

ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA PRIMARNOM ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM U ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA NA TERITORIJI JUŽNOBANATSKOG OKRUGA, U 2013. GODINI

Praćenje kvaliteta rada u zdravstvenim ustanovama obuhvata i procenu zadovoljstva korisnika zdravstvenom zaštitom. 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. Procena zadovoljstva korisnika izvršena je na osnovu upitnika koji su podeljeni pacijentima koji su koristili usluge primarne zdravstvene zaštite 25.11.2013. godine. Upitnici su bili anonimni i uručivani su pacijentima posle obavljene posete lekaru. Stopa odgovora učesnika je u Domu zdravlja Pančevo bila 81,09%, u Domu zdravlja Vršac 82,68%, u Domu zdravlja Alibunar 100%, u Domu zdravlja Bela Crkva 91,23%, u Domu zdravlja Kovačica 98,84%, u Domu zdravlja Kovin 76,20%, u Domu zdravlja Opopo 91,43% i u Domu zdravlja "1. Oktobar" Plandište 98,51%. Analizom dobijenih rezultata iz ankete istraživanja zadovoljstva korisnika primarnom zdravstvenom zaštitom može se zaključiti da: 1. U oblasti opšte medicine i medicine rada, većina anketiranih korisnika je zadovoljna zdravstvenom zaštitom iz oblasti opšte medicine i medicine rada. Najveće zadovoljstvo ovim vidom zdravstvene zaštite je prisutno u Vršcu i Opopu, a najmanje su zadovoljni pacijenti u Alibunaru i Kovačici. U odnosu na 2012. godinu u 2013. godini prosečna ocena zadovoljstvom korisnika je porasla, sa 4,11 na 4,12, a znatno je viša i u odnosu na 2009. godinu kada je iznosila 3,99. Petogodišnjom analizom, u periodu od 2009. godine do 2013. godine, zadovoljstva korisnika u primarnoj zdravstvenoj zaštiti odraslih u Južnobanatskom okrugu uočava se da su anketirani korisnici većinom bile žene i da se taj procenat smanjuje sa godinama, a i prosečna starost korisnika se smanjuje. Procenat korisnika sa osrednjim materijalnim stanjem se smanjuje sa godinama, a povećava se procenat korisnika sa dobrim i veoma dobrim kao i lošim i veoma lošim materijalnim stanjem. Najveći procenat anketiranih, koji se sa godinama smanjuje, sami su izabrali lekara i leče se kod njega duže od tri godine. Tokom posmatranog perioda oko trećine korisnika zna da može zameniti lekara jednom godišnje, dok oko četvrtine ne zna odgovor na ovo pitanje, a za postojanje internet stranice ustanove ne zna oko trećina anketiranih korisnika. Broj poseta izabranog lekara, drugog lekara u istoj službi i privatnog lekara znatno se smanjio u 2013. godini u odnosu na 2009. godinu. Istovremeno se povećala dužina čekanja na pregled kod izabranog lekara posle zakazivanja. Procenat anketiranih korisnika koji su zadovoljni ljubaznošću medicinskih sestara, savetima i uslugama koje dobijaju od izabranog lekara smanjuje se, a najmanje su bili zadovoljni u 2010. godini. Zadovoljstvo postojećom medicinskom opremom smanjuje se i najmanje je u 2010. godini, a procenat zadovoljnih radnim vremenom raste. 2. U oblasti zdravstvene zaštite dece, većina anketiranih korisnika je zadovoljna zdravstvenom zaštitom dece. Najveće zadovoljstvo ovim vidom zdravstvene zaštite je prisutno u Plandištu i Vršcu, dok su najmanje zadovoljni korisnici u Kovačici. U odnosu na 2012. godinu u 2013. godini prosečna ocena zadovoljstva korisnika je neznatno smanjena sa 3,92 na 3,91, a viša

je u odnosu na 2009. godinu kada je iznosila 3,70. U periodu od 2009. godine do 2013. godine u službi za zdravstvenu zaštitu dece, najveći procenat anketiranih pratilaca su bile žene i smanjuje se sa godinama, a prosečna starost anketiranih nije se značajnije menjala. Smanjio se procenat anketiranih korisnika sa srednjom školom, a povećao sa višom i visokom. Smanjio se procenat anketiranih sa osrednjim i dobrim materijalnim stanjem a povećao sa veoma dobrim, lošim i veoma lošim. Najveći procenat anketiranih, sami su izabrali lekara i leče se kod njega duže od tri godine i taj procenat raste. Oko četvrtine anketiranih zna da mogu promeniti lekara jednom godišnje. Broj poseta izabranog lekara nije se značajnije menjao tokom pet godina, kao ni privatnog lekara, ali se smanjio broj poseta drugog lekara u istoj službi a neznatno se povećala dužina 2 čekanja na pregled kod izabranog lekara posle zakazivanja. Procenat anketiranih korisnika koji su zadovoljni ljubaznošću medicinskih sestara raste, izuzev zadovoljstva medicinskim sestrama na šalteru. Zadovoljstvo savetima, uslugama i vremenom koje im posveti lekar, takođe raste. Najveći procenat korisnika smatra da nije bilo potrebe za savetima lekara o zloupotrebi alkohola, smanjenju ili prestanku pušenja, izbegavanju stresa, sigurnom seksu kao i o opasnosti o zloupotrebi droga i taj broj se neznatno smanjuje. Zadovoljstvo medicinskom opremom i radnim vremenom raste. Najveći procenat anketiranih smatra da su usluge besplatne i taj procenat raste. 3. U oblasti zdravstvene zaštite žena, većina anketiranih korisnica je zadovoljna zdravstvenom zaštitom žena. Najveće zadovoljstvo ovim vidom zdravstvene zaštite je prisutno u Vršcu i Plandištu, dok su najmanje zadovoljne korisnice u Pančevu. U odnosu na 2012. godinu u 2013. godini je prosečna ocena zadovoljstvom korisnica smanjena sa 4,01 na 3,99, a povećana je u odnosu na 2009. godinu kada je iznosila 3,68; U periodu od 2009. godine do 2013. godine u službi za zdravstvenu zaštitu žena, prosečna starost anketiranih nije se značajnije menjala i kretala se oko 38. godina. Povećao se procenat anketiranih korisnica sa srednjom školom. Smanjio se procenat anketiranih sa osrednjim materijalnim stanjem a povećao sa veoma dobrim, lošim i veoma lošim. Najveći procenat anketiranih, same su izabrale lekara i leče se kod njega duže od tri godine i taj procenat raste. Povećava se procena onih koje znaju da jednom godišnje mogu menjati lekara, a oko trećina ne zna odgovor na ovo pitanje. Povećan je broj poseta izabranom lekaru, smanjen drugom lekaru u istoj službi i privatnom lekaru, a neznatno se povećala dužina čekanja na pregled kod izabranog lekara posle zakazivanja. Procenat anketiranih korisnica koje su zadovoljne ljubaznošću medicinskih sestara raste, izuzev zadovoljstva medicinskim sestrama na šalteru. Zadovoljstvo savetima, uslugama i vremenom koje im posveti lekar, raste. Zadovoljstvo medicinskom opremom se smanjuje i namanje je u 2010. godini, a povećava se procenat zadovoljnih radnim vremenom. Povećava se procenat onih koji smatraju da su usluge u ovoj zdravstvenoj ustanovi besplatne. Povećao se procenat anketiranih koji znaju za postojanje internet stranice ove ustanove, kao i za postojanje kutija/knjiga za žalbe i primedbe. 4. U oblasti stomatološke zdravstvene zaštite, većina anketiranih korisnika je zadovoljna stomatološkom zdravstvenom zaštitom. Najveće zadovoljstvo ovim vidom zdravstvene zaštite je prisutno u Kovinu i Kovačici, dok su najmanje zadovoljni pacijenti u Beloj Crkvi. U odnosu na 2012. godinu u 2013. godini prosečna ocena se nije promenila i iznosila je 4,27, ali je porasla u odnosu na 2009. godinu kada je bila 4,19;

Petogodišnjom analizom, u periodu od 2009. godine do 2013. godine, zadovoljstva korisnika u službi stomatološke zdravstvene zaštite u Južnobanatskom okrugu uočava se da su anketirani korisnici većinom bile žene i da se taj procenat smanjuje sa godinama, a povećava se prosečna starost anketiranih, kao i onih sa završenom osnovnom školom i ne završenom školom. Zapaža se smanjenje anketiranih korisnika sa osrednjim materijalnim stanjem a povećanje sa dobrim i lošim materijalnim stanjem. Najviše njih je samo izabralo svog stomatologa i taj procenat se smanjuje a raste procenat onih koji se kod svog stomatologa leči duže od tri godine. Većina misli da može da menja stomatologa kada hoće a smanjuje se procenat onih koji znaju da mogu da menjaju jednom godišnje, dok se povećava procenat onih koji nisu menjali svog stomatologa. Broj poseta izabranom stomatologu, drugom stomatologu u istoj službi privatnom stomatologu se smanjuje sa godinama, a povećava se dužina čekanja na pregled posle zakazivanja. Zadovoljstvo anketiranih korisnika savetima i uslugama koje dobijaju od svog stomatologa se smanjuje, kao i zadovoljstvo osobljem na šalteru. Smanjuje se i zadovoljstvo korisnika saradnjom među zdravstvenim radnicima. Procenat onih koji smatraju da su pregledi i vađenje zuba besplatni povećava se, a smanjuje se procenat korisnika koji smatraju da su besplatne plombe, lečenje zuba i proteze. Većina ne zna da li je besplatan pregled kod specijaliste na Stomatološkom fakultetu i procenat takvih raste. Smanjuje se zadovoljstvo i radnim vremenom.

5. U oblasti specijalističke internističke zdravstvene zaštite, većina anketiranih korisnika je zadovoljna specijalističkom internističkom zdravstvenom zaštitom. Najveće zadovoljstvo ovim vidom zdravstvene zaštite je prisutno u Beloj Crkvi, a najmanje u Kovinu. U odnosu na 2012. godinu u 2013. 3 godini je prosečna ocena zadovoljstvom korisnika povećana sa 4,19 na 4,43, kao i u odnosu na 2009. godinu kada je iznosila 4,19; U periodu od 2009. godine do 2013. godine u specijalističko internističkoj službi, najveći procenat su bile žene i povećava se sa godinama, a prosečna starost anketiranih se takođe povećava. Najveći procenat anketiranih u ovoj službi je bio sa srednjom stručnom spremom i osrednjeg materijalog stanja i zapaža se povećanje sa godinama. Raste zadovoljstvo mogućnostima telefonskog zakazivanja, a smanjuje se zadovoljstvo dužinom čekanja od trenutka zakazivanja do termina pregleda, ljubaznošću osoblja koje zakazuje pregled kao i vremenom provedenom u čekaonici. Broj poseta specijalisti u ovoj službi, specijalisti u drugoj službi i privatnom lekaru smanjio se, a smanjio se i procenat onih koji su primljeni bez zakazivanja. Sa godinama povećao se procenat onih koji čekaju na pregled između 7 i 15 dana. Zadovoljstvo savetima, uslugama i vremenom koje specijalista odvoji za njih raste sa godinama. Korisnici su uglavnom pregledani besplatno ili su morali da plate participaciju. Nezadovoljstvo korisnika se uglavnom ogleda u čekanju na pregled kod izabranog lekara, i pored zakazivanja dugo se čeka na pregled specijaliste, prekoredni prijem pacijenata, kupovinu i visoku cenu pojedinih lekova, previše administracije koja usporava rad lekara i sestara na šalteru, bolje uslove za rad zdravstvenih radnika (prostor, oprema, broj radnika) i bolje uslove za pacijente. Ali i pored ovih primedbi mnogo je više pohvala upućenih zdravstvenim radnicima (rad, ljubaznost, saradnju lekara i medicinskih sestara). Primedbe anketiranih su se odnosile i na nedovoljnu saradnju između izabranih lekara i lekara specijalističkih službi. Šarolikost u odgovorima na pitanja koja se tiču prava osiguranika i

preventivnih saveta ukazuju na veću potrebu informisanja pacijenata, lično i sa pisanim obaveštenjima u hodnicima svih službi, kao i više aktivnosti u oblasti promocije zdravlja. U 2013. godini, analizom ankete istraživanja zadovoljstva korisnika primarnom zdravstvenom zaštitom, zapaža se znatno smanjenje prosečne ocene zadovoljstva korisnika u svim službama u odnosu na 2012. godinu, sem u specijalističko internističkim službama gde je došlo do povećanja prosečne ocene. Nameće se zaključak da je neophodno kontinuirano unapređivanje kvaliteta rada u zdravstvenim ustanovama, kako bi se otklonili, ili bar smanjili faktori koji najčešće uzrokuju nezadovoljstvo i kako bi se eventualno povećao nivo zadovoljstva korisnika zdravstvenih usluga, a svakoj ustanovi primarne zdravstvene zaštite preporučuje se da u Plan unapređenja kvaliteta rada ugradi mere i aktivnosti koje bi unapredile zadovoljstvo korisnika zdravstvenom zaštitom.