

**CENTAR ZA ANALIZU, PLANIRANJE, ORGANIZACIJU ZDRAVSTVENE  
ZAŠTITE, INFORMATIKU I BIOSTATISTIKU U ZDRAVSTVU**

**ISTRAŽIVANJE ZADOVOLJSTVA PORODILJA NA TERITORIJI  
JUŽNOBANATSKOG OKRUGA, U 2010. GODINI**

## ISTRAŽIVANJE ZADOVOLJSTVA PORODILJA NA TERITORIJI JUŽNOBANATSKOG OKRUGA, U 2010. 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:

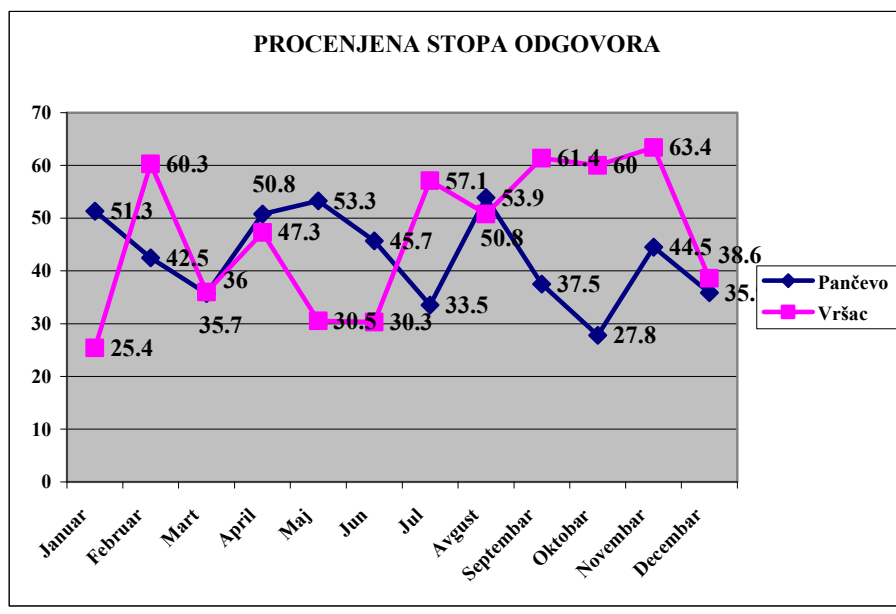
- davaoci usluga u zdravstvu žele da zadovolje očekivanja pacijenata, pa je tako zadovoljstvo pacijenata i cilj celokupnog sistema zdravstvene zaštite;
- zadovoljstvo korisnika je posledica pružene zdravstvene zaštite, pa je i jedan od rezultata nege i lečenja;
- zadovoljstvo pacijenta doprinosi pozitivnim 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 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 januar - decembar 2010. godine dostavljeni su podaci iz istraživanja i na osnovu toga sačinjena je analiza za 2010. godinu. U Opštoj bolnici u Pančevu u tom periodu se porodilo 1700 korisnica, a anketu popunilo 723, u Opštoj bolnici Vršac porodilo se 698 korisnica, a anketu popunila 303, a iz ostalih bolnica i od korisnica koje nisu želele da navedu ime porodilišta u kome su se porodile, prikupljeno je 455 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.

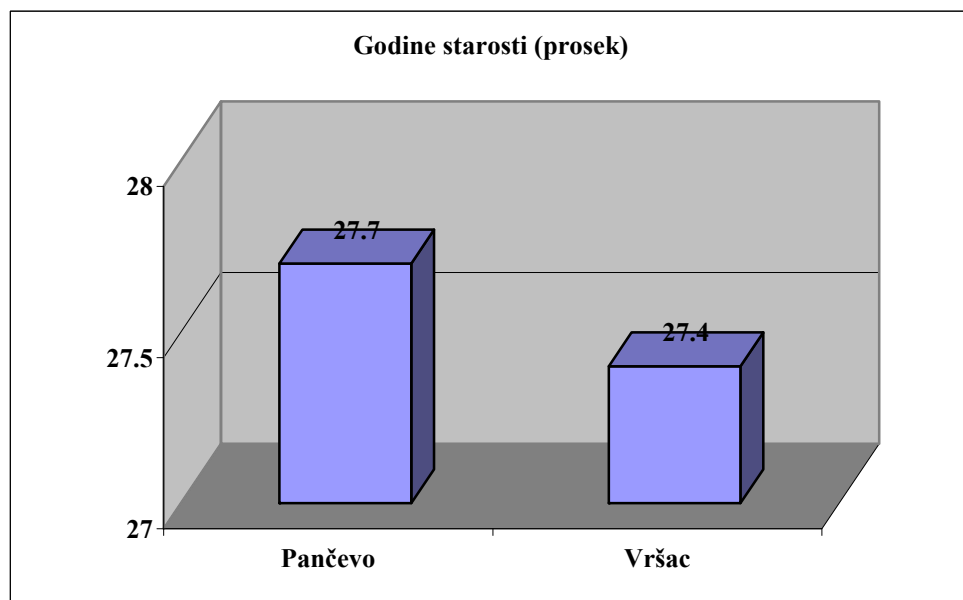
## Pregled rezultata ankete sprovedene u 2010. godini



Ukupno je obrađeno 1026 upitnika porodilja sa teritorije Južnobanatskog okruga. Iz Opšte bolnice Pančevo obrađeno je 723 upitnika (procenjena stopa odgovora je 43%), a iz Opšte bolnice Vršac 303 upitnika (procenjena stopa odgovora je 47%).

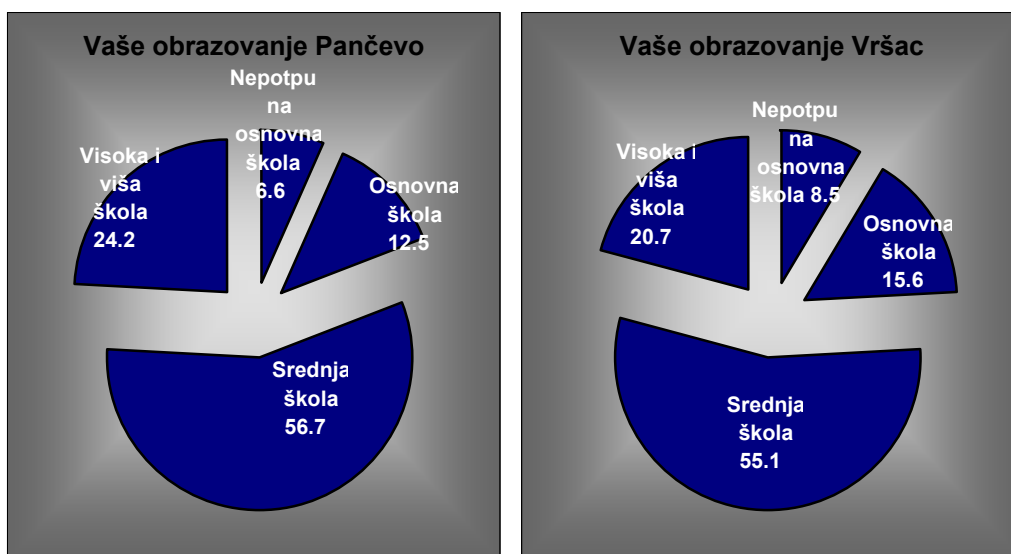
## Karakteristike porodilja

### Starost



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

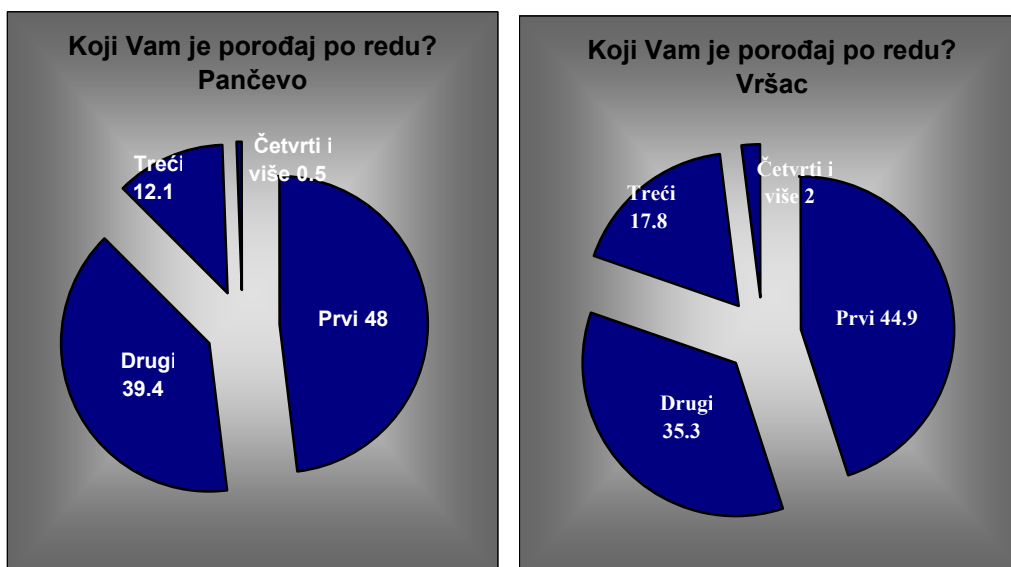
## Obrazovanje:



**Obrazovanje:** U Opštoj bolnici Pančevo 6,6% porodilja ima nepotpunu osnovnu školu, 12,5% završenu osnovnu školu, 56,7% srednje obrazovanje i 24,2% je sa visokom ili višom stručnom spremom. U Opštoj bolnici Vršac 8,5% porodilja ima nepotpunu osnovnu školu, 15,6% završenu osnovnu školu, 55,1% srednje obrazovanje i 20,7 je sa visokom ili višom stručnom spremom.

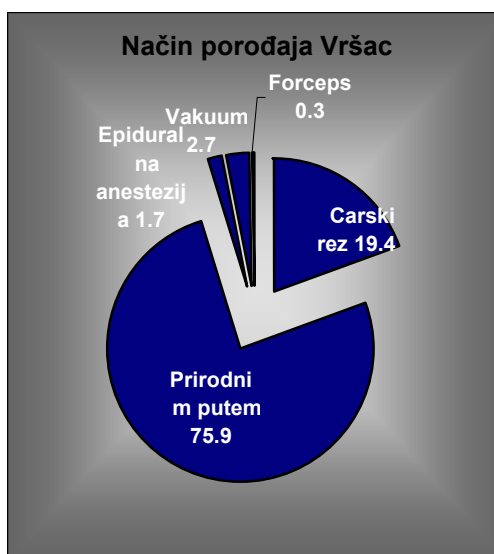
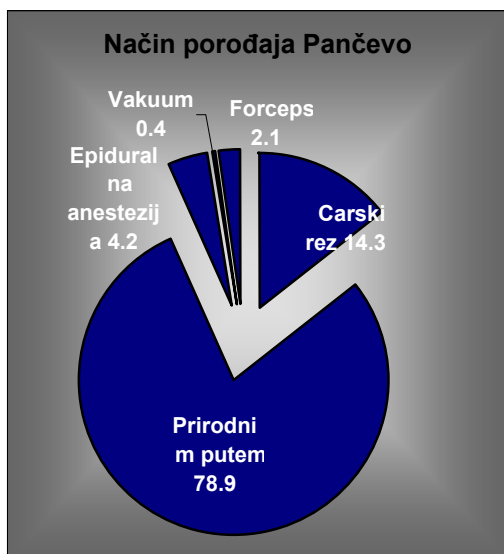
## Karakteristike porođaja

### 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 % porodilja, drugi 39,4%, treći 12,1%, a četvrti i više od četvrtog 0,5% porodilja). U proseku broj porođaja u Opštoj bolnici u Vršcu je 1,8 (prvi porođaj po redu je imalo 44,9% porodilja, drugi 35,3%, treći 17,8% i četvrti i više od četvrtog porođaja 2% porodilja).

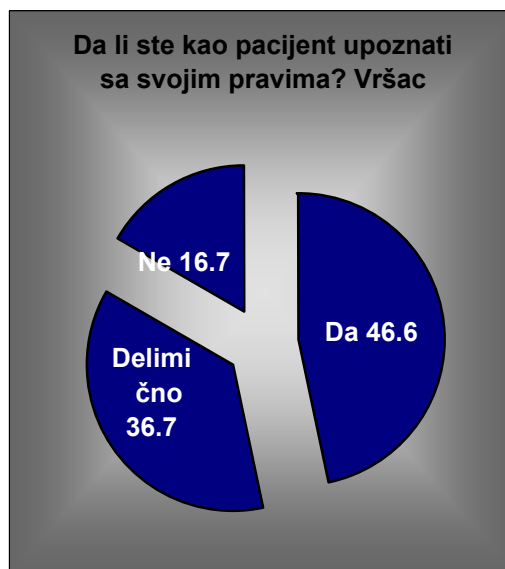
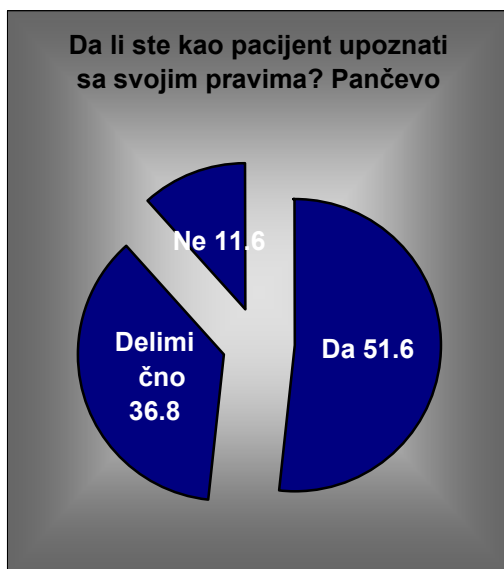
### Način porođaja:



**Način porođaja:** Carskim rezom u Opštoj bolnici u Pančevu je porođeno 14,3% anketiranih porodilja, prirodnim putem 78,9%. Porođaja prirodnim putem sa epiduralnom anestezijom bilo je 4,2%, sa vakumom 0,4%, a sa forcepsom 2,1%. Carskim rezom u Opštoj bolnici u Vršcu porođeno je 19,4% anketiranih porodilja, prirodnim putem je porođeno 75,9%, prirodnim putem sa epiduralnom anestezijom 1,7%, sa vakumom 2,7% i sa forcepsom 0,3%.

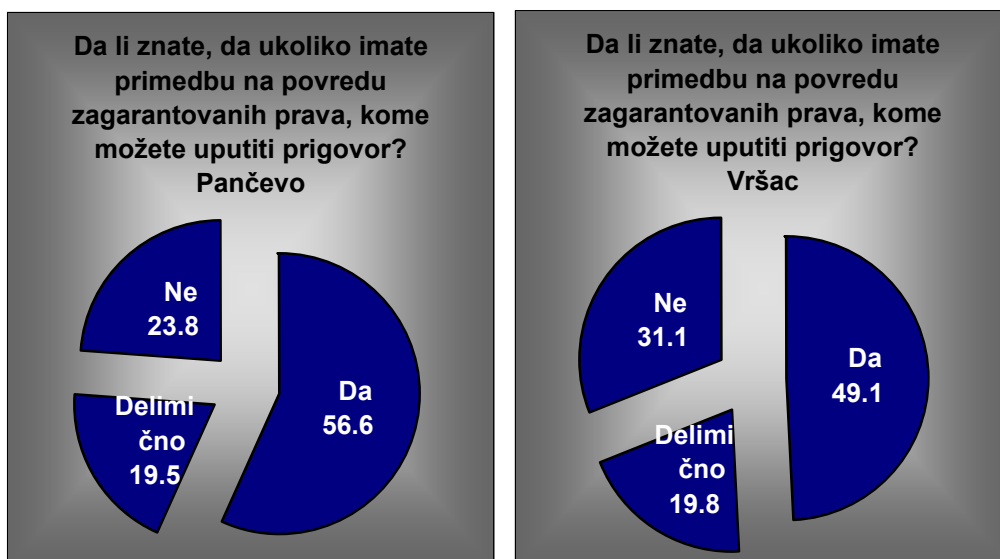
### Prava pacijenata

#### Poznavanje prava pacijenata:



**Poznavanje prava pacijenata:** U Opštoj bolnici u Pančevu polovina (51,6%) porodilja je upoznata sa svojim pravima iz Zakona o zdravstvenoj zaštiti, 36,8% je delimično upoznata sa ovim pravima, a 11,6% porodilja nije upoznata sa ovima pravima. U Opštoj bolnici u Vršcu, nešto manje od polovine (46,6%) porodilja je upoznata sa svojim pravima iz Zakona o zdravstvenoj zaštiti, 36,7% je delimično upoznata sa ovim pravima, a 16,7% porodilja uopšte nije upoznata sa ovim pravima.

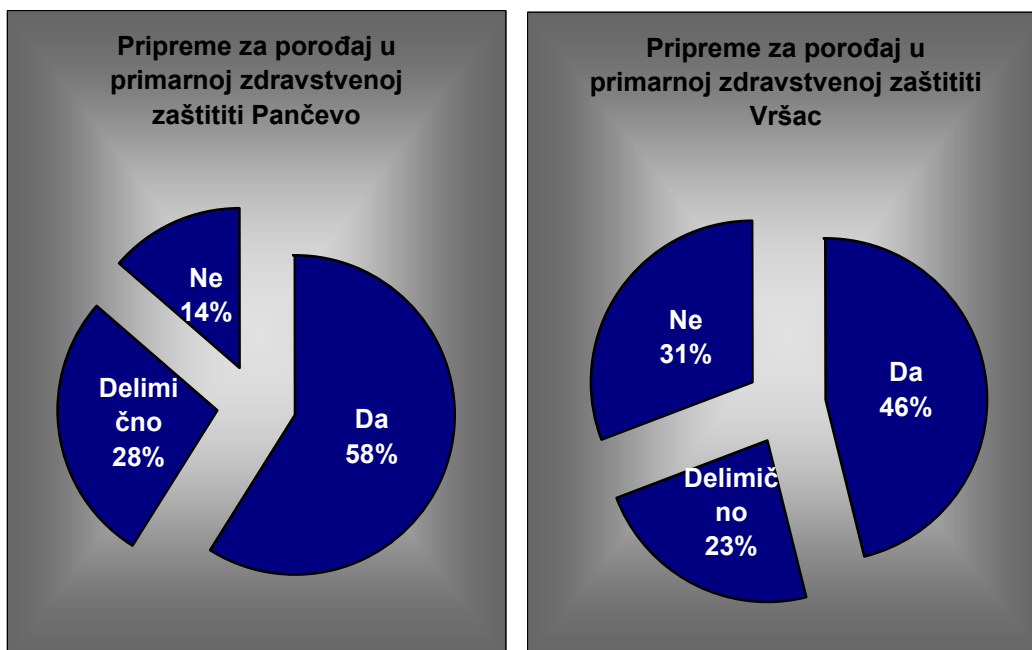
### Poznavanje načina žalbe/prigovora:



**Poznavanje načina žalbe/prigovora:** U Opštoj bolnici u Pančevu, oko četvrtine porodilja (23,8%) nije upoznata sa mogućnostima i/ili načinom prigovora ili žalbe, približno svaka peta porodilja (19,5%) je delimično upoznata sa ovim mogućnostima, a nešto više od polovine (56,6%) porodilja je upoznata sa mehanizmima prigovora/žalbe. U Opštoj bolnici u Vršcu, skoro trećina porodilja (31,1%) nije upoznata sa mogućnostima i/ili načinom prigovora, 19,8% porodilja je delimično upoznato sa ovim mogućnostima, a polovina (49,1%) porodilja je upoznata sa mehanizmima prigovora/žalbe.

### Priprema porodilje od izabranog ginekologa

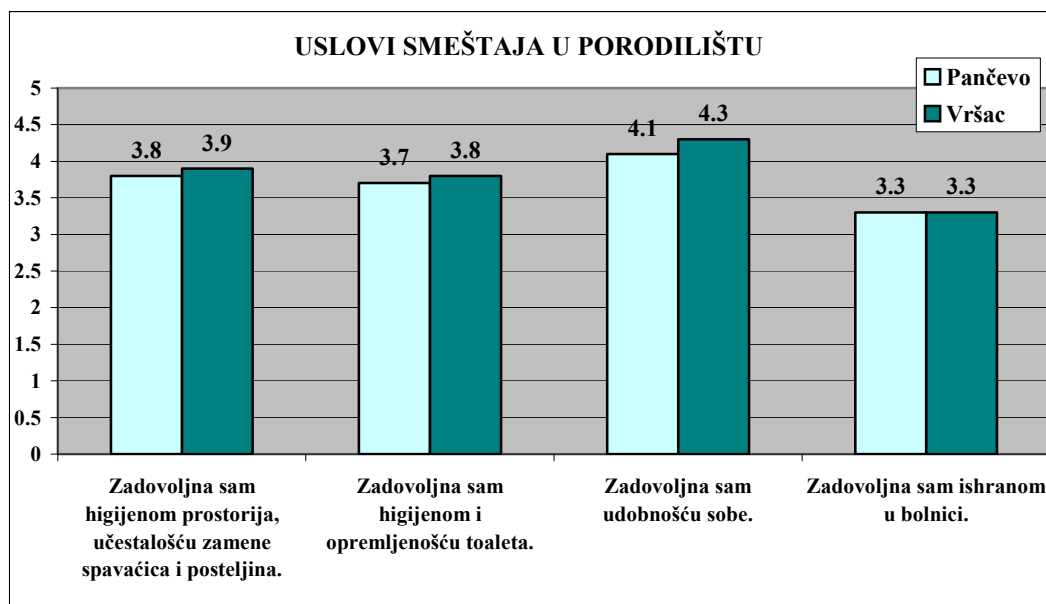
#### Priprema za porođaj u primarnoj zdravstvenoj zaštiti:



**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 (28%) je delimično bila upoznata, a 14% porodilja nije dobilo ove informacije u primarnoj zdravstvenoj zaštiti. U Opštoj bolnici Vršac polovina (46%) 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, 23% je delimično bilo upoznato, a čak trećina porodilja (31%) nije dobilo ove informacije u primarnoj zdravstvenoj zaštiti.

### Uslovi smeštaja u porodilištu

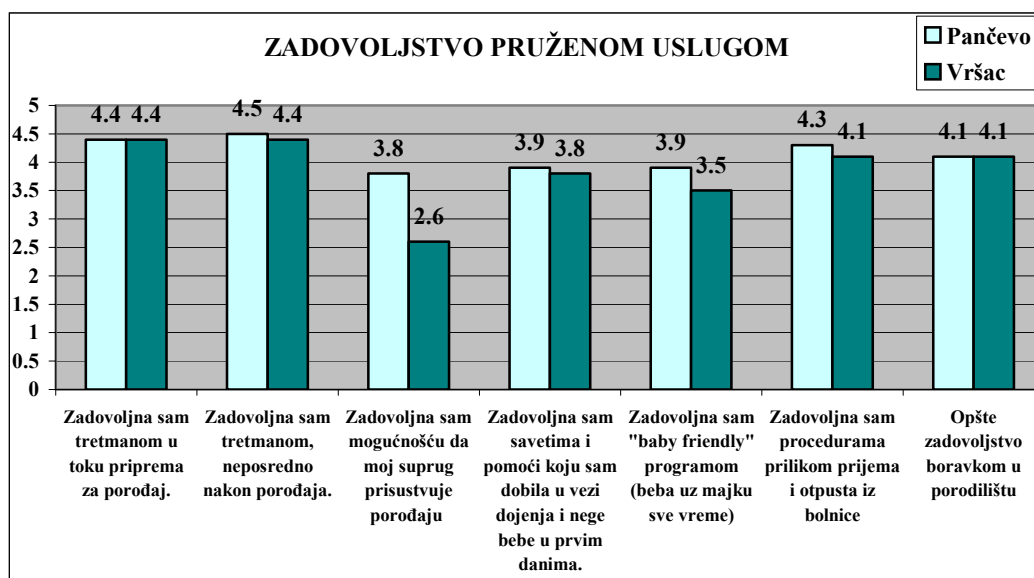
**Tabela 1. Srednje ocene o uslovima smeštaja**



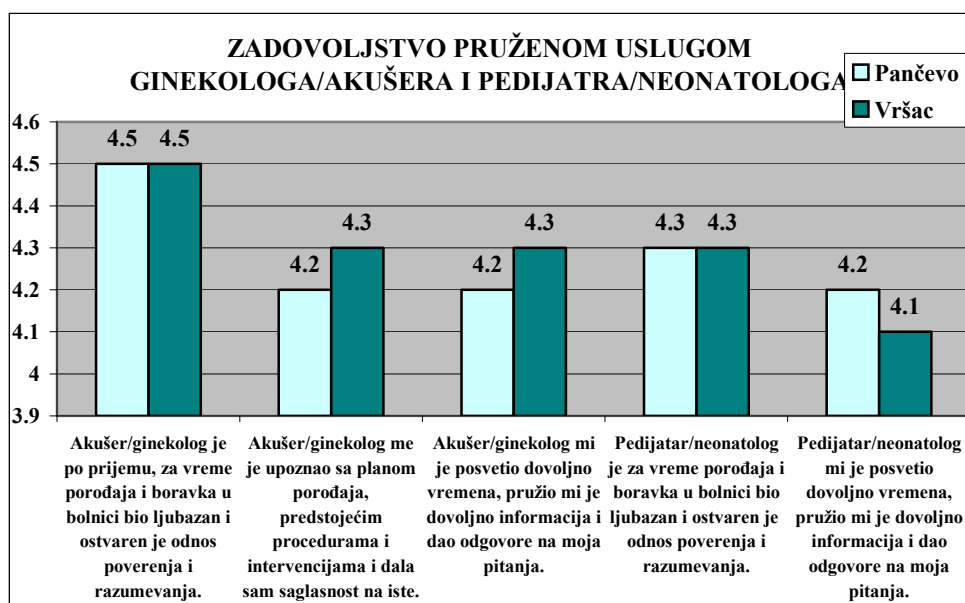
**Uslovi smeštaja:** prosečna ocena za higijenu prostorija, učestalost zamene spavačica i posteljine u Opštoj bolnici u Pančevu je 3,8, u Opštoj bolnici u Vršcu 3,9. Prosečna ocena za higijenu i opremljenost toaleta je u OB Pančevo 3,7, u OB Vršac 3,8. Prosečna ocena za udobnost sobe u OB Pančevo je 4,1 u OB Vršac 4,3 i prosečna ocena za ishranu u bolnici u OB Pančevo je 3,3, kao i u OB Vršac 3,3.

## Zadovoljstvo pruženom uslugom

Tabela 2. Srednje ocene pruženom uslugom

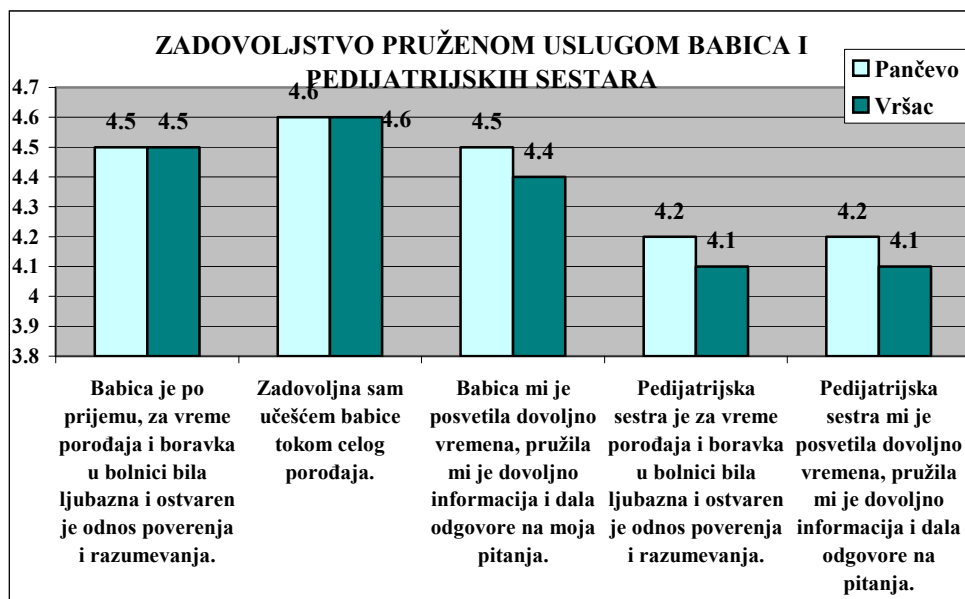


Prosečna ocena za tretman u toku priprema za porođaj u Opštoj bolnici Pančevo je 4,4, u Opštoj bolnici Vršac takođe 4,4. Za tretman neposredno nakon porođaja u OB Pančevo 4,5, a u OB Vršac 4,4. Za mogućnost da suprug prisustvuje porođaju u OB Pančevo 3,8, a u OB Vršac 2,6. Za savete i pomoć u vezi dojenja i nege bebe u prvim danima u OB Pančevo 3,9, a u OB Vršac 3,8. Za "beby friendly" program u OB Pančevo 3,9, a u OB Vršac 3,5. Za procedure prilikom prijema i otpusta iz bolnice u OB Pančevo 4,3, a u OB Vršac 4,1. I na kraju za opšte zadovoljstvo boravkom u porodilištu u OB Pančevo 4,1, a OB Vršac takođe 4,1.

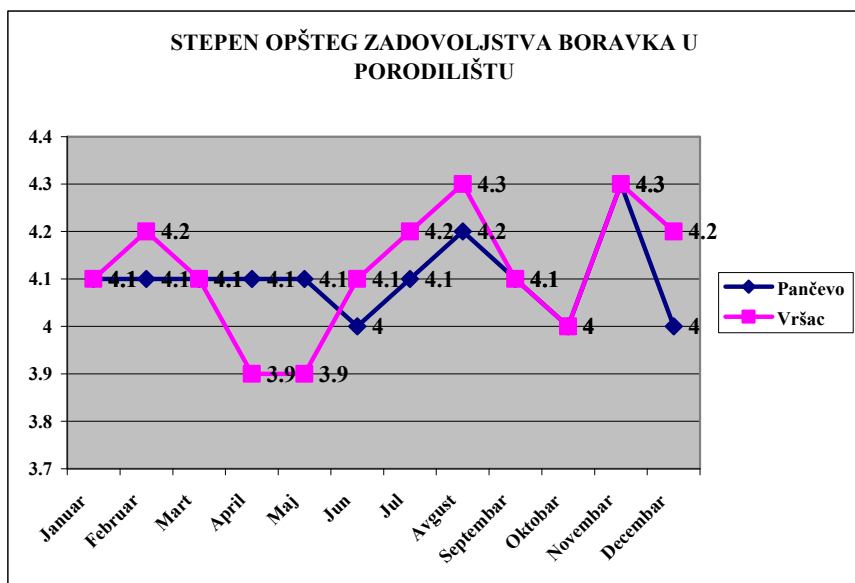


Prosečna ocena za ljubaznost i ostvaren odnos poverenja i razumevanja sa akušerom/ginekologom u Opštoj bolnici Pančevo je 4,5, a u Opštoj bolnici u Vršcu takođe 4,5. Za upoznavanje sa planom porođaja, predstojećim procedurama i intervencijama od strane akušera/ginekologa u OB Pančevo je

4,2, a u OB Vršac 4,3. Za posvećeno vreme i dovoljno informacija od strane akušera/ginekologa u OB Pančevo je 4,2, a u OB Vršac 4,3. Za ljubaznost i ostvaren odnos poverenja i razumevanja sa pedijatrom/neonatologom u OB Pančevo je 4,3, a u OB Vršac takođe 4,3. Za dovoljno vremena i dovoljno informacija od strane pedijatra/neonatologa u OB Pančevo 4,2, a u OB Vršac 4,1.



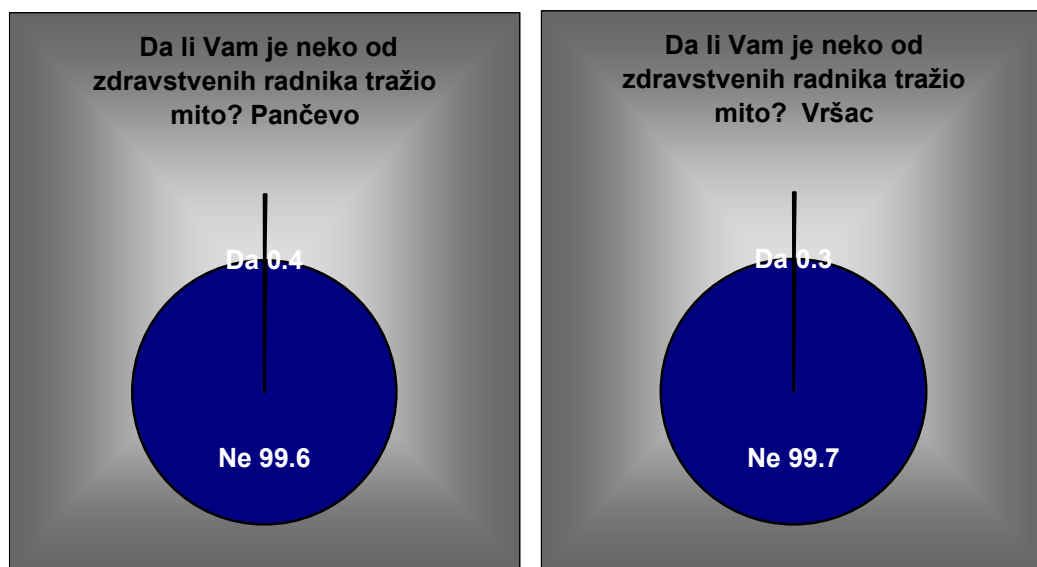
Prosečna ocena za ljubaznost i osvaren odnos poverenja i razumevanja sa bobicom u Opštoj bolnici Pančevo je 4,5, a u Opštoj bolnici Vršac takođe 4,5. Za učešće babice tokom celog porođaja u OB Pančevo 4,6, kao i u OB Vršac 4,6. Za dovoljno vremena, informacija i odgovora od strane babice u OB Pančevo je 4,5, a u OB Vršac 4,4. Za ljubaznost i ostvaren odnos poverenja i razumevanja od strane pedijatrijske sestre u OB Pančevo je 4,2, a u OB Vršac 4,1. Za dovoljno vremena, informacija i odgovora od strane pedijatrijske sestre u OB Pančevo je 4,2, a u OB Vršac 4,1.



Prosečna ocena zadovoljstva boravkom u porodilištu Opšte bolnice Pančevo je 4,14, a u Opštoj bolnici Vršac 4,15. Stepenn opšteg zadovoljstva je u Opštoj bolnici Pančevo varirao u posmatranom periodu od 4 do 4,3, a u Opštoj bolnici u Vršcu od 3,9 do 4,3.

## Korupcija i vanstandardne usluge

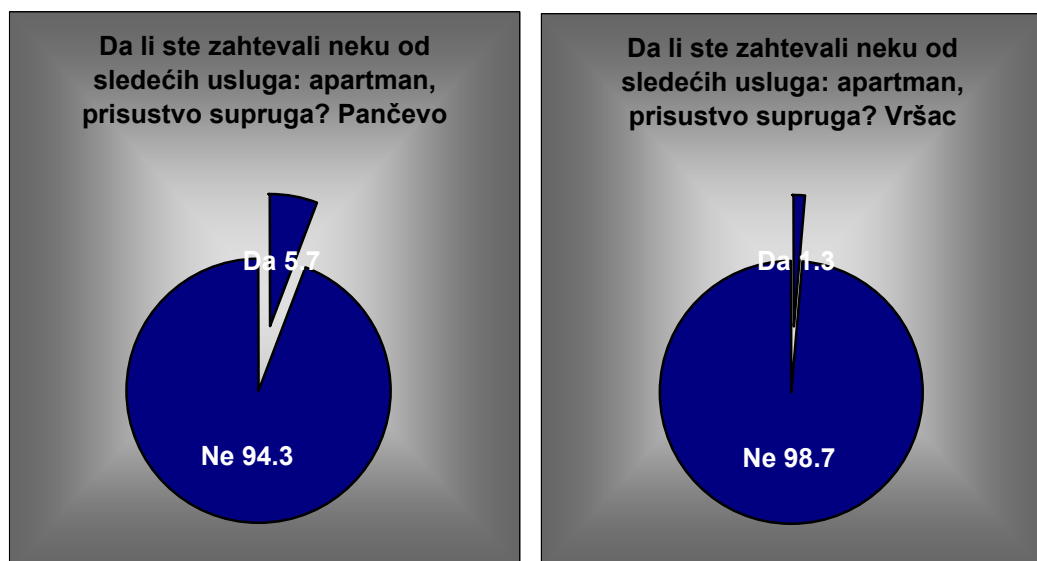
### Korupcija:



**Mito:** U Opštoj bolnici Pančevo, na pitanje da li je neki zdravstveni radnik tražio mito (novac, poklon, uslugu i slično), potvrdno je odgovorilo 0,4% porodilja (3 porodilje od 723 koje su popunile anketni upitnik). Osobe nisu navedene imenom.

U Opštoj bolnici Vršac, na pitanje da li je neki zdravstveni radnik tražio mito (novac, poklon, uslugu i slično), potvrdno je odgovorilo 0,3% porodilja (1 porodilja od 303 koje su popunile anketni upitnik). Osoba nije navedena imenom.

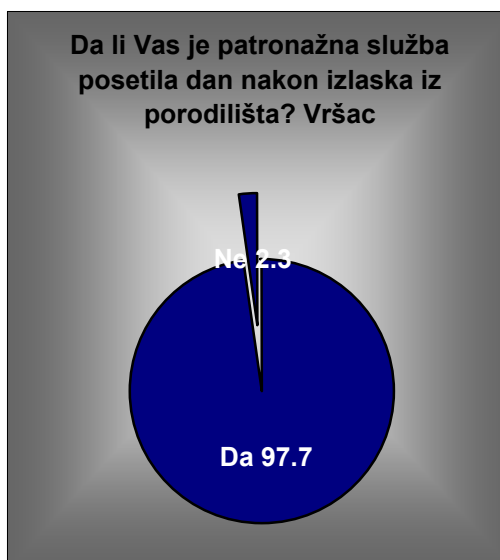
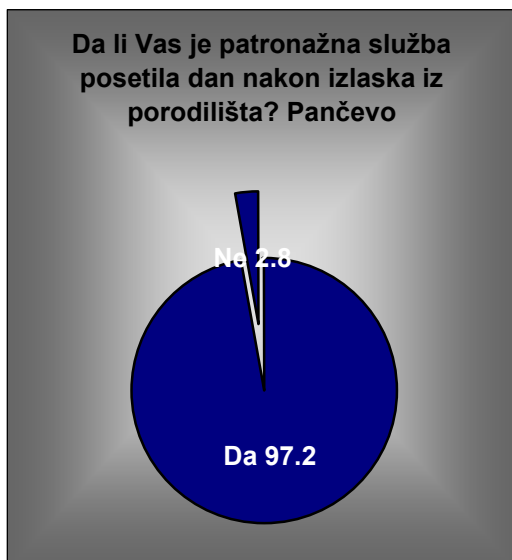
Među 455 upitnika iz ostalih porodilišta 4 porodilje (0,9%) su se izjasnile da im je zdravstveni radnik tražio mito, a osobe nisu navedene imenom.



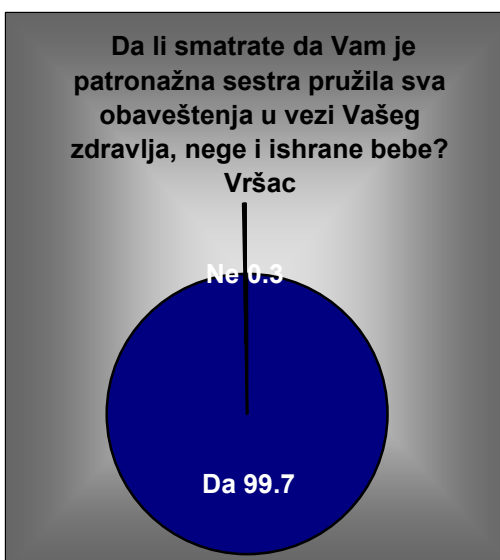
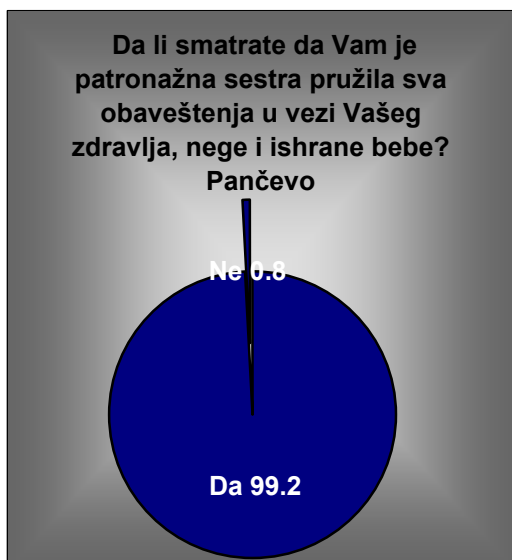
**Vanstandardne usluge:** U Opštoj bolnici Pančevo 40 porodilja (5,7%) je zahtevalo vanstandardne usluge (smeštaj u apartmanu, prisustvo supruga ili nisu navele vrstu usluge), a 25 porodilja je uslugu

platilo na račun bolnice, 3 na ruke i 12 porodilja nije navelo način plaćanja. U Opštoj bolnici u Vršcu 4 porodilje (1,3%) je tražilo vanstandardne usluge, 1 je platila na račun bolnice, a 3 porodilje nisu navele način plaćanja.

### Polivalentna patronažna služba



**Poseta:** U Opštoj bolnici Pančevo 97,2% porodilja je patronažna služba obišla dan nakon izlaska iz porodilišta, a u Opštoj bolnici u Vršcu 97,7%.



**Saveti:** U Opštoj bolnici Pančevo 99,2 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 99,7%.

## **Zaključak**

Nakon analize istraživanja zadovoljstva porodilja, u trajanju od 12 meseci, može se zaključiti:

### **U Opštoj bolnici Pančevo:**

- Manje od polovine porodilja je učestvovala u istraživanju;
- Prosečna starost porodilja je 28 godina, većina je sa srednjim školskim obrazovanjem, većini je prvi porođaj po redu i većina je porođena prirodnim putem;
- Polovina porodilja je upoznata sa svojim pravima iz oblasti Zakona o zdravstvenoj zaštiti, trećina je delimično upoznata, a približno svaka deseta porodilja nije uopšte upoznata sa svojim pravima;
- Većina porodilja nije zahtevala vanstandardne usluge. Od 723 porodilja koje su učestvovala u istraživanju, 40 porodilja je zahtevalo vanstandardne usluge (smeštaj u apartmanu, prisustvo supruga ili nisu navele o kojim se uslugama radi), a 25 usluga je plaćeno na račun bolnice, 3 na ruke i 12 porodilja nije navelo način plaćanja;
- Više od polovine porodilja je adekvatno pripremljeno 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 (3,34), za higijenu i opremljenost toaleta (3,73), za higijenu prostorija, učestalost zamene spavaćica i posteljine (3,8) i za mogućnost da suprug prisustvuje porođaju (3,86);
- Najviše ocene su date za učešće babice tokom celog porođaja (4,65), za ljubaznost babice i ostvaren odnos razumevanja i poverenja (4,57), za tretman neposredno nakon porođaja (4,55), za vreme koje je babica posvetila porodilji, za informacije i odgovore na pitanja (4,51) i za ) i za učešće ginekologa po prijemu, za vreme porođaja i boravka u bolnici, za ljubaznost i odnos poverenja i razumevanja (4,50);
- Opšte zadovoljstvo boravkom u porodilištu je ocenjeno sa 4,14.

### **U Opštoj bolnici Vršac:**

- Nešto manje od polovine porodilja je učestvovalo u istraživanju;
- Prosečna starost porodilja je 27 godina, većina je sa srednjim školskim obrazovanjem, većina su prvorođke i većina je porođena prirodnim putem;
- Nešto manje od polovine porodilja je upoznato sa svojim pravima iz oblasti Zakona o zdravstvenoj zaštiti, 37% je delimično upoznato, a 17% porodilja nije uopšte upoznato sa svojim pravima iz Zakona;
- Oko polovine porodilja je adekvatno pripremljeno za porodilište na nivou primarne zdravstvene zaštite, 23% 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 303 porodilja koje su učestvovala u istraživanju 4 porodilje (1,3%) je tražilo vanstandardne usluge, 1 je platila na račun bolnice, a 3 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 (2,60), za ishranu tokom boravka u bolnici (3,33), za "baby friendly" program (3,50), za savete i pomoć u vezi dojenja i nege beba u prvim danima (3,80) i za higijenu i opremljenost toaleta (3,87);
- Najviše ocene su date za učešće babice tokom celog porođaja (4,66), za ljubaznost babice i ostvaren odnos razumevanja i poverenja (4,58), za učešće ginekologa po prijemu, za vreme porođaja i

boravka u bolnici, za ljubaznost i odnos poverenja i razumevanja (4,52), za tretman neposredno nakon porođaja (4,48) i za tretman u toku priprema za porođaj (4,46);

- Opšte zadovoljstvo boravkom u porodilištu je ocenjeno sa 4,15.

**I na kraju:** U dve opšte bolnice na teritoriji Južnobanatskog okruga (Opšta bolnica Pančevo i Opšta bolnica Vršac) porodilo se u posmatranom periodu 2398 žena. Manje od polovine porodilja (1026) sa teritorije Južnobanatskog okruga je pristalo da učestvuje u istraživanju i imenuje bolnicu u kojoj su se porodile (455 anketiranih nije htelo da navede ime bolnice u kojoj se porodilo). Stare su oko 27 godina, najčešće su sa srednješkolskim obrazovanjem, prvorotke 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 “beby friendly” program, odnosno prisustvo bebe uz majku odmah nakon porođaja. Pohvale porodilja su upućene doktorima, babcama, 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 i podjednaka je za obe bolnice, a pojedinačne ocene su nešto više za Opštu bolnicu Pančevo.