

АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА: ОБ КИКИНДА, ОБ СЕНТА , И „БАЊА КАЊИЖА“2013/2014.

ОДЕЉЕЊЕ: 1. ИНТЕРНИСТИЧКЕ ГРАНЕ, Кикинда број испитаника: 27/26

Сента број испитаника : 20/19

1. Пол: %

	Мушки	Женски
Кикинда	55,6/46,2	44,4/53,8
Сента	25/63.2	75/36.8

2. Године старости

	Најстарији	Најмлађи	Просечна старост
Кикинда	83/89	21/18	58,6/60,3
Сента	86/82	43/44	62,2/65.5

3. Завршена школа:

	незавршена основна	основна школа	средња школа	виша и висока школа
Кикинда	7,4/19,2	11,1/19,2	63,0/46,2	18,5/15,4
Сента	40/21,1	30/36,8	25/36,8	5/5,3

4. Материјално стање вашег домаћинства:

	Веома лоше	Лоше	Осредње	Добро	Веома добро
Кикинда	0/0	7,4/7,7	40,7/61,5	44,4/26,9	7,4/3,8
Сента	10/5,3	15/0	55/78,9	20/15,8	0/0

5. Колико сте задовољни услугама током пријема и отпуста из болнице?

а) Општи утисак о процедури пријема

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	0/0	3,8/0	0/3,8	53,8/46,2	42,3/50,0
Сента	0/0	5/5,3	10/5,3	70/47,4	15/42,1

б) Љубазност особља

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	0/0	0/0	0/0	14,8/30,8	85,2/69,2
Сента	0/0	0/0	5/10,5	60/26,3	35/63,2

в) Време чекања на шалтеру

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	0/0	4,2/4,0	4,2/12,0	33,3/32,0	58,3/52,0
Сента	0/5,3	0/0	15/10,5	55/52,6	30/31,6

г) Објашњење процедуре током пријема

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	0/0	0/3,8	3,7/7,7	29,6/26,9	66,7/61,5
Сента	0/0	0/5,5	15/5,6	65/55,6	20/33,3

д) Време до смештаја у собу

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	0/0	0/0	3,7/3,8	33,3/34,6	63,0/61,5
Сента	0/0	0/0	5/5,3	70/57,9	25/36,8

ђ) Општи утисак приликом отпуста

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	0/0	0/0	0/3,8	33,3/46,2	66,7/50,0
Сента	0/0	0/5,3	5/5,3	70/47,4	25/42,1

6. Да ли Вас је особље упознало са:

а) Правом на сагласност за предложену процедуру

	да	не
Киkinда	96,2/95,8	3,8/4,2
Сента	100/94,7	5,3

б) Дужностима пацијената на одељењу

	да	не
Киkinда	88,9/87,5	11,1/12,5
Сента	94,7/94,7	5,3/5,3

в) Начином приговора и жалби у случају незадовољства

	да	не
Киkinда	92,3/78,3	7,7/21,7
Сента	88,9/73,3	11,1/26,7

7. Колико сте задовољни услугама сестринске неге током боравка у болници?

а) Поштовање и љубазност

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Киkinда	0/0	0/0	0/0	22,2/44,0	77,8/56,0
Сента	0/0	0/0	0/11,1	50/33,3	50/55,6

б) Време чекања на сестру код хитне потребе

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Киkinда	0/0	0/0	0/8,0	22,2/32,0	77,8/60,0
Сента	5/0	0/5,6	0/5,6	60/22,2	35/66,7

в) Објашњавање процедура, тестова и третмана

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Киkinда	0/0	0/0	3,7/4,2	33,3/41,7	63,0/54,2
Сента	0/0	0/0	0/11,1	70/44,4	30/44,4

г) Љубазност према члановима породице и посетиоцима

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	0/0	3,7/0	0/4,2	29,6/37,5	66,7/58,3
Сента	0/0	0/0	0/5,6	50/50	50/44,4

д) Опште задовољство сестринском негом

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	0/0	0/0	0/0	25,9/44,0	74,1/56,0
Сента	0/0	0/0	0/11,1	50/16,7	50/72,2

8. Колико сте задовољни услугама лекара током боравка у болници?

а) Спремност да дају одговоре на питања

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	0/0	0/4,0	3,8/8,0	42,3/20,0	53,8/68,0
Сента	0/0	0/5,9	0/5,9	55/47,1	45/47,2

б) Објашњење тестова, процедура, третмана и резултата

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	0/0	3,8/0	0/8,0	34,6/32,0	61,5/60,0
Сента	0/0	0/0	5/11,1	55/44,4	40/44,4

в) Поштовање и љубазност

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	0/4,0	0/0	0/0	37,0/28,0	63,0/68,0
Сента	0/0	0/0	0/11,1	45/11,7	55/77,8

г) Способност дијагностиковања здравствених проблема

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	0/4,0	0/0	0/4,2	40,7/20,8	55,6/70,8
Сента	0/0	0/5,6	0/5,6	70/44,4	30/44,4

д) Темељитост у испитивању

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	0/4,0	0/4,0	3,7/0	33,3/24,0	63,0/68,0
Сента	0/0	0/5,6	5/5,6	55/27,8	40/61,1

ђ) Успешност лечења

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	0/4,0	0/0	0/12,0	40,7/24,0	59,3/60,0
Сента	0/0	0/5,9	10/5,9	55/23,5	35/64,7

е) Упутства при отпусту

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	0/4,0	0/0	3,7/8,0	40,7/28,0	55,6/60,0
Сента	0/0	0/0	5/5,9	55/41,2	40/52,9

ж) Опште задовољство услугама лекара

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	0/0	0/0	3,7/8,0	40,7/28,0	55,6/64,0
Сента	0/0	0/0	0/11,1	45/11,1	55/77,8

9. Колико сте задовољни услугама дијагностике и терапије током боравка у болници?

а) Лабораторија

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио
Кикинда	0/0	0/0	4,2/0	45,8/50,0	45,8/45,8	4,2/4,2
Сента	0/0	0/0	0/0	55/56,3	45/37,5	0/6,3

б) Кардиологија(ЕКГ, тест,оптерећења)

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио
Кикинда	0/0	0/0	0/0	39,1/38,1	39,1/38,1	21,7/23,8

Сента	0/0	0/0	0/0	36,8/41,2	42,1/41,2	21,1/17,6
-------	-----	-----	-----	-----------	-----------	-----------

в) Радиологија(рендген, ултразвук, скенер)

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио
Кикинда	0/0	0/0	4,3/0	47,8/43,5	26,1/30,4	21,7/26,1
Сента	0/0	0/0	0/0	45/40	45/46,7	10/13,3

г) Физикална терапија

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио
Кикинда	0/0	0/0	0/4,8	11,8/23,8	11,8/33,3	76,5/38,1
Сента	0/0	0/0	0/0	22,2/43,8	16,7/18,8	61,1/37,5

д) Опште задовољство услугама дијагностике

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио
Кикинда	0/0	0/4,2	0/0	44,0/41,7	44,0/50,0	12,0/4,2
Сента	0/0	0/0	0/6,3	50/43,8	45/43,8	5/6,3

10. Колико сте задовољни услугама исхране током боравка у болници?

а) Време сервирања хране

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	0/0	0/4,2	14,8/4,2	48,1/54,2	37,0/37,5
Сента	0/0	0/5,6	10/5,6	75/50,0	15/38,9

б) Начин сервирања хране

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	0/0	0/4,2	11,1/4,2	55,6/50,0	33,3/41,7
Сента	0/0	0/5,6	10/5,6	65/55,6	25/33,3

в) Укус хране

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни	Задовољан	Веома задовољан
--	-------------------	-------------	-----------------	-----------	-----------------

			незадовољан		
Киkinда	0/0	7,4/4,5	14,8/4,5	14,8/45,5	37,0/45,5
Сента	0/5,3	5/5,3	15/15,8	60/52,6	20/21,1

г) Температура хране

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Киkinда	0/0	7,4/12,5	14,8/8,3	63,0/41,7	14,8/37,5
Сента	0/0	0/5,6	20/11,1	40/61,1	40/22,2

д) Количина хране

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Киkinда	3,7/4,5	11,1/0	25,9/9,1	44,4/45,5	14,8/40,9
Сента	0/0	0/0	20/22,2	45/44,4	35/33,3

ђ) Разноврсност хране

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Киkinда	7,4/0	11,1/0	11,1/8,3	51,9/54,2	18,5/37,5
Сента	0/0	10/5,6	10/22,2	60/44,4	20/27,8

е) Одговарајућа дијета

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Киkinда	0/0	3,8/0	11,5/4,2	53,8/54,2	30,8/41,7
Сента	0/0	0/0	15,8/6,3	63,2/62,5	21,1/31,3

ж) Опште задовољство услугама исхране

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Киkinда	3,7/0	3,7/0	14,8/8,3	55,6/58,3	22,2/33,3
Сента	0/0	0/5,6	5/5,6	75/55,6	20/33,3

11. Колико сте задовољни условима смештаја током боравка у болници?

а) Удобност кревета

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	0/0	0/4,0	14,8/0	66,7/64,0	18,5/32,0
Сента	0/5,3	0/0	15/10,5	70/47,4	15/36,8

б) Чистоћа собе

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	0/0	3,7/0	7,4/4,0	51,9/60,0	37,0/36,0
Сента	0/0	0/0	10/10,5	70/42,1	20/47,4

в) Температура у соби

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	3,7/0	7,4/8,0	14,8/4,0	40,7/44,0	33,3/44,0
Сента	0/0	0/0	5/5,3	65/47,4	30/47,4

г) Опрема собе

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	0/0	14,8/8,0	7,4/8,0	59,3/48,0	18,5/36,0
Сента	0/0	0/0	15,8/15,8	57,9/57,9	26,3/26,3

д) Чистоћа тоалета

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	11,1/4,2	0/0	11,1/12,5	51,9/41,7	25,9/41,7
Сента	0/5,6	0/5,6	0/22,2	75/33,3	25/33,3

ђ) Опште задовољство смештајем

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	0/0	0/0	14,8/4,2	66,7/62,5	18,5/33,3
Сента	0/0	0/0	0/10,5	85/52,6	15/36,8

12. Колико сте задовољни организацијом посета?

а) Време посета

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	3,7/0	7,4/8,3	11,1/8,3	55,6/45,8	22,2/37,5
Сента	0/0	0/0	5/5,3	60/57,9	35/36,8

б) Дужина посета

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	0/0	7,7/4,0	3,8/8,0	65,4/48,0	23,1/40,0
Сента	0/0	0/0	0/5,3	70/57,9	30/36,8

в) Број посета

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	0/0	3,8/8,0	3,8/8,0	73,1/40,0	19,2/44,0
Сента	0/0	0/0	5/5,3	60/57,9	35/36,8

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

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	3,7/0	0/0	3,7/4,2	55,6/50,0	37,0/45,8
Сента	0/0	0/0	0/10,5	70/47,4	30/42,1

АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА: ОБ КИКИНДА и ОБ СЕНТА

ОДЕЉЕЊЕ: 2. ХИРУРШКЕ ГРАНЕ, Кикинда број испитаника: 26/31

Сента број испитаника : 27/26

1. Пол: %

	Мушки	Женски
Кикинда	42,3/71	57,7/29
Сента	63,0/65,4	37,0/34,6

2. Године старости

	Најстарији	Најмлађи	Просечна старост
Кикинда	80/86	17/19	47,3/53,9
Сента	84/82	21/31	59,2/56,0

3. Завршена школа:

	незавршена основна	основна школа	средња школа	виша и висока школа
Кикинда	7,7/0	19,2/22,6	53,8/64,5	19,2/12,9
Сента	7,4/11,5	25,9/26,9	59,3/53,8	7,4/7,7

4. Материјално стање вашег домаћинства:

	Веома лоше	Лоше	Осредње	Добро	Веома добро
Кикинда	0/3,2	0/12,9	61,5/45,2	38,5/38,7	0/0
Сента	3,7/7,7	7,4/3,8	51,9/65,4	37,0/23,1	0/0

5. Колико сте задовољни услугама током пријема и отпуста из болнице?

а) Општи утисак о процедури пријема

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	0/0	0/0	4,0/3,3	40,0/43,3	56,0/53,3
Сента	0/0	3,7/3,8	7,4/0	44,4/42,3	44,4/53,8

б) Љубазност особља

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	4,0/0	0/0	8,0/3,3	16,0/20,0	72,0/76,7
Сента	3,7/0	0/0	0/3,8	44,4/38,5	51,9/53,8

в) Време чекања на шалтеру

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	8,0/0	0/0	12,0/6,7	32,0/26,7	48,0/66,7
Сента	0/7,7	11,5/0	3,8/3,8	34,6/38,5	50,0/50,0

г) Објашњење процедуре током пријема

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	0/0	0/0	16,7/3,4	20,8/20,7	62,5/75,9
Сента	0/0	3,7/3,8	7,4/3,8	44,4/38,5	44,4/53,8

д) Време до смештаја у собу

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	4,0/0	0/0	16,0/3,4	16,0/24,1	64,0/72,4
Сента	3,7/0	0/0	3,7/7,7	37,0/34,6	55,6/57,7

ђ) Општи утисак приликом отпуста

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	4,8/0	0/0	4,8/6,7	23,8/20,0	66,7/73,3
Сента	0/0	3,7/0	3,7/7,7	48,1/34,6	44,4/57,7

6. Да ли Вас је особље упознало са:

а) Правом на сагласност за предложену процедуру

	да	не
Киkinда	92,0/85,2	8,0/14,8
Сента	88,0/84,0	12,0/16,0

б) Дужностима пацијената на одељењу

	да	не
Киkinда	84,6/81,5	15,4/18,5
Сента	84,0/88,0	16,0/12,0

в) Начином приговора и жалби у случају незадовољства

	да	не
Киkinда	68,0/73,1	32,0/26,9
Сента	84,0/80	16,0/20

7. Колико сте задовољни услугама сестринске неге током боравка у болници?

а) Поштовање и љубазност

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Киkinда	4,0/0	0/0	4,0/3,4	28,0/24,1	64,0/72,4
Сента	4,0/0	4,0/0	0/0	36,0/30,8	56,0/69,2

б) Време чекања на сестру код хитне потребе

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Киkinда	4,0/0	0/0	8,0/3,6	34,0/32,1	64,0/64,3
Сента	8,0/0	0/0	12,0/3,8	32,0/26,9	48,0/69,2

в) Објашњавање процедура, тестова и третмана

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	4,0/0	0/0	8,0/7,7	28,0/23,1	60,0/69,2
Сента	4,0/0	0/0	0/3,8	48,0/38,5	48,0/57,7

г) Љубазност према члановима породице и посетиоцима

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	4,0/0	0/0	12,0/3,7	24,0/22,2	60,0/74,1
Сента	0/0	4,0/0	8,0/0	36,0/34,6	52,0/65,4

д) Опште задовољство сестринском негом

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	4,0/0	0/0	0/3,4	36,0/27,6	60,0/69,0
Сента	4,0/0	0/0	4,0/0	40,0/30,8	52,0/69,2

8. Колико сте задовољни услугама лекара током боравка у болници?

а) Спремност да дају одговоре на питања

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	3,8/0	0/0	3,8/3,4	30,8/24,1	61,5/72,4
Сента	4,0/0	4,0/0	0/0	48,0/50	44,0/50

б) Објашњење тестова, процедура, третмана и резултата

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	3,8/0	0/0	11,5/7,4	26,9/18,5	57,7/74,1
Сента	4,0/0	0/0	4,0/0	48,0/50	44,0/50

в) Поштовање и љубазност

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Киkinда	3,8/0	0/0	3,8/7,4	23,1/11,1	69,2/81,5
Сента	4,0/0	0/0	4,0/0	48,0/50	44,0/50

г) Способност дијагностиковања здравствених проблема

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Киkinда	3,8/0	3,8/0	7,7/7,4	30,8/14,8	53,8/77,8
Сента	4,0/0	0/0	8,0/0	40,0/42,3	48,0/57,7

д) Темељитост у испитивању

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Киkinда	3,8/0	0/0	23,1/7,4	23,1/14,8	50,0/77,8
Сента	4,0/0	4,0/0	0/3,8	44,0/34,6	48,0/61,5

ђ) Успешност лечења

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Киkinда	4,0/0	0/0	4,0/3,7	36,0/22,2	56,0/74,1
Сента	4,0/0	4,0/0	8,0/0	36,0/44,0	48,0/56,0

е) Упутства при отпусту

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Киkinда	4,2/0	0/0	4,2/3,7	25,0/18,5	66,7/77,8
Сента	4,0/0	4,0/0	0/0	48,0/38,5	44,0/61,5

ж) Опште задовољство услугама лекара

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	3,8/0	0/0	7,7/3,7	30,8/22,2	57,7/74,1
Сента	0/0	4,0/0	4,0/0	44,0/34,6	48,0/65,4

9. Колико сте задовољни услугама дијагностике и терапије током боравка у болници?

а) Лабораторија

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио
Кикинда	4,3/0	4,3/7,4	13,0/3,7	34,8/25,9	43,5/33,3	0/29,6
Сента	0/0	3,8/0	7,7/0	30,8/42,3	50,0/34,6	7,7/23,1

б) Кардиологија(ЕКГ, тест,оптерећења)

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио
Кикинда	3,8/0	0/0	3,8/4,2	26,9/29,2	38,5/25,0	26,9/41,7
Сента	0,0	0/0	3,8/3,8	23,1/23,1	34,6/34,6	38,5/38,5

в) Радиологија(рендген, ултразвук, скенер)

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио
Кикинда	4,5/0	0/4,0	4,5/4,0	27,3/20,0	36,4/24,0	27,3/48,0
Сента	3,8/0	0/0	3,8/0	30,8/20	42,3/40	19,2/40

г) Физикална терапија

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио
Кикинда	4,5/0	0/0	13,6/4,5	4,5/13,6	36,4/13,6	40,9/68,2
Сента	0/0	4,0/0	12,0/4,3	16,0/8,7	32,0/17,4	36,0/69,6

д) Опште задовољство услугама дијагностике

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио
Кикинда	4,5/0	0/4,0	13,6/8,0	31,8/16,0	36,4/44,0	13,6/28,0
Сента	0/0	3,7/0	3,7/0	41,7/20,8	50,0/62,5	0/16,7

10. Колико сте задовољни услугама исхране током боравка у болници?

а) Време сервирања хране

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	4,0/3,8	4,0/0	16,0/0	56,0/42,3	20,0/53,8
Сента	3,7/0	3,7/4,3	3,7/4,3	55,6/65,2	33,3/26,1

б) Начин сервирања хране

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	4,0/4,2	0/0	24,0/0	56,0/41,7	16,0/54,2
Сента	0/0	7,4/0	3,7/4,3	55,6/65,2	33,3/30,4

в) Укус хране

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	8,3/3,8	8,3/11,5	29,2/7,7	50,0/42,3	4,2/34,6
Сента	7,4/0	3,7/8,7	7,4/13,0	55,6/47,8	25,9/30,4

г) Температура хране

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	4,2/3,8	0/7,7	20,8/11,5	58,3/38,5	16,7/38,5
Сента	3,7/4,3	3,7/8,7	14,8/8,7	48,1/47,8	29,6/30,4

д) Количина хране

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	8,7/11,5	4,3/3,8	21,7/3,8	52,2/46,2	13,0/34,6
Сента	3,7/0	3,7/4,3	11,1/13,0	59,3/47,8	22,2/34,8

ђ) Разноврсност хране

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	4,2/7,7	20,8/0	16,7/11,5	45,8/38,5	12,5/42,3
Сента	0/4,5	11,1/9,1	11,1/9,1	51,9/45,5	25,9/31,8

е) Одговарајућа дијета

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	4,5/4,3	0/0	13,6/0	63,6/52,2	18,2/43,5
Сента	0/4,3	7,4/8,7	14,8/4,3	48,1/43,5	29,6/39,1

ж) Опште задовољство услугама исхране

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	3,8/4,0	7,7/0	15,4/12,0	53,8/28,0	19,2/56,0
Сента	0/0	7,4/9,1	7,4/9,1	59,3/36,4	25,9/45,5

11. Колико сте задовољни условима смештаја током боравка у болници?

а) Удобност кревета

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	7,7/9,7	7,7/3,2	26,9/6,5	26,9/38,7	30,8/41,9
Сента	3,7/0	3,7/0	7,4/16,0	48,1/44,0	37,0/44,0

б) Чистоћа собе

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	11,5/3,2	0/0	11,5/0	35,6/25,8	42,3/71,0
Сента	3,7/4,0	0/4,0	3,7/4,0	51,9/32,0	40,7/56,0

в) Температура у соби

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	7,7/3,4	0/0	3,8/0	46,2/24,1	42,3/72,4
Сента	3,7/0	0/0	0/4,0	44,4/40,0	51,9/56,0

г) Опрема собе

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	7,7/6,9	0/3,4	19,2/0	34,6/41,4	38,5/48,3
Сента	3,7/0	3,7/0	14,8/20,0	40,7/36,0	37,0/44,0

д) Чистоћа тоалета

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	8,0/3,4	0/0	20,0/13,8	40,0/17,2	32,0/65,5
Сента	7,4/8,0	7,4/4,0	3,7/0	44,4/40,0	37,0/48,0

ђ) Опште задовољство смештајем

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	8,0/3,4	0/0	8,0/0	44,0/31,0	40,0/65,5
Сента	0/0	7,4/0	0/8,0	55,6/32,0	37,0/60,0

12. Колико сте задовољни организацијом посета?

а) Време посета

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	3,8/3,6	7,7/3,6	15,4/7,1	42,3/46,4	30,8/39,3
Сента	7,7/0	0/0	0/0	53,8/41,7	38,5/58,3

б) Дужина посета

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	4,0/3,7	4,0/3,7	4,0/0	52,0/48,1	36,0/44,4
Сента	7,7/0	0/0	0/0	53,8/41,7	38,5/58,3

в) Број посета

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	0/3,7	4,0/3,7	12,0/3,7	44,0/48,1	44,0/40,7
Сента	7,7	0/0	0/0	53,8/37,5	38,5/62,5

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

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	0/0	0/3,3	4,0/3,3	48,0/26,7	48,0/66,7
Сента	0/0	0/0	4,0/4,0	52,0/40,0	44,0/56,0

АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА: ОБ КИКИНДА И ОБ СЕНТА

ОДЕЉЕЊЕ: 3. ГИНЕКОЛОГИЈА И АКУШЕРСТВО, Кикинда број испитаница: 4 узорак није /9

Сента број испитаника : 17/22

1. Пол: %

	Мушки	Женски
Кикинда		100
Сента		100/100

2. Године старости

	Најстарији	Најмлађи	Просечна старост
Кикинда	71	22	34,8
Сента	80/52	19/19	36.9/31,5

3. Завршена школа:

	незавршена основна	основна школа	средња школа	виша и висока школа
Кикинда	0	33,3	55,6	11,1
Сента	0/22,7	18.8/4,5	62.5/40,9	18.8/31,8

4. Материјално стање вашег домаћинства:

	Веома лоше	Лоше	Осредње	Добро	Веома добро
Кикинда	0	0	33,3	66,7	0
Сента	0/4,5	5.9/0	41.2/59,1	52.9/27,3	0/9,1

5. Колико сте задовољни услугама током пријема и отпуста из болнице?

а) Општи утисак о процедури пријема

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	0	0	12,5	37,5	50,0
Сента	0/0	0/0	5.9/13,6	64.7/45,5	29.4/40,9

б) Љубазност особља

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	0	0	0	62,5	37,5
Сента	0/0	0/0	0/9,1	52.9/27,3	47.1/63,6

в) Време чекања на шалтеру

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	0	0	0	28,6	71,4
Сента	0/0	0/0	11.8/20,0	41.2/40,0	47.1/40,0

г) Објашњење процедуре током пријема

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	0	0	0	25,0	75,0
Сента	0/0	5.9/0	5.9/13,6	47.1/40,9	41.2/45,5

д) Време до смештаја у собу

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	0	0	0	25,0	75,0
Сента	0/0	5.9/0	0/0	52.9/54,5	41.2/45,5

ђ) Општи утисак приликом отпуста

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	0	0	0	25,0	75,0
Сента	0/0	0/0	5.9/4,5	47.1/45,5	47.7/50,0

6. Да ли Вас је особље упознало са:

а) Правом на сагласност за предложену процедуру

	да	не
Кикинда	87,5	12,5
Сента	92.8/68,2	7.2/31,8

б) Дужностима пацијената на одељењу

	да	не
Кикинда	100	
Сента	80/86,4	20/13,6

в) Начином приговора и жалби у случају незадовољства

	да	не
Кикинда	62,5	37,5
Сента	80/59,1	20/40,9

7. Колико сте задовољни услугама сестринске неге током боравка у болници?

а) Поштовање и љубазност

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	0	0	11,1	44,4	44,4
Сента	5.9/4,5	5.9/0	5.9/0	47.1/31,8	35.3/63,6

б) Време чекања на сестру код хитне потребе

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	0	0	12,5	25,0	62,5
Сента	0/0	5.9/0	5.9/0	41.2/31,8	47.2/68,2

в) Објашњавање процедура, тестова и третмана

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	0	0	12,5	12,5	75,0
Сента	5.9/0	0/0	11.8/4,5	41.2/22,7	41.2/72,7

г) Љубазност према члановима породице и посетиоцима

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	0	0	12,5	25,0	62,5
Сента	0/0	5.9/0	5.9/4,5	41.2/31,8	47.1/63,6

д) Опште задовољство сестринском негом

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	0	0	12,5	12,5	75,0
Сента	0/0	0/0	0/4,5	58.8/18,2	41.2/77,3

8. Колико сте задовољни услугама лекара током боравка у болници?

а) Спремност да дају одговоре на питања

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	0	0	0	33,3	66,7
Сента	0/0	0/0	17.6/4,8	47.1/47,6	35.3/47,6

б) Објашњење тестова, процедура, третмана и резултата

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	0	0	0	25,0	75,0
Сента	0/0	5.9/0	5.9/4,5	52.9/31,8	35.3/63,6

в) Поштовање и љубазност

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Киkinда	0	0	0	25,0	75,0
Сента	0/0	0/0	5.9/9,1	47.1/31,8	47.1/59,1

г) Способност дијагностиковања здравствених проблема

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Киkinда	0	0	0	25,0	75,0
Сента	0/0	0/0	5.9/9,5	47.1/33,3	47.1/57,1

д) Темељитост у испитивању

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Киkinда	0	0	0	28,6	71,4
Сента	0/0	0/0	6.3/4,5	43.8/36,4	50.0/59,1

ђ) Успешност лечења

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Киkinда	0	0	0	14,3	85,7
Сента	0/0	0/0	5.9/4,8	52.9/38,1	41.2/57,1

е) Упутства при отпусту

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Киkinда	0	0	0	28,6	71,4
Сента	0/0	5.9/0	5.9/13,6	41.2/31,8	47.1/54,5

ж) Опште задовољство услугама лекара

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Киkinда	0	0	0	25,0	75,0
Сента	0/0	0/0	0/9,1	47.1/27,3	52.9/63,6

9. Колико сте задовољни услугама дијагностике и терапије током боравка у болници?

а) Лабораторија

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио
Киkinда	11,1	0	0	44,4	44,4	0
Сента	0/0	0/0	0/0	46.7/47,1	26.7/35,3	26.7/17,6

б) Кардиологија(ЕКГ, тест,оптерећења)

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио
Киkinда	0	0	0	0	28,6	71,4
Сента	0/0	0/0	0/0	28.6/17,6	28.6/17,6	42.9/64,7

в) Радиологија(рендген, ултразвук, скенер)

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио
Киkinда	16,7	0	0	33,3	16,7	33,3
Сента	0/0	0/0	0/0	40/38,9	20/11,1	40/50,0

г) Физикална терапија

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио
Киkinда	0	0	0	0	16,7	83,3
Сента	0/0	0/0	0/0	26.7/22,2	13.3/5,6	60.0/72,2

д) Опште задовољство услугама дијагностике

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио
Кикинда	14,3	0	14,3	28,6	28,6	14,3
Сента	0/0	0/0	0/5,9	33.3/47,1	40.0/29,4	26.7/17,6

10. Колико сте задовољни услугама исхране током боравка у болници?

а) Време сервирања хране

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	0	0	0	22,2	77,8
Сента	12.5/0	0/9,5	18.8/14,3	56.3/61,9	12.5/14,3

б) Начин сервирања хране

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	0	0	0	25,0	75,0
Сента	12.5/0	0/18,2	18.8/4,5	56.3/63,6	12.5/13,6

в) Укус хране

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	0	0	25,0	12,5	62,5
Сента	12.5/9,1	6.3/13,6	18.8/18,2	50.0/50,0	12.5/9,1

г) Температура хране

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	0	0	0	28,6	71,4
Сента	12.5/0	0/4,8	25.0/14,3	50.0/57,1	12.5/23,8

д) Количина хране

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	0	0	0	28,6	71,4
Сента	12.5/0	6.3/19,0	6.3/14,3	62.5/47,6	12.5/19,0

ђ) Разноврсност хране

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	0	0	0	28,6	71,4
Сента	12.5/5,0	12.5/10,0	6.3/30,0	56.3/45,0	12.5/10,0

е) Одговарајућа дијета

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	0	0	0	16,7	83,3
Сента	13.3/0	6.7/13,6	26.7/36,4	40.0/40,9	13.3/9,1

ж) Опште задовољство услугама исхране

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	0	0	0	14,3	85,7
Сента	12.5/0	6.3/14,3	12.5/23,8	56.3/52,4	12.5/9,5

11. Колико сте задовољни условима смештаја током боравка у болници?

а) Удобност кревета

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	0	0	12,5	50,0	37,5
Сента	5.9/36,4	11.8/18,2	11.8/9,1	58,8/31,8	11.8/4,5

б) Чистоћа собе

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	0	0	0	37,5	62,5
Сента	0/4,5	0/9,1	11.8/27,3	64.7/45,5	23.5/13,6

в) Температура у соби

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	0	0	0	50,0	50,0
Сента	0/0	0/0	11.8/13,6	64.7/54,5	23.5/31,8

г) Опрема собе

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	0	0	0	75,0	25,0
Сента	0/0	11.8/5,3	5.9/36,8	70.6/31,6	11.8/26,3

д) Чистоћа тоалета

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	0	0	12,5	50,0	37,5
Сента	5.9/26,3	11.8/5,3	17.6/15,8	52.9/42,1	11.8/10,5

ђ) Опште задовољство смештајем

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	0	0	0	37,5	62,5
Сента	0/0	11.8/9,1	5.9/31,8	64.7/45,5	17.6/13,6

12. Колико сте задовољни организацијом посета?

а) Време посета

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	0	0	12,5	25,0	62,5
Сента	0/0	0/0	0/18,2	70.6/50,0	29.4/31,8

б) Дужина посета

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	0	0	12,5	37,5	50,0
Сента	0/0	0/0	0/22,7	70.6/45,5	29.4/31,8

в) Број посета

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	0	0	14,3	14,3	71,4
Сента	0/4,5	0/0	0/18,2	64.7/45,5	35.3/31,8

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

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Кикинда	0	0	0	37,5	62,5
Сента	0/0	5.9/0	5.9/22,7	58.8/59,1	29.4/18,2

АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА: ОБ КИКИНДА , ОБ Сента, Бања Кањижа 2013/2014.

ОДЕЉЕЊЕ: 4. Рехабилитација

Сента: број испитаника 2, узорак није репрезентативан/0

Бања Кањижа: 43 испитаника/33 2013/2014.

1. Пол: %

	Мушки	Женски
Бања Кањижа	39,5/39,4	60,5/60,6

2. Године старости

	Најстарији	Најмлађи	Просечна старост
Бања Кањижа	74/80	20/30	57,1/58,6

3. Завршена школа:

	незавршена основна	основна школа	средња школа	виша и висока школа
Бања Кањижа	9,5/6,1	11,9/12,1	64,3/54,5	14,3/27,3

4. Материјално стање вашег домаћинства:

	Веома лоше	Лоше	Осредње	Добро	Веома добро
Бања Кањижа					
	2,3/3,0	4,7/9,1	55,8/51,5	27,9/33,3	9,3/3,0

5. Колико сте задовољни услугама током пријема и отпуста из болнице?

а) Општи утисак о процедури пријема

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Бања Кањижа	0/3,0	2,3/0	2,3/12,1	62,8/48,5	32,6/36,4

б) Љубазност особља

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Бања Кањижа	0/3,0	0/0	2,3/12,1	53,5/42,4	44,2/42,4

в) Време чекања на шалтеру

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Бања Кањижа	0/3,0	0/0	2,3/12,1	55,8/45,5	41,9/39,4

г) Објашњење процедуре током пријема

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Бања Кањижа	0/3,0	0/0	4,7/9,1	51,2/42,4	44,2/45,5

д) Време до смештаја у собу

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Бања Кањижа	0/3,1	0/0	0/15,6	55,8/40,6	44,2/40,6

ђ) Општи утисак приликом отпуста

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Бања Кањижа	0/3,0	0/0	0/6,1	46,5/42,4	53,5/48,5

6. Да ли Вас је особље упознало са:

а) Правом на сагласност за предложену процедуру

	да	не
Бања Кањижа	85,4/96,8	14,6/3,2

б) Дужностима пацијената на одељењу

	да	не
Бања Кањижа	90/96,8	10/3,2

в) Начином приговора и жалби у случају незадовољства

	да	не
Бања Кањижа	85/93,5	15/6,5

7. Колико сте задовољни услугама сестринске неге током боравка у болници?

а) Поштовање и љубазност

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Бања Кањижа	0/0	0/0	2,3/3,0	41,9/51,5	55,8/45,5

б) Време чекања на сестру код хитне потребе

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Бања Кањижа	2,4/0	0/0	2,4/6,3	54,8/50,0	40,5/43,8

в) Објашњавање процедура, тестова и третмана

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Бања Кањижа	0/0	0/0	4,7/6,1	48,8/48,5	46,5/45,5

г) Љубазност према члановима породице и посетиоцима

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Бања Кањижа	2,3/0	0/0	2,3/6,5	55,8/51,6	39,5/41,9

д) Опште задовољство сестринском негом

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Бања Кањижа	2,3/0	0/0	2,3/6,1	44,2/51,5	51,2/42,4

8. Колико сте задовољни услугама лекара током боравка у болници?

а) Спремност да дају одговоре на питања

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Бања Кањижа	0/0	0/0	2,3/9,1	58,1/45,5	39,5/45,5

б) Објашњење тестова, процедура, третмана и резултата

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Бања Кањижа	0/0	0/0	14,0/6,1	46,5/48,5	39,5/45,5

в) Поштовање и љубазност

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Бања Кањижа	10/0	0/0	14,0/3	39,5/45,5	46,5/51,5

г) Способност дијагностиковања здравствених проблема

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Бања Кањижа	0/0	0/0	16,3/9,1	41,9/42,4	41,9/48,5

д) Темељитост у испитивању

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Бања Кањижа	0/0	0/0	18,6/6,1	37,2/45,5	44,2/48,5

ђ) Успешност лечења

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Бања Кањижа	0/0	0/0	18,6/6,1	46,5/45,5	34,9/48,5

е) Упутства при отпусту

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Бања Кањижа	0/0	0/0	14,3/3,0	54,8/51,5	31,0/45,5

ж) Опште задовољство услугама лекара

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Бања Кањижа	0/0	0/0	14,0/6,1	39,5/51,5	46,5/42,4

9. Колико сте задовољни услугама дијагностике и терапије током боравка у болници?

а) Лабораторија

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио
Бања Кањижа	0/0	0/0	2,6/0	7,9/19,4	0/3,2	89,5/77,4

б) Кардиологија(ЕКГ, тест,оптерећења)

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио
Бања Кањижа	0/0	0/0	0/0	5,3/23,3	7,9/20,0	86,8/56,7

в) Радиологија(рендген, ултразвук, скенер)

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио
Бања Кањижа	0/0	2,6/0	5,1/3,3	5,1/16,7	0/6,7	87,2/73,3

г) Физикална терапија

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио
Бања Кањижа	0/0	0/0	7,7/3,1	15,4/25,0	59,0/31,3	17,9/40,6

д) Опште задовољство услугама дијагностике

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио
Бања Кањижа	0/0	0/0	7,9/3,2	21,1/25,8	44,7/29,0	26,3/41,9

10. Колико сте задовољни услугама исхране током боравка у болници?

а) Време сервирања хране

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Бања Кањижа	0/0	0/0	0/12,1	46,5/60,6	53,5/27,3

б) Начин сервирања хране

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Бања Кањижа	0/0	0/0	2,3/15,2	41,9/54,5	55,8/30,3

в) Укус хране

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Бања Кањижа	0/0	0/0	2,3/30,3	44,2/42,4	53,5/27,3

г) Температура хране

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Бања Кањижа	0/0	0/0	4,7/18,2	46,5/54,5	48,8/27,3

д) Количина хране

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Бања Кањижа	2,4/0	0/0	4,8/25,0	42,9/50,0	50,0/25,0

ђ) Разноврсност хране

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Бања Кањижа	0/0	2,3/3,1	2,3/18,8	46,5/53,1	48,8/25,0

е) Одговарајућа дијета

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Бања Кањижа	0/0	2,4/3,2	2,4/19,4	43,9/45,2	51,2/32,3

ж) Опште задовољство услугама исхране

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Бања Кањижа	0/0	0/0	2,3/15,6	41,9/53,1	55,8/31,3

11. Колико сте задовољни условима смештаја током боравка у болници?

а) Удобност кревета

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Бања Кањижа	0/0	0/6,1	11,6/18,2	62,8/42,4	25,6/33,3

б) Чистоћа собе

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Бања Кањижа	0/0	0/0	7,0/15,6	60,5/48,9	32,6/37,5

в) Температура у соби

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Бања Кањижа	0/0	0/3,0	2,4/12,1	64,3/48,5	33,3/36,4

г) Опрема собе

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Бања Кањижа	2,3/0	2,3/3,2	9,3/19,4	62,8/45,2	23,3/32,3

д) Чистоћа тоалета

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Бања Кањижа	0/0	2,3/0	11,6/15,2	55,8/51,5	30,2/33,3

ђ) Опште задовољство смештајем

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Бања Кањижа	0/0	0/0	9,5/12,1	59,5/51,5	31,0/36,4

12. Колико сте задовољни организацијом посета?

а) Време посета

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Бања Кањижа	2,4/0	0/0	2,4/6,9	65,9/41,4	29,3/51,7

б) Дужина посета

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Бања Кањижа	0/0	0/0	2,5/3,4	65,0/41,4	32,5/55,2

в) Број посета

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Бања Кањижа	0/0	0/0	2,5/3,4	65,0/41,4	32,5/55,2

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

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Бања Кањижа	0/0	0/0	9,3/9,1	58,1/60,6	32,6/30,3

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА РАДОМ СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ –

ОПШТА БОЛНИЦА КИКИНДА: 41 ИСПИТАНИК/41

ОПШТА БОЛНИЦА СЕНТА: 42 ИСПИТАНИКА/65

1. Пол:

	Мушки	женски
Кикинда	35,0/43,6	65,0/56,4
Сента	47,6/40	52,4/60

2. Године старости :

	Најстарији	Најмлађи	Просечна старост
Кикинда	78/78	38/25	57,5/57,1
Сента	82/86	23/34	55,6/61,4

3. Завршена школа:

	1.незавршена основна	2. основна школа	3. средња школа	4. виша и висока школа
Кикинда	10,5/10,5	18,4/26,3	42,1/50,0	28,9/13,2
Сента	7,3/10,8	26,8/26,2	53,7/50,8	12,2/12,3

4. Материјално стање вашег домаћинства:

	1. веома лоше	2. лоше	3. осредње	4. добро	5. веома добро
Кикинда	2,6/8,1	15,4/21,6	51,3/48,6	25,6/16,2	5,1/5,4
Сента	2,4/1,5	17,1/26,2	48,8/52,3	26,8/18,5	4,9/1,5

5. Колико сте задовољни следећим карактеристикама које се односе на ову специјалистичку службу?

а) Могућност телефонског заказивања

	1. Веома незадовољан	2. Незадовољан	3. Ни задовољан ни незадовољан	4. Задовољан	5. Веома задовољан
Кикинда	21,1/2,6	18,4/10,5	15,8/18,4	36,8/36,8	7,9/31,6
Сента	2,5/7,8	0/7,8	7,5/9,4	62,5/51,6	27,5/23,4

б) Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа

	1. Веома незадовољан	2. Незадовољан	3. Ни задовољан ни незадовољан	4. Задовољан	5. Веома задовољан
Кикинда	15,8/2,8	15,8/13,9	5,3/25,0	47,4/33,3	15,8/25,0
Сента	4,9/9,8	17,1/14,8	17,1/11,5	39,0/39,3	22,0/24,6

в) Љубазност и професионалност особе која врши заказивање

	1. Веома незадовољан	2. Незадовољан	3. Ни задовољан ни незадовољан	4. Задовољан	5. Веома задовољан
Кикинда	2,9/0	5,7/2,8	5,7/19,4	57,1/50,0	28,6/27,8
Сента	7,1/1,6	0/9,4	7,1/6,3	42,9/45,3	42,9/37,5

г) Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа

	1. Веома незадовољан	2. Незадовољан	3. Ни задовољан ни незадовољан	4. Задовољан	5. Веома задовољан
Кикинда	5,1/0	7,7/0	7,7/22,2	51,3/47,2	28,2/30,6
Сента	5,1/1,6	0/9,5	10,3/4,8	48,7/54,0	35,9/30,2

д) Време чекања у чекаоници

	1. Веома незадовољан	2. Незадовољан	3. Ни задовољан ни незадовољан	4. Задовољан	5. Веома задовољан
Кикинда	8,1/8,3	10,8/8,3	10,8/25,0	54,1/33,3	16,2/25,0
Сента	5,1/0	10,3/21,0	23,1/21,0	33,3/33,9	28,2/24,2

ђ) Објашњење евентуалног кашњења вашег термина

	1. Веома незадовољан	2. Незадовољан	3. Ни задовољан ни незадовољан	4. Задовољан	5. Веома задовољан
Кикинда	9,1/6,1	6,1/12,1	9,1/18,2	51,5/33,3	24,2/30,3
Сента	5,4/3,2	0/4,8	18,9/14,3	48,6/54,0	27,0/23,8

е) Чистоћа и подобност чекаонице

	1. Веома незадовољан	2. Незадовољан	3. Ни задовољан ни незадовољан	4. Задовољан	5. Веома задовољан
Кикинда	0/2,8	2,6/0	15,8/11,1	44,7/44,4	36,8/41,7
Сента	0/4,6	7,3/4,6	9,8/10,8	53,7/55,4	29,3/24,6

6. Колико пута сте посетили лекара специјалисту у последњих 12 месеци, укључујући и овај пут?

У овој служби

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 и више
Кикинда	35,1	8,1	24,3	16,2	5,4	0	2,7	2,7	2,7	2,7
Сента	24,3	37,8	13,5	5,4	8,1	2,7	0	0	0	8,2

У другог специјалистичкој служби _____ пута

	0	1	2	3	4+	5+	6	7	8	9 и више
Кикинда	64,9	10,8	5,4	5,4	13,5					
Сента	45,2	14,3	16,7	7,1	7,1	9,6				

7. Колико пута сте посетили приватног лекара специјалисту у последњих 12 месеци?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9 и више
Киkinда	83,8	5,4	5,4	0	5,4					
Сента	59,5	14,3	14,3	2,4	9,5					

8. Колико дуго сте чекали на овај преглед?

	1. Примљен/а сам истог дана без заказивања	2. Заказано ми је пре мање од 7 дана	3. Заказано ми је пре 7–15 дана	4. Заказано ми је пре 15– 30 дана	5. Заказано ми је пре више од 30 дана
Киkinда	27,3/13,8	9,1/6,9	3,0/10,3	30,3/24,1	30,3/44,8
Сента	42,9/9,1	17,1/41,8	2,9/25,5	28,6/12,7	8,6/10,9

9. Да ли се слажете са следећим изјавама о овој специјалистичкој служби?

а) Лекар ми је посветио довољно времена током прегледа

	1. Да, слажем се	2. Делимично се слажем	3. Не слажем се
Киkinда	83,3/76,5	13,9/23,5	2,8/0
Сента	78,0/89,1	17,1/10,9	4,9/0

б) Лекар ме је пажљиво саслушао

	1. Да, слажем се	2. Делимично се слажем	3. Не слажем се
Киkinда	82,9/72,7	11,4/18,2	5,7/9,1
Сента	85,4/90,6	12,2/9,4	2,4/0

в) Лекар је одвојио довољно времена да разговара са мном

	1. Да, слажем се	2. Делимично се слажем	3. Не слажем се
Киkinда	78,8/71,9	12,1/21,9	9,1/6,3
Сента	85,4/91,8	12,2/8,2	2,4/0

г) Лекар ми је дао јасна објашњења о болестима и лековима које ми прописује

	1. Да, слажем се	2. Делимично се	3. Не слажем се
--	------------------	-----------------	-----------------

		слажем	
Кикинда	74,3/75,0	20,0/21,9	5,7/3,1
Сента	80,5/84,1	14,6/15,9	4,9/0

д) Лекар ми је објаснио значај тестова на које ме упућује

	1. Да, слажем се	2. Делимично се слажем	3. Не слажем се
Кикинда	76,5/75,8	17,6/18,2	5,9/6,1
Сента	74,4/84,4	23,1/12,5	2,6/3,1

ђ) Особље је било љубазно и пуно поштовања

	1. Да, слажем се	2. Делимично се слажем	3. Не слажем се
Кикинда	87,5/90,6	9,4/9,4	3,1/0
Сента	87,5/93,5	12,5/6,5	0/0

е) Јасно сам разумео/ла план свог лечења

	1. Да, слажем се	2. Делимично се слажем	3. Не слажем се
Кикинда	72,7/86,2	24,2/13,8	3,0/0
Сента	75,0/83,6	25,0/16,4	0/0

ж) После прегледа осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима

	1. Да, слажем се	2. Делимично се слажем	3. Не слажем се
Кикинда	69,7/75,0	27,3/25,0	3,0/0
Сента	78,0/73,8	17,1/24,6	4,9/1,6

з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе

	1. Да, слажем се	2. Делимично се слажем	3. Не слажем се
Киkinда	83,9/93,3	9,7/3,3	6,5/3,3
Сента	88,9/88,3	8,3/10,0	2,8/1,7

10. Да ли сте преглед специјалисте добили бесплатно или сте морали да платите?

1.	2. Бесплатно	2. платио сам партиципацију	3. платио сам пуну цену
Киkinда	62,9/88,6	34,3/11,4	2,9/0
Сента	78,0/81,3	22,0/17,2	0/1,6

11. Узевши све у обзир, колико сте задовољни здравственом заштитом у овој специјалистичкој служби?

	1. веома незадовољан	2. незадовољан	3. ни задовољан ни незадовољан	4. задовољан	5. веома задовољан
Киkinда	8,3/13,9	2,8/2,8	16,7/16,7	55,6/41,7	16,7/25,0
Сента	12,2/6,2	7,3/4,6	9,8/9,2	48,8/61,5	22,0/18,5

Податке обрадио

Мр сци.мед. др Бранислав Хачко

специјалиста социјалне медицине

Киkinда, јануар 2015.