ИСТРАЖИВАЊЕ ЗАДОВОЉСТВА ПОРОДИЉА НА ТЕРИТОРИЈИ ЈУЖНОБАНАТСКОГ ОКРУГА У 2009, 2010. И 2011. ГОДИНИ

Споменка Марков¹, Љиљана Лазић², Јасмина Павловић Стојановић³

RESEARCH INTO SATISFACTION OF THE WOMEN WHO HAVE JUST GIVEN BIRTH IN THE TERRITORY OF THE SOUTH BANAT DISTRICT IN THE YEAR 2009, 2010 AND 2011

Spomenka Markov, Ljiljana Lazić, Jasmina Pavlović Stojanović

Сажетак

Мерење квалитета рада у здравственим установама обухвата и процену задовољства корисника здравственом заштитом.

Циљ рада је установити степен задовољства породиља пруженом здравственом заштитом у установама.

Коришћен је аналитичко-дескриптивни метод на основу анкетирања породиља са територије Јужнобанатског округа од 2009. до 2011. године. Као инструмент истраживања коришћен је анонимни упитник.

Обрађено је 3.177 упитника породиља. Од 2009. до 2011. године, смањен је број породиља са територије Јужнобанатског округа које су учествовале у истраживању. Старије су, образованије, са првим или другим дететом и све се чешће порађају царским резом. И даље само половина анкетираних познаје своја права и права на приговор, а толико их је и адекватно припремљено за породилиште.

Оцене за услове смеиштаја у породилишту Панчево, у анализираном периоду су у паду, док су у породилишту у Вршцу у порасту.

Оцене за пружене услуге гинеколога, педијатра и услуге бабица су повећане у обе болнице. Оцене за услуге педијатријских сестара у Вршцу су повећане, а у Панчеву смањене. Просечна оцена задовољства опитим боравком у породилишту у Панчеву је опала са 4,05 на 4,01, а у Вршцу порасла са 3,75 на 4,04.

Summary

Measurement of quality of work in health facilities also includes estimation of satisfaction of beneficiaries with health care.

The aim of this work has been to establish the level of satisfaction of the women who have just given birth with offered health care in these facilities.

Analytic descriptive method was used on the basis of the poll conducted among the women who have just given birth in the territory of the South Banat District during the period from the year 2009 till 2011. An anonymous questionnaire was used as the research instrument. Three thousand, one hundred and seventy-seven (3177) questionnaires filled by the women who have just given birth were worked out. From the year 2009 till 2011 the number of the women who have just given birth in the territory of the South Banat District who took part in the research was reduced. They are older, more educated, with the first or the second child, and they give birth by caesarean section more and more frequently. Furthermore only half of them who were polled knew their rights and the right of objection, and that many of them were adequately prepared for the Maternity Hospital.

Evaluations of accommodation conditions in the Maternity Hospital Pančevo show decrease during the analysed period, while they are on the increase in the Maternity Hospital in Vršac.

¹ Др Споменка Марков, спец. социјалне медицине, Завод за јавно здравље Панчево.

² Др Љиљана Лазић, спец. социјалне медицине, Завод за јавно здравље Панчево.

³ Др Јасмина Павловић Стојановић, спец. социјалне медицине, Завод за јавно здравље Панчево.

Најзадовољније су радом патронажне службе и њиховим обавештењима.

Кључне речи: *Квалитет, задовољство, породиље.*

Evaluations of given services by gynaecologists, pediatricians and midwives services show increase in both hospitals. Evaluations of pediatric nurses services are on the increase in Vršac, while they show decrease in Pančevo. The average grade of satisfaction with general stay in the Maternity Hospital in Pančevo decreased from 4.05 to 4.01, and increased in Vršac from 3.75 to 4.04.

They are the most satisfied with the work of public-health nursing and the information given by them.

Key words: *Quality, satisfaction, the women who have just given birth.*

УВОД

Квалитет је својство које медицинска заштита може имати у различитом степену, то је равнотежа између користи и ризика при чему добар квалитет увек подразумева преовладавање користи над ризиком. Активности у области квалитета подразумевају процену или мерење квалитета, контролу, обезбеђење и стално унапређење квалитета⁽¹⁾. Квалитет здравствене заштите процењује се на основу одговарајућих показатеља који се односе на обезбеђеност становништва здравственим радницима, капацитет здравствених установа, опрему, показатеље процеса и резултата рада и исхода по здравље становништва, као и на основу других показатеља⁽²⁾. Мерење квалитета рада у здравственим установама обухвата и процену задовољства корисника здравственом заштитом. Задовољство корисника пруженом здравственом заштитом је основна димензија у евалуацији квалитета здравствене заштите. Задовољство представља сложени однос између пацијентових опажених потреба, његових очекивања од здравствене службе и искуства са добијеним услугама⁽³⁾.

У циљу добијања правих информација и показатеља о квалитету здравствених услуга које су пружене женама у току трудноће,

порођаја и у бабињарама, спроведено је истраживање задовољства корисника пруженим здравственим услугама у оквиру програма Министарства здравља Републике Србије, „Здравствене службе наклонене породиљама“, за период трудноће, порођаја и материнства. Истраживање је започето у новембру 2008. године и на територији Јужнобанатског округа завршено са децембром 2011. године.

ЦИЉ РАДА

Установити степен задовољства породиља пруженом здравственом заштитом у установама, као и који су то фактори који утичу на њихово задовољство, односно незадовољство.

МАТЕРИЈАЛ И МЕТОДЕ

Коришћен је аналитичко-дескриптивни метод на основу анкетања породиља са територије Јужнобанатског округа. Као инструмент истраживања у процени задовољства породиља коришћен је анонимни упитник. У Општој болници у Панчеву у периоду истраживања породило се 5.118 корисница, а анкету попунила 2.231, у Општој болници Вршац породило се 2.125 корисница, а анкету попунило 946.

РЕЗУЛТАТИ

Укупно је обрађено 3.177 упитника породиља са територије Јужнобанатског округа. Процењена стопа одговора је у 2011. години опала у односу на 2009. годину (у Панчеву са 53% на 34%, а у Вршцу са 48% на 41%), просечна старост анкетираних породиља је порасла (са 27 на 28, а у Вршцу са 27 на 29 година), а што се тиче образовања, мањи је број анкетираних породиља са непотпуном основном школом, завршеном основном школом и средњим образовањем, а већи број са високом или вишом стручном спремом.

У просеку број првих порођаја у Панчеву је повећан, а у Вршцу смањен. Број породиља порођених царским резом је повећан, а природним путем смањен у обе болнице. Број порођаја природним путем са епидуралном анестезијом у Панчеву је повећан, а у Вршцу је смањен.

У Панчеву, број породиља које су упознате са својим правима из Закона о здравственој заштити је остао скоро исти, а у Вршцу је смањен. У обе болнице, повећан је број породиља које су упознате са могућностима и/или начином приговора или жалбе.

У Панчеву, број породиља које су све информације о нези и исхрани у трудноћи, о порођају, нези и исхрани бебе добиле од свог изабраног гинеколога, у саветовалишту за трудноћу дома здравља или у школи за родитељство је приближно остао исти, а у Вршцу је смањен.

Просечне оцене за услове смештаја у породилишту Панчево незнатно су смањене, док су у породилишту Вршац веће (графикон 1).

Графикон 1. Средње оцене о условима смештаја у породиличитима Јужнобанатског округа, 2009–2011.

Просечне оцене за пружене услуге у општим болницама пре порођаја су повећане у обе болнице, осим у Вршцу, где је оцена задовољства могућношћу присуства мужа порођају јако ниска и смањена је у 2011, у односу на 2010. годину (графикон 2).

Графикон 2. Средње оцене задовољства пруженом услугом пре порођаја у породиличитима Јужнобанатског округа, 2009–2011.

Просечна оцена пруженим услугама после порођаја је у порасту у обе болнице, осим у болници Вршац, где је у опадању задовољство породиља „baby friendly“ програмом (графикон 3).

Графикон 3. Средње оцене задовољства пруженом услугом после порођаја у породиличитима Јужнобанатског округа, 2009–2011.

Просечне оцене за задовољство пруженим услугама гинеколога/акушера (графикон 4) и педијатра/неонатолога у обе болнице су повећане (графикон 5).

Графикон 4. Средње оцене пруженом услугом гинеколога/акушера у породилиштима Јужнобанатског округа, 2009–2011.

Графикон 5. Средње оцене пруженом услугом педијатра/неонатолога у породилиштима Јужнобанатског округа, 2009–2011.

Просечне оцене за задовољство пруженим услугама бабица у обе болнице су повећане (графикон 6), као и просечне оцене за задовољство пруженим услугама педијатријских сестара у Вршцу, док су у Панчеву просечне оцене за задовољство пруженим услугама педијатријских сестара незнатно смањене (графикон 7).

Графикон 6. Средње оцене пруженом услугом бабица у породилиштима Јужнобанатског округа, 2009–2011.

Графикон 7. Средње оцене пруженом услугом педијатријских сестара у породилиштима Јужнобанатског округа, 2009–2011.

Просечна оцена задовољства општим боравком у породилишту у 2011. години у односу на 2009. годину у Панчеву је опала са 4,05 на 4,01, а у Вршцу порасла са 3,75 на 4,04.

Графикон 8. Средња оцена општег задовољства боравком у породилиштима Јужнобанатског округа, 2009–2011.

У 2011. години већина породиља је на питање да ли је неки здравствени радник тражио мито (новац, поклон, услугу и слично), негативно одговорила, као што и већина породиља није захтевала ванстандардне услуге (смештај у апартману, присуство супруга или нису навеле врсту услуге).

У обе болнице, у 2011. години, већину породиља је патронажна служба обишла дан након изласка из породилишта и пружила им сва обавештења у вези са негом и исхраном бебе, као и њеног здравља.

ДИСКУСИЈА

Постоје четири важна разлога за процену задовољства пацијената:

- даваоци услуга у здравству желе да задовоље очекивања пацијената, па је тако задовољство пацијената и циљ целокупног система здравствене заштите;
- задовољство корисника је последица пружене здравствене заштите, па је и један од резултата неге и лечења;
- задовољство пацијента доприноси позитивним ефектима здравствене заштите – задовољан пацијент више слуша и следи савете свог лекара;
- задовољство је важан суд о пруженој здравственој заштити, па према томе и елемент њеног квалитета рада.

Анализа истраживања задовољства породиља од 2009. године до краја 2011. године на територији Јужнобанатског округа помогла нам је да установимо степен задовољства корисница пруженом здравственом заштитом у установама, и установимо који су то фактори који утичу на њихово задовољство, односно незадовољство. Из анализе резултата истраживања, где се уочава недовољна припремљеност породиља за породилиште, намеће се потреба већег ангажовања примарне здравствене заштите у области здравствене заштите жена на превентивним активностима, конкретно трудница у њиховом упознавању са негом и исхраном у трудноћи, порођајем, негом и исхраном бебе. Непознавање права осигураника и права на приговор указује на већу потребу информисања пацијената и лично и са писаним обавештењима у ходницима служби и одељења. Такође је потребно у стационарној здравственој заштити, конкретно у породилиштима, побољшати исхрану и услове смештаја и пружити породиљама више љубазности, разумевања, савета и помоћи.

Континуирано унапређење квалитета и безбедности пацијената је саставни део свакодневних активности здравствених радника, здравствених сарадника и свих других запослених у здравственом систему. То је континуирани процес, чији је циљ достизање вишег нивоа ефикасности и успешности у раду, као и веће задовољство корисника и давалаца здравствених услуга⁽⁴⁾.

ЗАКЉУЧАК

Од 2009. до 2011. године, смањен је број породиља са територије Јужнобанатског округа које су пристале да учествују у истраживању. Старије су, образованије, са првим или другим дететом и све се чешће порађају царским резом. Само половина анкетираних познаје своја права и права на приговор, а толико их је и адекватно припремљено за породилиште. Најзадовољније су патронажном службом и њиховим обавештењима. Похвале породиља су упућене докторима, бабицама, сестрама групно и појединачно. Предлози се односе на побољшање исхране и смештаја у болници, више љубазности, разумевања, савета и помоћи од стране запослених, као и обезбеђивање услова за присуство супруга на порођају.

Укупна просечна оцена задовољства корисника се смањила у односу на почетну годину истраживања за Панчево, а повећала за Вршац.

Резултати истраживања намећу и закључак да је неопходно континуирано унапређивање квалитета рада у здравственим установама како би се отклонили, или бар смањили, фактори који најчешће узрокују незадовољство, и како би се евентуално повећао ниво задовољства корисница здравствених услуга.

ЛИТЕРАТУРА

1. Цуцић В, Симић С, Бјеговић В, Живковић М, Докнић-Стефановић Д, Ананијевић-Пандеј Ј, *Социјална медицина*, Београд, 2000.
2. Закон о здравственој заштити, Сл. гласник РС 107/2005.
3. Јаковљевић Ћ, Мартинов Цвејин М, *Здравствена заштита и осигурање*, Београд, 1997.
4. Стратегија за стално унапређење квалитета здравствене заштите и безбедности пацијената, Сл. гласник 15/2009.

Контакт: Др Споменка Марков, спец. социјалне медицине, Завод за јавно здравље Панчево, Пастерова 2, 26 000 Панчево, тел. 013 322 965, 062 8 869 178, info@zjzpa.org.rs