

ISTRAŽIVANJE ZADOVOLJSTVA PORODILJA NA TERITORIJI JUŽNOBANATSKOG OKRUGA, U JANUARU 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 januar 2010. godine dostavljeni su podaci iz istraživanja i na osnovu toga sačinjen je izveštaj za januar 2010. godine. U Opštoj bolnici u Pančevu u januaru mesecu se porodilo 148 korisnica, a anketu popunilo 76, u Opštoj bolnici Vršac porodilo se 59 korisnica, a anketu popunilo 15, a iz ostalih bolnica i od korisnica koje nisu želele da navedu ime porodišta u kome su se porodile, prikupljena su 52 anketna 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 januaru 2010. godine

Ukupno je obrađen 91 upitnik porodilja sa teritorije Južnobanatskog okruga. Iz Opšte bolnice Pančevo obrađeno je 76 upitnika (procenjena stopa odgovora je 51%), a iz Opšte bolnice Vršac 15 upitnika (procenjena stopa odgovora je 25%).

Karakteristike porodilja

Starost: Prosečna starost porodilja u Opštoj bolnici Pančevo je 27 godina, kao i u Opštoj bolnici Vršac (27 godina).

Obrazovanje: U Opštoj bolnici Pančevo 6,8% porodilja ima nepotpunu osnovnu školu, 13,7% završenu osnovnu školu, 63% srednje obrazovanje i 16,4% je sa visokom ili višom stručnom spremom. U Opštoj bolnici Vršac 13,3% porodilja ima nepotpunu osnovnu školu, 0% završenu osnovnu školu, 60% srednje obrazovanje i 27% je sa visokom ili višom stručnom spremom.

Karakteristike porođaja

Porodaj po redu: U proseku broj porođaja u Opštoj bolnici u Pančevu je 1,7 (prvi porođaj po redu je imalo 50% porodilja, drugi 34%, treći 16%, a četvrti i više od četvrtog nijedna porođena žena). U proseku broj porođaja u Opštoj bolnici u Vršcu je 1,5 (prvi porođaj po redu je imalo 60% porodilja, drugi 33%, treći 6,7% i četvrti i više od četvrtog porođaja nijedna od žena porođenih tokom januara).

Način porođaja: Carskim rezom u Opštoj bolnici u Pančevu je porođeno 12,2% anketiranih porodilja, prirodnim putem 81%. Porođaja prirodnim putem sa epiduralnom anestezijom bilo je 2,7% tokom januara; porođaja prirodnim putem sa vakumom nije bilo, a porođaja sa forcepsom (4,1%). Carskim rezom u Opštoj bolnici u Vršcu nije porođena nijedna anketirana porodilja, prirodnim putem je porođeno 87%, porođaja prirodnim putem sa epiduralnom anestezijom je bilo 6,7%, a porođaja vakumom 6,7%, dok porođaja forcepsom nije bilo.

Prava pacijenata

Poznavanje prava pacijenata: U Opštoj bolnici u Pančevu nešto manje od polovine (43%) porodilja je upoznato sa svojim pravima iz Zakona o zdravstvenoj zaštiti, 46% je delimično upoznato, a 10% porodilja nije upoznato sa ovima pravima. U Opštoj bolnici u Vršcu više od polovine (53%) porodilja je upoznato sa svojim pravima iz Zakona o zdravstvenoj zaštiti, 33% je delimično upoznato sa ovim pravima, a 13,3% porodilja uopšte nije upoznato sa ovim pravima.

Poznavanje načina žalbe/prigovora: U Opštoj bolnici u Pančevu, svaka četvrta porodilja (24%) nije upoznata sa mogućnostima i/ili načinom prigovora ili žalbe, približno svaka četvrta porodilja (27%) je delimično upoznata sa ovim mogućnostima, a polovina (49%) porodilja je upoznata sa mehanizmima prigovora/žalbe. U Opštoj bolnici u Vršcu, polovina porodilja (53%) je upoznata sa mogućnostima i/ili načinom prigovora ili žalbe, približno svaka sedma porodilja (13%) je delimično upoznata sa ovim mogućnostima, a trećina (33%) porodilja nije upoznata sa mehanizmima prigovora/žalbe.

Priprema porodilje od izabranog ginekologa

Priprema za porođaj u primarnoj zdravstvenoj zaštiti: U Opštoj bolnici Pančevo 51% 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, 30% je delimično bilo upoznato, a 19% porodilja nije dobilo ove informacije u primarnoj zdravstvenoj zaštiti. U Opštoj bolnici Vršac 64% 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, 21% je delimično bilo upoznato, a 14% porodilja nije dobilo ove informacije u primarnoj zdravstvenoj zaštiti.

Uslovi smeštaja u porodilištu

Tabela 1. Srednje ocene o uslovima smeštaja

Januar	Pančevo	Vršac	Ostali
USLOVI SMEŠTAJA U PORODILIŠTU			
Zadovoljna sam higijenom prostorija, učestalošću zamene spavačica i posteljina.	4.07	3.87	3.62
Zadovoljna sam higijenom i opremljenošću toaleta.	3.95	4.13	3.71
Zadovoljna sam udobnošću sobe.	4.33	4.40	4.38
Zadovoljna sam ishranom u bolnici.	3.32	4.00	3.17

Zadovoljstvo pruženom uslugom

Tabela 2. Srednje ocene pruženom uslugom

ZADOVOLJSTVO PRUŽENOM USLUGOM			
Zadovoljna sam tretmanom u toku priprema za porođaj.	4.53	4.40	4.46
Akušer/ginekolog je po prijemu, za vreme porođaja i boravka u bolnici bio ljubazan i ostvaren je odnos poverenja i razumevanja.	4.42	4.53	4.29
Akušer/ginekolog me je upoznao sa planom porođaja, predstojećim procedurama i intervencijama i dala sam saglasnost na iste.	4.09	4.07	3.92
Akušer/ginekolog mi je posvetio dovoljno vremena, pružio mi je dovoljno informacija i dao odgovore na moja pitanja.	4.05	4.07	4.06
Babica je po prijemu, za vreme porođaja i boravka u bolnici bila ljubazna i ostvaren je odnos poverenja i razumevanja.	4.59	4.73	4.29
Zadovoljna sam učešćem babice tokom celog porođaja.	4.77	4.87	4.56
Babica mi je posvetila dovoljno vremena, pružila mi je dovoljno informacija i dala odgovore na moja pitanja.	4.57	4.40	4.10
Pedijatar/neonatolog je za vreme porođaja i boravka u bolnici bio ljubazan i ostvaren je odnos poverenja i razumevanja.	4.42	4.60	4.20
Pedijatar/neonatolog mi je posvetio dovoljno vremena, pružio mi je dovoljno informacija i dao odgovore na moja pitanja.	4.37	4.60	4.10
Pedijatrijska sestra je za vreme porođaja i boravka u bolnici bila ljubazna i ostvaren je odnos poverenja i razumevanja.	4.24	4.40	4.18
Pedijatrijska sestra mi je posvetila dovoljno vremena, pružila mi je dovoljno informacija i dala odgovore na pitanja.	4.28	4.53	4.14
Zadovoljna sam tretmanom, neposredno nakon porođaja.	4.50	4.57	4.47
Zadovoljna sam mogućnošću da moj suprug prisustvuje porođaju i da tako aktivno učestvuje u toku porođaja.	3.40	3.08	3.38
Zadovoljna sam savetima i pomoći koju sam dobila u vezi dojenja i nege bebe u prvim danima.	4.00	4.00	3.73
Zadovoljna sam "baby friendly" programom (beba uz majku sve vreme), ukoliko se isti praktikuje u zdravstvenoj ustanovi i pomoći koju sam dobila od osoblja.	3.78	3.75	3.67
Zadovoljna sam procedurama prilikom prijema i otpusta iz bolnice	4.44	4.33	4.25
Uzevši u obzir sve predhodno rečeno, na skali od jedan do pet, zaokruživanjem jednog broja iskažite stepen OPŠTEG ZADOVOLJSTVA BORAVKOM U PORODILIŠTU.	4.09	4.13	4.02

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

Vanstandardne usluge: U Opštoj bolnici Pančevo nijedna porodilja nije zahtevala vanstandardne usluge. U Opštoj bolnici u Vršcu takođe nijedna porodilja nije tražila vanstandardne usluge.

Polivalentna patronažna služba

Poseta: U Opštoj bolnici Pančevo 95% porodilja je patronažna služba obišla dan nakon izlaska iz porodilišta, a u Opštoj bolnici u Vršcu 100%.

Saveti: U Opštoj bolnici Pančevo 99% 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 (100%).

Zaključak

Nakon analize trinaestog meseca (januara) istraživanja može se zaključiti:

U Opštoj bolnici Pančevo:

- Nešto više od polovine porodilja je učestvovalo u istraživanju;
- Prosečna starost porodilja je 27 godina, većina ih je sa srednjim školskim obrazovanjem, većini je prvi ili drugi 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 10% nije uopšte upoznato;
- Nijedna porodilja tokom januara nije zahtevala vanstandardne usluge.
- Polovina 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 (3,32), za mogućnost da suprug prisustvuje porođaju (3,4), za primenu "baby friendly" programa (3,78), za higijenu i opremljenost toaleta (3,95).
- Opšte zadovoljstvo boravkom u porodilištu je ocenjeno sa 4,09.

U Opštoj bolnici Vršac:

- Oko četvrtina porodilja je učestvovala u istraživanju;
- Prosečna starost porodilja je 27 godina, većina je sa srednjim školskim obrazovanjem, većina su prvoročke i većina je porođena prirodnim putem;
- Nešto više od polovine porodilja je upoznato sa svojim pravima iz oblasti Zakona o zdravstvenoj zaštiti (prava pacijenata i prava na prigovor), 33% je delimično upoznato, a 13,3% porodilja nije uopšte upoznato sa svojim pravima iz Zakona;
- Više od polovine porodilja je adekvatno pripremljeno za porodilište na nivou primarne zdravstvene zaštite, približno jedna petina porodilja se izjasnila da je samo delimično pripremljena za porodilište. Gotovo svaka sedma porodilja smatra da nije adekvatno pripremljena za porodilište na nivou primarne zdravstvene zaštite;
- Sve anketirane porodilje 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 (3,08), za zadovoljstvo “baby friendly” programom 3,75 i za higijenu prostorija, učestalost zamene spavaćica i posteljine (3,87), a opšte zadovoljstvo boravkom u porodilištu je ocenjeno sa 4,13.

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, januar 2010.

Pohvale	Predlozi
babica Zlata	ishrana
dr Vasića	
baby friendly program	ishrana
babica Anja ,Dragana	
pohvale celokupnom osoblju	kreveti
dr Parović,babice	osoblje neodgovorno
dr Vranešević,babica Tereza	
dr Vajs	
dr Parović,dr Gavrilović	ishrana,više ljubaznosti
medicinske sestre	ishrana
babice i lekari	
	izbaciti baby friendly
babice	
babice i lekari	ishrana,posteljina
babica	
dr Gavrilović	posteljina
babice	ishrana,posteljina
babica Angela	kreveti
dr Parović,dr Gavrilović	
babica Ivana,dr Plečaš	
higijena	ishrana
dr Maravić	ishrana
dr David,dr Gavrilović	tuševi
sve babice	
babice i pedijatri	
pohvale spremačicama	
babice	ishrana,kupatila
dr Vasić,babice Anđa	higijena,posteljina
pohvale celokupnom osoblju	više pažnje prvotrkama
dr Vasića,babica Zlata	
babice i ginekolozi	
babice	
	više ljubaznosti.
babice	
doktora i babice	baby friendly
dr Galičković	toaleti
dr Gavrilović	ishrana,više informacija
dr David,babica Zlata	ishrana,posteljina
babice	
	kreveti
tokom porođaja, dr Vajs	
sestra Radicu, babicu Anđu i patronažnu sestru Natašu	pomoć oko razrade dojki
	hrana
uslugom, higijenom, baby friendly	
doktori su pažljivi	sestre više da obilaze porodilje, uključe infuziju i ne dolaze više, higijena wca
	ishrana

Vršac, januar 2010.

Pohvale	Predlozi
	higijena toaleta
babica Danka	baby friendly program ubaciti
osobljem	higijena
babice	
dr Vešović,babica Maca	
	loša administracija
dr Biljana,babica Rozalija	
dr Rista,babica Anđa	