



ИЗВЕШТАЈ О ИСПИТИВАЊУ ЗАДОВОЉСТВА ПАЦИЈЕНАТА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ у 2018. 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 корисника болничким лечењем, по методологији Министарства здравља Р Србије. Одабрану популацију чине пацијенти који су били на лечењу у периоду од 26.11. до 30.11. 2018.г. Анкетни упитници су попуњени од стране пацијената по принципу добровољности и анонимности.

Анкетирању се одазвало 93 пацијента, од којих су 51 (55%) мушкарци и 41 (45 %) жене, с тим да један испитаник није одговорио на питање о полу.

Просечна старосна доб анкетираних је 56 година. Најмлађи испитаник има 21, а најстарији 86 година.

Дистрибуција по завршеној школи и материјалном положају: највећи број анкетираних, њих 54 % је са завршеном средњом школом и осредњег материјалног положаја.

Година	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.
Показатељи задовољства пацијената	средња оцена задовољства	средња оцена задовољства	средња оцена задовољства	средња оцена задовољства	средња оцена задовољства
1. Услови током пријема и отпуста из болнице:					
Општи утисак о процедури пријема	3,21	4,23	4,38	4,47	4,42
Љубазност особља	4,40	4,54	4,58	4,67	4,65
Време чекања на шалтеру	4,60	4,22	4,18	4,21	4,24
Објашњење процедуре током пријема	4,16	4,29	4,37	4,53	4,47
Време до смештаја у собу	4,43	4,41	4,44	4,50	4,46
Општи утисак приликом отпуста	4,51	4,44	4,55	4,64	4,65
Укупно средња оцена	4,22	4,36	4,42	4,50	4,48
2. Задовољство услугама сестринске неге					
Поштовање и љубазност	4,69	4,53	4,56	4,61	4,67
Време чекања на сестру у случају хитне потребе	4,69	4,56	4,52	4,64	4,71
Објашњавање процедура, тестова и третмана	4,72	4,38	4,45	4,66	4,59
Љубазност према члановима породице и посетама	4,52	4,55	4,49	4,64	4,69
Опште задовољство сестринском негом	4,58	4,59	4,60	4,50	4,68
Укупно средња оцена	4,64	4,52	4,52	4,61	4,67

<i>Година</i>	2 0 1 4.	2 0 1 5.	2 0 1 6.	2 0 1 7.	2 0 1 8.
<i>Показатељи задовољства пацијената</i>	средња оцена задовољства	средња оцена задовољства	средња оцена задовољства	средња оцена задовољства	средња оцена задовољства
<i>Institut za plućne bolesti Vojvodine, Sremska Kamenica</i>					
3. Задовољство услугама лекара					
Спремност да дају одговоре на питања	4,69	4,47	4,56	4,44	4,55
Објашњавање процедура, тестова, третмана и резултата	4,37	4,42	4,35	4,41	4,48
Поштовање и љубазност	4,31	4,46	4,59	4,58	4,64
Способност дијагностиковања здравствених проблема	4,55	4,51	4,50	4,55	4,60
Темелитост у испитивању	4,54	4,54	4,58	4,55	4,62
Успешност лечења	4,72	4,44	4,45	4,54	4,57
Упутства при отпусту	4,59	4,51	4,50	4,51	4,61
Опште задовољство услугама лекара	4,50	4,48	4,53	4,55	4,66
Укупно средња оцена	4,53	4,48	4,50	4,52	4,59
4. Задовољство услугама дијагностике и терапије					
Лабораторије	4,60	4,57	4,66	4,52	4,66
Радиологија	4,04	4,63	4,70	4,50	4,75
Физикална терапија-рехабилитација	4,52	4,87	4,66	4,47	4,63
Опште задовољство услугама дијагностике	4,42	4,58	4,67	4,56	4,71
5. Задовољство услугама исхране у болници					
Време сервирања хране	4,47	4,35	4,43	4,39	4,34
Начин сервирања хране	4,15	4,30	4,41	4,38	4,36
Укус хране	4,16	4,11	4,16	4,14	3,87
Температура хране	3,77	3,97	4,07	4,05	3,80
Количина хране	3,61	4,13	4,21	4,22	4,14
Разноврсност хране	3,90	4,10	4,21	4,25	4,0
Одговарајућа дијета	3,89	4,22	4,35	4,38	4,1
Опште задовољство услугама исхране током боравка у болници	4,04	4,15	4,24	4,29	4,13
Укупно средња оцена	3,99	4,17	4,26	4,26	4,09
6. Задовољство условима смештаја у болници					
Удобност кревета	4,08	4,21	4,21	4,07	4,15
Чистоћа собе	4,15	4,37	4,29	4,35	4,46
Температура у соби	4,52	4,43	4,35	4,46	4,46

<i>Година</i>	2 0 1 4.	2 0 1 5.	2 0 1 6.	2 0 1 7.	2 0 1 8.
<i>Показатељи задовољства пацијената</i>	средња оцена задовољства	средња оцена задовољства	средња оцена задовољства	средња оцена задовољства	средња оцена задовољства
Опрема собе	4,55	4,37	4,26	4,29	4,26
Чистоћа тоалета	4,36	4,28	4,26	4,24	4,31
Опште задовољство смештајем	4,37	4,31	4,36	4,25	4,36
Укупно средња оцена	4,33	4,33	4,29	4,28	4,33

7. Задовољство организацијом посета					
Време посета	4,36	4,51	4,40	4,39	4,47
Дужина посета	4,58	4,52	4,42	4,46	4,47
Број посета	4,60	4,50	4,39	4,49	4,55
Укупно средња оцена	4,51	4,51	4,40	4,47	4,49
8. Задовољство у целини болничким лечењем	4,60	4,50	4,48	4,55	4,48
9. Средња оцена свих показатеља	4,40	4,42	4,44	4,47	4,48

ЗАКЉУЧАК:

Пацијенти су путем анкете исказали висок степен задовољства болничким лечењем у 2018.г.

Пацијенти су у највећој мери дали одговор да су задовољни и најбоље оценили:

- Време чекања на сестру у случају хитне потребе, оценом 4,71 (4,64 у 2017.г.)
- Љубазност мед. сестара према члановима породице и посетама оценом 4,69, (4,64 у 2017.г.)
- Опште задовољство сестринском негом, оценом 4,68 (4,50 у 2017.г.)
- Поштовање и љубазност сестара, оценом 4,67 (4,61 у 2017.г.)
- Љубазност особља приликом пријема и отпуста, оценом 4,65 (4,67 у 2017.г.)
- Општи утисак приликом отпуста, оценом 4,65 (4,64 у 2017.г.)
- Поштовање и љубазност лекара, оценом 4,64 (4,58 у 2017.г.)
- Темелитост у испитивању лекара, оценом 4,62 (4,55 у 2017.г.)
- Способност дијагностиковања здравствених проблема, оценом 4,60 (4,55 у 2017.г.)
- Објашњавање процедура, тестова и третмана од стране мед. сестара, оценом 4,59 (4,66 у 2017.г.)
- Успешност лечења од стране лекара, оценом 4,57 (4,54 у 2017.г.)

Највиши пораст задовољства се односи на услуге сестринске неге, која је оцењена оценом 4,67 (4,61 у 2017.г. и 4,52 у 2016.г.). Такође, задовољство услугама лекара у 2018.г. је на вишем нивоу и оцењено оценом 4,59 (4,52 у 2017.г. и 4,50 у 2016.г.).

Пацијенти су услуге исхране оценили средњом оценом 4,09 и у мањој мери су задовољни услугама исхране у односу на 2017.г.(4,26) и на 2016.г. (4,67).

Средња оцена свих показатеља има тренд лаганог раста у односу на претходне године. У 2018.г. износи 4,48, у 2017.г., је износила 4,47, у 2016.г. 4,44, у 2015.г 4,42 и у 2014.г. 4,40.

Оцена задовољства у целини болничким лечењем у Институту за плућне болести Војводине за 2018. г. износи 4,48 и незнатно је нижа у односу на 2017.г. (4,55), а иста је као и оцена у 2016.г., када је износила 4,48.

Из анализе резултата да се закључити, да се у Институту за плућне болести Војводине наставља тренд лаганог повећања задовољства пацијената услугама болничког лечења. Приметан је тренд повећања задовољства услугама сестринске неге и услугама лекара, а бележи се пад задовољства услугама исхране.

31.01.2019.г.

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