

ИЗВЕШТАЈ О ИСПИТИВАЊУ ЗАДОВОЉСТВА ПАЦИЈЕНАТА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ у 2022. 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 21.11. до 25.11. 2022.г. Анкетни упитници су попуњени од стране пацијената по принципу добровољности и анонимности.

Подељено је 105 анкетна листића. Анкетирању се одазвало 49 пацијента, од којих су 29 мушкарци и 20 жене.

Просечна старосна доб анкетираних је 61,4 године.

Дистрибуција по завршеној школи и материјалном положају: највећи број анкетираних, њих 53% је са завршеном средњом школом и осредњег материјалног положаја.

<i>Година</i>	2 0 1 8.	2 0 1 9.	2 0 2 0.	2 0 2 1.	2 0 2 2.
Показатељи задовољства пацијената	средња оцена задовољства	средња оцена задовољства	средња оцена задовољства	средња оцена задовољства	средња оцена задовољства
Обавештења дата код пријема у болницу	4,47	4,39	4,48	4,78	4,83
Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије (лабораторије, рендген...)	4,71	4,55	4,52	4,84	4,89
Услуге исхране током боравка у болници	4,13	4,10	3,68	4,40	4,70
Услуге смештаја током боравка у болници	4,36	4,39	4,33	4,62	4,82
Одржавање хигијене собе	4,46	4,42	4,73	4,73	4,91
Одржавање хигијене тоалета	4,46	4,33	4,73	4,65	4,80
Организација посета	4,49	4,44	4,37	4,38	4,40
Обавештења дата код отпуста из болнице			4,71	4,88	4,93
Задовољство услугама сестринске неге					
Поштовање и љубазност	4,67	4,52	4,73	4,94	4,98
Време чекања на сестру у случају хитне потребе	4,71	4,51	4,68	4,85	4,95
Објашњавање процедура, тестова и третмана	4,59	4,46	4,67	4,81	4,71
Опште задовољство сестринском негом	4,68	4,60	4,81	4,92	5,00
Укупно средња оцена	4,67	4,52	4,72	4,88	4,91

Година	2018.	2019.	2020.	2021.	2022.
Показатељи задовољства пацијената	средња оцена задовољства	средња оцена задовољства	средња оцена задовољства	средња оцена задовољства	средња оцена задовољства
Задовољство услугама лекара					
Спремност да дају одговоре на питања	4,55	4,53	4,16	4,90	4,84
Објашњавање процедура, тестова и третмана	4,48	4,54	4,32	4,83	4,88
Поштовање и љубазност	4,64	4,61	4,52	4,91	4,98
Способност дијагностиковања здравствених проблема	4,60	4,56	4,51	4,85	4,90
Успешност лечења	4,57	4,55	4,52	4,86	4,82
Опште задовољство услугама лекара	4,66	4,63	4,51	4,92	4,95
Укупно средња оцена	4,59	4,57	4,23	4,87	4,89
Укупно задовољство болничким лечењем	4,48	4,45	4,44	4,86	4,98
Средња оцена свих показатеља	4,48	4,41	4,43	4,77	4,85

ЗАКЉУЧАК:

Пацијенти су путем анкете исказали висок степен задовољства болничким лечењем у 2022.г.

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

- Опште задовољство сестринском негом, оценом 5,0, (4,92 у 2021.г.)
- Поштовање и љубазност лекара, оценом 4,98, (4,91 у 2021.г.)
- Поштовање и љубазност медицинских сестара, оценом 4,98, (4,94 у 2021.г.)
- Опште задовољство услугама лекара, оценом 4,95, (4,92 у 2021.г.)
- Време чекања на сестру у случају хитне потребе 4,95 (4,85 у 2021.г.)
- Способност дијагностиковања здравствених проблема 4,90, (4,85 у 2021.г.)
- Објашњавање процедура, тестова и третмана од стране лекара 4,88 (4,83 у 2021.г.)

Пораст задовољства у односу на прошлу годину је виши кад су у питању услуге лекара и медицинских сестара.

Повећано је задовољство услугама исхране са оцене 4,40 на 4,70. Такође и услуге смештаја током боравка у болници са 4,62 на 4,82.

Средња оцена свих показатеља је виша у односу на прошлу годину и износи 4,85. У 2021.г. је била 4,77, у 2020.г. 4,43, а у 2019.г. 4,41.

Укупно задовољство болничким лечењем је оцењено оценом 4,98. У 2021.г. са оценом 4,86, у 2020.г. 4,44, у 2019.г. 4,45.

Из анализе резултата се може закључити да је у Институту за плућне болести Војводине задовољство пацијената лечењем повећано у односу на претходне године.

03.02.2023.г.

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