

## ISTRAŽIVANJE ZADOVOLJSTVA PORODILJA NA TERITORIJI JUŽNOBANATSKOG OKRUGA, U MARTU 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 mart 2010. godine dostavljeni su podaci iz istraživanja i na osnovu toga sačinjen je izveštaj za mart 2010. godine. U Opštoj bolnici u Pančevu u martu mesecu se porodilo 140 korisnica, a anketu popunilo 50, u Opštoj bolnici Vršac porodilo se 50 korisnica, a anketu popunilo 18, a iz ostalih bolnica i od korisnica koje nisu želele da navedu ime porođišta u kome su se porodile, prikupljeno je 30 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 martu 2010. godine

Ukupno je obrađeno 68 upitnika porođilja sa teritorije Južnobanatskog okruga. Iz Opšte bolnice Pančevo obrađeno je 50 upitnika (procenjena stopa odgovora je 35,7%), a iz Opšte bolnice Vršac 18 upitnika (procenjena stopa odgovora je 36%).

### Karakteristike porođilja

**Starost:** Prosečna starost porođilja u Opštoj bolnici Pančevo je 28 godina, a u Opštoj bolnici Vršac 29 godina.

**Obrazovanje:** U Opštoj bolnici Pančevo 4% porođilja ima nepotpunu osnovnu školu, 22% završenu osnovnu školu, 42% srednje obrazovanje i 32% je sa visokom ili višom stručnom spremom. U Opštoj bolnici Vršac 5,6% porođilja ima nepotpunu osnovnu školu, 16,7% završenu osnovnu školu, 44,4% srednje obrazovanje i 33,3% 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 50% porođilja, drugi 32%, treći 18%, a četvrti i više od četvrtog nijedna porođilja. U proseku broj porođaja u Opštoj bolnici u Vršcu je 1,9 (prvi porođaj po redu je imalo 44,4% porođilja, drugi 27,8%, treći 16,7% i četvrti i više od četvrtog porođaja 11,1% žena porođenih tokom marta).

**Način porođaja:** Carskim rezom u Opštoj bolnici u Pančevu je porođeno 18% anketiranih porođilja, prirodnim putem 78%. Porođaja prirodnim putem sa epiduralnom anestezijom bilo je 2% tokom marta; porođaja prirodnim putem sa vakumom nije bilo, a porođaja sa forcepsom (2%). Carskim rezom u Opštoj bolnici u Vršcu je porođeno 16,7% anketiranih porođilja, prirodnim putem je porođeno 77,8%, porođaja prirodnim putem sa epiduralnom anestezijom nije bilo, porođaja vakumom 5,6%, a porođaja forcepsom nije bilo.

## Prava pacijenata

**Poznavanje prava pacijenata:** U Opštoj bolnici u Pančevu manje od polovine (47%) porodilja je upoznato sa svojim pravima iz Zakona o zdravstvenoj zaštiti, 34,7% je delimično upoznato, a 18,4% porodilja nije upoznato sa ovim pravima. U Opštoj bolnici u Vršcu nešto manje od polovine (47,1%) porodilja je upoznato sa svojim pravima iz Zakona o zdravstvenoj zaštiti, 35,3% je delimično upoznato sa ovim pravima, a 17,6% porodilja uopšte nije upoznato sa ovim pravima.

**Poznavanje načina žalbe/prigovora:** U Opštoj bolnici u Pančevu, svaka treća porodilja (32%) nije upoznata sa mogućnostima i/ili načinom prigovora ili žalbe, približno svaka sedma porodilja (14%) je delimično upoznata sa ovim mogućnostima, a nešto više od polovine (54%) porodilja je upoznato sa mehanizmima prigovora/žalbe. U Opštoj bolnici u Vršcu, manje od trećine porodilja (29,4%) je upoznato sa mogućnostima i/ili načinom prigovora ili žalbe, približno svaka treća porodilja (29,4%) je delimično upoznata sa ovim mogućnostima, a 41% porodilja nije upoznato sa mehanizmima prigovora/žalbe.

## Priprema porodilje od izabranog ginekologa

**Priprema za porođaj u primarnoj zdravstvenoj zaštiti:** U Opštoj bolnici Pančevo 57,1% 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, 26,5% je delimično bilo upoznato, a 16,3% porodilja nije dobilo ove informacije u primarnoj zdravstvenoj zaštiti. U Opštoj bolnici Vršac 58,8% 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, 17,6% je delimično bilo upoznato, a 23,5% porodilja nije dobilo ove informacije u primarnoj zdravstvenoj zaštiti.

## Uslovi smeštaja u porodilištu

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

Mart	Pančevo	Vršac	Ostali
USLOVI SMEŠTAJA U PORODILIŠTU			
Zadovoljna sam higijenom prostorija, učestalošću zamene spavaćica i posteljina.	3.98	3.72	3.88
Zadovoljna sam higijenom i opremljenošću toaleta.	3.65	3.39	3.81
Zadovoljna sam udobnošću sobe.	4.40	4.44	4.41
Zadovoljna sam ishranom u bolnici.	3.34	3.56	3.50

## Zadovoljstvo pruženom uslugom

**Tabela 2. Srednje ocene pruženom uslugom**

ZADOVOLJSTVO PRUŽENOM USLUGOM			
Zadovoljna sam tretmanom u toku priprema za porođaj.	4.18	4.61	4.66
Akušer/ginekolog je po prijemu, za vreme porođaja i boravka u bolnici bio ljubazan i ostvaren je odnos poverenja i razumevanja.	4.61	4.67	4.58
Akušer/ginekolog me je upoznao sa planom porođaja, predstojećim procedurama i intervencijama i dala sam saglasnost na iste.	4.16	4.61	4.25
Akušer/ginekolog mi je posvetio dovoljno vremena, pružio mi je dovoljno informacija i dao odgovore na moja pitanja.	4.24	4.61	4.09
Babica je po prijemu, za vreme porođaja i boravka u bolnici bila ljubazna i ostvaren je odnos poverenja i razumevanja.	4.61	4.72	4.25
Zadovoljna sam učešćem babice tokom celog porođaja.	4.67	4.71	4.52
Babica mi je posvetila dovoljno vremena, pružila mi je dovoljno informacija i dala odgovore na moja pitanja.	4.44	4.67	4.22
Pedijatar/neonatolog je za vreme porođaja i boravka u bolnici bio ljubazan i ostvaren je odnos poverenja i razumevanja.	4.55	4.33	4.47
Pedijatar/neonatolog mi je posvetio dovoljno vremena, pružio mi je dovoljno informacija i dao odgovore na moja pitanja.	4.48	4.50	4.28
Pedijatrijska sestra je za vreme porođaja i boravka u bolnici bila ljubazna i ostvaren je odnos poverenja i razumevanja.	4.38	4.17	4.20
Pedijatrijska sestra mi je posvetila dovoljno vremena, pružila mi je dovoljno informacija i dala odgovore na pitanja.	4.26	4.17	4.10
Zadovoljna sam tretmanom, neposredno nakon porođaja.	4.67	4.62	4.53
Zadovoljna sam mogućnošću da moj suprug prisustvuje porođaju i da tako aktivno učestvuje u toku porođaja.	4.03	2.20	3.60
Zadovoljna sam savetima i pomoći koju sam dobila u vezi dojenja i nege bebe u prvim danima.	3.96	3.72	4.00
Zadovoljna sam "baby friendly" programom (beba uz majku sve vreme), ukoliko se isti praktikuje u zdravstvenoj ustanovi i pomoći koju sam dobila od osoblja.	3.65	3.70	3.26
Zadovoljna sam procedurama prilikom prijema i otpusta iz bolnice	4.33	3.89	3.84
Uzevši u obzir sve predhodno rečeno, na skali od jedan do pet, zaokruživanjem jednog broja iskažite stepen OPŠTEG ZADOVOLJSTVA BORAVKOM U PORODILIŠTU.	4.19	4.18	4.03

### 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 30 upitnika iz ostalih porodilišta, 3,1% porodilja se izjasnilo da im je neki zdravstveni radnik tražio mito.

**Vanstandardne usluge:** U Opštoj bolnici Pančevo pet porodilja (10%) je zahtevalo vanstandardne usluge; jedna porodilja nije navela o kojoj se vanstandardnoj usluzi radi, a četiri su zahtevale boravak u apartmanu, i uslugu platile na račun bolnice. U Opštoj bolnici u Vršcu nijedna porodilja nije tražila vanstandardne usluge.

### Polivalentna patronažna služba

**Poseta:** U Opštoj bolnici Pančevo 95,9% porodilja je patronažna služba obišla dan nakon izlaska iz porodilišta, a u Opštoj bolnici u Vršcu 100%.

**Saveti:** U Opštoj bolnici Pančevo i Opštoj bolnici Vršac sve porodilje su bile mišljenja da im je patronažna sestra pružila sva obaveštenja u vezi nege i ishrane bebe, kao i njenog zdravlja.

### **Zaključak**

Nakon analize petnaestog meseca (marta) istraživanja može se zaključiti:

#### **U Opštoj bolnici Pančevo:**

- Nešto više od trećine 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;
- Nešto manje od polovine porodilja je upoznato sa svojim pravima iz oblasti Zakona o zdravstvenoj zaštiti (prava pacijenata i prava na prigovor), 34,7% je delimično upoznato, a 18,4% nije uopšte upoznato;
- Pet porodilja je tokom marta zahtevalo vanstandardne usluge.
- Nešto više od polovine porodilja je adekvatno pripremljena za porodilište na nivou primarne zdravstvene zaštite;
- Gotovo sve 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 ishranu u bolnici (3,34), za higijenu i opremljenost toaleta (3,65), primenu "baby friendly" programa (3,65), za savete i pomoć u vezi dojenja i nege bebe u prvim danima (3,96), i za higijenu prostorija, učestalost zamene spavaćica i posteljine 3,98.
- Opšte zadovoljstvo boravkom u porodilištu je ocenjeno sa 4,19.

#### **U Opštoj bolnici Vršac:**

- Nešto više od trećine porodilja je učestvovalo u istraživanju;
- Prosečna starost porodilja je 29 godina, većina je sa srednjim školskim obrazovanjem, većini je ovo prvi i 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), 35,3% je delimično upoznato, a 17,6% porodilja nije uopšte upoznato sa svojim pravima iz Zakona;
- Više 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, dok svaka četvrta 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 higijenu i opremljenost toaleta (3,39), za ishranu u bolnici (3,56), primenu "baby friendly" programa (3,7), za savete i pomoć u vezi dojenja i nege bebe u prvim danima i za higijenu prostorija, učestalost zamene spavaćica i posteljine (3,72) i za zadovoljstvo procedurama prilikom prijema i otpusta iz bolnice 3,89.
- Opšte zadovoljstvo boravkom u porodilištu je ocenjeno sa 4,18.

**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, mart 2010.**

<b>Pohvale</b>	<b>Predlozi</b>
babica	higijena, lekovi, oprema
dr Petrović, dr Stan	higijena, toaleti, posteljina
dr Vajs	
dr Vajs i babica Dragana	
akušer, babice	porođaj u vodi
dr Petrović, babica Ivana	
	baby friendly
akušer, babice	kupatila, više informacija
dr Pajić	
ljubaznost osoblja	
akušer, babice	posteljina
dr Petrović	kratke su posete
babice	izbacila baby friendly
lekari	
dr David, babica Svetlana	ishrana, higijena toaleta
babica Anđela	neljubazno osoblje
pedijatar	
dr Gavrilović	
babice	ishrana i više ljubaznosti
	više saradnje sa akušerom
dr Gavrilović	bolja higijena i ventilacija
babica Anđa	ishrana
ginekolog	
lekari i sestre	
	higijena toaleta
doktori i babice	posteljina
	administr. procedura
dr Vasić, dr Plećaš	stolove za porođaj
	administr. procedura
	ishrana
	nedostatak pelena
babice	higijena
dr Vajs	soba za pripremu
dr Ivana I babice	

**Vršac, mart 2010.**

<b>Pohvale</b>	<b>Predlozi</b>
dr Rista, i pomoć babica	higijena toaleta i prostorija
usluga babice i ginekologa	higijena toaleta i ishrana
babice i sestre	ništa
babicu Rozaliju	ishrana i higijena
zadovoljna sam društvom porodilja	
higijenom, babcama	
	higijena I toaleti
pohvale babcama	
pohvale svima	
babica Ljilja Došić	
ishrana i sestre	
	moгуćnost izbora babice
odnos dr-pacijent	ishrana
pohvale ginekologu	higijena u toaletima
dr Rista, babica Irena	higijena u toaletima