

Задовољство корисника здравственом заштитом у Средњебанатском округу у 2020. години

Садржај

| | |
|--|----|
| Примарна здравствена заштита | 3 |
| Служба стоматолошке здравствене заштите | 9 |
| Преглед најважнијих резултата у специјалистичко-консултативној служби у примарној здравственој заштити | 12 |
| Преглед најважнијих резултата у стационарним здравственим установама | 14 |
| Задовољство корисника лечења хроничним програмом дијализе | 16 |

Примарна здравствена заштита

Испитивање задовољства корисника спроведено је у децембру 2020. године у 5 домова здравља Средњебанатског округа.

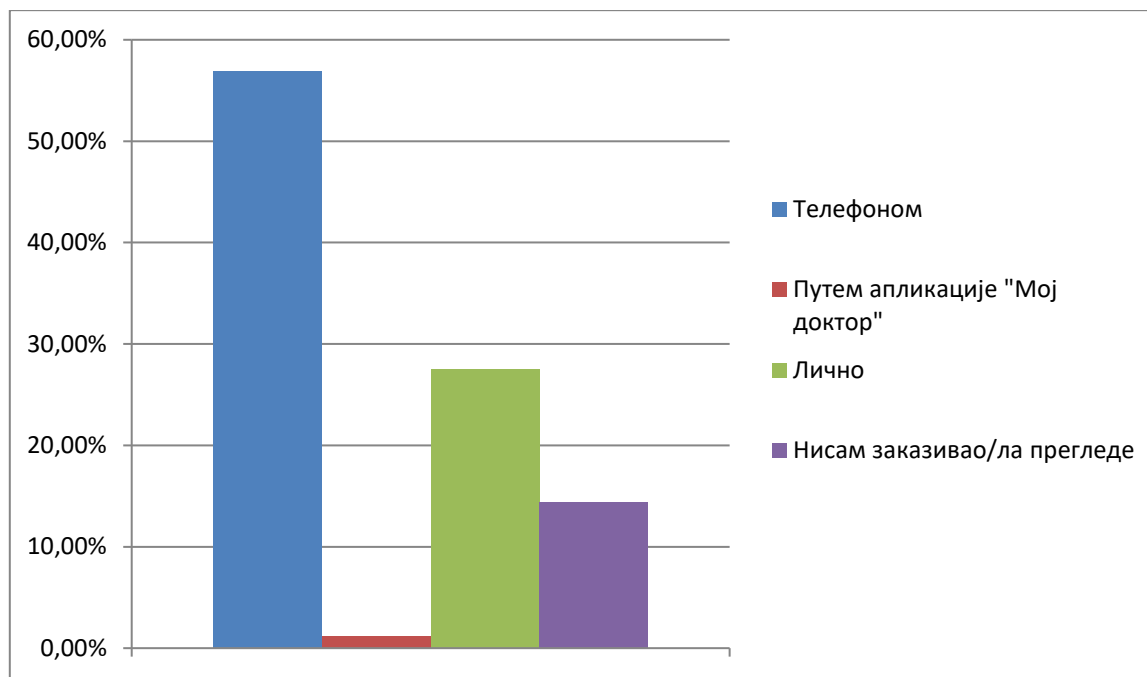
Подељено је 1003 упитника (служба опште медицине, служба педијатрије и гинеколошка служба), а попуњено 807 упитника.

Просечна старост корисника који су попуњавали упитник о задовољству у ПЗЗ је 43,3 године. Највећи проценат испитаника су жене (62,9%), док је мушкараца који су учествовали у испитивању 37,1%.

Више од половине испитаника је са средњим образовањем (61,2%) и већина их је проценила да су осредњег (40,2%) и доброг материјалног стања (45,6%).

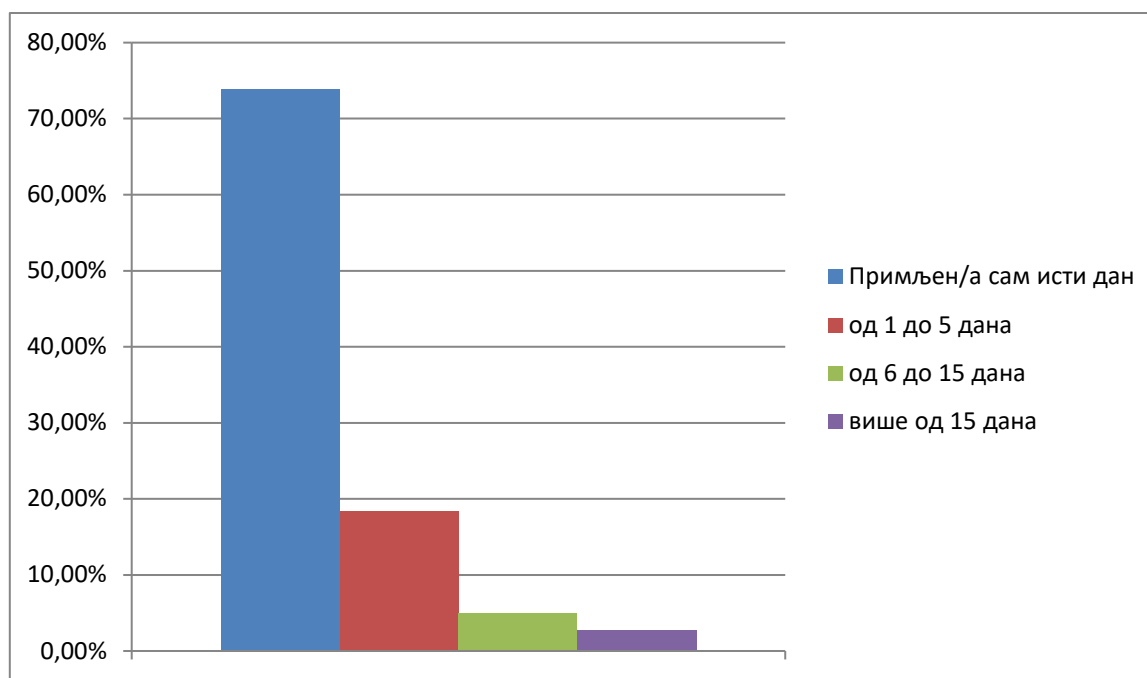
У последњих 12 месеци, корисници су се изабраном лекару обратили 5,8 пута у државној здравственој установи, а приватном лекару су се обратили 1,7 пута.

Више од половине корисника (56,9%), преглед код изабраног лекара заказује телефоном, 27,5% испитаника заказује лично, 14,4% не заказује преглед, док само 1,2% путем апликације "Мој доктор". (Графикон бр.1).



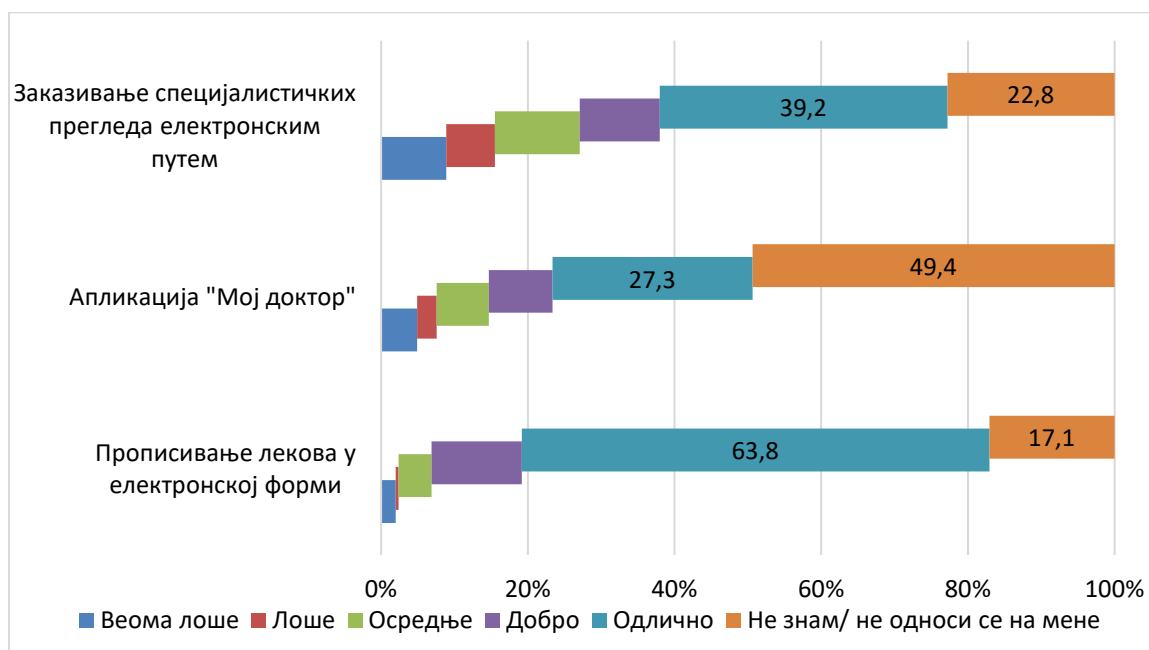
Графикон 1. Заказивање прегледа код изабраног лекара

Највећи број корисника (73,9%) је на преглед примљено истог дана, 18,3% је чекало од 1 до 5 дана, 5% чекало од 6 до 15 дана док је само 2,7% на преглед код изабраног лекара чекало више од 15 дана (Графикон бр.2).



Графикон 2. Чекање на преглед код изабраног лекара

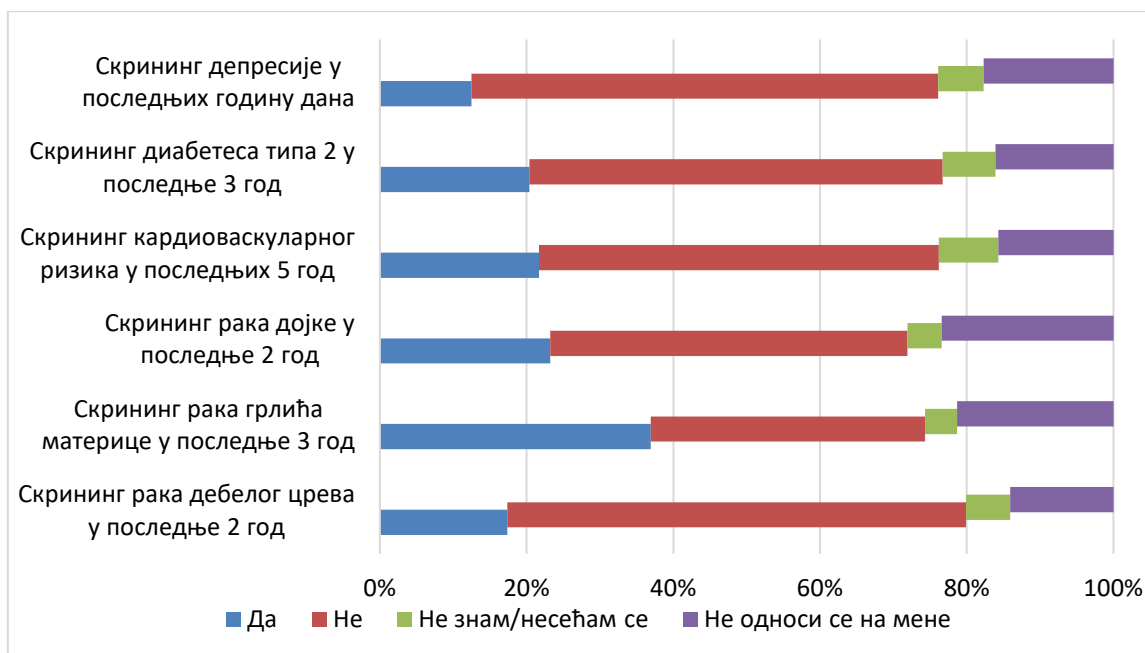
Више од половине испитаника (63,8%) је оценило највишом оценом прописивање лекова у електронској форми и могућност подизања хроничне терапије у апотеци без изабраног лекара. За апликацију „Мој доктор“ и могућност коју она пружа, највећу оцену је дало 27,3% испитаника. Заказивање специјалистичких прегледа електронским путем у ординацији изабраног лекара помоћу ИЗИС, највећом оценом је оценило 39,2% испитаника, док је најниже оцене дало 15,5% испитаника. (Графикон бр. 3).



Графикон 3. Неке карактеристике примарне здравствене заштите

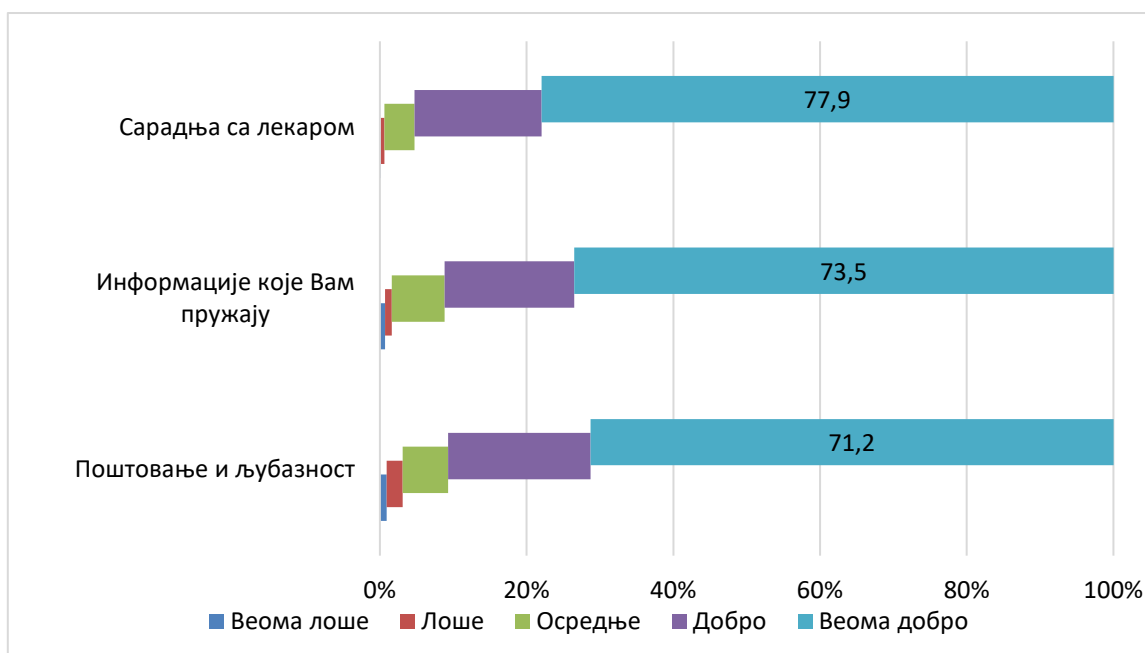
За време редовне посете лекару 56,9% корисника се изјаснило да од изабраног лекара добија савете о правилној исхрани, 53,4% корисника добија савете о важности физичке активности, 42,6% корисника од изабраног лекара добија савете у вези са смањењем или престанком пушења, а 46,7% њих је саветовано за избегавање тј. одбрану од стреса. 38,2% корисника добија савете изабраног лекара о штетности злоупотребе алкохола.

36,9% испитаника се изјаснило да је обавило скрининг/рано откривање рака грлића материце у последње три године. 23,2% је обавило скрининг/рано откривање рака дојке у последње две године док је 21,7% испитаника обавило скрининг/рано откривање кардиоваскуларног ризика у последњих пет година. Скрининг/рано откривање дијабетеса типа 2 у последње три године је обавило 20,4% испитаника, док је скрининг/рано откривање рака дебелог црева у последње две године обавило 17,4% испитаника. Најмање испитаника (12,5%) је обавило скрининг/рано откривање депресије у последњих годину дана. (Графикон бр. 4).



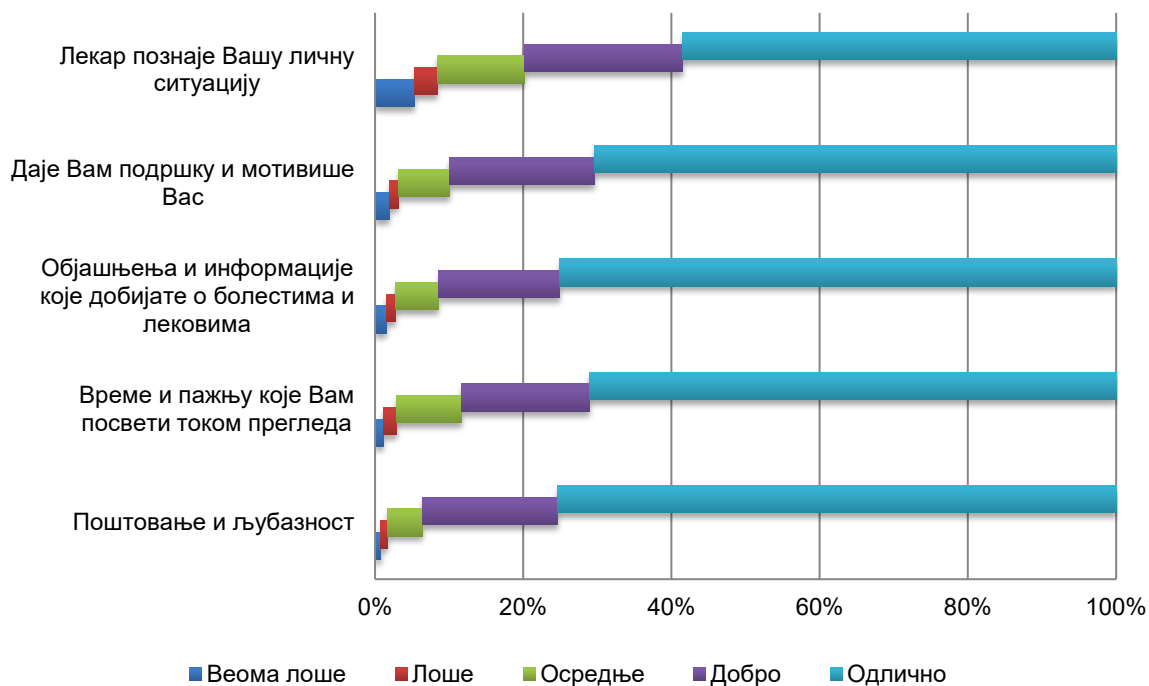
Графикон 4. Скрининг прегледи у примарној здравственој заштити

Већина испитаника је оценила највишом оценом рад медицинске сестре у овој служби (74,2%). (Графикон бр. 5).



Графикон 5. Неке карактеристике медицинских сестара у примарној здравственој заштити

Велики број испитаника сматра да им изабрани лекар указује поштовање и љубазност (75,5%), да добија информације о болестима и лековима које им прописује (75%), да добија подршку и мотивацију да се лакше избори са здравственим проблемима (70,5%). Корисници су оценили највишом оценом време и пажњу коју им посвети изабрани лекар током прегледа (71,1%). Мањи број испитаника је оценио као лоше/веома лоше, познавање личне ситуације, нпр. у кући, на послу (8,4%). (Графикон бр. 6).



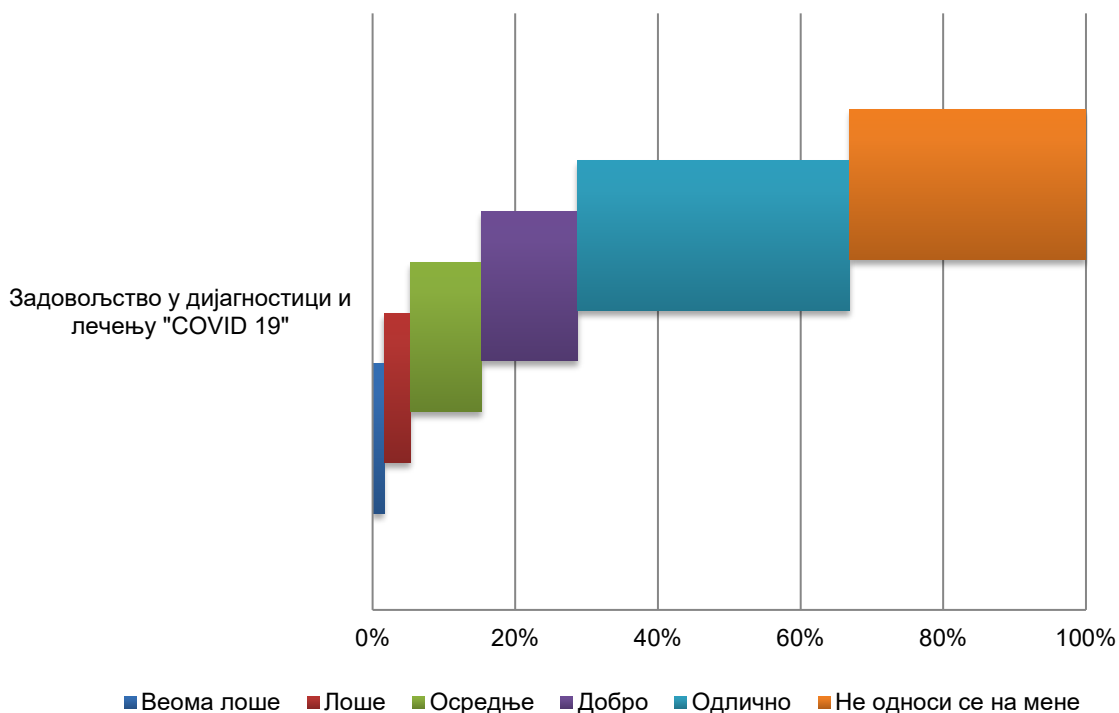
Графикон 6. Неке карактеристике изабраног лекара

Чак 75,3% испитаника је оценило највишом оценом могућност прегледа код лекара истог дана у случају хитности, 66,5% је задовољно радним временом установе а 61,7% испитаника је оценило највишом оценом могућност телефонске комуникације са лекаром и добијања савета у току радног времена. Већина испитаника је задовољна бројем места за седење у чекаоници (61,3%), доступношћу инвалидима и особама у колицима (56,3%) и хигијеном установе (60,8%) (Графикон бр. 7).



Графикон 7. Услуга и организација у примарној здравственој заштити

Услуге дијагностике и лечења у вези са сумњом или потврђеном болешћу Covid-19, већина испитаника је оценила као одлично (38,2%), добро (13,4%), осредње (10%) и лоше (1,6%). (Графикон бр.8).



Графикон 8. Задовољство корисника услугом дијагностике и лечењем „COVID 19“

У протеклих 12 месеци испитаници нису отишли на преглед код свог изабраног лекара због епидемиолошке ситуације Covid-19 (25,3%), затим због недостатка личног времена (21%), дужине чекања (11%), финансијски разлози (10,9%) и због удаљености установе (9,1%).

Већина испитаника је оценила своје здравствено стање као добро (39,6%), одлично (34,2%), осредње (21,3%) и лоше/веома лоше (4,9%).

Резултати истраживања општег задовољства показују да је здравственом заштитом у примарној здравственој заштити задовољно (задовољан/веома задовољан) 87,3% испитаних корисника, са просечном оценом 4,4. (Табела бр.1).

Табела 1. Опште задовољство корисника у службама примарне здравствене заштите (у %)

| Задовољство корисника | Примарна здравствена заштита |
|-----------------------------|------------------------------|
| | 2020. |
| Веома незадовољан | 0,4 |
| Незадовољан | 1,4 |
| Ни незадовољан ни задовољан | 10,9 |
| Задовољан | 28,8 |
| Веома задовољан | 58,5 |
| Средња оцена задовољства | 4,4 |

Служба стоматолошке здравствене заштите

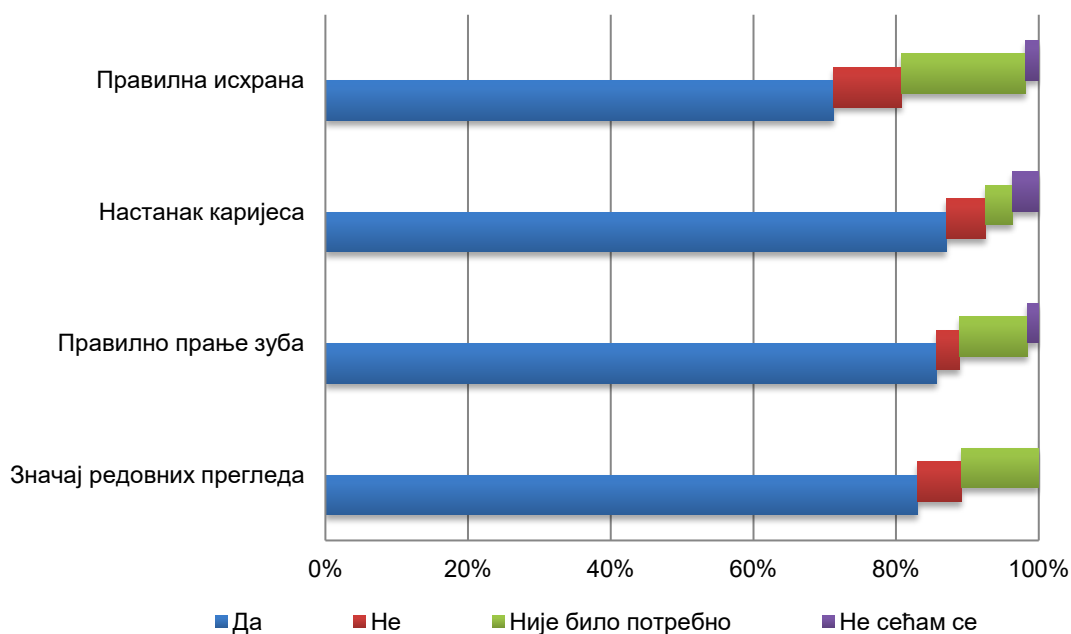
У служби стоматолошке здравствене заштите укупно је подељено 76 упитника, а попуњен је 71 упитник.

Просечна старост испитаника је 29 година. Највише је испитаника са средњом школом (43,7%) и већина је проценила да су осредњег (31%) и доброг материјалног стања (53,5%).

Највећи број корисника стоматолошке здравствене заштите припада групи од 0 до 18 година (65,2%), труднице (2,9%), породиље (1,4%), лица старија од 65 година (2,9%) и остале категорије обухваћене обавезним здравственим осигурањем (18,8%).

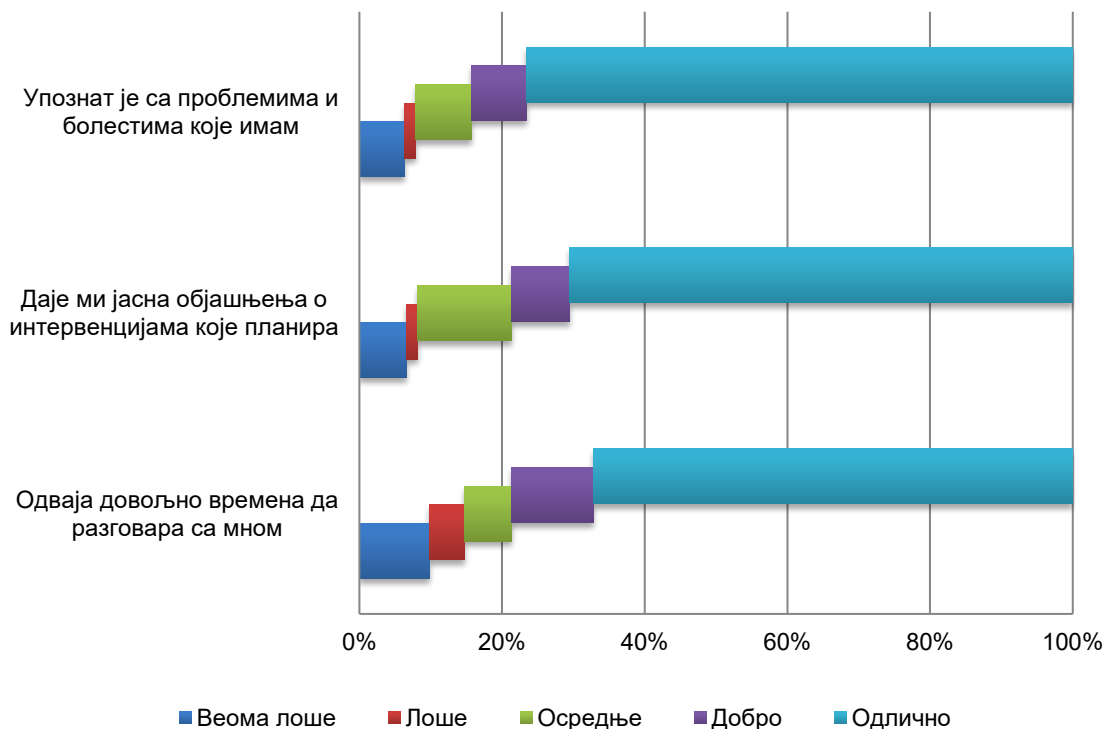
Просечан број посета код стоматолога у последњих 12 месеци је 4,9 пута у државној здравственој установи и 1,2 пута у приватној пракси.

Да стоматолог за време редовних посета даје савете о значају редовних прегледа изјаснило се 83,1% корисник. Већина испитаних корисника (85,7%) се изјаснила да добија савете о правилном прању зуба од свог стоматолога за време редовне посете, а 87% корисника наводи да добија савете о настанку каријеса. Савете о прибору за оралну хигијену за време редовних посета стоматологу добија 66,7% корисника. О значају правилне исхране за оралну хигијену, савете је добило 71,2% испитаника. (Графикон бр. 9).



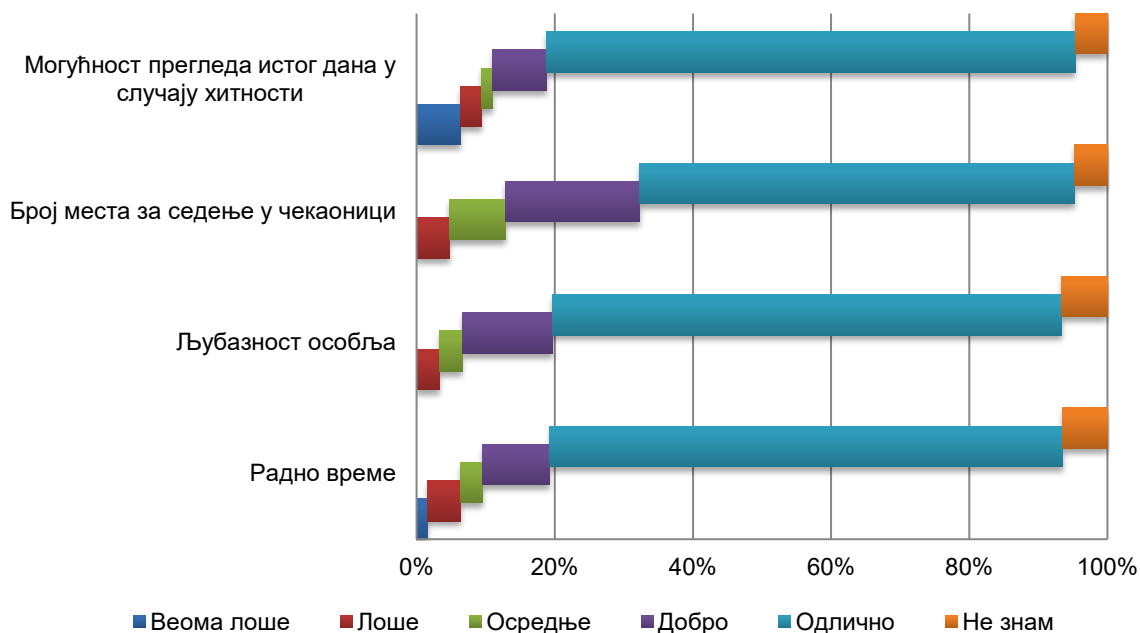
Графикон 9. Савети стоматолога о одређеним темама

67,2% испитаника се слаже са тврдњом да стоматолог одваја довољно времена за разговор. 70,5% испитаника који су одговорили на тврдњу да добијају јасна објашњења о интервенцијама које планира стоматолог. 76,6% испитаника је изјавило да је стоматолог упознат са проблемима и болестима које имају. (Графикон бр. 10).



Графикон 10. Неке карактеристике изабраних стоматолога

Радно време стоматолошке службе оценом 5 је оценилоје 74,2% корисника, 73,8% испитаника је дало највишу оцену за љубазност особља, а 62,9% испитаника сматра да у чекаоници има довољно места за седење. Највећи проценат испитаника (76,6%) је дао оцену 5 за могућност прегледа истог дана у случају хитности (Графикон бр. 11).



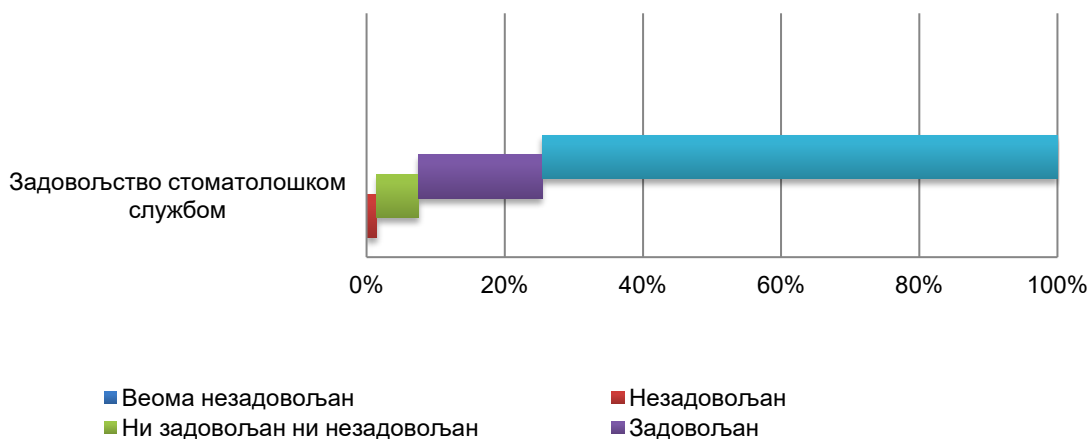
Графикон 11. Задовољство корисника организацијом и радом стоматолога

У протеклих 12 месеци нису отишли на преглед код свог стоматолога највише због епидемиолошке ситуације услед Covid-19 (26,7%) а затим због недостатка личног времена (11,1%).

Током епидемије Covid-19, већина испитаника је стоматолошке услуге оценила највећом оценом, чак 83,6%.

Већина испитаника је оценила своје орално здравље као одлично (46,2%) и добро (27,7%).

Ова служба има 92,5% задовољних (задовољан/веома задовољан) корисника. (Графикон бр.12).



Графикон 12. Задовољство корисника стоматолошком службом

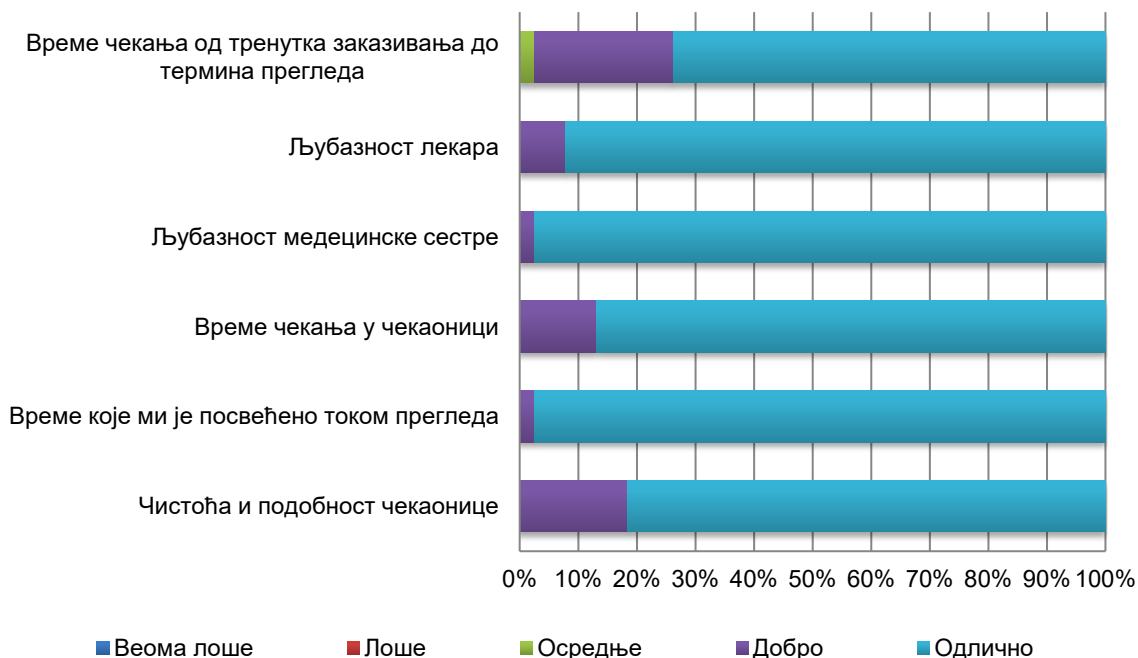
Преглед најважнијих резултата у специјалистичко-консултативној служби у примарној здравственој заштити

У специјалистичкој служби примарне здравствене заштите подељено је 38 упитника и сви су попуњени.

Просечна старост корисника је 57,5 година.

Од испитаника, 52,6% су мушкарци, а 47,4% жене. Највећи број испитаника је оценио своје материјално стање као осредње (50%) и добро (23,7%).

Већина испитаника (73,7%) је задовољна временом чекања од тренутка заказивања до термина прегледа. Готово сви анкетирани корисници (97,4%) су задовољни љубазношћу медицинске сестре и љубазношћу лекара (92,1%). Добијеним временом током прегледа и објашњењу у вези болести и плана лечења задовољно је 97,4% испитаника. Чистоћом и удобношћу чекаонице задовољно је 81,6% испитаних корисника. (Графикон бр. 13).



Графикон 13. Неке карактеристике које се односе на специјалистичку службу у примарној здравственој заштити

Испитаници су, последњих 12 месеци, просечно 2,6 пута посетили лекара специјалисту у државној здравственој установи, док су приватног лекара специјалисту посетили просечно 0,2 пута.

На заказани преглед мање од 15 дана чекала је скоро половина корисника (44,4%), а трећина (33,3%) је примљена истог дана без заказивања. Дуже од 30 дана на преглед је чекало 2,8% корисника.

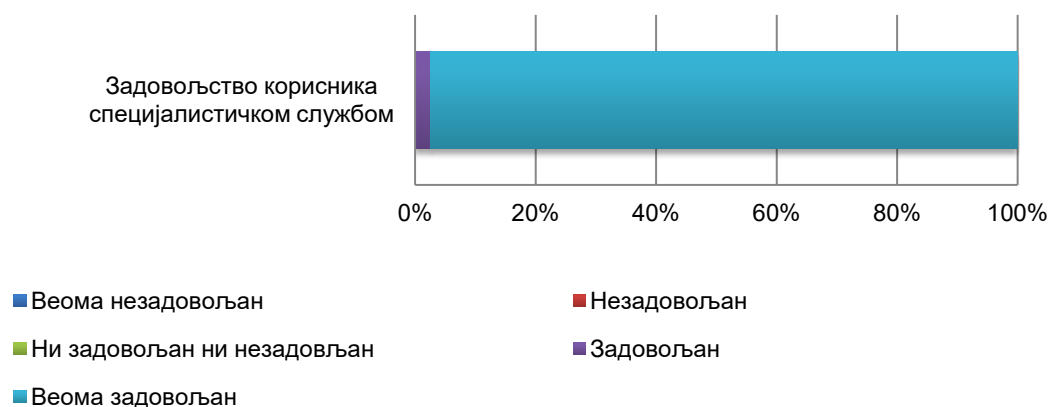
Табела 2 . Дужина чекања на заказани преглед у специјалистичкој служби (%)

| Година | Колико дуго сте чекали на овај преглед? | | | |
|--------|---|-----------------|---------------|-----------------|
| | Примљен/а сам истог дана без заказивања | Мање од 15 дана | Од 15-30 дана | Више од 30 дана |
| 2020. | 33,3 | 44,4 | 19,4 | 2,8 |

Највећи број испитаника је оценио највишом оценом услуге дијагностике и лечења у установи у вези сумње или потврђене болести Covid-19 (66,7%).

Епидемија Covid-19 у највећем броју случајева (81,1%) није утицала на одлагање/отказивање прегледа у овој служби.

Оствареном здравственом заштитом у специјалистичкој служби су задовољни (задовољан/веома задовољан) сви корисници (100%). (Графикон бр. 14).



Графикон 14. Задовољство корисника специјалистичком службом

Преглед најважнијих резултата у стационарним здравственим установама

Истраживање задовољства корисника секундарном здравственом заштитом спроведено је током месеца децембра 2020. године у Општој болници „Ђорђе Јоановић“ Зрењанин и Специјалној болници за плућне болести „Др Васа Савић“ Зрењанин, док у Специјалној болници за рехабилитацију „Русанда“ Меленци није рађено јер је установа била у Covid систему и без својих пацијената.

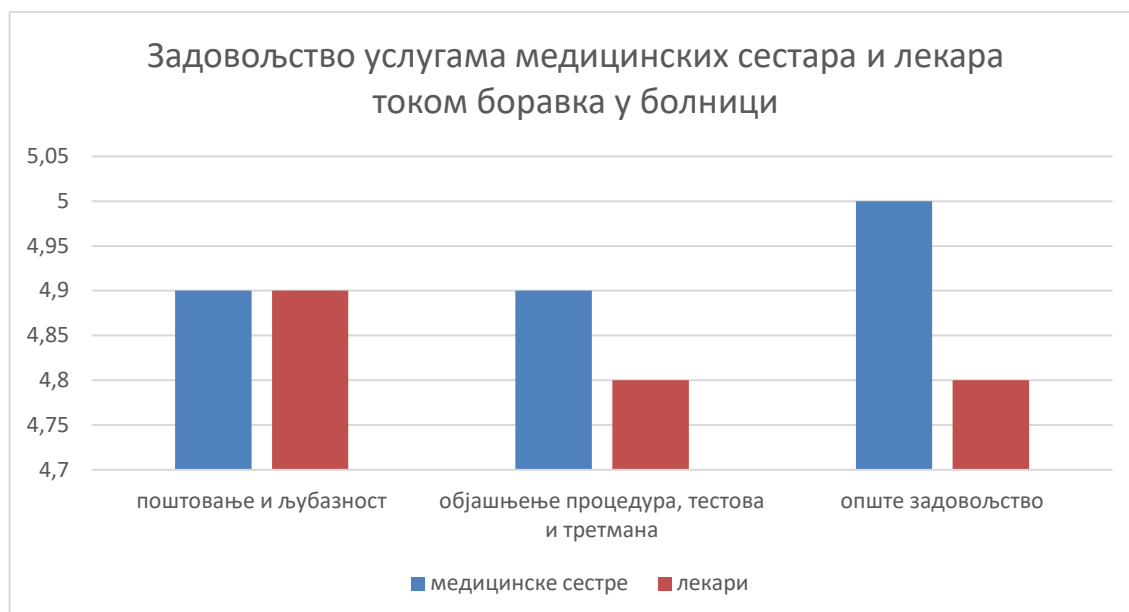
Прикупљена су 63 попуњена упитника, од којих је 27 испитаника (42,9%) било мушког, а 36 (57,1%) женског пола. Највећи део испитаника је завршио средњу (32, 50,8%) или високу (21, 33,3%) школу.

Просечна старост испитаника је 45,3 година.

Обавештењима која су дата код пријема у болницу задовољно је 65,7%, организацијом и брзином пружања услуге дијагностике и терапије током боравка у болници 96,8%, услугом исхране 90,7%, услугом смештаја 93,8%, одржавањем хигијене собе 93,8%, а хигијене тоалета 90,4%. Организацијом посета задовољно је 73,8%, док је мишљење 16,7% болесника да је веома лоша. 95% отпуштених пацијената је задовољно обавештењима која су им дата приликом отпуста.

Оцене сестринске неге током боравка у болници су веома високе – поштовање и љубазност 4,9, време чекања код хитне потребе 4,9, објашњење процедура, тестова и третмана 4,9, док је опште задовољство сестринском негом оцењено као одлично (5).

Услуге лекара током боравка у болници такође су оцењене виоким оценама, које се крећу од 4,8 за спремност да одговарају на питања и објашњавају процедуре, тестове и третмане; 4,9 суза поштовање и љубазност и способност дијагностиковања, док је оценом 5 процењена успешност лечења. Средња оцена за услуге лекара је 4,8.



Више од половине пацијената не зна да ли је у њиховом лечењу коришћен клинички пут (55,3%).

Пацијенти су оценом 4,4 оценили услуге дијагностике и лечења у вези са Covid-19, а 86,9% се изјаснило да им лечење није било одложено због ове болести.

Оцена укупног задовољства корисника болничким лечењем је 4,8.

Задовољство корисника лечења хроничним програмом дијализе

Из опште болнице је прикупљено 33 упитника које су попунили корисници који су на хроничном програму дијализе, чија је просечна старост 60,5 година и више од половине (57,6%) су мушкарци.

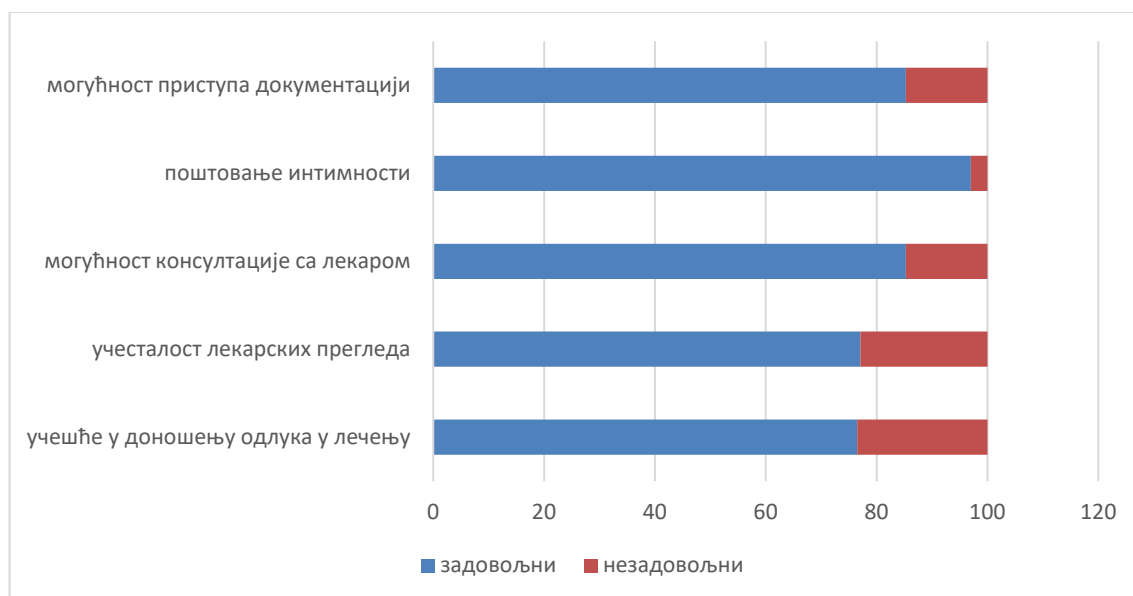
88,2% испитаника се дијализира у својој матичној установи. На питање коју врсту транспорта користе за долазак у центар за дијализу, петина испитаника користи приватни аутомобил, 61% организовани превоз дијализног центра, а 18,2% организовани превоз друге здравствене установе. 91,2% испитаника каже да им одговара ова врста превоза, 88,2% дужина путовања, 89,7% паркинг простор, а 91,2% да има адекватан приступ лифту. Време које, просечно, проведу у превозу од куће до дијализног центра је 31 минут. 82,6% испитаника је задовољно опремом за особе којима је потребна помоћ за кретање.

Готово сви (90,6%) су задовољни радним временом дијализног центра, али само половина испитаника има могућност избора дана за дијализу (53,6%) или термина дијализе (57,1%).

68,6% особа се слаже са тврдњом да су собе за дијализу адекватно опремљене, 61,3% их је задовољно инсталацијама у фотељи или дијализној постељи, 67,7% приступу гардероби, 64,7% услима у чекаоници, а 60% условима у гардероби. Оброком је задовољно мање од половине испитаника (48,5%), а само 35,7% је задовољно начином да се забаве током дијализе. Условима у тоалету задовољни су скоро сви корисници (97,1%).

Бригом медицинских сестара у току дијализе задовољни су сви испитаници (100%), а бригом лекара 82,4% анкетираних корисника.

Својим учешћем у сопственом лечењу анкетирани корисници углавном су задовољни:



71,4% анкетираних испитаника добро подноси дијализу, 77,1% поштује савете лекара у вези узимања течности, 97% редовно узима лековеи само 5,7% прескаче дијализе или им скраћује време.

Корисници лечења хроничним програмом дијализе су већином задовољни информацијама:

| | |
|---------------------------------------|-------|
| о могућности дијализе | 72,7% |
| о току дијализе | 76,5% |
| о могућим компликацијама од дијализе | 69,7% |
| које су дате породици | 80,0% |
| о терапији лековима | 87,5% |
| о могућим компликацијама од лекова | 83,5% |
| о резултатима лабораторијских анализа | 91,2% |
| о исхрани | 85,3% |
| о физичким активностима | 66,7% |
| о сексуалном животу | 46,2% |
| о лековима на терет РФЗО | 61,8% |

91,4% анкетираних корисника је некада морало да набави лек из сопствених средстава, али већина (67,6%) није морао да одустане од неког лека због његове цене.

Скоро сви корисници (94,3%) су, генерално, задовољни дијализом у свом дијализном центру и препоручили би га особи која пати од исте болести и неопходна јој је дијализа.

Анализу урадили:

Начелник Центра за промоцију

здравља, анализу, планирање...

Др Јелена Мојсин

Др Јелена Медић Симовљевић

Лука Кипић

Др Јелена Мојсин