

ИНСТИТУТ ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ВОЈВОДИНЕ
ЦЕНТАР ЗА АНАЛИЗУ, ПЛАНИРАЊЕ И ОРГАНИЗАЦИЈУ
ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ
ЦЕНТАР ЗА ИНФОРМАТИКУ И БИОСТАТИСТИКУ
У ЗДРАВСТВУ

**ИЗВЕШТАЈ О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА РАДОМ ЗДРАВСТВЕНИХ УСТАНОВА
НА ТЕРИТОРИЈИ ЈУЖНОБАЧКОГ ОКРУГА У 2020. ГОДИНИ**

АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА ПРИМАРНЕ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА РАДОМ СЛУЖБИ ОПШТЕ МЕДИЦИНЕ, ПЕДИЈАТРИЈЕ И ГИНЕКОЛОГИЈЕ

У оквиру испитивања задовољства корисника у 2020. години, на територији Јужнобачког округа, у службама опште медицине, педијатрије и гинекологије укупно је анкетирано 1376 корисника, при чему је стопа одговора учесника (број попуњених упитника у односу на број подељених) износила 85,2%. У претходној години анкетирано је 2917 пацијената, а стопа одговора је била 81,9%. Скоро две трећине узорка чиниле су жене (64,1%), а просечна старост анкетираних је била 43 године (опсег 18-97).

Током године испитаници су имали просечно 6,3 посете код изабраног лекара, а 1,2 посете лекару у приватној пракси.

Преглед код изабраног лекара највећи број испитаника (62,4%) заказује телефоном, скоро четвртина (23,1%) заказује лично, 8,1% изјављује да нису заказивали преглед, а најмањи број испитаника (6,4%) користи апликацију „Мој доктор“.

На питање колико су чекали на преглед тог дана, више од половине испитаника (57,2%) је одговорило да је примљено истог дана, нешто више од трећине (34,7%) је чекало од 1 до 5 дана, 5,8% пацијената је чекало од 6 до 15 дана, док је 2,3% чекало дуже од 15 дана.

Када је у питању задовољство пацијената појединим карактеристикама које се односе на ове службе, уочава се да су испитаници најмање задовољни заказивањем специјалистичких прегледа (табела 1)

Табела 1. Оцена карактеристика службе

Карактеристика	Просечна оцена ± SD
Прописивање лекова у електронској форми и могућност подизања хроничне терапије у апотеци без доласка код изабраног лекара	4,6 ± 0,8
Апликација „Мој доктор“ и могућност коју вам пружа	4,2 ± 1,1
Заказивање специјалистичких прегледа електронским путем у ординацији изабраног лекара помоћу Интегрисаног здравственог информационог система (ИЗИС)?	3,9 ± 1,3

Анализа обављених скрининг прегледа, након искључивања испитаника који су одговорили да се одређени скрининг преглед на њих не односи, показује да ни један скрининг преглед није обавила ни трећина испитаника (табела 2)

Табела 2. Скрининг прегледи

Назив прегледа	Да	Не	Не знам/не сећам се
Скрининг/рано откривање рака дебелог црева у последње две године	19,0	73,9	7,2
Скрининг/рано откривање рака грлића материце у последње три године	29,7	64,1	6,2
Скрининг/рано откривање рака дојке у последње две године	26,2	67,9	6,0
Скрининг/рано откривање кардиоваскуларног ризика у последњих пет година	20,1	71,4	8,5
Скрининг/рано откривање дијабетеса типа 2 у последње три године	21,5	70,6	7,9
Скрининг/рано откривање депресије у последњих годину дана	18,0	73,7	8,3

Када је у питању задовољство радом медицинских сестара и изабраног лекара, резултати показују да су пацијенти веома задовољни, при чему је, као и ранијих година, најлошије оцењено познавање личне ситуације пацијента од стране изабраног лекара (табеле 3 и 4).

Табела 3. Задовољство радом медицинских сестара у 2020. години

Изјава	Просечна оцена±SD
Поштовање и љубазност	4,6 ± 0,7
Информације које вам пружају	4,6 ± 0,7
Сарадња са лекаром	4,6 ± 0,7

Табела 4. Задовољство радом изабраног лекара у 2020. години

Изјава	Просечна оцена±SD
... поштовање и љубазност	4,6 ± 0,7
... познаје вашу личну ситуацију	4,1 ± 1,2
...добро познаје проблеме и болести које сте раније имали	4,3 ± 1,0
... Време и пажњу које вам посвети током прегледа	4,4 ± 0,9
Објашњења и информације које добијате о болестима и лековима које вам прописује	4,5 ± 0,9
Даје вам подршку и мотивише вас да се лакше изборите са здравственим проблемима	4,4 ± 0,9

Задовољство услугама и организацијом здравствене заштите у служби, такође је високо оцењено, а највећи проблем представља недостатак паркинг места (табела 5)

Табела 5. Задовољство услугама и организацијом здравствене заштите

Питање	Просечна оцена±SD
Радно време установе	4,6 ± 0,8
Доступност лекара викендом ако се разболите	4,2 ± 1,1
Доступност инвалидима и особама у колицима	3,7 ± 1,5
Број места за седење у чекаоници	4,2 ± 1,0
Време чекања до посете у чекаоници	4,1 ± 1,0
Могућност телефонске комуникације са лекаром и добијања савета у току радног времена	4,2 ± 1,1
Могућност прегледа код лекара истог дана у случају хитности	4,5 ± 0,9
Расположивост одговарајућег кадра у установи	4,2 ± 1,1
Интернет страницу установе	3,9 ± 1,3
Медицинску опрему у установи	4,0 ± 1,1
Хигијену установе	4,2 ± 1,1
Паркинг испред установе	3,4 ± 1,5
Процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената	4,1 ± 1,2

Задовољство услугама дијагностике и лечења у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID-19 (у установи у којој је спроведено истраживање), такође је високо (просечна оцена задовољства, након искључивања пацијената који су одговорили да се питање не односи на њих износи $4,3 \pm 0,9$).

На питање „Да ли се десило да из неког разлога у последњих 12 месеци нисте отишли на преглед код изабраног лекара или сте га одложили?“, потврдно је одговорило од 10% до 32% анкетираних, у зависности од наведеног разлога (табела 6)

Табела 6. Разлози због којих пацијенти нису отишли на преглед код изабраног лекара или су га одложили

Разлог	%
Финансијски разлози	10,1
Дужина чекања	11,5
Недостатак личног времена	24,7
Удаљеност	11,0
Епидемиолошка ситуација COVID-19	32,2

На крају, испитаници су оценом од 1 до 5 исказивали укупно задовољство лечењем. Како резултати показују, просечне оцене су веома високе и повољније него у претходној години, при чему је ниво задовољства нешто нижи у служби опште медицине, него у служби педијатрије и гинекологије (табела 7).

Табела 7. Просечне оцене укупног задовољства лечењем у служби опште медицине, педијатрије и гинекологије у 2019. и 2020. години

Служба	Просечна оцена (2019. година)	Просечна оцена (2020. година)
Општа медицина	3,8	$4,3 \pm 0,8$
Педијатрија	3,7	$4,5 \pm 0,7$
Гинекологија	3,8	$4,5 \pm 0,7$
Укупно (све службе)	3,8	$4,4 \pm 0,8$

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА РАДОМ СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА ПРИМАРНЕ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ (ПЗЗ)

Истраживање задовољства корисника радом специјалистичке службе у установама примарне здравствене заштите на територији Јужнобачког округа је обухватило 10 установа које располажу специјалистичком службом. Укупно је анкетирано 357 корисника (жене су чиниле 58,0%), при чему је стопа одговора износила 94%. У претходној години анкетирано је 282 корисника, уз готово идентичну стопу одговора (при чему је у 2019. години анкетање спроведено само у служби интерне медицине, а 2020. године у свим специјалистичким службама). Просечна старост анкетираних корисника била је 47,3 године (опсег 17-84), што је знатно ниже у односу на претходну годину (58,2 године).

Анкетирани корисници су током 2020. године просечно остварили 3,5 посета код лекара специјалисте у државној установи и 1,3 посету у приватној пракси.

На питање колико су чекали на преглед тог дана, највећи број испитаника је одговорио да је примљен истог дана без заказивања (45,7%), 41,5% анкетираних је чекало мање од 15 дана, око 9% је чекало од 15 до 30 дана, а више од 30 дана чекало је 3,1% испитаника.

Како резултати показују, испитаници су веома задовољни свим посматраним карактеристикама специјалистичке службе, при чему су рад лекара и медицинских сестара оцењени боље од организационих карактеристика (табела 8)

Табела 8. Оцена карактеристика специјалистичке службе

Карактеристика	Просечна оцена ± SD
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	4,5 ± 0,8
Време чекања у чекаоници	4,5 ± 0,8
Чистоћа и удобност чекаонице	4,4 ± 0,9
Љубазност медицинске сестре	4,8 ± 0,5
Љубазност лекара	4,8 ± 0,4
Време које ми је посвећено током прегледа и објашњења које сам добио/ла у вези моје болести и плана лечења	4,8 ± 0,5

Задовољство услугама дијагностике и лечења у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID-19 (у установи у којој је спроведено истраживање), такође је високо (просечна оцена задовољства, након искључивања пацијената који су одговорили да се питање не односи на њих износи 4,6 ± 0,7).

На питање „Да ли је епидемија COVID-19 утицала на одлагање/отказивање прегледа и/или лечење у специјалистичкој служби“, потврдно је одговорило 25,6% испитаника, док је 63,5% сматрало да није. Преосталих 10,9% је одговорило да не зна.

Укупно задовољство анкетираних радом специјалситичких служби је веома високо (просечна оцена 4,7) и веће је него претходне године када је просечна оцена износила 4,0.

На основу изнетог може се закључити да је број анкетираних у установама примарне здравствене заштите у 2020. години био значајно мањи него претходне године, што је и очекивано с обзиром на актуелну епидемиолошку ситуацију, али је стопа одговора била слична као и претходне године. Ниво задовољства корисника у свим службама био је изузетно висок.

АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА СТОМАТОЛОШКОМ ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ

У оквиру испитивања задовољства корисника у 2020. години, на територији Јужнобачког округа, анкетирано је 149 корисника у стоматолошкој служби је, при чему је стопа одговора учесника (број попуњених упитника у односу на број подељених) износила 86,6%. Више од половине узорка чиниле су жене (54,1%), а просечна старост анкетираних је била 38,6 година (опсег 18-74).

Током године корисници су имали просечно 4,3 посете код стоматолога у државној пракси, а 1,2 посете у приватној пракси. Податак о посетама приватном стоматологу дало је 108 испитаника (за које је и израчунат просечан број посета), па се може претпоставити да остали испитаници (укупно 41) нису користили услуге стоматолога у приватној пракси.

На питање колико су чекали на преглед тог дана, више од половине испитаника (59,0%) је одговорио да је примљено истог дана без заказивања, нешто више од четвртине пацијената (27,5%) је чекало од 1 до 5 дана, 6,9% је чекало од 6 до 15 дана, а дуже од 15 дана чекало је 5,6% анкетираних.

Како резултати показују, испитаници су веома задовољни радом стоматолога, али се уочава да је оцена најнижа за позивање на превентивне прегледе (табела 9)

Табела 9. Задовољство радом стоматолога у 2020. години

Изјава	Просечна оцена±SD
Упознат је са проблемима и болестима које имам	4,4 ± 1,1
Одваја довољно времена за разговор са мном	4,4 ± 1,0
Даје ми јасна објашњења о интервенцијама које планирам	4,5 ± 1,0
Даје ми јасна објашњења о мом оралном здрављу	4,4 ± 1,0
Позива ме на превентивне прегледе	4,1 ± 1,4

Организацију рада стоматолошке здравствене заштите, као и пружање услуга, испитаници су такође оценили веома високим оценама, осим када је у питању доступност прегледа викендом (табела 10).

Табела 10. Задовољство услугама и организацијом рада службе стоматолошке здравствене заштите у 2020. години

Питање	Просечна оцена±SD
Радно време	4,5 ± 0,9
Доступност прегледа викендом	3,2 ± 1,7
Доступност стоматолога особама са посебним потребама	4,3 ± 1,1
Љубазност особља	4,8 ± 0,5
Број места за седење у чекаоници	4,7 ± 0,6
Време чекања на посету у чекаоници	4,6 ± 0,6
Могућност прегледа истог дана у случају хитности	4,7 ± 0,6
Могућност телефонске комуникације са стоматологом и добијања савета у току радног времена	4,5 ± 1,0
Расположивост одговарајућег кадра у установи	4,6 ± 0,8
Стање стоматолошке опреме	4,1 ± 1,1
Сарадња стоматолога и других лекара специјалиста	4,5 ± 0,8
Хигијена у служби	4,5 ± 1,0
Процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената	4,6 ± 0,8

Као најчешћи разлог одлагања одласка на преглед код стоматолога, испитаници су наводили епидемиолошку ситуацију и недостатак личног времена (табела 11).

Табела 11. Разлози због којих пацијенти нису отишли на преглед код изабраног стоматолога или су га одложили

Разлог	%
Финансијски разлози	16,8
Дужина чекања	11,0
Недостатак личног времена	38,5
Удаљеност	17,2
Епидемиолошка ситуација COVID-19	47,7

Укупно задовољство корисника лечењем у стоматолошкој служби је веома високо и није опало ни у време епидемије COVID-19, при чему је просечна оцена стоматолошких услуга током периода епидемије COVID-19, идентична са просечном оценом укупног задовољства лечењем у стоматолошкој служби (4,6±0,7).

АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ У СТАЦИОНАРНИМ ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА

Истраживање је обухватило 6 здравствених установа, од тога 2 установе обављају здравствену делатност на секундарном нивоу (Општа болница Врбас и Специјална болница за реуматске болести Нови Сад), а 5 здравствених установа на терцијарном нивоу здравствене заштите (Клинички центар Војводине, Институт за здравствену заштиту деце и омладине и три института у Сремској Каменици).

Напомена: У Специјалној болници за реуматске болести у време анкетирања, због епидемиолошке ситуације и уведених мера за спречавање ширења инфекције није било пацијената на стационарном лечењу, па су анкетирани само амбулантни пацијенти, односно спроведно је само истраживање о задовољству корисника радом специјалистичке службе.

Од 850 исписаних пацијената, упитнике је попунио 431 пацијент, односно 65,8% пацијената којима су подељени упитници (подељено је 655 упитника). Посматрано у односу на претходну годину, број анкетираних, као и стопа одговора су мањи у односу на претходну годину, када је упитнике попунило 1019 пацијена, уз стопу одговора од 83,9%. Просечна старост испитаника била је 53,8 године, а више од половине су чиниле жене (57,1%).

Како резултати показују, испитаници су веома задовољни пруженим услугама и организацијом здравствене заштите током болничког лечења (табела 12), као и сестринском негом (табела 13) и услугама лекара (табела 14).

Табела 12. Задовољство услугама и организацијом здравствене заштите током болничког лечења у 2020. години

Услуге	Просечна оцена ± SD
Обавештења која су вам дата код пријема у болницу	4,5 ± 0,8
Диагностика (организација и брзина пружања услуга)	4,7 ± 0,6
Исхрана	4,1 ± 1,1
Смештај	4,4 ± 0,9
Хигијена собе	4,6 ± 0,7
Хигијена тоалета	4,5 ± 0,9
Организација посета	4,1 ± 1,4
Обавештења дата током отпуста из болнице	4,7 ± 0,6

Табела 13. Задовољство услугама сестринске неге током боравка у болници у 2020. години

Услуге	Просечна оцена ± SD
Поштовање и љубазност	4,8 ± 0,5
Време чекања на сестру код хитне потребе	4,8 ± 0,5
Објашњење процедура, тестова и третмана	4,8 ± 0,5
Опште задовољство сестринском негом	4,8 ± 0,5

Табела 14. Задовољство услугама лекара током боравка у болници у 2020. години

Услуге	Просечна оцена ± SD
Спремност да дају одговоре на питања	4,6 ± 0,8
Објашњење тестова, процедура, третмана и резултата	4,6 ± 0,8
Поштовање и љубазност	4,7 ± 0,6
Способност дијагностиковања	4,7 ± 0,6
Успешност лечења	4,7 ± 0,6
Опште задовољство услугама лекара	4,7 ± 0,7

На питање да ли је у њиховом лечењу коришћен клинички пут, више од половине испитаника (52%) је одговорило да не зна одговор, што указује да је било неопходно појашњење шта клинички пут подразумева. Нешто више од трећине анкетираних (34,4%) је одговорило са „да“, а преосталих 13,6% је одговорило са „не“.

Пацијенти који су у установи у којој је спроведено истраживање болнички лечени због сумње или потврђене болести COVID-19 су високо оценили услуге дијагностике и лечења (просечна оцена 4,5 ± 0,79).

Пацијенти који су лечени из неког другог разлога, углавном су сматрали да њихово лечење није било одложено због актуелне епидемиолошке ситуације (81,4%), 6,9% је сматрало да је епидемија COVID-19 утицала на одлагање болничког лечења, а 10,9% је одговорило да не зна.

На основу целокупног утиска, испитаници су болничко лечење оценили врло високим оценама, а просечна оцена износи 4,6 (SD=0,7, Med = 5, опсег 2 - 5), колика је била и 2019. године.

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА РАДОМ СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА СТАЦИОНАРНЕ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ

Истраживање задовољства корисника радом специјалистичке службе у установама секундарне и терцијарне здравствене заштите на територији Јужнобачког округа је обухватило 7 установа. Укупно је анкетирано 491 корисника (жене су чиниле 57,5%), при чему је стопа одговора износила 74,2% (претходне године упитнике је попунило 696 корисника, а стопа одговора је била 99,4%). Просечна старост испитаника била је 53,7 година.

Анкетирани корисници су током 2020. године просечно остварили 4,9 посета код лекара специјалисте у државној установи и 1,7 посета у приватној пракси.

На питање колико су чекали на преглед тог дана, нешто више од трећине (36%) је одговорило да је чекао мање од 15 дана, 32% испитаника је примљено истог дана без заказивања, 18% је чекало од 15 до 30 дана, а више од 30 дана чекало је око 14% испитаника.

Како резултати показују, испитаници су веома задовољни свим посматраним карактеристикама специјалистичке службе, при чему су, као и у установама ПЗЗ, рад лекара и медицинских сестара оцењени боље од организационих карактеристика (табела 15).

Табела 15. Оцена карактеристика специјалистичке службе

Карактеристика	Просечна оцена ± SD
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	4,3 ± 0,9
Време чекања у чекаоници	4,3 ± 0,9
Чистоћа и удобност чекаонице	4,7 ± 0,6
Љубазност медицинске сестре	4,9 ± 0,4
Љубазност лекара	4,8 ± 0,6
Време које ми је посвећено током прегледа и објашњења које сам добио/ла у вези моје болести и плана лечења	4,7 ± 0,6

Задовољство услугама дијагностике и лечења у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID-19 (у установи у којој је спроведено истраживање), такође је високо. Просечна оцена задовољства износи $4,6 \pm 0,8$, при чему је на питање одговорило 257 испитаника, тј. 52,3%, док су остали навели да се питање не односи на њих.

На питање „Да ли је епидемија COVID-19 утицала на одлагање/отказивање прегледа и/или лечење у специјалистичкој служби“, потврдно је одговорило 30% испитаника. Већина (58%) је сматрала да епидемиолошка ситуација није утицала на реализацију прегледа и лечења, а око 12% је одговорило да не зна.

Укупно задовољство анкетираних радом специјалистичких служби је веома високо (просечна оцена 4,6) и веће је него претходне године када је просечна оцена износила 4,3.

Када је у питању стационарно лечење може се закључити да су пацијенти веома задовољни свим анализираним аспектима, као и радом лекара и сестринском негом, што је резултирало веома високом проченом оценом укупног задовољства болничким лечењем. Међутим, запажа се да је одазив пацијената да учествују у анкетирању био значајно мањи него претходне године, што се може тумачити неповољном епидемиолошком ситуацијом и жељом пацијената да се што краће задрже у здравственој установи.

Анализу урадиле:

Доц. др Наташа Драгнић, дипл. мат.

Проф. др Светлана Квргић

Начелници центара:

Проф. др Ержебет Ач Николић

Др сц. мед. Миодраг Арсић