



IZVEŠTAJ O ISPITIVANJU ZADOVOLJSTVA PACIJENATA BOLNIČKIM LEČENJEM u 2016. godini

U procesu prikupljanja podataka o zadovoljstvu pacijenata, kao metoda, korišćena je anketa. Tehnika je anketiranje, a instrument primenjen u ovu svrhu je: Anketni upitnik o zadovoljstvu korisnika bolničkim lečenjem, po metodologiji Ministarstva zdravlja R Srbije. Odabranu populaciju čine pacijenti koji su bili na lečenju u periodu od 28.11. do 02.12. 2016.g. Anketni upitnici su popunjeni od strane pacijenata po principu dobrovoljnosti i anonimnosti.

Podeljeno je 148 anketnih listića. Anketiranju se odazvalo 104 (70%) pacijenta, od kojih su 51 (49%) muškarci i 53 (51%) žene.

Starosna struktura anketiranih: najveći broj je iznad 58 godina (53 %), a najmanji (1%) u životnoj dobi od 33 do 37 godine.

Distribucija po završenoj školi i materijalnom položaju: najveći broj anketiranih, njih 61 (58%) je sa završenom srednjom školom i osrednjeg materijalnog položaja.

<i>Godina</i>	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.
<i>Pokazatelji zadovoljstva pacijenata</i>	srednja ocena zadovoljstva	srednja ocena zadovoljstva	srednja ocena zadovoljstva	srednja ocena zadovoljstva	srednja ocena zadovoljstva
1. Uslovi tokom prijema i otpusta iz bolnice:					
Opšti utisak o proceduri prijema	4,46	4,49	3,21	4,23	4,38
Ljubaznost osoblja	4,65	4,60	4,40	4,54	4,58
Vreme čekanja na šalteru	4,25	3,80	4,60	4,22	4,18
Objašnjenje procedure tokom prijema	4,52	4,50	4,16	4,29	4,37
Vreme do smeštaja u sobu	4,48	4,47	4,43	4,41	4,44
Opšti utisak prilikom otpusta	4,40	4,48	4,51	4,44	4,55
Ukupno srednja ocena	4,46	4,39	4,22	4,36	4,42
2. Zadovoljstvo uslugama sestrinske nege					
Poštovanje i ljubaznost	4,65	4,67	4,69	4,53	4,56
Vreme čekanja na sestru u slučaju hitne potrebe	4,72	4,76	4,69	4,56	4,52
Objašnjavanje procedura, testova i tretmana	4,48	4,77	4,72	4,38	4,45
Ljubaznost prema članovima porodice i posetama	4,60	4,70	4,52	4,55	4,49
Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom	4,60	4,79	4,58	4,59	4,60
Ukupno srednja ocena	4,61	4,74	4,64	4,52	4,52

Godina	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.
Pokazatelji zadovoljstva pacijenata	srednja ocena zadovoljstva	srednja ocena zadovoljstva	srednja ocena zadovoljstva	srednja ocena zadovoljstva	srednja ocena zadovoljstva
3. Zadovoljstvo uslugama lekara					
Spremnost da daju odgovore na pitanja	4,64	4,70	4,69	4,47	4,56
Objašnjavanje procedura, testova, tretmana i rezultata	4,40	4,68	4,37	4,42	4,35
Poštovanje i ljubaznost	4,61	4,75	4,31	4,46	4,59
Sposobnost dijagnostikovanja zdravstvenih problema	4,52	4,72	4,55	4,51	4,50
Temeljnost u ispitivanju	4,60	4,72	4,54	4,54	4,58
Uspešnost lečenja	4,60	4,79	4,72	4,44	4,45
Uputstva pri otpustu	4,55	4,75	4,59	4,51	4,50
Opšte zadovoljstvo uslugama lekara	4,60	4,76	4,50	4,48	4,53
Ukupno srednja ocena	4,56	4,73	4,53	4,48	4,50
4. Zadovoljstvo uslugama dijagnostike i terapije					
Laboratorije	4,58	4,72	4,60	4,57	4,66
Radiologija	4,60	4,79	4,04	4,63	4,70
Fizikalna terapija-rehabilitacija	4,96	4,96	4,52	4,87	4,66
Opšte zadovoljstvo uslugama dijagnostike	4,71	4,89	4,42	4,58	4,67
5. Zadovoljstvo uslugama ishrane u bolnici					
Vreme serviranja hrane	4,31	4,46	4,47	4,35	4,43
Način serviranja hrane	4,24	4,47	4,15	4,30	4,41
Ukus hrane	4,07	4,33	4,16	4,11	4,16
Temperatura hrane	3,90	4,29	3,77	3,97	4,07
Količina hrane	4,14	4,48	3,61	4,13	4,21
Raznovrsnost hrane	4,12	4,48	3,90	4,10	4,21
Odgovarajuća dijeta	3,79	4,52	3,89	4,22	4,35
Opšte zadovoljstvo uslugama ishrane tokom boravka u bolnici	4,22	4,52	4,04	4,15	4,24
Ukupno srednja ocena	4,10	4,44	3,99	4,17	4,26
6. Zadovoljstvo uslovima smeštaja u bolnici					
Udobnost kreveta	4,10	4,48	4,08	4,21	4,21
Čistoća sobe	4,48	4,77	4,15	4,37	4,29
Temperatura u sobi	4,33	4,67	4,52	4,43	4,35

Godina	2 0 1 2.	2 0 1 3.	2 0 1 4.	2 0 1 5.	2 0 1 6.
Pokazatelji zadovoljstva pacijenata	srednja ocena zadovoljstva	srednja ocena zadovoljstva	srednja ocena zadovoljstva	srednja ocena zadovoljstva	srednja ocena zadovoljstva
Oprema sobe	4,33	4,58	4,55	4,37	4,26
Čistoća toaleta	4,36	4,60	4,36	4,28	4,26
Opšte zadovoljstvo smeštajem	4,46	4,67	4,37	4,31	4,36
Ukupno srednja ocena	4,38	4,63	4,33	4,33	4,29
7. Zadovoljstvo organizacijom poseta					
Vreme poseta	4,36	4,51	4,36	4,51	4,40
Dužina poseta	4,45	4,55	4,58	4,52	4,42
Broj poseta	4,41	4,61	4,60	4,50	4,39
Ukupno srednja ocena	4,41	4,55	4,51	4,51	4,40
8. Zadovoljstvo u celini bolničkim lečenjem	4,41	4,61	4,60	4,50	4,48
9. Srednja ocena svih pokazatelja	4,42	4,63	4,40	4,42	4,44

ZAKLJUČAK:

Pacijenti su putem ankete iskazali visok stepen zadovoljstva bolničkim lečenjem u 2016.g.

Bolničkim lečenjem u celini, zadovoljno i veoma zadovoljno je 88 % anketiranih.

Pacijenti su u najvećoj meri dali odgovor da su zadovoljni i najbolje ocenili:

- Usluge radiološke dijagnostike, ocenom 4,70
- Fizikalna terapija-rehabilitacija, ocenom 4,66
- Usluge laboratorija, ocenom 4,66
- Opšte zadovoljstvo sestriškom negom, ocenom 4,60
- Poštovanje i ljubaznost lekara, ocenom 4,59
- Temeljnost u ispitivanju lekara, ocenom 4,58
- Poštovanje i ljubaznost sestara, ocenom 4,56
- Spremnost lekara da daju odgovore na pitanja, ocenom 4,56
- Opšti utisak prilikom otpusta, ocenom 4,55
- Ljubaznost osoblja prilikom prijema i otpusta, ocenom 4,58
- Vreme čekanja na sestru u slučaju hitne potrebe, ocenom 4,52
- Sposobnost dijagnostikovanja zdravstvenih problema, ocenom 4,50
- Uputstva lekara pri otpustu, ocenom 4,50
- Ljubaznost sestara prema članovima porodice i posetama, ocenom 4,49

Pacijenti su u manjoj meri zadovoljni u odnosu na 2015. g. sa:

- Organizacijom poseta, ocena 4,40 (4,51 u 2015.g.)
- Uslovima smeštaja, ocena 4,29 (4,33 u 2015.g.)

Zadovoljstvo je znatno više za pokazatelje ishrane u odnosu na 2015. g.:

- Način serviranja hrane, ocena 4,41 (4,30 u 2015.g.)
- Odgovarajuća dijeta, ocena 4,35 (4,22 u 2015.g.)
- Količina hrane, ocena 4,21 (4,13 u 2015.g.)
- Raznovrsnost hrane, ocena 4,21 (4,10 u 2015.g.)
- Temperatura hrane, ocena 4,07 (3,97 u 2015.g.)
- Ukus hrane, ocena 4,16 (4,11 u 2015.g.)

Srednja ocena zadovoljstva ishranom iznosi 4,26 i veća je u odnosu na 2015.g., kada je iznosila 4,17.

Srednja ocena svih pokazatelja u 2016.g. iznosi 4,44. Veća je u odnosu na 2015.g. kada je iznosila 4,42, u odnosu na 2014.g (4,40) i u odnosu na 2012.g. (4,42).

Ocena zadovoljstva u celini bolničkim lečenjem u Institutu za plućne bolesti Vojvodine za 2016. g. iznosi 4,48 i neznatno je niža od ocene u 2015.g., kada je iznosila 4,50.

08.02.2017.g.

predsednik Komisije za unapređenje kvaliteta
Sašenka Mirković, dipl.ing.

