

Završna konferencija CIDA/SZO projekta Sarajevo, 27.03.2009.

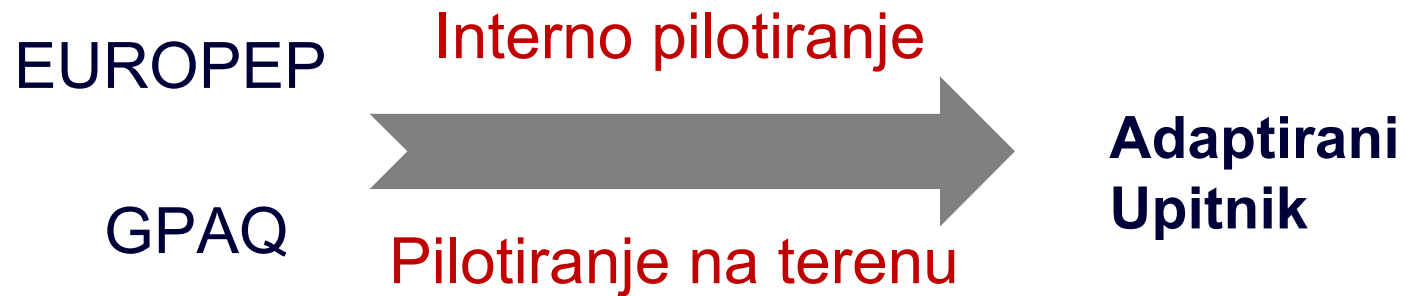
***Jačanje zdravstvenog sistema u BiH sa
fokusom na primarnu zdravstvenu zaštitu/
model porodične/obiteljske medicine***

***Izveštaj o ispitivanju u vezi sa mišljenjima
korisnika***

Dr Yiannis Kyratsis DVM, MSc, DIC, MRCVS

20.03.2009.

Upitnik: instrument istraživanja



Osigurati:

Adekvatnost i relevantnost za lokalni kontekst

Instrument istraživanja: Upitnik

- 1. ispitivanje 2007: samo-ispitivanje
- 2. ispitivanje 2009: intervjui sa lokalnim istraživačima

Izgled instrumenta istraživanja: 20 tematskih pitanja → 43 pitanja ukupno

3 dijela

- Iskustvo prije pregleda (Pitanja 2-6)
- Iskustvo za vrijeme pregleda (Pitanja 7-16)
- Iskustvo nakon pregleda (Pitanja 17-19)

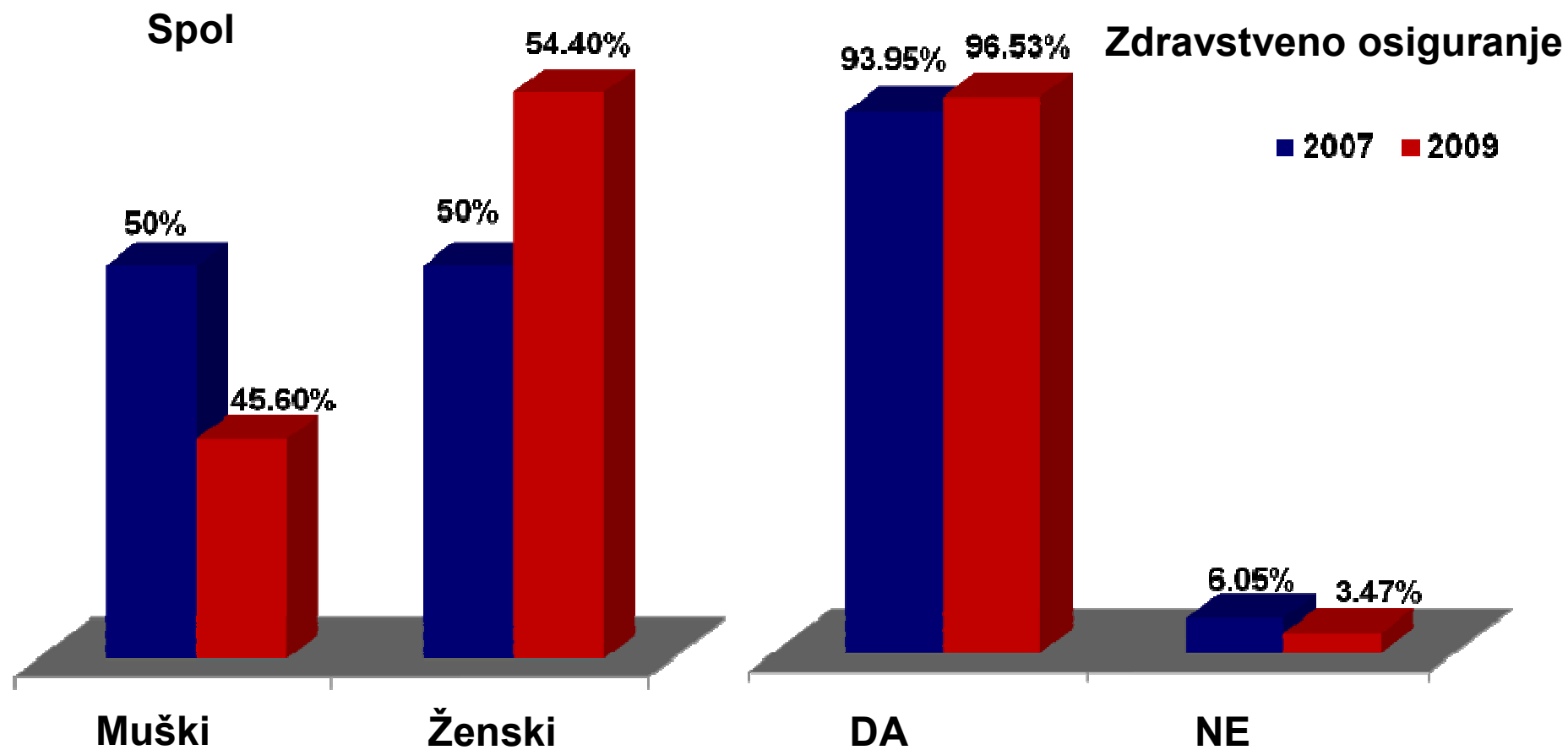
Fokus pitanja:

- 1) Pristup zaštiti
- 2) Međuljudski aspekti zaštite –usluga odgovara na potrebe
- 3) Kontinuitet zaštite

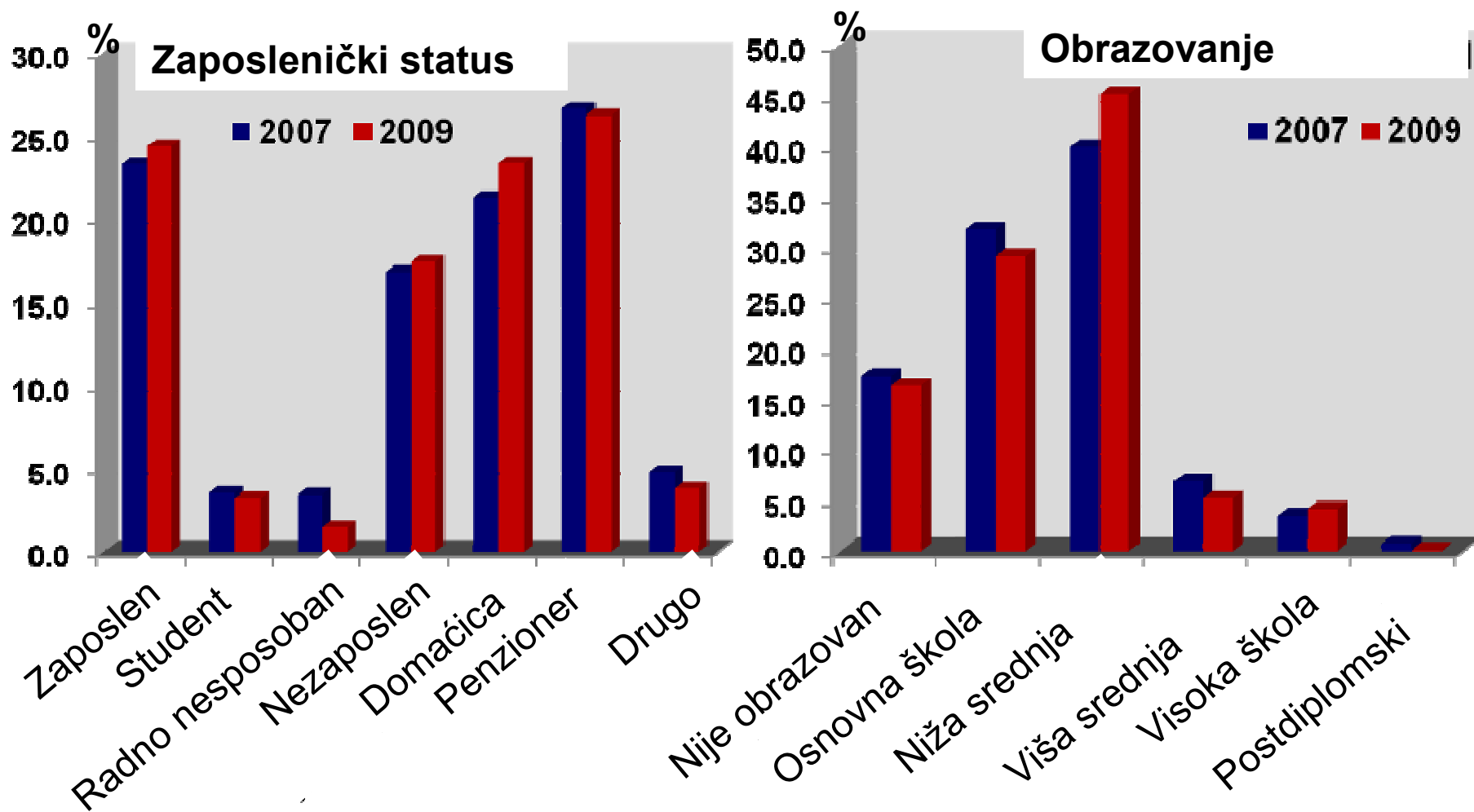
Uzorak ispitivanja: pregled po pilot područjima

Pilot mjesta: entitet/distrikt/kanton	n: 2007	n: 2009
Doboj (RS)	304	484
Brčko Distrikt	275	243
Tuzla (FBiH – Tuzla kanton)	153	320
Orašje (FBiH – Posavina kanton)	347	240
Kladanj (FBiH – Tuzla kanton)	283	159
Ukupno – 5 Pilot mjesta	1362	1446
Procenat odgovora	99.85%	

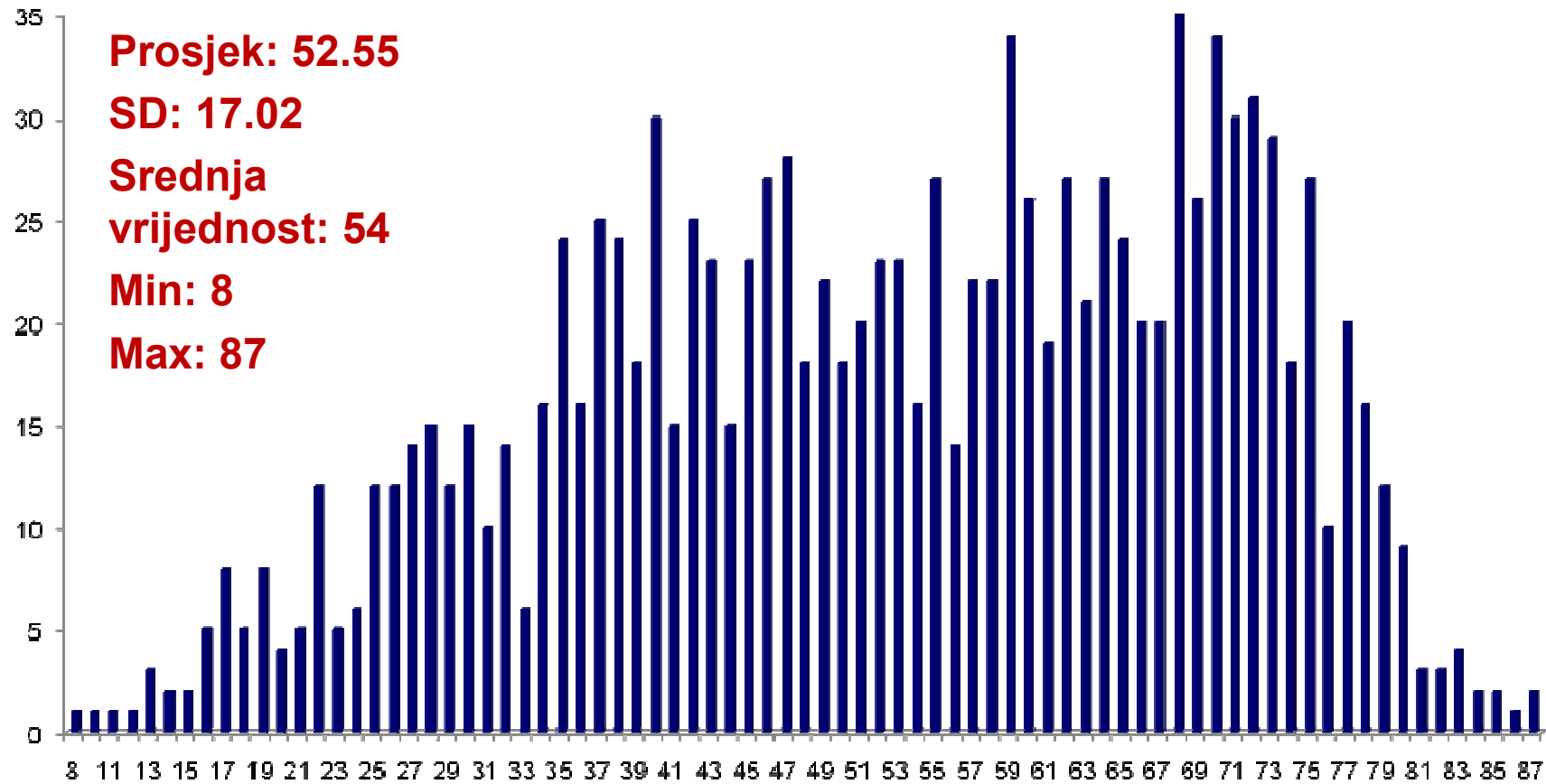
Profil ispitanika: Spol/Osiguranje



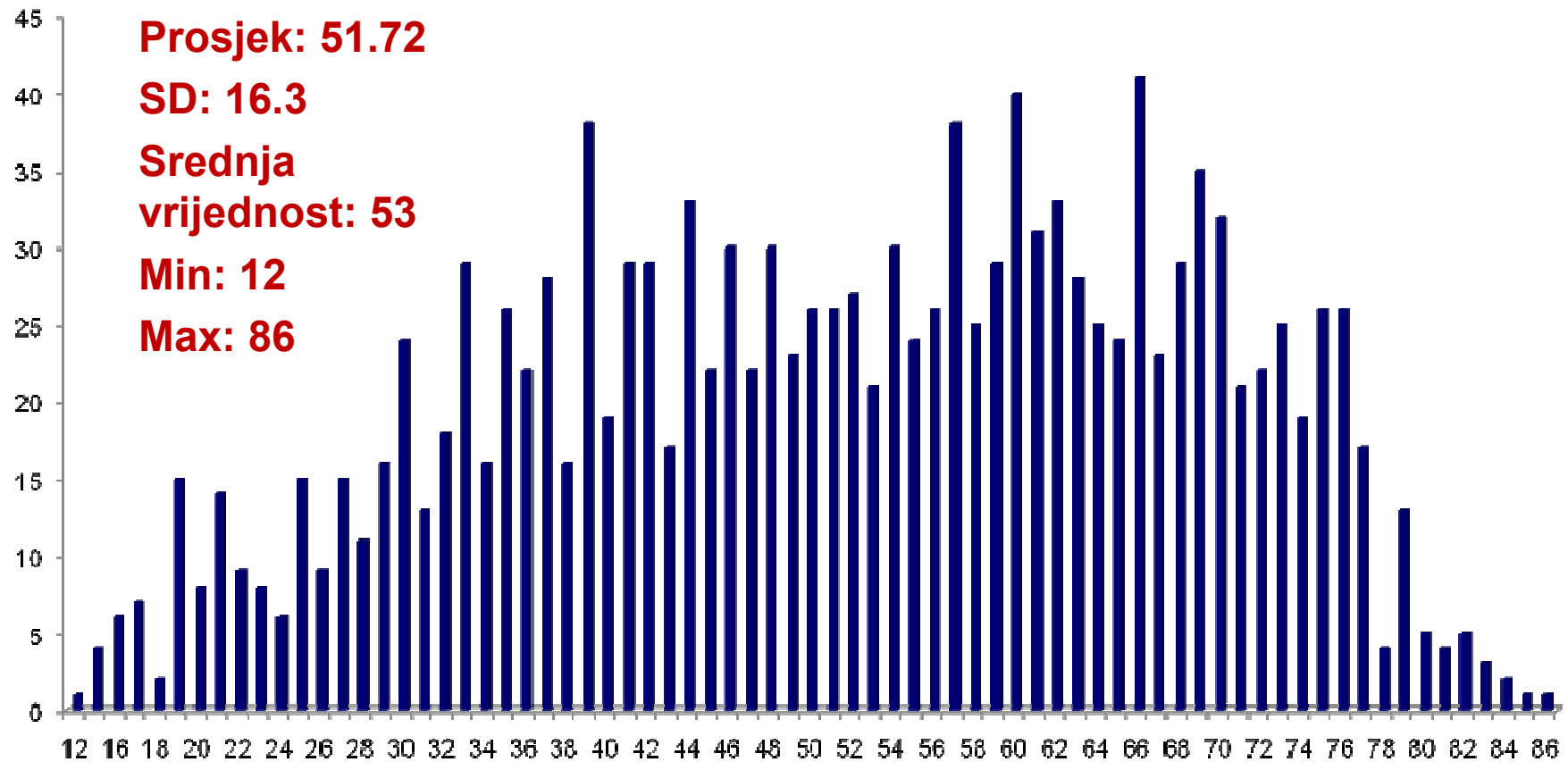
Profil ispitanika: posao/obrazovanje



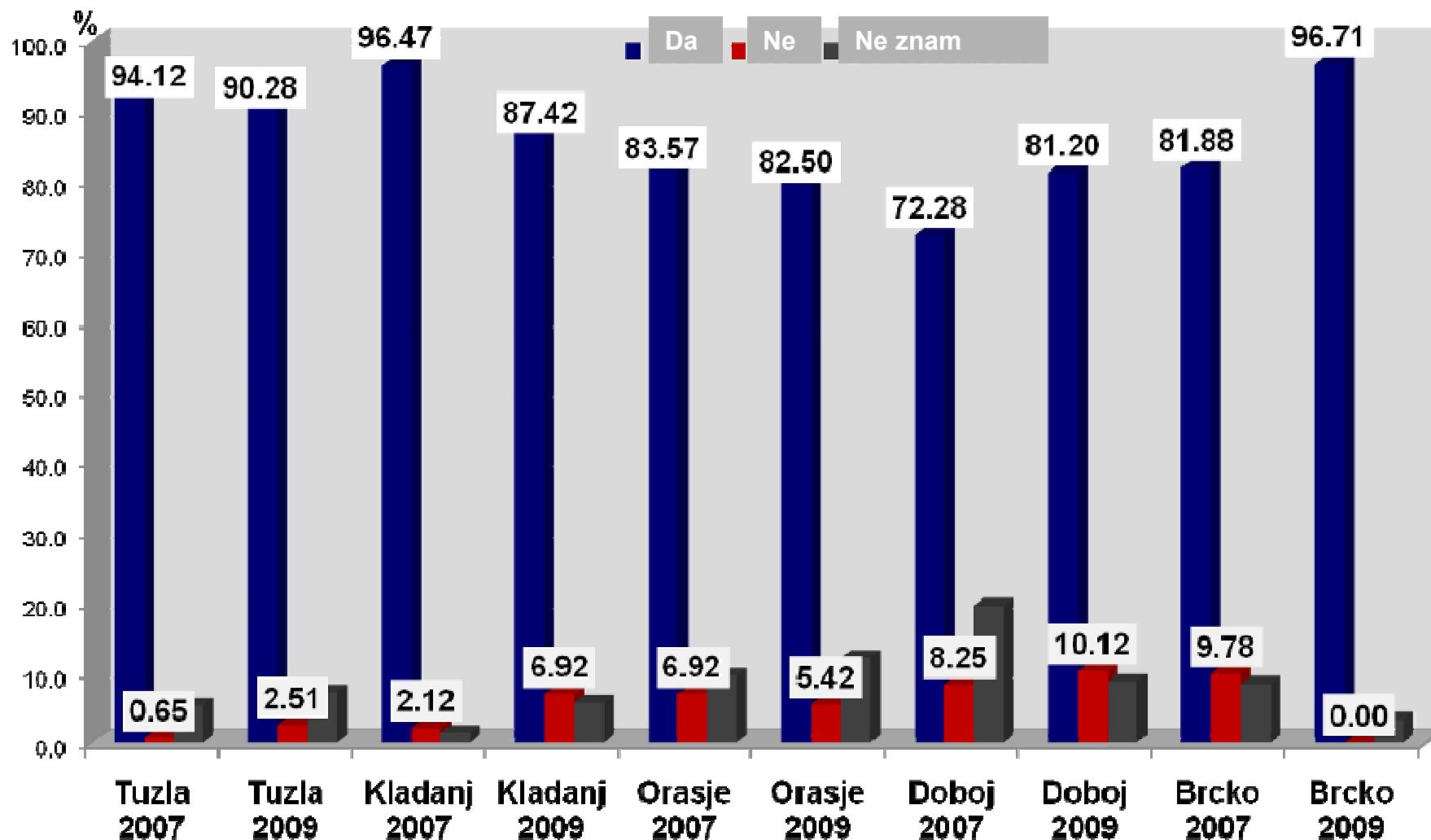
Profil ispitanika: Uzorak starosne strukture u 2007.



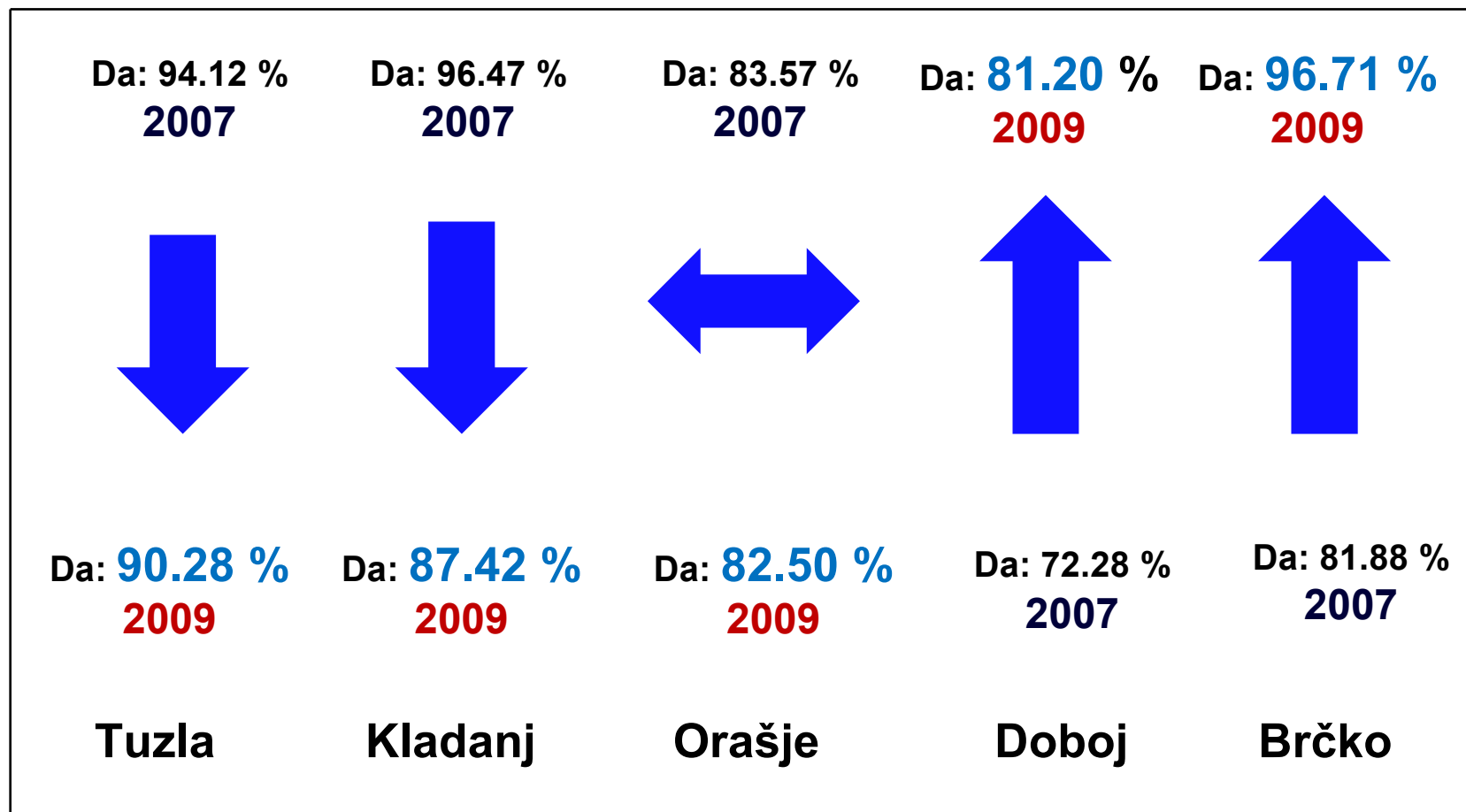
Profil ispitanika: Uzorak starosne strukture u 2009.



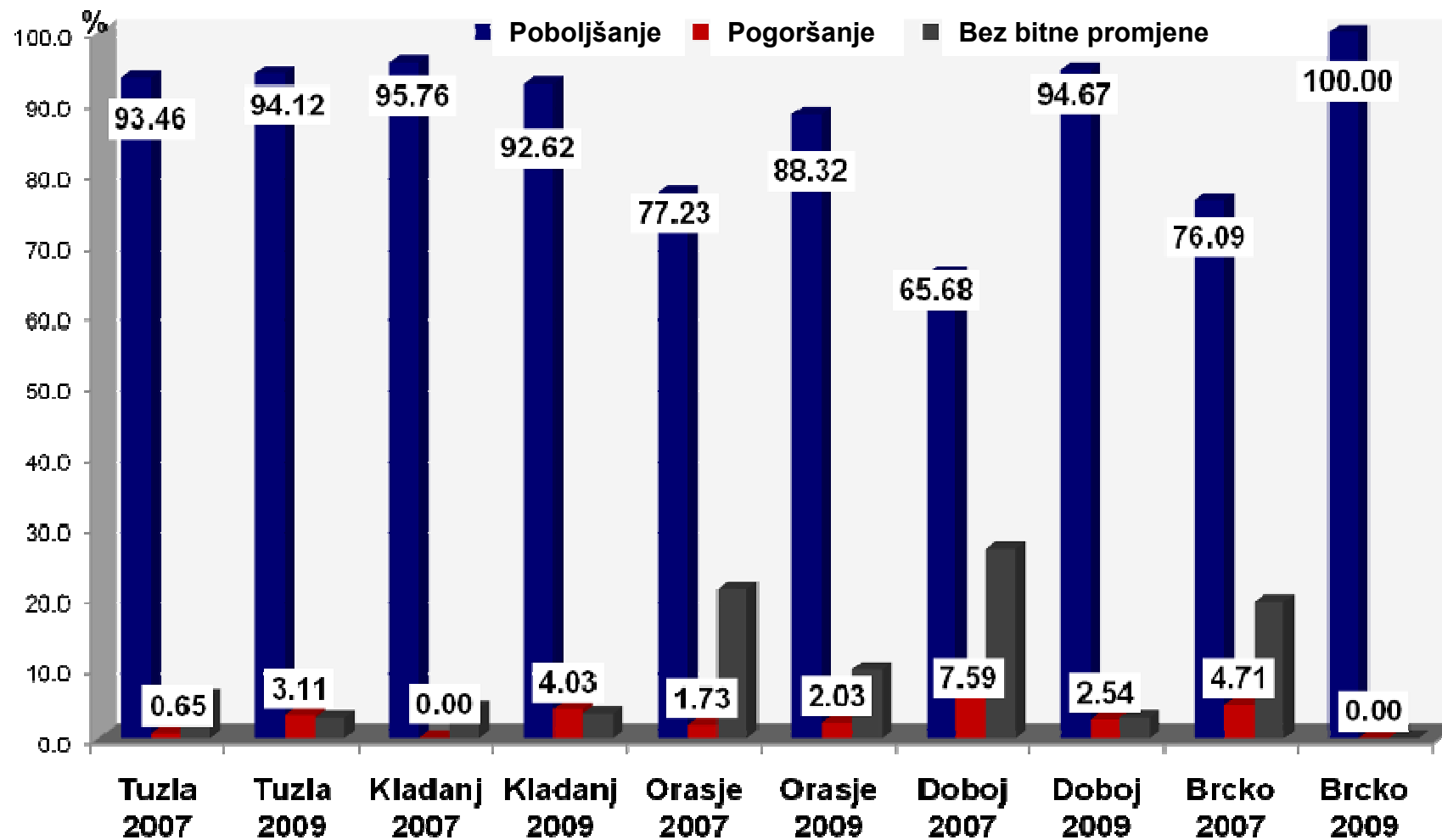
P1: Da li mislite da je uvođenje modela porodične/obiteljske medicine promijenilo kvalitet zdravstvenih usluga?



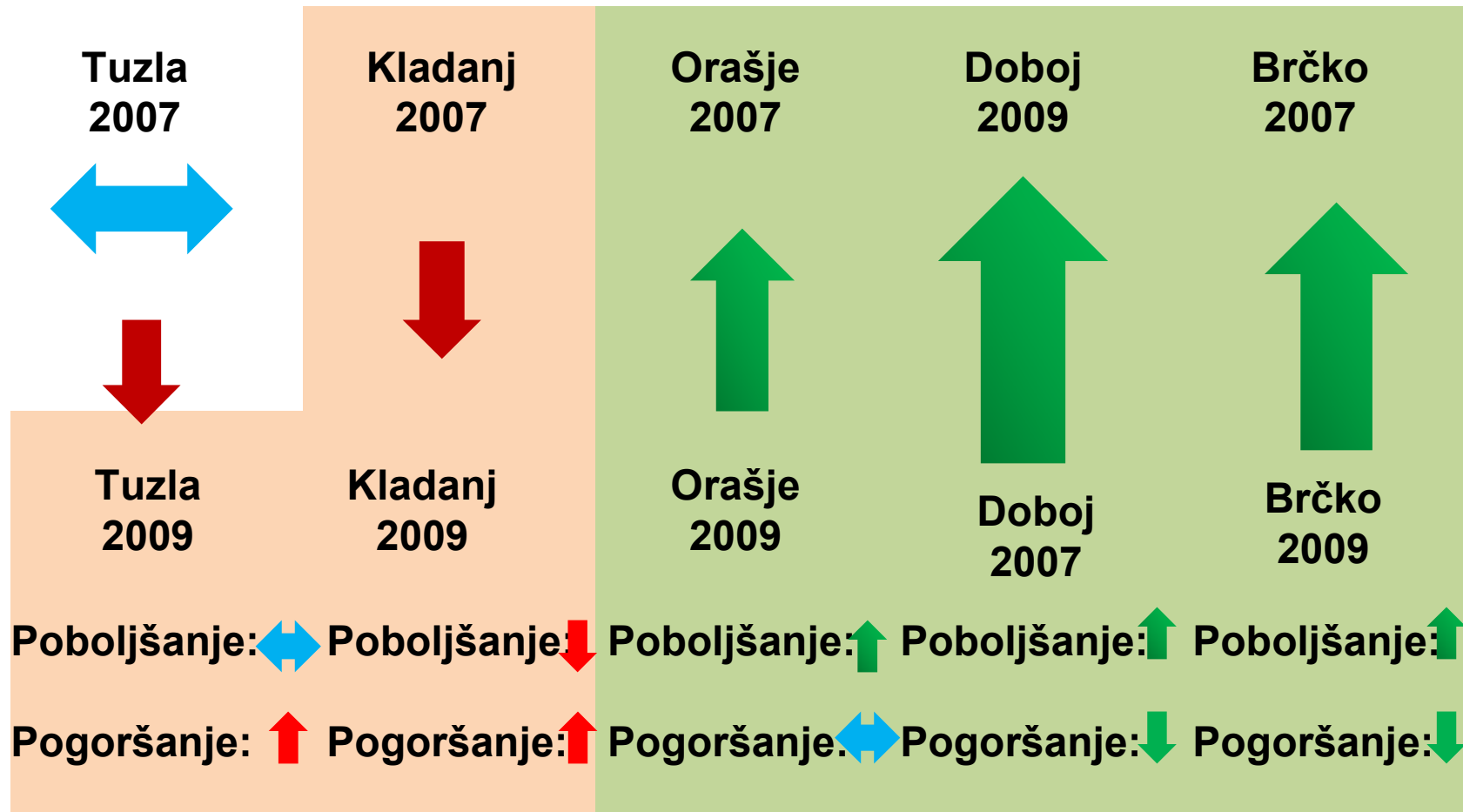
P1: Da li mislite da je uvođenje modela porodične/obiteljske medicine promijenilo kvalitet zdravstvenih usluga?



P1: Ako je odgovor Da → Kako?



P1: Ako je odgovor Da → Kako?



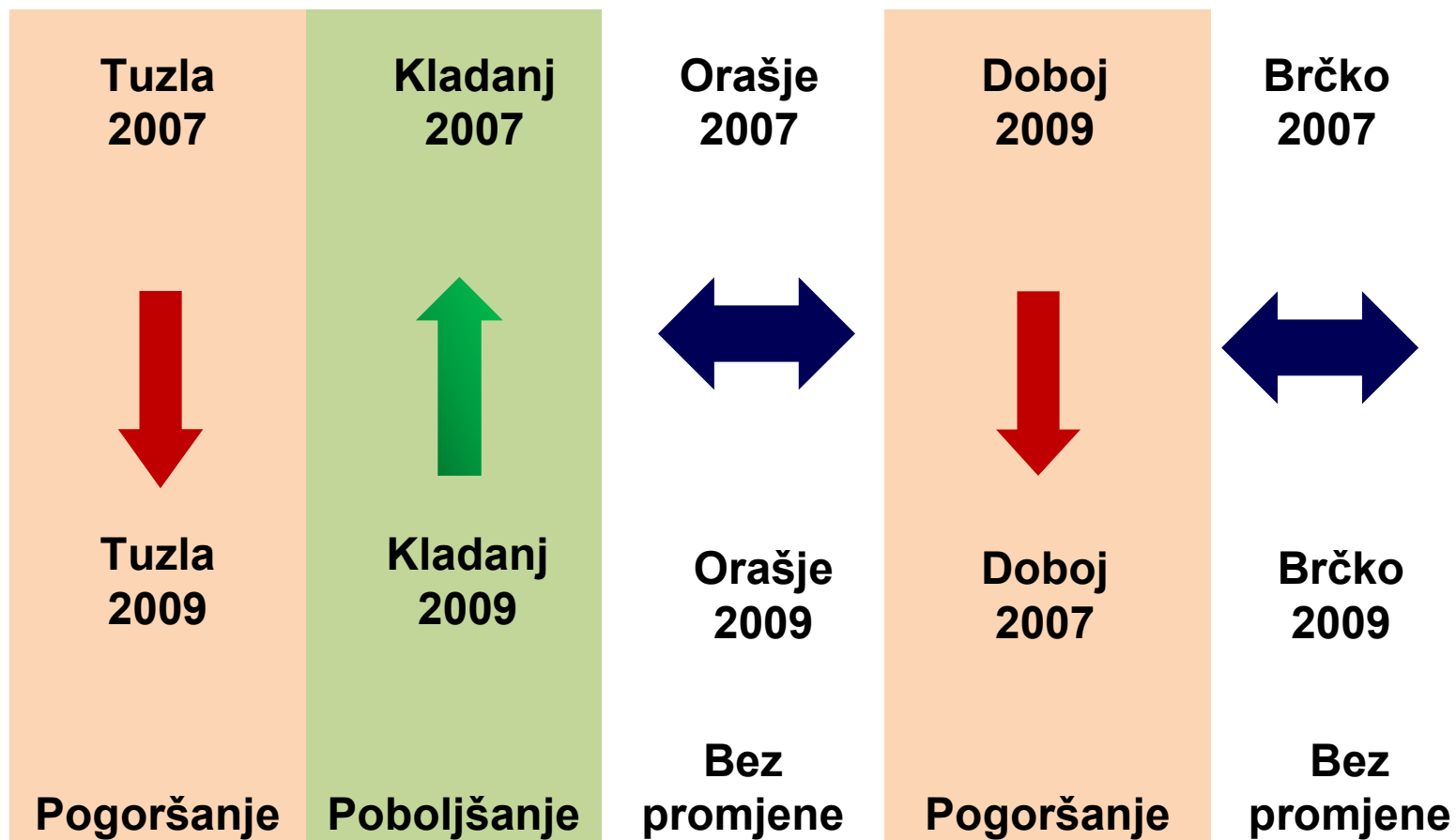
Pitanje 1: Ako je odgovor da → Kako?

U ispitivanju iz **2009.** godine:

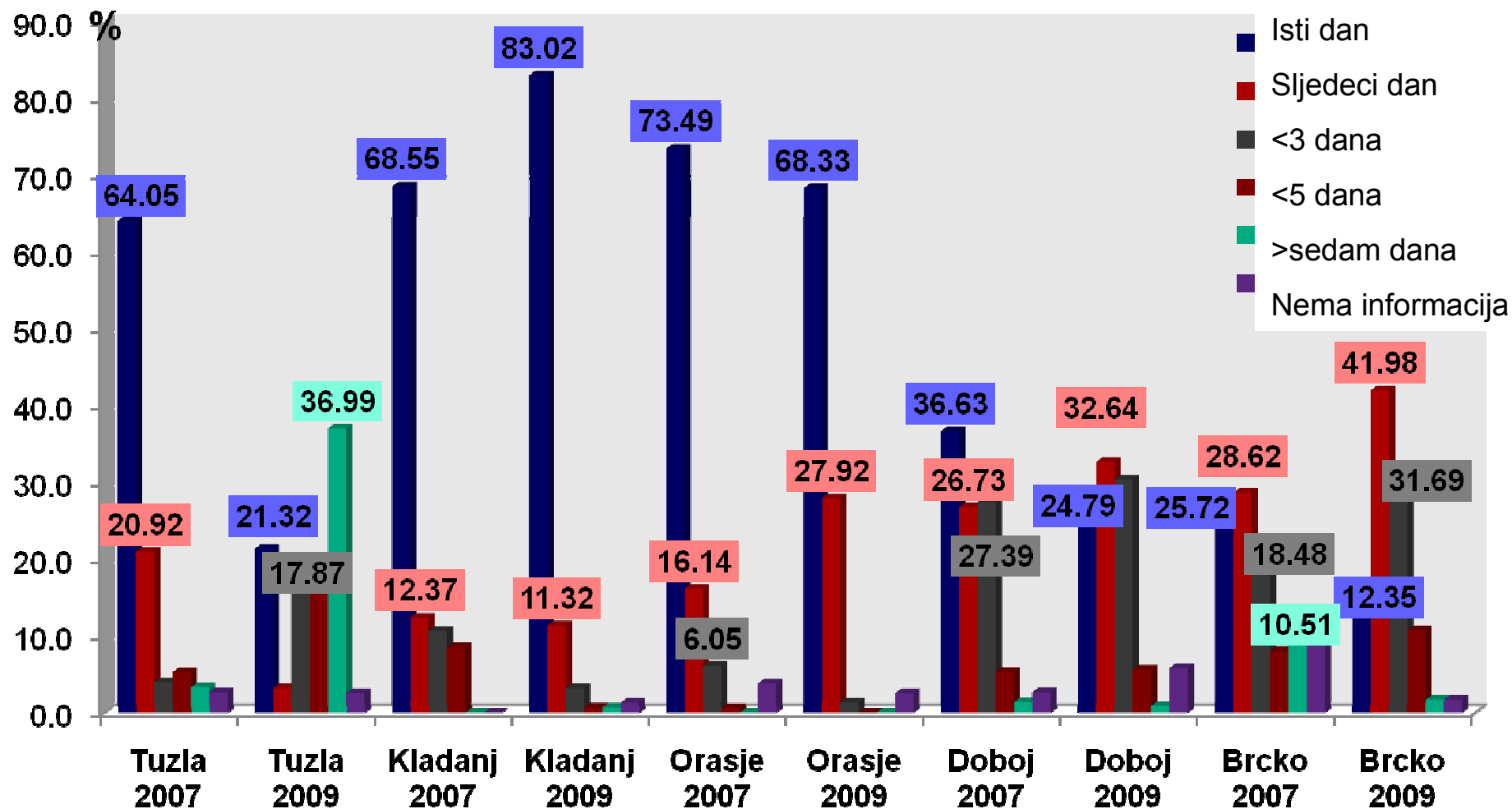
- **U svih 5 pilot područja, 9 od 10** ispitanika su se izjasnili da se kvalitet zdravstvene zaštite **poboljšao** nakon uvođenja modela porodične/obiteljske medicine
- Značajno povećanje pozitivnog mišljenja pacijenata u vezi sa percepcijom o modelu porodične/obiteljske medicine u **Doboju (30-35%), Brčkom (25-30%), Orašju (10%)**
- Za **Tuzlu** i **Kladanj** inicijalna procjena je bila na visokom nivou u 2007; U ispitivanju iz 2009. obje lokacije su **zadržale visok procenat pozitivnih mišljenja** pacijenata u vezi sa percepcijom porodične/obiteljske medicine (> 90%)

1.dio:
**Pitanja u vezi sa iskustvom prije
pregleda**

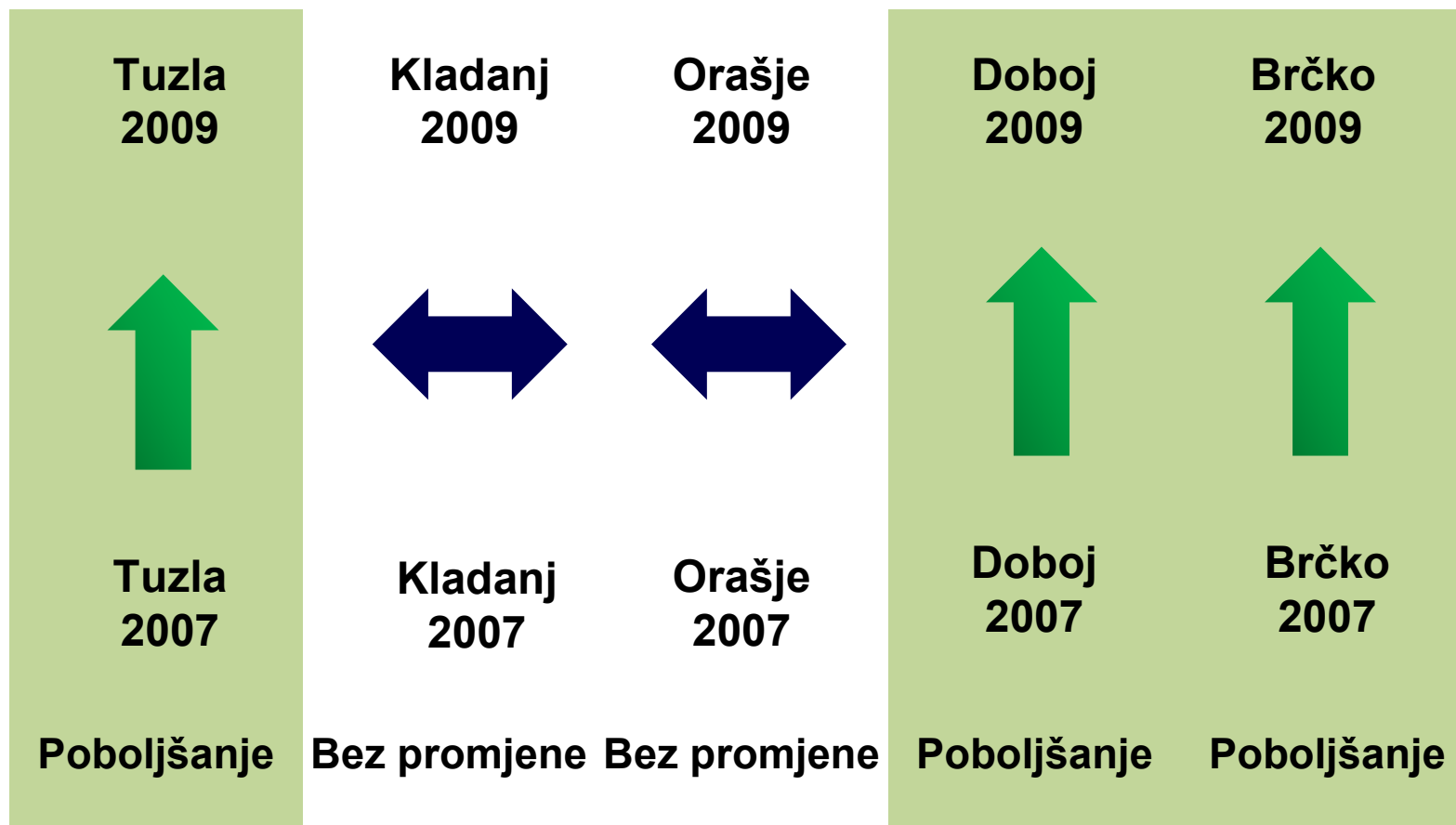
P2a: Koliko **brzo** imate mogućnost da vidite svog porodičnog ljeakara?



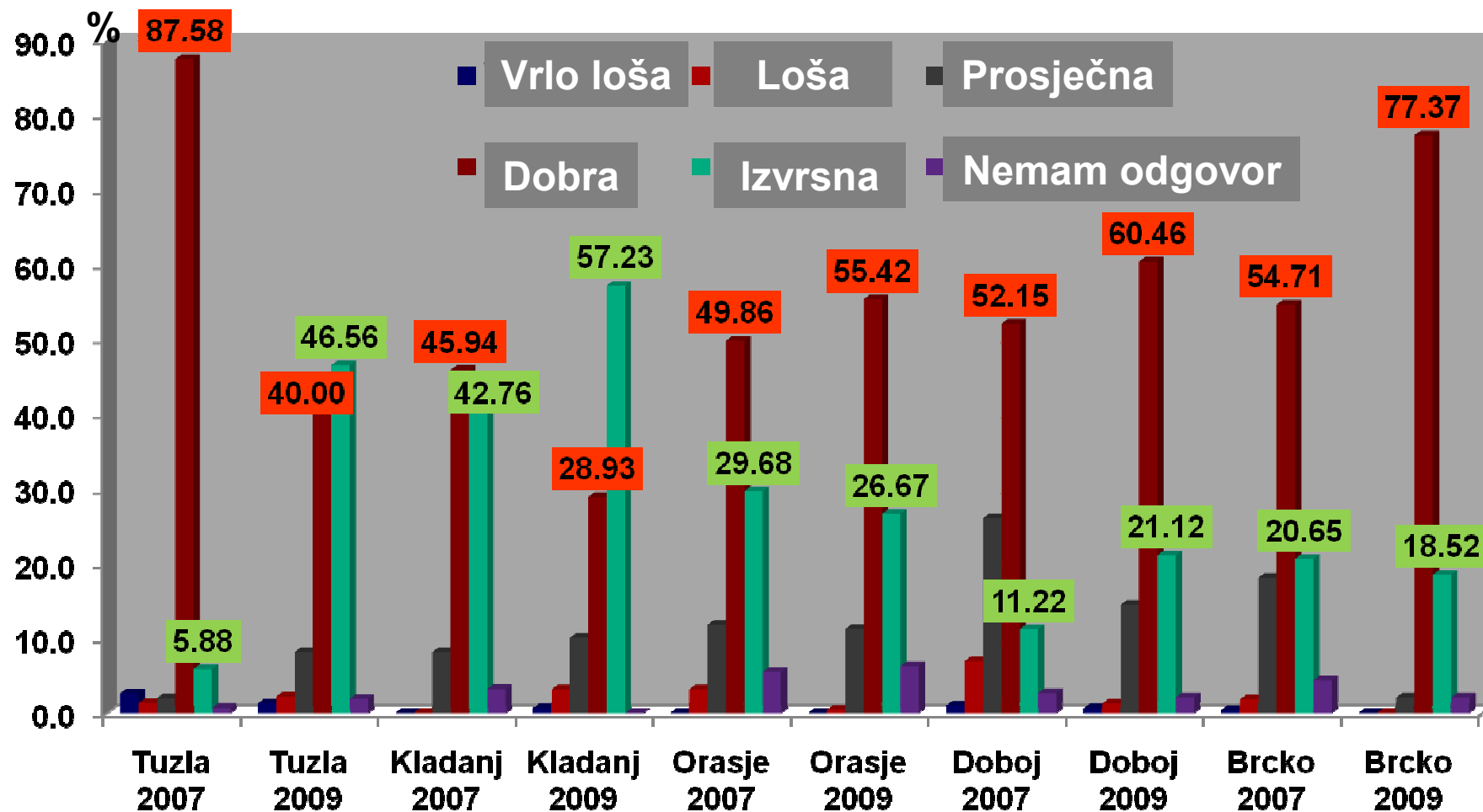
P2a: Koliko **brzo** imate mogućnost da vidite svog porodičnog ljekara?



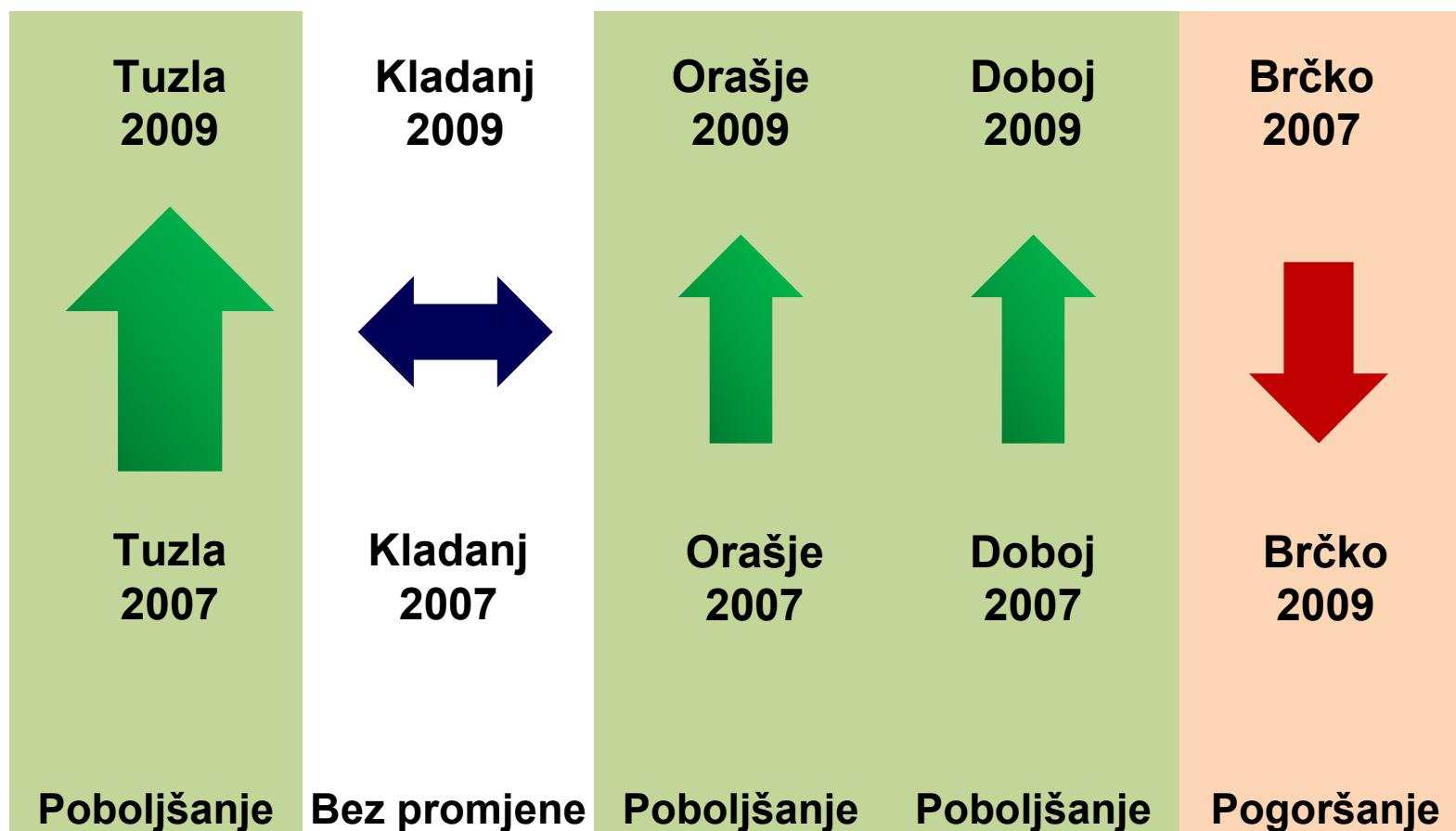
P3b: Kakva su vaša iskustva sa **sistemom zakazivanja** posjeta vašem doktoru?



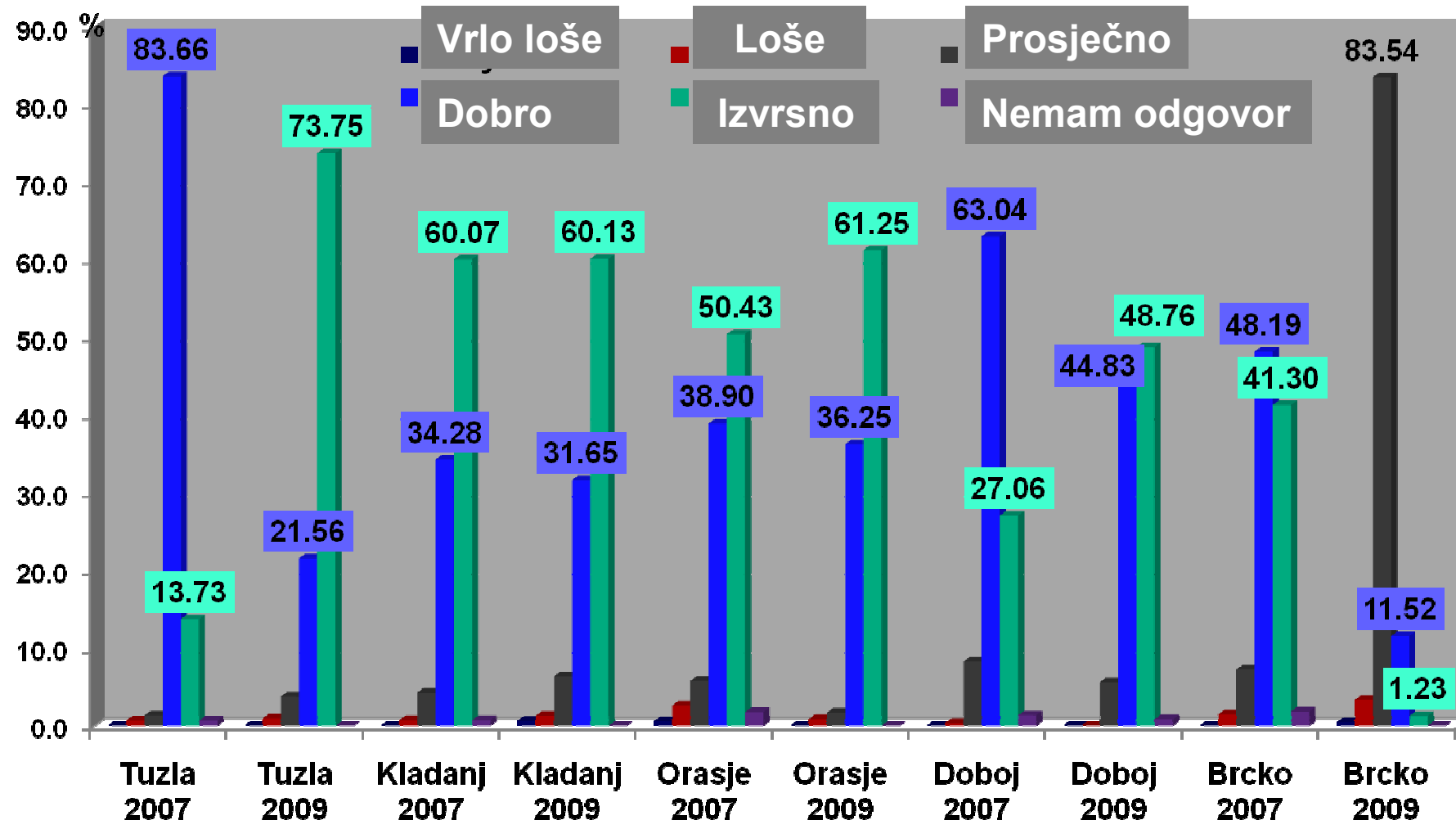
P3b: Kakva su vaša iskustva sa **sistemom zakazivanja** posjeta vašem doktoru?



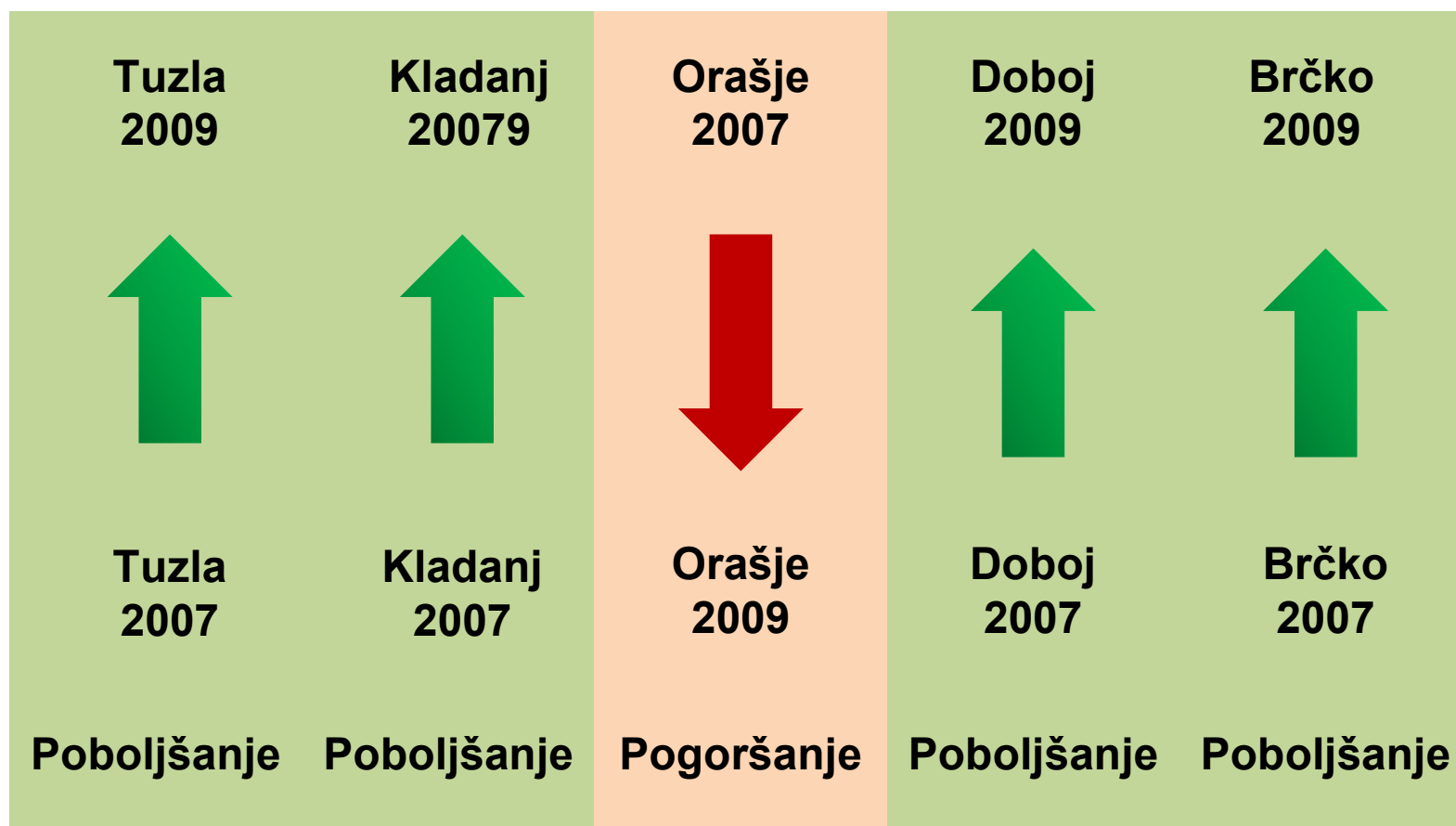
P4: Kako procjenjujete način na koji se prema Vama odnose **recepcionista/medicinske sestre u kartoteci pri prijemu?**



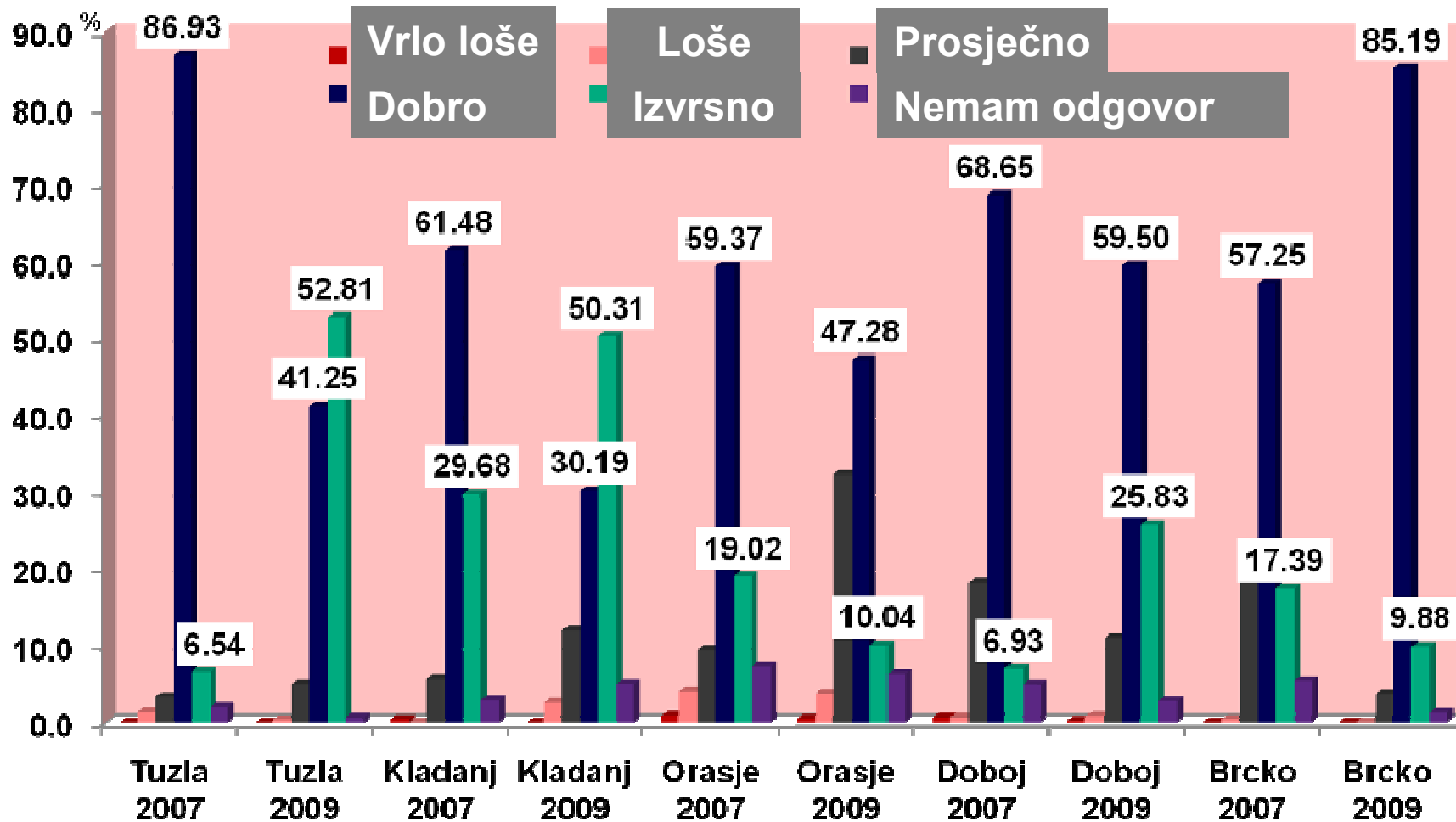
P4: Kako procjenjujete način na koji se prema Vama odnose **repcionisti/medicinske sestre u kartoteci pri prijemu?**



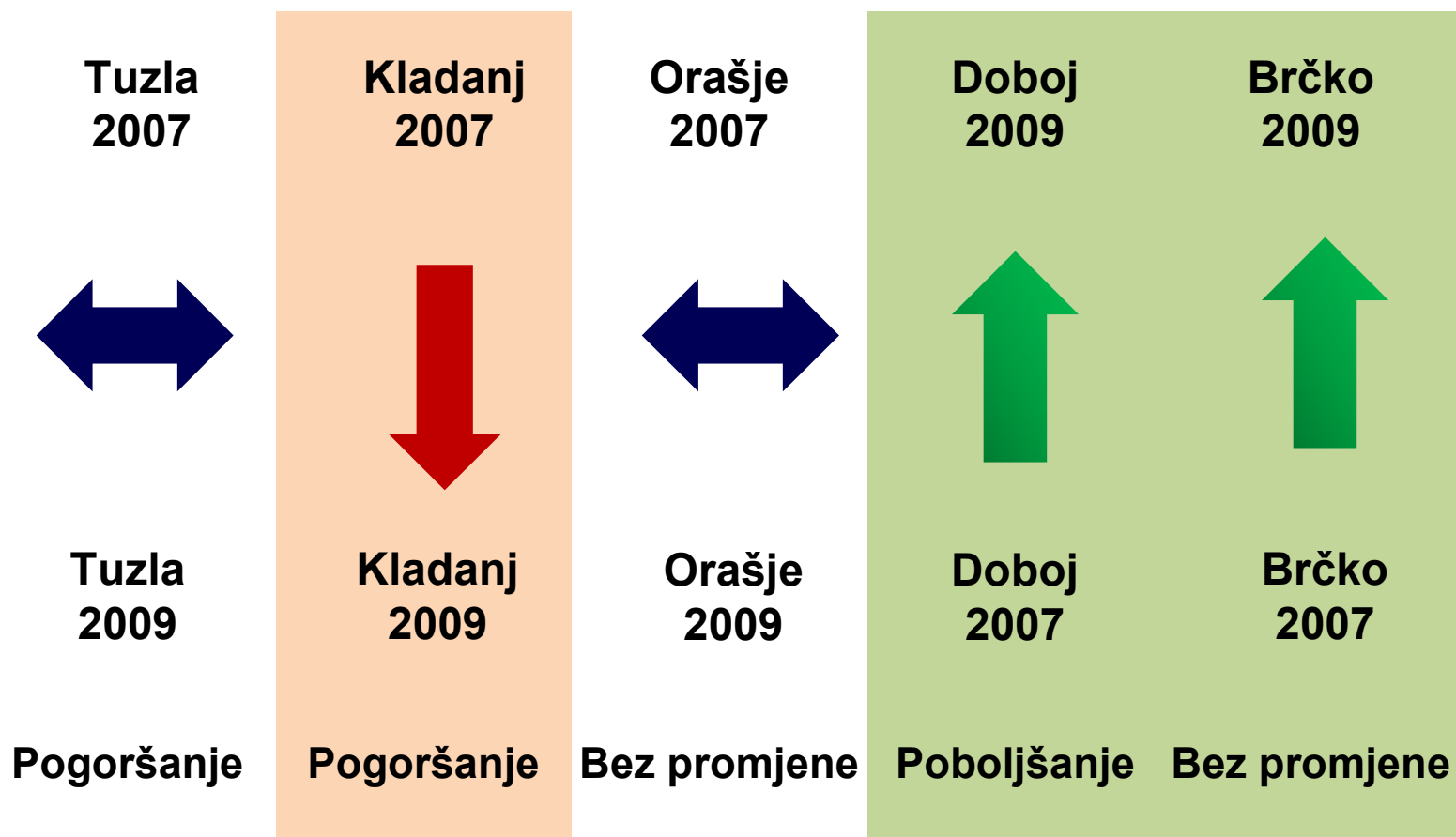
P5a: Kako procjenjujete **radno vrijeme** u okviru kojeg vaš porodični ljeakar **zakazuje** posjete?



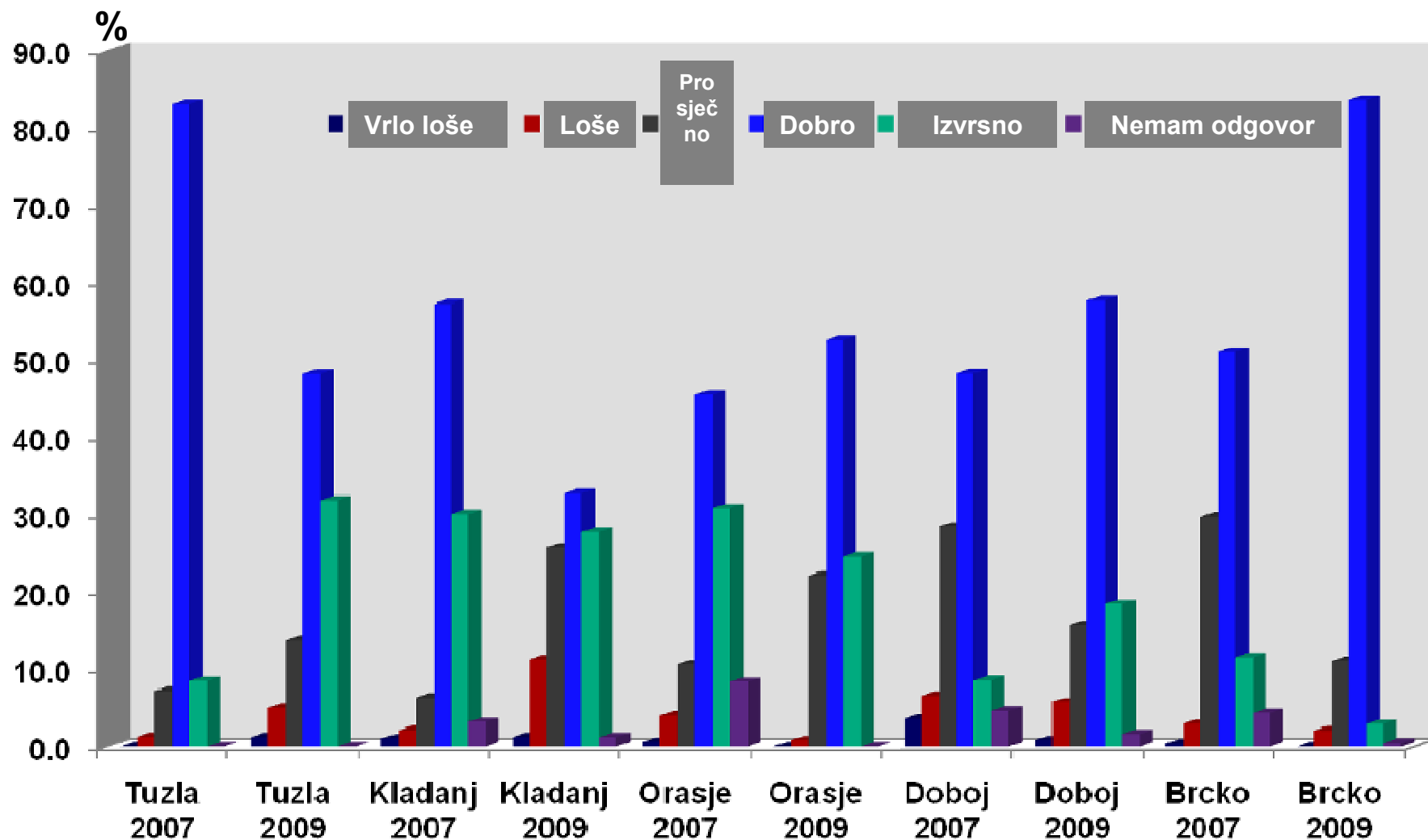
P5a: Kako procjenjujete **radno vrijeme** u okviru kojeg vaš porodični ljeakar **zakazuje** posjete?



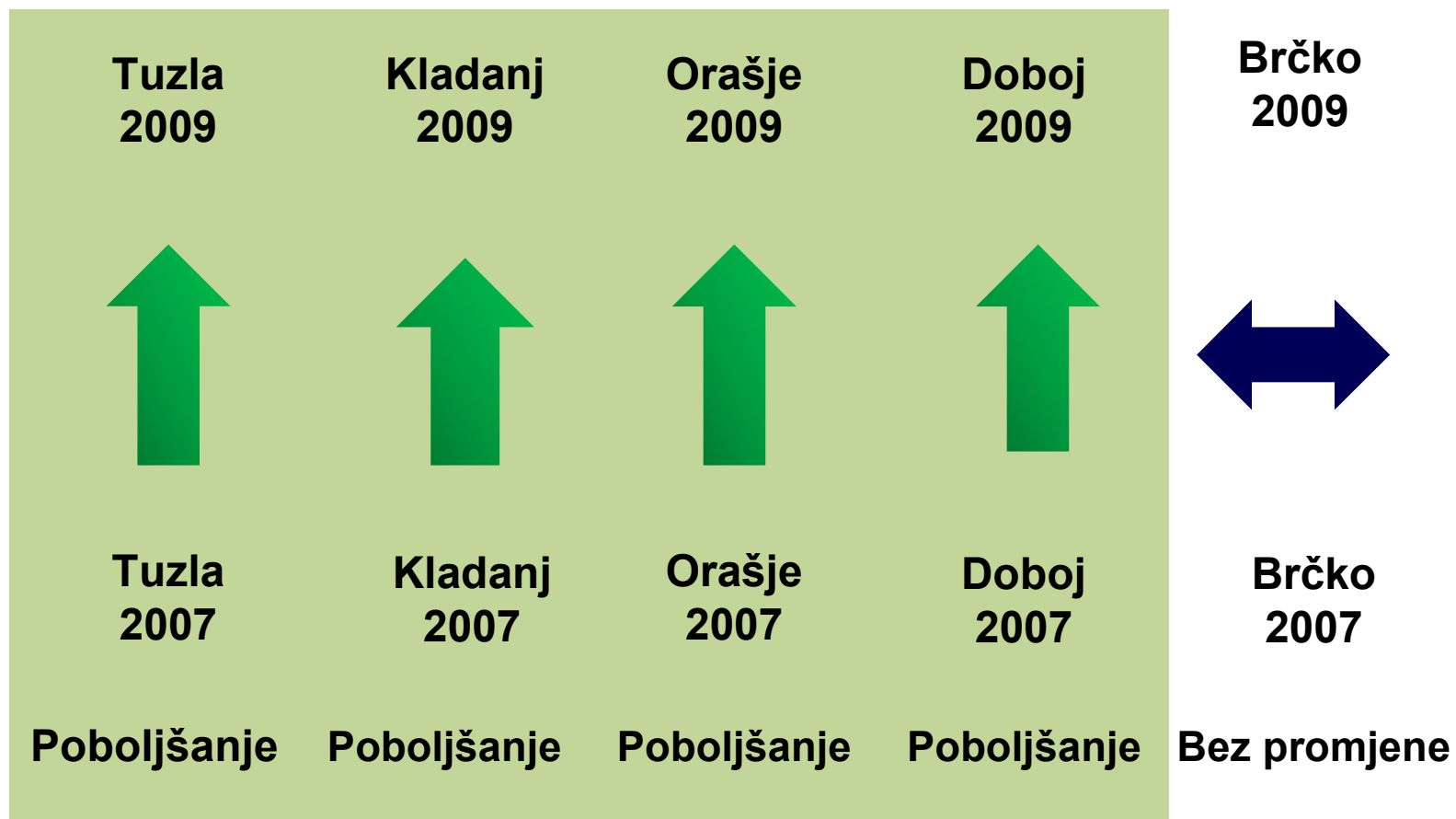
P5b: Kako procjenjujete vrijeme koje Vam je potrebno da **stignete od Vaše kuće do ljekara porodične medicine?**



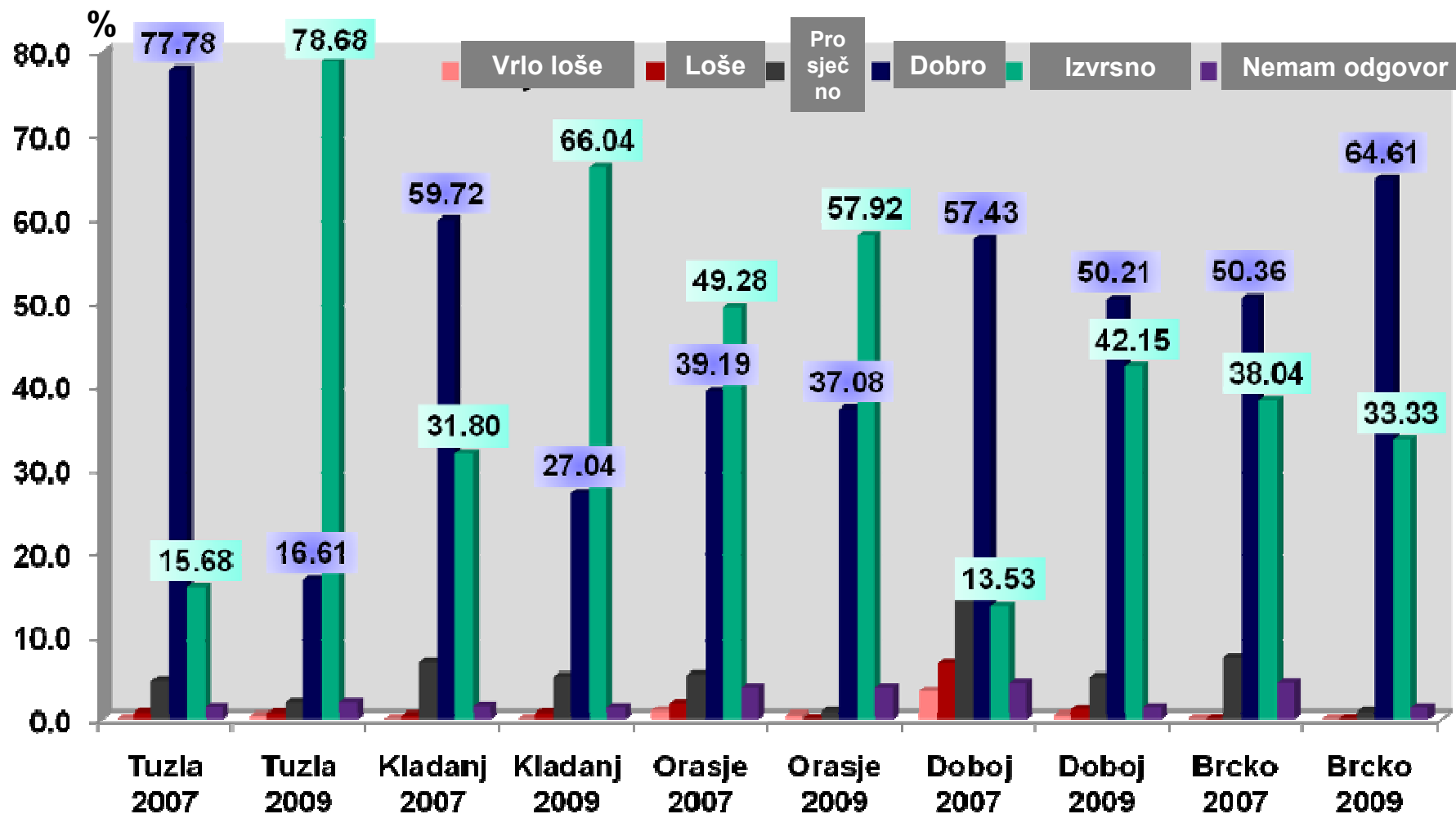
5b: Kako procjenjujete vrijeme koje Vam je potrebno da stignete od Vaše kuće do ljekara porodične medicine?



P6a: Kako procjenjujete mogućnost **da telefonski dobijete ambulantu?**



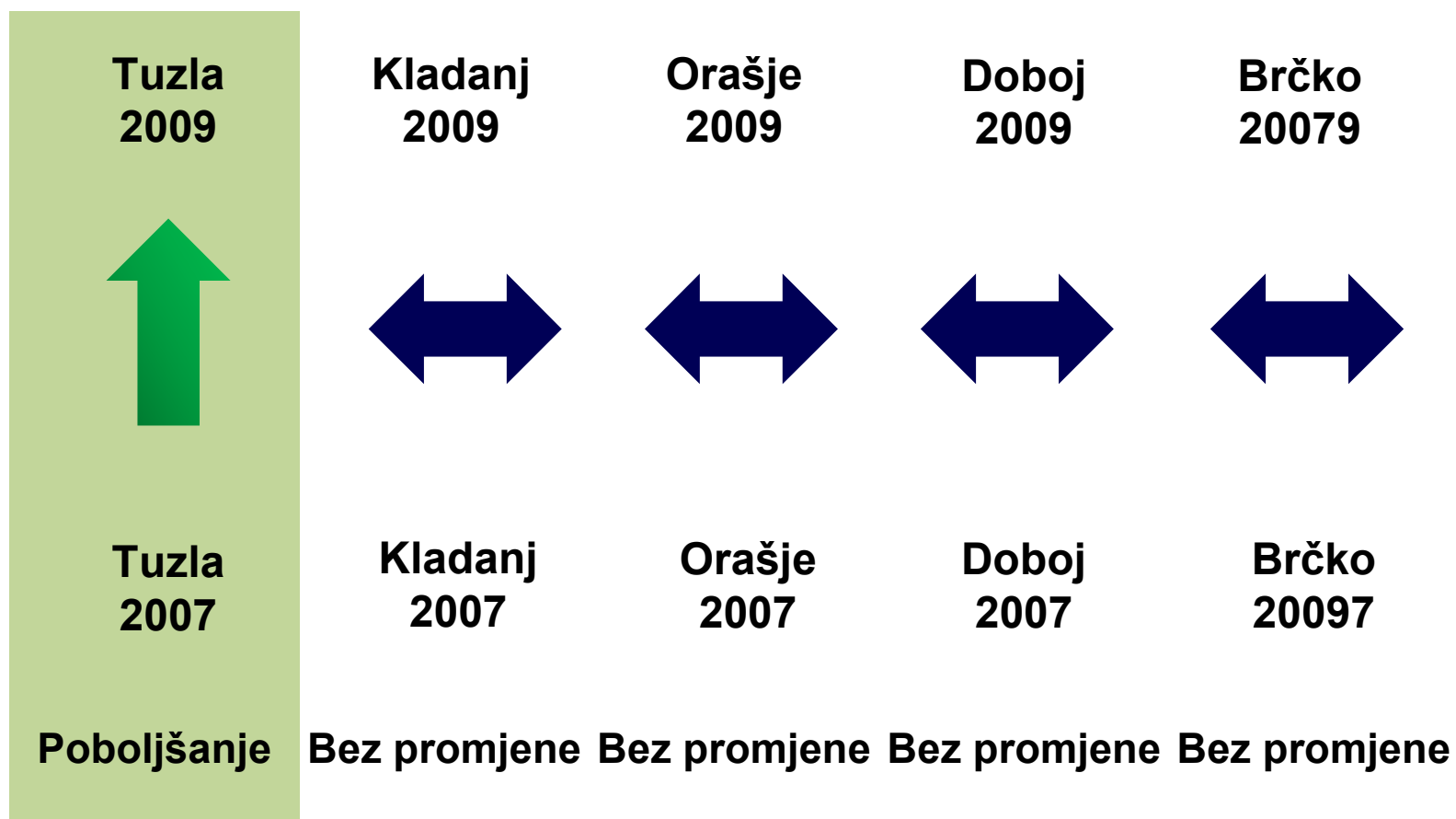
P6a: Kako procjenjujete mogućnost da telefonski dobijete ambulantu?



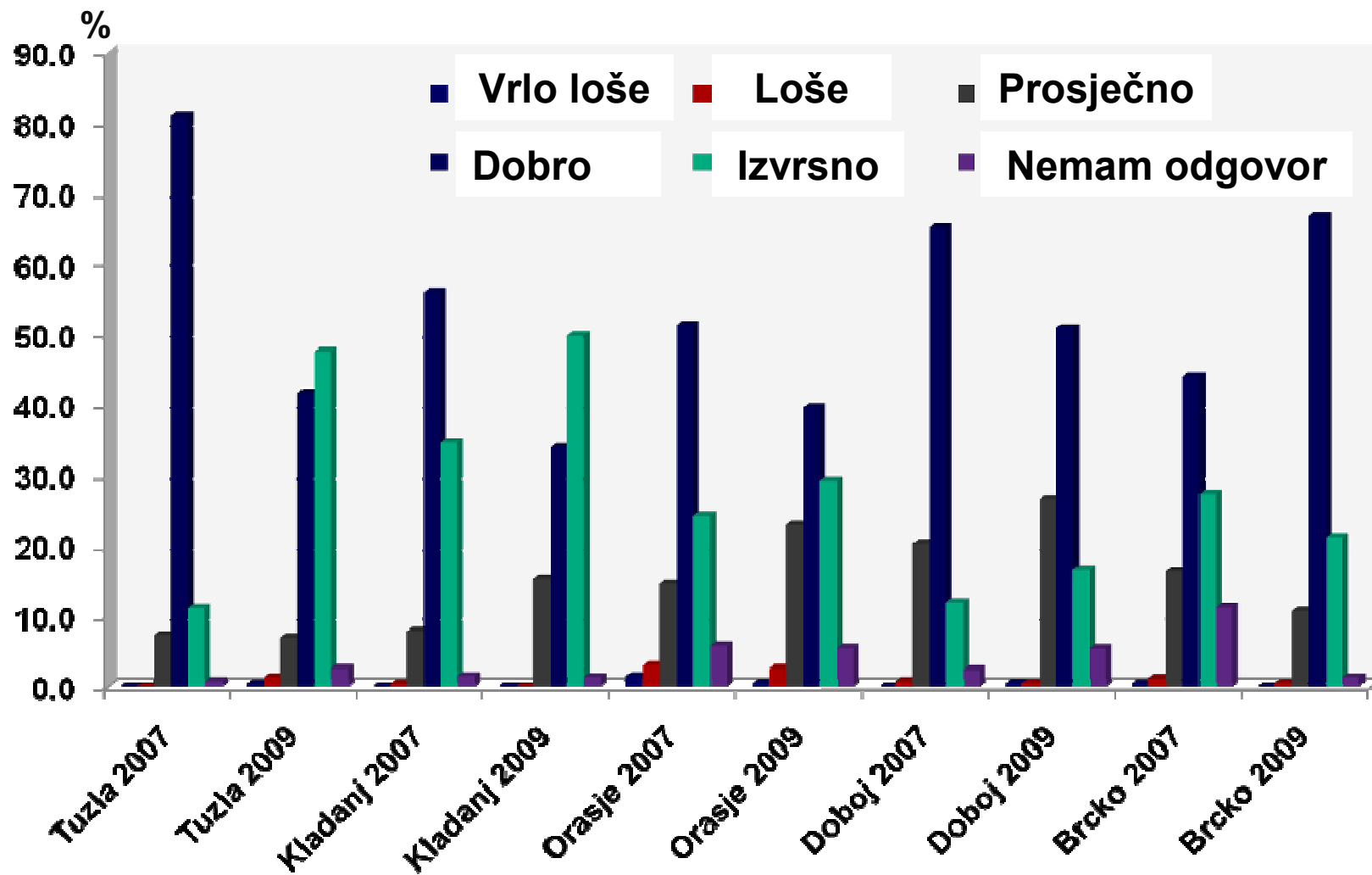
2. dio:

**Pitanja u vezi sa iskustvom za
vrijeme pregleda**

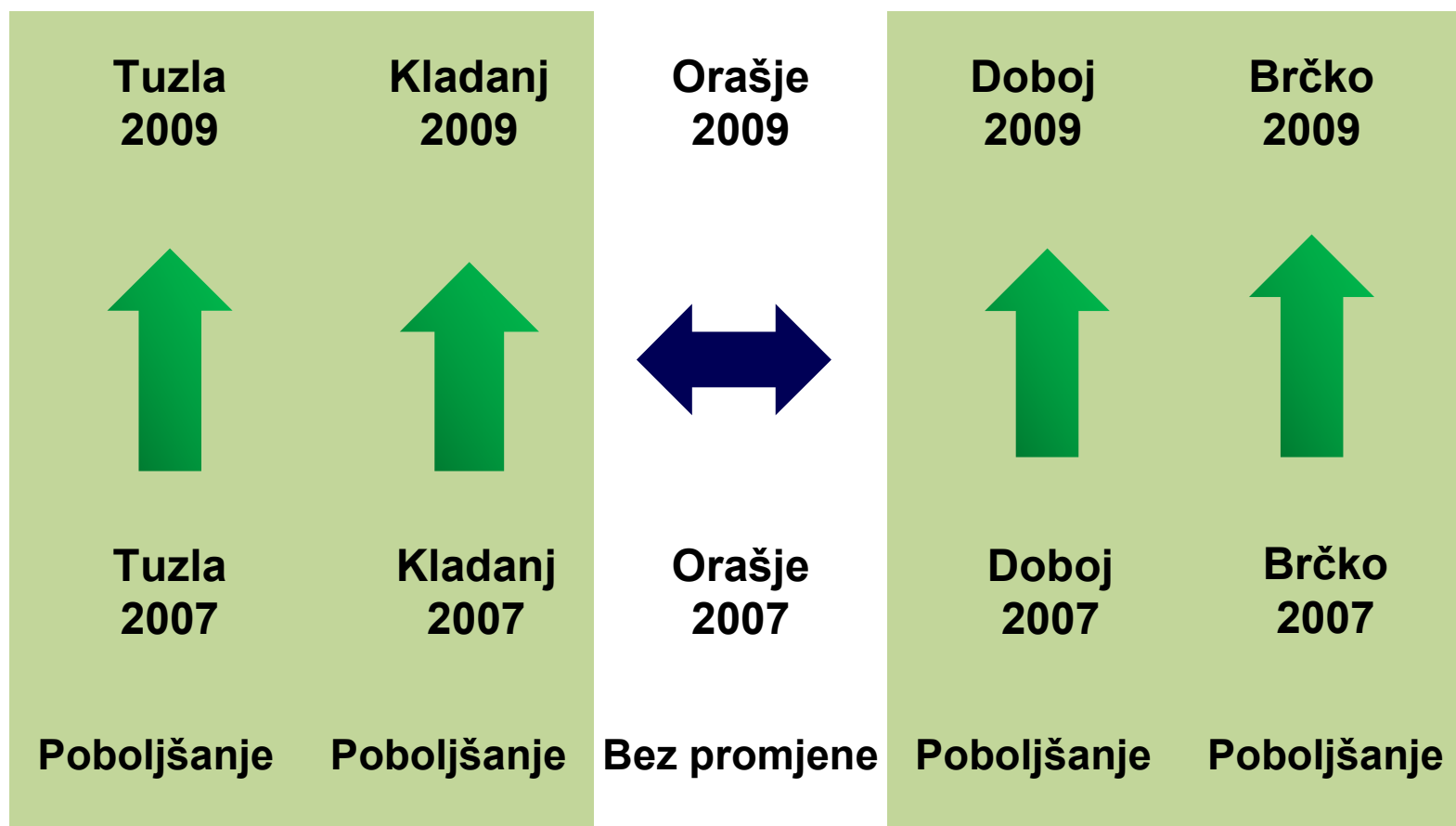
P7b: Kako procjenjujete **znanje koje vaš porodični ljekar ima o vama **osobno, Vašoj porodici i socijalnoj situaciji**?**



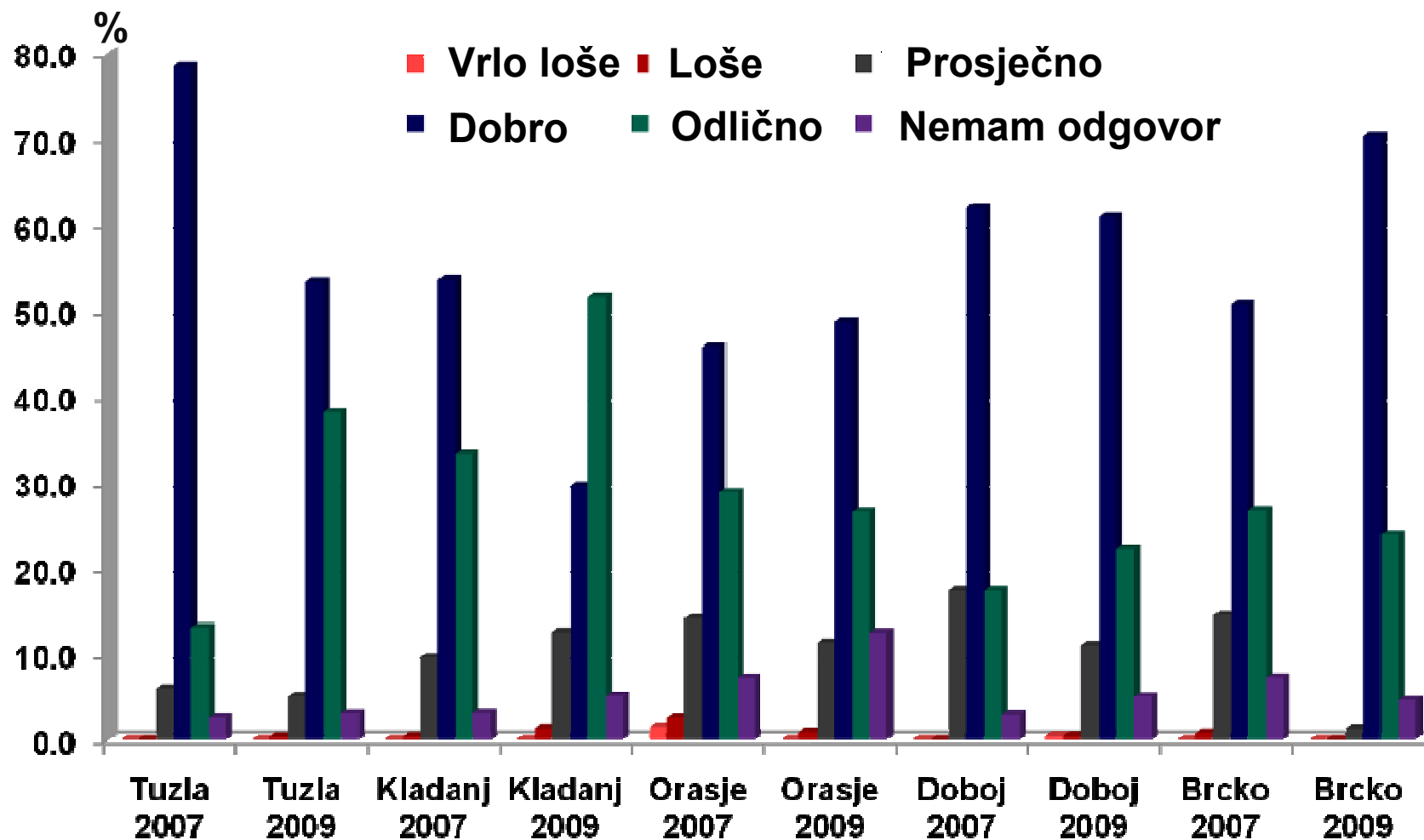
P7b: Kako procjenjujete **znanje koje vaš porodični ljekar ima o vama **osobno, Vašoj porodici i socijalnoj situaciji?****



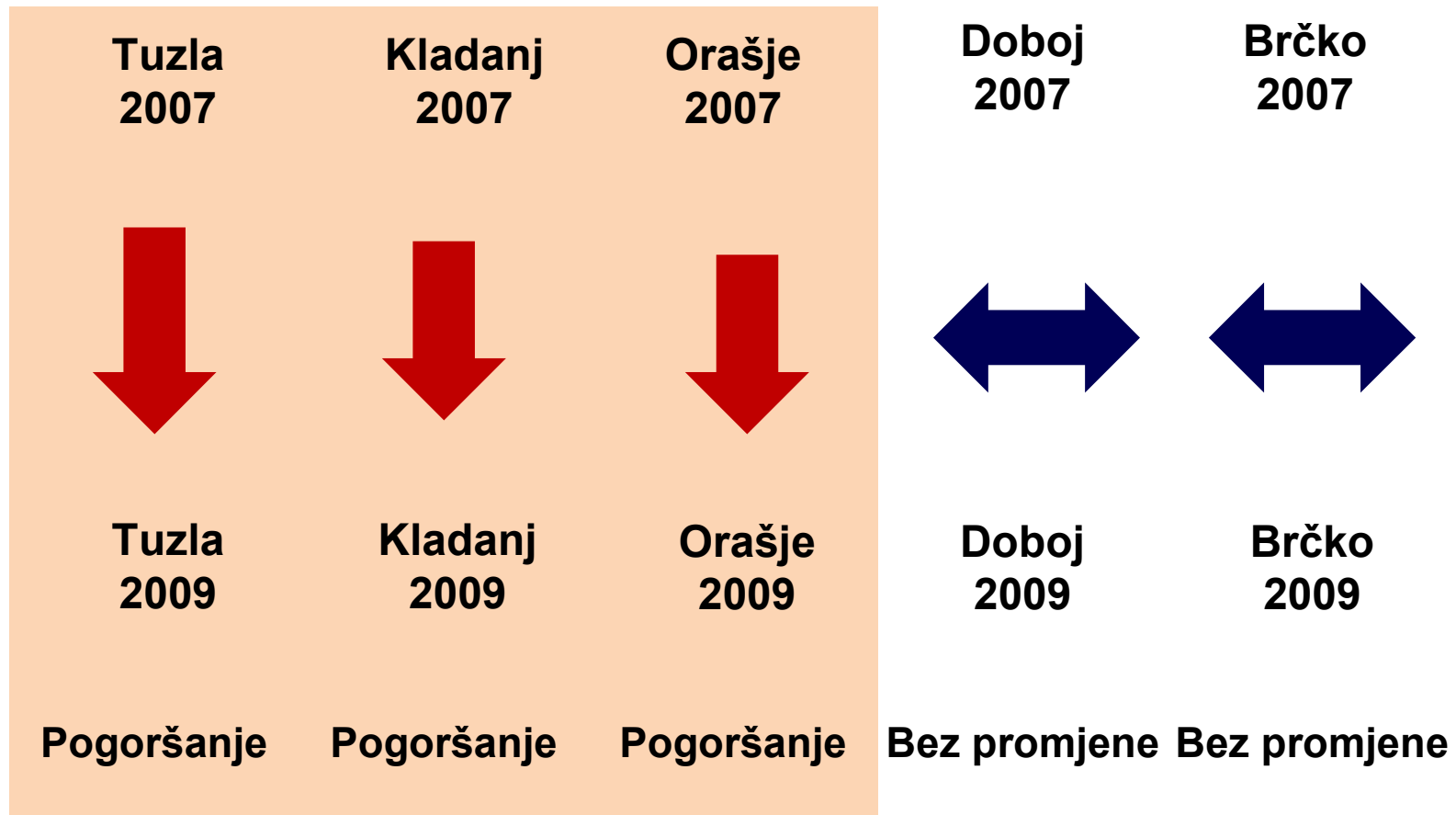
P11a: Kako procjenjujete koliko Vaš **porodični ljekar zna ili se sjeća **šta je prethodilo** Vašem zdravstvenom problemu?**



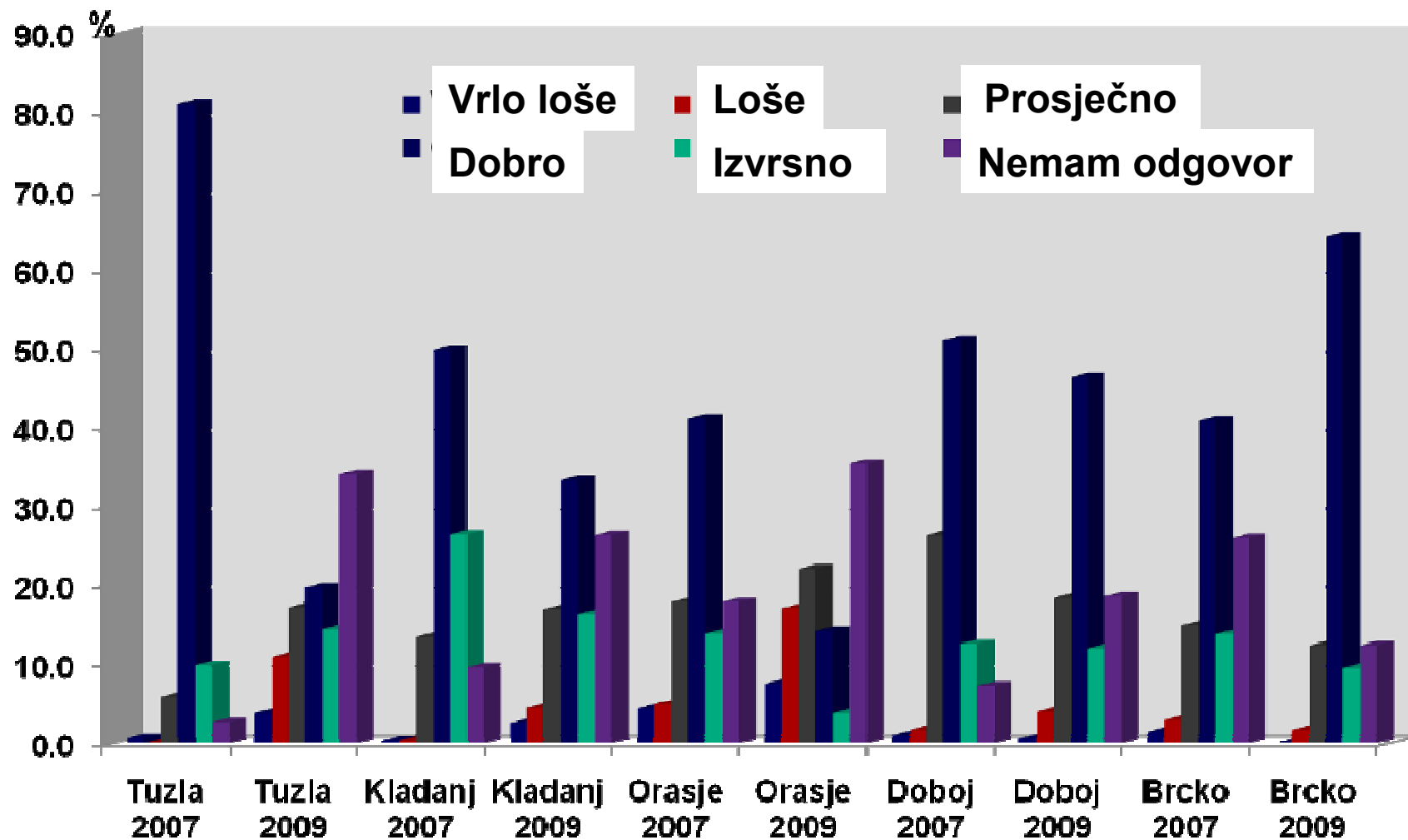
P11a: Kako procjenjujete koliko Vaš **porodični ljekar** zna ili se sjeća **šta je prethodilo** Vašem zdravstvenom problemu?



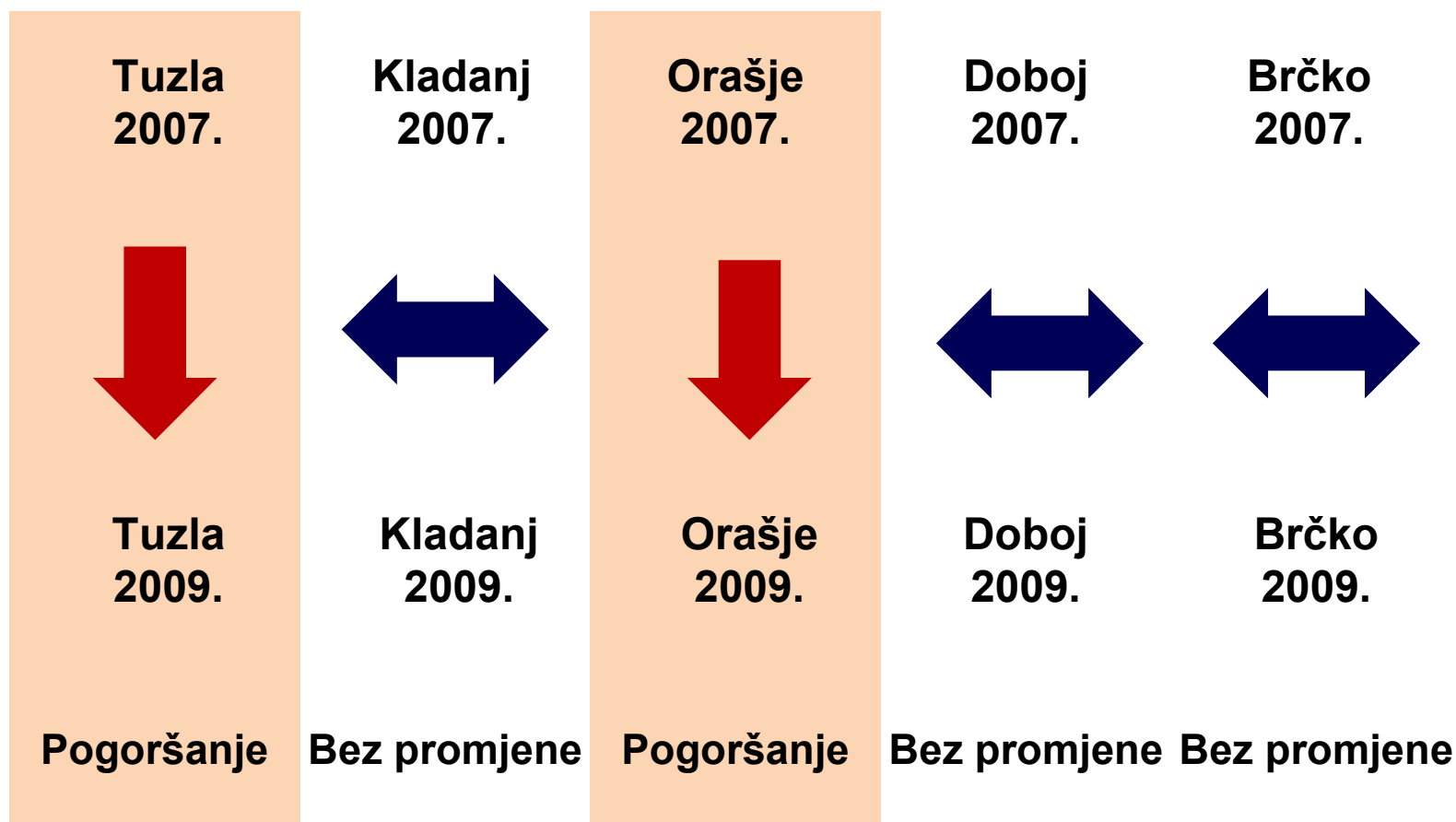
P11b: Kada Vas je uputio specijalisti, kako procjenjujete koliko je **specijalista znao ili se sjećao **šta je prethodilo** Vašem zdravstvenom problemu?**



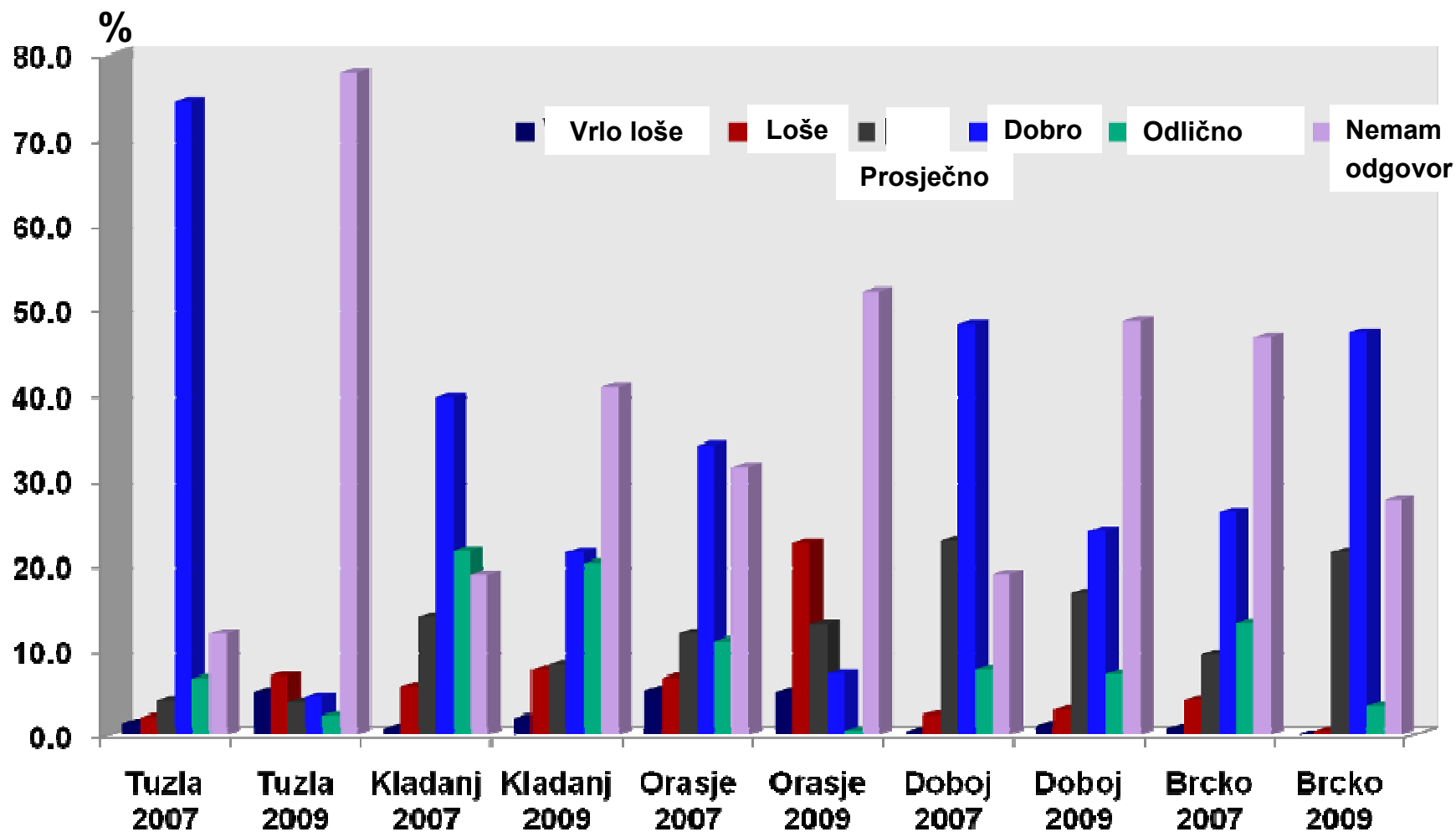
P11b: Kada Vas je uputio specijalisti, kako procjenjujete koliko je **specijalista znao ili se sjećao **šta je prethodilo** Vašem zdravstvenom problemu?**



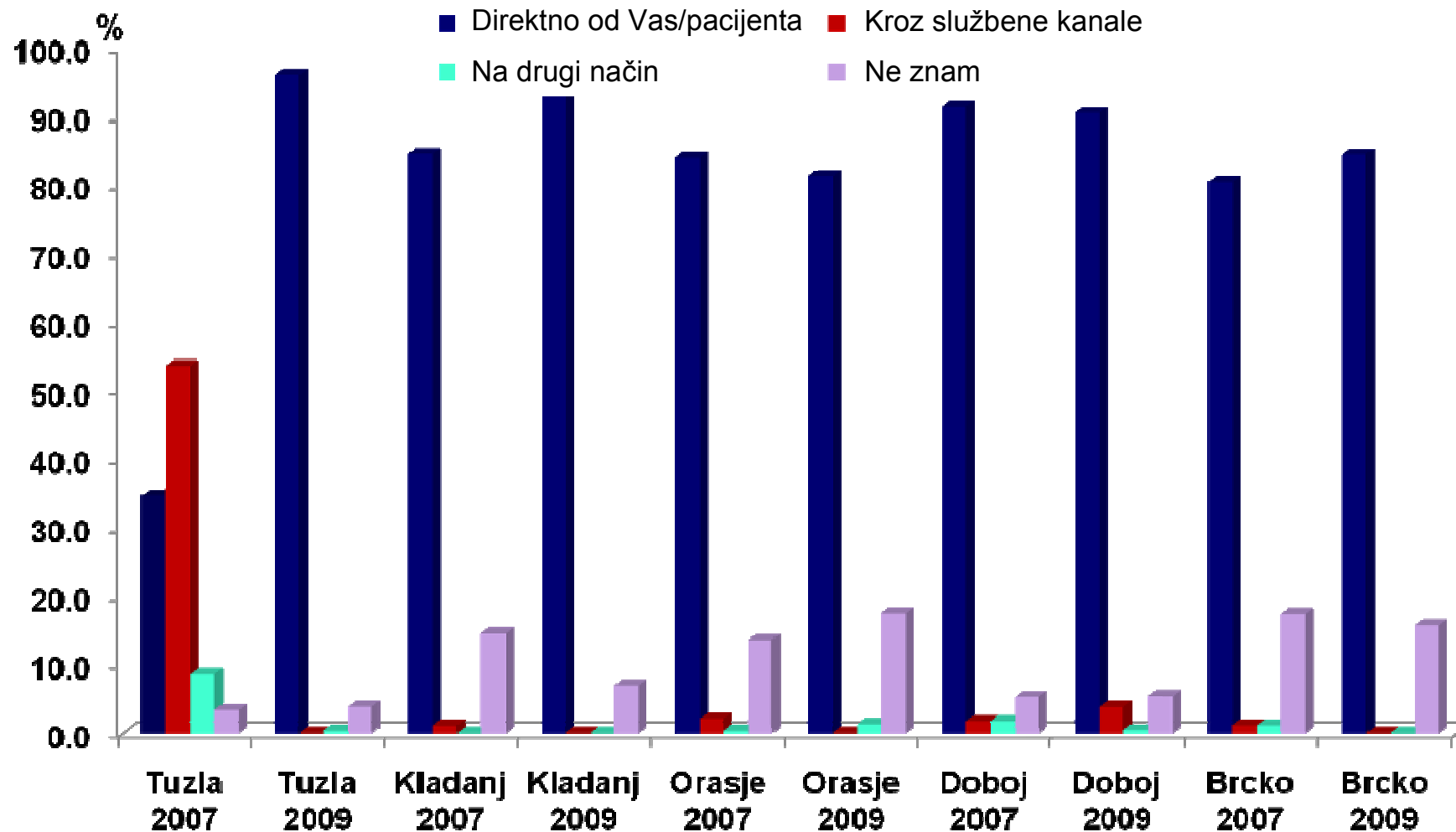
P12c: Kako procjenjujete koliko su specijalista iz doma zdravlja ili bolnice i Vaš porodični ljekar **razmijenili informacije** o Vašem zdravstvenom problemu prije Vaše posjete specijalisti u domu zdravlja ili bolnici?



P12c: Kako procjenjujete koliko su specijalista iz doma zdravlja ili bolnice i Vaš porodični ljekar **razmijenili informacije** o Vašem zdravstvenom problemu prije Vaše posjete specijalisti u domu zdravlja ili bolnici?



P13: Kada ste upućeni specijalisti, na koji način Vaš porodični ljekar dobija rezultate (nalaze) Vašeg pregleda kod specijaliste?



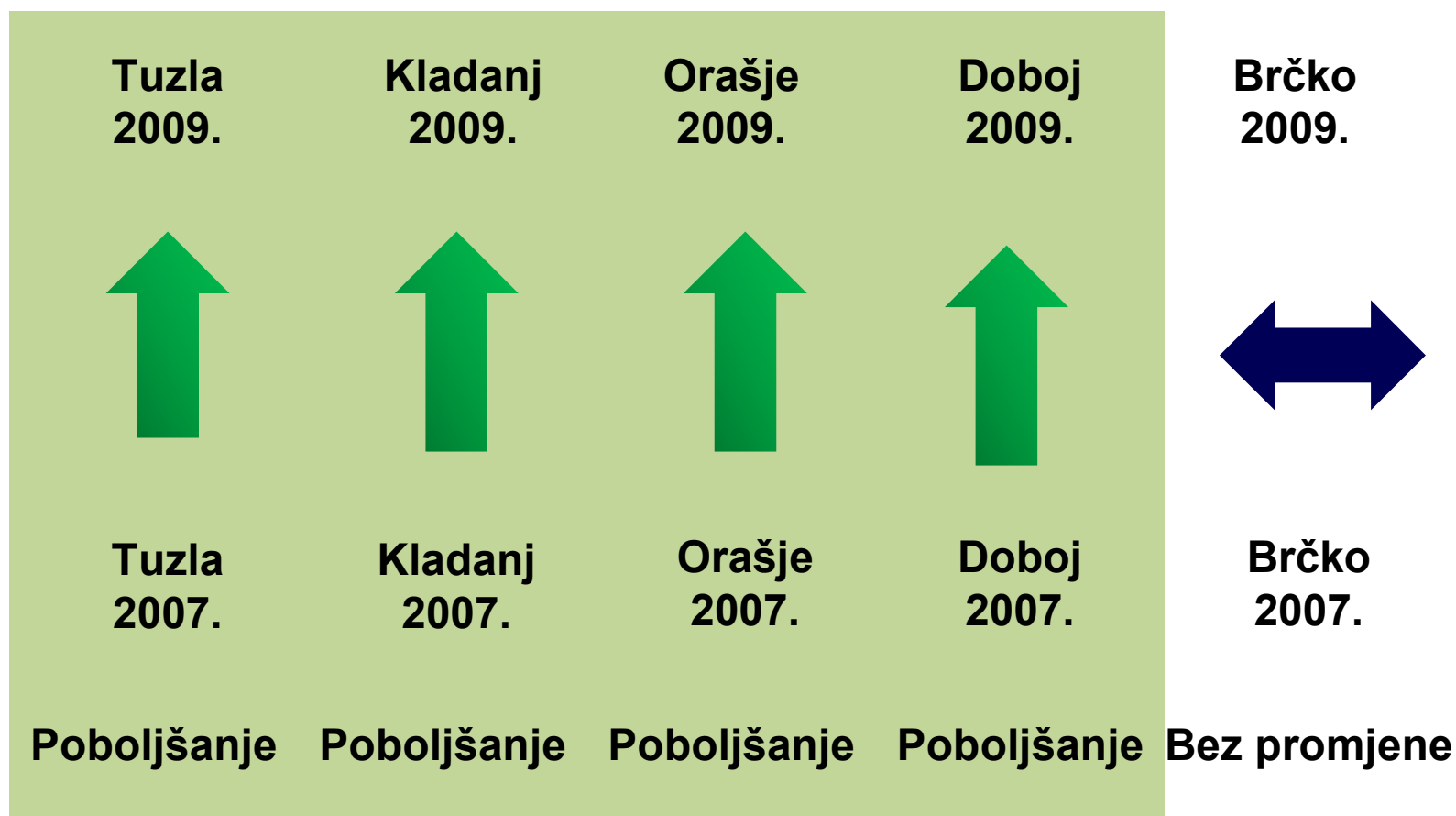
Pouzdanost zaštite: 2007. → 2009.

Pitanja	Tuzla	Kladanj	Orašje	Doboj	Brčko
P15A	Poboljšanje	Poboljšanje	Poboljšanje	Poboljšanje	Bez promjene
P15B	Poboljšanje	Poboljšanje	Poboljšanje	Poboljšanje	Bez promjene
P15C	Poboljšanje	Poboljšanje	Bez promjene	Poboljšanje	Bez promjene
P15D	Poboljšanje	Poboljšanje	Poboljšanje	Poboljšanje	Bez promjene
P16	Poboljšanje	Poboljšanje	Poboljšanje	Poboljšanje	Bez promjene

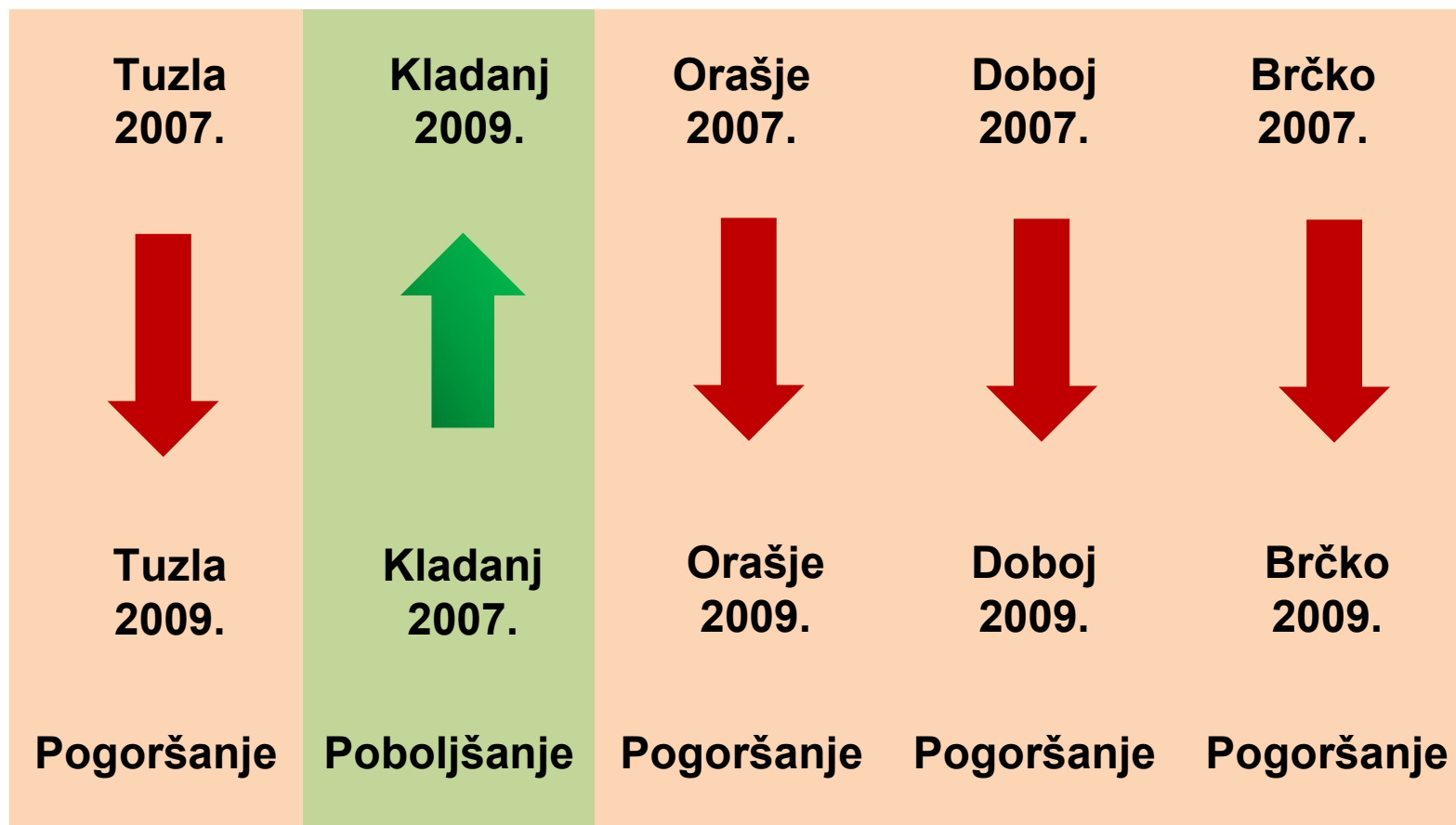
3.dio:

**Pitanja u vezi sa iskustvom nakon
pregleda**

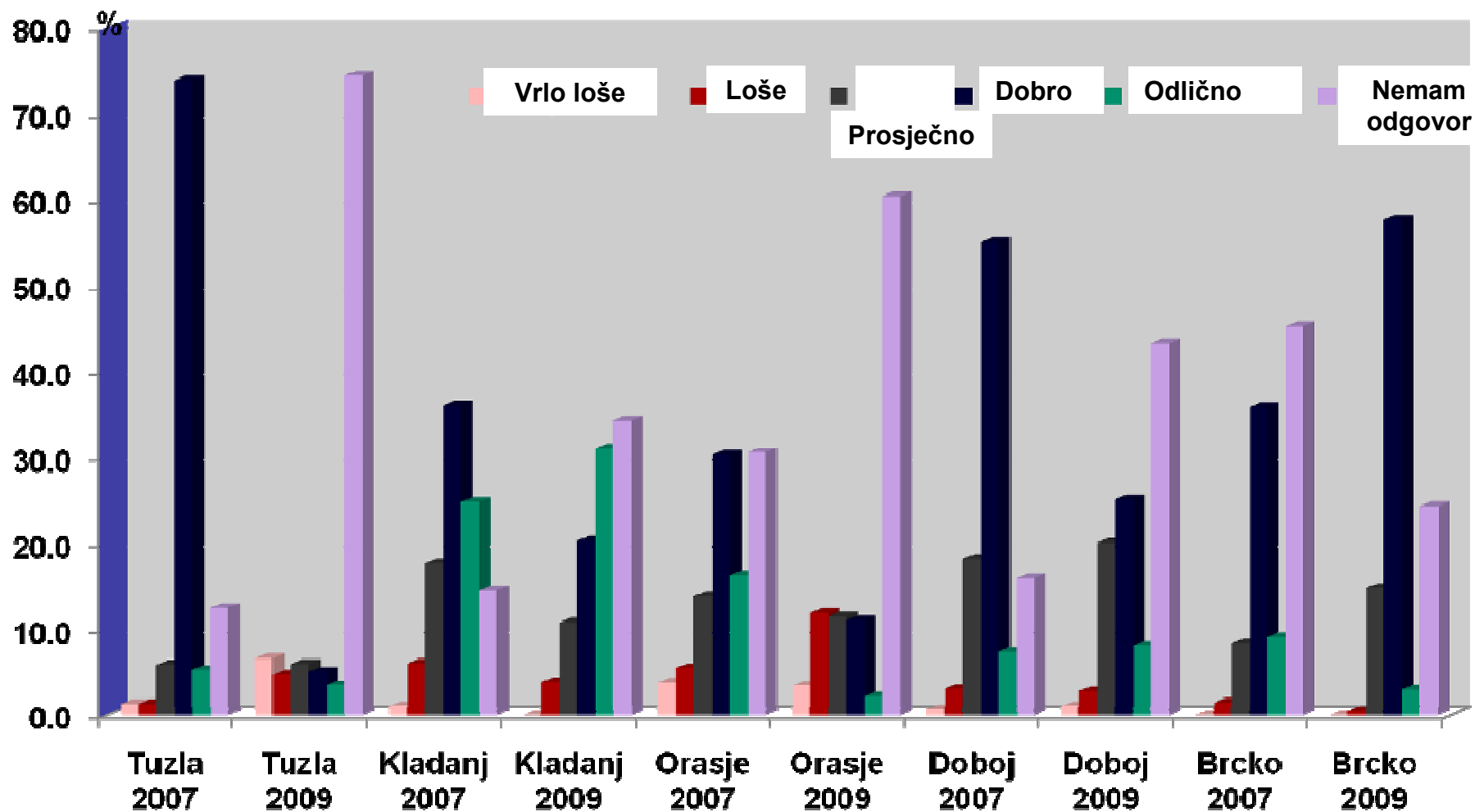
P17: Da li smatrate da ste imali određenu **korist od današnje posjete porodičnom ljekaru?**



P18a: Kako mislite da Vaš porodični ljekar komunicira, kada je to potrebno, sa specijalistom u bolnici o Vašem zdravstvenom problemu/problemima?

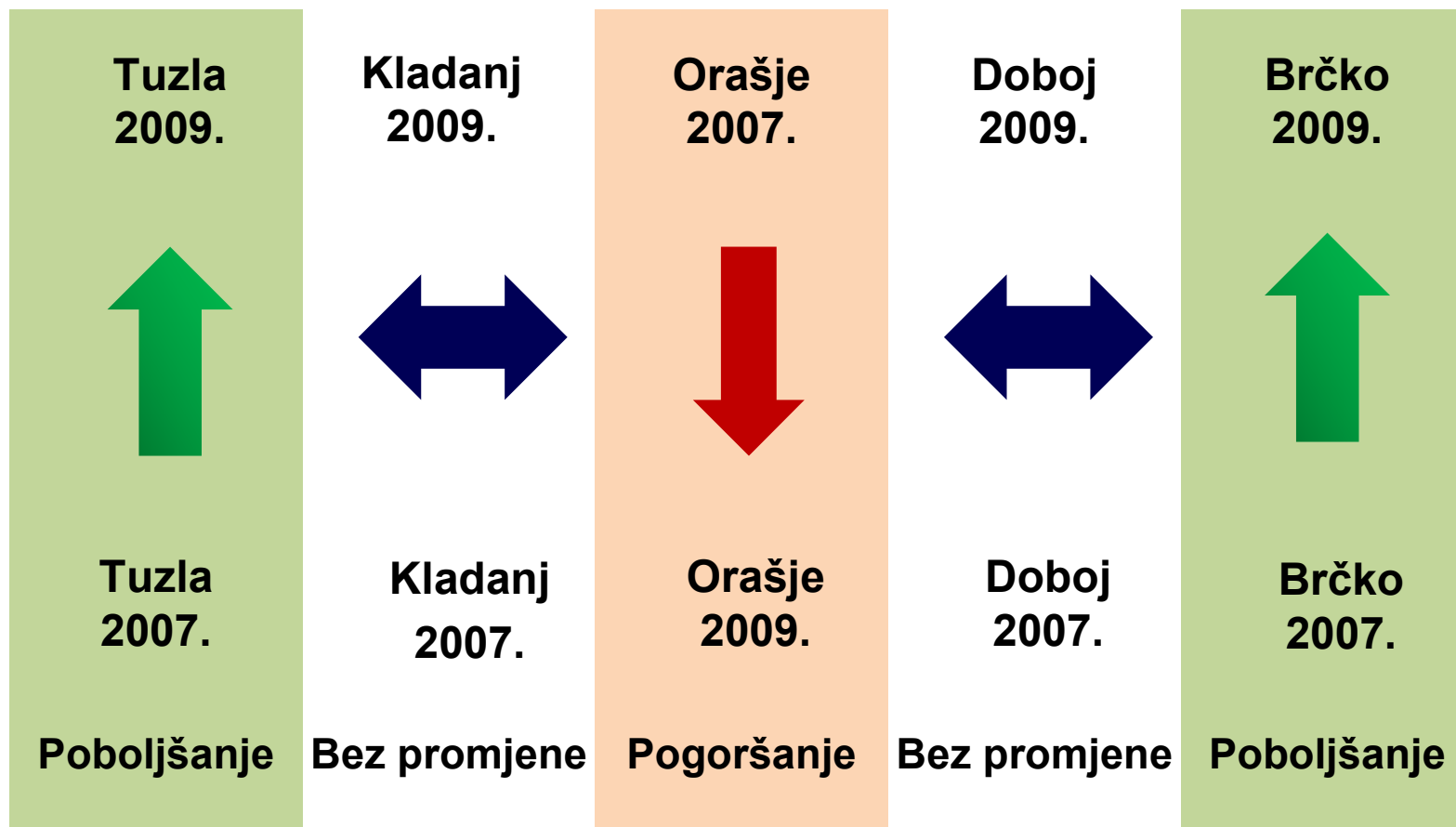


P18a: Kako mislite da Vaš porodični ljekar komunicira, kada je to potrebno, sa specijalistom u bolnici o Vašem zdravstvenom problemu/problemima?

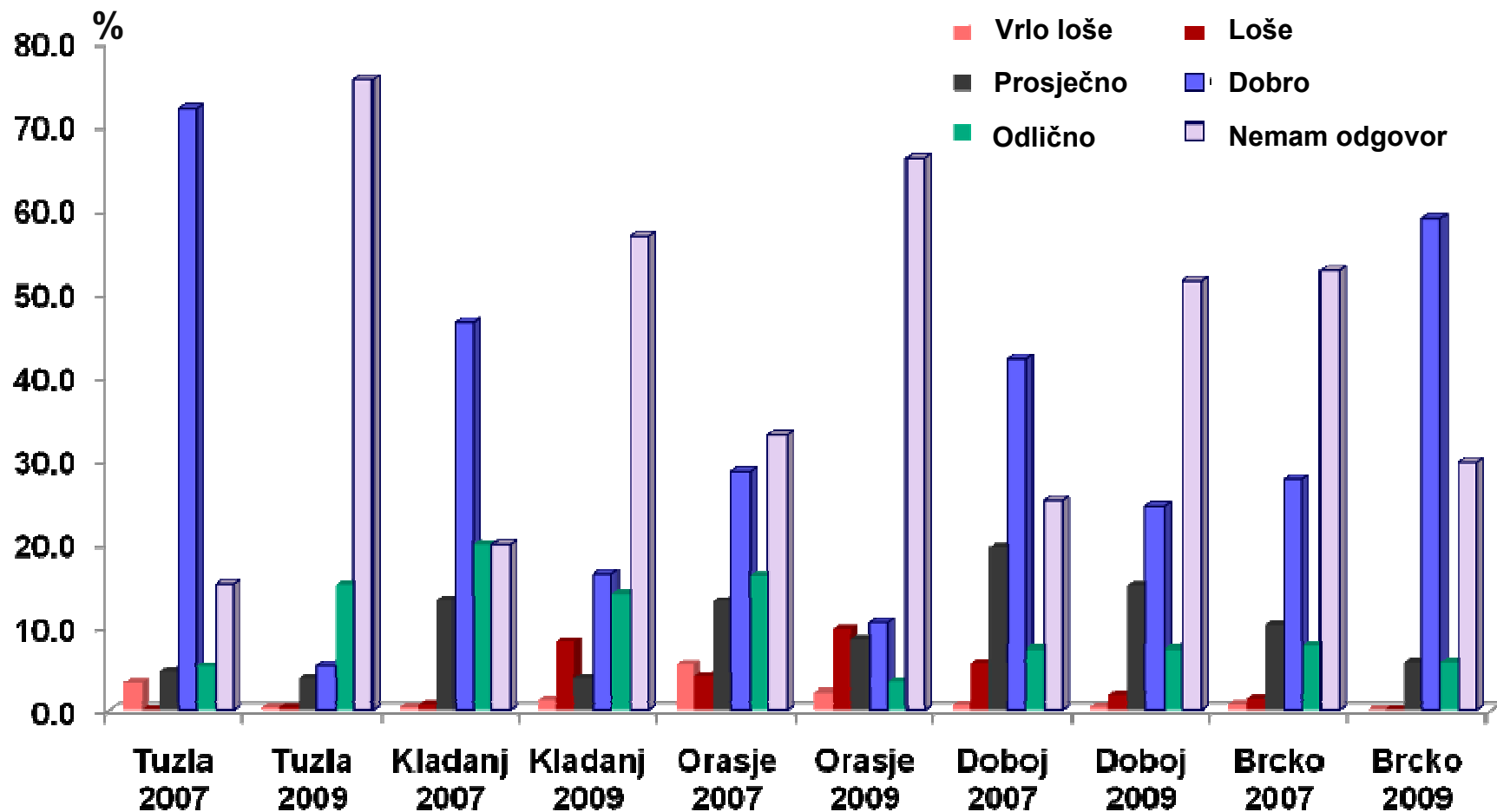


P18c: U slučaju da ste morali ostati u bolnici, koliko se Vaš porodični ljekar raspituje kod osoblja bolnice o Vašem zdravstvenom stanju?

Da li je pokazao interesovanje za Vaš napredak tokom liječenja?



P18c: U slučaju da ste morali ostati u bolnici, koliko se Vaš porodični ljekar raspituje kod osoblja bolnice o Vašem zdravstvenom stanju? Da li je pokazao interesovanje za Vaš napredak tokom liječenja?



P20 – Komentari pacijenata

Doboj 2007.

- Sistem zakazivanja
- Problem pristupa telefonom

Brčko 2007.

Pozitivni komentari

Doboj 2009.

- Pozitivni komentari (liječari i medicinske sestre PM)
- Problem pristupa telefonom
- Potreba za stalnom ambulantom PM-a i apotekom

Brčko 2009.

- Pozitivni komentari
- Pitanja pristupa: dostupnost 24h
- Skupi lijekovi/testovi

P20 – Komentari pacijenata

Orašje 2007.

- Kućne posjete
- LJPM nisu zainteresovani za svoje pacijente

Tuzla + Kladanj 2007.

- Potrebno više ljekara na dužnosti (ruralni dio)
- Transport kolima hitne pomoći (pristup ruralnim sredinama)
- Komunikacija između LJPM i specijalista problematična

Orašje 2009.

- Uglavnom pozitivni komentari za timove PM-e
- Komunikaciju između LJPM i bolničkih specijalista treba poboljšati

Tuzla + Kladanj 2009.

- Potrebno više ljekara na dežurstvu (ruralni dio)
- Transport kolima hitne pomoći (pristup ruralnim sredinama)
- Uglavnom pozitivni komentari
- Pritužbe zbog dugog vremena čekanja

Rezime glavnih rezultata

Određeni broj pitanja je ukazao na promjenu u nivou zadovoljstva pacijenata 2007. → 2009.	Tuzla (+19/20)	Kladanj (+18)	Orašje (+13)	Doboj (+20)	Brčko (+11)
Poboljšanje	25-26	23	20	24	14
Pogoršanje	6	5	7	4	3
Bez promjene	6-7	10	11	10	21

Rezime glavnih rezultata

- **Svih pet pilot područja:** značajno poboljšanje u nivou zadovoljstva pacijenata sa modelom PM – **nakon intervencije**
- **Doboj** je prikazao najveće poboljšanje nivoa zadovoljstva pacijenata u vezi sa uslugama koje su pružile ambulante porodične medicine u odnosu na ispitivanje iz 2007.
- **Brčko** i **Orašje** su prijavili skromniji napredak u nivou zadovoljstva pacijenata uslugama koje su pružile ambulante PM u poređenju sa ispitivanjem iz 2007.
- Ispitanici iz **Tuzle** i **Kladnja** su bili najzadovoljniji uslugama porodične medicine tokom ispitivanja 2007. → dalje poboljšanje nivoa zadovoljstva pacijenata sa uslugama porodične medicine tokom ispitivanja 2009.

Rezime glavnih rezultata

- Percepcija ličnog kontinuiteta pacijenata sa njihovim ljekarima PM nakon intervencije → izgleda da je **Poboljšan (svih 5 pilota)**
- Usluge zdravstvene zaštite odgovaraju na potrebe pacijenata i odnos između pacijenata i ljekara porodične medicine nakon intervencije → izgleda da su **Poboljšane (svih 5 pilota)**
- Koordinacija i kontinuitet između nivoa zdravstvene zaštite predstavljaju glavne izazove → **potrebno je poboljšanje u budućnosti u** specifičnim oblastima... Potrebno je uspostaviti/poboljšati zvanične kanale komunikacije kroz sve nivoe zaštite.



Hvala!