Да је стоматолог упознат са проблемима и болестима које има њихово дете сматра 94,7% анкетираних, а 87,9% родитеља/старатеља се слаже са изјавом да стоматолог одваја довољно времена да разговара са њима и децом. Да добијају јасна објашњења о интервенцијама које стоматолог планира код детета сложило се 92,6% анкетираних, док се са том изјавом не слаже 1,1% а кад њихово дете има проблема са здрављем уста и зуба 93,6% родитеља/пратиоца који су учествовали у анкетању, води дете на преглед код изабраног стоматолога. Резултати, односно проценти по питању ових изјава су већи у односу на 2013. годину.

Табела бр. 8 Задовољство испитаника организацијом рада стоматолошке службе у Подунавском округу у 2014. години

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
Задовољан сам радним временом	84,7%83,5%	14,3%12,4%	0	1%2,5%
Могу да доведем на стоматолошки преглед дете и викендом	55,8%51,9%	11,6%10,6%	14%23,1%	18,6%14,4%
Доступна је деци са посебним потребама	57,5%62 %	11,5%7,6 %	3,4%2,2 %	27,6%28,3%
Особље на шалтеру је љубазно	84,4%79,6%	11,1%13,6%		4,4%2,9 %
У чекаоници има довољно места за седење	86%76,6%	11,6%14,4 %	2,3%6,3 %	
Дуго чекамо пре посете у чекаоници	31,3%33%	18,1%21%	47%38%	3,6%8%
Када је детету хитно потребна стоматолошка услуга, то можемо да обавимо истог дана	92,4%87,6%	5,4%6,2%	1,1%4,4%	1,1%1,8%
Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	58,3%60,2%	4,8%1%	3,6%4,9%	33,3%34%

Анализом приказаних података у табели број 8 и поређењем са резултатима из 2013. године може се закључити да је дошло до повећања задовољства анкетираних корисника у свим наведеним изјавама.

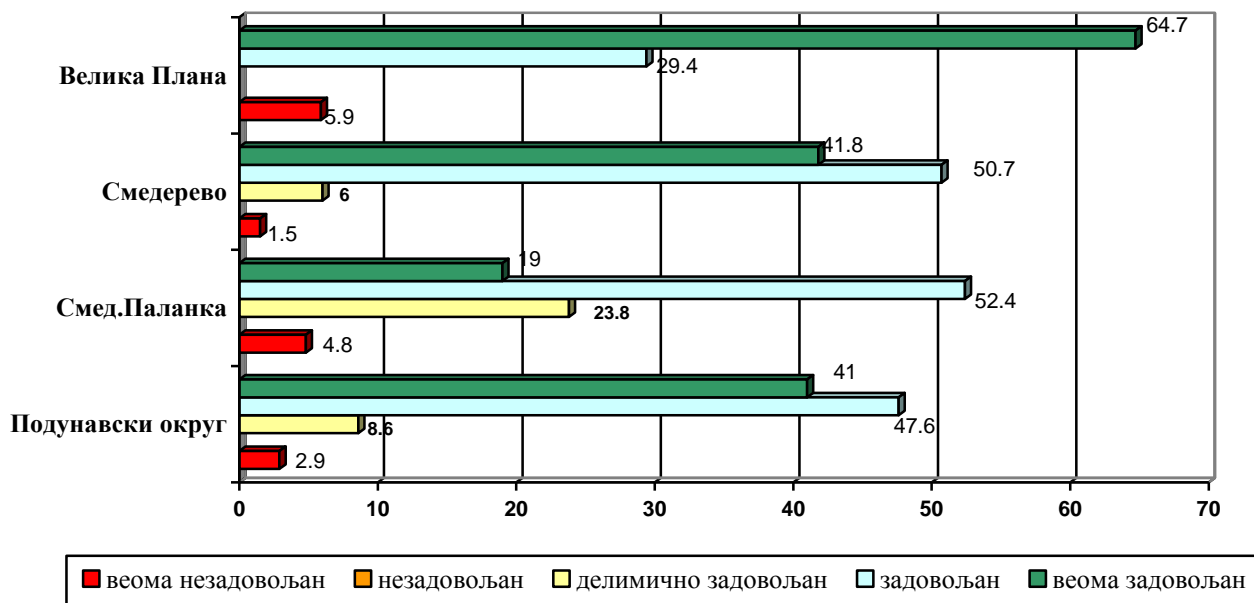
Међусобну сарадњу са здравственим радницима, као и сарадњу стоматолога и стоматолошке сестре пацијенти су окарактерисали као добру 91,8%, док је претходне године ова сарадња оцењена незнатно лошија, где је 88,7% казало да је добра.

Анализирајући плаћање здравствених услуга, у зависности од врсте услуга може се рећи да је у просеку преко 88% бесплатно а за остало се плаћа партиципација или пуна цена. Једино је код ортодонских апарата и прегледа специјалисте са стоматолошког факултета четвртина до половина испитаника казала да је бесплатна. У просеку 2 корисника од сто плаћају услуге код стоматолога.

Мали је број оних који у претходној години нису могли да одведу своје дете код стоматолога зато што нису могли да плате преглед и интервенције 7,8% што је више него 2013. (4,9%). Да није имало проблема са плаћањем прегледа одговорило је око 85% испитаника, што је мање него 2013. године (92%), што значи да се родитељи ипак сусрећу са проблемом немогућности плаћања прегледа.

Графикон бр. 8

Опште задовољство у дечјој стоматолошкој служби у Подунавском округу у 2014. години



Незадовољство радом службе дечје стоматологије на нивоу Подунавског округа је 2,9% и значајно је мање него 2013. године (8,6%). Највеће задовољство је у Дому здравља Велика Плана 94,1% а најмање је у ДЗ Смедеревска Паланка 71,4% и то за око 11% мање него претходне године - 82,6%

Табела бр. 9 Задовољство корисника радом изабраног стоматолога исказано просечном оценом у домовима здравља и Подунавском округу у 2014. Години

Здравствена установа	Задовољство изабраним стоматологом	
	\bar{x} 2013	\bar{x} 2014
ДЗ Велика Плана	4,53	4,47
ДЗ Смедерево	4,13	4,31
ДЗ Смед. Паланка	3,91	3,81
Подунавски округ	4,14	4,24

Највеће задовољство радом дечије стоматолошке службе је у ДЗ Велика Плана где је просечна оцена 4,47 (2013. године 4,53). На нивоу округа тај просек је бољи 4,24 у односу на 2013. годину када је износио 4,14.

1.3 СПЕЦИЈАЛИСТИЧКА СЛУЖБА ИНТЕРНЕ МЕДИЦИНЕ

Задовољство корисника пруженом здравственом заштитом у интернистичкој служби обављено је у домовима здравља који имају ову службу. На територији Подунавског округа то су домови здравља у Великој Плани и Смедеревској Паланци. Тога дана интернистичке услуге затражило је 50 пацијената, подељено је 49 упитника, враћено је 48, што представља стопу одговора од 97,96%.

Специјалистичко консултативне услуге ове службе користило је више особа женског 66,7% (2013.- 70,3%), него мушког пола. Просечна старост испитаника је 61,4 године, и то мушког пола 66 а женског 59,1 године.

Обзиром да се ради пре свега о испитаницима старије животне доби, нешто више од четвртине 27,7% је са основном школом, 61,7% је са средњом, а око 10% је са вишом и високом школом.

Материјално стање анкетираних је највећим делом осредње 56,5% док је мање од петине односно 17,4% (2013.- четвртина) са лошим и веома лошим материјалним стањем. Посматрајући претходне године може се рећи да са годинама опада број испитаника са лошим материјалним стањем иако је ситуација у земљи веома тешка. Интересантан је податак да се у овом истраживању ни једна анкетирана особа није изјаснила да је веома доброг материјалног стања.

Табела бр. 10 Задовољство анкетираних организацијом рада специјалистичко-консултативне службе у Подунавском округу у 2014. години

Карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Могућност телефонског заказивања	2,1%	0%	14,6%	47,9 %	35,4%
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	6,5%	4,3%	6,5%	43,5%	39,1%
Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	4,2%	0%	0%	29,2%	66,7%
Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	2,1 %	0%	4,3 %	40,4%	53,2 %
Време чекања у чекаоници	7,7 3,6%	0	7,7%	41%	43,6 %
Објашњење евентуалног кашњења вашег термина	2,7%	2,7%	8,1%	43,2%	43,5%
Чистоћа и подобност чекаонице	2,8%	5,6 %	5,6%	44,4%	41 7%

Због могућности телефонског заказивања ове године је мањи број испитаника 86,1 % исказао своје задовољство у односу на претходну годину (96,5%). Степен незадовољства временом чекања од тренутка заказивања до термина прегледа је ове године три пута већи (10,8%) и указује да са годинама расте незадовољство. Анкетирани у веома високом проценту сматрају да су особе које врше заказивање љубазне и професионалне и да дају јасне инструкције о датуму, времену и месту прегледа код интернисте.

Временом чекања у чекаоници и даље су веома незадовољни и то сада два пута више у односу на раније.

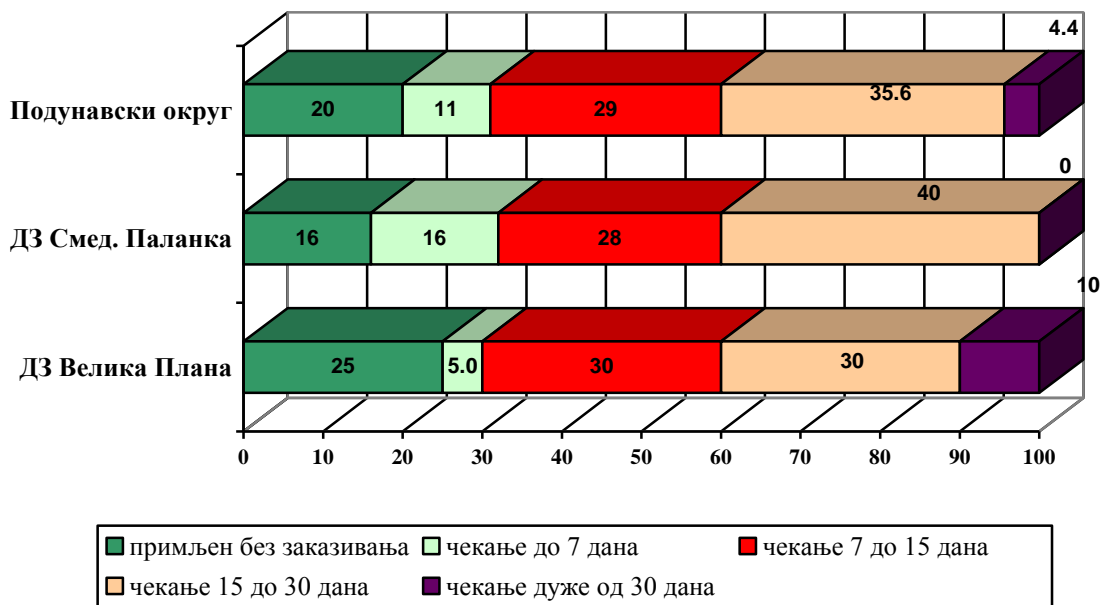
Сагледавајући и анализирајући и остале карактеристике из табеле број 10 може се слободно рећи да је степен задовољства у 2014. години мањи у односу на 2013. годину када се бележио удео преко 90 % задовољних.

У анализирању броја посета у последњих 12 месеци интернистичкој служби, 79,2% анкетираних корисника је посетило до три пута (2013.-81,6%), док је скоро једна петина ишла на преглед од четири до 10 пута. На основу података може се закључити да у посматраној години већи број корисника је тражио услуге интернисте, односно да су пацијенти били болеснији.

Специјалистичке услуге у приватном сектору није користило око 74% особа (2013-71%), док је 26% одлазило од 1-3 пута.

Графикон бр.9

Дужина чекања на преглед код интернистеу домовима здравља
Подунавског округа у 2014. години



У Подунавском округу 2 од десет буде примљено истог дана без заказивања, 1 чека до недељу дана, три до 15 дана а 40% до месец и дуже од једног месеца. Интернистичке службе на нивоу примарне здравствене заштите се налазе при домовима здравља у Великој Плани и Смедеревској Паланци. У Великој Плани 30% чека на преглед код интернисте до недељу дана што је лошије у односу на претходну годину где је половина њих била прегледана за наведени период. Из података на графикону број 9 може се закључити да се по једна трећина прегледа код интернисте до недељу дана, друга трећина чека до две недеље, а трећа трећина чека до месец и дуже од једног месеца. Резултати су лошији у поређењу са 2013. годином, где је већи удео испитаника био прегледан истог дана без заказивања или су чекали до 7 дана.

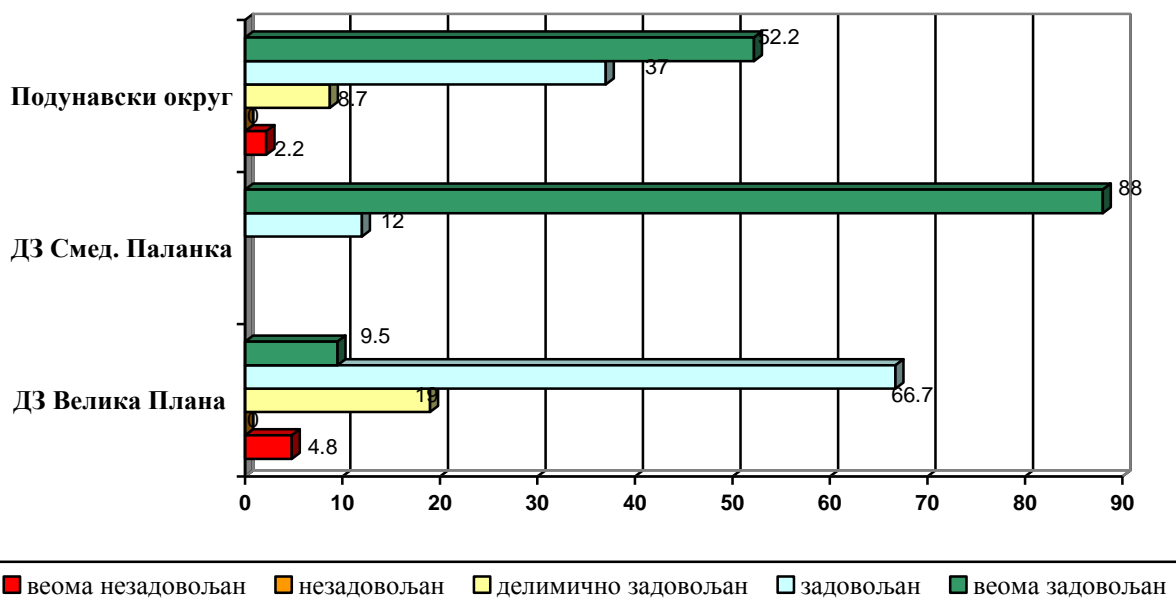
Наведена ситуација свакако да указује на потребу сагледавања реорганизације рада ове службе и запослених, како би пацијенти брже реализовали потребне прегледе.

У области комуникације са интернистом, колико им лекар посвећује довољно времена током прегледа, у овој години је више задовољних особа 84,8% (2013- 75,8%). У изјавама које се односе на то да их пажљиво саслуша, одваја довољно времена да разговара са њима, даје им јасна објашњења о болестима и терапији, упознаје их са значајем тестова које треба да обаве, врло су љубазни и пуни поштовања 85% до 95% анкетираних се слаже, док се 5% делимично слаже са наведеним изјавама. Као резултат овакве позитивне комуникације, анкетирани су се изјаснили да су разумели план свог лечења, да су се осећали способнијим да се суоче и изборе са здравственим проблемима. Сви су упознати да постоји кутија за жалбе и примедбе, док је у прошлом истраживању 73,1% то знало.

Обзиром да се ради махом о старијој популацији, здравствене услуге код интернисте није платило 85,4% (2013.-73,7%) пацијената, док је сваки седми платио само партиципацију а није било оних који су платили пуну цену услуга.

Графикон бр.10

Приказ задовољства испитаника здравственом заштитом у интернистичкој служби домова здравља Подунавског округа у 2014. години



Интересантно је анализирати податке који се односе на задовољство испитаника радом ове службе, при чему у Подунавском округу су углавном задовољни радом интернисте, иако трећина чека до недељу дана. У ДЗ Смедеревска Паланка иако пацијенти чекају на преглед до 7 дана, они су задовољни и веома задовољни, нема чак ни делимично задовољних, при чему се доводи у сумњу валидност података.

Задовољство пруженом здравственом заштитом исказано је тако, да је на нивоу Подунавског округа 89,2% (2013.-81,5%) задовољно и веома задовољно, осам од сто је делимично задовољно, док незадовољних је 2,2%.

Табела бр.11 Задовољство корисника радом интернисте у специјалистичкој служби исказане просечном оценом у Подунавском округу у 2014. години

Здравствена установа	Задовољство радом лекара специјалисте интерне медицине	
	\bar{x} 2013.	\bar{x} 2014.
ДЗ Велика Плана	4,59	3,76
ДЗ Смед. Паланка	3,86	4,88
Подунавски округ	4,18	4,37

Компарирајући средњу оцену задовољства радом лекара специјалисте интерне медицине на Подунавском округу у 2013. и 2014. години може се рећи да је она сада виша 4.37. У ДЗ Смедеревска Паланка средња оцена је за 1 виша, док приказани подаци у Великој Плани су знатно нижи.

На основу коментара анкетираних корисника у домовима здравља може се закључити да је приличан број анкетираних исказао похвале за рад доктора и медицинских сестара, похвале на љубазност здравствених радника, похвале на стручност лекара и медицинских сестара као и коментаре на добру организацију рада, али знатно више у поређењу са претходном 2013. годином.

Примедбе су се односиле на велике гужве, нељубазност појединих здравствених радника, на неадекватне услове рада (просторије, застарела и неисправна опрема), дуго чекање при заказивању прегледа, лошу организацију рада, премало особља, непоштовање радног времена од стране здравствених радника, плаћање партиципације и лошу хигијену у здравственим установама.

2. ОПШТЕ БОЛНИЦЕ

На територији Подунавског округа, налазе се две опште болнице и то једна у Смедереву која је уједно окружног типа и друга Општа болница у Смедеревској Паланци.

Истраживање задовољства корисника у општим болницама обављено је од 1. до 5. децембра 2014. године на одељењима интерне гране медицине, одељењима хируршке гране, на гинекологији и акушерству и специјалистичкој служби – интерне медицине.

У стационарним здравственим установама Подунавског округа у овом периоду било је отпуштено 290 пацијената, при чему је 268 прихватило да учествује у анкетама истраживања задовољства корисника, а упитнике је вратило 227 тако да је стопа одговора учесника била 84,7%. Ова стопа не подразумева упитнике из специјалистичке амбуланте интерне медицине јер то нису хоспитализовани пацијенти.

На одељењима интерне гране медицине, општих болница Подунавског округа, подељено је укупно 94 упитника, враћено је 82, при чему је стопа одговора учесника била 87,2%.

На одељењима хируршке гране медицине, општих болница Подунавског округа, подељено је укупно 111 упитника, враћено је 92, при чему је стопа одговора учесника била 82,9%.

На одељењу гинекологије и акушерства општих болница Подунавског округа подељено је укупно 63 упитника, враћено је 53, при чему је стопа одговора учесника била 84,1%.

У специјалистичко консултативној служби интерне медицине подељено је 155 упитника, а враћено је 119 при чему је стопа одговора износила 76,8%.

Општи подаци испитаника су такви да је више било особа женског пола (56,3%), него мушкараца (43,7%), што је и за очекивати, јер је на овај однос имао утицај одељења гинекологије и акушерства где се хоспитализују само особе женског пола. Просечна старост свих корисника који су били стационарно лечени је 53,5 године, као и прошле године, (53,4 године). Особе мушког пола су у просеку биле старе 60,6 год, док су жене биле млађе и њихова просечна старост је била 47,9 година.

Са незавршеном и основном школом било је 34,6% (једна трећина), половина је са средњом школом, док је са вишом и високом било приближно 13,5%. Оваква структура степена образовања није баш на завидном нивоу, и свакако да утиче на вредности резултата задовољства корисника пруженим услугама јер се пре свега ради о мање образованој популацији.

Графикон бр.11

Структура анкетираних према степену образовања у општим болницама Подунавског округа у 2014. години



Трећина анкетираних је без или са завршеном основном школом, половина је са средњом а сваки осми је са вишом и високом стручном спремом.

Скоро половина свој материјални положај оцењује као осредњи (48,4%), више је оних са добрим и веома добрим (42,4%), него са лошим и веома лошим (9,4%).

Табела бр.12 Задовољство пацијената током пријема и отпуста из болнице у Подунавском округу у 2014. години

Карактеристике	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Општи утисак о процедури пријема	0	0	4,4%	53,8%	41,8	4,37
Љубазност особља	0	0	2,8%	39,3%	57,8%	4,55
Време чекања на шалтеру	2,9%	3,4%	12,5%	47,6%	33,7%	4,06
Објашњење процедуре током пријема	0	0,5%	7,1%	45,2%	47,1%	4,39
Време до смештаја у собу	0%	0,9%	3,8%	48,8%	46,4%	4,41
Општи утисак приликом отпуста	0,5%	0%	5,2%	40,3%	54%	4,47

Анализирајући услуге корисника током пријема и отпуста у болници, може се закључити да су они прилично задовољни процедуром пријема 95,6% (2013.-91%) а да посматране године није било уопште незадовољних (2013.-1,8%), за разлику од претходних година када је овај удео био знатно већи.

Како су пацијенти оценили љубазност медицинског особља види се из одговора где је 97,1% било задовољно и веома задовољно, док незадовољних и овде није било. У поређењу са 2013. годином може се уочити да ове године нема незадовољних а да је удео задовољних већи за неких 5%.

Чекање на шалтеру свакако да изазива негативну емоцију код испитаника при чему се може рећи да су они сада мање незадовољни (6,3%), у односу на претходну годину када је то био сваки десети. Делимично задовољних је приближно као и 2013. године, али се удео задовољних повећао на 81,3%.

Објашњењем процедуре током пријема као и временом до смештаја у собу, задовољно је преко 92% анкетираних и резултати су бољи него 2013 године.

Што се тиче општег утиска пацијената при отпусту може се истаћи да у овом истраживању је само 0,5% незадовољних, 5% је делимично задовољно, а 95,2% задовољно и веома задовољно.

Просечна оцена задовољства услугама при пријему и отпусту је изнад 4, при чему су резултати слични прошлогодишњим.

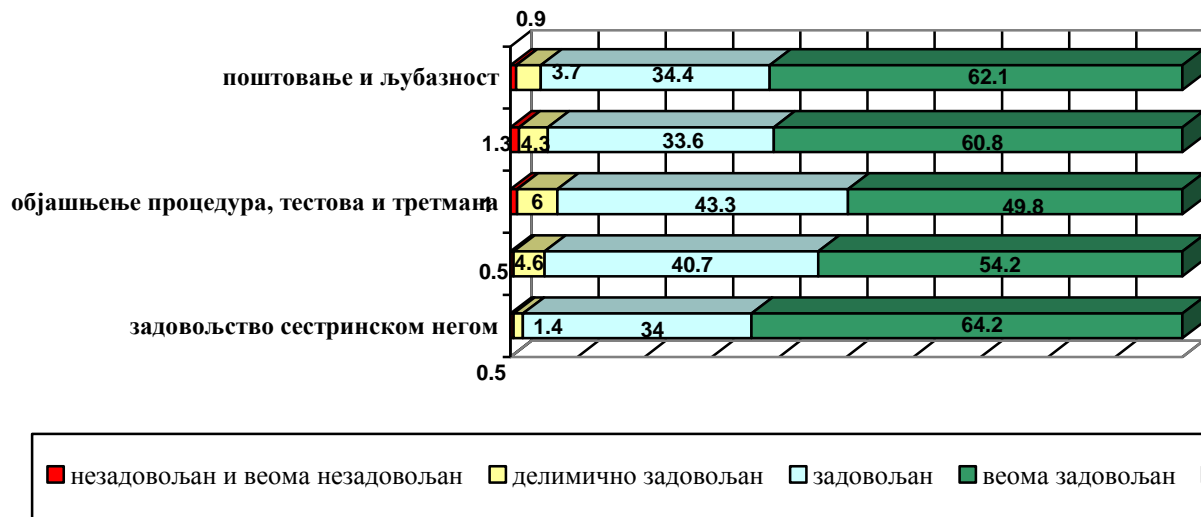
Табела бр.13 Информисаност пацијената о правима и дужностима у току боравка у болницама Подунавског округа у 2014. години

Питање	Да	Не
Право на сагласност за предложену процедуру	92,4%	7,6%
Дужност пацијената на одељењу	90,2%	9,8%
Начин приговора и жалби у случају незадовољства	79,7	20,3%

Када се анализира информисаност пацијената, о правима у вези сагласности на предложену процедуру (92,4%) и обавезама и поштовања кућног реда на одељењу (90,2%), од стране запосленог особља, уочава се висок степен упућености корисника али нешто мање него претходне године. Нешто мање информисаности корисника уочава се код начина приговора или жалби у случају незадовољства 20,3%.

Графикон бр.12

Задовољство испитаника сестринском негом у општим болницама Подунавског округа у 2014. години



Анализом задовољста услугама медицинских сестара, а превасходно пруженом негом, висок степен задовољства је исказан у свим наведеним карактеристикама, преко 90% што је скоро исто у односу на 2013. годину. Незадовољних сестринском негом у овој години је било изузетно мало што су потврдили сами испитаници. Већина корисника је исказала задовољство због поштовања и љубазности према посетиоцима, члановима породице и њима самима, мањом дужином чекања на сестру у хитним случајевима, објашњењем процедуре и тестова третмана као и самом сестринском негом.

**Табела бр.14 Задовољство корисника услугама лекара током боравка у болницама
Подунавског округа у 2014. години**

Карактеристике	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Спремност да дају одговоре на питања	0,4%	0	8,1%	33,2%	58,3%	4,49
Објашњење тестова, процедура, третмана и резултата	0,5%	0,9%	6,9%	38%	53,7%	4,44
Поштовање и љубазност	0,5%	0	4,6%	34,4%	60,6%	4,55
Способност	0	0,5%	3,3%	36,8%	59,4%	4,55

Карактеристике	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
дијагностиковања здравствених проблема						
Темељитост у испитивању	0	0,5%	4,7%	38,9%	55,9%	4,50
Успешност лечења	0	0	4,7%	34,9%	60,5%	4,56
Упутства при отпуста	0	0,5%	2,3%	38,9%	58,3%	4,55
Опште задовољство услугама лекара	0	0	3,7%	34,4%	61,9%	4,58

У сагледавању и анализирању задовољства анкетираних током боравка у болници пруженим услугама од стране лекара који је водио бригу о њима, може се уочити да постоји висок степен задовољства свим дефинисаним карактеристикама као што су опште задовољство лекарским услугама 96,3% (2013. године 96,5%), давањем упутстава при отпуста, темељитост у испитивању, способност дијагностиковања здравственог проблема и поштовање и љубазност према пацијентима (преко 91%). Овако висок проценат задовољства може се објаснити тиме што су превасходно пацијенти са нижим степеном образовања, код којих су очекивања мања у односу на оне са већим степеном школске спреме. Степен свог задовољства са лекаром испитаници су исказали просечном оценом која је већа од 4,5.

Упоређујући вредности података услуга лекара са прошлогодишњим може се закључити да је степен задовољства скоро исти са незнатним осцилацијама.

Табела бр. 15 Задовољство корисника услугама дијагностике и терапије током боравка у болницама Подунавског округа у 2014. години

Врста услуге	Веома незадовољан	Незадов ољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио/ла
Лабораторија	0	1%	4,8%	35,7%	46,7%	11,9%
Кардиологија	0	0	3,1%	27,1%	39,6%	30,2
Радиологија	0	1%	3,6%	30,8%	39,5%	25,1%
Физикална медицина	0	0	3,3%	20,2%	24%	52,5%
Опште задовољство услугама дијагностике	0	0	3,1%	38,3%	48,7%	9,8%

Из табеле број 15 уочава се да је већина корисника користила услуге у области лабораторијске дијагностике и исказала високи проценат задовољства 82,4%. Остале услуге које су испитаници користили такође су оцењене већим степеном задовољства у односу на удео незадовољних који је знатно мањи до 1%, јер је међу њима била трећина у области дијагностике који нису користили наведене услуге и половина у области терапијских услуга. Незадовољних је било у малом проценту и то лабораторијским и радиолошким услугама 1%, а у области општег задовољства услугама дијагностике није било незадовољних. У поређењу са претходном годином може се рећи да су резултати ове године нешто бољи за услуге општег задовољства дијагностичким и терапијским услугама.

Табела бр. 16 Задовољство корисника услугама исхране током боравка у болницама Подунавског округа у 2014. години

Врста услуге	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Време сервирање хране	0,5%	3,7%	11,5%	47,9%	36,4%	4,16
Начин сервирања хране	1%	3,9%	14,6%	47,6%	33%	4,08
Укус хране	2,9%	11,5%	21,6%	37,5%	26,4%	3,73
Температура хране	1,9%	9,1%	23%	37,3%	28,7%	3,82
Количина хране	1,4%	6,7%	20,7%	42,3%	28,8%	3,90
Разноврсност хране	1,5%	8,4%	29,1%	32%	29,1%	3,79
Одговарајућа дијета	1%	5,2%	18,6%	43,8%	31,4%	3,99
Опште задовољство услугама исхране	1,9%	2,9%	20,1%	43,1%	32,1%	4,00

Сагледавајући одговоре анкетираних, који се односе на исхрану током боравка у болници, може се закључити да су сада мање незадовољни укусом хране него претходне године 14,4% (2013.- 19,3%), разноврсношћу хране 9,9% (2013.-16,5%), количином хране 8,1% (2013.- 13,3%), а не мали број, десетина до трећине је делимично задовољна, што посредно указује да треба радити на побољшању квалитета и квантитета хране. Опште задовољство услугама исхране је такво да су сада испитаници нешто задовољнији овим услугама него прошле године, тако да је 75,2% задовољно (2013.-69,7%), петина је делимично задовољна, док је око 5% незадовољно овим услугама.

Посматрајући и анализирајући услове смештаја током боравка у болници може се на основу изјава анкетираних рећи да су највише задовољни чистоћом собе (89,7%) и температуром у соби 85,5% 80,7%, а да су значајно мање задовољни удобношћу кревета, опремом собе и чистоћом тоалета 72,3% (2013.-68,3%). Највеће незадовољство су пацијенти исказали чистоћом тоалета 13,2% , али је ипак степен незадовољства мањи у односу на раније године, што нам посредно указује да се хигијена поправља. Опште задовољство смештајем анкетирани су исказали тако да је 82,5% задовољно, око 15% делимично задовољно и три од сто

су незадовољни, при чему се може рећи да су резултати бољи у компарацији са претходном годином.

Табела бр.17 Задовољство корисника услугама смештаја током боравка у болницама Подунавског округа у 2014. години

Карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Удобност кревета	1,8%	5,9%	16,3%	45,7%	30,3%	3,97
Чистоћа собе	0	1,4%	8,9%	52,1%	37,6%	4,26
Температура у соби	1,4%	2,8%	10,3%	43,2%	42,3%	4,22
Опрема собе	2,8%	4,7%	17%	44,3%	31,1%	3,96
Чистоћа тоалета	5,2%	8%	14,6%	41,8%	30,5%	3,85
Опште задовољство смештајем	0,5%	2,4%	14,7%	49,3%	33,2%	4,12

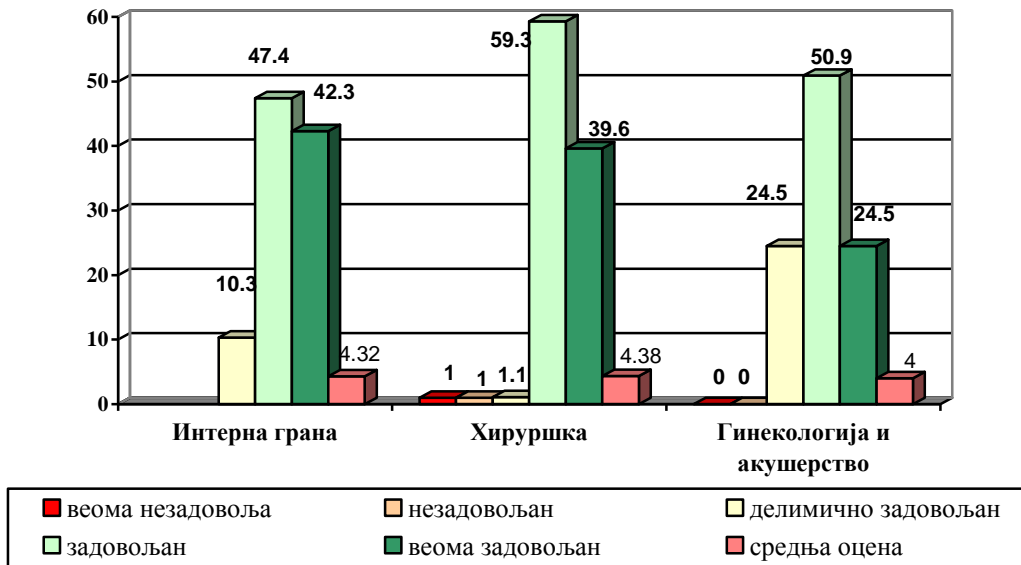
Да ли је и у којој мери организација посета у болницама Подунавског округа добра за пацијенте види се из одговора, где је 88% испитаника задовољно временом, дужином и бројем посета (2013. године око 80%). Степен задовољства је већи него 2013. године. Степен незадовољства временом, дужином и бројем посета је такође нижи у поређењу са 2013. годином, где је сада око 4 испитаника на сто незадовољно овом организацијом (2013.-6%).

Табела бр. 18 Задовољство корисника организацијом посета у болницама Подунавског округа у 2014. години

Карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Време посета	0,9%	3,2%	7,3%	51,1%	37,4%	4,21
Дужина посета	0,5%	4,7%	7,4%	50,2%	37,2%	4,19
Број посета	1,4%	1,9%	7,5%	50,5%	38,8%	4,23

Графикон бр.13

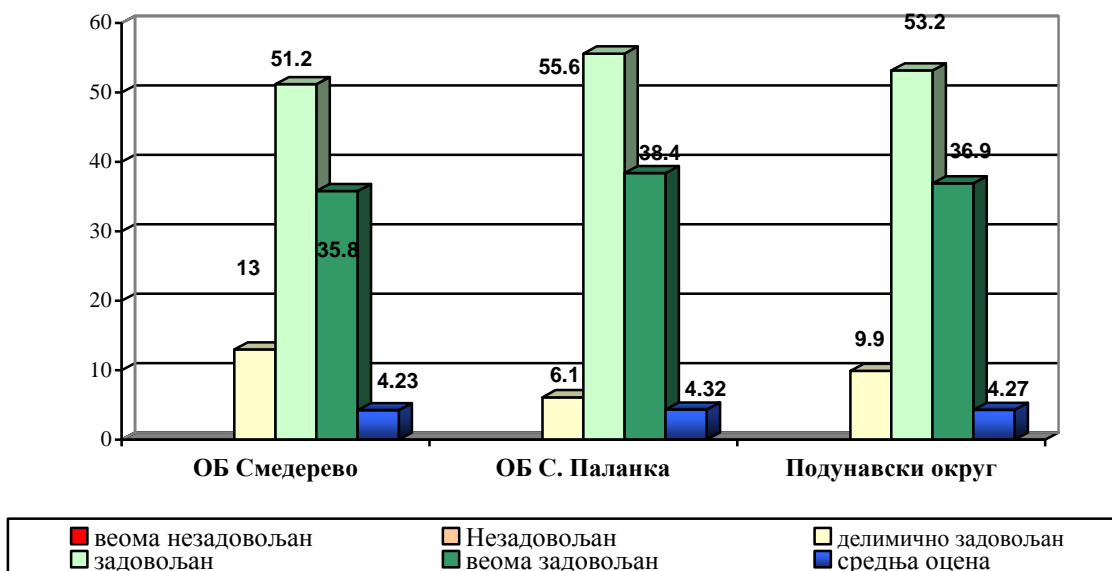
Задовољство испитаника болничким лечењем по гранама медицине у Подунавском округу у 2014. години



Општи утисак о задовољству пружених услуга по одељењима на нивоу Подунавског округа, хоспитализована лица су исказала високим процентом задовољства, при чему је највише задовољних било на одељењима хируршке гране 98,9% (90,7%), затим на одељењима интерне гране 89,7% (2013.-84,1%) и најмање задовољних на гинекологиј и акушерству 75,4%. Компарирајући са претходном годином може се рећи да је степен задовољства сада виши на свим одељењима, сем гинекологије и акушерства где су кориснице нешто мање задовољне.

Графикон бр.14

Задовољство испитаника болничким лечењем у болницама Подунавског округа у 2014. години



Посматрајући појединачно болнице на територији Подунавског округа, може се истаћи да су корисници највећим делом задовољни пруженим услугама (графикон бр 14), више него 2013. године. У општој болници у Смедеревској Паланци анкетирани су задовољнији 94% (2013. године 90,4%) пруженим услугама, него у Општој болници у Смедереву 87% (2013.- 80,8%). У обема болницама уочава се већи степен задовољства него претходних година. Средња оцена задовољства болничким лечењем је нешто већа него прошле године на нивоу Подунавског округа и износи 4,27 (2013. године 4,2).

2.1 СПЕЦИЈАЛИСТИЧКА СЛУЖБА ИНТЕРНЕ МЕДИЦИНЕ

Задовољство корисника пруженом здравственом заштитом у специјалистичкој служби интерне медицине обављено је у Општим болницама Смедерево и Смедеревска Паланка. Истраживање је обављено 5. децембра 2014. године где је интернистичке услуге затражило 155 пацијената, подељено је 155 упитника а враћено је 119, што представља стопу одговора од 76,8%. Стопа одговора претходне године је била значајно већа 97,8%.

Специјалистичке услуге ове службе користило је више особа женског (58,8%), него мушког пола (41,2%). Просечна старост испитаника је 51,5 година, где је најмлађи испитаник имао 19 а најстарији 90 година, уз напомену да су ове године испитаници у просеку били млађи него претходне године када је просечна старост била 55 година.

Обзиром да се ради пре свега о испитаницима старије животне доби 41,1% је са незавршеном и завршеном основном школом, 47,1% је са средњом док је сваки девети испитаник био са вишом и високом школом (11,8%). Све је више особа са мањим степеном образовања који требају услуге специјалисте из ове области.

Материјално стање анкетираних је највећим делом осредње 49,1%, нешто мање од петине испитаника је са веома лошим и лошим материјалним стањем, а трећина је са добрим материјалним стањем, што говори о побољшању материјалног стања у односу на прошлу годину.

Сагледавајући услуге и карактеристике саме интернистичке службе може се уочити да је задовољство због могућности телефонског заказивања скоро исто 51,3% као и претходне године и указује на заустављен пад задовољства (2013.-51,5%; 2012. године 61,8%, 2011.-80,5%). Због неадекватне могућности заказивања или незаказивања прегледа незадовољан је скоро исти број анкетираних 32,5%. Мањи је степен незадовољства, али и задовољства временом чекања од тренутка заказивања до термина прегледа где се изјаснило 39,5% (2013.-48,2%), а само једна трећина је задовољна. Половина пацијената је задовољна љубазношћу и професионалношћу особе која врши заказивање, инструкцијама о датуму и времену прегледа, што је неповољније него 2013. године, где је преко 60% било задовољно.

Нешто мало више од трећине анкетираних је задовољно временом чекања у чекаоници јер је преглед био заказан, што је исто са прошлогодишњим резултатом а исто толико је незадовољно како чекањем (36,4%), тако и пруженим информацијама о разлогу кашњења заказаног прегледа. Што се тиче чистоће и подобности чекаонице стање је у 2014. години лошије где је 44,5% било задовољно (2013. – 60%) а једна трећина незадовољна (2013.- петина). (табела бр 19).

Табела бр.19 Задовољство анкетираних организацијом рада интернистичке службе у општим болницама Подунавског округа у 2014. години

Карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Могућност телефонског заказивања	12%	20,5%	16,2%	29,9%	21,4%
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	12,6%	26,9%	26,9%	20,2%	13,4%
Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	8,4%	13,4%	22,7%	33,6%	21,8%
Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	4,3%	19,7%	22,2%	33,3%	20,5%
Време чекања у чекаоници	18,6%	17,8%	25,4%	24,6%	13,6%
Објашњење евентуалног кашњења вашег термина	15,5%	17,2%	25%	23,3%	19%
Чистоћа и подобност чекаонице	10,9%	20,2%	24,4%	26,9%	17,6%

У анализирању броја посета у последњих 12 месеци интернистичкој служби, око 72% анкетираних је посетило до четири пута, што је у просеку једном у три месеца, док је око 30% испитаника ишло на преглед од 5 до 30 пута.

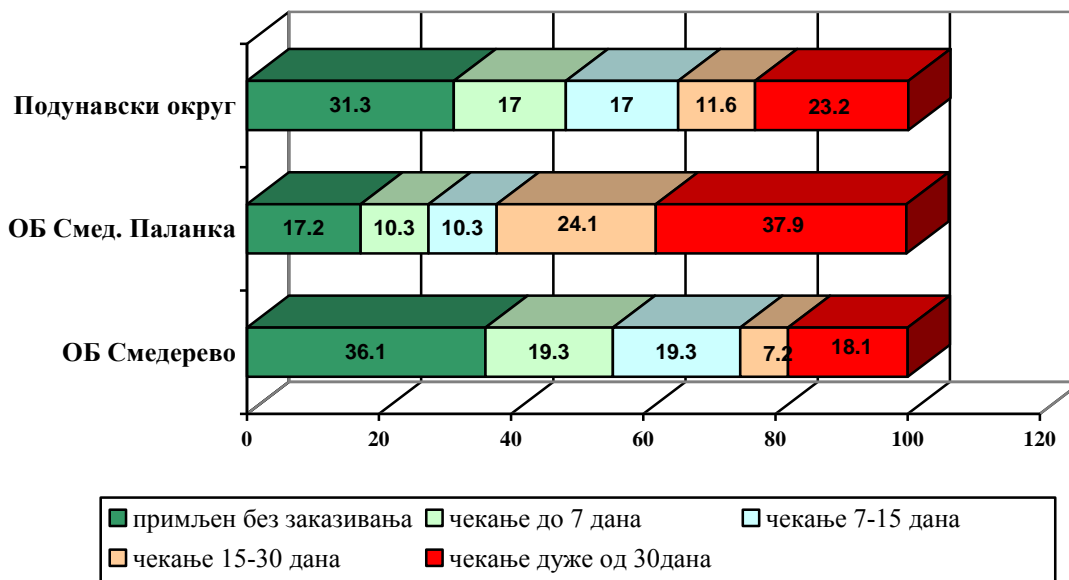
Специјалистичке услуге у приватном сектору није користило скоро 70% анкетираних особа (2013. године 66,7%), док је тридесетак процената испитаника посетила интернисту у приватној ординацији и то до пет пута годишње. Упоредјујући са 2013. годином може се закључити да се ове године нешто мало више особа обраћало због здравствених проблема интернистима у приватном сектору.

На територији Подунавског округа трећина анкетираних обави преглед у току дана без заказивања, што је више него 2013. године када је то остварила петина анкетираних. Једна четвртина чека до две недеље за преглед код интернисте, а око 35% чека до месец и дуже од једног месеца. Упоредјујући податке са 2013. годином може се истаћи да је сада ситуација боља зато што дупло мање пацијената чека на интернистички преглед дуже од месец дана (2013.- 44,7%) на шта указује графикон бр. 15.

Сагледавајући појединачно опште болнице на територији Подунавског округа, може се констатовати да се у смедеревској болници брже долази до интернисте обзиром да више од половине (55,4%) буде примљено одмах или краће од недељу дана. Ситуација у интернистичкој служби болнице у Смедеревској Паланци је потпуно другачија где преко половине (52%) чека од две недеље до више од месец дана. Само једна четвртина пацијената буде прегледана у року од недељу дана.

Графикон бр.15

Дужина чекања на преглед код интернисте у општим болницама Подунавског округа у 2014. години



У области комуникације са интернистом највећи број анкетираних 58,8% је задовољан што им лекар посвећује довољно времена током прегледа, пажљиво их саслуша, одваја довољно времена да разговара са њима, даје им јасна објашњења о болестима и терапији, упознаје их са значајем тестова које треба да обаве, врло су љубазни и пуни поштовања. У интернистичкој амбуланти сада, пацијенти су мање задовољни наведеним изјавама него прошле 2013. године када се о овоме позитивно изјаснило око 72% испитаника. Као резултат овакве позитивне комуникације, анкетирани су се изјаснили да су разумели план свог лечења, да су се осећали способнијим да се суоче и изборе са здравственим проблемима. Да ли су и у којој мери упознати да постоји кутија за жалбе и примедбе, позитивно се изјаснило 67% што је нешто мање него претходне године (2013. године 70.6%).

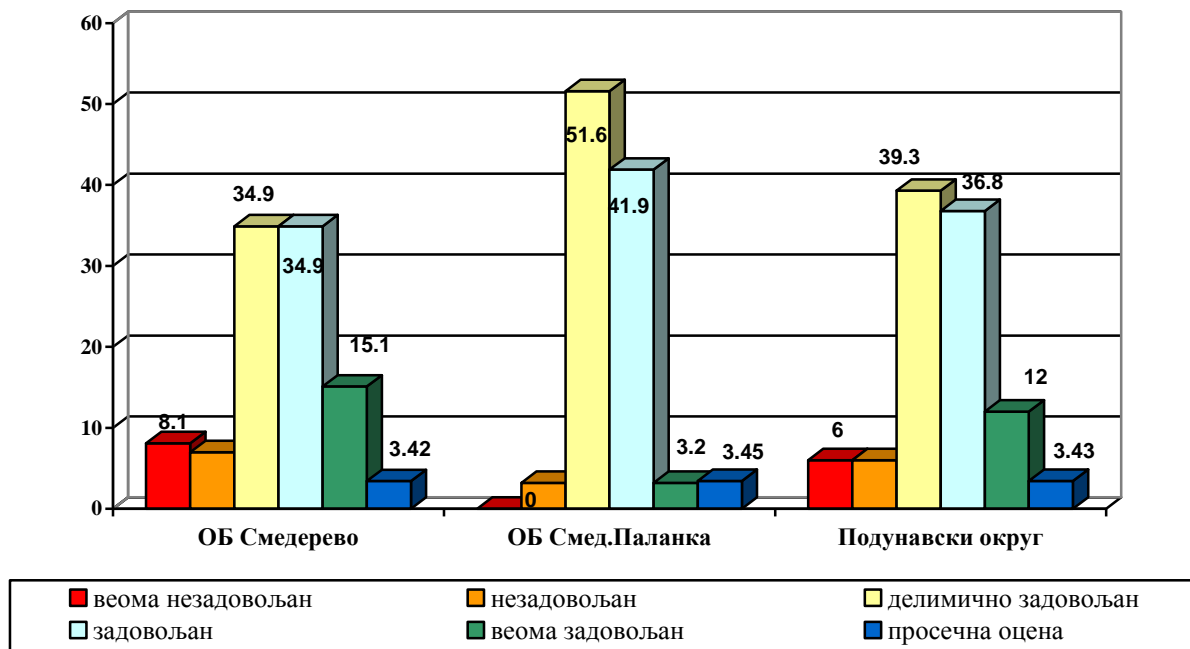
Обзиром да се ради махом о старијој популацији, здравствене услуге код интернисте углавном се не плаћају тако да 63,2 % није платило (2013.-63,7%) док је трећина платила само партиципацију (35%) а 1,7% корисника је платило пуну цену услуге, као и претходне године.

Задовољство пруженом здравственом заштитом исказано је тако да је на нивоу Подунавског округа 48,8% задовољно и веома задовољно радом ове службе (2013. године 41,9%), што је боље у односу на 2013. годину. Сагледавајући незадовољство анкетираних може се рећи да су резултати бољи него претходне године при чему је сада 12% незадовољно и веома незадовољно (2013.-20%). Посматрајући резултате из претходних година уочава се да број

задовољних опада, а повећава се број на рачун оних који су делимично задовољни јер их 2014. било 39,3 значи више од трећине, док их је 2013. год. било 37,9%.

Графикон бр.16

Приказ задовољства испитаника у интернистичкој служби општих болница Подунавског округа у 2014.години



Просечна оцена задовољства радом лекара специјалисте интерне медицине у Подунавском округу у 2014. години износи 3,43 (2013. године 3,15) и виша је у обе болнице.

Похвале су се односиле на љубазност особља као и на стручност лекара и сестара. Примедбе су се односиле на лоше услове у болницама пре свега дуго чекање на преглед, хигијена тоалета, недостатак опреме тако да пацијенти морају да иду за Београд. У овом истраживању коментари су били заступљени у знатно мањем обиму него претходних година.

ЗАКЉУЧАК

На основу анализираних података из Истраживања задовољства корисника пруженим услугама на нивоу домова здравља и општих болница Подунавског округа у 2014. години може се закључити следеће:

- Истраживање задовољства корисника у посматраној години спроведено је у свим здравственим установама, домовима здравља и општим болницама, Подунавског округа и то 1. децембра на вивоу примарне здравствене заштите и у периоду од 1. до 5 децембра на секундарном нивоу здравствене заштите;
- Ово истраживање се спроводи у континуитету од 2004. године како на примарном тако и на секундарном нивоу здравствене заштите;

- Средња оцена задовољства корисника здравственом заштитом у домовима здравља Подунавског округа у петогодишњем периоду се континуирано повећавала, тако да је на почетку 2009. године била 3,54 а у 2014. години је 3,86.

- Средња оцена задовољства корисника здравственом заштитом у стационарним установама Подунавског округа је таква да показује мање осцилације са трендом опадања. Наиме, 2010. године је била 4,38 да би 2014. године била 4,27. Петогодишњи просек задовољства услугама стационарних установа је 4,3

- Опште задовољство корисника болничком здравственом заштитом у петогодишњем периоду показује благи пад и то од 2009 (93,9%) до 2012 (80,4%), да би у току 2013. године дошло до благог пораста који се наставио и у 2014. години 90,1%. Степен незадовољства уопштено је на ниском нивоу, а у 2014. години нема ниједног испитаника који се изјаснио да је незадовољан или веома незадовоља како у смедеревској тако и паланачкој болници

- Наведени коментари корисника свих здравствених установа Подунавског округа без обзира да ли су позитивни или негативни треба да буду подстицај и смерница руководству установа да очувају и унапреде квалитет рада како би пацијент био још задовољнији.

Центар за промоцију здравља, анализу,
планирање, организацију здравствене заштите,
информатику и биостатистику у здравству

Прим. Др Сузана Петровић
спец. социјалне медицине

в.д. директора ЗЗЈЗ Пожаревац
др Ана Јовановић
