

Завод за јавно здравље Краљево

**ИСТРАЖИВАЊЕ ЗАДОВОЉСТВА
КОРИСНИКА СЕКУНДАРНОМ ЗДРАВСТВЕНОМ
ЗАШТИТОМ НА РАШКОМ ОКРУГУ У 2014.
ГОДИНИ**

Извештај припремила
Прим. др Нада Вуковић

Информатичка припрема података
Ивана Савићевић, здравствени статистичар

2015.год.

Болничке службе општих и специјалних болница (осим дечјег одељења и психијатријског одељења) Рашког округа за 2014.годину

Увод

Лично задовољство пацијената је једна од признатих мера (инструмената) за мерење квалитета здравствене заштите. Уграђивање гледишта пацијента заједно са другим елементима квалитета здравствене заштите осигурава систематско и континуирано праћење 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 (у даљем тексту ОБ 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 једнодневног истраживања за амбулантне пацијенте.

Истраживање задовољства корисника болничке здравствене заштите у општим и специјалним болницама Рашког округа урађено је од 01 – 05. децембра 2014. 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 657 упитника и попунило их је 552 лица. Стопа одговора хоспитализованих болесника је била 84.0% што је мање у односу на предходну годину када је стопа одговора била 86,9%.

Демографско-социјална обележја

Дистрибуција према полу испитаника је била 42.1% мушкараца и 57.9% жена.

Старост испитаника је била од 17 до 93 године при чему је 70.0% старости ≤ 64 године. Просечна старост испитаника је била 55.94±16.522 година.

Дистрибуција према образовању је била следећа: најзаступљенија је средња стручна спрема 46.2%, затим основна школа 30.9%, виша и висока са 13.5% је на трећем месту а најмање је пацијената са незавршеном основном школом 9.6%. Још увек је велики удео лица без школе.

Свој материјални положај као веома лош и лош је оценило је 8.4% анкетираних, као осредњи око половине анкетираних 48.3%, а као добар 39.1% и веома добар 4.2%.

Према областима болничког лечења дистрибуција пацијената који су вратили попуњене упитнике је била следећа: највећи проценат је био на хирургији 35,1%, на рехабилитацији 33.0%, затим на интерном 20.8% и најмање на гинекологији и акушерству 11.1%.

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 предходних година, потом објашњење саме процедуре пријема у болницу а најзадовољнији су љубазношћу особља и општим утиском приликом отпуста.

Процент неодлучних се креће од 4.6% до 9.6%.

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

Обележја	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена Рашки округ 2013	Просечна оцена Рашки округ 2014
Општи утисак о процедури пријема	0.9	1.1	7.0	48.4	42.5	4.31	4,30
Љубазност особља	1.3	1.6	4.6	42.1	50.4	4.41	4,39
Време чекања на шалтеру	2.2	2.0	9.6	46.5	39.6	4.27	4,19
Објашњење процедуре током пријема	1.7	1.9	6.5	46.7	43.3	4.32	4,28
Време до смештаја у собу	1.5	1.3	5.6	45.3	46.4	4.41	4,34
Општи утисак приликом отпуста	1.2	1.2	5.2	43.7	48.5	4.41	4,37

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 18,1% пацијената не зна на који начин може да упути приговор или жалбу у случају незадовољства (табела 2). Овај показатељ о начину приговора и жалби је значајно унапређен у односу на предходну годину када је било 29,6% неинформисаних.

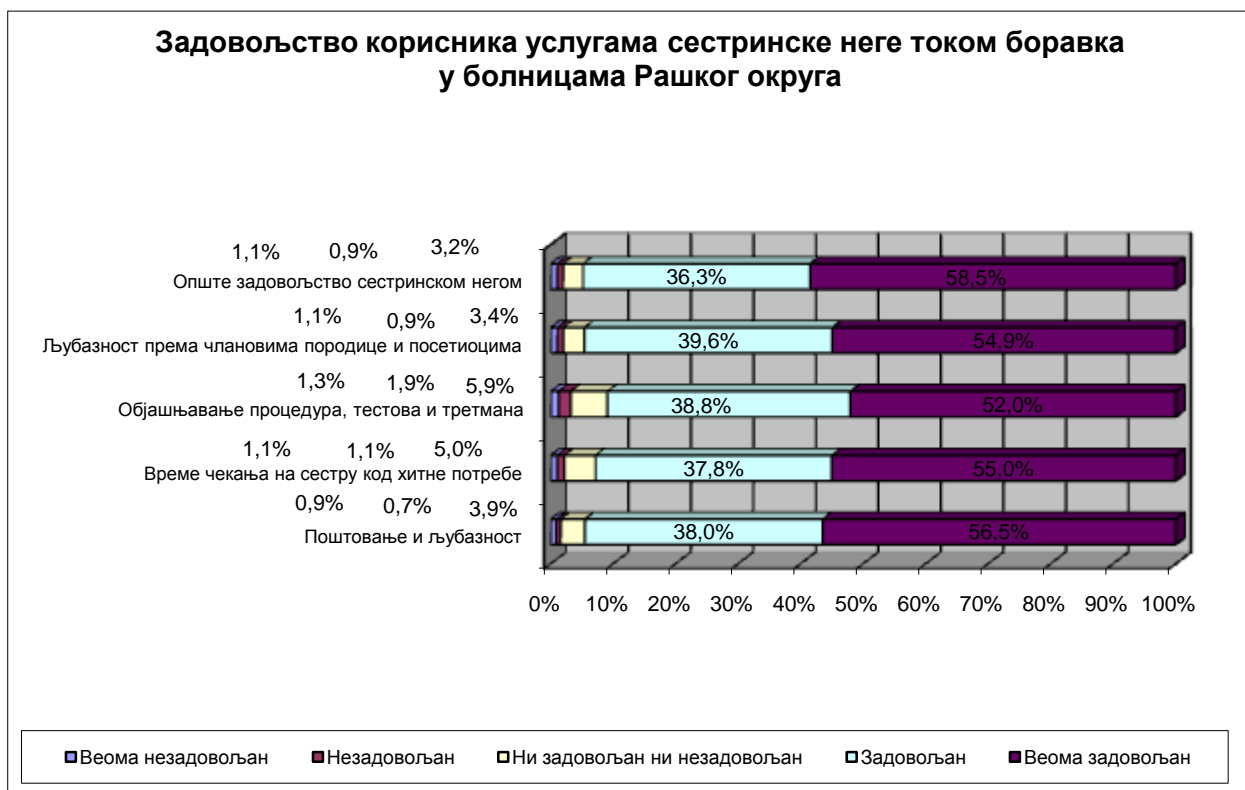
Табела бр.2 Информисаност пацијената о правима и дужностима у току боравка у болници

Питање	Да	Не
Право на сагласност за предложену процедуру	90,8%	9,2%
Дужност пацијената на одељењу	90,2%	9,8%
Начин приговора и жалби у случају незадовољства	81,9%	18,1%

Опште задовољство пацијената сестринском негом је оцењено одличном просечном оценом 4.50.

Најслабије је оцењена димензија информисања и објашњавања процедура, тестова и третмана, а највише поштовање и љубазност (графикон 1). Мала је разлика између минималне и максималне оцене појединих аспеката и износи 0.12 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 4.46, нешто нижа од предходне године када је била 4.48. Најслабија оцена је дата за темељитост у испитивању 4.38, а најбоља на поштовање и љубазност 4.47 исто као и предходне године. Мала је разлика у висинама оцена појединих аспеката у перцепцији квалитета рада лекара и износи 0.09 (табела 3).

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

Обележја	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена ОКРУГ 2013	Просечна оцена ОКРУГ 2014
Спремност да дају одговоре на питања	0.7	0.9	6.4	39.4	52.4	4.42	4,42
Објашњење тестова, процедура, третмана и резултата	0.7	1.1	7.2	39.4	51.5	4.41	4,40
Поштовање и љубазност	0.7	0.9	5.0	37.2	56.2	4.47	4,47
Способност дијагностиковања здравствених проблема	0.7	1.1	5.2	40.6	52.3	4.44	4,43
Темељитост у испитивању	0.8	1.1	7.9	39.5	50.8	4.43	4,38
Успешност лечења	0.8	0.9	5.9	38.4	54.0	4.42	4,44
Упутства при отпусту	1,0	0.8	6.9	36.9	54.4	4.43	4,43
Опште задовољство услугама лекара	1.1	0.6	5.4	36.7	56.2	4.48	4,46

Различит је проценат коришћења наведених дијагностичких и терапијских услуга. Највише је пацијената користило лабораторијске услуге 83.1%, а најмање испитаника је користило услуге физикалне терапије 57.9%. Кардиолошке услуге је користило 67,5% и радиолошке 66,5%. Опште задовољство је оцењено високом просечном оценом 4.52. Најслабије је оцењена радиологија 4,07 а остале: лабораторија, кардиологија и физикални третман имају исту просечну оцену 4.46. (табела 4).

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

Врста услуге	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио/ла	Просечна оцена Рашки округ 2013	Просечна оцена Рашки округ 2014
	1	2	3	4	5	6	7	
Лабораторија	0.9	1.2	3.3	39.1	55.4	16.9	4.39	4,46
Кардиологија	0.9	1.2	5.0	36.7	56.2	32.5	4.43	4,46
Радиологија	1.3	0.6	6.4	33.4	50.3	33.5	4.32	4,07
Физикална медицина	1,1	1.1	5.7	35.4	56.8	42.1	4.31	4,46
Опште задовољство услугама дијагностике	0.5	0.9	4.7	33.9	59.9	15,7	4.48	4,52

Опште задовољство корисника услугама исхране просечно је оцењено оценом 4.18, нешто више од предходне године када је било 4.11. Посматрајући различите аспекте задовољства овом услугом пацијенти су најмање задовољни укусом (4.07) и разноврсношћу хране (4.13) како је оцењено и у предходној години. Најзадовољнији су начином и временом сервирања хране што је оцењено са 4,20 односно 4.19. Вредности оцена различитих аспеката немају значајну варијабилност, крећу се од 4.07 до 4.20 те је разлика 0.13.

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

Обележја	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена Рашки округ 2013	Просечна оцена Рашки округ 2014
Време сервирање хране	1.3	1,9	9.1	51.6	36.1	4.15	4,19
Начин сервирања хране	1,3	1.1	11.3	49.1	37.2	4.15	4,20
Укус хране	1.5	1.7	17.9	45.8	33.1	3.99	4,07
Температура хране	1.3	2.1	11.7	51.2	33.6	4.07	4,14
Количина хране	1.3	1.1	12.9	48.4	36.2	4.13	4,17
Разноврсност хране	1.1	1.9	14.8	47.2	35.0	4.01	4,13
Одговарајућа дијета	1,3	1,3	11.6	50.0	35.7	4.08	4,17
Опште задовољство услугама исхране	1.5	1.5	12.3	47.0	37.7	4.11	4,18

Услови смештаја су добили нешто лошију просечну оценом од исхране 4.08. Посматрано појединачно по праћеним аспектима смештаја пацијенти су најзадовољнији температуром и чистоћом у соби, а најнезадовољнији удобношћу кревета (3.89) и чистоћом тоалета (3.90). Резултати су приказани у табели број 6.

Табела бр.6 *Задовољство корисника услугама смештаја током боравка 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 2013	Просечна оцена Рашки округ 2014
Удобност кревета	4,3	6,7	14.2	45.1	29,8	3.99	3,89
Чистоћа собе	3.6	3.2	11.1	47.0	35.2	4.19	4,07
Температура у соби	2,3	3,6	10,0	46.3	37.9	4.17	4,14
Опрема собе	3,6	5.3	12.9	47.3	31.0	4.06	3,97
Чистоћа тоалета	5.1	4.5	13.7	48,8	27.9	4.02	3,90
Опште задовољство смештајем	3,0	3.6	10.5	48.6	34.3	4.16	4,08

Уједначена је оцена различитих димензија посета у болници. Временом посета је незадовољно 2.0%, дужином посете 2.8% и бројем посета 3.0% пацијената. У складу са тим уједначене су и просечне оцене 4.29, 4.26 и 4.27 (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 2013	Просечна оцена Рашки округ 2014
Време посета	0.8	1.2	5.8	52.5	39,7	4.21	4,29
Дужина посета	1,6	1.2	7.0	49.5	40.6	4.23	4,26
Број посета	1.2	1.8	6.3	49.8	40.9	4.24	4,27

У целини, задовољни и веома задовољни радом болнице где су завршили лечење било је 90,6 % нешто више у односу на предходну годину када је било 87,3%. Веома незадовољни и незадовољни су били 2.2%. Неутралних одговора је било 7,2%.

Оцена задовољства испитаника према установама

Најзадовољнији међу анкетираним су пацијенти у СБ за интерне болести Врњачка Бања (просечна оцена 4.77) и СБ за лечење прогресивних мишићних и неуромишићних болести Нови Пазар (4.43), а најмање оцене имају ОБ Нови Пазар (4,11) и СБ Меркур Врњачка Бања (4.29) (табела 8). Ови рангови имају ограничену вредност јер је мала разлика између максимума и минимума и износи 0.66.

У односу на предходну годину благи пад постоји код СБ за интерне болести Врњачка Бања за 0,23, код СБ за лечење прогресивних мишићних и неуромишићних болести Нови Пазар за 0,11 и код СБ Меркур Врњачка Бања за 0,13. Остале установе бележе благи раст који је највећи у ОБ Нови Пазар за 0,35.

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

Здравствене установе	Број испитаника Н	Просечне оцене Х	СД	Ранг
----------------------	----------------------	---------------------	----	------

Општа болница Краљево	204	4.33	0,662	4
Општа болница Нови Пазар	134	4.11	0,826	6
СБ за интерне болести Врњачка Бања	22	4.77	0,429	1
СБ Агенс Матарушка бања	10	4.40	0,516	3
СБ за лечење прогресивних мишићних и неуромишићних болести Нови Пазар	70	4.43	0,714	2
СБ Меркур Врњачка Бања	99	4.29	0,786	5

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

Графикон бр.2

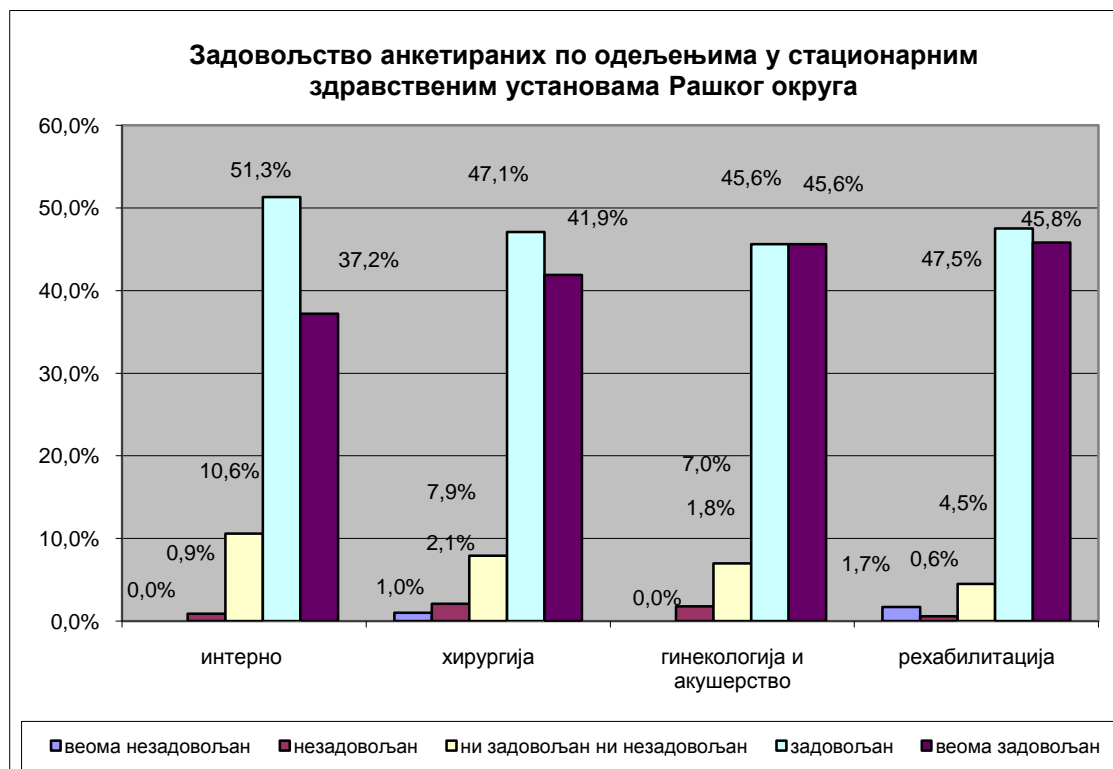


Оцене задовољства испитаника према областима здравствене заштите

Посматрано по областима здравствене заштите, највећи степен задовољства болничким лечењем показали су пацијенти лечени на одељењима рехабилитације и гинекологије и акушерства (идентична просечна оцена 4.35), а најмање су задовољни пацијенти на интерном 4,25. Приближна оцена је дата хирургији (4.27).

Фреквенције задовољства по датим модалитетима и по одељењима дате су у графикону 3. Највећа учесталост задовољних и веома задовољних је било на рехабилитацији 93.3%, на гинекологији и акушерству 91,2%, затим на хирургији 89.0% и најмање на интерном 88.5%.

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 за области интерне медицине, хирургије и гинекологије и акушерства. Постоји значајна разлика у оцени задовољства и оцени материјалног стања за област рехабилитације $p=0,002$, $\chi^2 =36,691$, $df=16$, тако што су богатији задовољнији.

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

ОЦЕЊЕНЕ КАРАКТЕРИСТИКЕ	СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА				
	Рашки округ	Општа хирургија	Интерна	Гинекологија и акушерство	Рехабилитација
5а. Општи утисак о процедурама пријема у болницу	4.30	4.22	4.32	4.47	4.34
5ђ. Општи утисак приликом отпуста из болнице	4.37	4.27	4.40	4.37	4.47
7д. Опште задовољство сестринском негом	4.50	4.37	4.54	4.44	4.64
8ж. Опште задовољство услугама лекара	4.46	4.37	4.43	4.46	4.55
10ж. Опште задовољство услугама исхране	4.18	4.07	4.12	4.09	4.37
11ђ. Опште задовољство условима смештаја	4.08	3.93	3.99	3.93	4.35

13.Задовољство укупним болничким лечењем	4.30	4.27	4.25	4.35	4.35
--	------	------	------	------	------

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 на гинекологији и акушерству где је већа оцена дата услугама лекара. На одељењима хирургије оцене за сестринску негу и услуге лекара имају идентичну вредност 4,37. Најниже оцене се групишу око услова смештаја болесника и затим услугама исхране изузев области рехабилитације која за услуге исхране и смештаја има веће просечне оцене од других и најмању оцену за општи утисак при пријему на рехабилитацију.

Разлике у висини максималне и минималне оцене нису значајне. Крећу се од 0,30 на рехабилитацији до 0,55 на интерном.

Највеће опште задовољство је на гинекологији и акушерству и рехабилитацији и износи 4.35, а најмање на интерном 4,25.

Табела бр.10 *Поређење средњих оцена задовољства датих карактеристика болничког лечења на Рашком округу у периоду 2010-2014. године*

ОЦЕЊЕНЕ КАРАКТЕРИСТИКЕ	СРЕДЊЕ ОЦЕНЕ НА РАШКОМ ОКРУГУ						
	ГОДИНЕ						
	2010	2011	2012	2013	2014	Просечна Годишња промена	просечна оцена за 5 година
5а. Општи утисак о процедурама пријема у болницу	4.32	4.30	4.32	4.31	4,30	-0,003	4,310
5ђ. Општи утисак приликом отпуста из болнице	4.46	4.41	4.44	4.41	4,37	-0,018	4,418
7д. Опште задовољство сестринском негом	4.56	4.55	4.53	4.52	4,50	-0,015	4,532
8ж. Опште задовољство услугама лекара	4.51	4.48	4.48	4.48	4,46	-0,010	4,482
10ж. Опште задовољство услугама исхране	4.16	4.05	4.11	4.11	4,18	0,010	4,122
11ђ. Опште задовољство условима смештаја	4.24	4.12	4.15	4.16	4,08	-0,028	4,150
13. Задовољство укупним болничким лечењем	4.32	4.23	4.24	4.24	4,30	-0,003	4,266

Табела приказује кретање општих оцена одређених карактеристика болница у петогодишњем периоду (2010-2014. године), просечну годишњу промену оцена и просечну оцелу у датом периоду истраживања.

Линеарном корелацијом је утврђено да постоји благи раст оцелу задовољства са услугама исхране (+0,01), а да све остале карактеристике благо падају у оцелу квалитета с тим што је највећи пад за услове смештаја.

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

У 2014. години је вршено анкетирање 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 ,
4. Специјална болница за интерне болести Врњачка Бања

Од подељених 327 упитника било је 278 попуњених упитника па је стопа одговора износила 85.0%.

Анкетирање је вршено 05.12.2014. године.

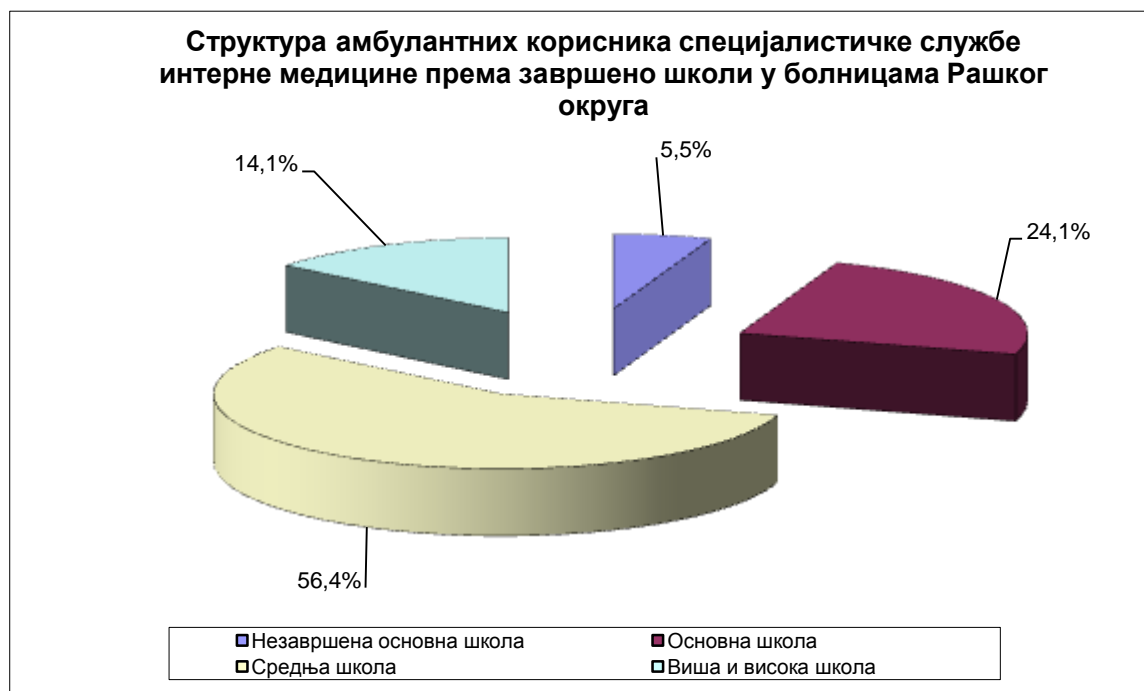
И ово истраживање је рађено према 4 демографско- социјална обележја: пол, старост, образовање и материјални статус.

Дистрибуција по полу је била 40.7% мушкараца и 59.3% жена.

Старост прегледаних пацијената се креће од 15 до 89 година са просечном старосћу 54.51 ± 14.765 , с тим што је 78,6% са 64 и мање година.

Дистрибуција према образовању је била следећа: највише испитаника је било са завршеном средњом школом 56.4 %, 24.1% са основном, 14.1% је са вишом и високом школом и 5.5% је без школе (графикон 4).

Графикон бр.4



Свој материјални положај као веома лош и лош оценило је 15.1% анкетираних, као осредњи 48.3% а као веома добар и добар 36.6% 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 3.80 до најбољег од 4.18. При томе најмање оцене су дате организацији прегледа везаних за чекање заказаног прегледа у чекаоници и чекања између заказаног термина и прегледа, а највеће (изнад 4): добијања инструкције о датуму, времену и месту прегледа и љубазности и професионалности особе која врши заказивање прегледа (табела 11).

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

Обележје квалитета	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена Рашки округ 2014
Мogućност телефонског заказивања	3.4	6.5	15.1	46.4	28.5	3.90
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	3.4	11.3	15.0	42.3	28.0	3.80
Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	2.0	3.8	8.5	46.1	39.6	4.17
Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	1.4	2.7	8.2	51.5	36.2	4.18
Време чекања у чекаоници	3.4	11.0	14.4	44.5	26.7	3.80
Објашњење евентуалног кашњења вашег термина	3.1	5.8	12.0	48.3	30.8	3.98
Чистоћа и подобност чекаонице	2.4	3.1	11.7	54.0	28.9	4.04

Оцене датих обележја квалитета амбулантних интернистичких прегледа за петогодишњи период са вредностима просечне годишње промене и вредностима просечне оцене за 5 година дате су у табели 12. Постоји благи раст оцена за сва обележја од минималне промене 0,001 за подобност и чистоћу чекаонице до максималне промене од 0,104 за време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа. Максимална петогодишња просечна оцена је била за љубазност и професионалност особе која врши заказивање 4,202 и минимална 3,732 за време чекања у чекаоници.

Табела бр.12 *Поређење средње оцене задовољства специјалистичко-консултативне службе Рашког округа у периоду 2010-2014.године*

Обележја квалитета	Средње оцене						
	године						
	2010	2011	2012	2013	2014	Просечна годишња промена	Просечна оцена за 5 година
Могућност телефонског заказивања	3,60	3.89	4.17	3,86	3,90	0,057	3,884
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	3,30	3.84	4.09	3,88	3,80	0,104	3,782
Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	3,97	4.21	4.49	4,17	4,17	0,036	4,202
Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	3,76	4.21	4.35	4,12	4,18	0,075	4,124
Време чекања у чекаоници	3,40	3.80	3.94	3,72	3,80	0,072	3,732
Објашњење евентуалног кашњења вашег термина	3,58	3.90	4.16	3,93	3,98	0,083	3,910
Чистоћа и подобност чекаонице	4,04	4.14	4.39	4,15	4,04	0,001	4,152

Просечно коришћење ове службе у току године је било 4.01 пута.

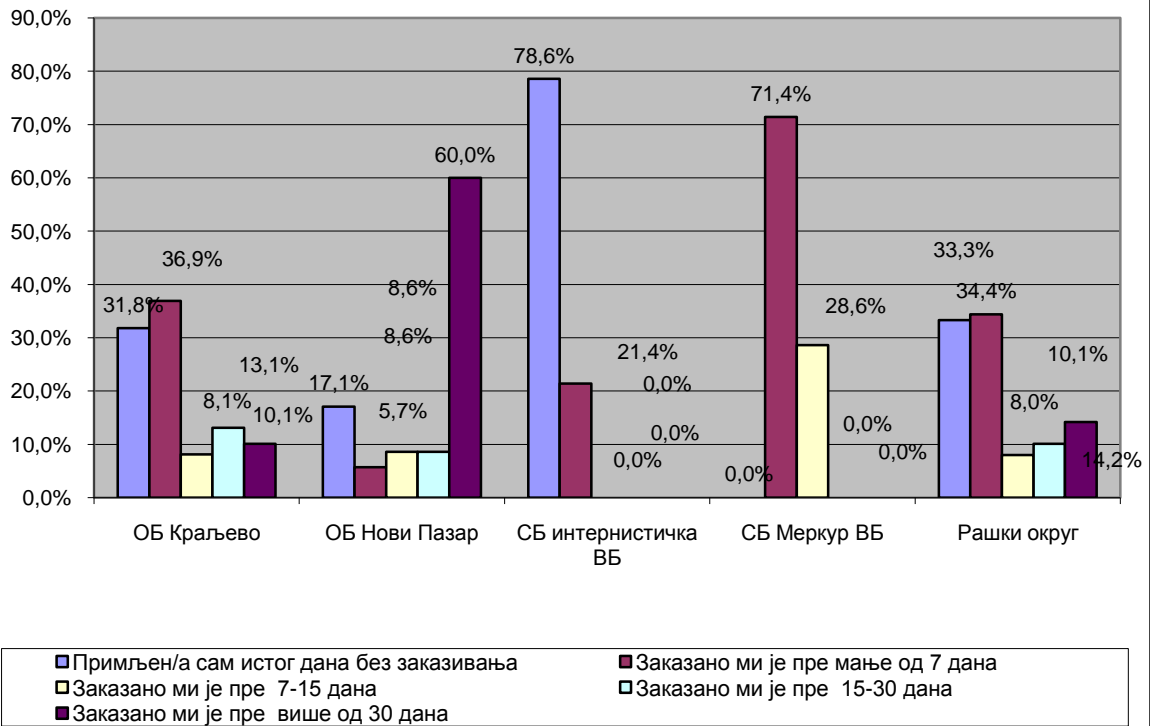
Коришћење других служби је било просечно 3.01 посета у току године.

Услуге приватног специјалисте су користили просечно 0.95 пута и то је мање у односу на предходну годину 1,6 пута

Истог дана је примљено на преглед без заказивања 33.3% испитаника што је значајно погоршање у доступности интернисте у односу на предходну годину када је било 44.9%. За 14.2% пацијената је преглед заказан за више од 30 дана, више у односу на предходну годину када је било 10.6%. За 52.5% пацијента прегледи су заказани до 30 дана.

Графикон бр.5

Дужина чекања амбулантног болесника на преглед интернисте у болницама Рашког округа



Код општих болница Краљево и Нови Пазар постоји значајна разлика у доступности интернисте пацијенту. У Краљеву је без заказивања примљено 31,8% лица (знатно мање у односу на предходну када је било 51,9%, а чекање више од 30 дана је имало 10,1% (у предходној години 4,3% пацијената. У Новом Пазару је без заказивања примљено 17,1% (у предходној години 22,7%), а дуго чекање је имало 60,0% (у предходној години 52,3% пацијената).

У СБ за интерне болести најдуже чекање је до 7 дана, заказано 21,43% и сви остали примљени без заказивања. У СБ Меркур свима се заказује, најдуже чекање је до 15 дана (28,6%).

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 74,6% до 84,0%. Релативно је велики проценат амбивалентних одговора од 11,9 до 21,3%. Лоша искуства је имао мали проценат амбулантних болесника у интервалу од 1,0 до 5,5%. Резултати истраживања говоре о учесталом искуству задовољства испитаника љубазношћу и поштовањем особља, пажљивим слушањем и посвећивањем довољно времена током прегледа, али мање задовољства способношћу да се изборе са својом болешћу након прегледа и разумевањем плана лечења.

Да постоји књига за жалбе и примедбе зна 8 од 10 испитаника (80,1%) (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	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014
Лекар ми је посветио довољно времена током прегледа	85.3	83.3	14.1	12.6	0.6	4.1

Лекар ме је пажљиво слушао	85.4	83.5	14.3	13.7	0.3	2.7
Лекар је одвојио довољно времена да разговара са мном	83.3	80.1	15.4	14.4	1.3	5.5
Лекар ми је дао јасна објашњења о болестима и лековима које ми прописује	84.8	81.5	13.0	14.7	2.2	3.8
Лекар ми је објаснио значај тестова на које ме упућује	84.0	80.8	13.1	15.5	2.9	3.8
Особље је било љубазно и пуно поштовања	86.9	84.0	11.5	11.9	1.6	4.1
Јасно сам разумео/ла план свог лечења	84.9	79.4	13.5	16.0	1.6	4.5
После прегледа осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемом	83.3	74.6	15.4	21.3	1.3	4.1
Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	71.0	80.1	14.0	18.8	15.0	1.0

Истраживање говори да постоји и финансијска доступност ове службе. Више од 2/3 анкетираних (71.2%) је имало бесплатан преглед специјалисте, 27.7% је платило партиципацију и само 1.0% пацијената је платио 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 84.7% анкетираних пацијената што је мало мање него у претходној години. Веома је незадовољно 2.7%, незадовољно 2.4% и неодређено 10.2%. Средња оцена задовољства корисника је била $4.07 \pm 0,887$.

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

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

Здравствена установа	Задовољство здравственом заштитом		
	Н	\bar{X}	СД
СБ за интерне болести	27	4,59	0.931
ОБ Нови Пазар	41	3,80	1.054
ОБ Краљево	199	3,97	0.784
СБ Меркур Врњачка Бања	8	4,25	0.463
Рашки Округ	275	4,07	0.887

Оцена за Рашки округ је била 4.07 и мања је у односу на 2013. годину када је износила 4.09. Највеће оцене (изнад 4) су добили Специјална болница за интерне болести Врњачка Бања (4,59) и Специјална болница “Меркур” Врњачка Бања (4,25), а најмању Општа болница Нови Пазар 3,80.

СБ Агенс и СБ Нови Пазар немају специјалистичку интернистичку службу за амбулантне болеснике.

СБ Меркур је имала мали број испитаника па су оцене само информативне, али не и репрезентативне.

Промене у смислу погоршања оцене у односу на предходну годину био је у Специјалној болници Меркур Врњачка Бања и Општој болници Краљево, подједнако за 0,21. У Специјалној болници за интерне болести Врњачка Бања је највеће побољшање оцене са 3,69 на 4,59 и блажи раст у Општој болници Нови Пазар са 3.59 на 3.80.

Графикон бр.6



Тестирањем социо-демографских обележја са оценом задовољства резултати показују да нема значајне разлике у односу на пол, узраст и образовање, а постоји значајна разлика у односу на материјални статус, $p = 0,005$, $\chi^2=39,815$, $df = 20$, стим што су богатији задовољнији амбулантном здравственом заштитом.

ЗАКЉУЧЦИ

Закључци за истраживање задовољства болничких пацијената за све болнице

Стопа одговора учесника у Општој болници Краљево је била најнижа на интерној медицини 59,2%, а највећа на хирургији 81,9%, а у Општој болници у Новом Пазару најмања на гинекологији и акушерству 76,7%. Стопа одговора у специјалним болницама је била 100% изузев у СБ Меркур где је износила 76,5%.

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. Применом непараметријских статистичких тестова, установљено је да не постоји статистички значајна разлика у задовољству болничким лечењем према полу, образовању, као ни према материјалном положају за области интерне медицине, хирургије и гинекологије и акушерства. Постоји значајна разлика у оцени задовољства и оцени материјалног стања за област рехабилитације $p=0,002$, $\chi^2 =36,691$, $df=16$, тако што су богатији задовољнији.

4. Постоји благи пад у висини општих оцена одређених карактеристика болничког лечења изузев општег задовољства услугама исхране где постоји благи раст за 0,010 просечне годишње промене и просечне оцене 4,122 у овом петогодишњем истраживању (2010-2014. године).

5. 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

Најмање оцене за болнице Рашког округа биле су 3.89 за удобност кревета и 3,90 за чистоћу тоалета, а највеће 4.50 за опште задовољство сестринском негом и 4,46 опште задовољство услугама лекара. Иако услови смештаја и исхране имају утицај на исход болничког лечења, важније су одличне оцене за рад лекара и сестара.

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

интерно од 3,73 и 3,81 за чистоћу тоалета и удобност кревета до 4.54 за сестринску негу и 4.47 за поштовање и љубазност лекара.

хирургија од 3.70 и 3,75 за удобност кревета и чистоћу тоалета до подједнако 4.37 за опште задовољство сестринском негом и услугама лекара.

гинекологија и акушерство од 3.07 и 3.70 за удобност кревета и чистоћу тоалета до 4.53 за услуге лекара које се односе на способност дијагностиковања здравствених проблема и успешност лечења.

рехабилитација од 4.22 за удобност кревета и чистоћу тоалета до 4.64 за опште задовољство сестринском негом.

Интервали оцена задовољства посматрањем према установама

Најнижу општу оцену задовољства је добила ОБ Нови Пазар 4,11, затим СБ Меркур 4.29 а највеће: СБ за интерне болести 4.77 и СБ Нови Пазар 4.43. Средњи ранг имају СБ "Агенс" Матарушка Бања 4.40 и ОБ Краљево 4,33.

Закључци за истраживање задовољства амбулантних пацијената

Стопа одговора у интернистичким амбулантама општих и специјалних болница је била најнижа у О.Б. Нови Пазар 70,0%. У ОБ Краљево је била 86,52%, а у специјалним болницама је била 100%.

Општа оцена задовољства амбулантног интернистичког лечења у 2014. години је била 4.07. У односу на предходну годину општа оцена на Рашком округу је погоршана са 4.09 на 4.07 (за 0,02).

Посматрано по установама најнижа просечна оцена општег задовољства амбулантних болесника је у Општој болници Нови Пазар 3,83 и Општој болници Краљево 3,97, а у Специјалној болница Меркур 4,25 и Специјалној болници за интерне болести Врњачка Бања 4,59. Иако најнижа оцена имала је благи раст у односу на 2013. годину када је била 3,59.

Највеће побољшање је било у Специјалној болници за интерне болести Врњачка Бања са 3,69 на 4,59.

Просечно су користили ову службу у току године 4.01 пута. Коришћење других служби је било просечно 3,01 посета у току године.

Услуге приватног специјалисте су користили просечно 0,95 пута, типичне вредности су биле 0 и 2.

У Општој болници Нови Пазар је без заказивања примљено 17,1% а на **листи чекања**, више од 30 дана, било је 60,0% пацијената што сигнализира да се овај проблем групише у приоритете за потребну интервенцију. У ОБ Краљево на листи чекања је било 10,1% испитаника. Специјалне болнице немају листе чекања дуже од 30 дана.

Према истраживању амбулантних корисника код свих испитиваних **аспеката рада лекара** специјалисте доминирају позитивна искуства. Удео негативних искустава су имали од 1,0 % (да не знају за постојање кутије/књиге за жалбе до 5,5% за довољно одвојеног времена за разговор. Остала негативна искуства имају малу учесталост у интервалу од 2,7 до 4,5 %.

Постоји **финансијска доступност** јер је специјалистички преглед без учешћа (бесплатно) остварило је 71,2% корисника, 27,7% је платило партиципацију и само 1,0% је платило пуну цену лекарске услуге.

Оствареном здравственом заштитом у интернистичким амбулантама у Рашком округу је задовољно 84.7%, неодређено 10.2% и незадовољно 5,1%.

Тестирањем социо-демографских обележја са оценом задовољства резултати показују да нема значајне разлике у односу на пол, узраст и образовање, а постоји значајна разлика у односу на материјални статус, $p = 0,005$, $\chi^2=39,815$, дф =20, стим што су богатији задовољнији амбулантном здравственом заштитом.