



**ZDRAVSTVENI DOM  
SLOVENSKE KONJICE**  
Mestni trg 17  
3210 Slovenske Konjice

Telefon: 03 758 17 00  
Telefax: 03 758 17 60  
e-pošta: [tajnstvo@zd-slovenskekonjice.si](mailto:tajnstvo@zd-slovenskekonjice.si)  
URL: [www.zd-slovenskekonjice.si](http://www.zd-slovenskekonjice.si)

---

## **Poročilo o rezultatih ankete o preverjanju zadovoljstva uporabnikov storitev ZD Slovenske Konjice za leto 2015**

Anketa je bila izvedena v trinajstih ambulantah ZD Slovenske Konjice. V analizo anket so bile vključene vse splošne in zobozdravstvene ambulante.

Posebej smo izvedli ankete za servisne službe in nekatere specialistične ambulante.

Od skupno 390 anketnih vprašalnikov jih je bilo vrnjenih 301 ali 77 %. Pri manjšem delu vrnjenih anket uporabniki niso odgovorili na vsa vprašanja ali pa so vrnili prazne. To smo upoštevali pri obdelavi podatkov in prikazovanju rezultatov.

Ugotovimo lahko, da so uporabniki s storitvami ZD zadovoljni, saj znaša povprečna ocena vseh vprašanj 4,7 od 5 možnih. Visoki so tudi rezultati ankete servisnih služb..

Vodstvo ZD bo pri planiranju in izvajanju aktivnosti v naslednjem letu upoštevalo rezultate ankete in se zavzemalo, da se kvaliteta storitev in s tem posledično tudi zadovoljstvo pacientov še izboljša. Rezultate bomo pripravili tudi za posamezne ambulante in službe, ter z njimi seznanili zaposlene.

V drugem delu ankete smo pridobili koristne podatke na posamezna pomembna vprašanja, ki nam bodo omogočila še boljše delo v korist pacientov.

**Direktor ZD**  
**Darko Ratajc**

Anketirancem smo zastavili 11 vprašanj, na katera so se lahko opredeljevali z ocenami od 1 do 5.

**Lestvica ocenjevanja:**

- 1 – nikoli                      4 - večkrat  
 2 – redko                      5 - vedno  
 3 – včasih

Zap.št.	Vaše mnenje o storitvah...	2014	2015
1.	Ali menite, da se je zdravstveno osebje dovolj poglobilo v vaš problem?	4,5	4,6
2.	Ali so bili zaposleni prijazni, spoštljivi in ali so vas poslušali?	4,8	4,8
3.	Ali vam je bil razložen namen zdravstvene obravnave in morebitnih nadaljnjih postopkov?	4,5	4,7
4.	Ali je obravnava bila izvedena v skladu z vašimi pričakovanji?	4,4	4,6
5.	Ali je zdravstveno osebje spoštovalo vašo zasebnost?	4,8	4,8
6.	Ali ste dobili informacije, ki so vas zanimale o vaši bolezni?	4,6	4,7
7.	Ali ste bili vključeni v odločanje o vašem zdravljenju?	4,4	4,6
8.	Ali bi zdravstveno osebje, ki vas je obravnavalo priporočili tudi drugim?	4,6	4,7
9.	Ali ste zlahka dobili telefonsko zvezo z ambulanto/sluzbo, v katero ste klicali?	4,3	4,4
10.	Ali ste dobili zelene informacije, ki ste jih potrebovali?	4,4	4,7
11.	Ali ste zadovoljni z urejenostjo našega zavoda?	4,3	4,6
	<b>SKUPNA POVRPREČNA OCENA</b>	<b>4,5</b>	<b>4,7</b>

Pacienti so ocenjevali tudi servisne službe in posamezne specialistične ambulante. Opredeljevali so se po enakem sistemu kot v ostalih ambulantah. Rezultati so naslednji:

Zap.št.	Služba	Povprečna ocena	
		2014	2015
1.	Fizioterapija	4,1	4,8
2.	Laboratorij	3,7	4,4
3.	Ultrazvok	3,0	4,5
4.	Rentgen	4,3	4,6

Stopnja zadovoljstva uporabnikov servisnih služb je pomembno višja ko preteklo leto.

V anketnih vprašalnikih so pacienti odgovarjali tudi na nekatera druga vprašanja, ki jih na kratko povzemamo:

- **Najpogostejši način pridobivanja informacij o delovnem času in načinu naročanja naših storitev:**

	2014	2015
spletna stran	20%	21%
po telefonu	49%	38%
osebno	28%	20%
zloženke, napisi	3%	-
deske	-	3%
ni odgovora	-	18%

- **Ali je zdravstveno osebje upoštevalo čakalno vrsto?**

	2014	2015
da	96 %	96%
ne	4 %	3%
ni odgovora		1%

➤ **Ali ste bili na pregled naročeni?**

	2014	2015
da	81%	73%
ne	19%	23%
ni odgovora		4%

➤ **Kako dolgo ste čakali od ure ko ste bili naročeni?**

	2014	2015
manj kot 20 minut	69 %	87%
manj kot eno uro	27%	12%
eno do dve uri	3%	1%
več kot dve uri	1%	-

Pripravila: Maruša Cugmas