

**ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA  
ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM**

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

Decembar 2010. godine

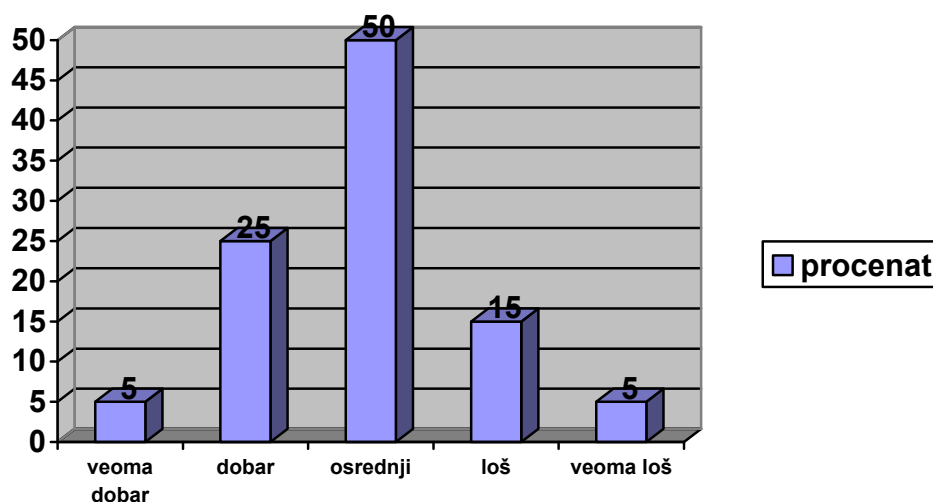
## ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA

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.

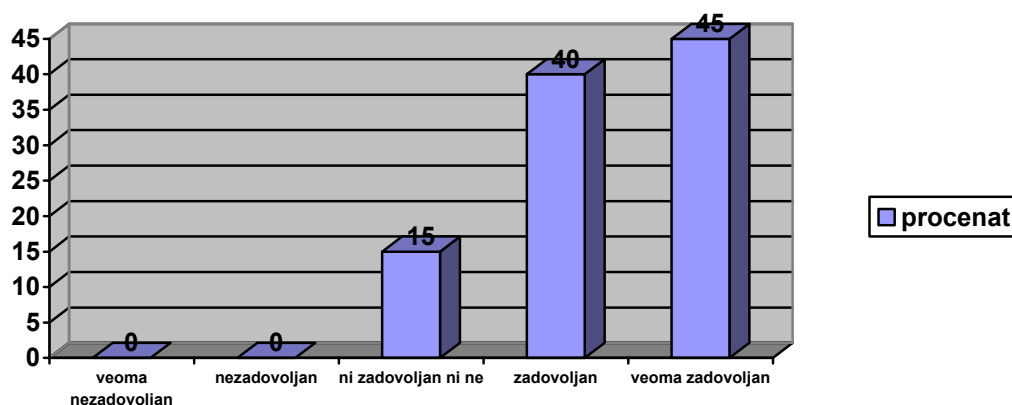
Grafikon – Materijalni status korisnika



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

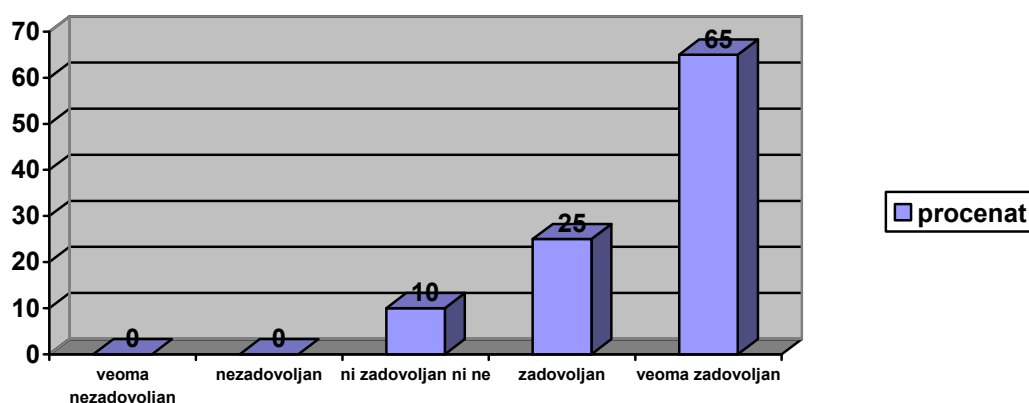
Na pitanje kakav je opšti utisak o proceduri prijema 15% je ni zadovoljno ni nezadovoljno, 40% je zadovoljno i veoma je zadovoljno 45%.

**Grafikon – Procedura prijema**



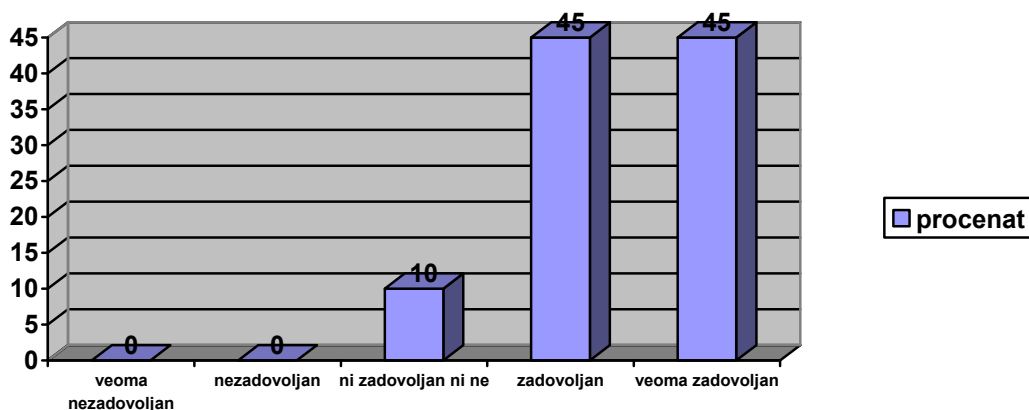
Na pitanje kakav je utisak o ljubaznosti osoblja 10% je ni zadovoljno ni nezadovoljno, 25% je zadovoljno i veoma je zadovoljno 65%.

**Grafikon – Ljubaznost osoblja**



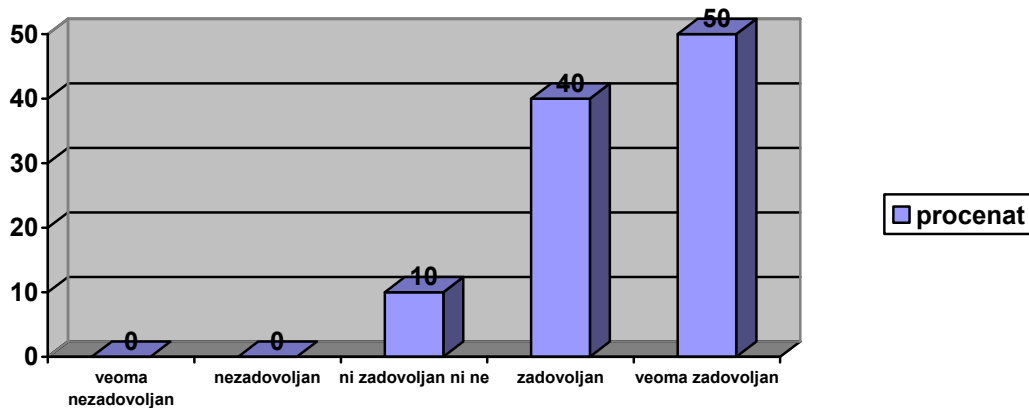
Na pitanje kakav je utisak o vremenu čekanja na šalteru 10% je ni zadovoljno ni nezadovoljno, 45% je zadovoljno i veoma je zadovoljno 45%.

**Grafikon – Čekanje na šalteru**



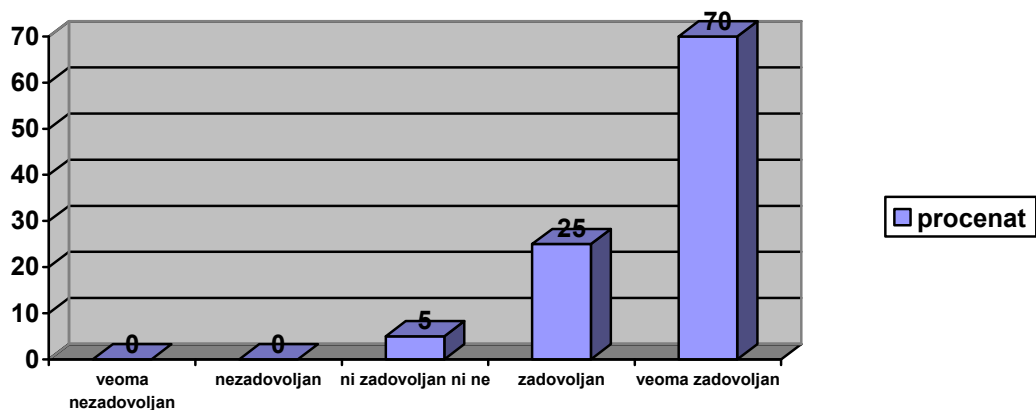
Na pitanje da li su zadovoljni objašnjenjem procedure tokom prijema 10% je ni zadovoljno ni nezadovoljno, 40% je zadovoljno i veoma je zadovoljno 50%.

**Grafikon – Objašnjenje procedure prijema**



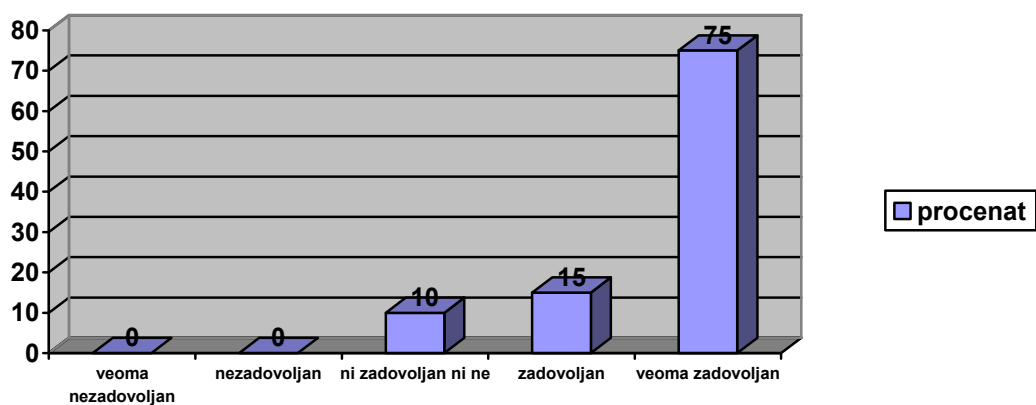
Vremenom do smeštaja u sobu 5% je ni zadovoljno ni nezadovoljno, 25% je zadovoljno i veoma je zadovoljno 70%.

**Grafikon – Vreme do smeštaja**



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

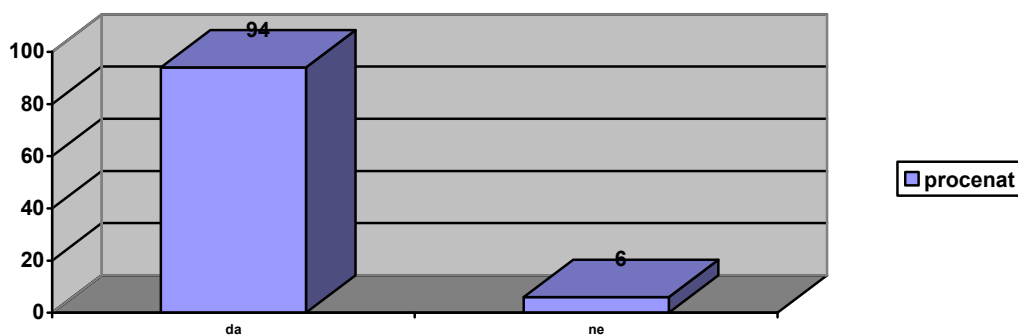
**Grafikon – Opšti utisak prilikom otpusta**



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

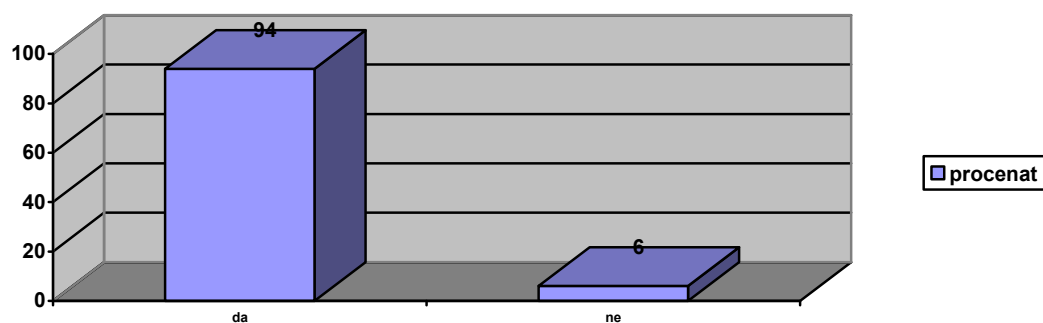
Pravom na saglasnost za predloženu proceduru upoznato je 94% korisnika zdravstvene zaštite.

**Grafikon – Saglasnost za predloženu proceduru**



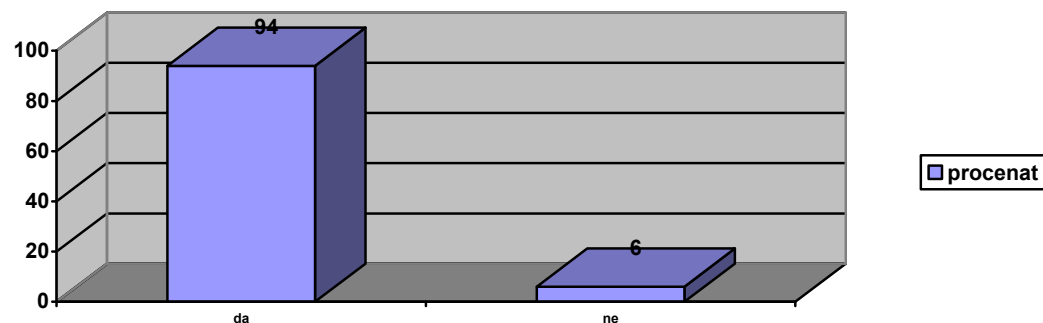
Dužnostima pacijenta na odeljenju upoznato je 94% korisnika zdravstvene zaštite.

**Grafikon – Dužnost pacijenta**



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

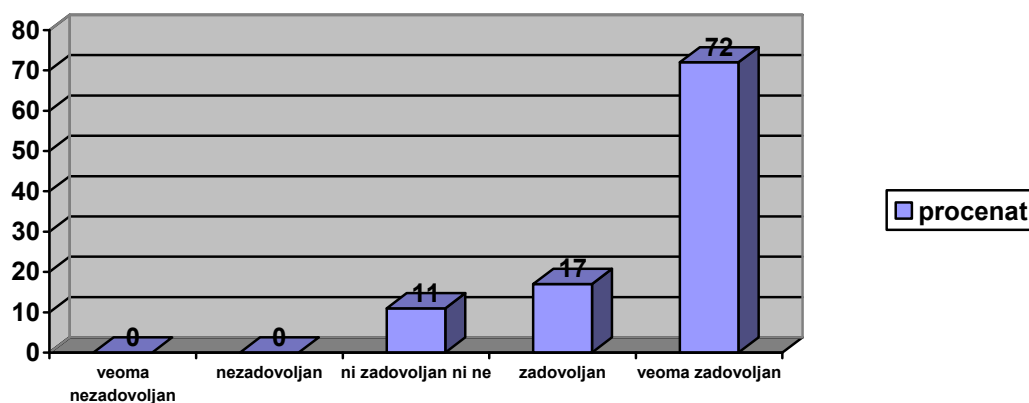
**Grafikon – Način prigovora i žalbi**



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

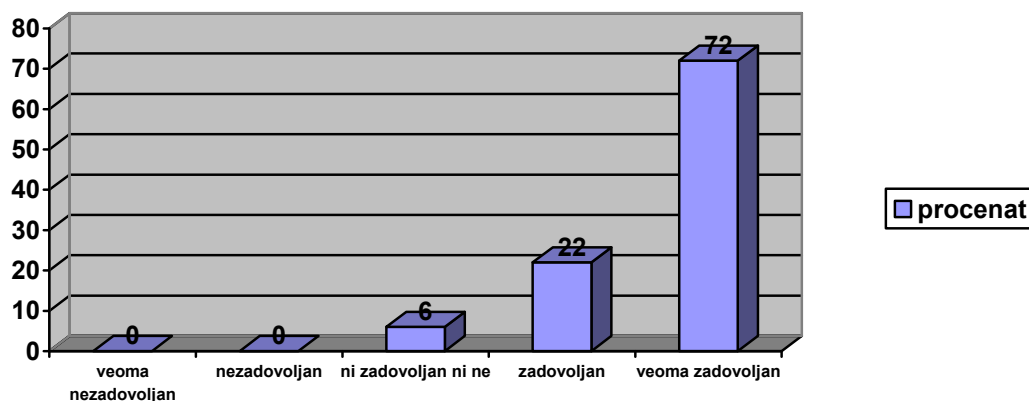
Poštovanjem i ljubaznošću 11% je ni zadovoljno ni nezadovoljno, 17% je zadovoljno i veoma je zadovoljno 72%.

**Grafikon – Poštovanje i ljubaznost**



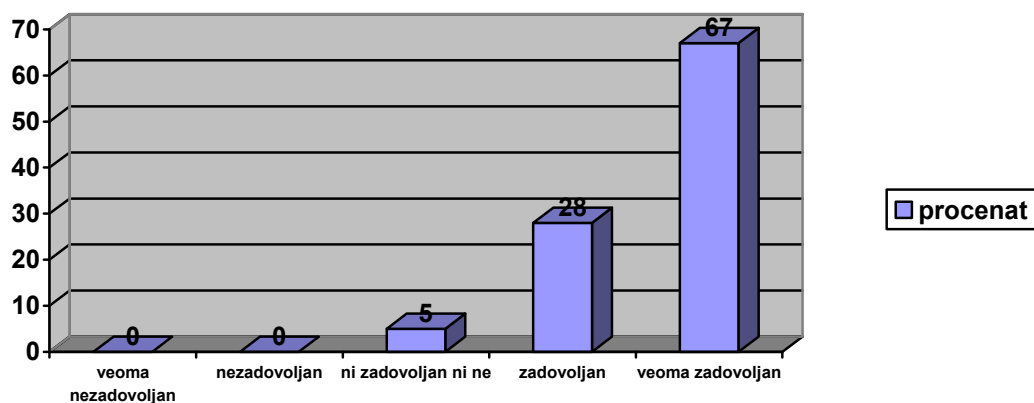
Vremenom čekanja na sestru kod hitne potrebe 72% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 22% i 6% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

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



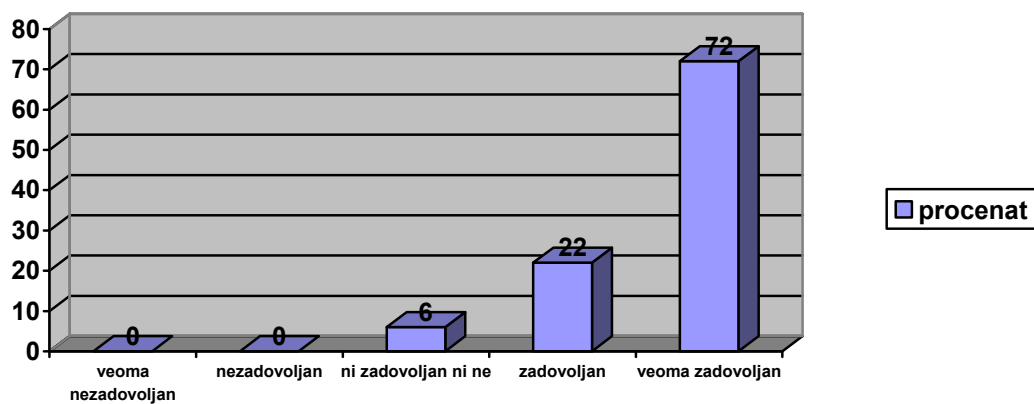
Objašnjavanjem procedura, testova i tretmana 67% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 28% i 5% je ni zadovoljno ni nezadovoljno.

**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.

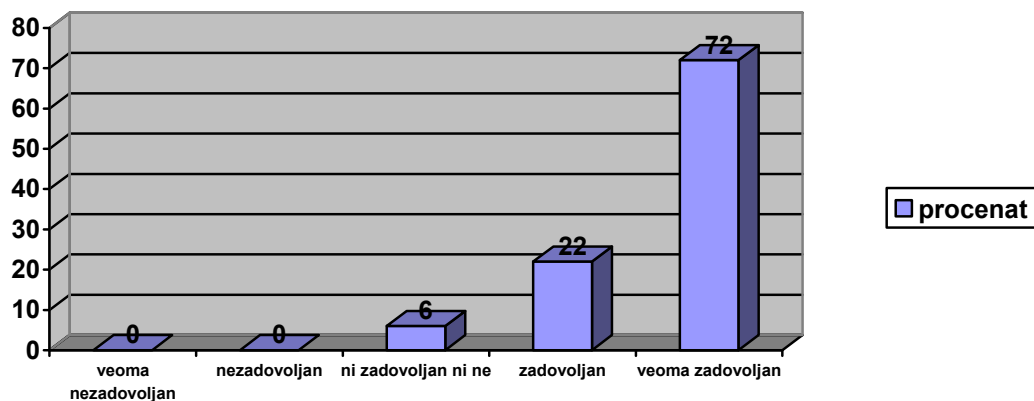
**Grafikon – Ljubaznost prema članovima porodice i posetiocima**





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

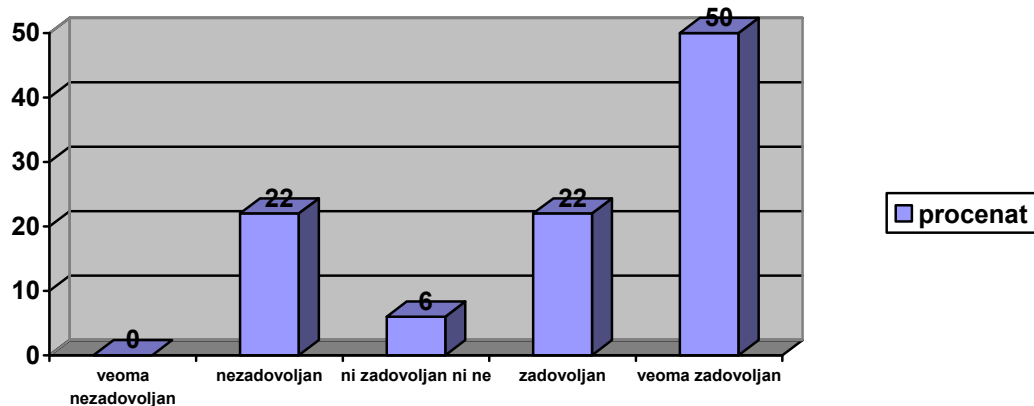
**Grafikon – Opšte zadovoljstvo sestriškom negom**



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

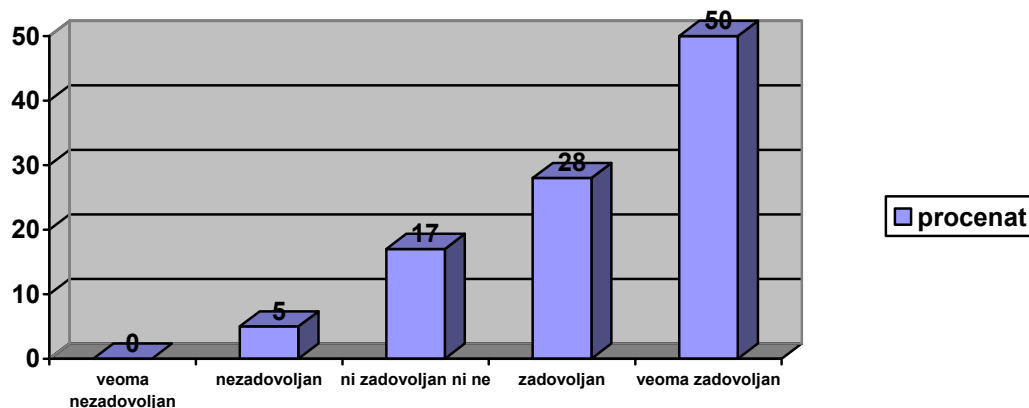
Spremnnošću da daju odgovore na pitanja 50% je veoma zadovoljno, zadovoljno 22%, 22% je nezadovoljno i 6% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

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



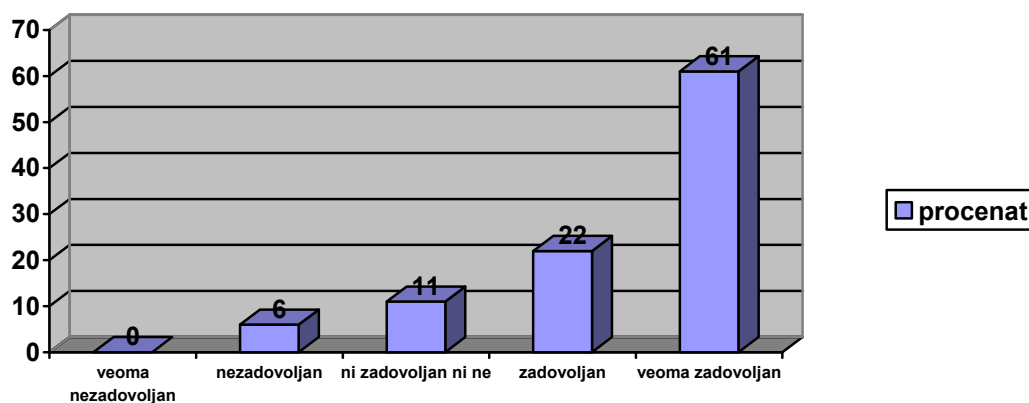
Objašnjenjem testova, procedura, tretmana i rezultata 50% je veoma zadovoljno, 28% zadovoljno, 17% ni zadovoljno ni nezadovoljno i 5% anketiranih je nezadovoljno.

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



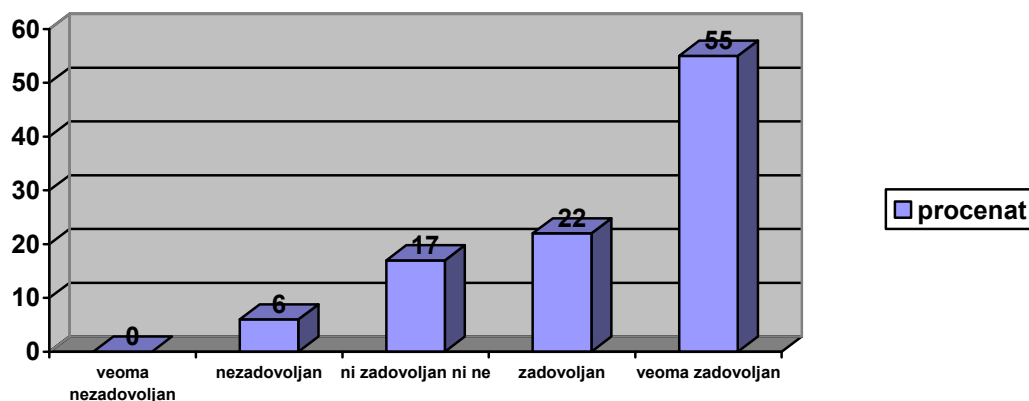
Poštovanjem i ljubaznošću lekara 61% anketiranih je veoma zadovoljno, zadovoljno je 22%, 11% ni zadovoljno ni nezadovoljno i 6% nezadovoljno.

**Grafikon – Poštovanje i ljubaznost**



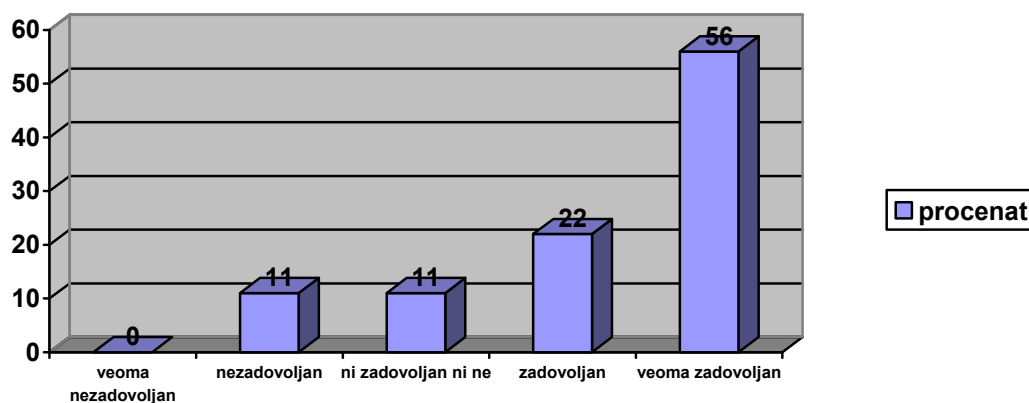
Sposobnošću dijagnostikovanja zdravstvenih problema 55% anketiranih korisnika je veoma zadovoljno, zadovoljno je 22%, 17% je ni zadovoljno ni nezadovoljno i 6% je nezadovoljno.

**Grafikon – Sposobnost dijagnostikovanja zdravstvenih problema**



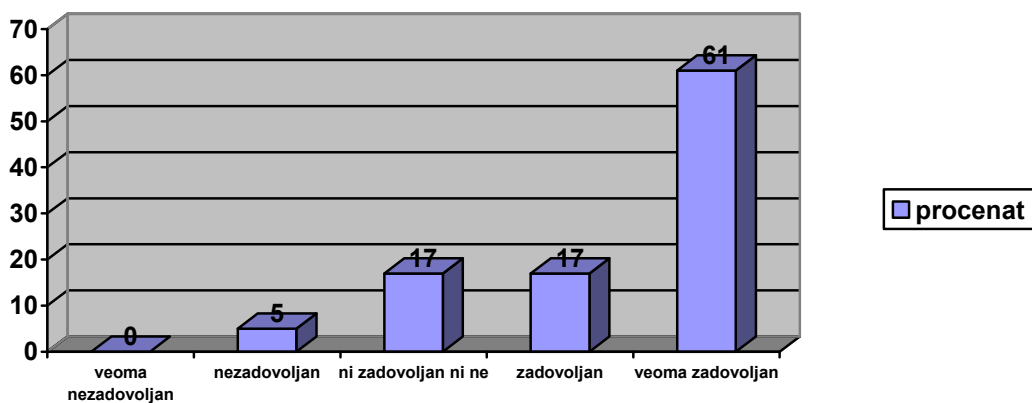
Temeljnošću u ispitivanju 56% anketiranih korisnika je veoma zadovoljno, zadovoljno je 22%, 11% je ni zadovoljno ni nezadovoljno i 11% je nezadovoljno.

**Grafikon – Temeljnost u ispitivanju**



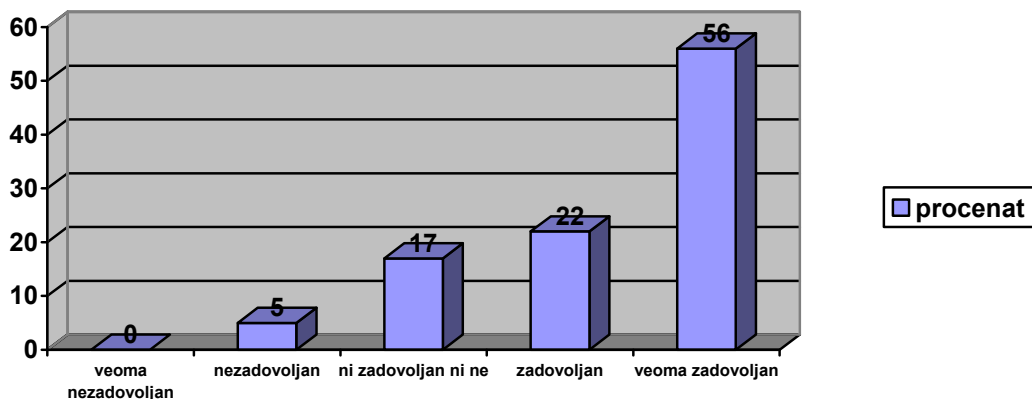
Uspešnošću lečenja 61% anketiranih korisnika je veoma zadovoljno, zadovoljno je 17% i 17% je ni zadovoljno ni nezadovoljno a 5% je nezadovoljno.

Grafikon – Uspešnost lečenja



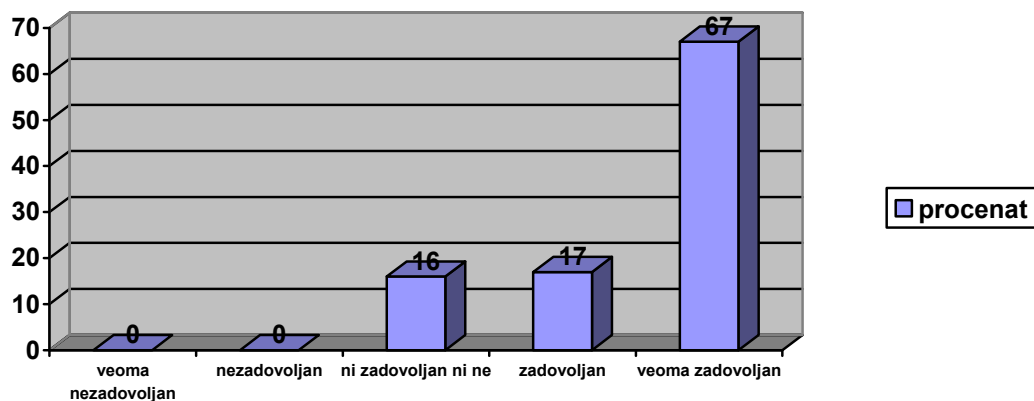
Uputstvima pri otpustu 56% anketiranih korisnika je veoma zadovoljno, zadovoljno je 22%, 17% je ni zadovoljno ni nezadovoljno i 5% je nezadovoljno.

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.

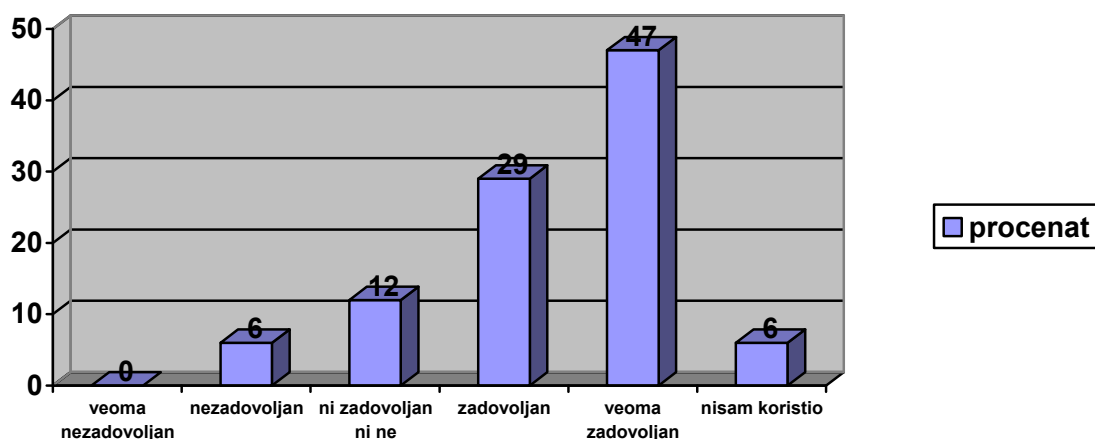
**Grafikon – Opšte zadovoljstvo uslugama lekara**



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

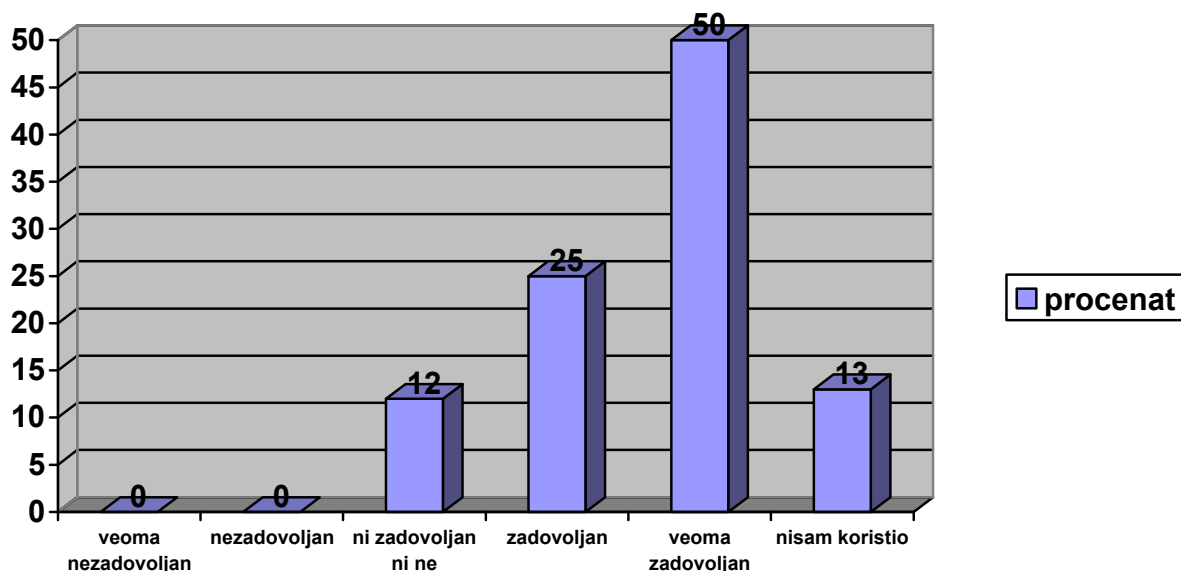
Uslugama laboratorije 47% anketiranih je veoma zadovoljno, zadovoljno je 29%, 12% ni zadovoljno ni nezadovoljno, 6% je nezadovoljno i 6% nije koristilo ovu uslugu.

**Grafikon – Laboratorija**



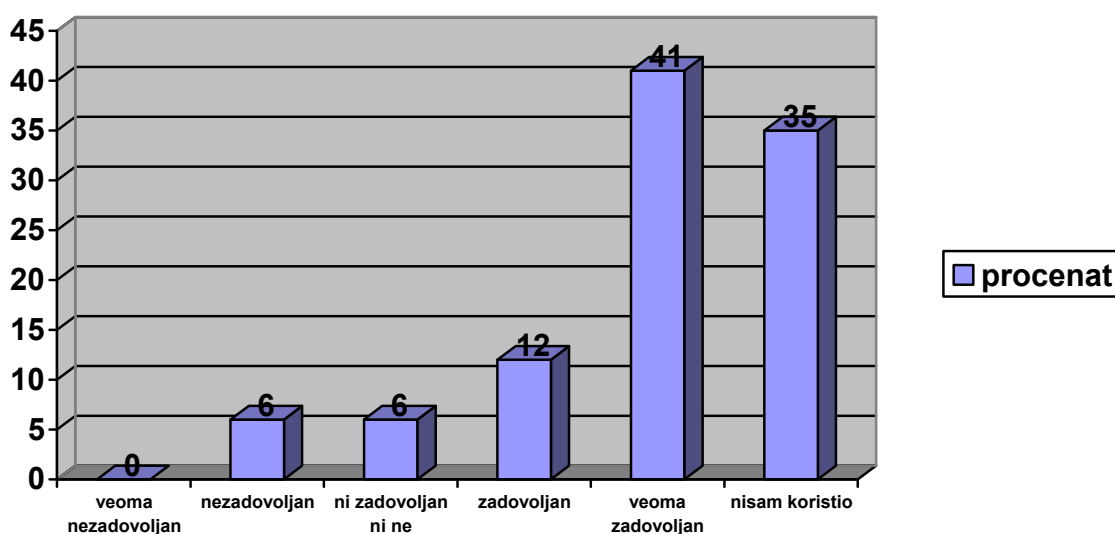
Uslugama kardiologije (EKG, test opterećenja) 50% anketiranih je veoma zadovoljno, zadovoljno je 25%, 12% ni zadovoljno ni nezadovoljno i 13% nije koristilo ovu uslugu.

Grafikon – Kardiologija (EKG, test opterećenja)



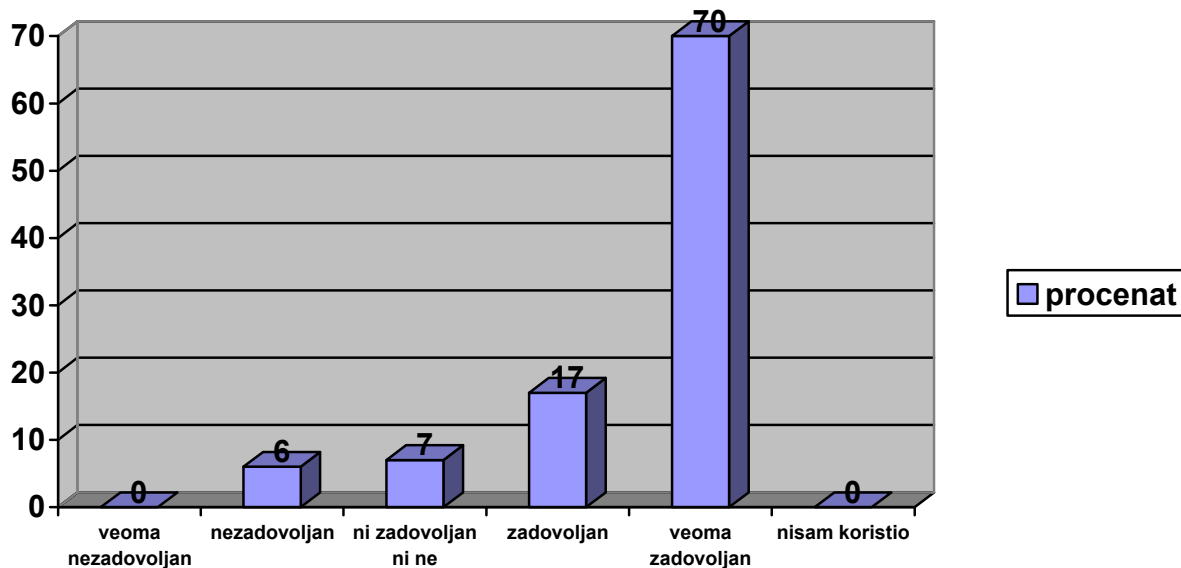
Uslugama radiologije (rendgen, ultrazvuk, skener) 41% je veoma zadovoljno, 35% ih nije koristilo, zadovoljno je 12%, 6% ni zadovoljno ni nezadovoljno i 6% nezadovoljno.

Grafikon – Radiologija (rendgen, ultrazvuk, skener)



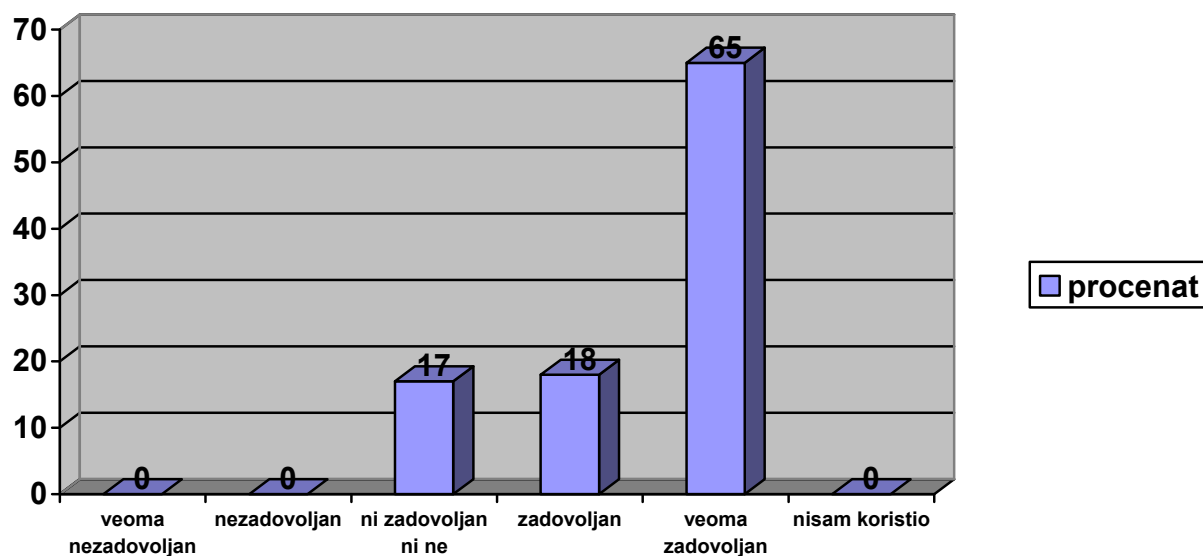
Uslugama fizikalne terapije 70% je veoma zadovoljno, zadovoljno 17%, 7% je ni zadovoljno ni nezadovoljno a 6% nezadovoljno.

Grafikon – Fizikalna terapija



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

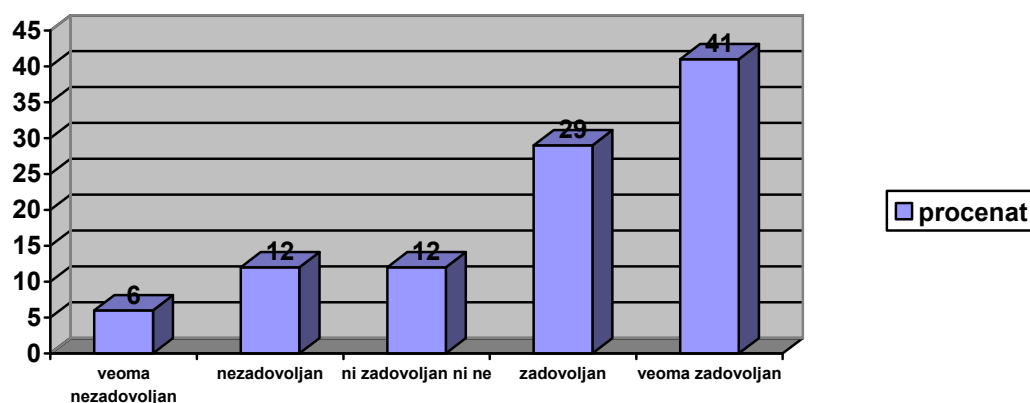
Grafikon – Opšte zadovoljstvo uslugama dijagnostike



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

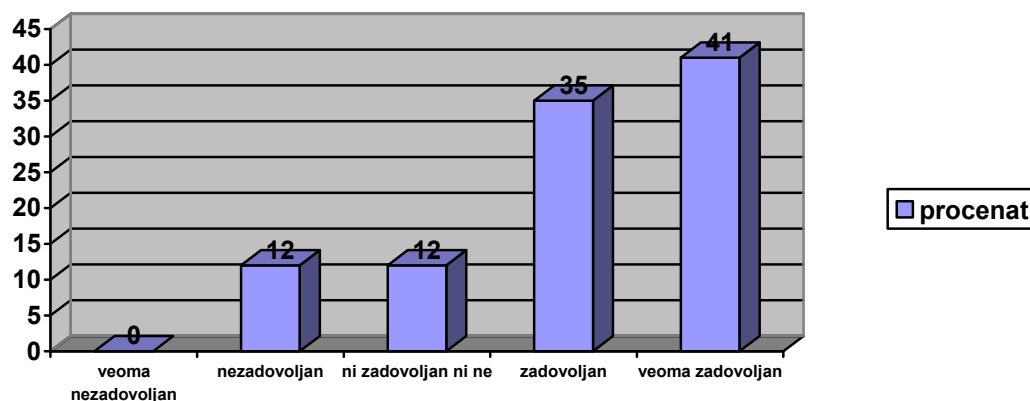
Vremenom serviranja hrane 41% anketiranih korisnika je veoma zadovoljno, zadovoljno je 29%, 12% nezadovoljno i 12% ni zadovoljno ni nezadovoljno a 6% veoma nezadovoljno.

**Grafikon – Vreme serviranja hrane**



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

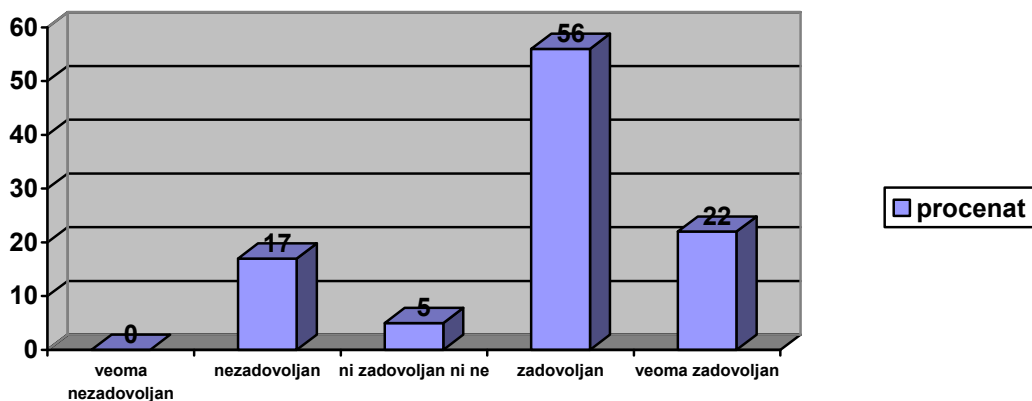
**Grafikon – Način serviranja hrane**





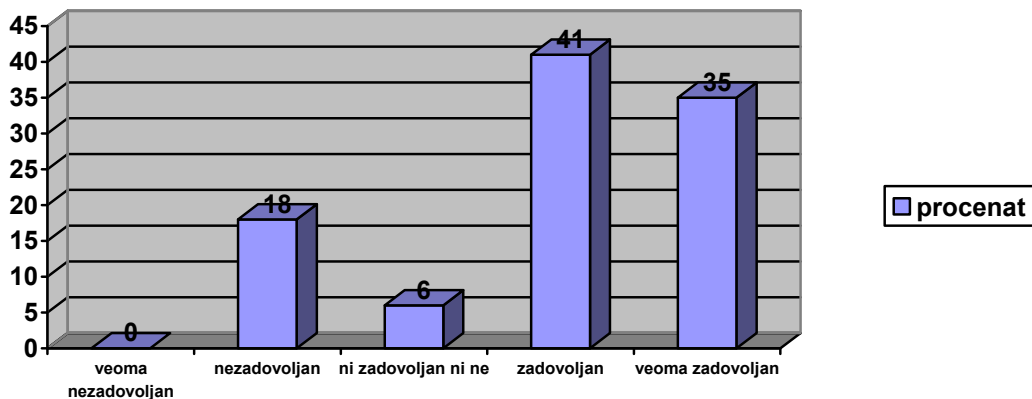
Ukusom hrane 56% anketiranih korisnika je zadovoljno, veoma je zadovoljno 22%, 17% nezadovoljno i 5% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

Grafikon – Ukus hrane



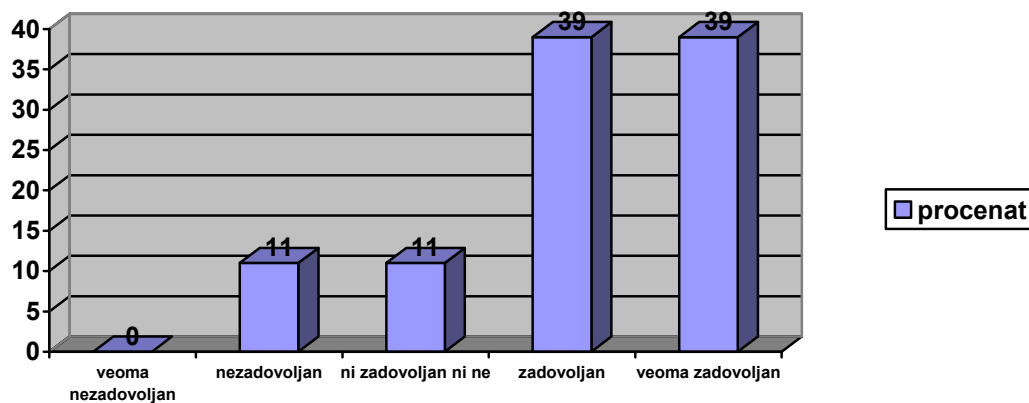
Temperaturom hrane je 41% zadovoljno, veoma je zadovoljno 35% korisnika, 18% je nezadovoljno a 6% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

Grafikon – Temperatura hrane



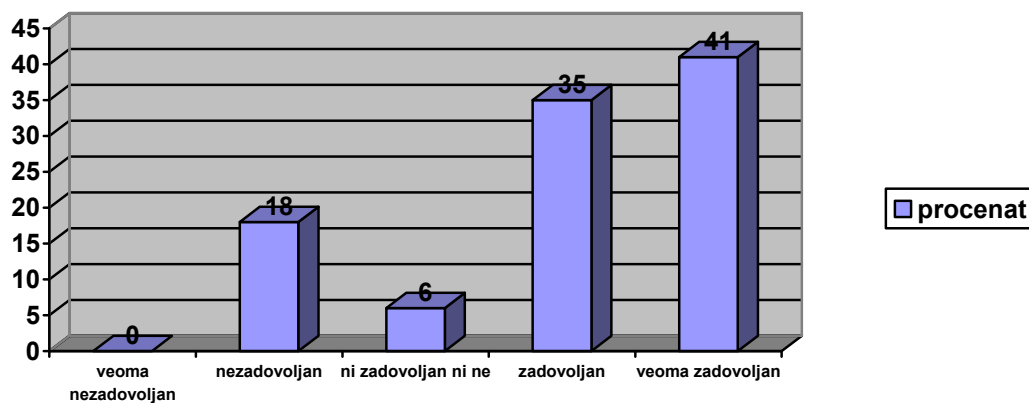
Količinom hrane 39% anketiranih korisnika je veoma zadovoljno i zadovoljno je 39% korisnika, 11% ni zadovoljno ni nezadovoljno i 11% je nezadovoljno.

Grafikon – Količina hrane



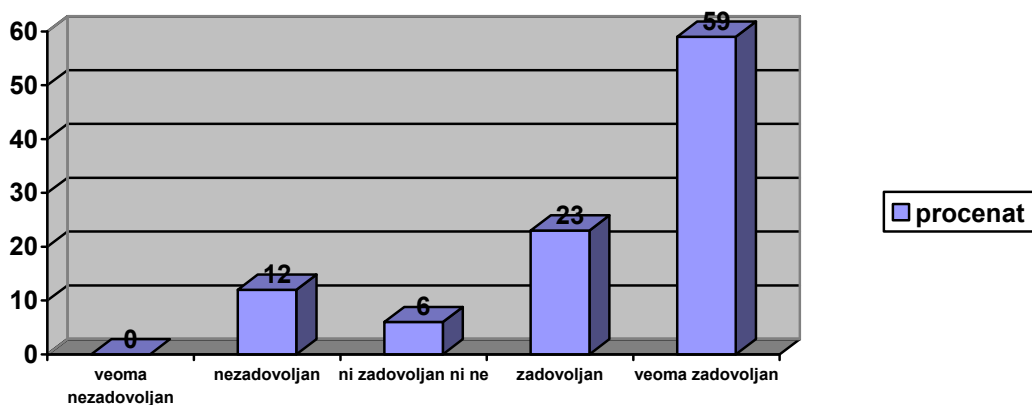
Raznovrsnošću hrane 41% anketiranih je veoma zadovoljno, zadovoljno je 35% korisnika, 18% je nezadovoljno i 6% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

Grafikon – Raznovrsnost hrane



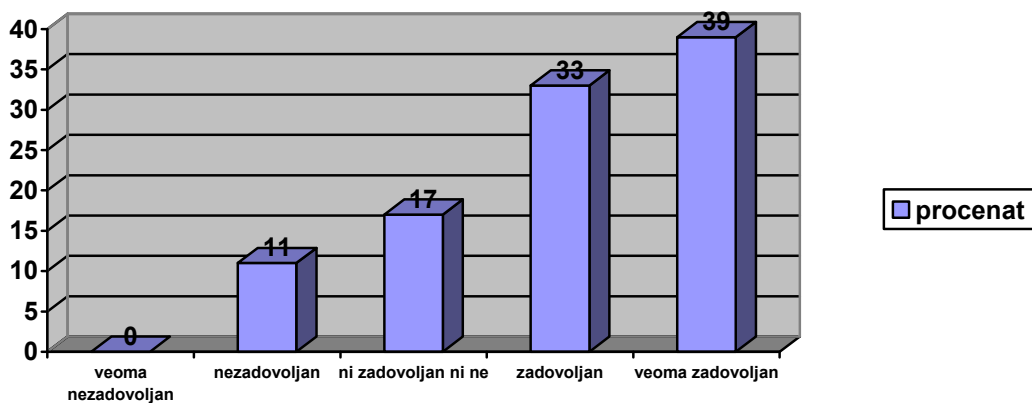
Odgovarajućom dijetom 59% anketiranih je veoma zadovoljno, zadovoljno je 23% korisnika, 12% je nezadovoljno i 6% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

**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.

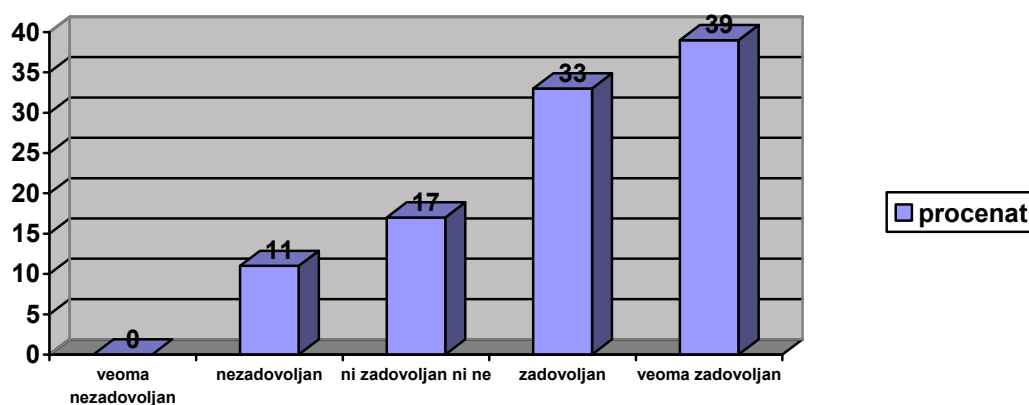
**Grafikon – Opšte zadovoljstvo uslugama ishrane**



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

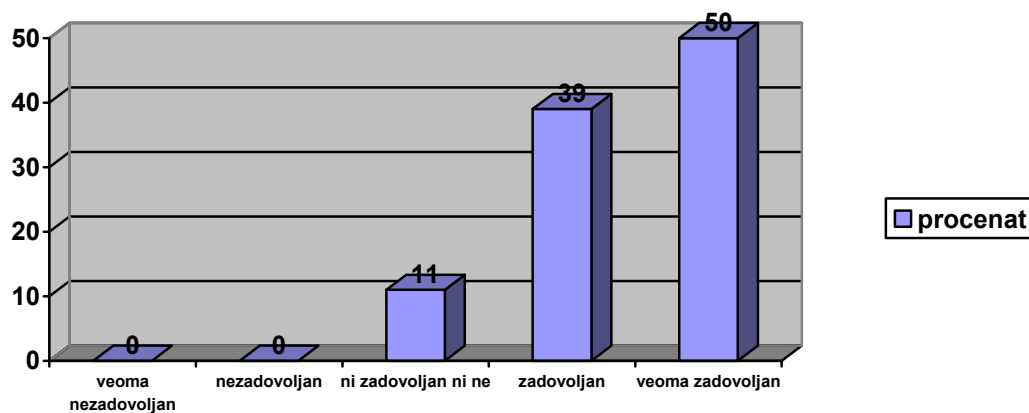
Udobnošću kreveta 39% anketiranih je veoma zadovoljno, zadovoljno je 33% korisnika, 17% ni zadovoljno ni nezadovoljno i 11% je nezadovoljno.

**Grafikon – Udobnost kreveta**



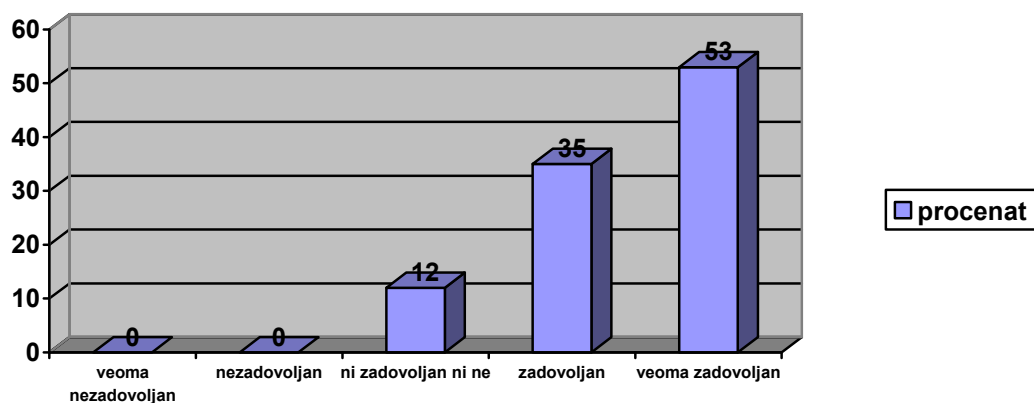
Čistoćom sobe veoma je zadovoljno 50% korisnika, zadovoljno 39% korisnika i 11% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

**Grafikon – Čistoća sobe**



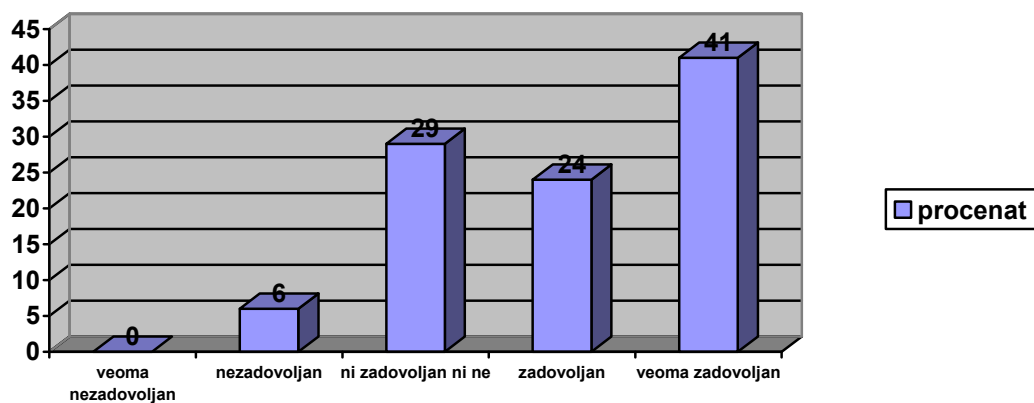
Temperaturom u sobi veoma je zadovoljno 53% korisnika, zadovoljno 35% korisnika i 12% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

Grafikon – Temperatura u sobi



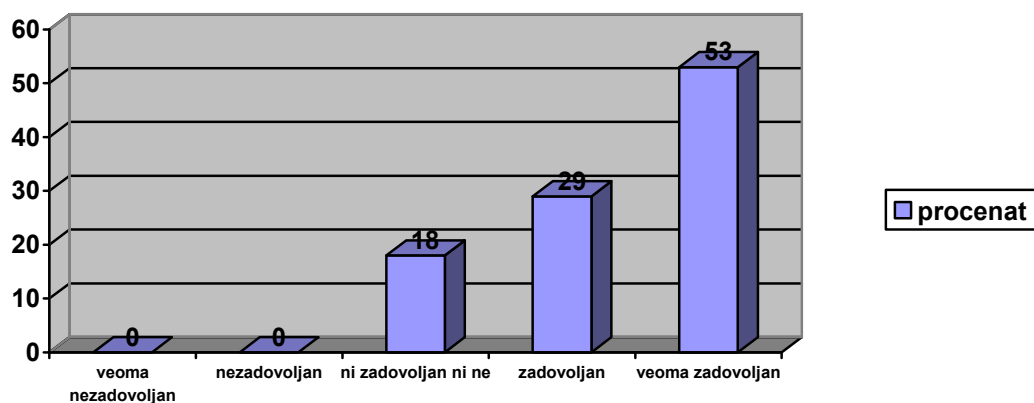
Opremom sobe veoma je zadovoljno 41% korisnika, 29% ni zadovoljno ni nezadovoljno, zadovoljno 24% korisnika i nezadovoljno 6%.

Grafikon – Oprema sobe



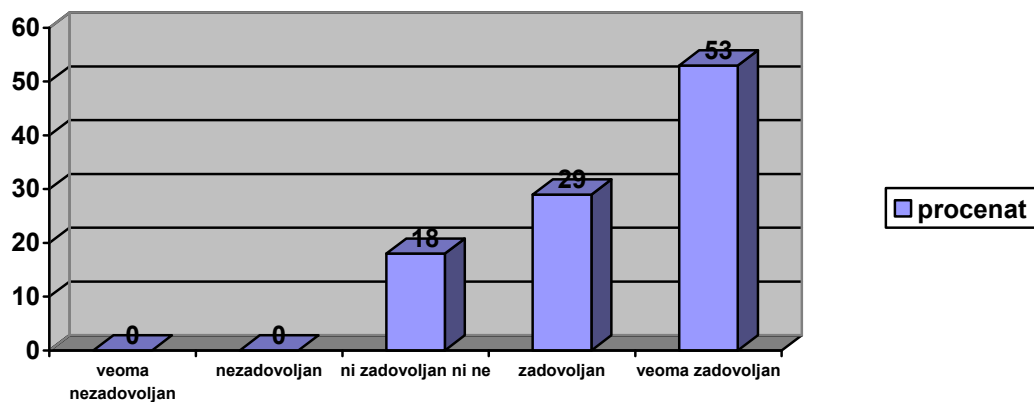
Čistoćom toaleta veoma je zadovoljno 53% korisnika, zadovoljno 29% korisnika i 18% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

Grafikon – Čistoća toaleta



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

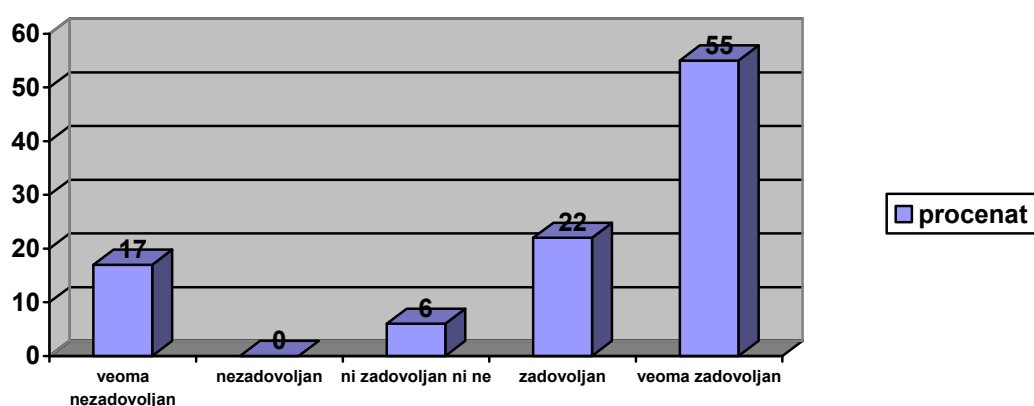
Grafikon – Opšte zadovoljstvo smeštajem



Koliko su zadovoljni organizacijom poseta dati su sledeći odgovori:

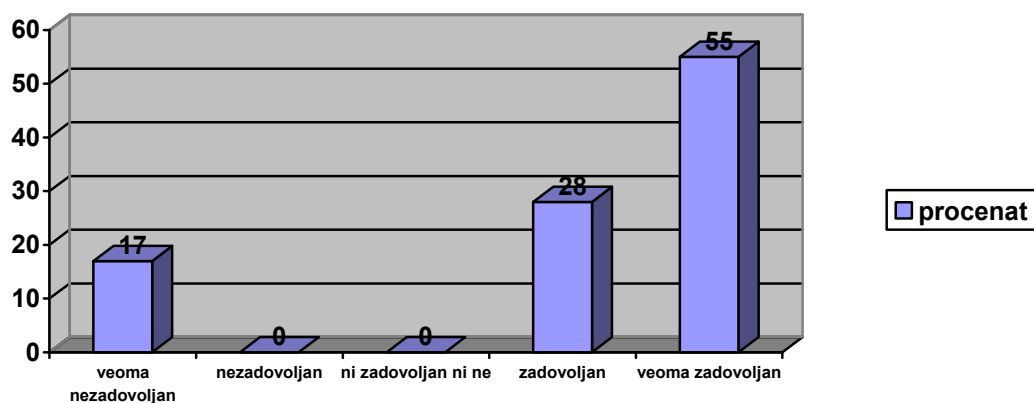
Vremenom poseta veoma je zadovoljno 55% korisnika, zadovoljno 22% korisnika, 17% veoma nezadovoljno i 6% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

Grafikon – Vreme poseta



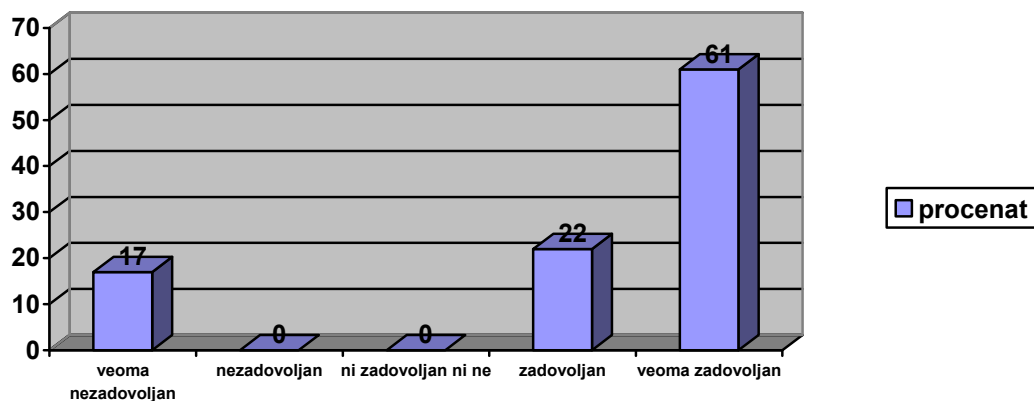
Dužinom poseta veoma je zadovoljno 55% korisnika, zadovoljno 28% korisnika i 17% veoma nezadovoljno.

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**

