

## **ANALIZA ZADOVOLJSTVA PACIJENATA U ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA NIŠAVSKOG I TOPLIČKOG OKRUGA U 2009. GODINI**

Ministarstvo zdravlja Republike Srbije u saradnji sa Institutom za javno zdravlje Srbije "Dr Milan Jovanović - Batut" i mrežom instituta i zavoda više od pet godina sprovodi niz aktivnosti na unapređenju kvaliteta rada u zdravstvenim ustanovama Srbije. Jedna od najznačajnijih je i ispitivanje o zadovoljstvu korisnika zdravstvenom zaštitom, koje se obavlja u svim zdravstvenim ustanovama u Srbiji od 2004. godine.

U 2009. godini istraživanje zadovoljstva korisnika je sprovedeno u ustanovama primarne zdravstvene zaštite 7.12.2009. godine. U bolničkim ustanovama u Srbiji, svim otpuštenim pacijentima u periodu od 7. do 11. decembra 2009. godine, ponuđen je upitnik o zadovoljstvu zdravstvenim uslugama pri otpustu iz bolnica.

Zadovoljstvo korisnika farmaceutskom zdravstvenom zaštitom je sprovedeno 10.12.2009. godine.

Cilj ankete je utvrđivanje stepena zadovoljstva korisnika pruženom uslugom u zdravstvenoj ustanovi, a rezultati istraživanja predstavljaju osnovu za planiranje aktivnosti kojima će se unapredjivati kvalitet rada pa i zadovoljstvo pacijenata kao glavni izlazni rezultat. Učesnici u anketiranju su anketu popunjavali dobrovoljno i anonimno.

Anketiranje je u domovima zdravlja u nišavskom i topličkom okrugu obavljeno je u sledećim službama:

- Opšta medicina i medicina rada gde je analizom obuhvaćeno 2.510 upitnika/pacijenata
- Zdravstvena zaštita dece i omladine – gde je analizom obuhvaćeno 1.318 upitnika/pacijenata
- Zdravstvena zaštita žena – gde je analizom obuhvaćeno 728 upitnika/pacijenata
- Stomatološka zdravstvena zaštita – ukupan broj analiziranih i unetih upitnika u službi stomatološke zdravstvene zaštite je 418, sa nišavskog 344 i 74 sa topličkog okruga
- U specijalističkoj internističkoj službi, na primarnom nivou, opštim i specijalnim bolnicama i klinikama Kliničkog centra Niš, anketiranje je

sprovedeno 07.12.2009.god. Popunjen je i obuhvaćen analizom 801 upitnik.

### Pregled najvažnijih rezultata u primarnoj zdravstvenoj zaštiti

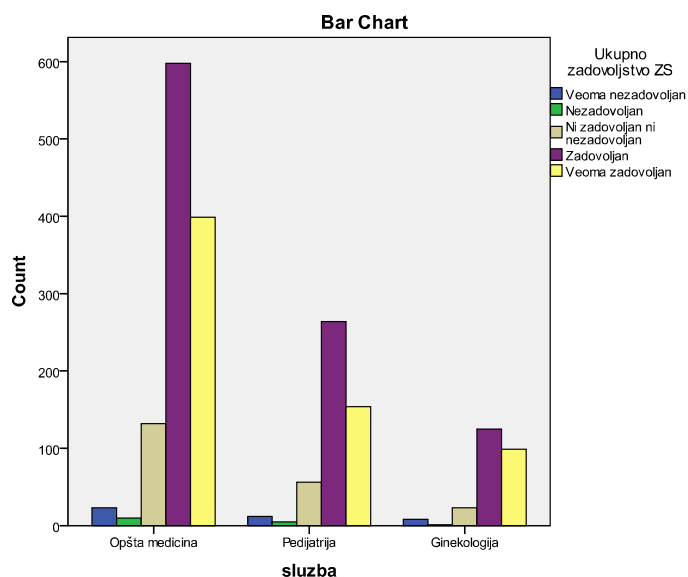
Opšte zadovoljstvo korisnika u službama primarne zdravstvene zaštite na nišavskom okrugu ocenjeno je srednjom ocenom 4,04, dok na topličkom okrugu 4,02. Ukupan broj analiziranih upitnika na nišavskom okrugu je 3.602, dok na topličkom 876. Najmanje pregleda se zakazuje kod pedijatra a, najviše kod ginekologa.

*Tabela 1*

**Ukupno zadovoljstvo korisnika po službama zdravstvene zaštite**

Odeljenje		P5a					Total
		Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zad ni nez	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	
Opšta medicina	% u okviru odeljenja	2.0%	0.9%	11.4%	51.5%	34.3%	100.0%
Pedijatrija	% u okviru odeljenja	2.4%	1.0%	11.4%	53.8%	31.4%	100.0%
Ginekologija	% u okviru odeljenja	3.1%	0.4%	9.0%	48.8%	38.7%	100.0%
<b>Total</b>		<b>2.3%</b>	<b>0.8%</b>	<b>11.1%</b>	<b>51.7%</b>	<b>34.2%</b>	<b>100.0%</b>

Graf 1



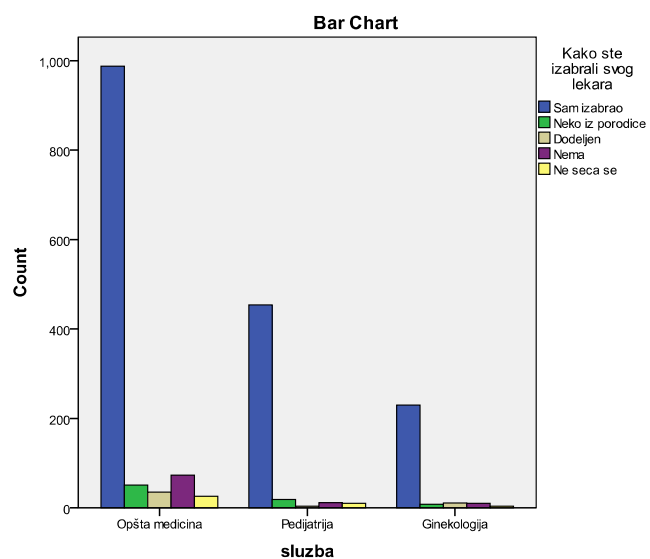
Ukupno zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom najveće je na pedijatriji, 85,2% veoma zadovoljnih i zadovoljnih.

Većina pacijenata sama je izabrala svog lekara:

*Tabela 2*

Kako ste izabrali svog lekara?						
Odeljenje		P5a				
		Sam izabrao	Neko iz porodice	Dodeljen	Nema se	Total
Opšta medicina	% u okviru odeljenja	84.2%	4.3%	3.0%	6.2%	100.0%
Pedijatrija	% u okviru odeljenja	91.0%	3.8%	.8%	2.4%	100.0%
Ginekologija	% u okviru odeljenja	87.5%	3.0%	4.2%	3.8%	100.0%
<b>Total</b>		86.4%	4.0%	2.6%	4.9%	100.0%

Graf 2



Pacijenti su izabrali svog lekara na sledeći način:

Tabela 3

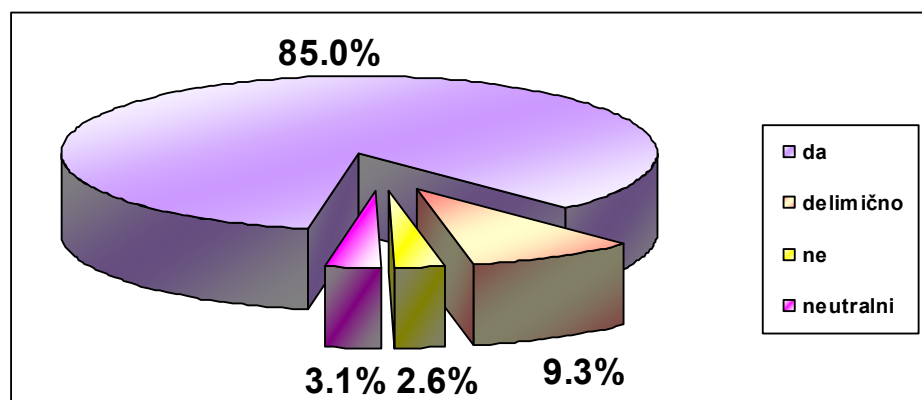
sluzba * Upoznati sa mogucnostu promene svog lekara Crosstabulation							
			Upoznati sa mogucnostu promene svog lekara				Total
			Kad hoce	Jednom godisnje	Ne može	Ne znam	
sluzba	Opšta medicina	% within sluzba	41.9%	33.8%	2.8%	21.6%	100.0%
	Pedijatrija	% within sluzba	46.3%	31.3%	3.6%	18.8%	100.0%
	Ginekologija	% within sluzba	50.4%	17.3%	6.2%	26.2%	100.0%
Total		% within sluzba	44.1%	30.9%	3.5%	21.5%	100.0%

### Služba stomatološke zdravstvene zaštite

Ukupan broj analiziranih i unetih upitnika u službi stomatološke zdravstvene zaštite je 339 sa nišavskog i 72 sa topličkog okruga. Opšte zadovoljstvo korisnika na nišavskom okrugu je 4,21, dok na topličkom 4,24. Od ukupnog broja ispitanika 11% nema izabranog stomatologa, 33% pacijenata ne zna kako je moguće promeniti stomatologa i 88% pacijenata nije nikada menjalo svog stomatologa. 56% pacijenata nema potrebu da zakazuje stomatološki pregled. Samo 5% pacijenata smatra da ne provodi dovoljno vremena u radu i razgovoru sa roditeljima i decom. Što se tiče procene ljubaznosti, 85% smatra da je osoblje vrlo ljubazno, 9,3% se delimično slaže sa tom izjavom, 2,6% se ne slaže i 3,1% je neutralno (grafički prikaz br 3).

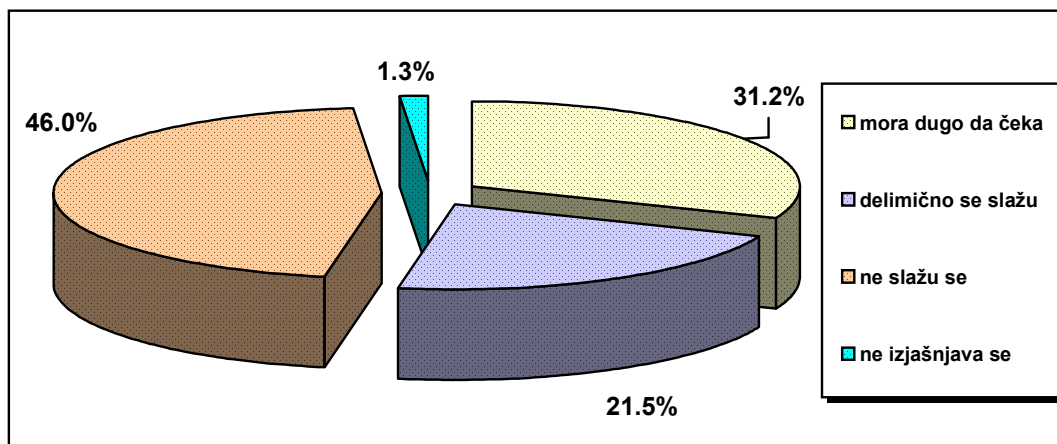
Graf 3

### Da li su pacijenti zadovoljni ljubaznošću osoblja?



Što se tiče procene dužine čekanja 31,2% smatra da mora dugo da čeka, 21,5% se delimično slaže sa tim, 46% se ne slaže (odnosno smatra da ne čeka duže no što je potrebno) i 1,3% se ne izjašnjava.

Graf 4



Rad stomatološke zdravstvene službe posebno je bitan sa aspekta finansiranja i benefita za populaciju.

### **Specijalistička služba**

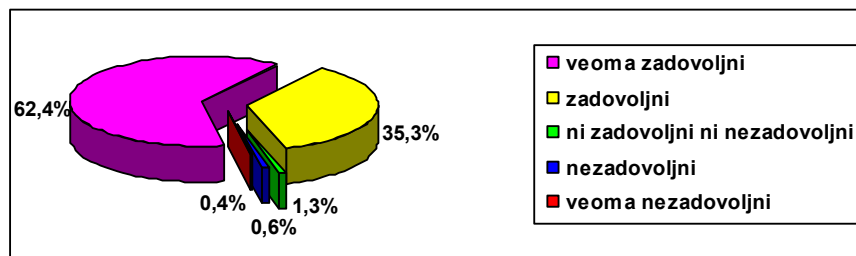
U specijalističko-konsultativnim ambulantama interne medicine ispitivanje zadovoljstva korisnika sprovedeno je 07.12.2009. godine. Ukupno je obradjen 801 upitnik. Mogućnost telefonskog zakazivanja pregleda ocenjena je srednjom ocenom zadovoljstva 3,84. Ljubaznost i profesionalnost su ocenjeni sa 4,22, dok vreme čekanja u čekaonici sa 3,21. Čistoćom i uslovima u čekaonici nezadovoljno je više od 10% pacijenata. Pregled specijaliste bez zakazivanja ostvarilo je 52% pacijenata, pregled zakazan za manje od 7 dana imalo je 22% pacijenata i 7,2% pacijenata čekalo je na pregled duže od 30 dana. Ukupna ocena zadovoljstva je 4,15.

## **Pregled najvažnijih rezultata zadovoljstva pacijenata zdravstvenom zaštitom na sekundarnom i tercijarnom nivou**

Ispitivanje zadovoljstva korisnika u stacionarnim zdravstvenim ustanovama sprovedeno je u 6 zdravstvenih ustanova nišavskog i topličkog okruga: u 2 opšte bolnice, 2 specijalne bolnice, Institutu „Niška Banja“ kao i 27 klinika Kliničkog centra Niš.

Ukupno zadovoljstvo pacijenata bolničkim lečenjem procenjeno je na sledeći način: 62,4% je veoma zadovoljno, 35,3% je zadovoljno, 1,3% nije ni zadovoljno ni nezadovoljno, svega 0,6% se izjasnilo kao nezadovoljno i 0,4% kao veoma nezadovoljno (Prikazano na grafu ...) Pacijenti su najzadovoljniji na rehabilitaciji, 90% se izjasnilo kao veoma zadovoljni i zadovoljni.

Graf 5



Na sledećoj tabeli prikazano je Zadovoljstvo pacijenata uslugama sestrinske nege tokom boravka u bolnici, prikazano po granama: interna, hirurgija, ginekologija i rehabilitacija.

Tabela 4

### **Zadovoljstvo pacijenata uslugama sestrinske nege tokom boravka u bolnici (poštovanje i ljubaznost)**

Odeljenje		p7a					Total
		Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zad ni nez	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	
Interna	% u okviru odeljenja	0.6%	0.6%	1.1%	33.1%	64.7%	100.0%
Hirurgija	% u okviru odeljenja	0.4%	0.4%	0.4%	36.4%	62.5%	100.0%
Ginekologija	% u okviru odeljenja	0.0%	1.4%	5.4%	44.6%	48.6%	100.0%
Rehabilitacija	% u okviru odeljenja	0.0%	0.0%	0.0%	23.1%	76.9%	100.0%
Total	% u okviru odeljenja	0.4%	0.6%	1.3%	35.3%	62.4%	100.0%

Ukupno zadovoljstvo sestrinskom negom prikazano je u tabeli br.5 Pacijenti su najnezadovoljniji sestrinskom negom na ginekologiji.

*Tabela 5*

Ukupno zadovoljstvo sestrinskom negom							
Odeljenje		p7a					Total
		Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zad ni nez	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	
Interna	% u okviru odeljenja	0.3%	1,0%	0,1%	30.9%	67.8%	100.0%
Hirurgija	% u okviru odeljenja	0.0%	0.4%	0.4%	30.0%	69.2%	100.0%
Ginekologija	% u okviru odeljenja	0.0%	7.9%	0.0%	38.2%	53.9%	100.0%
Rehabilitacija	% u okviru odeljenja	0.0%	0.0%	0.0%	23.1%	76.9%	100.0%
Total	% u okviru odeljenja	0.1%	1.0%	0.7%	31.2%	67.0%	100.0%

Opšte zadovoljstvo pacijenata uslugama lekara tokom boravka u bolnicama, po granama interna, hirurgija, ginekologija i rehabilitacija je veće u odnosu na ukupno zadovoljstvo sestrinskom negom i prikazano je na sledećoj tabeli:

*Tabela 6*

Opšte zadovoljstvo pacijenata uslugama lekara tokom boravka u bolnicama							
Odeljenje		p7a					Total
		Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zad ni nez	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	
Interna	% u okviru odeljenja	0.8%	0.6%	3.0%	36.4%	59.2%	100.0%
Hirurgija	% u okviru odeljenja	0.0%	0.0%	3.2%	32.4%	64.4%	100.0%
Ginekologija	% u okviru odeljenja	0.0%	1.3%	11.8%	39.5%	47.4%	100.0%
Rehabilitacija	% u okviru odeljenja	0.0%	0.0%	15.4%	30.8%	53.8%	100.0%
Total	% u okviru odeljenja	0.4%	0.4%	4.3%	35.2%	59.7%	100.0%

**Uporedna analiza rezultata sprovedenih anketa**  
**o zadovoljstvu korisnika zdravstvene zaštite bolničkim**  
**lečenjem u Kliničkom centru Niš**

*Tabela 7*

<b>Efekat lečenja</b>	<b>2005.</b>	<b>2006.</b>	<b>2007.</b>	<b>2008.</b>	<b>2009.</b>
- poboljšano stanje	82,8%	80,7%	90,89%	85,43%	92,67%
- bez promene	14,6%	15,2%	8,86%	11,58%	6,11%
- pogoršano stanje	2,6%	1,0%	0,25%	2,99%	1,22%

<b>Ukupno zadovoljstvo bolničkim lečenjem</b>	<b>2005.</b>	<b>2006.</b>	<b>2007.</b>	<b>2008.</b>	<b>2009.</b>
- veoma zadovoljni	37,1%	39,3%	44,05%	38,92%	40,53%
- zadovoljni	31,0%	49,3%	46,08%	48,50%	53,36%
- ni zadovolj. ni nezadovolj.	27,9%	7,1%	7,09%	9,18%	5,09%
- nezadovoljni	1,5%	1,0%	1,06%	1,00%	0,61%
- veoma nezadovoljni	2,4%	2,0%	2,07%	2,40%	0,41%

Prema rezultatima ankete bolničko lečenje u KC je u 2009. godini u približno 93% korisnika zdravstvene zaštite dovelo do poboljšanja njihovog zdravstvenog stanja.

Na poslednje, ali veoma značajno, pitanje u anketi o ukupnom zadovoljstvu bolničkim lečenjem u KC, u 2009. godini se izjasnilo da je veoma zadovoljno i zadovoljno 93,9% korisnika zdravstvene zaštite, dok je 1% nezadovoljno i veoma nezadovoljno.

Radi upoređenja navodimo sledeće podatke **IZJS** za 2007. godinu o zadovoljstvu bolničkim lečenjem u ustanovama sekundarnog i tercijarnog nivoa u Srbiji po regionima:

- u Vojvodini zadovoljno 87,8%; nezadovoljno 4,1%;
- u centralnoj Srbiji zadovoljno 90,8%; nezadovoljno 2,1%;
- u Beogradu zadovoljno 89%; nezadovoljno 2,8% i
- na Kosovu i Metohiji zadovoljno 89,4% a nezadovoljno 4,6%.

**Uporedna analiza rezultata sprovedenih anketa o**  
**zadovoljstvu korisnika zdravstvene zaštite specijalističkom**  
**internističkom službom u KC**

*Tabela 8*

<i>2007.</i>	<i>2008.</i>	<i>2009.</i>	
60,2%	54,5%	73,67%	



6	12	3,38	
12	16	11,60	
85	88	82,60	
9,2	13	4,84	
82	77	79,23	

Rezultati ankete o zadovoljstvu korisnika zdravstvene zaštite specijalističkom internističkom službom su u 2009. godini bolji u odnosu na dužinu čekanja na zakazani specijalistički pregled, kao i davanje objašnjenja pacijentima o razlogu čekanja na prijem u ordinaciju preko 30 minuta od zakazanog termina. Evidentno je smanjenje procenta pacijenata nezadovoljnih radom specijalističke internističke službe u poređenju sa sa 2007. i 2008. godinom. I pored boljih rezultata ankete u 2009. godini neophodno je više pažnje obratiti na rad u specijalističkim ambulantama u sledećem periodu.

Radi upoređenja navodimo podatke **IZJS** koji se odnose na zadovoljstvo korisnika specijalistom interne medicine u ambulantama zdravstvenih ustanova sekundarnog nivoa u Srbiji po regionima u 2007. godini:

- u Vojvodini zadovoljno 84%, nezadovoljno 8%;
- u centralnoj Srbiji zadovoljno 86%, nezadovoljno 7,5%;
- u Beogradu zadovoljno 82%, nezadovoljno 9,3% i
- na Kosovu i Metohiji zadovoljno 78%, a nezadovoljno 15%.

### **ZAKLJUČAK:**

Tokom sprovedenog ispitivanja koristili su se novi upitnici koji onemogućavaju praćenje i poredjenje sa prethodnim godinama. Dužina upitnika uslovia je pad stopa odgovaranja na upitnike u odnosu na prethodne godine, ali novi upitnici su sveobuhvatniji i daju bolje, kvalitetnije podatke o zadovoljstvu pacijenata. Bez obzira na zadovoljavajuće vrednosti pojedinih pokazatelja kvaliteta, kao i kod zadovoljstva zaposlenih, sigurno je da će sve zdravstvene ustanove imati obavezu kontinuiranog unapredjivanja kvaliteta rada. Segmenti u okviru kojih treba sprovoditi aktivnosti su kako edukacija i odgovarajuće obuke u cilju unapredjivanja veština, tako i rad na client-oriented stavu u kome je pacijent kao korisnik usluga zadovoljan. Kako dobar kvalitet podrazumeva dobru ustanovu, dobrog zdravstvenog radnika i dobrog

pacijenta to su i aktivnosti koje ćemo sprovoditi mnogobrojne. U svemu, svakako treba imati na umu i cost-benefit tih aktivnosti, te ih tako i planirati.

U zaključku ističemo da razvoj kulture kvaliteta zdravstvene zaštite među zdravstvenim radnicima i zdravstvenim saradnicima, kao i primena mehanizama upravljanja sveukupnim kvalitetom, treba da omoguće konzistentnost pružanja usluga, unapređenje lečenja i porast zadovoljstva pacijenata. Realizacija Programa provere i stalnog unapređenja kvaliteta treba da poboljša izvršenje pojedinca, organizacionih jedinica i ustanova.

**Odsek za kvalitet i ekonomiku u zdravstvu**

**Pomoćnik direktora za kvalitet**

**DIREKTOR**

**Mr sc med Roberta Marković**

**Doc dr Zoran Milošević**