

**КЛИНИЧКИ ЦЕНТАР ВОЈВОДИНЕ
НОВИ САД**



РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ У КЛИНИЧКОМ ЦЕНТРУ ВОЈВОДИНЕ 2019. ГОДИНЕ

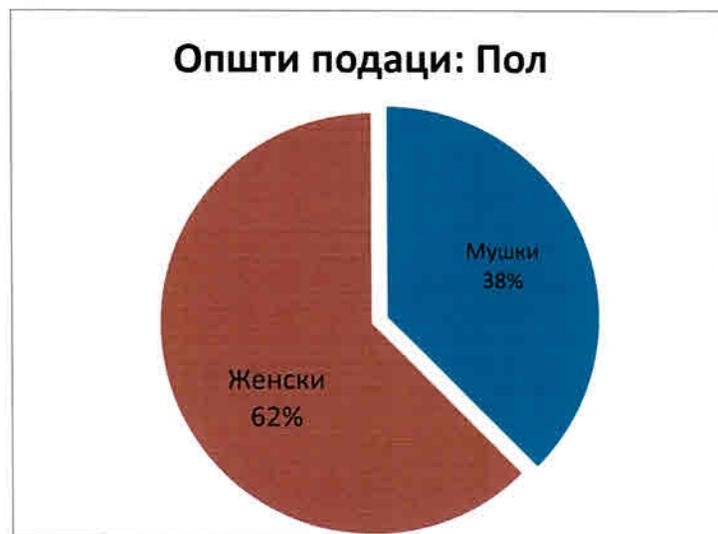
У Клиничком центру Војводине спроведено је истраживање о задовољству корисника здравственом заштитом. Временски оквир истраживања био је од 25. новембра до 29. новембра 2019. године, у трајању од укупно пет дана.

Резултати истраживања о задовољству корисника здравственом заштитом базирају се на подацима из 695 попуњена упитника

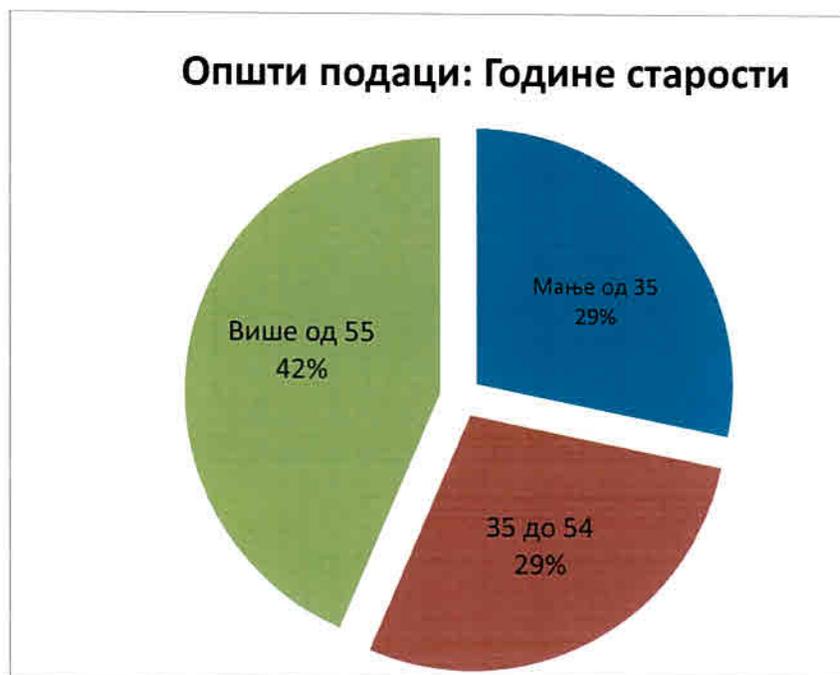
Резултати истраживања о задовољству пацијената болничким лечењем

Општи подаци:

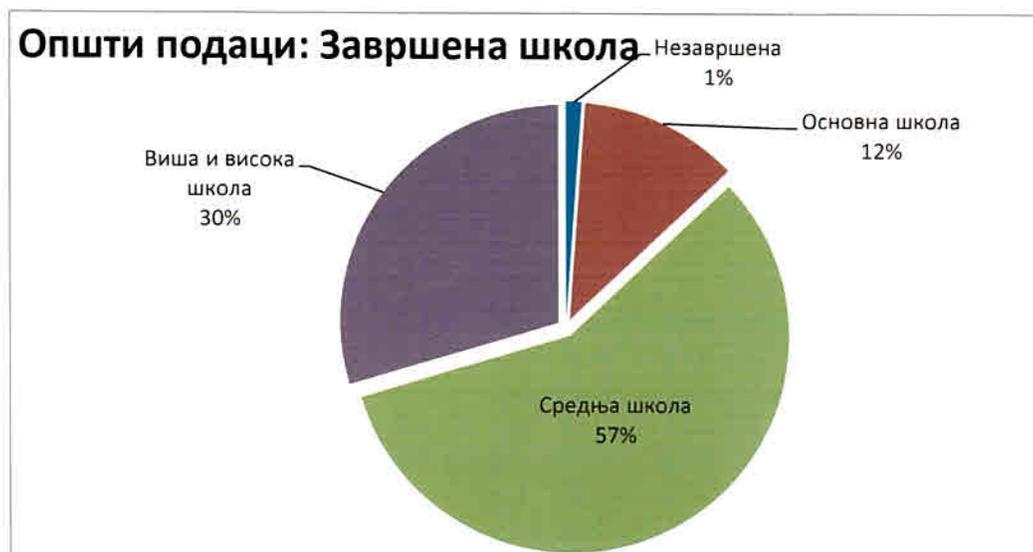
Од укупно попуњених анкетних упитника, 38% су мушкарци, а 62% чине жене.



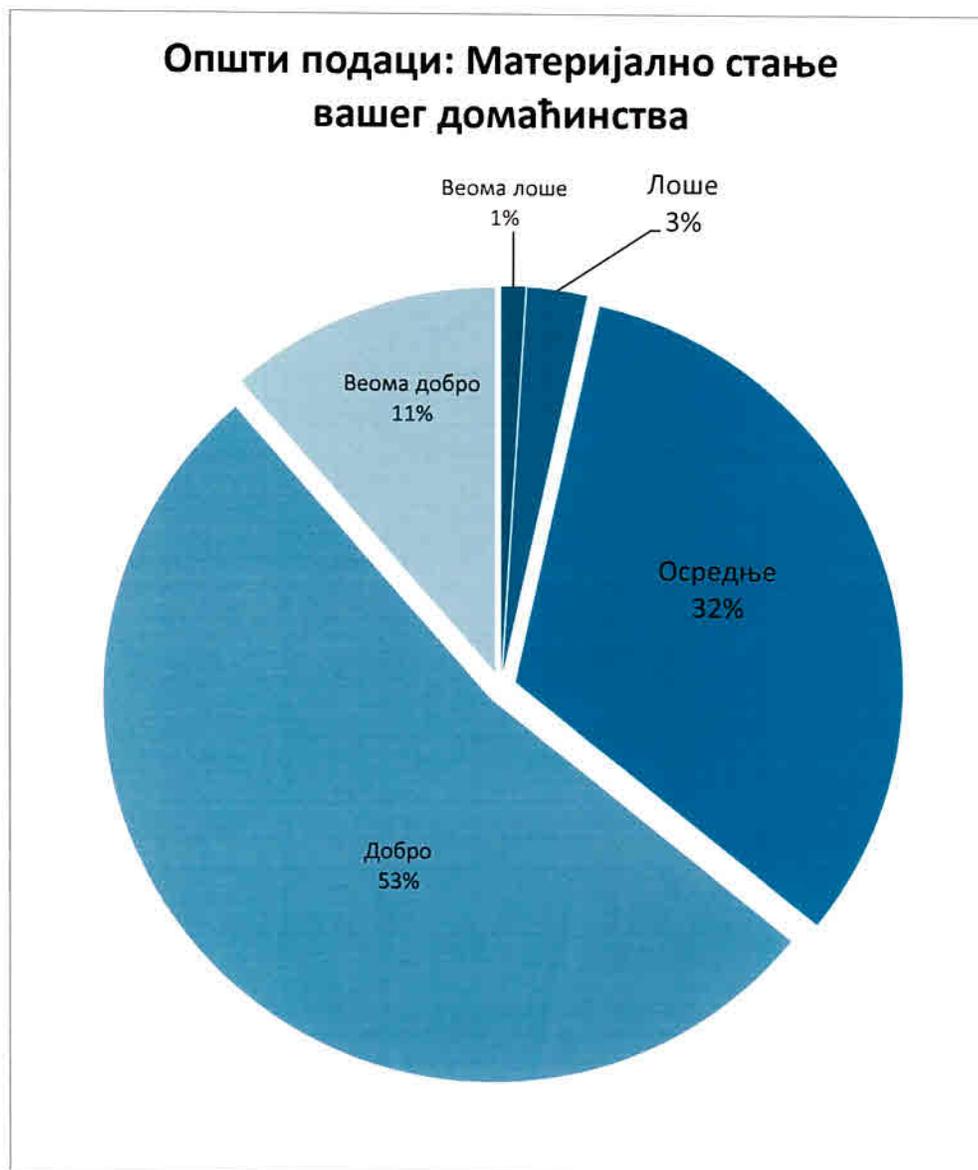
Мање од 35 година живота чини 29% испитаника. Између 35 и 54 године живота чине 29%, док старијих од 55 године има 42%. Најстарији испитаник је имао 90, најмлађи 18 година.



Више од половине корисника – 57% има средњошколско образовање, 1% има незавршену основну школу, 12% има завршену основну школу, док 30% испитаних има више и високо образовање.



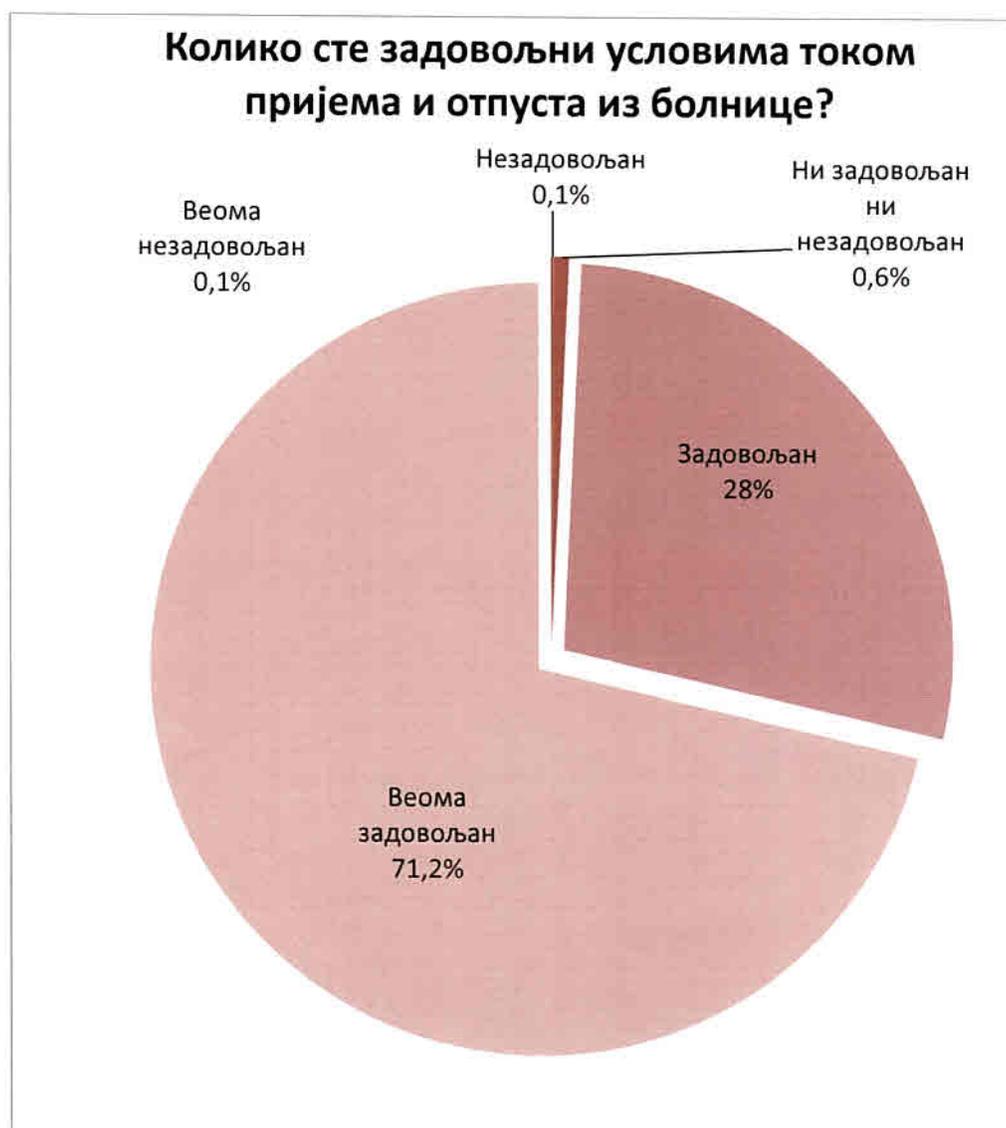
Од укупно попуњених анкетних упитника 53% одговорило је да је доброг материјалног статуса, 11% веома доброг, 1% веома лошег, а 3% испитаника материјално стање свог домаћинства карактеришу као лоше.



Услугама током пријема и отпуста из болнице, пацијенти су најзадовољнији љубазношћу особља – просечна оцена 4,89

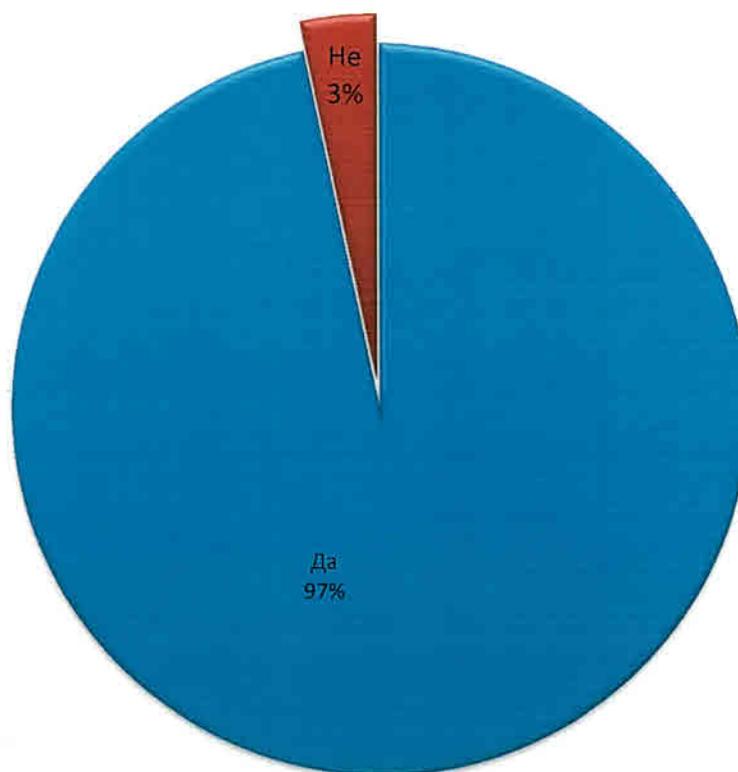
Временом проведеним до смештања у собу задовољно је такође велико (просечна оцена 4,86). Општи утисак о процедури пријема задовољавајуће је окарактерисало 99,2% анкетираних, а приликом отпуста – 98%. На пријему и приликом отпуста региструју се одговори “незадовољан” и “веома незадовољан” у малом проценту. Временом чекања на шалтеру задовољно је 97,5% испитаника, а незадовољно 0,4%.

Објашњење процедуре током пријема сматра задовољавајућим 98% анкетираних.



Са правом на сагласност за предложену процедуру упознато је 97% пацијената, дужностима које ће пацијент имати на одељењу – 98%, а са начином на који могу приговорити и жалити се у случају незадовољства упознато је 96% анкетираних.

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



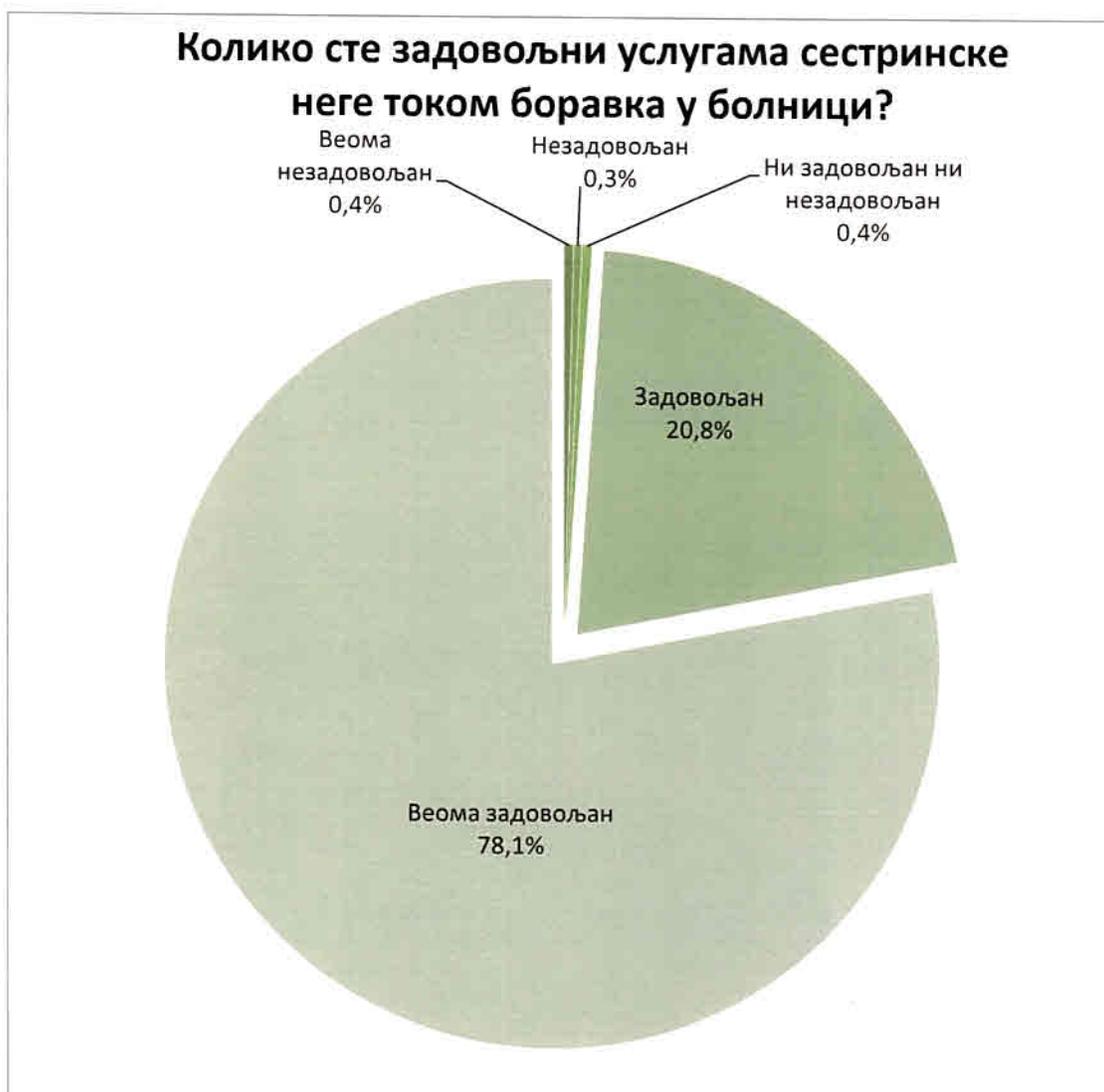
Опште задовољство сестринском негом пацијенти су у високом проценту окарактерисали као задовољавајуће и веома задовољавајуће – 98,2%.

Поштовањем и љубазношћу медицинске сестре веома задовољно и задовољно је 99% анкетираних.

Веома задовољних и задовољних пацијената временом чекања на сестру код хитне потребе било је 97%, а незадовољних одзивом медицинске сестре било је 0,8%.

По питању сестринског објашњавања процедура, тестова и третмана задовољно је 96% испитаника.

Љубазност сестара према члановима породице и посетиоцима задовољило је критеријуме 98% испитаника.

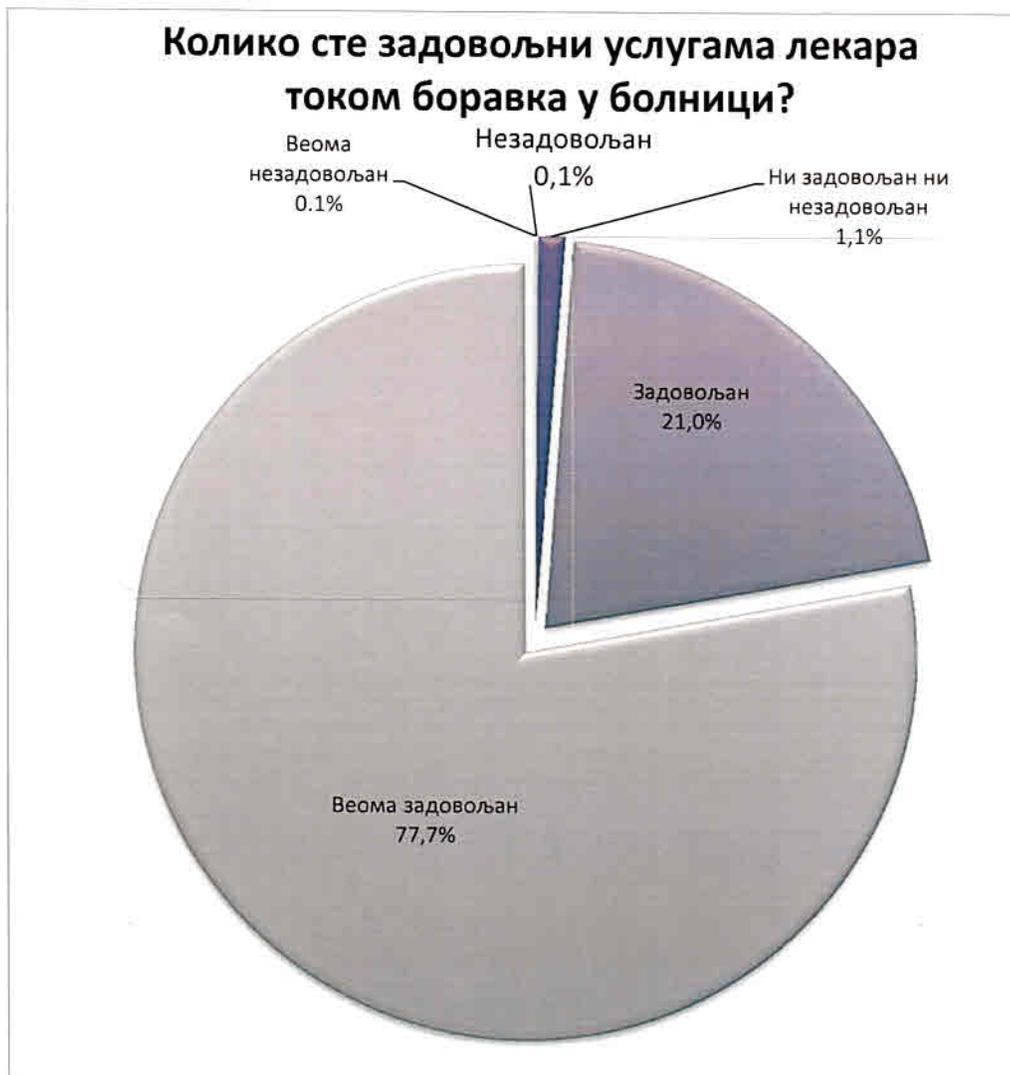


Услугама лекара током боравка у болници испитаници су окарактерисали у високом проценту задовољавајућим у свим анкетом обухваћеним сегментима рада.

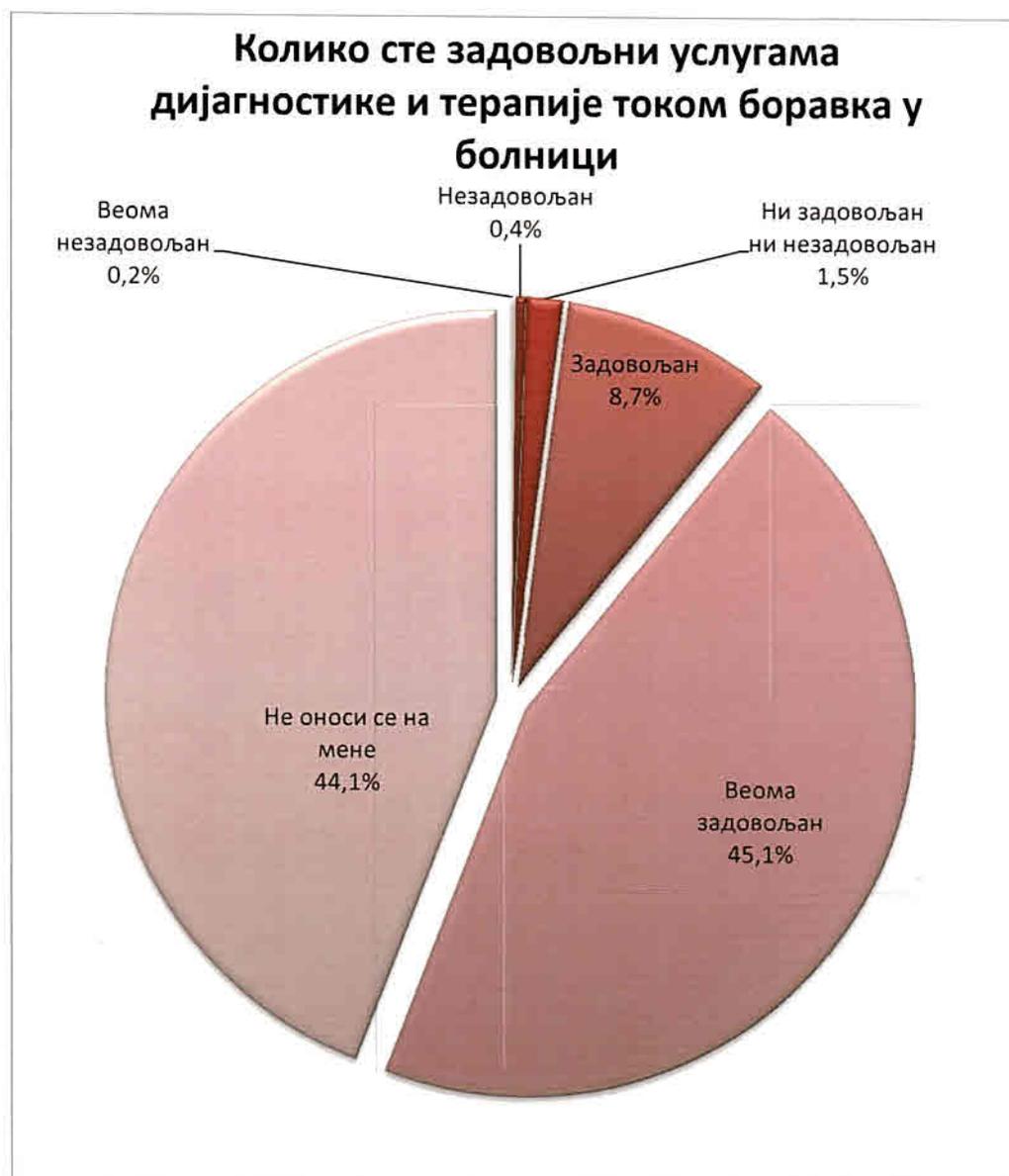
Велико задовољство забележено је у питањима:

- спремност да дају одговоре на питања – 97%,
- објашњење тестова, процедура, третмана и резултата – 96%,
- поштовање и љубазност – 99%
- способност дијагностиковања здравствених проблема – 98% и
- опште задовољство услугама лекара – 987%,
- темељитости у испитивању – 96% и
- упутствима при отпуста – 97%.

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

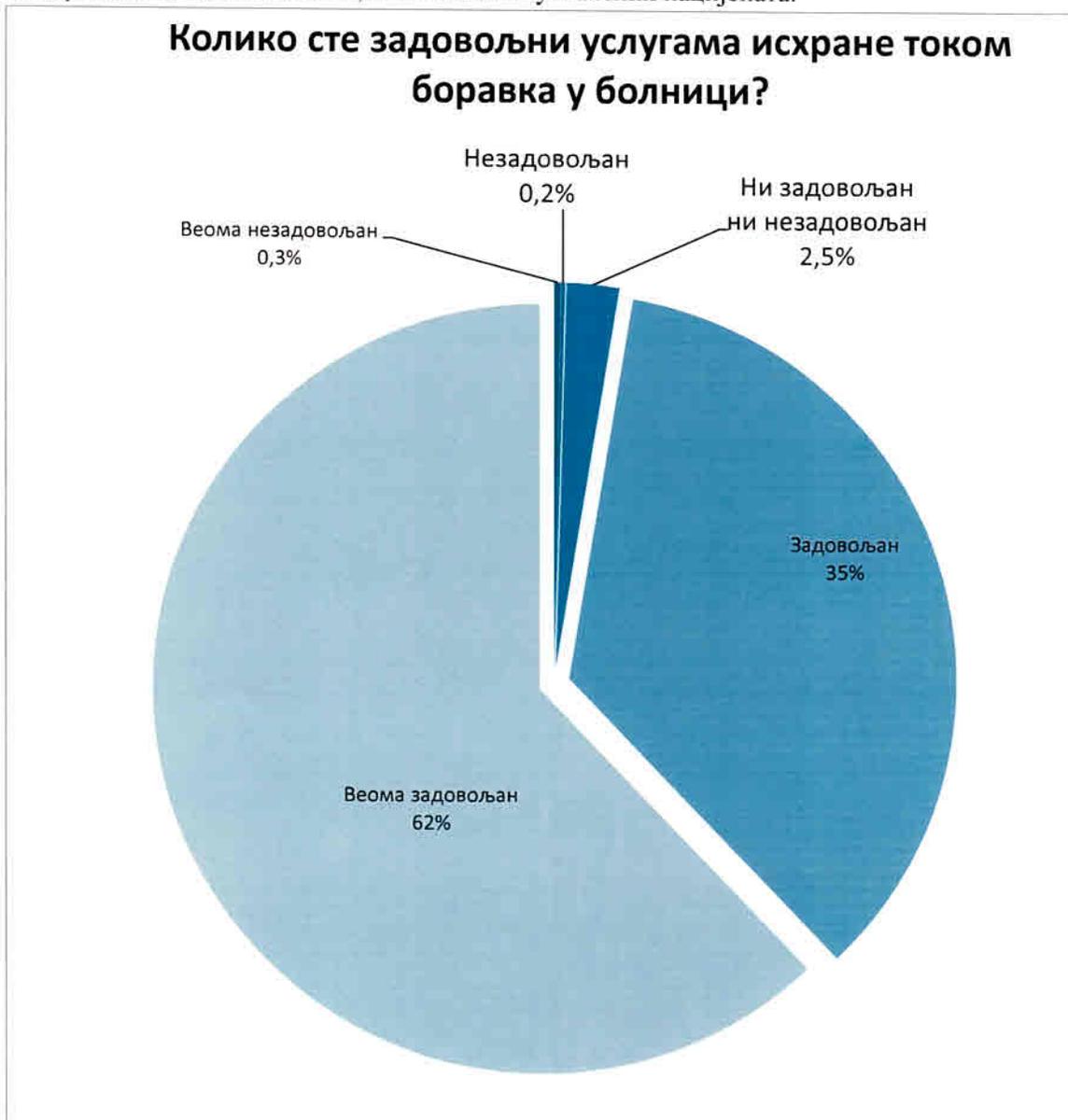


Сагледавајући опште, као и задовољство корисника појединим услугама дијагностике и терапије оних пацијената који су их током хоспитализације користили, можемо дати општу оцену да је велика већина анкетираних пацијената услугама дијагностике и терапије задовољна, а интервал у којем се креће проценат задовољних пацијената креће се од 96% задовољних физикалном терапијом, до 99% услугама лабораторије. Заступљеност незадовољних у анкетом понуђеним услугама дијагностике и терапије креће се у интервалу од 0.2% (ЕКГ, лабораторија, физикална терапија) до максимално 1% (радиологија). Велика већина корисника дијагностичких услуга – 99% изразило је своје задовољство пруженим услугама, док је 1% анкетираних имало супротно мишљење.



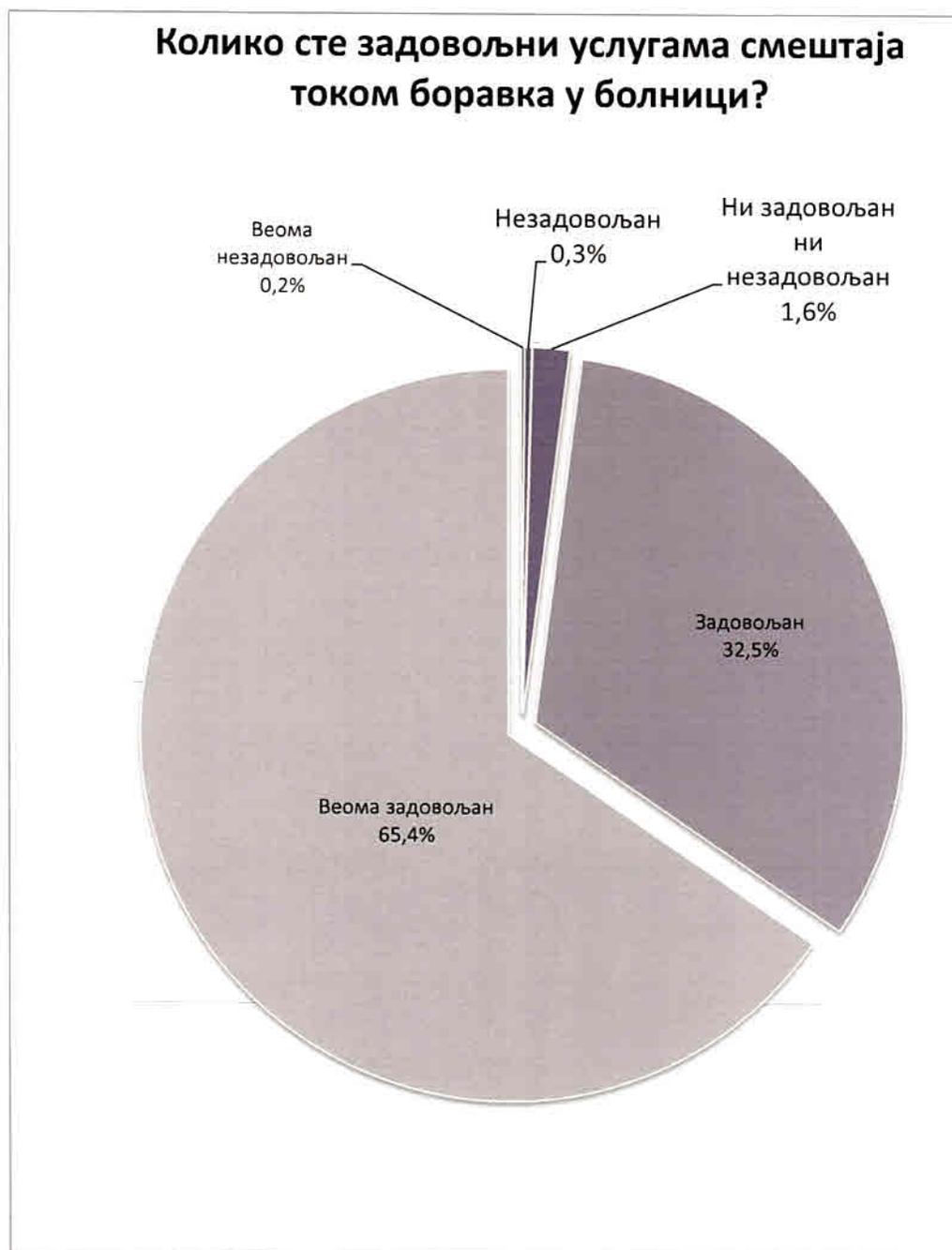
Пацијенти су задовољнији начином сервирања хране – 98%,
временом сервирања хране – 99%,
укусом хране – 98%,
температуром хране – 97%,
количином хране – 99%,
разноврсношћу хране – 96% и
одговарајућом дијетом – 99%.

Целокупна оцена задовољства услугама исхране током боравка у болници задовољила је критеријуме код 97% анкетираних, није добила прелазну оцену код 0,5% испитаника, док је недефинисаног става остало 2,5% анкетом обухваћених пацијената.

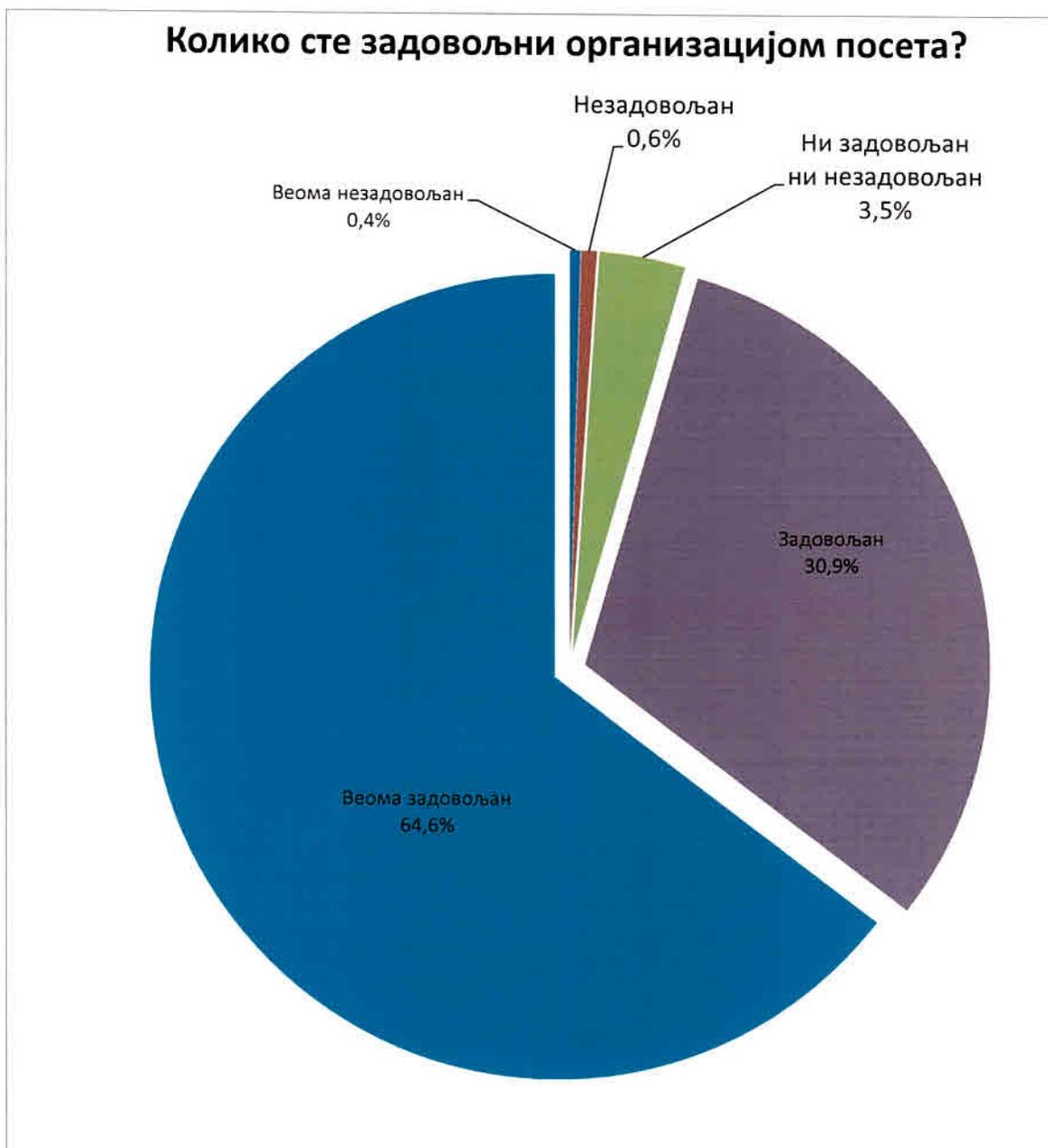


Опште задовољство условима смештаја током боравка у болници изразио је 97,9% анкетираних.

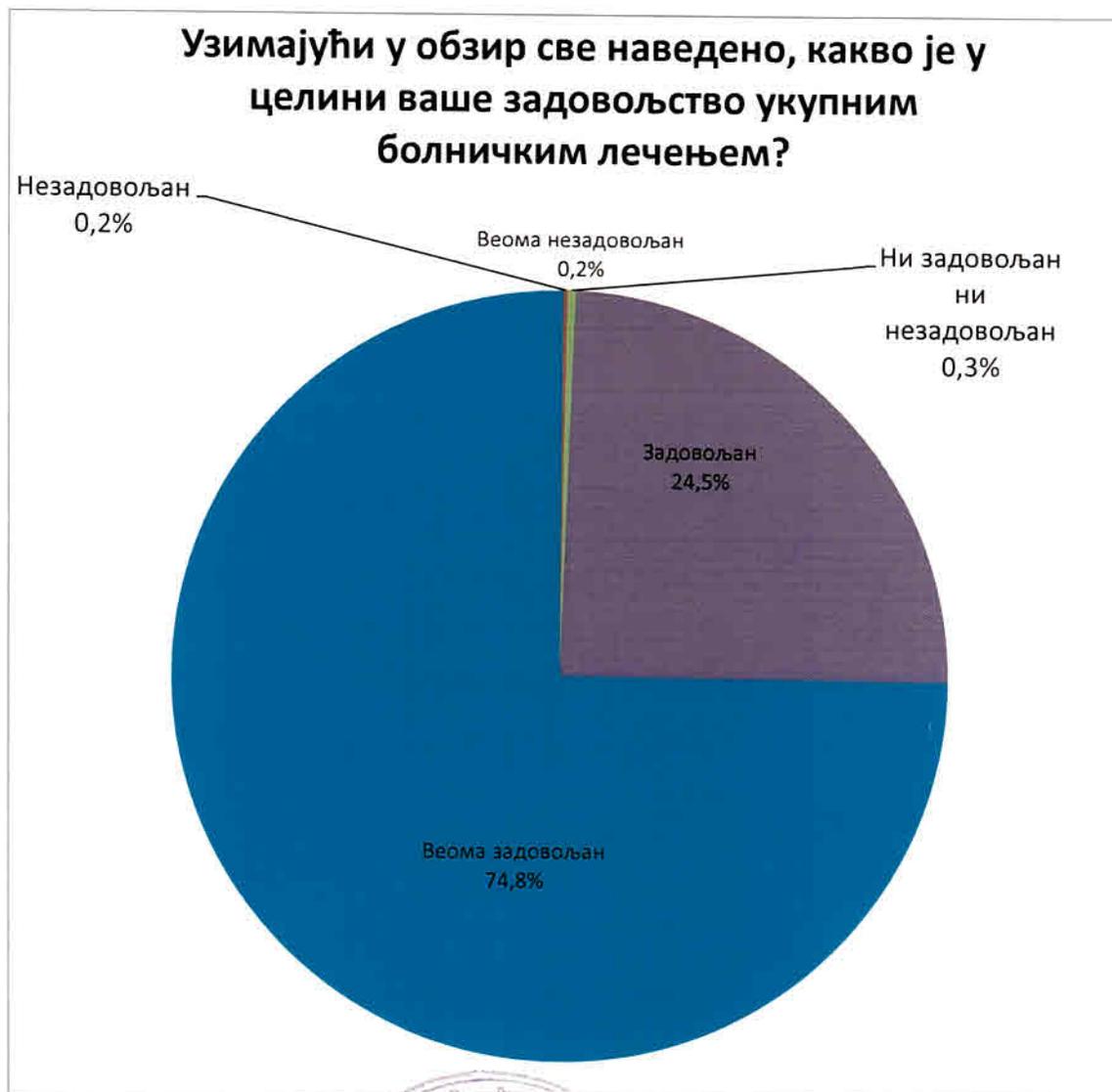
Чистоћом собе задовољно је 96%, температуром у соби 98%, удобношћу кревета 97%, опремом собе 96% и чистоћом тоалета 95%. Незадовољство је изразило мали број испитаника.



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 95%, о времену посета у 96% и о дужини посета у 95% добијених одговора.



Када се узме у обзир све наведено, веома задовољно болничким лечењем било је 74,8% отпуштених пацијената, а 24,5% било је задовољно. Неодређени став, "ни задовољан ни незадовољан", заузело је 0,3% анкетираних. Незадовољних укупним болничким лечењем било је 0,2%, а проценат веома незадовољних међу отпуштеним пацијентима износио је 0,2%.



Помоћник директора за унапређење квалитета
стручног рада и акредитацију

В. Чабаркапа
Проф. др Велибор Чабаркапа