

Procena zadovoljstva bolnički lečenih pacijenata u Opštoj bolnici Valjevo – 2016. godina

Uvod

Zadovoljstvo se može definisati kao nivo iskustva osobe u skladu sa njenim očekivanjima. Zadovoljstvo pacijenta u vezi je sa njihovim očekivanjima da dobiju odgovarajuću zdravstvenu zaštitu u zdravstvenoj ustanovi, a u skladu sa njihovim opštim i specifičnim zdravstvenim potrebama. Procena strukture onoga što pacijenta čini zadovoljnim zdravstvenim uslugama i zdravstvenom ustanovom u celini, klinički je veoma važno, budući da su faktori zadovoljstva pacijenta u dobroj meri povezani sa komplijansom i aderencom pacijenta za odgovarajuću zdravstvenu intervenciju ili tretman. Osim toga, zadovoljni pacijenati preuzimaju aktivniju ulogu u svom lečenju, te sa većom verovatnoćom (u slučaju da mogu da biraju) nastavljaju svoje lečenje u istoj instituciji.

Ciljevi

Ciljevi ove studije bili su:

1. da se proceni zadovoljstvo bolnički lečenih pacijenta uslugama na prijemu i otpustu, kao i zadovoljstvo pacijenta uslugama medicinskog osoblja u Opštoj bolnici Valjevo,
2. da se proceni zadovoljstvo bolnički lečenih pacijenta sprovedenim dijagnostičkim procedurama i fizikalnom terapijom u Ustanovi,
3. da se proceni zadovoljstvo bolnički lečenih pacijenata hotelskim uslugama u Opštoj bolnici Valjevo,
4. da se proceni postojanje razlika u stepenu opšte ocene zadovoljstva između bolničkih pacijenata lečenih na pojedinim odeljenjima (ginekologija, interno, hirurgija, rehabilitacija) i
5. da se proceni povezanost opšte ocene zadovoljstva bolnički lečenih pacijenta sa činiocima zadovoljstva, odnosno zadovoljstvom uslugama na prijemu i otpustu, zadovoljstvom uslugama medicinskog osoblja, zadovoljstvom dijagnostičkim procedurama i fizikalnom terapijom, zadovoljstvom hotelskim uslugama, njihovim

sociodemografskim činiocima (pol, starost, obrazovanje, materijalni status), kao i faktorom bolničkog odeljenja gde su bili hospitalizovani.

Metodi

Urađena je opservaciona studija zadovoljstva bolnički lečenih pacijenata Opšte bolnice Valjevo na osnovu sprovedene anonimne ankete na dan njihovog otpusta iz bolnice, novembra 2016. godine. Osnova anketnog upitnika čini 8 pitanja koje se odnose na stepen zadovoljstva bolnički lečenih pacijenata, dok se jedno pitanje odnosilo na davanje podatka pacijenta o dobijenim uputstvima o pravu na saglasnost za predloženu proceduru, dužnostima pacijenta na odeljenju i načinom prigovora i žalbi u slučaju nezadovoljstva. Četiri pitanja u upitniku odnosila su se na sociodemografske podatke pacijenta (pol, starost, obrazovanje, materijalni status), a takođe su evidentirani i podaci o odeljenju gde je pacijent/pacijentkinja hospitalizovan (ginekologija, interno, hirurgija, rehabilitacija).

Statistički metodi

Podaci po kategorijskim varijablama opisani su procentualno. Ordinalne varijable opisane su medijanom i interkvartilnim rasponom, dok su skupovi podataka izmereni omernom skalom, predstavljeni aritmetičkom sredinom kao merom centralne tendencije i standardnom devijacijom kao merom varijabiliteta skupa podataka.

Procena razlika u nivou opšte ocene zadovoljstva između pojedinih grupa bolnički lečenih pacijenata urađena je primenom Kruskal – Volis testa. Analiza povezanosti opšte ocene zadovoljstva bolnički lečenih pacijenata sa činiocima zadovoljstva, njihovim sociodemografskim obeležjima (pol, starost, obrazovanje, materijalni status), kao i faktorom bolničkog odeljenja gde su pacijenti bili hospitalizovani, obavljena je metodom multinominalne logističke regresije.

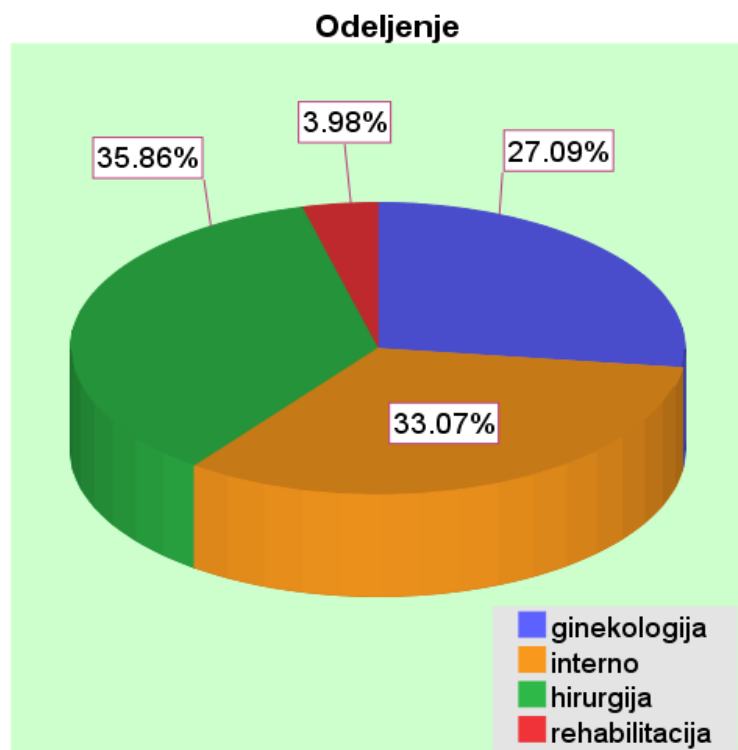
Rezultati

U istraživanju zadovoljstva korisnika učestvovao je 251 pacijent, od kojih je najveći broj boravio na bolničkom lečenju na odeljenjima hirurgije i internističkim odeljenjima, dok je svega 10% pacijenata anketirano nakon bolničkog lečenja na odeljenju za rehabilitaciju (Grafikon 1). Među

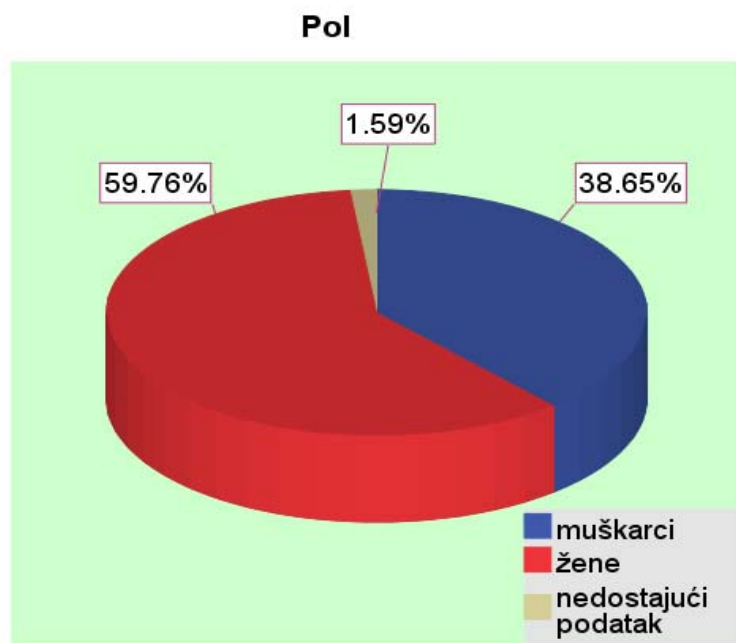
anketiranim pacijentima, žene su bile zastupljene u oko 60% (Grafikon 2). Prosečna starost pacijenata iznosila je 52.95 godina \pm 18.82 godine. U pogledu završene škole (obrazovanja), njih oko 52% bili pacijenti sa srednjom školom, dok je najmanje bilo (manje od 5%) pacijenata sa nezavršenom osnovnom školom (Grafikon 3). U pogledu materijalnog statusa domaćinstva, najveći deo korisnika izjasnio se da je dobrog materijalnog statusa (oko 48%), dok je na sledećem mestu po zastupljenosti bilo oko 36% korisnika sa osrednjim materijalnom statusom (Grafikon 4).

Što se tiče upoznavanja pacijenata sa njihovim pravima i dužnostima u toku hospitalizacije, oko 85.5% pacijenata izjasnilo se da je bilo upoznato sa predloženim medicinskim procedurama (Grafikon 5), 84% pacijenata bilo je upoznato sa svojim dužnostima, dok je oko 75% pacijenata bilo upoznato sa načinom prigovora i žalbi u slučaju nezadovoljstva (Grafikon 7).

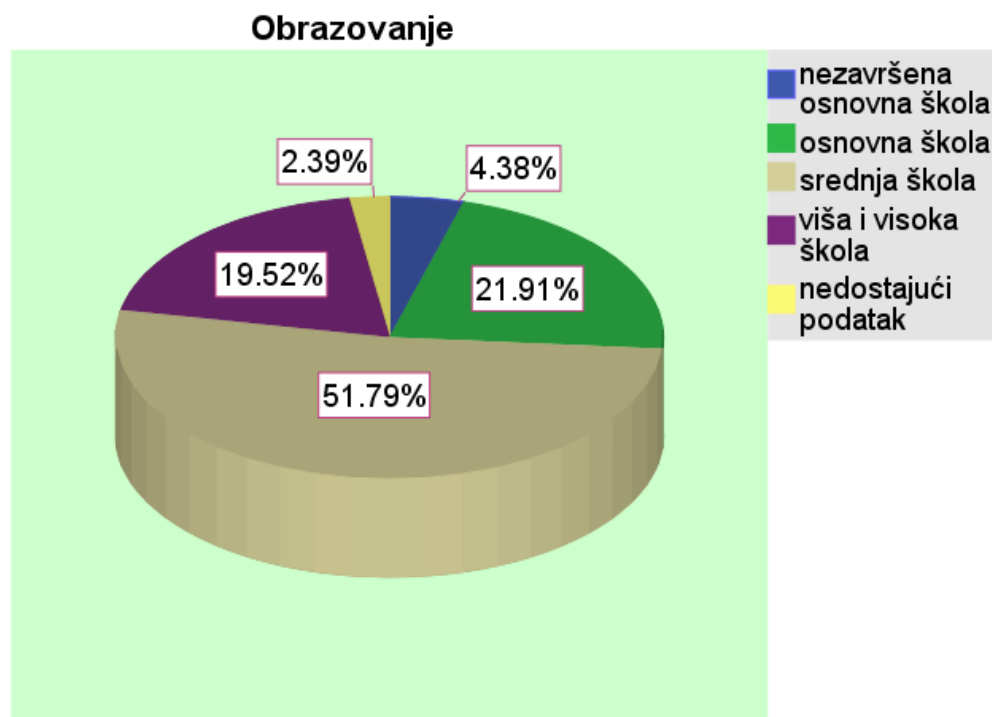
Grafikon 1. Prikaz procentualne zastupljenosti anketiranih korisnika po odeljenjima



Grafikon 2. Prikaz procentualne zastupljenosti anketiranih korisnika po polu



Grafikon 3. Prikaz procentualne zastupljenosti anketiranih korisnika po obrazovanju

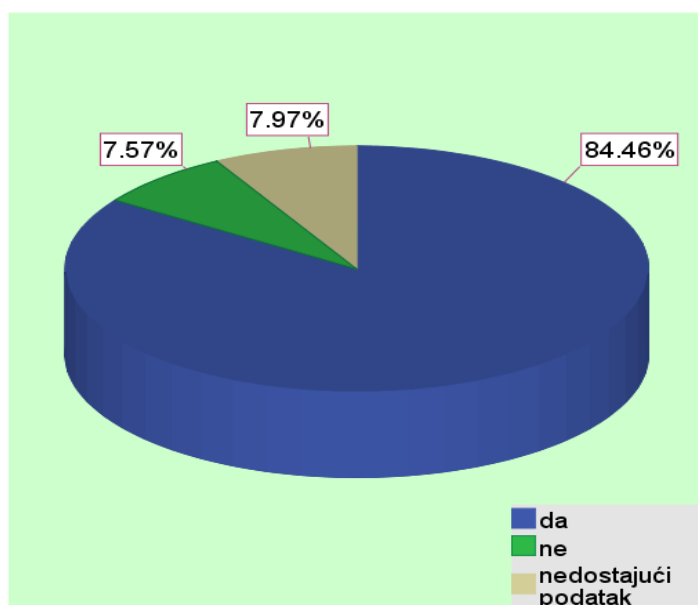


Grafikon 4. Prikaz procentualne zastupljenosti anketiranih korisnika prema materijalnom stanju domaćinstva



Grafikon 5 Prikaz procentualne zastupljenosti upoznavanja korisnika sa njihovim pravom na saglasnost za predloženu proceduru

upoznavanja sa pravom na saglasnost za predloženu proceduru



Grafikon 6 Prikaz procentualne zastupljenosti upoznavanja korisnika sa njihovim dužnostima na odeljenju



Grafikon 7 Prikaz procentualne zastupljenosti upoznavanja korisnika sa načinom prigovora i žalbi u slučaju njihovog nezadovoljstva



Tabela 1. Opis varijabli zadovoljstva uslugama na prijemu i otpustu i zadovoljstva uslugama medicinskog osoblja

Varijable zadovoljstva uslugama na prijemu i otpustu i zadovoljstvo uslugama medicinskog osoblja	Percentili		
	25	Median	75
zadovoljstvo uslugama tokom prijema - opšti utisak	4.00	5.00	5.00
zadovoljstvo uslugama tokom prijema i otpusta - ljubaznost osoblja	4.00	5.00	5.00
zadovoljstvo uslugama tokom prijema i otpusta – vreme čekanja na šalteru	4.00	5.00	5.00
zadovoljstvo uslugama tokom prijema i otpusta - objašnjenje procedura	4.00	5.00	5.00
zadovoljstvo uslugama tokom prijema i otpusta - vreme do smeštaja u sobu	4.00	5.00	5.00
zadovoljstvo uslugama tokom otpusta - opšti utisak	4.00	5.00	5.00
sestrinska nega - poštovanje i ljubaznost prema pacijentu	4.00	5.00	5.00
sestrinska nega - vreme čekanja na sestru	4.00	5.00	5.00
sestrinska nega - objašnjenje procedura	4.00	5.00	5.00
sestrinska nega - ljubaznost prema članovima porodice	4.00	5.00	5.00
sestrinska nega - opšte zadovoljstvo	4.00	5.00	5.00
usluge lekara - spremnost da daju odgovore na pitanja	4.00	5.00	5.00
usluge lekara - objašnjenje procedura	4.00	5.00	5.00
usluge lekara - poštovanje i ljubaznost prema pacijentu	4.00	5.00	5.00
usluge lekara - sposobnost dijagnostikovanja	4.00	5.00	5.00
usluge lekara - temeljitost u ispitivanju	4.00	5.00	5.00
usluge lekara – uspešnost lečenja	4.00	5.00	5.00
usluge lekara - uputstva pri otpustu	4.00	5.00	5.00
usluge lekara - opšte zadovoljstvo	4.00	5.00	5.00

Tabela 2. Opis varijabli zadovoljstva uslugama dijagnostike

Varijable zadovoljstva dijagnostikom i fizikalnom terapijom	Percentili		
	25	Median	75
dijagnostika - laboratorija	4.00	5.00	5.00
dijagnostika - kardiologija	4.00	5.00	5.00
dijagnostika - radiologija	4.00	5.00	5.00
fizikalna terapija	4.00	5.00	5.00
dijagnostika - opšte zadovoljstvo	4.00	5.00	5.00

Tabela 3. Opis varijabli zadovoljstva hotelskim uslugama

Varijable zadovoljstva hotelskim uslugama	Percentili		
	25	50	75
ishrana - način serviranja	4.00	4.00	5.00
ishrana - ukus hrane	3.00	4.00	5.00
ishrana - temperatura hrane	4.00	4.00	5.00
ishrana - količina hrane	3.00	4.00	5.00
ishrana - raznovrsnost hrane	3.00	4.00	5.00
ishrana - odgovarajuća dijeta	4.00	4.00	5.00
ishrana - opšte zadovoljstvo	4.00	4.00	5.00
uslovi smeštaja - udobnost kreveta	4.00	4.00	5.00
uslovi smeštaja - čistoća sobe	4.00	5.00	5.00
uslovi smeštaja - temperatura u sobi	4.00	5.00	5.00
uslovi smeštaja - oprema sobe	4.00	4.00	5.00
uslovi smeštaja - čistoća toaleta	4.00	4.00	5.00
uslovi smeštaja - opšta ocena	4.00	4.00	5.00
organizacija poseta - vreme	4.00	4.00	5.00
organizacija poseta - dužina	4.00	5.00	5.00
organizacija poseta - broj	4.00	4.00	5.00

Tabela 4. Opis i procena razlike između opštih ocena zadovoljstva po odeljenjima

Varijabla	Odeljenje	Percentili			p
		25	Median	75	
Opšta ocena zadovoljstva	ginekologija	4.00	4.00	5.00	0.028
	interno	4.00	5.00	5.00	
	hirurgija	4.00	4.00	5.00	
	rehabilitacija	4.00	5.00	5.00	

Tabela 5. Opis i procena razlike u ocenama zadovoljstva uslugama na prijemu i otpustu i zadovoljstva uslugama medicinskog osoblja između odeljenja

Varijable	Odeljenje	Percentili			p
		25	Median	75	
zadovoljstvo uslugama tokom prijema - opšti utisak	ginekologija	4.00	4.00	5.00	0.003
	interno	4.00	5.00	5.00	
	hirurgija	4.00	4.00	5.00	
	rehabilitacija	4.25	5.00	5.00	
zadovoljstvo uslugama tokom prijema i otpusta - ljubaznost osoblja	ginekologija	4.00	5.00	5.00	0.026
	interno	5.00	5.00	5.00	
	hirurgija	4.00	5.00	5.00	
	rehabilitacija	4.25	5.00	5.00	
zadovoljstvo uslugama tokom prijema i otpusta – vreme čekanja na šalteru	ginekologija	3.25	4.00	5.00	0.017
	interno	4.00	5.00	5.00	
	hirurgija	4.00	4.00	5.00	
	rehabilitacija	4.25	5.00	5.00	
zadovoljstvo uslugama tokom prijema i otpusta - objašnjenje procedura	ginekologija	4.00	5.00	5.00	0.180
	interno	4.00	5.00	5.00	
	hirurgija	4.00	5.00	5.00	
	rehabilitacija	4.25	5.00	5.00	
zadovoljstvo uslugama tokom prijema i otpusta - vreme do smeštaja u sobu	ginekologija	4.00	5.00	5.00	0.124
	interno	4.00	5.00	5.00	
	hirurgija	4.00	5.00	5.00	
	rehabilitacija	4.25	5.00	5.00	
zadovoljstvo uslugama tokom otpusta - opšti utisak	ginekologija	4.00	5.00	5.00	0.112
	interno	4.00	5.00	5.00	
	hirurgija	4.00	5.00	5.00	
	rehabilitacija	4.25	5.00	5.00	
sestrinska nega - poštovanje i ljubaznost prema pacijentu	ginekologija	4.00	5.00	5.00	0.135
	interno	5.00	5.00	5.00	
	hirurgija	4.00	5.00	5.00	
	rehabilitacija	5.00	5.00	5.00	
sestrinska nega - vreme čekanja na sestru	ginekologija	4.00	5.00	5.00	0.061
	interno	4.00	5.00	5.00	
	hirurgija	4.00	5.00	5.00	
	rehabilitacija	5.00	5.00	5.00	
sestrinska nega - objašnjenje procedura	ginekologija	4.00	5.00	5.00	0.028
	interno	4.75	5.00	5.00	
	hirurgija	4.00	5.00	5.00	

	rehabilitacija	5.00	5.00	5.00	
	ginekologija	4.00	5.00	5.00	<u>0.004</u>
sestrinska nega - ljubaznost prema članovima porodice	interno	5.00	5.00	5.00	
	hirurgija	4.00	5.00	5.00	
	rehabilitacija	5.00	5.00	5.00	
	ginekologija	4.00	5.00	5.00	0.070
sestrinska nega - opšte zadovoljstvo	interno	5.00	5.00	5.00	
	hirurgija	4.00	5.00	5.00	
	rehabilitacija	5.00	5.00	5.00	
	ginekologija	4.00	5.00	5.00	<u>0.000</u>
usluge lekara - spremnost da daju odgovore na pitanja	interno	5.00	5.00	5.00	
	hirurgija	4.00	4.00	5.00	
	rehabilitacija	5.00	5.00	5.00	
	ginekologija	4.00	5.00	5.00	<u>0.000</u>
usluge lekara - objašnjenje procedura	interno	4.00	5.00	5.00	
	hirurgija	4.00	4.00	5.00	
	rehabilitacija	5.00	5.00	5.00	
	ginekologija	4.00	5.00	5.00	<u>0.001</u>
usluge lekara - poštovanje i ljubaznost prema pacijentu	interno	5.00	5.00	5.00	
	hirurgija	4.00	4.50	5.00	
	ginekologija	4.00	5.00	5.00	<u>0.001</u>
usluge lekara - sposobnost dijagnostikovanja	interno	5.00	5.00	5.00	
	hirurgija	4.00	4.00	5.00	
	rehabilitacija	5.00	5.00	5.00	
	ginekologija	4.00	5.00	5.00	<u>0.009</u>
usluge lekara - temeljitost u ispitivanju	interno	4.00	5.00	5.00	
	hirurgija	4.00	4.00	5.00	
	rehabilitacija	5.00	5.00	5.00	
	ginekologija	4.00	5.00	5.00	<u>0.004</u>
usluge lekara - temeljitost u ispitivanju	interno	4.75	5.00	5.00	
	hirurgija	4.00	4.00	5.00	
	rehabilitacija	4.25	5.00	5.00	
	ginekologija	4.00	5.00	5.00	<u>0.000</u>
usluge lekara - uputstva pri otpustu	interno	5.00	5.00	5.00	
	hirurgija	4.00	4.50	5.00	
	rehabilitacija	5.00	5.00	5.00	
	ginekologija	4.00	5.00	5.00	<u>0.000</u>
usluge lekara - opšte zadovoljstvo	interno	5.00	5.00	5.00	
	hirurgija	4.00	5.00	5.00	
	ginekologija	4.00	5.00	5.00	<u>0.000</u>

Opšta ocena zadovoljstva bolnički lečenih pacijenata pruženim uslugama u Ustanovi iznosila je 4 (zadovoljan) i kretala se u interkvartilnom rasponu od 3.6 (zadovoljan) do 5 (veoma zadovoljan). U pogledu varijabli zadovoljstva uslugama na prijemu i otpustu, kao i zadovoljstva sestrama i lekarima, sve prosečne ocene bile su 5 (veoma zadovoljan) – Tabela 1, jednako kao i ocene zadovoljstva dijagnostikom i fizikalnom terapijom (Tabela 2). Nešto niže bile su prosečne ocene zadovoljstva hotelskim uslugama (4 – zadovoljan), izuzev zadovoljstva čistoćom soba, temperature u sobi i zadovoljstva dužinom poseta gde su dobijene prosečne ocene 5 (Tabela 3).

Univarijantnim testiranjem, dobijena je značajna razlika između prosečnih opštih ocena zadovoljstva na hirurgiji i ginekologiji (gde su pacijenti dali niže prosečne ocene = 4), u odnosu na prosečne opšte ocene zadovoljstva na internom odeljenju i rehabilitaciji (opšta ocena zadovoljstva = 5) – Tabela 4. Isti nivo razlika u zadovoljstvu između pomenutih odeljenja ostvaren je i u zadovoljstvu uslugama tokom prijema – (opšti utisak, ljubaznost osoblja tokom prijema i otpusta i dužina čekanja na šalteru tokom prijema i otpusta) – Tabela 5. Po pitanju svih varijabli vezanih za zadovoljstvo uslugama lekara, na odeljenju hirurgije, ostvareno je značajno niže zadovoljstvo u odnosu na druga odeljenja (Tabela 5). Zadovoljstvo korisnika lečenih na hirurgiji i ginekologiji u odnosu na korisnike lečenih na internom odeljenju i rehabilitaciji, bilo je značajno manje i u pogledu vremena čekanja na sestru i dobijenih objašnjenja medicinskih procedura od strane sestara.

U pogledu zadovoljstva dijagnostičkim procedurama u odnosu na interno, ginekologija i hirurgija su takođe imale značajno niže ocene zadovoljstva (Tabela 6). Univarijantnim testiranjem, hirurgija i ginekologija u odnosu na interno i rehabilitaciju, imali su značajni niže ocene korisničkog zadovoljstva po svim varijablama zadovoljstva hotelskim uslugama, izuzev pitanja vezanog za udobnost kreveta gde nije pronađena značajna razlika (Tabela 7).

Multivarijantnim testiranjem sa referentnim ishodom veoma zadovoljan (ocena = 5) pokazano je da postoji značajna interakcija između faktora odeljenja i opšte ocene zadovoljstva lekarom (Tabela 8) sa čijim su se povećanjem ostvarivali protektivni efekti različitog intenziteta (u zavisnosti od odeljenja) da se pacijent o svom opštem zadovoljstvu izjasni da je **ni zadovoljan**, **ni nezadovoljan** (ocena = 3) ili da je **zadovoljan** (ocena = 4). Povećanje opšte ocene zadovoljstva sestrom (nezavisno od odeljenja) ima značajan i snažan protektivni učinak da se po

pitanju opšte ocene zadovoljstva uslugama u ustanovi pacijenti izjasne o svom izostanku zadovoljstva (ni zadovoljan, ni nezadovoljan, ocena = 3). Povećanje opštih ocena smeštajem i hranom (hotelskim uslugama) imaju protektivni učinak na održanje sadašnjeg nivoa prosečne ocene opšteg zadovoljstva bolnički lečenih pacijenata (ocena = 4), ali ima još intenzivniji protektivni učinak na situaciju da ove ocene padnu, odnosno na situaciju da se potencijalno pacijenti izjasne o izostanku zadovoljstva bolničkim uslugama u Ustanovi (ocena = 3) – Tabela 8.

Uvidom u klasifikacionu tabelu, pomenutim modelom multinominalne regresije ostvaren je visok nivo klasifikacione (diskriminacione) validnosti proizašlih prediktora u razdvajanju različitih kategorija opšte ocene zadovoljstva pacijenata bolničkim uslugama u Ustanovi (Tabela 9). Ukupna klasifikaciona moć modela je 78.3%, dok je 86.2% tačno objašnjeno variranje u predikciji pripadnosti grupi pacijenata koji će dati najvišu opštu ocenu zadovoljstva pruženim bolničkim uslugama nakon završene hospitalizacije u Ustanovi (Tabela 9).

Tabela 6. Opis i procena razlike u ocenama zadovoljstva dijagnostikom i fizikalnom terapijom

Varijable	Odeljenje	Percentili			p
		25	Median	75	
dijagnostika - laboratorija	ginekologija	4.00	4.00	5.00	0.001
	interno	5.00	5.00	5.00	
	hirurgija	4.00	4.00	5.00	
dijagnostika - kardiologija	ginekologija	4.00	4.00	5.00	0.000
	interno	5.00	5.00	5.00	
	hirurgija	4.00	4.00	5.00	
dijagnostika - radiologija	ginekologija	4.00	4.00	5.00	0.001
	interno	5.00	5.00	5.00	
	hirurgija	4.00	4.00	5.00	
fizikalna terapija	ginekologija	4.00	4.00	5.00	0.134
	interno	5.00	5.00	5.00	
	hirurgija	4.00	4.00	5.00	
dijagnostika - opšte zadovoljstvo	ginekologija	4.00	4.00	5.00	0.000
	interno	4.75	5.00	5.00	
	hirurgija	4.00	4.00	5.00	

Tabela 7. Opis i procena razlike u ocenama zadovoljstva hotelskim uslugama

Varijable	Odeljenje	Percentili			p
		25	Median	75	
ishrana - vreme serviranja	ginekologija	4.00	4.00	4.00	<u>0.027</u>
	interno	4.00	4.00	5.00	
	hirurgija	4.00	4.00	4.00	
	rehabilitacija	4.00	5.00	5.00	
ishrana - način serviranja	ginekologija	4.00	4.00	4.00	<u>0.015</u>
	interno	4.00	4.00	5.00	
	hirurgija	4.00	4.00	5.00	
	rehabilitacija	4.00	5.00	5.00	
ishrana - ukus hrane	ginekologija	3.00	4.00	4.00	<u>0.004</u>
	interno	4.00	4.00	5.00	
	hirurgija	3.00	4.00	4.00	
	rehabilitacija	3.50	5.00	5.00	
ishrana - temperatura hrane	ginekologija	3.00	4.00	4.00	<u>0.025</u>
	interno	4.00	4.00	5.00	
	hirurgija	4.00	4.00	4.00	
	rehabilitacija	3.50	5.00	5.00	
ishrana - količina hrane	ginekologija	3.00	4.00	4.00	<u>0.001</u>
	interno	4.00	4.00	5.00	
	hirurgija	3.00	4.00	4.00	
	rehabilitacija	3.50	5.00	5.00	
ishrana - raznovrsnost hrane	ginekologija	3.00	4.00	4.00	<u>0.020</u>
	interno	3.75	4.00	5.00	
	hirurgija	3.00	4.00	4.00	
	rehabilitacija	3.50	5.00	5.00	
ishrana – odgovarajuća dijeta	ginekologija	4.00	4.00	4.00	<u>0.005</u>
	interno	4.00	4.00	5.00	
	hirurgija	3.00	4.00	4.00	
	rehabilitacija	3.50	5.00	5.00	
ishrana - opšte zadovoljstvo	ginekologija	3.00	4.00	4.00	<u>0.011</u>
	interno	4.00	4.00	5.00	
	hirurgija	3.00	4.00	4.00	

	rehabilitacija	3.50	5.00	5.00	
	ginekologija	3.00	4.00	4.00	0.070
uslovi smeštaja - udobnost kreveta	interno	4.00	5.00	5.00	
	hirurgija	3.00	4.00	5.00	
	rehabilitacija	4.50	5.00	5.00	
	ginekologija	4.00	4.00	5.00	<u>0.003</u>
uslovi smeštaja - čistoća sobe	interno	4.00	5.00	5.00	
	hirurgija	4.00	4.00	5.00	
	rehabilitacija	4.50	5.00	5.00	
	ginekologija	4.00	4.00	5.00	<u>0.014</u>
uslovi smeštaja - temperatura u sobi	interno	4.00	5.00	5.00	
	hirurgija	4.00	4.00	5.00	
	ginekologija	3.00	4.00	5.00	<u>0.000</u>
uslovi smeštaja - oprema sobe	interno	4.00	5.00	5.00	
	hirurgija	4.00	4.00	5.00	
	ginekologija	4.00	4.00	5.00	<u>0.009</u>
uslovi smeštaja - čistoća toaleta	interno	4.00	5.00	5.00	
	hirurgija	3.00	4.00	5.00	
	rehabilitacija	4.50	5.00	5.00	
	ginekologija	4.00	4.00	5.00	<u>0.002</u>
uslovi smeštaja - opšta ocena	interno	4.00	5.00	5.00	
	hirurgija	4.00	4.00	5.00	
	rehabilitacija	4.50	5.00	5.00	
	ginekologija	4.00	4.00	5.00	<u>0.000</u>
organizacija poseta - vreme	interno	4.00	5.00	5.00	
	hirurgija	4.00	4.00	5.00	
	rehabilitacija	4.50	5.00	5.00	
	ginekologija	4.00	4.00	5.00	<u>0.000</u>
organizacija poseta - dužina	interno	4.00	5.00	5.00	
	hirurgija	4.00	4.00	5.00	
	ginekologija	4.00	4.00	5.00	<u>0.000</u>
organizacija poseta - broj	interno	4.00	5.00	5.00	
	hirurgija	4.00	4.00	5.00	
	rehabilitacija	4.50	5.00	5.00	

Tabela 8. Parametri multinominalne logističke regresije za prediktore opšte ocene zadovoljstva bolnički lečenih pacijenata (referentna kategorija – veoma zadovoljan)

Opšta ocena zadovoljstva	p	Odds ratio	95% Interval poverenja za odds ratio	
			Donja	Gornja
Konstanta	.976			
Veoma nezadovoljan				
ginekologija * opšta ocena zadovoljstva lekarom	.995	2460.071	.000	.
interno * opšta ocena zadovoljstva lekarom	.996	1988.066	.000	.
hirurgija * opšta ocena zadovoljstva lekarom	.991	65488.238	.000	.
rehabilitacija * opšta ocena zadovoljstva lekarom	.998	1785.238	.000	.
opšta ocena zadovoljstva sestrom	.971	8.618E-019	.000	.
opšta ocena - smeštaj	.983	46613908217566 3550.000	.000	.
opšta ocena - hrana	.	32650993777323 3730.000	32650993777323 3730.000	32650993777323 3730.000
Nezadovoljan				
Konstanta	.978			
ginekologija * opšta ocena zadovoljstva lekarom	.992	2.617E-006	.000	.
interno * opšta ocena zadovoljstva lekarom	.968	4.322E-008	.000	.
hirurgija * opšta ocena zadovoljstva lekarom	.988	4.286E-007	.000	.
rehabilitacija * opšta ocena zadovoljstva lekarom	.994	.001	.000	.
opšta ocena zadovoljstva sestrom	.975	6.651E-009	.000	.
opšta ocena - smeštaj	.996	47.906	.000	.
opšta ocena - hrana	.999	6.501	.000	.
Ni zadovoljan, ni nezadovoljan				
Konstanta	.000			
ginekologija * opšta ocena zadovoljstva lekarom	.004	.138	.036	.530
interno * opšta ocena zadovoljstva lekarom	.000	.079	.020	.312

	hirurgija * opšta ocena zadovoljstva lekarom	.001	.086	.021	.344
	rehabilitacija * opšta ocena zadovoljstva lekarom	.997	.006	.000	.
	opšta ocena zadovoljstva sestrom	.026	.180	.040	.815
	opšta ocena - smeštaj	.000	.072	.019	.276
	opšta ocena - hrana	.000	.144	.056	.374
Zadovoljan	Konstanta	.000			
	ginekologija * opšta ocena zadovoljstva lekarom	.005	.290	.121	.693
	interno * opšta ocena zadovoljstva lekarom	.005	.295	.125	.698
	hirurgija * opšta ocena zadovoljstva lekarom	.008	.295	.120	.724
	rehabilitacija * opšta ocena zadovoljstva lekarom	.007	.272	.105	.701
	opšta ocena zadovoljstva sestrom	.119	.415	.137	1.253
	opšta ocena - smeštaj	.030	.450	.219	.925
	opšta ocena - hrana	.000	.248	.132	.466

Tabela 9. Klasifikaciona tabela za model multinominalne logističke regresije u predikciji opšte ocene zadovoljstva bolnički lečenih pacijenata

Opservirano	Predviđeno					% korektno klasifikovanih
	1	2	3	4	5	
1	1	0	0	0	1	50.0%
2	0	1	0	0	0	100.0%
3	0	0	12	7	0	63.2%
4	0	0	4	71	21	74.0%
5	0	0	0	13	81	86.2%
Ukupno %	0.5%	0.5%	7.5%	42.9%	48.6%	78.3%

Zaključak sa merama za unapređenje zadovoljstva bolničkih pacijenata

Rezultati studije zadovoljstva bolničkih pacijenata pokazala je da je njihova prosečna opšta ocena zadovoljstva pruženim uslugama u Opštoj bolnici Valjevo visoka, te da iznosi 4 (zadovoljan) sa interkvartilnim rasponom od 3.6 (zadovoljan) do 5 (veoma zadovoljan). Ovo ukazuje da je 75% datih opštih ocena zadovoljstva bolničkim uslugama iznad 3.6, odnosno da su u pomenutom procentu ispitanici bili zadovoljni ili veoma zadovoljni uslugama pruženim u Opštoj bolnici Valjevo. Međutim, multivarijantnom analizom pokazano je da postoji prostor za značajno unapređenje zadovoljstva korisnika bolničkim uslugama, a koje se prevashodno odnosi na profesionalni rad i ponašanje zdravstvenog osoblja, i to, kako sestriinskog osoblja na svim odeljenjima, tako i lekara na odeljenjima hirurgije i ginekologije (Tabela 8). Pored opštih ocena zadovoljstva zdravstvenim osobljem, zadovoljstvo ishranom i smeštajem predstavljaju ključne prediktore opšte ocene korisnika bolničkim uslugama. Iako su ocene zadovoljstva zdravstvenim osobljem, jednako kao i zadovoljstvo uslugama na prijemu i otpustu, u proseku pokazivale maksimum zadovoljstva, ovde se naglašava da opšta ocena zadovoljstva korisnika bolničkm uslugama, pored ispunjenosti očekivanja korisnika u vezi sa radom zdravstvenog osoblja, integriše u značajnoj meri i ispunjenost njihovih očekivanja po pitanju kvaliteta smeštaja i ishrane. Iako su ocene zadovoljstva smeštajem i ishranom (hotelskim uslugama), bile očigledno niže u odnosu ocene zadovoljstva zdravstvenim osobljem, multivarijantnom analizom pokazano je da unapređenje profesionalnog rada i ponašanja zdravstvenog osoblja ima gotovo jednak protektivni učinak u očuvanju sadašnjeg stepena opšteg zadovoljstva korisnika, ali i značajan protektivan učinak od njegovog smanjenja, čak i u uslovima da zadovoljstvo hotelskim uslugama ostane na istom nivou. Budući da isključivo opšta ocena zadovoljstva korisnika uslugama u ustanovi ulazi u godišnji izveštaj o pokazateljima kvaliteta rada ustanove, od ključne je važnosti da se unapredi profesionalni rad i ponašanje lekara na relaciji lekar - pacijent na odeljenjima hirurgije i ginekologije. Naime, univarijantnim testiranjem pokazano je da su pacijenti hospitalizovani na ovim odeljenjima davali značajno niže ocene zadovoljstva (u odnosu na interno i rehabilitaciju), kako uslugama lekara, tako i pojedinim segmentima rada i profesionalnog ponašanja sestara. Posebno se ističe neophodnost skraćivanja dužine čekanja na šalteru prilikom otpusta i prijema pacijentkinja na ginekologiji, budući da je tu dobijena niska ocena zadovoljstva korisnika na donjoj granici interkvartilnog raspona (izostanak zadovoljstva). Takođe je važno da lekari na hirurgiji posvete više vremena bolnički lečenim pacijentima u

smislu objašnjenja predloženih i planiranih medicinskih procedura uz neizostavno davanje odgovora pacijentima na njihova postavljena pitanja. Za ukus, količinu i temperaturu hrane, kao i udobnost kreveta, takođe su dobijene niske ocene zadovoljstva, a koje se nalaze na donjoj granici interkvartilnog raspona (izostanak zadovoljstva).

I na kraju, kako je opštih ocena koje su izražavale nezadovoljstvo korisnika bolničkim uslugama bilo veoma malo (3/251 pacijenta), u našoj analizi nismo mogli da odgovorimo na pitanje kako da se i u ovim, izuzetno retkim slučajevima, nezadovoljstvo pojedinih pacijenata bolničkim uslugama izbegne. Otuda se predlaže unapređenje profesionalnog rada i ponašanja sestara na svim odeljenjima, a posebno sestara na hirurgiji i ginekologiji gde je neophodno unaprediti i komunikaciju lekara sa pacijentima. Budući da su budžetska sredstva od strane finansijera namenjena za ishranu hospitalizovanih pacijenata u Opštoj bolnici Valjevo veoma ograničena i skromna, ono što svakako može da se popravi je temperatura, ukus, vreme i način serviranja hrane pacijentima. Takođe je u cilju unapređenja zadovoljstva korisnika neophodno zameniti neudobne stare i/ili oštećene bolničke dušeke, budući da su pacijenti tokom čitavog boravka u Ustanovi upućeni na boravak u postelji koja u komunikacijskom smislu čini deo njihovog intimnog prostora.

14.02.2017. Valjevo

Primarijus dr sci. med. Mira Vuković