

**ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA
ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM**

**Specijalna bolnica „dr Borivoj Gnjatić“
Stari Slankamen**

Decembar 2009. godine

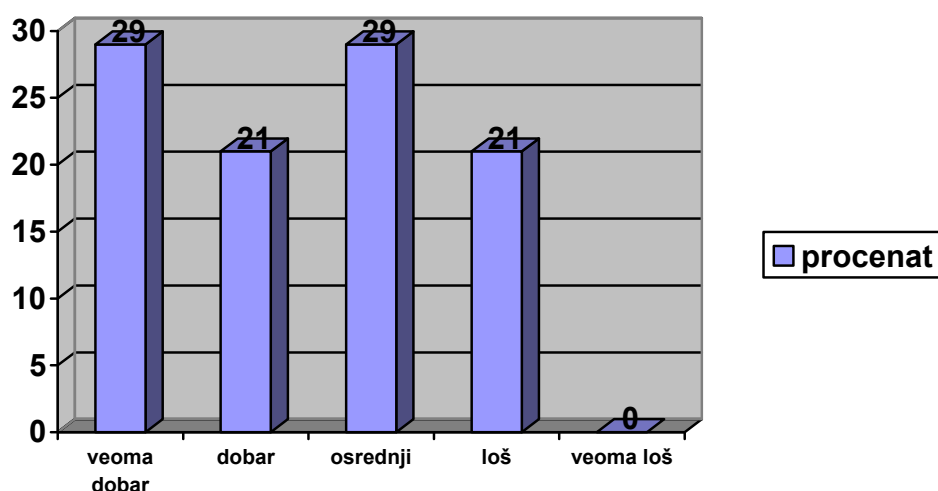
ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA

Analiza ankete zadovoljstva korisnika predstavlja deo Programa za praćenje i unapređenje kvaliteta rada u zdravstvenim ustanovama. U specijalnoj bolnici „dr Borivoj Gnjatić“ u Starom Slankamenu anketirano je 20 korisnika, koji su anketu dobijali prilikom otpusta iz ustanove.

Anketu su ispunila 20 korisnika prosečne starosti 65 godina, od toga 65% žena i 35% muškaraca. Najveći broj anketiranih korisnika ima završenu osnovnu školu 40%, srednju školu ima 25% korisnika, dok 20% ima visoku ili višu školu i 15% nema završenu osnovnu školu.

Svoj materijalni položaj 29% ispitanika ocenjuje kao osrednji i 29% korisnika svoj materijalni položaj ocenjuje kao veoma dobar, 21% smatra da je njihov materijalni položaj dobar i 21% smatra da je loš.

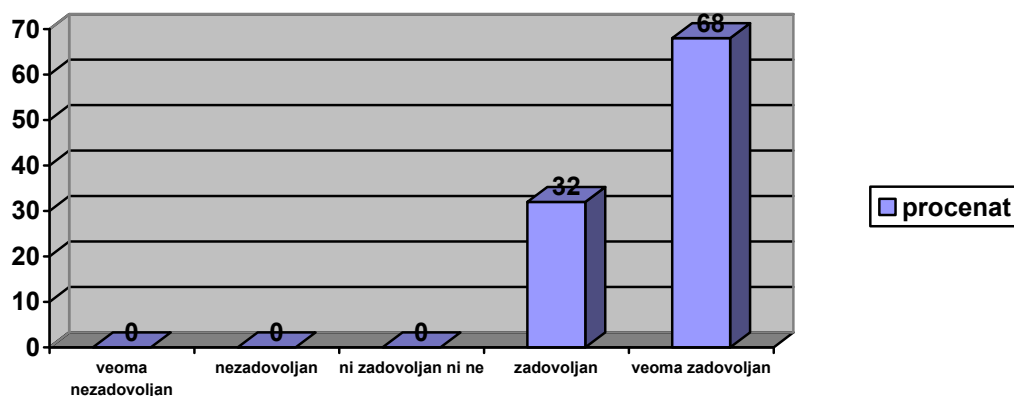
Grafikon – Materijalni status korisnika



Na pitanje koliko su zadovoljni uslugama tokom prijema i otpusta iz bonice dobijeni su sledeći odgovori:

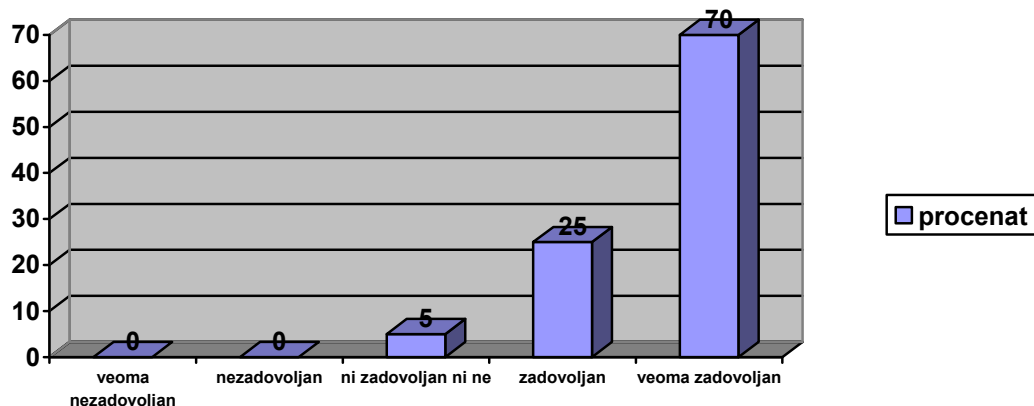
Na pitanje kakav je opšti utisak o proceduri prijema 32% je zadovoljno i veoma je zadovoljno 68%.

Grafikon – Procedura prijema



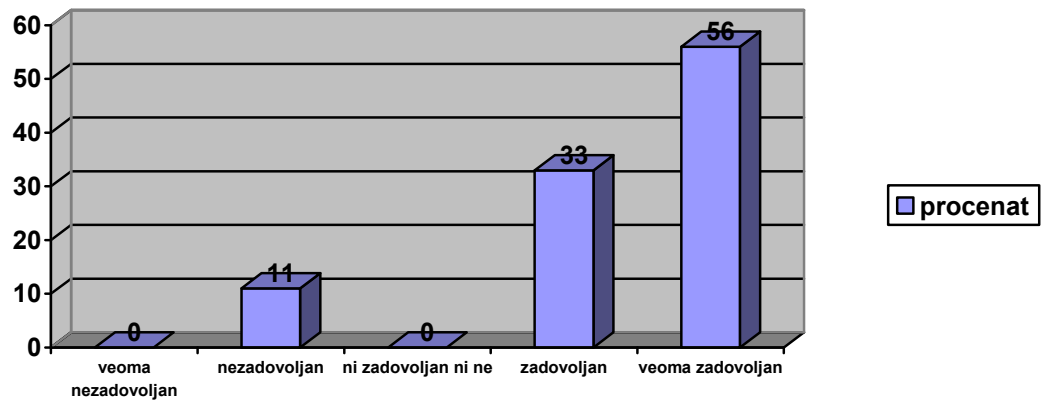
Na pitanje kakav je utisak o ljubaznosti osoblja 70% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 25% a 5% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

Grafikon – Ljubaznost osoblja



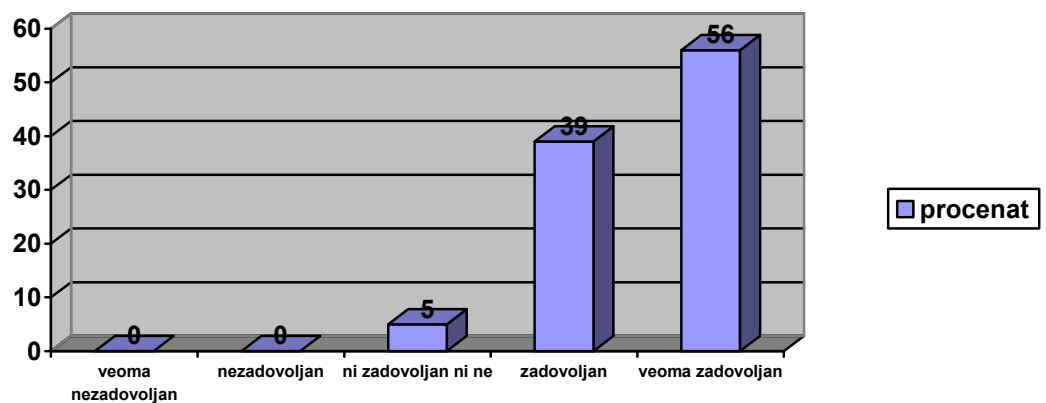
Na pitanje kakav je utisak o vremenu čekanja na šalteru 56% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 33% i nezadovoljno 11%.

Grafikon – Čekanje na šalteru



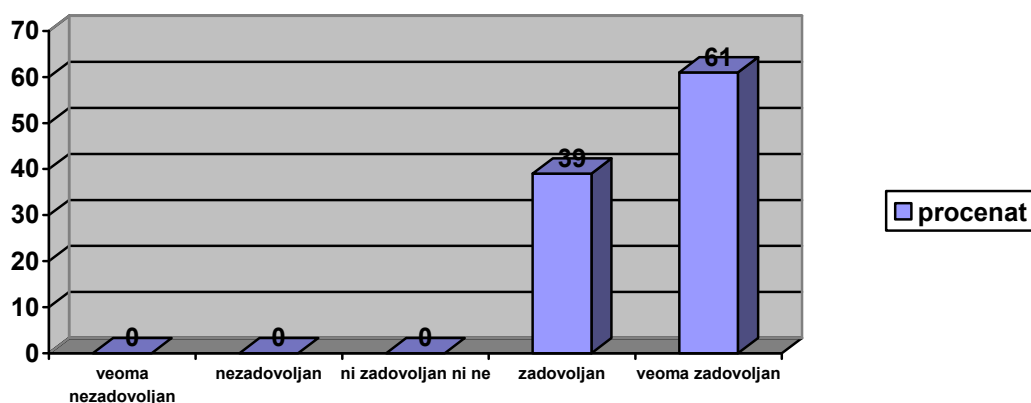
Na pitanje da li su zadovoljni objašnjenjem procedure tokom prijema 56% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 39% a 5% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

Grafikon – Objašnjenje procedure prijema



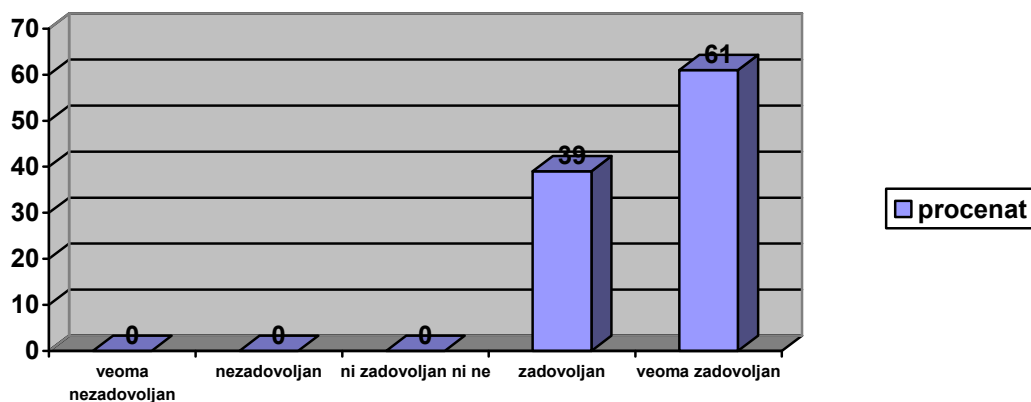
Vremenom do smeštaja u sobu 61% je veoma zadovoljno i zadovoljno je 39% korisnika.

Grafikon – Vreme do smeštaja



Opšti utisak prilikom otpusta je sledeći 61% je veoma zadovoljno i zadovoljno je 39% korisnika.

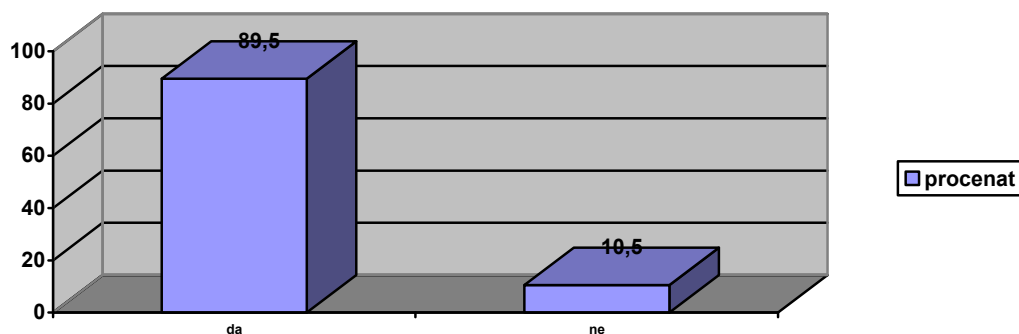
Grafikon – Opšti utisak prilikom otpusta



Na pitanje da li ih je osoblje upoznalo sa navedenim pravima i dužnostima dobijeni su sledeći odgovori:

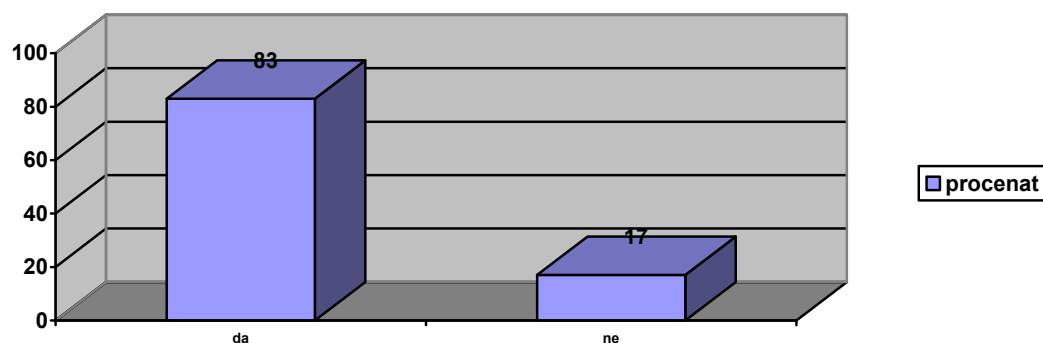
Pravom na saglasnost za predloženu proceduru upoznato je 89.5% korisnika zdravstvene zaštite.

Grafikon – Saglasnost za predloženu proceduru



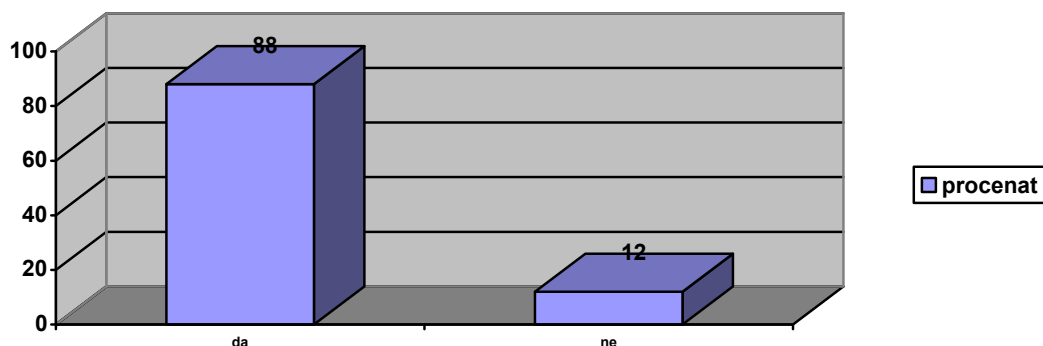
Dužnostima pacijenta na odeljenju upoznato je 83% korisnika zdravstvene zaštite.

Grafikon – Dužnost pacijenta



Načinom prigovora i žalbi u slučaju nezadovoljstva upoznato je 88% korisnika zdravstvene zaštite.

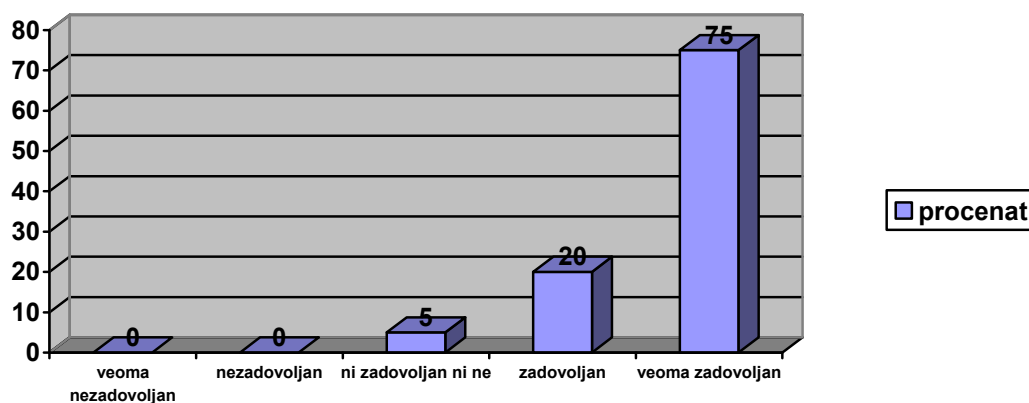
Grafikon – Način prigovora i žalbi



Koliko su zadovoljni uslugama sestrinske nege tokom boravka u bolnici dati su sledeći odgovori:

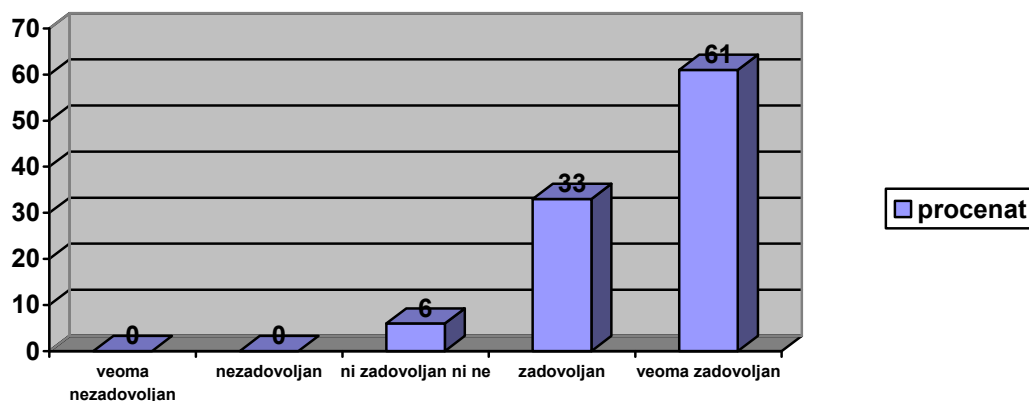
Poštovanjem i ljubaznošću 75% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 20% a 5% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

Grafikon – Poštovanje i ljubaznost



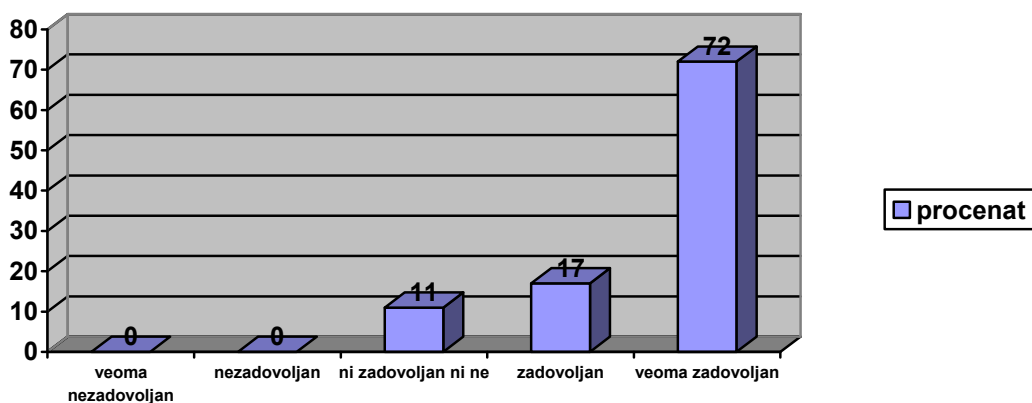
Vremenom čekanja na sestru kod hitne potrebe 61% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 33% i 6% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

Grafikon – Vreme čekanja na sestru kod hitne potrebe



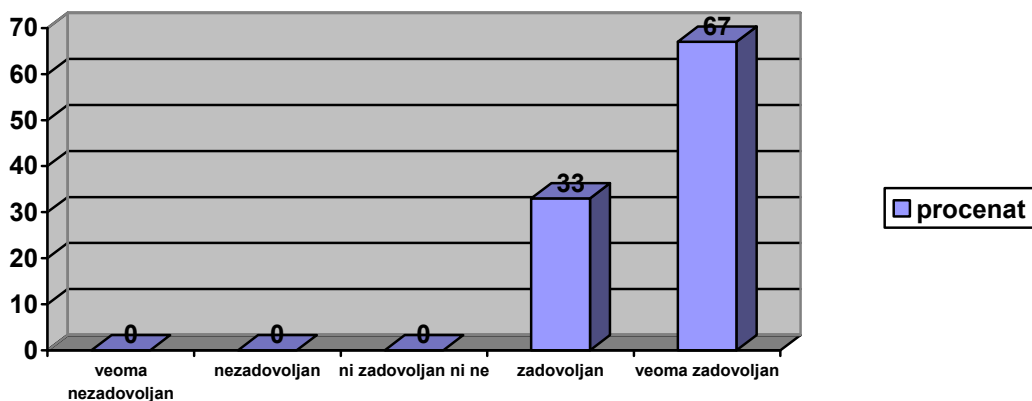
Objašnjavanjem procedura, testova i tretmana 72% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 17% i 11% je ni zadovoljno ni nezadovoljno.

Grafikon – Objasnjavanje procedura, testova i tretmana



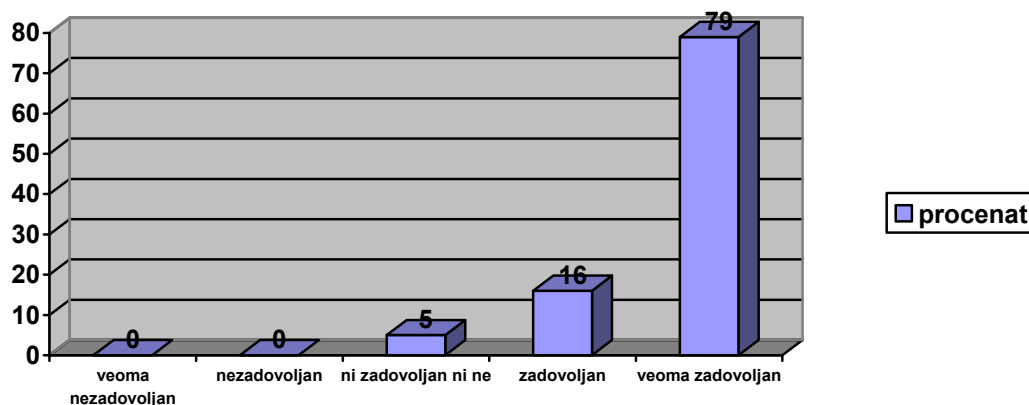
Ljubaznošću prema članovima porodice i posetiocima 67% je veoma zadovoljno i zadovoljno je 33% anketiranih korisnika.

Grafikon – Ljubaznost prema članovima porodice i posetiocima



Opšte zadovoljstvo sestričskom negom je sledeće – 79% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 16% a 5% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

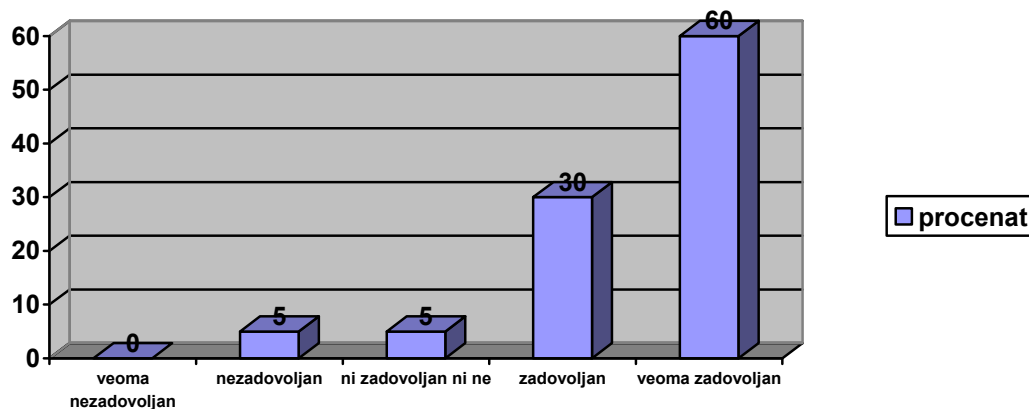
Grafikon – Opšte zadovoljstvo sestričskom negom



Koliko su zadovoljni uslugama lekara tokom boravka u bolnici dati su sledeći odgovori:

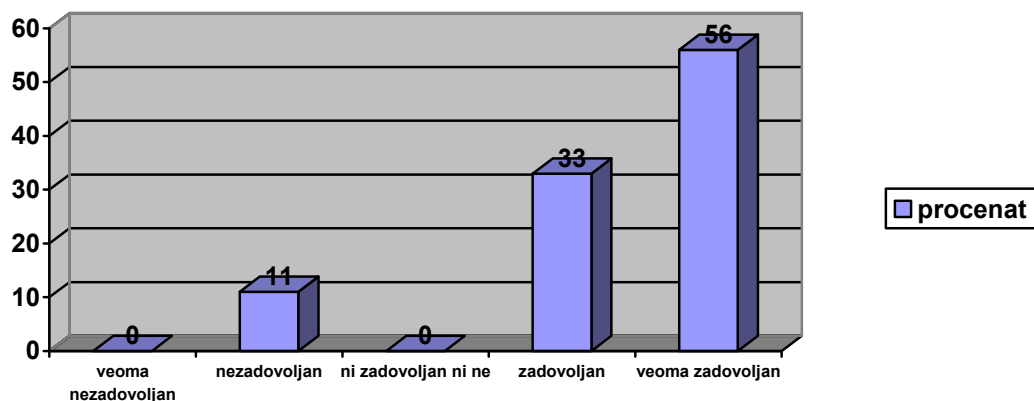
Spremnosti da daju odgovore na pitanja 60% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 30%, 5% ni zadovoljno ni nezadovoljno i 5% nezadovoljno.

Grafikon – Spremnost da daju odgovore na pitanja



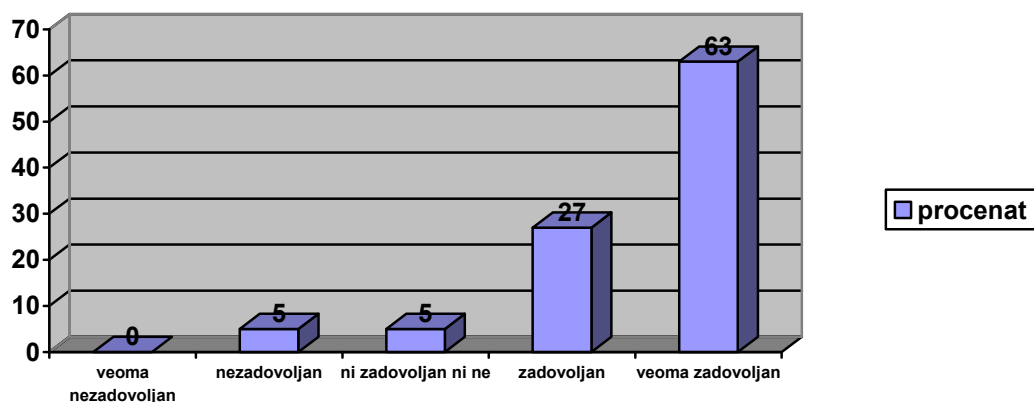
Objašnjenjem testova, procedura, tretmana i rezultata 56% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 33% i 11% nezadovoljno.

Grafikon – **Objašnjenje testova, procedura, tretmana i rezultata**



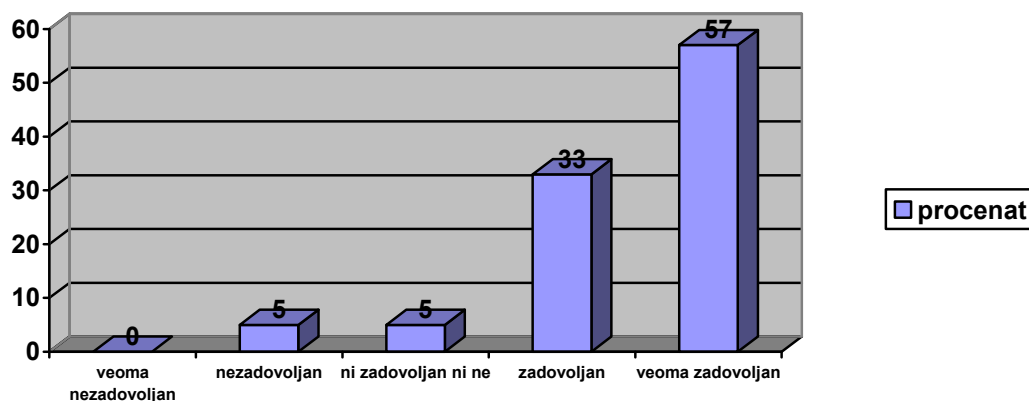
Poštovanjem i ljubaznošću lekara 63% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 27%, 5% ni zadovoljno ni nezadovoljno i 5% nezadovoljno.

Grafikon – **Poštovanje i ljubaznost**



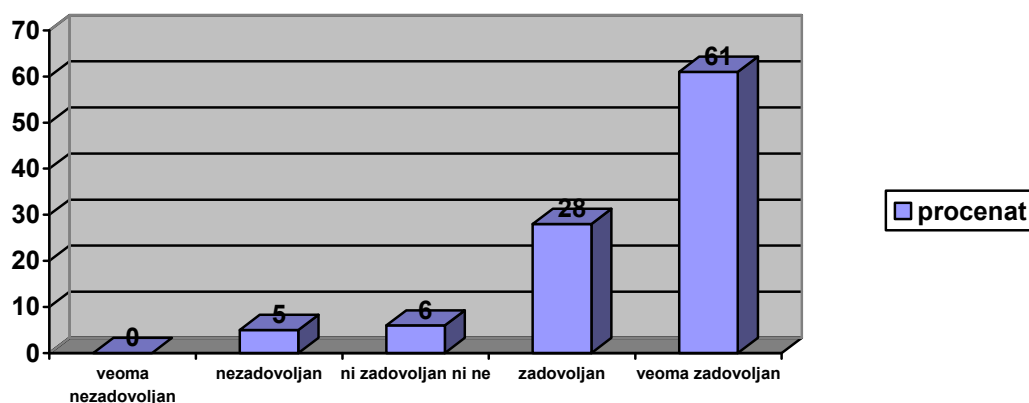
Sposobnošću dijagnostikovanja zdravstvenih problema 57% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 33%, 5% je ni zadovoljno ni nezadovoljno i 5% nezadovoljno.

Grafikon – Sposobnost dijagnostikovanja zdravstvenih problema



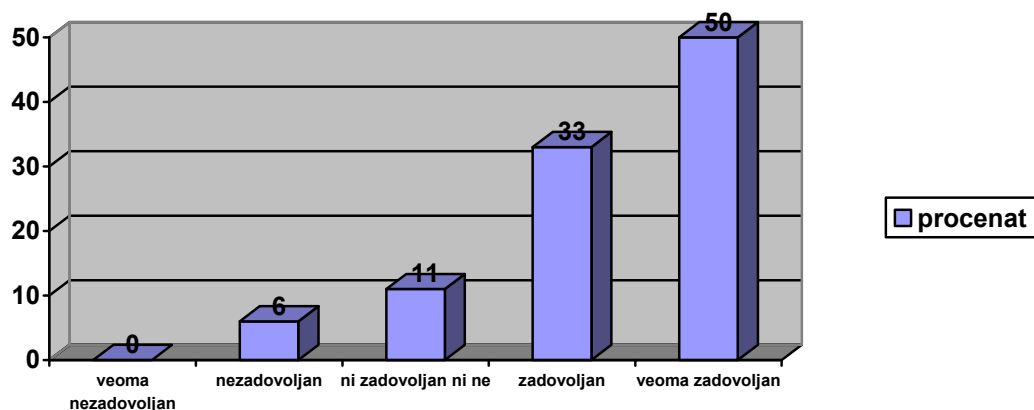
Temeljnošću u ispitivanju 61% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 28%, 6% ni zadovoljno ni nezadovoljno a 5% nezadovoljno.

Grafikon – Temeljnost u ispitivanju



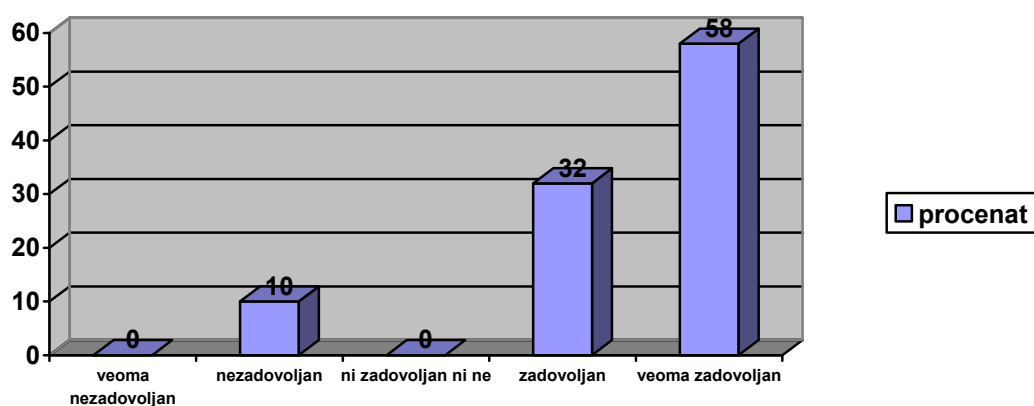
Uspešnošću lečenja 50% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 33%, 11% je ni zadovoljno ni nezadovoljno a 6% nezadovoljno.

Grafikon – Uspešnost lečenja



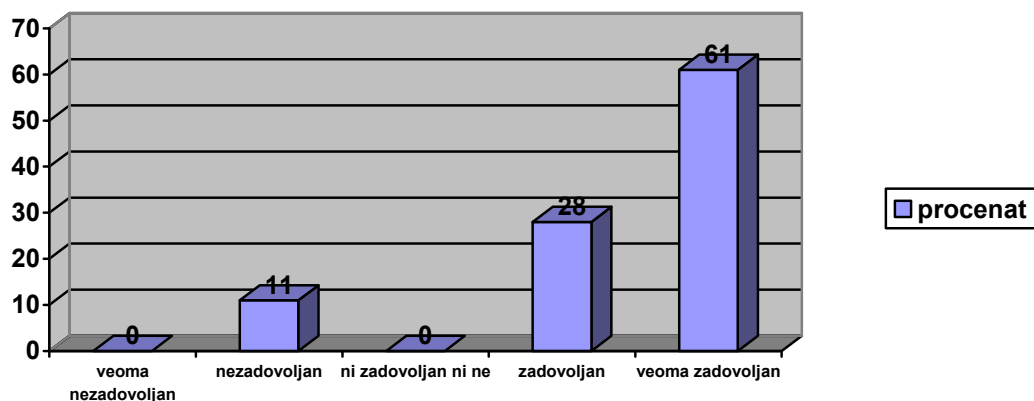
Uputstvima pri otpustu 58% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 32% a 10% nezadovoljno.

Grafikon – Uputstva pri otpustu



Opšte zadovoljstvo uslugama lekara je sledeće - 61% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 28% i 11% korisnika je nezadovoljno.

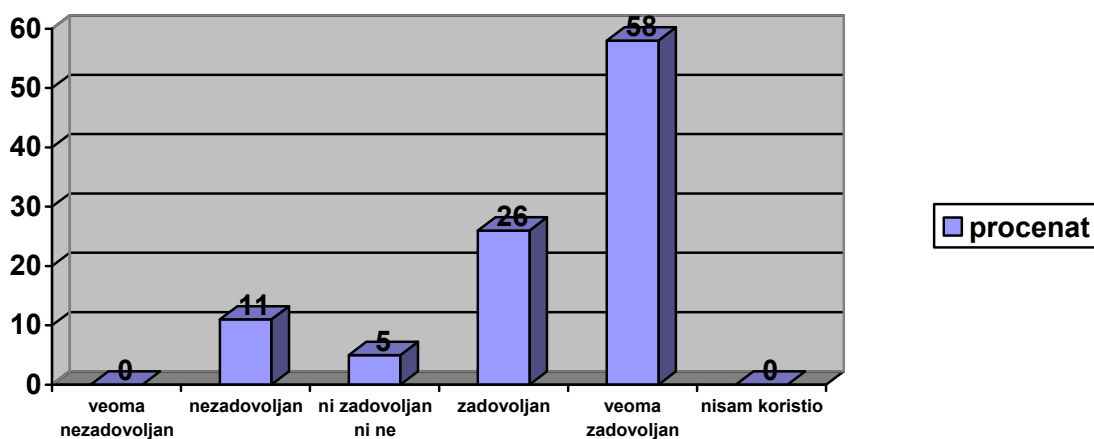
Grafikon – Opšte zadovoljstvo uslugama lekara



Koliko su zadovoljni uslugama dijagnostike i terapije tokom boravka u bolnici dati su sledeći odgovori:

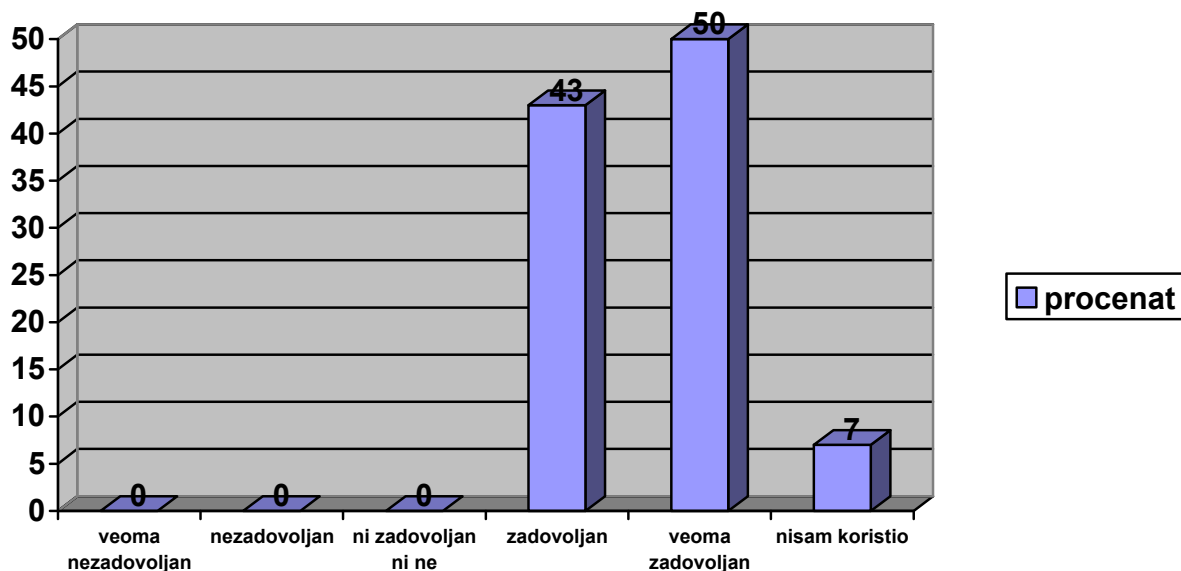
Uslugama laboratorije 58% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 26%, 11% nezadovoljno a 5% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

Grafikon – Laboratorija



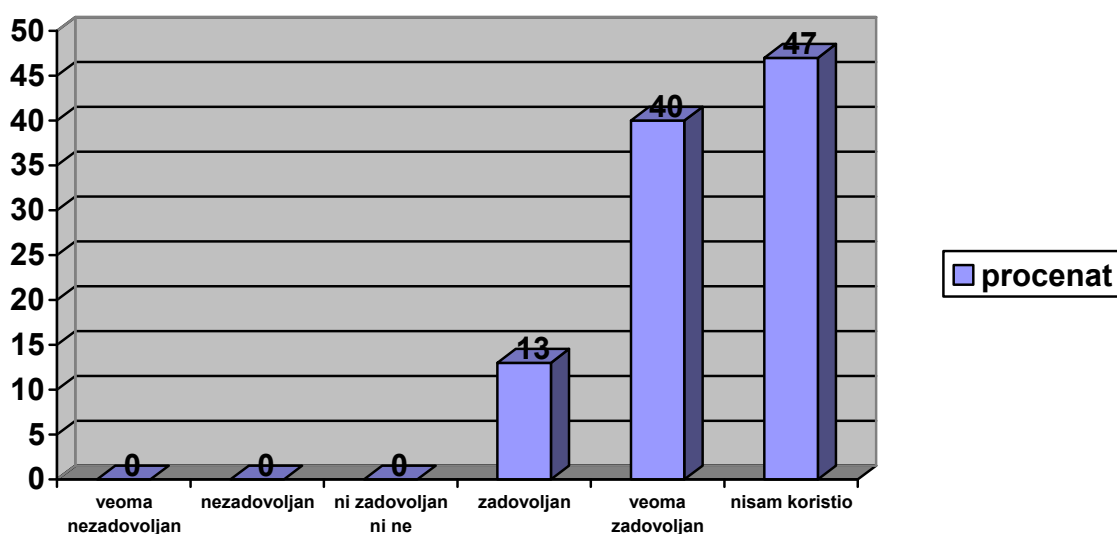
Uslugama kardiologije (EKG, test opterećenja) 50% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 43% i 7% nije koristilo.

Grafikon – **Kardiologija (EKG, test opterećenja)**



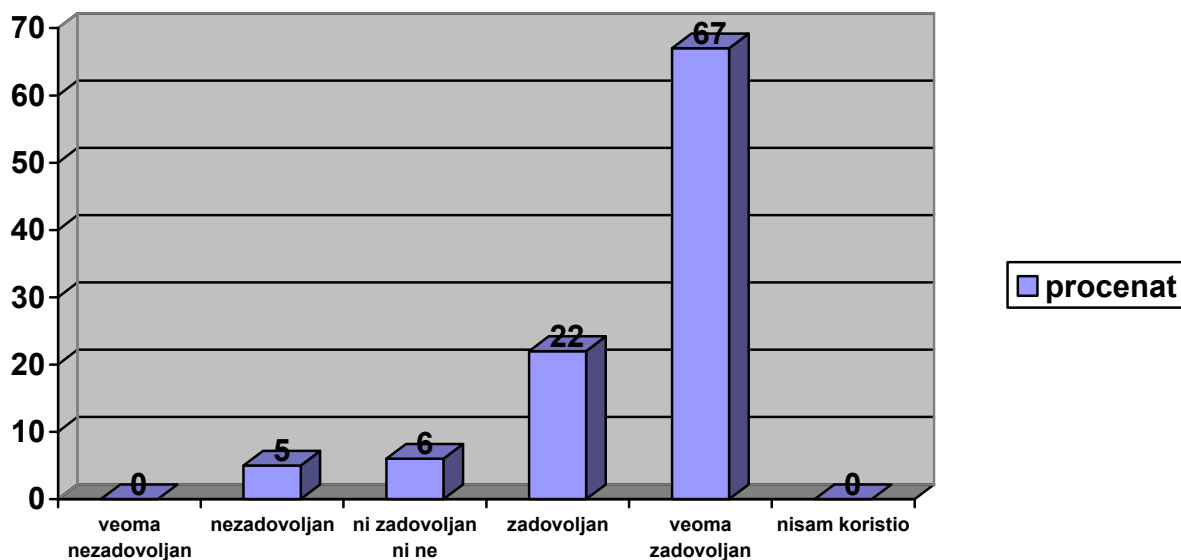
Uslugama radiologije (rendgen, ultrazvuk, skener) 47% ih nije koristilo, 40% je veoma zadovoljno i zadovoljno je 13% anketiranih.

Grafikon – **Radiologija (rendgen, ultrazvuk, skener)**



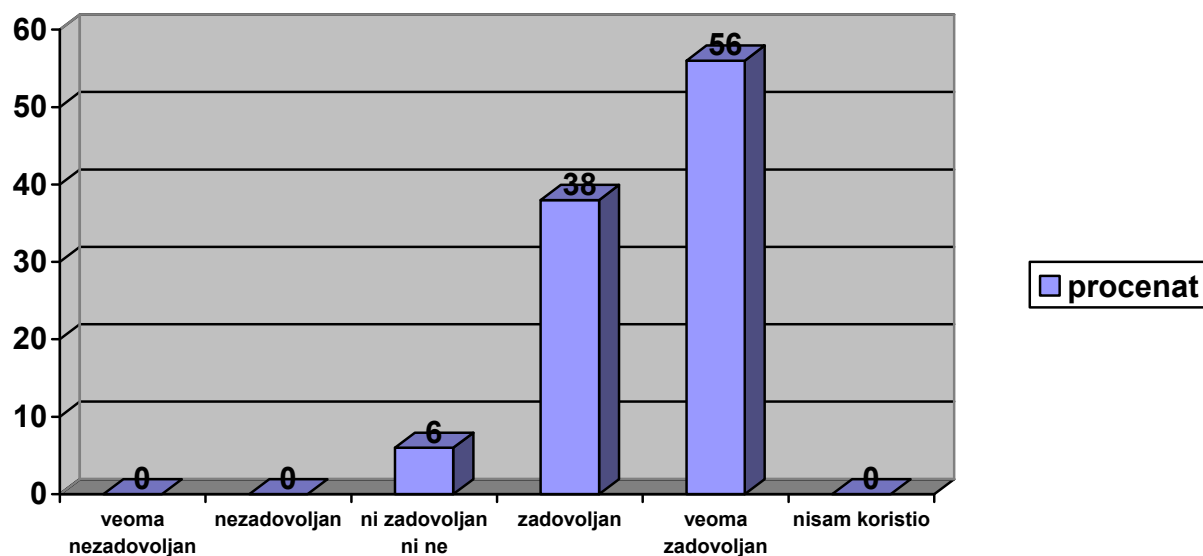
Uslugama fizikalne terapije 67% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 22%, 6% ni zadovoljno ni nezadovoljno a 5% nezadovoljno.

Grafikon – Fizikalna terapija



Opšte zadovoljstvo uslugama dijagnostike je sledeće - 56% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 38% a 6% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

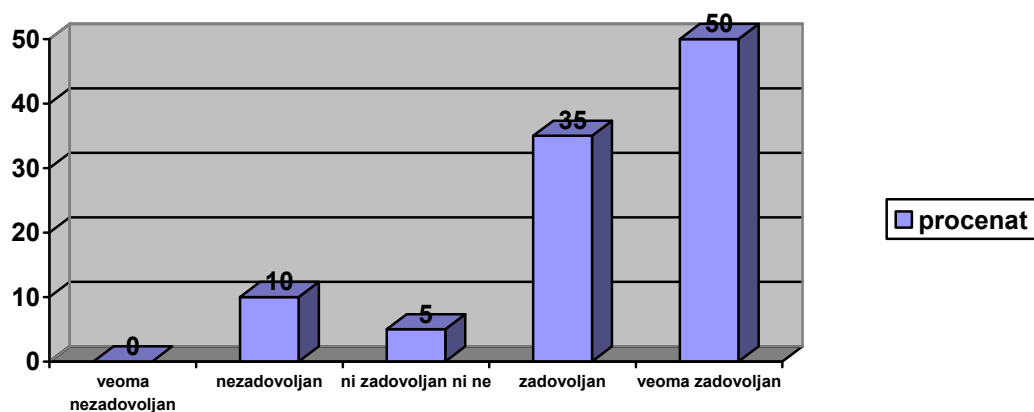
Grafikon – Opšte zadovoljstvo uslugama dijagnostike



Koliko su zadovoljni uslugama ishrane tokom boravka u bolnici dati su sledeći odgovori:

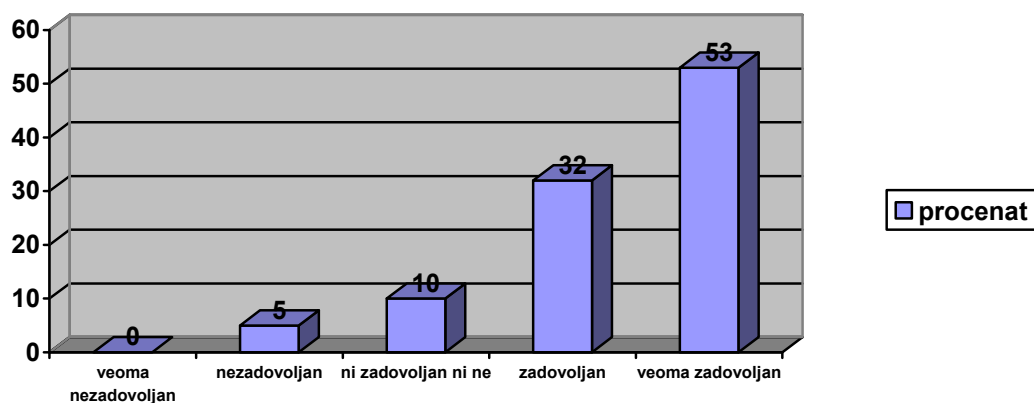
Vremenom serviranja hrane 50% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 35%, 10% nezadovoljno a 5% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

Grafikon – Vreme serviranja hrane



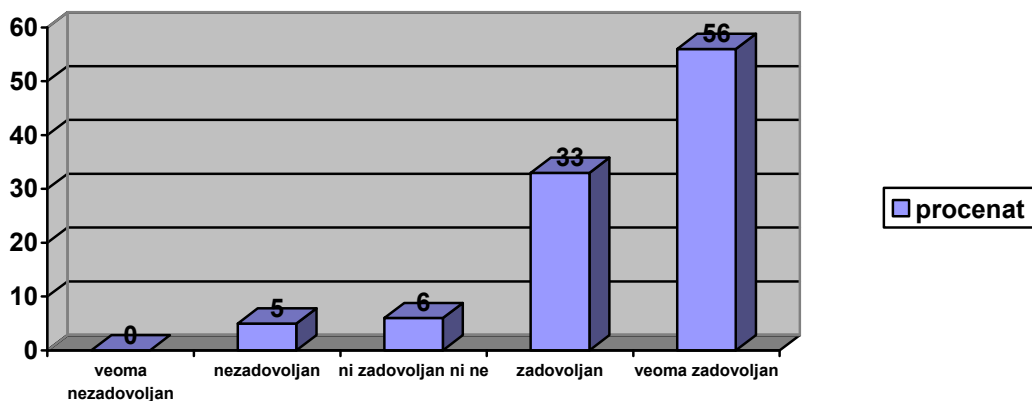
Načinom serviranja hrane 53% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 32% korisnika, 10% ni zadovoljno ni nezadovoljno a 5% je nezadovoljno.

Grafikon – Način serviranja hrane



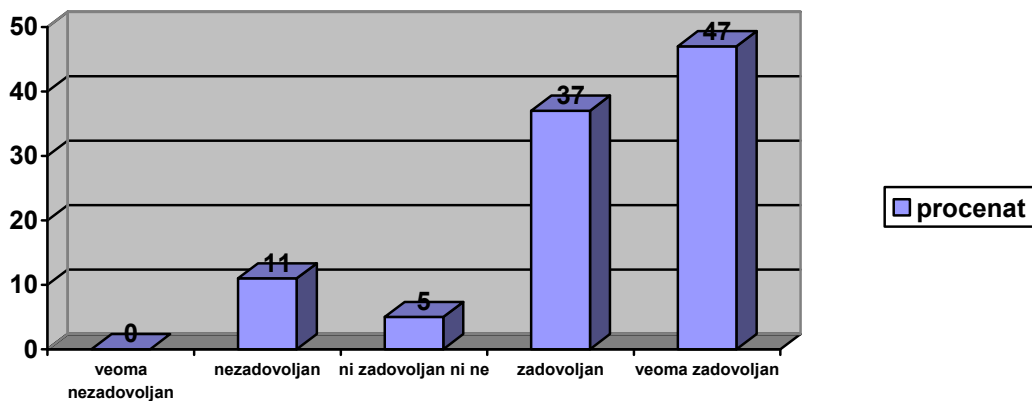
Ukusom hrane je 56% veoma zadovoljno, zadovoljno je 33% korisnika, 6% ni zadovoljno ni nezadovoljno a 5% je nezadovoljno.

Grafikon – Ukus hrane



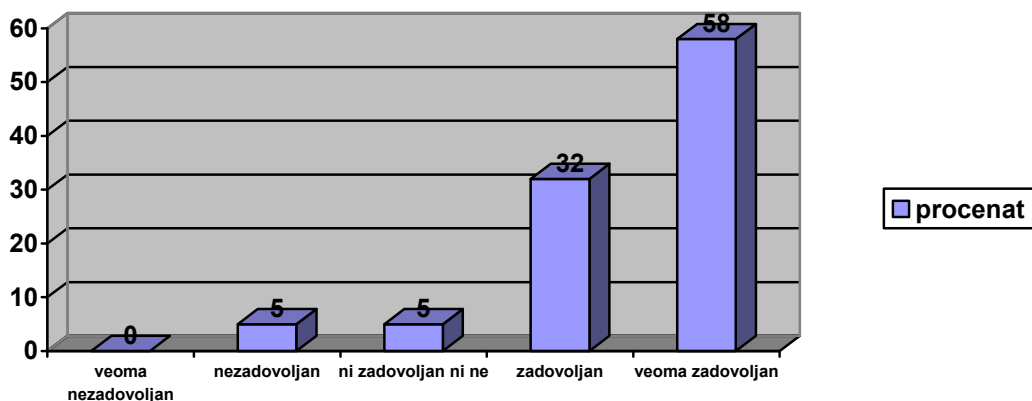
Temperaturom hrane je 47% veoma zadovoljno, zadovoljno je 37% korisnika, 11% je nezadovoljno a 5% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

Grafikon – Temperatura hrane



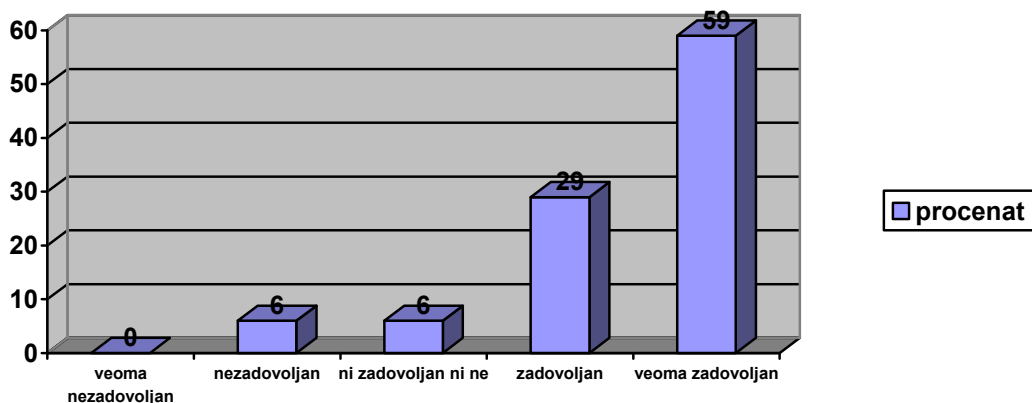
Količinom hrane 58% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 32% korisnika, 5% ni zadovoljno ni nezadovoljno i 5% je nezadovoljno.

Grafikon – Količina hrane



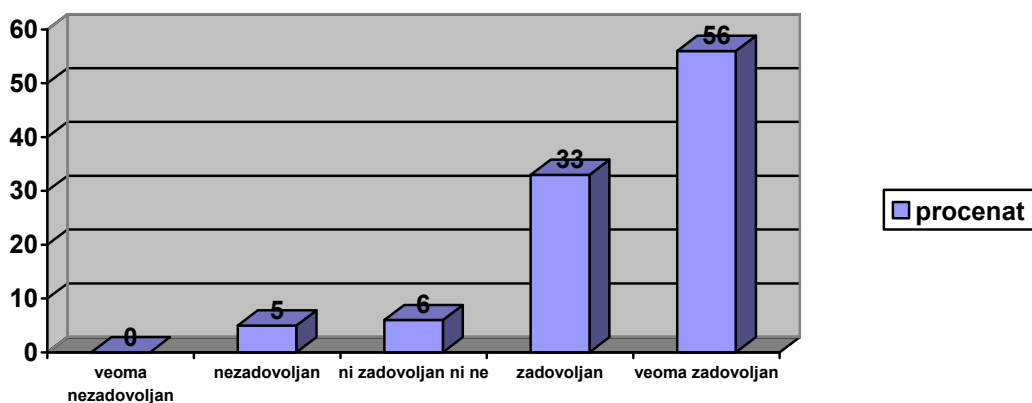
Raznovrsnošću hrane 59% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 29% korisnika, 6% ni zadovoljno ni nezadovoljno i 6% je nezadovoljno.

Grafikon – Raznovrsnost hrane



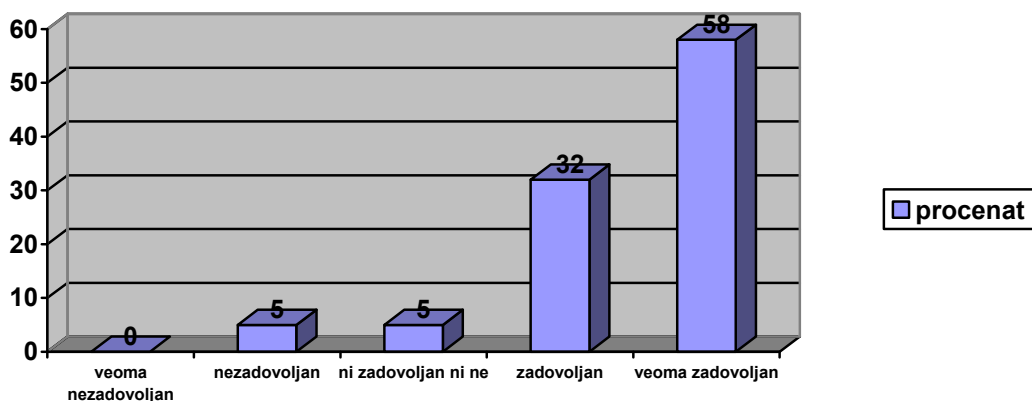
Odgovarajućom dijetom 56% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 33% korisnika, 6% ni zadovoljno ni nezadovoljno a 5% je nezadovoljno.

Grafikon – Odgovarajuća dijeta



Opšte zadovoljstvo uslugama ishrane je sledeće - 58% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 32% korisnika, 5% ni zadovoljno ni nezadovoljno i 5% je nezadovoljno.

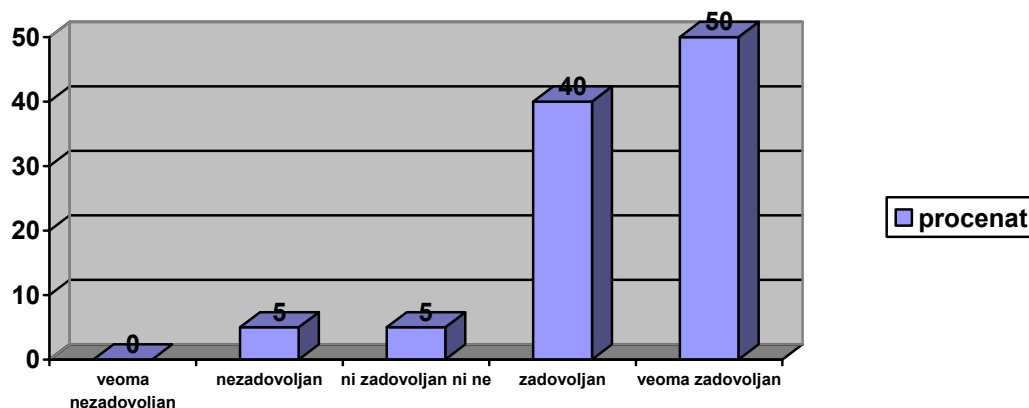
Grafikon – Opšte zadovoljstvo uslugama ishrane



Koliko su zadovoljni uslugama smeštaja tokom boravka u bolnici dati su sledeći odgovori:

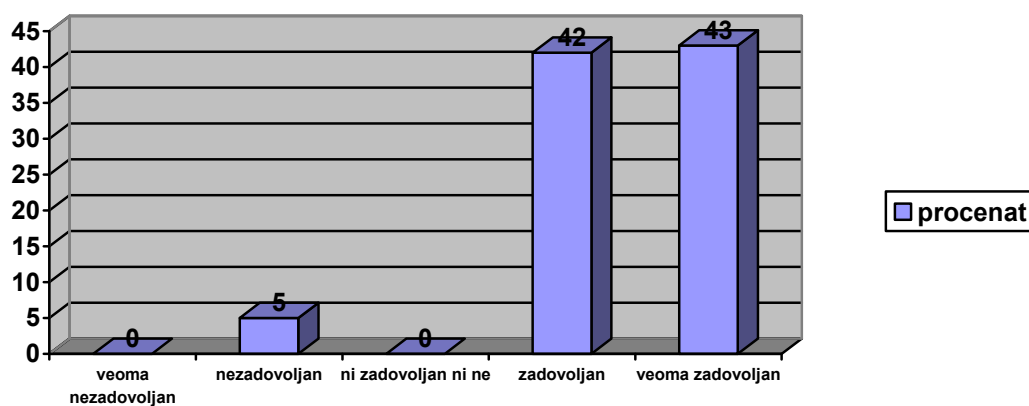
Udobnošću kreveta 50% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 40% korisnika, 5% ni zadovoljno ni nezadovoljno i 5% je nezadovoljno.

Grafikon – Udobnost kreveta



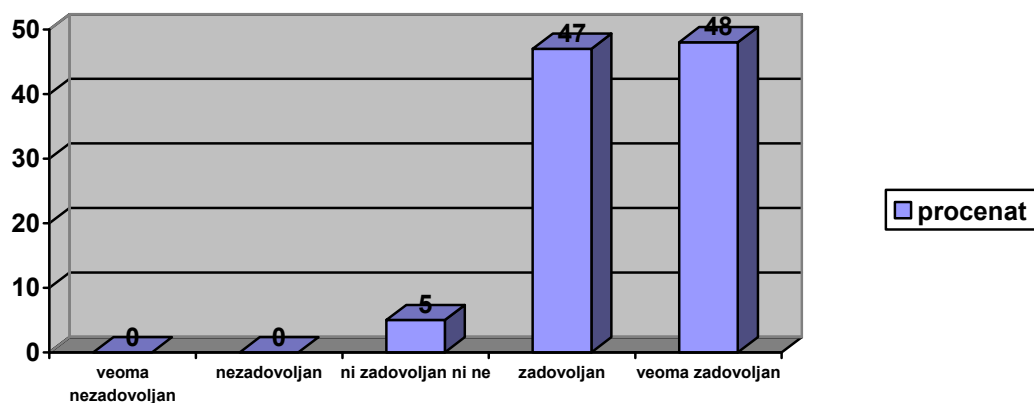
Čistoćom sobe veoma je zadovoljno 43% korisnika, zadovoljno 42% korisnika i 5% nezadovoljno.

Grafikon – Čistoća sobe



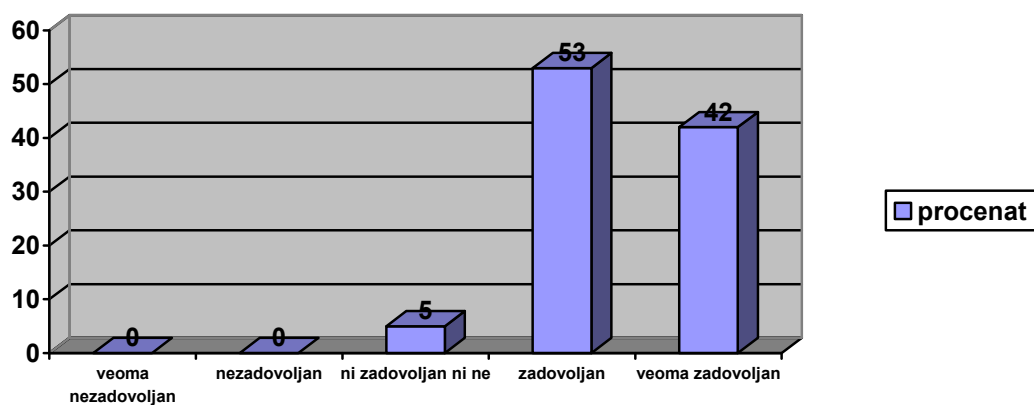
Temperaturom u sobi veoma je zadovoljno 48% korisnika, zadovoljno 47% korisnika i 5% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

Grafikon – Temperatura u sobi



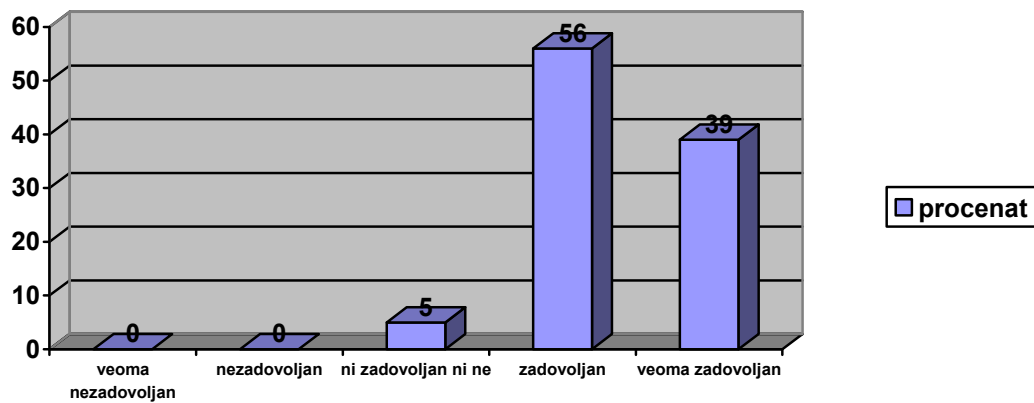
Opremom sobe zadovoljno je 53% korisnika, veoma zadovoljno 42% korisnika i 5% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

Grafikon – Oprema sobe



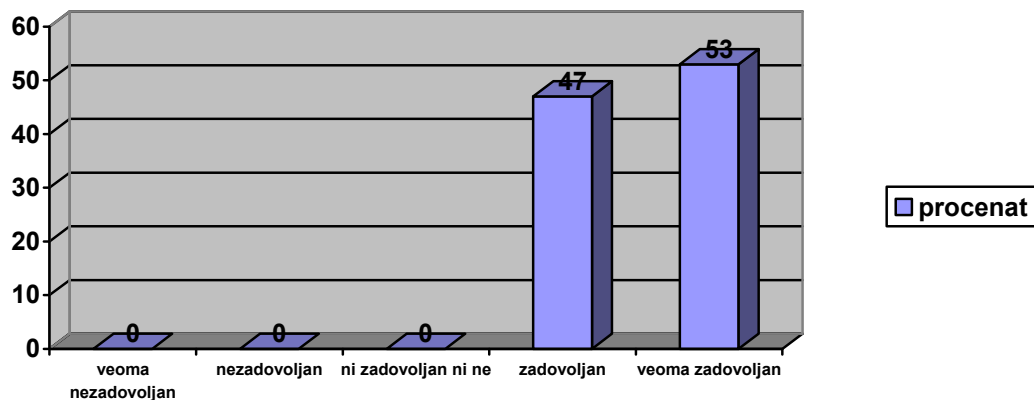
Čistoćom toaleta zadovoljno je 56% korisnika, veoma zadovoljno 39% korisnika i 5% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

Grafikon – Čistoća toaleta



Opšte zadovoljstvo smeštajem je sledeće - veoma je zadovoljno 53% korisnika i zadovoljno 47% korisnika.

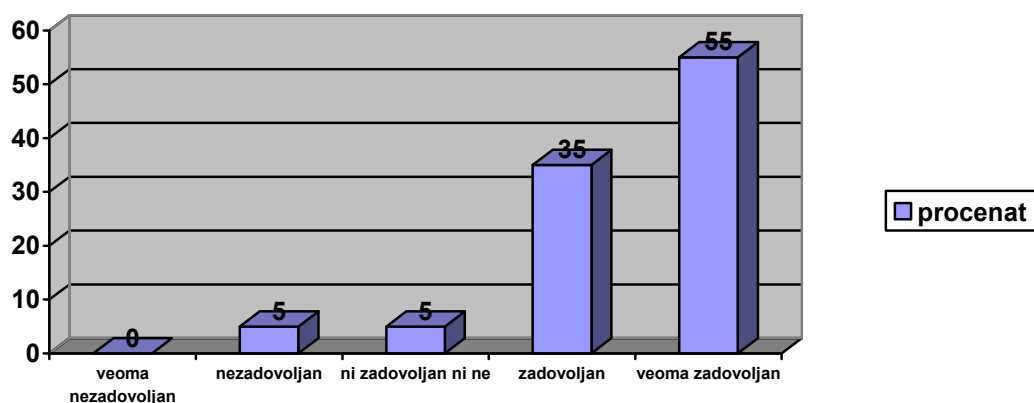
Grafikon – Opšte zadovoljstvo smeštajem



Koliko su zadovoljni organizacijom poseta dati su sledeći odgovori:

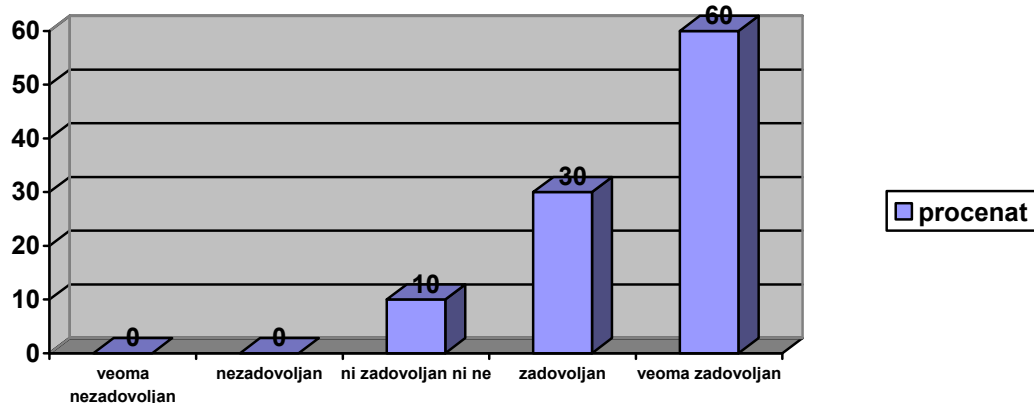
Vremenom poseta veoma je zadovoljno 55% korisnika, zadovoljno 35% korisnika, 5% ni zadovoljno ni nezadovoljno i 5% nezadovoljno.

Grafikon – Vreme poseta



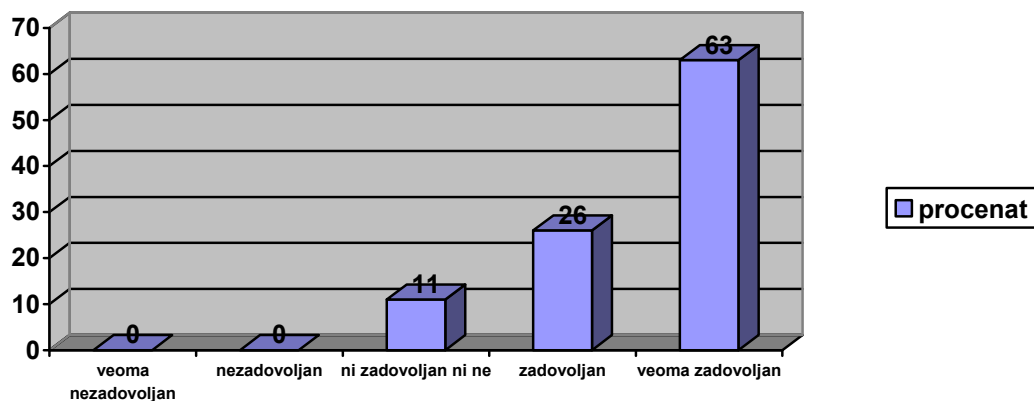
Dužinom poseta veoma je zadovoljno 60% korisnika, zadovoljno 30% korisnika i 10% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

Grafikon – Dužina poseta



Brojem poseta veoma je zadovoljno 63% korisnika, zadovoljno 26% korisnika i 11% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

Grafikon – Broj poseta



Ukupno zadovoljstvo lečenjem u bolnici korisnici su izrazili na sledeći način 70% korisnika je veoma zadovoljno, 15% korisnika je zadovoljno i 15% je ni zadovoljno-ni nezadovoljno.

Grafikon – Zadovoljstvo korisnika lečenjem u bolnici

