Задовољство породиља пруженом здравственом заштитом на територији Рашког округа

Љ. Бањанац¹, Д. Тендјера Милићевић², В. Крстић³

Women`S Satisfaction after Delivery with Provided Health Care in Raska District

Ljiljana Banjanac D. Tendjera Milićević, V. Krstić

Сажетак: Увод: Завод за јавно здравље Краљево, у децембру 2008. године, добио је задатак од Министарства здравља Републике Србије да спроведе истраживање о задовољству породиља пруженим услугама током трудноће, порођаја и у периоду бабиња.

Циљ рада јесте да се сагледа степен задовољства породиља и фактори који утичу на њихово незадовољство.

Метод: У раду је примењен дескриптивно-аналитички метод рада, као извор података коришћене су анкете добијене од службе поливалентне патронаже домова здравља.

Резултати: Просечна старост анкетираних породиља је 27 година, половина анкетираних има средњу стручну спрему и свака пета се породила царским резом. Половина анкетираних породиља је упозната са својим правима из обавезног осигурања, а кад је у питању податак о постојању корупције у породиштвама, мање од 2% породиља је позитивно одговорило на ово питање. Средња оцена општег задовољства боравком у породишћу у 2009.години за Рашки округ износи 3,89.

Закључак: Континуирано спровођење анкета и месечно извештавање нису показали оправданост оваквог начина истраживања, већ би могло убудуће да се спроводи као саставни део редовне провере задовољства корисника здравственом заштитом.

Кључне речи: породиље, задовољство.

Summary: Introduction: Department of Public Health, Kraljevo, was in December of 2008. tasked by the Ministry of Health of Serbia, to conduct a survey on satisfaction with maternal services provided during pregnancy, childbirth and lying-in period.

The aim of this study was to assess the degree of satisfaction with childbirth and factors that influence their discontent.

Method: The paper is applied to descriptive analytical method, as well as survey data used by the services provided by health centers polyvalent patronage.

Results: The average age of mothers anketiranih 27 years, half of the respondents have secondary education and one in five a Caesarean birth. Half of the mothers interviewed was aware of their rights from the compulsory insurance, but when it comes to information about the existence of corruption in the maternity less than 2% of mothers responded positively to this question. Mean score of general satisfaction with being in the hospital in 2009 for the Raska district is 3.89.

Conclusion: Continuing the implementation of surveys and monthly reports have not shown justification for this kind of research, but could in future be carried out as part of regular health check customer satisfaction protection.

Key words: birth, pleasure.

1 Др Љиљана Бањанац, специјалиста социјалне медицине, Завод за јавно здравље Краљево.

2 Др Драгана Тендјера Милићевић, специјалиста социјалне медицине, Завод за јавно здравље Краљево.

3 Др Весна Крстић, специјалиста социјалне медицине, Дом здравља "Др Сава Станојевић" Трстеник.

Увод

Завод за јавно здравље Краљево, у складу са својом координативном улогом у оквиру унапређења квалитета рада здравствених установа, у децембру месецу 2008. године, добио је задатак да спроведе истраживање о задовољству породиља пруженим услугама током трудноће, порођаја и у периоду бабиња. Иницијативу о спровођењу овог истраживања покренуло је Министарство здравља Републике Србије, које је упознато са бројним реакцијама породиља путем медија на третман у породиличним широм Републике Србије (веб сајт „Мајка храброст”, дневна штампа, блогови). Такође су упутиле петицију Министарству здравља са захтевом да се оформи Радна група која ће се бавити решавањем највећих проблема у српским породиличним:

1. Понашање запослених у породиличним,
2. Застарели и нехумани болнички протоколи,
3. Корупција.

У току новембра прошле године одржано је више састанака представника Министарства здравља, корисница и Института за јавно здравље Србије на којима је дефинисана методологија истраживања и садржај анкетног упитника за породиље. Такође је 27. новембра одржан Округли сто „Здравствене службе наклонене породиљама”, на коме су присуствовали начелници и главне сестре свих породиличних у земљи и при томе су упознати са садржајем петиције породиља, идентификованим проблемима и предлозима за побољшање услова у породиличним Србије. Такође им је представљен и упитник, метод истраживања и одлучено је да се исто спроводи шест месеци са месечним извештавањем резултата, а да се мере корекције предузимају према резултатима анализе упитника.

У току месеца децембра 2008. године, сва породилична су добила упутство да здравствени радници у породиличним носе идентификационе бецеве са именом и функцијом коју обављају у породиличном.

Накнадном одлуком Министарства здравља анкетирање о задовољству породиља пруженим

услугама током трудноће, порођаја и у периоду бабиња реализоваће се до децембра месеца 2009. године, и од марта месеца дистрибуција и прикупљање анкета се врши искључиво преко службе поливалентне патронаже.

Циљ рада

Циљ рада јесте да се сагледа степен задовољства породиља као и фактори који утичу на њихово незадовољство.

Метод рада

У раду је примењен дескриптивно-аналитички метод рада, а као извор података коришћене су анкете добијене од службе поливалентне патронаже домова здравља са Рашког округа.

База података је креирана у компјутерском програму Excel, а за статистичку обраду података коришћен је SPSS програм, верзија 10.0.

Резултати

У 2009. години је из три породилична са округа пристигло 1.616 анкета, што чини процењену стопу одговора од око 42,3%, што је боља стопа одговора него за ниво Републике (36%).

Демографске карактеристике породиља: Просечна старост породиља је слична у оба месеца истраживања и износи $27,34 \pm 5,27$ године, најмлађа породиља је старости 15 година, а најстарија 47 година. Слични резултати су и на нивоу Републике, где је просечна старост породиља $27,9^1$ (мин. 15, макс. 51, СД 5.3).

Највећи проценат анкетираних породиља има средњу стручну спрему 55,3%, а најмање је са непотпуном основном школом 3,4% (**графикон 1**).

Карактеристике порођаја: У просеку у прошлој години број порођаја по реду је 1,86 ($SD=0,92$, $min=1$, $max=6$). Први порођај по реду је имало у 41,8% анкетираних породиља,

Графикон 1: Структура анкетираних породиља према степену стручне спреме **Табела 1:** Начин порођаја анкетираних породиља, 2009. година

Ред. број	Начин порођаја	Територија	
		Рашки округ	Република Србија
0	1	2	3
1.	Природним путем	78,5%	69,2%
2.	Природним путем са епидуралном анестезијом	1,3%	5,7%
3.	Природним путем са вакумом	0,5%	1,3%
4.	Природним путем са форцепсом	0,3%	0,5%
5.	Царским резом	19,3%	23,3%

Табела 2: Средња оцена о условима смештаја, 2009. година

Ред. број	Услови смештаја	Територија	
		Рашки округ	Република Србија
0	1	2	3
1.	Задовољство хигијеном просторија, учесталосту замене спаваћица и постељина	3,74	3,51
2.	Задовољство хигијеном и опремљеношћу тоалета	3,20	3,27
3.	Задовољство удобношћу собе	3,72	3,75
4.	Задовољство исхраном у болници	3,55	3,24

Табела 3: Средње оцене пруженим услугама, 2009.

Ред. број	Пружене услуге	Територија	
		Рашки округ	Република Србија
0	1	2	3
1.	Задовољна сам третманом у току припрема за порођај	4,18	4,29
2.	Акушер/гинеколог је при пријему, за време порођаја и боравка у болници био љубазан и остварен је однос поверења и разумевања	4,48	4,34
3.	Акушер/гинеколог ме је упознао са планом порођаја, предстојећим процедурама и интервенцијама и дала сам сагласност на исте	4,36	4,04
4.	Акушер/гинеколог ми је посветио довољно времена, пружио ми је довољно информација и дао одговор на моја питања	4,36	4,06
5.	Бабица при пријему, за време порођаја и боравка у болници била љубазна и остварен је однос поверења и разумевања	4,40	4,32
6.	Задовољна сам учешћем бабице током целог порођаја	4,49	4,43
7.	Бабица ми је посветила довољно времена, пружио ми је довољно информација и дала одговоре на моја питања	4,31	4,24
8.	Педијатар/неонатолог је за време порођаја и боравка у болници био љубазан и остварен је однос поверења и разумевања	4,47	4,19
9.	Педијатар/неонатолог ми је посветио довољно времена, пружио ми је довољно информација и дао одговор на моја питања	4,37	4,11
10.	Педијатријска сестра је за време порођаја и боравка у болници била љубазна и остварен је однос поверења и разумевања	4,22	4,11
11.	Педијатријска сестра ми је посветила довољно времена, пружио ми је довољно информација и дала одговоре на моја питања	4,20	4,06
12.	Задовољна сам третманом, непосредно након порођаја (одмах сам добила информације о стању бебе и о свом стању, омогућено ми је да одмах видим бебу)	4,43	4,34
13.	Задовољна сам могућношћу да мој супруг присуствује порођају и да активно учествује у току порођаја	3,30	3,02
14.	Задовољна сам саветима и помоћи коју сам добила у вези дојења и неге бебе у првим данима (негом дојке, измазање, преповијање)	4,00	3,80
15.	Задовољна сам „бабу фриендлу” програмом (беба уз мајку све време) уколико се исти практикује у здравственој установи и помоћи коју сам добила од особља	4,16	3,89
16.	Задовољна сам процедуром приликом пријема и отпуста из болнице (дужина чекања на пријем и отпуст, администрација)	4,30	4,06

други 36,6%, трећи 16,6%, четврти 3,7%, пети 1,0% и шести 0,3% породиља.

Природни порођај је најзаступљенији начин порођаја код анкетираних породиља – 78,5% а потом царски рез – 19,3%, док је порођај природним путем са епидуралном анестезијом примењен у свега 1,3% порођаја (табела 1).

Права нацијената: Са својим правима из Закона о здравственој заштити упознато је око половине анкетираних породиља (51,4%), делимично је упозната свака трећа породиља, а свака десета породиља није упозната са својим правима. Кад је у питању познавање начина жалбе/приговора, резултати анализе анкета говоре да је 54,8% породиља упознато са начином жалбе/приговора на округу.

Припрема породиље од изабраног гинеколога: Преко половине породиља је задовољно добијеним информацијама у току трудноће у домовима здравља о нези и исхрани у трудноћи, порођају и нези и исхрани бебе, а нешто више од петине корисница није задовољно количином добијених информација 21,6%, док

свака четврта испитаница располаже са делимичним информацијама о овим питањима.

Услови смештаја у породилишту.

Посматрајући средње оцене о условима смештаја примећује се да су оцене веома сличне као и на нивоу Републике (табела 2).

Задовољство пруженим услугама

Корупција и ванстандардне услуге: На питање да ли је неки здравствени радник тражио мито (новац, поклон, услугу и сл.) у току читаве године, свега 29 породиља, што чини 1,9% од укупно анкетираних, позитивно је одговорило на ово питање. Ванстандардну услугу у 2009. години тражило је 15 пацијенткиња – 1,0%, док је на нивоу Републике тај проценат већи и износи 3,5%.

Поливалентна патронажна служба: 96,6% породиља је патронажна сестра обишла

Табела 4: Опште задовољство боравком у породилишту

Редни број	Месец истраживања	ДЗ Тутин	ОБ Нови Пазар	ОБ Краљево	Укупно Рашки округ	Србија - укупно
0	1	2	3	4	5	6
1	01/2009	4.67	4.32	3.64	4.14	3.92
2	02/2009	4.45	3.31	4.00	4.07	3.89
3	03/2009	Није било упитника из овог овог породилишта	3.54	3.83	3.66	3.81
4	04/2009	4.39	4.0	4.0	4.11	3.84
5	05/2009	5.0	3.51	4.29	3.74	3.85
6	06/2009	4.50	3.58	3.90	3.77	3.72
7	08/2009	4.53	3.89	3.83	3.93	3.82
8	08/2009	4.08	3.71	3.74	3.76	3.78
9	09/2009	4.67	3.66	3.90	3.98	3.81
10	10/2009	4.75	3.69	3.67	3.79	3.80
11	11/2009	4.87	3.69	4.33	3.93	3.79
12	12/2009	4.96	3.75	3.63	3.86	3.84
	2009.	4.59	3.75	3.79	3.89	3.82

дан након изласка из породилишта, а што се тиче пружања обавештења у вези са здрављем породиље, неге и исхране бебе, 98,8% породиља је изјавило да су добиле сва обавештења, и сви су резултати готово исти као на нивоу државе (табела 3).

Опште задовољство боравком у породилишту

Средња оцена општег задовољства боравком у породилишту у 2009. години за Рашки округ износи $3,89 \pm 1,03$ (табела 4).

Применом непараметријских статистичких тестова уочено је да има статистички значајне разлике у општем задовољству породиља према начину порођаја: задовољније су пацијенткиње које су се породиле природним путем ($\chi^2=45.382$, $df=16$, $p<0.005$); према нивоу образовања породиље задовољније су породиље које имају непотпуну основну и завршену основну школу ($\chi^2=62.190$, $df=12$, $p<0.005$), као и према броју порођаја по реду задовољније су пацијенткиње које су имале већи број порођаја од три ($\chi^2=36.350$, $df=20$, $p<0.005$).

Дискусија

Од укупног броја породиља које су у прошлој години користиле услуге здравствених установа Рашког округа готово половина је учествовала у анкетирању, при чему 1,23% није навела назив породилишта, а 1,73% од анкетираних жена се породило у породилиштима ван округа. Подаци који су добијени из анкета породиља са Рашког округа не показују значајне разлике у односу на податке са нивоа Републике. Просечна старост породиља је 27 година, половина анкетираних има средњу стручну спрему и свака пета се породила царским резом, што је нешто нижи проценат него на нивоу државе где је 23,3% порођаја извршено царским резом. Половина анкетираних породиља је упозната са својим правима из обавезног осигурања, а кад је у питању податак о постојању корупције у породилиштима, мање од 2% породиља је позитивно од-

говорило на ово питање. Добијеним услугама су, према подацима из анкете Министарства здравља, задовољније породиље нижег нивоа образовања, што и показује да је задовољство субјективна мера става пацијента према здравственој заштити и зависи од његових очекивања, његове склоности да критикује или похваљује.

Истовремено са анкетирањем породиља преко анкете Министарства здравља обављано је анкетирање и преко вебсајта „Мајка храброст” и уочене су неке разлике². У узорку Министарства здравља учешће великих градова Београд, Нови Сад и Ниш је 15,3%, а у узорку анкете вебсајта „Мајка храброст” чак три четвртине – 75,3%. Такође, у узорку Министарства здравља је мањи удео високо образованих – 22,5% и прворотки – 48,4%, а у узорку вебсајта „Мајка храброст” 68,0% високо образованих и 76,3% прворотки. Из овога се може закључити да анкете вебсајта „Мајка храброст” дају резултате задовољства породиља из урбаних средина од високообразованих прворотки које имају приступ интернету. Оцене које су здравствени радници добили кроз анкету вебсајта „Мајка храброст” су ниже него оне које се добијају у анкети Министарства здравља, што није изненађујуће јер високообразоване породиље имају много већа очекивања од запослених у здравственим установама. У оба узорка најнижу оцену има питање присуства оца на порођају, а највише оцене добијају бабице и лекари и то пре када је реч о стучној помоћи него кад је реч о спремности да породиљи поклоне довољно времена и одговоре на сва питања. Када је у питању корупција, резултати анкете вебсајта „Мајка храброст” показују десет пута већи проценат – 14,4% него у анкетама Министарства здравља – 1,4%. Што се тиче рада патронажне службе, дан по порођају у анкети вебсајта „Мајка храброст” обиђено је 80% породиља, а у анкети Министарства здравља 92,5%.

Закључак

Резултати анкетирања породиља са територије Рашког округа у прошлој години показују

да постоји позитивних промена у породилиштима али је још увек тај помак недовољан да би дошло до повећања задовољства породиља. Примећује се да је дошло и до пада просечне оценое боравком у породилиштима Рашког округа у односу на први месец истраживања (4,24), а највероватније због начина анкетирања на почетку испитивања задовољства породиља. Упитник су породиље добијале при отпуста, а потом попуњен давале патронажној сестри приликом прве посете што је стварало дозу неповерења код породиља у анонимност анкете. Анкетиране породиље су најнезадовољније условима смештаја у породилишту, и даље је мали број породиља које су пријавиле да им је неко од здравственог особља тра-

жио неки вид мита, а такође је мали број пацијенткиња које су тражиле било коју од ванстандардних услуга. Што се тиче поливалентне патронаже, проценат породиља које су већ првог дана обишле патронажне сестре је током целе године висок, а такође је велики проценат породиља које су добиле обавештења у вези са здрављем породиље, неге и исхране бебе, и по први пут су боље од републичког просека.

Континуирано спровођење анкете и месечно извештавање нису показали оправданост оваквог начина истраживања, већ би могло убудуће да се спроводи као саставни део редовне провере задовољства корисника здравственом заштитом.

Литература

1. Мирјана Живковић Шуловић: Преглед најважнијих резултата испитивања задовољства корисника у државним здравственим установама Републике Србије 2009. године. Институт за јавно здравље Републике Србије „Др Милан Јовановић Батут”, Београд, фебруар, 2009.
2. <http://www.majkahrabrost.com>