



ИЗВЕШТАЈ О ИСПИТИВАЊУ ЗАДОВОЉСТВА ПАЦИЈЕНАТА РАДОМ СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ 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 радом специјалистичко - консултативних служби, којег је проследило Министарство здравља Р.Србије. Анкета је спроведена 10.12.2021.г. Анкетни упитници су попуњени од стране пацијената по принципу добровољности и анонимности.

Подељено је 90 анкетних листића. Анкетирању се одазвало 68 пацијената.

Дистрибуција по полу: 54,4 % жене и 45,6 % мушкарци. Просечна старост анкетираних износи 58 година.

Дистрибуција по завршеној школи и материјалном положају: највећи број анкетираних, њих 45 % је са завршеном средњом школом и доброг (35 %) материјалног положаја.

Резултати обрађених анкетних упитника:

Табела 1: Показатељи и средње оцене задовољства

<i>Година</i>	2017.г.	2018.г.	2019.г.	2020.г.	2021.г.
<i>Показатељи задовољства пацијената</i>	средња оцена	средња оцена	средња оцена	средња оцена	средња оцена
Време чекања од заказивања до прегледа	3,96	4,21	4,36	3,44	4,43
Време чекања у чекаоници	3,92	4,16	4,43	3,37	4,04
Чистоћа и удобност чекаонице	4,50	4,79	4,65	4,83	4,85
Љубазност медицинске сестре				4,90	4,94
Љубазност лекара				4,93	4,88
Време посвећено током прегледа и дата обавештења				4,85	4,70
Услуге дијагностике и лечења у вези сумње и потврђене болести Цовид-19				4,39	4,69
Укупно задовољство специјалистичком службом	4,15	4,48	4,57	4,29	4,67
Средња оцена свих показатеља	4,18	4,35	4,49	4,38	4,65

ЗАКЉУЧАК:

Пацијенти су путем анкете исказали задовољство услугама спец. консултативних прегледа.

Одговори: задовољан и веома задовољан су заступљени у највећој мери.

Пацијенти су у највећој мери задовољни:

- Љубазност медицинских сестара, оцена 4,94 (4,90 у 2020.г.),
- Љубазност лекара, оцена 4,88 (4,93 у 2020.г.),
- Чистоћа и подобност чекаонице, оцена 4,85 (4,83 у 2020.г.),
- Време посвећено током прегледа и дата обавештења, оцена 4,70 (4,85 у 2020.г.).

Пацијенти су у најмањој мери задовољни : Време чекања од заказивања до прегледа (оцена 4,43) и време чекања у чекаоници (оцена 4,04).

25 % пацијената је примљено истог дана на преглед, а 65 % је чекало на преглед од 1 до 5 дана.

Услуге дијагностике и лечења у вези сумње и потврђене болести Цовид-19, пацијенти су оценили оценом 4,69 (4,39 у 2020.г.).

Изузетно високом оценом пацијенти су оценили показатеље који се односе се на љубазност медицинских сестара (оцена 4,94) и лекара (оцена 4,88), као и време посвећено током прегледа и дата обавештења (оцена 4,70).

Укупно задовољство специјалистичком службом је на вишем нивоу (оцена 4,67) у односу на 2020.г. (оцена 4,25).

Средња оцена свих показатеља је такође на вишем нивоу и износи 4,65, док је у 2020.г. износила 4,38.

17.02.2022.г.

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