

## **Analiza ankete zadovoljstva korisnika i zaposlenih u Bolnici Valjevo – 2010. godina**

O zadovoljstvu bolničkim lečenjem anketirano je 327 pacijenata, prosečne starosti 54,27+-19.32 godine, od kojih 57% žena, koji su se izjasnjavali o uslugama prijema i otpusta iz bolnice, zadovoljstvu sestriškom negom i lekarskim uslugama, dijagnostikom, a ocenjavali su i smeštaj i ishranu, kao i upoznavanje sa pravima pacijenata. Procedura prijema ocenjena je sa 4.43+-0.7, dok je procedura otpusta ocenjena sa 4.52+-0.7, pri čemu nije bilo statistički značajne razlike medju odeljenjima. Zadovoljstvo sestriškom negom i lekarskim uslugama je na proslogodisnjem nivou, ocenjeno veoma visoko i iznosi preko 4,6 za obe oblasti, a medju ocenjivanim grupacijama nije bilo statistički značajne razlike. Usluge dijagnostike su ocenjene sa 4.70+-0.71. Kao prethodne godine, najniže su ocenjene usluge smeštaja i ishrane. Ishrana je ocenjena najniže, za celu bolnicu prosečno 4,04, pri čemu su pacijenti najnezadovoljniji na ginekološko-akušerskoj službi. Opšte zadovoljstvo uslugama smeštaja je 4.27+-0.76 za celu bolnicu, ali je najviše na internistikoj (4.45), a najniže na GAK službi(3.95) Opšta ocena organizacije poseta je 4.3, pri čemu su najnezadovoljniji pacijenti ginekološko-akušerske službe. Pacijenti su se u 80,7% izjasnili da su upoznati sa pravom na predloženu proceduru, u 80% sa dužnostima pacijenta na odeljenju, dok je sa načinom podnošenja prigovora i žalbi upoznato 69% pacijenta. Opšta ocena zadovoljstva bolničkim lečenjem je 4,44, što je praktično isto kao i prethodne godine (4,32). Sestriške i lekarske usluge su zadržale proslogodišnji nivo, dok su pacijenti, kao i prethodnih godina najmanje zadovoljni uslugama ishrane i smeštaja, pri čemu su najnezadovoljnije pacijentkinje ginekološko-akušerske službe.

Ispitivano je i zadovoljstvo korisnika internističkim specijalističkim uslugama. Ove godine u toku jednodnevnog ispitivanja anketirano je 97 ispitanika, što je značajno manje nego prethodne godine. Ispitanici su bili prosečne starosti 53.2+-16.6 godina, pri čemu su 55% činili muškarci. 60% bolesnika svoje materijalno stanje je označilo kao osrednje. Korisnici specijalističkih usluga su česti posetioци bolnice, sa prosečno oko 7 poseta različitim specijalističkim službama godišnje, dok su privatnog lekara posetili prosečno 2.05+-1.31 put u toku godine. Ocenom 4.11+-0.91 je ocenjena ljubaznost i profesionalnost osobe koja je telefonom zakazala pregled, kao i davanje instrukcija o pregledu. Postoji visoko zadovoljstvo korisnika specijalističkom uslugom, a prosečna ocena je 4,19 +-0.87, što je značajno bolje nego prethodne godine, kada je iznosilo 3,8. U odnosu na prethodnu godinu smanjili smo za po 10% hitne preglede, kao i preglede na koje se čekalo više od mesec dana, što je najznačajnije poboljšanje u ovom segmentu zdravstvene zaštite. Iako su pacijenti najmanje zadovoljni vremenom i uslovima čekanja u čekaonici, kao i našim postupcima u vezi sa tim (objašnjenje kašnjenja pregleda, odsustva lekara itd.) ipak se od 5-10% smanjio broj veoma nezadovoljnih i nezadovoljnih korisnika.

Analiza zadovoljstva zaposlenih sprovedena je u jednodnevnom istraživanju, u kojem je učestvovalo 581 zaposleni, od kojih dve trećine zdravstvenih radnika. Kad je u pitanju proces rada, zaposleni su uglavnom osrednje zadovoljni (ocena oko 3), pri čemu su najzadovoljniji medjusobnom saradnjom i autonomijom u obavljanju poslova (oko 3,4) dok su najmanje zadovoljni platom (2,1). Skoro polovina zaposlenih oseća veliku emocionalnu i fizičku iscrpljenost nakon posla. Takodje, 43% zaposlenih je danas nezadovoljnije poslom nego pre pet godina, a petina misli da je danas bolje nego ranije. Medjutim, trećina zaposlenih, iako nezadovoljna, uopšte ne razmišlja o promeni posla. Od onih koji bi posao menjali, dve trećine bi i dalje ostali u državnom sektoru zdravstva, 12% bi radilo u privatnom sektoru, a 16 % bi otišlo iz zdravstva. Opšta ocena zadovoljstava zaposlenih je 2,92, što je značajno niže u odnosu na prethodnu godinu kada je iznosila 3,13.

Prim. dr Marija Mladenović, predsednik Komisije za kvalitet Bolnice Valjevo