

**ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA
ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM**

Opšta bolnica - Sremska Mitrovica

Decembar 2010. godine

SADRŽAJ:

1. ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA- Internističko odeljenje, odeljenje hirurgije, odeljenje ginekologije i akušerstva, odeljenje rehabilitacije

2. ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA-Specijalističke službe interne medicine

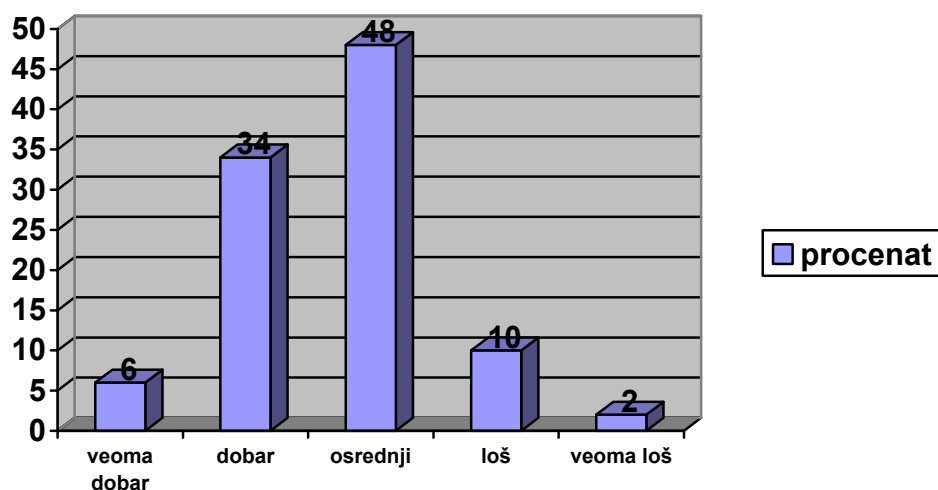
ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA Internističko odeljenje, odeljenje hirurgije, odeljenje ginekologije i akušerstva, odeljenje rehabilitacije

Analiza ankete zadovoljstva korisnika predstavlja deo Programa za praćenje i unapređenje kvaliteta rada u zdravstvenim ustanovama. U Opštoj bolnici anketirano je 197 korisnika, koji su anketu dobijali prilikom otpusta iz ustanove.

Anketu su ispunila 197 korisnika prosečne starosti 50 godinu, od toga 62% žena i 38% muškaraca. Najveći broj anketiranih korisnika ima završenu srednju školu 55%, osnovnu školu ima 18% korisnika, 17% ima visoku ili višu školu i 10% nema završenu osnovnu školu.

Svoj materijalni položaj 48% ispitanika ocenjuje kao osrednji, 34% smatra da je njihov materijalni položaj dobar, 10% smatra da je loš, 6% korisnika kao veoma dobar i 2% korisnika svoj materijalni položaj ocenjuje kao veoma loš.

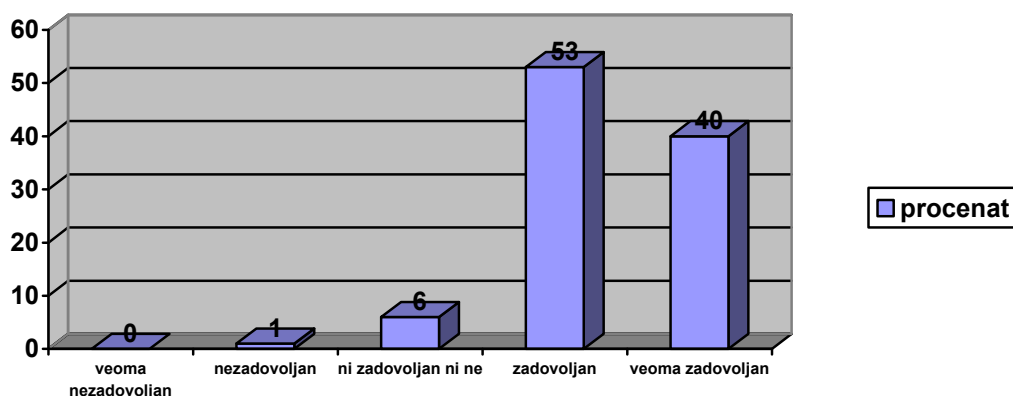
Grafikon – Materijalni status korisnika



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

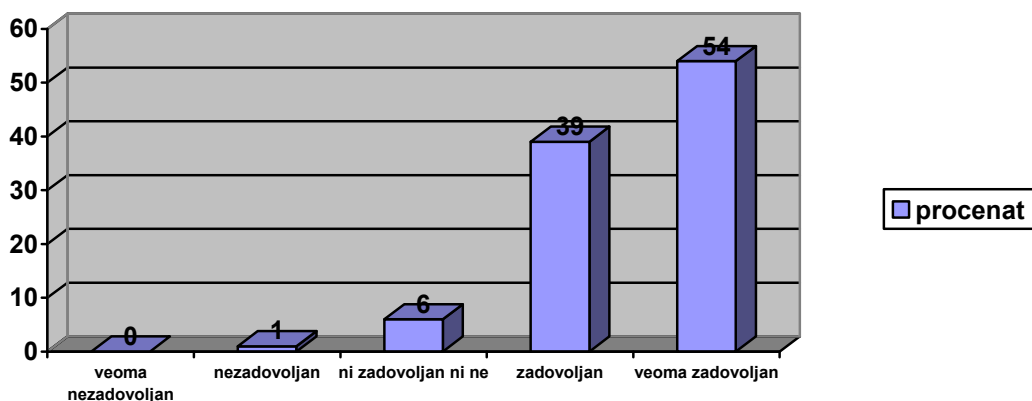
Na pitanje kakav je opšti utisak o proceduri prijema 53% je zadovoljno, veoma je zadovoljno 40%, ni zadovoljno ni nezadovoljno 6% i 1% korisnika je nezadovoljno.

Grafikon – Procedura prijema



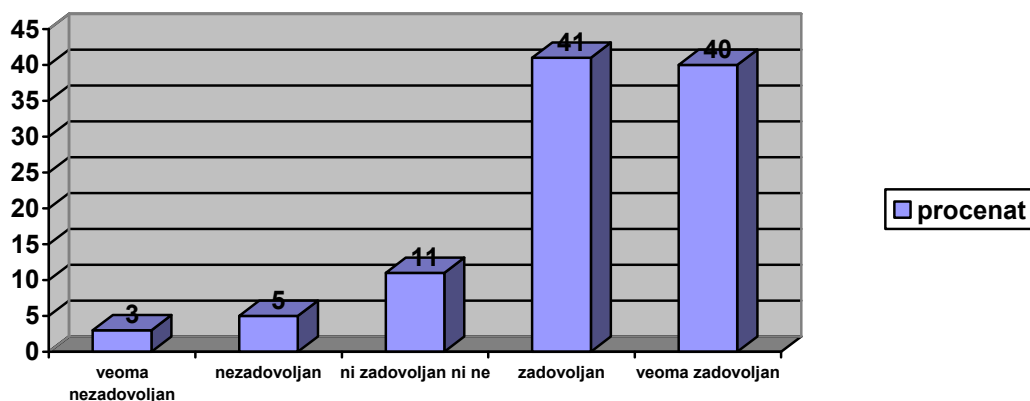
Na pitanje kakav je utisak o ljubaznosti osoblja 54% je veoma zadovoljno, 39% je zadovoljno, 6% ni zadovoljno ni nezadovoljno i 1% korisnika je nezadovoljno.

Grafikon – Ljubaznost osoblja



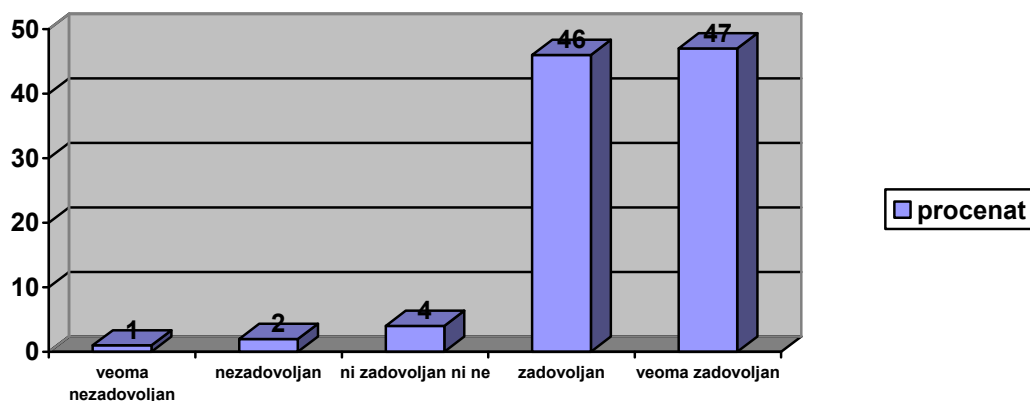
Na pitanje kakav je utisak o vremenu čekanja na šalteru 41% je zadovoljno, veoma je zadovoljno 40%, 11% ni zadovoljno ni nezadovoljno, nezadovoljno 5% i veoma nezadovoljno 3%.

Grafikon – Čekanje na šalteru



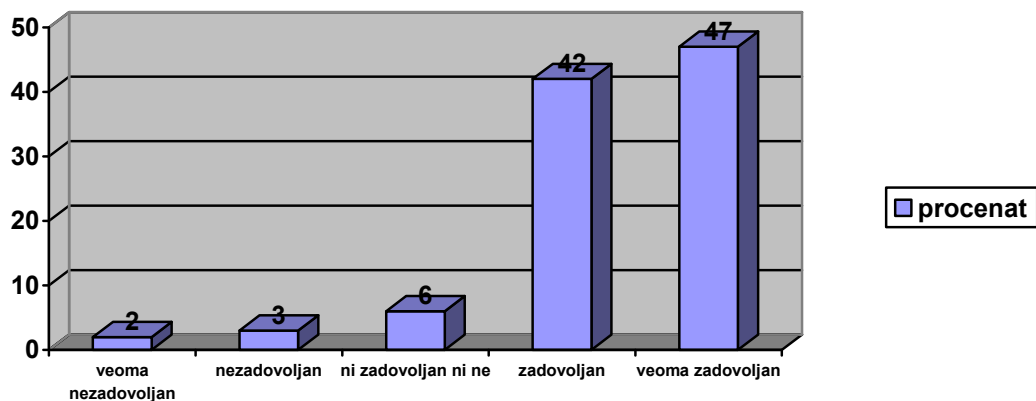
Na pitanje da li su zadovoljni objašnjenjem procedure tokom prijema 47% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 46%, 4% ni zadovoljno ni nezadovoljno, nezadovoljno 2% i veoma nezadovoljno 1%.

Grafikon – Objašnjenje procedure prijema



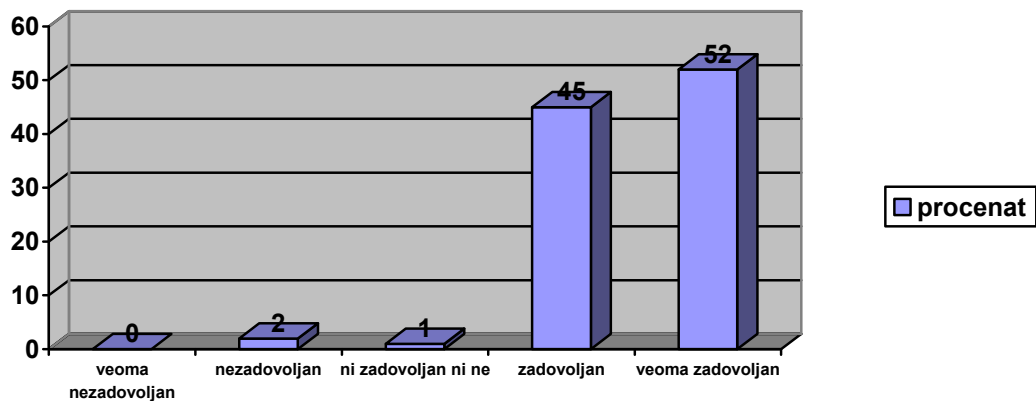
Vremenom do smeštaja u sobu 47% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 42%, 6% ni zadovoljno ni nezadovoljno, nezadovoljno 3% i veoma nezadovoljno 2%.

Grafikon – Vreme do smeštaja



Opšti utisak prilikom otpusta je sledeći 52% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 45%, 2% je nezadovoljno i 1% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

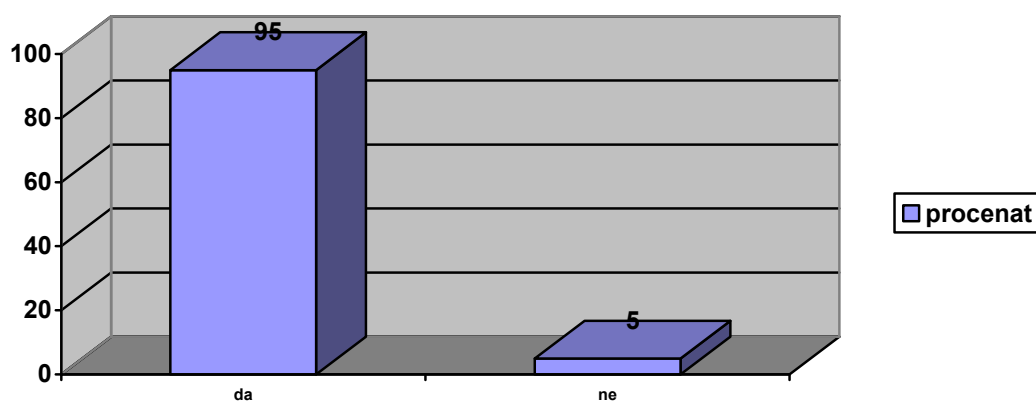
Grafikon – Opšti utisak prilikom otpusta



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

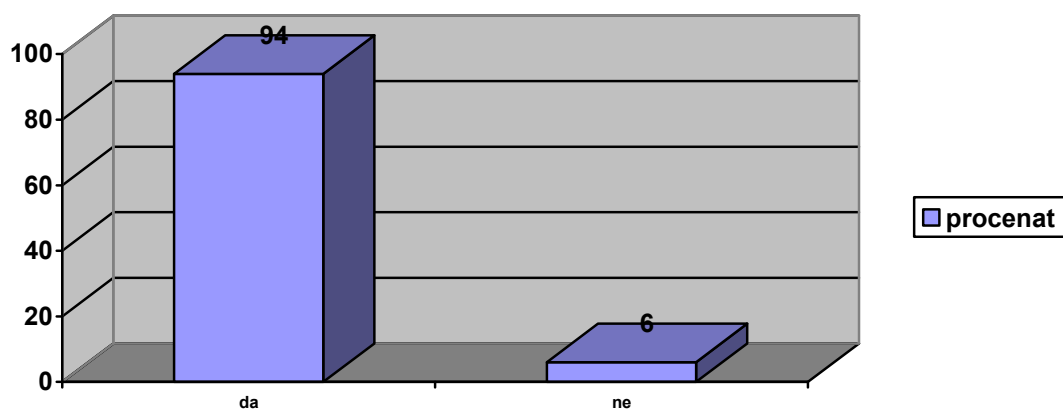
Pravom na saglasnost za predloženu proceduru upoznato je 95% korisnika zdravstvene zaštite a 5% ne.

Grafikon – Saglasnost za predloženu proceduru



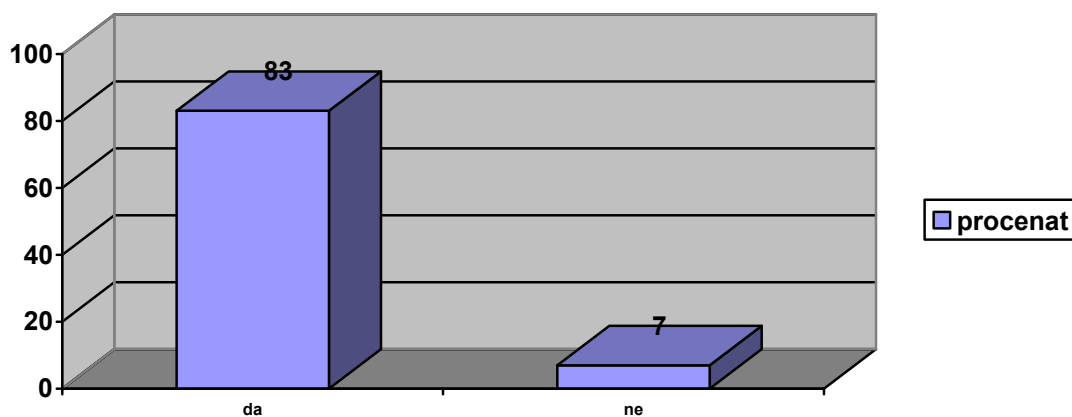
Dužnostima pacijenta na odeljenju upoznato je 94% korisnika zdravstvene zaštite.

Grafikon – Dužnost pacijenta



Načinom prigovora i žalbi u slučaju nezadovoljstva upoznato je 83% korisnika zdravstvene zaštite.

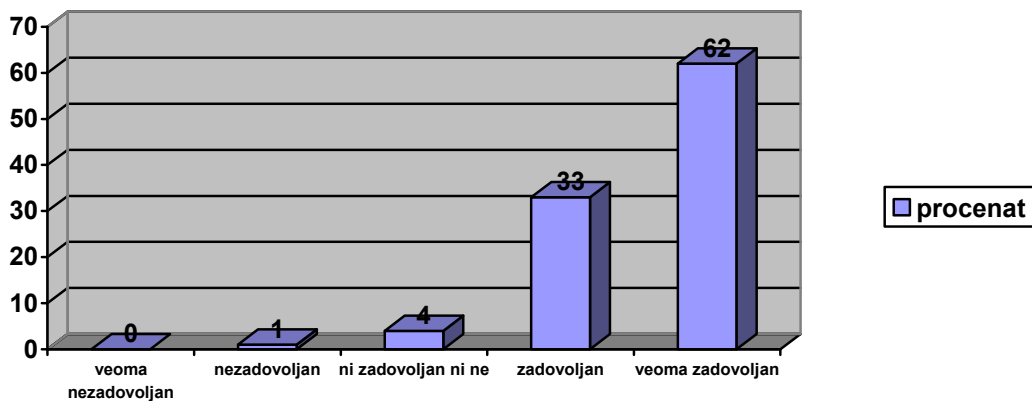
Grafikon – Način prigovora i žalbi



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

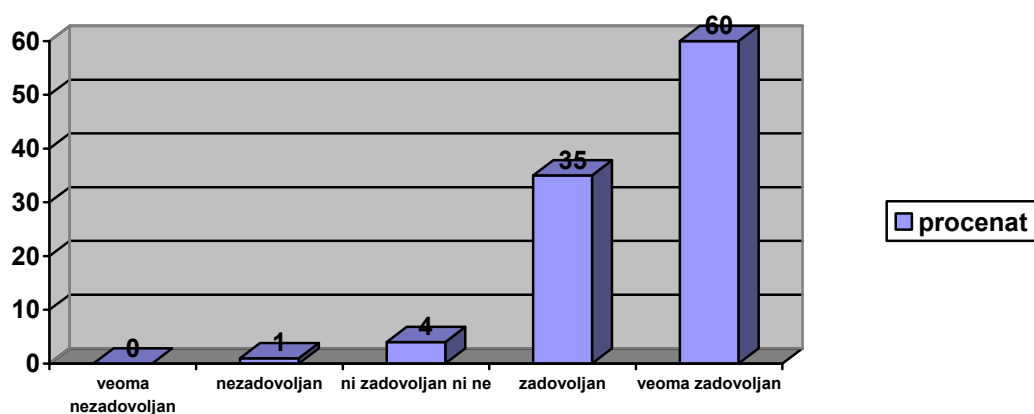
Poštovanjem i ljubaznošću veoma je zadovoljno 62%, zadovoljno je 33%, 4% ni zadovoljno ni nezadovoljno i 1% je nezadovoljno.

Grafikon – Poštovanje i ljubaznost



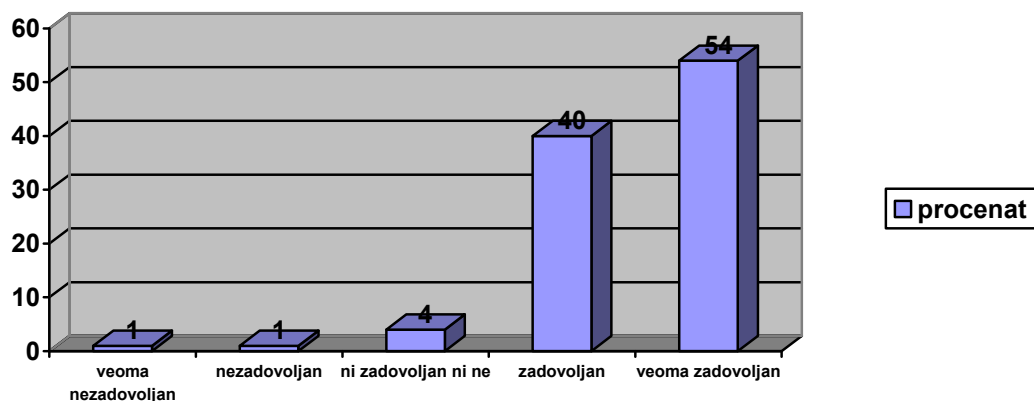
Vremenom čekanja na sestru kod hitne potrebe 60% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 35%, 4% ni zadovoljno ni nezadovoljno i 1% nezadovoljno.

Grafikon – Vreme čekanja na sestru kod hitne potrebe



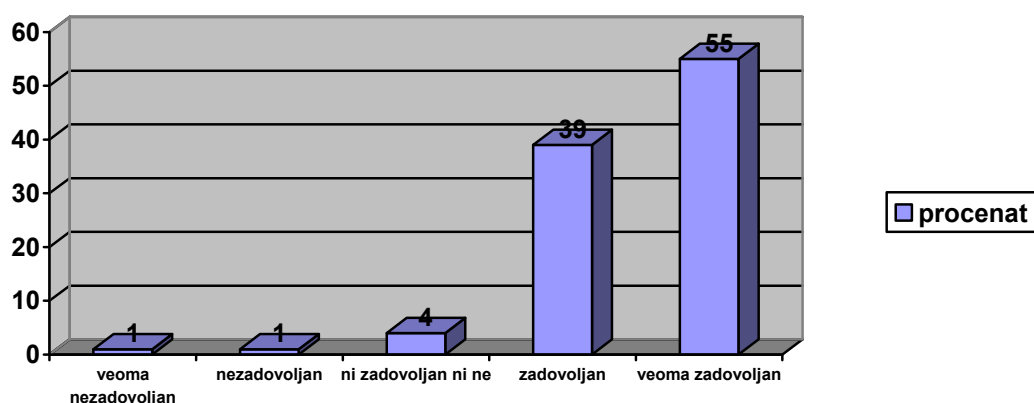
Objašnjavanjem procedura, testova i tretmana 54% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 40%, 4% ni zadovoljno ni nezadovoljno, 1% nezadovoljno i 1% veoma nezadovoljno.

Grafikon – Objašnjavanje procedura, testova i tretmana



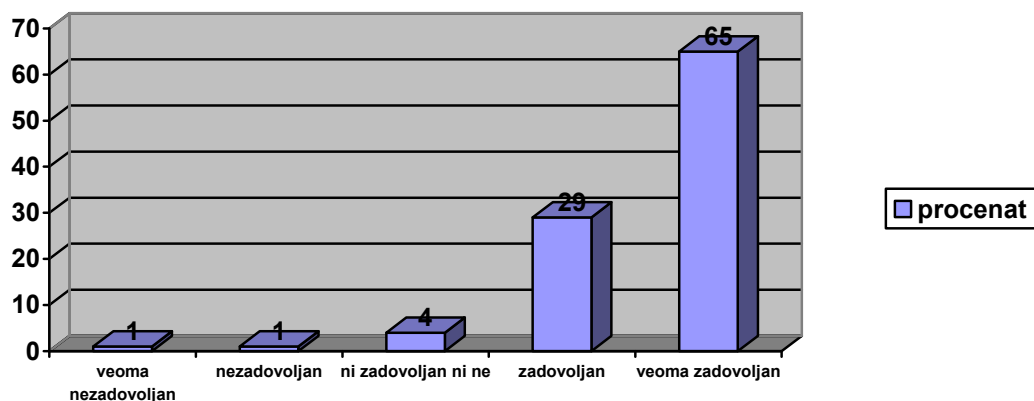
Ljubaznošću prema članovima porodice i posetiocima 55% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 39%, 4% ni zadovoljno ni nezadovoljno, 1% nezadovoljno i 1% veoma nezadovoljno.

Grafikon – Ljubaznost prema članovima porodice i posetiocima



Opšte zadovoljstvo sestričskom negom je sledeće – 65% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 29%, 4% ni zadovoljno ni nezadovoljno, 1% nezadovoljno i 1% veoma nezadovoljno.

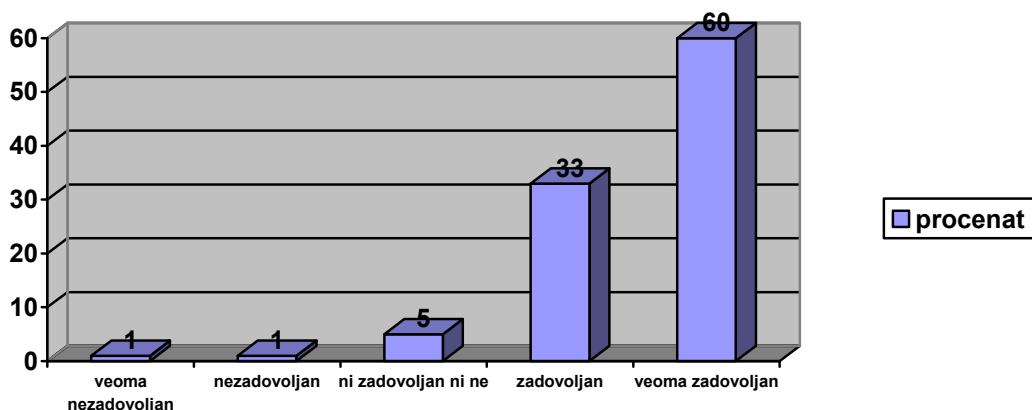
Grafikon – Opšte zadovoljstvo sestričskom negom



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

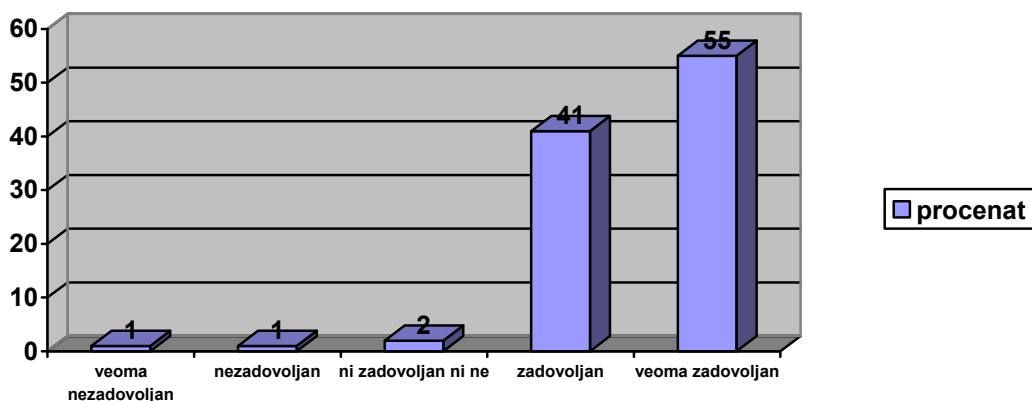
Spremnnošću da daju odgovore na pitanja 60% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 33%, 5% ni zadovoljno ni nezadovoljno, 1% nezadovoljno i 1% veoma nezadovoljno.

Grafikon – Spremnost da daju odgovore na pitanja



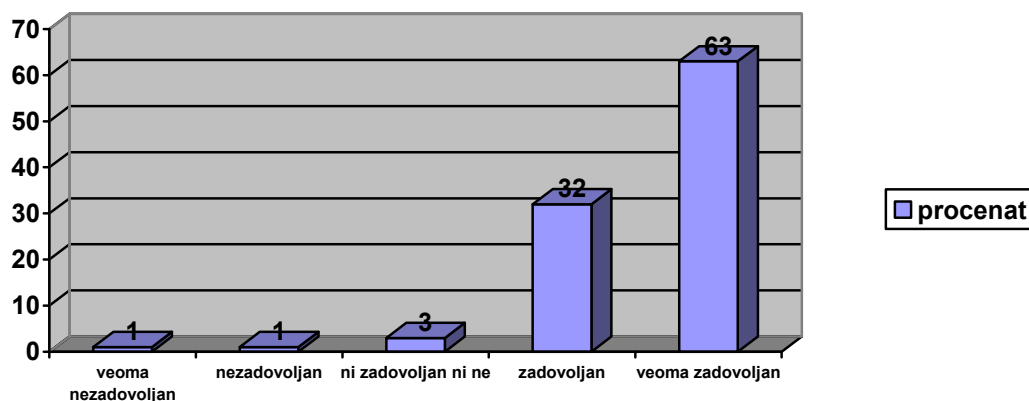
Objašnjenjem testova, procedura, tretmana i rezultata 55% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 41%, 2% ni zadovoljno ni nezadovoljno, 1% nezadovoljno i 1% veoma nezadovoljno.

Grafikon – Objašnjenje testova, procedura, tretmana i rezultata



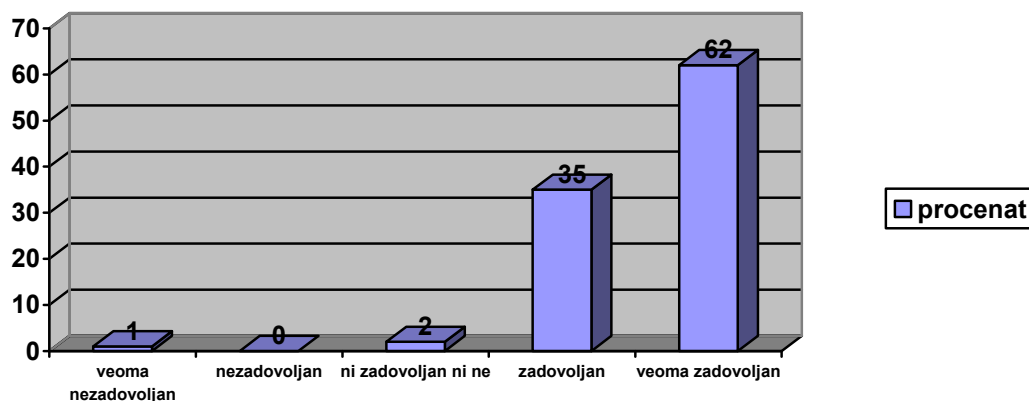
Poštovanjem i ljubaznošću lekara 63% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 32%, 3% ni zadovoljno ni nezadovoljno, 1% nezadovoljno i 1% veoma nezadovoljno.

Grafikon – Poštovanje i ljubaznost



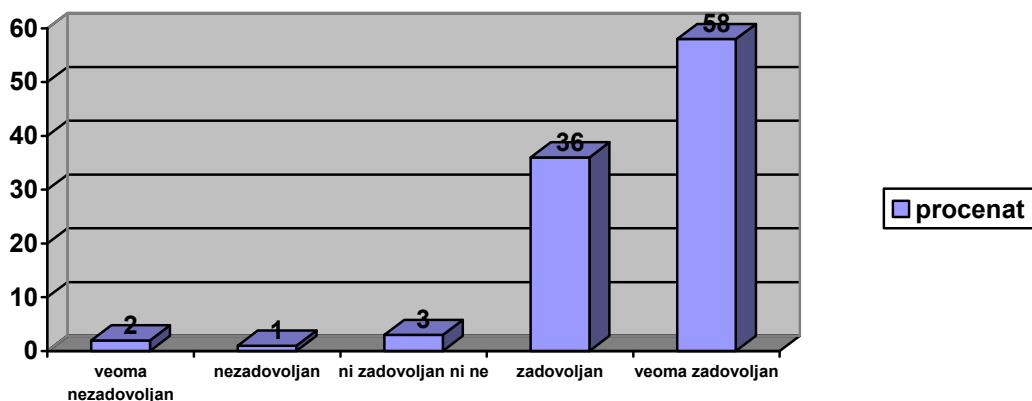
Sposobnošću dijagnostikovanja zdravstvenih problema 62% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 35%, 2% je ni zadovoljno ni nezadovoljno i 1% veoma nezadovoljno.

Grafikon – Sposobnost dijagnostikovanja zdravstvenih problema



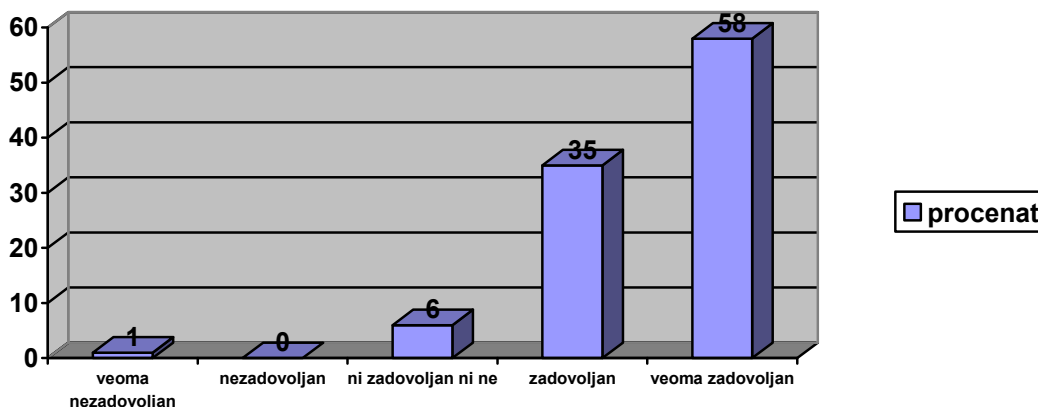
Temeljnošću u ispitivanju 58% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 36%, 3% ni zadovoljno ni nezadovoljno, 2% veoma nezadovoljno a 1% nezadovoljno.

Grafikon – Temeljnost u ispitivanju



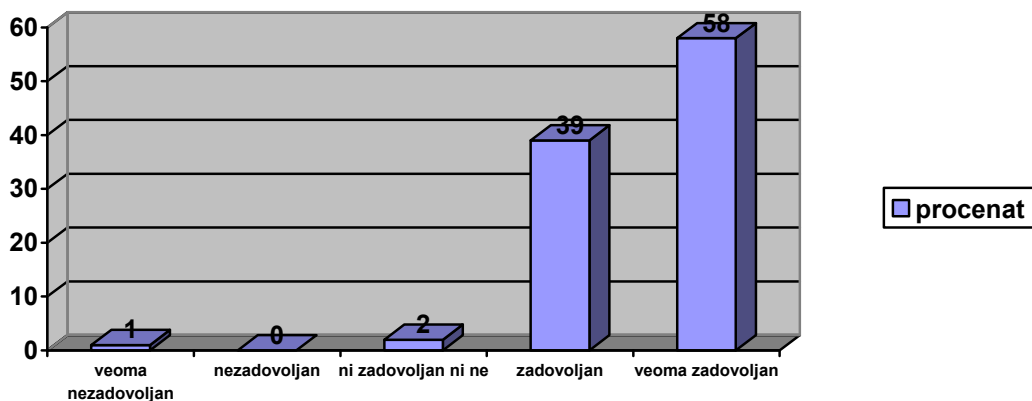
Uspešnošću lečenja 58% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 35%, 6% je ni zadovoljno ni nezadovoljno i 1% veoma nezadovoljno.

Grafikon – Uspešnost lečenja



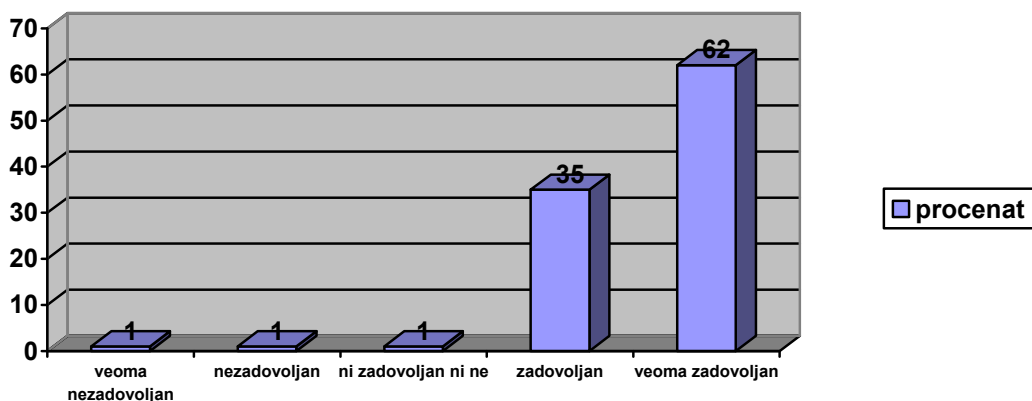
Uputstvima pri otpustu 58% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 39%, 2% ni zadovoljno ni nezadovoljno a 1% veoma nezadovoljno.

Grafikon – Uputstva pri otpustu



Opšte zadovoljstvo uslugama lekara je sledeće - 62% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 35% 1% ni zadovoljno ni nezadovoljno, 1% nezadovoljno i 1% veoma nezadovoljno.

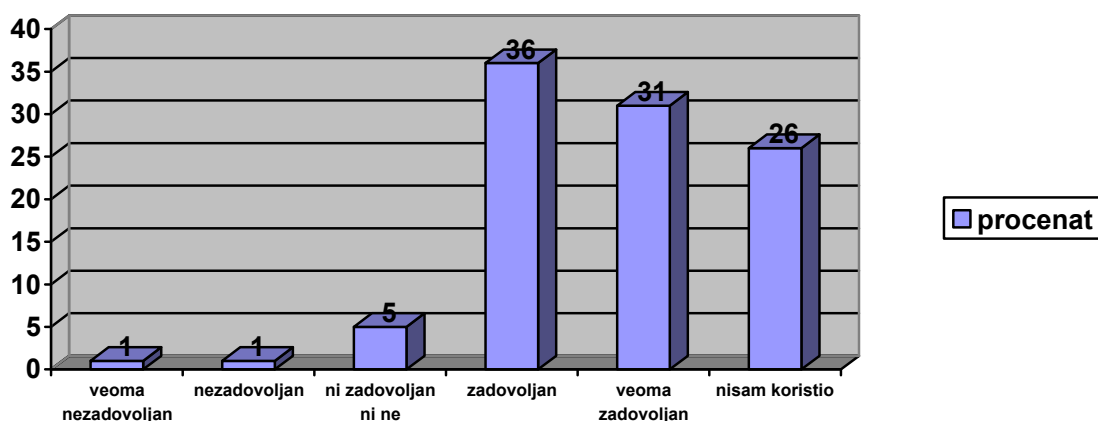
Grafikon – Opšte zadovoljstvo uslugama lekara



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

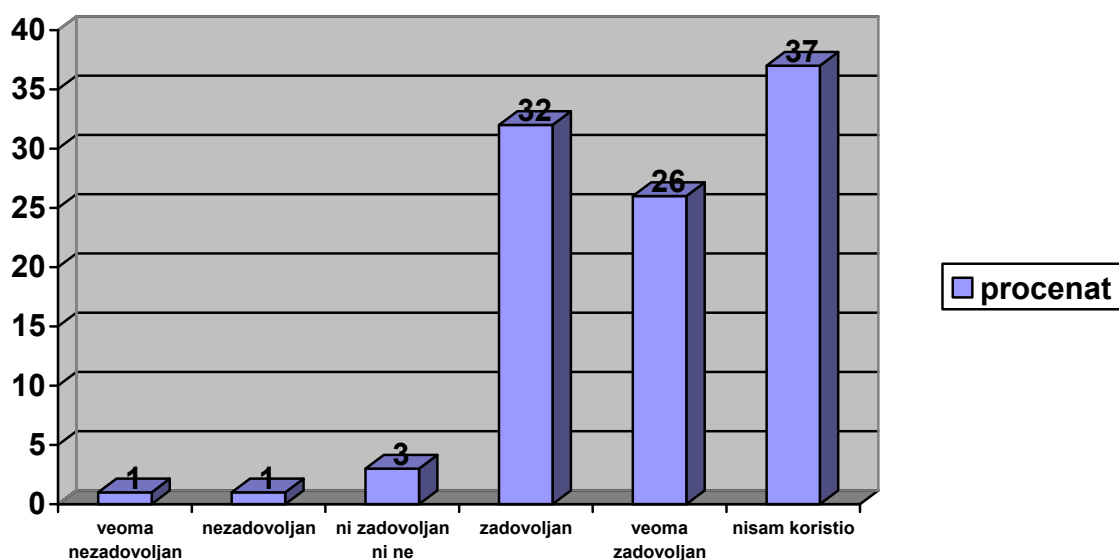
Uslugama laboratorije 36% je zadovoljno, veoma je zadovoljno 31%, 26% nije koristilo, 5% ni zadovoljno ni nezadovoljno, 1% nezadovoljno i 1% veoma nezadovoljno.

Grafikon – **Laboratorija**



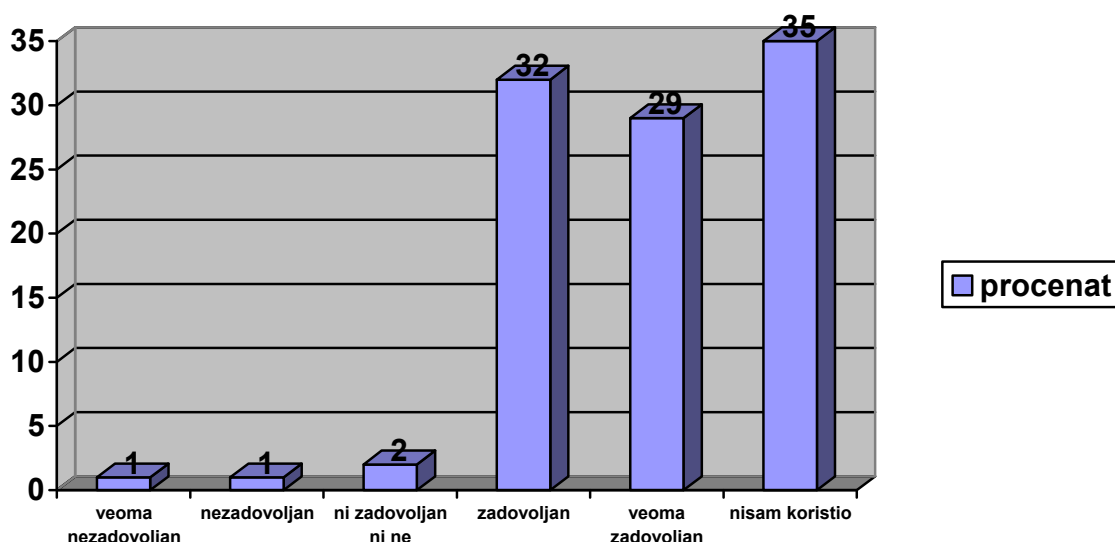
Uslugama kardiologije (EKG, test opterećenja) 1% je veoma nezadovoljno, 1% je nezadovoljno, 3% ni zadovoljno ni nezadovoljno, 26% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 32% a 37% nije koristilo ove usluge.

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



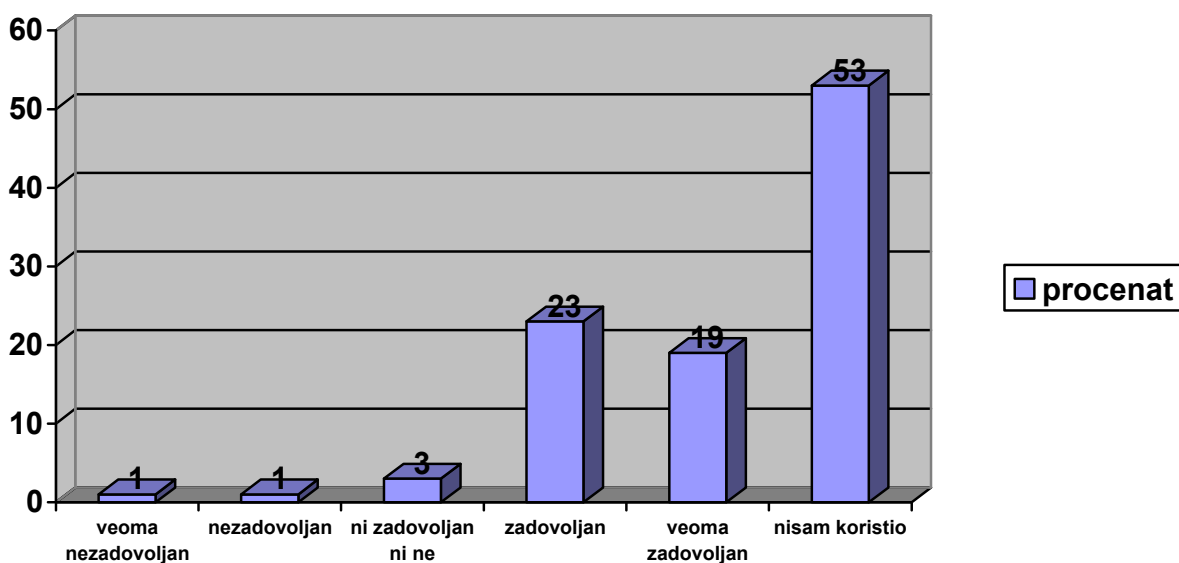
Uslugama radiologije (rendgen, ultrazvuk, skener) 1% je veoma nezadovoljno, 1% je nezadovoljno, 2% ni zadovoljno ni nezadovoljno, 29% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 32% a 35% nije koristilo ove usluge.

Grafikon – Radiologija (rendgen, ultrazvuk, skener)



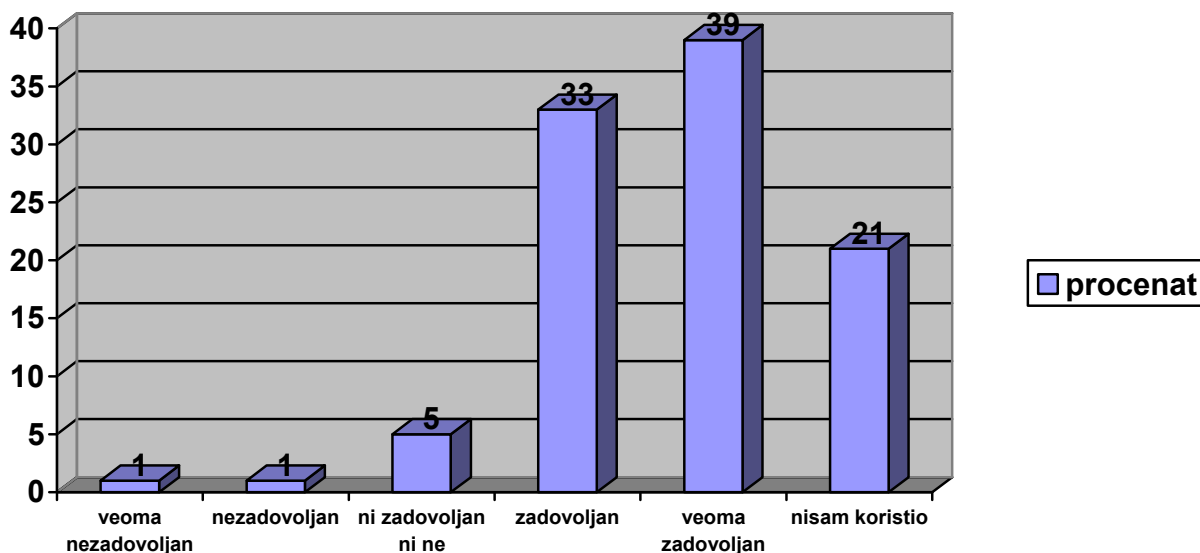
Usluge fizikalne terapije 53% korisnika nije koristilo, 23% je zadovoljno, veoma je zadovoljno 19%, 3% ni zadovoljno ni nezadovoljno, 1% nezadovoljno i 1% veoma nezadovoljno.

Grafikon – Fizikalna terapija



Opšte zadovoljstvo uslugama dijagnostike je sledeće - 39% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 33%, 21% nije koristilo, 5% ni zadovoljno ni nezadovoljno, 1% nezadovoljno i 1% veoma nezadovoljno.

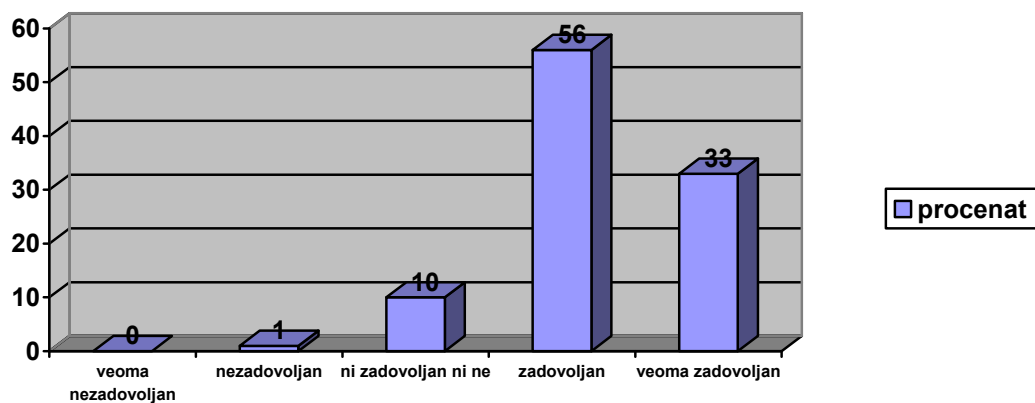
Grafikon – Opšte zadovoljstvo uslugama dijagnostike



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

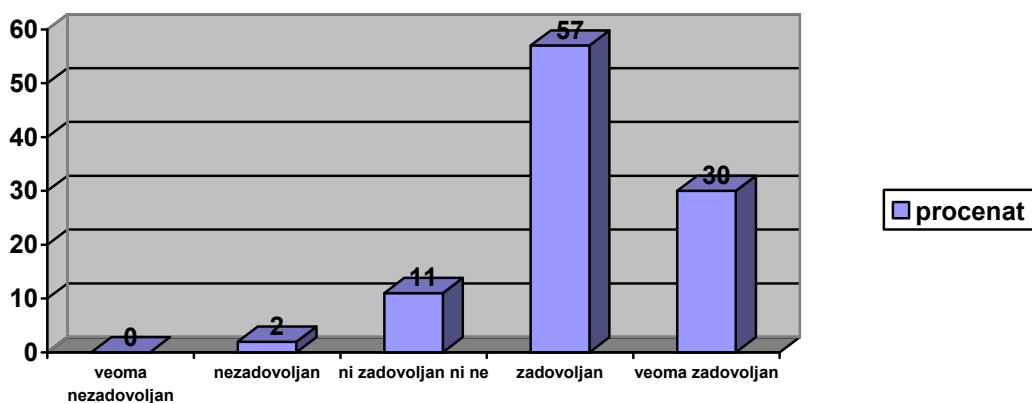
Vremenom serviranja hrane 56% je zadovoljno, veoma je zadovoljno 33%, 10% ni zadovoljno ni nezadovoljno i 1% nezadovoljno.

Grafikon – Vreme serviranja hrane



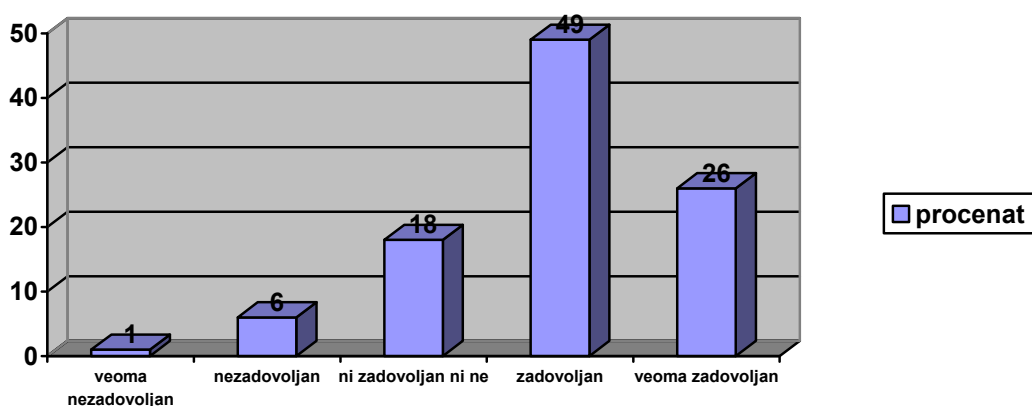
Načinom serviranja hrane 57% je zadovoljno, veoma je zadovoljno 30% korisnika, 11% ni zadovoljno ni nezadovoljno i 2% je nezadovoljno.

Grafikon – Način serviranja hrane



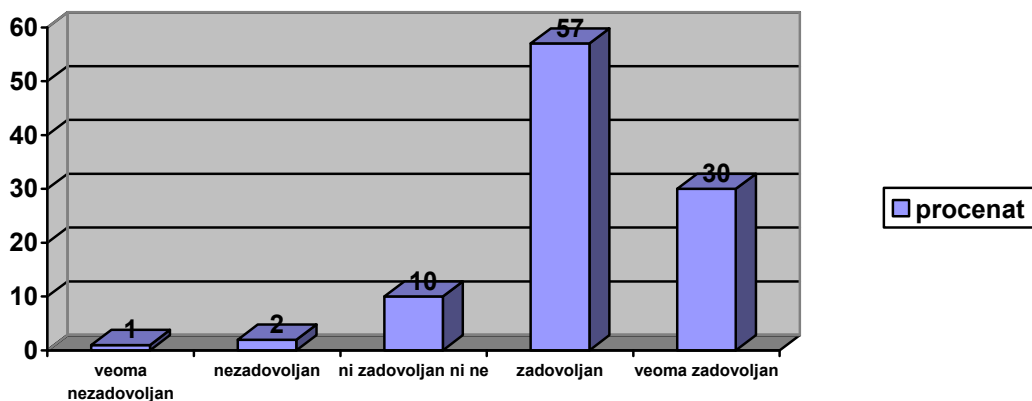
Ukusom hrane je zadovoljno 49% korisnika, veoma je zadovoljno 26% korisnika, 18% ni zadovoljno ni nezadovoljno, 6% je nezadovoljno a 1% veoma nezadovoljno.

Grafikon – Ukus hrane



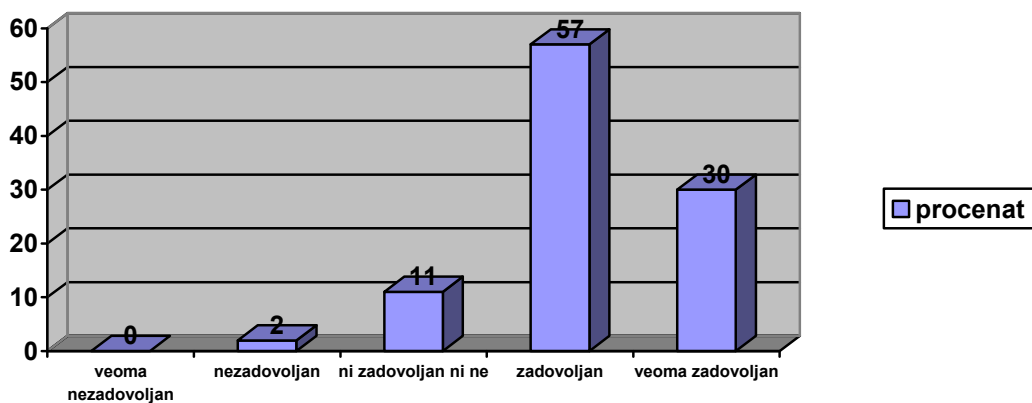
Temperaturom hrane je zadovoljno 57% korisnika, veoma je zadovoljno 30%, 10% ni zadovoljno ni nezadovoljno, 2% je nezadovoljno i 1% veoma nezadovoljno.

Grafikon – Temperatura hrane



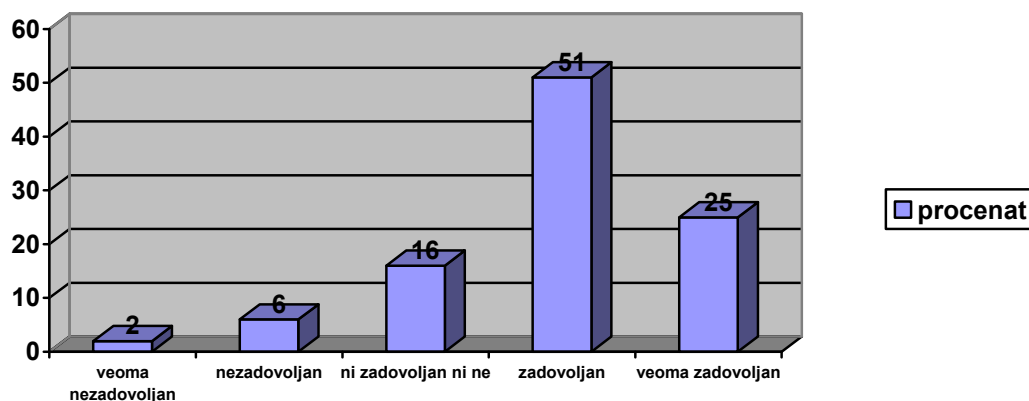
Količinom hrane je zadovoljno 57% korisnika, veoma je zadovoljno 30% korisnika, 11% ni zadovoljno ni nezadovoljno i 2% je nezadovoljno.

Grafikon – Količina hrane



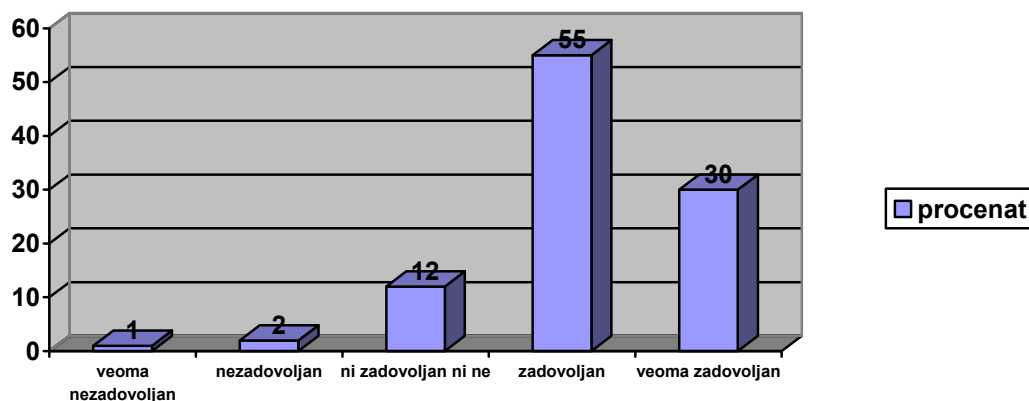
Raznovrsnošću hrane zadovoljno je 51% korisnika, veoma zadovoljno 25% korisnika, 16% ni zadovoljno ni nezadovoljno, 6% je nezadovoljno i 2% veoma nezadovoljno.

Grafikon – Raznovrsnost hrane



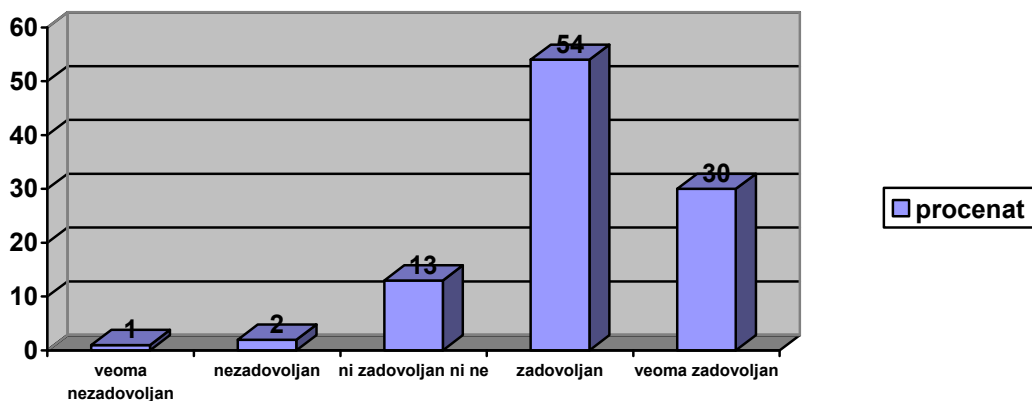
Odgovarajućom dijetom zadovoljno je 55% korisnika, veoma zadovoljno 30% korisnika, 12% ni zadovoljno ni nezadovoljno, 2% je nezadovoljno i 1% veoma nezadovoljno.

Grafikon – Odgovarajuća dijeta



Opšte zadovoljstvo uslugama ishrane je sledeće - zadovoljno je 54% korisnika, veoma zadovoljno 30% korisnika, 13% ni zadovoljno ni nezadovoljno, 2% je nezadovoljno i 1% veoma nezadovoljno.

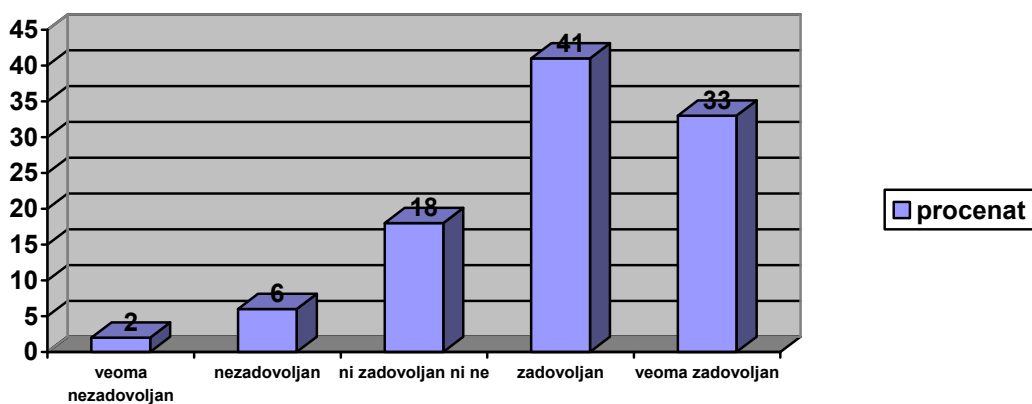
Grafikon – Opšte zadovoljstvo uslugama ishrane



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

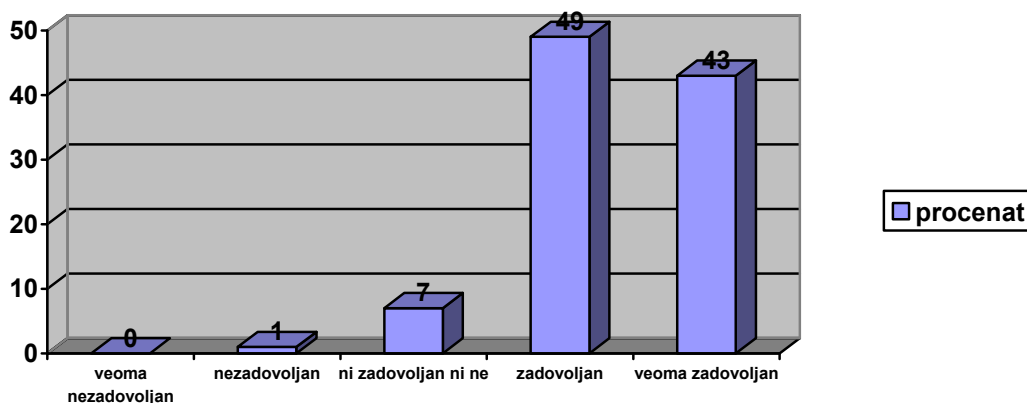
Udobnošću kreveta zadovoljno je 41% korisnika, veoma zadovoljno 33% korisnika, 18% ni zadovoljno ni nezadovoljno, 6% je nezadovoljno i 2% veoma nezadovoljno.

Grafikon – Udobnost kreveta



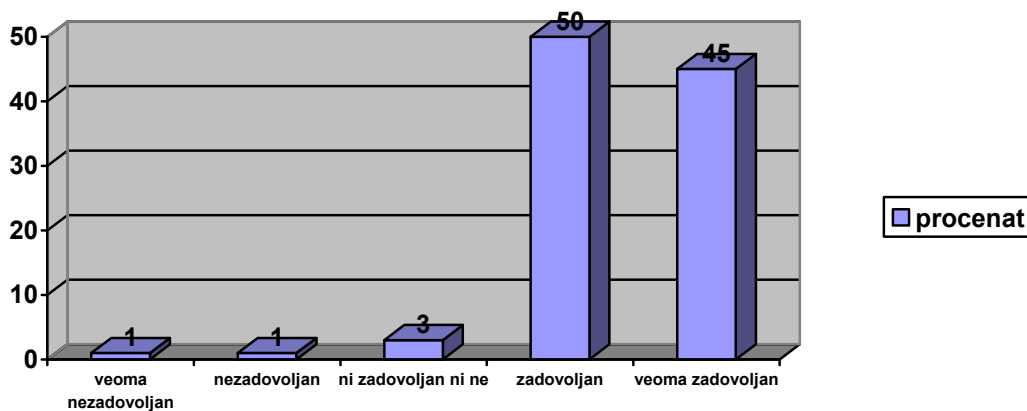
Čistoćom sobe je zadovoljno 49% korisnika, veoma zadovoljno 43% korisnika, 7% ni zadovoljno ni nezadovoljno i 1% je nezadovoljno.

Grafikon – Čistoća sobe



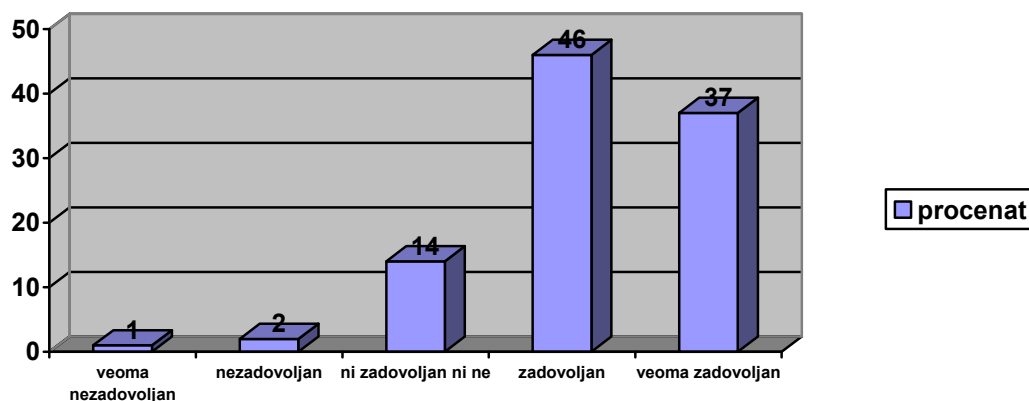
Temperaturom u sobi je zadovoljno 50% korisnika, veoma zadovoljno 45% korisnika, 3% ni zadovoljno ni nezadovoljno, 1% je nezadovoljno i 1% veoma nezadovoljno.

Grafikon – Temperatura u sobi



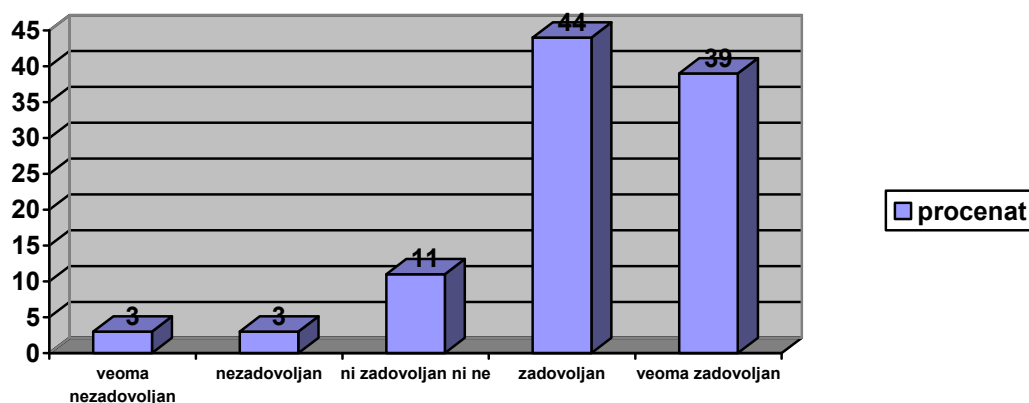
Opremom sobe je zadovoljno 46% korisnika, veoma zadovoljno 37% korisnika, 14% ni zadovoljno ni nezadovoljno, 2% je nezadovoljno i 1% veoma nezadovoljno.

Grafikon – Oprema sobe



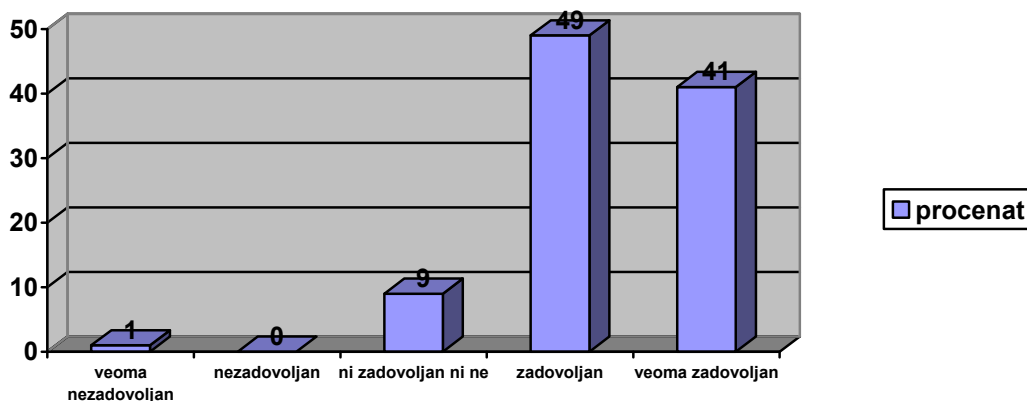
Čistoćom toaleta zadovoljno je 44% korisnika, veoma zadovoljno 39% korisnika, 11% ni zadovoljno ni nezadovoljno, 3% nezadovoljno i 3% veoma nezadovoljno.

Grafikon – Čistoća toaleta



Opšte zadovoljstvo smeštajem je sledeće - zadovoljno je 49% korisnika, veoma zadovoljno 41%, 9% ni zadovoljno ni nezadovoljno i 1% veoma nezadovoljno.

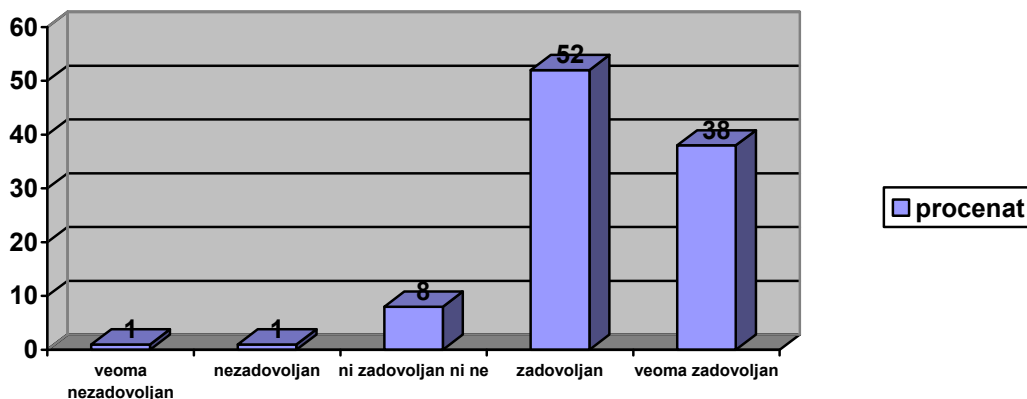
Grafikon – Opšte zadovoljstvo smeštajem



Koliko su zadovoljni organizacijom poseta dati su sledeći odgovori:

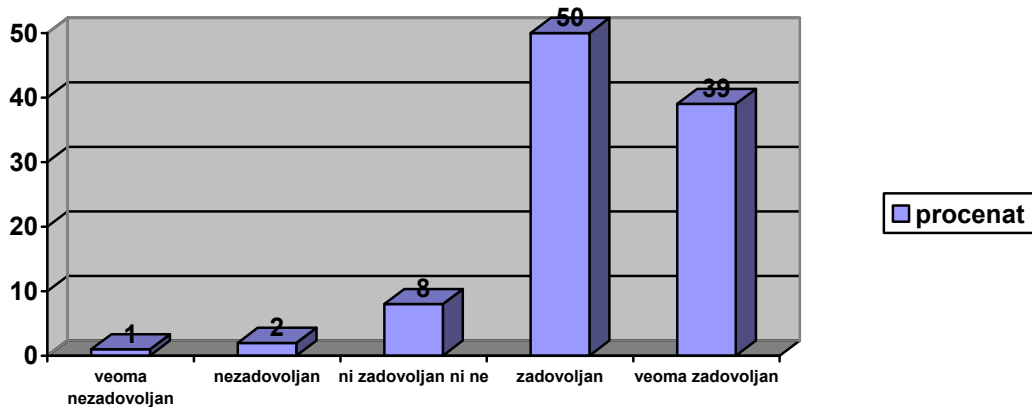
Vremenom poseta zadovoljno je 52% korisnika, veoma zadovoljno 38%, 8% korisnika je ni zadovoljno ni nezadovoljno, 1% je veoma nezadovoljno i 1% nezadovoljno.

Grafikon – Vreme poseta



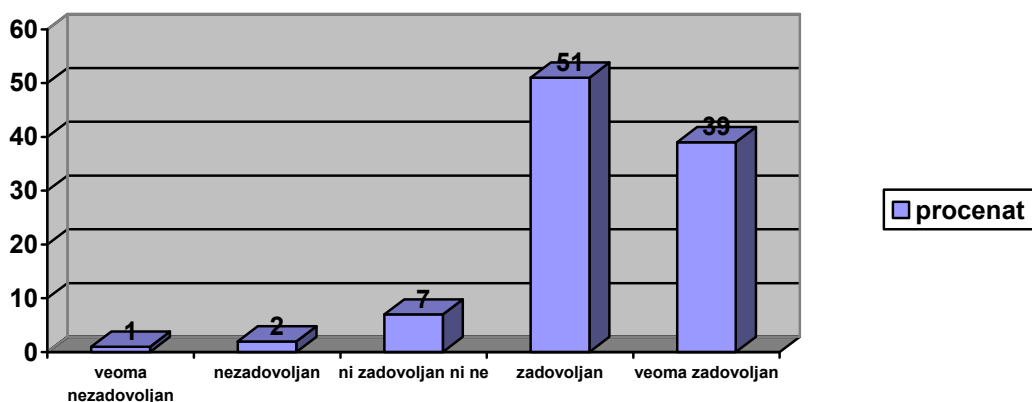
Dužinom poseta zadovoljno je 50% korisnika, veoma zadovoljno 39% korisnika, 8% ni zadovoljno ni nezadovoljno, 2% je nezadovoljno i 1% veoma nezadovoljno.

Grafikon – Dužina poseta



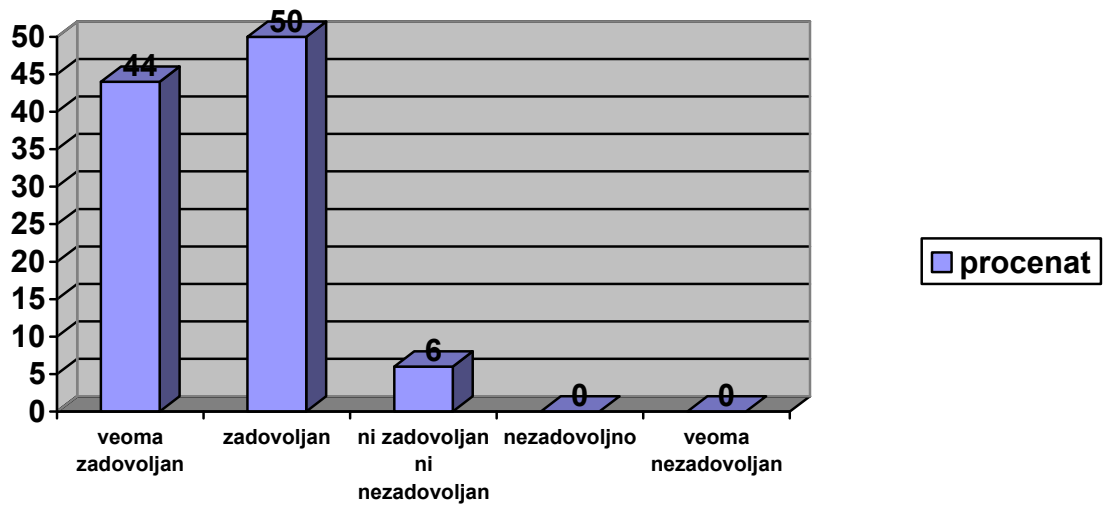
Brojem poseta zadovoljno je 51% korisnika, veoma zadovoljno 39%, 7% ni zadovoljno ni nezadovoljno, 2% korisnika je nezadovoljno i 1% veoma nezadovoljno.

Grafikon – Broj poseta



Ukupno zadovoljstvo lečenjem u bolnici korisnici su izrazili na sledeći način 50% korisnika je zadovoljno, 44% je veoma zadovoljno i 3% korisnika je ni zadovoljno-ni nezadovoljno.

Grafikon – Zadovoljstvo korisnika lečenjem u bolnici

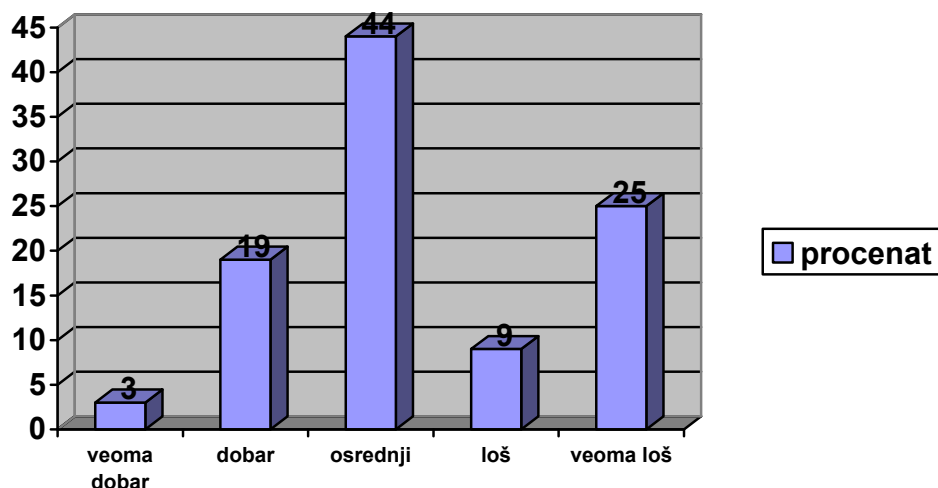


ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA Specijalističke službe interne medicine

Anketu su ispunila 33 korisnika prosečne starosti 54 godine, od toga 52% žena i 48% muškaraca. Najveći broj anketiranih korisnika ima završenu srednju školu 46%, osnovnu školu ima 33% korisnika, 15% ima visoku ili višu školu i 6% nema završenu osnovnu školu.

Svoj materijalni položaj 44% ispitanika ocenjuje kao osrednji, 25% korisnika svoj materijalni položaj ocenjuje kao veoma loš, 19% smatra da je njihov materijalni položaj dobar, 9% smatra da je loš a 3% anketiranih korisnika svoj materijalni položaj ocenjuje kao veoma dobar.

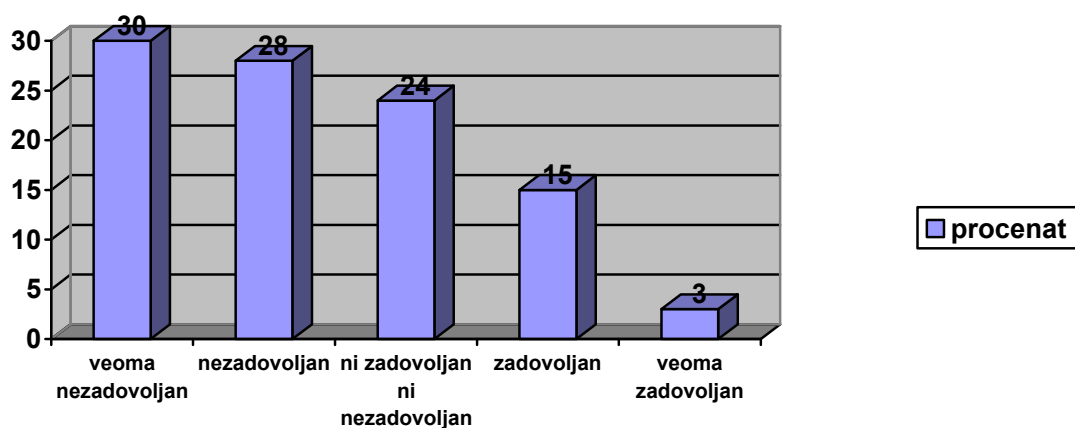
Grafikon – Materijalni status korisnika



Na pitanje koliko su zadovoljni sledećim karakteristikama koje se odnose na specijalističku službu dobijeni su sledeći odgovori:

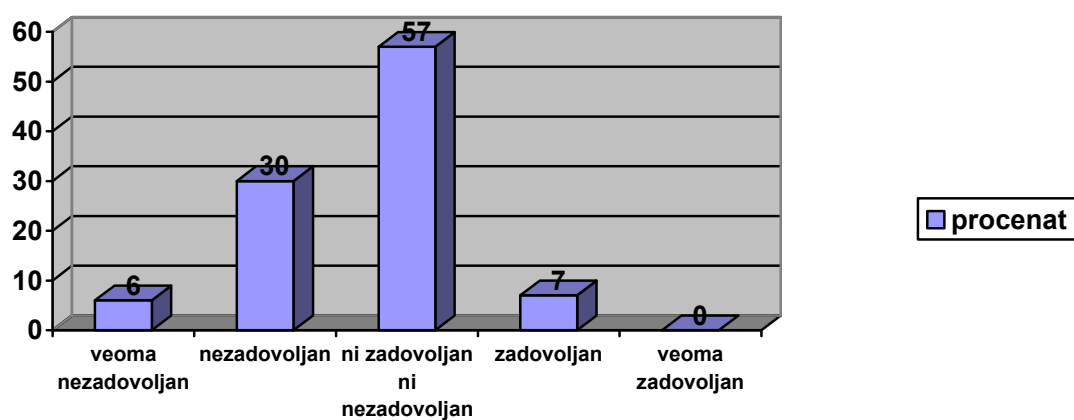
Mogućnošću telefonskog zakazivanja veoma je zadovoljno 3% korisnika, 15% je zadovoljno, ni zadovoljno ni nezadovoljno je 24%, nezadovoljno 28% i veoma nezadovoljno 30% anketiranih.

Grafikon- Mogućnost telefonskog zakazivanja



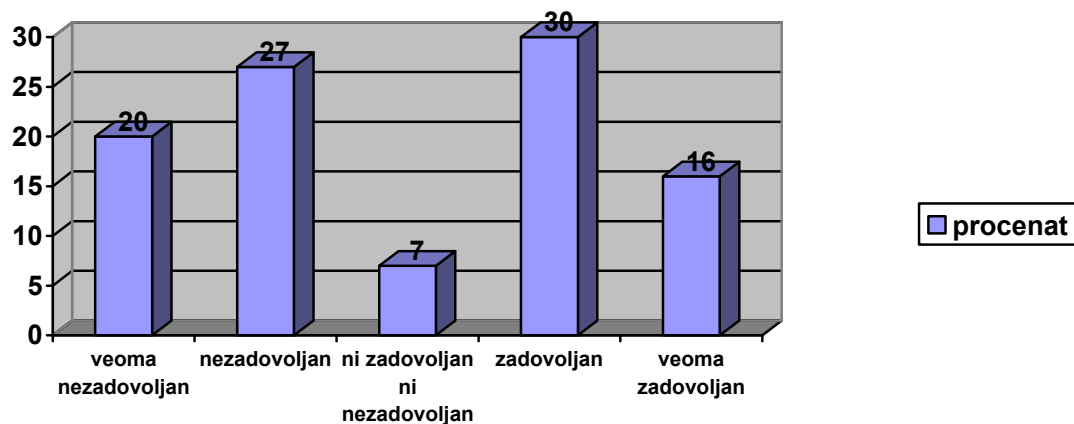
Vremenom čekanja od trenutka zakazivanja do termina pregleda ni zadovoljno ni nezadovoljno je 57%, nezadovoljno je 30% korisnika, zadovoljno 7% i veoma nezadovoljno 6%.

Grafikon- Vreme čekanja od trenutka zakazivanja do termina pregleda



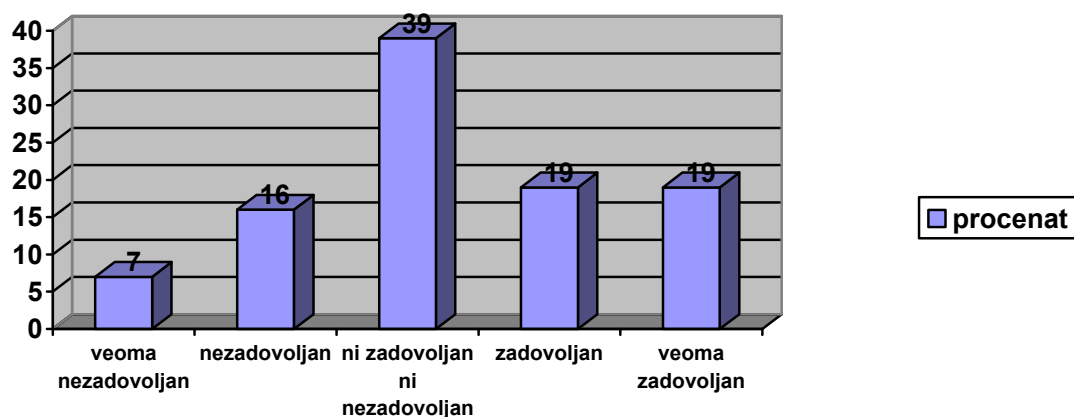
Ljubaznošću i profesionalnošću osobe koja vrši zakazivanje zadovoljno je 30%, nezadovoljno je 27% korisnika, veoma ne zadovoljno 20% anketiranih, veoma zadovoljno 16% i ni zadovoljno ni nezadovoljno 7%.

Grafikon- Ljubaznost i profesionalnost osobe koja vrši zakazivanje



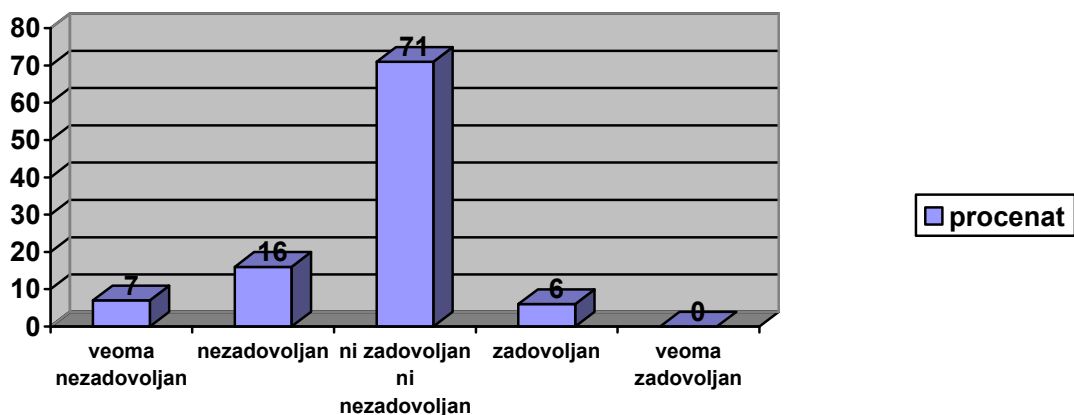
Dobijanjem instrukcija o datumu, vremenu i mestu pregleda ni zadovoljno ni nezadovoljno je 39%, zadovoljno 19% korisnika, veoma zadovoljno 19%, nezadovoljno 16% i veoma nezadovoljno 7% anketiranih.

Grafikon- Dobijanje instrukcija o datumu, vremenu i mestu pregleda



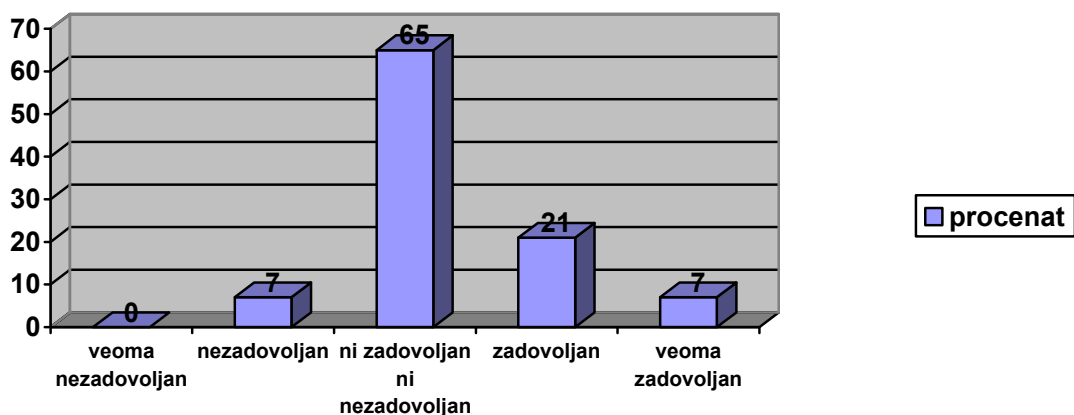
Vremenom čekanja u čekaonici ni zadovoljno ni nezadovoljno je 71%, nezadovoljno 16%, veoma nezadovoljno 7% i zadovoljno 6% anketiranih.

Grafikon- Vreme čekanja u čekaonici



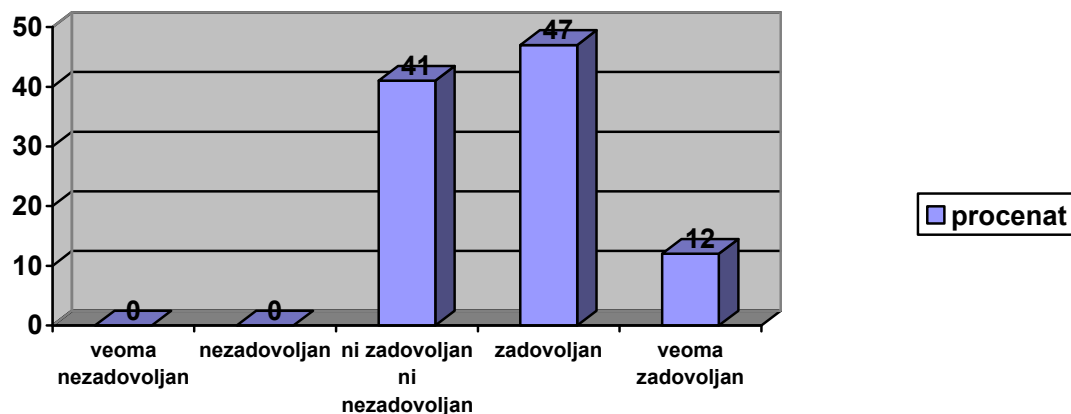
Objašnjenjem eventualnog kašnjenja njihovog termina ni zadovoljno ni nezadovoljno je 65%, zadovoljno je 21% korisnika, nezadovoljno 7% i veoma zadovoljno 7%.

Grafikon- Objašnjenje eventualnog kašnjenja termina



Čistoćom i podobnošću čekaonice zadovoljno je 47% korisnika, ni zadovoljno ni nezadovoljno je 41% i veoma zadovoljno 12% anketiranih.

Grafikon- Čistoća i podobnost čekaonice

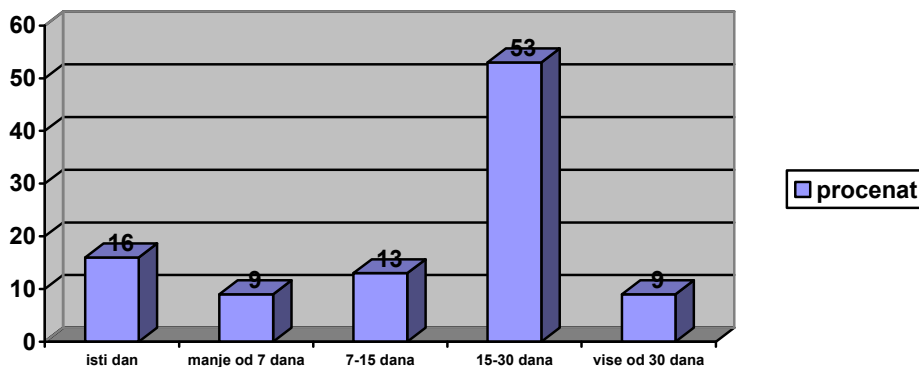


U poslednjih 12 meseci lekara specijalistu u ovoj službi je posetilo 2,7% a 3,78% je posetilo lekara u drugoj specijalističkoj službi.

Lekara specijalistu u privatnoj praksi u poslednjih 12 meseci korisnici su posetili u proseku 1 put.

Na pitanje koliko su dugo čekali na taj pregled dobijeni su sledeći odgovori: manje od 7 dana 9%, više od 30 dana čeka 9%, čeka 7-15 dana 13% korisnika, istog dana pregledano je 16% dok čeka 15-30 dana 53% korisnika.

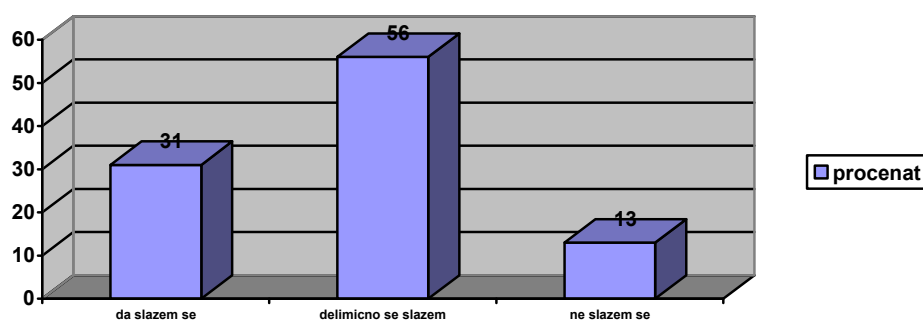
Grafikon – Dužina zakazivanja



Korisnici su izrazili mišljenje o sledećim izjavama o ovoj specijalističkoj službi:

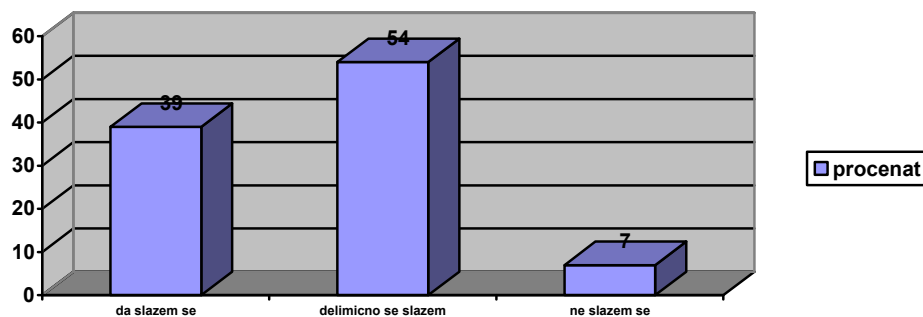
Sa izjavom da im je lekar posvetio dovoljno vremena tokom pregleda ne slaže se 13%, slaže se 31% ispitanika a 56% se delimično slaže.

Grafikon – Posvećenost lekara



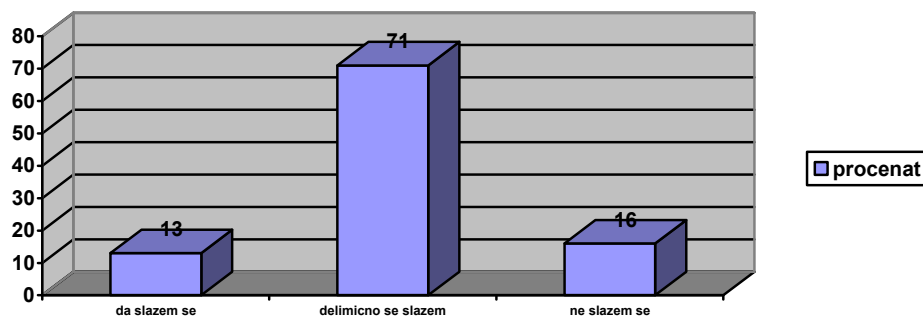
Sa izjavom da ih je lekar pažljivo slušao ne slaže se 7%, slaže se 39% ispitanika a 54% se delimično slaže.

Grafikon – Slušanje pacijenta



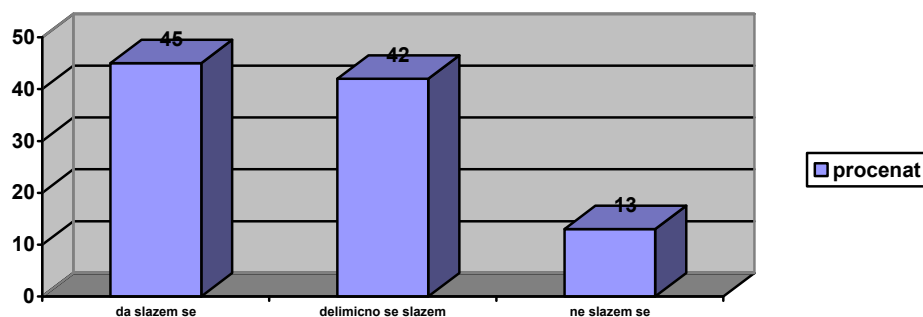
Sa izjavom da je lekar odvojio dovoljno vremena da razgovora sa njima slaže se 13% ispitanika, 16% se ne slaže i 71% se delimično slaže.

Grafikon – Odvojeno vreme za pacijente



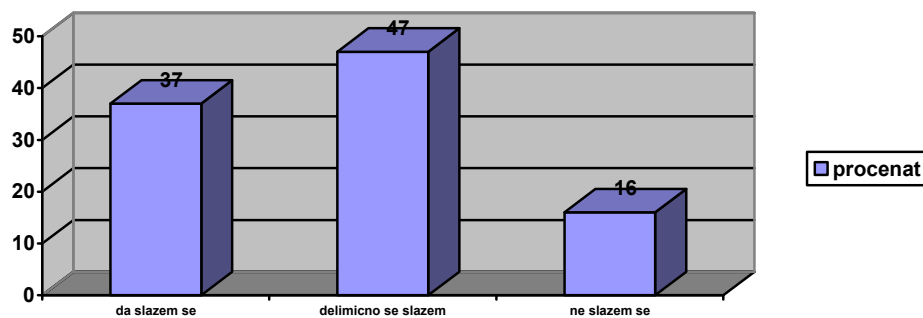
Sa izjavom da je lekar dao jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje im prepisuje ne slaže se 13%, 42% se delimično slaže i slaže se 45% ispitanika.

Grafikon – Jasna objašnjenja o bolestima i lekovima



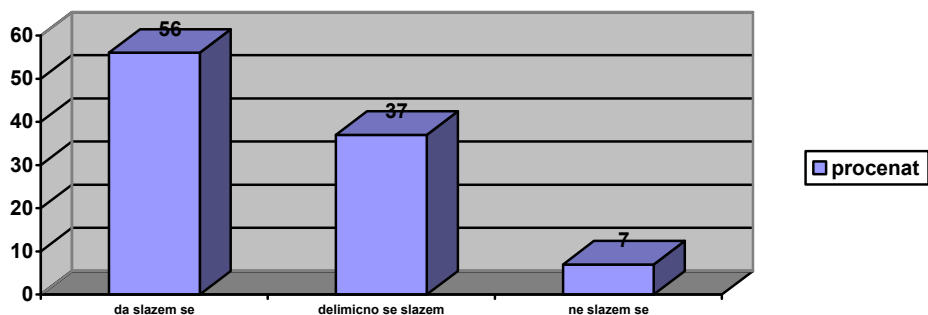
Sa izjavom da je lekar objasnio značaj testova na koje ih upućuje ne slaže se 16%, slaže se 37% ispitanika a 47% se delimično slaže.

Grafikon – Objašnjenje značaja testova



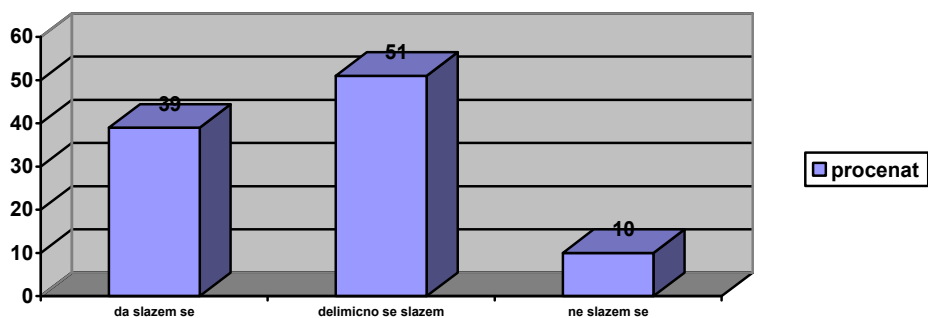
Sa izjavom da je osoblje bilo ljubazno i puno poštovanja slaže se 56% ispitanika, 37% se delimično slaže i 7% se ne slaže.

Grafikon – Ljubaznost osoblja



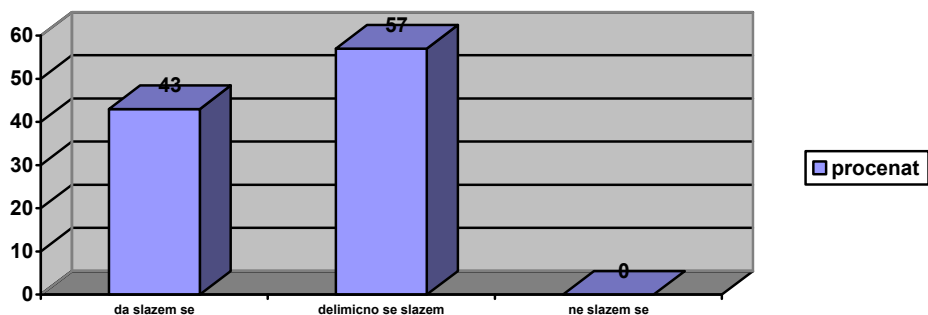
Sa izjavom da su jasno razumeli plan svog lečenja ne slaže se 10%, slaže se 39% ispitanika a 51% se delimično slaže.

Grafikon – Plan lečenja



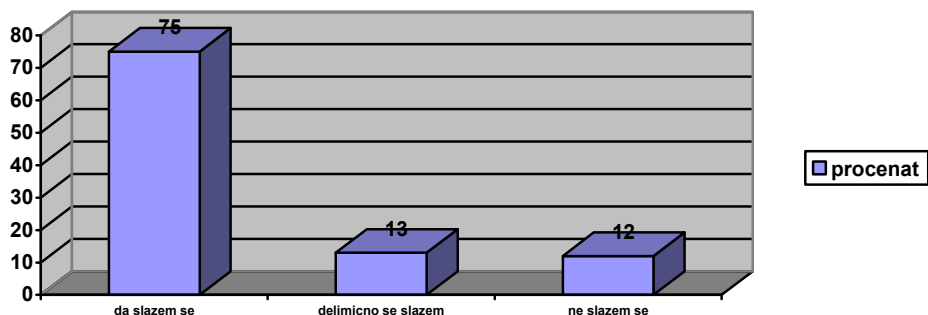
Sa izjavom da se posle pregleda osećaju sposobnije da se izbore sa svojim zdravstvenim problemima slaže se 43% ispitanika a 57% se delimično slaže.

Grafikon – Sposobnost borbe sa zdravstvenim problemima



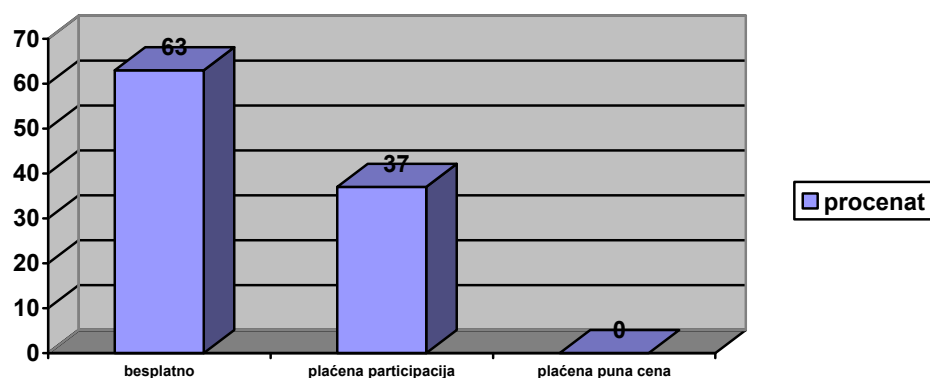
Sa izjavom da postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe slaže se 75% ispitanika, 13% se delimično slaže i 12% se ne slaže.

Grafikon – **Kutija/knjiga za žalbe i primedbe**



Na pitanje da li su pregled specijaliste dobili besplatno ili su morali da plate 63% je dobilo besplatno, 37% je platilo participaciju dok niko nije platio punu cenu.

Grafikon – **Plaćanje pregleda**



Uzevši sve u obzir korisnici su iskazali koliko su zadovoljni zdravstvenom zaštitom u toj specijalističkoj službi. Veoma zadovoljnih i nezadovoljnih nema. Ni zadovoljno ni nezadovoljno je 55%, zadovoljno 36% i veoma nezadovoljno 9%.

Grafikon- Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom

