

**ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA
ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM**

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

Decembar 2010. godine

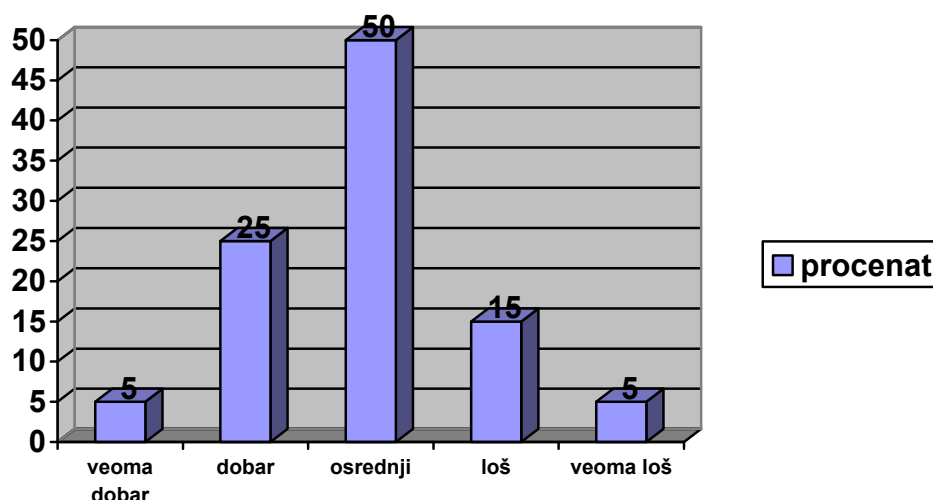
ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA

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 60 godina, od toga 35% žena i 65% muškaraca. Najveći broj anketiranih korisnika ima završenu srednju školu 55% korisnika, osnovnu školu ima 30%, dok 10% ima visoku ili višu školu i 5% nema završenu osnovnu školu.

Svoj materijalni položaj 50% ispitanika ocenjuje kao osrednji, 25% korisnika svoj materijalni položaj ocenjuje kao dobar, 15% smatra da je loš, 5% smatra da je njihov materijalni položaj veoma dobar i 5% smatra da je veoma loš.

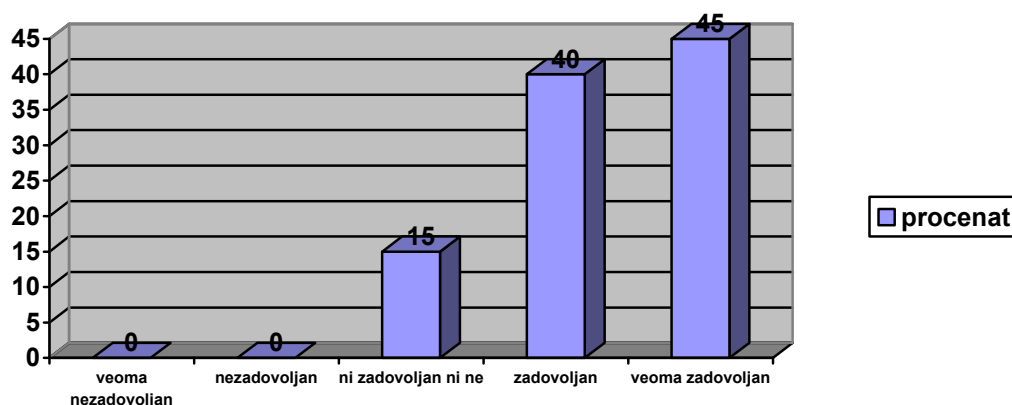
Grafikon – Materijalni status korisnika



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

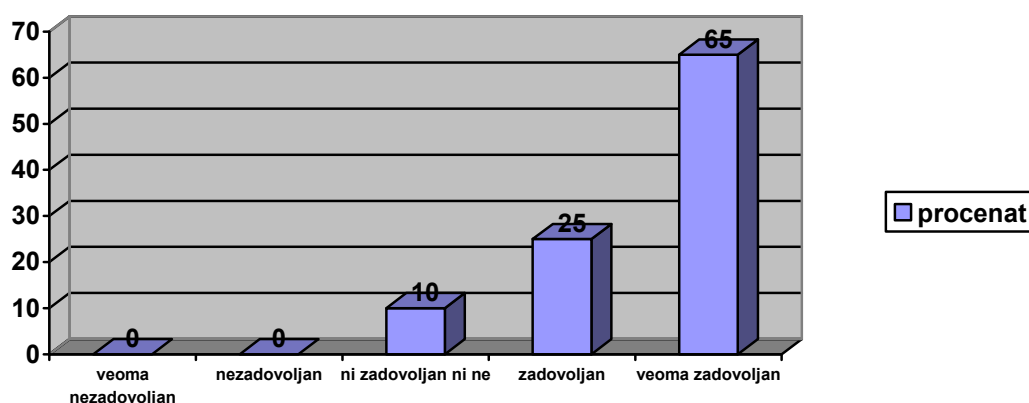
Na pitanje kakav je opšti utisak o proceduri prijema 15% je ni zadovoljno ni nezadovoljno, 40% je zadovoljno i veoma je zadovoljno 45%.

Grafikon – Procedura prijema



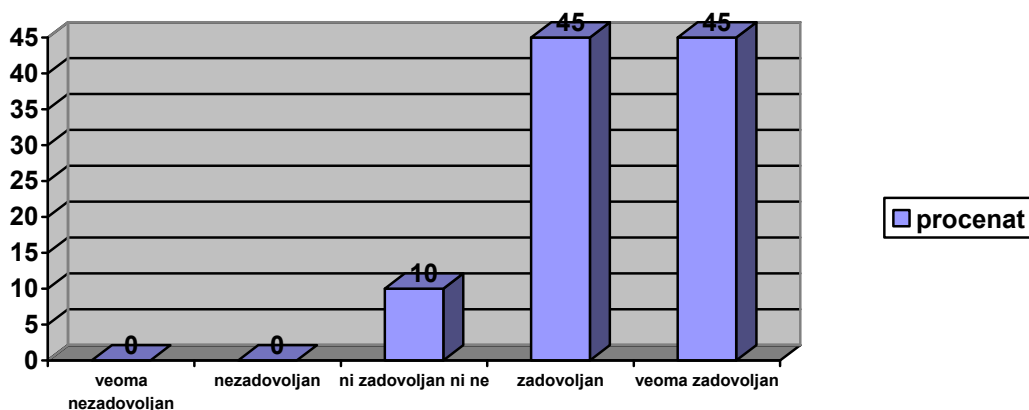
Na pitanje kakav je utisak o ljubaznosti osoblja 10% je ni zadovoljno ni nezadovoljno, 25% je zadovoljno i veoma je zadovoljno 65%.

Grafikon – Ljubaznost osoblja



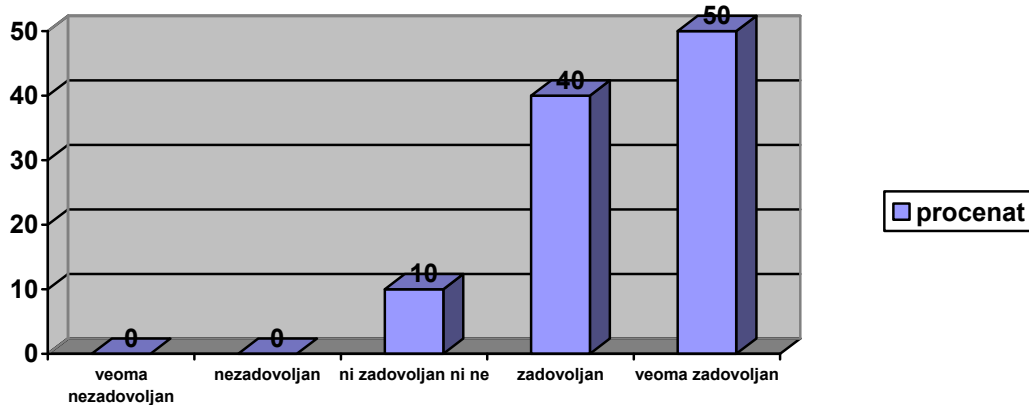
Na pitanje kakav je utisak o vremenu čekanja na šalteru 10% je ni zadovoljno ni nezadovoljno, 45% je zadovoljno i veoma je zadovoljno 45%.

Grafikon – Čekanje na šalteru



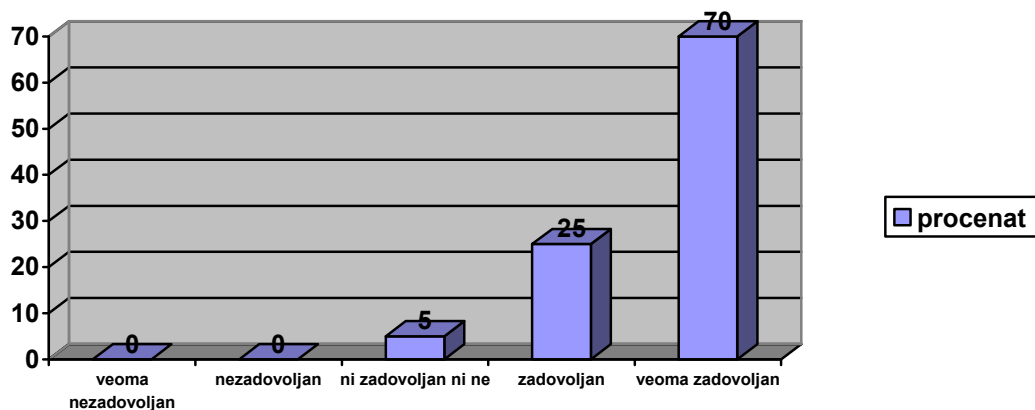
Na pitanje da li su zadovoljni objašnjenjem procedure tokom prijema 10% je ni zadovoljno ni nezadovoljno, 40% je zadovoljno i veoma je zadovoljno 50%.

Grafikon – Objašnjenje procedure prijema



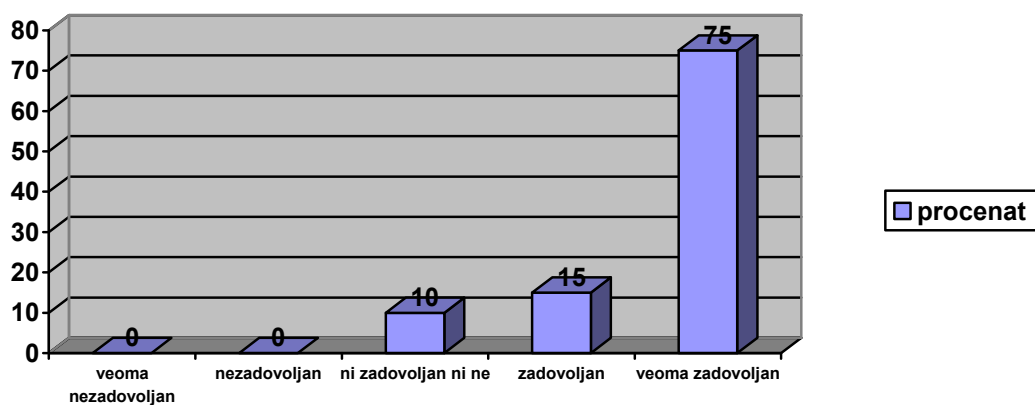
Vremenom do smeštaja u sobu 5% je ni zadovoljno ni nezadovoljno, 25% je zadovoljno i veoma je zadovoljno 70%.

Grafikon – Vreme do smeštaja



Opšti utisak prilikom otpusta je sledeći 10% je ni zadovoljno ni nezadovoljno, 15% je zadovoljno i veoma je zadovoljno 75%.

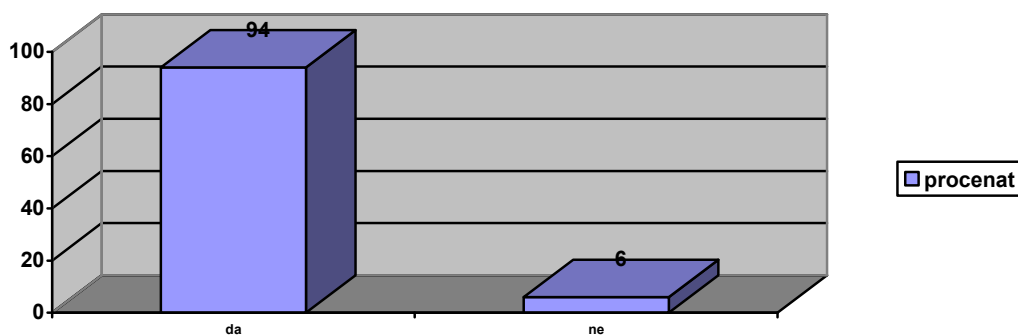
Grafikon – Opšti utisak prilikom otpusta



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

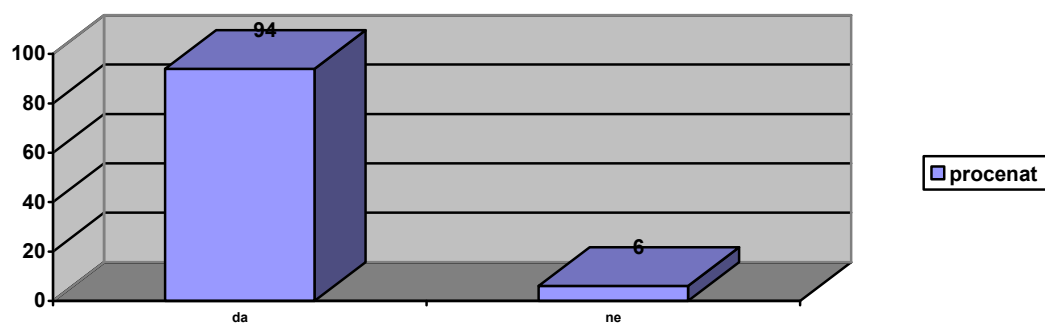
Pravom na saglasnost za predloženu proceduru upoznato je 94% korisnika zdravstvene zaštite.

Grafikon – Saglasnost za predloženu proceduru



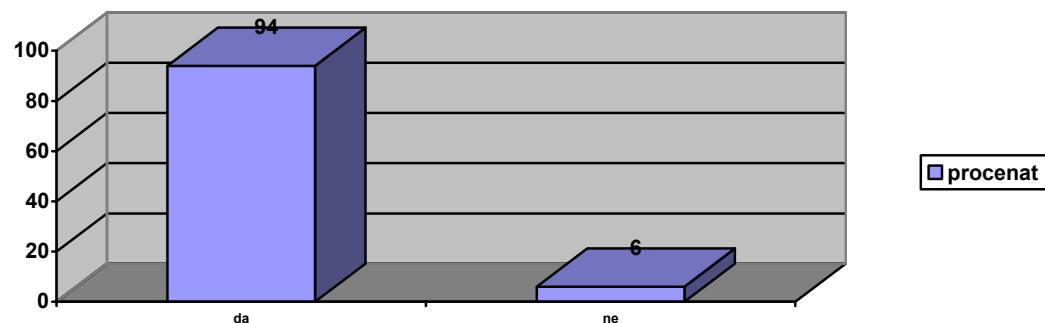
Dužnostima pacijenta na odeljenju upoznato je 94% korisnika zdravstvene zaštite.

Grafikon – Dužnost pacijenta



Načinom prigovora i žalbi u slučaju nezadovoljstva upoznato je 94% korisnika zdravstvene zaštite.

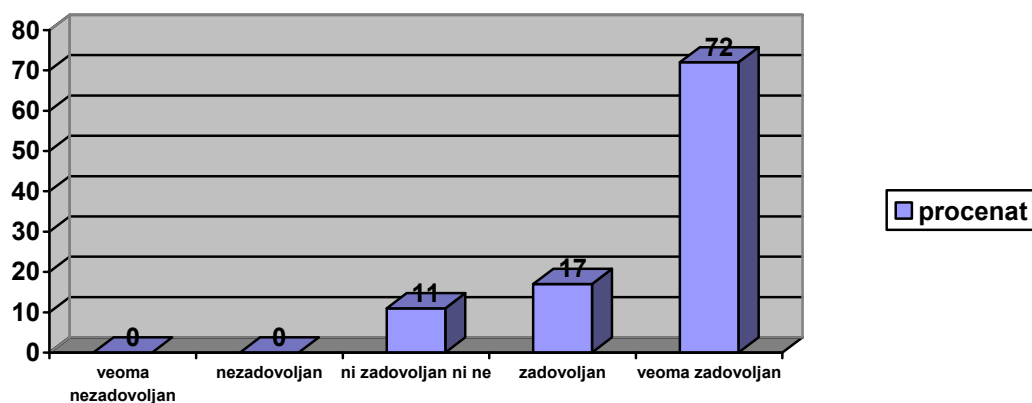
Grafikon – Način prigovora i žalbi



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

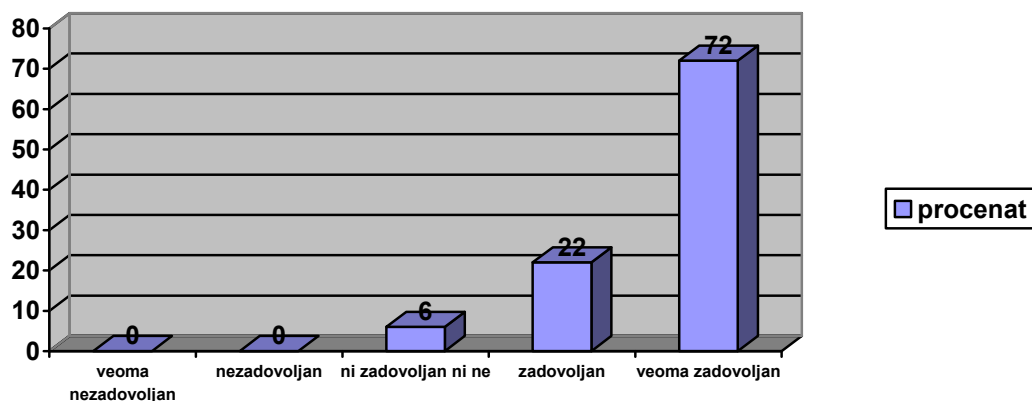
Poštovanjem i ljubaznošću 11% je ni zadovoljno ni nezadovoljno, 17% je zadovoljno i veoma je zadovoljno 72%.

Grafikon – Poštovanje i ljubaznost



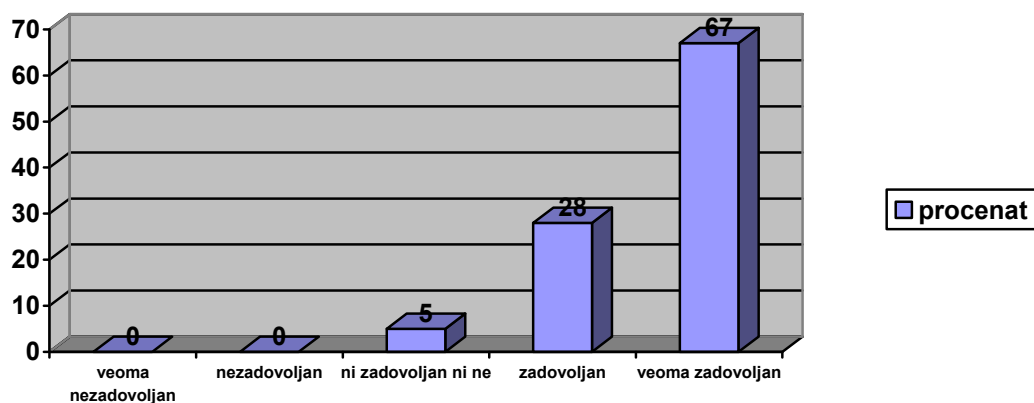
Vremenom čekanja na sestru kod hitne potrebe 72% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 22% i 6% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

Grafikon – Vreme čekanja na sestru kod hitne potrebe



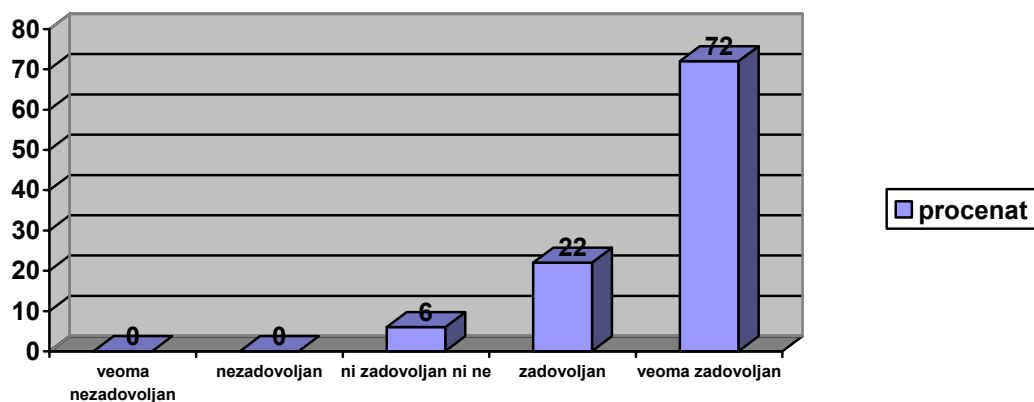
Objašnjavanjem procedura, testova i tretmana 67% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 28% i 5% je ni zadovoljno ni nezadovoljno.

Grafikon – Objasnjavanje procedura, testova i tretmana



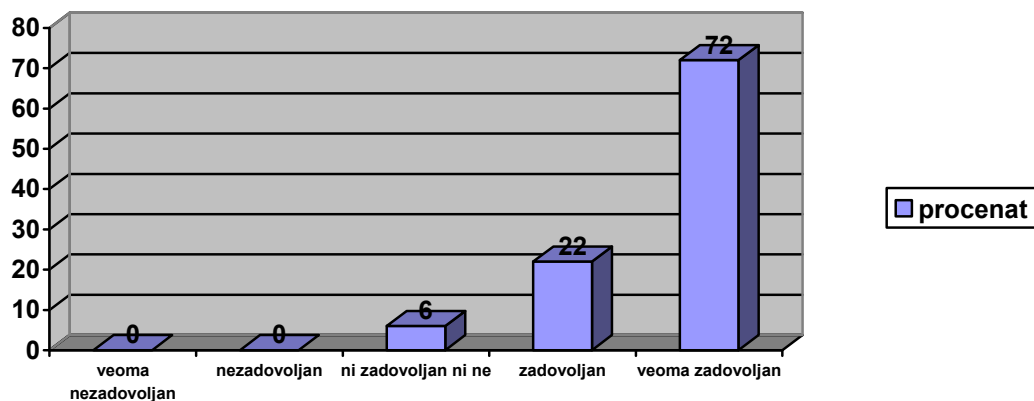
Ljubaznošću prema članovima porodice i posetiocima 72% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 22% i 6% je ni zadovoljno ni nezadovoljno.

Grafikon – Ljubaznost prema članovima porodice i posetiocima



Opšte zadovoljstvo sestričskom negom je sledeće – 72% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 22% i 6% je ni zadovoljno ni nezadovoljno.

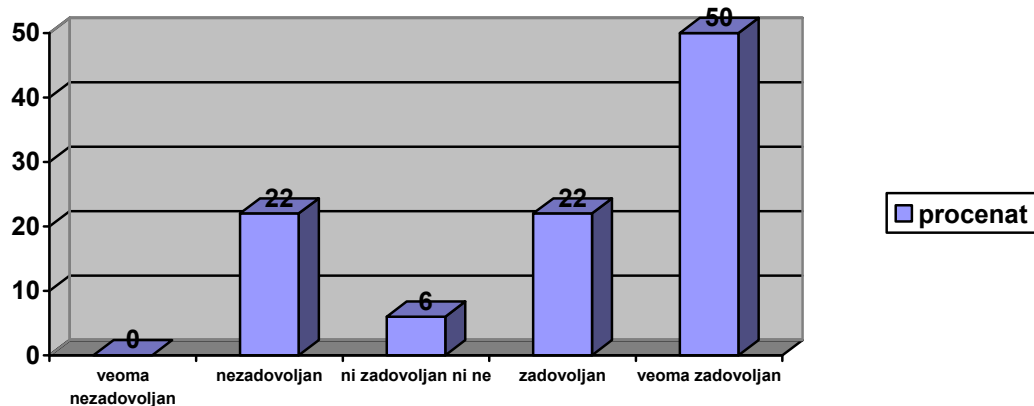
Grafikon – Opšte zadovoljstvo sestričskom negom



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

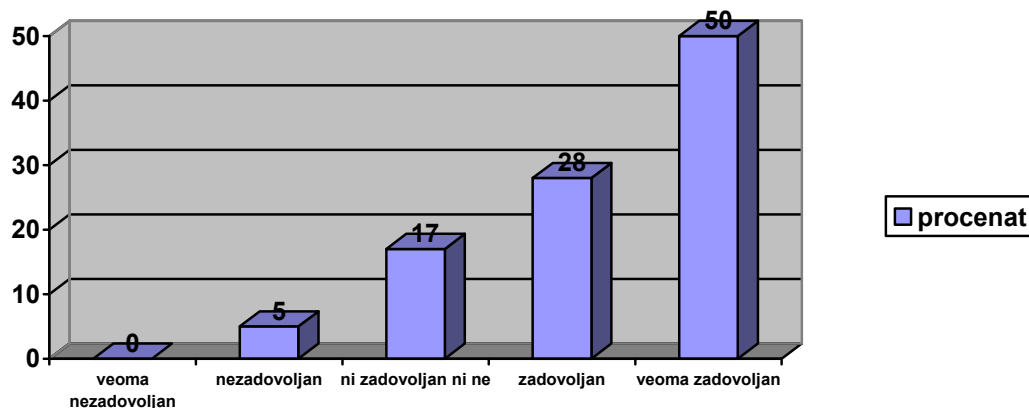
Spremnosti da daju odgovore na pitanja 50% je veoma zadovoljno, zadovoljno 22%, 22% je nezadovoljno i 6% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

Grafikon – Spremnost da daju odgovore na pitanja



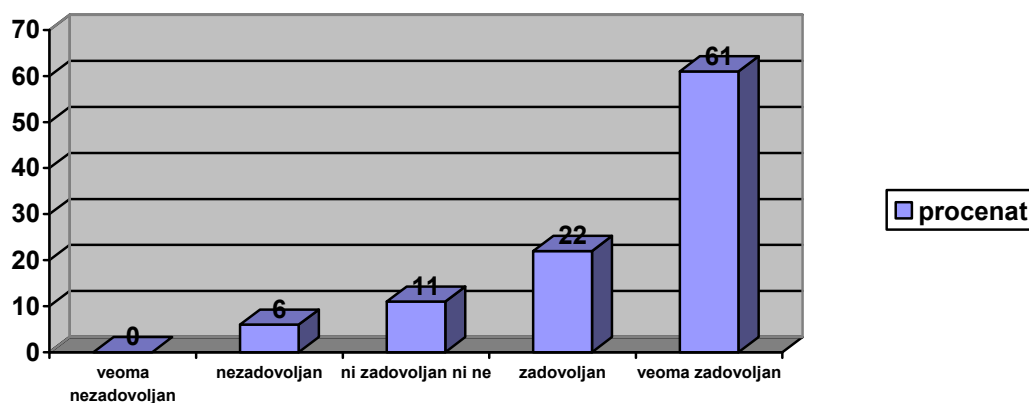
Objašnjenjem testova, procedura, tretmana i rezultata 50% je veoma zadovoljno, 28% zadovoljno, 17% ni zadovoljno ni nezadovoljno i 5% anketiranih je nezadovoljno.

Grafikon – Objasnjene testova, procedura, tretmana i rezultata



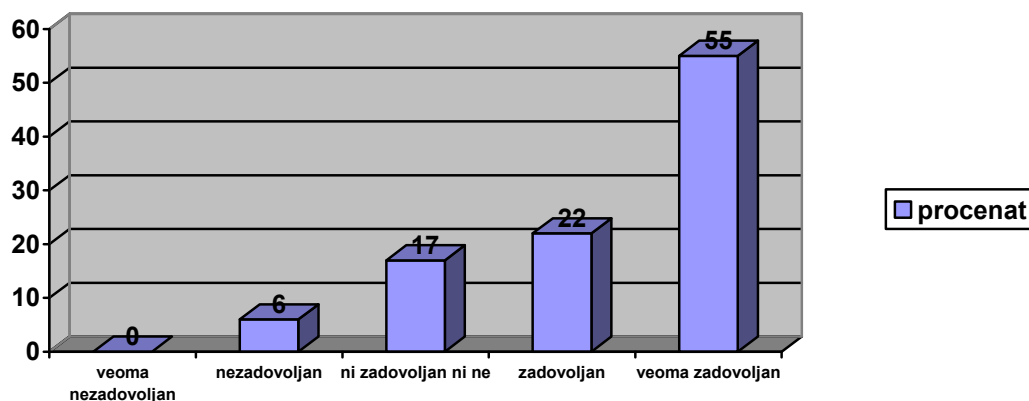
Poštovanjem i ljubaznošću lekara 61% anketiranih je veoma zadovoljno, zadovoljno je 22%, 11% ni zadovoljno ni nezadovoljno i 6% nezadovoljno.

Grafikon – Poštovanje i ljubaznost



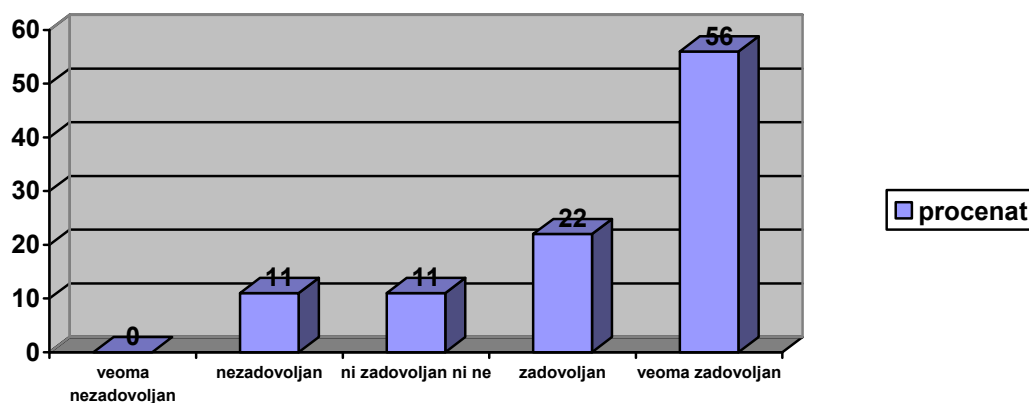
Sposobnošću dijagnostikovanja zdravstvenih problema 55% anketiranih korisnika je veoma zadovoljno, zadovoljno je 22%, 17% je ni zadovoljno ni nezadovoljno i 6% je nezadovoljno.

Grafikon – Sposobnost dijagnostikovanja zdravstvenih problema



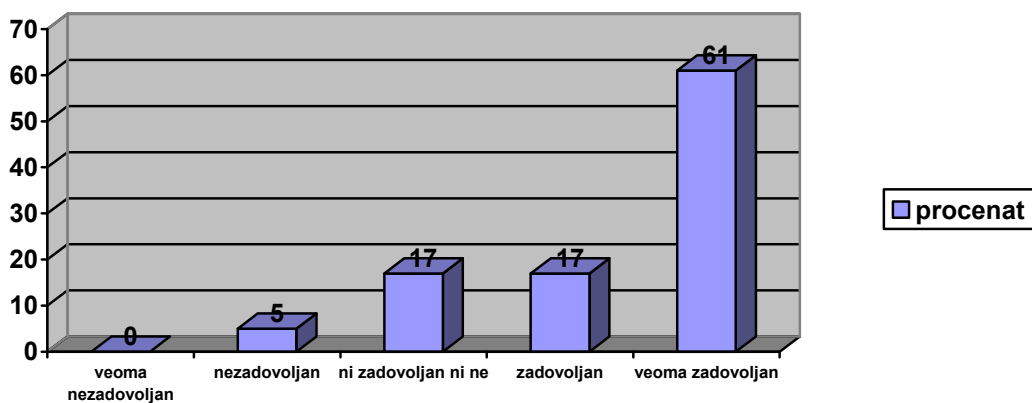
Temeljnošću u ispitivanju 56% anketiranih korisnika je veoma zadovoljno, zadovoljno je 22%, 11% je ni zadovoljno ni nezadovoljno i 11% je nezadovoljno.

Grafikon – Temeljnost u ispitivanju



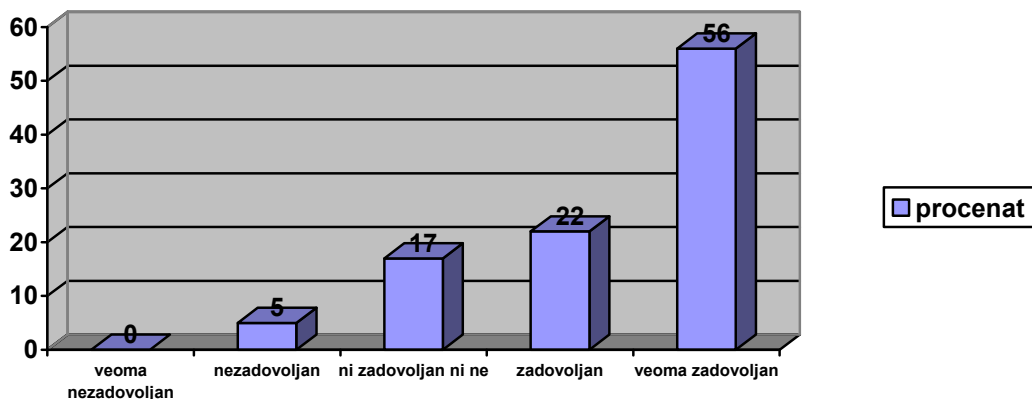
Uspešnošću lečenja 61% anketiranih korisnika je veoma zadovoljno, zadovoljno je 17% i 17% je ni zadovoljno ni nezadovoljno a 5% je nezadovoljno.

Grafikon – Uspešnost lečenja



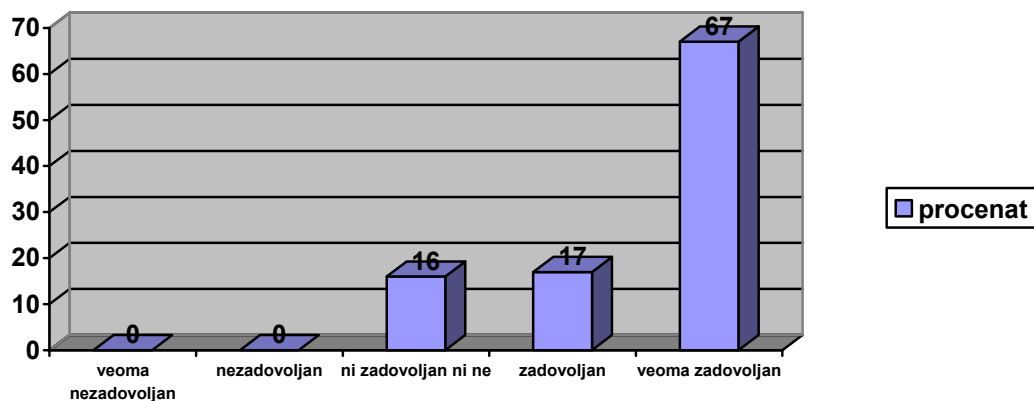
Uputstvima pri otpustu 56% anketiranih korisnika je veoma zadovoljno, zadovoljno je 22%, 17% je ni zadovoljno ni nezadovoljno i 5% je nezadovoljno.

Grafikon – Uputstva pri otpustu



Opšte zadovoljstvo uslugama lekara je sledeće - 67% anketiranih je veoma zadovoljno, zadovoljno je 17% i 16% korisnika je ni zadovoljno ni nezadovoljno.

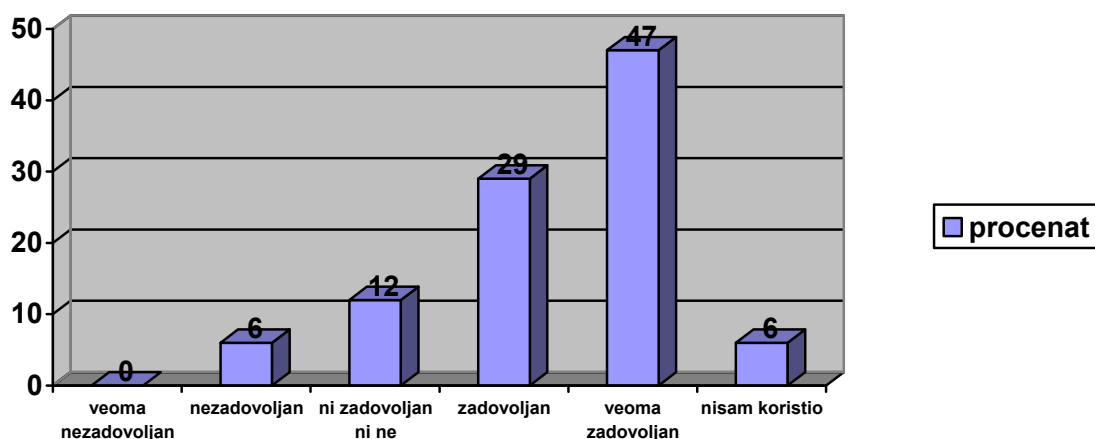
Grafikon – Opšte zadovoljstvo uslugama lekara



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

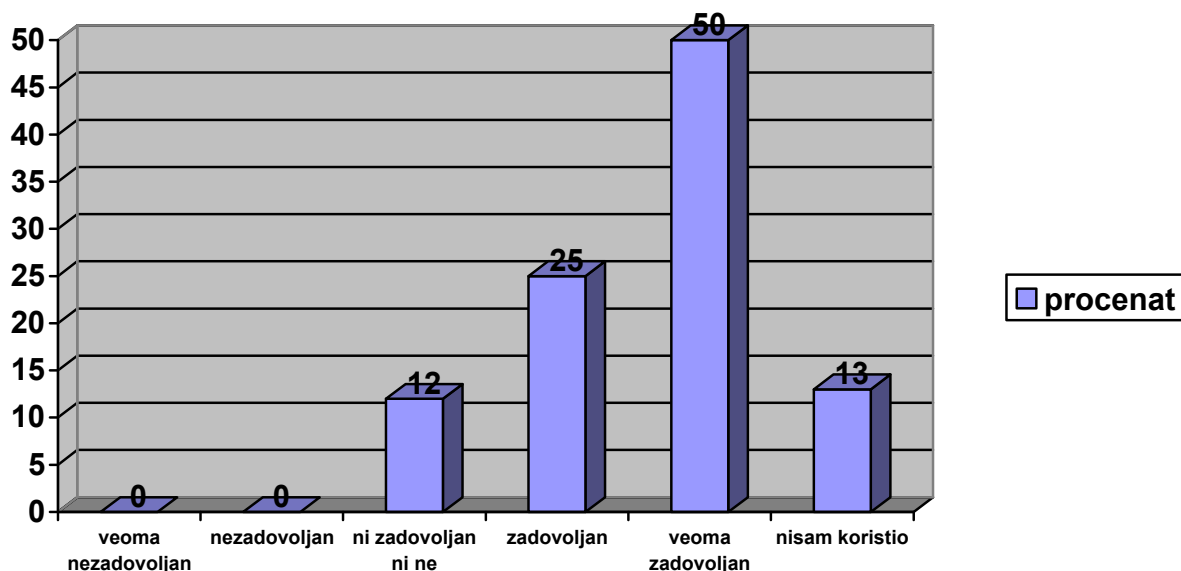
Uslugama laboratorije 47% anketiranih je veoma zadovoljno, zadovoljno je 29%, 12% ni zadovoljno ni nezadovoljno, 6% je nezadovoljno i 6% nije koristilo ovu uslugu.

Grafikon – Laboratorija



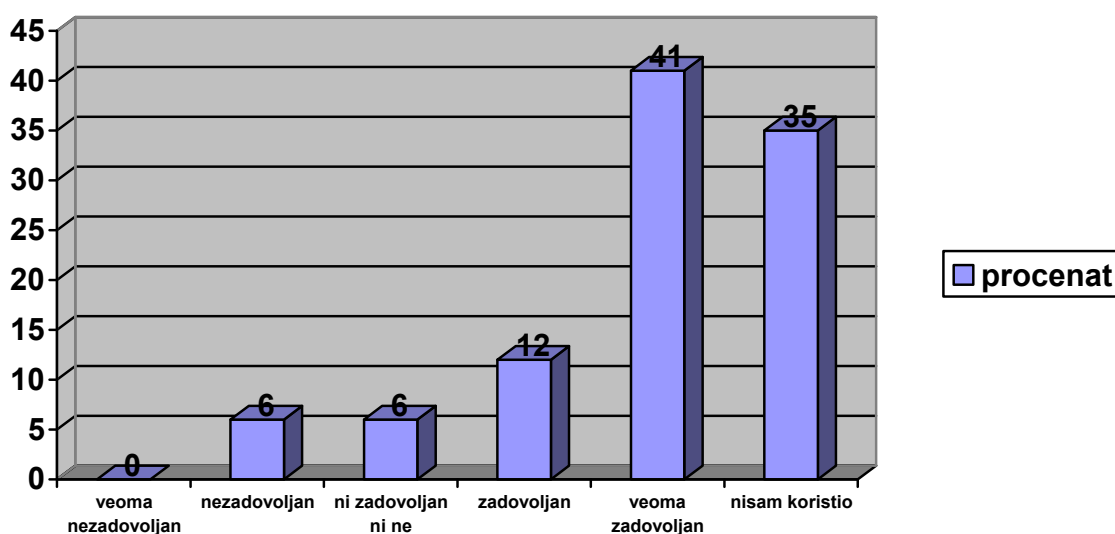
Uslugama kardiologije (EKG, test opterećenja) 50% anketiranih je veoma zadovoljno, zadovoljno je 25%, 12% ni zadovoljno ni nezadovoljno i 13% nije koristilo ovu uslugu.

Grafikon – Kardiologija (EKG, test opterećenja)



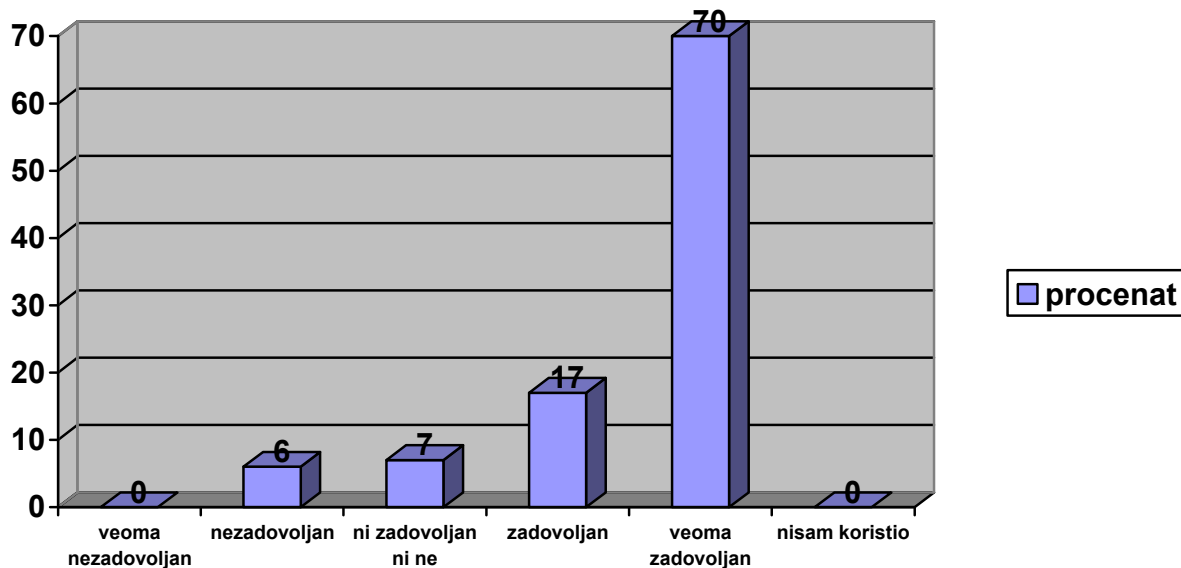
Uslugama radiologije (rendgen, ultrazvuk, skener) 41% je veoma zadovoljno, 35% ih nije koristilo, zadovoljno je 12%, 6% ni zadovoljno ni nezadovoljno i 6% nezadovoljno.

Grafikon – Radiologija (rendgen, ultrazvuk, skener)



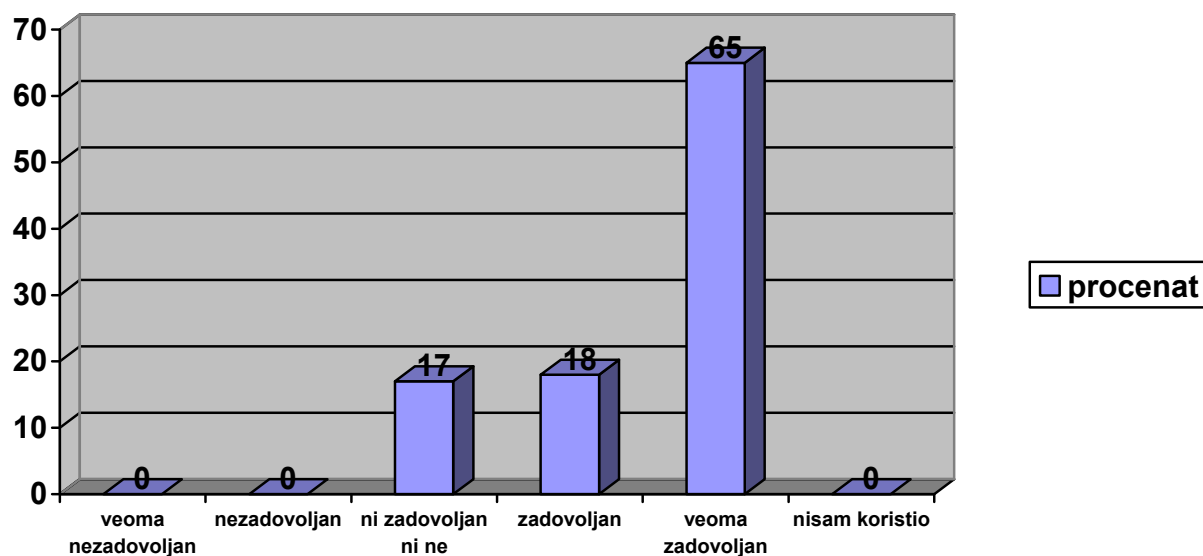
Uslugama fizikalne terapije 70% je veoma zadovoljno, zadovoljno 17%, 7% je ni zadovoljno ni nezadovoljno a 6% nezadovoljno.

Grafikon – Fizikalna terapija



Opšte zadovoljstvo uslugama dijagnostike je sledeće - 65% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 18% i 17% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

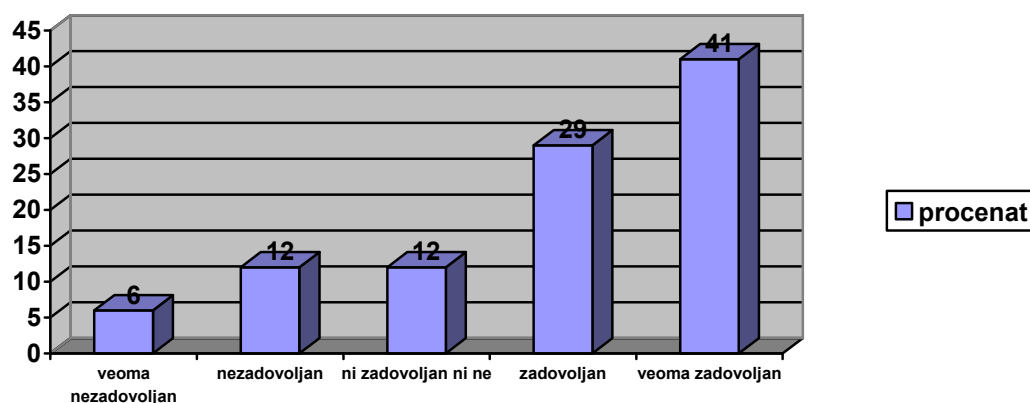
Grafikon – Opšte zadovoljstvo uslugama dijagnostike



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

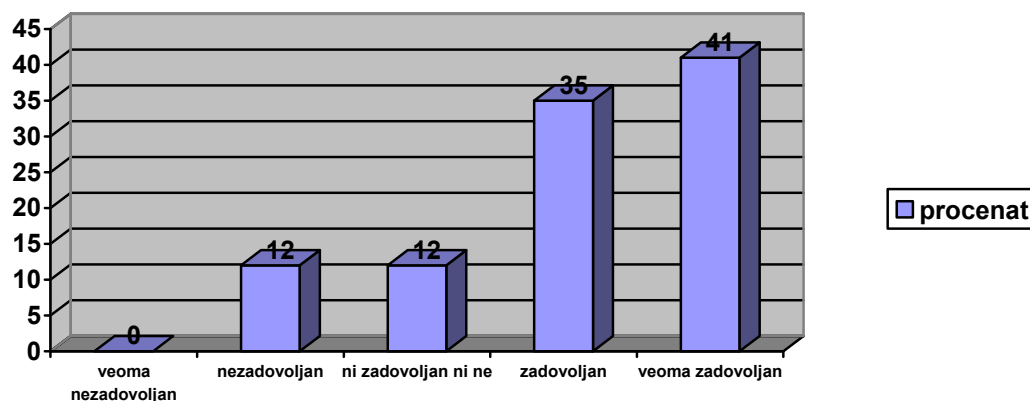
Vremenom serviranja hrane 41% anketiranih korisnika je veoma zadovoljno, zadovoljno je 29%, 12% nezadovoljno i 12% ni zadovoljno ni nezadovoljno a 6% veoma nezadovoljno.

Grafikon – Vreme serviranja hrane



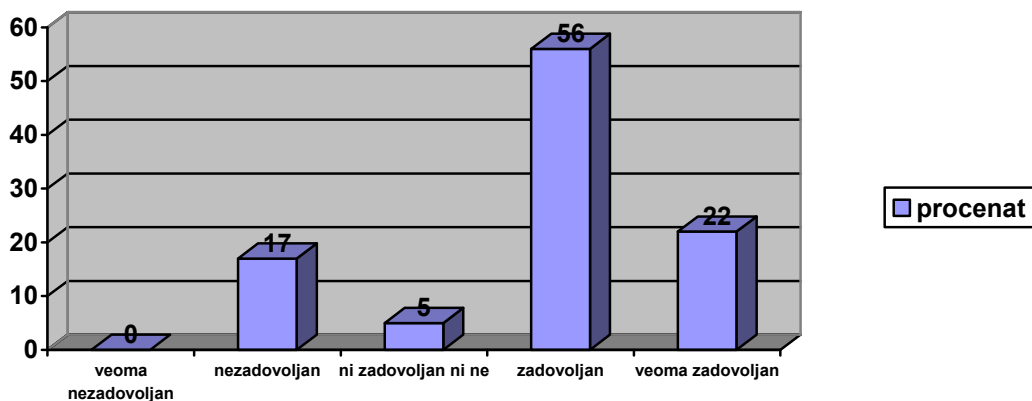
Načinom serviranja hrane 41% anketiranih korisnika je veoma zadovoljno, zadovoljno je 35%, 12% nezadovoljno i 12% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

Grafikon – Način serviranja hrane



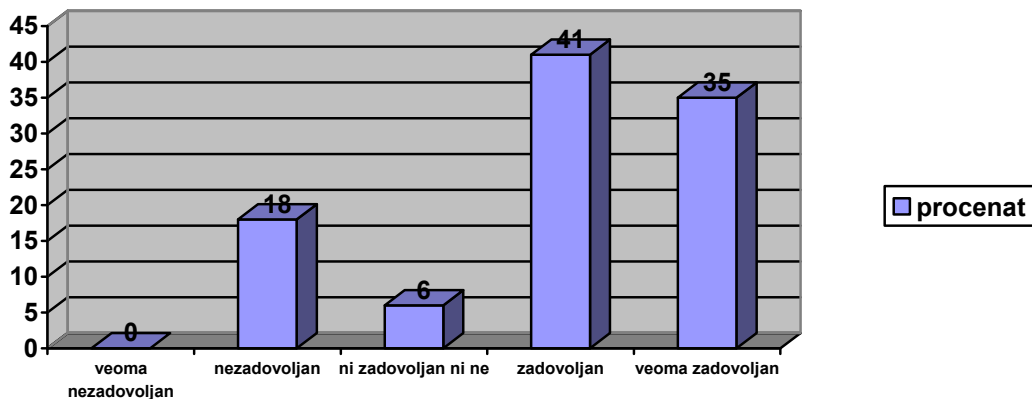
Ukusom hrane 56% anketiranih korisnika je zadovoljno, veoma je zadovoljno 22%, 17% nezadovoljno i 5% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

Grafikon – Ukus hrane



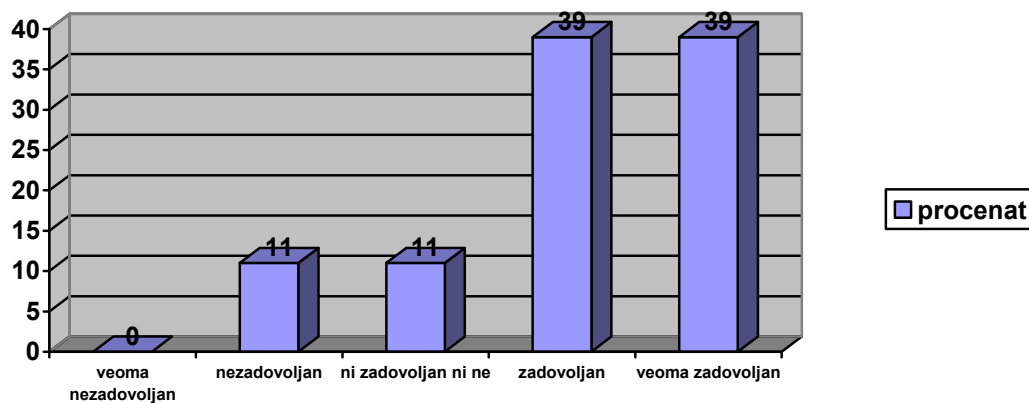
Temperaturom hrane je 41% zadovoljno, veoma je zadovoljno 35% korisnika, 18% je nezadovoljno a 6% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

Grafikon – Temperatura hrane



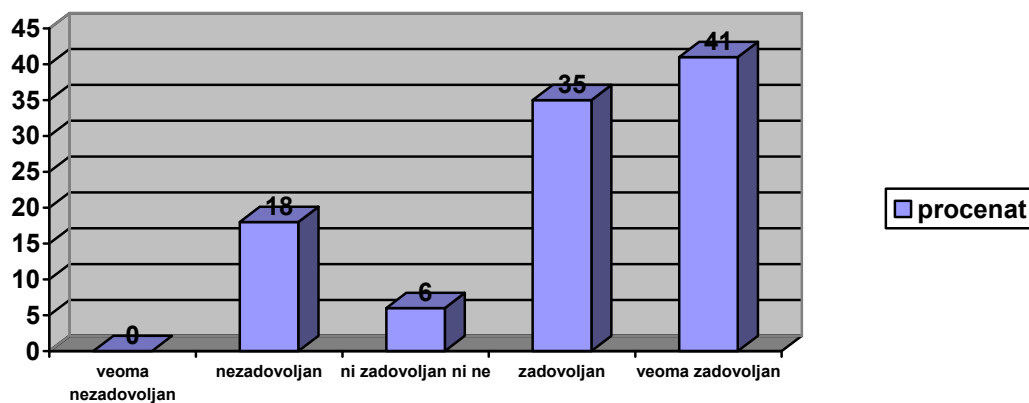
Količinom hrane 39% anketiranih korisnika je veoma zadovoljno i zadovoljno je 39% korisnika, 11% ni zadovoljno ni nezadovoljno i 11% je nezadovoljno.

Grafikon – Količina hrane



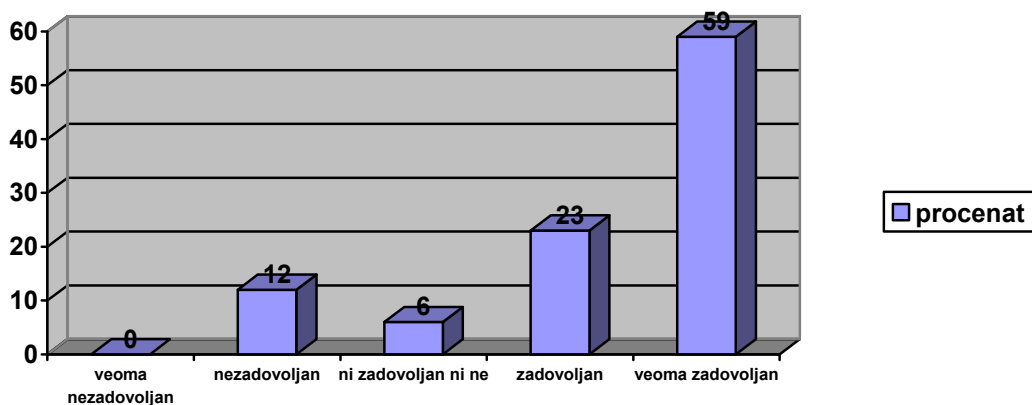
Raznovrsnošću hrane 41% anketiranih je veoma zadovoljno, zadovoljno je 35% korisnika, 18% je nezadovoljno i 6% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

Grafikon – Raznovrsnost hrane



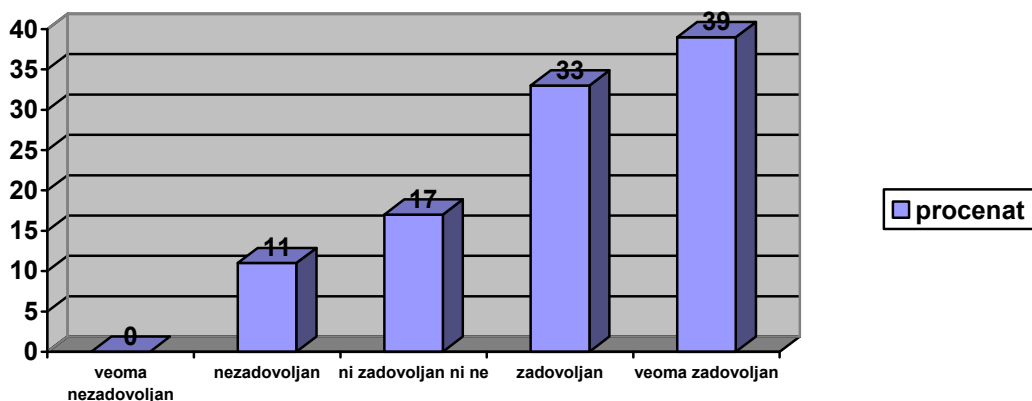
Odgovarajućom dijetom 59% anketiranih je veoma zadovoljno, zadovoljno je 23% korisnika, 12% je nezadovoljno i 6% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

Grafikon – Odgovarajuća dijeta



Opšte zadovoljstvo uslugama ishrane je sledeće - 39% anketiranih je veoma zadovoljno, zadovoljno je 33% korisnika, 17% ni zadovoljno ni nezadovoljno i 11% je nezadovoljno.

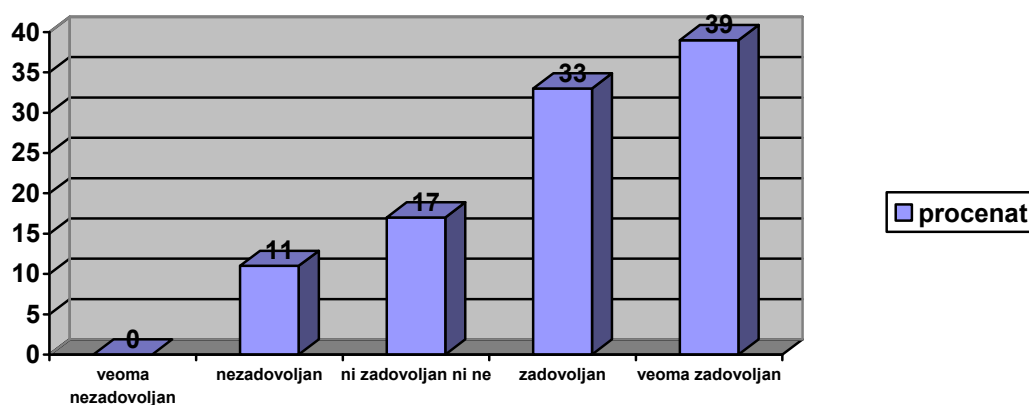
Grafikon – Opšte zadovoljstvo uslugama ishrane



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

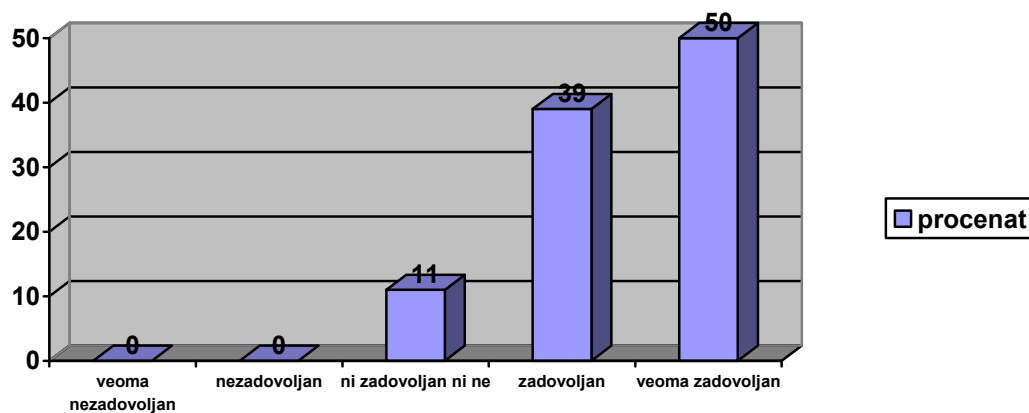
Udobnošću kreveta 39% anketiranih je veoma zadovoljno, zadovoljno je 33% korisnika, 17% ni zadovoljno ni nezadovoljno i 11% je nezadovoljno.

Grafikon – Udobnost kreveta



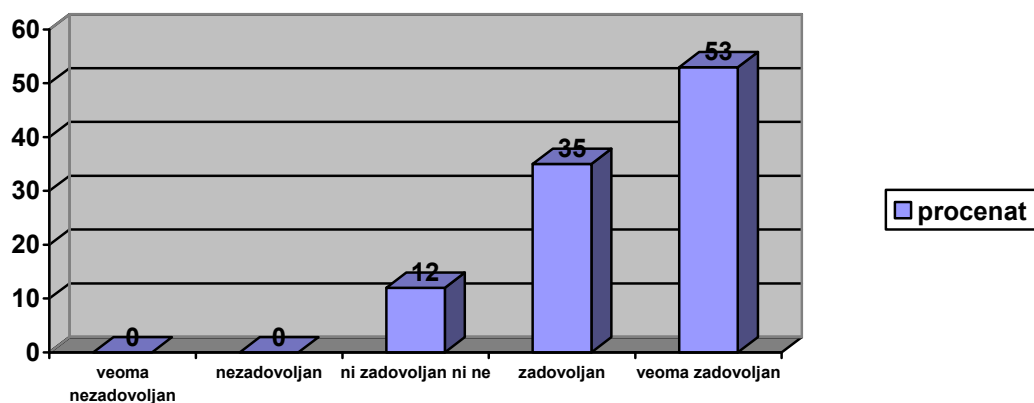
Čistoćom sobe veoma je zadovoljno 50% korisnika, zadovoljno 39% korisnika i 11% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

Grafikon – Čistoća sobe



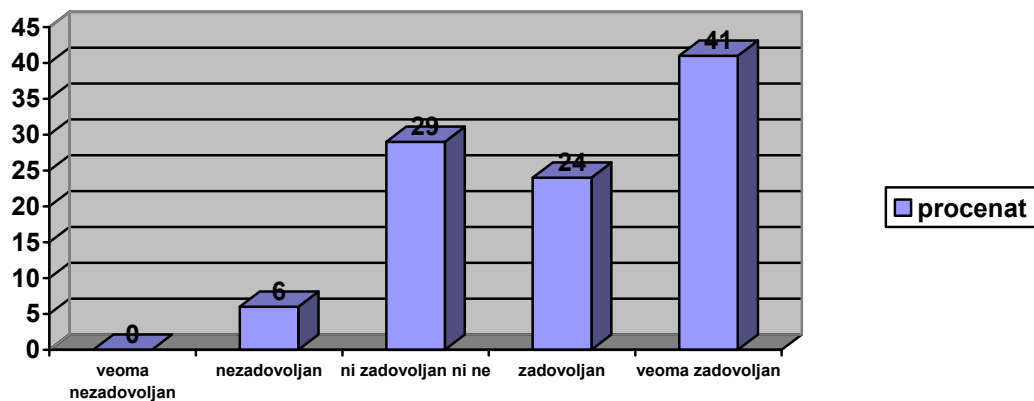
Temperaturom u sobi veoma je zadovoljno 53% korisnika, zadovoljno 35% korisnika i 12% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

Grafikon – Temperatura u sobi



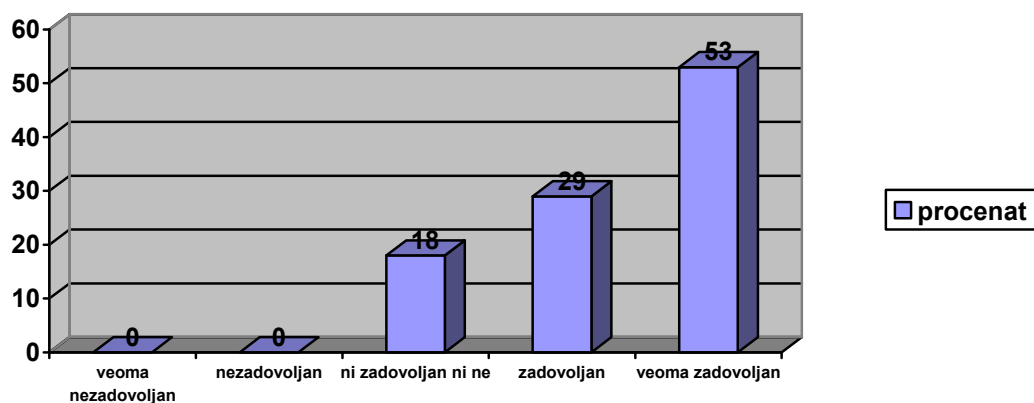
Opremom sobe veoma je zadovoljno 41% korisnika, 29% ni zadovoljno ni nezadovoljno, zadovoljno 24% korisnika i nezadovoljno 6%.

Grafikon – Oprema sobe



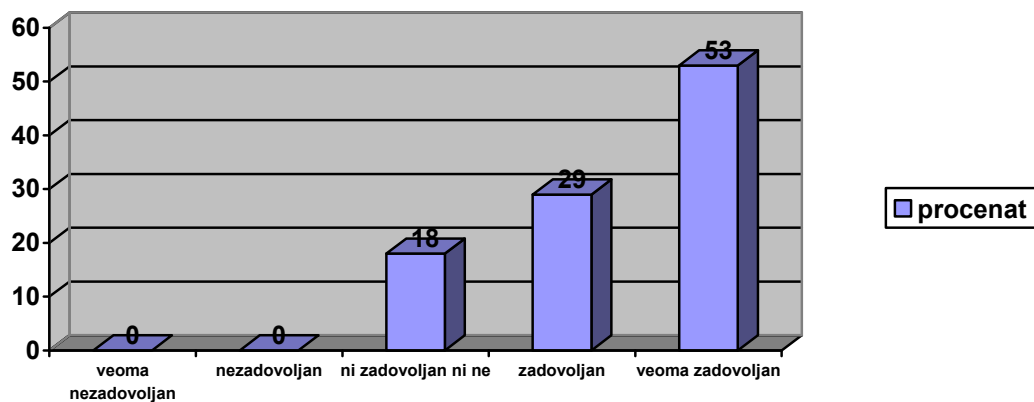
Čistoćom toaleta veoma je zadovoljno 53% korisnika, zadovoljno 29% korisnika i 18% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

Grafikon – Čistoća toaleta



Opšte zadovoljstvo smeštajem je sledeće - veoma je zadovoljno 53% korisnika, zadovoljno 29% i 18% korisnika ni zadovoljno ni nezadovoljno.

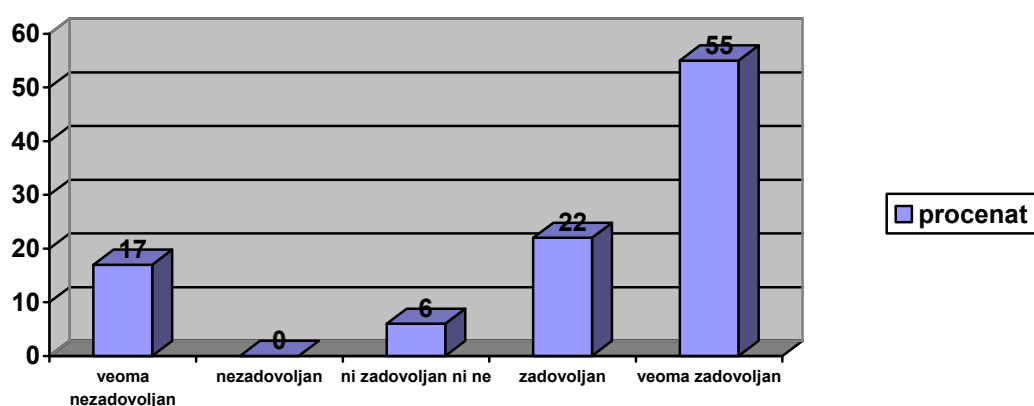
Grafikon – Opšte zadovoljstvo smeštajem



Koliko su zadovoljni organizacijom poseta dati su sledeći odgovori:

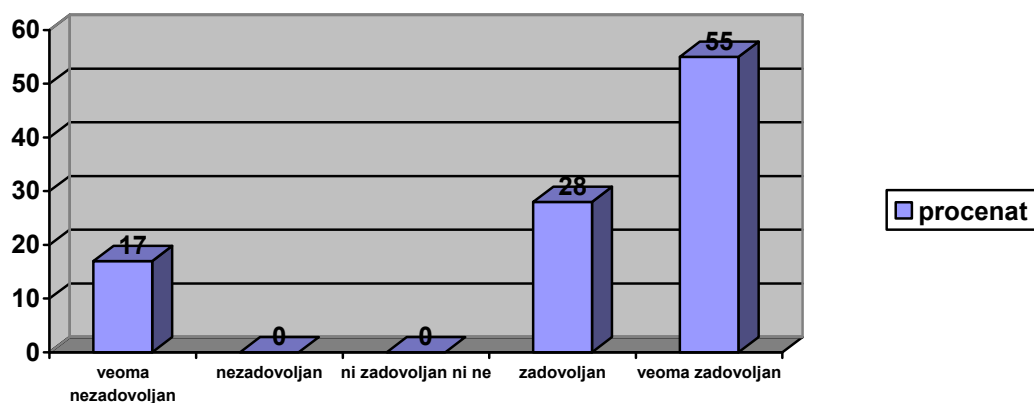
Vremenom poseta veoma je zadovoljno 55% korisnika, zadovoljno 22% korisnika, 17% veoma nezadovoljno i 6% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

Grafikon – Vreme poseta



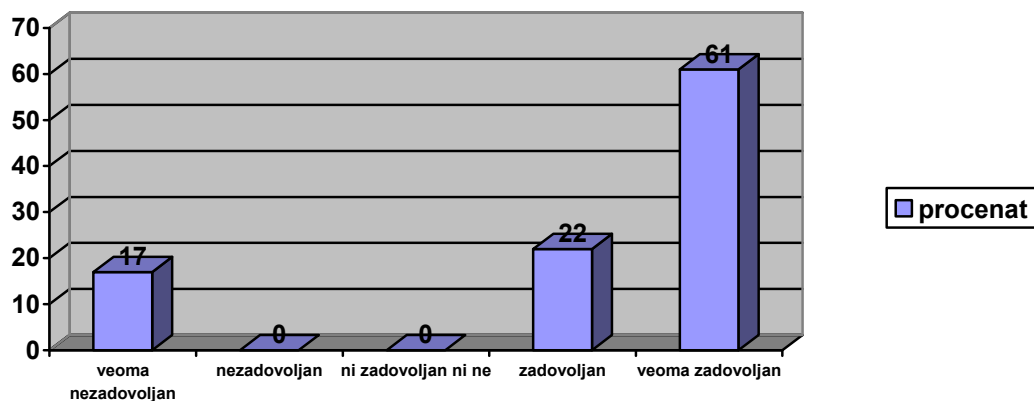
Dužinom poseta veoma je zadovoljno 55% korisnika, zadovoljno 28% korisnika i 17% veoma nezadovoljno.

Grafikon – Dužina poseta



Brojem poseta veoma je zadovoljno 61% korisnika, zadovoljno 22% korisnika i 17% veoma nezadovoljno.

Grafikon – Broj poseta



Ukupno zadovoljstvo lečenjem u bolnici korisnici su izrazili na sledeći način 44% korisnika je veoma zadovoljno, 28% korisnika je zadovoljno i 28% je ni zadovoljno-ni nezadovoljno.

Grafikon – Zadovoljstvo korisnika lečenjem u bolnici

