

## **Procena zadovoljstva ambulantno lečenih pacijenata u Opštoj bolnici Valjevo – 2016. godina**

### **Uvod**

Zadovoljstvo pacijenta ambulantnim zdravstvenim uslugama u vezi je sa njihovim očekivanjima da dobiju odgovarajuće zdravstvene usluge vezane za primarnu i sekundarnu zdravstvenu prevenciju, a što je u skladu sa njihovim opštim i specifičnim zdravstvenim potrebama. Medicinske usluge primarne i sekundarne prevencije, u zdravstvenom sistemu Republike Srbije, pružaju se, kako u državnim, tako i u privatnim zdravstvenim ustanovama, i to na svim nivoima zdravstvene zaštite (primarni, sekundarni, tercijerni, mešoviti tip). Pokazano je da zadovoljni pacijenti preuzimaju aktivniju ulogu u svom lečenju, a sa većom verovatnoćom nastavljaju svoje lečenje u istoj zdravstvenoj ustanovi, što je posebno važno za održanje konkurentnosti državnih institucija u Republici Srbiji, budući da je privatni sektor kao konkurencija značajno prisutan u procesu pružanja ambulantnih specijalističkih usluga.

### **Ciljevi**

Ciljevi ove studije bili su:

1. da se proceni opšta ocena zadovoljstva korisnika ambulantnim specijalističkim uslugama u Opštoj bolnici Valjevo,
2. da se proceni povezanost opšte ocene zadovoljstva korisnika ambulantnim specijalističkim uslugama u Opštoj bolnici Valjevo sa zadovoljstvom pojedinih karakteristika rada specijalističke službe udruženo sa socioekonomskim i demografskim karakteristikama korisnika zdravstvenih usluga.

### **Metodi**

Urađena je opservaciona studija zadovoljstva specijalističkim ambulantnim uslugama pruženim u Opštoj bolnici Valjevo na osnovu sprovedene anonimne ankete na dan njihovog ambulantnog

pregleda, novembra 2016. godine. Osnova anketnog upitnika čini 9 pitanja koje se odnose na stepen slaganja korisnika sa odgovarajućim karakteristikama rada specijalističke službe, dok se osam pitanja odnosilo na zadovoljstvo korisnika pruženim uslugama. Od pomenutih osam pitanja, jedno pitanje se odnosilo na opštu ocenu zadovoljstva korisnika, dok su se preostala odnosila na zadovoljstvo mogućnostima zakazivanja pregleda, vremenom provedenog u čekaonici, čistoćom čekaonice, vremenom čekanja od zakazivanja pregleda do prijema na pregled, ljubaznošću osobe koja vrši zakazivanje pregleda i objašnjenjem eventualnog kašnjenja termina za pregled. Četiri pitanja u upitniku odnosila su se na sociodemografske podatke pacijenta (pol, starost, obrazovanje, materijalni status), jedno pitanje odnosilo se na vreme čekanja pacijenta na pregled, a jedno pitanje se odnosilo na broj poseta korisnika u istoj specijalističkoj službi, odnosno drugoj specijalističkoj službi u našoj ustanovi, kao i lekaru specijalisti u privatnom sektoru.

### Statistički metodi

Podaci po kategorijskim varijablama opisani su procentualno. Ordinalne varijable opisane su medijanom i interkvartilnim rasponom, dok je starost pacijenta, predstavljena aritmetičkom sredinom kao merom centralne tendencije i standardnom devijacijom kao merom varijabiliteta skupa podataka. Procena opšte ocene zadovoljstva, budući da je ovo mereno ordinalnom skalom, izvršena je na nivou 50-tog, odnosno 25-og i 75-tog percentila (odnosno medijanom i interkvartilnim rasponom). Analiza povezanosti opšte ocene zadovoljstva korisnika sa specifičnim činiocima zadovoljstva korisnika i njihovim socioekonomskim i demografskim obeležjima (pol, starost, obrazovanje, materijalni status), obavljena je metodom multinominalne logističke regresije.

### **Rezultati**

U istraživanju zadovoljstva korisnika učestvovalo je 96 pacijenata prosečne starosti od 54.29 godina  $\pm$  16.75 godina. Među anketiranim pacijentima, žene su bile zastupljene sa 52.2%. Stepem obrazovanja pacijenata prikazan je u tabeli 1, dok je njihovo materijalno stanje prikazano tabelom 2.

**Tabela 1.** Prikaz procentualne zastupljenosti anketiranih korisnika po obrazovanju

	%
nezavršena osnovna škola	12.6
osnovna škola	21.1
srednja škola	44.2
viša ili visoka škola	22.1
Ukupno	100.0

**Tabela 2.** Prikaz procentualne zastupljenosti anketiranih korisnika prema materijalnom stanju domaćinstva

	%
veoma loše	9.4
loše	11.5
osrednje	46.9
dobro	26.0
veoma dobro	6.3
Ukupno	100.0

Prosečna opšta ocena zadovoljstva korisnika specijalističkim ambulantnim uslugama iznosila je 4 (zadovoljan) i kretala se u interkvartilnom rasponu od 4 (zadovoljan) do 5 (veoma zadovoljan) – Tabela 3. U pogledu posebnih činilaca zadovoljstva korisnika, prosečna ocena zadovoljstva takođe je bila 4 (Tabela 3). Prosečna dužina čekanja na aktuelni specijalistički pregled iznosio je 7 dana sa ineterkvartilnim rasponom od 7 dana do 30 dana. Prikaz broja prosečnih poseta korisnika specijalističkim službama u ustanovi i privatnoj praksi dat je u tabeli 4. Najveći broj korisnika izjasnio se da je specijalistički pregled dobilo besplatno (oko 67% korisnika), dok su ostali pacijenti platili participaciju za pregled (Grafikon 1).

Multinomialnom logističkom regresijom pokazana su tri značajna, nezavisna prediktora za posmatran ishod najvećeg stepena zadovoljstva - veoma zadovoljan (Tabela 5). Značajni prediktori najvećeg stepena zadovoljstva bili su: (1) vreme provedeno u čekaonici (nezadovoljstvo vremenom čekanja smanjivalo je šansu za pojavu posmatranog ishoda), (2) zatim stepen stručne spreme (korisnici sa nezavršenom osnovnom školom sa većom veću šansom su se izjašnjavali da su doživeli najveći stepen zadovoljstva – veoma zadovoljni) i (3) učešće u

plaćanju pregleda (korisnici sa besplatnim uslugama – oslobođeni participacije, sa značajno većom verovatnoćom izjašnjavali su se da su veoma zadovoljni).

**Tabela 3.** Prikaz prosečnih ocena zadovoljstva karakteristikama rada specijalističke službe

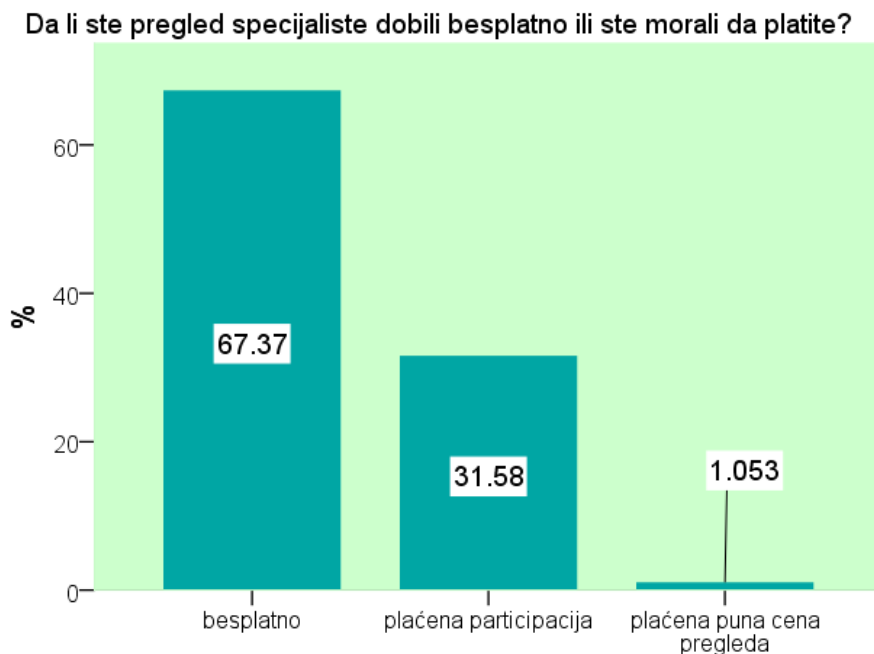
Varijable zadovoljstva	Percentili		
	25	50	75
a) Mogućnost telefonskog zakazivanja	3.00	4.00	4.00
b) Vreme čekanja od trenutka zakazivanja do termina pregleda	3.00	4.00	4.00
v) Ljubaznost i profesionalnost osobe koja vrši zakazivanje	4.00	4.00	5.00
g) Dobijanje instrukcije o datumu, vremenu i mestu pregleda	4.00	4.00	5.00
d) Vreme čekanja u čekaonici	3.00	4.00	5.00
đ) Objašnjenje eventualnog kašnjenja termina pregleda	4.00	4.00	4.00
e) Čistoca i podobnost čekaonice	4.00	4.00	5.00
Opšta ocena zadovoljstva	4.00	4.00	5.00

**Tabela 4.** Prikaz broja prosečnih poseta specijalističkim službama u ustanovi i privatnoj praksi

	Percentili		
	25	50	75
Koliko puta ste posetili lekara specijalistu u poslednjih 12 meseci u ovoj službi?	1.00	2.00	3.00
Koliko puta ste posetili lekara specijalistu u poslednjih 12 meseci u drugoj specijalističkoj službi?	1.00	2.00	5.00
Koliko puta ste posetili privatnog lekara specijalistu u poslednjih 12 meseci?	.00	1.00	2.00
Koliko dugo ste cekali na ovaj pregled?	2.00	2.00	4.00

**Tabela 5.** Parametri za prediktore ishoda veoma zadovoljan specijalističkom ambulantom uslugom u modelu multinominalne logističke regresije

Opšta ocena zadovoljstva		B	SE	Wald	df	p	“Odds ratio”	95% Interval poverenja za “odds ratio”	
								Donja granica	Gornja granica
<i>veoma nezadovoljan, nezadovoljan, ni zadovoljan ni nezadovoljan</i>	Konstanta	3.742	2.359	2.517	1	.113			
	Vreme čekanja	-2.364	.578	16.719	1	<b>.000</b>	.094	.030	.292
	Nezavršena osnovna škola	2.999	1.511	3.937	1	<b>.047</b>	20.064	1.037	388.037
	Osnovna škola	-.839	1.302	.415	1	.519	.432	.034	5.540
	Srednja škola	.714	.962	.550	1	.458	2.041	.310	13.457
	Viša ili visoka škola	0 <sup>b</sup>	.	.	0	.	.	.	.
	Besplatan pregled	4.783	1.030	21.579	1	<b>.000</b>	119.413	15.875	898.258
	Plaćena participacija	3.838	.000	.	1	.	46.420	46.420	46.420
	Plaćen pregled u celosti	0 <sup>b</sup>	.	.	0	.	.	.	.
<i>zadovoljan</i>	Konstanta	19.036	2.066	84.935	1	.000			
	Vreme čekanja	-1.349	.455	8.797	1	<b>.003</b>	.259	.106	.633
	Nezavršena osnovna škola	2.749	1.323	4.319	1	<b>.038</b>	15.634	1.169	209.024
	Osnovna škola	.901	.886	1.034	1	.309	2.463	.434	13.989
	Srednja škola	.874	.720	1.471	1	.225	2.396	.584	9.828
	Viša ili visoka škola	0 <sup>b</sup>	.	.	0	.	.	.	.
	Besplatan pregled	14.135	.652	470.710	1	<b>.000</b>	7.266E-007	2.026E-007	2.605E-006
	Plaćena participacija	13.163	.000	.	1	.	1.921E-006	1.921E-006	1.921E-006
	Plaćen pregled u celosti	0 <sup>b</sup>	.	.	0	.	.	.	.

**Grafikon 1. Plaćanje pregleda u specijalističkim ambulanzama****Zaključak sa merama za unapređenje zadovoljstva korisnika specijalističkim ambulanznim uslugama**

Rezultati studije zadovoljstva korisnika ambulanznim uslugama pokazali su da je njihova prosečna opšta ocena zadovoljstva pruženim specijalističkim ambulanznim uslugama u Opštoj bolnici Valjevo visoka, te da iznosi 4 (zadovoljan) sa interkvartilnim rasponom od 4 (zadovoljan) do 5 (veoma zadovoljan). Multivarijantnom analizom identifikovane su dve, značajne, ometajuće varijable u istraživanju zadovoljstva korisnika zdravstvenim uslugama, a koje ne spadaju u faktore zadovoljstva procesom pružanja zdravstvenih usluga, već na njih utiču indirektno preko pojedinih socioekonomskih faktora. I u drugim studijama subjektivnih psihometrijskih zdravstvenih pokazatelja pokazano je da osobe sa obrazovanjem koje traje manje od 12 godina imaju manja zdravstvena očekivanja zbog nižeg kognitivnog zamora, te usled toga generalno izražavaju i veći stepen zadovoljstva zdravstvenim uslugama. Što se tiče plaćanja usluga, iako su odrasle osobe koje su oslobođene plaćanja participacije zdravstvenih usluga, uglavnom težeg zdravstvenog stanja (osobe sa malignim oboljenjem, dijabetesom i slično), u našoj studiji, pokazano je da participiranje u plaćanju specijalističkih usluga smanjuje verovatnoću da se

korisnik izjasni da je veoma zadovoljan. Jedini, pravi, značajni prediktor najvišeg stepena zadovoljstva korisnika u našoj studiji je vreme provedeno u čekaonici na aktuelni specijalistički pregled. Otuda, kao jedina mera u cilju unapređenja zadovoljstva korisnika ambulantnim specijalističkim uslugama u našoj Ustanovi, predlaže se precizno usklađivanje zakazanog termina specijalističkog pregleda pacijenta sa terminom sprovođenja specijalističkog pregleda. Prema rezultatima naših ranijih studija koje su obuhvatile daleko veći uzorak, kao i drugih studija sprovedenih na našim prostorima, produženo vreme koje korisnik provede u čekaonici ispred lekarske ordinacije, direktni je pokazatelj smanjenog zadovoljstva korisnika ambulantnom zdravstvenom uslugom (na bilo kom nivou pružanja zdravstvene zaštite), ali i direktni pokazatelj kontekstualnog nezadovoljstva korisnika i sniženog profesionalnog zadovoljstva lekara. Sa druge strane, prolongirano čekanje pacijenta ispred ambulante na lekarski pregled direktno koreliše sa nižim kvalitetom zdravstvene zaštite u zdravstvenoj ustanovi i zdravstvenom sistemu uopšte.

09.03.2017. Valjevo

Primarius dr sci. med. Mira Vuković

### **Literatura**

1. Vuković M, Gvozdinović BS, Gajić T, Stamatović Gajić B, Jakovljević M, McCormick BP. Validation of a patient satisfaction questionnaire in primary health care. *Public Health* 2012;126(8):710-718.
2. Janicijević I, Seke K, Djoković A, Filipović T. Healthcare workers satisfaction and patient satisfaction – where is the linkage? *Hippokratia* 2013;17(2):157–162.