

Задовољство корисника услугама секундарне здравствене заштите на пиротском округу у 2016г

Увод

У процесу сталног унапређења квалитета рада у здравственим установама један од битних инструмената за мерење степена квалитета здравствене заштите је лично задовољство корисника здравствене заштите. Оно одражава став и мишљење пацијената према лекару, пруженој здравственој нези, одговорности здравствених радника према њиховом здрављу, представља гледиште заједнице на здравствени систем уопште. Није у потпуности објективна слика стања, јер не зависи само од карактеристика пружене здравствене заштите већ и од субјективног става пацијената и њихове склоности да критикују или хвале.

У секундарној здравственој заштити обухваћена је петодневна популација корисника приликом отпуста са одељења (осим психијатрије и дечјег одељења) и једнодневно истраживање за амбулантне пацијенте интерне медицине

Циљ:

- задовољство утиче на здравствено стање и исход лечења
- право болесника да буде упознат са својим правима, обавезама, планом дијагностике и лечења
- добијање компаративних података који омогућавају упоређивање установа стационарне здравствене заштите
- отклањање уочених недостатака и побољшање и стално унапређење квалитета у пружању здравствених услуга у стационарној здравственој заштити

Метод рада:

Истраживање је спроведено на петодневној популацији корисника стационарне здравствене заштите, путем посебно дизајнираних анонимних упитника. Упитник садржи демографско-социјалне податке о испитанику: узраст, пол, образовање, материјални статус. Питања за оцену задовољства су затворена (са понуђеним одговорима) и могућношћу да се на крају да лични коментар.

Резултати:

Подељено је 114 анкетних упитника. Стопа одговора је 99,0%. Средња оцена задовољства болничким лечењем је 4,2.

Средња оцена задовољства болничким лечењем

Год.	Интерно	Хирургија	Гинекологија	Рехабилитаци	Болница
2011.	4,45	4,35	3,95	-	4,33
2012.	4,25	4,37	4,23	-	4,25
2013	4,39	4,25	4,25		4,30

2014	4,30	4,33	4,38	-	4,33
2015	4,2	4,1	3,1		4,3
2016	4,4	4,2	4,1		4,2

Задовољство услугама током пријема и отпуста из болнице

а) Процедура пријема

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	0,0	12,2	85,7
Хирургија	2,2	10,9	84,8
Гинекологија	0,0	5,6	94,5
Болница	0,9	10,6	86,7

б) Љубазност особља

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	0,0	8,2	87,8
Хирургија	0,0	13,0	82,6
Гинекологија	0,0	5,6	88,9
Болница	0,0	9,7	85,8

в) Време чекања на шалтеру

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	4,1	<u>10,2</u>	79,6
Хирургија	4,4	<u>17,4</u>	73,9
Гинекологија	16,7	<u>5,6</u>	77,8
Болница	6,2	<u>12,4</u>	77,0

г) Објашњење процедуре током пријема

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	0,0	6,1	95,7
Хирургија	0,0	17,4	80,4
Гинекологија	0,0	11,1	88,9
Болница	0,0	11,5	84,1

д) Време до смештаја у собу

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	2,0	8,2	83,7
Хирургија	0,0	10,9	80,4
Гинекологија	0,0	5,6	94,5
Болница	0,9	8,9	84,1

ђ) Општи утисак приликом отпуста

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	0,0	6,1	89,8
Хирургија	2,2	8,7	86,9

Гинекологија	5,6	0,0	88,9
Болница	1,8	6,2	88,5

Да ли Вас је особље упознало са :

а) Правом на сагласност за предложену процедуру

Одељење	ДА (у %)	НЕ (у %)
Интерно	89,8	4,1
Хирургија	95,7	4,4
Гинекологија	88,9	0,0
Болница	92,0	3,5

б) Дужностима пацијента на одељењу

Одељење	ДА (у %)	НЕ (у %)
Интерно	85,7	8,2
Хирургија	82,6	15,2
Гинекологија	72,2	16,7
Болница	82,3	12,4

в) Начином приговора и жалби у случају незадовољства

Одељење	ДА (у %)	НЕ (у %)
Интерно	77,6	16,3
Хирургија	73,9	19,6
Гинекологија	61,1	27,8
Болница	73,5	19,5

Колико сте задовољни услугама сестринске неге :

а) Поштовање и љубазност

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	0,0	2,0	97,9
Хирургија	0,0	8,7	91,3
Гинекологија	0,0	0,0	88,9
Болница	0,0	4,4	93,8

б) Време чекања на сестру код хитне потребе

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	0,00	4,1	85,7
Хирургија	0,0	6,5	91,3
Гинекологија	5,6	0,00	83,3
Болница	0,9	4,4	87,6

в) Објашњење процедура тестова и третмана

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	0,00	2,0	91,8

Хирургија	0,00	13,0	86,9
Гинекологија	5,6	5,6	72,2
Болница	0,9	7,1	86,7

г) Љубазност према члановима породице и посетиоцима

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	2,1	4,1	87,8
Хирургија	0,00	6,5	93,5
Гинекологија	5,6	0,00	83,3
Болница	0,9	4,4	84,4

д) Опште задовољство сестринском негом

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	0,00	2,0	91,8
Хирургија	0,00	6,5	93,5
Гинекологија	0,0	5,6	83,3
Болница	0,0	4,4	91,2

Колико сте задовољни услугама лекара

а) Спремност да дају одговоре на питања

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	0,00	6,1	91,8
Хирургија	2,1	13,0	82,6
Гинекологија	0,00	11,1	77,8
Болница	0,9	9,7	85,8

б) Објашњење тестова , процедура , резултата

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	2,0	2,0	87,7
Хирургија	2,2	15,2	82,6
Гинекологија	5,6	11,1	72,7
Болница	2,7	8,9	83,2

в) Поштовање и љубазност

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	0,00	4,1	89,8
Хирургија	0,00	17,4	81,6
Гинекологија	0,00	5,6	83,3
Болница	0,00	9,7	85,8

г) Способност дијагностиковања здравствених проблема

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	0,0	6,1	85,7

Хирургија	2,7	8,7	89,1
Гинекологија	0,0	5,6	77,8
Болница	0,0	7,1	85,8

д) Темелитост у испитивању

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	0,00	4,1	85,7
Хирургија	2,7	10,9	84,8
Гинекологија	0,0	16,7	74,2
Болница	0,9	8,9	8,2

ђ) Успешност лечења

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	0,0	8,2	83,7
Хирургија	2,1	11,1	84,8
Гинекологија	0,0	11,1	77,8
Болница	0,9	10,6	83,2

е) Упутства при отпуста

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	0,00	4,1	86,8
Хирургија	2,2	10,8	87,0
Гинекологија	5,6	5,6	77,8
Болница	0,9	7,1	85,8

ж) Опште задовољство услугама лекара

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	0,0	4,1	85,8
Хирургија	2,2	13,0	71,6
Гинекологија	0,0	5,6	83,3
Болница	0,9	7,9	85,8

Колико сте задовољни услугама дијагностике и терапије

а) Лабораторија

Одељење	Незадовољ. %	Неопредељ. (%)	Задовољно %	Није кор. (%)
Интерно	0,00	2,0	87,8	0,00
Хирургија	0,00	10,9	76,1	8,7
Гинекологија	0,00	5,6	44,5	22,2
Болница	0,00	6,2	76,1	7,1

б) ЕКГ , тест оптерећења

Одељење	Незадовољ.%	Неопредељ.%	Задовољно %	Није корист(%)
Интерно	0,0	2,0	67,3	12,2

Хирургија	0,0	13,0	52,2	30,4
Гинекологија	5,6	5,6	5,1	61,1
Болница	0,9	7,1	51,3	27,4

в) Радиологија (рентген, ултразвук,скенер)

Одељење	Незадовољ.%	Неопредељ.%	Задовољно %	Није корист (%)
Интерно	0,0	4,1	67,3	12,2
Хирургија	2,2	13,0	53,3	23,9
Гинекологија	0,0	11,1	11,1	56,6
Болница	0,0	8,9	53,1	23,9

г) Физикална терапија

Одељење	Незадовољ.%	Неопредељ.%	Задовољно %	Није корист. (%)
Интерно	0,00	2,0	47,06	48,9
Хирургија	0,00	10,8	42,5	41,3
Гинекологија	0,00	11,1	0,0	66,7
Болница	0,00	7,1	38,9	41,9

д) Опште задовољство услугама дијагностике

Одељење	Незадовољ.%	Неопредељ.%	Задовољно %	Није корист. %
Интерно	0,0	2,0	77,6	0,0
Хирургија	0,0	8,7	84,8	4,4
Гинекологија	0,0	11,1	16,7	38,9
Болница	0,9	6,2	70,8	8,0

Колико сте задовољни услугама исхране

а) Време сервирања хране

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	0,00	14,3	77,6
Хирургија	10,9	26,1	50,0
Гинекологија	11,1	22,2	50,0
Болница	6,2	20,4	62,0

б) Начин сервирања хране

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	6,1	16,3	65,3
Хирургија	15,2	26,1	43,5
Гинекологија	11,1	38,9	33,3
Болница	10,6	23,9	51,3

в) Укус хране

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	10,1	12,2	67,3
Хирургија	15,2	32,6	36,9
Гинекологија	11,1	33,3	39,0
Болница	12,4	23,9	50,4

г) Температура хране

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	10,2	14,3	63,8
Хирургија	17,4	28,3	39,1
Гинекологија	22,2	22,2	39,0
Болница	15,0	21,2	49,6

д) Количина хране

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	6,1	14,3	67,3
Хирургија	19,5	23,9	41,3
Гинекологија	16,7	27,8	38,9
Болница	13,3	20,5	51,2

ђ) Разноврсност хране

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	6,1	18,4	63,3
Хирургија	19,6	23,9	41,3
Гинекологија	22,2	16,7	38,9
Болница	14,1	20,4	50,2

е) Одговарајућа дијета

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	6,1	14,3	66,4
Хирургија	13,1	22,2	41,3
Гинекологија	22,2	22,2	27,8
Болница	11,5	22,1	50,4

ж) Опште задовољство услугама исхране

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	6,1	16,3	69,4
Хирургија	17,4	28,3	39,1
Гинекологија	11,1	27,8	44,4
Болница	11,5	23,0	53,1

Колико сте задовољни услугама смештаја

а) Удобност кревета

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	4,1	14,3	73,5
Хирургија	15,2	17,4	60,9
Гинекологија	11,1	50,0	22,1
Болница	8,7	21,3	50,1

б) Чистоћа собе

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	6,1	10,2	76,6
Хирургија	4,4	19,6	67,4
Гинекологија	0,0	16,7	66,7
Болница	4,4	15,0	71,7

в) Температура собе

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	2,0	14,3	73,5
Хирургија	5,2	17,4	69,5
Гинекологија	5,6	0,0	77,8
Болница	3,4	13,3	72,8

г) Опрема собе

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	4,1	12,2	75,5
Хирургија	4,3	21,7	66,4
Гинекологија	5,6	11,1	66,7
Болница	4,4	15,9	70,8

д) Чистоћа тоалета

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	6,1	16,3	71,4
Хирургија	13,1	19,6	63,0
Гинекологија	11,1	5,6	66,7
Болница	9,6	15,9	66,3

ђ) Опште задовољство смештајем

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	2,0	16,3	75,5
Хирургија	4,4	26,1	65,2
Гинекологија	5,6	11,1	61,1

Болница	3,5	19,5	69,0
----------------	------------	-------------	-------------

Колико сте задовољни организацијом посета

а) Време посете

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	2,0	6,1	83,7
Хирургија	0,0	13,0	75,1
Гинекологија	5,6	5,6	66,7
Болница	1,8	8,9	77,9

б) Дужина посете

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	2,4	6,1	81,6
Хирургија	0,0	10,9	76,1
Гинекологија	5,6	0,0	77,8
Болница	1,8	7,1	78,7

в) Број посета

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	2,0	10,2	79,6
Хирургија	0,0	6,5	80,4
Гинекологија	5,6	0,0	72,2
Болница	1,8	7,1	78,7

Опште задовољство анкетираних укупним болничким лечењем :

Одељење	Интерно	Хирургија	Гинекологија	Општа болница
Веома незадовољно	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0
Незадовољно	0,0%	2,4 %	5,5 %	1,8 %
Неопредељено	10,5 %	18,6 %	6,6 %	14,3 %
Задовољно	56,1 %	35,0 %	45,4 %	45,8 %
Веома задовољно	30,6 %	41,3 %	42,4 %	37,9 %
Средња оцена	4,4	4,5	4,5	4,2

**В.Д Директор-а ЗЗЈЗ Пирот
Др Елизабета Алексић
спец.социјалне медицине**