

## ИЗВЕШТАЈ О ИСПИТИВАЊУ ЗАДОВОЉСТВА ПАЦИЈЕНАТА РАДОМ СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ у 2022. години

У процесу прикупљања података о задовољству пацијената, као метода, коришћена је анкета. Техника је анкетање, 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 23.11.2022.г. Анкетни упитници су попуњени од стране пацијената по принципу добровољности и анонимности.

Подељено је 100 анкетних листића. Анкетању се одазвало 75 пацијената. Дистрибуција по полу: 58,7% жене и 41,3% мушкарци. Просечна старост анкетираних износи 57 година.

Дистрибуција по завршеној школи и материјалном положају: највећи број анкетираних, њих 48% је са завршеном средњом школом и осредњег (42,7%) материјалног положаја.

### *Резултати обрађених анкетних упитника:*

Табела 1: Показатељи и средње оцене задовољства

<i>Година</i>	<b>2018.г</b>	<b>2019.г</b>	<b>2020.г</b>	<b>2021.г</b>	<b>2022.г</b>
<i>Показатељи задовољства пацијената</i>	средња оцена	средња оцена	средња оцена	средња оцена	средња оцена
Време чекања од заказивања до прегледа	4,21	4,36	3,44	4,43	4,03
Време чекања у чекаоници	4,16	4,43	3,37	4,04	3,92
Чистоћа и удобност чекаонице	4,79	4,65	4,83	4,85	4,47
Љубазност медицинске сестре			4,90	4,94	4,75
Љубазност лекара			4,93	4,88	4,77
Време посвећено током прегледа и дата обавештења			4,85	4,70	4,76
Укупно задовољство специјалистичком службом	<b>4,48</b>	<b>4,57</b>	<b>4,29</b>	<b>4,67</b>	<b>4,54</b>
Средња оцена свих показатеља	<b>4,35</b>	<b>4,49</b>	<b>4,38</b>	<b>4,65</b>	<b>4,46</b>

**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 лекара, оцена 4,77 (4,88 у 2021.г.),
- Време посвећено током прегледа и дата обавештења, оцена 4,76 (4,70 у 2021.г.),
- Љубазност медицинских сестара, оцена 4,75 (4,94 у 2021.г.),
- Чистоћа и подобност чекаонице, оцена 4,47 (4,85 у 2021.г.),

Пацијенти су у најмањој мери задовољни : Време чекања од заказивања до прегледа (оцена 4,03) и време чекања у чекаоници (оцена 3,92).

40% пацијената је примљено истог дана на преглед и 40% је чекало на преглед од 1 до 5 дана.

Изузетно високом оценом пацијенти су оценили показатеље који се односе се на љубазност лекара (оцена 4,77) и медицинских сестара (оцена 4,75), као и време посвећено током прегледа и дата обавештења (оцена 4,76).

Укупно задовољство специјалистичком службом је на незнатно нижем нивоу (оцена 4,54) у односу на 2021.г. (оцена 4,67).

Средња оцена свих показатеља је такође на незнатно нижем нивоу и износи 4,46, док је у 2021.г. износила 4,65.

03.02.2023.г.

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