

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ У СРЕДЊЕБАНАТСКОМ ОКРУГУ У 2013. ГОДИНИ

ПРИМАРНА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА

Испитивање задовољства корисника у примарној здравственој заштити спроведено је 25. Новембра 2013. године у пет домова здравља Средњебанатског округа.

Задовољство корисника радом службе опште медицине, педијатрије и гинекологије

Укупно је обрађено 1352 упитника (служба опште медицине, служба педијатрије и гинеколошка служба).

Табела 1.

Карактеристике корисника по службама

Служба	Пол (у %)		Просечне године старости
	Мушки	Женски	
Општа	44,7	55,3	50,7
Педијатрија*	27,3	72,7	31,6
Гинекологија	0,0	100,0	35,1

* У педијатријској служби ови подаци се односе на особу која је попуњавала упитник тј. пратиоца детета.

У овим службама око 2,2% корисника још увек нема изабраног лекара, што је за половину мање у односу на прошлу годину. Свог изабраног лекара није мењало 75,9% корисника, а са начином на који могу да промене изабраног лекара није упознато 24,3% испитаних корисника.

У овим службама 56,3% корисника се више од три године лечи код свог лекара.

У последњих 12 месеци, корисници су изабраног лекара посетили у просеку 7,2 пута.

За време редовне посете лекару 70,0% корисника се изјаснило да од изабраног лекара добија савете о правилној исхрани, 62,7% корисника добија савете о важности физичке активности и 36,3% корисника од изабраног лекара добија савете о смањењу или престанку пушења.

Најмање прегледа се заказује код педијатра, а најдуже се на заказани преглед чека код гинеколога (Табела 2).

Табела 2.

Дужина чекања на заказани преглед по службама (у %)

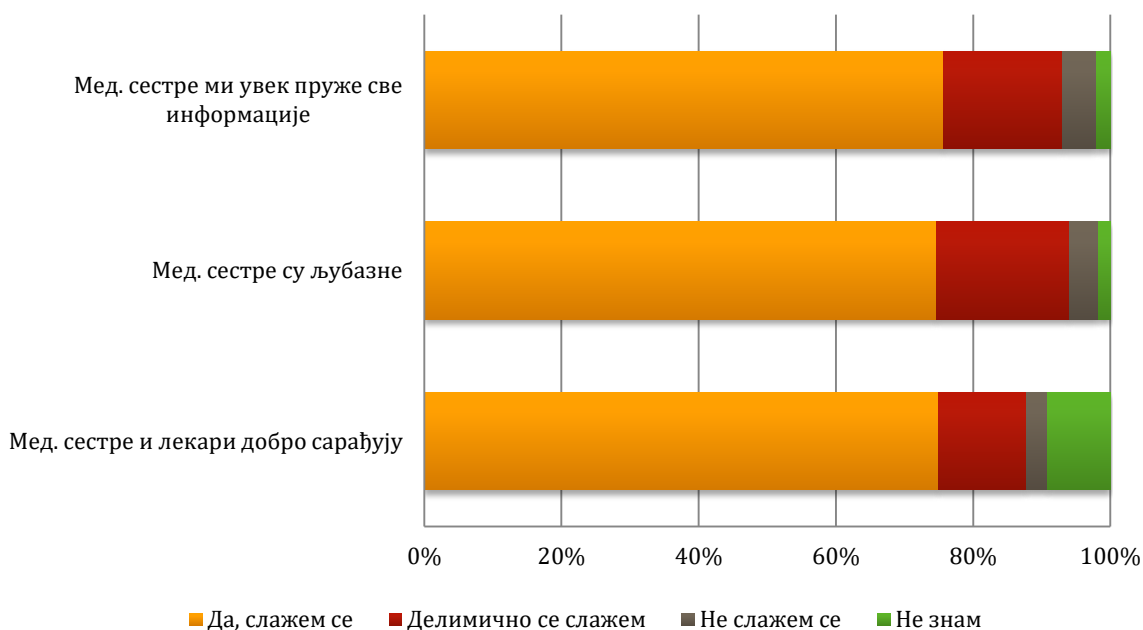
Служба	Када заказујете преглед код изабраног лекара, колико дана обично чекате?			
	Никад не заказујем	Обично будем заказан/а за исти дан	Обично чекам 1-3 дана	Обично чекам више од 3 дана
Општа	27,0	28,4	28,5	16,0
Педијатрија	57,5	24,7	10,0	7,8
Гинекологија	26,0	12,5	14,4	47,1

Испитиване карактеристике о медицинским сестрама и лекарима приказане су за све три испитиване службе здравствене заштите.

Да од медицинских сестара добијају увек све информације сматра 75,6 % испитаника, да су медицинске сестре на шалтеру љубазне мишљења је 74,6% корисника, док се 74,9% корисника слаже да лекари и сестре добро сарађују (Графикон 1).

Графикон 1.

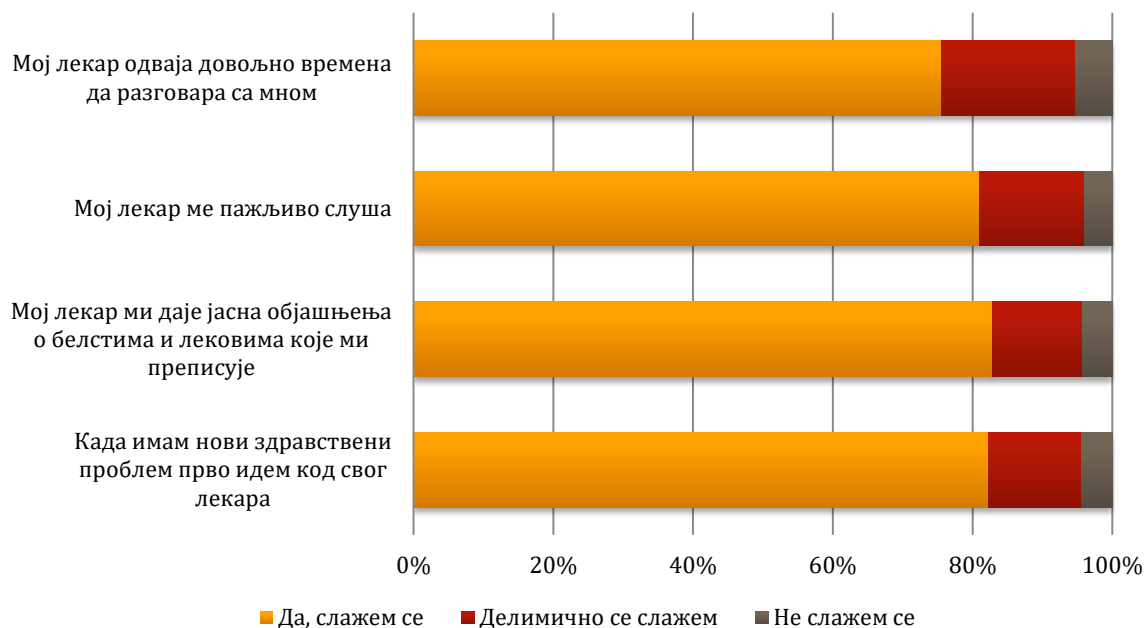
Неке карактеристике медицинских сестара у службама примарне здравствене заштите



Већина корисника (75,5%) сматра да лекар одваја довољно времена за разговор са њима. Да их лекар пажљиво слуша сматра 81,0% корисника, и скоро исто толико испитаника (82,9%) сматра да добијају јасна објашњења о болестима и лековима који су им прописани. Када имају нови здравствени проблем, 82,3% анкетираних прво иде код свог лекара (Графикон 2).

Графикон 2.

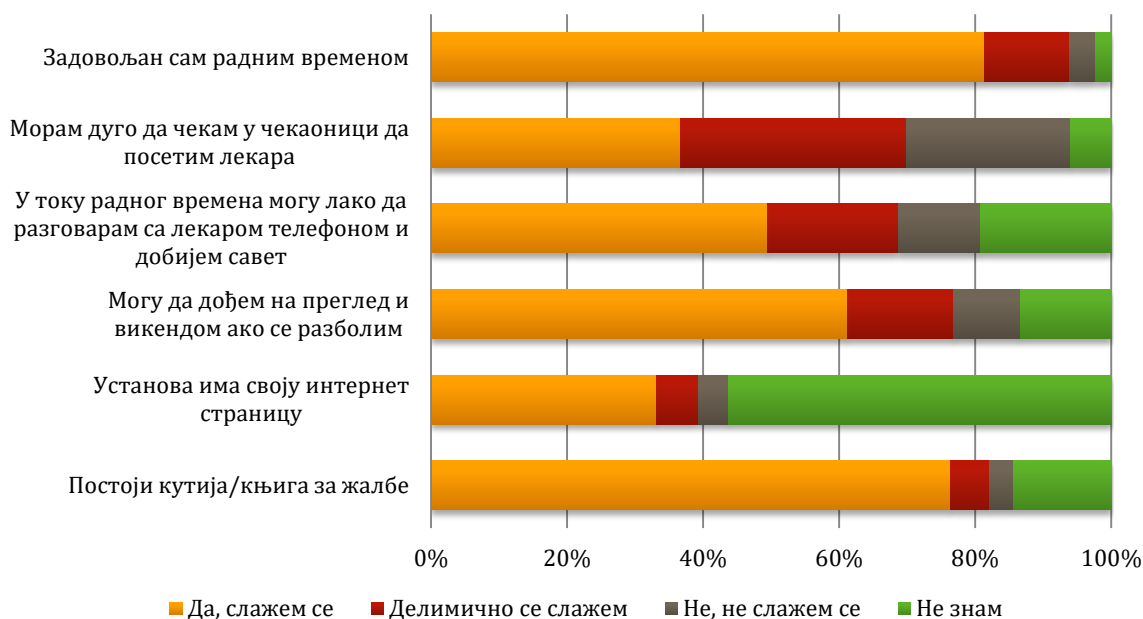
Неке карактеристике изабраног лекара



Радним временом испитиваних служби у примарној здравственој заштити није задовољно само 3,8% корисника. Скоро сваки трећи корисник сматра да дуго чека на преглед лекара у чекаоници. Да у току радног времена може добити савет или консултације од свог лекара телефонским путем сматра 49,4% корисника, а 61,2,2% их сматра да могу да дођу на преглед и викендом ако се разболе. Да ли установа има интернет страницу, не зна 56,3% испитаних корисника док 14,4% не зна да ли постоји кутија/књига жалби и приговора. Да установа има довољно медицинске опреме сматра 30,4% анкетираних (Графикон 3).

Графикон 3.

Неке карактеристике у службама примарне здравствене заштите



За време редовне посете лекару 70,0% корисника се изјаснило да од изабраног лекара добија савете о правилној исхрани, 62,7% корисника добија савете о важности физичке активности и 42,5% корисника од изабраног лекара добија савете о смањењу или престанку пушења.

Резултати истраживања општег задовољства показују да је здравственом заштитом у служби опште медицине задовољно (задовољан/веома задовољан) 73,4% испитаних корисника, у служби педијатрије је задовољно (задовољан/веома задовољан) 70,5%, а у служби гинекологије је здравственом заштитом задовољно 72,9% испитаника (Табела 3.; Графикон 4.).

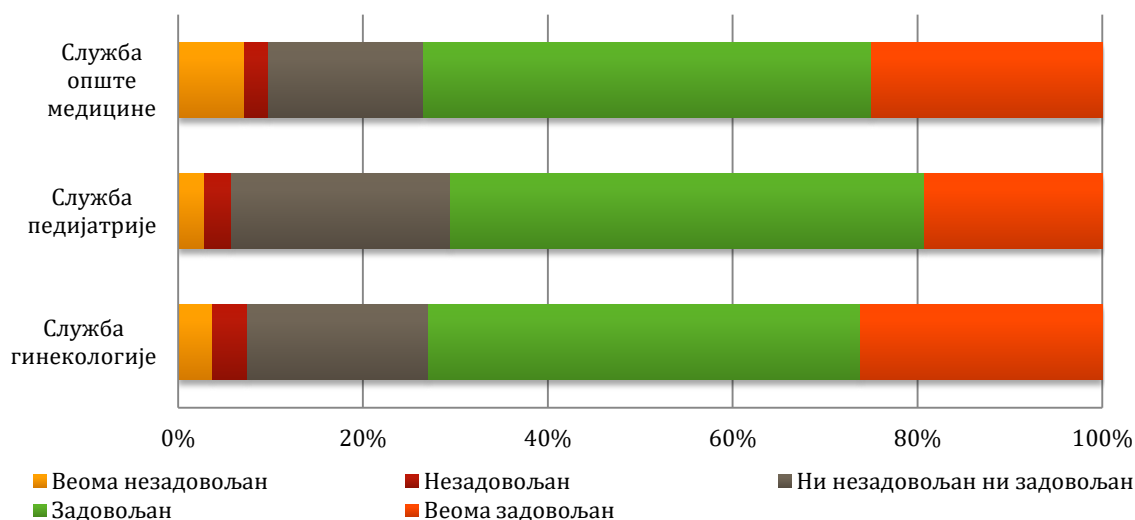
Табела 3.

Опште задовољство корисника у службама примарне здравствене заштите (у %)

Одговор	Узевши све у обзир, колико сте задовољни здравственом заштитом у овој служби?						
	Год.	Веома незадов.	Незадов.	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Средња оцена задов.
Служба опште медицине	2009.	5,5	2,5	11,4	44,8	35,8	4,0
	2010.	3,5	0,9	12,6	48,9	34,1	4,1
	2011.	4,3	1,1	11,8	47,7	35,1	4,1
	2012.	5,6	1,5	12,8	48,0	32,1	3,9
	2013.	7,1	2,6	16,9	48,5	24,9	3,8
Служба педијатрије	2009.	3,4	2,7	23,6	41,0	29,3	4,0
	2010.	4,0	2,0	18,0	51,7	24,3	4,0
	2011.	2,5	1,1	20,7	51,0	24,7	4,0
	2012.	6,0	2,3	17,2	52,3	22,2	3,7
	2013.	2,9	2,9	23,7	51,3	19,2	3,8
Служба гинекологије	2009.	2,2	3,0	18,7	34,3	41,8	4,1
	2010.	5,9	3,4	16,0	42,0	32,7	3,9
	2011.	4,0	3,5	19,1	46,2	27,2	3,9
	2012.	5,1	5,1	18,2	58,0	13,6	3,5
	2013.	3,7	3,7	19,6	46,7	26,2	3,9

Графикон 4.

Опште задовољство корисника у службама примарне здравствене заштите



Служба стоматолошке здравствене заштите

У служби стоматолошке здравствене заштите укупно је обрађен 96 упитника.

Просечна старост пратиоца детета је 38,3 година.

Свега 5,2% испитаника није имало изабраног дечјег стоматолога, 42,7% није упознато на који начин је могуће променити изабраног стоматолога и 80,9% корисника није мењало стоматолога до сада.

Сваки трећи корисник има истог стоматолога дуже од три године.

Највећи број испитаника никада нема потребу да заказује посету код дечјег стоматолога (38,2%), или та посета буде заказана за исти дан (24,7%). Дуже од три дана на заказану посету чекало је 21,3% испитаника.

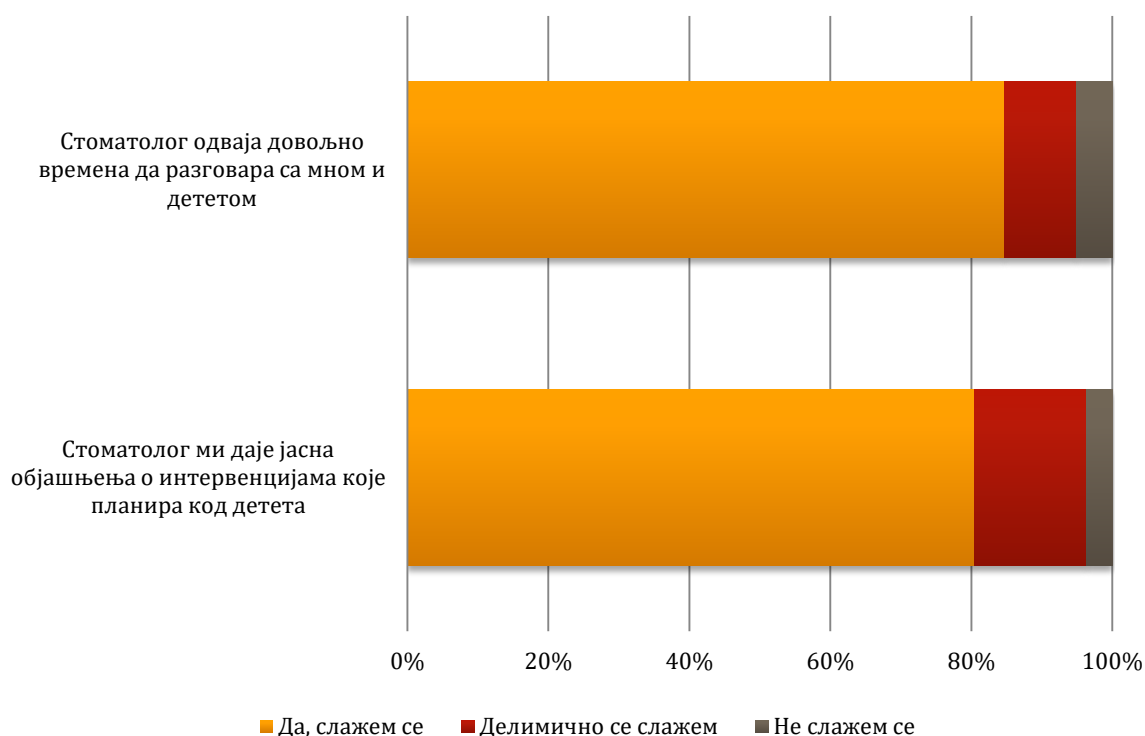
У последњих 12 месеци свог стоматолога дете је посетило 5,6 пута.

Да дечји стоматолог за време редовних посета даје савете о значају редовних прегледа изјаснило се 84,9% корисника. Од свог стоматолога 75,3% корисника добија савете о правилном прању зуба, 74,3% корисника добија савете о настанку каријеса и 69,9% корисника добија савете о прибору за оралну хигијену за време редовних посета.

Да стоматолог проводи довољно времена у раду и разговору са дететом и родитељима сложило се 84,6% испитаника, а да добија јасна објашњења о интервенцијама које се планирају код детета изјаснило се 80,5% испитаника (Графикон 5.).

Графикон 5.

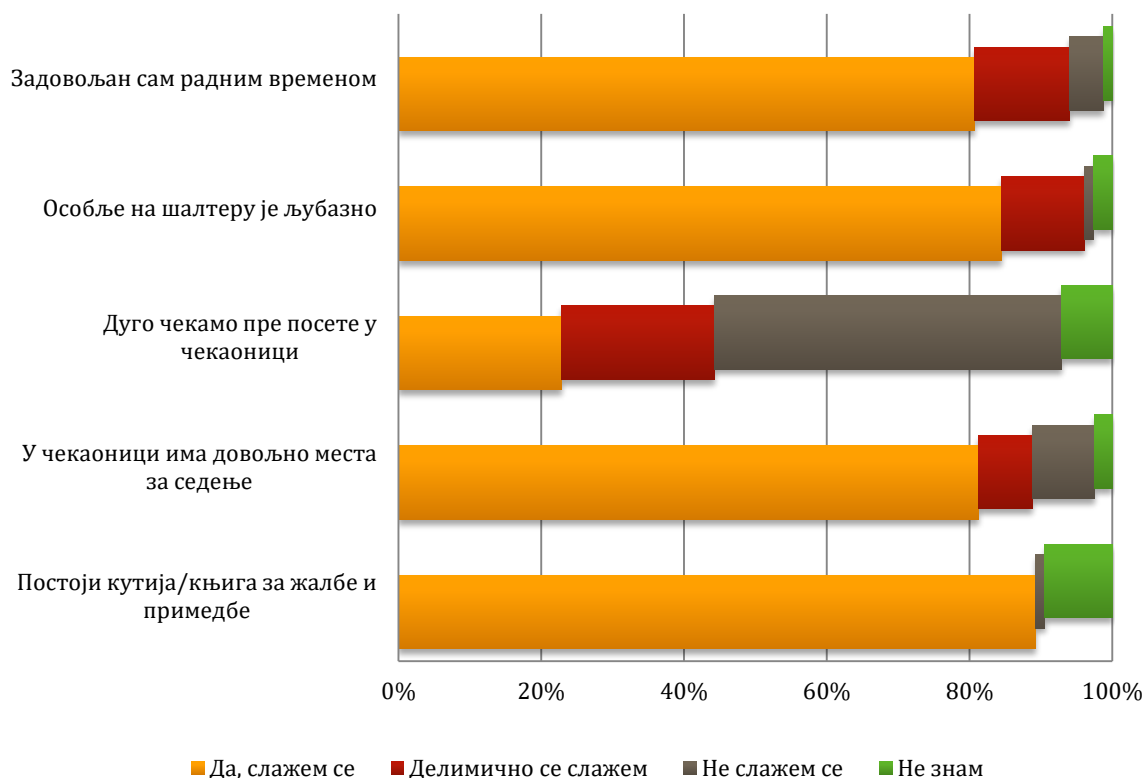
Неке карактеристике изабраних дечјих стоматолога



Радним временом стоматолошке службе, је задовољно 80,7% корисника, 84,4% испитаника сматра да је особље на шалтеру љубазно, скоро половина корисника сматра да не чека дуго на пријем у чекаоници и 8,8% испитаника сматра да у чекаоници нема довољно места за седење. За постојање кутије/књиге за жалбе/приговоре/похвале не зна 9,5% анкетираних родитеља/пратилаца деце, што је за половину мање у односу на прошлу годину. (Графикон 6).

Графикон 6.

Неке карактеристике у служби за Стоматолошку заштиту деце



Да дечји стоматолог и стоматолошка сестра добро сарађују, сматра 84,3% корисника.

Да је преглед код дечијег стоматолога бесплатан, изјаснило се 94,4% корисника, а 85,2% корисника се изјаснило да су услуге вађења зуба бесплатне. Исто толико испитаних се изјаснило да су бесплатне услуге пломбирања зуба, док 60,5% њих сматра да су ортодонтске протезе бесплатне.

Чак 92,3% корисника се изјаснило да се није десило да нису одвели своје дете код стоматолога јер нису могли да плате преглед или интервенције.

Ова служба има 87,0% задовољних (задовољан/веома задовољан) корисника (Табела 4).

Табела 4.

Опште задовољство корисника у служби Стоматолошке заштите деце (у %)

Година	Узевши све у обзир, колико сте задовољни Службом стоматолошке заштите вашег детета?					
	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Средња оцена задовољства
2009.	3,1	0,0	2,1	45,8	49,0	4,4
2010.	6,8	1,9	7,8	50,5	33,0	4,0
2011.	0,0	0,0	4,5	51,7	43,8	4,4
2012.	9,8	0,8	6,8	46,2	36,4	3,7
2013.	2,2	2,2	8,7	43,5	43,5	4,4

Преглед најважнијих резултата у специјалистичко- консултативној служби у примарној здравственој заштити

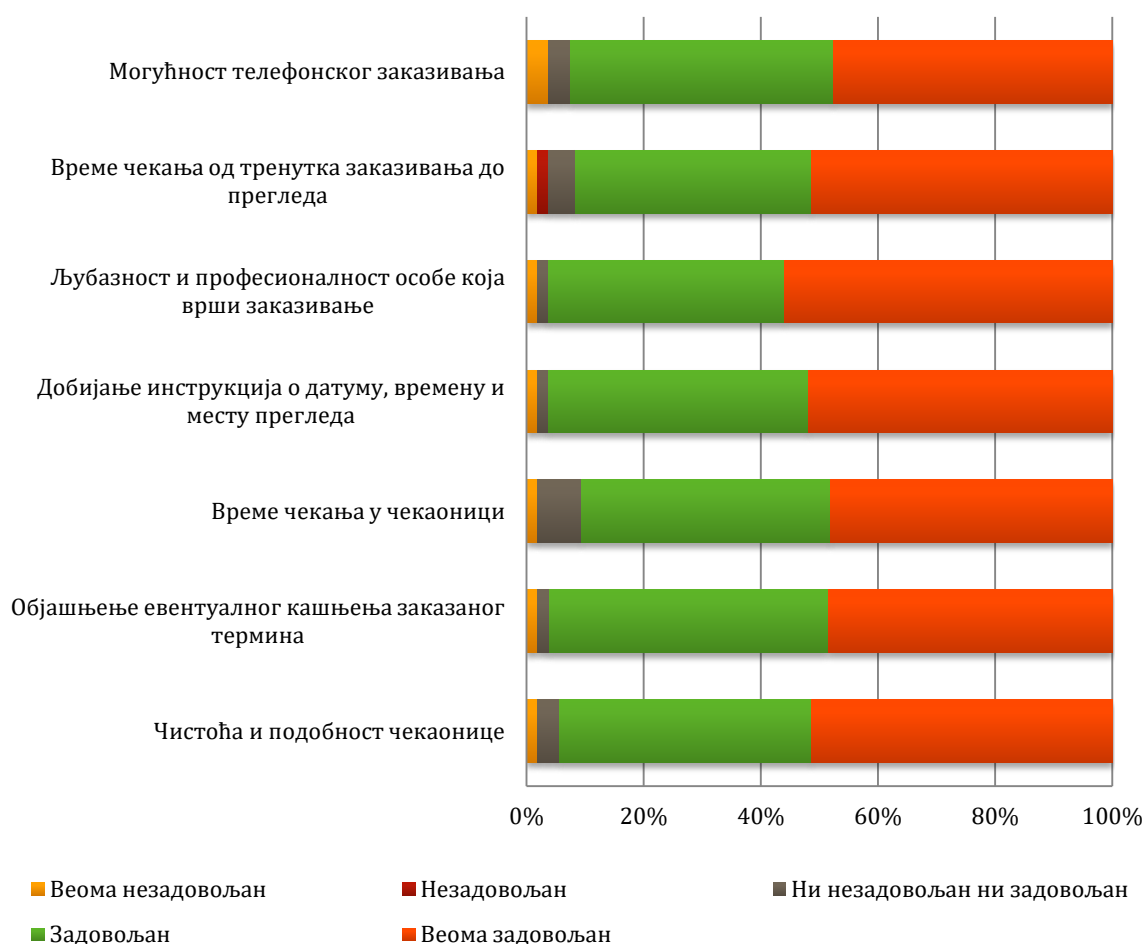
Из специјалистичке службе у примарној здравственој заштити прикупљено је 109 попуњених упитника.

Просечна старост корисника је 61,8 година.

Могућношћу телефонског заказивања задовољно је 92,5% испитаних корисника, док је 91,6% испитаних задовољно временом чекања од тренутка заказивања до термина прегледа. Љубазношћу и професионалношћу особе која врши заказивање задовољно је (задовољан/веома задовољан) 96,3% анкетираних корисника, док је 96,2% корисника задовољно добијањем инструкције о датуму, времену и месту прегледа. Свега 1,9% испитаника је незадовољно временом чекања у чекаоници, и исто толико их је незадовољно објашњењем евентуалног кашњења термина прегледа. Чистоћом и подобношћу чекаонице, задовољно је 94,4% испитаних корисника (Графикон 7.).

Графикон 7.

Неке карактеристике које се односе на специјалистичку службу у примарној здравственој заштити



Испитаници су, последњих 12 месеци, просечно 3,4 пута посетили лекара специјалисту у овој служби.

На заказани преглед мање од седам дана чека 54,7% корисника, а истог дана без заказивања је примљено 20,8% корисника, што је 8,5% више у односу на прошлу годину. Дуже од 30 дана на преглед чека 1,9% корисника (Табела 5.).

Табела 5.

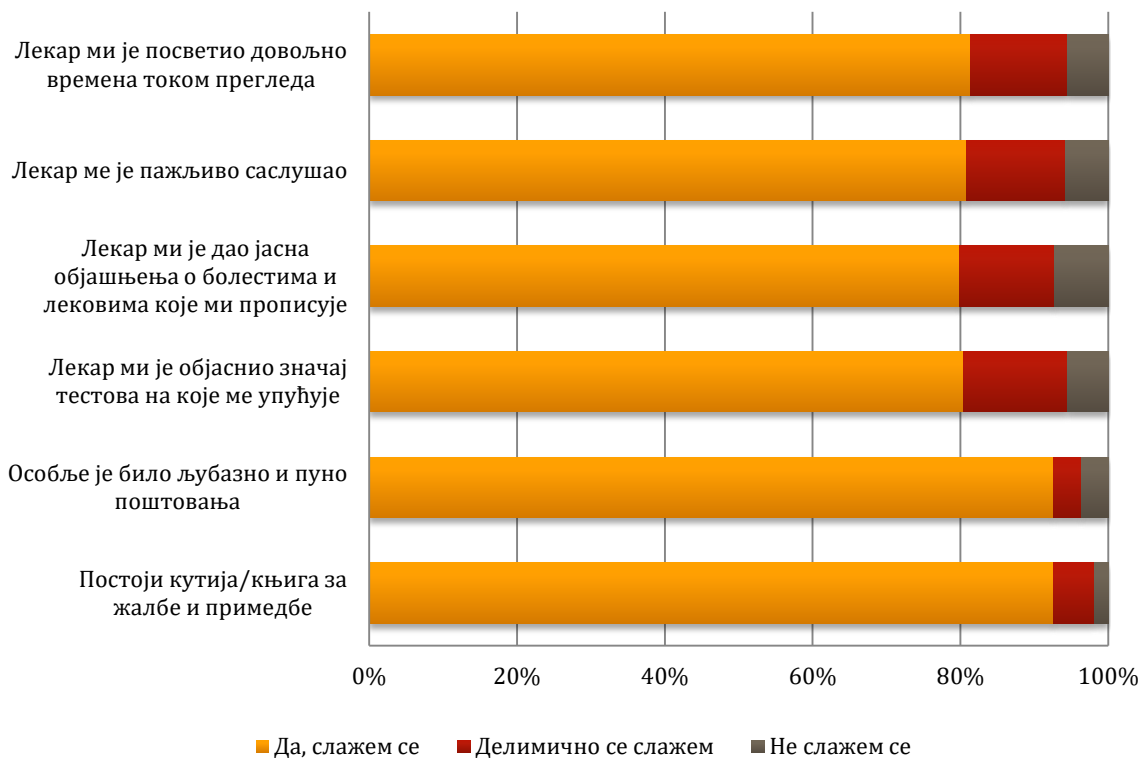
Дужина чекања на заказани преглед у специјалистичкој служби у примарној здравственој заштити (% учешћа појединих одговора)

Година	Колико дуго сте чекали на овај преглед?				
	Примљен/а сам истог дана без заказивања	Заказано ми је пре мање од 7 дана	Заказано ми је пре 7-15 дана	Заказано ми је пре 15-30 дана	Заказано ми је пре више од 30 дана
2009.	51,3	41,0	2,6	5,1	0,0
2010.	11,3	37,7	15,1	15,1	20,8
2011.	40,8	28,6	18,4	6,1	6,1
2012.	12,3	77,2	838	1,8	0,0
2013.	20,8	54,7	13,2	9,4	1,9

Временом које им је лекар посветио током прегледа, задовољно је 81,3% испитаних корисника. Да их је лекар пажљиво саслушао изјаснило се 80,8% корисника, а да им је дао јасна објашњења о болестима и лековима које им прописује, изјаснило се њих 79,8%. Њих 80,4% се изјаснило да им је лекар објаснио значај тестова на које их упућује. Да је особље било љубазно сматра 92,6% испитаних корисника. За постојање кутије/књиге за жалбе и примедбе, зна 92,6% испитаних корисника. (Графикон 8.).

Графикон 8.

Преглед карактеристика које се односе на особље у специјалистичкој служби у примарној здравственој заштити



Специјалистички преглед без учешћа (бесплатно), остварило је 55,0% корисника, а у услузи је плаћањем партиципирало 45,0% корисника.

Оствареном здравственом заштитом у специјалистичкој служби је задовољно (задовољан/веома задовољан) 88,1% корисника (Табела 9.).

Табела 6.

Опште задовољство у специјалистичкој служби у примарној здравственој заштити

Година	Узевши све у обзир, колико сте задовољни здравственом заштитом у специјалистичкој служби?					
	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Средња оцена задовољства
2009.	2,6	0,0	0,0	30,8	66,7	4,6
2010.	5,5	3,6	3,6	50,9	36,4	4,1
2011.	2,0	2,0	8,2	42,9	44,9	4,3
2012.	1,7	0,0	5,1	55,9	37,3	4,2
2013.	4,6	1,8	5,5	41,3	46,8	4,2

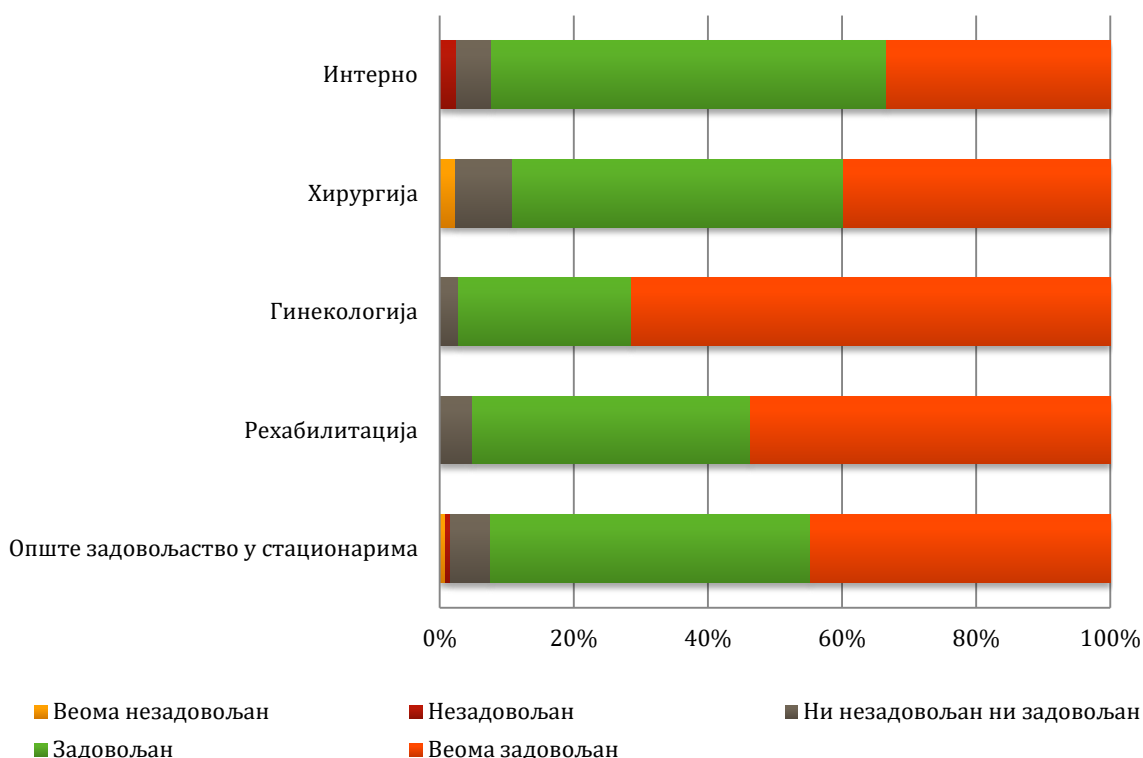
СЕКУНДАРНА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА

Истраживање задовољства корисника секундарном здравственом заштитом спроведено је у периоду од 25. до 29. новембра 2013. године у Општој болници „Ђорђе Јоановић“ Зрењанин, Специјалној болници за плућне болести „Др Васа Савић“ Зрењанин и Специјалној болници за физикалну медицину и рехабилитацију „Русанда“ Меленци.

Истраживање задовољства у специјалистичким службама у болницама, спроведено је 29. новембра 2013. године.

Графикон 9.

Задовољство корисника по одељењима



Задовољство корисника радом интерног одељења

Прикупљен је 81 попуњени упитник са интерног одељења.

Просечна старост испитаника је 63,0 година.

На интерном одељењу 83,3% испитаних корисника је задовољно (задовољан/веома задовољан) процедуром пријема у болницу, а 91,0% корисника је задовољно (задовољан/веома задовољан) процедуром приликом отпуста. Објашњењем процедуре током пријема задовољно је 95,1% корисника, а љубазношћу особља 90,0% испитаника. Временом чекања на шалтеру није задовољно 5,3% испитаника, што је дупло мање у односу на прошлу годину, и 88,8% корисника је задовољно временом чекања до смештаја у собу (Графикон 10.).

Графикон 10.

Задовољство корисника приликом пријема и отпуста са интерног одељења

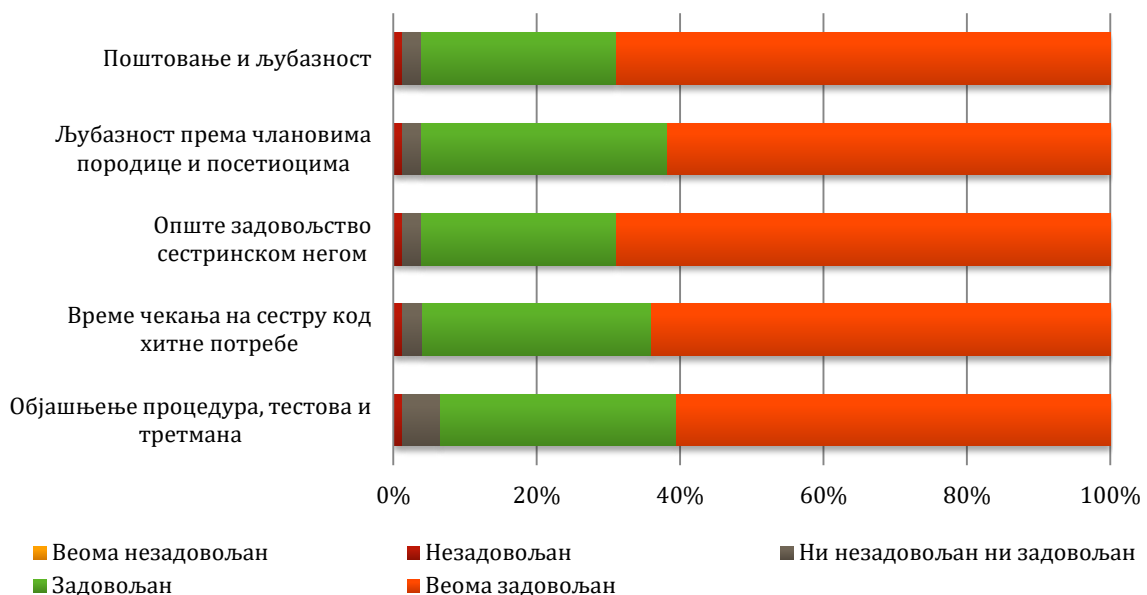


Да их је особље упознало са правом на сагласност за предложену процедуру сматра 91,9% корисника, 93,2% их наводи да су упознати са дужностима пацијената на одељењу, док се 82,7% корисника изјаснило да их је особље упознало са начином приговора и жалби у случају незадовољства.

Поштовањем и љубазношћу медицинских сестара током боравка у болници, задовољно (задовољан/веома задовољан) је 96,1% корисника, исто толико их је задовољно љубазношћу према члановима породице и сестринском негом. Временом чекања на сестру код хитне потребе, није задовољан само 1,3% испитаних и исто толико је незадовољних корисника објашњењем процедура, тестова и третмана.

Графикон 11.

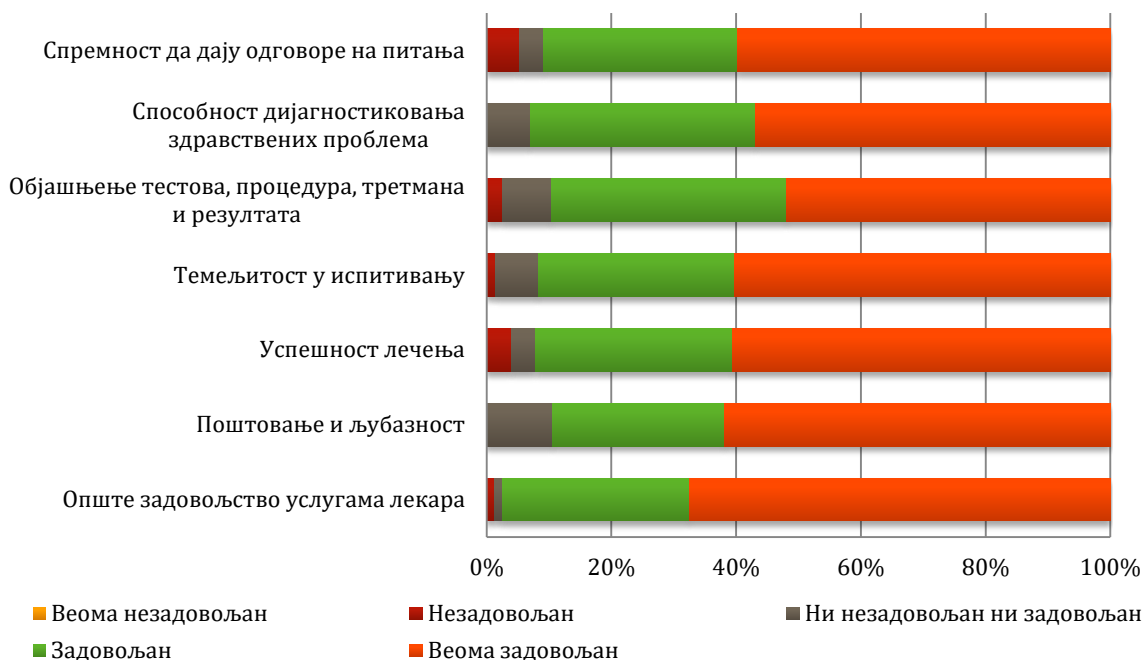
Задовољство корисника медицинским сестрама на интерном одељењу



Спремношћу лекара да дају одговоре на питања задовољно је 90,9% испитаника, а способношћу дијагностиковања здравствених проблема задовољно је 93,1% анкетираних корисника. Објашњењем тестова, процедура, третмана и резултата задовољно (задовољан/веома задовољан) 89,6% испитаних. Темељношћу лекара у испитивању задовољно је 91,8% корисника, а успешношћу лечења лекара задовољно је 92,1% испитаних корисника. Поштовањем и љубазношћу лекара је задовољно 89,5% корисника. Само 1,3% корисника нису задовољни услугама лекара (Графикон 12.).

Графикон 12.

Задовољство корисника лекарима на интерном одељењу



Условима дијагностике током боравка у болници је задовољно 86,8% испитаних корисника (Табела 7.).

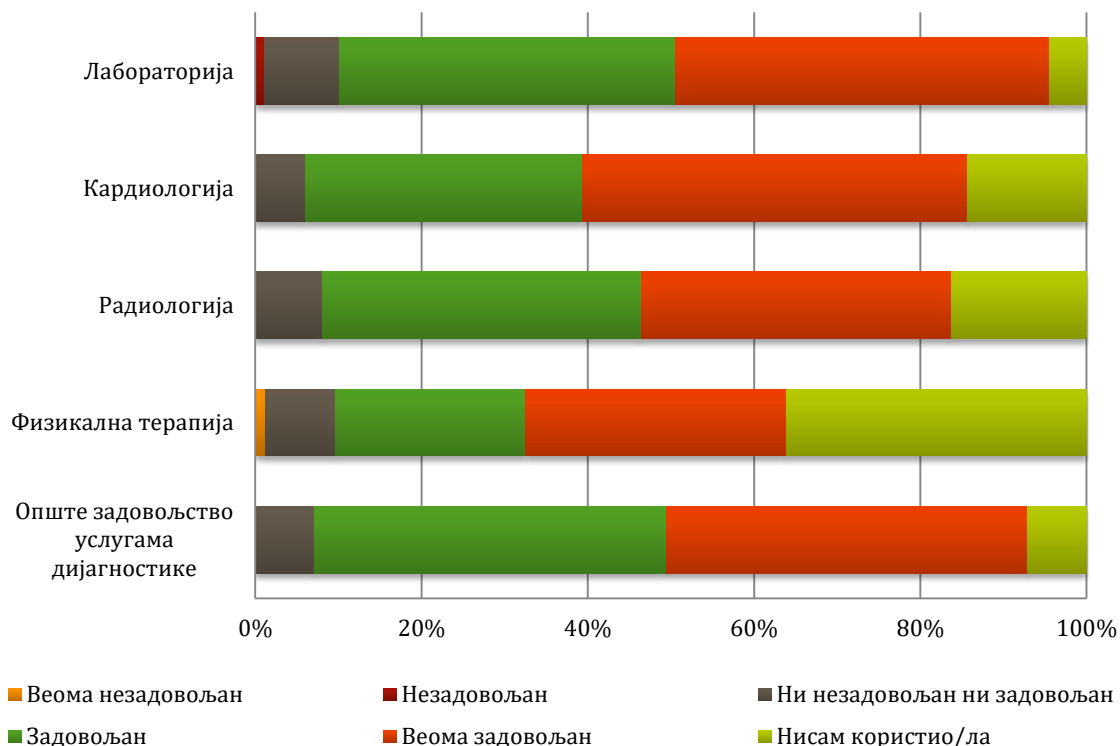
Табела 7.

Задовољство корисника услугама дијагностике и терапије током боравка у болници

Услуга	Задовољство услугама дијагностике и терапије током боравка у болници на интерном одељењу						Средња оцена задовољства
	Недовољно	Недовољно	Ни задовољно ни задовољно	Задовољно	Недовољно	Недовољно/ла	
Лабораторија	0,0	1,4	2,9	40,6	47,8	7,2	4,5
Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)	0,0	1,4	2,9	38,6	40,0	17,1	4,4
Радиологија (рентген, ултразвук, скенер)	0,0	4,6	6,2	32,3	43,1	13,8	4,3
Физикална терапија	0,0	3,2	1,6	27,0	31,7	36,5	4,4
Опште задовољство услугама дијагностике	0,0	1,5	4,4	42,6	44,1	7,4	4,4

Графикон 13.

Задовољство корисника услугама дијагностике и терапије током боравка у болници на интерном одељењу



Услугама исхране (укус, температура, количина и разноврсност хране) током боравка у болници је задовољно 77,3% корисника.

Смештајем током боравка у болници (удобност кревета, чистоћа собе и тоалета), задовољно је 80,3% корисника.

Организацијом посета (време, број и дужина) задовољно је 94,6% испитаних корисника.

Укупним болничким лечењем задовољно је 92,3% испитаника, што је за око 10% више него у прошлој години.

Задовољство корисника радом хируршког одељења

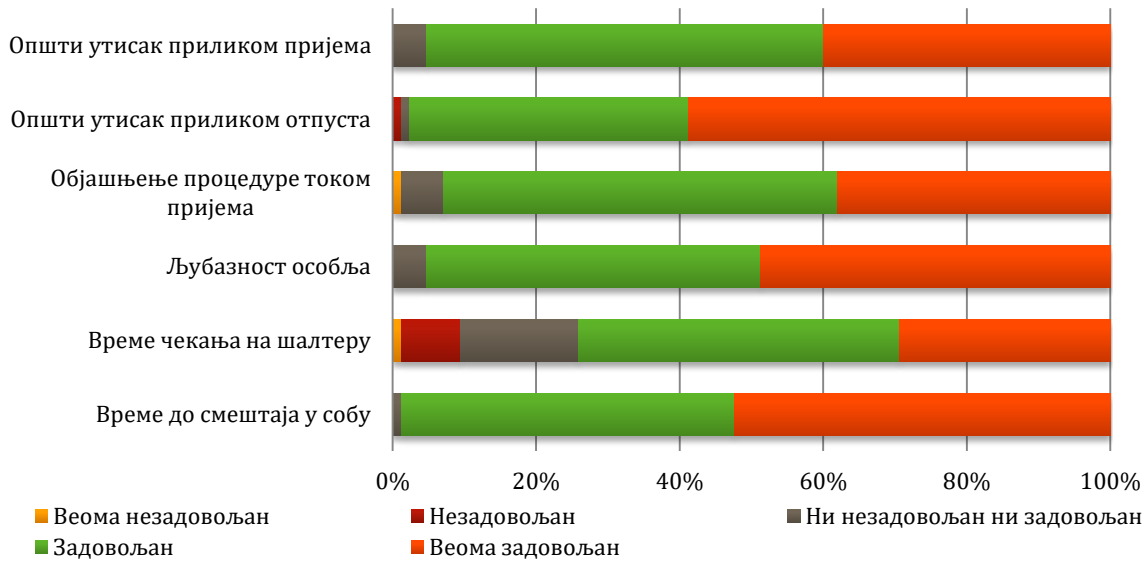
Са хируршког одељења опште болнице прикупљена су 85 упитника.

Просечна старост испитаника је 46,8 године.

На хируршком одељењу опште болнице 95,3% испитаних корисника је задовољно (задовољан/веома задовољан) процедуром пријема у болницу, а 97,6% корисника је задовољно процедуром приликом отпуста. Објашњењем процедуре током пријема, задовољно је 92,9% испитаних корисника, док је љубазношћу особља задовољно 95,2% испитаника. Временом чекања на шалтеру није задовољно 9,4% испитаника, а 98,8% испитаника је задовољно временом чекања до смештаја у собу (Графикон 14).

Графикон 14.

Задовољство корисника услугама приликом пријема и отпуста на хируршком одељењу у болници

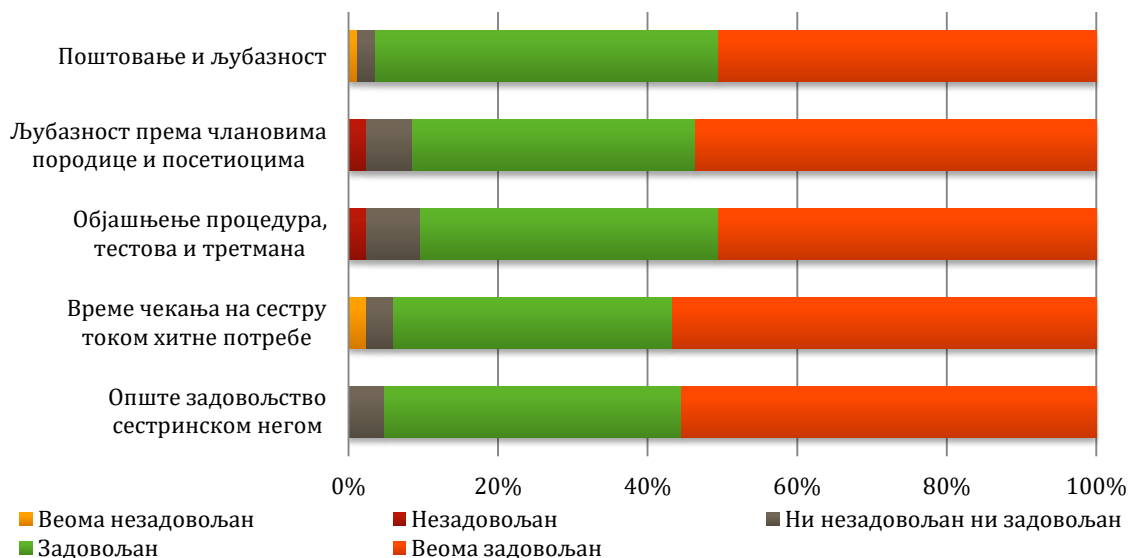


Да их је особље упознало са правом на сагласност за предложену процедуру сматра 90,4% корисника, 92,7% их наводи да су упознати са дужностима пацијената на одељењу, док се 84,1% корисника изјаснило да их је особље упознало са начином приговора и жалби у случају незадовољства.

Поштовањем и љубазношћу медицинских сестара током боравка у болници задовољно је 96,4% корисника, а љубазношћу медицинских сестара према члановима породице и посетиоцима задовољно (задовољан/веома задовољан) је 91,5% корисника. Објашњавањем процедура, тестова и третмана задовољно је 90,4% испитаника, а временом чекања на сестру код хитне интервенције задовољно је 94,0% испитаних корисника. Сестринском негом уопште је задовољно 95,2% анкетираних корисника (Графикон 15.).

Графикон 15.

Задовољство корисника сестринском негом на хируршком одељењу у болници



Спремношћу лекара да дају одговоре на питања задовољно је 95,2% испитаних, а објашњењем тестова, процедура, третмана и резултата, задовољно је 84,3% испитаних корисника. Поштовањем и љубазношћу лекара задовољно је 97,6%, а успешношћу у лечењу, задовољно је 95,1% анкетираних. Способношћу дијагностиковања здравствених проблема задовољно је 95,2% корисника, док је темељношћу у раду задовољно њих 92,8%. Уопште, услугама лекара, задовољно је 97,6% корисника (Графикон 16.).

Графикон 16.

Задовољство корисника радом лекара током боравка на хируршком одељењу у болници



Условима дијагностике и терапије током боравка у болници задовољно је 77,1% анкетираних корисника (Табела 8.).

Табела 8.

Задовољство корисника услугама дијагностике и терапије на хируршком одељењу

Услуга	Задовољство услугама дијагностике и терапије током боравка у болници на интерном одељењу						Средња оцена задовољства
	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио/ла	
Лабораторија	2,5	2,5	1,2	42,0	27,2	24,7	4,2
Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)	2,4	1,2	0,0	23,2	11,0	62,2	4,0
Радиологија (рентген, ултразвук, скенер)	1,2	1,2	2,4	31,7	25,6	37,8	4,3
Физикална терапија	1,2	1,2	2,4	15,9	14,6	64,6	4,2
Опште задовољство услугама дијагностике	1,2	2,4	2,4	38,6	38,6	16,9	4,3

Услугама исхране (укус, температура, количина и разноврсност хране) током боравка у болници је задовољно 79,5% корисника.

Смештајем током боравка у болници (удобност кревета, чистоћа собе и тоалета), задовољно је 94,0% корисника.

Организацијом посета (време, број и дужина) задовољно је око 93,0% испитаних корисника.

Узимајући у обзир све наведено, 89,2% корисника је задовољно болничким лечењем у целини, што је скоро идентично као и прошле године.

Задовољство корисника радом гинеколошко-акушерског одељења

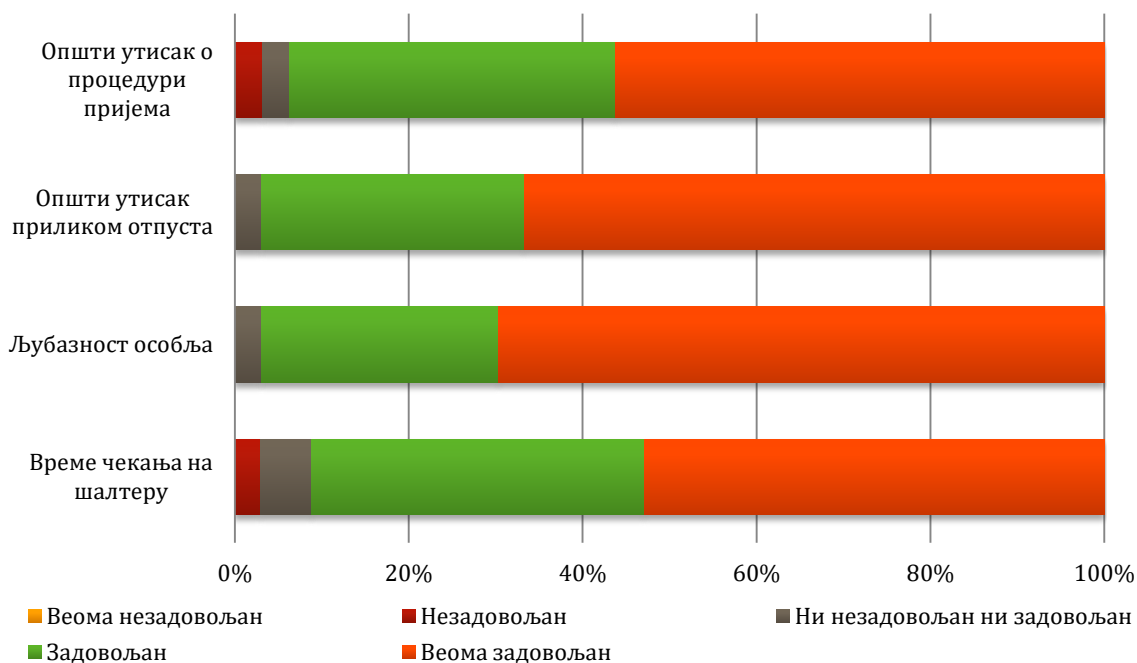
Са гинеколошко-акушерског одељења опште болнице прикупљено је 3 попуњених упитника.

Просечна старост испитаница је 66,7 година.

Већина испитаница је задовољна процедуром пријема (93,8%), а отпустом је задовољно 97,0% испитаница. Исто толико испитаница је задовољно љубазношћу особља. Временом чекања на шалтеру није задовољно 2,9% испитаних пацијенткиња (Графикон 17)

Графикон 17.

Задовољство корисница процедурама пријема и отпуста са гинеколошко-акушерског одељења у болници

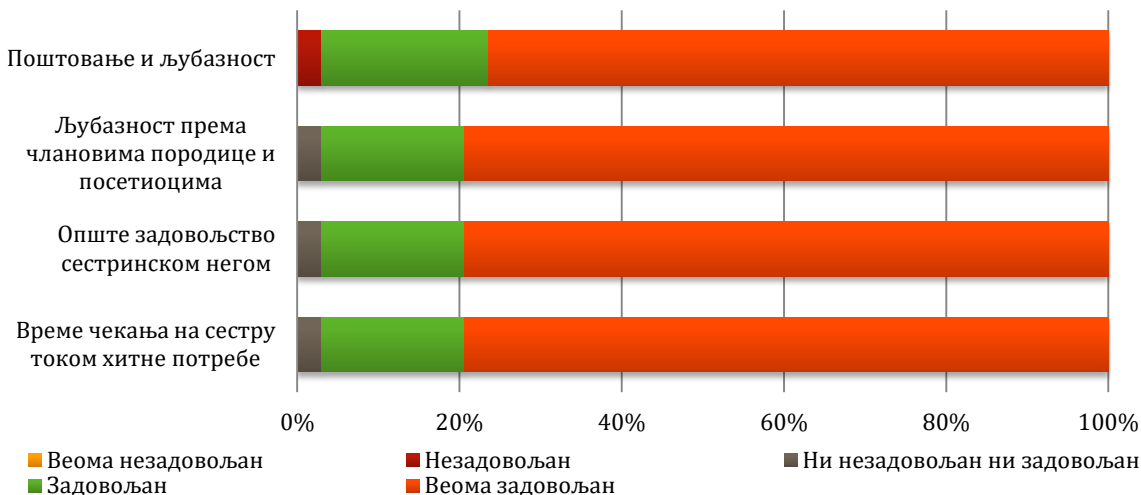


Да их је особље упознало са правом на сагласност за предложену процедуру, сматра 90,6% корисница, а 93,8% их наводи да су упознате са дужностима пацијената на одељењу, док се 87,5% корисница изјаснило да их је особље упознало са начином приговора и жалби у случају незадовољства.

Поштовањем и љубазношћу медицинских сестара током боравка у болници, љубазношћу према члановима породице и посетиоцима и сестринском негом задовољно 97,1% корисница. И исто толико их је задовољно брзином њихове интервенције приликом хитних потреба (Графикон 18.).

Графикон 18.

Задовољство корисница сестринском негом на гинеколошко-акушерском одељењу болнице



Велика већина пацијенткиња је задовољна услугама лекара током боравка у болници (97,1%). Спремношћу лекара да дају одговоре на питања, способношћу дијагностиковања здравствених проблема, и поштовањем и љубазношћу лекара, задовољно је 97,1%. Исто толико их је задовољно темељношћу лекара у испитивању и успешношћу лечења лекара. (Графикон 19.).

Графикон 19.

Задовољство корисница услугама лекара на гинеколошко-акушерском одељењу болнице



Условима дијагностике и терапије током боравка у болници је задовољно 85,7% корисница.

Табела 9.

Задовољство корисница услугама дијагностике и терапије на гинеколошко-акушерском одељењу

Услуга	Задовољство услугама дијагностике и терапије током боравка у болници на интерном одељењу						
	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио/ла	Средња оцена задовољства
Лабораторија	0,0	0,0	2,9	32,4	58,8	5,9	4,6
Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)	0,0	0,0	3,6	28,6	35,7	32,1	4,5
Радиологија (рентген, ултразвук, скенер)	0,0	3,7	3,4	33,3	29,6	33,3	4,3
Физикална терапија	0,0	0,0	3,4	19,2	19,2	61,5	4,5
Опште задовољство услугама дијагностике	0,0	0,0	3,6	35,7	50,0	14,3	4,6

Услугама исхране (укус, температура, количина и разноврсност хране) током боравка у болници је задовољно 93,8% корисница.

Смештајем током боравка у болници (удобност кревета, чистоћа собе и тоалета) задовољне су све пацијенткиње.

Организацијом посета (време, број и дужина) задовољно је око 96,0% анкетираних корисница.

Узимајући у обзир све наведено, 97,1% корисница је задовољно болничким лечењем у целини.

Задовољство корисника радом одељења за рехабилитацију

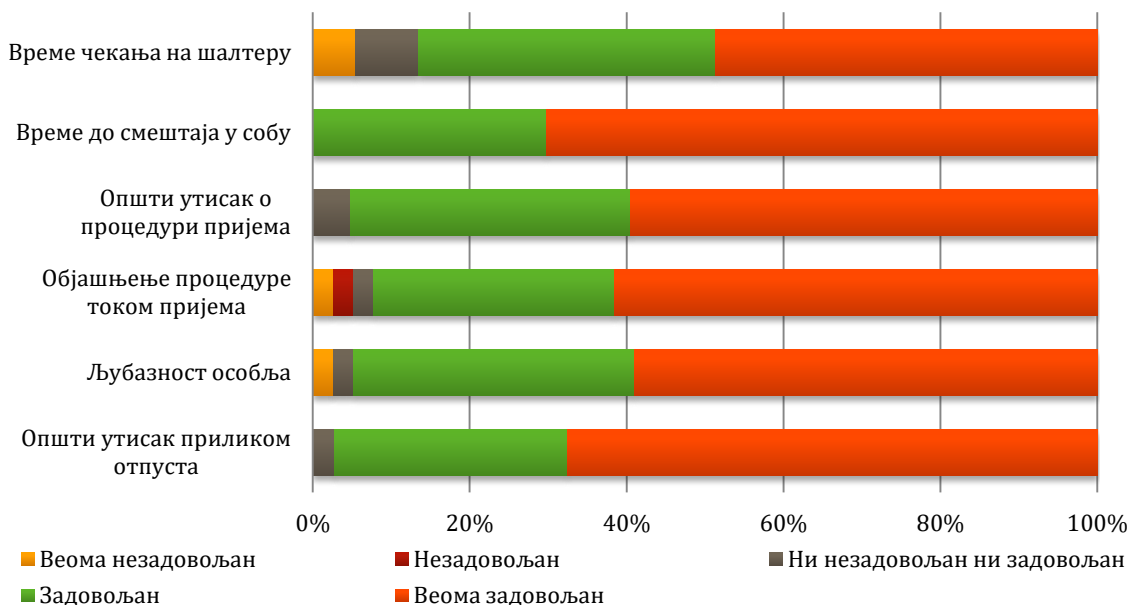
Из специјалне болнице за физикалну медицину и рехабилитацију прикупљено је 45 попуњених упитника.

Просечна старост испитаника је 62,0 године.

Временом чекања на шалтеру задовољно је 86,5% корисника. Временом до смештаја у собу задовољни су сви корисници. Пријемом у болницу је задовољно 95,2% корисника, док је објашњењем процедуре током пријема задовољно 94,9% корисника. Љубазношћу особља је задовољно 94,9% анкетираних, а општим утиском приликом отпуста из болнице задовољно (задовољан/веома задовољан) је 97,3% испитаних корисника (Графикон 20.).

Графикон 20.

Задовољство корисника процедурама пријема и отпуста са рехабилитације

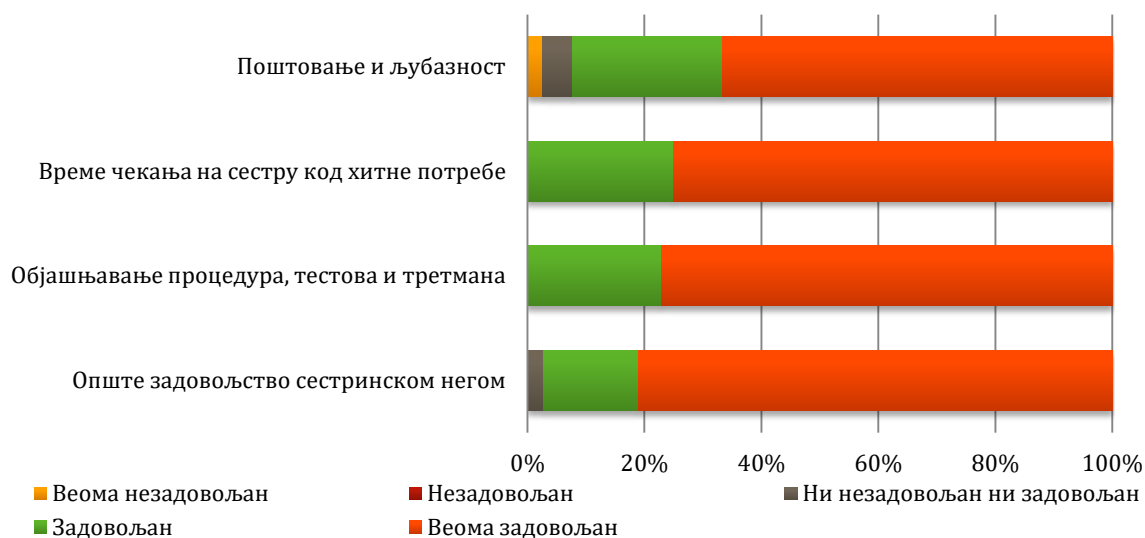


Да их је особље упознало са правом на сагласност за предложену процедуру сматра 97,4% корисника, а 97,2% их наводи да су упознати са дужностима пацијената на одељењу, док се 94,3% корисника изјаснило да их је особље упознало са начином приговора и жалби у случају незадовољства.

Љубазношћу медицинских сестара током боравка у болници, задовољно је 92,3% анкетираних корисника, а сестринском негом 97,3% корисника. Сви испитани корисници су задовољни брзином интервенције медицинских сестара приликом хитних потреба и објашњавањем процедура, тестова и третмана. (Графикон 21.).

Графикон 21.

Задовољство корисника сестринском негом на одељењу рехабилитације



Љубазношћу лекара је задовољно 92,1% корисника, а уопште услугама лекара задовољно је 86,8% испитаних корисника. Спремношћу лекара да дају одговоре на

питања задовољно је 87,5% анкетираних, а темељитошћу лекара у испитивању задовољно је 86,8% анкетираних. Успешношћу лечења задовољно је 89,5% испитаних корисника. Способношћу дијагностиковања здравствених проблема је задовољно 88,9% корисника, а објашњењем тестова, процедура, третмана и резултата задовољно је 86,8% корисника. (Графикон 22.).

Графикон 22.

Задовољство корисника услугама лекара на одељењу рехабилитације



Условима дијагностике и терапије током боравка у болници је задовољно 75,0% корисника.

Табела 10.

Задовољство корисника услугама дијагностике и терапије на рехабилитацији

Услуга	Задовољство услугама дијагностике и терапије током боравка у болници на интерном одељењу						
	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио/ла	Средња оцена задовољства
Лабораторија	0,0	0,0	2,8	25,0	55,6	16,7	4,6
Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)	0,0	0,0	6,3	15,6	50,0	28,1	4,6
Радиологија (рентген, ултразвук, скенер)	0,0	0,0	3,2	12,9	51,6	32,3	4,7
Физикална терапија	0,0	3,0	6,1	12,1	60,6	18,2	4,6
Опште задовољство услугама дијагностике	0,0	6,3	0,0	15,6	59,4	18,8	4,6

Услугама исхране (укус, температура, количина и разноврсност хране) током боравка у болници је задовољно 81,6% корисника.

Смештајем током боравка у болници (удобност кревета, чистоћа собе и тоалета), задовољно је 92,3% корисника.

Организацијом посета (време, број и дужина) задовољно је око 90,0% корисника.

Узимајући у обзир све наведено, 95,1% корисника је задовољно укупним болничким лечењем.

Задовољство корисника радом специјалистичко-консултативне службе у стационарним здравственим установама

Приликом овог истраживања прикупљено је 67 упитника.

Просечна старост испитаника је 54,8 године.

Љубазношћу особе која врши заказивање, задовољно је 83,1% корисника, а добијањем инструкције о датуму, времену и месту прегледа задовољно је 81,5% корисника. Могућношћу телефонског заказивања задовољно је 69,2% корисника, док је објашњењем евентуалног кашњења термина прегледа задовољно је 60,6% корисника. Временом чекања од тренутка заказивања до термина прегледа није задовољно (незадовољан/веома незадовољан) 31,9% корисника, док временом чекања у чекаоници није задовољно 37,5% корисника. Само 5,8% анкетираних корисника нису задовољни чистоћом и подобношћу чекаонице (Графикон 23.).

Графикон 23.

Неке карактеристике специјалистичко-консултативне службе у болници

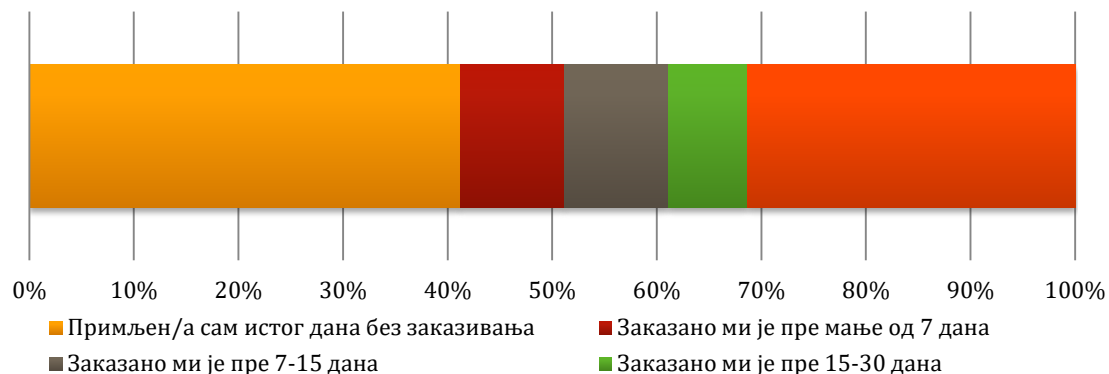


У 2013. години, корисници су просечно 2,9 пута посетили лекара специјалисту.

Истог дана без заказивања, на преглед је примљено 41,2% испитаних корисника, мање од седам дана чекало је 9,9% корисника, а више од тридесет дана на преглед је чекало 31,3% испитаних корисника (Графикон 24.).

Графикон 24.

Време чекања на преглед у специјалистичко-консултативној служби



Да им је лекар посветио довољно времена током прегледа слаже се 89,7% анкетираних. Процент од 89,8% корисника је задовољан љубазношћу особља, А објашњењем лекара о болестима и лековима које им прописује задовољно је 88,0% корисника. Објашњењем значаја тестова на које их упућује задовољно је 88,1%. Да их је лекар пажљиво саслушао сматра 89,7% испитаника. План свог лечења јасно је разумело 88,2% испитаних.

Да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе зна 87,1% анкетираних корисника.

Бесплатан преглед специјалисте остварило је 55,1% корисника, а 42,0% корисника је платило партиципацију.

Узевши све у обзир 71,0% корисника је задовољно радом специјалистичке службе у болницама у 2013. години.

Аналізу урадили:

др Данијела Нинић

Лука Кипић

Начелник центра за промоцију
здравља, анализу, планирање и
организацију здравствене
заштите, информатику и
биостатистику

др Јелена Мојсин

Директор

мр сци. мед. др Мирко Бачић