

ИНСТИТУТ ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ СРБИЈЕ
„ДР МИЛАН ЈОВАНОВИЋ БАТУТ”

ПРЕГЛЕД РЕЗУЛТАТА ИСПИТИВАЊА
ЗАДОВОЉСТВА ПОРОДИЉА У АНКЕТИ
„ЗДРАВСТВЕНЕ СЛУЖБЕ НАКЛОЊЕНЕ ПОРОДИЉАМА”
У 2010. ГОДИНИ

Информатичка припрема и обрада података

Неда Стојановић

Лидија Станковић

Извештај припремила

Др Мирјана Живковић-Шуловић

Београд
Фебруар 2011.

Током 2010. године континуирано је настављено са анкетањем породиља о задовољству условима боравка у породилиштима у Републици Србији, али у мањем обиму у односу на претходну годину. Анкетање је било добровољно и анонимно, а спроводиле су га патронажне сестре током прве и последње посете породиље и новорођенчета. Анкета се нија спроводила у Београду, Севернобанатском и Златиборском округу током целе године, и у још неколико округа је током године престало спровођење, због великих оперативних трошкова који нису обезбеђени планираним буџетом завода за јавно здравље.

ПРЕГЛЕД НАЈВАЖНИЈИХ РЕЗУЛТАТА У ПОРОДИЛИШТИМА

Од јануара до децембра 2010. године прикупљено је и обрађено 14.948 анкета породиља из 53 породилишта (од тога шест ванболничких). Стопа одговора била је око 30%. Резултати су прикупљани и анализирани месечно. Током 12 месеци испитивања није било варијација нити по једном испитиваном обележју. У односу на прошлу годину, недостају анкете породиља из још 10 српских породилишта.

Карактеристике породиља

Старост: Просечна старост породиља је 27,6 година (мин 15, макс 58, СД 5,4). Мање од 2% је било млађих од 18 година (укупно 270), а старијих од 40 година 1% (укупно 140).

Образовање: 5,4% породиља има непотпуну основну школу, 14,5% завршену основну школу, 56,5% средње образовање а 23,6% високу или вишу стручну спрему.

У односу на претходну годину, карактеристичан је нешто нижи проценат (3%) породиља са високом или вишом стручном спремом који је вероватно условљен не анкетањем породиља у Београду, Шумадијском и још неколико округа.

Карактеристике порођаја

Порођај по реду: Просечно је био 1,7 порођај (мин 1, макс 11, СД 0,9). За нешто мање половине породиља то је био први порођај (48,1%), за 37,3% други, за 11,1% трећи и за 3,5% четврти и више.

Начин порођаја: Царским резом је порођено 24,3% породиља, природним путем 70,9%, Природним путем са епидуралном анестезијом 2,8%, природним путем уз помоћ вакуума 1,1% и уз помоћ форцепса 0,9%.

Породиље које су учествовале у истраживању 2010. године за 1% су имале више порођаја завршених царским резом и за 3% мање порођаја природним путем са епидуралном анестезијом у односу на претходну годину. Разлог је нејвероватнији исти – изостанак учешћа у анкети породиља из породиљашта у Београду и Крагујевцу.

Права пацијената

Познавање права пацијената: Са својим правима из Закона о здравственој заштити је упознато 43,8% корисница, 42,9% је делимично упознато са овим правима, а 13,3% породиља није упознато са овим правима.

Познавање начина жалбе/приговора: 23,8% породиља није упознато са могућностима и/или начином приговора или жалбе, 23,5% је делимично упознато са овим могућностима и 52,7% породиља је упознато са механизмима приговора/жалбе.

У поређењу са 2009. годину бележи се благи пораст за 3–4% боље информисаности породиља у вези са законом регулисаних права пацијената.

Припрема породиље од изабраног гинеколога

Припрема за порођај у примарној здравственој заштити: 55,7% породиља је све информације о нези и исхрани у трудноћи, о порођају, нези и исхрани бебе добила од свог изабраног гинеколога, у саветовалишту за трудноћу дома здравља или у школи за родитељство, 24,4% је делимично било упознато, а 19,9% породиља није добило ове информације у примарној здравственој заштити. У односу на прошлу годину не бележе се промене.

Услови смештаја

У табели 1 су приказане средње оцене услова смештаја у породиличтима. Иако у овогодишњој анкети недостају упитници из највећих београдских породиличта, карактеристично је да су средње оцене готово идентичне као и претходне године. Није забележен пораст побољшања услова у породиличтима током 2010. године у Републици Србији.

Табела 1. Средње оцене о условима смештаја

	2009.	2010.
ЗАДОВОЉНА САМ ХИГИЈЕНОМ ПРОСТОРИЈА, УЧЕСТАЛОШЋУ ЗАМЕНЕ СПАВАЋИЦА И ПОСТЕЉИНА.	3,51	3,49
ЗАДОВОЉНА САМ ХИГИЈЕНОМ И ОПРЕМЉЕНОШЋУ ТОАЛЕТА (ТОАЛЕТИ СУ ЧИСТИ; СЛАВИНЕ, ТУШЕВИ И ВОДО-КОТЛИЋИ СУ ИСПРАВНИ; ИМА ТОПЛЕ ВОДЕ, САПУНА И ТОАЛЕТ ПАПИРА).	3,27	3,31
ЗАДОВОЉНА САМ УДОБНОШЋУ СОБЕ (ТЕМПЕРАТУРОМ У СОБИ, НАМЕШТАЈЕМ, БРОЈЕМ ПОРОДИЉА У СОБИ).	3,75	3,76
ЗАДОВОЉНА САМ ИСХРАНОМ У БОЛНИЦИ (КВАЛИТЕТОМ И ОБИЛНОШЋУ ОБРОКА).	3,24	3,26

Здравствене услуге

У табели 2 су средње оцене пруженим здравственим услугама од стране свих здравствених радника са којима се породиља среће током свог боравка у породиличту. У поређењу са претходном годином све оцене су на истом нивоу, дакле није забележено побољшање нити у једном сегменту.

Табела 2. Средње оцене пруженом услугом

	2009.	2010.
ЗАДОВОЉНА САМ ТРЕТМАНОМ У ТОКУ ПРИПРЕМА ЗА ПОРОЂАЈ (КЛИСТИРАЊЕ, БРИЈАЊЕ, УЗИМАЊЕ КАРЛИЧНИХ МЕРА, МЕРЕЊЕ ПРИТИСКА, ТЕЖИНЕ).	4,29	4,27
АКУШЕР/ГИНЕКОЛОГ ЈЕ ПРИ ПРИЈЕМУ, ЗА ВРЕМЕ ПОРОЂАЈА И БОРАВКА У БОЛНИЦИ БИО ЉУБАЗАН И ОСТВАРЕН ЈЕ ОДНОС ПОВЕРЕЊА И РАЗУМЕВАЊА.	4,34	4,32
АКУШЕР/ГИНЕКОЛОГ МЕ ЈЕ УПОЗНАО СА ПЛАНОМ ПОРОЂАЈА, ПРЕДСТОЈЕЋИМ ПРОЦЕДУРАМА И ИНТЕРВЕНЦИЈАМА И ДАЛА САМ САГЛАСНОСТ НА ИСТЕ.	4,04	4,05
АКУШЕР/ГИНЕКОЛОГ МИ ЈЕ ПОСВЕТИО ДОВОЉНО ВРЕМЕНА, ПРУЖИО МИ ЈЕ ДОВОЉНО ИНФОРМАЦИЈА И ДАО ОДГОВОРЕ НА МОЈА ПИТАЊА.	4,06	4,06
БАБИЦА ЈЕ ПРИ ПРИЈЕМУ, ЗА ВРЕМЕ ПОРОЂАЈА И БОРАВКА У БОЛНИЦИ БИЛА ЉУБАЗНА И ОСТВАРЕН ЈЕ ОДНОС ПОВЕРЕЊА И РАЗУМЕВАЊА.	4,32	4,31

ЗАДОВОЉНА САМ УЧЕШЋЕМ БАБИЦЕ ТОКОМ ЦЕЛОГ ПОРОЂАЈА.	4,43	4,41
БАБИЦА МИ ЈЕ ПОСВЕТИЛА ДОВОЉНО ВРЕМЕНА, ПРУЖИЛА МИ ЈЕ ДОВОЉНО ИНФОРМАЦИЈА И ДАЛА ОДГОВОРЕ НА МОЈА ПИТАЊА.	4,24	4,25
ПЕДИЈАТАР/НЕОНАТОЛОГ ЈЕ ЗА ВРЕМЕ ПОРОЂАЈА И БОРАВКА У БОЛНИЦИ БИО ЉУБАЗАН И ОСТВАРЕН ЈЕ ОДНОС ПОВЕРЕЊА И РАЗУМЕВАЊА.	4,19	4,20
ПЕДИЈАТАР/НЕОНАТОЛОГ МИ ЈЕ ПОСВЕТИО ДОВОЉНО ВРЕМЕНА, ПРУЖИО МИ ЈЕ ДОВОЉНО ИНФОРМАЦИЈА И ДАО ОДГОВОРЕ НА МОЈА ПИТАЊА.	4,11	4,11
ПЕДИЈАТРИЈСКА СЕСТРА ЈЕ ЗА ВРЕМЕ ПОРОЂАЈА И БОРАВКА У БОЛНИЦИ БИЛА ЉУБАЗНА И ОСТВАРЕН ЈЕ ОДНОС ПОВЕРЕЊА И РАЗУМЕВАЊА.	4,11	4,10
ПЕДИЈАТРИЈСКА СЕСТРА МИ ЈЕ ПОСВЕТИЛА ДОВОЉНО ВРЕМЕНА, ПРУЖИЛА МИ ЈЕ ДОВОЉНО ИНФОРМАЦИЈА И ДАЛА ОДГОВОРЕ НА МОЈА ПИТАЊА.	4,06	4,06
ЗАДОВОЉНА САМ ТРЕТМАНОМ, НЕПОСРЕДНО НАКОН ПОРОЂАЈА (ОДМАХ САМ ДОБИЛА ИНФОРМАЦИЈЕ О СТАЊУ БЕБЕ И О СВОМ СТАЊУ, ОМОГУЋЕНО МИ ЈЕ ДА ОДМАХ ВИДИМ БЕБУ).	4,34	4,34
ЗАДОВОЉНА САМ МОГУЋНОШЋУ ДА МОЈ СУПРУГ ПРИСУСТВУЈЕ ПОРОЂАЈУ И ДА АКТИВНО УЧЕСТВУЈЕ У ТОКУ ПОРОЂАЈА.	3,02	2,94
ЗАДОВОЉНА САМ САВЕТИМА И ПОМОЋИ КОЈУ САМ ДОБИЛА У ВЕЗИ ДОЈЕЊА И НЕГЕ БЕБЕ У ПРВИМ ДАНИМА (НЕГОМ ДОЈКИ, ИЗМАЗАЊЕ, ПРЕПОВИЈАЊЕ).	3,80	3,78
ЗАДОВОЉНА САМ “BABY FRIENDLY” ПРОГРАМОМ (БЕБА УЗ МАЈКУ СВЕ ВРЕМЕ), УКОЛИКО СЕ ИСТИ ПРАКТИКУЈЕ У ЗДРАВСТВЕНОЈ УСТАНОВИ, И ПОМОЋИ КОЈУ САМ ДОБИЛА ОД ОСОБЉА.	3,89	3,85
ЗАДОВОЉНА САМ ПРОЦЕДУРАМА ПРИЛИКОМ ПРИЈЕМА И ОТПУСТА ИЗ БОЛНИЦЕ (ДУЖИНА ЧЕКАЊА НА ПРИЈЕМ И ОТПУСТ, АДМИНИСТРАЦИЈА).	4,06	4,08

Корупција и ванстандардне услуге

Мито: На питање да ли је неки здравствени радник тражио мито (новац, поклон, услугу или слично) потврдно је одговорило 2,1% породиља (укупно 299 од 14.450). Забележен је пораст породиља које су пријавиле изнуду мита (1,4% у 2009. години). Чак 26,6% породиља је пријавило тражење мита у Општој болници Врање (150 од 564 анкетираних из овог породишта), а у 22 породишта није забележен нити један случај тражења мита. По имену је наведено 15 здравствених радника и то свих профила (гинеколог, анестезиолог, педијатар, медицинска сестра и бабица).

Ванстандардне услуге: Ванстандардне услуге је захтевало 296 породиља (2%). Забележен је пад ванстандардних услуга у односу на 2009. годину за 1,5%.

Поливалентна патронажна служба

Посета: Патронажна сестра је обишла дан након изласка из породилишта 96,1% породиља.

Савети: 99,2% породиља је мишљења да им је патронажна сестра пружила сва обавештења у вези неге и исхране бебе, као и њеног здравља.

Опште задовољство боравком у породилишту

Средња оцена општег задовољства боравком у породилишту у 2010. године је 3,82 тј. на идентичном нивоу као и 2009. године (3,82).

Табела 3. Средње оцене општег задовољства боравком у породилишту по месецима

ПЕРИОД ОБРАДЕ АНКЕТА	УЗЕВШИ У ОБЗИР СВЕ ПРЕТХОДНО РЕЧЕНО, НА СКАЛИ ОД ЈЕДАН ДО ПЕТ, ЗАОКРУЖИВАЊЕМ ЈЕДНОГ БРОЈА ИСКАЖЕТЕ СТЕПЕН ОПШТЕГ ЗАДОВОЉСТВА БОРАВКОМ У ПОРОДИЛИШТУ.
Децембар 2008.	4,01
Јануар 2009.	3,92
Фебруар 2009.	3,89
Март 2009.	3,81
Април 2009.	3,84
Мај 2009.	3,85
Јун 2009.	3,72
Јул 2009.	3,82
Август 2009.	3,78
Септембар 2009.	3,81
Октобар 2009.	3,80
Новембар 2009.	3,79
Децембар 2009.	3,84
Јануар 2010.	3,79
Фебруар 2010.	3,74
Март 2010.	3,72
Април 2010.	3,82
Мај 2010.	3,86
Јун 2010.	3,87
Јул 2010.	3,81
Август 2010.	3,86
Септембар 2010.	3,81
Октобар 2010.	3,80
Новембар 2010.	3,85
Децембар 2010.	3,85

Закључак

На основу приказа најважнијих резултата испитивања задовољства породиља условима смештаја и здравственим услугама, како у породилиштима, тако и у дому здравља од стране изабраног лекара и код куће од стране патронажне службе домова здравља у 2010. години, као и поређењем са резултатима из претходне године, може се закључити следеће:

- ✓ Истраживања је спроведено у знатно мањем обиму у односу на претходну годину (26.000 упитника 2009. године) и недостају подаци из 10 породилишта. Како средства за материјалне трошкове за спровођење истраживања нису благовремено обезбеђена, изостало је учешће породиља из београдских породилишта, као и четири опште болнице Златиборског округа. У току године анкетање је престало да се врши у још неколико округа. Ово је утицало на промену резултата у односу на 2009. годину, а пре свега на нижи степен образовања породиља и смањен проценат порођаја завршених са епидуралном анестезијом.
- ✓ Генерално, карактеристике самих породиља и порођају су исте као и претходне године.
- ✓ Забележен је благ пораст од 3–4% о обавештености породиља о својим правима из Закона о здравственој заштити и Закона о здравственом осигурању.
- ✓ Средња оцена условима смештаја је иста као и претходне године што значи да или нису предузете никакве мере за побољшање услова смештаја или су предузете мере биле недовољне.
- ✓ Средња оцена здравствених радника у пружању здравствених услуга је иста као и претходне године што значи да предузете мере (комуникациони тренинзи) нису дале очекиване резултате.
- ✓ Анкета породиља је на почетку спровођења утицала на позитивне промене у породилиштима, али се њен ефекат изгубио током 25 месеци континуираног спровођења. Месечни извештаји доказују да континуирано спровођење анкете нема ни ефективно ни ефикасно оправдање те би ово истраживање требало убудуће да постане саставни део редовне провере задовољства корисника једном годишње.

- ✓ Претходним анализама је утврђено да је за веће задовољство породиља и бољи квалитет здравствених услуга у породиличним тима потребно:
- Унапредити услове смештаја у породиличним тима
 - Унапредити “Baby friendly” програм
 - Унапредити поверење и комуникацију између трудница и здравствених радника/ особља
 - Унапредити услове за присуство партнера на порођају
 - Унапредити информисаност и остваривање права пацијената
 - Унапредити рад изабраног гинеколога.

Резултати одговора породиља у 12 месеци 2010. године демантују да је било озбиљне воље и акције да се промене заиста и догоде.

Извештај припремила

Др Мирјана Живковић-Шуловић