

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА СЕКУНДАРНОМ ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ У 2008. ГОДИНИ

Истраживање задовољства стационарном здравственом заштитом је спроведено у Општој болници „Ђорђе Јоановић“ Зрењанин, Специјалној болници за плућне болести „Др Васа Савић“ Зрењанин и Специјалној болници за физикалну медицину и рехабилитацију „Русанда“ Меленци од 24. до 28. новембра 2008. године у трајању од укупно пет дана.

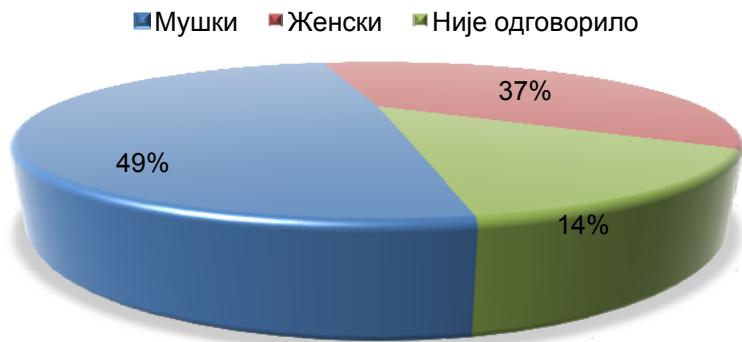
У специјалистичкој служби интерне медицине у стационарној здравственој установи, истраживање задовољства је спроведено као и у другим установама ПЗЗ, само 24.11.2008. године.

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА ИНТЕРНОГ ОДЕЉЕЊА

- Прикупљено је 96 попуњених упитника из опште и специјалне болнице за плућне болести
- Корисници су у нешто већем проценту (12%) били мушки пола, а просечна старост испитаника је 44 године.
- Највише је било ожењених/удатих испитаника, са завршеном основном школом (51%), осредњег материјалног стања (50%).
- 77% испитаника има свог изабраног лекара.
- 42% испитаника примљено је хитног стања, 36% погоршања болести, а 20% због испитивања..
- 90% корисника није имало проблема при пријему у болницу
- Особље је било доступно пациентима и имало равноправан однос према свима (96%)
- Пацијенти углавном имају свог сталног лекара током лечења
- 91% испитаника сматра да је организација рада добра (добра/веома добра)
- Пацијенти су углавном задовољни смештајем и хигијеном, 44% сматра да је квалитет хране добар
- Пацијенти сматрају да су преко 80% лекара, и преко 77% сестара љубазни, одговорни и стручни
- 86% лечених пацијената је задовољно лечењем.

1. Пол?

Мушки	Женски	Није одговорило
47	36	13



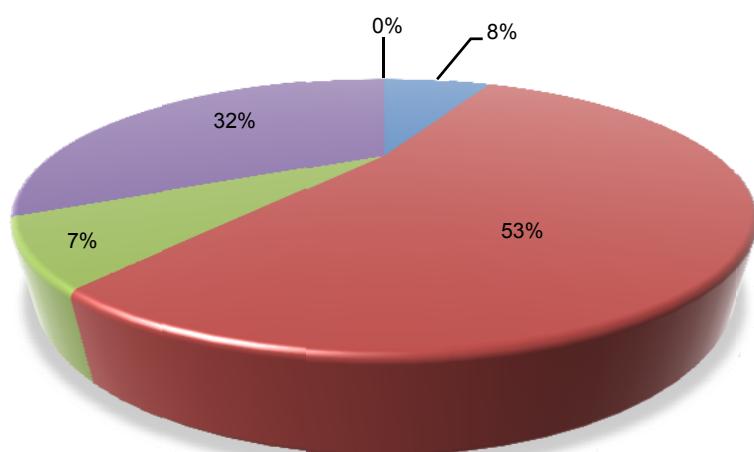
2. Године старости?

Просек
43,57

3. Брачно стање?

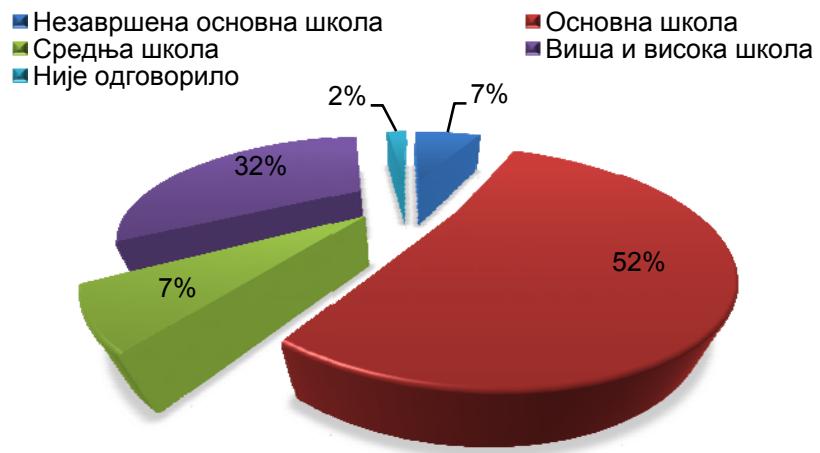
Неожењен/Неудата	Ожењен//Удата	Разведен-а	Удовац/Удовица	Није одговорило
7	51	7	31	0

■ Неожењен/Неудата ■ Ожењен/Удата ■ Разведен-а
 ■ Удовац/Удовица ■ Није одговорило



4. Завршена школа?

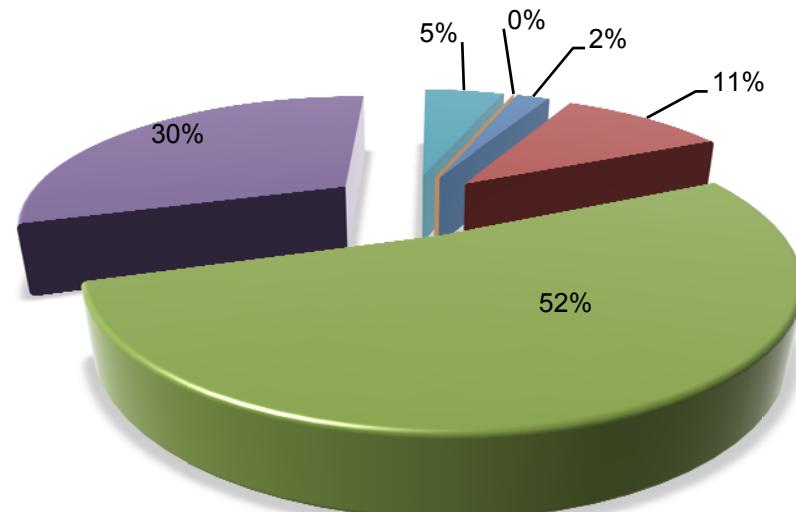
Незавршена основна школа	Основна школа	Средња школа	Виша и висока школа	Није одговорило
7	51	7	31	2



5. Како оцењујете материјални положај Ваше породице?

Веома лош	Лош	Осередњи	Добар	Веома добар	Није одговорило
2	10	50	29	5	0

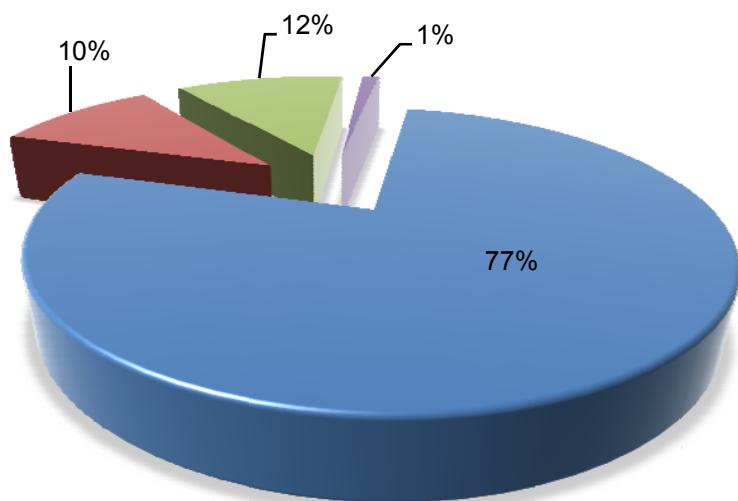
■ Веома лош ■ Лош ■ Осередњи ■ Добар ■ Веома добар ■ Није одговорило



6. Да ли имате свог сталног лекара опште праксе?

Да, имам	Да, али понек идем код другог	Не, немам	Није одговорило
74	10	11	1

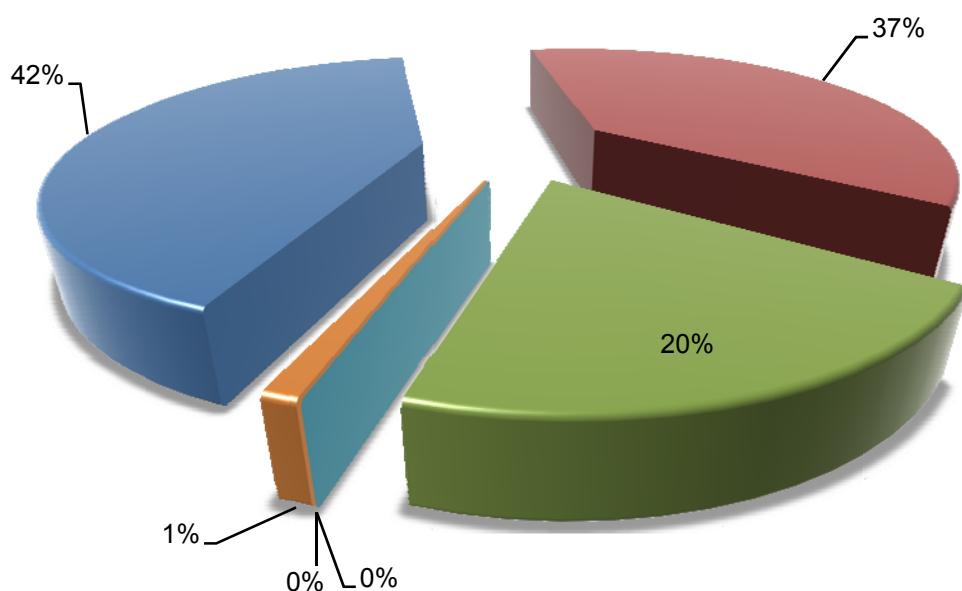
■ Да, имам ■ Да, али понекад идем код другог ■ Не, немам ■ Није одговорило



7. Који је био главни разлог вашег пријема у болницу?

Хитно стање које је захтевало интервенцију	Погоршање постојеће болести	Испитивање	Порођај	Рехабилитација	Није одговорило
40	36	19	0	0	1

■ Хитно стање које је захтевало интервенцију
 ■ Погоршање постојеће болести
 ■ Испитивање
 ■ Рехабилитација
 ■ Порођај
 ■ Није одговорило

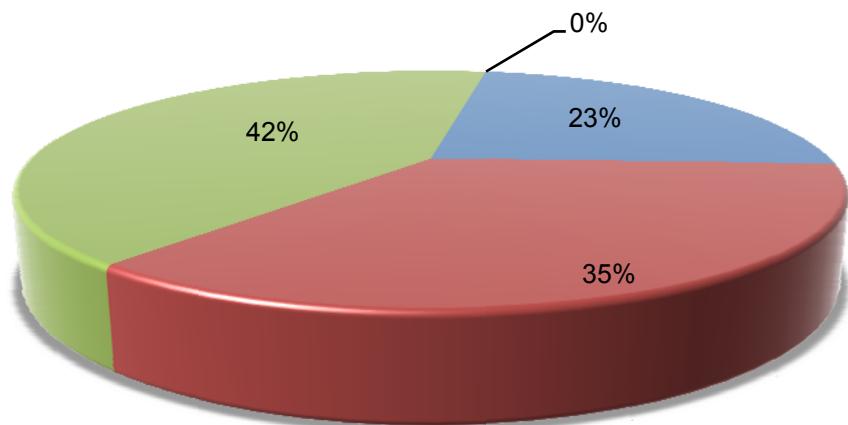


8. Какво је било ваше здравствено стање при доласку у болницу?

Веома тешко	Тешко	Подношљиво	Није
-------------	-------	------------	------

			одговорило
22	34	40	0

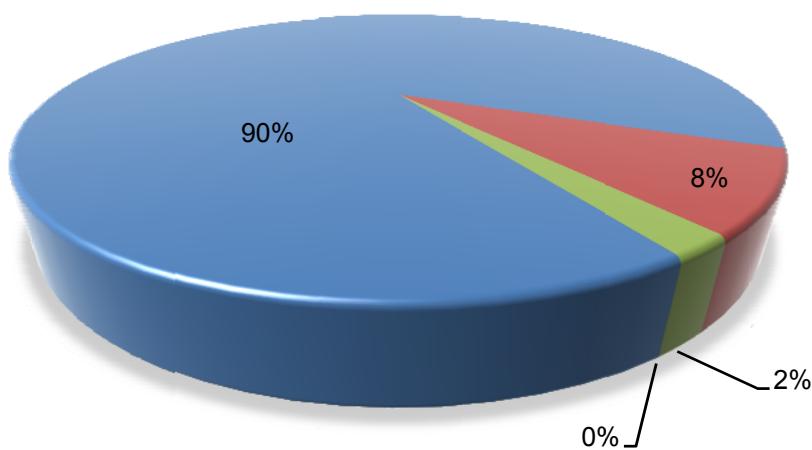
■ Веома тешко ■ Тешко ■ Подношљиво ■ Није одговорило



9. Колико проблема сте имали да добијете место у болници након упућивања од стране вашег лекара?

Нисам имао проблема	Имао сам мањих тешкоћа	Имао сам много проблема	Није одговорило
86	8	2	0

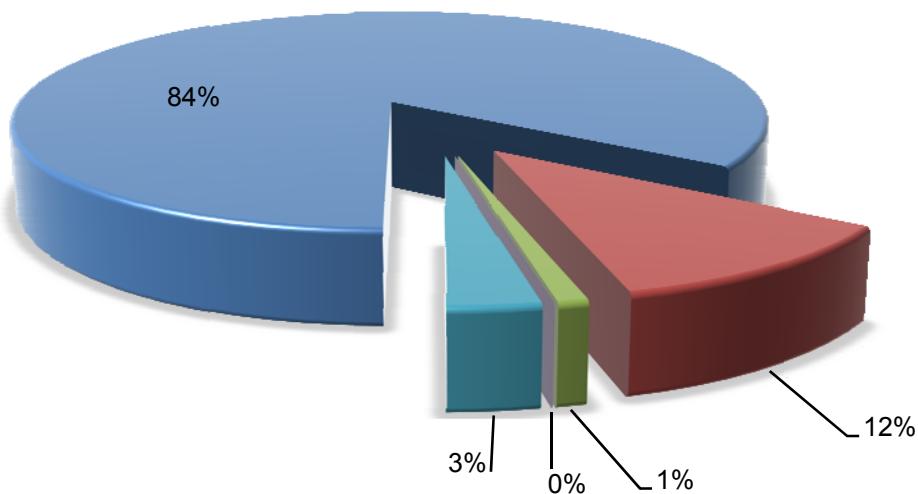
■ Нисам имао проблема ■ Имао сам мањих тешкоћа
 ■ Имао сам великих проблема ■ Није одговорило



10. Колико дуго сте чекали на пријем у болницу?

0-2 дана	3-5 дана	6-30 дана	Дуже од месец дана	Није одговорило
81	11	1	0	3

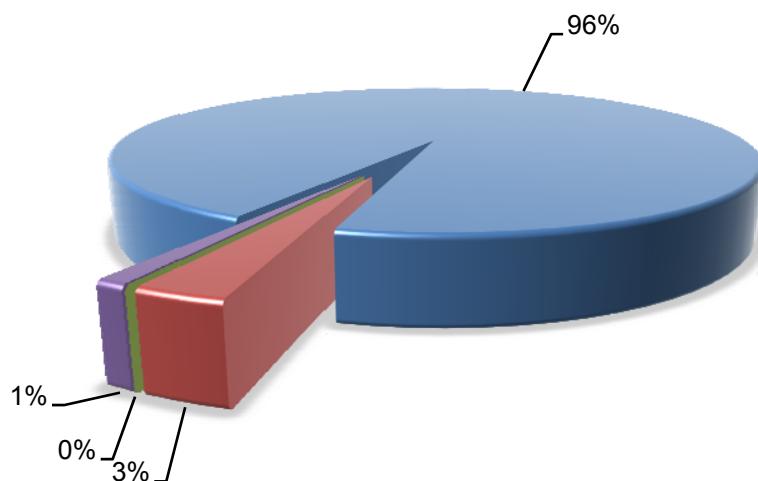
■ 0-2 дана ■ 3-5 дана ■ 6-30 дана ■ Дуже од месец дана ■ Није одговорило



11. Да ли је здравствено особље било доступно онда када Вам је била потребна њихова помоћ?

Да	И да и не	Не	Није одговорило
92	3	0	1

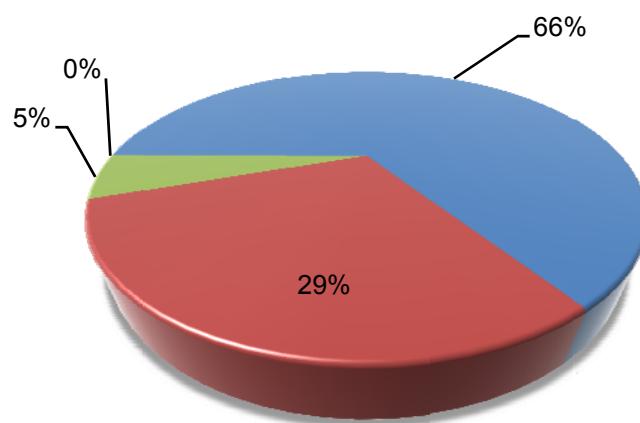
■ Да ■ и да и не ■ Не ■ Није одговорило



12. Да ли сте у болници имали сталног лекара који је водио бригу о вама?

Да	Да, али га је понекад замењивао други лекар	Не	Није одговорило
63	28	5	0

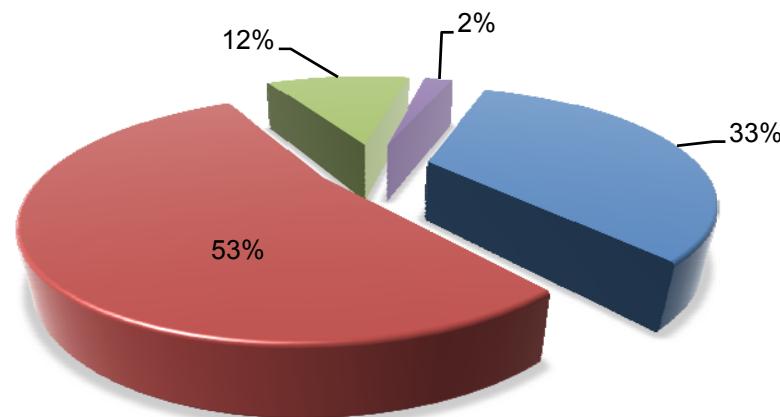
■ Да ■ Да, али ге је понекад мењао други лекар ■ Не ■ Није одговорило



13. Да ли сте у болници имали сталну медицинску сестру која је бринула о Вама?

Да	Да, али су је понекад замењивале друге сестре	Не	Није одговорило
32	51	11	2

■ Да ■ Да, али су је понекад замењивале друге сестре ■ Не ■ Није одговорило



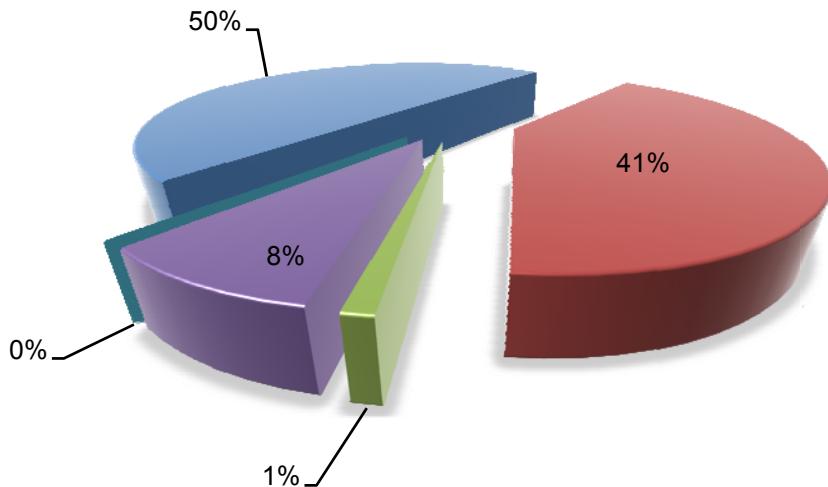
14. Да ли је однос вашег лекара био исти према свим пациентима?

Да	Не	Није одговорило
96	0	0

15. Каква је била укупна организација рада у овој болници?

Веома добра	Добра	Лоша	Не бих могао да оценим	Није одговорило
48	39	1	8	0

■ Веома добра ■ Добра ■ Лоша ■ Не бих могао да оценим ■ Није одговорило

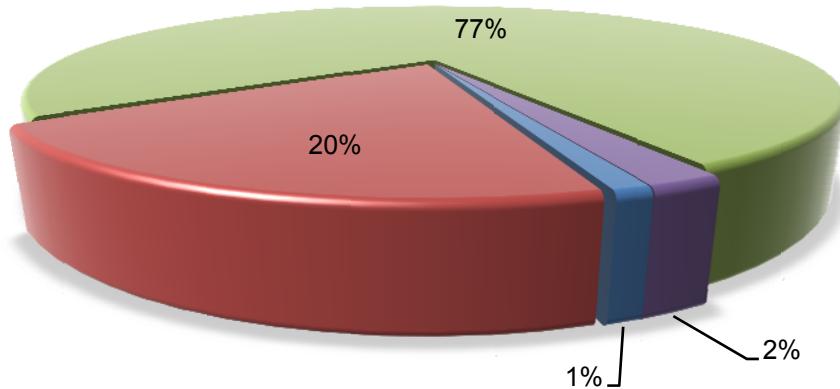


16. Молимо Вас да оцените сваки од наведених елемената болничког смештаја:

1. Чистота просторија

Лоша	Ни добра ни лоша	Добра	Није одговорило
1	19	74	2

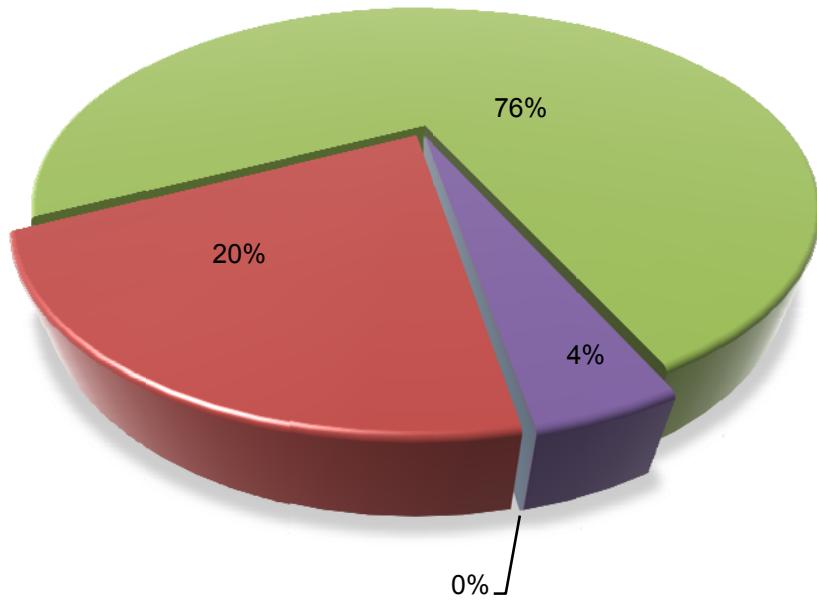
■ Лоша ■ Ни добра ни лоша ■ Добра ■ Није одговорило



2. Удобност собе

Лоша	Ни добра ни лоша	Добра	Није одговорило
0	20	74	4

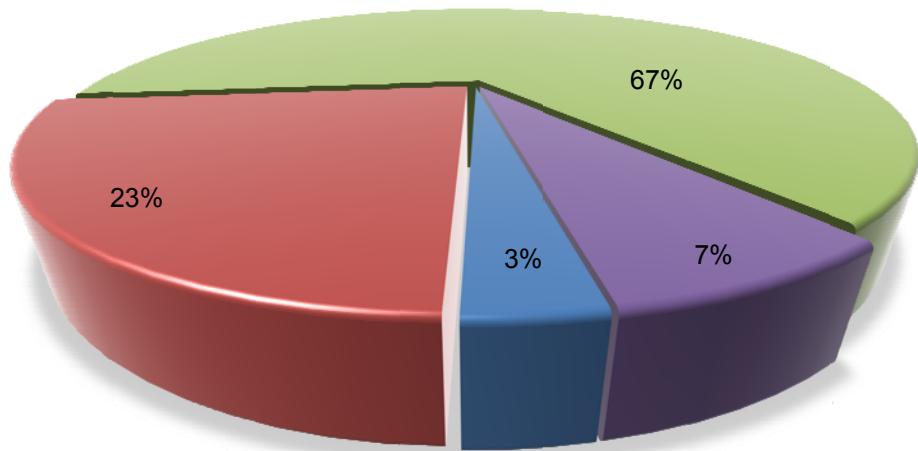
■ Лоша ■ Ни добра ни лоша ■ Добра ■ Није одговорило



3. Удобност кревета

Лоша	Ни добра ни лоша	Добра	Није одговорило
3	22	64	7

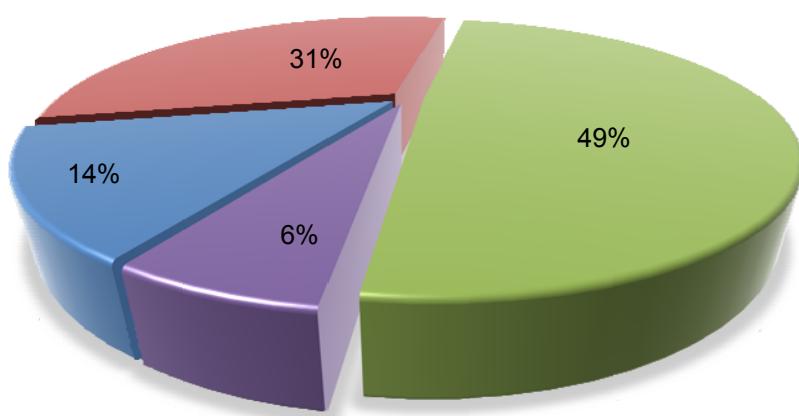
■ Лоша ■ Ни добра ни лоша ■ Добра ■ Није одговорило



4. Чистоћа тоалета

Лоша	Ни добра ни лоша	Добра	Није одговорило
3	22	64	7

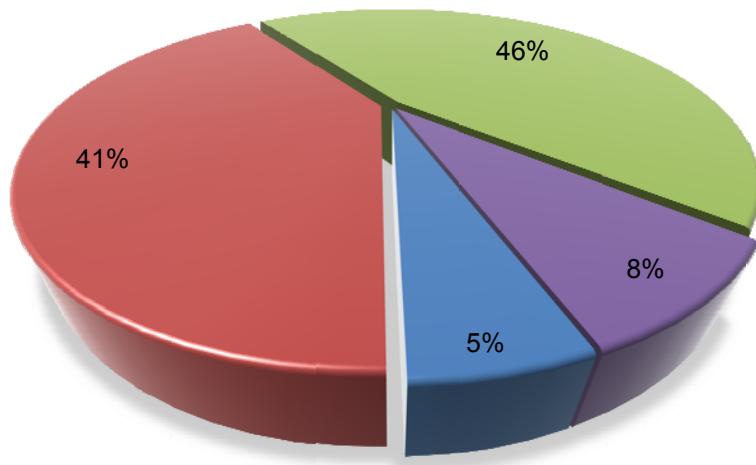
■ Лоша ■ Ни добра ни лоша ■ Добра ■ Није одговорило



5. Квалитет хране

Лош	Ни добар ни лош	Добар	Није одговорило
5	39	44	8

■ Лош ■ Ни добар ни лош ■ Добар ■ Није одговорило

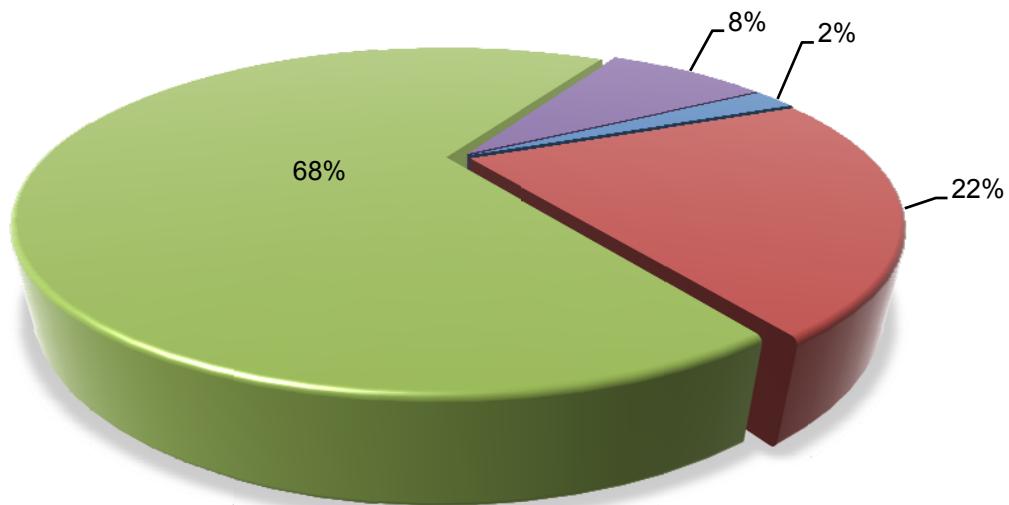


6. Начин сервирања хране

Лош	Ни добар ни лош	Добар	Није одговорило
-----	-----------------	-------	-----------------

2	21	65	8
---	----	----	---

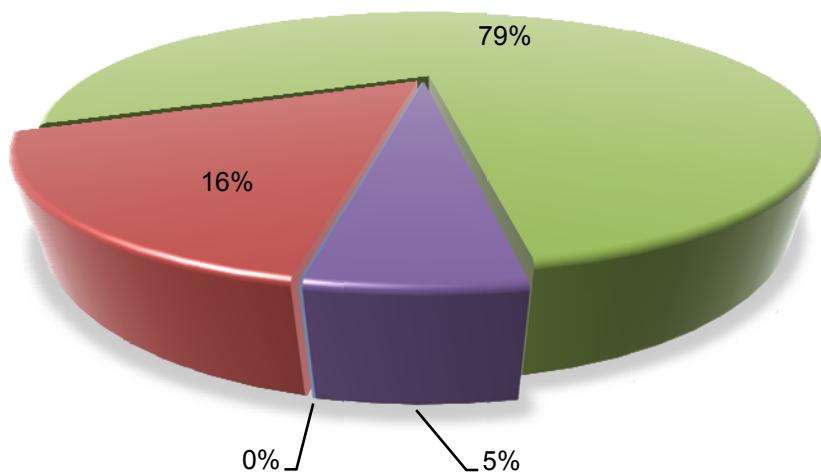
■ Лош ■ Ни добар ни лош ■ Добар ■ Није одговорило



7. Време сервирања хране

Лоше	Ни добро ни лоше	Добро	Није одговорило
0	15	76	5

■ Лоше ■ Ни добро ни лоше ■ Добро ■ Није одговорило

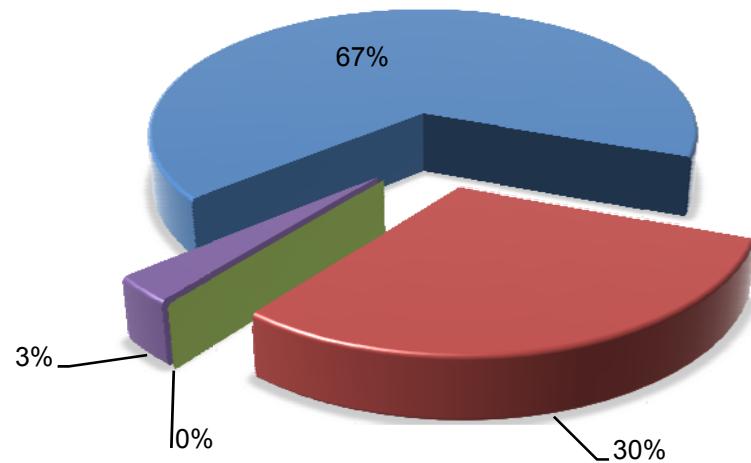


17. У којој мери сте задовољни организацијом посете пациентима (број посета, време, дужина...?)?

Веома сам задовољан	Углавном сам задовољан	Нисам задовољан	Није одговорило
---------------------	------------------------	-----------------	-----------------

64	29	0	3
----	----	---	---

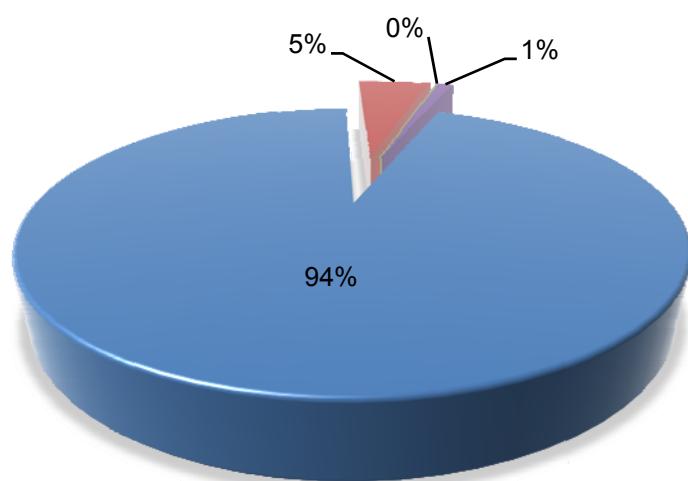
■ Веома сам задовољан ■ Углавном сам задовољан
 ■ Нисам задовољан ■ Није одговорило



18. Да ли је здравствено особље било спремно да саслуша Ваше здравствене тегобе?

Да	И да и не	Не	Није одговорило
90	5	0	1

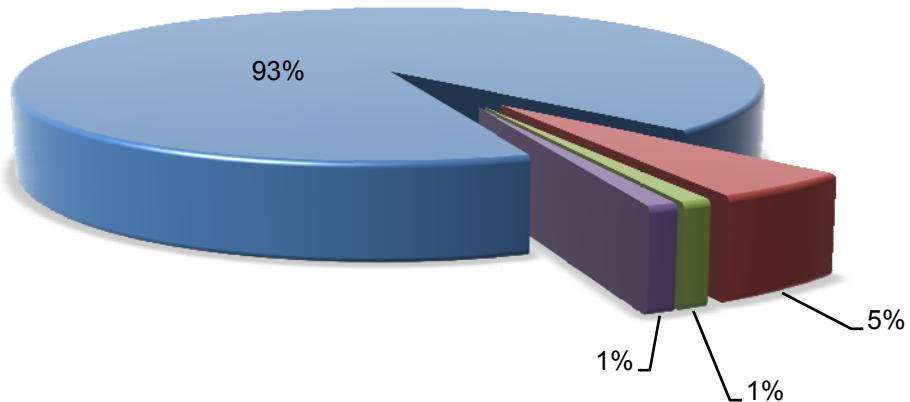
■ Да ■ И да и не ■ Не ■ Није одговорило



19. Да ли Вам је лекар објаснио стање Вашег здравља?

Да	И да и не	Не	Није одговорило
89	5	1	1

■ Да ■ И да и не ■ Не ■ Није одговорило

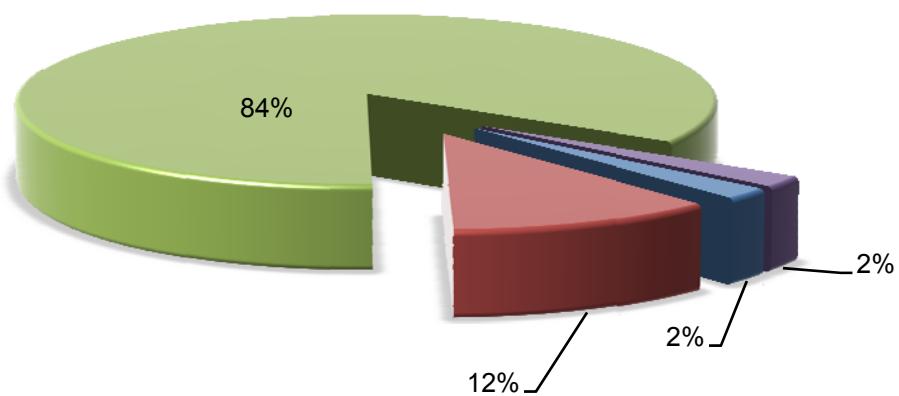


20. Молимо Вас да оцените сваку од наведених особина вашег лекара:

1. Љубазност

Мала	Средња	Велика	Није одговорило
2	11	81	2

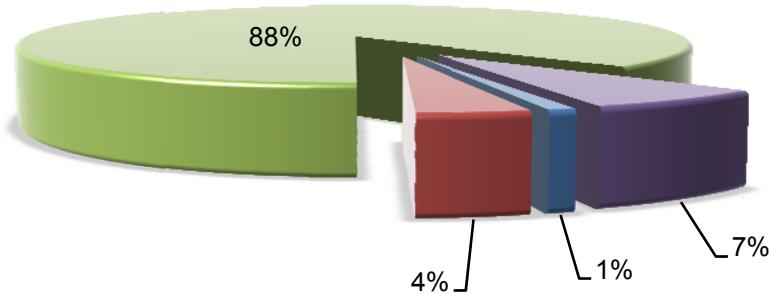
■ Мала ■ Средња ■ Велика ■ Није одговорило



2. Одговорност према раду

Мала	Средња	Велика	Није одговорило

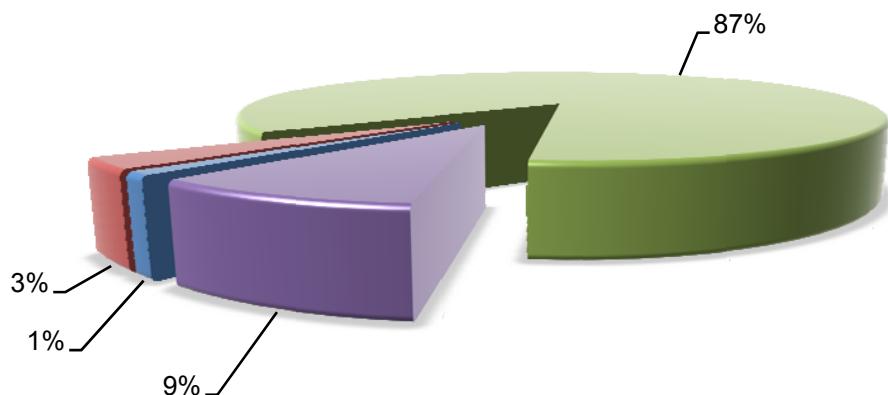
■ Мала ■ Средња ■ Велика ■ Није одговорило



3. Стручност

Мала	Средња	Велика	Није одговорило
1	3	83	9

■ Мала ■ Средња ■ Велика ■ Није одговорило



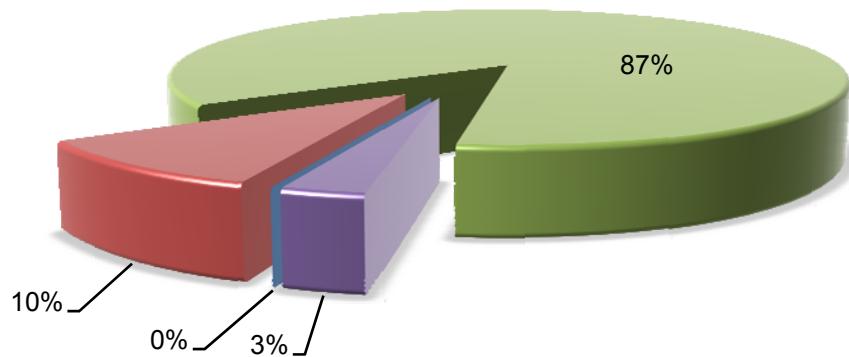
21. Молимо Вас да оцените сваку од наведених особина Ваше медицинске сестре:

1. Љубазност

Мала	Средња	Велика	Није одговорило

0	10	83	3
---	----	----	---

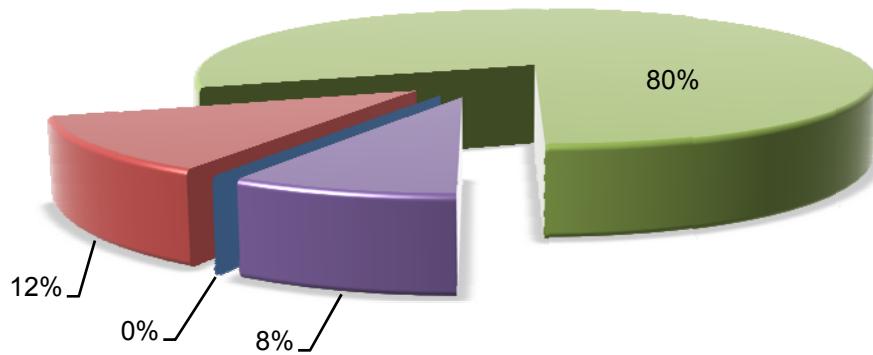
■ Мала ■ Средња ■ Велика ■ Није одговорило



2. Одговорност према раду

Мала	Средња	Велика	Није одговорило
0	11	77	8

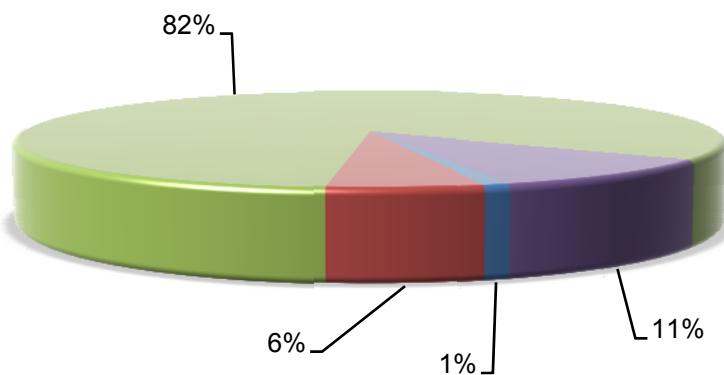
■ Мала ■ Средња ■ Велика ■ Није одговорило



3. Стручност

Мала	Средња	Велика	Није одговорило
1	6	79	10

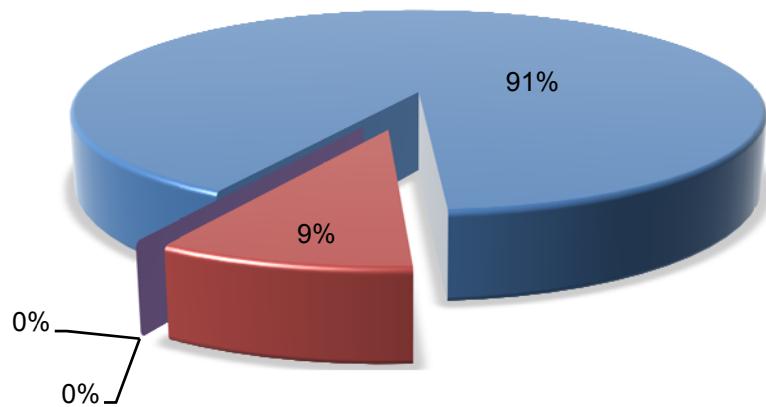
■ Мала ■ Средња ■ Велика ■ Није одговорило



22. Стање Вашег здравља је након боравка у болници, по вашем мишљењу:

Побољшано	Без промене	Погоршано	Није одговорило
87	9	0	0

■ Побољшано ■ Без промене ■ Погоршано ■ Није одговорило

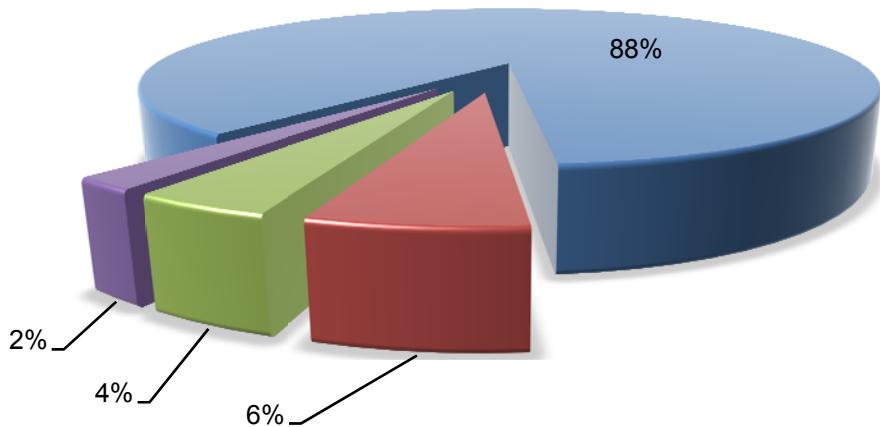


23. Да ли су Вам објаснили процедуре којима сте били подвргнути током испитивања/лечења?

Да	И да и не	Не	Није одговорило

84	6	4	2
----	---	---	---

■ Да ■ И да и не ■ Не ■ Није одговорило



24. Узимајући у обзир све наведено, какво је у целини ваше задовољство укупним болничким лечењем?

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Није одговорило
1	0	5	47	39	4

■ Веома незадовољан

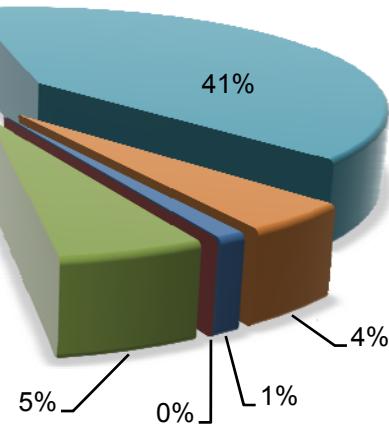
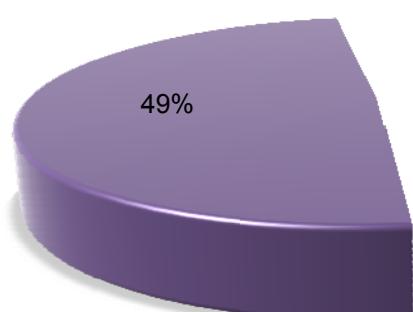
■ Ни незадовољан ни задовољан

■ Веома задовољан

■ Незадовољан

■ Задовољан

■ Није одговорило



ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА ХИРУРШКОГ ОДЕЉЕЊА

- Прикупљено је 80 попуњених упитника из опште болнице
- Просечна старост испитаника је 60 година.
- Највише је било ожењених/удатих испитаника, са завршеном средњом школом (54%), осредњег материјалног стања (46%).
- 69% испитаника има свог изабраног лекара.
- 51% испитаника примљено је хитног стања, 38% погоршања болести и 9% због испитивања..
- Особље је било доступно пациентима (98%) и имало равноправан однос према свима (78%)
- Пацијенти углавном имају свог сталног лекара током лечења
- 96% испитаника сматра да је организација рада добра (добра/веома добра)
- Пацијенти су углавном задовољни смештајем, хигијеном и квалитетом хране.
- Пацијенти сматрају да су преко 80% лекара и медицинских сестара љубазни, одговорни и стручни
- 90% лечених пацијената је задовољно лечењем.

1. Пол?

Мушки	Женски	Није одговорило
40	36	4



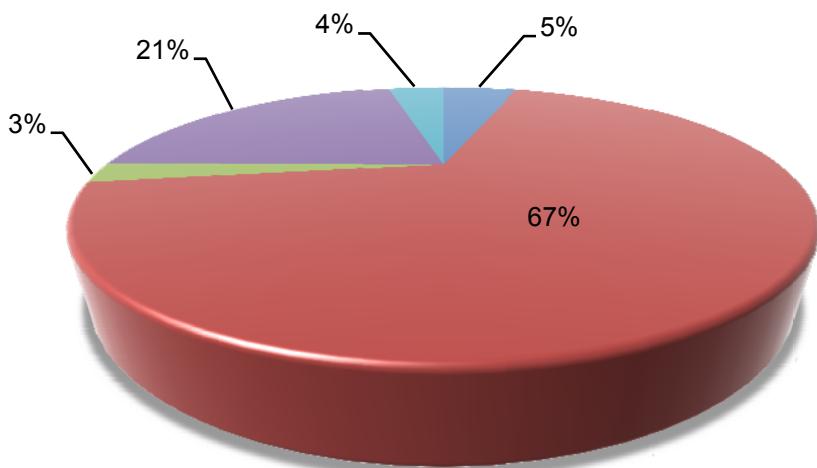
2. Године старости?

Просек
59,38

3. Брачно стање?

Неожењен/Неудата	Ожењен//Удата	Разведен-а	Удовац/Удовица	Није одговорило
4	54	2	17	3

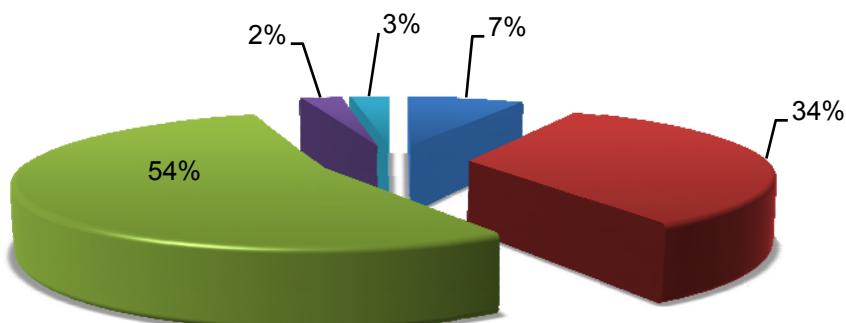
■ Неожењен/Неудата ■ Ожењен/Удата ■ Разведен-а
 ■ Удовац/Удовица ■ Није одговорило



4. Завршена школа?

Незавршена основна школа	Основна школа	Средња школа	Виша и висока школа	Није одговорило
6	27	43	2	2

■ Незавршена основна школа ■ Основна школа
 ■ Средња школа ■ Виша и висока школа
 ■ Није одговорило

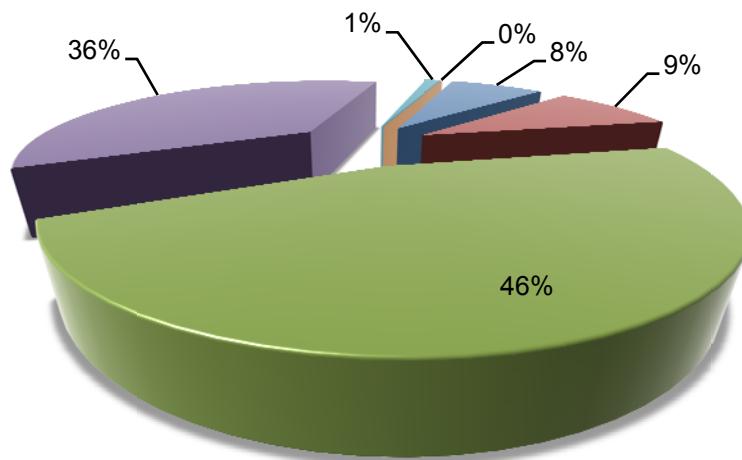


5. Како оцењујете материјални положај Ваше породице?

Веома лош	Лош	Осредњи	Добар	Веома добар	Није одговорило

6	7	37	29	1	0
---	---	----	----	---	---

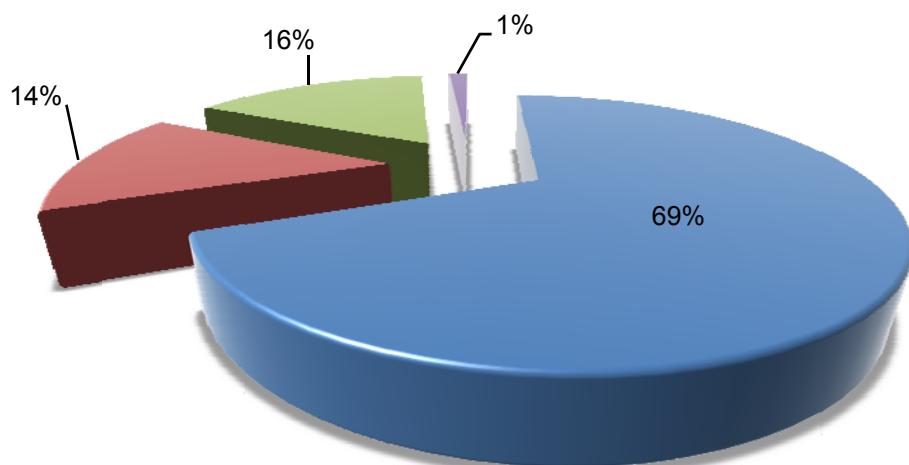
■ Веома лош ■ Лош ■ Осредњи ■ Добар ■ Веома добар ■ Није одговорило



6. Да ли имате свог сталног лекара опште праксе?

Да, имам	Да, али понекад идем код другог	Не, немам	Није одговорило
55	11	13	1

■ Да, имам ■ Да, али понекад идем код другог ■ Не, немам ■ Није одговорило

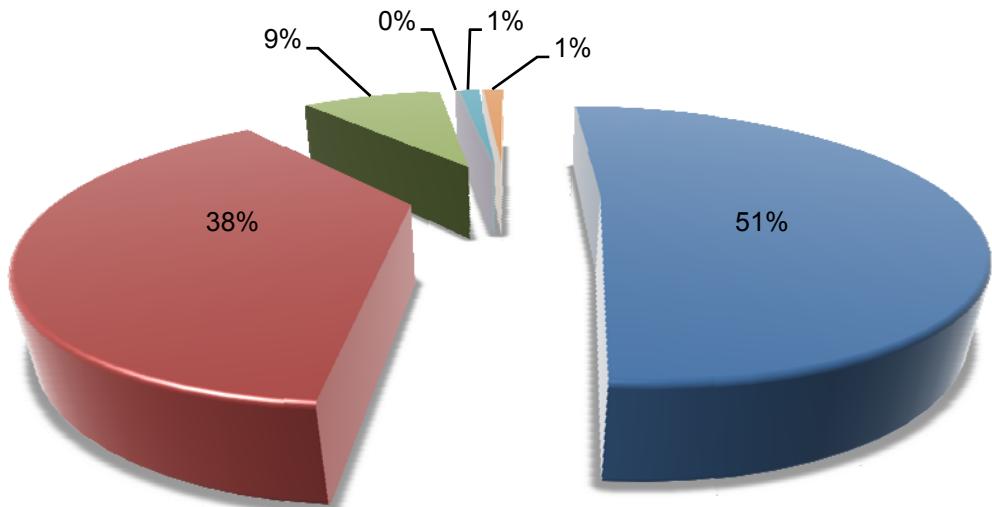


7. Који је био главни разлог вашег пријема у болницу?

Хитно стање које је захтевало	Погоршање постојеће болести	Испитивање	Порођај	Рехабилитација	Није одговорило
-------------------------------	-----------------------------	------------	---------	----------------	-----------------

интервенцију					
41	30	7	0	1	1

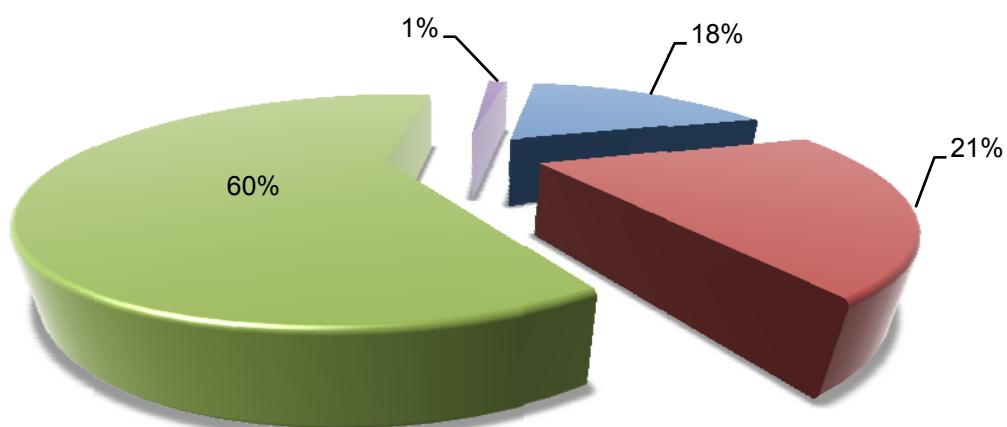
- Хитно стање које је захтевало интервенцију
- Испитивање
- Рехабилитација
- Погоршање постојеће болести
- Порођај
- Није одговорило



8. Какво је било ваше здравствено стање при доласку у болницу?

Веома тешко	Тешко	Подношљиво	Није одговорило
14	17	48	1

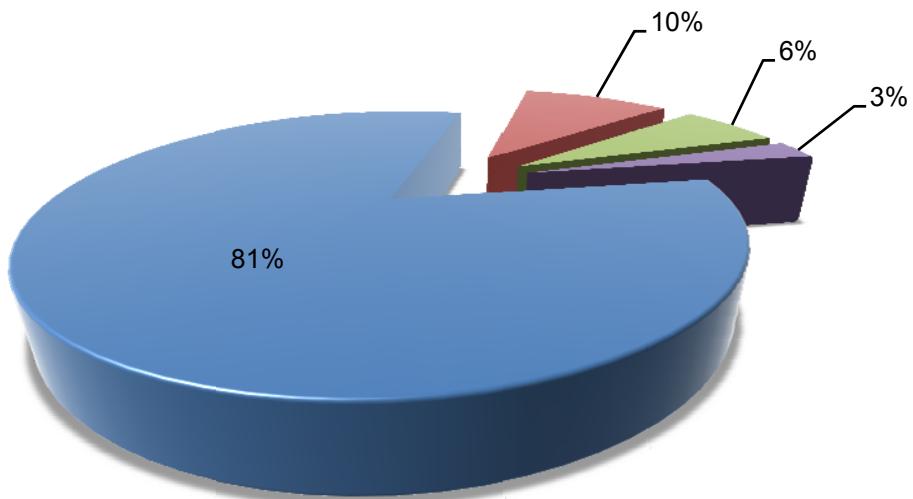
- Веома тешко
- Тешко
- Подношљиво
- Није одговорило



9. Колико проблема сте имали да добијете место у болници након упућивања од стране вашег лекара?

Нисам имао проблема	Имао сам мањих тешкоћа	Имао сам много проблема	Није одговорило
65	8	5	2

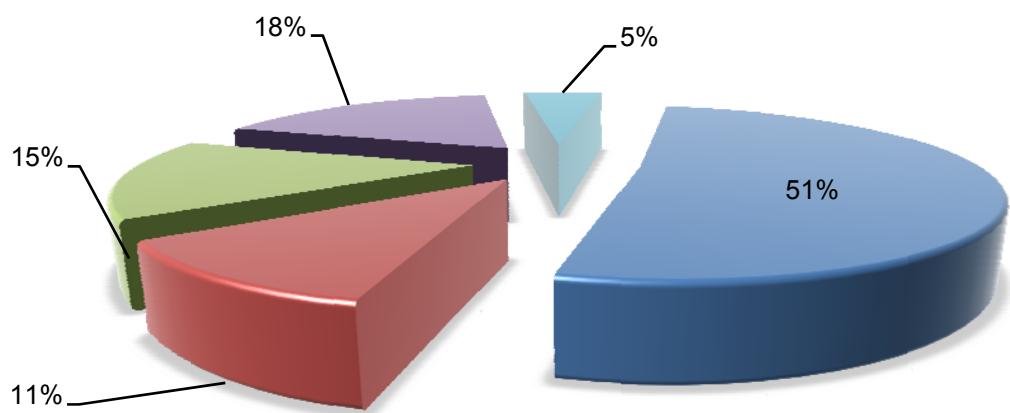
■ Нисам имао проблема ■ Имао сам мањих тешкоћа
 ■ Имао сам великих проблема ■ Није одговорило



10. Колико дуго сте чекали на пријем у болнициу?

0-2 дана	3-5 дана	6-30 дана	Дуже од месец дана	Није одговорило
41	9	12	14	4

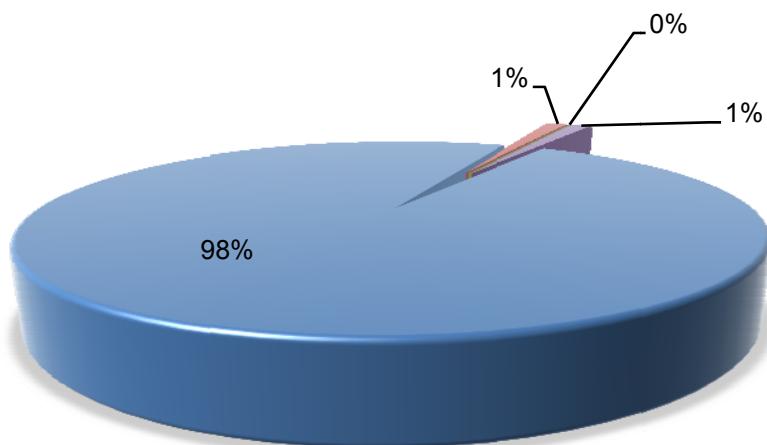
■ 0-2 дана ■ 3-5 дана ■ 6-30 дана ■ Дуже од месец дана ■ Није одговорило



11. Да ли је здравствено особље било доступно онда када Вам је била потребна њихова помоћ?

Да	И да и не	Не	Није одговорило
78	1	0	1

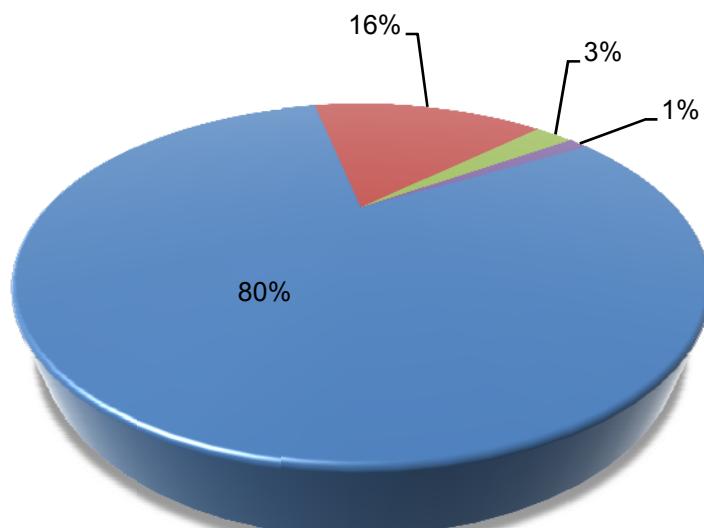
■ Да ■ и да и не ■ Не ■ Није одговорило



12. Да ли сте у болници имали сталног лекара који је водио бригу о вама?

Да	Да, али га је понекад замењивао други лекар	Не	Није одговорило
64	13	2	1

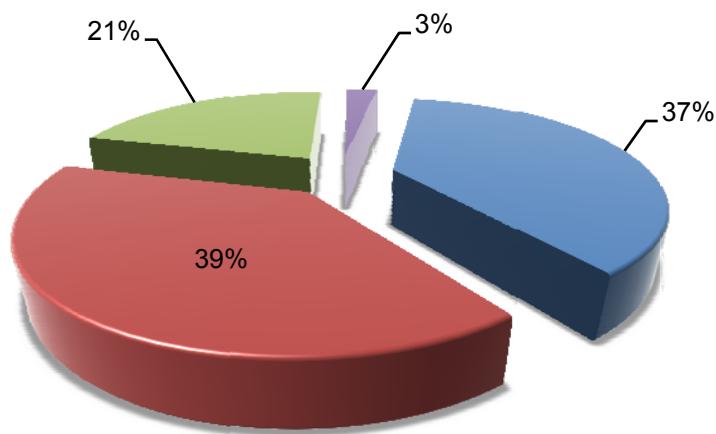
■ Да ■ Да, али га је понекад мењао други лекар ■ Не ■ Није одговорило



13. Да ли сте у болници имали сталну медицинску сестру која је бринула о Вама?

Да	Да, али су је понекад замењивале друге сестре	Не	Није одговорило
30	31	17	2

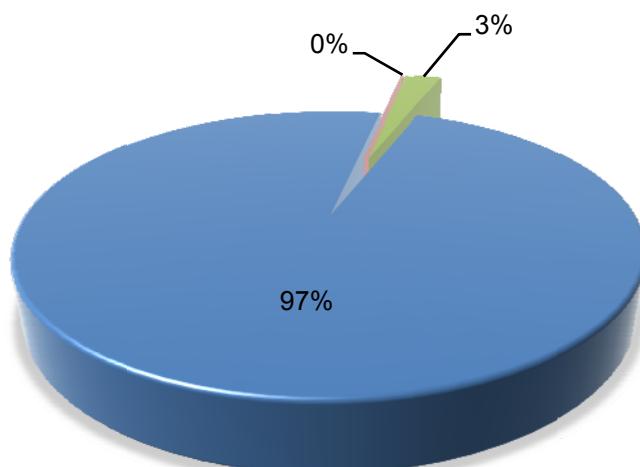
■ Да ■ Да, али су је понекад замењивале друге сестре ■ Не ■ Није одговорило



14. Да ли је однос вашег лекара био исти према свим пациентима?

Да	Не	Није одговорило
78	0	2

■ Да ■ Не ■ Није одговорило

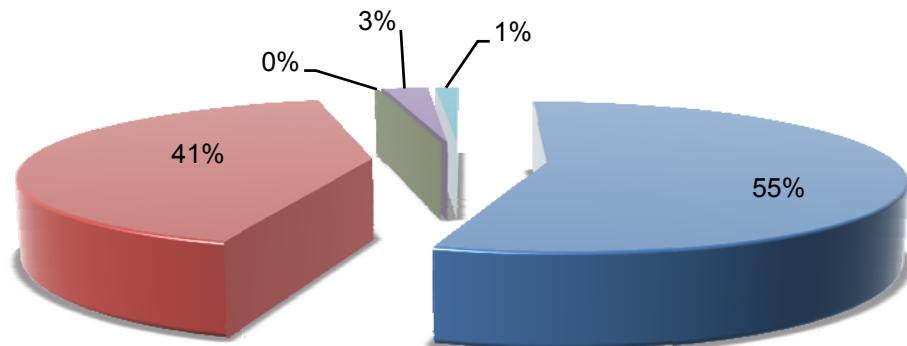


15. Каква је била укупна организација рада у овој болници?

Веома добра	Добра	Лоша	Не бих могао	Није
-------------	-------	------	--------------	------

			да оценим	одговорило
44	33	0	2	1

■ Веома добра ■ Добра ■ Лоша ■ Не бих могао да оценим ■ Није одговорило

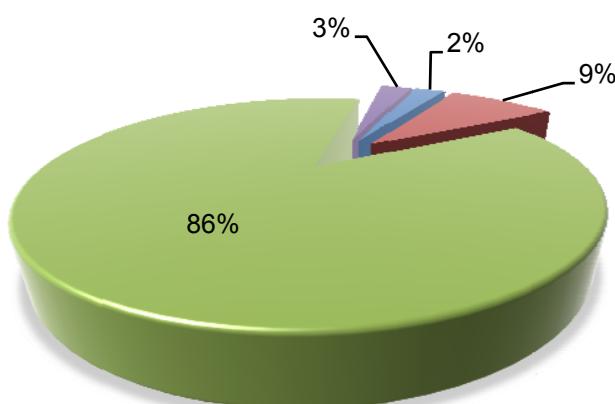


16. Молимо Вас да оцените сваки од наведених елемената болничког смештаја:

8. Чистота просторија

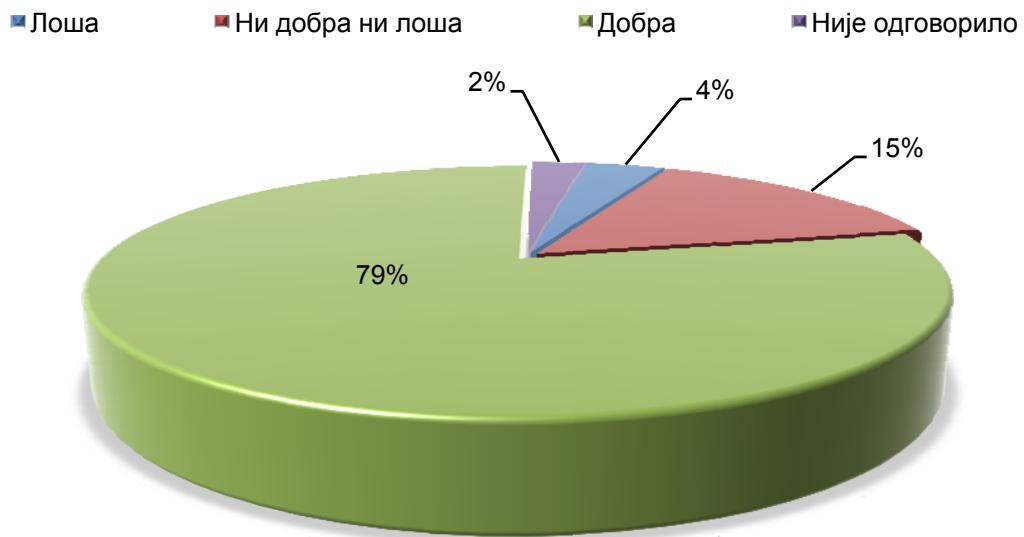
Лоша	Ни добра ни лоша	Добра	Није одговорило
2	7	69	2

■ Лоша ■ Ни добра ни лоша ■ Добра ■ Није одговорило



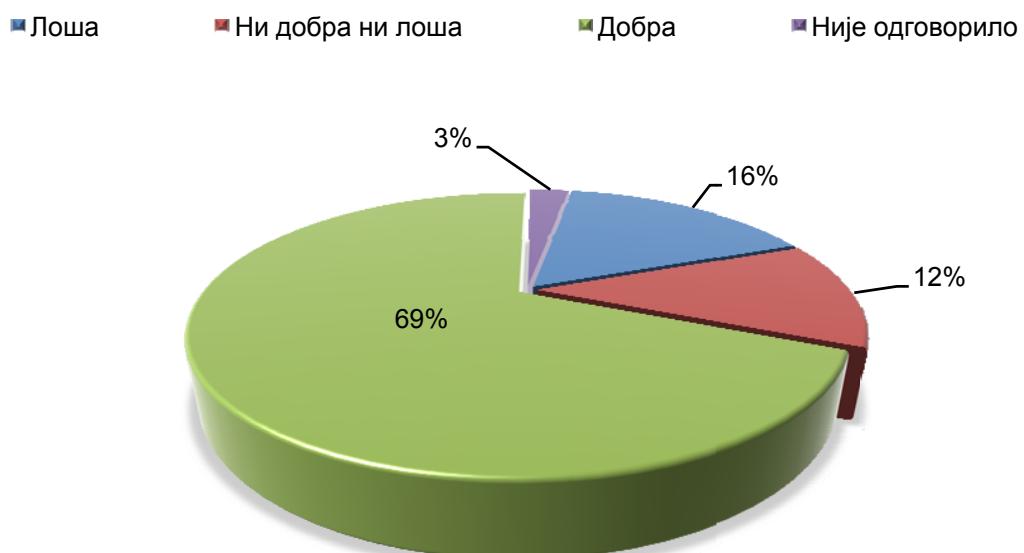
9. Удобност собе

Лоша	Ни добра ни лоша	Добра	Није одговорило
3	12	63	2



10. Удобност кревета

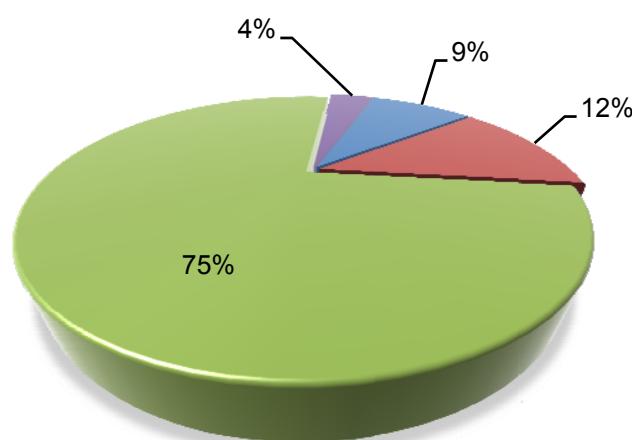
Лоша	Ни добра ни лоша	Добра	Није одговорило
13	10	55	2



11. Чистота тоалета

Лоша	Ни добра ни лоша	Добра	Није одговорило
7	10	60	3

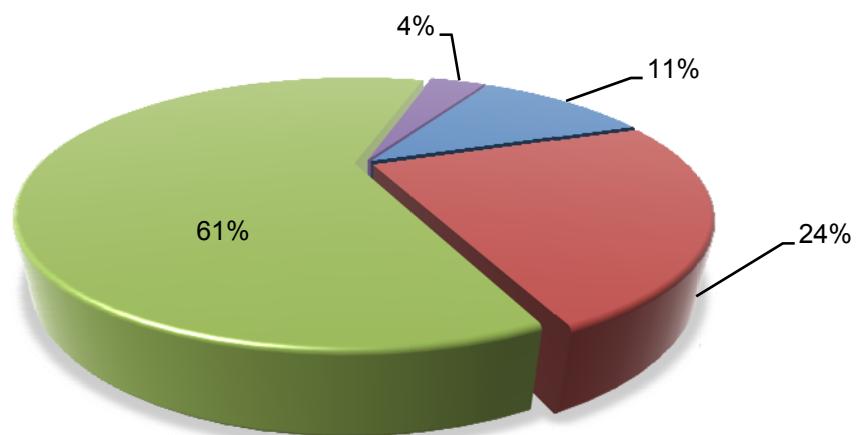
■ Лоша ■ Ни добра ни лоша ■ Добра ■ Није одговорило



12. Квалитет хране

Лош	Ни добар ни лош	Добар	Није одговорило
9	19	49	3

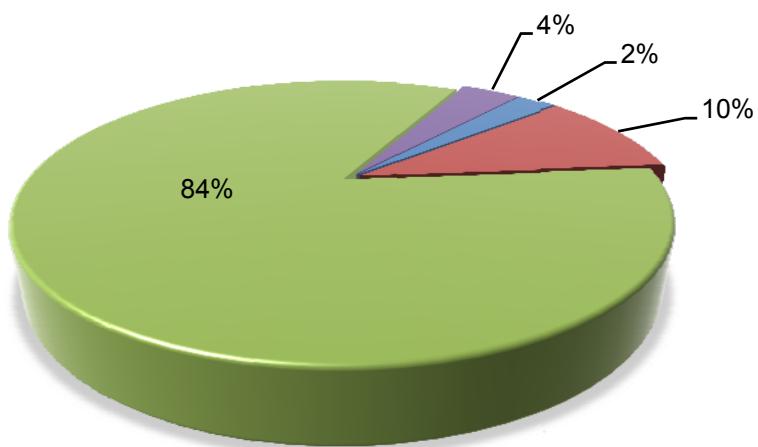
■ Лош ■ Ни добар ни лош ■ Добар ■ Није одговорило



13. Начин сервирања хране

Лош	Ни добар ни лош	Добар	Није одговорило
2	8	67	3

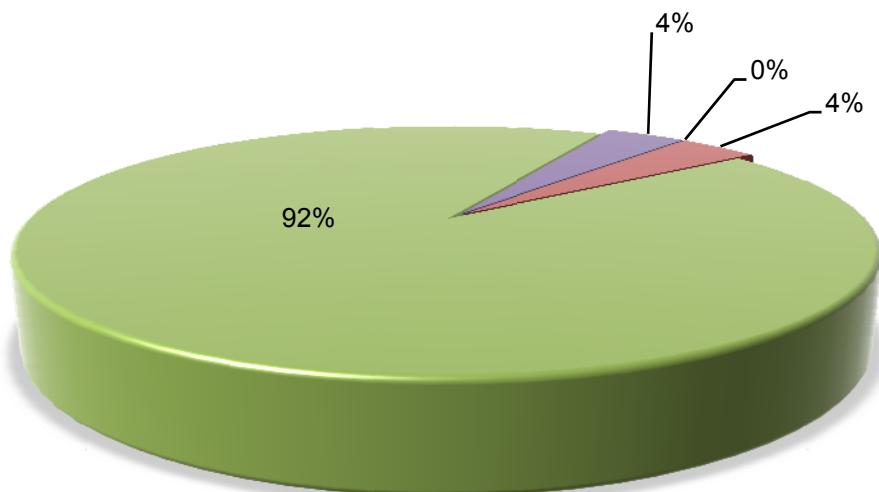
■ Лош ■ Ни добар ни лош ■ Добар ■ Није одговорило



14. Време сервирања хране

Лоше	Ни добро ни лоше	Добро	Није одговорило
0	3	74	3

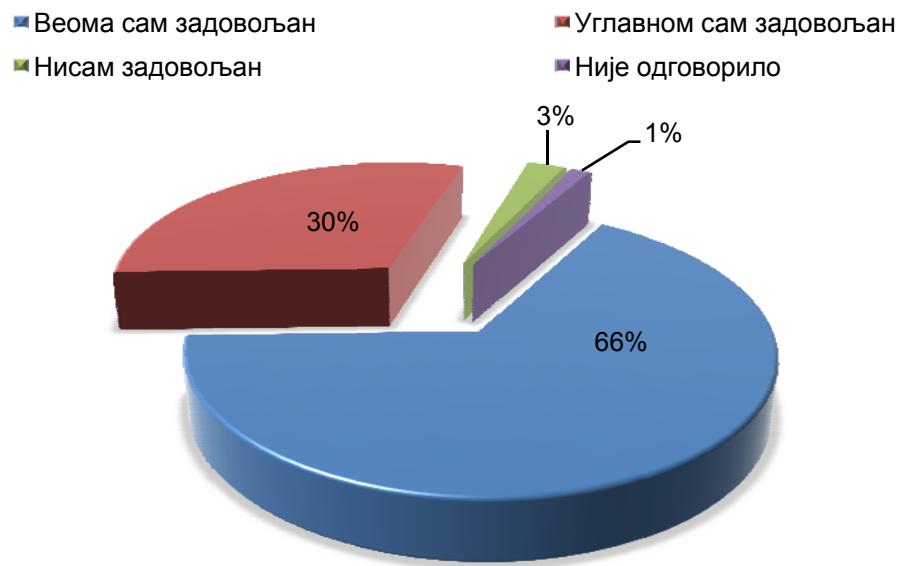
■ Лоше ■ Ни добро ни лоше ■ Добро ■ Није одговорило



17. У којој мери сте задовољни организацијом посете пациентима (број посета, време, дужина...)?

Веома сам задовољан	Углавном сам задовољан	Нисам задовољан	Није одговорило
---------------------	------------------------	-----------------	-----------------

53	24	2	1
----	----	---	---



18. Да ли је здравствено особље било спремно да саслуша Ваше здравствене тегобе?

Да	И да и не	Не	Није одговорило
73	6	0	1

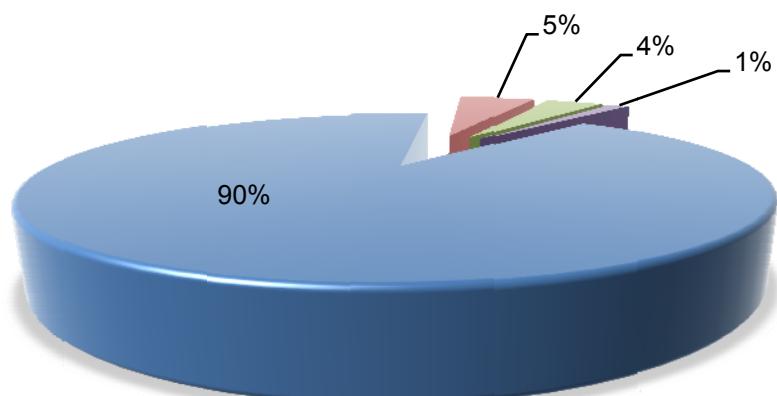


19. Да ли Вам је лекар објаснио стање Вашег здравља?

Да	И да и не	Не	Није одговорило
----	-----------	----	-----------------

72	4	3	1
----	---	---	---

■ Да ■ И да и не ■ Не ■ Није одговорило

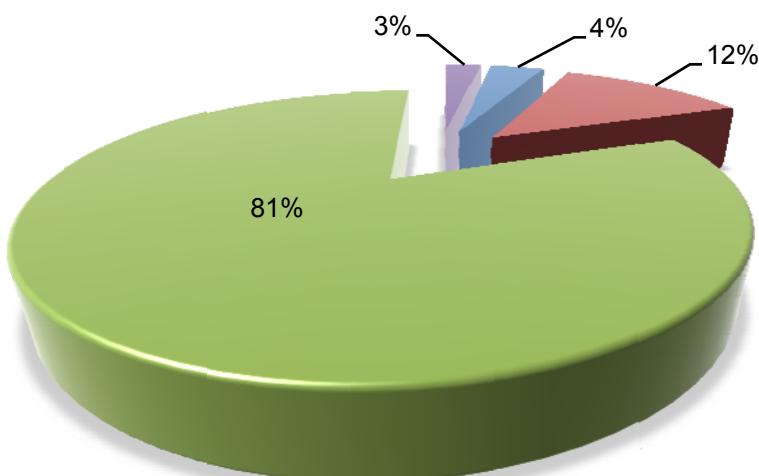


20. Молимо Вас да оцените сваку од наведених особина вашег лекара:

4. Љубазност

Мала	Средња	Велика	Није одговорило
3	10	65	2

■ Мала ■ Средња ■ Велика ■ Није одговорило

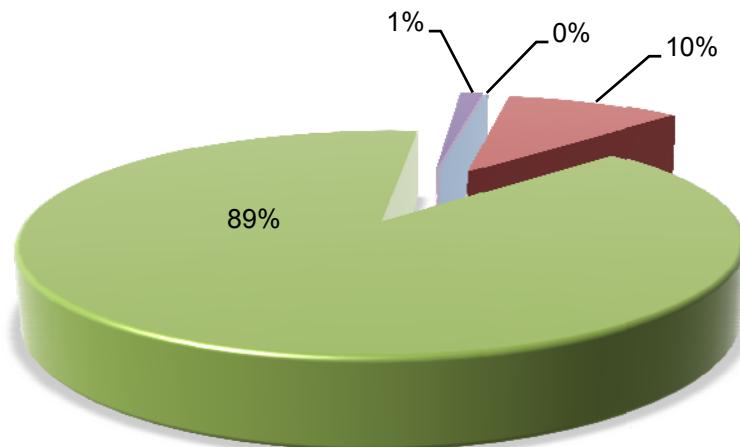


5. Одговорност према раду

Мала	Средња	Велика	Није
------	--------	--------	------

			одговорило
0	8	71	1

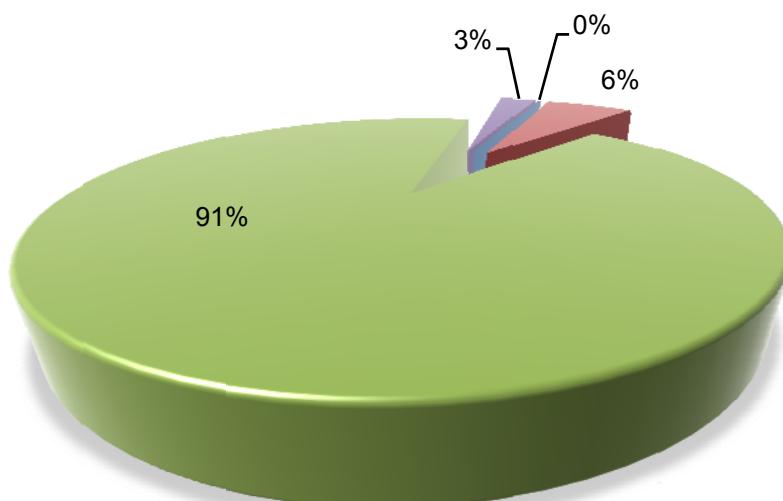
■ Мала ■ Средња ■ Велика ■ Није одговорило



6. Стручност

Мала	Средња	Велика	Није одговорило
0	5	73	2

■ Мала ■ Средња ■ Велика ■ Није одговорило

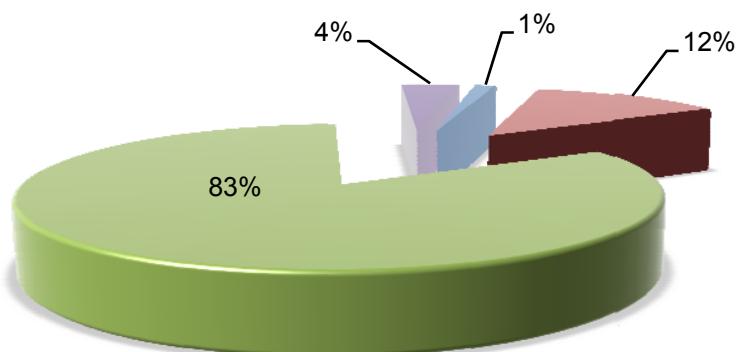


21. Молимо Вас да оцените сваку од наведених особина Ваше медицинске сестре:

4. Љубазност

Мала	Средња	Велика	Није одговорило
1	10	66	3

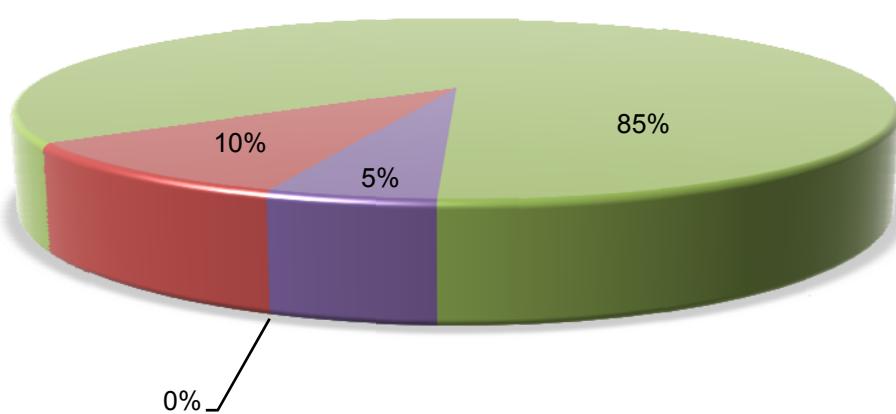
■ Мала ■ Средња ■ Велика ■ Није одговорило



5. Одговорност према раду

Мала	Средња	Велика	Није одговорило
0	8	68	4

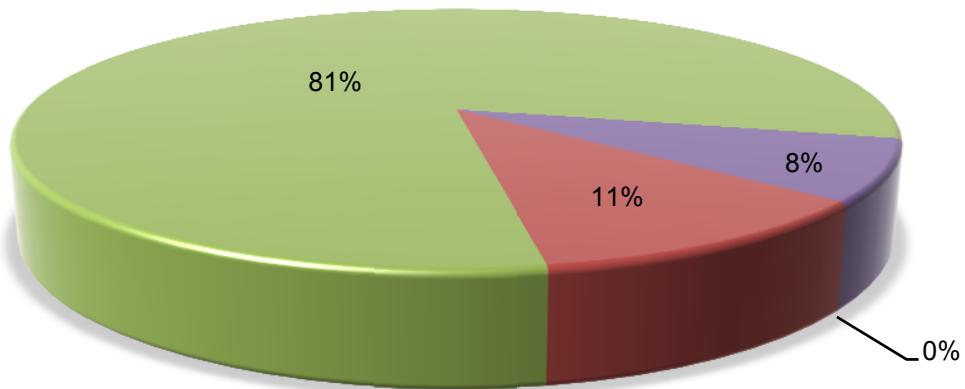
■ Мала ■ Средња ■ Велика ■ Није одговорило



6. Стручност

Мала	Средња	Велика	Није одговорило
0	9	65	6

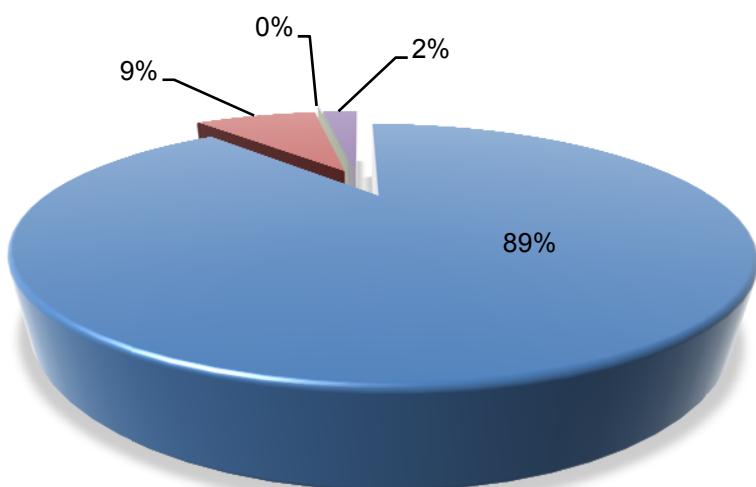
■ Мала ■ Средња ■ Велика ■ Није одговорило



22. Ставље Вашег здравља је након боравка у болници, по вашем мишљењу:

Побољшано	Без промене	Погоршано	Није одговорило
71	7	0	2

■ Побољшано ■ Без промене ■ Погоршано ■ Није одговорило

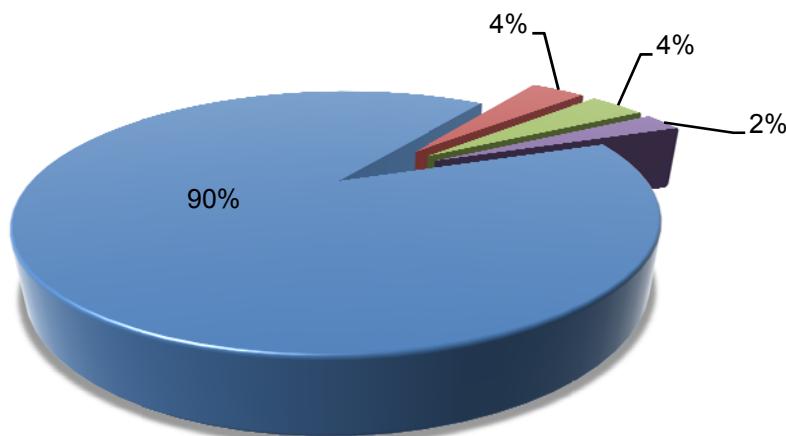


23. Да ли су Вам објаснили процедуре којима сте били подвргнути током испитивања/лечења?

Да И да и не Не Није

			одговорило
72	3	3	2

■ Да ■ И да и не ■ Не ■ Није одговорило

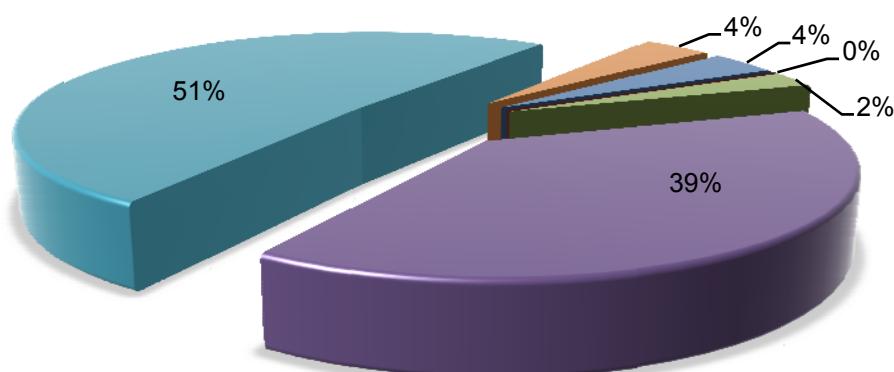


24. Узимајући у обзир све наведено, какво је у целини ваше задовољство укупним болничким лечењем?

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Није одговорило
3	0	2	31	41	3

■ Веома незадовољан
■ Ни незадовољан ни задовољан
■ Веома задовољан

■ Незадовољан
■ Задовољан
■ Није одговорило



ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА ГИНЕКОЛОШКОГ ОДЕЉЕЊА

- Прикупљено је 37 попуњених упитника из опште болнице
- Просечна старост испитаница је 27 година.
- Највише је било удатих испитаница (84%), са завршеном средњом школом (65%)
- 41% испитаница примљено је због порођаја, 27% због хитног стања и 27% због испитивања.
- Особље је било доступно пациенткињама (84%) и имало равноправан однос према свима (94%)
- Око половине пациенткиња није задовољно смештајем, хигијеном и храном
- 86% испитаница сматра да је организација рада добра (добра/веома добра)
- Пацијенткиње сматрају да су лекари и медицинске сестре љубазни, одговорни и стручни
- 89% корисница је задовољно (задовољна/веома задовољна) лечењем.

1. Пол?

Мушки	Женски	Није одговорило
0	37	0

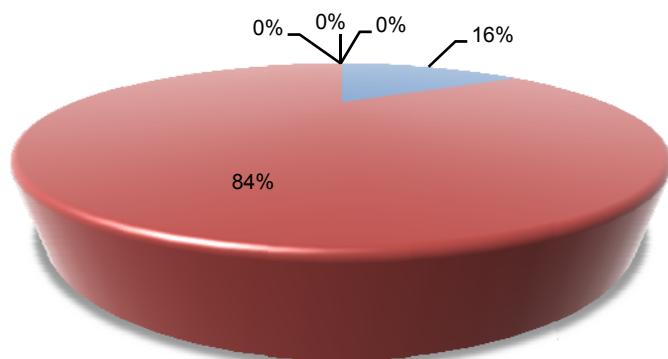
2. Године старости?

Просек
26,56

3. Брачно стање?

Неожењен/Неудата	Ожењен//Удата	Разведен-а	Удовац/Удовица	Није одговорило
6	31	0	0	0

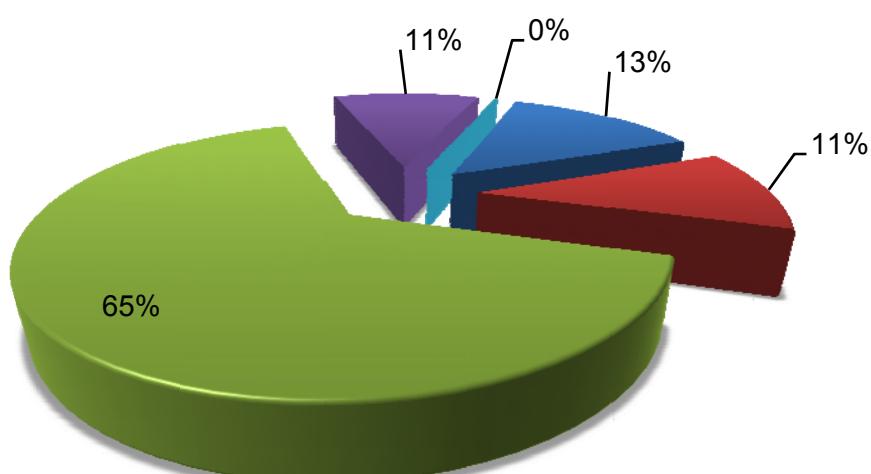
■ Неожењен/Неудата
■ Удовац/Удовица
■ Ожењен/Удата
■ Није одговорило
■ Разведен-а



4. Завршена школа?

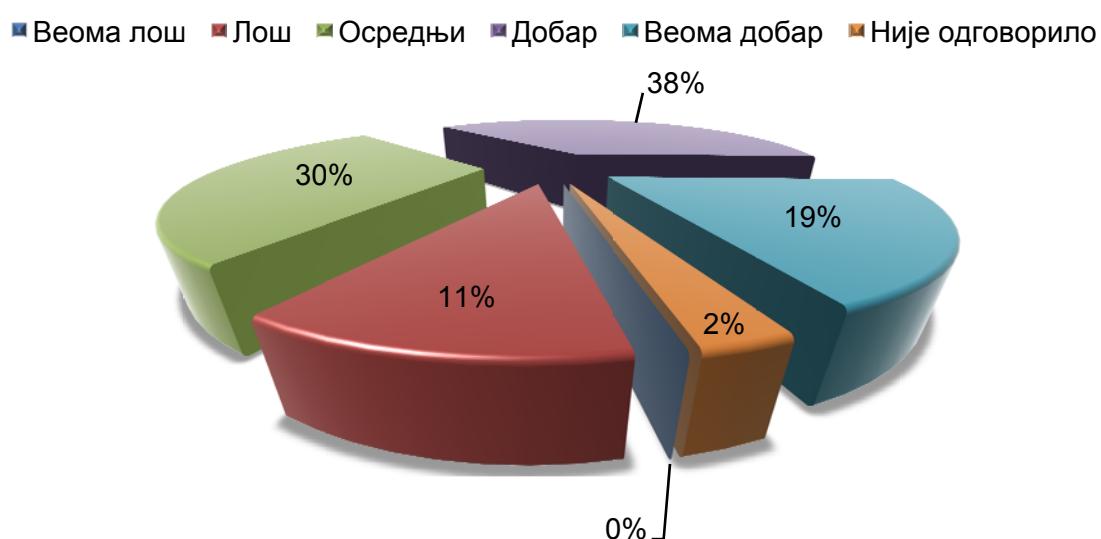
Незавршена основна школа	Основна школа	Средња школа	Виша и висока школа	Није одговорило
5	4	24	4	0

■ Незавршена основна школа
■ Виша и висока школа
■ Основна школа
■ Није одговорило
■ Средња школа



5. Како оцењујете материјални положај Ваше породице?

Веома лош	Лош	Осредњи	Добар	Веома добар	Није одговорило
0	4	11	14	7	1



6. Да ли имате свог сталног лекара опште праксе?

Да, имам	Да, али понекад идем код другог	Не, немам	Није одговорило
18	10	9	0

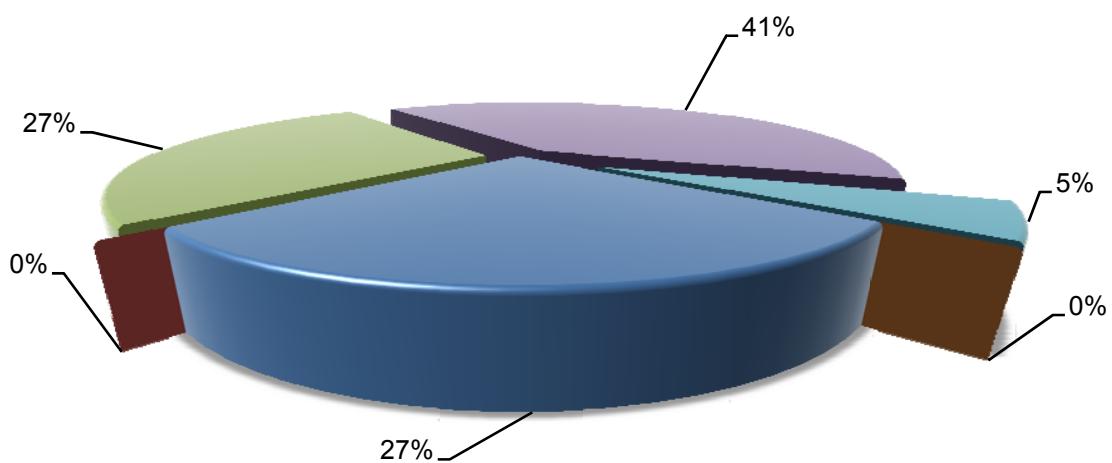


7. Који је био главни разлог вашег пријема у болницу?

Хитно стање које је захтевало интервенцију	Погоршање постојеће болести	Испитивање	Порођај	Рехабилитација	Није одговорило
--	-----------------------------	------------	---------	----------------	-----------------

10	0	10	15	2	0
----	---	----	----	---	---

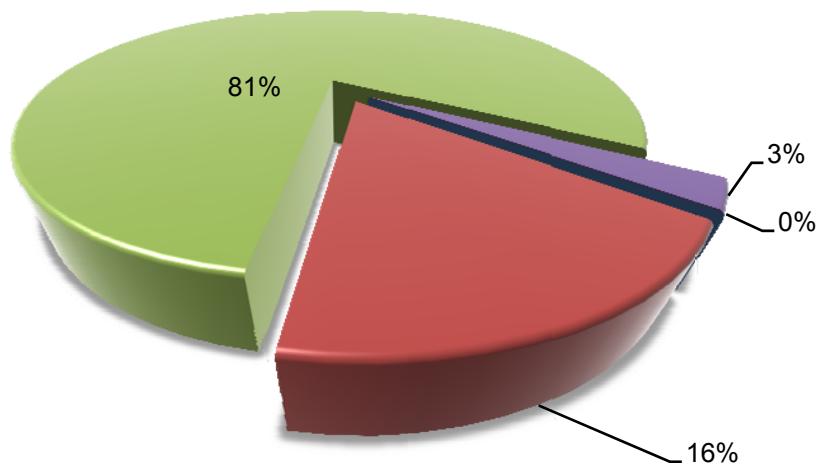
- Хитно стање које је захтевало интервенцију
- Испитивање
- Рехабилитација
- Погоршање постојеће болести
- Порођај
- Није одговорило



8. Какво је било ваше здравствено стање при доласку у болницу?

Веома тешко	Тешко	Подношљиво	Није одговорило
0	6	30	1

- Веома тешко
- Тешко
- Подношљиво
- Није одговорило



9. Колико проблема сте имали да добијете место у болници након упућивања од стране вашег лекара?

Нисам имао проблема	Имао сам мањих тешкоћа	Имао сам много проблема	Није одговорило
34	3	0	0

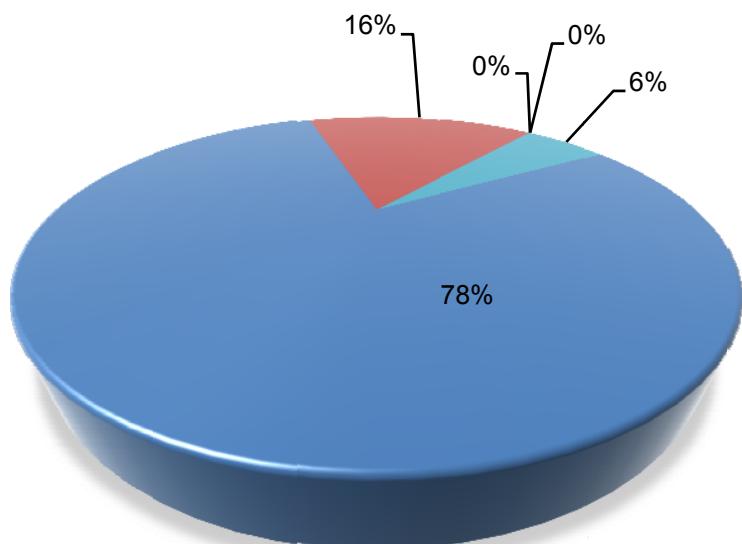
■ Нисам имао проблема
 ■ Имао сам мањих тешкоћа
 ■ Имао сам много проблема
 ■ Није одговорило



10. Колико дуго сте чекали на пријем у болницу?

0-2 дана	3-5 дана	6-30 дана	Дуже од месец дана	Није одговорило
29	6	0	0	2

■ 0-2 дана ■ 3-5 дана ■ 6-30 дана ■ Дуже од месец дана ■ Није одговорило

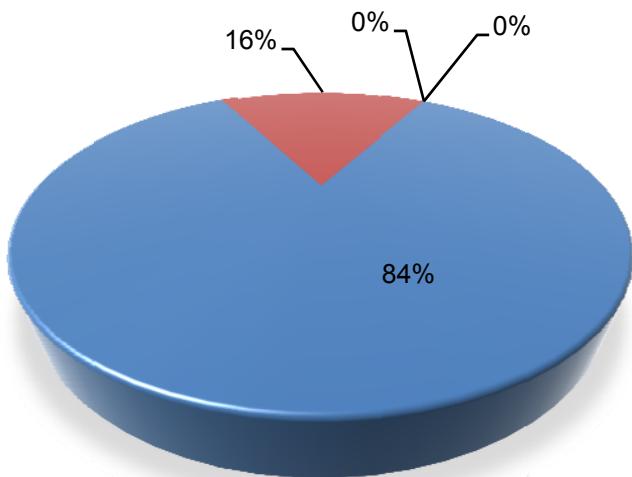


11. Да ли је здравствено особље било доступно онда када Вам је била потребна њихова помоћ?

Да	И да и не	Не	Није одговорило

31	6	0	0
----	---	---	---

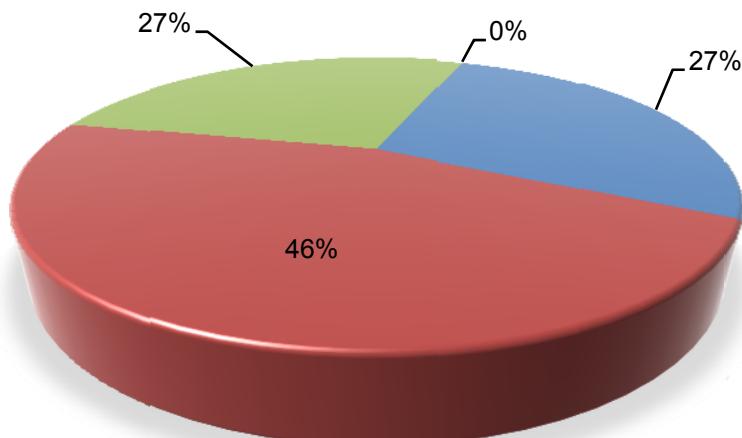
■ Да ■ И да и не ■ Не ■ Није одговорило



12. Да ли сте у болници имали сталног лекара који је водио бригу о вама?

Да	Да, али га је понекад замењивао други лекар	Не	Није одговорило
10	17	10	0

■ Да ■ Да, али га је понекад мењао други лекар ■ Не ■ Није одговорило

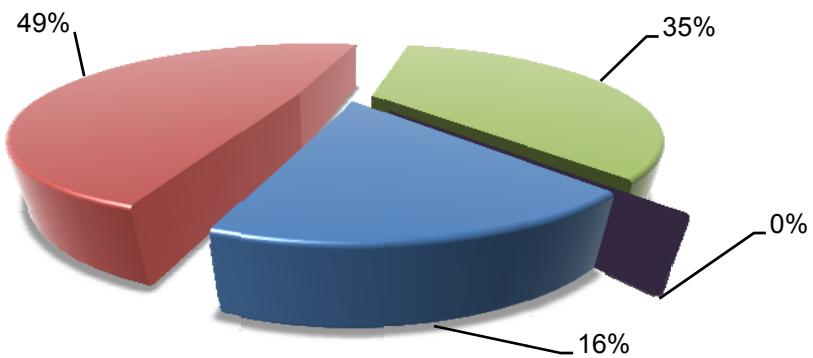


13. Да ли сте у болници имали сталну медицинску сестру која је бринула о Вама?

Да	Да, али су је	Не	Није

	понекад замењивале друге сестре		одговорило
6	18	13	0

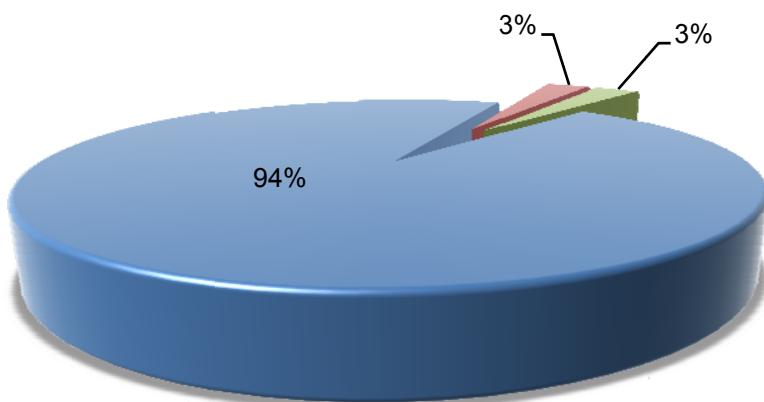
■ Да ■ Да, али су је понекад замењивале друге сестре ■ Не ■ Није одговорило



14. Да ли је однос вашег лекара био исти према свим пацијентима?

Да	Не	Није одговорило
35	1	1

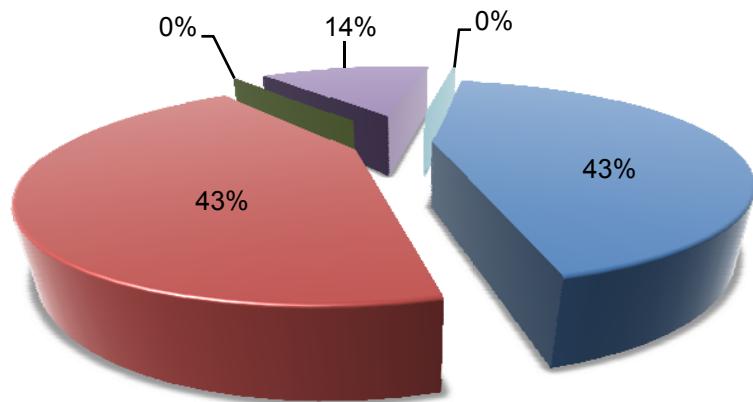
■ Да ■ Не ■ Није одговорило



15. Каква је била укупна организација рада у овој болници?

Веома добра	Добра	Лоша	Не бих могао да оценим	Није одговорило
16	16	0	5	0

■ Веома добра ■ Добра ■ Лоша ■ Не бих могао да оценим ■ Није одговорило

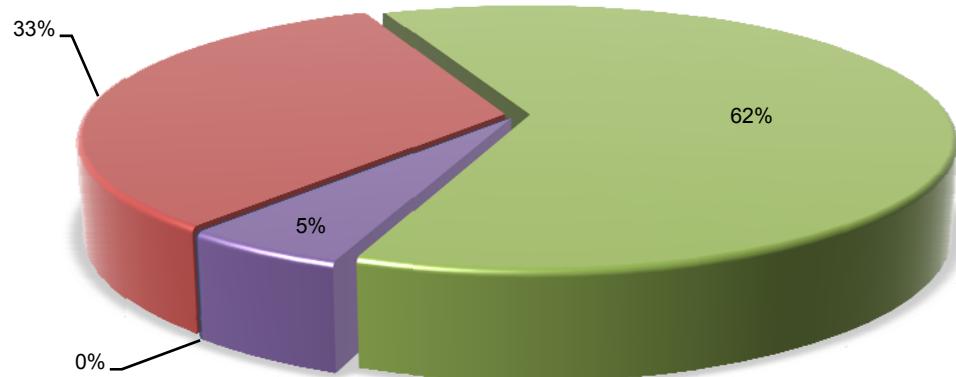


16. Молимо Вас да оцените сваки од наведених елемената болничког смештаја:

15. Чистота просторија

Лоша	Ни добра ни лоша	Добра	Није одговорило
0	12	23	2

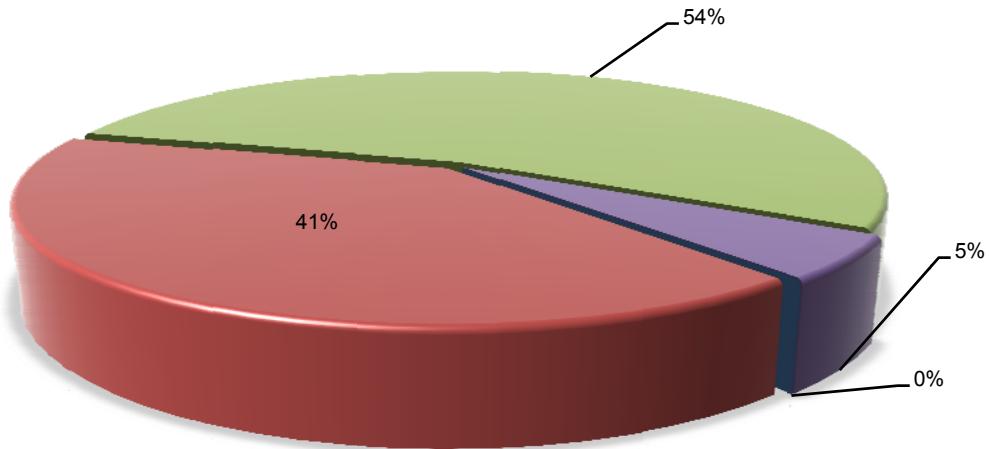
■ Лоша ■ Ни добра ни лоша ■ Добра ■ Није одговорило



16. Удобност собе

Лоша	Ни добра ни лоша	Добра	Није одговорило
0	15	20	2

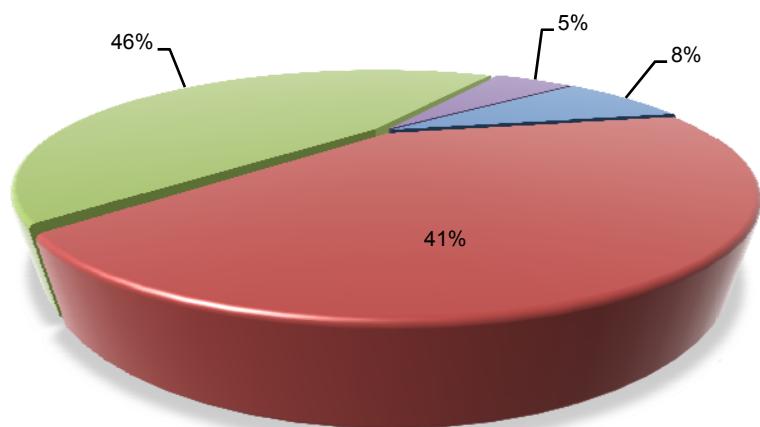
■ Лоша ■ Ни добра ни лоша ■ Добра ■ Није одговорило



17. Удобност кревета

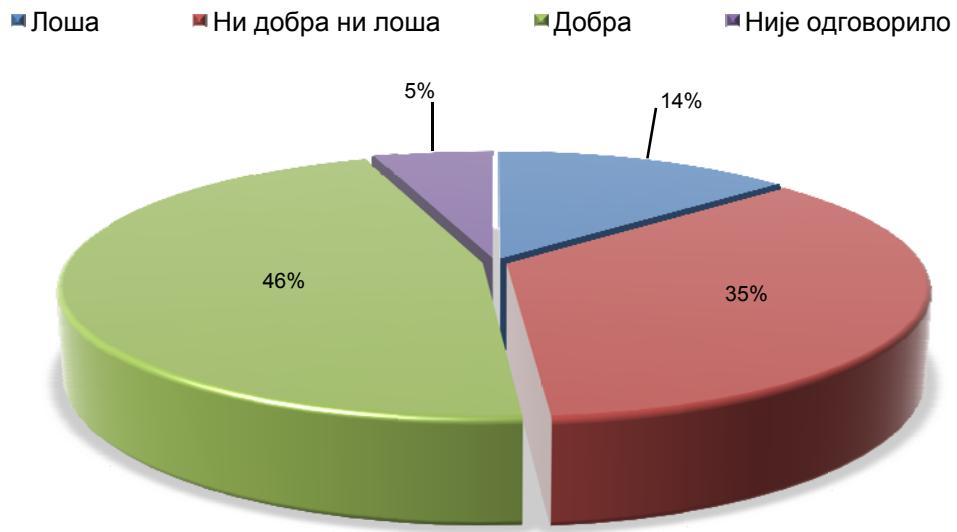
Лоша	Ни добра ни лоша	Добра	Није одговорило
3	15	17	2

■ Лоша ■ Ни добра ни лоша ■ Добра ■ Није одговорило



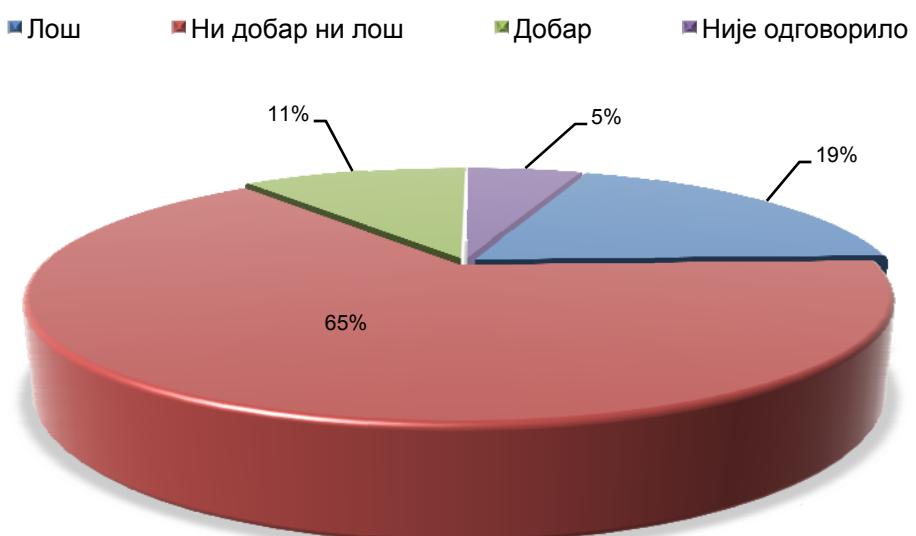
18. Чистоћа тоалета

Лоша	Ни добра ни лоша	Добра	Није одговорило
5	13	17	2



19. Квалитет хране

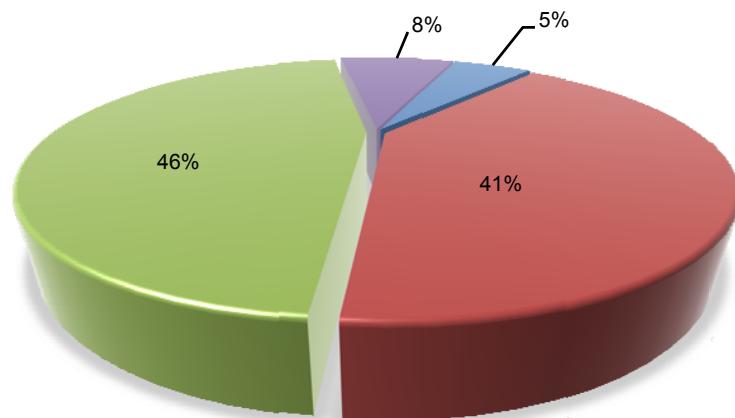
Лош	Ни добар ни лош	Добар	Није одговорило
7	24	4	2



20. Начин сервирања хране

Лош	Ни добар ни лош	Добар	Није одговорило
2	15	17	3

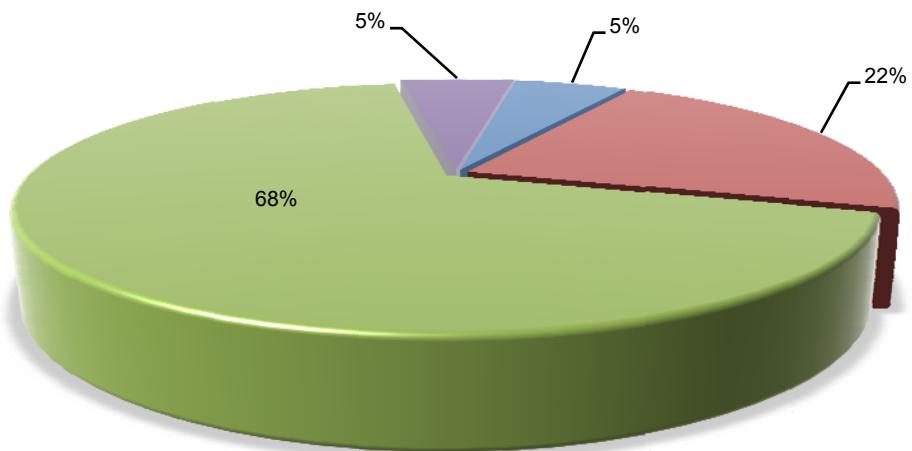
■ Лош ■ Ни добар ни лош ■ Добар ■ Није одговорило



21. Време сервирања хране

Лоше	Ни добро ни лоше	Добро	Није одговорило
2	8	25	2

■ Лоше ■ Ни добро ни лоше ■ Добро ■ Није одговорило

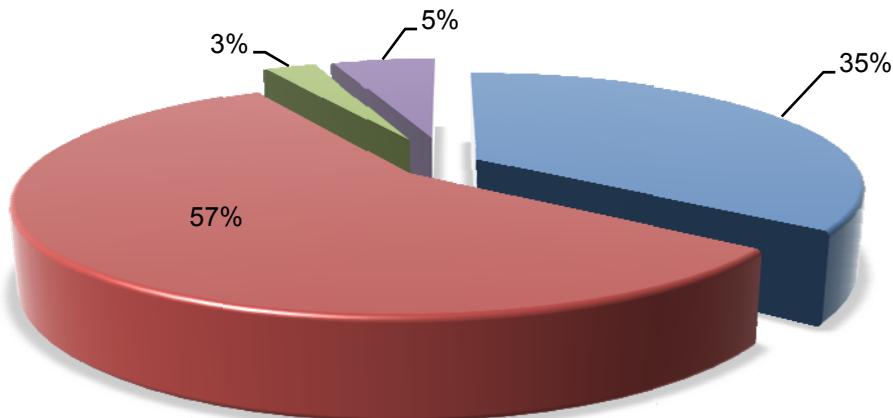


17. У којој мери сте задовољни организацијом посете пациентима (број посета, време, дужина...)?

Веома сам задовољан	Углавном сам задовољан	Нисам задовољан	Није одговорило
---------------------	------------------------	-----------------	-----------------

13	21	1	2
----	----	---	---

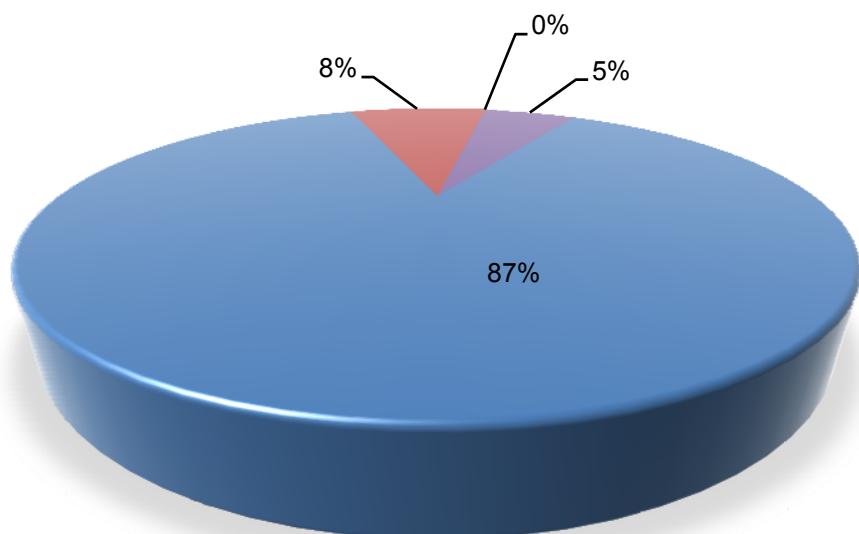
■ Веома сам задовољан ■ Углавном сам задовољан ■ Нисам задовољан ■ Није одговорило



18. Да ли је здравствено особље било спремно да саслуша Ваше здравствене тегобе?

Да	И да и не	Не	Није одговорило
32	3	0	2

■ Да ■ И да и не ■ Не ■ Није одговорило

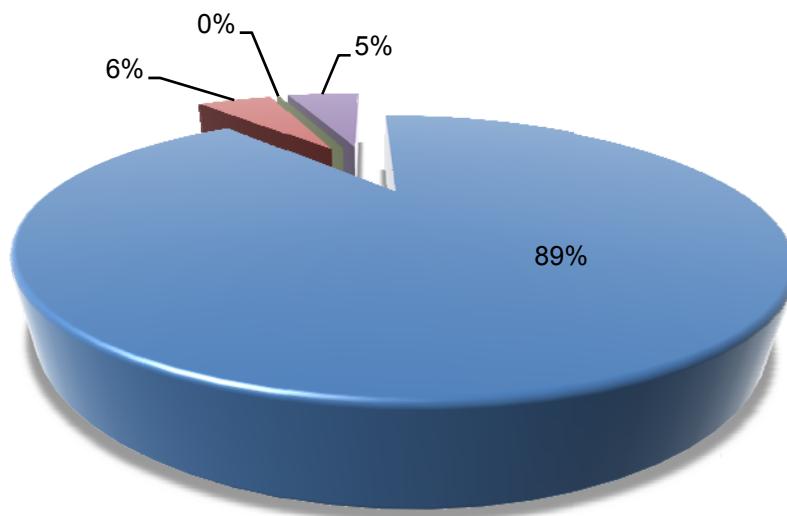


19. Да ли Вам је лекар објаснио стање Вашег здравља?

Да	И да и не	Не	Није одговорило

33	2	0	2
----	---	---	---

■ Да ■ И да и не ■ Не ■ Није одговорило

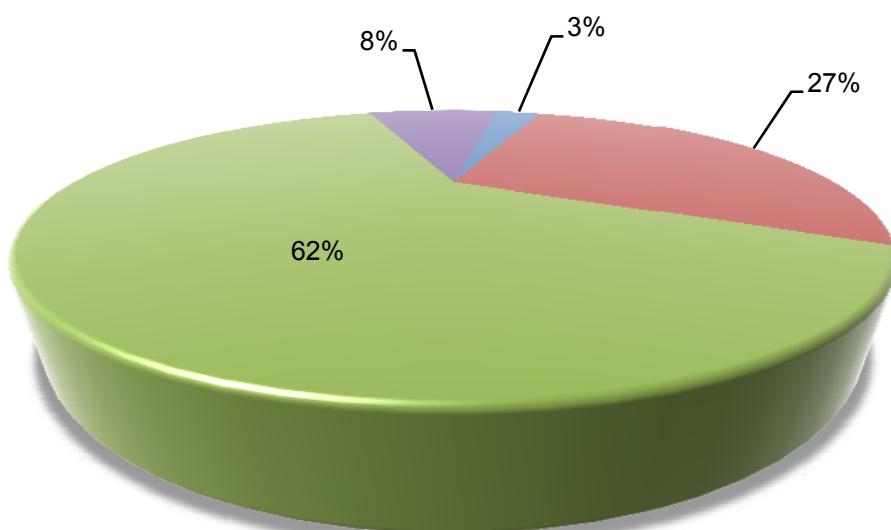


20. Молимо Вас да оцените сваку од наведених особина вашег лекара:

7. Љубазност

Мала	Средња	Велика	Није одговорило
1	10	23	3

■ Мала ■ Средња ■ Велика ■ Није одговорило

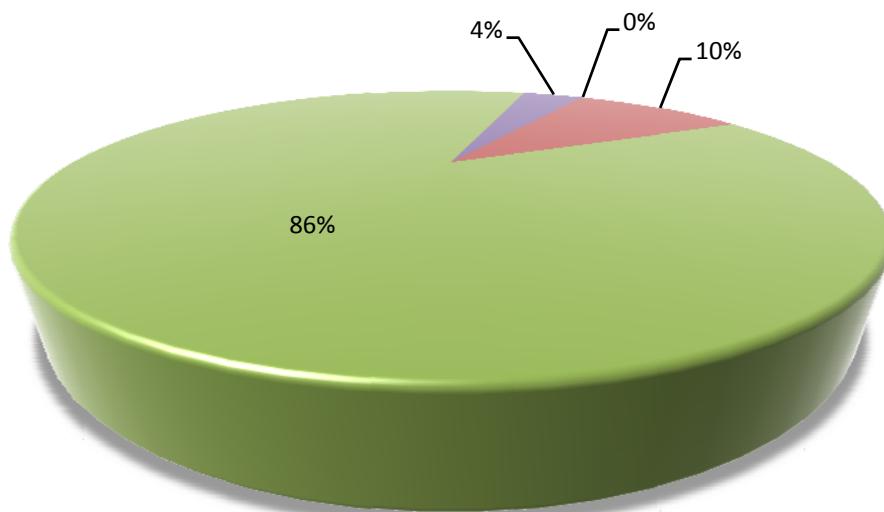


8. Одговорност према раду

Мала	Средња	Велика	Није
------	--------	--------	------

			одговорило
0	8	26	3

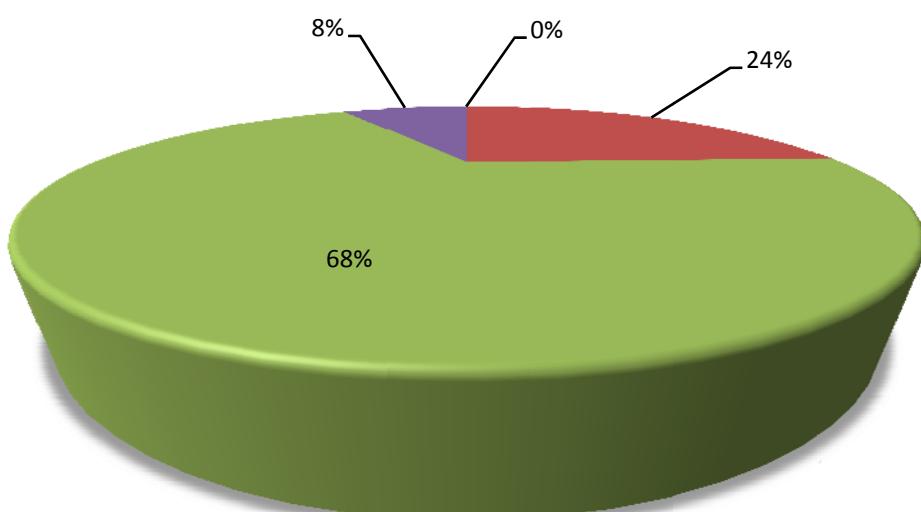
■ Мала ■ Средња ■ Велика ■ Није одговорило



9. Стручност

Мала	Средња	Велика	Није одговорило
0	9	25	3

■ Мала ■ Средња ■ Велика ■ Није одговорило

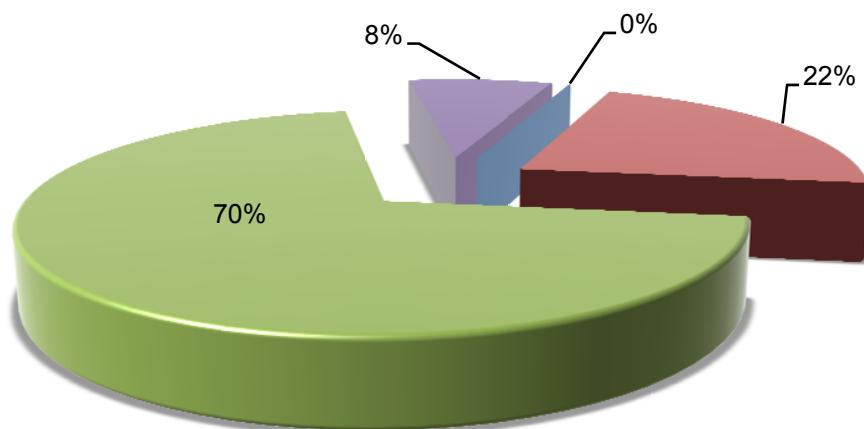


21. Молимо Вас да оцените сваку од наведених особина Ваше медицинске сестре:

7. Љубазност

Мала	Средња	Велика	Није одговорило
0	8	26	3

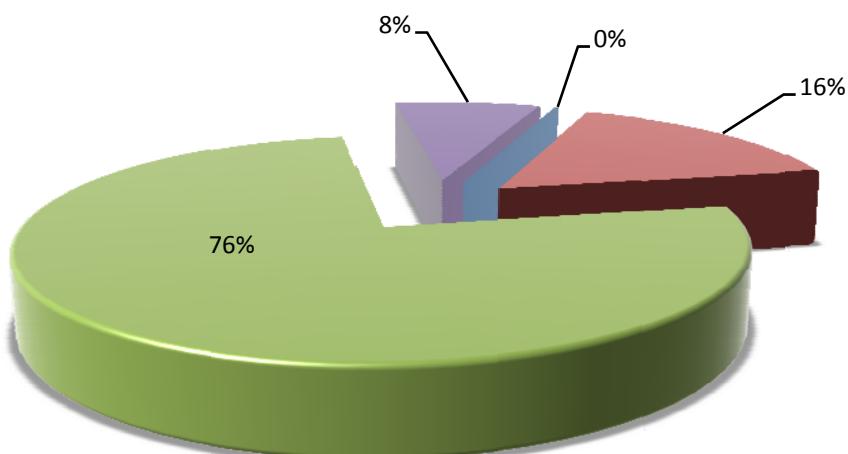
■ Мала ■ Средња ■ Велика ■ Није одговорило



8. Одговорност према раду

Мала	Средња	Велика	Није одговорило
0	6	28	3

■ Мала ■ Средња ■ Велика ■ Није одговорило

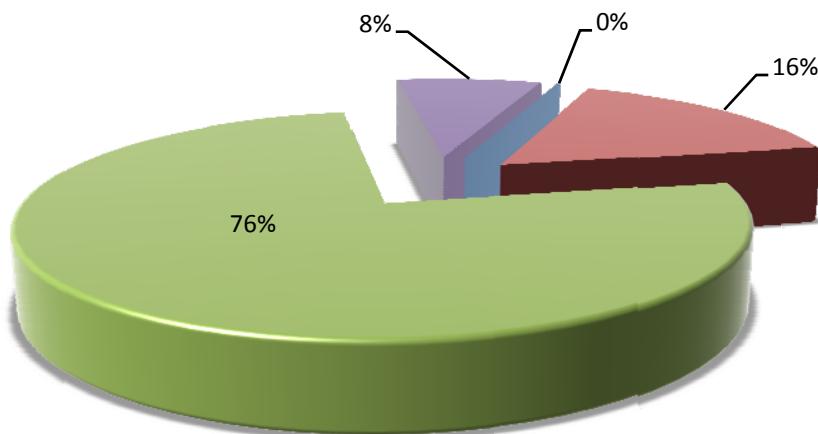


9. Стручност

Мала	Средња	Велика	Није одговорило

0	6	28	3
---	---	----	---

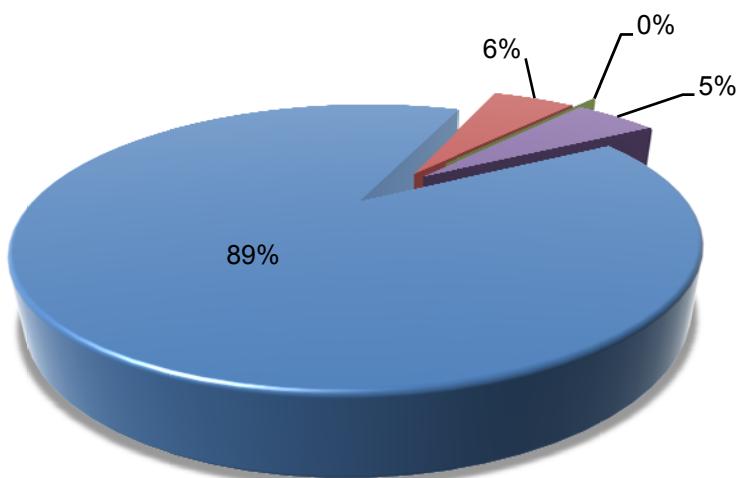
■ Мала ■ Средња ■ Велика ■ Није одговорило



22. Стање Вашег здравља је након боравка у болници, по вашем мишљењу:

Побољшано	Без промене	Погоршано	Није одговорило
33	2	0	2

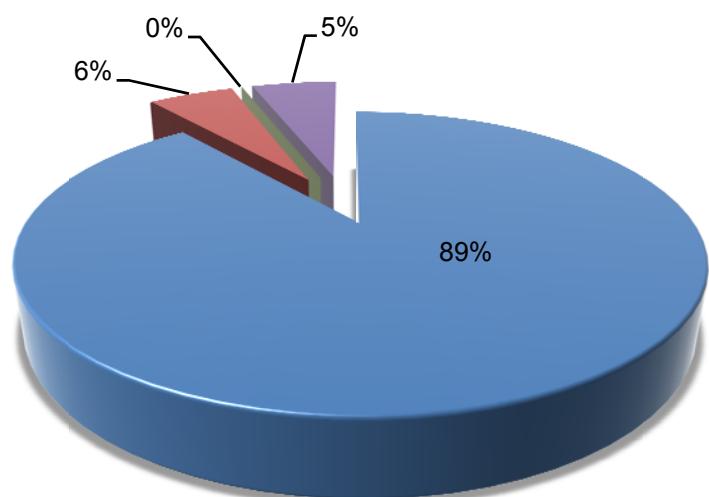
■ Побољшано ■ Без промене ■ Погоршано ■ Није одговорило



23. Да ли су Вам објаснили процедуре којима сте били подвргнути током испитивања/лечења?

Да	И да и не	Не	Није одговорило
33	2	0	2

■ Да ■ И да и не ■ Не ■ Није одговорило



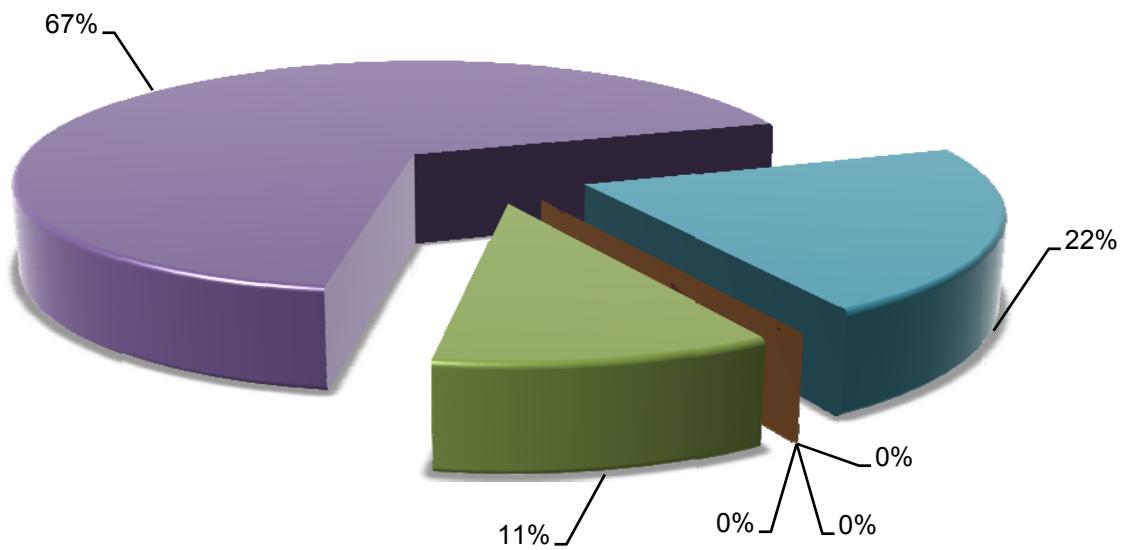
24. Узимајући у обзир све наведено, какво је у целини ваше задовољство укупним болничким лечењем?

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Није одговорило
0	0	4	25	8	0

■ Веома незадовољан
■ Задовољан

■ Незадовољан
■ Веома задовољан

■ Ни незадовољан ни задовољан
■ Није одговорило

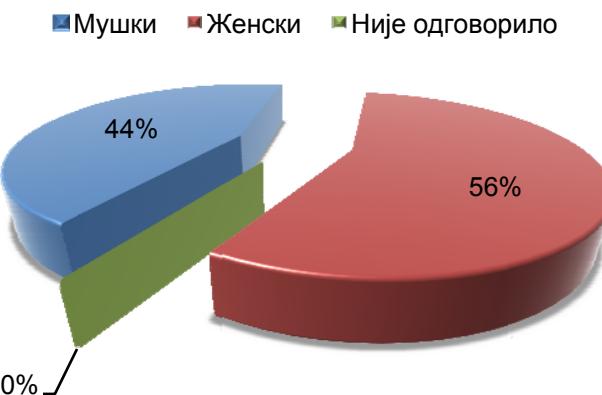


ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА ОДЕЉЕЊА ЗА РЕХАБИЛИТАЦИЈУ

- Прикупљено је 18 попуњених упитника из специјалне болнице за физикалну медицину и рехабилитацију
- Просечна старост испитаника је 61,5 година
- 44% испитаника је примљено због рехабилитације, 28% због хитног стања, а 22% погоршања болести
- 90% корисника није имало проблема при пријему у болницу
- Особље је било доступно пациентима (94%) и имало равноправан однос према свима (100%)
- 95% испитаника сматра да је организација рада добра (добра/веома добра)
- Пацијенти су у високом проценту задовољни смештајем и хигијеном, а слабије задовољни квалитетом хране
- Пацијенти сматрају да су преко 90% лекара и око 80% сестара љубазни, одговорни и стручни
- 95% лечених пацијената је задовољно лечењем.

1. Пол?

Мушки	Женски	Није одговорило
8	10	0



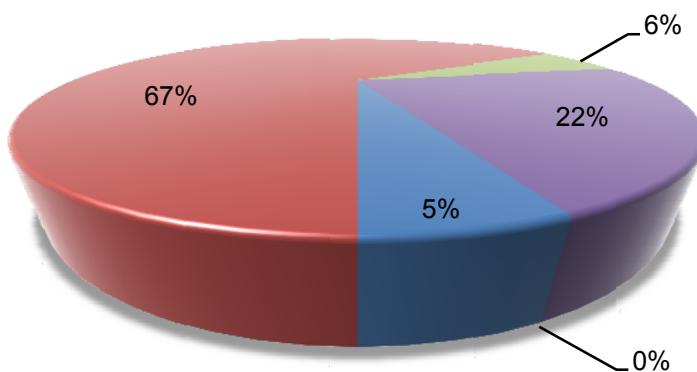
2. Године старости?

Просек
61,5

3. Брачно стање

Неожењен/Неудата	Ожењен//Удата	Разведен-а	Удовац/Удовица	Није одговорило
1	12	1	4	0

■ Неожењен/Неудата ■ Ожењен/Удата ■ Разведен-а ■ Удовац/Удовица ■ Није одговорило



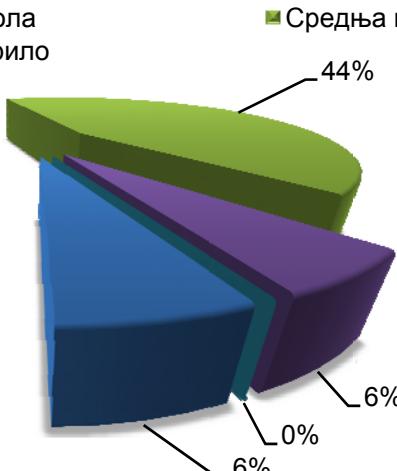
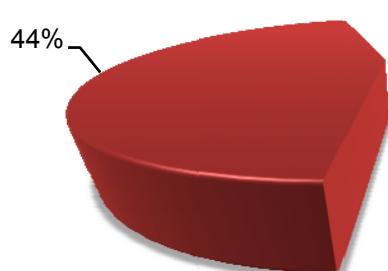
4. Завршена школа?

Незавршена основна школа	Основна школа	Средња школа	Виша и висока школа	Није одговорило
1	8	8	1	0

■ Незавршена основна школа
■ Виша и висока школа

■ Основна школа
■ Није одговорило

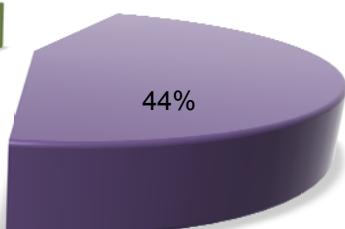
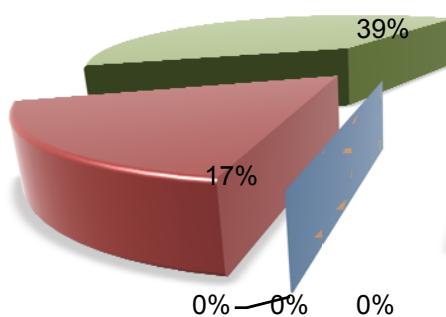
■ Средња школа



5. Како оцењујете материјални положај Ваше породице?

Веома лош	Лош	Осредњи	Добар	Веома добар	Није одговорило
0	3	7	8	0	0

■ Веома лош ■ Лош ■ Осредњи ■ Добар ■ Веома добар ■ Није одговорило

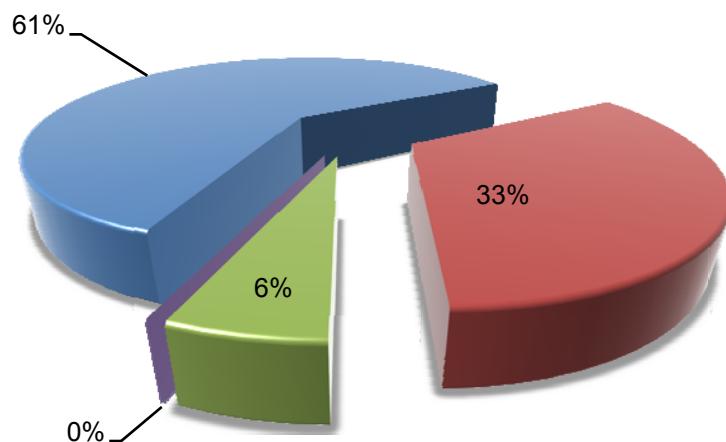


6. Да ли имате свог сталног лекара опште праксе?

Да, имам	Да, али понек идем код другог	Не, немам	Није одговорило

11	6	1	0
----	---	---	---

■ Да, имам ■ Да, али понекад идем код другог ■ Не, немам ■ Није одговорило

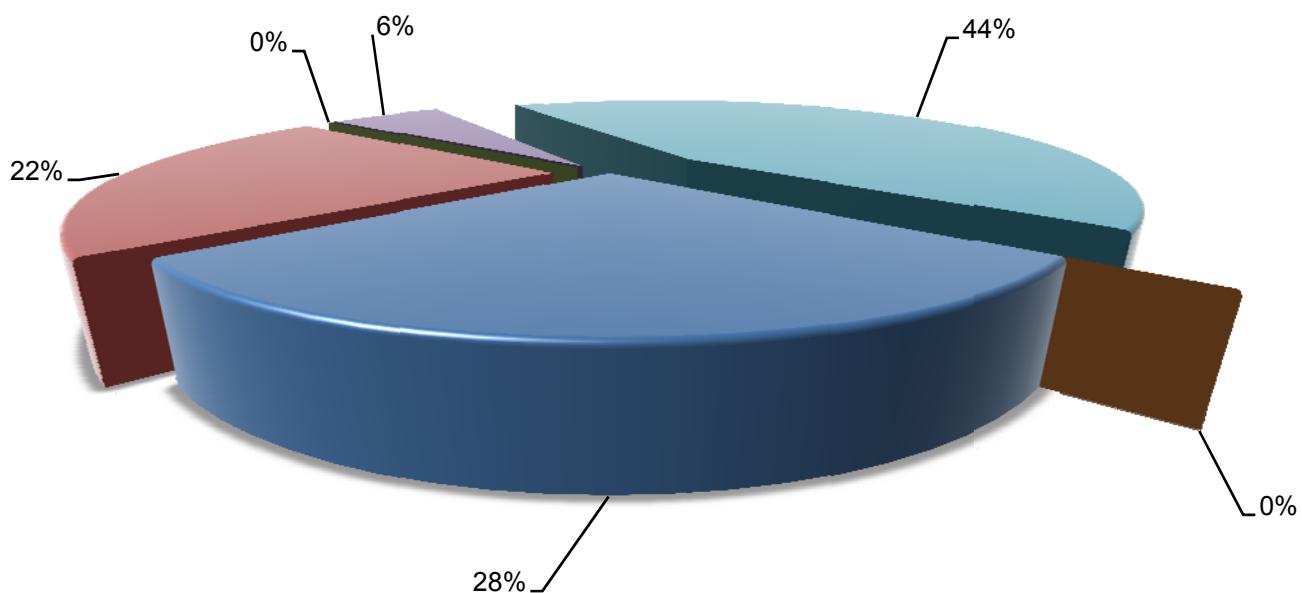


7. Који је био главни разлог вашег пријема у болницу?

Хитно стање које је захтевало интервенцију	Погоршање постојеће болести	Испитивање	Рехабилитација	Није одговорило
5	4	0	9	0

■ Хитно стање које је захтевало интервенцију
 ■ Испитивање
 ■ Рехабилитација

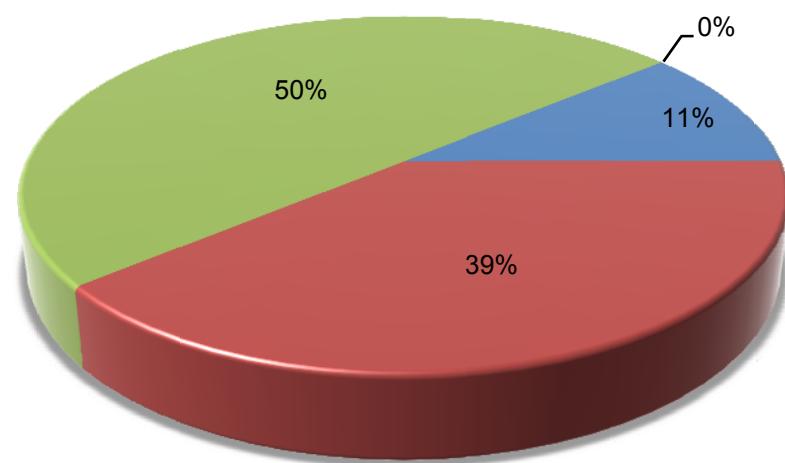
■ Погоршање постојеће болести
 ■ Порођај
 ■ Није одговорило



8. Какво је било ваше здравствено стање при доласку у болницу?

Веома тешко	Тешко	Подношљиво	Није одговорило
2	7	9	0

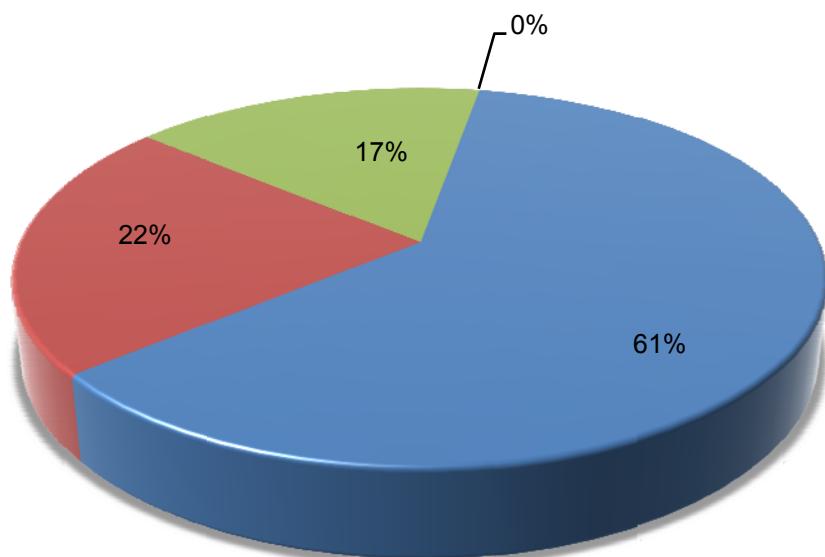
■ Веома тешко ■ Тешко ■ Подношљиво ■ Није одговорило



9. Колико проблема сте имали да добијете место у болници након упућивања од стране вашег лекара?

Нисам имао проблема	Имао сам мањих тешкоћа	Имао сам много проблема	Није одговорило
11	4	3	0

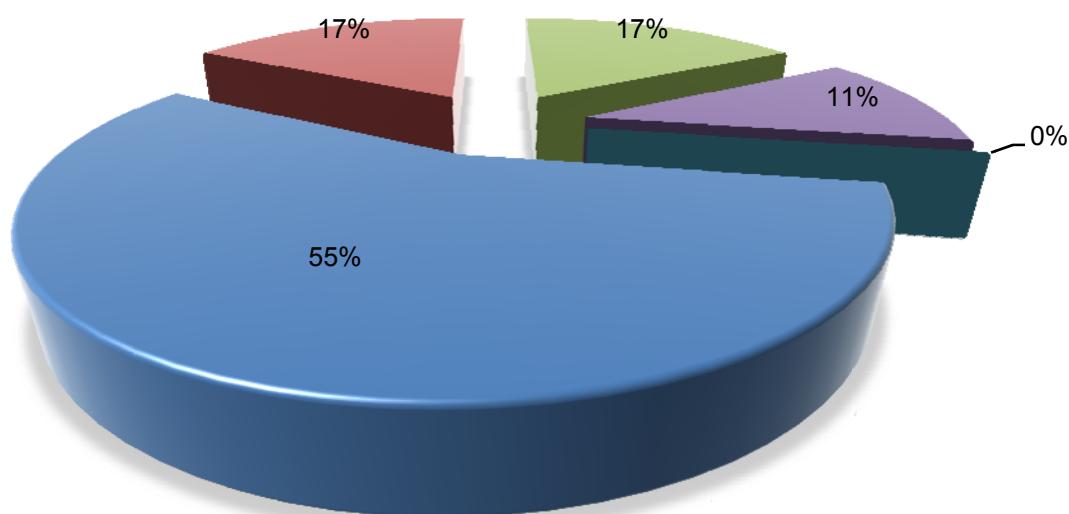
■ Нисам имао проблема
 ■ Имао сам много проблема
 ■ Имао сам мањих тешкоћа
 ■ Није одговорилло



10. Колико дуго сте чекали на пријем у болницу?

0-2 дана	3-5 дана	6-30 дана	Дуже од месец дана	Није одговорило
10	3	3	2	0

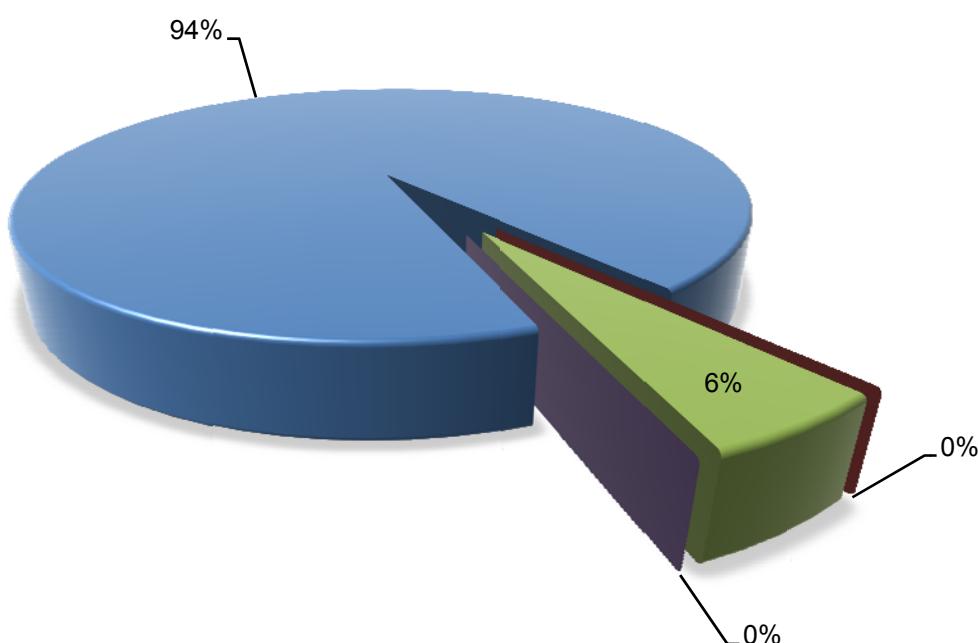
■ 0-2 дана ■ 3-5 дана ■ 6-30 дана ■ Дуже од месец дана ■ Није одговорило



11. Да ли је здравствено особље било доступно онда када Вам је била потребна њихова помоћ?

Да	И да и не	Не	Није одговорило
17	0	1	0

■ Да ■ И да и не ■ Не ■ Није одговорило

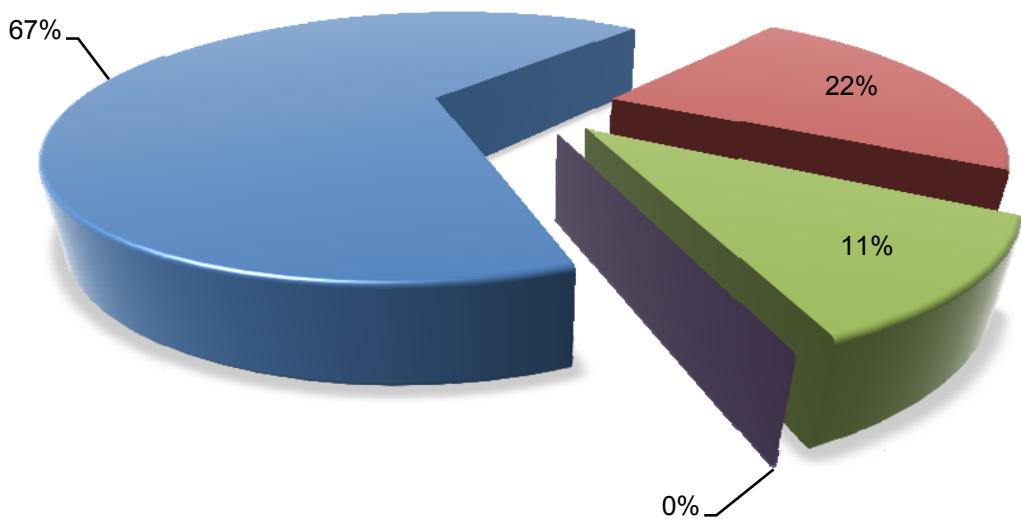


12. Да ли сте у болници имали сталног лекара који је водио бригу о вама?

Да	Да, али га је понекад замењивао други лекар	Не	Није одговорило
----	---	----	-----------------

12	4	2	0
----	---	---	---

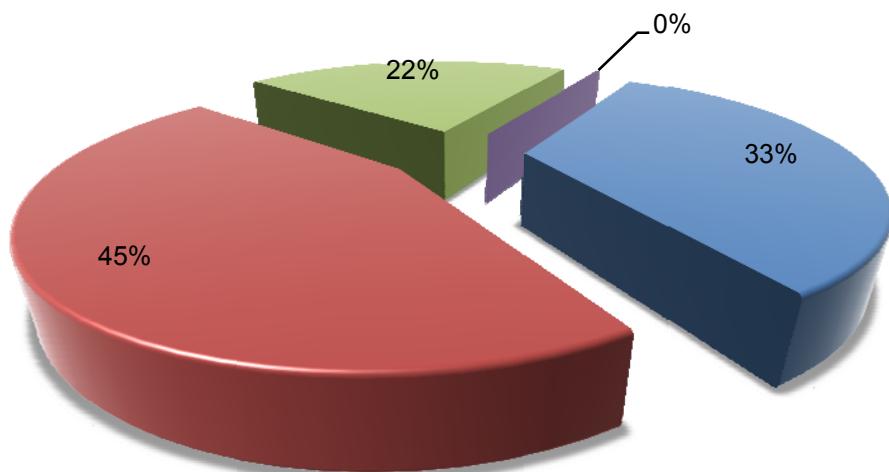
■ Да ■ Да, али га је понекад замењивао други лекар ■ Не ■ Није одговорило



13. Да ли сте у болници имали сталну медицинску сестру која је бринула о Вама?

Да	Да, али су је понекад замењивале друге сестре	Не	Није одговорило
6	8	4	0

■ Да ■ Да, али су је понекад замењивале друге сестре ■ Не ■ Није одговорило



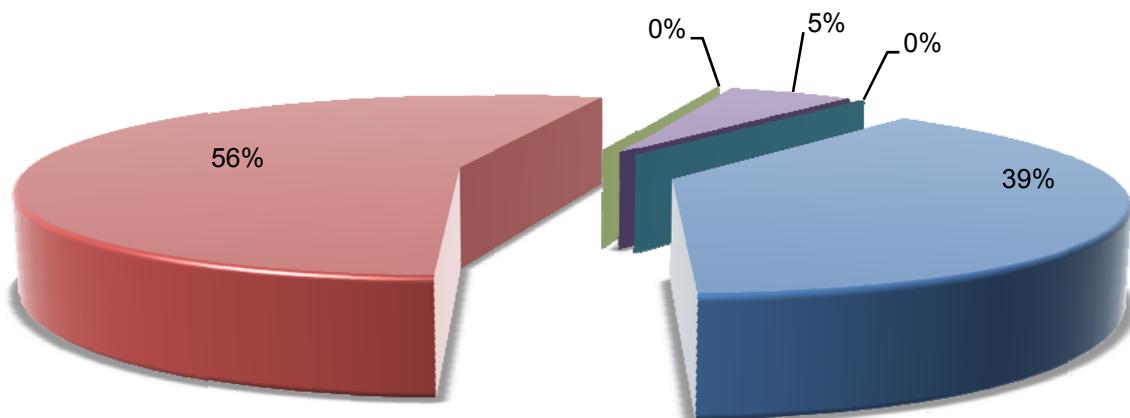
14. Да ли је однос вашег лекара био исти према свим пациентима?

Да	Не	Није одговорило
18	0	0

15. Каква је била укупна организација рада у овој болници?

Веома добра	Добра	Лоша	Не бих могао да оценим	Није одговорило
7	10	0	1	0

■ Веома добра ■ Добра ■ Лоша ■ Не бих могао да оценим ■ Није одговорило

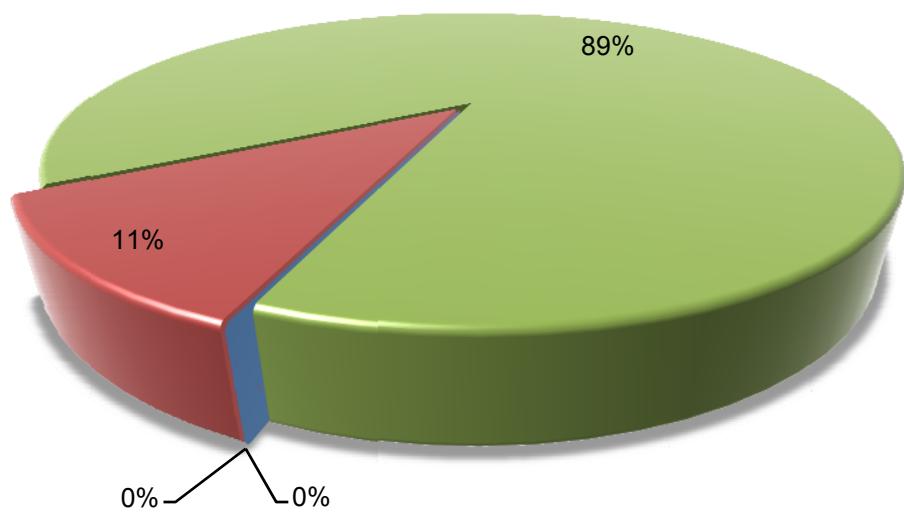


16. Молимо Вас да оцените сваки од наведених елемената болничког смештаја:

22. Чистота просторија

Лоша	Ни добра ни лоша	Добра	Није одговорило
0	2	16	0

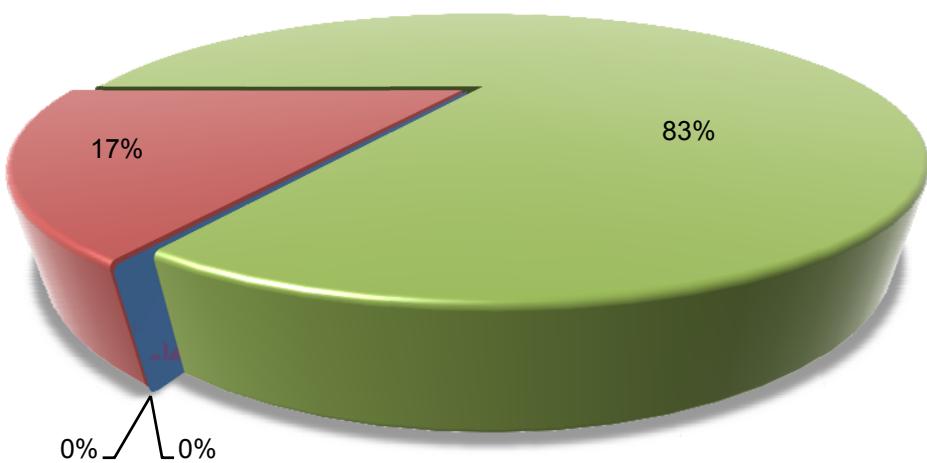
■ Лоша ■ Ни добра ни лоша ■ Добра ■ Није одговорило



23. Удобност собе

Лоша	Ни добра ни лоша	Добра	Није одговорило
0	3	15	0

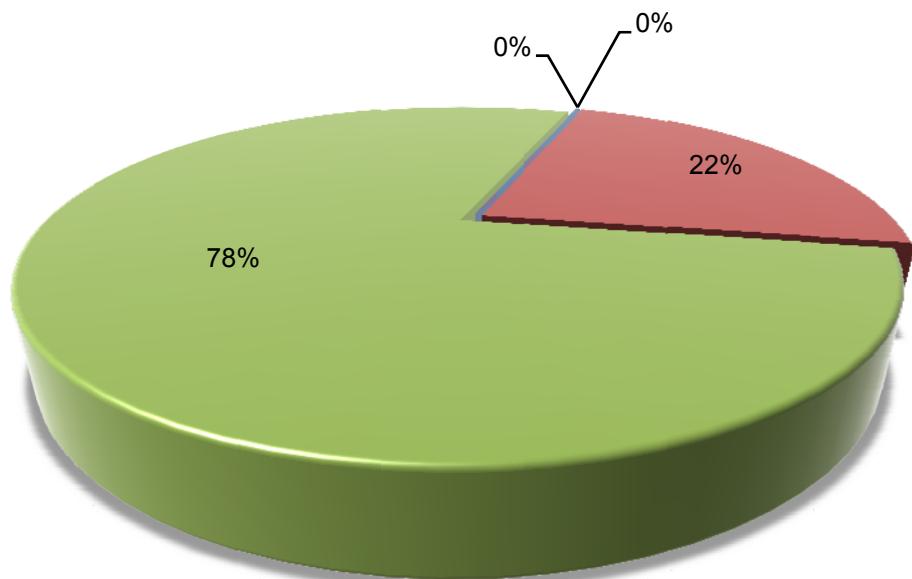
■ Лоша ■ Ни добра ни лоша ■ Добра ■ Није одговорило



24. Удобност кревета

Лоша	Ни добра ни лоша	Добра	Није одговорило
0	4	14	0

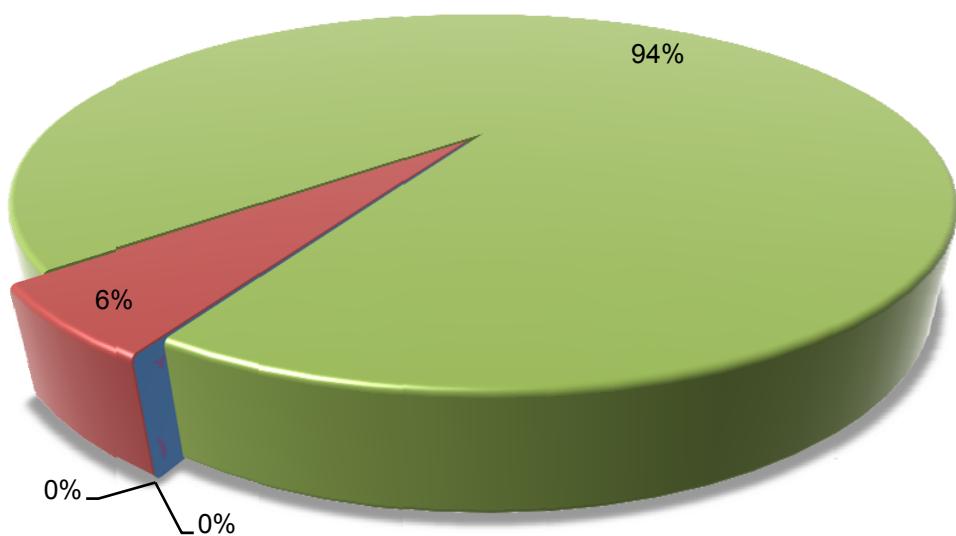
■ Лоша ■ Ни добра ни лоша ■ Добра ■ Није одговорило



25. Чистоћа тоалета

Лоша	Ни добра ни лоша	Добра	Није одговорило
0	1	17	0

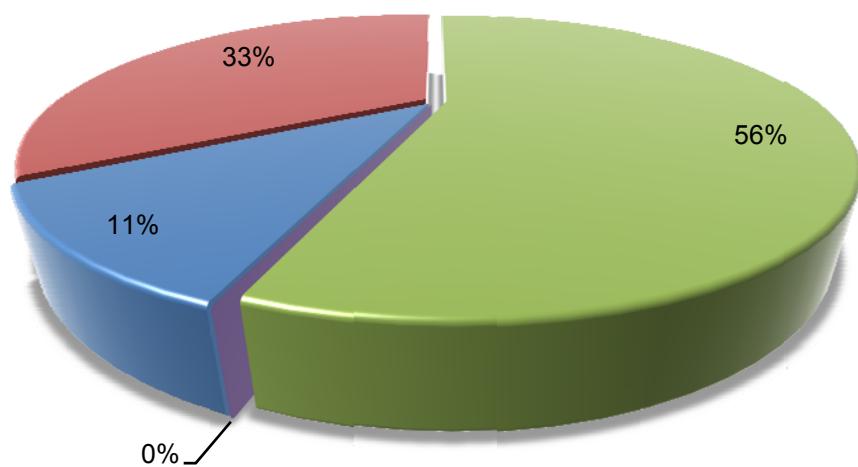
■ Лоша ■ Ни добра ни лоша ■ Добра ■ Није одговорило



26. Квалитет хране

Лош	Ни добар ни лош	Добар	Није одговорило
2	6	10	0

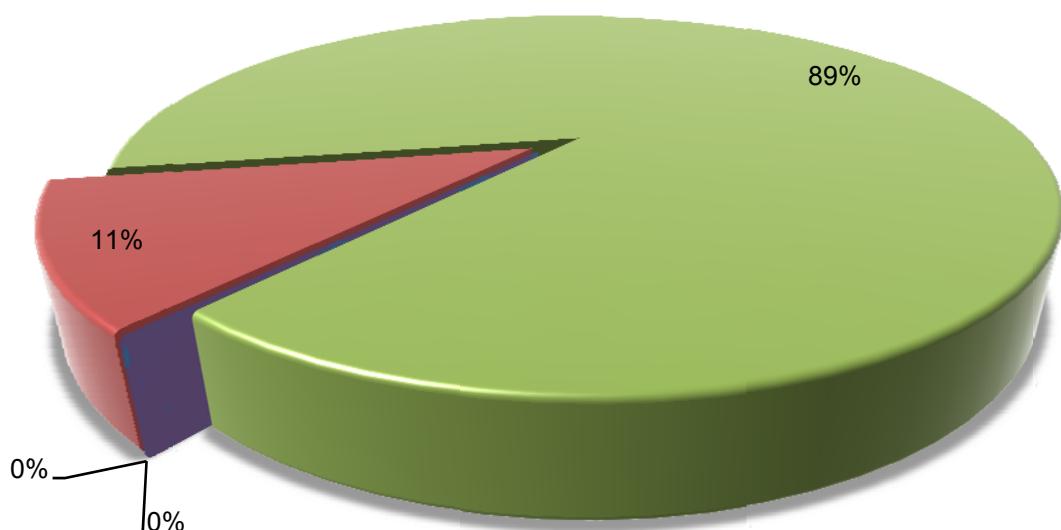
■ Лош ■ Ни добар ни лош ■ Добар ■ Није одговорило



27. Начин сервирања хране

Лош	Ни добар ни лош	Добар	Није одговорило
0	2	16	0

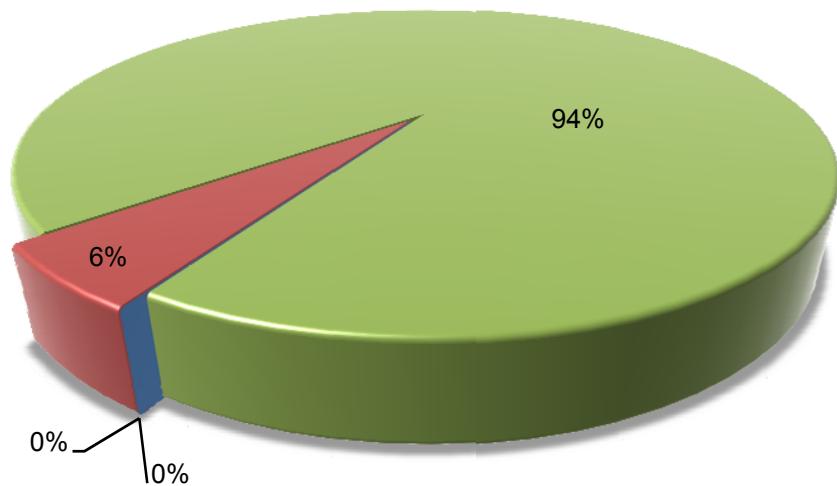
■ Лош ■ Ни добар ни лош ■ Добар ■ Није одговорило



28. Време сервирања хране

Лоше	Ни добро ни лоше	Добро	Није одговорило
0	1	17	0

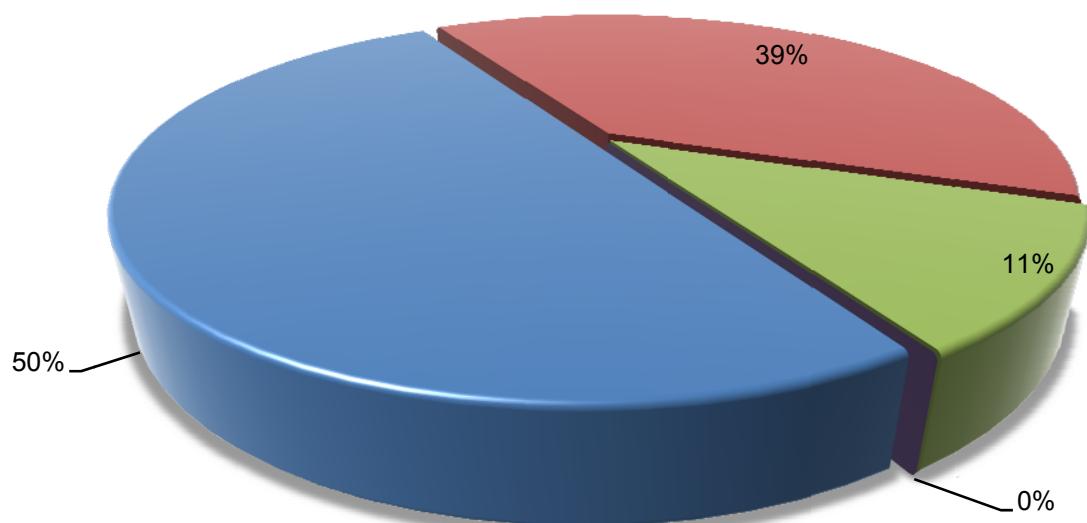
■ Лоше ■ Ни добро ни лоше ■ Добро ■ Није одговорило



17. У којој мери сте задовољни организацијом посете пациентима (број посета, време, дужина...)?

Веома сам задовољан	Углавном сам задовољан	Нисам задовољан	Није одговорило
9	7	2	0

■ Веома сам задовољан ■ Углавном сам задовољан
 ■ Нисам задовољан ■ Није одговорило

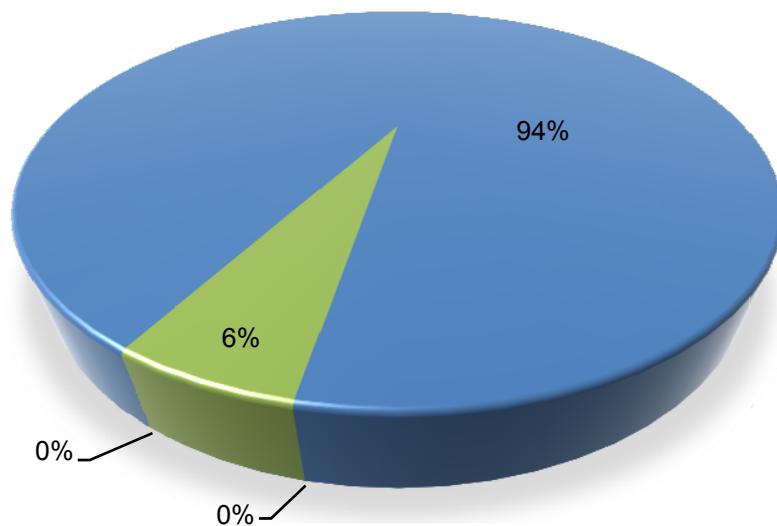


18. Да ли је здравствено особље било спремно да саслуша Ваше здравствене тегобе?

Да	И да и не	Не	Није одговорило

17	0	1	0
----	---	---	---

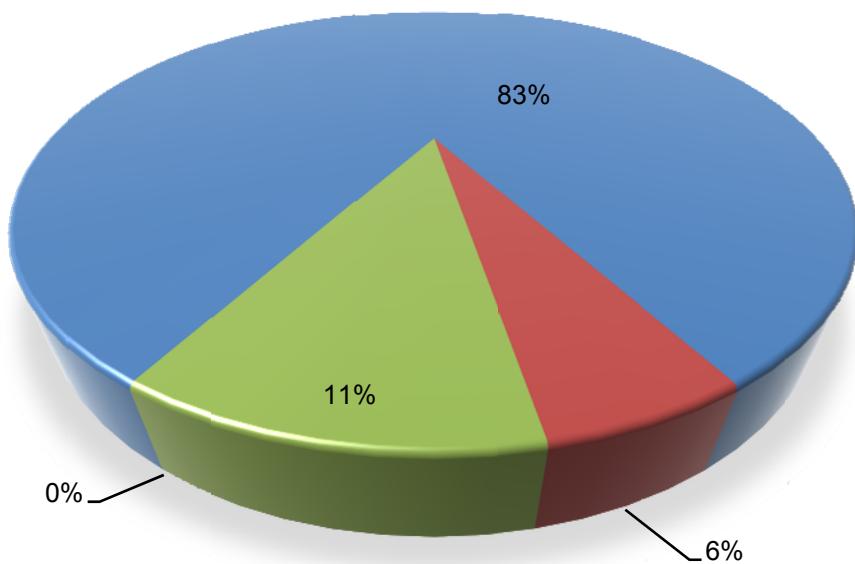
■ Да ■ И да и не ■ Не ■ Није одговорило



19. Да ли Вам је лекар објаснио стање Вашег здравља?

Да	И да и не	Не	Није одговорило
15	1	2	0

■ Да ■ И да и не ■ Не ■ Није одговорило



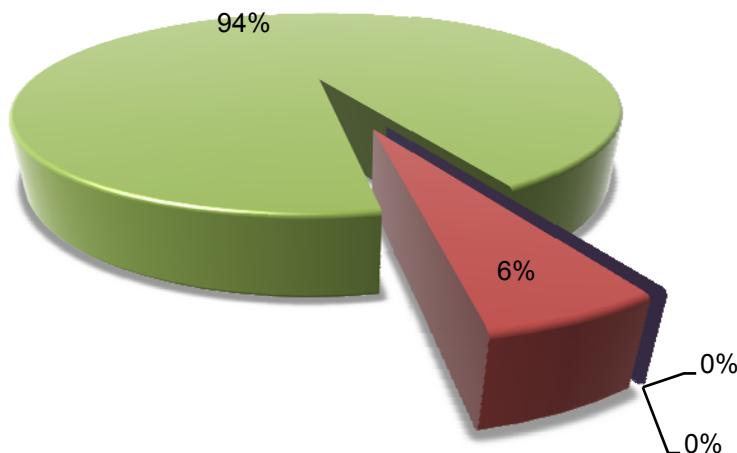
20. Молимо Вас да оцените сваку од наведених особина вашег лекара:

10. Љубазност

Мала	Средња	Велика	Није
------	--------	--------	------

			одговорило
0	1	17	0

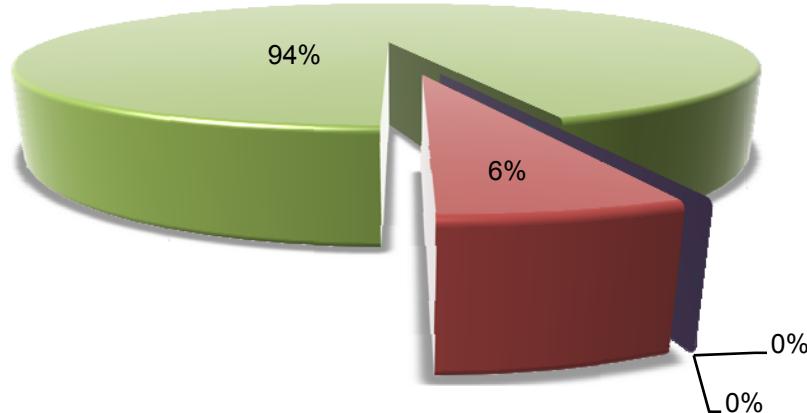
■ Мала ■ Средња ■ Велика ■ Није одговорило



11. Одговорност према раду

Мала	Средња	Велика	Није одговорило
0	1	17	0

■ Мала ■ Средња ■ Велика ■ Није одговорило



12. Стручност

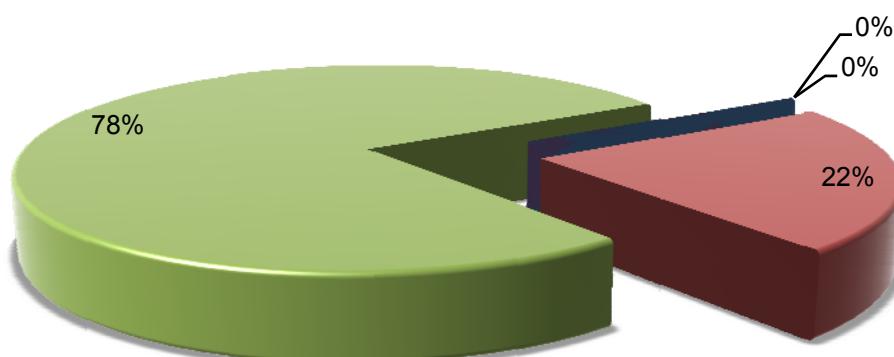
Мала	Средња	Велика	Није одговорило
0	0	18	0

21. Молимо Вас да оцените сваку од наведених особина Ваше медицинске сестре:

10. Љубазност

Мала	Средња	Велика	Није одговорило
0	4	14	0

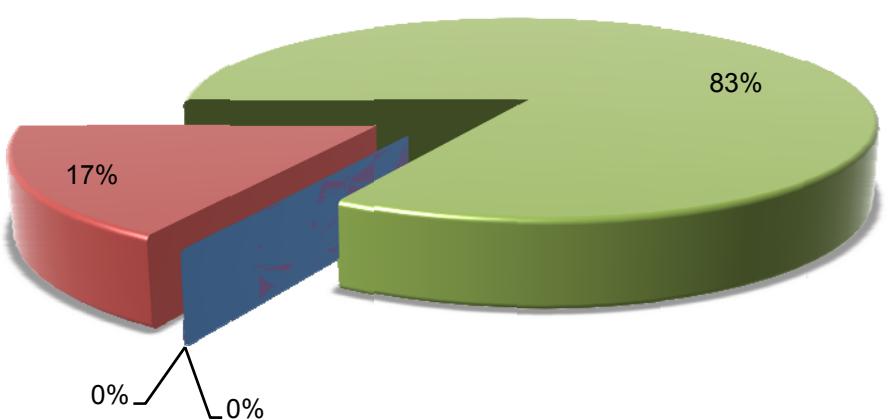
■ Мала ■ Средња ■ Велика ■ Није одговорило



11. Одговорност према раду

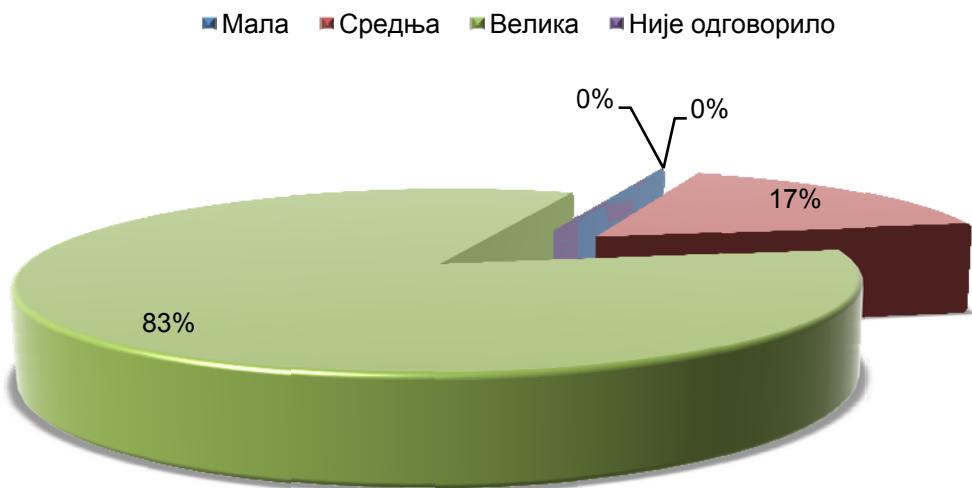
Мала	Средња	Велика	Није одговорило
0	3	15	0

■ Мала ■ Средња ■ Велика ■ Није одговорило



12. Стручност

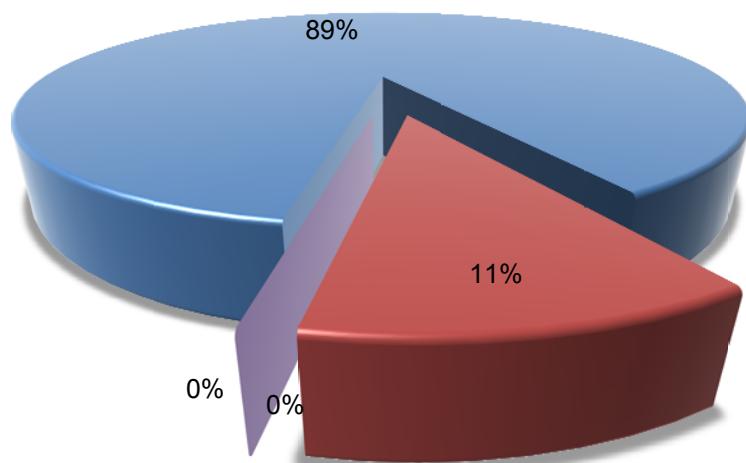
Мала	Средња	Велика	Није одговорило
0	3	15	0



22. Стање Вашег здравља је након боравка у болници, по вашем мишљењу:

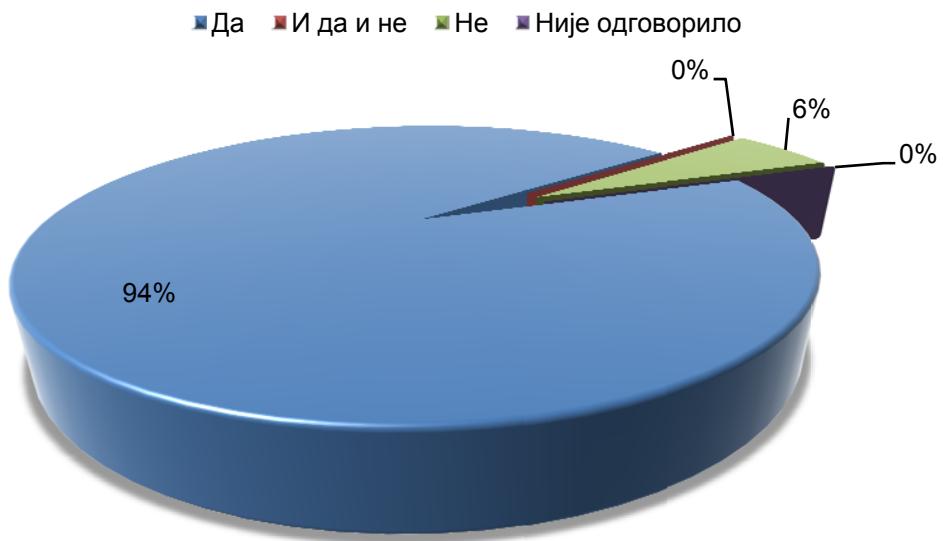
Побољшано	Без промене	Погоршано	Није одговорило
16	2	0	0

■ Побољшано ■ Без промене ■ Погоршано ■ Није одговорило



23. Да ли су Вам објаснили процедуре којима сте били подвргнути током испитивања/лечења?

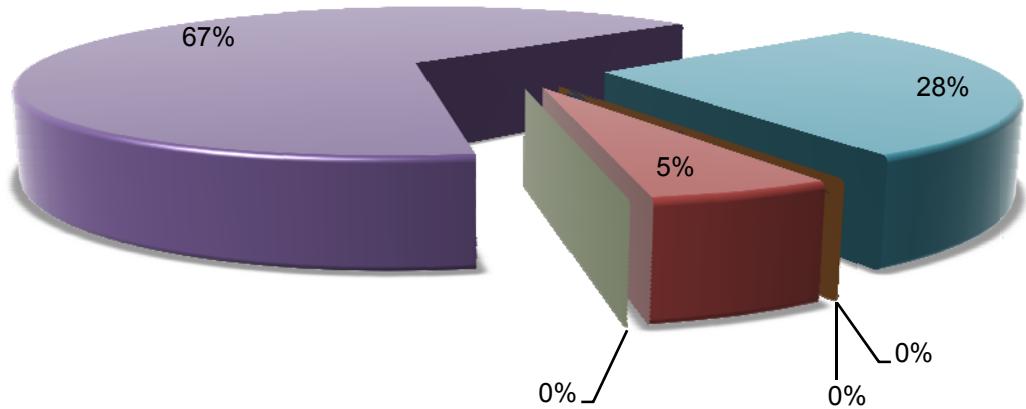
Да	И да и не	Не	Није одговорило
17	0	1	0



24. Узимајући у обзир све наведено, какво је у целини ваше задовољство укупним болничким лечењем?

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Није одговорило
0	1	0	12	5	0

■ Веома незадовољан ■ Незадовољан ■ Ни незадовољан ни задовољан
 ■ Задовољан ■ Веома задовољан ■ Није одговорило



ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА СПЕЦИЈАЛИСТИЧКОМ СЛУЖБОМ (ИНТЕРНА МЕДИЦИНА) У СЕКУНДАРНОЈ ЗДРАВСТВЕНОЈ ЗАШТИТИ

- Истраживање задовољства је спроведено 24.11.2008.
- Прикупљено 194 попуњена упитника.
- Корисници су у нешто већем проценту били женског пола, просечне старости од 51 године.
- У 2008. години корисници су у просеку користили услуге ове службе 4 пута
- 76% корисника је заказало преглед, 36% је чекало на преглед више од месец дана
- Око 82% корисника је задовољно односом и услугом специјалисте и медицинске сестре.

1. Пол?

Мушки	Женски	Није одговорило
78	108	8



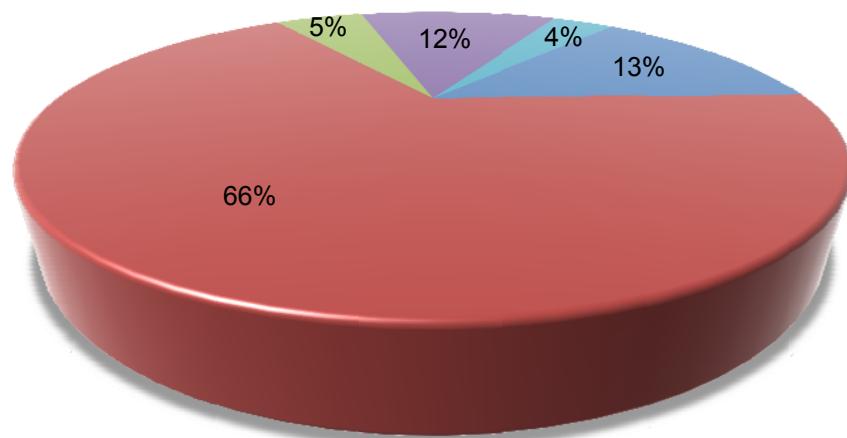
2. Године старости?

Просек
50,86

3. Брачно стање?

Неожењен/Неудата	Ожењен//Удата	Разведен-а	Удовац/Удовица	Није одговорило
26	128	10	23	7

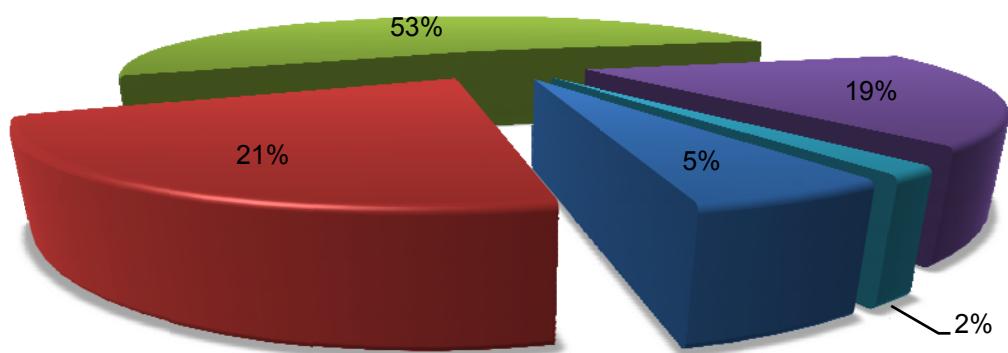
■ Неожењен/Неудата ■ Ожењен/Удата ■ Разведен-а ■ Удовац/Удовица ■ Није одговорило



4. Завршена школа?

Ниво школе	Количина
Незавршена основна школа	10
Основна школа	41
Средња школа	103
Виша и висока школа	37
Није одговорило	3

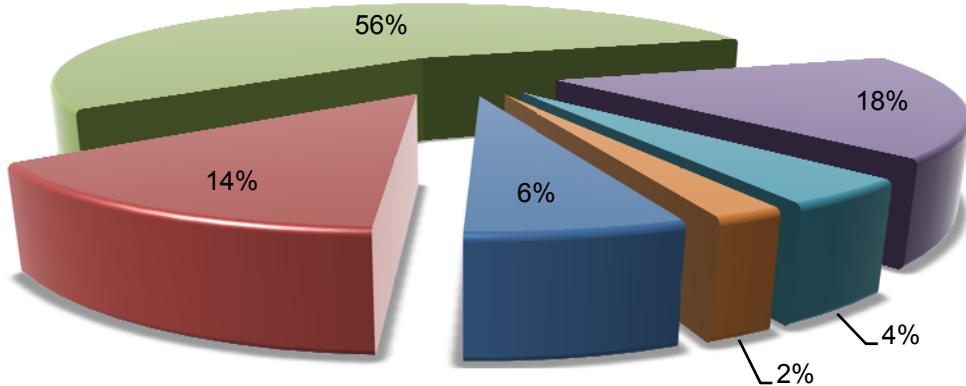
■ Незавршена основна школа ■ Основна школа ■ Средња школа
 ■ Виша и висока школа ■ Није одговорило



5. Како оцењујете материјални положај Ваше породице?

Оценка	Количина
Веома лош	12
Лош	27
Осредњи	108
Добар	35
Веома добар	8
Није одговорило	4

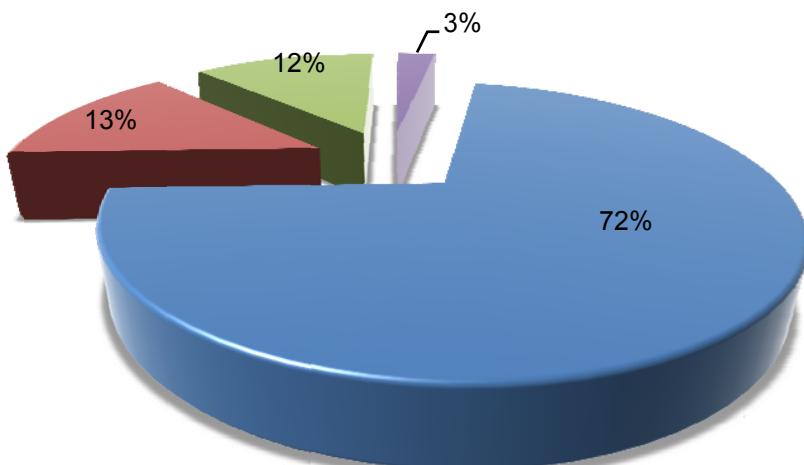
■ Веома лош ■ Лош ■ Осредњи ■ Добар ■ Веома добар ■ Није одговорило



6. Да ли имате свог сталног лекара опште праксе?

Да, имам	Да, али понекад идем код другог	Не, немам	Није одговорило
139	26	24	5

■ Да, имам ■ Да, али понекад идем код другог ■ Не, немам ■ Није одговорило



7. Колико пута сте посетили ову специјалистичку службу у последњих годину дана?

Ниједном	До 2 пута	Од 3 до 5 пута	6 и више пута	Није одговорило
17	39	68	64	6