

Општа болница "Ђорђе Јоановић"

Opšta bolnica "Đorđe Joanović"

1895

ISTRAŽIVANJE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA USLUGA NA ODELJENJU HEMODIJALIZE ZA 2022. GODINU

SLUŽBA PLAN, ANALIZA I KVALITET

Zrenjanin, 23.12.2022. god

Metodologija

Anketa Ministarstva zdravlja Republike Srbije i Instituta za javno zdravlje Srbije je u Opštoj bolnici u Zrenjaninu sprovedena od 21–28.11.2022. godine u trajanju od ukupno pet dana.

Ispitivanje se organizuje u okolnostima epidemije COVID – 19.

U specijalističkoj službi interne medicine, istraživanje zadovoljstva pacijenata je sprovedeno 23.11.2022. godine dok je ispitivanje zadovoljstva zaposlenih sprovedeno 28.11.2022. godine. Ispitivanje pacijenata na hospitalizaciji organizovano je na pojedinim odeljenjima i to u periodu od 21-25.11.2022. god za pacijente na Hemodializi i pacijenata hospitalizovanim na odeljenima Postkoronarne kardiologije i Kardiologije, Urologije, Ortopedije i Ginekologije sa akušerstvom.

Uzorak

Anketiranje korisnika o njihovom zadovoljstvu pruženim zdravstvenim uslugama na odeljenju Hemodijalize, sprovedeno je u periodu od 21–26.11.2022. godine u trajanju od ukupno pet dana.

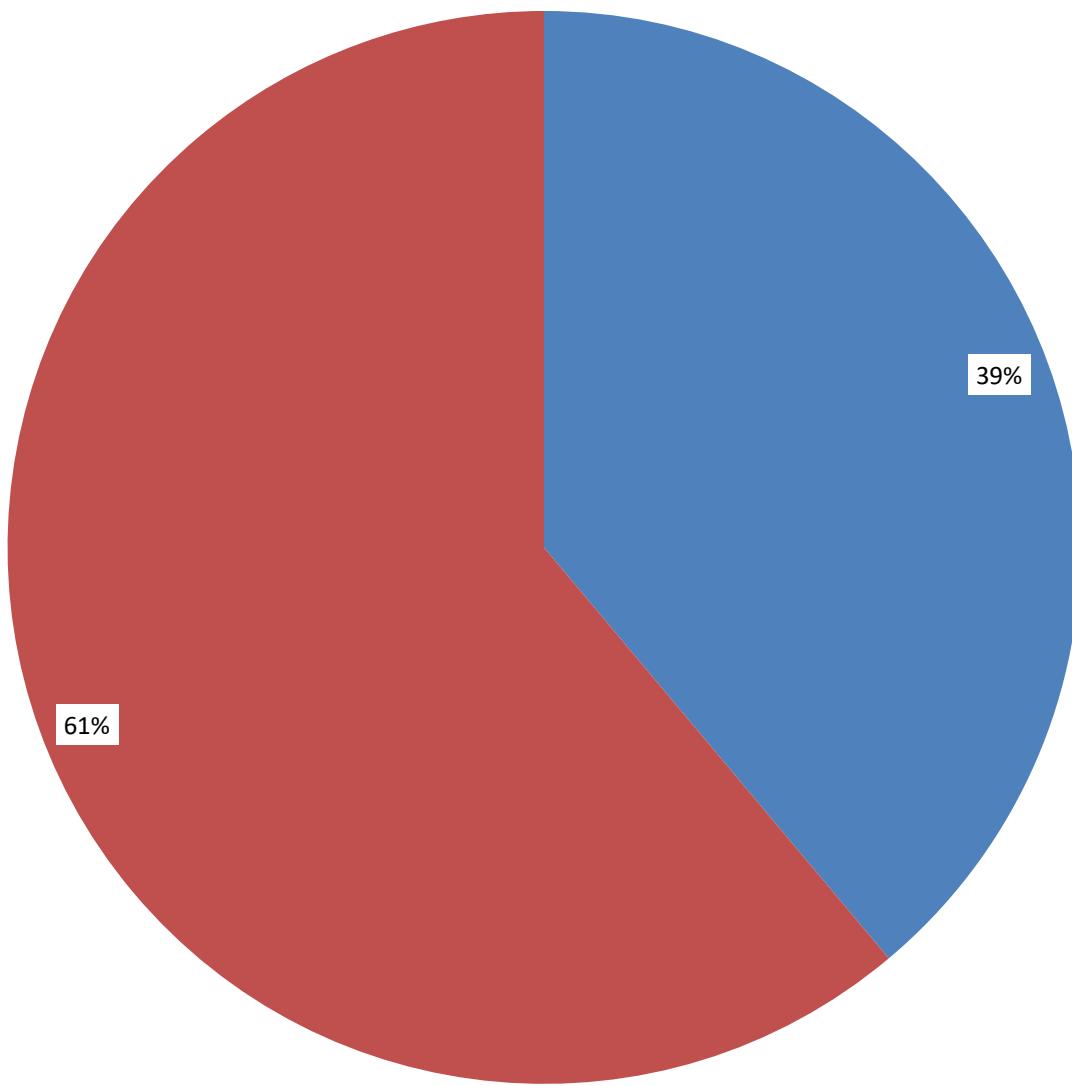
Podeljeno je ukupno 40 anketnih listića. Od tog broja 18 pacijenta je popunilo upitnik, što čini 45% popunjениh listića.

Generalno, zadovoljstvo pacijenata dijalizom na odeljenju Hemodijalize ocenjeno je tako da se 89% pacijenata izjasnilo kao zadovoljni i veoma zadovoljni dok se niko od pacijenata nije izjasnio da je nezadovoljan. 12% njih nisu ni zadovoljni ni nezadovoljni.

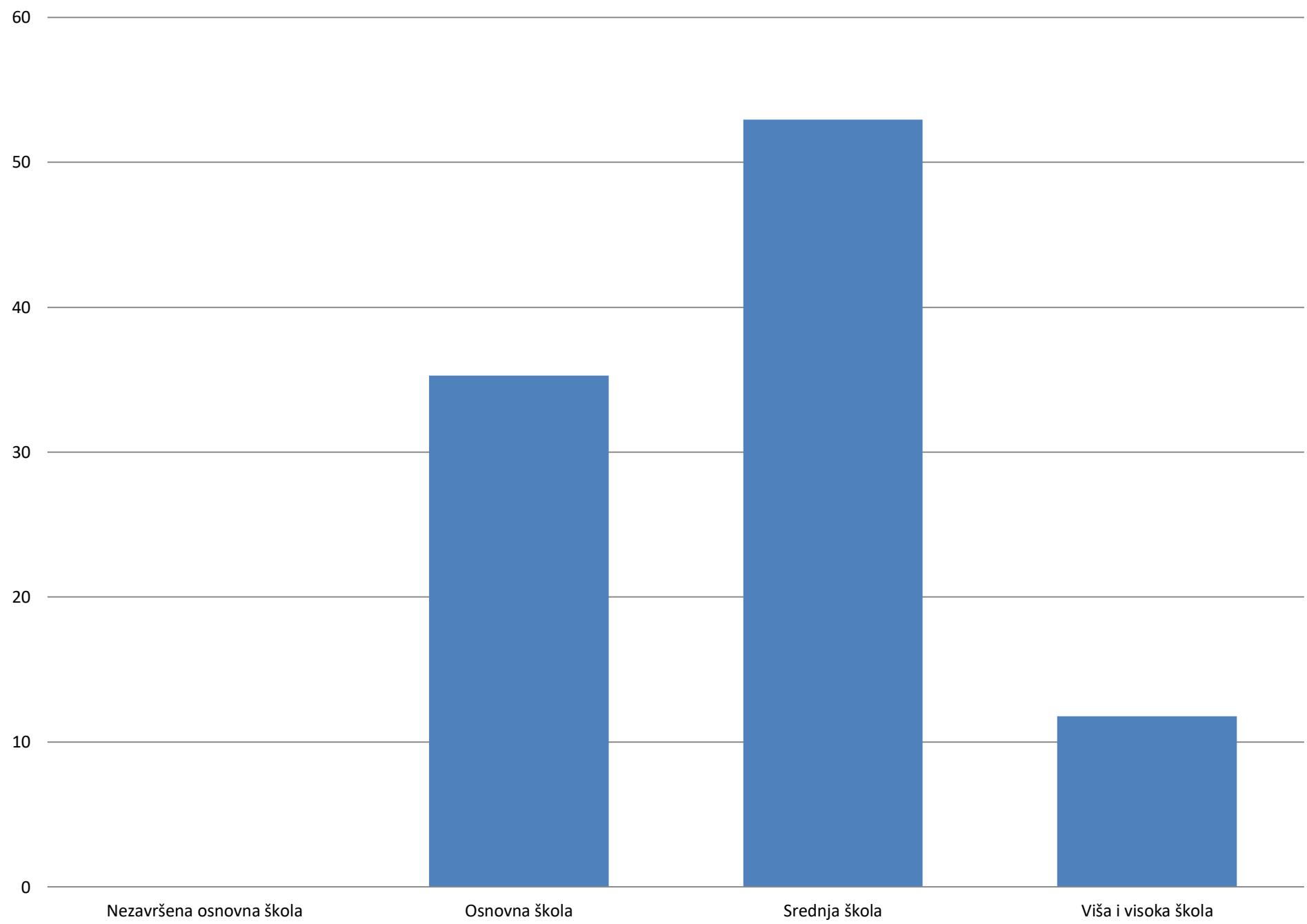
Rezultati istraživanja zadovoljstva korisnika usluga na odeljenju Hemodijalize prema polnoj strukturi pokazali su da je u anketi učestvovalo 61% muških i 39% ženskih ispitanika.

Pol ispitanika?

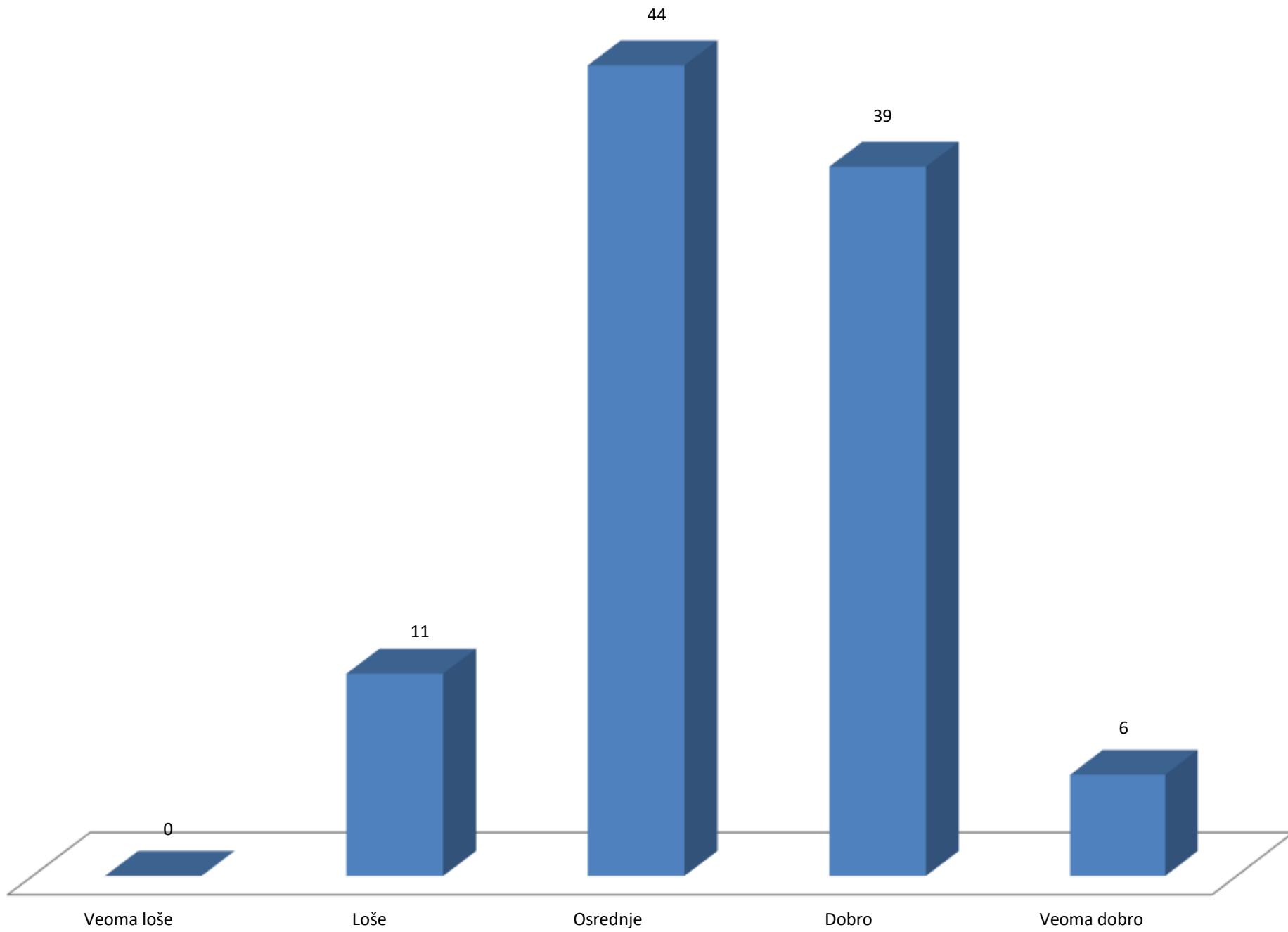
■ Ženski ■ Muški



Završena škola (%)?

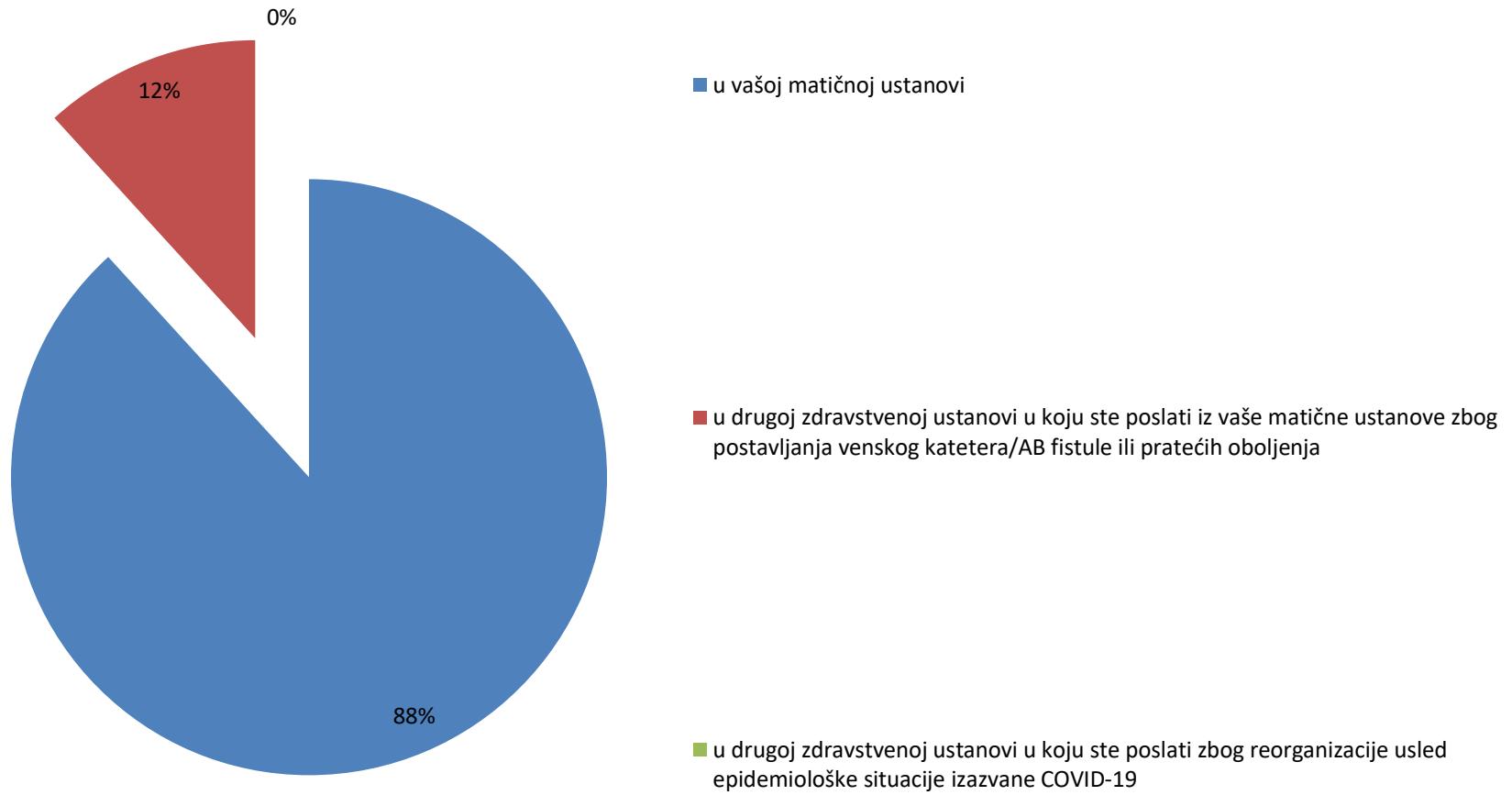


Materijalno stanje vašeg domaćinstva (%)?

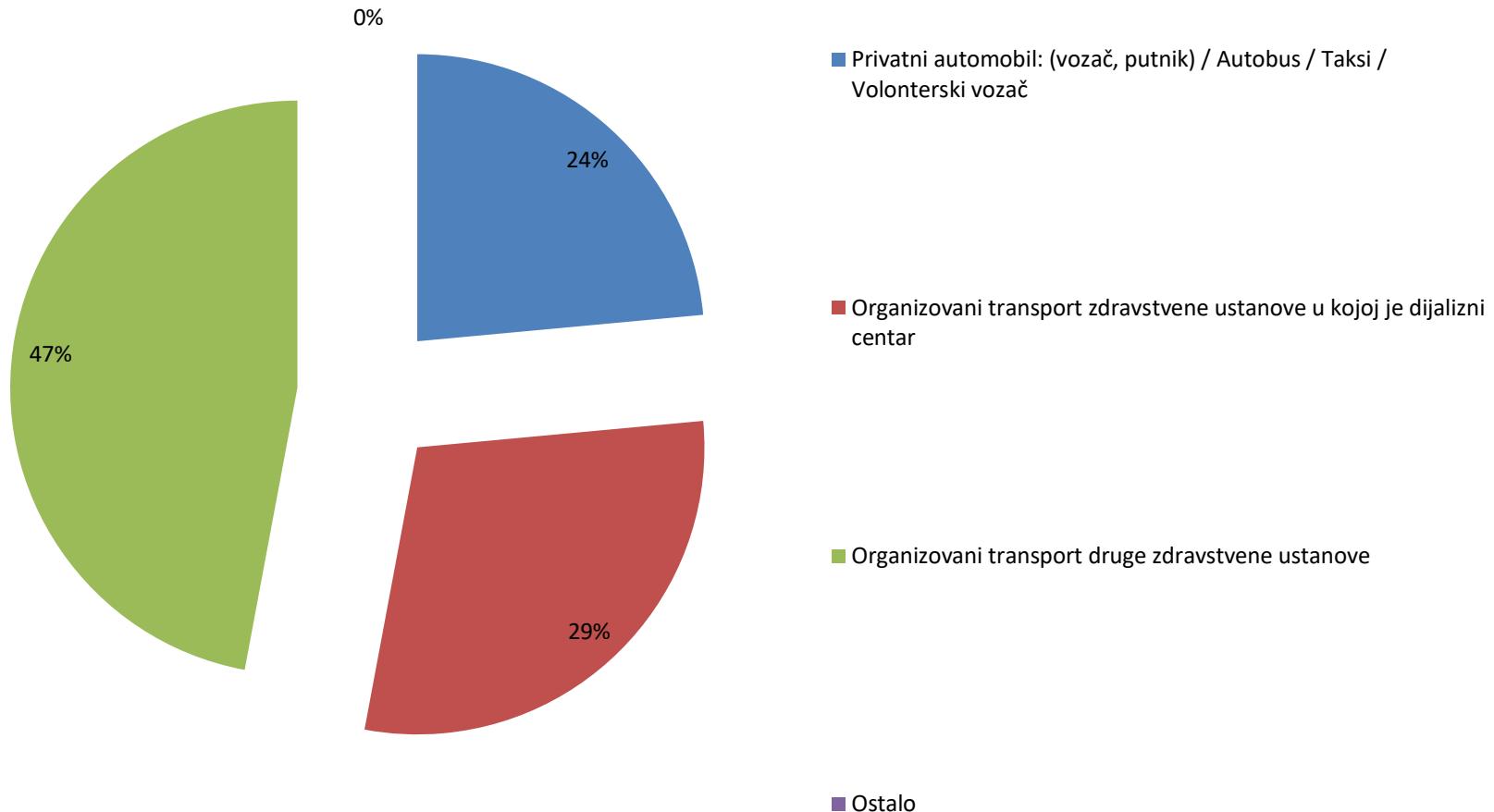


O vašem centru za dijalizu

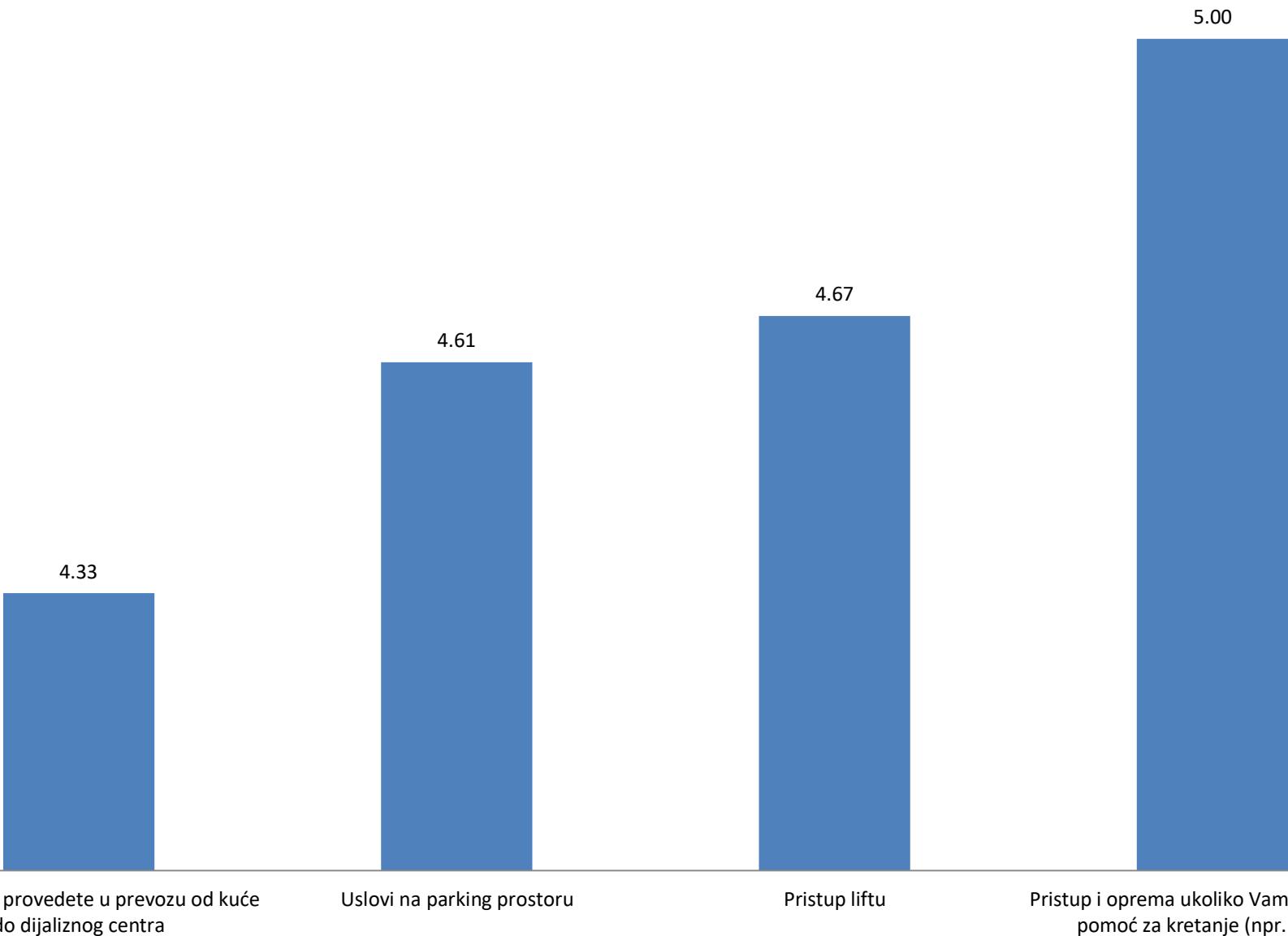
Da li je dijализni centar u kome se trenutno dijализirate..



Koju vrstu transporta koristite za dolazak u centar za dijalizu?

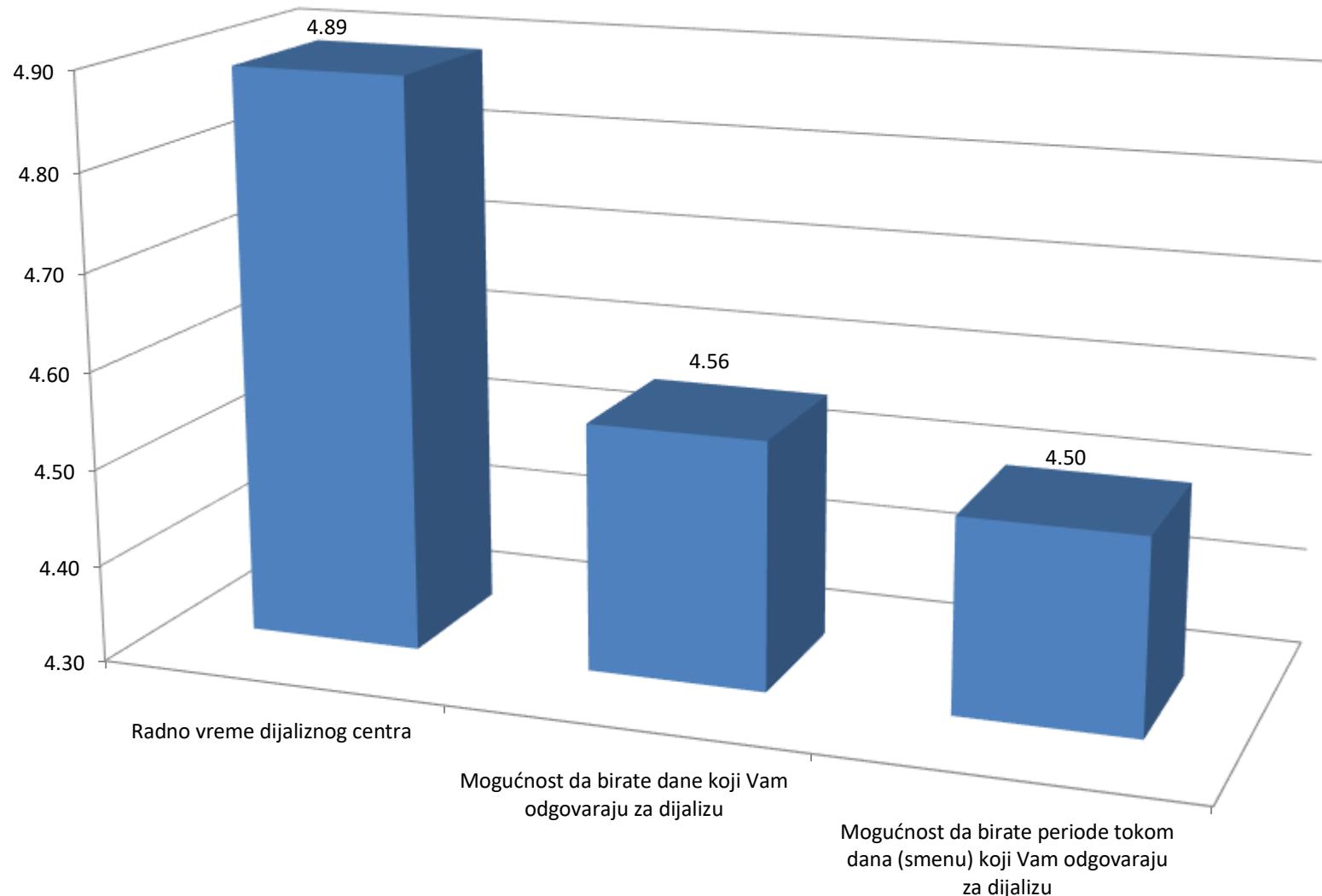


Uslovi prevoza/transporta do I od dijaliznog centra? (srednja ocena)

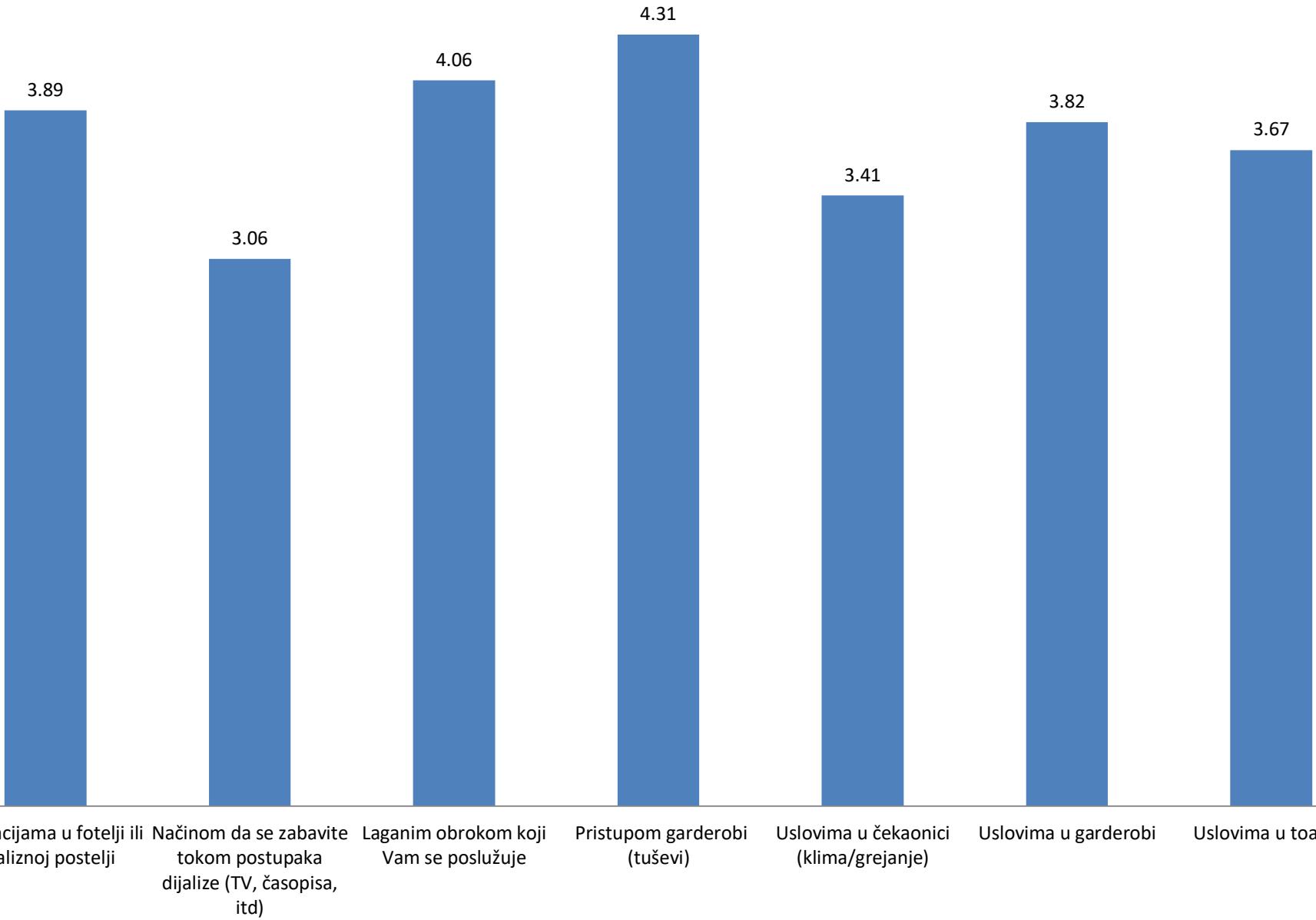


Prosečno vreme koje pacijent obično provede u prevozu od kuće do dijaliznog centra je 28 minuta.

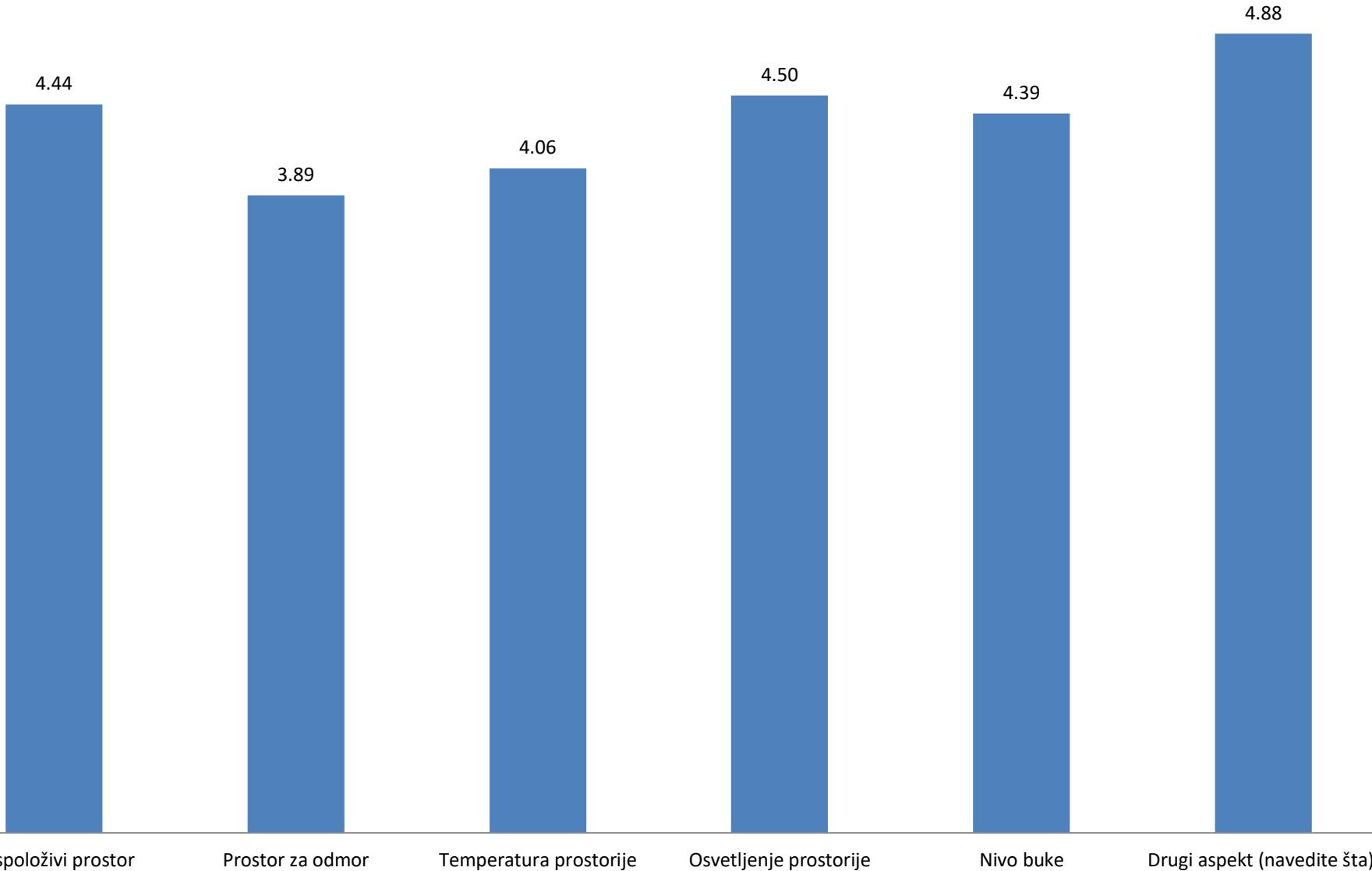
Uslovi u pogledu termina koje imate na raspolaganju za dijalizu? (srednja ocena)



Ocenite ocenom od 1 do 5 koliko ste zadovoljni?



Ocenite ocenom od 1 do 5 uslove/opremljenost sobe za dijalizu?



O vašim hemodijalizama

Ocenite ocenom od 1 do 5 usluge sestrinske nege tokom dijalize

4.94

4.88



Vreme koje Vam posveti za slušanje

Hitno odazivanje na Vaš poziv

Mogućnost da postavljate pitanja

Pažnja koja se posvećuje Vašoj bolesti

Pažnja koja se posvećuje Vašem bolu

Pažnja posvećena Vašem mišljenju

Ocenite ocenom od 1 do 5 usluge lekara tokom dijalize

Pažnja posvećena Vašem mišljenju

4.31

Pažnja koja se posvećuje Vašem bolu

4.56

Pažnja koja se posvećuje Vašoj bolesti

4.63

Mogućnost da postavljate pitanja

4.44

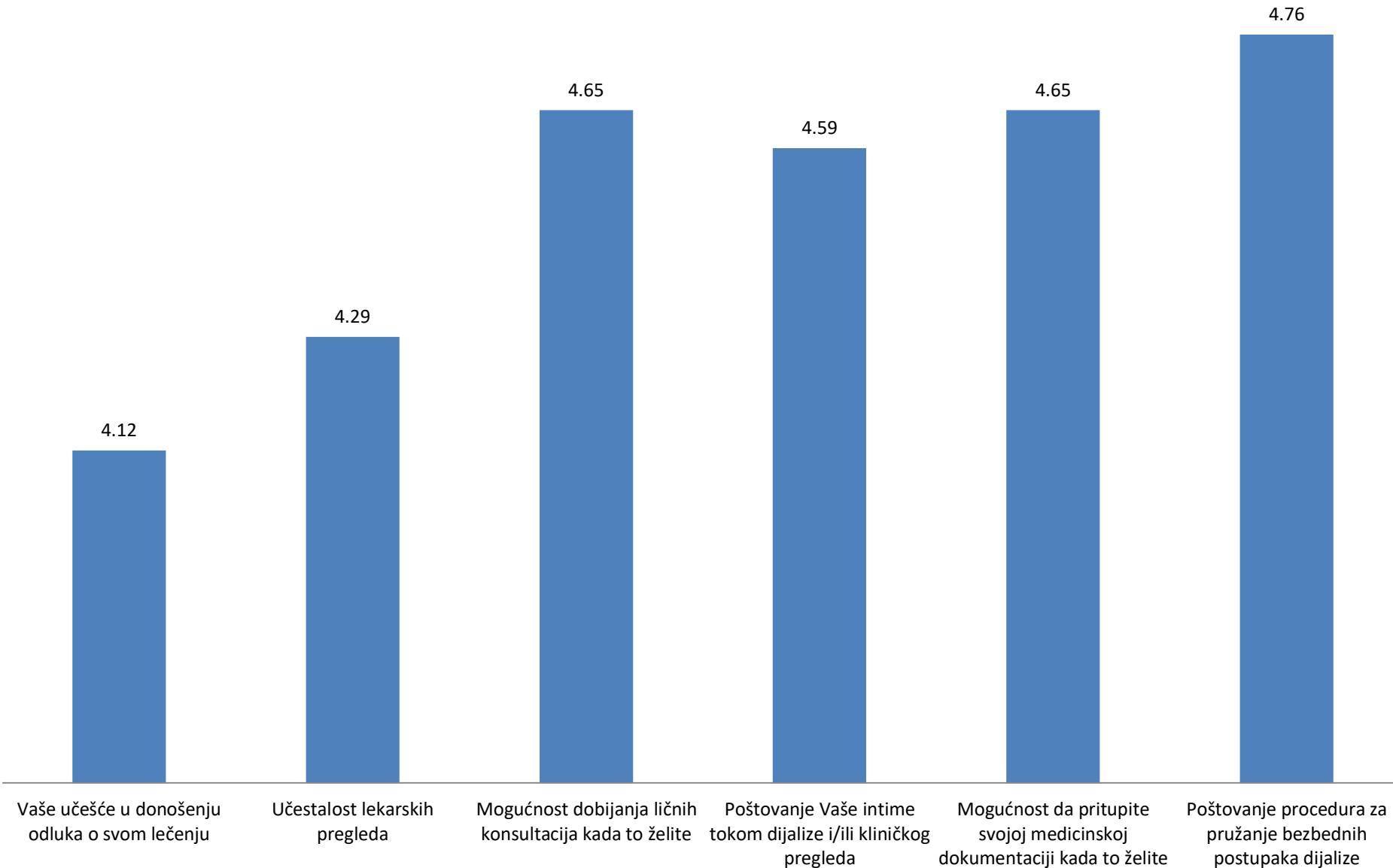
Hitno odazivanje na Vaš poziv

4.50

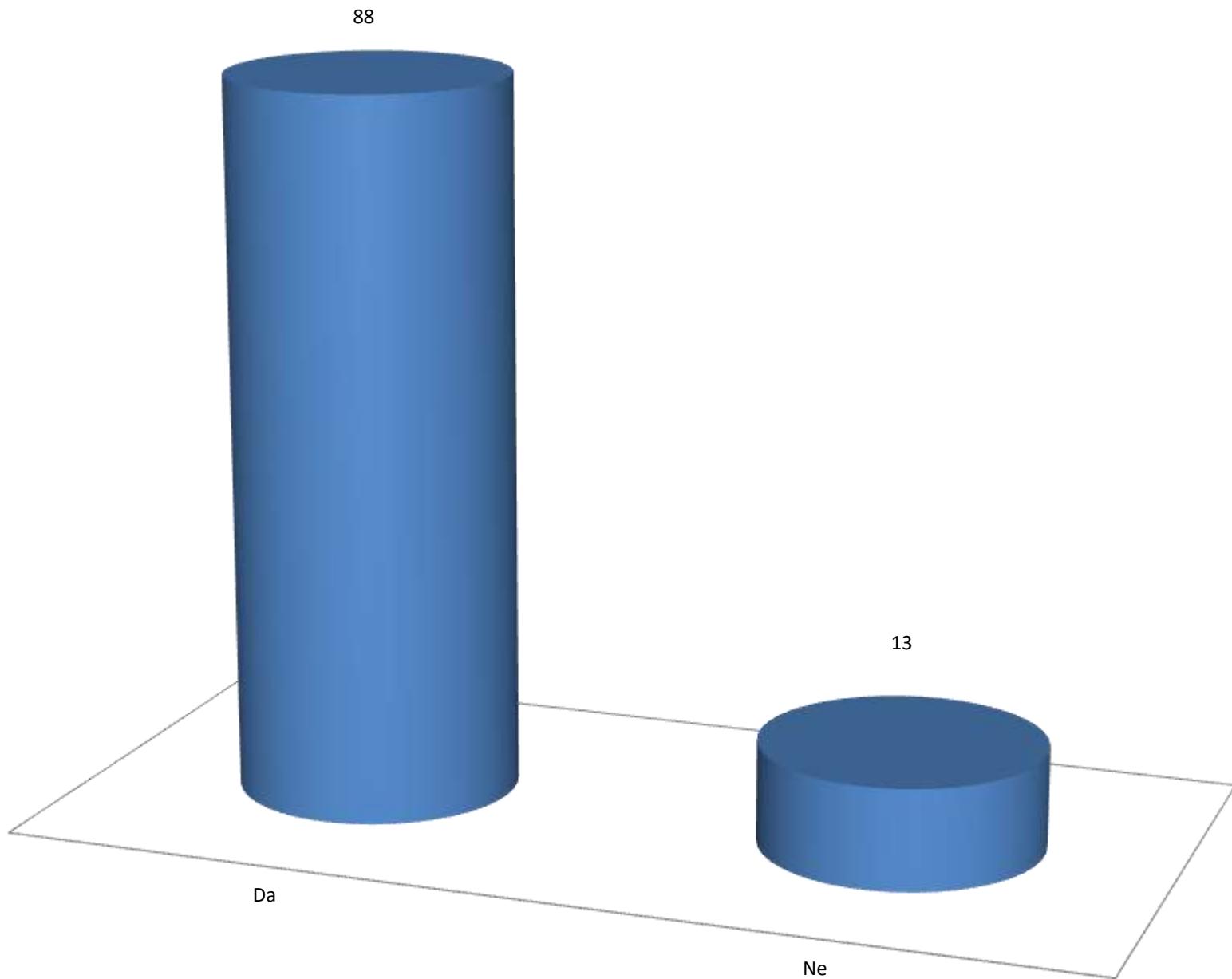
Vreme koje Vam posveti za slušanje

4.38

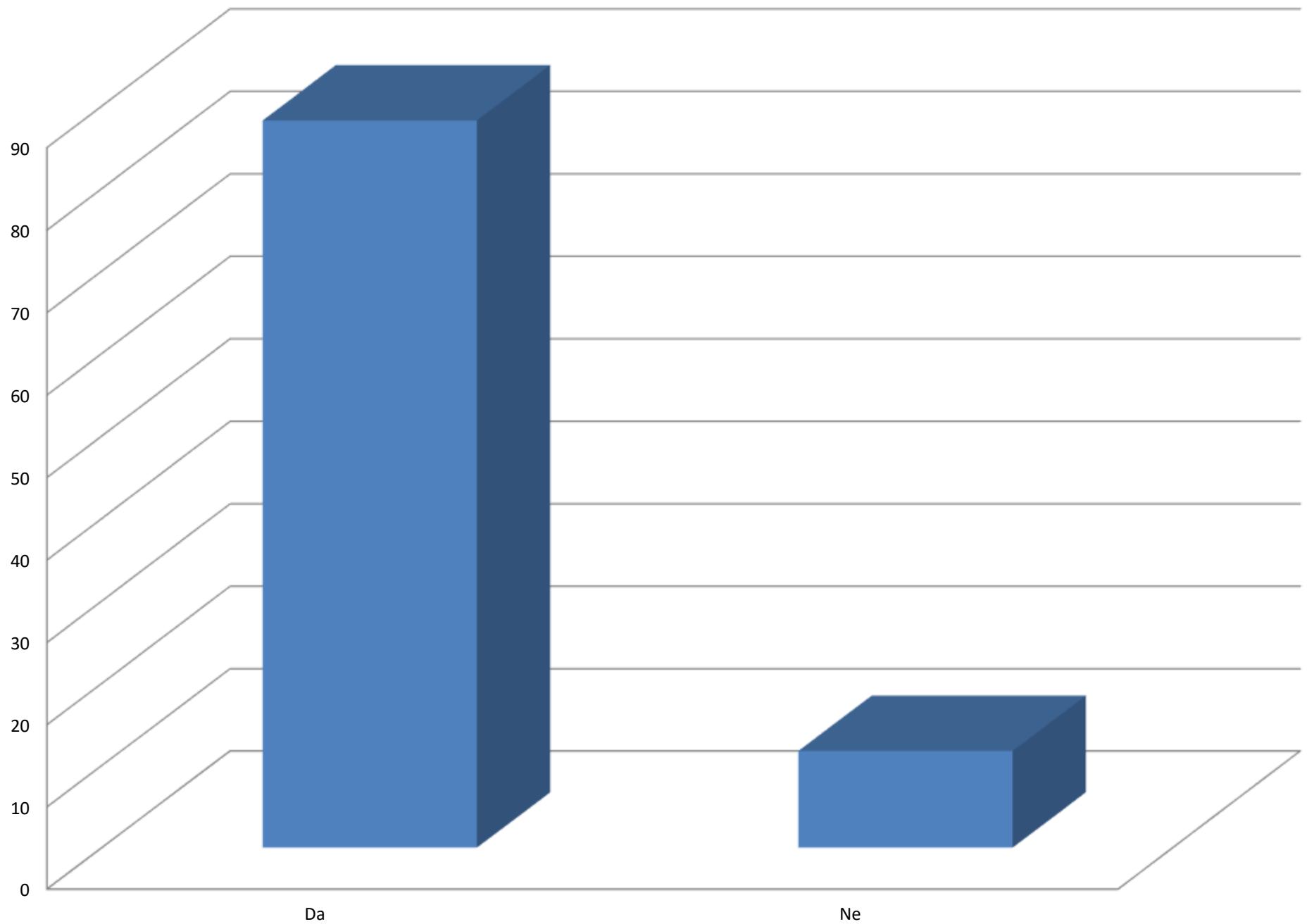
Ocenite ocenom od 1 do 5 sledeće aspekte pružanja usluge dijalize



Da li dobro podnosite dijalizu (nema grčeva, pada krvnog pritiska i umora) u %?

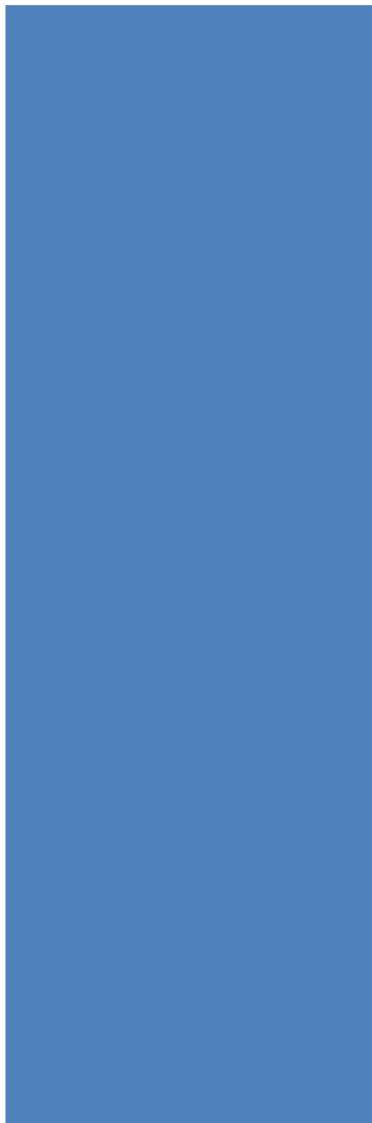


Da li se pridržavate saveta lekara u vezi sa dijetom i unosom tečnosti u %?

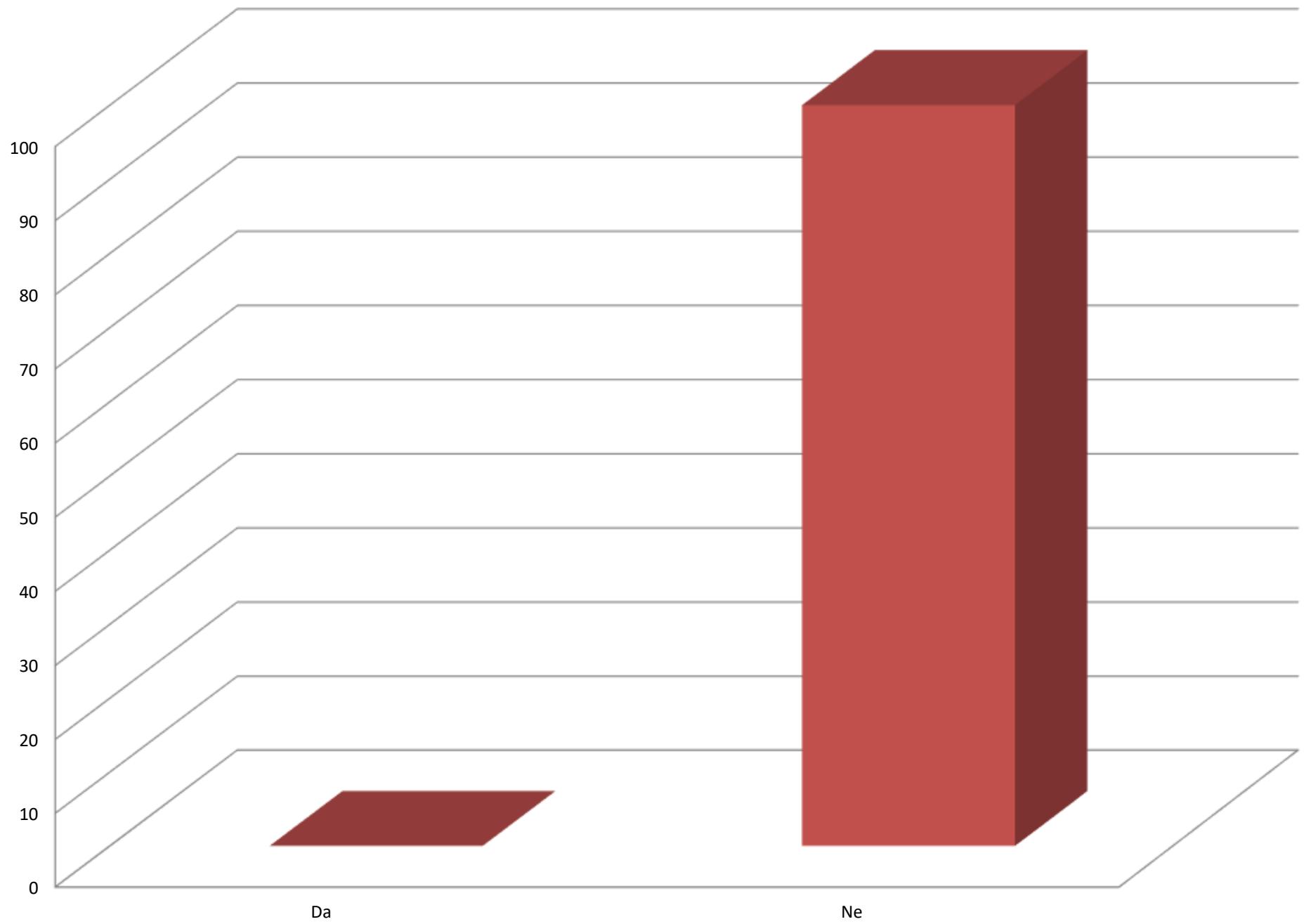


Da li redovno uzimate lekove?

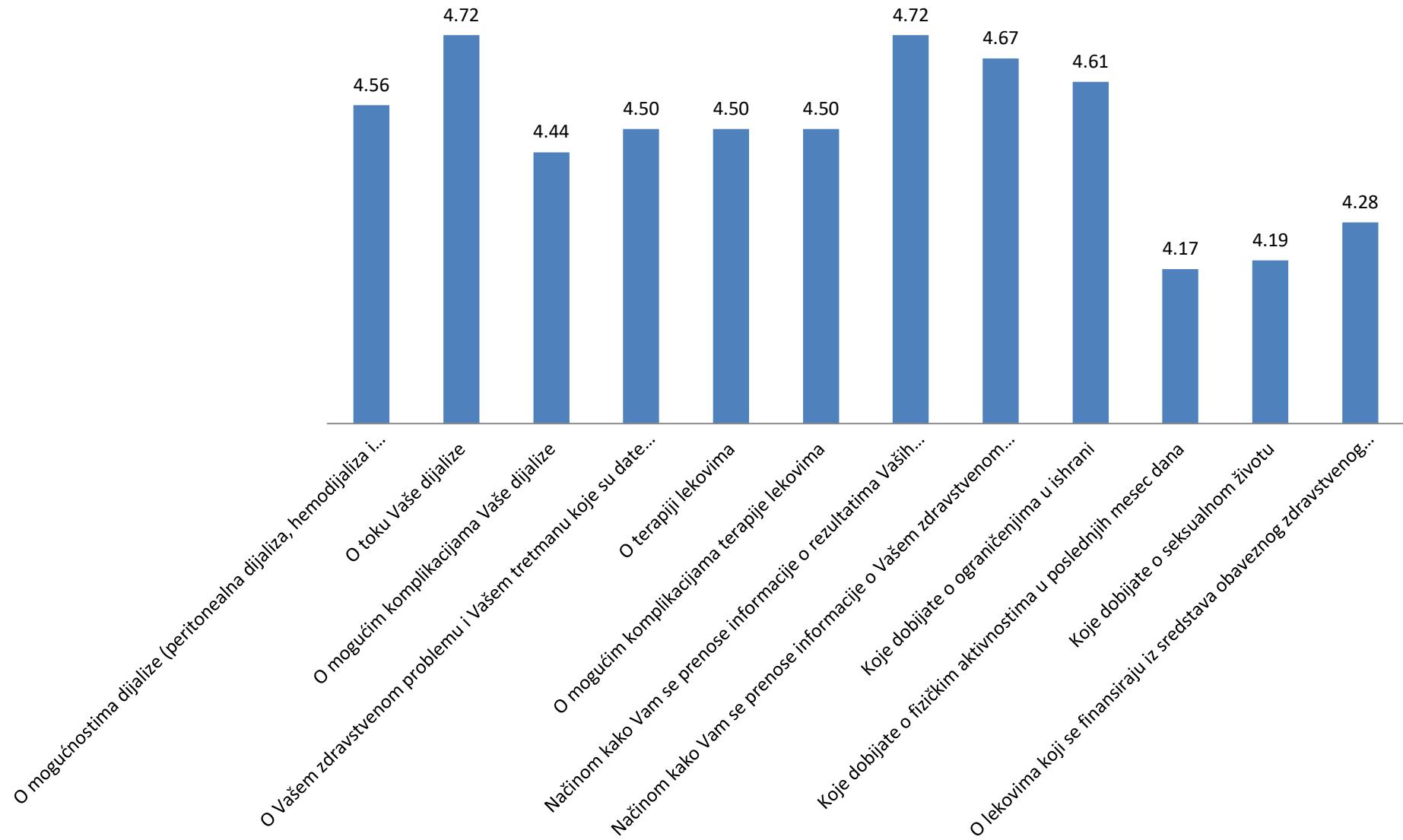
16



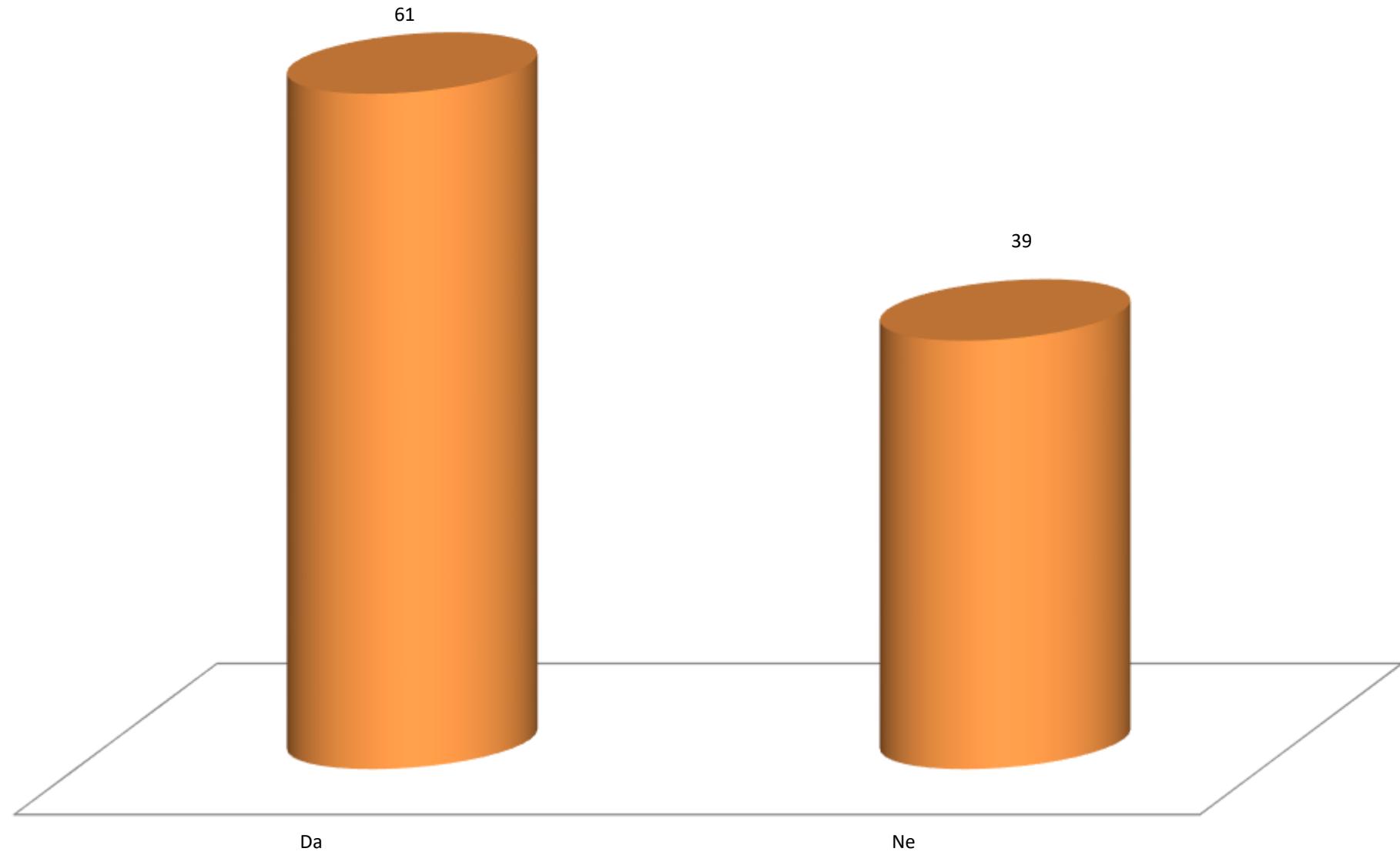
Da li skraćujete/preskačete vreme koje je određeno za dijalizu u %?



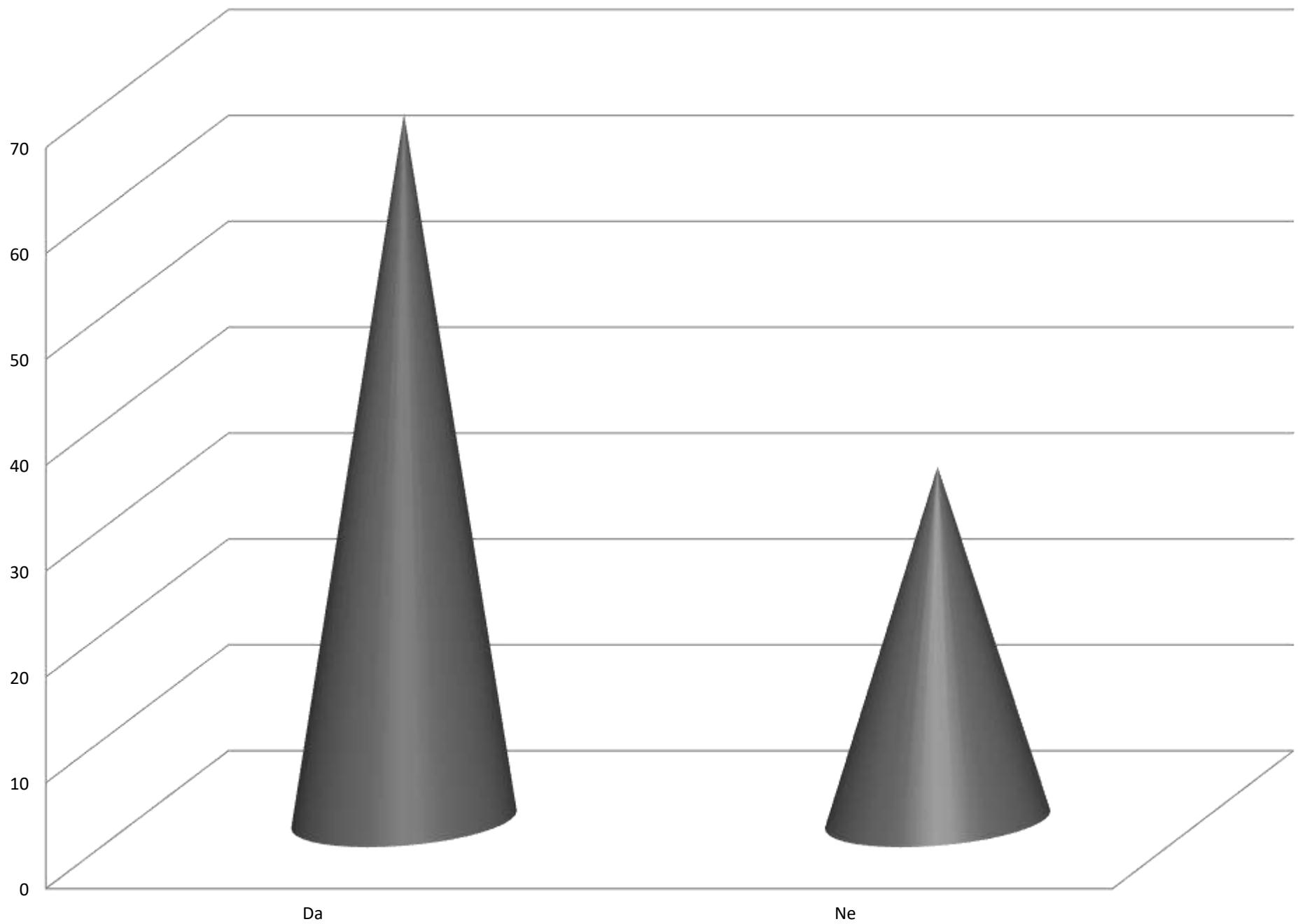
Ocenite ocenom od 1 do 5 koliko ste zadovoljni informacijama koje ste dobili pre početka terapije dijalizom (srednja ocena)



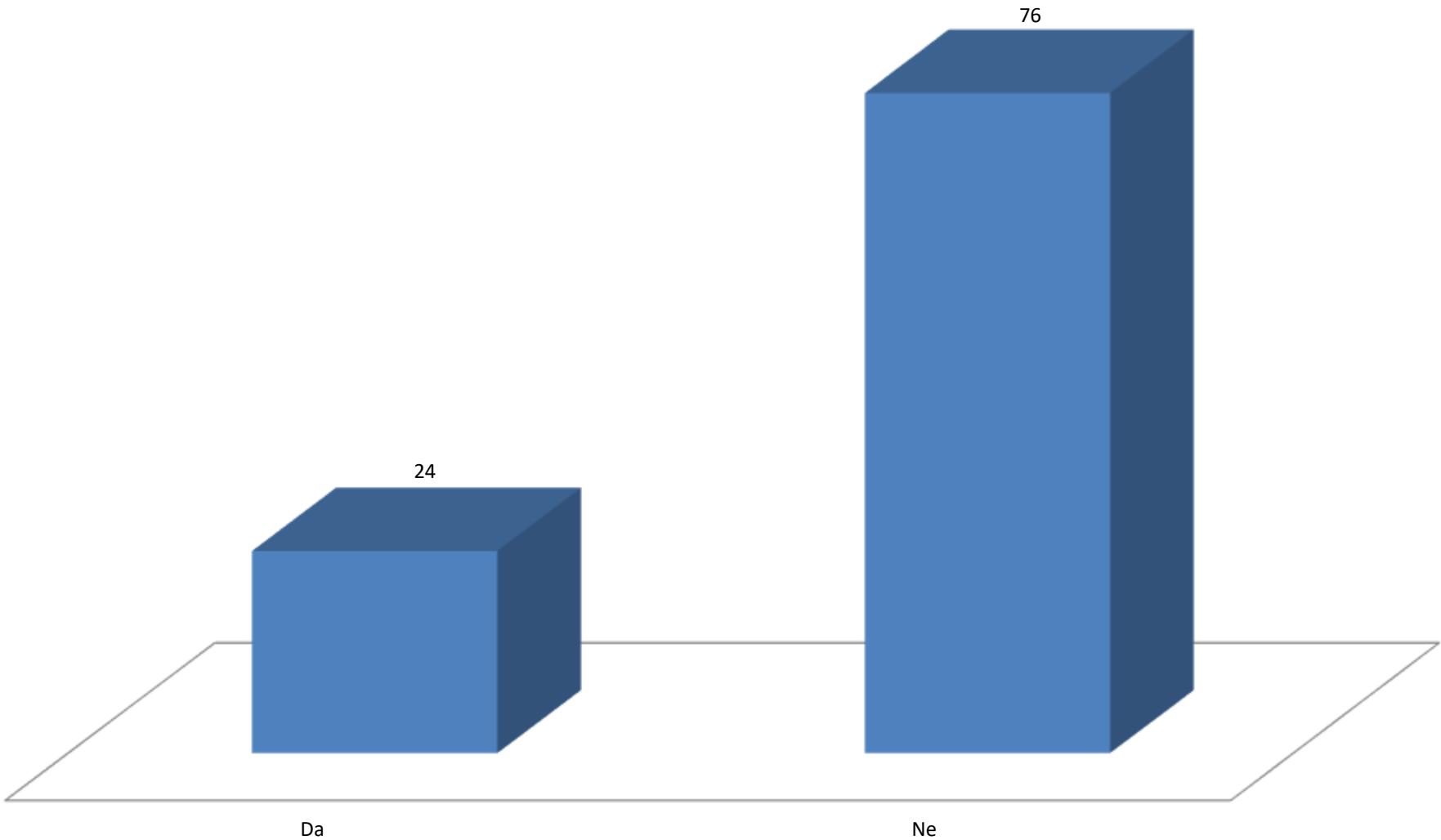
Da li ste bili u situaciji da morate da iz sopstvenih sredstava nabavite neki lek koji uzimate zbog dijalize?



Da li Vam je taj lek preporučen od lekara koji prati Vaše lečenje u dijaliznom centru?



Da li ste morali da odustanete od uzimanja nekog leka zbog njegove cene u %?

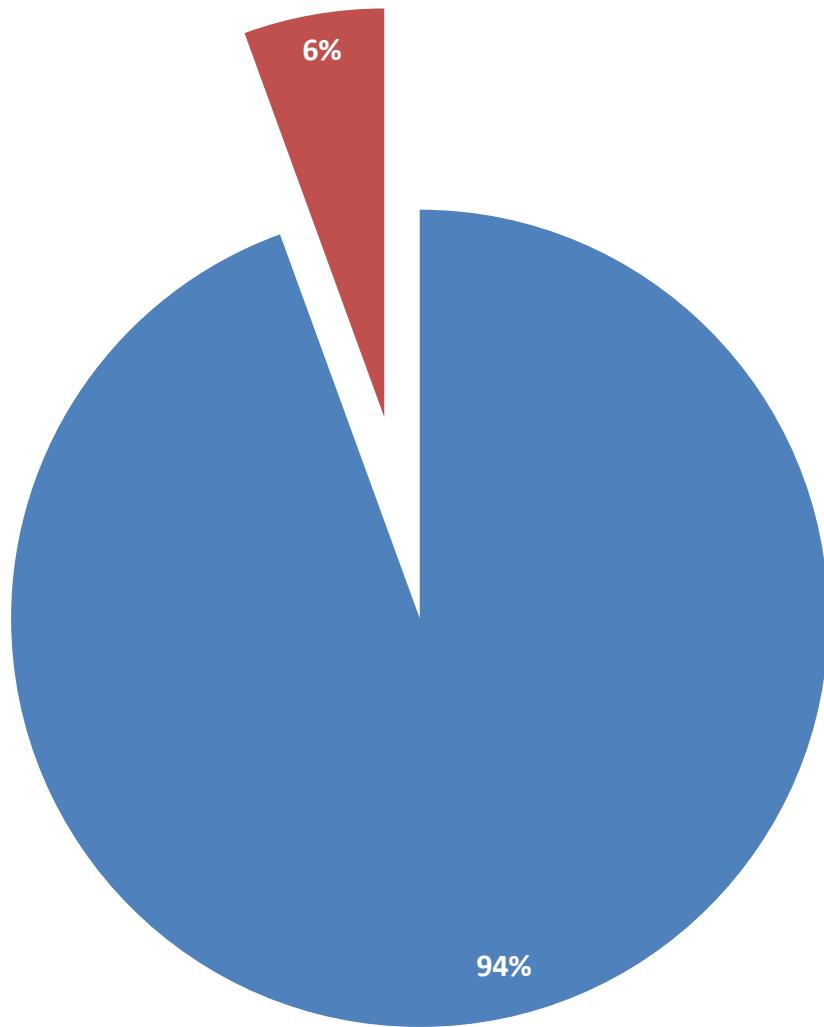


Ako je odgovor DA, navedite naziv leka?

Odgovori: Norvaks, Edemid forte, Rocaltrol, Folnak, Cotrolok, Rezonijum,

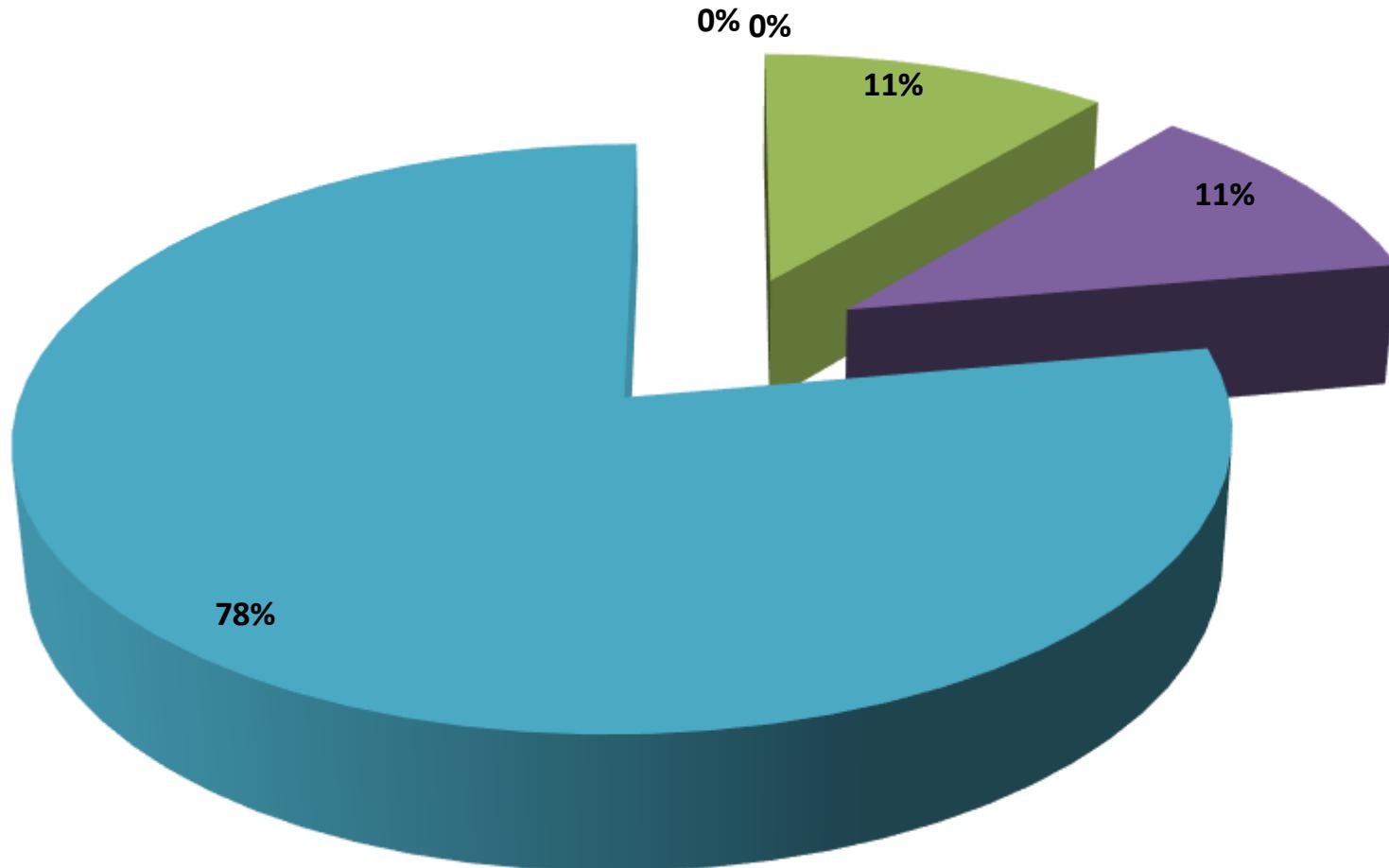
Da li znate koga da kontaktirate u slučaju hitne potrebe, kada ste van dijaliznog centra?

■ Da ■ Ne

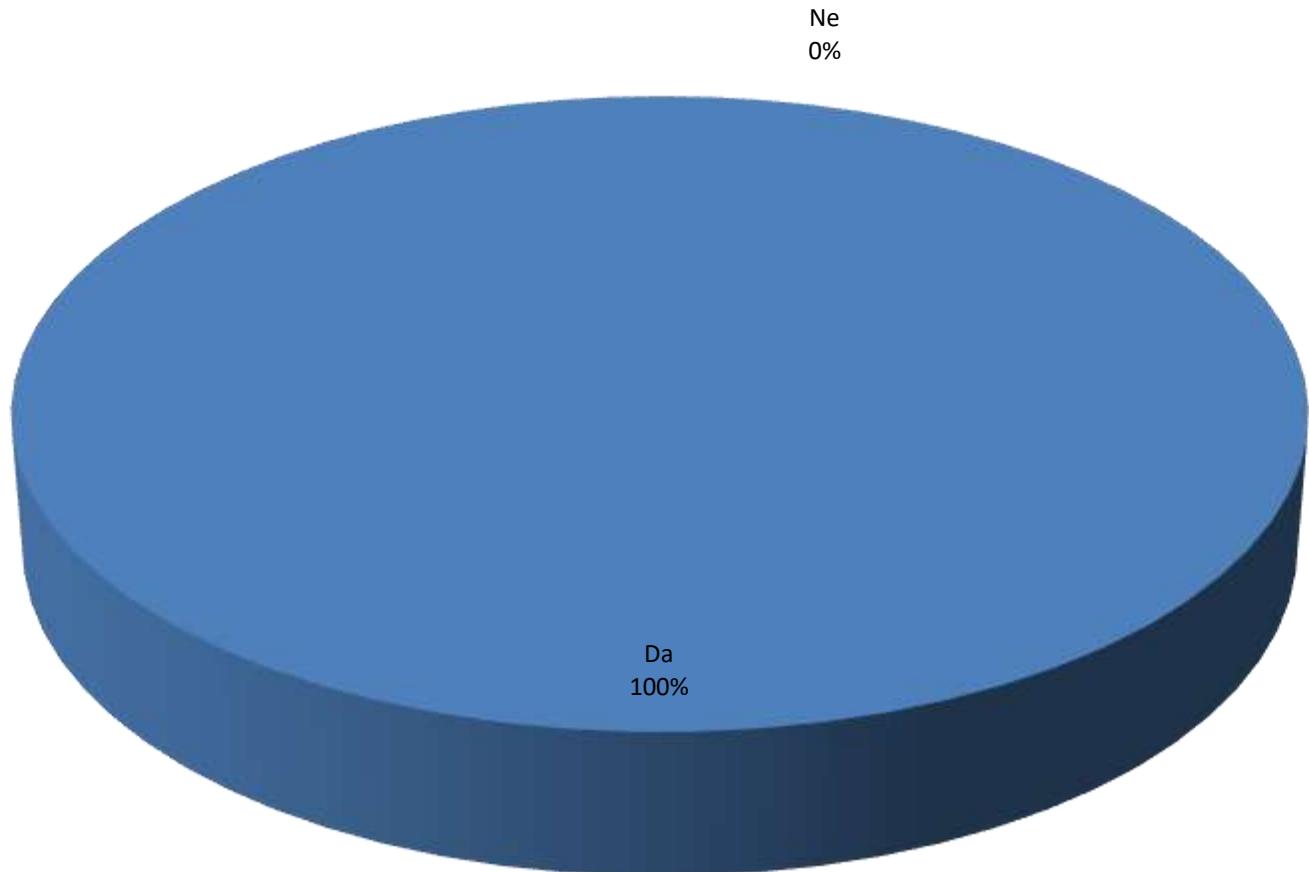


**Uzimajući u obzir sve navedeno na skali od 1 do 5 ocenite koliko ste
generalno zadovoljni dijalizom u Vašem dijaliznom centru**

■ Veoma nezadovoljan ■ Nezadovoljan ■ Ni zadovoljan ni nezadovoljan ■ Zadovoljan ■ Veoma zadovoljan



Da li biste preporučili Vaš centar za dijalizu osobi koja pati od iste bolesti?



Komentari pacijenata o tome na koji način je moguće unaprediti/poboljšati pružanje dijalize na odeljenju Hemodijalize:

- Veća higijena toaleta, zamena kreveta i dušeka.
- Prostor za dijalizu bolje zagrejan, na nižem spratu.
- Da se povećaju plate sestrama i lekarima.
- Zadovoljan
- Ulaganje u savremeniju opremu za dijaliziranje!
- Uvesti internet u prostorije za dijalizu.
- Malo urediti toalet.
- Nema potrebe za bilo koje poboljšanje.