



IZVEŠTAJ O ISPITIVANJU ZADOVOLJSTVA PACIJENATA BOLNIČKIM LEČENJEM 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 korisnika bolničkim lečenjem, po metodologiji Ministarstva zdravlja R Srbije. Odabranu populaciju čine pacijenti koji su bili na lečenju u periodu od 25.11. do 29.11. 2024.g. Anketni upitnici su popunjeni od strane pacijenata po principu dobrovoljnosti i anonimnosti.

Podeljeno je 150 anketnih listića. Anketiranju se odazvalo 73 pacijenta, od kojih su 40 muškarci i 33 žene.

Prosečna starosna dob anketiranih je 61 godina.

Distribucija po završenoj školi i materijalnom položaju: najveći broj anketiranih, njih 66,7 % je sa završenom srednjom školom i dobrog materijalnog položaja (49,3 %).

Godina	2020.	2021.	2022.	2023.	2024.
Pokazatelji zadovoljstva pacijenata	srednja ocena zadovoljstva	srednja ocena zadovoljstva	srednja ocena zadovoljstva	srednja ocena zadovoljstva	srednja ocena zadovoljstva
Obaveštenja data kod prijema u bolnicu	4,48	4,78	4,83	4,43	4,68
Organizacija i brzina pružanja usluga dijagnostike i terapije (laboratorije, rendgen...)	4,52	4,84	4,89	4,62	4,79
Usluge ishrane tokom boravka u bolnici	3,68	4,40	4,70	4,0	4,35
Usluge smeštaja tokom boravka u bolnici	4,33	4,62	4,82	4,23	4,63
Održavanje higijene sobe	4,73	4,73	4,91	4,47	4,81
Održavanje higijene toaleta	4,73	4,65	4,80	4,45	4,70
Organizacija poseta	4,37	4,38	4,40	3,68	4,75
Obaveštenja data kod otpusta iz bolnice	4,71	4,88	4,93	4,60	4,74
Zadovoljstvo uslugama sestrinske nege					
Poštovanje i ljubaznost	4,73	4,94	4,98	4,73	4,85
Vreme čekanja na sestru u slučaju hitne potrebe	4,68	4,85	4,95	4,77	4,88
Objašnjavanje procedura, testova i tretmana	4,67	4,81	4,71	4,60	4,85
Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom	4,81	4,92	5,00	4,84	4,89
Ukupno srednja ocena	4,72	4,88	4,91	4,73	4,86

Godina	2 0 2 0.	2 0 2 1.	2 0 2 2.	2 0 2 3.	2 0 2 4.
Pokazatelji zadovoljstva pacijenata	srednja ocena zadovoljstva	srednja ocena zadovoljstva	srednja ocena zadovoljstva	srednja ocena zadovoljstva	srednja ocena zadovoljstva
Zadovoljstvo uslugama lekara					
Spremnost da daju odgovore na pitanja	4,16	4,90	4,84	4,44	4,76
Objašnjavanje procedura, testova i tretmana	4,32	4,83	4,88	4,51	4,69
Poštovanje i ljubaznost	4,52	4,91	4,98	4,60	4,83
Sposobnost dijagnostikovanja zdravstvenih problema	4,51	4,85	4,90	4,58	4,83
Uspešnost lečenja	4,52	4,86	4,82	4,51	4,79
Opšte zadovoljstvo uslugama lekara	4,51	4,92	4,95	4,58	4,82
Ukupno srednja ocena	4,23	4,87	4,89	4,53	4,78
Ukupno zadovoljstvo bolničkim lečenjem	4,44	4,86	4,98	4,49	4,73
Srednja ocena svih pokazatelja	4,43	4,77	4,85	4,48	4,71

ZAKLJUČAK:

Pacijenti su putem ankete iskazali visok stepen zadovoljstva bolničkim lečenjem u 2024.g.

Pacijenti su u najvećoj meri dali odgovor da su zadovoljni i najbolje ocenili:

- Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom, ocenom 4,89, (4,84 u 2023.g.)
- Vreme čekanja na sestru u slučaju hitne potrebe 4,88, (4,77 u 2023.g.)
- Poštovanje i ljubaznost medicinskih sestara, ocenom 4,85, (4,73 u 2023.g.)
- Poštovanje i ljubaznost lekara, ocenom 4,83, (4,60 u 2023.g.)
- Sposobnost dijagnostikovanja zdravstvenih problema 4,83, (4,58 u 2023.g.)
- Opšte zadovoljstvo uslugama lekara, ocenom 4,82, (4,58 u 2023.g.)
- Uspešnost lečenja 4,79, (4,51 u 2023.g.)
- Objašnjavanje procedura, testova i tretmana od strane lekara 4,69, (4,51 u 2023.g.)

Zadovoljstvo u odnosu na prošlu godinu je na višem nivou po svakom pokazatelju.

Srednja ocena svih pokazatelja je takođe viša u odnosu na prošlu godinu i iznosi 4,71 (4,48 u 2023.g.).

Ukupno zadovoljstvo bolničkim lečenjem je ocenjeno ocenom 4,73 i više je u odnosu na prošlu 2023.g., kada je bilo 4,49.

Iz analize rezultata se može zaključiti da je u Institutu za plućne bolesti Vojvodine zadovoljstvo pacijenata lečenjem na višem nivou u odnosu na prošlu 2023.g.

12.02.2025.g.

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

