



IZVEŠTAJ O ISPITIVANJU ZADOVOLJSTVA PACIJENATA BOLNIČKIM LEČENJEM u 2017. 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 27.11. do 01.12. 2017.g. Anketni upitnici su popunjeni od strane pacijenata po principu dobrovoljnosti i anonimnosti.

Podeljeno je 148 anketnih listića. Anketiranju se odazvalo 105 (84 %) pacijenta, od kojih su 66 (63%) 51 (49%) muškarci i 39 (37 %) 53 (51%) žene.

Starosna struktura anketiranih: najveći broj je iznad 58 godina (70 %), a najmanji (0,9%) u životnoj dobi od 33 do 37 godine.

Distribucija po završenoj školi i materijalnom položaju: najveći broj anketiranih, njih 73 (72 %) je sa završenom srednjom školom i osrednjeg materijalnog položaja.

<i>Godina</i>	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.
<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	4,49	3,21	4,23	4,38	4,47
Ljubaznost osoblja	4,60	4,40	4,54	4,58	4,67
Vreme čekanja na šalteru	3,80	4,60	4,22	4,18	4,21
Objašnjenje procedure tokom prijema	4,50	4,16	4,29	4,37	4,53
Vreme do smeštaja u sobu	4,47	4,43	4,41	4,44	4,50
Opšti utisak prilikom otpusta	4,48	4,51	4,44	4,55	4,64
Ukupno srednja ocena	4,39	4,22	4,36	4,42	4,50
2. Zadovoljstvo uslugama sestrinske nege					
Poštovanje i ljubaznost	4,67	4,69	4,53	4,56	4,61
Vreme čekanja na sestru u slučaju hitne potrebe	4,76	4,69	4,56	4,52	4,64
Objašnjavanje procedura, testova i tretmana	4,77	4,72	4,38	4,45	4,66
Ljubaznost prema članovima porodice i posetama	4,70	4,52	4,55	4,49	4,64
Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom	4,79	4,58	4,59	4,60	4,50
Ukupno srednja ocena	4,74	4,64	4,52	4,52	4,61

Godina	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.
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	4,70	4,69	4,47	4,56	4,44
Objašnjavanje procedura, testova, tretmana i rezultata	4,68	4,37	4,42	4,35	4,41
Poštovanje i ljubaznost	4,75	4,31	4,46	4,59	4,58
Sposobnost dijagnostikovanja zdravstvenih problema	4,72	4,55	4,51	4,50	4,55
Temeljnost u ispitivanju	4,72	4,54	4,54	4,58	4,55
Uspešnost lečenja	4,79	4,72	4,44	4,45	4,54
Uputstva pri otpustu	4,75	4,59	4,51	4,50	4,51
Opšte zadovoljstvo uslugama lekara	4,76	4,50	4,48	4,53	4,55
Ukupno srednja ocena	4,73	4,53	4,48	4,50	4,52
4. Zadovoljstvo uslugama dijagnostike i terapije					
Laboratorije	4,72	4,60	4,57	4,66	4,52
Radiologija	4,79	4,04	4,63	4,70	4,50
Fizikalna terapija-rehabilitacija	4,96	4,52	4,87	4,66	4,47
Opšte zadovoljstvo uslugama dijagnostike	4,89	4,42	4,58	4,67	4,56
5. Zadovoljstvo uslugama ishrane u bolnici					
Vreme serviranja hrane	4,46	4,47	4,35	4,43	4,39
Način serviranja hrane	4,47	4,15	4,30	4,41	4,38
Ukus hrane	4,33	4,16	4,11	4,16	4,14
Temperatura hrane	4,29	3,77	3,97	4,07	4,05
Količina hrane	4,48	3,61	4,13	4,21	4,22
Raznovrsnost hrane	4,48	3,90	4,10	4,21	4,25
Odgovarajuća dijeta	4,52	3,89	4,22	4,35	4,38
Opšte zadovoljstvo uslugama ishrane tokom boravka u bolnici	4,52	4,04	4,15	4,24	4,29
Ukupno srednja ocena	4,44	3,99	4,17	4,26	4,26
6. Zadovoljstvo uslovima smeštaja u bolnici					
Udobnost kreveta	4,48	4,08	4,21	4,21	4,07
Čistoća sobe	4,77	4,15	4,37	4,29	4,35
Temperatura u sobi	4,67	4,52	4,43	4,35	4,46

Godina	2 0 1 3.	2 0 1 4.	2 0 1 5.	2 0 1 6.	2 0 1 7.
Pokazatelji zadovoljstva pacijenata	srednja ocena zadovoljstva	srednja ocena zadovoljstva	srednja ocena zadovoljstva	srednja ocena zadovoljstva	srednja ocena zadovoljstva
Oprema sobe	4,58	4,55	4,37	4,26	4,29
Čistoća toaleta	4,60	4,36	4,28	4,26	4,24
Opšte zadovoljstvo smeštajem	4,67	4,37	4,31	4,36	4,25
Ukupno srednja ocena	4,63	4,33	4,33	4,29	4,28
7. Zadovoljstvo organizacijom poseta					
Vreme poseta	4,51	4,36	4,51	4,40	4,39
Dužina poseta	4,55	4,58	4,52	4,42	4,46
Broj poseta	4,61	4,60	4,50	4,39	4,49
Ukupno srednja ocena	4,55	4,51	4,51	4,40	4,47
8. Zadovoljstvo u celini bolničkim lečenjem	4,61	4,60	4,50	4,48	4,55
9. Srednja ocena svih pokazatelja	4,63	4,40	4,42	4,44	4,47

ZAKLJUČAK:

U 2017.g., daleko veći procenat anketiranih su bili muškarci 63 %, u odnosu na 2016.g (49 %). Takođe, starosna struktura anketiranih se razlikuje u odnosu na 2016.g. U 2017.g., 70% anketiranih je starosti iznad 58 godina života, dok je u 2016.g. iste starosne strukture bilo 53 % anketiranih.

Pacijenti su putem ankete iskazali visok stepen zadovoljstva bolničkim lečenjem u 2017.g.

Bolničkim lečenjem u celini, zadovoljno i veoma zadovoljno je 93% (88 % u 2016.g.) anketiranih.

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

- Ljubaznost osoblja prilikom prijema i otpusta, ocenom 4,67
- Objašnjavanje procedura, testova i tretmana od strane med. sestara, ocenom 4,66
- Ljubaznost med. sestara prema članovima porodice i posetama, ocenom 4,64
- Vreme čekanja na sestru u slučaju hitne potrebe, ocenom 4,64
- Opšti utisak prilikom otpusta, ocenom 4,64
- Poštovanje i ljubaznost sestara, ocenom 4,61
- Poštovanje i ljubaznost lekara, ocenom 4,58
- Sposobnost dijagnostikovanja zdravstvenih problema, ocenom 4,55
- Temeljnost u ispitivanju lekara, ocenom 4,55
- Uspešnost lečenja od strane lekara, ocenom 4,54
- Objašnjenje procedure tokom prijema, ocenom 4,53

Najviši porast zadovoljstva se odnosi na usluge sestrinske nege, koja je ocenjena ocenom 4,61, a u 2016.g. sa 4,52. Takođe, zadovoljstvo uslugama lekara je u 2017.g. na višem nivou i ocenjeno ocenom 4,52 (u 2016.g. 4,50).

Pacijenti su u nešto manjoj meri zadovoljni uslugama dijagnostike (ocena 4,56) u odnosu na 2016.g. (ocena 4,67).

Srednja ocena svih pokazatelja u 2017.g. iznosi 4,47. Veća je u odnosu na 2016.g., kada je iznosila 4,44, u odnosu na 2015.g (4,42) i u odnosu na 2014.g. (4,40).

Ocena zadovoljstva u celini bolničkim lečenjem u Institutu za plućne bolesti Vojvodine za 2017. g. iznosi 4,55 i viša je od ocene u 2016.g., kada je iznosila 4,48.

Iz analize rezultata se može zaključiti, da se u Institutu za plućne bolesti Vojvodine nastavlja trend laganog povećanja zadovoljstva pacijenata uslugama bolničkog lečenja.

23.01.2018.g.

predsednik Komisije za unapređenje kvaliteta
Sašenka Mirković, dipl. inž., s.r.

