



**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА
СЕКУНДАРНОМ ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ
НОВИ ПАЗАР У 2017. ГОДИНИ**

Нови Пазар, мај 2018.год.

САДРЖАЈ:

1. Увод.....	2
2. <i>Задовољство корисника у Општој болници Н.Пазар.....</i>	<i>2</i>
3. <i>Специјалистичко консултативне службе интерне медицине у ОБ Нови Пазар.....</i>	<i>11</i>
4. <i>Задовољство корисника у Специјалној болници Н.Пазар.....</i>	<i>15</i>
5. Закључак.....	19

Увод

Лично задовољство пацијената је једна од признатих мера (инструмената) за мерење квалитета здравствене заштите. Уграђивање гледишта пацијента заједно са другим елементима квалитета здравствене заштите осигурава систематско и континуирано праћење квалитета услуга здравствене заштите и важан је елемент садржаја евалуације. Имплементација предложених мера ове врсте истраживања нарочито утиче на њихову друштвену прихватљивост и садржи гледиште заједнице на здравствени систем.

Здравствене установе Рашког округа (РФЗО Филијала Нови Пазар)

у којима је рађено истраживање за секундарни ниво су:

1. Општа болница Нови Пазар,
2. Специјална болница за прогресивне, мишићне и неуромишићне болести Нови Пазар

Циљ

Ово истраживање се спроводи због следећих циљева везаних за побољшање болничке заштите:

1. задовољство болесника има утицаја на здравствено стање и терапијске исходе,
2. повећање индивидуалности и хуманости медицинског третмана (тежња персонализованог медицине),
3. право болесника да буде информисан о својим правима, дужностима, начинима остваривања права, плану дијагностике и лечења,
4. повећање квалитета смештаја (хотелских услуга),
5. добијање компаративних података који омогућавају међусобно упоређивање болница,
6. добијена сазнања могу допринети изради смерница за побољшање учених недостатака,
7. повећање квалитета услуге и пружене неге у болничкој делатности.

Задовољство корисника у Општој болници Нови Пазар за 2017. годину

Метод рада

Истраживање је спроведено путем анонимних упитника током једнонедељног раздобља за болничке пацијенте и једнодневном истраживања за амбулантне пацијенте.

Истраживање задовољства корисника болничке здравствене заштите у општој и специјалним болницама Рашког округа урађено је од 27.11. – 1.12. 2017. године. Стопа одговора за стационарне болеснике је била 81,7% (подељено је 230 упитника и 188 је враћено попуњено).

Упитник садржи демографско-социјалне податке о испитанику: узраст, пол, образовање и материјални статус. Питања за оцену задовољства су затворена (са понуђеним одговорима) и са могућношћу да се на крају упишу посебни коментари.

Демографско-социјална обележја

Дистрибуција према полу испитаника је била 44,8% мушкараца и 55,2% жена. Старост испитаника је била од 15 до 97 године при чему је 39,0% старости преко 60 година. Дистрибуција према образовању је била следећа: најзаступљенија је средња стручна спрема 68,4%, затим основна школа 15,5%, виша и висока са 7,8% је на трећем месту а најмање је пацијената са незавршеном основном школом 8,3%. Свој материјални положај као веома лош и лош оценило је 2,6% анкетираних, као осредњи 10,5%, а као добар 67,9% и веома добар 19,5%. У односу на прошлу годину анкетирани су се изјаснили да им је материјално стање боље.

Резултати

Прво питање о задовољству мери процес пријема у болницу и процес отпуста из болнице. Општа оцена приликом отпуста је нешто већа (4,05) него приликом пријема (3,68). Поред општег утиска пријема и отпуста, задовољство овим процесом се мери димензијама организације, начином опхођења, комуникације, информисањем пацијената од стране здравствених професионалаца и брзином услуге. У току процедуре пријема и отпуста пацијената из болнице, анкетирани су најнезадовољнији дужином чекања до смештаја у собу (4,27), а најзадовољнији су љубазношћу особља (4,13). Процент неодлучних се креће од 8,5% до 55,4% (табела 1). У односу на прошлу годину просечна оцена задовољства током пријема и отпуста из Опште болнице је мања.

Табела бр.1-Задовољство пацијената током пријема и отпуста из Опште болнице изражено у процентима и просечне оцене

Обележја	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Општи утисак о процедури пријема	0,0	2,1	10,5	67,9	19,5	4,05
Љубазност особља	0,0	1,0	8,5	66,5	23,9	4,13
Време чекања на шалтеру	0,0	2,2	24,6	53,0	20,2	3,91
Објашњење процедуре током пријема	0,5	2,7	48,9	26,9	21,0	3,65
Време до смештаја у собу	0,0	3,3	55,4	19,6	21,7	3,60
Општи утисак приликом отпуста	0,0	1,7	52,0	22,9	23,5	3,68

Следећим питањем се испитује да ли су пацијенту дате неопходне информације везане за његова права, дужности и начину приговора и жалби у случају незадовољства у току боравка у болници. Резултати говоре да постоји висок степен информисаности пацијената о њиховим правима и дужностима у току боравка на одељењу, мада још увек 14,4% пацијената не зна на који начин може да упутити приговор или жалбу у случају незадовољства.

Са правом на сагласност за предложену процедуру није упознат мали број анкетираних-11,9%, а за начин приговора и жалби негативно је одговорило 14,4% (табела 2).

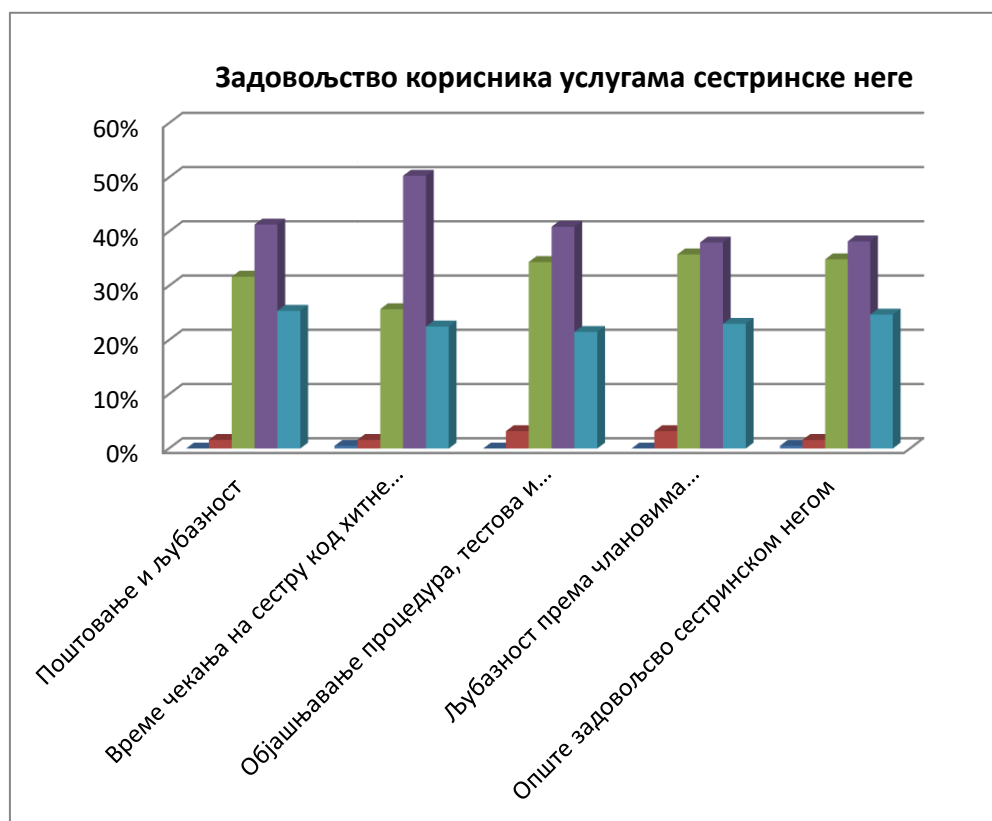
Табела бр.2 Информисаност пацијената о правима и дужностима у току боравка у болници

Питање	Да	Не
Право на сагласност за предложену процедуру	88,1%	11,9%
Дужност пацијената на одељењу	84,7%	15,3%
Начин приговора и жалби у случају незадовољства	85,6%	14,4%

Опште задовољство пацијената сестринском негом је оцењено одличном просечном оценом 3,85 што је за 0,57 мање него прошле године.

Најслабије је оцењене димензије су објашњење процедура, тестова и третмана и љубазност према члановима породице са 3,81, а највише време чекања на сестру код хитне потребе 3,93. На укупном нивоу задовољство услугама сестринске неге је смањено у односу на прошлу годину.

Графикон бр.1-Задовољство корисника услугама сестринске неге у Општој болници Н.Пазар



Датим питањима за оцену задовољства корисника услугама лекара мерен је клинички квалитет, односно перцепција и субјективна оцена стручности лекара и исхода лечења, затим однос према пацијенту, комуникација, давање информација и постојање здравствено-васпитног рада. Ово је и централно питање анкете јер субјективна перцепција стручности лекара и исхода лечења има важност на здравствено стање пацијента и даље лечење. Општа просечна оцена је била 3,88 што је за 0,62 мање него прошле године. Најслабија оцена је дата за темељитост у испитивању- 4,33, затим за успешност лечења- 4,40, а највиша оцена је дата за спремност да дају одговоре на питања-4,48 (табела 3).

Табела бр.3 Задовољство корисника услугама лекара током боравка у Општој болници Нови Пазар изражено у процентима и просечна оцена

Обележја	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Спремност да дају одговоре на питања	0,5	1,6	28,2	47,3	22,3	3,89
Објашњење тестова, процедура, третмана и резултата	1,1	0,5	27,6	49,7	22,3	3,89
Поштовање и љубазност	0,0	2,7	32,1	42,9	22,3	3,85
Способност дијагностиковања здравствених проблема	0,0	1,6	44,3	31,7	22,4	3,75
Темељитост у испитивању	0,0	2,2	44,4	31,7	22,7	3,73
Успешност лечења	0,0	2,2	37,6	37,6	22,7	3,81
Упутства при отпусту	0,6	1,7	33,5	41,3	22,9	3,84
Опште задовољство услугама лекара	0,5	1,6	29,3	46,2	22,3	3,88

Различит је проценат коришћења наведених дијагностичких и терапијских услуга. Највише је пацијената користило лабораторијске услуге 91,6%, и радиологију (визуелну дијагностику) 89,1%. затим кардиолошке услуге 85,5%, а најмање услуге физикалне терапије 76,3% .

Анкетирани су најзадовољнији услугама лабораторије-83,8%, док најмање задовољних и веома задовољних је на физикалној медицини -61,3%.

Опште задовољство услугама дијагностике је оцењено просечном оценом 4,44.

Највећа оцена дата је физикалној медицини 4,66 , а најмања оцена је дата лабораторији 4,34. (табела 4).

Табела бр.4 Задовољство корисника услугама дијагностике и терапије током боравка у ОБ Нови Пазар изражено у процентима и просечне оцене

Врста услуге	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио/ла	Просечна оцена
	1	2	3	4	5	6	7
Лабораторија	0,0	0,0	7,8	59,2	24,6	8,4	4,34
Кардиологија	0,0	0,6	8,4	55,3	21,2	14,5	4,41
Радиологија	0,0	0,0	15,4	36,0	37,7	10,9	4,44
Физикална медицина	0,0	1,2	16,8	20,8	37,6	23,7	4,66
Опште задовољство услугама дијагностике	0,0	0,6	19,3	26,1	43,2	10,8	4,44

Опште задовољство корисника услугама исхране просечно је оцењено оценом 3,73. Посматрајући различите аспекте задовољства овом услугом пацијенти су најмање одговарајућом дијетом 3,65 и разноврсношћу хране 3,66 . Најзадовољнији су временом сервирања хране(3,93) , начином сервирања(3,91) и укусом хране (3,87). Вредности оцена различитих аспеката немају значајну варијабилност, крећу се од 3,65 до 3,93 и разлика је 0,28.

Табела бр.5 Задовољство корисника услугама исхране током боравка у ОБ Нови Пазар изражено у процентима и просечне оцене

Обележја	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Време сервирање хране	0,6	3,3	16,0	63,0	17,1	3,93
Начин сервирања хране	0,0	3,3	18,9	61,1	16,7	3,91
Укус хране	0,6	0,6	24,7	59,6	14,6	3,87
Температура хране	0,0	1,1	32,4	50,8	15,6	3,81
Количина хране	0,0	2,3	39,8	39,2	18,8	3,74
Разноврсност хране	0,0	3,4	44,9	33,7	18,0	3,66
Одговарајућа дијета	0,0	2,3	48,0	32,0	17,7	3,65
Опште задовољство услугама исхране	0,6	0,6	41,3	40,8	16,8	3,73

Услови смештаја су добили нешто лошију оцену од исхране- 3,59. Посматрано појединачно по праћеним аспектима смештаја пацијенти су најзадовољнији , чистоћом собе (3,96) температуром у соби(3,95), удобношћу кревета(3,88), а најнезадовољнији чистоћом тоалета (3.50)- табела 6.

Табела бр.6 Задовољство корисника услугама смештаја током боравка у ОБ Н.Пазар изражено у процентима и просечне оцене

Обележја	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Удобност кревета	0,0	6,8	16,4	59,3	17,5	3,88
Чистоћа собе	0,6	3,9	14,0	62,0	19,6	3,96
Температура у соби	0,0	1,1	25,4	50,3	23,2	3,95
Опрема собе	0,0	5,1	50,3	24,6	20,0	3,59
Чистоћа тоалета	2,3	4,5	51,4	24,3	17,5	3,50
Опште задовољство смештајем	0,6	4,5	50,6	24,2	20,2	3,59

Уједначена је оцена различитих димензија посета у болници. Временом посета је веома незадовољно и незадовољно и дужином посете 4,0% и бројем посета 5,2% пацијената. У складу са тим уједначене су и просечне оцене 3,93 , 3,90 , 3,91 и мање су у односу на прошлу годину (табела 7).

Табела бр.7 Задовољство корисника организацијом посета у ОБ Нови Пазар изражено у процентима и просечне оцене

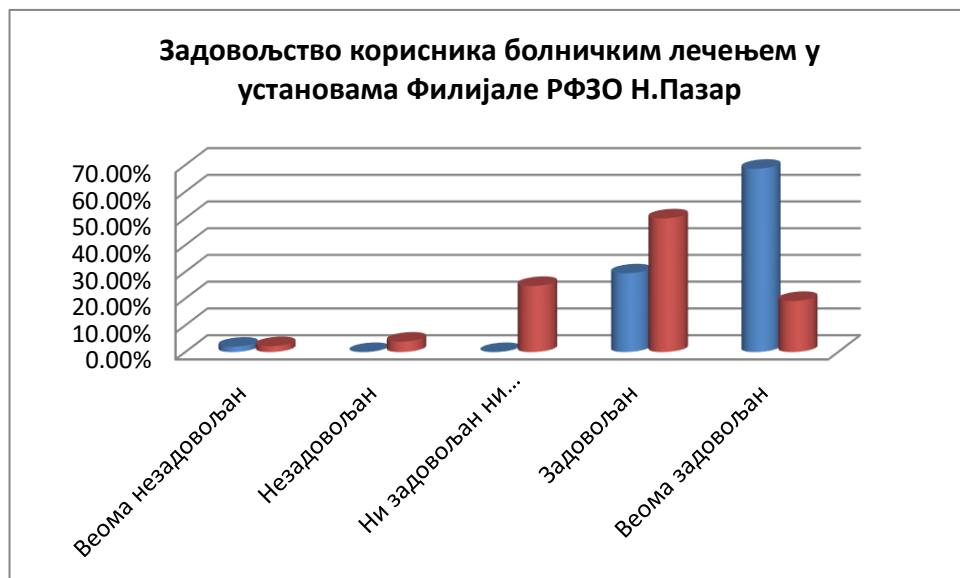
	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Време посета	0,0	4,0	18,8	57,4	19,9	3,93
Дужина посета	0,0	4,0	20,7	56,3	19,0	3,90
Број посета	0,6	4,6	19,0	55,2	20,7	3,91

У целини, задовољних и веома задовољних радом болнице где су завршили лечење било је 69,1 %, веома незадовољних и незадовољних је било 6,1%, неутралних одговора је било 24,7%. Просечна оцена задовољства укупним болничким лечењем је била 3,80 што је за 0,51 мање од 2016. године.

Оцена задовољства испитаника према установама

Просечна оцена задовољства у СБ за прогресивне и неуромишићне болести Нови Пазар је била 4,63 ,док је за ОБ Нови Пазар износила 3,80 . Дакле, задовољство укупним болничким лечењем било је знатно веће у СБ Нови Пазар .

Графикон бр.2-Задовољство укупним болничким лечењем у установама секундарне здравствене заштите

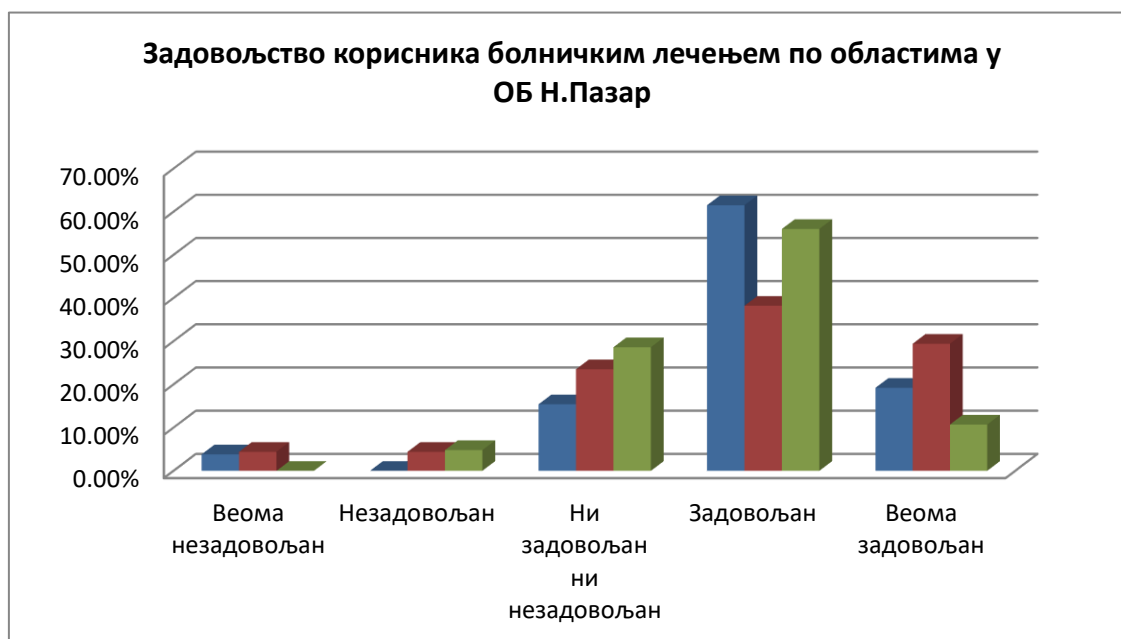


Оцене задовољства испитаника према областима здравствене заштите

Просечна оцена задовољства за све области је била 4,31. Изнад просека и најбољу оцену је добила област гинекологије и акушерства 3,92, затим област хирургије 3,83 и на крају интерна медицина са средњом оценом 3,72. У односу на прошлу годину средња оцена задовољства корисника у службама Опште болнице је мања у просеку за 0,50.

Фреквенције задовољства по датим модалитетима и по одељењима дате су у графикону 3. Највећа учесталост задовољних и веома задовољних је било на гинекологији и акушерству 80,7%, затим на хирушком одељењу 67,6% и најмање на интерном 66,7%.

Графикон бр.3-Задовољство корисника болничким лечењем по областима



Табела бр.8-Поређење средњих оцена задовољства датих карактеристика болничког лечења

У ОБ Нови Пазар према областима

ОЦЕЊЕНЕ КАРАКТЕРИСТИКЕ	СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА		
	Општа хирургија	Интерна	Гинекологија и акушерство
5а. Општи утисак о процедурама пријема у болницу	4,11	4,01	4,00
5ђ. Општи утисак приликом отпуста из болнице	3,82	3,52	3,85
7д. Опште задовољство сестринском негом	3,89	3,78	3,93
8ж. Опште задовољство услугама лекара	3,98	3,79	3,90
10ж. Опште задовољство услугама исхране	3,86	3,55	3,92
11ђ. Опште задовољство условима смештаја	3,83	3,31	3,87
13. Задовољство укупним болничким лечењем	3,83	3,72	3,92

Из табеле је видљиво да је интервал између највиших и најнижих средњих оцена 0,80 према истраживаним аспектима задовољства и по одељењима ОБ Нови Пазар . Заједничко за сва одељења је да се највеће оцене групишу око задовољства утиска о процедурама приликом пријема док су најмање оцене на свим одељењима дате за услове смештаја.

Разлике у висини максималне и минималне оцене се крећу од 0,15 на гинекологији и акушерству, затим 0,28 на хирургији до 0,70 на интерном. Појединачно, најслабије је оцењено задовољство условима смештаја на интерном одељењу, а корисници су најзадовољнији процедурама приликом пријема на хирушком одељењу ОБ Нови Пазар.

Специјалистичко консултативне службе интерне медицине у Општој болници Нови Пазар

У 2017. години је вршено анкетање корисника амбулантне интерне медицине у Општој болници Нови Пазар.

Од подељених 122 упитника враћено је 95 попуњених упитника па је стопа одговора учесника 78%. Анкетање је вршено 01.12.2017. године.

И ово истраживање је рађено према 4 демографско- социјална обележја: пол, старост, образовање и материјални статус.

Дистрибуција по полу је била 48,9% мушкараца и 51,1% жена.

Старост прегледаних пацијената се креће од 15 до 86 година , где је највећи проценат пацијената са просечном старашћу између 40 и 59 година.

Дистрибуција према образовању је била следећа: највише испитаника је било са завршеном средњом школом 55,9%, 22,6% је са основном , 20,4% је са вишом и високом школом и 1,1% без школе (графикон 4).

Графикон бр. 4-Структура анкетираних према завршеној школи



Свој материјални положај као веома лош и лош оценило је 6,6% анкетираних, као осредњи 56,0% а као веома добар и добар 37,4% испитаника.

Први сет питања о задовољству амбулантног корисника садржи мерење различитих димензија приступа специјалистичком прегледу: телефонске доступности, организације заказивања прегледа и брзине остварене услуге, квалитет комуникације и информације од стране здравствених професионалаца као и чистоћи и подобности чекаонице.

Иако питања мере различите димензије услуге, оцене имају мали интервал од најлошијег 2,76 до најбољег од 3,56. При томе најмање оцене су дате за чистоћу и подобност чекаонице 2,76 и кашњењу термина 3,04, а највеће оцене су дате за љубазност особе која врши заказивање 3,56 , добијање инструкција о прегледу 3,34 и време чекања на преглед 3,33 (табела 11).

Што се тиче дужине чекања на интернистички преглед 16,3% пацијената је примљено истог дана, за мање од 7 дана заказано је 20,9%, од 7-15 дана чекало је 40,7% док је на преглед од 15-30 дана као и дуже од 30 дана чекало по 11% пацијената(графикон бр.5)

Табела бр.9–Задовољство анкетираних организацијом рада специјалистичко-консултативне службе

Графикон бр. 5- Дужина чекања на интернистички преглед

Обележје квалитета	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Оцена
Могућност телефонског заказивања	10,0	13,3	35,6	27,8	13,3	3,21
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	5,5	12,1	41,8	25,3	15,4	3,33
Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	5,6	4,4	40,0	27,8	22,2	3,56
Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	4,6	10,3	42,5	31,0	11,5	3,34
Време чекања у чекаоници	5,7	19,3	33,0	28,4	13,6	3,25
Објашњење евентуалног кашњења вашег термина	6,1	23,2	39,0	23,2	8,5	3,04
Чистоћа и подобност чекаонице	20,9	15,1	36,0	22,1	5,8	2,76

Дужина чекања на интернистички преглед



Питање број 9 испитује различите аспекте искуства у процесу и исходу интернистичког прегледа и представља централно питање истраживања. Позитивна искуства се групишу у проценту у интервалу од 47,0% до 59,5% што је бољи исход него у прошлој години. Лоша искуства је имао проценат амбулантних болесника у интервалу од 3,5% до 13,3% што је мање него прошле године .

Резултати истраживања говоре о учесталом искуству задовољства испитаника љубазношћу и поштовањем особља, објашњењем о болести и лековима које прописује и посвећивањем довољно времена током прегледа. Мање задовољства је исказано за време које је посвећено разговору са лекаром, способношћу да се изборе са својом болешћу након прегледа и разумевањем плана лечења.

Да постоји књига за жалбе и примедбе зна мање од половине испитаника (47,0%) (табела 10).

Табела бр. 10-Задовољство лекарима у специјалистичким амбулантама

Изјава	Да	Делимично	Не
	слажем се %	се слажем %	слажем се %
Лекар ми је посветио довољно времена током прегледа	48,9	45,5	5,7
Лекар ме је пажљиво слушао	47,7	48,8	3,5
Лекар је одвојио довољно времена да разговара са мном	47,1	43,5	9,4
Лекар ми је дао јасна објашњења о болестима и лековима које ми прописује	54,1	40,0	5,9
Лекар ми је објаснио значај тестова на које ме упућује	58,1	36,0	5,8
Особље је било љубазно и пуно поштовања	59,5	36,9	3,6
Јасно сам разумео/ла план свог лечења	56,5	38,8	4,7
После прегледа осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемом	50,0	43,0	7,0
Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	47,0	39,8	13,3

Задовољство корисника у Специјалној болници Нови Пазар

Демографско-социјална обележја

Дистрибуција према полу испитаника је била 32,1 % мушкараца и 67,9 % жена. Старост испитаника је била од 20 до 80 година при чему је највећи проценат испитаника био старости преко 60 година.

Дистрибуција према образовању је била следећа: најзаступљенија је средња стручна спрема 52,8%, затим основна школа 36,4%, потом виша и висока школа-5,7% а најмање пацијената је било са незавршеном основном школом-3,8%.

Свој материјални положај као веома лош и лош није имао нико од анкетираних, док је осредњи имало 32,7%, а добар и веома добар 67,3% анкетираних.

Резултати испитивања

Специјална болница за прогресивне мишићне и неуромишићне болести је болница на секундарном нивоу која се бави искључиво рехабилитацијом. У овој здравственој установи ради тренутно 13 лекара , 62 медицинске сестре/техничара, 4 здравствена сарадника и 40 радника немедицинског особља .

Прво питање о задовољству мери процес пријема у болницу и процес отпуста из болнице. Општа оцена приликом отпуста је већа (4,75) него приликом пријема (4,66). Поред општег утиска пријема и отпуста, задовољство овим процесом се мери димензијама организације, начином опхођења, комуникације, информисањем пацијената од стране здравствених професионалаца и брзином услуге.

У току процедуре пријема и отпуста пацијената из болнице, анкетирани су најнезадовољнији дужином чекања на шалтеру и процедуром пријема (4,63) , а најзадовољнији су утиском проликом отпуста (4,75).

Табела бр. 11-Задовољство корисника при пријему и отпусту у Специјалној болници Н.Пазар

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Општи утисак о процедури пријема	0,0%	0,0%	0,0%	34,0%	66,0%
Љубазност особља	0,0%	1,9%	0,0%	29,6%	68,5%
Време чекања на шалтеру	0,0%	0,0%	1,9%	33,3%	64,8%
Објашњење процедура током пријема	0,0%	0,0%	1,9%	30,8%	67,3%
Време до смештаја у собу	0,0%	0,0%	1,9%	28,8%	69,2%
Општи утисак приликом отпуста	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	75,0%

Када је у питању информисаност пацијента о правима и дужностима у току боравка у болници , резултати говоре о високом степену информисаности(100%), док само 2% испитаника не зна начин приговора и жалби у случају незадовољства.

Опште задовољство пацијената сестринском негом је оцењено одличном просечном оценом 4.82.

Најслабије је оцењена димензија је време објашњавања процедура, третмана и резултата - 4,75, а највише опште задовољство пацијената сестринском негом – 4,82, које је за 0,08 више него прошле године.

Датим питањима за оцену задовољства корисника услугама лекара мерен је клинички квалитет, односно перцепција и субјективна оцена стручности лекара и исхода лечења, затим однос према пацијенту, комуникација, давање информација и постојање здравствено-васпитног рада. Ово је и централно питање анкете јер субјективна перцепција стручности лекара и исхода лечења има важност на здравствено стање пацијента и даље лечење. Општа просечна оцена је била 4,79,

Најслабија оцена је дата за успешност лечења-4,74, затим за објашњење процедура, тестова и третмана-4,76, а највећа за поштовање и љубазност 4,83.

Табела бр. 12-Задовољство радом лекара у Специјалној болници

	Спремност да дају одговоре на питања	Објашњење тестова, процедура, третмана и резултата	Поштовање и љубазност	Способност дијагностике здравствених проблема	Темељитост у испитивању	Успешност лечења	Упутства при отпусту	Опште задовољство услугама лекара
Веома незадовољан	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Незадовољан	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Ни задовољан ни незадовољан	0,00%	2,00%	0,00%	0,00%	2,00%	0,00%	2,00%	0,00%
Задовољан	21,60%	19,60%	17,30%	22,00%	18,00%	26,00%	16,00%	21,20%
Веома задовољан	78,40%	78,40%	82,70%	78,00%	80,00%	74,00%	82,00%	78,00%
Средња оцена	4,78	4,76	4,83	4,78	4,78	4,74	4,8	4,79

Различит је проценат коришћења наведених дијагностичких и терапијских услуга.

Највише је пацијената користило услуге физикалне терапије 88,2%, затим услуге лабораторије 40,0%. За време боравка у болници велики је проценат испитаника који није користио услуге кардиологије је 77,8% као и услуге радиологије-68,0%.

Опште задовољство услугама дијагностике је оцењено просечном оценом 4.86.

Највећа оцена дата је кардиологији 5,67, а најмања оцена је дата физикалној терапији 4,96.

Табела бр. 13-Задовољство дијагностиком у Специјалној болници Н.Пазар

	Лабораторија	Кардиологија(ЕКГ, тест оптерећења)	Радиологија(РТГ, ултразвук, ЦТ)	Физикална терапија	Опште задовољство дијагностиком
Веома незадовољан	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Незадовољан	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Ни задовољан ни незадовољан	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Задовољан	22,90%	11,10%	8,00%	15,70%	21,60%
Веома задовољан	17,10%	11,10%	24,00%	72,50%	70,30%
Није користио	60,00%	77,80%	68,00%	11,80%	8,10%
Средња оцена	5,37	5,67	5,60	4,96	4,86

Опште задовољство корисника услугама исхране просечно је оцењено оценом 4,60.

Посматрајући различите аспекте задовољства овом услугом пацијенти су најмање задовољни укусом и температуром хране 4,54 . Најзадовољнији су временом и начином сервирања хране 4,62 , количина, температура и одговарајућа дијета су оцењене са 4,59 , а разноврсност са 4,56 . Вредности оцена различитих аспеката немају значајну варијабилност, крећу се од 4,54 до 4,62 и разлика је 0,80.

Табела бр. 14-Задовољство корисника у Специјалној болници услугама исхране

	Време сервирања хране	Начин сервирања хране	Укус хране	Температура хране	Количина хране	Разноврсност хране	Одговарајућа дијета	Опште задовољство услугама исхране
Веома незадовољан	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Незадовољан	0,00%	0,00%	1,90%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,00%
Ни задовољан ни незадовољан	0,00%	0,00%	1,90%	2,00%	2,00%	2,00%	0,00%	0,00%
Задовољан	38,50%	38,50%	36,50%	37,30%	37,30%	38,00%	40,80%	34,00%
Веома задовољан	61,50%	61,50%	59,60%	60,80%	60,80%	60,00%	59,20%	64,00%
Средња оцена	4,62	4,62	4,54	4,59	4,59	4,56%	4,59%	4,60%

Услови смештаја су добили нешто мало мању оцену од исхране 4,47. Посматрано појединачно по праћеним аспектима смештаја пацијенти су најзадовољнији чистоћом собе (4,48) и чистоћом тоалета (4,45), а најнезадовољнији удобношћу кревета(4,31).

Табела бр. 15-Задовољство корисника условима смештаја у Специјалној болници

	Удобност кревета	Чистоћа собе	Температура у соби	Опрема собе	Чистоћа тоалета	Опште задовољство смештајем
Веома незадовољан	1,90%	1,90%	1,90%	2,00%	2,00%	2,00%
Незадовољан	0,00%	0,00%	190,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Ни задовољан ни незадовољан	9,60%	0,00%	7,70%	3,90%	3,90%	2,00%
Задовољан	42,30%	44,20%	32,70%	41,20%	39,20%	41,20%
Веома задовољан	46,20%	53,80%	55,80%	52,90%	54,90%	54,90%
Средња оцена	4,31	4,48	4,38	4,43	4,45	4,47

Уједначена је оцена различитих димензија посета у болници.

Корисници су увеликом проценту организацијом посета у Специјалној болници. У складу са тим уједначене су и просечне оцене 4,66 ,4,64 и 4,69.

Табела бр. 16-Задовољство посетама у Специјалној болници

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Време посета	0,00%	0,00%	0,00%	34,00%	66,00%	4,66
Дужина посета	0,00%	0,00%	2,00%	32,00%	66,00%	4,64
Број посета	0,00%	0,00%	0,00%	31,30%	68,80%	4,69

У целини, задовољних и веома задовољних радом болнице где су завршили лечење било је 98,0%, веома незадовољни и незадовољни су били 2,0%, док неутралних одговора није било. Просечна оцена задовољства укупним болничким лечењем је била 4,63.

ЗАКЉУЧЦИ

Закључци за истраживање задовољства болничких пацијената за све болнице

1. Резултати добијени овим истраживањем су информативни и респектабилни за доношење спроводљивих одлука.
2. Генерално, испитаници су изразили висок степен задовољства пруженим болничким и специјалистичко-консултативним услугама у Општој и Специјалној болници Рашког округа у надлежности Завода за јавно здравље Нови Пазар. Просечна општа оцена задовољства је већа код стационарних болесника (3,80) него код амбулантних (3,25) за 0,55. Због тога је акценат анализе био на услугама са мањим задовољством како би се сагледала природа незадовољства, лоших искустава, њихови узроци и могућности интервенције иако је веома мали интервал између најмање и највише оцене.
3. Слабију општу оцену има ОБ Нови Пазар 3,80 у односу на Специјалну болницу Нови Пазар (4,63) јер су то и различити типови здравствених установа. Општу болницу је мања у односу на прошлу годину док је у Специјалној болници већа него прошле године. Област гинекологије је имала највећу оцену (3,92), затим хирургија (3,83) а најслабију оцену је имала област интерне медицине (3,72). Такође је смањена и оцена задовољства и на одељењима посебно (у просеку за 0.50).
4. Услуге са мањим задовољством се групишу око квалитета организације (услови смештаја, брзина услуге, доступност времена проведеног са лекаром у објашњавању процеса дијагностике и лечења више него око њихове перцепције клиничког квалитета услуга сестре и лекара. Овакви резултати показују да болнице морају приоритетно побољшати хигијенске услове и организацију рада.

Интервали оцена за све испитанике Опште болнице

Најмање оцене у ОБ Нови Пазар биле су за услове смештаја -3,59 и за исхрану- 3,73 , док су највеће за услуге дијагностике - 4,42 и задовољство укупним болничким лечењем-3,92.

Закључци за истраживање задовољства амбулантних пацијената

Стопа одговора у интернистичким амбулантама опште и специјалних болница је била 78% .

Општа оцена задовољства амбулантног интернистичког лечења у 2017. години је била 3,25- већа него у 2016. години за 0,25.

Оцена организације прегледа, комуникације и услова чекаонице за амбулантни интернистички преглед за ОБ Нови Пазар за сва обележја се креће у интервалу од 2,76 до укупног задовољства са оценом 3,56.

Просечно два пута су користили ову службу у току године 23,4% испитаника , а четири пута 18,2% испитаника. Коришћење других служби је било два пута код 33,3% и четири пута код 10,1% анкетираних. .

Услуге приватног специјалисте није користило 47,1% , приватног специјалисту је користило два пута-21,4% и три пута 12,9% анкетираних корисника.

Заказивање дуже од 30 дана постоји само у ОБ Нови Пазар за 11% испитаника што сигнализира да се овај проблем групише у приоритете за потребну интервенцију. Специјалне болнице немају листе чекања дуже од 30 дана.

Према мишљењу корисника сви испитивани аспекти рада лекара специјалисте (време посвећено пацијенту, објашњење здравственог стања, предузетих процедура и плана лечења) проценат незадовољних се креће од 3,5% до 13,3% .

Постоји финансијска доступност јер је специјалистички преглед без учешћа (бесплатно)

остварило је 55,6% корисника, 44,4% је платило партиципацију и нико од корисника није платио пуну цену лекарске услуге.

Оствареном здравственом заштитом у интернистичким амбулантама у ОБ Нови Пазар је задовољно 44,9%, неодређено 36,0% и незадовољно 19,1% анкетираних .

Закључци за истраживање задовољства пацијената у Специјалној болници

Општа оцена приликом отпуста је већа (4,75) него приликом пријема (4,66) и анкетирани су најнезадовољнији дужином чекања на шалтеру и процедуром пријема (4,63) , а најзадовољнији су утиском проликом отпуста (4,75).

Најслабије је оцењена димензија је време објашњавања процедура, третмана и резултата - 4,75, а највише опште задовољство пацијената сестринском негом – 4,82, које је за 0,08 више него прошле године.

Најслабија оцена је дата за успешност лечења-4,74 , затим за објашњење процедура, тестова и третмана-4,76, а највећа за поштовање љубазност4,83. Опште задовољство услугама дијагностике је оцењено просечном оценом 4.86.

Опште задовољство корисника услугама исхране просечно је оцењено оценом 4,60.

Услови смештаја су добили нешто мало мању оцену од исхране 4,47.

У целини, задовољних и веома задовољних радом болнице где су завршили лечење било је 98% и просечна оцена лечења била је 4,63.

Извештај припремили:

Др Фуад Угљанин, специјалиста социјалне медицине

Др Мајда Иковић, специјализант социјалне медицине

Информатичка припрема података:

Вахедин Црнишанин, дипл.инг.информатике