



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

Telefon: 03 758 17 00
Telefax: 03 758 17 60
e-pošta: tajnistvo@zd-slovenskekonjice.si
URL: www.zd-slovenskekonjice.si

Slovenske Konjice, 9.2.2017

Poročilo o analizi anketo o preverjanju zadovoljstva uporabnikov storitev ZD Slovenske Konjice za leto 2016

Anketa je bila izvedena v trinajstih ambulantah ZD Slovenske Konjice. V analizo anket so bile vključene splošne in zobozdravstvene ambulante. Posebej smo izvedli ankete za servisne službe in nekatere specialistične ambulante.

Od skupno 360 anketnih vprašalnikov jih je bilo vrnjenih 323 oziroma 90 %. Vsi vprašalniki niso bili v celoti odgovorjeni oziroma izpolnjeni, kar smo upoštevali pri obdelavi podatkov in prikazovanju rezultatov.

Ugotovimo lahko, da so uporabniki s storitvami ZD na podlagi vrnjenih anketnih vprašalnikov, zadovoljni, saj znaša povprečna ocena 4,8 od 5 možnih, kar predstavlja še boljšo oceno kot je bila dosežena v letu 2015.

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 vprašanja, ki nam bodo omogočila še boljše delo v korist pacientov.

ZD Slovenske Konjice
Direktor
Darko Ratajc





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

Telefon: 03 758 17 00
Telefax: 03 758 17 60
e-pošta: tajnistvo@zd-slovenskekonjice.si
URL: www.zd-slovenskekonjice.si

Anketirancem smo zastavili 11 vprašanj, na katera je bilo možno odgovoriti z naslednjo lestvico ocenjevanja:

Lestvica ocenjevanja – možni odgovori:

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

Zap.št.	Vaše mnenje o storitvah...	2015	2016
1.	Ali menite, da se je zdravstveno osebje dovolj poglobilo v vaš problem?	4,6	4,8
2.	Ali so bili zaposleni prijazni, spoštljivi in ali so vas poslušali?	4,8	4,9
3.	Ali vam je bil razložen namen zdravstvene obravnave in morebitnih nadaljnjih postopkov?	4,7	4,8
4.	Ali je obravnava bila izvedena v skladu z vašimi pričakovanji?	4,6	4,8
5.	Ali je zdravstveno osebje spoštovalo vašo zasebnost?	4,8	4,9
6.	Ali ste dobili informacije, ki so vas zanimale o vaši bolezni?	4,7	4,9
7.	Ali ste bili vključeni v odločanje o vašem zdravljenju?	4,6	4,8
8.	Ali bi zdravstveno osebje, ki vas je obravnavalo priporočili tudi drugim?	4,7	4,9
9.	Ali ste zlahka dobili telefonsko zvezo z ambulanto/slужbo, v katero ste klicali?	4,4	4,5
10.	Ali ste dobili želene informacije, ki ste jih potrebovali?	4,7	4,8
11.	Ali ste zadovoljni z urejenostjo našega zavoda?	4,6	4,7
	SKUPNA POVRPREČNA OCENA	4,6	4,8



Pacienti so ocenjevali tudi servisne službe in posamezne specialistične ambulante. Anketiranci so odgovarjali na vprašanje, kako so zadovoljni s storitvami teh služb, ocenjevali so z ocenami od 1 – 5 enako kot pri ostalih ambulantah. Skupni povprečni rezultati so naslednji:

Zap.št.	Služba	Povprečna ocena	
		2015	2016
1.	Laboratorij	4,4	4,2
2.	Ultrazvok	4,5	4,6
3.	Rentgen	4,6	4,6
4.	Fizioterapija	-	4,8

Kot vidimo je stopnja zadovoljstva uporabnikov v posameznih servisnih službah nižja v laboratoriju, ultrazvoku višja in rentgenu enaka glede na leto 2015. Fizioterapija ima v letošnjem letu prenovljen anketni vprašalnik.

V anketnih vprašalnikih so pacienti odgovarjali tudi na nekatera druga vprašanja. Ugotovitve na kratko povzamemo.

- **Najpogostejši način pridobivanja informacij o delovnem času, načinu naročanja, naših storitvah:**

	2015	2016
spletna stran	21%	22%
po telefonu	38%	37%
osebno	20%	15%
zloženke, napisi	-	1%
deske	3%	
ni odgovora	18%	25%

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

	2015	2016
da	96 %	97%
ne	3 %	3%
ni odgovora	1%	-



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

	2015	2016
da	73%	76%
ne	23%	21%
ni odgovora	4%	3%

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

	2015	2016
manj kot 20 minut	87%	66%
manj kot eno uro	12%	11%
eno do dve uri	1%	2%
več kot dve uri	-	-
Ni odgovora	-	21%

- **Kako dolgo ste čakali, ko niste bili naročeni?**

	2015	2016
manj kot 20 minut	13%	7%
manj kot eno uro	15%	9%
eno do dve uri	7%	3%
več kot dve uri	-	1%
ni odgovora	65%	80%