

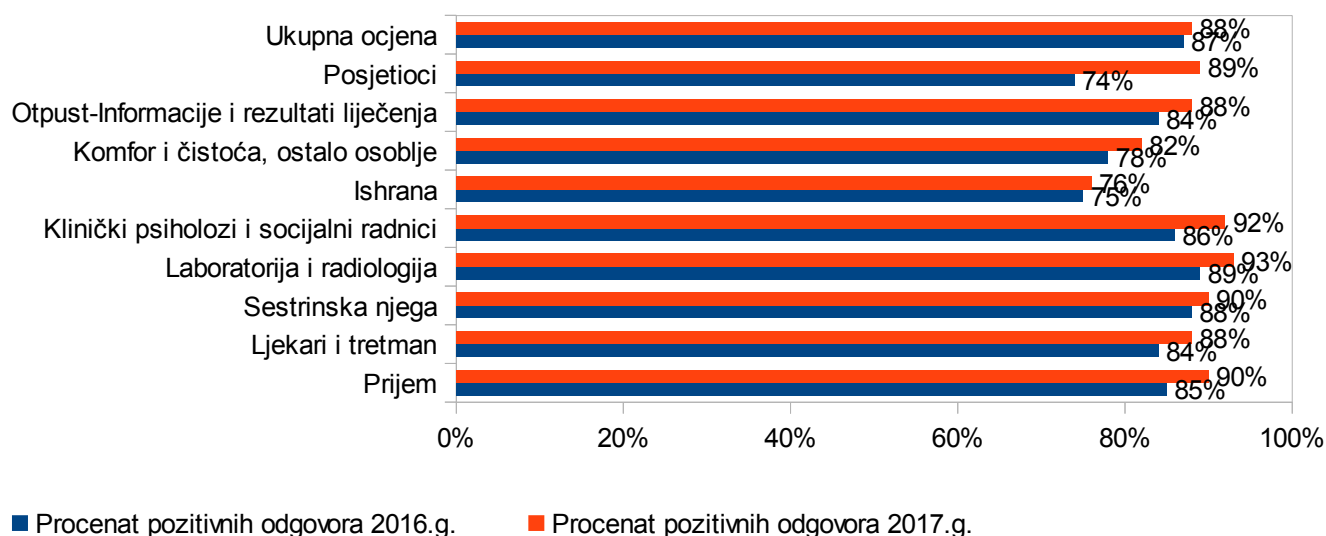
MJERENJE ZADOVOLJSTVA/ISKUSTVA PACIJENATA

1.1. Mjerenje zadovoljstva/iskustva hospitaliziranih pacijenata

1.1.1. Za 2017. godinu anketiranje hospitaliziranih pacijenata je provedeno u oktobru 2017. godine. Podijeljeno je ukupno 490 upitnika, a vraćeno je 450 upitnika ili 92%.

1.1.2. Rezultati mjerenja zadovoljstva/iskustva hospitaliziranih pacijenata za 2016. i 2017. godinu – po pojedinim kategorijama

Procenat pozitivnih odgovora za grupisane kategorije pitanja ukupno za sve klinike



1.1.3. Interpretacija rezultata:

- Kao i prošle godine kod svih kategorija postavljenih pitanja procent pozitivnih odgovora je dosta visok i kreće se od 76% (ishrana) do 93% (laboratorija i radiologija). U odnosu na prošlu godinu došlo je do povećanja procenta pozitivnih odgovora kod svih kategorija postavljenih pitanja. U posebnom prilogu su obrađeni odgovori u procentima za sva pojedinačna pitanja iz ankete.

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 lekar-pacijent, bolju čistoću, bolje održavanje prostora pojedinih klinika, uređenost sanitarnih prostorija, obezbjeđenje više informacija za pacijente nakon operativnih zahvata, obezbjeđenje zajedničkih prostora za boravak pacijenata. Određene aktivnosti i dalje će zavisiti od finansijskih mogućnosti Ustanove, u prvom redu obezbjeđenje dodatnog broja medicinskih sestara-tehničara, bolja ishrana i mogućnost izbora hrane

Nosilac aktivnosti: Sve organizacione jedinice

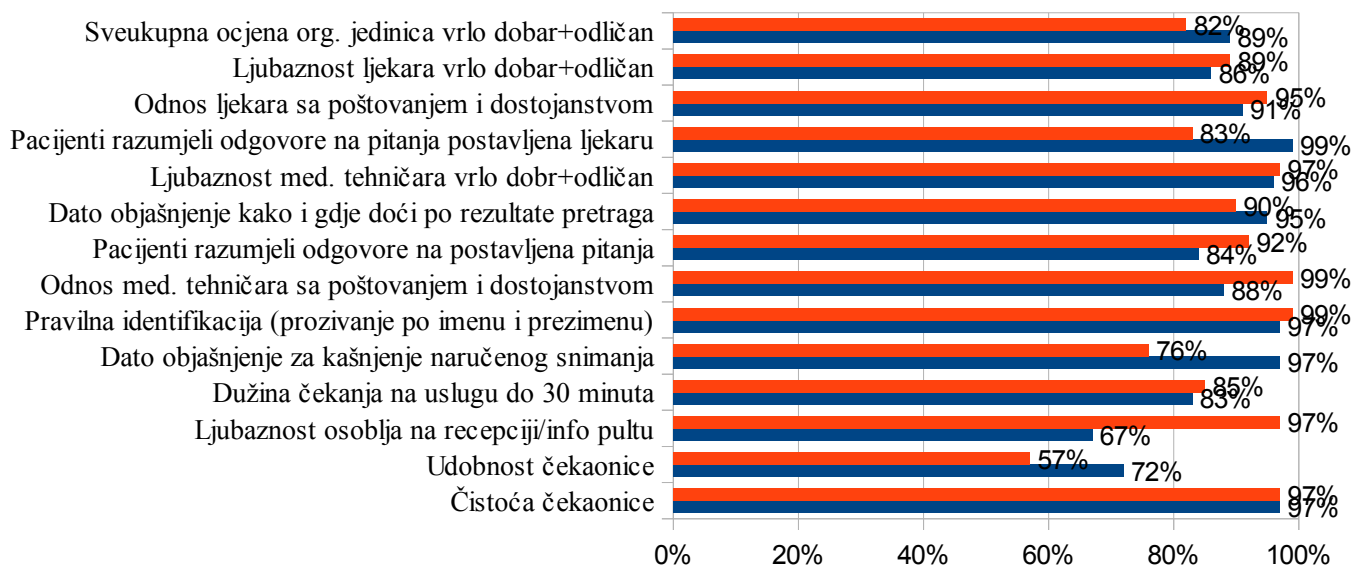
Rok: Kontinuirano, prema planovima organizacionih jedinica

1.2. Mjerenje zadovoljstva/iskustva polikliničkih pacijenata

1.2.1. U 2017. 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 570 upitnika, a vraćeno je 529 upitnika ili 93%.

1.2.2. Uporedni rezultati mjerenja zadovoljstva/iskustva polikliničkih pacijenata na Klinici za radiologiju, Poliklinici za laboratorijsku dijagnostiku i Poliklinici za transfuziologiju za 2016. i 2017. godinu



■ % pozitivnih odgovora 2016.g. ■ % pozitivnih odgovora 2017.g.

1.2.3. Interpretacija rezultata:

- U odnosu na 2016. godinu % pozitivnih odgovora neznatno je manji kod pet postavljenih pitanja.
- Procenat pozitivnih odgovora, slično kao i predhodne godine, kreće se između 57% i 99%.
- Sveukupna vrlo dobra i odlična ocjena pruženom uslugom svih organizacionih jedinica smanjena je sa 89% na 82% u 2017. godini.

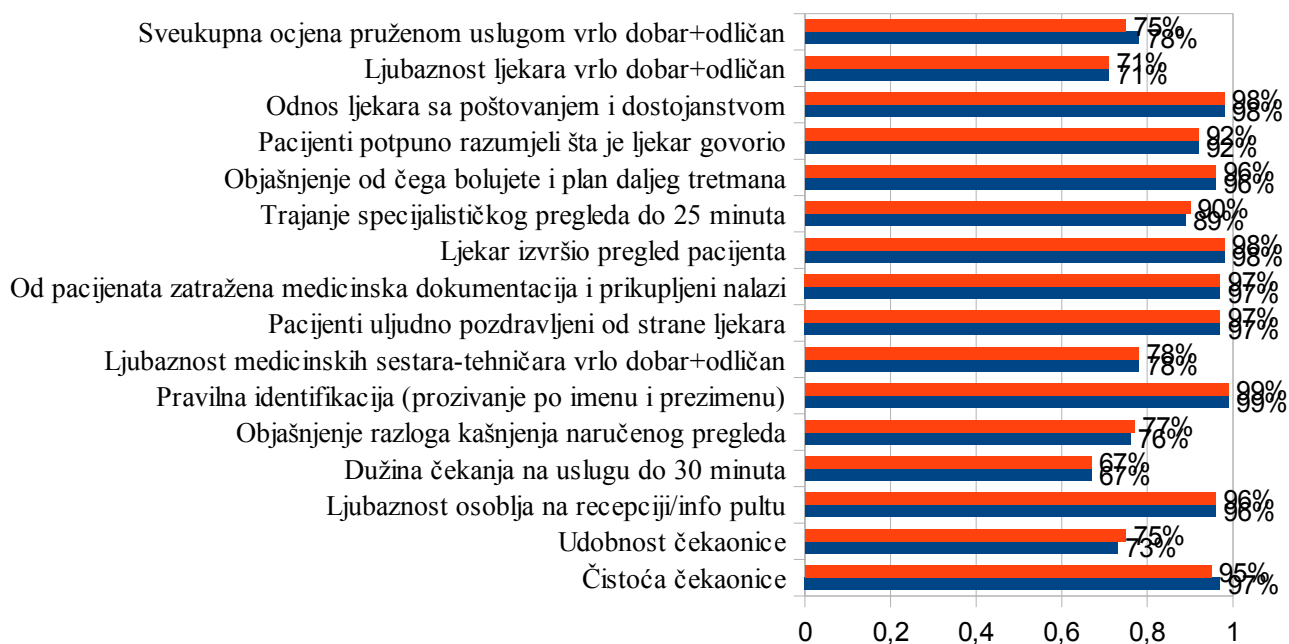
1.2.4. Plan poboljšanja

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/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

1.2.5. Uporedni rezultati mjerenja zadovoljstva/iskustva polikliničkih pacijenata za specijalističke ambulante klinika u 2016. i 2017. godini.



■ % pozitivnih odgovora 2016.god. ■ % pozitivnih odgovora 2017.god.

1.2.6. Interpretacija rezultata:

- U odnosu na prošlu godinu došlo je do neznatnog povećanja % pozitivnih odgovora kod tri postavljena pitanja.
- Slično kao i prošle godine procenat pozitivnih odgovora se kreće se između 67% i 99%.
- Do 30 minuta na pregled čeka 67% pacijenata.
- Što se tiče sveukupne ocjene pruženom uslugom 3% misli da je loša, 8% misli da je zadovoljavajuća, 14% misli da je dobra, 23% misli da je vrlo dobra i 52% 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