
**ZAVOD ZA JAVNO ZDRAVLJE
SREMSKA MITROVICA**



**ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA
ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM**

Specijalna bolnica za rehabilitaciju
„Termal“ Vrdnik
**Specijalna bolnica za rehabilitaciju
„Termal“
Vrdnik**

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
--	---

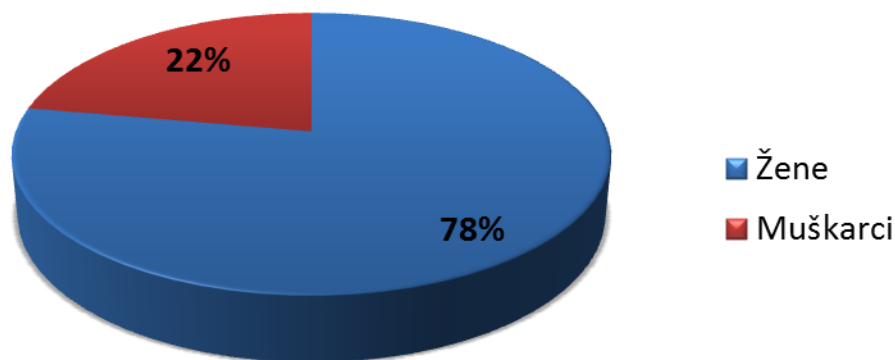


ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA ODELJENJE REHABILITACIJE

Analiza ankete zadovoljstva korisnika predstavlja deo Programa za praćenje i unapređenje kvaliteta rada u zdravstvenim ustanovama. U Specijalnoj bolnici za rehabilitaciju „Termal“ u Vrdniku anketirano je **28** korisnika, koji su anketu dobijali prilikom otpusta iz ustanove.

Anketu je ispunilo **28** korisnika prosečne starosti **63** godina, od toga 78% žena i 22% muškaraca.

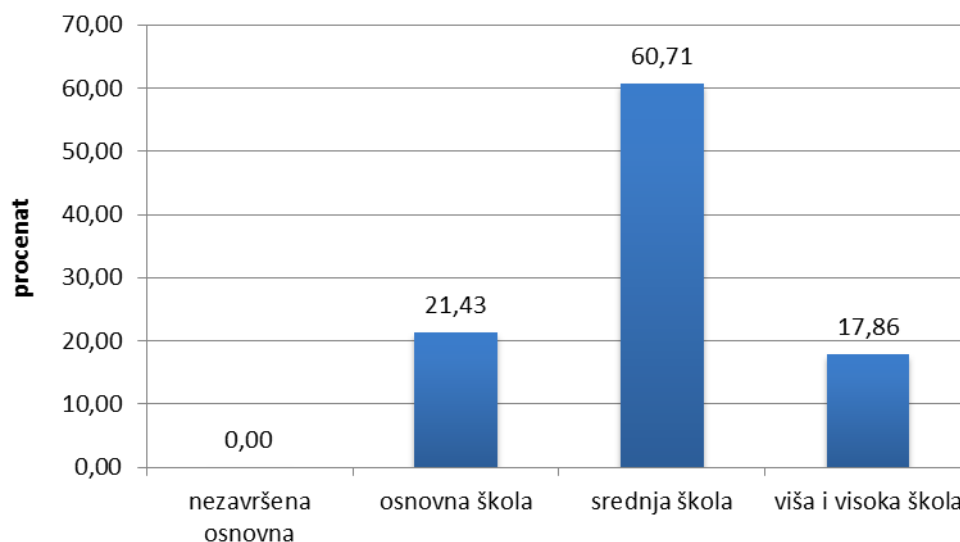
Grafikon - Distribucija ispitanika po polu





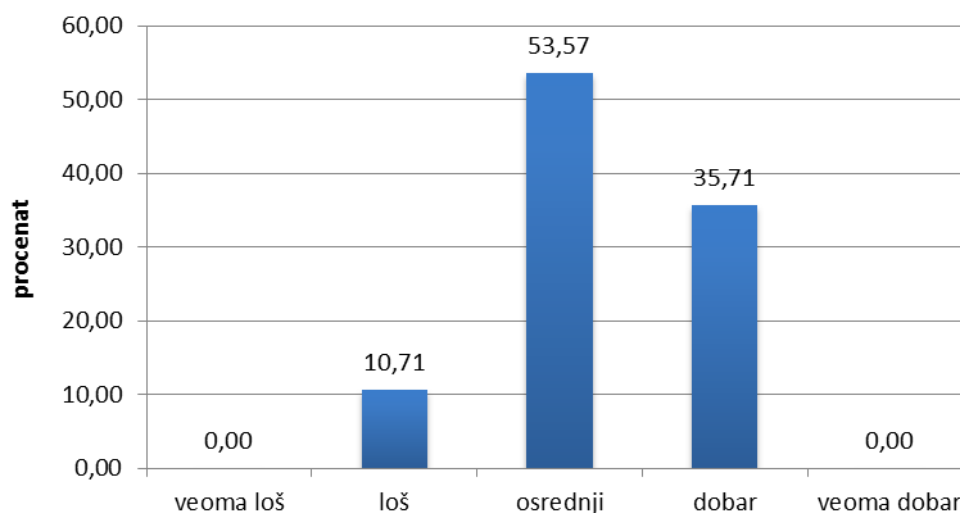
Najveći broj anketiranih korisnika ima završenu srednju školu 61%, osnovnu školu ima 21% korisnika, 18% ima visoku ili višu školu.

Grafikon - Završena škola (stručna sprema)



Svoj materijalni položaj 53% ispitanika ocenjuje kao osrednji, 36% smatra da je njihov materijalni položaj dobar, 11% smatra da je loš.

Grafikon – Materijalni status korisnika

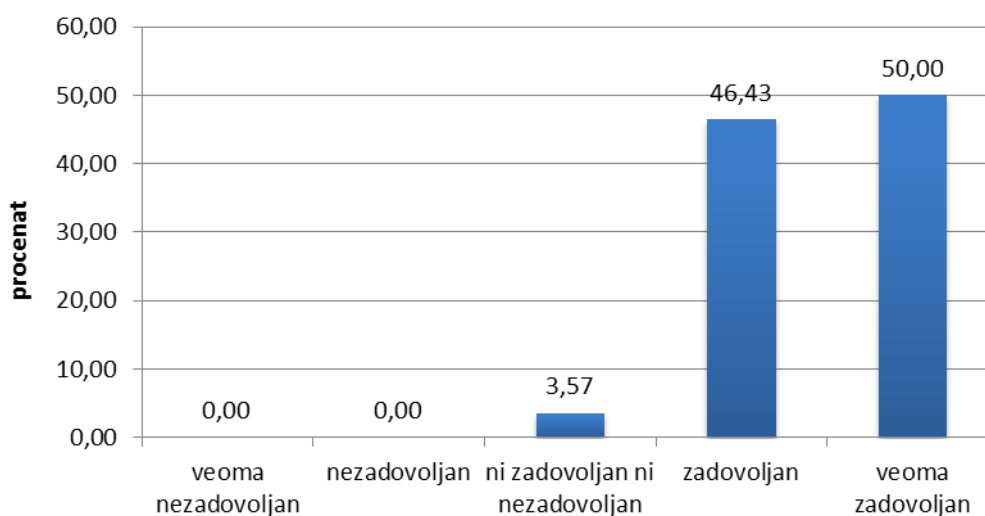




Na pitanje koliko su zadovoljni uslugama tokom prijema i otpusta iz bonice dobijeni su sledeći odgovori:

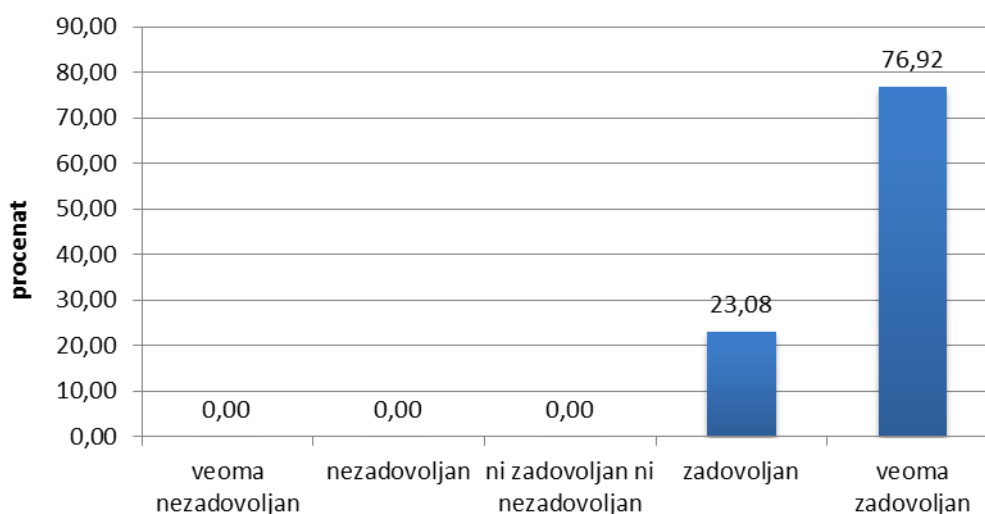
Na pitanje kakav je opšti utisak o proceduri prijema 50% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 46%, ni zadovoljno ni nezadovoljno 4%.

Grafikon – Procedura prijema



Na pitanje kakav je utisak o ljubaznosti osoblja čak 77% je veoma zadovoljno i 23% je zadovoljno.

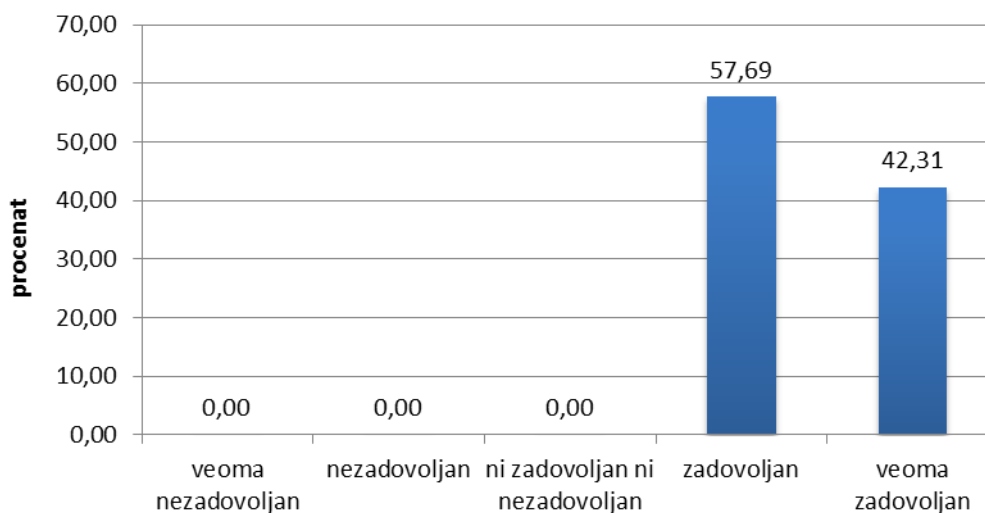
Grafikon – Ljubaznost osoblja





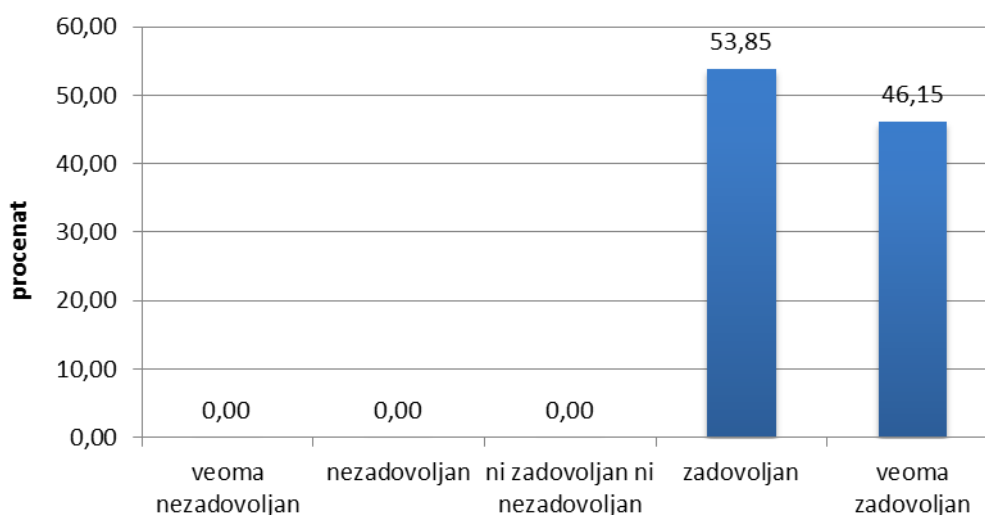
Na pitanje kakav je utisak o vremenu čekanja na šalteru 58% korisnika je zadovoljno i veoma je zadovoljno 42%. Bez stava, nezadovoljnih i veoma nezadovoljnih nema.

Grafikon – Čekanje na šalteru



Na pitanje da li su zadovoljni objašnjenjem procedure tokom prijema 46% je veoma zadovoljno a zadovoljno 54% korisnika.

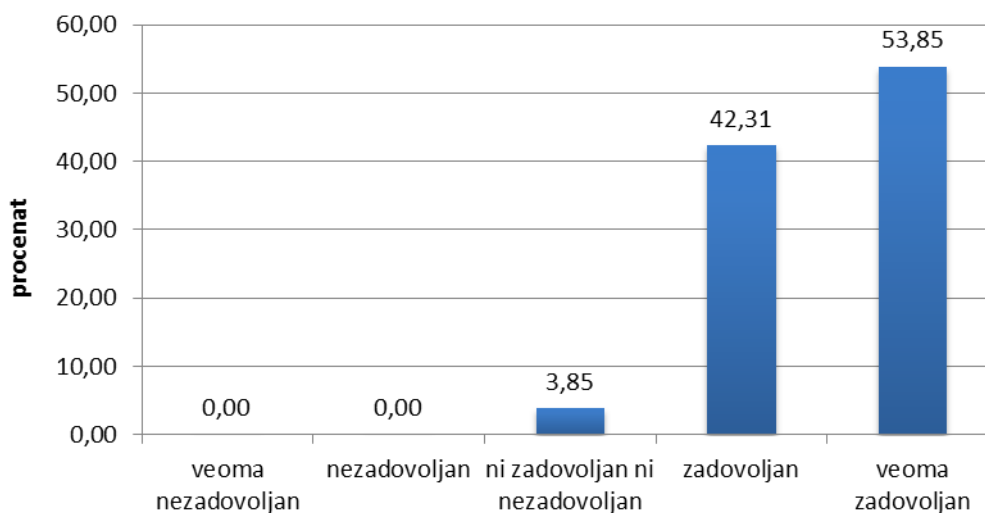
Grafikon – Objašnjenje procedure prijema





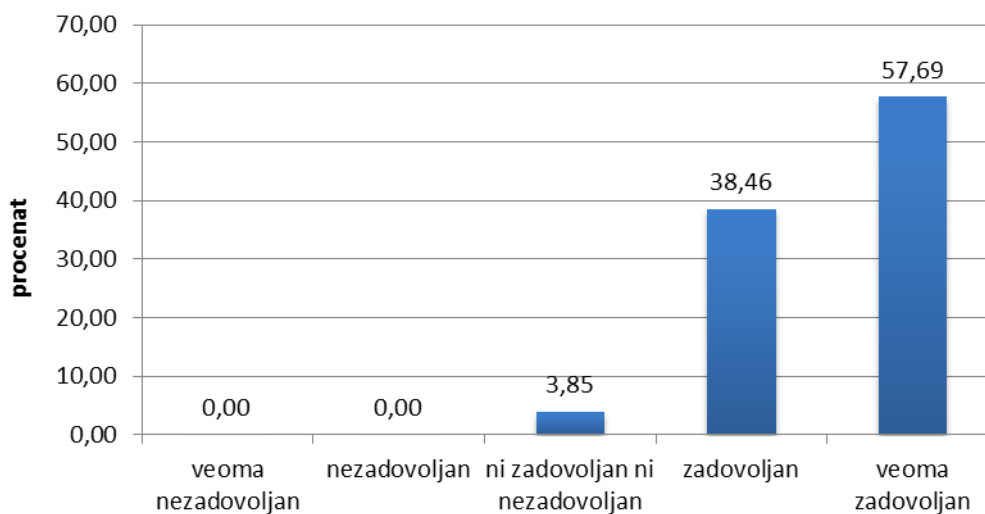
Vremenom do smeštaja u sobu 54% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 42% i 4% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

Grafikon – Vreme do smeštaja



Opšti utisak prilikom otpusta je sledeći 58% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 38%, i 4% korisnika je ni zadovoljno ni nezadovoljno.

Grafikon – Opšti utisak prilikom otpusta

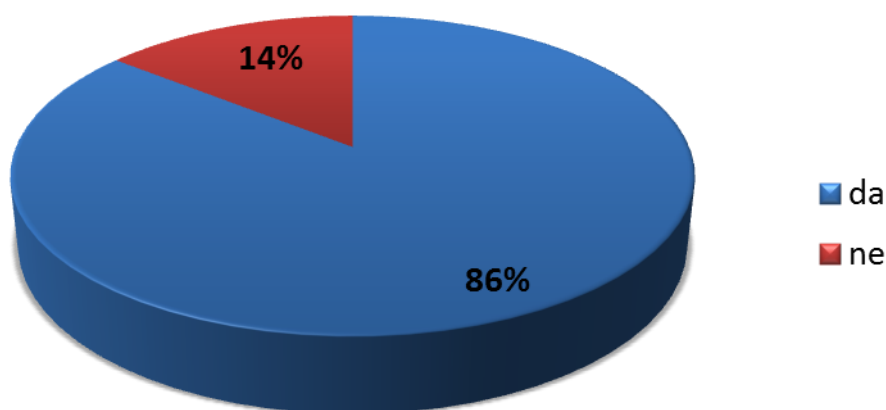




Na pitanje da li ih je osoblje upoznalo sa navedenim pravima i dužnostima dobijeni su sledeći odgovori:

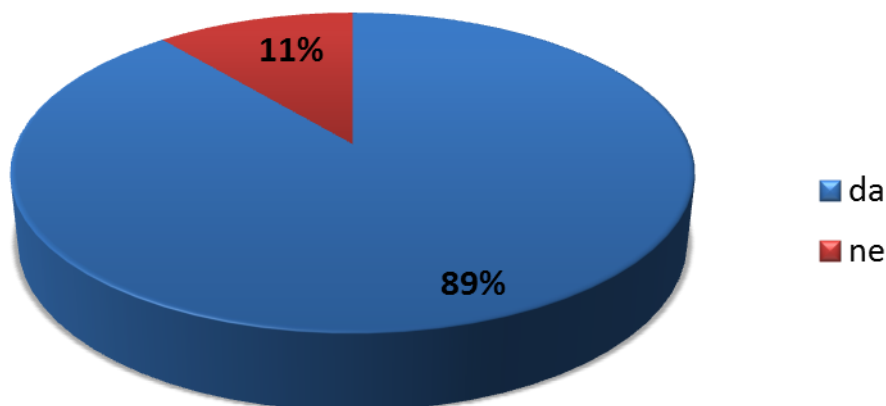
Pravom na saglasnost za predloženu proceduru upoznato je 86% korisnika zdravstvene zaštite a 14% ne.

Grafikon – Saglasnost za predloženu proceduru



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

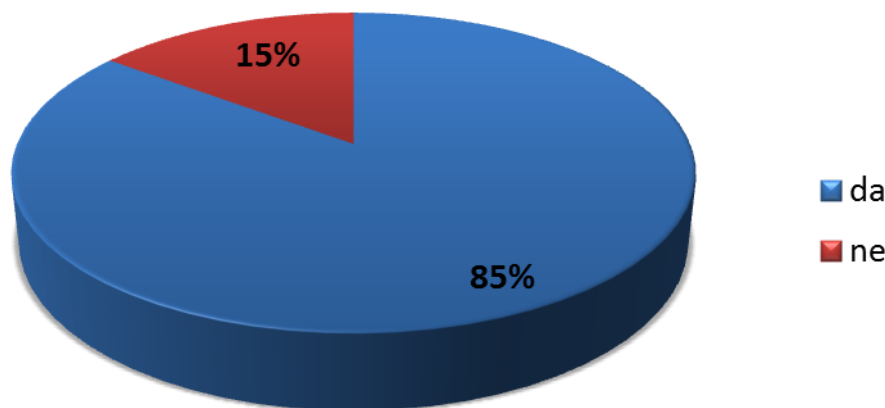
Grafikon – Dužnost pacijenta





Načinom prigovora i žalbi u slučaju nezadovoljstva upoznato je 85% korisnika zdravstvene zaštite.

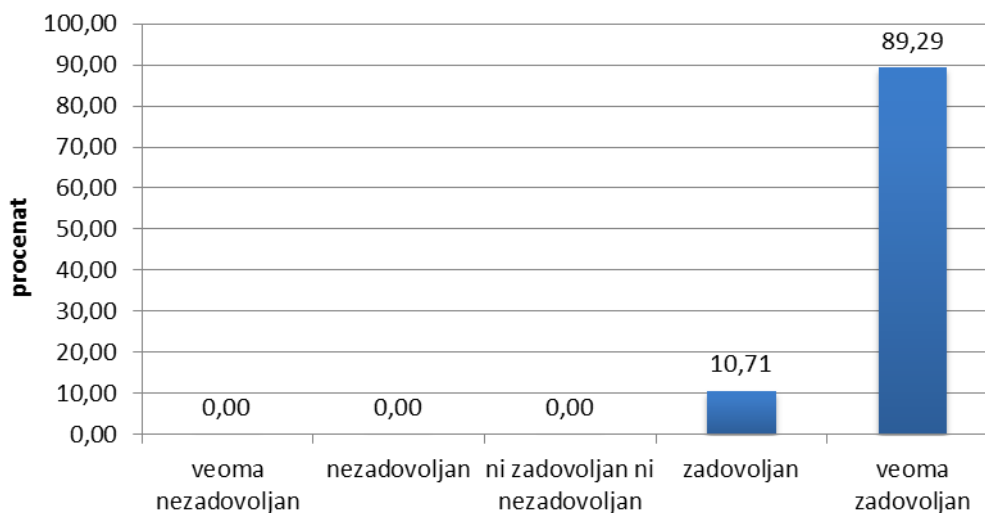
Grafikon – Način prigovora i žalbi



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

Poštovanjem i ljubaznošću veoma je zadovoljno 89% i zadovoljno je 11% korisnika.

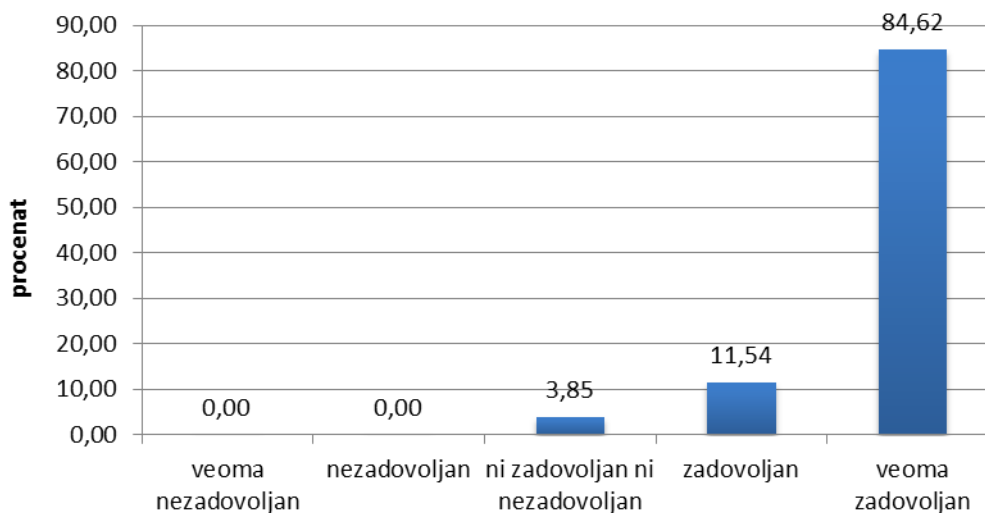
Grafikon – Poštovanje i ljubaznost





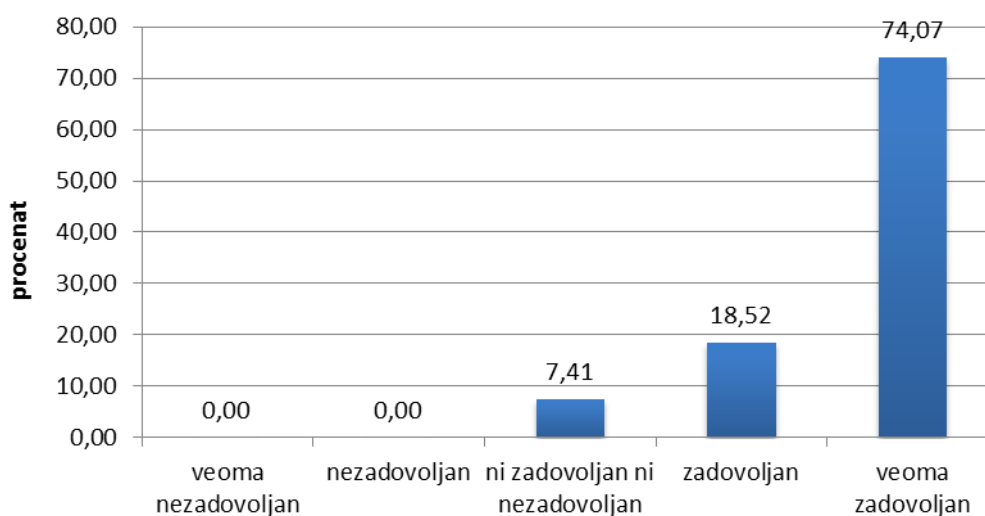
Vremenom čekanja na sestru kod hitne potrebe 85% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 11% i 4% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

Grafikon – Vreme čekanja na sestru kod hitne potrebe



Objašnjavanjem procedura, testova i tretmana 74% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 19% i 7% korisnika je ni zadovoljno ni nezadovoljno.

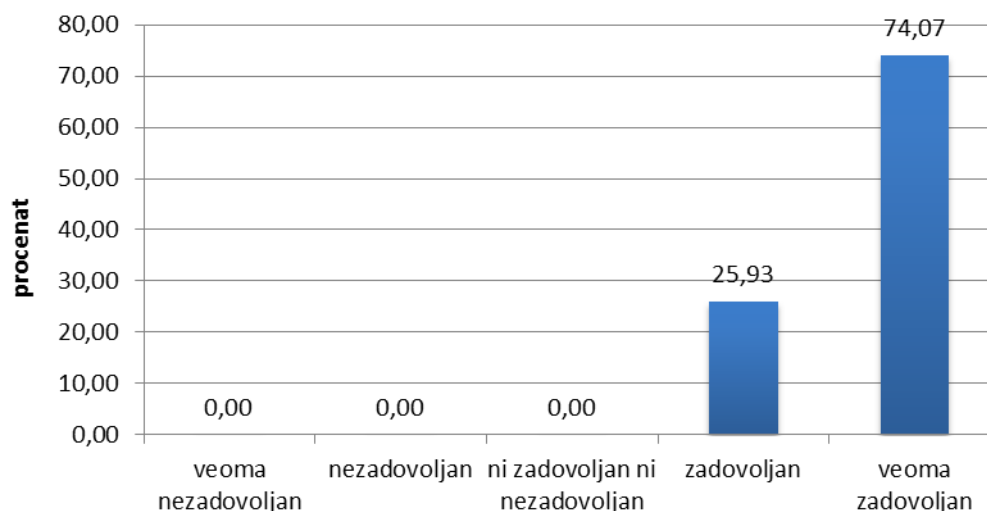
Grafikon – Objašnjavanje procedura, testova i tretmana





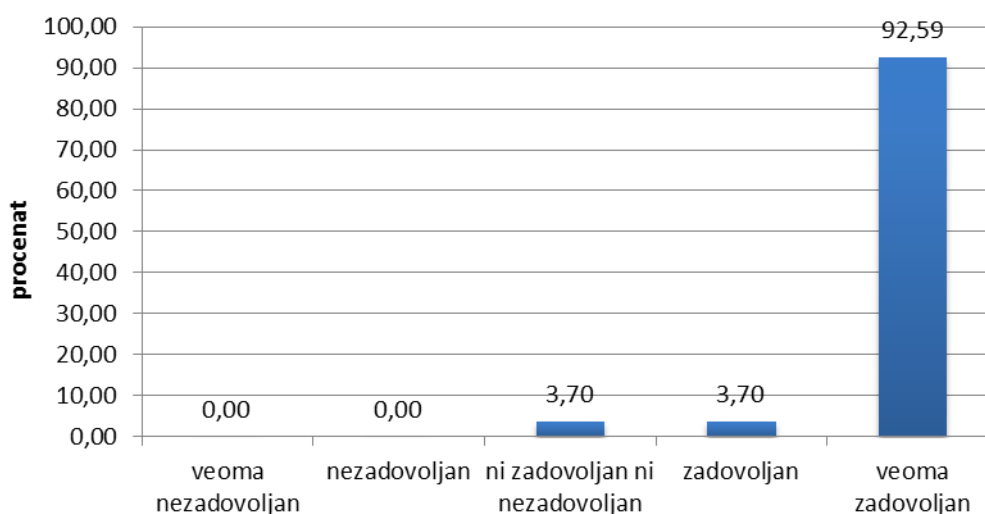
Ljubaznošću prema članovima porodice i posetiocima 74% je veoma zadovoljno i zadovoljno je 26% korisnika.

Grafikon – Ljubaznost prema članovima porodice i posetiocima



Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom je sledeće – 92% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 4% i 4% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

Grafikon – Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom

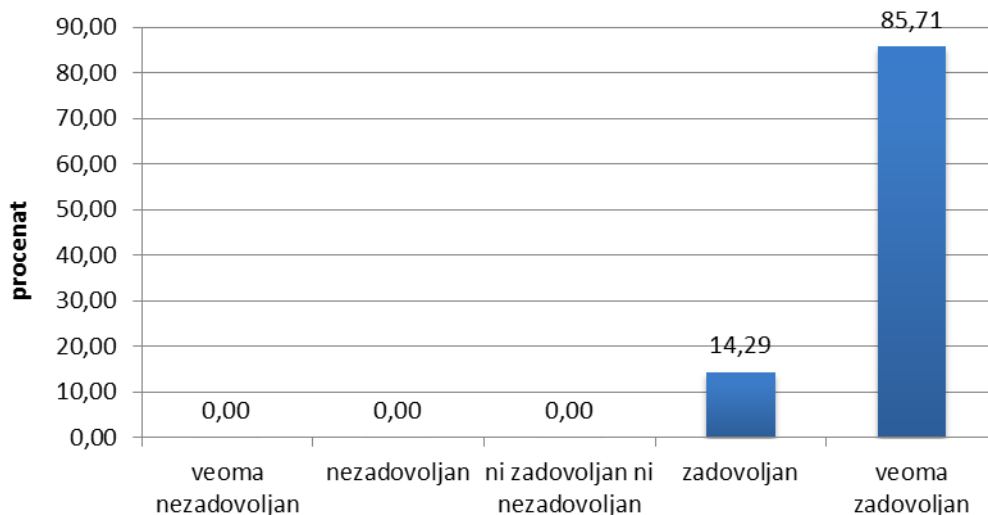




Koliko su zadovoljni uslugama lekara tokom boravka u bolnici dati su sledeći odgovori:

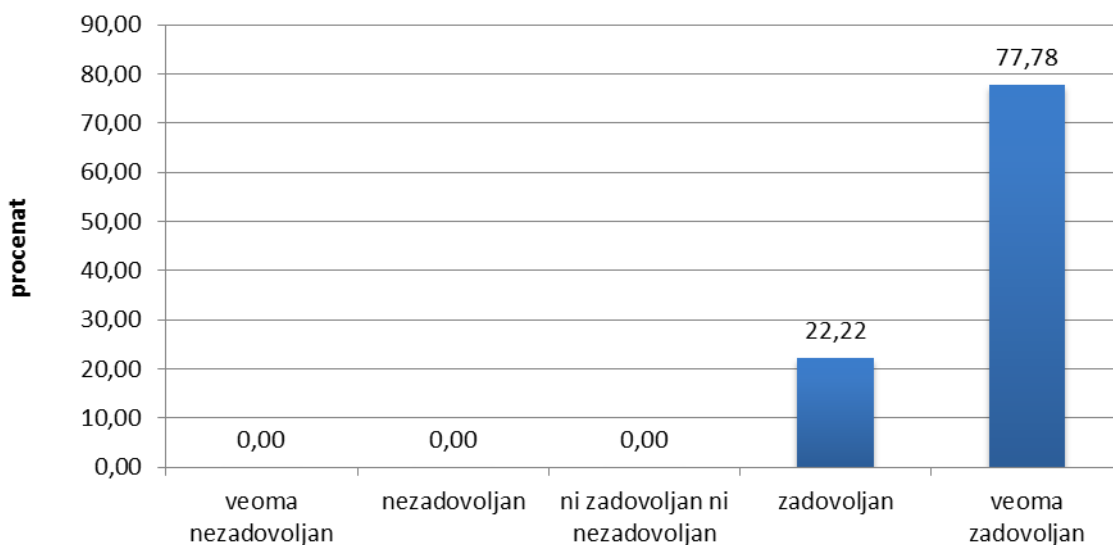
Spremnosti da daju odgovore na pitanja 86% je veoma zadovoljno i zadovoljno je 14% korisnika.

Grafikon – Spremnost da daju odgovore na pitanja



Objašnjenjem testova, procedura, tretmana i rezultata 78% je veoma zadovoljno a 22% korisnika je zadovoljno.

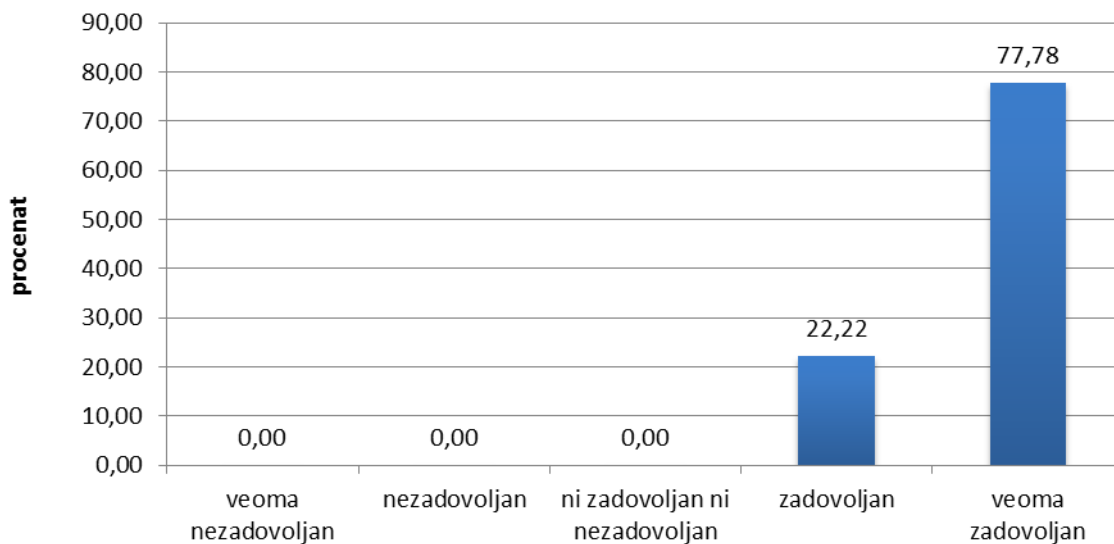
Grafikon – Objašnjenje testova, procedura, tretmana i rezultata





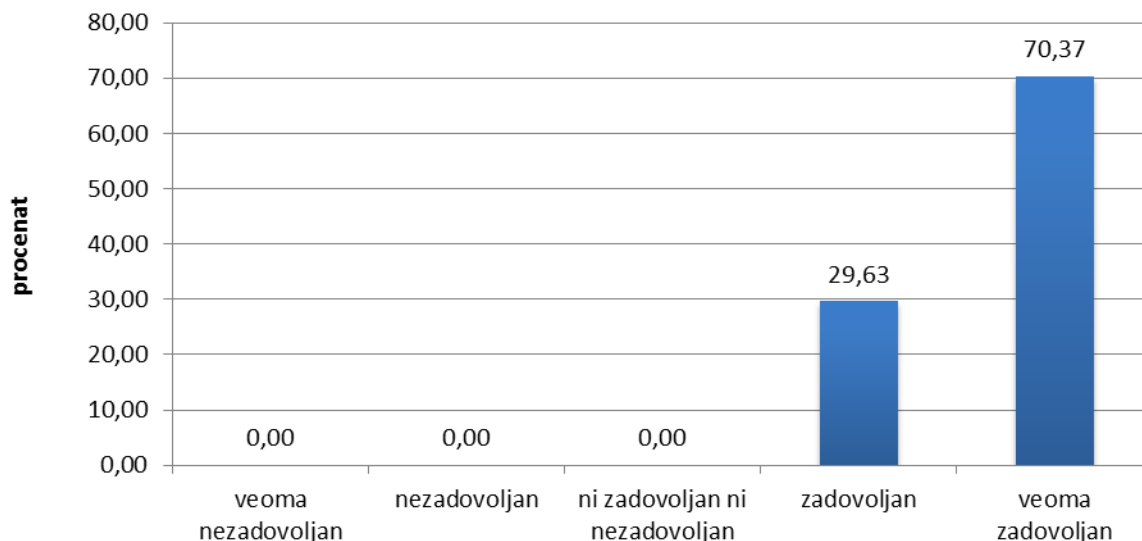
Poštovanjem i ljubaznošću lekara 78% je veoma zadovoljno a 22% korisnika je zadovoljno.

Grafikon – Poštovanje i ljubaznost



Sposobnošću dijagnostikovanja zdravstvenih problema 70% je veoma zadovoljno a 30% korisnika je zadovoljno.

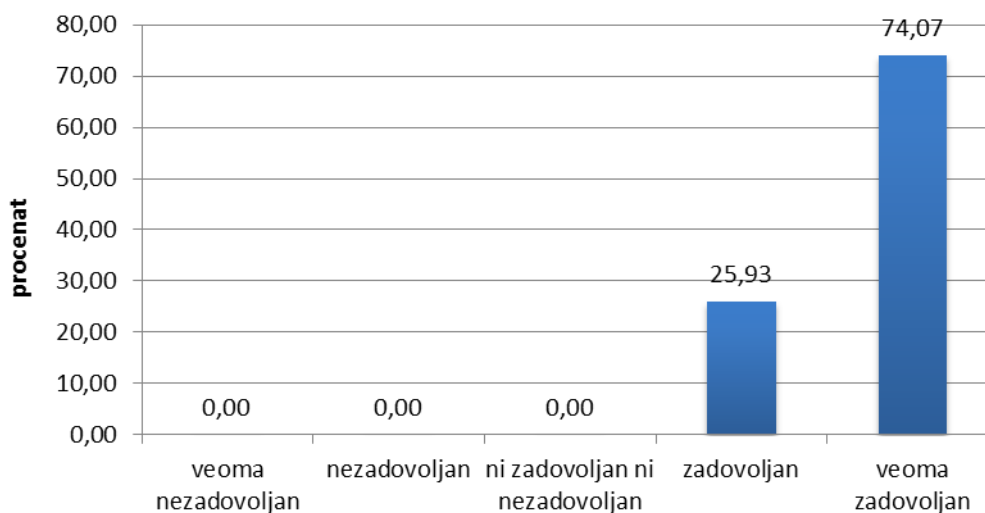
Grafikon – Sposobnost dijagnostikovanja zdravstvenih problema





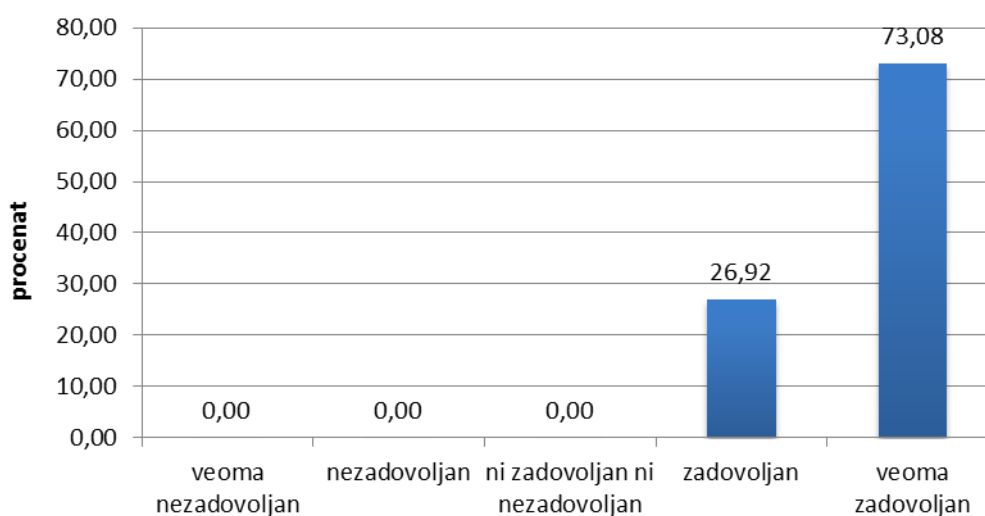
Temeljnošću u ispitivanju 74% je veoma zadovoljno a 26% korisnika je zadovoljno.

Grafikon – Temeljnost u ispitivanju



Uspešnošću lečenja 73% je veoma zadovoljno a 27% korisnika je zadovoljno.

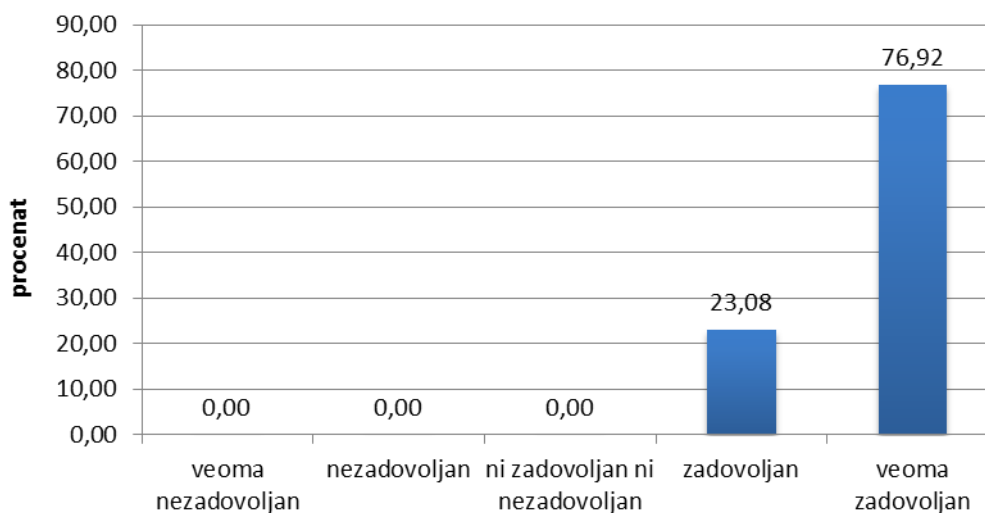
Grafikon – Uspešnost lečenja





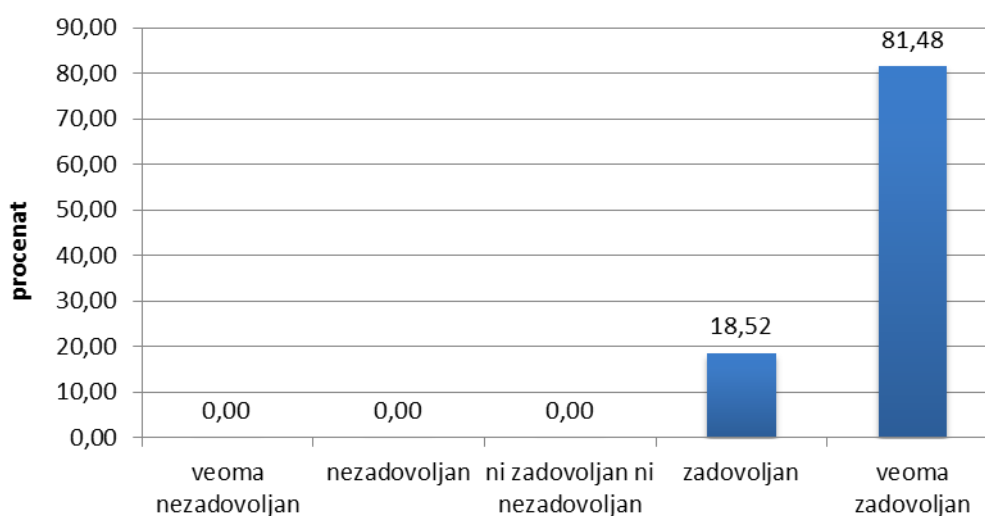
Uputstvima pri otpustu 77% anketiranih korisnika je veoma zadovoljno i 23% je zadovoljno.

Grafikon – Uputstva pri otpustu



Opšte zadovoljstvo uslugama lekara je sledeće - 81% je veoma zadovoljno, zadovoljno je 19% korisnika.

Grafikon – Opšte zadovoljstvo uslugama lekara

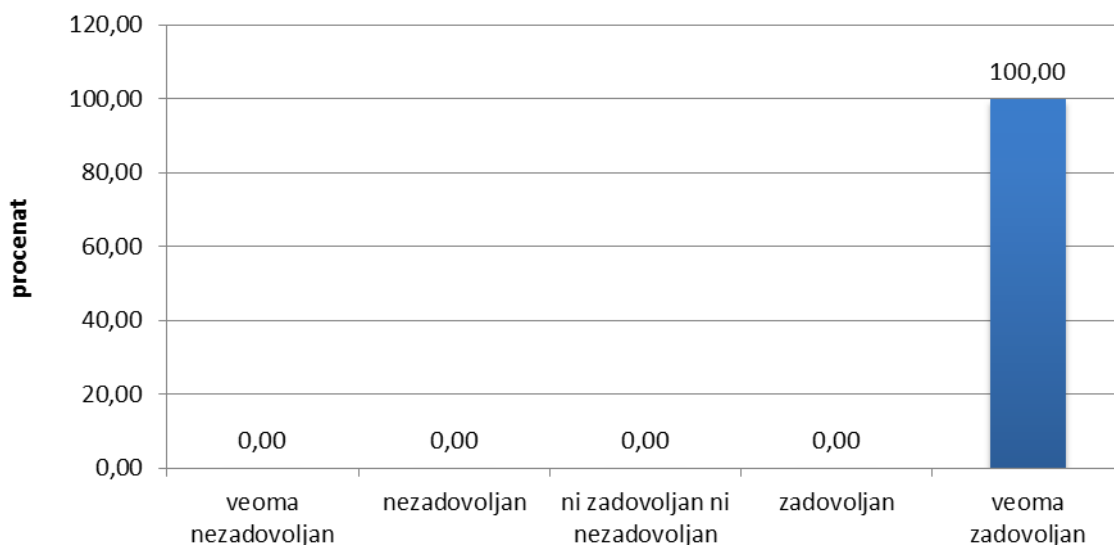




Koliko su zadovoljni uslugama dijagnostike i terapije tokom boravka u bolnici dati su sledeći odgovori:

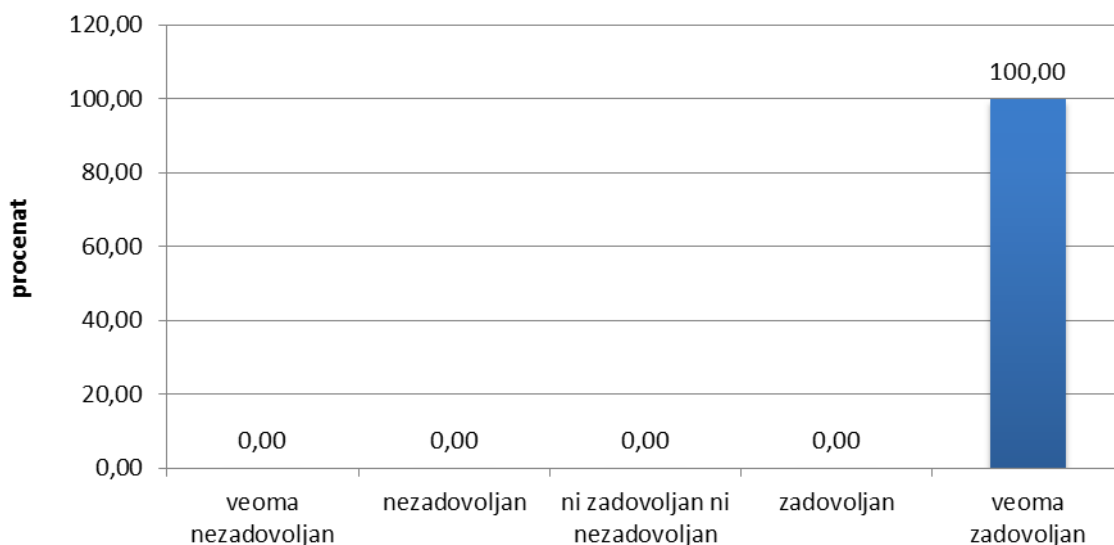
100% anketiranih korisnika je veoma zadovoljno uslugama laboratorije.

Grafikon – Laboratorija



Uslugama kardiologije (EKG, test opterećenja) 100% anketiranih je veoma zadovoljno.

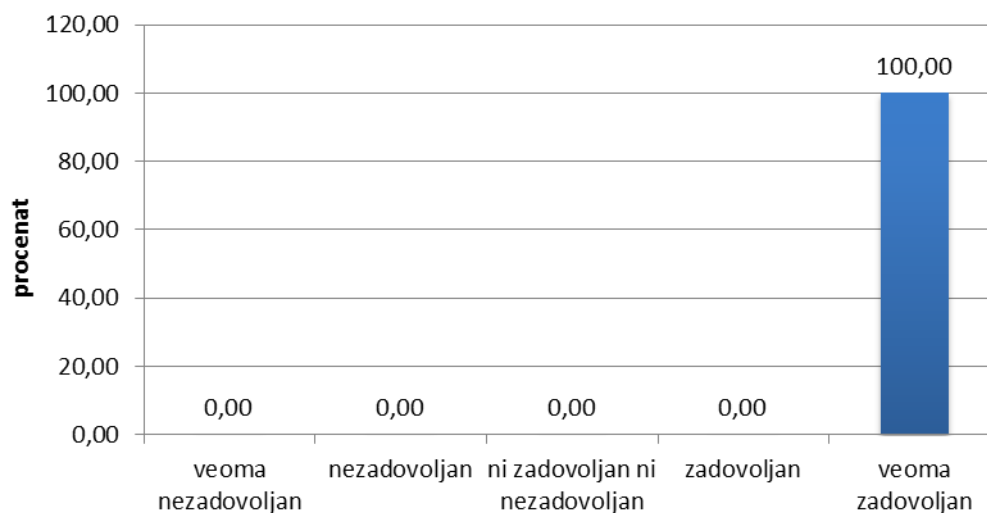
Grafikon – Kardiologija (EKG, test opterećenja)





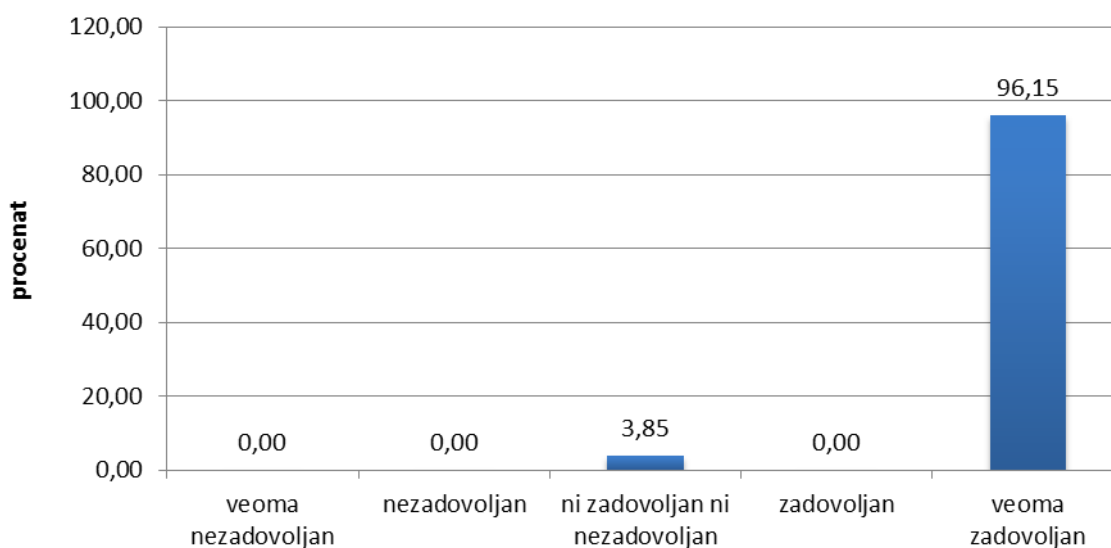
Uslugama radiologije (rendgen, ultrazvuk, skener) 100% anketiranih je veoma zadovoljno.

Grafikon – Radiologija (rendgen, ultrazvuk, skener)



Uslugama fizikalne terapije 96% je veoma zadovoljno a 4% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

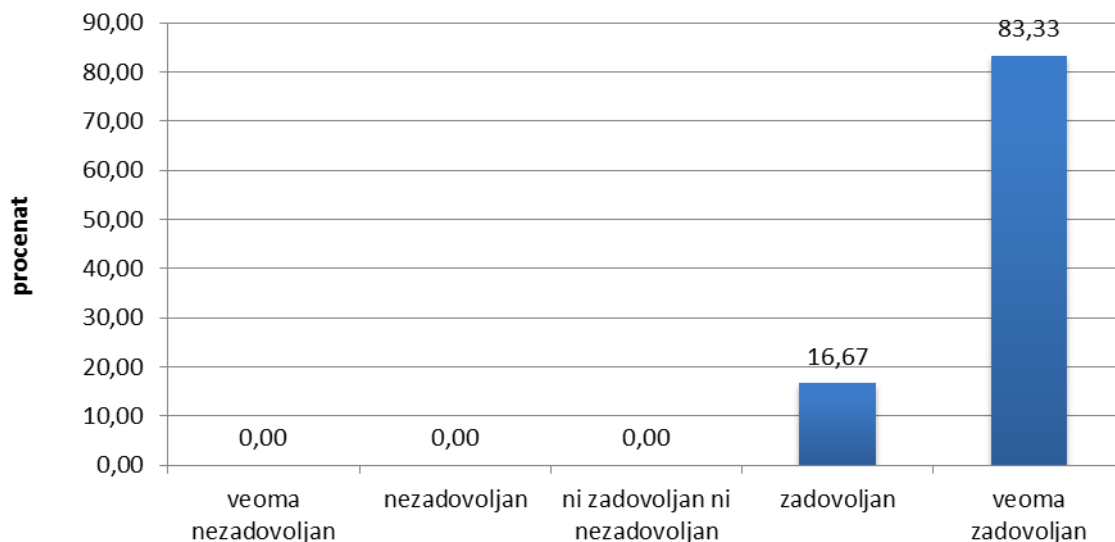
Grafikon – Fizikalna terapija





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

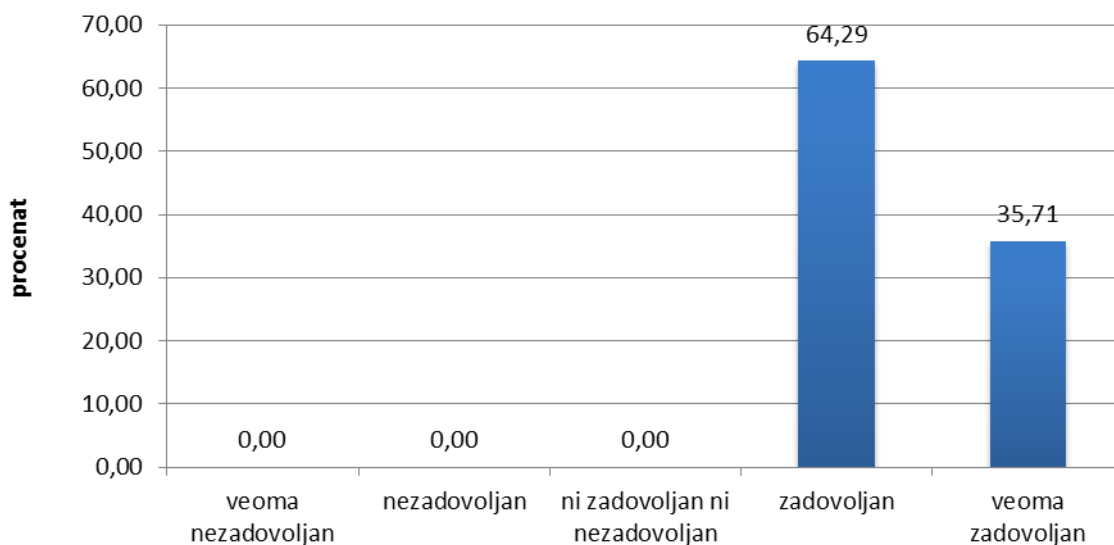
Grafikon – Opšte zadovoljstvo uslugama dijagnostike



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

Vremenom serviranja hrane 64% je zadovoljno i veoma je zadovoljno 36%.

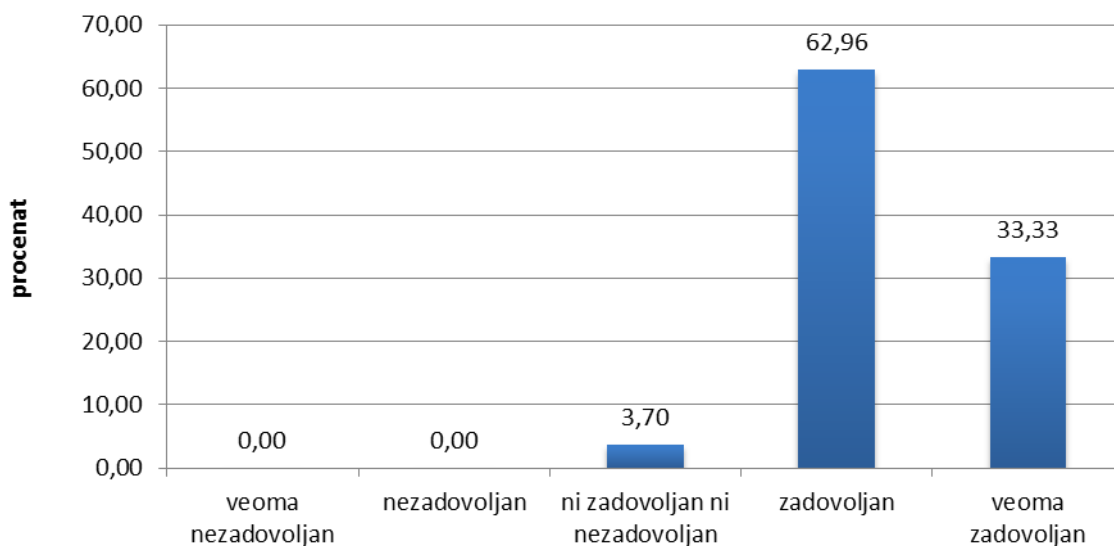
Grafikon – Vreme serviranja hrane





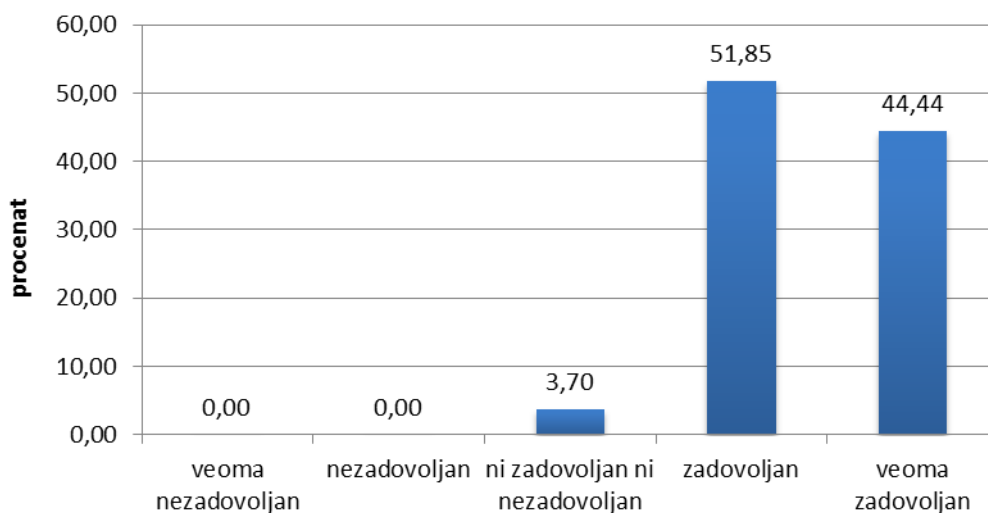
Načinom serviranja hrane 63% je zadovoljno, veoma je zadovoljno 33% korisnika a 4% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

Grafikon – Način serviranja hrane



Ukusom hrane je zadovoljno 52% korisnika, veoma je zadovoljno 44% korisnika, 4% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

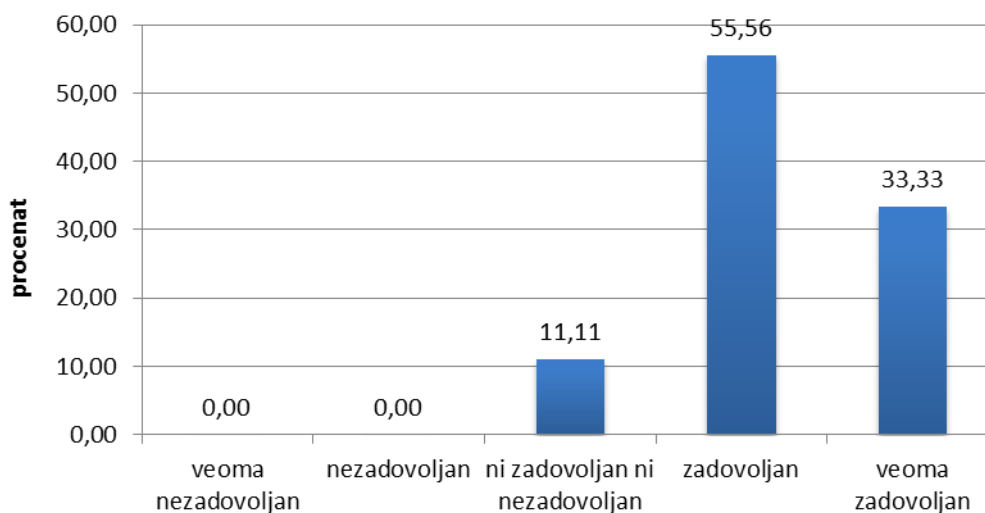
Grafikon – Ukus hrane





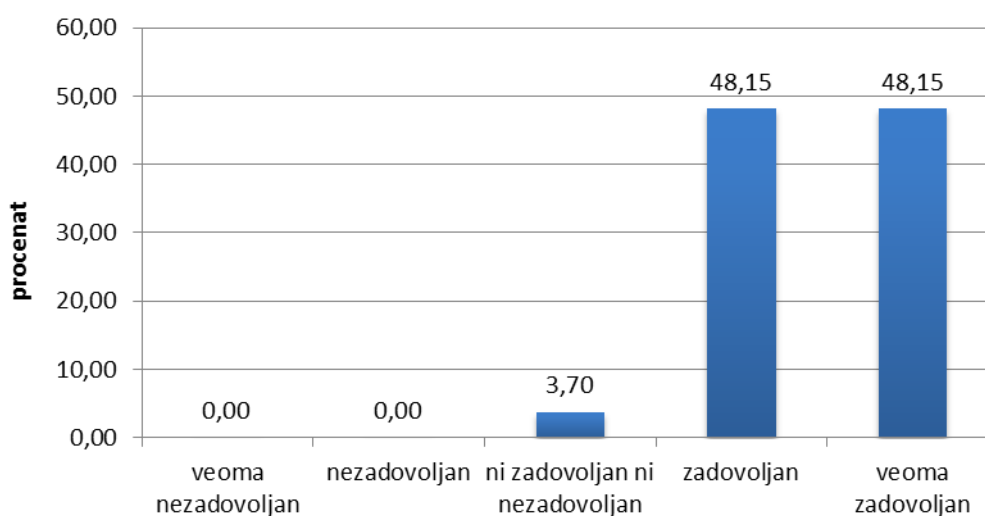
Temperaturom hrane je zadovoljno 56% korisnika, veoma je zadovoljno 33%, 11% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

Grafikon – Temperatura hrane



Količinom hrane je zadovoljno 48% korisnika i veoma je zadovoljno 48% korisnika, 4% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

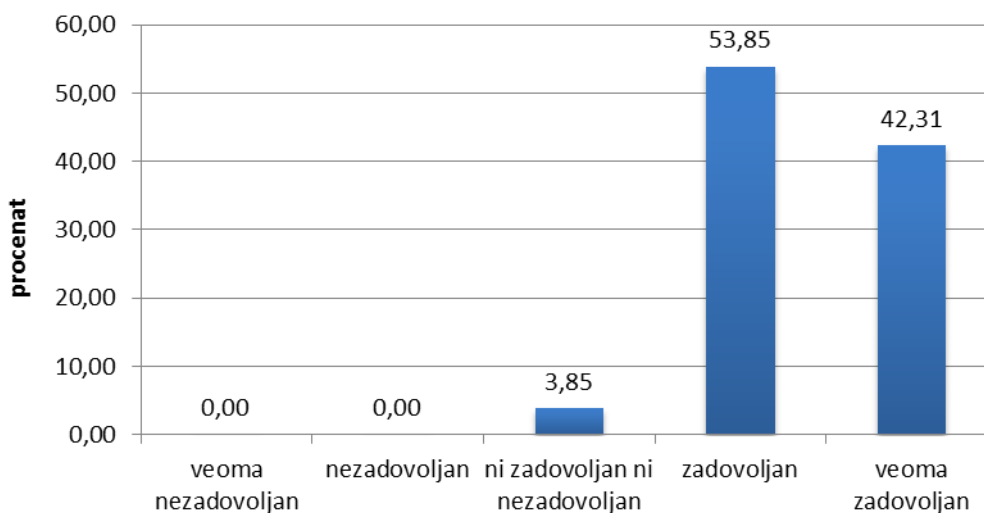
Grafikon – Količina hrane





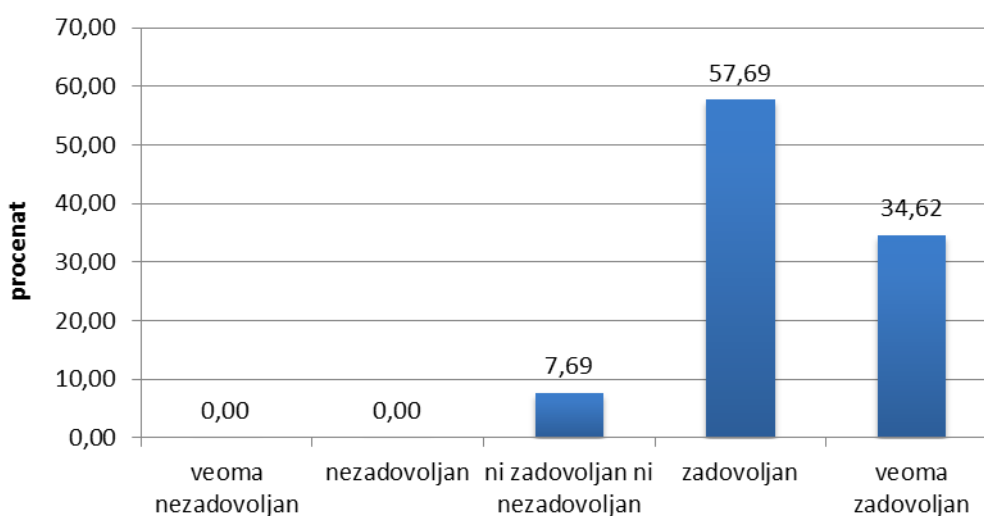
Raznovrsnošću hrane zadovoljno je 54% korisnika, veoma zadovoljno 42% korisnika, 4% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

Grafikon – Raznovrsnost hrane



Odgovarajućom dijetom zadovoljno je 58% korisnika, veoma zadovoljno 34% korisnika, 8% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

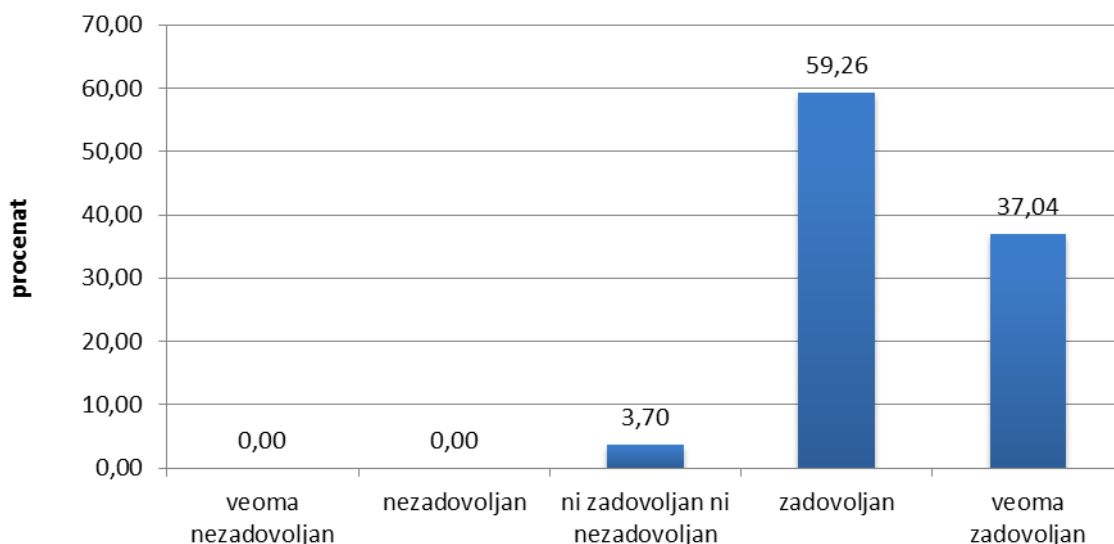
Grafikon – Odgovarajuća dijeta





Opšte zadovoljstvo uslugama ishrane je sledeće - zadovoljno je 59% korisnika, veoma zadovoljno 37% korisnika, 4% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

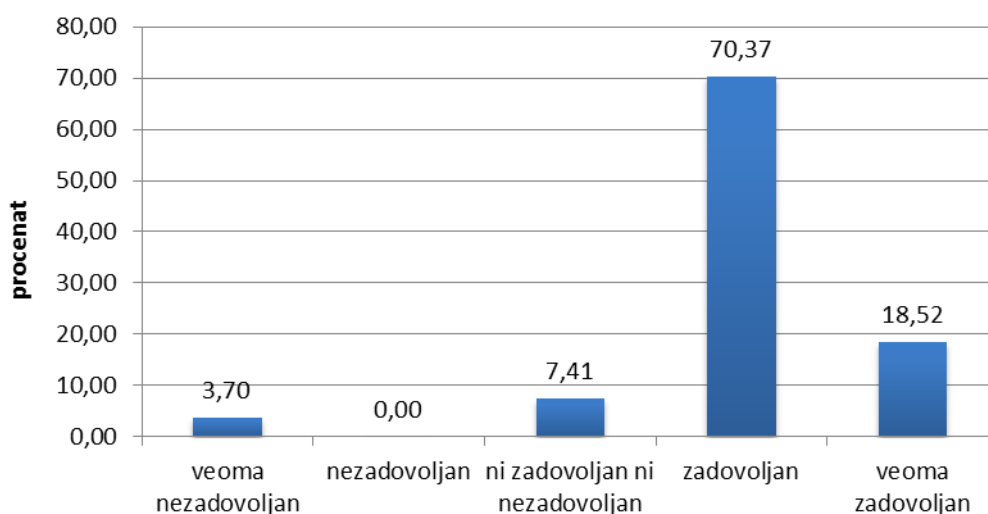
Grafikon – Opšte zadovoljstvo uslugama ishrane



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

Udobnošću kreveta zadovoljno je 70% korisnika, veoma zadovoljno 19% korisnika, 7% ni zadovoljno ni nezadovoljno i 4% veoma nezadovoljno.

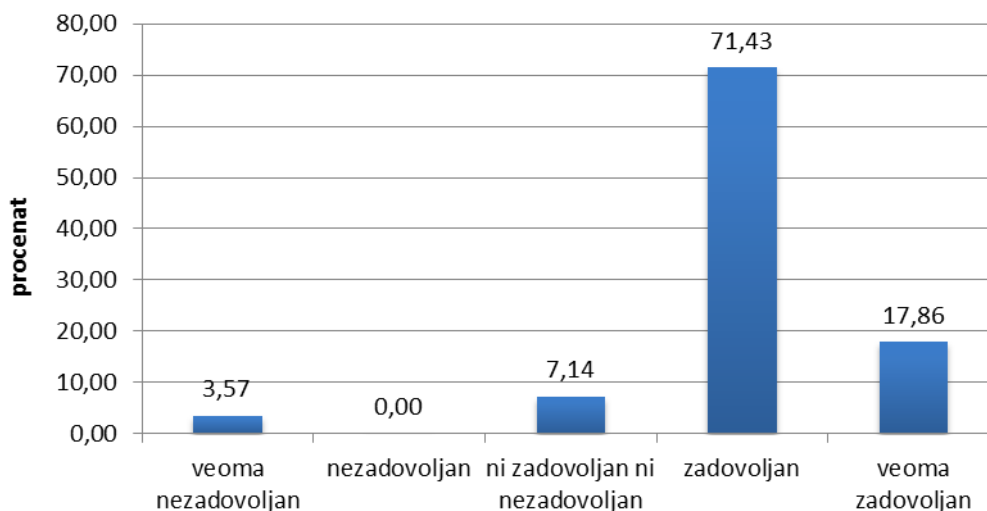
Grafikon – Udobnost kreveta





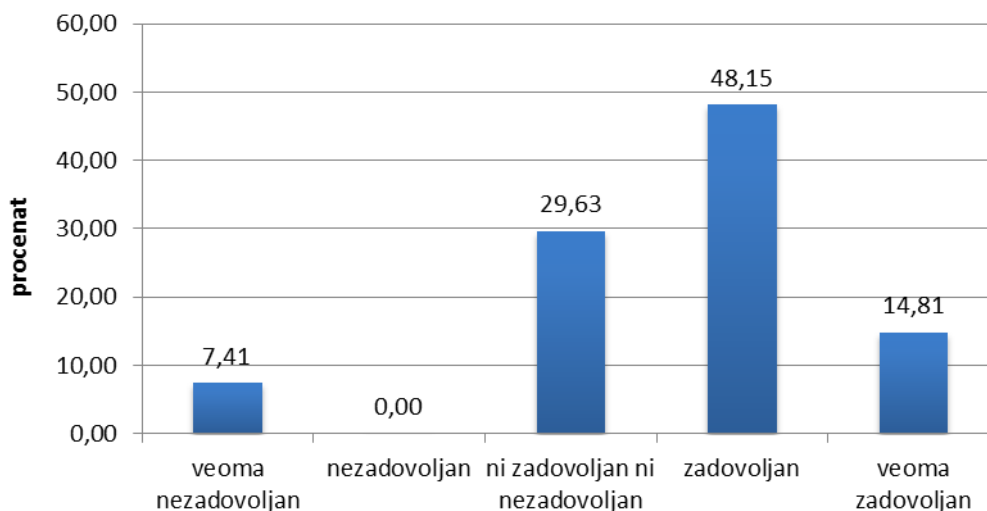
Čistoćom sobe je zadovoljno 71% korisnika, veoma zadovoljno 18% korisnika, 7% ni zadovoljno ni nezadovoljno i 4% je veoma nezadovoljno.

Grafikon – Čistoća sobe



Temperaturom u sobi je zadovoljno 48% korisnika, veoma zadovoljno 15% korisnika, 30% ni zadovoljno ni nezadovoljno i 7% veoma nezadovoljno.

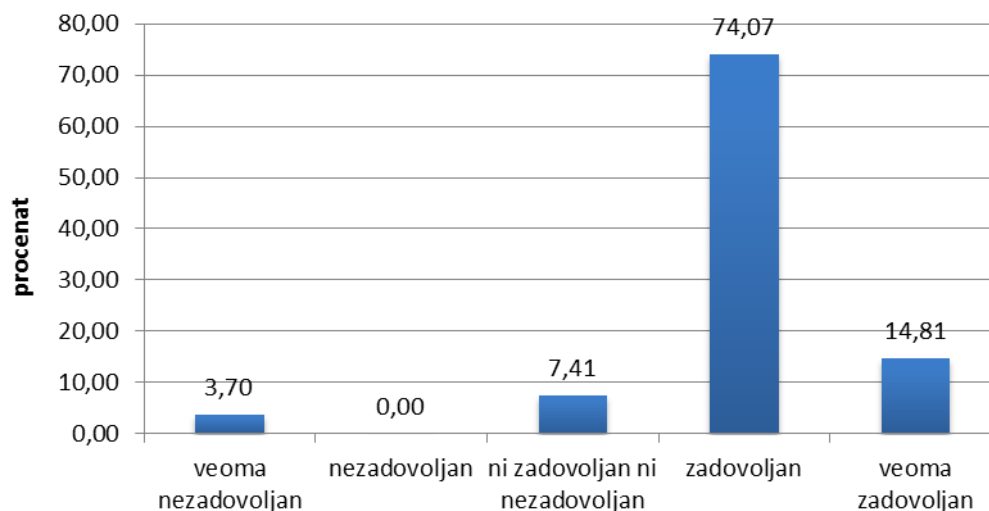
Grafikon – Temperatura u sobi





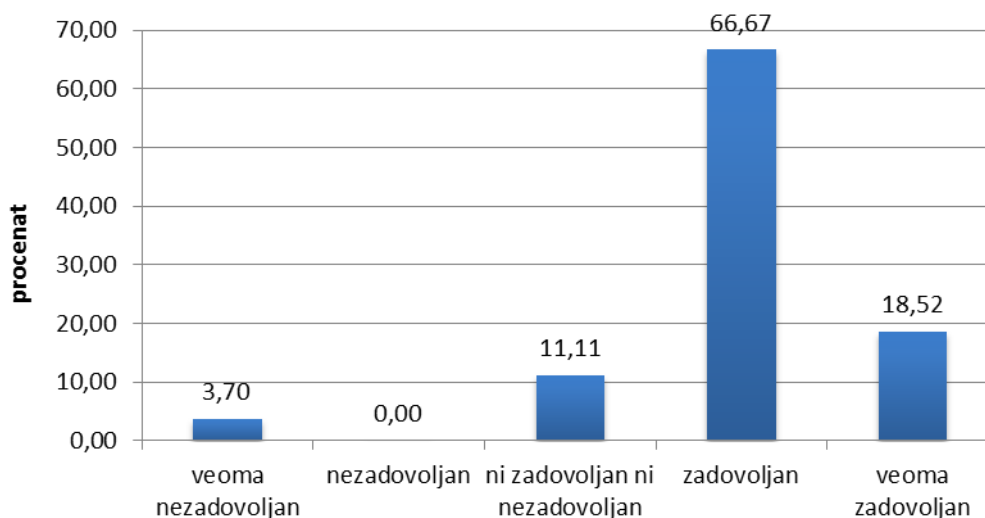
Opremom sobe je zadovoljno 74% korisnika, veoma zadovoljno 15% korisnika, 7% ni zadovoljno ni nezadovoljno i 4% veoma nezadovoljno.

Grafikon – Oprema sobe



Čistoćom toaleta zadovoljno je 67% korisnika, veoma zadovoljno 18% korisnika, 11% ni zadovoljno ni nezadovoljno i 4% veoma nezadovoljno.

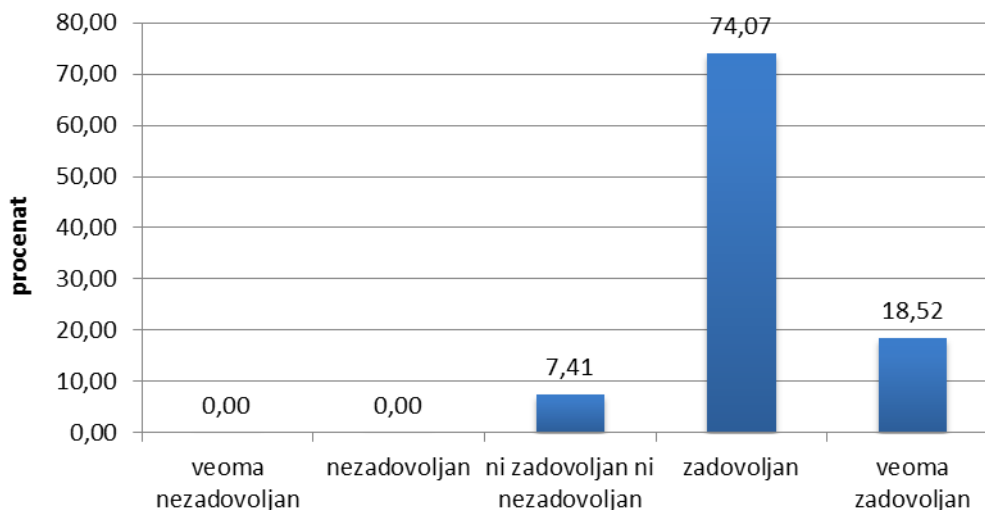
Grafikon – Čistoća toaleta





Opšte zadovoljstvo smeštajem je sledeće - zadovoljno je 74% korisnika, veoma zadovoljno 19%, 7% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

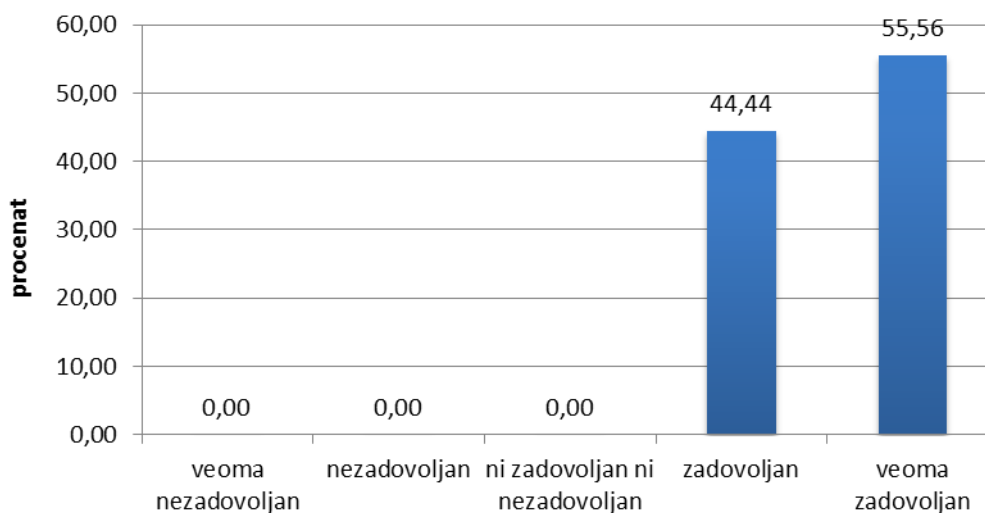
Grafikon – Opšte zadovoljstvo smeštajem



Koliko su zadovoljni organizacijom poseta dati su sledeći odgovori:

Vremenom poseta veoma je zadovoljno 56% korisnika a 44% je zadovoljno.

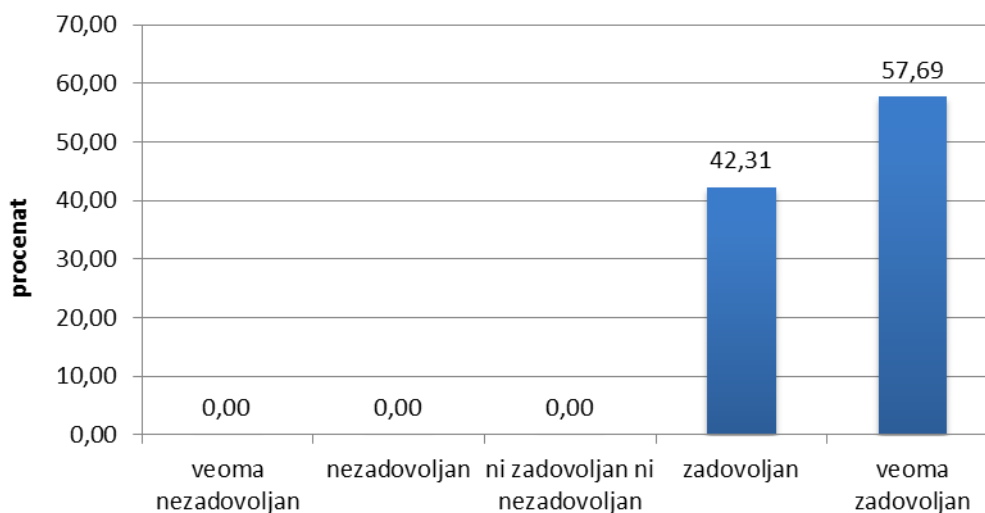
Grafikon – Vreme poseta





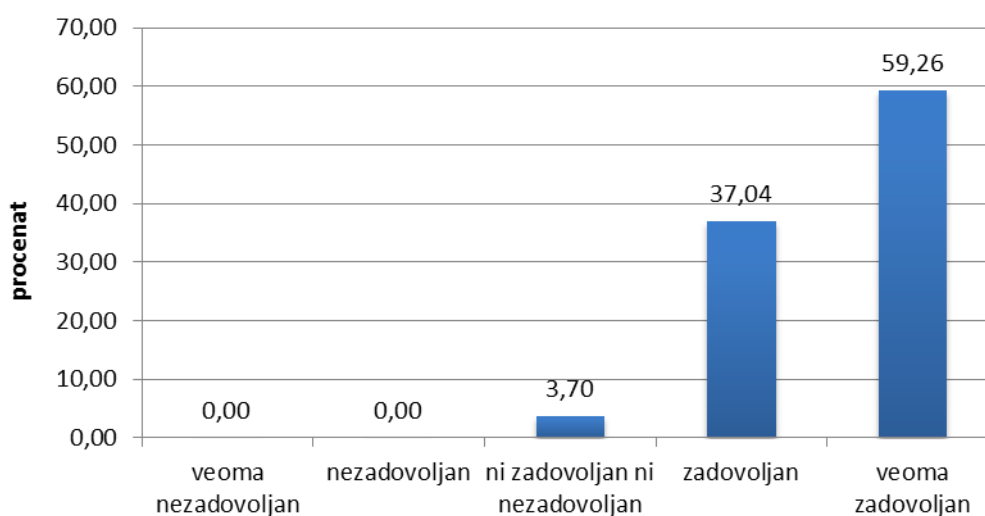
Dužinom poseta zadovoljno je 42% korisnika, veoma zadovoljno 58% korisnika.

Grafikon – Dužina poseta



Brojem poseta veoma je zadovoljno 59% korisnika, zadovoljno 37%, 4% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

Grafikon – Broj poseta





Ukupno zadovoljstvo lečenjem u bolnici korisnici su izrazili na sledeći način 64% korisnika je zadovoljno, 29% je veoma zadovoljno i 7% korisnika je ni zadovoljno-ni nezadovoljno.

Grafikon – Zadovoljstvo korisnika lečenjem u bolnici

