

Завод за јавно здравље Краљево

**ИСТРАЖИВАЊЕ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА СЕКУНДАРНОМ
ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ НА РАШКОМ ОКРУГУ У НАДЛЕЖНОСТИ
ЗАВОДА ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ КРАЉЕВО У 2023. ГОДИНИ**

Извештај припремила
Прим. др Љиљана Бањанац

Болничке службе општих и специјалних болница дела Рашког округа у надлежности Завода за јавно здравље Краљево за 2023.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.

Како је опште познато, у 2023.години је дошло да смиривања пандемије вирусом SARS-CoV-2 и све бољег прилагођавања здравственог система новонасталој епидемиолошкој ситуацији тако да су све здравствене установе секундарне здравствене заштите које се налазе на територији Рашког округа, а за које је надлежан ЗЈЗ Краљево обавиле анкетирање своји пацијената:

1. Општа болница „Студеница“ 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. 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 наведеним здравственим установама урађено је у периоду 20 до 24.новембра 2023.године.

Стопа одговора за стационарне болеснике је била 90%. Најмања стопа одговора је била у ОБ „Студеница“ Краљево 87,5%, затим у СБ за лечење и рехабилитацију „Меркур“ Врњачка Бања 94,0%, док је у СБ за интерне болести Врњачка Бања и СБ за рехабилитацију „Агенс“ Матарушка Бања стопа одговора 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 39.8% мушкараца и 60.2% жена.

Старост испитаника је била од 15 до 93 године, $57.5\% \leq 65$ године, при чему треба нагласити да за млађе од 16 година је упитник требао да попуњава родитељ односно старатељ. Просечна старост испитаника је била $57.81 \pm 18,76$ године, што је за две године више него у претхоној години.

Дистрибуција према образовању је била следећа: најзаступљенија је средња стручна спрема сваки други испитаник, затим виша и висока-21.3%, основна школа 19.1% и најмање непотпуна основна школа 6.5%.

Свој материјални положај као веома лош и лош је оценило 17 пацијената 5.3%, као осредњи 38.9% и као добар и веома добар 55.2%.

Резултати

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

Општа оцена приликом пријема је незнатно нижа од општа оцена на крају болничког лечења, што је тренд последњих пет година. 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 болници, анкетирани су најнезадовољнији услугом исхране у болници (4.13), потом су незадовољни услугом смештаја током боравка у болници (4.35) и организацијом посета у болници што је и разумљиво јер од како је проглашена епидемија изазвана вирусом SARS-CoV-2 посете у болницама нису дозвољене до пред крај прошле године (4.37). Оно што се уочава је да су пацијенти најзадовољнији пружањем здравствених услуга односно, дијагностико, и лечењем током боравка у болници (средња оцена 4.58).

(табела 1).

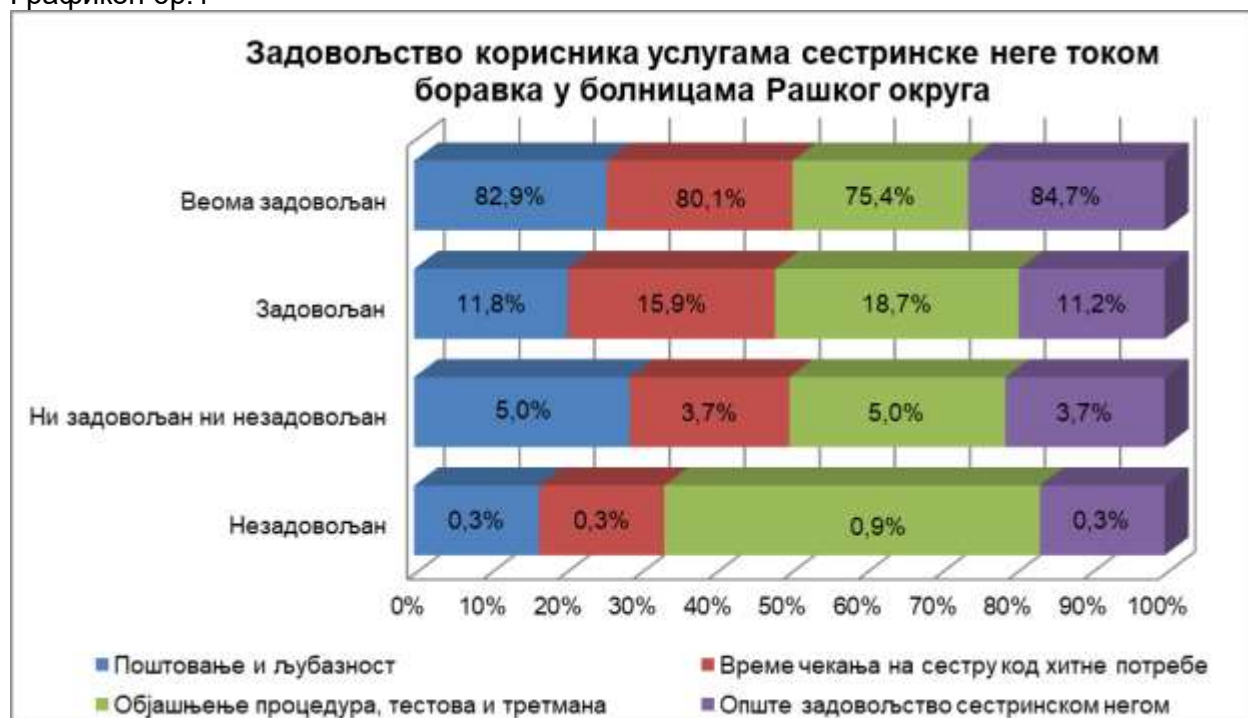
Табела бр.1 Задовољство пацијената током пријема и отпуста из болнице изражено у процентима и просечне оцене на нивоу округа

Обележја	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Обавештења која су нам дата код пријема у болницу	0.3	0.6	9.0	25.6	64.5	4.53
Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници	0.3	1.2	5.6	25.9	67.0	4.58
Услуге исхране током боравка у болници	2.2	4.9	17.0	29.9	46.0	4.13
Услуге смештаја током боравка у болници	0.3	3.7	8.7	35.0	52.3	4.35
Одржавање хигијене собе	0	2.2	5.9	33.6	58.3	4.48
Одржавање хигијене тоалета	0.3	1.5	9.3	32.8	56.0	4.43
Организација посета	2.5	1.2	10.0	29.0	57.3	4.37
Обавештења која су нам дата код отпуста из болнице	0	0.9	5.9	23.4	69.7	4.62

Опште задовољство пацијената сестринском негом је оцењено одличном просечном оценом 4.8, што је готово исто као у 2022.год. (4.83). Одличном оценом су оцењени и остали аспекти задовољства радом медицинских сестара/техничара почев од добјашњења

процедура, тестова и третмана (4.69), преко времена чекања на сестру када је хитно потребна (4.76) до поштовања и љубазности (4.77).

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. 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 задовољства корисника услугама лекара је била 4.65, незнатно нижа него претходне 2022.год. када је износила 4.8. За спремност да дају одговоре на питања средња оцена је 4.63, а за поштовање и љубазност је дата највиша просечна оцена од 4.67. Најнижа оцена је дата за успешност лечења (4.61) и способност дијагностиковања здравствених проблема (4.62).

Мала је разлика у висинама оцена појединих аспеката у перцепцији квалитета рада лекара и износи 0.05 (табела 2).

Табела бр.2 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
Спремност да дају одговоре на питања	0.3	1.9	4.0	22.4	71.3	4.63
Објашњење процедура, тестова и третмана	0.3	2.8	5.9	21.5	69.5	4.57
Поштовање и љубазност	0.3	1.9	4.4	17.4	76.0	4.67
Способност дијагностиковања здравствених проблема	0.3	1.6	7.2	18.1	72.9	4.62

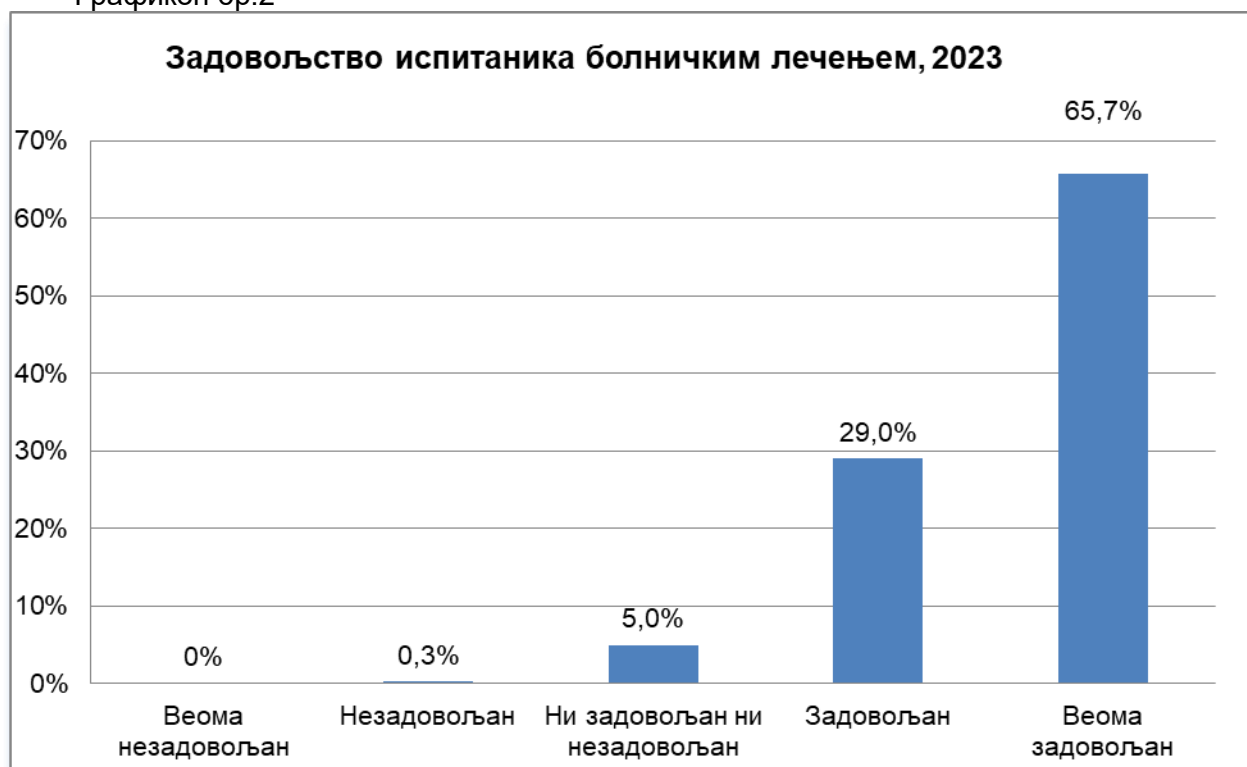
Успешност лечења	0	1.6	7.1	20.2	71.1	4.61
Опште задовољство услугама лекара	0.9	1.6	4.0	18.7	74.8	4.65

Упитник који је коришћен у 2023.години садржи по четврти пут питање о коришћењу клиничких путева у току лечења пацијената. Резултати показују да је нешто више од четвртине пацијената заокружило одговор „да“ док је већи проценат пацијената одговорио да „не зна“ да ли су у његовом лечењу коришћени клинички путеви, а 17,9% је одговорило да нису коришћени клинички путеви у њиховом лечењу. То отвара питање колико пацијенти разумеју шта значи коришћење клиничких путева у лечењу, посебно за пацијентре старије животне доби са хроничним болестима.

У 2020.год. су уведена два питања која се односе на задовољство пацијената пружањем услуга везаних за ову болест: задовољство болничким лечењем у вези сумње или потврђене болести COVID-19 и да ли је болничко лечење (због неке друге болести, а не COVID-19) било одложено због актуелне епидемиолошке ситуације, да би од ове године, та два наведена питања искључена из Упитника о задовољству корисника болничким лечењем.

Када се посматра укупно задовољство, само три анкетирани пацијента није дало одговор на наведено питање. Веома незадовољних уопште није било, незадовољан је само један анкетирани пацијент, неопредељених, односно ни задовољних ни незадовољних је 5%, док је задовољних и веома задовољних 94.7%. Посматрано у односу на 2022.год., када је проценат задовољних био 97.2% бележи се благи пад у задовољству пацијената болничким лечењем, (графикон бр. 2).

Графикон бр.2



Оцена задовољства испитаника према установама

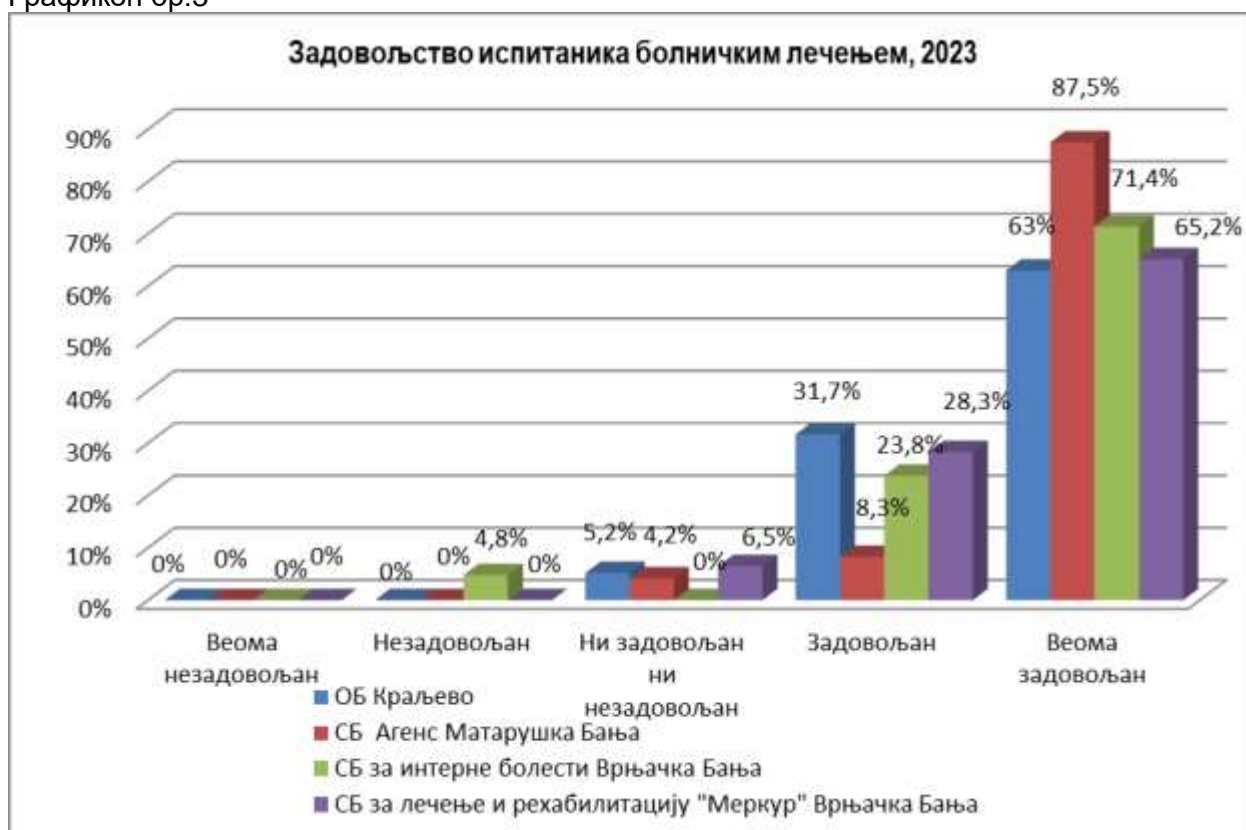
Просечна оцена задовољства свих истраживаних установа је била 4.6 и незнатно је нижа у односу на 2022.годину када је била 4.74, а иста као 2021.год. са напоменом да тада нису све установе радиле ово истраживање. Изнад опште оцене и најбољу оцену има СБ Агенс Матарушка Бања (4.83), затим СБ за интерне болести Врњачка Бања (4.62). Најнижу оцену 4.58 има ОБ „Студеница“ Краљево (табела 3).

Табела бр.3 Просечне оцене општег задовољства корисника болничким лечењем по установама

Здравствене установе	Број испитаника Н	Просечне оцене \bar{X}	СТДЕВ	Ранг
Општа болница Краљево	230	4,58	0,591	4
СБ за интерне болести Врњачка Бања	21	4,62	0,74	2
СБ Агенс Матарушка Бања	24	4,83	0,481	1
СБ Меркур Врњачка Бања	46	4.59	0.617	3
Укупно	321	4,6	0,599	

Фреквенције задовољства по датим модалитетима и по установама дате су у графикану 3.

Графикон бр.3



Оцене задовољства испитаника према областима здравствене заштите

Просечна оцена задовољства за све области је била 4.6. Изнад опште оцене и најбољу оцену је добила област дечје хирургије 5,0 и неурологије (5.0) са напоменом да се ради о малом броју испитаника, затим област рехабилитације 4.83 која се односи на пацијенте лечене у СБ за рехабилитацију „Агенс“ Матарушка Бања, област интерне медицине (4.64) и област хирургије (4.62). Ниже оцене од опште оцене имала је област гинекологије и акушерства (4.51), психијатрије (4.31) и педијатрија (4.27).

Фреквенције задовољства по датим модалитетима и по одељењима дате су у графикану 4. Највећа учесталост задовољних и веома задовољних је било у области дечје хирургије и неурологије где су сви испитаници (а ради се о по 4 пацијента) били веома задовољни, затим хирургије, рехабилитације и интерне медицине, а најмање на психијатрији 70%.

Графикон бр.4



Истраживањем значајности разлике оцена задовољства према полу, образовању, материјалном положају домаћинства и истраживаним областима здравствене заштите (χ^2 тестом), добили смо да не постоји значајна разлика у оценама задовољства према полу и истраженим областима здравствене заштите, а има према завршеној школи ($\chi^2= 26,825$, дф=9, $p=0,01$) и материјалном стању домаћинства ($\chi^2= 47,208$, дф=15, $p=0,00$). Када је у питању ниво образовања, најзадовољнији су пацијенти са завршеном средњом стручном спремом-97,1%, а када је у питању материјални положај домаћинства најзадовољнију су анкетирани пацијенти веома доброг материјалног положаја.

Табела бр.4 Поређење средњих оцена задовољства датих карактеристика болничког лечења на Рашком округу а према одељењима округа

ОЦЕЊЕНЕ КАРАКТЕРИСТИКЕ	СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА							
	Хирургија	Интерна	Гинекологија и акушерство	Рехабилитација	Педијатрија	Психијатрија	Неурологија	Дечја хирургија
5а. Обавештења која су вам дата код пријема у болницу	4.44	4.53	4.77	4.84	4.27	4.54	4.75	5
5ж. Обавештења која су вам дата код отпуста из болнице	4.48	4.7	4.61	4.9	4.77	4.31	5	5
6г. Опште задовољство сестринском негом	4.76	4.84	4.87	4.87	4.64	4.85	4.75	5
7ђ. Опште задовољство услугама лекара	4.59	4.7	4.74	4.67	4.64	4.38	5	5
11.Задовољство укупним болничким лечењем	4.62	4.64	4.51	4.83	4.27	4.31	5	5

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, осим на психијатрији где је највећа разлика између минималне и максималне оцене и дечје хирургије где су сви аспекти оцењени највишом оценом при чему

треба нагласити да се ради о 10, односно о четири пацијента. Разлика на укупном нивоу максималне и минималне вредности оцене је 0.73. У области хирургије разлика је 0,32, на интерном 0.31, на гинекологији и акушерству 0.36 и на рехабилитацији 0.239. На неурологији је разлика 0.25, на дечјој хирургији су све максималне оцене, а на психијатрији је 0.54.

На интерном одељењу, хирургији, гинекологији и акушерству и психијатрији је максимална оцена дата услугама сестринској нези. На рехабилитацији и педијатрији максимална оцена је дата код информисаности пацијента при отпусту, а услугама лекара су најзадовољнији пацијенти на неурологији и дечјој хирургији.

На укупном нивоу за све установе болничке здравствене заштите максимална општа оцена је опште задовољство сестринском негом 4.8, а минимална оцена за задовољство услугом исхране у болници 4.13.

Највеће опште задовољство је на дечјој хирургији и неурологији 5, а најмање на педијатријском одељењу 4.27.

Табела бр.5 Поређење средњих оцена задовољства датих карактеристика болничког лечења на Рашком округу у периоду 2017-2023. Године (2020.год. истраживање је рађено само у СБ за интерне болести Врњачка Бања)

ОЦЕЊЕНЕ КАРАКТЕРИСТИКЕ	СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА НА РАШКОМ ОКРУГУ У ПЕРИОДУ 2016-2019, 2023. ГОДИНЕ						
	ГОДИНЕ						
	2017	2018	2019	2021	2022	2023	\bar{x}
Општи утисак о процедурама пријема у болницу	4.45	4.51	4.5	4.48	4.65	4.53	4.52
Општи утисак приликом отпуста из болнице	4.55	4.63	4.62	4.63	4.7	4.62	4.63
Опште задовољство сестринском негом	4.63	4.66	4.73	4.73	4.83	4.8	4.73
Опште задовољство услугама лекара	4.57	4.64	4.66	4.7	4.8	4.65	4.67
Опште задовољство услугама исхране	4.29	4.31	4.35	4.16	4.48	4.13	4.29
Опште задовољство условима смештаја	4.37	4.38	4.39	4.27	4.59	4.35	4.4
Задовољство укупним болничким лечењем	4.45	4.49	4.45	4.6	4.74	4.6	4.56

Анализиране су просечне вредности шест претходних година (2017-2023), без 2020.год. јер је тада истраживање рађено само у СБ за интерне болести Врњачка Бања према датим обележјима. Максималне просечне оцене су дате задовољству сестринске неге (4.73) и задовољству услугама лекара (4.67).

Најмање просечне оцене су дате за исхрану (4.29) и за смештај (4.4).

У средини су просечне оцене утиска при пријему и отпусту с тим што су при отпусту континуирано веће оцене 4.63, него на пријему 4.52.

Кретање вредности оцена у овом периоду је имало сличан ток и на пријему и на отпусту. Оцене су расле континуирано и имају максималне вредности у 2022.години, да би у прошлој години забележиле незнатан пад.

Кретање оцена сестринске неге и рада лекара имају континуирани раст такође до 2022.године, а услуге исхране и услуге смештаја су имале континуирани раст до 2019. године, а потом бележе благи пад, да би у 2022. години истраживања имале највишу вредност.

Опште задовољство је имало просечну вредност 4.56. Оцене су расле континуирано и имају максималну вредност у 2022.години, да би у претходној години поново забележиле пад за 0.14.

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

У 2023. години је вршено анкетирање корисника специјалистичко-консултативних служби у стационарним установама (општој и специјалним болницама) које организационо имају ову јединицу у свом саставу, осим Специјална болница за лечење и рехабилитацију "Меркур" Врњачка Бања из разлога што тога дана наведена служба није радила:

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,

Од подељених 760 упитника враћено је 558 попуњених упитника па је стопа одговора учесника била 73.4%.

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

Дистрибуција по полу је била 45.3% мушкараца и 54.7% жена.

Старост прегледаних пацијената се креће од 15 до 93 година са просечном старошћу од $51,39 \pm 16,4$ година, што је готово исто као у претходној години.

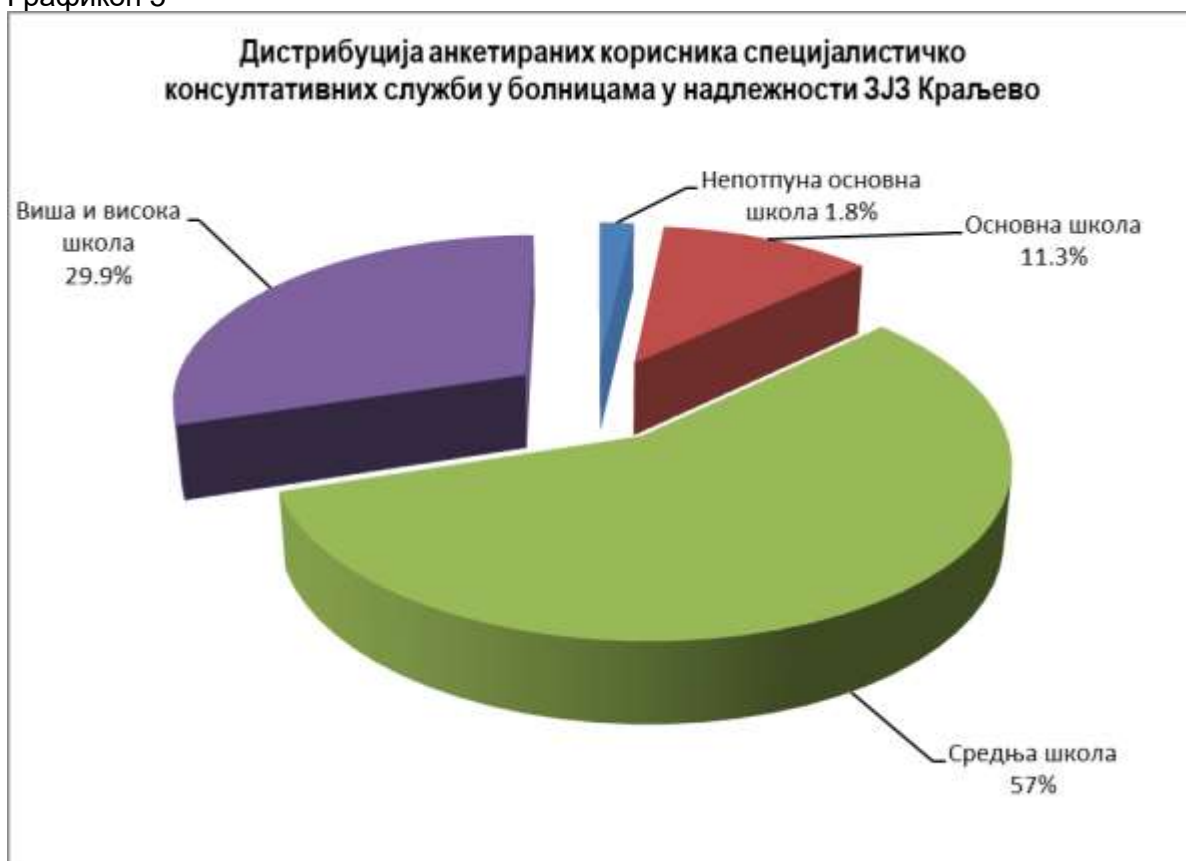
Оцена општег задовољства амбулантних болесника се не разликује значајно у односу на пол, али постоји значајна разлика према образовању и материјалном статусу.

Свој материјални положај као веома лош и лош оценило је 9.7% анкетираних, као осредњи 33.5% а као веома добар и добар 56.8% испитаника

Рађен је χ^2 тест према материјалном стању ($\chi^2=43,237$, $df=12$, $p=0,000$). Најнезадовољнији су болесници веома лошег материјалног стања (задовољни и веома задовољни 63.73%), а најзадовољнији су са добрим материјалним статусом (веома незадовољни и незадовољни 0,7% и задовољни и веома задовољни 93.3%).

Дистрибуција према образовању је била следећа: највише испитаника је било са завршеном средњом школом 57.0 %, затим 29.9% је са вишом и високом школом, 11.3% са основном и 1.8% је без школе (графикон 5).

Графикон 5



Рађен је χ^2 тест према завршеној школи ($\chi^2=17.119$, $df=9$, $p=0,047$). Највећи проценат незадовољних је међу болесницима са завршеном основном школом (незадовољни 3.2%) док је највећи проценат задовољних код пацијената са непотпуном основном школом где су сви анкетирани пацијенти задовољни и веома задовољни.

Резултати

Први сет питања о задовољству амбулантног корисника садржи мерење различитих димензија приступа специјалистичком прегледу: брзине остварене услуге, квалитет комуникације и информације од стране здравствених професионалаца као и чистоћа и удобност чекаонице.

Иако питања мере различите димензије услуге, оцене имају мали интервал (0.57) од најлошијег 4.17 до најбољег од 4.74. При томе најмање оцене су дате времену чекања у чекаоници 4.19 и чистоћи и удобности чекаонице 4.18, а највеће оцене за љубазност лекара 4.73 и медицинске сестре 4.74 (табела 6).

Табела бр.6 Задовољство анкетираних организацијом рада специјалистичко-консултативне службе изражено у процентима у 2023. години

Обележје квалитета	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	2.2	3.4	17.2	29.4	47.8
Време чекања у чекаоници	1.1	4.3	15.8	31.8	47.0
Чистоћа и удобност чекаонице	1.6	2.7	15.6	35.4	44.6
Љубазност медицинске сестре	0	0.4	3.9	16.7	79.0
Љубазност лекара	0.2	0.4	3.9	17.4	78.1
Време које ми је посвећено током прегледа и објашњења које сам добио/ла у вези моје болести и план лечења	0.7	1.1	6.3	21.7	70.1

Анализа кретања просечних оцена у периоду 2017-2019,2021-2023. године за дата обележја

С обзиром на то да је у 2020.год. дошло до промене упитника о задовољству корисника радом специјалистичке службе, као и обухвата специјалистичко-консултативних служби у којима се обавља истраживање, поређење средњих оцена задовољства корисника смо радили само код питања која су се задржала у Упитнику. При поређењу нису кориштени подаци за 2020.годину јер у тој години је истраживање рађено само у СБ за интерне болести Врњачка Бања, тако да подаци нису реално поредиви.

Највеће просечне оцене су, као и претходних година, дате за време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа (3.92), потом за време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа (3.88), а најмање удобност и чистоћу чекаоница (3.85).

Све минималне оцене за овај шестогодишњи период су биле у 2017.години, а све максималне оцене су биле у 2023. години за сва обележја, осим за време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа.

Табела бр.7 Поређење средње оцене задовољства Рашког округа радом специјалистичко-консултативне службе

Обележја квалитета	Средње оцене Рашки округ						
	2017	2018	2019	2021	2022	2023	\bar{x}
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	3.29	3.89	3.82	4.17	4.2	4.17	3.92
Време чекања у чекаоници	3.23	3.76	3.84	4.13	4.15	4.19	3.88
Чистоћа и удобност чекаонице	3.54	3.64	3.68	4.03	4.01	4.19	3.85

Коришћење ове службе у току године је било у интервалу од 1 до 31 пута, **просечно 4.64 пута**, при чему 2.9% анкетираних није дало одговор на ово питање.

Услуге приватног специјалисте није користило 365 лица што износи 65.4% испитаника. Од 193 лица која су користили услуге приватног специјалисте учесталост је била у интервалу од 1 до чак 12 пута (три особе), **просечно 2.86 пута**. Ове године је била мања учесталост коришћења приватне праксе у односу на 2022.год. када је била просечно 3.74 пута.

Истог дана је примљено на преглед без заказивања 27.2% испитаника што је готово исти степен доступности услугама специјалистичко-консултативних служби у односу на предходну годину када је било 28.7%. **За 8.8%** пацијената је преглед заказан за више од 30 дана, што је мање у односу на 2022.годину када је било 13%, при чему треба напоменути да је до 2020. вршено истраживање задовољства корисника услугама само интернистичких служби. За 63.4% пацијената прегледи су заказани до 30 дана, што је више у односу на предходну годину када је било 58.3%.

Питање које се односило на различите аспекте искуства у процесу и исходу специјалистичких прегледа је груписано само у три питања: Љубазност медицинске сестре, љубазност лекара и Време које ми је посвећено током прегледа и објашњење које сам добио/ла у вези моје болести и плана лечења. Позитивна искуства се групишу у високом проценту у интервалу од 91.8% до 95.7%. Процент амбивалентних одговора код питања која се односе на време које му је посветио лекар и јасноћи објашњења која му је дао са се одржао на готово истом нивоу са 5.8% порастао је на 6.3%. Лоша искуства је имао мали проценат амбулантних болесника у интервалу од 0.4 до 1.8% (табела 8).

Табела бр.8 Задовољство испитаника здравственим кадром специјалистичко-консултативних служби изражено у процентима и средњом оценом

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	\bar{X}
Љубазност медицинске сестре	0	0.4	3.9	16.7	79.0	4.74
Љубазност лекара	0.2	0.4	3.9	17.4	78.1	4.73
Времена које ми је посвећено током прегледа и објашњења које сам добио/ла у вези моје болести и плана лечења	0.7	1.1	6.3	21.7	70.1	4.59

Кад су у питању услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19, као и колико је ова епидемија утицала на одлагање односно отказивање њиховог лечења у специјалистичкој служби која су била саставни део овог упитника претходних година када је била актуелна епидемија наведене болести, су искључена у Упитнику из 2023.год.

Укупно задовољство здравственом заштитом у специјалистичко-консултативним службама оцењено је високим оценама: задовољно и веома задовољно је било 89.3% анкетираних пацијената што је нешто ниже него у 2022.год. када је било 90.5%. Веома је незадовољних није било, незадовољно 1.4% и неопредељених 9.2%.

Средња оцена задовољства корисника је била 4.45 ± 0.72 и готово је иста као 2022. годину када је била 4.48 ± 0.71 .

Укупно задовољство здравственом заштитом према установама дато је у табели 9 и на графикону 5.

Табела бр.9. Задовољство здравственом заштитом у специјалистичкој служби по установама

Здравствена установа	Задовољство здравственом заштитом		
	Н	\bar{X}	СД
СБ за интерне болести Врњачка Бања	20	4.0	1.0
ОБ „Студеница“ Краљево	533	4.44	0,72
СБ „Агенс“ Матарушка Бања, Краљево	5	4.89	0.46
СБ „Меркур“ Врњачка Бања	Није спровела испитивање задовољств јер служба није тај дан радила		
Рашки Округ (ЗЈЗ Краљево)	558	4.45	0.72

исказане просечном оценом

Просечна оцена задовољства за Рашки округ је била 4.45. На нивоу округа, у односу на 2022.годину, дошло је до незнатног смањења оцене са 4.48 на 4.45 са напоменом да СБ „Меркур“ Врњачка Бања није радила истраживање. У свим специјалистичко-консултативним служба установа секундарне здравствене заштите у којима је рађено истраживање, бележи се благи пад задовољства анкетираних корисника. ОБ Краљево бележи незнатан пад оцене са 4.45 на 4.44, СБ за интерне болести Врњачка Бања са 5.0 на 4.0, а СБ за рехабилитацију Агенс Матарушка Бања просечна оцена се је са 5.0 смањила на 4.89 при чему се ради о малом броју анкетираних корисника.

Графикон бр.6



ЗАКЉУЧЦИ

Закључци за истраживање задовољства болничких пацијената за све болнице

Стопа одговора учесника у свим болницама је била 90%, најнижа у ОБ „Студеница“ Краљево 87.5%, затим и СБ „Меркур“ Врњачка Бања 94.0% и максимална у СБ „Агенс“ Матарушка Бања и СБ за интерне болести Врњачка Бања 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, као и претходне године, већа код стационарних болесника (4.6) него код амбулантних (4.45) за 0.15. 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 и областима здравствене заштите, али има према образовању и материјалном стању домаћинства. Најслабију општу оцену има ОБ „Студеница“ Краљево 4.58, а најбољу СБ за рехабилитацију „Агенс“ Матарушка Бања 4.83. Посматрано према областима здравствене заштите, област педијатрије је имала најслабију оцену 4.27, а највећу оцену је имала област дечје хирургије и неурологије 5, са напоменом да се ради о малом броју испитаника.
5. Постоји благи раст у висини свих општих оцена одређених карактеристика болничког лечења у петогодишњем истраживању (2017-2019, 2021., 2022. године), да би у претходној 2023.год. имала благи пад.
6. Услуге са мањим задовољством се групишу око исхране, услова смештаја и организације посета. 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 2023. години биле су 4.13 за исхрану и 4.35 за услове смештаја. Укупне оцене су незнатно ниже у односу на 2022.годину.

Највеће оцене 4.8 су за опште задовољство сестринском негом и 4.65 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 незнатно ниже у односу на 2022. годину.

Интервали оцена задовољства посматрањем према установама и областима

Најнижу општу оцену задовољства је добила ОБ Краљево 4.58, потом СБ за лечење и рехабилитацију „Меркур“ Брњачка Бања 4.59 и највећу СБ за рехабилитацију “Агенс” Матарушка Бања 4.83.

Према областима је најслабије оцењена педијатрија 4.27, затим психијатрија 4.31, гинекологија и акушерство 4.51 и најбоље дечја хирургија и неурологија 5.0, са напоменом да је у питању мали број анкетираних корисника.

Закључци за истраживање задовољства амбулантних пацијената

Стопа одговора у специјалистичко-консултативним службама опште и специјалних болница је била 73.4% и већа је у односу на 2022. годину када је била 68.8%.

Општа оцена задовољства амбулантног лечења у 2023. години је била 4.45. У односу на 2022.годину општа оцена на Рашком округу – Филијала Краљево бележи благи пад са 4.48 на 4.45 (за 0.03).

Посматрање разлика по установама говори да је најмања оцена била у СБ за рехабилитацију „Агенс“ Матарушка Бања 4.0, потом у ОБ Краљево 4.4 док је у СБ за интерне болести Врњачка Бања износила 4.89.

Организација прегледа, комуникација и услови чекаонице за амбулантни специјалистички преглед за Рашки округ – Филијала Краљево имао је оцене у интервалу 4.19 до 4.74. У 2022. години готово сва обележја која се могу пратити, односно иста као и у

претходном истраживању, су имала већу оцену у односу на 2021.годину, да би у 2023.год. ова обележја имала незнатни пад задовољства.

Анкетирани пацијенти просечно су користили ову службу у току године 4.64 пута (у претходној години 4.17 пута). Коришћење других служби се више не прати јер се истраживање ради у свим специјалистичко-консултативним службама. Подаци говоре о благом порасту учесталости коришћења амбулантне заштите.

Услуге приватног специјалисте су користили просечно 2.86 пута што је такође више у односу на претходну годину када је било 2.74 пута.

Заказивање дуже од 30 дана било је за 8.8% испитаника и смањено је у односу на претходну годину када је било 13%.

Кад су у питању услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19, као и колико је ова епидемија утицала на одлагање односно отказивање њиховог лечења у специјалистичкој служби која су била саставни део овог упитника претходних година када је била актуелна епидемија наведене болести, су искључена у Упитнику из 2023.год.

Оствареном здравственом заштитом у специјалистичко-консултативним службама у Рашком округу (Филијала Краљево) је задовољно и веома задовољно 89.3%, неодређених 9.2% и незадовољно и веома незадовољно је било 1.4%. Резултати су нешто лошији у односу на 2022. годину за амбулантне болеснике.

Оно што би свакако требало напоменути је да метод истраживања може имати утицај на резултат, јер се ради у тренутку када је испитаник зависан од здравственог система и резултати могу бити прецењени. У већини држава анкетирање се врши изван здравствених установа.

Тakoђе, морају се имати у виду значајне промене у методологији истраживања у односу на претходне године у смислу измене упитника и спровођење истраживања у свим областима здравствене заштите за разлику од претходних година, као и чињеници да је у 2020.години истраживање рађено само у СБ за интерне болести Врњачка Бања, а у 2021. и 2023.години анкетирање није обављено само у СБ за лечење и рехабилитацију „Меркур“ Врњачка Бања, док је у 2022.години обављено у свим здравственим установама секундарне здравствене заштите у државној својини које су у надлежности ЗЈЗ Краљево. За све здравствене установе у којима је истраживање обављено резултати могу послужити за детаљно сагледавање задовољства корисника њиховим услугама, дефинисање и спровођење мера за унапређење квалитета здравствене заштите коју пружају.