



Завод за јавно здравље Ваљево

**ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНИХ
УСЛУГА У ОПШТОЈ БОЛНИЦИ ВАЉЕВО
ЗА 2021. ГОДИНИ**

Октобар, 2022. године

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНИХ УСЛУГА У ОПШТОЈ БОЛНИЦИ ВАЉЕВО ЗА 2021. ГОДИНИ

За испитивање задовољства корисника услугама здравствене заштите, и ове године, коришћен је стандардизовани упитник Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“.

Испитивање задовољства корисника здравственом заштитом у здравственим установама у Републици Србији се предходне године се обављало у условима епидемије заразном болешћу COVID-19 и због тога је потребно доследно применити све противеписидемијске мере прописане од стране Министарства здравља и Кризног штаба за сузбијање заразне болести COVID-19 у циљу спречавања ширења епидемије.

Анкетирање је обављено од 12.12. до 16.12.2021. године. Том приликом, у Општој болници Ваљево је подељено 154 упитника, што је мање него претходне године (263). Враћено је 147 попуњених упитника (мање него пре пандемије COVID-19, 2019. године), тако да је стопа одговора 96,71%, док је пре пандемије COVID-19, 2019. године била 97,34%.

Табела бр. 1 Истраживање задовољства корисника услуга у ПЗЗ у 2021. години

Служба	Број пацијената од 12.12.-16.12. 2021	Број подељених упитника	Број враћених упитника	Индекс одговора
Интерна медицина	34	34	34	100,00
Хирургија	71	69	69	97,18
Гинекологија и акушерство	39	39	39	100,00
Рехабилитација	10	5	5	50,00
УКУПНО	154	147	147	97.34

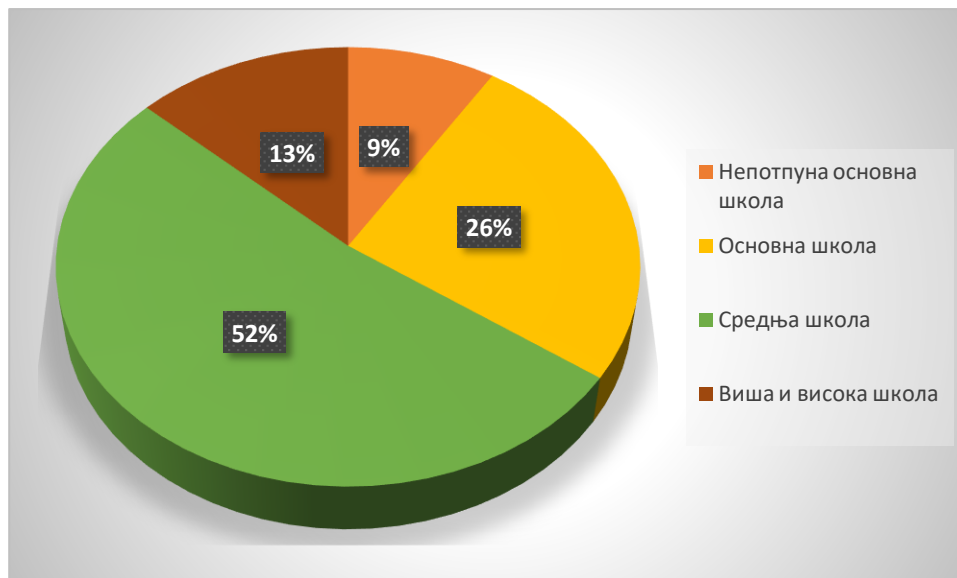
Најмању стопу учешћа у истраживању има служба рехабилитације – 50,00%, а највећу служба интерне медицине и гинекологије и акушерства – 100%.

Највећи број анкетираних пацијената користио је услуге Службе хирургије (46,9%), а затим Службе гинекологије и акушерства (26,5%), док је у Служби интерне медицине било 23,1%, а најмање у Служби за рехабилитацију 3,4%.

У анкети је учествовало 44.2% пацијената мушког пола и 55.8% пацијената женског пола, што се објашњава обухватом пацијенткиња из службе гинекологију и акушерство.

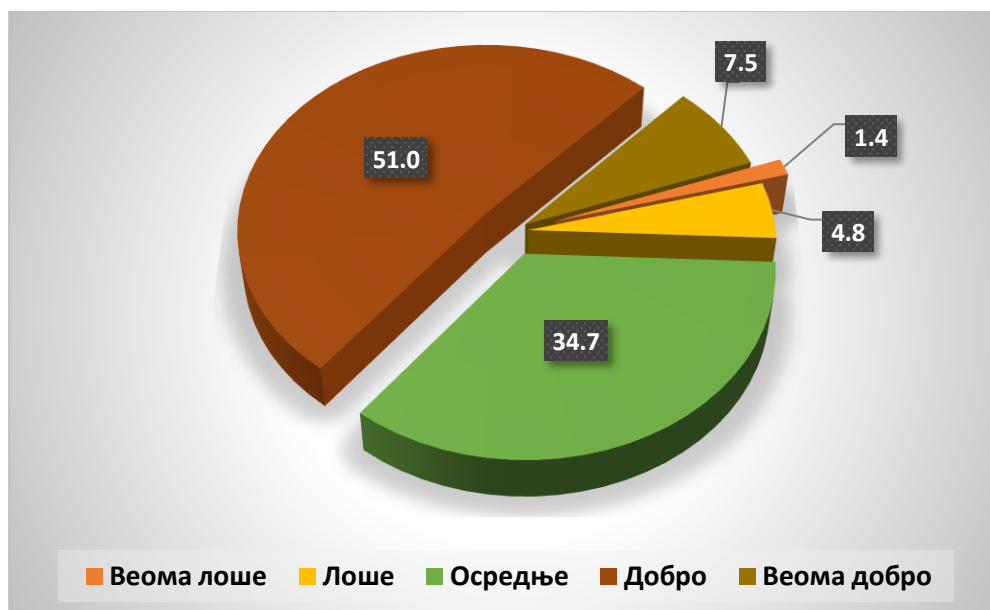
Просечна старост свих анкетираних је 56.49 година.

Графикон бр. 1 Образовна структура анкетираних (у процентима)



Посматрано према школској спреми, више од половине пацијената (52%) је имало средњу стручну спрему, док је 26% имало завршену основну, 13% вишу или високу школу, а 9% није имало завршено основно школско образовање.

Графикон бр. 2 Материјални положај анкетираних (у процентима)



Свој материјални положај, највећи број испитаника (51%), је оценио као добар, 34,7% као осредњи, 7,5% као веома добар, док 6,2% анкетираних сматра да је њихов материјални положај лош и веома лош.

У овом делу биће анализирани упитници корисника службе интерне медицине, хирургије, гинекологије и акушерства и службе за рехабилитацију.

У Општој болници Ваљево на питање Колико сте задовољни услугама током пријема и отпуста из болнице, најнезадовољнији пацијенти су били временом чекања на шалтеру. Највећи број пацијената је задовољан и веома задовољан љубазношћу особља.

Табела бр. 2 Задовољство услугама и организацијом здравствене заштите у току лечења (у процентима)

	1	2	3	4	5
Обавештења која су вам дата код пријема у болницу	0,7	2,0	4,8	19,0	73,5
Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници	0,7	1,4	3,4	17,7	76,9
Услуге исхране током боравка у болници	1,4	3,4	17,7	25,2	52,4
Услуге смештаја током боравка у болници	2,0	4,8	16,3	23,8	53,1
Одржавање хигијене собе	1,4	2,0	8,8	18,4	69,4
Одржавање хигијене тоалета	2,0	6,8	16,3	22,4	52,4
Организација посета	15,6	0,7	5,4	17,0	60,5
Обавештења која су вам дата код отпуста из болнице	0,7	1,4	2,0	12,2	83,7

Пацијенти су најзадовољнији обавештењима која су дата код отпуста из болнице 83,7%, и организацијом и брзином пружања услуга дијагностике и терапије 76,9%. Најмање задовољни пацијенти су организацијом посета оцену један и два дало је 16,3% пацијената.

Табела бр. 3 Оцене сестринске неге током боравка (у процентима)

	1	2	3	4	5
Поштовање и љубазност	0	0,7	2,0	7,5	89,1
Време чекања на сестру код хитне потребе	0,7	0	0,7	13,6	84,4
Објашњење процедура, тестова и третмана	0,7	0,7	1,4	12,9	83,7
Опште задовољство сестринском негом	0	0,7	1,4	9,5	87,8

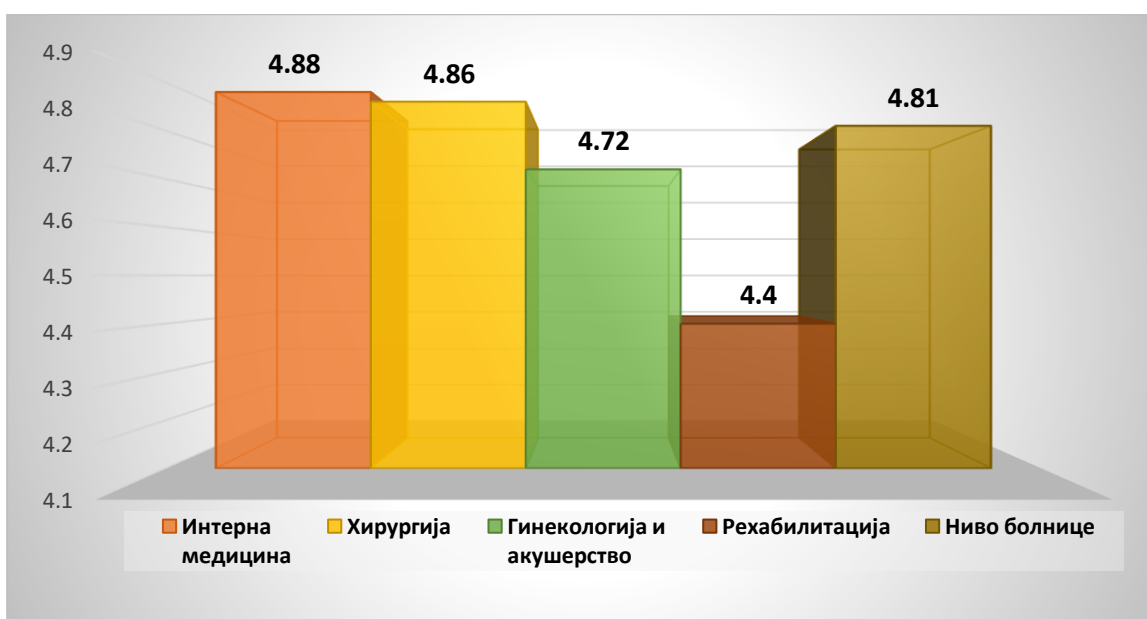
Анкетирани пацијенти су оценили поштовање и љубазност медицинске сестре са највећом оценом са 89,1%, и опште задовољство сестринском негом је оцењено највећом оценом 87,8%.

Табела бр. 4 Оцене услуга лекара током боравка (у процентима)

	1	2	3	4	5
Спремност да дају одговоре на питања	0,7	1,4	2,7	13,6	81,6
Објашњење процедура, тестова и третмана	0,7	0,7	5,4	14,3	78,9
Поштовање и љубазност	0,7	1,4	4,1	8,8	85,0
Способност дијагностиковања здравствених проблема	0	1,4	2,7	11,6	84,4
Успешност лечења	0	2,0	2,7	11,6	83,7
Опште задовољство услугама лекара	0,7	0	3,4	9,5	86,4

Пацијенти су најзадовољнији поштовањем и љубазношћу лекара 85,0% и способности дијагностиковања здравствених проблема 84,4%. Опште задовољство услугама лекара са највећом оценом у 86,4%.

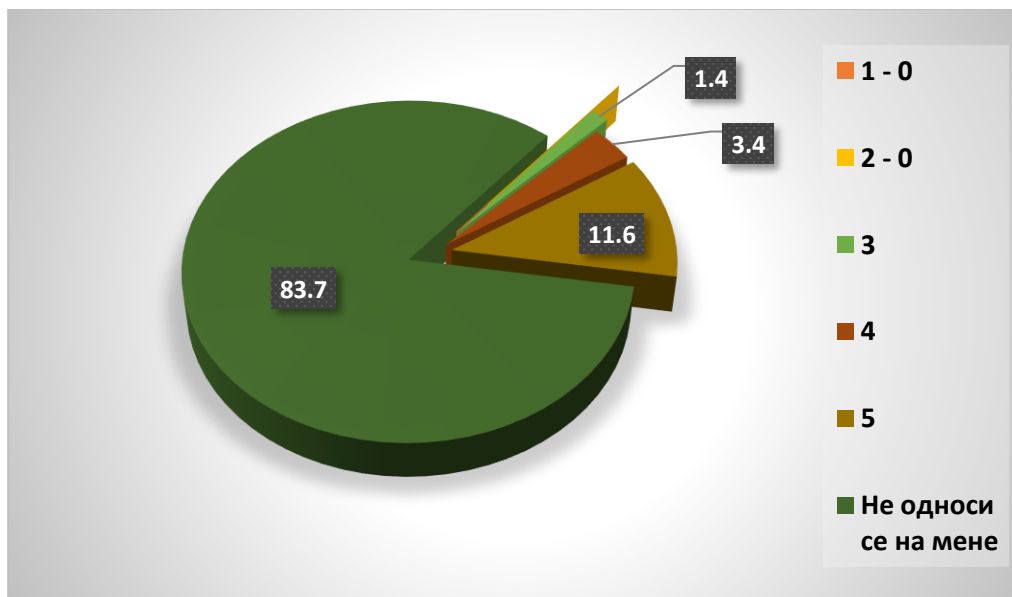
Графикон бр.3 Просечна оцена општег задовољства услугама лекара по службама



Најзадовољнији пацијенти услугама лекара током боравка у болници су у служби интерне медицине.

На питање да ли је у току лечења коришћен клинички пут две трећине пацијената се изјаснило да не зна ову информацију. Једна трећина пацијената 27,2% је одговорила потврдно.

Графикон бр.4 Услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID – 19 (у процентима)

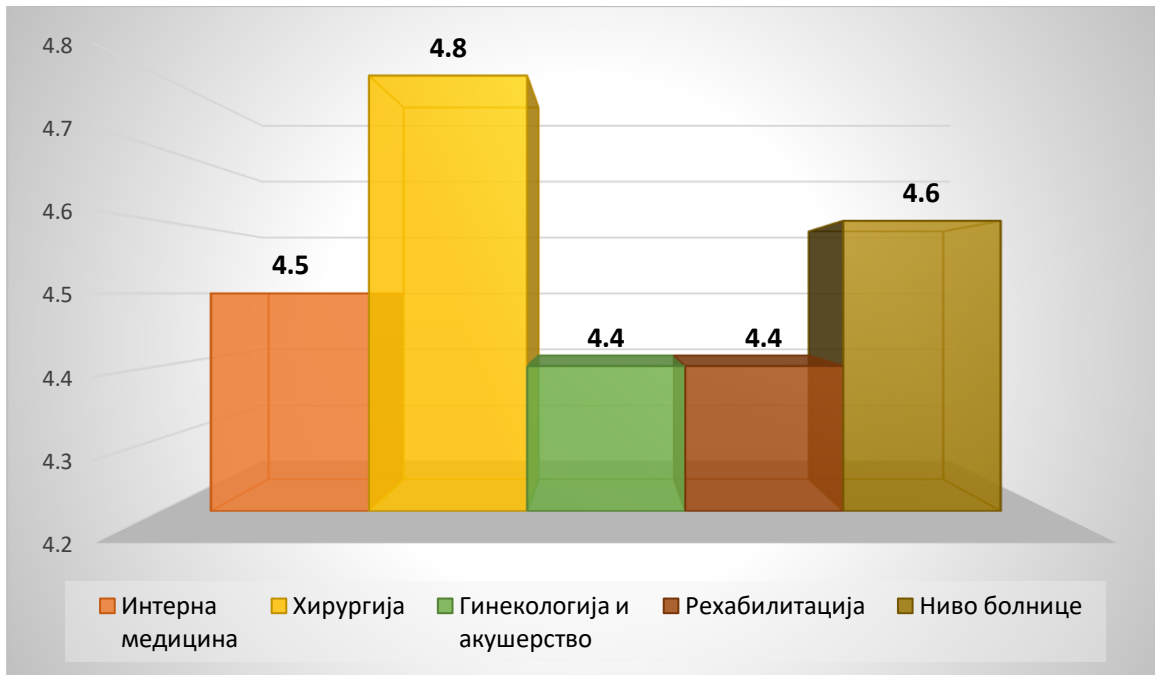


83,7% пацијената се изјаснило да није користило услуге дијагностике/лечења у вези сумње или потврђене болести COVID – 19. Њих 11,6% је задовољно овим услугама у Општој болници Ваљево.

На питање да ли је било пацијентима одложено лечење због актуелне епидемиолошке ситуације 4,1% пацијента је одговорило потврдно, а 85,7% њих одговорило је да није било одлагања.

Посматрано на нивоу болнице 68,7% пацијената се изјаснило као веома задовољно укупним болничким лечењем. Незадовољних је 2,1% (оцена један и два).

Графикон бр.5 Просечна оцена задовољства укупним болничким лечењем по службама



податке прикупила и обрадила
Слађана Станковић
виши санитарни техничар

анализу сачинила
др Мирјана Петровић
специјалиста социјалне медицине

директор ЗЗЈЗ Ваљево
др Марија Гавриловић
специјалиста епидемиологије