

Opća bolnica
Dr. Tomislav Bardek
Koprivnica



ANALIZA ANKETE O ZADOVOLJSTVU BOLESNIKA 15.9.2022.-30.9.2022.

*Jedinica za osiguranje i unapređenje kvalitete zdravstvene zaštite
Violeta Mati, mag.med.techn.*



RAZDOBLJE PROVEDBE ANKETE

- 15.9.2022.- 30.9.2022.
- 15 odjela
- završeno prikupljanje anketnih lista 15.10.2022.

Opća bolnica
Dr. Tomislav Bardek
Koprivnica

ANKETA O ZADOVOLJSTVU BOLESNIKA U OPĆOJ BOLNICI "DR. TOMISLAV BARDEK" KOPRIVNICA

ODJEL: _____

U želji da Vam osiguramo što bolju kvalitetu liječenja i njge, pripremili smo ovu anketu koja sadrži pitanja vezana uz sustavnost i usklađenost skrbi koja Vam je pružena, dostojanstvo i poštovanje iskazano prema Vama, Vaša uključenost u liječenje, zadovoljstvo osobljem i konačno zadovoljstvo higijenom i čistoćom.

Ako želite pridonijeti kvaliteti liječenja i pružanju njge, molimo Vas da svoja opažanja i iskustva tijekom boravka na ovom odjelu (ustanovi) izrazite odgovorima na pitanja u anketi.

Anketa je anonimna.

Molimo Vas da označite po jedan od ponuđenih odgovora za svako pitanje koje po Vašem mišljenju najbolje odgovara Vašem slučaju.

Anketu ispunjava: bolesnik/ca roditelj skrbnik

Vaša dobna skupina: manje od 30 godina 30-50 godina 50 – 70 godina više od 70 godina

Spol: muško žensko

Stručna sprema: NSS SSS VŠS VSS

1. Na prijem u bolnicu čekao/a sam hitni prijem: do 1 mjesec 2-3 mjeseca 4-6 mjeseci 7-12 mjeseci duže od 12 mjeseci

2. Liječnik me informirao o mom zdravstvenom stanju: uopće nije nedovoljno djelomično dovoljno potpuno

Bio sam upoznat/a s različitim mogućnostima liječenja moje bolesti: uopće ne nedovoljno djelomično dovoljno potpuno

Prema vama odnosio: nezainteresirano korektno ljubazno izuzetno

1/2

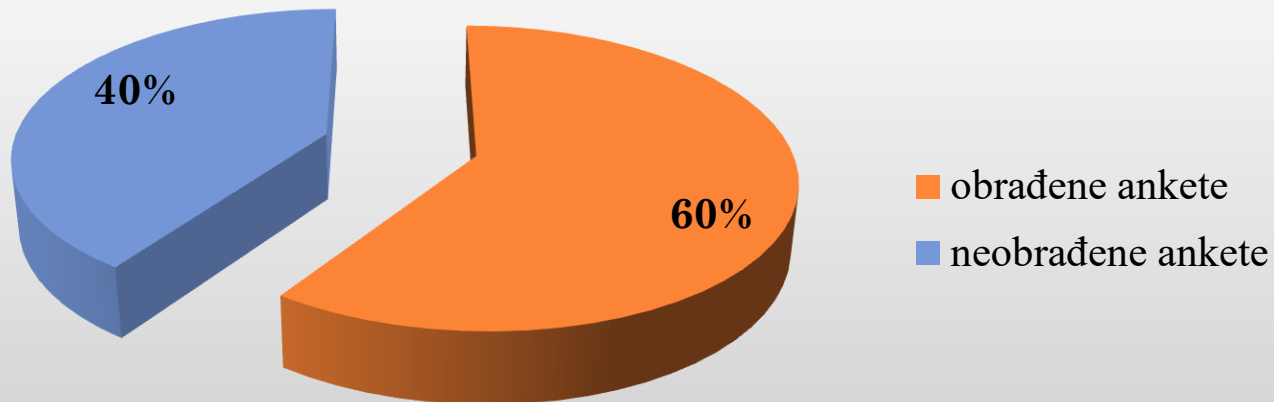




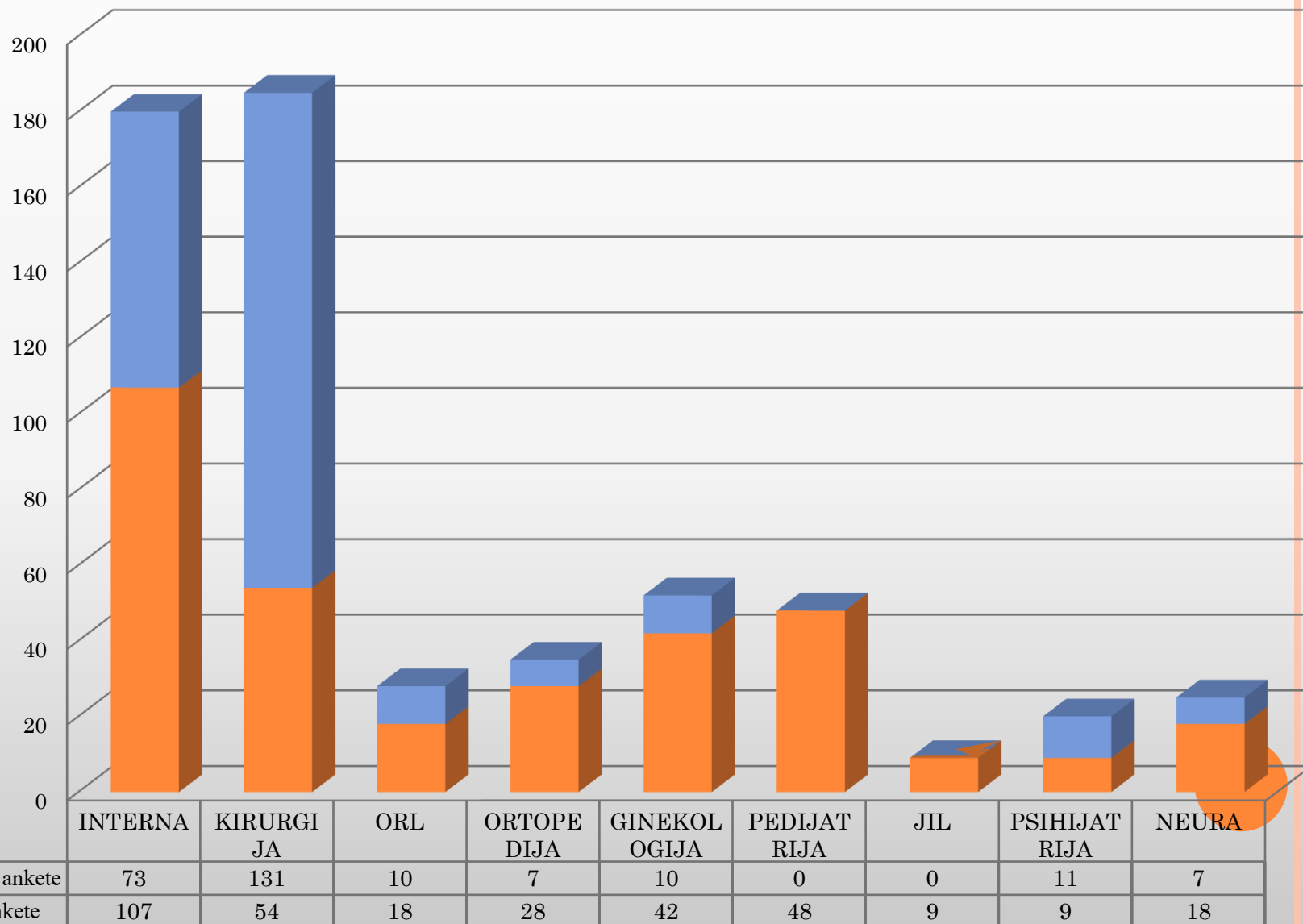
BROJ HOSPITALIZIRANIH 558

BROJ ISPUNJENIH ANKETA 333

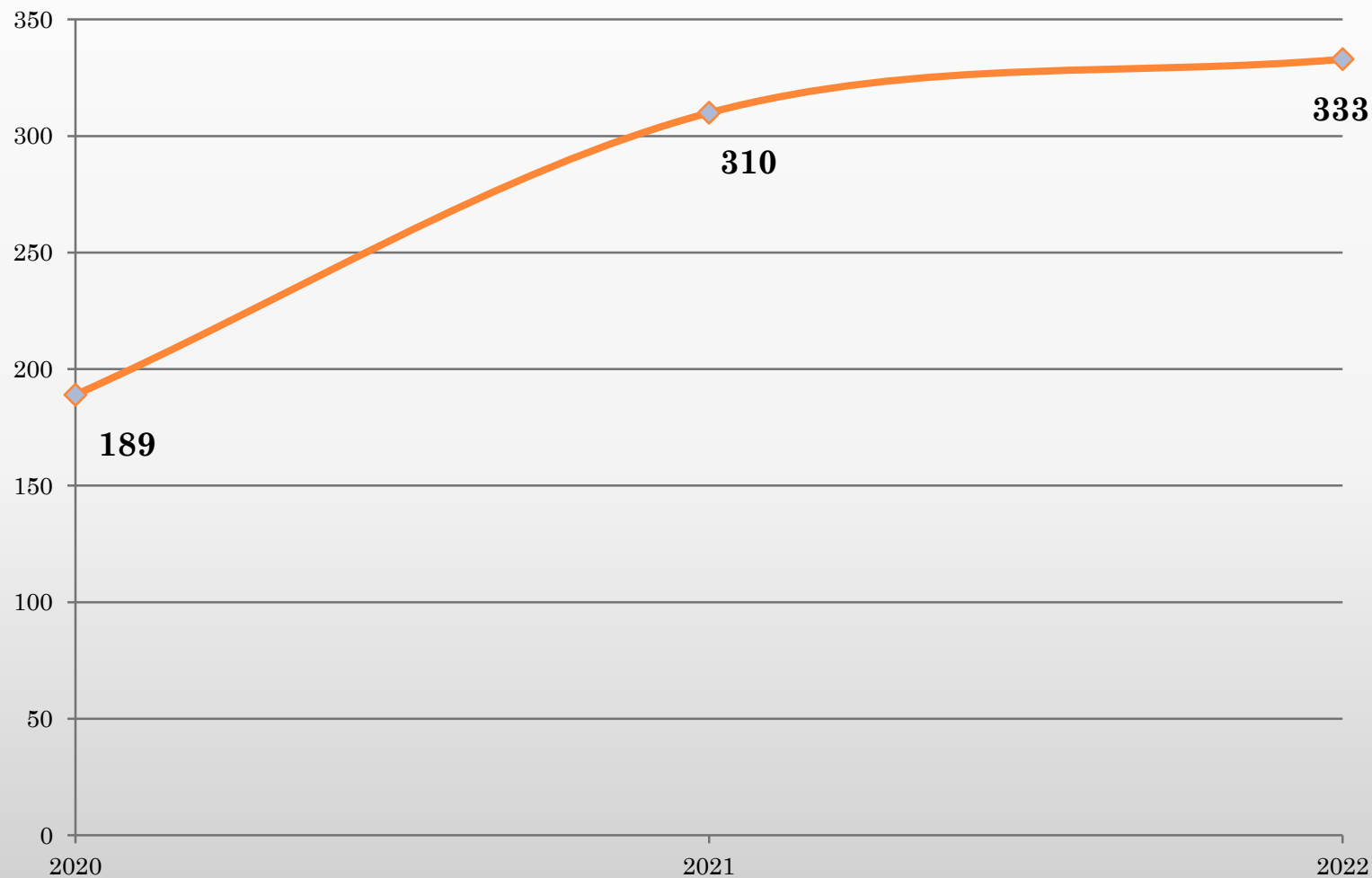
BROJ NEISPUNJENIH ANKETA 225



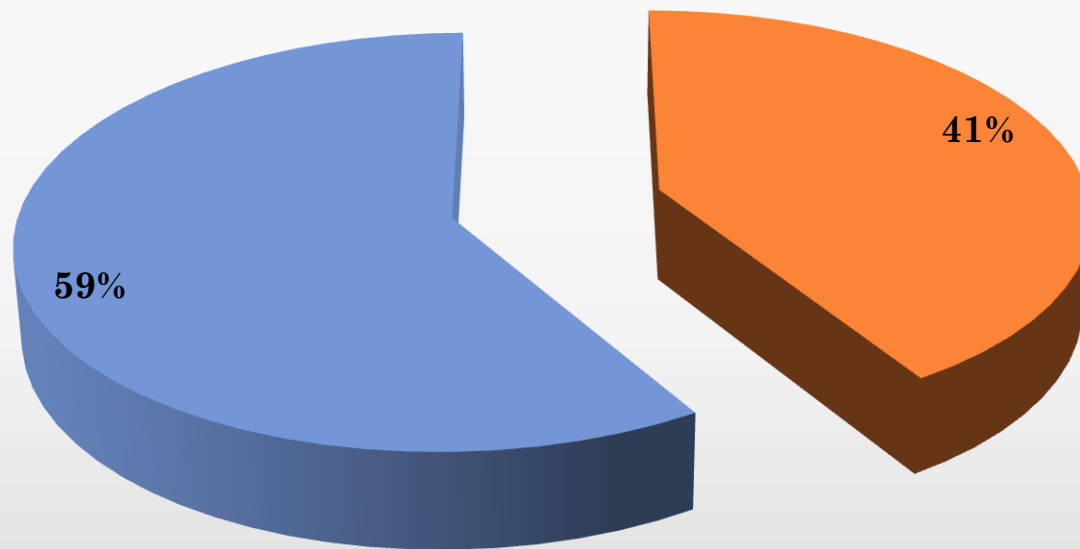
ISPUNJENOST ANKETA PO ODJELIMA



USPOREDBA ISPUNJENOSTI ANKETE O ZADOVOLJSTVU BOLESNIKA 2020-2022



RASPODJELA PO SPOLU

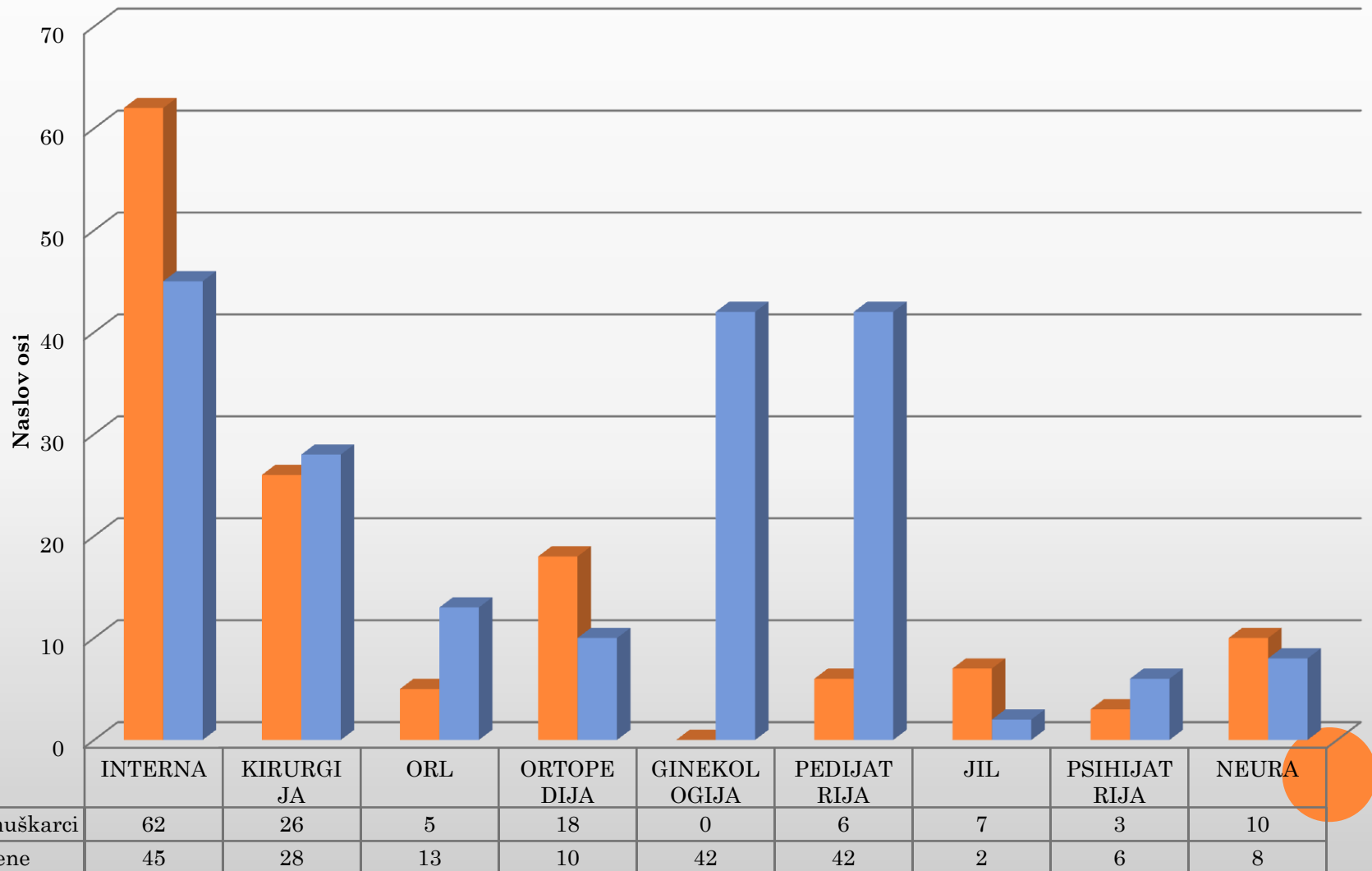


| | |
|----------|-----|
| muškarci | 137 |
| žene | 196 |

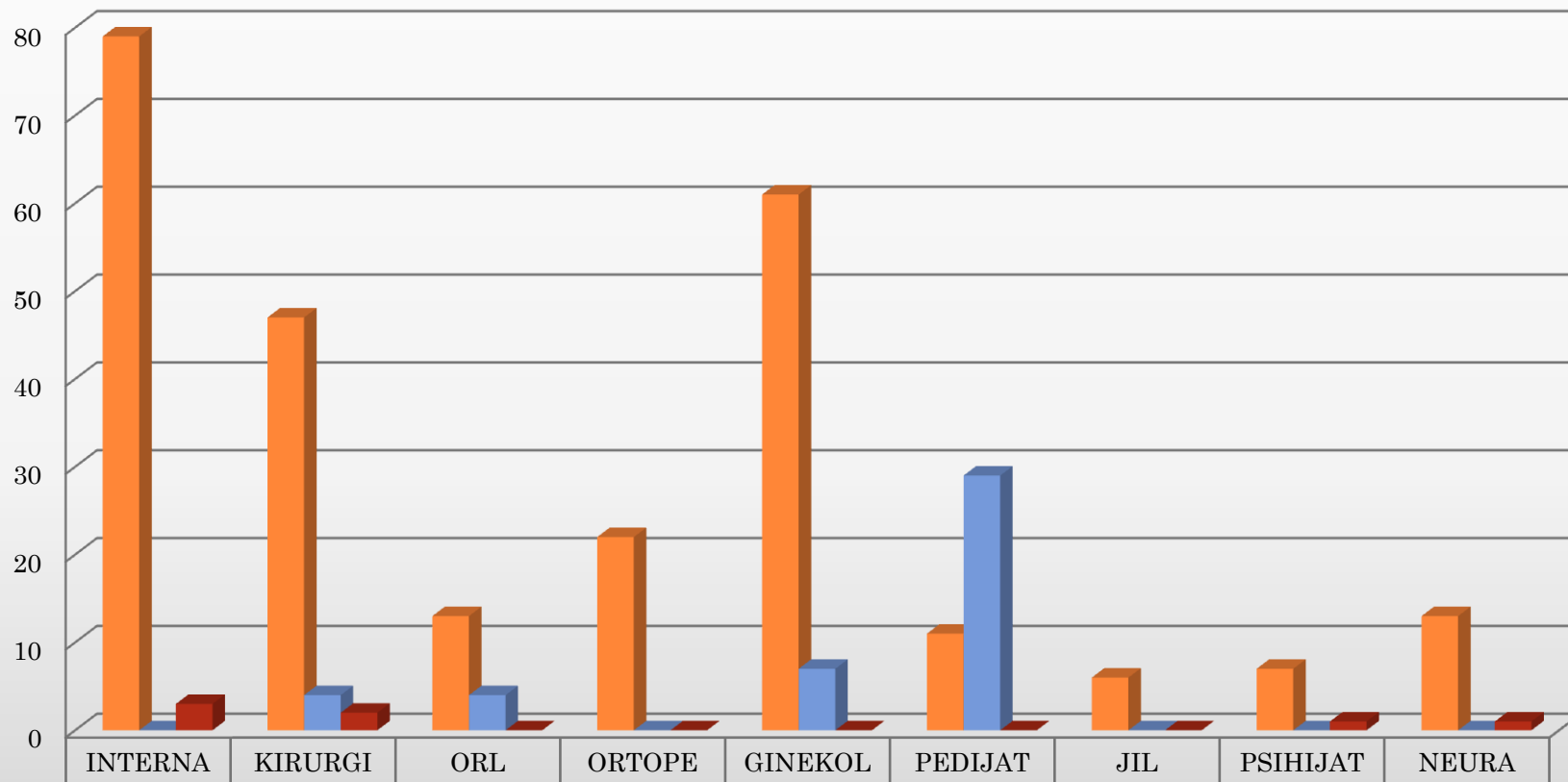
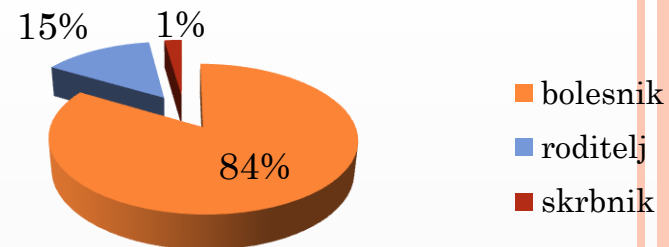
■ muškarci
■ žene



RASPODJELA PO SPOLU

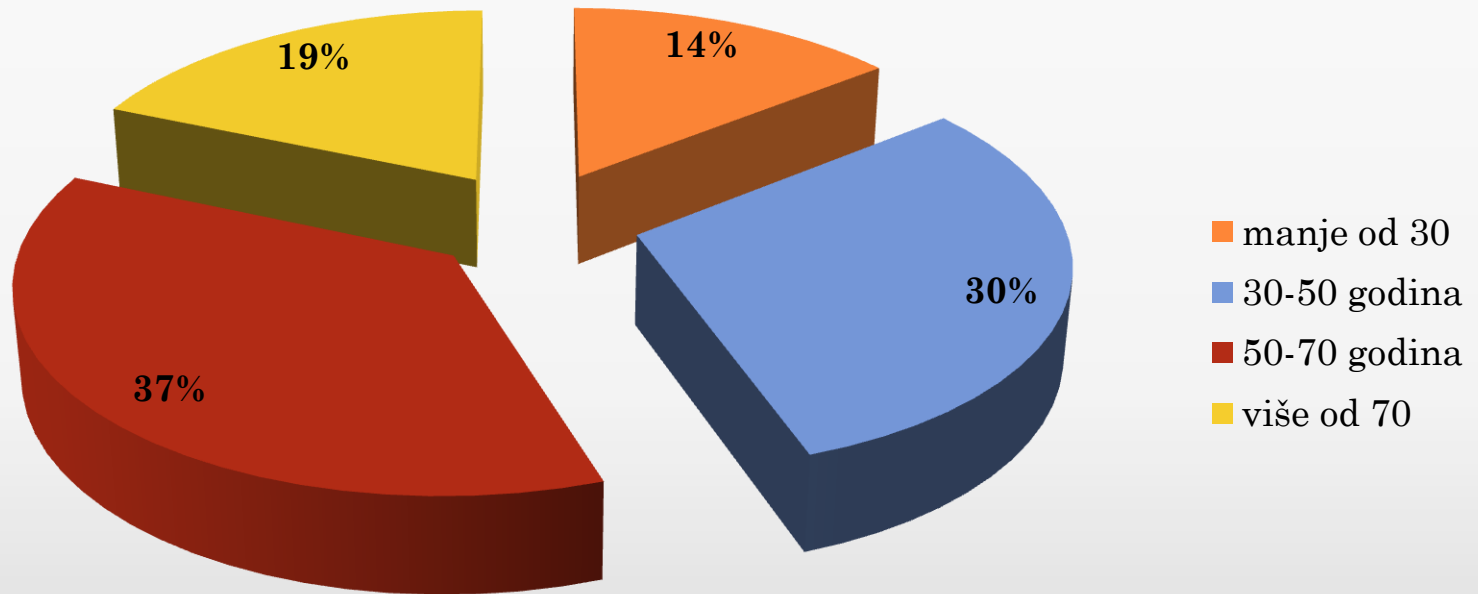


ANKETU ISPUNJAVA

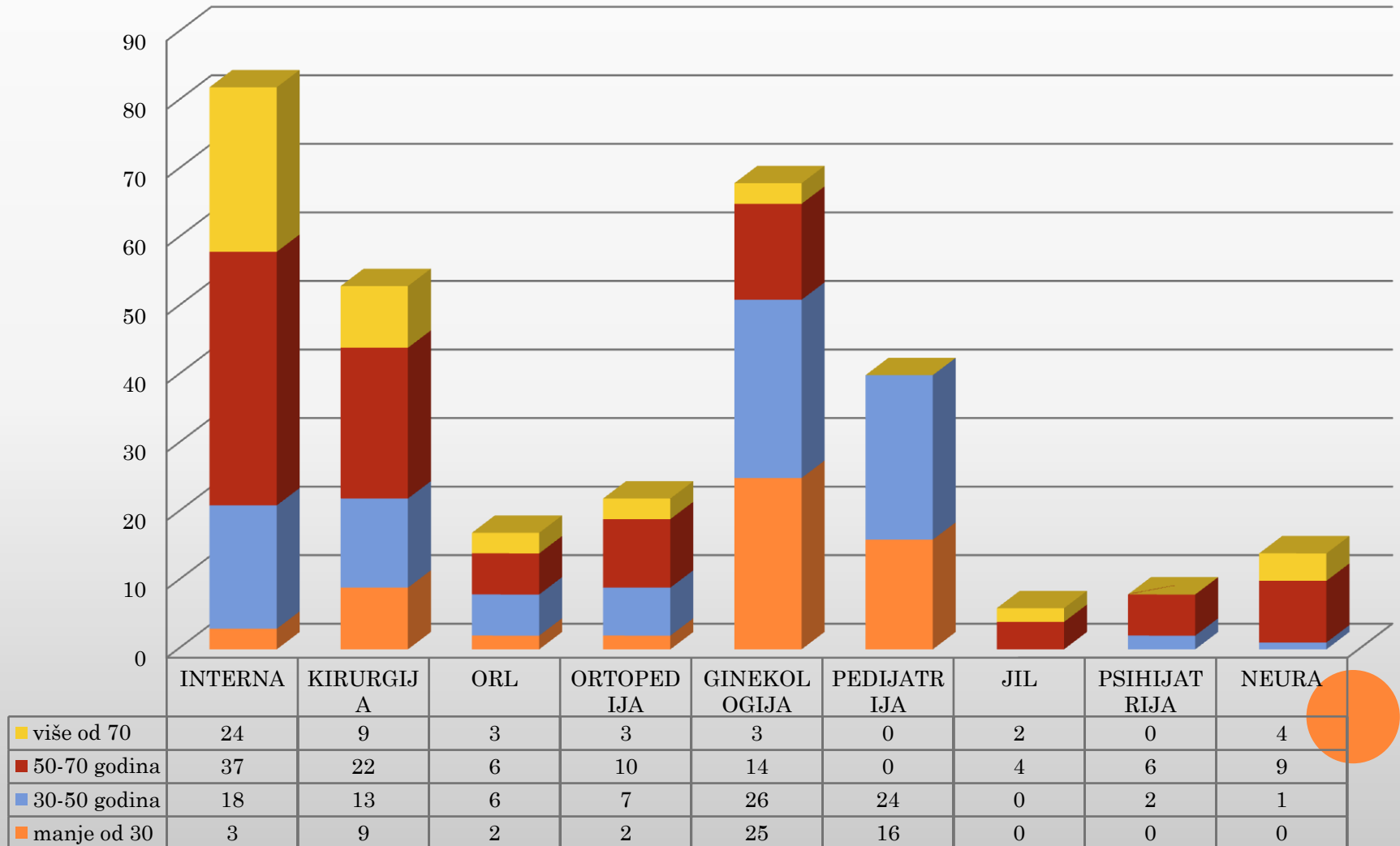


| | INTERNA | KIRURGIJA | ORL | ORTOPEDIJA | GINEKOLOGIJA | PEDIJARIJA | JIL | PSIHIJARIJA | NEURA |
|----------|---------|-----------|-----|------------|--------------|------------|-----|-------------|-------|
| BOLESNIK | 79 | 47 | 13 | 22 | 61 | 11 | 6 | 7 | 13 |
| RODITELJ | 0 | 4 | 4 | 0 | 7 | 29 | 0 | 0 | 0 |
| SKRBNIK | 3 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |

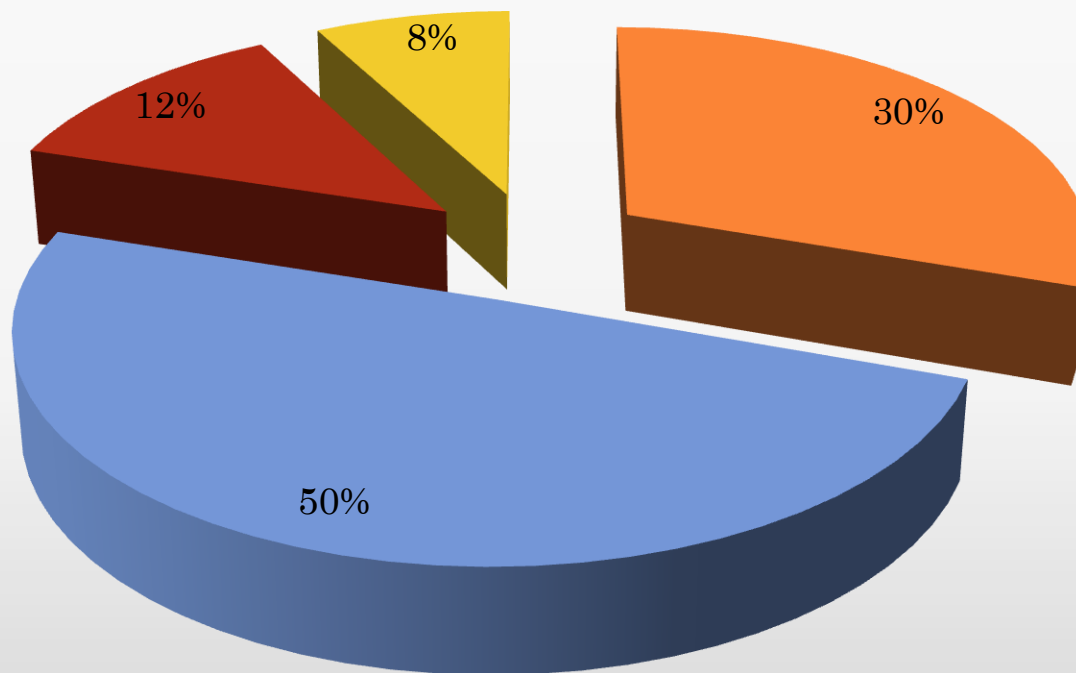
RASPODJELA PO DOBNIM SKUPINAMA



RASPODJELA PO DOBNIM SKUPINAMA



RASPODJELA PO STRUČNOJ SPREMI

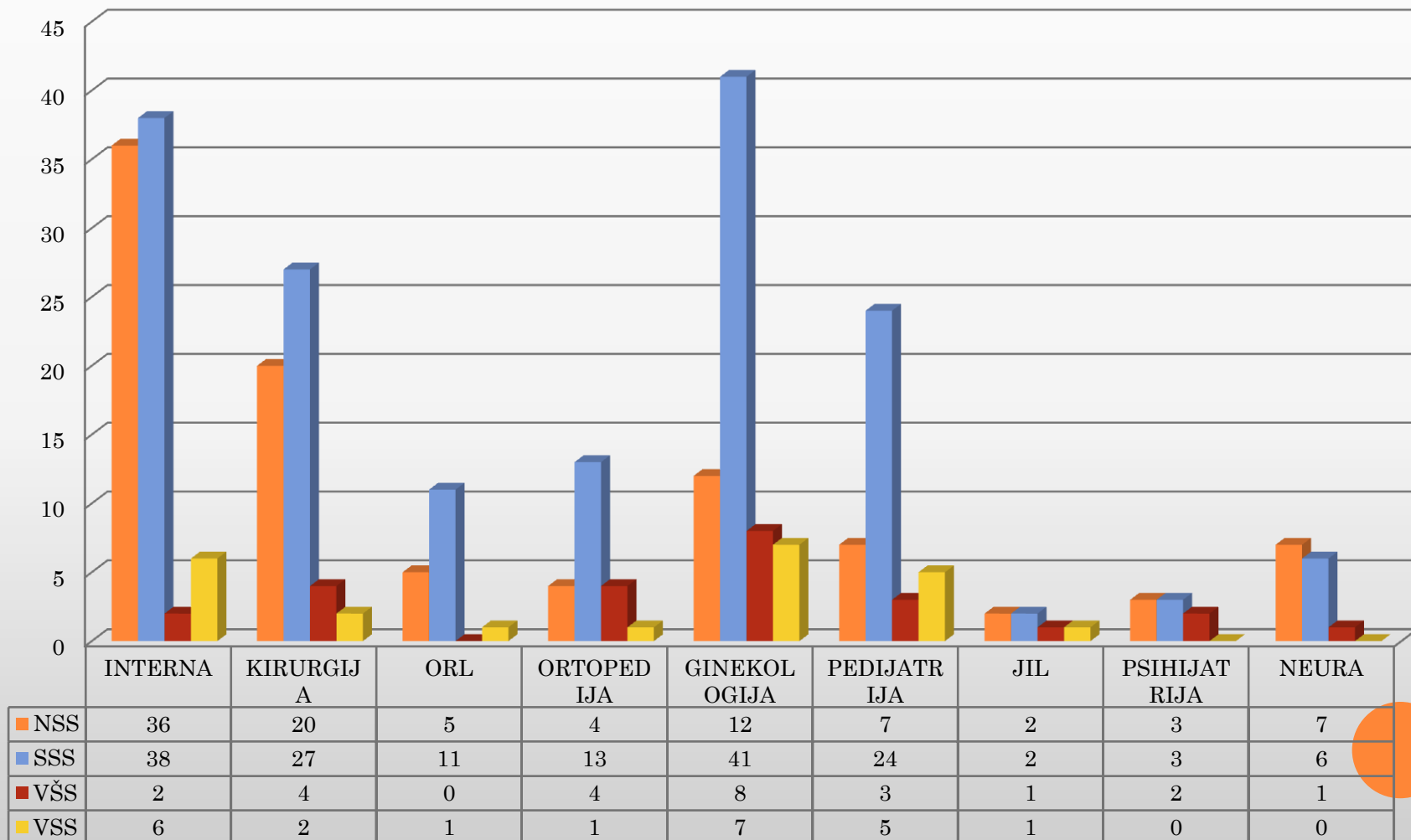


| | |
|-----|-----|
| NSS | 101 |
| SSS | 165 |
| VŠS | 41 |
| VSS | 26 |

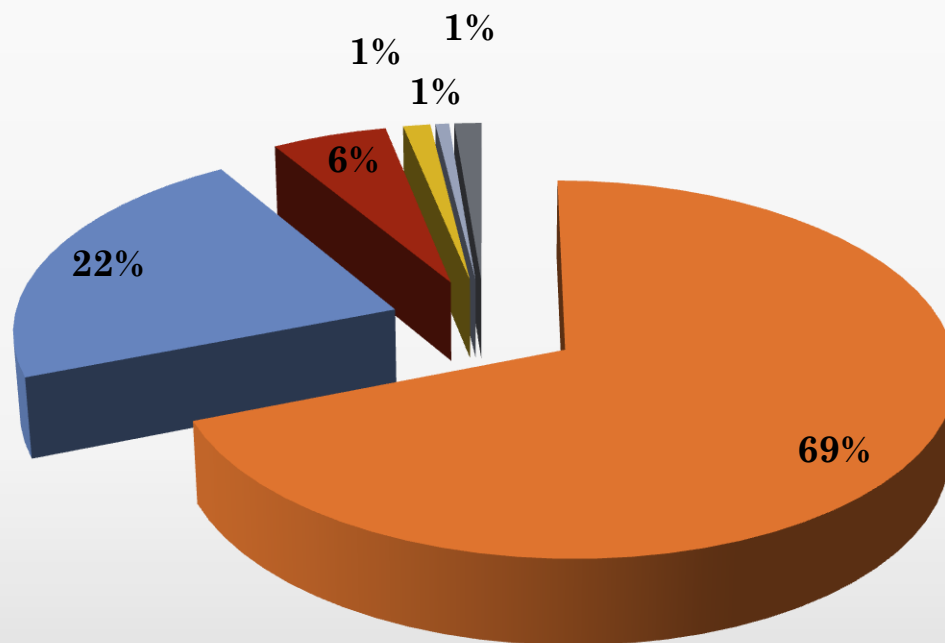
- NSS
- SSS
- VŠS
- VSS



RASPODJELA PO STRUČNOJ SPREMI



NA PRIJEM U OB SAM ČEKAO/LA:

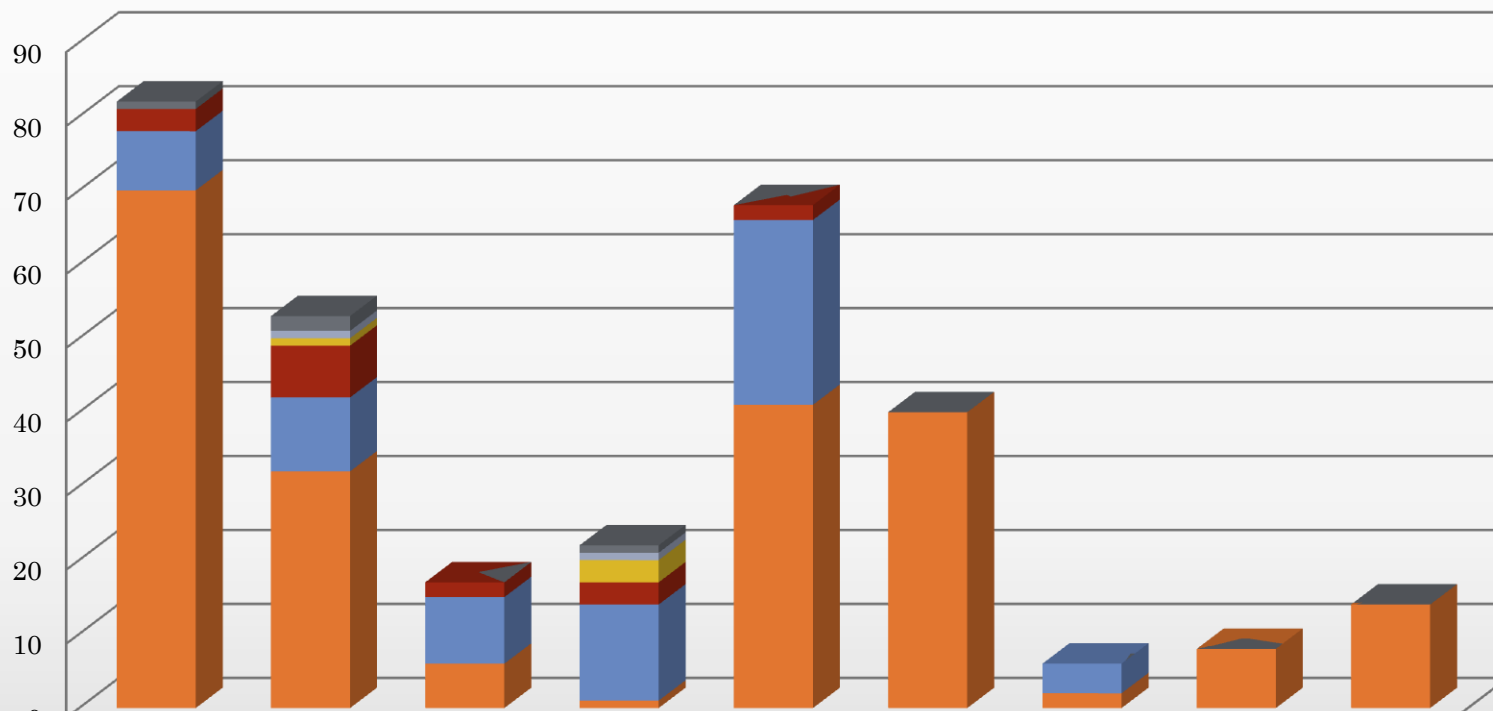


| | |
|--------------------|-----|
| hitni prijem | 214 |
| do 1 mjesec | 69 |
| 2 - 3 mjeseca | 17 |
| 4 - 6 mjeseci | 4 |
| 7 - 12 mjeseci | 2 |
| više od 12 mjeseci | 4 |

- hitni prijem
- do 1 mjesec
- 2 - 3 mjeseca
- 4 - 6 mjeseci
- 7 - 12 mjeseci
- više od 12 mjeseci

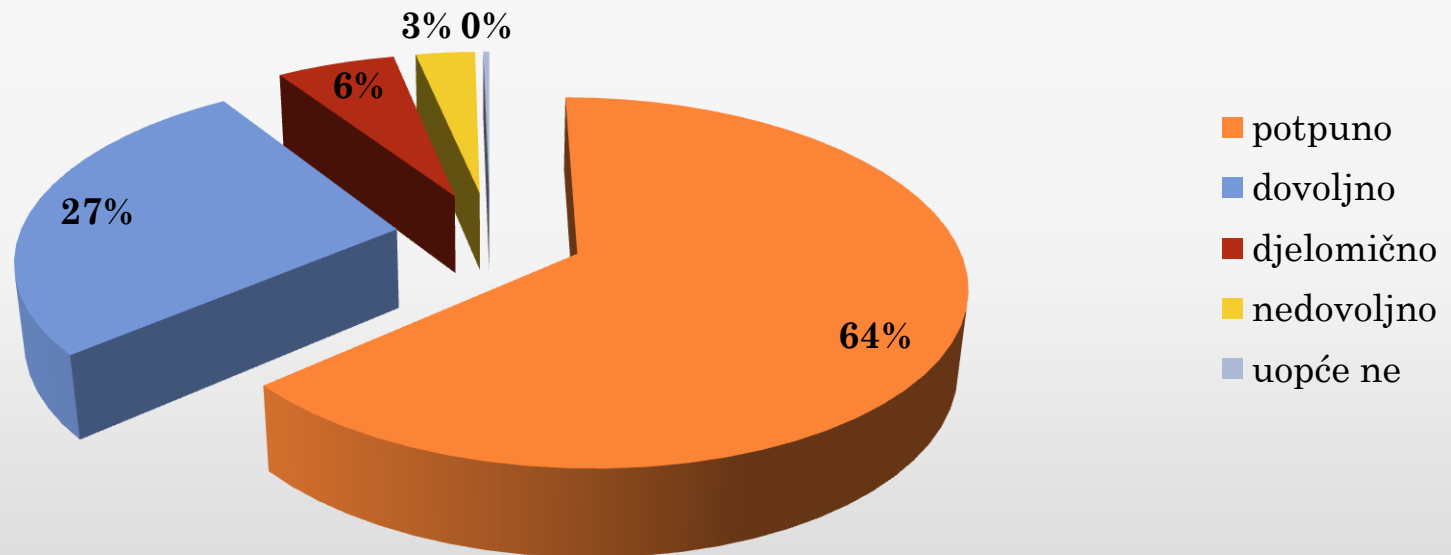


NA PRIJEM U OB SAM ČEKAO/LA

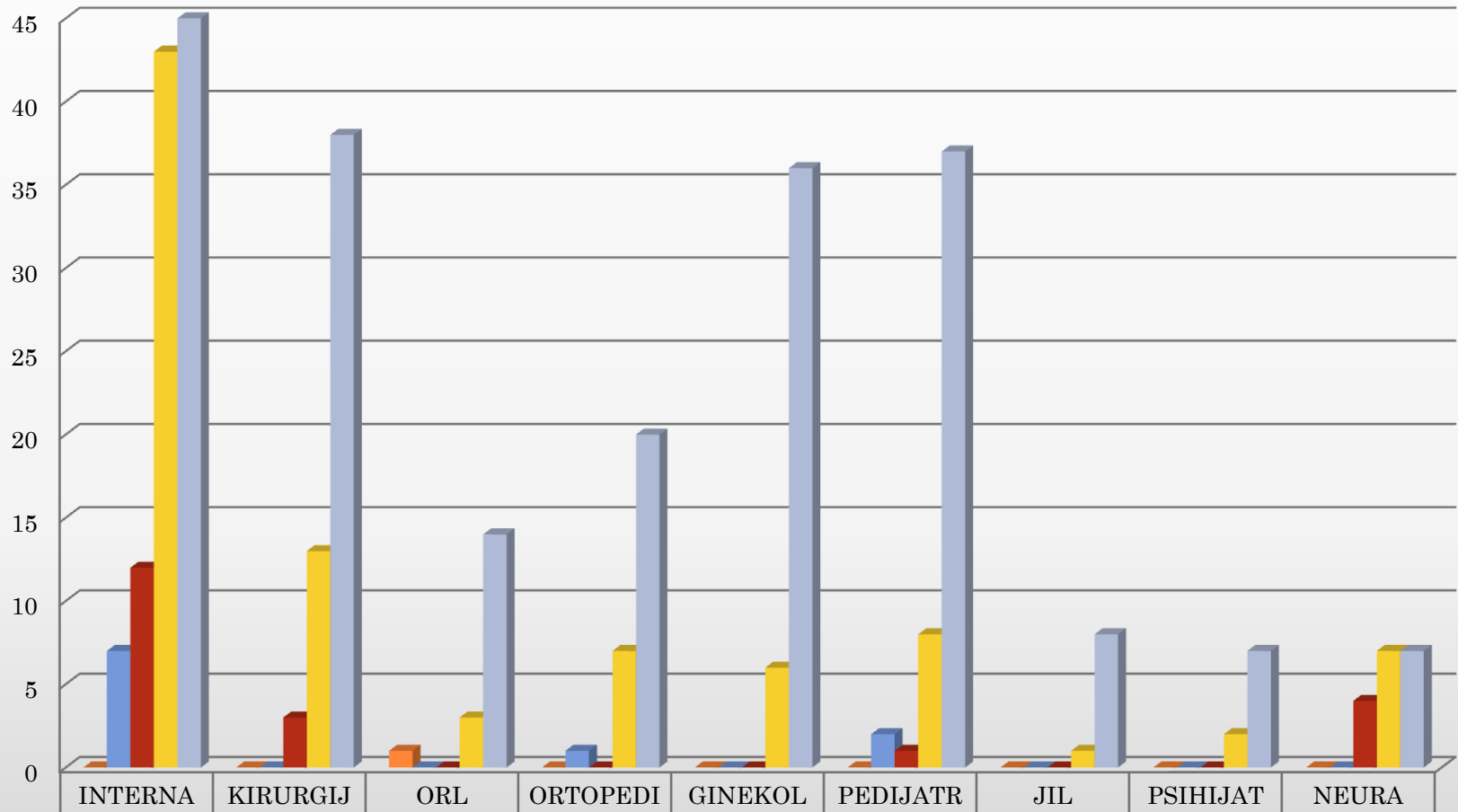


| | INTERNA | KIRURGIJA | ORL | ORTOPEDIJA | GINEKOLOGIJA | PEDIJARIJA | JIL | PSIHIJARIJA | NEURA |
|----------------------|---------|-----------|-----|------------|--------------|------------|-----|-------------|-------|
| ■ više od 12 mjeseci | 1 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ■ 7 - 12 mjeseci | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ■ 4 - 6 mjeseci | 0 | 1 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ■ 2 - 3 mjeseca | 3 | 7 | 2 | 3 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ■ do 1 mjesec | 8 | 10 | 9 | 13 | 25 | 0 | 4 | 0 | 0 |
| ■ hitni prijem | 70 | 32 | 6 | 1 | 41 | 40 | 2 | 8 | 14 |

LIJEČNIK ME INFORMIRAO O MOM ZDRAVSTVENOM STANJU

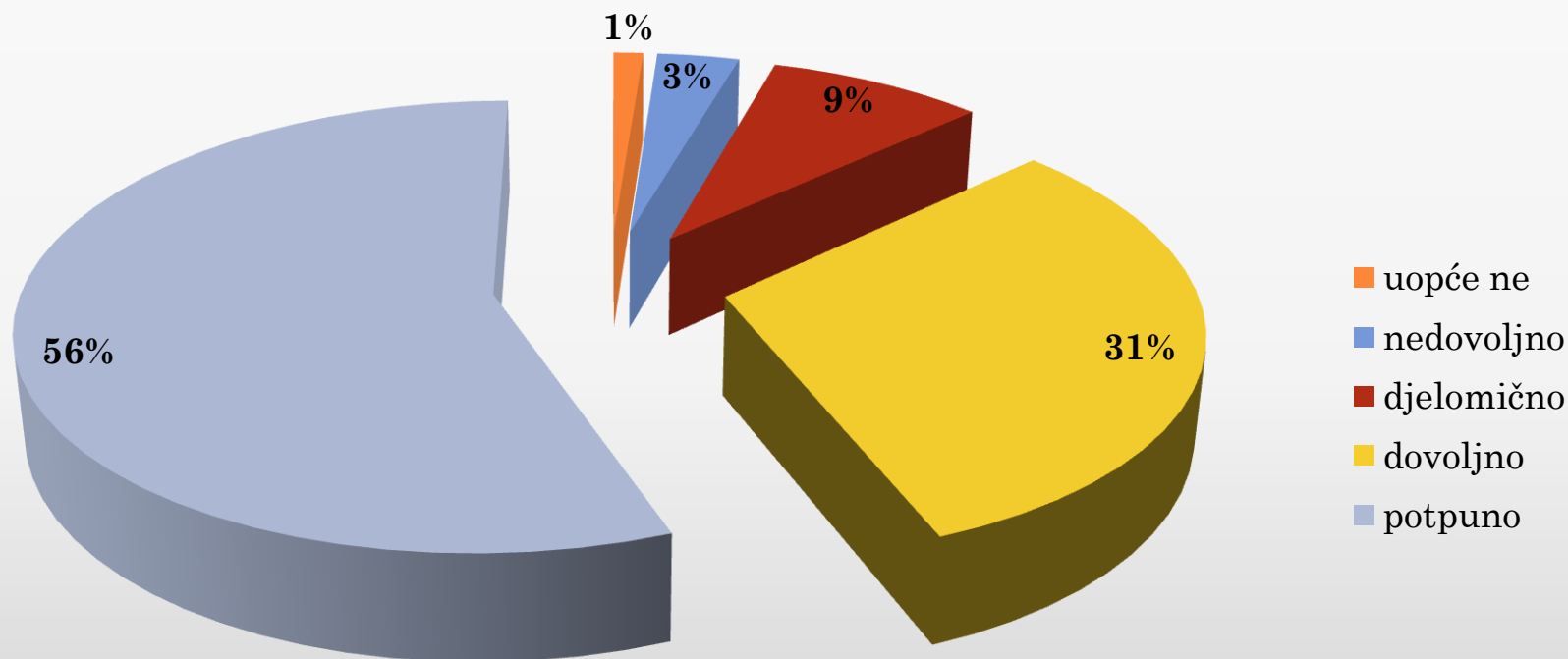


LIJEČNIK ME INFORMIRAO O MOM ZDRAVSTVENOM STANJU

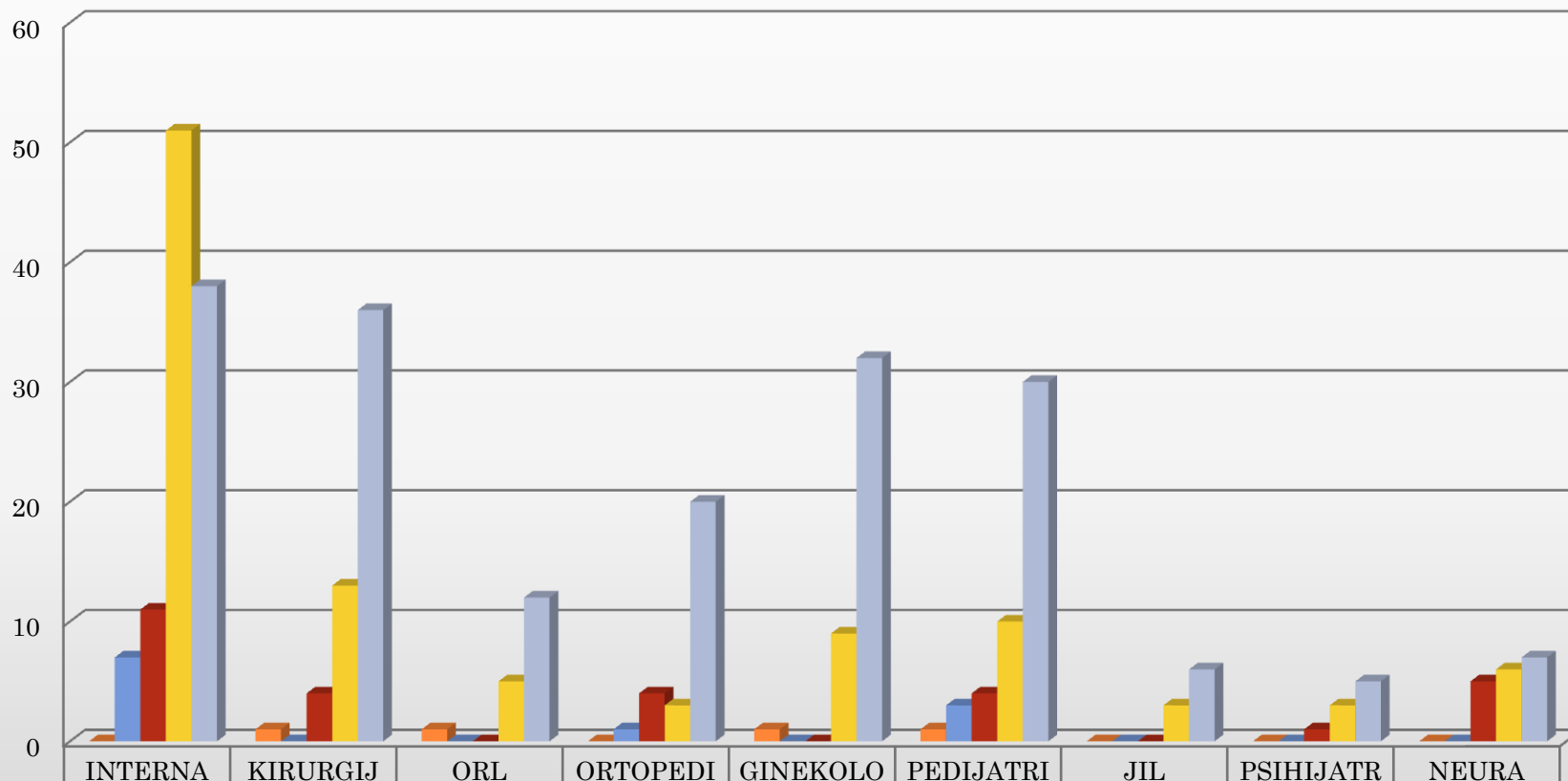


| | | | | | | | | | |
|------------|----|----|----|----|----|----|---|---|---|
| uopće nije | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| nedovoljno | 7 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| djelomično | 12 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 4 |
| dovoljno | 43 | 13 | 3 | 7 | 6 | 8 | 1 | 2 | 7 |
| potpuno | 45 | 38 | 14 | 20 | 36 | 37 | 8 | 7 | 7 |

BIO SAM UPOZNAT/A S RAZLIČITIM MOGUĆNOSTIMA LIJEČENJA

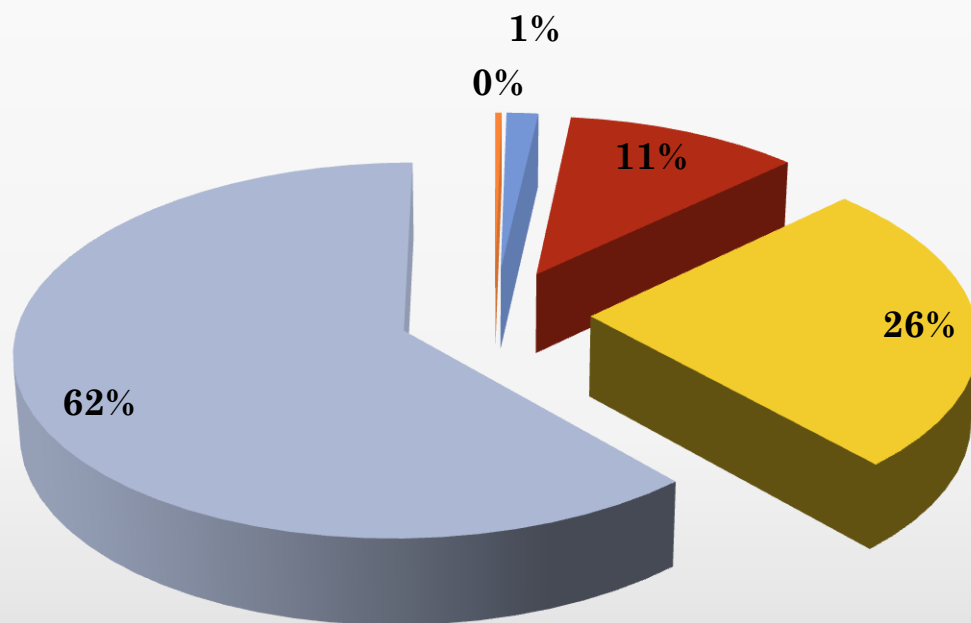


BIO SAM UPOZNAT/A S RAZLIČITIM MOGUĆNOSTIMA LIJEČENJA



| | | | | | | | | | |
|------------|----|----|----|----|----|----|---|---|---|
| uopće ne | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| nedovoljno | 7 | 0 | 0 | 1 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| djelomično | 11 | 4 | 0 | 4 | 0 | 4 | 0 | 1 | 5 |
| dovoljno | 51 | 13 | 5 | 3 | 9 | 10 | 3 | 3 | 6 |
| potpuno | 38 | 36 | 12 | 20 | 32 | 30 | 6 | 5 | 7 |

LIJEČNIK SE PREMA MENI ODNOSIO:

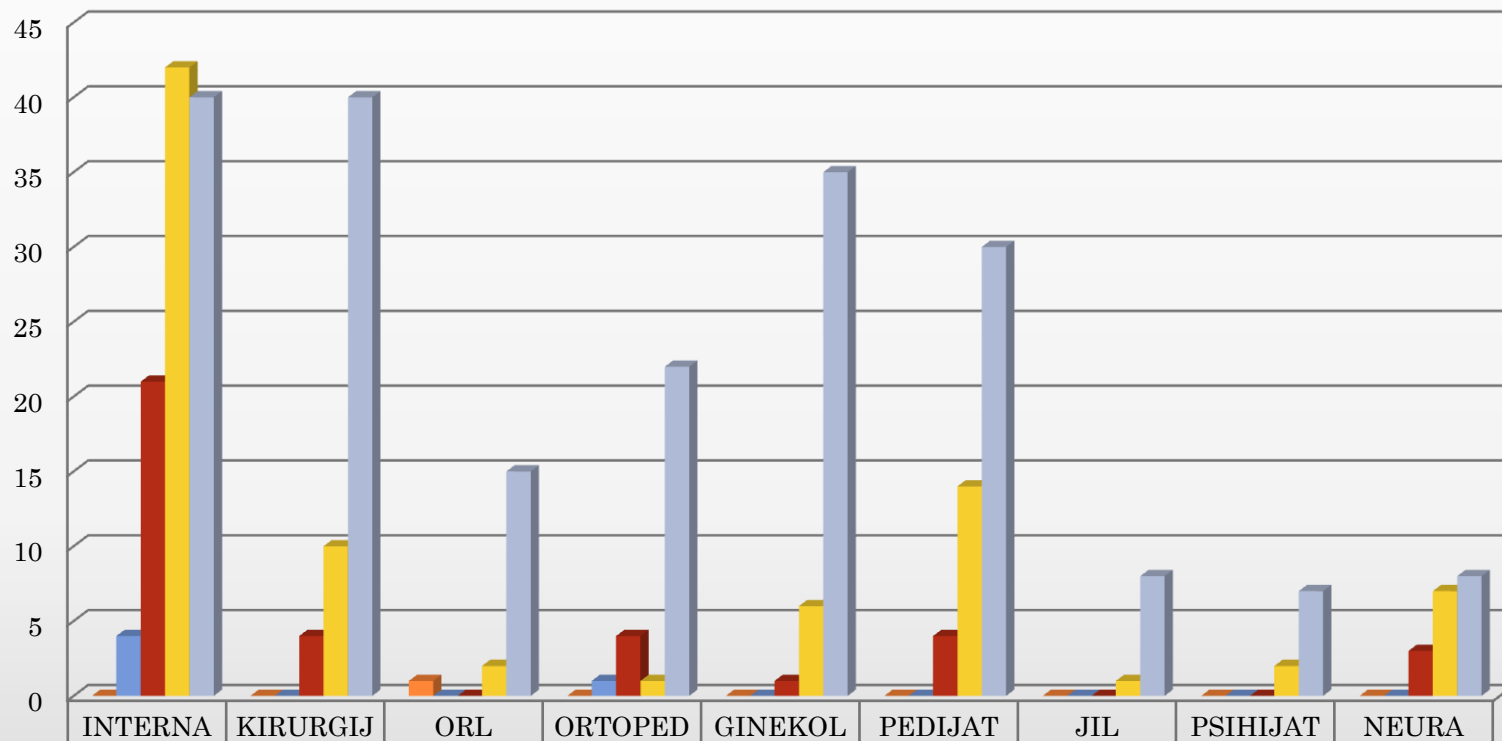


| | |
|-------------------|-----|
| neljubazno | 1 |
| nezainteresirano | 5 |
| korektno | 37 |
| ljubazno | 85 |
| izuzetno ljubazno | 205 |

- neljubazno
- nezainteresirano
- korektno
- ljubazno
- izuzetno ljubazno

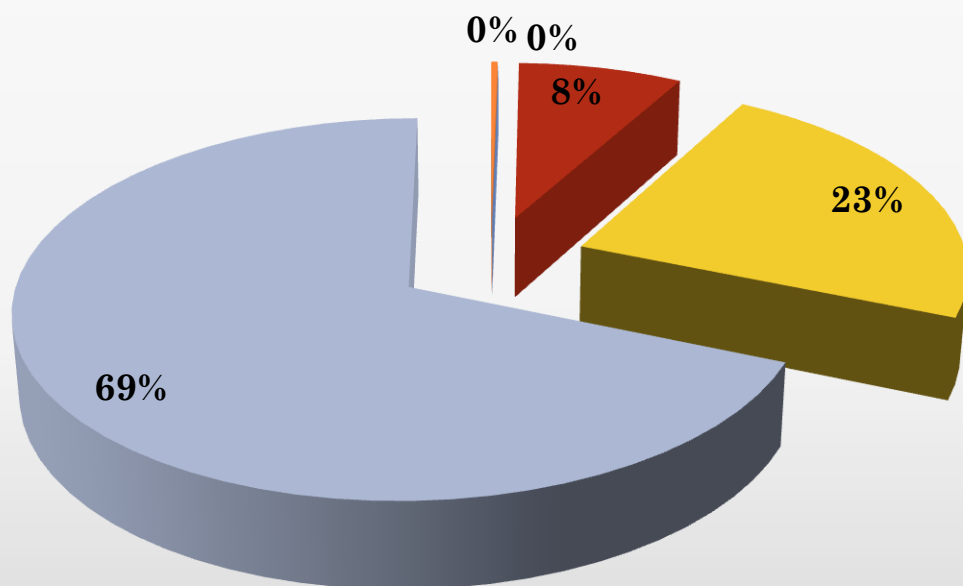


LIJEČNIK SE PREMA MENI ODNOSIO:



| | | | | | | | | | |
|-------------------|----|----|----|----|----|----|---|---|---|
| neljubazno | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| nezainteresirano | 4 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| korektno | 21 | 4 | 0 | 4 | 1 | 4 | 0 | 0 | 3 |
| ljubazno | 42 | 10 | 2 | 1 | 6 | 14 | 1 | 2 | 7 |
| izuzetno ljubazno | 40 | 40 | 15 | 22 | 35 | 30 | 8 | 7 | 8 |

MEDICINSKE SESTRE PREMA MENI SU SE ODNOSILE:

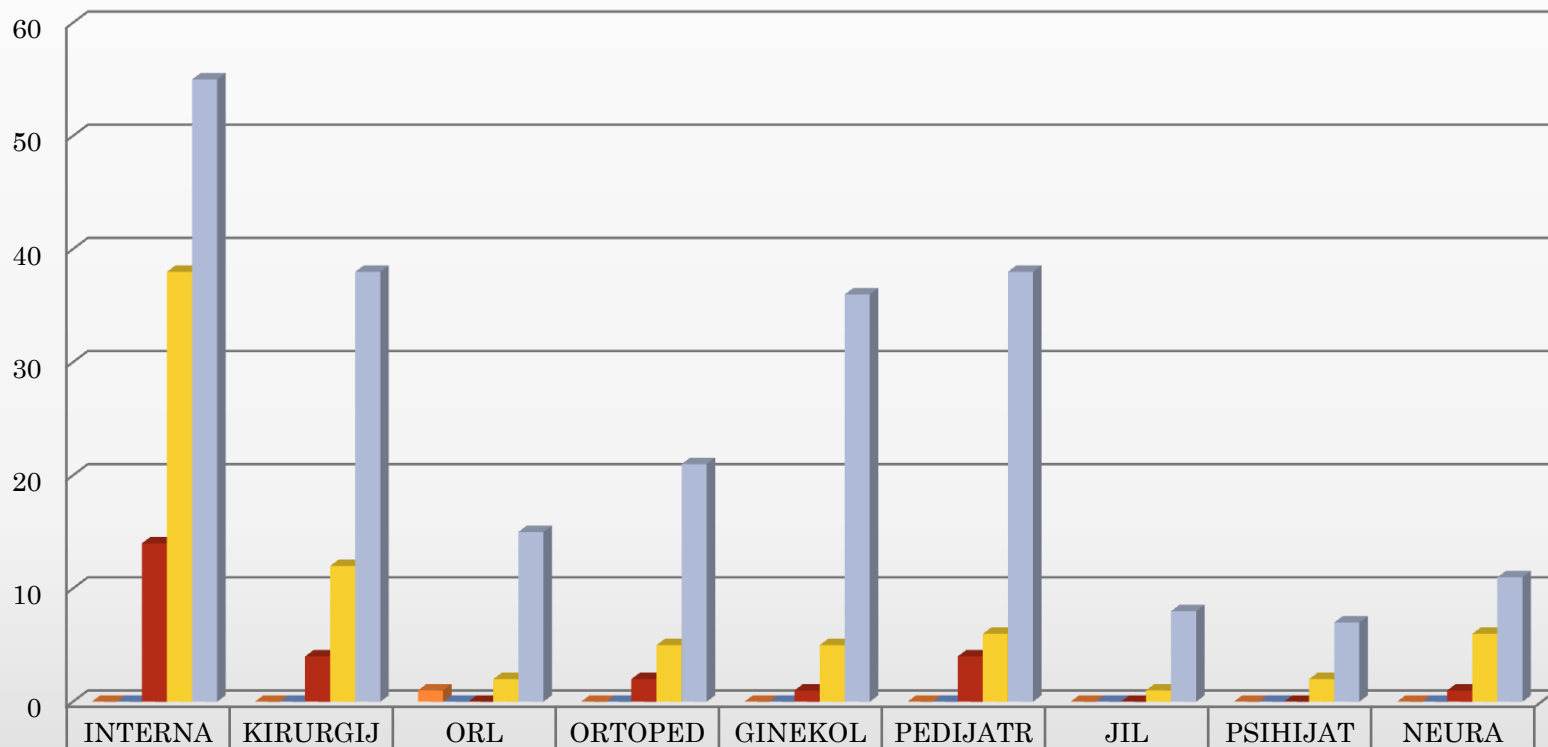


| | |
|-------------------|-----|
| neljubazno | 1 |
| nezainteresirano | 0 |
| korektno | 26 |
| ljubazno | 77 |
| izuzetno ljubazno | 229 |

- neljubazno
- nezainteresirano
- korektno
- ljubazno
- izuzetno ljubazno

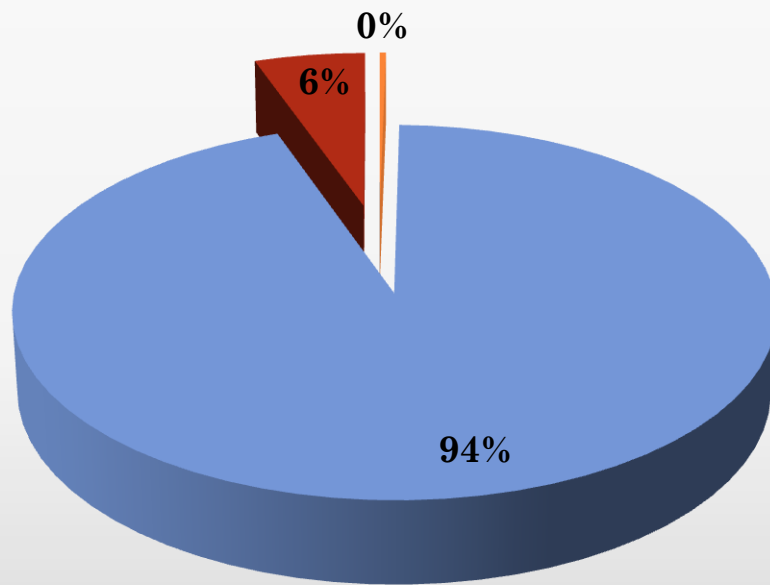


MEDICINSKE SESTRE PREMA MENI SU SE ODNOSILE:



| | | | | | | | | | |
|-------------------|----|----|----|----|----|----|---|---|----|
| neljubazno | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| nezainteresirano | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| korektno | 14 | 4 | 0 | 2 | 1 | 4 | 0 | 0 | 1 |
| ljubazno | 38 | 12 | 2 | 5 | 5 | 6 | 1 | 2 | 6 |
| izuzetno ljubazno | 55 | 38 | 15 | 21 | 36 | 38 | 8 | 7 | 11 |

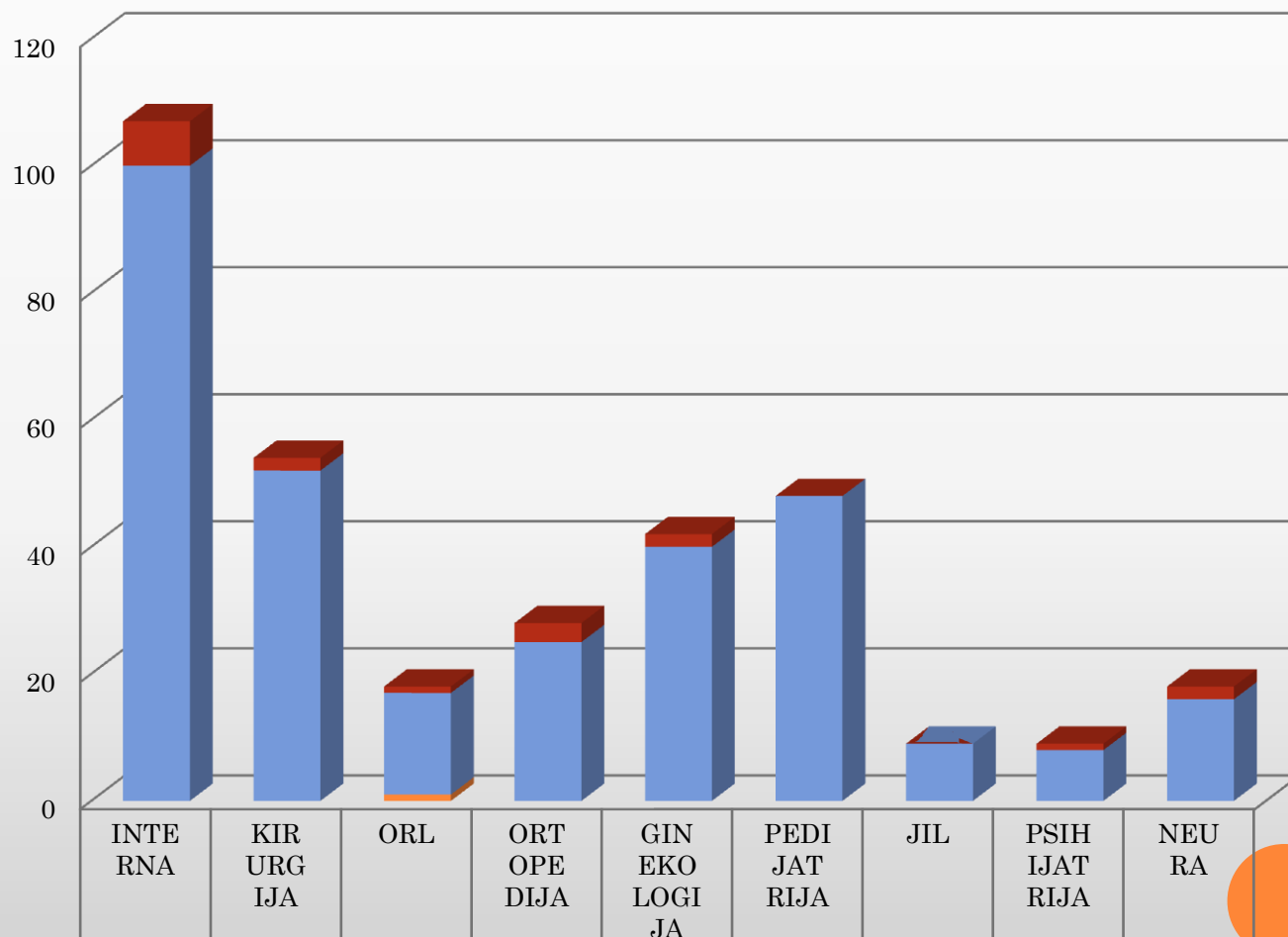
MEDICINSKO OSOBLJE SE PREMA MENI ODNOSILO:



- neljubaznije nego prema drugima
- jednako kao i prema drugima
- ljubaznije nego prema drugima

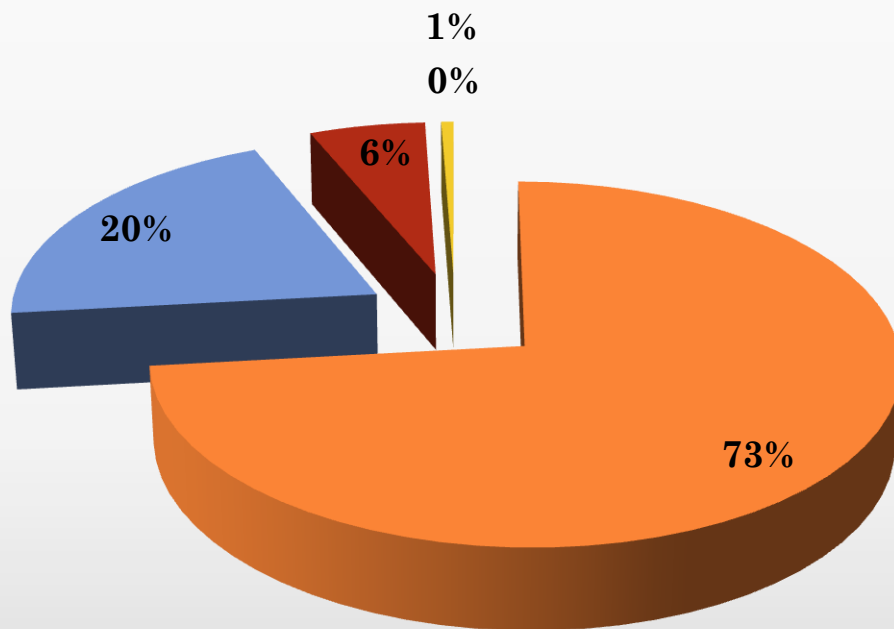


MEDICINSKO OSOBLJE SE PREMA MENI ODNOSILO:



| | | | | | | | | | |
|-----------------------------------|-----|----|----|----|----|----|---|---|----|
| ■ ljubaznije nego prema drugima | 7 | 2 | 1 | 3 | 2 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| ■ jednako kao i prema drugima | 100 | 52 | 16 | 25 | 40 | 48 | 9 | 8 | 16 |
| ■ neljubaznije nego prema drugima | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

JESTE LI ZADOVOLJNI PRUŽENOM ZDRAVSTVENOM USLUGOM:

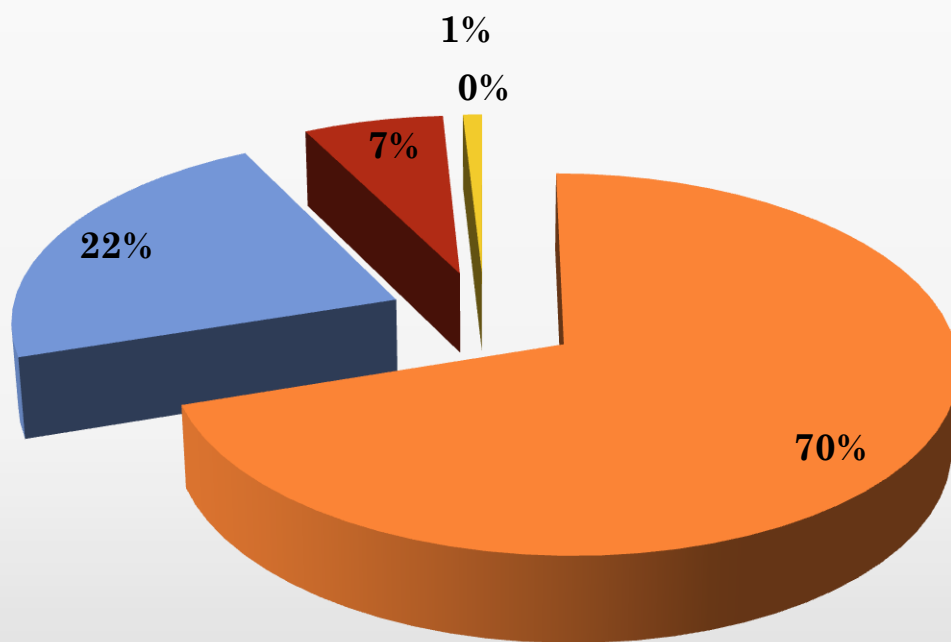


| | |
|---------------------------|-----|
| 5 - potpuno zadovoljan | 244 |
| 4 - zadovoljan | 68 |
| 3 - djelomično zadovoljan | 19 |
| 2 - nezadovoljan | 2 |
| 1 - potpuno nezadovoljan | 0 |

- 5 - potpuno zadovoljan
- 4 - zadovoljan
- 3 - djelomično zadovoljan
- 2 - nezadovoljan
- 1 - potpuno nezadovoljan



JESTE LI ZADOVOLJNI ČISTOĆOM SOBE I/ILI ODJELA

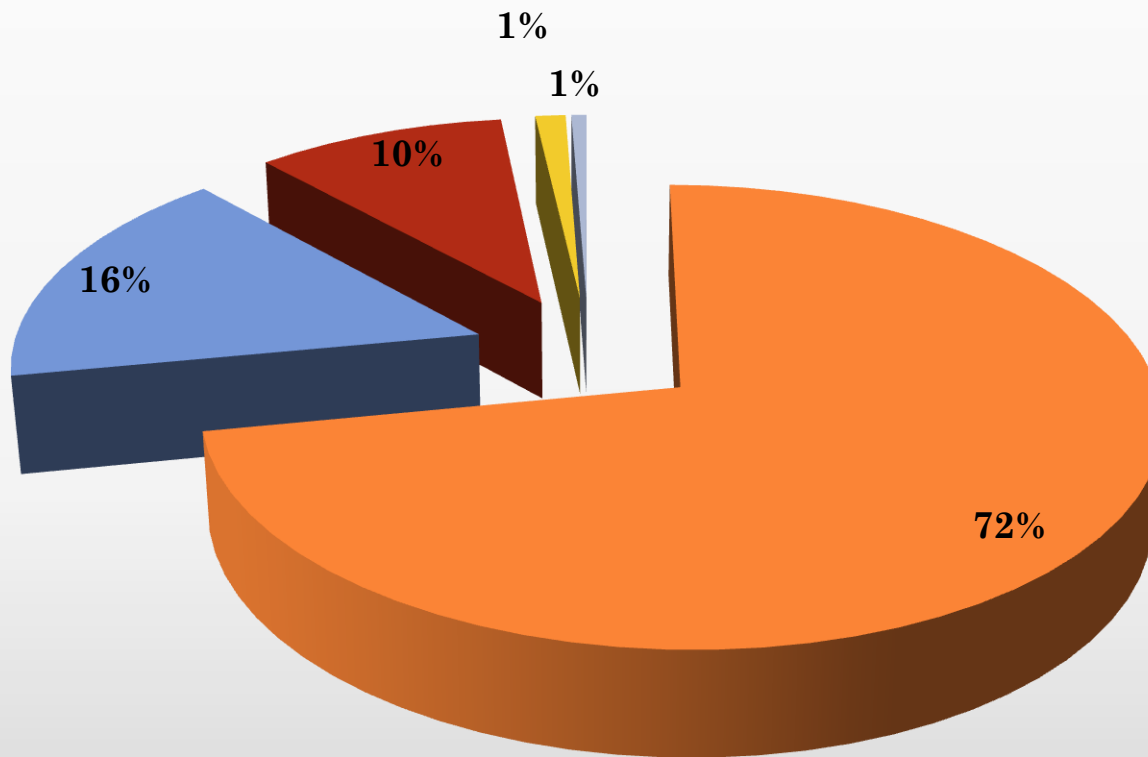


| | |
|---------------------------|-----|
| 5 - potpuno zadovoljan | 233 |
| 4 - zadovoljan | 75 |
| 3 - djelomično zadovoljan | 22 |
| 2 - nezadovoljan | 3 |
| 1 - potpuno nezadovoljan | 0 |

- 5 - potpuno zadovoljan
- 4 - zadovoljan
- 3 - djelomično zadovoljan
- 2 - nezadovoljan
- 1 - potpuno nezadovoljan



JESTE LI ZADOVOLJNI HIGIJENOM SANITARNOG ČVORA:

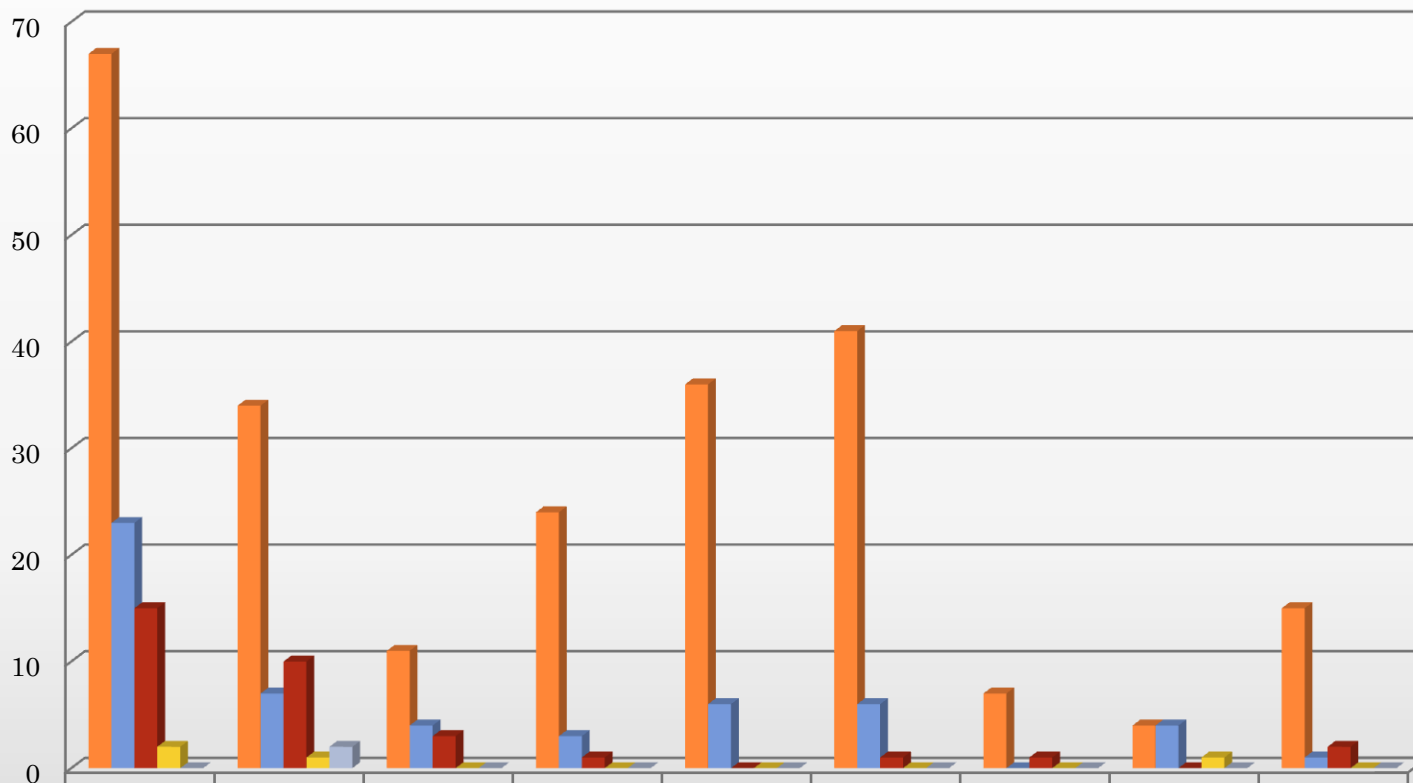


| | |
|---------------------------|-----|
| 5 - potpuno zadovoljan | 239 |
| 4 - zadovoljan | 54 |
| 3 - djelomično zadovoljan | 33 |
| 2 - nezadovoljan | 4 |
| 1 - potpuno nezadovoljan | 2 |

- 5 - potpuno zadovoljan
- 4 - zadovoljan
- 3 - djelomično zadovoljan
- 2 - nezadovoljan
- 1 - potpuno nezadovoljan

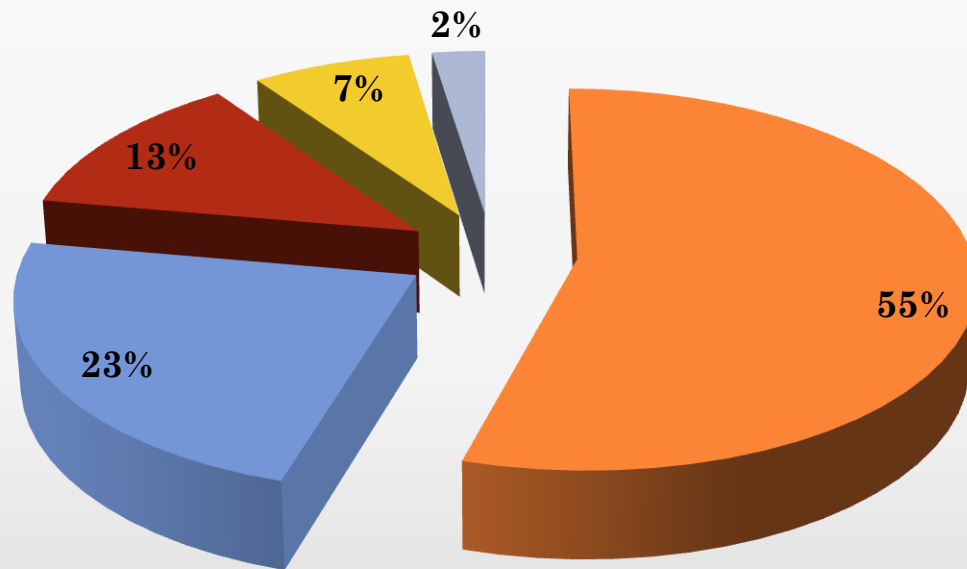


JESTE LI ZADOVOLJNI HIGIJENOM SANITARNOG ČVORA:



| | INTERN A | KIRURGI JA | ORL | ORTOPE DIJA | GINEKO LOGIJA | PEDIJAT RIJA | JIL | PSIHIJA TRIJA | NEURA |
|---------------------------|-------------|---------------|-----|----------------|------------------|-----------------|-----|------------------|-------|
| 5 - potpuno zadovoljan | 67 | 34 | 11 | 24 | 36 | 41 | 7 | 4 | 15 |
| 4 - zadovoljan | 23 | 7 | 4 | 3 | 6 | 6 | 0 | 4 | 1 |
| 3 - djelomično zadovoljan | 15 | 10 | 3 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 |
| 2 - nezadovoljan | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 1 - potpuno nezadovoljan | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

JESTE LI ZADOVOLJNI PRUŽENOM PREHRANOM:

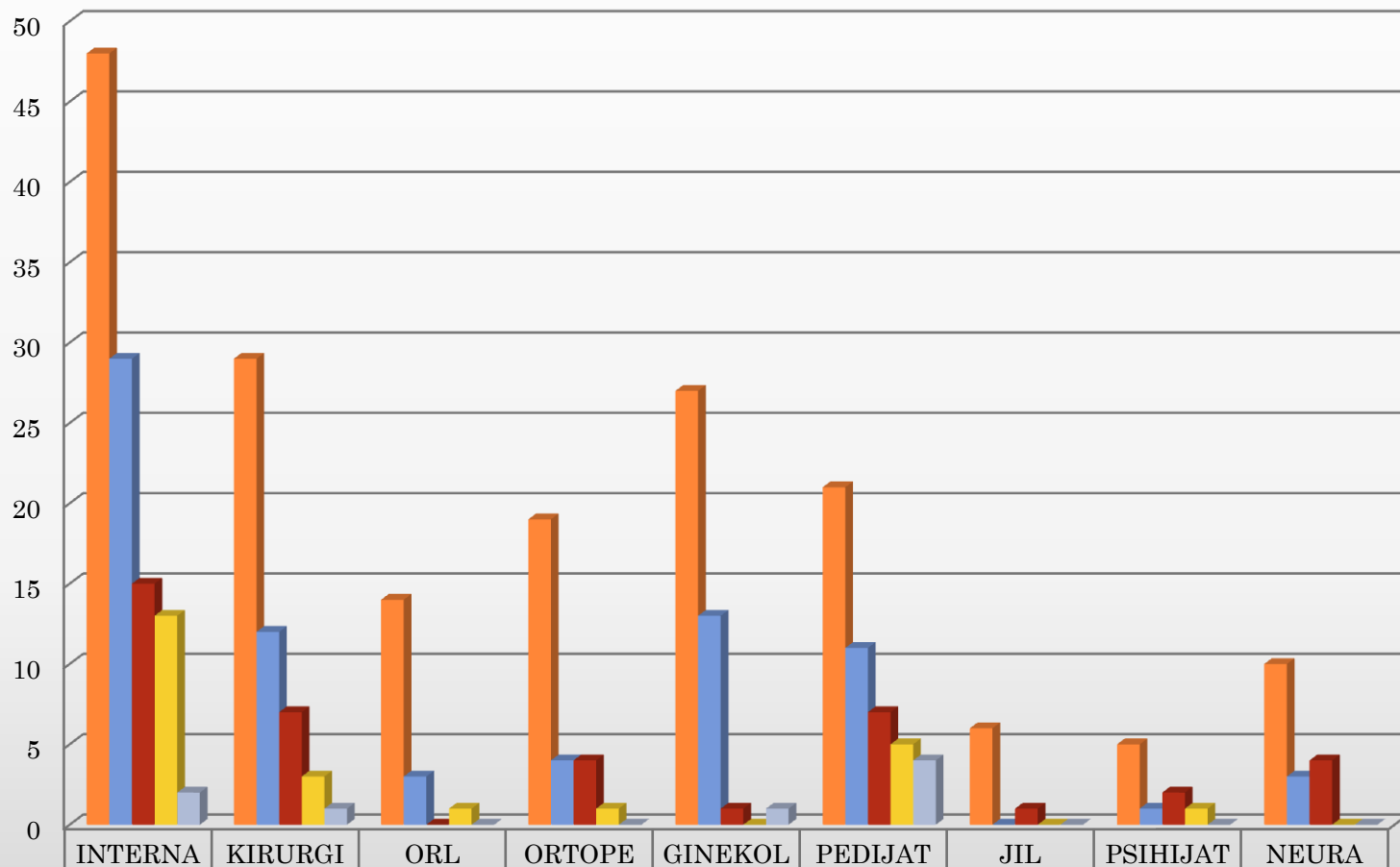


| | |
|---------------------------|-----|
| 5 - potpuno zadovoljan | 179 |
| 4 - zadovoljan | 76 |
| 3 - djelomično zadovoljan | 41 |
| 2 - nezadovoljan | 24 |
| 1 - potpuno nezadovoljan | 8 |

- 5 - potpuno zadovoljan
- 4 - zadovoljan
- 3 - djelomično zadovoljan
- 2 - nezadovoljan
- 1 - potpuno nezadovoljan



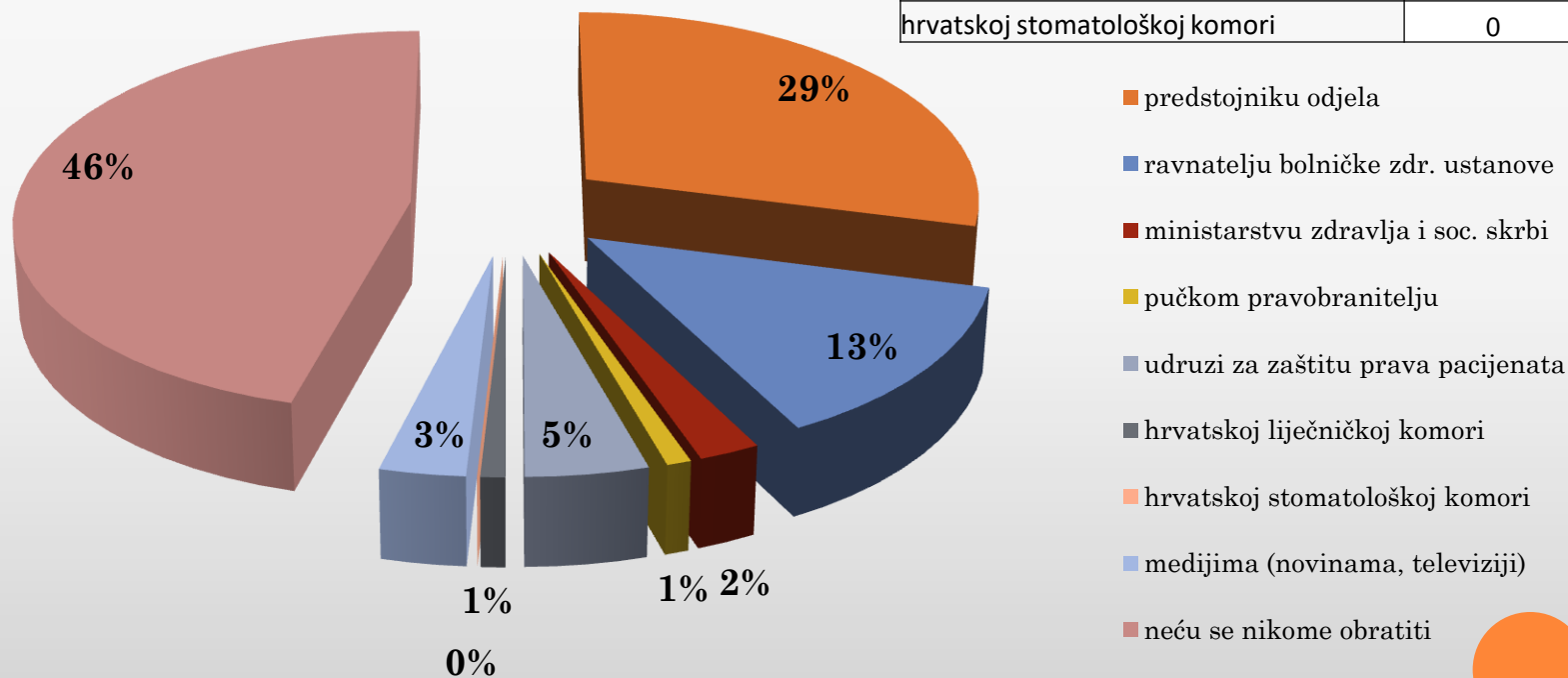
JESTE LI ZADOVOLJNI PRUŽENOM PREHRANOM:



| | | | | | | | | | |
|---------------------------|----|----|----|----|----|----|---|---|----|
| 5 - potpuno zadovoljan | 48 | 29 | 14 | 19 | 27 | 21 | 6 | 5 | 10 |
| 4 - zadovoljan | 29 | 12 | 3 | 4 | 13 | 11 | 0 | 1 | 3 |
| 3 - djelomično zadovoljan | 15 | 7 | 0 | 4 | 1 | 7 | 1 | 2 | 4 |
| 2 - nezadovoljan | 13 | 3 | 1 | 1 | 0 | 5 | 0 | 1 | 0 |
| 1 - potpuno nezadovoljan | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 4 | 0 | 0 | 0 |

ZA ZAŠTITU VAŠIH PRAVA, VI ĆETE SE OBRATITI:

| | |
|------------------------------------|-----|
| neću se nikome obratiti | 103 |
| predstojniku odjela | 65 |
| ravnatelju bolničke zdr. ustanove | 30 |
| udruzi za zaštitu prava pacijenata | 10 |
| medijima (novinama, televiziji) | 7 |
| ministarstvu zdravlja i soc. skrbi | 5 |
| hrvatskoj liječničkoj komori | 2 |
| pučkom pravobranitelju | 2 |
| hrvatskoj stomatološkoj komori | 0 |



POHVALE BOLESNIKA

GINEKOLOGIJA

- Svaki moj boravak bio je lakši zbog izuzetno ljubaznih medicinskih sestara.
- Vrlo je lijepo imati ljubazno osoblje, tad pacijenti podnose sve lakše. S obzirom na situaciju sve je jako dobro.
- Sve je bilo odlično! Zahvaljujem na iznimnoj ljubaznosti i susretljivosti i profesionalnom radu.
- Meni je sve bilo super od liječnika do medicinskih sestara. Sve najbolje.
- U potpunosti zadovoljna pruženom uslugom.

ORTOPEDIJA

- Osoblje je bilo jako dobro. Sve je bilo odlično.
- Sve pohvale cijelom Odjelu ortopedije!
- U potpunosti sam zadovoljna i nemam komentara!
- Same pohvale i veliko hvala svima za pruženu njegu i pomoć.



POHVALE BOLESNIKA

ORL

- Osobno mislim da doktori i sestre kao i sve bolničko osoblje previše radi ali su u svom poslu profesionalni i ljubazni.

JIL

- Mnogi odjeli trebali bi se ugledati na odjel JIL jer su izrazito susretljivi, temeljiti a jedno prema drugom vrlo kolegijalni

TRAUMATOLOGIJA

- Sestre odlične, vrijedne!

NEFROLOGIJA

- Svaka pohvala sestrama.

NEUROLOGIJA

- Jako ljubazno medicinsko osoblje, tu vlada strogoća i red.
- Samo tako nastavite. Sve najbolje. Doktori, sestre i osoblje svi su profesionalni, komunikativni.



POHVALE BOLESNIKA

GASTROENTEROLOGIJA

- Nastavite tako dalje, med. sestre i liječnici su pružili sve i više od toga da mi pomognu u izlječenju.
- Svojom ljubaznošću i dobrotom osjećala sam se sigurno i ugodno kao da sam kod kuće
- Prvi put sam zadovoljan sa svime, dobio sam sve odgovore na pitanje u svezi mojeg zdravlja.
- Vrlo ljubazno od liječnika i sestara



SRETAN BOŽIĆ I NOVA GODINA!

