

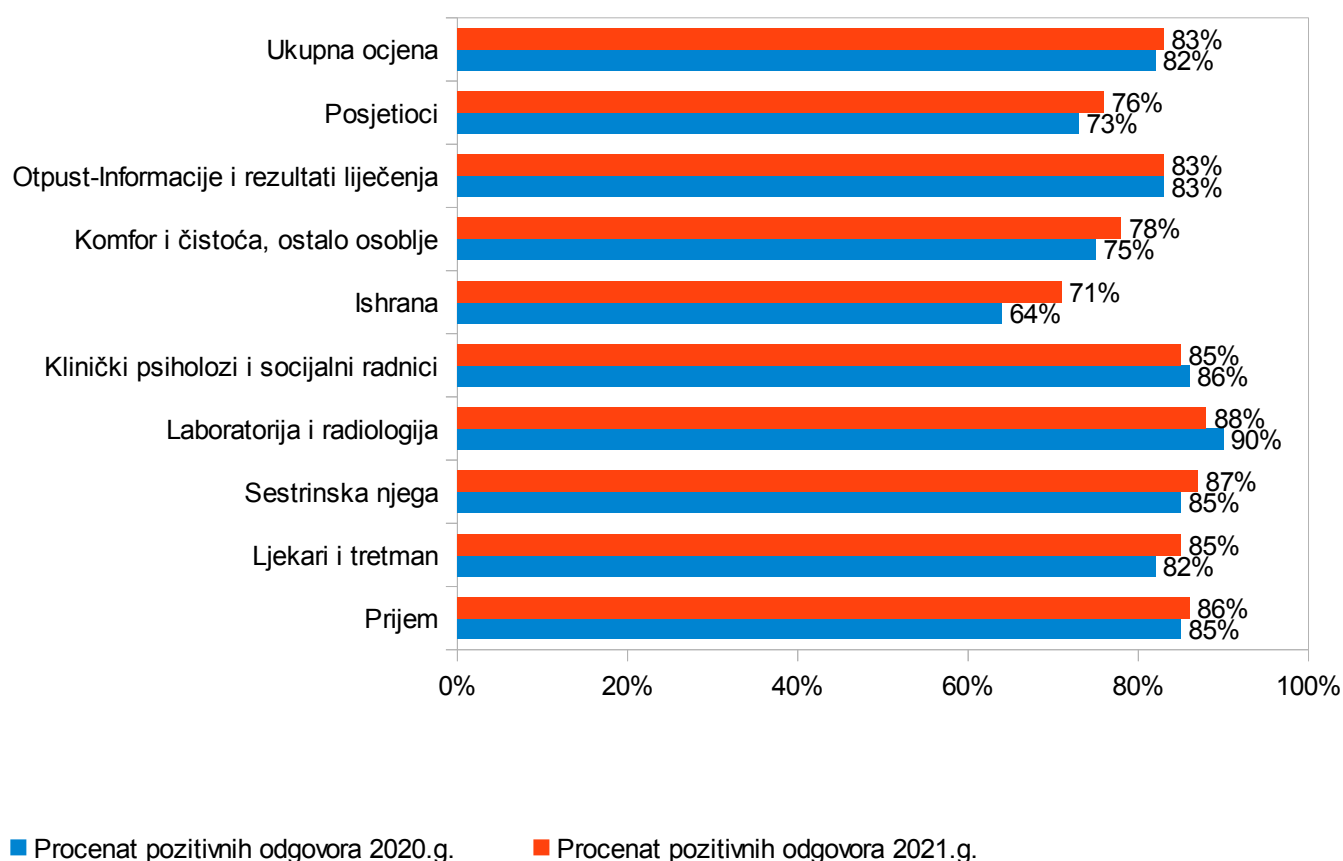
MJERENJE ZADOVOLJSTVA PACIJENATA

1.1. Mjerenje zadovoljstva/iskustva hospitaliziranih pacijenata

1.1.1. Za 2021.godinu anketiranje hospitaliziranih pacijenata je provedeno u oktobru 2021.godine. Podijeljeno je ukupno 390 upitnika, a vraćena su 342 upitnika ili 88%.

1.1.2. Rezultati mjerenja zadovoljstva hospitaliziranih pacijenata za 2020. i 2021.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 procenat pozitivnih odgovora je dosta visok i kreće se od 71% (ishrana) do 88% (laboratorija i radiologija). U odnosu na prošlu godinu došlo je do povećanja procenta pozitivnih odgovora kod sedam 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 ljekar-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.

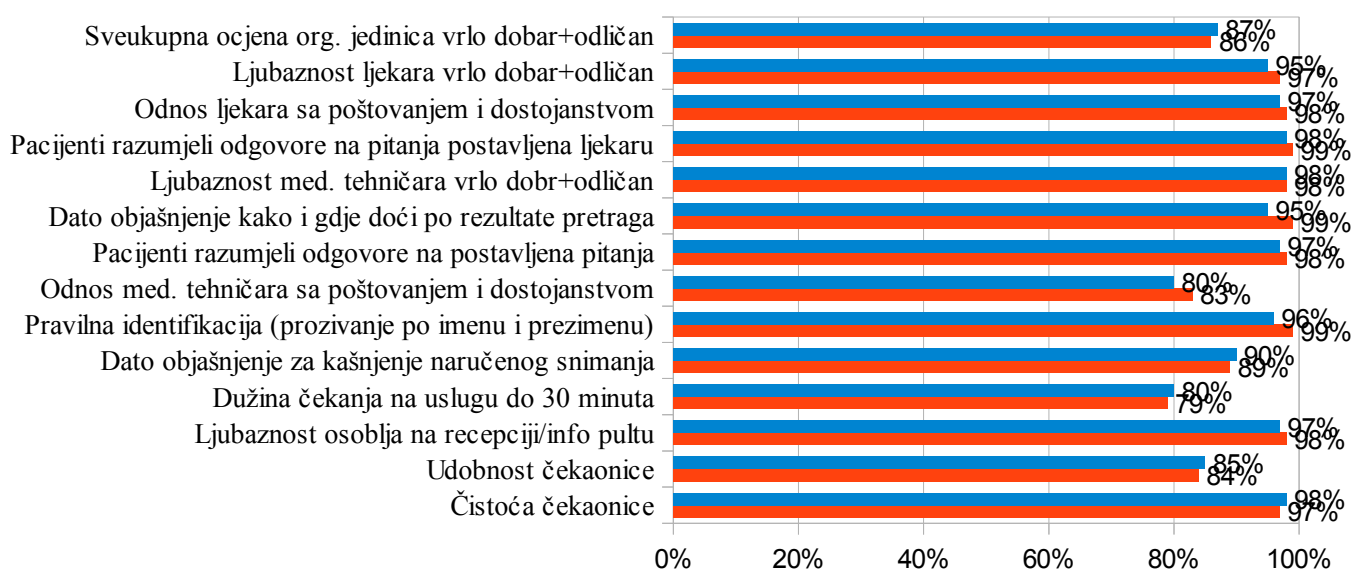
Rok: Kontinuirano, prema planovima organizacionih jedinica.

1.2. Mjerenje zadovoljstva/iskustva polikliničkih pacijenata

1.2.1. U 2021. godini anketiranje polikliničkih pacijenata je provedeno u 25 organizacionih jedinica tj. u specijalističkim ambulantama 23 klinike i 2 poliklinike (Poliklinika za laboratorijsku dijagnostiku i Poliklinika za transfuziologiju).

Podijeljeno je ukupno 490 upitnika, a vraćeno je 476 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 2020. i 2021. godinu



■ % pozitivnih odgovora 2020.g. ■ % pozitivnih odgovora 2021.g.

1.2.3. Interpretacija rezultata:

- U odnosu na 2020. godinu % pozitivnih odgovora neznatno je manji kod osam postavljenih pitanja.
- Procenat pozitivnih odgovora, slično kao i prethodne godine, kreće se između 80% i 98%.
- Sveukupna vrlo dobra i odlična ocjena pruženom uslugom svih organizacionih jedinica povećana je sa sa 86% na 87% u 2021. godini.

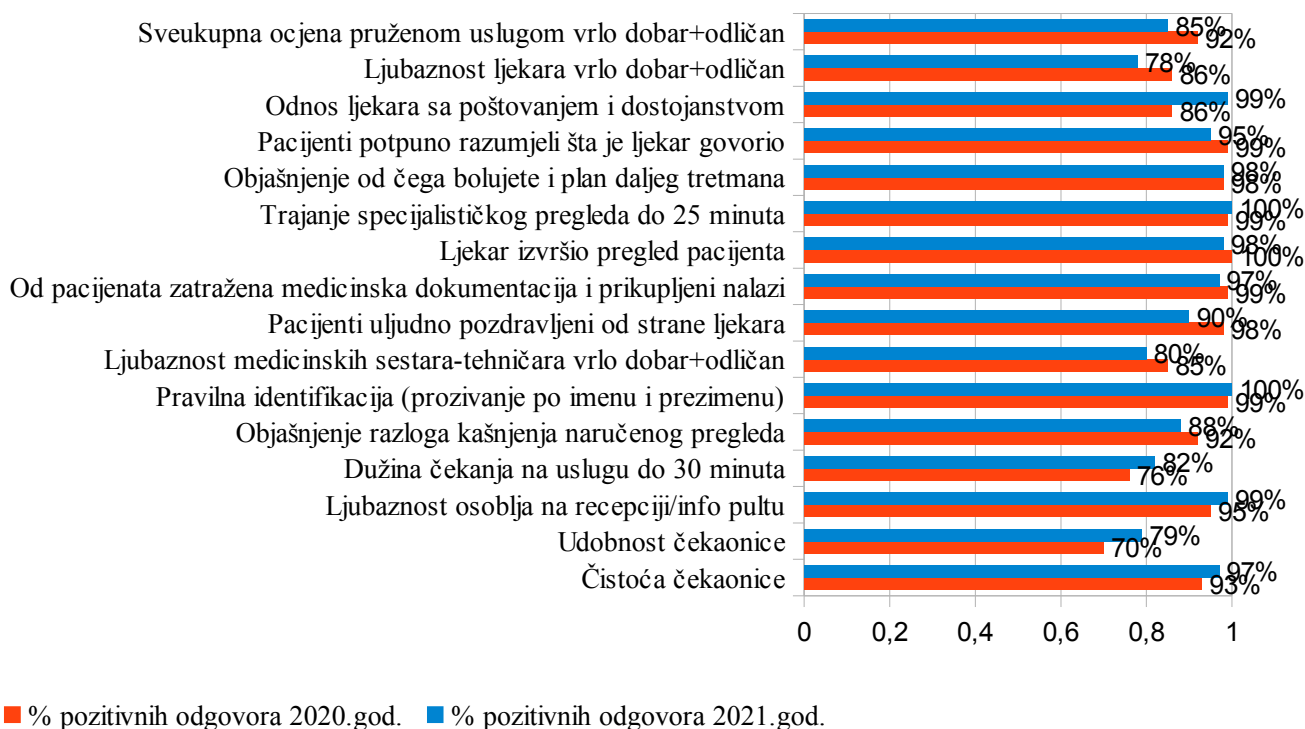
1.2.4. Plan poboljšanja

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 polikliničkih pacijenata za specijalističke ambulante klinika u 2020. i 2021. godini.



1.2.6. Interpretacija rezultata:

- U odnosu na prošlu godinu došlo je do neznatnog smanjenja procenta pozitivnih odgovora kod devet postavljena pitanja.
- Slično kao i prošle godine procenat pozitivnih odgovora se kreće se između 78% i 100%.
- Do 30 minuta na pregled čeka 82% pacijenata.
- Što se tiče sveukupne ocjene pruženom uslugom 15% misli da je dobra, 15% misli da je vrlo dobra i 70% 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 čekaanja na zakazane preglede, poboljšanje uslova u čekaonicama, postavljanje više stolica u čekaonicama, više komunikacije na relaciji lekar-pacijent i davanje više informacija pacijentima.

Nosilac aktivnosti: Organizacione jedinice u kojima je izvršeno mjerenje.

Rok: Kontinuirano, prema planovima organizacionih jedinica.