
**ZAVOD ZA JAVNO ZDRAVLJE
SREMSKA MITROVICA**



**ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA
ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM**

**Specijalna bolnica za neurološka oboljenja i
posttraumatska stanja
„Dr Borivoje Gnjatić“
Stari Slankamen**

Sremska Mitrovica, januar 2013. godine



ZAVOD ZA JAVNO ZDRAVLJE

ul. Stari šor 47, 22000 Sremska

Mitrovica

e-mail: info@zdravlje-sm.org.rs

Tel:022/610-511

Tel/Faks:022/636-509

Žiro račun: 840-209667-75

SADRŽAJ:

| | |
|--|---|
| ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA ODELJENJE REHABILITACIJE | 2 |
|--|---|

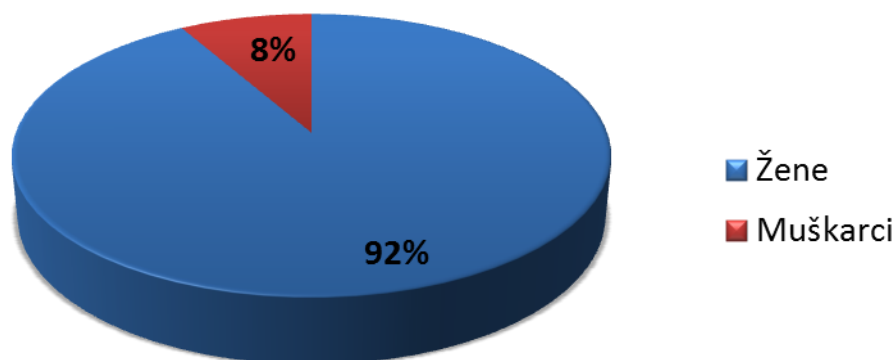


ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA ODELJENJE REHABILITACIJE

Analiza ankete zadovoljstva korisnika predstavlja deo Programa za praćenje i unapređenje kvaliteta rada u zdravstvenim ustanovama. U Specijalnoj bolnici za neurološka oboljenja „Dr Borivoje Gnjatić“ u Starom Slankamenu anketirano je **14** korisnika, koji su anketu dobijali prilikom otpusta iz ustanove.

Anketu je ispunilo **14** korisnika prosečne starosti **62** godina, od toga 92% žena i 8% muškaraca.

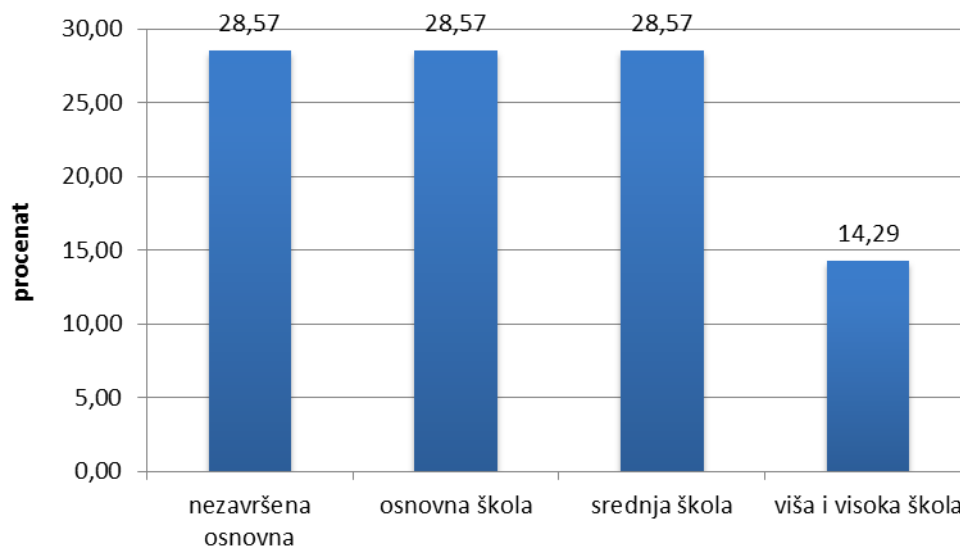
Grafikon - Distribucija ispitanika po polu





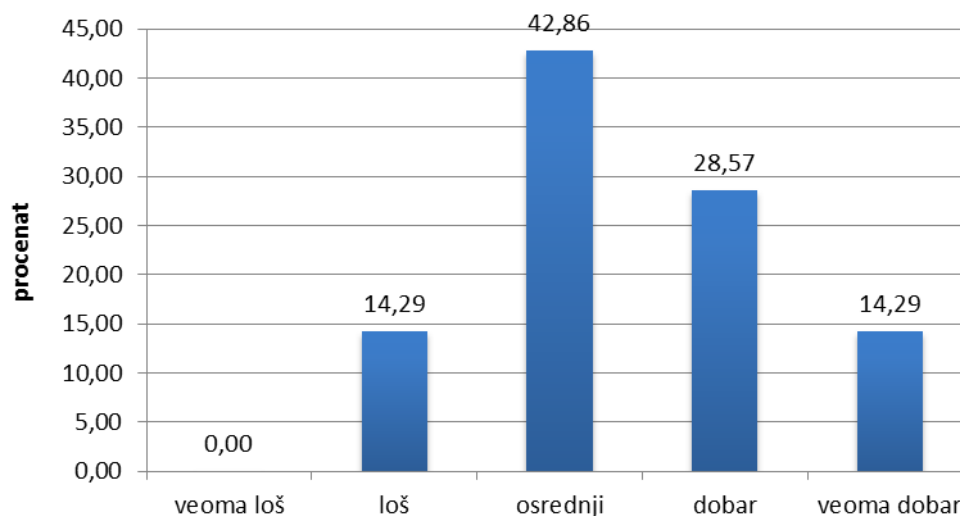
Najveći broj anketiranih korisnika ima završenu srednju školu 28,57%, osnovnu školu 28,57% korisnika, 28,57% nema završenu osnovnu školu a 14,29% ima visoku ili višu školu.

Grafikon - Završena škola (stručna sprema)



Svoj materijalni položaj 43% ispitanika ocenjuje kao osrednji, 29% smatra da je njihov materijalni položaj dobar, 14% smatra da je loš i 14% korisnika kao veoma dobar.

Grafikon – Materijalni status korisnika

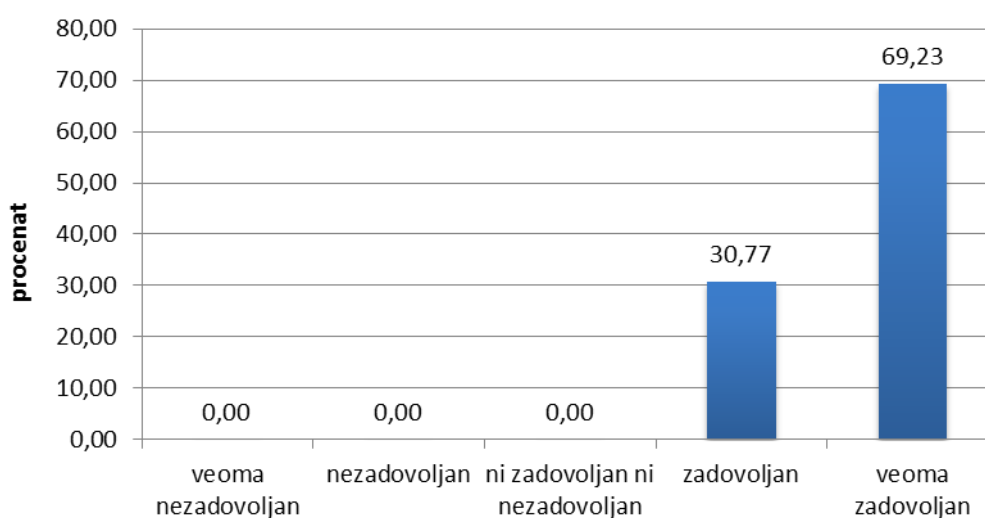




Na pitanje koliko su zadovoljni uslugama tokom prijema i otpusta iz bonice dobijeni su sledeći odgovori:

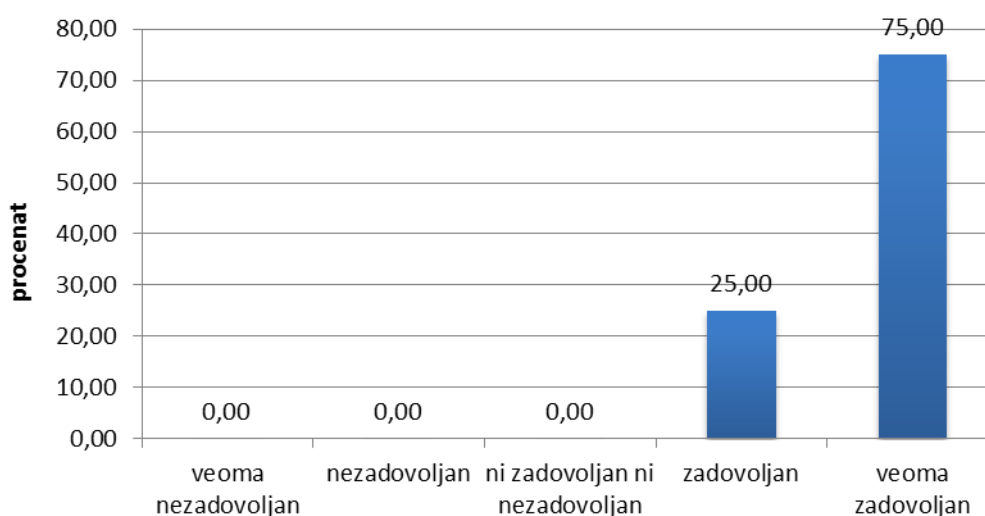
Na pitanje kakav je opšti utisak o proceduri prijema 31% je zadovoljno a veoma je zadovoljno 69% korisnika.

Grafikon – Procedura prijema



Na pitanje kakav je utisak o ljubaznosti osoblja 75% je veoma zadovoljno i 25% je zadovoljno.

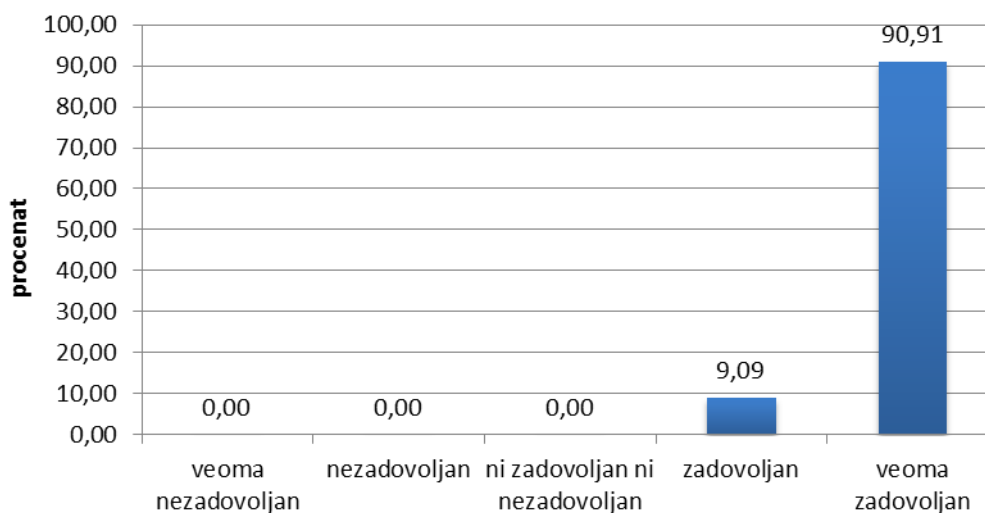
Grafikon – Ljubaznost osoblja





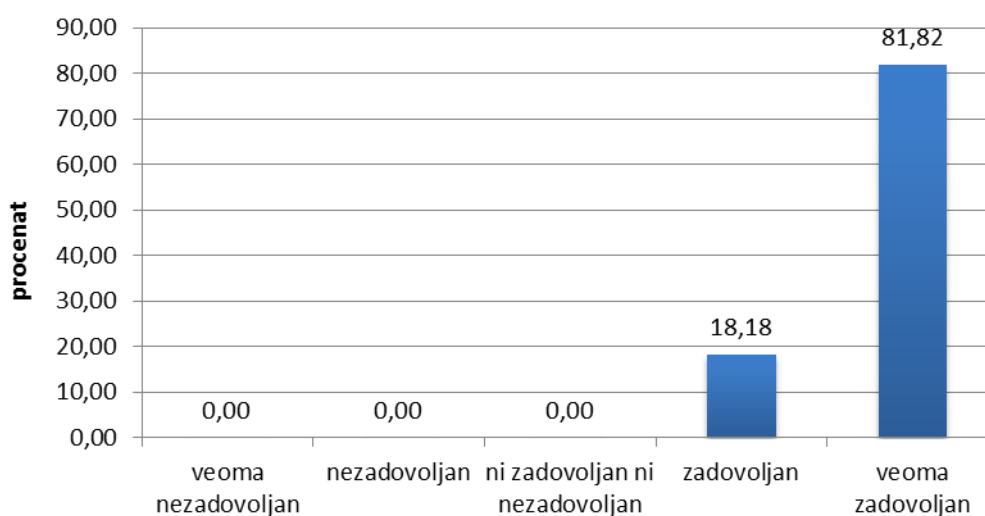
Na pitanje kakav je utisak o vremenu čekanja na šalteru 9% je zadovoljno, veoma je zadovoljno 91%.

Grafikon – Čekanje na šalteru



Na pitanje da li su zadovoljni objašnjenjem procedure tokom prijema 82% je veoma zadovoljno a zadovoljno je 18%.

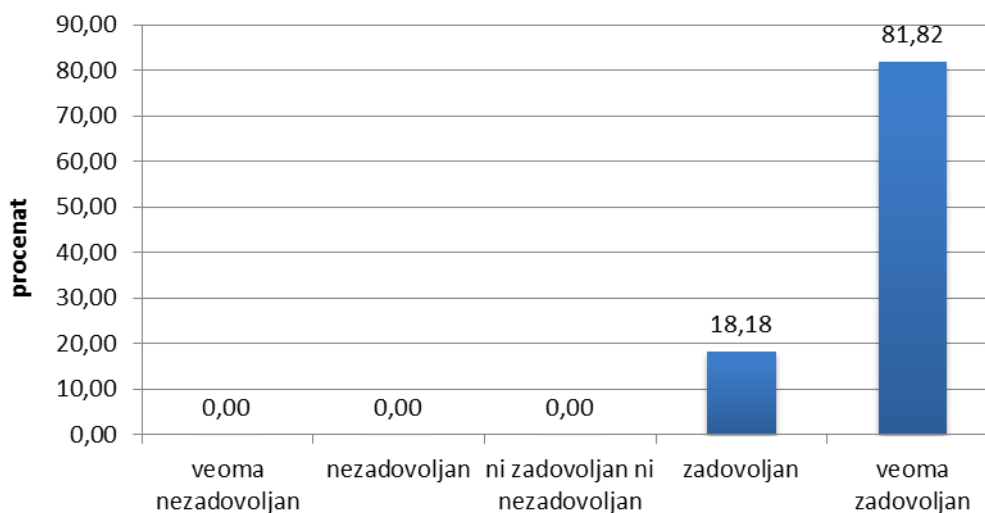
Grafikon – Objašnjenje procedure prijema





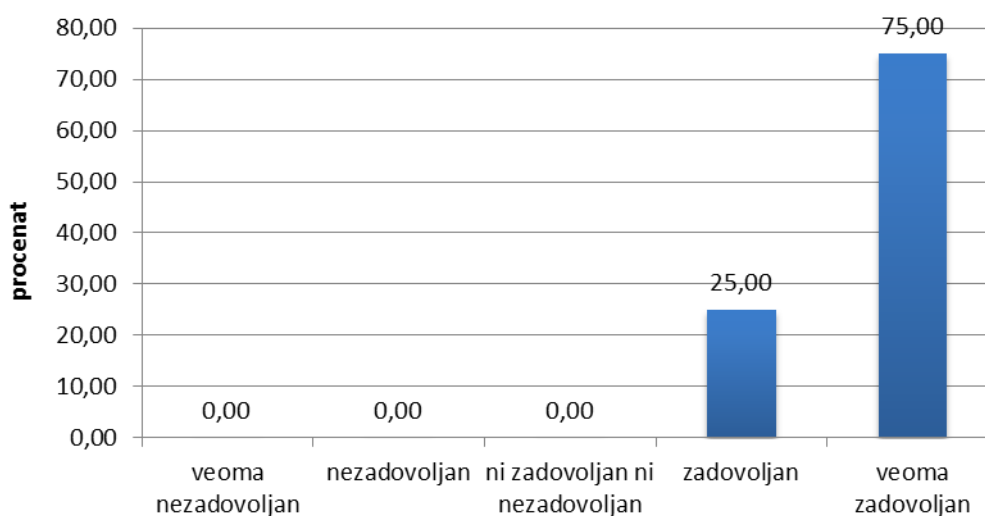
Vremenom do smeštaja u sobu 82% je veoma zadovoljno i zadovoljno je 18%.

Grafikon – Vreme do smeštaja



Opšti utisak prilikom otpusta je sledeći zadovoljno je 25% korisnika, 75% je veoma zadovoljno.

Grafikon – Opšti utisak prilikom otpusta

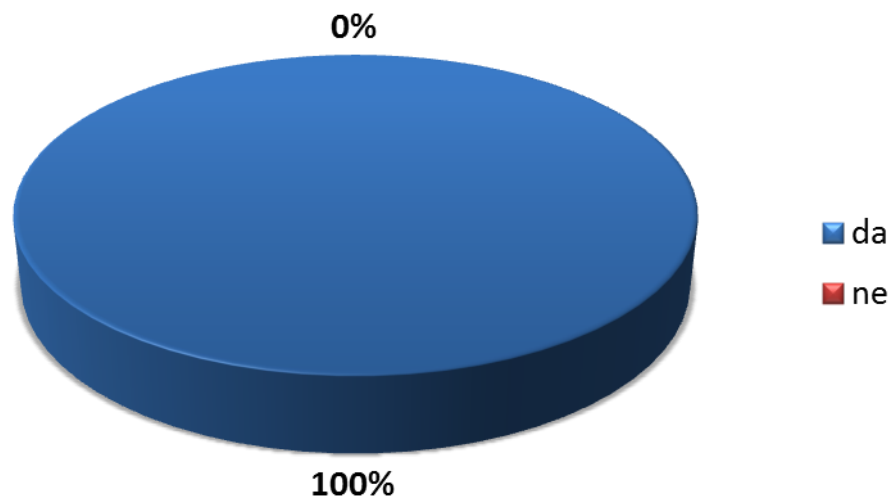




Na pitanje da li ih je osoblje upoznalo sa navedenim pravima i dužnostima dobijeni su sledeći odgovori:

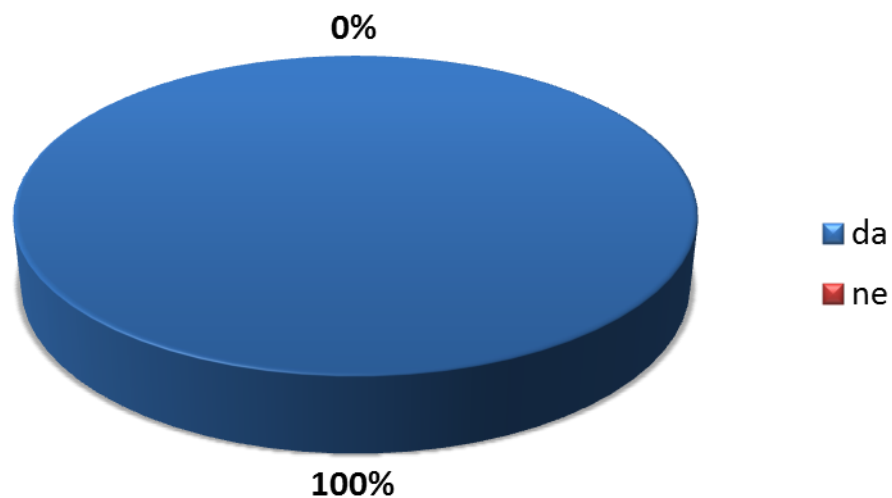
Pravom na saglasnost za predloženu proceduru upoznato je 100% korisnika zdravstvene zaštite.

Grafikon – Saglasnost za predloženu proceduru



Dužnostima pacijenta na odeljenju upoznato je 100% korisnika zdravstvene zaštite.

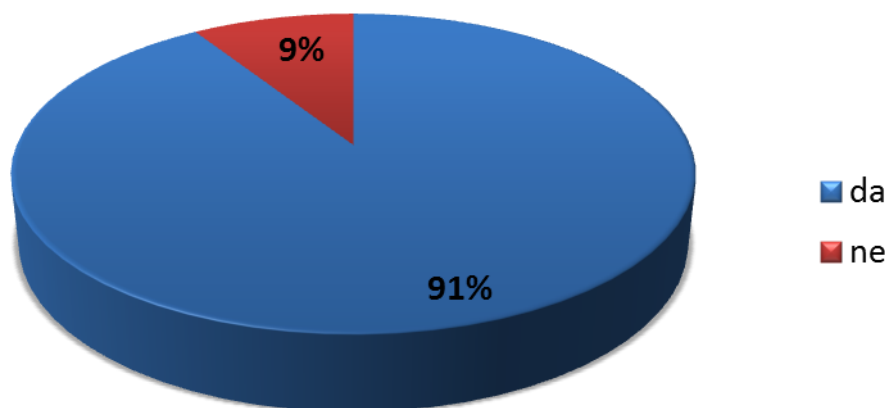
Grafikon – Dužnost pacijenta





Načinom prigovora i žalbi u slučaju nezadovoljstva upoznato je 91% korisnika zdravstvene zaštite.

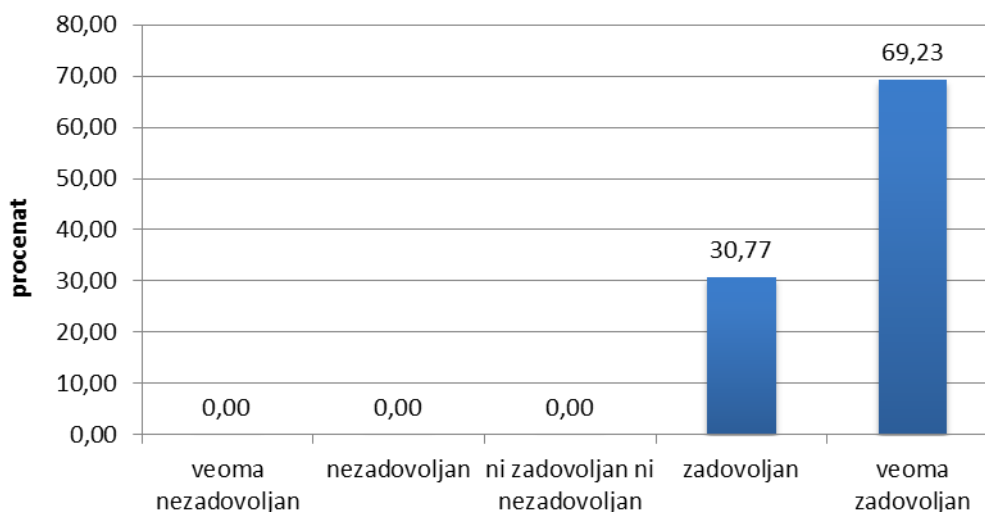
Grafikon – Način prigovora i žalbi



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

Poštovanjem i ljubaznošću veoma je zadovoljno 69%, zadovoljno je 31% korisnika.

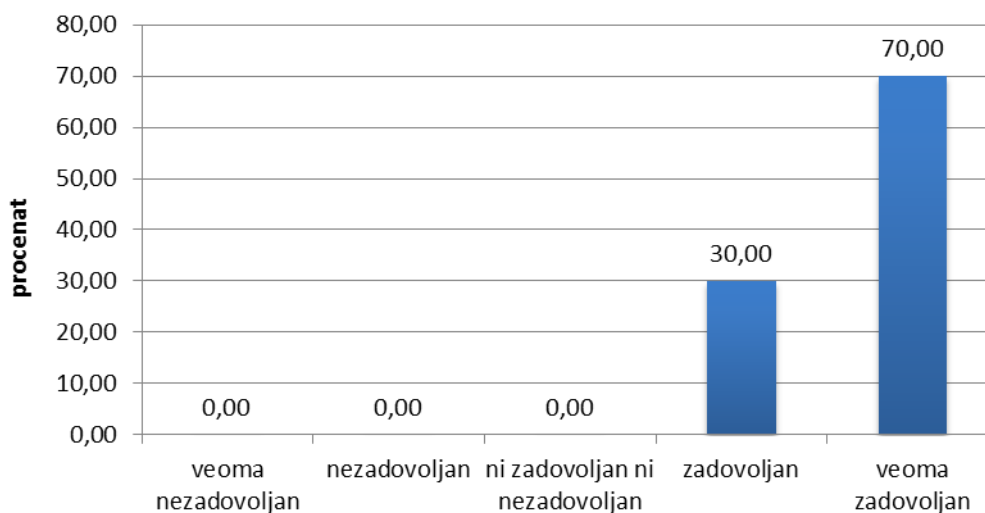
Grafikon – Poštovanje i ljubaznost





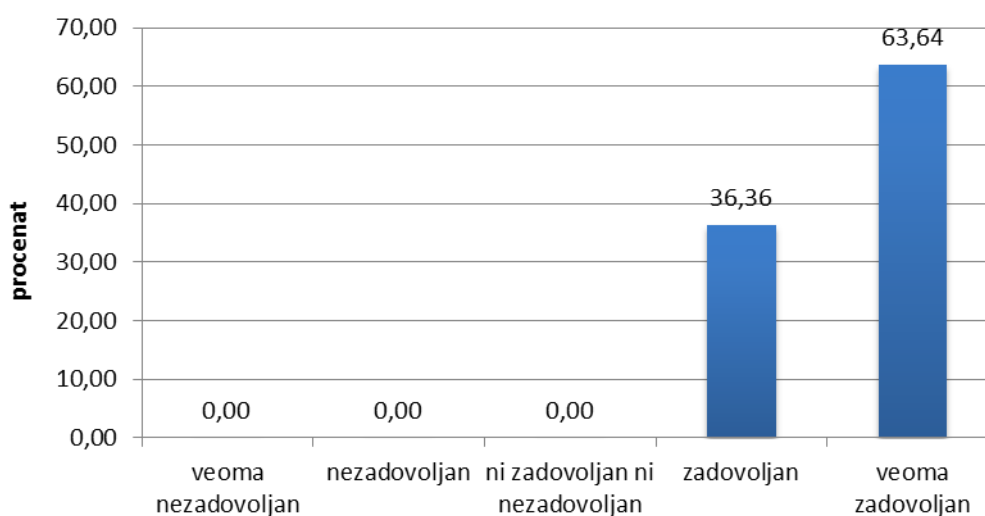
Vremenom čekanja na sestru kod hitne potrebe 70% je veoma zadovoljno a 30% korisnika je zadovoljno.

Grafikon – Vreme čekanja na sestru kod hitne potrebe



Objašnjavanjem procedura, testova i tretmana 64% je veoma zadovoljno a 36% korisnika je zadovoljno.

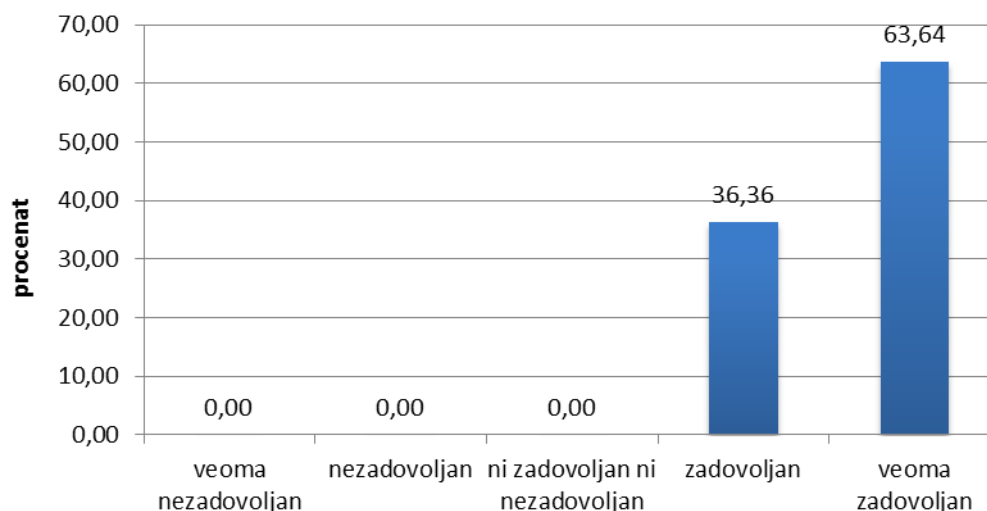
Grafikon – Objašnjavanje procedura, testova i tretmana





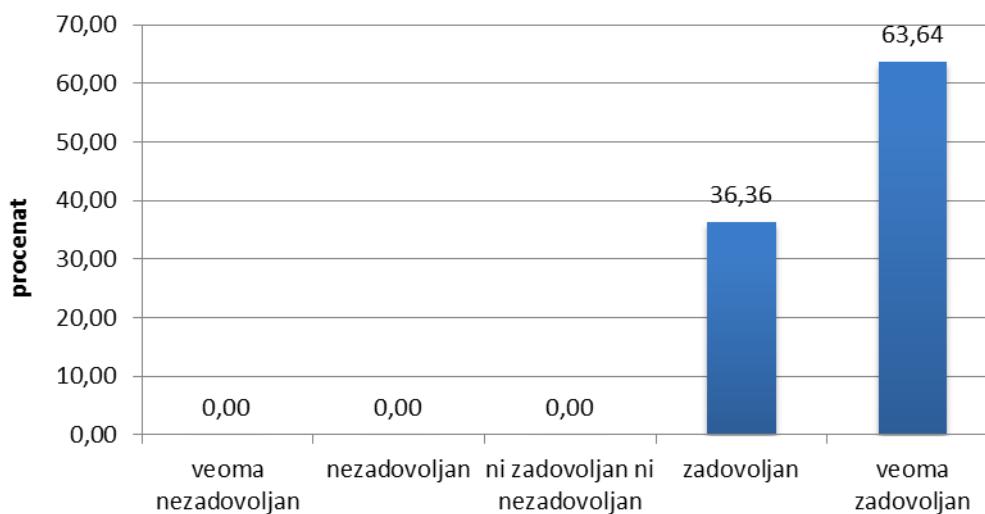
Ljubaznošću prema članovima porodice i posetiocima 64% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 36% korisnika.

Grafikon – Ljubaznost prema članovima porodice i posetiocima



Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom je sledeće – 64% je veoma zadovoljno a 36% korisnika je zadovoljno.

Grafikon – Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom

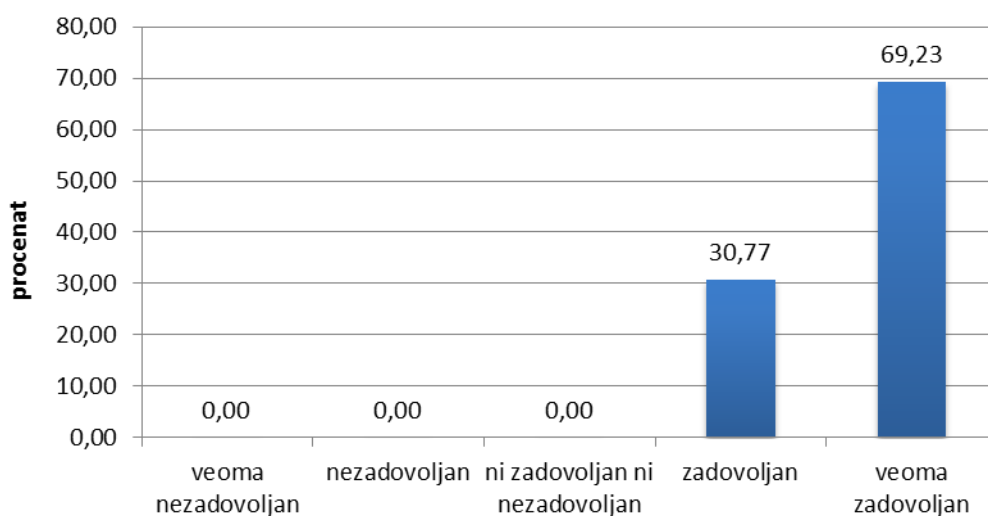




Koliko su zadovoljni uslugama lekara tokom boravka u bolnici dati su sledeći odgovori:

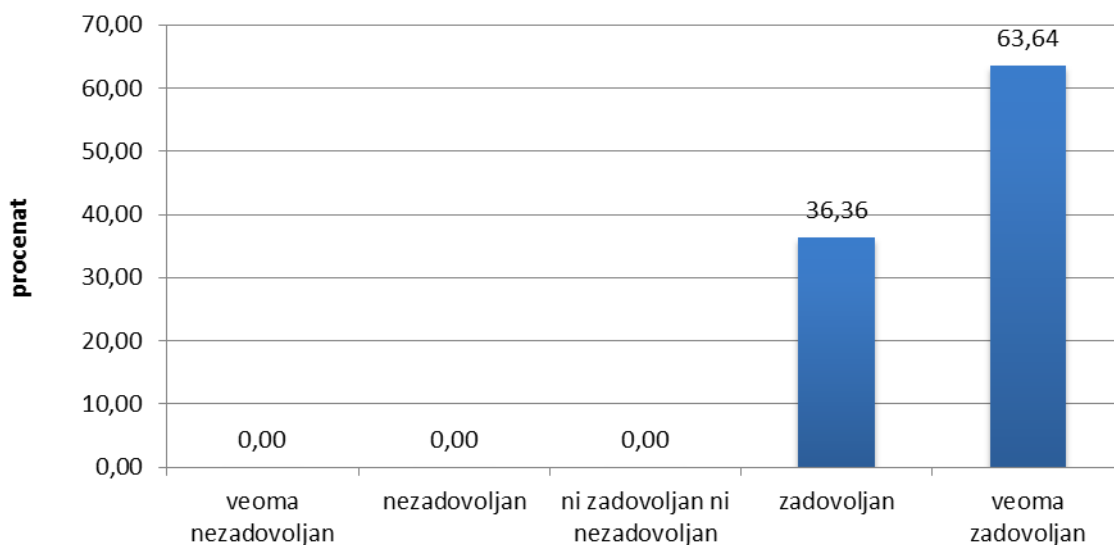
Spremnosti da daju odgovore na pitanja 69% je veoma zadovoljno a 31% anketiranih korisnika je zadovoljno.

Grafikon – Spremnost da daju odgovore na pitanja



Objašnjenjem testova, procedura, tretmana i rezultata 64% je veoma zadovoljno a 36% korisnika je zadovoljno.

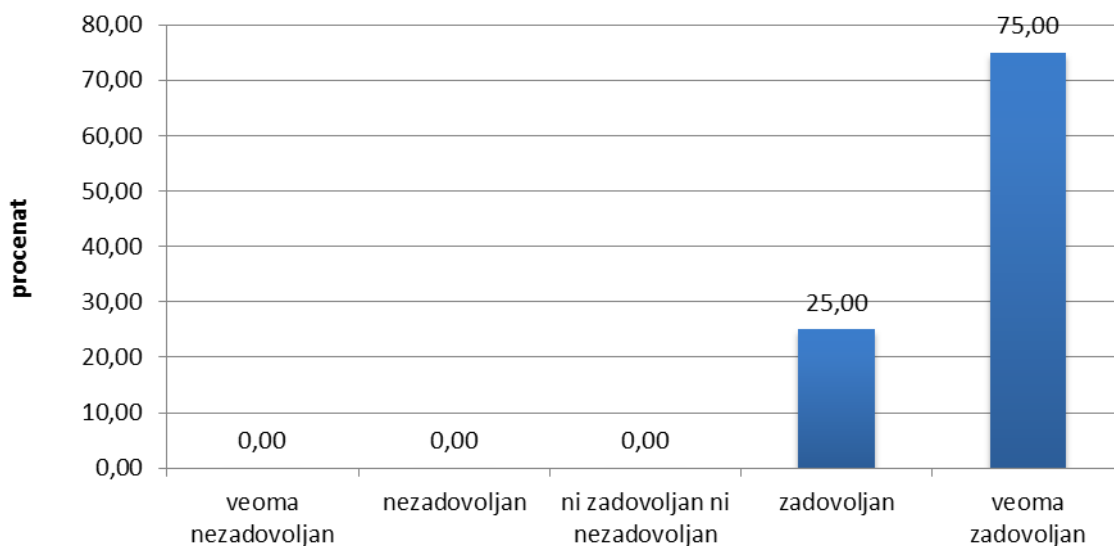
Grafikon – Objašnjenje testova, procedura, tretmana i rezultata





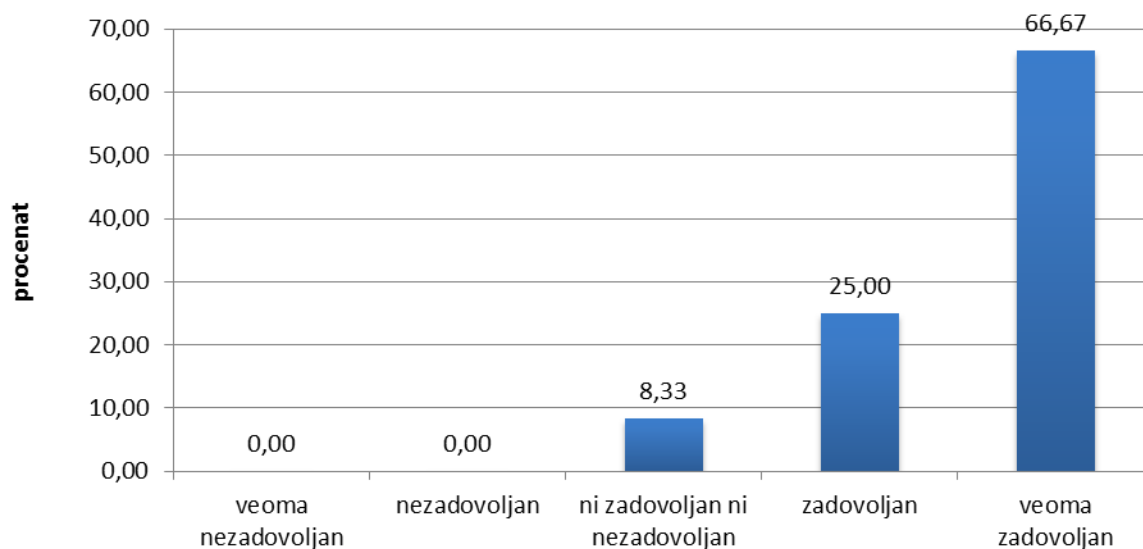
Poštovanjem i ljubaznošću lekara 75% je veoma zadovoljno a 25% korisnika je zadovoljno.

Grafikon – Poštovanje i ljubaznost



Sposobnošću dijagnostikovanja zdravstvenih problema 67% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 25%, 8% je ni zadovoljno ni nezadovoljno.

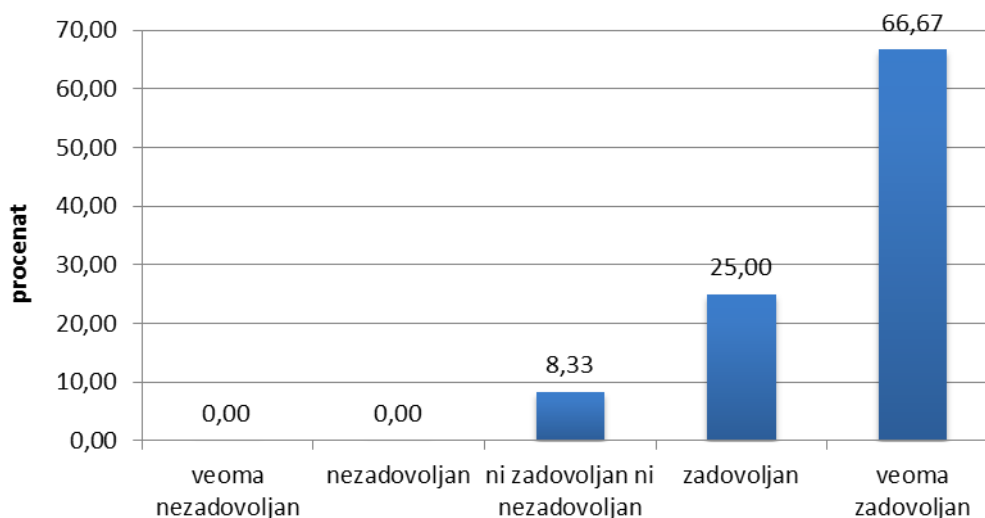
Grafikon – Sposobnost dijagnostikovanja zdravstvenih problema





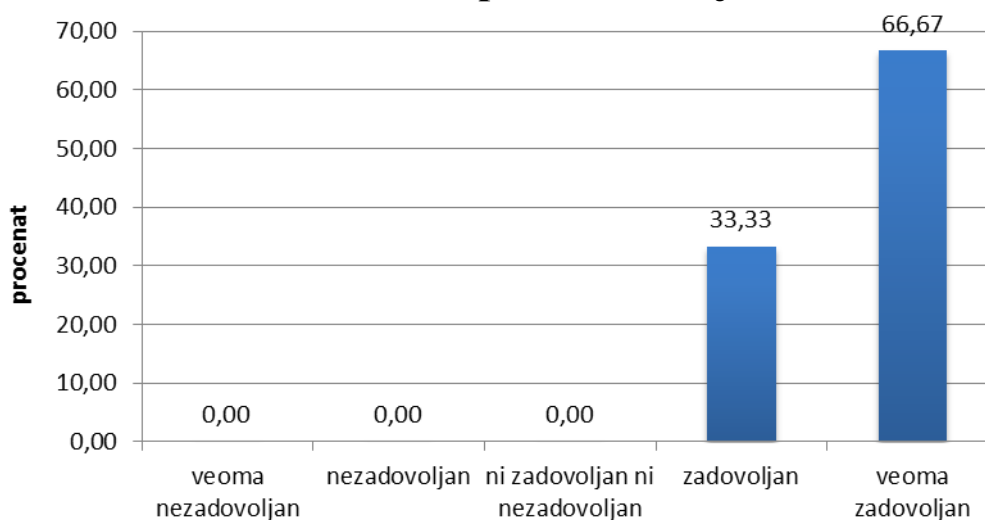
Temeljnošću u ispitivanju 67% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 25% a 8% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

Grafikon – Temeljnost u ispitivanju



Uspešnošću lečenja 67% je veoma zadovoljno i 33% anketiranih korisnika je zadovoljno.

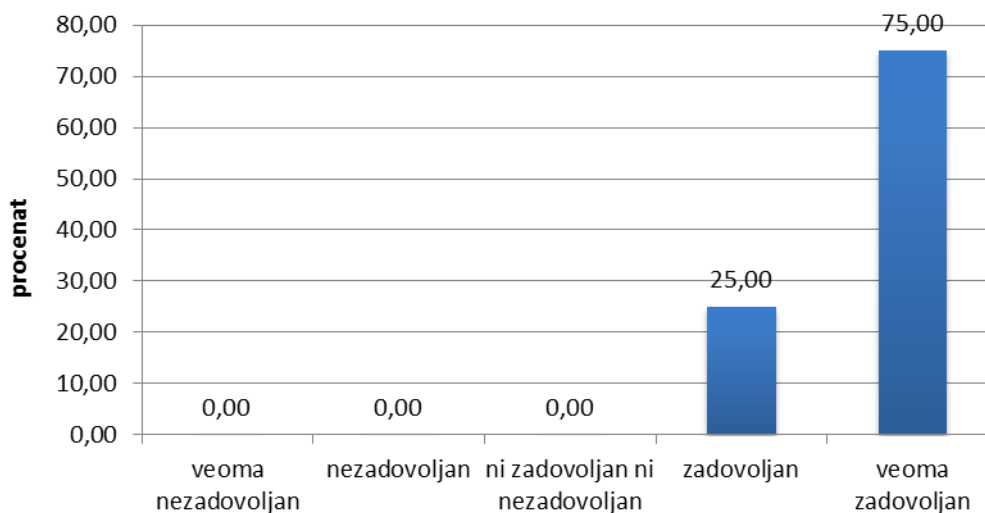
Grafikon – Uspešnost lečenja





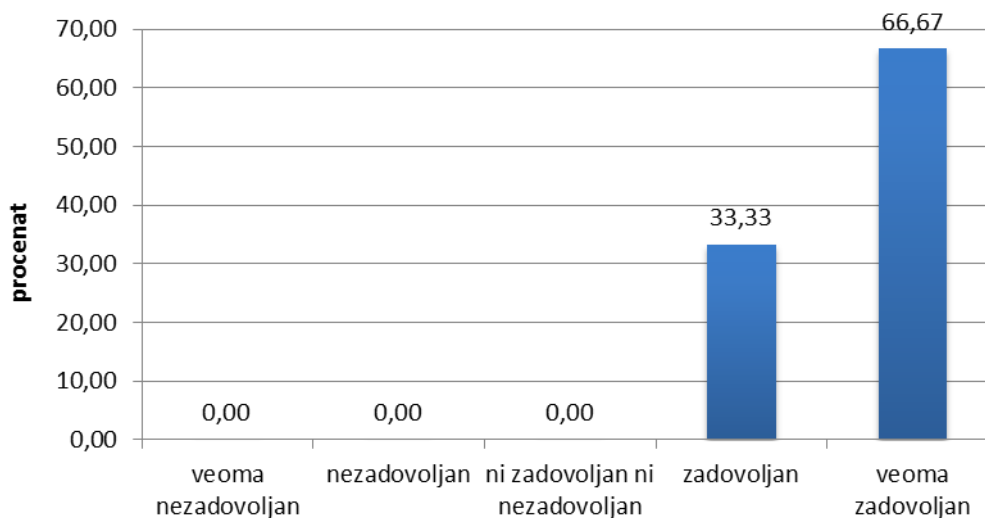
Uputstvima pri otpustu 75% je veoma zadovoljno i 25% anketiranih korisnika je zadovoljno.

Grafikon – Uputstva pri otpustu



Opšte zadovoljstvo uslugama lekara je sledeće - 67% je veoma zadovoljno i 33% anketiranih korisnika je zadovoljno.

Grafikon – Opšte zadovoljstvo uslugama lekara

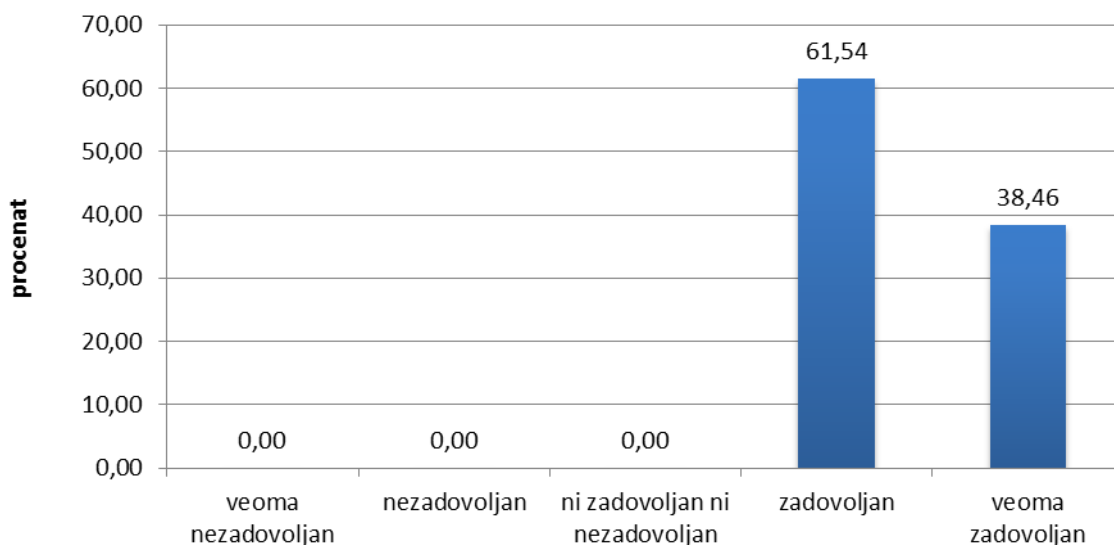




Koliko su zadovoljni uslugama dijagnostike i terapije tokom boravka u bolnici dati su sledeći odgovori:

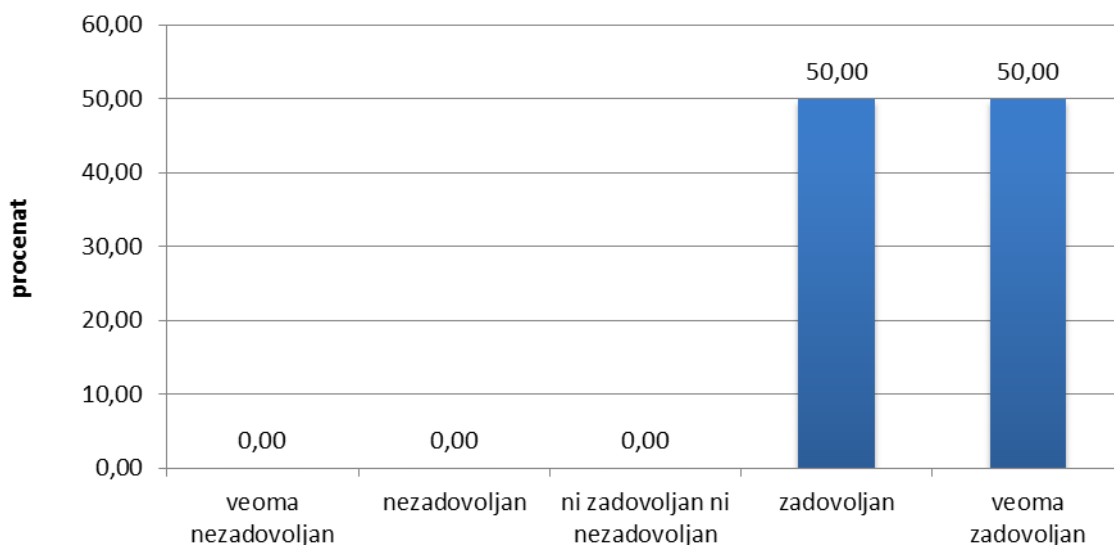
Uslugama laboratorije 62% anketiranih je zadovoljno i veoma je zadovoljno 38% korisnika.

Grafikon – Laboratorija



Uslugama kardiologije (EKG, test opterećenja) 50% je veoma zadovoljno i zadovoljno je 50% korisnika.

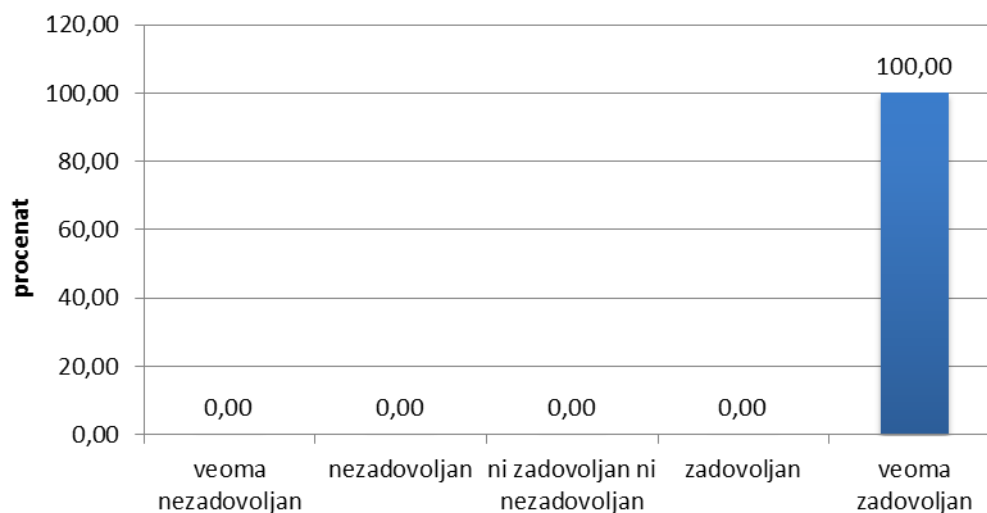
Grafikon – Kardiologija (EKG, test opterećenja)





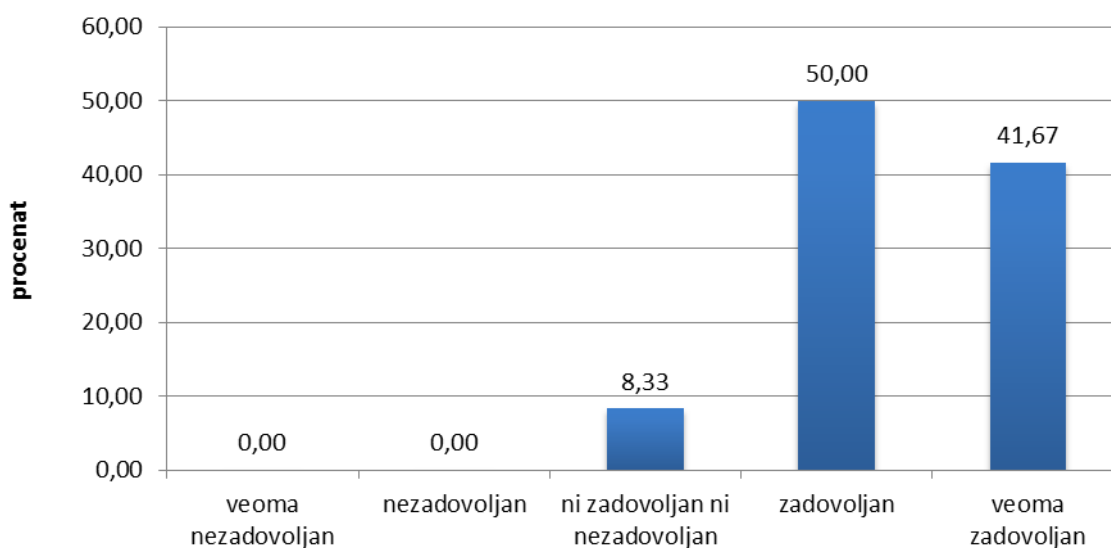
Uslugama radiologije (rendgen, ultrazvuk, skener) svih 100% anketiranih korisnika je veoma zadovoljno.

Grafikon – Radiologija (rendgen, ultrazvuk, skener)



Uslugama fizikalne terapije 50% korisnika je zadovoljno, veoma je zadovoljno 42% i 8% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

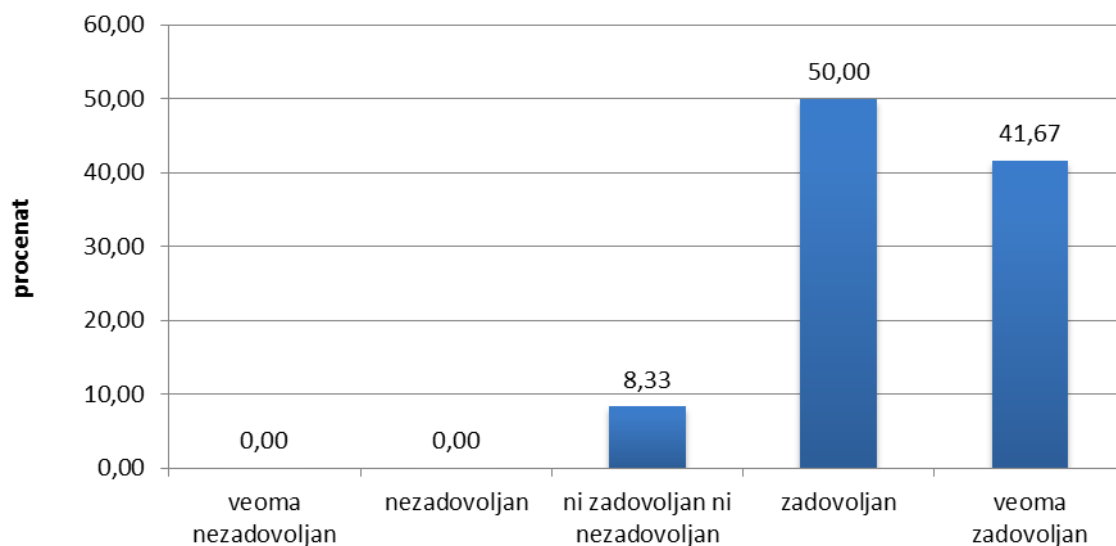
Grafikon – Fizikalna terapija





Opšte zadovoljstvo uslugama dijagnostike je sledeće - 50% je zadovoljno, veoma je zadovoljno 42%, 8% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

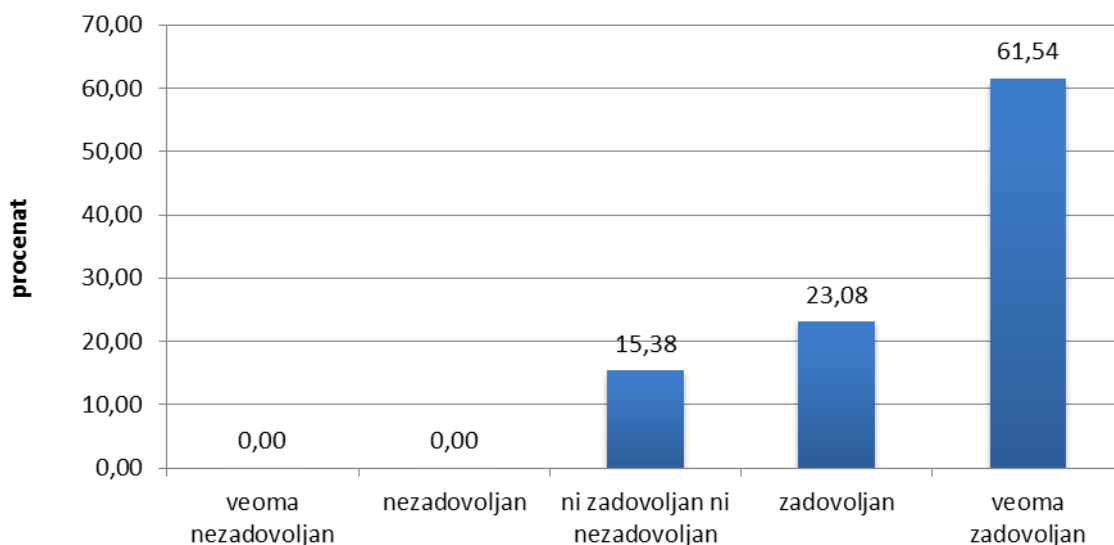
Grafikon – Opšte zadovoljstvo uslugama dijagnostike



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

Vremenom serviranja hrane 62% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 23% korisnika a 15% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

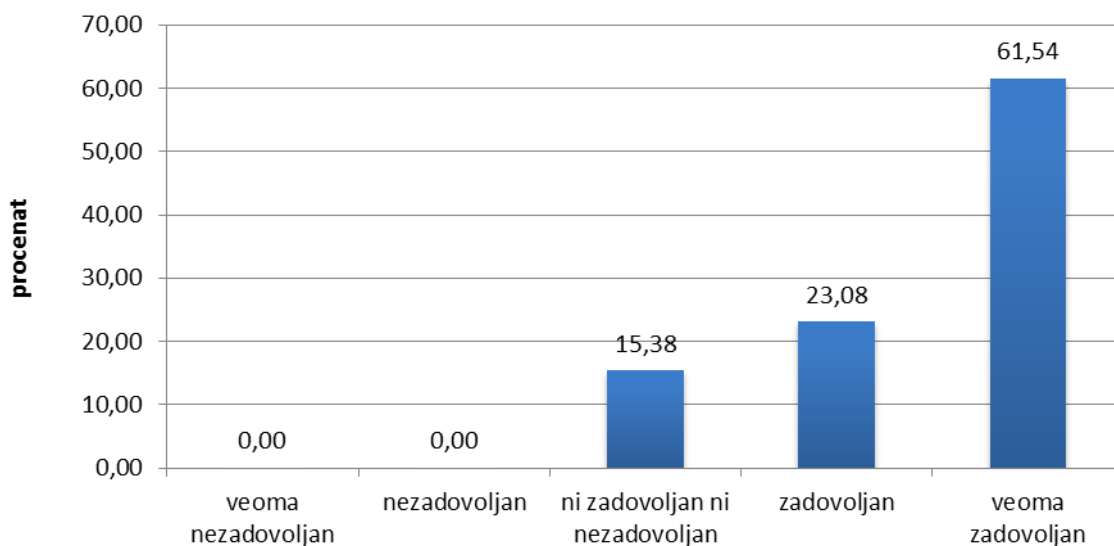
Grafikon – Vreme serviranja hrane





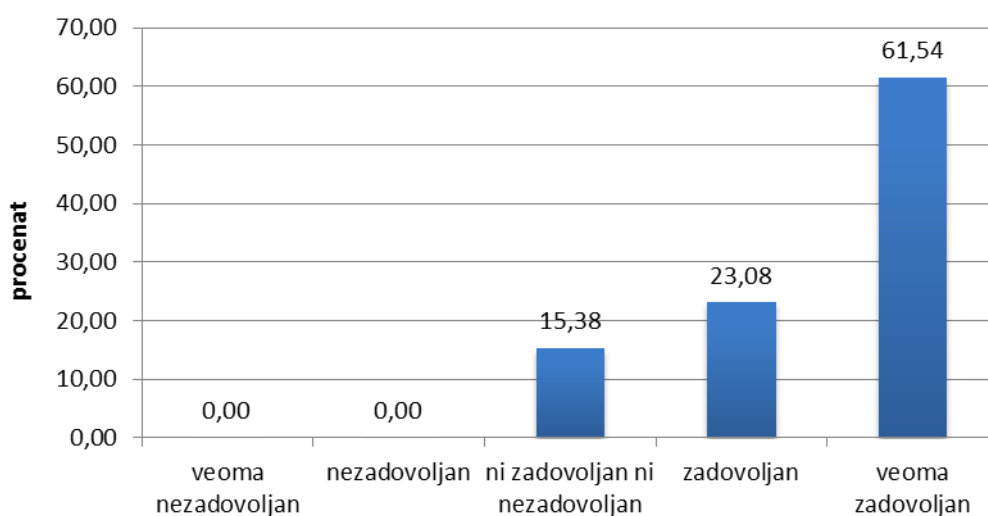
Načinom serviranja hrane 62% je veoma zadovoljno, 23% korisnika je zadovoljno i 15% je ni zadovoljno ni nezadovoljno.

Grafikon – Način serviranja hrane



Ukusom hrane je veoma zadovoljno 62% korisnika, 23% korisnika je zadovoljno i 15% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

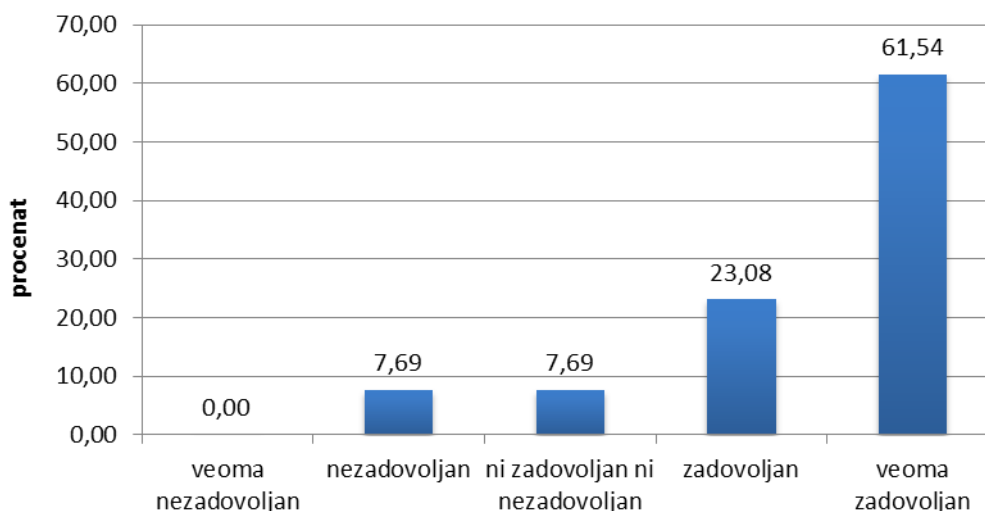
Grafikon – Ukus hrane





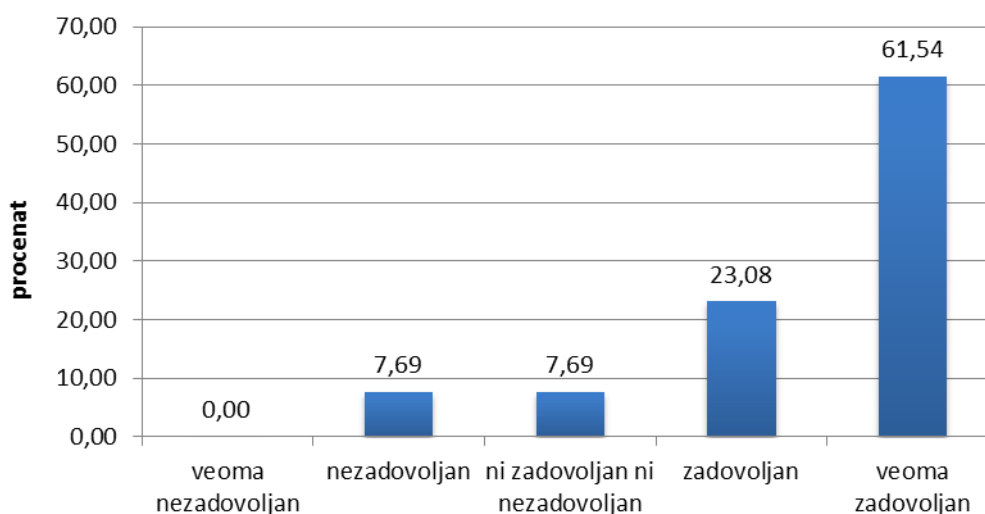
Temperaturom hrane veoma je zadovoljno 61% korisnika, zadovoljno je 23%, 8% ni zadovoljno ni nezadovoljno i 8% je nezadovoljno.

Grafikon – Temperatura hrane



Količinom hrane veoma je zadovoljno 61% korisnika, zadovoljno je 23%, 8% ni zadovoljno ni nezadovoljno i 8% je nezadovoljno.

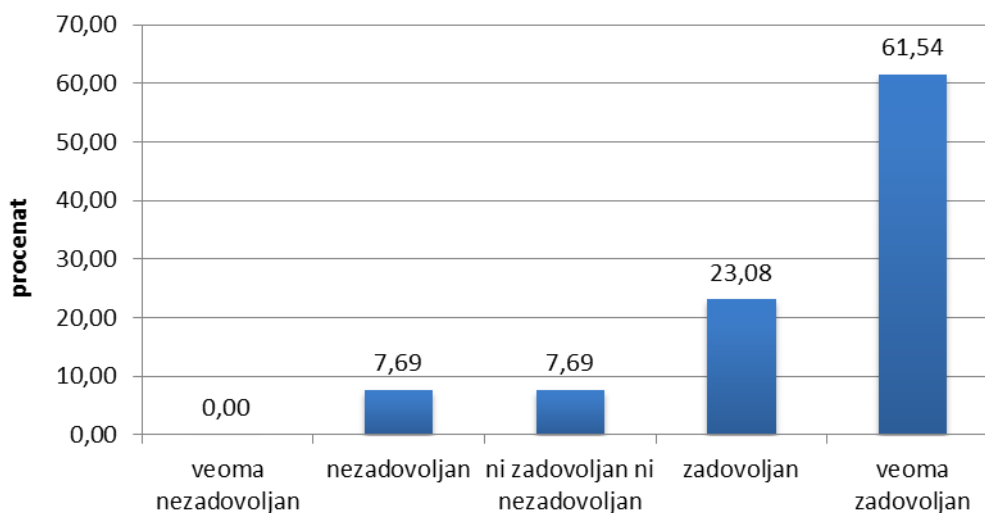
Grafikon – Količina hrane





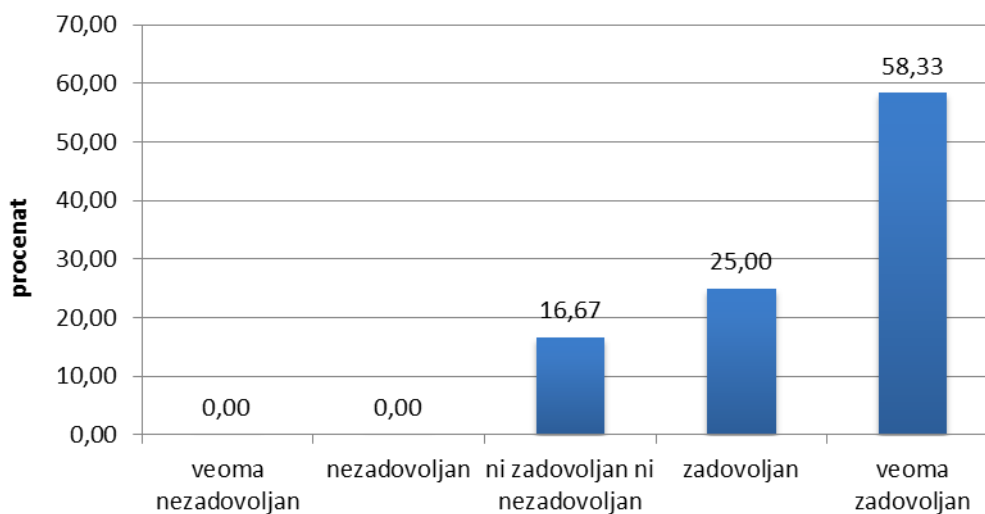
Raznovrsnošću hrane veoma je zadovoljno 61% korisnika, 23% korisnika je zadovoljno, 8% ni zadovoljno ni nezadovoljno i 8% je nezadovoljno.

Grafikon – Raznovrsnost hrane



Odgovarajućom dijetom veoma je zadovoljno 58% korisnika, zadovoljno je 25% korisnika i 17% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

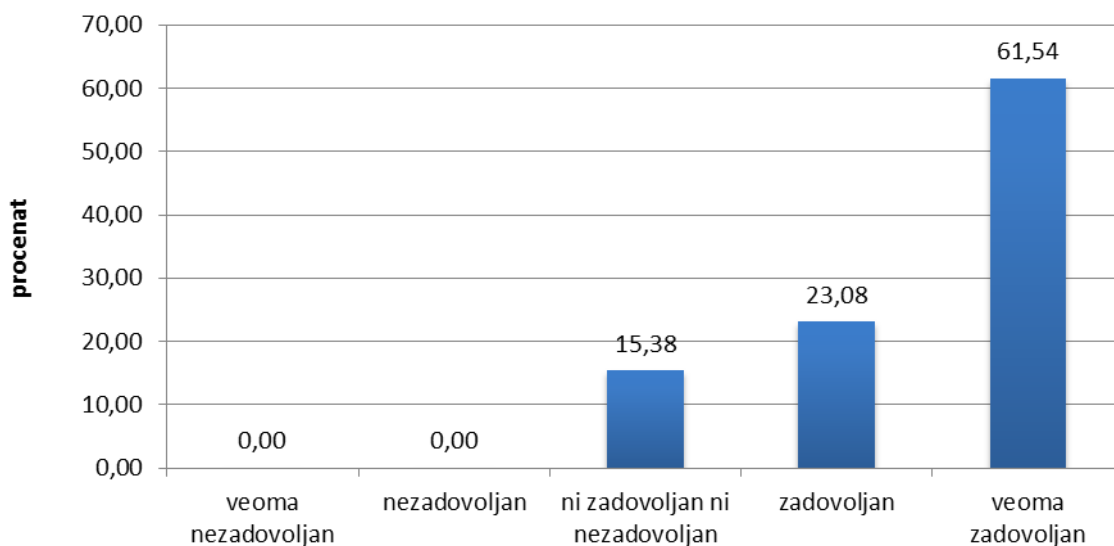
Grafikon – Odgovarajuća dijeta





Opšte zadovoljstvo uslugama ishrane je sledeće – veoma je zadovoljno je 62% korisnika, zadovoljno 23% korisnika i 15% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

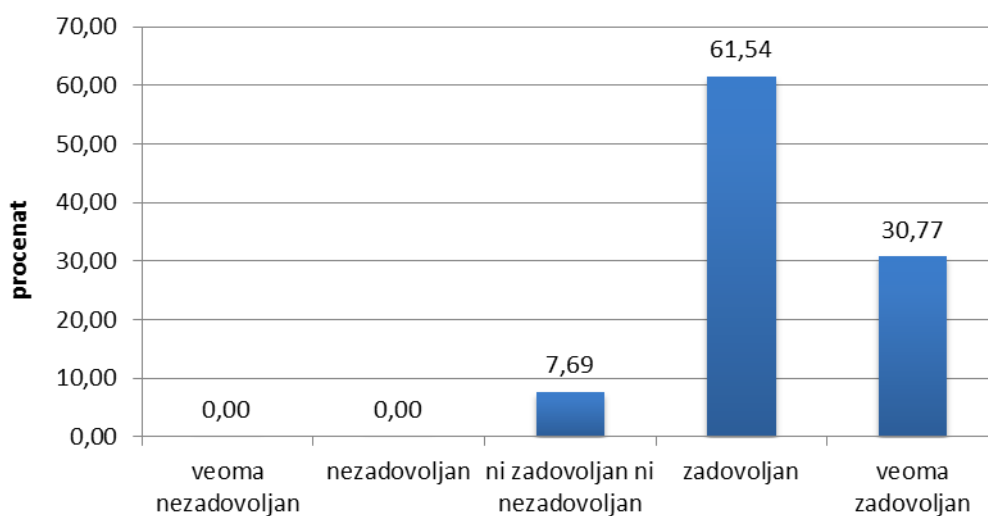
Grafikon – Opšte zadovoljstvo uslugama ishrane



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

Udobnošću kreveta zadovoljno je 61% korisnika, veoma zadovoljno 31% korisnika i 8% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

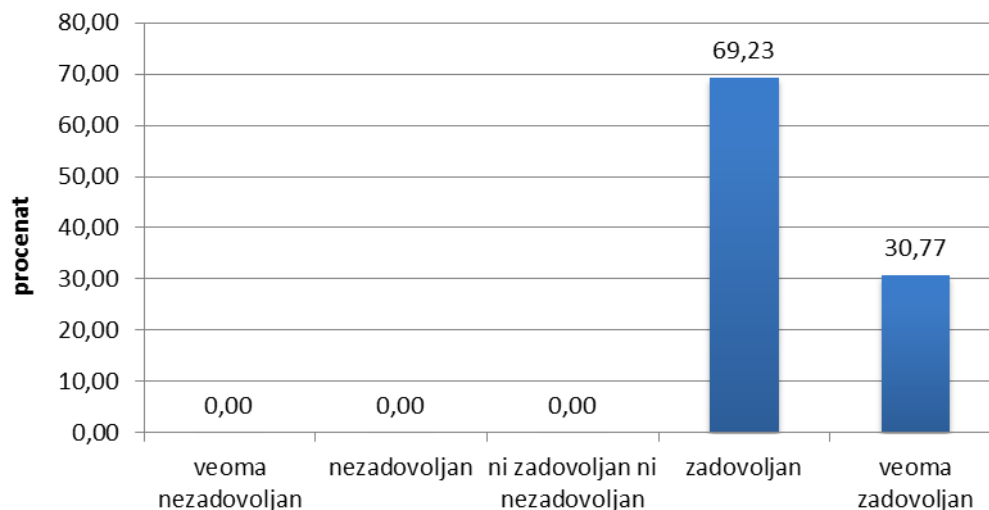
Grafikon – Udobnost kreveta





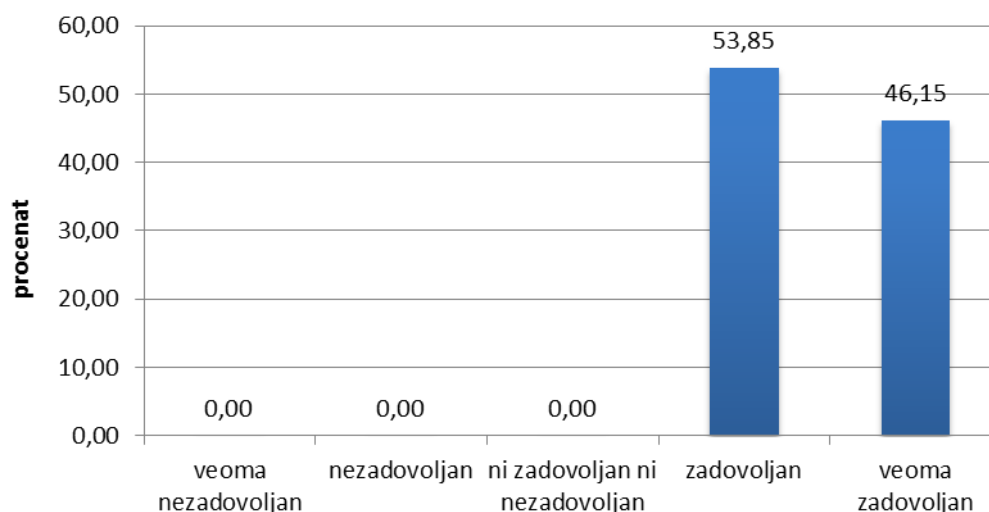
Čistoćom sobe je zadovoljno 69% korisnika i veoma zadovoljno 31% korisnika.

Grafikon – Čistoća sobe



Temperaturom u sobi je zadovoljno 54% korisnika i veoma zadovoljno 46% korisnika.

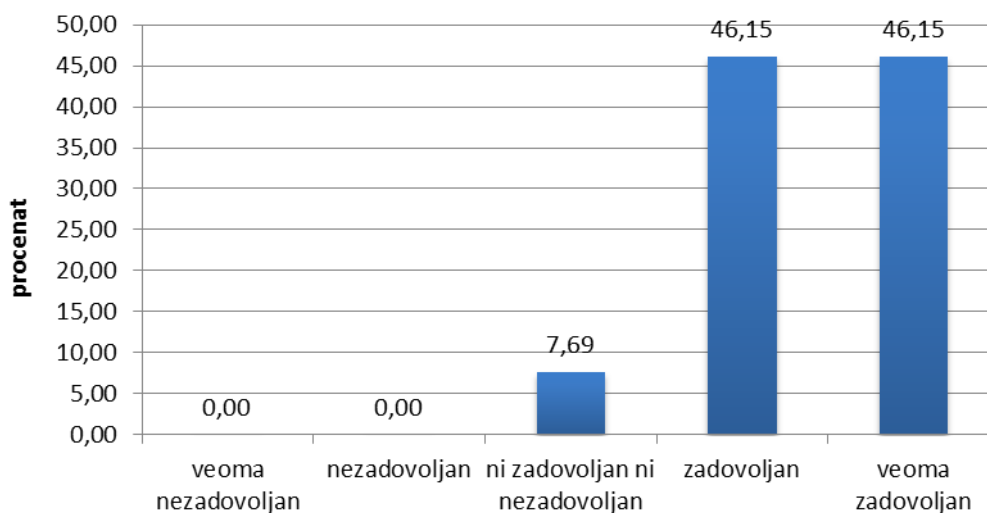
Grafikon – Temperatura u sobi





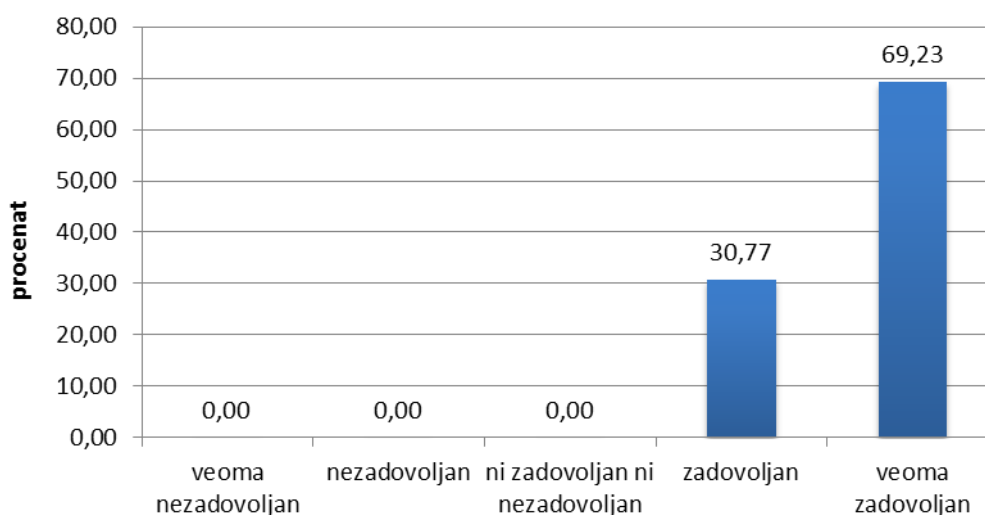
Opremom sobe je zadovoljno 46% korisnika i veoma zadovoljno 46% korisnika a 8% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

Grafikon – Oprema sobe



Čistoćom toaleta veoma je zadovoljno je 69% korisnika i zadovoljno je 31% korisnika.

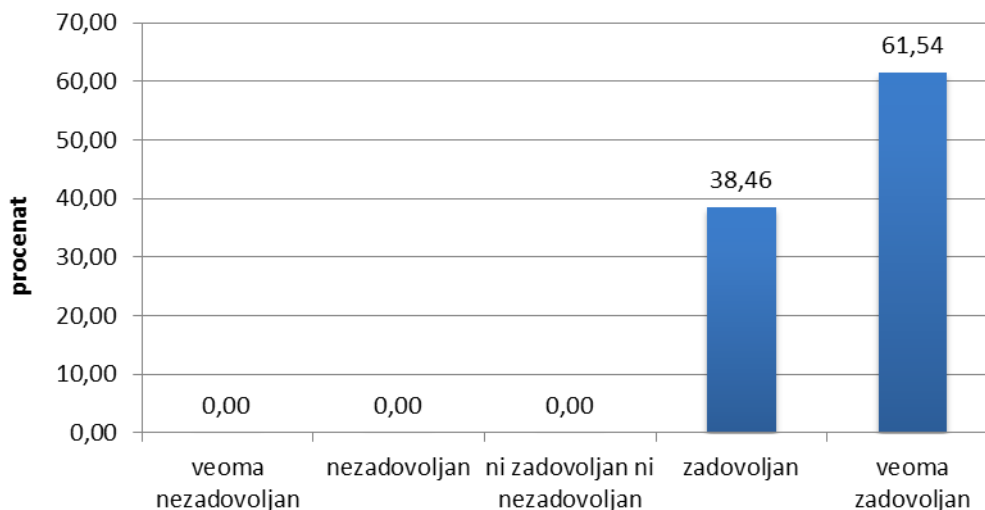
Grafikon – Čistoća toaleta





Opšte zadovoljstvo smeštajem je sledeće - zadovoljno je 38% korisnika, veoma zadovoljno 62%.

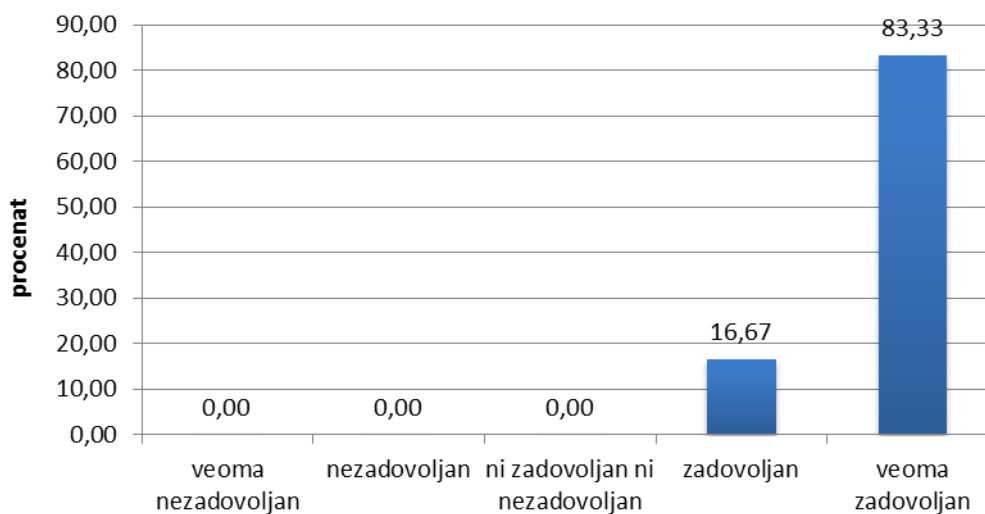
Grafikon – Opšte zadovoljstvo smeštajem



Koliko su zadovoljni organizacijom poseta dati su sledeći odgovori:

Vremenom poseta zadovoljno je 17% korisnika a veoma zadovoljno 83%.

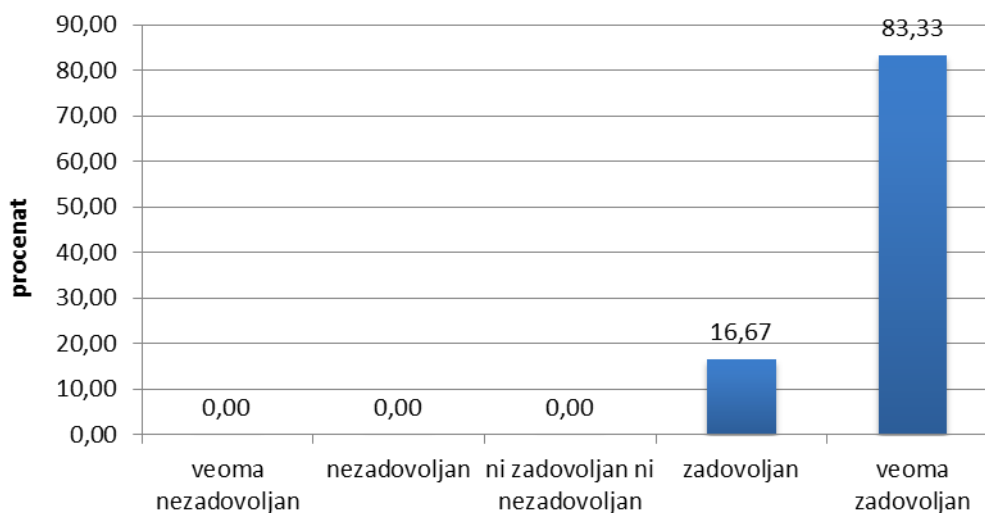
Grafikon – Vreme poseta





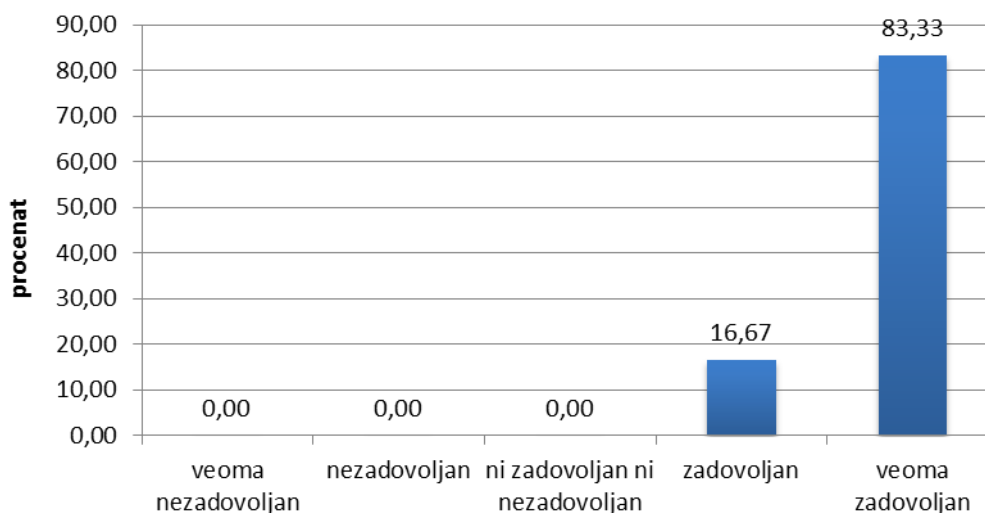
Dužinom poseta zadovoljno je 17% korisnika a veoma zadovoljno 83% korisnika.

Grafikon – Dužina poseta



Brojem poseta zadovoljno je 17% korisnika a veoma zadovoljno 83%.

Grafikon – Broj poseta





Ukupno zadovoljstvo lečenjem u bolnici korisnici su izrazili na sledeći način 46% korisnika je veoma zadovoljno, 39% je zadovoljno i 15% korisnika je ni zadovoljno-ni nezadovoljno.

Grafikon – Zadovoljstvo korisnika lečenjem u bolnici

