

Izvleček

Proučevanje zadovoljstva z zdravstvenimi storitvami je aktualna tema raziskovanja, s katero pripomoremo k izboljšanju zdravstvenih storitev in zdravstvenega sistema. Pandemija covid-19 je postavila zdravje in zdravstvene ustanove v ospredje. Pri zagotavljanju zadovoljstva uporabnikov zdravstvenih storitev imajo zelo pomembno vlogo zaposleni v zdravstvu. V izvedeni raziskavi smo se osredotočili zgolj na zadovoljstvo tistih oseb, ki so bile cepljene proti covid-19.

Abstract

The study of satisfaction with health services is a current topic of research, which helps to improve health services and health system. The covid-19 pandemic has put health and healthcare facilities at the forefront. The employees in healthcare are very important with their work to ensure the satisfaction of healthcare users. We were focused solely on the satisfaction of those individuals who were vaccinated against covid-19 in this study.

ZADOVOLJSTVO CEPLJENIH PROTI COVID-19 Z ZDRAVSTVENO STORITVIJO

UVOD

Zdravstveno storitev razumemo kot storitev, ki jo v okviru dejavnosti izvajajo zdravstveni delavci z namenom zagotavljanja zdravja. Zadovoljstvo uporabnikov zdravstvenih storitev je področje, ki ga proučujemo z namenom razvoja zdravstvenega sistema in izboljševanja kakovosti storitev v zdravstvu. Cepljenje je v današnjem času zelo aktualno področje. V nadaljevanju predstavljamo zdravstvene storitve, in sicer storitve cepljenja. Ob tem proučujemo zadovoljstvo uporabnikov zdravstvenih storitev oziroma cepljenih oseb proti covid-19. Izsledki raziskave so zanimivi za zdravstvene ustanove z namenom preprečevanja nalezljivih bolezni. Zadovoljne cepljene osebe imajo veliko vlogo pri zmanjševanju tveganja za širjenje nalezljivih bolezni.

ZDRAVSTVENA STORITEV CEPLJENJA

Za ljudi je zdravje zelo pomembna vrednota. Po definiciji Svetovne zdravstvene organizacije (Kersnik, 2003) zdravje ni samo odsotnost bolezni, temveč tudi dobro telesno in psihosocialno počutje. Medtem ko zdravje zajema zelo širok spekter življenjskih izkušenj in praks, je bolezen na drugi strani omejena na opozicijo zdravju. Kljub temu je zdravje nedefinirana kategorija. Gre za razliko od bolezni, ki ima označene in strukturirane kategorije (Ule, 2000). Celotno delovanje sistema zdravstvenega varstva je namenjeno zadovoljevanju potreb uporabnikov zdravstvenih storitev. Le-te bi lahko opredelili tudi kot potrebo po povrnitvi izgubljenega normalnega zdravstvenega stanja (Kersnik, 2010).

Osnovne značilnosti storitev, kot so neotipljivost, procesnost in neobstojnost, so tiste, ki delajo storitve univerzalne. Glede značilnosti storitev je v največji meri pomembna njena izvedba, saj le-ta vpliva na občutenja uporabnikov. Iz značilnosti storitev izhaja tudi njihova kakovost, ki jo je težko oceniti in nadzorovati. Vendar je zelo pomembna, saj je osnovni predhodnik zadovoljstva, ki ga občutijo uporabniki (povz. po Fink, 2015).

Zdravstvene storitve zajemajo številne ukrepe, posege, postopke in odnose, v katere vstopata, na eni strani uporabnik in na drugi izvajalec, da bi izpostavljeno težavo pripeljala k najboljšemu možnemu izidu (Česen, 2003). Največjemu delu teh odnosov lahko rečemo zdravljenje. Kljub temu je to preozek izraz za vse odnose, ki pri tem nastajajo. Poleg zdravljenja so tu še številne preventivne, administrativne, socialne in ostale storitve, ki sestavljajo t. i. zdravstveno oskrbo (Kersnik, 2003).

Merjenje kakovosti in posledično zadovoljstva zdravstvenih storitev je v večini primerov zelo težko. Tudi če zdravstvenemu osebju uspe uporabniku (pacientu) izboljšati zdravje, ne morejo natančno ugotoviti, v kolikšni meri, saj gre pri tem za nematerialno kakovost in ne za materialno količino, ki bi jo lahko izmerili ali stehali (Česen, 2003). Značilnost zdravstvenih storitev je v tem, da je uporabnik oziroma pacient vseskozi neposredno vključen v opravljanje zdravstvenih storitev in je sestavni del storitve. Neposredna navzočnost mu daje izjemne možnosti, da sam ocenjuje delo zdravstvenega osebja (Česen, 2003).

Storitev cepljenja je v šifrantu vrst zdravstvenih storitev (VZS) navedena pod šifro 2102 Cepljenje – posamezna aplikacija cepiva (NIJZ). S cepljenjem preprečujemo bolezni. Postopek cepljenja zahteva več korakov, ki zajemajo komunikacijo, informiranje, pregled pred cepljenjem, kontraindikacije za cepljenje, pripravo cepiva in izbiro mesta cepljenja, pregled in raztapljanje cepiva, čiščenje kože, mesto cepljenja, dajanje cepiva itd. Uporabnik oziroma cepljena oseba ob koncu cepljenja dobi še navodila in opozorila za nadaljnja ravnanja po cepljenju (povz. po Kraigher et. al., 2011).

ZADOVOLJSTVO CEPLJENIH OSEB

Zadovoljstvo s storitvami v zdravstvu proučujejo raziskovalci skozi leta. V današnji situaciji, ko je pandemija najpogostejša tematika, smo se osredotočili na storitev cepljenja.

Z raziskavo zadovoljstva zdravstvenih storitev so v letu 2019 prišli do ugotovitev, da uporabniki zdravstvenih storitev cenijo prijazen in spoštljiv odnos zaposlenih. Poudarjajo, da imajo zaposleni v zdravstvu velik vpliv na zadovoljstvo uporabnikov (Zupanc Terglav et. al., 2019).

V Ameriki spremljajo zadovoljstvo s postopkom cepljenja proti Covid-19 in podatki kažejo, da se je od januarja 2021 zadovoljstvo podvojilo. Še posebej je zadovoljstvo visoko ocenjeno pri odraslih, starih 65 let in več. S stanjem in podatki so zelo zadovoljni, in so pridobili informacije, da želijo ne cepljeni Američani počakati in preveriti, kako učinkovito je cepivo pri preprečevanju bolezni, nekateri imajo protitelesa po prebolewnosti, nekatere skrbi alergijska reakcija in so skeptični zaradi hitro razvitega in ne preizkušenega cepiva (Brenan, 2021).

V New Delhiju so izvedli raziskavo glede zadovoljstva s cepivom proti koronavirusu in objavili, da je 97 % anketiranih z izkušnjo cepljenja zadovoljnih (Mint).

V Sloveniji se po podatkih Mediane (STA) povečuje delež zadovoljnih z organizacijo cepljenja in zmanjšuje delež tistih, ki so zaskrbljeni oziroma zelo zaskrbljeni za svoje življenje, ali življenje svojih bližnjih zaradi epidemije covid-19.

RAZISKAVA

Za namen raziskave smo oblikovali strukturiran vprašalnik, ki je bil v prvi polovici leta 2021 posredovan preko družabnih omrežij z vabilom k sodelovanju. Na spletni vprašalnik je skupno odgovorilo 252 uporabnikov zdravstvenih storitev, ki so bili cepljeni proti covid-19. Podatke smo obdelali s pomočjo statističnih metod, ki so prinesle zelene rezultate. Na anketni vprašalnik je odgovorilo 82 moških in 170 žensk. Največ (49 %) jih je starih od 30 do 49 let. Sledijo anketiranci v starostni skupini do 29 let (33 %). V starejši skupini (od 50 do 65 let) je odgovorilo 40 anketirancev, starejših od 65 let sta 2 %. Anketirance smo opredelili tudi glede izobrazbe in največ je takšnih, ki so končali srednjo šolo (44 %), sledijo jim anketiranci s končano višjo ali visokošolsko izobrazbo (31 %), 20 % jih ima končano fakulteto ali magisterij, 12 % jih ima znanstveni magisterij ali doktorat.

Zanimalo nas je zadovoljstvo anketirancev, ki so bili cepljeni, s storitvijo cepljenja, ki obsega sprejem, administracijo, cepljenje in navodila po cepljenju. Več kot polovica (73 %) anketirancev je zelo zadovoljnih ali zadovoljnih s storitvijo cepljenja. 9 % jih ima t. i. srednje mnenje (niti niso niti so zadovoljni), le 8 % je nezadovoljnih ali popolnoma nezadovoljnih s storitvijo cepljenja. Informacije, ki so jih dobili po cepljenju, so bile po mnenju anketirancev popolne, pravilne in zadostne. Tako meni 72 % anketirancev. Velika večina (70 %) cepljenih, ki so odgovorili na anketo, bi oziroma bodo priporočili cepljenje sorodnikom, prijateljem in znancem.

ZAKLJUČEK

Z izvedeno raziskavo smo prišli do zaključkov, da je imela večina anketiranih dobro izkušnjo s storitvijo cepljenja in jo ocenjujejo kot zelo dobro. Zadovoljni so s celotnim postopkom cepljenja, od prijave, sprejema, cepljenja in informacij, ki so jih pridobili po cepljenju.

V primerjavi s podobnimi izvedenimi raziskavami po svetu lahko zaključimo, da so tako v Sloveniji kot drugod po svetu cepljene osebe v veliki večini s storitvijo cepljenja zadovoljne. Poudarimo lahko, da je zelo pomemben dejavnik zadovoljstva uporabnikov zdravstvenih storitev prijaznost zaposlenih. Do podobne ugotovitve so prišli že naši predhodniki, raziskava zadovoljstva cepljenih proti Covid-19 je to le potrdila. Ravno tako je pomembna komunikacija, ki obsega naročanje, sprejem, pogovor med storitvijo in navodila po cepljenju.

V današnjem času je tematika cepljenja proti covid-19 zelo pogosta in zanimiva. Spremljanje zadovoljstva cepljenih proti covid-19 in izvedba storitve cepljenja zato ostajata zanimivi temi za raziskovanje v prihodnje. Zaradi aktualnega raziskovalnega področja so lahko podatki primerljivi z drugimi državami, kontinenti. Vsi pridobljeni podatki in primerjave lahko pripomorejo k čim večjemu namenu cepljenja. Ob oceni izvedbe storitve cepljenja lahko prepoznamo dobre prakse in realiziramo predloge za izboljšave v prihodnje.

VIRI

1. Brenan, M. (2021). Satisfaction with U.S. Vaccine rollout surges to 68 %. Dostopno na <https://news.gallup.com/poll/342431/satisfaction-vaccine-rollout-surges.aspx>
2. Česen, M. (2003). Management javne zdravstvene službe. Ljubljana: Center za tehnološko usposabljanje.
3. Fink, N. 2015. Model zadovoljstva uporabnikov zdravstvenih storitev na primarni ravni v Sloveniji. Doktorska disertacija. Celje: FKPV.
4. Kersnik, J. (2003). Bolnik v slovenskem zdravstvu: monografija o zadovoljstvu bolnikov in organizaciji pritožnega sistema. Ljubljana: Združenje zdravnikov družinske medicine SZD.
5. Kersnik, J. (2010). Kakovost v zdravstvu (2. natis). Ljubljana: Združenje zdravnikov družinske medicine SZD.
6. Kraigher, a., Ihan, A. in Avčin, T. Cepljenje in cepiva – dobre prakse varnega cepljenja. Ljubljana: IVZ.
7. Mint. (2021). 97 % of people satisfied with Covid-19 vaccine after getting jabs: Govt. Dostopno na <https://www.livemint.com/news/india/97-of-people-satisfied-with-covid-19-vaccine-after-getting-jabs-govt-11612919768059.html>
8. NIJZ. (2021). Šifrant vrst zdravstvenih storitev (VZS). Dostopno na <https://www.nijz.si/sl/podatki/sifrant-vrst-zdravstvenih-storitev-vzs>
9. STA. Raziskava Mediane: Zaskrbljenih zaradi epidemije najmanj do zdaj, visoko zadovoljstvo z organizacijo cepljenja. Dostopno na <https://www.sta.si/2917578/raziskava-mediane-zaskrbljenih-zaradi-epidemije-najmanj-do-zdaj-visoko-zadovoljstvo-z-organizacijo-cepljenja>
10. Ule, M. (2000). Pomen komunikacije med zdravnikom in bolnikom v procesu zdravljenja. V Z. Rakovec-Felser (ur.), Celostni pogled na bolnika. Komunikacija bolnik, svojci – zdravnik, zdravstveno osebje: zbornik predavanj in praktikum (str. 21–35). Maribor: Splošna bolnišnica.
11. Zupanc Terglav, B., Selak, Š., Vrdelja M., Kaučič, B. M., Gabrovec, B. Zadovoljstvo državljanov Republike Slovenije z zdravstvenimi storitvami v Sloveniji. Dostopno na <https://obzornik.zbornica-zveza.si/index.php/ObzorZdravNeg/article/view/318>

Dr. Nataša Fink

Nacionalni laboratorij za zdravje, okolje in hrano