

## ISTRAŽIVANJE ZADOVOLJSTVA PORODILJA NA TERITORIJI JUŽNOBANATSKOG OKRUGA, U 2009. GODINI

Praćenje kvaliteta rada u zdravstvenim ustanovama obuhvata i procenu zadovoljstva korisnika zdravstvenom zaštitom. Očekivanja korisnika – pacijenta su se značajno izmenila poslednjih godina. Tradicionalni odnosi u kojima lekar uvek zna šta je najbolje za pacijenta i u tom smislu samostalno donosi odluke, zamenjeni su mogućnostima izbora za pacijenta da prihvati ili ne prihvati ponuđeni tretman, da zahteva dodatne preglede i slično.

Šta je zadovoljstvo pacijenata? Zadovoljstvo (satisfakcija) pacijenata pruženom zdravstvenom zaštitom je osnovna dimenzija u evaluaciji kvaliteta zdravstvene zaštite. Zadovoljstvo predstavlja složeni odnos između pacijentovih opaženih potreba, njegovih očekivanja od zdravstvene službe i iskustva sa dobijenim uslugama. To je odraz bolesnikove procene svih aspekata zdravstvene zaštite, uključujući tu i tehnički aspekt, interpersonalne odnose i organizaciju zdravstvene zaštite. Zadovoljstvo je stepen do koga je zdravstveni sistem ispunio očekivanja bolesnika i mera stava bolesnika prema lekaru, sistemu zdravstvene zaštite i medicinskoj nezi koju dobija.

Postoje četiri važna razloga za procenu zadovoljstva pacijenata, a to su:

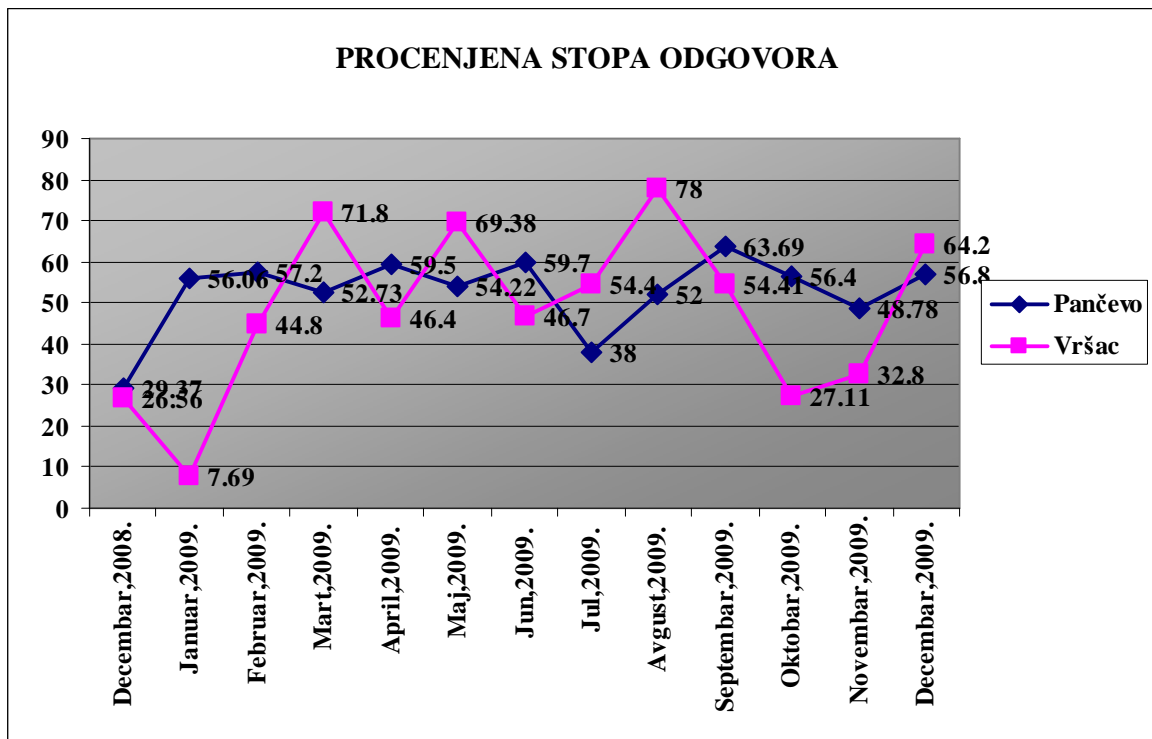
- davaoci usluga u zdravstvu žele da zadovolje očekivanja pacijenata, pa je tako zadovoljstvo pacijenata i cilj celokupnog sistema zdravstvene zaštite;
- zadovoljstvo korisnika je posledica pružene zdravstvene zaštite, pa je i jedan od rezultata nege i lečenja;
- zadovoljstvo pacijenta doprinosi pozitivnim efektima zdravstvene zaštite – zadovoljan pacijent više sluša i sledi savete svog lekara i
- zadovoljstvo je važan sud o pruženoj zdravstvenoj zaštiti pa prema tome i element njenog kvaliteta rada.

Cilj procene zadovoljstva je ustanoviti stepen zadovoljstva korisnika pruženom zdravstvenom zaštitom u ustanovama, i koji su to faktori koji utiču na na njihovo zadovoljstvo, odnosno nezadovoljstvo.

U cilju dobijanja pravih informacija i pokazatelja o kvalitetu zdravstvenih usluga koje su pružene ženama u toku trudnoće, porođaja i u babinjarama, sprovedeno je istraživanje zadovoljstva korisnica pruženim zdravstvenim uslugama u okviru programa “Zdravstvene službe naklonjene porodiljama” za period trudnoće, porođaja i materinstva. Istraživanje je započeto u novembru 2008. godine i nastavlja se i dalje.

Iz svih domova zdravlja za period decembar 2008. godine - decembar 2009. godine dostavljeni su podaci iz istraživanja i na osnovu toga sačinjen je analiza za 2009. godinu. U Opštoj bolnici u Pančevu u tom periodu se porodilo 1827 korisnica, a anketu popunilo 960, u Opštoj bolnici Vršac porodilo se 771 korisnica, a anketu popunila 373, a iz ostalih bolnica i od korisnica koje nisu želele da navedu ime porodilišta u kome su se porodile, prikupljeno je 489 anketnih upitnika. Za potrebe ove analize prikazani su podaci iz anketnih upitnika korisnica koje su se porodile u Opštoj bolnici Pančevo i Opštoj bolnici Vršac.

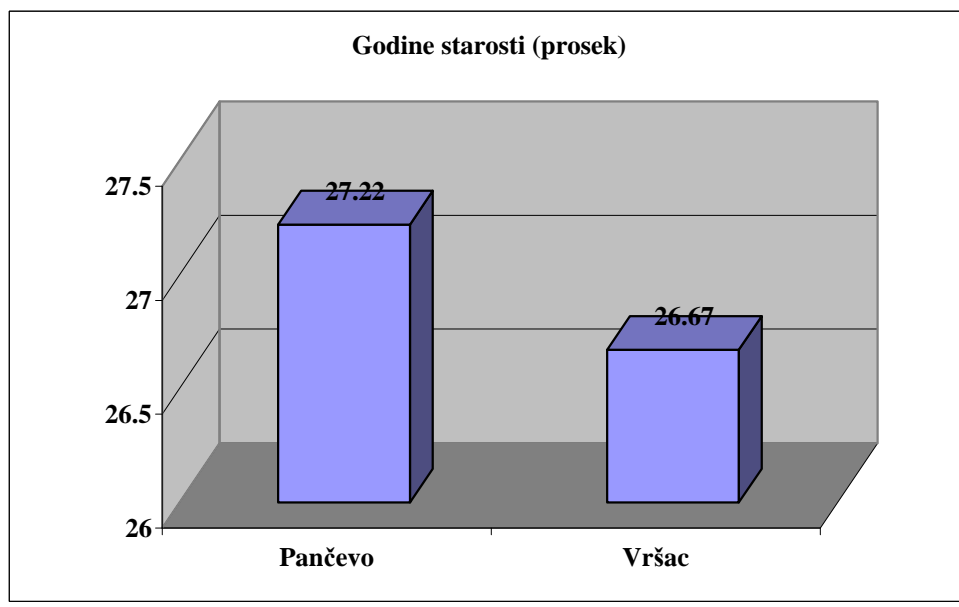
## Pregled rezultata ankete sprovedene u 2009. godini



Ukupno je obrađeno 1333 upitnika porodilja sa teritorije Južnobanatskog okruga. Iz Opšte bolnice Pančevo obrađeno je 960 upitnika (procenjena stopa odgovora je 53%), a iz Opšte bolnice Vršac 373 upitnika (procenjena stopa odgovora je 48%).

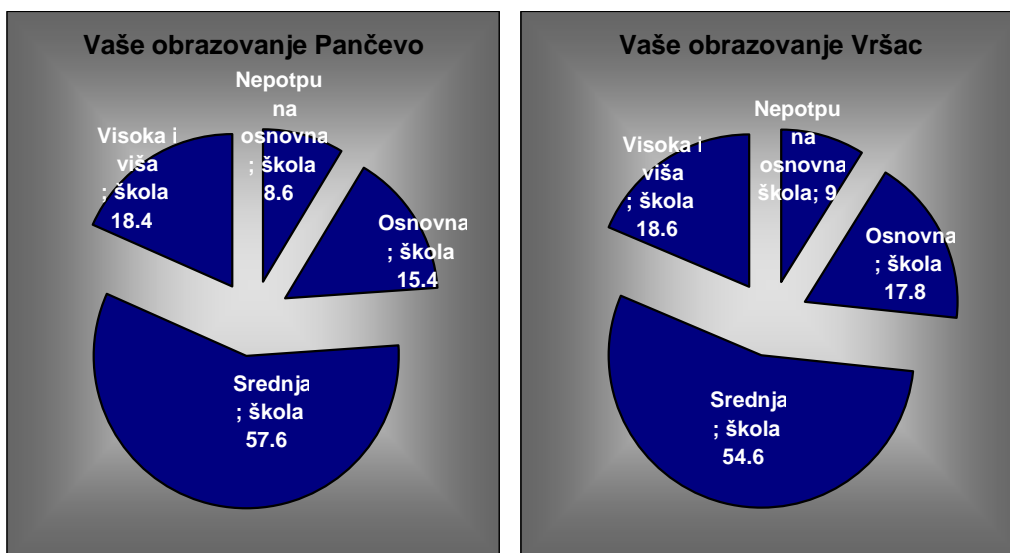
### Karakteristike porodilja

#### Starost



**Starost:** Prosečna starost porodilja u Opštoj bolnici Pančevo i u Opštoj bolnici Vršac je 27 godina.

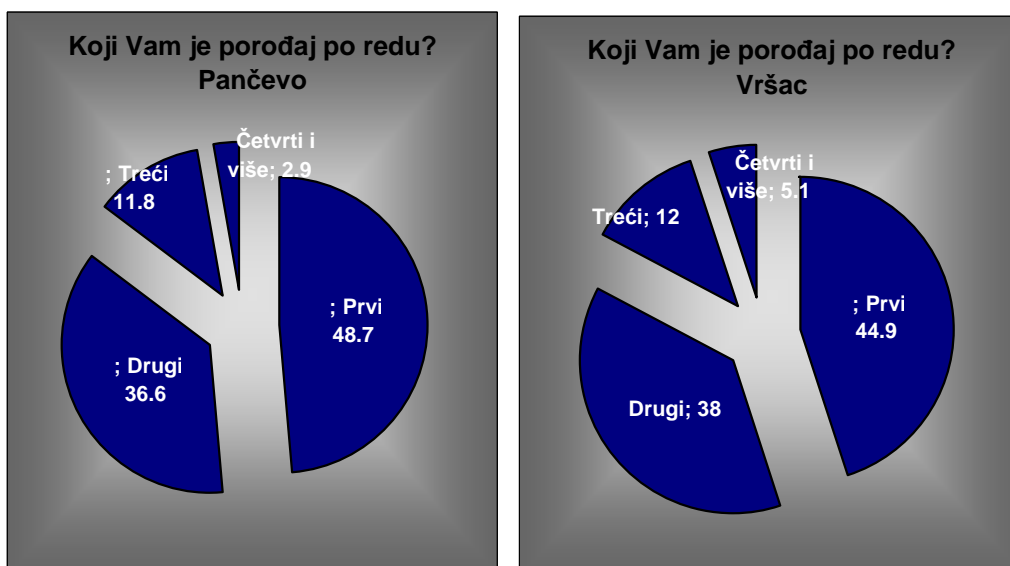
## Obrazovanje:



**Obrazovanje:** U Opštoj bolnici Pančevo 8,6% porodilja ima nepotpunu osnovnu školu, 15,4% završenu osnovnu školu, 57,6% srednje obrazovanje i 18,4% je sa visokom ili višom stručnom spremom. U Opštoj bolnici Vršac 9% porodilja ima nepotpunu osnovnu školu, 17,8% završenu osnovnu školu, 54,6% srednje obrazovanje i 18,6% je sa visokom ili višom stručnom spremom.

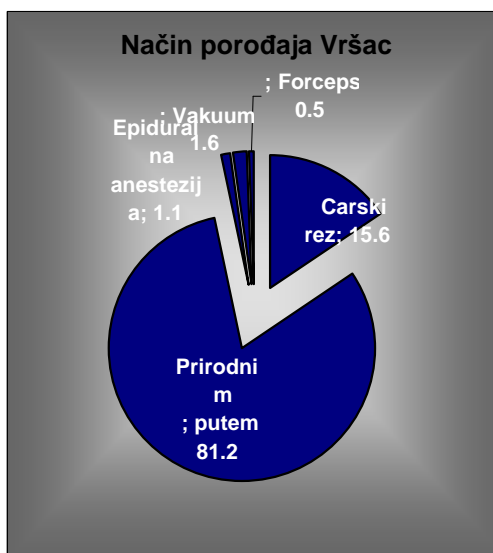
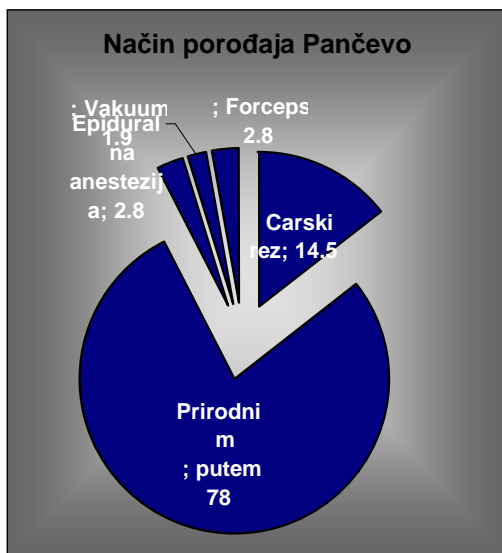
## Karakteristike porođaja

### Porođaj po redu:



**Porođaj po redu:** U proseku broj porođaja u Opštoj bolnici u Pančevu je 1,7 (prvi porođaj po redu je imalo 48,7 % porodilja, drugi 36,6%, treći 11,8%, a četvrti i više od četvrtog 2,9% porodilja). U proseku broj porođaja u Opštoj bolnici u Vršcu je 1,8 (prvi porođaj po redu je imalo 44,9% porodilja, drugi 38%, treći 12% i četvrti i više od četvrtog porođaja 5,1% porodilja).

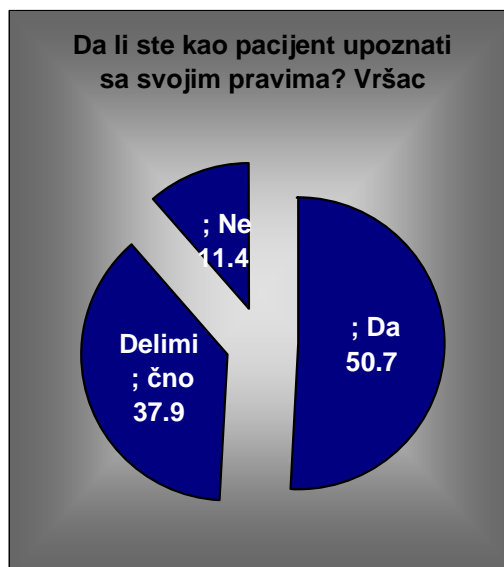
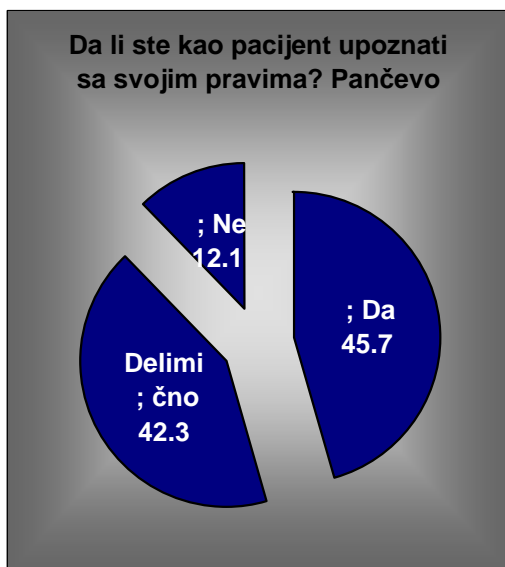
### Način porođaja:



**Način porođaja:** Carskim rezom u Opštoj bolnici u Pančevu je porođeno 14,5% anketiranih porodilja, prirodnim putem 78%. Porođaja prirodnim putem sa epiduralnom anestezijom bilo je 2,8%, sa vakumom 1,9%, a sa forcepsom 2,8%. Carskim rezom u Opštoj bolnici u Vršcu porođeno je 15,6% anketiranih porodilja, prirodnim putem je porođeno 81,2%, prirodnim putem sa epiduralnom anestezijom 1,1%, sa vakumom 1,6% i sa forcepsom 0,5%.

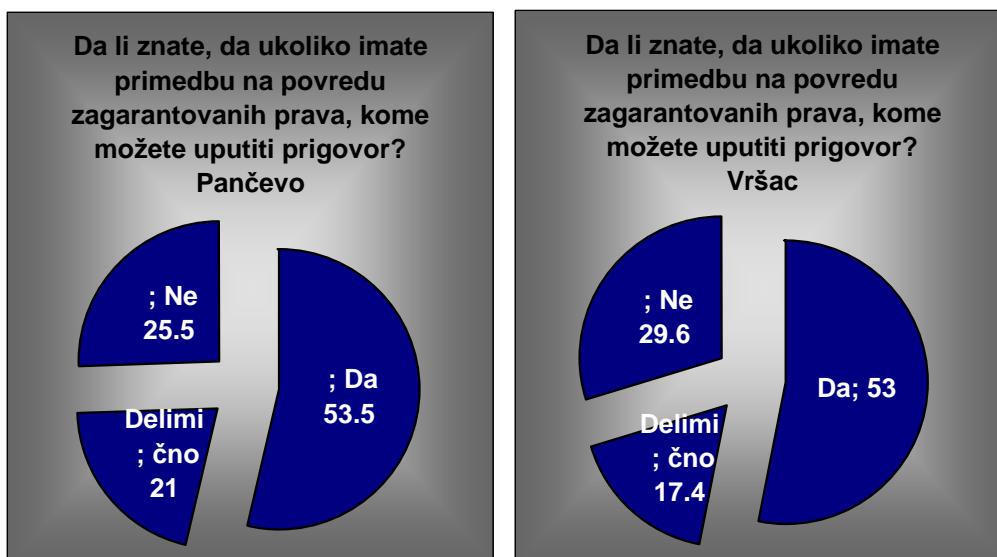
### Prava pacijenata

#### Poznavanje prava pacijenata:



**Poznavanje prava pacijenata:** U Opštoj bolnici u Pančevu nešto manje od polovine (45,7%) porodilja je upoznato sa svojim pravima iz Zakona o zdravstvenoj zaštiti, 42,3% je delimično upoznato sa ovim pravima, a 12,1% porodilja nije upoznato sa ovim pravima. U Opštoj bolnici u Vršcu, polovina (50,7%) porodilja je upoznata sa svojim pravima iz Zakona o zdravstvenoj zaštiti, 37,9% je delimično upoznato sa ovim pravima, a 11,4% porodilja uopšte nije upoznato sa ovim pravima.

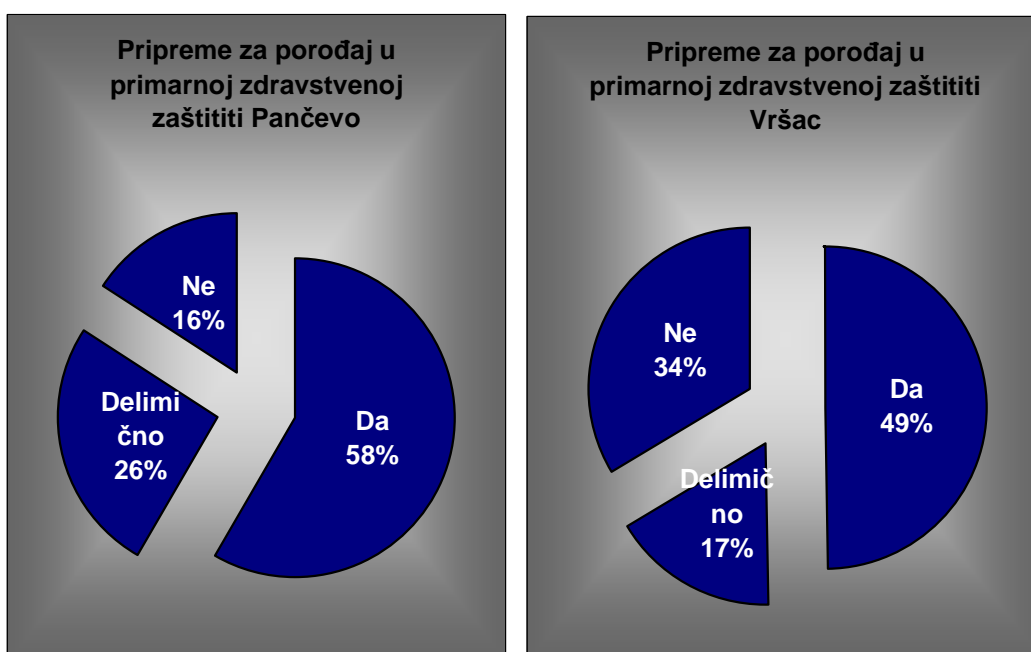
### Poznavanje načina žalbe/prigovora:



**Poznavanje načina žalbe/prigovora:** U Opštoj bolnici u Pančevu, četvrtina porodilja (25,5%) nije upoznata sa mogućnostima i/ili načinom prigovora ili žalbe, približno svaka peta porodilja (21%) je delimično upoznata sa ovim mogućnostima, a polovina (53,5%) porodilja je upoznata sa mehanizmima prigovora/žalbe. U Opštoj bolnici u Vršcu, skoro trećina porodilja (29,6%) nije upoznata sa mogućnostima i/ili načinom prigovora, 17% porodilja je delimično upoznato sa ovim mogućnostima, a polovina (53%) porodilja je upoznata sa mehanizmima prigovora/žalbe.

### Priprema porodilje od izabranog ginekologa

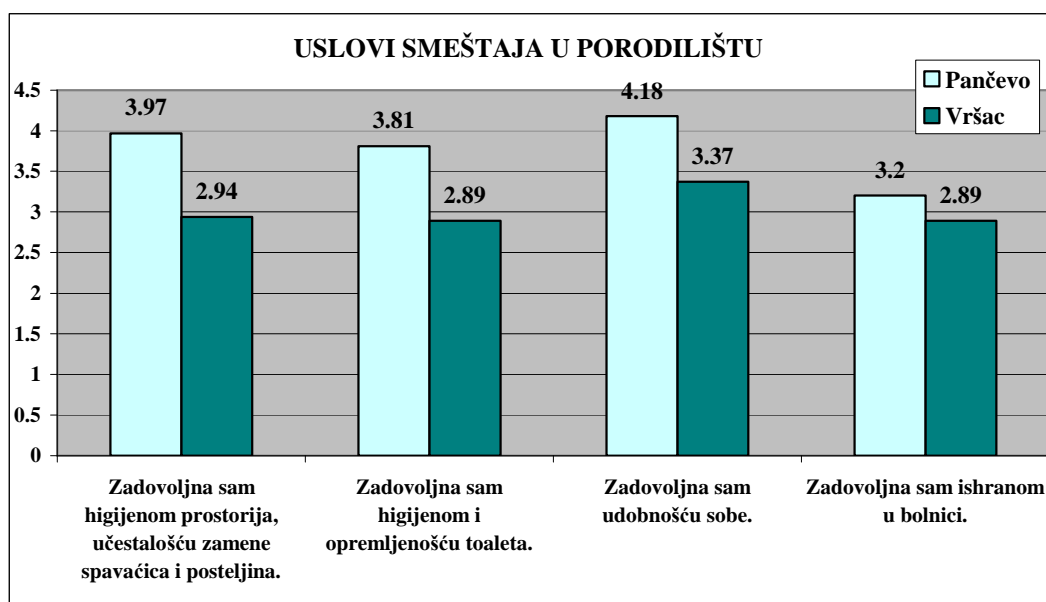
#### Priprema za porođaj u primarnoj zdravstvenoj zaštiti:



**Priprema za porodaj u primarnoj zdravstvenoj zaštiti:** U Opštoj bolnici Pančevo 58% porodilja je sve informacije o nezi i ishrani u trudnoći, o porođaju, nezi i ishrani bebe dobila od svog izabranog ginekologa, u savetovalištu za trudnoću doma zdravlja ili u školi za roditeljstvo, četvrtina porodilja (26%) je delimično bila upoznata, a 16% porodilja nije dobilo ove informacije u primarnoj zdravstvenoj zaštiti. U Opštoj bolnici Vršac polovina (49,6%) porodilja sve informacije o nezi i ishrani u trudnoći, o porođaju, nezi i ishrani bebe dobila od svog izabranog ginekologa, u savetovalištu za trudnoću doma zdravlja ili u školi za roditeljstvo, 17% je delimično bilo upoznato, a čak trećina porodilja (34%) nije dobilo ove informacije u primarnoj zdravstvenoj zaštiti.

### Uslovi smeštaja u porodilištu

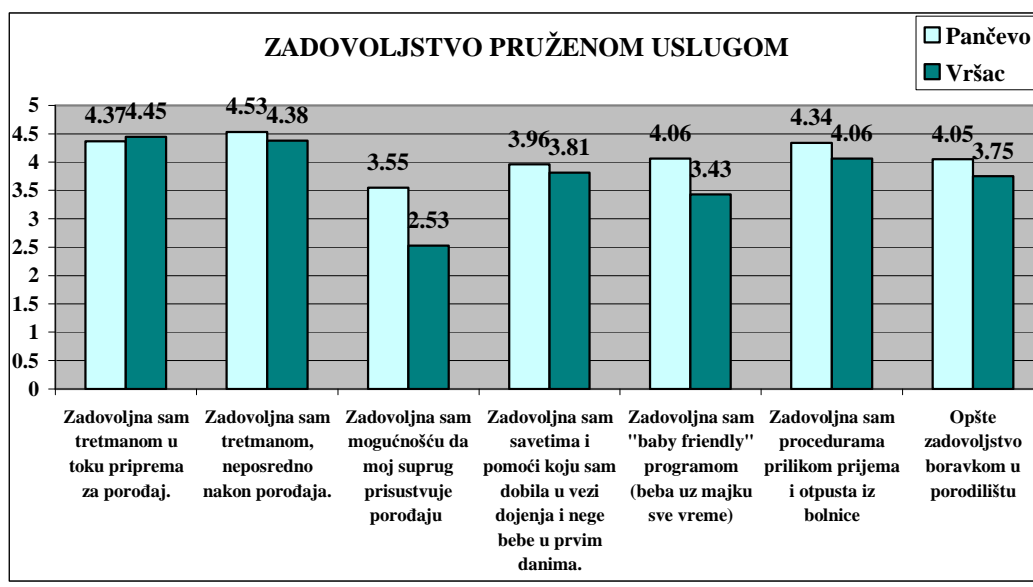
**Tabela 1. Srednje ocene o uslovima smeštaja**



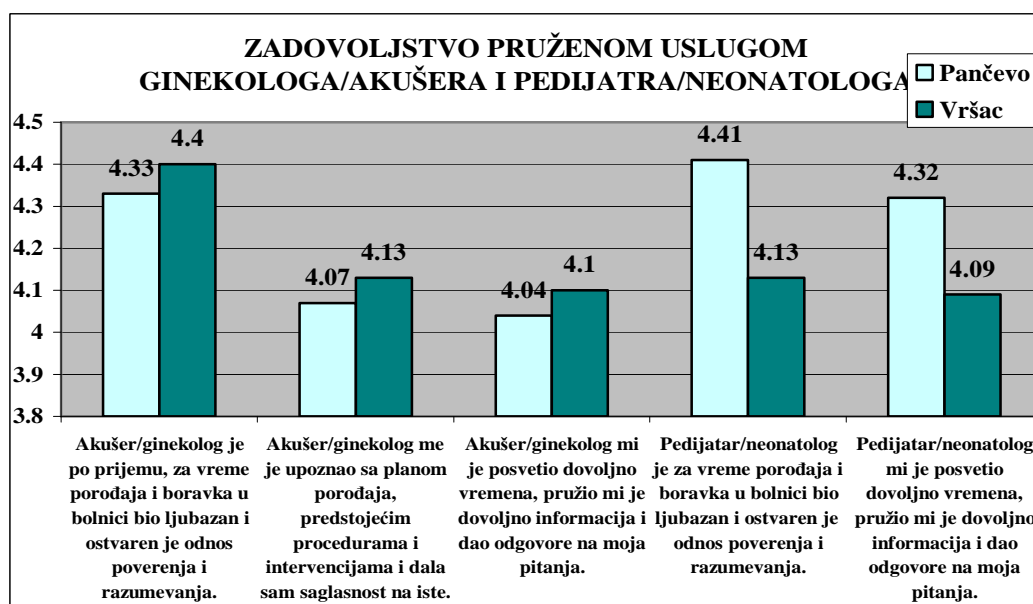
**Uslovi smeštaja:** prosečna ocena za higijenu prostorija, učestalost zamene spavačica i posteljine u Opštoj bolnici u Pančevu je 3,97, u Opštoj bolnici u Vršcu 2,94. Prosečna ocena za higijenu i opremljenost toaleta je u OB Pančevo 3,81, u OB Vršac 2,89. Prosečna ocena za udobnost sobe u OB Pančevo je 4,18 u OB Vršac 3,37 i prosečna ocena za ishranu u bolnici u OB Pančevo je 3,20, a u OB Vršac 2,89.

## Zadovoljstvo pruženom uslugom

Tabela 2. Srednje ocene pruženom uslugom

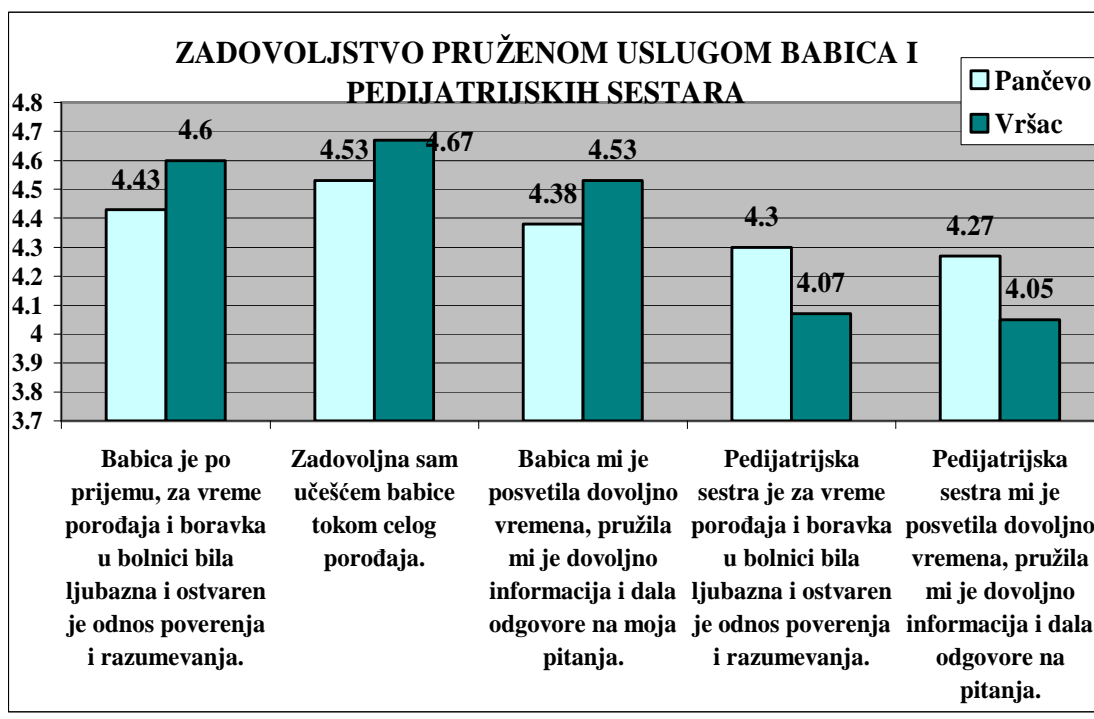


Prosečna ocena za tretman u toku priprema za porođaj u Opštoj bolnici Pančevo je 4,37, a u Opštoj bolnici Vršac 4,45. Za tretman neposredno nakon porođaja u OB Pančevo 4,53, a u OB Vršac 4,38. Za mogućnost da suprug prisustvuje porođaju u OB Pančevo 3,55, a u OB Vršac 2,53. Za savete i pomoć u vezi dojenja i nege bebe u prvim danima u OB Pančevo 3,96, a u OB Vršac 3,81. Za "beby friendly" program u OB Pančevo 4,06, a u OB Vršac 3,43. Za procedure prilikom prijema i otpusta iz bolnice u OB Pančevo 4,34, a u OB Vršac 4,06. I na kraju za opšte zadovoljstvo boravkom u porodilištu u OB Pančevo 4,05, a u OB Vršac 3,75.



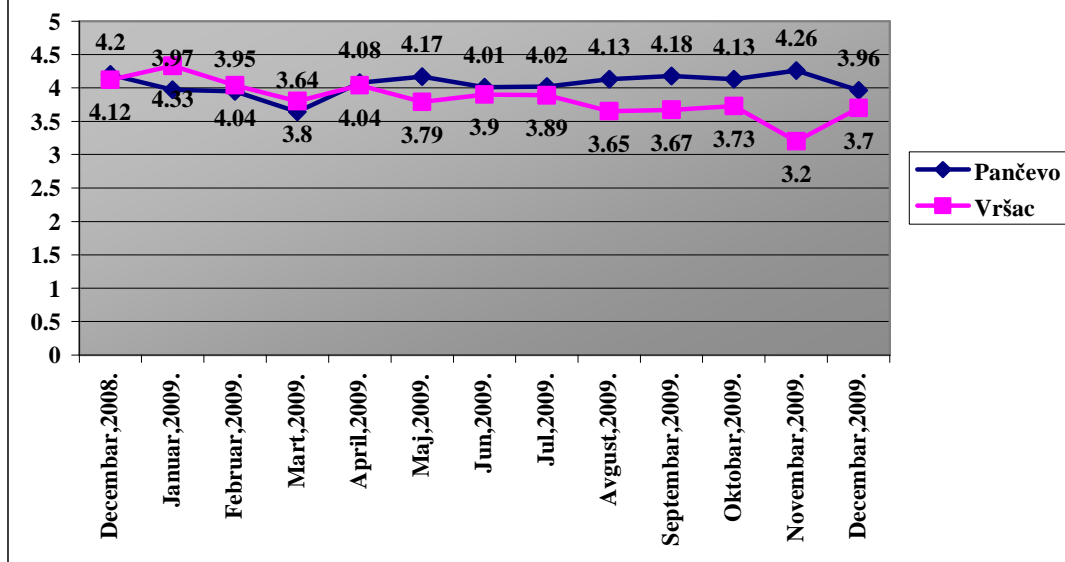
Prosečna ocena za ljubaznost i ostvaren odnos poverenja i razumevanja sa akušerom/ginekologom u Opštoj bolnici Pančevo je 4,33, a u Opštoj bolnici u Vršcu 4,4. Za upoznavanje sa planom porođaja, predstojećim procedurama i intervencijama od strane akušera/ginekologa u OB Pančevo je 4,07, a u OB

Vršac 4,13. Za posvećeno vreme i dovoljno informacija od strane akušera/ginekologa u OB Pančevo je 4,04, a u OB Vršac 4,1. Za ljubaznost i ostvaren odnos poverenja i razumevanja sa pedijatrom/neonatologom u OB Pančevo je 4,41, a u OB Vršac 4,13. Za dovoljno vremena i dovoljno informacija od strane pedijatra/neonatologa u OB Pančevo 4,32, a u OB Vršac 4,09.



Prosečna ocena za ljubaznost i ostvaren odnos poverenja i razumevanja sa bobicom u Opštoj bolnici Pančevo je 4,43, a u Opštoj bolnici Vršac 4,6. Za učešće babice tokom celog porođaja u OB Pančevo 4,53, a u OB Vršac 4,67. Za dovoljno vremena, informacija i odgovora od strane babice u OB Pančevo je 4,38, a u OB Vršac 4,53. Za ljubaznost i ostvaren odnos poverenja i razumevanja od strane pedijatrijske sestre u OB Pančevo je 4,3, a u OB Vršac 4,07. Za dovoljno vremena, informacija i odgovora od strane pedijatrijske sestre u OB Pančevo je 4,27, a u OB Vršac 4,05.

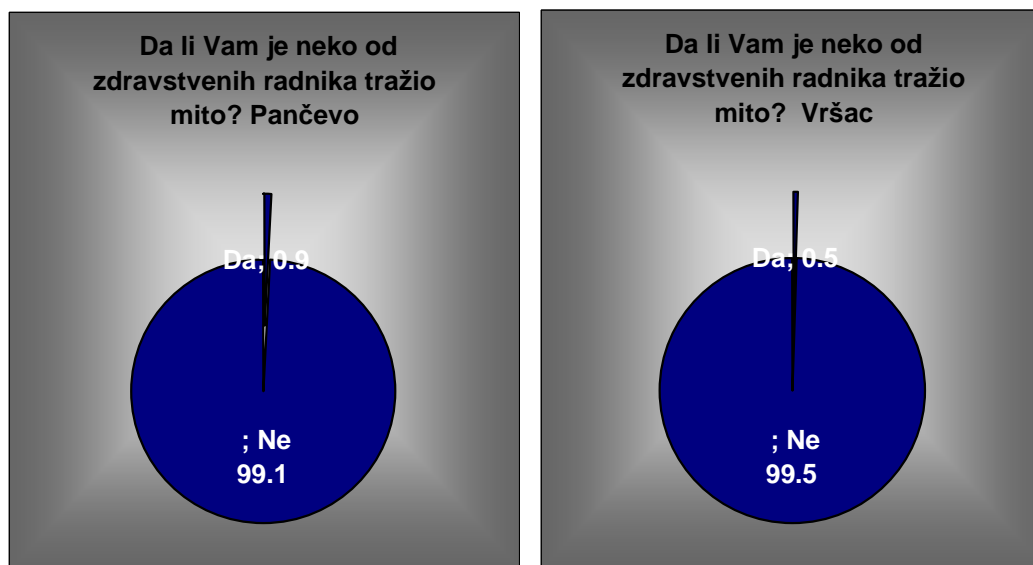
### STEPEN OPŠTEG ZADOVOLJSTVA BORAVKA U PORODILIŠTU



Prosečna ocena zadovoljstva boravkom u porodilištu Opšte bolnice Pančevo je 4,05, a u Opštoj bolnici Vršac 3,75. Stepenn opšteg zadovoljstva je u Opštoj bolnici Pančevo varirao u posmatranom periodu od 3,64 do 4,26, a u Opštoj bolnici u Vršcu od 3,2 do 4,33.

### Korupcija i vanstandardne usluge

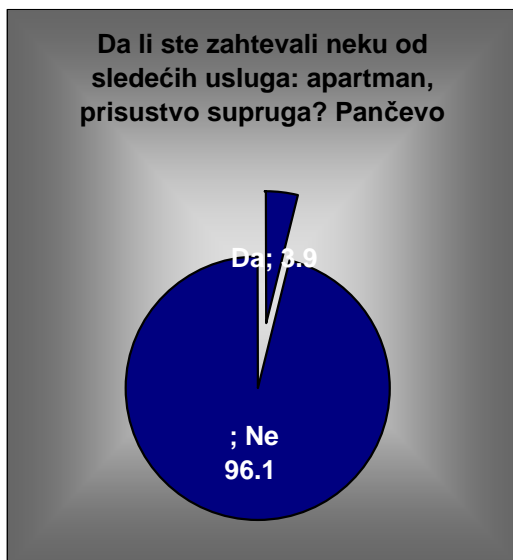
#### Korupcija:



**Mito:** U Opštoj bolnici Pančevo, na pitanje da li je neki zdravstveni radnik tražio mito (novac, poklon, uslugu i slično), potvrdno je odgovorilo 0,9% porodilja (9 porodilja od 960 koje su popunile anketni upitnik). Dve osobe su navedene imenom.

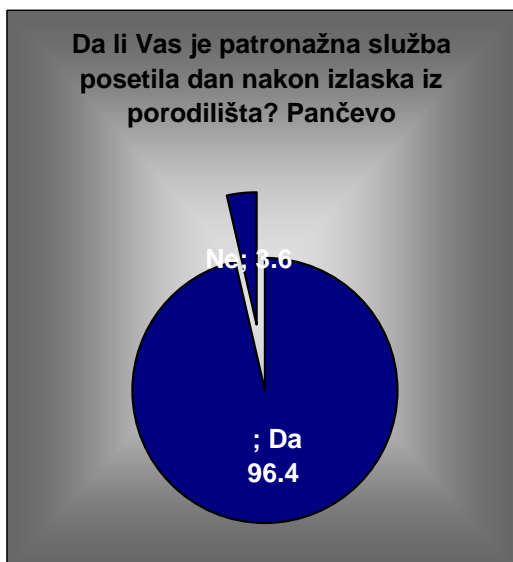
U Opštoj bolnici Vršac, na pitanje da li je neki zdravstveni radnik tražio mito (novac, poklon, uslugu i slično), potvrdno je odgovorilo 0,5% porodilja (2 porodilje od 373 koje su popunile anketni upitnik). Jedna osoba je navedena imenom.

Među 489 upitnika iz ostalih porodilišta 2 porodilje (0,4%) su se izjasnile da im je zdravstveni radnik tražio mito, a osobe su navedene imenom.



**Vanstandardne usluge:** U Opštoj bolnici Pančevo 40 porodilja (3,9%) je zahtevalo vanstandardne usluge (smeštaj u apartmanu, prisustvo supruga ili nisu navele vrstu usluge), a 24 porodilja je uslugu platilo na račun bolnice, 6 na ruke i 10 porodilja nije navele način plaćanja. U Opštoj bolnici u Vršcu 5 porodilja (1,9%) je tražilo vanstandardne usluge, 1 je platila na račun bolnice, a 4 porodilje nisu navele način plaćanja.

### Polivalentna patronažna služba



**Poseta:** U Opštoj bolnici Pančevo 96,4% porodilja je patronažna služba obišla dan nakon izlaska iz porodilišta, a u Opštoj bolnici u Vršcu 96,2%.



**Saveti:** U Opštoj bolnici Pančevo 98,6 porodilja su mišljenja da im je patronažna sestra pružila sva obaveštenja u vezi nege i ishrane bebe, kao i njenog zdravlja, a u Opštoj bolnici u Vršcu 99,2%.

## Zaključak

Nakon analize istraživanja zadovoljstva porodilja, u trajanju od 13 meseci, može se zaključiti:

### **U Opštoj bolnici Pančevo:**

- Polovina porodilja je učestvovala u istraživanju;
- Prosečna starost porodilja je 27 godina, većina je sa srednjim školskim obrazovanjem, većini je prvi porođaj po redu i većina je porođena prirodnim putem;
- Nešto manje od polovine porodilja je upoznato sa svojim pravima iz oblasti Zakona o zdravstvenoj zaštiti (prava pacijenata i prava na prigovor), takođe nešto manje od polovine je delimično upoznato, a približno svaka deseta porodilja nije uopšte upoznata sa svojim pravima;
- Većina porodilja nije zahtevala vanstandardne usluge. Od 960 porodilja koje su učestvovala u istraživanju, 40 porodilja su zahtevale vanstandardne usluge (smeštaj u apartmanu, prisustvo supruga ili nisu navele o kojim se uslugama radi), a 24 usluga je plaćeno na račun bolnice, 6 na ruke i 10 porodilja nije navelo način plaćanja.
- Više od polovine porodilja je adekvatno pripremljena za porodilište na nivou primarne zdravstvene zaštite;
- Većinu porodilja je patronažna služba posetila dan nakon izlaska iz porodilišta i pružila sva obaveštenja u vezi sa njihovim zdravljem, negom i ishranom beba;
- Najniže ocene su za ishranu u bolnici (3,20), za mogućnost da suprug prisustvuje porođaju (3,55), za higijenu i opremljenost toaleta (3,81), za savete i pomoć u vezi dojenja i nege bebe u prvim danima (3,96) i za higijenu prostorija, učestalost zamene spavaćica i posteljine (3,97).
- Opšte zadovoljstvo boravkom u porodilištu je ocenjeno sa 4,05.

### **U Opštoj bolnici Vršac:**

- Nešto manje od polovine porodilja je učestvovalo u istraživanju;
- Prosečna starost porodilja je 26,7 godina, većina je sa srednjim školskim obrazovanjem, većina su prvorođke i većina je porođena prirodnim putem;

- Polovina porodilja je upoznata sa svojim pravima iz oblasti Zakona o zdravstvenoj zaštiti (prava pacijenata i prava na prigovor), 38% je delimično upoznato, a približno svaka deseta porodilja nije uopšte upoznata sa svojim pravima iz Zakona;

- Polovina porodilja je adekvatno pripremljena za porodilište na nivou primarne zdravstvene zaštite, 17% porodilja se izjasnilo da su samo delimično pripremljene za porodilište. Trećina porodilja smatra da nije adekvatno pripremljena za porodilište na nivou primarne zdravstvene zaštite;

- Većina porodilja nije zahtevala vanstandardne usluge. Od 373 porodilja koje su učestvovala u istraživanju, 5 porodilja (1,9%) je tražilo vanstandardne usluge, 1 je platila na račun bolnice, a 4 porodilje nisu navele način plaćanja.

- Većinu porodilja je patronažna služba posetila dan nakon izlaska iz porodilišta i pružila sva obaveštenja u vezi sa njihovim zdravljem, negom i ishranom beba;

- Najniže ocene su date za mogućnost da suprug prisustvuje porođaju (2,53), za ishranu tokom boravka u bolnici (2,89). za higijenu prostorija, učestalost zamene spavačica i posteljine (2,94), za udobnost sobe (3,37) i za “baby friendly” program (3,43).

- Opšte zadovoljstvo boravkom u porodilištu je ocenjeno sa 3,75.

**I na kraju:** U dve opšte bolnice na teritoriji Južnobanatskog okruga (Opšta bolnica Pančevo i Opšta bolnica Vršac) porodilo se u posmatranom periodu 2598 žena. Polovina porodilja sa teritorije Južnobanatskog okruga je pristala da učestvuje u istraživanju i imenuje bolnicu u kojoj su se porodile (489 anketiranih nije htelo da navede ime bolnice u kojoj se porodilo). Stare su oko 27 godina, najčešće su sa srednješkolskim obrazovanjem, prvorođene i porođene prirodnim putem. Samo polovina od anketiranih porodilja poznaje svoja prava i prava na prigovor. I pored dobro razvijene primarne zdravstvene zaštite i prisustva ginekologa u svakom domu zdravlja, samo se polovina anketiranih porodilja izjasnila da je adekvatno pripremljena za porodilište. Patronažnom službom i njihovim obaveštenjima su skoro sve zadovoljne. Ono čime porodilje nisu bile zadovoljne su uslovi smeštaja u porodilištima, nedovoljno prisustvo supruga porođaju i “baby friendly” program, odnosno prisustvo bebe uz majku odmah nakon porođaja. Nije bilo bitnijih varijacija u dobijenim rezultatima po mesecima. Pohvale porodilja su upućene doktorima, bobicama, sestrama grupno i pojedinačno, a predlozi se odnose na poboljšanje smeštaja u bolnici, više ljubaznosti, razumevanja, saveta i pomoći od strane zaposlenih i prisustvo supruga na porođaju. Prosečna ukupna ocena proistekla iz 13 meseci istraživanja, za obe bolnice je vrlo dobar. A pri poređenju ove dve bolnice ocene su više za Opštu bolnicu Pančevo.

**Centar za analizu, planiranje, organizaciju zdravstvene zaštite, informatiku i biostatistiku u zdravstvu  
Dr Spomenka Markov, spec. socijalne medicine**

**DIREKTOR ZAVODA  
Dr Ljiljana Lazić, spec. socijalne medicine**