

ANALIZA ZADOVOLJSTVA PACIJENATA U ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA NIŠAVSKOG I TOPLIČKOG OKRUGA U 2012. GODINI

Program Unapredjenja kvaliteta rada zdravstvenih ustanova u Republici Srbiji sprovodi se od 2004. godine i ima svoj razvojni put tokom koga su ostvarena odredjena poboljšanja i izvršene različite izmene u cilju unapredjenja same metodologije sprovođenja programa. U 2012. godini krenulo se sa primenom novog koncepta, *integrisanog pristupa unapredjenja kvaliteta rada*, čiji je sastavni deo i procena zadovoljstva pacijenata.

Ispitivanje zadovoljstva pacijenata deo je metodologije Programa unapredjenja kvaliteta rada u zdravstvenim ustanovama u Republici Srbiji. 2012. godine istraživanje je sprovedeno po metodologiji Ministarstva zdravlja, na upitnicima prethodnih godina usvojenim i primenjivanim tokom istraživanja. Učesnici u anketiranju su anketu popunjavali dobrovoljno i anonimno. U ustanovama Nišavskog i Topličkog okruga istraživanje je sprovedeno u skladu sa definisanim terminima, u svim zdravstvenim ustanovama. 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.

I Pregled najvažnijih rezultata u primarnoj zdravstvenoj zaštiti

1.1. Zadovoljstvo korisnika u službama opšte medicine

Mada je procenat ukupnog zadovoljstva radom službi opšte medicine neznatno pao, i dalje je opšte zadovoljstvo korisnika u službama za zdravstvenu zaštitu odraslog stanovništva prilično visoko, naime 79,9% korisnika se izjasnio kao zadovoljno i veoma zadovoljno. Svega 13,6% je „ni zadovoljno, ni nezadovoljno“ i 6,5% korisnika je nezadovoljno i veoma nezadovoljno (Tabela br 1).

Po pitanju načina biranja izabranog lekara, 86,6% korisnika se izjasnilo da su sami izabrali lekara. U odnosu na prethodnu, 2011. godinu, manje pacijenata je ostalo bez izabranog lekara: svega 2,9% u 12 domova zdravlja Nišavskog i Topličkog okruga nema izabranog lekara, što je jako dobar pokazatelj procesa uvođenja izabranog lekara u sistem. 23,6% korisnika je menjalo izabranog lekara, od čega svega 4,6% zbog nesporazuma sa lekarom (dato u prilogu). Kada je u pitanju čekanje na pregled, 38,6% ne zakazuje pregled, 25,4% čeka 1 dan. Više od 3 dana na pregled čeka svega 6,5% pacijenata (dato u prilogu).

Ukupno zadovoljstvo korisnika u službama za zdravstvenu zaštitu odraslog stanovništva

Tabela br 1

			pol		Total
			muski	zenski	
koliko ste zadovoljni zdr. zastitom u ovoj sluzbi	veoma nezadovoljan	Count	59	52	111
		% within pol	5,1%	3,7%	4,3%
	nezadovoljan	Count	17	39	56
		% within pol	1,5%	2,8%	2,2%
	ni zadovoljan ni nezadovoljan	Count	139	207	346
		% within pol	12,0%	14,9%	13,6%
	zadovoljan	Count	541	614	1155
		% within pol	46,7%	44,1%	45,3%
	veoma zadovoljan	Count	403	481	884
		% within pol	34,8%	34,5%	34,6%
	Total	Count	1159	1393	2552
		% within pol	100,0%	100,0%	100,0%

a. sluzba = opsta medicina

Opšti utisak o radu ovih službi dobija se kroz presek zadovoljstva pojedinim segmentima vezanim za rad službe: svega 6,5% pacijenata na pregled čeka duže od tri dana (dato u prilogu); savetodavni rad lekara se primenjuje kroz redovne preglede tj posete pacijenata: 84,5% dobija savete o pravilnoj ishrani, 80,2% o važnosti fizičke aktivnosti, 57,3% o zloupotrebi alkohola, 62,3% o prestanku pušenja, 70,1% o izbegavanju stresnih situacija, dok kada je u pitanju siguran seks i zloupotreba droga, gotovo polovina ispitanika smatra da im saveti nisu potrebni (tabele 3-9 u prilogu). Pacijenti su generalno vrlo zadovoljni ljubaznošću sestara, kao i odnosom sa lekarima u službama opšte medicine. 73,4% pacijenata smatra da njihov lekar poznaje njihovu ličnu situaciju, 80,1% smatra da lekar odvajava dovoljno vremena za razgovor, dok gotovo u svim segmentima rada, oko 80% pacijenata je zadovoljno ljubaznošću sestara. 76,7% pacijenata zna da može doći na pregled i vikendom i ovo ukazuje na činjenicu da ovu informaciju o načinu rada službi za zdravstvenu zaštitu odraslog stanovništva treba omasoviti. Sa druge strane, 17% pacijenata se sa ovim ne slaže ili nije sigurno i to se verovatno odnosi na pacijente iz malih, ruralnih sredina, gde ambulante ne rade subotom, odnosno vikendom.

Pacijentov doživljaj zdravstvene zaštite posle posete lekaru Tabela br 2

			pol		Total
			muski	zenski	
posle posete lekaru	da, slazem se	Count	794	980	1774
		% within pol	80,4%	77,8%	79,0%
osecam se sposobnije da se izborim sa zdr, problemima	delimicno se slazem	Count	161	229	390
		% within pol	16,3%	18,2%	17,4%
	ne slazem se	Count	32	50	82
		% within pol	3,2%	4,0%	3,7%
Total	Count	987	1259	2246	
	% within pol	100,0%	100,0%	100,0%	

a. sluzba = opsta medicina

Posle posete lekaru, 79,0% pacijenata se oseća sposobnije da se izbori sa problemima. Ovo je značajan pokazatelj zadovoljstva ne samo radom lekara, već i slika sopstvenog učešća i uticaja na sopstveno zdravlje. Ukupni benefit za pacijenta ne zavisi samo od kapaciteta zdravstvene službe i kvaliteta zdravstvenog radnika, već i od samog pacijenta. Upravo zbog toga kvalitet rada lekara, i kvalitetna komunikacija sa pacijentom su od izuzetnog značaja. (Tabela br 2).

Zadovoljstvo timskim radom lekar-pacijenta takodje je pokazatelj kvaliteta rada službe. 79,9% pacijenata smatra da lekari i sestre u ovim službama dobro saradjuju, 9,6% se delimično slaže, dok 10,5% se sa ovim ne slaže ili ne zna (Tabela br 3).

Zadovoljstvo timskim radom lekar-sestra Tabela br 3

			pol		Total
			muski	zenski	
sestre i lekari dobro saradjuju	da, slazem se	Count	829	1034	1863
		% within pol	79,9%	79,9%	79,9%
	delimicno se slazem	Count	106	118	224
		% within pol	10,2%	9,1%	9,6%
	ne slazem se	Count	28	35	63
		% within pol	2,7%	2,7%	2,7%
	ne znam	Count	75	107	182
		% within pol	7,2%	8,3%	7,8%
Total	Count	1038	1294	2332	
	% within pol	100,0%	100,0%	100,0%	

Kada je u pitanju rad zaštitnika pacijentovih prava, alarmantno je da 27,9%, znači gotovo trećina ispitanika nije familijarna sa postojanjem institucije zaštitnika pacijentovih prava, ne zna da on postoji ili nije siguran ili nešto zna o tome (dato u prilogu). Ovo nisu iznenadjujući rezultati, a nova regulativa koja se razradjuje i definiše, kao i nova metodologija rada zaštitnika pacijentovih prava je i razradjena upravo kao rezultat ovakve situacije.

1.2. Zadovoljstvo korisnika u službama za zdravstvenu zaštitu dece

Ukupno zadovoljstvo korisnika u službama za zdravstvenu zaštitu dece je vrlo visoko, mada neznatno manje u odnosu na prošlu 2011. godinu: naime 79,9% korisnika se izjasnio kao zadovoljan i veoma zadovoljan. Svega 14,8% je „ni zadovoljno, ni nezadovoljno“ (što je oko 2% više no prošle 2011. godine) i 5,2% korisnika je nezadovoljno i veoma nezadovoljno (dok je prošle godine taj procenat bio 1,4%).

Ukupno zadovoljstvo korisnika u službama za zdravstvenu zaštitu dece

Tabela br 4

			pol		Total
			muski	zenski	
koliko ste zadovoljni zdr. zastitom u ovoj sluzbi	veoma nezadovoljan	Count	13	19	32
		% within pol	3,0%	2,4%	2,6%
	nezadovoljan	Count	17	15	32
		% within pol	4,0%	1,9%	2,6%
	ni zadovoljan ni nezadovoljan	Count	62	119	181
		% within pol	14,5%	14,9%	14,8%
	zadovoljan	Count	208	460	668
		% within pol	48,7%	57,8%	54,6%
	veoma zadovoljan	Count	127	183	310
		% within pol	29,7%	23,0%	25,3%
	Total	Count	427	796	1223
		% within pol	100,0%	100,0%	100,0%

a. sluzba = pedijatrija

78,1% korisnika je samostalno izabralo lekara-pedijatra, a svega 4,9% korisnika nema izabranog lekara (Tabela br 11u prilogu). 25,2% korisnika je menjalo lekara, od čega svega 3,9% zbog nesporazuma sa lekarom. Kada je u pitanju čekanje na pregled, 65,7% ne zakazuje pregled, 20,8% čeka 1 dan. Više od 3 dana na pregled čeka svega 3,7% pacijenata (što je duplo više u odnosu na prošlu godinu, ali i dalje nije alarmantno) (dato u prilogu).

Kada je u pitanju zadovoljstvo pojedinim segmentima rada, npr savetodavnim radom: 70,7% pacijenata dobija savete o pravilnoj ishrani tokom redovne posete. Savete o zloupotrebi droga tokom redovne posete dobija 32,4% pacijenata, alkohola dobija u 37,1%, ali se ovaj savetodavni rad obavlja i u preventivnim centrima. 53% se izjasnilo da ti saveti nisu bili potrebni, ali ovo se uglavnom odnosi na decu mlađeg uzrasta. Gotovo trećina ispitanika smatra da im po svim ovim pitanjima saveti nisu potrebni. Ljubaznošću sestara je zadovoljno oko 70% ispitanika.

Kada je u pitanju timski rad sestara i lekara 71,8% pacijenata se izjasnilo pozitivno, 14,8% se delimično slaže da je timski rad dobar, dok se svega 2,7% ne slaže (Tabela br 5).

Zadovoljstvo timskim radom sestara i lekara Tabela br 5

			pol		Total
			muski	zenski	
sestre i lekari dobro saradjuju	da, slazem se	Count	302	560	862
		% within pol	71,7%	71,9%	71,8%
	delimicno se slazem	Count	62	116	178
		% within pol	14,7%	14,9%	14,8%
	ne slazem se	Count	16	16	32
		% within pol	3,8%	2,1%	2,7%
	ne znam	Count	41	87	128
		% within pol	9,7%	11,2%	10,7%
Total	Count	421	779	1200	
	% within pol	100,0%	100,0%	100,0%	

a. sluzba = pedijatrija

Više od dve trećine pacijenata 71,8% se oseća sposobnijim da se izbori sa problemima, nakon posete lekaru, dok se 22,9% delimično sa ovim slaže (Tabela br 6).

77,0% pacijenata smatra da ga lekar pažljivo sasluša, 77,2% smatra da dobija jasna uputstva o lekovima i bolestima, 71,8% smatra da lekar izdvaja dovoljno vremena za razgovor. 7,2% pacijenata smatra da njihov izabrani pedijatar poznaje probleme i bolesti koje pacijent ima. Ovo je zadovoljavajući nivo zadovoljstva radom lekara i na nivou je prošlogodišnjeg nivoa.

Pacijentov doživljaj zdravstvene zaštite posle posete lekaru Tabela br 6

			pol		Total
			muski	zenski	
posle posete lekaru osecam da, slazem se	Count		273	566	839
	% within pol		67,6%	74,1%	71,8%
se sposobnije da se izborim sa zdr, problemima	delimicno se slazem	Count	110	158	268
	% within pol		27,2%	20,7%	22,9%
ne slazem se	Count		21	40	61
	% within pol		5,2%	5,2%	5,2%
Total	Count		404	764	1168
	% within pol		100,0%	100,0%	100,0%

a. sluzba = pedijatrija

Pacijenti znaju da mogu i tokom vikenda ostvariti zdravstvenu zaštitu, kako se izjašnjava 72,5% pacijenata, 16,2% pacijenata se delimično slaže (što se može odnositi i na dostupnost-nedostupnost svog izabranog lekara vikendom), dok 11,3% pacijenata ne zna i ne slaže se sa ovim (dato u prilogu).

Na pregled pedijatra, jedna trećina pacijenata, 34,7%, dugo čeka; još 36,4% se sa ovim delimično slaže, što znači da je ovo segment koji menadžmenti domova zdravlja treba da sagledaju, sprovedu organizacione promene u cilju smanjenja dužine čekanja (Tabela br 7).

Zadovoljstvo dužinom čekanja na pregled pedijatra Tabela br 7

			pol		Total
			muski	zenski	
moram dugo da cekam u cekaonici da posetim svog lekara	da, slazem se	Count	156	248	404
	% within pol		38,0%	32,9%	34,7%
delimicno se slazem	Count		146	278	424
	% within pol		35,5%	36,9%	36,4%
ne slazem se	Count		88	189	277
	% within pol		21,4%	25,1%	23,8%
ne znam	Count		21	39	60
	% within pol		5,1%	5,2%	5,2%
Total	Count		411	754	1165
	% within pol		100,0%	100,0%	100,0%

a. sluzba = pedijatrija

80,4% pacijenata kada ima novi zdravstveni problem i dalje prvo ide svom lekaru (dato u prilogu).

1.2. Zadovoljstvo korisnika u službama za zdravstvenu zaštitu žena

Ukupno zadovoljstvo korisnika u službama za zdravstvenu zaštitu dece je vrlo visoko i na nivou prošlogodišnjih rezultata. Naime 84,8% korisnika se izjasnio kao zadovoljan i veoma zadovoljan. Svega 12,6% je „ni zadovoljno, ni nezadovoljno“ i 2,6% korisnika je nezadovoljno i veoma nezadovoljno.

Ukupno zadovoljstvo korisnika u službama za zdravstvenu zaštitu žena Tabela br 8

			pol		Total
			muski	zenski	
koliko ste zadovoljni zdr. zaštitom u ovoj službi	veoma nezadovoljan	Count	0	10	10
		% within pol	,0%	1,3%	1,3%
	nezadovoljan	Count	0	10	10
		% within pol	,0%	1,3%	1,3%
	ni zadovoljan ni nezadovoljan	Count	0	95	95
		% within pol	,0%	12,7%	12,6%
	zadovoljan	Count	3	398	401
		% within pol	50,0%	53,1%	53,1%
	veoma zadovoljan	Count	3	236	239
		% within pol	50,0%	31,5%	31,7%
	Total	Count	6	749	755
		% within pol	100,0%	100,0%	100,0%

a. služba = ginekologija

U službama za zdravstvenu zaštitu žena zadovoljstvo izabranim ginekologom je najveće; preko 95% pacijentkinja ima svog izabranog ginekologa, a svega 1,3% nema izabranog ginekologa. 17,9% pacijentkinja je menjalo ginekologa, pri čemu svega 1,6% zbog sukoba i nesporazuma sa lekarom.

Čekanje na pregled ginekologa je segment na kome treba poraditi i tiče se organizacije rada u službama za zdravstvenu zaštitu žena, jer više od jedne trećine smatra da dugo čeka. Zakazivanje u odgovarajućim terminima i poštovanje zakazanih termina bi pomoglo da se ovakva situacija prevaziđe i unapredi (Tabela br 9).

Dužina čekanja na pregled ginekologa Tabela br 9

			pol		Total
			muski	zenski	
moram dugo da cekam u cekaonici da posetim svog lekara	da, slazem se	Count	1	235	236
		% within pol	14,3%	33,5%	33,3%
	delimicno se slazem	Count	1	185	186
		% within pol	14,3%	26,4%	26,3%
	ne slazem se	Count	5	251	256
		% within pol	71,4%	35,8%	36,2%
	ne znam	Count	0	30	30
		% within pol	,0%	4,3%	4,2%
Total	Count	7	701	708	
	% within pol	100,0%	100,0%	100,0%	

a. sluzba = ginekologija

Ljubaznost sestara je visoko vrednovana: 82,1% pacijenata smatra da su sestre na šalteru ljubazne, 85,6% da su sestre na intervencijama ljubazne, 81,4% da sestre pruže sve informacije. Timski rad lekara i sestre ocenjen je kao vrlo dobar i pacijenti su ga ocenili na sledeći način: 80,7% pacijenata misli da lekari i sestre dobro saradjuju, 11,5% pacijenata se delimično slaže sa ovim. Svega 1,5% pacijenata se sa ovom tvrdnjom ne slaže, a 6,3% nema osećaj po ovom pitanju (Tabela br 10).

Timski rad lekara i sestre

Tabela br 10

			pol		Total
			muski	zenski	
sestre i lekari dobro saradjuju	da, slazem se	Count	3	577	580
		% within pol	42,9%	81,0%	80,7%
	delimicno se slazem	Count	4	79	83
		% within pol	57,1%	11,1%	11,5%
	ne slazem se	Count	0	11	11
		% within pol	,0%	1,5%	1,5%
	ne znam	Count	0	45	45
		% within pol	,0%	6,3%	6,3%
Total	Count	7	712	719	
	% within pol	100,0%	100,0%	100,0%	

a. sluzba = ginekologija

Nakon posete ginekologu, 81,3% pacijenata se oseća sposobnije da se izbore sa zdravstvenim problemima, 15,8% pacijenata se delimično slaže, 2,9% se sa ovom tvrdnjom ne slaže (Tabela br 11).

Osećaj nakon posete lekaru Tabela br 11

			pol		Total
			muski	zenski	
posle posete lekaru osecam se sposobnije da se izborim sa zdr, problemima	da, slazem se	Count	6	577	583
		% within pol	85,7%	81,3%	81,3%
	delimicno se slazem	Count	1	112	113
		% within pol	14,3%	15,8%	15,8%
	ne slazem se	Count	0	21	21
		% within pol	,0%	3,0%	2,9%
Total		Count	7	710	717
		% within pol	100,0%	100,0%	100,0%

a. sluzba = ginekologija

Kada je u pitanju zadovoljstvo dostupnošću ginekologa tokom vikenda, svega 54,7% pacijenata i vikendom ginekologa smatra dostupnim, dok se 17,9% delimično slaže, 15,4% se ne slaže i 12,0% nema stav po ovom pitanju. Ovo je važan podatak pogotovo kada se uzme u obzir da se na pregled ginekologa čeka duže no na pregled u drugim službama, a preventivni pregledi imaju izuzetan značaj i jedan su od važnih ciljeva unapredjenja zdravlja (Tabela br 12).

Dostupnost ginekologa tokom vikenda Tabela br 12

			pol		Total
			muski	zenski	
mogu da dodjem na pregled i vikendom ako se razbolim	da, slazem se	Count	4	384	388
		% within pol	57,1%	54,7%	54,7%
	delimicno se slazem	Count	3	124	127
		% within pol	42,9%	17,7%	17,9%
	ne slazem se	Count	0	109	109
		% within pol	,0%	15,5%	15,4%
	ne znam	Count	0	85	85
		% within pol	,0%	12,1%	12,0%
Total		Count	7	702	709
		% within pol	100,0%	100,0%	100,0%

a. sluzba = ginekologija

Čak 81,0% pacijentkinja smatra da može obaviti pregled istog dana u hitnim situacijama (Tabela br 13).

Dostupnost ginekologa u hitnim situacijama Tabela br 13

			pol		Total
			muski	zenski	
kada mi hitnotreba pregled mogu da ga obavim istog dana	da, slazem se	Count	6	575	581
		% within pol	85,7%	81,0%	81,0%
	delimicno se slazem	Count	1	64	65
		% within pol	14,3%	9,0%	9,1%
	ne slazem se	Count	0	25	25
		% within pol	,0%	3,5%	3,5%
	ne znam	Count	0	46	46
		% within pol	,0%	6,5%	6,4%
Total	Count	7	710	717	
	% within pol	100,0%	100,0%	100,0%	

a. sluzba = ginekologija

1.4. Zadovoljstvo korisnika radom stomatoloških službi

Ukupno zadovoljstvo radom stomatoloških službi pacijenti su ocenili na sledeći način: 73,2% pacijenata je zadovoljno i veoma zadovoljno, svega 5,1% se nije izjasnilo i 21,7% nezadovoljno je i veoma nezadovoljno. U poslednjih godinu dana 23,4% pacijenata je odložilo pregled jer nije moglo da plati.

Pacijenti stomatoloških službi u domovima zdravlja i dalje se pozitivno izjašnjavaju po pitnju plaćanja usluga: 89,7% smatra da pregled stomatologa može dobiti besplatno, 79,0% može dobiti plombu besplatno, 79,7% leči zube besplatno, 86,3% pacijenata vadi zube besplatno, 65,8% dobija ortodonski aparat besplatno.

II Zadovoljstvo pacijenata na sekundarnom i tercijernom nivou zdravstvene zaštite

Zadovoljstvo pacijenata na sekundarnom i tercijernom nivou zdravstvene zaštite u okviru ove analize sagledano je kroz ukupno zadovoljstvo pacijenata radom internističkog, hirurškog, ginekološko-akušerskog i odeljenja rehabilitacije, kroz procenu zadovoljstva radom lekara, sestrinskom negom i pacijentovim doživljajem uspešnosti lečenja. Obimnost

sprovedene ankete omogućava izradu još kompleksnije analize ili proučavanje zadovoljstva pacijenata posebnim segmentima uslova i rada odeljenja u zdravstvenim ustanovama koje su bile predmet istraživanja.

2.1. Zadovoljstvo pacijenata internističkim odeljenjima

Analiza ukupnog zadovoljstva ukazuje na to da je vrlo visok procenat pacijenata, 92,8%, zadovoljan i vrlo zadovoljan (što je čak i više u odnosu na prošlu godinu), 5,5% se nije izjasnilo, dok 1,7% pacijenata je nezadovoljno i veoma nezadovoljno (Tabela br 15).

Zadovoljstvo ukupnim bolničkim lečenjem Tabela br 15

			Pol		Total
			Muski	Zenski	
Zadovoljstvo ukupnim bolničkim lečenjem	Veoma nezadovoljan	Count	2	2	4
		% within Pol	1,3%	1,4%	1,4%
	Nezadovoljan	Count	0	1	1
		% within Pol	,0%	,7%	,3%
	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Count	8	8	16
		% within Pol	5,4%	5,6%	5,5%
	Zadovoljan	Count	72	81	153
		% within Pol	48,3%	56,6%	52,4%
	Veoma zadovoljan	Count	67	51	118
		% within Pol	45,0%	35,7%	40,4%
Total	Count	149	143	292	
	% within Pol	100,0%	100,0%	100,0%	

a. odeljenje = Internisticko

Nivo zadovoljstva pacijenata sestrinskom negom je vrlo visok. 96,5% pacijenata je zadovoljan i veoma zadovoljan radom pacijenata na internističkim odeljenjima; veoma mali procenat pacijenata, 2,4% se nije izjasnilo, dok svega 3,4% se izjasnilo kao nezadovoljni i veoma nezadovoljni (Tabela br 16).

Kada je u pitanju zadovoljstvo radom lekara, zadovoljstvo je vrlo visoko čak 93,4% (Tabela br 17).

Opšte zadovoljstvo sestriškom negom Tabela br 16

			Pol		Total
			Muski	Zenski	
Opšte zadovoljstvo sestriškom negom	Veoma nezadovoljan	Count	0	3	3
		% within Pol	,0%	2,1%	1,0%
	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Count	2	5	7
		% within Pol	1,4%	3,5%	2,4%
	Zadovoljan	Count	39	42	81
		% within Pol	26,5%	29,4%	27,9%
	Veoma zadovoljan	Count	106	93	199
		% within Pol	72,1%	65,0%	68,6%
Total	Count	147	143	290	
	% within Pol	100,0%	100,0%	100,0%	

a. odeljenje = Internisticko

Opšte zadovoljstvo lekarima u internističkim službama Tabela br 17

			Pol		Total
			Muski	Zenski	
Opšte zadovoljstvo uslugama lekara	Veoma nezadovoljan	Count	0	2	2
		% within Pol	,0%	1,4%	,7%
	Nezadovoljan	Count	0	2	2
		% within Pol	,0%	1,4%	,7%
	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Count	9	6	15
		% within Pol	6,2%	4,2%	5,2%
	Zadovoljan	Count	46	51	97
		% within Pol	31,5%	35,9%	33,7%
	Veoma zadovoljan	Count	91	81	172
		% within Pol	62,3%	57,0%	59,7%
Total	Count	146	142	288	
	% within Pol	100,0%	100,0%	100,0%	

a. odeljenje = Internisticko

Pacijenti su vrednovali ljubaznost osoblja na sledeći način: 95,6% pacijenata je zadovoljno i veoma zadovoljno, 3,4% se nije izjasnilo, nezadovoljno i veoma nezadovoljno je 1%.

Ljubaznost osoblja Tabela br 18

			Pol		Total
			Muski	Zenski	
Ljubaznost osoblja	Veoma nezadovoljan	Count	0	2	2
		% within Pol	,0%	1,4%	,7%
	Nezadovoljan	Count	1	0	1
		% within Pol	,7%	,0%	,3%
	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Count	4	6	10
		% within Pol	2,7%	4,1%	3,4%
Zadovoljan	Count	43	54	97	
	% within Pol	29,1%	37,0%	33,0%	
Veoma zadovoljan	Count	100	84	184	
	% within Pol	67,6%	57,5%	62,6%	
Total	Count	148	146	294	
	% within Pol	100,0%	100,0%	100,0%	

a. odeljenje = Internisticko

Zadovoljstvo uspešnošću lečenja zapravo je deo subjektivnog doživljaja pacijenta, po otpustu iz bolnice. Pacijenti svoj doživljaj uspešnosti lečenja procenjuju na sledeći način: 92,3% pacijenata je zadovoljno i veoma zadovoljno, 5,9% je niti zadovoljno niti nezadovoljno, dok je 1,7% se izjasnilo kao nezadovoljno i veoma nezadovoljno.

Uspešnost lečenja

Tabela br 19

			Pol		Total
			Muski	Zenski	
Uspešnost lečenja	Veoma nezadovoljan	Count	0	4	4
		% within Pol	,0%	2,8%	1,4%
	Nezadovoljan	Count	0	1	1
		% within Pol	,0%	,7%	,3%
	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Count	11	6	17
		% within Pol	7,6%	4,2%	5,9%
Zadovoljan	Count	45	57	102	
	% within Pol	31,3%	39,9%	35,5%	
Veoma zadovoljan	Count	88	75	163	
	% within Pol	61,1%	52,4%	56,8%	
Total	Count	144	143	287	
	% within Pol	100,0%	100,0%	100,0%	

a. odeljenje = Internisticko

2.2. Zadovoljstvo pacijenata hirurškim odeljenjima

Analiza ukupnog zadovoljstva hirurškim službama ukazuje na neznatan pad zadovoljstva u odnosu na prošlu godinu, ali i dalje visok procenat pacijenata, 88,2%, zadovoljan i vrlo zadovoljan, 9,9% se nije izjasnilo, dok 1,8% pacijenata je nezadovoljno i veoma nezadovoljno (Tabela br 20).

Zadovoljstvo ukupnim bolničkim lečenjem Tabela br 20

			Pol		Total
			Muski	Zenski	
Zadovoljstvo ukupnim bolničkim lečenjem	Veoma nezadovoljan	Count	2	1	3
		% within Pol	1,3%	,8%	1,1%
	Nezadovoljan	Count	1	1	2
		% within Pol	,7%	,8%	,7%
	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Count	15	12	27
		% within Pol	9,8%	10,1%	9,9%
	Zadovoljan	Count	69	48	117
		% within Pol	45,1%	40,3%	43,0%
	Veoma zadovoljan	Count	66	57	123
		% within Pol	43,1%	47,9%	45,2%
Total	Count	153	119	272	
	% within Pol	100,0%	100,0%	100,0%	

a. odeljenje = Hirusko

Zadovoljstvo radom lekara u hirurškim odeljenjima je vrlo visoko, 95,2% pacijenata je zadovoljno i vrlo zadovoljno, 3,7% se nije izjasnilo po pitanju zadovoljstva.

Kada je u pitanju ukupno zadovoljstvo sestriškom negom u hirurškim odeljenjima, 97,8% pacijenata je zadovoljno i veoma zadovoljno, 1,8% se nije izjasnilo, a svega 2,2% pacijenata se izjasnilo kao nezadovoljni i veoma nezadovoljni. I na hirurškim odeljenjima zadovoljstvo sestriškom negom izuzetno je visoko.

Zadovoljstvo radom lekara u hirurškim odeljenjima Tabela br 21

			Pol		Total
			Muski	Zenski	
Opste zadovoljstvo uslugama lekara	Veoma nezadovoljan	Count	1	1	2
		% within Pol	,6%	,8%	,7%
	Nezadovoljan	Count	0	1	1
		% within Pol	,0%	,8%	,4%
	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Count	6	4	10
		% within Pol	3,9%	3,4%	3,7%
	Zadovoljan	Count	51	31	82
		% within Pol	33,1%	26,1%	30,0%
	Veoma zadovoljan	Count	96	82	178
		% within Pol	62,3%	68,9%	65,2%
Total	Count	154	119	273	
	% within Pol	100,0%	100,0%	100,0%	

a. odeljenje = Hirusko

Opste zadovoljstvo sestriškom negom Tabela br 22

			Pol		Total
			Muski	Zenski	
Opste zadovoljstvo sestriškom negom	Nezadovoljan	Count	0	1	1
		% within Pol	,0%	,8%	,4%
	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Count	3	2	5
		% within Pol	2,0%	1,7%	1,8%
	Zadovoljan	Count	53	26	79
		% within Pol	34,6%	21,8%	29,0%
	Veoma zadovoljan	Count	97	90	187
		% within Pol	63,4%	75,6%	68,8%
	Total	Count	153	119	272
		% within Pol	100,0%	100,0%	100,0%

a. odeljenje = Hirusko

Uspešnost lečenja u odeljenjima hirurgije, pacijenti su procenili na sledeći način: 92,7% je zadovoljno i veoma zadovoljno, 5,1% pacijenata nije ni zadovoljno ni nezadovoljno, dok je svega 1,1% pacijenata nezadovoljno.

Uspesnost lecenja * Pol Crosstabulation ^a

			Pol		Total
			Muski	Zenski	
Uspesnost lecenja	Nezadovoljan	Count	3		3
		% within Pol	1,7%		1,1%
	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Count	7	7	14
		% within Pol	4,0%	7,0%	5,1%
	Zadovoljan	Count	73	36	109
		% within Pol	42,2%	36,0%	39,9%
	Veoma zadovoljan	Count	90	57	147
		% within Pol	52,0%	57,0%	53,8%
Total	Count	173	100	273	
	% within Pol	100,0%	100,0%	100,0%	

a. ODELJENJ = Hirusko

2.3. Zadovoljstvo pacijenata ginekološko-akušerskim odeljenjima

Analiza ukupnog zadovoljstva ginekološko-akušerskim odeljenjima ukazuje na to da je vrlo visok procenat pacijenata, 78,2% zadovoljan i vrlo zadovoljan (mada je to za 10% manje u odnosu na prošlu godinu), 17,4% se nije izjasnilo, dok 4,3% pacijenata je nezadovoljno i veoma nezadovoljno (Tabela br 24).

Zadovoljstvo ukupnim bolničkim lecenjem

Tabela br 24

			Pol		Total
			Muski	Zenski	
Zadovoljstvo ukupnim bolničkim lecenjem	Veoma nezadovoljan	Count	0	2	2
		% within Pol	,0%	1,8%	1,7%
	Nezadovoljan	Count	1	2	3
		% within Pol	25,0%	1,8%	2,6%
	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Count	1	19	20
		% within Pol	25,0%	17,1%	17,4%
	Zadovoljan	Count	2	59	61
		% within Pol	50,0%	53,2%	53,0%
	Veoma zadovoljan	Count	0	29	29
		% within Pol	,0%	26,1%	25,2%
	Total	Count	4	111	115
		% within Pol	100,0%	100,0%	100,0%

a. odeljenje = Ginekolosko-akusersko

Zadovoljstvo radom ginekologa takodje je poput zadovoljstva lekarima u drugim granama veoma visoko (Tabela br 25).

Zadovoljstvo radom ginekologa Tabela br 25

			Pol		Total
			Muski	Zenski	
Opste zadovoljstvo uslugama lekara	Nezadovoljan	Count	0	2	2
		% within Pol	,0%	1,8%	1,7%
	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Count	1	5	6
		% within Pol	25,0%	4,4%	5,1%
	Zadovoljan	Count	2	51	53
		% within Pol	50,0%	45,1%	45,3%
	Veoma zadovoljan	Count	1	55	56
		% within Pol	25,0%	48,7%	47,9%
Total	Count	4	113	117	
	% within Pol	100,0%	100,0%	100,0%	

a. odeljenje = Ginekolosko-akusersko

Zadovoljstvo uspešnošću lečenja veće je u odnosu na prošlu godinu. Uspešnost lečenja pacijenti ginekološko-akušerskih odeljenja, pacijenti procenjuju izuzetno visoko, zapravo 96,6% pacijenata je zadovoljno i veoma zadovoljno uspešnošću lečenja, dok je svega 1,7% neodlučno po ovom pitanju i 1,7% nezadovoljno.

Uspešnost lecenja Tabela br 27

			Pol		Total
			Muski	Zenski	
Uspešnost lecenja	Nezadovoljan	Count	0	2	2
		% within Pol	,0%	1,8%	1,7%
	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Count	0	2	2
		% within Pol	,0%	1,8%	1,7%
	Zadovoljan	Count	3	48	51
		% within Pol	75,0%	42,9%	44,0%
	Veoma zadovoljan	Count	1	60	61
		% within Pol	25,0%	53,6%	52,6%
Total	Count	4	112	116	
	% within Pol	100,0%	100,0%	100,0%	

a. odeljenje = Ginekolosko-akusersko

2.4. Zadovoljstvo pacijenata odeljenjima rehabilitacije

Analiza ukupnog zadovoljstva odeljenjima rehabilitacije ukazuje na to da je izuzetno visok procenat pacijenata, 93,3% zadovoljan i vrlo zadovoljan, 5,2% se nije izjasnilo (Tabela br 28).

Zadovoljstvo ukupnim bolničkim lečenjem Tabela br 28

			Pol		Total
			Muski	Zenski	
Zadovoljstvo ukupnim bolničkim lečenjem	Veoma nezadovoljan	Count	1	1	2
		% within Pol	1,4%	1,6%	1,5%
	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Count	5	2	7
		% within Pol	7,0%	3,2%	5,2%
	Zadovoljan	Count	33	25	58
		% within Pol	46,5%	39,7%	43,3%
	Veoma zadovoljan	Count	32	35	67
		% within Pol	45,1%	55,6%	50,0%
Total	Count	71	63	134	
	% within Pol	100,0%	100,0%	100,0%	

a. odeljenje = Rehabilitacija

Zadovoljstvo radom lekara je vrlo visoko, 98,5% pacijenata se izjasnilo kao zadovoljno i vrlo zadovoljno (Tabela br 29).

Zadovoljstvo radom lekara Tabela br 29

			Pol		Total
			Muski	Zenski	
Opste zadovoljstvo uslugama lekara	Nezadovoljan	Count	0	1	1
		% within Pol	,0%	1,7%	,8%
	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Count	1	0	1
		% within Pol	1,4%	,0%	,8%
	Zadovoljan	Count	34	20	54
		% within Pol	47,9%	33,3%	41,2%
	Veoma zadovoljan	Count	36	39	75
		% within Pol	50,7%	65,0%	57,3%
Total	Count	71	60	131	
	% within Pol	100,0%	100,0%	100,0%	

Zadovoljstvo radom lekara Tabela br 29

			Pol		Total
			Muski	Zenski	
Opste zadovoljstvo uslugama lekara	Nezadovoljan	Count	0	1	1
		% within Pol	,0%	1,7%	,8%
	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Count	1	0	1
		% within Pol	1,4%	,0%	,8%
	Zadovoljan	Count	34	20	54
		% within Pol	47,9%	33,3%	41,2%
	Veoma zadovoljan	Count	36	39	75
		% within Pol	50,7%	65,0%	57,3%
Total	Count	71	60	131	
	% within Pol	100,0%	100,0%	100,0%	

a. odeljenje = Rehabilitacija

Zadovoljstvo sestrijskom negom takodje je izuzetno, naime svi pacijenti su se izjasnili kao zadovoljni i veoma zadovoljni (Tabela br 30).

Opste zadovoljstvo sestrijskom negom Tabela br 30

			Pol		Total
			Muski	Zenski	
Opste zadovoljstvo sestrijskom negom	Zadovoljan	Count	26	17	43
		% within Pol	37,7%	28,3%	33,3%
	Veoma zadovoljan	Count	43	43	86
		% within Pol	62,3%	71,7%	66,7%
Total	Count	69	60	129	
	% within Pol	100,0%	100,0%	100,0%	

a. odeljenje = Rehabilitacija

Uspešnost lečenja u odeljenjima rehabilitacije se od strane pacijenata takodje ocenjuje kao visoka; 94,5% pacijenata se izjašnjava kao zadovoljni i veoma zadovoljni uspešnoću lečenja, svega 0,8% je nezadovoljno, a 4,7% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

Uspešnost lečenja Tabela br 31

			Pol		Total
			Muski	Zenski	
Uspešnost lečenja	Nezadovoljan	Count	0	1	1

	% within Pol	,0%	1,7%	,8%
Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Count	6	0	6
	% within Pol	9,0%	,0%	4,7%
Zadovoljan	Count	27	23	50
	% within Pol	40,3%	38,3%	39,4%
Veoma zadovoljan	Count	34	36	70
	% within Pol	50,7%	60,0%	55,1%
Total	Count	67	60	127
	% within Pol	100,0%	100,0%	100,0%

a. odeljenje = Rehabilitacija

Zaključak

Procena zadovoljstva pacijenata je opšte prihvaćena u svim zdravstvenim ustanovama Nišavskog i Topličkog okruga, kao deo integrisanog Plana za unapredjenje kvaliteta rada. Istraživanje je u 2012. godini sprovedeno je u svim zdravstvenim ustanovama u skladu sa jedinstvenom metodologijom i u unapred definisanim terminima.

Zadovoljstvo pacijenata zdravstvenom zaštitom u svim zdravstvenim ustanovama nišavskog i topličkog okruga, u 2012. godini je izuzetno visoko, mada u pojedinim segmentima niže no prošle godine. Broj pacijenata obuhvaćenih istraživanjem manji je u odnosu na prethodne godine.

Kada je u pitanju primarni nivo zdravstvene zaštite registrovano je sledeće: gotovo svi pacijenti imaju svoje izabrane lekare i većina ih nije menjala, a kada je do promene lekara došlo, razlozi su u minimalnom procentu vezani za odnos lekar-pacijent; timski rad je visoko vrednovan; dostupnošću zdravstvene zaštite na primarnom nivou i dostupnošću izabranog lekara pacijenti su veoma zadovoljni u službama opšte medicine i pedijatrije, ali na dostupnosti ginekologa i dalje treba raditi, što je bilo i prošlogodišnje zapažanje; pacijenti i dalje nisu do kraja informisani o mogućnosti ostvarenja zdravstvene zaštite tokom vikenda, što takodje treba učiniti transparentnijim; vrlo nizak procenat pacijenata nije zadovoljan radnim vremenom; i dalje jedan procenat pacijenata nije dovoljno informisan o mogućnosti ostvarenja svih svojih prava, kao ni o funkcionisanju institucije zaštitnika pacijentovih prava; savetodavni rad lekara se ostvaruje u najvećem procentu tokom pregleda, ali je simptomatično

da gotovo po svim pitanjima jedna trećina pacijenata smatra da poseduje dovoljno znanja o zdravoj ishrani, fizičkoj aktivnosti, zloupotrebi droga i alkohola, seksualnom vaspitanju i da im takvi saveti nisu neophodni kao deo zdravstvene zaštite (što može biti predmet posebnog istraživanja).

Na sekundarnom i tercijarnom nivou, rad sestara i lekara i dalje je vrlo visoko ocenjen, posebno na odeljenjima rehabilitacije. Zadovoljstvo pacijenata i dalje je najniže na ginekološko-akušerskim odeljenjima. Doživljaj uspešnosti lečenja je slika ukupnog zadovoljstva bolničkom zdravstvenom zaštitom koju su pacijenti dobili, a ovaj segment je i u 2012. godini visoko vrednovan.

Uradjena analiza daje generalni presek zadovoljstva pacijenata zdravstvenom zaštitom u zdravstvenim ustanovama nišavskog i topličkog okruga, pri čemu pojedinačne analize svake zdravstvene ustanove po elementima zadovoljstva mogu dati detaljniju sliku i biti osnova za smernice u cilju unapredjenja kvaliteta rada.

**Centar za analizu, planiranje i organizaciju
Zdravstvene zaštite**

Načelnik

Mr sc med Dragan Nikolić

Pomoćnik direktora za kvalitet

Mr sc med Roberta Marković

DIREKTOR

Prof dr Zoran Milošević

