

Zadovoljstvo korisnika zdravstvenih usluga radom medicinskih sestara u Ambulanti porodične medicine „Rosulje“

Darija Jović

Dom zdravlja Banja Luka

Corenspondence:
darija80@teol.net

Received: September 10, 2018

Accepted: October 12, 2018

STRUČNI RAD
PROFESSIONAL PAPER

APSTRAKT

Kvalitet zdravstvene zaštite predstavlja vrlo složenu karakteristiku stanja i funkcionisanja sistema zdravstvene zaštite a jedan od elemenata kvaliteta je i zadovoljstvo korisnika (pacijenata) pruženom zdravstvenom zaštitom. Za procjenu zadovoljstva pacijenata postoje brojne mogućnosti koje se pružaju u u cilju dobijanja informacija o tome šta oni misle i osjećaju u vezi sa pruženom zdravstvenom zaštitom. U nekim ustanovama se nalaze knjige utisaka, sandučići za primjedbe i pohvale, ankete sestrinske njege, telefonske ankete i sl. U ovome radu anketnim upitnikom ispitivano je zadovoljstvo pacijenata radom medicinskih sestara u Ambulanti porodične medicine „Rosulje“.

Rezultati ispitivanja pokazuju da su pacijenti veoma zadovoljni radom osoblja u APM Rosulje. Pozitivnom odnosu prema radu ambulante doprinosi dugogodišnja postava medicinskih sestara i ljekara u ambulanti, poznavanje pacijenata, njihovih navika i samim time bolja komunikacija i prepoznavanje problema pacijenta i porodice.

KLJUČNE REČI

zdravstvo, rad ambulante, zadovoljstvo pacijenata.

UVOD

Jedan od fundamentalnih principa reformi i sistema zdravstvene zaštite sadržanih u Ljubljanskoj povelji o reformi (1996) koju su prihvatili 46 ministara zdravlja evropskih zemalja jeste da sistem zdravstvene zaštite bude fokusiran na kvalitet, odnosno da svaka reforma mora imati i jasno formulisane strategiju za stalno unapređenje kvaliteta zdravstvene zaštite i da mora biti usmjerena ka ljudima da odgovori na njihova očekivanja koja se odnose na zdravlje i zdravstvenu zaštitu.

Kvalitet zdravstvene zaštite predstavlja vrlo složenu karakteristiku stanja i funkcionisanja sistema zdravstvene zaštite a jedan od elemenata kvaliteta je i zadovoljstvo korisnika (pacijenata) pruženom zdravstvenom zaštitom.

SZO definiše zadovoljstvo kao rezultat procjene pojedinaca i slaganja odnosno ne slaganja između pretpostavljenih potreba i dobijene zdravstvene zaštite. Zadovoljstvo treba da predstavlja dio procesa procjene kvaliteta zdravstvene zaštite.

Jedan od tvoraca koncepta kvaliteta zdravstvene zaštite Donabedian smatra da je zadovoljstvo pacijenata od fundamentalnog značaja kao mjera kvaliteta zdravstvene službe jer pruža podatke o tome koliko su svi koji pružaju zdravstvenu zaštitu uspjeli da ispune očekivanja korisnika te zaštite (1).

Drugi autori smatraju da je zadovoljstvo stepen do koga je zdravstveni sistem ispunio očekivanja pacijenata

ali da je i satisfakcija mjera stava pacijenta prema ljekaru sistemu zdravstvene zaštite i medicinske njege koju dobijaju. (2) Mc Millan i saradnici ističu da je satisfakcija pacijenta važan činilac koji određuje da li će neko zatražiti medicinsku pomoć da li će se rukovoditi savjetom ljekara i zadržati dobar odnos s njim (3).

Odgovori na pitanje zašto je važno procijeniti zadovoljstvo pacijenata su:

1. Zadovoljstvo pacijenata doprinosi pozitivnim efektima zdravstvene zaštite jer će zadovoljan pacijent više slijediti savjet zdravstvenog radnika nego nezadovoljan;

2. Zadovoljstvo pacijenta je posljedica odnosno ishod pružene zdravstvene zaštite, zadovoljstvo je svakako veće kada je zdravstvena služba dostupna korisniku, kada ne mora dugo da čeka na zdravstvenu uslugu, kada postoji kontinuitet u njenom obezbjeđivanju (pacijenti koji se stalno sreću sa istom timom, sestrom ljekarom, je zadovoljniji od onog koji dolazi u kontakt stalno sa drugima licima);

3. Davaoci usluga u zdravstvu žele da zadovolje očekivanja svojih pacijenata a zadovoljstvo pacijenata je cilj cjelokupnog sistema zdravstvene zaštite;

4. Ljudi očekuju da se poštuje vrijeme zakazivanja posjeta, ukoliko nastane neka neočekivana promjena treba da budu obavješteni i da ima se ponudi neko drugo rješenje;

5. Pacijenti žele da se u komunikaciji sa njima koristi standardni riječnik a ne nepoznati termini. Žele da imaju dovoljno vremena da postave sva pitanja;

6. Žele pažnju i poštovanje ne samo svoga ljekara nego i svih zaposlenih u zdravstvenoj ustanovi i od toga zavisi njihovo zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom.

Očekivanja su obično različita kod različitih pacijenata a zavise od brojnih faktora: starosti pacijenta, pola, ranijih iskustava, raspoloženja, tuđih iskustava i dr.

Pored ovih Ware opisuje druge dimenzije kao što su (6):

1. pristupačnost , dužina čekanja, teškoće u vezi zakaživanja pregleda;

2. efikasnost zdravstvene službe u odnosu na ishod liječenja koje se odnosi na percepciju pacijenata o promjeni zdravstvenog stanja nakon liječenja, te u tom smislu pacijent definišeo kao bolje se osjećam ili obrnuto nema lijeka za moju bolest i slično;

3. Kontinuitet i dostupnost (mogućnost da se obraća istom ljekaru);

4. Ponašanje i humanost koji uključuju učtivost , poštovanje interesovanje za pacijenta ljubaznost, prijatnost , brižnost i slično;

5. pacijent će biti zadovoljan ukoliko dobije obavještenje vezano za njihovu bolest potrebne ili preduzete dijagnostičke i terapijske procedure sugestije davanje savjeta;

6. Ambijent zdravstvene ustanove čistoća, udobnost stolica, cvijeće, slike, takođe utiču na zadovoljstvo pacijenata;

7. Stručnost i spretnost zdravstvenih radnika;

8. Cijene zdravstvenih usluga.

Za procjenu zadovoljstva pacijenata postoje brojne mogućnosti koje se pružaju u cilju dobijanja informacija o tome šta oni misle i osjećaju u vezi sa pruženom zdravstvenom zaštitom. U nekim ustanovama se nalaze knjige utisaka, sandučići za primjedbe i pohvale, ankete sestričke njege, telefonske ankete i sl (7,8).

Cilj rada: Ispitati zadovoljstvo pacijenata radom medicinskih sestara u Ambulanti porodične medicine „Rosulje“. Saznati u kom segmentu rada je potrebno poboljšati rad medicinskih sestara, organizaciju rada i komunikaciju sa pacijentom.

MATERIJAL I METODE

U Ambulanti porodične medicine Rosulje (APM) u mjesecu septembru sprovedeno je anketno ispitivanje u vidu anketnog upitnika sa 10 kratkih i jasno definisanih pitanja koja su usmjerena na rad medicinskih sestara, zadovoljstvo pacijenata radnom atmosferom, organizacijom rada u ambulanti, uslovima u ambulanti i komunikaciji sestara u APM Rosulje sa pacijentima.

APM Rosulje ima 4 tima porodične medicine i 6 sestara i oko 6000 registrovanih pacijenata , većinom hroničnih pacijenata.

Anketu su ispunjavali pacijenti sva četiri tima ambulante.

Podijeljeno je 100 anketnih upitnika i svi su bili u potpunosti ispunjeni i obrađeni.

Koliko dugo čekate na termin za pregled?	Jako kratko	1-2 dana	3-7dana	Dugo	Budem primljen isti dan, 15min do 2h
BROJ ODGOVORA	12	7	56	3	12
Ponašanje sestara, kako bi ste ocijenili?	1-jako loše	2-zadovoljavajuće	3-dobro	4-vrlo dobro	5 -odlično bez primjedbi
BROJ ODGOVORA	0	4	12	41	43
Da li ste zadovoljni komunikativnošću, spremnosti da sasluša vaše tegobe, strpljenjem?		DA		NE	
BROJ ODGOVORA		67		33	
Kako bi ste ocijenili stručnost sestre iz Vašeg tima PM?		1	2		3
BROJ ODGOVORA		0	21		79
Da li znate za postojanje obrazca za primjedbe i pohvale i da li ste ga ispunjavali?	Da ali nisam nikada ispunjavao-la.		Ne, ne znam.		Da, ispunjavao-la sam .
BROJ ODGOVORA		76	16		8
Da li ste zadovoljni vremenom koje sestra iz Vašeg tima posveti Vama kada je to potrebno, za razgovor, savjet i sl?	Da jako sam zadovoljan			Ne, nisam zadovoljan	
BROJ ODGOVORA		88		12	

REZULTATI

Od svih 100 ispitanih pacijenata 58 je bilo ženskog, a 42 muskog pola. Prosjek godina ispitanika je 40,2 sto govori da se radi o pacijentima zrele životne dobi.

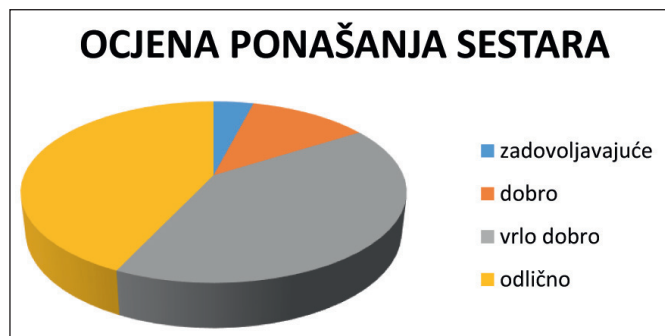
Na pitanje koliko dugo čekaju na zakazivanje termina, za pregled, odgovor *jako krato* je dalo 12 pacijenata (odnosno 12 %). *3-5 dana* bio je odgovor 56 (56%) pacijenata, *1-2 dana* čekalo je 7 pacijenata (7%), *dugo* je bio odgovor 3 (3%) pacijenta, a da budu primljeni isti dan je napisalo 22 (22%) pacijenata.



Ocjena ponašanja sestara u odnosu sa pacijentima bila je skala sa ocjenom od 1-5.

1-jako loše, 2-zadovoljavajuće, 3-dobro, 4- vrlo dobro i 5 odlično-bez primjedbi.

Ocjenu 1 nije zaokružio ni jedan pacijent, 2 - 4 ili 4 posto, 3 je zaokružilo 12 pacijenta, 4 -41 pacijent a najvišu ocjenu su dala čak 43 pacijenta.



Na pitanje o tome da li su zadovoljni komunikativnošću, raspoloživosti sestara da saslušaju tegobe pacijenta i strpljenju u razgovoru pacijenti su mogli da zaokruže odgovor DA ili Ne. 67 pacijenata je zaokružilo Da kao odgovor, a preostalih 33 NE.

Za ocjenu stručnosti sestara pacijenti su mogli da daju ocjene od 1-3. 79 pacijenata je dalo visoku ocjenu 3, preostalih 21 je zaokružilo 2 a ocjena 1 nije zaokružena ni na jednom upitniku.

Primjedbi na radnu atmosferu, higijenu i uslove rada u ambulanti nije bilo.

Jedno od pitanja bilo je da li pacijenti znaju za postojanje obrasca za primjedbe i pohvale i da li su nekada ispunjavali.

76 pacijenata je je izjavilo da zna ali da ga nikada nisu ispunjavali, 16 da ne zna i da nije ispunjavalo, 8 pacijenata je izjavilo da zna i da su ispunjavali obrazac.

Na pitanje da li su zadovoljni vremenom koje medicinske sestre provedu u razgovoru kad je to potrebno, 88 pacijenata je odgovorilo da su jako zadovoljni, dok je 12 pacijenata dalo negativan odgovor.

Šta bi ste promjenili u radu i organizaciji rada medicinskih sestara bilo je deskriptivnog karaktera . 69 pacijenata je izjavilo da ne bi nista mijenjalo.

Ostalih 31 odgovora su bili najčešće povećati im plate, smanjiti papirologiju, uvesti nagrade za sestre koje se više trude od ostalih... najkonkretniji odgovor je bio da se uvede elektronsko zakazivanje pacijenata i da se obezbjedi izolovana prostorija za rad jer je pult u čekaonici neprikladan.

DISKUSIJA

Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom i zdravstvenom službom je važan faktor koji ima uticaj na odnos, ponašanje pacijenta u smislu rukovođenja dobijenim savjetima promjenama u navikama i povjerenjem u zdravstvene radnike.

Važnost komunikacije sa pacijentom i uopšte komunikacije predstavlja „srce i dušu „ zdravstvene zaštite.

Analizom podataka ankete zaključuje se da su pacijenti u APM Rosulje jako zadovoljni radom sestara, komunikacijom, radnom atmosferom i uslovima rada u ambulanti.

Prosjek godina anketiranih pacijenata je 41,2 što govori o zrelosti pacijenata za procjene .

Dužina čekanja na preglede je u okviru procedure o prijemu pacijenata.

Pacijenti su zadovoljni stručnošću sestara i daju u prosjeku visoku ocjenu.

Pacijenti su takođe zadovoljni vremenom koje im sestre posvećuju i malo njih bi nešto mijenjalo u radu sestara.

Prijedlozi za promjene bili su više tehničke prirode, elektronsko naručivanje, izolacija pulta iz čekaonice i slično

Ispunjavanje obrazaca za primjedbe radilo je samo 8 od ukupno 100 pacijenata što je jako mali procenat.

Slično istraživanje nije provođenje do sada pa ne postoji mogućnost komparacije sa drugima ambulantom.

Anketiranje je pokazalo veliko zadovoljstvo u radu APM Rosulje.

Ono što je možda doprinijelo velikom zadovoljstvu pacijenata je dugogodišnja postava medicinskih sestara i ljekara u ambulanti, poznavanje pacijenata, njihovih navika i samim time bolja komunikacija i prepoznavanje problema pacijenta i porodice.

ZAKLJUČAK

Timski rad i komunikacija sa bolesnicima i članovima porodice može značajno prevenirati greške u radu, nezadovoljstvo pruženom uslugom i spriječiti pritužbe na zdravstvene radnike.

Stalnost u osoblju pruža sigurnost pacijentu, predviđivost pri dolasku na pregled i smanjuje stres pacijentima. Uspješno rješavanje interpersonalnih sukoba osoblja, spremnost za preuzimanje određene odgovornost od strane članova tima i adekvatni resursi doprinose funkcionalnosti zaposlenih i većem zadovoljstvu pacijenata.

LITERATURA:

1. Donabedian A: The Lichfield Lecture. Quality assurance in health care: consumers' role. *Qual Health Care*. 1992; 1(4): 247-51.
2. Hulka BS et al: Satisfaction with medical care in a low income population. *JCE*, 1971; 24(10): 661-73.
3. McMillan JR, Younger MS, DeWine LC.: Satisfaction with hospital emergency department as a function of patient triage. *Health Care Manag Rev*. 1986;11(3):21-7.
4. Prakash B: Patient Satisfaction. *J Cutan Aesthet Surg*. 2010 Sep-Dec; 3(3): 151-5.
5. Hall J. and Dornan M. Patient Sociodemographic Characteristics as Predictors of Satisfaction with Medical Care: A Meta-Analysis. *Social Science and Medicine*; 1990; 30(7): 811- 8.
6. Rivers PA, Glover SH: Health care competition, strategic mission, and patient satisfaction: research model and propositions. *J Health Organ Manag*. 2008;22(6):627-41.
7. Eva Chang J et al: Measuring job satisfaction among healthcare staff in the United States: a confirmatory factor analysis of the Satisfaction of Employees in Health Care (SEHC) survey. *Int. J Qualn Health Care*, 2017; 29,(2): 262-8.
8. Kravitz R: Patient Satisfaction with Health Care Critical Outcome or Trivial pursuit? *J Gen Intern Med*. 1998; 13(4): 280-2.

The satisfaction of the users of health services with the work of nurses at the Rosulje Family Medicine Clinic

Darija Jović

Health Center Banja Luka, darija80@teol.net

ABSTRACT

The quality of health care is a very complex feature of the condition and functioning of the health care system, and one of the elements of quality is the satisfaction of the users (patients) provided with health care. In order to evaluate patient satisfaction, there are many opportunities that are provided in order to obtain information about what they think and feel about the healthcare provided. In some institutions there are books of impressions, cases for remarks and praise, nursing surveys, telephone surveys, etc. In this paper, the questionnaire examined the satisfaction of patients with the work of nurses in the Rosulje Family Medicine Clinic.

The results of the study show that the patients are very satisfied with the work of the staff in APM Rosulje. Positive attitude towards the work of the clinic is contributed by the long-standing placement of nurses and doctors in the outpatient clinic, the knowledge of patients, their habits and thus better communication and recognition of the patient and family problem.

KEY WORDS:

health, work of the ambulance, patient satisfaction.