

**ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA  
ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM**

**Specijalna bolnica – „Termal“ Vrdnik**

Decembar 2009. godine

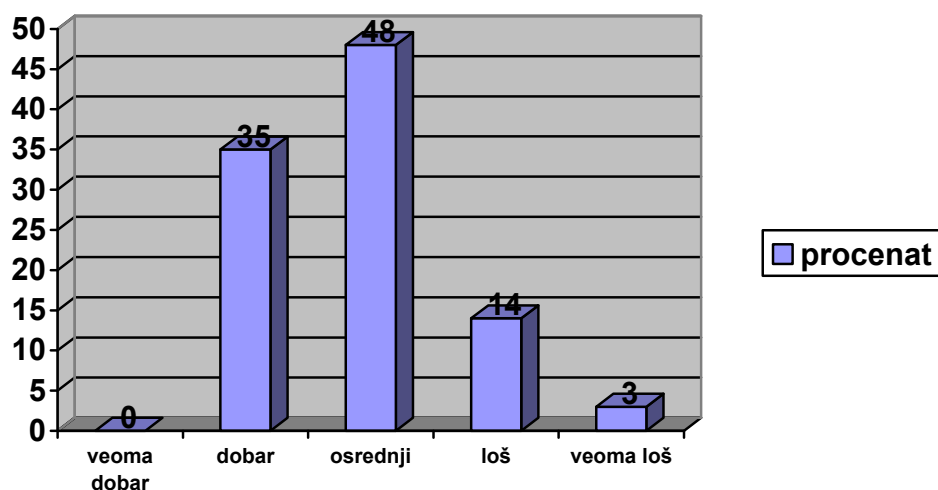
## ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA

Analiza ankete zadovoljstva korisnika predstavlja deo Programa za praćenje i unapređenje kvaliteta rada u zdravstvenim ustanovama. U Specijalnoj bolnici „Termal“ u Vrdniku anketirano je 29 korisnika, koji su anketu dobijali prilikom otpusta iz ustanove.

Anketu su ispunila 29 korisnika prosečne starosti 64 godine, od toga 76% žena i 24% muškaraca. Najveći broj anketiranih korisnika ima završenu srednju školu 59%, osnovnu školu ima 28% korisnika, dok 10% ima visoku ili višu školu i 3% nema završenu osnovnu školu.

Svoj materijalni položaj 48% ispitanika ocenjuje kao osrednji, 35% smatra da je njihov materijalni položaj dobar, 14% smatra da je loš i 3% korisnika svoj materijalni položaj ocenjuje kao veoma loš.

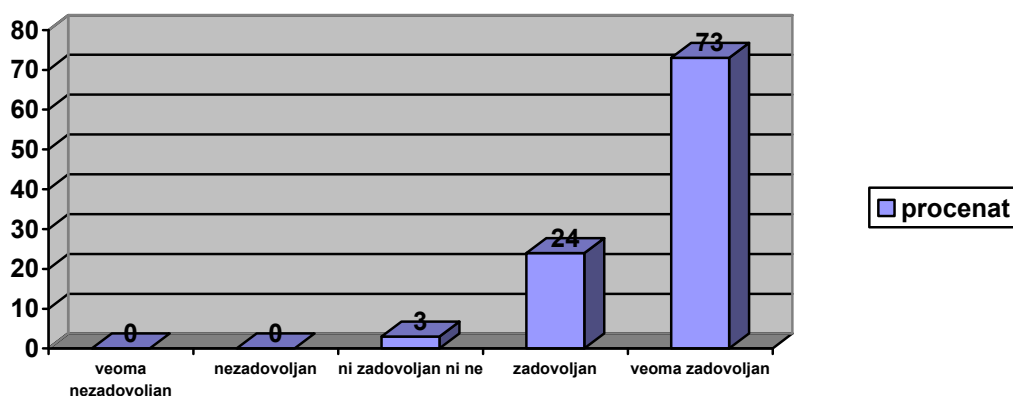
Grafikon – Materijalni status korisnika



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

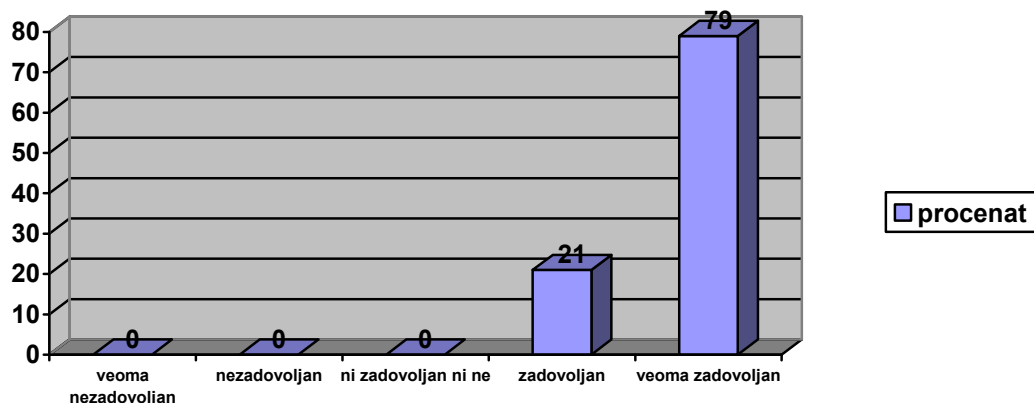
Na pitanje kakav je opšti utisak o proceduri prijema 73% je veoma zadovoljno, 24% je zadovoljno i ni zadovoljno ni nezadovoljno 3% korisnika.

**Grafikon – Procedura prijema**



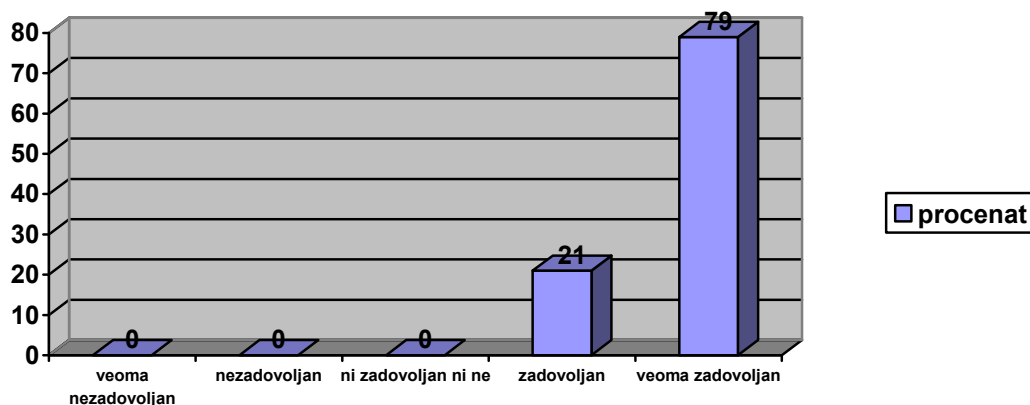
Na pitanje kakav je utisak o ljubaznosti osoblja 79% je veoma zadovoljno i 21% korisnika je zadovoljno.

**Grafikon – Ljubaznost osoblja**



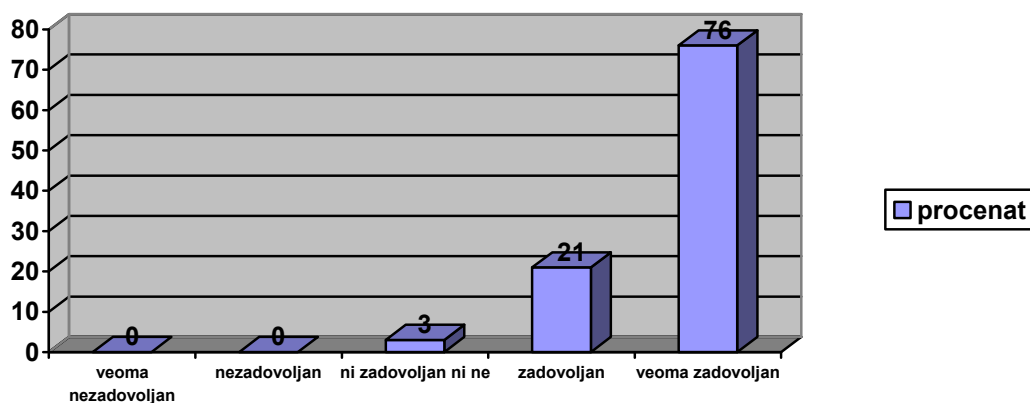
Na pitanje kakav je utisak o vremenu čekanja na šalteru 79% korisnika je veoma zadovoljno i 21% je zadovoljno.

Grafikon – Čekanje na šalteru



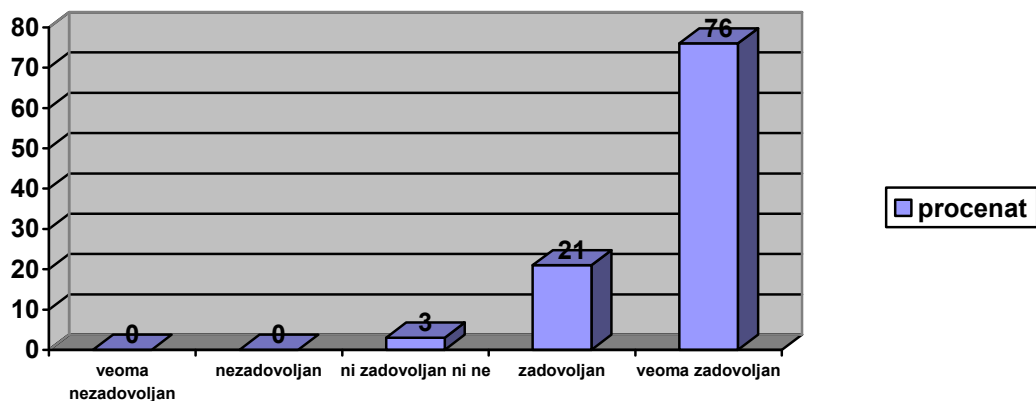
Na pitanje da li su zadovoljni objašnjenjem procedure tokom prijema 76% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 21% i 3% korisnika ni zadovoljno ni nezadovoljno.

Grafikon – Objašnjenje procedure prijema



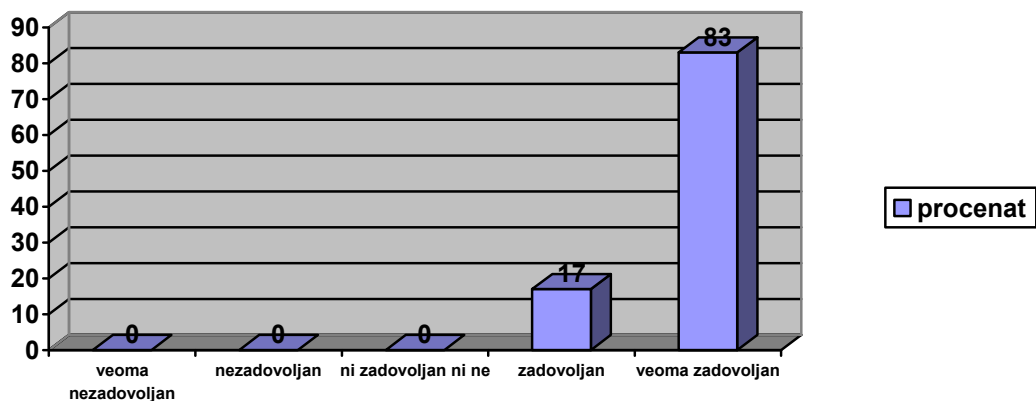
Vremenom do smeštaja u sobu 76% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 21% i 3% korisnika ni zadovoljno ni nezadovoljno.

**Grafikon – Vreme do smeštaja**



Opšti utisak prilikom otpusta je sledeći 83% korisnika je veoma zadovoljno i 17% je zadovoljno.

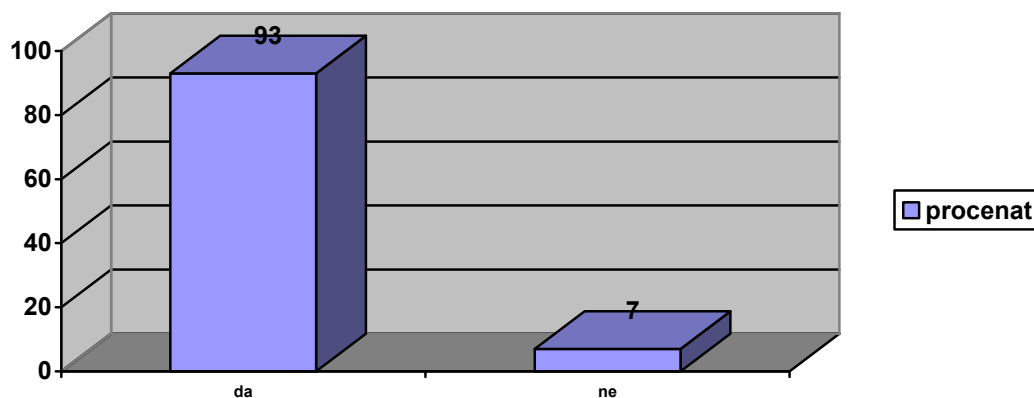
**Grafikon – Opšti utisak prilikom otpusta**



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

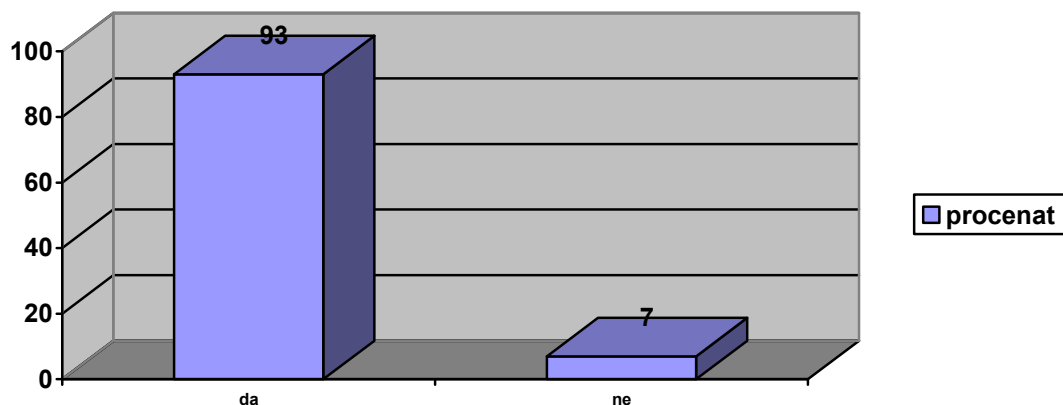
Pravom na saglasnost za predloženu proceduru upoznato je 93% korisnika zdravstvene zaštite.

**Grafikon – Saglasnost za predloženu proceduru**



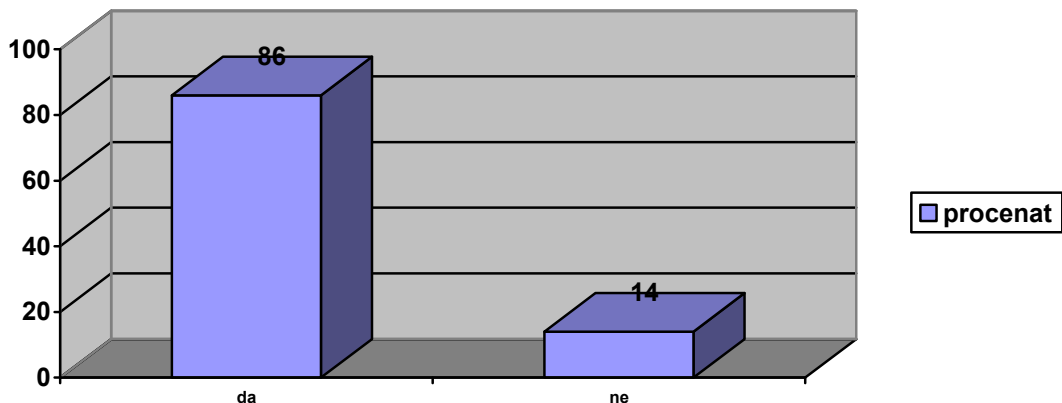
Dužnostima pacijenta na odeljenju upoznato je 93% korisnika zdravstvene zaštite.

**Grafikon – Dužnost pacijenta**



Načinom prigovora i žalbi u slučaju nezadovoljstva upoznato je 86% korisnika zdravstvene zaštite.

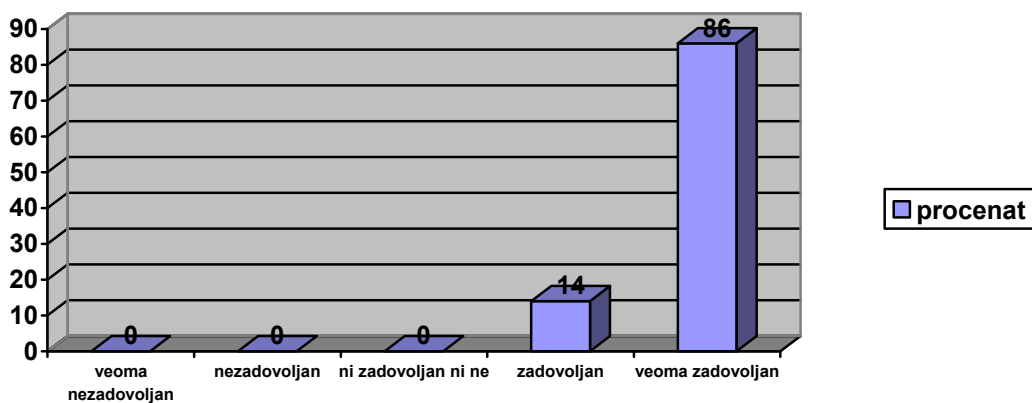
**Grafikon – Način prigovora i žalbi**



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

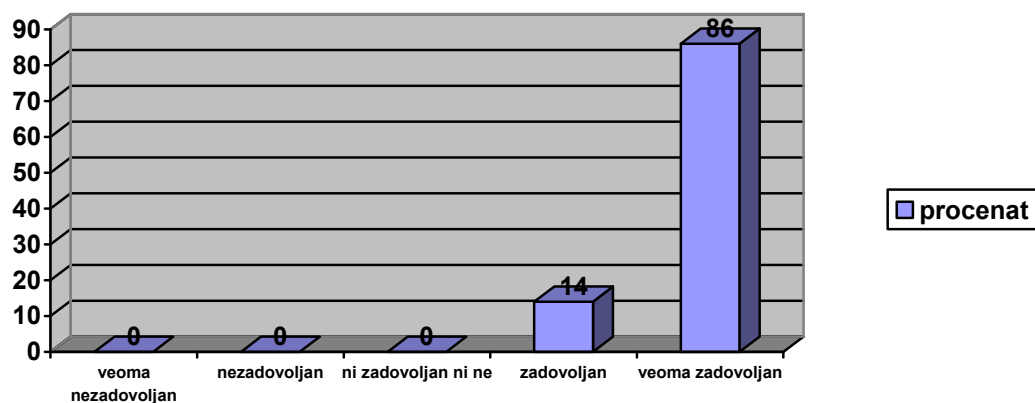
Poštovanjem i ljubaznošću 86% je veoma zadovoljno i zadovoljno je 14% anketiranih korisnika.

**Grafikon – Poštovanje i ljubaznost**



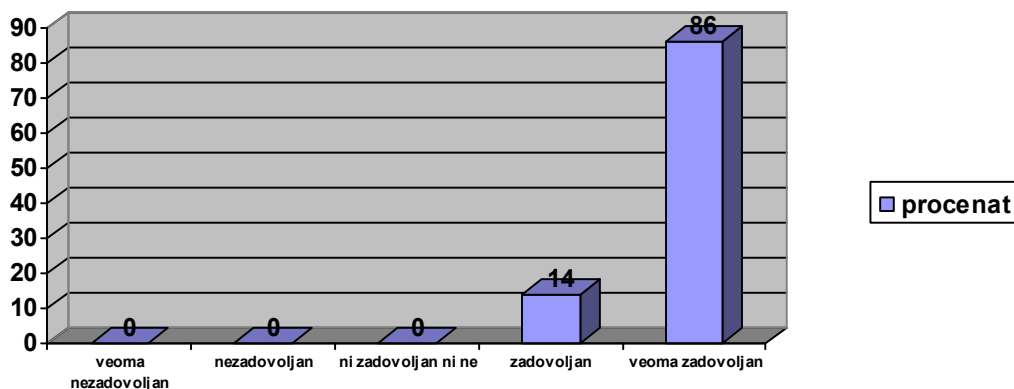
Vremenom čekanja na sestru kod hitne potrebe 86% je veoma zadovoljno i zadovoljno je 14% anketiranih korisnika.

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



Objašnjavanjem procedura, testova i tretmana 86% je veoma zadovoljno i zadovoljno je 14% anketiranih korisnika.

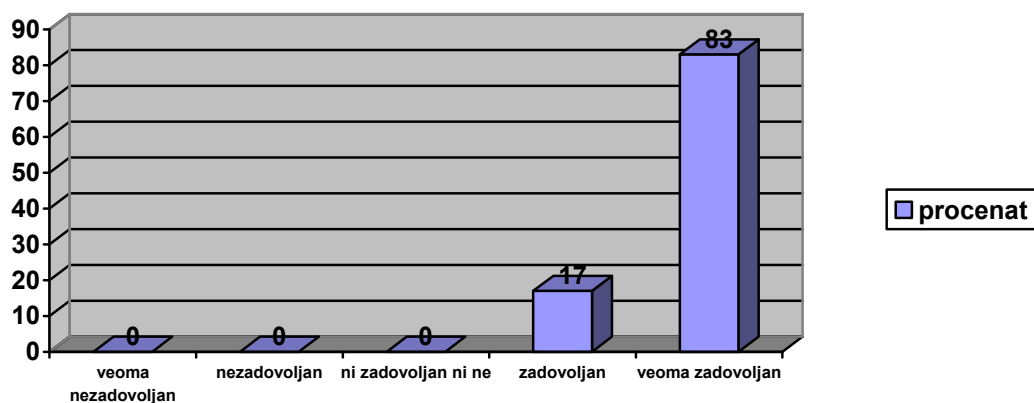
**Grafikon – Objasnjavanje procedura, testova i tretmana**





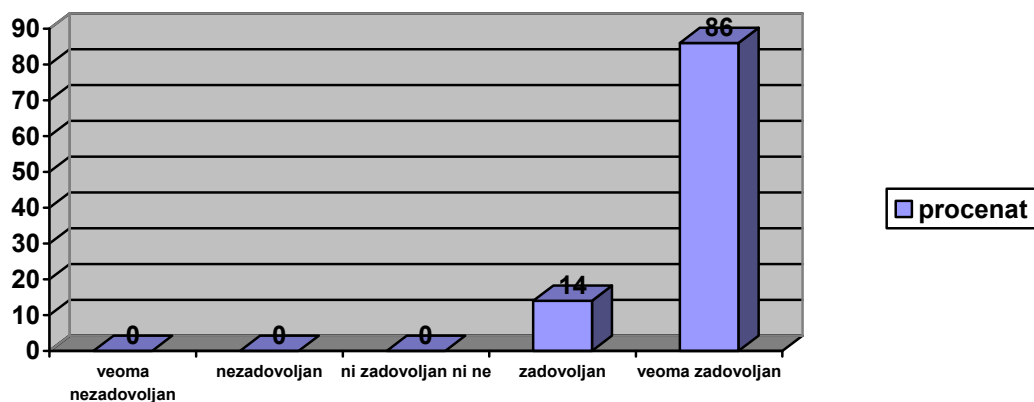
Ljubaznošću prema članovima porodice i posetiocima 83% je veoma zadovoljno i zadovoljno je 17% anketiranih korisnika.

### Grafikon – Ljubaznost prema članovima porodice i posetiocima



Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom je sledeće – 86% je veoma zadovoljno i 14% anketiranih korisnika je zadovoljno.

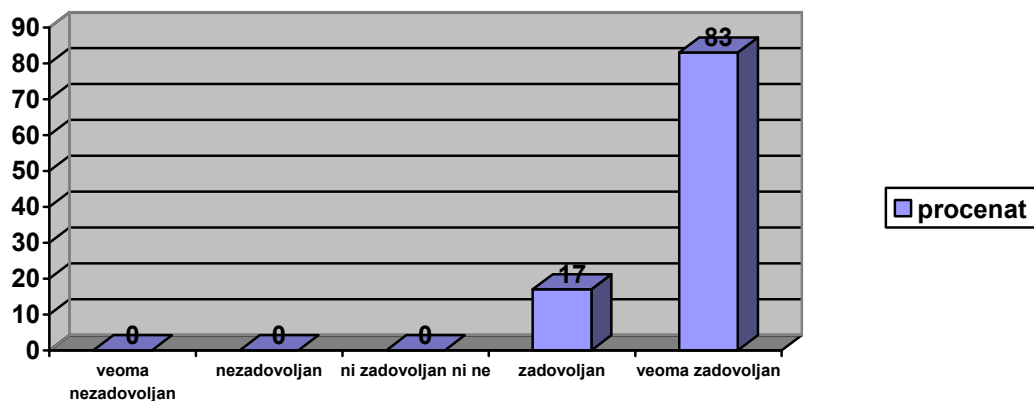
### Grafikon – Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom



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

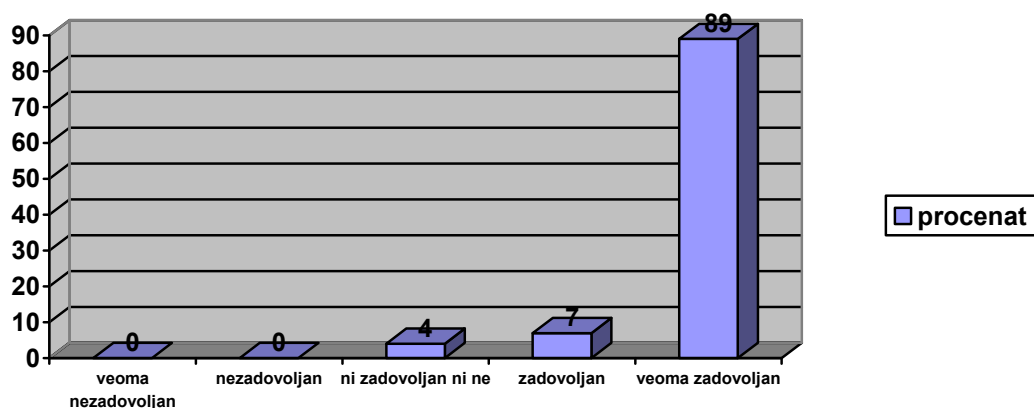
Spremnošću da daju odgovore na pitanja 83% je veoma zadovoljno i 17% anketiranih korisnika je zadovoljno.

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



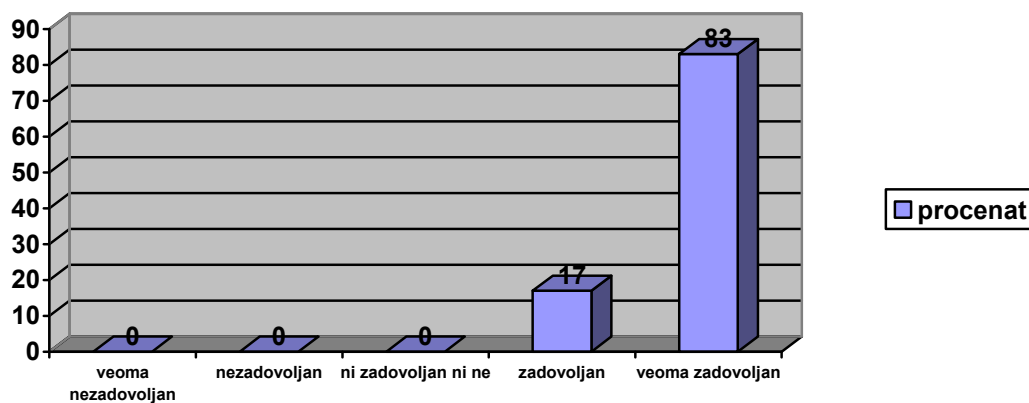
Objašnjenjem testova, procedura, tretmana i rezultata 89% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 7% i 4% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

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



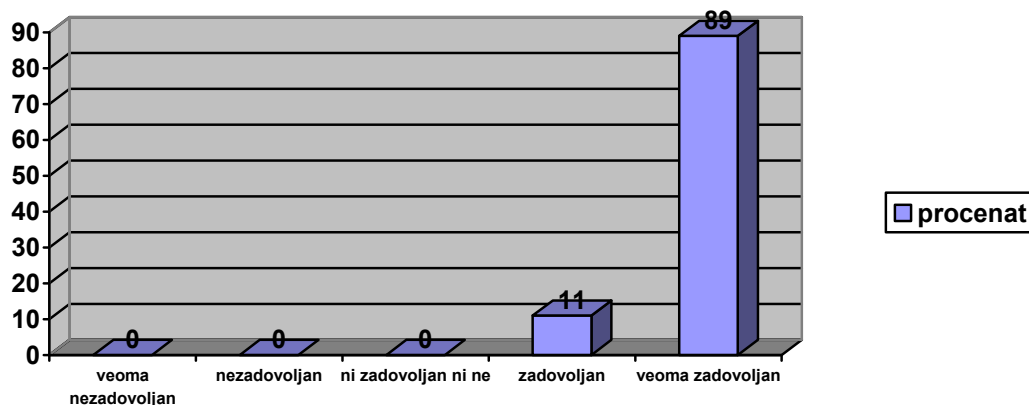
Poštovanjem i ljubaznošću lekara 83% je veoma zadovoljno i 17% anketiranih korisnika je zadovoljno.

**Grafikon – Poštovanje i ljubaznost**



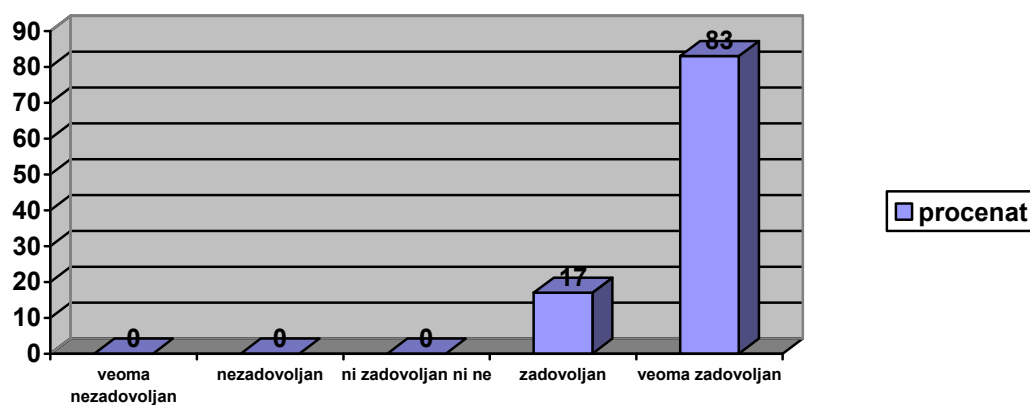
Sposobnošću dijagnostikovanja zdravstvenih problema 89% je veoma zadovoljno i 11% anketiranih korisnika je zadovoljno.

**Grafikon – Sposobnost dijagnostikovanja zdravstvenih problema**



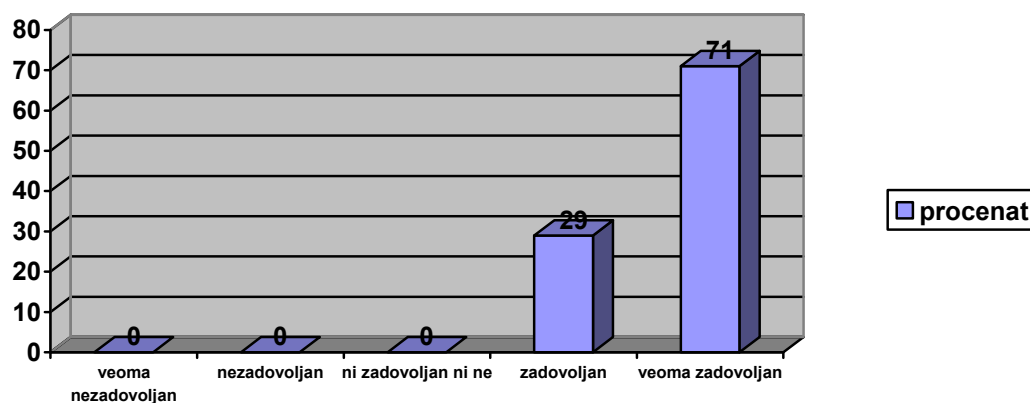
Temeljnošću u ispitivanju 83% je veoma zadovoljno i 17% anketiranih korisnika je zadovoljno.

**Grafikon – Temeljnost u ispitivanju**



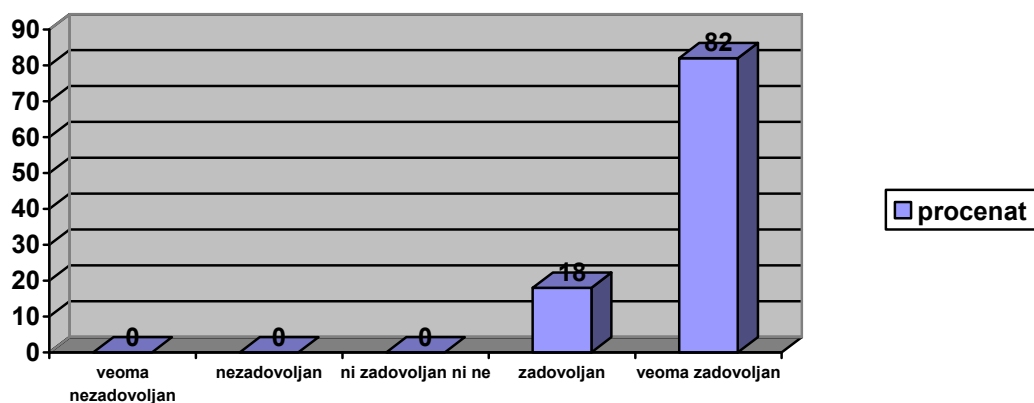
Uspešnošću lečenja 71% je veoma zadovoljno i 29% anketiranih korisnika je zadovoljno.

**Grafikon – Uspešnost lečenja**



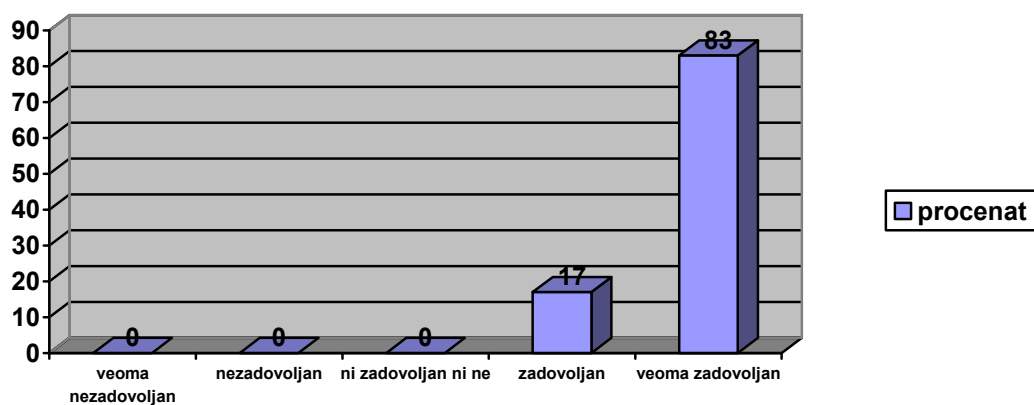
Uputstvima pri otpustu 82% je veoma zadovoljno i 18% anketiranih korisnika je zadovoljno.

**Grafikon – Uputstva pri otpustu**



Opšte zadovoljstvo uslugama lekara je sledeće - 83% je veoma zadovoljno i 17% anketiranih korisnika je zadovoljno.

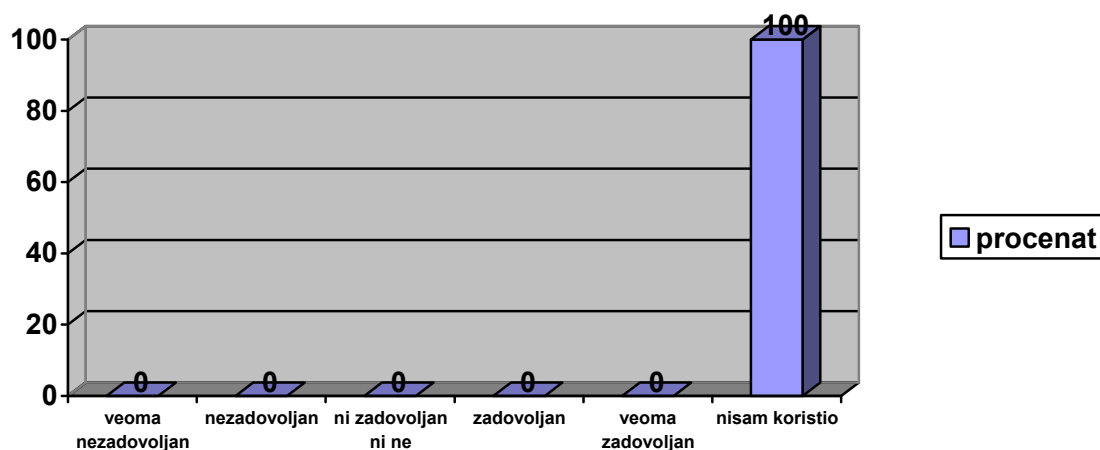
**Grafikon – Opšte zadovoljstvo uslugama lekara**



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

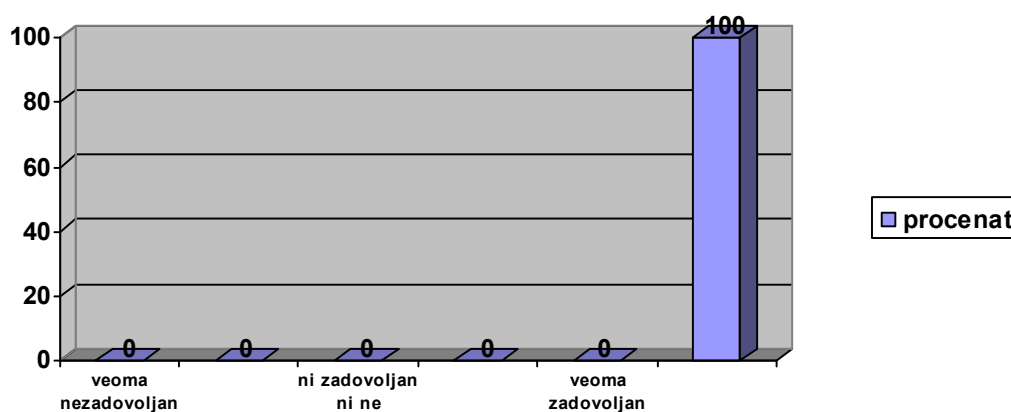
Usluge laboratorije nijedan korisnik nije koristio.

Grafikon – Laboratorija



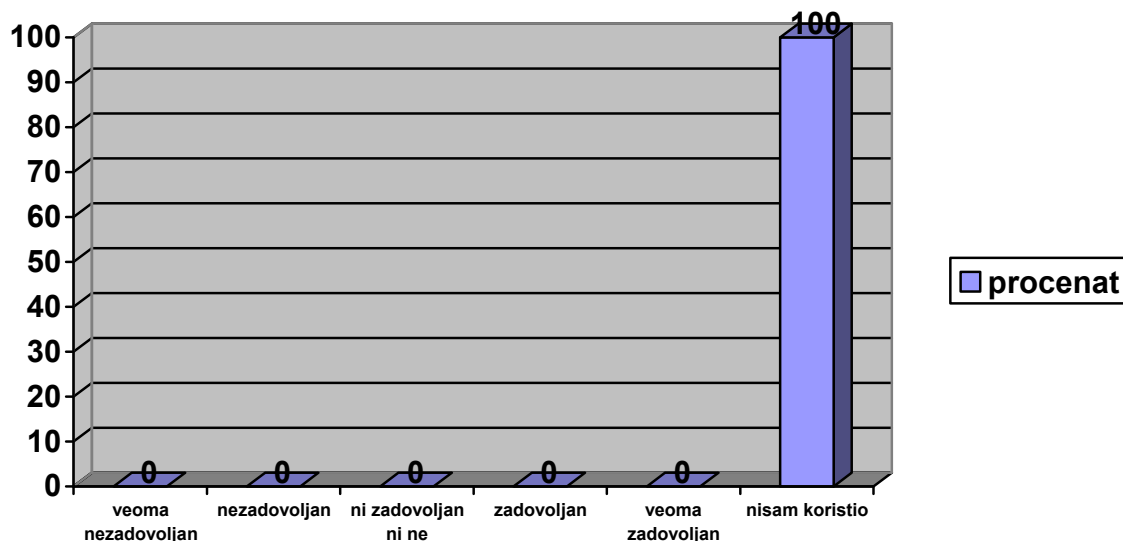
Usluge kardiologije (EKG, test opterećenja) nijedan korisnik nije koristio.

Grafikon – Kardiologija (EKG, test opterećenja)



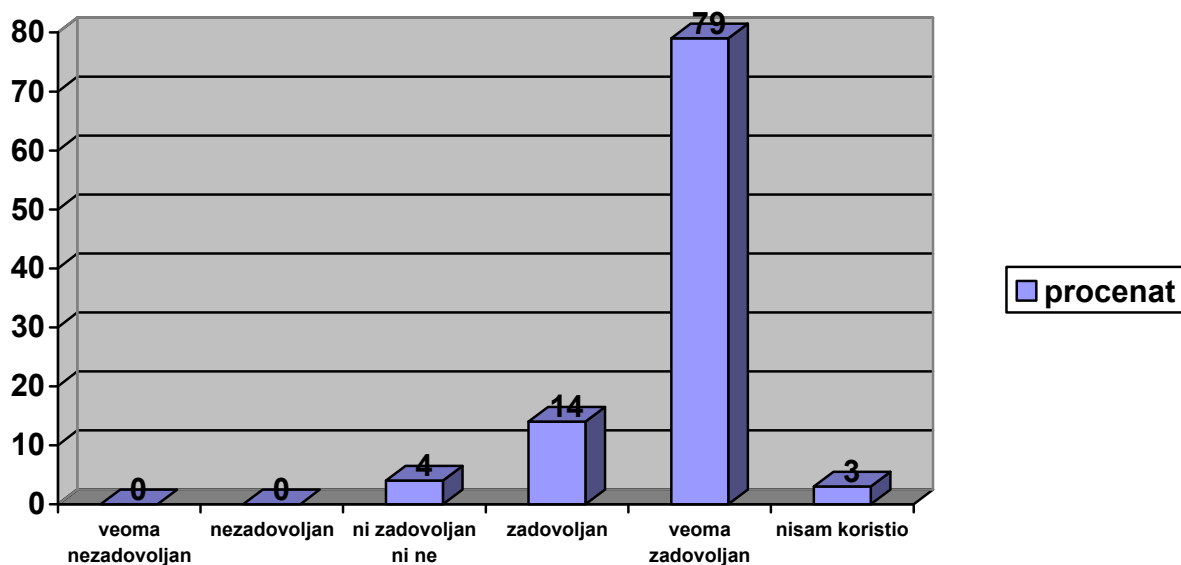
Usluge radiologije (rendgen, ultrazvuk, skener) nijedan korisnik nije koristio.

Grafikon – Radiologija (rendgen, ultrazvuk, skener)



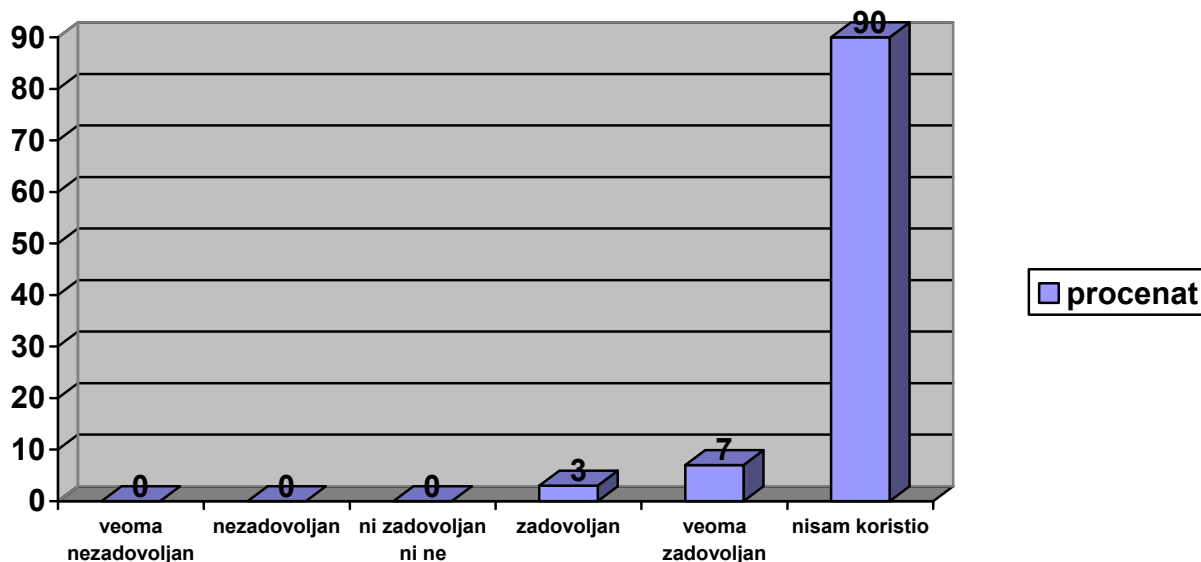
Uslugama fizikalne terapije 79% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 14%, 4% ni zadovoljno ni nezadovoljno i 3% korisnika nije koristilo.

Grafikon – Fizikalna terapija



Opšte zadovoljstvo uslugama dijagnostike je sledeće - 90% nije koristilo usluge, 7% je veoma zadovoljno i zadovoljno je 3% anketiranih.

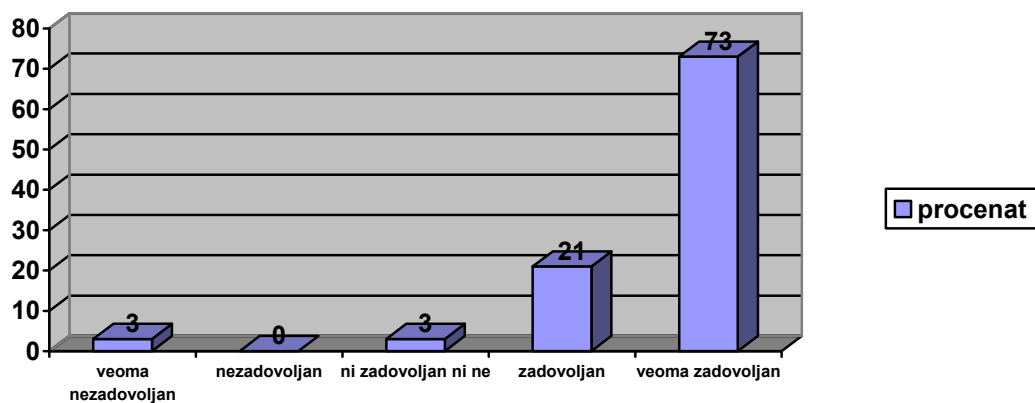
Grafikon – Opšte zadovoljstvo uslugama dijagnostike



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

Vremenom serviranja hrane 73% je veoma zadovoljno, 21% je zadovoljno, 3% ni zadovoljno ni nezadovoljno i 3% veoma nezadovoljno.

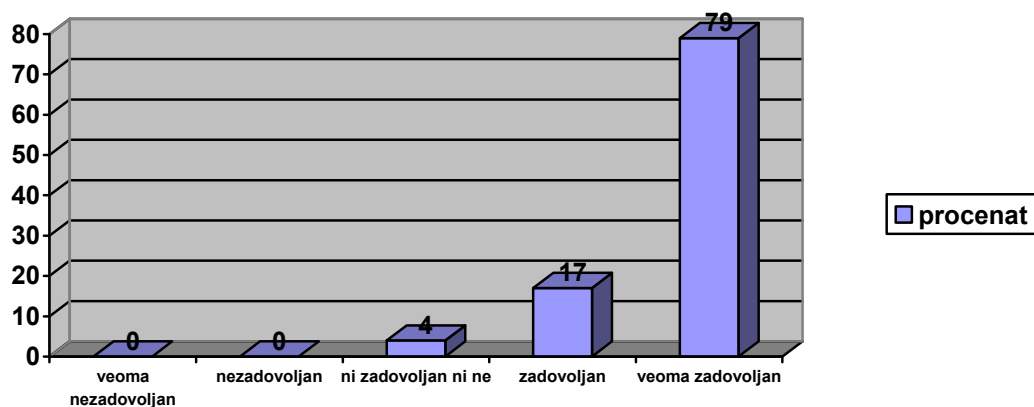
Grafikon – Vreme serviranja hrane





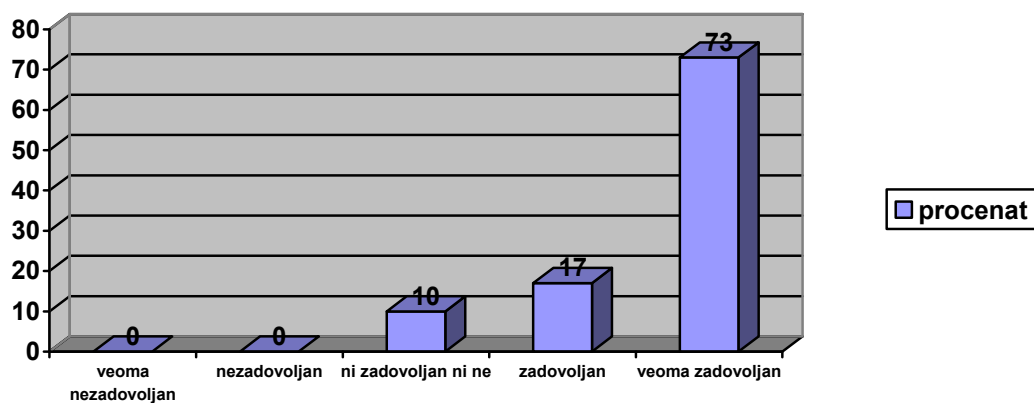
Načinom serviranja hrane 79% je veoma zadovoljno, 17% korisnika je zadovoljno i 4% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

**Grafikon – Način serviranja hrane**



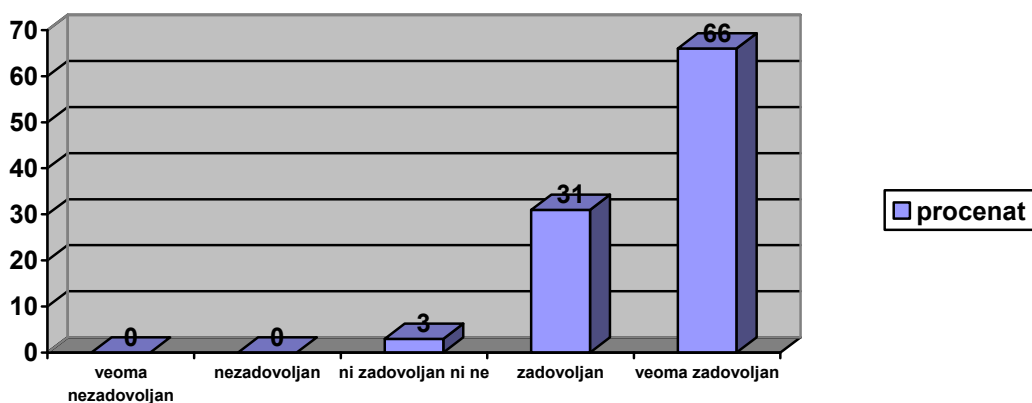
Ukusom hrane 73% je veoma zadovoljno, 17% korisnika je zadovoljno i 10% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

**Grafikon – Ukus hrane**



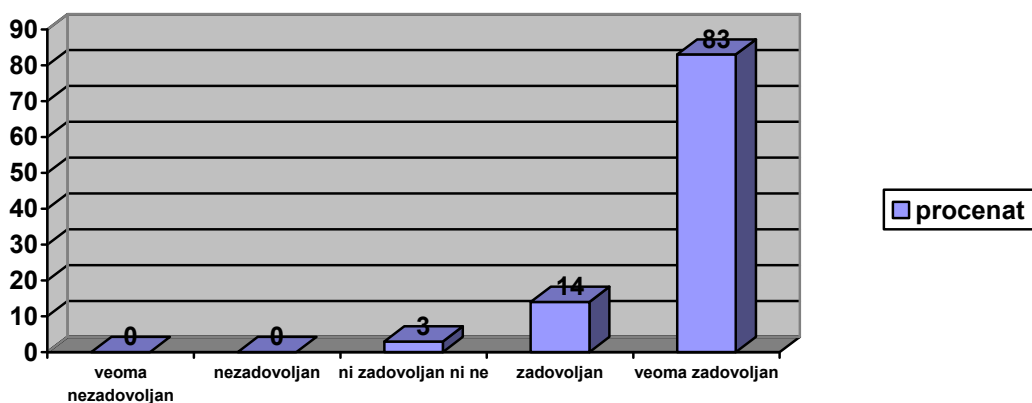
Temperaturom hrane je 66% veoma zadovoljno, 31% korisnika je zadovoljno i 3% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

Grafikon – Temperatura hrane



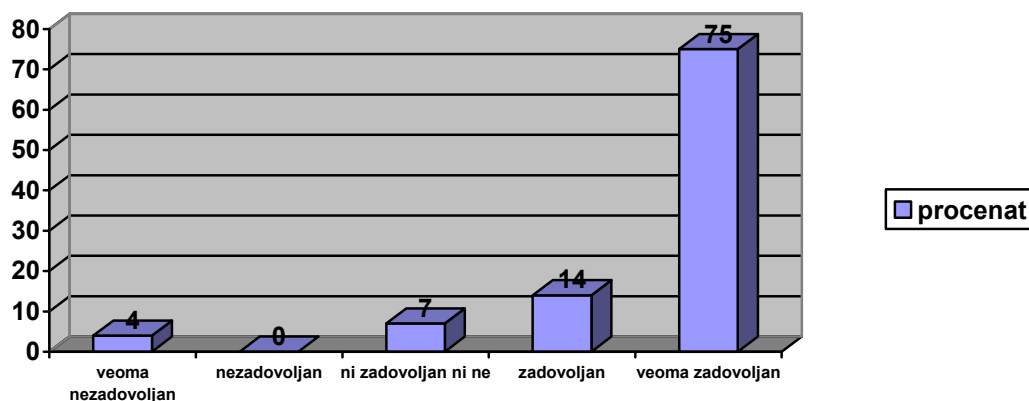
Količinom hrane je veoma zadovoljno 83%, 14% korisnika je zadovoljno i 3% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

Grafikon – Količina hrane



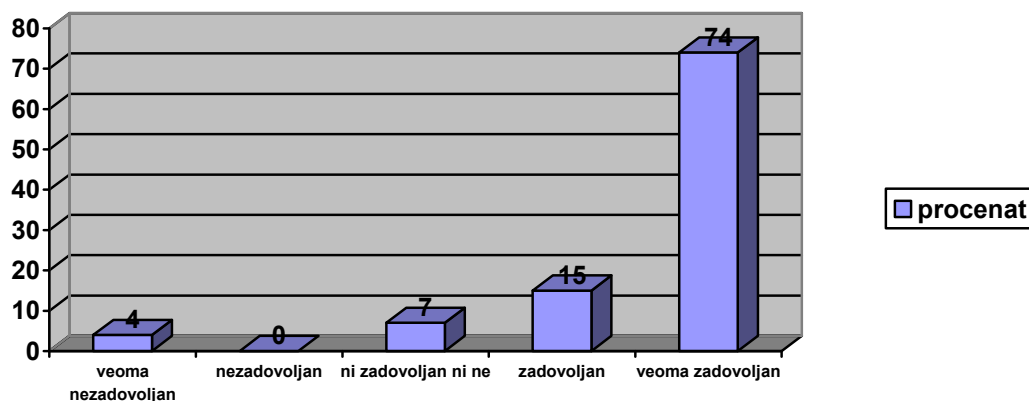
Raznovrsnošću hrane veoma zadovoljno je 75% korisnika, zadovoljno 14% korisnika, 7% ni zadovoljno ni nezadovoljno i 4% veoma nezadovoljno.

Grafikon – Raznovrsnost hrane



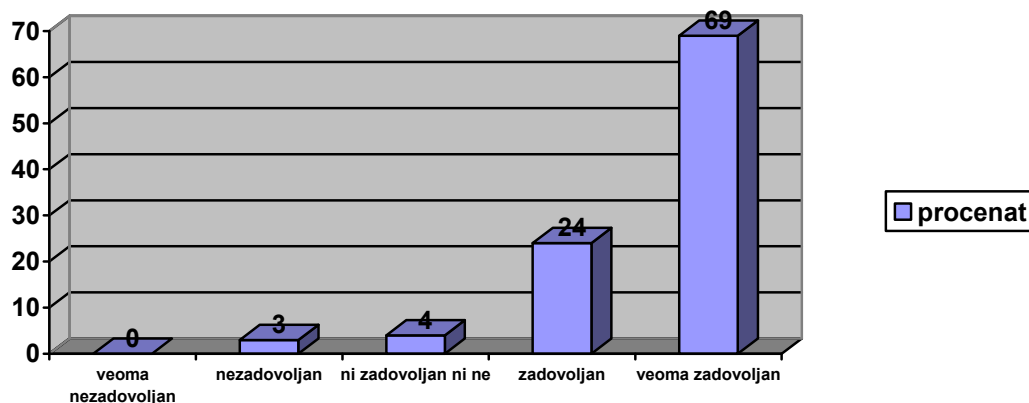
Odgovarajućom dijetom veoma zadovoljno je 74% korisnika, zadovoljno 15% korisnika, 7% ni zadovoljno ni nezadovoljno i 4% veoma nezadovoljno.

Grafikon – Odgovarajuća dijeta



Opšte zadovoljstvo uslugama ishrane je sledeće - veoma zadovoljno je 69% korisnika, zadovoljno 24% korisnika, 4% ni zadovoljno ni nezadovoljno i 3% je nezadovoljno.

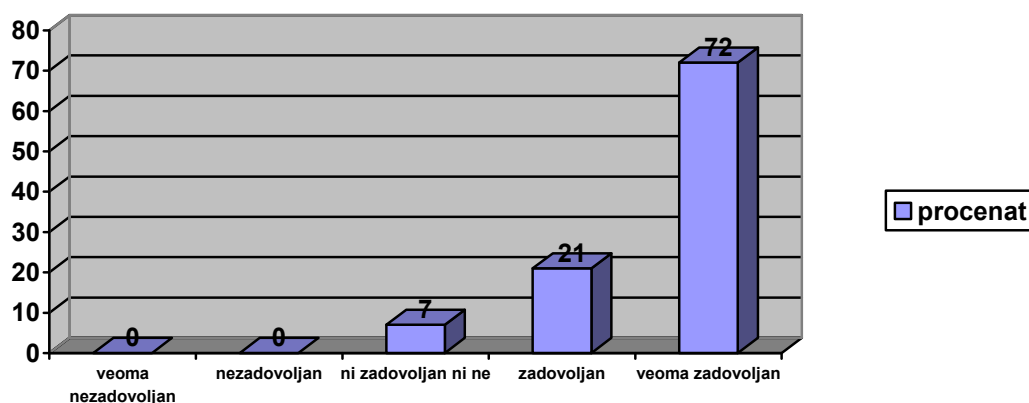
**Grafikon – Opšte zadovoljstvo uslugama ishrane**



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

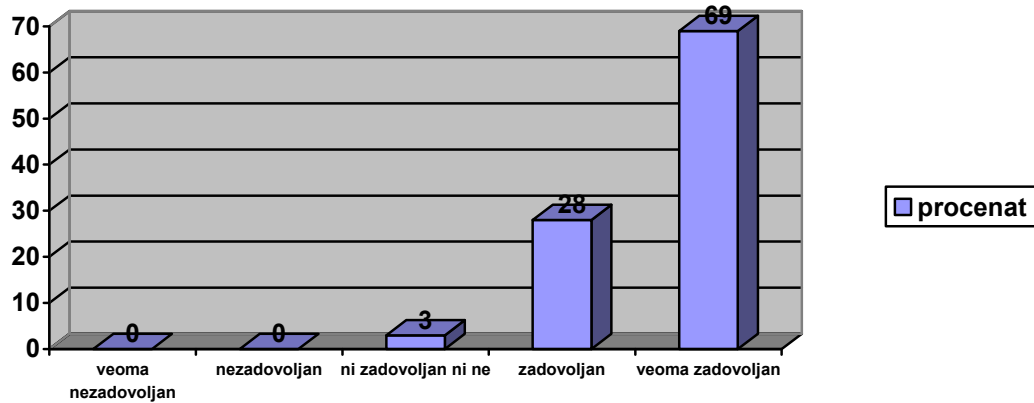
Udobnošću kreveta veoma je zadovoljno 72% korisnika, zadovoljno 21% korisnika i 7% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

**Grafikon – Udobnost kreveta**



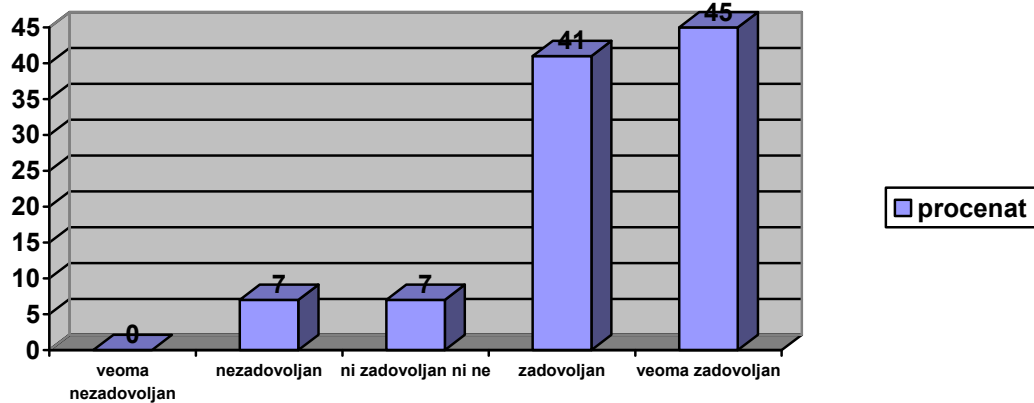
Čistoćom sobe veoma je zadovoljno 69% korisnika, zadovoljno 28% korisnika i 3% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

Grafikon – Čistoća sobe



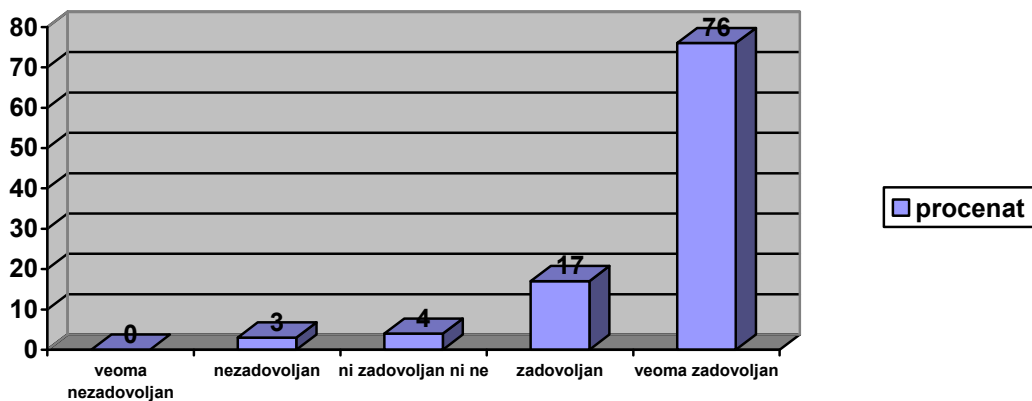
Temperaturom u sobi veoma je zadovoljno 45% korisnika, zadovoljno 41% korisnika, 7% ni zadovoljno ni nezadovoljno i 7% nezadovoljno.

Grafikon – Temperatura u sobi



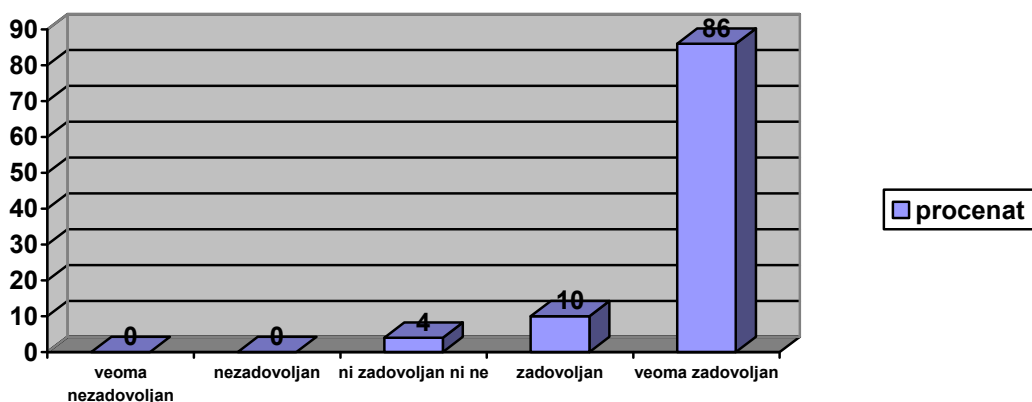
Opremom sobe veoma je zadovoljno 76% korisnika, zadovoljno 17% korisnika, 4% ni zadovoljno ni nezadovoljno i 3% je nezadovoljno.

Grafikon – Oprema sobe



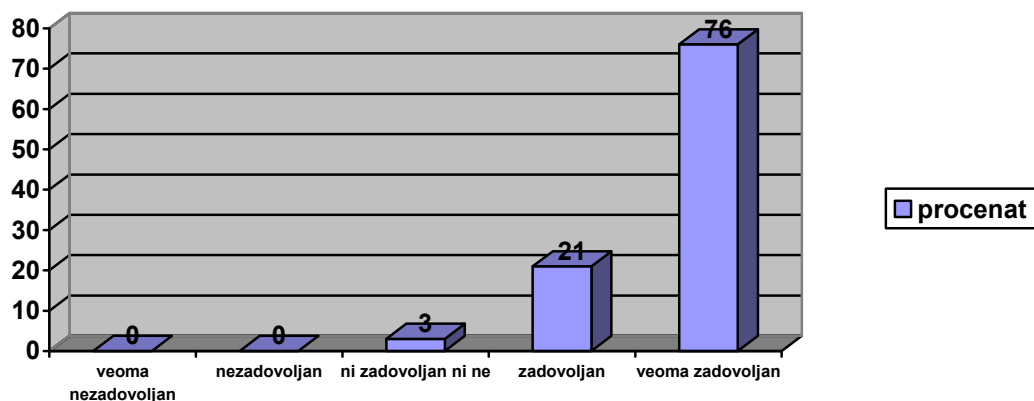
Čistoćom toaleta veoma je zadovoljno 86% korisnika, zadovoljno 10% korisnika i 4% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

Grafikon – Čistoća toaleta



Opšte zadovoljstvo smeštajem je sledeće - veoma je zadovoljno 76% korisnika, zadovoljno 21% korisnika i 3% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

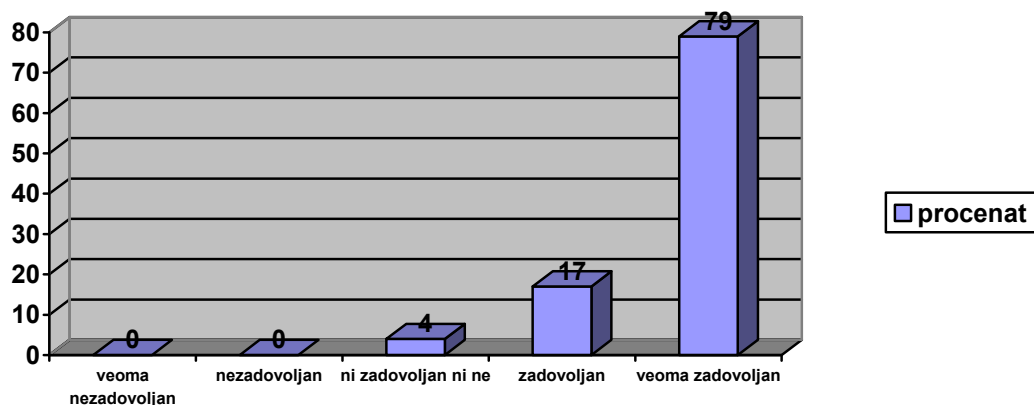
Grafikon – Opšte zadovoljstvo smeštajem



Koliko su zadovoljni organizacijom poseta dati su sledeći odgovori:

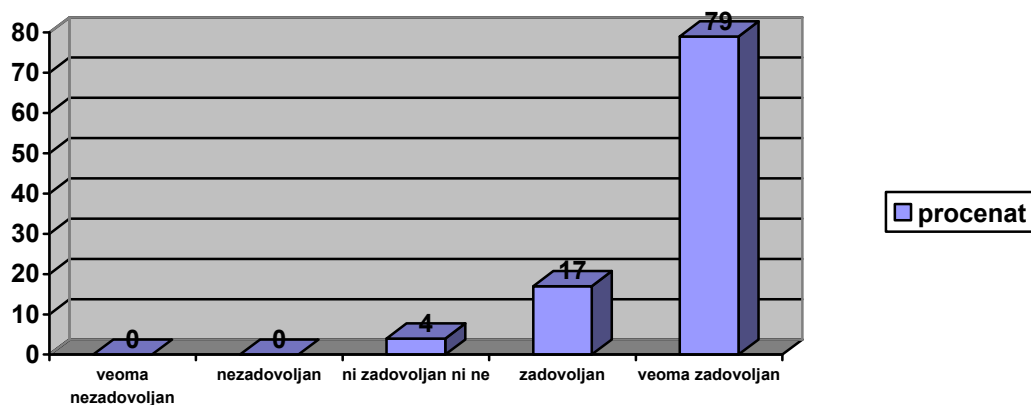
Vremenom poseta veoma je zadovoljno 79% korisnika, zadovoljno 17% i 4% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

Grafikon – Vreme poseta



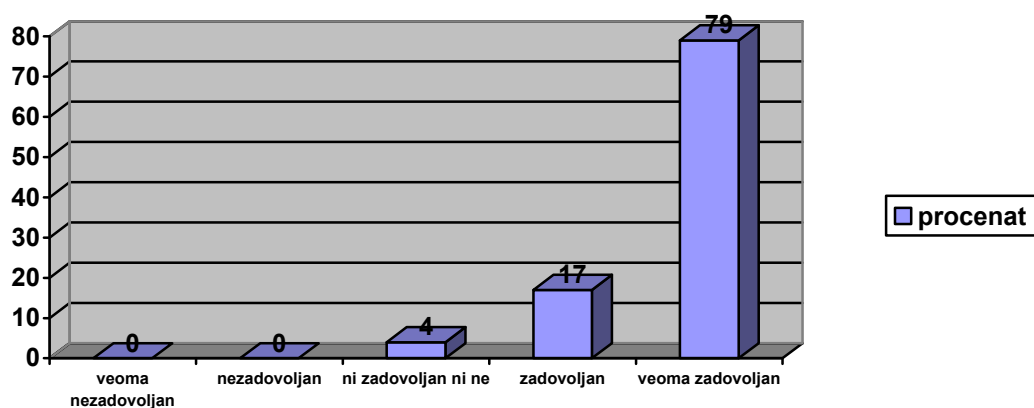
Dužinom poseta veoma je zadovoljno 79% korisnika, zadovoljno 17% i 4% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

Grafikon – Dužina poseta



Brojem poseta veoma je zadovoljno 79% korisnika, zadovoljno 17% i 4% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

Grafikon – Broj poseta





Ukupno zadovoljstvo lečenjem u bolnici korisnici su izrazili na sledeći način 66% korisnika je veoma zadovoljno, 31% korisnika je zadovoljno i 3% je ni zadovoljno-ni nezadovoljno.

Grafikon – **Zadovoljstvo korisnika lečenjem u bolnici**

