

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

**ISTRAŽIVANJE ZADOVOLJSTVA PORODILJA NA TERITORIJI
JUŽNOBANATSKOG OKRUGA, U 2009. i 2010. GODINI**

ISTRAŽIVANJE ZADOVOLJSTVA PORODILJA NA TERITORIJI JUŽNOBANATSKOG OKRUGA, u 2009. i 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:

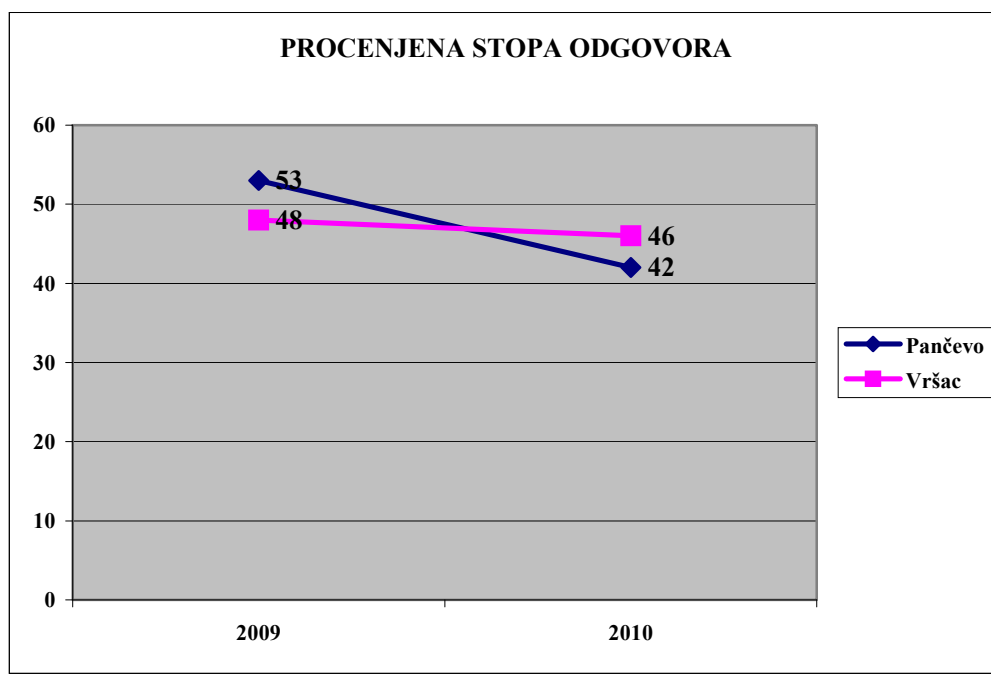
- davaoci usluga u zdravstvu žele da zadovolje očekivanja pacijenata, pa je tako zadovoljstvo pacijenata i cilj celokupnog sistema zdravstvene zaštite;
- zadovoljstvo korisnika je posledica pružene zdravstvene zaštite, pa je i jedan od rezultata nege i lečenja;
- zadovoljstvo pacijenta doprinosi pozitivnim 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 decembar 2008. godine - decembar 2009. godine i za period januar – decembar 2010. godine, dostavljeni su podaci iz istraživanja i na osnovu toga sačinjena je uporedna analiza zadovoljstva porodilja za 2009. i 2010. godinu. U Opštoj bolnici u Pančevu u periodu decembar 2008. godine - decembar 2009. godine porodilo se 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. U Opštoj bolnici u Pančevu u 2010. godini 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.

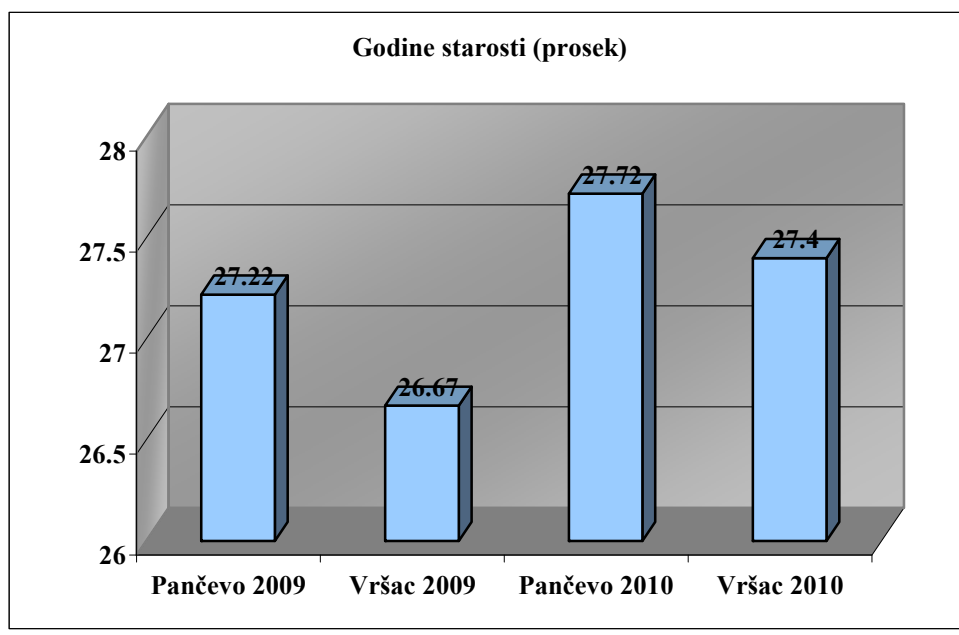
Pregled rezultata ankete sprovedene u 2009. godini



Ukupno je obrađeno 2359 upitnika porodilja sa teritorije Južnobanatskog okruga. Procenjena stopa odgovora je u Opštoj bolnici Pančevo opala sa 53% na 42%, a u Opštoj bolnici Vršac sa 48% na 46%.

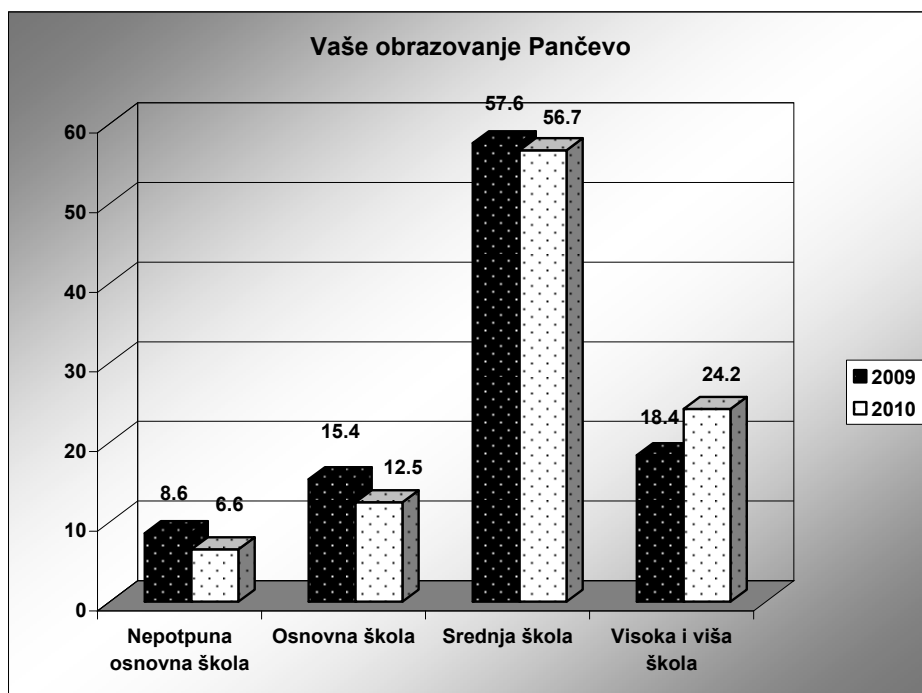
Karakteristike porodilja

Starost

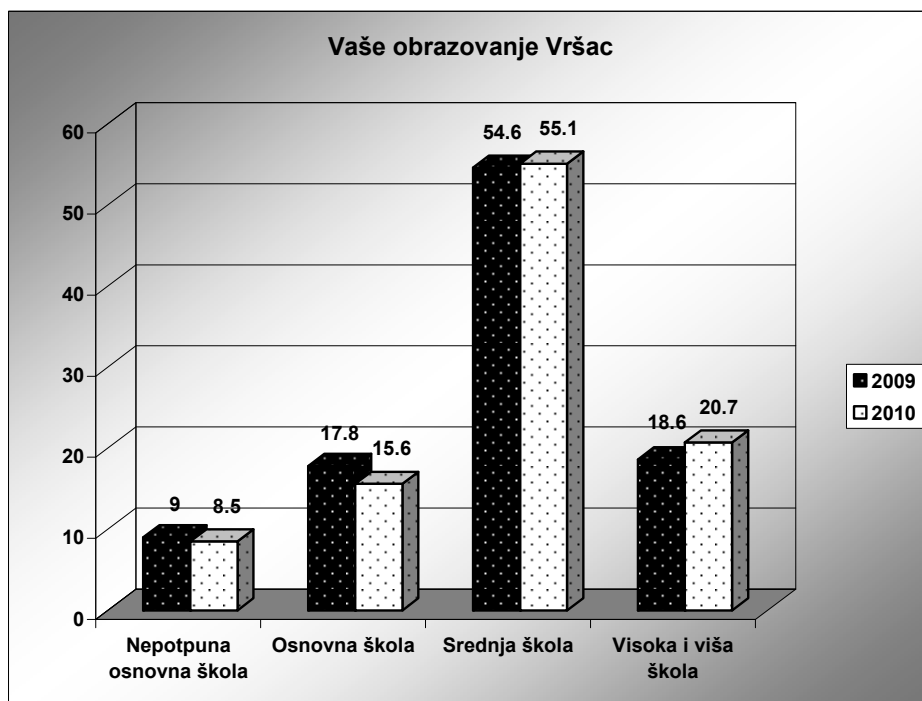


Prosečna starost porodilja u Opštoj bolnici Pančevo i u Opštoj bolnici Vršac je za oko pola godine veća.

Obrazovanje:



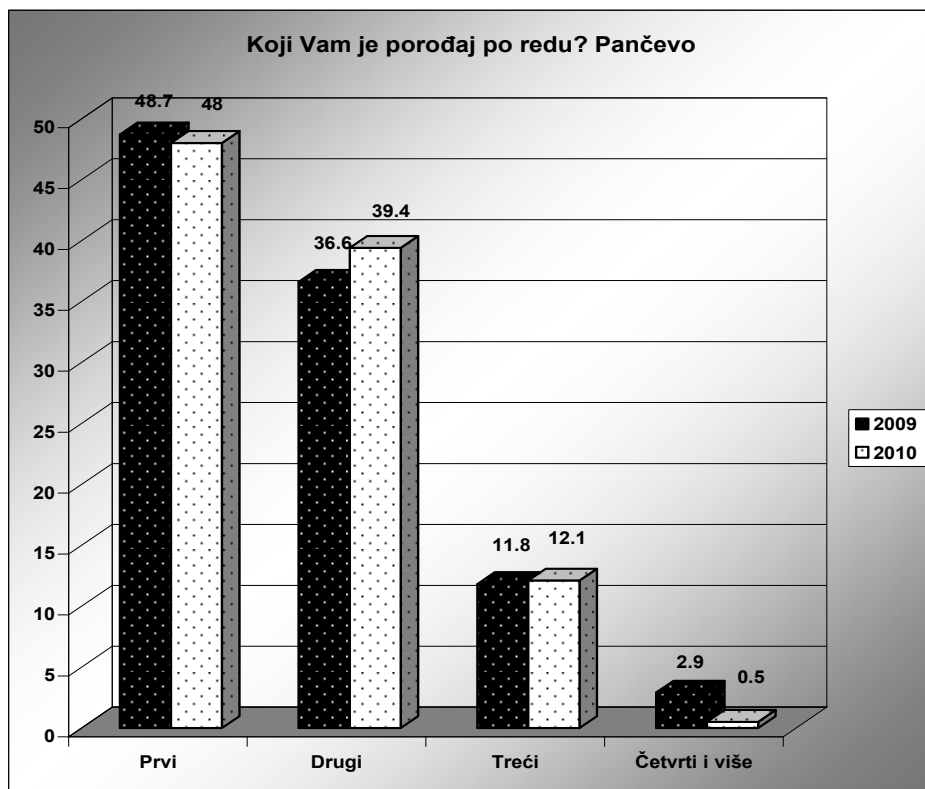
U Opštoj bolnici Pančevo u 2010. godini je manji broj porodilja sa nepotpunom osnovnom školom, završenom osnovnom školom i srednjim obrazovanjem, a veći broj sa visokom ili višom stručnom spremom.



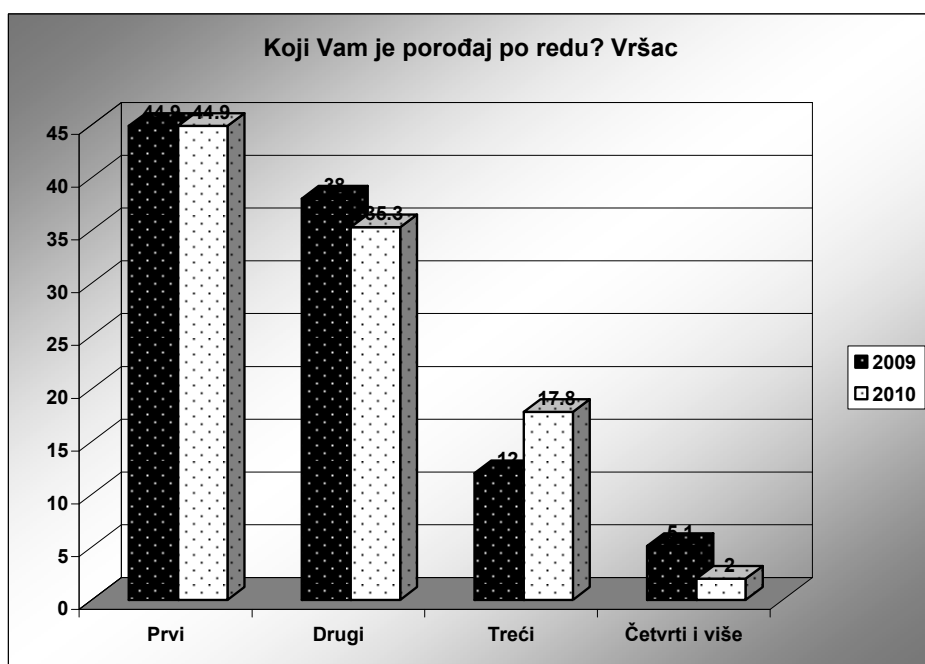
U Opštoj bolnici Vršac u 2010. godini je manji broj porodilja sa nepotpunom osnovnom školom, završenom osnovnom školom, približno isti sa srednjim obrazovanjem i veći sa visokom ili višom stručnom spremom.

Karakteristike porođaja

Porodaj po redu:

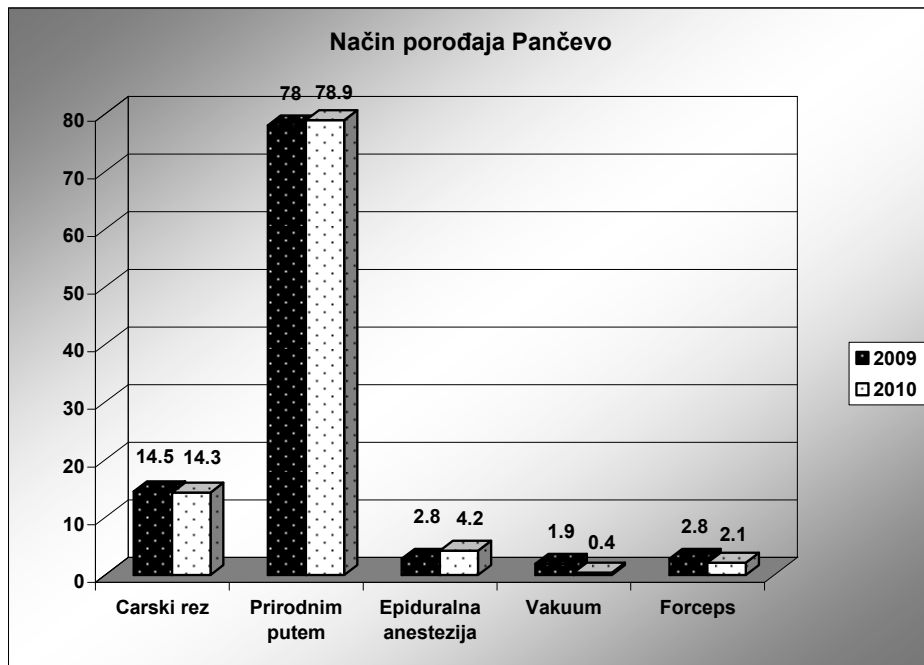


U proseku broj prvih i trećih porođaja u Opštoj bolnici u Pančevu, u 2010. godini u odnosu na 2009. godinu, je približno ostao isti, broj drugih porođaja je povećan, a četvrti i više od četvrtog smanjen.

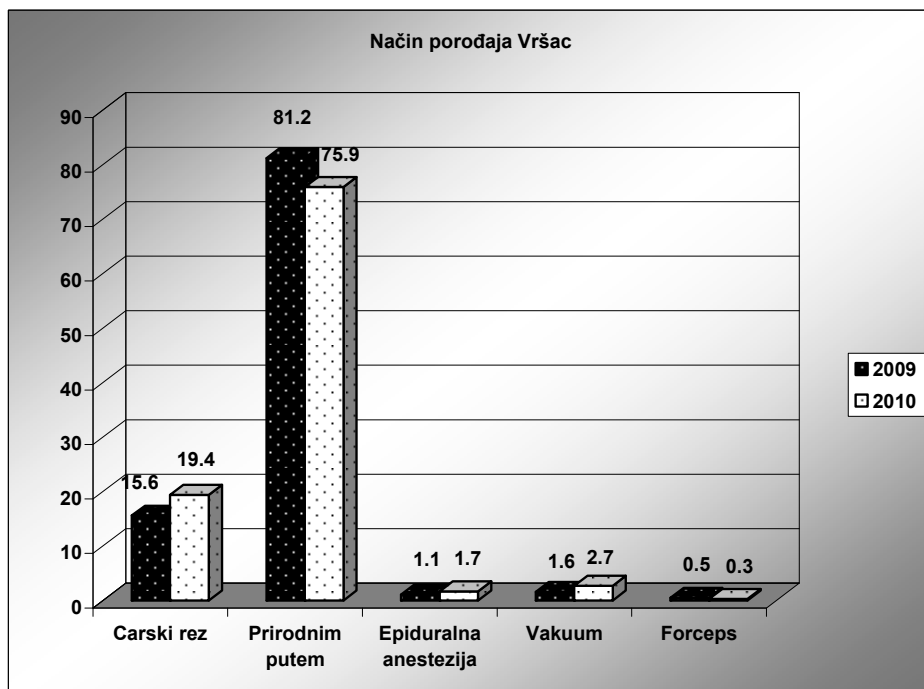


U proseku broj prvih porođaja u Opštoj bolnici u Vršcu, u 2010. godini u odnosu na 2009. godinu je ostao isti, broj drugih i četvrti i više od četvrtog porođaja je smanjen, dok je broj trećih porođaja povećan.

Način porođaja:



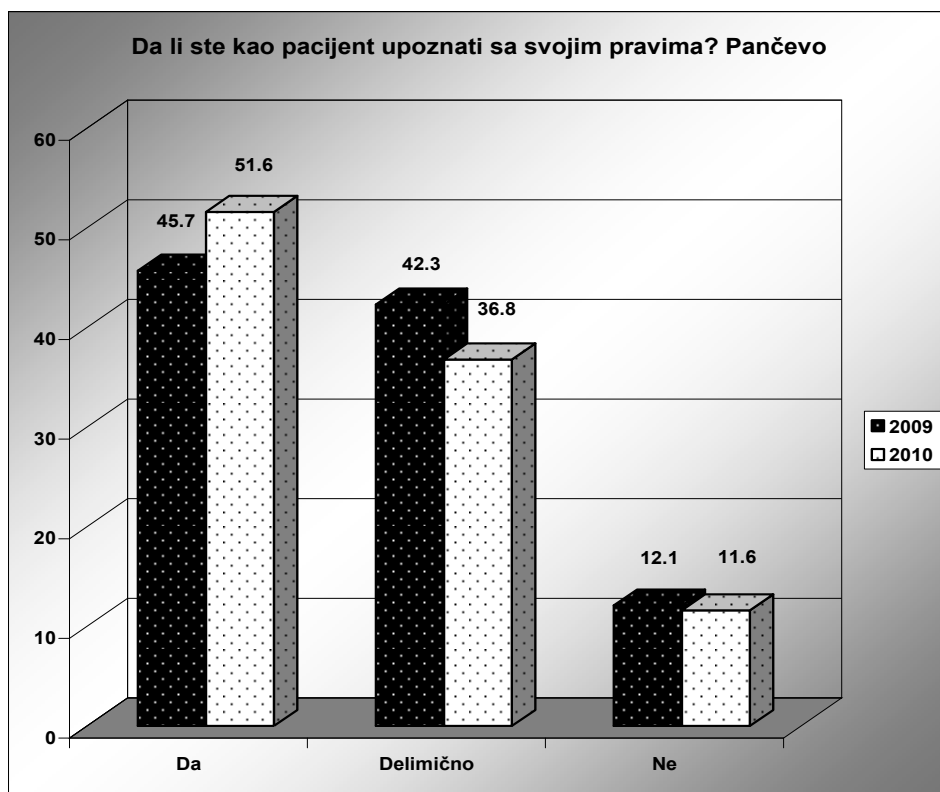
Broj prorodilja porođenih carskim rezom i prirodnim putem u Opštoj bolnici u Pančevu, u 2010. godini u odnosu na 2009. godinu je ostao približno isti, broj porođaja prirodnim putem sa epiduralnom anestezijom je povećan, a broj porođaja sa vakuumom i forcepsom smanjen.



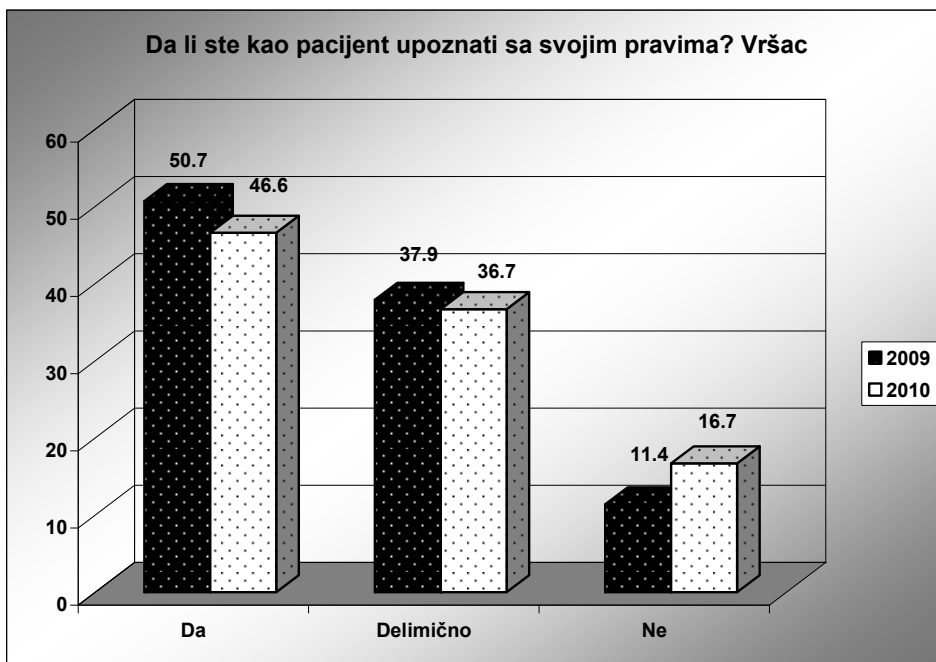
Broj porođaja carskim rezom, prirodnim putem sa epiduralnom anestezijom i vakumom u Opštoj bolnici u Vršcu, u 2010. godinu u odnosu na 2009. godinu je povećan, a broj porodilja porođenih prirodnim putem i vakumom smanjen.

Prava pacijenata

Poznavanje prava pacijenata:

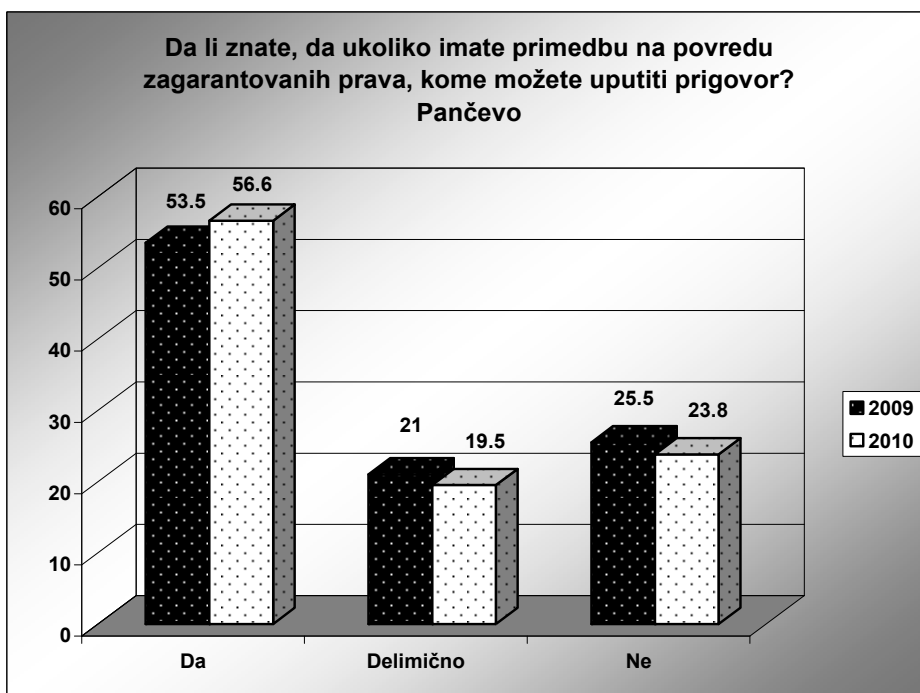


U Opštoj bolnici u Pančevu, u 2010. godini u odnosu na 2009. godinu, povećan je broj porodilja koje su upoznate sa svojim pravima iz Zakona o zdravstvenoj zaštiti, smanjen je broj porodilja koje su delimično upoznate sa ovim pravima i neznatno je smanjen broj porodilja koje nisu upoznate sa ovim pravima.

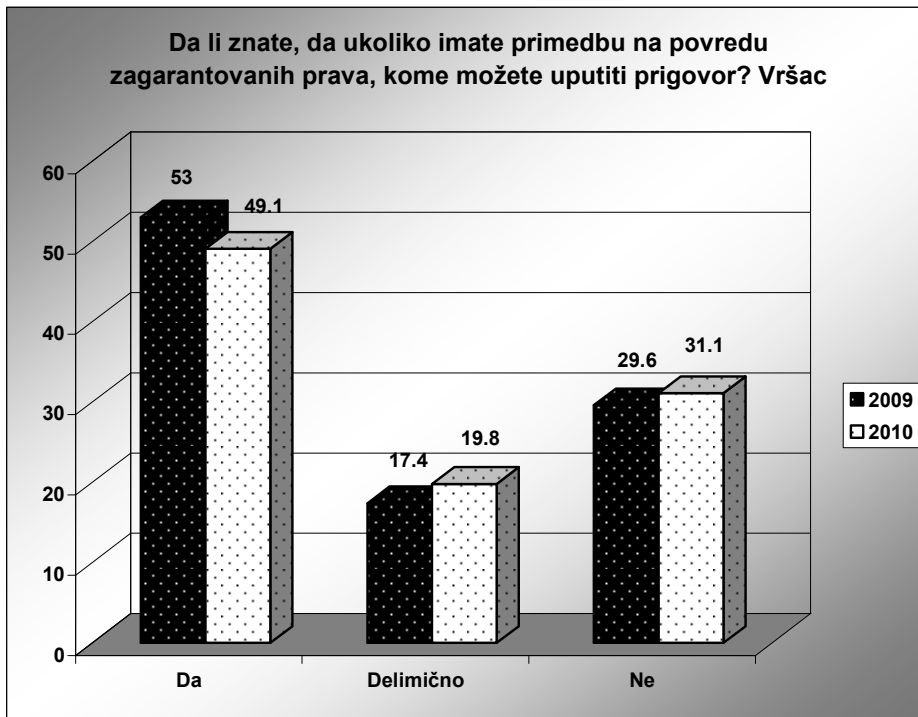


U Opštoj bolnici u Vršcu, u 2010. godini u odnosu na 2009. godinu, smanjen je broj porodilja koje su upoznate sa svojim pravima iz Zakona o zdravstvenoj zaštiti i broj porodilja koje su delimično upoznate sa ovim pravima, a povećan broj porodilja koje nisu upoznate sa ovima pravima.

Poznavanje načina žalbe/prigovora:



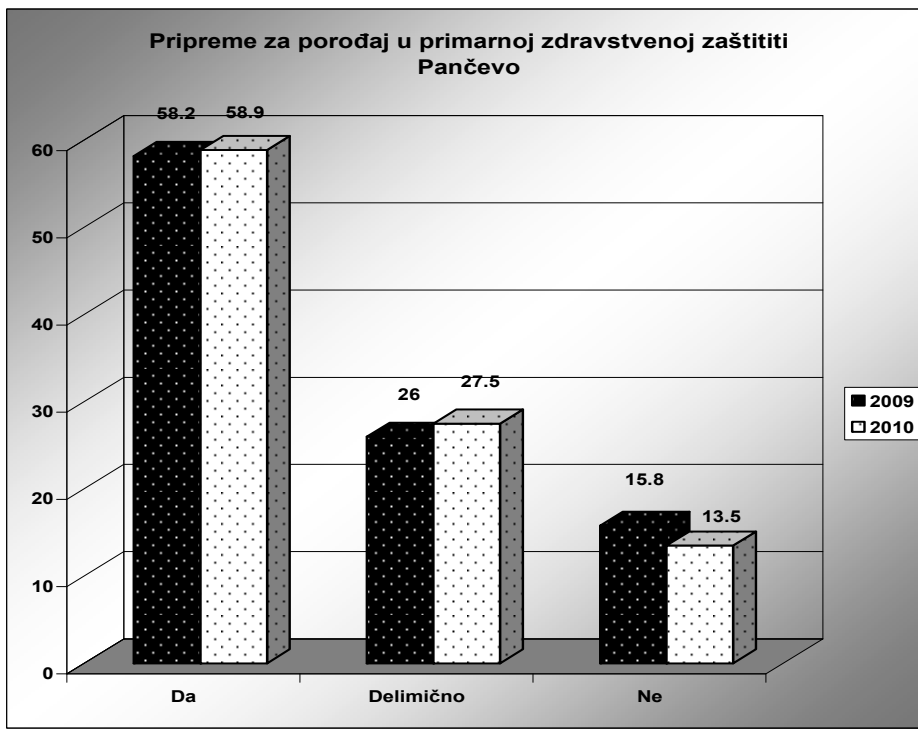
U Opštoj bolnici u Pančevu, u 2010. godini u odnosu na 2009. godinu, povećan je broj porodilja koje su upoznata sa mogućnostima i/ili načinom prigovora ili žalbe, a smanjen broj porodilja koje su delimično upoznate sa ovim mogućnostima i porodilja koje nisu upoznate sa mehanizmima prigovora/žalbe.



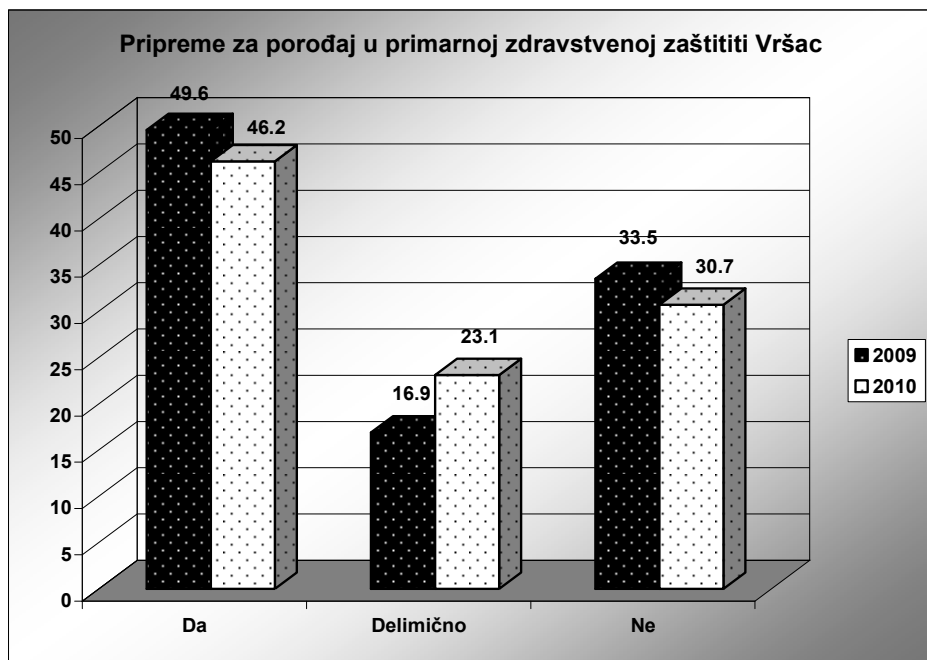
U Opštoj bolnici u Vršcu, u 2010. godini u odnosu na 2009. godinu, smanjen je broj porodilja koje su upoznate sa mogućnostima i/ili načinom prigovora, a povećan broj porodilja koje su delimično upoznate sa ovim mogućnostima i porodilja koje nisu upoznate sa mehanizmima prigovora/žalbe.

Priprema porodilje od izabranog ginekologa

Priprema za porođaj u primarnoj zdravstvenoj zaštiti:



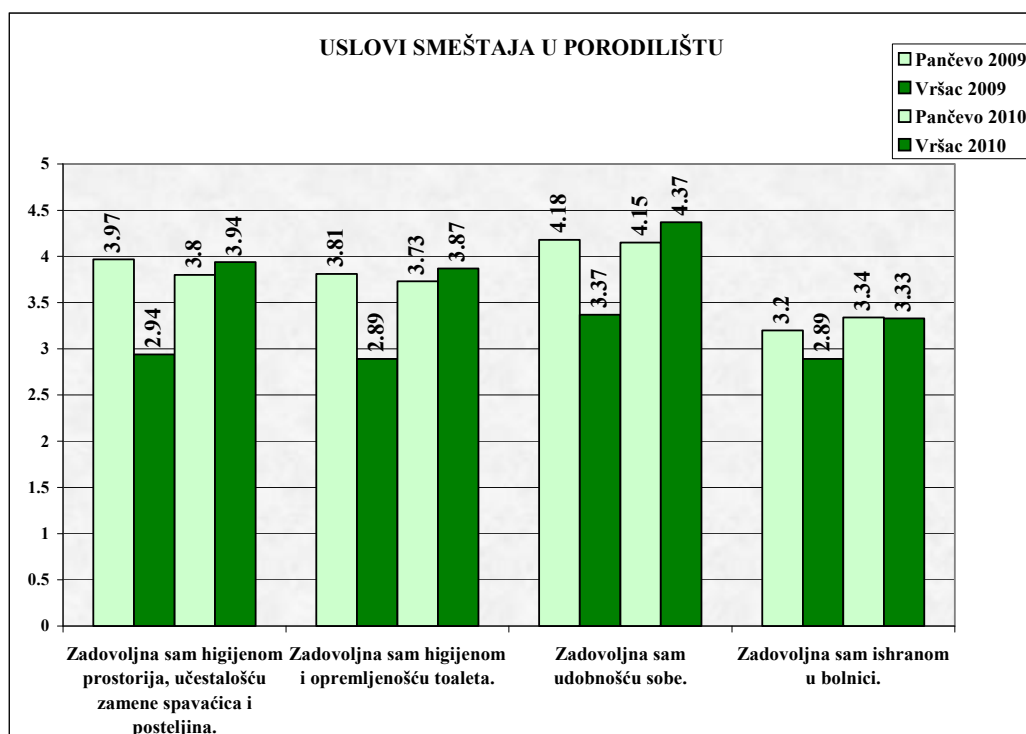
U Opštoj bolnici Pančevo, u 2010. godini u odnosu na 2009. godinu, broj porodilja koje su sve informacije o nezi i ishrani u trudnoći, o porođaju, nezi i ishrani bebe dobila od svog izabranog ginekologa, u savetovalištu za trudnoću doma zdravlja ili u školi za roditeljstvo je približno ostao isti, broj porodilja koje su delimično bile upoznate je nešto povećan, a broj porodilja koje nisu dobile ove informacije u primarnoj zdravstvenoj zaštiti je smanjen.



U Opštoj bolnici Vršac, u 2010. godini u odnosu na 2009. godinu, broj porodilja koje su 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 je smanjen, broj porodilja koje su delimično bile upoznate je povećan, a broj porodilja nisu dobile ove informacije u primarnoj zdravstvenoj zaštiti je smanjen.

Uslovi smeštaja u porodilištu

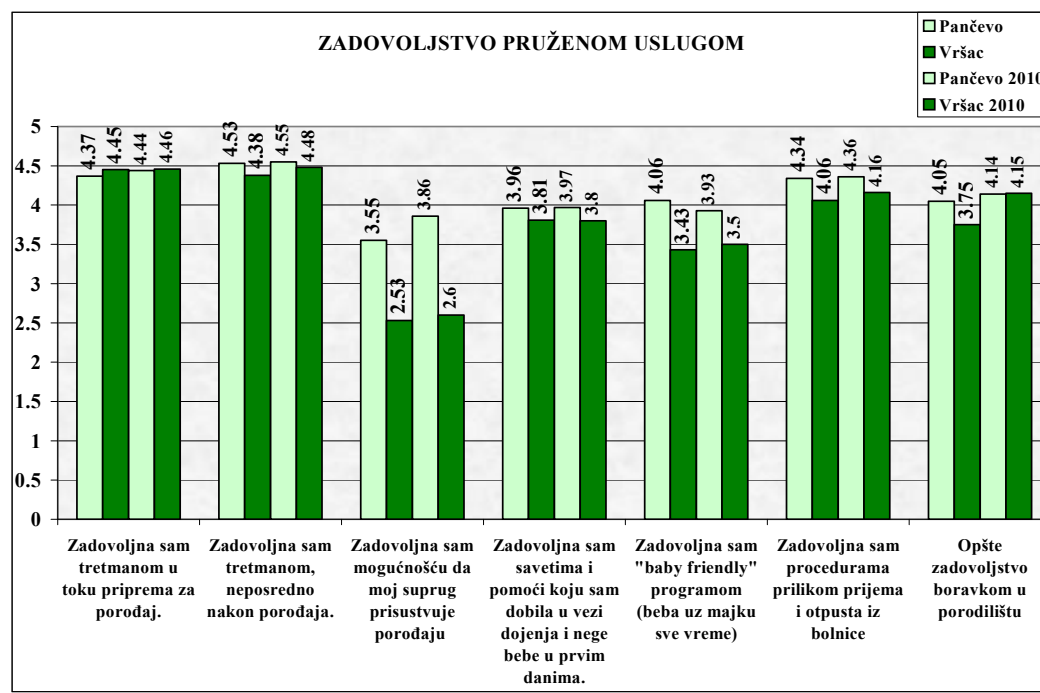
Tabela 1. Srednje ocene o uslovima smeštaja



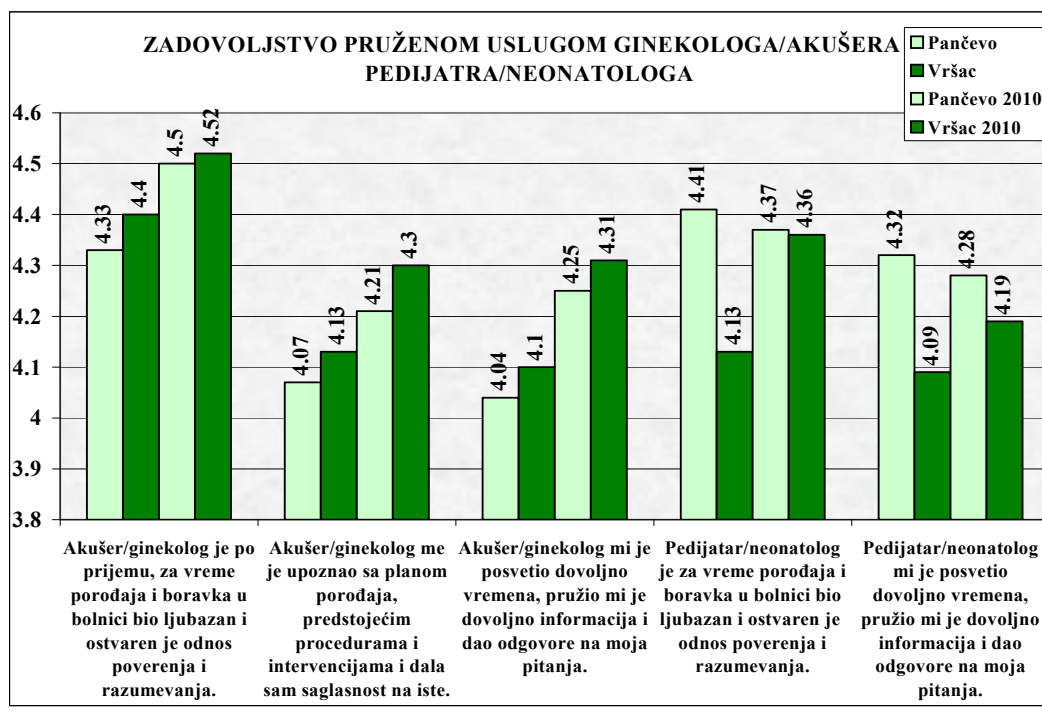
Prosečne ocene za uslove smeštaja (za higijenu prostorija, učestalost zamene spavačica i posteljine, za higijenu i opremljenost toaleta, za udobnost sobe i za ishranu u bolnici) u porodilištu Opšte bolnice Pančevo, u 2010. godini u odnosu na 2009. godinu, nisu se bitnije promenile (neznatno su smanjene, sem za ishranu gde je ocena nešto veća), dok su prosečne ocene za uslove smeštaja u porodilištu Opšte bolnice Vršac, u 2010. godini veće u odnosu na 2009. godinu.

Zadovoljstvo pruženom uslugom

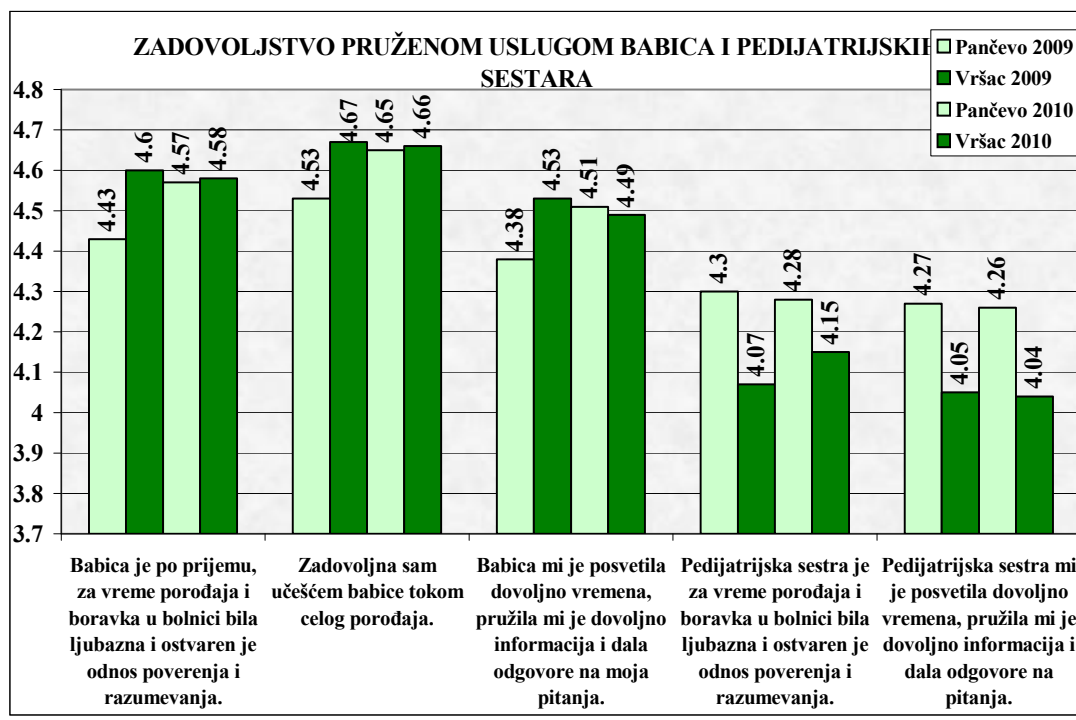
Tabela 2. Srednje ocene pruženom uslugom



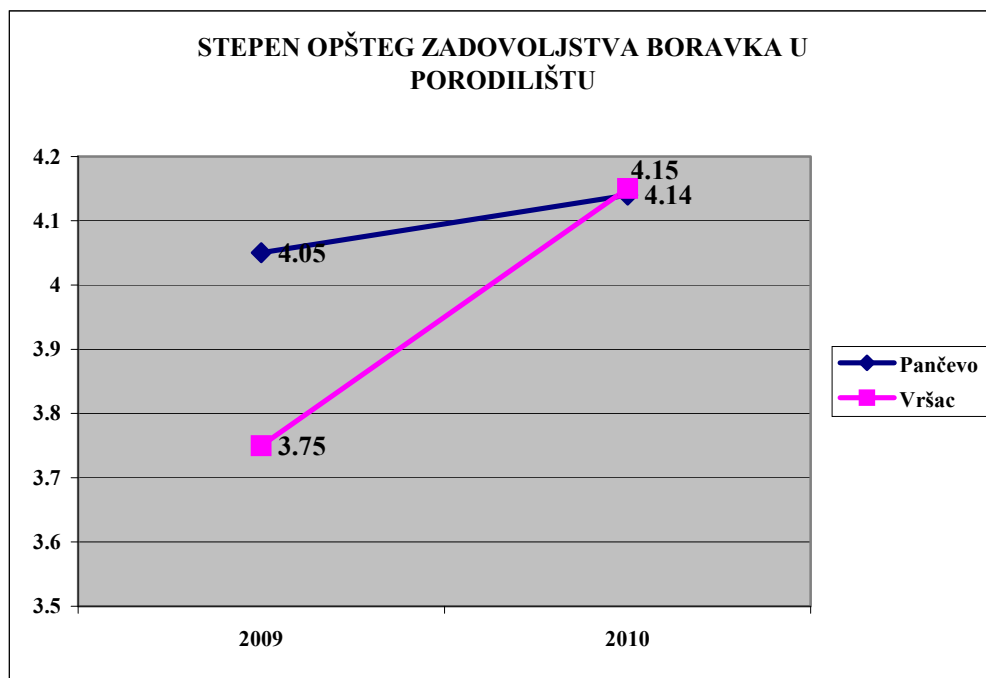
Prosečne ocene za pružene usluge u Opštoj bolnici Pančevo i Opštoj bolnici Vršac, u 2010. godini u odnosu na 2009. godinu, nisu se bitnije promenile, sem povećanja zadovoljstva za mogućnost prisustvovanja supruga porodaju u Opštoj bolnici u Pančevu i povećanja opšteg zadovoljstva boravkom u porodilištu u Opštoj bolnici u Vršcu. Ono što se bitnije razlikuje u ove dve bolnice u zadovoljstvu pruženim uslugama je veće nezadovoljstvo mogućnošću da suprug prisustvuje porodaju i „baby friendly” programom u Opštoj bolnici u Vršcu.



Prosečne ocene za zadovoljstvo pruženim uslugama ginekologa/akušera i u jednoj i u drugoj bolnici, u 2010. godini u odnosu na 2009. godinu, su povećane. Takođe su povećane i prosečne ocene za zadovoljstvo pruženim uslugama pedijatra/neonataloga u Opštoj bolnici u Vršcu, dok su ocene za te iste usluge u Opštoj bolnici u Pančevu smanjene.



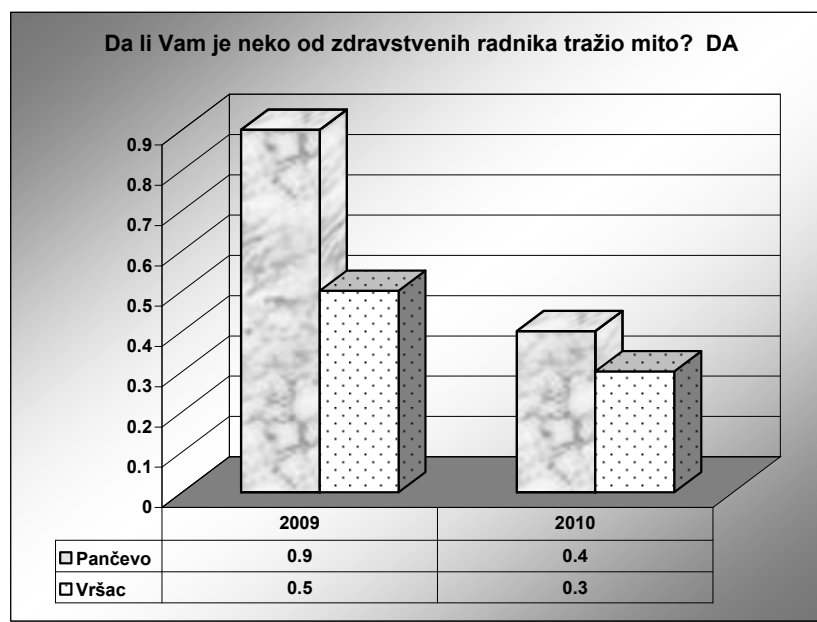
Prosečne ocene za zadovoljstvo pruženim uslugama babica i pedijatrijskih sestara u obe bolnice, u 2010. godini u odnosu na 2009. godinu se nisu bitnije promenile, izuzev u Opštoj bolnici u Pančevu gde su prosečne ocene za zadovoljstvo pruženim uslugama babica veće.



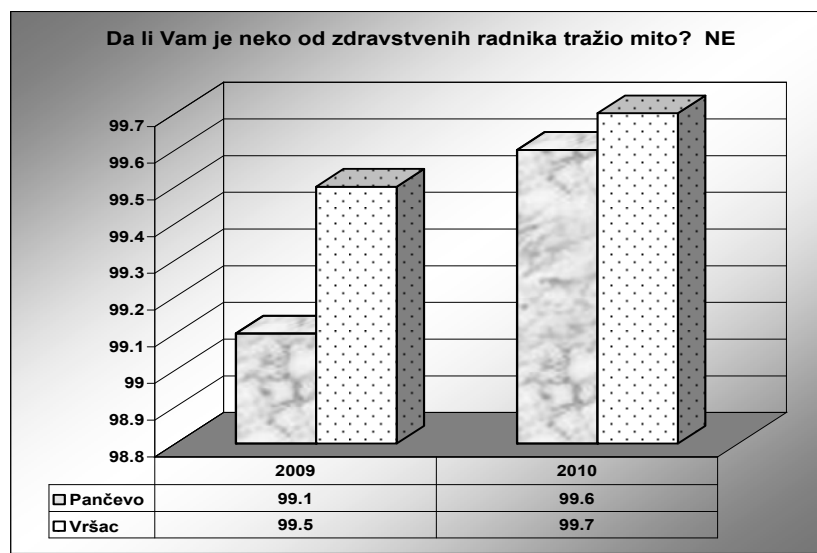
Prosečna ocena zadovoljstva opštim boravkom u porodilištu, u 2010. godini u odnosu na 2009. godinu, u Opštoj bolnici Pančevo je porasla sa 4,05 na 4,14, a u Opštoj bolnici Vršac sa 3,75 na 4,15.

Korupcija i vanstandardne usluge

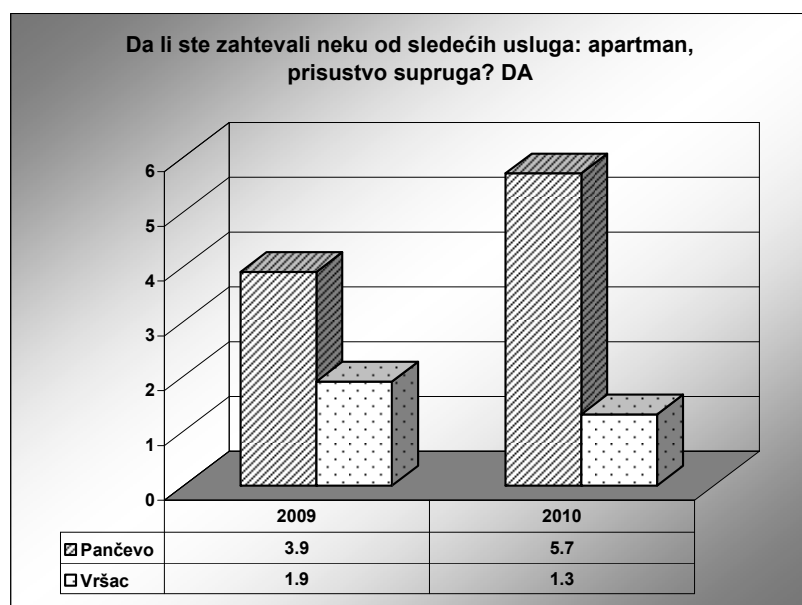
Korupcija:



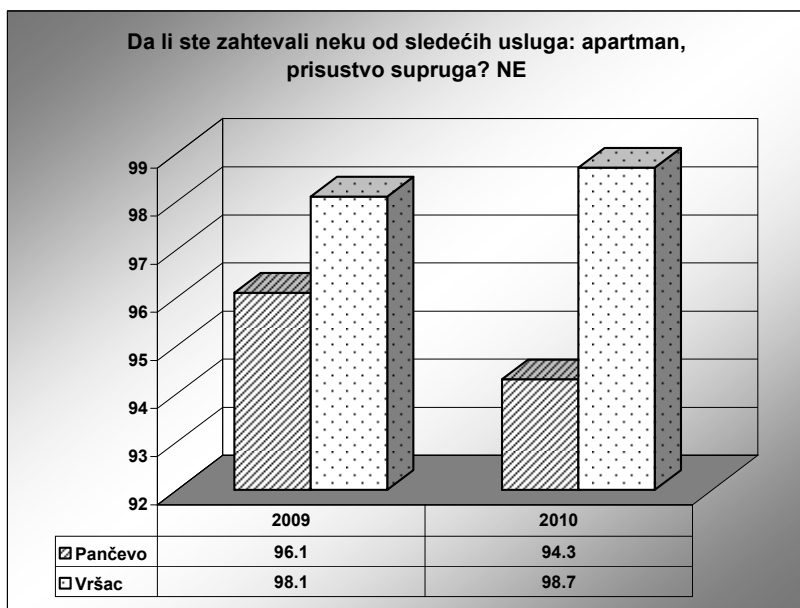
U obe opšte bolnice, u 2010. godini u odnosu na 2009. godinu, broj porodilja koje su na pitanje da li im je neki zdravstveni radnik tražio mito (novac, poklon, uslugu i slično), potvrdno odgovorile je smanjen: u Opštoj bolnici Pančevo sa 0,9% na 0,4% porodilja, a u Opštoj bolnici Vršac sa 0,5 na 0,3% porodilja.



Većina porodilja je u obe opšte bolnice, u 2010. godini, na pitanje da li je neki zdravstveni radnik tražio mito (novac, poklon, uslugu i slično), negativno odgovorila i u odnosu na 2009. godinu taj broj je povećan.

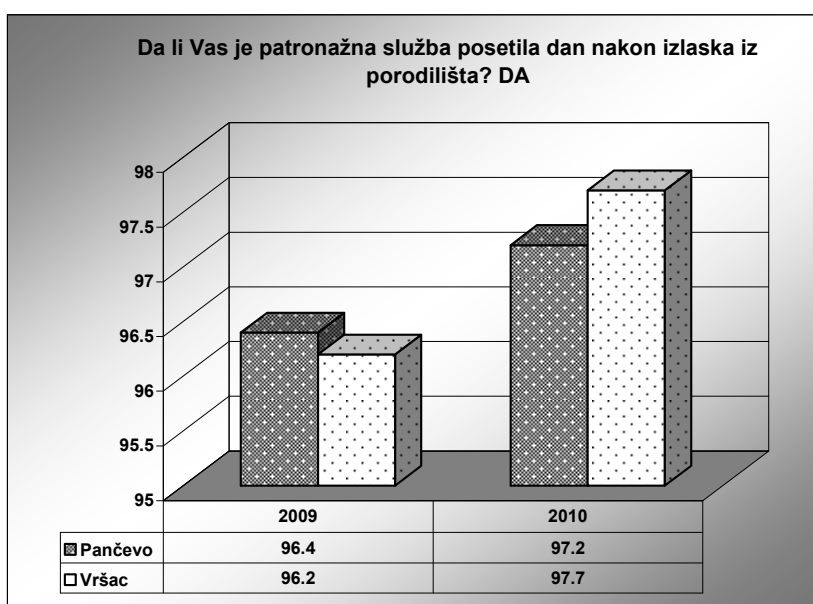


U Opštoj bolnici Pančevo, u 2010. godini u odnosu na 2009. godinu, broj porodilja koje su zahtevale vanstandardne usluge (smeštaj u apartmanu, prisustvo supruga ili nisu navele vrstu usluge), je povećan sa 3,9% na 5,7%, a u Opštoj bolnici u Vršcu je smanjen sa 1,9% na 1,3%.

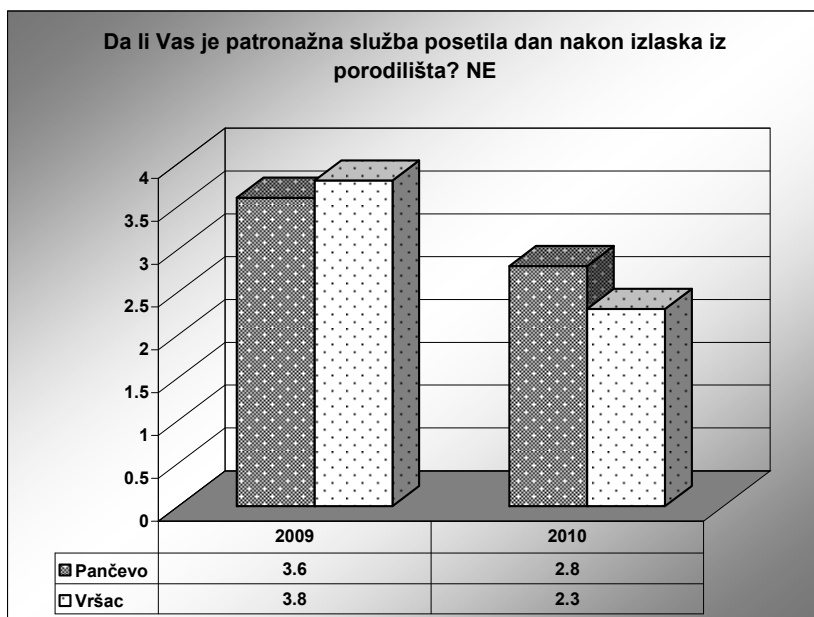


Većina porodilja u Opštoj bolnici Pančevo, u 2010. godini, nije zahtevala vanstandardne usluge (smeštaj u apartmanu, prisustvo supruga ili nisu navele vrstu usluge) i u odnosu na 2009. godinu taj broj je smanjen sa 96,1% na 94,3%, a Opštoj bolnici u Vršcu takođe većina porodilja nije tražila vanstandardne usluge, i u odnosu na 2009. godinu taj broj je povećan sa 98,1% na 98,7%.

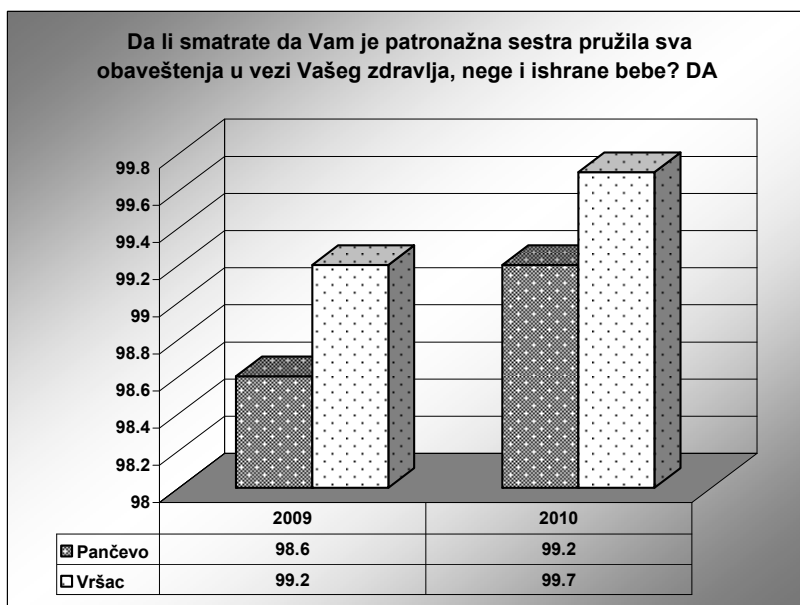
Polivalentna patronažna služba



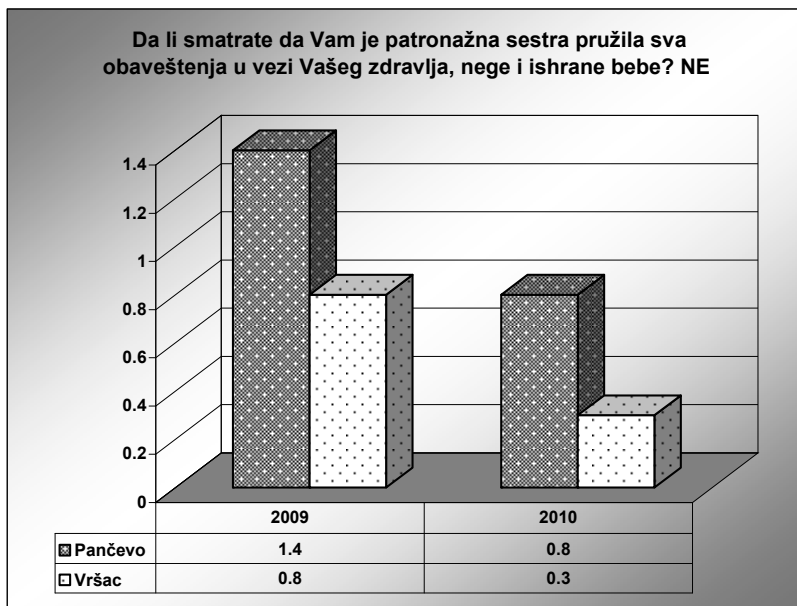
Većinu porodilja u obe opšte bolnice, u 2010. godini, je patronažna služba obišla dan nakon izlaska iz porodilišta, a u odnosu na 2009. godinu taj broj je povećan: u Opštoj bolnici Pančevo sa 96,4% na 97,2% i u Opštoj bolnici u Vršcu sa 96,2% na 97,7%.



U Opštoj bolnici u Pančevu, u 2010. godini u odnosu na 2009. godinu, broj porodilja koje patronažna služba nije obišla dan nakon izlaska iz porodilišta je smanjen sa 3,6% na 2,8%, a u Opštoj bolnici u Vršcu sa 3,8% na 2,3%.



Većini porodilja u obe opšte bolnice, u 2010. godini, je patronažna sestra pružila sva obaveštenja u vezi nege i ishrane bebe, kao i njenog zdravlja, a u odnosu na 2009. godinu taj broj je povećan: u Opštoj bolnici Pančevo sa 98,6% na 99,2% i u Opštoj bolnici u Vršcu sa 99,2% na 99,7%.



U Opštoj bolnici u Pančevu, u 2010. godini u odnosu na 2009. godinu, broj porodilja kojima patronažna sestra nije pružila sva obaveštenja u vezi nege i ishrane bebe, kao i njenog zdravlja, je smanjen sa 1,4% na 0,8%, a u Opštoj bolnici u Vršcu sa 0,8% na 0,3%.

Zaključak

Nakon analize istraživanja zadovoljstva porodilja, u 2009. godini i 2010. godini, može se zaključiti:

U Opštoj bolnici Pančevo:

- Smanjen je broj porodilja koje su učestvovalе u istraživanju;
- Prosečna starost porodilja, školsko obrazovanje i karakteristike porođaja su približno ostale iste;
- Povećan je broj porodilja koje su upoznate sa svojim pravima iz oblasti Zakona o zdravstvenoj zaštiti, a smanjen broj porodilja koje su delimično upoznate i onih koje uopšte nisu upoznate sa svojim pravima;
- Nešto više od polovine porodilja je adekvatno pripremljeno za porodilište na nivou primarne zdravstvene zaštite, kao i u prethodnoj godini;
- Većina porodilja nije zahtevala vanstandardne usluge, a broj onih koje su zahtevale vanstandardne usluge je povećan;
- Većinu porodilja je patronažna služba posetila dan nakon izlaska iz porodilišta i pružila sva obaveštenja u vezi sa njihovim zdravljem, negom i ishranom beba, kao i u prethodnoj godini;
- Nema bitnijih promena u prosečnim ocenama za uslove smeštaja, pružene usluge u porodilištu i usluge pedijatrijskih sestara, dok su se prosečne ocene za pružene usluge ginekologa/akušera i babica povećale, a ocene za usluge pedijatra/neonatologa smanjile.
- Opšte zadovoljstvo boravkom u porodilištu je poraslo sa 4,05 na 4,14.

U Opštoj bolnici Vršac:

- Smanjen je broj porodilja koje su učestvovalе u istraživanju;
- Prosečna starost porodilja, školsko obrazovanje i karakteristike porođaja su približno ostale iste;

- Smanjen je broj porodilja koje su upoznate sa svojim pravima iz oblasti Zakona o zdravstvenoj zaštiti i broj porodilja koje su delimično upoznate, dok je povećan broj porodilja koje uopšte nisu upoznate sa svojim pravima;

- Nešto manje od polovine porodilja je adekvatno pripremljeno za porodilište na nivou primarne zdravstvene zaštite i taj broj je smanjen u odnosu na prethodnu godinu;

- Većina porodilja nije zahtevala vanstandardne usluge, a broj onih koje su zahtevale vanstandardne usluge je povećan;

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

- Povećane su prosečne ocene za uslove smeštaja, prosečne ocene za pružene usluge u porodilištu su ostale približno iste, prosečne ocene za pružene usluge ginekologa/akušera i pedijatra/neonatologa su povećane, a prosečne ocene za babice i pedijatrijske sestre su ostale iste.

- Opšte zadovoljstvo boravkom u porodilištu je poraslo sa 3,75 na 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 4996 žena. Smanjen je broj porodilja sa teritorije Južnobanatskog okruga koje su pristale da učestvuju u istraživanju i imenuje bolnicu u kojoj su se porodile. Stare su oko 27 godina, najčešće su sa srednješkolskim obrazovanjem, prvorođene i porođene prirodnim putem i to se nije promenilo. I dalje samo oko polovine od anketiranih porodilja poznaje svoja prava i prava na prigovor. I pored dobro razvijene primarne zdravstvene zaštite i prisustva ginekologa u svakom domu zdravlja i dalje samo se polovina anketiranih porodilja izjasnila da je adekvatno pripremljena za porodilište. Patronažnom službom i njihovim obaveštenjima su skoro sve porodilje zadovoljne. U Opštoj bolnici Pančevo nema bitnijih promena u prosečnim ocenama za uslove smeštaja, pružene usluge u porodilištu i usluge pedijatrijskih sestara, dok su se prosečne ocene za pružene usluge ginekologa/akušera i babica povećale, a ocene za usluge pedijatra/neonatologa smanjile, a u Opštoj bolnici Vršac povećane su prosečne ocene za uslove smeštaja, prosečne ocene za pružene usluge u porodilištu su ostale približno iste, prosečne ocene za pružene usluge ginekologa/akušera i pedijatra/neonatologa su povećane, a prosečne ocene za babice i pedijatrijske sestre su ostale iste. 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 se povećala u odnosu na prethodnu godinu i to više za Opštu bolnicu Vršac.

Istraživanje zadovoljstva porodilja od decembra 2008. godine do kraja 2010. godine, na teritoriji Južnobanatskog okruga, pomoglo nam je da ustanovimo stepen zadovoljstva korisnica pruženom zdravstvenom zaštitom u ustanovama, i koji su to faktori koji utiču na njihovo zadovoljstvo, odnosno nezadovoljstvo. Iz analize rezultata istraživanja nameće se potreba većeg angažovanja primarne zdravstvene zaštite u oblasti zdravstvene zaštite žena, konkretno trudnica u njihovom upoznavanju sa negom i ishranom u trudnoći, porođajem, negom i ishranom bebe, kao i sa poznavanjem prava pacijenata i načina žalbe odnosno prigovora. Takođe je potrebno u stacionarnoj zdravstvenoj zaštiti, konkretno u porodilištima poboljšati uslove smeštaja i pružiti porodiljama više ljubaznosti, razumevanja, saveta i pomoći.