



IZVEŠTAJ O ISPITIVANJU ZADOVOLJSTVA PACIJENATA BOLNIČKIM LEČENJEM 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 korisnika bolničkim lečenjem, po metodologiji Ministarstva zdravlja R Srbije. Odabranu populaciju čine pacijenti koji su bili na lečenju u periodu od 21.12. do 25.12. 2020.g. Anketni upitnici su popunjeni od strane pacijenata po principu dobrovoljnosti i anonimnosti.

Podeljeno je 93 anketna listića. Anketiranju se odazvalo 63 pacijenta, od kojih su 62% muškarci i 38% žene.

Prosečna starosna dob anketiranih je 56 godina.

Distribucija po završenoj školi i materijalnom položaju: najveći broj anketiranih, njih 57 % je sa završenom srednjom školom i osrednjeg materijalnog položaja.

Godina	2016.	2017.	2018.	2019.	2020.
Pokazatelji zadovoljstva pacijenata	srednja ocena zadovoljstva	srednja ocena zadovoljstva	srednja ocena zadovoljstva	srednja ocena zadovoljstva	srednja ocena zadovoljstva
Obaveštenja data kod prijema u bolnicu	4,37	4,53	4,47	4,39	4,48
Organizacija i brzina pružanja usluga dijagnostike i terapije (laboratorije, rendgen...)	4,67	4,56	4,71	4,55	4,52
Usluge ishrane tokom boravka u bolnici	4,24	4,29	4,13	4,10	3,68
Usluge smeštaja tokom boravka u bolnici	4,36	4,25	4,36	4,39	4,33
Održavanje higijene sobe	4,29	4,35	4,46	4,42	4,73
Održavanje higijene toaleta	4,44	4,50	4,46	4,33	4,73
Organizacija poseta	4,40	4,47	4,49	4,44	4,37
Obaveštenja data kod otpusta iz bolnice					4,71
Zadovoljstvo uslugama sestrinske nege					
Poštovanje i ljubaznost	4,56	4,61	4,67	4,52	4,73
Vreme čekanja na sestru u slučaju hitne potrebe	4,52	4,64	4,71	4,51	4,68
Objašnjavanje procedura, testova i tretmana	4,45	4,66	4,59	4,46	4,67
Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom	4,60	4,50	4,68	4,60	4,81
Ukupno srednja ocena	4,52	4,61	4,67	4,52	4,72

Godina	2016.	2017.	2018.	2019.	2020.
Pokazatelji zadovoljstva pacijenata	srednja ocena zadovoljstva	srednja ocena zadovoljstva	srednja ocena zadovoljstva	srednja ocena zadovoljstva	srednja ocena zadovoljstva
Zadovoljstvo uslugama lekara					
Spremnost da daju odgovore na pitanja	4,56	4,44	4,55	4,53	4,16
Objašnjavanje procedura, testova i tretmana	4,35	4,41	4,48	4,54	4,32
Poštovanje i ljubaznost	4,59	4,58	4,64	4,61	4,52
Sposobnost dijagnostikovanja zdravstvenih problema	4,50	4,55	4,60	4,56	4,51
Uspešnost lečenja	4,45	4,54	4,57	4,55	4,52
Opšte zadovoljstvo uslugama lekara	4,53	4,55	4,66	4,63	4,51
Ukupno srednja ocena	4,50	4,52	4,59	4,57	4,23
Usluge dijagnostike i lečenja od Covid-19					4,25
Ukupno zadovoljstvo bolničkim lečenjem	4,48	4,55	4,48	4,45	4,44
Srednja ocena svih pokazatelja	4,44	4,47	4,48	4,41	4,43

ZAKLJUČAK:

Pacijenti su putem ankete iskazali visok stepen zadovoljstva bolničkim lečenjem u 2020.g.

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

- Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom, ocenom 4,81 (4,60 u 2019.g.)
- Poštovanje i ljubaznost medicinskih sestara 4,73 (4,52 u 2019.g.)
- Održavanje higijene sobe 4,73 (4,42 u 2019.g.)
- Održavanje higijene toaleta 4,73 (4,33 u 2019.g.)
- Vreme čekanja na sestru u slučaju hitne potrebe 4,68 (4,51 u 2019.g.)
- Objasnjavanje procedura, testova i tretmana od strane medicinskih sestara 4,67 (4,46 u 2019.g.)
- Poštovanje i ljubaznost lekara, ocenom 4,52 (4,61 u 2019.g.)
- Uspešnost lečenja od strane lekara, ocenom 4,52 (4,55 u 2019.g.)
- Poštovanje i ljubaznost lekara, ocenom 4,52 (4,61 u 2019.g.)
- Sposobnost dijagnostikovanja zdravstvenih problema 4,51 (4,56 u 2019.g.)

Porast zadovoljstva u odnosu na prošlu godinu se odnosi na usluge sestrinske nege, poštovanje i ljubaznost medicinskih sestara, održavanje higijene sobe, održavanje higijene toaleta, vreme čekanja na sestru u slučaju hitne potrebe i objašnjavanje procedura, testova i tretmana od strane medicinskih sestara.

Pacijenti su najmanje zadovoljni uslugama ishrane tokom boravka u bolnici i ocenili ocenom 3,68, što je niže u odnosu na 2019.g., kada je ocena bila 4,10.

Srednja ocena svih pokazatelja je nešto viša u odnosu na prošlu godinu i iznosi 4,43, a u 2019.g. je bila 4,41.

Ukupno zadovoljstvo bolničkim lečenjem je ocenjeno ocenom 4,44, a u 2019.g. je bilo 4,45.

Iz analize rezultata se može zaključiti da se u Institutu za plućne bolesti Vojvodine održava trend zadovoljstva pacijenata na nivou ocene oko 4,5.

27.01.2021.g.

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

