

Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије "Др Вукан Чупић"



Радоја Дакића 6-8, 11070 Београд
тел: 3108-108; факс: 2697-232; e-mail: majkaidete@ptt.rs
Институт је у континуитету акредитован од 2011.
године, а поновно акредитован од јула 2015. године
на 7 година



Директору Института: Проф. др Радоју Симићу
Управнику Педијатријске клинике: Проф. др Владиславу Вукомановићу
Управнику Клинике за дечју хирургију: Асс. др сц. мед. Ђорђу Крављанцу

АНАЛИЗА АНКЕТЕ О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА УСЛУГА У ИНСТИТУТУ ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ МАЈКЕ И ДЕТЕТА СРБИЈЕ „ДР ВУКАН ЧУПИЋ“ НА ОДЕЉЕЊИМА КЛИНИКА

Од 28. до 30. новембра 2022. године у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др Вукан Чупић“ одржано је испитивање задовољства корисника услуга на одељењима клиника Института. Подељено је 200 упитника. Враћено је попуњених 98 упитника (49%).

Упитник су попуњавали пратиоци лечених. Анализом враћених упитника, од анкетираних који су одговорили на питања, утврђено је следеће:

Женског пола је било 66 анкетираних (67%). Просечне године старости анкетираних су 23.2. Више и високо образовање је имало преко 52% учесника, средње образовање је имало 34%, а 14% учесника је имало основно или непотпуно основно образовање. Као веома добро материјално стање је оценило 10% учесника, 66% као добро, 15% као осредње, а 3% као лоше или веома лоше.

Карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења, учесници су оценили просечним оценама:

а) Обавештења која су вам дата код пријема у болницу (право на сагласност за предложено процедуру, о дужностима пацијената на одељењу, начину приговора и жалби)	4.56
б) Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (лабораторија, рендген, ултразвук, ЕКГ итд)	4.72
в) Услуге исхране током боравка у болници (укус и разноврсност хране, одговарајући режим исхране)	3.48
г) Услуге смештаја током боравка у болници (опремљеност собе и удобност кревета)	4.06
д) Одржавање хигијене собе	4.31
ђ) Одржавање хигијене тоалета	3.98
е) Организација посета	3.47
ж) Обавештења која су вам дата код отпуста из болнице (обављена едукација вас и ваше породице – упутство о режиму исхране, личној хигијени, начину живота, издата упутство о доласку на контроле, издата отпусна листа)	4.72
Просечна оцена за услуге и организацију здравствене заштите	4.16

Услуге сестринске неге током боравка у болници оцењене су просечним оценама:

а) Поштовање и љубазност	4.84
б) Време чекања на сестру код хитне потребе	4.88
в) Објашњење процедура, тестова и третмана	4.85
г) Опште задовољство сестринском негом	4.90
Просечна оцена за услуге сестринске неге	4.87

Услуге лекара током боравка у болници оцењене су просечним оценама:

а) Спремност да дају одговоре на питања	4.61
б) Објашњење процедура, тестова и третмана	4.58
в) Поштовање и љубазност	4.71
г) Способност дијагностиковања здравствених проблема	4.76
д) Успешност лечења	4.76
ђ) Опште задовољство услугама лекара	4.71
Просечна оцена за услуге лекара	4.69

Само је у 10% случајева у њиховом лечењу кориштен клинички пут.

Услуге дијагностике и лечења, они који су лечени у Институту у вези сумње или потврђене болести COVID-19, оцењене су просечном оценом 4.00.

Код 62% пацијента болничко лечење у Институту (због неке друге болести, а не COVID-19) није одложено због актуелне епидемиолошке ситуације.

Укупно задовољство болничким лечењем у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др Вукан Чупић“ је оцењено просечном оценом 4.57.

Као примедбе/похвале на рад, као и предлоге за унапређење квалитета рада у овој болници испитаници су навели следеће:

- Чекамо анестезиолога 4 сата и не знамо кад ће доћи.
- Ђеца којој се потврди висок ризик треба ако за то постоје могућности да буду у изолацији.
- Хвала особљу сестринском и тиму лекара на нези моје бебе док сам код куће. Хвала на излажењу у сусрет да на 7-10 дана одем на 2-3 дана кући!
- Истичем љубазност, стручност, посвећеност, пожртвованост стручног кадра и лекара.
- Један санитарни чвор на 13 мајки.
- Једина примедба је чекање предуго анестезиолога.
- Комплетна екипа лекара и медицинског особља на високом нивоу, професионални, елоквентни и љубазни.
- Лекари и сестре врло посвећени, стручни, љубазни. Општи услови (који не зависе од њих) требају да се побољшају (тоалети, исхрана).
- Лекари мало бољу комуникацију да остварују са мајкама.
- Лифтови не раде.
- Много је хладно. Замените прозоре.
- На одељењу ради по једна сестра и једна спремачица.
- Нажалост имам доста искуства у болничким лечењима и ово је било први пут да сам осетила да је свима страшно стало до пацијента. У сваком моменту сам осећала да је моје дете у сигурним рукама и да ће све бити у реду. Велика хвала свом медицинском особљу Института на професионалности и дивним међуљудским односима. Учинили сте да боравак овде буде максимално пријатан, собзиром на ситуацију. осебне похвале за сестре! Хвала од срца. Балша и Ања Ивановић.
- Неудобни лежаји за родитеље.
- Ништа не бих мењао.
- Осетан мањак анестезиолога због чега операције касне и одлажу се. Сестре на одељењу за сваку похвалу и пример савесног рада. Лекари/хирурзи за сваку похвалу. Свеукупна оцена: веома стручан и љубазан кадар на одељењу.
- Похвала за све. Сестре за рад и стрпљење за све пацијенте.
- Похвале за услуге сестринске неге, очигледан недостатак капацитета и лекарског кадра због чега је угрожен комплетан квалитет услуге (одлагање интервенција због недостатка кадра) П.С. Смештено 9 деце + 9 мајки у четворокреветној соби - 2 детета у 1 кревету???
- Прозори на које дува!!!
- Пуно пацијената а мало одељење.

- Сестра Јасна Кошела је велики човјек и одличан стручњак. Хвала свима.
- Сестре су ок, љубазне и увек су ту. Што се тиче лекара, мало више информација.
- Све медицинске сестре су за сваку похвалу!!!
- Све похвале сестрама.
- Све похвале за докторе и сестре са кардиологије (V, VIII) и интензивне! Професионалци!
- Све похвале за рад, првенствено медицинских сестара на одељењу кардиологије, В спрат. Све похвале за рад др Саше Поповића.
- Све похвале за сервилност, изверзираност, психолошку помоћ, стручност, надам се и успешност у излечењу мог детета.
- Свима свака част.
- Већина сестара је заиста стрпљива, пријатна и ефикасна, све похвале. Лекаре баш и не виђамо превише.
- Велика похвала за сестре на одељењу неонатологије. Љубазне, професионалне, брижне, спретне, вредне. Њихово знање је од велике помоћи како бебама, тако и мамама.
- Велики обим посла за тако мало особља.
- Више обратити пажњу на услове рада лекара и сестара како би још ефикасније обављали свој посао.
- Задовољна сам радом у болници.
- Захваљујући стручности и квалитетној бризи целокупног особља, опоравак је бржи и лакши. Док је таквих људи и стручњака нема бриге за наше здравство! Једно огромно хвала особљу Абдоминалне хирургије.
- Замените прозоре јер дува у кревете јер сам добила обромне модрице због кревета.

Београд,
22.12.2022.

Аналізу урадиле:

Gabriјela Smilјaniћ
Габријела Смиљанић, дипл.здр.стат.

Билјана Боровина-Баклаја
Дипл. инж. Билјана Боровина-Баклаја, МСЦ

Начелник Службе за организацију, планирање,
евалуацију и медицинску информатику

Нина Кубуровић
Прим. др сц. мед. Нина Кубуровић