

Истраживање задовољства корисника квалитетом здравствене заштите у установама примарне здравствене заштите у Београду у 2014. години

Резултати истраживања су показали да је две трећине испитаника задовољно укупним услугама домова здравља, док је четвртина чак веома задовољна. Анкета је такође показала да се, после посете лекару, нешто више од две трећине испитаника осећа способнијим да се избори са својим здравственим проблемима. Приликом оцењивања рада специјалистичких служби, грађани су највише примедби имали на време чекања на преглед, како у смислу термина заказивања, тако и приликом доласка на заказани преглед.

Истраживање задовољства корисника радом установа примарне здравствене заштите спроведено је 1.12.2014. у службама за здравствену заштиту одраслих, деце и жена, службама стоматологије и службама интерне медицине у свих 16 домова здравља и три завода који делатност обављају на примарном нивоу здравствене заштите (Завод за здравствену заштиту студената, Завод за здравствену заштиту радника Министарства унутрашњих послова и Завод за здравствену заштиту радника Железница Србије), према Методолошком упутству Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“.

У истраживању задовољства корисника радом служби за здравствену заштиту одраслих, деце и жена (области у којима услуге пружају изабрани лекари) коришћен је јединствени упитник за сваку службу. Поред општих демографских података испитивано је да ли корисници имају изабраног лекара, на који начин су га изабрали, да ли знају како могу да га промене, колико су задовољни радом лекара, медицинских сестара и организацијом здравствене службе. У истраживању је учествовало укупно 9.413 корисника, или 52,5% оних који су тог дана користили услуге ових служби. Највиша стопа одговора била је у службама за здравствену заштиту жена (92,7%).

Најбоље просечне оцене добила је служба за здравствену заштиту жена (3,90), док су нешто слабије оцењене служба за здравствену заштиту деце (3,82) и одраслих (3,75).

У односу на претходну годину, највећи пораст задовољства уочава се у Дому здравља „Врачар“ (са 3,26 у 2013. години на 3,65 у 2014. години), док се највеће смањење задовољства уочава у Дому здравља „Земун“ (са 4,01 у 2013. години на 3,63 у 2014. години). Највећу просечну оцену задовољства корисника

примарном здравственом заштитом дали су корисници Дома здравља „Барајево“ (4,20), а најмању у Дому здравља „Младеновац“ (3,46).

Више од две трећине испитаника је задовољно укупним услугама домова здравља, при чему је четвртина (25,4%) веома задовољна. У домовима здравља „Барајево“, „Гроцка“, „Палилула“, „Раковица“, „Савски венац“, „Сопот“, „Стари град“ и „Чукарица“ учача се већи удео „веома задовољних“ од просека за град Београд.

Када је у питању задовољство квалитетом услуга изабраног лекара, више од две трећине корисника оценило је да лекар издваја довољно времена за њих (70,5%) и сматра да су лекари упознати са њиховим ранијим проблемима и болестима (70,8%). Више од три четвртине испитаника сматра да их лекари пажљиво слушају (77,6%) и дају јасна објашњења о болестима и лековима које им преписују (77,1%).

Три четвртине корисника су позитивно оценили љубазност медицинских сестара, на шалтеру и у интервенцијама, као и комплетност информација које од њих добијају.

Анкета је такође показала да се, после посете лекару, нешто више од две трећине испитаника осећа способнијим да се избори са својим болестима и здравственим проблемима.

Истраживање **задовољства корисника стоматолошке здравствене заштите** спроведено је у установама примарне здравствене заштите (у свих 16 домова здравља и Заводу за здравствену заштиту радника Железнице Србије). Средња оцена задовољства стоматолошком здравственом заштитом износи 4,11. Највећу средњу оцену задовољства стоматолошком здравственом заштитом дали су корисници Дома здравља „Раковица“ (4,78), а најмању у Дому здравља „Савски венац“ (3,63).

Око четири петине корисника је задовољно и веома задовољно (83,6%) стоматолошком здравственом заштитом коју дете остварује у домовима здравља и заводима. Незадовољних је 1,1%, веома незадовољних 7,0%, а оних који нису ни задовољни ни незадовољни 8,3%.

Истраживање **задовољства корисника радом специјалистичко консултативне службе** спроведено је у делатности интерне медицине у домовима здравља (16), Заводу за здравствену заштиту студената, Заводу за здравствену заштиту радника Министарства унутрашњих послова и Заводу за здравствену заштиту радника Железница Србије). Истраживање је спроведено упитником који садржи питања о основним социјално – економским

карактеристикама испитиваних корисника, организационим карактеристикама служби, задовољству корисника услугама које пружа лекар и остало медицинско особље, наплаћивању услуга. На крају упитника корисници су дали оцену укупног задовољства радом службе, а имали су могућност да у отвореном питању напишу похвале, критике на рад службе и предлоге за њихово унапређење.

Истраживањем је обухваћено 75,4% пацијената који су тог дана посетили ову службу, а стопа одговора износи 91,5%.

Најбоље оцене у 2014. години дали су испитаници у домовима здравља: „Сопот“ (4,88), „Чукарица“ (4,63) и „Вождовац“ (4,62), а најмање задовољни су корисници Дома здравља „Нови Београд“ (2,63).

Већина анкетираних најзадовољнија је љубазношћу и професионалношћу особља које ради на пријему, а највише замерке имају на могућност телефонског заказивања, због дугог чекања или недобијања везе. Најчешћи коментари пацијената односе се на дужину чекања од заказивања, као и када дођу на већ заказни преглед, који износи од пола сата до два сата.

Према мишљењу корисника најмање се на специјалистички преглед чека у домовима здравља „Барајево“ и „Сопот“, мање од седам дана. Више од 30 дана се прошле године чекало у домовима здравља „Врачар“ и „Нови Београд“.

У 2014. години се у односу на претходну, повећао удео пацијената који чекају на преглед дуже од 30 дана и то са 6,3 на 8,9 %. Хитни случајеви се примају без чекања. Међу онима који на преглед чекају дуже од 30 дана најбројнија су лица старости од 50 до 60 година. Пацијенти сматрају да је потребно запослити већи број лекара, као и да би требало уложити у нову опрему и адаптацију простора.

Циљ анализе није било међусобно поређење домова здравља, јер се установе примарне здравствене заштите разликују по броју становника који се у њима лече, кадровској обезбеђености и опремљености. Истраживања задовољства корисника се спроводи са циљем унапређења квалитета рада и пружених услуга сваке појединачне установе, а све у сврху повећања задовољства корисника здравственом заштитом. На основу резултата истраживања свака установа прави план унапређења квалитета свога рада за наредну годину.