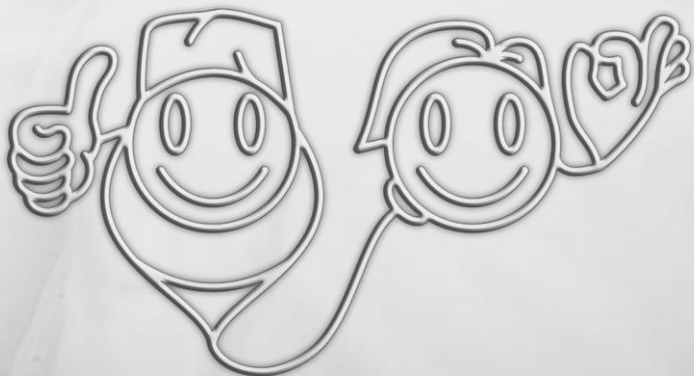


ZADOVOLJSTVO pacijenata



ANALIZA ZADOVOLJSTVA PACIJENATA U ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA NIŠAVSKOG I TOPLIČKOG OKRUGA U 2015. GODINI



INSTITUT ZA JAVNO ZDRAVLJE NIŠ

ANALIZA ZADOVOLJSTVA PACIJENATA U ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA PRIMARNE ZDRAVSTVENE ZAŠTITE NIŠAVSKOG I TOPLIČKOG OKRUGA U 2015. GODINI

Kvalitet zdravstvene zaštite karakteriše vrednovanje odgovarajućih pokazatelja kvaliteta rada zdravstvenih ustanova (Član 203. Zakona o zdravstvenoj zaštiti Republike Srbije, "Sl. glasnik RS" 107/05). Prema Pravilniku o proveri kvaliteta stručnog rada zdravstvenih ustanova, zdravstvenih radnika i zdravstvenih saradnika ("Sl. Glasnik RS" 35/11), unutrašnja provera kvaliteta se na godišnjem nivou sprovodi u odnosu na godišnji program provere kvaliteta stručnog rada, koji utvrđuje Komisija za unapređenje kvaliteta rada zdravstvene ustanove. Unapređenje kvaliteta rada zdravstvenih ustanova u Republici Srbiji se ostvaruje kroz godišnji Program koji se primenjuje još od 2004. godine. Poslednja revizija Programa, u 2012. godini, usloвила je unapređenje metodološkog pristupa. Tada je, takodje, usvojen i novi koncept *integrisani pristup unapređenja kvaliteta rada*, čiji je sastavni deo i procena zadovoljstva pacijenata.

Istraživanje zadovoljstva pacijenata sprovedeno je 2015. godine po metodologiji Ministarstva zdravlja Republike Srbije, na upitnicima usvojenim i primenjivanim tokom istraživanja prethodnih godina. Anketirani su popunjavali upitnik dobrovoljno i anonimno u cilju sprovođenja ankete. U svim zdravstvenim ustanovama Nišavskog i Topličkog okruga istraživanje je sprovedeno u skladu sa definisanim vremenskim okvirima. Cilj ankete je utvrđivanje stepena zadovoljstva korisnika pruženim uslugama u zdravstvenim ustanovama sa posebnim osvrtom na zdravstvene ustanove u privatnom sektoru. Sve to radi sagledavanja interesovanja korisnika primarnih zdravstvenih usluga u ovim zdravstvenim ustanovama kao i zastupljenosti poseta korisnika zdravstvenih usluga kako ustanovama državnog tako ustanovama privatnog sektora. Dobijeni rezultati istraživanja predstavljaju osnovu za planiranje aktivnosti za unapređenje kvaliteta rada u predstojećem periodu.

I PREGLED NAJVAŽNIJIH REZULTATA U PRIMARNOJ ZDRAVSTVENOJ ZAŠTITI

1.1. Zadovoljstvo korisnika u službama za zdravstvenu zaštitu odraslog stanovništva-izabran lekar

Ukupno zadovoljstvo korisnika u službama za zdravstvenu zaštitu odraslog stanovništva u 2015. godini, izabrani lekar- sve ukupno 4.353 anketiranih pacijentana, pitanje *Колико пута сте посетили лекара у последњих 12 месеци, укључујући и овај пут?*



(tabela10.), beleži da je bilo 3.840 poseta izabranom lekaru ali i 2.372 lekara u drugoj službi, što se tiče poseta u privatnoj praksi bila je je 2.411 poseta.

Tabela 10. Poseta lekaru, pitanje: *Колико пута сте посетили лекара у последњих 12 месеци, укључујући и овај пут?*

Kategorija zaposlenih	n	\bar{x}	SD
Izabrani lekar	3840	7,05	7,47
Drugi lekar u ovoj službi	2372	2,16	3,58

Tabela 11. Poseta lekaru u privatnoj praksi, pitanje: *Колико пута сте посетили лекара у последњих 12 месеци, укључујући и овај пут?*

	n	\bar{x}	SD
Lekar u privatnoj praksi	2411	1,44	4,89

Tabela 12. *Kada zakazujete pregled kod izabranog lekara koliko dana obično čekate?*

	n	%
Nikada ne zakazujem	1644	39,2
Obično budem zakazan za isti dan	1076	25,6
Obično čekam 1-3 dana	968	23,1
Obično čekam više od 3 dana	507	12,1
Ukupno	4195	100,0

Na osnovu ovog pitanja može se zaključiti da najveći broj pacijenata ne zakazuje preglede 39,2%, zatim relativno veliki broj pacijenata zakazuje pregled istog dana 25,6%, ali veliki procentni udeo je i kod pacijenata koji čekaju na zakazivanje od 1 do 3 dana 23,1%, pacijenti koji čekaju više od 3 dana čine solidnih 12,1%.

Tabela 16dj. *Da li se slažete sa sledećim izjavama koje se odnose na ovu službu zdravstvene zaštite? podpitanje pod slovom dj. Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара*

	n	%
Da, slažem se	1245	33,0
Delimično se slažem	1186	31,4
Ne slažem se	1158	30,7
Ne znam	185	4,9
Ukupno	3774	100,0



Pitanje pod brojem 16 je imalo pregršt podpitanja a mi smo se konkretno odlučili na pitanje pod slovom dj. *Moram dugo da čekam u čekaonici da posetim lekara.* Najveći procenat pacijenata se slaže sa ovom konstatacijom 33%, delimično se sa ovom konstatacijom slaže 31,4%, ne slaže se 30,7%, a dok svega 4,9% ne zna. Neophodno je postaći kretivnost lekara u veštinama komuniciranja kako bi na brz i efikasan način došli do anamnestički važnih odgovora kroz osnaživanje poverenja u odnosu pacijent-izabran lekar, kako bi unapredili kvalitet u primarnoj zdravstvenoj zaštiti a što se tiče čekanja.

Tabela 16 ž. *Da li se slažete sa sledećim izjavama koje se odnose na ovu službu zdravstvene zaštite? podpitanje pod slovom ž. *Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана**

	n	%
Da, slažem se	2950	67,8
Delimično se slažem	542	14,1
Ne slažem se	135	3,1
Ne znam	206	4,7
Ukupno	3833	100,0

Pitanje pod brojem 16 je imalo je i podpitanje pod slovom ž. *Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана.* Najveći procenat pacijenata se slaže sa ovom konstatacijom 67%, delimično se sa ovom konstatacijom slaže 14,1%, ne slaže se samo 3,1%, a dok 4,7% ne zna. Vreme čekanja na medicinske procedure i intervencije predstavlja jedan od važnijih ciljeva unapređenja kvaliteta zdravstvene zaštite, a u smislu njegovog smanjenja i svođenja na optimalno moguću meru. *Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана* je postavljena tvrdnja koja u sebi integriše još nekoliko važnih pitanja, pre svega pitanje neefikasnog organizovanja rada u službama za zdravstvenu zaštitu odraslog stanovništva, pitanje neujednačene preraspodele vremena u radu sestara i lekara, a isto tako i pitanje neefikasnog korišćenja zdravstvenih tehnologija.



Tabela 18. *Da li se u proteklih godinu dana desilo da niste otišli na pregled kod svog lekara ili ste ga odložili jer niste mogli da platite pregled ili lekove?*

	n	%
Da	487	11,6
Ne	3175	75,3
Ne sećam se	554	13,1
Ukupno	4218	100,0

Na osnovu pitanja broj 18 može se zaključiti da se najveći broj pacijenata ne slaže sa ovom konstatacijom 75,3%, oko 11,6% se slaže a 13,1% se ne seća.

Tabela 19. *Uzevši sve u obzir, koliko ste zadovoljni zdravstvenom zaštitom u ovoj službi?*

	n	%
Veoma nezadovoljan	162	3,8
Nezadovoljan	92	2,2
Ni zadovoljan ni nezadovoljan	504	11,6
Zadovoljan	1956	46,3
Veoma zadovoljan	1508	35,7
Ukupno	4222	100,0

Na osnovu pitanja pod brojem 19. u svojoj formulaciji *Uzevši sve u obzir, koliko ste zadovoljni zdravstvenom zaštitom u ovoj službi?*. Najveći broj pacijenata je zadovoljan i slaže sa ovom konstatacijom 46,3%, veoma zadovoljnih je 35,7%, ni zadovoljnih ni nezadovoljnih 11,6%, veoma nezadovoljnih 3,8%, a dok 2,2% su nezadovoljni.

1.2. Zadovoljstvo korisnika opšta praksa

U opštoj praksi ima ukupno 2400 pacijenata.

Tabela 10. *Poseta lekaru, pitanje: **Колико пута сте посетили лекара у последњих 12 месеци, укључујући и овај пут?***

Kategorija zaposlenih	n	\bar{x}	SD
Izabrani lekar	1088	8,27	7,73
Drugi lekar u ovoj službi	7088	2,31	3,28

Tabela 11. *Poseta lekaru u privatnoj praksi, pitanje: **Колико пута сте посетили лекара у последњих 12 месеци, укључујући и овај пут?***



	n	\bar{x}	SD
Lekar u privatnoj praksi	1305	1,62	5,41

Tabela 12. Kada zakazujete pregled kod izabranog lekara koliko dana obično čekate?

	n	%
Nikada ne zakazujem	701	29,2
Obično budem zakazan za isti dan	597	24,9
Obično čekam 1-3 dana	755	31,5
Obično čekam više od 3 dana	259	10,8
Ukupno	2312	100,0

Na osnovu ovog pitanja može se zaključiti da najveći broj pacijenata obično čeka 1 do 3 dana 31,5% ne zakazuje preglede 29,2%, broj pacijenata koji zakazuje pregled istog dana 24,9%, procentni udeo kod pacijenata koji čekaju više od 3 dana iznosi 10,8%.

Tabela 16dj. Da li se slažete sa sledećim izjavama koje se odnose na ovu službu zdravstvene zaštite? podpitanje pod slovom dj. Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара

	n	%
Da, slažem se	721	36,2
Delimično se slažem	544	27,3
Ne slažem se	629	31,6
Ne znam	97	4,9
Ukupno	1991	100,0

Pitanje pod brojem 16 je imalo više podpitanja a mi smo se konkretno odlučili na pitanje pod slovom dj. *Moram dugo da čekam u чекаоници да посетим лекара*. Najveći procenat pacijenata se slaže sa ovom konstatacijom 36,2%, delimično se sa ovom konstatacijom slaže 27,3%, ne slaže se 31,6%, a dok svega 4,9% ne zna. Neophodno je postaći kreativnost lekara u veštinama komuniciranja kako bi na brz i efikasan način došli do anamnestički važnih odgovora kroz osnaživanje poverenja u odnosu pacijent-lekar opšte prakse, slična je situacija kao i kod izabranog lekara, чекаонице same po sebi predstavljaju jako skučen prostor u hodnicima koje su često neprilagođene u odnosu na zdravstveno stanje korisnika koji mogu biti i teški akutni bolesnici ili dugogodišnji hronični bolesnici a da ne govorimo o starima. Neophodna je



kvalitetna ventilacija, osvetljenje kao i adekvatna klimatizacija kako u zimskim tako i letnjim mesecima jer tada je broj pacijenata najveći.

Tabela 16 ž. *Da li se slažete sa sledećim izjavama koje se odnose na ovu službu zdravstvene zaštite? podpitanje pod slovom ž. Kada dođem u hitno mi treba pregled lekara to mogu da obavim istog dana*

	n	%
Da, slažem se	1488	73,8
Delimično se slažem	315	15,6
Ne slažem se	85	4,2
Ne znam	127	6,3
Ukupno	2015	100,0

Pitanje pod brojem 16 je imalo je i podpitanje pod slovom ž. *Kada dođem u hitno mi treba pregled lekara to mogu da obavim istog dana.* Najveći procenat pacijenata se slaže sa ovom konstatacijom 73,8%, delimično se sa ovom konstatacijom slaže 15,6%, ne slaže se samo 4,2%, a dok 6,3% ne zna.

Tabela 18. *Da li se u proteklih godinu dana desilo da niste otišli na pregled kod svog lekara ili ste ga odložili jer niste mogli da platite pregled ili lekove?*

	n	%
Da	301	13,0
Ne	1691	73,0
Ne sećam se	323	14,0
Ukupno	2315	100,0

Na osnovu pitanja broj 18 može se zaključiti da se najveći broj pacijenata ne slaže sa ovom konstatacijom 73,0%, oko 13,0% se slaže a 14,0% se ne seća.

Tabela 19. *Uzevši sve u obzir, koliko ste zadovoljni zdravstvenom zaštitom u ovoj službi?*

	n	%
Veoma nezadovoljan	109	4,7
Nezadovoljan	70	3,0
Ni zadovoljan ni nezadovoljan	326	14,0
Zadovoljan	1008	43,4
Veoma zadovoljan	812	34,9
Ukupno	2325	100,0



Na osnovu pitanja pod brojem 19. u svojoj formulaciji *Uzevši sve u obzir, koliko ste zadovoljni zdravstvenom zaštitom u ovoj službi?*. Najveći broj pacijenata je zadovoljan i slaže sa ovom konstatacijom 43,4%, veoma zadovoljnih je 34,9%, ni zadovoljnih ni nezadovoljnih 14,0%, veoma nezadovoljnih 4,7%, a dok 3,0% su nezadovoljni.

1.3. Zadovoljstvo korisnika u službama za zdravstvenu zaštitu žena

U službama za zdravstvenu zaštitu žena bilo je 697 anketiranih

Tabela 10. Poseta lekaru, pitanje: *Колико пута сте посетили лекара у последњих 12 месеци, укључујући и овај пут?*

Kategorija zaposlenih	n	\bar{x}	SD
Izabrani lekar	643	5,15	6,70
Drugi lekar u ovoj službi	426	1,20	4,97

Tabela 11. Poseta lekaru u privatnoj praksi, pitanje: *Колико пута сте посетили лекара у последњих 12 месеци, укључујући и овај пут?*

	n	\bar{x}	SD
Lekar u privatnoj praksi	553	1,18	4,64

Tabela 12. *Kada zakazujete pregled kod izabranog lekara koliko dana obično čekate?*

	n	%
Nikada ne zakazujem	213	30,6
Obično budem zakazan za isti dan	109	16,2
Obično čekam 1-3 dana	129	19,1
Obično čekam više od 3 dana	223	33,1
Ukupno	674	100,0

Na osnovu ovog pitanja može se zaključiti da najveći broj pacijentkinja čekaju više od 3 dana 33,1%, nikada ne zakazuju 30,6% obično čeka 1 do 3 dana 19,1%, broj pacijentkinja koje zakazuju pregled istog dana 16,2%.



Tabela 16dj. Da li se slažete sa sledećim izjavama koje se odnose na ovu službu zdravstvene zaštite? podpitanje pod slovom dj. Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара

	n	%
Da, slažem se	243	38,8
Delimično se slažem	216	34,4
Ne slažem se	138	22,0
Ne znam	30	4,8
Ukupno	627	100,0

Pitanje pod brojem 16 je imalo više podpitanja a mi smo se konkretno odlučili na pitanje pod slovom dj. *Moram dugo da čekam u чекаоници да посетим лекара*. Najveći procenat pacijenata se slaže sa ovom konstatacijom 38,8%, delimično se sa ovom konstatacijom slaže 34,4%, ne slaže se 22,0%, a dok svega 4,8% ne zna. Neophodno je postaći kretivnost lekara ginekologa u veštinama komuniciranja kako bi na brz i efikasan način došli do anamnestički važnih odgovora kroz osnaživanje poverenja u odnosu pacijent-lekar ginekolog, чекаонице same po sebi predstavljaju jako skučen prostor u hodnicima koje su često neprilagođene u odnosu na zdravstveno stanje žena koje mogu biti i teške akutne bolesnice ili dugogodišnje hronične bolesnice a naročito trudnice. Neophodna je kvalitetna ventilacija, osvetljenje kao i adekvatna klimatizacija kako u zimskim tako i letnjim mesecima jer tada je broj pacijenata najveći.

Tabela 16 ž. Da li se slažete sa sledećim izjavama koje se odnose na ovu službu zdravstvene zaštite? podpitanje pod slovom ž. Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана

	n	%
Da, slažem se	523	81,5
Delimično se slažem	69	10,7
Ne slažem se	22	3,4
Ne znam	28	4,4
Ukupno		

Pitanje pod brojem 16 je imalo je i podpitanje pod slovom ž. *Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана*. Najveći procenat pacijenata se slaže sa ovom konstatacijom 81,5%, delimično se sa ovom konstatacijom slaže 10,7%, ne slaže se samo 3,4%, a dok 4,4% ne zna.



Tabela 18. *Da li se u proteklih godinu dana desilo da niste otišli na pregled kod svog lekara ili ste ga odložili jer niste mogli da platite pregled ili lekove?*

	n	%
Da	76	11,3
Ne	501	74,4
Ne sećam se	96	14,3
Ukupno	673	100,0

Na osnovu pitanja broj 18 može se zaključiti da se najveći broj pacijenata ne slaže sa ovom konstatacijom 74,4%, oko 11,3% se slaže a 14,3% se ne seća.

Tabela 19. *Uzevši sve u obzir, koliko ste zadovoljni zdravstvenom zaštitom u ovoj službi?*

	n	%
Veoma nezadovoljan	26	3,7
Nezadovoljan	6	0,9
Ni zadovoljan ni nezadovoljan	61	9,1
Zadovoljan	364	54,1
Veoma zadovoljan	216	32,2
Ukupno	673	100,0

Na osnovu pitanja pod brojem 19. u svojoj formulaciji *Uzevši sve u obzir, koliko ste zadovoljni zdravstvenom zaštitom u ovoj službi?*. Najveći broj pacijenata je zadovoljan i slaže sa ovom konstatacijom 54,1%, veoma zadovoljnih je 32,2%, ni zadovoljnih ni nezadovoljnih 9,1%, veoma nezadovoljnih 3,7%, a dok 0,9% su nezadovoljni.

1.4. Zadovoljstvo korisnika u službama za zdravstvenu zaštitu dece

U službama za zdravstvenu zaštitu dece bilo je 1.256 anketiranih

Tabela 10. *Poseta lekaru, pitanje: *Колико пута сте посетили лекара у последњих 12 месеци, укључујући и овај пут?**

Kategorija zaposlenih	n	\bar{x}	SD
Izabrani lekar	1115	6,45	6,98
Drugi lekar u ovoj službi	777	2,37	2,65



Tabela 11. Poseta lekaru u privatnoj praksi, pitanje: *Колико пута сте посетили лекара у последњих 12 месеци, укључујући и овај пут?*

	n	\bar{x}	SD
Lekar u privatnoj praksi	553	1,28	3,04

Tabela 12. *Kada zakazujete pregled kod izabranog lekara koliko dana obično čekate?*

	n	%
Nikada ne zakazujem	730	60,4
Obično budem zakazan za isti dan	370	30,6
Obično čekam 1-3 dana	84	6,9
Obično čekam više od 3 dana	25	2,1
Ukupno	1209	100,0

Na osnovu ovog pitanja može se zaključiti da najveći broj dece nikada ne zakazuju 60,4% obično bude zakazan za isti dan 30,6%, obično čekaju 1-3 dana 6,9%, više od 3 dana 2,1%.

Tabela 16dj. *Da li se slažete sa sledećim izjavama koje se odnose na ovu službu zdravstvene zaštite? podpitanje pod slovom dj. Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара*

	n	%
Da, slažem se	281	24,3
Delimično se slažem	426	36,9
Ne slažem se	391	33,8
Ne znam	58	5,0
Ukupno	1156	100,0

Pitanje pod brojem 16 je imalo više podpitanja a mi smo se konkretno odlučili na pitanje pod slovom dj. *Moram dugo da čekam u чекаоници да посетим лекара*. Najveći procenat pacijenata se delimično slaže sa ovom konstatacijom 36,9%, sa ovom konstatacijom se ne slaže 33,8%, a dok svega 5,0% ne zna. Neophodno je postaći kretivnost lekara u veštinama komuniciranja sa decom ali roditeljima kako kroz hetero-anamnestičku dijagnozu tako brz i efikasan način dobijanja anamnestičkih važnih odgovora od same dece kroz osnaživanje poverenja u odnosu pacijent- dete- roditelj- staratelj lekar pedijatrije, чекаонице same po sebi predstavljaju jako skučen prostor u hodnicima koje su često neprilagođene u odnosu na decu koja mogu biti i teški akutni bolesnici. Neophodna je kvalitetna ventilacija, osvetljenje ali pozitivna vesela atmosfera radi animiranja dece, kao i adekvatna klimatizacija kako u zimskim tako i letnjim mesecima jer tada je broj pacijenata najveći.



Tabela 16 ž. *Da li se slažete sa sledećim izjavama koje se odnose na ovu službu zdravstvene zaštite? podpitanje pod slovom ž. Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана*

	n	%
Da, slažem se	939	79,8
Delimično se slažem	158	13,4
Ne slažem se	28	2,4
Ne znam	51	4,3
Ukupno	1176	100,0

Pitanje pod brojem 16 je imalo je i podpitanje pod slovom ž. *Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана*. Najveći procenat pacijenata se slaže sa ovom konstatacijom 79,8%, delimično se sa ovom konstatacijom slaže 13,4%, ne slaže se samo 2,4%, a dok 4,3% ne zna.

Tabela 18. *Da li se u proteklih godinu dana desilo da niste otišli na pregled kod svog lekara ili ste ga odložili jer niste mogli da platite pregled ili lekove?*

	n	%
Da	112	9,1
Ne	983	79,9
Ne sećam se	135	11,0
Ukupno	1230	100,0

Na osnovu pitanja broj 18 može se zaključiti da se najveći broj pacijenata ne slaže sa ovom konstatacijom 78,9%, oko 9,1% se slaže a 11,0% se ne seća.

Tabela 19. *Uzevši sve u obzir, koliko ste zadovoljni zdravstvenom zaštitom u ovoj službi?*

	n	%
Veoma nezadovoljan	27	2,2
Nezadovoljan	16	1,3
Ni zadovoljan ni nezadovoljan	117	9,6
Zadovoljan	584	47,7
Veoma zadovoljan	480	39,2
Ukupno	1224	100,0

Na osnovu pitanja pod brojem 19. u svojoj formulaciji *Uzevši sve u obzir, koliko ste zadovoljni zdravstvenom zaštitom u ovoj službi?*. Najveći broj pacijenata je zadovoljan i slaže sa ovom konstatacijom 47,1%, veoma zadovoljnih je 39,2%, ni zadovoljnih ni nezadovoljnih 9,6%, veoma nezadovoljnih 2,2%, a dok 1,3% su nezadovoljni.



1.4. Zadovoljstvo korisnika u službama za stomatologiju

U službama za stomatologiju ukupno anketirano 585 pacijenata

Tabela 10. Poseta lekaru stomatologu, pitanje: *Колико пута сте посетили лекара стоматолога у последњих 12 месеци, укључујући и овај пут?*

Kategorija zaposlenih	n	\bar{x}	SD
Izabrani stomatolog	513	5,28	4,81
Drugi stomatologu ovoj službi	307	0,95	1,52

Tabela 11. Poseta lekaru stomatologu u privatnoj praksi, pitanje: *Колико пута сте посетили лекара стоматолога у последњих 12 месеци, укључујући и овај пут?*

	n	\bar{x}	SD
Stomatolog u privatnoj praksi	373	0,55	1,45

Tabela 16v. *Da li se slažete sa sledećim izjavama koje se odnose na ovu službu zdravstvene zaštite? na podpitanje pod slovom v. Dostupna je invalidima i osobama u kolicima*

	n	%
Da, slažem se	456	85,9
Delimično se slažem	45	8,5
Ne slažem se	14	2,6
Ne znam	16	3,0
Ukupno	531	100,0

Na osnovu ovog pitanja može se zaključiti da se najveći broj pacijenata slaže sa tom konstatacijom procentualno 85,9%, delimično se slaže 8,5%, ne slaže se 2,6%, a odgovor da ne zna dalo je 3,0%.

Tabela 18. *Da li se u proteklih godinu dana desilo da niste otišli na pregled kod svog lekara ili ste ga odložili jer niste mogli da platite pregled ili lekove?*

	n	%
Da	44	8,0
Ne	444	80,4
Ne sećam se	64	11,6
Ukupno	552	100,0



Na osnovu pitanja, *Da li se u proteklih godinu dana desilo da niste otišli na pregled kod svog lekara ili ste ga odložili jer niste mogli da platite pregled ili lekove?*, odgovor je sledeći 8,0% pacijenata se slaže 80,4% se ne slaže a dok 11,6% se ne seća u vezi date konstatacije. Ovo pitanje takođe ističe važnost ekonomskih mogućnosti kako pojedinca tako i društva. Naročito je važno istaći dva pristupa u pružanju zdravstvene zaštite, prvi da za ista sredstva dobijemo kvalitetniju zaštitu ili drugi da preventivnim postupcima sa manje novca postignemo isti efekat. Sve ovo zavisi od zdravstvenih potreba, traženja zdravstvene zaštite i korišćenja zdravstvene zaštite efikasno ali i racionalno.

Tabela 19. *Uzevši sve u obzir, koliko ste zadovoljni zdravstvenom zaštitom u ovoj službi?*

	n	%
Veoma nezadovoljan	26	4,7
Nezadovoljan	8	1,4
Ni zadovoljan ni nezadovoljan	50	9,0
Zadovoljan	241	43,6
Veoma zadovoljan	228	41,2
Ukupno	553	100,0

Na osnovu pitanja pod brojem 19. u svojoj formulaciji *Uzevši sve u obzir, koliko ste zadovoljni zdravstvenom zaštitom u ovoj službi?*. Najveći broj pacijenata je zadovoljan i slaže sa ovom konstatacijom 43,6%, veoma zadovoljnih je 41,2%, ni zadovoljnih ni nezadovoljnih 9,0%, veoma nezadovoljnih 4,7%, a dok je 1,4% nezadovoljnih.



ZAKLJUČAK

Istraživanje procene zadovoljstva pacijenata je sprovedeno tokom 2015. godine u svim zdravstvenim ustanovama primarne zdravstvene zaštite na teritoriji Nišavskog i Topličkog okruga.

- Gotovo tri četvrtine pacijenata je zadovoljno i veoma zadovoljno pruženom zdravstvenom zaštitom u službama opšte medicine.
- U službama opšte medicine treba reći da već postoji uspostavljena dobra komunikacija pacijent-lekar, ali to podrazumeva i ustaljeno poverenje u rad svog izabranog lekara kao i merilo uspešnosti minulog zdravstveno-vaspitnog rada.
- Zadovoljstvo pravovremenošću pružanja zdravstvene zaštite u službama opšte medicine je visoka, jer pacijenti smatraju da im je zdravstvena zaštita pružena istog dana kada je im je potrebna.
- Pacijenti nisu zadovoljni dužinom čekanja na prijem kod izabranog lekara u službama opšte medicine, i unekoliko u službama za zdravstvenu zaštitu dece, a i u službama za zdravstvenu zaštitu žena, te je neophodno uraditi dodatnu analizu razloga za ovakvu situaciju, proveriti vreme trajanja čekanja na pregled i preduzeti odgovarajuće mere. Ovo se posebno odnosi na službe za zdravstvenu zaštitu dece, jer se radi o važnoj i osetljivoj populacionoj grupi te se ovo treba smatrati prioriternim.
- Procentualna vrednost zadovoljnih korisnika službi za zdravstvenu zaštitu dece u odnosu na nezadovoljne ima povoljan odnos, obzirom na važnost ove osetljive populacione grupe u medicinskom i demografskom smislu. Veoma je važno istaći veliki značaj unapređenja ove službe posmatrajući uporedno predškolski i školski nivo pružanja zdravstvene zaštite. Veoma rano se treba pozabaviti pitanjima zdravstvene zaštite, počevši čak i od savetodavnog planiranja porodice, izveštaja praćenja trudnoće, neonatologije, razvojnog savetovništva da bi se ovim putem istakla važnost uzajamne saradnje svih zdravstvenih službi, i da bi se pravovremeno uočili, a potom i rešavali eventualni zdravstveni problemi još u samom njihovom začetku. Predškolski nivo zdravstvene zaštite dece ima sam po sebi veliki značaj zbog oslanjanja na heteroanamnestičku opservaciju podataka, a u proceni zdravstvenog stanja dece, te je jako važan aspekt jačanja institucije porodice kao stuba društva. Pored najčešćih bolesti dece u predškolskom uzrastu kao što su respiratorne i druge infekcije u poslednje vreme je aktuelizovana pojava alimentarnih i drugih intoksikacija hranom u kolektivnim objektima za smeštaj dece. Neophodno uspostaviti sistem nadzora i kontrole kako samih objekata za kolektivni smeštaj dece tako i kontrole preduzeća koja se bave



proizvodno-prehrambenom, distributivnom i uslužnom delatnošću. Od veoma je važnog značaja i aktivnija međusobna saradnja ne samo veterinarskih instituta i ustanova već i instituta i zavoda za javno zdravlje u sinhronizovanim preventivnim akcijama. Iskoristiti na taj način sve raspoložive stručne kapacitete kako u kontroli tako i u ispitivanju sanitarno-zdravstvene ispravnosti prehrambenih proizvoda a što u predhodnim godinama nažalost baš i nije bio slučaj.

- Potrebno je administrativno rasterećenje doktora medicine, kako bi mogli više vremena da posvete pacijentu.
- Posebnu pažnju i dalje treba posvećivati pružanju stomatološke zdravstvene zaštite i posebno pružanju stomatološke zdravstvene zaštite deci. Deca su pacijenti koji iziskuju poseban tretman u radu službe stomatologije. U dečjoj stomatologiji treba raditi brzo jer su deca nestrpljiva i neretko jako uplašena. Lekar stomatolog bi morao vladati veštinama iz dečje psihologije kako detetu mogao pružiti vedrinu i poverenje. Preventivni pregledi, saveti i postupci vezani za mlečne zube, a naročito za trajne, neophodni su jer mogu biti jamac zdravih zuba u budućem periodu.
- Unapredjivanje kvaliteta rada na primarnom nivou zdravstvene zaštite mora biti prioritet u procesu osnaživanja zdravstvenog sistema. Obezbedjenje neophodnih sredstava za rad, poštovanje principa dobre zdravstvene zaštite, unapredjivanje kadra su osnova dobrog kvaliteta.
- Rukovodioci zdravstvenih ustanova treba da budu otvoreni i zainteresovani za rezultate ovih istraživanja jer ona predstavljaju osnovu za predlog mogućih aktivnosti koje bi vodile istinskom unapredjenju rada ovih službi.



**ZADOVOLJSTVO PACIJENATA U ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA
SEKUNDARNOG I TERCIJARNOG NIVOVA, NIŠAVSKOG I TOPLIČKOG
OKRUGA, U 2015. GODINI**

Ukupno zadovoljstvo pacijenata Nišavskog i Topličkog Okruga je na svim odeljenjima na sekundarnom i tercijarnom nivou u rangu „*zadovoljan*“.

Tabela 35.

Zadovoljstvo ukupnim bolničkim lečenjem

odeljenje	N	Mean	Std. Deviation
Internisticko	245	4.25	.625
Hirusko	191	4.12	.791
Ginekolosko- akusersko	39	4.33	.844
Rehabilitacija	163	4.87	.641
Total	638	4.39	.710

Opšti utisak po pitanju prijema na bolničko lečenje je takodje visoko, na nivou „*zadovoljan*“.



Tabela 36.

Opšti utisak o proceduri prijema

odeljenje	N	Mean	Std. Deviation
Internisticko	275	4.43	.597
Hirusko	201	4.00	.736
Ginekolosko-akusersko	51	4.10	.913
Rehabilitacija	165	4.32	.548

Opšti utisak po pitanju otpusta sa bolničkog lečenja je takodje na visokom nivou, u rangu „*zadovoljan*“.

Tabela 37.

Opšti utisak prilikom otpusta

odeljenje	N	Mean	Std. Deviation
Internisticko	275	4.38	.543
Hirusko	201	4.43	.726
Ginekolosko-akusersko	51	4.48	.687
Rehabilitacija	165	4.70	.552
Total	690	4.49	.615

Sestrinskom negom pacijenti suveoma zadovoljni (4,67), kao i uslugama lekara (4,65).



Tabela 38.

Opste zadovoljstvo sestriškom negom

odeljenje	N	Mean	Std. Deviation
Internističko	275	4.66	.507
Hirusko	201	4.58	.638
Ginekološko-akusersko	51	4.68	.632
Rehabilitacija	165	4.78	.456
Total	690	4.67	.560

Tabela 39.

Opste zadovoljstvo uslugama lekara

odeljenje	N	Mean	Std. Deviation
Internističko	275	4.83	.473
Hirusko	201	4.58	.621
Ginekološko-akusersko	51	4.78	.887
Rehabilitacija	165	4.81	.485
Total	690	4.75	.568



Tabela 40.

Opšte zadovoljstvo smestajem

odeljenje	N	Mean	Std. Deviation
Internisticko	275	4.03	.866
Hirusko	201	3.12	.867
Ginekolosko-akusersko	51	4.08	.732
Rehabilitacija	165	4.23	.530
Total	690	3.86	.816

Opšte zadovoljstvo smeštajem je 3.86, u kategoriji „zadovoljan“.



ZAKLJUČAK

Istraživanje zadovoljstva pacijenata sprovedeno je u svim ustanovama sekundarnog i tercijarnog nivoa na Nišavskom I Topličkom okrugu. Ukupno zadovoljstvo pacijenata Nišavskog i Topličkog Okruga je na svim odeljenjima na sekundarnom i tercijarnom nivou u rangu „zadovoljan“. Takođe, zadovoljstvo pacijenata prijemom i otpustom sa bolničkog lečenja, kao i sestrinskom negom i odnosom lekara je u rangu „zadovoljan“.

**Centar za analizu, planiranje i
organizaciju zdravstvene zaštite**

Načelnik

Mr sc med Dragan Nikolić

Pomoćnik direktora za kvalitet

Doc dr Roberta Marković

DIREKTOR

Doc dr Miodrag Stojanović

