

Kontrola zadovoljstava korisnika zdravstvenih usluga u JZU Bolnica „Sveti apostol Luka Doboj“

U skladu sa procedurom PR 12-042- Mjerenje zadovoljstava i iskustva korisnika zdravstvenih usluga u JZU Bolnica „Sveti apostol Luka Doboj“ provedeno je anketiranje pacijenata metodom slučajnog izbora na način da su pacijenti davali odgovore na postavljena pitanja iz upitnika koji je sastavni dio procedure PR 12-042. Anketiranje je obuhvatilo 140 pacijenata iz osam različitih službi.

Rezultati su sljedeći:

REDNI BROJ	PITANJE	PONUĐENI ODGOVORI	INTERNISTIČKA SLUŽBA	SLUŽBA ZA HIRURGIJU	SLUŽBA ZA ORTOPEDIJU SA TRAUMATOLOGIJOM	SLUŽBA ZA OFTALMOLOGIJU	SLUŽBA ZA NEUROLOGIJU	SLUŽBA ZA PULMOLOGIJU	SLUŽBA ZA PSIHIJATRIJU	SLUŽBA ZA RADIOLOGIJU
1.	Pol anketiranih	a) Muškarac	8	10	10	8	12	16	7	5
		b) Žena	12	10	10	12	8	4	3	5
2.	Po dolasku na prijem, koliko dugo ste čekali da budete smješteni na odjeljenje?	a) Nisam morao/la uopšte da čekam	20	7	0	14	14	13	7	9
		b) Manje od 30 minuta	0	4	1	1	3	7	3	0
		c) Između 30 minuta i 1 sat	0	3	10	4	3	0	0	1
		d) Duže od 1 sat	0	6	9	1	0	0	0	0
3.	Da li ste bili uznemiravani tokom noći bukom koju su pravili drugi pacijenti?	a) Da	0	0	0	0	0	0	5	1
		b) Ne	20	20	20	20	20	20	20	5
4.	Po Vašem mišljenju, da li je odjeljenje na kome ste boravili bilo čisto?	a) Da	20	17	20	20	20	20	8	10
		b) Ne	0	3	0	0	0	0	0	2

5.	Da li su tokom boravka u bolnici uznemiravali i ugrožavali drugi pacijenti ili posjetioci?	a) Da	0	1	0	0	0	0	5	0
		b) Ne	20	19	20	20	20	20	5	10
6.	Kako biste ocijenili hranu u bolnici?	a) Dobra	4	4	19	16	15	5	1	4
		b) Zadovoljavajuća	16	13	1	4	5	15	2	4
		c) Loša	0	3	0	0	0	0	7	2
7.	Da li ste imali dovoljno privatnosti kada ste razgovarali o svom zdravstvenom stanju ili liječenju?	a) Da	20	16	20	20	20	20	9	9
		b) Ne	0	4	0	0	0	0	1	1
8.	Kada ste doktoru željeli da postavite važna pitanja, da li ste dobijali razumljiv odgovor?	a) Da	20	20	20	19	20	20	9	8
		b) Ne	0	0	0	1	0	0	1	2
9.	Da li ste imali povjerenje i vjerovali doktorima koji su Vas liječili?	a) Da	20	20	20	20	20	20	10	10
		b) Ne	0	0	0	0	0	0	0	0
10.	Da li ste imali povjerenja i vjerovali medicinskim sestrama koje su Vas negovale?	a) Da	20	19	20	20	20	20	10	10
		b) Ne	0	1	0	0	0	0	0	0
11.	Da li Vam se dešavalo u bolnici da neko od osoblja kaže jedno a neko drugi od osoblja nešto sasvim različito?	a) Da	0	4	8	0	2	0	2	0
		b) Ne	20	16	12	20	18	20	8	10
12.	U kojoj mjeri Vas je medicinsko osoblje informisalo o zdravstvenom stanju ili liječenju i njezi koju ste dobili?	a) Dovoljno	20	20	20	20	20	20	9	8
		b) Nedovoljno	0	0	0	0	0	0	1	2
13.	Da li mislite da je medicinsko osoblje učinilo sve što je u njihovoj moći da Vam ublaže tegobe/bol?	a) Da	20	19	20	20	20	20	10	10
		b) Ne	0	1	0	0	0	0	0	0
14.	Da li Vam je neko od zaposlenih unaprijed objasnio koji su rizici i koristi od operacije ili procedure, na način koji ste mogli da razumijete?	a) Da	20	19	20	13	20	20	9	10
		b) Ne	0	1	0	7	0	0	1	0
15.	Posle završene operacije ili procedure, da li Vam je neko od osoblja objasnio kako je protekla operacija ili procedura, na način koji ste mogli da razumijete?	a) Da	20	20	20	13	20	20	8	8
		b) Ne	0	0	0	7	0	0	2	2

16.	Ukupno gledano , da li osjećate da ste bili tretirani sa poštovanjem i dostojanstvom tokom svog boravka u bolnici?	a) Da	20	19	20	20	20	20	10	8
		b) Ne	0	1	0	0	0	0	0	2
17.	Ukupno gledano , kako biste ocijenili njegu i liječenje koje Vam je pruženo dok ste bili u bolnici?	a) Dobro	20	4	20	19	20	15	9	7
		b) Zadovoljavajuća	0	16	0	1	0	5	1	2
		c) Loše	0	0	0	0	0	0	0	1
18.	Tokom Vašeg boravka u bolnici, da li ste vidjeli obavještenja (npr. postere, brošure) ili Vam je neko objasnio kako možete da podnesete prigovor/žalbu u vezi sa pruženim uslugama?	a) Da	20	16	20	10	19	20	9	9
		b) Ne	0	4	0	10	1	0	1	1

Mjerenje zadovoljstva korisnika usluga Bolnice OBAVEZNA JE PROCEDURA u postupku sertifikacije zdravstvenih ustanova u skladu sa Zakonom o zdravstvenoj zaštiti.

Rezultati ankete korisnika usluga određuju pravac aktivnosti i djelovanja menadžmenta Bolnice kod unapređenja kvaliteta usluga.