Завод за јавно здравље Ваљево

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНИХ УСЛУГА У ОПШТОЈ БОЛНИЦИ ВАЉЕВО ЗА 2015. ГОДИНУ

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНИХ УСЛУГА У ОПШТОЈ БОЛНИЦИ ВАЉЕВО ЗА 2015. ГОДИНУ

За испитивање задовољства корисника услугама здравствене заштите, и ове године, коришћен је стандаризовани упитник Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“. Анкетирање је обављено од 23.11. до 27.11.2015. године. Том приликом, у Општој болници Ваљево је подељено 311 упитника, што је за 5,07% више у односу на претходну годину. Враћено је 209 попуњених упитника (претходне године 264), тако да је стопа одговора 67,85%, док је претходне године била 89,16%.

Табела бр. 1 Истраживање задовољства корисника услуга у ПЗЗ у 2015. години

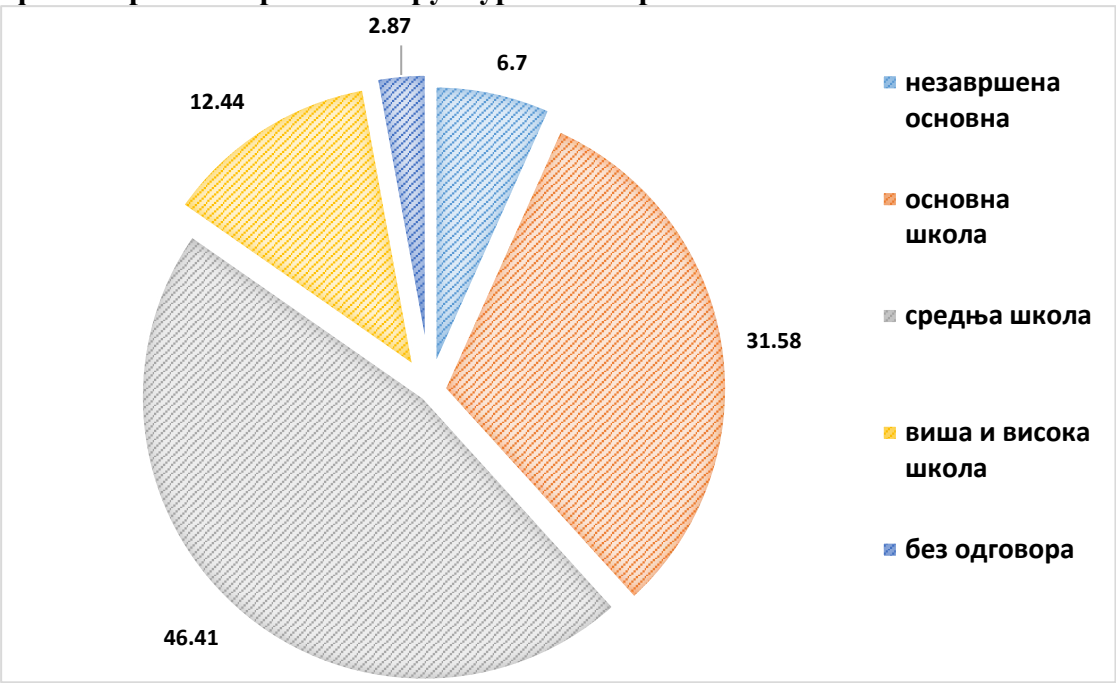
Служба	Број пацијената од 28.11.-02.12. 2015	Број подељених упитника	Број враћених упитника	Индекс одговора
Интерна медицина	130	130	84	64,62
Хирургија	107	107	76	71,03
Гинекологија и акушерство	54	54	43	79,63
Рехабилитација	20	20	6	30,00
У К У П Н О	**311**	**311**	**209**	**67,85**

Најмању стопу учешћа у истраживању има служба рехабилитације 30,00% а највећу– служба гинекологије и акушерства – 79,63%.

У анкети је учествовало 38,76% пацијената мушког пола и 59,33% пацијената женског пола, што се објашњава обухватом пацијенткиња из службе гинекологију и акушерство

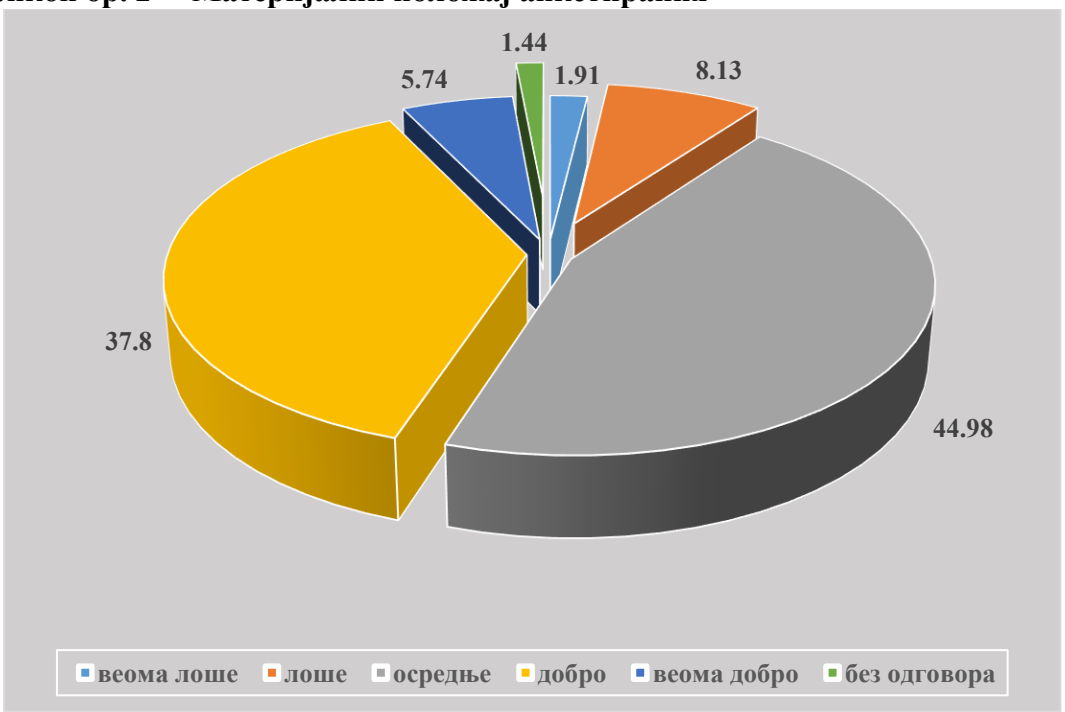
Просечна старост свих анкетираних је 54,56 година.

Графикон бр. 1 Образовна структура анкетираних



Посматрано према школској спреми, око од половине пацијената (46,41%) је имало средњу стручну спрему, док је 31,58% имало завршену основну, 12,44% вишу или високу школу, а 6,70% није имало завршено основно школско образовање.

Графикон бр. 2 Материјални положај анкетираних



Свој материјални положај, највећи број испитаника (44,98%), је оценио као осредњи, 37,8% као добар и 5,74% као веома добар, док 10,04% анкетираних сматра да је њихов материјални положај лош и веома лош.

У овом делу биће анализирани упитници корисника службе интерне медицине, хирургије, гинекологије и акушерства и службе за рехабилитацију.

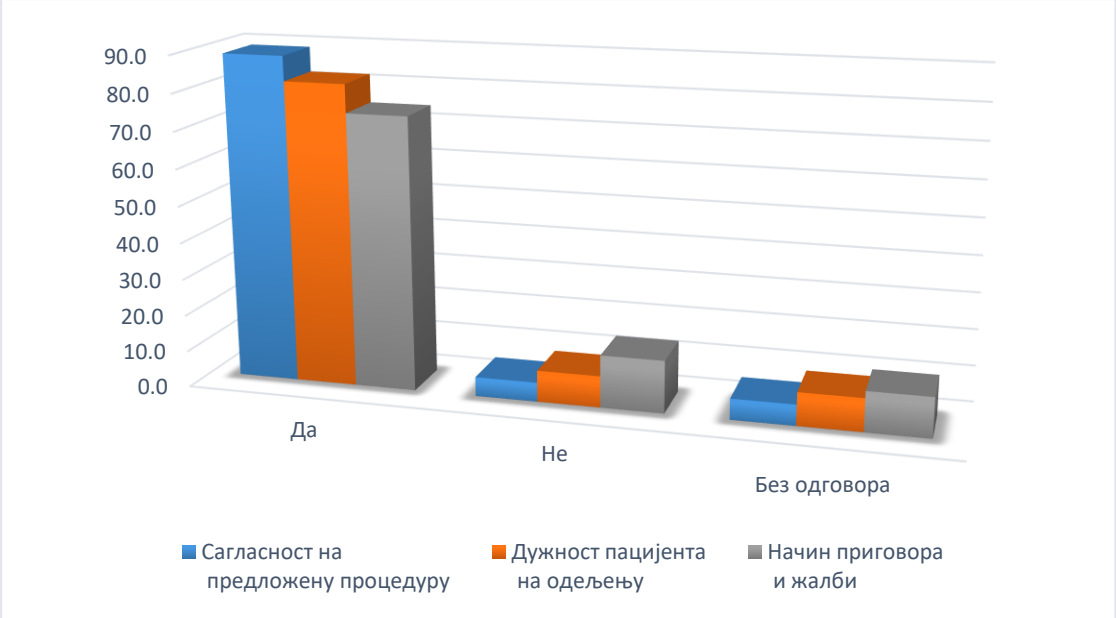
У Општој болници Ваљево на питање Колико сте задовољни услугама током пријема и отпуста из болнице, најнезадовољнији пацијенти су били временом чекања на шалтеру. Највећи број пацијената је задовољан и веома задовољан љубазношћу особља.

Табела бр. 1 Задовољство пријемом и отпустом из болнице

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Не одговорено
Општи утисак о процедури пријема	0,96	2,39	11,0	40,19	42,11	3,35
Љубазност особља	0,48	0,48	5,74	32,06	57,42	3,83
Време чекања на шалтеру	1,44	3,83	13,40	36,84	39,23	5,26
Објашњење процедуре током пријема	0,48	0,96	10,53	39,71	43,54	4,78
Време до смештаја у собу	0,48	0,48	10,53	34,45	48,33	5,74
Општи утисак приликом отпуста	0	0,96	7,18	32,54	54,07	5,26

Највећи број анкетираних пацијената (око 80%) је упознато са правима и дужностима на одељењу, као и са поступцима у случају жалби.

Графикон бр. 3 Информисаност пацијената о правима и дужностима



Задовољство пацијената радом медицинских сестара се прати кроз више аспеката. Резултати показују висок степен задовољства услугама медицинских сестара. Просечна

оцена општег задовољства сестринском негом у делу болничког лечења Општој болници Ваљева је 4,60.

Табела бр. 2 Задовољство услугама сестринске неге током боравка у болници

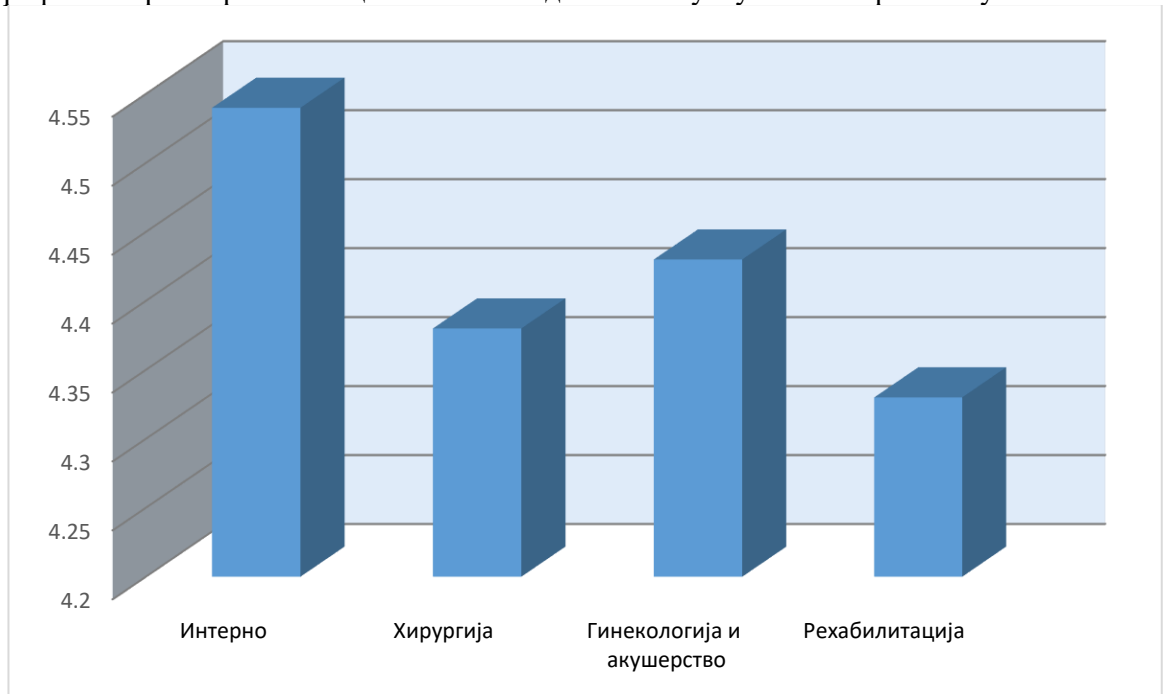
	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Не одговорено
Поштовање и љубазност	0,48		4,31	29,19	63,64	2,39
Време чекања на сестру код хитне потребе	0,48	0,96	4,31	30,14	59,81	4,31
Објашњавање процедура, тестова и третмана	0,48	0,96	5,74	31,10	55,50	6,22
Љубазност према члановима породице и посетиоцима	0,48	0,48	5,74	30,14	58,85	4,31
Опште задовољство сестринском негом	0,48		3,83	28,23	64,11	3,35

Просечна оцена општег задовољства услугама лекара током болничког лечења је 4,45. Пацијенти су најзадовољнији услугама лекара, поштовањем и љубазношћу, успешношћу лечења и упутствима при отпусту и способношћу дијагностиковања здравствених проблема, а најмање задовољни спремношћу лекара да дају одговоре на питања и објашњењима процедура, тестова, третмана и резултата.

Табела бр. 3 Задовољство услугама лекара током боравка у болници

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Не одговорено
Спремност да дају одговоре на питања	1,44	2,39	10,05	30,62	53,59	1,91
Објашњење тестова, процедура, третмана и резултата	0,96	2,39	10,53	31,10	51,67	3,35
Поштовање и љубазност	0,96	1,91	5,26	31,10	55,98	4,78
Способност дијагностиковања здравствених проблема	0,96	0,96	7,66	28,71	56,94	4,78
Темељитост у испитивању	1,44	1,91	7,66	27,27	55,02	6,70
Успешност лечења	0,96	1,44	8,13	29,19	55,5	4,78
Упутства при отпусту	1,44	0,96	6,7	28,71	55,48	6,22
Опште задовољство услугама лекара	0,96	1,44	6,7	30,62	55,5	4,78

Графикон бр. 4 Просечна оцена општег задовољства услугама лекара по службама



Пруженим услугама дијагностике и терапије је задовољно и веома задовољно је више од две трећине пацијаната 69,86% пацијената који су користили те услуге, док је незадовољних и веома незадовољних 2,4%. Просечна оцена општег задовољства услугама дијагностике и терапије је 4,63.

Табела бр 4 Задовољство пацијената услугама дијагностике

	Лабораторија	Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)	Радиологија (рендген, ултразвук, скенер)	Физикална терапија	Опште задовољство услугама дијагностике
Веома незадовољан	1,91	1,44	0,96	1,91	1,44
Незадовољан	0,48	0,48	0,48	0,96	0,96
Ни задовољан ни незадовољан	4,78	5,74	4,78	4,78	5,26
Задовољан	31,58	22,01	24,88	18,66	26,32
Веома задовољан	43,06	34,93	38,28	21,05	43,54
Нисам користио/ла	12,92	24,4	20,1	37,8	12,44
Не одговорено	5,26	11,0	10,53	14,83	10,05

Просечна оцена општег задовољства услугама исхране болнички лечених пацијената је 4,06. Посматрајући различите аспекте задовољства овом услугом пацијенти су имали највише примедби на укус, разноврсност, количину и температу сервирања хране.

Табела бр 5 Задовољство пацијената услугама исхране

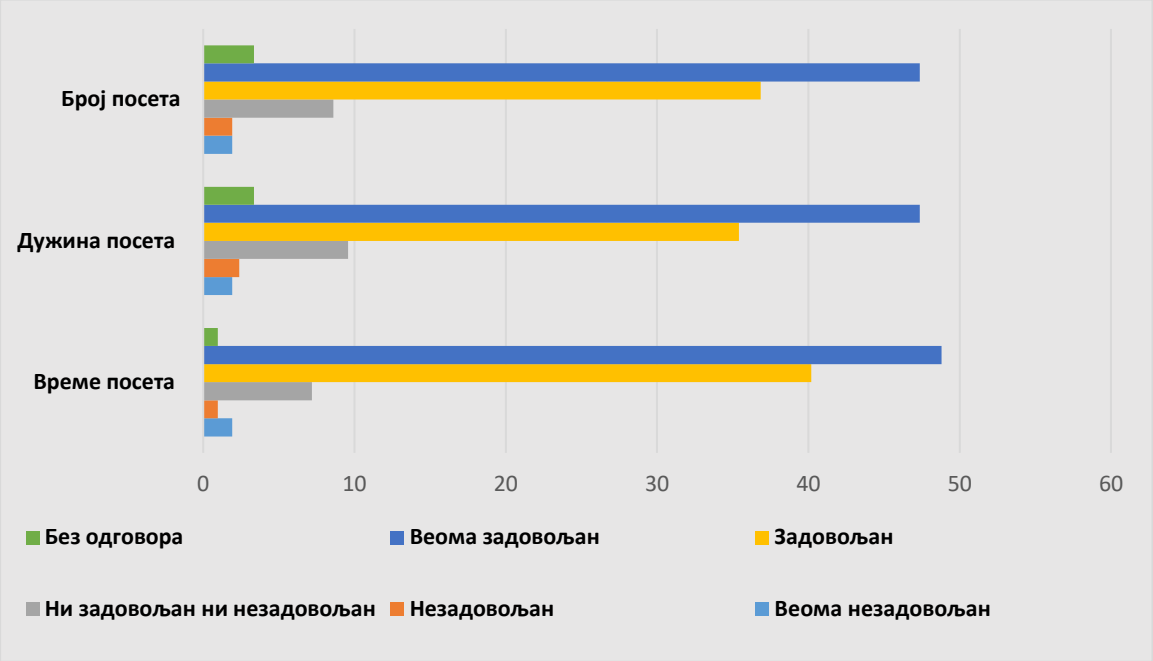
	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Не одговорено
Време сервирања хране	0,96		11,48	44,5	39,23	3,83
Начин сервирања хране	0,96	3,35	13,88	39,71	35,89	6,22
Укус хране	2,39	5,26	18,66	41,15	26,32	6,22
Температура хране	1,91	2,87	16,27	41,63	30,14	7,18
Количина хране	2,87	5,26	13,40	41,15	30,14	7,18
Разноврсност хране	2,87	5,74	16,75	36,36	32,54	5,74
Одговарајућа дијета	1,44	2,39	14,35	40,67	31,58	9,57
Опште задовољство услугама исхране	0,96	4,31	16,75	39,71	33,49	4,78

Условима болничког смештаја пацијенти су најзадовољнији чистоћом собе и температуром у соби, а најнезадовољнији удобношћу кревета и опременом собе (табела. бр.6). Просечна оцена задовољства је 4,17.

Табела бр 6 Задовољство пацијената услугама смештаја

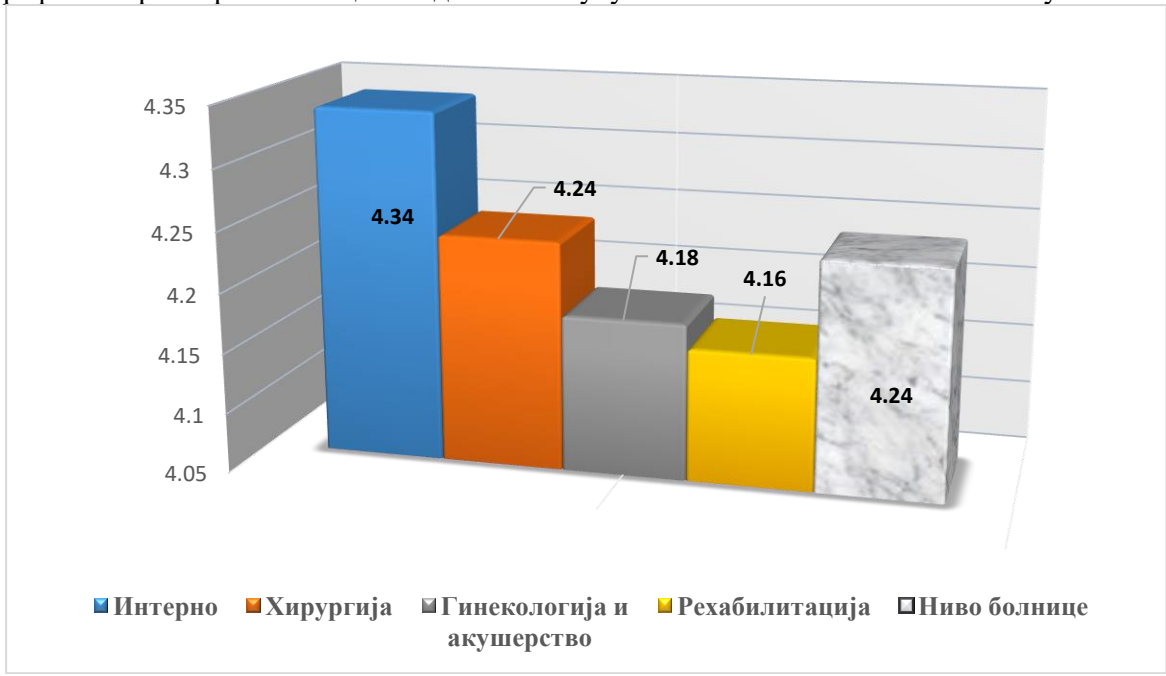
	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Не одговорено
Удобност кревета	7,6	9,09	10,53	38,76	31,58	2,39
Чистоћа собе	1,44	2,39	9,09	39,71	43,06	4,31
Температура у соби	4,31	1,91	9,09	38,76	42,11	3,35
Опрема собе	4,78	5,26	12,92	37,32	34,93	4,78
Чистоћа тоалета	6,70	6,70	10,53	33,97	37,32	4,78
Опште задовољство смештајем	1,91	2,87	11,0	42,11	39,23	2,87

Графикон бр. 5 Задовољство пацијената организацијом посета



У целини задовољних и веома задовољних радом болнице где су завршили лечење, било је 84,69% анкетираних. Веома незадовољно и незадовољно је 0,96%. Међу анкетираним, најзадовољнији су пацијенти у служби за рехабилитацију, док је у служби гинекологије и акушерства најмање задовољних.

Графикон бр 6 Просечна оцена задовољства укупним болничким лечењем по службама



Закључак:

У Општој болници Ваљево истраживање задовољства корисника здравствених услуга показало је да су пацијенти задовољни услугама током пријема и отпуста, као и услугама сестринске неге, услугама лекара, дијагностиком и терапијом, временом и дужином посета, исхраном и смештајем. Сви набројани критеријуми оцењени су са високом оценом преко 4.

Сасвим добра је информисаност пацијената о њиховим правима и дужностима.

Свеукупно задовољство пацијената у ОБ Ваљево је високо оцењено са оценом веће од 4. Пацијенти су најзадовољнији на интерном одељењу, а најнижи спепен задовољства је на одељењу рехабилитације.

податке прикупила и обрадила
Слађана Станковић
виши санитарни техничар

анализу сачинила
др Мирјана Петровић
специјалиста социјалне медицине

директор ЗЗЈЗ Ваљево
др Марија Гавриловић
специјалиста епидемиологије