Satisfakcija pacijenata u KBC Zemun u zavisnosti od načina angažovanja stalnog lekara i stalne medicinske sestre*

K. Savić-Jocić,¹ V. Horozović²

Satisfaction of patients in KHC "Zemun" in depend on method of work of permanent doctor and permanent nurse

K. Savić-Jocić, M.D., D.P.H.,; V. Horozović, M.D., D.P.H., B.

Sažetak. Uvod. Ispitivanje zadovoljstva pacijenata leževima u nekoj ustanovi zasniva se na najefikasnijim metodama pomoću kojih se dolazi do podatka o kvalitetu pruženih usluga, pri čemu su pacijenti oni koji svoja zapažanja iskazuju odgovorima na postavljena pitanja. Važnost pacijenta ovog mišljenja i njegovog viđenja tretmana i nege u zdravstvenim ustanovama danas je prepoznata u svim razvijenim sistemima zdravstvene zaštite. Zadovoljstvo (satisfakcija) pacijenata pruženom zdravstvenom zaštitom jeste osnovna dimenzija u evaluaciji kvaliteta zdravstvene zaštite.

Zadovoljstvo predstavlja složeni odnos između pacijenta i općih potreba, njegovih očekivanja od zdravstvene službe i iskustva sa dobijenim uslugama (Hjortdahl and Lerum, 1992).

U okviru ukupnih aktivnosti na unapređivanju kvaliteta u Kliničko-bolničkom centru „Zemun“ procenjeno je da je u prvoj fazi vrlo značajno dobiti informacije o subjektivnoj oceni pacijenta o zdravstvenoj zaštiti koju dobija. Na osnovu toga obavljen je ispitivanje zadovoljstva pacijenata bolničkom zdravstvenom zaštitom u KBC „Zemun“ i to u novembru 2004. godine.

Cilj. Cilj ovog istraživanja jeste ispi-

Summary. Introduction. The investigation of patient satisfaction of treating in some organization surely is one of the most effective methods whose helping us to get of data about quality of giving service. Only patients' impressions show with answers to special questions. Today the importance of patient considers and his seeing of treatment and care in health organization is recognized in all development systems of health care. The basic dimension of evaluation of quality of health care is patient satisfaction of getting health care.

Satisfaction is multiple relation between patient needs, his expecting of health service and experience with getting services (Hjortdahl and Lerum, 1992).

In frame of total activities of improving quality in KHC „Zemun“ it is estimating that in the first phase very important to get informations about personality appreciate with getting health care. Survey of patient satisfaction with hospital health care in KHC „Zemun“ is made in November 2004.

Aim. The purpose of this survey is investigation patient satisfaction of hospital health care in KHC „Zemun“, Belgrade in 2004.

Method of investigation. The investigation patient satisfaction with hospital health care is ma-

¹ Dr Kaja Savić-Jocić, Kliničko-bolnički centar „Zemun“ - Beograd.

² Mr. sc. dr Vesna Horozović, Institut za javno zdravstvo Srbije „Dr Milan Jovanović Batut“, Beograd.

* Rad saopšten na Naučno-stručnoj konferenciji socijalne medicine, 25-26. oktobra 2007. godine, Velika Plana.

ativawe satisfakcije pacijenata bolni~kom za{titom u Klini~ko-bolni~kom centru „Zemun“ - Beograd u 2004. godini.

Metodologija. Ispitivawe satisfakcije pacijenata bolni~kim le~ewem sprovedeno je kao studija preseka, anketirawem populacije iz jednonedeqnog otpusta pacijenata u novembru 2004. godine.

Rezultat i. Utvr/en je visok stepen zadovoljstva pacijenata prema zaposlenom medicinskom kadru;

Pacijenti smatraju da su lekari veoma predani svom poslu;

Medicinske sestre poseduju u velikoj meri profesionalne osobine u radu;

Pacijenti smatraju da je uticaj bolni~kog le~ewa na zdravlje pacijenata veliko, i to u pozitivnom smislu.

Zaklju~ak. Na osnovu zadatog cilja, kao i dobijenih rezultata, potrebno je mena~ment politiku budu}nosti u KBC „Zemun“ usmeriti ka aktivnosti ima kojima bi pacijenti u ovoj bolnici bili jo{ zadovoljniji.

de as section study, with inquiring of population from oneweekly discharge.

Results of investigation. It is established the high level of patient satisfaction towards medical staff;

The patients consider that the doctors are very loyalty to yours own job;

Nurses have in high volume professional characteristic in their work;

The patients think that the influence of hospital care on patients health is great, positively.

Conclusion. If the patients would be more satisfaction with hospital care in KHC "Zemun", Belgrade in future, it would be indispensable to improve management activities at all.

Uvod

Svetska zdravstvena organizacija defini{e satisfakciju i dissatisfakciju korisnika (zadovoljstvo i nezadovoljstvo) kao rezultat procena pojedinaca i neslagawa izme|u pretpostavqenih potreba i dobijene zdravstvene za{tite, pa se merewe adekvatnosti zdravstvene za{tite smatra nepotpunim bez procene satisfakcije korisnika. Donabedian ka`e da je „satisfakcija pacijenata od fundamentalnog zna~aja kao mera kvaliteta zdravstvene slu`be, jer pru`a podatke o tome koliko je davalac nege uspeo da iza|e u susret o~ekivawima korisnika“. U sklopu Reforme sistema zdravstvene za{tite u Republici Srbiji, Ministarstvo zdravqa Srbije sprovedo je obimno istra`ivawe o kvalitetu rada zdravstvenih ustanova na wenjoj teritoriji. U okviru tog istra`ivawa ura|eno je i istra`ivawe satisfakcije korisnika koji su se le~ili u stacionarnim zdravstvenim ustanovama i KBC „Zemun“ - Beograd.

Cilj

Cilj ovog istra`ivawa jeste ispitivawe satisfakcije pacijenata bolni~kom za{titom u Klini~ko-bolni~kom centru „Zemun“ - Beograd u 2004. godini u zavisnosti od na~ina anga`ovawa stalnog lekara i stalne medicinske sestre.

Metodologija istra`ivawa

Ispitivawe satisfakcije pacijenata bolni~kom zdravstvenom slu`bom KBC „Zemun“ - Beograd sprovedeno je od 1. do 5. novembra 2004. godine. Kori{ten je dizajn studije preseka, a kao instrument istra`ivawa upotreben je anonimni upitnik za ispitivawe satisfakcije pacijenata, dizajniran po preporukama Svetske zdravstvene organizacije, uz propratno pismo u kome je sadr`ano obja{wewe na~ina popuwavawa upitnika i razlog za obavljanje istra`ivawa. Studijom je obuhva}en jednonedeqni otpust populaci-

je bolni~ki le~enih pacijenata KBC „Zemun“ - Beograd.

Rezultati

Zadovoljstvo radom stalnog lekara i ocena njegovih osobina

Na pitawe kakvo je zalagawe na radu medicinskog osoblja u bolnici, svi pacijenti su bili jedinstveni u mi{qewu da su se i lekari i medicinske sestre podjednako primerno zalagali na poslu, a mali je broj onih koji smatraju da bi se medicinsko osoblje u ovoj bolnici moglo i vi{e da zala`e ili da se ne zala`e dovoqno (**grafikon 1**).

Grafikon 1. Ocena ispitanika o zalagawu lekara na poslu.

U skladu sa tim, ne iznena|uje podatak da je 93,8 odsto pacijenata odgovorilo da wihov lekar nije pravio razliku me|u bolesnicima i da se prema svima odnosio podjednako.

Za ustanovqavawe op{teg zadovoljstva bolni~kim le~ewem indikativni su rezultati koji pokazuju zadovoljstvo profesionalnom kompetentno{ }u bolni~kog lekara (**grafikon 2**).

^ak 88,7 odsto ispitanika je smatralo da je wihov lekar bio dobar stru~wak, dorastao svojim du`nostima. Daleko mawi broj je onih koji su izjavili da, iako wihov lekar nije bio lo{, mogao je biti i boqi, kao i onih koji misle da wihov lekar nije bio

Grafikon 2. Zadovoljstvo stru~no{ }u lekara.

dovoqno dobar stru~wak i nije dorastao svom zadatku (ukupno je ovako odgovorilo samo 4,1 odsto ispitanika), dok je 7,2 odsto ispitanika odgovorilo da ne mo`e da oce- ni stru~nost svog lekara.

Na pitawe: „Da li se desilo da Va{ lekar u toku le~ewa pravi gre{ke (da ne u~ini ne{to dobro, da zaboravi da u~ini ne{to {to treba da u~ini, da ne u~ini ne{to na vreme)?“, 2,0 odsto ispitanika odgovorilo je potvrdno. Najve}i broj ispitanika smatra da wihov lekar nije pravio gre{ke (69,5 odsto), dok ve}i broj wih ne `eli da se izja{wava o tom pitawu (28,5 odsto).

Na drugoj strani, veoma su zadovoljavaju}i rezultati koji govore o odnosu lekar-pacijent, u smislu obostrano dobrih komunikacija. Tako je 87,1 odsto pacijenata moglo da objasni stawe svoje bolesti lekaru, jer je lekar gotovo uvek bio spreman da saslu{a sve {to je pacijent imao da mu ka`e o svojoj bolesti.

Tako|e, ve}ina ispitanika (80,2 odsto) smatra da im je lekar naj-e{ }e davao dovoqno obja{wewa, pa da im je stawe bolesti bilo sasvim jasno.

Ovakve odgovore ispitanika potkrepcuju i lekari koji su bili za wih nadle`ni, poseduju osobine koje su tipi~ne za osobe visoko predane svome poslu: spretnost (93,0 odsto), qubaznost (91,7), humanost (85,5), dobar odnos sa kolegama (91,7) i ta~nost, odnosno nije sklon ka{wewu u obavqawu du-

Grafikon 3. Ocena osobi na bolni-kog lekara.

nosti (81,8 odsto). Tako je potrebno naglasiti da na pitawe koje se odnosi na osobine lekara nije odgovorilo izme|u 14 odsto i njihove ocene osobi na koje medicinsko osoblje bolnice poseduje (**grafikon 3**).

Zadovoljstvo radom stalne medicinske sestre i ocena wenih osobi na

Sli~no podacima koje daju za lekare, pacijenti u najve|em broju smatraju da se i ostalo medicinsko osoblje, odnosno medicinske sestre u prvom redu, primerno zala~u pri obavljanju svojih svakodnevnih du~nosti na bolni~kim odse~ima. Na **grafi-**

Grafikon 4. Ocena ispitanika o zalaganju medicinskih sestara na poslu.

konu 4. dat je prikaz stavova ispitanika u odnosu na zalaganje sestara.

Na pitawe da procene da li i u kojoj meri sestre poseduju vrline kao { to su spretnost, qubaznost i humanost, te kakav je njihov odnos sa drugim medicinskim osobljem, skoro da se ne zapa`a nikakva razlika u odnosu na ocene koje pacijenti daju lekarima (**grafikon 5**). I ovde je potrebno naglasiti da zna~ajan broj ispitanika iz obe godine istra`ivawa nije odgovorio na ovo pitawe u celosti ili pojedinim wegovim segmentima (izme|u 14 i 28 odsto ispitanika).

Grafikon 5. Ocena osobi na medicinskih sestara.

U vezi sa zadovoljstvom pacijenata radom medicinske sestre, odnosno wenom profesionalnom kompetentno{ }u, ve|ina pacijenata se sla`e u mi{ }ewu da su sestre dobri poznavaoi svog posla. Za razliku od procene kompetentnosti lekara, ne{ to ve|i broj ispitanika se odlu~uje da odgovori na ovo pitawe (samo 5,3 odsto pacijenata odgovara da ne mo`e da oceni stru~nu kompetentnost sestara). I na ovo pitawe nije odgovorio ve|i broj ispitanika (5 do 7 odsto).

Zakqu~ak

Na osnovu dobijenih rezultata mogu se izvesti slede}i zakqu~ci:

1. U istra`ivawu je utvr|ei visok stepen zadovoljstva pacijenata prema obszbe|enosti bolnice medicinskim osobqem, izuzimaju}i lekare. Pored toga, prema proceni pacijenata, pokazalo se da su lekari pravili mawe gre{ aka u svom radu, kao i ve}e zadovoljstvo pacijenata koli~inom obja{wewa koja im je lekar dawao u odnosu na stawe wihove bolesti.
2. Uo~ava se da ve}ina pacijenata smatra da bolni~ki lekari koji su bili za wih nadle`ni poseduju osobine koje su tipi~ne za osobe visoko predane svome poslu: spretnost (93,0 odsto), qubaznost (91,7), humanost (85,5), dobar odnos sa kolegama (91,7) i ta~nost, odnosno nije sklon ka{wewu u obavqawu du`nosti (81,8 odsto). Tako|e je potrebno naglasiti da na pitawe koje se odnosi na osobine lekara nije odgovorilo izme|u 14 i 28 odsto ispitanika.
3. Na pitawe da procene da li i u kojoj meri sestre poseduju vrline kao {to su spretnost, qubaznost i humanost, te kakav je wihov odnos sa drugim medicinskim osobqem, skoro da se ne zapa`a nikakva razlika u odnosu na ocene koje pacijenti daju lekarima.
4. Uo~ena je visoka povezanost izms|u vremena koje pacijent provede u ~ekawu na sme{taj u bolesni~ku sobu sa zalagawem lekara i sestara. Pored toga, postojala je visoka korelacija izme|u zalagawa lekara i zalagawa medicinskih sestara, dok je zalagawe sestara povezano sa humano{ }u i qubazno{ }u lekara i mogu}no{ }u pacijenata da svoje stawe objasne lekaru, kao i op{tim aspektima sme{taja u bolnici.

Lit er at ur a

1. Donabedian A.: The Lichfield Lecture: Quality assurance in health care: consumers – role. *Quality in Health Care*, 199; 1:247–251.
2. Rubin, H.: Patient Evaluation of Hospital Care, *Medical Care*, 1990; 2(9) suppl.
3. Cuci} V.: Satisfakcija korisnika – novi sadr`aji u evaluaciji zdravstvene za{tite. *Zdravstvena za{tita*, 1982, 11(6):6–12.
4. Eilers GM.: Improving patient satisfaction with waiting time. *J Am Coll Health*. 2004 Jul – Aug; 53(1): 41–3.
5. Rossberg JI, Friis S.: Patients, and staff, s Perceptions of the Psychiatric Ward Environment. *Psychiatr Serv*. 2004 Jul; 55 (7):798–803.
6. Roter D.: Relations Between Physician Behaviors and Analogue Patients Satisfactions, Recall and Impressions. *Med. Care* 1987, 5:437.
7. ER Patient Satisfaction Survey, Fraster Health strategic Direction Patient Satisfactionbr Survey, March 29, 2005.