



РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ У КЛИНИЧКОМ ЦЕНТРУ ВОЈВОДИНЕ 2018. ГОДИНЕ

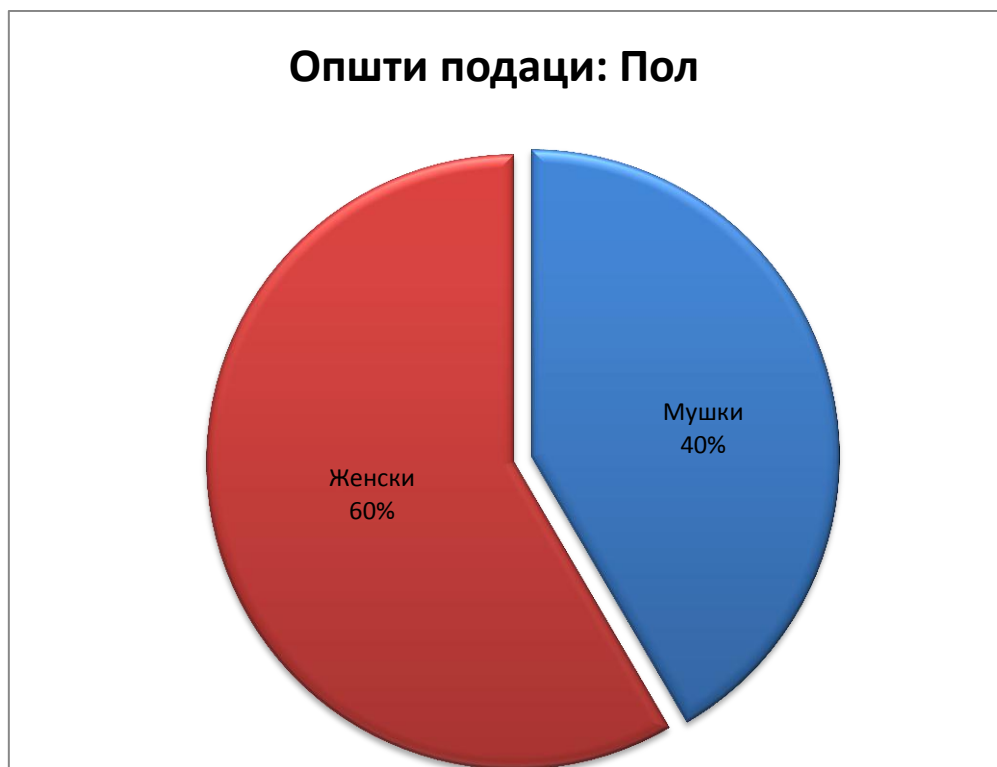
У Клиничком центру Војводине спроведено је истраживање о задовољству корисника здравственом заштитом. Временски оквир истраживања био је од 26. новембра до 30. новембра 2018. године, у трајању од укупно пет дана.

Резултати истраживања о задовољству корисника здравственом заштитом базирају се на подацима из 683 попуњена упитника

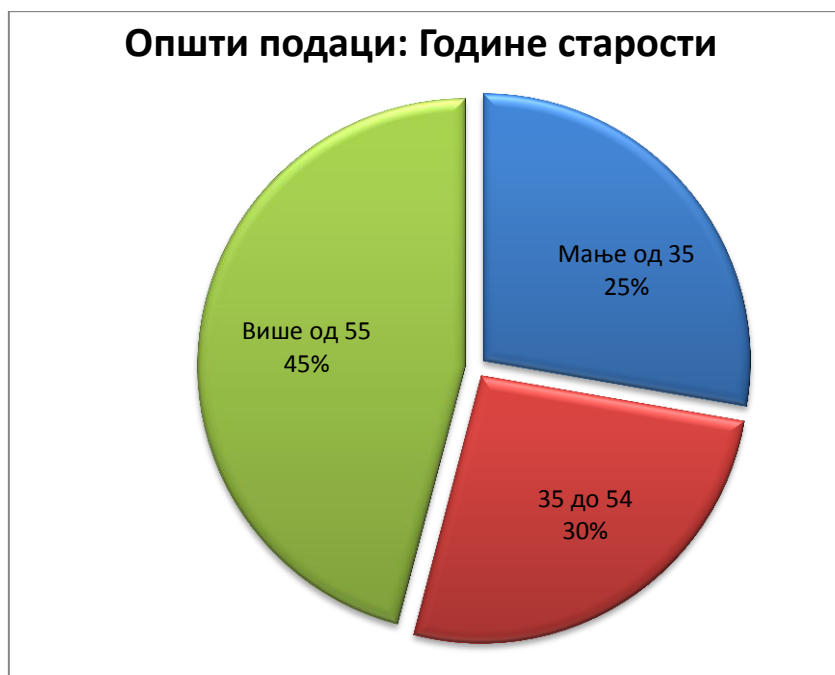
Резултати истраживања о задовољству пацијената болничким лечењем

Општи подаци:

Од укупно попуњених анкетних упитника, 40% су мушкарци, а 60% чине жене.



Мање од 35 година живота чини 30% испитаника. Између 35 и 54 године живота чине 25%, док старијих од 55 године има 45%. Најстарији испитаник је имао 90, најмлађи 18 година.

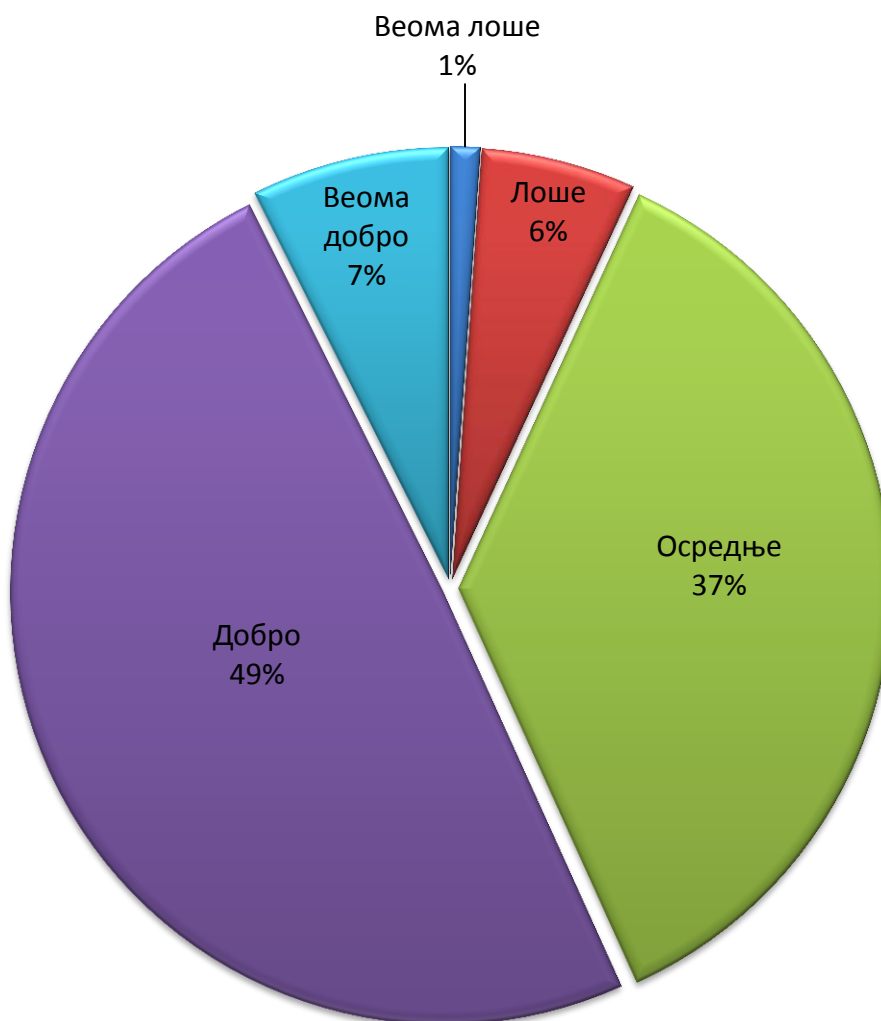


Половина корисника – 50% има средњошколско образовање, 4% има незавршену основну школу, 15% има завршену основну школу, док 31% испитаних има више и високо образовање.



Од укупно попуњених анкетних упитника 49% одговорило је да је доброг материјалног статуса, 7% веома доброг, 1% веома лошег, а 6% испитаника материјално стање свог домаћинства карактеришу као лоше.

Општи подаци: Материјално стање вашег домаћинства

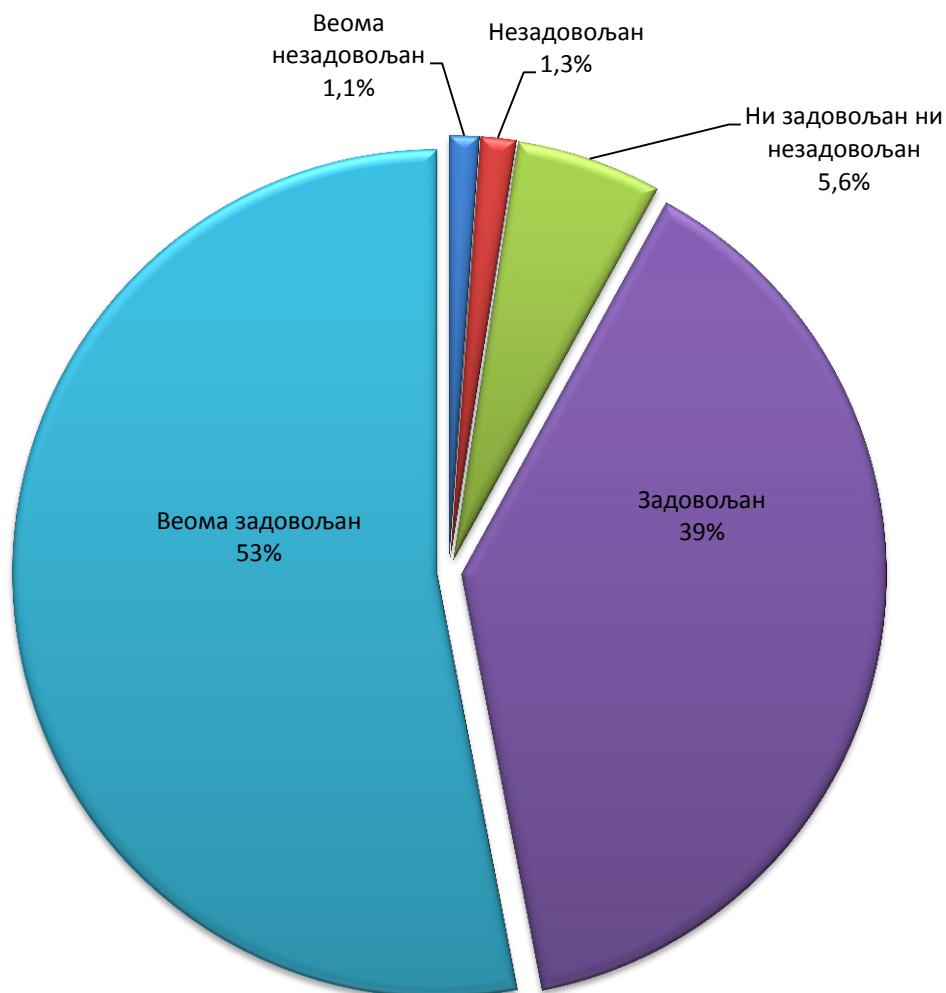


Услугама током пријема и отпуста из болнице, пацијенти су најзадовољнији љубазношћу особља – просечна оцена 4,53

Временом проведеним до смештања у собу задовољно је такође велико (просечна оцена 4,47). Општи утисак о процедури пријема задовољавајуће је окарактерисало 92% анкетираних, а приликом отпуста – 91%. На пријему и приликом отпуста региструју се одговори “незадовољан” и “веома незадовољан” у малом проценту. Временом чекања на шалтеру задовољно је 85% испитаника, а незадовољно 2,4%.

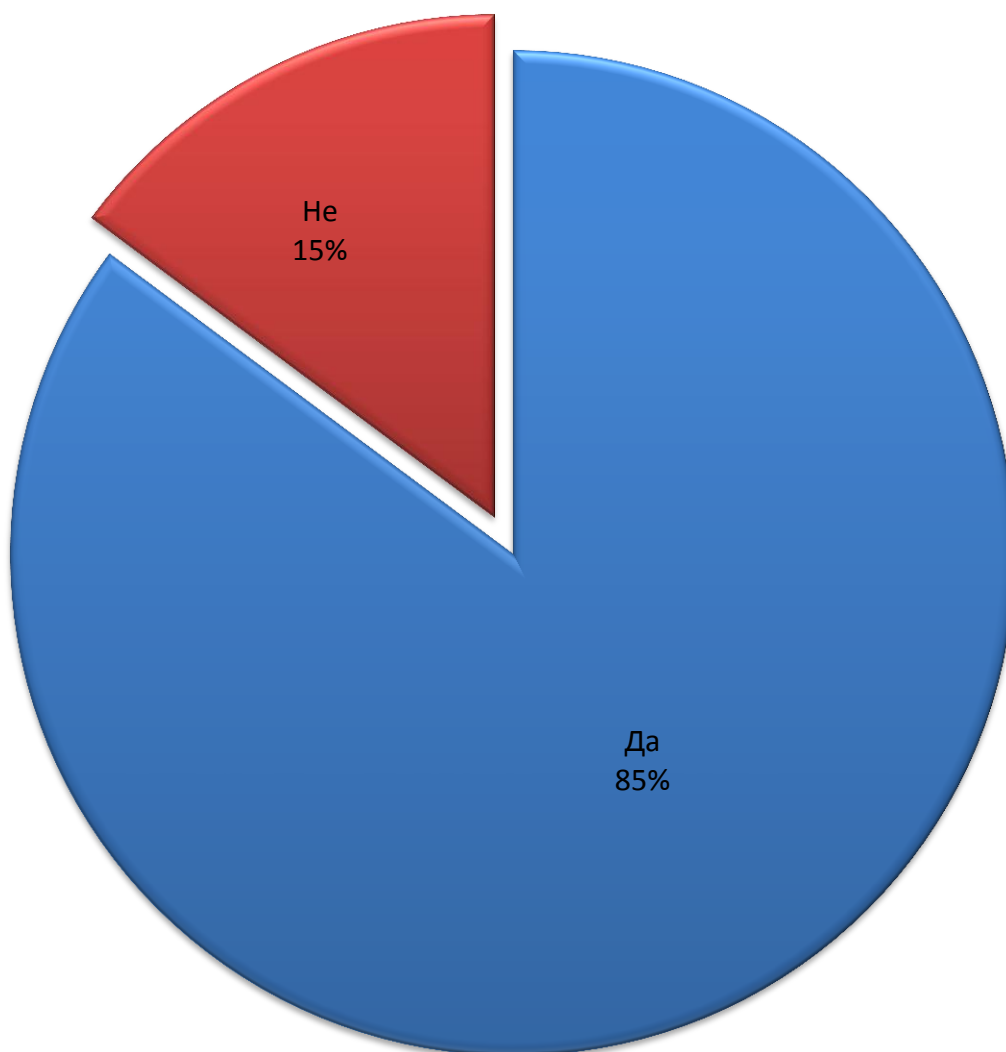
Објашњење процедуре током пријема сматра задовољавајућим 91% анкетираних.

Колико сте задовољни условима током пријема и отпуста из болнице?



Са правом на сагласност за предложену процедуру упознато је 93% пацијената, дужностима које ће пацијент имати на одељењу – 89%, а са начином на који могу приговорити и жалити се у случају незадовољства упознато је 74% анкетираних.

Да ли Вас је особље упознало са правом на сагласност за предложену процедуру, дужностима пацијената и начином приговора и жалби у случају незадовољства?



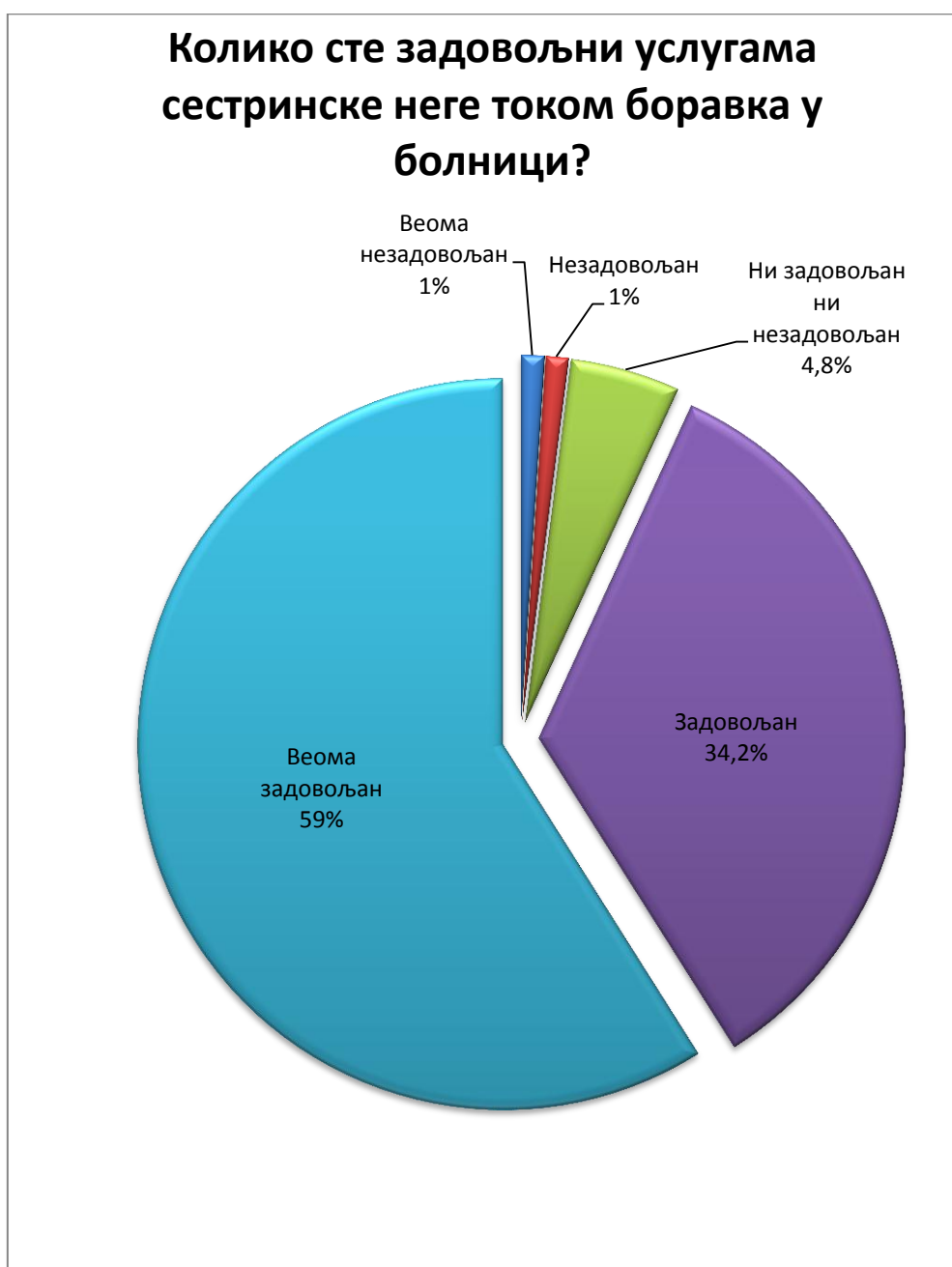
Опште задовољство сестринском негом пацијенти су у високом проценту окарактерисали као задовољавајуће и веома задовољавајуће – 93,2%.

Поштовањем и љубазношћу медицинске сестре веома задовољно и задовољно је 95% анкетираних.

Веома задовољних и задовољних пацијената временом чекања на сестру код хитне потребе било је 93%, а незадовољних одзивом медицинске сестре било је 2%.

По питању сестринског објашњавања процедура, тестова и третмана задовољно је 90% испитаника.

Љубазност сестара према члановима породице и посетиоцима задовољило је критеријуме 95% испитаника.

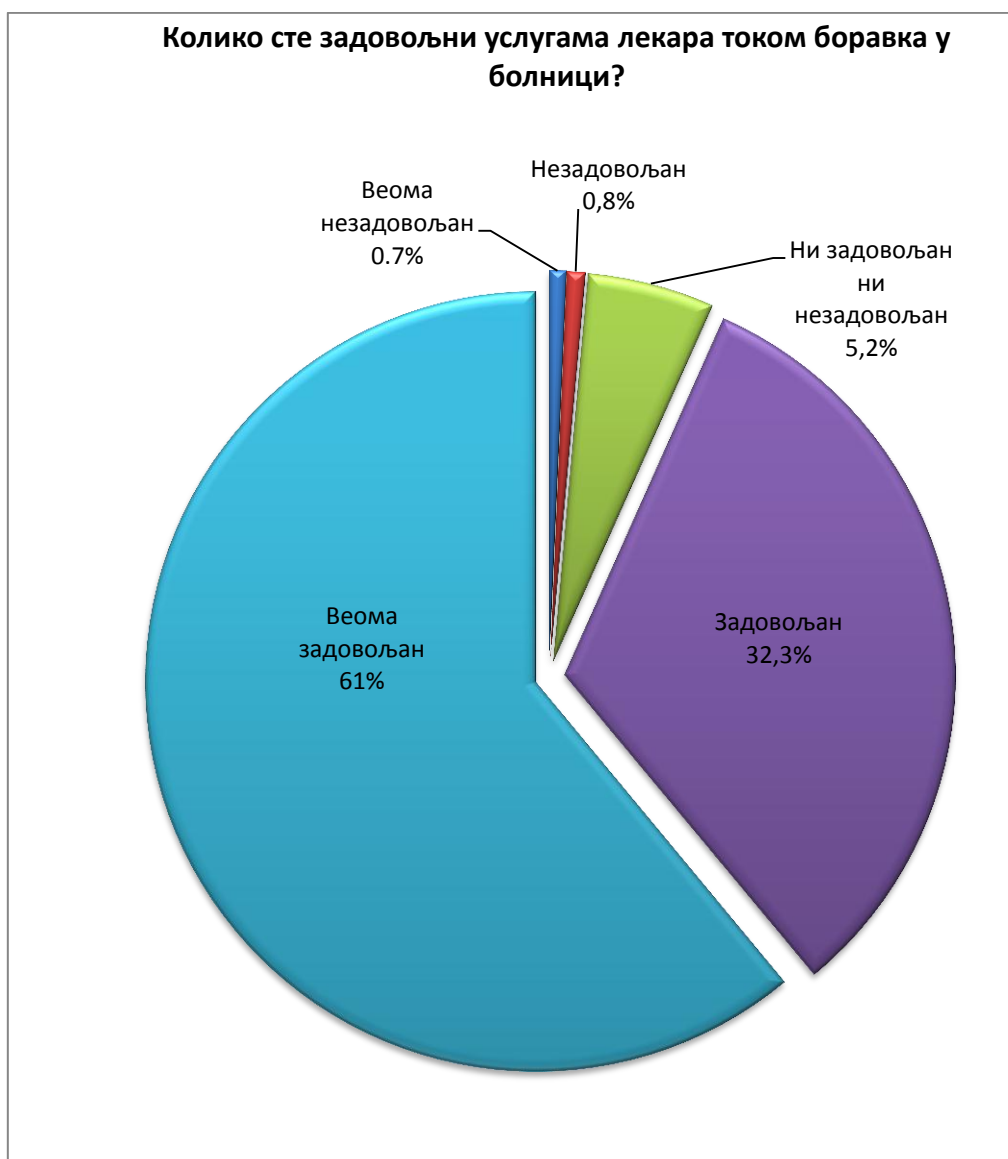


Услугама лекара током боравка у болници испитаници су окарактерисали у високом проценту задовољавајућим у свим анкетом обухваћеним сегментима рада.

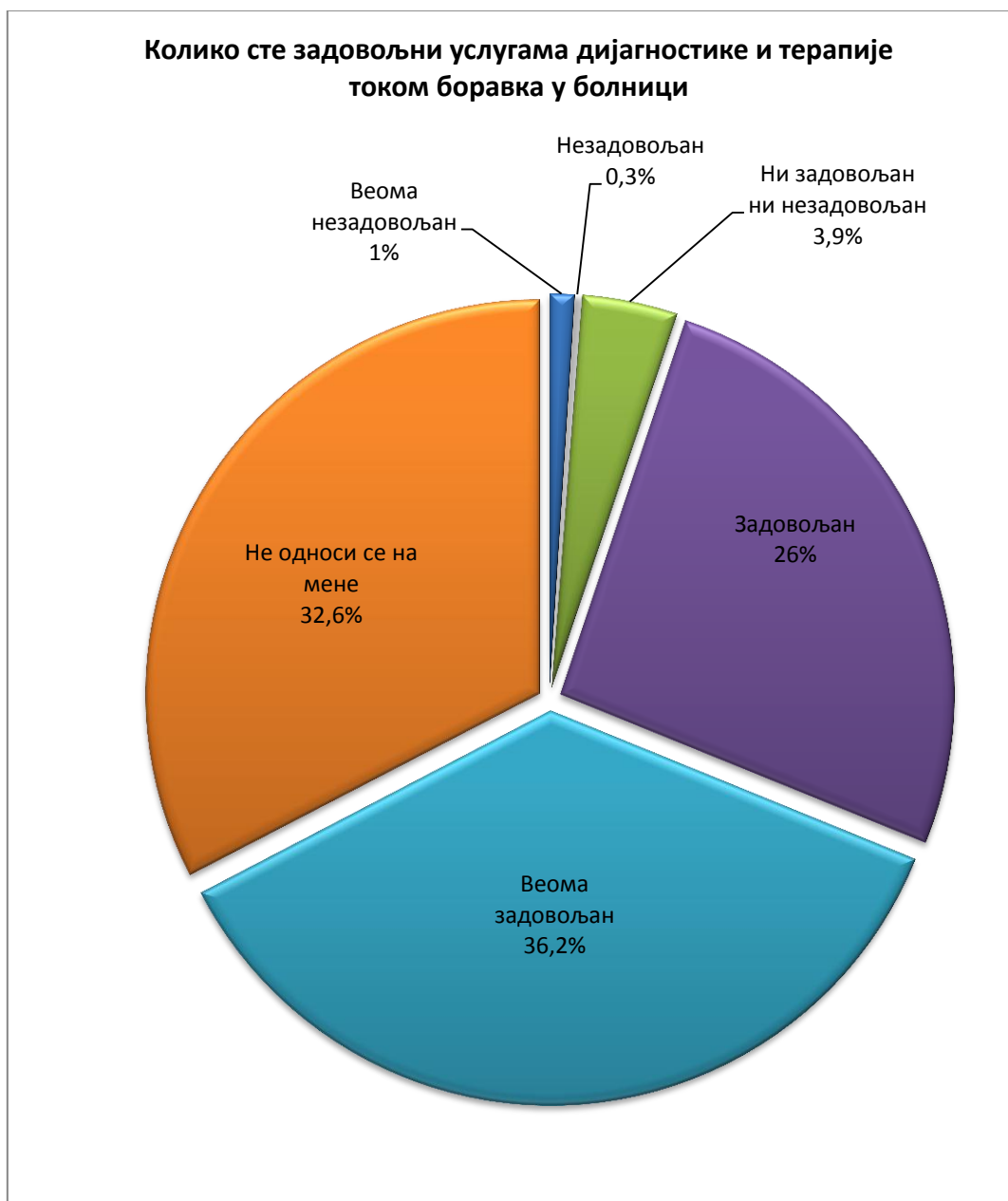
Велико задовољство забележено је у питањима:

- ✓ спремност да дају одговоре на питања – 91%,
- ✓ објашњење тестова, процедура, третмана и резултата – 90%,
- ✓ поштовање и љубазност – 94%
- ✓ способност дијагностиковања здравствених проблема – 94% и
- ✓ опште задовољство услугама лекара – 93,3%,
- ✓ темељитости у испитивању – 92% и
- ✓ упутствима при отпуста – 93%.

Забележен је мали број незадовољних и веома незадовољних пацијената у свим анкетом постављеним питањима која се тичу рада лекара.



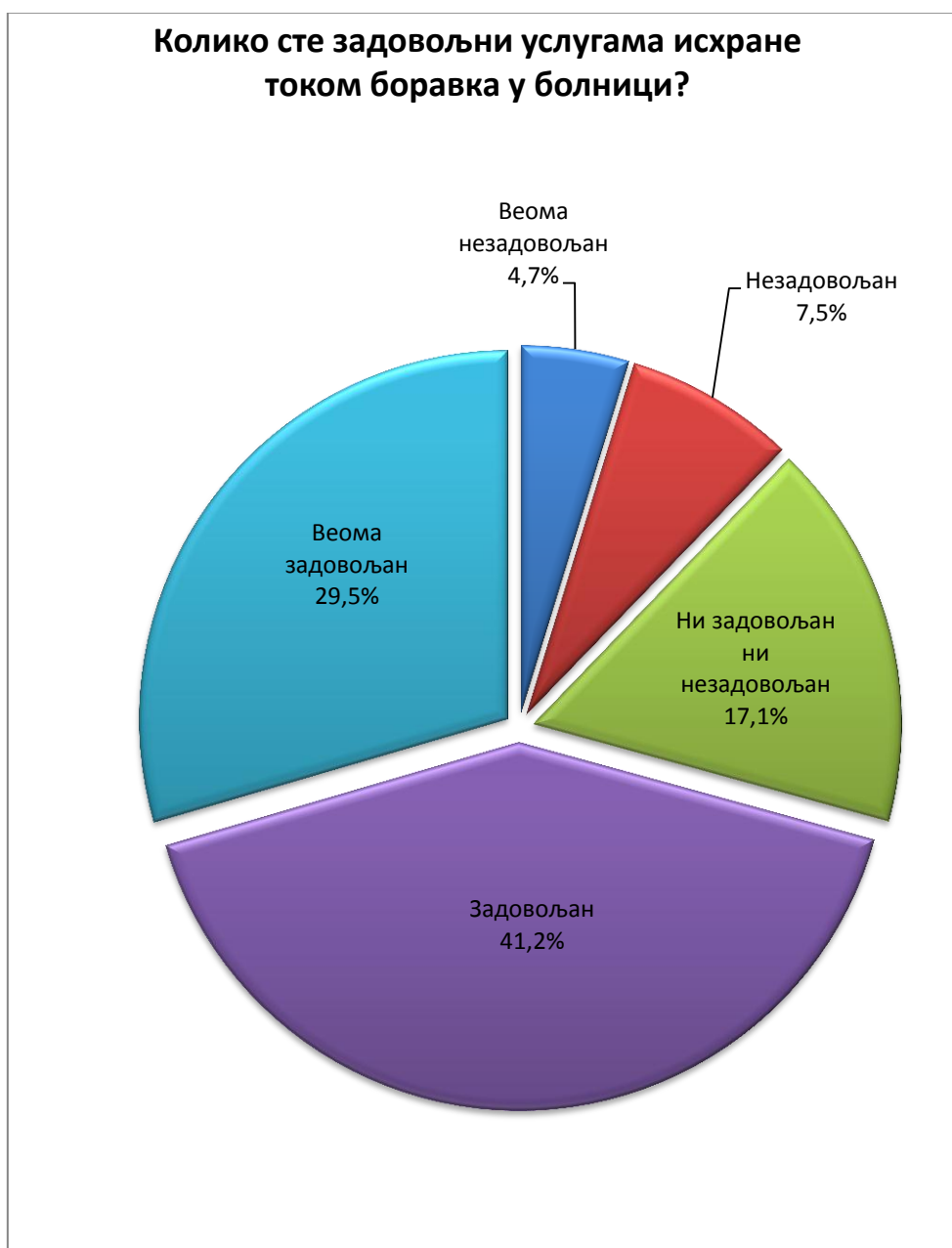
Сагледавајући опште, као и задовољство корисника појединим услугама дијагностике и терапије оних пацијената који су их током хоспитализације користили, можемо дати општу оцену да је велика већина анкетираних пацијената услугама дијагностике и терапије задовољна, а интервал у којем се креће проценат задовољних пацијената креће се од 91% задовољних физикалном терапијом, до 93% услугама лабораторије. Заступљеност незадовољних у анкетом понуђеним услугама дијагностике и терапије креће се у интервалу од 0.3% (ЕКГ, лабораторија, физикална терапија) до максимално 1% (радиологија). Велика већина корисника дијагностичких услуга – 93% изразило је своје задовољство пруженим услугама, док је 1% анкетираних имало супротно мишљење.



Пацијенти су задовољни:

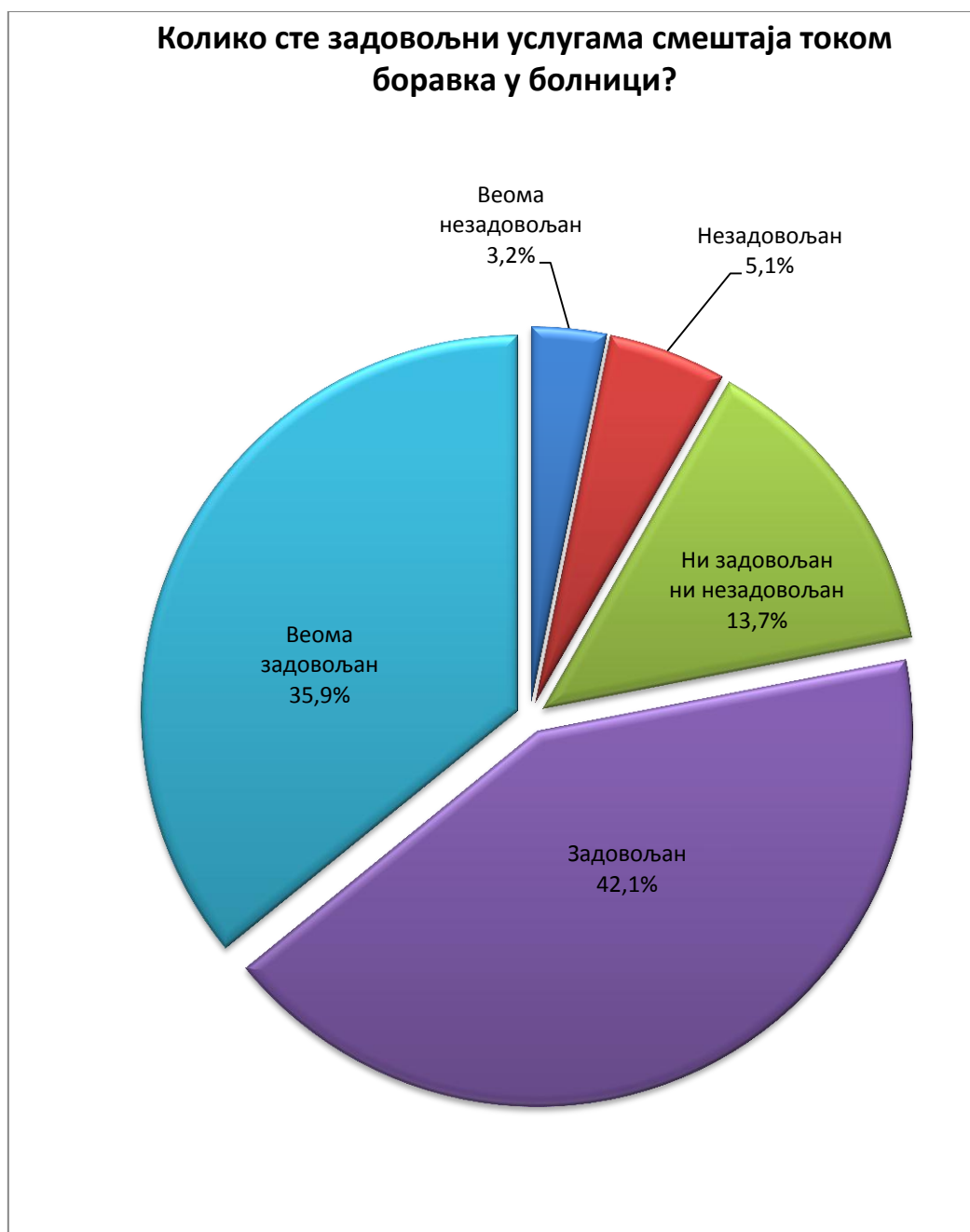
- ✓ начином сервирања хране – 79%,
- ✓ временом сервирања хране – 81%,
- ✓ укусом хране – 59%,
- ✓ температуром хране – 64%,
- ✓ количином хране – 64%,
- ✓ разноврсношћу хране – 65% и
- ✓ одговарајућом дијетом – 70%.

Целокупна оцена задовољства услугама исхране током боравка у болници задовољила је критеријуме код 70,7% анкетираних, није добила прелазну оцену код 12,2% испитаника, док је недефинисаног става остало 17,1% анкетом обухваћених пацијената.

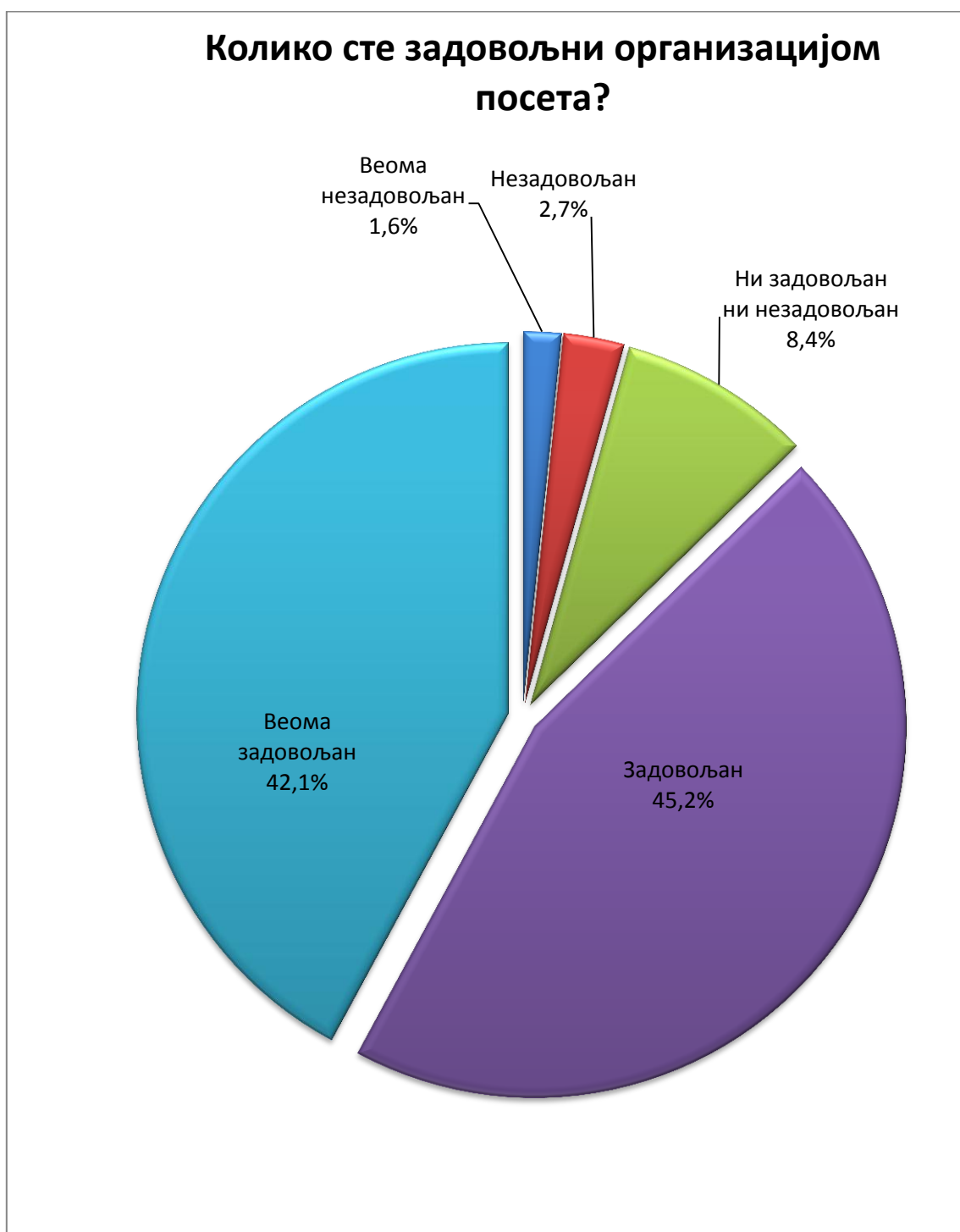


Опште задовољство условима смештаја током боравка у болници изразио је 78% анкетираних.

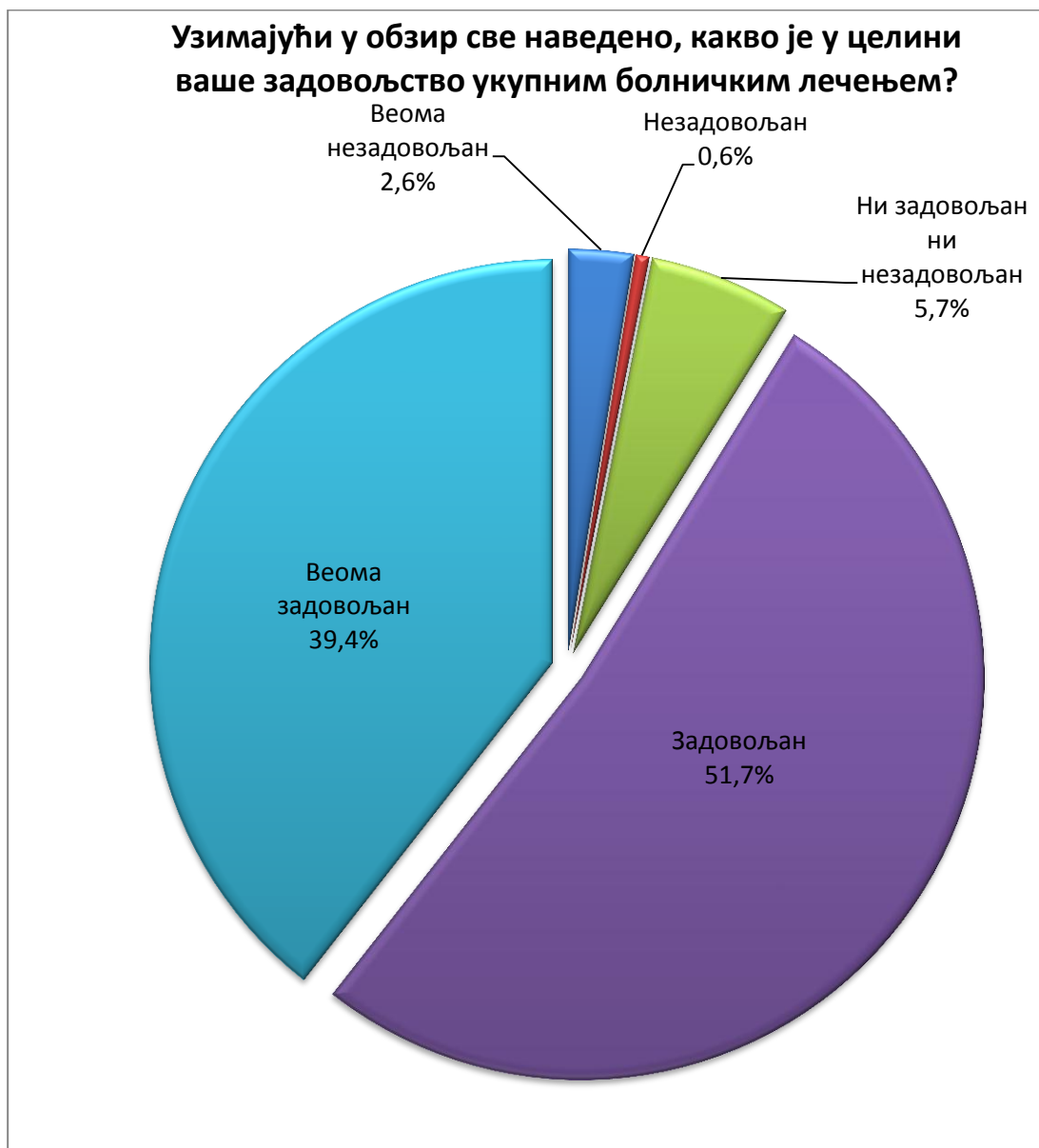
Чистоћом собе задовољно је 86,4%, температуром у соби 85%, удобношћу кревета 69%, опремом собе 73% и чистоћом тоалета 72%. Незадовољство је изразило мали број испитаника.



Сва три питања која се тичу организације посета, пацијенти су оценили веома позитивно, па се описна оцена "задовољан и веома задовољан" нашла као одговор на питање о задовољству бројем посета у 84%, о времену посета у 87,2% и о дужини посета у 87,4% добијених одговора.



Када се узме у обзир све наведено, веома задовољно болничким лечењем било је 39,4% отпуштених пацијената, а 51,7% било је задовољно. Неодређени став, "ни задовољан ни незадовољан", заузело је 5,7% анкетираних. Незадовољних укупним болничким лечењем било је 0,6%, а проценат веома незадовољних међу отпуштеним пацијентима износио је 0,7%.



Шеф Одсека за медицинску статистику и
унапређење квалитета рада

Владимир Милошев, дипл.ек



Помоћник директора за унапређење квалитета стручног
рада и акредитацију

Проф.др Катарина Шарчев