

Analiza anketa zadovoljstva korisnika i zaposlenih, Bolnica Valjevo 2011

Kao i prethodnih godina, i u 2011. godini je u prvoj nedelji decembra sprovedena anketa zadovoljstva pacijenata bolničkim lečenjem, specijalističkim uslugama internističkih ambulanti i zadovoljstva zaposlenih. Podaci su, odmah nakon sprovedene ankete, dostavljeni Zavodu za javno zdravlje Valjevo, koji je sredio podatke i dostavio nam bazu na dalje razmatranje. Kada je u pitanju zadovoljstvo pacijenta bolničkim lečenjem, anketirana je jednonedeljna populacija bolesnika na svim odeljenjima, osim psihijatrije i pedijatrije. Odziv pacijenta je bio odličan, i ukupno je anketirano 337 bolesnika. Prosečna starost bolesnika iznosila je 54 godine, a najveći broj njih je svoje matreijalno stanje okarakterisao kao osrednje. Pitanja u anketi odnosila su se na usluge prijema i otpusta, prava pacijenta, sestrinke, lekarske i usluge dijagnostike, kao i na usluge smeštaja i ishrane. Ocena ukupnog zadovoljstva bolničkim lečenjem iznosila je 4.38 i praktično je nepromenjena u poslednje tri godine. Najviše ocene dobile su sestričke, lekarske i usluge dijagnostike (preko 4.5), čime možemo biti zadovoljni, jer se pokazalo da i u ovim teškim vremenima zdravstveni radnici humano i predano obavljaju svoj posao. Najviše nam se zameraju usluge smeštaja i ishrane, koje iznose oko 4. Mi smo svesni da ove oblasti zahtevaju najveće unapređenje kvaliteta u narednom periodu, kako bi se naši bolesnici, tokom pružanja medicinskih usluga, dobre nege i efikasne dijagnostike, osećali udobno i bezbedno.

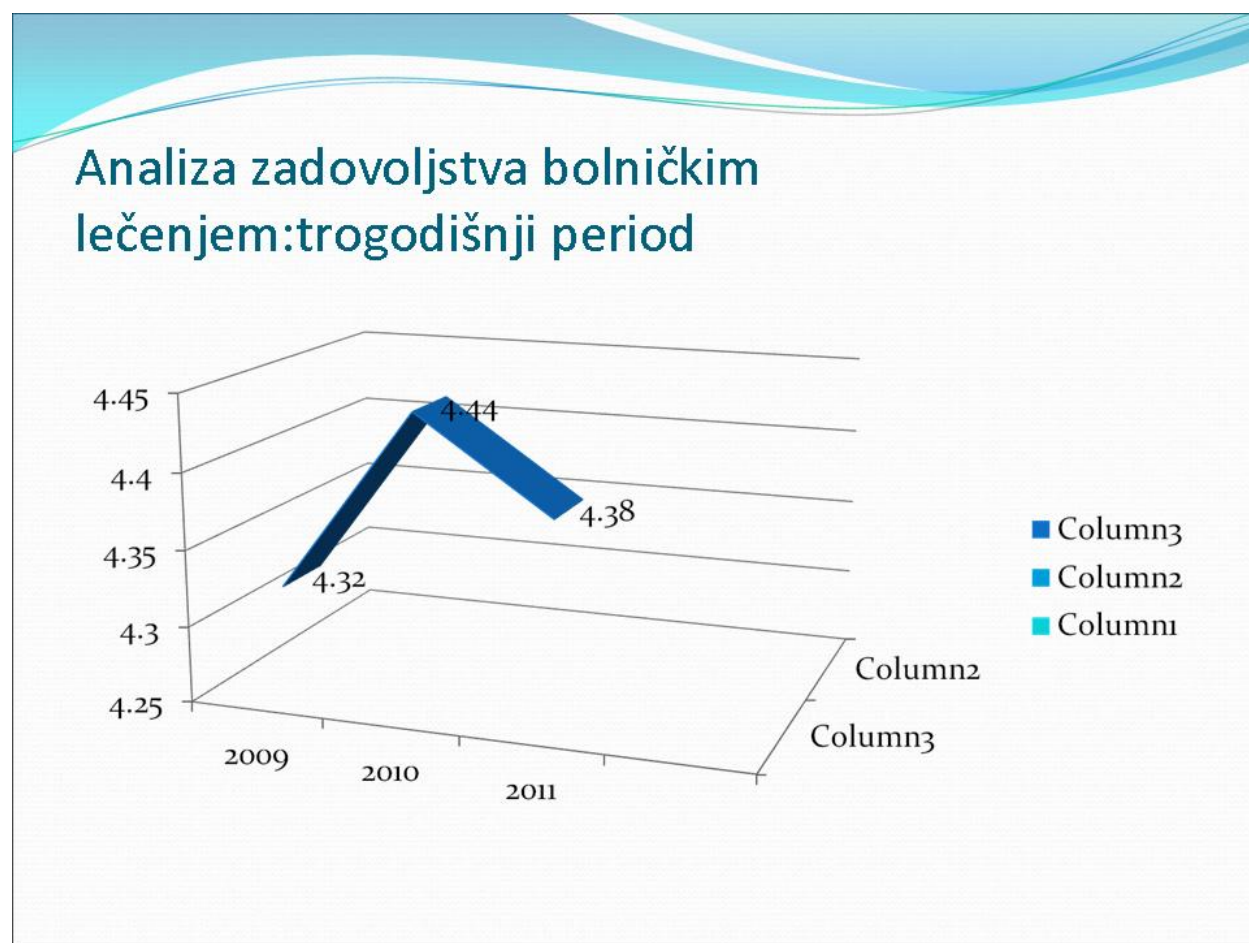
U anketiranju korisnika specijalističkih usluga internističkih ambulanti učestvovala su 82 ispitanika, prosečne starosti oko 54 godine, od kojih je petina bila slabog imovnog statusa. U pitanju su bili hronični bolesnici, koji usluge lekara koriste prosečno deset puta godišnje, i to osam puta u specijalističkim ambulantama Bolnice, a dva puta u privatnoj praksi. Prema rezultatima ankete, skoro trećina bolesnika je primljena kao hitan slučaj, dakle bez zakazivanja, čime ne možemo biti zadovoljni, jer smatramo da to predstavlja način zaobilazjenja sistema zakazivanja. Ispitanici su, takođe, ukazali na teškoće koje imaju prilikom zakazivanja specijalističkih pregleda i to smo identifikovali kao oblast koju treba unaprediti u narednom periodu, kao i smanjenje vremena čekanja u čekaonici i poboljšanje uslova čekanja. Neki od ovih pokazatelja biće definisani kao prioritetni u narednom periodu, ali smo zadovoljni jer je četiri petine ispitanika zadovoljno načinom na koji su tretirani od strane zdravstvenih radnika, što im je pomoglo da se lakše bore sa zdravstvenim problemima sa kojima su suočeni. Prosečna ocena zadovoljstva korisnika specijalističkim uslugama Bolnice je 3.95.

Zaposleni su se, takođe, odlično odazvali jednodnevnom ispitivanju zadovoljstva. Četiri petine anketiranih radnika bili su zdravstvene struke, 12 odsto tehnički radnici, ostalo administrativni radnici i zdravstveni saradnici. Opšta ocena zadovoljstva zaposlenih iznosila je 3.07, i ona je slična ocenama iz prethodne tri godine. Zaposleni su, kao i ranije, najnezadovoljniji platom (2.13), dok su najveće ocene dobili neposredna saradnja sa kolegama i osećaj autonomije u obavljanju posla. Ono što iznenađuje je da je u našoj ustanovi relativno loše rangirana mogućnost kontinuirane medicinske edukacije (2.9), što predstavlja poziv svakom zdravstvenom radniku da se aktivno uključi u izvođenje edukacije. Polovina zaposlenih je nezadovoljnija poslom danas nego pre pet godina, ali trećina ne razmišlja o promeni posla, dok bi poslove van zdravstvenog sektora radilo 9 odsto ispitanika, a samo 6 odsto vidi sebe u privatnom sektoru zdravstva.

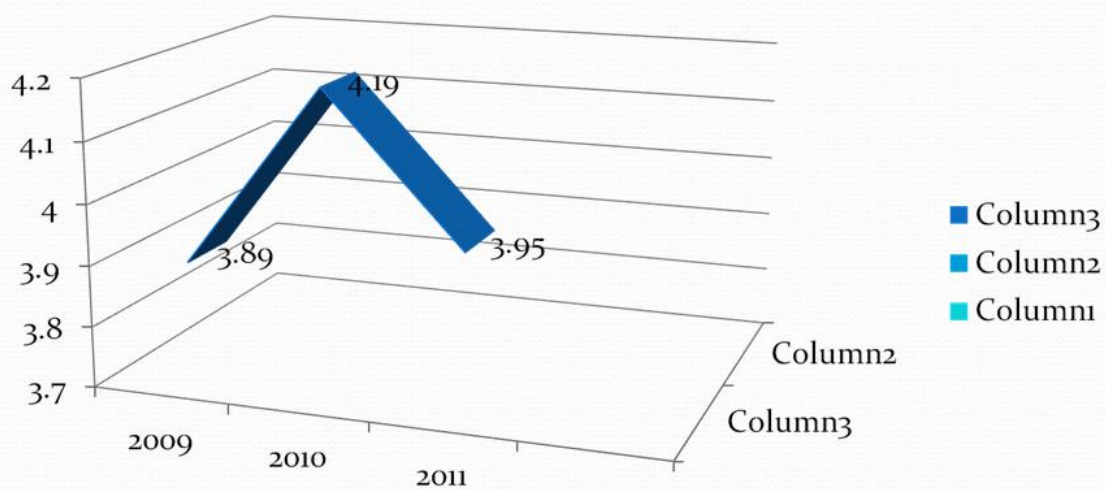
Svi smo svesni koliko je prethodna godina bila teška i za korisnike zdravstvena zaštite, ali i za zaposlene, tako da nas rezultati ne iznenađuju. Oni se, za sve ispitivane oblasti, ne razlikuju mnogo u prethodne tri godine, Svakako, dužnost Komisije za unapređenje kvaliteta

rada je da identifikuje oblasti koje realno možemo poboljšati, kako bi popravili zadovoljstvo i korisnika i zaposlenih, ali je dužnost svih nas, i zaposlenih i korisnika, da na tome zajedno radimo.

Dr Anđelka Barzetović, zamenica predsednika Komisije za unapređenje kvaliteta rada Bolnice Valjevo



Zadovoljstvo specijalističkim ambulancama u 2011 3.95 \pm 0.91:



Zadovoljstvo zaposlenih u trogodišnjem periodu: bez značajne razlike

