Стручни и научни радови

Резултати испитивања сатисфакције корисника радом Службе за здравствену заштиту деце Дома здравља Звездара*Р. Кандић,¹ Б. Грујић,² В. Богдановић,³ Б. Угринић-Склопић⁴***The Results of Users Satisfaction Analysis in Zvezdara Child Health Service***R. Kandić,¹ B. Grujić,² V. Bogdanović,³ B. Ugrinić-Sklopić⁴*

Сажељак. Процена субјективног показатеља квалитетна-сатисфакција корисника радом медицинских стручњака има важно место, нарочито у примарној здравственој заштити где пацијенти нису само „пасивни пролазници“ кроз здравствени систем, већ су његови активни учесници. Циљ рада је био да се процени задовољство корисника радом педијатријске службе Дома здравља Звездара. Резултати су показали да је од укупно 306 анкетираних родитеља скоро 2/3 задовољно, приближно 1/5 неодређена и само 5% незадовољно радом педијатра, чиме је испуњен један од битних предуслова у остваривању квалитетне здравствене заштите.

Summary. The evaluation of users satisfaction with health services play important role, especially in primary health care where the patients are not only „passive passers – by“ through the health care system, but rather active participants instead. The aim of this paper was to estimate the level of users satisfaction with Health Center Zvezdara pediatric service. The results showed that out of 306 investigate parents, almost 2/3 were satisfied, approximately 1/5 of them undecided and only 5% were unsatisfied, so an essential condition of health care quality is realised.

Увод

У евалуацији квалитета здравствене заштите, поред праћења великог броја квантитативних показатеља рада здравствене службе, процена субјективног показатеља – сатисфакција корисника радом медицинских стручњака – има важно место, нарочито на нивоу примарне здравствене заштите где грађани (пацијенти) нису само „пасивни пролазници“ кроз здравствени систем, већ су

његови активни учесници. Значајна улога пацијената посебно је истакнута у савременом концепту сталног унапређења квалитета здравствене заштите јер у њему учествују сви, а фокусирање на корисника налази се на првом месту.

Циљ испитивања

Испитивање је предузето са циљем да се процени степен сатисфакције корисника ра-

¹ Прим. др Радмила Кандић, специјалиста социјалне медицине, Дом здравља Звездара, Београд² Др Бранка Грујић, специјалиста опште медицине, Дом здравља Звездара, Београд³ Прим. др Весна Богдановић, специјалиста педијатрије, Дом здравља Звездара, Београд⁴ Др Босилка Угринић-Склопић, специјалиста педијатрије, Дом здравља Звездара, Београд.

дом лекара и медицинских сестара у служби за здравствену заштиту деце Дома здравља Звездара, како би се на основу добијених резултата предложили адекватне мере за унапређење квалитета рада у овој области здравствене заштите.

Метод испитивања

Према „Програму за унапређење квалитета рада Дома здравља Звездара“, а на основу „Методолошког упутства за поступак извештавања здравствених установа о показатељима квалитета рада, листама чекања, задовољству пацијената и обуци запослених“, издатом од стране Министарства здравља Републике Србије и Института за заштиту здравља Србије „Др Милан Јовановић-Батут“, у Дому здравља Звездара, у једном дану, 7. новембра 2005. године, спроведено је испитивање задовољства пацијената који су се у току радног времена обраћали лекари-ма у службама опште медицине, здравствене заштите деце, здравствене заштите жена, стоматологије и медицине рада у централном објекту Дома здравља.

Као инструмент истраживања коришћени су специјално конструисани анонимни анкетни упитници који су дистрибуирани на пријавним шалтерима одговарајућих служби, а који су попуњавани после обављене посете лекару и убацивани у за ту сврху обезбеђене кутије. Анкетом је обухваћена једнодневна популација, а упитнике у педијатријској служби попуњавали су родитељи, односно старатељи деце.

Укупан број корисника који су се испитиваног дана у току радног времена, од 7 до 19 часова, обраћали служби за здравствену заштиту деце у централној згради Дома здравља Звездара износио је 616. Од 455 подељених упитника враћено је 306 попуњених, док је 149 пацијената, из разних разлога, одбило да учествује у анкети.

За потребе овог истраживања анализирани су подаци из базе података – датотеке „домздравља.цлс“ и поддатоке „зздеце“, у статистичкој обради коришћена је проста

дистрибуција посматраних обележја, а њихови међусобни односи представљени су табеларно и графички.

Резултати испитивања

Социо-демографске карактеристике корисника

Дистрибуција одговора испитаника према полу показује да са 67% доминирају родитељи и старатељи женског пола, а у старосној структури највише (60%) има 30 до 39 година, 22% до 29 и око 18% од 40 до 49 година.

Према степену образовања 61% је са завршеном средњом школом, 30% са вишом и високом и 6% са основном школом.

Оцењивањем материјалног положаја добијени су следећи одговори: нешто више од половине анкетираних (52%) изјавило је да је он осредњи, око 30% мисли да је добар, 11% лош, 5% веома добар и само 2% да је веома лош.

У односу на број деце највише их је са једним дететом, њих 128 (42%), односно са двоје деце 138 (45%), 26 (8%) има троје и свега два родитеља су навела да имају више деце.

Задовољство корисника

Укупно 193 (63%) од 306 испитаних родитеља који су тог дана са дететом дошли на преглед изјавило је да имају свог сталног педијатра, код кога је 40% у последњих година дана било око три до пет пута, 39% учинило је то шест и више пута и око 17% до два пута годишње, док се око 3% анкетираних није изјаснило.

Приближно 66% родитеља мисли да педијатар приликом посете посвећује довољно времена њиховом детету, 28% је неодлучно у оцењивању, 4% одговорило је негативно и 2% није уопште одговорило. Слични резултати забележени су у односу на постављено питање у вези са добијањем довољног броја информација од њиховог педијатра о стању здравља и нези детета (*графикон 1*).

Када им је хитно потребан, до педијатра могу доћи истог дана, изјавило је око 78% анкетираних родитеља, око 15% то може учинити сутрадан, 4% након два или више дана и 3% није одговорило.

Процена степена општег задовољства родитеља радом медицинских сестара на педијатрији показује да је већина задовољна, и то 148 (48%) задовољно, 83 (15%) веома задовољно, 17 (5%) недовољно, а 12 (4%) недовољно.

вољно, око 30% одговорило је неодређено „ни задовољан, ни незадовољан“, а најмање (3%) је незадовољно, односно врло незадовољно радом педијатријских сестара.

На крају анкетног упитника корисницима је дата могућност да поближе, својим речима, опишу своје задовољство, односно незадовољство, које су претходно изразили кроз оцењивање општег задовољства радом медицинског особља на педијатрији Дома здравља.

Међу ретким критикама најзаступљеније су оне које се односе на организацију рада и стил међусобне комуникације: „...Предуго чекам на оглазак у ординацију, сестре на шалтеру су нељубазне, а поједине докторке превише нервозне за рад у здравственој установи. Превише се чека неким данима, гомила болесне деце чека сајмима у чекаоници, а није им добро...“

Наведено је и неколико сасвим добронамерних примедби: „Више објашњавања простијим речником, да би неке ствари пацијенту боље схватили. Чистији лежачи где се бебе сунутијају и мењају пелене. Клима уређаји лежи не би требало да превише охладе просторију у којој се прегледају мале бебе. Сестре на шалтеру да скину намрзоту на лицу. Без икаквих примедби – похваљујем рад ових сестра и педијатара јер заиста треба волећи овај посао да би га са овомко стварања радили за овако бедне плаће, ипак је само што ова анкета нема за циљ да овом особљу обезбеди боље услове рада и веће плаће већ је разлог за критиковање, понижавање и оштријање, што по мом мишљењу уопште није у реду ...“

Ипак, највећи број коментара родитеља/старатеља на рад медицинског особља у служби за здравствену заштиту деце позитивно је обојен и исказан у виду похвала:

„...Захваљујем се свима на услузи, најважније је да буду љубазни као што и јесу, ја се све лако уради – оздрави. Немам примедби, задовољна сам овом установом, увек ми изађе у сусрет особље, а и троје деце се лечи годинама врло успешно у овом дому здравља. Сви су крајње љубазни, све похвале за рад особља, сестре су насмејане и увек расположене за сарадњу, хвала им у моје и у име моје деце. Свака част за љубавност и за обавезан осмех на лицу...“

Закључак

На основу анализираних података можемо закључити да су испитани родитељи, у целини посматрано, задовољни квалитетом рада педијатријске службе Дома здравља Звездара, чиме је испуњен један од битних предуслова у остваривању позитивних ефеката здравствене заштите. Истовремено, бројни коментари – примедбе и предлози анкетираних корисника руководећем тиму врло конструктивно указују на одређене пропусте и неправилности које би у даљем раду требало поправити, нарочито у организацији процеса рада и међусобној комуникацији.

Литература

1. В. Цушић: Теоријске основе за процену квалитета рада у здравственој делатности, Технологија у здравственој заштити, Републички СИЗ здравствене заштите, Београд, 1981.
2. ГЗЗЗ Београд: Квалитет у здравственој заштити, Дани завода – 21. стручна конференција, Београд, 2001.
3. ФОН: Односи с јавношћу и пословна комуникација, Вештине и технике комуникације здравствених установа, Београд, 2005.