

Завод за јавно здравље Краљево

**ИСТРАЖИВАЊЕ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА СЕКУНДАРНОМ  
ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ НА РАШКОМ ОКРУГУ У НАДЛЕЖНОСТИ  
ЗАВОДА ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ КРАЉЕВО У 2020. ГОДИНИ  
СБ за интерне болести Врњачка Бања**

**Болничке службе општих и специјалних болница (осим дечјег одељења и психијатријског одељења) дела Рашког округа у надлежности Завода за јавно здравље Краљево за 2020.годину**  
**Специјална болница за интерне болести Врњачка Бања**

### **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.

Како је опште познато, 2020.годину је обележила пандемија вирусом SARS-CoV-2, увођење ванредног стања, ванредна ситуација, рад у COVID болницама, заражавање здравствених радника, различити периоди изолације и самоизолација, на жалост и смртни случајеви здравствених радника. Све је то утицало на рад здравствених установа, а самим тим и на квалитет њиховог рада. Како су готово све здравствене установе секундарне здравствене заштите за које је надлежан ЗЈЗ Краљево радиле као COVID болнице у месецу децембру, истраживање задовољства корисника здравственом заштитом и запослених у здравству је рађено само у Специјалној болници за интерне болести Врњачка Бања (у даљем тексту СБ за интерне болести). Сходно томе, анализа коју је радила стручна служба ЗЈЗ Краљево се односи само на наведену установу и није могуће вршити поређење резултата истраживања са претходним годинама. Осим наведеног, извршена је измена питања у самом упитнику, а додата су и питања везана за пружање услуга дијагностике и лечења код сумње или потврде болести COVID19.

### **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. добијена сазнања могу допринети изради смерница за побољшање уочених недостатака,
6. 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 Специјалној болници за интерне болести Врњачка Бања урађено је од 03.12–07.12.2020. године.

Током недеље истраживања, отпуштено је свега 5 пацијената, што је мали узорак и није репрезентативан за доношење закључака, али ће свакако користити менаџменту за доношење неких одлука.

Стопа одговора за стационарне болеснике је била 100% јер су сви пацијенти који су отпуштени у наведеној недељи и попунили анкете, што је исто као и у претходној години.

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 40% мушкараца и 60% жена. Старост испитаника је била од 56 до 86 године при чему је 20% односно само један пацијент старости  $\leq 64$  године.

Просечна старост испитаника је била  $72,2 \pm 11,819$  године.

Дистрибуција према образовању је била следећа: најзаступљенија је средња стручна спрема 60%, затим виша и висока и основна школа по 20%.

Свој материјални положај као веома лош и лош није оценио ниједан анкетирани, као осредњи 60% и као добар 40%.

## **Резултати**

Прво питање о задовољству се односи на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења.

Општа оцена приликом пријема и отпуста је иста јер су сви отпуштени пацијенти ове две услуге оценили са одличном оценом. Поред општег утиска пријема и отпуста, задовољство овим процесом се мери димензијама организације и брзином пружања услуга дијагностике и терапије, услуге исхране, смештаја током боравка у болници, одржавања хигијене собе и тоалета и организацијом посете.

Током боравка пацијената у болнице, анкетирани су најнезадовољнији одржавањем хигијене тоалета (4,6) и собе (4,8) док су све остале услуге оцењене највишом оценом. (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
Обавештења која су нам дата код пријема у болницу	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Услуге исхране током боравка у болници	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Услуге смештаја током боравка у болници	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Одржавање хигијене собе	0,0	0,0	0,0	20,0	80,0
Одржавање хигијене тоалета	0,0	0,0	0,0	40,0	60,0
Организација посета	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Обавештења која су нам дата код отпуста из болнице	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0

Опште задовољство пацијената сестринском негом је оцењено одличном просечном оценом 5, нешто већом од предходне године када је у овој установи износила 4,9.

Сви аспекти задовољства услугама сестринске неге који се прате у новом упитнику су од стране пацијената лечених у СБ за интерне болести Врњачка Бања су оцењене одличном оценом (5).

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 4,8, нешто виша од предходне године када је била 4,68. Иста оцена је дата и за поштовање и љубазност 4,8, док су за сва остала питања просечне оцене одличне: за спремност да дају одговоре на питања, објашњење процедура, тестова и третмана, способност дијагностиковања здравствених проблема и успешност лечења (5,0) (табела 3).

**Табела бр.3** Задовољство корисника услугама лекара током боравка у СБ за интерне болести Врњачка Бања

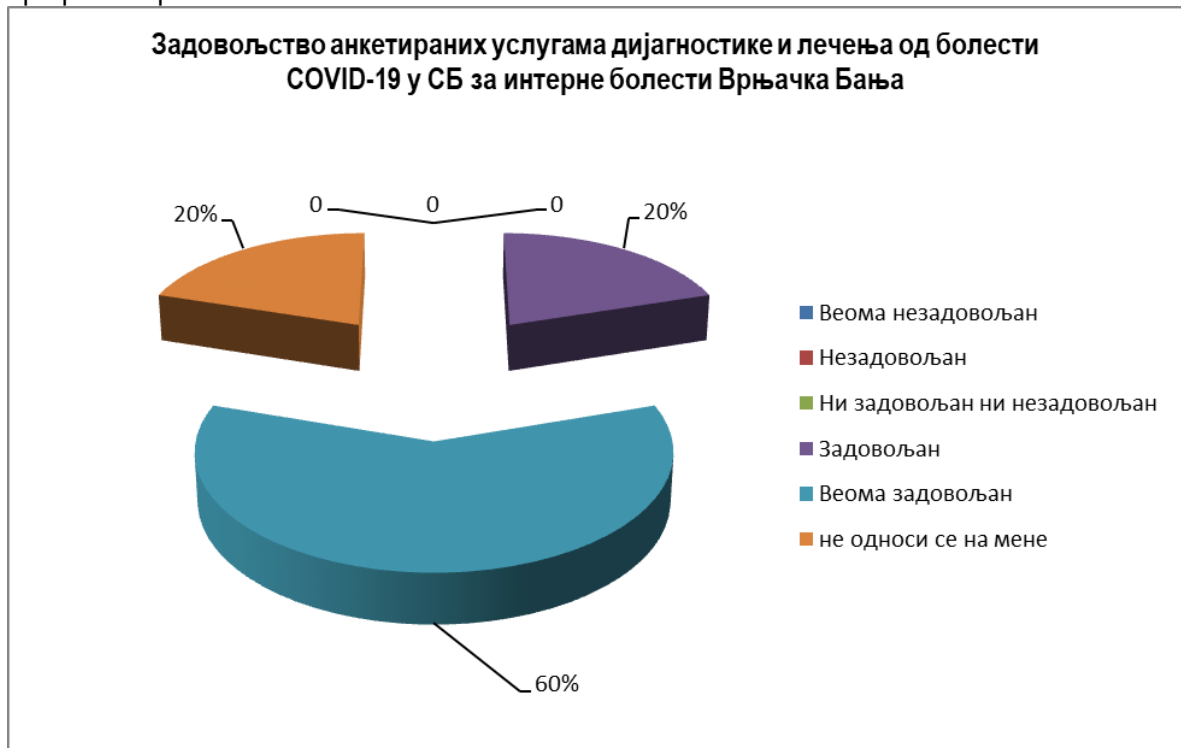
Обележја	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Спремност да дају одговоре на питања	0,0	0,0	0,0	0,0	100	5,0
Објашњење процедура, тестова и третмана	0,0	0,0	0,0	0,0	100	5,0
Поштовање и љубазност	0,0	0,0	0,0	20,0	100	4,8
Способност дијагностиковања здравствених проблема	0,0	0,0	0,0	0,0	100	5,0
Успешност лечења	0,0	0,0	0,0	0,0	100	5,0
Опште задовољство	0,0	0,0	0,0	20,0	80,0	4,8

услугама лекара						
-----------------	--	--	--	--	--	--

Упитник који је коришћен у 2020. години садржи први пут питање о коришћењу клиничких путева у току лечења пацијената. Резултати показују да је нешто мање од половине пацијената заокружило одговор „да“ док је већи проценат пацијената одговорио да „не зна“ да ли су у његовом лечењу коришћени клинички путеви. То отвара питање колико пацијенти разумеју шта значи коришћење клиничких путева у лечењу, а посебно што се у овој болници углавном лече пацијенти са хроничним болестима који су старије животне доби (последње две године је просечна старост пацијената преко 70 година).

С обзиром на то да је испитивање спровођено у току епидемије заразном болешћу COVID-19 уведена су два питања која се односе на пружање услуга везаних за ову болест. СБ за интерне болести Врњачка Бања није била укључена у лечење оболелих од вируса SARS-CoV-2 тако да, према подацима добијеним из установе, 8 пацијената који су ту лечени је примљено са негативним тестом на овај вирус, у току лечења у болници су развили клиничку слику, потом тестирани и након позитивног теста лечени до преласка на лечење у COVID болницу. На питање да оцене услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19, од укупног броја анкетираних пацијента један пацијент је рекао да се питање не односи на њега, 3 пацијента су заокружила оцену 5 и један оцену 4 (графикон бр.2).

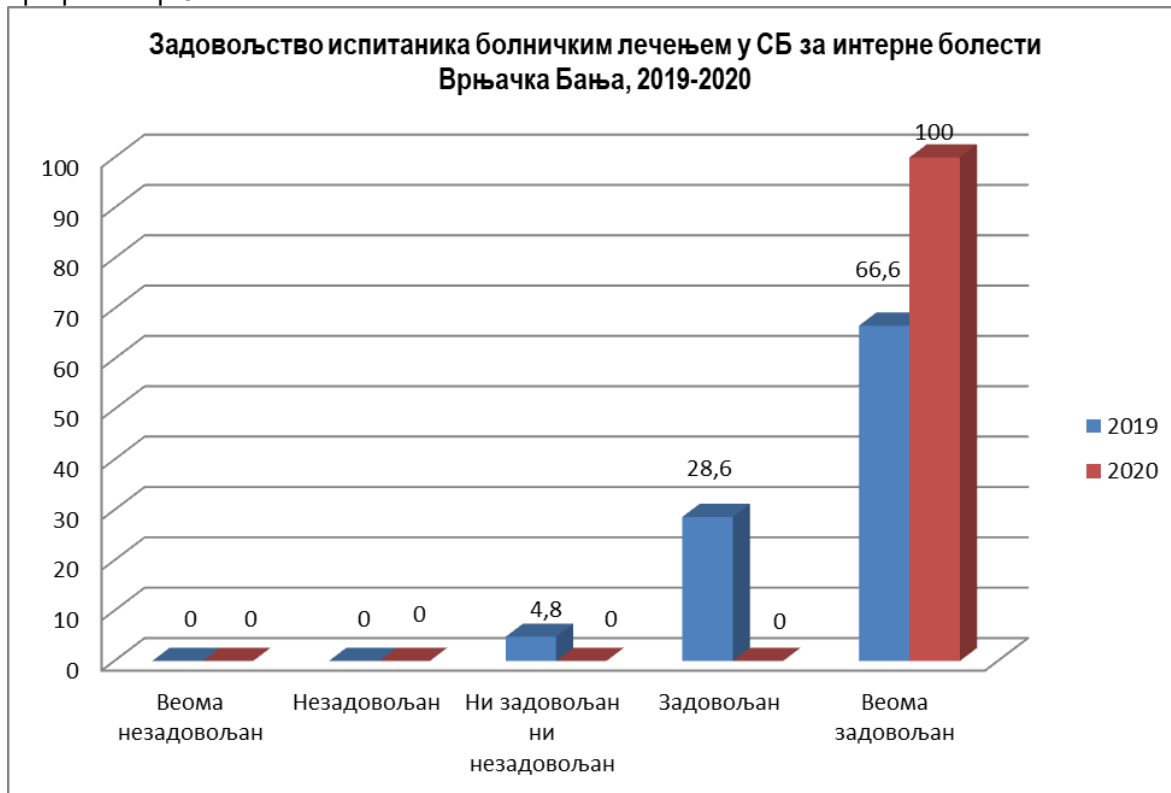
Графикон бр.2



Да је његово болничко лечење у овој установи (због неке друге болести, а не COVID-19) одложено због актуелне епидемиолошке ситуације, изјаснило се 40% анкетираних (мада су то само 2 пацијента) док су преостала 3 избегла да дају одговор заокруживши опцију „не знам“.

Када се посматра укупно задовољство, сви анкетирани пацијенти су заокружили оцену 5 и посматрано у односу на претходну годину, просечна оцена задовољства болнички лечених пацијената се повећала са 4.62 на 5. Такође, посматрано у последњих пет година опште задовољство болничким лечењем у СБ за интерне болести у 2020.год. има највећу просечну оцену (графикон бр. 3, табела бр.4).

Графикон бр.3



**Табела бр.4 Просечна оцена општег задовољства корисника болничким лечењем у СБ за интерне болести Врњачка Бања**

Година посматрања обележја	Број испитаника Н	Просечне оцене X	СТДЕВ
2016	19	4.74	0.562
2017	24	4.75	0.442
2018	20	4.5	0.513
2019	21	4.62	0.590
2020	5	5.0	

Како је истраживање задовољства корисника болничком здравственом заштитом одрађено само у једној здравственој установи, при чему је број испитаника мали (свега 5 исписаних пацијената) компаративна анализа за петогодишњи извештајни период није рађена, а поређење резултата у односу на претходни годину је вршено само на нивоу СБ за интерне болести Врњачка Бања.

### ***Специјалистичко консултативне службе интерне медицине у СБ за интерне болести Врњачка Бања***

У 2020. години је вршено анкетање корисника амбулантне интерне медицине само у СБ за интерне болести Врњачка Бања из већ наведених разлога у делу Анализе задовољства болнички лечених пацијената.

И овај упитик је претрпео извесне промене у питањима при чему је допуњен са два питања везана за пружање услуга везаних за дијагностику и лечење у вези сумње или потврђене болести COVID-19.

Анкетање је вршено 03.12.2020. године, односно једнодневна популација пацијената који су се јавили на преглед у амбуланту интерне медицине.

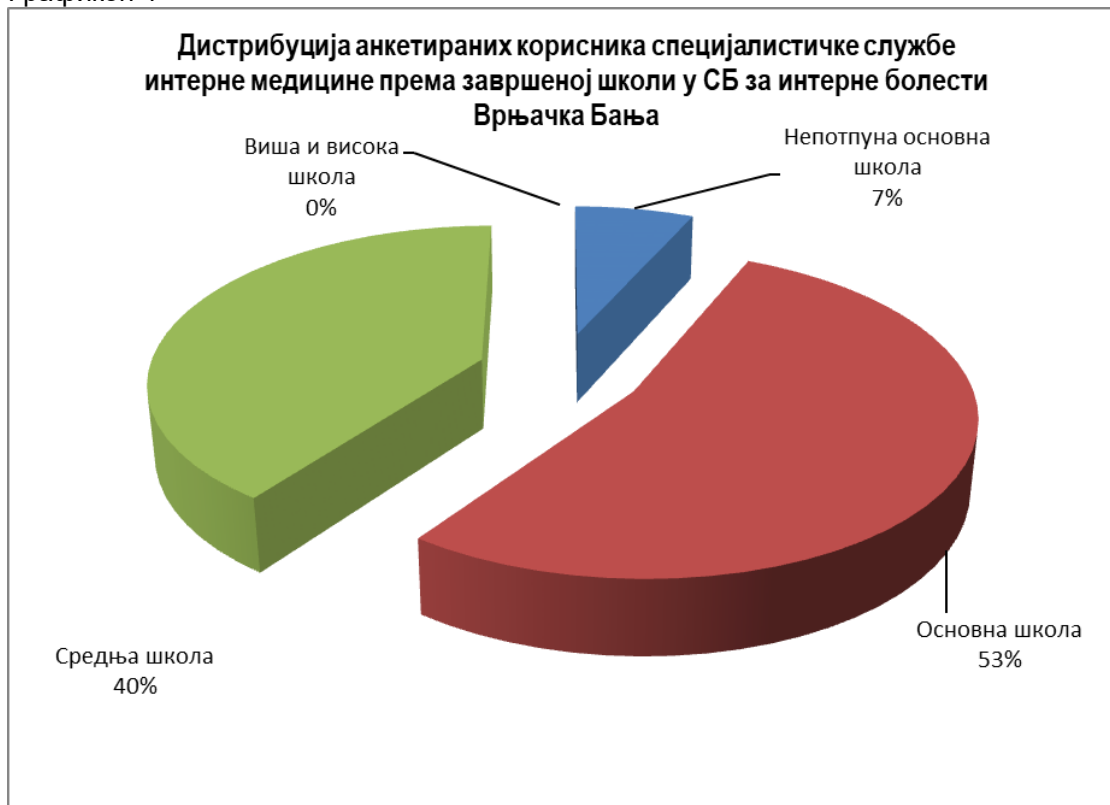
Од подељених 15 упитника сви су попуњени и враћени тако да је стопа одговора 100%.  
И ово истраживање је рађено према 4 демографско-социјална обележја: пол, старост, образовање и материјални статус.

Дистрибуција по полу је била 40% мушкараца и 60% жена.

Старост прегледаних пацијената се креће од 29 до 85 година са просечном старосћу од  $53,99 \pm 16,837$  година.

Структура испитаника према образовању је била следећа: највише испитаника је било са завршеном основном школом 53,3%, затим 40% је са средњом школом и најмање и 6,7% са непотпуном основном школом, док са вишом и високом стручном спремом није било анкетираних пацијената (графикон 4).

Графикон 4



Свој материјални положај као веома лош и лош није оценио ниједан анкетирани корисник, као осредњи 42,9%, као добар 57,1% испитаника, док као веома добар такође ниједан испитаник није оценио.

### **Резултати**

Сет питања о задовољству амбулантних корисника различитим димензијама рада специјалистичке службе је претпео значајне промене у упитнику у смислу мањег броја питања која се сада највише односе на аспект дужине чекања, хигијене простора где чекају пацијенти на преглед и професионалности особља који пружају услуге пацијентима.

Иако питања мере различите димензије услуге, оцене имају мали интервал (0,13) од најлошијег 4,87 до најбољег од 5,0.

При томе најмање оцене су дате за питање које се односи на дужину чекања од момента заказивања (4,87) и чистоћи и подобности чекаонице 4,87, а највеће оцене за љубазност медицинске сестре и лекара који раде у служби, као и за време које им је посвећено током прегледа и објашњења које су добили везано за план лечења болести (табела 5).

**Табела бр.5** Задовољство анкетираних организацијом рада специјалистичко-конслутативне службе изражено у процентима у 2020. Години

Обележје квалитета	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	0	5,9	0	41,2	52,9
Време чекања у чекаоници	0	5,9	0	35,3	58,8
Чистоћа и подобност чекаонице	0	0	0	35,3	64,7
Љубазност медицинске сестре	0	0	0	0	100
Љубазност лекара	0	0	0	0	100
Време које ми је посвећено током прегледа и објашњења које сам донио/ла у вези моје болести и плана лечења	0	0	0	0	100

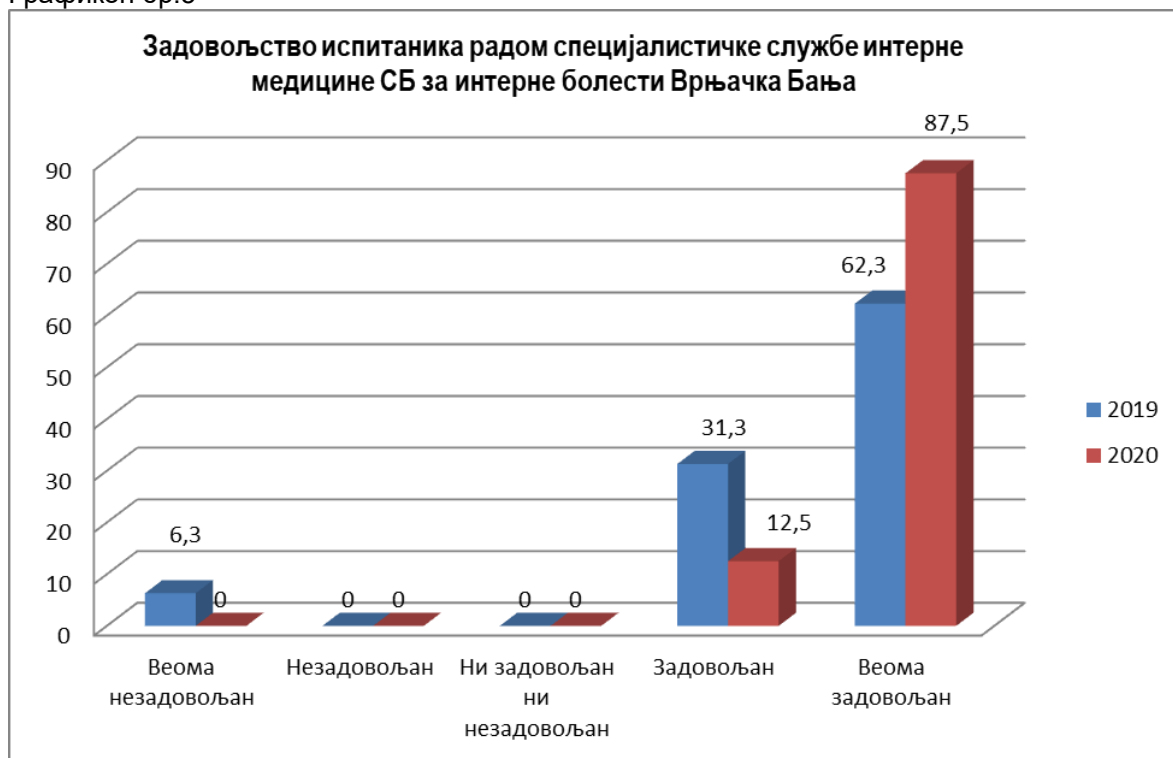
Просечан број посета анкетираних пацијената лекару специјалисти у претходној години је износио 1,6, при чему је највећи број испитаника имао једну посету (46.7%), потом по три посете (20%), док су два пацијента изјавила да нису имали више ниједну посету специјалистичкој служби. Кад су у питању посете приватној пракси, ниједан испитаник није у претходној години ишао код специјалисте који не ради у државној установи. Овај податак уз чињеницу да су сви анкетирани пацијенти примљени истог дана на преглед без заказивања, указује да је доступност ове службе пацијентима веома висока.

Кад су у питању услуге дијагностике и лечења везаних за болест COVID-19, сви анкетирани су задовољни наведеним услугама (80% је заокружило оцену 5, а остали оцену 4). Такође су сви анкетирани пацијенти изјавили да епидемија вирусом SARS-CoV-2 није утицала на одлагање односно отказивање њиховог лечења у специјалистичкој служби.

Посматрано на укупном нивоу, анкетирани пацијенти су показали висок степен задовољства радом специјалистичке службе интерне медицине у СБ за интерне болести Врњачка Бања. Посматрајући у односу на претходну годину, задовољство корисника бележи раст са просечне оцене 4,44 на 4,87 јер су сви испитаници или задовољни или веома задовољни радом ове службе (графикон бр.5).



Графикон бр.5



Опште задовољство здравственом заштитом у специјалистичко-консултативној служби интерне медицине исказано просечном оценом износи 4.87 и након 2018. године када је износила 5, је највећа просечна вредност (табела бр.6).

**Табела бр.6.** Задовољство здравственом заштитом у специјалистичкој служби интерне медицине СБ за интерне болести Врњачка Бања исказане просечном оценом

Година посматрања обележја	Задовољство здравственом заштитом		
	Н	$\bar{X}$	СД
2016	11	4,00	0,632
2017	9	4,33	1,326
2018	1	5,0	
2019	16	4,44	1,031
2020	15	4,87	0,352

Оцена општег задовољства амбулантних болесника се не разликује статистички значајно у односу на пол, образовање и материјални статус.

С обзиром на то да је истраживање задовољства корисника радом специјалистичке службе интерне медицине одрађено само у једној здравственој установи, при чему је број испитаника мали (15 анкетираних пацијената) компаративна анализа за петогодишњи извештајни период није рађена, а поређење резултата у односу на претходни годину је вршено само на нивоу СБ за интерне болести Врњачка Бања.

## ЗАКЉУЧЦИ

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

**Истраживање је обављено само у СБ за интерне болести Врњачка Бања због актуелне епидемиолошке ситуације. Све остале болнице (ОБ „Студеница“ Краљево, СБ за лечење и рехабилитацију "Мерку," Врњачка Бања и СБ за рехабилитацију „Агенс“ Матарушка Бања) су биле COVID болнице у периоду истраживања.**

**Стопа одговора** учесника у овој болницама је била изузетно висока 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. Просечна општа оцена задовољства је већа код стационарних болесника (5) него код амбулантних (4,87) за 0,13.

4. Нема значајне разлике у оценама задовољства испитаника према полу, образовању и материјалном стању домаћинства.

5. Постоји благи раст у висини опште оцене болничког лечења у овом петогодишњем истраживању (2016-2020. године) у специјалној болници.

6. Услуге са мањим задовољством се групишу око услова смештаја и квалитета организације у смислу чекања.

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

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

**Стопа одговора** у интернистичким амбулантама у специјалној болница је била 100% и не показује разлику у односу на претходну годину. Традиционално, ово је установа у којој се лечени пацијенти у потпуности одазивају на спровођење истраживања задовољства здравственом заштитом.

**Општа оцена** задовољства амбулантног интернистичког лечења у 2020. години је била 4,87 и у односу на предходну годину бележи раст са 4,44 на 4,87 (за 0,43) и након 2018.год. када је просечна оцена износила 5, ово је година са највишом просечном оценом..

**Организација прегледа, комуникација и услови чекаонице** за амбулантни интернистички преглед за Рашки округ имао је оцене у интервалу 4,87 до 4,93, док љубазност и професионалност медицинских сестара и лекара има највишу могућу оцену.

**Просечно су користили** ову службу у току године 1,6 пута док услуге приватног специјалисте нису користили.

Услугама дијагностике и лечења у случају сумње или потврђене болести изазване вирусом SARS-CoV 2, анкетирани корисници су задовољни и веома задовољни, а такође су и мишљења да епидемија није утицала на одлагање/отказивање прегледа или/и лечења у специјалистичкој служби интерне медицине ове установе.