

ISTRAŽIVANJE ZADOVOLJSTVA PORODILJA NA TERITORIJI JUŽNOBANATSKOG OKRUGA, U FEBRUARU 2010. GODINE

U cilju dobijanja pravih informacija i pokazatelja o kvalitetu zdravstvenih usluga koje su pružene ženama u toku trudnoće, porođaja i u babinjarama, nastavljeno je istraživanje zadovoljstva korisnica pruženim zdravstvenim uslugama u okviru programa “Zdravstvene službe naklonjene porođajama” za period trudnoće, porođaja i materinstva.

Iz svih domova zdravlja za februar 2010. godine dostavljeni su podaci iz istraživanja i na osnovu toga sačinjen je izveštaj za februar 2010. godine. U Opštoj bolnici u Pančevu u februaru mesecu se porodilo 113 korisnica, a anketu popunilo 48, u Opštoj bolnici Vršac porodilo se 58 korisnica, a anketu popunilo 35, a iz ostalih bolnica i od korisnica koje nisu želele da navedu ime porođišta u kome su se porodile, prikupljeno je 25 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 februaru 2010. godine

Ukupno je obrađeno 83 upitnik porođilja sa teritorije Južnobanatskog okruga. Iz Opšte bolnice Pančevo obrađeno je 48 upitnika (procenjena stopa odgovora je 43%), a iz Opšte bolnice Vršac 35 upitnika (procenjena stopa odgovora je 60%).

Karakteristike porođilja

Starost: Prosečna starost porođilja u Opštoj bolnici Pančevo je 28 godina, a u Opštoj bolnici Vršac 27 godina.

Obrazovanje: U Opštoj bolnici Pančevo 6,4% porođilja ima nepotpunu osnovnu školu, 10,6% završenu osnovnu školu, 63,8% srednje obrazovanje i 19,1% je sa visokom ili višom stručnom spremom. U Opštoj bolnici Vršac 6,1% porođilja ima nepotpunu osnovnu školu, 9,1% završenu osnovnu školu, 69,7% srednje obrazovanje i 15,2% je sa visokom ili višom stručnom spremom.

Karakteristike porođaja

Porođaj po redu: U proseku broj porođaja u Opštoj bolnici u Pančevu je 1,7 (prvi porođaj po redu je imalo 41,7% porođilja, drugi 39,6%, treći 16,7%, a četvrti i više 2,1%). U proseku broj porođaja u Opštoj bolnici u Vršcu je 1,79 (prvi porođaj po redu je imalo 39,4% porođilja, drugi 42,4%, treći 18,2% i četvrti i više od četvrtog porođaja nijedna od žena porođenih tokom februara).

Način porođaja: Carskim rezom u Opštoj bolnici u Pančevu je porođeno 12,8% anketiranih porođilja, prirodnim putem 80,9%. Porođaja prirodnim putem sa epiduralnom anestezijom bilo je 4,3% tokom februara; porođaja prirodnim putem sa vakumom nije bilo, a porođaja sa forcepsom (2,1%). Carskim rezom u Opštoj bolnici u Vršcu je porođeno 25,8% anketiranih porođilja, prirodnim putem je porođeno 67,7%, porođaja prirodnim putem sa epiduralnom anestezijom 6,5%, dok porođaja vakumom i porođaja forcepsom nije bilo.

Prava pacijenata

Poznavanje prava pacijenata: U Opštoj bolnici u Pančevu više od polovine (54,2%) porodilja je upoznato sa svojim pravima iz Zakona o zdravstvenoj zaštiti, 39,6% je delimično upoznato, a 6,3% porodilja nije upoznato sa ovima pravima. U Opštoj bolnici u Vršcu nešto manje od polovine (37,1%) porodilja je upoznato sa svojim pravima iz Zakona o zdravstvenoj zaštiti, 48,6% je delimično upoznato sa ovim pravima, a 14,3% porodilja uopšte nije upoznato sa ovim pravima.

Poznavanje načina žalbe/prigovora: U Opštoj bolnici u Pančevu, svaka četvrta porodilja (23,4%) nije upoznata sa mogućnostima i/ili načinom prigovora ili žalbe, približno svaka deseta porodilja (10,6%) je delimično upoznata sa ovim mogućnostima, a dve trećine (66%) porodilja je upoznato sa mehanizmima prigovora/žalbe. U Opštoj bolnici u Vršcu, manje od polovine porodilja (48,6%) je upoznato sa mogućnostima i/ili načinom prigovora ili žalbe, svaka peta porodilja (20%) je delimično upoznata sa ovim mogućnostima, a svaka treća (31,4%) porodilja nije upoznato sa mehanizmima prigovora/žalbe.

Priprema porodilje od izabranog ginekologa

Priprema za porođaj u primarnoj zdravstvenoj zaštiti: U Opštoj bolnici Pančevo 63,8% 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, 23,4% je delimično bilo upoznato, a 12,8% porodilja nije dobilo ove informacije u primarnoj zdravstvenoj zaštiti. U Opštoj bolnici Vršac 40,6% 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, 15,6% je delimično bilo upoznato, a 43,8% porodilja nije dobilo ove informacije u primarnoj zdravstvenoj zaštiti.

Uslovi smeštaja u porodilištu

Tabela 1. Srednje ocene o uslovima smeštaja

Februar	Pančevo	Vršac	Ostali
USLOVI SMEŠTAJA U PORODILIŠTU			
Zadovoljna sam higijenom prostorija, učestalošću zamene spavaćica i posteljina.	3.96	3.77	3.92
Zadovoljna sam higijenom i opremljenošću toaleta.	3.88	3.80	3.64
Zadovoljna sam udobnošću sobe.	4.35	4.77	3.88
Zadovoljna sam ishranom u bolnici.	3.57	3.54	3.32

Zadovoljstvo pruženom uslugom

Tabela 2. Srednje ocene pruženom uslugom

ZADOVOLJSTVO PRUŽENOM USLUGOM			
Zadovoljna sam tretmanom u toku priprema za porođaj.	4.42	4.79	4.48
Akušer/ginekolog je po prijemu, za vreme porođaja i boravka u bolnici bio ljubazan i ostvaren je odnos poverenja i razumevanja.	4.54	4.51	4.56
Akušer/ginekolog me je upoznao sa planom porođaja, predstojećim procedurama i intervencijama i dala sam saglasnost na iste.	3.98	4.23	4.00
Akušer/ginekolog mi je posvetio dovoljno vremena, pružio mi je dovoljno informacija i dao odgovore na moja pitanja.	4.13	4.23	4.28
Babica je po prijemu, za vreme porođaja i boravka u bolnici bila ljubazna i ostvaren je odnos poverenja i razumevanja.	4.44	4.80	4.44
Zadovoljna sam učešćem babice tokom celog porođaja.	4.45	4.74	4.72
Babica mi je posvetila dovoljno vremena, pružila mi je dovoljno informacija i dala odgovore na moja pitanja.	4.27	4.69	4.52
Pedijatar/neonatolog je za vreme porođaja i boravka u bolnici bio ljubazan i ostvaren je odnos poverenja i razumevanja.	3.96	4.29	4.24
Pedijatar/neonatolog mi je posvetio dovoljno vremena, pružio mi je dovoljno informacija i dao odgovore na moja pitanja.	4.00	4.15	4.16
Pedijatrijska sestra je za vreme porođaja i boravka u bolnici bila ljubazna i ostvaren je odnos poverenja i razumevanja.	3.98	4.32	4.16
Pedijatrijska sestra mi je posvetila dovoljno vremena, pružila mi je dovoljno informacija i dala odgovore na pitanja.	4.06	4.12	4.16
Zadovoljna sam tretmanom, neposredno nakon porođaja.	4.63	4.76	4.16
Zadovoljna sam mogućnošću da moj suprug prisustvuje porođaju i da tako aktivno učestvuje u toku porođaja.	4.03	2.04	3.53
Zadovoljna sam savetima i pomoći koju sam dobila u vezi dojenja i nege bebe u prvim danima.	3.69	3.82	3.52
Zadovoljna sam "baby friendly" programom (beba uz majku sve vreme), ukoliko se isti praktikuje u zdravstvenoj ustanovi i pomoći koju sam dobila od osoblja.	3.77	3.15	3.25
Zadovoljna sam procedurama prilikom prijema i otpusta iz bolnice	4.35	4.44	4.48
Uzevši u obzir sve predhodno rečeno, na skali od jedan do pet, zaokruživanjem jednog broja iskažite stepen OPŠTEG ZADOVOLJSTVA BORAVKOM U PORODILIŠTU.	4.11	4.22	4.16

Korupcija i vanstandardne usluge

Mito: U Opštoj bolnici Pančevo, na pitanje da li je neki zdravstveni radnik tražio mito (novac, poklon, uslugu i slično), nijedna porodilja nije potvrdno odgovorila.

U Opštoj bolnici Vršac, na pitanje da li je neki zdravstveni radnik tražio mito (novac, poklon, uslugu i slično), nijedna porodilja nije dala potvrdan odgovor.

Među 25 upitnika iz ostalih porodilišta, nijedna porodilja se nije izjasnila da joj je neki zdravstveni radnik tražio mito.

Vanstandardne usluge: U Opštoj bolnici Pančevo dve porodilje (4,3%) su zahtevale vanstandardne usluge, ali nije navedeno koje. U Opštoj bolnici u Vršcu nijedna porodilja nije tražila vanstandardne usluge.

Polivalentna patronažna služba

Poseta: U Opštoj bolnici Pančevo 93,6% porodilja je patronažna služba obišla dan nakon izlaska iz porodilišta, a u Opštoj bolnici u Vršcu 100%.

Saveti: U Opštoj bolnici Pančevo 95,8% porodilja je 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 97%.

Zaključak

Nakon analize četrnaestog meseca (februara) istraživanja može se zaključiti:

U Opštoj bolnici Pančevo:

- Nešto manje od polovine porodilja je učestvovalo u istraživanju;
- Prosečna starost porodilja je 28 godina, većina ih je sa srednjim školskim obrazovanjem, većini je prvi ili drugi porođaj po redu i većina je porođena prirodnim putem;
- Dve trećine porodilja je upoznato sa svojim pravima iz oblasti Zakona o zdravstvenoj zaštiti (prava pacijenata i prava na prigovor), 23,4% je delimično upoznato, a 12,8% nije uopšte upoznato;
- Dve porodilje su tokom februara zahtevale vanstandardne usluge.
- Nešto 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 (3,57), savetima i pomoći koje su dobijale u vezi dojenja i nege bebe u prvim danima (3,69), za primenu "baby friendly" programa (3,77), za higijenu i opremljenost toaleta (3,88).
- Opšte zadovoljstvo boravkom u porodilištu je ocenjeno sa 4,11.

U Opštoj bolnici Vršac:

- Nešto više od polovine porodilja je učestvovalo u istraživanju;
- Prosečna starost porodilja je 27 godina, većina je sa srednjim školskim obrazovanjem, većini je drugi porođaj 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), 48,6% je delimično upoznato, a 14,3% porodilja nije uopšte upoznato sa svojim pravima iz Zakona;
- Manje od polovine porodilja je adekvatno pripremljeno za porodilište na nivou primarne zdravstvene zaštite, približno svaka šesta porodilja se izjasnila da je samo delimično pripremljena za porodilište. Gotovo svaka druga porodilja smatra da nije adekvatno pripremljena za porodilište na nivou primarne zdravstvene zaštite;
- Većinu anketiranih 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 2,04, za zadovoljstvo "baby friendly" programom 3,15, za ishranu u bolnici 3,54, higijenom prostorija, učestalošću zamene spavačica i posteljina 3,77, a opšte zadovoljstvo boravkom u porodilištu je ocenjeno sa 4,22.

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

Pančevo, februar 2010.

Pohvale	Predlozi
ljubaznost osoblja	
pohvale babicama	
ljubaznost sestara	da se uvede baby friendly
	ishrana
doktor i babica	da bebe ne budu sa majkama
	izbacila baby friendly
higijena	
babice	više informacija majkama
pohvale svima	
	više ljubaznosti
dr Plećaš, babica Zlata	odnos neonat. prema por.
babice Saška i Ivana	ishrana
dr Parović	ukinula bi baby friendly
dr Petrović	tuš kabine i kreveti
osoblje	ishrana, bolja opremljenost
dr Janošević, babice Saška	
pohvale svima	
babice Ceca i Zlata	ophođenje prema porod.
zadovoljna tretmanom	
ljubaznost lekara i babice	toaleti, tuš kabine
babica Ivana	
dr Vasić	
babice i ped. sestre	
babice	
dr Vasić, dr Plećaš	
	kupatila
	celokupno osoblje

Vršac, februar 2010.

Pohvale	Predlozi
dr Mijatović	babice da budu ljubaznije
dr Vešović	
odnos babica prema porodiljama	higijena toaleta
	ishrana
	uvela bih epidural
	neljubaznost osoblja
babice, čista posteljina	više ljubaznosti
babice	ishrana
dr Vešović	
babica Danka	više tuševa
dr Vešović	higijena toaleta
zadovoljna osobljem	
babice	higijena novorođenčadi
babica Rozalija	ishrana
lekari	higijena
dr Rista	higijena
dr Vešović, babice	ishrana
babice	ginekolozi
higijena	još tuševa
ginekolog, babica	
babica Irena	
babica Anđa	ishrana
dr Vešović, babica Anđa	