

ZADOVOLJSTVO PACIJENATA BOLNIČKIM LEČENJEM REZULTATI ANKETE IZ 2013 GODINE

28.1.2014

			2013. godina			
			%	%	%	%
			XHP	IHT	ГИH	PEX
Koliko ste zadovoljni uslugama tokom prijema i otpusta iz bolnice?	Opšti utisak o proceduri prijema	Bez odgovora	4.5	9.9	6.5	0.0
		Veoma nezadovoljan	1.1	1.2	0.0	0.0
		Nezadovoljan	2.2	0.0	0.0	0.0
		Ni zadovoljan ni nezadovoljan	6.7	9.9	6.5	6.3
		Zadovoljan	50.6	46.9	48.4	50.0
		Veoma zadovoljan	34.8	32.1	38.7	43.8
	Ljubaznost osoblja	Bez odgovora	7.9	7.4	0.0	0.0
		Veoma nezadovoljan	1.1	0.0	0.0	0.0
		Nezadovoljan	2.2	0.0	0.0	0.0
		Ni zadovoljan ni nezadovoljan	4.5	4.9	12.9	0.0
		Zadovoljan	39.3	42.0	29.0	31.3
		Veoma zadovoljan	44.9	45.7	58.1	68.8
	Vreme čekanja na šalteru	Bez odgovora	10.1	16.0	0.0	0.0
		Veoma nezadovoljan	1.1	0.0	0.0	0.0
		Nezadovoljan	6.7	0.0	3.2	0.0
		Ni zadovoljan ni nezadovoljan	13.5	8.6	9.7	6.3
		Zadovoljan	37.1	48.1	41.9	68.8
		Veoma zadovoljan	31.5	27.2	45.2	25.0
	Objašnjenje procedure tokom prijema	Bez odgovora	10.1	12.3	0.0	0.0
		Veoma nezadovoljan	3.4	1.2	0.0	0.0
		Nezadovoljan	5.6	1.2	3.2	6.3
		Ni zadovoljan ni nezadovoljan	9.0	11.1	9.7	0.0
		Zadovoljan	32.6	44.4	38.7	56.3
		Veoma zadovoljan	39.3	29.6	48.4	37.5
	Vreme smeštaja u sobu	Bez odgovora	10.1	12.3	0.0	0.0
		Veoma nezadovoljan	0.0	1.2	0.0	0.0
		Nezadovoljan	5.6	1.2	0.0	0.0
		Ni zadovoljan ni nezadovoljan	6.7	3.7	3.2	6.3
		Zadovoljan	34.8	44.4	35.5	50.0
		Veoma zadovoljan	42.7	37.0	61.3	43.8
Opšti utisak prilikom otpusta	Bez odgovora	22.5	8.6	0.0	0.0	
	Veoma nezadovoljan	1.1	0.0	3.2	0.0	
	Nezadovoljan	4.5	0.0	0.0	0.0	
	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	5.6	3.7	6.5	0.0	
	Zadovoljan	31.5	43.2	45.2	43.8	
	Veoma zadovoljan	34.8	44.4	45.2	56.3	
Koliko ste zadovoljni uslugama sestrinske nege tokom boravka u bolnici?	Poštovanje i ljubaznost	Bez odgovora	9.0	11.1	3.2	6.3
		Veoma nezadovoljan	1.1	0.0	0.0	0.0
		Nezadovoljan	1.1	0.0	0.0	0.0
		Ni zadovoljan ni nezadovoljan	2.2	0.0	16.1	0.0
		Zadovoljan	42.7	48.1	29.0	31.3
		Veoma zadovoljan	43.8	40.7	51.6	62.5
	Vreme čekanja na sestru kod hitne potrebe	Bez odgovora	10.1	17.3	3.2	12.5
		Veoma nezadovoljan	1.1	0.0	3.2	0.0
		Nezadovoljan	1.1	1.2	3.2	0.0
		Ni zadovoljan ni nezadovoljan	5.6	2.5	6.5	6.3
		Zadovoljan	38.2	42.0	48.4	25.0
		Veoma zadovoljan	43.8	37.0	35.5	56.3
	Objašnjavanje procedura, testova i tretmana	Bez odgovora	10.1	16.0	3.2	6.3
		Veoma nezadovoljan	2.2	0.0	0.0	0.0
		Nezadovoljan	2.2	0.0	3.2	6.3
		Ni zadovoljan ni nezadovoljan	7.9	8.6	6.5	0.0
		Zadovoljan	40.4	45.7	35.5	31.3
		Veoma zadovoljan	37.1	29.6	51.6	56.3
	Ljubaznost prema članovima porodice i posetiocima	Bez odgovora	10.1	12.3	3.2	12.5
		Veoma nezadovoljan	2.2	0.0	0.0	0.0
		Nezadovoljan	2.2	0.0	0.0	0.0
		Ni zadovoljan ni nezadovoljan	6.7	1.2	6.5	0.0
		Zadovoljan	39.3	43.2	41.9	25.0
		Veoma zadovoljan	39.3	43.2	48.4	62.5
Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom	Bez odgovora	6.7	12.3	3.2	6.3	
	Veoma nezadovoljan	0.0	0.0	0.0	0.0	
	Nezadovoljan	1.1	0.0	0.0	0.0	
	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	6.7	0.0	9.7	0.0	
	Zadovoljan	40.4	39.5	35.5	31.3	
	Veoma zadovoljan	44.9	48.1	51.6	62.5	

		2013. godina				
		%	%	%	%	
		ХИР	ИНТ	ГИН	РЕХ	
Koliko ste zadovoljni uslugama lekara tokom boravka u bolnici?	Spremnost da daju odgovore na pitanja	<i>Bez odgovora</i>	7.9	12.3	3.2	6.3
		<i>Veoma nezadovoljan</i>	1.1	0.0	0.0	0.0
		<i>Nezadovoljan</i>	3.4	3.7	0.0	0.0
		<i>Ni zadovoljan ni nezadovoljan</i>	10.1	17.3	16.1	0.0
		<i>Zadovoljan</i>	40.4	33.3	29.0	37.5
		<i>Veoma zadovoljan</i>	37.1	33.3	51.6	56.3
	Objašnjenje testova, procedura, tretmana i rezultata	<i>Bez odgovora</i>	9.0	14.8	3.2	6.3
		<i>Veoma nezadovoljan</i>	2.2	1.2	0.0	0.0
		<i>Nezadovoljan</i>	2.2	7.4	0.0	0.0
		<i>Ni zadovoljan ni nezadovoljan</i>	12.4	13.6	16.1	0.0
		<i>Zadovoljan</i>	39.3	38.3	45.2	31.3
		<i>Veoma zadovoljan</i>	34.8	24.7	35.5	62.5
	Poštovanje i ljubaznost	<i>Bez odgovora</i>	9.0	13.6	3.2	6.3
		<i>Veoma nezadovoljan</i>	1.1	0.0	0.0	0.0
		<i>Nezadovoljan</i>	3.4	0.0	0.0	0.0
		<i>Ni zadovoljan ni nezadovoljan</i>	4.5	16.0	19.4	0.0
		<i>Zadovoljan</i>	41.6	37.0	25.8	37.5
		<i>Veoma zadovoljan</i>	40.4	33.3	51.6	56.3
	Sposobnost dijagnostikovanja zdravstvenih problema	<i>Bez odgovora</i>	7.9	14.8	6.5	6.3
		<i>Veoma nezadovoljan</i>	0.0	0.0	0.0	0.0
		<i>Nezadovoljan</i>	3.4	2.5	0.0	0.0
		<i>Ni zadovoljan ni nezadovoljan</i>	7.9	3.7	19.4	0.0
		<i>Zadovoljan</i>	39.3	51.9	32.3	25.0
		<i>Veoma zadovoljan</i>	41.6	27.2	41.9	68.8
	Temeljnost u ispitivanju	<i>Bez odgovora</i>	11.2	16.0	3.2	6.3
		<i>Veoma nezadovoljan</i>	0.0	0.0	0.0	0.0
		<i>Nezadovoljan</i>	2.2	1.2	0.0	0.0
		<i>Ni zadovoljan ni nezadovoljan</i>	14.6	9.9	9.7	0.0
		<i>Zadovoljan</i>	34.8	42.0	41.9	18.8
		<i>Veoma zadovoljan</i>	37.1	30.9	45.2	75.0
	Uspešnost lečenja	<i>Bez odgovora</i>	9.0	17.3	6.5	6.3
		<i>Veoma nezadovoljan</i>	0.0	0.0	0.0	0.0
		<i>Nezadovoljan</i>	3.4	2.5	0.0	0.0
		<i>Ni zadovoljan ni nezadovoljan</i>	9.0	3.7	9.7	12.5
		<i>Zadovoljan</i>	37.1	45.7	41.9	50.0
		<i>Veoma zadovoljan</i>	41.6	30.9	41.9	31.3
	Uputstva pri otpustu	<i>Bez odgovora</i>	14.6	13.6	6.5	6.3
		<i>Veoma nezadovoljan</i>	1.1	0.0	0.0	0.0
		<i>Nezadovoljan</i>	4.5	0.0	0.0	6.3
		<i>Ni zadovoljan ni nezadovoljan</i>	6.7	18.5	9.7	0.0
		<i>Zadovoljan</i>	39.3	34.6	25.8	43.8
		<i>Veoma zadovoljan</i>	33.7	33.3	58.1	43.8
Opšte zadovoljstvo uslugama lekara	<i>Bez odgovora</i>	7.9	12.3	6.5	6.3	
	<i>Veoma nezadovoljan</i>	0.0	0.0	0.0	0.0	
	<i>Nezadovoljan</i>	3.4	0.0	0.0	0.0	
	<i>Ni zadovoljan ni nezadovoljan</i>	7.9	17.3	12.9	0.0	
	<i>Zadovoljan</i>	33.7	38.3	25.8	18.8	
	<i>Veoma zadovoljan</i>	47.2	32.1	54.8	75.0	

			2013. godina			
			%	%	%	%
			ХИР	ИНТ	ГИН	РЕХ
Koliko ste zadovoljni uslugama dijagnostike i terapije tokom boravka u bolnici?	Laboratorija	<i>Bez odgovora</i>	13.5	21.0	3.2	0.0
		<i>Veoma nezadovoljan</i>	0.0	0.0	0.0	0.0
		<i>Nezadovoljan</i>	2.2	0.0	0.0	0.0
		<i>Ni zadovoljan ni nezadovoljan</i>	6.7	0.0	6.5	0.0
		<i>Zadovoljan</i>	34.8	24.7	35.5	37.5
		<i>Veoma zadovoljan</i>	31.5	51.9	41.9	37.5
		<i>Nisam koristio/la</i>	11.2	2.5	12.9	25.0
	Kardiologija (EKG, test opterećenja)	<i>Bez odgovora</i>	19.1	24.7	12.9	12.5
		<i>Veoma nezadovoljan</i>	0.0	0.0	0.0	0.0
		<i>Nezadovoljan</i>	1.1	0.0	0.0	0.0
		<i>Ni zadovoljan ni nezadovoljan</i>	4.5	1.2	3.2	0.0
		<i>Zadovoljan</i>	27.0	17.3	32.3	12.5
		<i>Veoma zadovoljan</i>	23.6	46.9	16.1	18.8
		<i>Nisam koristio/la</i>	24.7	9.9	35.5	56.3
	Radiologija (rentgen, ultrazvuk, skener)	<i>Bez odgovora</i>	14.6	23.5	16.1	12.5
		<i>Veoma nezadovoljan</i>	0.0	0.0	0.0	0.0
		<i>Nezadovoljan</i>	2.2	0.0	0.0	0.0
		<i>Ni zadovoljan ni nezadovoljan</i>	2.2	2.5	9.7	0.0
		<i>Zadovoljan</i>	30.3	24.7	22.6	0.0
		<i>Veoma zadovoljan</i>	25.8	43.2	16.1	6.3
		<i>Nisam koristio/la</i>	24.7	6.2	35.5	81.3
	Fizikalna terapija	<i>Bez odgovora</i>	24.7	32.1	16.1	0.0
		<i>Veoma nezadovoljan</i>	0.0	0.0	0.0	0.0
		<i>Nezadovoljan</i>	1.1	0.0	0.0	0.0
		<i>Ni zadovoljan ni nezadovoljan</i>	2.2	3.7	6.5	0.0
		<i>Zadovoljan</i>	16.9	14.8	25.8	18.8
		<i>Veoma zadovoljan</i>	7.9	19.8	9.7	62.5
		<i>Nisam koristio/la</i>	47.2	29.6	41.9	18.8
	Opšte zadovoljstvo uslugama dijagnostike	<i>Bez odgovora</i>	15.7	21.0	16.1	0.0
		<i>Veoma nezadovoljan</i>	0.0	0.0	0.0	0.0
<i>Nezadovoljan</i>		1.1	0.0	3.2	0.0	
<i>Ni zadovoljan ni nezadovoljan</i>		4.5	1.2	6.5	0.0	
<i>Zadovoljan</i>		36.0	24.7	35.5	25.0	
<i>Veoma zadovoljan</i>		31.5	51.9	25.8	62.5	
<i>Nisam koristio/la</i>		11.2	1.2	12.9	12.5	

			2013. godina			
			%	%	%	%
			ХИР	ИНТ	ГИН	РЕХ
Koliko ste zadovoljni uslugama ishrane tokom boravka u bolnici?	Vreme serviranja hrane	<i>Без одговора</i>	9.0	17.3	3.2	6.3
		<i>Веома незадовољан</i>	3.4	1.2	0.0	0.0
		<i>Незадовољан</i>	2.2	6.2	3.2	0.0
		<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	22.5	17.3	9.7	0.0
		<i>Задовољан</i>	40.4	37.0	67.7	25.0
		<i>Веома задовољан</i>	22.5	21.0	16.1	68.8
	Наћин сервисирања хране	<i>Без одговора</i>	10.1	19.8	3.2	0.0
		<i>Веома незадовољан</i>	4.5	8.6	6.5	0.0
		<i>Незадовољан</i>	4.5	11.1	3.2	0.0
		<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	18.0	12.3	38.7	0.0
		<i>Задовољан</i>	41.6	28.4	38.7	37.5
		<i>Веома задовољан</i>	21.3	19.8	9.7	62.5
	Укус хране	<i>Без одговора</i>	12.4	18.5	3.2	0.0
		<i>Веома незадовољан</i>	4.5	6.2	6.5	0.0
		<i>Незадовољан</i>	11.2	16.0	12.9	0.0
		<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	19.1	18.5	35.5	6.3
		<i>Задовољан</i>	38.2	24.7	35.5	25.0
		<i>Веома задовољан</i>	14.6	16.0	6.5	68.8
	Температура хране	<i>Без одговора</i>	11.2	17.3	3.2	0.0
		<i>Веома незадовољан</i>	5.6	2.5	6.5	0.0
		<i>Незадовољан</i>	4.5	8.6	3.2	0.0
		<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	25.8	22.2	19.4	0.0
		<i>Задовољан</i>	36.0	34.6	61.3	31.3
		<i>Веома задовољан</i>	16.9	14.8	6.5	68.8
	Количина хране	<i>Без одговора</i>	10.1	17.3	6.5	0.0
		<i>Веома незадовољан</i>	4.5	3.7	3.2	0.0
		<i>Незадовољан</i>	7.9	9.9	9.7	0.0
		<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	18.0	19.8	29.0	0.0
		<i>Задовољан</i>	38.2	35.8	41.9	25.0
		<i>Веома задовољан</i>	21.3	13.6	9.7	75.0
	Разноврсност хране	<i>Без одговора</i>	9.0	19.8	9.7	6.3
		<i>Веома незадовољан</i>	4.5	11.1	3.2	0.0
		<i>Незадовољан</i>	11.2	14.8	19.4	0.0
		<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	16.9	14.8	38.7	0.0
		<i>Задовољан</i>	42.7	24.7	22.6	37.5
		<i>Веома задовољан</i>	15.7	14.8	6.5	56.3
	Одговарајућа дијета	<i>Без одговора</i>	14.6	19.8	16.1	12.5
		<i>Веома незадовољан</i>	4.5	1.2	0.0	0.0
		<i>Незадовољан</i>	7.9	12.3	6.5	0.0
		<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	16.9	17.3	35.5	0.0
		<i>Задовољан</i>	36.0	32.1	29.0	37.5
		<i>Веома задовољан</i>	20.2	17.3	12.9	50.0
	Опште задовољство	<i>Без одговора</i>	9.0	16.0	3.2	0.0
		<i>Веома незадовољан</i>	4.5	2.5	6.5	0.0
		<i>Незадовољан</i>	9.0	11.1	6.5	0.0
		<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	18.0	21.0	48.4	0.0
		<i>Задовољан</i>	38.2	30.9	22.6	37.5
		<i>Веома задовољан</i>	21.3	18.5	12.9	62.5

			2013. godina			
			%	%	%	%
			ХИР	ИНТ	ГИН	РЕХ
Koliko ste zadovoljni uslovima smeštaja tokom boravka u bolnici?	Udobnost kreveta	<i>Без одговора</i>	7.9	13.6	3.2	0.0
		<i>Веома незадовољан</i>	5.6	3.7	3.2	6.3
		<i>Незадовољан</i>	10.1	22.2	3.2	12.5
		<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	13.5	24.7	35.5	12.5
		<i>Задовољан</i>	41.6	24.7	45.2	43.8
		<i>Веома задовољан</i>	21.3	11.1	9.7	25.0
	Љистоћа собе	<i>Без одговора</i>	9.0	14.8	3.2	0.0
		<i>Веома незадовољан</i>	1.1	1.2	3.2	6.3
		<i>Незадовољан</i>	2.2	9.9	0.0	6.3
		<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	12.4	14.8	16.1	6.3
		<i>Задовољан</i>	42.7	32.1	45.2	50.0
		<i>Веома задовољан</i>	32.6	27.2	32.3	31.3
	Температура у соби	<i>Без одговора</i>	9.0	14.8	3.2	0.0
		<i>Веома незадовољан</i>	1.1	1.2	6.5	0.0
		<i>Незадовољан</i>	2.2	7.4	6.5	0.0
		<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	6.7	16.0	6.5	6.3
		<i>Задовољан</i>	47.2	30.9	48.4	37.5
		<i>Веома задовољан</i>	33.7	29.6	29.0	56.3
	Опрема собе	<i>Без одговора</i>	10.1	14.8	3.2	0.0
		<i>Веома незадовољан</i>	2.2	2.5	0.0	0.0
		<i>Незадовољан</i>	5.6	9.9	0.0	6.3
		<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	11.2	21.0	19.4	18.8
		<i>Задовољан</i>	44.9	32.1	51.6	56.3
		<i>Веома задовољан</i>	25.8	19.8	25.8	18.8
	Љистоћа тоалета	<i>Без одговора</i>	9.0	17.3	6.5	12.5
		<i>Веома незадовољан</i>	3.4	1.2	6.5	6.3
		<i>Незадовољан</i>	2.2	19.8	12.9	12.5
		<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	11.2	16.0	3.2	31.3
		<i>Задовољан</i>	48.3	24.7	64.5	31.3
		<i>Веома задовољан</i>	25.8	21.0	6.5	6.3
Опште задовољство смештајем	<i>Без одговора</i>	9.0	17.3	3.2	0.0	
	<i>Веома незадовољан</i>	1.1	1.2	0.0	0.0	
	<i>Незадовољан</i>	2.2	8.6	3.2	6.3	
	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	11.2	24.7	16.1	12.5	
	<i>Задовољан</i>	49.4	28.4	64.5	62.5	
	<i>Веома задовољан</i>	27.0	19.8	12.9	18.8	
Koliko ste zadovoljni organizacijom poseta?	Време посета	<i>Без одговора</i>	11.2	12.3	3.2	6.3
		<i>Веома незадовољан</i>	2.2	0.0	0.0	0.0
		<i>Незадовољан</i>	5.6	0.0	3.2	0.0
		<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	5.6	3.7	12.9	0.0
		<i>Задовољан</i>	43.8	51.9	61.3	25.0
		<i>Веома задовољан</i>	31.5	32.1	19.4	68.8
	Дужина посета	<i>Без одговора</i>	10.1	14.8	3.2	6.3
		<i>Веома незадовољан</i>	3.4	0.0	0.0	0.0
		<i>Незадовољан</i>	3.4	0.0	3.2	0.0
		<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	7.9	3.7	12.9	0.0
		<i>Задовољан</i>	41.6	49.4	61.3	25.0
		<i>Веома задовољан</i>	33.7	32.1	19.4	68.8
	Број посета	<i>Без одговора</i>	9.0	16.0	6.5	6.3
		<i>Веома незадовољан</i>	2.2	0.0	0.0	0.0
		<i>Незадовољан</i>	5.6	0.0	3.2	0.0
<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>		4.5	3.7	12.9	6.3	
<i>Задовољан</i>		43.8	49.4	61.3	25.0	
<i>Веома задовољан</i>		34.8	30.9	16.1	62.5	
Uzimajući u obzir sve navedeno, kakvo je u celini vaše zadovoljstvo ukupnim bolničkim lečenjem?	<i>Без одговора</i>	3.4	8.6	0.0	0.0	
	<i>Веома незадовољан</i>	0.0	1.2	0.0	6.3	
	<i>Незадовољан</i>	3.4	0.0	0.0	0.0	
	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	9.0	21.0	12.9	6.3	
	<i>Задовољан</i>	46.1	42.0	64.5	50.0	
	<i>Веома задовољан</i>	38.2	27.2	22.6	37.5	