

## **Analiza rezultata ankete zadovoljstva korisnika usluga za 2009. godinu:**

### **1. Zadovoljstvo korisnika bolničkim lečenjem**

Od 7. do 11. decembra ove godine obavljeno je anketiranje korisnika bolničkim lečenjem. U anketi su učestvovali hospitalizovani pacijenti sa svih odseka valjevske bolnice, osim Pedijatrije, Dečije hirurgije i Psihijatrije. Anketirano je ukupno 260 ispitanika, 101 sa internističkih, 92 sa hirurških, 54 sa ginekoloških i 13 pacijenta sa odseka rehabilitacije, prosečne starosti 51,7  $\pm$  19,9 god, od čega su 56% činile žene. Trećina ispitanika je imala maksimalno osnovnu školu, završenu ili nezavršenu, a polovina pacijenta svoje materijalno stanje okarakterisala je kao osrednje. Ekstremno lošeg i veoma dobrog materijalnog stanja bilo je po 5% pacijenata.

Opšta ocena zadovoljstva korisnika bolničkim lečenjem iznosila je 4,32 $\pm$ 0,78. Hospitalizovani pacijenti su se anketom izjašnjavali o zadovoljstvu procedurama prijema i otpusta, zadovoljstvu sestrinskim i lekarskim uslugama, kao i o uslugama smeštaja i ishrane. Prosečna ocena o proceduri prijema iznosila je 4,22 $\pm$ 0,88, pri čemu je 5% pacijenta nezadovoljno vremenom čekanja na šalterima. Opšta ocena na otpustu iznosila je 4,56 $\pm$ 0,64. Preko 90% pacijenata je od strane zdravstvenih radnika upoznato sa pravom na saglasnost na predloženu proceduru, dok jedna petina ispitanika nije informisana o svom pravu prigovora i žalbe u slučaju nezadovoljstva. Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom ocenjeno je sa 4,61 $\pm$ 0,59, a lekarsko angažovanje sa 4,62 $\pm$ 0,6. Tokom boravka u bolnici, pacijenti su koristili usluge dijagnostike i terapije, pri čemu su praktično svi koji su ove usluge koristili, njima i bili zadovoljni. Smeštaj je ocenjen sa 4,34 $\pm$ 0,74, pri čemu je 10% pacijenta nezadovoljno čistoćom toaleta, a nešto malo manje (9%) udobnošću kreveta. Ishrana je ocenjena sa 4,18 $\pm$ 0,89, pri čemu nam se najviše zamera jednoličnost i ukus hrane. Anketa zadovoljstva korisnika je obavljena u vreme zabrane poseta u Bolnici zbog pandemijske influence, što je, razumljivo, kod pacijenta izazvalo visok stepen nezadovoljstva, tako da je petina ispitanika vremenom, dužinom i brojem poseta veoma nezadovoljna.

### **2. Zadovoljstvo korisnika radom specijalističke službe Bolnice**

U toku jednog dana, 7.12. 2009. godine, anketirano je 135 korisnika internističkih specijalističkih usluga. Ispitanici su bili prosečne životne dobi od 54,76 $\pm$ 16,21 godina, a 53% su činile žene. Četrdeset procenata korisnika je pohađalo maksimalno osnovnu školu, završenu ili nezavršenu, a polovina je svoje materijalno stanje okarakterisala kao osrednje, a po 2% kao ekstremno dobro ili loše. Ovi korisnici su usluge internističkih specijalista koristili prosečno 3,73 $\pm$ 3,43 puta u toku ove godine, a čak prosečno 4,33 $\pm$ 3,89 puta, uz ove, posećivali su i druge specijaliste naše ustanove. Pregled u specijalističkoj ambulanti besplatno je obavilo dve trećine pacijenta, dok je samo 1% platilo punu cenu pregleda. Privatnog lekara ovi pacijenti su u toku ove godine posetili 1,17 $\pm$ 1,14 puta. Prosečna ocena zadovoljstva zdravstvenom zaštitom u ovim specijalističkim ambulantomama je iznosila 3,89 $\pm$ 1,13, i bila je u korelaciji sa stepenom zadovoljstva korisnika mogućnostima zakazivanja, ljubaznošću osoblja, vremenom i uslovima čekanja na pregled. Najniže (3,58 $\pm$ 1,17) je ocenjeno zadovoljstvo vremenom čekanja na pregled od momenta zakazivanja, a najvišom ocenom ljubaznost osoblja koje zakazuje preglede, kao i davanje instrukcija u vezi sa detaljima pregleda (4,18 $\pm$ 0,97). Više od četvrtine pacijenta (28,8%) je na pregled primljeno istog dana, bez zakazivanja, a petina ih je na pregled čekala više od 30 dana. Najveću prosečnu ocenu zadovoljstva je, očekivano, izrazila grupa pacijenata koji su bez čekanja primljeni istog dana, dok je najniža bila ocena onih koji su na pregled čekali između jedne i

dve nedelje (a ne kod onih koji su na pregled čekali više od mesec dana), tako da statistički značajna razika u procečnoj oceni opšteg zadovoljstva nije uočena medju grupama prema vremenu čekanja na pregled. Oko 90% pacijenta smatra da im je lekar posvetio dovoljno pažnje, da ih je pažljivo saslušao i sa dovoljno informacija im objasnio njihovu bolest, da je osoblje bilo ljubazno, te da su, nakon pregleda, razumeli plan svog lečenja i osećali se ohrabreni da se nose sa svojim zdravstvenim problemima. Knjigu žalbi je, međutim, primetilo samo oko 60% pacijenta.

26.12. 2009  
Valjevo

Predsednik Bolničke komisije za kvalitet  
Marija Mladenović