

OPŠTA BOLNICA
SREMSKA MITROVICA



ZAVRŠNI IZVEŠTAJ O PROCENI ZADOVOLJSTVA KORISNIKA
ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM I ZAPOSLENIH OPŠTE BOLNICE
SREMSKA MITROVICA ZA 2017. GODINU

Januar 2018. godine

U skladu sa metodološkim uputstvom dobijenim od Instituta za javno zdravlje „Dr Milan Jovanović Batut“ u Opštoj bolnici Sremska Mitrovica sprovedeno je ispitivanje zadovoljstva korisnika zdravstvenom zaštitom i zadovoljstva zaposlenih u našoj ustanovi za 2017. godinu.

Ispitivanje zadovoljstva vršeno je u periodu od 27.11-05.12.2017. godine popunjavanjem anonimnih upitnika, koji su po završenom postupku sakupljeni i predati Zavodu za javno zdravlje Sremska Mitrovica.

Na osnovu obrađenih podataka urađena je analiza po sledećim oblastima:

1. Istraživanje zadovoljstva korisnika bolničkim lečenjem
2. Istraživanje zadovoljstva korisnika specijalističkom službom interne medicine
3. Istraživanje zadovoljstva zaposlenih u zdravstvenoj ustanovi.

1. ISTRAŽIVANJE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA BOLNIČKIM LEČENJEM

Istraživanje zadovoljstva korisnika bolničkim lečenjem sprovedeno je u periodu od 27.11. do 01.12. 2017. godine na svim odeljenjima stacionarnog nivoa u Opštoj bolnici Sremska Mitrovica.

U ovom istraživanju 181 pacijent je popunilo upitnik. Prosečna starost ovih pacijenata iznosi 52 godine od čega je bilo 45% muškaraca i 55% žena. Najveći broj ispitanika završio je srednju školu (57%) i živi u domaćinstvu sa osrednjim (42%) ili dobrim (40%) materijalnim stanjem.

U sledećem pregledu dati su odgovori na postavljena pitanja vezana direktno za zadovoljstvo bolničkim lečenjem u Opštoj bolnici Sremska Mitrovica. U prvoj koloni nalazi se prosečna ocena, dok su u ostalim kolonama procentualno prikazani zaokruženi odgovori na svako pitanje, a kreću se u intervalu od veoma nezadovoljan(1) ka veoma zadovoljan(5) ili sa DA(1) i NE(2).

Pitanje broj 5

Koliko ste zadovoljni uslugama tokom prijema i otpusta iz bolnice?

	Prosečna ocena	Učešće odgovora izraženo u procentima				
		Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan
		1	2	3	4	5
a) Opšti utisak o proceduri prijema	4.38	1.18%	0.59%	5.88%	44.12%	48.24%
b) Ljubaznost osoblja	4.48	0.59%	0.59%	7.65%	32.94%	58.24%
v) Vreme čekanja na šalteru	4.22	2.99%	2.99%	7.78%	41.92%	44.31%
g) Objašnjenje procedure tokom prijema	4.42	1.19%	1.79%	4.76%	38.10%	54.17%
d) Vreme do smeštaja u sobu	4.49	1.18%	0.00%	5.92%	34.32%	58.58%
đ) Opšti utisak prilikom otpusta	4.56	0.63%	0.00%	3.75%	34.38%	61.25%

Pitanje broj 6

Da li Vas je osoblje upoznalo sa:

	Prosečna ocena	Učešće odgovora izraženo u procentima	
		Da	Ne
		1	2
a) Pravom na saglasnost za predloženu proceduru	1.09	90.63%	9.38%
b) Dužnostima pacijenata na odeljenju	1.14	85.99%	14.01%
v) Načinom prigovora i žalbi u slučaju nezadovoljstva	1.25	74.52%	25.48%

Pitanje broj 7

Koliko ste zadovoljni uslugama sestrinske nege tokom boravka u bolnici?

	Prosečna ocena	Učešće odgovora izraženo u procentima				
		Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan
		1	2	3	4	5
a) Poštovanje i ljubaznost	4.49	0.61%	0.00%	6.75%	34.97%	57.67%
b) Vreme čekanja na sestru kod hitne potrebe	4.33	1.23%	2.47%	7.41%	40.12%	48.77%
v) Objašnjavanje procedura, testova i tretmana	4.42	0.63%	0.63%	8.18%	37.74%	52.83%
g) Ljubaznost prema članovima porodice i posetiocima	4.52	0.61%	0.00%	4.88%	35.37%	59.15%
d) Opšte zadovoljstvo setrinskom negom	4.57	0.61%	0.00%	2.44%	35.37%	61.59%

Pitanje broj 8

Koliko ste zadovoljni uslugama lekara tokom boravka u bolnici?

	Prosečna ocena	Učešće odgovora izraženo u procentima				
		Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan
		1	2	3	4	5
a) Spremnost da daju odgovore na pitanja	4.49	0.00%	0.00%	8.64%	33.33%	58.02%
b) Objašnjenje testova, procedura, tretmana i rezultata	4.42	0.63%	1.25%	8.75%	8.75%	55.00%
v) Poštovanje i ljubaznost	4.53	0.63%	0.00%	6.92%	30.82%	61.64%
g) Sposobnost dijagnostikovanja zdravstvenih problema	4.46	0.00%	3.09%	6.17%	32.72%	58.02%
d) Temeljnost u ispitivanju	4.47	0.00%	1.89%	6.29%	34.59%	57.23%
đ) Uspešnost lečenja	4.52	0.63%	0.00%	7.55%	30.19%	61.64%
e) Uputstva pri otpustu	4.54	0.00%	0.63%	5.70%	32.91%	60.76%
ž) Opšte zadovoljstvo uslugama lekara	4.52	0.61%	0.00%	6.71%	31.71%	60.98%

Pitanje broj 9

Koliko ste zadovoljni uslugama dijagnostike i terapije tokom boravka u bolnici?

	Prosečna ocena	Učešće odgovora izraženo u procentima					
		Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Nisam koristio/la
		1	2	3	4	5	6
a) Laboratorija	4.86	0.00%	0.69%	4.83%	29.66%	37.24%	27.59%
b) Kardiologija (EKG, test opterećenja)	4.90	0.72%	0.72%	7.25%	24.64%	32.61%	34.06%
v) Radiologija (rtg, uz, skener)	4.81	2.07%	1.38%	4.83%	26.90%	35.17%	29.66%
g) Fizikalna terapija	5.12	0.73%	0.73%	5.11%	20.44%	25.55%	47.45%
d) Opšte zadovoljstvo uslugama dijagnostike	4.77	1.34%	0.00%	6.04%	29.53%	39.60%	23.49%

Pitanje broj 10

Koliko ste zadovoljni uslugama ishrane tokom boravka u bolnici?

	Prosečna ocena	Učešće odgovora izraženo u procentima				
		Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan
		1	2	3	4	5
a) Vreme serviranja hrane	4.29	0.65%	0.65%	7.74%	50.97%	40.00%
b) Način serviranja hrane	4.21	0.64%	2.56%	10.26%	48.08%	38.46%
v) Ukus hrane	4.06	0.64%	5.77%	15.38%	43.59%	43.59%
g) Temperatura hrane	4.22	1.29%	1.94%	8.39%	50.32%	38.06%
d) Količina hrane	4.17	0.65%	1.94%	12.26%	50.32%	34.84%
đ) Raznovrsnost hrane	4.03	1.30%	5.84%	16.88%	40.26%	35.71%
e) Odgovarajuća dijeta	4.15	0.67%	3.36%	11.41%	48.99%	35.57%
ž) Opšte zadovoljstvo ulugama ishrane	4.19	2.56%	1.28%	11.54%	43.59%	41.03%

Pitanje broj 11

Koliko ste zadovoljni uslovima smeštaja tokom boravka u bolnici?

	Prosečna ocena	Učešće odgovora izraženo u procentima				
		Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan
		1	2	3	4	5
a) Udobnost kreveta	3.95	3.73%	6.83%	13.66%	42.24%	33.54%
b) Čistoća sobe	4.30	0.00%	2.41%	10.84%	41.57%	45.18%
v) Temperatura u sobi	4.42	0.61%	1.23%	5.52%	41.10%	51.53%
g) Oprema sobe	4.24	1.24%	3.11%	9.32%	43.48%	42.86%
d) Čistoća toaleta	4.10	3.07%	7.36%	9.20%	36.81%	43.56%
đ) Opšte zadovoljstvo smeštajem	4.28	0.00%	2.99%	10.78%	41.32%	44.91%

Pitanje broj 12

Koliko ste zadovoljni organizacijom poseta?

	Prosečna ocena	Učešće odgovora izraženo u procentima				
		Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan
		1	2	3	4	5
a) Vreme poseta	4.29	1.24%	3.11%	5.59%	45.96%	44.10%
b) Dužina poseta	4.32	0.63%	2.53%	8.23%	41.14%	47.47%
v) Broj poseta	4.32	0.64%	2.55%	7.64%	42.68%	46.50%

Pitanje broj 13

Uzimajući u obzir sve navedeno, kakvo je u celini vaše zadovoljstvo ukupnim bolničkim lečenjem?

	Prosečna ocena	Učešće odgovora izraženo u procentima				
		Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan
		1	2	3	4	5
	4.26	1.75%	1.17%	7.02%	49.12%	40.94%

2. ISTRAŽIVANJE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA SPECIJALISTIČKOM SLUŽBOM INTERNE MEDICINE

Istraživanje zadovoljstva korisnika specijalističkom službom interne medicine sprovedeno je dana 01. decembra 2017. godine u internističkoj ambulanti Opšte bolnice Sremska Mitrovica.

U ovom istraživanju 78 pacijenata popunilo je upitnik, što nije reprezentativni uzorak, zbog čega rezultate ovog istraživanja treba prihvatiti sa dozom rezerve. Prosečna starost ovih pacijenata iznosi 52 godina od čega je bilo 45% muškaraca i 55% žena. Najveći broj ispitanika završio je srednju školu (60%) i živi u osrednjem (48%) ili dobrom (36%) materijalnom stanju. 88% ispitanika u poslednjih 12 meseci je već posećivalo ovu službu.

U sledećem pregledu dati su odgovori na postavljena pitanja vezana direktno za zadovoljstvo radom specijalističke službe interne medicine u Opštoj bolnici Sremska Mitrovica. U prvoj koloni nalazi se prosečna ocena, dok su u ostalim kolonama procentualno prikazani zaokruženi odgovori na svako pitanje.

Pitanje broj 5	Koliko ste zadovoljni sledećim karakteristikama koje se odnose na ovu specijalističku službu?					
	Prosečna ocena	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan
		1	2	3	4	5
a) Mogućnost telefonskog zakazivanja	3.96	5.80%	1.45%	4.35%	68.12%	20.29%
b) Vreme čekanja od trenutka zakazivanja do termina pregleda	3.90	4.23%	7.04%	8.45%	54.93%	25.35%
v) Ljubaznost i profesionalnost osobe koja vrši zakazivanje	4.23	2.74%	1.37%	5.48%	50.68%	50.68%
g) Dobijanje instrukcija o datumu, vremenu i mestu pregleda	4.23	2.86%	0.00%	8.57%	48.57%	40.00%
d) Vreme čekanja u čekaonici	3.79	5.56%	6.94%	11.11%	55.56%	20.83%
đ) Objašnjenje eventualnog kašnjenja vašeg termina	3.99	4.29%	2.86%	10.00%	55.71%	27.14%
e) Čistoća i podobnost čekaonice	4.12	2.74%	2.74%	6.85%	54.79%	32.88%

Pitanje broj 8

Koliko dugo ste čekali na ovaj pregled?

Prosečna ocena	Učešće odgovora izraženo u procentima				
	Primljen istog dana bez zakazivanja	Zakazano mi je pre manje od 7 dana	Zakazano mi je pre 7-15 dana	Zakazano mi je pre 15-30 dana	Zakazano mi je pre više od 30 dana
	1	2	3	4	5
2.79	30.88%	10.29%	23.53%	19.12%	16.18%

Pitanje broj 9

Da li se slažete sa sledećim izjavama o ovoj specijalističkoj službi?

	Prosečna ocena	Učešće odgovora izraženo u procentima		
		Da, slažem se	Delimično se slažem	Ne slažem se
		1	2	3
a) Lekar mi je posvetio dovoljno vremena tokom pregleda	1.29	77.94%	14.71%	7.35%
b) Lekar me je pažljivo saslušao	1.24	80.88%	14.71%	4.41%
v) Lekar je odvojio dovoljno vremena da razgovara sa mnom	1.30	76.12%	17.91%	5.97%
g) Lekar mi je dao jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje mi propisuje	1.25	82.35%	10.29%	7.35%
d) Lekar mi je objasnio značaj testova na koje me upućuje	1.24	82.09%	11.94%	5.97%
đ) Osoblje je bilo ljubazno i puno poštovanja	1.22	84.06%	10.14%	5.80%
e) Jasno sam razumeo/la svoj plan lečenja	1.24	80.88%	14.71%	4.41%
ž) Posle pregleda osećam se sposobnije da se izborim sa svojim zdravstvenim problemima	1.27	75.76%	21.21%	3.03%
z) Postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe	1.19	85.71%	9.52%	4.76%

Pitanje broj 10

Da li ste pregled specijaliste dobili besplatno ili ste morali da platite

Prosečna ocena	Učešće odgovora izraženo u procentima		
	Besplatno	Platio/la sam participaciju	Platio/la sam punu cenu
	1	2	3
1.29	71.43%	28.57%	0.00%

Pitanje broj 11

Uzevši sve u obzir, koliko ste zadovoljni zdravstvenom zaštitom u ovoj specijalističkoj službi?

Prosečna ocena	Učešće odgovora izraženo u procentima				
	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan
	1	2	3	4	5
4.16	4.35%	0.00%	7.25%	52.17%	36.23%

3. ISTRAŽIVANJE ZADOVOLJSTVA ZAPOSLENIH OPŠTE BOLNICE SREMSKA MITROVICA

Istraživanje zadovoljstva zaposlenih sprovedeno je 04. decembra 2017. godine u svim službama Opšte bolnice Sremska Mitrovica.

U ovom istraživanju 468 zaposlenih popunilo je upitnik. Od ukupnog broja anketiranih zaposlenih 14,89% su lekari, 60,67% su medicinske sestre-tehničari, 7,78% su zdravstveni radnici – drugo zanimanje, 0,44% zdravstveni saradnici, 6,44% administrativni radnici i 9,78% tehnički radnici. Od ukupnog broja anketiranih zaposlenih lica najveći broj je starosti između 35 i 54 godine (63,70%), a polna struktura je 19% muškaraca i 81% žena. 11,49% ispitanika obavlja neku od rukovodećih funkcija.

U sledećem pregledu dati su odgovori na postavljena pitanja vezana direktno za zadovoljstvo zaposlenih u Opštoj bolnici Sremska Mitrovica:

Pitanja 1-14		U kojoj meri ste zadovoljni?					
Prosečna ocena	Učešće odgovora izraženo u procentima						
	Veoma nezadovoljan 1	Nezadovoljan 2	Ni zadovoljan ni nezadovoljan 3	Zadovoljan 4	Veoma zadovoljan 5	Ne odnosi se na mene 6	
1 Adekvatnošću opreme za rad	3.00	10.78%	20.26%	33.84%	29.53%	4.53%	1.08%
2 Raspoloživim vremenom za obavljanje posla	3.25	6.68%	19.83%	26.29%	37.28%	8.84%	8.84%
3 Raspoloživim vremenom za rad sa pacijentima	3.50	6.49%	19.69%	25.06%	28.41%	6.94%	13.42%
4 Autonomijom u obavljanju posla - mogućnošću da donosite odluke	3.35	7.61%	13.26%	30.43%	36.74%	8.91%	3.04%
5 Mogućnostima da u radu koristite sva svoja znanja sposobnosti i veštine	3.47	5.63%	11.04%	28.15%	43.47%	9.23%	2.48%
6 Uvažavanjem i vrednovanjem vašeg rada	3.05	12.53%	22.89%	24.62%	28.29%	10.15%	1.51%
7 Neposrednom saradnjom sa kolegama	3.77	2.86%	5.49%	24.84%	46.15%	20.00%	0.66%
8 Neposrednom saradnjom sa pretpostavljenima	3.68	3.67%	8.21%	24.41%	44.71%	17.93%	1.08%
9 Odnosom pacijenata prema Vama	3.70	6.43%	12.42%	22.17%	34.81%	12.20%	11.97%

10	Mogućnostima za profesionalni razvoj / kontinuiranu edukaciju	3.21	11.26%	17.88%	27.81%	29.14%	9.05%	4.86%
11	Finansijskom nadoknadom za rad	2.03	41.54%	31.43%	14.95%	7.91%	3.08%	1.10%
12	Rukovođenjem i organizacijom rada u ustanovi	3.03	12.61%	17.17%	36.30%	24.35%	7.17%	2.39%
13	Dobijanjem jasnih uputstava šta se od vas očekuje u okviru posla	3.31	8.37%	12.11%	31.06%	38.33%	8.59%	1.54%
14	Mogućnošću da iznesete svoje ideje pretpostavljenima	3.32	9.27%	13.79%	28.23%	35.56%	10.99%	2.16%

Pitanje broj 15

Koliko ste prilikom obavljanja posla napeti, pod stresom ili pritiskom?

Prosečna ocena	Učešće odgovora izraženo u procentima				
	ne, nikad	ne, retko	da, ponekad	da, često	da, uvek
	1	2	3	4	5
3.43	6.90%	10.00%	36.19%	26.67%	20.24%

Pitanje broj 16

Kada poredite koliko ste bili zadovoljni poslom pre pet godina i danas, da li ste sada ?

Prosečna ocena	Učešće odgovora izraženo u procentima		
	Zadovoljniji poslom	Nema razlike	Nezadovoljniji poslom
	1	2	3
2.25	14.10%	46.92%	38.99%

Pitanje broj 17

Kada razmišljate o poslu u narednih pet godina, da li planirate da

Prosečna ocena	Učešće odgovora izraženo u procentima				
	Ostanete u državnom sektoru zdravstva	Odete u privatni sektor zdravstva	Radite poslove van zdravstvene zaštite	Odete u inostranstvo	Uopšte ne razmišljate o promeni posla
	1	2	3	4	5
2.91	40.04%	5.75%	8.41%	15.04%	30.75%

Pitanje broj18

Uzimajući sve navedeno u obzir, ocenite zadovoljstvo poslom koji sada obavljate:

Prosečna ocena	Učešće odgovora izraženo u procentima				
	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan
	1	2	3	4	5
3.02	10.09%	16.45%	39.47%	29.82%	4.17%

Iz svega gore prikazanog možemo izvesti zaključak da je anketiranje izvršeno uz strogo pridržavanje dobijenih uputstava i uz permanentni nadzor Komisije za upravljanje kvalitetom rada. Rezultati ankete treba da pruže Komisiji za upravljanje kvalitetom osnovu za sačinjavanje Integrisanog plana za unapređenje kvaliteta rada za 2017. godinu, kako bi se preduzele korektivne akcije na otklanjanju svih prikazanih nedostataka uz održavanje visokocenjenih pokazatelja na postojećem nivou.

Šef odseka plana analize statistike i
informacione tehnologije

Igor Krnjeta, ing.