

**ИНСТИТУТ ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ СРБИЈЕ**  
**„ДР МИЛАН ЈОВАНОВИЋ БАТУТ“**

**ПРЕГЛЕД РЕЗУЛТАТА ИСПИТИВАЊА**  
**ЗАДОВОЉСТВА ПОРОДИЉА У АНКЕТИ**  
**„ЗДРАВСТВЕНЕ СЛУЖБЕ НАКЛОЊЕНЕ ПОРОДИЉАМА“**  
**ЗА МЕСЕЦ ЈАНУАР 2010. ГОДИНЕ**

Преглед припремила  
Др Мирјана Живковић-Шуловић

Београд

Март 2010.

## **Преглед резултата анкете спроведене у јануару 2010. године**

Укупно је обрађено 1150 упитника породиља из 47 породиличних Републике Србије. Процењена стопа одговора породиља је око 19%.

### **Карактеристике породиље**

**Старост:** Просечна старост породиље је 27,41 година ( $SD=5,34$ ) ( $\min=15$ ,  $\max=44$ ).

**Образовање:** 4,4% породиља има непотпуну основну школу, 12,8% завршену основну школу, 62,0% средње образовање а 20,8% високу или вишу стручну спрему.

### **Карактеристике порођаја**

**Порођај по реду:** У просеку број порођаја по реду је 1,7 ( $SD=0,8$ ) ( $\min=1$ ,  $\max=7$ ).

Први порођај по реду је имало 51,9% породиља, други 34,5%, трећи 11,0% и 2,6% четврти и више од четвртог.

**Начин порођаја:** Царским резом је порођено 24,8% анкетираних породиља, природним путем 71,0%, а природним путем са епидуралном анестезијом 2,4% (и још природним путем са вакуумом 1,3% и форцепсом 0,5%).

### **Права пацијената**

**Познавање права пацијената:** Са својим правима из Закона о здравственој заштити је упознато 43,0% корисница, 43,4% је делимично упознато са овим правима а 13,6% породиља није упознато са овим правима.

**Познавање начина жалбе/приговора:** 26,5% породиља није упознато са могућностима и/или начином приговора или жалбе, 22,0% је делимично упознато са овим могућностима и 51,5% породиља је упознато са механизмима приговора/жалбе.

## Припрема породиље од изабраног гинеколога

**Припрема за порођај у примарној здравственој заштити:** 54,4% 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, 25% је делимично било упознато, а 20,6% породиља није добило ове информације у примарној здравственој заштити.

## Услови смештаја у породилишту

Табела 1. Средње оцене о условима смештаја

	01/10
ЗАДОВОЉНА САМ ХИГИЈЕНОМ ПРОСТОРИЈА, УЧЕСТАЛОШЋУ ЗАМЕНЕ СПАВАЋИЦА И ПОСТЕЉИНА.	3,53
ЗАДОВОЉНА САМ ХИГИЈЕНОМ И ОПРЕМЉЕНОШЋУ ТОАЛЕТА (ТОАЛЕТИ СУ ЧИСТИ; СЛАВИНЕ, ТУШЕВИ И ВОДО-КОТЛИЋИ СУ ИСПРАВНИ; ИМА ТОПЛЕ ВОДЕ, САПУНА И ТОАЛЕТ ПАПИРА).	3,25
ЗАДОВОЉНА САМ УДОБНОШЋУ СОБЕ (ТЕМПЕРАТУРОМ У СОБИ, НАМЕШТАЈЕМ, БРОЈЕМ ПОРОДИЉА У СОБИ).	3,87
ЗАДОВОЉНА САМ ИСХРАНОМ У БОЛНИЦИ (КВАЛИТЕТОМ И ОБИЛНОШЋУ ОБРОКА).	3,24

## Задовољство пруженом услугом

Табела 2. Средње оцене пруженом услугом

	01/10
ЗАДОВОЉНА САМ ТРЕТМАНОМ У ТОКУ ПРИПРЕМА ЗА ПОРОЂАЈ (КЛИСТИРАЊЕ, БРИЈАЊЕ, УЗИМАЊЕ КАРЛИЧНИХ МЕРА, МЕРЕЊЕ ПРИТИСКА, ТЕЖИНЕ).	4,27
АКУШЕР/ГИНЕКОЛОГ ЈЕ ПРИ ПРИЈЕМУ, ЗА ВРЕМЕ ПОРОЂАЈА И БОРАВКА У БОЛНИЦИ БИО ЉУБАЗАН И ОСТВАРЕН ЈЕ ОДНОС ПОВЕРЕЊА И РАЗУМЕВАЊА.	4,36
АКУШЕР/ГИНЕКОЛОГ МЕ ЈЕ УПОЗНАО СА ПЛАНОМ ПОРОЂАЈА, ПРЕДСТОЈЕЋИМ ПРОЦЕДУРАМА И ИНТЕРВЕНЦИЈАМА И ДАЛА САМ САГЛАСНОСТ НА ИСТЕ.	4,04
АКУШЕР/ГИНЕКОЛОГ МИ ЈЕ ПОСВЕТИО ДОВОЉНО ВРЕМЕНА, ПРУЖИО МИ ЈЕ ДОВОЉНО ИНФОРМАЦИЈА И ДАО ОДГОВОРЕ НА МОЈА ПИТАЊА.	4,06
БАБИЦА ЈЕ ПРИ ПРИЈЕМУ, ЗА ВРЕМЕ ПОРОЂАЈА И БОРАВКА У БОЛНИЦИ БИЛА ЉУБАЗНА И ОСТВАРЕН ЈЕ ОДНОС ПОВЕРЕЊА И РАЗУМЕВАЊА.	4,33
ЗАДОВОЉНА САМ УЧЕШЋЕМ БАБИЦЕ ТОКОМ ЦЕЛОГ ПОРОЂАЈА.	4,46
БАБИЦА МИ ЈЕ ПОСВЕТИЛА ДОВОЉНО ВРЕМЕНА, ПРУЖИЛА МИ ЈЕ ДОВОЉНО ИНФОРМАЦИЈА И ДАЛА ОДГОВОРЕ НА МОЈА ПИТАЊА.	4,25
ПЕДИЈАТАР/НЕОНАТОЛОГ ЈЕ ЗА ВРЕМЕ ПОРОЂАЈА И БОРАВКА У БОЛНИЦИ БИО ЉУБАЗАН И ОСТВАРЕН ЈЕ ОДНОС ПОВЕРЕЊА И РАЗУМЕВАЊА.	4,22

ПЕДИЈАТАР/НЕОНАТОЛОГ МИ ЈЕ ПОСВЕТИО ДОВОЉНО ВРЕМЕНА, ПРУЖИО МИ ЈЕ ДОВОЉНО ИНФОРМАЦИЈА И ДАО ОДГОВОРЕ НА МОЈА ПИТАЊА.	4,02
ПЕДИЈАТРИЈСКА СЕСТРА ЈЕ ЗА ВРЕМЕ ПОРОЂАЈА И БОРАВКА У БОЛНИЦИ БИЛА ЉУБАЗНА И ОСТВАРЕН ЈЕ ОДНОС ПОВЕРЕЊА И РАЗУМЕВАЊА.	4,15
ПЕДИЈАТРИЈСКА СЕСТРА МИ ЈЕ ПОСВЕТИЛА ДОВОЉНО ВРЕМЕНА, ПРУЖИЛА МИ ЈЕ ДОВОЉНО ИНФОРМАЦИЈА И ДАЛА ОДГОВОРЕ НА МОЈА ПИТАЊА.	4,12
ЗАДОВОЉНА САМ ТРЕТМАНОМ, НЕПОСРЕДНО НАКОН ПОРОЂАЈА (ОДМАХ САМ ДОБИЛА ИНФОРМАЦИЈЕ О СТАЊУ БЕБЕ И О СВОМ СТАЊУ, ОМОГУЋЕНО МИ ЈЕ ДА ОДМАХ ВИДИМ БЕБУ).	4,31
ЗАДОВОЉНА САМ МОГУЋНОШЋУ ДА МОЈ СУПРУГ ПРИСУСТВУЈЕ ПОРОЂАЈУ И ДА АКТИВНО УЧЕСТВУЈЕ У ТОКУ ПОРОЂАЈА.	2,98
ЗАДОВОЉНА САМ САВЕТИМА И ПОМОЋИ КОЈУ САМ ДОБИЛА У ВЕЗИ ДОЈЕЊА И НЕГЕ БЕБЕ У ПРВИМ ДАНИМА (НЕГОМ ДОЈКИ, ИЗМАЗАЊЕ, ПРЕПОВИЈАЊЕ).	3,90
ЗАДОВОЉНА САМ „BABY FRIENDLY“ ПРОГРАМОМ (БЕБА УЗ МАЈКУ СВЕ ВРЕМЕ), УКОЛИКО СЕ ИСТИ ПРАКТИКУЈЕ У ЗДРАВСТВЕНОЈ УСТАНОВИ, И ПОМОЋИ КОЈУ САМ ДОБИЛА ОД ОСОБЉА.	3,93
ЗАДОВОЉНА САМ ПРОЦЕДУРАМА ПРИЛИКОМ ПРИЈЕМА И ОТПУСТА ИЗ БОЛНИЦЕ (ДУЖИНА ЧЕКАЊА НА ПРИЈЕМ И ОТПУСТ, АДМИНИСТРАЦИЈА).	4,10

### Корупција и ванстандардне услуге

**Мито:** На питање да ли је неки здравствени радник тражио мито (новац, поклон, услугу или слично) потврдно је одговорило 2,0% породиља (укупно 22 од 1083). Три особе су наведене именом.

**Ванстандардне услуге:** Ванстандардне услуге је захтевало 17 породиља (1,5%). Апартамански смештај је захтевало 7 породиља (све су платиле услугу на рачун болнице).

### Поливалентна патронажна служба

**Посета:** 96,2% породиља је патронажна сестра обишла дан након изласка из породилишта.

**Савети:** 99,0% 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 месецу јануару 2010. године је **3,79**.

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

### Закључак

У односу на протеклих 13 месеци истраживања, за јануар 2010. године је карактеристично да је дошло до пада стопе одговора породиља. Ово је условљено пре свега некоординираним радом на релацији Министарство здравља, Институт за јавно здравље Србије, Институту/ заводи за јавно здравље и здравствене установе (домови здравља).

Здравствене установе су изразиле захтев за званичним дописом из Министарства здравља о наставку анкете о задовољству породиља, а стручни став националних и локалних координатора је да нема никаквог оправдања о континуираном спровођењу анкете јер се резултати који се обрађују сваког месеца минимално или чак ни мало разликују.

Разлике настале у јануару 2010. у односу на претходне месеце се односе пре свега на неке карактеристике породиља (стручна спрема), јер је ово истраживање изостало у два велика округа (Београд и Златиборски округ), првенствено због огромних месечних трошкова за штампање анкета и писма Министра, као и за коверте.

Остале оцене породиља су на истом нивоу као и претходних месеци истраживања.

Обраду и приказ резултата припремила

Др Мирјана Живковић-Шуловић