



ZAVOD ZA HITNU MEDICINU KOPRIVNIČKO-KRIŽEVAČKE ŽUPANIJE

KLASA: 953-01/19-01/04
URBROJ: 2137-89-19-01
U Koprivnici, 06. svibnja 2019. godine

**DJELATNICIMA
ZAVODA ZA HITNU MEDICINU
KOPRIVNIČKO-KRIŽEVAČKE ŽUPANIJE**

PREDMET: Rezultati ankete o kvaliteti pruženih usluga timova Zavoda za hitnu medicinu Koprivničko-križevačke županije

Zavod za hitnu medicinu Koprivničko-križevačke županije od mjeseca veljače provodio je anketu o radu Zavoda i zadovoljstvu pacijenata kako bi se iz prve ruke saznao što pacijenti misle o kvaliteti pružene usluge i kako ju poboljšati. Anketni upitnik mogao se ispuniti na stranicama Zavoda, portalu Glas Podravine i Prigorja, portalu Rooster.city. Anketni upitnik sastojao se od nekoliko pitanja koje je trebalo vrednovati, tj. označiti rang zadovoljstvo odnosno nezadovoljstva radom i osobljem Zavoda.

Vrednovati je trebalo sljedeće:

- Brzina dolaska tima HMS bila je
- Komunikacija tima HMS prema Vama bila je
- Osoblje HMS pružilo Vam je uslugu na profesionalan način
- Postupci koji su Vam pruženi objašnjeni su Vam na razumljiv način
- Odgovori na Vaša postavljena pitanja pruženi su Vam na jasan način
- Ukupno, Vaše zadovoljstvo uslugom HMS je

Stupnjevi vrednovanja bili su: vrlo zadovoljavajuće, zadovoljavajuće, osrednje, nezadovoljavajuće te vrlo nezadovoljavajuće.

Također, uz navedeni upitnik tražili su se i općeniti podaci kao što su osoba koja ispunjava anketu (*pacijent, roditelj, skrbnik*), dob ispitanika (*manja od 16 godina, od 16-20 godina, od 21-40 godina, od 41-60 godina i više od 60 godina*), spol i stručna sprema (*na školovanju, niža stručna sprema, SSS, VŠS, VSS*) te pitanje da li je ispitanik zaposleni te da li je zdravstveni radnik. Posljednji podatak koji se tražio bio je grad odnosno mjesto stanovanja ispitanika. Ukupan broj ispitanika bio je 89.

Trg dr. Tomislava Bardeka 10, 48000 Koprivnica, tel/fax: 048/641-203, 641-281, www.hitna-kckz.hr

IBAN: HR 9823860021552003647, Podravska banka Koprivnica, OIB: 63076865469

Ustanova upisana kod Trgovačkog suda u Varaždinu. Osnivač Koprivničko-križevačka županija.

Ravnateljica – Mirjana Hanžeković, mag. oec.



ZAVOD ZA HITNU MEDICINU KOPRIVNIČKO-KRIŽEVAČKE ŽUPANIJE

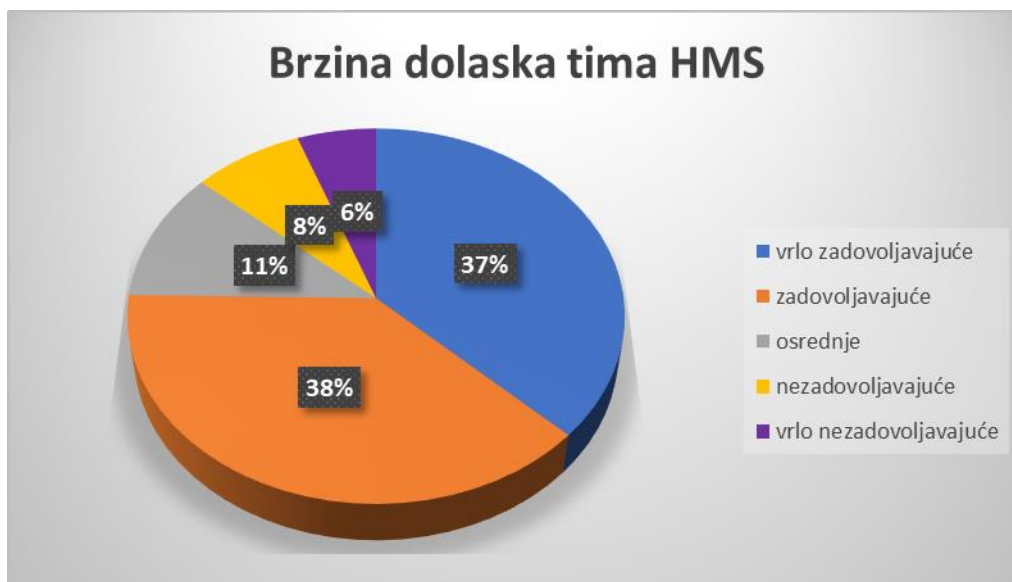
REZULTATI PROVEDENE ANKETE ZAVODA ZA HITNU MEDICINU KOPRIVNIČKO-KRIŽEVAČKE ŽUPANIJE					
UPITNIK	vrlo zadovoljavajuće	zadovoljavajuće	osrednje	nezadovoljavajuće	vrlo nezadovoljavajuće
Brzina dolaska tima HMS	33	34	10	7	5
Komunikacija tima HMS	39	25	12	10	3
Postupci koji su Vam pruženi objašnjeni su Vam na vrlo razumljiv način	41	26	5	8	9
Odgovori na Vaša postavljena pitanja pruženi su Vam na jasan način	39	27	7	9	7
Osoblje HMS pružilo uslugu na profesionalan način	41	25	8	10	5
Ukupno, Vaše zadovoljstvo uslugom HMS	35	29	8	7	10
Anketu ispunjava	pacijent	roditelj	skrbnik		
	68	12	9		
Dob	manje od 16 godina	16 - 20 godina	od 21 - 40 godina	od 41 - 60 godina	više od 60 godina
	0	8	48	28	5
Spol	muško	žensko			
	31	58			
Stručna sprema	na školovanju	NSS	SSS	VŠS	VSS
	4	4	44	0	37
Zaposlen/a	da	ne			
	65	24			
Jeste li zdravstveni radnik	da	ne			
	15	74			
Grad/mjesto stanovanja	Križevci	Đurđevac	Koprivnica	Nije navedeno	
	28	11	21	29	



ZAVOD ZA HITNU MEDICINU KOPRIVNIČKO-KRIŽEVAČKE ŽUPANIJE

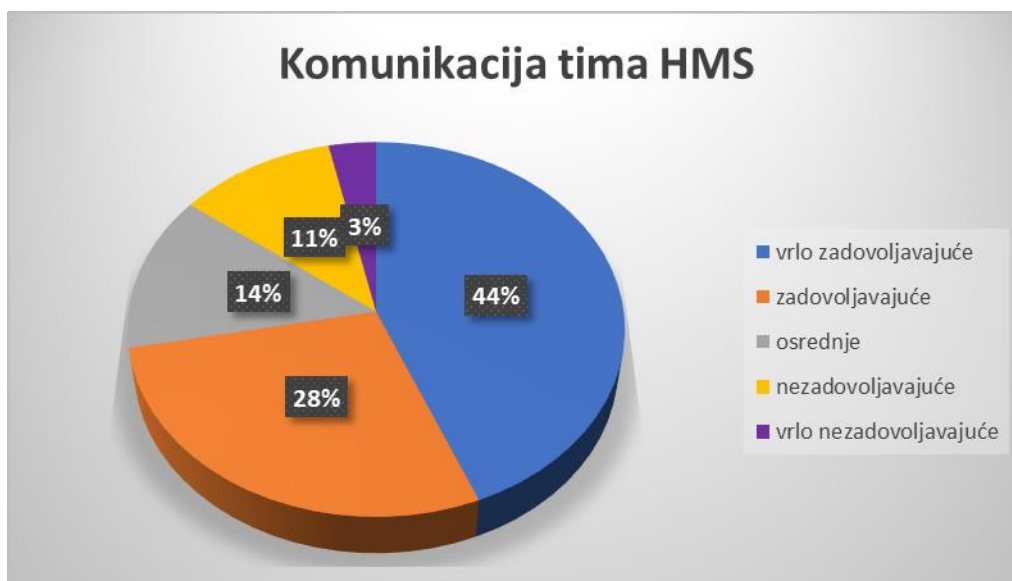
REZULTATI ANKETE

1. pitanje



Prema rezultatima ankete, 38% ispitanika smatra da je brzina dolaska TIM-a HMS zadovoljavajuća, dok 37% ispitanika smatra da je ista vrlo zadovoljavajuća. Da je brzina dolaska TIMA-a HMS osrednja smatra 11% ispitanika dok 8% smatra da je brzina dolaska nezadovoljavajuća odnosno 6% smatra da je vrlo nezadovoljavajuća.

2. pitanje



Prema rezultatima ankete možemo zaključiti da su ispitanici vrlo zadovoljni sa komunikacijom TIM-a njih 44%, dok 28% smatra da je komunikacija zadovoljavajuća. Da je

Trg dr. Tomislava Bardeka 10, 48000 Koprivnica, tel/fax: 048/641-203, 641-281, www.hitna-kckz.hr

IBAN: HR 9823860021552003647, Podravska banka Koprivnica, OIB: 63076865469

Ustanova upisana kod Trgovačkog suda u Varaždinu. Osnivač Koprivničko-križevačka županija.

Ravnateljica – Mirjana Hanžeković, mag. oec.



ZAVOD ZA HITNU MEDICINU KOPRIVNIČKO-KRIŽEVAČKE ŽUPANIJE

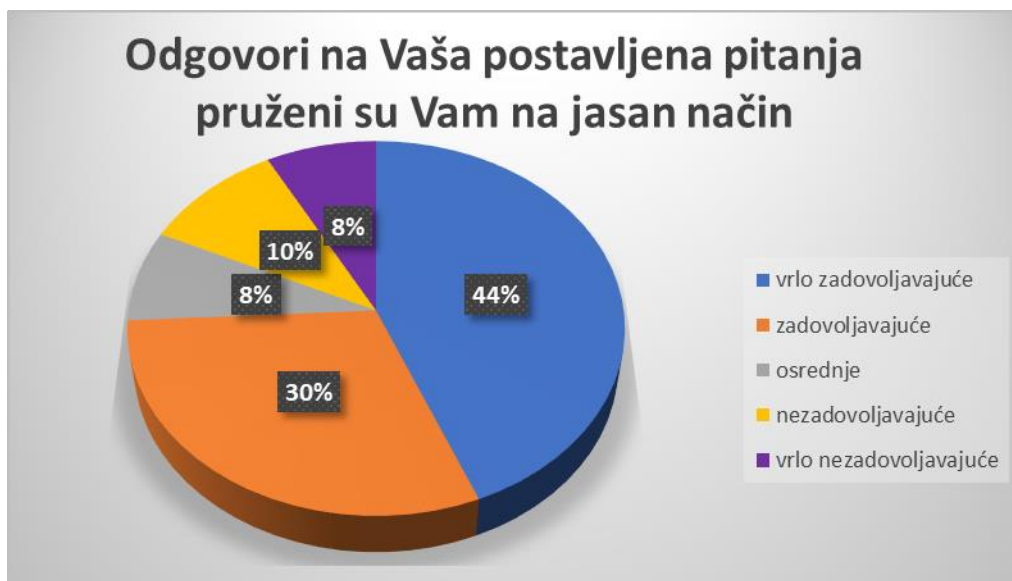
komunikacija osrednja smatra 14% ispitanika dok 11% ispitanika smatra da komunikacija nije zadovoljavajuća, odnosno njih 3% da je komunikacija vrlo nezadovoljavajuća.

3. pitanje



Prema rezultatima ankete na pitanje koje se odnosilo na razumljivost pruženih postupaka, 46% ispitanika odgovorilo je kako su pruženi postupci objašnjeni na vrlo zadovoljavajući i razumljivi način, 29% ispitanika smatra da su pruženi postupci objašnjeni na razumljivi način dok je 10% ispitanika vrlo nezadovoljno s objašnjenjem pruženih postupaka, 9% smatra da postupci nisu objašnjeni na razumljiv način, dok 6% smatra da je razumijevanje bilo osrednje.

4. pitanje

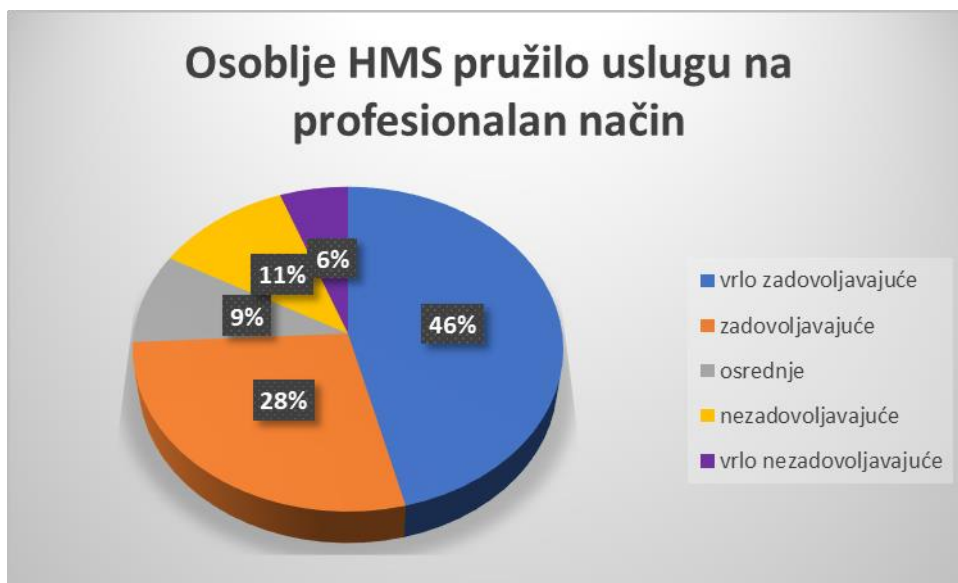




ZAVOD ZA HITNU MEDICINU KOPRIVNIČKO-KRIŽEVAČKE ŽUPANIJE

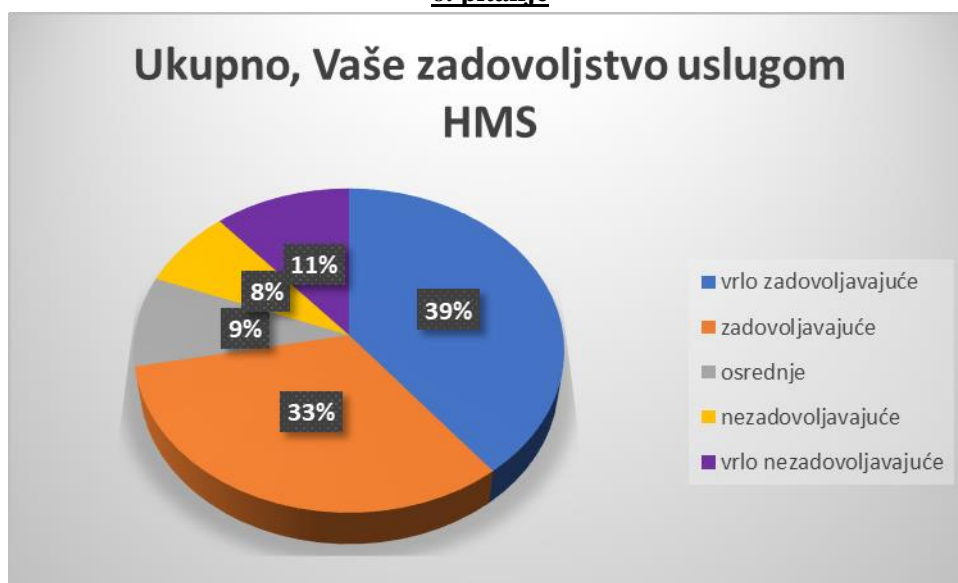
Prema rezultatima ankete, da su odgovori na postavljena pitanja bili vrlo zadovoljavajući smatra 44% ispitanika, 14% manje ispitanika smatra da su odgovori pruženi na zadovoljavajući način dok 10% smatra da je navedeno bilo nezadovoljavajuće, dok 8% ispitanika smatra da su odgovori na postavljena pitanja bili osrednji odnosno vrlo nezadovoljavajući.

5. pitanje



Prema rezultatima ankete, 46% ispitanika smatra da je osoblje pružilo uslugu na zadovoljavajući i profesionalan način, dok 28% smatra da je usluga pružena na zadovoljavajući način. 11% ispitanika smatra da usluga nije bila zadovoljavajuća niti profesionalna dok 9% smatra da je ona bila osrednja, a najmanji postotak ispitanika smatra da je ona pružena na vrlo nezadovoljavajući način odnosno da nije bila profesionalna.

6. pitanje





ZAVOD ZA HITNU MEDICINU KOPRIVNIČKO-KRIŽEVAČKE ŽUPANIJE

Prema rezultatima ankete, 39% ispitanika je vrlo zadovoljavajuće za uslugom HMS, a 33% ispitanika je zadovoljavajuće. 11% ispitanika je vrlo nezadovoljavajuće sa pruženom uslugom HMS, dok 9% smatra da je pružena usluga bila osrednja, a za 1% manje ispitanika smatra da je pružena usluga bila nezadovoljavajuća.

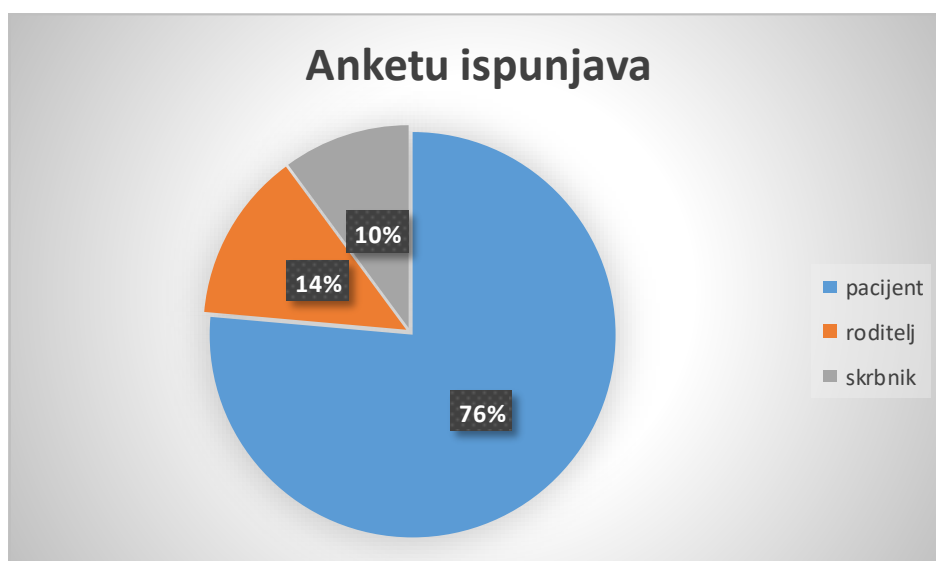
7. pitanje – Vaš prijedlog za poboljšanje zdravstvene usluge HMS

Od ukupno 89 ispitanika samo su 3 ispitanika odgovorila na navedeno pitanje. Prijedlozi/primjedbe ispitanika su sljedeći:

- Brzina
- Ako sestra ide u pratnji onda ona treba biti uz pacijenta, a ne uz vozača

Također, uz navedene prijedloge/primjedbe ispitanika pronašla se i pohvala djelatnicima HMS: „Spasili mi život! Aorta zamijenjena na graftom u KB Dubrava Zg!“

8. pitanje

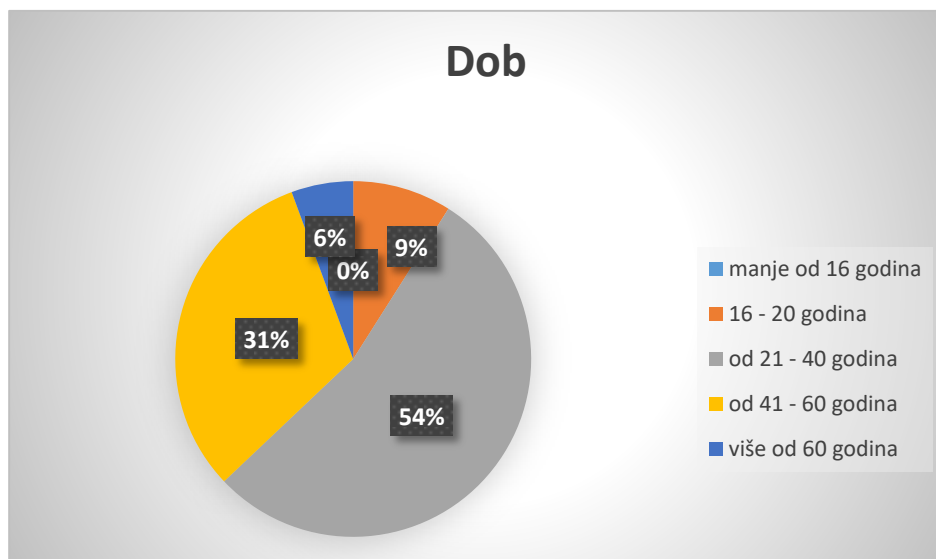


Najveći broj ispitanika njih 76% bili su pacijenti, dok je 14% ispitanika roditelj, a 10% skrbnika.



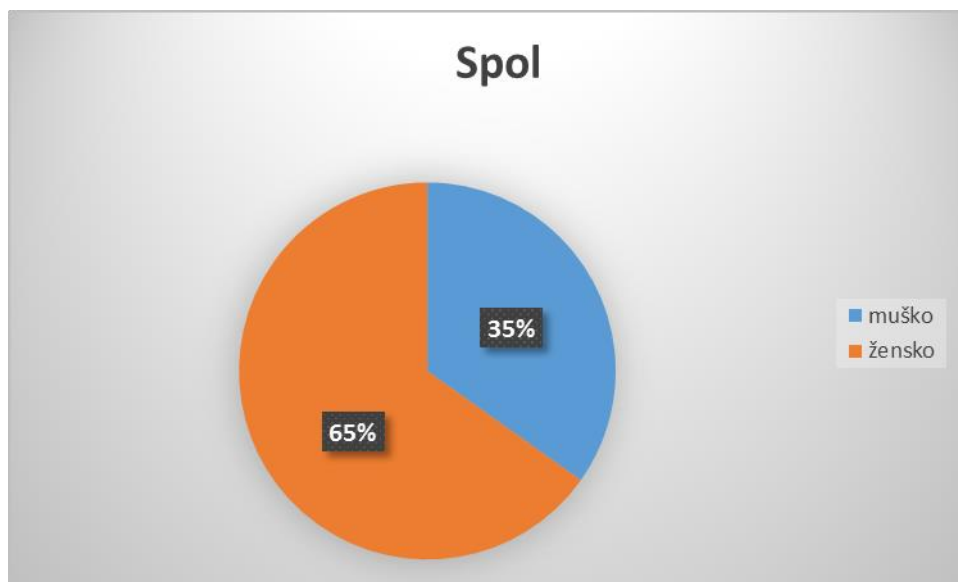
ZAVOD ZA HITNU MEDICINU KOPRIVNIČKO-KRIŽEVAČKE ŽUPANIJE

9. pitanje



Prema rezultatima ankete najveći broj ispitanika je u dobnoj skupini od 21-40 godina, dok je nešto manji postotak u dobnoj skupini od 41-60 godina. 9% ispitanika starosti je od 16-20 godina, dok je 6% u dobnoj skupini višoj od 60 godina. Niti jedan ispitanik od njih 89 nije mlađi od 16 godina.

10. pitanje

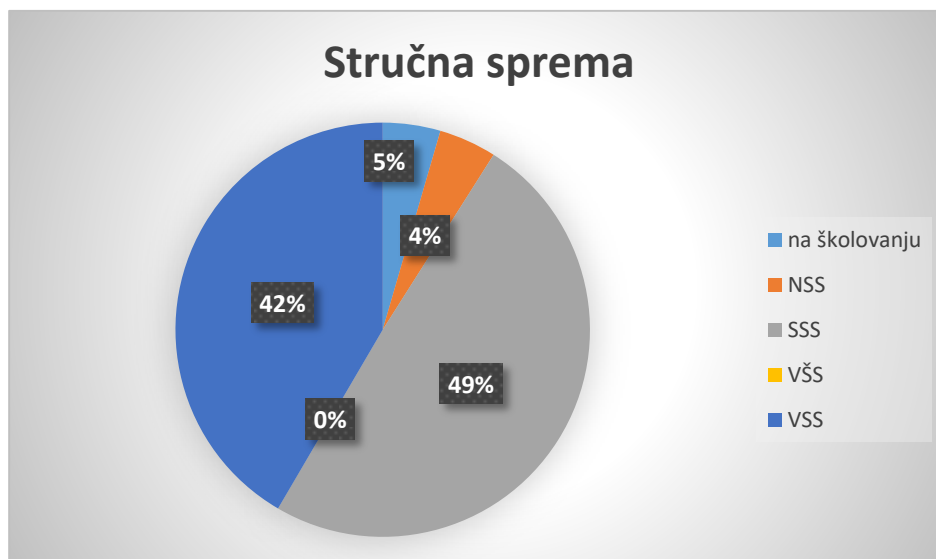


Prema rezultatima ankete, 65% ispitanika činile su žene, dok je 35% ispitanika bilo muškog spola.



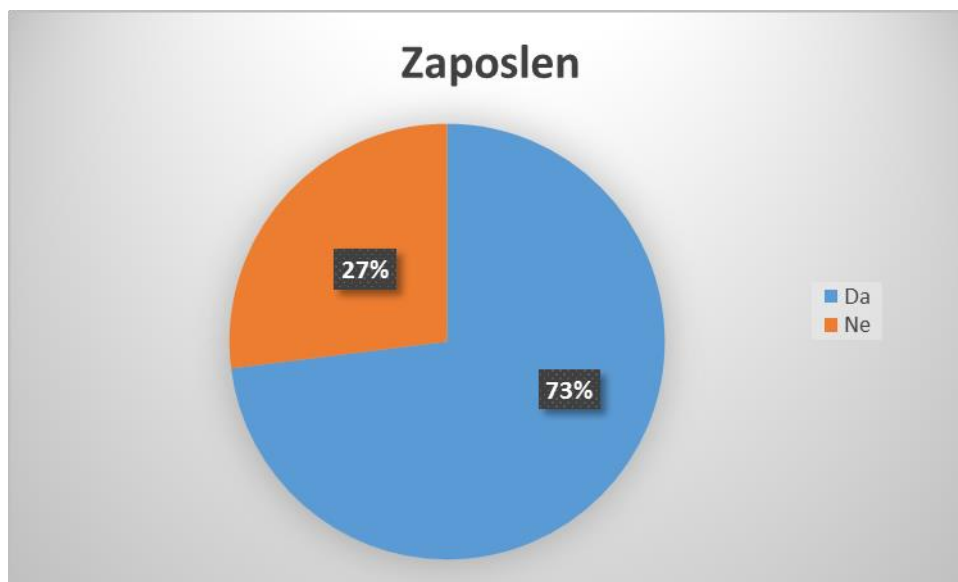
ZAVOD ZA HITNU MEDICINU KOPRIVNIČKO-KRIŽEVAČKE ŽUPANIJE

11. pitanje



Prema rezultatima ankete, najveći broj ispitanika ima završenu SSS njih 49%, dok 42% ispitanika ima završenu VSS. 5% ispitanika je još uvijek na školovanju dok 4% ima NSS. Niti jedan ispitanik od njih 89 nema završenu VŠS.

12. pitanje



Rezultati ankete nam prikazuju da je 73% ispitanika zaposleno dok njih 27 nije zaposleno.

Trg dr. Tomislava Bardeka 10, 48000 Koprivnica, tel/fax: 048/641-203, 641-281, www.hitna-kckz.hr

IBAN: HR 9823860021552003647, Podravska banka Koprivnica, OIB: 63076865469

Ustanova upisana kod Trgovačkog suda u Varaždinu. Osnivač Koprivničko-križevačka županija.

Ravnateljica – Mirjana Hanžeković, mag. oec.



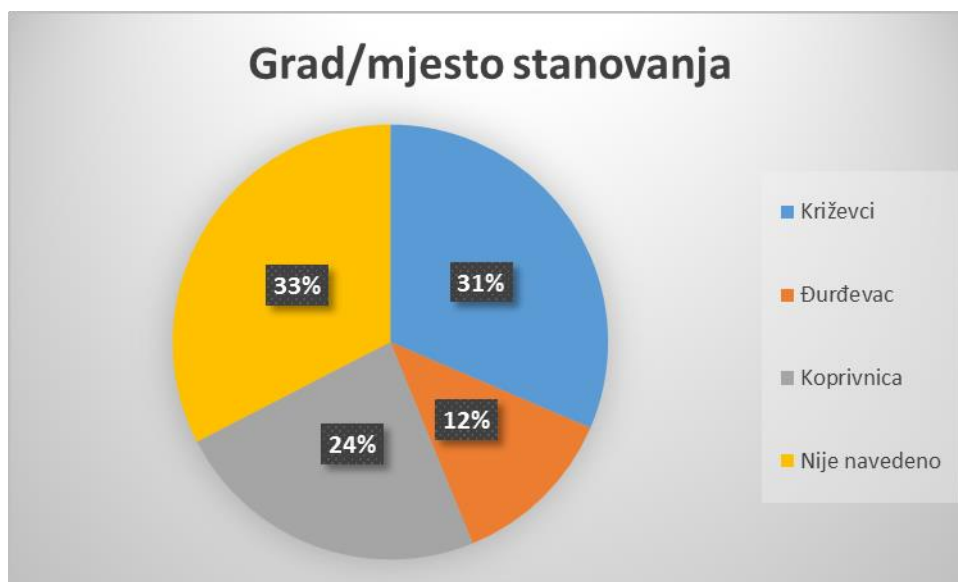
ZAVOD ZA HITNU MEDICINU KOPRIVNIČKO-KRIŽEVAČKE ŽUPANIJE

13. pitanje



Prema rezultatima ankete, 83% ispitanika nije zdravstveni radnik dok 17% ispitanika je zdravstveni radnik.

14. pitanje



Prema rezultatima ankete 33% ispitanika nije dalo odgovor na postavljeno pitanje o gradu odnosno mjestu stanovanja dok je 31% ispitanika iz Križevaca, 24% iz Koprivnice i 12% iz Đurđevca.

Ravnateljica:
Mirjana Hanžeković, mag.oec.

Trg dr. Tomislava Bardeka 10, 48000 Koprivnica, tel/fax: 048/641-203, 641-281, www.hitna-kckz.hr

IBAN: HR 9823860021552003647, Podravska banka Koprivnica, OIB: 63076865469

Ustanova upisana kod Trgovačkog suda u Varaždinu. Osnivač Koprivničko-križevačka županija.

Ravnateljica – Mirjana Hanžeković, mag. oec.