ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ВАЉЕВО

Центар за промоцију здравља, анализу, планирање и организацију здравствене заштите, информатику и биостатистику у здравству

Датум: 24.10.2023

Број:

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНИХ УСЛУГА У ОПШТОЈ БОЛНИЦИ ВАЉЕВО ЗА 2022. ГОДИНУ

За испитивање задовољства корисника услугама здравствене заштите, и ове године, коришћен је стандаризовани упитник Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут".

Испитивање задовољства корисника здравственом заштитом у здравственим установама у Републици Србији се претходне године обављало у условима епидемије заразном болешћу COVID-19 и због тога је потребно доследно применити све противепидемијске мере прописане од стране Министарства здравља и Кризног штаба за сузбијање заразне болести COVID-19 у циљу спречавања ширења епидемије.

Анкетирање је обављено од 19.12. до 23.12.2022. године. Том приликом, у Општој болници Ваљево је подељено 227 упитника. Враћено је 225 попуњених упитника, тако да је стопа одговора 99,09%, док је пре пандемије COVID-19, 2019. године била 97,34%.

Табела бр. 1 Истраживање задовољства корисника услуга у СЗЗ у 2022. години

Служба	Број пацијената	Број подељених упитника	Број враћених упитника	Индекс одговора
Интерна медицина	93	86	86	100,00
Хирургија	97	83	83	100,00
Гинекологија и акушерство	41	41	41	100,00
Психијатрија	5	5	5	100,00
Рехабилитација	12	12	10	83,33
У К У П Н О	244	227	225	99,09

Најмању стопу учешћа у истраживању има служба рехабилитације – 83,33%, а остале службе – 100%.

Највећи број анкетираних пацијената користио је услуге службе интерне медицине (38,22%), а затим службе хирургије (36,89%), док је у служби гинекологије и акушерства било 18,22%, служби за рехабилитацију 5,33%, а најмање у служби психијатрије 2,22%.

+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

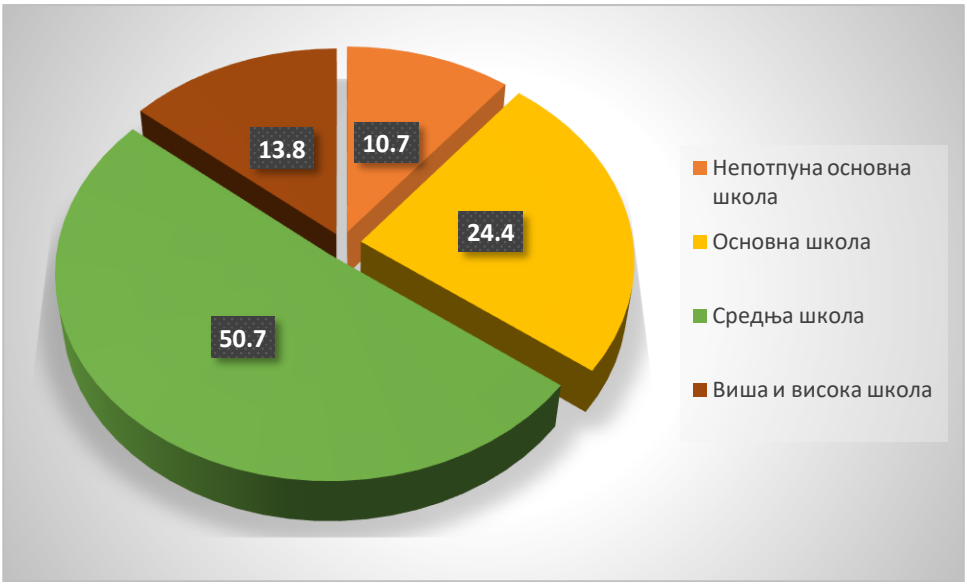
14000 Ваљево, Владике Николаја 5

Центар за промоцију здравља, анализу, планирање и организацију здравствене заштите, информатику и биостатистику у здравству

У анкети је учествовало 44,4% пацијената мушког пола и 55,6% пацијената женског пола, што се објашњава обухватом пацијенткиња из службе гинекологије и акушерства.

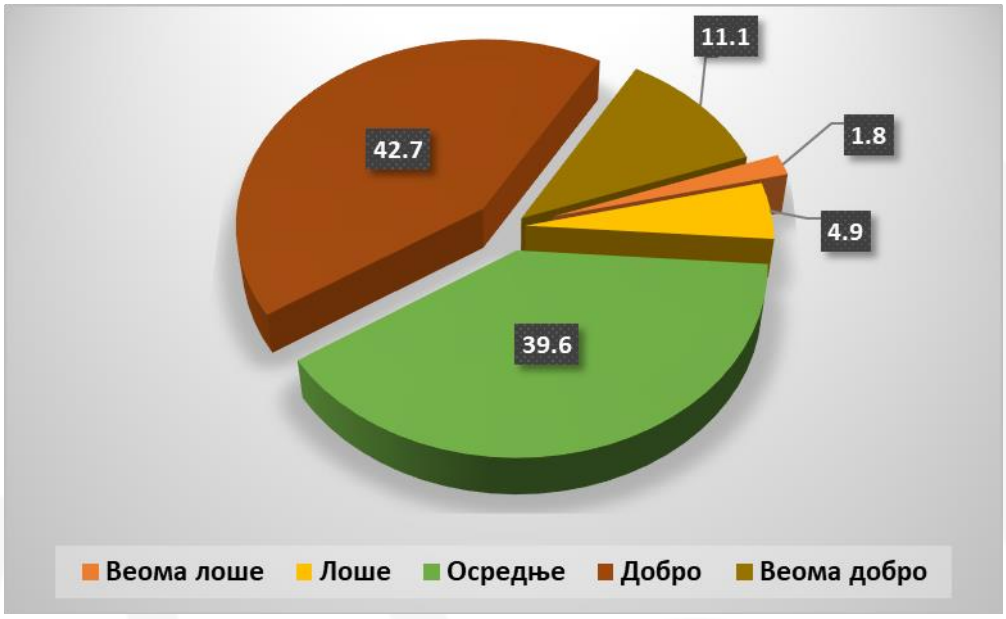
Просечна старост свих анкетираних је 56,34 година.

Графикон бр. 1 Образовна структура анкетираних (у процентима)



Посматрано према школској спреми, око половине пацијената (50,7%) је имало средњу стручну спрему, док је 24,4% имало завршену основну, 13,8% вишу или високу школу, а 10,7% није имало завршено основно школско образовање.

Графикон бр. 2 Материјални положај анкетираних (у процентима)



+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

Свој материјални положај, највећи број испитаника (42,7%), је оценио као добар, 39,6% као осредњи, 11,1% као веома добар, док 6,7% 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. 2 Задовољство услугама и организацијом здравствене заштите у току лечења (у процентима)

	1	2	3	4	5
Обавештења која су вам дата код пријема у болницу	1,3	1,8	10,2	12,4	74,2
Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници	0	0,9	10,2	9,8	79,1
Услуге исхране током боравка у болници	3,6	4,0	18,2	19,1	55,1
Услуге смештаја током боравка у болници	2,2	5,3	15,1	14,2	63,1
Одржавање хигијене собе	0	2,7	13,3	14,7	69,3
Одржавање хигијене тоалета	0,9	4,0	2,04	14,7	59,1
Организација посета	20,9	6,2	10,7	12,0	48,9
Обавештења која су вам дата код отпуста из болнице	0,9	1,3	5,8	14,7	77,3

Пацијенти су најзадовољнији организацијом и брзином пружања услуга дијагностике и терапије 79,1% и обавештењима која су дата код отпуста из болнице 77,3%. Најмање задовољни пацијенти су организацијом посета, оцену један и два дало је 27,1% пацијената.

Табела бр. 3 Оцене сестринске неге током боравка (у процентима)

	1	2	3	4	5
Поштовање и љубазност	0	0	4,0	11,1	84,0
Време чекања на сестру код хитне потребе	0	0	4,9	9,8	84,4
Објашњење процедура, тестова и третмана	0	0,4	4,4	15,1	79,1
Опште задовољство сестринском негом	0	0	3,6	11,1	84,4

Анкетирани пацијенти су оценили поштовање и љубазност медицинске сестре и опште задовољство сестринском негом највећом оценом 84,4%.

+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

Датум: 24.10.2023

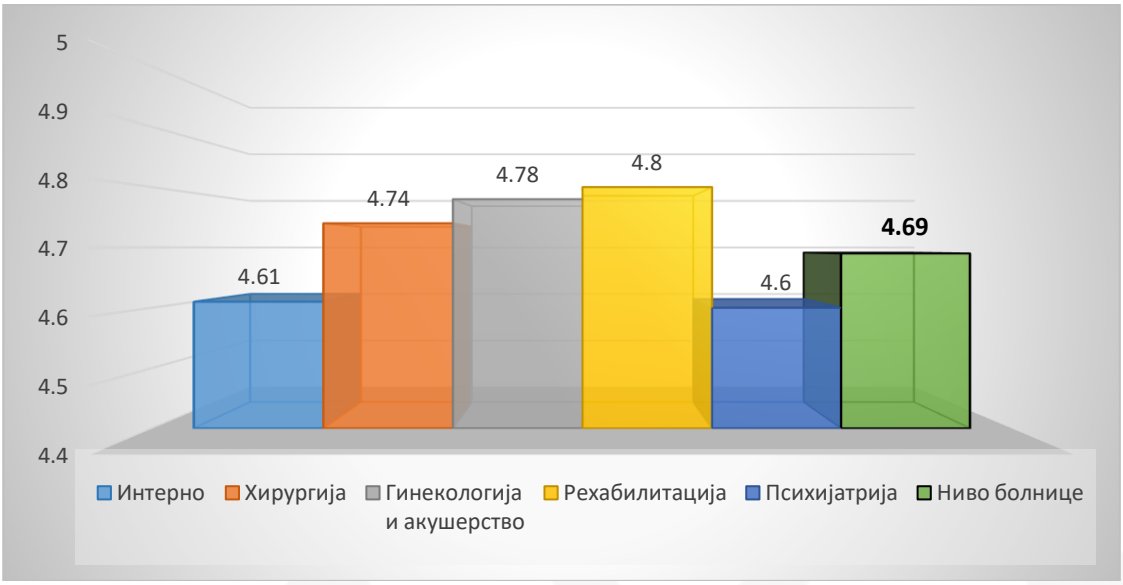
Број:

Табела бр. 4 Оцене услуга лекара током боравка (у процентима)

	1	2	3	4	5
Спремност да дају одговоре на питања	0,4	0,4	10,7	13,3	75,1
Објашњење процедура, тестова и третмана	0,4	2,2	8,9	10,7	77,8
Поштовање и љубазност	0,4	0,9	8,0	11,1	79,6
Способност дијагностиковања здравствених проблема	0	0	6,7	17,8	75,6
Успешност лечења	0,4	0,9	7,6	15,6	75,6
Опште задовољство услугама лекара	0	1,3	8,4	9,8	80,4

Пацијенти су најзадовољнији поштовањем и љубазношћу лекара 79,6% и објашњењем процедура, тестова и третмана 77,8%. Опште задовољство услугама лекара са највећом оценом је у 80,4%.

Графикон бр. 3 Просечна оцена општег задовољства услугама лекара по службама



Најзадовољнији пацијенти услугама лекара током боравка у болници су у служби рехабилитације.

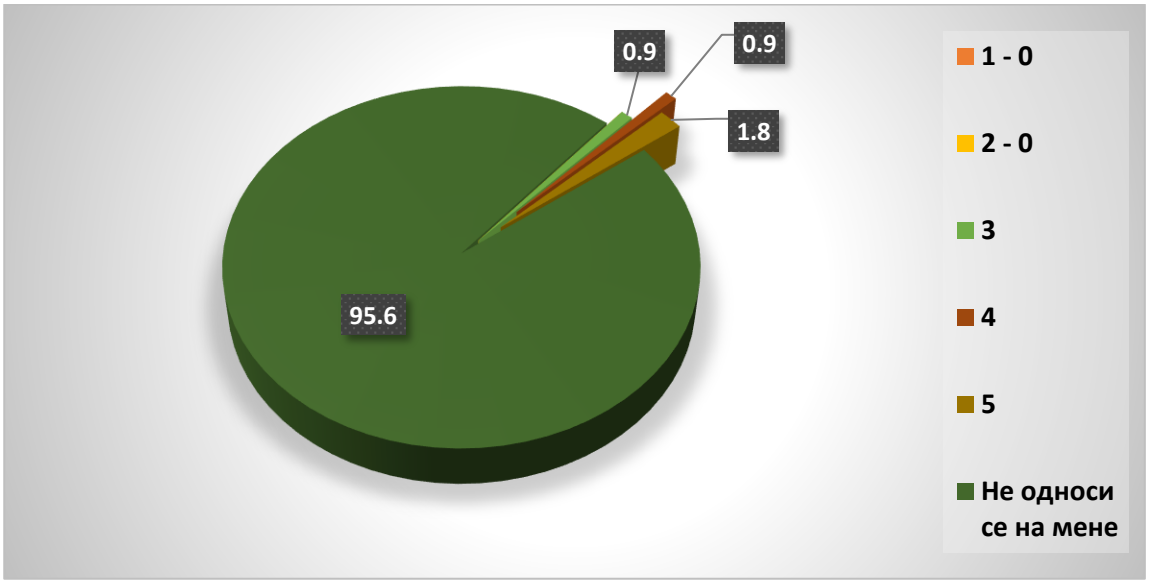
На питање да ли је у току лечења коришћен клинички пут две трећине пацијената се изјаснило да не зна ову информацију. Потврдно је одговорило 17,8% пацијената.

+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

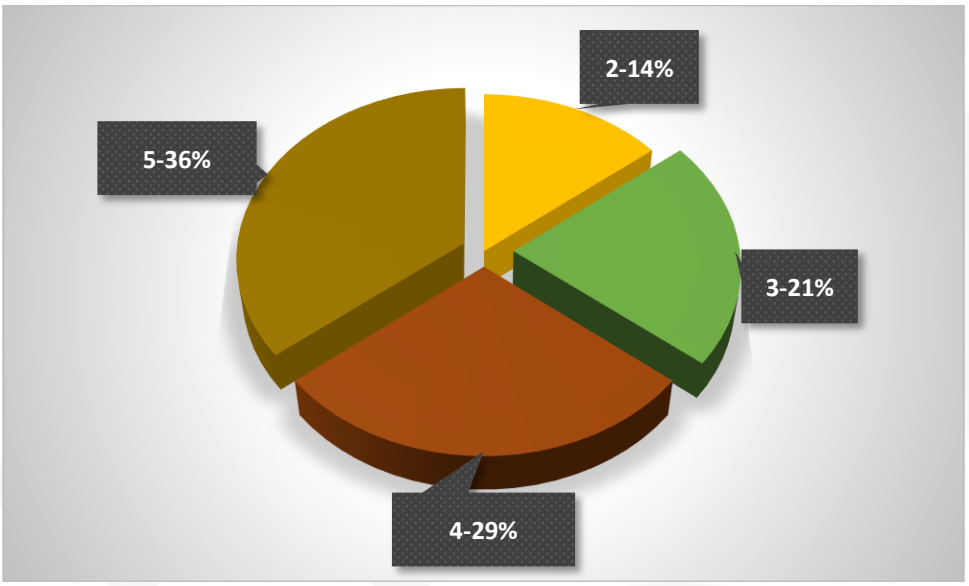
Графикон бр. 4 Услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID – 19 (у процентима)



95,6% пацијената се изјаснило да није користило услуге дијагностике/лечења у вези сумње или потврђене болести COVID – 19. Њих 3,6% је задовољно овим услугама у Општој болници Ваљево.

На питање да ли је било пацијентима одложено лечење због актуелне епидемиолошке ситуације само 2,7% пацијента је одговорило потврдно.
Посматрано на нивоу болнице 68,7% пацијената се изјаснило као веома задовољно укупним болничким лечењем. Незадовољних је 2,1% (оцена два).

Графикон бр. 5 Укупно задовољство болничким лечењем (у процентима)



+381(0)14 291-041

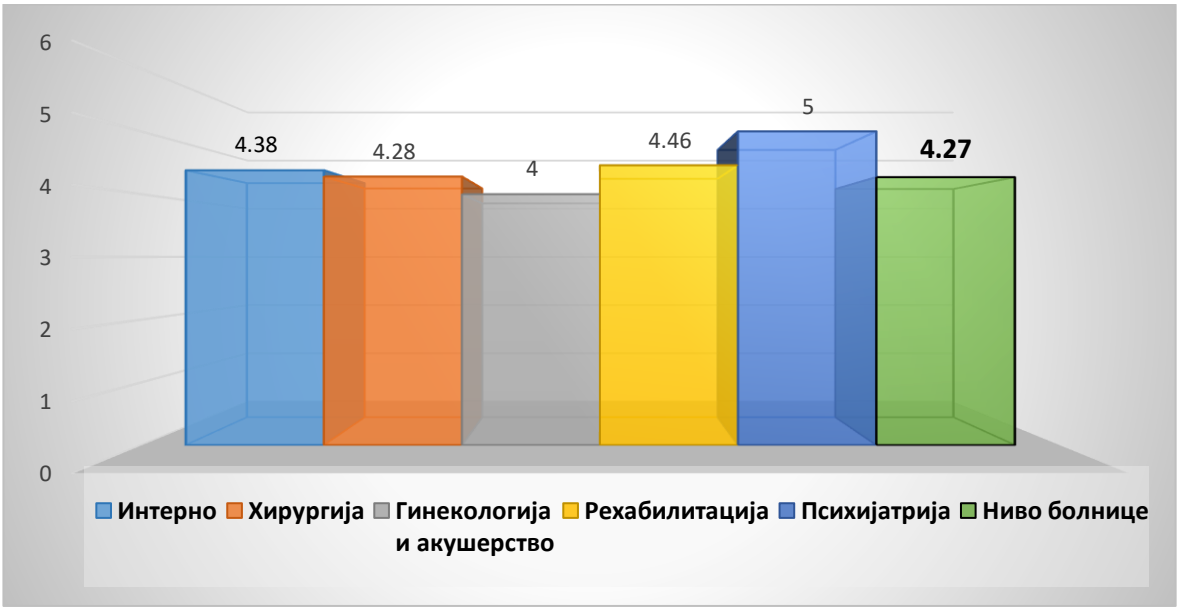
plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

Датум: 24.10.2023

Број:

Графикон бр. 6 Просечна оцена задовољства укупним болничким лечењем по службама



У целини задовољство корисника укупним болничким лечењем је процењивано на скали од 1 до 5 (где је 1 – веома незадовољан, а 5 – веома задовољан). 65% њих је забележило највише оцене 4 и 5, док није било корисника који су овај дојам дефинисали најнижом оценом. Највиши степен задовољства стационарним лечењем су исказали корисници Службе за психијатрију оценивши највишом оценом посматрани аспект, док су најнижи степен задовољства евидентирали корисници хоспитализовани на одељењу гинекологије и акушерства, иако је анализирано појединачно свакако реч о високој оцени.

податке прикупила и обрадила
Слађана Станковић
виши санитарни техничар

анализу сачинила
др Александра Филиповић
специјалиста социјалне медицине

директор ЗЗЈЗ Ваљево
др Марија Гавриловић
специјалиста епидемиологије

+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

6