



## IZVEŠTAJ O ISPITIVANJU ZADOVOLJSTVA PACIJENATA RADOM POLIKLINIKE ZA PLUĆNE BOLESTI u 2017. godini

U procesu prikupljanja podataka o zadovoljstvu pacijenata, kao metoda, korišćena je anketa. Tehnika je anketiranje, a instrument primenjen u ovu svrhu je: Anketni upitnik o zadovoljstvu radom specijalističko - konsultativnih službi, kojeg je prosledilo Ministarstvo zdravlja R Srbije. Odabranu populaciju čine pacijenti koji su bili u Poliklinici u trenutku anketiranja, 01.12.2017.g. Anketni upitnici su popunjeni od strane pacijenata po principu dobrovoljnosti i anonimnosti.

Anketiranju se odazvalo 117 pacijenata, slično kao i prošle 2016.g. (114). Distribucija po polu: 65 (55,55%) žene i 52 (44,44%) muškarci. Starosna struktura: najveći broj anketiranih, njih 54 (47,36%) je starosti iznad 58 godina.

Distribucija po završenoj školi i materijalnom položaju: najveći broj anketiranih, njih 45 (40,54%) je sa završenom srednjom školom i osrednjeg materijalnog položaja.

### *Rezultati obrađenih anketnih upitnika:*

Tabela 1: Pokazatelji i srednje ocene zadovoljstva pacijenata radom Poliklinike

<b>Godina</b>	<b>2013.g.</b>	<b>2014.g.</b>	<b>2015.g.</b>	<b>2016.g.</b>	<b>2017.g.</b>
<b><i>Pokazatelji zadovoljstva pacijenata</i></b>	srednja ocena Poliklinika	srednja ocena Poliklinika	srednja ocena Poliklinika	srednja ocena Poliklinika	srednja ocena Poliklinika
Mogućnost telefonskog zakazivanja	3,87	4,59	4,47	4,36	4,05
Vreme čekanja od zakazivanja do pregleda	3,98	4,51	4,49	4,33	3,96
Ljubaznost i profesionalnost osobe koja vrši zakazivanje	4,32	4,71	4,60	4,62	4,43
Dobijanje instrukcije o datumu, vremenu i mestu pregleda	4,34	4,62	4,56	4,54	4,34
Vreme čekanja u čekaonici	3,89	4,49	4,32	4,24	3,92
Objašnjenje eventualnog kašnjenja termina pregleda	3,92	4,21	4,48	4,40	4,11
Čistoća i podobnost čekaonice	4,3	4,75	4,58	4,69	4,50
Ukupno zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u specijalističkoj službi	<b>3,63</b>	<b>4,39</b>	<b>4,36</b>	<b>4,42</b>	<b>4,15</b>
Srednja ocena svih pokazatelja	<b>4,03</b>	<b>4,53</b>	<b>4,48</b>	<b>4,45</b>	<b>4,18</b>

## **ZAKLJUČAK:**

Pacijenti su putem ankete iskazali visok stepen zadovoljstva uslugama Poliklinike za plućne bolesti.

Odgovori: zadovoljan i veoma zadovoljan su zastupljeni u najvećoj meri.

Pacijenti su u najvećoj meri zadovoljni:

- Čistoća i podobnost čekaonice, ocena 4,50
- Ljubaznost i profesionalnost osobe koja vrši zakazivanje, ocena 4,43
- Dobijanje instrukcije o datumu, vremenu i mestu pregleda, ocena 4,34

Pacijenti su u najmanjoj meri zadovoljni vremenom čekanja u čekaonici (srednja ocena 3,92).

79% pacijenata smatra da ih je lekar pažljivo slušao, 75 % pacijenata smatra da je osoblje bilo ljubazno i puno poštovanja, 74% da je razumelo plan lečenja, a 74% smatra da im je lekar posvetio dovoljno vremena.

Srednja ocena svih pokazatelja iznosi 4,18 (4,45 u 2016.g.), a ukupna ocena zadovoljstva u Poliklinici iznosi 4,15 (4,42 u 2016.g.), što pokazuje da je zadovoljstvo pacijenata radom Poliklinike za plućne bolesti na nešto nižem nivou u odnosu na prethodne tri godine, a više je u odnosu na 2013. godinu.

23.01.2018.g.

predsednik Komisije za unapređenje kvaliteta  
**Sašenka Mirković**, dipl.inž., s.r.