

Zavod za javno zdravlje Kraljevo

***ISTRAŽIVANJE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA SEKUNDARNOM  
ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM NA RAŠKOM OKRUGU U NADLEŽNOSTI  
ZAVODA ZA JAVNO ZDRAVLJE KRALJEVO U 2021. GODINI***

## ***Bolničke službe opštih i specijalnih bolnica dela Raškog okruga u nadležnosti Zavoda za javno zdravlje Kraljevo za 2021.godinu***

### ***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 sistematsko i kontinuirano praćenje kvaliteta usluga zdravstvene zaštite i važan je elemenat sadržaja evaluacije, promena i planiranja intervencija u zdravstvenom sistemu. Implementacija predloženih mera ove vrste istraživanja naročito utiče na njihovu društvenu prihvatljivost i sadrži gledište zajednice na zdravstveni sistem.

Kako je opšte poznato, i 2021.godinu je obeležila pandemija virusom SARS-CoV-2, vanredna situacija, rad u COVID bolnicama, zaražavanje zdravstvenih radnika, različiti periodi izolacije i samoizolacija, na žalost i smrtni slučajevi zdravstvenih radnika. Sve je to uticalo na rad zdravstvenih ustanova, a samim tim i na kvalitet njihovog rada. Iako je krajem godine kada je rađeno istraživanje zadovoljstva korisnika zdravstvenom zaštitom bio veliki broj oboleli na bolničkom lečenju, gotovo sve zdravstvene ustanove sekundarne zdravstvene zaštite koje se nalaze na teritoriji Raškog okruga za koje je nadležan ZJZ Kraljevo su obavile anketiranje svoji pacijenata. Jedino SB za lečenje i rehabilitaciju "Merkur" Vrnjačka Banja nije anketirala svoje pacijente a koa obrazloženje je navela da je određen broj zaposlenih bio angažovan u Kovid bolnici u Kruševcu

Shodno tome, analiza koju je radila stručna služba ZJZ Kraljevo se odnosi na rezultate istraživanja zadovoljstva pacijenata lečenih u OB „Studenica“ Kraljevo, SB za rehabilitaciju „Agens“ Mataruška Banja i SB za interne bolesti Vrnjačka Banja. Kako je u prethodnoj godini ovo istraživanje rađeno samo u SB za interne bolesti Vrnjačka Banja, poređenje rezultata istraživanja ne bi bilo relevantno, već smo iste poredili sa rezultatima iz 2019.god..

### ***Cilj***

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

1. zadovoljstvo bolesnika ima uticaja na zdravstveno stanje i terapijske ishode
2. povećanje individualnosti i humanosti medicinskog tretmana (težnja personalizovanoj medicini),
3. pravo bolesnika da bude informisan o svojim pravima, dužnostima, načinima ostvarivanja prava, planu dijagnostike i lečenja,
4. povećanje kvaliteta smeštaja (hotelskih usluga),
5. dobijena saznanja mogu doprineti izradi smernica za poboljšanje uočenih nedostataka,
6. 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 navedenim zdravstvenim ustanovama urađeno je tokom decembra meseca 2021.godine kada je ustanova procenila da je najoptimalnije da se isto uradi.

Stopa odgovora za stacionarne bolesnike je bila 62,2%. Najmanja stopa odgovora je bila na odeljenju ginekologije i akušerstva 43,8%, zatim na odeljenju pedijatrije 50,0%, dok je u oblasti rehabilitacije stopa odgovora bila 100,0%, pri čemu se podaci odnose samo na SB za rehabilitaciju „Agens“ Mataruška Banja.

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.

### **Demografsko-socijalna obeležja**

Distribucija prema polu ispitanika je bila 44.4% muškaraca i 55.6% žena.

Starost ispitanika je bila od 4 do 94 godine, 67.3% ≤ 65 godine, pri čemu treba naglasiti da za mlađe od 16 godina je upitnik trebao da popunjava roditelj odnosno staratelj. Prosečna starost ispitanika je bila 54,98±20,645 godine.

Distribucija prema obrazovanju je bila sledeća: najzastupljenija je srednja stručna sprema svaki drugi ispitanik, zatim viša i visoka-23.5%, osnovna škola 20.3% i najmanje nepotpuna osnovna škola svega 5 anketiranih pacijenata odnosno 3.3%.

Svoj materijalni položaj kao veoma loš i loš je ocenilo 6 pacijenata 3.9%, kao osrednji 41.2% i kao dobar i veoma dobar 54.3%.

## Rezultati

Prvo pitanje o zadovoljstvu se odnosi na usluge i organizaciju zdravstvene zaštite tokom bolničkog lečenja.

Opšta ocena prilikom prijema je nešto niža od opšta ocena na kraju bolničkog lečenja. Pored opšteg utiska prijema i otpusta, zadovoljstvo ovim procesom se meri dimenzijama organizacije i brzinom pružanja usluga dijagnostike i terapije, usluge ishrane, smeštaja tokom boravka u bolnici, održavanja higijene sobe i toaleta i organizacijom posete.

Tokom boravka pacijenata u bolnice, anketirani su najnezadovoljniji organizacijom posete u bolnici što je i razumljivo jer od kako je proglašena epidemija izazvana virusom SARS-CoV-2 posete u bolnicama nisu dozvoljene (3.67), potom su nezadovoljni uslugom ishrane u bolnici (4.16) i održavanjem higijene toaleta (4,26). Ono što se uočava je da su pacijenti najzadovoljniji pružanjem zdravstvenih usluga odnosno, dijagnostiko, i lečenjem tokom boravka u bolnici (srednja ocena 4.65).

(tabela 1).

**Tabela br.1** *Zadovoljstvo pacijenata tokom prijema i otpusta iz bolnice izraženo u procentima i prosečne ocene na nivou okruga*

Obeležja	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan
Obaveštenja koja su nam data kod prijema u bolnicu	2,6	2,0	8,5	18,3	68,5
Organizacija i brzina pružanja usluga dijagnostike i terapije tokom boravka u bolnici	0,7	2,6	5,9	12,4	78,6
Usluge ishrane tokom boravka u bolnici	2,6	6,5	14,4	25,5	51,0
Usluge smeštaja tokom boravka u bolnici	2,0	4,6	15,8	19,7	57,9
Održavanje higijene sobe	2,6	2,6	6,6	21,1	67,1
Održavanje higijene toaleta	6,5	5,9	7,2	16,3	64,1
Organizacija poseta	27,5	1,3	2,6	14,4	54,2
Obaveštenja koja su nam data kod otpusta iz bolnice	0,0	0,7	7,8	19,0	72,5

Opšte zadovoljstvo pacijenata sestrinskom negom je ocenjeno odličnom prosečnom ocenom 4,73, što je isto kao i u 2019.gpd. odnosno pre pandemije virusom SARS-CoV-2.

Svi aspekti zadovoljstva uslugama sestrinske nege koji se prate u novom upitniku su od strane pacijenata lečenih u opštoj i specijalnim bolnicama ocenjene odličnom ocenom (5).

Grafikon br.1



Datim pitanjima za ocenu zadovoljstva korisnika uslugama lekara meren je klinički kvalitet, odnosno percepcija i subjektivna ocena stručnosti lekara i ishoda lečenja, zatim odnos prema pacijentu, komunikacija, davanje informacija. 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 4,7, neznatno viša nego 2019.god. godine kada je bila 4,66 i kada su sve ustanove radile ovo istraživanje. Ista ocena je data i za objašnjenje procedura, testova i tretmana. Najslabija ocena je data za spremnost da daju odgovore na pitanja (4.67), a najveća za poštovanje i ljubaznost i uspešnost lečenja (4.75)

Mala je razlika u visinama ocena pojedinih aspekata u percepciji kvaliteta rada lekara i iznosi 0,08 (tabela 2).

**Tabela br.2** Zadovoljstvo korisnika uslugama lekara tokom boravka u bolnicama Raškog okruga izraženo u procentima i prosečne ocene na nivou okruga

Obeležja	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Prosečna ocena
Spremnost da daju odgovore na pitanja	1,3	2,0	3,3	15,7	77,8	4.67
Objašnjenje procedura, testova i tretmana	0,0	2,6	3,9	14,4	79,1	4.7
Poštovanje i ljubaznost	0,0	1,3	3,9	13,1	81,7	4.75
Sposobnost dijagnostikovanja zdravstvenih problema	0,7	0,7	4,6	13,7	80,4	4.73
Uspešnost lečenja	0,0	2,0	2,6	13,7	81,7	4.75
Opšte zadovoljstvo uslugama lekara	0,0	2,0	2,0	13,8	82,2	4.7

Upitnik koji je korišćen u 2021.godini sadrži po drugi put pitanje o korišćenju kliničkih puteva u toku lečenja pacijenata. Rezultati pokazuju da je nešto manje od četvrtine pacijenata zaokružilo odgovor „da“ dok je veći procenat pacijenata odgovorio da „ne zna“ da li su u njegovom lečenju

korišćeni klinički putevi. To otvara pitanje koliko pacijenti razumeju šta znači korišćenje kliničkih puteva u lečenju, posebno za pacijente starije životne dobi sa hroničnim bolestima.

S obzirom na to da je ispitivanje sprovedeno u toku epidemije zaraznom bolešću COVID-19, u 2020.god. su uvedena dva pitanja koja se odnose na zadovoljstvo pacijenata pružanjem usluga vezanih za ovu bolest: zadovoljstvo bolničkim lečenjem u vezi sumnje ili potvrđene bolesti COVID-19 i da li je bolničko lečenje (zbog neke druge bolesti, a ne COVID-19) bilo odloženo zbog aktuelne epidemiološke situacije.

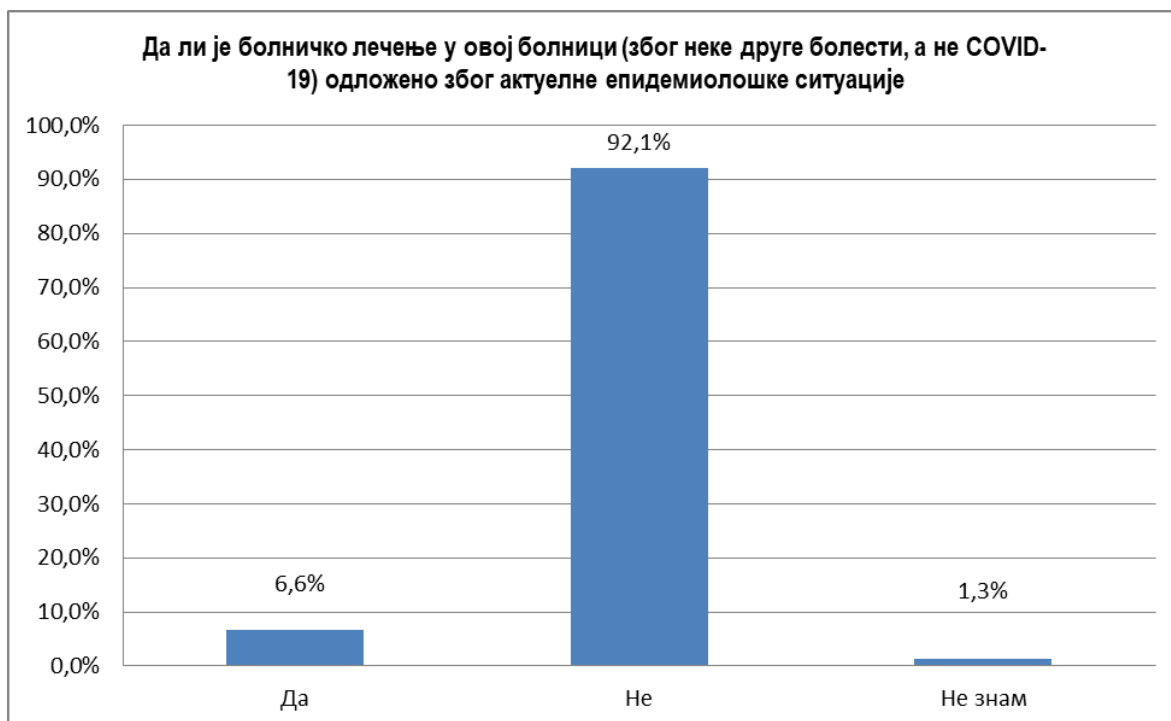
Na pitanje da ocene usluge dijagnostike i lečenja u vezi sumnje ili potvrđene bolesti COVID-19, od ukupnog broja anketiranih pacijenta najveći broj pacijenata je rekao da se pitanje ne odnosi na njega-72.5%, 23 (15.0%) pacijenta su zaokružila ocenu 5, 11 ocenu 4 (7.2%), 6 (3.9%) ocenu 3 i po jedan pacijent ocene 1 i 2 (grafikon br.2).

Grafikon br.2



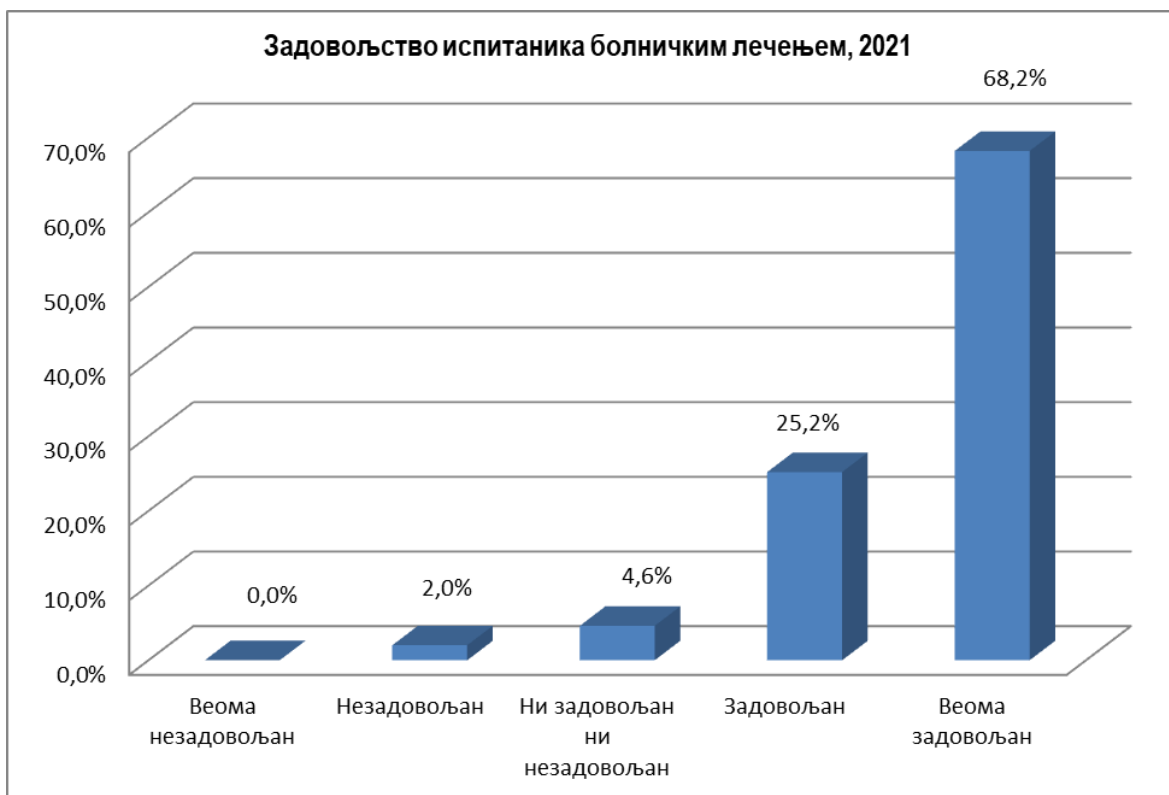
Da je njegovo bolničko lečenje u ovoj ustanovi (zbog neke druge bolesti, a ne COVID-19) odloženo zbog aktuelne epidemiološke situacije, izjasnilo se svega 6,6% anketiranih, najveći procenat je zaokružilo opciju „NE“ 92,1%, dok su 2 pacijenta izbegla da daju odgovor zaokruživši opciju „ne znam“. Samo jedan pacijent nije dao odgovor na ovo pitanje (grafikon br. 3).

Grafikon br.3



Kada se posmatra ukupno zadovoljstvo, samo dva anketirana pacijenta nisu dala odgovor na navedeno pitanje. Zanimljivo mali broj pacijenata je bio nezadovoljan svega 3 anketirana (2.0%), neopredeljenih, odnosno ni zadovoljnih ni nezadovoljnih je manje od 5%, dok je zadovoljnih i veoma zadovoljnih čak 93.4%. Posmatrano u odnosu na 2019.god., kada je procenat zadovoljnih bio 93.9% (jer je u 2020.god. zbog epidemiološke situacije anketiranje realizovano samo SB za interne bolesti Vrnjačka Banja) nema značajne promene u zadovoljstvu pacijenata bolničkim lečenjem, (grafikon br. 4).

Grafikon br.4



Kako je istraživanje zadovoljstva korisnika bolničkom zdravstvenom zaštitom u 2020.god. odrađeno samo u jednoj zdravstvenoj ustanovi, pojedine indikatore zadovoljstva smo poredili sa 2019.god., Međutim zbog promene samog upitnika, kao i broja ustanova koje su 2021.god. radili istraživanje (nije odrađeno u SB za lečenje i rehabilitaciju „Mercur“ Vrnjačka Banja) nije bilo moguće adekvatno upoređivanje dobijenih rezultata sa rezultatima iz ispitivanja u prethodnim godinama..

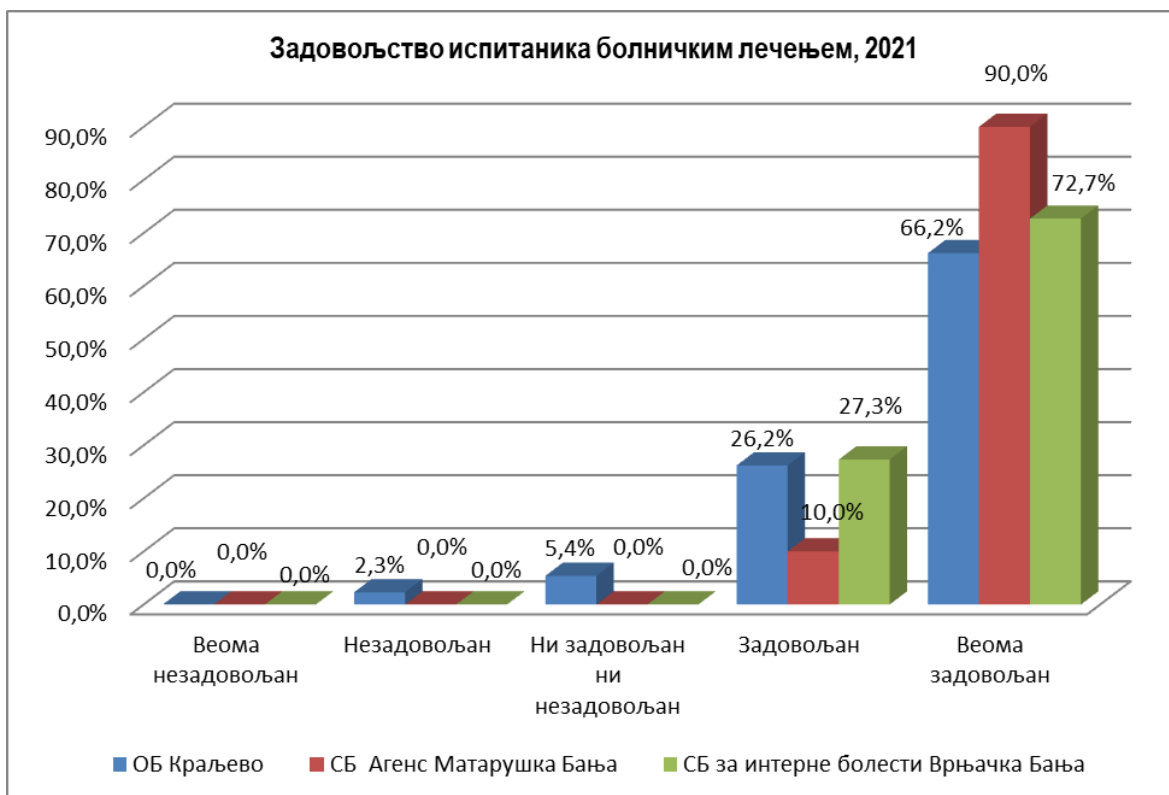
### **Ocena zadovoljstva ispitanika prema ustanovama**

Prosečna ocena zadovoljstva svih istraživanih ustanova je bila 4,6 i neznatno je viša u odnosu na 2019.godinu kada je bila 4,45 i kada su sve ustanove radile ovo istraživanje. Iznad opšte ocene i najbolju ocenu ima SB za rehabilitaciju Agens Mataruška Banja (4,9), zatim SB za interne bolesti Vrnjačka Banja (4,73). Najnižu ocenu 4,56 ima OB Kraljevo a SB Merkur Vrnjačka Banja nije radila istraživanje (tabela 3).

**Tabela br.3** Prosečne ocene opšteg zadovoljstva korisnika bolničkim lečenjem po ustanovama

Zdravstvene ustanove	Broj ispitanika N	Prosečne ocene $\bar{X}$	STDEV	Rang
Opšta bolnica Kraljevo	130	4,56	0,704	3
SBza interne bolesti Vrnjačka Banja	11	4,73	0,467	2
SB Agens Mataruška banja	10	4,9	0,31	1
SB Merkur Vrnjačka Banja	Nije radila istraživanje			
Ukupno	151	4,6	0,675	

Frekvencije zadovoljstva po datim modalitetima i po ustanovama date su u grafikonu 2.



### ***Ocene zadovoljstva ispitanika prema oblastima zdravstvene zaštite***

Prosečna ocena zadovoljstva za sve oblasti je bila 4,6. Iznad opšte ocene i najbolju ocenu je dobila oblast psihijatrije 5,0 sa napomenom da se radi o malom broju ispitanika, zatim oblast rehabilitacije 4,9 koja se odnosi samo na pacijente lečene u SB za rehabilitaciju „Agens“ Mataruška banja. Niže ocene od opšte ocene imala je oblast interne medicine (4,13), ginekologije i akušerstva 4,4 i pedijatrija (4,5).

Frekvencije zadovoljstva po datim modalitetima i po odeljenjima date su u grafikonu 3. Najveća učestalost zadovoljnih i veoma zadovoljnih je bilo u oblasti psihijatrije gde su svi ispitanici (a radi se o dva pacijenta) bili veoma zadovoljni, zatim neurologije, dečje hirurgije, ostalih hirurških grana i rehabilitacije gde su svi anketirani takođe bili zadovoljni i veoma zadovoljni, a najmanje na internoj medicini 73,9% i na ginekologiji i akušerstvu 95,7%.





Kako sada možemo da posmatramo zadovoljstvo pacijenata na hirurgiji izdvojeno po hirurškim granama. Ono što se uočava je da, od ukupnog broja anketiranih na hirurgiji (njih 70) svi su zadovoljni i veoma zadovoljni bolničkim lečenjem koje su dobili. Najzadovoljniji su pacijenti lečeni na opštoj hirurgiji gde je dve trećine ispitanika zaokružilo opciju veoma zadovoljan, a najmanje veoma zadovoljnih je na odeljenju ORL i MFH ali su tu anketirana samo dva pacijenta.

Istraživanjem značajnosti razlike ocena zadovoljstva prema polu, obrazovanju i istraživanim oblastima zdravstvene zaštite ( $\chi^2$  testom), dobili smo da ne postoji značajna razlika u ocenama zadovoljstva prema navedenim obeležjima ispitanika.

Ako se posmatra značajnost razlike u odnosu na materijalnom položaju domaćinstva postoji značajna razlika u zadovoljstvu ispitanika pri čemu su najzadovoljniji anketirani pacijenti osrednjeg imovinskog stanja ( $\chi^2=50,752$ ,  $df=15$ ,  $p=0,000$ ).

**Tabela br.4** Poređenje srednjih ocena zadovoljstva datih karakteristika bolničkog lečenja na Raškom okrugu i prema odeljenjima okruga

OCENJENE KARAKTERISTIKE	SREDNJA OCENA ZADOVOLJSTVA							
	Hirurgija	Interna	Ginekologija i akušerstvo	Rehabilitacija	Pedijatrija	psihijatrija	neurologija	Dečja hirurgija
5a. Obaveštenja koja su vam data kod prijema u bolnicu	4.72	4.04	4.29	4.9	3.8	2.5	4.6	5
5ž. Obaveštenja koja su vam data kod otpusta iz bolnice	4.71	4.3	4.67	4.7	4.3	5	4.8	5
6g. Opšte zadovoljstvo sestrijskom negom	4.83	4.52	4.62	5	4.3	5	4.8	4.8
7đ. Opšte zadovoljstvo uslugama lekara	<b>4.93</b>	4.18	4.67	5	4.6	5	4.8	5
11.Zadovoljstvo ukupnim bolničkim lečenjem	4.71	4.13	4.43	4.9	4.5	5	4.8	4.8

Iz tabele je vidljivo da postoji mali interval između najviših i najnižih srednjih ocena prema istraživanim aspektima zadovoljstva i po odeljenjima i na ukupnom nivou bolnica na Raškom

okругu, osim na psihijatriji, ali tu treba naglasiti da se radi samo o dva pacijenta. Razlika na ukupnom nivou maksimalne i minimalne vrednosti ocene je manja od 1. U oblasti hirurgije razlika je 0,22, na internom 0,48, na ginekologiji i akušerstvu 0,38 i na rehabilitaciji 0,3. Na neurologiji i dečjoj hirurgiji razlika je 0.2 a na psihijatriji je 2.5 ali smo već napomenuli da se radi o samo dva ispitanika.

Na internom odeljenju je maksimalna ocena data sestrijskim uslugama, na hirurgiji je maksimalna ocena data lekarima, a minimalna obaveštenju pri otpustu iz bolnice. Na ginekologiji i akušerstvu maksimalna ocena je data sestrijskoj nezi a na rehabilitaciji podjednako su zadovoljni i sa uslugama lekara i medicinskih sestara.

Na ukupnom nivou za sve ustanove bolničke zdravstvene zaštite maksimalna opšta ocena je opšte zadovoljstvo sestrijskom negom 4,73 a minimalna ocena za zadovoljstvo organizacijom poseta 3,67 što se moglo očekivati jer od početka epidemije zaraznom bolešću COVID-19 u zdravstvenim ustanovama nisu dozvoljene posete lečenim pacijentima..

Zadovoljstvo uslugama lekara je na drugom mestu na ukupnom nivou. Najniža ocena se posle organizacije poseta, grupišu za usluge ishrane i usluge smeštaja.

Najveće opšte zadovoljstvo je na rehabilitaciji 4,9, potom na hirurgiji 4,71, a najmanje na internom odeljenju 4,13.

**Tabela br.5** Poređenje srednjih ocena zadovoljstva datih karakteristika bolničkog lečenja na Raškom okrugu u periodu 2016-2021. Godine (2020.god. istraživanje je rađeno samo u SB za interne bolesti Vrnjačka Banja)

OCENJENE KARAKTERISTIKE	SREDNJA OCENA ZADOVOLJSTVA NA RAŠKOM OKRUGU U PERIODU 2016-2019,2021. GODINE					
	GODINE					
	2016	2017	2018	2019	2021	$\bar{x}$
5a. Opšti utisak o procedurama prijema u bolnicu	4,38	4,45	4,51	4,5	4,48	4,46
5đ. Opšti utisak prilikom otpusta iz bolnice	4,49	4,55	4,63	4,62	4,63	4,58
7d. Opšte zadovoljstvo sestrijskom negom	4,56	4,63	4,66	4,73	4,73	4,66
8ž. Opšte zadovoljstvo uslugama lekara	4,49	4,57	4,64	4,66	4,7	4,61
10ž. Opšte zadovoljstvo uslugama ishrane	4,11	4,29	4,31	4,35	4,16	4,24
11đ. Opšte zadovoljstvo uslovima smeštaja	4,26	4,37	4,38	4,39	4,27	4,33
13. Zadovoljstvo ukupnim bolničkim lečenjem	4,3	4,45	4,49	4,45	4,6	4,46

Analizirane su prosečne vrednosti petogodišta (2016-2021), bez 2020.god. jer je tada istraživanje rađeno samo u SB za interne bolesti Vrnjačka Banja prema datim obeležjima. Maksimalne prosečne ocene su date zadovoljstvu sestrijske nege (4,66) i zadovoljstvu uslugama lekara (4,61).

Najmanje prosečne ocene su date za ishranu (4,24) i za smeštaj (4,33).

U sredini su prosečne ocene utiska pri prijemu i otpustu s tim što su pri otpustu kontinuirano veće ocene 4,58, nego na prijemu 4,46.

Kretanje vrednosti ocena u ovom petogodišnjem periodu je imalo sličan tok i na prijemu i na otpustu. Ocene su rasle kontinuirano i imaju maksimalne vrednosti u 2018. godini i blagi pad u 2019. godini. Ukupno i prijem i otpust imaju blagi rast u ovom petogodištu.

Kretanje ocena sestrinske nege i rada lekara imaju kontinuirani rast u poslednjih 5 godina a usluge ishrane i usluge smeštaja su imale kontinuirani rast do 2019. godine kada dostižu maksimalne vrednosti, a potom beleže blagi pad u poslednjoj godini istraživanja.

Opšte zadovoljstvo je imalo prosečnu vrednost 4,46. Ocene su rasle kontinuirano i imaju maksimalnu vrednost u 2021. godini. Ukupno, imaju blagi rast u ovom petogodištu za 0,06 prosečno godišnje.

### ***Specijalističko konsultativne službe u opštoj i specijalnim bolnicama dela Raškog okruga u nadležnosti Zavoda za javno zdravlje Kraljevo***

U 2021. godini je vršeno anketiranje korisnika svih specijalističko-konsultativnih službi u stacionarnim ustanovama (opštoj i specijalnim bolnicama) koje organizaciono imaju ovu jedinicu u svom sastavu i to su:

1. Opšta bolnica Kraljevo,
2. Specijalna bolnica za interne bolesti Vrnjačka Banja ( u daljem tekstu SB za interne bolesti),
3. Specijalna bolnica za rehabilitaciju „Agens“ Mataruška banja Kraljevo,

U Specijalna bolnica za lečenje i rehabilitaciju "Merkur " Vrnjačka Banja nije obavljeno anketiranje korisnika zdravstvenom službom u specijalističko-konsultativnoj delatnosti.

Od podeljenih 760 upitnika vraćeno je 419 popunjenih upitnika pa je stopa odgovora učesnika bila 55,1%.

I ovo istraživanje je rađeno prema 4 demografsko-socijalna obeležja: pol, starost, obrazovanje i materijalni status.

Distribucija po polu je bila 44,4% muškaraca i 55,6% žena.

Starost pregledanih pacijenata se kreće od 1 do 84 godina sa prosečnom starošću od 48,34 ± 19,7 godina, pri čemu su za decu mlađu od 15 godina Upitnik popunjavali roditelj ili staratelj.

Ocena opšteg zadovoljstva ambulantnih bolesnika se ne razlikuje značajno u odnosu na pol i obrazovanje, ali postoji značajna razlika prema materijalnom statusu.

Rađen je  $\chi^2$  test prema materijalnom stanju ( $\chi^2=65,559$ ,  $df=20$ ,  $p=0,000$ ). Najnezadovoljniji su bolesnici veoma lošeg materijalnog stanja (veoma nezadovoljni i nezadovoljni 25,0% i zadovoljni i veoma zadovoljni 75,0%), a najzadovoljniji su sa dobrim materijalnim statusom (veoma nezadovoljni i nezadovoljni 1,1% i zadovoljni i veoma zadovoljni 92,1%).

Distribucija prema obrazovanju je bila sledeća: najviše ispitanika je bilo sa završenom srednjom školom 60,4 %, zatim 26,5% je sa višom i visokom školom, 11,9% sa osnovnom i 1,2% je bez škole (grafikon 4).

Grafikon 4



Svoj materijalni položaj kao veoma loš i loš ocenilo je 5,5% anketiranih, kao osrednji 39,4% a kao veoma dobar i dobar 54,7% ispitanika.

### **Rezultati**

Prvi set pitanja o zadovoljstvu ambulantnog korisnika sadrži merenje različitih dimenzija pristupa specijalističkom pregledu: brzine ostvarene usluge, kvalitet komunikacije i informacije od strane zdravstvenih profesionalaca kao i čistoća i udobnost čekaonice.

Iako pitanja mere različite dimenzije usluge, ocene imaju mali interval (0,5) od najlošijeg 4,05 do najboljeg od 4,65. Pri tome najmanje ocene su date čistoći i udobnosti čekaonice 4,05 i vremenu čekanja u čekaonici 4,13, a najveće ocene za ljubaznost lekara 4,63 i medicinske sestre 4,65 (tabela 6).

**Tabela br.6** Zadovoljstvo anketiranih organizacijom rada specijalističko-konsultativne službe izraženo u procentima u 2021. godini

Obeležje kvaliteta	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan
Vreme čekanja od trenutka zakazivanja do termina pregleda	1,9	4,5	16,7	27,8	49,0
Vreme čekanja u čekaonici	1,4	5,7	15,1	34,2	43,5
Čistoća i udobnost čekaonice	1,7	7,4	16,2	33,7	41,1
Ljubaznost medicinske sestre	0,5	1,2	5,3	19,4	73,7
Ljubaznost lekara	0,2	1,7	4,8	21,2	72,1
Vreme koje mi je posvećeno tokom pregleda i objašnjenja koje sam dobio/la u vezi moje bolesti i plan lečenja	0,7	2,7	12,7	28,9	54,9

### ***Analiza kretanja prosečnih ocena u periodu 2016-2019,2021. godine za data obeležja***

S obzirom na to da je u 2020.god. došlo do promene upitnika o zadovoljstvu korisnika radom specijalističke službe, kao i obuhvata specijalističko-konsultativnih službi u kojima se obavlja istraživanje, poređenje srednjih ocena zadovoljstva korisnika smo radili samo kod pitanja koja su se zadržala u Upitniku. Pri poređenju nisu korišteni podaci za 2020.godinu jer u toj godini je istraživanje rađeno samo u SB za interne bolesti Vrnjačka Banja, tako da podaci nisu realno poredivi.

Najveće prosečne ocene su date za vreme čekanja od trenutka zakazivanja do termina pregleda i za udobnost i čistoću čekaonica (3,78), a najmanje vreme čekanja u čekaonici (3,71) pri čemu su prosečne ocene imaju najvišu vrednost u posmatranom petogodištu.

Sve minimalne ocene za ovaj petogodišnji period su bile u 2017.godini, a sve maksimalne ocene su bile u 2021. godini za sva obeležja.

**Tabela br.7** Poređenje srednje ocene zadovoljstva Raškog okruga radom specijalističko-konsultativne službe

Obeležja kvaliteta	Srednje ocene Raški okrug					
	2016	2017	2018	2019	2021	$\bar{x}$
Vreme čekanja od trenutka zakazivanja do termina pregleda	3,71	3,29	3,89	3,82	4,17	3,78
Vreme čekanja u čekaonici	3,59	3,23	3,76	3,84	4,13	3,71
Čistoća i podobnost čekaonice	3,75	3,54	3,64	3,68	4,03	3,78

Korišćenje ove službe u toku godine je bilo u intervalu od 1 do 24 puta, **prosečno 4,3 puta**, pri čemu svaki deseti nije dao odgovor na ovo pitanje.

Usluge privatnog specijaliste nije koristilo 304 lica što iznosi 72,6% ispitanika. Od 115 lica koja su koristili usluge privatnog specijaliste učestalost je bila u intervalu od 1 do čak 100 puta (jedna osoba), **prosečno 3,78 puta**. Ove godine je bila veća učestalost korišćenja privatne prakse u odnosu na 2019.god. kada je bila prosečno 2,9 puta.

Istog dana je primljeno na pregled bez zakazivanja 25,1% ispitanika što je nešto niži stepen dostupnosti uslugama specijalističko-konsultativnih službi u odnosu na predhodnu godinu kada je bilo 30,5%. **Za 28,4%** pacijenata je pregled zakazan za više od 30 dana, što je značajno više u odnosu na 2019.godinu kada je bilo 6,6%, pri čemu treba napomenuti da je do 2020. vršeno istraživanje zadovoljstva korisnika uslugama samo internističkih službi. Za 46,0 % pacijenata pregledi su zakazani do 30 dana, što je manje u odnosu na predhodnu godinu kada je bilo 63,0%.

**Pitanje** koje se odnosilo na različite aspekte iskustva u procesu i ishodu specijalističkih pregleda je grupisano samo u tri pitanja: Ljubaznost medicinske sestre, ljubaznost lekara i Vreme koje mi je posvećeno tokom pregleda i objašnjenje koje sam dobio/la u vezi moje bolesti i plana lečenja. Pozitivna iskustva se grupišu u visokom procentu u intervalu od 83,8% do 93,3%. Relativno je veliki procenat ambivalentnih odgovora kod pitanja koja se odnose na vreme koje mu je posvetio lekar i jasnoći objašnjenja koja mu je dao 12,7%. Loša iskustva je imao mali procenat ambulantnih bolesnika u intervalu od 1,7 do 3,4% (tabela 8).

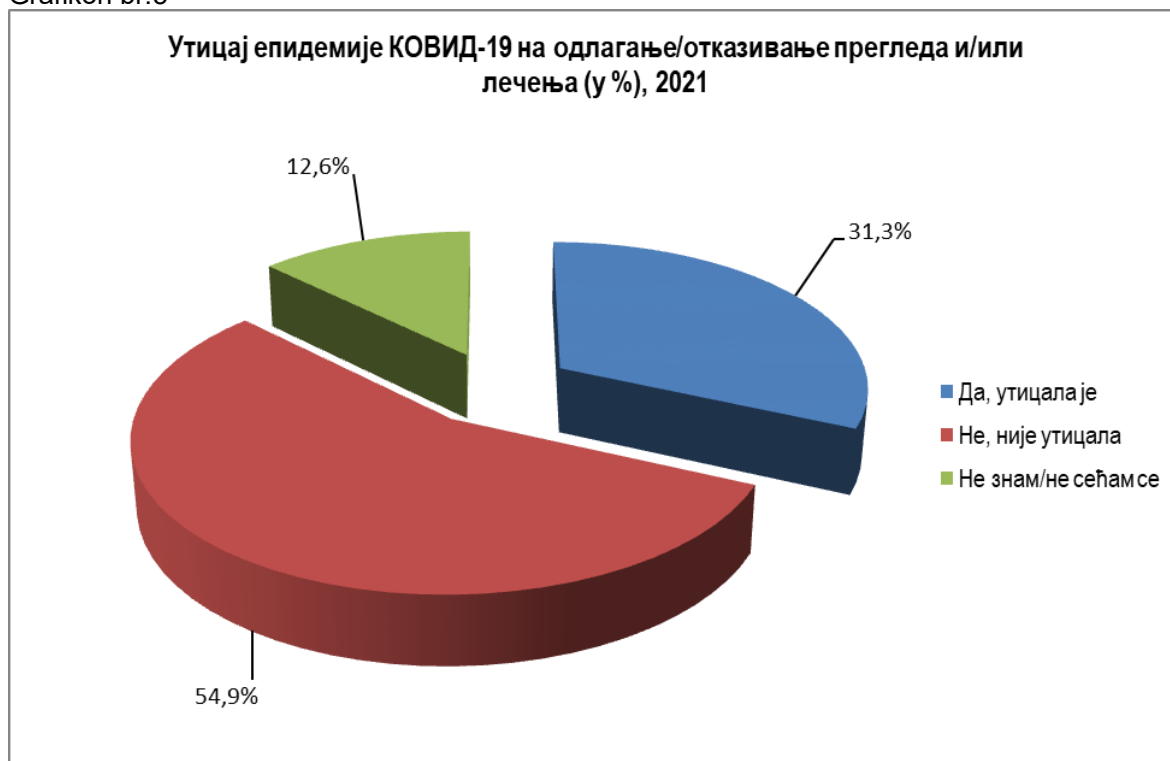
**Tabela br.8** Zadovoljstvo ispitanika zdravstvenim kadrom specijalističko-konsultativnih službi izraženo u procentima i srednjom ocenom

	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	$\bar{x}$
Ljubaznost medicinske sestre	0.5	1.2	5.3	19.4	73.7	4.65
Ljubaznost lekara	0.2	1.7	4.8	21.2	72.1	4.63
Vremena koje mi je posvećeno tokom pregleda i objašnjenja koje sam dobio/la u vezi moje bolesti i plana lečenja	0.7	2.7	12.7	28.9	54.9	4.35

Kad su u pitanju usluge dijagnostike i lečenja u vezi sumnje ili potvrđene bolesti COVID-19 u toj ustanovi, 33.7% onih koji su dali odgovor je dalo najviše ocene, 28.7% kao vrlo dobre, dok je onih koji smatraju da nisu na nezadovoljavajućem nivou (cene veoma loše i loše) je bilo 5.6%. Svaki deseti ih ocenjuje kao dobre, a 22.4% je odgovorilo da se ne odnosi pitanje na njih.

Osim dijagnostike i lečenja vezanih za bolest COVID-19, izvršeno je i ispitivanje koliko je ova epidemija uticala na odlaganje odnosno otkazivanje njihovog lečenja u specijalističkoj službi. Među ispitanicima koji su dali odgovor na ovo pitanje jedna trećina smatra da jeste, 54.9% smatra da nije, a 12.6% ne zna ili se ne seća (grafikon br.5.)

Grafikon br.5



Укупно задовољство здравственом заштитом у специјалистичко-консултативним службама ocenjeno je visokim ocenama: задовољно и veoma задовољно je bilo 88,9% anketiranih pacijenata

što je više nego u 2019.god. kada je bilo 79,8%. Veoma je nezadovoljno 0,2%, nezadovoljno 1,2% i neodređeno 9,6%.

Srednja ocena zadovoljstva korisnika je bila  $4,39 \pm 0,73$  i veća je u odnosu na 2019. godinu kada je bila  $4,00 \pm 0,972$ .

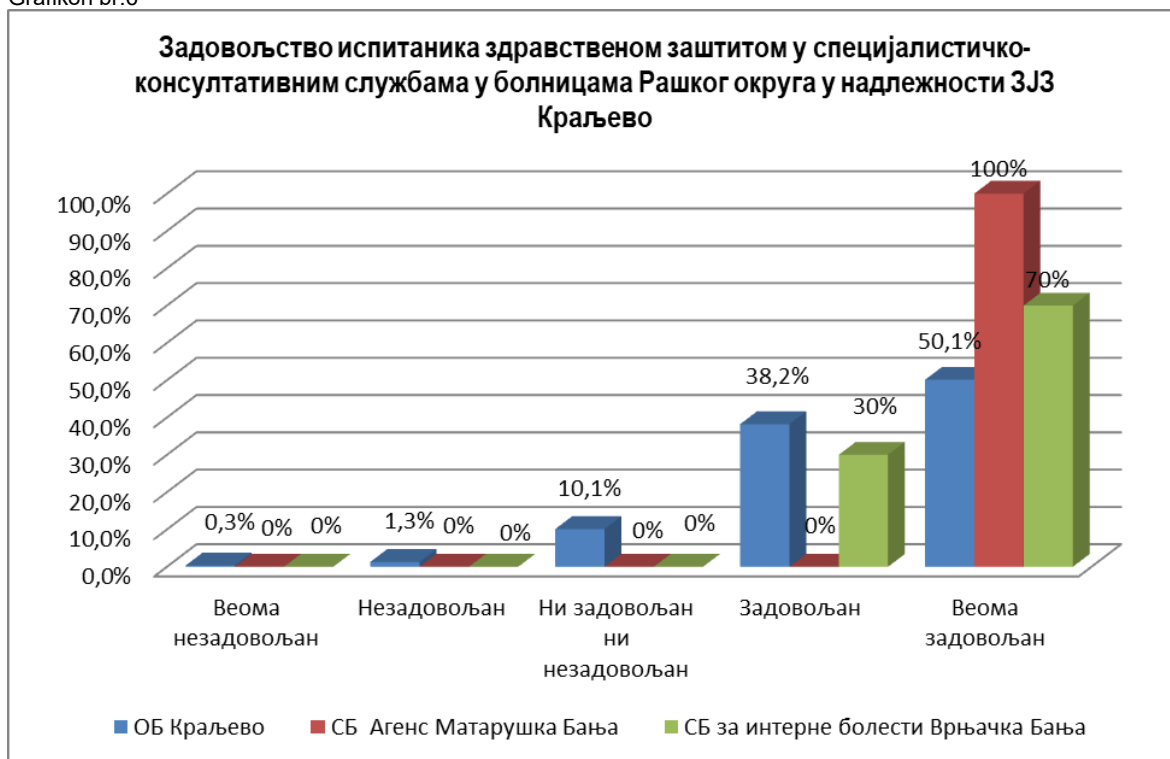
Ukupno zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom prema ustanovama dato je u tabeli 14 i na grafikonu 6.

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

Zdravstvena ustanova	Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom		
	N	$\bar{X}$	SD
SB za interne bolesti Vrnjačka Banja	10	4,7	0,483
OB „Studenica“ Kraljevo	399	4,37	0,737
SB „Agens“ Mataruška Banja, Kraljevo	10	5,0	0,0
SB „Merkur“ Vrnjačka Banja	Nije rađeno istraživanje		
Raški Okrug (ZJZ Kraljevo)	419	4,39	0,73

Prosečna ocena zadovoljstva za Raški okrug je bila 4,39. Na nivou okruga, u odnosu na 2019.godinu, došlo je do porasta ocene sa 4,0 na 4,39 sa napomenom da SB „Merkur“ Vrnjačka Banja nije radila istraživanje i da se podaci upoređuju sa 2019.godinom jer u 2020.god. zbog aktuelne epidemiološke situacije istraživanje je rađeno samo u SB za interne bolesti Vrnjačka Banja. U svim specijalističko-konsultativnim službama ustanova sekundarne zdravstvene zaštite u kojima je rađeno istraživanje, beleži se porast zadovoljstva anketiranih korisnika. OB Kraljevo beleži rast ocene sa 3,44 na 4,37, SB za interne bolesti Vrnjačka Banja sa 4, na 4,7 i SB za rehabilitaciju Agens Mataruška Banja beleži rast ocene sa 4,83 na 5,0.

Grafikon br.6



## ZAKLJUČCI

## **Zaključci za istraživanje zadovoljstva bolničkih pacijenata za sve bolnice**

**Stopa odgovora** učesnika u svim bolnicama je bila 62,2%, najniža za oblast ginekologije i akušerstva 43,8%, zatim za oblast pedijatrije 50% i maksimalno za oblast rehabilitacije 100,0%.

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 opštoj i specijalnim bolnicama Raškog okruga u nadležnosti Zavoda za javno zdravlje Kraljevo. Prosečna opšta ocena zadovoljstva je veća kod stacionarnih bolesnika (4,6) nego kod ambulantnih (4,39) za 0,21. Zbog toga je akcenat analize bio na uslugama sa manjim zadovoljstvom kako bi se sagledala priroda nezadovoljstva, loših iskustava, njihovi uzroci i mogućnosti intervencije iako je veoma mali interval između najmanje i najviše ocene.

4. Nema značajne razlike u ocenama zadovoljstva ispitanika prema polu, obrazovanju i oblastima, a ima prema materijalnom stanju domaćinstva.

Najslabiju opštu ocenu ima OB „Studenica“ Kraljevo 4,56, a najbolju SB za rehabilitaciju „Agens“ Mataruška Banja 5,0.

Oblast interne medicine je imala najslabiju ocenu 4,13, a najveću ocenu je imala oblast psihijatrije 5 sa napomenom da se radi o malom broju ispitanika.

5. Postoji blagi rast u visini svih opštih ocena određenih karakteristika bolničkog lečenja u ovom petogodišnjem istraživanju (2016-2019, 2021. godine).

6. Usluge sa manjim zadovoljstvom se grupišu oko ishrane, uslova smeštaja i organizacije poseta. Ovakvi rezultati pokazuju da bolnice moraju prioritetno poboljšati higijensko-dijetetske uslove i organizaciju rada.

### ***Intervali ocena za sve ispitanike bolnica Raškog okruga***

Najmanje ocene za bolnice Raškog okruga u 2021. godini bile su 4,16 za ishranu i 4,27 za uslove smeštaja. Ukupne ocene su bolje u odnosu na 2019. godinu.

Najveće ocene 4,73 su za opšte zadovoljstvo sestrijskom negom i 4,7 imaju opšte zadovoljstvo uslugama lekara. Iako uslovi smeštaja i ishrane imaju uticaj na ishod bolničkog lečenja, važnije su odlične ocene za rad lekara i sestara.

Generalno, ispitanici očekuju i od sestre i od lekara više objašnjenja procedura, testova tretmana i rezultata. Ocene su više u odnosu na 2019. godinu.

### ***Intervali ocena zadovoljstva posmatranjem prema ustanovama i oblastima***

Najnižu opštu ocenu zadovoljstva je dobila OB Kraljevo 4,56, potom SB za interne bolesti Vrnjačka Banja 4,73 i najveću SB „Agens“ Mataruška Banja 4,9.

Prema oblastima je najslabije ocenjena interna medicina 4,13, zatim ginekologija i akušerstvo 4,4, pedijatrija 4,5 i najbolje oblast psihijatrije sa napomenom da je u pitanju mali broj anketiranih korisnika.

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

**Stopa odgovora** u specijalističko-konsultativnim službama opšte i specijalnih bolnica je bila 55.1% i značajno je manja u odnosu na 2019. godinu kada je bila 92,6%.

**Opšta ocena** zadovoljstva ambulantnog lečenja u 2021. godini je bila 4,39. U odnosu na 2019. godinu opšta ocena na Raškom okrugu – Filijala Kraljevo beleži rast sa 4,0 na 4,39 (za 0,39).

**Posmatranje razlika po ustanovama** govori da je najmanja ocena bila u OB Kraljevo 4,37, u SB za interne bolesti Vrnjačka Banja 4,7 i najveća ocena u SB Agens 5,0, sa napomenom da je došlo do promene sadržaja upitnika kao i oblasti zdravstvene zaštite u kojima je rađeno istraživanje.

**Organizacija pregleda, komunikacija i uslovi čekaonice** za ambulantni specijalistički pregled za Raški okrug – Filijala Kraljevo imao je ocene u intervalu 4,05 do 4,65. U 2021. godini gotovo sva obeležja koja se mogu pratiti, odnosno ista kao i u prethodnom istraživanju, su imala veću ocenu u odnosu na 2019. godinu.



**Anketirani pacijenti prosečno su koristili** ovu službu u toku godine 4,3 puta (u predhodnoj godini 3,4 puta). Korišćenje drugih službi se više ne prati jer se istraživanje radi u svim specijalističko-konsultativnim službama. Podaci govore o povećanoj učestalosti korišćenja ambulantne zaštite.

**Usluge privatnog specijaliste** su koristili prosečno 3,7 puta što je takođe, više u odnosu na predhodnu godinu kada je bilo 2,9 puta.

Zakazivanje duže od 30 dana bilo je za 28,4% ispitanika i povećano je u odnosu na predhodnu godinu kada je bilo 6,6%.

Kad su u pitanju usluge dijagnostike i lečenja u vezi sumnje ili potvrđene bolesti COVID-19 u toj ustanovi, trećina anketiranih koji su dali odgovor je dalo najviše ocene, a svaki peti je odgovorilo da se ne odnosi pitanje na njih.

Na pitanje koliko je ova epidemija COVID-19 uticala na odlaganje odnosno otkazivanje njihovog lečenja u specijalističkoj službi, među ispitanicima koji su dali odgovor jedna trećina smatra da jeste, čak polovina smatra da nije, a 12,6% ne zna ili se ne seća.

Ostvarenom zdravstvenom zaštitom u specijalističko-konsultativnim službama u Raškom okrugu (Filijala Kraljevo) je zadovoljno i veoma zadovoljno 88,9%, neodređeno 9,6% i nezadovoljno i veoma nezadovoljno je bilo 1,4%. Rezultati su bolji u odnosu na 2019. godinu za ambulantne bolesnike.

Ono što bi svakako trebalo napomenuti je da metod istraživanja može imati uticaj na rezultat, jer se radi u trenutku kada je ispitanik zavisao od zdravstvenog sistema i rezultati mogu biti precenjeni. U većini država anketiranje se vrši izvan zdravstvenih ustanova.

Takođe, moraju se imati u vidu značajne promene u metodologiji istraživanja u odnosu na prethodne godine u smislu izmene upitnika i sprovođenje istraživanja u svim oblastima zdravstvene zaštite za razliku od prethodnih godina, kao i činjenici da je u 2020.godini istraživanje rađeno samo u SB za interne bolesti Vrnjačka Banja, a u 2021.godini anketiranje nije obavljeno samo u SB za lečenje i rehabilitaciju „Merkur“ Vrnjačka Banja. Za sve zdravstvene ustanove u kojima je istraživanje obavljeno rezultati mogu poslužiti za detaljno sagledavanje zadovoljstva korisnika njihovim uslugama, definisanje i sprovođenje mera za unapređenje kvaliteta zdravstvene zaštite koju pružaju.