

**Uporedni prikaz i analiza rezultata
o zadovoljstvu korisnika usluga – fizičkih lica zdravstvenim
pregledima Odeljenja za zdravstvenu zaštitu i ocenu radne
sposobnosti radnika u Zavodu za zdravstvenu zaštitu radnika
Novi Sad
jul - novembar 2011. godine**

A. Tabelarni uporedni prikaz

**Anketa
2011. (jul)**

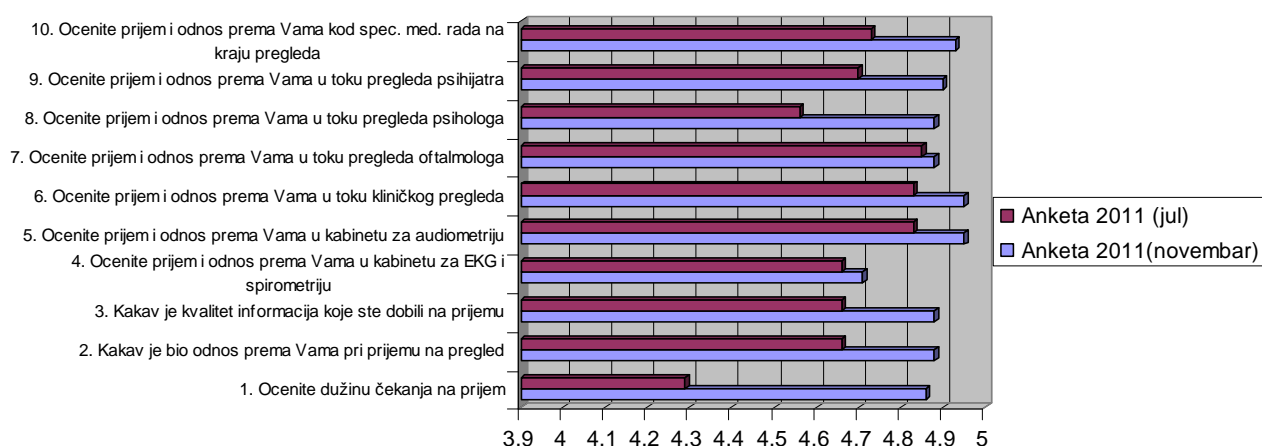
Elementi	Srednja vredn. ocene
1. Ocenite dužinu čekanja na prijem	4.29
2. Kakav je bio odnos prema Vama pri prijemu na pregled	4.66
3. Kakav je kvalitet informacija koje ste dobili na prijemu	4.66
4. Ocenite prijem i odnos prema Vama u kabinetu za EKG i spirometriju	4.66
5. Ocenite prijem i odnos prema Vama u kabinetu za audiometriju	4.83
6. Ocenite prijem i odnos prema Vama u toku kliničkog pregleda	4.83
7. Ocenite prijem i odnos prema Vama u toku pregleda oftalmologa	4.85
8. Ocenite prijem i odnos prema Vama u toku pregleda psihologa	4.56
9. Ocenite prijem i odnos prema Vama u toku pregleda psihijatra	4.7
10. Ocenite prijem i odnos prema Vama kod spec. med. rada na kraju pregleda	4.73
Srednja ocena zadovoljstva po svim ispitivanim elementima	4.67

**Anketa
2011. (novembar)**

Elementi	Srednja vredn. ocene
1. Ocenite dužinu čekanja na prijem	4.86
2. Kakav je bio odnos prema Vama pri prijemu na pregled	4.88
3. Kakav je kvalitet informacija koje ste dobili na prijemu	4.88
4. Ocenite prijem i odnos prema Vama u kabinetu za EKG i spirometriju	4.71
5. Ocenite prijem i odnos prema Vama u kabinetu za audiometriju	4.95
6. Ocenite prijem i odnos prema Vama u toku kliničkog pregleda	4.95
7. Ocenite prijem i odnos prema Vama u toku pregleda oftalmologa	4.88
8. Ocenite prijem i odnos prema Vama u toku pregleda psihologa	4.88
9. Ocenite prijem i odnos prema Vama u toku pregleda psihijatra	4.90
10. Ocenite prijem i odnos prema Vama kod spec. med. rada na kraju pregleda	4.93
Srednja ocena zadovoljstva po svim ispitivanim elementima	4.88

B. Grafički uporedni prikaz

Uporedni prikaz anketa jul - novembar 2011. godine



Zaključak:

Na osnovu izvršene uporedne analize podataka dobijenih anketom od korisnika usluga-fizičkih lica o zadovoljstvu zdravstvenim pregledima u Zavodu, uporedno gledano: jul - novembar 2011. godine može se zaključiti da je u novembru 2011. godine srednja ocena po svim elementima ankete iznad 4.50 "odličan", dok je u julu 2011. godine dužina čekanja na prijem ocenjena sa ocenom 4.29. U julu 2011. godine dužina čekanja na prijem je ocenjena sa 4.86. Ukupna srednja ocena zadovoljstva korisnika/pacijenata uslugama Odeljenja za zdravstvenu zaštitu i ocenu radne sposobnosti je u julu ove godine bila 4.67, a u novembru je porasla na 4.88.

Analiza povratnih informacija dobijenih putem ove ankete za sve ispitivane elemente je pokazala da zaposleni u Zavodu uspešno održavaju visok nivo zadovoljstva korisnika usluga, te, u skladu sa tačkom 5.5 Procedure merenja i praćenja povratnih informacija od korisnika usluga, zaključujem da nije potrebno preduzimati dodatne mere poboljšanja.

Novembar 2011. godine

Uporednu analizu i zaključak sačinila
Prim. mr sc med. Jagoda Crepulja

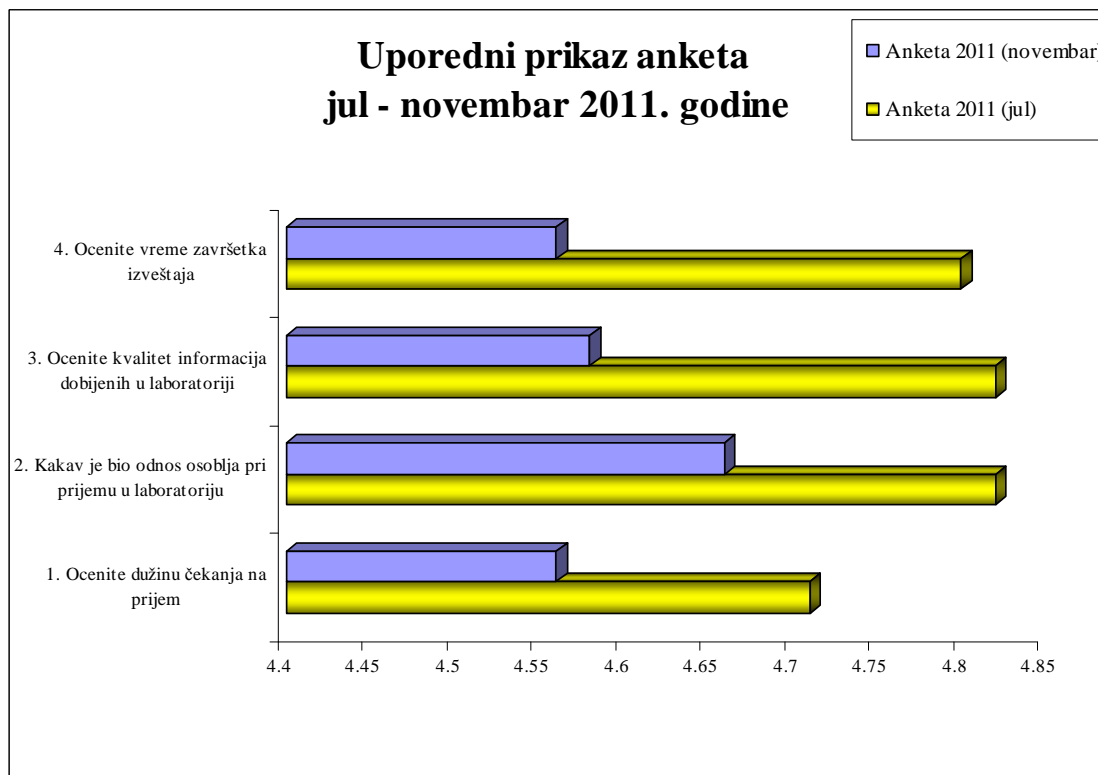
Uporedni prikaz i analiza povratnih informacija dobijenih anketom od korisnika usluga analiza biološkog materijala Odeljenja za laboratorijsku dijagnostiku jul - novembar 2011. godine

Anketa 2011. g. (jul)

Anketa 2011. g. (novembar)

Elementi	Srednja vredn. ocene
1. Ocenite dužinu čekanja na prijem	4.71
2. Kakav je bio odnos osoblja pri prijemu u laboratoriju	4.82
3. Ocenite kvalitet informacija dobijenih u laboratoriji	4.82
4. Ocenite vreme završetka izveštaja	4.8
Srednja ocena zadovoljstva po svim ispitivanim elementima	4.79

Elementi	Srednja vredn. ocene
1. Ocenite dužinu čekanja na prijem	4.56
2. Kakav je bio odnos osoblja pri prijemu u laboratoriju	4.66
3. Ocenite kvalitet informacija dobijenih u laboratoriji	4.58
4. Ocenite vreme završetka izveštaja	4.56
Srednja ocena zadovoljstva po svim ispitivanim elementima	4.59



Zaključak: Na osnovu izvršene uporedne analize podataka dobijenih anketom od korisnika usluga analiza biološkog materijala Odeljenja za laboratorijsku dijagnostiku jul - novembar 2011. godine može se zaključiti da je i u novembru ove godine prosečna ocena po svim elementima ankete "odličan" (od 4,50 pa naviše), kao i vrednost ukupne srednje ocene, te da, u skladu sa tačkom 5.5 Procedure merenje i praćenja zadovoljstva korisnika usluga, nije potrebno preduzimati K/P mere niti druge mere poboljšanja.

Novembar, 2011. godine

Analizu izvršio:
Načelnik Odeljenja lab. dijagnostike
Mr Jan Sudi, spec. toksikologije

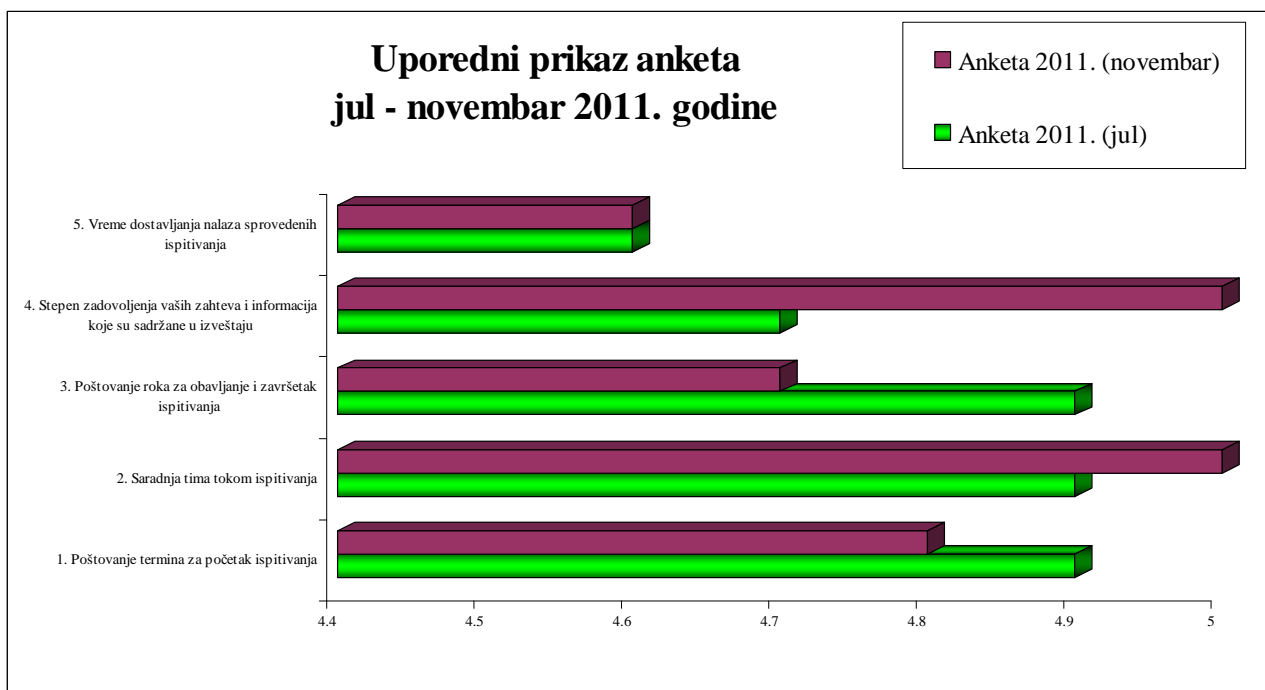
**Uporedni prikaz i analiza povratnih informacija dobijenih anketom od korisnika usluga Odeljenja za ekologiju radne i životne sredine
jul – novembar 2011. godine**

Anketa 2011. (jul)

Elementi	Srednja vredn. ocene
1. Poštovanje termina za početak ispitivanja	4.9
2. Saradnja tima tokom ispitivanja	4.9
3. Poštovanje roka za obavljanje i završetak ispitivanja	4.9
4. Stepen zadovoljenja vaših zahteva i informacija koje su sadržane u izveštaju	4.7
5. Vreme dostavljanja nalaza sprovedenih ispitivanja	4.6
Srednja vrednost ocene po svim ispitivanim elementima	4.8

Anketa 2011. (novembar)

Elementi	Srednja vredn. ocene
1. Poštovanje termina za početak ispitivanja	4.8
2. Saradnja tima tokom ispitivanja	5.0
3. Poštovanje roka za obavljanje i završetak ispitivanja	4.7
4. Stepen zadovoljenja vaših zahteva i informacija koje su sadržane u izveštaju	5.0
5. Vreme dostavljanja nalaza sprovedenih ispitivanja	4.6
Srednja vrednost ocene po svim ispitivanim elementima	4.82



Zaključak: Na osnovu izvršene uporedne analize podataka dobijenih anketom od korisnika usluga Odeljenja za ekologiju radne i životne sredine jul - novembar 2011. godine može se zaključiti da je i u julu i u novembru ove godine prosečna ocena po svim elementima ankete, kao i ukupna prosečna ocena zadovoljstva odličan – 4.8, čime je ostvaren visok nivo zadovoljstva korisnika usluga, te da u skladu sa tačkom 5.5 Procedure merenja i praćenja zadovoljstva korisnika usluga “Q2.OP.08” nije potrebno preduzimati K/P mere, niti druge mere poboljšanja.

Novembar 2011. godine

Analizu izvršila:

Načelnik Odeljenje za ekologiju radne i životne sredine
Prim. mr sc med dr Jelka Rodić Strugar

**Uporedni prikaz i analiza rezultata povratnih informacija dobijenih anketom od korisnika usluga – pravnih lica Odeljenja za zdravstvenu zaštitu i ocenu radne sposobnosti radnika
jul – novembar 2011. godine**

Anketa 2011. (jul)

Elementi	Srednja vredn. ocene
1. Ocenite vreme i kvalitet ugovaranja	5
2. Ocenite visinu cene usluga	5
3. Ocenite kvalitet pregleda	5
4. Ocenite vreme dostavljanja izveštaja	5
5. Ocenite odnos zaposlenih u Zavodu prema radnicima Vašeg preduzeća u toku pregleda	5
Srednja vrednost ocena zadovoljstva po svim ispitivanim elementima	5

Anketa 2011 (novembar)

Elementi	Srednja vredn. ocene
1. Ocenite vreme i kvalitet ugovaranja	5
2. Ocenite visinu cene usluga	5
3. Ocenite kvalitet pregleda	5
4. Ocenite vreme dostavljanja izveštaja	5
5. Ocenite odnos zaposlenih u Zavodu prema radnicima Vašeg preduzeća u toku pregleda	5
Srednja vrednost ocena zadovoljstva po svim ispitivanim elementima	5



Zaključak: Na osnovu izvršene uporedne analize podataka dobijenih anketom od korisnika usluga – pravnih lica Odeljenja za zdravstvenu zaštitu i ocenu radne sposobnosti radnika jul - novembar 2011. godine može se zaključiti da je i u julu i u novembru 2011. godine prosečna ocena po svim elementima ankete “odličan” – 5.00, što znači da je postignut najviši nivo zadovoljstva korisnika usluga. Na osnovu navedenog, a u skladu sa tačkom 5.5 Procedure merenja i praćenja anize zadovoljstva korisnika usluga Q2.OP.08, zaključuje se da nije potrebno preduzimanje K/P mera niti druge mere poboljšanja po pitanju zadovoljstva korisnika usluga – pravnih lica u Odeljenju za zdravstvenu zaštitu i ocenu radne sposobnosti radnika.

Novembar, 2011. godine

Uporednu analizu izvršila:
Načelnik Odeljenja za zdr. zaštitu ocenu rad. sposob.radnika
Prim. mr sc med. dr Jagoda Crepulja