Завод за јавно здравље Нови Пазар

ИСТРАЖИВАЊЕ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА СЕКУНДАРНОМ ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ –ОПШТА БОЛНИЦА НОВИ ПАЗАР У 2015. ГОДИНИ

Извештај припремили
Др Фуад Угљанин
Др Мајда Иковић
Информатичка припрема података
Вахедин Црнишанин, дипл.инг.информатике

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 елеменат садржаја евалуације. Имлементација предложених мера ове врсте истраживања нарочито утиче на њихову друштвену прихватљивост и садржи гледиште заједнице на здравствени систем.
Здравствене установе Рашког округа(РФЗО Филијала Нови Пазар)у којима је рађено истраживање за секундарни ниво су:

1. Општа болница Нови Пазар,
2. Специјална болница за прогресивне,мишићне и неуромишићне болести Нови Пазар

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. добијање компаративних података који омогућавају међусобно упоређивање болница,
6. добијена сазнања могу допринети изради смерница за побољшање уочених недостатака,
7. повећање квалитета услуге и пружене неге у болничкој делатности.

Болничке службе Опште болнице Нови Пазар за 2015.годину

Метод рада

Истраживање је спроведено путем анонимних упитника током једнонедељног раздобља за болничке пацијенте и једнодневног истраживања за амбулантне пацијенте.
Истраживање задовољства корисника болничке здравствене заштите у општој и специјалним болницама Рашког округа урађено је од 23.11 – 27.11. 2015. године. Стопа одговора за стационарне болеснике је била 97%.
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 36,5% мушкараца и 63,5% жена.
Старост испитаника је била од 16 до 87 године при чему је 63,3% старости ≤ 64 године. Дистрибуција према образовању је била следећа: најзаступљенија је средња стручна спрема 45,0%, затим основна школа 22,0%, виша и висока са 18,3% је на трећем месту а најмање је пацијената са незавршеном основном школом 14,7%.
Свој материјални положај као веома лош и лош оценило је 5,5% анкетираних, као осредњи 42,2%, а као добар 45,0% и веома добар 7,3%.

Резултати

Прво питање о задовољству мери процес пријема у болницу и процес отпуста из болнице.
Општа оцена приликом отпуста је већа (4,23) него приликом пријема (4,14). Поред општег утиска пријема и отпуста, задовољство овим процесом се мери димензијама организације, начином опхођења, комуникације, информисањем пацијената од стране здравствених професионалаца и брзином услуге.
У току процедуре пријема и отпуста пацијената из болнице, анкетирани су најнезадовољнији дужином чекања на шалтеру (3,83) , а најзадовољнији су временом смештаја у собу (4,24).
Проценат неодлучних се креће од 14,6,% до 30,5% (табела 1).

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

Обележја	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Општи утисак о процедури пријема	1,0	0,0	21,9	38,1	39,0	4,14
Љубазност особља	0,0	0,9	17,9	39,6	41,5	4,22
Време чекања на шалтеру	1,0	7,5	30,5	23,8	35,2	3,83
Објашњење процедуре током пријема	1,0	3,8	19,2	38,5	37,5	4,08
Време до смештаја у собу	0,0	1.9	14,6	40,8	42,7	4,24
Општи утисак приликом отпуста	1,0	0,0	17,5	38,1	43,3	4,23

Следећим питањем се испитује да ли су пацијенту дате неопходне информације везане за његова права, дужности и начину приговора и жалби у случају незадовољства у току боравка у болници. Резултати говоре да постоји висок степен информисаности пацијената о њиховим правима и дужностима у току боравка на одељењу, мада још увек 35,7% пацијената не зна на који начин може да упути приговор или жалбу у случају незадовољства .

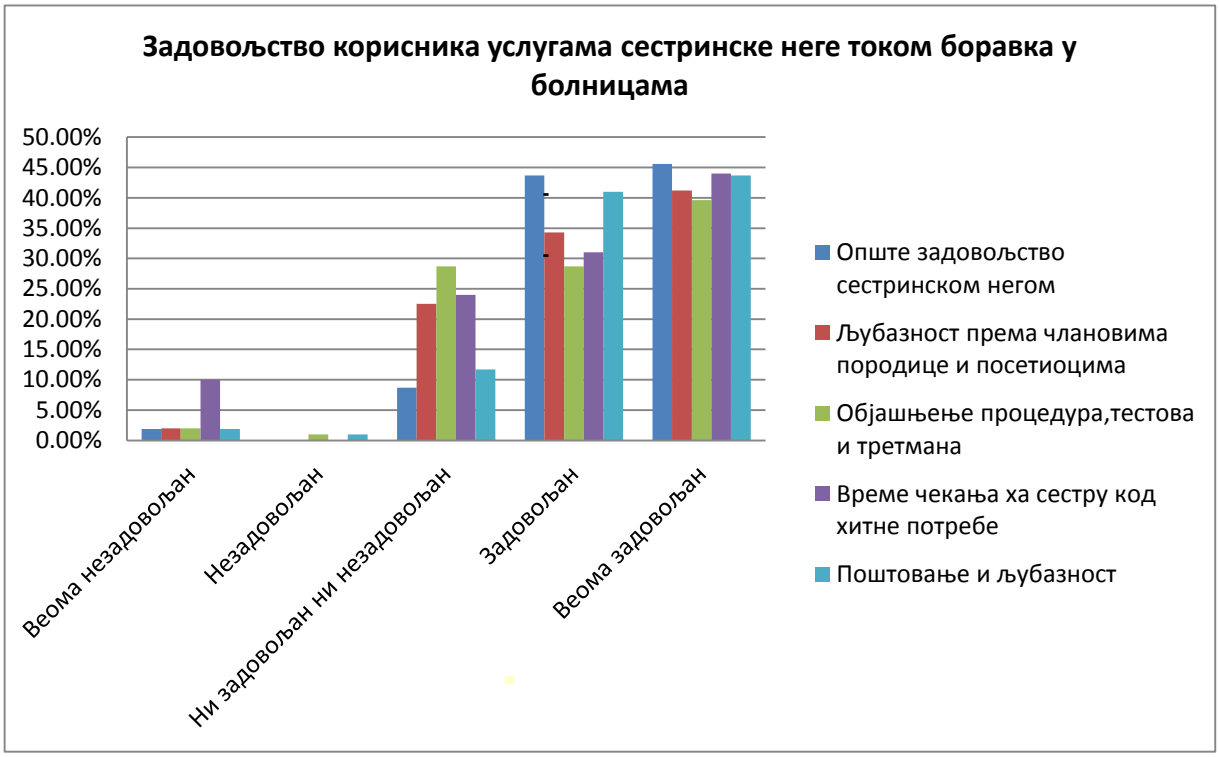
Са правом на сагласност за предложену процедуру још увек није упознато 24,5% испитаника,
(табела 2).

Табела бр.2 Информисаност пацијената о правима и дужностима у току боравка у болници

Питање	Да	Не
Право на сагласност за предложену процедуру	75,5%	24,5%
Дужност пацијената на одељењу	80,6%	19,4%
Начин приговора и жалби у случају незадовољства	64,3%	35,7%

Опште задовољство пацијената сестринском негом је оцењено одличном просечном оценом 4.31.
Најслабије је оцењена димензија је објашњење процедура,тестова и третмана 4,03, а највише поштовање и љубазност 4,24.

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 и постојање здравствено-васпитног рада. 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 је била 4.25,
Најслабија оцена је дата за упутства при отпусту 4,13,затим на објашњење процедура, тестова и третмана 4,15. Највиша оцена је дата за успешност лечења 4,31 затим за поштовање и љубазност 4,29.
(табела 3).

Табела бр.3 Задовољство корисника услугама лекара током боравка у Општој болници Нови Пазар изражено у процентима и просечна оцена

Обележја	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Спремност да дају одговоре на питања	1,0	1,9	12,6	45,6	38,8	4,19
Објашњење тестова, процедура, третмана и резултата	0.0	1,0	19,8	42,6	36,6	4,15
Поштовање и љубазност	1,9	0.0	7,8	47,6	42,7	4,29
Способност дијагностиковања здравствених проблема	0.0	1.0	17,8	38,6	42,6	4,23
Темељитост у испитивању	0.0	0,0	18,6	40,2	41,2	4,23
Успешност лечења	0.0	0,0	12,9	43,6	43,6	4,31
Упутства при отпусту	0,0	0.0	21,0	45,0	34,0	4,13
Опште задовољство услугама лекара	0,0	0,0	14,4	46,2	39,4	4,25

Различит је проценат коришћења наведених дијагностичких и терапијских услуга. Највише је пацијената користило лабораторијске услуге 96%, и радиологију (визуелну дијагностику) 87,0%. затим кардиолошке услуге 85,6%, а најмање услуге физикалне терапије 65,9% .
Опште задовољство услугама дијагностике је оцењено просечном оценом 4.39.
Толико износи и максимална оцена дата дата радиолошкој дијагностици .
Највећа оцена дата је кардиолгији 4,49 а најмања оцена је дата лабораторији 4,27.
(табела 4).

Табела бр.4 Задовољство корисника услугама дијагностике и терапије током боравка у ОБ Нови Пазар изражено у процентима и просечне оцене

Врста услуге	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио/ла	Просечна оцена
	1	2	3	4	5	6	8
Лабораторија	0.0	1.0	19,0	46,0	40,0	4,0	4,27
Кардиологија	0.0	0,0	14,4	36,7	34,4	14,4	4,49
Радиологија	0,0	1,1	18,5	33,7	33,7	13,0	4,39
Физикална медицина	0,0	2,3	15,9	22,7	25,0	34,1	4,43
Опште задовољство услугама дијагностике	0.0	0,0	14,0	40,9	37,6	7,5	4,39

Опште задовољство корисника услугама исхране просечно је оцењено оценом 3,91.

Посматрајући различите аспекте

задовољства овом услугом пацијенти су најмање задовољни укусом 3,75 и разноврсношћу хране 3,77 . Најзадовољнији су временом сервирања хране 3,93 , и одговарајућом дијетом што је оцењено са 3,91. Вредности оцена различитих аспеката немају значајну варијабилност, крећу се од 3,75 до 3,93 и разлика је 0.18.

Обележја	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Време сервирање хране	1,0	8,0	16,0	47,0	28,0	3,93
Начин сервирања хране	0,0	7,0	24,0	44,0	25,0	3,87
Укус хране	2,0	9,0	24,0	42,0	23,0	3,75
Температура хране	1,0	8,1	23,2	40,4	27,3	3,85
Количина хране	0,0	8,2	28,9	37,1	25,8	3,80
Разноврсност хране	0,0	9,5	27,4	40,0	23,2	3,77
Одговарајућа дијета	0,0	5,4	22,6	47,3	24,7	3,91
Опште задовољство услугама исхране	0.0	8,0	18,0	49,0	25,0	3,91

Табела бр.5 Задовољство корисника услугама исхране током боравка у ОБ Нови Пазар изражено у процентима и просечне оцене

Услови смештаја су добили нешто лошију оцену од исхране 3,74. Посматрано појединачно по праћеним аспектима смештаја пацијенти су најзадовољнији температуром у соби (3,93), чистоћом (3,65) и опремом собе (3,58), а најнезадовољнији чистоћом тоалета (3.23) и удобношћу кревета(3,51). (табела 6).

Табела бр.6 Задовољство корисника услугама смештаја током боравка у ОБ Нови Пазар изражено у процентима и просечне оцене

Обележја	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Удобност кревета	5,1	11,1	29,3	37,4	17,2	3,51
Чистоћа собе	4,0	10,0	27,0	35,0	24,0	3,65
Температура у соби	1,1	3,2	28,4	36,8	30,5	3,93
Опрема собе	7,1	6,1	32,3	31,3	23,2	3,58
Чистоћа тоалета	19,4	10,2	20,4	27,6	22,4	3,23
Опште задовољство смештајем	4,1	6,1	27,6	35,7	26,5	3,74

Уједначена је оцена различитих димензија посета у болници. Временом посета је веома незадовољно и незадовољно 6,0%, дужином посете 9,1% и бројем посета 9,2% пацијената. У складу са тим уједначене су и просечне оцене 3,85 ,3,76 и 3,74. (табела 7).

Табела бр.7 Задовољство корисника организацијом посета у ОБ Нови Пазар изражено у процентима и просечне оцене

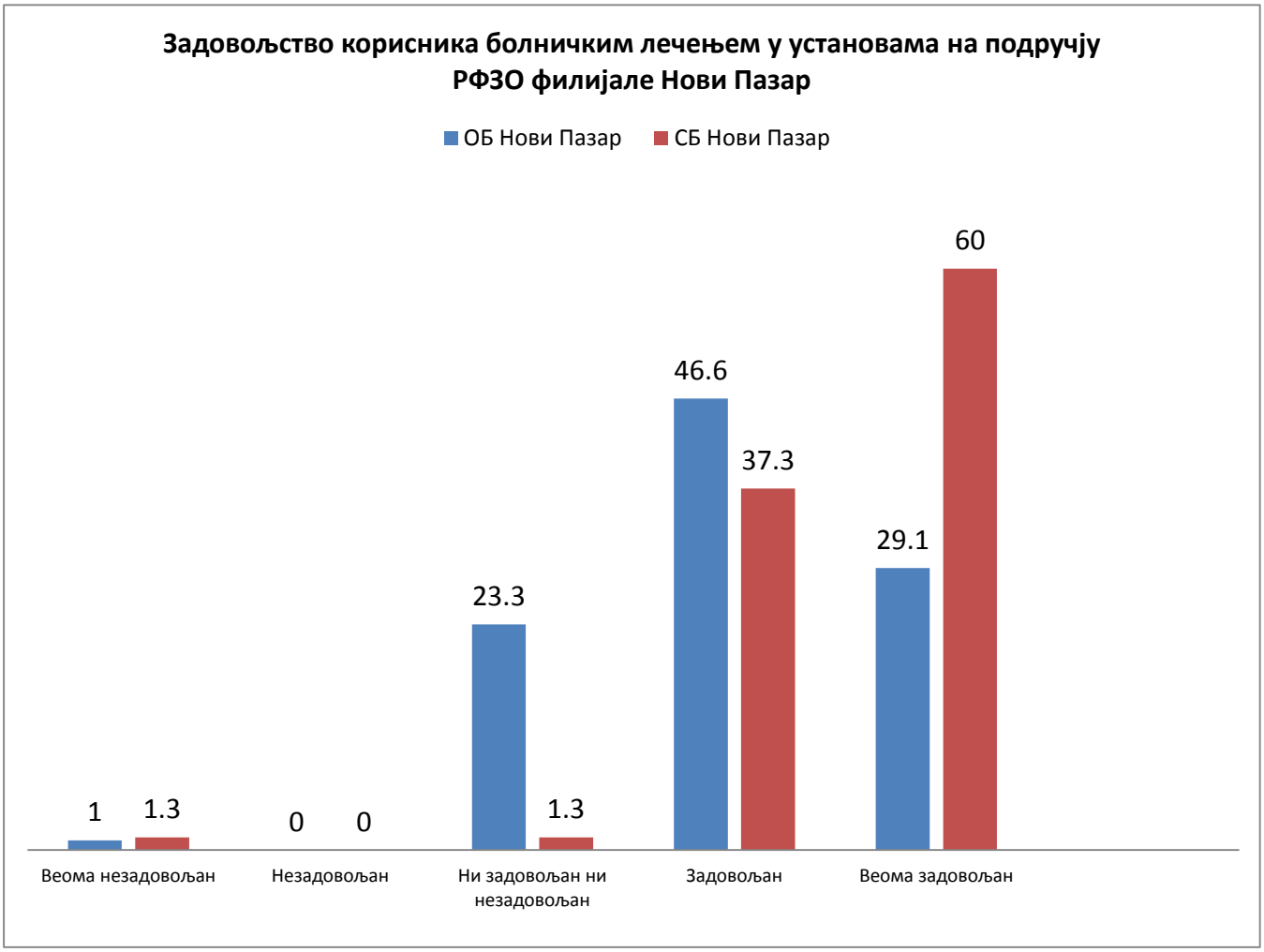
	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Време посета	2,0	4,0	23,0	49,0	22,0	3,85
Дужина посета	3,0	6,1	23,2	47,5	20,2	3,76
Број посета	3,1	6,1	23,5	48,0	19,4	3,74

У целини, задовољни и веома задовољни радом болнице где су завршили лечење било је 75,7 %. веома незадовољни и незадовољни су били 1,0%, неутралних одговора је било 23,3%. Просечна оцена задовољства укупним болничким лечењем је била 4,03

Оцена задовољства испитаника према установама

Просечна оцена задовољства у СБ за прогресивне и неуромишићне болести Нови Пазар је била 4,55 ,док је за ОБ Нови Пазар износила 4.03 . Дакле, задовољство укупним болничким лечењем било је веће у СБ Нови Пазар .

Графикон 1

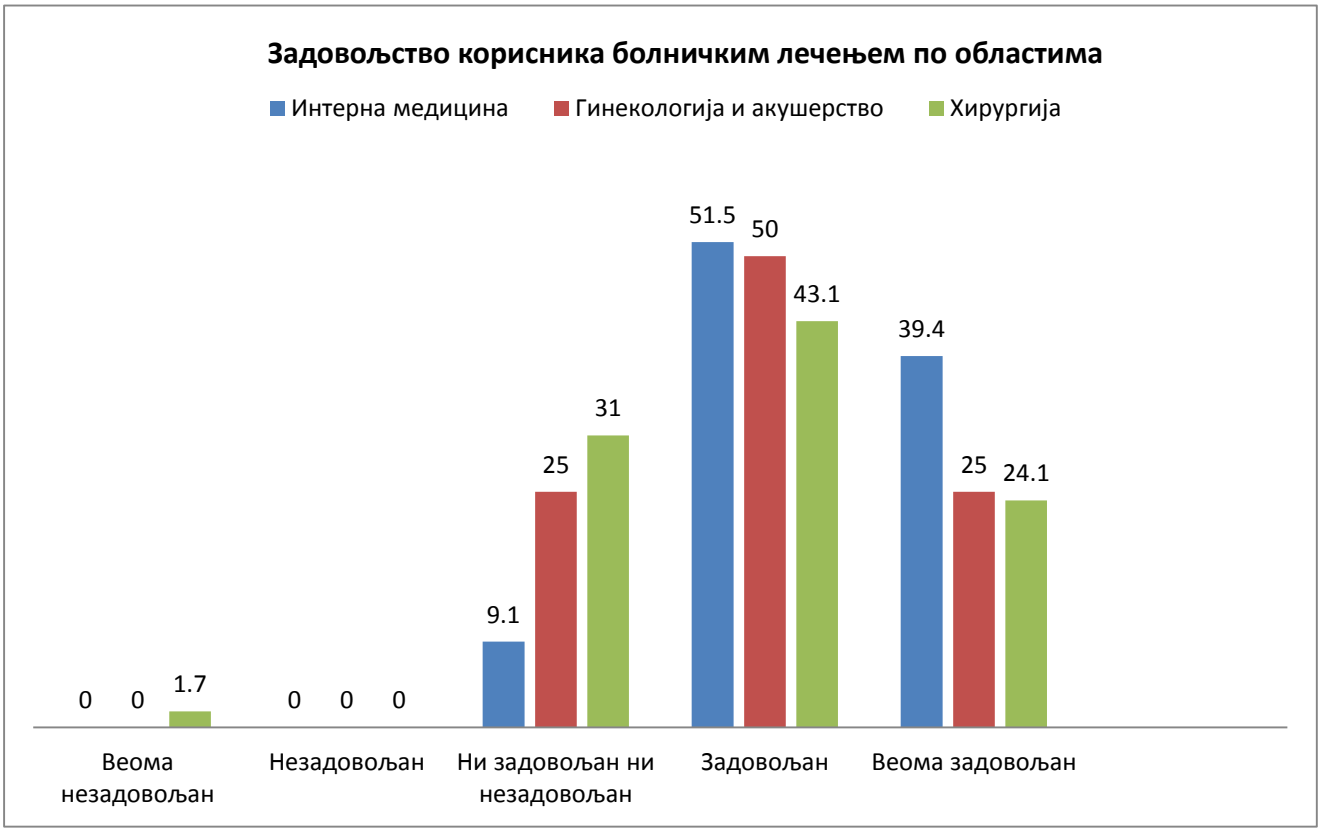


Оцене задовољства испитаника према областима здравствене заштите

Просечна оцена задовољства за све области је била 4,06. Изнад просека и најбољу оцену је добила област интерне медицине 4,3, затим област гинекологије и акушерства 4,0. Нижу оцену од просека имала је област хирургије 3,88 .

Фреквенције задовољства по датим модалитетима и по одељењима дате су у графикону 2. Највећа учесталост задовољних и веома задовољних је било на интерном одељењу 90,9%, Затим на гинекологији и акушерству 75% и најмање на хирургији 67,2%.

Графикон 2



Табела бр.9 Поређење средњих оцена задовољства датих карактеристика болничког лечења У ОБ Нови Пазар према областима

ОЦЕЊЕНЕ КАРАКТЕРИСТИКЕ	СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА		
	Општа хирургија	Интерна	Гинекологија и акушерство
5а. Општи утисак о процедурама пријема у болницу	4,0	4.34	4.25
5ђ. Општи утисак приликом отпуста из болнице	4,11	4.35	4.50
7д. Опште задовољство сестринском негом	4.24	4.48	4.17
8ж. Опште задовољство услугама лекара	4.19	4.41	4.08
10ж. Опште задовољство услугама исхране	3,86	4.09	3,67
11ђ.Опште задовољство условима смештаја	3.77	4,0	2,91
13.Задовољство укупним болничким лечењем	3.88	4.3	4.0

Из табеле је видљиво да је интервал између највиших и најнижих средњих оцена 0,76 према истраживаним аспектима задовољства и по одељењима ОБ Нови Пазар . Заједничко за сва одељења је да се највеће оцене групишу око задовољства приликом отпуста.

Надругом месту је опште задовољствоуслугама сестара . Најниже оцене се групишу за услуге исхране и смештаја на свим одељењима.

Разлике у висини максималне и минималне оцене се крећу од 0,47 на хирургији до 1,59 на гинекологији и акушерству. Појединачно, најслабије је оцењено задовољство условима смештаја на одељењу гинекологије и акушерства (које се делом може оправдати радовима на реконструкцији поменутог одељења) а корисници су најзадовољнији општим утиском приликом отпуста са одељења гинекологије и акушерства ОБ Нови Пазар

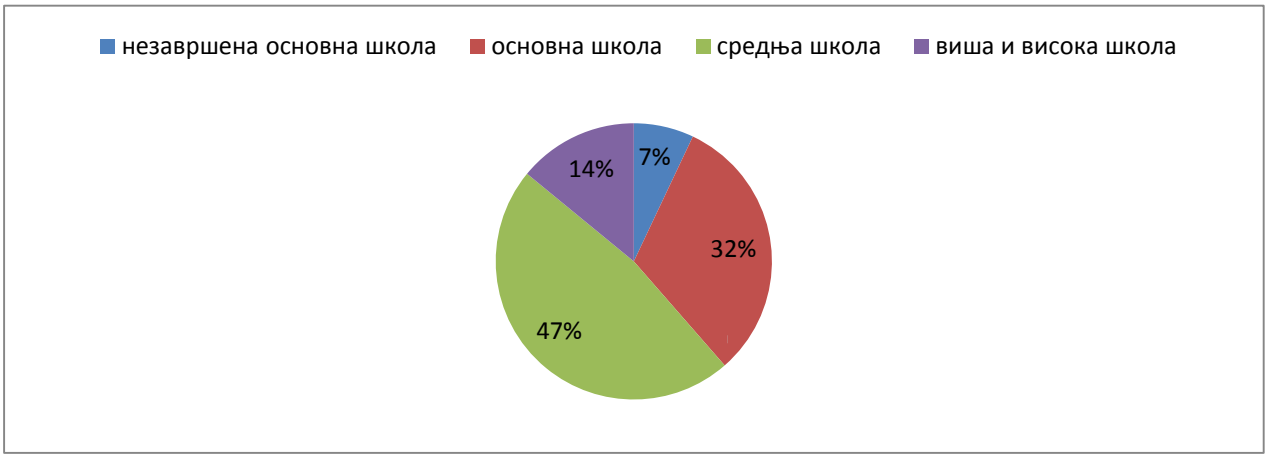
Специјалистичко консултативне службе интерне медицине у Општој болници Нови Пазар

У 2015. години је вршено анкетирање корисника амбулантне интерне медицине у Општој болници Нови Пазар

Од подељених 60 упитника враћено је 59 попуњених упитника па је стопа одговора учесника 98%. Анкетирање је вршено 27.11.2015. године.
И ово истраживање је рађено према 4 демографско- социјална обележја: пол, старост, образовање и материјални статус.
Дистрибуција по полу је била 67,9% мушкараца и ,32.1% жена.
Старост прегледаних пацијената се креће од 27 до 83 година са просечном старошћу мушкараца 58,45 .
Дистрибуција према образовању је била следећа: највише испитаника је било са завршеном средњом школом 45,8 %, 30,5% је са основном , 13,6% је са вишом и високом школом и 6,8% без школе (графикон 4).

Графикон 4

Структура амбулантних корисника специјалистичке службе интерне медицине према завршеној школи у ОБ Нови Пазар



Свој материјални положај као веома лош и лош оценило је 5,1% анкетираних, као осредњи 30,5% а као веома добар и добар 54,3% испитаника.

Резултати

Први сет питања о задовољству амбулантног корисника садржи мерење различитих димензија приступа специјалистичком прегледу: телефонске доступности, организације заказивања прегледа и брзине остварене услуге, квалитет комуникације и информације од стране здравствених професионалаца као и чистоћи и подобности чекаонице.
Иако питања мере различите димензије услуге, оцене имају мали интервал од најлошијег 3.17 до најбољег од 3,49. При томе најмање оцене су дате чистоћи чекаонице 3,17и времену чекања у чекаоници3,21, а највеће оцене су дате љубазности и професионалности особе која врши заказивање прегледа 3,49 и добијања инструкције о датуму, времену и месту прегледа и могућност телефонског заказивања 3,47
(табела 11).

Табела бр.11 Задовољство анкетираних организацијом рада специјалистичко-конслутативне службе

Обележје квалитета	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан-	Оцена
Могућност телефонског заказивања	1,7	3,4	50,8	33,9	10,2	3,47
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	3,4	3,4	52,5	32,2	8,5	3,39
Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	3,5	5,3	42,1	36,8	12,3	3,49
Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	0,0	15,3	33,9	39,0	11,9	3,47
Време чекања у чекаоници	7,0	17,5	36,8	24,6	14,0	3,21
Објашњење евентуалног кашњења вашег термина	6,9	15,5	37,9	25,9	13,8	3,24
Чистоћа и подобност чекаонице	8,6	19,0	31,0	29,3	12,1	3,17

Просечно коришћење ове службе у току године је било 4,82 пута.
Коришћење других служби је било просечно 2,78 посета у току године.
Услуге приватног специјалисте су користили просечно 1,33 пута .
Истог дана је примљено на преглед без заказивања 10,5% испитаника.За мање од 7 дана заказано 35,1% пацијената .На преглед од 7 до 15 дана је чекало33,3% пацијената. За 7% пацијената је преглед заказан за мање од 30 дана,а
за 14% пацијента прегледи су заказани више 30 дана (графикон 5).

Питање број 9 испитује различите аспекте искуства у процесу и исходу интернистичког прегледа и представља централно питање истраживања. Позитивна искуства се групишу у проценту у интервалу од 21,4% до 57,1%. Релативно је велики проценат амбивалентних одговора од 26,8% до 66,1%. Лоша искуства је имао проценат амбулантних болесника у интервалу од 10,9% до 23,2%.
Резултати истраживања говоре о учесталом искуству задовољства испитаника љубазношћу и поштовањем особља, објашњењем о болести и лековима које прописује и, посвећивањем довољно времена током прегледа. Мање задовољства је исказано за време које је посвећено разговору са лекаром, способношћу да се изборе са својом болешћу након прегледа и разумевањем плана лечења.
Да постоји књига за жалбе и примедбе зна 8 од 10 испитаника (78,6%) (табела 13).

Изјава	**Да ,**	**Делимично**	**Не**
	слажем се	се слажем	слажем се
Лекар ми је посветио довољно времена током прегледа	32,3	54,5	12,7
Лекар ме је пажљиво слушао	21,4	66,1	12,5
Лекар је одвојио довољно времена да разговара са мном	29,1	60	10,9
Лекар ми је дао јасна објашњења о болестима и лековима које ми прописује	51,8	33,9	14,3
Лекар ми је објаснио значај тестова на које ме упућује	57,1	26,8	16,1
Особље је било љубазно и пуно поштовања	51,8	26,8	21,4
Јасно сам разумео/ла план свог лечења	42,9	37,5	19,6
После прегледа осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемом	50,0	26,8	23,2
Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	78,6	7,1	14,3

ЗАКЉУЧЦИ

Закључци за истраживање задовољства болничких пацијената за све болнице

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 специјалној болници Рашког округа у надлежности Завода за јавно здравље Нови Пазар. Просечна општа оцена задовољства је већа код стационарних болесника (4,29) него код амбулантних (3,53) за 0,76. 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.
3.Слабију општу оцену има ОБ Нови Пазар 4,03 у односу на специјалну болницу Нови Пазар (4.55) јер су то и
различити типови здравствених установа. Област опште хирургије је имала најслабију оцену(3.88), а највећу оцену је имала област интерне медицине(4.30).

4. Услуге са мањим задовољством се групишу око квалитета организације (услови смештаја, брзина услуге, доступност времена проведеног са лекаром у објашњавању процеса

дијагностике и лечења више него око њихове перцепције клиничког квалитета услуга сестре и лекара. Овакви резултати показују да болнице морају приоритетно побољшати хигијенске услове и организацију рада.

Интервали оцена за све испитанике Опште болнице

Најмање оцене у ОБ Нови Пазар биле су 3.74 за за услове смештаја (чистоћу тоалета 3,23 и удобност кревета 3,51), и за исхрану 3,91 (3,77 за разноврсност хране, и 3,75 за укус хране)
Највеће 4.39 за опште задовољство услугама дијагностике и 4,31 опште задовољство услугама сестринске неге, затим 4.25 опште задовољство услугама
лекара . Иако услови смештаја и исхране имају утицај на исход болничког лечења, важније су одличне оцене за рад лекара и сестара.

Закључци за истраживање задовољства амбулантних пацијената

Стопа одговора у интернистичким амбулантама опште и специјалних болница је била 98% .
Општа оцена задовољства амбулантног интернистичког лечења у 2015. години је била 3,53.

Оцена организације прегледа, комуникације и услова чекаонице за амбулантни интернистички преглед за ОБ Нови Пазар за сва обележја се креће у интервалу од 3.17 до 3.49.
Просечно су користили ову службу у току године 4.82 пута .
Коришћење других служби је било просечно 2,78 пута .
Услуге приватног специјалисте су користили просечно 1,33 пута.
Заказивање дуже од 30 дана постоји само у ОБ Нови Пазар за 14% испитаника што сигнализира да се овај проблем групише у приоритете за потребну интервенцију. Специјалне болнице немају листе чекања дуже од 30 дана.
Према мишљењу корисника сви испитивани аспекти рада лекара специјалисте (време посвећено пацијенту, објашњење здравственог стања, предузетих процедура и плана лечења) проценат незадовољних се креће од 10.9% до 23.2% .
Постоји финансијска доступност јер је специјалистички преглед без учешћа (бесплатно) остварило је 17,9% корисника, 82,1% је платило партиципацију и нико од корисника није платио пуну цену лекарске услуге.
Оствареном здравственом заштитом у интернистичким амбулантама у ОБ Нови Пазар је задовољно 59,6%, неодређено 31,6% и незадовољно 3,5%.