**АНАЛИЗА ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА**

**КОРИСНИКА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ У СПЕЦИЈАЛНОЈ БОЛНИЦИ СВЕТИ САВА**

У 2018. години истраживање је спроведено од 26. до 30. новембра 2018. године у Болници Свети Сава. У истраживању се користио јединствен упитник за све здравствене установе састављен од 13 питања и попуњавали су корисници болничког лечења који су у том периоду отпуштени из болнице. Попуњени упитници су се убацивали у за то предвиђене анкетне кутије.

Национална испитивања задовољства корисника су најбољи начин за прикупљање повратних информација о искуству великог броја људи. Национална истраживања омогућавају праћење трендова, проучавање заједничких искустава, као и појединачних проблема у здравственим установама. Редовна понављања истог типа истраживања омогућавају праћење промена током времена у односу на карактеристике здравственог система. Националне анкете су драгоцене јер омогућавају поређење резултата појединачних здравствених установа са карактеристикама сличних установа у Републици.

Национално испитивање задовољства корисника је на систематски начин омогућило пацијентима да изнесу своје ставове о искуствима неге и лечењу, те здравствене услуге могу бити прецизно мерене и унапређене. А здравствена установа на основу анализе анкете идентификује кључне проблеме и разлоге незадовољства корисника и покуша да унапреди квалитет свог рада а самим тим и задовољство својих корисника.

**РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА**

У истраживању задовољства учествовало је 65 корисника болничког лечења.

Посматрајући дистрибуцију испитаника према полу приближно исти број је био и жена (51%) и мушкараца (48%). А 1% испитаник се није изјаснио на питање ког је пола.

Што се тиче старосне структуре највише је испитаника између 70 и 79 година 33%, а нешто мање 30% између 60 и 69 година. Најмање је било испитаника између 40 и 49 година 6%.

Уколико посматрамо дистрибуцију испитаника према стручној спреми 48% имало је завршено средњу школу, 25% вишу или високу, а 23% као највиши степен образовања навело је основну школу. А 3% није завршили ни основно образовање. на питање није одговорило 1% испитаника.

Од укупног броја испитаника више од половине 55% је навело да је материјално стање домаћинства у ком живи добро, 23% да је осредње, 14% да је веома добро, а 8% да имају лоше материјално стање домаћинства. Није било одговора под опцијом веома лоше. А 1% није одговорило.

Задовољство услугама током пријема и отпуста из болнице пацијенти су исказали и просечном оценом на скали од 1 до 5 (1= веома незадовољан, 5= веома задовољан). Пацијенти су имали прилику да изнесу своје ставове и задовољство различитим услугама током пријема и отпуста из болнице (време чекања на шалтеру, време до смештаја у собу, објашњење процедуре током пријема, љубазност особља на пријему и отпусту и опште задовољство овим услугама). Добијени резултати показују да су пацијенти најзадовољнији љубазношћу особља и општим утиском приликом отпуста (просечна оцена за оба је 4,84), а најмање задовољни дужином чекања на шалтеру (просечна оцена 4,7). Објашњење процедуре током пријема средња оцена 4,81, време до смештаја у собу 4,79, општи утисак о процедури пријема 4,75.

Укупна средња оцена задовољства услугама током пријема и отпуста из болнице је 4,79.

Што се тиче упознавања корисника болничког лечења од стране запослених са правом на сагласност за предложену процедуру и дужностима пацијента на одељењу само 2% се изјаснило да није упознато. Док 3% није упознато са начином приговора и жалби у случају незадовољства.

Задовољство услугама сестринске неге током боравка у болници. Овај аспект је необично важан у процесу болничког лечења пацијента и важан је показатељ квалитета болничког лечења. Испитивана је љубазност медицинских сестара, њихов однос према пацијентима (поштовање, објашњење процедура и тестова), али и члановима њихових породица. Занимљиво је да чак три параметра имају исту и то највишу средњу оцену 4,84 – време чекања на медицинску сестру код хитне потребе, љубазност према члановима породице и посетиоцима и опште задовољство сестринском негом. Нешто мања оцена 4,81 је за поштовање и љубазност, а 4,78 за објашњавање процеедура, тестова и третмана.

Укупна средња оцена задовољства услугама сестринске неге током боравка у болници је 4,82.

Задовољство услугама лекара током боравка у болници. Осим општег задовољства лекарским услугама, пацијенти су исказали и своје задовољство многим аспектима, тј. својом перцепцијом колико је лекар био темељан у испитивању (дијагностици), успешан у лечењу, колико је био спреман да пацијенту објасни значај и сврху тестова и процедура, да одговара на питања, као и колико се односи са поштовањем и љубазношћу према пацијентима. Генерално, сваки од испитиваних аспеката је високо оцењен, укључујући и опште задовољство. Пацијенти би можда желели да им се нешто више времена посвети и у појашњењу сврхе процедура, тестова, третмана којима се подвргавају, као и резултатима истих (просечна оцена задовољства 4,59).Остали аспекти су више оцењени: темељитост у испитивању 4,72, спремност да дају одговоре на питања 4,73, опште задовољство услугама лекара 4,75, упутства при отпуста 4,76, успешност лечења 4,77, поштовање и љубазност 4,78. И као највише оцењен са средњом оценом задовољства 4,8 је способност дијагностиковања здравствених проблема.

Укупна средња оцена задовољства услугама лекара током боравка у болници је 4,74.

Задовољство услугама дијагностике и терапије током боравка у болници испитивано је за области лабораторијске и радиолошке дијагностике, специфичне кардиолошке дијагностике (ЕКГ, тест оптерећења ), физикалне медицине и опште задовољство овим услугама. Од укупног броја испитаника 5% није користио услуге лабораторијске, а 6% кардиолошке, 2% радиолошке дијагностике. 19% није користило током болничког лечења услуге физикалне терапије. Општо задовољство услугама дијагностике 3% је навело да није користило. У просеку на свако питање није одговорило по 2 испитаника. Укупно, највиша средња оцена задовољства корисника је лабораториском и кардиолошком дијагностиком 4,81, затим радиолошком 4,79, колика је општа оцена задовољства услугама. Док је најнижу оцену добила физикална терапија 4,78.

Укупна средња оцена задовољства услугама дијагностике и терапије током боравка у болници је 4,8.

Задовољство услугама исхране током боравка у болници испитивано је кроз неколико питања која су се односила на време и начин сервирања хране, укус, разноврсност, температуру и количину хране, да ли је пацијент имао одговарајућу дијету, као и опште задовољство услугама исхране. Пацијенти су најзадовољнији количином хране (средња оцена 4,41), а затим временом сервирања (4,4). Температура хране је следећа по вредности средње оцене 4,39, потом одговарајућа дијета 4,36, опште задовољство услугама исхране 4,33, па начин сервирања и укус хране са 4,28, а најнижа средња оцена је за разноврсност хране 4,23. У просеку на свако питање није одговорио по 1 испитаник.

Укупна средња оцена задовољства услугама исхране током боравка у болници је 4,33.

Задовољство условима смештаја током боравка у болници испитивано је кроз питања која се односе на удобност кревета, чистоћу собе и тоалета, температуру и опрему собе и опште задовољство смештајем. Пацијенти су најзадовољнији чистоћом собе 4,45 и општим задовољством смештајем 4,42, опрема собе је оцењена са 4,28, а врло мало нижу оцену 4,27 је добила температура у соби (грејање), удобност кревета је оцењена са 4,22, а најнижа средња оцена је за чистоћу тоалета 3,95. У просеку 1 пацијент није одговорио на свако питање.

Укупна средња оцена задовољства условима смештаја током борака у болници је 4,27.

Средње оцене задовољства организације посета (време, дужина и број посета) су уједначене – време и број 4,52, а дужина 4,46.

Укупна средња оцена задовољства организацијом посете је 4,5.

Узимајући у обзир све наведено у целини, задовољство укупним болничким лечењем је задовољавајуће, 62% је одговорило да је веома задовољно, док 2% да је веома незадовољно.

Укупна просечна оцена задовољства корисника болничким лечењем је 4,54.

Последњи део упитника се односио на примедбе/похвале и предлоге корисника болничког лечења ради унапређења квалитета рада. Добили смо велики број похвала али и неке предлоге. Ако би се све сортирало и сажело на једноставне одговоре, може се приметити да су корисници веома задовољни радом особља, организацијом посла, стручношћу, хуманошћу, љубазношћу. Замерке су на рачун нехигијене купатила, као и температуре у просторијама (соби).

Пацијенти који су у 2018. години учествовали у анкетирању најзадовољнији су били сестринском негом и услугама дијагностике и терапије, а најмање задовољни условима смештаја и болничком исхраном.