

Завод за јавно здравље Краљево

***ИСТРАЖИВАЊЕ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА СЕКУНДАРНОМ  
ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ НА РАШКОМ ОКРУГУ У НАДЛЕЖНОСТИ  
ЗАВОДА ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ КРАЉЕВО У 2019. 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) дела Рашког округа у надлежности Завода за јавно здравље Краљево за 2019.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, промена и планирања интервенција у здравственом систему. 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)

### **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 једнодневном истраживања за амбулантне пацијенте. Истраживање задовољства корисника болничке здравствене заштите у општој и специјалним болницама дела Рашког округа у надлежности Завода за јавно здравље Краљево урађено је од 25.11–29.11.2019. године.

Стопа одговора за стационарне болеснике је била 97,4% и значајно је повећана у односу на предходну годину када је била 72,1%. Најмања стопа одговора је била у области рехабилитације 94,0%, затим на одељењу интерне медицине 98,7% а на хирургији и одељењу гинекологије и акушерства стопа одговора је била 100,0%.

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 44,2% мушкараца и 55,8% жена. Старост испитаника је била од 16 до 92 године при чему је 66,2% старости ≤ 64 године. Просечна старост испитаника је била 55,43±17,234. Дистрибуција према образовању је била следећа: најзаступљенија је средња стручна спрема 60,7%, затим виша и висока са 20,4%, основна школа 15,3%, а најмање је пацијената са незавршеном основном школом 3,6%. Свој материјални положај као веома лош и лош оценило је 3,9% анкетираних, као осредњи 40,7%, а као добар 47,0% и веома добар 8,4%.

## Резултати

Прво питање о задовољству мери процес пријема у болницу и процес отпуста из болнице. Општа оцена приликом отпуста је већа (4,62) него приликом пријема (4,50). Поред општег 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 (4,50) и процедуром пријема (4,50) као што је било и предходних година, а најзадовољнији су љубазношћу особља (4,66) и општим утиском при отпусту (4,62). Процент неодлучних се креће од 1,0%-5,5% (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) 2018 | Просечна оцена Рашки округ ЗЈЗ КВ) 2019 |
|-----------------------------------|-------------------|-------------|-----------------------------|-----------|-----------------|------------------------------------------|-----------------------------------------|
| Општи утисак о процедури пријема  | 0,0               | 0,3         | 3,3                         | 42,2      | 54,2            | 4,51                                     | 4,50                                    |
| Љубазност особља                  | 0,0               | 0,3         | 2,1                         | 28,5      | 69,1            | 4,61                                     | 4,66                                    |
| Време чекања на шалтеру           | 0,0               | 0,9         | 5,5                         | 36,2      | 57,4            | 4,49                                     | 4,50                                    |
| Објашњење процедуре током пријема | 0,0               | 0,6         | 3,3                         | 32,9      | 63,1            | 4,58                                     | 4,59                                    |
| Време до смештаја у собу          | 0,0               | 0,6         | 2,1                         | 34,9      | 62,3            | 4,58                                     | 4,59                                    |
| Општи утисак приликом отпуста     | 0,0               | 0,3         | 1,0                         | 34,9      | 63,8            | 4,63                                     | 4,62                                    |

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 16,1 % пацијената не зна на који начин може да упуту приговор или жалбу у случају незадовољства. Овај проценат је већи у односу на предходну годину када је било 13,4%. Са правом на сагласност за предложену процедуру још увек није упознато 5,1% испитаника иако је мање у односу на предходну годину када је било 5,3% (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     | 94,9% | 5,1%  |
| Дужност пацијената на одељењу                   | 93,5% | 6,5%  |
| Начин приговора и жалби у случају незадовољства | 83,9% | 16,1% |

Опште задовољство пацијената сестринском негом је оцењено одличном просечном оценом 4,73, нешто већом од предходне године када је било 4,66. Најслабије је оцењена димензија објашњавања процедура, тестова и третмана (4,61), а највише љубазност према члановима породице и посетиоцима (4,68). Мала је разлика између минималне и максималне оцене појединих аспеката и износи 0,07 (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 4,66, нешто виша од предходне године када је била 4,64. Најслабија оцена је дата за објашњење тестова, процедура и третмана 4,55, затим за спремност да дају одговоре на питања 4,57, а највиша оцена за опште задовољство услугама лекара 4,66 и поштовање и љубазност (4,65).

Мала је разлика у висинама оцена појединих аспеката у перцепцији квалитета рада лекара и износи 0,1 (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 (3Ј3 КВ) 2018 | Просечна оцена ОКРУГ(3Ј3 КВ) 2019 |
|----------------------------------------------------|-------------------|-------------|-----------------------------|-----------|-----------------|------------------------------------|-----------------------------------|
| Спремност да дају одговоре на питања               | 0,3               | 0,6         | 2,5                         | 35,4      | 61,2            | 4,56                               | 4,57                              |
| Објашњење тестова, процедура, третмана и резултата | 0,6               | 0,6         | 3,7                         | 33,0      | 62,0            | 4,54                               | 4,55                              |
| Поштовање и љубазност                              | 0,0               | 0,3         | 2,2                         | 29,4      | 68,1            | 4,61                               | 4,65                              |
| Способност дијагностиковања здравствених проблема  | 0,3               | 0,3         | 3,8                         | 31,8      | 63,8            | 4,60                               | 4,58                              |
| Темељитост у испитивању                            | 0,3               | 0,6         | 2,5                         | 33,3      | 63,3            | 4,57                               | 4,59                              |
| Успешност лечења                                   | 0,0               | 0,6         | 2,2                         | 35,0      | 62,1            | 4,59                               | 4,59                              |
| Упутства при отпусту                               | 0,0               | 0,6         | 2,3                         | 32,8      | 64,3            | 4,58                               | 4,61                              |
| Опште задовољство услугама лекара                  | 0,0               | 0,3         | 1,9                         | 29,0      | 68,8            | 4,64                               | 4,66                              |

Различит је проценат коришћења наведених дијагностичких и терапијских услуга. Највише пацијената је користило лабораторијске услуге 87,1%, затим кардиолошке услуге 73,5%, а најмање услуге физикалне терапије 61,3% и радиологију (визуелну дијагностику) 62,6%.

Ниједну од датих дијагностичко-терапијских услуга није користило 13,1% болничких пацијената. Опште задовољство је оцењено просечном оценом 4,56 која је мања у односу на предходну годину када је била 4,65. Максимална оцена је дата физикалној терапији 4,64. Најмања оцена је дата радиологији 4,55. У односу на предходну годину радиологија има исту оцену, физикална терапија већу, а лабораторија, кардиологија и општа оцена имају нижу вредност (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) 2018 | Просечна оцена Рашки округ (3Ј3 КВ) 2019 |
|--------------------|-------------------|-------------|-----------------------------|-----------|-----------------|-------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|
|                    | 1                 | 2           | 3                           | 4         | 5               | 6                 | 7                                        | 8                                        |
| Лабораторија       | 0,0               | 0,3         | 1,6                         | 29,7      | 55,5            | 12,9              | 4,65                                     | 4,61                                     |
| Кардиологија       | 0,0               | 0,7         | 1,6                         | 24,2      | 47,1            | 26,5              | 4,63                                     | 4,60                                     |
| Радиологија        | 0,3               | 0,3         | 2,4                         | 20,7      | 38,8            | 37,4              | 4,55                                     | 4,55                                     |
| Физикална медицина | 0,0               | 0,7         | 1,6                         | 17,0      | 42,0            | 38,7              | 4,62                                     | 4,64                                     |
| Опште              | 0,3               | 0,7         | 2,3                         | 30,1      | 53,6            | 13,1              | 4,65                                     | 4,56                                     |

|                                         |  |  |  |  |  |  |  |  |
|-----------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|
| задовољство<br>услугама<br>дијагностике |  |  |  |  |  |  |  |  |
|-----------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|

Опште задовољство корисника услугама исхране просечно је оцењено оценом 4,35, нешто више од предходне године када је било 4,31. Посматрајући различите аспекте задовољства овом услугом пацијенти су најмање задовољни укусом хране (4,22) и разноврсношћу хране (4,28). Најзадовољнији су количином хране 4,40 и начином сервирања хране 4,39. Осим оцене задовољства температуром хране која је иста као у предходној години, сви остали аспекти имају већу оцену у 2019. години.

Вредности оцена различитих аспеката немају значајну варијабилност, крећу се од 4,22 до 4,40 и разлика је 0,18 (табела 5).

**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 2018 | Просечна оцена Рашки округ 2019 |
|------------------------------------|-------------------|-------------|-----------------------------|-----------|-----------------|---------------------------------|---------------------------------|
| Време сервирање хране              | 0,3               | 1,5         | 7,1                         | 41,5      | 49,5            | 4,30                            | 4,38                            |
| Начин сервирања хране              | 0,6               | 1,2         | 7,7                         | 39,2      | 51,2            | 4,32                            | 4,39                            |
| Укус хране                         | 1,5               | 3,4         | 11,1                        | 39,5      | 44,4            | 4,20                            | 4,22                            |
| Температура хране                  | 0,9               | 2,2         | 7,1                         | 44,3      | 45,5            | 4,31                            | 4,31                            |
| Количина хране                     | 0,9               | 1,6         | 6,2                         | 39,3      | 52,0            | 4,38                            | 4,40                            |
| Разноврсност хране                 | 1,2               | 2,8         | 9,6                         | 39,8      | 46,6            | 4,27                            | 4,28                            |
| Одговарајућа дијета                | 0,9               | 1,3         | 8,5                         | 41,8      | 47,5            | 4,33                            | 4,34                            |
| Опште задовољство услугама исхране | 1,2               | 0,9         | 9,5                         | 38,7      | 49,7            | 4,31                            | 4,35                            |

Услови смештаја су добили нешто бољу оцену од исхране 4,39. Посматрано појединачно по праћеним аспектима смештаја пацијенти су најзадовољнији чистоћом у соби (4,39) и температуром у соби 4,38, а најнезадовољнији чистоћом тоалета 4,26 и удобношћу кревета (4,27).

Општа оцена је виша у односу на предходну годину и износи 4,39 а у 2018. је била 4,38.

Оцена за чистоћу тоалета и температуру у соби је опала, а све остале оцене су у порасту (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 2018 | Просечна оцена Рашки округ 2019 |
|--------------------|-------------------|-------------|-----------------------------|-----------|-----------------|---------------------------------|---------------------------------|
| Удобност кревета   | 0,9               | 3,0         | 8,2                         | 43,5      | 44,4            | 4,22                            | 4,27                            |
| Чистоћа собе       | 0,3               | 3,1         | 4,9                         | 40,7      | 51,1            | 4,38                            | 4,39                            |
| Температура у соби | 0,3               | 2,4         | 6,4                         | 40,5      | 50,3            | 4,39                            | 4,38                            |
| Опрема собе        | 0,0               | 3,4         | 8,3                         | 39,6      | 48,8            | 4,31                            | 4,34                            |
| Чистоћа тоалета    | 2,1               | 4,3         | 8,3                         | 36,1      | 49,2            | 4,35                            | 4,26                            |
| Опште задовољство  | 0,0               | 1,8         | 7,3                         | 40,6      | 50,3            | 4,38                            | 4,39                            |

|           |  |  |  |  |  |  |  |
|-----------|--|--|--|--|--|--|--|
| смештајем |  |  |  |  |  |  |  |
|-----------|--|--|--|--|--|--|--|

Временом посета је веома незадовољно и незадовољно 1,3%, дужином посете 0,6% и бројем посета 1,4% пацијената.

Просечне оцене су више у односу на 2018 годину (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 2018 | Просечна оцена Рашки округ 2019 |
|---------------|-------------------|-------------|-----------------------------|-----------|-----------------|---------------------------------|---------------------------------|
| Време посета  | 0,3               | 1,0         | 2,7                         | 37,3      | 58,7            | 4,44                            | 4,53                            |
| Дужина посета | 0,3               | 0,3         | 3,7                         | 36,6      | 59,1            | 4,43                            | 4,54                            |
| Број посета   | 0,7               | 0,7         | 3,3                         | 35,3      | 60,0            | 4,42                            | 4,53                            |

У целини, задовољни и веома задовољни радом болнице где су завршили лечење било је 93,9%, ниже у односу на предходну годину када је било 96,1%. Веома незадовољни и незадовољни су били 1,2%, а у 2018. годину је било 0,4%. Неутралних одговора је било 4,9%. Просечна оцена задовољства укупним болничким лечењем је била 4,45 и нижа је у односу на предходну годину када је била 4,49.

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

Просечна оцена задовољства свих истраживаних установа је била 4,45 и нижа је у односу на предходну годину када је била 4,49. Изнад опште оцене и најбољу оцену има СБ за интерне болести Врњачка Бања (4,62), затим СБ за рехабилитацију Агенс Матарушка Бања (4,47). Исту оцену 4,45 као што је општа оцена има ОБ Краљево и мање од опште оцене СБ Меркур Врњачка Бања (4,43) (табела 8).

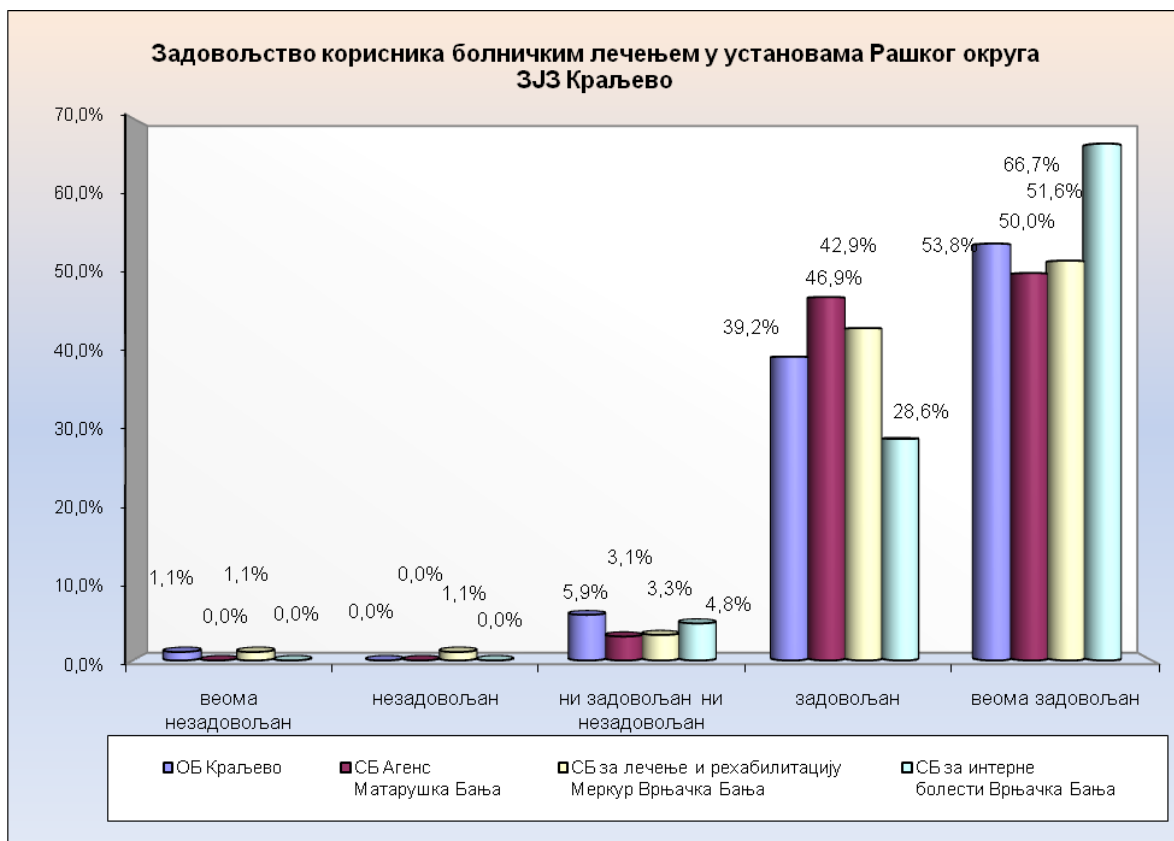
У односу на предходну годину постоји раст просечне оцене код СБ за интерне болести Врњачка Бања са 4,50 на 4,62, а код осталих установа постоји пад просечних оцена.

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

| Здравствене установе              | Број испитаника Н | Просечне оцене $\bar{X}$ | СТДЕВ | Ранг |
|-----------------------------------|-------------------|--------------------------|-------|------|
| Општа болница Краљево             | 186               | 4,45                     | 0,705 | 3    |
| СБза интерне болести Врњачка Бања | 21                | 4,62                     | 0,590 | 1    |
| СБ Агенс Матарушка бања           | 32                | 4,47                     | 0,567 | 2    |
| СБ Меркур Врњачка Бања            | 91                | 4,43                     | 0,717 | 4    |
| Укупно                            | 330               | 4,45                     | 0,688 |      |

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 4,45. Изнад опште оцене и најбољу оцену је добила област хирургије 4,56, затим област интерна медицина 4,46. Ниже оцене од опште оцене имала је област рехабилитације (4,44) и гинекологије и акушерства 4,18. Фреквенције задовољства по датим модалитетима и по одељењима дате су у графикану 3. Највећа учесталост задовољних и веома задовољних је било у области хирургије 97,0%, затим рехабилитације 95,1%, на интерној медицини 90,2% и на гинекологији и акушерству 88,2%.

Графикон бр.3





Истраживањем значајности разлике оцена задовољства према полу, образовању, материјалном положају домаћинства и истраживаним областима ( $\chi^2$  тестом), добили смо да не постоји значајна разлика у оценама задовољства према наведеним обележјима испитаника.

**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 2018         | Рашки округ 2019 | Општа хирургија | Интерна     | Гинекологија и акушерство | Реhabилитација |
| 5а. Општи утисак о процедурама пријема у болницу | 4,51                     | 4,50             | 4,52            | 4,50        | 4,44                      | 4,51           |
| 5ђ. Општи утисак приликом отпуста из болнице     | 4,63                     | 4,62             | 4,64            | 4,59        | 4,61                      | 4,63           |
| 7д. Опште задовољство сестринском негом          | 4,66                     | <b>4,73</b>      | 4,63            | <b>4,67</b> | <b>4,71</b>               | <b>4,72</b>    |
| 8ж. Опште задовољство услугама лекара            | 4,64                     | 4,66             | <b>4,67</b>     | 4,63        | 4,64                      | 4,68           |
| 10ж. Опште задовољство услугама исхране          | 4,31                     | <b>4,35</b>      | <b>4,38</b>     | <b>4,24</b> | 4,14                      | 4,44           |
| 11ђ. Опште задовољство условима смештаја         | 4,38                     | 4,39             | 4,50            | 4,43        | <b>4,08</b>               | <b>4,38</b>    |
| 13. Задовољство укупним болничким лечењем        | 4,49                     | 4,45             | <b>4,56</b>     | 4,46        | 4,18                      | 4,44           |

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 болница на Рашком округу. Разлика на укупном нивоу максималне и минималне вредности оцене је 0,38. У области хирургије разлика је 0,29, на интерном 0,43, на гинекологији и акушерству 0,63 и на рехабилитацији 0,34. Максимална општа оцена је опште задовољство сестринском негом 4,73 и минимална оцена за задовољство услугама исхране 4,35. Исто је на интерном одељењу. На хирургији је максимална оцена дата лекарима, а минимална исхрани. На гинекологији и акушерству и на рехабилитацији максимална оцена је дата сестринској нези и минимална условима смештаја.

Задовољство услугама лекара је на другом месту на укупном нивоу као и на свим одељењима изузев опште хирургије код које је на првом месту.

Најниже оцене се групишу за услуге исхране и услуге смештаја.

Највеће опште задовољство је на хирургији 4,56, затим на интерном одељењу 4,46, на рехабилитацији 4,44 и најмање на гинекологији и акушерству 4,18.

**Табела бр.10** Поређење средњих оцена задовољства датих карактеристика болничког лечења на Рашком округу у периоду 2015-2019. године

| ОЦЕЊЕНЕ КАРАКТЕРИСТИКЕ                           | СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА НА РАШКОМ ОКРУГУ У ПЕРИОДУ 2015-2019. ГОДИНЕ |      |      |      |      |           |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|-----------|
|                                                  | ГОДИНЕ                                                                |      |      |      |      |           |
|                                                  | 2015                                                                  | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | $\bar{x}$ |
| 5а. Општи утисак о процедурама пријема у болницу | 4,23                                                                  | 4,38 | 4,45 | 4,51 | 4,50 | 4,41      |
| 5ђ. Општи утисак приликом отпуста из болнице     | 4,35                                                                  | 4,49 | 4,55 | 4,63 | 4,62 | 4,53      |
| 7д. Опште задовољство сестринском негом          | 4,50                                                                  | 4,56 | 4,63 | 4,66 | 4,73 | 4,62      |
| 8ж. Опште задовољство услугама лекара            | 4,41                                                                  | 4,49 | 4,57 | 4,64 | 4,66 | 4,55      |
| 10ж. Опште задовољство услугама исхране          | 3,99                                                                  | 4,11 | 4,29 | 4,31 | 4,35 | 4,21      |
| 11ђ. Опште задовољство условима смештаја         | 4,05                                                                  | 4,26 | 4,37 | 4,38 | 4,39 | 4,29      |
| 13. Задовољство укупним болничким лечењем        | 4,23                                                                  | 4,30 | 4,45 | 4,49 | 4,45 | 4,38      |

Анализиране су просечне вредности петогодишња (2015-2019) године према датим обележјима. Максималне просечне оцене су дате задовољству сестринске неге (4,62) и задовољству услугама лекара (4,55).

Најмање просечне оцене су дате за исхрану (4,21) и за смештај (4,29).

У средини су просечне оцене утиска при пријему и отпусту с тим што су при отпусту континуирано веће оцене 4,53, него на пријему 4,41.

Кретање вредности оцена у овом петогодишњем периоду је имало сличан ток и на пријему и на отпусту. Оцене су расле континуирано и имају максималне вредности у 2018. години и благи пад у 2019. години. Укупно и пријем и отпуст имају благи раст у овом петогодишту. Кретање оцена сестринске неге, рада лекара, услуга исхране и услуга смештаја су имале континуирани раст до 2019. године када достижу максималне вредности. Опште задовољство је имало просечну вредност 4,38. Оцене су расле континуирано и имају максималну вредност у 2018. години и благи пад у 2019. години. Укупно, имају благи раст у овом петогодишту за 0,063 просечно годишње.

### **Специјалистичко консултативне службе интерне медицине у општој и специјалним болницама дела Рашког округа у надлежности Завода за јавно здравље Краљево**

У 2019. 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 интерне болести Врњачка Бања ( у даљем тексту СБ за интерне болести),
3. Специјална болница за рехабилитацију „Агенс“ Матарушка бања Краљево,
4. Специјална болница за лечење и рехабилитацију ”Меркур ” Врњачка Бања.

Анкетирање је вршено 29.11.2019. године.

Од подељених 210 упитника враћено је 205 попуњених упитника па је стопа одговора учесника била 97,62%.

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

Дистрибуција по полу је била 39,1% мушкараца и 60,9% жена.

Старост прегледаних пацијената се креће од 16 до 89 година са просечном старашћу од 53,99 ± 16,511 година.

Оцена општег задовољства амбулантних болесника се не разликује значајно у односу на пол, али постоји значајна разлика према образовању и материјалном статусу.

Рађен је  $\chi^2$  тест према образовању ( $\chi^2=29,543$ , дф=12,  $p=0,003$ ). Најнезадовољнији су болесници са незавршеном основном школом ( веома незадовољни и незадовољни 12,5% и задовољни и веома задовољни 50,0%), а најзадовољнији су са основном школом ( веома незадовољни и незадовољни 0,0% и задовољни и веома задовољни 83,4%).

Рађен је  $\chi^2$  тест према материјалном стању ( $\chi^2=40,681$ , дф=16,  $p=0,001$ ). Најнезадовољнији су болесници веома лошег материјалног стања ( веома незадовољни и незадовољни 20,0% и задовољни и веома задовољни 80,0%), а најзадовољнији су са добрим материјалним статусом ( веома незадовољни и незадовољни 1,6% и задовољни и веома задовољни 90,4%).

Дистрибуција према образовању је била следећа: највише испитаника је било са завршеном средњом школом 55,4 %, затим 26,0% је са вишом и високом школом, 14,7% са основном и 3,9% је без школе (графикон 4).

Графикон 4



Свој материјални положај као веома лош и лош оценило је 9,5% анкетираних, као осредњи 54,2% 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 чистоћа и подобност чекаонице.

Иако питања мере различите димензије услуге, оцене имају мали интервал (0,58) од најлошијег 3,67 до најбољег од 4,25.

При томе најмање оцене су дате могућности телефонског заказивања (3,67) и чистоћи и подобности чекаонице 3,68, а највеће оцене за љубазност и професионалност особе која врши заказивање прегледа 4,25 и добијања инструкције о датуму, времену и месту прегледа 4,24 (табела 12).

**Табела бр.11** Задовољство анкетираних организацијом рада специјалистичко-консултативне службе изражено у процентима у 2019. години

| Обележје квалитета                                      | Веома незадовољан | Незадовољан | Ни задовољан ни незадовољан | Задовољан | Веома задовољан |
|---------------------------------------------------------|-------------------|-------------|-----------------------------|-----------|-----------------|
| Могућност телефонског заказивања                        | 7,8               | 9,8         | 11,4                        | 49,7      | 21,2            |
| Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа | 5,2               | 8,3         | 15,6                        | 40,6      | 30,2            |
| Љубазност и професионалност особе која врши заказивање  | 1,5               | 1,0         | 13,4                        | 38,7      | 45,4            |
| Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа | 0,5               | 2,1         | 9,9                         | 47,4      | 40,1            |
| Време чекања у чекаоници                                | 3,6               | 6,6         | 18,8                        | 44,7      | 26,4            |
| Објашњење евентуалног кашњења вашег термина             | 2,7               | 3,3         | 17,9                        | 48,9      | 27,2            |
| Чистоћа и подобност чекаонице                           | 4,0               | 8,5         | 25,4                        | 39,8      | 22,4            |

### **Анализа кретања просечних оцена у периоду 2015-2019. године за дата обележја**

Највеће просечне оцене су дате за љубазност и професионалност особе која врши заказивање (4,160), добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа (4,148), а најмање за могућност телефонског заказивања (3,626) и време чекања у чекаоници (3,660).

У овом петогодишњем периоду (2015-2019. године) оцене за чистоћу и подобност чекаонице и за могућност телефонског заказивања имале су благи пад. Остале оцене су стагнирале.

У 2019. години следећа обележја су имала мању оцену у односу на 2018. годину: време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа, за љубазност и професионалност особе која врши заказивање и добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа. Сва остала обележја су имала благи раст оцена задовољства.

Све минималне оцене за овај петогодишњи период су биле у 2017. години. Све максималне оцене су биле у 2015. години за сва обележја с тим што је за време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа оцена била иста за 2015 и 2018. годину (3,89).

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

| Обележја квалитета                                      | Средње оцене Рашки округ |      |      |      |      |           |
|---------------------------------------------------------|--------------------------|------|------|------|------|-----------|
|                                                         | 2015                     | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | $\bar{x}$ |
| Могућност телефонског заказивања                        | 3,98                     | 3,64 | 3,22 | 3,62 | 3,67 | 3,626     |
| Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа | 3,89                     | 3,71 | 3,29 | 3,89 | 3,82 | 3,720     |
| Љубазност и професионалност особе која врши заказивање  | 4,38                     | 4,13 | 3,74 | 4,30 | 4,25 | 4,160     |
| Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа | 4,31                     | 4,11 | 3,81 | 4,27 | 4,24 | 4,148     |

|                                             |      |      |      |      |      |       |
|---------------------------------------------|------|------|------|------|------|-------|
| Време чекања у чекаоници                    | 3,88 | 3,59 | 3,23 | 3,76 | 3,84 | 3,660 |
| Објашњење евентуалног кашњења вашег термина | 4,07 | 3,68 | 3,56 | 3,90 | 3,95 | 3,832 |
| Чистоћа и подобност чекаонице               | 4,11 | 3,75 | 3,54 | 3,64 | 3,68 | 3,744 |

Коришћење ове службе у току године је било у интервалу од 1 до 50 пута, **просечно 3,4 пута**. Коришћење других специјалистичких служби је било у интервалу од 0 до 30 пута, просечно **5,1 посета у току године**.

Услуге приватног специјалисте није користило 102 лица што износи 57,3% испитаника. Од 76 лица која су користили услуге приватног специјалисте учесталост је била у интервалу од 1 до 20 пута, **просечно 2,9 пута**. Ове године је била већа учесталост коришћења приватне праксе у односу на предходну када је била просечно 1,2 пута.

Истог дана је примљено на преглед без заказивања 30,5% испитаника што је боља доступност интернисти у односу на предходну годину када је било 19,6%. **За 6,6%** пацијената је преглед заказан за више од 30 дана, што је значајно мање у односу на предходну годину када је било 16,4%. За 63,0 % пацијената прегледи су заказани до 30 дана, што је мање у односу на предходну годину када је било 64,0%.

**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 69,0% до 85,5%. Релативно је велики проценат амбивалентних одговора од 12,4 до 26,2%. Лоша искуства је имао мали проценат амбулантних болесника у интервалу од 1,1 до 8,4%.

Резултати истраживања говоре о учесталом слагању испитаника да су их лекари пажљиво саслушали, посветили им довољно времена током прегледа и одвојили довољно времена за разговор.

Најмања позитивна сагласност се односи на самопроцену пацијента да се после прегледа осећа способније да се избори са својим здравственим проблемима (69,0%) и информацију да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе (74,9%). Да постоји књига за жалбе и примедбе не зна 8,4% испитаника (табела 13).

**Табела бр.13** Сагласност о искуству у процесу и исходу током амбулантног лечења у болницама изражено у процентима

| Изјава                                                                             | Да, слажем се |      | Делимично се слажем |      | Не слажем се |      |
|------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------|---------------------|------|--------------|------|
|                                                                                    | 2018          | 2019 | 2018                | 2019 | 2018         | 2019 |
| Лекар ми је посветио довољно времена током прегледа                                | 84,0          | 85,1 | 13,4                | 13,3 | 2,6          | 1,5  |
| Лекар ме је пажљиво слушао                                                         | 84,7          | 85,5 | 12,7                | 12,4 | 2,6          | 2,1  |
| Лекар је одвојио довољно времена да разговара са мном                              | 80,5          | 83,3 | 17,4                | 14,5 | 2,1          | 2,2  |
| Лекар ми је дао јасна објашњења о болестима и лековима које ми прописује           | 82,7          | 80,0 | 14,7                | 15,3 | 2,6          | 4,7  |
| Лекар ми је објаснио значај тестова на које ме упућује                             | 78,6          | 78,0 | 18,2                | 18,1 | 3,2          | 3,8  |
| Особље је било љубазно и пуно поштовања                                            | 82,1          | 82,5 | 12,6                | 16,4 | 5,3          | 1,1  |
| Јасно сам разумео/ла план свог лечења                                              | 79,3          | 77,7 | 18,6                | 18,6 | 2,1          | 3,7  |
| После прегледа осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемом | 76,1          | 69,0 | 21,3                | 26,2 | 2,7          | 4,8  |
| Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе                                           | 70,1          | 74,9 | 18,4                | 16,8 | 11,5         | 8,4  |

Истраживање говори да постоји и финансијска доступност ове службе. Више од 2/3 анкетираних (71,3%) је имало бесплатан преглед специјалисте, 23,8% је платило партиципацију и 5,0% пацијената је платило пуну цену прегледа. У 2018. 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 79,8 % анкетираних пацијената што је мање него у претходној години када је било 88,0%. Веома је незадовољно 4,9%, незадовољно 1,0% и неодређено 14,3%.

Средња оцена задовољства корисника је била  $4,00 \pm 0,972$  и мања је у односу на 2018. годину када је била  $4,10 \pm 0,919$ .

Укупно задовољство здравственом заштитом према установама дато је у табели 14 и на графикону 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            | 16                                | 4,44      | 1,031 |
| ОБ Краљево                       | 171                               | 3,94      | 0,986 |
| СБ Агенс Матарушка Бања, Краљево | 6                                 | 4,83      | 0,408 |
| СБ Меркур Врњачка Бања           | 10                                | 3,90      | 0,316 |
| Рашки Округ (ЗЈЗ Краљево)        | 203                               | 4,00      | 0,972 |

Просечна оцена задовољства за Рашки округ је била 4,00. На нивоу округа дошло је до пада оцене са 4,10 на 4,00. ОБ Краљево бележи пад оцене са 4,09 на 3,94 и СБ за интерне болести Врњачка Бања пад оцене са 5,00 на 4,44. СБ за рехабилитацију Агенс Матарушка Бања бележи раст оцене са 4,40 на 4,83. У СБ Меркур Врњачка Бања није рађено истраживање задовољства амбулантних пацијената у 2018. години, а у 2019. Просечна оцена је била 3,90.

Графикон бр.5



## ЗАКЉУЧЦИ

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

**Стопа одговора** учесника у свим болницама је била 97,39%, најнижа за област рехабилитације 93,98%, затим за област интерне медицине 98,65% и максимално за област хирургије и област гинекологије и акушерства 100,0%.

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 (4,45) него код амбулантних (4,00) за 0,45. 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. Нема значајне разлике у оценама задовољства испитаника према полу, образовању, материјалном стању домаћинства и областима.

Најслабију општу оцену има СБ Меркур 4,43, а најбољу СБ за интерне болести Врњачка Бања 4,62.

Област гинекологије и акушерства је имала најслабију оцену 4,18, а највећу оцену је имала област интерне медицине 4,46.

5. Постоји благи раст у висини свих општих оцена одређених карактеристика болничког лечења у овом петогодишњем истраживању (2015-2019. године).

6. Услуге са мањим задовољством се групишу око исхране, услова смештаја, квалитета организације у смислу чекања, недовољне информисаности и објашњења.

Овакви резултати показују да болнице морају приоритетно побољшати хигијенско-дијететске услове и организацију рада.



### **Интервали оцена за све испитанике болница Рашког округа**

Најмање оцене за болнице Рашког округа у 2019. години биле су 4,35 за исхрану (4,22 за укус хране и 4,28 за разноврсност хране) и 4,39 за услове смештаја (чистоћа тоалета 4,26) и (удобност кревета 4,27). Укупне оцене су боље у односу на предходну годину.

Највеће оцене 4,73 су за опште задовољство сестринском негом и 4,66 имају 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 очекују и од сестре и од лекара више објашњења процедура, тестова третмана и резултата. Оцене су више у односу на предходну 2018. годину.

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

Најнижу општу оцену задовољства је добила СБ Меркур 4,43, затим ОБ Краљево 4,45, "Агенс" Матарушка Бања 4,47 и највећу СБ за интерне болести 4,62.

Према областима је најслабије оцењена гинекологија и акушерство 4,18, затим рехабилитација 4,44, област интерне медицине 4,46 и најбоље област хирургије 4,56.

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

**Стопа одговора** у интернистичким амбулантама опште и специјалних болница је била 97,62% и значајно је већа у односу на предходну 2018. годину када је била 79,7%.

**Општа оцена** задовољства амбулантног интернистичког лечења у 2019. години је била 4,00. У односу на предходну годину општа оцена на Рашком округу је погоршана са 4,10 на 4,00 (за 0,10).

**Посматрање разлика по установама** говори да је најмања оцена била у Меркуру 3,90, затим у ОБ Краљево 3,94, у СБ за интерне болести Врњачка Бања 4,44 и највећа оцена у СБ Агенс 4,83.

**Организација прегледа, комуникација и услови чекаонице** за амбулантни интернистички преглед за Рашки округ имао је оцене у интервалу 3,67 до 4,25. У 2019. години следећа обележја су имала мању оцену у односу на 2018. годину: време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа, за љубазност и професионалност особе која врши заказивање и добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа. Сва остала обележја су имала благи раст оцена задовољства.

**Просечно су користили** ову службу у току године 3,4 пута (у предходној години 3,7 пута). Коришћење других служби је било просечно 5,1 посета (у предходној години 4,1 посета у току године). Подаци говоре о смањеној учесталости коришћења амбулантне интернистичке заштите а повећаном коришћењу других специјалистичких служби.

**Услуге приватног специјалисте** су користили просечно 2,9 пута што је више у односу на предходну годину када је било 1,2 пута.

Заказивање дуже од 30 дана било је за 6,6% испитаника и смањено је у односу на предходну годину када је било 16,4%.

Према мишљењу корисника сви испитивани **аспекти рада лекара** специјалисте (време посвећено пацијенту, објашњење здравственог стања, предузетих процедура и плана лечења) нису задовољили од 1,1% до 4,8% корисника осим што 8,4% испитаника не зна да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе.

Постоји **финансијска доступност** јер је специјалистички преглед без учешћа (бесплатно) остварило је 71,3% корисника, 23,8% је платило партиципацију и 5,0% је платило пуну цену лекарске услуге. У предходној години пуну цену је платило 1% пацијената.

Оствареном здравственом заштитом у интернистичким амбулантама у Рашком округу је задовољно и веома задовољно 79,8 %, неодређено 14,3% и незадовољно и веома незадовољно је било 5,9%. Резултати су слабији у односу на предходну 2018. годину за амбулантне болеснике.