

Analiza rezultata ankete o zadovoljstvu pacijenata specijalističkim pregledom

1. Stalnog lekara opšte medicine:

- a. ima 72,73%
- b. nema 14,39%
- c. ima, ali ponekad ide kod drugog 12,88%

2. U poslednjih godinu dana specijalističku službu pacijent je posetio:

- a. od 3-5 puta 31,06%
- b. više od 6 puta 29,54%
- c. do dva puta 20,45%
- d. nijednom 18,94%

3. Poseta lekaru specijalisti bila je:

- a. na osnovu uputa lekara opšte medicine 42,42%
- b. na zahtev istog specijaliste 25%
- c. na osnovu uputa drugog specijaliste 15,91%
- d. na lični zahtev 11,36%
- e. kao hitan slučaj 5,30%

4. Poseta lekaru specijalisti bila je:

- a. zakazana 81%
- b. nije bila zakazana 19%

5. Od dana zakazivanja do pregleda u specijalističkoj ordinaciji prošlo je:

- a. do nedelju dana 42,42%
- b. do dve nedelje 14,39%
- c. do mesec dana 15,91%
- d. više od mesec dana 15,91%
- e. nije bila zakazana poseta 11,36%

6. Na prijem u ordinaciju čekalo se:

- a. duže od 1 sata 11%
- b. duže od 30 minuta, uz objašnjenje 13%
- c. duže od 30 minuta, bez objašnjenja 10%
- d. manje od 30 minuta 67%

7. Stručnošću lekara specijaliste:

- a. zadovoljno je 96,97%
- b. uglavnom zadovoljno 3,03%
- c. nije zadovoljno : 0%

8. Lekar pacijentu prilikom pregleda posvetio je:

- a. dovoljno vremena 91,67 %
- b. uglavnom dovoljno vremena 8,33%

9. Pacijenti su dobijanjem informacija o stanju zdravlja:

- a. zadovoljni u 90,91%
- b. uglavnom zadovoljni u 7,58%
- c. nisu zadovoljni 1,51%

10. Nakon posete lekaru specijalisti pacijenti su:

- a. upućeni na bolničko lečenje 5,30%
- b. upućeni kod drugog specijaliste 4,54%
- c. nastavili lečenje kod istog specijaliste 46,97%
- d. nastavili lečenje kod lekara opšte prakse 42,42%

11. Uslugom od strane lekara specijaliste:

- a. veoma je zadovoljno 47,73%
- b. zadovoljno je 43,94%

- c. ni zadovoljno , ni nezadovoljno 5,30%
- d. veoma nezadovoljno 3,03%

12. Da je medicinska sestra stručno obavila posao:

- a. misli pozitivno 95%
- b. misli da je mogla i bolje 4%
- c. nije zadovoljno 1 %

13. Da su medicinske setre ljubazne:

- a. misli pozitivno 96%
- b. misle da mogu biti i ljubaznije 2%
- c. nisu zadovoljni 2%

14. Uslugom pruženom od strane medicinske sestre:

- a. veoma je zadovoljno 50,76%
- b. zadovoljno je 43,94%
- c. ni zadovoljno, ni nezadovoljno 2,27%
- d. nezadovoljno 0,76%
- e. veoma nezadovoljno 2,27%

Analiza rezultata ankete o zadovoljstvu pacijenata bolničkim lečenjem

Bolnički pacijenti - osnovni podaci:

- a. Ukupno 225 pacijenata hospitalizovanih u period od do
- b. M : Ž = 95 : 130
- c. U braku 61,6%.
- d. Uglavnom sa završenom srednjom školom, po sopstvenom mišljenju uglavnom osrednjeg (44,44%) i dobrog (40%) materijalnog položaja

Stalnog lekara opšte prakse:

- a. Ima 61,77%
- b. Nema 23,55%
- c. Ima, ali ponekad ide kod drugog 14,67%

Glavni razlog prijema u bolnicu bio je:

- a. Hitno stanje 47,32%
- b. Pogoršanje postojeće bolesti 23,67%
- c. Ispitivanje 18,75%
- d. Porodjaj 8,92%
- e. Rehabilitacija 1,34%

Pacijenti su svoje zdravstveno stanje na prijemu videli kao:

- a. Podnošljivo 54,46%
- b. Teško 31,25%
- c. Veoma teško 14,29%

Prijem u bolnicu:

Najveći broj pacijenata nije imao nikakvih teškoća oko prijema na bolničko lečenje, sa minimalnim izuzetkom od 0,45%(rehabilitacija)

Na prijem u bolnicu pacijenti su:

- a. uglavnom čekali vrlo kratko, od 0-2 dana i to u 87,5%,
- b. duže od mesec dana čekalo je 1,79% pacijenata (za rehabilitaciju)

Zdravstveno osobolje je u 98,21% bilo na raspolaganju onda kada su pacijenti to od njih očekivali!

Stalnog lekara na bolničkom lečenju:

- a. imalo je 71,11%

- b. ponekad su ga zamenjivali drugi lekari 20,44%
- c. Nije imalo 8,44%
- d. Svi pacijenti na rehabilitaciji kao i najveći broj pacijentkinja na ginekologiji su imali svog stalnog lekara!

Stalnu medicinsku sestru tokom bolničkog lečenja:

- a. Imalo je 33,37% pacijenata
- b. Uz povremenu zamenu 46,66%
- c. Nije imalo 19,55%
- d. Samo 2,22% pacijenata smatra da odnos lekara nije bio isti prema svim pacijentima!

Ukupnu organizaciju rada u našoj Bolnici pacijenti su ocenili kao:

- a. Veoma dobru u 54,22%
- b. Dobru u 39,11%
- c. Lošu u 1,33%
- d. Nisu mogli da se izjasne u 5,33%

Pacijenti su ocenjivali elemente bolničkog smeštaja:

Najviše im se dopalo vreme(91,07%)i način (84,89%) serviranja hrane, kao i udobnost sobe (87,95%), dok su najlošije mislili o kvalitetu hrane (8%) i udobnosti kreveta (11,11%). O čistoći toaleta 19,11% pacijenata misli da je ni dobra ni loša . Primedbe pacijenata u ovom smislu su bile najčešće na internističkim granama.

Brojem poseta:

- a. Nije zadovoljno samo 2,68% veoma mladih pacijenata smeštenih na Infektivnom odeljenju !
- b. Zdravstveno osoblje je u 93,33% bilo spremno da sasluša zdravstvene tegobe pacijenata!

Lekar je stanje zdravlja pacijentu objasnio:

- a. Potpuno u 88,44%
- b. Delimično u 7,55%
- c. Nije objasnio u 3,55%

Pacijenti o svom lekaru misle da je:

- a. u 93,24% stručan
- b. u 92,34% odgovoran
- c. u 84% veoma ljubazan , a u 2,70% neljubazan !

Pacijenti misle da je:

- a. u 91,93% medicinska sestra vrlo stručna i u svom radu i veoma odgovorna
- b. u 88,79% medicinska sestra vrlo ljubazna , a da je u 10,31% osrednje ljubazna
- c. samo u 0,9% pacijenti misle da je medicinska setra koja je o njima vodila brigu neljubazna !

Pacijenti misle da je njihovo zdravlje, nakon boravka u bolnici:

- a. 85,78% poboljšano
- b. 12% bez promene
- c. 2,22% misli da im je , nakon boravka u bolnici, gore

Procedure tokom lečenja su objašnjene

- a. Kompletno u 85,78%
- b. Delimično u 10,67%
- c. Nisu objašnjene u 3,56%

Medjutim,

- a. 52,89% pacijenata je veoma zadovoljno bolničkim lečenjem
- b. 38,67% je zadovoljno bolničkim lečenjem
- c. 6,22% nisu ni zadovoljni, ni nezadovoljni
- d. 0,44% je nezadovoljno
- e. 1,78% je veoma nezadovoljno