

## ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНИХ УСЛУГА У БОЛНИЦАМА СА ЈАБЛАНИЧКОГ ОКРУГА У 2014. ГОДИНИ

За испитивање задовољства корисника услугама здравствене заштите, и ове године, коришћен је стандардизовани упитник Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“. У периоду од 01.- 05.12.2014. год. из Опште болнице Лесковац отпуштено је 346 пацијената, а у Специјалној болници за рехабилитацију „Гејзер“ Сијаринска Бања 24. Анкетни упитник је узело 337 пацијената, али је враћено 330 попуњених, тако да је стопа одговора 97,9 %.

### Истраживање задовољства корисника услуга у С33 у 2014. години

Табела бр. 1

Секундарна здравствена заштита	Број исписаних пацијената 01.- 05.12.2014.	Број подељених упитника	Број враћених упитника	Индекс одговора
Интерна медицина	128	128	124	96,88
Хируршке гране	122	122	119	97,54
Гинекологија и акушерство	84	51	51	100,0
Физ. мед. и рехабилитација	12	12	12	100,0
Спец. Б. за рехабилитацију	24	24	24	100,0
<b>УКУПНО</b>	<b>370</b>	<b>337</b>	<b>330</b>	<b>97,92</b>

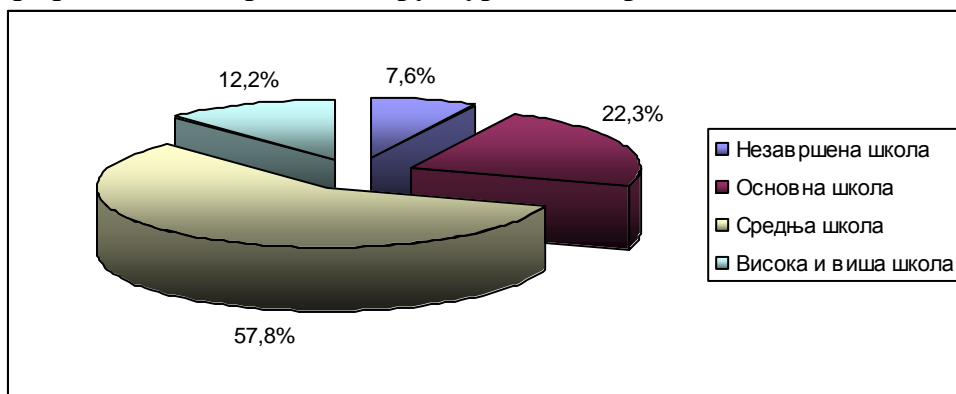
Највећи број анкетираних пацијената 38% је лечен на интернистичким одељењима, док је на одељењима хируршких грана било 36,2%, гинекологији и акушерству 15,1%, физикалној медицини и рехабилитацији 3,6% и Специјалној болници за рехабилитацију „ГЕЈЗЕР“ Сијаринска Бања 7,1%.

Сви исписани пацијенти са одељења гинекологије и акушерства и физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице су попунили упитнике, тако да је стопа одговора 100%. Иста стопа одговора је и код пацијената Специјалне болнице за рехабилитацију „Гејзер“, док је са одељења хируршких грана 97,5%, а интернистичких грана 96,9%.

У анкети је мање учествовало пацијената мушког пола ( 45,8%), него женског (54,2%), што се објашњава обухватом пацијенткиња са гинеколошког и акушерског одељења.

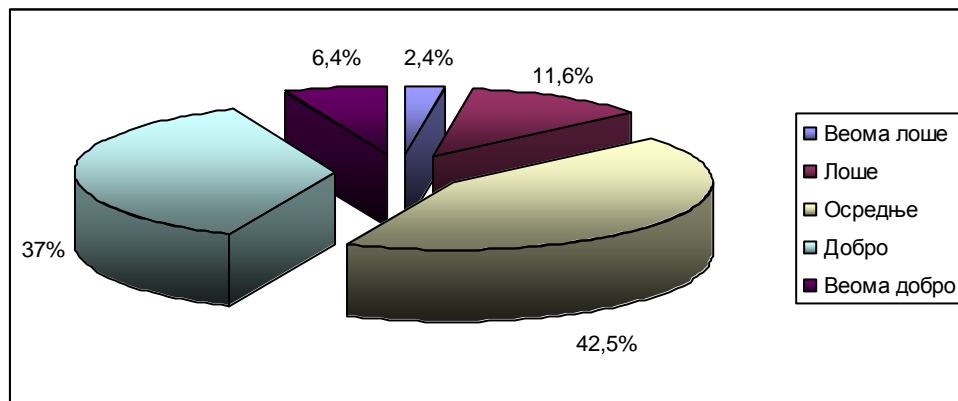
Посматрано према школској спреми, највише анкетираних пацијената (57,8%) је имало средњу стручну спрему, док је 22,3% завршило основну школу, 12,2% вишу или високу, а 7,6% није имало завршено основно школско образовање.

**Графикон 1 Образовна структура анкетираних**



Свој материјални положај, највећи број испитаника ( 42,5% ), је оценио као осредњи, а чак 37% као добар и 6,4% као веома добар, док 14% анкетираних сматра да је њихов материјални положај лош и веома лош.

**Графикон 2 Материјални положај анкетираних**



Међу анкетираним пацијентима, само 1,5% њих је било незадовољно процедуром пријема у болницу. Највећи број је био веома задовољан ( 46,2% ) и задовољан пријемом ( 44,1% ), док 8,2% нема став, нису ни задовољни ни незадовољни.

Слично као и код претходног питања, пацијенти су оценили и љубазност медицинског особља током болничког пријема и отпуста. Само 0,9% пацијената је незадовољно, њих 5,8% нема став, а 93,2% је задовољно и веома задовољно љубазношћу особља.

Чекање на шалтеру је оцењено лошије него претходне услуге. Око 4% (2%) пацијената је незадовољно чекањем, њих 16,6% нема став, а 79,4% је задовољно дужином обављања послова на шалтеру приликом пријема у болницу.

Пруженим информацијама око пријема на болничко лечење је 1,8% незадовољних пацијената, 7,4% нема став, а 90,8% је задовољно и веома задовољно објашњењима која су им дата приликом њиховог пријема.

Временом до пријема до смештаја у болесничку собу само 0,9% пацијената је незадовољно, 8,3% нема став, док је 90,8% задовољно и веома задовољно.

Када је реч о општем утиску приликом отпуста из болнице, 0,9% је незадовољних, 5,2% нема став и 93,9% је задовољно и веома задовољно процедуром отпуста из болнице.

**Задовољство пацијената током пријема и отпуста из болнице у 2014. години**

Табела бр. 1

Услуге током пријема и отпуста из болнице	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Општи утисак о процедури пријема	0,3	1,2	8,2	44,1	46,2	4,35
Љубазност особља	0,0	0,9	5,8	38,2	55,0	4,47
Време чекања на шалтеру	0,6	3,4	16,6	39,3	40,1	4,15
Објашњење процедуре током пријема	0,0	1,8	7,4	38,5	52,3	4,41
Време до смештаја у собу	0,6	0,3	8,3	36,7	54,1	4,43
Општи утисак приликом отпуста	0,3	0,6	5,2	37,7	56,2	4,49

Из табеле бр. 1 се види да су пацијенти, као и претходне године, најзадовољнији процедуром отпуста (4,49), љубазношћу особља (просечна оцена 4,47), временом до смешатаја у собу (4,43), објашњењем процедуре пријема (4,41), а најмање задовољни временом чекања на шалтеру (4,15).

Што се тиче информисаности пацијената, уочава се боља информисаност у односу на претходну годину. Само 3% пацијената није информисано о њиховим правима и дужностима у току боравка на одељењу, сваки дванаести није упознат са дужностима на одељењу, а сваки десети са начином приговора и жалби (Тбл бр.2). Најбоља информисаност пацијената је на одељењу физикалне медицине и рехабилитације (96,9%), а најмања на одељењу гинекологије и акушерства (84,3%).

**Информисаност пацијената о правима и дужностима у току болничког лечења у 2014. години**

**Табела бр. 2**

	ДА	НЕ
Упознавање са правом на сагласност за предложену процедуру	96,8%	3,2%
Упознавање са дужностима пацијената на одељењу	92%	8%
Упознавање са начином приговора и жалби	89,6%	10,4%

Задовољство пацијената радом медицинских сестара се прати кроз више аспеката. Резултати показују висок степен задовољства услугама медицинских сестара. Просечна оцена општег задовољства сестринском негом у делу болничког лечења на Јабланичком округу је 4,47 и за 0,05 је виша у односу на претходну годину.

**Задовољство пацијената услугама сестринске неге током боравка на болничком лечењу у 2014. години на Јабланичком округу**

**Табела бр. 3**

Задовољство услугама сестринске неге	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Поштовање и љубазност	0,3	0,6	5,3	42,5	51,2	4,44
Време чекања на сестру код хитне потребе	0,6	0,3	4,0	38,9	56,1	4,50
Објашњење процедура, тестова и третмана	0,0	0,3	6,2	42,1	51,4	4,45
Љубазност према члановима породице	0,0	1,5	6,2	37,2	55,1	4,46
Опште задовољство сестринском негом	0,3	1,2	2,5	37,9	58,1	4,52

Просечна оцена општег задовољства услугама лекара током болничког лечења на Јабланичком округу је нешто нижа од републичког просека и износила је 4,42, док је на нивоу Србије 4,53. Пацијенти су најзадовољнији услугама лекара, успешношћу лечења и упутствима при отпуста (4,44) и поштовањем и љубазношћу (Табела бр. 4), а најмање задовољни спремношћу лекара да дају одговоре на питања и објашњењима процедура, тестова, третмана и резултата (4,37).

**Задовољство пацијената услугама лекара током боравка на болничком лечењу у 2014. години на Јабланичком округу**

**Табела бр. 4**

Услуге током пријема и отпуста из болнице	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Поштовање и љубазност	0,6	0,6	6,8	39,4	52,5	4,43
Спремност лекара да дају одговоре на питања	0,6	1,2	7,7	41,8	48,6	4,37
Објашњење процедура, тестова, третмана и рез.	0,6	0,9	8,4	40,8	49,2	4,37
Способност дијагностиковања здрав. проблема	0,9	0,9	6,5	40,1	51,6	4,40
Темељитост у испитивању	0,6	1,2	8,1	36,1	53,9	4,41
Успешност лечења	0,6	0,9	7,5	35,7	55,3	4,44
Упутства при отпусту	1,2	0,6	5,3	38,5	54,3	4,44
Опште задовољство услугама лекара	0,9	0,0	5,0	37,6	56,4	4,49

Пруженим услугама дијагностике и терапије је задовољно 94,7% пацијената који су користили те услуге, док је незадовољних 0,7%. Просечна оцена општег задовољства услугама дијагностике и терапије је 4,53. Болнички лечени пацијенти су најзадовољнији услугама физикалне терапије и кардиологије ( 92,3% односно 92,2% ), док је нешто нижи проценат задовољства услугама лабораторије ( 90,1% ) и радиологије ( 89,9% ). Услуге лабораторије у току болничког лечења није користило око 10,7% пацијената, а кардиологије 20,9%. Иако 38,1% пацијената није користило услуге физикалне терапије, проценат незадовољних је 2,2%. Услуге радиологије није користило 18,5% пацијената, а проценат незадовољних је 1,6%. (Табела бр. 5).

**Задовољство пацијената услугама дијагностике и терапије током боравка на болничком лечењу у 2014. години на Јабланичком округу**

**Табела бр. 5**

Врста услуге	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена	Нисам користио / ла
Лабораторија	1,1	2,2	6,6	44,5	45,6	4,31	10,7
Кардиологија ( ЕКГ, тест оптерећења )	0,4	1,7	5,6	39,0	53,2	4,43	20,9
Радиологија ( рендген, ултразвук, скенер )	0,8	0,8	8,4	44,5	45,4	4,33	18,5
Физикална терапија	1,1	1,1	5,5	38,5	53,8	4,43	38,1
Опште задовољство услугама дијагностике	0,0	0,7	4,6	35,4	59,3	4,53	5,4

Задовољство болнички лечених пацијената исхраном је као и на нивоу Србије, просечна оцена општег задовољства услугама исхране 4,05 ( Табела бр. 6 ). Посматрајући различите аспекте задовољства овом услугом пацијенти су имали највише примедби на укус, количину и разноврсност хране. У односу на претходну годину, у свим аспектима исхране дошло је до повећања броја незадовољних.

**Задовољство пацијената услугама исхране током боравка на болничком лечењу у 2014. години на Јабланичком округу**

**Табела бр. 6**

Аспекти исхране	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Време сервирања хране	0,7	4,4	33,4	56,1	5,4	3,61
Начин сервирања хране	2,6	4,2	9,4	50,3	33,4	4,08
Укус хране	1,0	3,6	7,2	52,6	35,5	4,18
Температура хране	0,7	3,9	19,3	43,0	33,1	4,04
Количина хране	1,0	4,0	14,5	47,9	32,7	4,07
Разноврсност хране	1,0	2,0	12,5	44,6	39,9	4,20
Одговарајућа дијета	1,3	2,6	14,9	46,9	34,3	4,10
Опште задовољство услугама исхране	2,0	2,7	13,0	47,0	35,3	4,11

Условима болничког смештаја пацијенти су најзадовољнији температуром у соби и чистоћом собе и тоалета, а најнезадовољнији удобношћу кревета и опремом собе (тбл. бр.7 ). Просечна оцена задовољства је 3,99 и је нижа од републичког просека који износи 4,21.

**Задовољство пацијената услугама смештаја током боравка на болничком лечењу у 2014. години на Јабланичком округу**

**Табела бр. 7**

Аспекти смештаја	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Удобност кревета	6,8	9,7	22,3	36,2	24,9	3,63
Чистоћа собе	1,9	3,2	11,6	44,8	38,4	4,15
Температура у соби	2,0	1,6	15,0	40,5	40,8	4,17
Опрема собе	3,6	8,2	20,6	36,6	31,0	3,83
Чистоћа тоалета	2,6	4,5	11,7	46,8	34,4	4,06
Опште задовољство смештајем	1,3	2,6	14,6	45,6	35,9	4,12

Организацијом посета је незадовољан скоро сваки двадесети пацијент, што је више у односу на просек Србије.

**Задовољство пацијената организацијом посета током боравка на болничком лечењу и опште задовољство у 2013. години на Јабланичком округу**

**Табела бр. 8**

Аспекти посета	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Време посета	3,2	3,9	10,6	48,7	33,5	4,05
Дужина посете	1,6	2,6	13,1	47,9	34,8	4,11
Број посета	2,3	3,3	11,1	46,6	36,7	4,12
Опште задовољство	0,6	2,5	7,9	52,2	36,7	4,22

У целини задовољних и веома задовољних радом болнице где су завршили лечење, било је 88,9% анкетираних, што је за 1,4% више у односу на претходну годину. Веома незадовољно и незадовољно, је 3,1% што је за 0,2% више у односу на претходну годину. Међу анкетираним, најзадовољнији су пацијенти са одељења физикалне медицине и рехабилитације где нема незадовољних ни неопедељењених. На хируршким одељењима је дошло до повећања задовољства за 3,2% ( од 89,8 на 93% ), док је на служби гинекологије и акушерства дошло до значајног смањења задовољства у односу на претходну годину ( - 5,6% ). На интернистичким одељењима задовољних пацијената је било 82,6%, што је за 6,4% мање у односу на претходну годину. Пацијенти су најзадовољнији сестринском негом ( 4,47 ), услугама лекара и услугама дијагностике и терапије ( просечна оцена 4,42 односно 4,41 ), а најмање су задовољни смештајем ( 3,99 ).

**Задовољство корисника болничким лечењем исказано просечном оценом**

**Табела бр. 9**

Одељење	Јабланички округ				Република Србија
	2011.	2012.	2013.	2014.	
Интерно	4,19	4,24	4,24	3,99	4,3
Хируршко	4,19	4,37	4,27	4,42	4,34
Гинекологија и акушерство	4,4	4,23	4,35	3,98	4,15
Рехабилитација	4,44	4,74	4,31	4,66	4,46
УКУПНО	4,23	4,29	4,27	4,22	4,31

Задовољство пруженим услугама код корисника услуга болничког лечења на Јабланичком округу у току 2014. године је мање у односу на Србију. Најмање су задовољни пацијенти на гинекологији и интернистичким одељењима (Табела бр. 9).