



ИЗВЕШТАЈ О ИСПИТИВАЊУ ЗАДОВОЉСТВА ПАЦИЈЕНАТА РАДОМ СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ 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 радом специјалистичко-консултативних служби, којег је проследило Министарство здравља Републике Србије. Одабрану популацију чине пацијенти који су били у Одељењу за пријем и збрињавање ургентних стања и Одељењу за спец.консултативне прегледе и дијагностику Нови Сад у тренутку анкетирања, 30.11.2018.г. Анкетни упитници су попуњени од стране пацијената по принципу добровољности и анонимности.

Анкетирању се одазвало 76 пацијената, мање него прошле 2017.г. (117).

Дистрибуција по полу: 32 (43,8%) жене и 41 (56,2%) мушкарци, с тим да њих троје није одговорило на питање. Просечна старост анкетираних износи 55 година. Најмлађи има 20, а најстарији испитаник 86 година.

Дистрибуција по завршеној школи и материјалном положају: највећи број анкетираних, њих 56,6% је са завршеном средњом школом, осредњег (40,8%) и доброг (39,5%) материјалног положаја.

Резултати обрађених анкетних упитника:

Табела 1: Показатељи и средње оцене задовољства

<i>Година</i>	2014.г.	2015.г.	2016.г.	2017.г.	2018.г.
<i>Показатељи задовољства пацијената</i>	средња оцена	средња оцена	средња оцена	средња оцена	средња оцена
Могућност телефонског заказивања	4,59	4,47	4,36	4,05	4,03
Време чекања од заказивања до прегледа	4,51	4,49	4,33	3,96	4,21
Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	4,71	4,60	4,62	4,43	4,49
Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	4,62	4,56	4,54	4,34	4,36
Време чекања у чекаоници	4,49	4,32	4,24	3,92	4,16
Објашњење евентуалног кашњења термина прегледа	4,21	4,48	4,40	4,11	4,28
Чистоћа и подобност чекаонице	4,75	4,58	4,69	4,50	4,79
Укупно задовољство здравственом заштитом у специјалистичкој служби	4,39	4,36	4,42	4,15	4,48
Средња оцена свих показатеља	4,53	4,48	4,45	4,18	4,35

ЗАКЉУЧАК:

Пацијенти су путем анкете исказали висок степен задовољства услугама Одељења за пријем и збрињавање ургентних стања и Одељења за спец.консултативне прегледе и дијагностику Нови Сад.

Одговори: задовољан и веома задовољан су заступљени у највећој мери.

Пацијенти су у највећој мери задовољни:

- ◆ Чистоћа и подобност чекаонице, оцена 4,79 (4,50 у 2017.г.)
- ◆ Љубазност и професионалност особе која врши заказивање, оцена 4,49 (4,43 у 2017.г.)
- ◆ Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа, оцена 4,36 (4,34 у 2017.г.)

Пацијенти су као и прошле године, у најмањој мери задовољни временом чекања у чекаоници
(средња оцена 4,16).

- ◆ Чак 97% пацијената сматра да је особље било љубазно и пуно поштовања (75 % у 2017.г.)
- ◆ 92% пацијената да их је лекар пажљиво слушао (79% у 2017.г.)
- ◆ 92% да им је лекар посветио довољно времена током прегледа (74% у 2017.г.)
- ◆ 91% да је разумело план лечења (74% у 2017.г.)

Средња оцена свих показатеља износи 4,35 и виша је у доносу на 2017.г. (4,18), а укупна оцена задовољства износи 4,48 и такође је виша у односу на 2017.г. (4,15) и на 2016.г. (4,42), што показује да је задовољство пацијената радом Службе за пријем и збрињавање ургентних стања, спец.консултативне прегледе и дијагностичку обраду на вишем нивоу у односу на претходне године.

31.01.2019.г.

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