

Zavod za javno zdravlje Kraljevo

***ISTRAŽIVANJE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA  
SEKUNDARNOM ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM  
NA RAŠKOM OKRUGU U 2012.GODINI***

Izveštaj pripremila  
Prim. dr Nada Vuković

Kraljevo,  
Maj 2013.god.

## ***Bolničke službe opštih i specijalnih bolnica (osim dečjeg odeljenja i psihijatrijskog odeljenja)***

### ***Uvod***

Lično zadovoljstvo pacijenata je jedna od priznatih mera (instrumenata) za merenje kvaliteta zdravstvene zaštite. Ugrađivanje gledišta pacijenta zajedno sa drugim elementima kvaliteta zdravstvene zaštite osigurava sistemsko i kontinuirano praćenje i važan je element sadržaja evaluacije. Implementacija predloženih mera ove vrste istraživanja naročito utiče na njihovu društvenu prihvatljivost i sadrži gledište zajednice na zdravstveni sistem.

### ***Cilj***

Ovo istraživanje se sprovodi zbog sledećih ciljeva vezanih za poboljšanje bolničke zaštite:

- zadovoljstvo bolesnika ima uticaja na zdravstveno stanje i terapijske ishode
- povećanje individualnosti i humanosti medicinskog tretmana,
- pravo bolesnika da bude informisan o svojim pravima, dužnostima, planu dijagnostike i lečenja
- povećanje kvaliteta smeštaja (hotelskih usluga)
- dobijanje komparativnih podataka koji omogućavaju međusobno upoređivanje bolnica.
- dobijena saznanja mogu doprineti izradi smernica za poboljšanje uočenih nedostataka, povećanje kvaliteta usluge i pružene nege u bolničkoj delatnosti.

### ***Metod rada***

Istraživanje je sprovedeno putem anonimnih upitnika tokom jednonedeljnog razdoblja za bolničke pacijente i jednodnevnog istraživanja za ambulantne pacijente.

Istraživanje zadovoljstva korisnika bolničke zdravstvene zaštite u opštini i specijalnim bolnicama Raškog okruga urađeno je od 03.12 do 07.12.2012.godine.

Upitnik sadrži demografsko-socijalne podatke o ispitaniku: uzrast, pol, obrazovanje i materijalni status. Pitanja za ocenu zadovoljstva su zatvorena (sa ponuđenim odgovorima) i sa mogućnošću da se na kraju upišu posebni komentari.

### ***Rezultati***

Podeljeno je 574 upitnika i popunilo ih je 529 lica. Stopa odgovora hospitalizovanih bolesnika je bila 92.2%.

Prema oblastima bolničkog lečenja distribucija pacijenata je bila sledeća: najveći procenat je bio na rehabilitaciji 33.7%, zatim na hirurgiji 28.7%, na internom 20.6% i najmanje na ginekologiji i akušerstvu 17.0%.

Bilo je 38.2% muškaraca i 61.8% žena.

Starost ispitanika je bila od 15 do 99 godina pri čemu je 68.5% starosti  $\leq$  64 godine. Prosečna starost ispitanih muškaraca je (58.45 $\pm$ 15.762 godina) i žena (50.65 $\pm$ 18.285). Obzirom da je istraživanje rađeno i na ginekološko-akušerskom odeljenju, prosečna starost žena je bila značajno manja.

Distribucija prema obrazovanju je bila: srednja stručna sprema je bila najzastupljenija sa 46.9%, potom osnovna škola 26.8%, viša i visoka sa 13.4% je na trećem mestu a najmanje je pacijenata sa nezavršenom osnovnom školom 11.7%. Još uvek je veliki udeo lica bez škole.

Svoj materijalni položaj kao loš i izuzetno loš je ocenilo je 11% anketiranih, kao osrednji oko polovine anketiranih 47.9%, a kao dobar 34.4% i izuzetno dobar 6.8%.

Prvo pitanje o zadovoljstvu meri proces prijema u bolnicu i proces otpusta iz bolnice.

Opšta ocena prilikom otpusta je veća nego prilikom prijema. Pored opšteg utiska, zadovoljstvo ovim procesom se meri dimenzijama organizacije, načinom ophođenja, komunikacije, informisanjem pacijenata od strane zdravstvenih profesionalaca i brzinom usluge.

U toku procedure prijema i otpusta pacijenata iz bolnice, anketirani su najnezadovoljniji dužinom čekanja na šalteru, potom objašnjenjem same procedure prijema u bolnicu a najzadovoljniji ljubaznošću osoblja i vremenom koje prođe od prijema u bolnicu do smeštaja u sobu. Procenat neodlučnih se kreće od 2.7% do 5.7%.

Nema značajne razlike u prosečnim ocenama na nivou Raškog okruga i na nivou Republike Srbije (tabela 1).

**Tabela 1** Zadovoljstvo pacijenata tokom prijema i otpusta iz bolnice izraženo u procentima

Obeležja	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Prosečna ocena R OKRUG	Prosečna ocena REPUBLIKA S
Opšti utisak o proceduri prijema	0.8	1.1	5.5	50.3	42.3	4.32	4.33
Ljubaznost osoblja	0.4	1.0	4.3	41.6	52.8	4.45	4.50
Vreme čekanja na šalteru	1.4	3.0	5.7	48.3	41.6	4.26	4.18
Objašnjenje procedure tokom prijema	0.8	2.8	5.1	46.0	45.4	4.32	4.36
Vreme do smeštaja u sobu	0.8	0.6	4.1	44.4	50.1	4.42	4.39
Opšti utisak prilikom otpusta	0.6	0.8	2.7	45.4	50.5	4.44	4.47

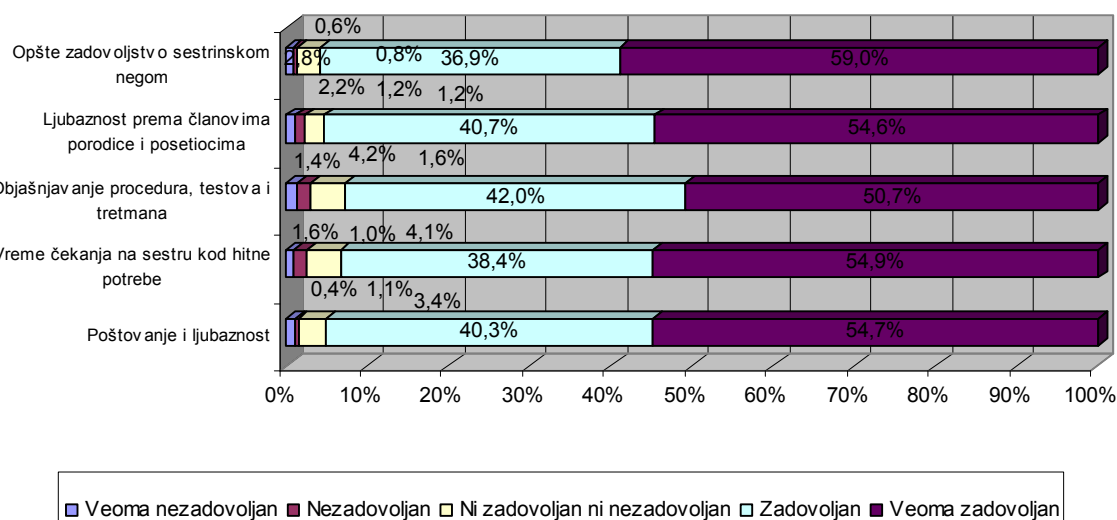
Sledećim pitanjem se meri percepcija pacijenata o pruženim potrebnim informacijama u toku boravka u bolnici. Rezultati govore da postoji visok stepen informisanosti pacijenata o njihovim pravima i dužnostima u toku boravka na odeljenju, mada još uvek petina pacijenata ne zna na koji način može da uputi prigovor ili žalbu u slučaju nezadovoljstva (tabela 2).

**Tabela 2** Informisanost pacijenata o pravima i dužnostima u toku boravka u bolnici

Pitanje	Da	Ne
Pravo na saglasnost za predloženu proceduru	90.6%	9.4%
Dužnost pacijenata na odeljenju	89.8%	10.2%
Način prigovora i žalbi u slučaju nezadovoljstva	81.2%	18.8%

Opšte zadovoljstvo pacijenata sestrinskom negom je ocenjeno odličnom prosečnom ocenom 4.53. Najslabije je ocenjena dimenzija informisanja i objašnjavanja procedura, zatim dostupnost sestre za hitne potrebe a najbolje je ocenjeno ponašanje i postojanje empatije za pacijenta i porodicu (grafikon 1).

### Zadovoljstvo korisnika uslugama sestrinske nege tokom boravka u bolnicama Raškog okruga



Datim pitanjima za ocenu zadovoljstva korisnika uslugama lekara meren je klinički kvalitet, tojest percepcija i subjektivna ocena stručnosti lekara i ishoda lečenja, zatim odnos prema pacijentu, komunikacija, davanje informacija i šire, postojanje zdravstveno-vaspitanog rada. Ovo je i centralno pitanje ankete jer subjektivna percepcija stručnosti lekara i ishoda lečenja ima važnost na zdravstveno stanje pacijenta i dalje lečenje. Opšta prosečna ocena je bila 4.48. Najslabija ocena je data objašnjavanju procedura, tretmana i rezultata 4.33, a najbolja ocena odnosu prema pacijentu :4.46. Sva obeležja imaju veću prosečnu ocenu na nivou Republike i kreću se od maksimalne ocene za opšte zadovoljstvo 4.53 do najmanje za objašnjenje testova, procedura, tretmana i rezultata 4.40. I nivo okruga i nivo države imaju mali interval u visini ocena za tražena obeležja. (tabela 3).

**Tabela 3** Zadovoljstvo korisnika uslugama lekara tokom boravka u bolnicama Raškog okruga izraženo u procentima

Obeležja	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Prosečna ocena OKRUG	Prosečna ocena REPUBLIKA
Spremnost da daju odgovore na pitanja	1.0	1.5	5.6	40.6	51.3	4.40	4.44
Objašnjenje testova, procedura, tretmana i rezultata	1.0	2.4	6.2	42.9	47.5	4.33	4.40
Poštovanje i ljubaznost	1.2	1.0	4.5	37.7	55.6	4.46	4.52
Sposobnost dijagnostikovanja zdravstvenih problema	0.6	1.0	5.3	40.4	52.7	4.44	4.49
Temeljnost u ispitivanju	0.6	1.0	5.8	40.6	52.0	4.42	4.48

Uspešnost lečenja	0.6	1.2	5.3	42.0	50.8	4.41	4.49
Uputstva pri otpustu	0.6	0.6	4.6	42.1	52.1	4.44	4.48
Opšte zadovoljstvo uslugama lekara	0.6	1.6	3.8	37.1	56.9	4.48	4.53

Navedene dijagnostičke i terapijske usluge nije koristilo 11.2% ispitanika. Opšte zadovoljstvo je ocenjeno visokom prosečnom ocenom 4.54. Najslabije je ocenjena laboratorijska dijagnostika, a najbolje fizikalni tretman (tabela 4). Laboratorija, kardiologija i radiologija su dobile veću ocenu na nivou Republike, a fizikalna medicina i opšte zadovoljstvo ovim uslugama imaju veće ocene na nivou okruga.

**Tabela 4** Zadovoljstvo korisnika uslugama dijagnostike i terapije tokom boravka u bolnicama Raškog okruga izraženo u procentima

Vrsta usluge	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Nisam koristio/la	Prosečna ocena OKRUG	Prosečna ocena REPUBLIKA
Laboratorija	0.5	1.0	5.6	44.9	47.9	20.9	4.39	4.44
Kardiologija	1.1	1.1	3.2	44.9	49.8	35.5	4.41	4.43
Radiologija	0.8	1.1	2.7	48.7	46.8	38.6	4.40	4.42
Fizikalna medicina	0.0	0.4	3.2	40.9	55.6	37.9	4.52	4.38
Opšte zadovoljstvo uslugama dijagnostike	0.0	0.2	2.9	39.4	57.4	11.2	4.54	4.46

Opšte zadovoljstvo korisnika uslugama ishrane prosečno je ocenjeno sa 4.11. Posmatrajući različite aspekte zadovoljstva ovom uslugom pacijenti su najmanje ocenili ukus i raznovrsnost hrane a najzadovoljniji su vremenom i načinom serviranja hrane. Vrednosti ocena nemaju značajnu varijabilnost, kreću se od 4.00 do 4.21. Sve dimenzije bolničke ishrane i opšte zadovoljstvo su ocenjeni većim ocenama na nivou okruga. (tabela 5).

**Tabela 5** Zadovoljstvo korisnika uslugama ishrane utokom boravka u bolnicama Raškog okruga izraženo u procentima

Obeležja	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Prosečna ocena OKRUG	Prosečna ocena REPUBLIKA
Vreme serviranja hrane	0.4	2.7	6.8	55.9	34.2	4.21	4.14
Način serviranja hrane	0.6	2.6	7.5	55.6	33.7	4.19	4.08
Ukus hrane	2.0	4.9	14.2	48.7	30.2	4.00	3.84
Temperatura hrane	1.2	2.8	9.4	54.6	32.0	4.13	3.96

Količina hrane	1.0	3.6	7.6	54.1	33.7	4.16	3.98
Raznovrsnost hrane	1.4	4.3	10.8	52.5	31.0	4.08	3.87
Odgovarajuća dijeta	1.0	3.3	7.0	55.1	33.5	4.17	4.02
Opšte zadovoljstvo uslugama ishrane	1.2	2.6	11.2	53.8	31.2	4.11	4.02

Uslovi smeštaja su dobili najniže ocene. Prosečna ocena zadovoljstva smeštajem iznosi 4.15. Posmatrano pojedinačno po praćenim aspektima smeštaja pacijenti su najzadovoljniji temperaturom i čistoćom sobe a najnezadovoljniji čistoćom toaleta i udobnošću kreveta. Osim čistoće sobe sva obeležja imaju veću ocenu na nivou okruga ali su razlike male (tabela 6).

**Tabela 6** Zadovoljstvo korisnika uslugama smeštaja tokom boravka u bolnicama Raškog okruga izraženo u procentima

	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Prosečna ocena OKRUG	Prosečna ocena REPUBLIKA
Udobnost kreveta	2.9	6.8	11.8	48.3	30.3	3.96	3.86
Čistoća sobe	1.8	3.9	7.8	48.4	38.1	4.17	4.21
Temperatura u sobi	1.2	2.6	9.5	48.0	38.7	4.21	4.20
Oprema sobe	2.0	3.2	12.6	48.3	33.9	4.09	4.00
Čistoća toaleta	5.9	4.8	11.1	45.0	33.3	3.95	3.91
Opšte zadovoljstvo smeštajem	1.6	2.0	10.3	52.4	33.8	4.15	4.13

Organizacijom poseta u bolnicama Raškog okruga nezadovoljno je samo oko 3% korisnika. Ujednačena je ocena različitih dimenzija poseta u bolnici (tabela 7).

**Tabela 7** Zadovoljstvo korisnika organizacijom poseta u bolnicama Raškog okruga izraženo u procentima

	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Prosečna ocena
Vreme poseta	1.2	1.4	6.5	50.2	40.7	4.28
Dužina poseta	1.6	1.2	5.9	51.0	40.2	4.27
Broj poseta	1.6	1.0	6.1	49.6	41.6	4.28

U celini, zadovoljni i veoma zadovoljni radom bolnice gde su završili lečenje bilo je 90.4%, a veoma nezadovoljni i nezadovoljni 2.7%. Neutralnih odgovora je bilo 6.9%.

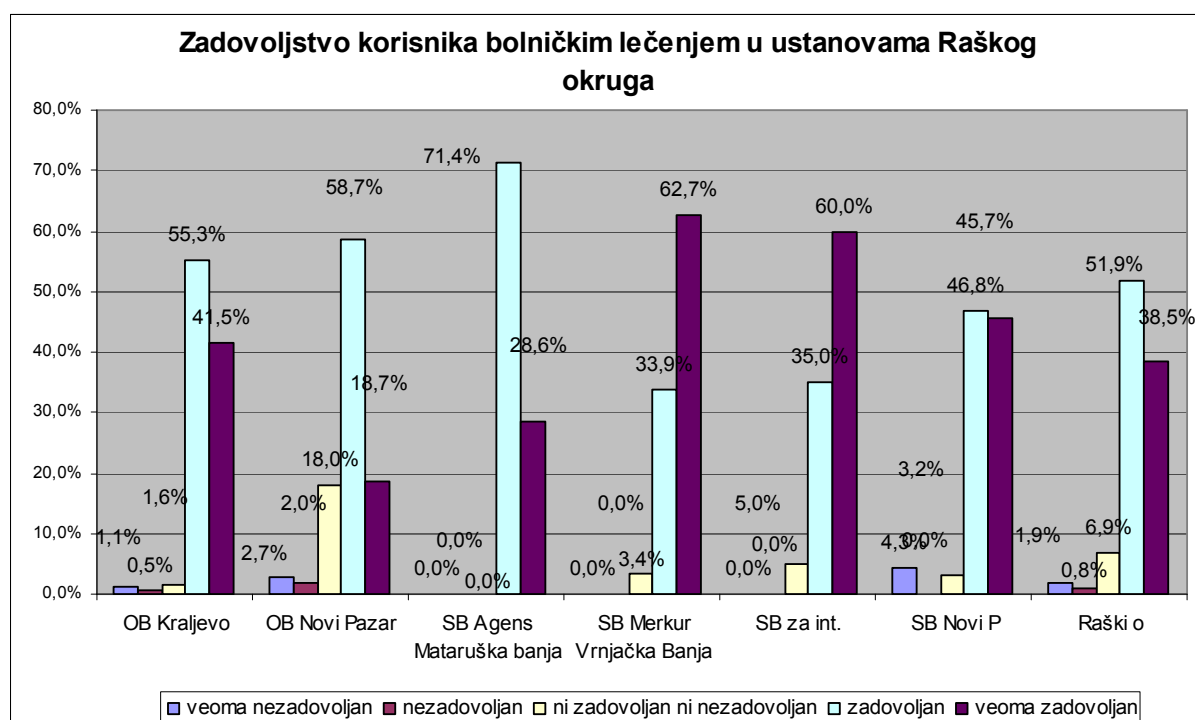
Najzadovoljniji među anketiranim su pacijenti u SB Merkur Vrnjačka Banja 4.59, a najmanju ocenu ima OB Novi Pazar 3.89 (tabela 8).

**Tabela 8** Prosečne ocene opšteg zadovoljstva korisnika bolničkim lečenjem po ustanovama

Zdravstvene ustanove	Broj ispitanika N	Prosečne ocene $\bar{X}$	Rang

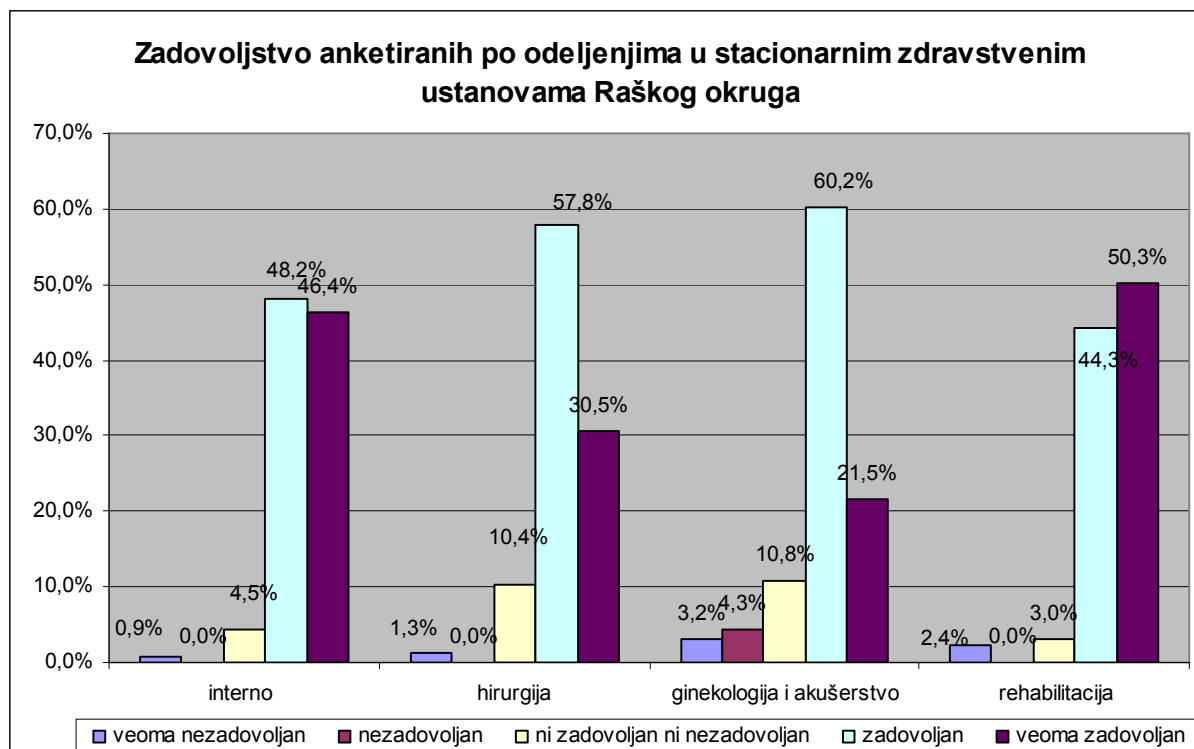
Opšta bolnica Kraljevo	188	4.36	3
Opšta bolnica Novi Pazar	150	3.89	6
SB za interne bolesti Vrnjačka Banja	20	4.55	2
SB Agens Mataruška banja	14	4.29	5
SB za lečenje progresivnih mišićnih i neuromišićnih bolesti Novi Pazar	94	4.30	4
SB Merkur Vrnjačka Banja	59	4.59	1

**Grafikon 2**



Posmatrano po oblastima zdravstvene zaštite, najveći stepen zadovoljstva bolničkim lečenjem pokazali su pacijenti lečeni na odeljenjima rehabilitacije 90.8% potom na hirurgiji 89.1%, na internim odeljenjima 84.1% a najmanji pacijentkinje lečene na odeljenjima ginekologije i akušerstva 84.1% (grafikon 3).

**Grafikon 3**



Primenom neparametrijskih statističkih testova, ustanovljeno je da ne postoji statistički značajna razlika u zadovoljstvu bolničkim lečenjem prema polu, obrazovanju, kao ni prema materijalnom položaju.

**Tabela 9** Poređenje srednjih ocena zadovoljstva datih karakteristika bolničkog lečenja na Raškom okrugu i prema odeljenjima

OCENJENE KARAKTERISTIKE	SREDNJA OCENA ZADOVOLJSTVA					
	Raški okrug	Republika Srbija	Opštš hirurgija	Interna	Ginekologija i akušerstvo	Rehabilitacija
5a. Opšti utisak o procedurama prijema u bolnicu	4.32	4.33	4.18	4.37	4.13	4.53
5đ. Opšti utisak prilikom otpusta iz bolnice	4.44	4.47	4.39	4.41	4.28	4.60
7d. Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom	4.53	4.59	4.41	4.52	4.26	4.78
8ž. Opšte zadovoljstvo uslugama lekara	4.48	4.53	4.40	4.54	4.06	4.75
10ž. Opšte zadovoljstvo uslugama ishrane	4.11	4.02	4.15	4.11	3.82	4.24
11đ. Opšte zadovoljstvo uslovima smeštaja	4.15	4.13	4.05	4.09	3.84	4.46
13. Zadovoljstvo ukupnim bolničkim lečenjem	4.24	4.29	4.16	4.39	3.92	4.40



Iz tabele je vidljivo da postoji mali interval između najviših i najnižih srednjih ocena prema istraživanim odeljenjima i ukupno na Raškom okrugu. Zajedničko za sva odeljenja je da se najveće ocene grupišu oko sestrinske nege a najniže oko uslova smeštaja bolesnika. Zadovoljstvo uslugama ishrane i smeštaja imaju veće ocene na okrugu a ostale ocene (pojedinačne dimenzije i ukupno zadovoljstvo) su veće na nivou Republike. Razlike u visini ocena nisu značajne. Najveće opšte zadovoljstvo je na rehabilitaciji, a najmanje na ginekologiji i akušerstvu.

**Tabela 10** Poređenje srednjih ocena zadovoljstva datih karakteristika bolničkog lečenja na Raškom okrugu i Republici Srbiji

OCENJENE KARAKTERISTIKE	SREDNJA OCENA ZADOVOLJSTVA NA RAŠKOM OKRUGU I REPUBLICI SRBIJI				
	GODINE				
	2009. RO	2010. RO	2011. RO	2012. RS	2012 RO
5a. Opšti utisak o procedurama prijema u bolnicu	4.32	4.32	4.30	4.33	4.32
5đ. Opšti utisak prilikom otpusta iz bolnice	4.46	4.46	4.41	4.47	4.44
7d. Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom	4.57	4.56	4.55	4.59	4.53
8ž. Opšte zadovoljstvo uslugama lekara	4.51	4.51	4.48	4.53	4.48
10ž. Opšte zadovoljstvo uslugama ishrane	4.20	4.16	4.05	4.02	4.11
11đ. Opšte zadovoljstvo uslovima smeštaja	4.10	4.24	4.12	4.13	4.15
13. Zadovoljstvo ukupnim bolničkim lečenjem	4.23	4.32	4.23	4.29	4.24

Tabela prikazuje da nema značajnih promena u visini ocena opšteg zadovoljstva različitih aspekata zdravstvene zaštite u periodu od 2009- 2012.godine. Nema značajne razlike u visini ocena u Republici Srbiji i Raškom okrugu.

### **Specijalističko konsultativne službe interne medicine u opštim i specijalnim bolnicama Raškog okruga**

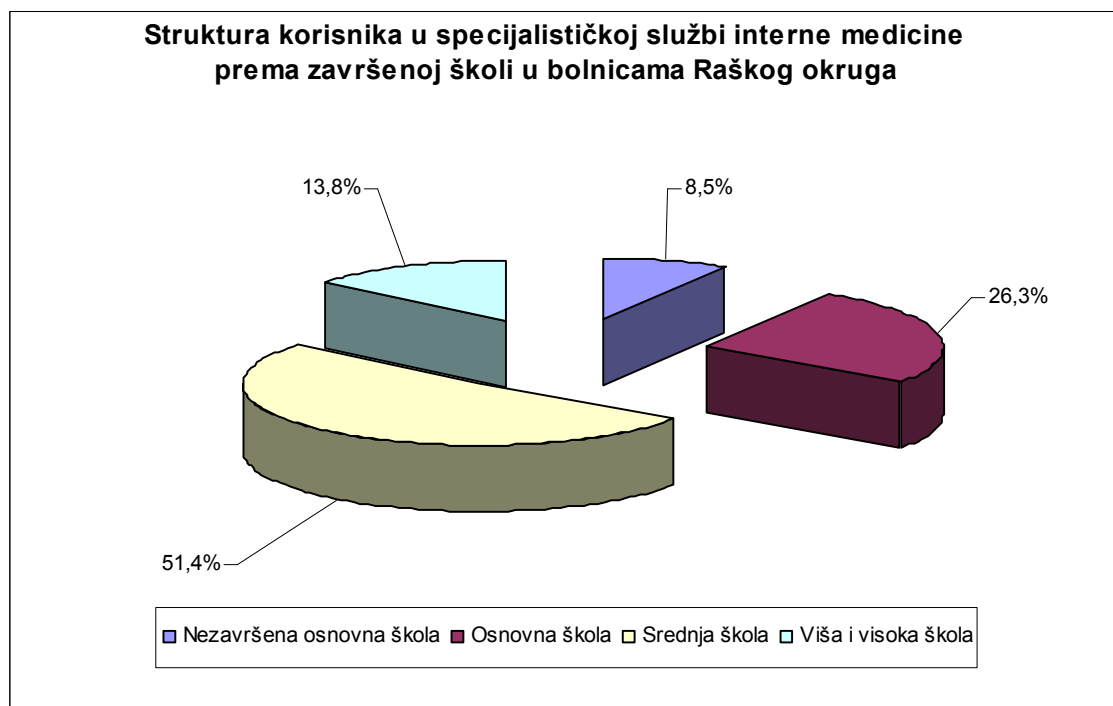
U 2012. godini je vršeno anketiranje korisnika ambulantne interne medicine u stacionarnim ustanovama (opštim i specijalnim bolnicama koje organizaciono imaju ovu jedinicu u svom sastavu). Od podeljenih 257 upitnika bilo je 253 odgovora pa je stopa odgovora iznosila 98.4%. Anketiranje je vršeno 07.12.2012. godine. I ovo istraživanje je rađeno prema 4 demografsko- socijalna obeležja: starost, pol, obrazovanje i materijalni status.

Bilo je 43.1% muškaraca i 56.9% žena.

Starost pregledanih pacijenata se kreće od 17 do 84 godina sa prosečnom starošću muškaraca  $56.34 \pm 15.185$  i žena  $53.22 \pm 14.317$ , s tim što je 75.3% sa 64 i manje godina.

Distribucija prema obrazovanju je bila: najviše ispitanika je bilo sa završenom srednjom školom 51.4 %, 26.3% sa osnovnom, 13.8% je sa višom i visokom školom i 8.5% je bez škole (grafikon 4).

**Grafikon 4**



Svoj materijalni položaj kao veoma loš i loš ocenilo je 18.7% anketiranih što je isto kao u prethodnoj godini, kao osrednji 50.6% a kao veoma dobar i dobar 30.7% ispitanika.

Prvi set pitanja o zadovoljstvu ambulantnog korisnika sadrži merenje različitih dimezija prostora, telefonske dostupnosti, organizacije zakazivanja pregleda i brzine ostvarene usluge, kvalitet komunikacije i informacije od strane zdravstvenih profesionalaca.

Iako pitanja mere različite dimenzije usluge, ocene imaju mali interval od najlošijeg do najboljeg: od 3.94 do 4.49. Pri tome najmanje ocene su date organizaciji pregleda vezanih za čekanje zakazanog pregleda, srednje su date komunikaciji, a najveće ljubaznosti i profesionalnosti osobe koja vrši zakazivanje pregleda i čistoći čekaonice. (tabela 11).

Telefonska dostupnost zakazivanja pregleda je ocenjena sa 4.17 prosečnom ocenom.

**Tabela 11** Zadovoljstvo anketiranih organizacijom rada specijalističko-konsultativne službe izraženo u procentima i prosečne ocene na Raškom okrugu i Republici Srbiji u 2012. godini

Obeležje kvaliteta	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Prosečna ocena OKRUG	Prosečna ocena REPUBLIKA
Mogućnost telefonskog zakazivanja	3.2	3.6	6.9	44.9	41.3	4.17	3.92
Vreme čekanja od trenutka zakazivanja do termina pregleda	3.4	5.1	10.3	41.9	39.3	4.09	3.91
Ljubaznost i profesionalnost osobe koja vrši zakazivanje	0.0	0.8	6.3	36.1	56.7	4.49	4.27
Dobijanje instrukcije o datumu, vremenu i mestu pregleda	0.9	1.7	6.0	44.0	47.4	4.35	4.23
Vreme čekanja u čekaonici	3.9	4.7	17.7	41.4	32.3	3.94	3.92
Objašnjenje eventualnog kašnjenja vašeg termina	2.6	2.6	12.2	41.5	41.0	4.16	4.03
Čistoća i podobnost čekaonice	1.3	0.4	5.5	44.1	48.7	4.39	4.10

Poređenjem ocena iz 2011. i 2012. godine na Raškom okrugu svaka dimenzija je imala veću prosečnu ocenu u 2012. godini. U odnosu na Nivo Republike Raški okrug je u 2012. godini imao bolje ocene za sve dimenzije specijalističke ambulantne konsultacije. Raški okrug je imao veće ocene u odnosu na predhodnu godinu, a Republika Srbija je smanjila ocene za sve dimenzije merenja. Razlika u ocenama nije značajna (tabela 12).

**Tabela 12** Poređenje srednje ocene zadovoljstva Raškog okruga i Republike Srbije radom specijalističko-konsultativne službe

Obeležja kvaliteta	Srednje ocene			
	Raški okrug 2011	Raški okrug 2012	Republika Srbija 2011	Republika Srbija 2012
Mogućnost telefonskog zakazivanja	3.89	4.17	3.94	3.92
Vreme čekanja od trenutka zakazivanja do termina pregleda	3.84	4.09	3.92	3.91
Ljubaznost i profesionalnost osobe koja vrši zakazivanje	4.21	4.49	4.28	4.27
Dobijanje instrukcije o datumu, vremenu i mestu pregleda	4.21	4.35	4.24	4.23
Vreme čekanja u čekaonici	3.80	3.94	3.93	3.92
Objašnjenje eventualnog kašnjenja vašeg termina	3.90	4.16	4.05	4.03
Čistoća i podobnost čekaonice	4.14	4.39	4.11	4.10

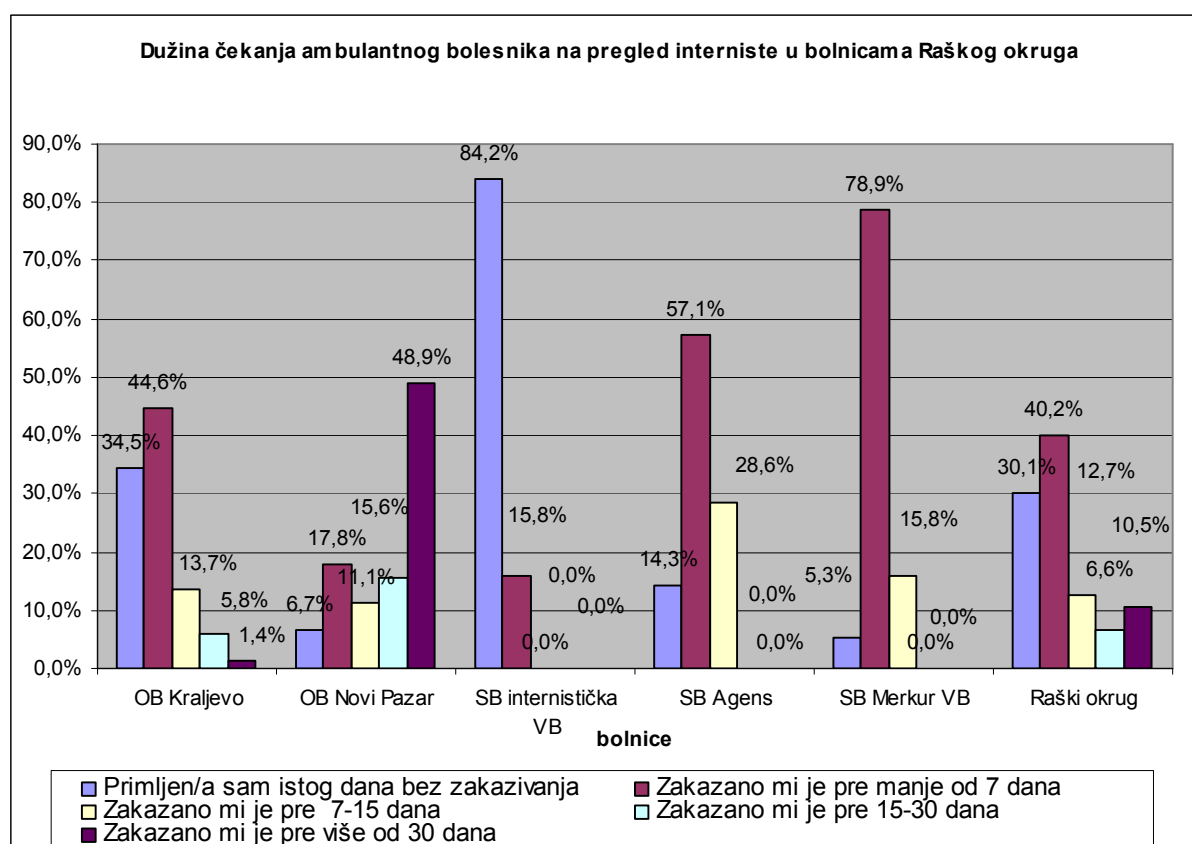
Oko 2/3 pacijenata (66.3%) su posetili internistu od 1 do 3 puta u toku tekuće godine. Dvanaest pacijenata (5.2%) je posetilo internistu 20 i 30 puta u toku godine. Druge službe nije posetilo 13.1%. Učestalost od 1 do 5 poseta je imalo najviše ispitanika 71.3%. Ostali, (15.5%) su imali 6 i više poseta kod drugog specijalista u toku godine.

Ukupno, postoji umerena učestalost korišćenja specijalističko-konsultativne internističke službe ambulantnih bolesnika.

Privatna lekarska praksa nije imala značajnu učestalost korišćenja. Od anketiranih koji su se izjasnili za posetu privatnom lekaru, dve trećine nije posetilo lekara specijalistu u privatnom sektoru (66.4%), 15% je ostvarilo 1 posetu i 18.6% više poseta. Više od 5 poseta privatnom specijalisti je redak događaj.

Najvećem broju ispitanika je zakazan pregled za manje od 7 dana (40.2%). Primljeno je bez zakazivanja 30.1%, 19.3% zakazano od 7 do 30 dana i preko 30 dana 10.5%. Dostupnost interniste bez zakazivanja je unapređeno sa 30.1% u odnosu na predhodnu godinu kada je bilo 26.4%. Takođe je smanjeno dugo čekanje sa prošlogodišnjeg 21.2% na 10.5% (Grafikon 5).

**Grafikon 5**



Kod opštih bolnica Kraljevo i Novi Pazar postoji značajna razlika u dostupnosti interniste pacijentu. U Kraljevu je bez zakazivanja primljeno 34.5%, a čekanje više od 30 dana je imalo 1.4% pacijenata. U Novom Pazaru je bez zakazivanja primljeno 6.7% a dugo čekanje 48.9% pacijenata. U specijalnim bolnicama najduže čekanje je do 15 dana.

Pitanje broj 9 ispituje eventualna pozitivna i negativna iskustva prilikom posete. Pozitivna iskustva se grupišu u visokom procentu u intervalu od 76.7% do 86.2%. Relativno je veliki procenat neutralnih odgovora od 11.5 do 17.7%. Loša iskustva je imao mali procenat ambulantnih bolesnika: od 2.2 do 9.0%.

Kada se posmatraju aspekti kvaliteta pružene usluge od strane lekara specijaliste, primećuje se visok stepen zadovoljstva ispitanika. Pacijenti su najzadovoljniji objašnjenjem značaja testova na koje se upućuju, pažljivim slušanjem i posvećivanjem dovoljno vremena tokom pregleda.

Najmanje zadovoljstva je iskazano postojanjem kutije/knjige za žalbe i primedbe, unapređenjem sposobnosti da se izbore sa svojim zdravstvenim problemom posle posete lekaru i vremena posvećenog za razgovor sa pacijentom. (tabela 13).

**Tabela 13** Zadovoljstvo kvalitetom pruženih usluga od strane lekara specijaliste interne medicine u bolnicama izraženo u procentima

Izjava	Da, slažem se	Delimično se slažem	Ne slažem se
Lekar mi je posvetio dovoljno vremena tokom pregleda	85.5	11.5	3.0
Lekar me je pažljivo slušao	85.7	12.1	2.2
Lekar je odvojio dovoljno vremena da razgovara sa mnom	83.7	13.6	2.7
Lekar mi je dao jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje mi propisuje	84.6	12.8	2.6
Lekar mi je objasnio značaj testova na koje me upućuje	86.2	11.5	2.3
Osooblje je bilo ljubazno i puno poštovanja	84.4	11.6	4.0
Jasno sam razumeo/la plan svog lečenja	84.6	12.6	2.8
Posle pregleda osećam se sposobnije da se izborim sa svojim zdravstvenim problemom	79.5	17.7	2.7
Postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe	76.7	14.3	9.0

Istraživanje govori da postoji i finansijska dostupnost ove službe. Više od 2/3 anketiranih je imalo besplatan pregled specijaliste, 30.5% je platilo participaciju i samo 1.2% pacijenata je platio punu cenu pregleda. Ipak je povećan broj lica koji su platili punu cenu pregleda u odnosu na predhodnu godinu kada ih je bilo 0.5%.

Ukupno zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u ovoj specijalističkoj službi ocenjeno je visokim ocenama: zadovoljno i veoma zadovoljno je bilo 87.4% anketiranih pacijenata što je isto kao u prethodnoj godini. Veoma je nezadovoljno 4.9%, nezadovoljno 0.8% i neodlučno 6.9%.

Ukupno zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom prema ustanovama dato je u tabeli 14 i na grafikonu 6.

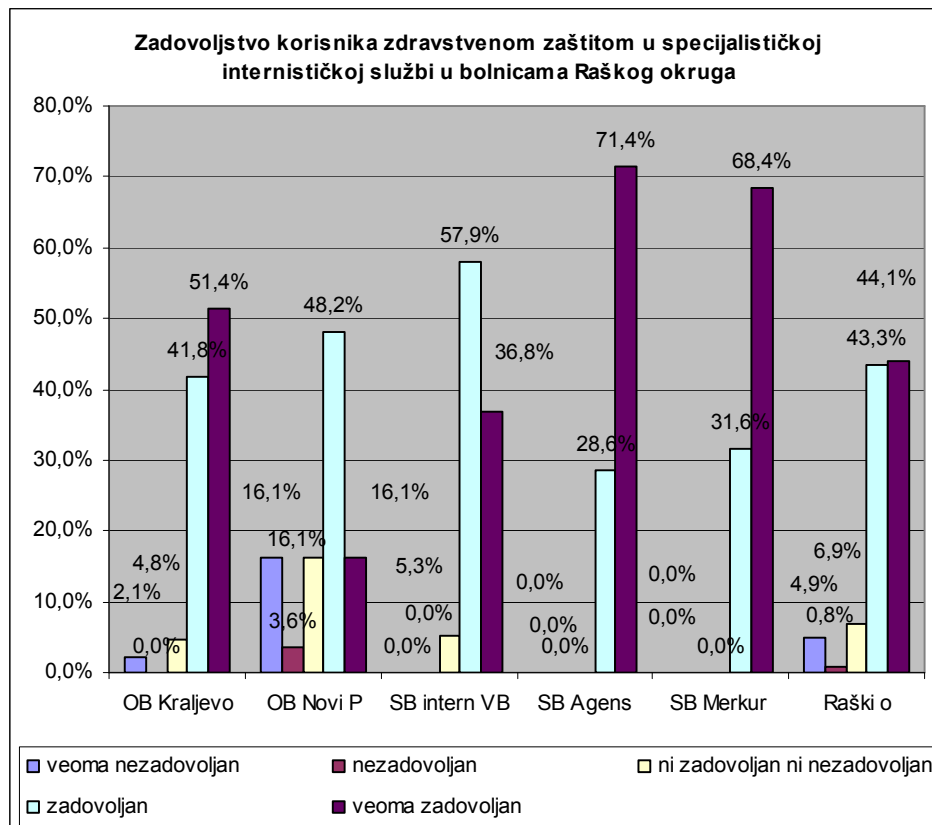
**Tabela 14.** Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u specijalističkoj službi po ustanovama iskazane prosečnom ocenom

Zdravstvena ustanova	Zadovoljstvo radom lekara specijaliste		
	N	$\bar{X}$	SD
SB za interne bolesti	19	4.32	0.582
OB Novi Pazar	59	3.45	1.278
OB Kraljevo	149	4.40	0.766
SB Merkur Vrnjačka Banja	19	4.68	0.478
SB Agens Mataruška Banja	7	4.71	0.488
Raški Okrug	253	4.21	0.969

Ocena za Raški okrug je bila 4.21 i veća je u odnosu na 2011. godinu kada je iznosila 4.19. Najveće ocene su dobile specijalne bolnice "Agens" Mataruška Banja i "Mercur" Vrnjačka Banja, a najmanju opšta bolnica Novi Pazar. Specijalne bolnice su imale mali broj ispitanika pa su podaci samo informativni, ali ne i reprezentativni. U odnosu na predhodnu godinu prosečna

ocena je povećana Opštoj bolnici Kraljevo i Specijalnoj bolnici Merkur Vrnjačka Banja, a smanjene u Opštoj bolnici Novi Pazar i Specijalnoj bolnici za interne bolesti Vrnjačka Banja.

Grafikon 6



Značajnost razlike ocene zadovoljstva korisnika je testirana  $\chi^2$  testom. Nema značajne razlike u zadovoljstvu korisnika u odnosu na pol ( $p=0.409$ ), obrazovanje ( $p=0.357$ ) niti materijalni status ( $p=0.469$ ).

## ZAKLJUČCI

### Zaključci za istraživanje bolničkih pacijenata

1. Rezultati dobijeni ovim istraživanjem su informativni i respektabilni za donošenje sprovodljivih odluka.
2. Generalno, ispitanici su izrazili visok stepen zadovoljstva pruženim bolničkim i specijalističko-konsultativnim uslugama u opštim i specijalnim bolnicama Raškog okruga. Zbog toga je akcenat analize bio na uslugama sa manjim zadovoljstvom kako bi se sagledala priroda nezadovoljstva, loših iskustava, njihovi uzroci i mogućnosti intervencije.
3. Veoma je mali interval između najmanje i najviše ocene i kreće se

**3.1.** za bolnice ukupna ocena 3.95 i 3.96 (za čistoću toaleta i udobnost kreveta) do 4.53 za opšti utisak sestriškom negom.

### **3.2.za odeljenja**

3.2.1. interno od 3.88 i 3.89 (za čistoću toaleta i udobnost kreveta) do 4.54 za temeljitost u ispitivanju

3.2.2. hirurgija od 3.81 i 3.91 (za čistoću toaleta i udobnost kreveta) do 4.41 za opšte zadovoljstvo sestrijskom negom.

3.2.3.ginekologija od 3.39 i 3.43 (za udobnost kreveta i čistoću toaleta) do 4.28 za opšti utisak prilikom otpusta.

3.2.4. rehabilitacija od 4.24 (opšte zadovoljstvo uslugama ishrane) do 4.75 i 4.78 za opšte zadovoljstvo sestrijskom negom i opšte zadovoljstvo uslugama lekara.

**3.3.** po odeljenjima za opšte bolnice od 3.57 na ginekološkom odeljenu u Bolnici Novi Pazar do 4.40 na odeljenju hirurgije u Bolnici Kraljevo.

**3.4.** po specijalnim bolnicama od 4.29 u "Agensu" Mataruška Banja do 4.59 u "Merkuru" Vrnjačka Banja

**3.5.** za specijalističke internističke ambulante pri bolnicama od 3.94 za vreme čekanja u čekaonici do 4.49 za ljubaznost i profesionalnost osobe koja vrši zakazivanje.

3. Nema značajne razlike u zadovoljstvu pacijenata vezano za demografsko-socijalna obeležja. Nema značajne razlike u visini ocena za opšte zadovoljstvo istraživanih dimenzija bolničkog lečenja u periodu (2009-2012. godine).

Usluge sa manjim zadovoljstvom se grupišu oko kvaliteta organizacije (uslovi smeštaja, brzina usluge, dostupnost vremena provedenog sa lekarom u objašnjavanju procesa dijagnostike i lečenja više nego oko kliničkog kvaliteta. Ovakvi rezultati pokazuju da bolnice moraju prioritetno poboljšati higijenske uslove i organizaciju rada.

### ***Zaključci za istraživanje ambulantnih pacijenata***

1. Na nivou okruga sve merene dimenzije ambulantnog internističkog tretmana su unapređene u odnosu na predhodnu 2011.godinu i veće su u odnosu na Republiku.

2. Posmatrano po ustanovama postoji pogoršanje opšte ocene u Opštoj bolnici Novi Pazar i Specijalnoj bolnici za interne bolesti Vrnjačka Banja.

3. U Opštoj bolnici Novi Pazar 48.9% ispitanika je čekalo internistički pregled duže od mesec dana što signalizira da se ovaj problem grupiše u prioritete za potrebnu intervenciju.

4. Nema značajne razlike u zadovoljstvu pacijenata vezano za demografsko-socijalna obeležja.