

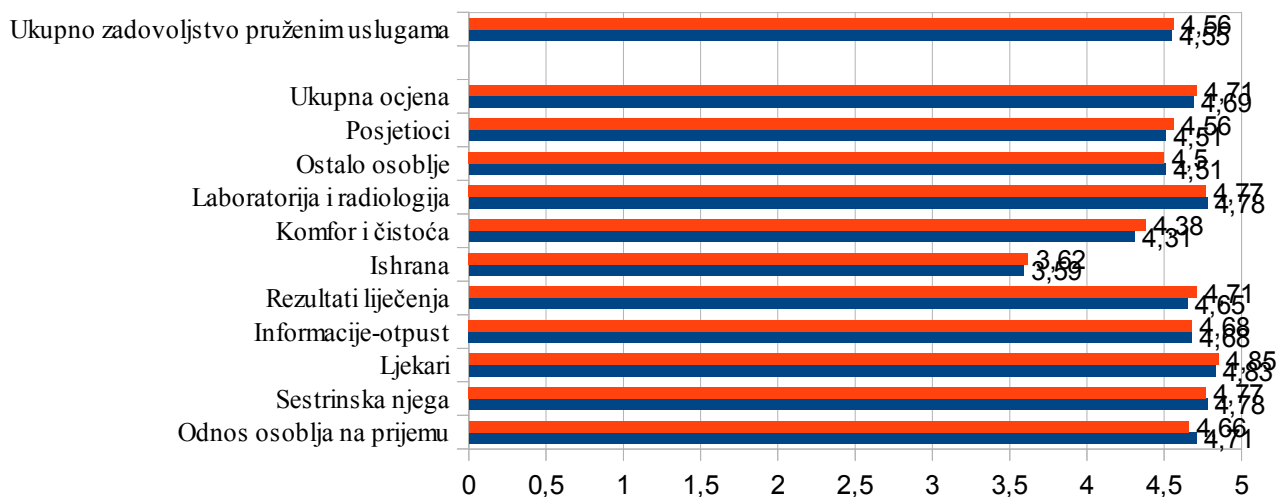
## 1. MJERENJE ZADOVOLJSTVA PACIJENATA

### 1.1. Mjerenje zadovoljstva/iskustva hospitaliziranih pacijenata

10.1.1. Za 2014.godinu anketiranje hospitaliziranih pacijenata je provedeno u oktobru 2014.godine. Podijeljena je ukupno 500 upitnika, a vraćeno je 447 upitnika ili 89%.

### 1.1.2. Uporedni rezultati mjerenja zadovoljstva hospitaliziranih pacijenata za 2013. i 2014.godinu – ukupno i po pojedinim kategorijama

Ukupna ocjena zadovoljstva pacijenata za sve klinike, uporedni grafikon 2013.g.-2014.g.



■ Prosječna ocjena 2013 ■ Prosječna ocjena 2014

### 1.1.3. Interpretacija rezultata:

- U 2014.godini došlo je do povećanja prosječne ocjene zadovoljstva pruženim uslugama za 0,01 (prosječna ocjena koju daju pacijenti za ukupnu uslugu) i povećanja kod sedam kategorija zadovoljstva pacijenata.
- Nivo zadovoljstva pacijenata je i dalje dosta visok i kreće se između 3,62 (ishrana) i 4,85 (ljekari) po pojedinim kategorijama. Pacijenti ishranu i dalje ocjenjuju najniže (3,62).

### 1.1.4. Plan poboljšanja:

**Aktivnost:** Sve organizacione jedinice, na koje se rezultati odnose, u planovima poboljšanja kvaliteta treba da predvide aktivnosti i odgovorne osobe za povećanje zadovoljstva pacijenata po svim kategorijama, uvažavajući i date sugestije pacijenata koje se odnose na: poboljšanje komunikacije ljekar-pacijent, bolju čistoću, bolje održavanje prostora pojedinih klinika, uređenost sanitarnih prostorija, obezbjeđenje više informacija za pacijente, obezbjeđenje zajedničkih prostora za boravak pacijenata. Određene aktivnosti i dalje će zavistiti od finansijskih mogućnosti Ustanove, u prvom redu obezbjeđenje dodatnog broja sestara i bolja ishrana i mogućnost izbora hrane

**Nosilac aktivnosti:** Sve organizacione jedinice

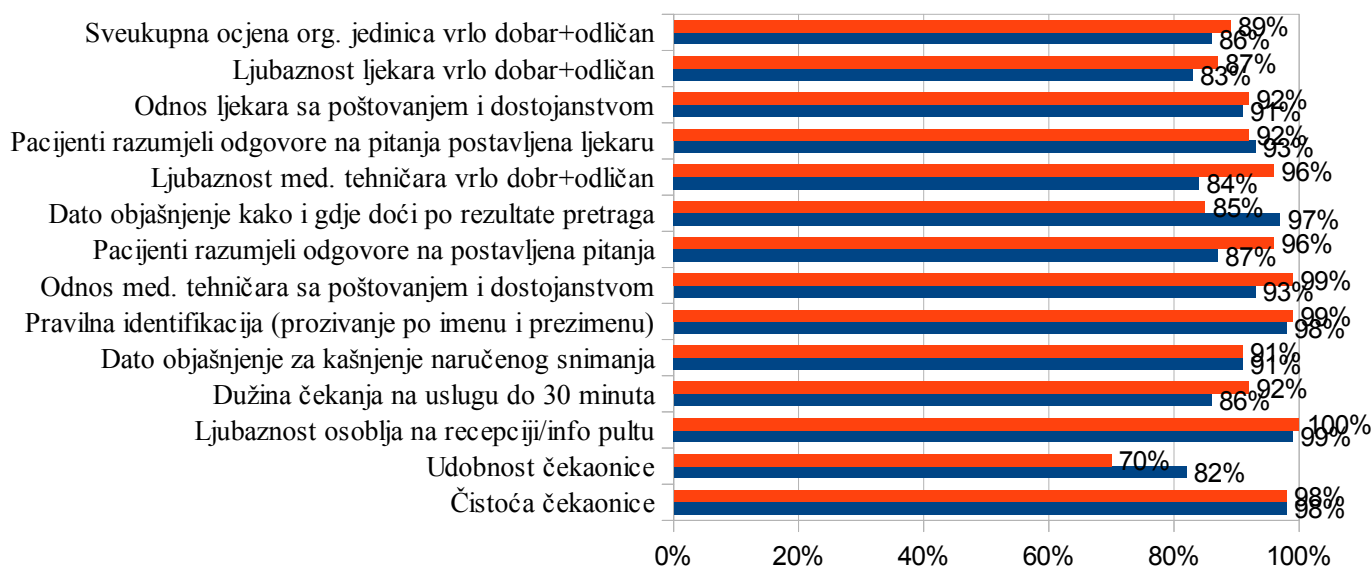
**Rok:** Kontinuirano, prema planovima organizacionih jedinica

## 1.2. Mjerenje zadovoljstva/iskustva polikliničkih pacijenata

1.2.1. U 2014. godini anketiranje polikliničkih pacijenata je provedeno u 21 organizacionoj jedinici tj. u specijalističkim ambulantomama 19 klinika i 2 poliklinike (Poliklinika za laboratorijsku dijagnostiku i Poliklinika za transfuziologiju).

Podijeljeno je ukupno 500 upitnika, a vraćeno je 486 upitnika ili 97%.

## 1.2.2. Uporedni rezultati mjerenja zadovoljstva polikliničkih pacijenata na Klinici za radiologiju, Poliklinici za laboratorijsku dijagnostiku i Poliklinici za transfuziologiju za 2013. i 2014. godinu



■ % pozitivnih odgovora 2013. g. ■ % pozitivnih odgovora 2014. g.

### 1.2.3. Interpretacija rezultata:

- U odnosu na 2013. godinu % pozitivnih odgovora povećan je kod devet postavljenih pitanja.
- Procenat pozitivnih odgovora, slično kao i predhodne godine, kreće se između 70% i 100%.
- Sveukupna vrlo dobra i odlična ocjena pruženom uslugom svih organizacionih jedinica povećana je sa 86% na 89% u 2014. godini.

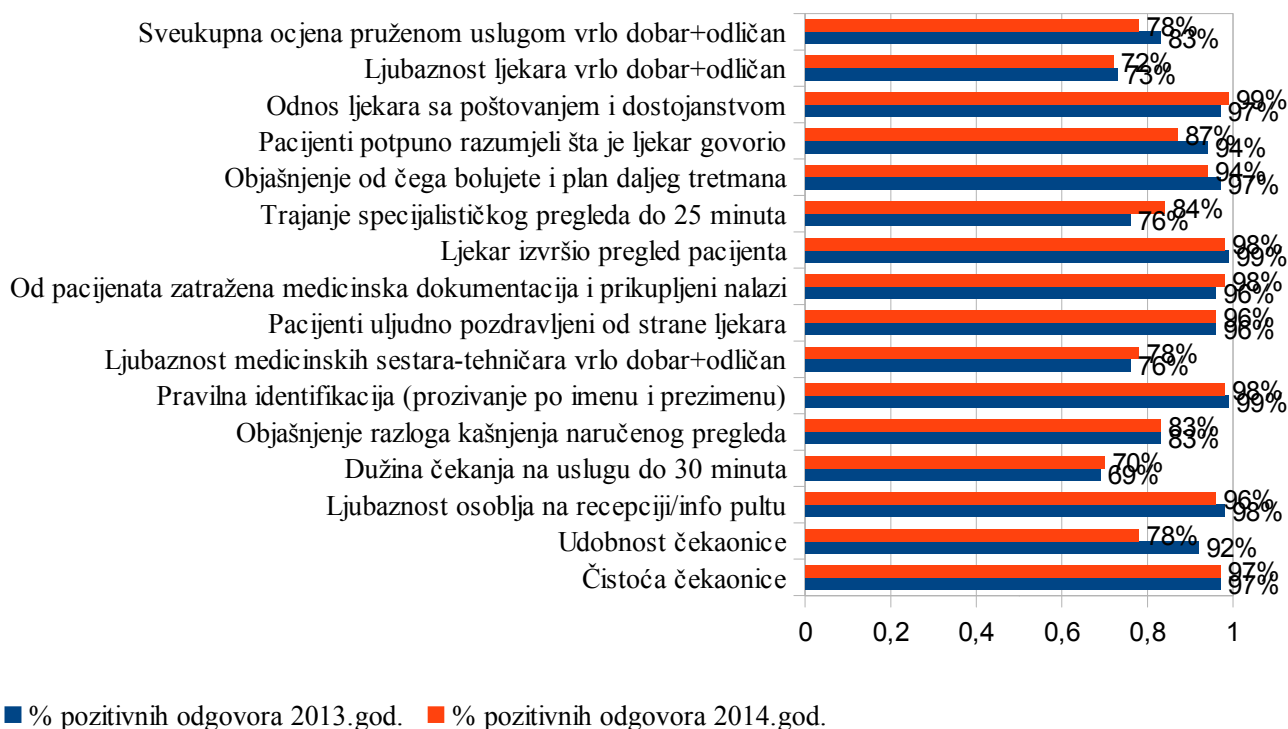
### 1.2.4. Plan poboljšanja

**Aktivnost:** Sve organizacione jedinice, na koje se rezultati odnose, u planovima poboljšanja kvaliteta treba da predvide aktivnosti i odgovorne osobe za povećanje zadovoljstva pacijenata u segmentima za koje je zabilježen manji postotak zadovoljstva/positivnih odgovora. Pri tome treba uzeti u obzir sugestiju pacijenata koje se odnose na: smanjivanje dužine čekanja na zakazane preglede, poboljšanje uslova u čekaonicama, postavljanje više stolica u čekaonicama, više komunikacije na relaciji ljekar-pacijent i davanje više informacija pacijentima.

**Nosilac aktivnosti:** Organizacione jedinice u kojima je izvršeno mjerenje

**Rok:** Kontinuirano, prema planovima organizacionih jedinica

### 1.2.5. Uporedni rezultati mjerenja zadovoljstva polikliničkih pacijenata za specijalističke ambulante klinika u 2013. i 2014. godini.



### 1.2.6. Interpretacija rezultata:

- U odnosu na prošlu godinu došlo je do neznatnog smanjenja % pozitivnih odgovora kod osam postavljenih pitanja.
- Slično kao i prošle godine procenat pozitivnih odgovora se kreće se između 70% i 99%.
- Do 30 minuta na pregled čeka 70% pacijenata.
- Što se tiče sveukupne ocjene pruženom uslugom 2% misli da je loša, 6% misli da je zadovoljavajuća, 14% misli da je dobra, 21% misli da je vrlo dobra i 57% misli da je odlična.

### 1.2.7. Plan poboljšanja

**Aktivnost:** Sve organizacione jedinice, na koje se rezultati odnose, u planovima poboljšanja kvaliteta treba da predvide aktivnosti i odgovorne osobe za povećanje zadovoljstva pacijenata u segmentima za koje je zabilježen manji postotak zadovoljstva/pozitivnih odgovora. Pri tome treba uzeti u obzir sugestiju pacijenata koje se odnose na: smanjivanje dužine čekanja na zakazane preglede, poboljšanje uslova u čekaonicama, postavljanje više stolica u čekaonicama, više komunikacije na relaciji ljekar-pacijent i davanje više informacija pacijentima.

**Nosilac aktivnosti:** Organizacione jedinice u kojima je izvršeno mjerenje

**Rok:** Kontinuirano, prema planovima organizacionih jedinica