



IZVEŠTAJ O ISPITIVANJU ZADOVOLJSTVA PACIJENATA RADOM SPECIJALISTIČKE SLUŽBE u 2020. 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. Anketa je sprovedena 25.12.2020.g. Anketni upitnici su popunjeni od strane pacijenata po principu dobrovoljnosti i anonimnosti.

Podeljeno je 62 anketna listića. Anketiranju se odazvalo 41 pacijenata. Distribucija po polu: 58,5 % žene i 41,5 % muškarci. Prosečna starost anketiranih iznosi 58,8 godina.

Distribucija po završenoj školi i materijalnom položaju: najveći broj anketiranih, njih 44 % je sa završenom srednjom školom, osrednjeg (51 %) i dobrog (32 %) materijalnog položaja.

Rezultati obrađenih anketnih upitnika:

Tabela 1: Pokazatelji i srednje ocene zadovoljstva

Godina	2016.g.	2017.g.	2018.g.	2019.g.	2020.g.
<i>Pokazatelji zadovoljstva pacijenata</i>	srednja ocena	srednja ocena	srednja ocena	srednja ocena	srednja ocena
Vreme čekanja od zakazivanja do pregleda	4,33	3,96	4,21	4,36	3,44
Vreme čekanja u čekaonici	4,24	3,92	4,16	4,43	3,37
Čistoća i udobnost čekaonice	4,69	4,50	4,79	4,65	4,83
Ljubaznost medicinske sestre					4,90
Ljubaznost lekara					4,93
Vreme posvećeno tokom pregleda i data obaveštenja					4,85
Usluge dijagnostike i lečenja u vezi sumnje i potvrđene bolesti Covid-19					4,39
Ukupno zadovoljstvo specijalističkom službom	4,42	4,15	4,48	4,57	4,29
Srednja ocena svih pokazatelja	4,45	4,18	4,35	4,49	4,38

ZAKLJUČAK:

Pacijenti su putem ankete iskazali zadovoljstvo uslugama spec. konsultativnih pregleda.

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

Pacijenti su u najvećoj meri zadovoljni:

- Ljubaznost lekara, ocena 4,93;
- Ljubaznost medicinskih sestara, ocena 4,90;
- Vreme posvećeno tokom pregleda i data obaveštenja, ocena 4,85,
- Čistoća i podobnost čekaonice, ocena 4,83 (4,65 u 2019.g.).

Pacijenti su u najmanjoj meri zadovoljni :Vreme čekanja od zakazivanja do pregleda (ocena 3,44) i vreme čekanja u čekaonici (ocena 3,37).

58,5 % pacijenata je primljeno istog dana na pregled, a 34 % je čekalo na pregled manje od 15 dana.

Usluge dijagnostike i lečenja u vezi sumnje i potvrđene bolesti Covid-19, pacijenti su ocenili ocenom 4,39.

Izuzetno visokom ocenom pacijenti su ocenili pokazatelje koji se ocenjuju po prvi put i odnose se na ljubaznost lekara (ocena 4,93) i medicinskih sestara (ocena 4,90), kao i vreme posvećeno tokom pregleda i data obaveštenja (ocena 4,83).

Pad zadovoljstva u odnosu na 2019.g. beleže pokazatelji: Vreme čekanja od zakazivanja do pregleda (ocena 3,44), vreme čekanja u čekaonici (ocena 3,37) i Ukupno zadovoljstvo specijalističkom službom (ocena 4,25).

Srednja ocena svih pokazatelja iznosi 4,38 i nešto je niža u odnosu na 2019.g.(4,49) ali je viša u donosu na 2018.g.(4,35) i na 2017.g. (4,18).

Ukupna ocena zadovoljstva iznosi 4,29 i neznatno je niža u odnosu na 2019.g.(4,57).

27.01.2021.g.

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