



IZVEŠTAJ O ISPITIVANJU ZADOVOLJSTVA PACIJENATA BOLNIČKIM LEČENJEM 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 korisnika bolničkim lečenjem, po metodologiji Ministarstva zdravlja R Srbije. Odabranu populaciju čine pacijenti koji su bili na lečenju u periodu od 26.11. do 30.11. 2018.g. Anketni upitnici su popunjeni od strane pacijenata po principu dobrovoljnosti i anonimnosti.

Anketiranju se odazvalo 93 pacijenta, od kojih su 51 (55%) muškarci i 41 (45 %) žene, s tim da jedan ispitanik nije odgovorio na pitanje o polu.

Prosečna starosna dob anketiranih je 56 godina. Najmlađi ispitanik ima 21, a najstariji 86 godina.

Distribucija po završenoj školi i materijalnom položaju: najveći broj anketiranih, njih 54 % je sa završenom srednjom školom i osrednjeg materijalnog položaja.

Godina	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.
<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	3,21	4,23	4,38	4,47	4,42
Ljubaznost osoblja	4,40	4,54	4,58	4,67	4,65
Vreme čekanja na šalteru	4,60	4,22	4,18	4,21	4,24
Objašnjenje procedure tokom prijema	4,16	4,29	4,37	4,53	4,47
Vreme do smeštaja u sobu	4,43	4,41	4,44	4,50	4,46
Opšti utisak prilikom otpusta	4,51	4,44	4,55	4,64	4,65
Ukupno srednja ocena	4,22	4,36	4,42	4,50	4,48
2. Zadovoljstvo uslugama sestrinske nege					
Poštovanje i ljubaznost	4,69	4,53	4,56	4,61	4,67
Vreme čekanja na sestru u slučaju hitne potrebe	4,69	4,56	4,52	4,64	4,71
Objašnjavanje procedura, testova i tretmana	4,72	4,38	4,45	4,66	4,59
Ljubaznost prema članovima porodice i posetama	4,52	4,55	4,49	4,64	4,69
Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom	4,58	4,59	4,60	4,50	4,68
Ukupno srednja ocena	4,64	4,52	4,52	4,61	4,67

<i>Godina</i>	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.
<i>Pokazatelji zadovoljstva pacijenata</i>	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	4,69	4,47	4,56	4,44	4,55
Objašnjavanje procedura, testova, tretmana i rezultata	4,37	4,42	4,35	4,41	4,48
Poštovanje i ljubaznost	4,31	4,46	4,59	4,58	4,64
Sposobnost dijagnostikovanja zdravstvenih problema	4,55	4,51	4,50	4,55	4,60
Temeljnost u ispitivanju	4,54	4,54	4,58	4,55	4,62
Uspešnost lečenja	4,72	4,44	4,45	4,54	4,57
Uputstva pri otpustu	4,59	4,51	4,50	4,51	4,61
Opšte zadovoljstvo uslugama lekara	4,50	4,48	4,53	4,55	4,66
Ukupno srednja ocena	4,53	4,48	4,50	4,52	4,59
4. Zadovoljstvo uslugama dijagnostike i terapije					
Laboratorije	4,60	4,57	4,66	4,52	4,66
Radiologija	4,04	4,63	4,70	4,50	4,75
Fizikalna terapija-rehabilitacija	4,52	4,87	4,66	4,47	4,63
Opšte zadovoljstvo uslugama dijagnostike	4,42	4,58	4,67	4,56	4,71
5. Zadovoljstvo uslugama ishrane u bolnici					
Vreme serviranja hrane	4,47	4,35	4,43	4,39	4,34
Način serviranja hrane	4,15	4,30	4,41	4,38	4,36
Ukus hrane	4,16	4,11	4,16	4,14	3,87
Temperatura hrane	3,77	3,97	4,07	4,05	3,80
Količina hrane	3,61	4,13	4,21	4,22	4,14
Raznovrsnost hrane	3,90	4,10	4,21	4,25	4,0
Odgovarajuća dijeta	3,89	4,22	4,35	4,38	4,1
Opšte zadovoljstvo uslugama ishrane tokom boravka u bolnici	4,04	4,15	4,24	4,29	4,13
Ukupno srednja ocena	3,99	4,17	4,26	4,26	4,09
6. Zadovoljstvo uslovima smeštaja u bolnici					
Udobnost kreveta	4,08	4,21	4,21	4,07	4,15
Čistoća sobe	4,15	4,37	4,29	4,35	4,46
Temperatura u sobi	4,52	4,43	4,35	4,46	4,46

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

ZAKLJUČAK:

Pacijenti su putem ankete iskazali visok stepen zadovoljstva bolničkim lečenjem u 2018.g.

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

- Vreme čekanja na sestru u slučaju hitne potrebe, ocenom 4,71 (4,64 u 2017.g.)
- Ljubaznost med. sestara prema članovima porodice i posetama ocenom 4,69, (4,64 u 2017.g.)
- Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom, ocenom 4,68 (4,50 u 2017.g.)
- Poštovanje i ljubaznost sestara, ocenom 4,67 (4,61 u 2017.g.)
- Ljubaznost osoblja prilikom prijema i otpusta, ocenom 4,65 (4,67 u 2017.g.)
- Opšti utisak prilikom otpusta, ocenom 4,65 (4,64 u 2017.g.)
- Poštovanje i ljubaznost lekara, ocenom 4,64 (4,58 u 2017.g.)
- Temeljnost u ispitivanju lekara, ocenom 4,62 (4,55 u 2017.g.)
- Sposobnost dijagnostikovanja zdravstvenih problema, ocenom 4,60 (4,55 u 2017.g.)
- Objašnjavanje procedura, testova i tretmana od strane med. sestara, ocenom 4,59 (4,66 u 2017.g.)
- Uspešnost lečenja od strane lekara, ocenom 4,57 (4,54 u 2017.g.)

Najviši porast zadovoljstva se odnosi na usluge sestrinske nege, koja je ocenjena ocenom 4,67 (4,61 u 2017.g. i 4,52 u 2016.g.). Takođe, zadovoljstvo uslugama lekara u 2018.g. je na višem nivou i ocenjeno ocenom 4,59 (4,52 u 2017.g. i 4,50 u 2016.g.).

Pacijenti su usluge ishrane ocenili srednjom ocenom 4,09 i u manjoj meri su zadovoljni uslugama ishrane u odnosu na 2017.g.(4,26) i na 2016.g. (4,67).

Srednja ocena svih pokazatelja ima trend laganog rasta u odnosu na prethodne godine. U 2018.g. iznosi 4,48, u 2017.g., je iznosila 4,47, u 2016.g. 4,44, u 2015.g 4,42 i u 2014.g. 4,40.

Ocena zadovoljstva u celini bolničkim lečenjem u Institutu za plućne bolesti Vojvodine za 2018. g. iznosi 4,48 i neznatno je niža u odnosu na 2017.g. (4,55), a ista je kao i ocena u 2016.g., kada je iznosila 4,48.

Iz analize rezultata da se zaključiti, da se u Institutu za plućne bolesti Vojvodine nastavlja trend laganog povećanja zadovoljstva pacijenata uslugama bolničkog lečenja. Primetan je trend povećanja zadovoljstva uslugama sestrinske nege i uslugama lekara, a beleži se pad zadovoljstva uslugama ishrane.

31.01.2019.g.

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

