

**ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA  
ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM**

**Specijalna bolnica – „Termal“ Vrdnik**

Decembar 2010. godine

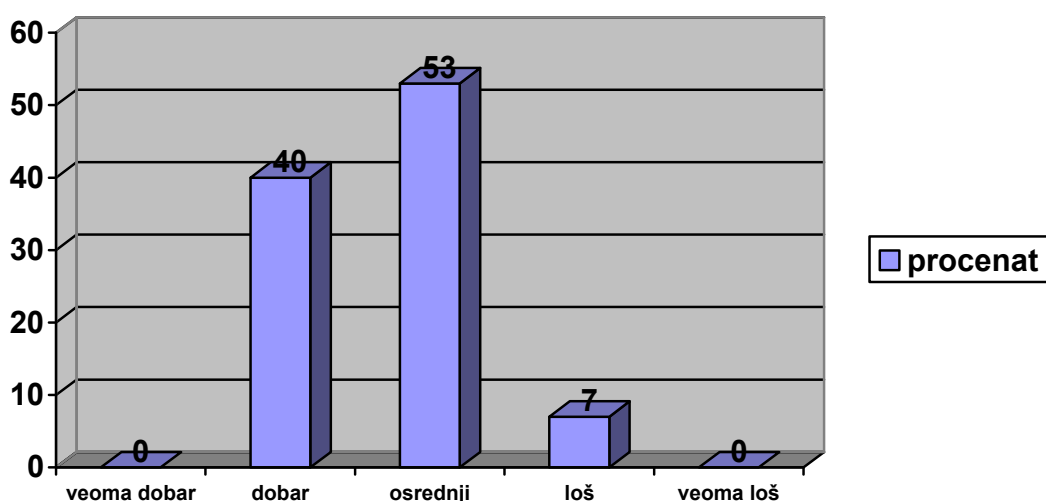
## ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA

Analiza ankete zadovoljstva korisnika predstavlja deo Programa za praćenje i unapređenje kvaliteta rada u zdravstvenim ustanovama. U Specijalnoj bolnici „Termal“ u Vrdniku anketirano je 15 korisnika, koji su anketu dobijali prilikom otpusta iz ustanove.

Anketu su ispunila 15 korisnika prosečne starosti 57 godina, od toga 87% žena i 13% muškaraca. Najveći broj anketiranih korisnika ima završenu srednju školu 53%, osnovnu školu ima 27% korisnika, dok 13% nema završenu osnovnu školu i 7% ima visoku ili višu školu.

Svoj materijalni položaj 53% ispitanika ocenjuje kao osrednji, 40% smatra da je njihov materijalni položaj dobar, 7% smatra da je loš.

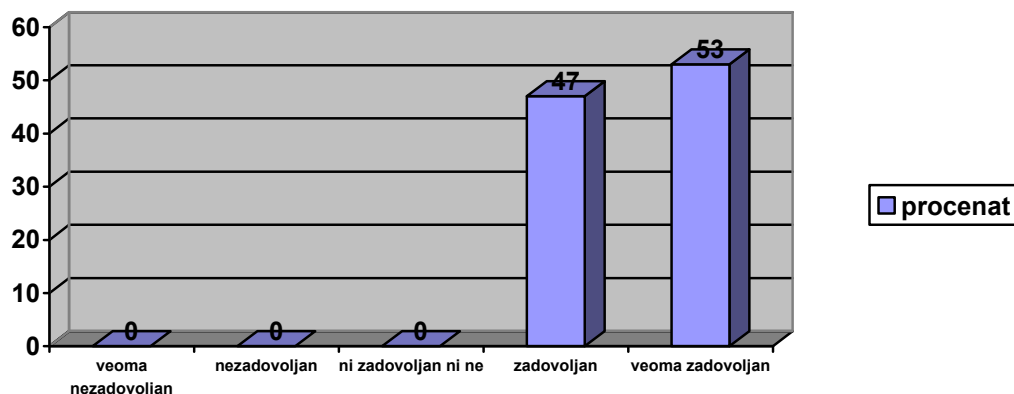
Grafikon – Materijalni status korisnika



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

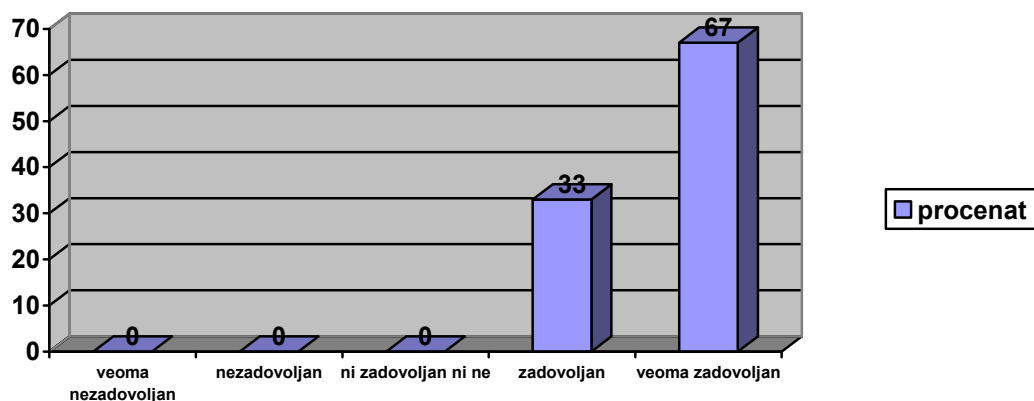
Na pitanje kakav je opšti utisak o proceduri prijema 53% je veoma zadovoljno i 47% korisnika je zadovoljno.

**Grafikon – Procedura prijema**



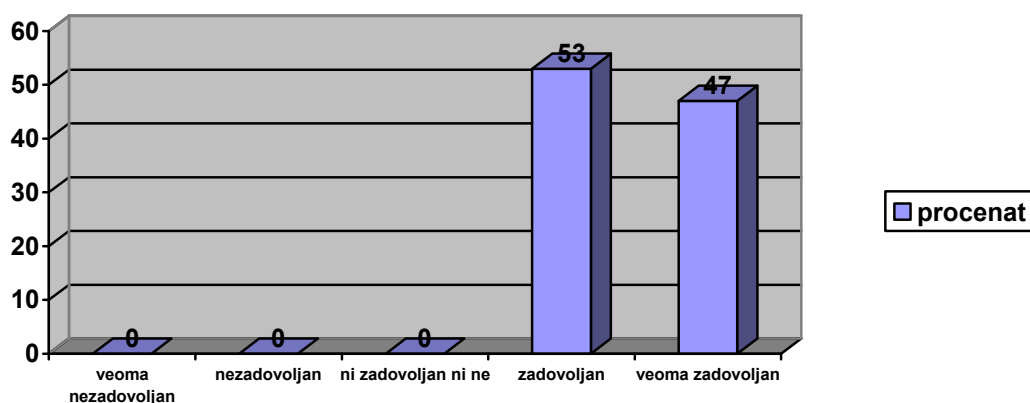
Na pitanje kakav je utisak o ljubaznosti osoblja 67% je veoma zadovoljno i 33% korisnika je zadovoljno.

**Grafikon – Ljubaznost osoblja**



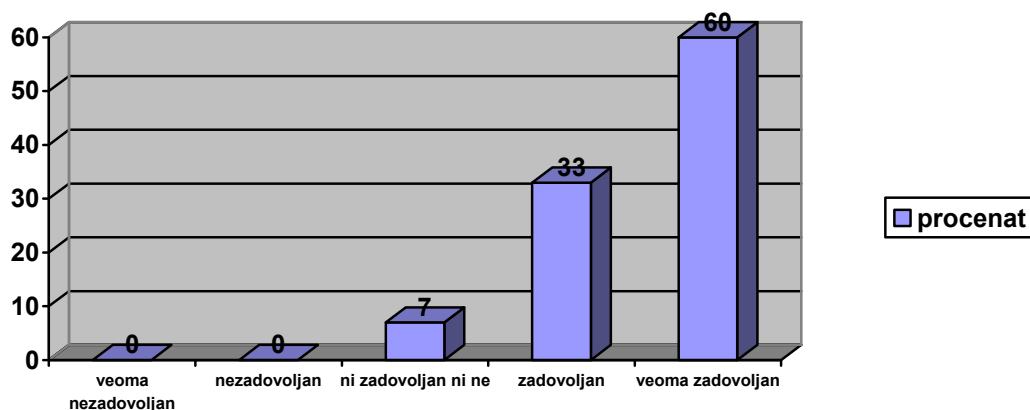
Na pitanje kakav je utisak o vremenu čekanja na šalteru 47% korisnika je veoma zadovoljno i 53% je zadovoljno.

Grafikon – Čekanje na šalteru



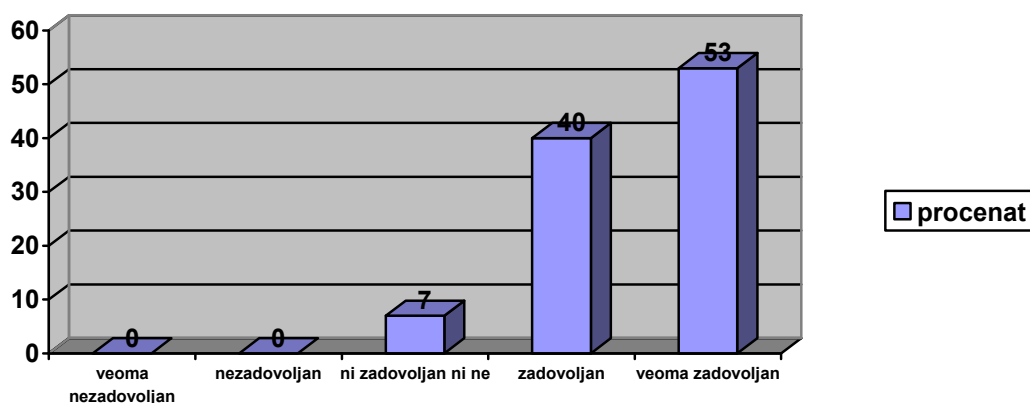
Na pitanje da li su zadovoljni objašnjenjem procedure tokom prijema 60% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 33% i 7% korisnika je ni zadovoljno ni nezadovoljno.

Grafikon – Objašnjenje procedure prijema



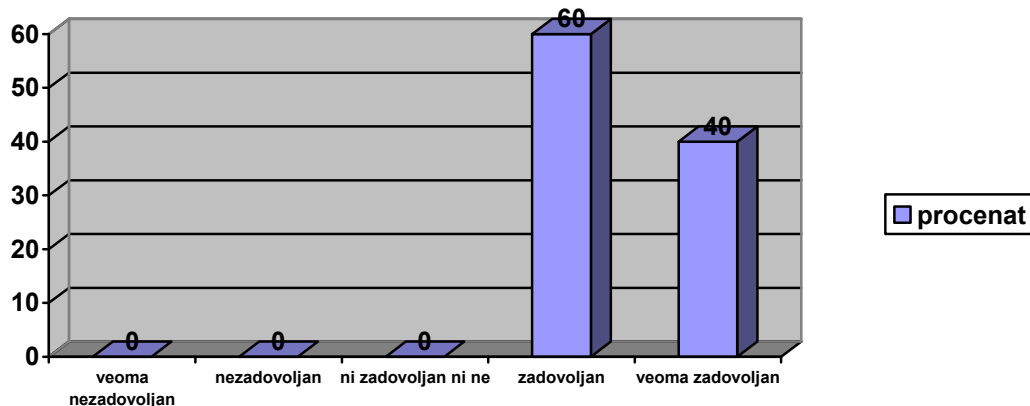
Vremenom do smeštaja u sobu 53% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 40% i 7% korisnika je ni zadovoljno ni nezadovoljno.

**Grafikon – Vreme do smeštaja**



Opšti utisak prilikom otpusta je sledeći 60% korisnika je zadovoljno i 40% je veoma zadovoljno.

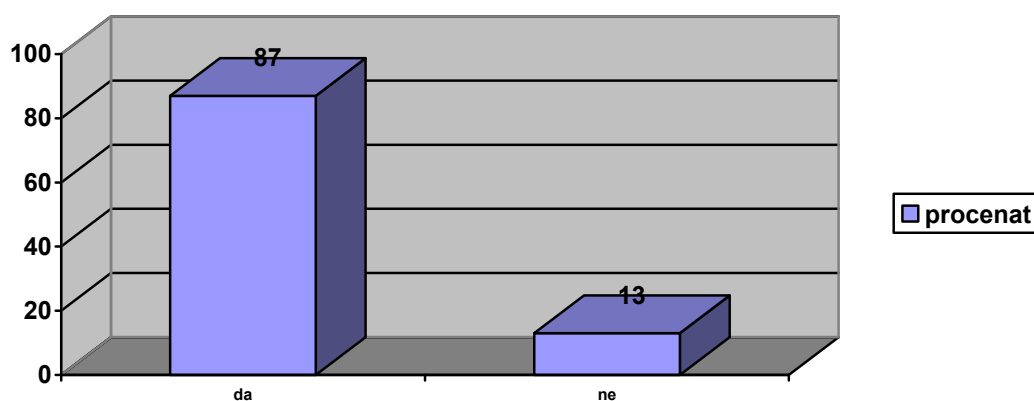
**Grafikon – Opšti utisak prilikom otpusta**



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

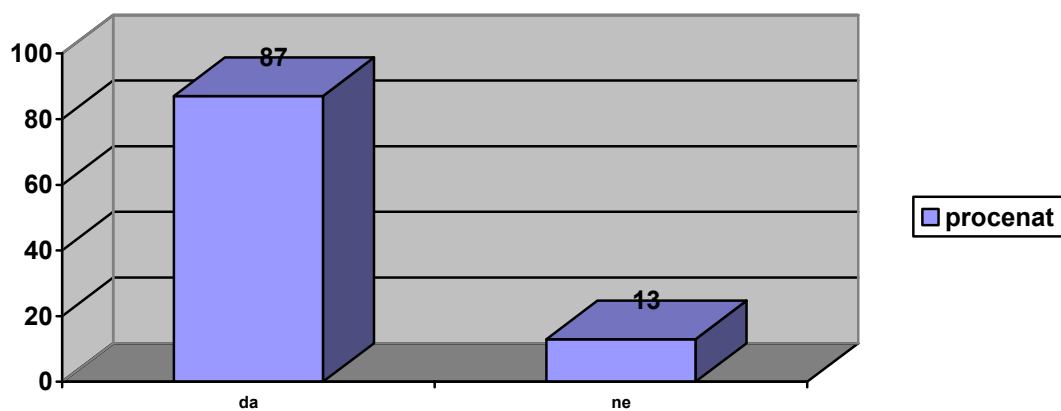
Pravom na saglasnost za predloženu proceduru upoznato je 87% korisnika zdravstvene zaštite.

**Grafikon – Saglasnost za predloženu proceduru**



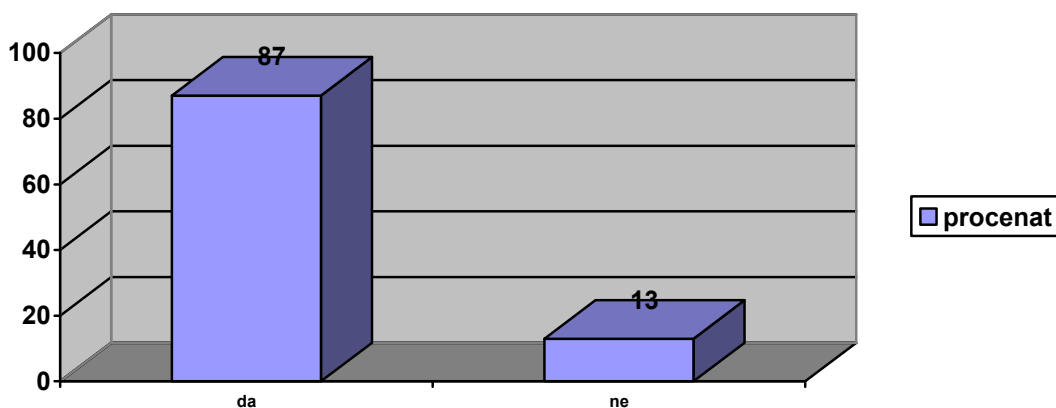
Dužnostima pacijenta na odeljenju upoznato je 87% korisnika zdravstvene zaštite.

**Grafikon – Dužnost pacijenta**



Načinom prigovora i žalbi u slučaju nezadovoljstva upoznato je 87% korisnika zdravstvene zaštite.

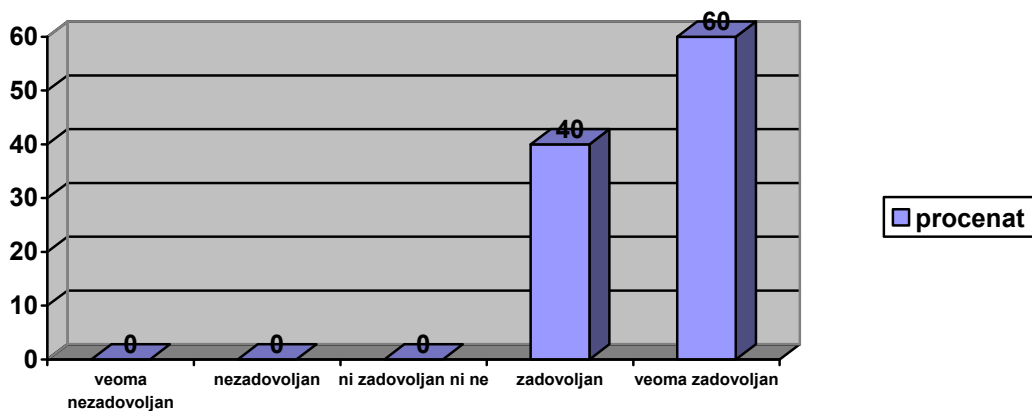
**Grafikon – Način prigovora i žalbi**



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

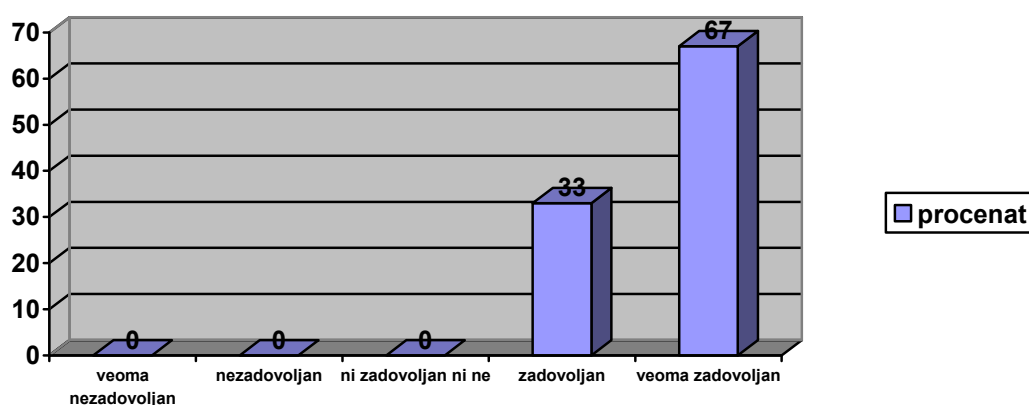
Poštovanjem i ljubaznošću 60% je veoma zadovoljno a zadovoljno je 40% anketiranih korisnika.

**Grafikon – Poštovanje i ljubaznost**



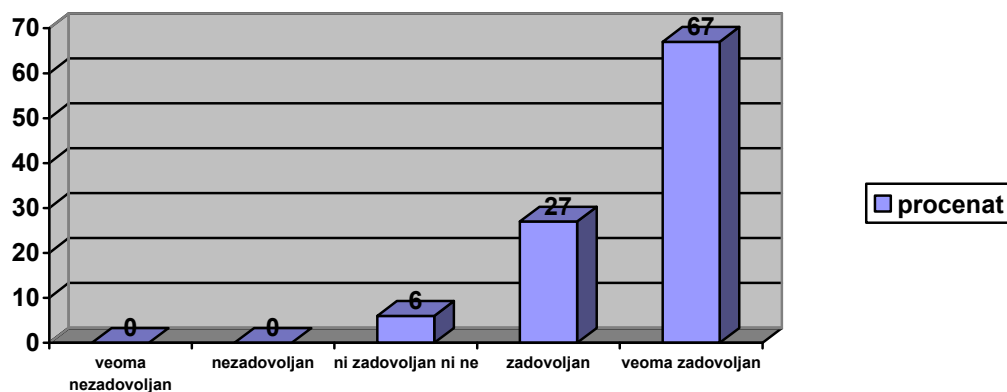
Vremenom čekanja na sestru kod hitne potrebe 67% je veoma zadovoljno i zadovoljno je 33% anketiranih korisnika.

**Grafikon – Vreme čekanja na sestru kod hitne potrebe**



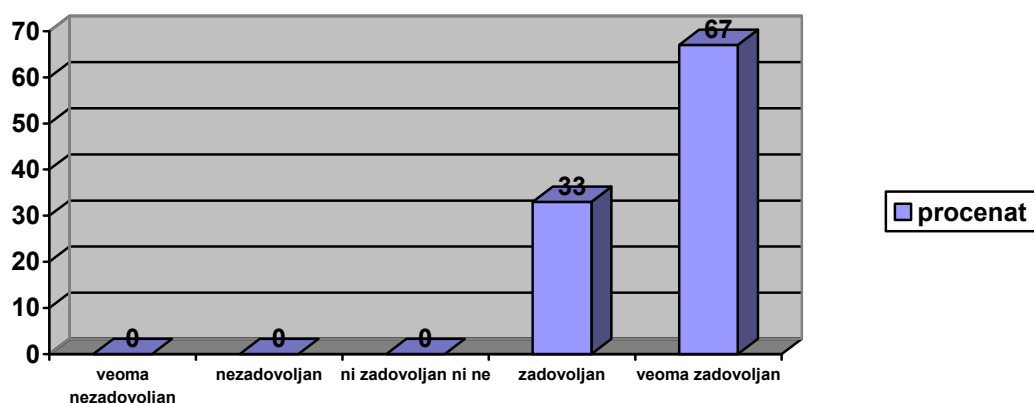
Objašnjavanjem procedura, testova i tretmana 67% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 27% anketiranih korisnika a 6% nema stav.

**Grafikon – Objasnjavanje procedura, testova i tretmana**



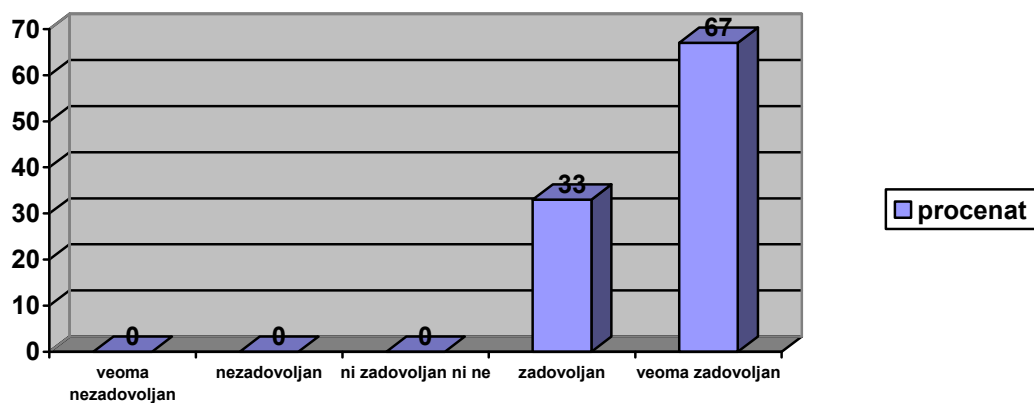
Ljubaznošću prema članovima porodice i posetiocima 67% je veoma zadovoljno i zadovoljno je 33% anketiranih korisnika.

**Grafikon – Ljubaznost prema članovima porodice i posetiocima**



Opšte zadovoljstvo sestrijskom negom je sledeće – 67% je veoma zadovoljno i 33% anketiranih korisnika je zadovoljno.

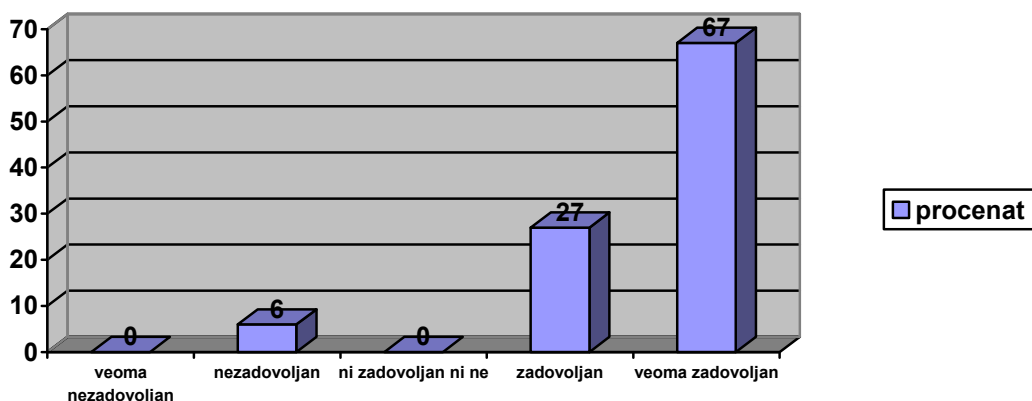
**Grafikon – Opšte zadovoljstvo sestrijskom negom**



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

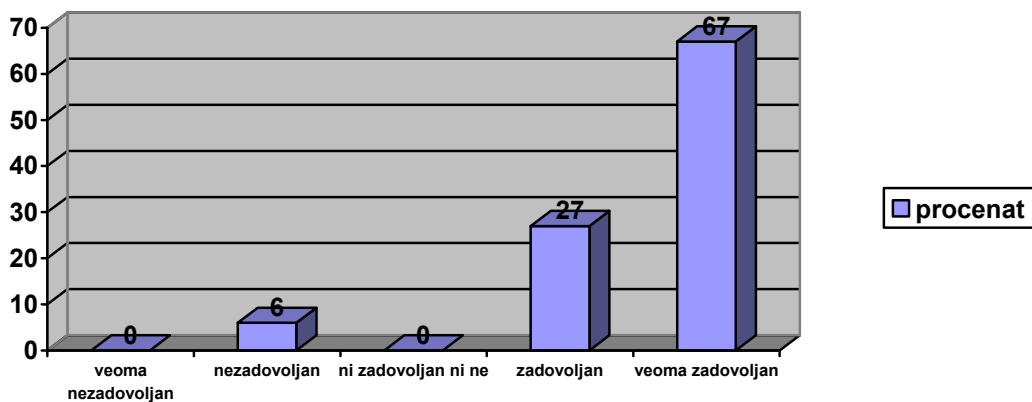
Spremnošću lekara da daju odgovore na pitanja 67% je veoma zadovoljno, 27% anketiranih korisnika je zadovoljno i 6% nezadovoljno.

**Grafikon – Spremnost da daju odgovore na pitanja**



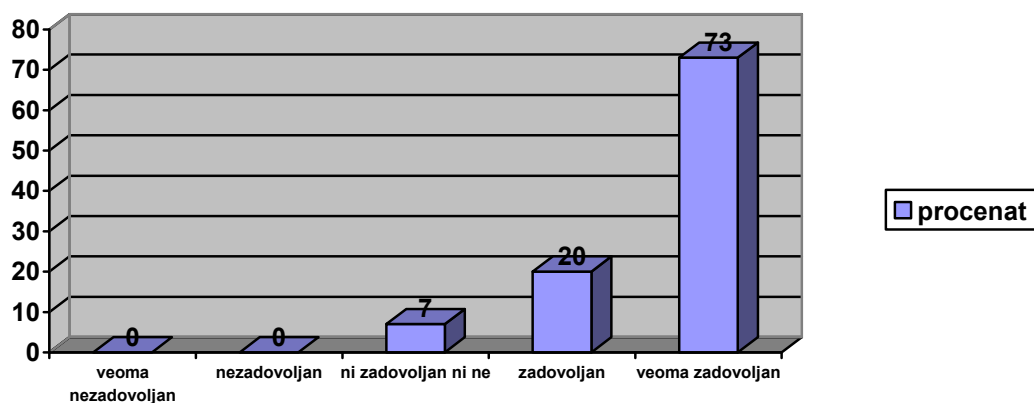
Objašnjenjem testova, procedura, tretmana i rezultata 67% je veoma zadovoljno, 27% anketiranih korisnika je zadovoljno i 6% nezadovoljno.

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



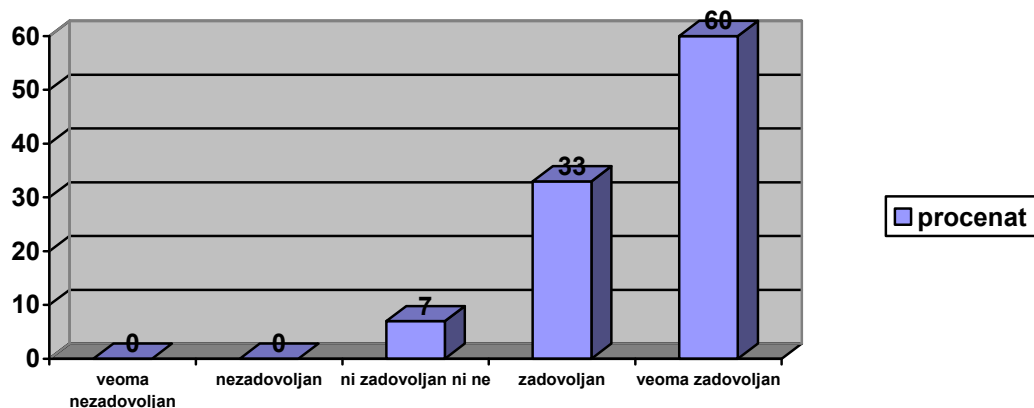
Poštovanjem i ljubaznošću lekara 73% je veoma zadovoljno, 20% anketiranih korisnika je zadovoljno a 7% nema stav.

**Grafikon – Poštovanje i ljubaznost**



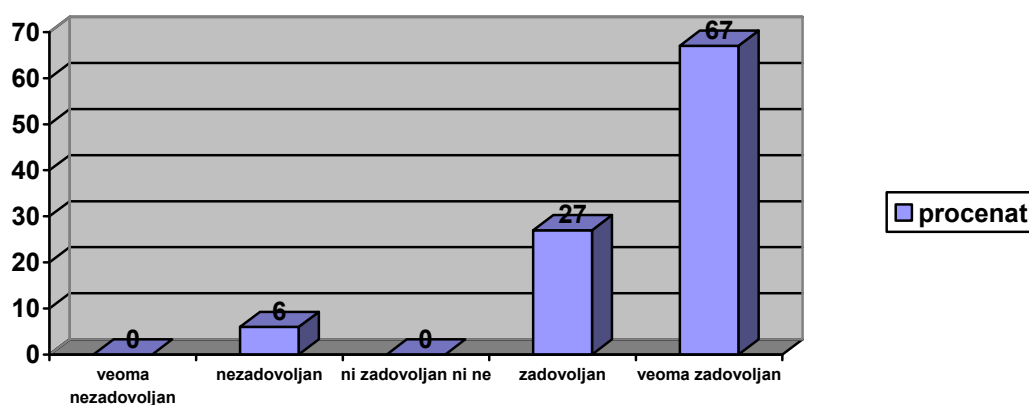
Sposobnošću dijagnostikovanja zdravstvenih problema 60% je veoma zadovoljno, 33% anketiranih korisnika je zadovoljno a 7% je ni zadovoljno ni nezadovoljno.

**Grafikon – Sposobnost dijagnostikovanja zdravstvenih problema**



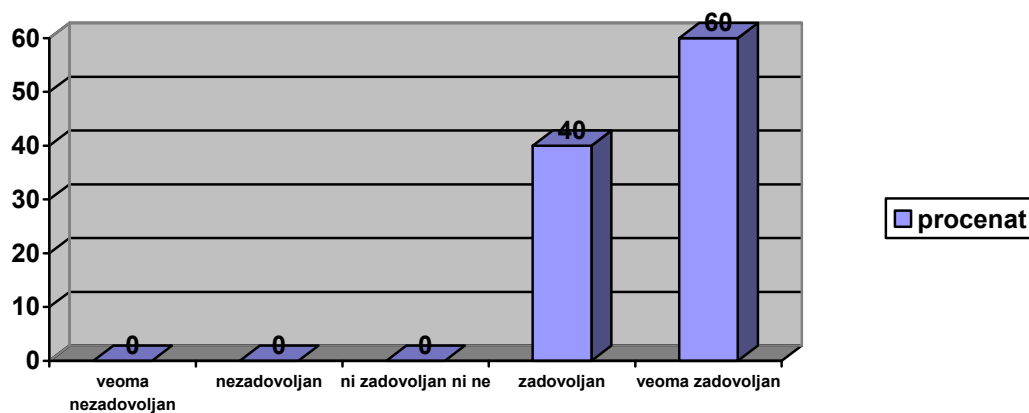
Temeljnošću u ispitivanju 67% je veoma zadovoljno, 27% anketiranih korisnika je zadovoljno i 6% nezadovoljno.

**Grafikon – Temeljnost u ispitivanju**



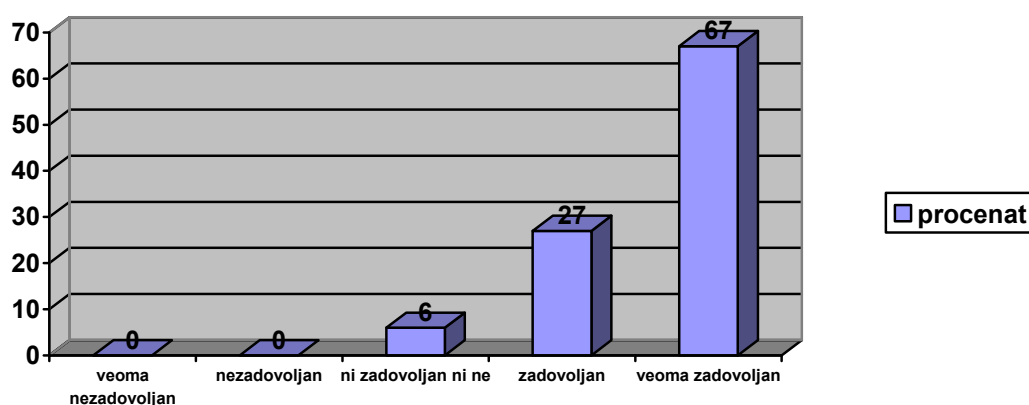
Uspešnošću lečenja 60% je veoma zadovoljno i 40% anketiranih korisnika je zadovoljno.

**Grafikon – Uspešnost lečenja**



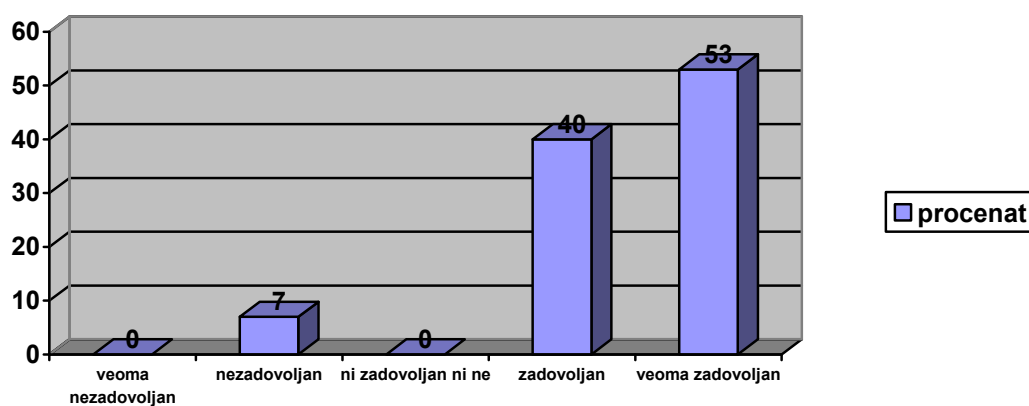
Uputstvima pri otpustu 67% je veoma zadovoljno, 27% anketiranih korisnika je zadovoljno i 6% nema stav.

**Grafikon – Uputstva pri otpustu**



Opšte zadovoljstvo uslugama lekara je sledeće - 53% je veoma zadovoljno, 40% anketiranih korisnika je zadovoljno i 7% je nezadovoljno.

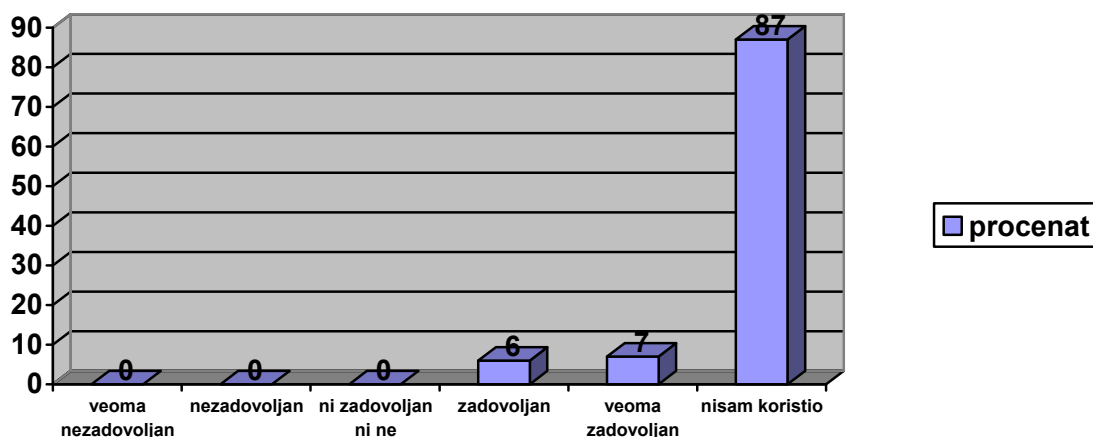
**Grafikon – Opšte zadovoljstvo uslugama lekara**



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

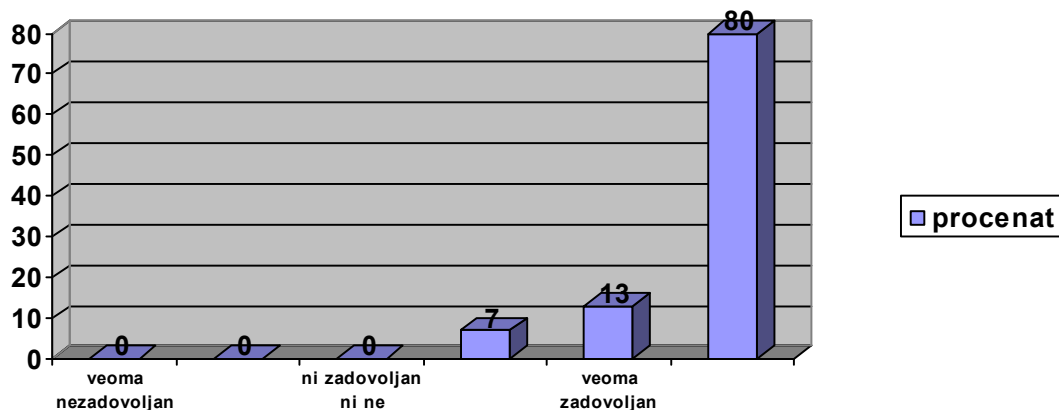
Uslugama laboratorije 6% anketiranih korisnika je zadovoljno, 7% je veoma zadovoljno i 87% nije koristilo ovu uslugu.

**Grafikon – Laboratorija**



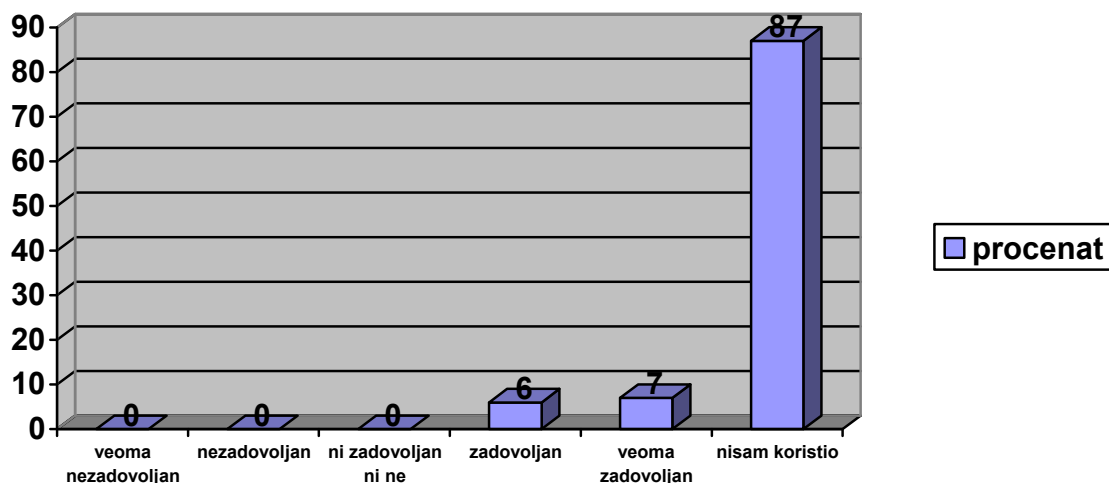
Uslugama kardiologije (EKG, test opterećenja) 7% anketiranih korisnika je zadovoljno, 13% je veoma zadovoljno i 80% nije koristilo ovu uslugu.

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



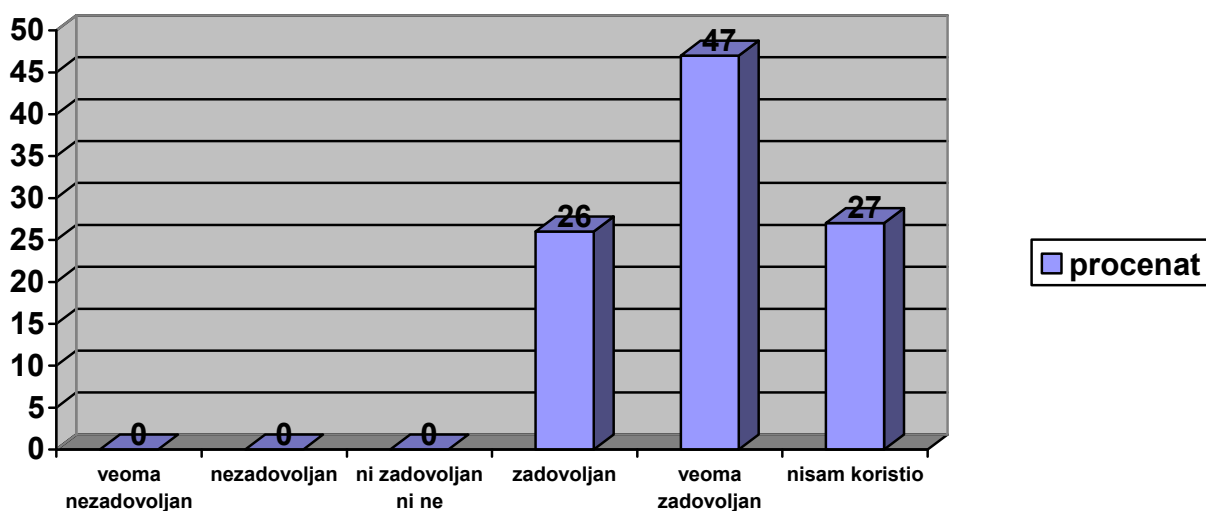
Uslugama radiologije (rendgen, ultrazvuk, skener) 6% anketiranih korisnika je zadovoljno, 7% je veoma zadovoljno i 87% nije koristilo ovu uslugu.

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



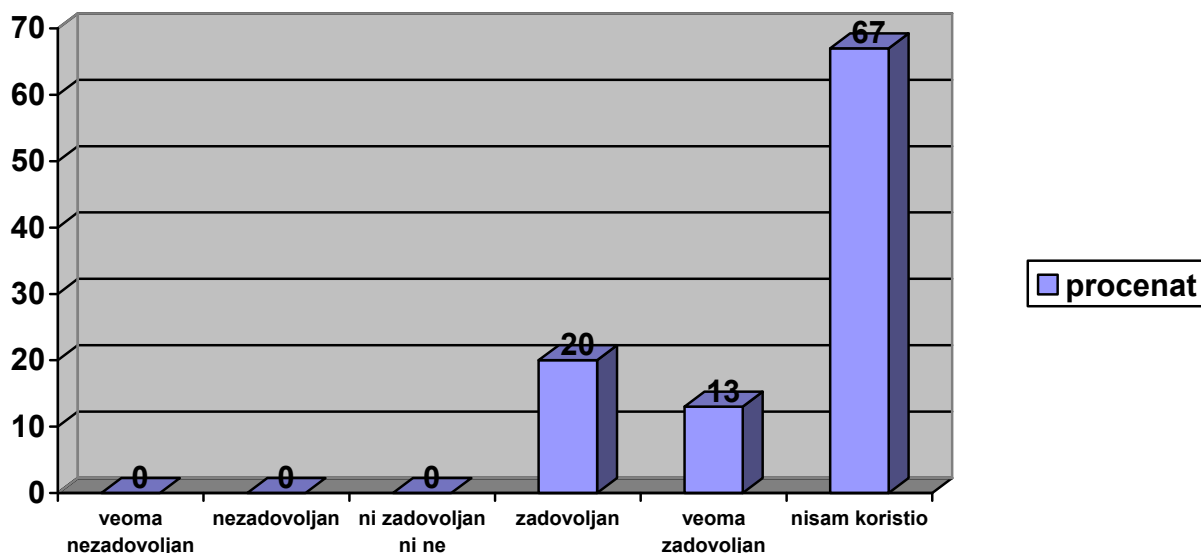
Uslugama fizikalne terapije 47% je veoma zadovoljno, 27% korisnika je nije koristilo i zadovoljno je 26%.

**Grafikon – Fizikalna terapija**



Opšte zadovoljstvo uslugama dijagnostike je sledeće - 67% nije koristilo usluge, 20% je zadovoljno i veoma je zadovoljno 13% anketiranih.

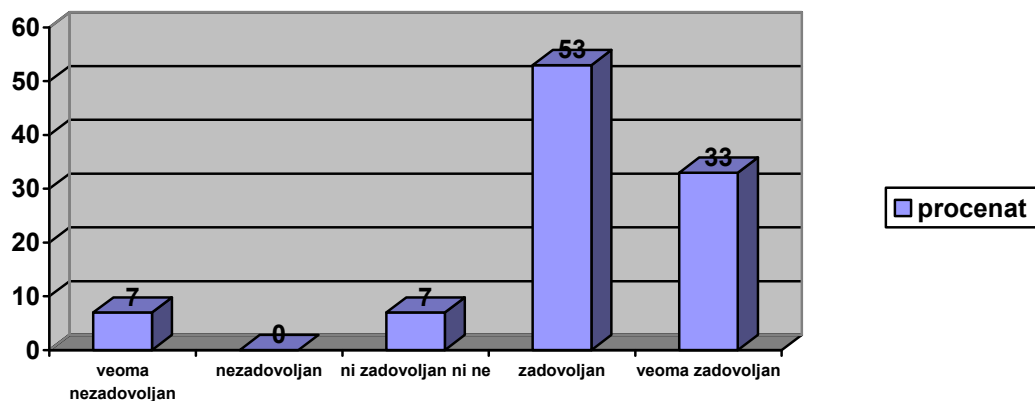
Grafikon – Opšte zadovoljstvo uslugama dijagnostike



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

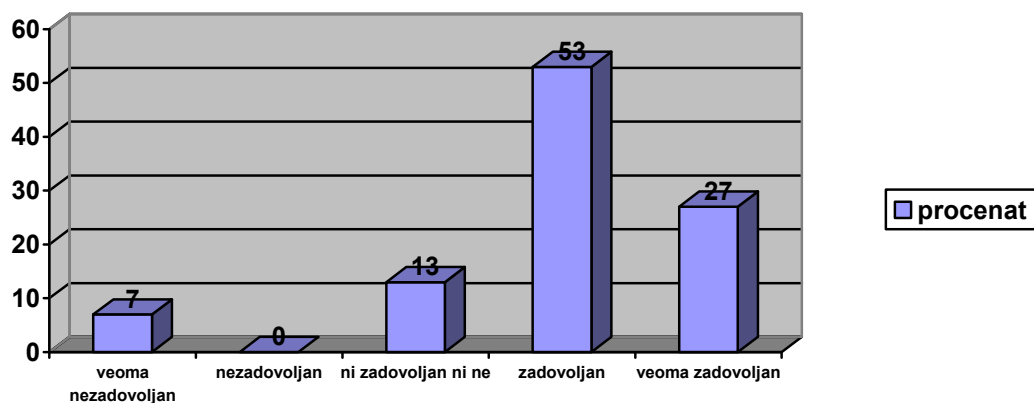
Vremenom serviranja hrane 53% je zadovoljno, 33% je veoma zadovoljno, 7% ni zadovoljno ni nezadovoljno i 7% veoma nezadovoljno.

Grafikon – Vreme serviranja hrane



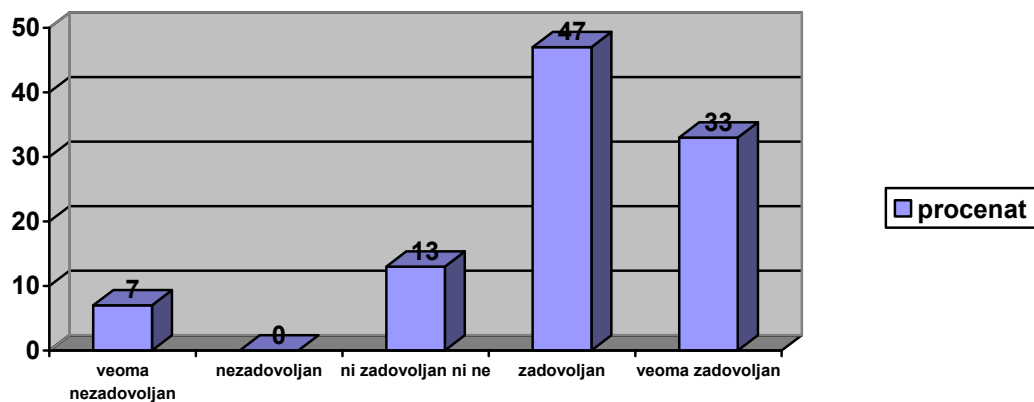
Načinom serviranja hrane 53% je zadovoljno, 27% korisnika je veoma zadovoljno, 13% ni zadovoljno ni nezadovoljno i 7% korisnika je veoma nezadovoljno.

**Grafikon – Način serviranja hrane**



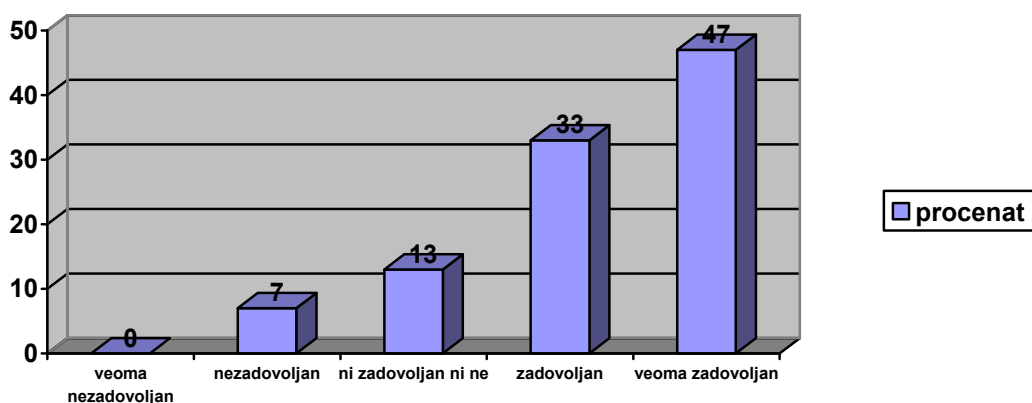
Ukusom hrane 47% je zadovoljno, 33% korisnika je veoma zadovoljno, 13% ni zadovoljno ni nezadovoljno i 7% korisnika je veoma nezadovoljno.

**Grafikon – Ukus hrane**



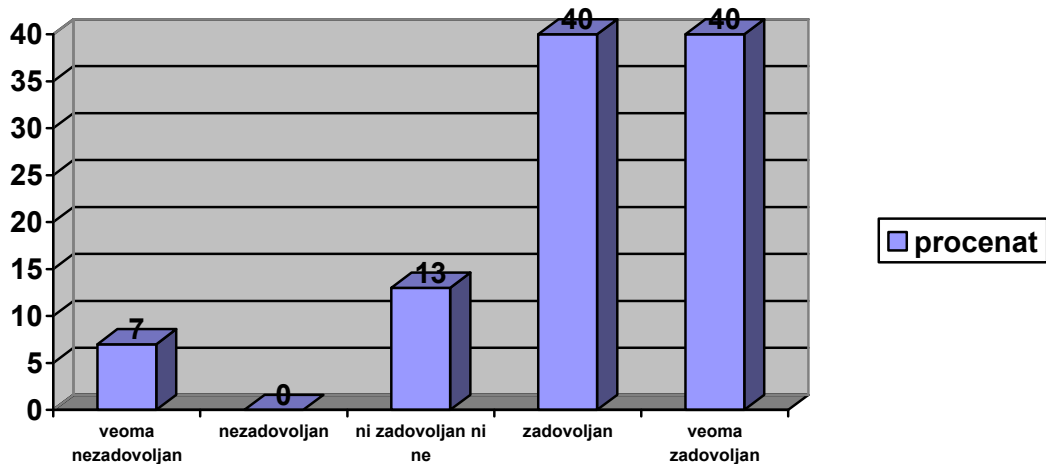
Temperaturom hrane je 47% veoma zadovoljno, 33% korisnika je zadovoljno, 13% ni zadovoljno ni nezadovoljno i 7% korisnika je nezadovoljno.

**Grafikon – Temperatura hrane**



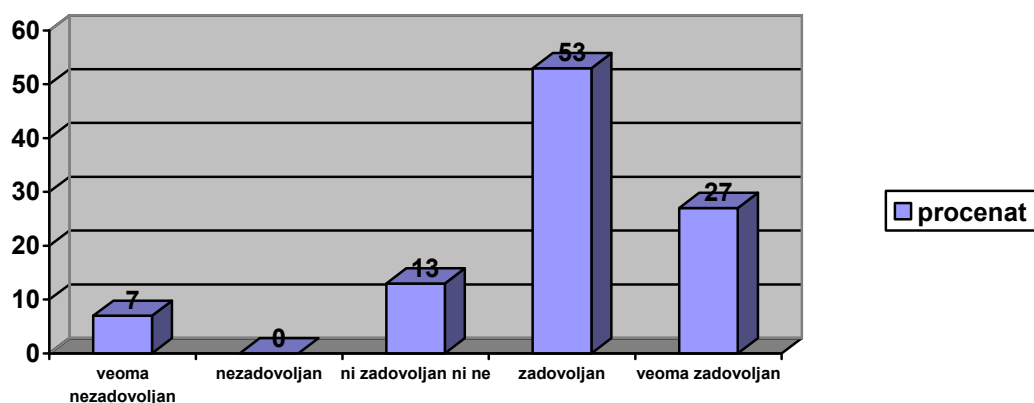
Količinom hrane 40% je zadovoljno i 40% korisnika je veoma zadovoljno, 13% ni zadovoljno ni nezadovoljno i 7% korisnika je veoma nezadovoljno.

**Grafikon – Količina hrane**



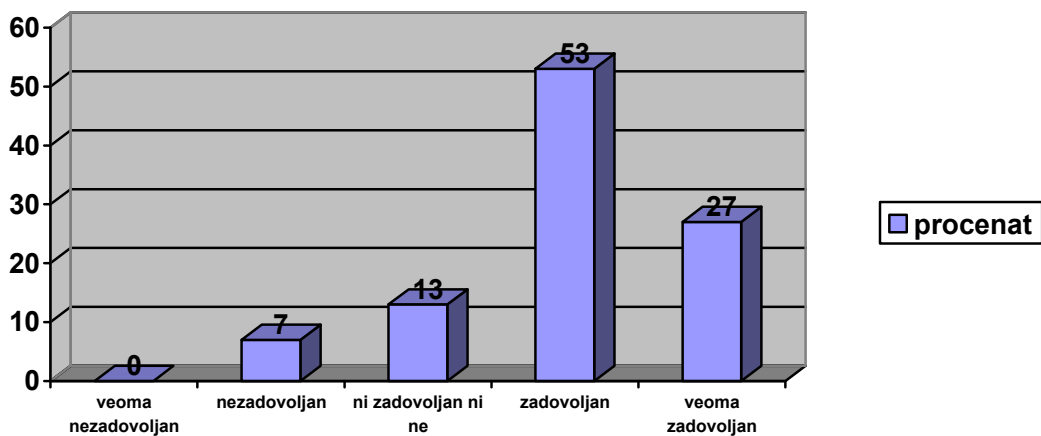
Raznovrsnošću hrane 53% je zadovoljno, 27% korisnika je veoma zadovoljno, 13% ni zadovoljno ni nezadovoljno i 7% korisnika je veoma nezadovoljno.

**Grafikon – Raznovrsnost hrane**



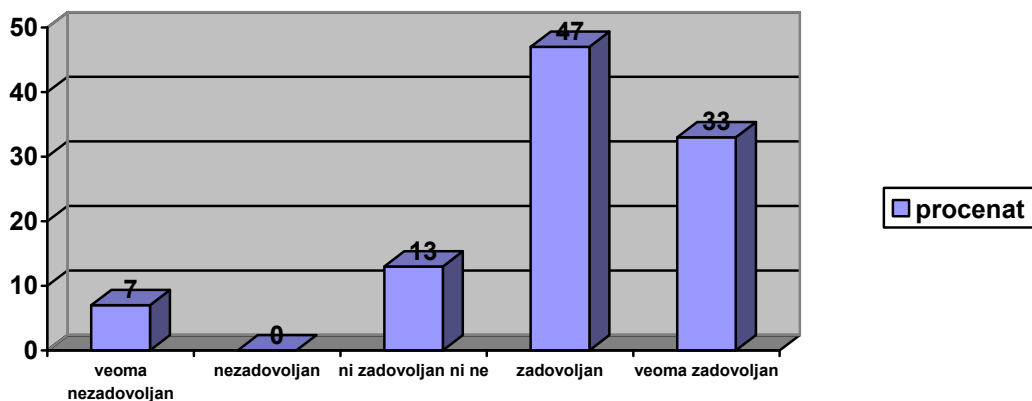
Odgovarajućom dijetom zadovoljno je 53%, 27% korisnika je veoma zadovoljno, 13% ni zadovoljno ni nezadovoljno i 7% korisnika je nezadovoljno.

**Grafikon – Odgovarajuća dijeta**



Opšte zadovoljstvo uslugama ishrane je sledeće - 47% je zadovoljno, 33% korisnika je veoma zadovoljno, 13% ni zadovoljno ni nezadovoljno i 7% korisnika je veoma nezadovoljno.

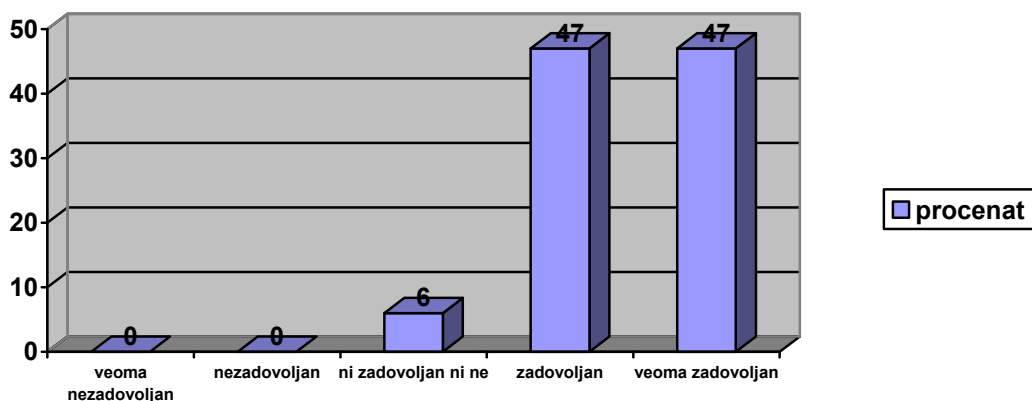
**Grafikon – Opšte zadovoljstvo uslugama ishrane**



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

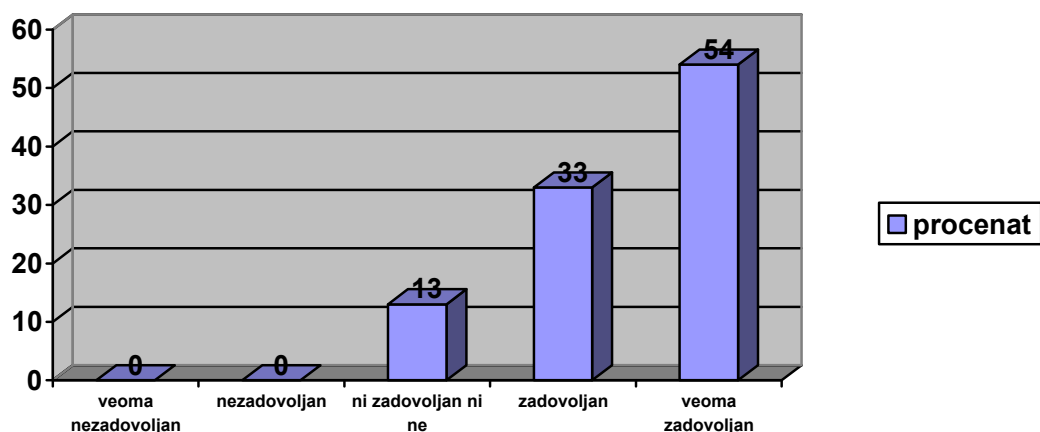
Udobnošću kreveta veoma je zadovoljno 47% korisnika, zadovoljno 47% korisnika i 6% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

**Grafikon – Udobnost kreveta**



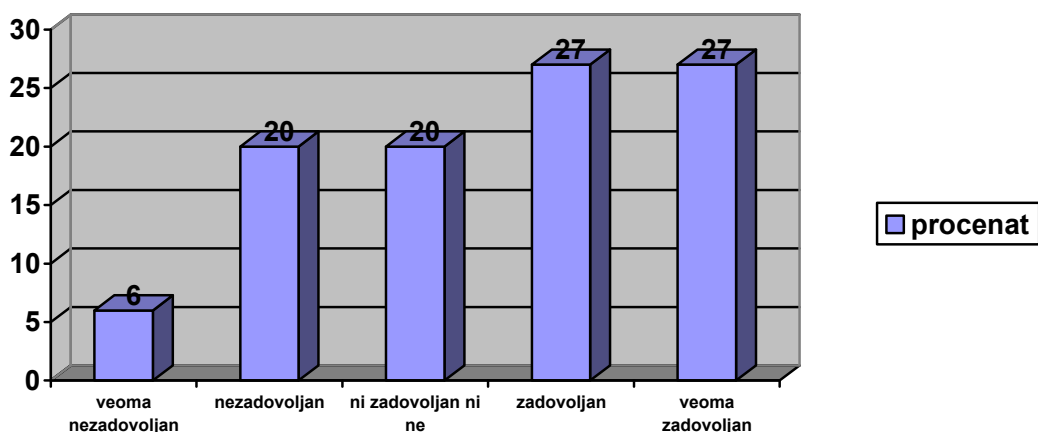
Čistoćom sobe veoma je zadovoljno 54% korisnika, zadovoljno 33% korisnika i 13% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

Grafikon – Čistoća sobe



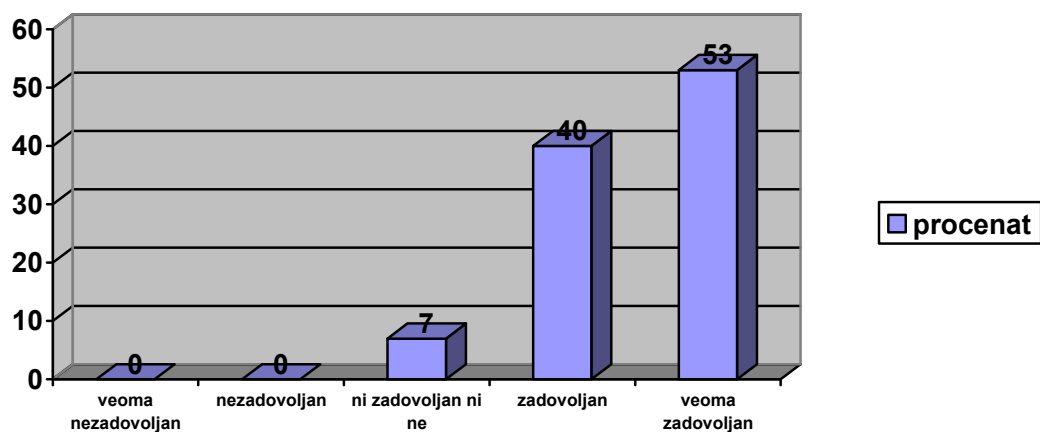
Temperaturom u sobi veoma je zadovoljno 27% korisnika, zadovoljno 27% korisnika, 20% ni zadovoljno ni nezadovoljno, 20% nezadovoljno i 6% veoma nezadovoljno.

Grafikon – Temperatura u sobi



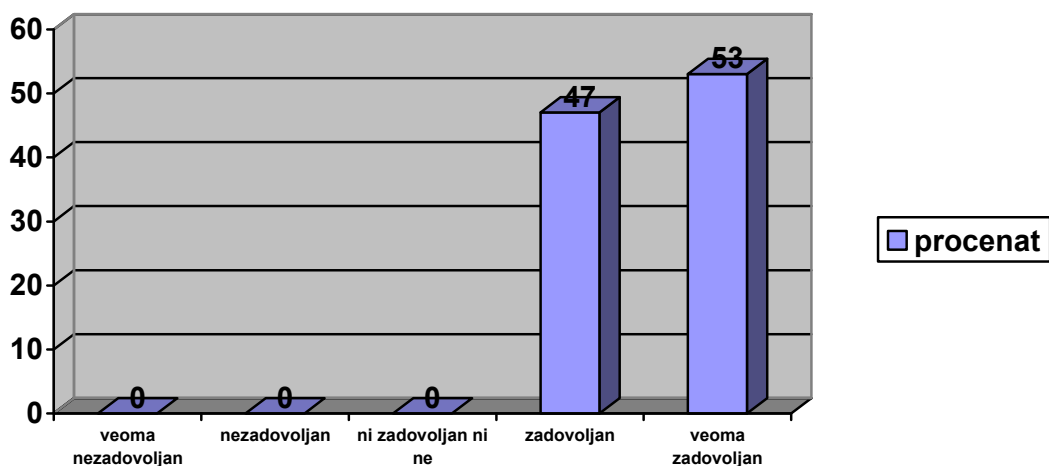
Opremom sobe veoma je zadovoljno 53% korisnika, zadovoljno 40% korisnika i 7% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

Grafikon – Oprema sobe



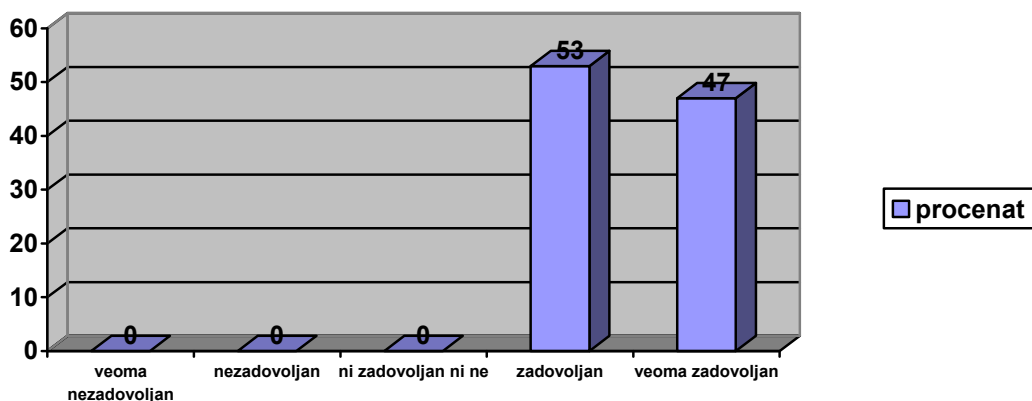
Čistoćom toaleta veoma je zadovoljno 53% korisnika i zadovoljno je 47% korisnika.

Grafikon – Čistoća toaleta



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

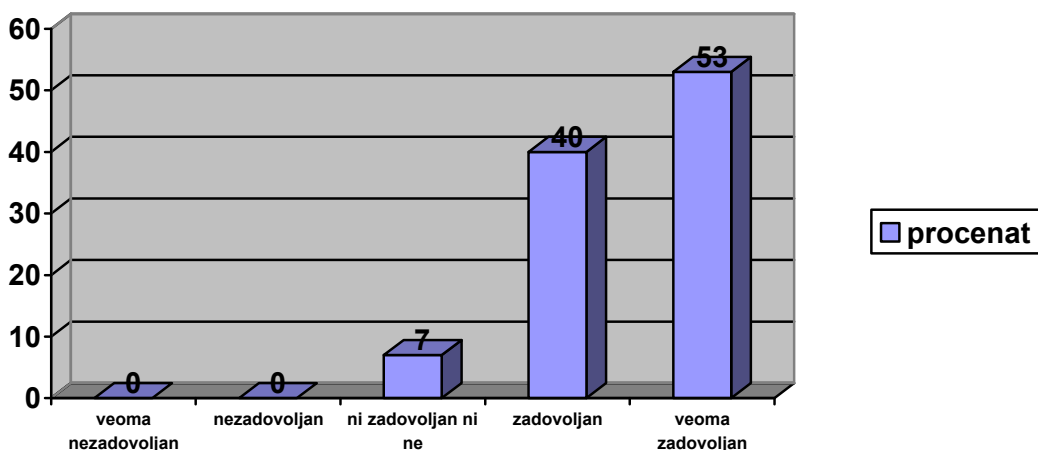
**Grafikon – Opšte zadovoljstvo smeštajem**



Koliko su zadovoljni organizacijom poseta dati su sledeći odgovori:

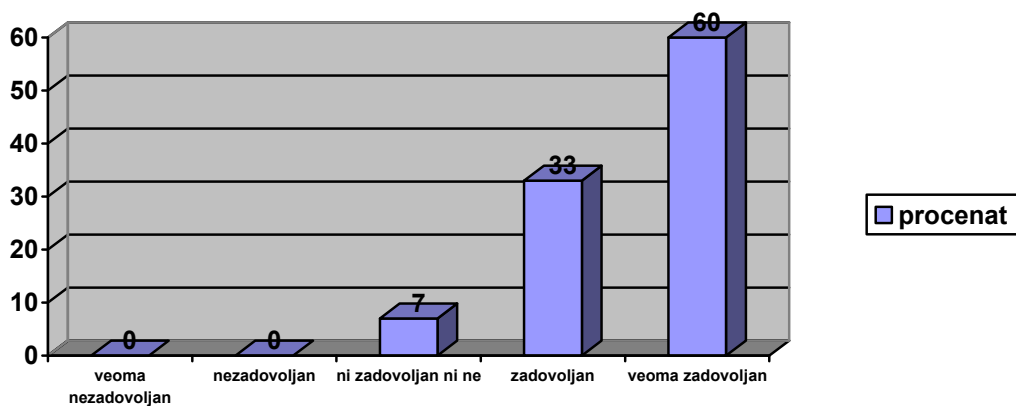
Vremenom poseta veoma je zadovoljno 53% korisnika, zadovoljno 40% i 7% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

**Grafikon – Vreme poseta**



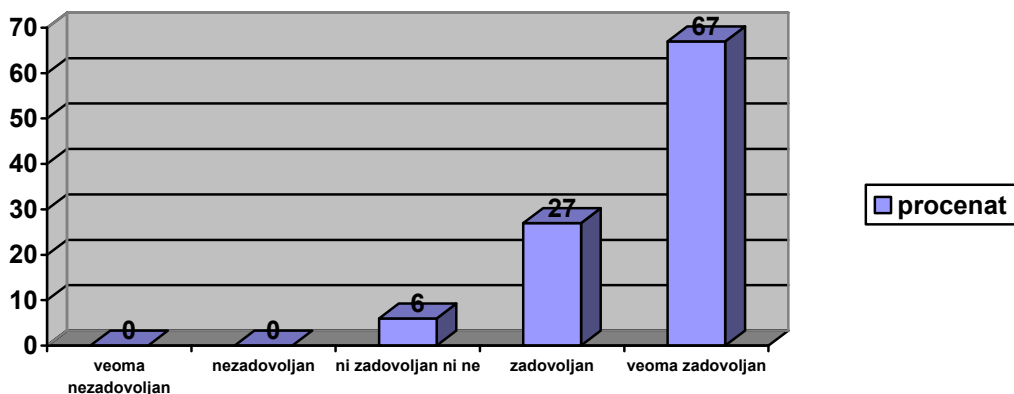
Dužinom poseta veoma je zadovoljno 60% korisnika, zadovoljno 33% i 7% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

Grafikon – Dužina poseta



Brojem poseta veoma je zadovoljno 67% korisnika, zadovoljno 27% i 6% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

Grafikon – Broj poseta



Ukupno zadovoljstvo lečenjem u bolnici korisnici su izrazili na sledeći način 73% korisnika je zadovoljno i 27% korisnika je veoma zadovoljno.

Grafikon – **Zadovoljstvo korisnika lečenjem u bolnici**

