

OPŠTA BOLNICA PARAĆIN

Република Србија
Општа болница Параћин

Број: 104 / 20

Датум: 06. 01. 2023.

Адреса: Милошевићева 12
35250 Параћин

ANALIZA ISPITIVANJA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA BOLNIČKIM LEČENJEM U OPŠTOJ BOLNICI PARAĆIN 2022.GODINE

Ispitivanje zadovoljstva korisnika uslugama u toku lečenja u Opštoj bolnici Paraćin sprovedeno je prema metodološkom uputstvu Instituta za javno zdravlje "Dr Milan Jovanović Batut" u decembru 2022. godine.

U ispitivanju koje je obavljeno na odeljenjima bolnice, je ukupno učestvovalo 57 ispitanika koji su u tom periodu bili hospitalizovani u Opštoj bolnici Paraćin.

ZADOVOLJSTVO USLUGAMA I ORGANIZACIJOM ZDRAVSTVENE ZAŠTITE TOKOM BOLNIČKOG LEČENJA

Na osnovu rezultata ankete se može zaključiti da su bolesnici veoma zadovoljni **obaveštenjima prilikom prijema u bolnicu:**

-44% bolesnika je reklo da su usluge odlične, 10% da su usluge dobre, 3 % da su ni dobre ni loše, a niko ne misli da su loše.

-Organizacija i brzina pružanja usluga dijagnostike i terapije :

-70,18% korisnika je reklo da su organizacija i brzina pružanja usluga odlični, 28,07% je reklo da su dobri, a 1,75 % da su ni dobri ni loši. Niko se nije izjasnio da su loši.

-Usluge ishrane tokom boravka u bolnici:

-52,63% je reklo da je ishrana odlična, 21,05 % da je dobra, 8,77 % da je ni dobra ni loša, 12,28% je reklo da je loša, a 3,51% da je veoma loša.

Usluge smještaja tokom boravka u bolnici:

- 56,14 % je reklo da su usluge smještaja odlične , 17,54 % je reklo da su dobre , 14,04% da su ni dobre ni loše , 8,77% da su loše a 3,51% da su veoma loše .

-Održavanje higijene sobe:

-70,18 % je reklo da je higijena odlična , 24,56% da je dobra , a 5,26% da je ni dobra ni loša.Niko ni je nezadovoljan higijenom bolesničkih soba .

Održavanje higijene toaleta:

-61.40 % je reklo da je higijena toaleta odlična , 24,56 % da je dobra , 12,28 % je reklo da je ni dobra ni loša ,samo 1,75 % da je loša ,a niko nije rekao da je veoma loša.

-Organizacija poseta :

- 61,4% je reklo da je organizacija poseta odlična ,19,30 % da je dobra ,3,51 % je reklo da je ni dobra ni loša , 1,75 % da je loša a 3,51 % da je veoma loša.

-obaveštenja data prilikom otpusta iz bolnice:

-80,70% je dalo odličnu ocenu za obaveštenja datim prilikom otpusta iz bolnice , 10,53 % je dalo ocenu 4. 5,26 % je dalo ocenu 3 ,a niko nije dao loše ocene.

ZADOVOLJSTVO USLUGAMA SESTRINSKE NEGE TOKOM BORAVKA U BOLNICI

Rezultati sprovedene ankete pokazuju da su korisnici usluga veoma zadovoljni uslugama sestrinske nege tokom boravka u Opštoj bolnici Paraćin .

-Ukupno 87,72% korisnika je veoma zadovoljno **poštovanjem i ljubaznošću osoblja**, 8,77 % je zadovoljno a 3,51 % je ni zadovoljno ni nezadovoljno.Niko se nije izjasnio da je nezadovoljan.

-**Vremenom čekanja na sestru kod hitne potrebe** je veoma zadovoljno ukupno 80,72% 14,04 % je zadovoljno ,3,51% je ni zadovoljno ni nezadovoljno a 1,75% je nezadovoljno.

-**Objašnjavanjem pojedinih procedura** je veoma zadovoljno 70,18 % pacijenata , zadovoljno je 26,32% , 3,51 % je ni zadovoljno ni nezadovoljno .Niko se nije izjasnio kao nezadovoljan.

Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom :

87,72 % je veoma zadovoljno, 8,77% je zadovoljno. Kao ni zadovoljan ni nezadovoljan se izjasnilo 1,75% , a isto toliko je i nezadovoljnih .Veoma nezadovoljnih pacijenata nema.

ZADOVOLJSTVO USLUGAMA LEKARA TOKOM BORAVKA U BOLNICI

Većina ispitanika je dala odgovore da su veoma zadovoljni uslugama lekara tokom boravka u bolnici.

- Pacijenti su veoma zadovoljni **spremnošću lekara da daju odgovore na pitanja**- 78,95%. 17,54 % je zadovoljno ,dok je 1,75% pacijenata nezadovoljno.

-Objašnjenje procedura lečenja :

-70,18 % je veoma zadovoljno , 26,32 % je zadovoljno a 1,75 % je ni zadovoljno ni nezadovoljno.Nezadovoljnih pacijenata nema.

-Poštovanje i ljubaznost od strane lekara :

-98,47% je veoma zadovoljno,1,75 % je ni zadovoljno ni nezadovoljno , a 7,02% je zadovoljno.Nema nezadovoljnih pacijenata .

-Sposobnost za dijagnostikovanje zdravstvenih problema :

-82,46 % veoma zadovoljno, 15,79 % je zadovoljno a 1,75% je ni zadovoljno ni nezadovoljno, dok nema nezadovoljnih.

-Uspešnost lečenja :

– veoma zadovoljno 80,70% , 15.79% je zadovoljno a ni zadovoljno ni nezadovoljno 1,75% pacijenata.Nema nezadovoljnih pacijenata.

-Opšte zadovoljstvo uslugama lekara :

94,74 % je veoma zadovoljno,1,75 % je zadovoljno a 1,75% je nezadovoljno.

ZADOVOLJSTVO USLUGAMA DIJAGNOSTIKE I LEČENJA U VEZI SUMNJE ILI POTVRĐENE COVID-19 BOLESTI

-7,02 % je odgovorilo da je lečenje bilo odlično, 5,26% da je bilo dobro , 1,75% da je bilo osrednje i 1,75% da je loše. 57,89 % pacijenata je reklo da se pitanje ne odnosi na njih.

Na pitanje **da li im je lečenje u ovoj ustanovi odloženo zbog aktuelne epidemiološke situacije** – 3,51 % ispitanih je odgovorilo sa **da** , a 14,04% sa **ne znam**, a **56,14%** sa **ne** .

-29,82 % pacijenata **ne zna** da li tokom njihovog lečenja korišćen klinički put, sa **ne** je odgovorilo 12,28 % , a sa **da** , 24,56 % pacijenata.

ZADOVOLJSTVO UKUPNIM LEČENJEM

Uzimajući u obzir sve navedeno ,ukupno zadovoljstvo celokupnim bolničkim lečenjem je sledeće:

-57,89 % pacijenata je veoma zadovoljno,19,30% je zadovoljno,a 1,75 % je ni zadovoljno ni nezadovoljno i 1,75% je nezadovoljno .

Mali procenat nezadovoljnih i nepostojanje veoma nezadovoljnih pacijenata govori o visokom zadovoljstvu pacijenata ukupnim lečenjem u Opštoj bolnici Paraćin.

Analizu uradila:

predsednik Komisije za kvalitet OB Paraćin
dr Ivana Hadžić Dačić,spec. kliničke farmakologije

Dr Ivana Hadžić Dačić

