



IZVEŠTAJ O ISPITIVANJU ZADOVOLJSTVA PACIJENATA RADOM SPECIJALISTIČKE SLUŽBE u 2018. 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 radom specijalističko - konsultativnih službi, kojeg je prosledilo Ministarstvo zdravlja R Srbije. Odabranu populaciju čine pacijenti koji su bili u Odeljenju za prijem i zbrinjavanje urgentnih stanja i Odeljenju za spec.konsultativne preglede i dijagnostiku Novi Sad u trenutku anketiranja, 30.11.2018.g. Anketni upitnici su popunjeni od strane pacijenata po principu dobrovoljnosti i anonimnosti.

Anketiranju se odazvalo 76 pacijenata, manje nego prošle 2017.g. (117).

Distribucija po polu: 32 (43,8%) žene i 41 (56,2%) muškarci, s tim da njih troje nije odgovorilo na pitanje. Prosečna starost anketiranih iznosi 55 godina. Najmlađi ima 20, a najstariji ispitanik 86 godina.

Distribucija po završenoj školi i materijalnom položaju: najveći broj anketiranih, njih 56,6% je sa završenom srednjom školom, osrednjeg (40,8%) i dobrog (39,5%) materijalnog položaja.

Rezultati obrađenih anketnih upitnika:

Tabela 1: Pokazatelji i srednje ocene zadovoljstva

Godina	2014.g.	2015.g.	2016.g.	2017.g.	2018.g
<i>Pokazatelji zadovoljstva pacijenata</i>	srednja ocena	srednja ocena	srednja ocena	srednja ocena	srednja ocena
Mogućnost telefonskog zakazivanja	4,59	4,47	4,36	4,05	4,03
Vreme čekanja od zakazivanja do pregleda	4,51	4,49	4,33	3,96	4,21
Ljubaznost i profesionalnost osobe koja vrši zakazivanje	4,71	4,60	4,62	4,43	4,49
Dobijanje instrukcije o datumu, vremenu i mestu pregleda	4,62	4,56	4,54	4,34	4,36
Vreme čekanja u čekaonici	4,49	4,32	4,24	3,92	4,16
Objašnjenje eventualnog kašnjenja termina pregleda	4,21	4,48	4,40	4,11	4,28
Čistoća i podobnost čekaonice	4,75	4,58	4,69	4,50	4,79
Ukupno zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u specijalističkoj službi	4,39	4,36	4,42	4,15	4,48
Srednja ocena svih pokazatelja	4,53	4,48	4,45	4,18	4,35

ZAKLJUČAK:

Pacijenti su putem ankete iskazali visok stepen zadovoljstva uslugama Odeljenja za prijem i zbrinjavanje urgentnih stanja i Odeljenja za spec.konsultativne preglede i dijagnostiku Novi Sad.

Odgovori: zadovoljan i veoma zadovoljan su zastupljeni u najvećoj meri.

Pacijenti su u najvećoj meri zadovoljni:

- Čistoća i podobnost čekaonice, ocena 4,79 (4,50 u 2017.g.)
- Ljubaznost i profesionalnost osobe koja vrši zakazivanje, ocena 4,49 (4,43 u 2017.g.)
- Dobijanje instrukcije o datumu, vremenu i mestu pregleda, ocena 4,36 (4,34 u 2017.g.)

Pacijenti su kao i prošle godine, u najmanjoj meri zadovoljni vremenom čekanja u čekaonici (srednja ocena 4,16).

- Čak 97% pacijenata smatra da je osoblje bilo ljubazno i puno poštovanja (75 % u 2017.g.)
- 92% pacijenata da ih je lekar pažljivo slušao (79% u 2017.g.)
- 92% da im je lekar posvetio dovoljno vremena tokom pregleda (74% u 2017.g.)
- 91% da je razumelo plan lečenja (74% u 2017.g.)

Srednja ocena svih pokazatelja iznosi 4,35 i viša je u donosu na 2017.g. (4,18), a ukupna ocena zadovoljstva iznosi 4,48 i takođe je viša u odnosu na 2017.g. (4,15) i na 2016.g. (4,42), što pokazuje da je zadovoljstvo pacijenata radom Službe za prijem i zbrinjavanje urgentnih stanja, spec.konsultativne preglede i dijagnostičku obradu na višem nivou u odnosu na prethodne godine.

31.01.2019.g.

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