



## Rezultati istraživanja zadovoljstva pacijenata 2017 godine

Poštovani korisnici usluga Zavoda, želimo Vas obavjestiti da smo proveli anketu zadovoljstva pacijenta u 2017 godini. Anketa je provedena za pacijente na hospitalizaciji i Dnevnoj bolnici Alkoholizma u periodu april/juni 2017 godine. Ukupno je podjeljeno 60 anketa, od kojih je 57 vraćeno (3 nepotpuna).

Ovo su rezultati provedene ankete:

- ✓ Ocjena zadovoljstva pacijenata putem anketnog upitnika za mjerenje zadovoljstva pacijenata je pokazala da su pacijenti zadovoljni uslugama i boravkom u Zavodu.
- ✓ Prosječna generalna ocjena Zavoda od strane pacijenata je veoma visoka  $9,3 \pm 1,5$  uz najmanju datu ocjenu od 3 te najvišu od 10.
- ✓ Pacijenti su izjavili da su zadovoljni sa radom medicinskih sestara/tehničara, kao i uz neznatno nižu ocjenu radom ljekara.
- ✓ Zadovoljstvo bolničkim prostorijama je ocjenjeno sa visokim prosječnim ocjenama.
- ✓ Što se tiče iskustva pacijenata prilikom boravka u bolnici, pacijenti su uvijek ili gotovo uvijek dobili pojašnjenje zašto im je uključen novi lijek u terapiju, te razumljivo objašnjenje o eventualnim neželjenim efektima tog lijeka.
- ✓ Pacijenti kojima je trebala pomoć prilikom odlaska u toalet ili za korištenje noćne posude su ocjenili da im je ista pružena gotovo uvijek tj „obično da“.

Standard 22.14

### Pripremili:

- Magbula Grabovica, glavna sestra Zavoda
- Amir Burzić, dipl.scr.
- Dubravko Vaniček

Koordinator kvalitete  
Magbula Grabovica  
mr. zdravstvene njege i terapije

Direktorica Zavoda  
Doc.dr sc med. Nermina Mehic-Basara  
Prim Spec. Neuroopskih i jatara

Doc. dr sc med. NERMINA MEHIC-BASARA  
Prim Spec. Neuroopskih i jatara  
Subspecijalista za bolesti ovisnosti