

Dom zdravlja Valjevo

Br: DZ-01-1135

Datum: 25.03.2021.

Valjevo, Železnička 12

Analiza ispitivanja zadovoljstva korisnika zdravstvenom zaštitom u Domu zdravlja Valjevo 2020. godine

U okviru Programa stalnog unapređenja kvaliteta zdravstvene zaštite u Domu zdravlja Valjevo sprovedeno je istraživanje zadovoljstva korisnika pruženim uslugama u ustanovi, a prema metodologiji IZJZS "Dr Milan Jovanović Batut". Kao instrument je korišćen standardizovani upitnik navedenog instituta.

Ispitivanje je obavljeno 28.12.2020. godine prema preporukama IZJZS "Dr Milan Jovanović Batut" i Ministarstva zdravlja Republike Srbije. Anketiranje je sprovedeno u intervalu od 07-20 časova za sve korisnike koji su bili voljni da popune upitnike posle dobijene zdravstvene usluge u ne-COVID delovima ustanove, i to u : Službi za zdravstvenu zaštitu odraslog stanovništva, Službi za zdravstvenu zaštitu predškolske,školske dece i omladine, Službi za zdravstvenu zaštitu žena i u Službi stomatološke zdravstvene zaštite. Za pacijente mlađe od 15 godina upitnike su popunjavali roditelji ili staratelji koji su ih pratili.

Broj podeljenih upitnika bio je: 154 u Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih (ukupno 344 korisnika), 128 u Službi za zdravstvenu zaštitu dece i omladine (od ukupno 150korisnika), 111 upitnika u Službi za zdravstvenu zaštitu žena (115 pacijentkinja) i 61 u u Službi stomatološke zdravstvene zaštite (69 pacijenata ukupno).Zbirno, podeljeno je 454 upitnika na 678 korisnika (66,96%) dana 28.12. 2020. u Domu zdravlja Valjevo.

Broj popunjenih, vraćenih I obrađenih upitnika bio je: 111 u Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih; 118 u Službi za zdravstvenu zaštitu dece i omladine; 81 u Službi za zdravstvenu zaštitu žena i 53 u Službi stomatološke zdravstvene zaštite, odnosno 310 kod izabranog lekara i 53 kod stomatologa.

Diskusija

Obradom i analizom podataka dobijenih istraživanjem zadovoljstva korisnika zdravstvenom zaštitom u Domu zdravlja Valjevo evidentan je pad prosečne ocene zadovoljstva u Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih, kao i blagi pad ocene u Službi za zdravstvenu zaštitu žena, dok je ista znatno uvećana u Službi za zdravstvenu zaštitu dece i omladine (Tabela1)

U Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih u periodu 2016-2018. zabeležen je lagani pad prosečne ocene. Znatni rast od 0,35 u 2019. godini delovao je obećavajuće. Međutim, 2020. godine je zbog COVID -19 epidemije došlo do preopterećenosti ove službe, do čestih, ogromnih

gužvi i dugog čekanja na pregled kod izabranog lekara što se neminovno odrazilo na prosečnu ocenu zadovoljstva korisnika u ovoj službi. Naime prosečna ocena se smanjila za 0,54.

Tabela 1

Godina	2016.	2017.	2018.	2019.	2020.
Služba					
Opšta medicina	4,00	3,88	3,84	4,19	3,65
Pedijatrija	4,12	4,49	4,12	3,83	4,38
Ginekologija	4,78	4,06	4,21	4,54	4,49

Služba za zdravstvenu zaštitu dece imala je blage oscilacije u prosečnoj oceni, ali je ista uvek bila na visokom nivou do 2019. godine kada se desio pad od 0,29. Tokom 2020. godine ova služba napravila je korak napred – rast prosečne ocene zadovoljstva korisnika od 0,55. Služba za zdravstvenu zaštitu žena konstantno ima najsolidnije ocene zadovoljstva korisnika, sa malim oscilovanjem. 2020. godine beleži neznatni pad prosečne ocene zadovoljstva korisnika od 0,05.

Veliki procenat ispitanika, čak 78% bude primljeno istog dana kod izabranog lekara, a svaki peti čeka 1-5 dana, što je relativno dobar rezultat. Preglede zakazuju lično (30%), telefonskim putem (25%), ili ga uopšte ne zakazuju (~40%), pa ipak budu primljeni istog dana. Svega 1,3% pacijenata koristi aplikaciju “Moj Doktor” za zakazivanje pregleda. Oko 20% korisnika žali se na dužinu čekanja u čekaonici, a svaki šesti je odložio posetu izabranom lekaru iz tog razloga. Situacija je takva da se pregled duže čeka (u čekaonici, i/ili ispred ustanove) zbog već pomenute COVID -19 epidemije, zbog preopterećenosti izabranih lekara i u COVID i u ne-COVID zonama Doma zdravlja. Nadamo se da će se stanje znatno popraviti po suzbijanju epidemije. Veliki procenat pacijenata odlagao je pregled kod izabranog lekara zbog loše epidemiološke situacije i straha od zaraze korona virusom (46,5%, skoro polovina ispitanih).

Dosta pacijenata nema razvijenu svest o značaju preventive i važnosti zdravstveno-vaspitanog rada, te smatraju da im saveti o štetnosti pušenja, zloupotrebe droga i alkohola, kao i saveti o izbegavanju stresa i o sigurnom seksu nisu potrebni, tj da se ne odnose na njih (od 20-40% ima takvo mišljenje u zavisnosti od vrste savetovanja). Ipak savete o pravilnoj ishrani i značaju fizičke aktivnosti dobilo je oko polovine anketiranih u toku svojih redovnih poseta kod izabranog lekara. Takođe 37% je dobilo savet o odbrani od stresa, 30% o štetnosti pušenja, 27,7% o važnosti sigurnog seksa 25% o štetnosti zloupotrebe alkohola, svaki četvrti o štetnosti korišćenja droga.

Problem malog obuhvata korisnika skrininga za hronične nezarazne bolesti i dalje perzistira iako je donekle povećan u okviru projekta “Preventiva-suština primarne zdravstvene zaštite” za koji je obezbeđena podrška kroz grantove za projekte u okviru “Drugog projekta razvoja zdravstva Srbije” i “Dodatnog finansiranja za Drugi projekat razvoja zdravstva Srbije” preko Vlade Republike Srbije, iz sredstava zajma Svetske banke. Preko polovine ispitanika nije

obuhvaćeno skriningom za kardiovaskularne rizike, dijabetes tipa 2, rak dojke, rak grlića materice, depresiju, rak debelog creva. Ipak, svaki sedmi korisnik je obuhvaćen skriningom za kardiovaskularne rizike, svaki peti skriningom za dijabetes tipa2, a svaki četvrti skriningom za depresiju. Ciljanim pregledom za rano otkrivanje raka dojke obuhvaćeno je 10% ispitanih, a ciljanim pregledom za rano otkrivanje raka grlića materice oko 25%. Tokom 2020. godine uslovi su bili daleko od idealnih za bavljenje preventivom; najbitnija prevencija sada jeste vakcinacija protiv corona virusa.

Loša informisanost korisnika o sopstvenim pravima u sistemu zdravstvene zaštite opstaje godinama. Čak 30% ispitanika ne zna procedure u postupku žalbe kod povrede prava pacijenata, na čemu ubuduće moramo više raditi. Potrebna je stalna edukacija korisnika o pravima i obavezama pacijenata u sistemu zdravstvene zaštite. Na sreću elektronske recepte i upućivanje na specijalističke preglede putem IZIS-a, veliki procenat korisnika je dobro prihvatio i ocenio odličnom i vrlo dobrom ocenom (30-50%).

Zaključak

Menadžerski tim Doma zdravlja, Stručni savet, Komisija za stalno unapređenje kvaliteta zdravstvene zaštite, stručne službe ustanove, Služba socijalne medicine sa informatikom, Pravna služba, ali i svi zaposleni treba konstantno da preduzimaju mere:

- unapređenje protivepidemijskih mera u cilju što bezbednijeg, funkcionanijeg i rasterećenijeg rada, u uslovima epidemije COVID-om 19 u skladu sa Planom primene mera za sprečavanje pojave i širenja epidemije zarazne bolesti;
- bolja organizacija rada zbog rasterećenja zaposlenih, efikasnijeg i bržeg pružanja usluga, a u cilju što je moguće kraćeg čekanja na pregled (u čekaonici) i posledično većeg zadovoljstva korisnika;
- zdravstveno - vaspitni rad o značaju i neophodnosti masovne vakcinacije protiv COVID-a 19 a zbog suzbijanja aktuelne epidemije;
- unapređenje obima i sadržaja preventivnih usluga vezano za hronične, nezarazne bolesti;
- edukacija stanovništva o pravima pacijenata, ali i o obavezama: da brinu za lično, porodično i kolektivno zdravlje;
- poboljšanje dostupnosti zdravstvene zaštite stanovništvu u ruralnim oblastima (na velikoj udaljenosti od grada), aktivnostima terenskih službi, radom sektorskih ambulanti (uz primenu svih propisanih protivepidemijskih mera);
- održavati kontinuitet zdravstvene zaštite, što podrazumeva da pacijent ima istog izabranog lekara koji ga prati, odlično poznaje njegove bolesti i dr. lične i porodične probleme tokom više godina
- kontinuirana edukacija zdravstvenih radnika i njihova stručna usavršavanja radi kompetentnijeg i stručnijeg pružanja usluga korisnicima;
- uvođenje savremene opreme i aparata, korišćenje novih tehnologija radi unapređenja stručnog rada i pružanja kvalitetnijih, novih, modernijih usluga;

-unapređenje zdravstveno-informacionog sistema u ustanovi; egzaktno i precizno vođenje medicinske dokumentacije u elektronskoj, takođe i u papirnoj formi (za prolazne pacijente)

-unapređenje komunikacije u ustanovi, takođe i informisanosti zaposlenih; ostvarivanje bolje komunikacije sa višim nivoima zdravstvene zaštite, takođe sa nezdravstvenim sektorom u lokalnoj zajednici radi što ostvarivanja boljeg kvaliteta zdravstvene zaštite.

Izveštaj pripremila:

dr Dragana Jovanović,

spec.socijalne medicine

Obrada podataka: Aleksandar Matić, medicinski tehničar-statističar, informatičar (korišćenje baze podataka DZ Valjevo za 2020.godinu i programa SPSS STATISTIK ver.24)