



IZVEŠTAJ O ISPITIVANJU ZADOVOLJSTVA PACIJENATA RADOM SPECIJALISTIČKE SLUŽBE u 2024. 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 27.11.2024.g. Anketni upitnici su popunjeni od strane pacijenata po principu dobrovoljnosti i anonimnosti.

Podeljeno je 110 anketnih listića. Anketiranju se odazvalo 73 pacijenta.

Distribucija po polu: 58,9 % žene i 41,0 % muškarci. Prosečna starost anketiranih iznosi 53 godine.

Distribucija po završenoj školi i materijalnom položaju: najveći broj anketiranih, njih 50,7 % je sa završenom srednjom školom i dobrog (48,6 %) materijalnog položaja.

Rezultati obrađenih anketnih upitnika:

Tabela 1: Pokazatelji i srednje ocene zadovoljstva

Godina	2020.g	2021.g	2022.g	2023.g	2024.g
<i>Pokazatelji zadovoljstva pacijenata</i>	srednja ocena	srednja ocena	srednja ocena	srednja ocena	srednja ocena
Vreme čekanja od zakazivanja do pregleda	3,44	4,43	4,03	4,15	3,79
Vreme čekanja u čekaonici	3,37	4,04	3,92	4,07	3,65
Čistoća i udobnost čekaonice	4,83	4,85	4,47	4,49	4,55
Ljubaznost medicinske sestre	4,90	4,94	4,75	4,78	4,78
Ljubaznost lekara	4,93	4,88	4,77	4,74	4,83
Vreme posvećeno tokom pregleda i data obaveštenja	4,85	4,70	4,76	4,60	4,60
Ukupno zadovoljstvo specijalističkom službom	4,29	4,67	4,54	4,61	4,53
Srednja ocena svih pokazatelja	4,38	4,65	4,46	4,49	4,39

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 4,83, (4,74 u 2023.g.),
- Ljubaznost medicinskih sestara, ocena 4,78, (4,78 u 2023.g.),
- Vreme posvećeno tokom pregleda i data obaveštenja, ocena 4,60 (4,60 u 2023.g.),
- Čistoća i podobnost čekaonice, ocena 4,55 (4,49 u 2023.g.).

Pacijenti su u manjoj meri zadovoljni:

- Vreme čekanja od zakazivanja do pregleda, ocena 3,79, (4,15 u 2023.g.),
- Vreme čekanja u čekaonici, ocena 3,65, (4,07 u 2023.g.),

Izuzetno visokom ocenom pacijenti su ocenili pokazatelje koji se odnose se na ljubaznost lekara (ocena 4,83) i medicinskih sestara (ocena 4,78).

Ukupno zadovoljstvo specijalističkom službom je 4,53 i na neznatno je nižem nivou u odnosu na 2023.g. (ocena 4,61).

Srednja ocena svih pokazatelja iznosi 4,39 i neznatno je niža u odnosu na 2023.g.(ocena 4,49).

12.02.2025.g.

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