ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ВАЉЕВО

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

Датум: 13.09.2024.

Број:

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНИХ УСЛУГА У ОПШТОЈ БОЛНИЦИ ВАЉЕВО ЗА 2023. ГОДИНУ

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

Анкетирање је обављено од 20.11. до 24.12.2023. године, у току које је било 179 отпуста пацијената. Том приликом, у Општој болници Ваљево / ЗЦ Ваљево је подељено 104 упитника. Враћено је 74 попуњених упитника, тако да је стопа одговора 71,15%.

Табела бр. 1 Истраживање задовољства корисника услуга у СЗЗ у 2023. Години

Служба	Број пацијената	Број подељених упитника	Број враћених упитника	Индекс одговора
Интерна медицина	63	59	39	66,10
Хирургија	116	105	35	33,33
Гинекологија и акушерство	0	0	0	0
Психијатрија	0	0	0	0
Рехабилитација	0	0	0	0
У К У П Н О	179	164	74	45,12

У току анкетне недеље није било отпуста на одељењима : гинекологија и акушерство, психијатрија и рехабилитације. Стопа учешћа у служби интерне медицине – 66,10%, а хирургије 33,33%.

У анкети је учествовало 62,2% пацијената мушког пола и 37,8% пацијената женског пола.

Просечна старост свих анкетираних је 56,76 година.

+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

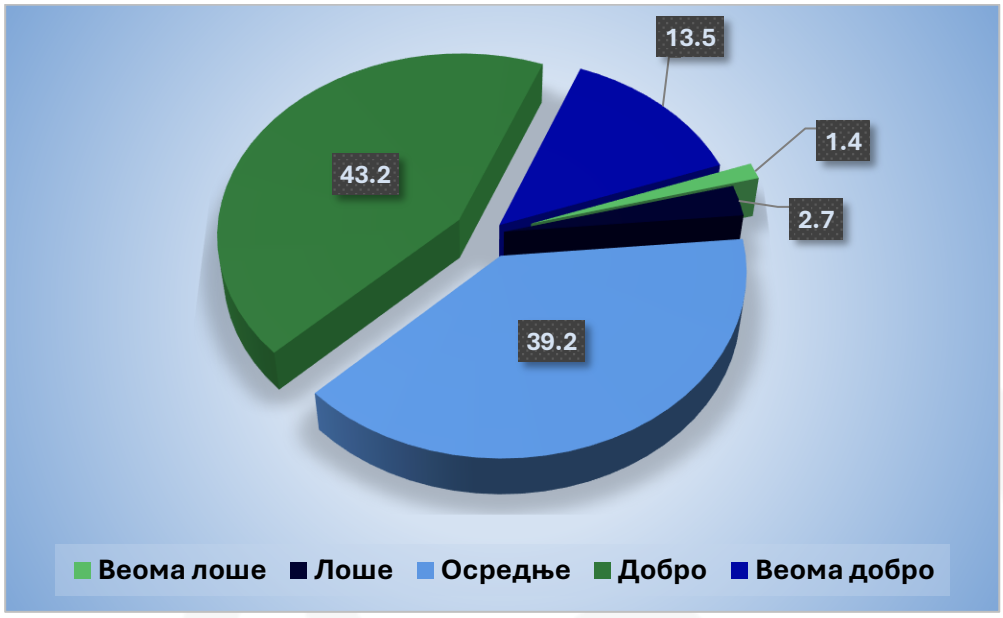
Датум: 13.09.2024.

Број:

Графикон бр. 1 Образовна структура анкетираних (у процентима)

Посматрано према школској спреми, преко половине пацијената (55,4%) је имало средњу стручну спрему, док је 25,7% имало завршену основну, 16,2% вишу или високу школу, а 2,7% није имало завршено основно школско образовање.

Графикон бр. 2 Материјални положај анкетираних (у процентима)



Свој материјални положај, највећи број испитаника (43,2%), је оценио као добар, 39,2% као осредњи, 13,5% као веома добар, док само 4,1% 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.

+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

Табела бр. 2 Задовољство услугама и организацијом здравствене заштите у току лечења (у процентима)

Питања	1	2	3	4	5
Обавештења која су вам дата код пријема у болницу	0	1,4	8,1	21,6	68,9
Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници	0	2,7	6,8	16,2	74,3
Услуге исхране током боравка у болници	5,4	14,9	16,2	18,9	44,6
Услуге смештаја током боравка у болници	1,4	8,1	17,6	25,7	47,3
Одржавање хигијене собе	0	4,1	12,2	13,5	68,9
Одржавање хигијене тоалета	5,4	8,1	10,8	18,9	56,8
Организација посета	24,3	9,5	9,5	6,8	50,0
Обавештења која су вам дата код отпуста из болнице	0	1,4	8,1	14,9	74,3

Пацијенти су најзадовољнији организацијом и брзином пружања услуга дијагностике и терапије и обавештењима која су дата код отпуста из болнице и одржавањем 74,3%. Најмање задовољни пацијенти су организацијом посета, оцену један и два дало је 33,8% пацијената.

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

	1	2	3	4	5
Поштовање и љубазност	0	0	2,7	12,2	85,1
Време чекања на сестру код хитне потребе	0	0	2,7	8,1	89,2
Објашњење процедура, тестова и третмана	0	1,4	4,1	9,5	85,1
Опште задовољство сестринском негом	0	0	1,4	9,5	89,2

Анкетирани пацијенти су оценили опште задовољство сестринском негом највећом оценом са 84,4%.

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

	1	2	3	4	5
Спремност да дају одговоре на питања	1,4	1,4	8,1	14,9	74,3
Објашњење процедура, тестова и третмана	0	2,7	4,1	17,6	75,7
Поштовање и љубазност	0	0	2,7	10,8	86,5
Способност дијагностиковања здравствених проблема	0	0	8,1	14,9	77,0
Успешност лечења	1,4	0	4,1	21,6	73,0
Опште задовољство услугама лекара	0	1,4	5,4	17,6	74,3

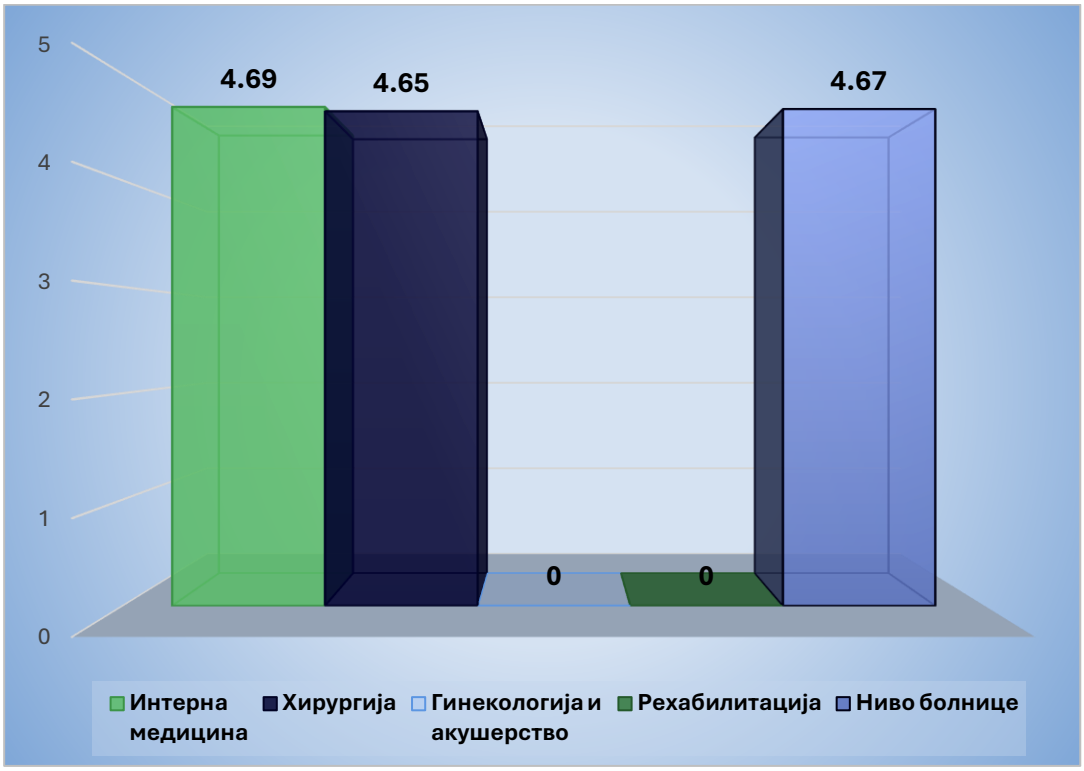
+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

Пацијенти су најзадовољнији поштовањем и љубазношћу лекара 86,5% и Способност дијагностиковања здравствених проблема 77,0%. Опште задовољство услугама лекара са највећом оценом је у 74,3%.

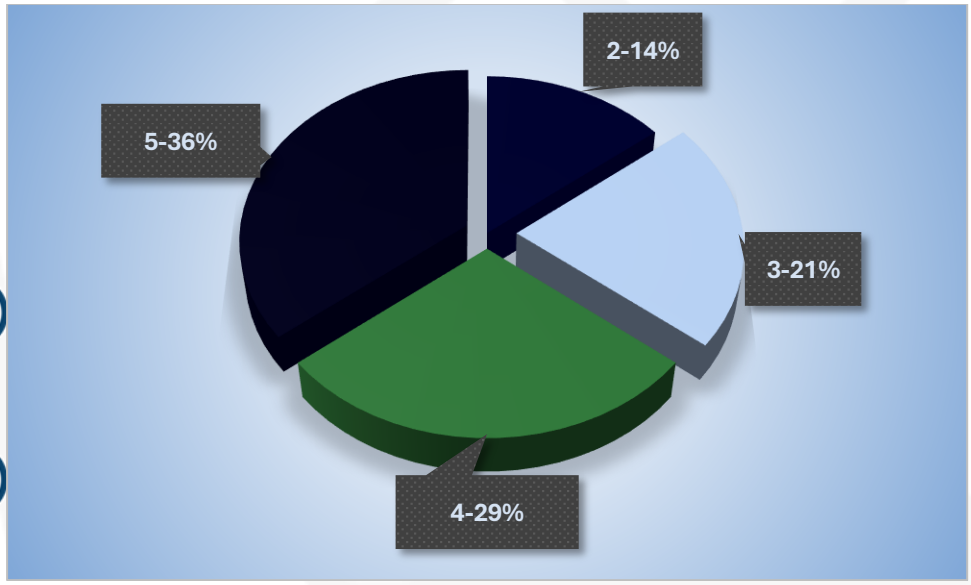
Графикон бр. 3 Просечна оцена општег задовољства услугама лекара по службама



На питање да ли је у току лечења коришћен клинички пут 62,2% пацијената се изјаснило да не зна ову информацију. Потврдно је одговорило 28,4% пацијената.

Посматрано на нивоу болнице 58,1% пацијената се изјаснило као веома задовољно укупним болничким лечењем. Незадовољних нема.

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



+381(0)14 291-041

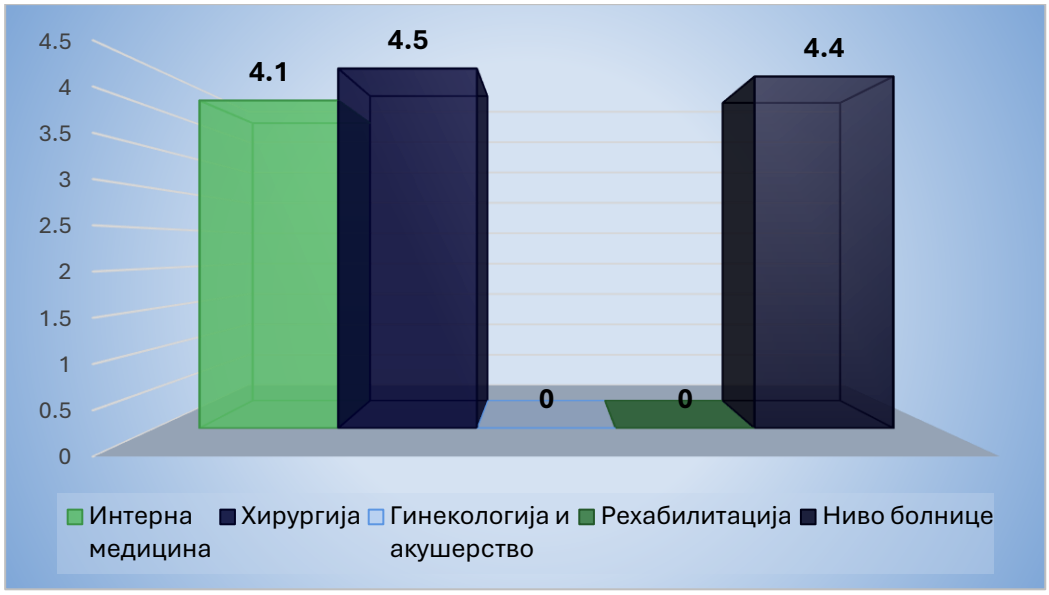
plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

Датум: 13.09.2024.

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). 85,1% њих је забележило највише оцене 4 и 5, док није било корисника који су овај дојам дефинисали најнижим оценама. Највиши степен задовољства стационарним лечењем су исказали корисници Службе хирургију оценивши највишом оценом посматрани аспект, док је нешто нижа оцена задовољства евидентирана код корисника хоспитализованих на одељењу интерне медицине, иако је анализирано појединачно свакако реч о високој оцени.

податке прикупила и обрадила
Слађана Станковић
спец.струк. санитарно еколошки инж

анализу сачинила

Пантелић др Катарина

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