

## Задовољство корисника у примарној здравственој заштити у Поморавском округу

Д. Радовановић<sup>1</sup>, В. Лазаревић<sup>2</sup>, Д. Банковић Лазаревић<sup>3</sup>, Г. Радовановић<sup>4</sup>

## Consumer Satisfaction in Primary Health Care in The District Pomoravlje

D. Radovanović, V. Lazarević, D. Banković Lazarević, G. Radovanović

**Сажетак:** Увод. Задовољство корисника представља суштински елемент квалитета здравствене службе. Уколико је корисник незадовољан пруженим здравственим услугама, главни циљ система здравствене заштите није достигнут.

Циљ рада је да се прикаже ниво задовољства корисника у примарној здравственој заштити у Поморавском округу у периоду од 2004. до 2009. године.

Метод рада. За мерење задовољства пацијената коришћени су упитници Светске здравствене организације и Института за јавно здравље Србије. Коришћен је репрезентативни узорак од 3.567 пацијената у примарној здравственој заштити. Примењена је дескриптивна статистика.

Резултати. Просечне оцене задовољства изабраним лекаром и медицинским сестрама у примарној здравственој заштити у периоду од 2004. до 2008. биле су уравнотежене и бележе континуирани пораст. Пруженом здравственом заштитом најзадовољнији су пацијенти опште медицине 86,8%, док је највише незадовољних пацијената на гинекологији 9,5%. У стоматолошкој здравственој заштити задовољно је око 84% анкетираних.

Закључак. Истраживање показује да је преко 80% пацијената било задовољно примарном здравственом заштитом, и указује на значај унапређења задовољства корисника за унапређење здравствене заштите.

**Summary:** Introduction. Consumer satisfaction is the core element of the quality health care service. If the patient is unsatisfied with health care service, the main aim of the health care system is not achieved.

The Aim. The aim of this paper is to show the level of patient satisfaction in primary health care settings in the district Pomoravlje from 2004 to 2009.

Method. For the measurement of patient satisfaction the questionnaire of the World Health Organization and Institute of Public Health Serbia was used. The representative sample of 3567 patient in primary health care was used. Descriptive statistic was applied.

Results. The average figures of consumer satisfaction with general practitioners (GP) and nurses in the primary health care from 2004 to 2009 were balanced and with continual rise. Patients satisfaction is the highest with general practitioners (86,8%) but the level of the consumer satisfaction is the lowest in the gynecology (9,5%). In the dental health care the consumer satisfaction was 84%.

Conclusion. This research shows that over 80% of the patients were satisfied in primary health care settings and indicate the importance of improvement of consumer satisfaction for amelioration of the health care.

**Key words:** consumer satisfaction, primary health care

1 Др Драгана Радовановић, Завод за јавно здравље „Поморавље“, Миодрага Новаковића 78, 35230 Ћуприја.

2 Др Владан Лазаревић, Општа болница, 35230 Ћуприја.

3 Dr Sc. Med. Душица Банковић Лазаревић, Општа болница, 35230 Ћуприја.

4 Др Горан Радовановић, Завод за јавно здравље „Поморавље“, Миодрага Новаковића 78, 35230 Ћуприја.

**Кључне речи:** задовољство корисника, примарна здравствена заштита.

## Увод

Унапређење квалитета има различито значење за различите актере у једном здравственом систему. За лекаре, оно се најчешће односи на повећање медицинске ефективности, за менаџере представља повећање ефикасности, а пацијенти су обично забринуте за своју добробит<sup>1</sup>. Вековна тежња медицинске професије јесте да обезбеди најбољу могућу негу. У том погледу су истраживачке и практичне активности усмерене на процену, мерење и побољшање квалитета.

Задовољство корисника представља суштински део квалитета рада здравствене службе. Уколико је корисник незадовољан пруженим здравственим услугама, систем здравствене заштите није успео да испуни свој циљ<sup>2</sup>. Циљ за обезбеђење квалитета у систему здравствене заштите више не лежи у његовој техничкој и стручној савршености, већ у оптималном квалитету који одговара потребама пацијената, те је сасвим природно да је њихово мишљење од великог значаја за унапређење квалитета здравствене заштите<sup>3</sup>.

Испитивање задовољства корисника спроводи се од 2004. године по стручно-методолошком упутству Института за јавно здравље Србије, а по препорукама СЗО и прихваћено је као једна од редовних метода за проверу и унапређење квалитета рада. Након петогодишњег периода истраживања, 2009. године је дошло до промене садржине упитника, ради прецизније оцене задовољства корисника целокупном здравственом заштитом, а не само радом изабраног лекара и медицинске сестре<sup>2</sup>.

## Циљ рада

Циљ рада јесте да се прикаже ниво задовољства корисника у примарној здравственој заштити у Поморавском округу у периоду од 2004. до 2009. године.

## Метод рада

За истраживање су коришћени методологија и упитници Института за јавно здравље Србије. У раду су приказани резултати истраживања задовољства корисника пруженим здравственим услугама у Служби за здравствену заштиту одраслих, Служби за здравствену заштиту жена, Служби за здравствену заштиту деце и омладине и Служби за здравствену заштиту уста и зуба, на територији Поморавског округа. Одговори су процењени петостепеном Ликертовом скалом од „веома незадовољан“ до „веома задовољан“. За описивање добијених резултата коришћене су методе дескриптивне статистике.

## Резултати

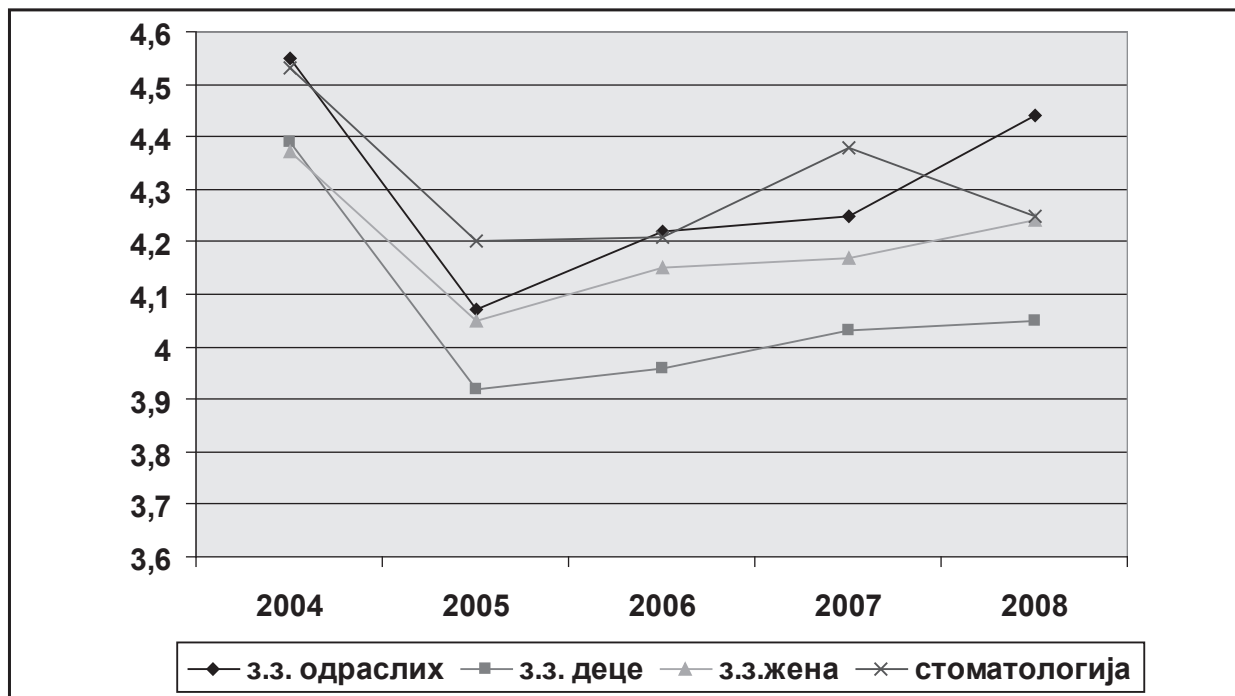
Просечне оцене задовољства изабраним лекаром и медицинским сестрама у службама примарне здравствене заштите у периоду од 2004. до 2008. углавном су биле уравнотежене и бележе континуирани пораст посебно од 2005. године, у којој је забележен пад просечне оцене у односу на 2004. годину, с обзиром да је то била прва година истраживања па су пацијенти били вероватно блажи у својим оценама. Просечна оцена задовољства изабраним лекаром кретала се од 3,92 у 2005. години до 4,44 у 2008. години (**графикон 1**), а медицинским сестрама од 3,99 до 4,5 (**графикон 2**).

Посматрајући службе појединачно запажају се највише средње оцене задовољства у службама за здравствену заштиту одраслих и стоматологији, а најниже у служби за здравствену заштиту деце.

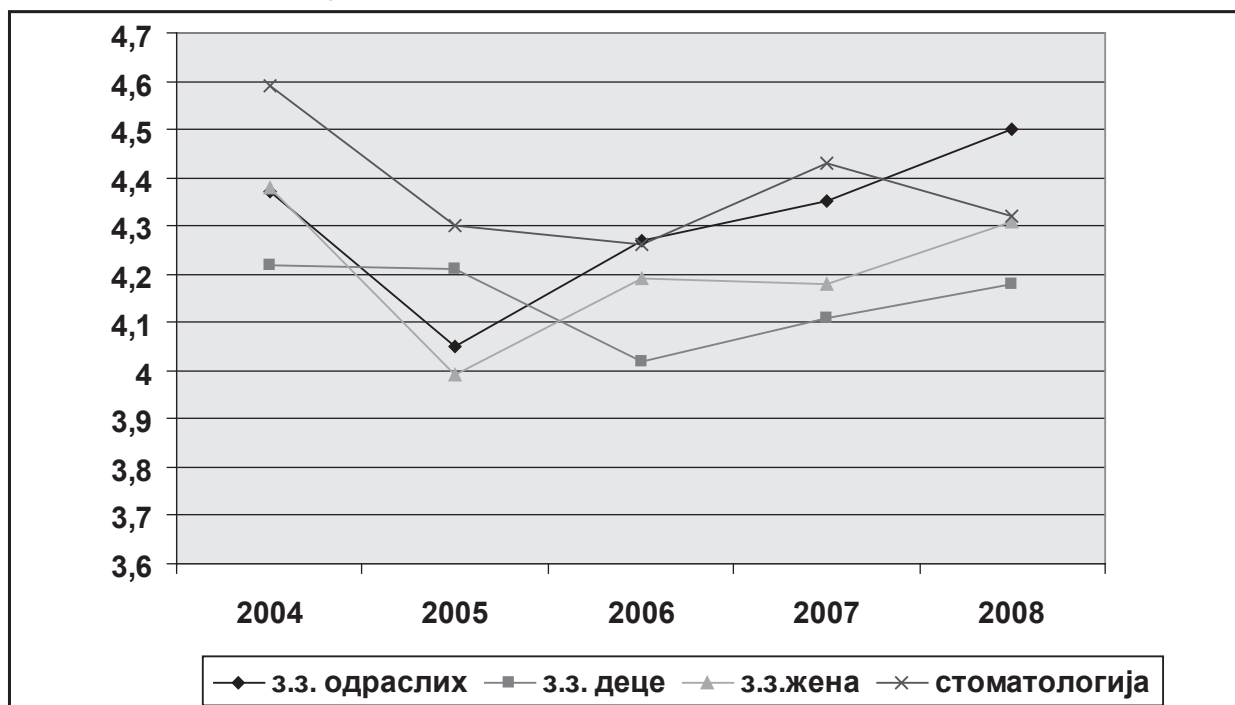
Упоређујући наведене податке са просеком Србије, где је највећа просечна оцена изабраног лекара у 2008. години износила 4,23, а медицинских сестара 4,27, запажамо нешто боље резултате у здравственим установама Поморавског округа<sup>2</sup>.

Како је већ у уводу речено, 2009. године дошло је до промене садржине упитника, ради

**Графикон 1.** Средња оцена задовољства корисника изабраним лекаром у службама примарне здравствене заштите Поморавског округа од 2004. до 2008. године.



**Графикон 2.** Средња оцена задовољства корисника медицинским сестрама у службама примарне здравствене заштите Поморавског округа од 2004. до 2008. године.



прецизније оцене задовољства корисника целокупном здравственом заштитом, а не само радом изабраног лекара и медицинске сестре. Из наведеног разлога резултати истраживања задовољства корисника у 2009. години биће посебно и детаљније приказани. Може се приметити да је због обимности нових упитника стопа одговора опала у односу на 2008. годину.

У оквиру истраживања, корисницима је подељено 3.567 анкетних упитника, од којих је попуњено 2.463 или 69% (претходне године 84,9%). На територији Републике Србије стопа одговора је 74%<sup>4</sup>.

Од укупног броја анкета у овој служби, 61,3% су попуниле особе женског пола. У просеку 89% испитаника има свог изабраног лекара у општој медицини и гинекологији, а у педијатрији 80,8%. Преглед код лекара не заказује или буде прегледано истог дана око 95% пацијената на педијатрији и гинекологији,

док се у општој медицини чека на заказани преглед у 22,7% случајева (табела 1). Просечне вредности за Србију показују да се прегледи заказују за три и више дана на гинекологији у 27,5% случајева, највећи број прегледа се обави истог дана на педијатрији код 93,7% испитаника<sup>4</sup>.

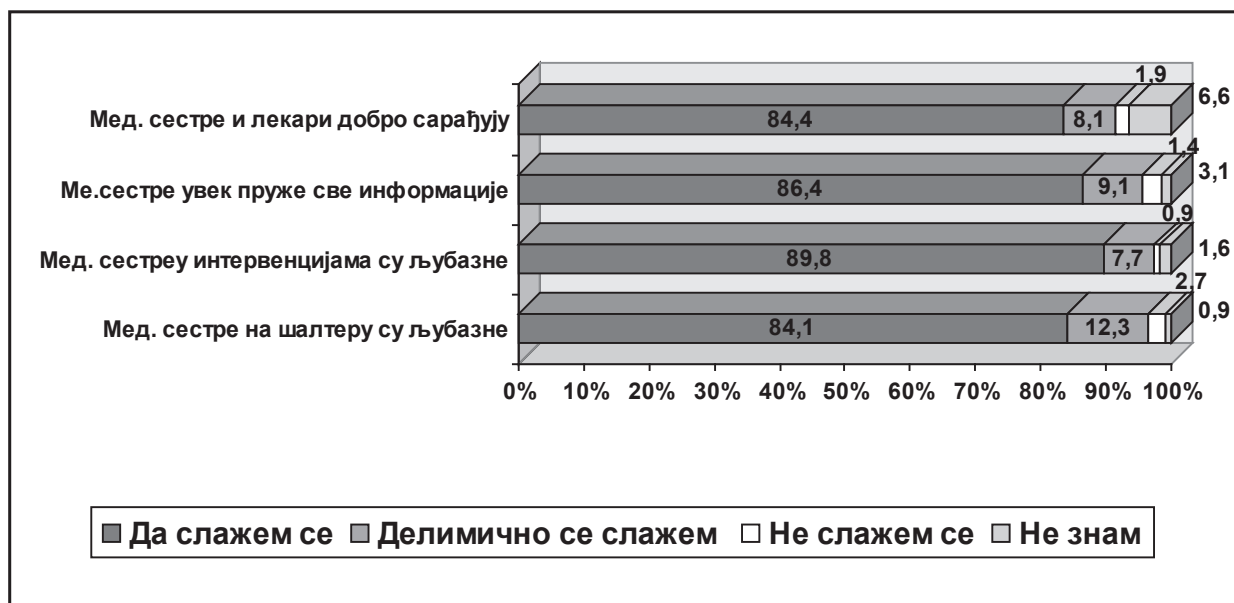
Испитивање карактеристика медицинских сестара у службама опште медицине, педијатрије и гинекологије показало је да 84 до 89% анкетираних има позитивно мишљење о њима. Најмање задовољство медицинским сестрама је на педијатрији, а највеће у општој медицини. Око 6,6% анкетираних не зна да ли лекари и медицинске сестре добро сарађују, док 2,7% сматра да су сестре на шалтеру нељубазне (графикон 3).

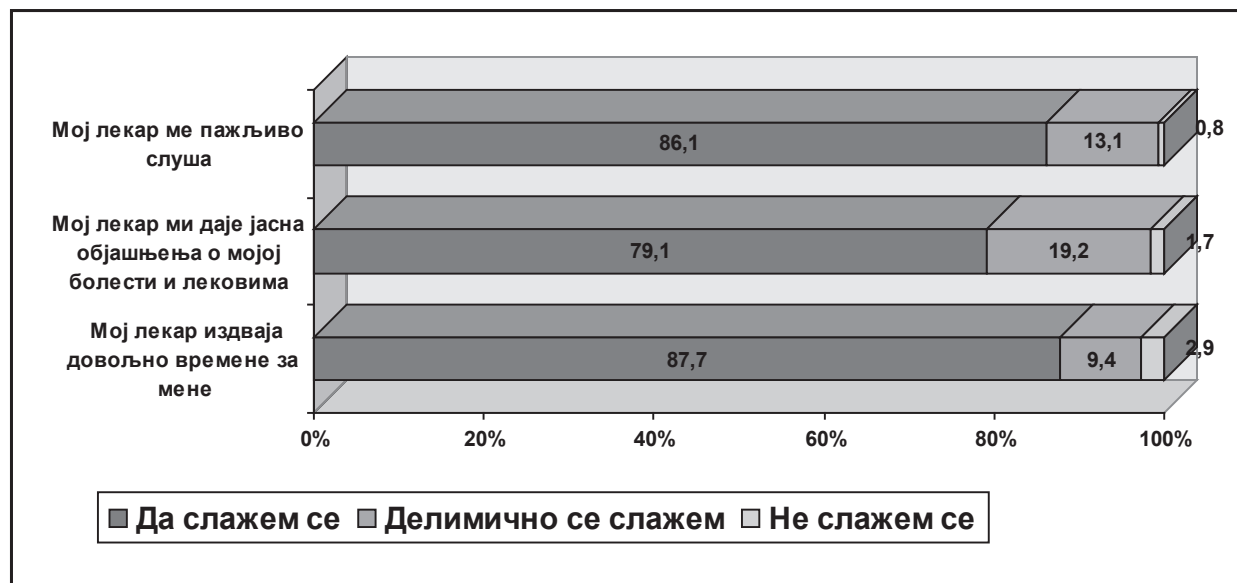
Свега 1,7% анкетираних пацијената сматра да им лекари не дају довољно информација о њиховој болести и лековима које им пропи-

**Табела 1.** Дужина чекања на заказан преглед по службама (%)

Територија	Никада не заказујем	Обично будем заказан за исти дан	Обично чекам један до три дана	Обично чекам више од три дана
Општа медицина	45,3	32,0	18,6	4,1
Педијатрија	77,3	17,7	4,0	2,0
Гинекологија	70,7	24,4	3,5	1,4

**Графикон 3.** Неке карактеристике медицинских сестра



**Графикон 4.** Неке карактеристике изабраних лекара

сују, а 2,9% да им лекар не посвећује довољно времена (**графикон 4**).

Највећи проценат анкетираних (39%) сматра да дуго чека на пријем код лекара, а 82,7% наводи да у хитним случајевима до лекара може доћи истог дана, док телефонски савет од лекара у току радног времена може да добије 50,2% анкетираних.

Око 10% испитаника тврди да се у протеклих годину дана десило да нису отишли на преглед или су га одложили јер нису могли да плате преглед или лекове.

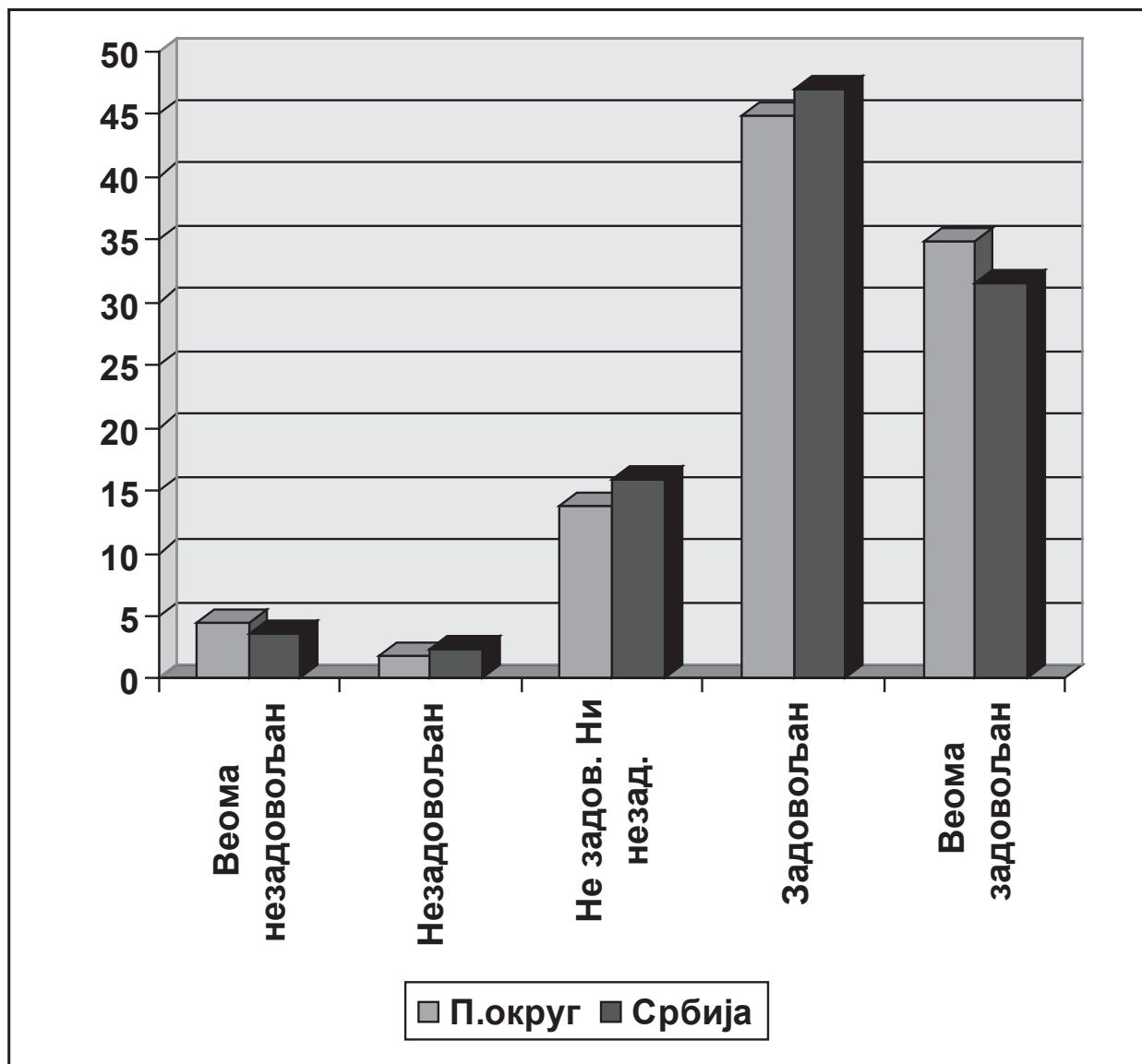
Пруженом здравственом заштитом су најзадовољнији пацијенти опште медицине 86,8%,

затим педијатрије 77% и гинекологије 75,3%, док је највише незадовољних пацијената на гинекологији 9,5% (**табела 2**). Просечно је на нивоу свих служби задовољно 79,6% испитаника, што је нешто више од просека Србије 78,4%. Незадовољних је нешто више на територији Поморавског округа 6,3% (просек Србије 5,9%) (**графикон 5**).

Средња оцена задовољства наведеним службама примарне здравствене заштите на територији округа је 4,10, а просечна оцена на територији Србије 4,02<sup>4</sup>.

**Табела 2.** Задовољство здравственом заштитом по службама (%)

Задовољство корисника	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Општа медицина	2.9	1.4	8.9	44.9	41.9
Педијатрија	4.4	1.0	17.1	47.5	29.5
Гинекологија	6.4	3.1	15.2	42.1	33.2
Просек П.округа	4.5	1.8	13.7	44.8	34.8
Просек Србије	3.6	2.3	15.9	46.9	31.5

**Графикон 5.** Задовољство здравственом заштитом

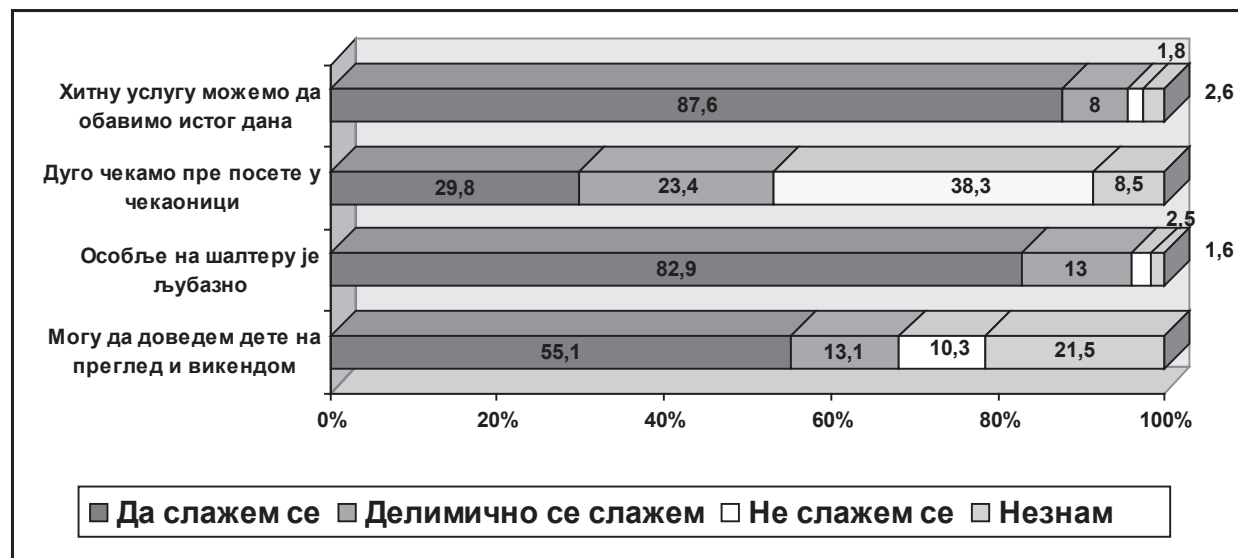
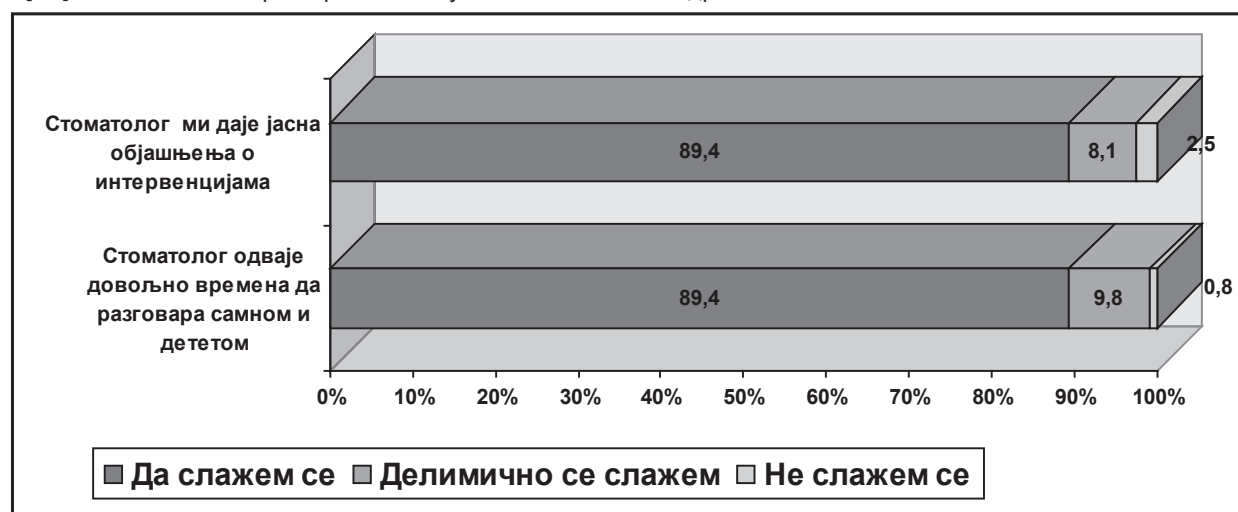
### **Служба за стоматолошку здравствену заштиту**

Укупан број подељених анкета у овим службама је 268, а попуњено је 183 или 68,3% (претходне године 89,07%). Највећи проценат испитаника има сталног стоматолога, у просеку 82%, а око 7% нема сталног стоматолога. Око 40% анкетираних сматра да стоматолога може да промени кад хоће, 26% не зна како може да промени стоматолога.

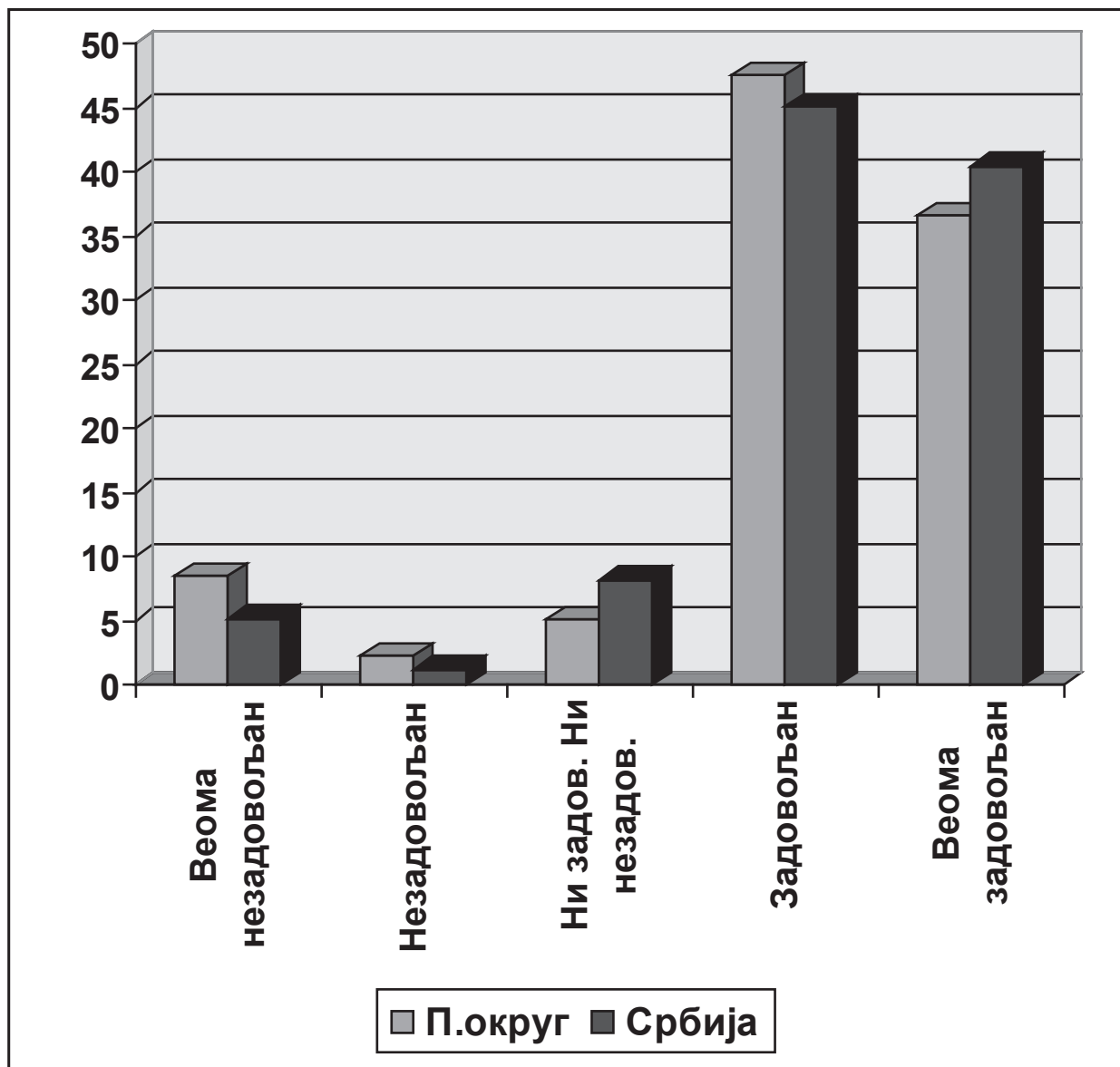
Око 63% испитаника не заказује преглед код стоматолога, а 31% бива заказан истог дана. Осталих 6% анкетираних чека на преглед од један до три, и више од три дана.

Стоматолози проводе довољно времена бавећи се проблемима пацијената и дају јасна објашњења о интервенцијама по мишљењу 89,4% анкетираних (**графикон 6**).

Око 10% испитаника сматра да им у хитним случајевима не може бити пружена истог дана, на дуго чекање се жали око трећина

**Графикон 6.** Неке карактеристике стоматолога**Графикон 7.** Неке карактеристике Службе стоматолошке здравствене заштите**Табела 3.** Задовољство здравственом заштитом у стоматологији (%)

Задовољство корисника	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Поморавски округ	8.5	2.3	5.1	47.5	36.6
Србија	5.2	1.2	8.2	45.1	40.4

**Графикон 8.** Задовољство здравственом заштитом у стоматолошким службама

анкетираних, 83% сматра да је особље на шалтеру љубазно, а дете се на преглед може довести викендом по мишљењу нешто више од половине испитаника (**графикон 7**).

Здравственом заштитом у овој служби на територији округа задовољно је око 84% анкетираних, што је мање од претходне године 93%. Просек Србије је 85% задовољних (претходне године 88%). Незадовољних је око 11% у округу, а 6,4% на нивоу Србије (**табела 3**), (**графикон 8**).

Просечна оцена задовољства стоматолошком службом је 4,02, што је нешто мање од просека Србије 4,14<sup>4</sup>.

### **Закључак**

На основу приказа најважнијих резултата испитивања задовољства корисника радом установа примарне здравствене заштите у 2009. години на територији Поморавског округа, као



и поређењем са просечним резултатима Србије и резултатима из претходних година, може се закључити следеће:

Просечне оцене задовољства изабраним лекаром и медицинским сестрама у службама примарне здравствене заштите у периоду од 2004. до 2008. углавном су биле уравнотежене и бележе континуирани пораст посебно од 2005. године.

1. Упоредјујући наведене податке са просеком Србије, где је највећа просечна оцена изабраног лекара у 2008. години износила 4,23, а медицинских сестара 4.27, запажамо нешто боље резултате у здравственим установама Поморавског округа.
2. Број обрађених упитника у 2009. години, као и стопа одговора корисника (број враћених по-

пуњених упитника у односу на број подељених анкета) смањена је у односу на претходну годину у просеку за 15%, а у стоматологији за 20%, јер су нови упитници по измењеној методологији били обимнији и компликованији за попуњавање.

3. Процент корисника који има изабраног лекара у свим службама примарне здравствене заштите у сталном је порасту од 2004. године, па је и ове године већи од претходне.
4. Испитивање задовољства корисника у 2009. години показује да је преко 80% задовољних посматраним аспектима рада и понашања и указује на то колико се исплате напори да се побољшају и унапреде услови у којима се обавља лечење пацијената. Средња оцена задовољства корисника на територији округа је на нивоу просек Србије.

### *Литература*

1. Цуцић В., Сокал-Јовановић Љ., Јелача П., Марчетић Љ.: Концепт квалитета у здравственој заштити. Дани Завода 2001, XVIII Стручна конференција, Београд 2001.
2. Праћење показатеља квалитета здравствене заштите, Приказ изабраних показатеља, Србија 2005–2009. Институт за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“, Београд, 2010.
3. Министарство здравља Републике Србије. Праћење квалитета рада у здравственим установама, Београд, 2004.
4. Шуловић-Живковић М.: Преглед најважнијих резултата испитивања задовољства корисника у државним здравственим установама Републике Србије у 2009. години. Институт за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“, Београд, 2010.