

Завод за јавно здравље Краљево

**ИСТРАЖИВАЊЕ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА  
СЕКУНДАРНОМ ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ НА РАШКОМ  
ОКРУГУ У 2015. ГОДИНИ**

Извештај припремила  
Прим. др Нада Вуковић

Информатичка припрема података  
Ивана Савићевић, здравствени статистичар

## **Болничке службе општих и специјалних болница (осим дечјег одељења и психијатријског одељења) Рашког округа за 2015.годину**

### **Увод**

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

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

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

Специфичност анализе истраживања задовољства корисника за 2015. годину у односу на предходне године је издвајање из анализе установа у надлежности новоотвореног Завода за јавно здравље Нови Пазар, па свака компаративна анализа у односу на предходне године има ограничену вредност.

### **Циљ**

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

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

### **Метод рада**

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

Истраживање задовољства корисника болничке здравствене заштите у општој и специјалним болницама Рашког округа урађено је од 23.11 – 27.11. 2015. године. Стопа одговора за стационарне болеснике је била 64,8%. Значајно је смањена у односу на предходну годину када је била 84,0%. Најмања стопа одговора је била на одељењу гинекологије и акушерства 57,3%, затим на хирургији 57,9%. Највећа стопа одговора је била у интернистичкој области 91,9%. У области рехабилитације стопа одговора је била 65,7%.

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

## Демографско-социјална обележја

Дистрибуција према полу испитаника је била 47,4% мушкараца и 52,6% жена. Старост испитаника је била од 17 до 97 године при чему је 62,1% старости  $\leq$  64 године. Просечна старост испитаника мушкараца је била  $61,93 \pm 15,450$  година и жена  $50,84 \pm 19,550$ . Дистрибуција према образовању је била следећа: најзаступљенија је средња стручна спрема 56,1%, затим основна школа 22,8%, виша и висока са 17,8% је на трећем месту а најмање је пацијената са незавршеном основном школом 3,3%. Свој материјални положај као веома лош и лош оценило је 7,3% анкетираних, као осредњи 43,9%, а као добар 44,9% и веома добар 3,8%.

## Резултати

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

Општа оцена приликом отпуста је већа (4,35) него приликом пријема (4,23). Поред општер утиска пријема и отпуста, задовољство овим процесом се мери димензијама организације, начином опхођења, комуникације, информисањем пацијената од стране здравствених професионалаца и брзином услуге.

У току процедуре пријема и отпуста пацијената из болнице, анкетирани су најнезадовољнији дужином чекања на шалтеру (4,20) као што је било и предходних година, а најзадовољнији су љубазношћу особља (4,39).

Процент неодлучних се креће од 8,0% до 12,5% и већи је од предходне године када је био 4,6% до 9,6% (табела 1).

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

Обележја	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена Рашки округ (ЗЈЗ КВ) 2014	Просечна оцена Рашки округ ЗЈЗ КВ) 2015
Општи утисак о процедури пријема	1,0	1,3	11,4	46,7	39,7	4,30	4,23
Љубазност особља	0,0	1,0	8,6	41,3	49,2	4,39	4,39
Време чекања на шалтеру	0,0	4,0	12,5	43,1	40,4	4,19	4,20
Објашњење процедуре током пријема	0,3	0,7	10,0	43,1	45,8	4,28	4,33
Време до смештаја у собу	0,0	1,7	8,9	39,9	49,5	4,34	4,37
Општи утисак приликом отпуста	0,3	1,4	8,0	43,2	47,0	4,37	4,35

Следећим питањем се испитује да ли су пацијенту дате неопходне информације везане за његова права, дужности и начину приговора и жалби у случају незадовољства у току боравка у болници. Резултати говоре да постоји висок степен информисаности пацијената о њиховим правима и дужностима у току боравка на одељењу, мада још увек 21,4% пацијената не зна на који начин може да упути приговор или жалбу у случају незадовољства. Овај проценат је већи у односу на предходну годину када је било 18,1%. Са правом на сагласност за предложену процедуру још увек није упознато 8,5% испитаника, мада је мање у односу на предходну годину када је било 9,2% (табела 2).

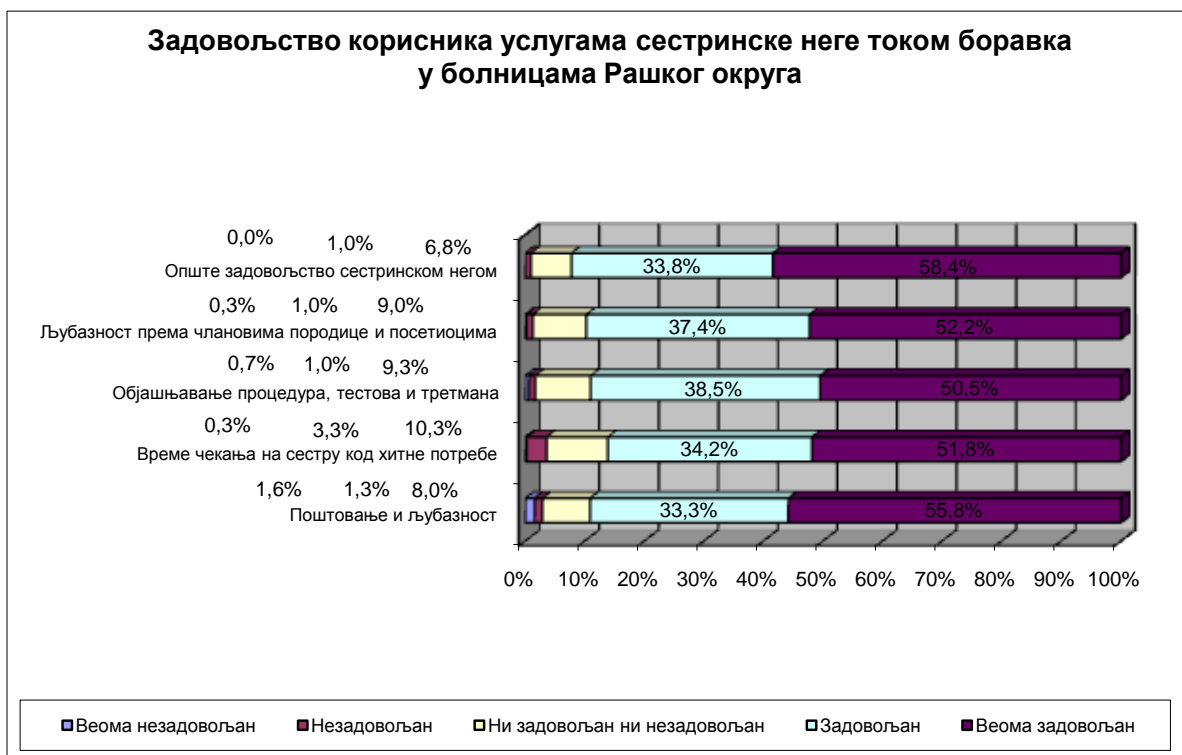
**Табела бр.2** Информисаност пацијената о правима и дужностима у току боравка у болници

Питање	Да	Не
Право на сагласност за предложену процедуру	91,5%	8,5%
Дужност пацијената на одељењу	90,7%	9,3%
Начин приговора и жалби у случају незадовољства	78,6%	21,4%

Опште задовољство пацијената сестринском негом је оцењено одличном просечном оценом 4.50, идентично као предходне године.

Најслабије је оцењена димензија чекања на сестру код хитне потребе (4,34) и објашњавања процедура, тестова и третмана (4,37), а највише и једнако поштовање и љубазност као и љубазност према члановима породице и посетиоцима (4,40). Мала је разлика између минималне и максималне оцене појединих аспеката и износи 0.06 од просечне оцене (графикон 1). И предходне године оцене ових аспеката сестринских услуга су оцењене високим оценама.

Графикон бр.1



Датим питањима за оцену задовољства корисника услугама лекара мерен је клинички квалитет, односно перцепција и субјективна оцена стручности лекара и исхода лечења, затим однос према пацијенту, комуникација, давање информација и постојање здравствено-васпитног рада. Ово је и централно питање анкете јер субјективна перцепција стручности лекара и исхода лечења има важност на здравствено стање пацијента и даље лечење. Општа просечна оцена је била 4.41, нешто нижа од предходне године када је била 4.46. Најслабија оцена је дата за објашњење тестова, процедура, третмана и резултата (4,28), затим на спремност да дају одговоре на питања (4,31). Највиша оцена је дата за поштовање и љубазност 4.41, затим за упутства при отпусту (4,38). Мала је разлика у висинама оцена појединих аспеката у перцепцији квалитета рада лекара и износи 0,13 (табела 3).

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

Обележја	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена ОКРУГ (ЗЈЗ КВ) 2014	Просечна оцена ОКРУГ(ЗЈЗ КВ) 2015
Спремност да дају одговоре на питања	1,6	1,9	8,1	40,3	48,1	4,42	4,31
Објашњење тестова, процедура, третмана и резултата	0,0	3,0	10,9	40,7	45,4	4,40	4,28
Поштовање и љубазност	0,0	0,6	8,8	39,9	50,6	4,47	4,41
Способност дијагностиковања здравствених проблема	0,0	1,7	8,0	41,9	48,5	4,43	4,37
Темељитост у испитивању	0,0	1,3	9,7	41,0	48,0	4,38	4,36
Успешност лечења	0,0	1,0	9,7	42,1	47,2	4,44	4,35
Упутства при отпусту	0,0	0,7	9,0	39,2	50,0	4,43	4,38
Опште задовољство услугама лекара	0,0	1,0	7,6	40,7	50,7	4,46	4,41

Различит је проценат коришћења наведених дијагностичких и терапијских услуга. Највише је пацијената користило лабораторијске услуге 89,8%, затим кардиолошке услуге 73,8%, а најмање услуге физикалне терапије 61,1% и радиологију (визуелну дијагностику) 66,4%. Ниједну од датих дијагностичко-терапијских услуга није користило 14,1% болничких пацијената. Опште задовољство је оцењено просечном оценом 4.31. Толико износи и максимална оцена дата кардиологији. Најмања оцена је дата радиолошкој дијагностици 4,19. У односу на предходну годину само је оцена радиологије повећана за 0,12, а све остале области су оцењене слабије. Највећи пад оцене је био за физикалну медицину, за 0,25 (табела 4).

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

Врста услуге	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио/ла	Просечна оцена Рашки округ (3Ј3 КВ) 2014	Просечна оцена Рашки округ 3Ј3 КВ) 2015
	1	2	3	4	5	6	7	8
Лабораторија	0.7	1.7	9,5	37,3	40,7	10,2	4,46	4,29
Кардиологија	0.0	1.8	7,2	31,5	33,3	26,2	4,46	4,31
Радиологија	0,0	1,8	9,9	28,5	26,3	33,6	4,07	4,19
Физикална медицина	0,4	1.5	8,1	26,3	24,8	38,9	4,46	4,21
Опште задовољство услугама дијагностике	0.0	1,8	9,4	35.4	39,4	14,1	4,52	4,31

Опште задовољство корисника услугама исхране просечно је оцењено оценом 3,99, нешто мање од предходне године када је било 4.18. Посматрајући различите аспекте задовољства овом услугом пацијенти су најмање задовољни укусом (3,83) и разноврсношћу хране (3,89) као и у предходној години. Најзадовољнији су начином сервирања хране 4,03 и временом сервирања хране што је оцењено са 4.04. Вредности оцена различитих аспеката немају значајну варијабилност, крећу се од 3,83 до 4.04 и разлика је 0.21.

**Табела бр.5** Задовољство корисника услугама исхране у току 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 2014	Просечна оцена Рашки округ 2015
Време сервирање хране	0,7	4,6	14,7	50,5	29,6	4,19	4,04
Начин сервирања хране	1,0	5,6	13,2	50,2	30,0	4,20	4,03
Укус хране	2,3	7,9	18,5	46,5	24,8	4,07	3,83
Температура хране	2,0	5,3	15,7	51,0	26,0	4,14	3,94
Количина хране	2,0	5,0	15,0	47,3	30,7	4,17	4,00
Разноврсност хране	2,3	6,7	16,4	48,5	26,1	4,13	3,89
Одговарајућа дијета	1,4	4,5	14,3	51,9	27,9	4,17	4,00
Опште задовољство услугама исхране	1.0	4,7	16,9	49,3	28,0	4,18	3,99

Услови смештаја су добили нешто бољу оцену од исхране 4.05. Посматрано појединачно по праћеним аспектима смештаја пацијенти су најзадовољнији чистоћом у соби (4,07), температуром и опремом собе (3,97), а најнезадовољнији удобношћу кревета (3.90) и чистоћом тоалета (3.92). Општа оцена је нижа у односу на предходну годину. Оцене појединих аспеката су сличне као у 2014. години (табела 6).

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

Обележја	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена Рашки округ 2014	Просечна оцена Рашки округ 2015
Удобност кревета	1,3	9,8	12,7	50,5	25,7	3,89	3,90
Чистоћа собе	0,3	6,3	11,6	49,5	32,3	4,07	4,07
Температура у соби	1,3	9,4	9,7	49,8	29,8	4,14	3,97
Опрема собе	1,3	7,9	12,9	48,3	29,5	3,97	3,97
Чистоћа тоалета	2,3	9,6	12,3	45,4	30,5	3,90	3,92
Опште задовољство смештајем	0,7	6,3	13,2	47,4	32,6	4,08	4,05

Уједначена је оцена различитих димензија посета у болници. Временом посета је веома незадовољно и незадовољно 2,5%, дужином посете 2,5% и бројем посета 2,5% пацијената. У складу са тим уједначене су и просечне оцене 4.27, 4.27 и 4.30. У односу на предходну годину постоји мало просечно повећање оцене за 0,02 (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 2014	Просечна оцена Рашки округ 2015
Време посета	0,7	1,8	8,5	48,2	40,8	4,29	4,27
Дужина посета	0,7	1,8	9,0	46,2	42,2	4,26	4,27
Број посета	0,7	1,8	6,8	48,2	42,4	4,27	4,30

У целини, задовољни и веома задовољни радом болнице где су завршили лечење било је 88,5 % нешто мање у односу на предходну годину када је било 90,6%. Веома незадовољни и незадовољни су били 2.2%, као и предходне године. Неутралних одговора је било 9,3%. Просечна оцена задовољства укупним болничким лечењем је била 4,23 и нижа је у односу на предходну годину када је била 4,30.

#### **Оцена задовољства испитаника према установама**

Просечна оцена задовољства свих истраживаних установа је била 4,23. Изнад просека и најбољу оцену има СБ Меркур Врњачка Бања (4.54), затим СБ за интерне болести Врњачка Бања (просечна оцена 4,47) и СБ за рехабилитацију Агенс Матарушка Бања (4,27), а испод просека је ОБ Краљево 4,05 (табела 8).

У односу на предходну годину благи пад постоји код СБ за интерне болести Врњачка Бања за 0,30 и код ОБ Краљево за 0,28, а раст код СБ Меркур Врњачка Бања за 0,25.

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

Здравствене установе	Број испитаника Н	Просечне оцене X	СТДЕВ	Ранг
Општа болница Краљево	187	4.05	0,760	4
СБза интерне болести Врњачка Бања	17	4.47	0,514	2
СБ Агенс Матарушка бања	11	4.27	0,467	3
СБ Меркур Врњачка Бања	97	4.54	0,578	1
Укупно	312	4,23	0,722	

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

Графикон бр.2

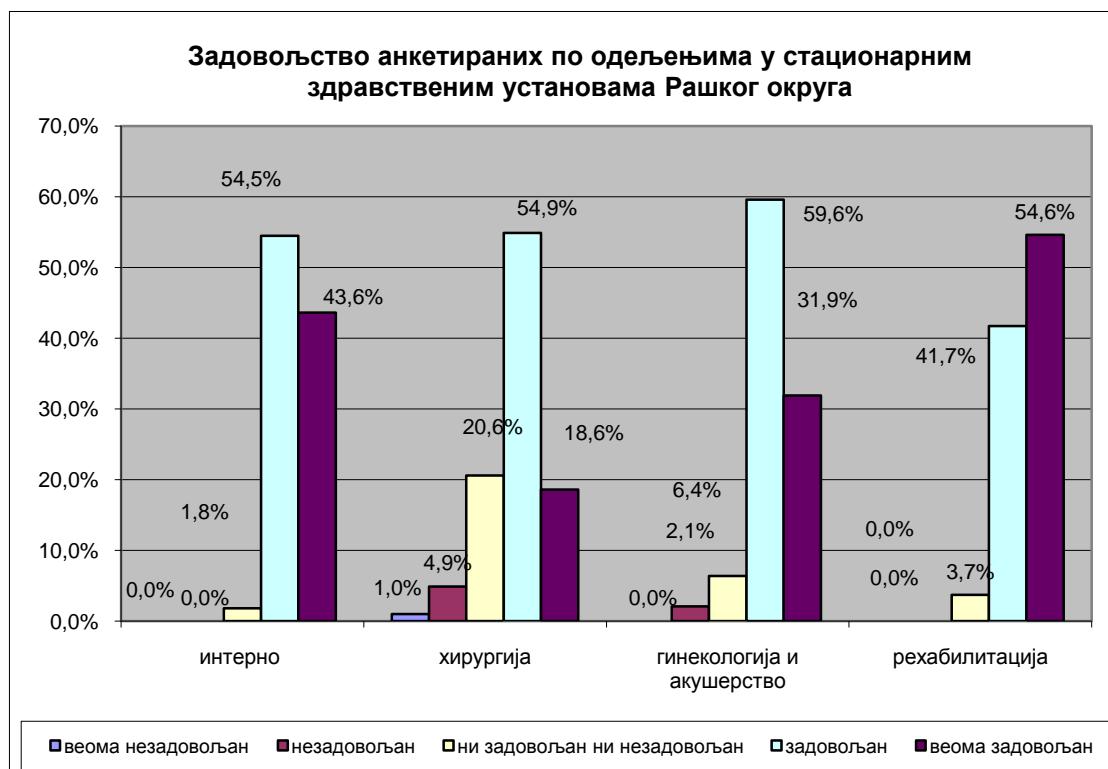


### **Оцене задовољства испитаника према областима здравствене заштите**

Просечна оцена задовољства за све области је била 4,23. Изнад просека и најбољу оцену је добила област рехабилитације 4,51, затим област интерне медицине 4,42. Ниже оцене од просека имала је област гинекологије и акушерства (4,21) и најслабије област хирургије 3,85. Фреквенције задовољства по датим модалитетима и по одељењима дате су у графикону 3. Највећа учесталост задовољних и веома задовољних је било на интерном одељењу 98,1, затим на рехабилитацији 96,3%, на гинекологији и акушерству 91,5% и најмање на хирургији 73,5%.



Графикон бр.3



Тестирана је значајност разлике просечне старости мушкараца и жена т тестом независних узорака и добијена је значајност разлике у просечној старости по полу (т-тест =5,315, дф=287,  $p < 0,05$ ). Мушкарци су старији за просечно 11,09 година јер се истраживање врши и на гинеколошко- акушерском одељењу.

Тестирањем значајности разлике оцене задовољства и материјалног положаја добили смо да постоји значајна разлика у оценама и материјалног положаја ( $\chi^2=32,336$ , дф=16,  $p < 0,05$ ). Задовољнији су испитаници са добрим материјалним стањем. Испитаници са „добрим“ и „веома добрим“ материјалним стањем су у 89,8% случајева „задовољни“ и „веома задовољни“, а испитаници са „веома лошим“ и „лошим“ материјалним стањем су у 78,3% „задовољни“ и „веома задовољни“.

Тестирањем значајности разлике оцене задовољства по одељењима добили смо да постоји значајна разлика у висинама оцена и испитиваних одељења ( $\chi^2=53,321$ , дф=12,  $p < 0,05$ ).

Најслабије оцене су биле на хирургији (3,85), а највеће на рехабилитацији (4,51).

Тестирањем значајности разлике оцене задовољства по установама добили смо да постоји значајна разлика у висинама оцена и испитиваних установа ( $\chi^2=35,647$ , дф=12,  $p < 0,05$ ).

Најслабије оцене су биле за општу болницу Краљево (4,05), а највеће за СБ Меркур Врњачка Бања (4,54).

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

ОЦЕЊЕНЕ КАРАКТЕРИСТИКЕ	СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА					
	Рашки округ 2014	Рашки округ 2015	Општа хирургија	Интерна	Гинекологија и акушерство	Рехабилитација
5а. Општи утисак о процедурама пријема у болницу	4.30	4.23	3,84	4.33	4.28	4.51
5ђ. Општи утисак приликом отпуста из болнице	4.37	4.35	3,96	4.47	4.44	4.64
7д. Опште задовољство сестринском негом	4.50	4.50	4.09	4.56	4.72	4.75
8ж. Опште задовољство услугама лекара	4.46	4.41	4.03	4.53	4.52	4.65
10ж. Опште задовољство услугама исхране	4.18	3,99	3,58	4.16	3,96	4.29
11ђ. Опште задовољство условима смештаја	4.08	4.05	3.52	4,31	3.98	4.43
13. Задовољство укупним болничким лечењем	4.23	4.23	3.85	4.42	4.21	4.51

Из табеле је видљиво да постоји мали интервал између највиших и најнижих средњих оцена према истраживаним аспектима задовољства и по одељењима и на укупном нивоу на Рашком округу. Заједничко за сва одељења је да се највеће оцене групишу око задовољства сестринском негом. Такође на свим одељењима на другом месту је опште задовољство услугама лекара. Најниже оцене се групишу за услуге исхране и смештаја на свим одељењима.

Разлике у висини максималне и минималне оцене нису значајне. Крећу се од 0,40 на интерном до 0,76 на гинекологији и акушерству. Највеће опште задовољство је на рехабилитацији и износи 4.51, а најмање на хирургији 3,85.

**Табела бр.10** Поређење средњих оцена задовољства датих карактеристика болничког лечења на Рашком округу у периоду 2011-2015. године

ОЦЕЊЕНЕ КАРАКТЕРИСТИКЕ	СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА НА РАШКОМ ОКРУГУ У ПЕРИОДУ 2011-2015. ГОДИНЕ					
	ГОДИНЕ					
	2011	2012	2013	2014	2015	$\bar{x}$
5а. Општи утисак о процедурама пријема у болницу	4,30	4,32	4,31	4,30	4,23	4,292
5ђ. Општи утисак приликом отпуста из болнице	4,41	4,44	4,41	4,37	4,35	4,396
7д. Опште задовољство сестринском негом	4,55	4,53	4,52	4,50	4,50	4,520
8ж. Опште задовољство услугама лекара	4,48	4,48	4,48	4,46	4,41	4,462
10ж. Опште задовољство услугама исхране	4,05	4,11	4,11	4,18	3,99	4,088
11ђ. Опште задовољство условима смештаја	4,12	4,15	4,16	4,08	4,05	4,112
13. Задовољство укупним болничким лечењем	4,23	4,24	4,24	4,30	4,23	4,248

Максималне оцене анализираних обележја су дате задовољству сестринске неге (4,520 просечна вредност петогодишта) и задовољству услугама лекара (4,462). Сестринске услуге су имале максималну оцену 2011.године и након тога следи благи пад и стагнација 2014. године као и 2015. године. Услуге лекара су имале стабилну оцену прве три године након чега долази до благог пада у 2014. и 2015. години.

Веће просечно задовољство је исказано при отпусту (4,396) него при пријему (4,292). Кретање вредности оцена је имало сличан ток и на пријему и на отпусту. Максималне вредности су биле 2012. године када је дошло до благог пада и минималне вредности су у 2015. години. "Хотелске услуге" (исхрана и смештај) имају најмање просечне оцене, исхрана 4,088 и смештај 4,112. Исхрана је имала благи раст до 2014. године и 2015. је дошло до пада за 0,19. Смештај је имао благи раст до 2013. и затим благи пад са минималном вредношћу 2015. године.

Опште задовољство је имало просечну вредност 4,248. Максимална вредност је била 2014. године, да би у 2015. години имала почетну вредност из 2011. године од 4,23.

## Специјалистичко консултативне службе интерне медицине у општој и специјалним болницама Рашког округа за ЗЈЗ Краљево

У 2015. години је вршено анкетирање корисника амбулантне интерне медицине у стационарним установама (општој и специјалним болницама) које организационо имају ову јединицу у свом саставу) и то су:

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

Од подељених 272 упитника враћено је 224 попуњених упитника па је стопа одговора учесника 82,4%. Анкетирање је вршено 27.11.2015. године.

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

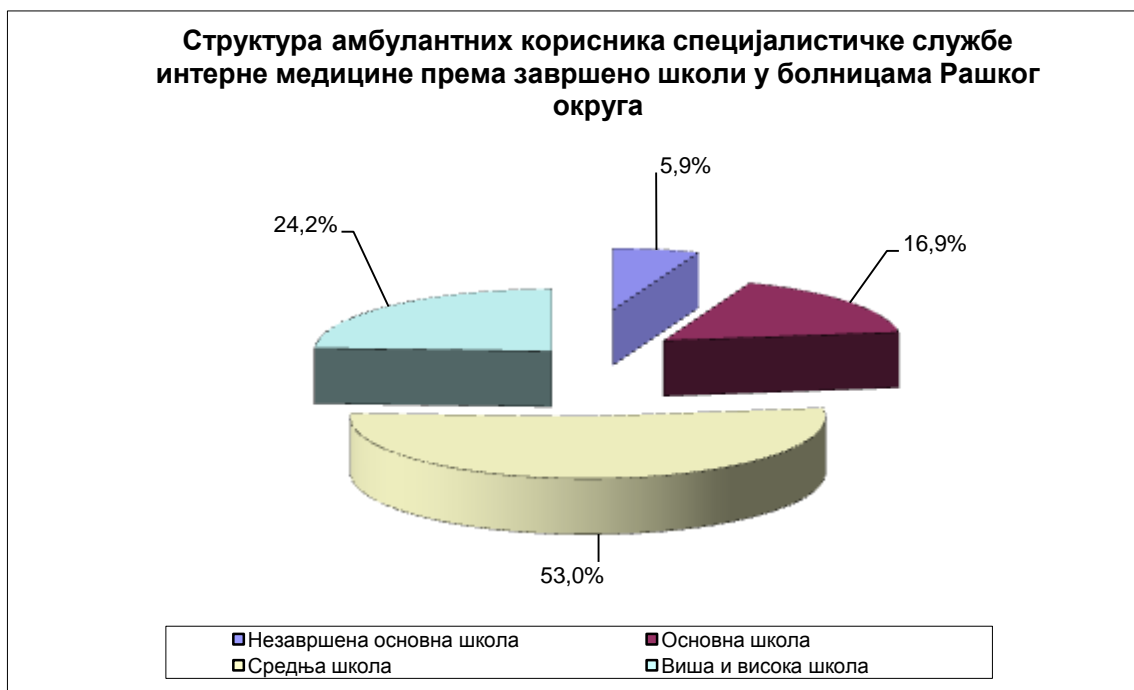
Дистрибуција по полу је била 42.1% мушкараца и 57.9% жена.

Старост прегледаних пацијената се креће од 16 до 87 година са просечном старосћу мушкараца  $57,77 \pm 16,982$  и жена  $52,24, \pm 15,831$ .

Оцена општег задовољства амбулантних болесника се не разликује значајно у односу на пол, образовање, материјални статус и установу (резултати истраживања  $\chi^2$  тестом). Постоји значајна разлика у просечној старости по полу испитаника (т-тест два независна узорка  $t = 2,389$ ,  $df = 203$ ,  $p < 0,05$ ). Мушкарци су значајно старији од жена испитаника за 5,53 године.

Дистрибуција према образовању је била следећа: највише испитаника је било са завршеном средњом школом 53.0 %, 24,2% је са вишом и високом школом, 16,9% са основном и 5.9% је без школе (графикон 4).

Графикон 4



Свој материјални положај као веома лош и лош оценило је 12,4% анкетираних, као осредњи 51,4% а као веома добар и добар 36.3% испитаника.

## Резултати

Први сет питања о задовољству амбулантног корисника садржи мерење различитих димензија приступа специјалистичком прегледу: телефонске доступности, организације заказивања прегледа и брзине остварене услуге, квалитет комуникације и информације од стране здравствених професионалаца као и чистоћи и подобности чекаонице.

Иако питања мере различите димензије услуге, оцене имају мали интервал од најлошијег 3.88 до најбољег од 4.38. При томе најмање оцене су дате организацији прегледа везаних за чекање заказаног прегледа у чекаоници и чекања између заказаног термина и самог прегледа, а највеће оцене (изнад 4,3) су дате љубазности и професионалности особе која врши заказивање прегледа и добијања инструкције о датуму, времену и месту прегледа (табела 11).

**Табела бр.11** Задовољство анкетираних организацијом рада специјалистичко-консултативне службе изражено у процентима у 2015. години

Обележје квалитета	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Могућност телефонског заказивања	4,2	4,7	16,9	37,1	37,1
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	4,1	9,6	17,0	31,7	37,6
Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	3,6	0,9	7,2	30,8	57,5
Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	1,9	2,3	8,3	37,5	50,0
Време чекања у чекаоници	5,6	6,0	15,8	40,0	32,6
Објашњење евентуалног кашњења вашег термина	2,4	6,3	13,0	38,9	39,4
Чистоћа и подобност чекаонице	2,8	3,7	11,9	42,7	39,0

У овом петогодишњем периоду (2011-2015. године) просечне оцене за сва обележја су имале максималну вредност 2012. године. Након тога долази до пада просечних оцена у 2013. и 2014. години да би у 2015. години дошло до благог раста оцена за сва обележја. Највеће просечне оцене су дате за љубазност и професионалност особе која врши заказивање (4,28), добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа (4,23), а најмање за време чекања у чекаоници (3,83) и време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа (3,90).

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

Обележја квалитета	Средње оцене Рашки округ					
	2011	2012	2013	2014	2015	$\bar{x}$
Могућност телефонског заказивања	3,89	4,17	3,86	3,90	3,98	3,96
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	3,84	4,09	3,88	3,80	3,89	3,90
Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	4,21	4,49	4,17	4,17	4,38	4,28
Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	4,21	4,35	4,12	4,18	4,31	4,23
Време чекања у чекаоници	3,80	3,94	3,72	3,80	3,88	3,83
Објашњење евентуалног кашњења вашег термина	3,90	4,16	3,93	3,98	4,07	4,07
Чистоћа и подобност чекаонице	4,14	4,39	4,15	4,04	4,11	4,17

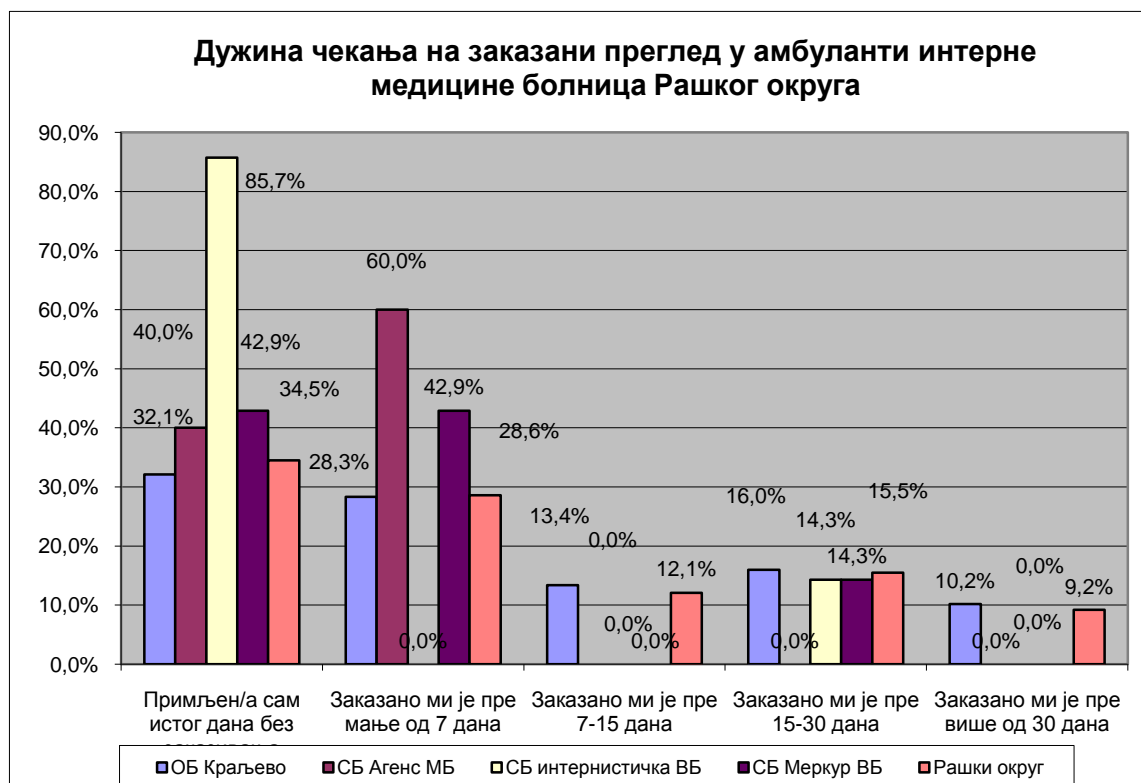
Просечно коришћење ове службе у току године је било 5,97 пута.

Коришћење других служби је било просечно 5,09 посета у току године.

Услуге приватног специјалисте су користили просечно 1,05 пута и то је више у односу на предходну годину 0,95 пута.

Истог дана је примљено на преглед без заказивања 34,5% испитаника што је мало побољшање у доступности интернисте у односу на предходну годину када је било 33,3%. За 9,2% пацијената је преглед заказан за више од 30 дана, мање у односу на предходну годину када је било 14,2%. За 56,2% пацијента прегледи су заказани до 30 дана (графикон 5).

Графикон бр.5



У општој болници Краљево је без заказивања примљено 32,1%, а чекање више од 30 дана је имало 10,2% пацијената.

У СБ за интерне болести без заказивања је примљено 85,7% и чекање постоји само за интервал 15-30 дана (14,3%). У СБ Меркур без заказивања је примљено 42,9%, чекање до 7 дана је исто 42,9% и 14,3% од 15-30 дана. Нема заказивања дужег од 30 дана. У СБ за рехабилитацију Агенс 40% су примљени без заказивања и 60% заказивање до 7 дана. Специјалне болнице су имале мали број анкетираних па овај индикатор има ограничену вредност.

Питање број 9 испитује различите аспекте искуства у процесу и исходу интернистичког прегледа и представља централно питање истраживања. Позитивна искуства се групишу у високом проценту у интервалу од 73,0% до 84,6%. Релативно је велики проценат амбивалентних одговора од 12,4 до 22,2%. Лоша искуства је имао мали проценат амбулантних болесника у интервалу од 1,5 до 10,3%.

Резултати истраживања говоре о учесталом искуству задовољства испитаника љубазношћу и поштовањем особља, објашњењем о болести и лековима које прописује и, посвећивањем довољно времена током прегледа. Мање задовољства је исказано за време које је посвећено разговору са лекаром, способношћу да се изборе са својом болешћу након прегледа и разумевањем плана лечења.

Да постоји књига за жалбе и примедбе зна 7 од 10 испитаника (73,0%) (табела 13).

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

Изјава	Да, слажем се		Делимично се слажем		Не слажем се	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Лекар ми је посветио довољно времена током прегледа	83.3	80,5	12.6	16,7	4.1	2,9
Лекар ме је пажљиво слушао	83.5	80,0	13.7	17,6	2.7	2.4
Лекар је одвојио довољно времена да разговара са мном	80.1	74,4	14.4	22,2	5.5	3,4
Лекар ми је дао јасна објашњења о болестима и лековима које ми прописује	81.5	81,1	14.7	16,5	3.8	2,4
Лекар ми је објаснио значај тестова на које ме упућује	80.8	79,5	15.5	18,5	3.8	2,0
Особље је било љубазно и пуно поштовања	84.0	84,6	11.9	12,4	4.1	3,0
Јасно сам разумео/ла план свог лечења	79.4	77,9	16.0	20,6	4.5	1,5
После прегледа осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемом	74.6	76,2	21.3	20,8	4.1	3,0
Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	80.1	73,0	18.8	16,8	1.0	10,3

Истраживање говори да постоји и финансијска доступност ове службе. Више од 2/3 анкетираних (69,5%) је имало бесплатан преглед специјалисте, 30,0% је платило партиципацију и само 0,5% пацијената је платило пуну цену прегледа. У 2014. години је 1,0% платило пуну цену прегледа.

Укупно задовољство здравственом заштитом у овој специјалистичкој служби оцењено је високим оценама: задовољно и веома задовољно је било 82,0% анкетираних пацијената што је мало мање него у претходној години када је било 84,3%. Веома је незадовољно 2.8%, незадовољно 0,5% и неодређено 14,7%.

Средња оцена задовољства корисника је била  $4.15 \pm 0,890$ .

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	7	4,57	0,787
ОБ Краљево	191	4,14	0,850
СБ Меркур Врњачка Бања	8	4.13	1,356
СБ Агенс Матарушка Бања, Краљево	5	3,80	1,643
Рашки Округ (ЗЈЗ Краљево)	211	4.15	0,890



Оцена за Рашки округ је била 4.15. Највећу оцену је добила СБ за интерне болести Врњачка Бања 4,57 и најмању СБ за рехабилитацију Агенс Матарушка Бања 3,80. Приближне вредности оцена имају СБ “Меркур” Врњачка Бања (4,13) и ОБ Краљево (4,14).

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

На нивоу округа дошло је до благог побољшања са 4,07 из 2014. године до 4,15 у 2015. години. Дошло је до благог раста оцене у ОБ Краљево за 0,17 и благог пада у СБ Меркур Врњачка Бања за 0,12 и у СБ за интерне болести Врњачка Бања за 0,02.

Графикон бр.6



## **ЗАКЉУЧЦИ**

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

**Стопа одговора** учесника у свим болницама је била 64,77%, најнижа за област гинекологије и акушерства 57,3%, затим за област хирургије 57,9%, за рехабилитацију 65,7% и највећа за област интерне медицине 91,9%.

1. Резултати добијени овим истраживањем су информативни и респектабилни за доношење спроводљивих одлука.
2. Генерално, испитаници су изразили висок степен задовољства пруженим болничким и специјалистичко-консултативним услугама у општој и специјалним болницама Рашког округа у надлежности Завода за јавно здравље Краљево. Просечна општа оцена задовољства је већа код стационарних болесника (4,23) него код амбулантних (4,15) за 0,08. Због тога је акценат анализе био на услугама са мањим задовољством како би се сагледала природа незадовољства, лоших искустава, њихови узроци и могућности интервенције иако је веома мали интервал између најмање и највише оцене.
4. Болнички испитаници мушкарци су просечно старији од жена за 11,09 година. Богатији испитаници су значајно задовољнији болничким лечењем од сиромашнијих. Најслабију општу оцену има ОБ Краљево, 4,05 у односу на специјалне болнице јер су то и различити типови здравствених установа. Област опште хирургије је имала најслабију оцену, а највећу оцену је имала област рехабилитације.
5. Постоји благи пад у висини општих оцена одређених карактеристика болничког лечења у овом петогодишњем истраживању (2011-2015. године).
6. Услуге са мањим задовољством се групишу око квалитета организације (услови смештаја, брзина услуге, доступност времена проведеног са лекаром у објашњавању процеса дијагностике и лечења више него око њихове перцепције клиничког квалитета услуга сестре и лекара. 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 3.99 за исхрану (3,83 за укус хране и 3,89 разноврсност хране) и 4,05 за услове смештаја (удобност кревета 3,90 и за чистоћу тоалета 3,92).

Највеће 4.50 за опште задовољство сестринском негом и 4,41 опште задовољство услугама лекара. Иако услови смештаја и исхране имају утицај на исход болничког лечења, важније су одличне оцене за рад лекара и сестара.

Генерално, испитаници имају потребе за детаљнијим објашњењима дијагностичких и терапијских процедура.

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

Најнижу општу оцену задовољства је добила ОБ Краљево 4,05, затим "Агенс" Матарушка Бања 4,27, СБ за интерне болести 4.47 и највећу СБ Меркур 4,54. Према областима је најслабије оцењена хирургија, а најбоље рехабилитација.

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

**Стопа одговора** у интернистичким амбулантама опште и специјалних болница је била 82,4 и нижа је у односу на предходну 2014. годину када је била 85,0.

**Општа оцена** задовољства амбулантног интернистичког лечења у 2015. години је била 4.15. У односу на предходну годину општа оцена на Рашком округу је побољшана са 4.07 на 4.15 (за 0,08).

**Посматрано по установама** најнижа просечна оцена општег задовољства амбулантних болесника је у СБ Агенс 3,80, затим СБ Меркур 4,13. ОБ Краљево има просечну оцену 4,14 и најбоље је оцењена СБ за интерне болести Врњачка Бања 4,57. Постоји благи раст оцене у ОБ Краљево и благи пад у осталим установама.

**Организација прегледа, комуникација и услови чекаонице** за амбулантни интернистички преглед за Рашки округ је имао више оцене у односу на предходну годину за сва обележја и интервал је од 3,88 до 4,38.

**Просечно су користили** ову службу у току године 5,97 пута (у предходној години 4.5 пута). Коришћење других служби је било просечно 5,09 посета (у предходној години 3 посета у току године). Подаци говоре о значајном повећању учесталости коришћења амбулантне заштите.

**Услуге приватног специјалисте** су користили просечно 1,05 пута.

Заказивање дуже од 30 дана постоји само у ОБ Краљево за 10,2% испитаника што сигнализира да се овај проблем групише у приоритете за потребну интервенцију. Специјалне болнице немају листе чекања дуже од 30 дана.

Према мишљењу корисника сви испитивани **аспекти рада лекара специјалисте** (време посвећено пацијенту, објашњење здравственог стања, предузетих процедура и плана лечења) нису задовољили мање од 1,5% до 3,4% корисника осим што 10,3% испитаника не зна да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе.

Постоји **финансијска доступност** јер је специјалистички преглед без учешћа (бесплатно) остварило је 69,5% корисника, 30,0% је платило партиципацију и 0,5% је платило пуну цену лекарске услуге.

Оствареном здравственом заштитом у интернистичким амбулантама у Рашком округу је задовољно 82,0%, неодређено 14,7% и незадовољно 3,3%. Резултати су бољи у односу на предходну годину.