

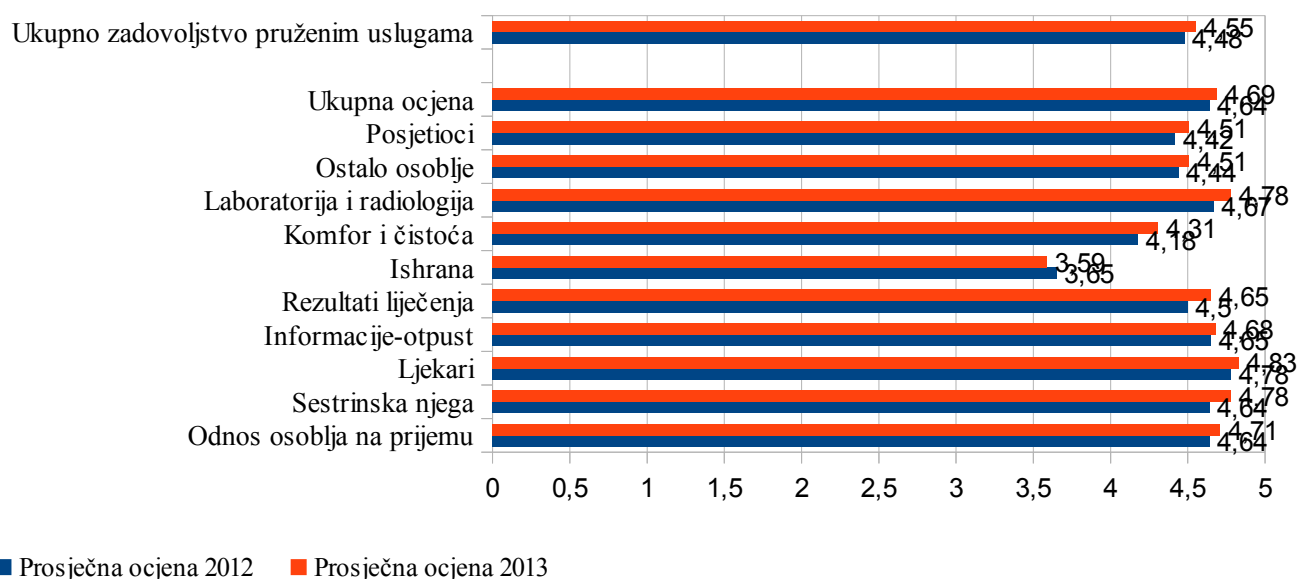
MJERENJE ZADOVOLJSTVA/ISKUSTVA PACIJENATA

1. Mjerenje zadovoljstva/iskustva hospitaliziranih pacijenata

1.1. Uzorak

Za 2013. godinu anketiranje hospitaliziranih pacijenata je provedeno u oktobru 2013.godine. Podijeljena su ukupno 533 upitnika, a vraćeno je 487 upitnika ili 91%.

Ukupna ocjena zadovoljstva pacijenata za sve klinike, uporedni grafik on 2012.g.-2013g.



1.2. Interpretacija rezultata:

- U 2013. godini došlo je do povećanja prosječne ocjene zadovoljstva pruženim uslugama za 0,07 (prosječna ocjena koju daju pacijenti za ukupnu uslugu) i povećanja kod devet kategorija zadovoljstva pacijenata, jedino je kategorija ishrana ocijenjena niže.
- Nivo zadovoljstva pacijenata je i dalje dosta visok i kreće se između 3,59 (ishrana) i 4,83 (ljekari) po pojedinim kategorijama. Pacijenti ishranu i dalje ocjenjuju najniže (3,59).

1.3. 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

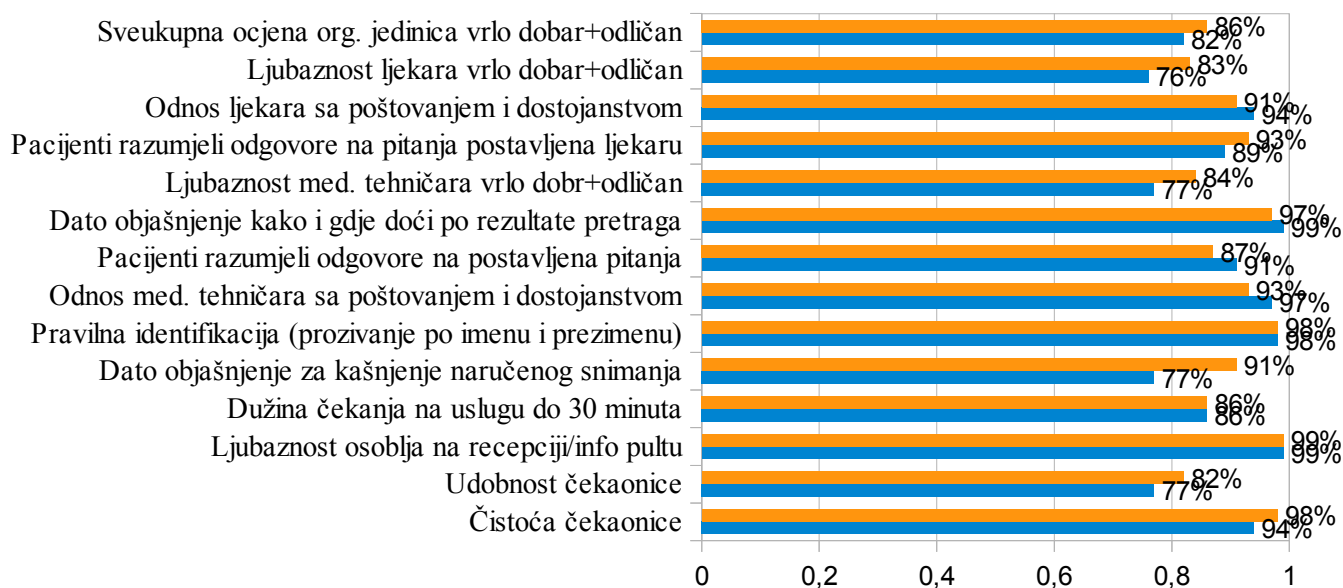
2 Mjerenje zadovoljstva/iskustva polikliničkih pacijenata

2.1. Uzorak

U 2013. godini anketiranje polikliničkih pacijenata je provedeno u 21 organizacionoj jedinici tj. u specijalističkim ambulantama 19 klinika i 2 poliklinike (Poliklinika za laboratorijsku dijagnostiku i Poliklinika za transfuziologiju).

Podijeljeno je ukupno 570 upitnika, a vraćeno je 525 upitnika ili 92%.

2.2 Uporedni rezultati mjerenja zadovoljstva polikliničkih pacijenata na Klinici za radiologiju, Poliklinici za laboratorijsku dijagnostiku i Poliklinici za transfuziologiju za 2012. i 2013. godinu



■ % pozitivnih odgovora 2012.g. ■ % pozitivnih odgovora 2013.g.

2.3 Interpretacija rezultata:

- U odnosu na 2012. godinu % pozitivnih odgovora povećan je kod sedam postavljenih pitanja.
- Procenat pozitivnih odgovora, slično kao i predhodne godine, kreće se između 82% i 99%.
- Sveukupna vrlo dobra i odlična ocjena pruženom uslugom svih organizacionih jedinica povećana je sa 82% na 86% u 2013. godini.

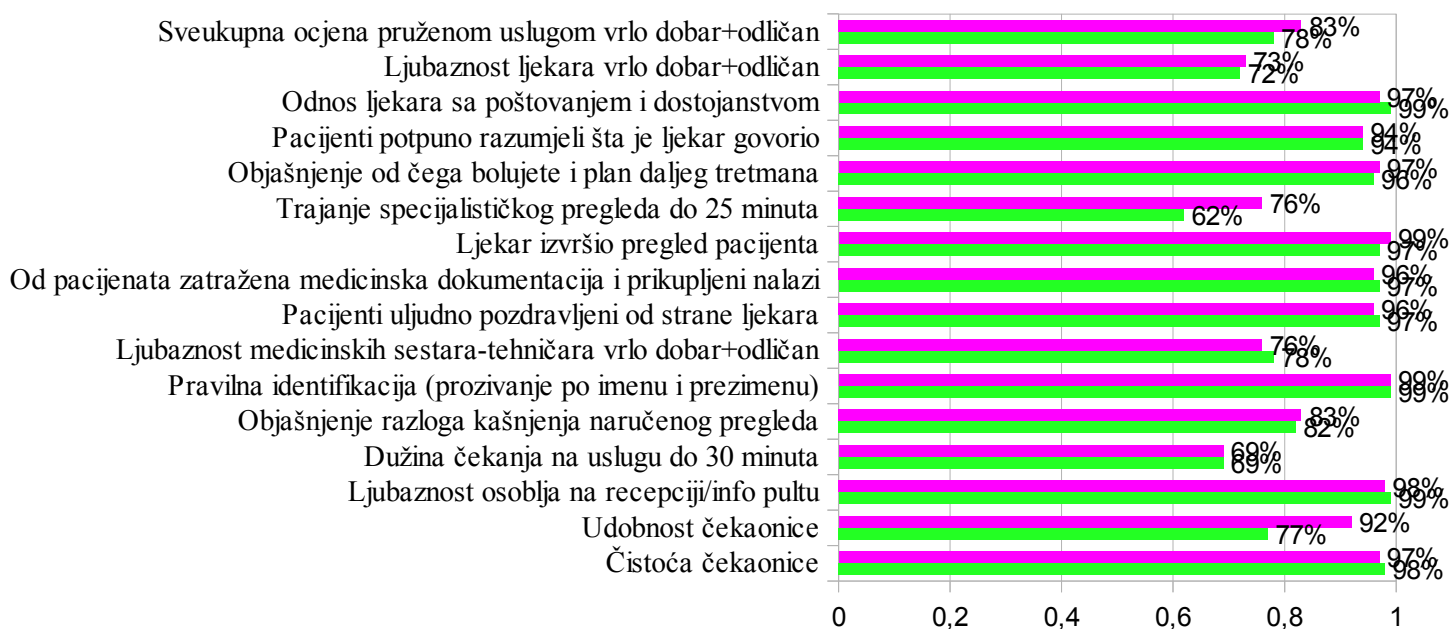
2.4 Plan poboljšanja

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

2.5. Uporedni rezultati mjerenja zadovoljstva polikliničkih pacijenata za specijalističke ambulante klinika u 2012. i 2013. godini.



■ % pozitivnih odgovora 2012.god. ■ % pozitivnih odgovora 2013.god.

2.6. Interpretacija rezultata:

U odnosu na prošlu godinu došlo je do neznatnog smanjenja % pozitivnih odgovora kod šest postavljenih pitanja.

- Slično kao i prošle godine procenat pozitivnih odgovora se kreće se između 69% i 99%.
- Do 30 minuta na pregled čeka 76% pacijenata.
- Što se tiče sveukupne ocjene pruženom uslugom 6% misli da je zadovoljavajuća, 11% misli da je dobra, 24% misli da je vrlo dobra i 59% misli da je odlična.

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