Завод за јавно здравље Нови Пазар

ИСТРАЖИВАЊЕ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА СЕКУНДАРНОМ ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ-СПЕЦИЈАЛНА БОЛНИЦА ЗА ПРОГРЕСИВНЕ, МИШИЋНЕ И НЕУРОМИШИЋНЕ БОЛЕСТИ НОВИ ПАЗАР У 2015. ГОДИНИ

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

Болничка служба специјалне болнице за прогресивне, мишићне и неуромишићне болести Нови Пазар за 2015.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 елеменат садржаја евалуације. Имлементација предложених мера ове врсте истраживања нарочито утиче на њихову друштвену прихватљивост и садржи гледиште заједнице на здравствени систем.

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.

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 100%.
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 30,7 % мушкараца и 69,3% жена.
Старост испитаника је била од 19 до 83 године.
Дистрибуција према образовању је била следећа: најзаступљенија је средња стручна спрема 58,9%, затим основна школа 24,7%, незавршена основна школа 11,0%
је на трећем месту а најмање је
пацијената са вишом и високом са 5,5%.
Свој материјални положај као веома лош и лош оценило је 8,2% анкетираних, као осредњи 42,5%, као добар 45,2% и веома добар 4,1% анкетираних.

Резултати

Прво питање о задовољству мери процес пријема у болницу и процес отпуста из болнице.
Општа оцена приликом отпуста је већа (4,77) него приликом пријема (4,63). 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 и процедуром пријема (4,63) , а најзадовољнији су
утиском проликом отпуста (4,77). Проценат неодлучних се креће од 1,4% до 4,3% (табела 1).

Табела бр.1 Задовољство пацијената током пријема и отпуста из 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	0	0	4,1	28,8	67,1	4,63
Љубазност особља	0	0	1,4	24,7	74,0	4,73
Време чекања на шалтеру	0	0	4,3	28,6	67,1	4,63
Објашњење процедуре током пријема	0	0	1,4	28,2	70,4	4,69
Време до смештаја у собу	0	0	1,4	24,3	74,3	4,73
Општи утисак приликом отпуста	0	0	1,4	20,0	78,6	4,77

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(94,5%), мада још увек 5,5% пацијената не зна на који начин може да упути приговор или жалбу у случају незадовољства .

Са правом на сагласност за предложену процедуру није упознато само још 5,5% 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	94,5%	5,5%
Дужност пацијената на одељењу	94,5%	5,5%
Начин приговора и жалби у случају незадовољства	90,4%	9,6%

Опште задовољство пацијената сестринском негом је оцењено одличном просечном оценом 4.74.
Најслабије је оцењена димензија је време чекања на сестру код хитне потребе -4,64, а највише опште задовољство пацијената сестринском негом – 4,74.

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 4.78,
Најслабија оцена је дата за објашњење процедура, тестова и третмана и успешност лечења-4,68 , затим за поштовање и љубазност и упутства при отпусту -4,72, а највиша оцена је дата за опште задовољство услугама лекара-4,78. (табела 3).

Табела бр.3 Задовољство корисника услугама лекара током боравка у СБ Нови Пазар изражено у процентима и просечне оцена

Обележја	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Спремност да дају одговоре на питања	0	0	2,7	21,9	75,3	4,73
Објашњење тестова, процедура, третмана и резултата	0	0	5,8	20,3	73,9	4,68
Поштовање и љубазност	1,4	0	0	22,2	76,4	4,72
Способност дијагностиковања здравствених проблема	0	0	3,0	19,7	77,3	4,74
Темељитост у испитивању	0	0	1,5	23,1	75,4	4,74
Успешност лечења	0	1,5	1,5	25,0	72,1	4,68
Упутства при отпусту	0	0	0	27,5	72,5	4,72
Опште задовољство услугама лекара	0	0	1,4	18,8	79,7	4,78

Различит је проценат коришћења наведених дијагностичких и терапијских услуга. Највише је пацијената користило услуге физикалне терапије 94.4%, затим услуге лабораторије 35,90%.За време боравка у болници проценат испитаника који није користио услуге кардиологије је 81,8% и највише нису коришћене услуге радиологије-82,1%.
Опште задовољство услугама дијагностике је оцењено просечном оценом 4.94.
Највећа оцена дата је радиолгији 5,70, а најмања оцена је дата физикалној терапији 4,92. (табела 4).

Табела бр.4 Задовољство корисника услугама дијагностике и терапије током боравка у СБ 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	1,6	1,6	9,4	23,4	64,1	5,47
Кардиологија	0	0	1,8	12,7	3,6	81,8	5,65
Радиологија	0	0	1,8	8,9	7,1	82,1	5,70
Физикална медицина	0	0	0	14,1	80,3	5,6	4,92
Опште задовољство услугама	0	0	0	15,9	74,6	9,5	4,94

Опште задовољство корисника услугама исхране просечно је оцењено оценом 4,54. Посматрајући различите аспекте задовољства овом услугом пацијенти су најмање задовољни укусом и температуром
хране 4,48 . Најзадовољнији су временом сервирања хране 4,58 , начином сервирања и количином што је оцењено са 4,57. Вредности оцена различитих аспеката немају значајну варијабилност, крећу се од 4,48 до 4,58 и разлика је 0.10.

Обележја	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Време сервирање хране	0	0	4,2	33,3	62,5	4,58
Начин сервирања хране	0	0	2,9	37,1	60,0	4,57
Укус хране	0	0	5,8	40,6	53,6	4,48
Температура хране	0	0	10,1	31,9	58,0	4,48
Количина хране	0	1,4	2,9	33,3	62,3	4,57
0	0	5,9	33,8	60,3	23,2	4,54
Одговарајућа дијета	0	1,5	3,0	35,8	59,7	4,54
Опште задовољство услугама исхране	0	0	2,9	40,0	57,1	4,54

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

Услови смештаја су добили нешто мало већу оцену од исхране 4,57. Посматрано појединачно по праћеним аспектима смештаја пацијенти су најзадовољнији опремом собе (4,51), чистоћом (4,48) и чистоћом тоалета (4,47), а најнезадовољнији удобношћу кревета(4,34). (табела 6).

Табела бр.6 Задовољство корисника услугама смештаја током боравка у СБ Нови

Пазар изражено у процентима и просечне оцене

Обележја	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Удобност кревета	1,4	2,7	12,2	28,4	55,4	4,34
Чистоћа собе	1,4	0	6,8	32,9	58,9	4,48
Температура у соби	0	2,8	11,1	26,4	59,7	4,43
Опрема собе	0	1,4	4,3	36,2	58,0	4,51
Чистоћа тоалета	0	1,4	5,6	37,5	55,6	4,47
Опште задовољство смештајем	0	1,4	1,4	36,1	61,1	4,57

Уједначена је оцена различитих димензија посета у болници. Временом посета је ни незадовољно и ни незадовољно 3,1%, дужином посете 1,6% и бројем посета 3,3% пацијената.Нема незадовољних корисника организацијом посета у Специјалној болници. У складу са тим уједначене су и просечне оцене 4,61 ,4,64 и 4,66. (табела 7).

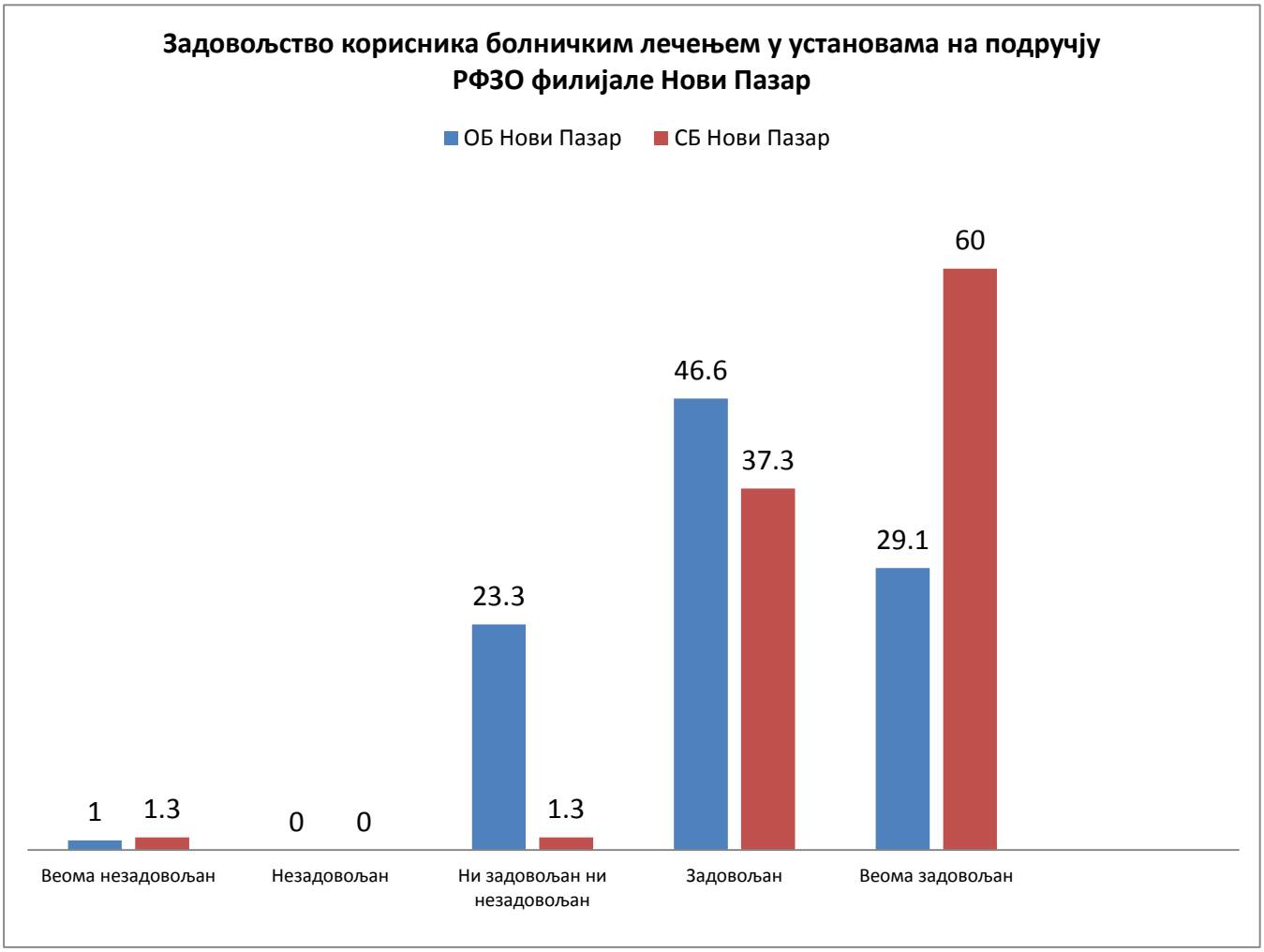
Табела бр.7 Задовољство корисника организацијом посета у СБ Нови Пазар изражено у процентима и просечне оцене

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Време посета	0	0	3,1	32,8	64,1	4,61
Дужина посета	0	0	1,6	32,8	65,6	4,64
Број посета	0	0	3,3	27,9	68,9	4,66

У целини, задовољни и веома задовољни радом болнице где су завршили лечење било је 97,3%, веома незадовољни и незадовољни су били 1,3%, а такође и неутралних одговора било је 1,3%.
Просечна оцена задовољства укупним болничким лечењем је била 4,55.

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



ЗАКЉУЧАК

Резултати добијени овим истраживањем су информативни и респектабилни за доношење спроводљивих одлука.

Генерално, испитаници су изразили висок степен задовољства пруженим болничким лечењем у Специјалној болници Нови Пазар . Просечна општа оцена задовољства је 4,55. 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.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.

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 испитанике у специјалној болница Нови Пазар

Најмање оцене у СБ Нови Пазар биле су за исхрану 4,54 (4,48 за укус и температуру хране) , затим за услове смештаја 4,57(удобност кревета- 4,34 ,температура у соби-4,43 и чистоћа тоалета-4,47). Највеће оцене су 4.94 за опште задовољство услугама дијагностике и 4,78 опште задовољство услугама лекара , затим 4.77 опште задовољство услугама при отпусту и 4,74 опште задоволјство услугама сестара. Иако услови смештаја и исхране имају утицај на исход болничког лечења, важније су одличне оцене за рад лекара и сестара.