

ZAVOD ZA JAVNO ZDRAVLJE ŠABAC

**KOMPARATIVNA ANALIZA POKAZATELJA KVALITETA RADA
U SEKUNDARNOJ ZDRAVSTVENOJ ZAŠTITI**

**Mačvanski okrug
2015-2019. godine**

Šabac, 2021.godine

Sadržaj

Uvod	1
1. ZADOVOLJSTVO KORISNIKA BOLNIČKIM LECENJEM NA INTERNISTIČKIM ODELJENJIMA	3
1.1 Polna struktura, prosečna starost, obrazovni i materijalni status.....	3
1.2 Zadovoljstvo uslugama tokom prijema i otpusta iz bolnice	4
1.3 Informisanost pacijenata.....	6
1.4 Zadovoljstvo uslugama sestrinske nege	7
1.5 Zadovoljstvo uslugama lekara.....	9
1.6 Zadovoljstvo uslugama dijagnostike i terapije	11
1.7 Zadovoljstvo uslugama ishrane	13
1.8 Zadovoljstvo uslovima smeštaja.....	16
1.9 Zadovoljstvo organizacijom poseta	18
1.10 Opšte zadovoljstvo korisnika na internističkim odeljenjima.....	19
2. ZADOVOLJSTVO KORISNIKA BOLNIČKIM LEČENJA NA ODELJENJIMA HIRURGIJE ...	23
2.1 Polna struktura, prosečna starost, obrazovni i materijalni status.....	23
2.2. Zadovoljstvo uslugama tokom prijema i otpusta iz bolnice	24
2.3 Informisanost pacijenata.....	26
2.4 Zadovoljstvo uslugama sestrinske nege	27
2.5 Zadovoljstvo uslugama lekara.....	29
2.6 Zadovoljstvo uslugama dijagnostike i terapije	32
2.7 Zadovoljstvo uslugama ishrane	34
2.8 Zadovoljstvo uslovima smeštaja.....	37
2.9 Zadovoljstvo organizacijom poseta	39
2.10 Opšte zadovoljstvo bolničkim lečenjem na odeljenju hirurgije	41
3. ZADOVOLJSTVO KORISNIKA BOLNIČKIM LEČENJEM NA ODELJENJIMA GINEKOLOGIJE	44
3.1 Polna struktura, prosečna starost, obrazovni i materijalni status.....	44
3.2 Zadovoljstvo uslugama tokom prijema i otpusta iz bolnice	45
3.4 Zadovoljstvo uslugama sestrinske nege	48
3.5 Zadovoljstvo uslugama lekara.....	50
3.6 Zadovoljstvo uslugama dijagnostike i terapije	53
3.7 Zadovoljstvo uslugama ishrane	54
3.8 Zadovoljstvo uslovima smeštaja.....	57
3.9 Zadovoljstvo organizacijom poseta	60

3.10 Opšte zadovoljstvo korisnika odeljenjima ginekologije.....	61
4. ZADOVOLJSTVO KORISNIKA BOLNIČKIM LEČENJEM NA ODELJENJIMA REHABILITACIJE	64
4.1 Polna struktura, prosečna starost, obrazovni i materijalni status ispitanika	64
4.2 Zadovoljstvo uslugama tokom prijema i otpusta iz bolnice	65
4.3 Informisanost pacijenata.....	67
4.4 Zadovoljstvo uslugama sestrinske nege	68
4.5 Zadovoljstvo uslugama lekara.....	70
4.6 Zadovoljstvo uslugama dijagnostike i terapije	73
4.7 Zadovoljstvo uslugama ishrane	75
4.8 Zadovoljstvo uslovima smeštaja.....	77
4.9 Zadovoljstvo organizacijom poseta.....	79
4.10 Opšte zadovoljstvo korisnika bolničkim lečenjem na odeljenjima rehabilitacije	81
5. ZADOVOLJSTVO KORISNIKA BOLNIČKIM LEČENJEM U MAČVANSKOM OKRUGU	82

Uvod

Stanovništvu Mačvanskog okruga sekundarni nivo zdravstvene zaštite obezbeđuju Opšta bolnica Šabac, Opšta bolnica Loznica i Specijalna bolnica za rehabilitaciju Banja Koviljača.

Zadovoljstvo bolničkim lečenjem procenjivano je pomoću standardizovanog, anonimnog upitnika za bolničku zaštitu koji sadrži 13 osnovnih, 44 podpitanja kao i mogućnost komentara zadovoljstva pacijenata.

Istraživanjem su obuhvaćeni sledeći aspekti zadovoljstva korisnika bolničkim lečenjem:

❖ Usluge tokom prijema i otpusta

- Opšti utisak o procedure prijema
- Ljubaznost osoblja
- Vreme čekanja na šalteru
- Objasnjenje procedure tokom prijema
- Vreme do smeštaja u sobu
- Opšti utisak tokom otpusta.

❖ Informisanost

- Pravom na saglasnost za predloženu proceduru
- Dužnostima pacijenata na odeljenju
- Načinom prigovora i žalbi u slučaju nezadovoljstva

❖ Usluge sestrinske nege

- Poštovanje i ljubaznost
- Vreme čekanja na sestru kod hitne potrebe
- Objasnjavanje procedura, testova i tretmana
- Ljubaznost prema članovima porodice i posetiocima
- Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom

❖ Usluge lekara

- Spremnost da daju odgovore na pitanja
- Objasnjenje testova, procedura, tretmana i rezultata
- Poštovanje i ljubaznost
- Sposobnost dijagnostikovanja zdravstvenih problema
- Temeljitost u ispitivanju

❖ Dijagnostičke usluge

- Laboratorija

- Kardiologija(EKG, test opterećenja)
- Radiologija (rendgen, ultrazvuk, skener)
- Fizikalna terapija
- Opšte zadovoljstvo uslugama dijagnostike

❖ **Ishrana**

- Vreme serviranja hrane
- Način serviranja hrane
- Ukus hrane
- Temperatura hrane
- Količina hrane
- Raznovrsnost hrane
- Odgovarajuća dijeta
- Opšte zadovoljstvo uslugama ishrane

❖ **Smeštaj**

- Udobnost kreveta
- Čistoća sobe
- Temperatura u sobi
- Oprema u sobi
- Čistoća toaleta
- Opšte zadovoljstvo smeštajem

❖ **Organizacija poseta**

- Vreme poseta
- Dužina poseta
- Broj poseta

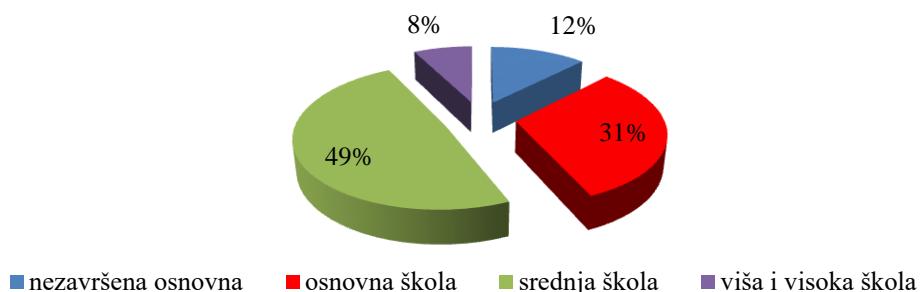
❖ **Opšti utiskak uzimajući u obzir sve aspekte bolničkog lečenja**

1. ZADOVOLJSTVO KORISNIKA BOLNIČKIM LECENJEM NA INTERNISTIČKIM ODELJENJIMA

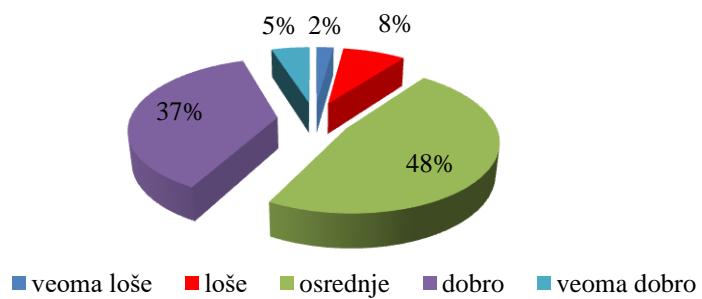
1.1 Polna struktura, prosečna starost, obrazovni i materijalni status

U istraživanju zadovoljstva bolničkom lečenjem na internim odeljenjima Opšte bolnice Šabac i Opšte bolnice Loznica učestvovao je 691 pacijent, 51% muškaraca i 49% žena, prosečne starosti 60 godina. Svoje materijalno stanje skoro polovina anketiranih pacijenata ocenjuje kao osrednje, više od jedne trećine smatra da je materijalno stanje dobro, svaki dvanaesti ispitanik materijalni status ocenjuje kao loš. Veoma zadovoljnih materijalnim stanjem je 5% ispitanika dok 2% ocenjuje kao veoma loš. Najveći deo ispitanika, 49% je završilo srednju školu, 8% ispitanika je sa završenom višom ili visokom školom, jedna trećina anketiranih je završila osnovnu školu dok je bez osnovnog obrazovanja preko 12%.

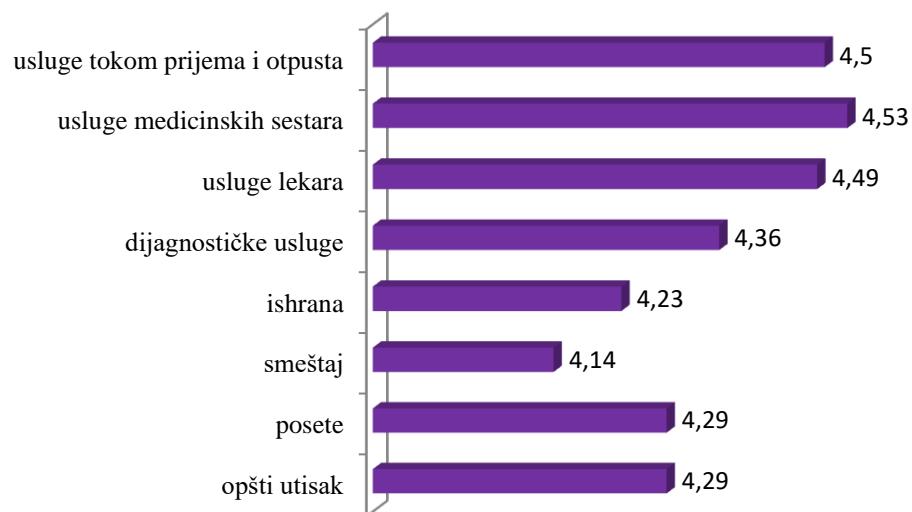
Grafikon 1. Obrazovanje pacijenata internističkih odeljenja



Grafikon 2. Materijalni status pacijenata internističkih odeljenja



Grafikon 3. Zadovoljstvo uslugama na internističkim odeljenjima

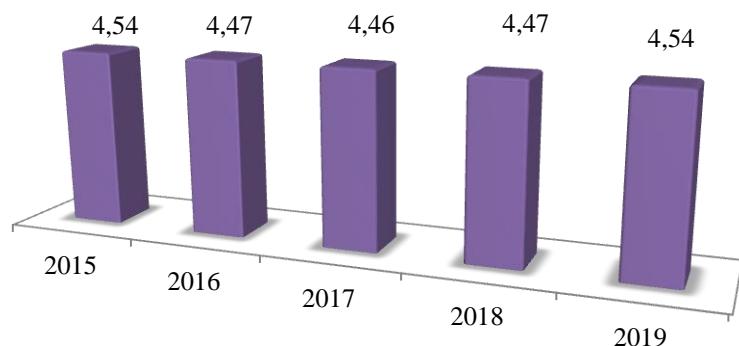


1.2 Zadovoljstvo uslugama tokom prijema i otpusta iz bolnice

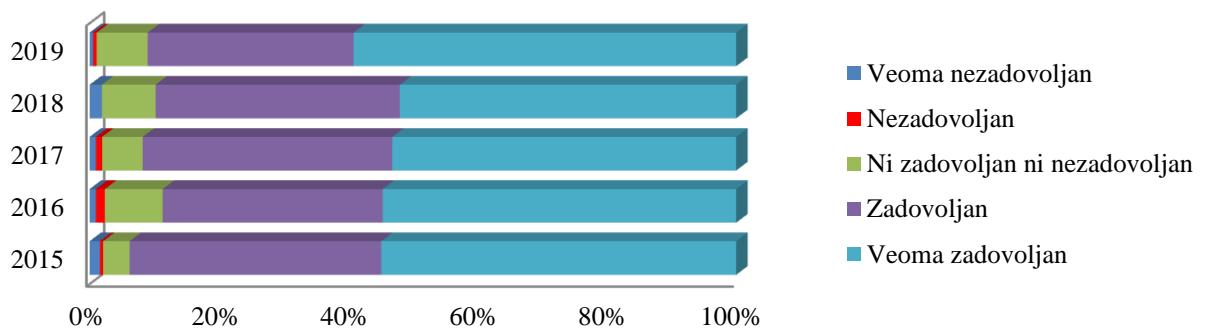
Zadovoljstvo uslugama tokom prijema i otpusta iz bolnice procenjivano je na osnovu sledećih aspekata:

- opšti utisak o procedure prijema
- ljubaznost osoblja
- vreme čekanja na šalteru
- objašnjenje procedure tokom prijema
- vreme do smeštaja u sobu
- opšti utisak tokom otpusta.

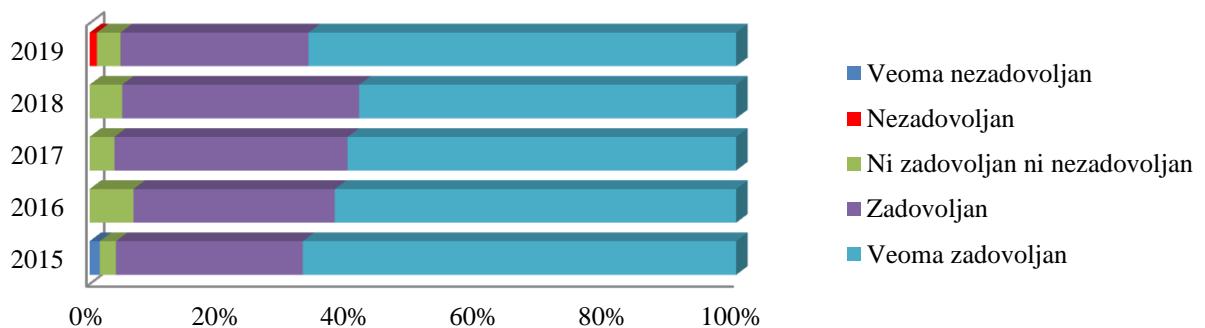
Grafikon 4. Zadovoljstvo uslugama tokom prijema i otpusta iz bolnice



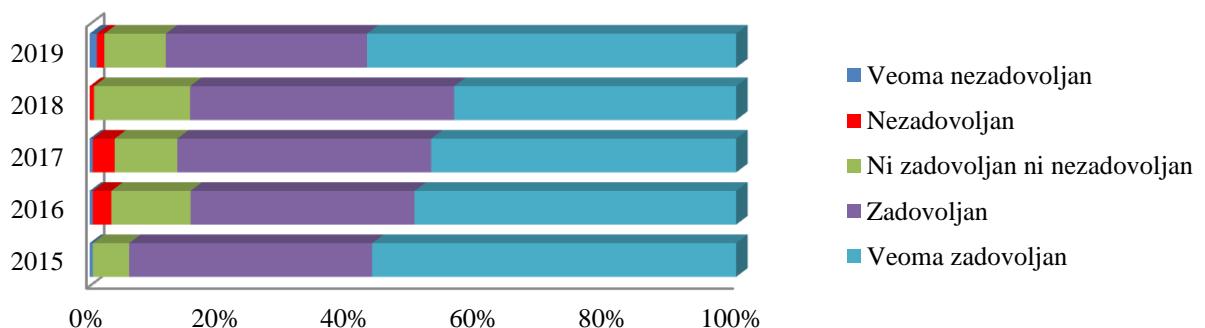
Grafikon 5. Opšti utisak o proceduri prijema



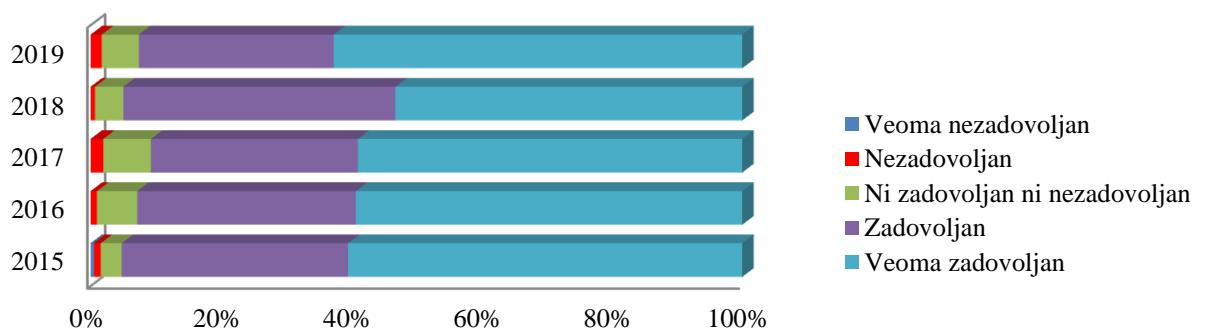
Grafikon 6. Ljubaznost osoblja



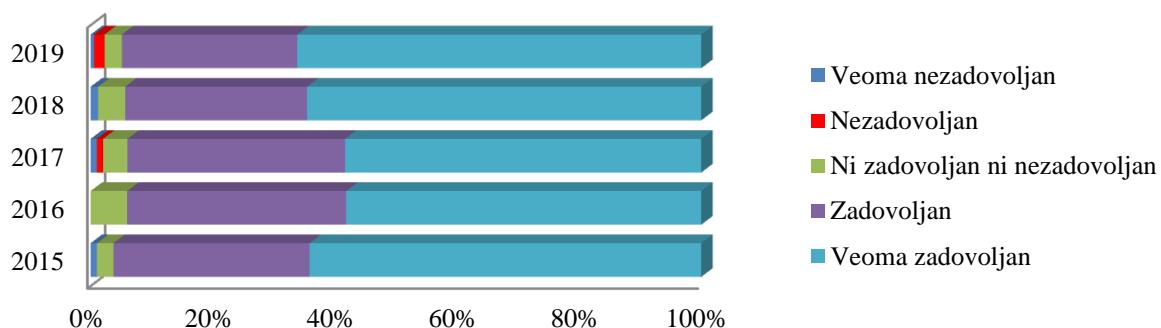
Grafikon 7. Vreme čekanja na šalteru



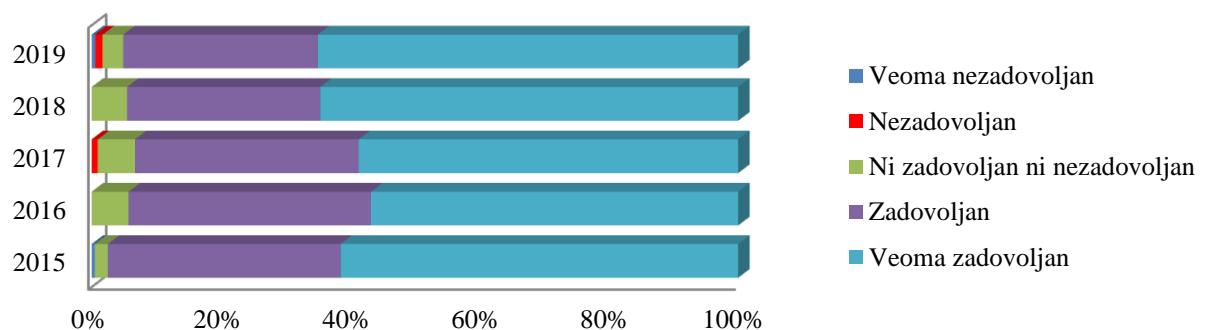
Grafikon 8. Objasnjenje procedure tokom prijema



Grafikon 9. Opšti utisak prilikom otpusta



Grafikon 10. Vreme do smeštaja u sobu

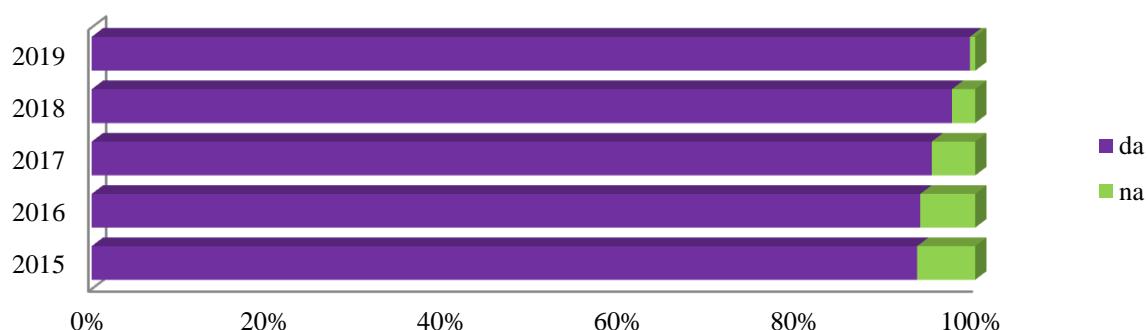


1.3 Informisanost pacijenata

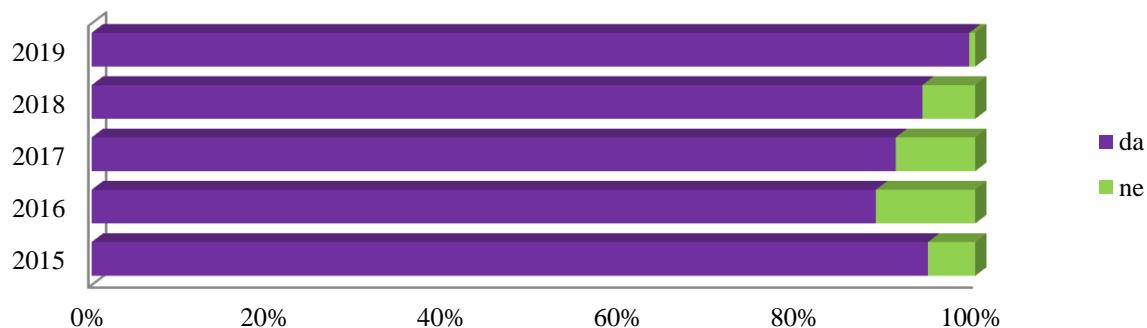
Informisanost pacijenata procenjivana je na osnovu:

- Informisanosti o pravu na saglasnost za predloženu procedure
- Informisanosti o dužnosti pacijenata na odeljenju
- Informisanosti o načinu prigovora i žalbi u slučaju nezadovoljstva

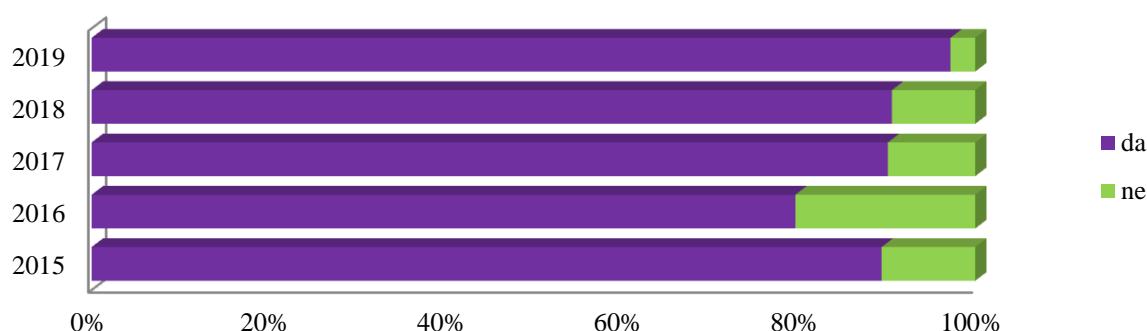
Grafikon 11. Informisanost o pravu na saglasnost za predloženu proceduru



Grafikon 12. Informisanost o dužnostima pacijenta na odeljenju



Grafikon 13. Informisanost o načinu prigovora i žalbi

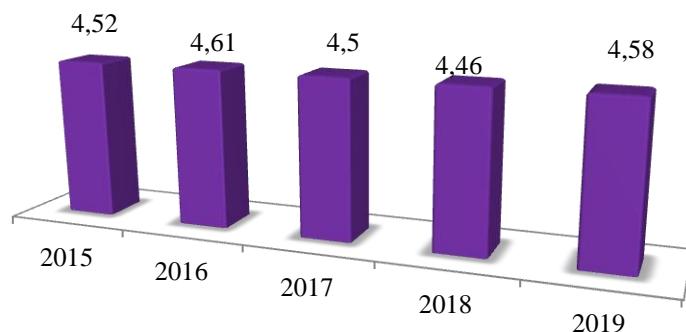


1.4 Zadovoljstvo uslugama sestrinske nege

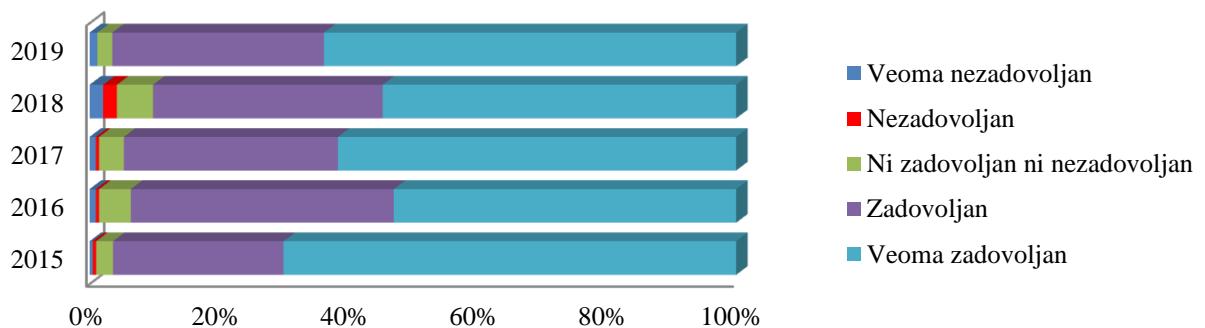
Zadovoljstvo uslugama sestrinske nege procenjivano je na osnovu sledećih aspekata:

- Poštovanje i ljubaznost
- Vreme čekanja na sestru kod hitne potrebe
- Objasnjanje procedura, testova i tretmana
- Ljubaznost prema članovima porodice i posetiocima
- Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom

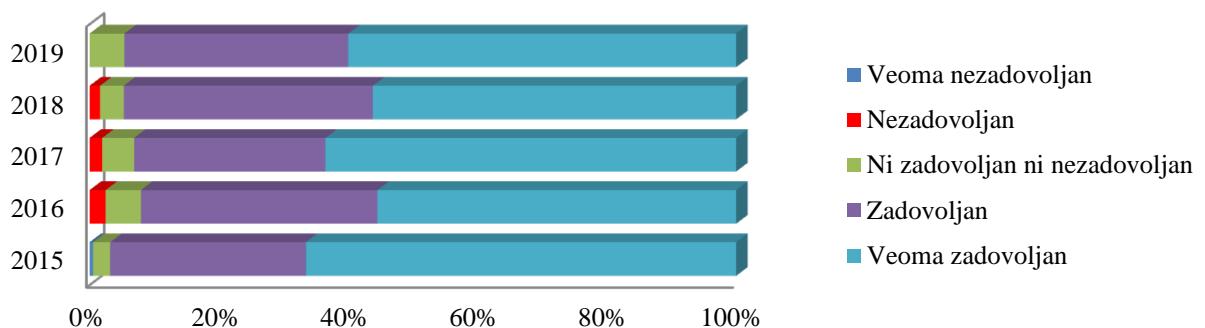
Grafikon 14. Zadovoljstvo uslugama sestrinske nege



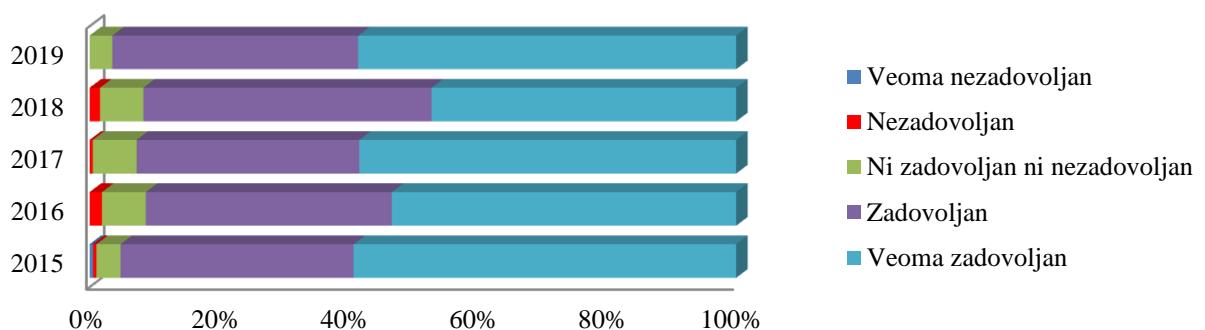
Grafikon 15. Poštovanje i ljubaznost



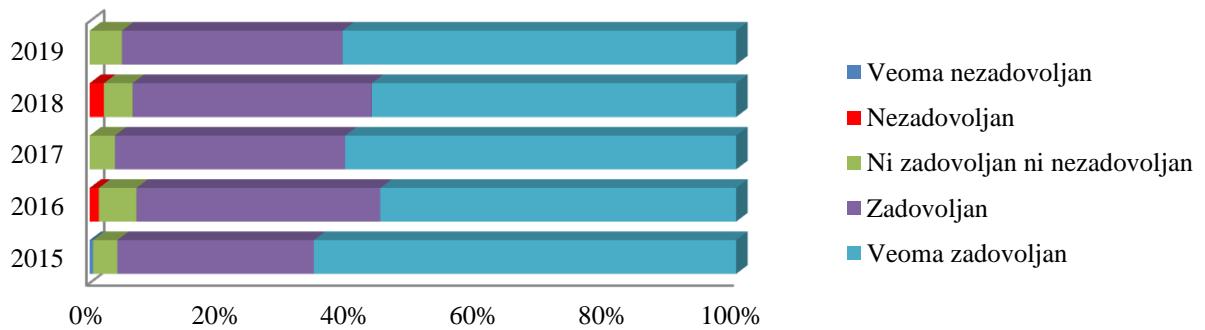
Grafikon 16. Vreme čekanja na sestru kod hitne potrebe



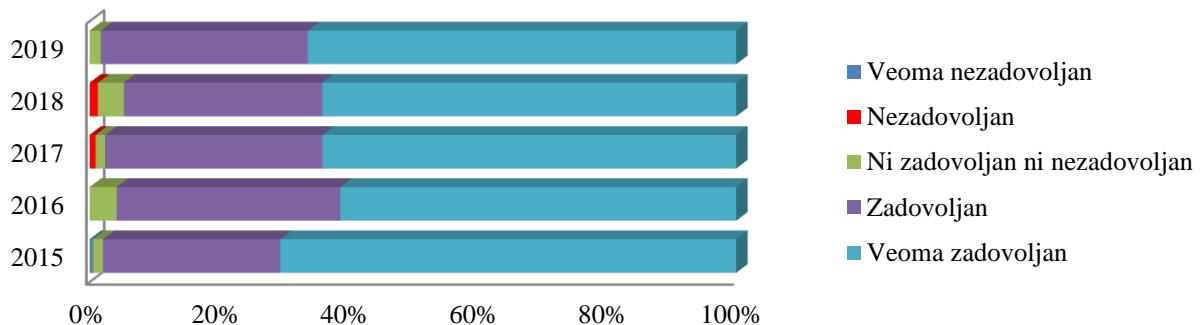
Grafikon 17. Objašnjavanje procedura, testova i tretmana



Grafikon 18. Ljubaznost prema članovima porodice i posetiocima



Grafikon 19. Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom

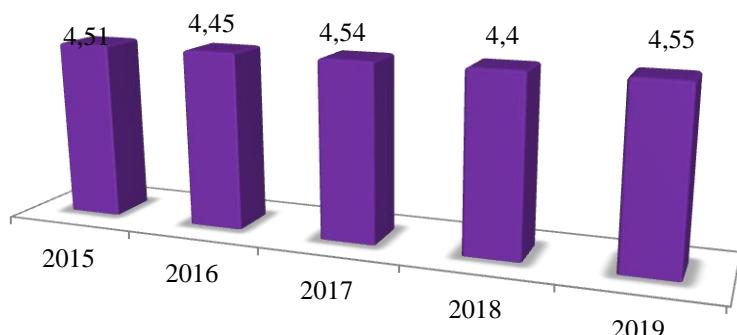


1.5 Zadovoljstvo uslugama lekara

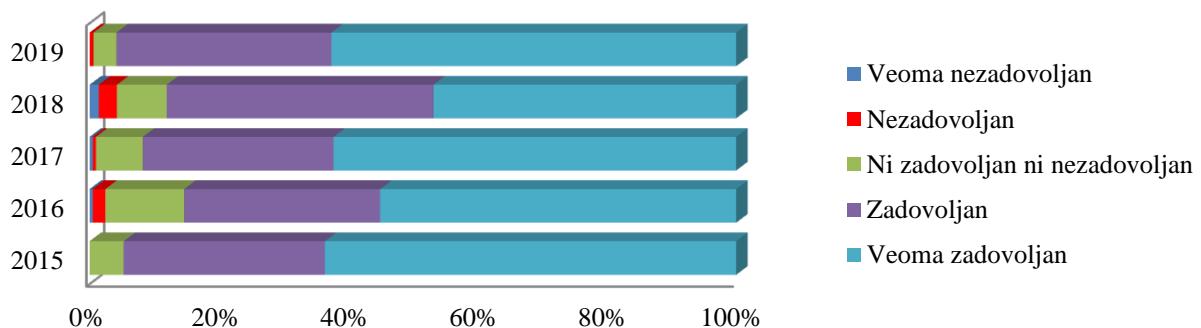
Zadovoljstvo uslugama lekara tokom boravka u bolnici procenjivano je na osnovu sledećih aspekata zadovoljstva:

- Spremnost da daju odgovore na pitanja
- Objasnjenje testova, procedura, tretmana i rezultata
- Poštovanje i ljubaznost
- Sposobnost dijagnostikovanja zdravstvenih problema
- Temeljitost u ispitivanju

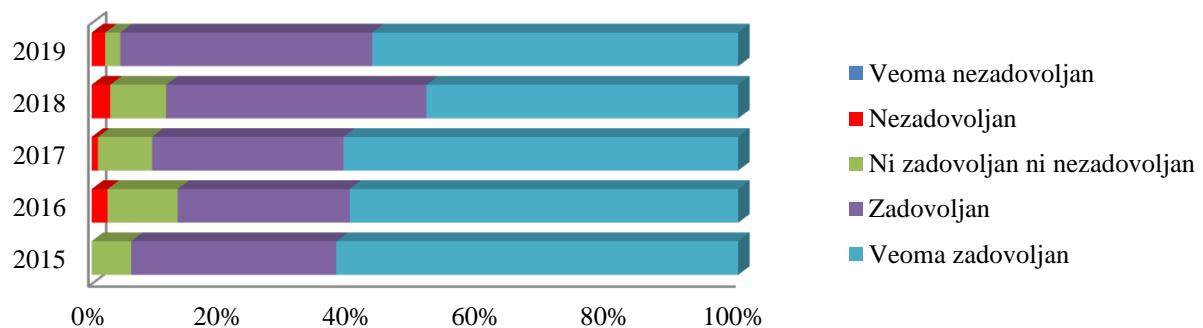
Grafikon 20. Zadovoljstvo uslugama lekara tokom boravka u bolnici



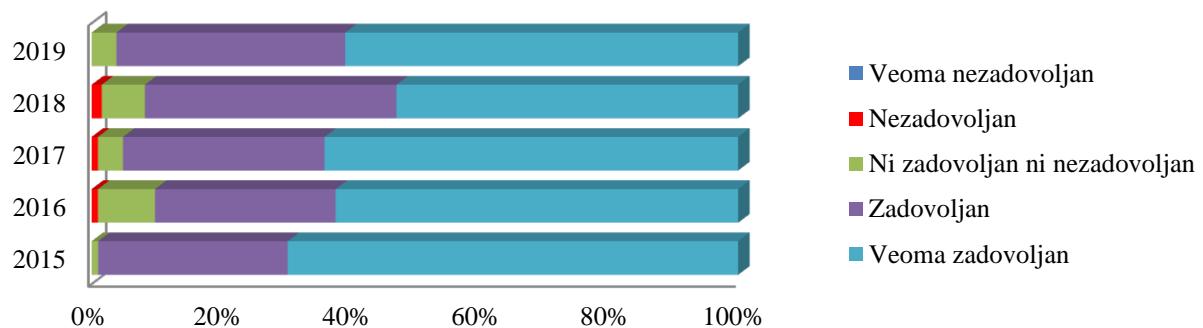
Grafikon 21. Spremnost lekara da daju odgovore



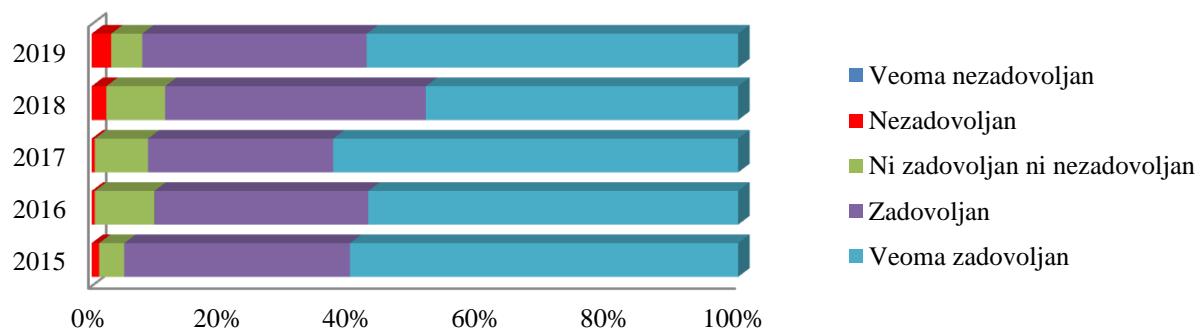
Grafikon 22. Objasnjenje lekara o procedurama, tretmanu, rezultatima



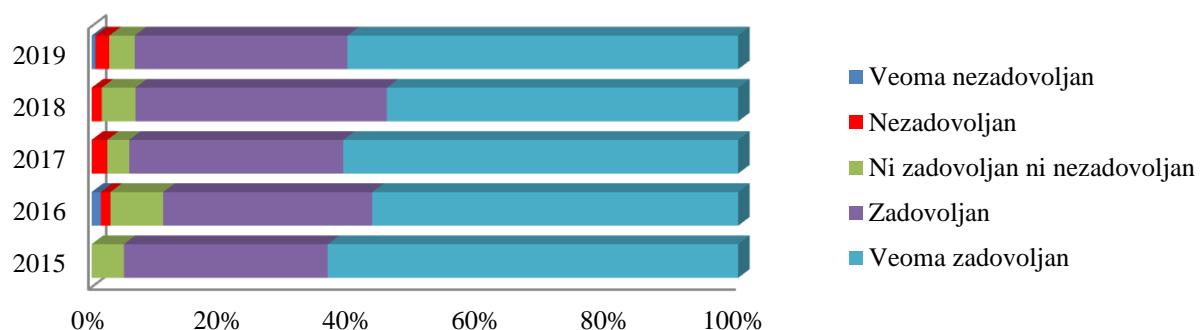
Grafikon 23. Poštovanje i ljubaznost lekara



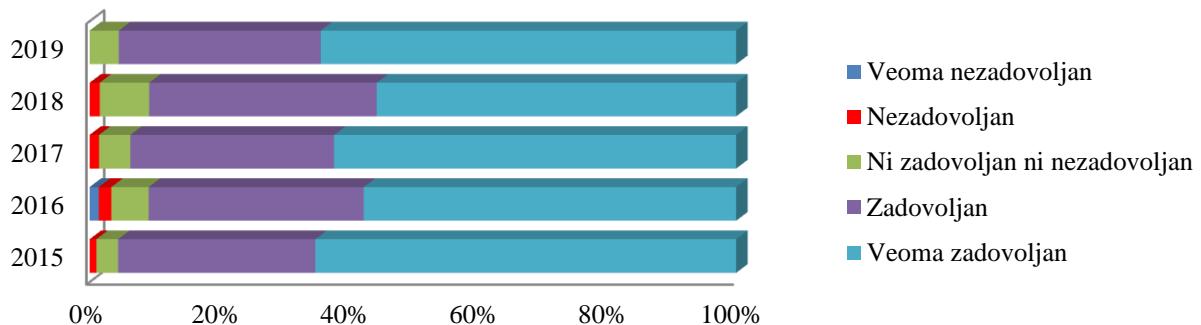
Grafikon 24. Sposobnost lekara da dijagnostikuje zdravstveni problem



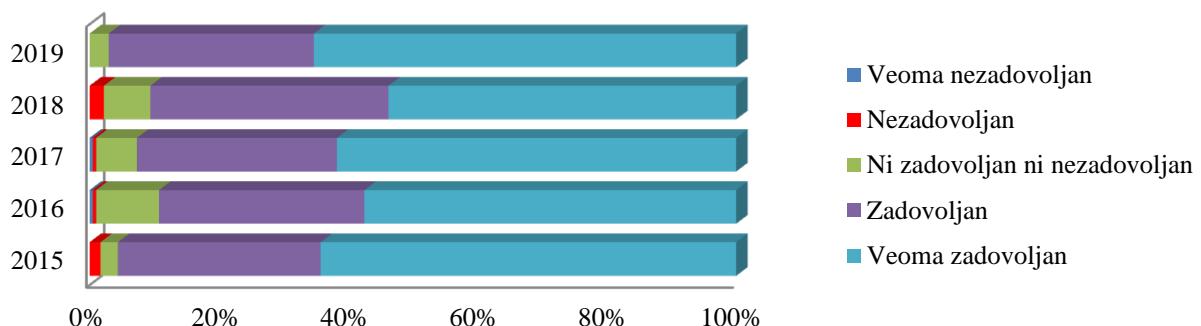
Grafikon 25. Temeljitost lekara u ispitivanju



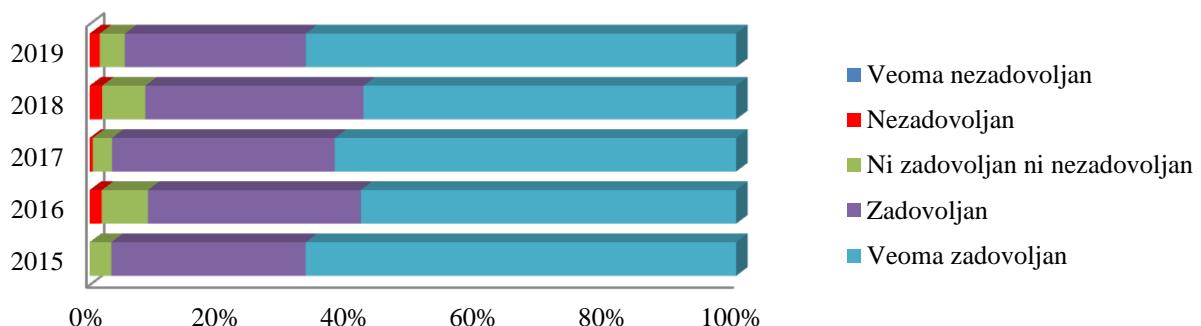
Grafikon 26. Uspešnost lečenja



Grafikon 27. Lekarska uputstva pri otpstu



Grafikon 28. Opšte zadovoljstvo uslugama lekara

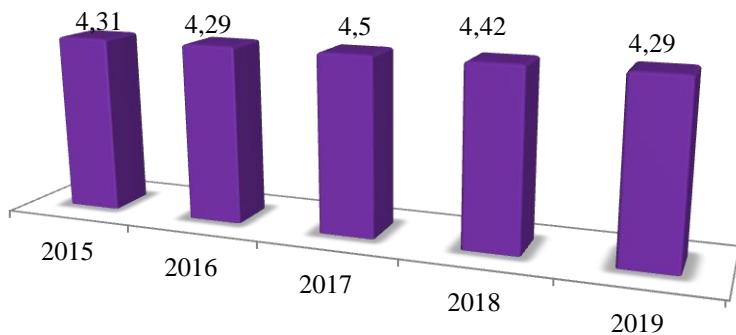


1.6 Zadovoljstvo uslugama dijagnostike i terapije

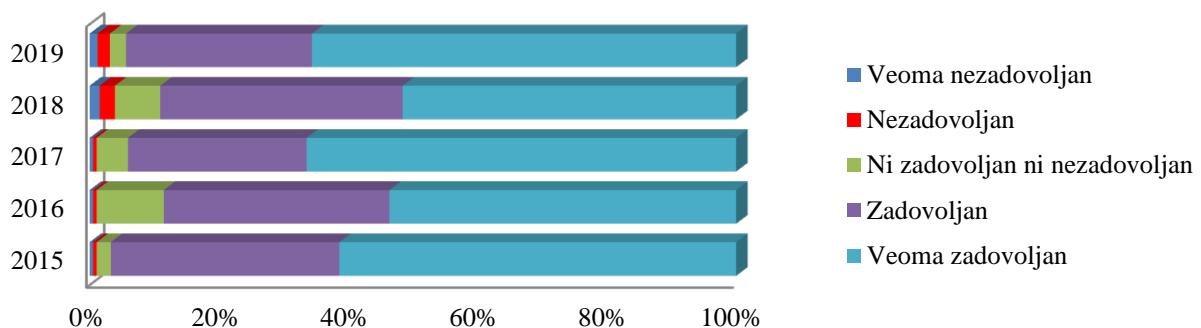
Zadovoljstvo uslugama dijagnostike i terapije tokom boravka u bolnici procenjivano je na osnovu sledećih aspekata zadovoljstva:

- Laboratorija
- Kardiologija(EKG, test opterećenja)
- Radiologija (rendgen, ultrazvuk, skener)
- Fizikalna terapija
- Opšte zadovoljstvo uslugama dijagnostike

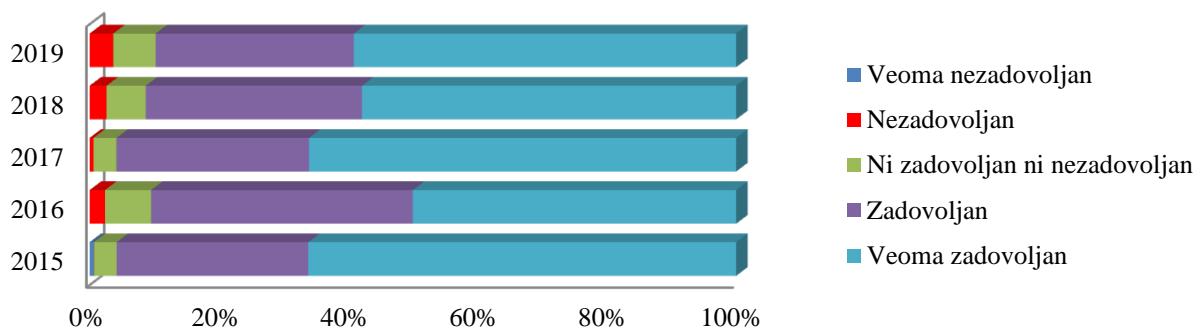
Grafikon 29. Zadovoljstvo dijagnostičkim uslugama tokom bolničkog lečenja



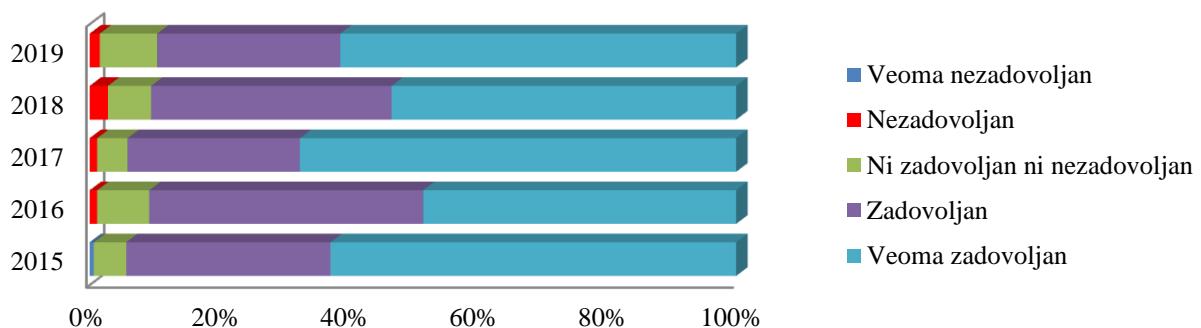
Grafikon 30. Zadovoljstvo uslugama laboratorije



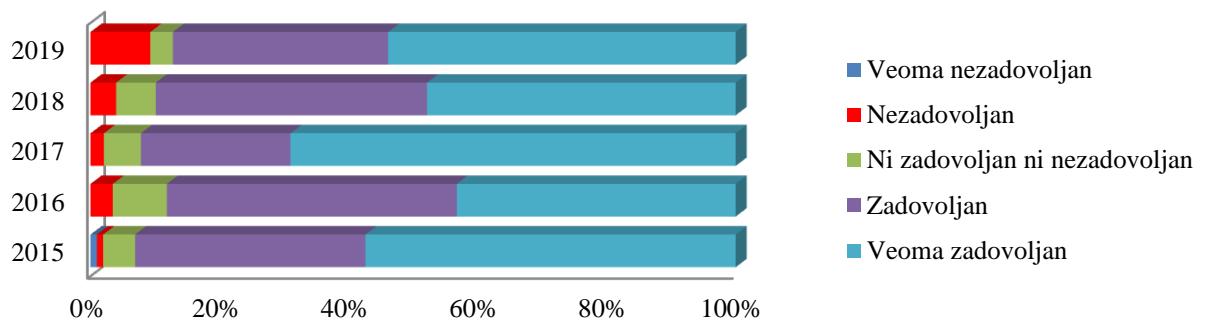
Grafikon 31. Zadovoljstvo uslugama kardiološke dijagnostike



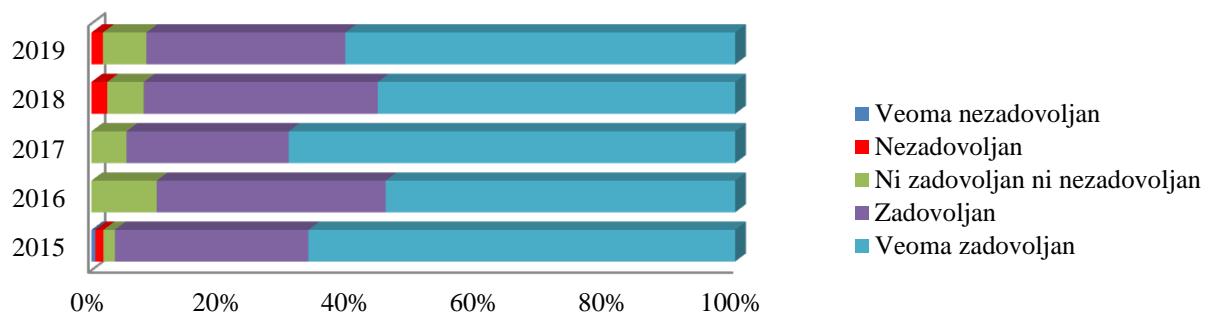
Grafikon 32. Zadovoljstvo uslugama radiološke dijagnostike



Grafikon 33. Zadovoljstvo uslugama fizikalne terapije



Grafikon 34. Opšte zadovoljstvo uslugama dijagnostike

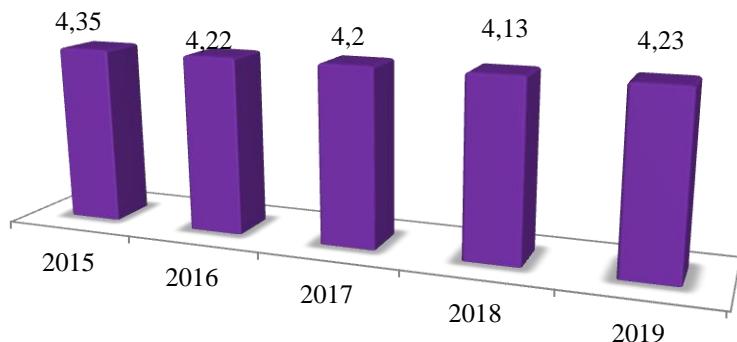


1.7 Zadovoljstvo uslugama ishrane

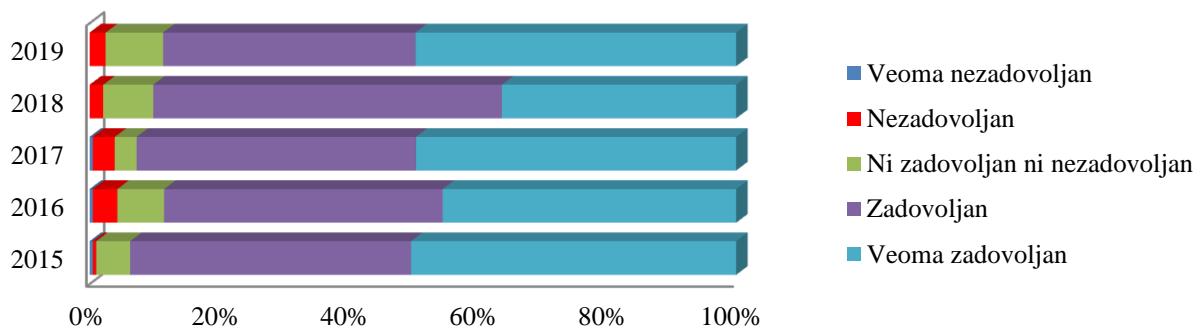
Zadovoljstvo uslugama ishrane tokom boravka u bolnici procenjivano je na osnovu sledećih parametara:

- Vreme serviranja hrane
- Način serviranja hrane
- Ukus hrane
- Temperatura hrane
- Količina hrane
- Raznovrsnost hrane
- Odgovarajuća dijeta
- Opšte zadovoljstvo uslugama ishrane

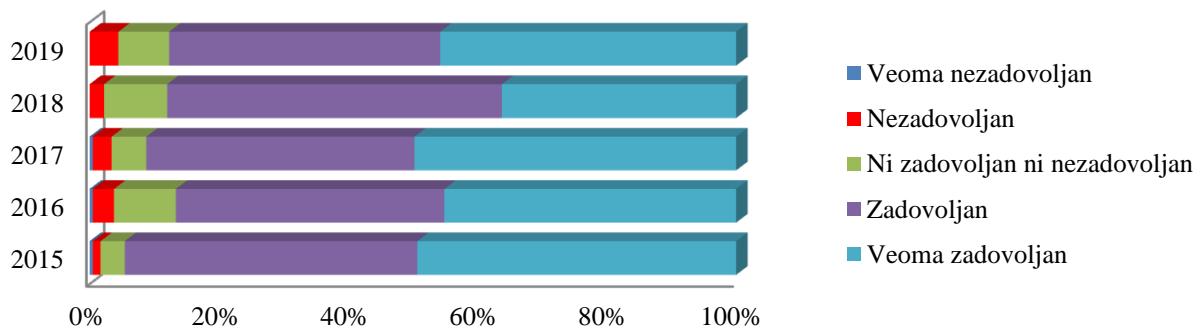
Grafikon 35. Zadovoljstvo uslugama ishrane tokom boravka u bolnici



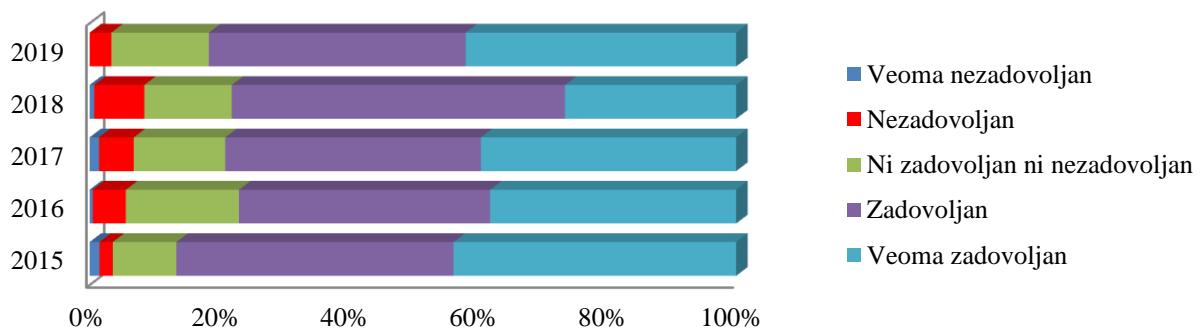
Grafikon 36. Vreme serviranja hrane



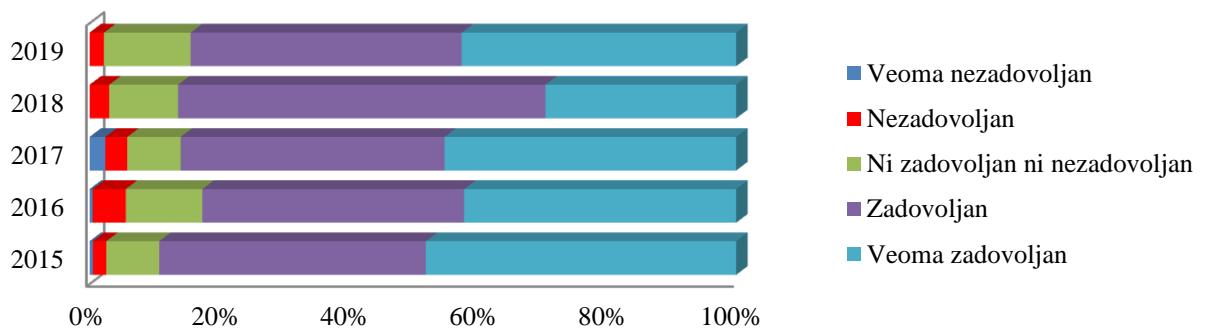
Grafikon 37. Način serviranja hrane



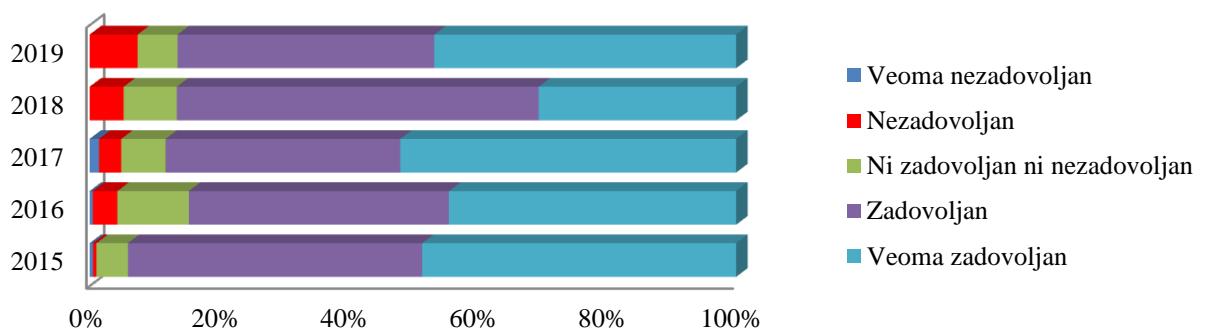
Grafikon 38. Ukus hrane



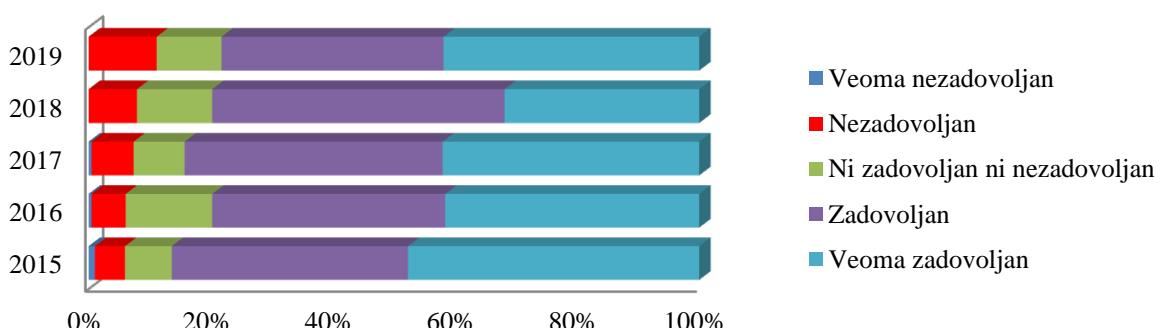
Grafikon 39. Temperatura hrane



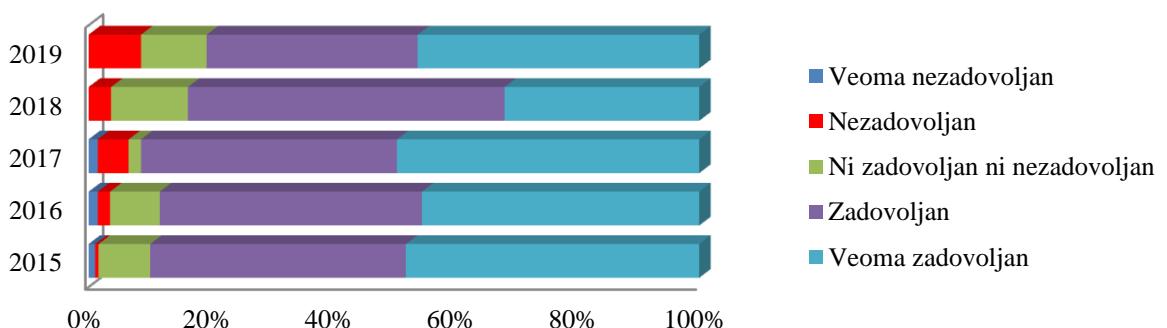
Grafikon 40. Količina hrane



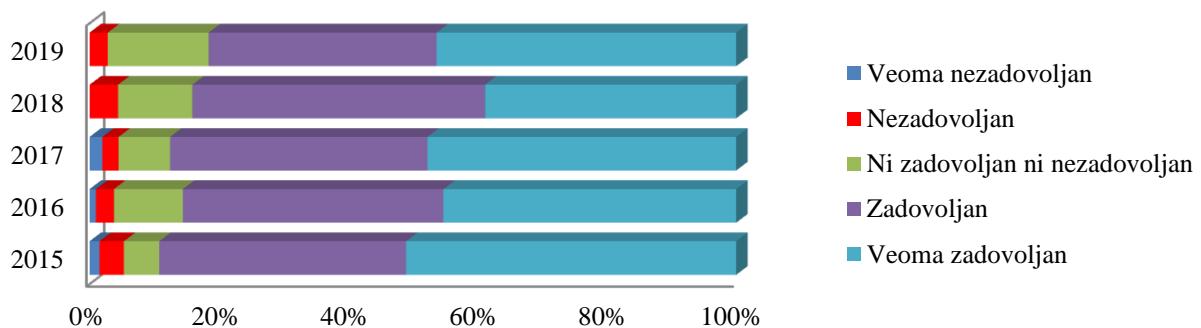
Grafikon 41. Raznovrsnost hrane



Grafikon 42. Odgovarajuća dijeta



Grafikon 43. Opšte zadovoljstvo uslugama ishrane

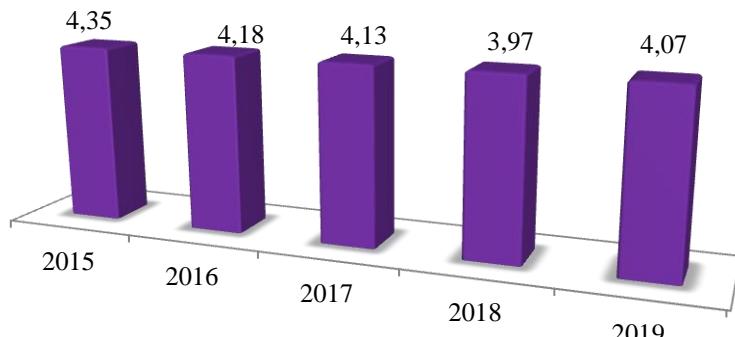


1.8 Zadovoljstvo uslovima smeštaja

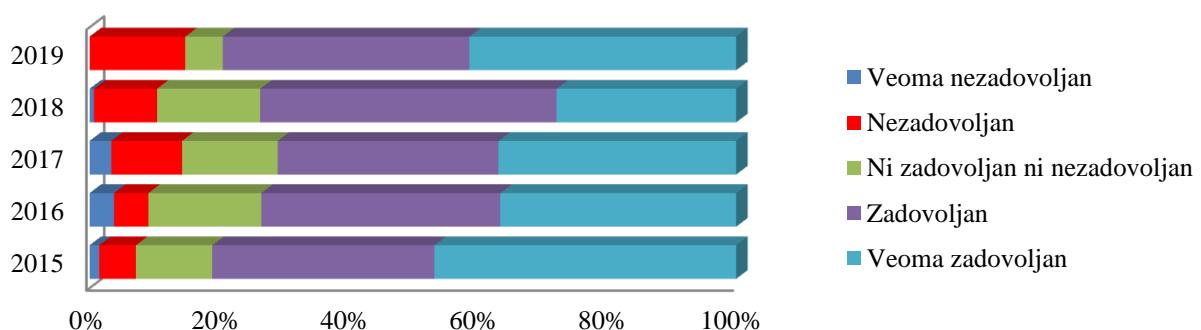
Zadovoljstvo uslovima smeštaja tokom borovka u bolnici procenjivano je na osnovu sledećih kriterijuma:

- Udobnost kreveta
- Čistoća sobe
- Temperatura u sobi
- Oprema u sobi
- Čistoća toaleta
- Opšte zadovoljstvo smeštajem

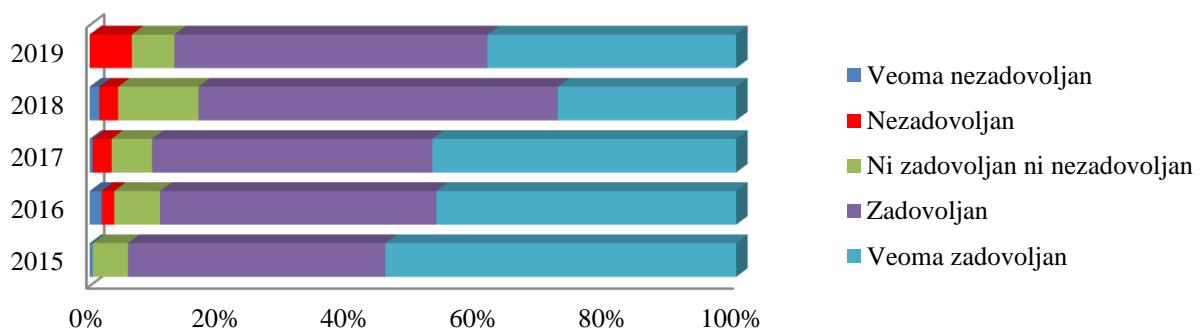
Grafikon 44. Zadovoljstvo uslovima smeštaja tokom borovka u bolnici



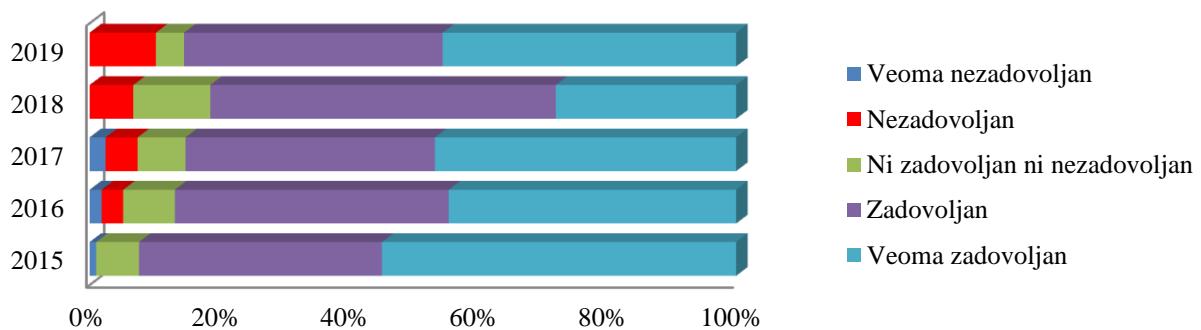
Grafikon 45. Udobnost kreveta



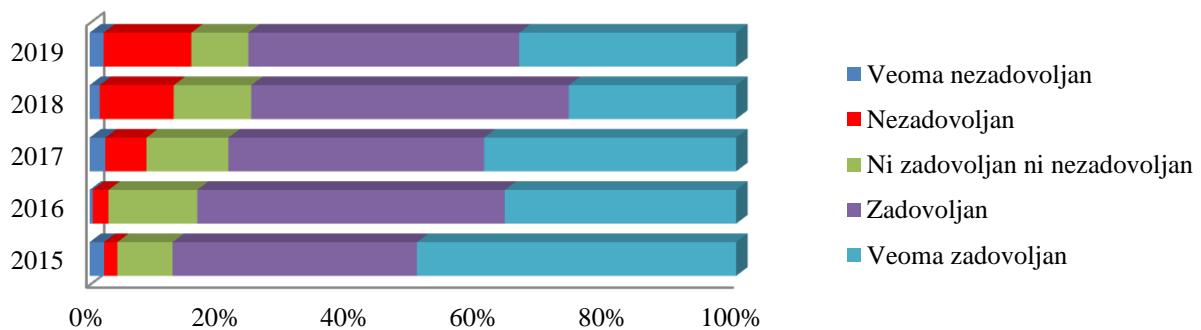
Grafikon 46. Čistoća sobe



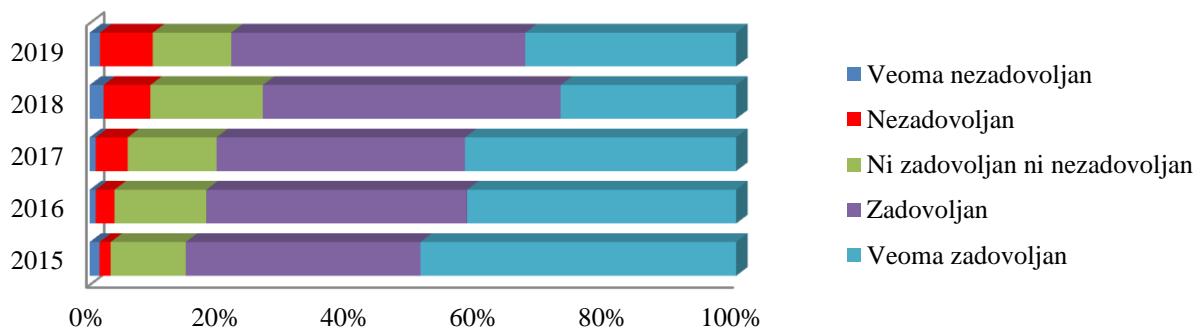
Grafikon 47. Temperatura u sobi



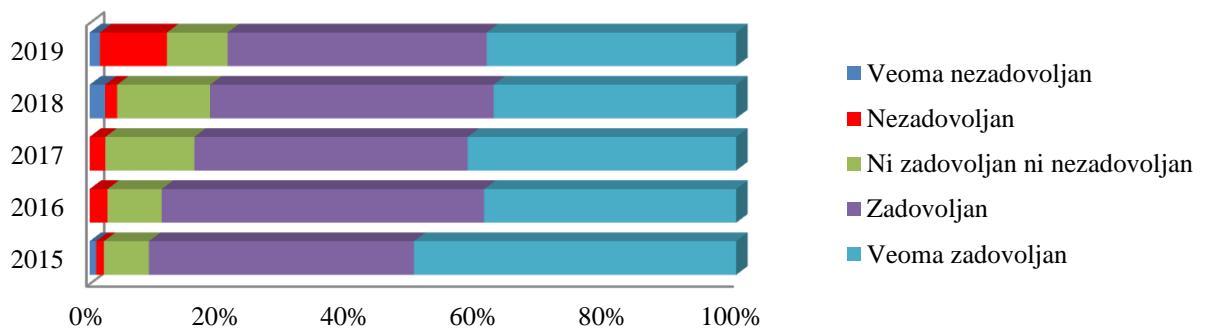
Grafikon 48. Oprema u sobi



Grafikon 49. Čistoća toaleta



Grafikon 50. Opšte zadovoljstvo smeštajem

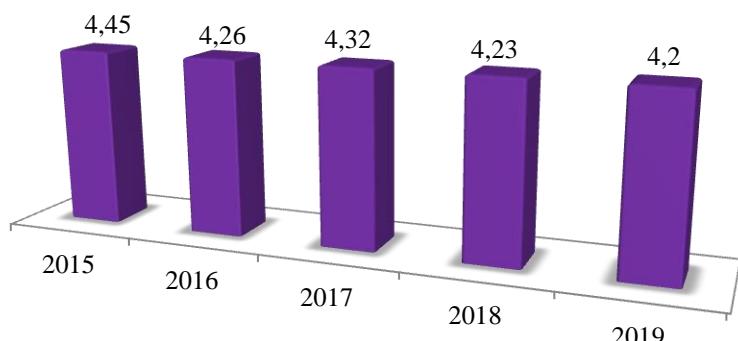


1.9 Zadovoljstvo organizacijom poseta

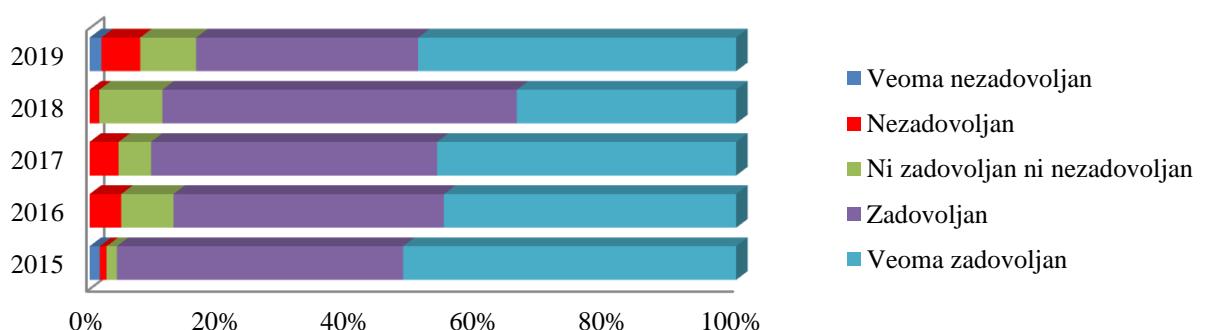
Zadovoljstvo organizacijom poseta procenjivano je na osnovu sledećih kriterijuma:

- Vreme poseta
- Dužina poseta
- Broj poseta

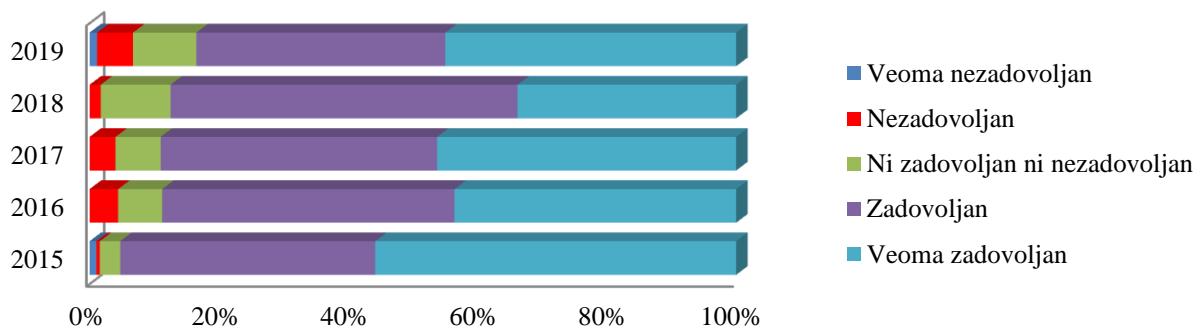
Grafikon 51. Zadovoljstvo organizacijom poseta



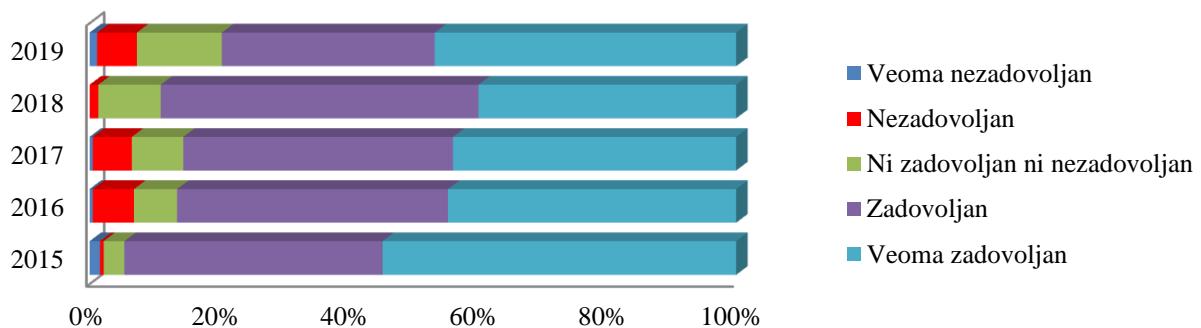
Grafikon 52. Vreme poseta



Grafikon 53. Dužina poseta

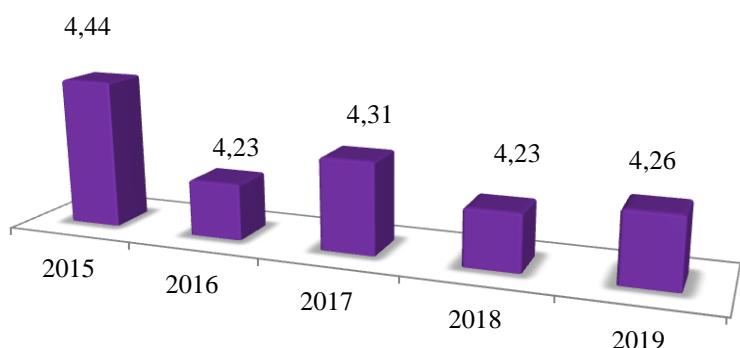


Grafikon 54. Broj poseta

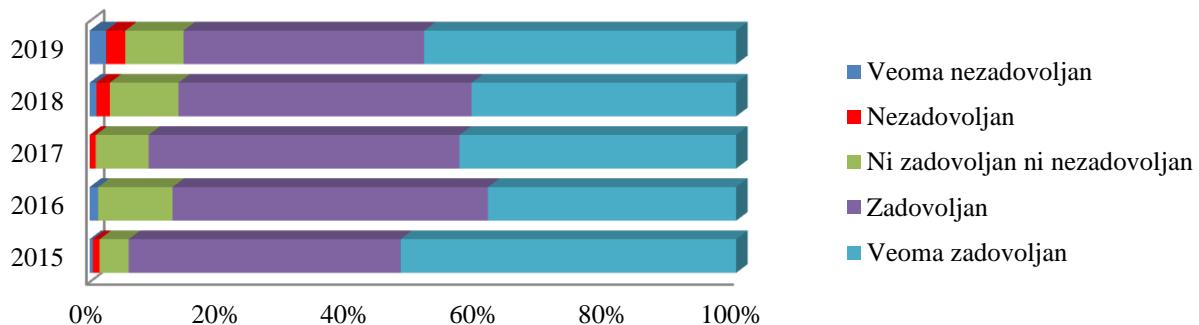


1.10 Opšte zadovoljstvo korisnika na internističkim odeljenjima

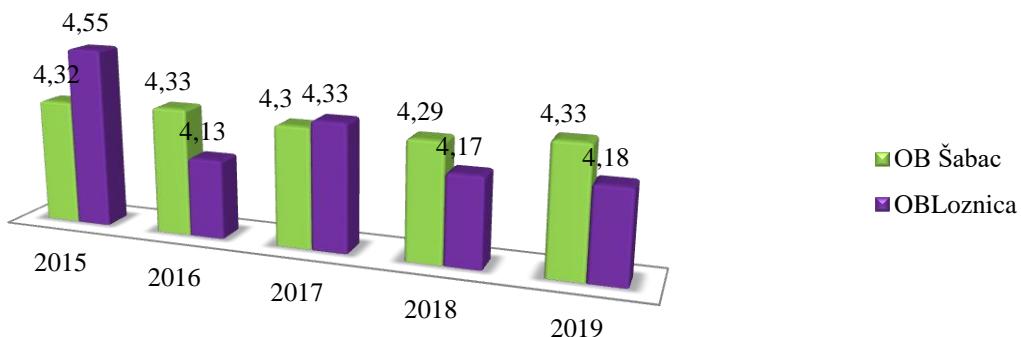
Grafikon 55. Prosečne ocene opštег zadovoljstva korisnika na internističkim odeljenjima



Grafikon 56. Ukupno zadovoljstvo korisnika na internističkim odeljenjima



Grafikon 57. Zadovoljstvo bolničkim lečenjem na internističkim odeljenjima u Opštoj bolnici Šabac i Opštoj bolnici Loznica



Zaključak o zadovoljstvu korisnika na internističkim odeljenjima

Zadovoljstvo uslugama tokom prijema i otpusta pacijenati na internističkim odeljenjima ocenili su prosečnom ocenom 4,5. Beleži se identičan nivo zadovoljstva na početku i na kraju petogodišnjeg intervala.

Zadovoljstvo pacijenata tokom prijema i otpusta iz bolnice je na visokom nivou. Opšti utisak o proceduri prijema i otpusta više od polovine pacijenata ocenilo je najvišom ocenom a preko trećine se izjasnilo da je zadovoljno. Nezadovoljnih pacijenata je ipod 8% dok je broj pacijenata koji su izrazito nezadovoljni zanemarljiv i radi se o nekolicini slučajeva. Veoma slični rezultati beleže se u svim aspektima koji utiču na zadovoljstvo tokom prijema i otpusta. Nešto niži stepen zadovoljstva pacijenti se iskazali u pogledu čekanja na šalteru (oko 15% pacijenata 2018. godine se izjasnilo kao "ni zadovoljan ni zadovoljan")

Informisanost pacijenata o pravu na saglasnost za predloženu proceduru, o dužnostima pacijenata na odeljenju i mogućnostima prigovora i žalbi je veoma dobra i u porastu je u posmatranom petogodišnjem intervalu. Informisanost o pravu na saglasnost za predloženu proceduru kreće se od 93% do 99% ispitanika, o dužnostima pacijenata na odeljenju od 89% do 99%. Nešto niža informisanost je u pogledu mogućnosti i načina primedbi i žalbi, kreće se od 79% do 97%.

Intrnistički lečeni pacijenti zadovoljstvo uslugama sestrinske nege ocenili su najvišom ocenom (prosečna ocena za petogodišnji interval 4,53). Iako su pacijenti najzadovoljniji bili 2019. godine, zadovoljstvo uslugama sestrinske nege pokazuje veoma blagi trend pada.

Uslugama sestrinske nege zadovoljno je preko 95% pacijenata. Sve aspekte koji utiču na zadovoljstvo uslugama sestrinske nege pacijenti internističkih odeljenja ocenili su kao "veoma zadovoljan" ili "zadovoljan". Svega nekoliko pacijenata je izrazito nezadovoljno uslugama sestrinske nege. Blago nezadovoljstvo zapaža se u pogledu objašnjavanja procedura, testova i tretmana.

Prosečna ocena zadovoljstva uslugama lekara tokom boravka u bolnici je 4,49. Najviši nivo zadovoljstva pacijenti su iskazali 2019. godine kada su zadovoljstvo uslugama lekara ocenili sa 4,55.

Najveći deo internističkih pacijenata je veoma zadovoljan ili zadovaljan uslugama lekara po svim ocenjivanim parametrima (oko 90%). Najniži stepen zadovoljstva uslugama lekara pacijenti su izrazili 2016. i 2018. godine, najčešće u pogledu spremnosti lekara da daju odgovore na pitanja pacijenata, da im pruže objašnjenja procedura, tretmana i rezultata i daju jasna uputstva prilikom otpusta iz bolnice.

Prosečna ocena zadovoljstva uslugama dijagnostike na internističkim odeljenjima je 4,36. Pacijenti su uslugama dijagnostike najzadovoljniji bili 2017. godine kada je prosečna ocena iznosila 4,5 a najmanje zadovoljni 2019. godine (prosečna ocena 4,29).

Prosečna ocena zadovoljstva uslugama dijagnostike na internističkim odeljenjima je 4,36. Pacijenti su uslugama dijagnostike najzadovoljniji bili 2017. godine kada je prosečna ocena iznosila 4,5 a najmanje zadovoljni 2019. godine (prosečna ocena 4,29).

Zadovoljstvo uslugama ishrane u bolnici je među najlošije ocenjenim aspektima bolničkog lečenja sa prosečnom ocenom 4,23 i daljom tendencijom smanjenja zadovoljstva.

Uslovi smeštaja u bolnici su najlošije ocenjen aspekt zadovoljstva bolničkim lečenjem sa prosečnom ocenom 4,14. Uslovima smeštaja bolnički lečeni pacijenti najzadovoljniji su bili 2015. godine kada je zadovoljstvo smeštajem ocenjeno prosečnom ocenom 4,35 a najmanje zadovoljni 2018. godine kada je prosečna ocena iznosila 3,97. Nivo zadovoljstva uslugama smeštaja u bolnici pokazuje trend pada.

Usluge organizacije poseta bolničkim pacijentima ocenjene su prosečnom ocenom 4,29. Najviši nivo zadovoljstva organizacijom poseta zabeležen je 2015. sa prosečnom ocenom 4,45 a najniži 2019. godine kada je prosečna ocena iznosila 4,2. Zadovoljstvo organizacijom poseta u posmatranom petogodišnjem intervalu pokazuje trend pada.

Analizirajući sve aspekte koji utiču na zadovoljstvo bolničkim lečenjem, može se konstatovati visok stepen zadovoljstva u svim aspektima. Pacijenti su najzadovoljniji uslugama sestrinske nege koja je ocenjena prosečnom ocenom od 4,53. Na ovako visoko zadovoljstvo uticali su poštovanje i ljubaznost, vreme čekanja na sestru kod hitne potrebe, objašnjavanje procedura, testova i tretmana, ljubaznost prema članovima porodice i posetiocima, opšte zadovoljstvo

sestrinskom negom. Pacijenti su najmanje zadovoljni smeštajem u bolnici bilo da je u pitanju udobnost kreveta, čistoća sobe, temperatura u sobi, oprema u sobi ili čistoća toaleta. Niži stepen zadovoljstva zapaža se i u pogledu ishrane u bolnici.

Poredivši zadovoljstvo pacijenata u Opštoj bolnici Šabac i Opštoj bolnici Loznica, vidi se veoma sličan nivo zadovoljstva. Nešto veći stepen zadovoljstva u Opštoj bolnici Loznica u odnosu na Opštu bolnicu Šabac zabeležen je 2016, 2018. i 2019. godine, dok je 2015. i 2017. godine veći stepen zadovoljstva zabeležen u Opštoj bolnici Šabac.

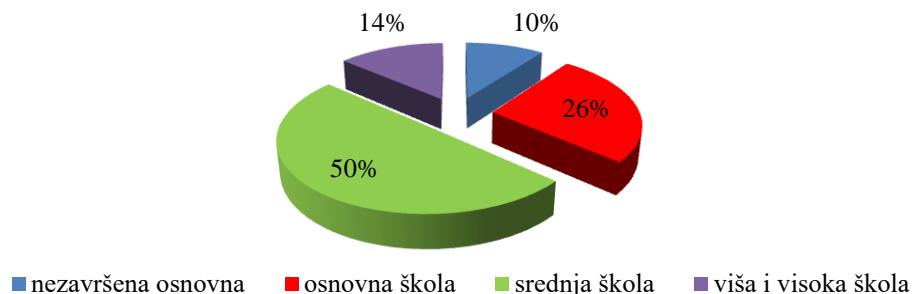
Posmatrajući ukupno zadovoljstvo bolničkim lečenjem na internističkim odeljenjima u Opštoj bolnici Šabac zapaža se identičan nivo zadovoljstva na početku i na kraju petogodišnjeg intervala dok nivo zadovoljstva u Opštoj bolnici Loznica pokazuje trend pada.

2. ZADOVOLJSTVO KORISNIKA BOLNIČKIM LEČENJA NA ODELJENJIMA HIRURGIJE

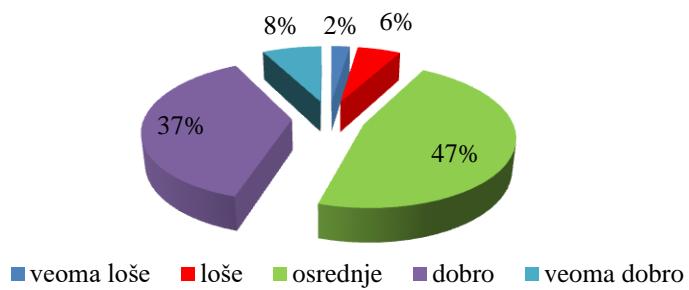
2.1 Polna struktura, prosečna starost, obrazovni i materijalni status

U istraživanju zadovoljstva bolnički lečenih pacijenata na hirurgiji u periodu 2015-2019. godina učestvovalo je 752 pacijenta, 58 % muškog i 42 % ženskog pola. Prosečna starost pacijenata lečenih na hirurgiji je 58 godina. Svoje materijalno stanje 2% ispitanika ocenilo je kao veoma loše, 5% kao loše a skoro polovina ispitanika (47%) kao osrednje. Materijalnim stanjem zadovoljno je 38% pacijenata a veoma zadovoljno 8%. Polovina ispitanika završilo je srednju školu, nešto više od četvrtine (26%) osnovnu školu. Sa visokim i višim obrazovanjem je 14% ispitanika dok je svaki deseti ispitanik bez završene osnovne škole.

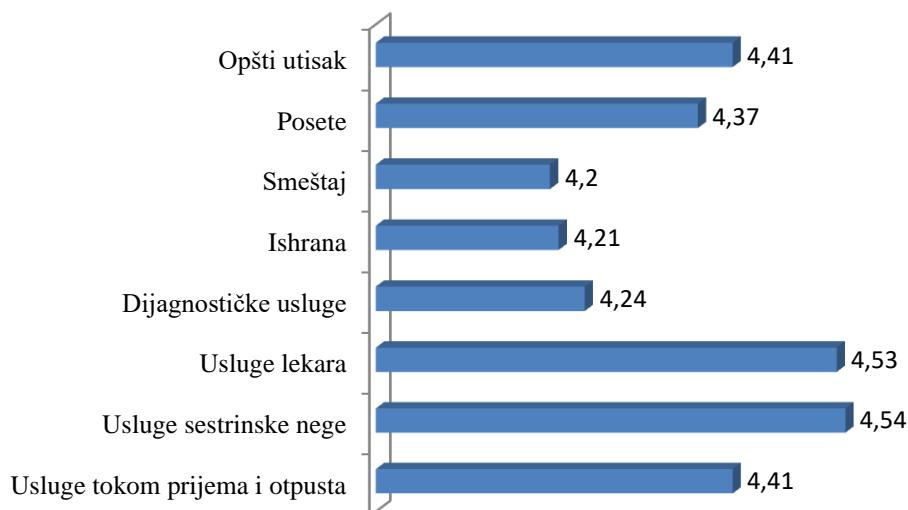
Grafikon 58. Obrazovanje ispitanika na odeljenjima hirurgije



Grafikon 59. Materijalni status ispitanika na odeljenjima hirurgije



Grafikon 60. Zadovoljstvo korisnika bolničkim lečenjem na hirurgiji

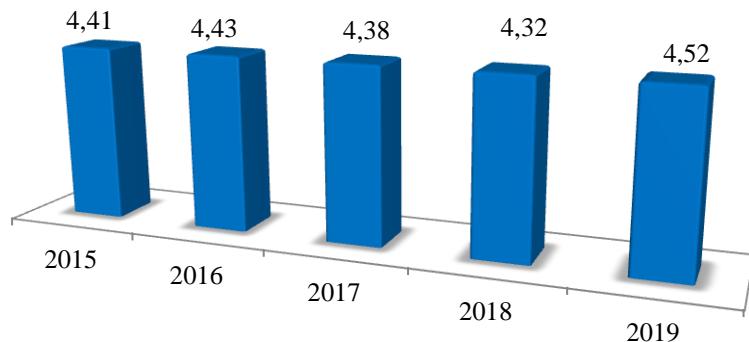


2.2. Zadovoljstvo uslugama tokom prijema i otpusta iz bolnice

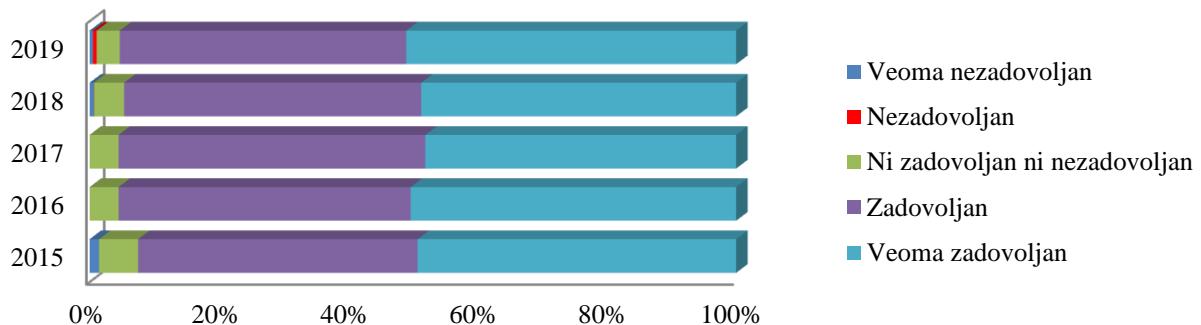
Zadovoljstvo uslugama tokom prijema i otpusta iz bolnice procenjivano je na osnovu sledećih aspekata:

- opšti utisak o procedure prijema
- ljubaznost osoblja
- vreme čekanja na šalteru
- objašnjenje procedure tokom prijema
- vreme do smeštaja u sobu
- opšti utisak tokom otpusta.

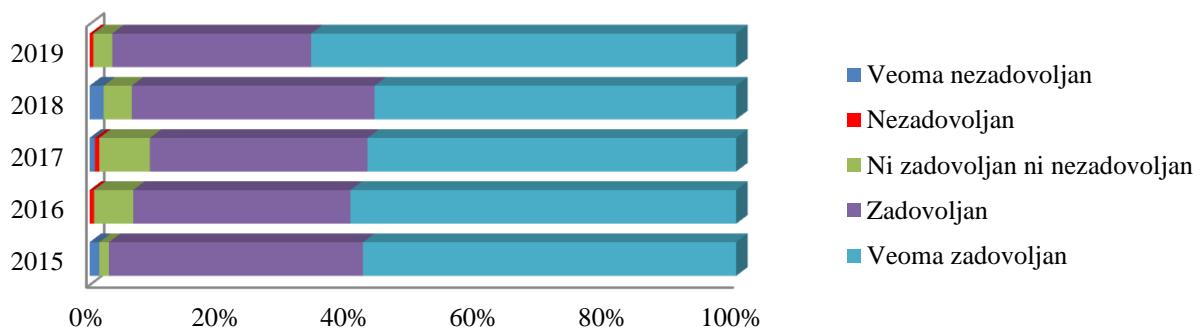
Grafikon 61. Zadovoljstvo uslugama tokom prijema i otpusta iz bolnice



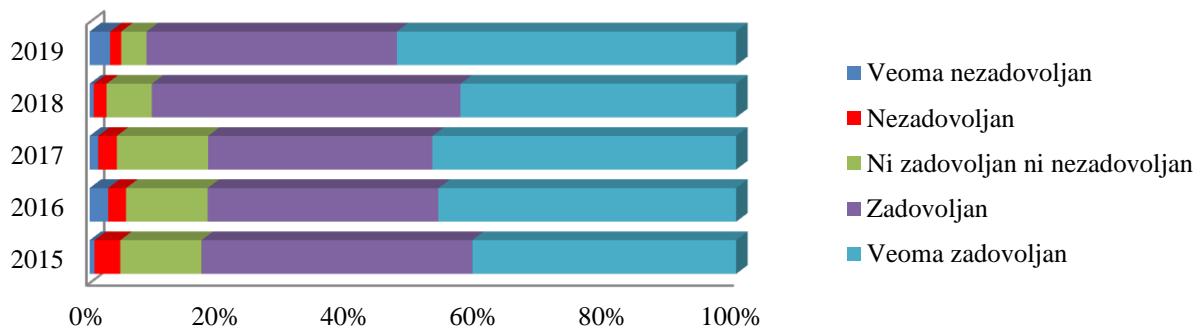
Grafikon 62. Opšti utisak o proceduri prijema



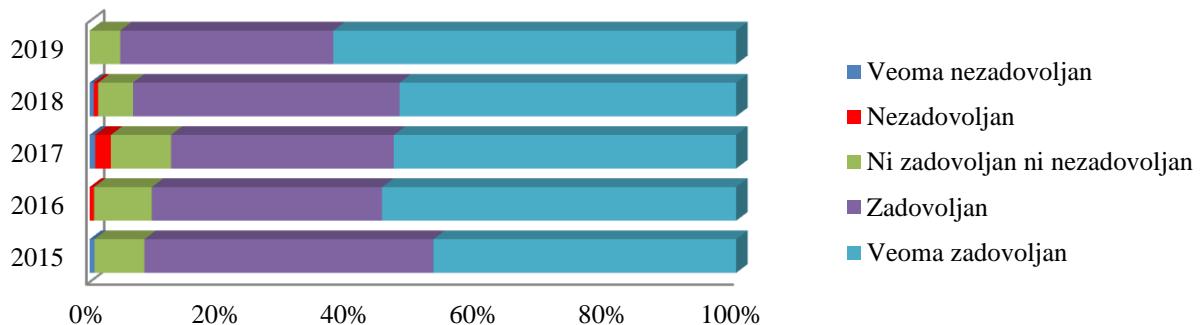
Grafikon 63. Ljubaznost osoblja



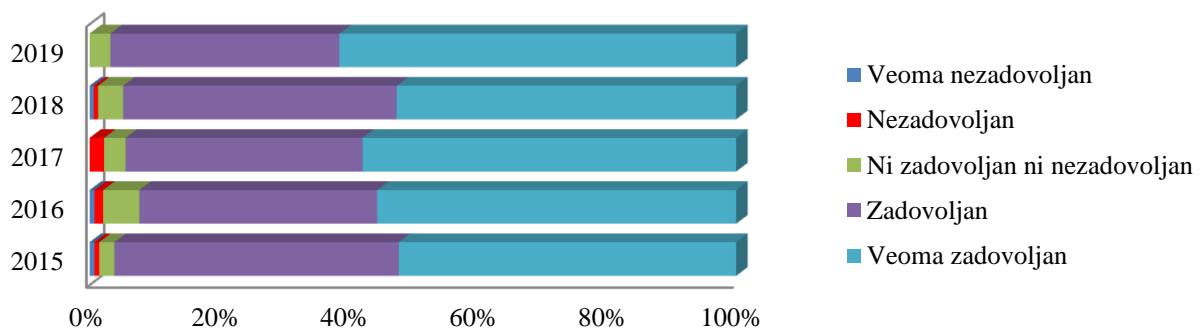
Grafikon 64. Vreme čekanja na šalteru



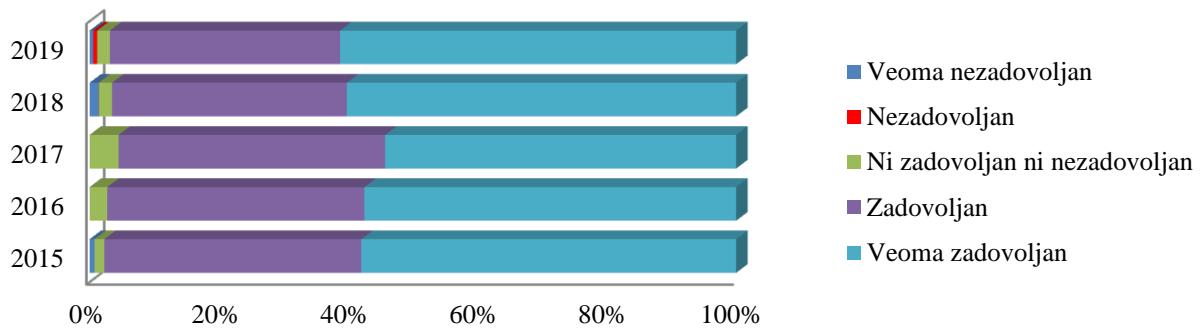
Grafikon 65. Obajašnjenje procedura tokom prijema



Grafikon 66. Vreme do smeštaja u sobu



Grafikon 67. Opšti utisak tokom otpusta

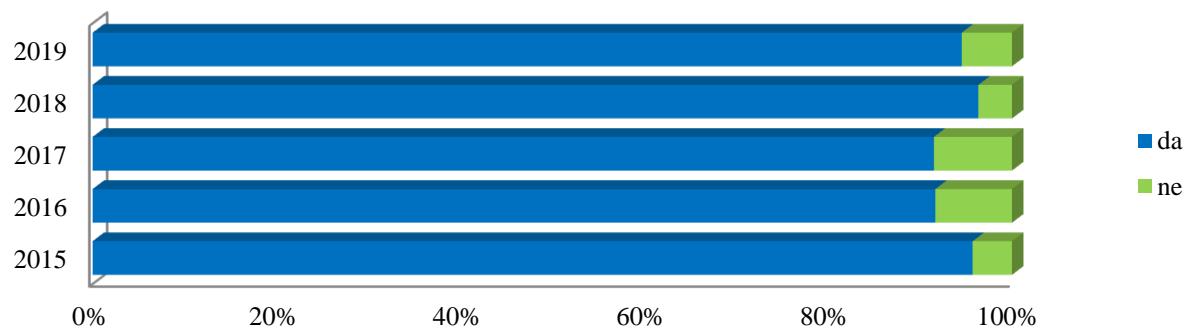


2.3 Informisanost pacijenata

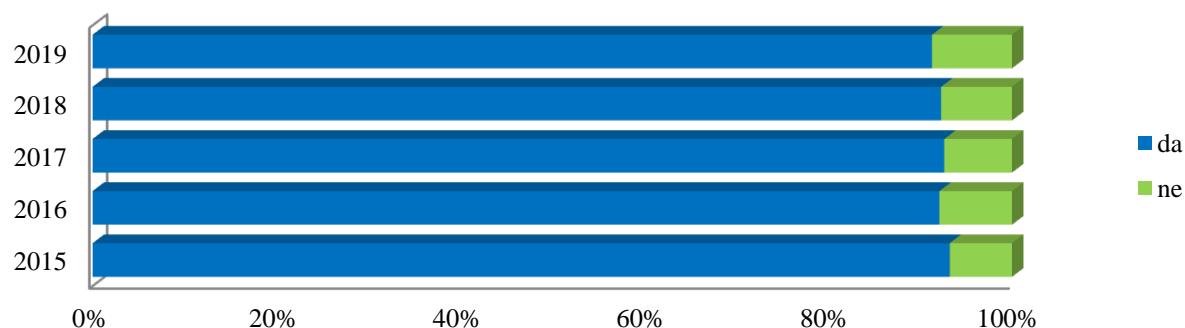
Informisanost pacijenata procenjivana je na osnovu:

- Informisanosti o pravu na saglasnost za predloženu procedure
- Informisanosti o dužnosti pacijenata na odeljenju
- Informisanosti o načinu prigovora i žalbi u slučaju nezadovoljstva

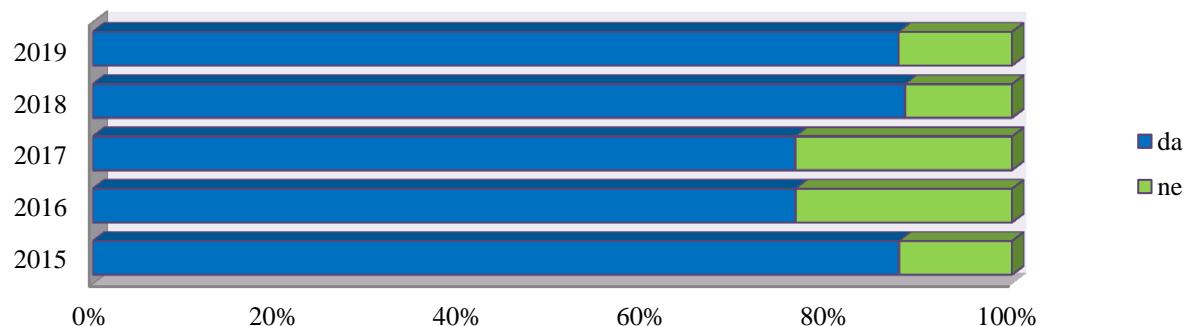
Grafikon 68. Informisanost o pravu na saglasnost za predloženu proceduru



Grafikon 69. Informisanost o dužnostima pacijenta na odeljenju



Grafikon 70. Informisanost o načinu prigovora i i žalbi u slučaju nezadovoljstva

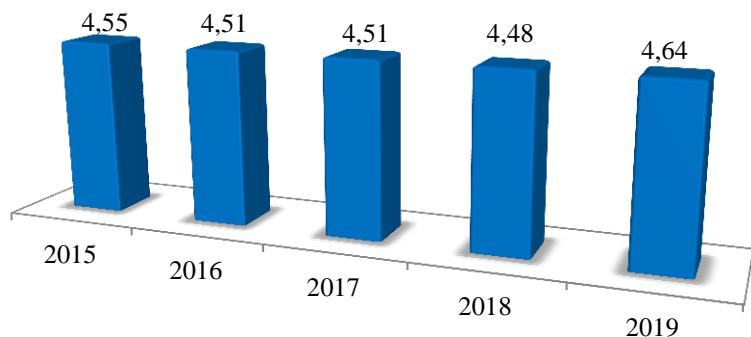


2.4 Zadovoljstvo uslugama sestrinske nege

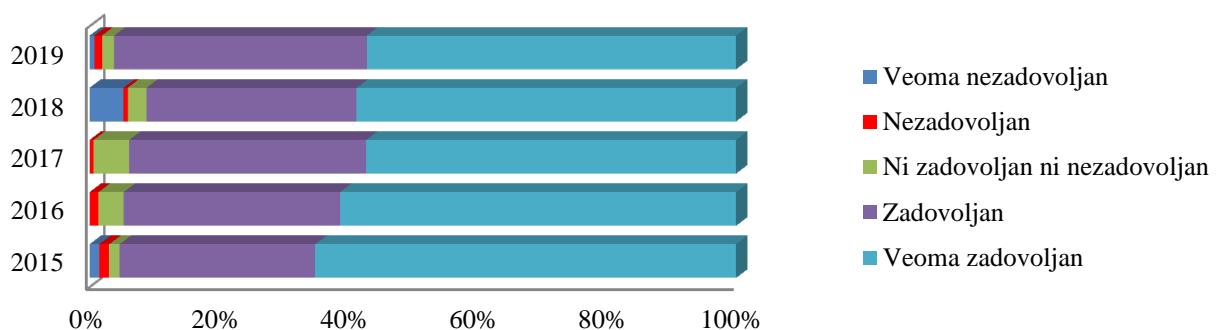
Zadovoljstvo uslugama sestrinske nege procenjivano je na osnovu sledećih aspekata:

- Poštovanje i ljubaznost
- Vreme čekanja na sestru kod hitne potrebe
- Objasnjavanje procedura, testova i tretmana
- Ljubaznost prema članovima porodice i posetiocima
- Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom

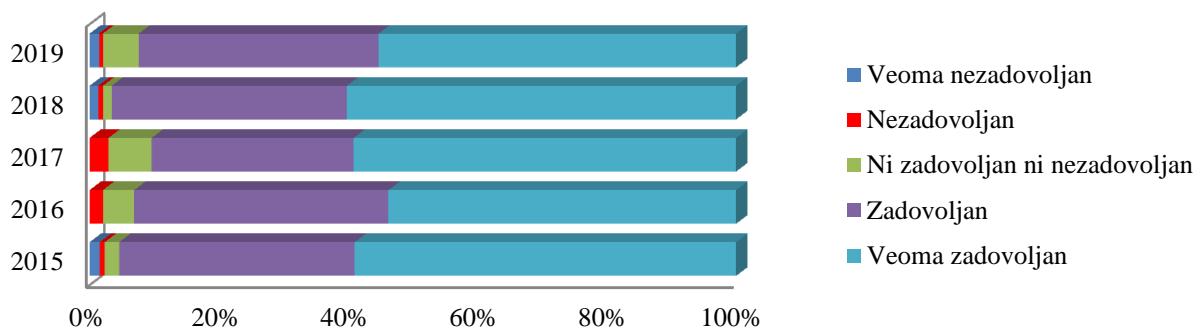
Grafikon 71. Zadovoljstvo uslugama sestrinske nege



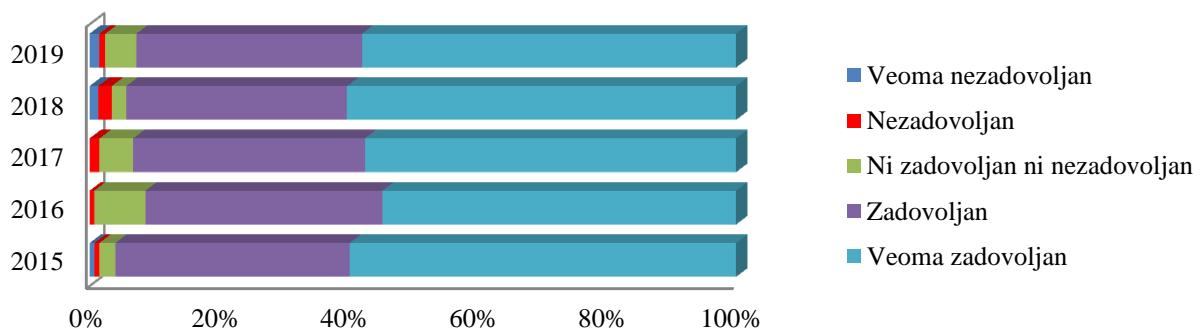
Grafikon 72. Poštovanje i ljubaznost



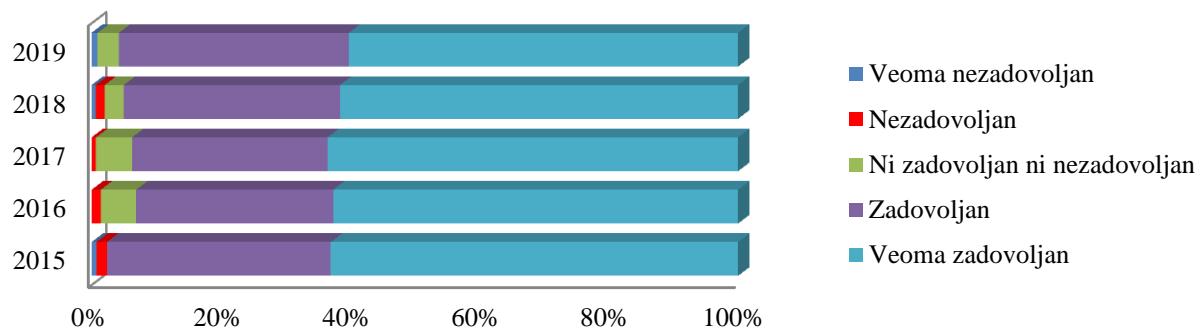
Grafikon 73. Vreme čekanja na sestru kod hitne potrebe



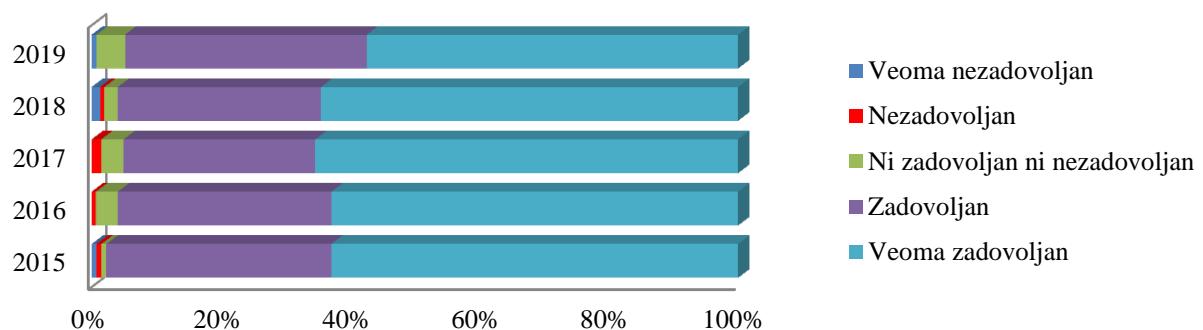
Grafikon 74. Objasnjavanje procedura, testova i tretmana



Grafikon 75. Ljubaznost prema članovima porodice i posetiocima



Grafikon 76. Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom

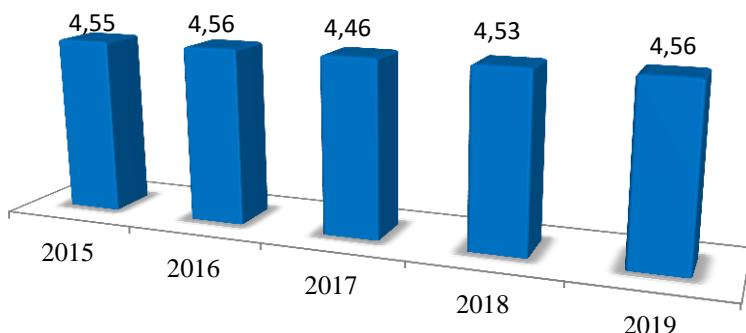


2.5 Zadovoljstvo uslugama lekara

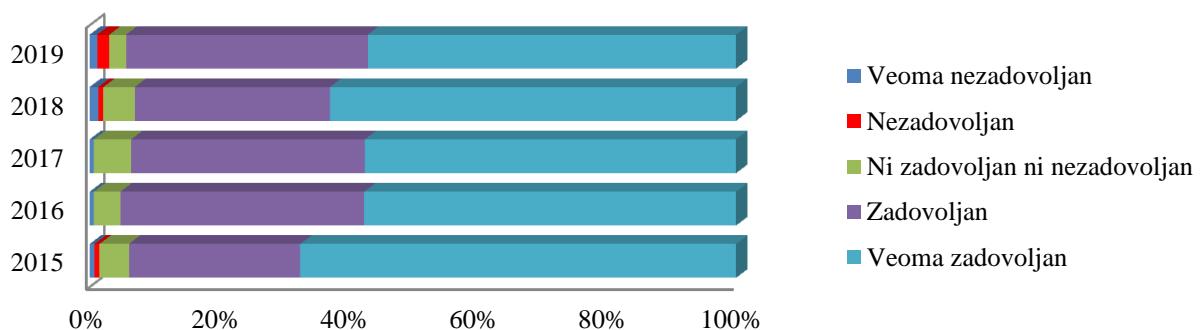
Zadovoljstvo uslugama lekara tokom boravka u bolnici procenjivano je na osnovu sledećih aspekata zadovoljstva:

- Spremnost da daju odgovore na pitanja
- Objasnjenje testova, procedura, tretmana i rezultata
- Poštovanje i ljubaznost
- Sposobnost dijagnostikovanja zdravstvenih problema
- Temeljitost u ispitivanju
- Uspešnost lečenja
- Uputstvo pri otpustu
- Opšte zadovoljstvo uslugama lekara

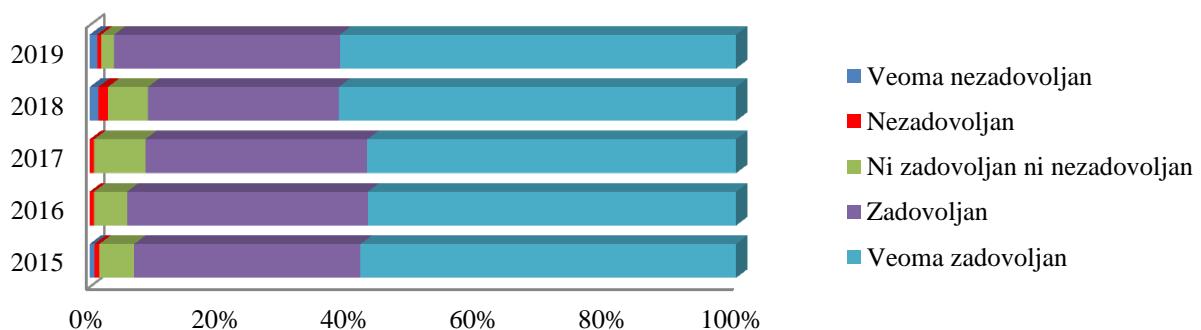
Grafikon 77. Zadovoljstvo uslugama lekara tokom boravka u bolnici



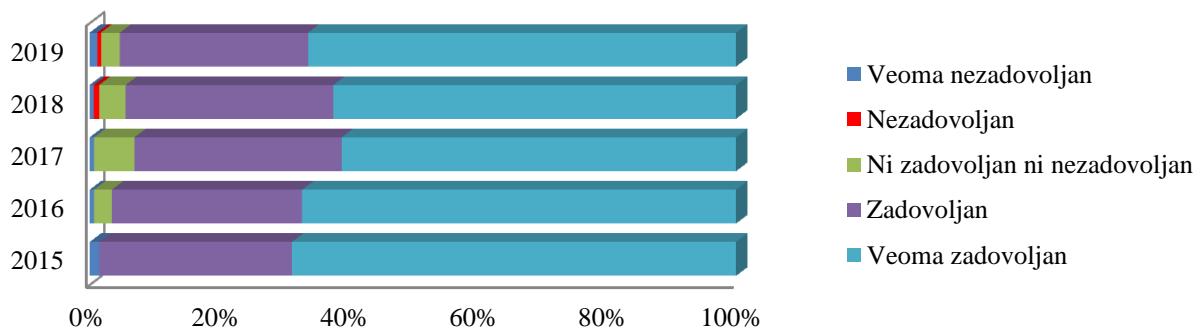
Grafikon 78. Spremnost da daju odgovore na pitanja



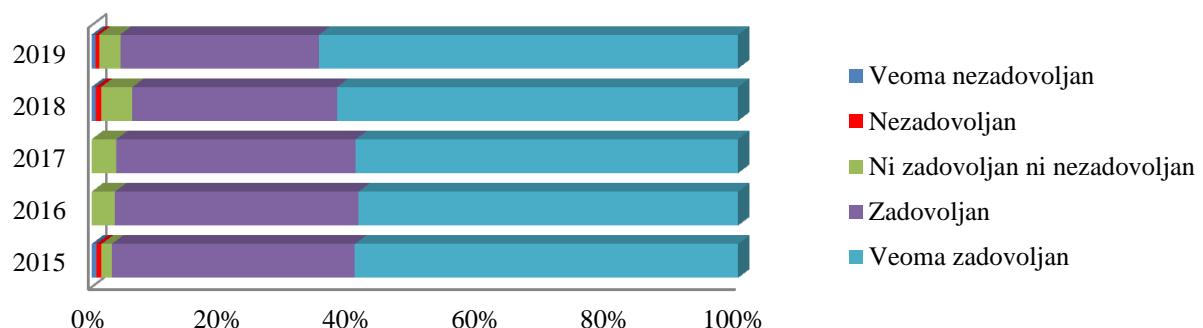
Grafikon 79. Objasnjenje testova, procedura, tretmana i rezultata



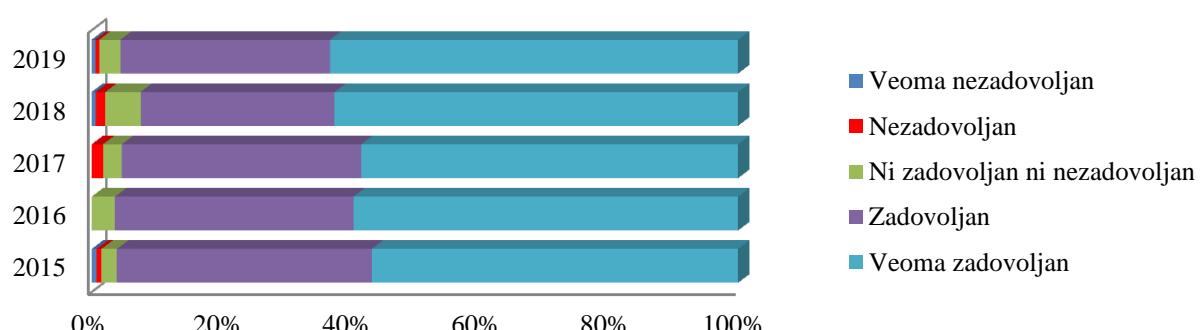
Grafikon 80. Poštovanje i ljubaznost



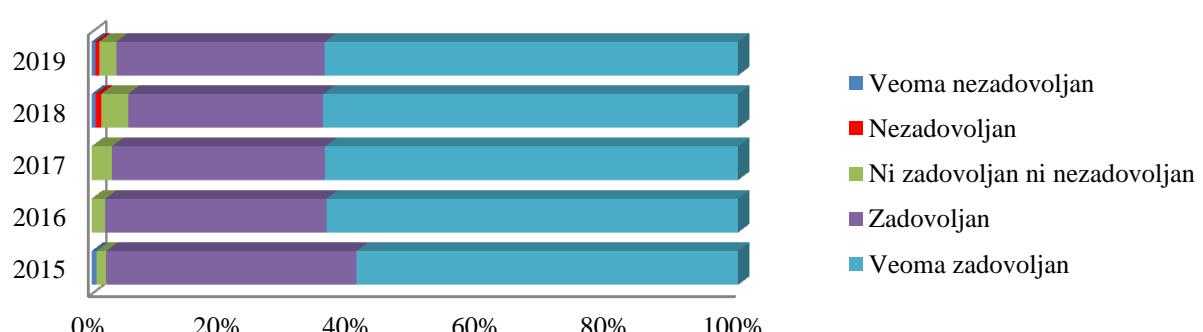
Grafikon 81. Sposobnost dijagnostikovanja zdravstvenih problema



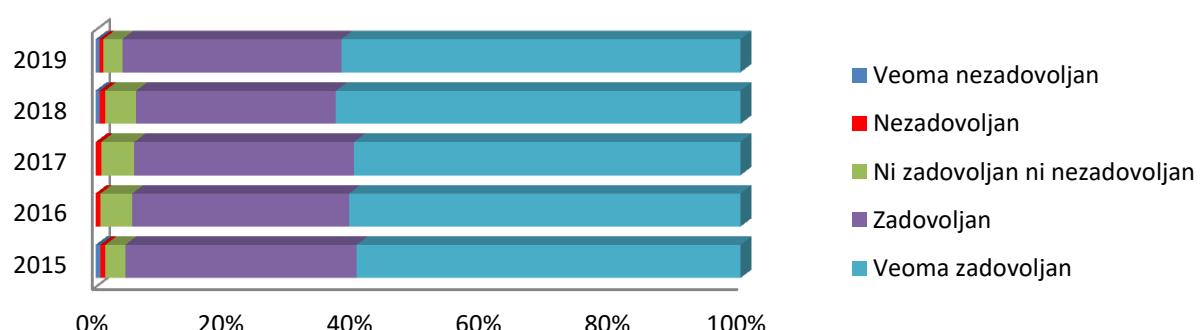
Grafikon 82. Temeljitost u ispitivanju



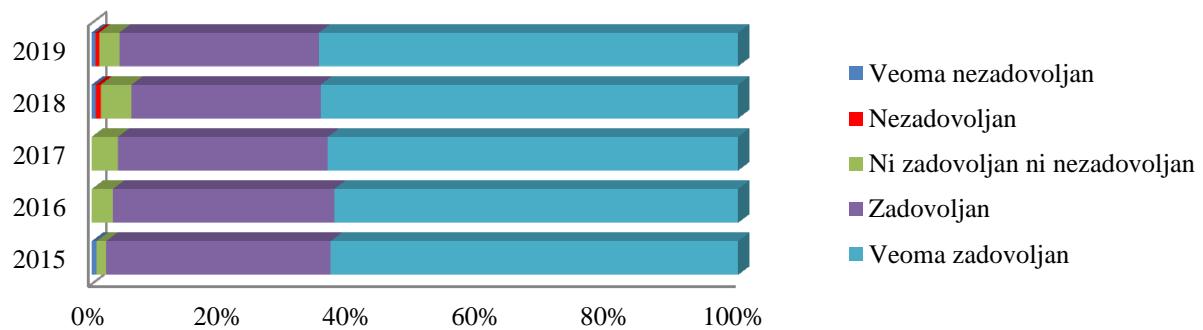
Grafikon 83. Uspešnost lečenja



Grafikon 84. Uputstva pri otpstu



Grafikon 85. Opšte zadovoljstvo uslugama lekara

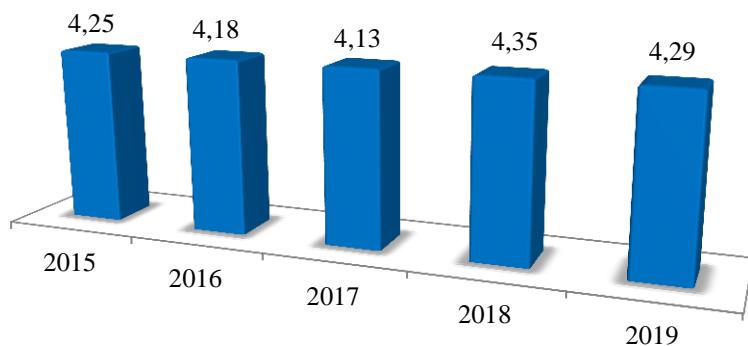


2.6 Zadovoljstvo uslugama dijagnostike i terapije

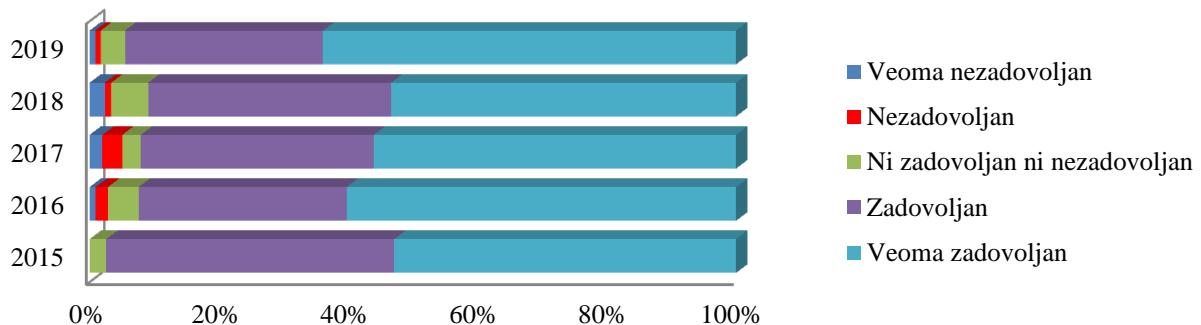
Zadovoljstvo uslugama dijagnostike i terapije tokom boravka u bolnici procenjivano je na osnovu sledećih aspekata zadovoljstva:

- Laboratorija
- Kardiologija(EKG, test opterećenja)
- Radiologija (rendgen, ultrazvuk, skener)
- Fizikalna terapija
- Opšte zadovoljstvo uslugama dijagnostike

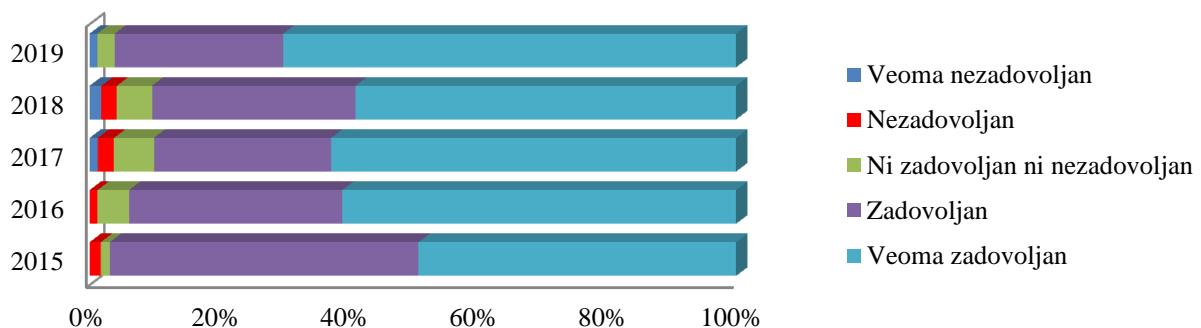
Grafikon 86. Zadovoljstvo uslugama dijagnostike i terapije tokom boravka u bolnici



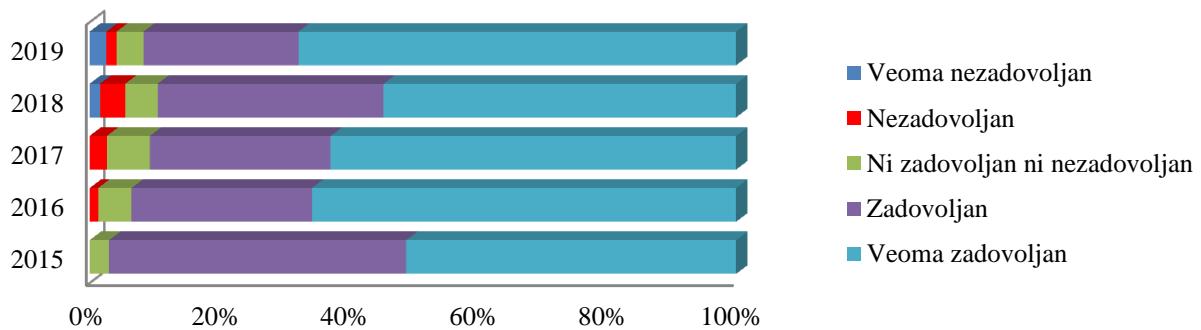
Grafikon 87. Zadovoljstvo laboratorijskom dijagnostikom



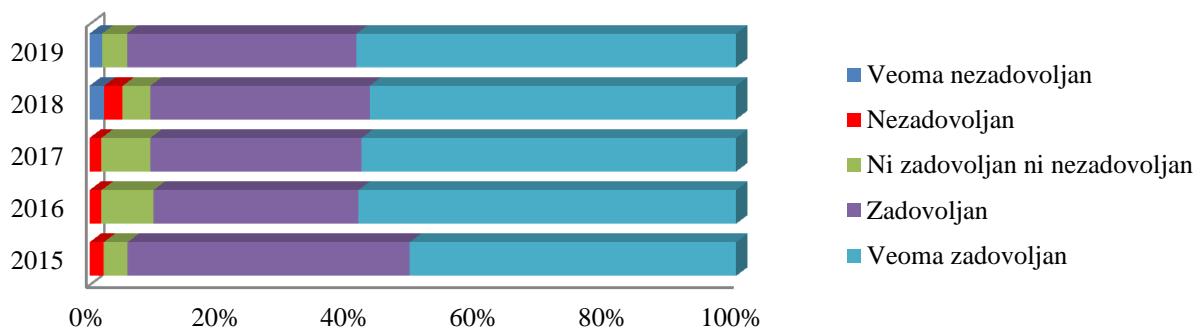
Grafikon 88. Zadovoljstvo kardiološkom dijagnostikom (EKG, test opterećenja)



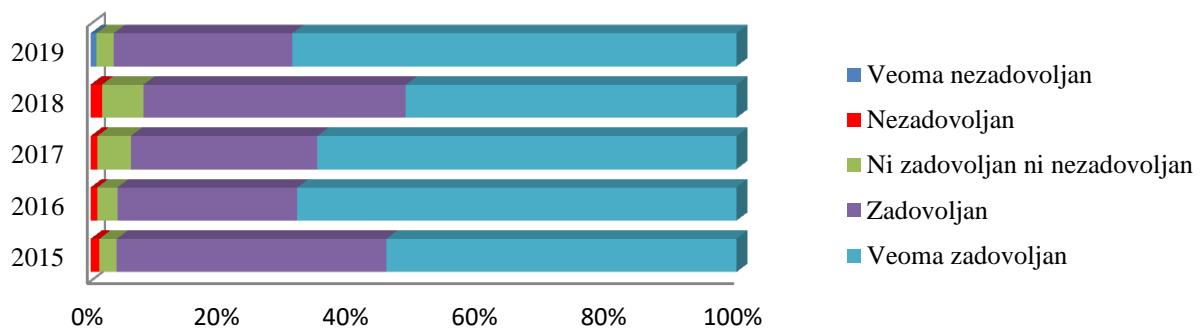
Grafikon 89. Zadovoljstvo radiološkom dijagnostikom (rendgen, ultrazvuk, skener)



Grafikon 90. Zadovoljstvo fizikalnom terapijom



Grafikon 91. Opšte zadovoljstvo uslugama dijagnostike

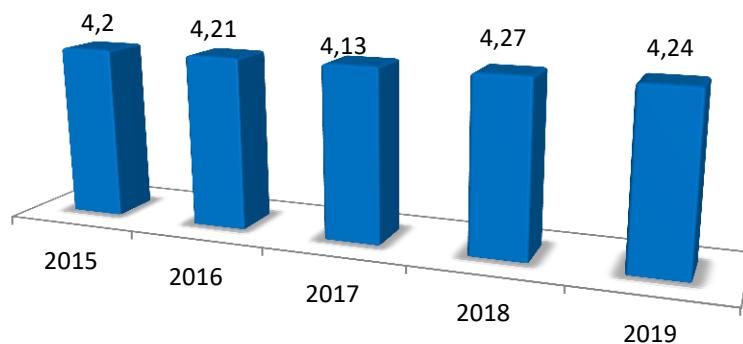


2.7 Zadovoljstvo uslugama ishrane

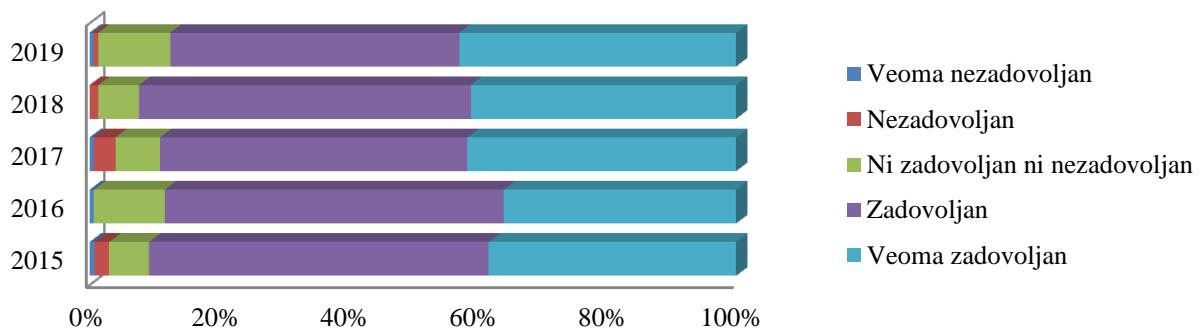
Zadovoljstvo uslugama ishrane tokom boravka u bolnici procenjivano je na osnovu sledećih parametara:

- Vreme serviranja hrane
- Način serviranja hrane
- Ukus hrane
- Temperatura hrane
- Količina hrane
- Raznovrsnost hrane
- Odgovarajuća dijeta
- Opšte zadovoljstvo uslugama ishrane

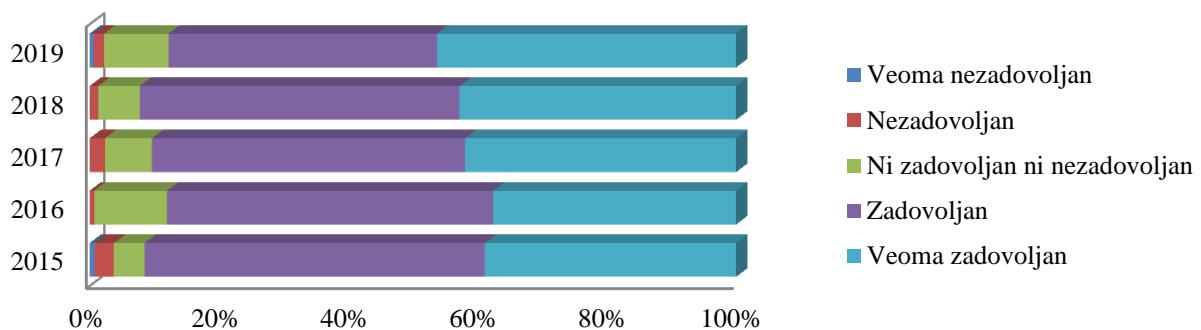
Grafikon 92. Zadovoljstvo uslugama ishrane tokom boravka u bolnici



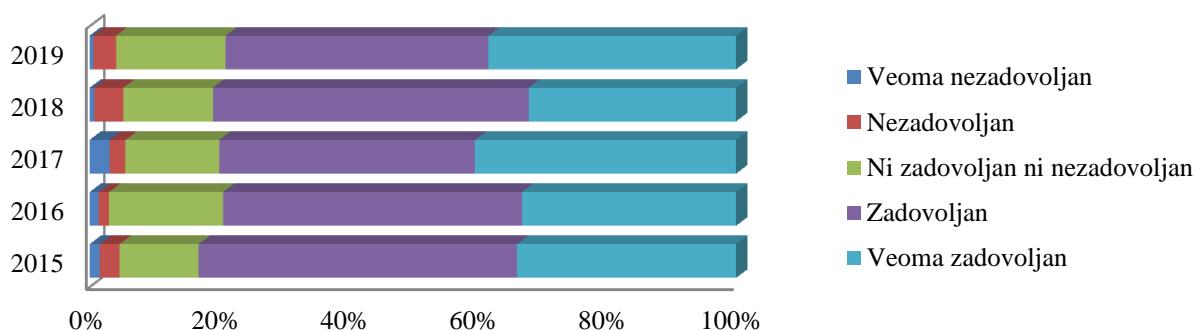
Grafikon 93. Vreme serviranja hrane



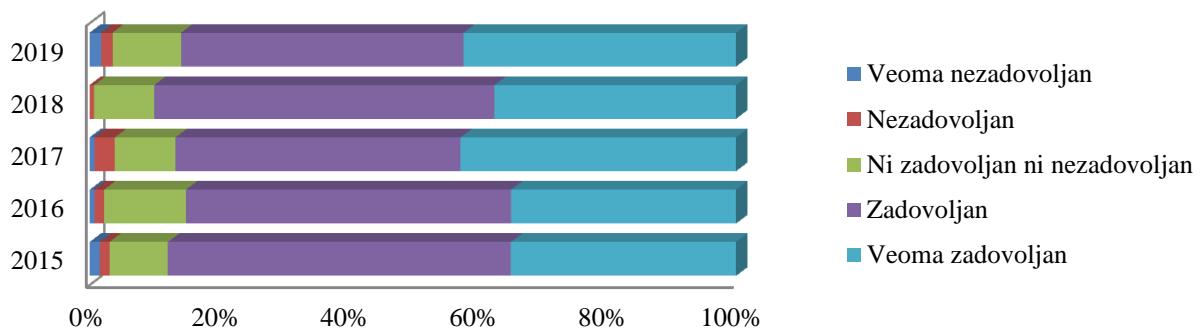
Grafikon 94. Način serviranja hrane



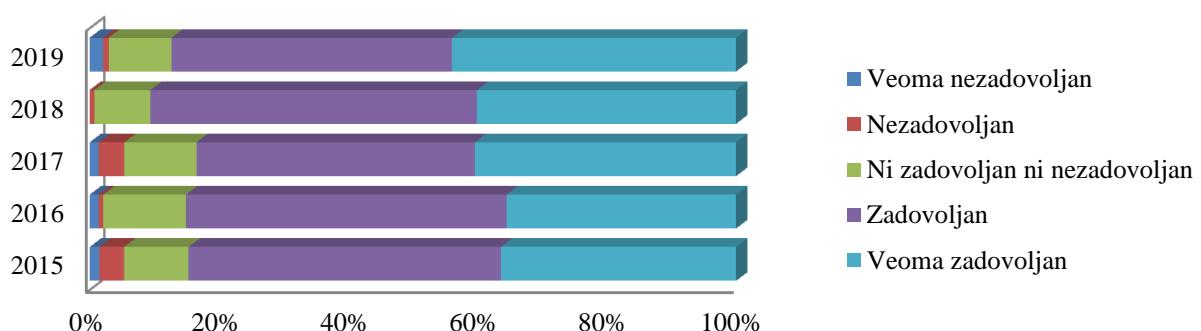
Grafikon 95. Ukus hrane



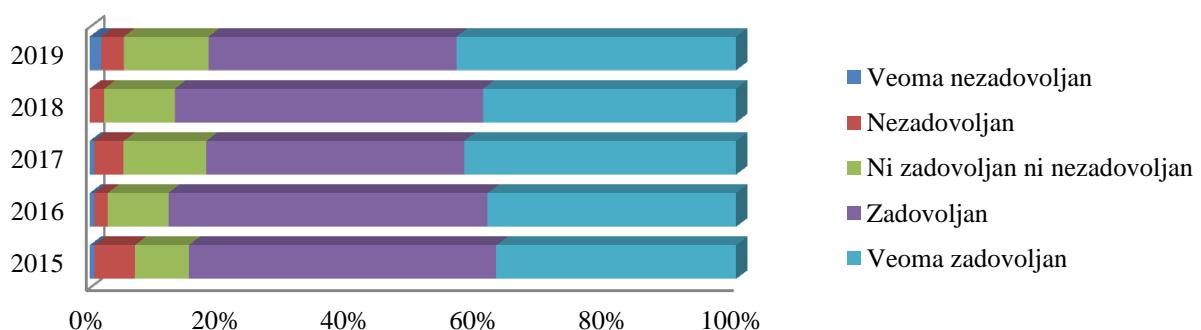
Grafikon 96. Temperatura hrane



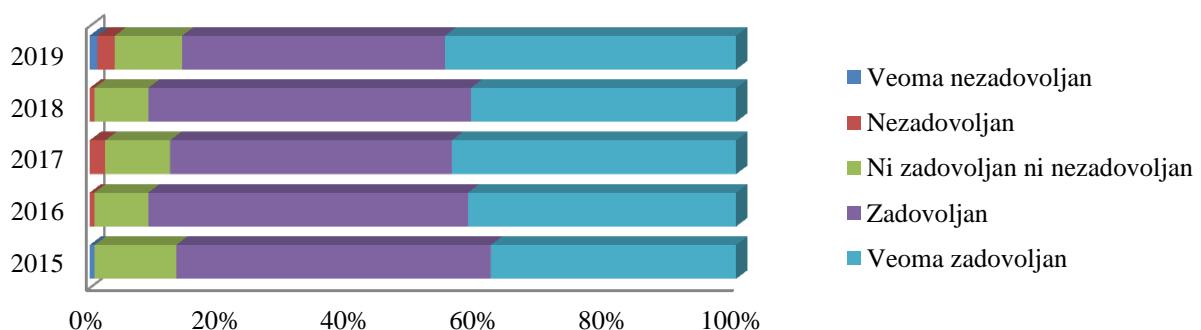
Grafikon 97. Količina hrane



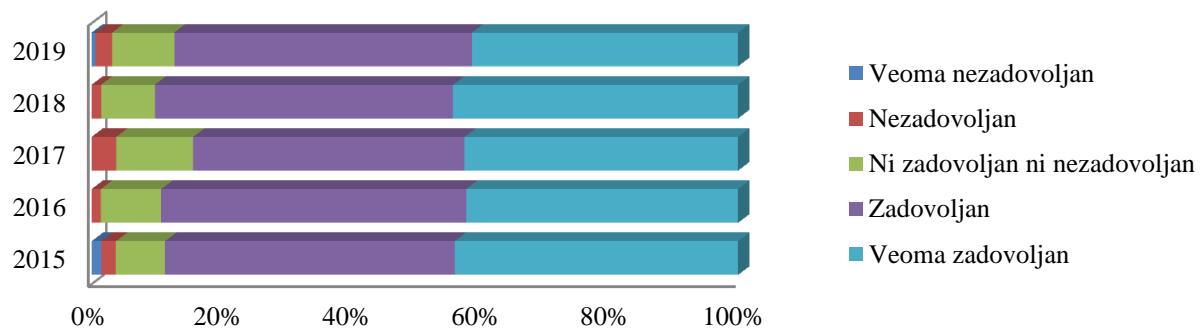
Grafikon 98. Raznovrsnost hrane



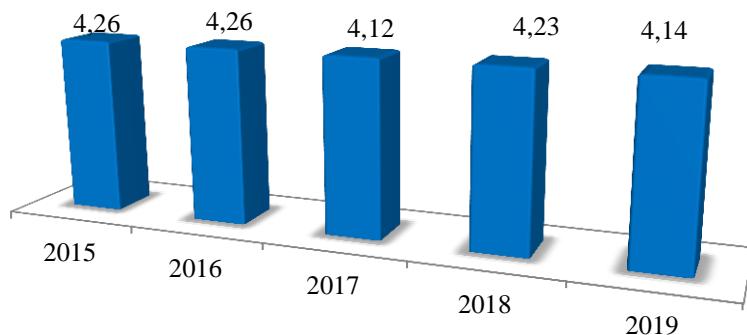
Grafikon 99. Odgovarajuća dijeta



Grafikon 100. Opšte zadovoljstvo uslugama ishrane



Grafikon 101. Prosečne ocene opštег zadovoljstva uslugama ishrane

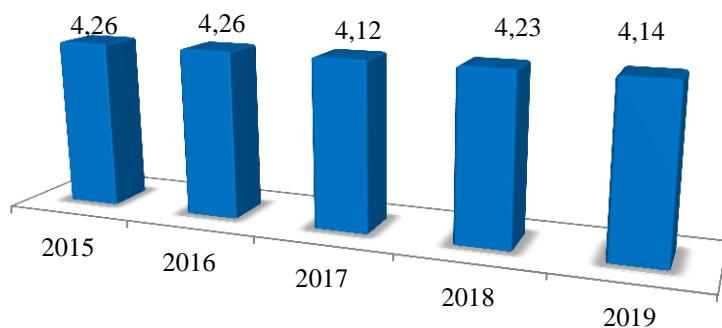


2.8 Zadovoljstvo uslovima smeštaja

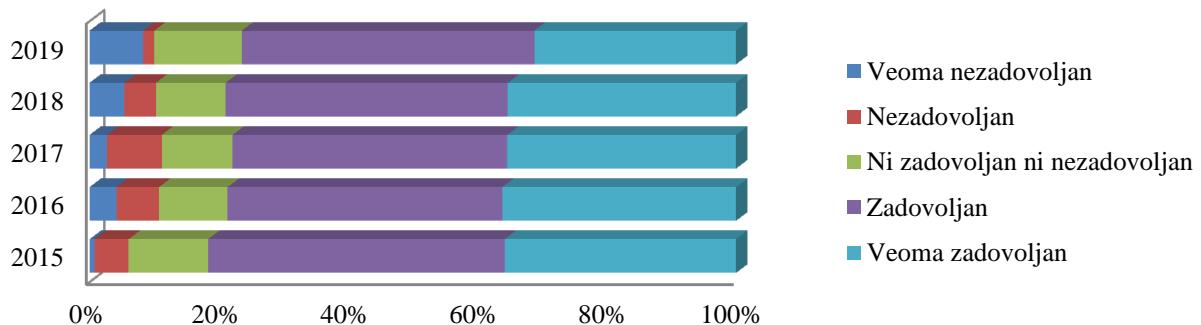
Zadovoljstvo uslovima smeštaja tokom borovka u bolnici procenjivano je na osnovu sledećih kriterijuma:

- Udobnost kreveta
- Čistoća sobe
- Temperatura u sobi
- Oprema u sobi
- Čistoća toaleta
- Opšte zadovoljstvo smeštajem

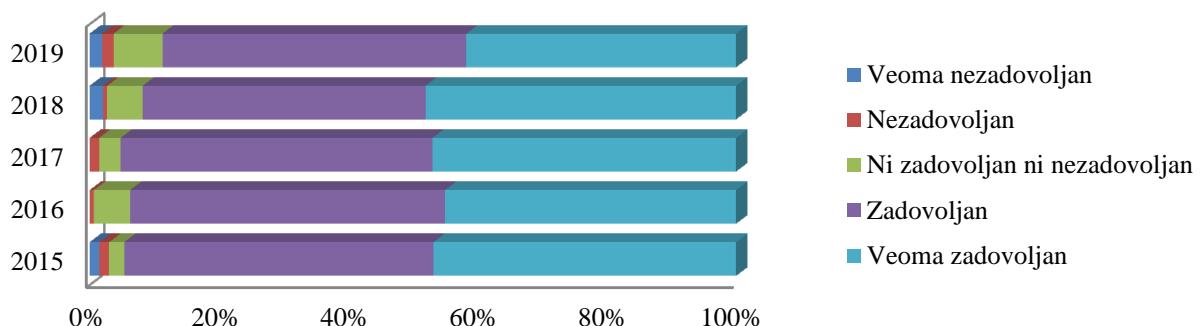
Grafikon 101. Prosečne ocene zadovoljstva uslugama smestaja



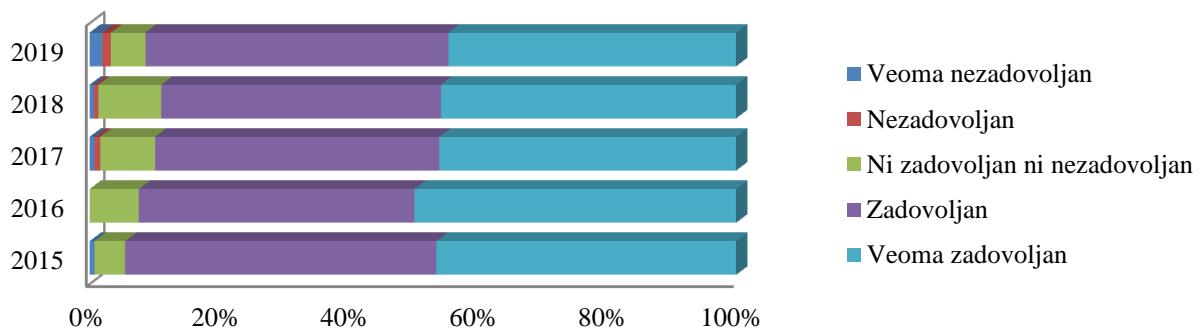
Grafikon 102. Udobnost kreveta



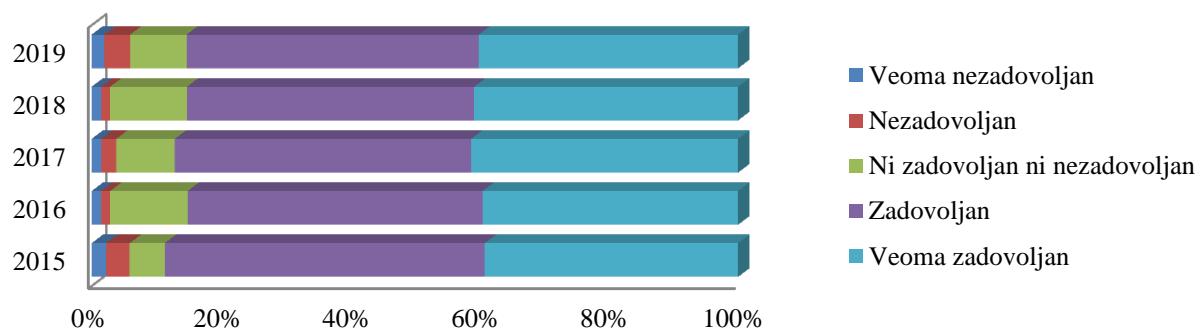
Grafikon 103. Čistoća sobe



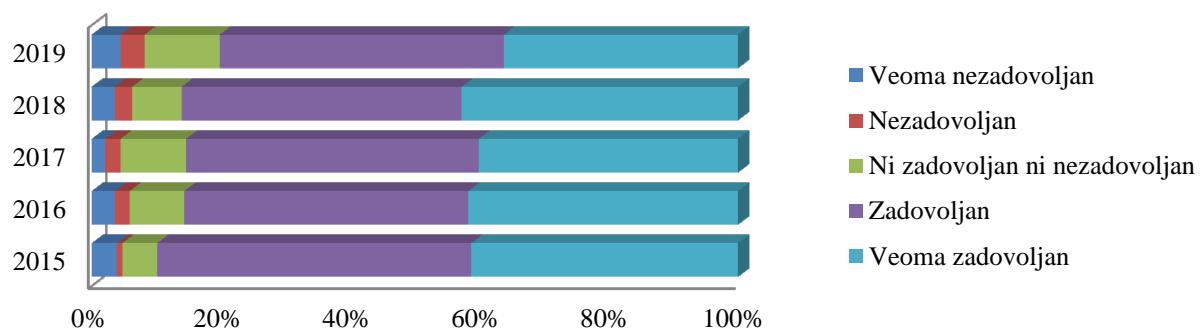
Grafikon 104. Temperatura u sobi



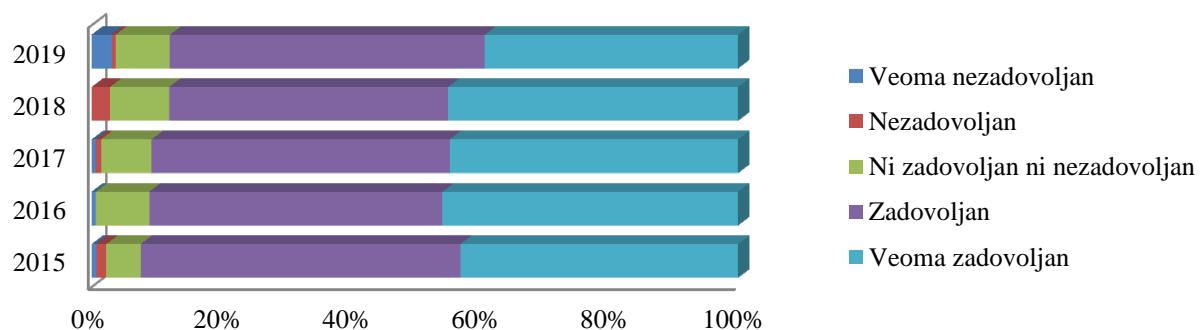
Grafikon 105. Oprema u sobi



Grafikon 106. Čistoća toaleta



Grafikon 107. Opšte zadovoljstvo smeštajem

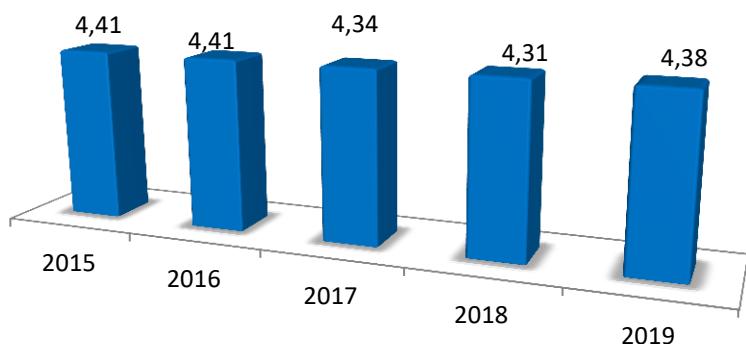


2.9 Zadovoljstvo organizacijom poseta

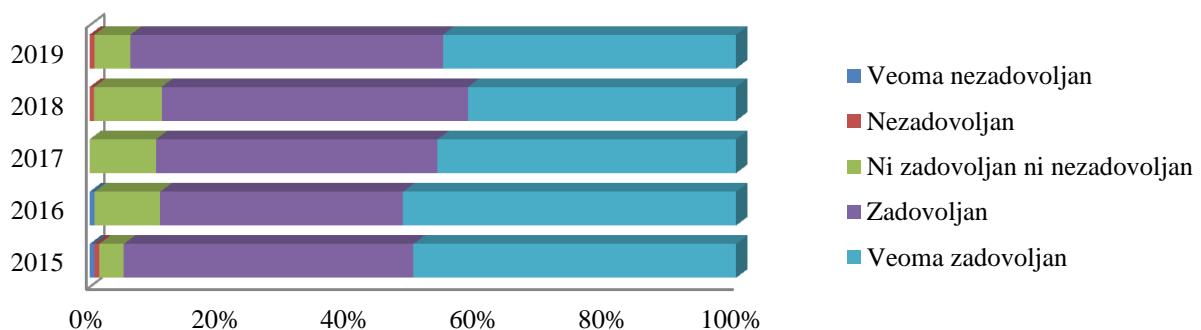
Zadovoljstvo organizacijom poseta procenjivano je na osnovu sledećih kriterijuma:

- Vreme poseta
- Dužina poseta
- Broj poseta

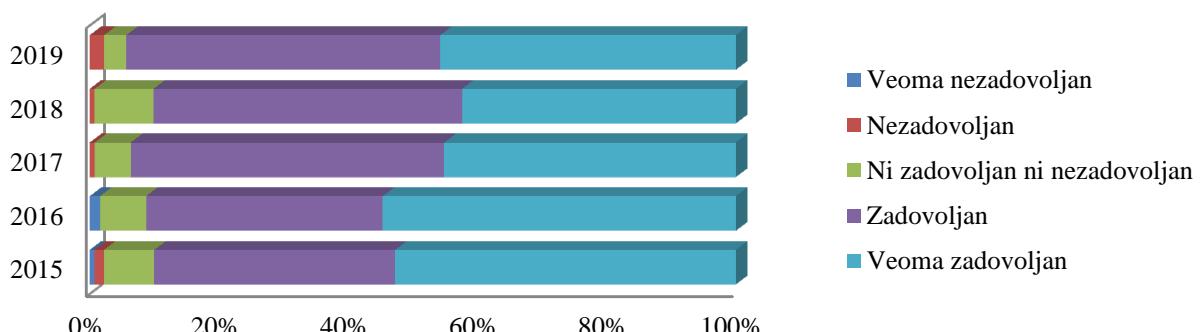
Grafikon 108. Zadovoljstvo organizacijom poseta



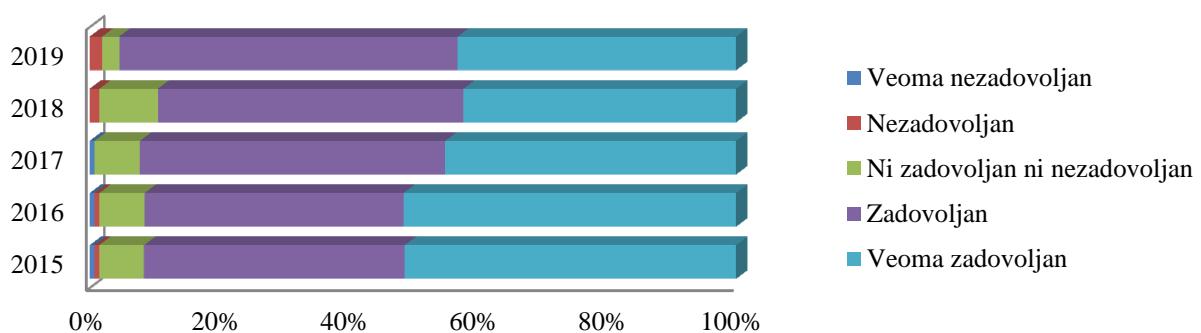
Grafikon 109. Vreme poseta



Grafikon 110. Dužina poseta



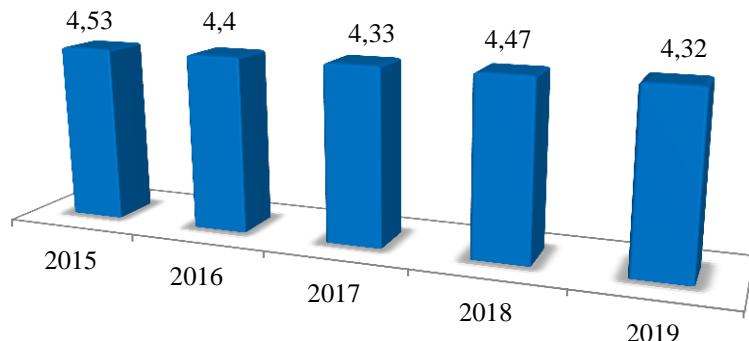
Grafikon 111. Broj poseta



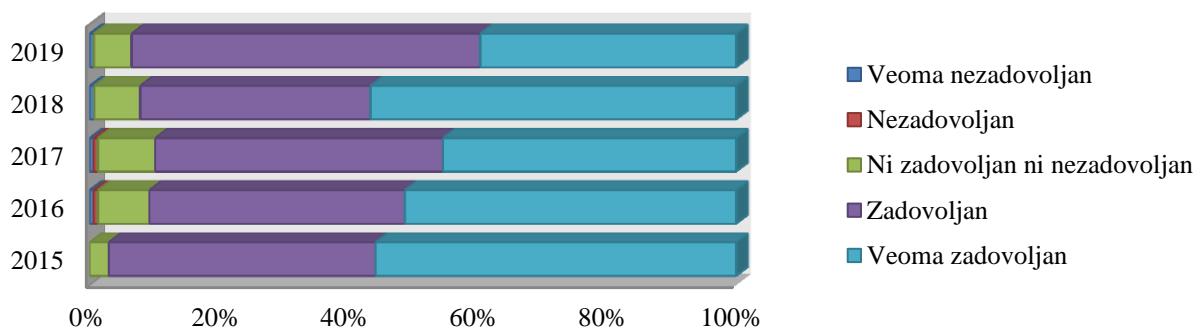
2.10 Opšte zadovoljstvo bolničkim lečenjem na odeljenju hirurgije

Uzimajući u obzir sve asapekte koji utiču na zadovoljstvo bolničkim lečenjem, srednja ocena zadovoljstva kreće se od 4,32 do 4,53 i pokazuje blagi trend pada.

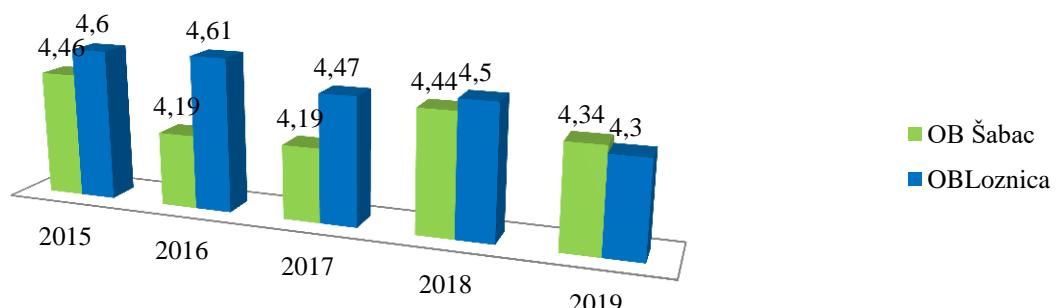
Grafikon 112. Prosečne ocene zadovoljstva korisnika na odeljenjima hirurgije



Grafikon 113. Opšte zadovoljstvovo korisnika na odeljenjima hirurgije



Grafikon 114. Opšte zadovoljstvo korisnika bolničkog lečenja na odeljenju hirurgije u Opštoj bolnici Šabac i Opštoj bolnici Loznica



Zaključak o zadovoljstvu korisnika bolničkim lečenjem na odeljenjima hirurgije

Zadovoljstvo bolnički lečenih pacijenata na odeljenjima hirurgije je na veoma visokom nivou. Svi aspekti zadovoljstva su ocenjeni prosečnom ocenom preko 4,2. Pacijenti su najzadovoljniji uslugama lekara i medicinskog sestara a najmanje zadovoljni smeštajem u bolnici i ishranom. Uprkos visokim ocenama zadovoljstva, zapaža se blagi trend pada, sa 4,53 u 2015. godini na 4,32 u 2019. godini.

Poredivši opštu ocenu zadovoljstva hirurških pacijenata zapaža se nešto viši nivo zadovoljstva pacijenata u Opštoj bolnici Loznica (izuzev u 2019. godini). Dok je trend zadovoljstva u OB Loznica u padu, u Opštoj bolnici Šabac nivo zadovoljstva u posmatranom petogodišnjem periodu pokazuje veoma blagi trend porasta.

Prosečna ocena zadovoljstva uslugama tokom prijema i otpusta iz bolnice kreće se od 4,32 u 2018. godini do 4,52 tokom 2019. godine. Beleži se veoma blagi trend rasta.

Zadovoljstvo uslugama tokom prijema i otpusta iz bolnice je na visokom nivou. Više od polovine hirurških pacijenata najvišom ocenom je ocenilo sve aspekte koji utiču na zadovoljstvo procedurom prijema i otpusta. Udeo nezadovoljnih pacijenata je zanemarljiv a veoma nezadovoljnih skoro i da nije bilo tokom petogodišnjeg istraživanja zadovoljstva korisnika bolničkim lečenjem. Poredivši sve aspekte zadovoljstva tokom prijema i otpusta iz bolnice, nešto niži stepen se uočava u pogledu vremena čekanja na šalteru. Tokom 2017. godine 14% ispitanika se izjasnilo da nije ni zadovoljno ni nezadovoljno vremenom čekanja na šalteru. Ipak, u ovom segmentu se zapaža unapređenje zadovoljstva. U 2019. godini udeo ni zadovoljnih ni nezadovoljnih pacijenata smanjio se na ispod 4%.

Najveći deo pacijenata lečenih na odeljenjima hirurgije informisan je o pravu na saglasnost za predloženu medicinsku proceduru, između 92% i 96%. O dužnostima pacijenata na odeljenju informisano je između 91% i 93% pacijenata dok je najniži stepen u oblasti informisanja registrovan u pogledu načina prigovora i žalbi u slučaju nezadovoljstva-između 12% i 24% pacijenata nije informisano o mogućnostima i načinu žalbi i prigovora.

Zadovoljstvo uslugama sestrinske nege kod pacijenata lečenih na hirurgiji beleži blagi trend porasta. Najniža srednja vrednost ovog pokazatelja je 2018. godine (4,48) a najviša 2019. kada je prosečna ocena iznosila 4,64.

Zadovoljstvo uslugama lekara tokom boravka u bolnici, hirurški pacijenti ocenili su prosečnim ocenama od 4,46 u 2017. godini do 4,56 u 2019. godini. Stepen zadovoljstva lekarskim uslugama je na veoma visokom nivou ali beleži veoma blagi trend pada u posmatranom petogodišnjem intervalu.

Zadovoljstvo uslugama dijagnostike i terapije tokom boravka na odeljenju hirurgije je u blagom porastu. Naniža prosečna vrednost zabeležena je u 2017. godini (4,13) a najviša 2018. kada je srednja vrednost iznosila 4,35.

Pacijenti lečeni na hirurgiji zadovoljstvo uslugama ishrane tokom boravka u bolnici ocenili su prosečnim ocenama 4,2. Pacijenti su najmanje zadovoljni uslugama ishrane bili 2017. godine kada je prosečna vrednost iznosila 4,13 a najzadovoljniji 2018.godine sa prosečnom ocenom 4,27. Zadovoljstvo uslugama ishrane je u blagom porastu u posmatranom petogodišnjem intervalu.

Zadovoljstvo uslovima smeštaja tokom borovka u bolnici ocenjeno je prosečnom ocenom od 4,2 što je najlošije ocenjeni aspekt bolničkog lečenja. Vrednost ovog parametra kreće se od 4,12 u 2017. godini do 4,26 u 2015. i 2016. godini. Tokom posmatranog petogodišnjeg perioda registruje se blagi pad zadovoljstva smeštajem u bolnici. Najniži stepen zadovoljstva pacijenti su izrazili u pogledu udobnosti kreveta i higijene toaleta.

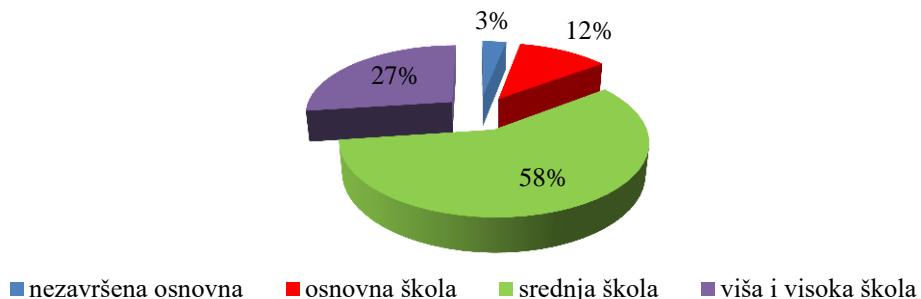
Zadovoljstvo organizacijom poseta hirurškim pacijentima ocenjeno je prosečnom ocenom 4,37 sa tendencijom pada. Najviše ocene zabeležene su tokom 2015. i 2016. godine (4,41) a najniža 2018. godine (4,31).

3. ZADOVOLJSTVO KORISNIKA BOLNIČKIM LEČENJEM NA ODELJENJIMA GINEKOLOGIJE

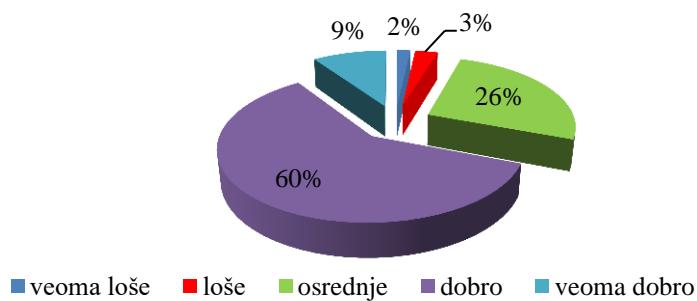
3.1 Polna struktura, prosečna starost, obrazovni i materijalni status

Istraživanjem zadovoljstva korisnica lečenih na odeljenju ginekologije obuhvaćeno je 325 pacijentkinja. Prosečna starost ginekoloških pacijentkinja je 33 godine. Svoje materijalno stanje najveći deo je okarakterisao kao dobro (60% anketiranih). Četvrtina anketiranih materijalni status ocenjuje kao osrednji a svaki deseta pacijentkinja je veoma zadovoljana i svoj materijalni status ocenjuje kao veoma dobar. Da je materijalno stanje loše smatra 3% ispitanica a 2% ispitanica materijalni status ocenjuje kao veoma loš. Najveći deo ispitanih, 58% je srednjeg stručnog obrazovanja a 27% je sa završenom višom školom ili fakultetom. Svaka osma ispitanica je završila osnovnu školu dok je 3% bez završene osnovne škole.

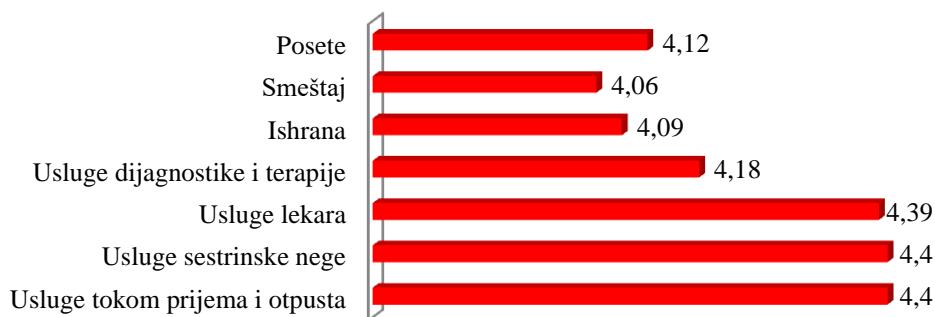
Grafikon 115. Obrazovna struktura pacijenata ginekološkog odeljenja



Grafikon 116. Materijalni status pacijenata ginekološkog odeljenja



Grafikon 117. Zadovoljstvo korisnika na odeljenjima ginekologije i akušerstva

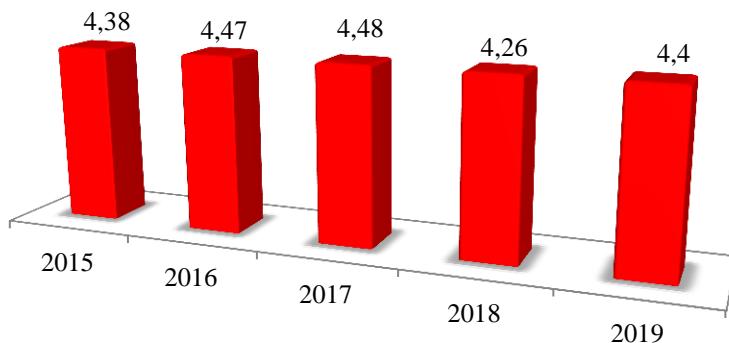


3.2 Zadovoljstvo uslugama tokom prijema i otpusta iz bolnice

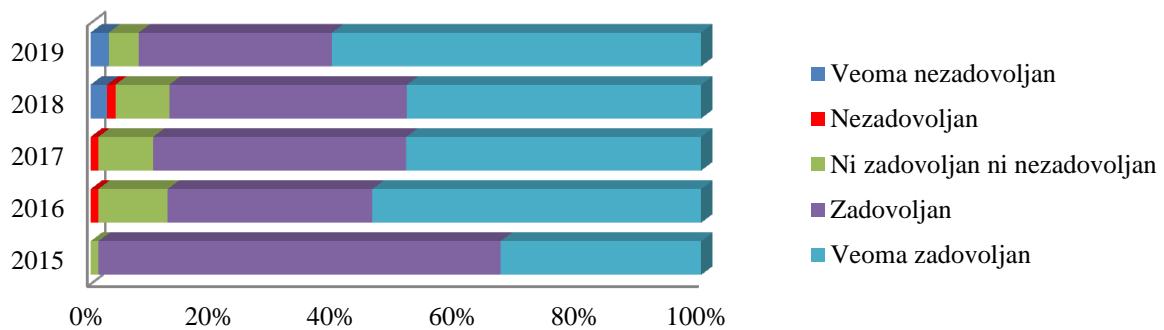
Zadovoljstvo uslugama tokom prijema i otpusta iz bolnice procenjivano je na osnovu sledećih aspekata:

- opšti utisak o procedure prijema
- ljubaznost osoblja
- vreme čekanja na šalteru
- objašnjenje procedure tokom prijema
- vreme do smeštaja u sobu
- opšti utisak tokom otpusta.

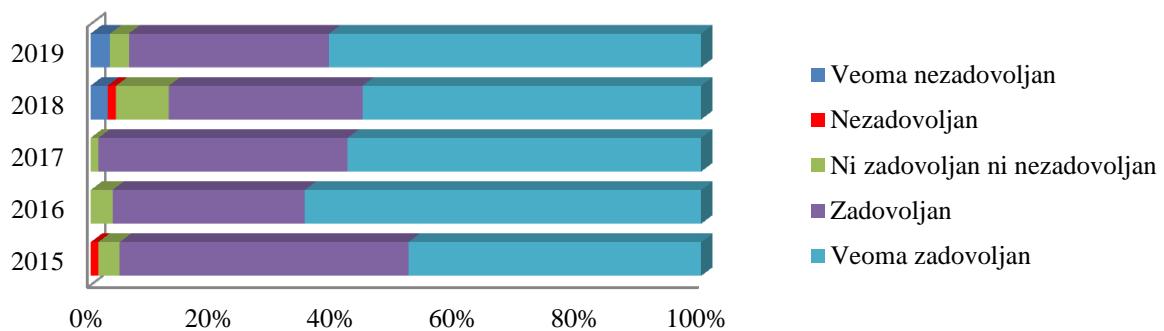
Grafikon 118. Zadovoljstvo uslugama tokom prijema i otpusta iz bolnice



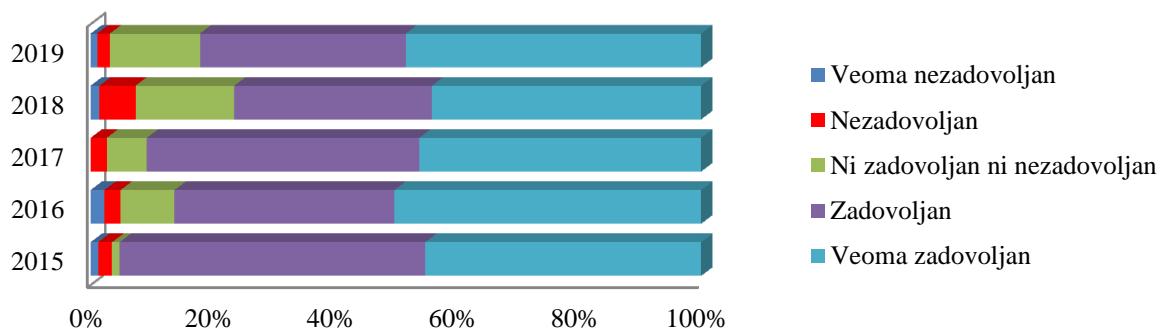
Grafikon 119. Opšti utisak o proceduri prijema



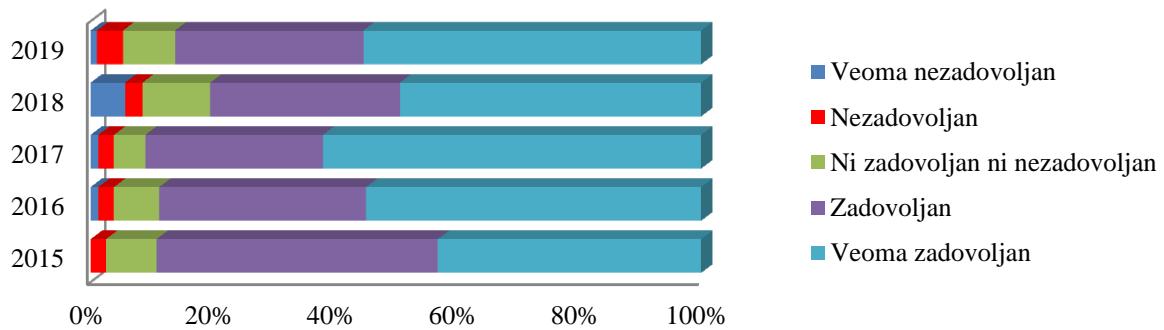
Grafikon 120. Ljubaznost osoblja



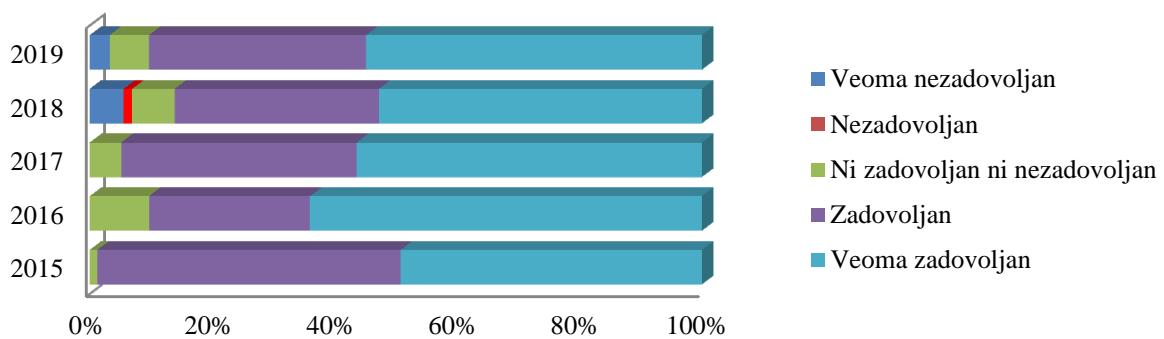
Grafikon 121. Vreme čekanja na šalteru



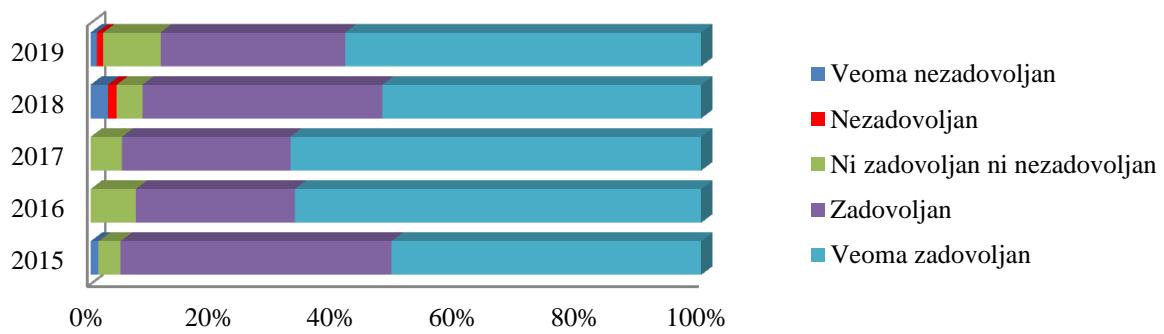
Grafikon 122. Objasnjenje procedure tokom prijema



Grafikon 123. Vreme do smeštaja u sobu



Grafikon 124. Opšti utisak tokom otpusta.

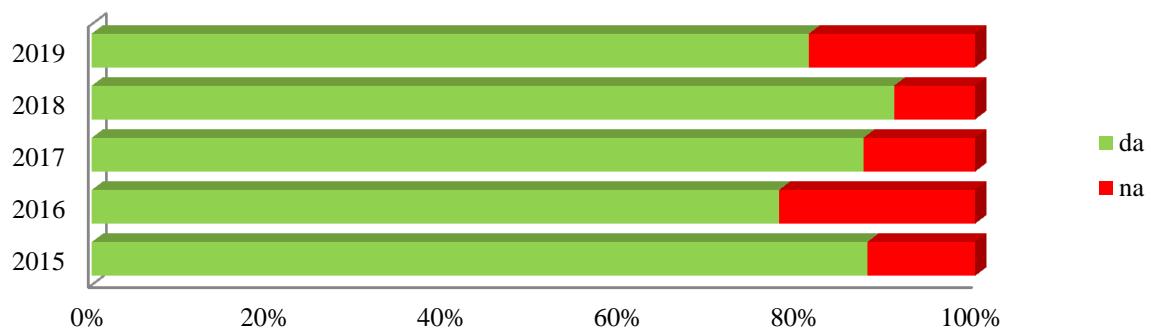


3.3 Informisanost pacijenata

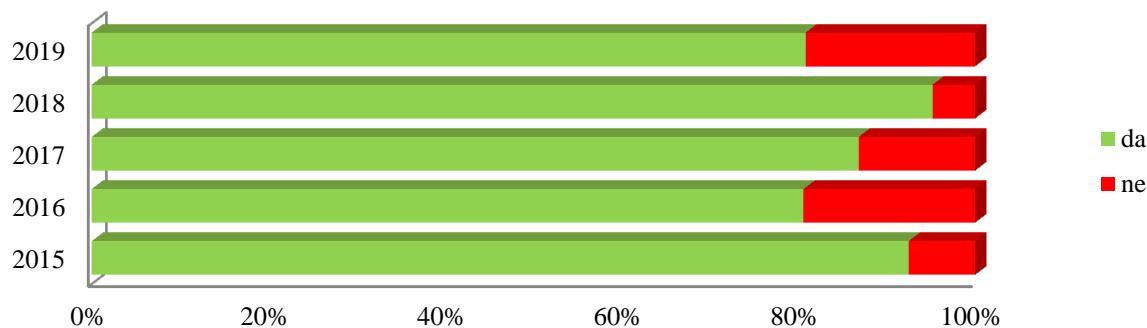
Informisanost pacijenata u istraživanju zadovoljstva bolničkim lečenjem procenjivana je na osnovu sledećih pokazatelja:

- Informisanost o pravu na saglasnost na predloženu proceduru
- Informisanost o dužnostima pacijenata na odeljenju
- Informisanost o načinu prigovora i žalbi

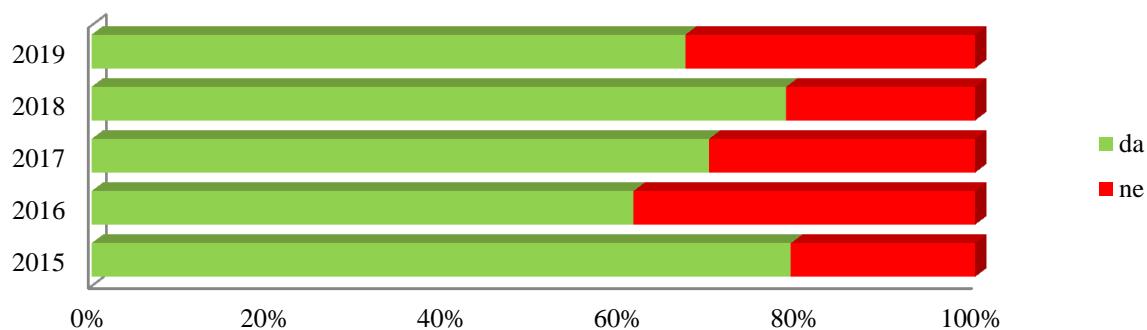
Grafikon 125. Informisanost o pravu na saglasnost na predloženu proceduru



Grafikon 126. Informisanost o dužnostima pacijenata na odeljenju



Grafikon 127. Informisanost o načinu prigovora i žalbi

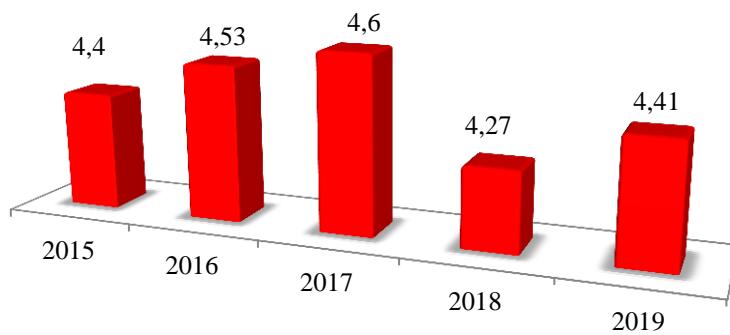


3.4 Zadovoljstvo uslugama sestrinske nege

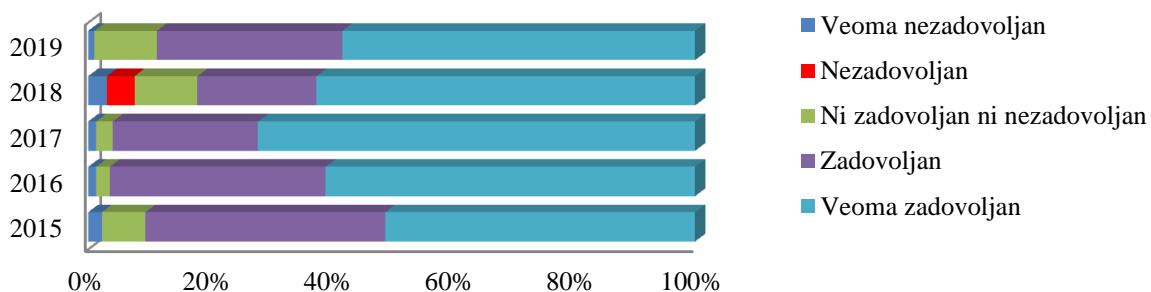
Zadovoljstvo uslugama sestrinske nege procenjivano je na osnovu sledećih aspekata:

- Poštovanje i ljubaznost
- Vreme čekanja na sestru kod hitne potrebe
- Objasnjavanje procedura, testova i tretmana
- Ljubaznost prema članovima porodice i posetiocima
- Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom

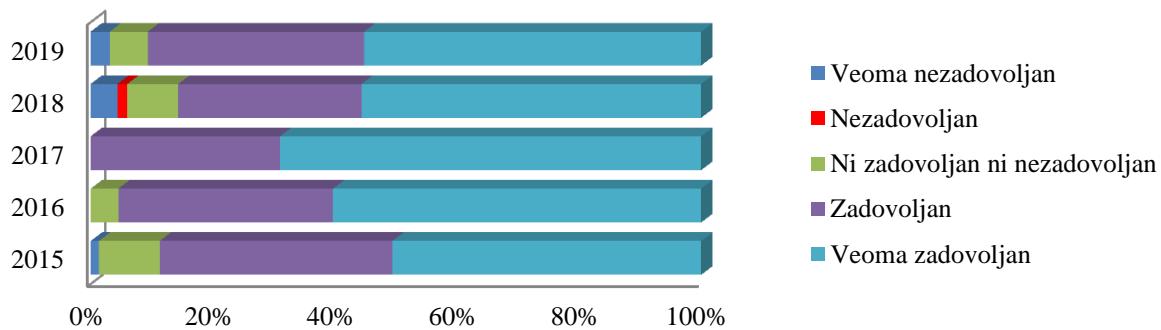
Grafikon 128. Zadovoljstvo uslugama sestrinske nege



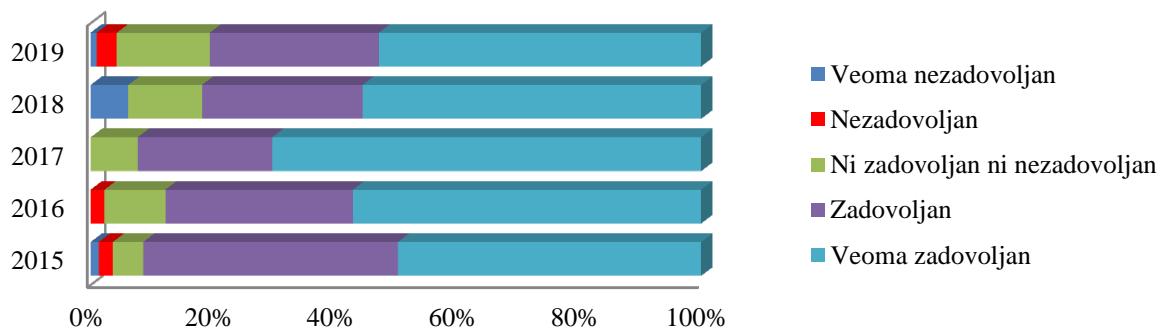
Grafikon 129. Poštovanje i ljubaznost



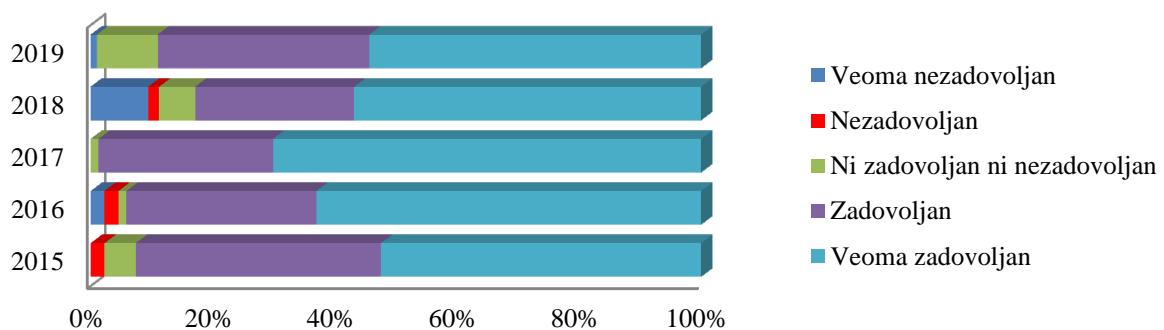
Grafikon 130. Vreme čekanja na sestru kod hitne potrebe



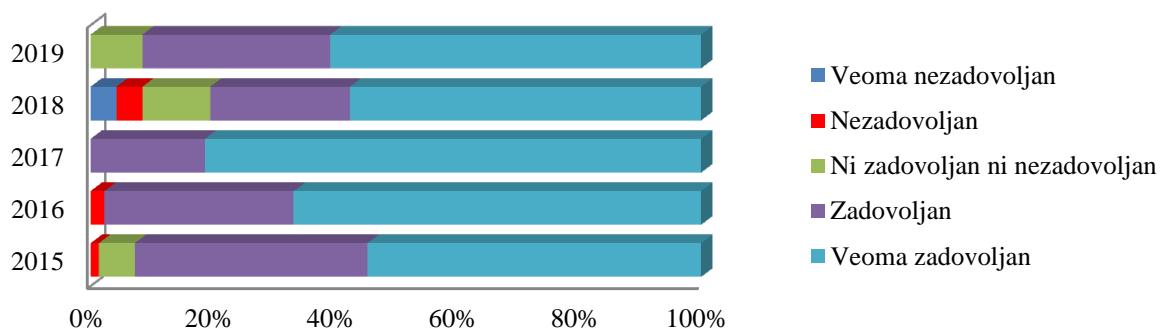
Grafikon 131. Objasnjavanje procedura, testova i tretmana



Grafikon 132. Ljubaznost prema članovima porodice i posetiocima



Grafikon 133. Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom

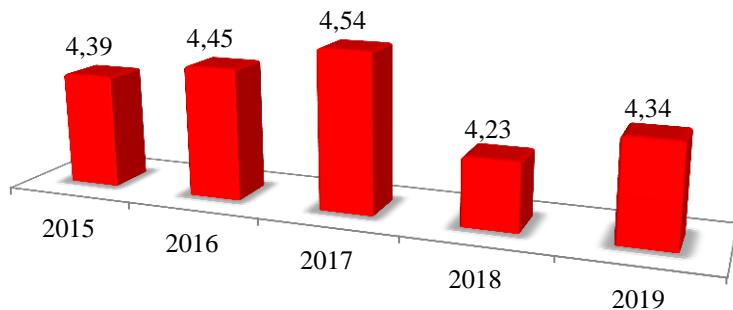


3.5 Zadovoljstvo uslugama lekara

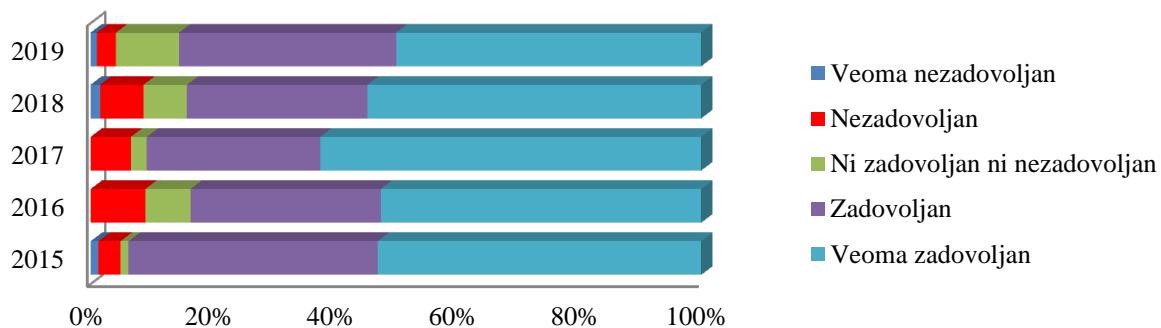
Zadovoljstvo uslugama lekara tokom boravka u bolnici procenjivano je na osnovu sledećih aspekata zadovoljstva:

- Spremnost da daju odgovore na pitanja
- Objasnjenje testova, procedura, tretmana i rezultata
- Poštovanje i ljubaznost
- Sposobnost dijagnostikovanja zdravstvenih problema
- Temeljtitost u ispitivanju
- Uspešnost lečenja
- Uputstva pri otpustu
- Opšte zadovoljstvo uslugama lekara

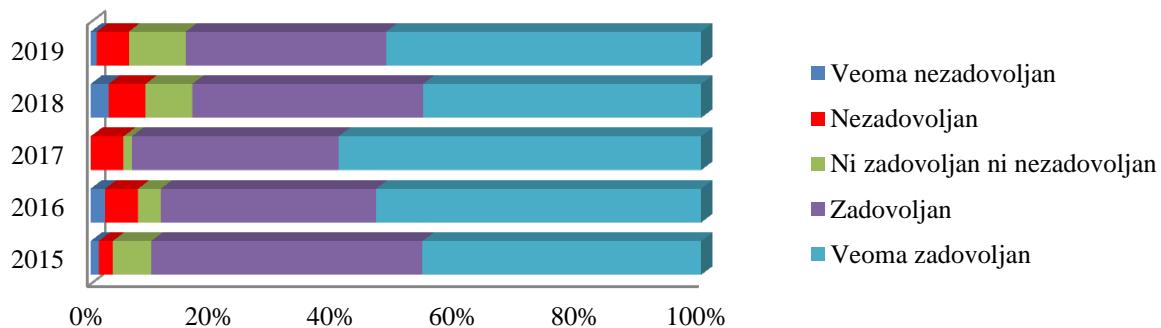
Grafikon 134. Zadovoljstvo uslugama lekara tokom boravka u bolnici



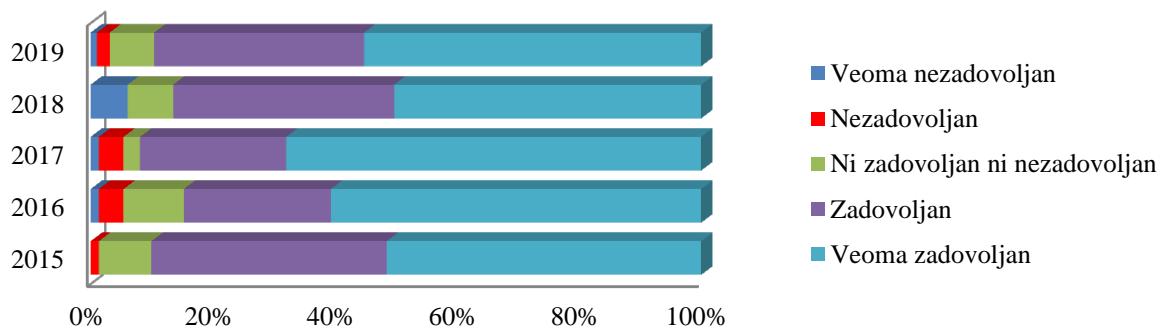
Grafikon 135. Spremnost da daju odgovore na pitanja



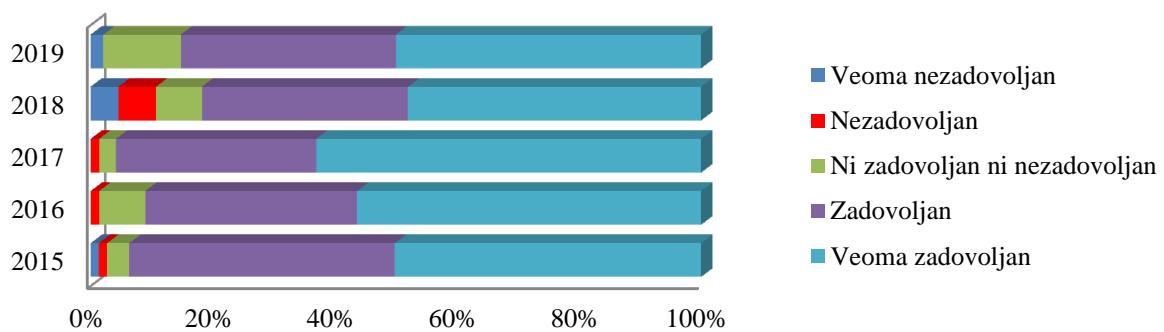
Grafikon 136. Objasnjenje testova, procedura, tretmana i rezultata



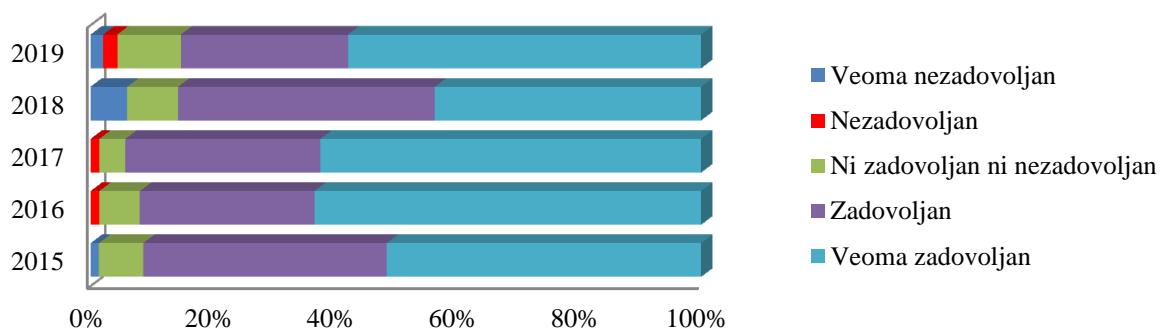
Grafikon 137. Poštovanje i ljubaznost



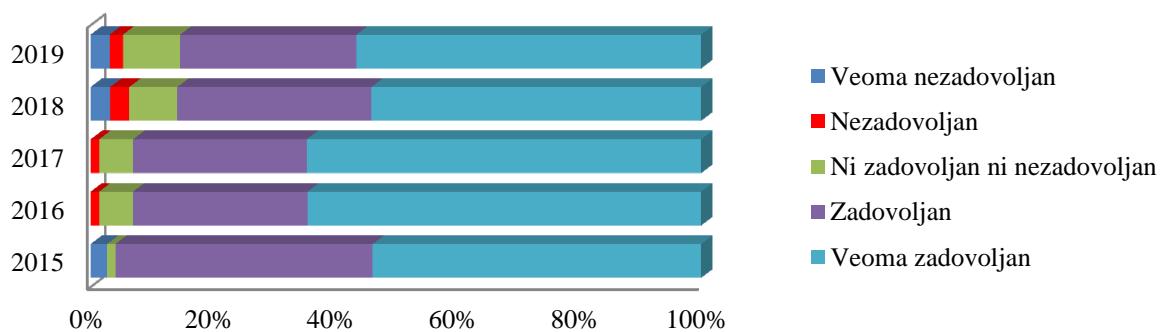
Grafikon 138. Sposobnost dijagnostikovanja zdravstvenih problema



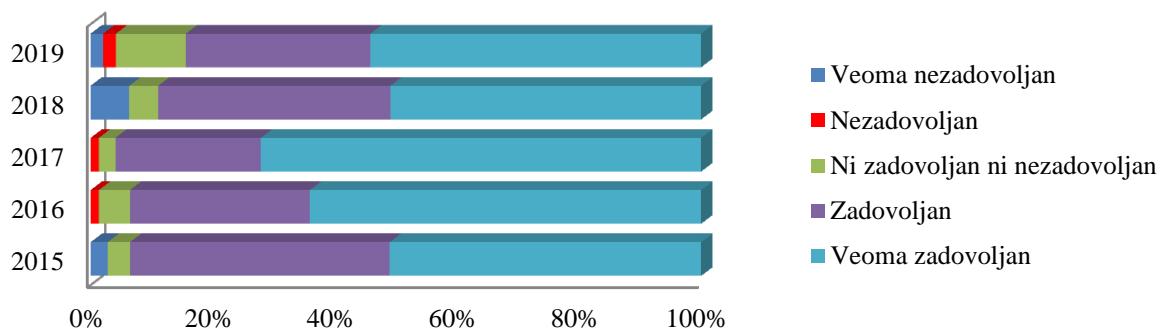
Grafikon 139. Temeljitost u ispitivanju



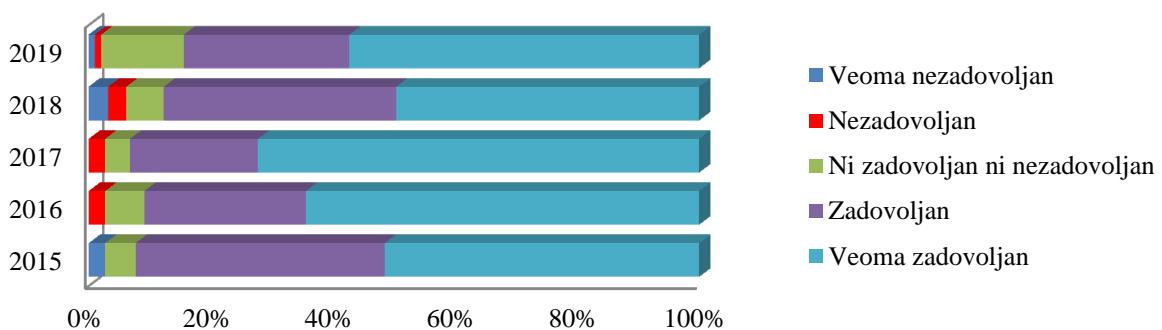
Grafikon 140. Uspešnost lečenja



Grafikon 141. Uputstva pri otpustu



Grafikon 142. Opšte zadovoljstvo uslugama lekara

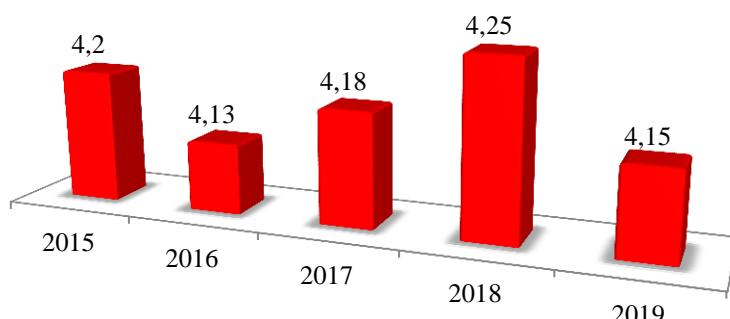


3.6 Zadovoljstvo uslugama dijagnostike i terapije

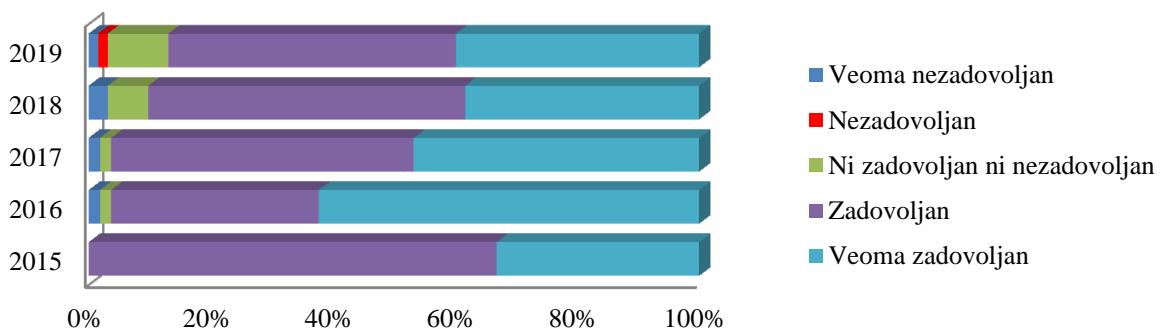
Zadovoljstvo uslugama dijagnostike i terapije tokom boravka u bolnici procenjivano je na osnovu sledećih aspekata zadovoljstva:

- Laboratorija
- Kardiologija(EKG, test opterećenja)
- Radiologija (rendgen, ultrazvuk, skener)
- Fizikalna terapija
- Opšte zadovoljstvo uslugama dijagnostike

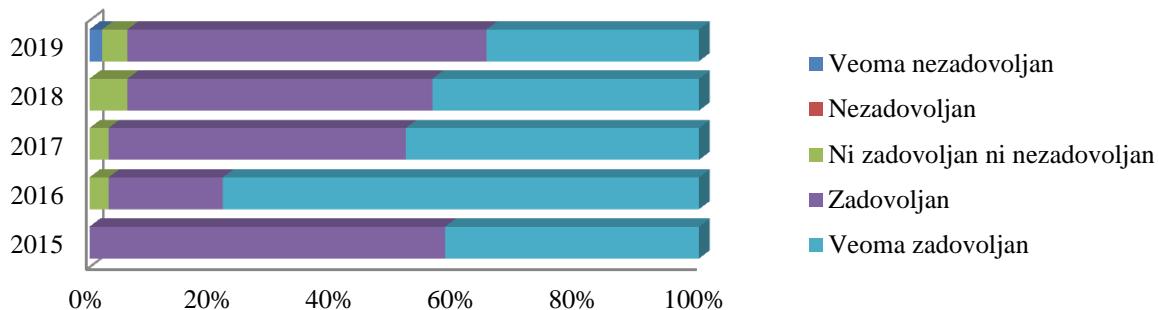
Grafikon 143. Zadovoljstvo uslugama dijagnostike i terapije tokom boravka u bolnici



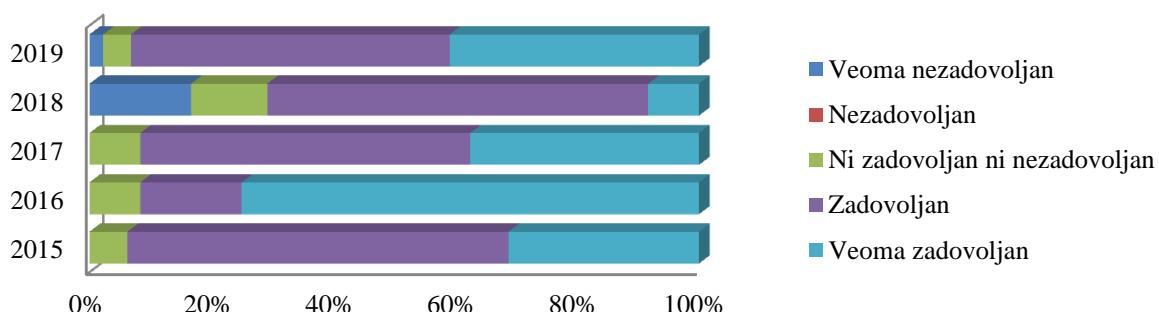
Grafikon 144. Laboratorijska dijagnostika



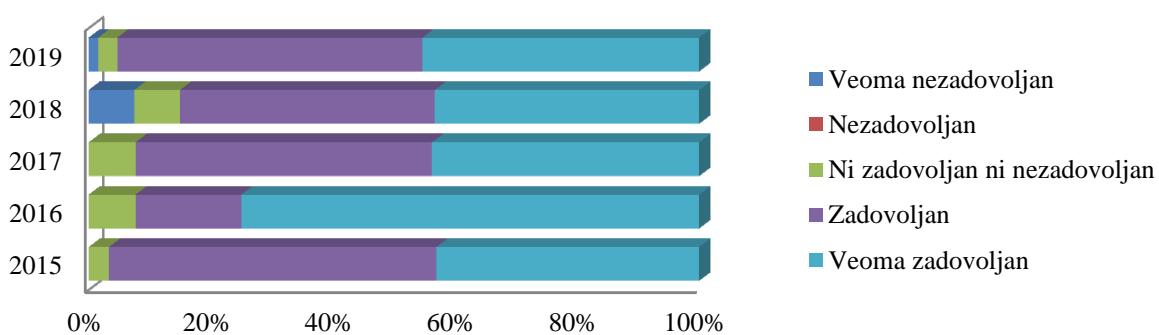
Grafikon 145. Kardiološka dijagnostika (EKG, test opterećenja)



Grafikon 146. Radiološka dijagnostika (rendgen,UZ, skener)



Grafikon 147. Fizikalna terapija



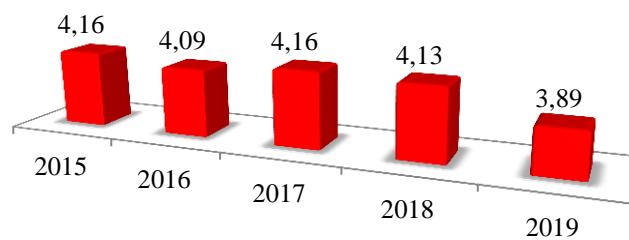
3.7 Zadovoljstvo uslugama ishrane

Zadovoljstvo uslugama ishrane tokom boravka u bolnici procenjivano je na osnovu sledećih parametara:

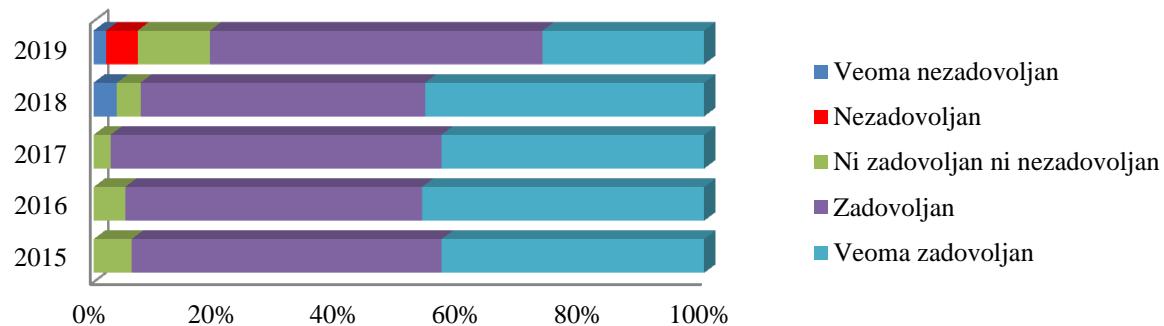
- Vreme serviranja hrane
- Način serviranja hrane
- Ukus hrane
- Temperatura hrane
- Količina hrane

- Raznovrsnost hrane
- Odgovarajuća dijeta
- Opšte zadovoljstvo uslugama ishrane

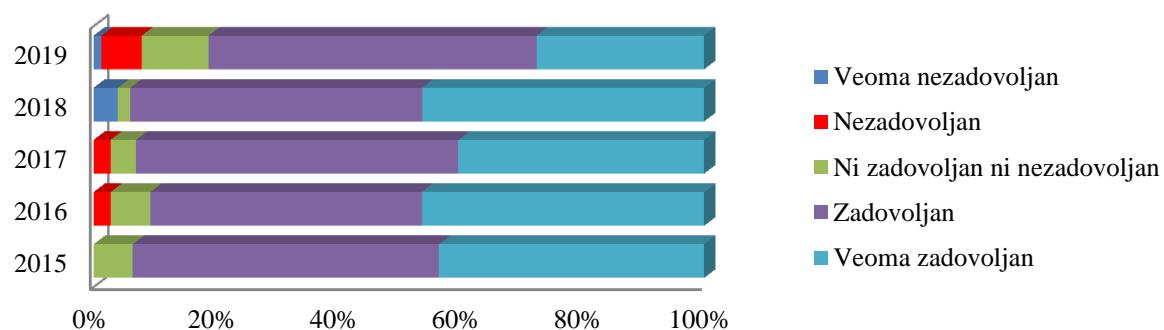
Grafikon 148. Zadovoljstvo uslugama ishrane tokom boravka u bolnici



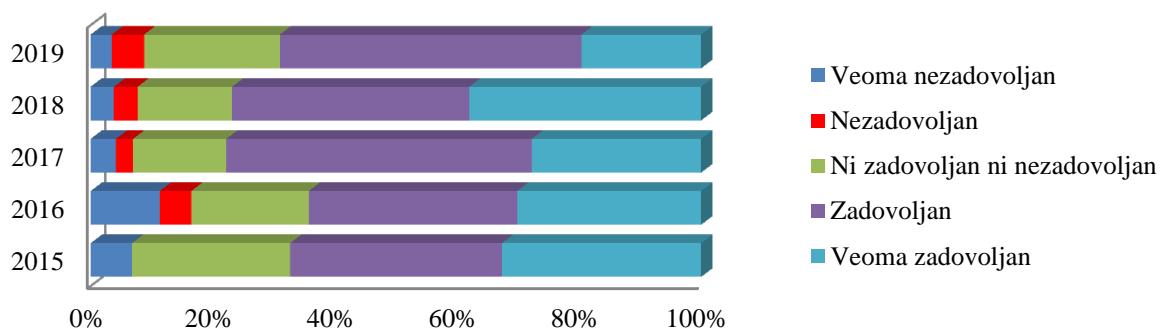
Grafikon 149. Vreme serviranja hrane



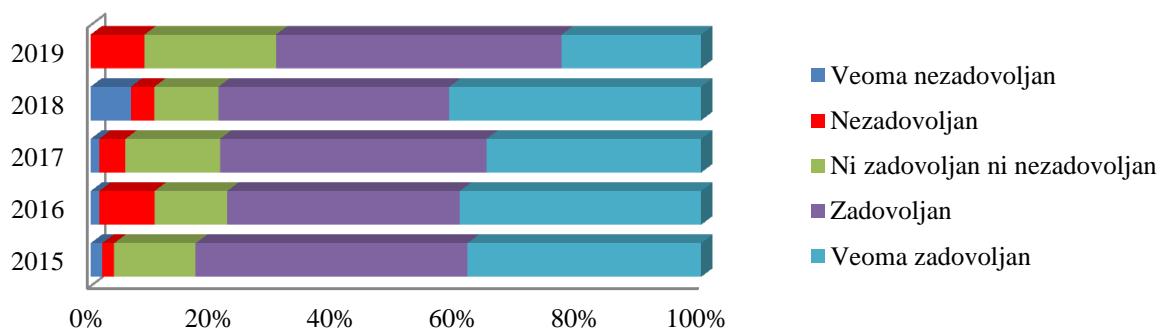
Grafikon 150. Način serviranja hrane



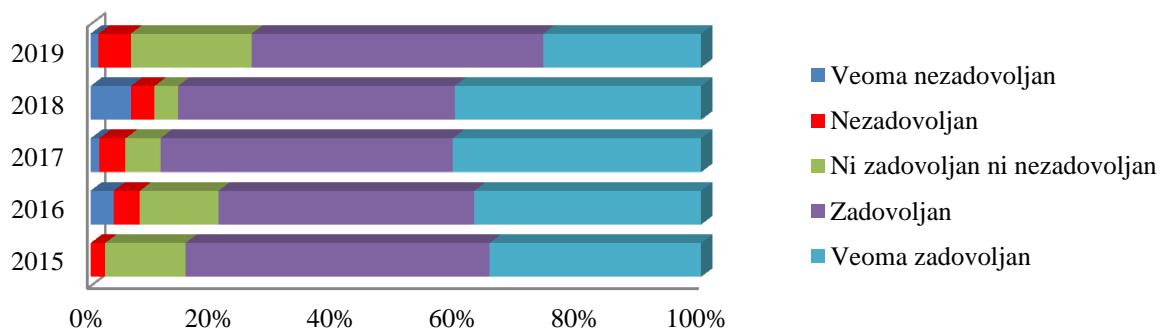
Grafikon 151. Ukus hrane



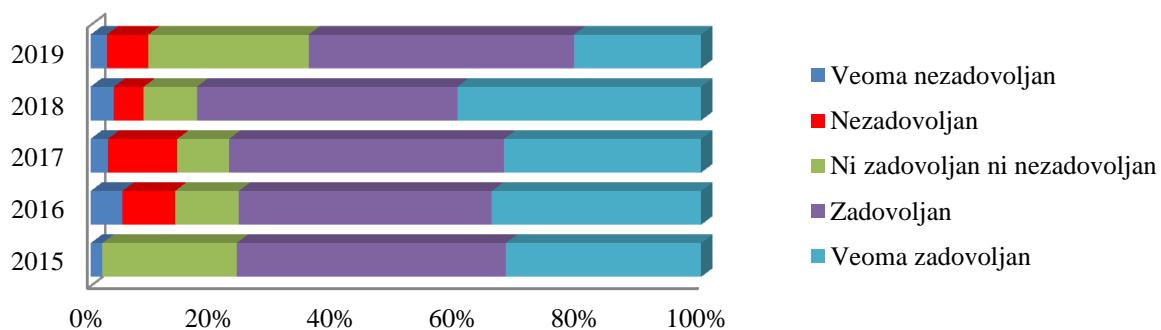
Grafikon 152. Temperatura hrane



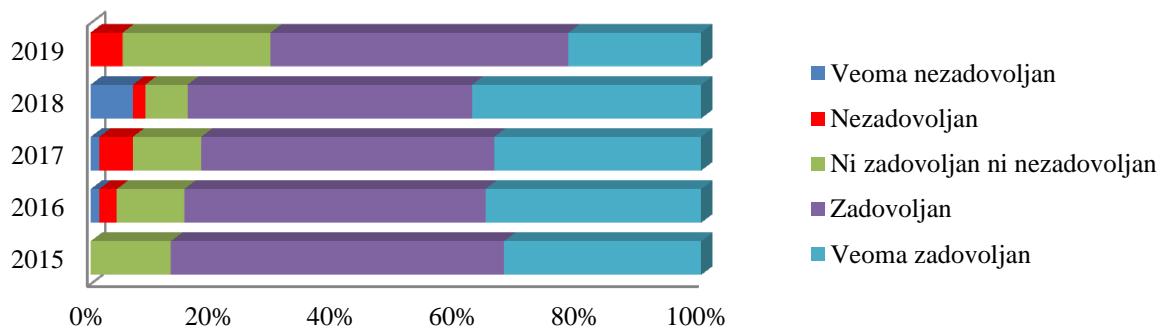
Grafikon 153. Količina hrane



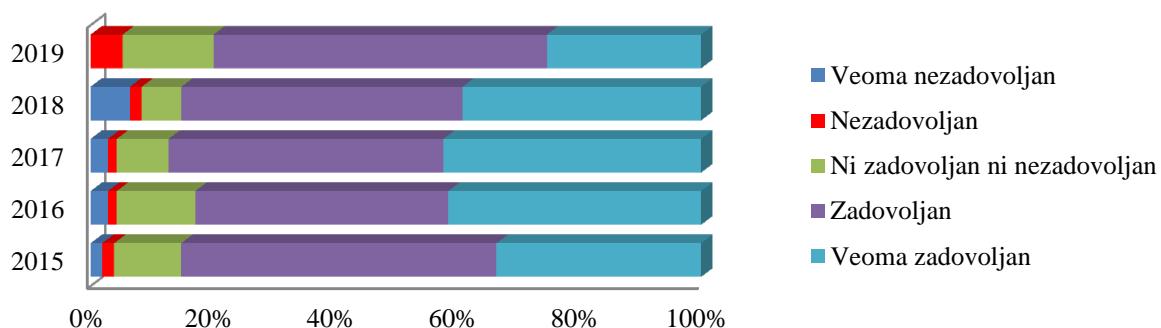
Grafikon 154. Raznovrsnost hrane



Grafikon 155. Odgovarajuća dijeta



Grafikon 156. Opšte zadovoljstvo uslugama ishrane

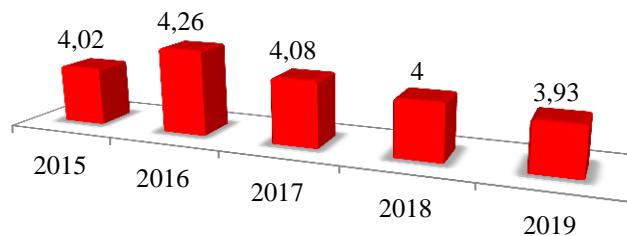


3.8 Zadovoljstvo uslovima smeštaja

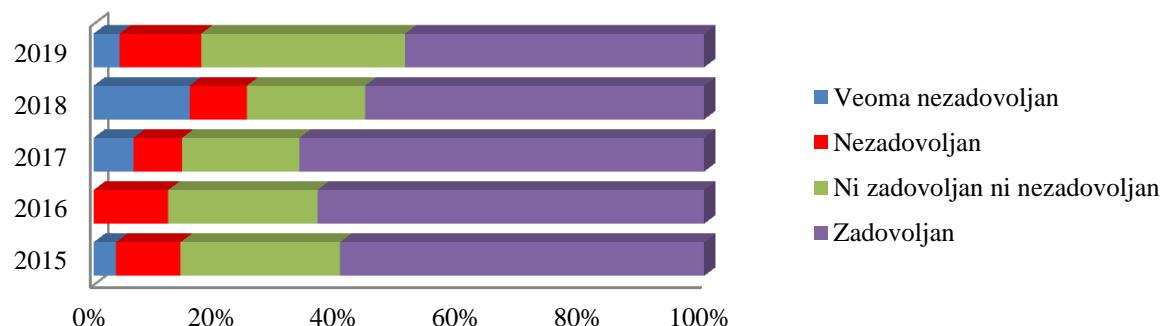
Zadovoljstvo uslovima smeštaja tokom borovka u bolnici procenjivano je na osnovu sledećih kriterijuma:

- Udobnost kreveta
- Čistoća sobe
- Temperatura u sobi
- Oprema u sobi
- Čistoća toaleta
- Opšte zadovoljstvo smeštajem

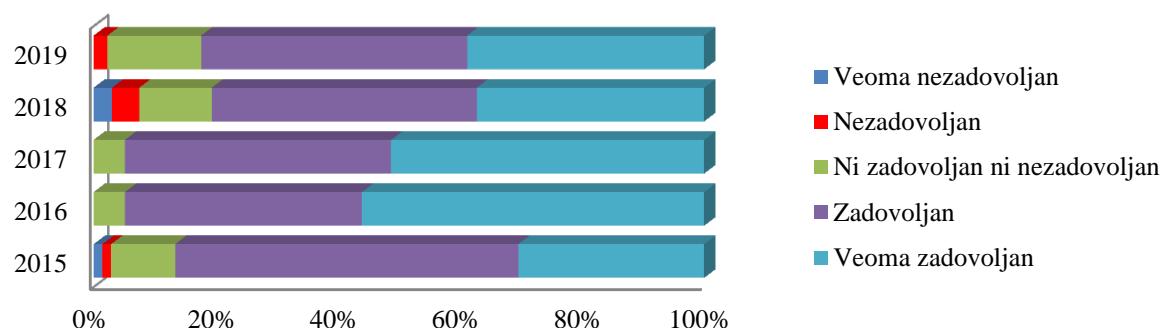
Grafikon 157. Zadovoljstvo uslovima smeštaja tokom boravka u bolnici



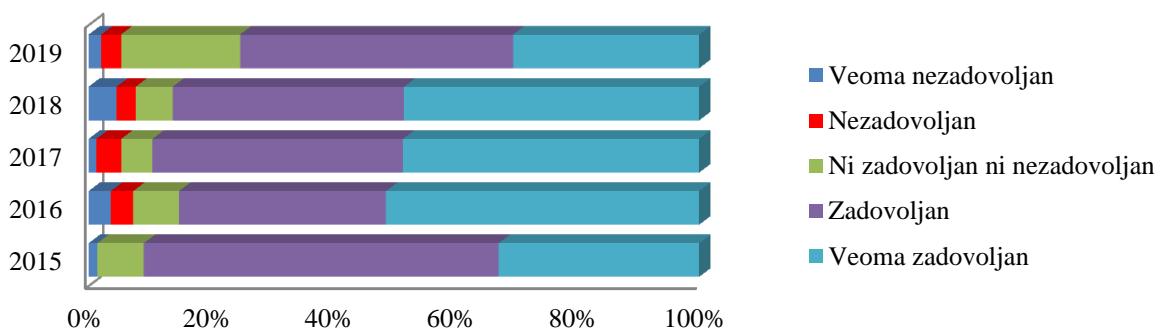
Grafikon 158. Udobnost kreveta



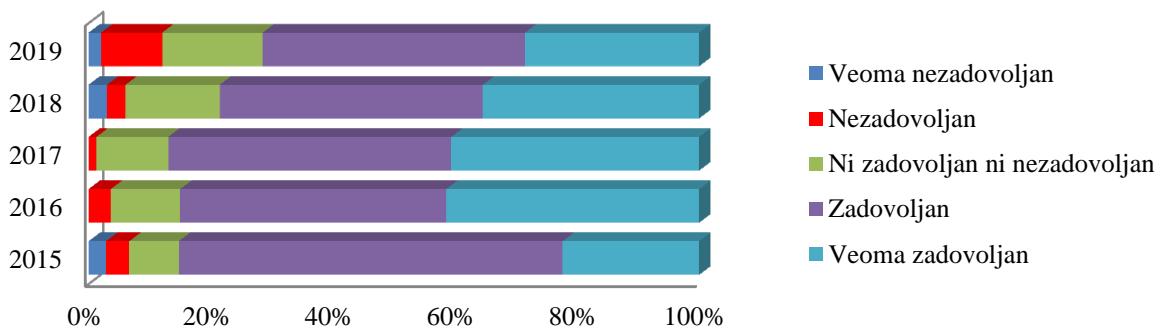
Grafikon 159. Čistoća sobe



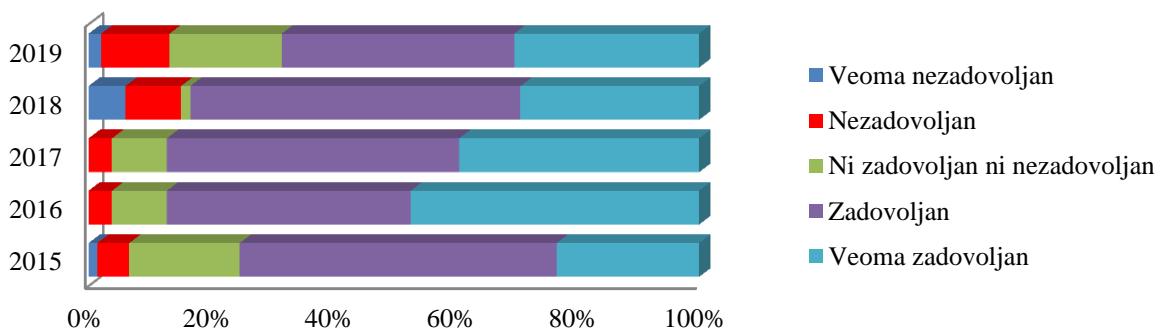
Grafikon 160. Temperatura u sobi



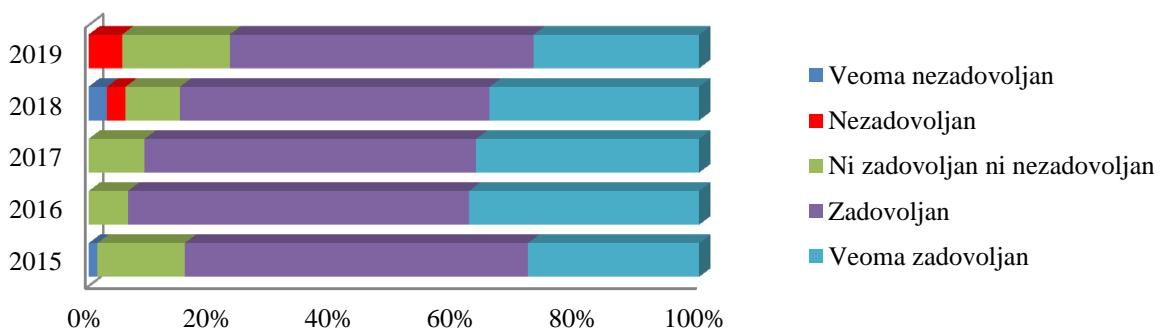
Grafikon 161. Oprema u sobi



Grafikon 162. Čistoća toaleta



Grafikon 163. Opšte zadovoljstvo smeštajem

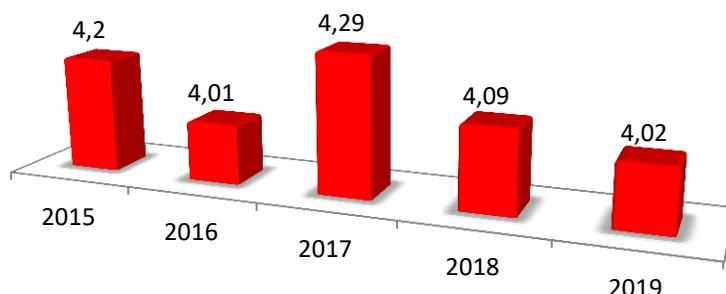


3.9 Zadovoljstvo organizacijom poseta

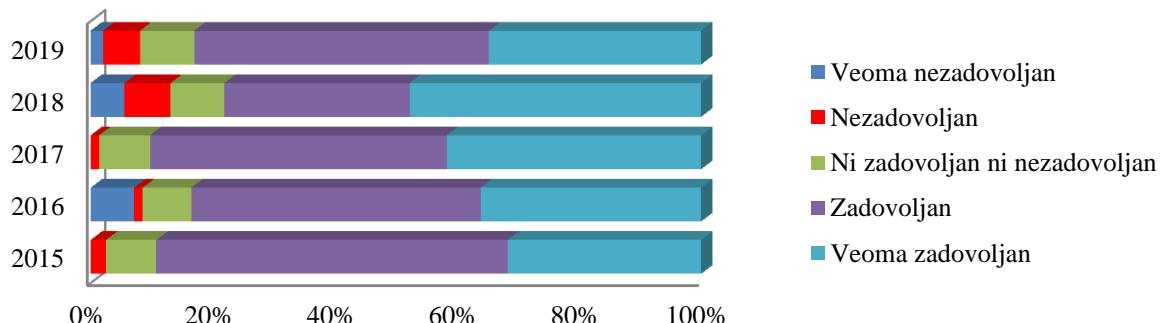
Zadovoljstvo organizacijom poseta procenjivano je na osnovu sledećih kriterijuma:

- Vreme poseta
- Dužina poseta
- Broj poseta

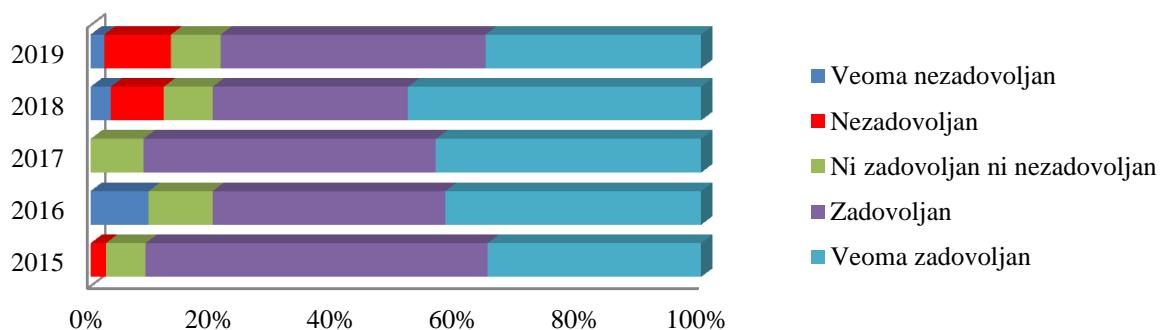
Grafikon 164. Zadovoljstvo organizacijom poseta



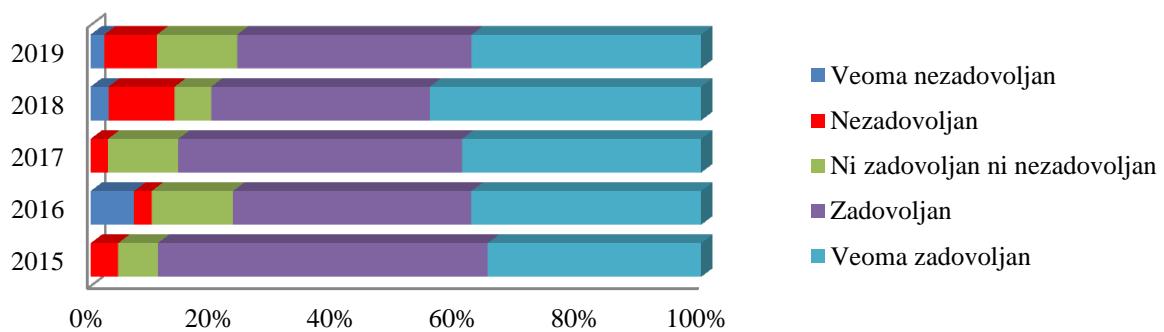
Grafikon 165. Vreme poseta



Grafikon 166. Dužina poseta

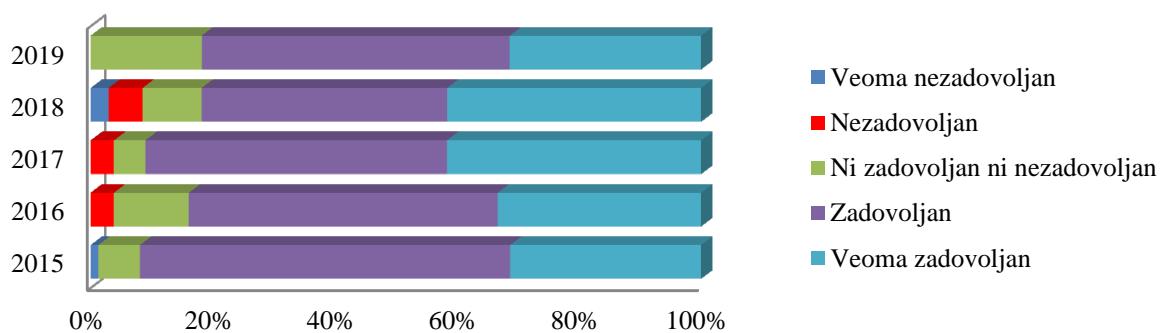


Grafikon 167. Broj poseta

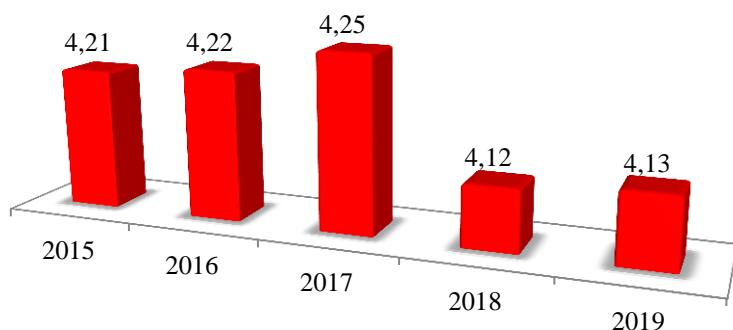


3.10 Opšte zadovoljstvo korisnika odeljenjima ginekologije

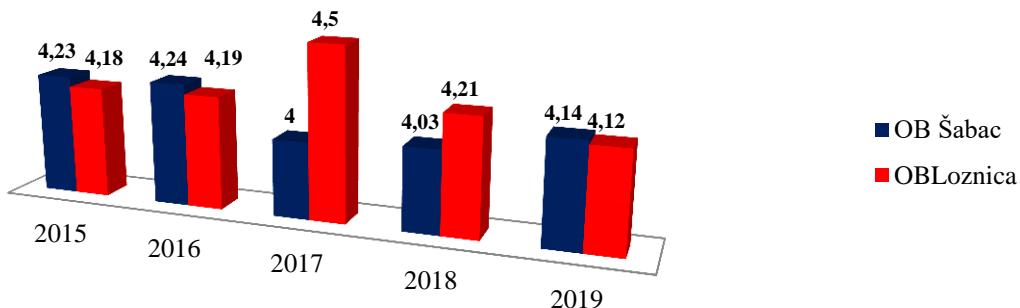
Grafikon 168. Opšte zadovoljstvo korisnika odeljenjima ginekologije



Grafikon 169. Prosečne ocene zadovoljstva korisnika na odeljenjima ginekologije u Mačvanskom okrugu



Grafikon 170. Prosečne ocene zadovoljstva korisnika na odeljenju ginekologije u OB Šabac i OB Loznica



Zaključak o zadovoljstvu korisnika bolničkim lečenjem na odeljenjima ginekologije

Svi aspekti zadovoljstva bolnički lečenih pacijentkinja na odeljenju ginekologije ocenjeni su visokim prosečnim ocenama (preko 4). Ginekološki pacijenti najzadovoljniji su uslugama sestrinske nege a najmanje zadovoljni uslovima smeštaja i bolničkom ishranom. Analizirajući petogodišnji interval zadovoljstva, zapaža se pad nivoa zadovoljstva po svim pojedinačnim aspektima kao i u pogledu ukupnog zadovoljstva. Sagledavajući ukupno zadovoljstvo kada se uzmu u obzir svi aspekti koji utiču na bolničko lečenje, zapaža se nešto viši stepen zadovoljstva u OB Šabac tokom 2015., 2016. i 2019. godine dok je 2017. i 2018. godine zabeležen viši nivo zadovoljstva u Opštjoj bolnici Loznica. U obe bolnice zadovoljstvo lečenjem na ginekologiji pokazuje trend pada.

Zadovoljstvo uslugama tokom prijema i otpusta iz bolnice, pacijentkinje su ocenile visokom prosečnom ocenom od 4,4. Najniži stepen zadovoljstva zabeležen je u 2018. godini (4,26) a najviši u 2017. godini (4,48). Zadovoljstvo uslugama tokom prijema i otpusta iz bolnice beleži blagi trend pada.

Tokom posmatrnog petogodišnjeg perioda uočava se pad informisanosti pacijenata. Tokom 2015. godine 88% pacijenata bilo je informisano o pravu na saglasnost za predloženu proceduru dok je 2019. godine 81%. O dužnostima pacijenata na odeljenju 2015. godine bilo je informisano 92% dok je 2019. godine udeo informisanih 80%. Najniži stepen informisanosti je u delu koji se odnosi na prigovore i žalbe. Tokom 2019. godine svega 67% pacijenata je informisano o mogućnostima i načinima žalbe i prigovora.

Zadovoljstvo pacijenata sestrinskom negom ocenjeno je najvišom prosečnom prosečnom ocenom (4,44), kreće se od 4,27 u 2018. godini do 4,6 u 2017. godini sa blagom tendencijom smanjenja zadovoljstva.

Uslugama lekara tokom boravka u bolnici pacijenti su veoma zadovoljni. Ocene zadovoljstva kreću se od 4,23 u 2018. godini do 4,54 u 2016. godini sa prosečnom vrednošću od 4,39 tokom analiziranog petogodišnjeg intervala.

Zadovoljstvo uslugama dijagnostike i terapije tokom boravka u bolnici ocenjeno je prosečnom ocenom 4,18 sa veoma blagom tendencijom porasta.

Bolnička ishrana je jedan od najlošije ocenjenih aspekata zadovoljstva bolničkim lečenjem sa prosečnom ocenom 4,08 i daljim trendom pada.

Zadovoljstvo uslovima smeštaja tokom boravka u bolnici ocenjeno je najnižom prosečnom ocenom od 4,06 sa daljom tendencijom pada. Tokom 2019. godine ocena zadovoljstva uslugama smeštaja u bolnici iznosila je 3,93. Najlošije je ocenjena udobnost kreveta (ni jedna pacijentkinja nije dala najvišu ocenu za udobnost kreveta). Čistoća toaleta je takođe lošije ocenjen aspekt zadovoljstva (najveći broj nezadovoljnih i veoma nezadovoljnih pacijentkinja)

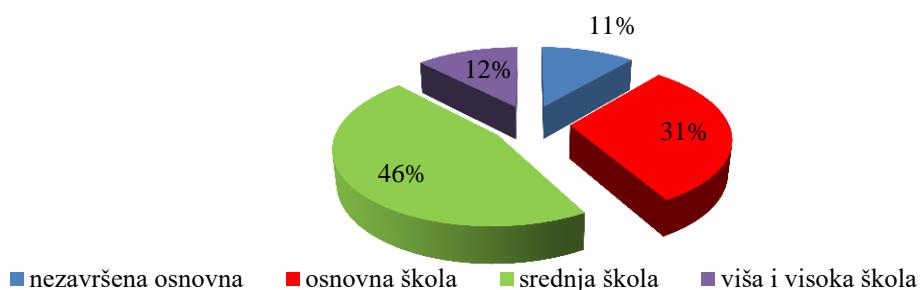
Zadovoljstvo organizacijom poseta na odeljenju ginekologije pacijenati su ocenili prosečnom ocenom 4,12. Kao i svi ostali aspekti zadovoljstva bolničkim lečenjem, zadovoljstvo organizacijom poseta na odeljenju ginekologije je u blagom smanjenju. U 2019. godini zapaža se povećanje udela nezadovoljnih pacijentkinja kako vremenom poseta, tako i dužinom i brojem poseta.

4. ZADOVOLJSTVO KORISNIKA BOLNIČKIM LEČENJEM NA ODELJENJIMA REHABILITACIJE

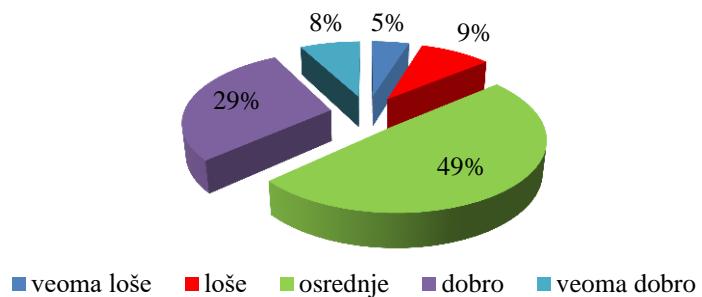
4.1 Polna struktura, prosečna starost, obrazovni i materijalni status ispitanika

Stanovništvu Mačvanskog okruga usluge rehabilitacije pruža Specijalna bolnica za rehabilitaciju Banja Koviljača kao i odeljenje fizikalne medicine i rehabilitacije pri Opštoj bolnici Loznica. Istraživanjem zadovoljstva u periodu 2015-2019. godine obuhvaćeno je 376 pacijenata na rehabilitaciji (333 u Specijalnoj bolnici Banja Koviljača i 43 u Opštoj bolnici Loznica). Istraživanjem je obuhvaćeno 45% muškaraca i 55% žena, prosečne starosti 62 godine. Svoje materijalno stanje skoro polovina ispitanika je ocenilo kao osrednje, trećina ispitanika kao dobro, svaki deseti kao loše. 5% bolnički lečenih pacijenata materijalno stanje ocenjuje kao veoma loše dok svaki dvanaesti ispitanik materijalni status ocenjuje kao veoma dobar.

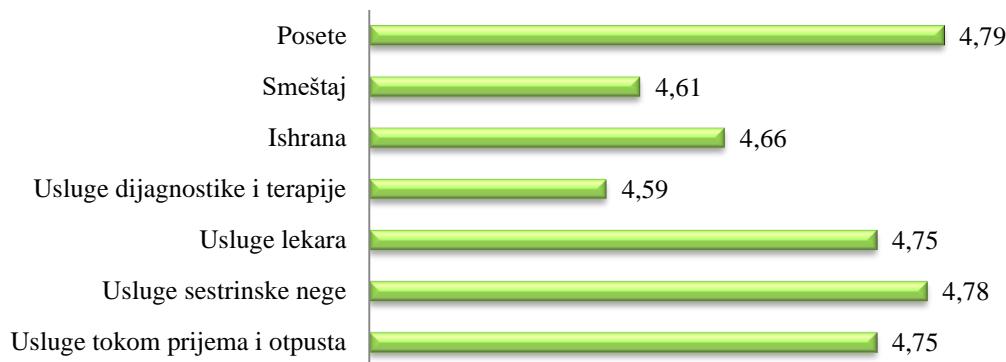
Grafikon 171. Obrazovna struktura pacijenata na odeljenju rehabilitacije



Grafikon 172. Materijalni status pacijenata na odeljenju rehabilitacije



Grafikona 173. Zadovoljstvo bolničkim lečenjem na odeljenju rehabilitacije

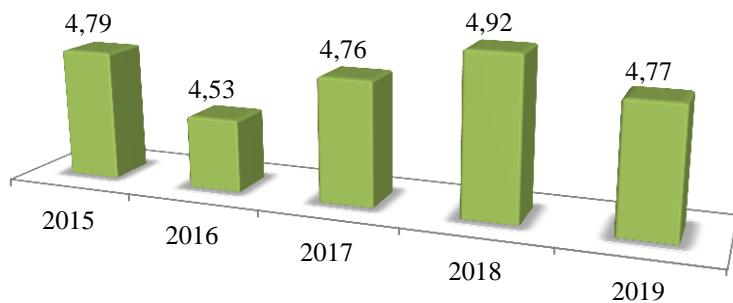


4.2 Zadovoljstvo uslugama tokom prijema i otpusta iz bolnice

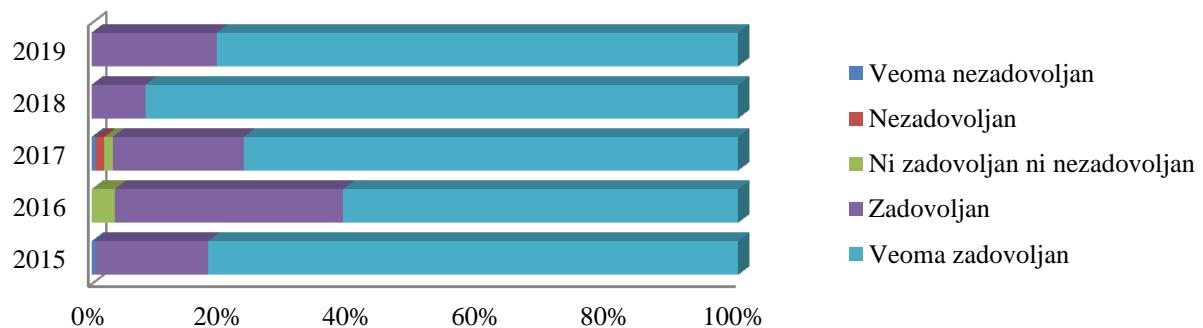
Zadovoljstvo uslugama tokom prijema i otpusta iz bolnice procenjivano je na osnovu sledećih aspekata:

- opšti utisak o procedure prijema
- ljubaznost osoblja
- vreme čekanja na šalteru
- objašnjenje procedure tokom prijema
- vreme do smeštaja u sobu
- opšti utisak tokom otpusta.

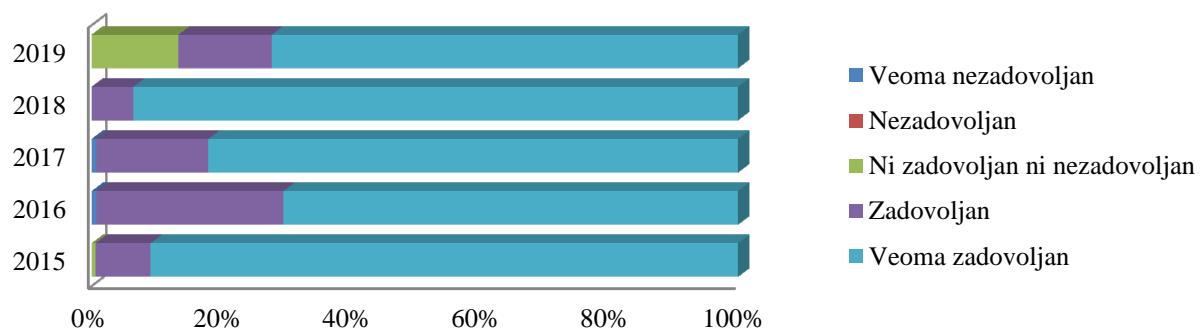
Grafikon 174. Zadovoljstvo uslugama tokom prijema i otpusta iz bolnice



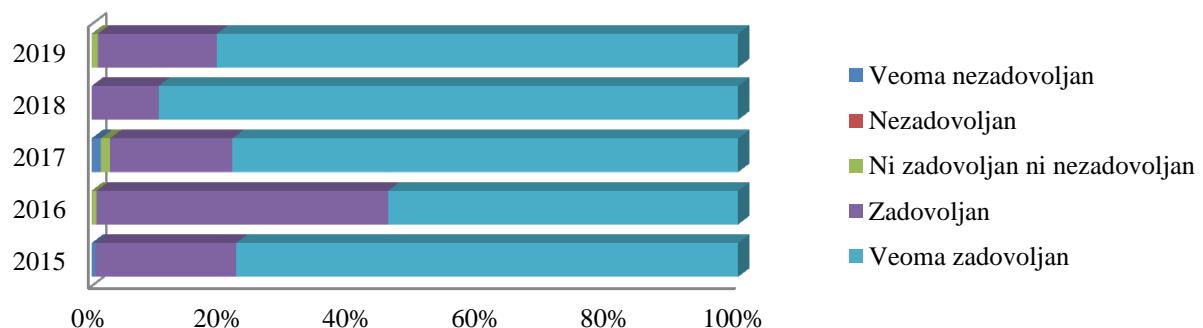
Grafikon 175. Opšti utisak o procedure prijema



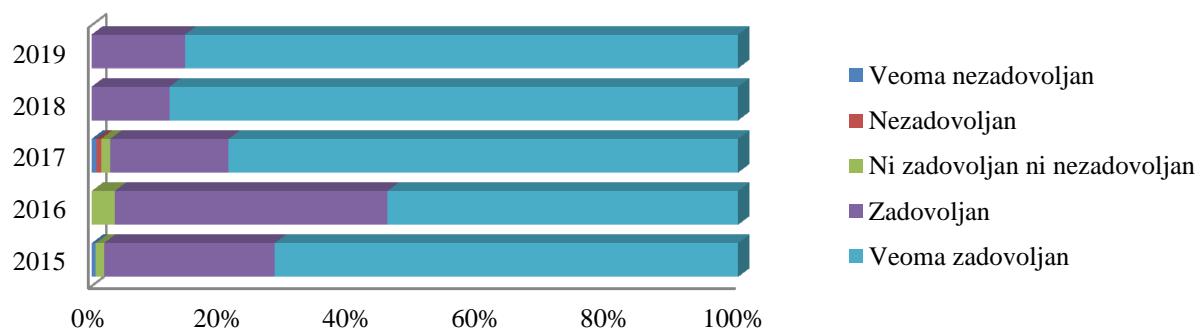
Grafikon 176. Ljubaznost osoblja



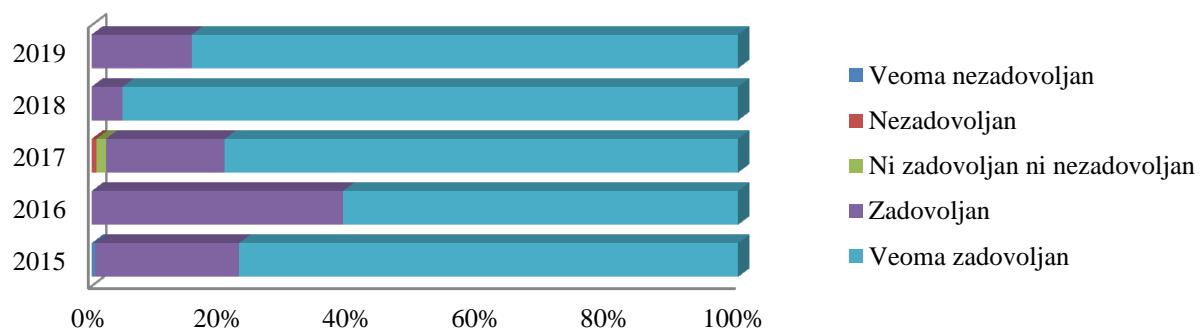
Grafikon 177. Vreme čekanja na šalteru



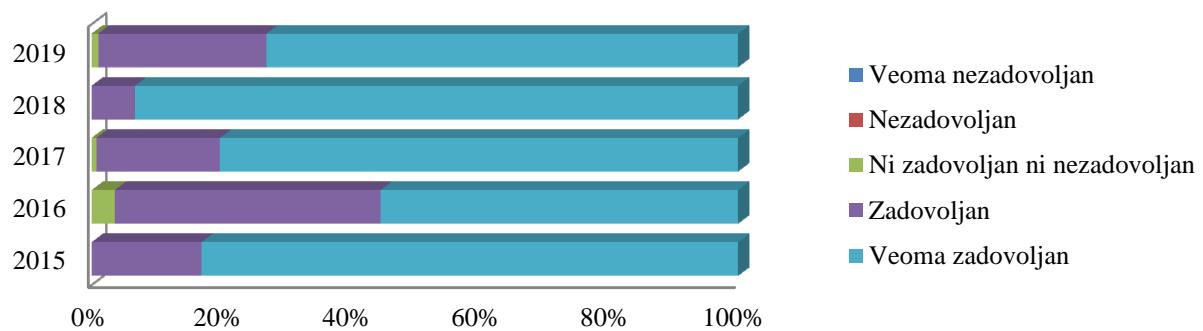
Grafikon 178. Objasnjenje procedure tokom prijema



Grafikon 179. Vreme do smeštaja u sobu



Grafikon 180. Opšti utisak tokom otpusta

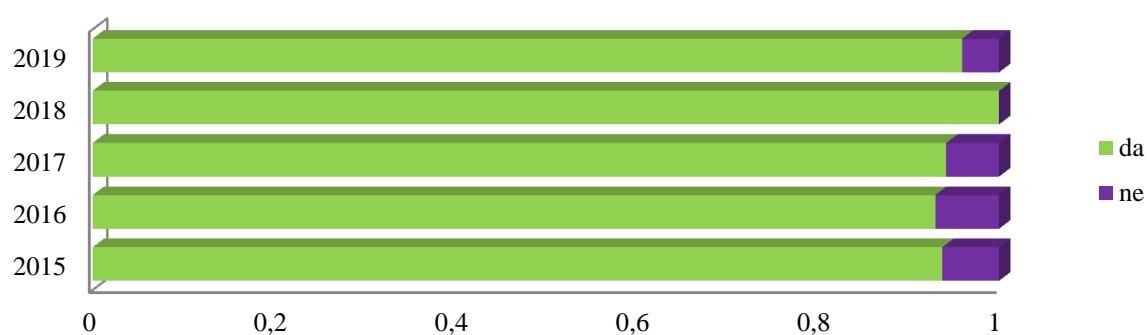


4.3 Informisanost pacijenata

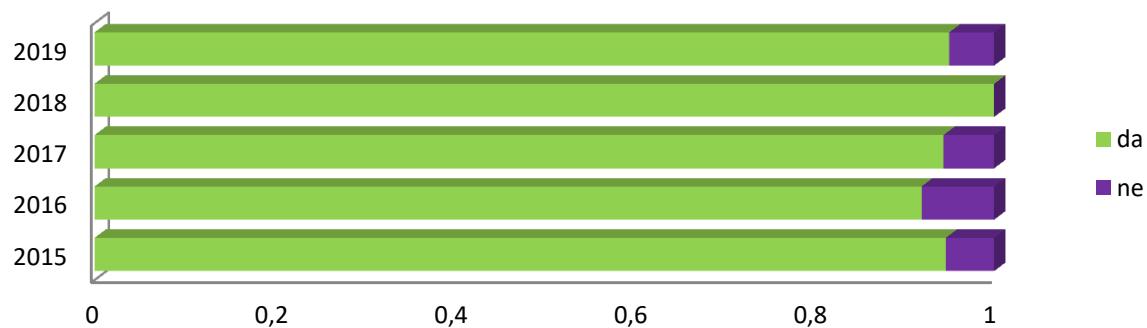
Informisanost pacijenata procenjivana je na osnovu:

- Informisanosti o pravu na saglasnost za predloženu procedure
- Informisanosti o dužnosti pacijenata na odeljenju
- Informisanosti o načinu prigovora i žalbi u slučaju nezadovoljstva

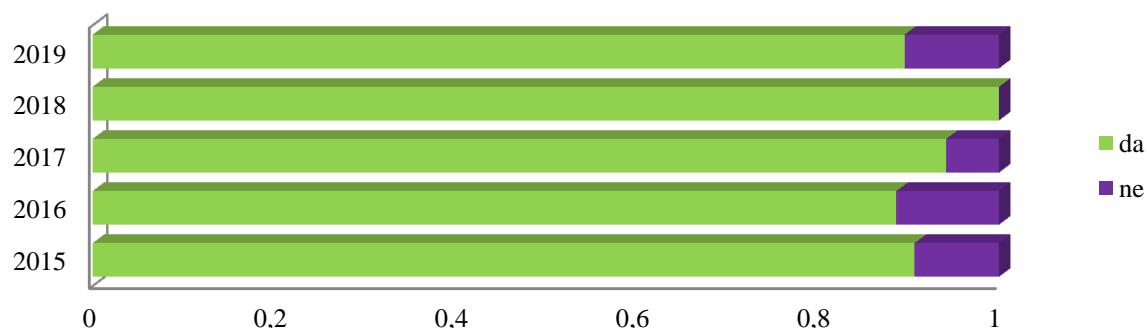
Grafikon 181. Informisanosti o pravu na saglasnost za predloženu procedure



Grafikon 182. Informisanosti o dužnosti pacijenata na odeljenju



Grafikon 183. Informisanosti o načinu prigovora i žalbi u slučaju nezadovoljstva

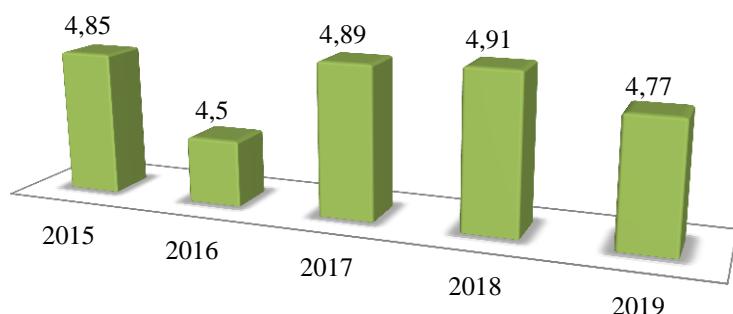


4.4 Zadovoljstvo uslugama sestrinske nege

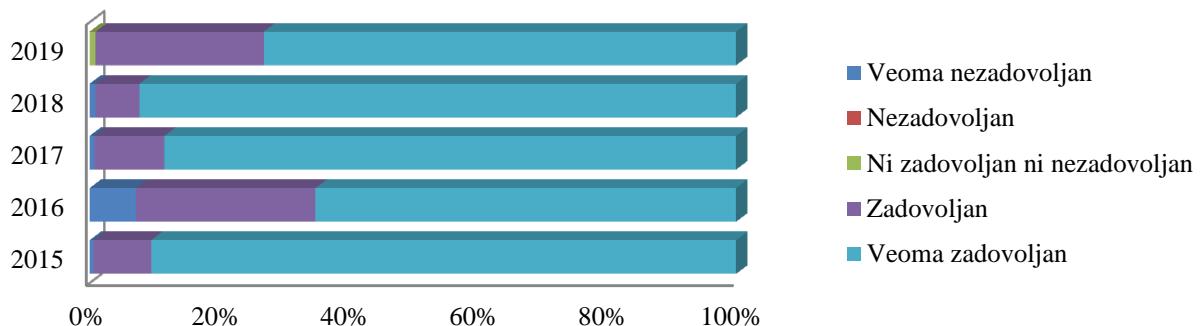
Zadovoljstvo uslugama sestrinske nege procenjivano je na osnovu sledećih aspekata:

- Poštovanje i ljubaznost
- Vreme čekanja na sestru kod hitne potrebe
- Objasnjanje procedura, testova i tretmana
- Ljubaznost prema članovima porodice i posetiocima
- Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom

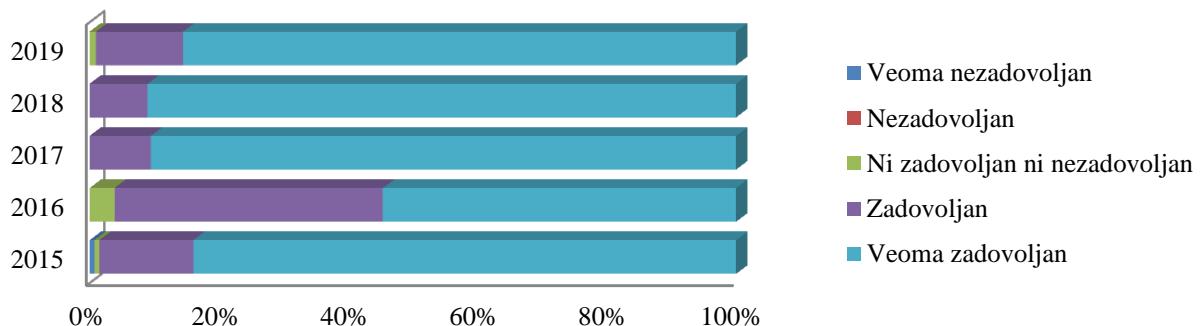
Grafikon 184. Zadovoljstvo uslugama sestrinske nege



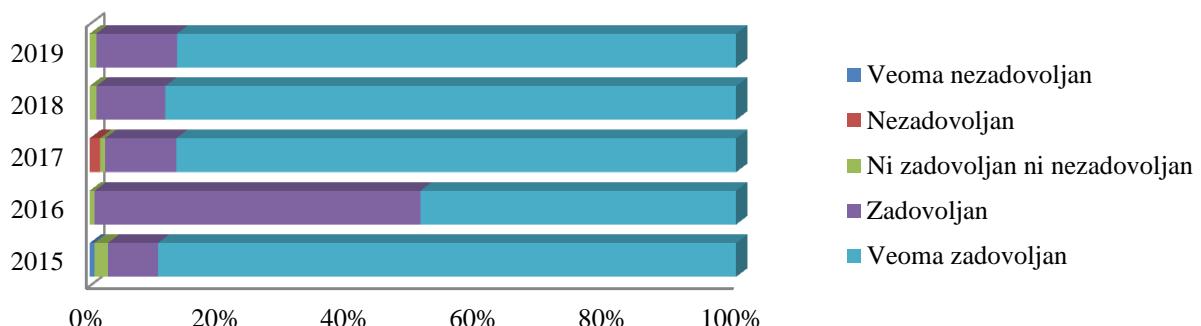
Grafikon 185. Poštovanje i ljubaznost



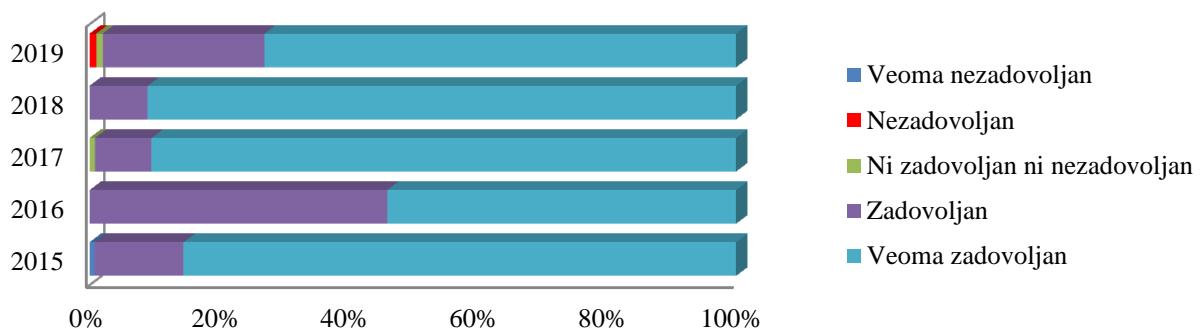
Grafikon 186. Vreme čekanja na sestru kod hitne potrebe



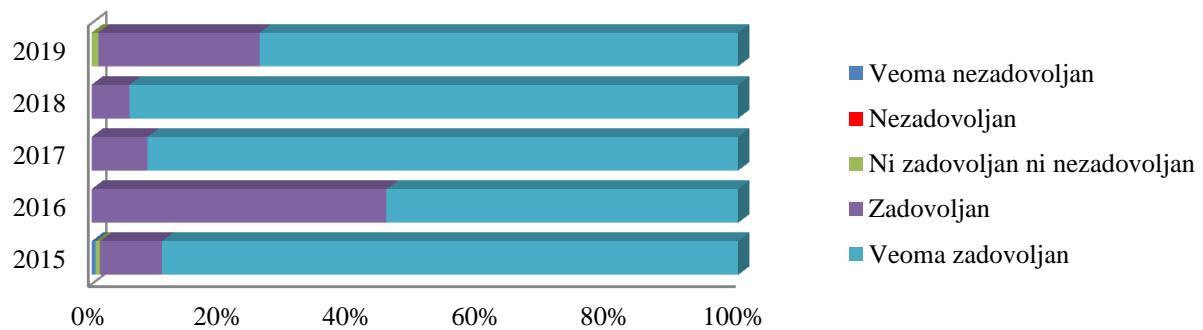
Grafikon 187. Objasnjavanje procedura, testova i tretmana



Grafikon 188. Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom



Grafikon 189. Ljubaznost prema članovima porodice i posetiocima

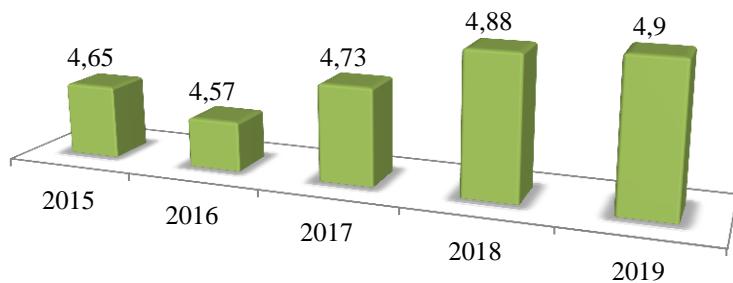


4.5 Zadovoljstvo uslugama lekara

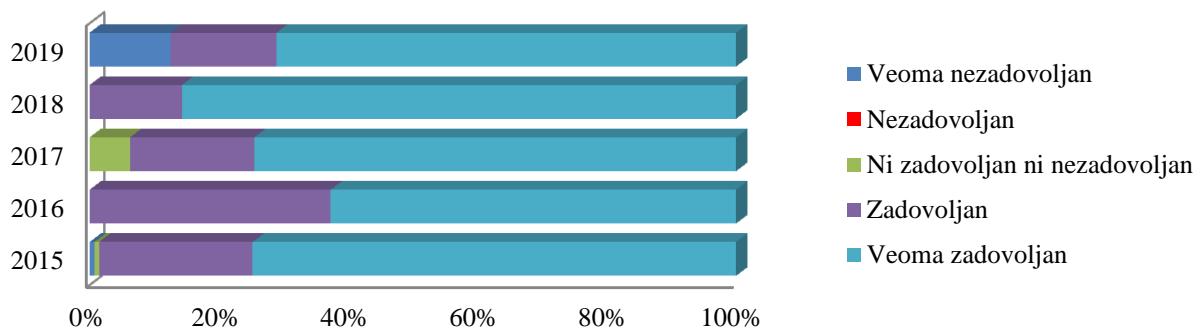
Zadovoljstvo uslugama lekara tokom boravka u bolnici procenjivano je na osnovu sledećih aspekata zadovoljstva:

- Spremnost da daju odgovore na pitanja
- Objasnjenje testova, procedura, tretmana i rezultata
- Poštovanje i ljubaznost
- Sposobnost dijagnostikovanja zdravstvenih problema
- Temeljitost u ispitivanju
- Uspešnost lečenja
- Uputstvo pri otpustu
- Opšte zadovoljstvo uslugama lekara

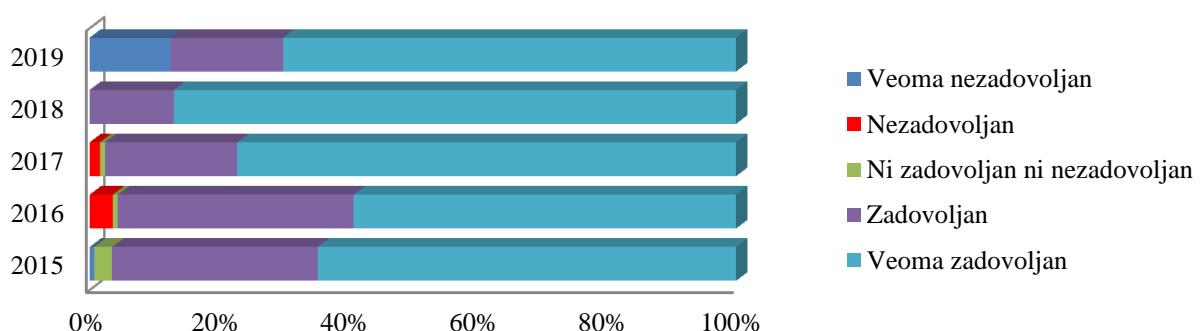
Grafikon 190. Zadovoljstvo uslugama lekara tokom boravka u bolnici



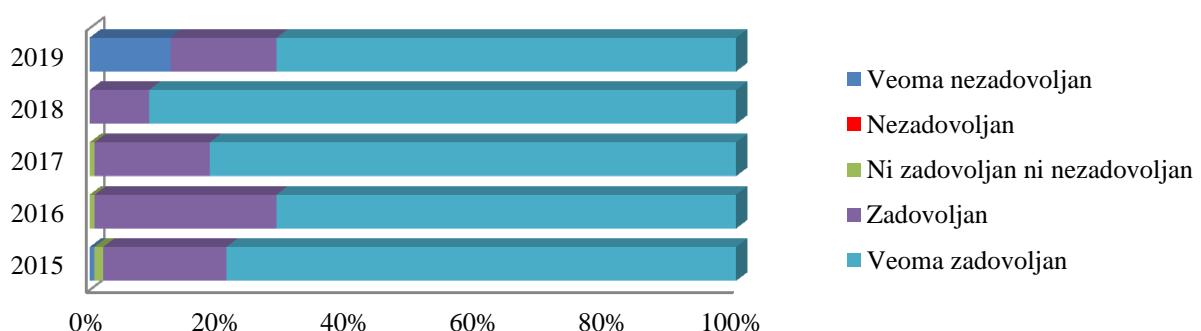
Grafikon 191. Spremnost da daju odgovore na pitanja



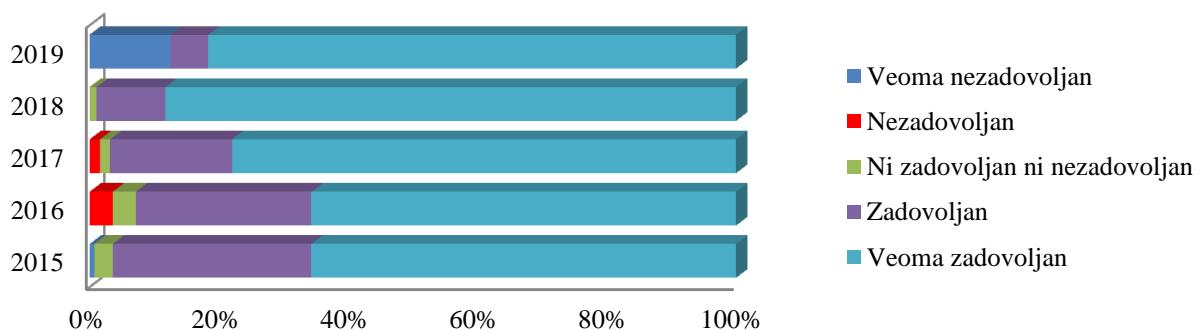
Grafiko 192. Objasnjenje testova, procedura, tretmana i rezultata



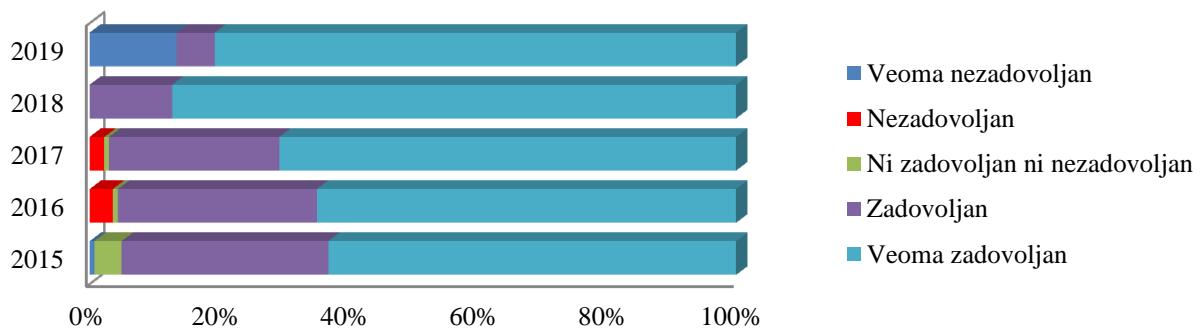
Grafikon 193. Poštovanje i ljubaznost



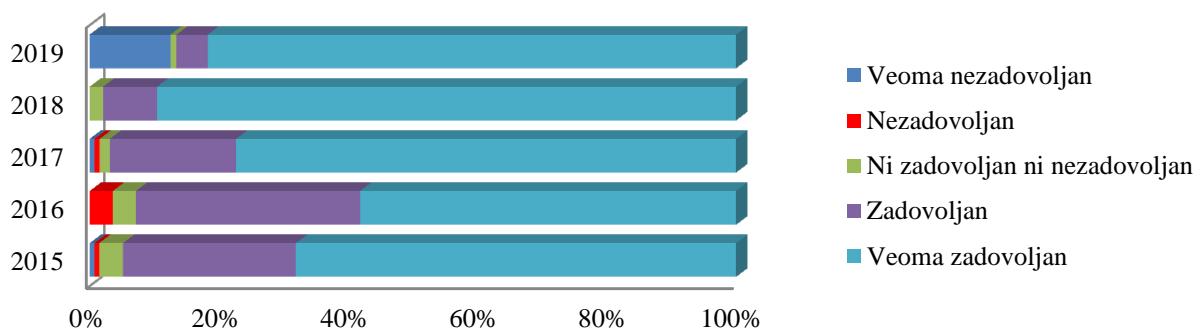
Grafikon 194. Sposobnost dijagnostikovanja zdravstvenih problema



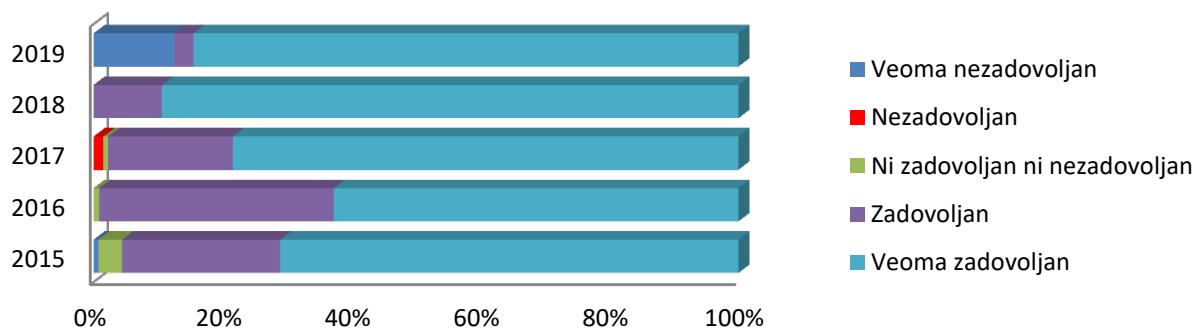
Grafikon195. Temeljitost u ispitivanju



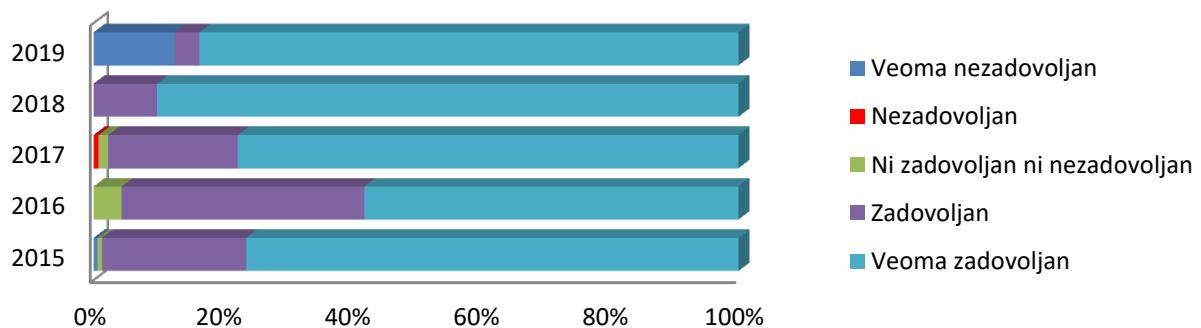
Grafikon 196. Uspešnost lečenja



Grafikon 197. Uputstvo pri otpustu



Grafikon 198. Opšte zadovoljstvo uslugama lekara

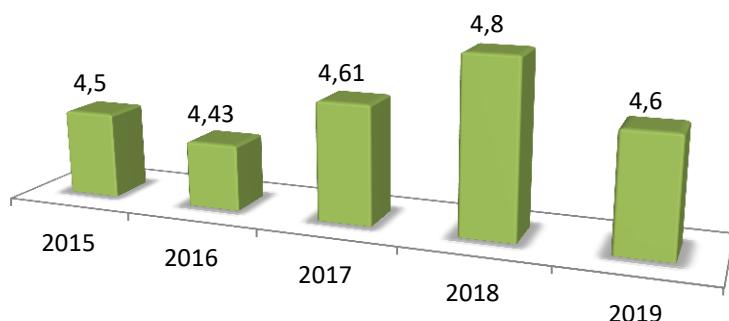


4.6 Zadovoljstvo uslugama dijagnostike i terapije

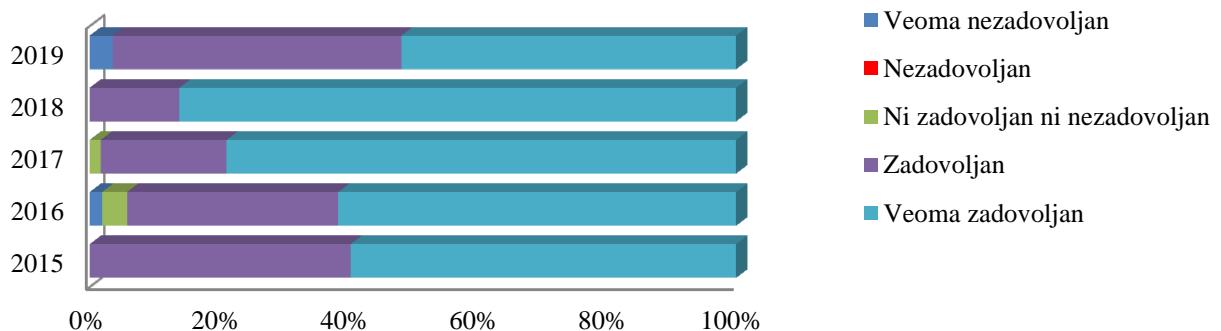
Zadovoljstvo uslugama dijagnostike i terapije tokom boravka u bolnici procenjivano je na osnovu sledećih aspekata zadovoljstva:

- Laboratorija
- Kardiologija(EKG, test opterećenja)
- Radiologija (rendgen, ultrazvuk, skener)
- Fizikalna terapija
- Opšte zadovoljstvo uslugama dijagnostike

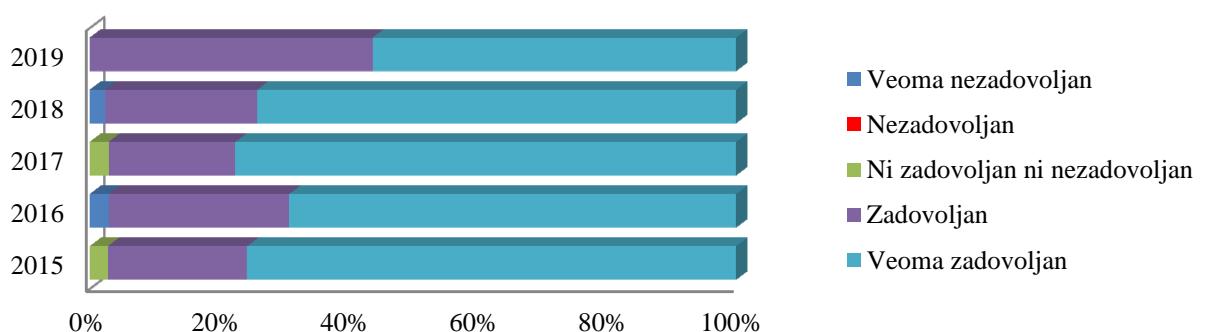
Grafikon 199. Zadovoljstvo uslugama dijagnostike i terapije



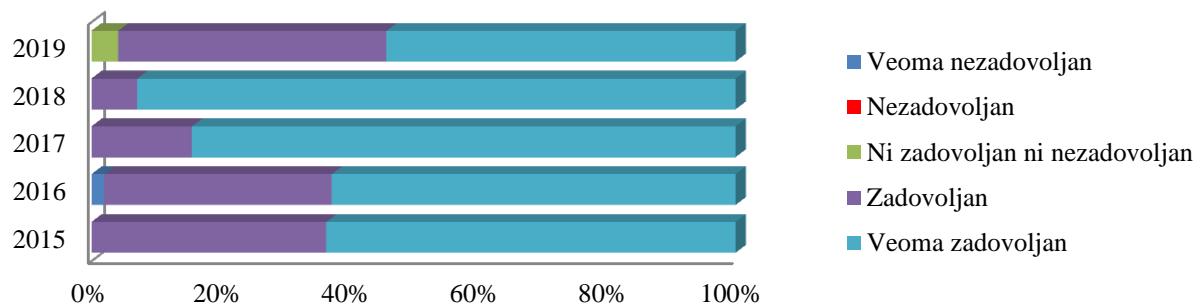
Grafikon 200. Zadovoljstvo laboratorijskim dijagnostikom



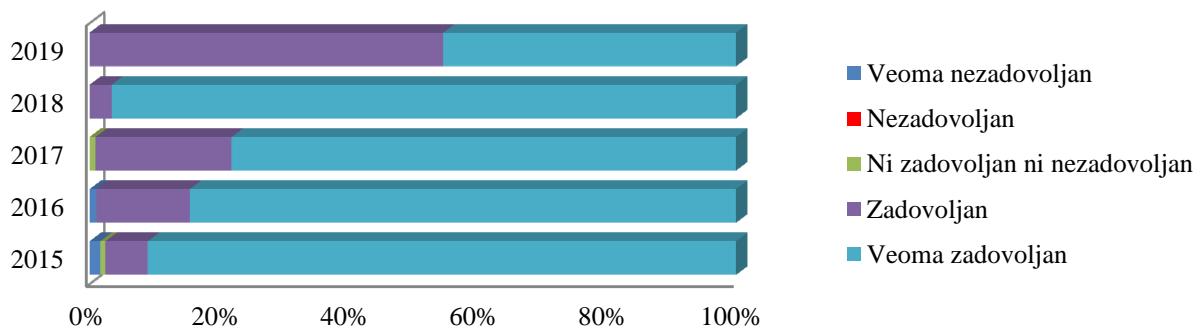
Grafikon 201. Zadovoljstvo kardiološkom dijagnostikom (EKG, test opterećenja)



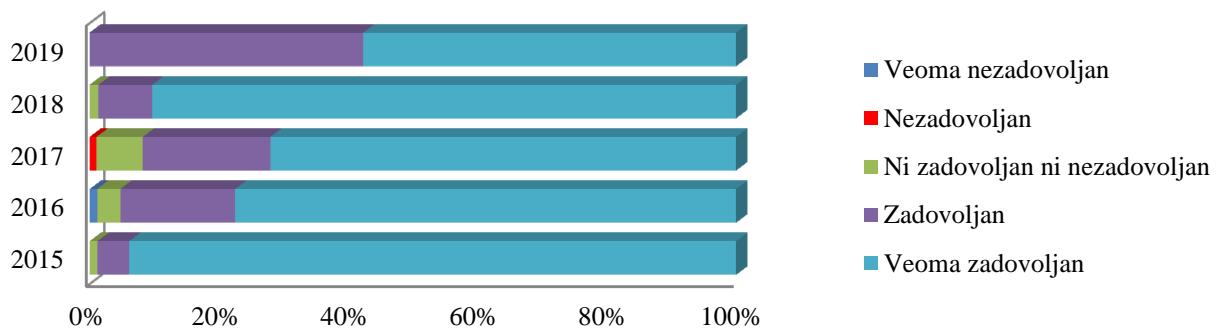
Grafikon 202. Zadovoljstvo radiološkom dijagnostikom (rendgen, ultrazvuk, skener)



Grafikon 203. Zadovoljstvo fizikalnom terapijom



Grafikon 204. Opšte zadovoljstvo uslugama dijagnostike

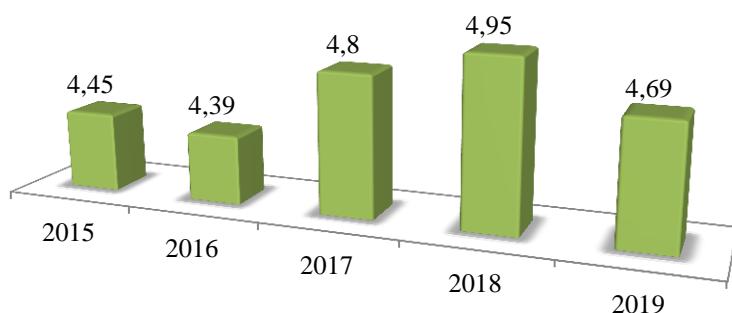


4.7 Zadovoljstvo uslugama ishrane

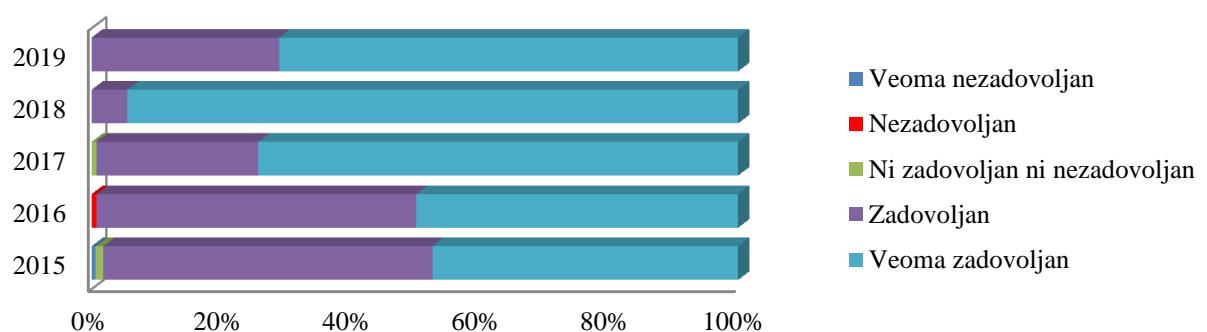
Zadovoljstvo uslugama ishrane tokom boravka u bolnici procenjivano je na osnovu sledećih parametara:

- Vreme serviranja hrane
- Način serviranja hrane
- Ukus hrane
- Temperatura hrane
- Količina hrane
- Raznovrsnost hrane
- Odgovarajuća dijeta
- Opšte zadovoljstvo uslugama ishrane

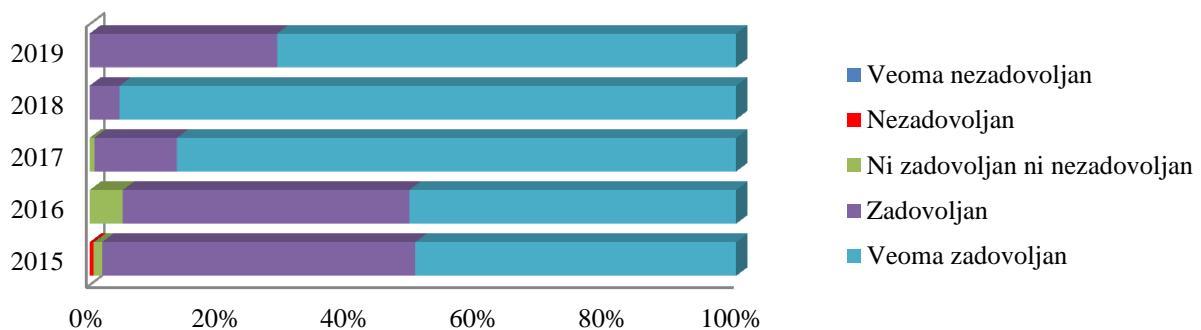
Grafikon 205. Zadovoljstvo uslugama ishrane tokom boravka u bolnici



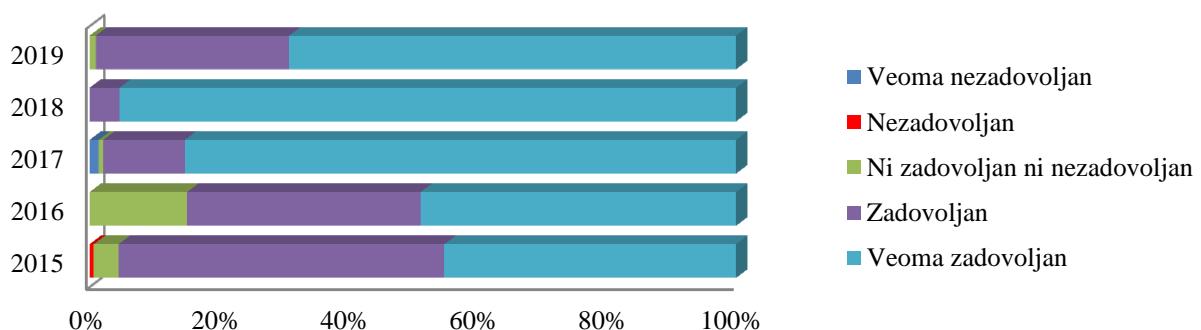
Grafikon 206. Vreme serviranja hrane



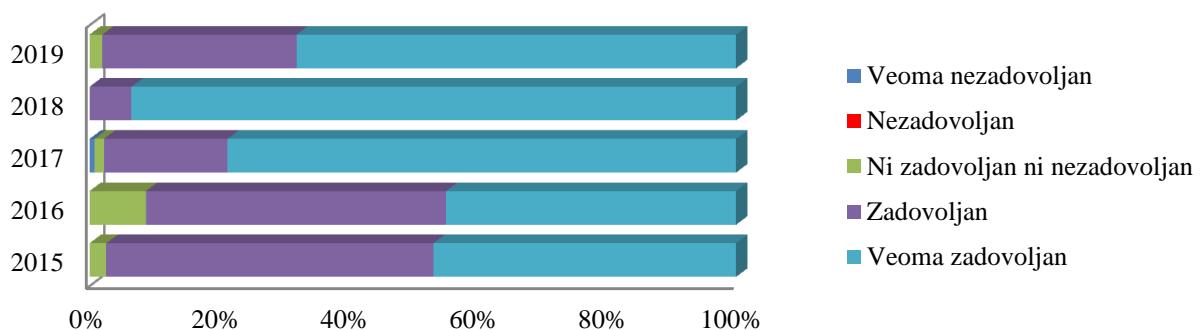
Grafikon 207. Način serviranja hrane



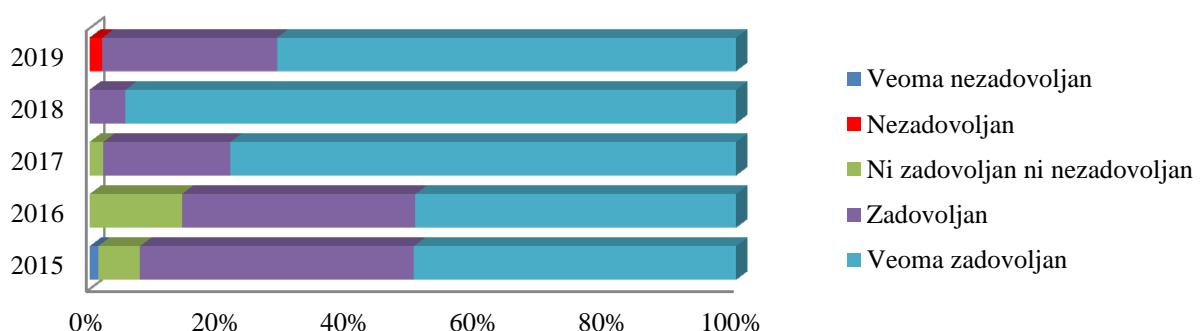
Grafikon 208. Ukus hrane



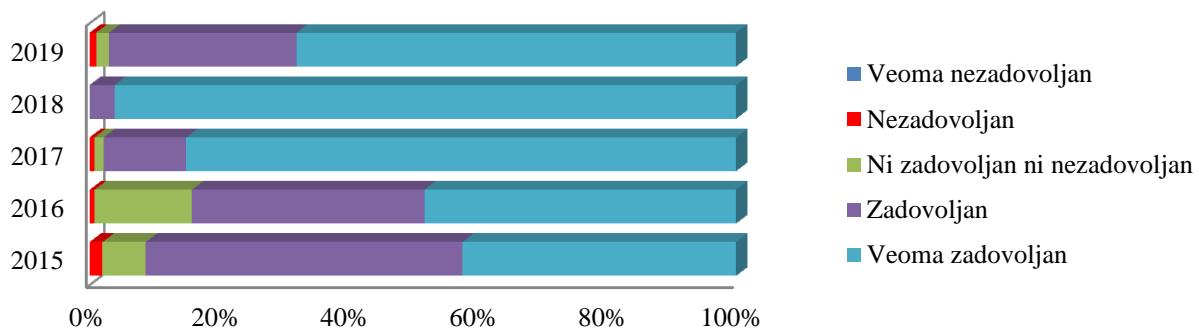
Grafikon 209. Temperatura hrane



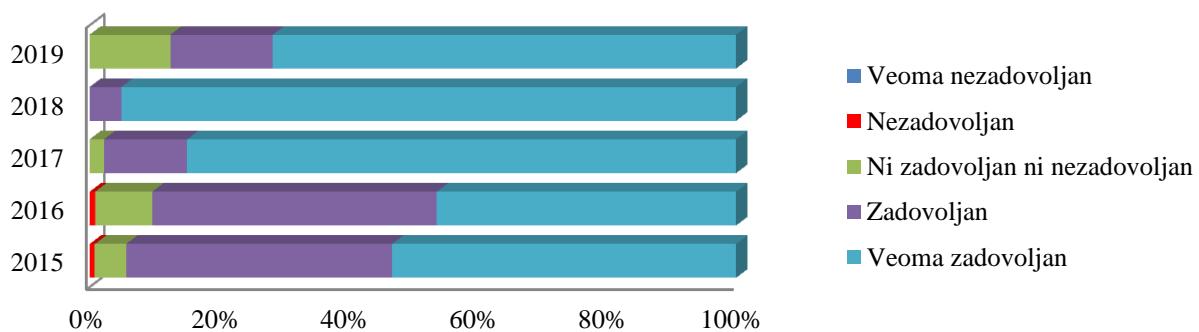
Grafikon 210. Količina hrane



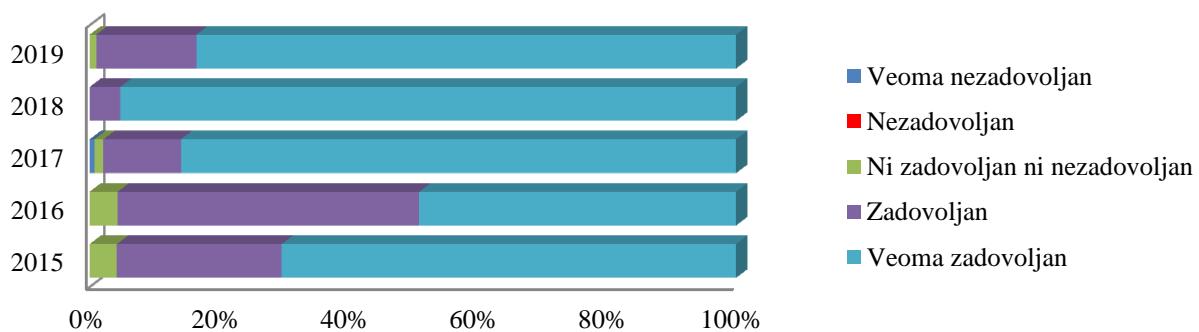
Grafikon 211. Raznovrsnost hrane



Grafikon 212. Odgovarajuća dijeta



Grafikon 213. Opšte zadovoljstvo uslugama ishrane

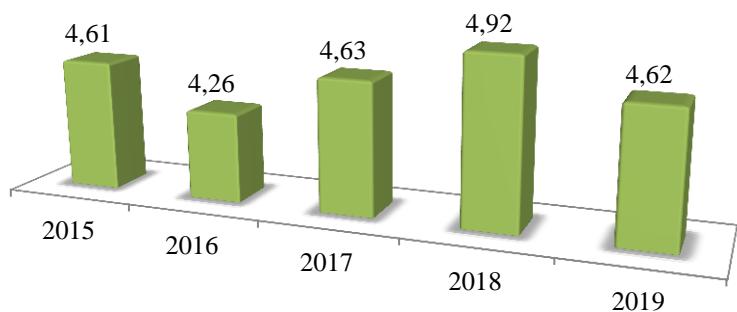


4.8 Zadovoljstvo uslovima smeštaja

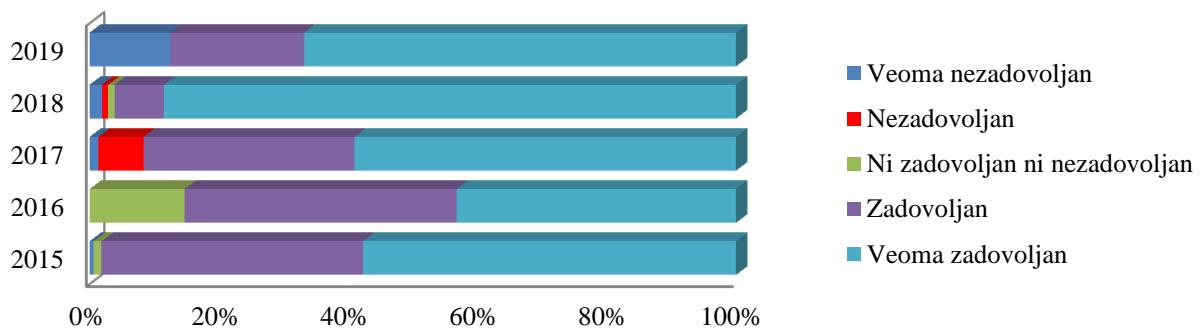
Zadovoljstvo uslovima smeštaja tokom boravka u bolnici procenjivano je na osnovu sledećih kriterijuma:

- Udobnost kreveta
- Čistoća sobe
- Temperatura u sobi
- Oprema u sobi
- Čistoća toaleta
- Opšte zadovoljstvo smeštajem

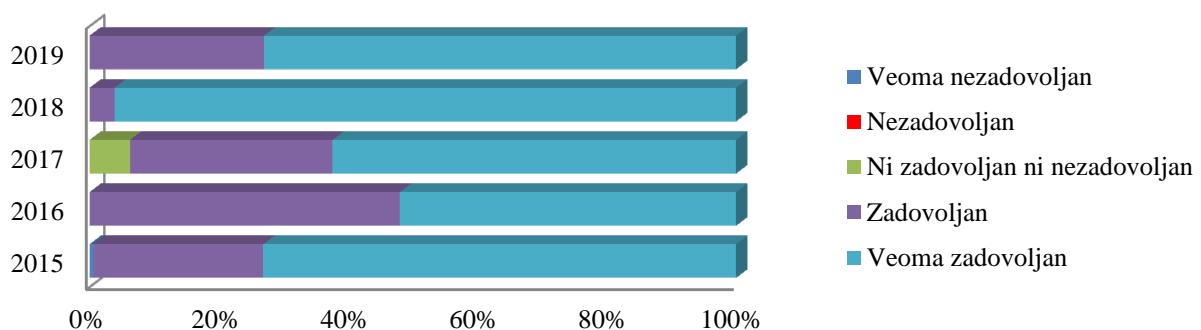
Grafikon 214. Zadovoljstvo uslovima smeštaja tokom boravka u bolnici



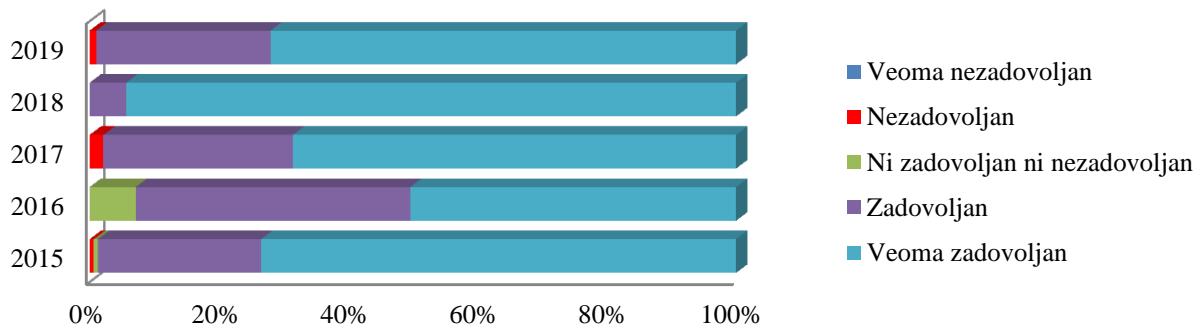
Grafikon 215. Udobnost kreveta



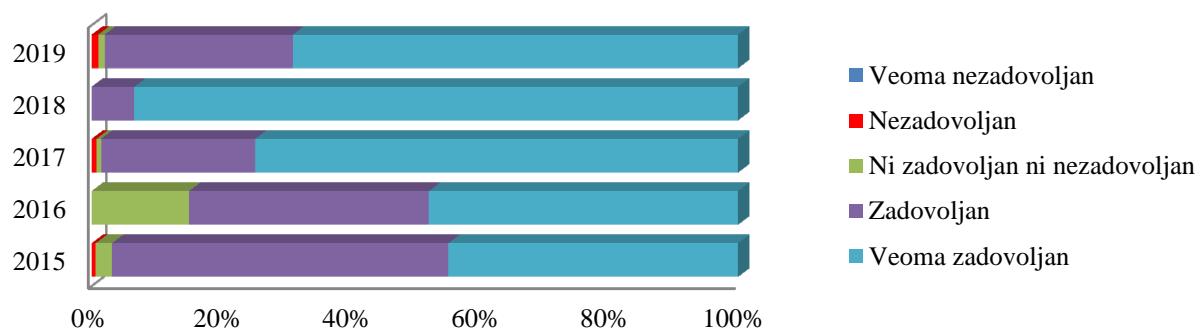
Grafikon 216. Čistoća sobe



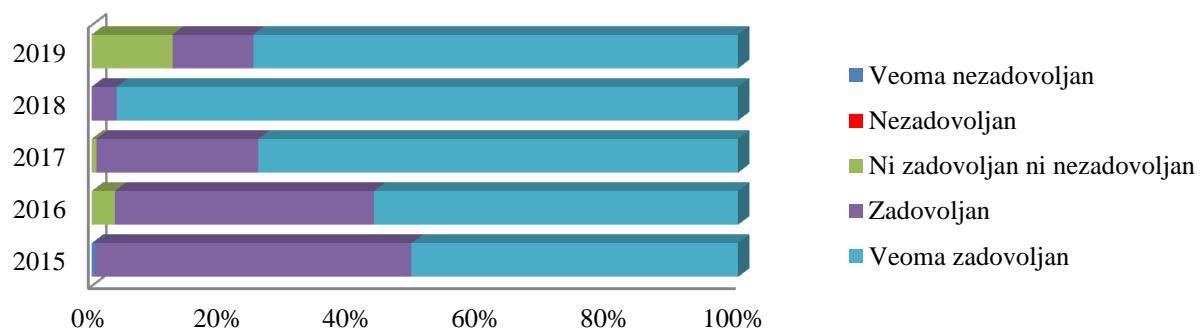
Grafikon 217. Temperatura u sobi



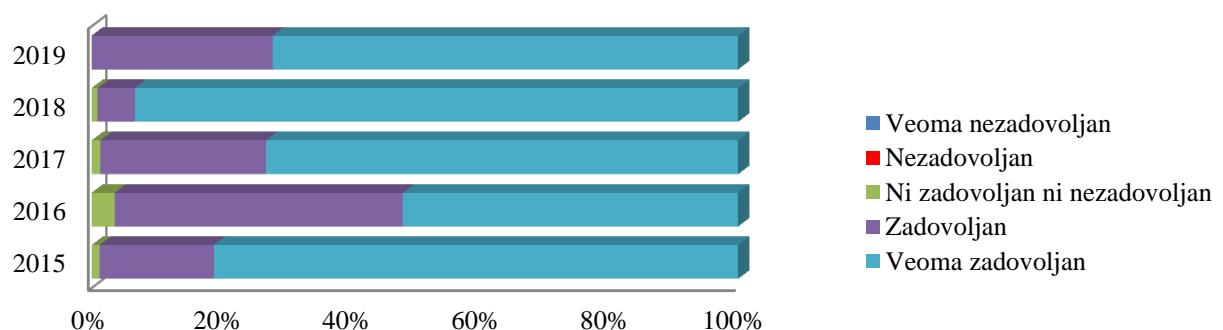
Grafikon 218. Oprema u sobi



Grafikon 219. Čistoća toaleta



Grafikon 220. Opšte zadovoljstvo smeštajem

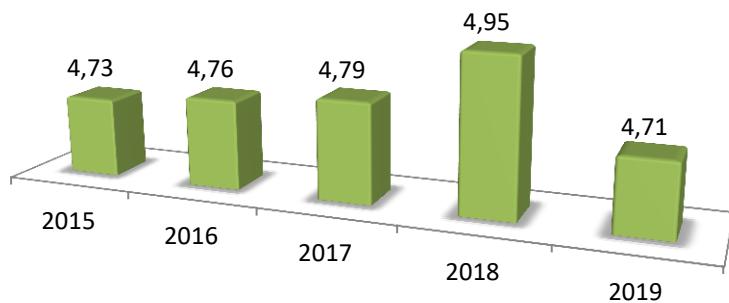


4.9 Zadovoljstvo organizacijom poseta

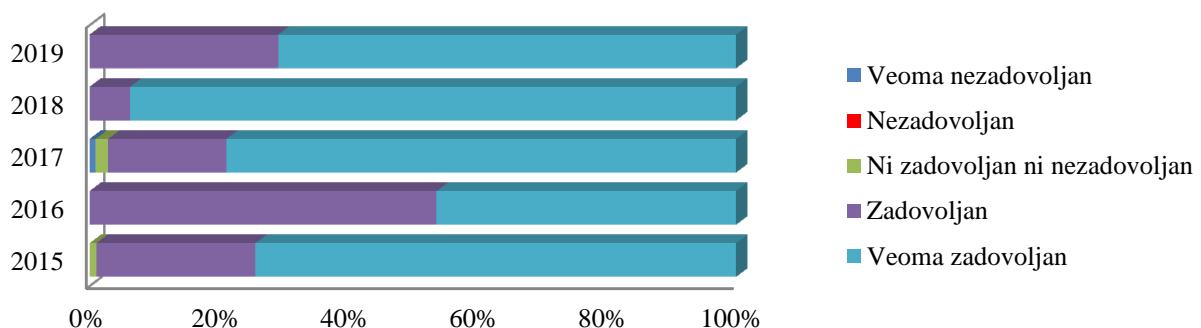
Zadovoljstvo organizacijom poseta procenjivano je na osnovu sledećih kriterijuma:

- Vreme poseta
- Dužina poseta
- Broj poseta

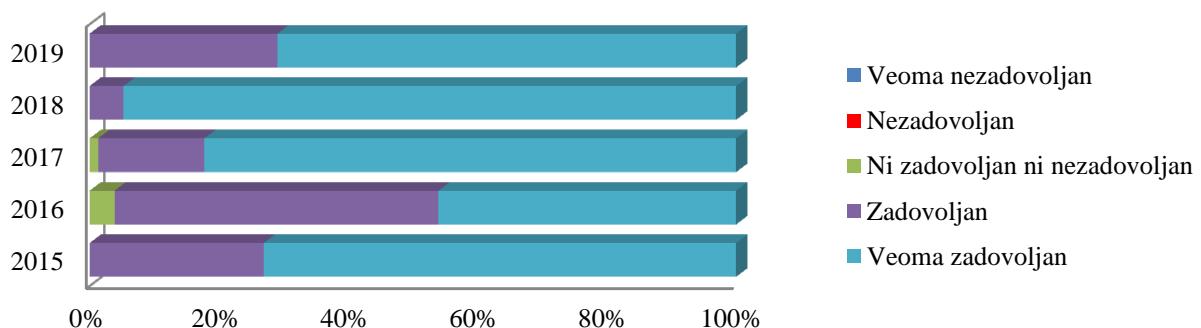
Grafikon 221. Zadovoljstvo organizacijom poseta



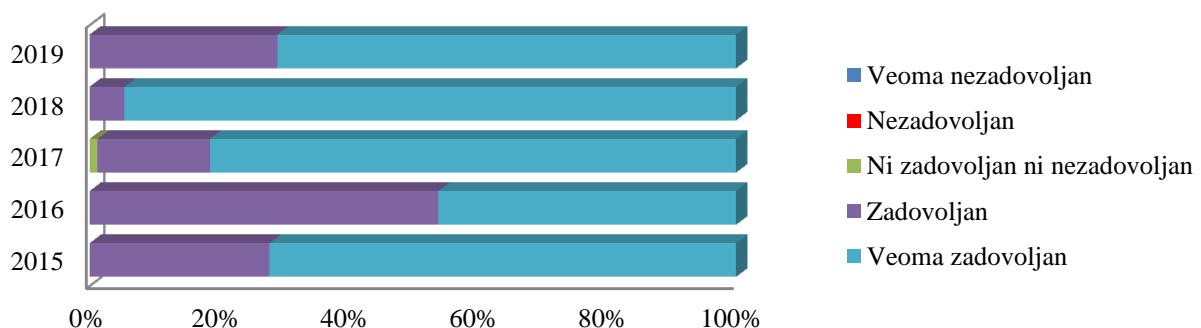
Grafikon 222 . Vreme poseta



Grafikon 223. Dužina poseta

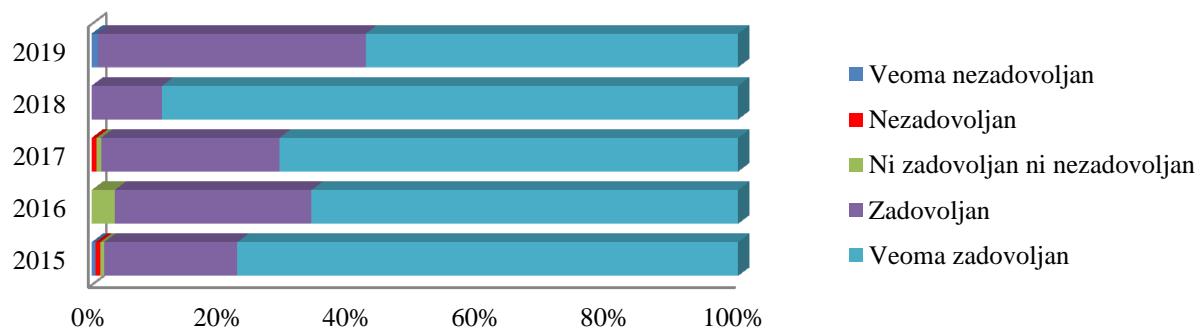


Grafikon 224. Broj poseta

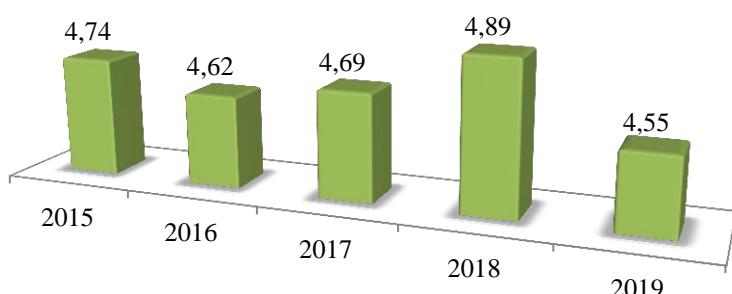


4.10 Opšte zadovoljstvo korisnika bolničkim lečenjem na odeljenjima rehabilitacije

Grafikon 225. Opšte zadovoljstvo korisnika bolničkim lečenjem na odeljenjima rehabilitacije



Grafikon 226. Prosečne ocene zadovoljstva korisnika odeljenja rehabilitacije



Zaključak o zadovoljstvu korisnika bolničkim lečenjem na odeljenjima reahabilitacije

Zadovoljstvo pacijenata na rehabilitaciji je na veoma visokom nivou. Svi posmatrani aspekti zadovoljstva, od usluga na prijemu i otpustu iz bolnice, usluga lekara i medicinskih sestara, dijagnostike, do uslova smeštaja i ishrane, ocenjeni su prosečnom ocenom preko 4,5. Ukupna ocena zadovoljstva kada se sagledaju svi aspekti kreće se od 4,62 u 2016. godini do 4,89 tokom 2018. godine. Zadovoljstvo bolničkim lečenjem na rehabilitaciji je veće u odnosu na sva ostala odeljenja tokom svih prethodnih godina praćenja zadovoljstva korisnika.

Zadovoljstvo uslugama tokom prijema i otpusta na odeljenjima rehabilitacije ocenjeno je prosečnom ocenom 4,75 sa tendencijom daljeg porasta.

Pacijenti na rehabilitaciji su iskazali visok stepen informisanosti. U 2019. godini o pravu na saglasnost za predloženu proceduru upoznato je skoro 96% pacijenata, o dužnostima pacijenta na odeljenju rehabilitacije upoznato je 95% a o načinu prigovora i žalbi u slučaju nezadovoljstva upoznato je skoro 90% pacijenata.

Usluge sestrinske nege na rehabilitaciji ocenjene su veoma visokom ocenom, čak 4,78. Skoro 90% pacijenata je dalo najvišu ocenu za usluge sestrinske nege dok nezadovoljnih i veoma nezadovoljnih praktično nema.

Pacijenti na rehabilitaciji su izuzetno zadovoljni uslugama lekara. Prosečna ocena uzimajući u obzir spremnost da daju odgovore, objašnjenje procedura, tretmana i rezultata, poštovanje i ljubaznost, sposobnost dijagnostikovanja zdravstvenih problema, temeljitost u ispitivanju, uspešnost u lečenju i uputstva pri otpustu je 4,75 sa daljom tendencijom porasta.

Usluge dijagnostike, iako najlošije ocenjene u odnosu na ostale aspekte zadovoljstva imaju takođe visoku prosečnu ocenu od 4,59 sa daljom tendencijom porasta. Preko 95% pacijenata je veoma zadovoljno ili zadovoljno.

Prsečna ocena zadovoljstva ishranom je 4,66. U posmatranom petogodišnjem periodu svega nekoliko pacijenata je izrazilo nezadovoljstvo u smislu raznovrsnosti i količine hrane.

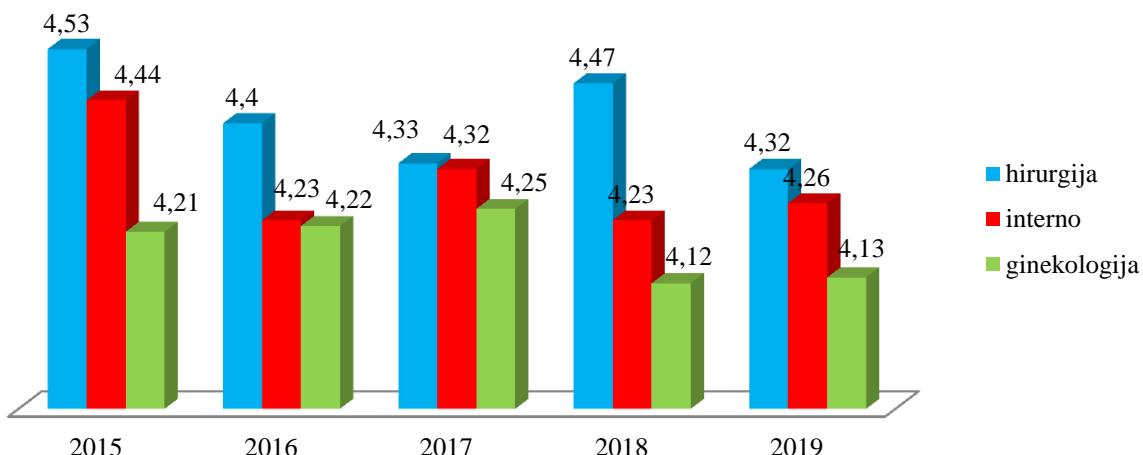
Uslovi smeštaja su takođe visoko ocenjeni, prosečna petogodišnja ocena je 4,61. Preko 95% pacijenata na rehabilitaciji je veoma zadovoljno ili zadovoljno a svega nekolicina pacijenata je izrazila nezadovoljstvo udobnošću kreveta, temperaturom u sobi i opremom u sobi.

Organizacija poseta, u pogledu vremena, broja i dužine poseta ocenjena je najvišom prosečnom ocenom, 4,79.

5. ZADOVOLJSTVO KORISNIKA BOLNIČKIM LEĆENJEM U MAČVANSKOM OKRUGU

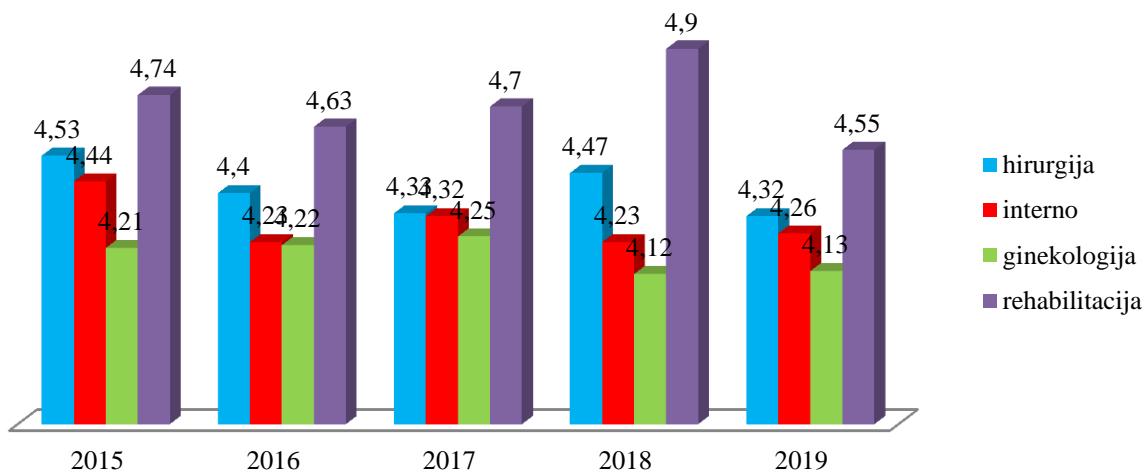
Na grafikonu br. 227 prikazani su rezultati istraživanja opšteg zadovoljstva korisnika bolničkog lečenja na internističkim, hirurškim i ginekološkim odeljenjima opštih bolnica, obzirom da je odeljenje rehabilitacije organizovano samo u Opštoj bolnici Loznica. U svim posmatrаниm godinama, korisnici su najzadovoljniji lečenjem na odeljenjima hirurgije.. Najniži stepen zadovoljstva u Mačvanskom okrugu iskazale su korisnice bolničkog lečenja na odeljenjima ginekologije.

Grafikon 227. Zadovoljstvo bolničkim lečenjem u opštim bolnicama Mačvanskog okruga, 2015-2019. godine



Na grafikonu 228. Predstavljeni su rezultati istraživanja zadovoljstva na svim bolničkim odeljenjima, uključujući zadovoljstvo na odeljenju rehabilitacije u Opštoj bolnici Loznica i Specijalnu bolnicu za rehabilitaciju Banja Koviljača. Korisnici bolničkog lečenja najzadovoljniji su uslugama na rehabilitaciji. Prosečne ocene zadovoljstva u svim analiziranim godinama na odeljenjima rehabilitacije su preko 4,5.

Grafikon 228. Zadovoljstvo bolničkim lečenjem u Mačvanskom okrugu,2015-2019.



Predlog mera za unapređenje zadovoljstva bolničkog lečenja

Rezultati istraživanja zadovoljstva bolničkim lečenjem pokazuju visok stepen zadovoljstva. Mogućnosti za unapređenje odnose se na najlošije ocnjene aspekte zadovoljstva bolničkim lečenjem, pre svega na bolničku ishranu (raznovrsnost hrane) i smeštaj (udobnost kreveta). Na svim odeljenjima potrebno je povećati stepen informisanosti pacijenata o mogućnostima za prigovore i žalbe u slučaju nezadovoljstva, smanjiti dužinu čekanja na šalteru. Predlaže se Komisijama za kvalitet i menadžmentu bolnica da sagledaju pojedinačne aspekte nezadovoljstva i preduzmu mere u cilju stalnog povećanja zadovoljstva korisnika kao važnog segmenta stalnog unapređenja kvaliteta rada.

Analizu pripremila

dr Olivera Stojanović, spec.socijalne medicine