



ИЗВЕШТАЈ О ИСПИТИВАЊУ ЗАДОВОЉСТВА ПАЦИЈЕНАТА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ у 2021. години

У процесу прикупљања података о задовољству пацијената, као метода, коришћена је анкета. Техника је анкетирање, а инструмент примењен у ову сврху је: Анкетни упитник о задовољству корисника болничким лечењем, по методологији Министарства здравља Р Србије. Одабрану популацију чине пацијенти који су били на лечењу у периоду од 06.12. до 10.12. 2021.г. Анкетни упитници су попуњени од стране пацијената по принципу добровољности и анонимности.

Подељено је 83 анкетна листића. Анкетирању се одазвало 55 пацијента, од којих су 36 мушкарци и 19 жене.

Просечна старосна доб анкетираних је 61 година.

Дистрибуција по завршеној школи и материјалном положају: највећи број анкетираних, њих 68 % је са завршеном средњом школом и доброг материјалног положаја.

| Година | 2017. | 2018. | 2019. | 2020. | 2021. |
|---|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| Показатељи задовољства пацијената | средња оцена задовољств а | средња оцена задовољств а | средња оцена задовољств а | средња оцена задовољств а | средња оцена задовољств а |
| Обавештења дата код пријема у болницу | 4,53 | 4,47 | 4,39 | 4,48 | 4,78 |
| Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије (лабораторије, рендген...) | 4,56 | 4,71 | 4,55 | 4,52 | 4,84 |
| Услуге исхране током боравка у болници | 4,29 | 4,13 | 4,10 | 3,68 | 4,40 |
| Услуге смештаја током боравка у болници | 4,25 | 4,36 | 4,39 | 4,33 | 4,62 |
| Одржавање хигијене собе | 4,35 | 4,46 | 4,42 | 4,73 | 4,73 |
| Одржавање хигијене тоалета | 4,50 | 4,46 | 4,33 | 4,73 | 4,65 |
| Организација посета | 4,47 | 4,49 | 4,44 | 4,37 | 4,38 |
| Обавештења дата код отпуста из болнице | | | | 4,71 | 4,88 |
| | | | | | |
| Задовољство услугама сестринске неге | | | | | |
| Поштовање и љубазност | 4,61 | 4,67 | 4,52 | 4,73 | 4,94 |
| Време чекања на сестру у случају хитне потребе | 4,64 | 4,71 | 4,51 | 4,68 | 4,85 |
| Објашњавање процедура, тестова и третмана | 4,66 | 4,59 | 4,46 | 4,67 | 4,81 |
| Опште задовољство сестринском негом | 4,50 | 4,68 | 4,60 | 4,81 | 4,92 |
| Укупно средња оцена | 4,61 | 4,67 | 4,52 | 4,72 | 4,88 |

| Година | 2017. | 2018. | 2019. | 2020. | 2021. |
|---|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| Показатељи задовољства пацијената | средња оцена задовољств а | средња оцена задовољств а | средња оцена задовољств а | средња оцена задовољств а | средња оцена задовољств а |
| Задовољство услугама лекара | | | | | |
| Спремност да дају одговоре на питања | 4,44 | 4,55 | 4,53 | 4,16 | 4,90 |
| Објашњавање процедура, тестова и третмана | 4,41 | 4,48 | 4,54 | 4,32 | 4,83 |
| Поштовање и љубазност | 4,58 | 4,64 | 4,61 | 4,52 | 4,91 |
| Способност дијагностиковања здравствених проблема | 4,55 | 4,60 | 4,56 | 4,51 | 4,85 |
| Успешност лечења | 4,54 | 4,57 | 4,55 | 4,52 | 4,86 |
| Опште задовољство услугама лекара | 4,55 | 4,66 | 4,63 | 4,51 | 4,92 |
| Укупно средња оцена | 4,52 | 4,59 | 4,57 | 4,23 | 4,87 |
| | | | | | |
| Услуге дијагностике и лечења од Цовид-19 | | | | 4,25 | 4,57 |
| | | | | | |
| Укупно задовољство болничким лечењем | 4,55 | 4,48 | 4,45 | 4,44 | 4,86 |
| Средња оцена свих показатеља | 4,47 | 4,48 | 4,41 | 4,43 | 4,77 |

ЗАКЉУЧАК:

Пацијенти су путем анкете исказали висок степен задовољства болничким лечењем у 2021.г.

Пацијенти су у највећој мери дали одговор да су задовољни и најбоље оценили:

- Поштовање и љубазност медицинских сестара, оценом 4,94 (4,73 у 2020.г.)
- Опште задовољство услугама лекара, оценом 4,92 (4,51 у 2020.г.)
- Опште задовољство сестринском негом, оценом 4,92 (4,81 у 2020.г.)
- Поштовање и љубазност лекара, оценом 4,91 (4,52 у 2020.г.)
- Спремност лекара да дају одговоре на питања 4,90 (4,16 у 2020.г.)
- Успешност лечења од стране лекара, оценом 4,86 (4,52 у 2020.г.)
- Време чекања на сестру у случају хитне потребе 4,85 (4,68 у 2020.г.)
- Способност дијагностиковања здравствених проблема 4,85 (4,51 у 2020.г.)
- Објашњавање процедура, тестова и третмана од стране медицинских сестара 4,81 (4,67 у 2020.г.)

Пораст задовољства у односу на прошлу годину је знатно виши кад су у питању услуге лекара и медицинских сестара.

Повећано је задовољство услугама исхране са 3,68 на 4,40. Такође и услуге смештаја током боравка у болници са 4,33 на 4,62.

Средња оцена свих показатеља је виша у односу на прошлу годину и износи 4,77 у 2020.г. је износила 4,43, а у 2019.г. је била 4,41.

Укупно задовољство болничким лечењем је оцењено оценом 4,86, у 2020.г. оценом 4,44, а у 2019.г. је било 4,45.

Из анализе резултата се може закључити да је у Институту за плућне болести Војводине задовољство пацијената лечењем повећано у односу на претходне године.

17.02.2022.г.

председник Комисије за унапређење квалитета
Сашенка Мирковић, дипл. инж.