

Завод за јавно здравље Краљево

**ИСТРАЖИВАЊЕ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА СЕКУНДАРНОМ
ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ НА РАШКОМ ОКРУГУ У НАДЛЕЖНОСТИ
ЗАВОДА ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ КРАЉЕВО У 2021. ГОДИНИ**

Болничке службе општих и специјалних болница дела Рашког округа у надлежности Завода за јавно здравље Краљево за 2021.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 елемент садржаја евалуације, промена и планирања интервенција у здравственом систему. Имплементација предложених мера ове врсте истраживања нарочито утиче на њихову друштвену прихватљивост и садржи гледиште заједнице на здравствени систем.

Како је опште познато, и 2021.годину је обележила пандемија вирусом SARS-CoV-2, ванредна ситуација, рад у COVID болницама, заражавање здравствених радника, различити периоди изолације и самоизолација, на жалост и смртни случајеви здравствених радника. Све је то утицало на рад здравствених установа, а самим тим и на квалитет њиховог рада. Иако је крајем године када је рађено истраживање задовољства корисника здравственом заштитом био велики број оболели на болничком лечењу, готово све здравствене установе секундарне здравствене заштите које се налазе на територији Рашког округа за које је надлежан ЗЈЗ Краљево су обавиле анкетирање своји пацијената. Једино СБ за лечење и рехабилитацију "Меркур" Врњачка Бања није анкетирала своје пацијенте а коа образложење је навела да је одређен број запослених био ангажован у Ковид болници у Крушевцу

Сходно томе, анализа коју је радила стручна служба ЗЈЗ Краљево се односи на резултате истраживања задовољства пацијената лечених у ОБ „Студеница“ Краљево, СБ за рехабилитацију „Агенс“ Матарушка Бања и СБ за интерне болести Врњачка Бања. Како је у претходној години ово истраживање рађено само у СБ за интерне болести Врњачка Бања, поређење резултата истраживања не би било релевантно, већ смо исте поредили са резултатима из 2019.год..

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. добијена сазнања могу допринети изради смерница за побољшање уочених недостатака,
6. повећање квалитета услуге и пружене неге у болничкој делатности.

Метод рада

Истраживање је спроведено путем анонимних упитника током једнонедељног раздобља за болничке пацијенте и једнодневном истраживања за амбулантне пацијенте.

Истраживање задовољства корисника болничке здравствене заштите наведеним здравственим установама урађено је током децембра месеца 2021.године када је установа проценила да је најоптималније да се исто уради.

Стопа одговора за стационарне болеснике је била 62,2%. Најмања стопа одговора је била на одељењу гинекологије и акушерства 43,8%, затим на одељењу педијатрије 50,0%, док је у области рехабилитације стопа одговора била 100,0%, при чему се подаци односе само на СБ за рехабилитацију „Агенс“ Матарушка Бања.

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 44.4% мушкараца и 55.6% жена. Старост испитаника је била од 4 до 94 године, 67.3% ≤ 65 године, при чему треба нагласити да за млађе од 16 година је упитник требао да попуњава родитељ односно старатељ. Просечна старост испитаника је била 54,98±20,645 године.

Дистрибуција према образовању је била следећа: најзаступљенија је средња стручна спрема сваки други испитаник, затим виша и висока-23.5%, основна школа 20.3% и најмање непотпуна основна школа свега 5 анкетираних пацијената односно 3.3%.

Свој материјални положај као веома лош и лош је оценило 6 пацијената 3.9%, као осредњи 41.2% и као добар и веома добар 54.3%.

Резултати

Прво питање о задовољству се односи на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења.

Општа оцена приликом пријема је нешто нижа од општа оцена на крају болничког лечења. Поред општег утиска пријема и отпуста, задовољство овим процесом се мери димензијама организације и брзином пружања услуга дијагностике и терапије, услуге исхране, смештаја током боравка у болници, одржавања хигијене собе и тоалета и организацијом посете.

Током боравка пацијената у болнице, анкетирани су најнезадовољнији организацијом посете у болници што је и разумљиво јер од како је проглашена епидемија изазвана вирусом SARS-CoV-2 посете у болницама нису дозвољене (3.67), потом су незадовољни услугом исхране у болници (4.16) и одржавањем хигијене тоалета (4,26). Оно што се уочава је да су пацијенти најзадовољнији пружањем здравствених услуга односно, дијагностико, и лечењем током боравка у болници (средња оцена 4.65).

(табела 1).

Табела бр.1 *Задовољство пацијената током пријема и отпуста из болнице изражено у процентима и просечне оцене на нивоу округа*

Обележја	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Обавештења која су нам дата код пријема у болницу	2,6	2,0	8,5	18,3	68,5
Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници	0,7	2,6	5,9	12,4	78,6
Услуге исхране током боравка у болници	2,6	6,5	14,4	25,5	51,0
Услуге смештаја током боравка у болници	2,0	4,6	15,8	19,7	57,9
Одржавање хигијене собе	2,6	2,6	6,6	21,1	67,1
Одржавање хигијене тоалета	6,5	5,9	7,2	16,3	64,1
Организација посета	27,5	1,3	2,6	14,4	54,2
Обавештења која су нам дата код отпуста из болнице	0,0	0,7	7,8	19,0	72,5

Опште задовољство пацијената сестринском негом је оцењено одличном просечном оценом 4,73, што је исто као и у 2019.ггд. односно пре пандемије вирусом SARS-CoV-2.

Сви аспекти задовољства услугама сестринске неге који се прате у новом упитнику су од стране пацијената лечених у општој и специјалним болницама оцењене одличном оценом (5).

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. 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 4,7, незнатно виша него 2019.год. године када је била 4,66 и када су све установе радиле ово истраживање. Иста оцена је дата и за објашњење процедура, тестова и третмана. Најслабија оцена је дата за спремност да дају одговоре на питања (4.67), а највећа за поштовање и љубазност и успешност лечења (4.75)

Мала је разлика у висинама оцена појединих аспеката у перцепцији квалитета рада лекара и износи 0,08 (табела 2).

Табела бр.2 Задовољство корисника услугама лекара током боравка у болницама Рашког округа изражено у процентима и просечне оцене на нивоу округа

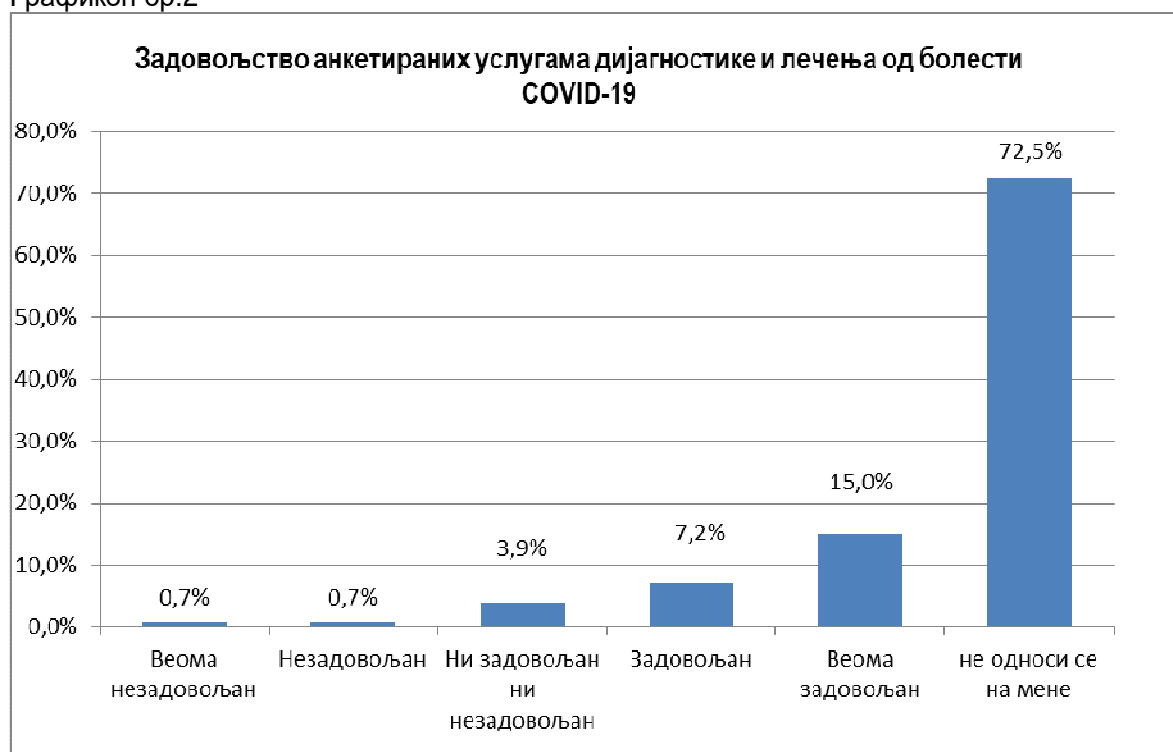
Обележја	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Спремност да дају одговоре на питања	1,3	2,0	3,3	15,7	77,8	4.67
Објашњење процедура, тестова и третмана	0,0	2,6	3,9	14,4	79,1	4.7
Поштовање и љубазност	0,0	1,3	3,9	13,1	81,7	4.75
Способност дијагностиковања здравствених проблема	0,7	0,7	4,6	13,7	80,4	4.73
Успешност лечења	0,0	2,0	2,6	13,7	81,7	4.75
Опште задовољство услугама лекара	0,0	2,0	2,0	13,8	82,2	4.7

Упитник који је коришћен у 2021.години садржи по други пут питање о коришћењу клиничких путева у току лечења пацијената. Резултати показују да је нешто мање од четвртине пацијената заокружило одговор „да“ док је већи проценат пацијената одговорио да „не зна“ да ли су у његовом лечењу коришћени клинички путеви. То отвара питање колико пацијенти разумеју шта значи коришћење клиничких путева у лечењу, посебно за пацијентре старије животне доби са хроничним болестима.

С обзиром на то да је испитивање спровођено у току епидемије заразном болешћу COVID-19, у 2020.год. су уведена два питања која се односе на задовољство пацијената пружањем услуга везаних за ову болест: задовољство болничким лечењем у вези сумње или потврђене болести COVID-19 и да ли је болничко лечење (због неке друге болести, а не COVID-19) било одложено због актуелне епидемиолошке ситуације.

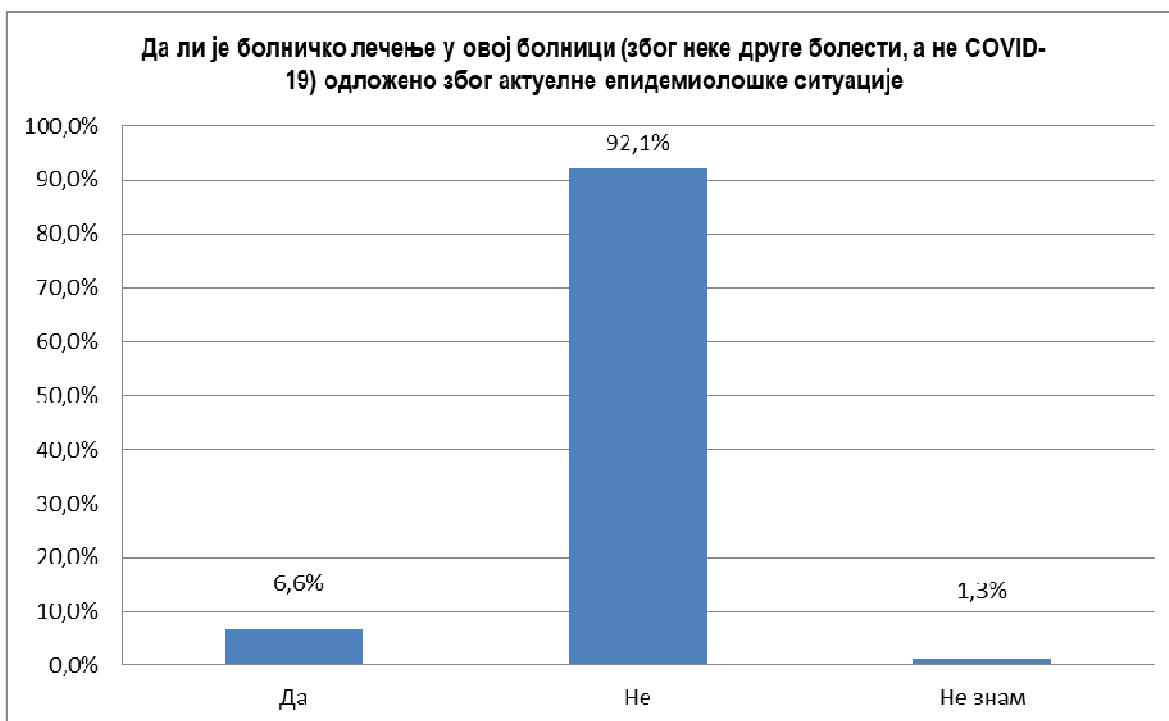
На питање да оцене услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19, од укупног броја анкетираних пацијената највећи број пацијената је рекао да се питање не односи на њега-72.5%, 23 (15.0%) пацијента су заокружила оцену 5, 11 оцену 4 (7.2%), 6 (3.9%) оцену 3 и по један пацијент оцене 1 и 2 (графикон бр.2).

Графикон бр.2



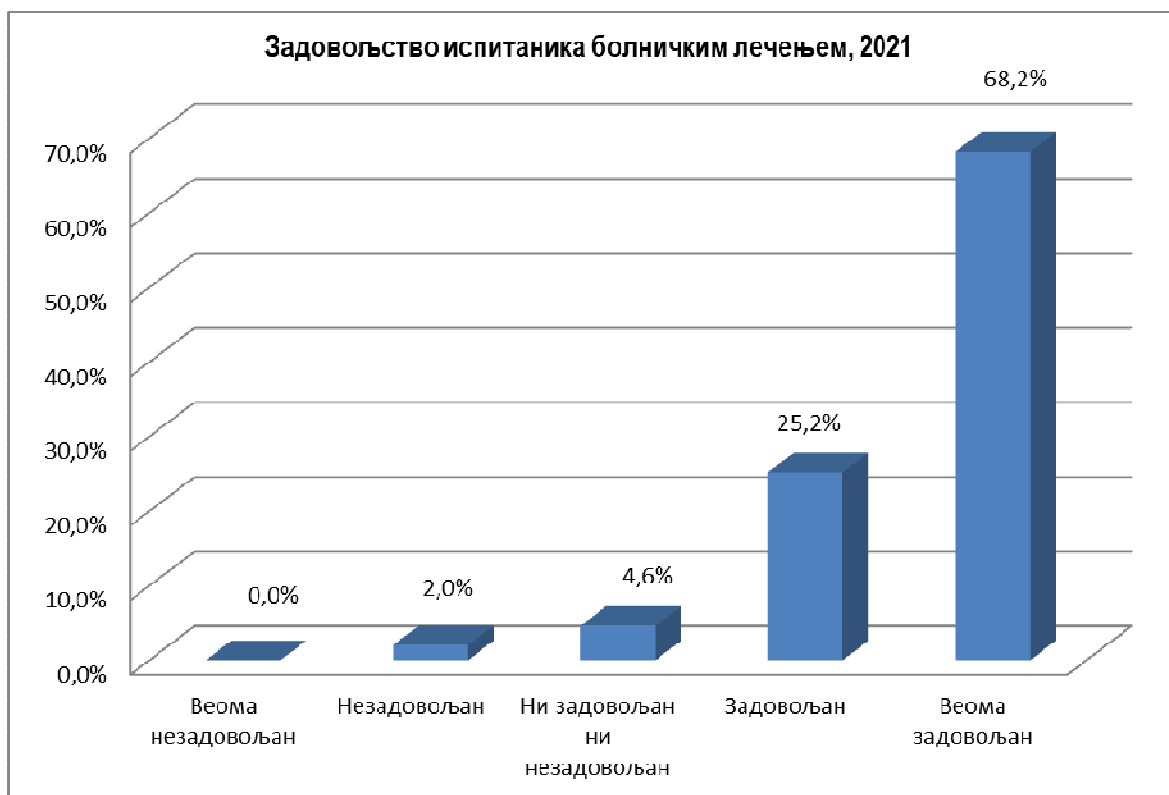
Да је његово болничко лечење у овој установи (због неке друге болести, а не COVID-19) одложено због актуелне епидемиолошке ситуације, изјаснило се свега 6,6% анкетираних, највећи проценат је заокружио опцију „НЕ“ 92,1%, док су 2 пацијента избегла да дају одговор заокруживши опцију „не знам“. Само један пацијент није дао одговор на ово питање (графикон бр. 3).

Графикон бр.3



Када се посматра укупно задовољство, само два анкетирана пацијента нису дала одговор на наведено питање. Занемарљиво мали број пацијената је био незадовољан свега 3 анкетирани (2.0%), неопредељених, односно ни задовољних ни незадовољних је мање од 5%, док је задовољних и веома задовољних чак 93.4%. Посматрано у односу на 2019.год., када је проценат задовољних био 93.9% (јер је у 2020.год. због епидемиолошке ситуације анкерирање реализовано само СБ за интерне болести Врњачка Бања) нема значајне промене у задовољству пацијената болничким лечењем, (графикон бр. 4).

Графикон бр.4



Како је истраживање задовољства корисника болничком здравственом заштитом у 2020.год. одрађено само у једној здравственој установи, поједине индикаторе задовољства смо поредили са 2019.год., Међутим због промене самог упитника, као и броја установа које су 2021.год. радили истраживање (није одрађено у СБ за лечење и рехабилитацију „Меркур“ Врњачка Бања) није било могуће адекватно упоређивање добијених резултата са резултатима из испитивања у претходним годинама..

Оцена задовољства испитаника према установама

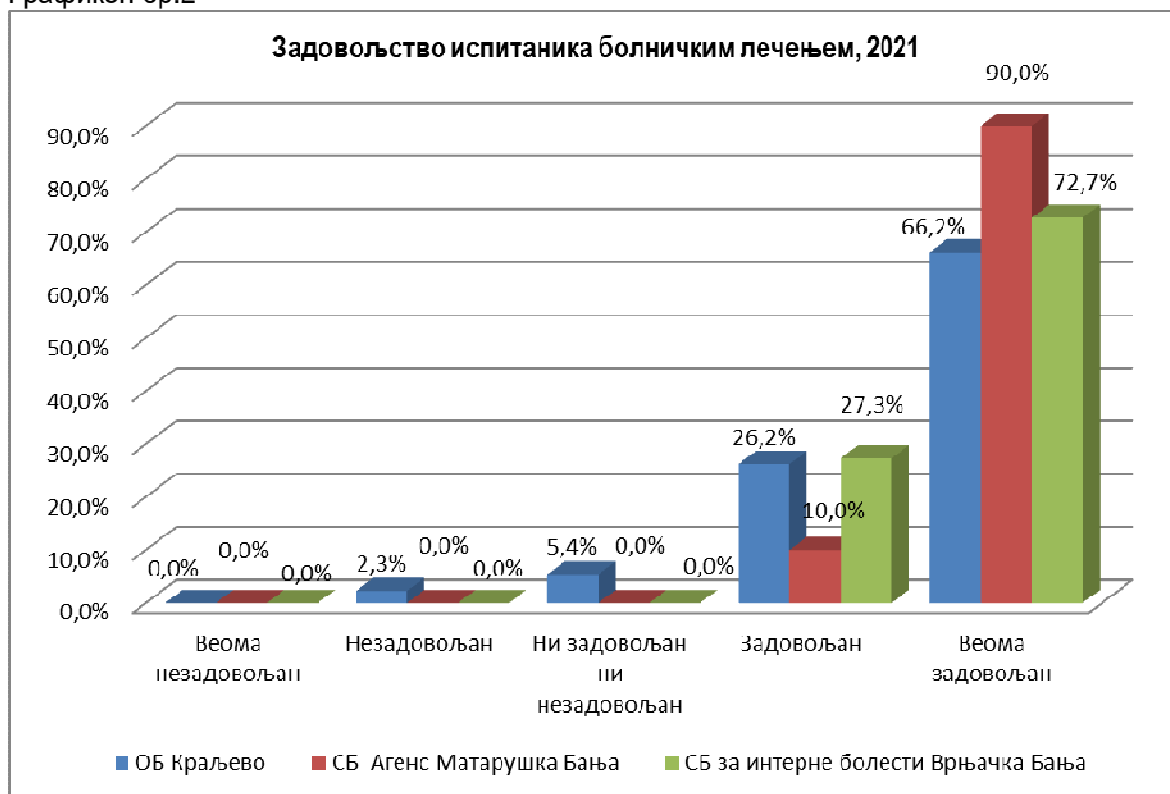
Просечна оцена задовољства свих истраживаних установа је била 4,6 и незнатно је виша у односу на 2019.годину када је била 4,45 и када су све установе радиле ово истраживање. Изнад опште оцене и најбољу оцену има СБ за рехабилитацију Агенс Матарушка Бања (4,9), затим СБ за интерне болести Врњачка Бања (4,73). Најнижу оцену 4,56 има ОБ Краљево а СБ Меркур Врњачка Бања није радила истраживање (табела 3).

Табела бр.3 Просечне оцене општег задовољства корисника болничким лечењем по установама

Здравствене установе	Број испитаника Н	Просечне оцене \bar{X}	СТДЕВ	Ранг
Општа болница Краљево	130	4,56	0,704	3
СБза интерне болести Врњачка Бања	11	4,73	0,467	2
СБ Агенс Матарушка бања	10	4,9	0,31	1
СБ Меркур Врњачка Бања	Није радила истраживање			
Укупно	151	4,6	0,675	

Фреквенције задовољства по датим модалитетима и по установама дате су у графикону 2.

Графикон бр.2

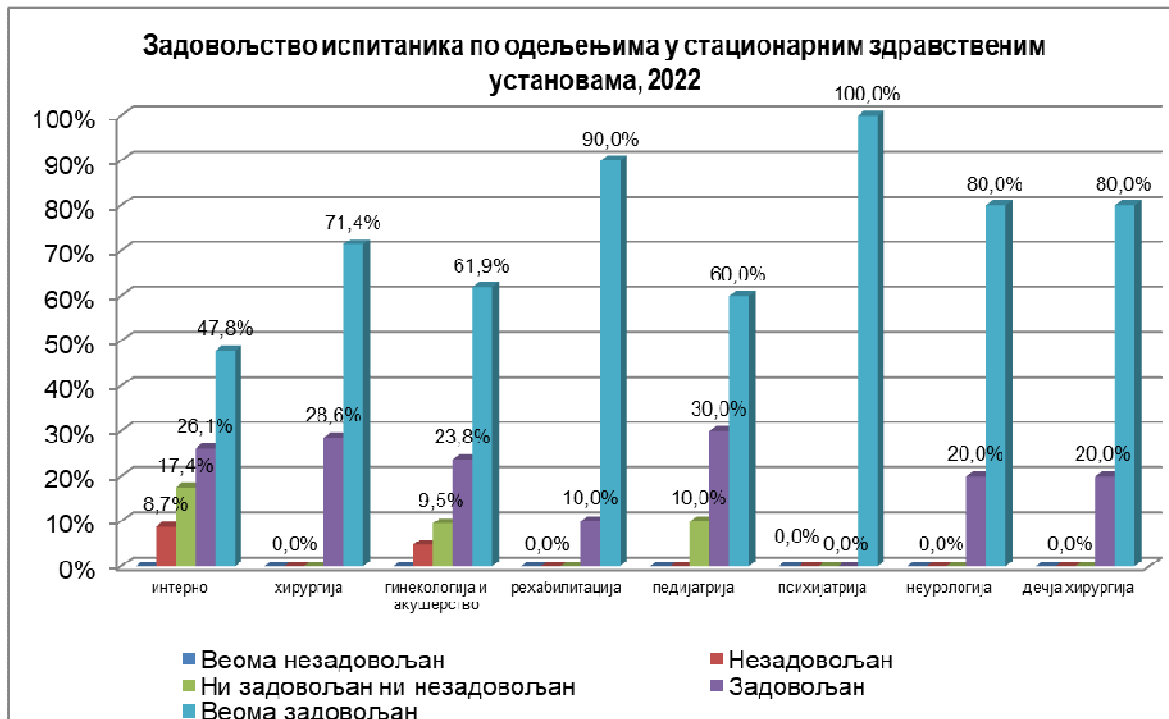


Оцене задовољства испитаника према областима здравствене заштите

Просечна оцена задовољства за све области је била 4,6. Изнад опште оцене и најбољу оцену је добила област психијатрије 5,0 са напоменом да се ради о малом броју испитаника, затим област рехабилитације 4,9 која се односи само на пацијенте лечене у СБ за рехабилитацију „Агенс“ Матарушка бања. Ниже оцене од опште оцене имала је област интерне медицине (4,13), гинекологије и акушерства 4,4 и педијатрија (4.5).

Фреквенције задовољства по датим модалитетима и по одељењима дате су у графикону 3. Највећа учесталост задовољних и веома задовољних је било у области психијатрије где су сви испитаници (а ради се о два пацијента) били веома задовољни, затим неурологије, дечје хирургије, осталих хируршких грана и рехабилитације где су сви анкетирани такође били задовољни и веома задовољни, а најмање на интерној медицини 73,9% и на гинекологији и акушерству 95,7%.

Графикон бр.3



Како сада можемо да посматрамо задовољство пацијената на хирургији издвојено по хируршким гранама. Оно што се уочава је да, од укупног броја анкетираних на хирургији (њих 70) сви су задовољни и веома задовољни болничким лечењем које су добили. Најзадовољнији су пацијенти лечени на општој хирургији где је две трећине испитаника заокружило опцију веома задовољан, а најмање веома задовољних је на одељењу ОРЛ и МФХ али су ту анкетирана само два пацијента.

Истраживањем значајности разлике оцена задовољства према полу, образовању и истраживаним областима здравствене заштите (χ^2 тестом), добили смо да не постоји значајна разлика у оценама задовољства према наведеним обележјима испитаника.

Ако се посматра значајност разлике у односу на материјалном положају домаћинства постоји значајна разлика у задовољству испитаника при чему су најзадовољнији анкетирани пацијенти осредњег имовинског стања ($\chi^2=50,752$, $df=15$, $p=0,000$).

Табела бр.4 Поређење средњих оцена задовољства датих карактеристика болничког лечења на Рашком округу и према одељењима округа

ОЦЕЊЕНЕ КАРАКТЕРИСТИКЕ	СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА							
	Хирургија	Интерна	Гинекологија и акушерство	Рехабилитација	Педијатрија	психијатрија	неурологија	Дечја хирургија
5а. Обавештења која су вам дата код пријема у болницу	4.72	4.04	4.29	4.9	3.8	2.5	4.6	5
5ж. Обавештења која су вам дата код отпуста из болнице	4.71	4.3	4.67	4.7	4.3	5	4.8	5
6г. Опште задовољство сестринском негом	4.83	4.52	4.62	5	4.3	5	4.8	4.8
7ђ. Опште задовољство услугама лекара	4.93	4.18	4.67	5	4.6	5	4.8	5
11.Задовољство укупним болничким лечењем	4.71	4.13	4.43	4.9	4.5	5	4.8	4.8

Из табеле је видљиво да постоји мали интервал између највиших и најнижих средњих оцена према истраживаним аспектима задовољства и по одељењима и на укупном нивоу болница на Рашком округу, осим на психијатрији, али ту треба нагласити да се ради само о два пацијента. Разлика на укупном нивоу максималне и минималне вредности оцене је мања од 1. У области хирургије разлика је 0,22, на интерном 0,48, на гинекологији и акушерству 0,38 и на рехабилитацији 0,3. На неурологији и дечјој хирургији разлика је 0.2 а на психијатрији је 2.5 али смо већ напоменули да се ради о само два испитаника.

На интерном одељењу је максимална оцена дата сестринским услугама, на хирургији је максимална оцена дата лекарима, а минимална обавештењу при отпуста из болнице. На гинекологији и акушерству максимална оцена је дата сестринској нези а на рехабилитацији подједнако су задовољни и са услугама лекара и медицинских сестара.

На укупном нивоу за све установе болничке здравствене заштите максимална општа оцена је опште задовољство сестринском негом 4,73 а минимална оцена за задовољство организацијом посета 3,67 што се могло очекивати јер од почетка епидемије заразном болешћу COVID-19 у здравственим установама нису дозвољене посете леченим пацијентима..

Задовољство услугама лекара је на другом месту на укупном нивоу. Најнижа оцена се после организације посета, групишу за услуге исхране и услуге смештаја.

Највеће опште задовољство је на рехабилитацији 4,9, потом на хирургији 4,71, а најмање на интерном одељењу 4,13.

Табела бр.5 *Поређење средњих оцена задовољства датих карактеристика болничког лечења на Рашком округу у периоду 2016-2021. Године (2020.год. истраживање је рађено само у СБ за интерне болести Врњачка Бања)*

ОЦЕЊЕНЕ КАРАКТЕРИСТИКЕ	СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА НА РАШКОМ ОКРУГУ У ПЕРИОДУ 2016-2019,2021. ГОДИНЕ					
	ГОДИНЕ					
	2016	2017	2018	2019	2021	\bar{x}
5а. Општи утисак о процедурама пријема у болницу	4,38	4,45	4,51	4,5	4,48	4,46
5ђ. Општи утисак приликом отпуста из болнице	4,49	4,55	4,63	4,62	4,63	4,58
7д. Опште задовољство сестринском негом	4,56	4,63	4,66	4,73	4,73	4,66
8ж. Опште задовољство услугама лекара	4,49	4,57	4,64	4,66	4,7	4,61
10ж. Опште задовољство услугама исхране	4,11	4,29	4,31	4,35	4,16	4,24
11ђ. Опште задовољство условима смештаја	4,26	4,37	4,38	4,39	4,27	4,33
13. Задовољство укупним болничким лечењем	4,3	4,45	4,49	4,45	4,6	4,46

Анализиране су просечне вредности петогодишта (2016-2021), без 2020.год. јер је тада истраживање рађено само у СБ за интерне болести Врњачка Бања према датим обележјима. Максималне просечне оцене су дате задовољству сестринске неге (4,66) и задовољству услугама лекара (4,61).

Најмање просечне оцене су дате за исхрану (4,24) и за смештај (4,33).

У средини су просечне оцене утиска при пријему и отпусту с тим што су при отпусту континуирано веће оцене 4,58, него на пријему 4,46.

Кретање вредности оцена у овом петогодишњем периоду је имало сличан ток и на пријему и на отпусту. Оцене су расле континуирано и имају максималне вредности у 2018. години и благи пад у 2019. години. Укупно и пријем и отпуст имају благи раст у овом петогодишту.

Кретање оцена сестринске неге и рада лекара имају континуирани раст у последњих 5 година а услуге исхране и услуге смештаја су имале континуирани раст до 2019. године када достижу максималне вредности, а потом бележе благи пад у последњој години истраживања. Опште задовољство је имало просечну вредност 4,46. Оцене су расле континуирано и имају максималну вредност у 2021. години. Укупно, имају благи раст у овом петогодишту за 0,06 просечно годишње.

Специјалистичко консултативне службе у општој и специјалним болницама дела Рашког округа у надлежности Завода за јавно здравље Краљево

У 2021. години је вршено анкетање корисника свих специјалистичко-консултативних служби у стационарним установама (општој и специјалним болницама) које организационо имају ову јединицу у свом саставу и то су:

1. Општа болница Краљево,
2. Специјална болница за интерне болести Врњачка Бања (у даљем тексту СБ за интерне болести),
3. Специјална болница за рехабилитацију „Агенс“ Матарушка бања Краљево,

У Специјална болница за лечење и рехабилитацију "Меркур " Врњачка Бања није обављено анкетање корисника здравственом службом у специјалистичко-консултативној делатности.

Од подељених 760 упитника враћено је 419 попуњених упитника па је стопа одговора учесника била 55,1%.

И ово истраживање је рађено према 4 демографско-социјална обележја: пол, старост, образовање и материјални статус.

Дистрибуција по полу је била 44,4% мушкараца и 55,6% жена.

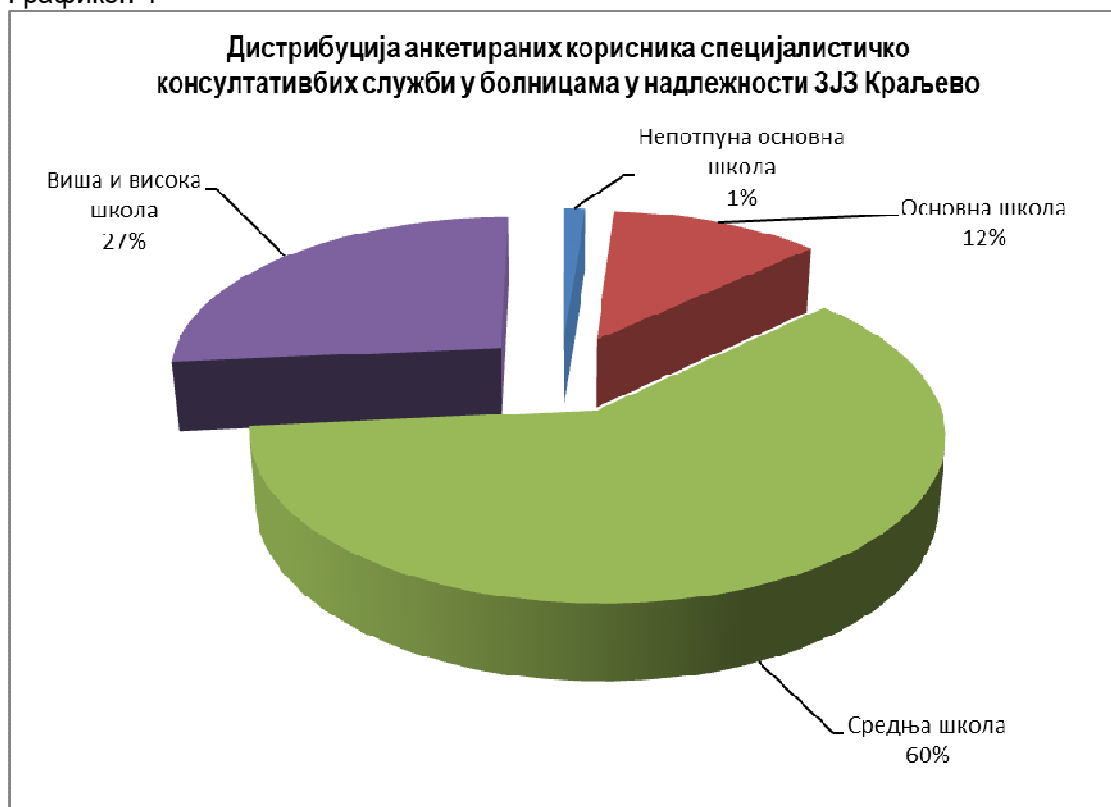
Старост прегледаних пацијената се креће од 1 до 84 година са просечном старошћу од 48,34 ± 19,7 година, при чему су за децу млађу од 15 година Упитник попуњавали родитељ или старатељ.

Оцена општег задовољства амбулантних болесника се не разликује значајно у односу на пол и образовање, али постоји значајна разлика према материјалном статусу.

Рађен је χ^2 тест према материјалном стању ($\chi^2=65,559$, дф=20, $p=0,000$). Најнезадовољнији су болесници веома лошег материјалног стања (веома незадовољни и незадовољни 25,0% и задовољни и веома задовољни 75,0%), а најзадовољнији су са добрим материјалним статусом (веома незадовољни и незадовољни 1,1% и задовољни и веома задовољни 92,1%).

Дистрибуција према образовању је била следећа: највише испитаника је било са завршеном средњом школом 60,4 %, затим 26,5% је са вишом и високом школом, 11,9% са основном и 1,2% је без школе (графикон 4).

Графикон 4



Свој материјални положај као веома лош и лош оценило је 5,5% анкетираних, као осредњи 39,4% а као веома добар и добар 54,7% испитаника.

Резултати

Први сет питања о задовољству амбулантног корисника садржи мерење различитих димензија приступа специјалистичком прегледу: брзине остварене услуге, квалитет комуникације и информације од стране здравствених професионалаца као и чистоћа и удобност чекаонице.

Иако питања мере различите димензије услуге, оцене имају мали интервал (0,5) од најлошијег 4,05 до најбољег од 4,65. При томе најмање оцене су дате чистоћи и удобности чекаонице 4,05 и времену чекања у чекаоници 4,13, а највеће оцене за љубазност лекара 4,63 и медицинске сестре 4,65 (табела 6).

Табела бр.6 Задовољство анкетираних организацијом рада специјалистичко-консултативне службе изражено у процентима у 2021. години

Обележје квалитета	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	1,9	4,5	16,7	27,8	49,0
Време чекања у чекаоници	1,4	5,7	15,1	34,2	43,5
Чистоћа и удобност чекаонице	1,7	7,4	16,2	33,7	41,1
Љубазност медицинске сестре	0,5	1,2	5,3	19,4	73,7
Љубазност лекара	0,2	1,7	4,8	21,2	72,1
Време које ми је посвећено током прегледа и објашњења које сам добио/ла у вези моје болести и план лечења	0,7	2,7	12,7	28,9	54,9

Анализа кретања просечних оцена у периоду 2016-2019,2021. године за дата обележја

С обзиром на то да је у 2020.год. дошло до промене упитника о задовољству корисника радом специјалистичке службе, као и обухвата специјалистичко-консултативних служби у којима се обавља истраживање, поређење средњих оцена задовољства корисника смо радили само код питања која су се задржала у Упитнику. При поређењу нису кориштени подаци за 2020.годину јер у тој години је истраживање рађено само у СБ за интерне болести Врњачка Бања, тако да подаци нису реално поредиви.

Највеће просечне оцене су дате за време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа и за удобност и чистоћу чекаонице (3,78), а најмање време чекања у чекаоници (3,71) при чему су просечне оцене имају највишу вредност у посматраном петогодишту.

Све минималне оцене за овај петогодишњи период су биле у 2017.години, а све максималне оцене су биле у 2021. години за сва обележја.

Табела бр.7 Поређење средње оцене задовољства Рашког округа радом специјалистичко-консултативне службе

Обележја квалитета	Средње оцене Рашки округ					
	2016	2017	2018	2019	2021	\bar{x}
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	3,71	3,29	3,89	3,82	4,17	3,78
Време чекања у чекаоници	3,59	3,23	3,76	3,84	4,13	3,71
Чистоћа и подобност чекаонице	3,75	3,54	3,64	3,68	4,03	3,78

Коришћење ове службе у току године је било у интервалу од 1 до 24 пута, **просечно 4,3 пута**, при чему сваки десети није дао одговор на ово питање.

Услуге приватног специјалисте није користило 304 лица што износи 72,6% испитаника. Од 115 лица која су користили услуге приватног специјалисте учесталост је била у интервалу од 1 до чак 100 пута (једна особа), **просечно 3,78 пута**. Ове године је била већа учесталост коришћења приватне праксе у односу на 2019.год. када је била просечно 2,9 пута.

Истог дана је примљено на преглед без заказивања 25,1% испитаника што је нешто нижи степен доступности услугама специјалистичко-консултативних служби у односу на

предходну годину када је било 30,5%. **За 28,4%** пацијената је преглед заказан за више од 30 дана, што је значајно више у односу на 2019.годину када је било 6,6%, при чему треба напоменути да је до 2020. вршено истраживање задовољства корисника услугама само интернистичких служби. За 46,0 % пацијената прегледи су заказани до 30 дана, што је мање у односу на предходну годину када је било 63,0%.

Питање које се односило на различите аспекте искуства у процесу и исходу специјалистичких прегледа је груписано само у три питања: Љубазност медицинске сестре, љубазност лекара и Време које ми је посвећено током прегледа и објашњење које сам добио/ла у вези моје болести и плана лечења. Позитивна искуства се групишу у високом проценту у интервалу од 83,8% до 93,3%. Релативно је велики проценат амбивалентних одговора код питања која се односе на време које му је посветио лекар и јасноћи објашњења која му је дао 12,7%. Лоша искуства је имао мали проценат амбулантних болесника у интервалу од 1,7 до 3,4% (табела 8).

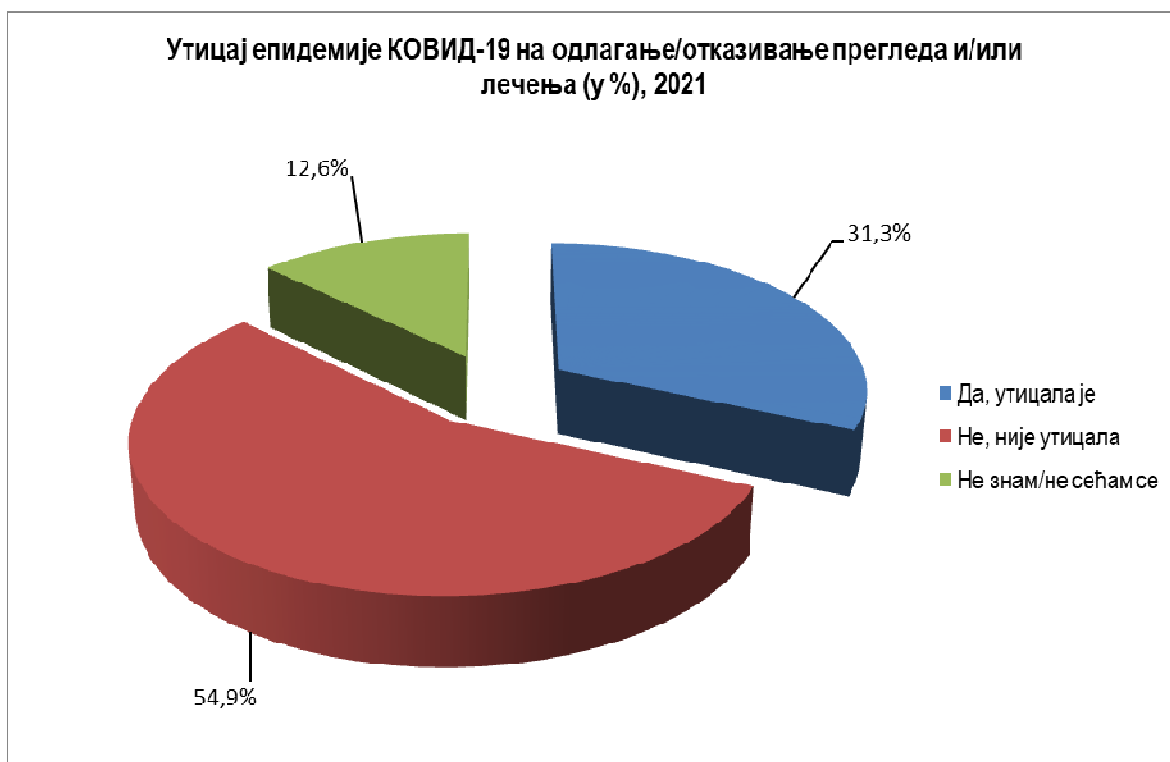
Табела бр.8 Задовољство испитаника здравственим кадром специјалистичко-консултативних служби изражено у процентима и средњом оценом

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	\bar{x}
Љубазност медицинске сестре	0.5	1.2	5.3	19.4	73.7	4.65
Љубазност лекара	0.2	1.7	4.8	21.2	72.1	4.63
Времена које ми је посвећено током прегледа и објашњења које сам добио/ла у вези моје болести и плана лечења	0.7	2.7	12.7	28.9	54.9	4.35

Кад су у питању услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19 у тој установи, 33.7% оних који су дали одговор је дало највише оцене, 28.7% као врло добре, док је оних који сматрају да нису на незадовољавајућем нивоу (цене веома лоше и лоше) је било 5.6%. Сваки десети их оцењује као добре, а 22.4% је одговорило да се не односи питање на њих.

Осим дијагностике и лечења везаних за болест COVID-19, извршено је и испитивање колико је ова епидемија утицала на одлагање односно отказивање њиховог лечења у специјалистичкој служби. Међу испитаницима који су дали одговор на ово питање једна трећина сматра да јесте, 54.9% сматра да није, а 12.6% не зна или се не сећа (графикон бр.5.)

Графикон бр.5



Укупно задовољство здравственом заштитом у специјалистичко-консултативним службама оцењено је високим оценама: задовољно и веома задовољно је било 88,9% анкетираних пацијената што је више него у 2019.год. када је било 79,8%. Веома је незадовољно 0,2%, незадовољно 1,2% и неодређено 9,6%.

Средња оцена задовољства корисника је била $4,39 \pm 0,73$ и већа је у односу на 2019. годину када је била $4,00 \pm 0,972$.

Укупно задовољство здравственом заштитом према установама дато је у табели 14 и на графикону 6.

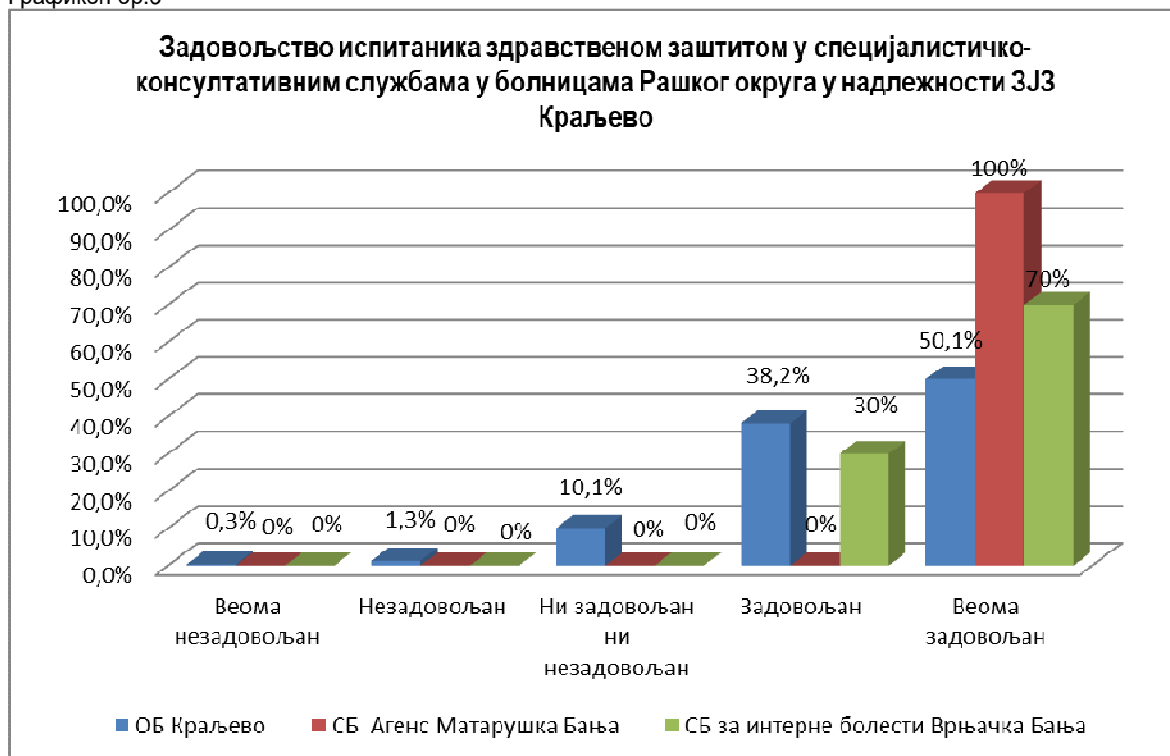
Табела бр.14. Задовољство здравственом заштитом у специјалистичкој служби по установама исказане просечном оценом

Здравствена установа	Задовољство здравственом заштитом		
	Н	\bar{X}	СД
СБ за интерне болести Врњачка Бања	10	4,7	0,483
ОБ „Студеница“ Краљево	399	4,37	0,737
СБ „Агенс“ Матарушка Бања, Краљево	10	5,0	0,0
СБ „Меркур“ Врњачка Бања	Није рађено истраживање		
Рашки Округ (ЗЈЗ Краљево)	419	4,39	0,73

Просечна оцена задовољства за Рашки округ је била 4,39. На нивоу округа, у односу на 2019.годину, дошло је до пораста оцене са 4,0 на 4,39 са напоменом да СБ „Меркур“ Врњачка Бања није радила истраживање и да се подаци упоређују са 2019.годином јер у 2020.год. због актуелне епидемиолошке ситуације истраживање је рађено само у СБ за интерне болести Врњачка Бања. У свим специјалистичко-консултативним служба установа секундарне здравствене заштите у којима је рађено истраживање, бележи се пораст задовољства анкетираних корисника.ОБ Краљево бележи раст оцене са 3,44 на 4,37, СБ за

интерне болести Врњачка Бања са 4, на 4,7 и СБ за рехабилитацију Агенс Матарушка Бања бележи раст оцене са 4,83 на 5,0.

Графикон бр.6



ЗАКЉУЧЦИ

Закључци за истраживање задовољства болничких пацијената за све болнице

Стопа одговора учесника у свим болницама је била 62,2%, најнижа за област гинекологије и акушерства 43,8%, затим за област педијатрије 50% и максимално за област рехабилитације 100,0%.

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 специјалним болницама Рашког округа у надлежности Завода за јавно здравље Краљево. Просечна општа оцена задовољства је већа код стационарних болесника (4,6) него код амбулантних (4,39) за 0,21. 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.

4. Нема значајне разлике у оценама задовољства испитаника према полу, образовању и областима, а има према материјалном стању домаћинства.

Најслабију општу оцену има ОБ „Студеница“ Краљево 4,56, а најбољу СБ за рехабилитацију „Агенс“ Матарушка Бања 5,0.

Област интерне медицине је имала најслабију оцену 4,13, а највећу оцену је имала област психијатрије 5 са напоменом да се ради о малом броју испитаника.

5. Постоји благи раст у висини свих општих оцена одређених карактеристика болничког лечења у овом петогодишњем истраживању (2016-2019, 2021. године).

6. Услуге са мањим задовољством се групишу око исхране, услова смештаја и организације посета.

Овакви резултати показују да болнице морају приоритетно побољшати хигијенско-дијететске услове и организацију рада.

Интервали оцена за све испитанике болница Рашког округа

Најмање оцене за болнице Рашког округа у 2021. години биле су 4,16 за исхрану и 4,27 за услове смештаја. Укупне оцене су боље у односу на 2019.годину.

Највеће оцене 4,73 су за опште задовољство сестринском негом и 4,7 имају опште задовољство услугама лекара. Иако услови смештаја и исхране имају утицај на исход болничког лечења, важније су одличне оцене за рад лекара и сестара.

Генерално, испитаници очекују и од сестре и од лекара више објашњења процедура, тестова третмана и резултата. Оцене су више у односу на 2019. годину.

Интервали оцена задовољства посматрањем према установама и областима

Најнижу општу оцену задовољства је добила ОБ Краљево 4,56, потом СБ за интерне болести Врњачка Бања 4,73 и највећу СБ "Агенс" Матарушка Бања 4,9.

Према областима је најслабије оцењена интерна медицина 4,13, затим гинекологија и акушерство 4,4, педијатрија 4,5 и најбоље област психијатрије са напоменом да је у питању мали број анкетираних корисника.

Закључци за истраживање задовољства амбулантних пацијената

Стопа одговора у специјалистичко-консултативним службама опште и специјалних болница је била 55.1% и значајно је мања у односу на 2019. годину када је била 92,6%.

Општа оцена задовољства амбулантног лечења у 2021. години је била 4,39. У односу на 2019.годину општа оцена на Рашком округу – Филијала Краљево бележи раст са 4,0 на 4,39 (за 0,39).

Посматрање разлика по установама говори да је најмања оцена била у ОБ Краљево 4,37, у СБ за интерне болести Врњачка Бања 4,7 и највећа оцена у СБ Агенс 5,0, са напоменом да је дошло до промене садржаја упитника као и области здравствене заштите у којима је рађено истраживање.

Организација прегледа, комуникација и услови чекаонице за амбулантни специјалистички преглед за Рашки округ – Филијала Краљево имао је оцене у интервалу 4,05 до 4,65. У 2021. години готово сва обележја која се могу пратити, односно иста као и у претходном истраживању, су имала већу оцену у односу на 2019.годину.

Анкетирани пацијенти просечно су користили ову службу у току године 4,3 пута (у предходној години 3,4 пута). Коришћење других служби се више не прати јер се истраживање ради у свим специјалистичко-консултативним службама. Подаци говоре о повећаној учесталости коришћења амбулантне заштите.

Услуге приватног специјалисте су користили просечно 3,7 пута што је такође, више у односу на предходну годину када је било 2,9 пута. Заказивање дуже од 30 дана било је за 28,4% испитаника и повећано је у односу на предходну годину када је било 6,6%.

Кад су у питању услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19 у тој установи, трећина анкетираних који су дали одговор је дало највише оцене, а сваки пети је одговорило да се не односи питање на њих.

На питање колико је ова епидемија COVID-19 утицала на одлагање односно отказивање њиховог лечења у специјалистичкој служби, међу испитаницима који су дали одговор једна трећина сматра да јесте, чак половина сматра да није, а 12,6% не зна или се не сећа.

Оствареном здравственом заштитом у специјалистичко-консултативним службама у Рашком округу (Филијала Краљево) је задовољно и веома задовољно 88,9%, неодређено 9,6% и незадовољно и веома незадовољно је било 1,4%. Резултати су бољи у односу на 2019. годину за амбулантне болеснике.

Оно што би свакако требало напоменути је да метод истраживања може имати утицај на резултат, јер се ради у тренутку када је испитаник зависан од здравственог система и

резултати могу бити прецењени. У већини држава анкетирање се врши изван здравствених установа.

Такође, морају се имати у виду значајне промене у методологији истраживања у односу на претходне године у смислу измене упитника и спровођење истраживања у свим областима здравствене заштите за разлику од претходних година, као и чињеници да је у 2020. години истраживање рађено само у СБ за интерне болести Врњачка Бања, а у 2021. години анкетирање није обављено само у СБ за лечење и рехабилитацију „Меркур“ Врњачка Бања. За све здравствене установе у којима је истраживање обављено резултати могу послужити за детаљно сагледавање задовољства корисника њиховим услугама, дефинисање и спровођење мера за унапређење квалитета здравствене заштите коју пружају.