

ПРЕГЛЕД НАЈВАЖНИЈИХ РЕЗУЛТАТА ЗАДОВОЉСТАВА КОРИСНИКА ОПШТЕ БОЛНИЦЕ КИКИНДА

1. Увод

Један од сегмената праћења квалитета рада у здравственим установама представља процена задовољства корисника здравственом заштитом. Очекивања корисника/пацијената су се значајно мењала последњих година. Традиционални односи у којима лекар увек зна шта је најбоље за пацијента и самостално доноси одлуке о лечењу, замењени су могућношћу да пацијент учествује у лечењу и допринесе избору третмана, односно да захтева додатне прегледе или друго мишљење.

Задовољство (сатисфакција) пацијената пруженом здравственом заштитом је основна димензија у евалуацији квалитета здравствене заштите. Задовољство представља сложени однос између пацијентових опажених потреба, његових очекивања од здравствене службе и искуства која су везана за добијање здравствених услуга. То је одраз процене пацијента о свим аспектима здравствене заштите, укључујући и технички аспект, као и интерперсоналне односе и организацију здравствене заштите. Задовољство је степен до кога је здравствени систем испунио очекивања корисника и мера става корисника према лекару, систему здравствене заштите и медицинској нези коју добија.

2. Циљ

Циљ овог истраживања је процена степена задовољства корисника пруженом здравственом заштитом, као и идентификација фактора који су повезани са задовољством корисника.

3. Метод

Испитивање задовољства корисника у Општој болници Кикинда спроведено је на петодневној популацији стационарно лечених пацијената у периоду од 21. до 25. новембра 2022. године, односно једнодневном популацији пацијената у специјалистичким службама – 23.11.2022. године. Задовољство корисника спроведено је према Стручно-методолошком

упутству Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“, а у складу са инструкцијама Министарства здравља.

Испитивање је спроведено на одељењима дерматовенерологије, гинекологије и акушерства, опште хирургије, оториноларингологије, интерне медицине, неурологије, онкологије и педијатрије, односно у специјалистичким службама дерматовенерологије, физикалне медицине и рехабилитације, гинекологије и акушерства, офталмологије, опште хирургије, оториноларингологије, инфектологије, хематологије, интерне медицине, неурологије, онкологије, педијатрије и психијатрије.

У истраживању су коришћени „Упитник о задовољству корисника болничким лечењем“, „Упитник о задовољству корисника радом специјалистичке службе“.

Анкета је била добровољна и анонимна и обухватила популацију стационарно лечених пацијената и амбулантно лечених пацијената узраста 15 година и више који су самостално попуњавали упитнике и популацију пацијената узраста до 15 година старости за које су родитељ или пратиоци попуњавали упитник.

У специјалистичким службама ОБ Кикинда укупно је на дан истраживања било присутно 249 пацијената, број подељених упитника био је 235, а број враћених 202. На одељењима кикиндске болнице у недељи истраживања било је исписано 65 пацијената колико је и подељено упитника, док је број враћених упитника износио 53.

Подаци о задовољству корисника ОБ Кикинда анализирани су методом дескриптивне статистике.

4. Резултати

Специјалистичко-консултативне службе

У оквиру специјалистичких служби ОБ Кикинда у истраживању је учествовало 90 (44,5%) мушкараца и 112 (55,4%) жена. Дистрибуција испитаника према службама и полу приказана је у табели 1.

Табела 1. Дистрибуција испитаника према службама по полу, специјалистичко-консултативна делатност, 2022. година

Служба – специјалистичко-консултативна делатност	Мушко		Женско		Укупно по служби	
	N	%	N	%	N	%
Дерматовенерологија	9	60,00%	6	40,00%	15	100,00%
Физикална медицина и рехабилитација	5	33,33%	10	66,67%	15	100,00%
Гинекологија и акушерство		0,00%	4	100,00%		100,00%
Хирургија - офталмологија	11	55,00%	9	45,00%	20	100,00%
Хирургија - општа хирургија	13	56,52%	10	43,48%	23	100,00%
Хирургија - оториноларингологија	8	40,00%	12	60,00%	20	100,00%
Инфектологија	1	50,00%	1	50,00%	2	100,00%
Интерна медицина - Хематологија	13	44,83%	16	55,17%	29	100,00%
Интерна медицина	24	43,64%	31	56,36%	55	100,00%
Неурологија	1	25,00%	3	75,00%	4	100,00%
Онкологија	4	80,00%	1	20,00%	5	100,00%
Педијатрија	1	20,00%	4	80,00%	5	100,00%
Психијатрија		0,00%	5	100,00%		100,00%
Укупно	90	44,55%	112	55,45%	202	100,00%

Просечна старост испитаника била је 57,54 +/-15,42 године. Најстарији пацијенти лечили су се у специјалистичко-консултативној амбуланти инфектологије, графикон 1.

Графикон 1. Пацијенти (родитељи/старатељи на педијатрији) према просечној старости у специјалистичко-консултативној делатности, ОБ Кикинда, 2022. година



Према степену образовања већина пацијената припада групи са средњом стручном спремом – њих 60,4%. У табели 2. приказана је структура лечених пацијената у специјалистичко-консултативној делатности у ОБ Кикинда, према степену стручне спреме.

Табела 2. Структура лечених пацијената у специјалистичко-консултативној делатности у ОБ Кикинда, према степену стручне спреме, 2022. година

Служба – специјалистичко-консултативна делатност	1 - Непотпуна основна школа	2 - Основна школа	3 - Средња школа	4 - Виша и висока школа	Укупно
Дерматовенерологија	0,0%	20,0%	73,3%	6,7%	100,0%
Физикална медицина и рехабилитација	0,0%	13,3%	73,3%	13,3%	100,0%
Гинекологија и акушерство	0,0%	25,0%	75,0%	0,0%	100,0%
Хирургија - офталмологија	0,0%	10,0%	60,0%	30,0%	100,0%
Хирургија - општа хирургија	13,0%	13,0%	65,2%	8,7%	100,0%
Хирургија - оториноларингологија	0,0%	20,0%	55,0%	25,0%	100,0%
Инфектологија	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	100,0%
Интерна медицина - Хематологија	6,9%	27,6%	48,3%	17,2%	100,0%
Интерна медицина	1,8%	14,5%	56,4%	27,3%	100,0%
Неурологија	0,0%	25,0%	75,0%	0,0%	100,0%
Онкологија	0,0%	0,0%	80,0%	20,0%	100,0%
Педијатрија	0,0%	20,0%	80,0%	0,0%	100,0%
Психијатрија	0,0%	60,0%	40,0%	0,0%	100,0%
Укупно:	3,0%	18,3%	60,4%	18,3%	100,0%

Већином пацијенти своје материјално стање оцењују као осредње 105 (51,9%), њих 81(40,1%) као добро, док свега 9 (4,46%) пацијената своје материјално стање оцењује као веома лоше и лоше и њих 7 (3,47%) као веома добро.

Специфичне карактеристике које се односе на рад специјалистичко-консултативних служби ОБ Кикинда пацијенти оцењују генерално врло високим оценама, табела 3.

Табела 3. Просечне оцене у односу на специфичне карактеристике специјалистичко-консултативне службе ОБ Кикинда, 2022. година

Служба – специјалистичко-консултативна делатност	*1	2	3	4	5	6
Дерматовенерологија	4,33	4,27	3,80	5,00	4,93	4,87

Физикална медицина и рехабилитација	4,00	4,53	4,33	4,87	5,00	4,93
Гинекологија и акушерство	5,00	4,50	4,50	5,00	5,00	5,00
Хирургија - офталмологија	4,00	3,95	4,10	4,85	4,90	4,65
Хирургија - општа хирургија	3,78	3,39	4,22	4,87	4,83	4,78
Хирургија - оториноларингологија	4,45	4,35	4,30	4,85	4,85	4,80
Инфектологија	4,50	5,00	4,50	5,00	5,00	5,00
Интерна медицина - Хематологија	4,07	4,03	4,41	4,90	4,86	4,66
Интерна медицина	4,25	4,39	4,41	4,78	4,84	4,73
Неурологија	4,25	4,50	5,00	4,75	5,00	5,00
Онкологија	4,40	4,40	4,80	5,00	4,80	4,80
Педијатрија	4,80	4,80	5,00	5,00	5,00	5,00
Психијатрија	4,80	4,60	4,00	5,00	4,80	4,80

*1. Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа;

2. Време чекања у чекаоници;

3. Чистоћа и удобност чекаонице;

4. Љубазност медицинске сестре;

5. Љубазност лекара;

6. Време које ми је посвећено током прегледа и објашњења које сам добио/ла у вези моје болести и плана лечења

Корисници служби – специјалистичко-консултативне делатности ОБ Кикинда у последњих 12 месеци су имали преглед код лекара специјалисте у државној здравственој установи у просеку 5,9 пута, док су код лекара у приватној пракси/установи били у просеку 2,46 пута.

Најинтензивније су користили лекара у приватној пракси корисници службе офталмологије чак 11 пута, а затим следи хематологија 4,25 пута, табела 4.

Табела 4. Коришћење лекара у приватној пракси , 2022. година

Служба – специјалистичко-консултативна делатност	Коришћење лекара у приватној пракси
Дерматовенерологија	2,50
Физикална медицина и рехабилитација	2,00
Гинекологија и акушерство	1,00
Хирургија - офталмологија	11,0
Хирургија - општа хирургија	2,33
Хирургија - оториноларингологија	2,5
Инфектологија	
Интерна медицина - Хематологија	4,25
Интерна медицина	1,78
Неурологија	1,0

Онкологија	
Педијатрија	1,6
Психијатрија	
Укупно:	2,46

На преглед који се дешавао на дан истраживања најдуже су чекали корисници службе интерне медицине, табела 5.

Табела 5. Време чекања на преглед који се десио у дану истраживања, ОБ Кикинда, 2022. година

Служба – специјалистичко-консултативна делатност	Примљен/а сам исти дан	Од 1 до 5 дана	Од 6 до 15 дана	Више од 15 дана	Укупно за службу
Дерматовенерологија	20%	0%	67%	13%	100%
Физикална медицина и рехабилитација	27%	33%	27%	13%	100%
Гинекологија и акушерство	25%	25%	25%	0%	100%
Хирургија - офталмологија	30%	45%	20%	5%	100%
Хирургија - општа хирургија	57%	13%	22%	0%	100%
Хирургија - оториноларингологија	75%	0%	15%	5%	100%
Инфектологија	100%	0%	0%	0%	100%
Интерна медицина - Хематологија	62%	0%	10%	24%	100%
Интерна медицина	20%	7%	22%	49%	100%
Неурологија	100%	0%	0%	0%	100%
Онкологија	40%	20%	0%	40%	100%
Педијатрија	40%	0%	40%	20%	100%
Психијатрија	20%	80%	0%	0%	100%
Укупно	41%	13%	22%	21%	100%

Табела 6. Просечна оцена корисника у вези пружања услуга дијагностике и лечења у ОБ Кикинда у вези сумње или потврђене болести COVID-19, 2022. година

Служба – специјалистичко-консултативна делатност	Просечна оцена
Физикална медицина и рехабилитација	4,14
Гинекологија и акушерство	4,00
Хирургија - офталмологија	4,81
Хирургија - општа хирургија	4,65
Хирургија - оториноларингологија	4,15

Инфектологија	5,00
Интерна медицина - Хематологија -	4,23
Интерна медицина	4,58
Неурологија	5,00
Онкологија	4,00
Педијатрија	4,60
Психијатрија	4,75
Укупно	4,50

Посматрајући укупно, корисници специјалистичко консултативних служби ОБ Кикинда оценили су услове лечење и рад запослених у овој установи одличном просечном оценом 4,51, табела 7.

Табела 7. Просечна оцена задовољства корисника у ОБ Кикинда, 2022.

Служба – специјалистичко-консултативна делатност	Просечна оцена задовољства запослених у ОБ Кикинда
Дерматовенерологија	4,80
Физикална медицина и рехабилитација	4,47
Гинекологија и акушерство	4,75
Хирургија - офталмологија	4,55
Хирургија - општа хирургија	4,45
Хирургија - оториноларингологија	4,35
Инфектологија	5,00
Интерна медицина - Хематологија	4,62
Интерна медицина	4,38
Неурологија	4,25
Онкологија	4,60
Педијатрија	4,60
Психијатрија	4,80
Укупно:	4,51

Стационарна делатност

У оквиру стационарне делатности у истраживању је учествовало 20 (37,74%) мушкараца и 33 (62,26%) жена. Дистрибуција испитаника према одељењима и полу приказана је у табели 8.

Табела 8. Дистрибуција испитаника према одељењима и полу, ОБ Кикинда, 2022. година

Служба – специјалистичко-консултативна делатност	Мушко		Женско		Укупно	
	N	%	N	%	N	%
Дерматовенерологија		0,00%	1	100,00%	1	100,00%
Гинекологија и акушерство		0,00%	10	100,00%	10	100,00%
Хирургија - општа хирургија	7	70,00%	3	30,00%	10	100,00%
Хирургија - оториноларингологија	2	100,00%		0,00%	2	100,00%
Интерна медицина	5	55,56%	4	44,44%	9	100,00%
Неурологија	1	20,00%	4	80,00%	5	100,00%
Онкологија	5	83,33%	1	16,67%	6	100,00%
Педијатрија		0,00%	10	100,00%	10	100,00%
Укупно	20	37,74%	33	62,26%	53	100,00%

Просечна старост испитаника била је 53,78 +/-20,11 године. Најстарији пацијенти лечили су се на одељењу дерматовенерологије, док су најмлађе кориснице здравствену заштиту оствариле на одељењу гинекологије и акушерства. Родитељи/старатељи хоспитализоване деце имали су у просеку око 30 година. Највећи број исписаних пацијената у недељи истраживања припадао је групи испитаника са средњошколским образовањем – њих 52,8%, са вишим/високим образовањем било је 24,5% исписаних пацијената, 16,99% имало је основну школу а 5,66% није имало завршену основну школу. Највећи проценат пацијената оцењује материјални стање свог домаћинства као – добро 52,83%, њих 37,7% као осредње, 3,77% као лоше а 5,66% као веома добро.

Карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења пацијенти оцењују генерално високим оценама, осим организације посета на одељењу опште хирургије 2,33 и интерне медицине 2,86, табела 9.

Табела 9. Карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења, ОБ Кикинда, 2022. Година

	1. Обавештења приликом пријема у болницу	2. Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници	3. Услуге исхране током боравка у болници	4. Услуге смештаја током боравка у болници	5. Одржавање хигијене собе	6. Одржавање хигијене тоалета	7. Организација посета	8. Обавештења која су вам дата код отпуста из болнице
Дерматовенерологија	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Гинекологија и акушерство	4,60	4,90	4,60	4,60	4,89	4,70	3,90	3,90
Хирургија - општа хирургија	4,70	4,90	4,10	4,10	4,90	4,33	2,33	2,33
Хирургија - оториноларингологија	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00		
Интерна медицина	4,78	4,75	3,89	4,67	4,78	4,56	2,86	2,86
Неурологија	5,00	5,00	4,20	4,80	5,00	5,00	5,00	5,00
Онкологија	5,00	4,50	4,33	4,83	5,00	5,00	4,20	4,20
Педијатрија	4,40	4,80	4,20	4,10	4,50	4,20	4,44	4,44
Укупно	4,71	4,83	4,26	4,49	4,82	4,60	3,90	3,90
	1. (право на сагласност за предложену процедуру, о дужностима пацијената на одељењу, начину приговора и жалби)							
	2. (лабораторија, рендген, ултразвук, ЕКГ итд)							
	3. (укус и разноврсност хране, одговарајући режим исхране)							
	4. (опремљеност собе и удобност кревета)							
	8. (обављена едукација вас и ваше породице – упутство о режиму исхране, личној хигијени, начину живота, издато упутство о доласку на контроле, издата отпусна листа)							

Услуге сестринске неге и рада лекара на одељењима ОБ Кикинда оцењене су генерално високим оценама, табеле 10 и 11.

Табела 10. Услуге сестринске неге на одељењима ОБ Кикинда, просечне оцене по одељењима, ОБ Кикинда, 2022. година

	Поштовање и љубазност	Време чекања на сестру код хитне потребе	Објашњење процедура, тестова и третмана	Опште задовољство сестринском негом
Дерматовенерологија	5,00	5,00	5,00	5,00
Гинекологија и акушерство	5,00	5,00	5,00	5,00
Хирургија - општа хирургија	4,60	4,60	4,70	4,70
Хирургија - оториноларингологија	5,00	5,00	5,00	5,00
Интерна медицина	4,89	4,89	4,78	4,89
Неурологија	5,00	5,00	4,67	5,00
Онкологија	4,83	5,00	4,80	5,00
Педијатрија	4,90	4,90		
Укупно	4,86	4,88	4,83	4,92

Табела 11. Рад лекара на одељењима ОБ Кикинда – просечне оцене 2022. година

	Спремност да дају одговоре на питања	Објашњење процедура, тестова и третмана	Поштовање и љубазност	Способност дијагностиковања здравствених проблема	Успешност лечења	Опште задовољство услугама лекара
Дерматовенерологија	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Гинекологија и акушерство	4,80	4,70	5,00	4,90	5,00	4,80
Хирургија - општа хирургија	4,70	4,70	4,90	4,90	4,80	4,80
Хирургија - оториноларингологија	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Интерна медицина	5,00	5,00	5,00	5,00	4,78	5,00
Неурологија	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Онкологија	4,83	4,67	5,00	4,83	4,50	5,00
Педијатрија	4,80	4,60	4,80	4,70	4,80	4,80
Укупно	4,85	4,77	4,94	4,89	4,83	4,89

Дванаест пацијената (22,64%) зна да је у њиховом лечењу коришћен клинички пут.

Услуге дијагностике и лечења на одељењима кикндске болнице оцењене су високим оценама, преко 4, осим одељења онкологије где су ове услуге оцењене просечном оценом 3,5, и интерне медицине 3,6.

На питање да ли вам је болничко лечење у овој установи (због неке друге болести, а не COVID-19) одложено због актуелне епидемиолошке ситуације 75% испитаних пацијената је рекло да није.

Укупно задовољство болничким лечењем на одељењима ОБ Кикинда оцењено је високим оценама преко 4,3 табела 12.

Оцените ваше укупно задовољство болничким лечењем	
Дерматовенерологија	5,00
Гинекологија и акушерство	4,30
Хирургија - општа хирургија	4,70
Хирургија - оториноларингологија	5,00
Интерна медицина	4,67
Неурологија	5,00
Онкологија	4,33
Педијатрија	4,50
Укупно	4,58

Закључак:

Специјалистичко-консултативна делатност

Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа најбоље је оцењено у службама гинекологије и акушерства, педијатрије и психијатрије.

Време чекања у чекаоници најбоље оцењују корисници инфектолошке амбуланте.

Чистоћа и удобност чекаонице најбоље је оцењена од стране корисника педијатрије и неурологије.

Медицинске сестре су по оцени корисника најљубазније на психијатрији, педијатрији, онкологији и дерматовенерологији, док најљубазнији лекари раде у области физикалне

медицине и рехабилитације, гинекологије и акушерства, инфектологије, неврологије и педијатрије.

Време посвећено пацијентима током прегледа и објашњења пацијенту у вези болести и плана лечења најбоље су оцењени у оквиру службе инфектологије, гинекологије и акушерства, неврологије и педијатрије.

Пацијенти лечени у ОБ Кикинда у оквиру службе офталмологије и хематологије су у протеклих 12 месеци најинтензивније користили лекара у приватној пракси .

Најдуже време чекања на преглед бележи се у служби интерне медицине у поређењу са осталим службама кикиндске болнице.

Посматрајући укупно, корисници специјалистичко консултативних служби ОБ Кикинда оценили су услове лечење и рад запослених у овој установи одличном просечном оценом.

Стационарно лечени пацијенти

Карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења пацијенти оцењују генерално високим оценама, осим организације посета на одељењу опште хирургије 2,33 и интерне медицине 2,86.

Једна петина испитиваних пацијената зна да се у њиховом лечењу користио клинички пут.

Укупно задовољство болничким лечењем на одељењима ОБ Кикинда оцењено је врло добром оценом.