

**ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA  
ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM**

**Opšta bolnica - Sremska Mitrovica**

Decembar 2009. godine

## **SADRŽAJ:**

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

**2. ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA-Specijalističke službe interne medicine**

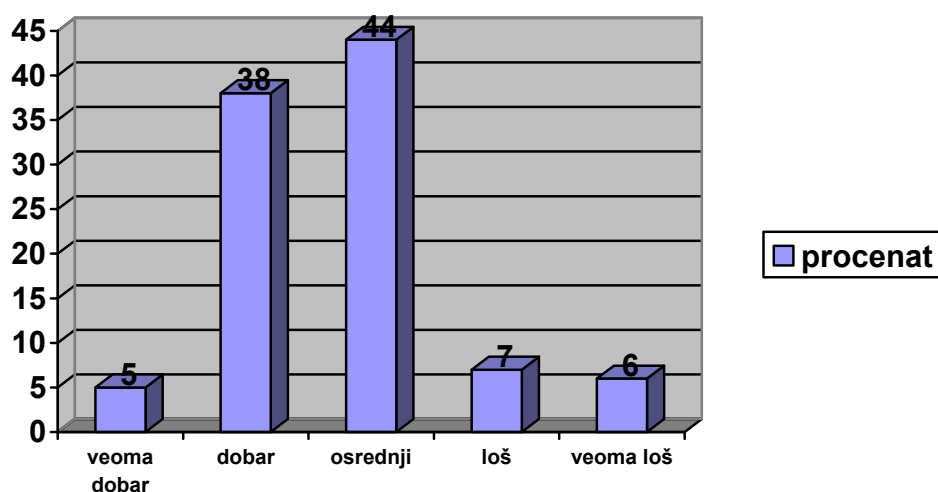
## **ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA Internističko odeljenje, odeljenje hirurgije, odeljenje ginekologije i akušerstva, odeljenje rehabilitacije**

Analiza ankete zadovoljstva korisnika predstavlja deo Programa za praćenje i unapređenje kvaliteta rada u zdravstvenim ustanovama. U Opštoj bolnici anketirano je 147 korisnika, koji su anketu dobijali prilikom otpusta iz ustanove.

Anketu su ispunila 147 korisnika prosečne starosti 51 godinu, od toga 55% žena i 45% muškaraca. Najveći broj anketiranih korisnika ima završenu srednju školu 48%, osnovnu školu ima 24% korisnika, dok 14% ima visoku ili višu školu i 14% nema završenu osnovnu školu.

Svoj materijalni položaj 44% ispitanika ocenjuje kao osrednji, 38% smatra da je njihov materijalni položaj dobar, 7% smatra da je loš, 6% korisnika svoj materijalni položaj ocenjuje kao veoma loš i 5% korisnika svoj materijalni položaj ocenjuje kao veoma dobar.

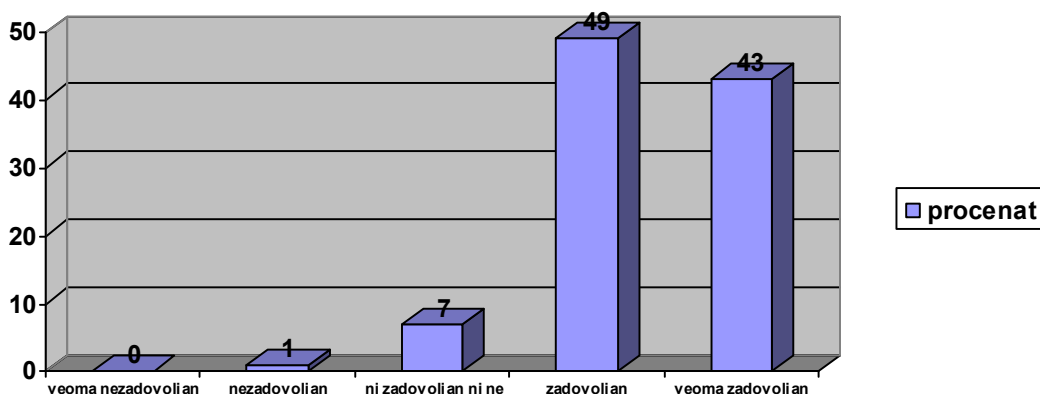
**Grafikon – Materijalni status korisnika**



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

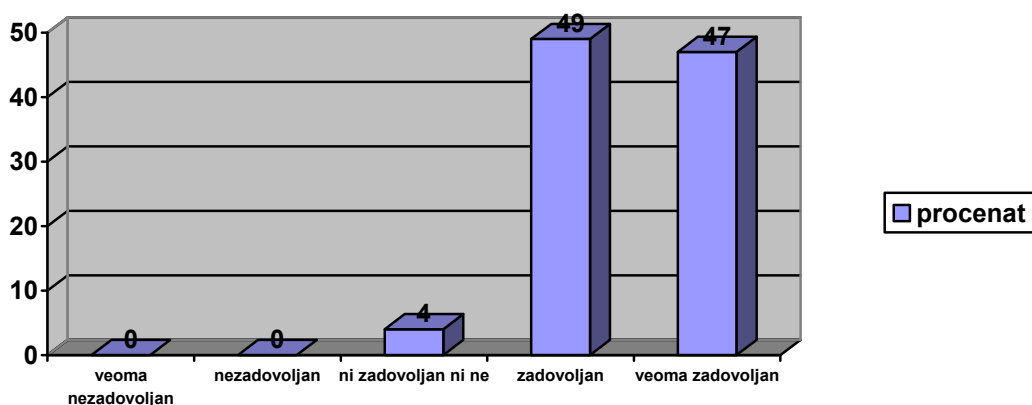
Na pitanje kakav je opšti utisak o proceduri prijema 49% je zadovoljno, veoma je zadovoljno 43%, ni zadovoljno ni nezadovoljno 7% korisnika i 1% nezadovoljno.

**Grafikon – Procedura prijema**



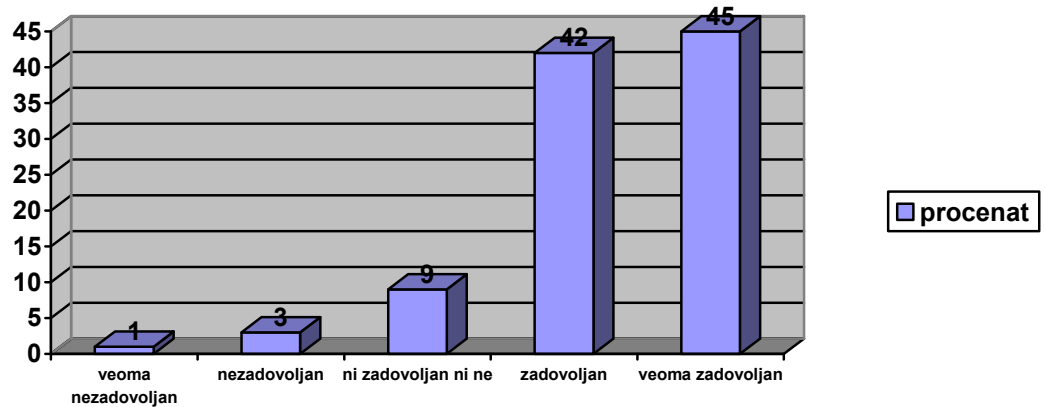
Na pitanje kakav je utisak o ljubaznosti osoblja 49% je zadovoljno, veoma je zadovoljno 47% a 4% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

**Grafikon – Ljubaznost osoblja**



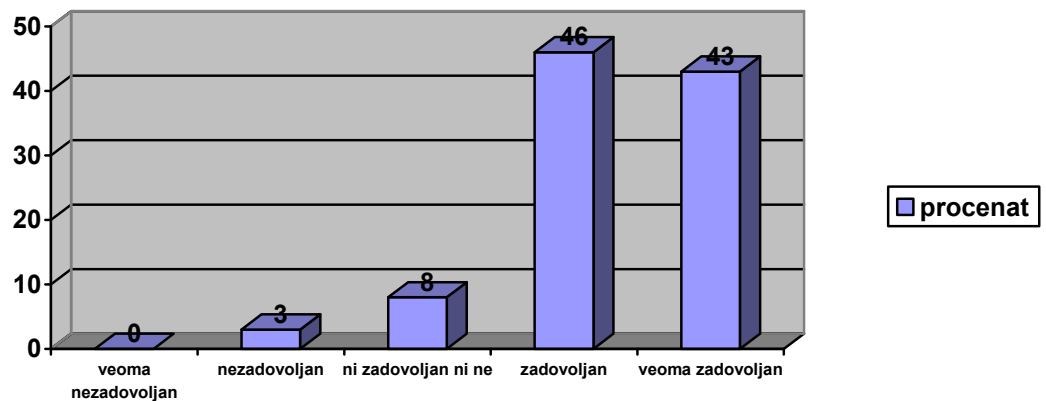
Na pitanje kakav je utisak o vremenu čekanja na šalteru 45% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 42%, 9% ni zadovoljno ni nezadovoljno, nezadovoljno 3% i veoma nezadovoljno 1%.

**Grafikon – Čekanje na šalteru**



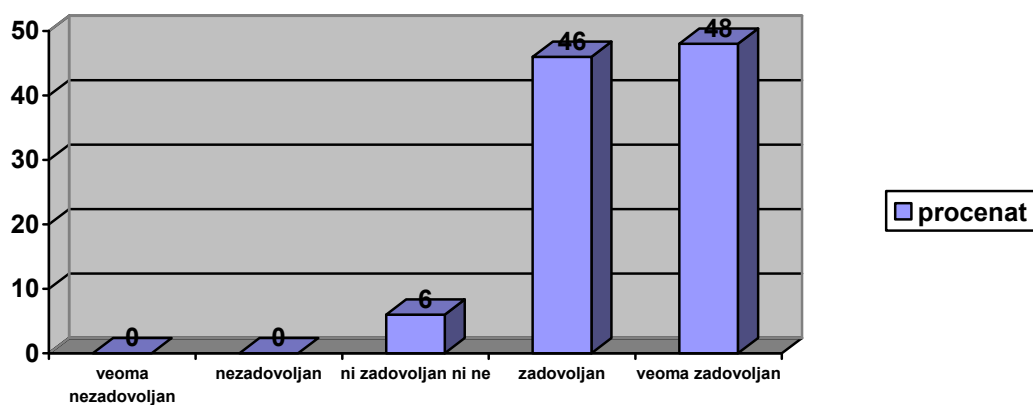
Na pitanje da li su zadovoljni objašnjenjem procedure tokom prijema 46% je zadovoljno, veoma zadovoljno je 43%, 8% ni zadovoljno ni nezadovoljno, nezadovoljno 3%.

**Grafikon – Objašnjenje procedure prijema**



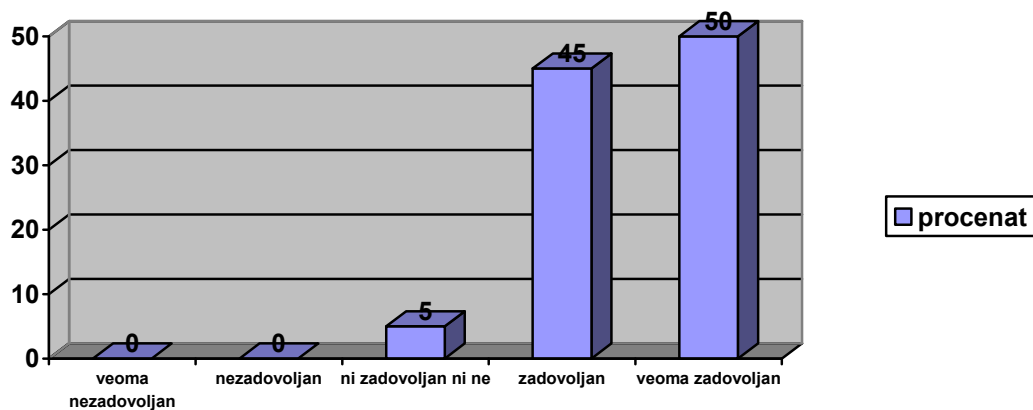
Vremenom do smeštaja u sobu 48% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 46% a 6% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

Grafikon – Vreme do smeštaja



Opšti utisak prilikom otpusta je sledeći 50% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 45% a 5% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

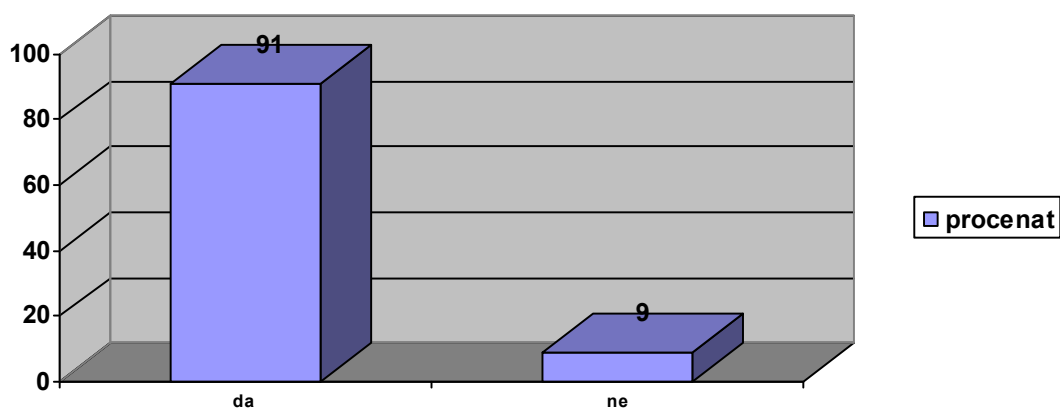
Grafikon – Opšti utisak prilikom otpusta



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

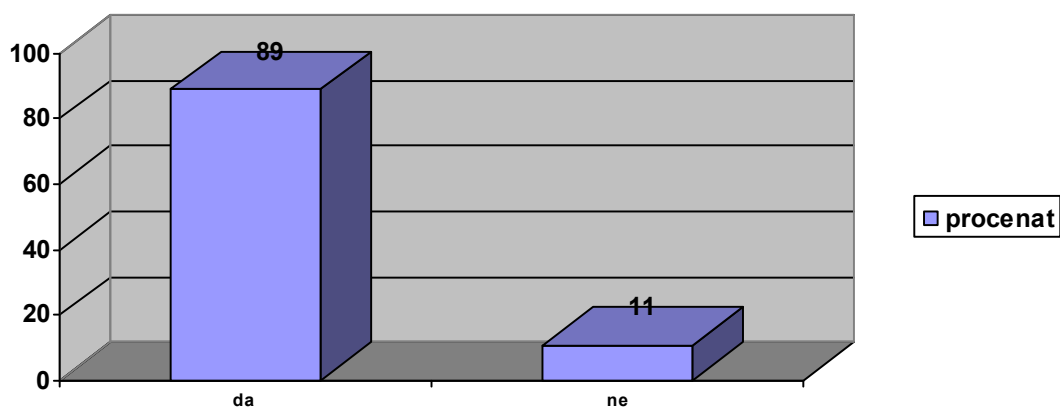
Pravom na saglasnost za predloženu proceduru upoznato je 91% korisnika zdravstvene zaštite.

**Grafikon – Saglasnost za predloženu proceduru**



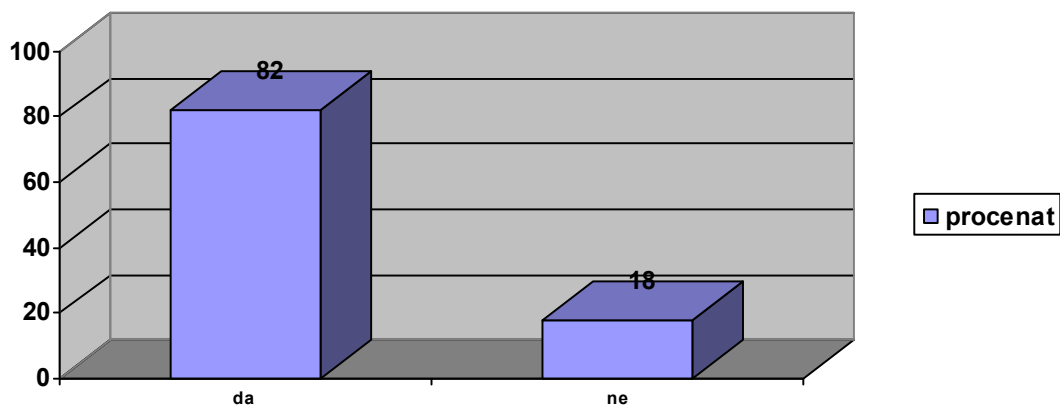
Dužnostima pacijenta na odeljenju upoznato je 89% korisnika zdravstvene zaštite.

**Grafikon – Dužnost pacijenta**



Načinom prigovora i žalbi u slučaju nezadovoljstva upoznato je 82% korisnika zdravstvene zaštite.

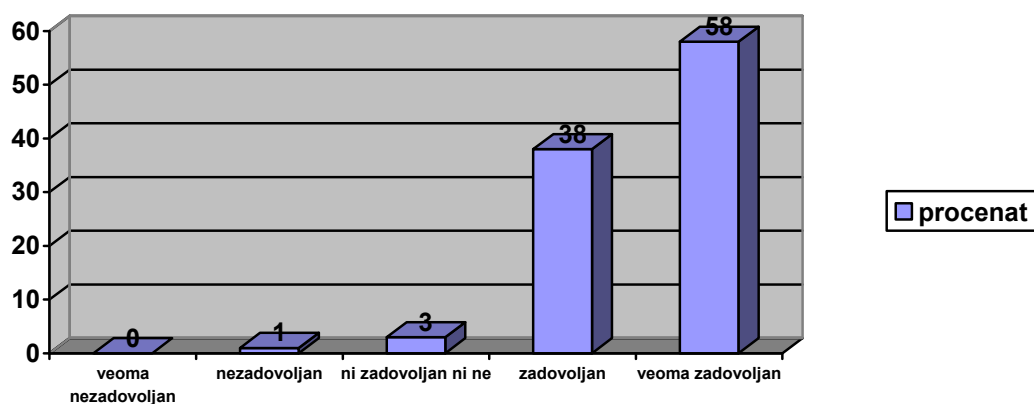
**Grafikon – Način prigovora i žalbi**



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

Poštovanjem i ljubaznošću 58% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 38%, 3% ni zadovoljno ni nezadovoljno i 1% je nezadovoljno.

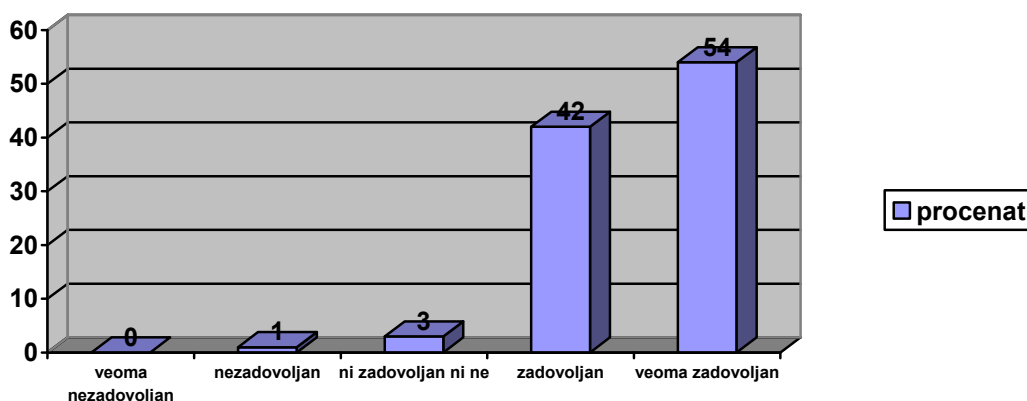
**Grafikon – Poštovanje i ljubaznost**





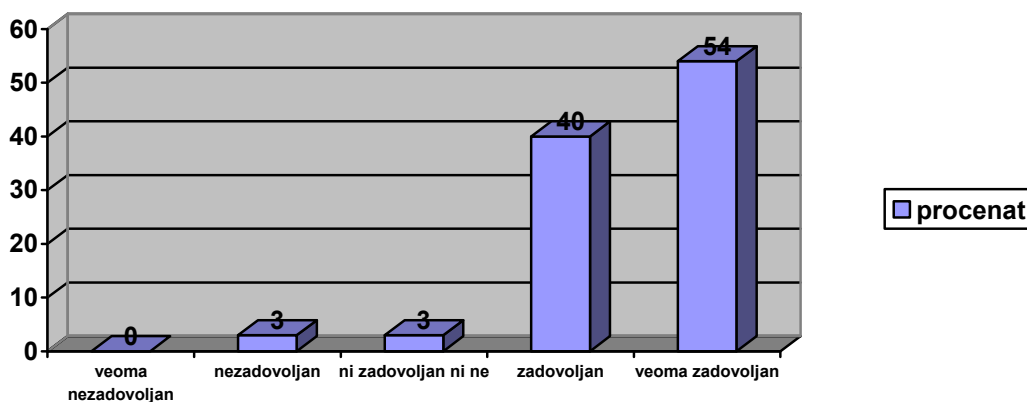
Vremenom čekanja na sestru kod hitne potrebe 54% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 42%, 3% ni zadovoljno ni nezadovoljno a 1% nezadovoljno.

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



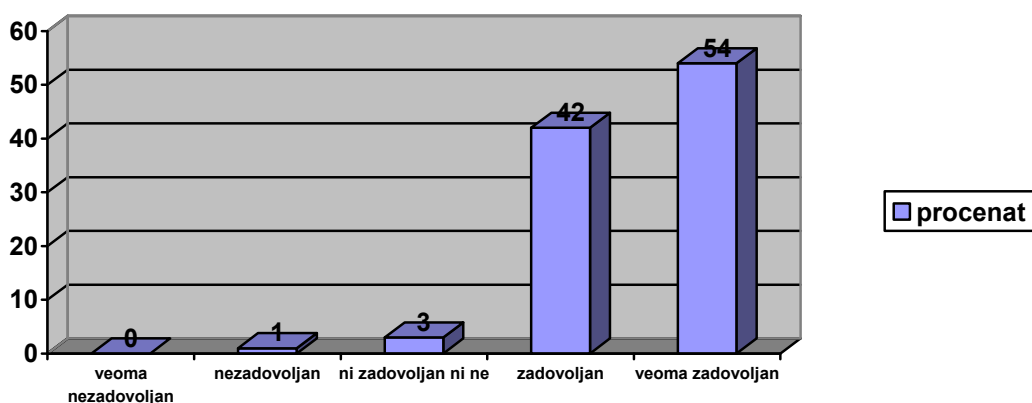
Objašnjavanjem procedura, testova i tretmana 54% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 40%, 3% ni zadovoljno ni nezadovoljno a 3% nezadovoljno.

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



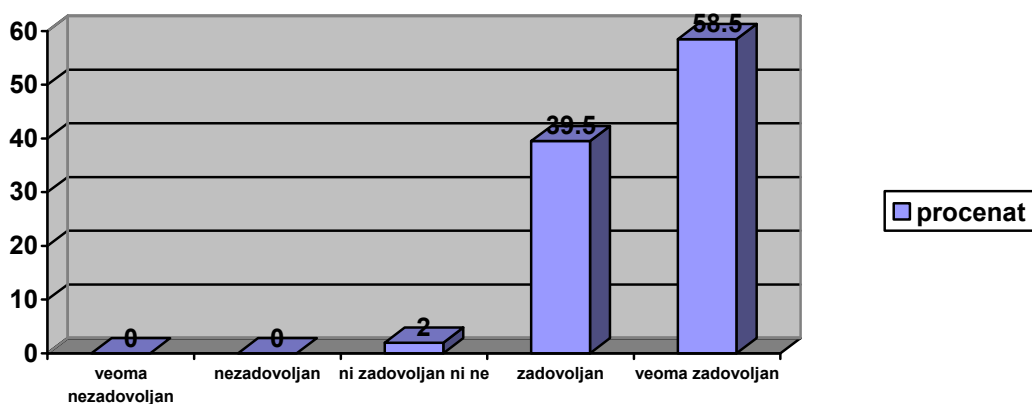
Ljubaznošću prema članovima porodice i posetiocima 54% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 42%, 3% ni zadovoljno ni nezadovoljno a 1% nezadovoljno.

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



Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom je sledeće – 58.5% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 39.5% a 2% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

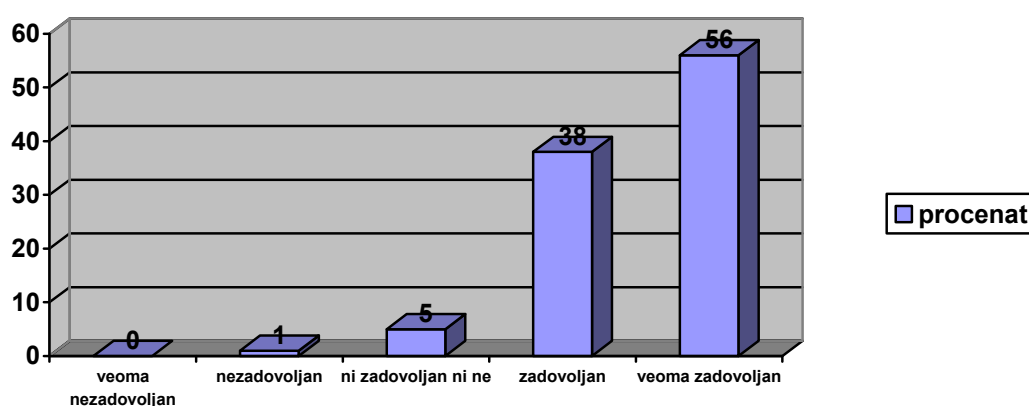
**Grafikon – Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom**



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

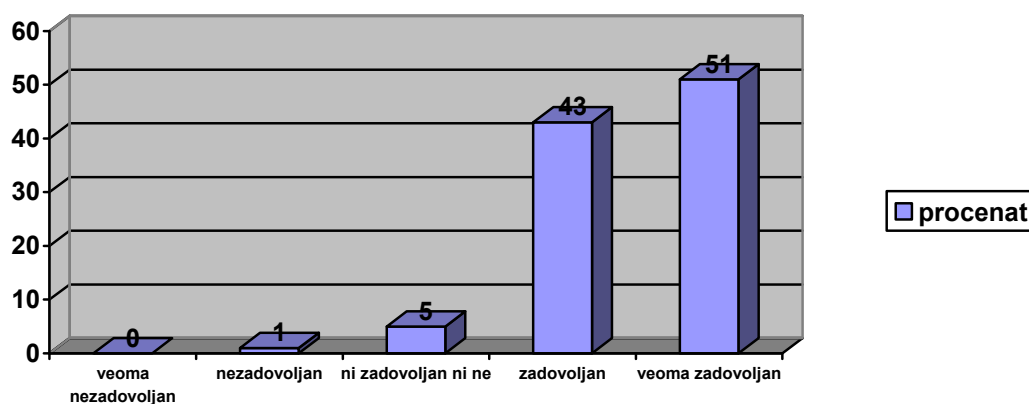
Spremnnošću da daju odgovore na pitanja 56% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 38%, 5% ni zadovoljno ni nezadovoljno a 1% nezadovoljno.

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



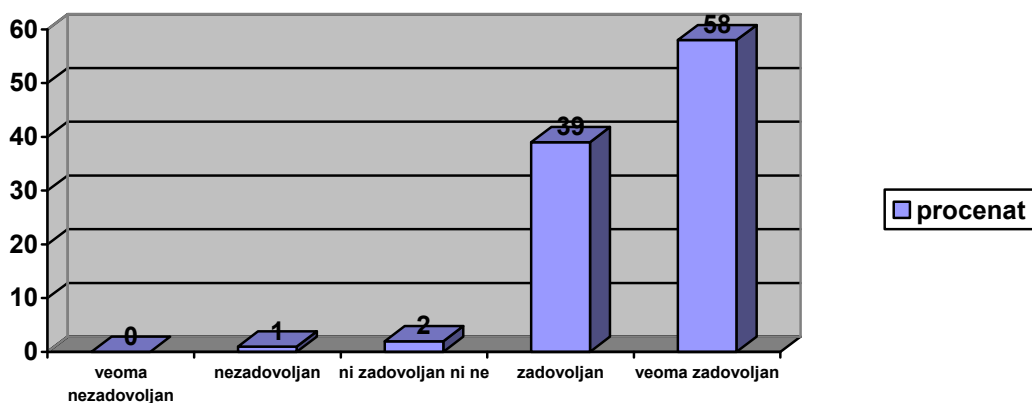
Objašnjenjem testova, procedura, tretmana i rezultata 51% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 43%, 5% ni zadovoljno ni nezadovoljno a 1% nezadovoljno.

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



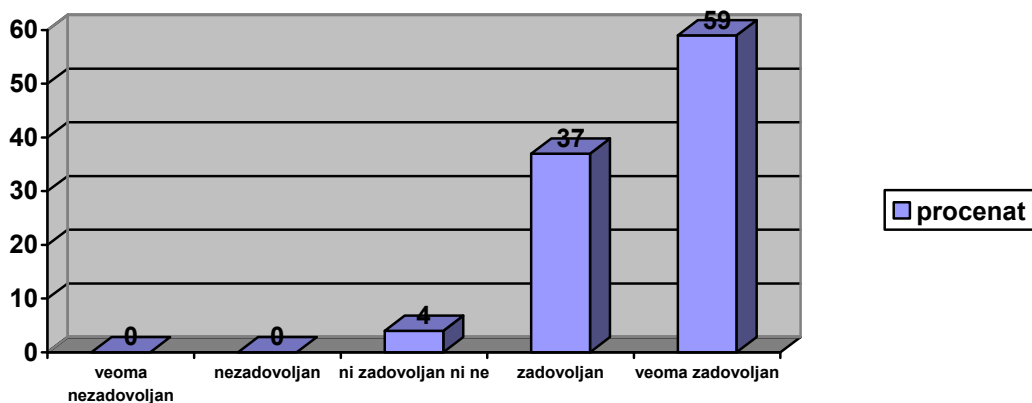
Poštovanjem i ljubaznošću lekara 58% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 39%, 2% ni zadovoljno ni nezadovoljno a 1% nezadovoljno.

**Grafikon – Poštovanje i ljubaznost**



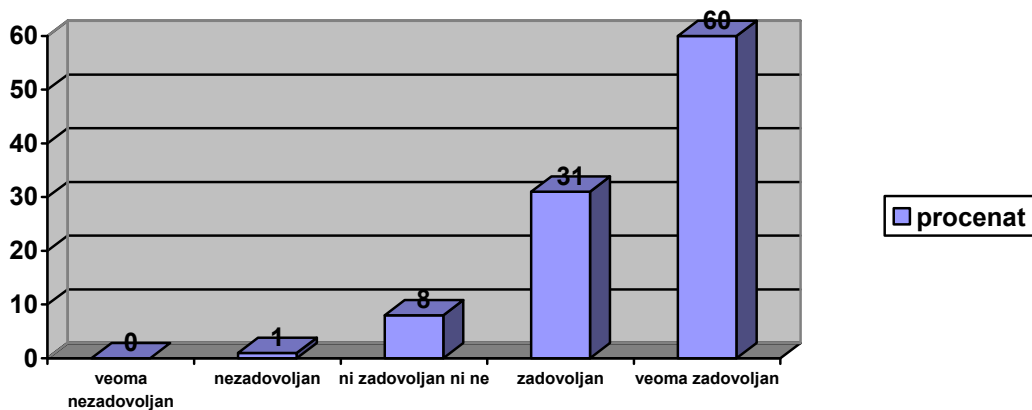
Sposobnošću dijagnostikovanja zdravstvenih problema 59% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 37% i 4% je ni zadovoljno ni nezadovoljno.

**Grafikon – Sposobnost dijagnostikovanja zdravstvenih problema**



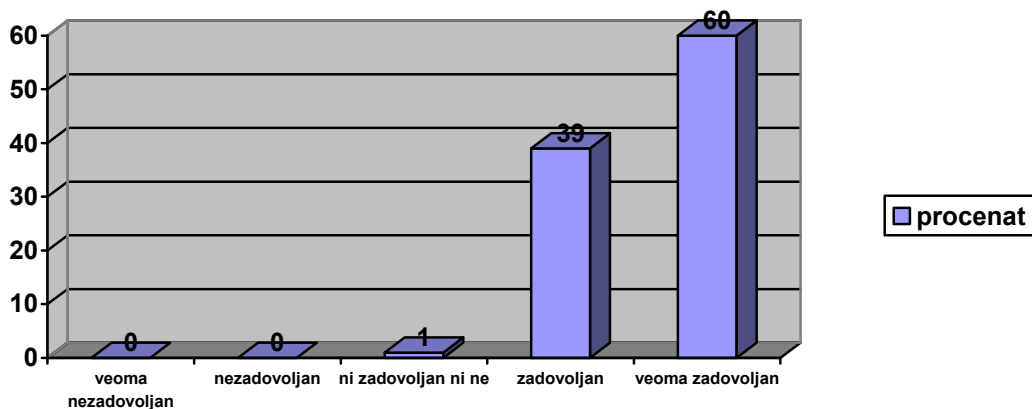
Temeljnošću u ispitivanju 60% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 31%, 8% ni zadovoljno ni nezadovoljno a 1% nezadovoljno.

**Grafikon – Temeljnost u ispitivanju**



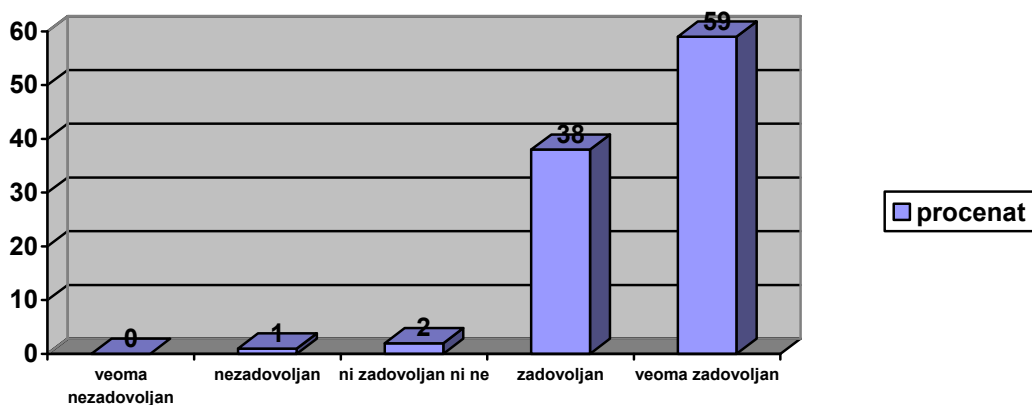
Uspešnošću lečenja 60% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 39% a 1% je ni zadovoljno ni nezadovoljno.

**Grafikon – Uspešnost lečenja**



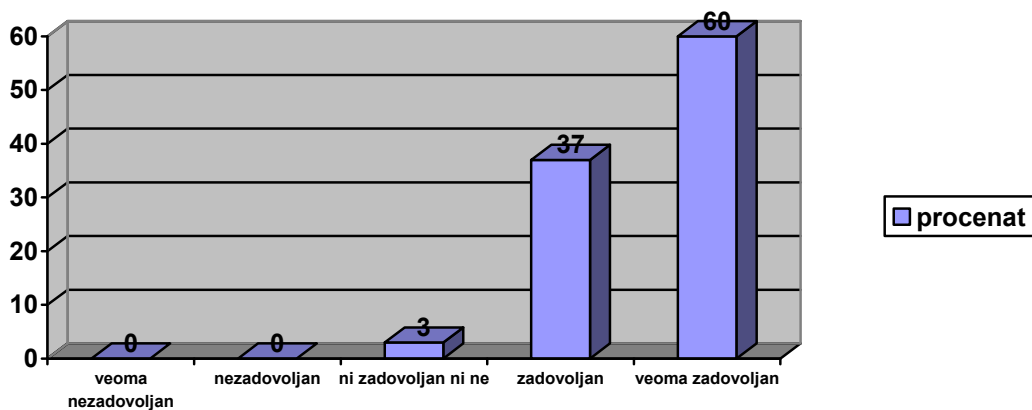
Uputstvima pri otpustu 59% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 38%, 2% ni zadovoljno ni nezadovoljno a 1% nezadovoljno.

**Grafikon – Uputstva pri otpustu**



Opšte zadovoljstvo uslugama lekara je sledeće - 60% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 37% a 3% korisnika je ni zadovoljno ni nezadovoljno.

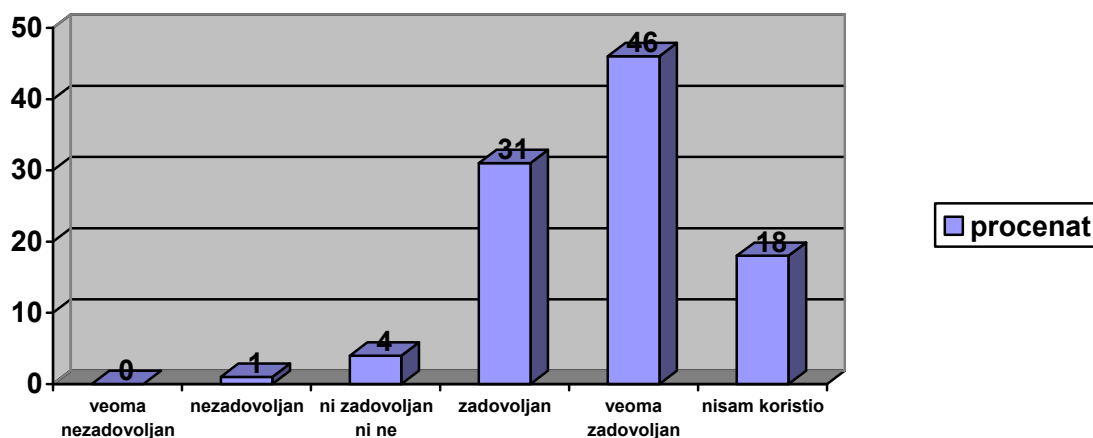
**Grafikon – Opšte zadovoljstvo uslugama lekara**



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

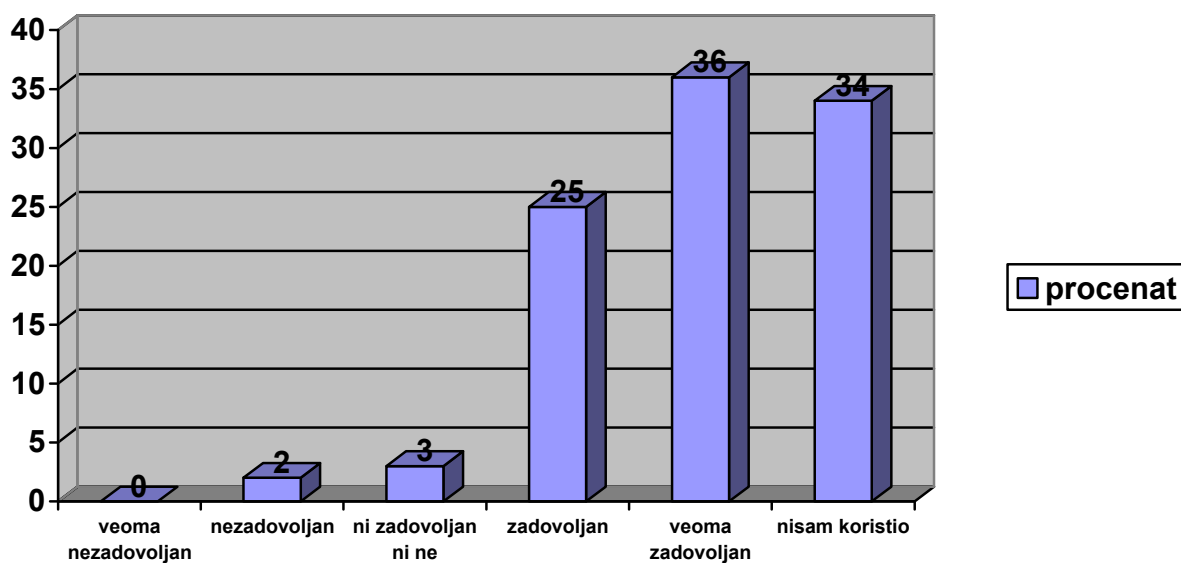
Uslugama laboratorije 46% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 31%, 18% nije koristilo, 4% ni zadovoljno ni nezadovoljno a 1% nezadovoljno.

Grafikon – **Laboratorija**



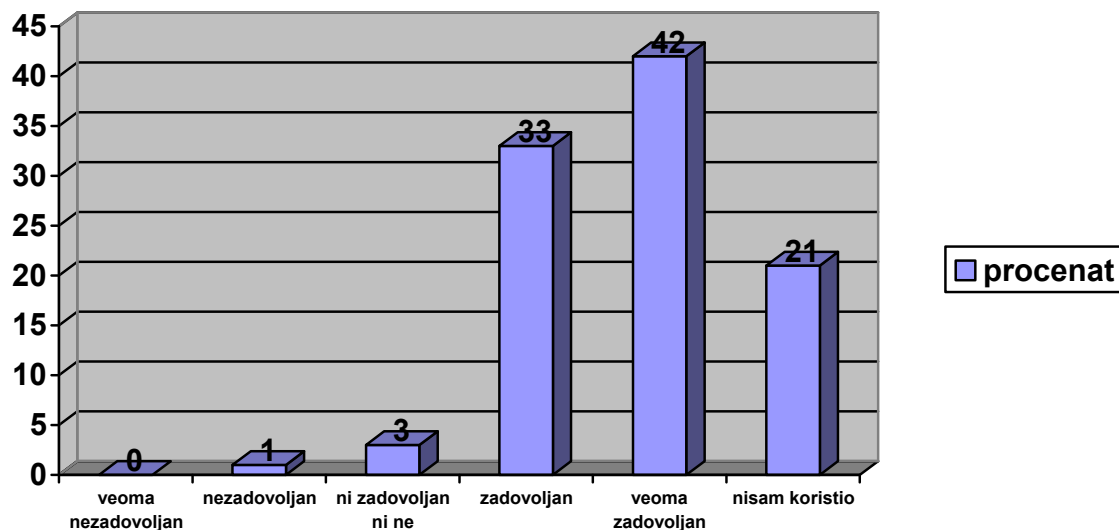
Uslugama kardiologije (EKG, test opterećenja) 36% je veoma zadovoljno, 34% nije koristilo, zadovoljno je 25%, 3% ni zadovoljno ni nezadovoljno a 2% nezadovoljno.

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



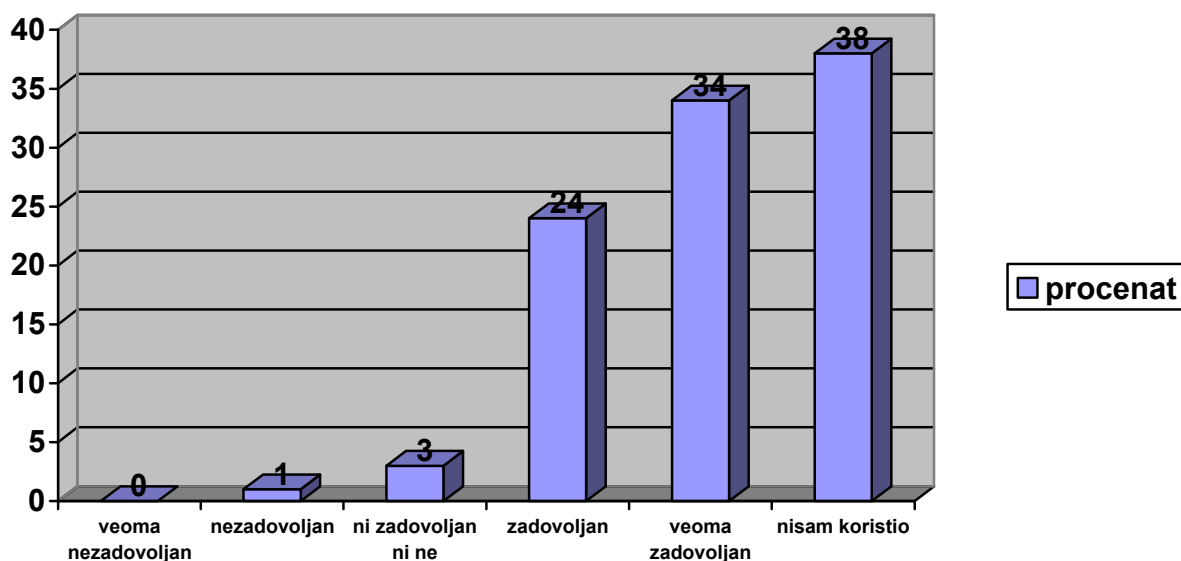
Uslugama radiologije (rendgen, ultrazvuk, skener) 42% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 33%, 21% nije koristilo, 3% ni zadovoljno ni nezadovoljno a 1% nezadovoljno.

Grafikon – Radiologija (rendgen, ultrazvuk, skener)



Usluge fizikalne terapije 38% korisnika nije koristilo, 34% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 24%, 3% ni zadovoljno ni nezadovoljno a 1% nezadovoljno.

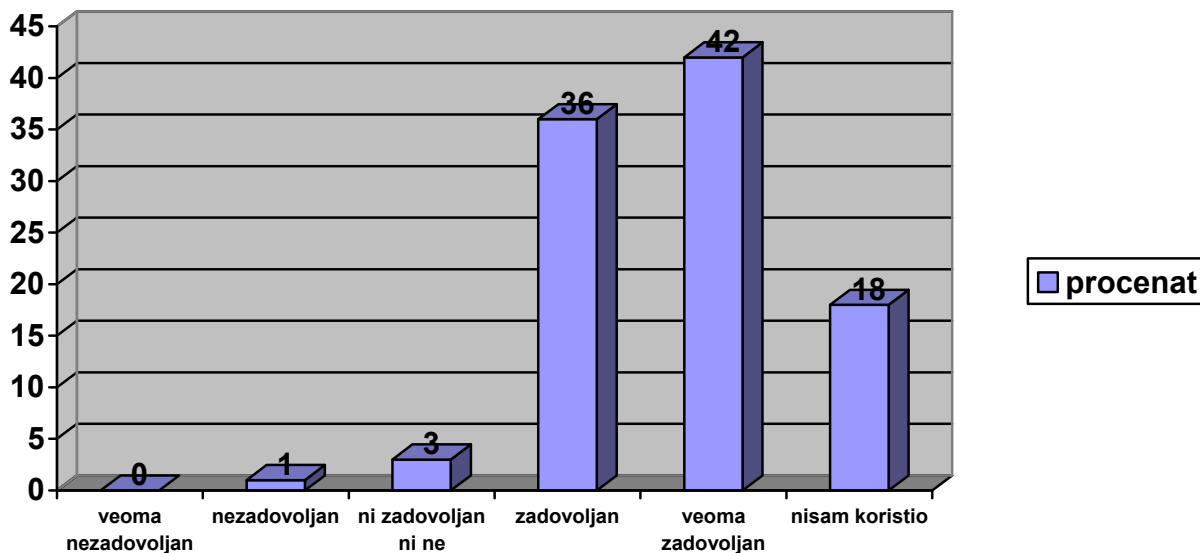
Grafikon – Fizikalna terapija





Opšte zadovoljstvo uslugama dijagnostike je sledeće - 42% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 36%, 18% nije koristilo, 3% ni zadovoljno ni nezadovoljno a 1% nezadovoljno.

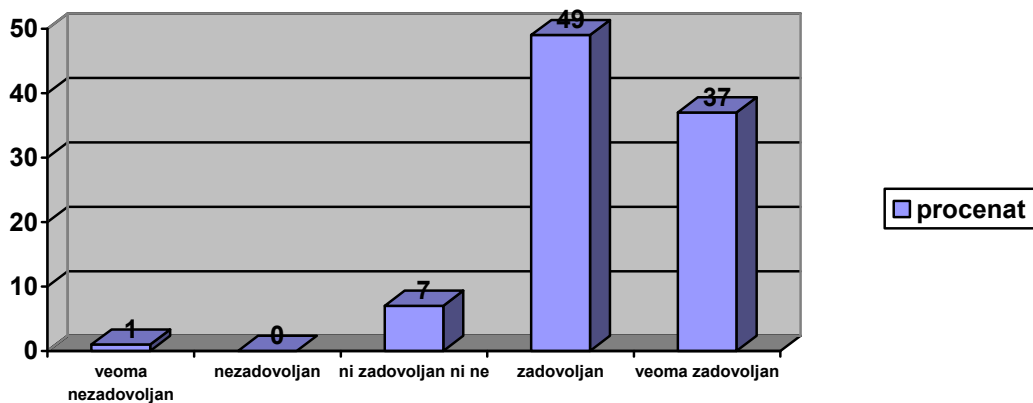
Grafikon – Opšte zadovoljstvo uslugama dijagnostike



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

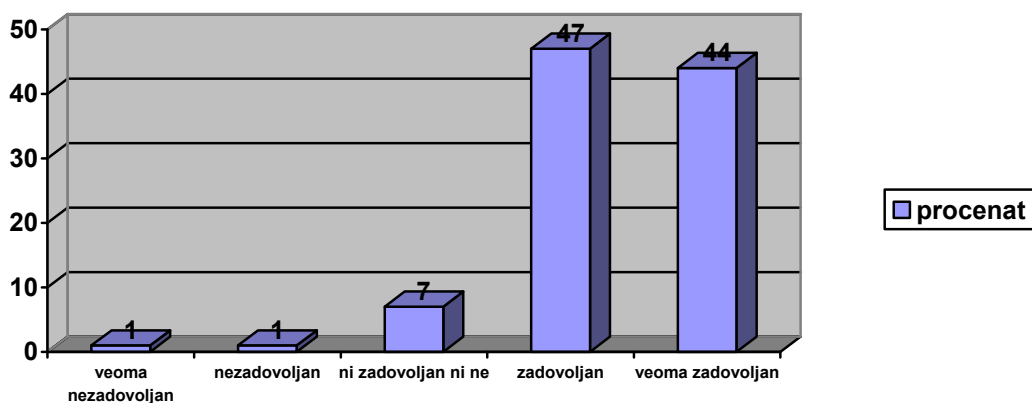
Vremenom serviranja hrane 49% je zadovoljno, veoma je zadovoljno 37%, 7% ni zadovoljno ni nezadovoljno a 1% veoma nezadovoljno.

Grafikon – Vreme serviranja hrane



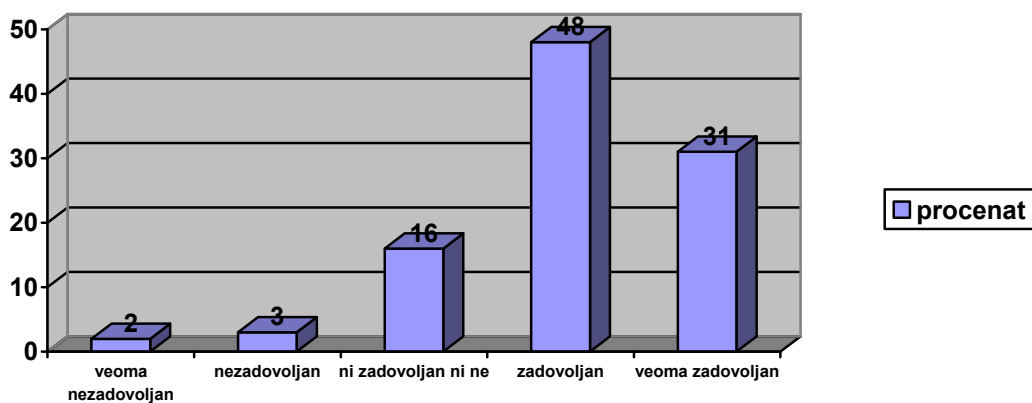
Načinom serviranja hrane 47% je zadovoljno, veoma je zadovoljno 44% korisnika, 7% ni zadovoljno ni nezadovoljno, 1% je nezadovoljno a 1% veoma nezadovoljno.

**Grafikon – Način serviranja hrane**



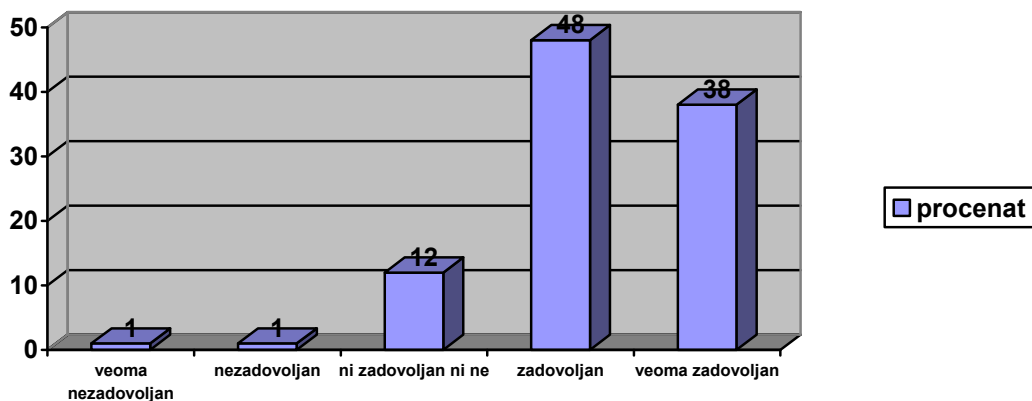
Ukusom hrane 48% korisnika je zadovoljno, veoma je zadovoljno 31% korisnika, 16% ni zadovoljno ni nezadovoljno, 3% je nezadovoljno a 2% veoma nezadovoljno.

**Grafikon – Ukus hrane**



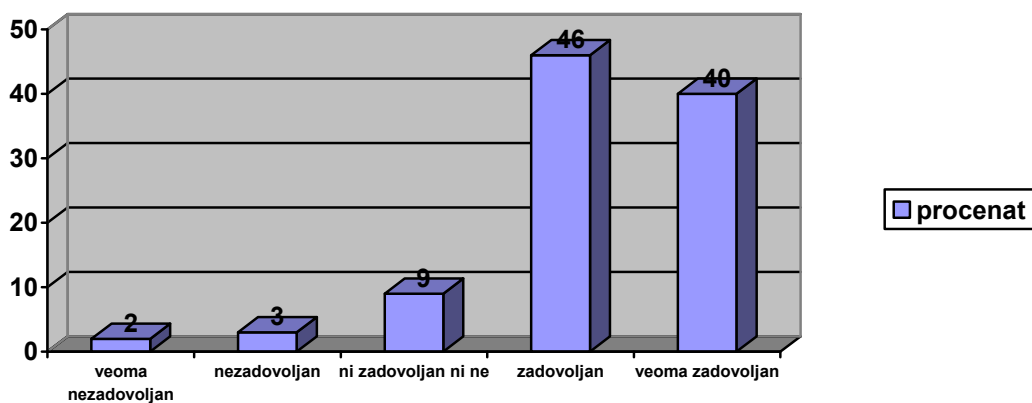
Temperaturom hrane 48% korisnika je zadovoljno, veoma je zadovoljno 38%, 12% ni zadovoljno ni nezadovoljno, 1% je nezadovoljno i 1% veoma nezadovoljno.

**Grafikon – Temperatura hrane**



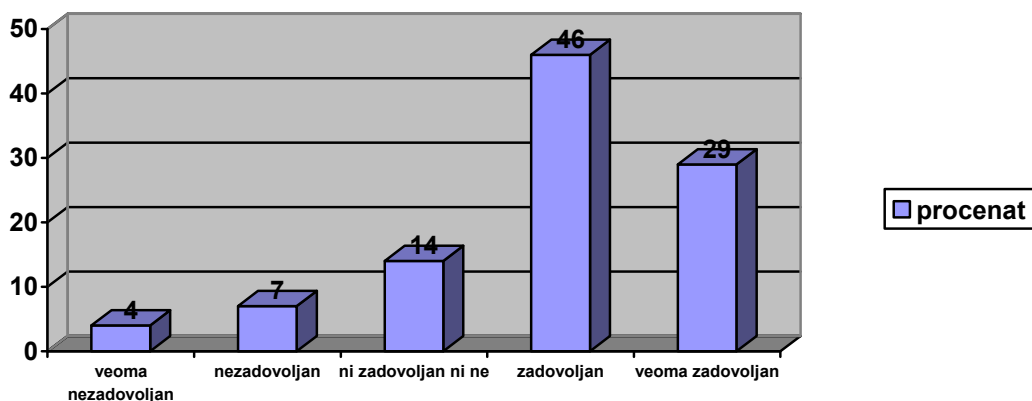
Količinom hrane 46% korisnika je zadovoljno, veoma je zadovoljno 40% korisnika, 9% ni zadovoljno ni nezadovoljno, 3% je nezadovoljno i 2% veoma nezadovoljno.

**Grafikon – Količina hrane**



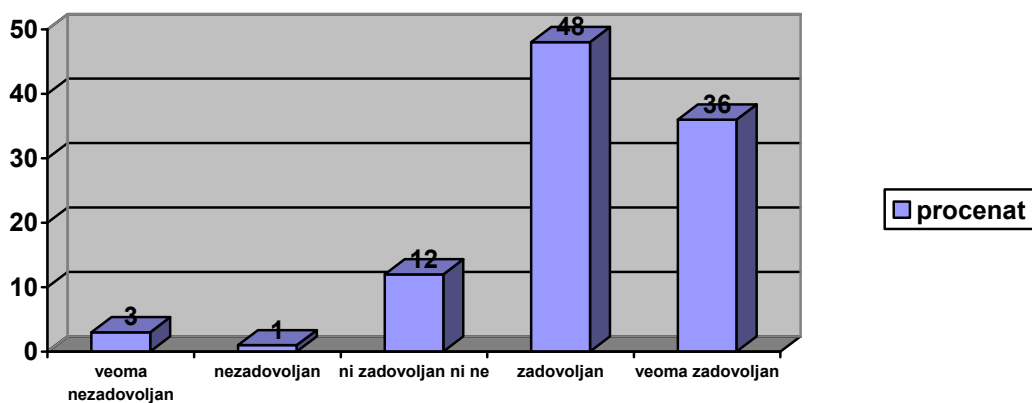
Raznovrsnošću hrane zadovoljno je 46% korisnika, veoma zadovoljno 29% korisnika, 14% ni zadovoljno ni nezadovoljno, 7% je nezadovoljno i 4% veoma nezadovoljno.

**Grafikon – Raznovrsnost hrane**



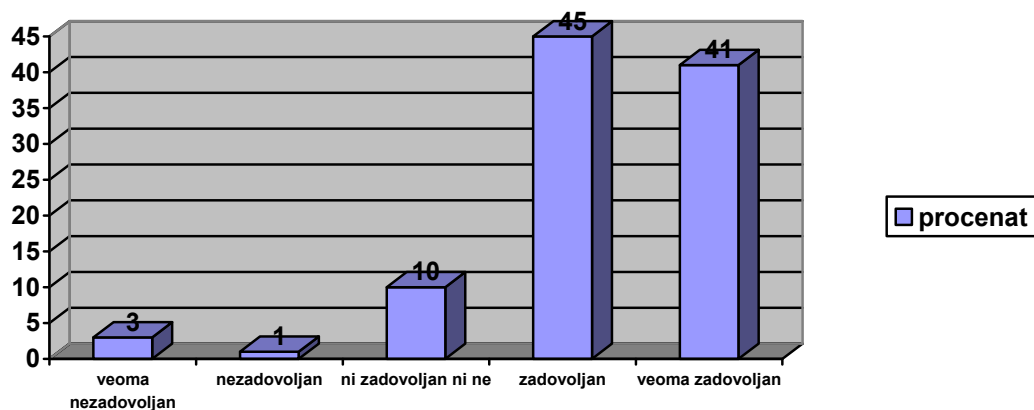
Odgovarajućom dijetom zadovoljno je 48% korisnika, veoma zadovoljno 36% korisnika, 12% ni zadovoljno ni nezadovoljno, 1% je nezadovoljno i 3% veoma nezadovoljno.

**Grafikon – Odgovarajuća dijeta**



Opšte zadovoljstvo uslugama ishrane je sledeće - zadovoljno je 45% korisnika, veoma zadovoljno 41% korisnika, 10% ni zadovoljno ni nezadovoljno, 1% je nezadovoljno i 3% veoma nezadovoljno.

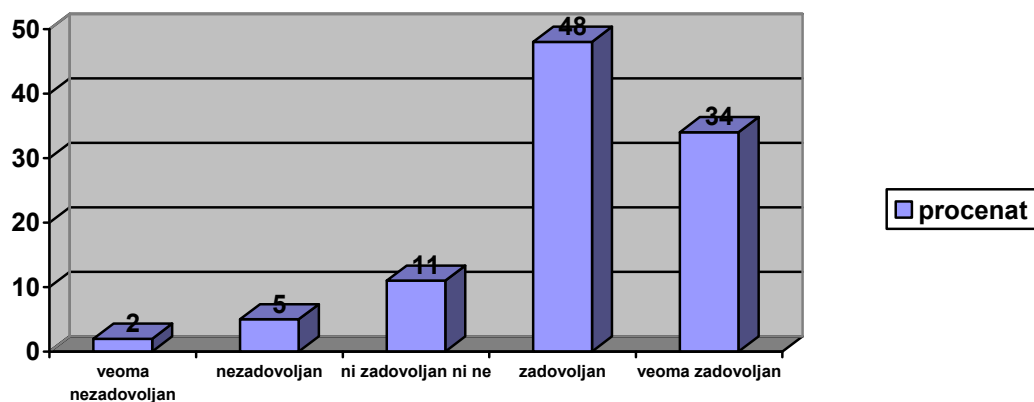
**Grafikon – Opšte zadovoljstvo uslugama ishrane**



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

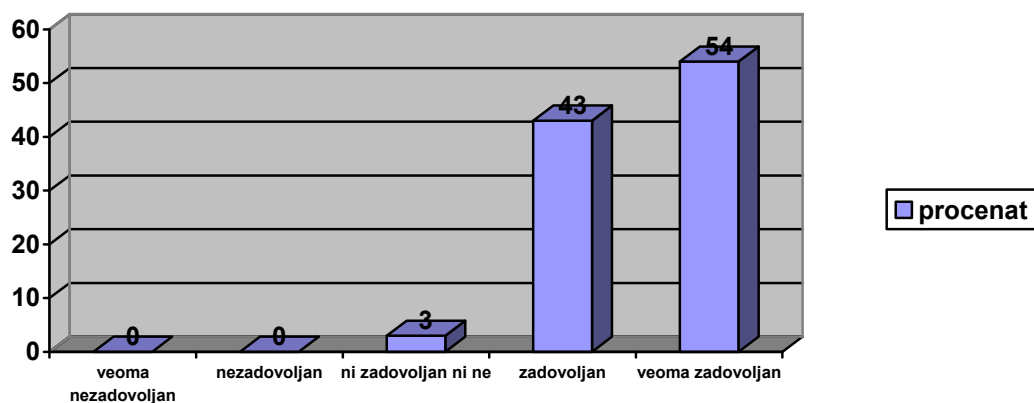
Udobnošću kreveta zadovoljno je 48% korisnika, veoma zadovoljno 34% korisnika, 11% ni zadovoljno ni nezadovoljno, 5% je nezadovoljno i 2% veoma nezadovoljno.

**Grafikon – Udobnost kreveta**



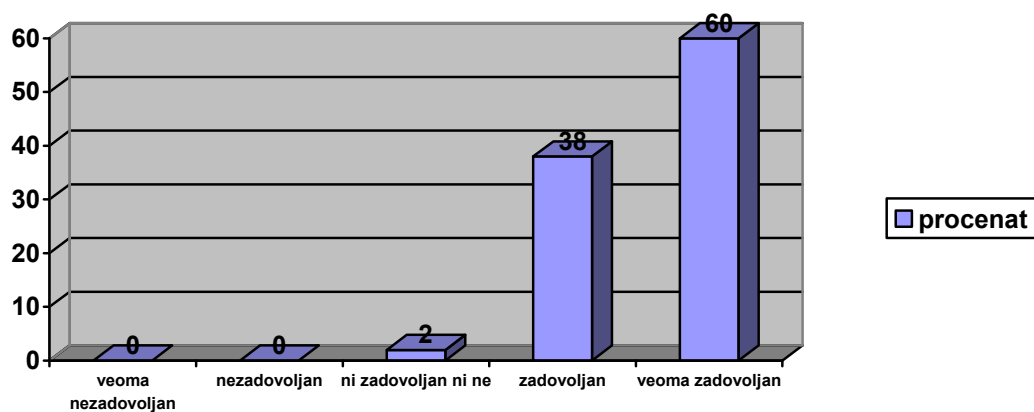
Čistoćom sobe veoma je zadovoljno 54% korisnika, zadovoljno 43% korisnika i 3% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

Grafikon – Čistoća sobe



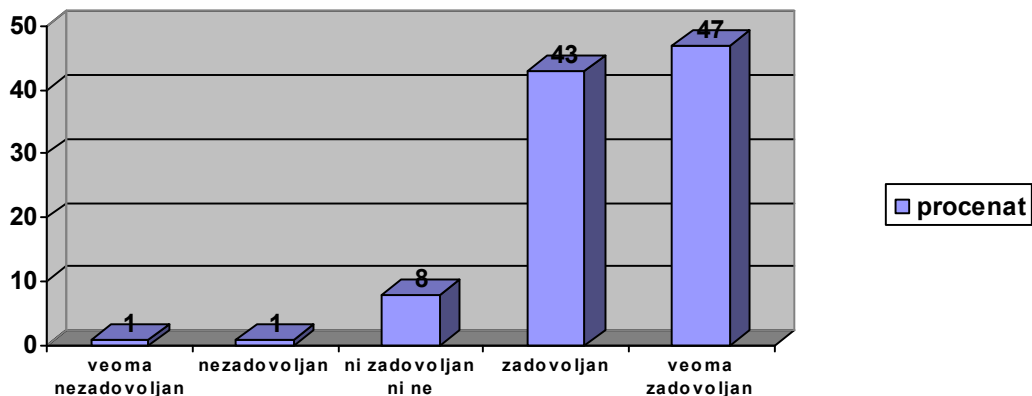
Temperaturom u sobi veoma je zadovoljno 60% korisnika, zadovoljno 38% korisnika i 2% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

Grafikon – Temperatura u sobi



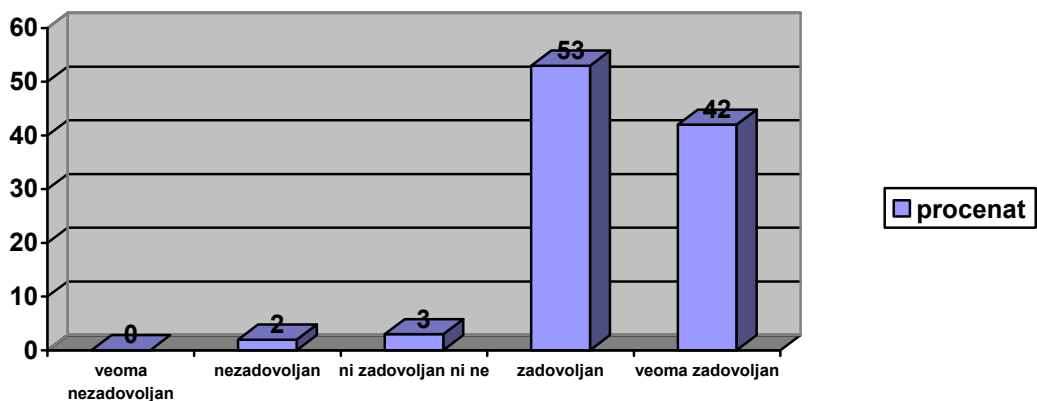
Opremom sobe veoma je zadovoljno 47% korisnika, zadovoljno 43% korisnika, 8% ni zadovoljno ni nezadovoljno, 1% je nezadovoljno i 1% veoma nezadovoljno.

Grafikon – Oprema sobe



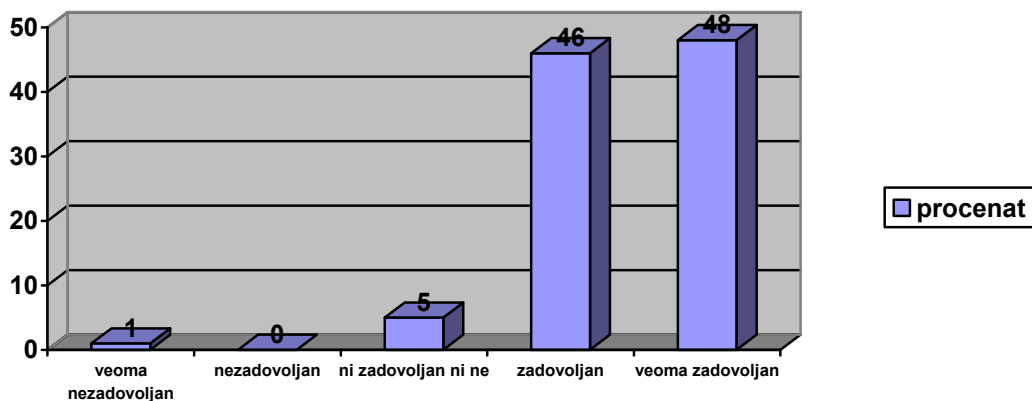
Čistoćom toaleta zadovoljno je 53% korisnika, veoma zadovoljno 42% korisnika, 3% ni zadovoljno ni nezadovoljno i 2% nezadovoljno.

Grafikon – Čistoća toaleta



Opšte zadovoljstvo smeštajem je sledeće - veoma je zadovoljno 48% korisnika, zadovoljno 46% korisnika, 5% ni zadovoljno ni nezadovoljno i 1% veoma nezadovoljno.

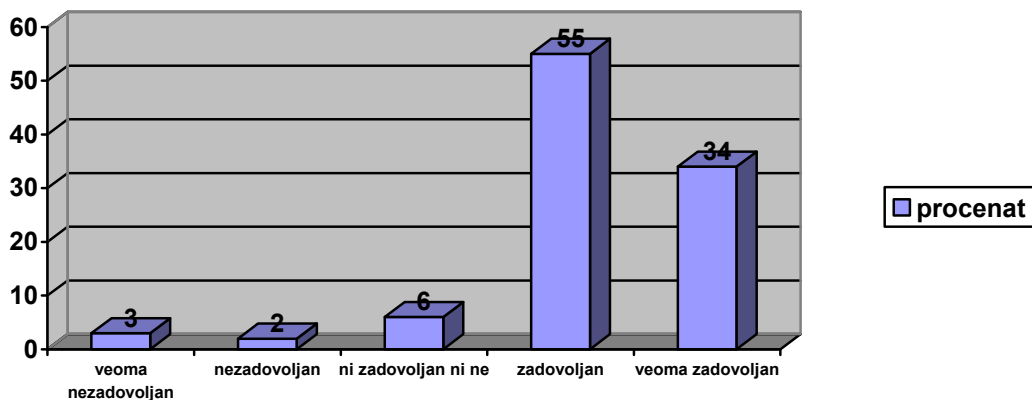
**Grafikon – Opšte zadovoljstvo smeštajem**



Koliko su zadovoljni organizacijom poseta dati su sledeći odgovori:

Vremenom poseta zadovoljno je 55% korisnika, veoma zadovoljno 34% korisnika, 6% ni zadovoljno ni nezadovoljno, 3% je veoma nezadovoljno i 2% nezadovoljno.

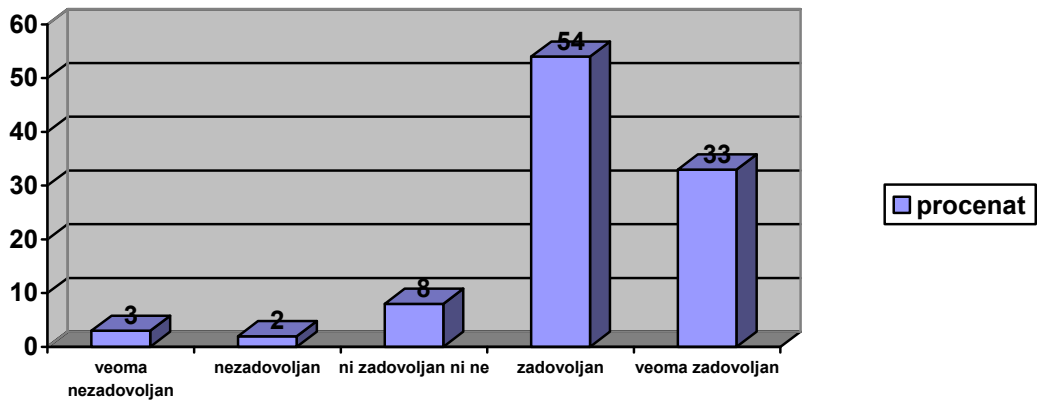
**Grafikon – Vreme poseta**





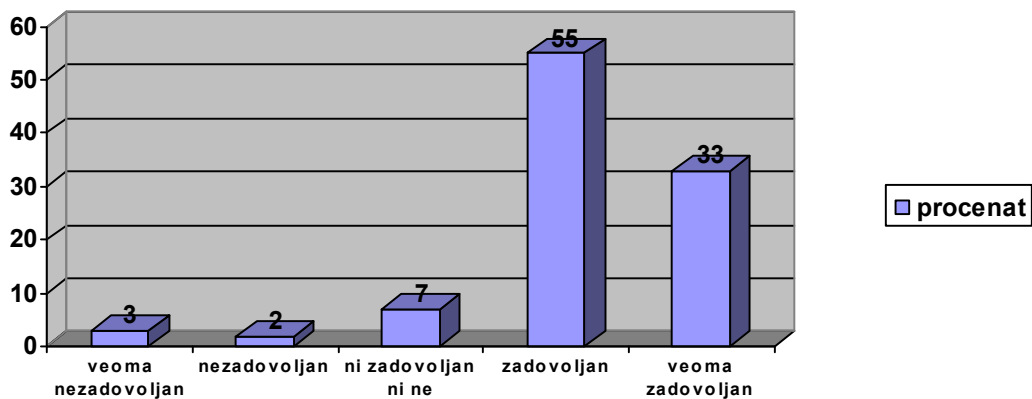
Dužinom poseta zadovoljno je 54% korisnika, veoma zadovoljno 33% korisnika, 8% ni zadovoljno ni nezadovoljno, 3% je veoma nezadovoljno i 2% nezadovoljno.

Grafikon – Dužina poseta



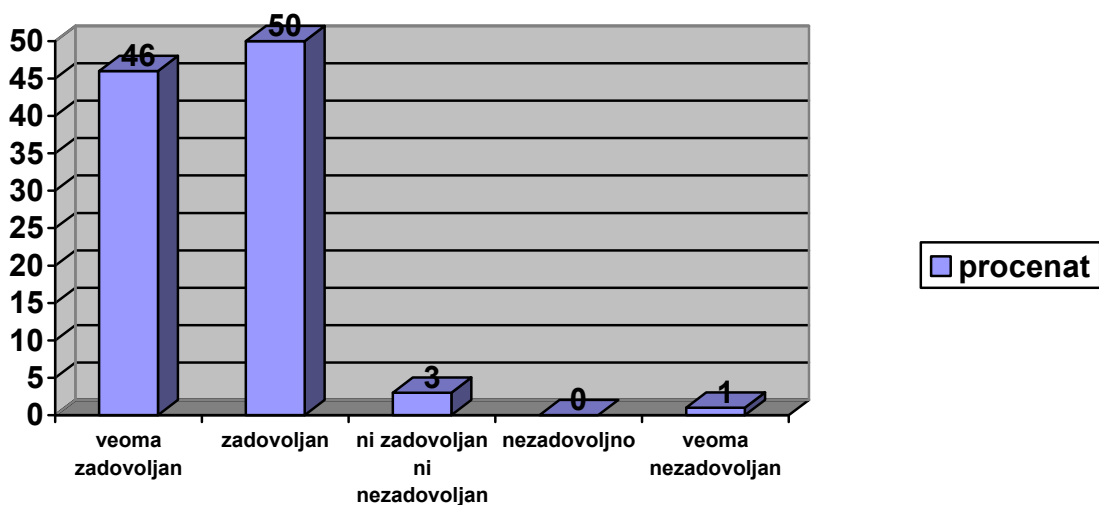
Brojem poseta zadovoljno je 55% korisnika, veoma zadovoljno 33% korisnika, 7% ni zadovoljno ni nezadovoljno, 3% je veoma nezadovoljno i 2% nezadovoljno.

Grafikon – Broj poseta



Ukupno zadovoljstvo lečenjem u bolnici korisnici su izrazili na sledeći način 46% korisnika je veoma zadovoljno, 50% korisnika je zadovoljno, 3% je ni zadovoljno-ni nezadovoljno i 1% korisnika je veoma nezadovoljno.

**Grafikon – Zadovoljstvo korisnika lečenjem u bolnici**

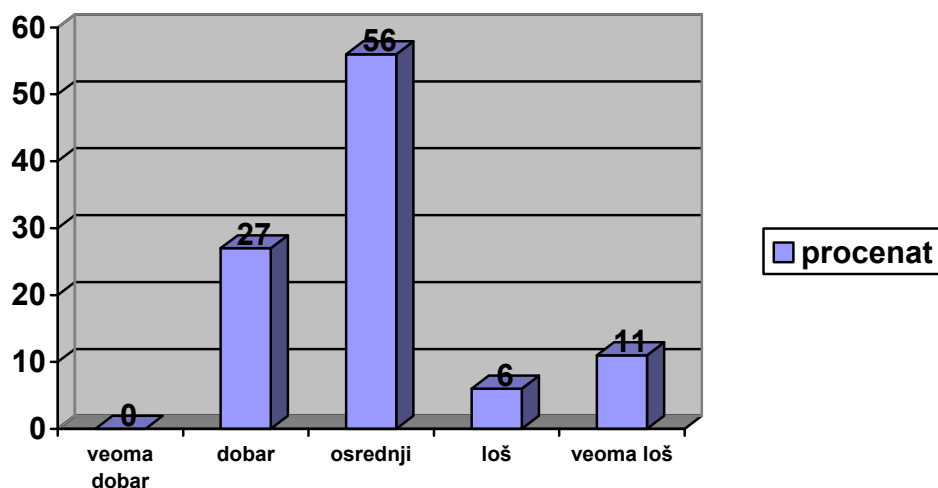


## ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA Specijalističke službe interne medicine

Anketu su ispunila 52 korisnika prosečne starosti 55 godine, od toga 58% žena i 42% muškaraca. Najveći broj anketiranih korisnika ima završenu srednju školu 58%, osnovnu školu ima 32% korisnika, dok 8% ima visoku ili višu školu i 2% nema završenu osnovnu školu.

Svoj materijalni položaj 56% ispitanika ocenjuje kao osrednji, 27% smatra da je njihov materijalni položaj dobar, 11% korisnika svoj materijalni položaj ocenjuje kao veoma loš, 6% smatra da je loš a niko od anketiranih korisnika svoj materijalni položaj ne ocenjuje kao veoma dobar.

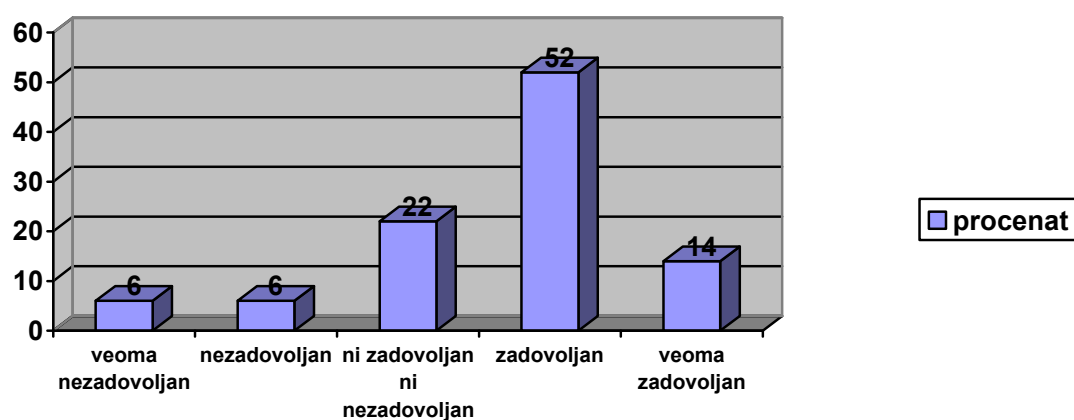
Grafikon – Materijalni status korisnika



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

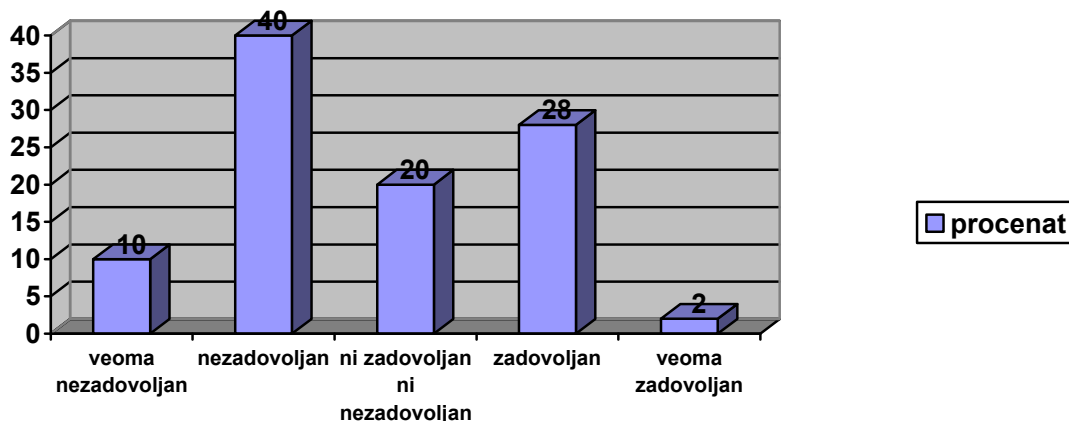
Mogućnošću telefonskog zakazivanja zadovoljno je 52% korisnika, ni zadovoljno ni nezadovoljno je 22%, veoma zadovoljno 14%, nezadovoljno 6% i veoma nezadovoljno 6% anketiranih.

**Grafikon- Mogućnost telefonskog zakazivanja**



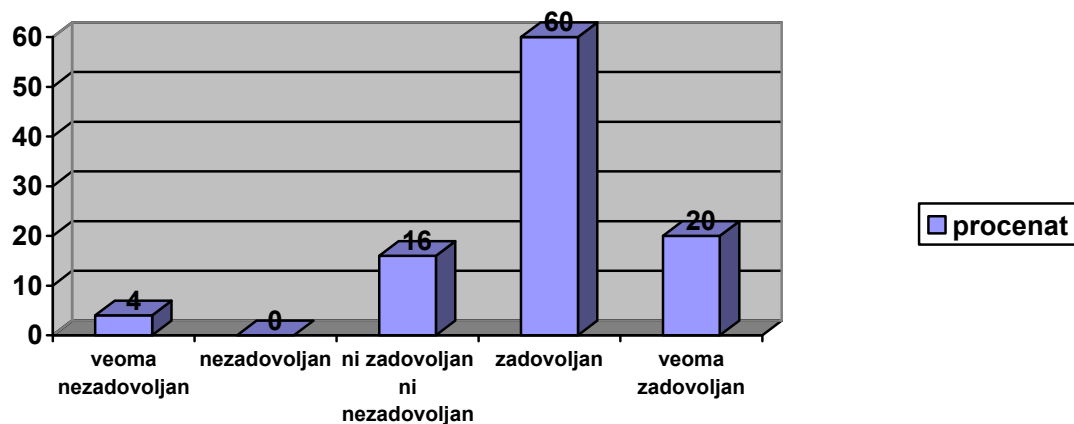
Vremenom čekanja od trenutka zakazivanja do termina pregleda nezadovoljno je 40% korisnika, zadovoljno 28%, ni zadovoljno ni nezadovoljno je 20%, veoma nezadovoljno 10% i veoma zadovoljno 2% anketiranih.

**Grafikon- Vreme čekanja od trenutka zakazivanja do termina pregleda**



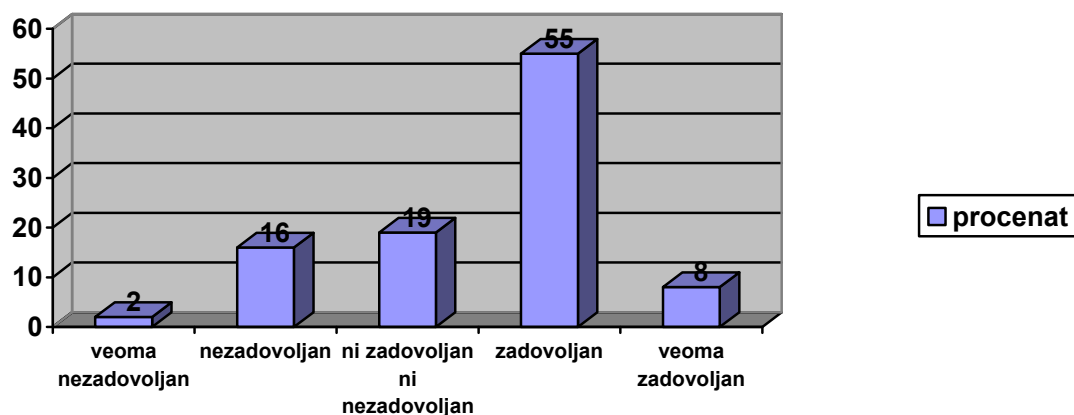
Ljubaznošću i profesionalnošću osobe koja vrši zakazivanje zadovoljno je 60%, veoma zadovoljno 20% anketiranih, ni zadovoljno ni nezadovoljno je 16% i veoma nezadovoljno 4%.

**Grafikon- Ljubaznost i profesionalnost osobe koja vrši zakazivanje**



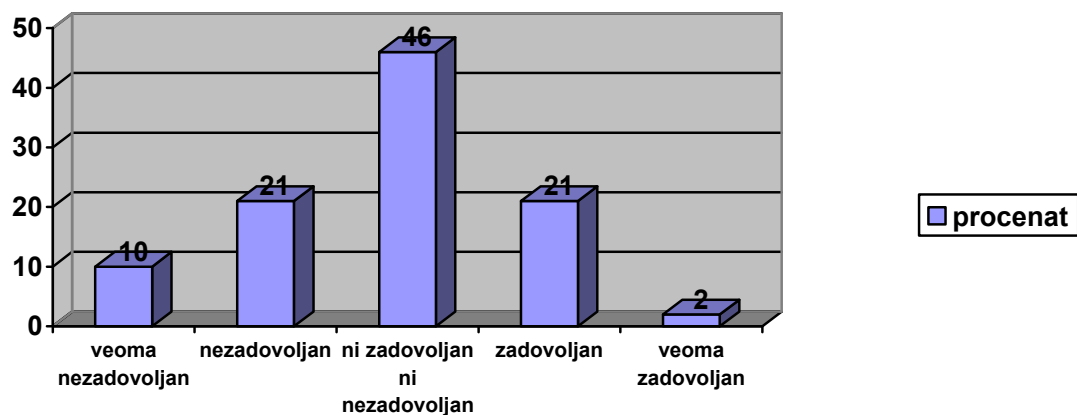
Dobijanjem instrukcija o datumu, vremenu i mestu pregleda zadovoljno je 55% korisnika, ni zadovoljno ni nezadovoljno 19%, nezadovoljno 16%, veoma zadovoljno 8% i veoma nezadovoljno 2% anketiranih.

**Grafikon- Dobijanje instrukcija o datumu, vremenu i mestu pregleda**



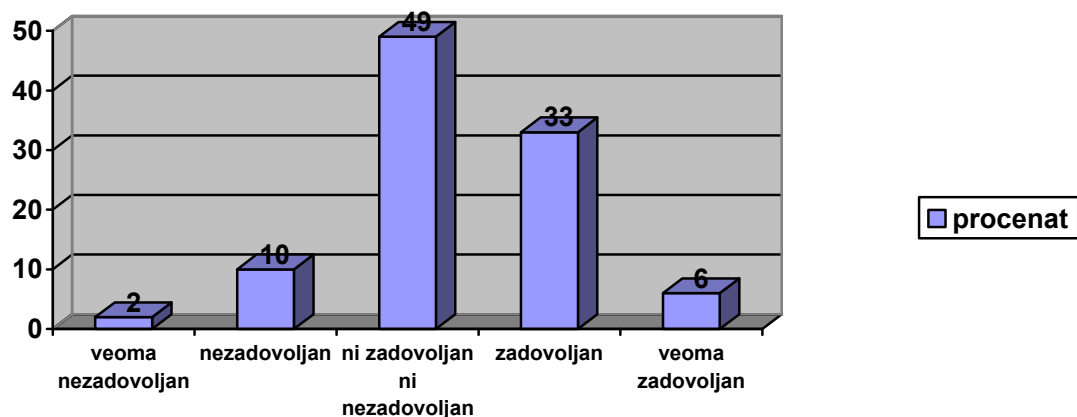
Vremenom čekanja u čekaonici ni zadovoljno ni nezadovoljno je 46%, zadovoljno i nezadovoljno 21%, veoma nezadovoljno 10% i veoma zadovoljno 2% i anketiranih.

**Grafikon- Vreme čekanja u čekaonici**



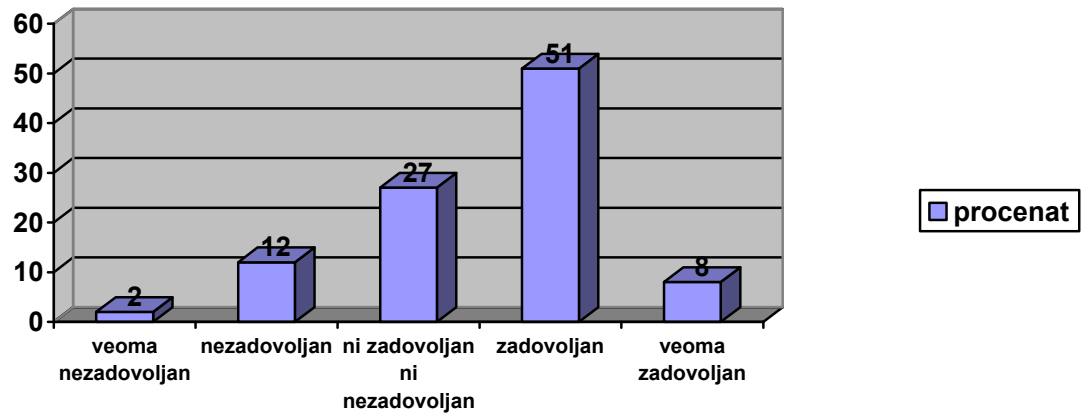
Objašnjenjem eventualnog kašnjenja njihovog termina ni zadovoljno ni nezadovoljno je 49%, zadovoljno je 33% korisnika, nezadovoljno 10%, veoma zadovoljno 6% i veoma nezadovoljno 2% anketiranih.

**Grafikon- Objašnjenje eventualnog kašnjenja termina**



Čistoćom i podobnošću čekaonice zadovoljno je 51% korisnika, ni zadovoljno ni nezadovoljno je 27%, nezadovoljno 12%, veoma zadovoljno 8% i veoma nezadovoljno 2% anketiranih.

**Grafikon- Čistoća i podobnost čekaonice**

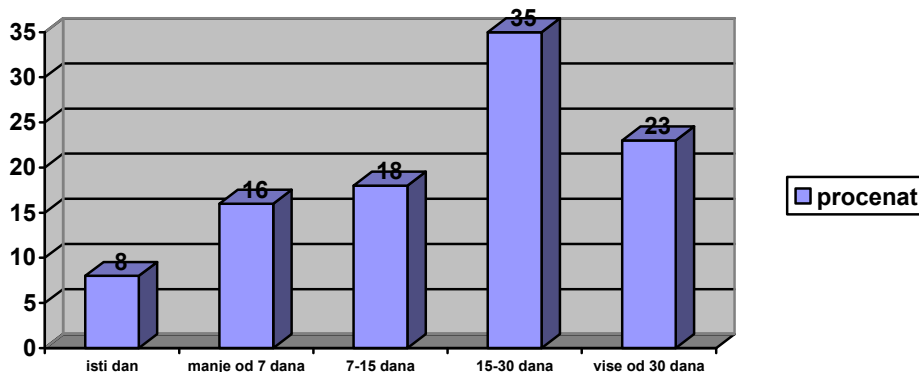


U poslednjih 12 meseci lekara specijalistu u ovoj službi je posetilo 2,60% a 1,95% je posetilo lekara u drugoj specijalističkoj službi.

Lekara specijalistu u privatnoj praksi u poslednjih 12 meseci korisnici su posetili u proseku 0.89 puta.

Na pitanje koliko su dugo čekali na taj pregled dobijeni su sledeći odgovori: istog dana pregledano je 8%, manje od 7 dana 16%, čeka 7-15 dana 18% korisnika, čeka 15-30 dana 35% korisnika dok više od 30 dana čeka 23%.

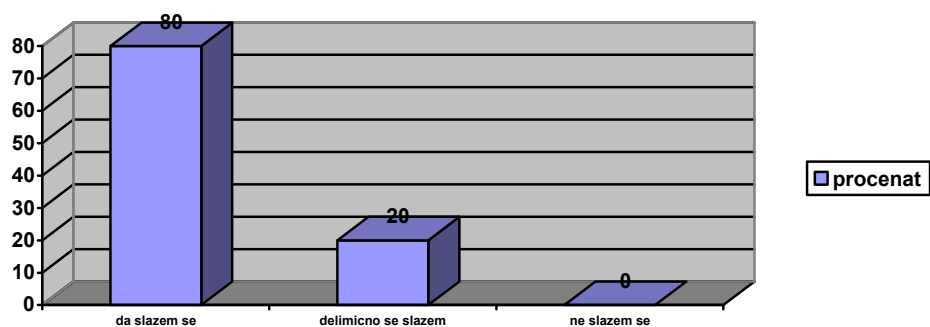
**Grafikon – Dužina zakazivanja**



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

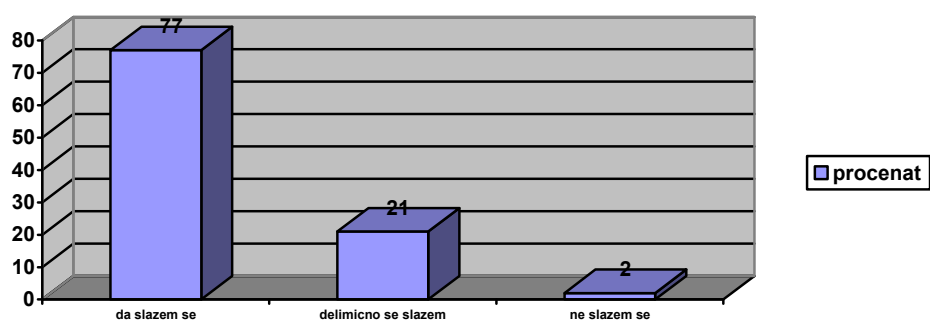
Sa izjavom da im je lekar posvetio dovoljno vremena tokom pregleda slaže se 80% ispitanika a 20% se delimično slaže.

### Grafikon – Posvećenost lekara



Sa izjavom da ih je lekar pažljivo slušao slaže se 77% ispitanika 21% se delimično slaže i 2% se ne slaže.

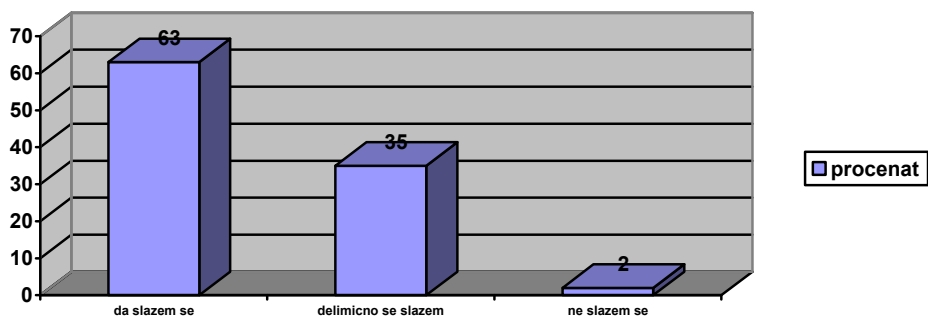
### Grafikon – Slušanje pacijenta





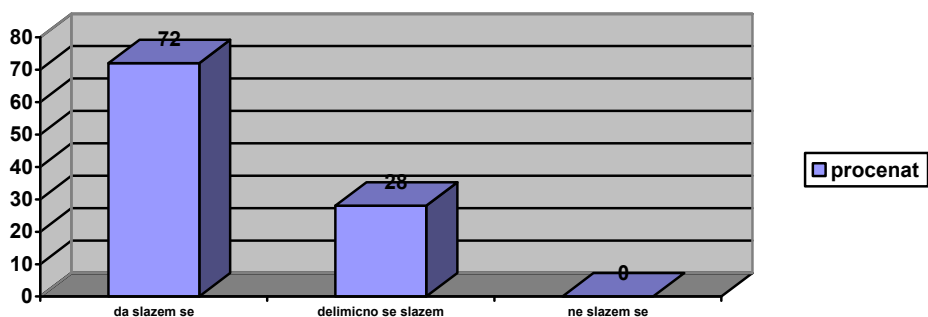
Sa izjavom da je lekar odvojio dovoljno vremena da razgovora sa njima slaže se 63% ispitanika, 35% se delimično slaže i 2% se ne slaže.

Grafikon – **Odvojeno vreme za pacijente**



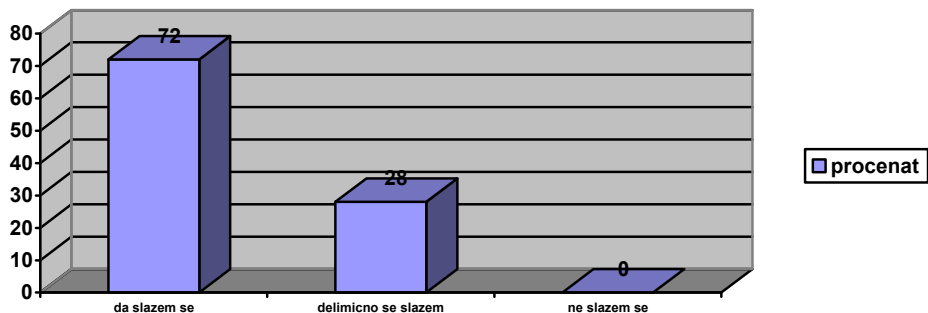
Sa izjavom da je lekar dao jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje im prepisuje slaže se 72% ispitanika a 28% se delimično slaže.

Grafikon – **Jasna objašnjenja o bolestima i lekovima**



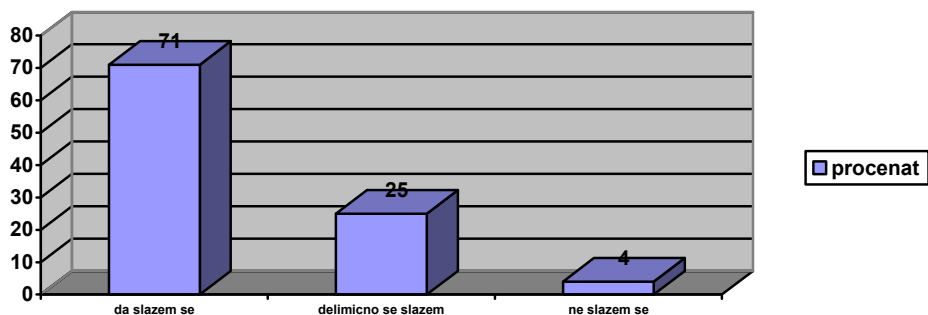
Sa izjavom da je lekar objasnio značaj testova na koje ih upućuje slaže se 72% ispitanika a 28% se delimično slaže.

Grafikon – **Objašnjenje značaja testova**



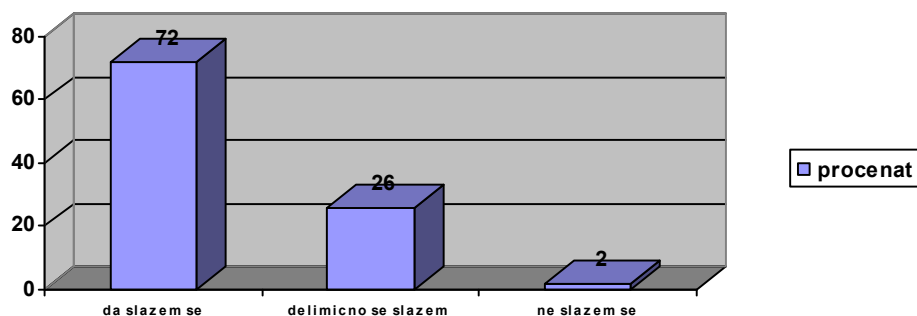
Sa izjavom da je osoblje bilo ljubazno i puno poštovanja slaže se 71% ispitanika, 25% se delimično slaže i 4% se ne slaže.

**Grafikon – Ljubaznost osoblja**



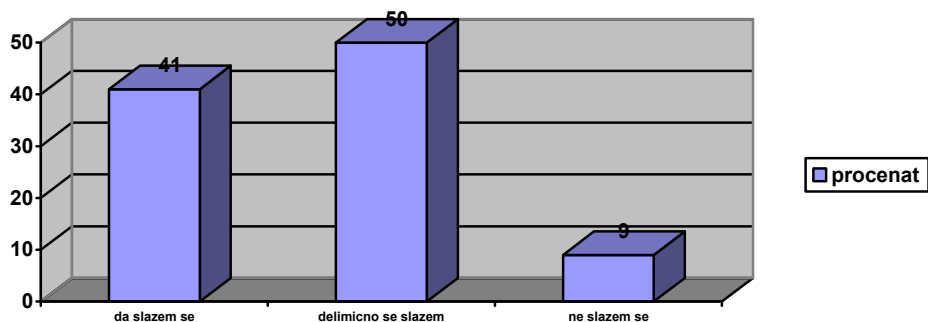
Sa izjavom da su jasno razumeli plan svog lečenja slaže se 72% ispitanika, 26% se delimično slaže i 2% se ne slaže.

**Grafikon – Plan lečenja**



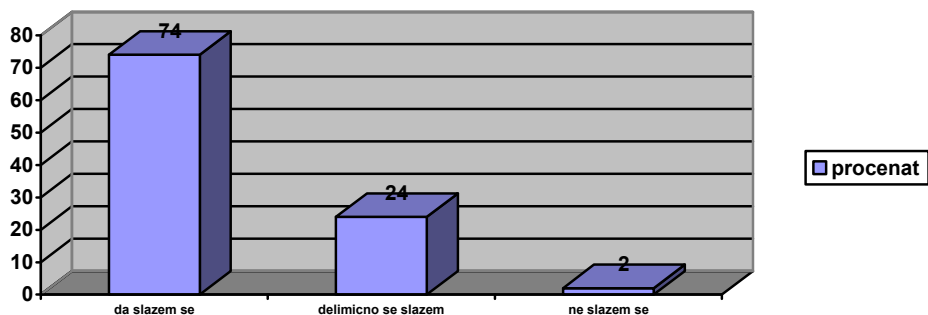
Sa izjavom da se posle pregleda osećaju sposobnije da se izbore sa svojim zdravstvenim problemima slaže se 41% ispitanika, 50% se delimično slaže i 9% se ne slaže.

**Grafikon – Sposobnost borbe sa zdravstvenim problemima**



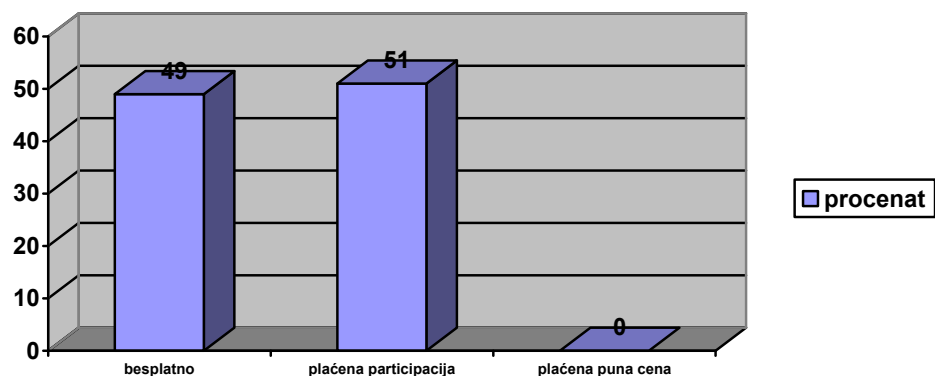
Sa izjavom da postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe slaže se 74% ispitanika, 24% se delimično slaže i 2% se ne slaže.

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



Na pitanje da li su pregled specijaliste dobili besplatno ili su morali da plate 49% je dobilo besplatno, 51% 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 nezadovoljnih i nezadovoljnih nema. Ni zadovoljno ni nezadovoljno 16%, zadovoljno 66% i veoma zadovoljno 18%.

**Grafikon- Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom**

