

Задовољство корисника  
здравственом заштитом у  
Средњебанатском округу у 2017.  
години

---

## Садржај

|   |    |
|---|----|
| Примарна здравствена заштита .....  | 3  |
| Служба стоматолошке здравствене заштите .....   | 7  |
| Преглед најважнијих резултата у специјалистичко-консултативној служби у примарној здравственој заштити .....  | 9  |
| Преглед најважнијих резултата у стационарним здравственим установама .....                                    | 11 |
| Задовољство корисника радом интерног одељења .....  | 11 |
| Задовољство корисника радом хирушког одељења .....  | 14 |
| Задовољство корисника радом гинеколошко-акушерског одељења .....  | 17 |
| Задовољство корисника радом одељења за рехабилитацију .....   | 20 |
| Задовољство корисника радом специјалистичко-консултативне службе у стационарним здравственим установама ..... | 22 |

## Примарна здравствена заштита

Испитивање задовољства корисника спроведено је 27. новембра 2017. године у 5 домова здравља Средњебанатског округа.

Укупно је обрађено 1250 упитника (служба опште медицине, служба педијатрије и гинеколошка служба).

Просечна старост корисника који су попуњавали упитник о задовољству у ПЗЗ је 44,1 година.

Више од половине испитаника је са средњим образовањем (57,3%) и већина их је проценила да су осредњег материјалног стања (44,1%).

Табела 1. Карактеристике корисника по службама

| Служба       | Пол (у %) |        | Просечне године старости |
|--------------|-----------|--------|--------------------------|
|              | Мушки     | Женски |                          |
| Општа        | 42,9      | 57,1   | 51,1                     |
| Педијатрија* | 26,3      | 73,7   | 31,8                     |
| Гинекологија | 1,6       | 98,4   | 32,9                     |

\* У педијатријској служби ови подаци се односе на особу која је попуњавала упитник тј. пратиоца детета

У овим службама 4,5% корисника још увек нема изабраног лекара, а 79,8% испитаних корисника је само изабрало свог лекара. 74,3% испитаних, до сада, није мењало изабраног лекара, а за могућност промене истог не зна 29,6%. Корисници који су изабрали другог лекара учинили су то, најчешће, због одласка лекара из здравствене установе (16,4%).

У службама ПЗЗ у којима је спроведено испитивање задовољства корисника 58,8% анкетираних се више од три године лечи код свог лекара.

За време редовне посете лекару 68,9% корисника се изјаснило да од изабраног лекара добија савете о правилној исхрани, 60,7% корисника добија савете о важности физичке активности, 39,1% корисника од изабраног лекара добија савете у вези са смањењем или престанком пушења, а 43,6% њих је саветовано за избегавање тј. одбрану од стреса.

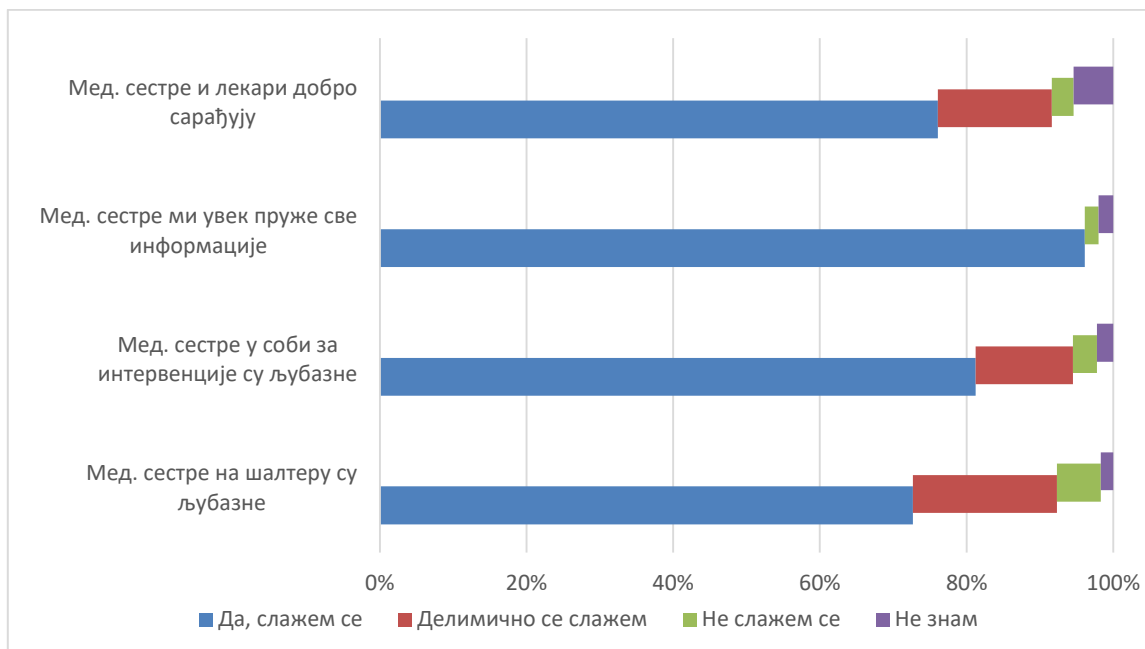
Најмање корисника се изјаснило да никад не заказују преглед код гинеколога код ког се и најдуже чека на заказани преглед (Табела 2).

Табела 2. Дужина чекања на заказани преглед по службама (у %)

| Служба       | Када заказујете преглед код изабраног лекара, колико дана обично чекате? |                                    |                       |                             |
|--------------|--|------------------------------------|-----------------------|-----------------------------|
|              | Никад не заказујем   | Обично будем заказан/а за исти дан | Обично чекам 1-3 дана | Обично чекам више од 3 дана |
| Општа        | 25,9   | 28,6                               | 29,6                  | 15,9                        |
| Педијатрија  | 61,4   | 15,0                               | 13,7                  | 9,9                         |
| Гинекологија | 10,9   | 14,9                               | 24,2                  | 50,0                        |

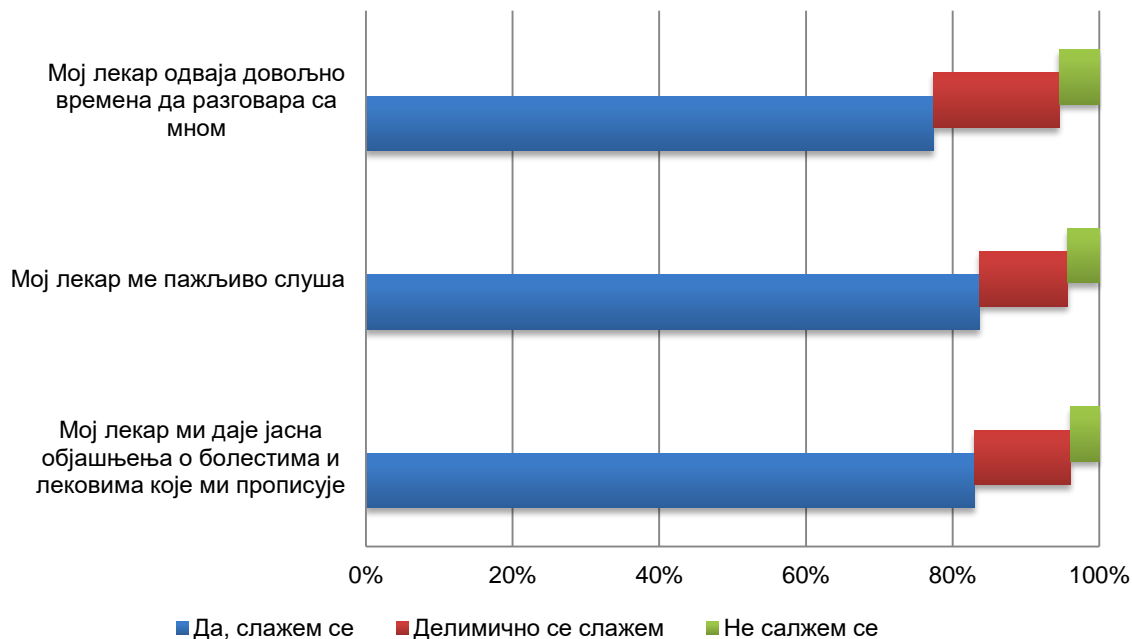
Испитиване карактеристике о медицинским сестрама и лекарима приказане су збирно за све три испитиване службе ПЗЗ.

6,0% анкетираних корисника је мишљења да медицинске сестре на шалтеру нису љубазне, 5,9% корисника сматра да им медицинске сестре не пруже увек све информације, а 3,0% их се не слаже са тврдњом да медицинске сестре и лекари добро сарађују (Графикон 1).



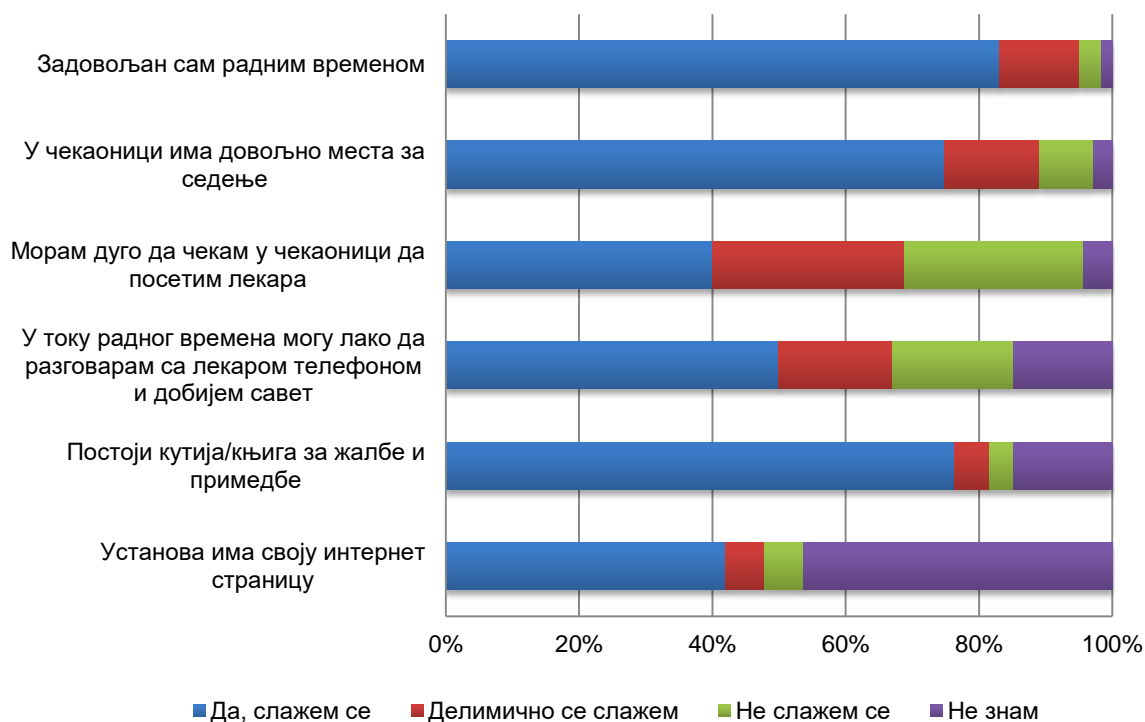
Графикон 1. Неке карактеристике медицинских сестара у службама примарне здравствене заштите

Око 4 % корисника сматра да их лекар не слуша пажљиво и да не добијају јасна објашњења о болестима и лековима који су им прописани, а 5,5% анкетираних се не слаже са чињеницом да лекар одваја довољно времена за разговор са њима (Графикон 2).



**Графикон 2.** Неке карактеристике изабраног лекара

Чак 46,3% корисника не зна да ли установа има интернет страницу, 14,9% не зна да ли постоји кутија/књига жалби и приговора, 40,0% корисника сматра да дуго чека на преглед лекара у чекаоници и 49,9% корисника може у току радног времена добити савет или консултације од свог лекара телефонским путем. Радним временом испитиваних служби у примарној здравственој заштити није задовољано само 3,2% корисника (Графикон 3).

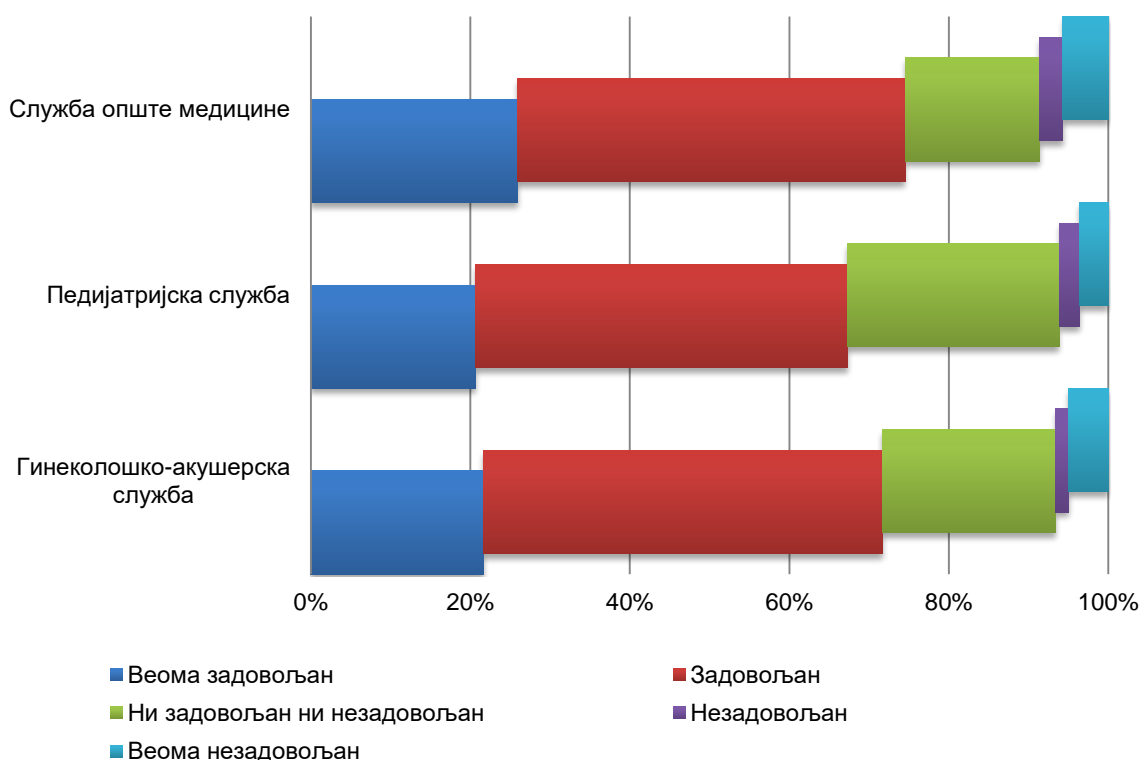


**Графикон 3.** Неке карактеристике у службама примарне здравствене заштите

Резултати истраживања општег задовољства показују да је здравственом заштитом у служби опште медицине задовољно (задовољан/веома задовољан) 74,5% испитаних корисника, у служби педијатрије је задовољно (задовољан/веома задовољан) 67,3%, а у служби гинекологије је здравственом заштитом задовољно 71,7% испитаних корисника.

**Табела 3.** Опште задовољство корисника у службама примарне здравствене заштите (у %)

| Задовољство корисника           | Општа медицина | Педијатрија | Гинекологија |
|---------------------------------|----------------|-------------|--------------|
|                                 | 2017.          | 2017.       | 2017.        |
| Веома незадовољан               | 5,7            | 3,6         | 5,0          |
| Незадовољан                     | 2,9            | 2,6         | 1,7          |
| Ни незадовољан ни задовољан     | 16,9           | 26,5        | 21,7         |
| Задовољан                       | 48,6           | 46,7        | 50,0         |
| Веома задовољан                 | 25,9           | 20,6        | 21,7         |
| <b>Средња оцена задовољства</b> | <b>3,9</b>     | <b>3,8</b>  | <b>3,8</b>   |



**Графикон 4.** Опште задовољство корисника у службама примарне здравствене заштите

## Служба стоматолошке здравствене заштите

У служби стоматолошке здравствене заштите укупно је обрађено 98 упитника.

Просечна старост пратиоца детета је 35,5 година.

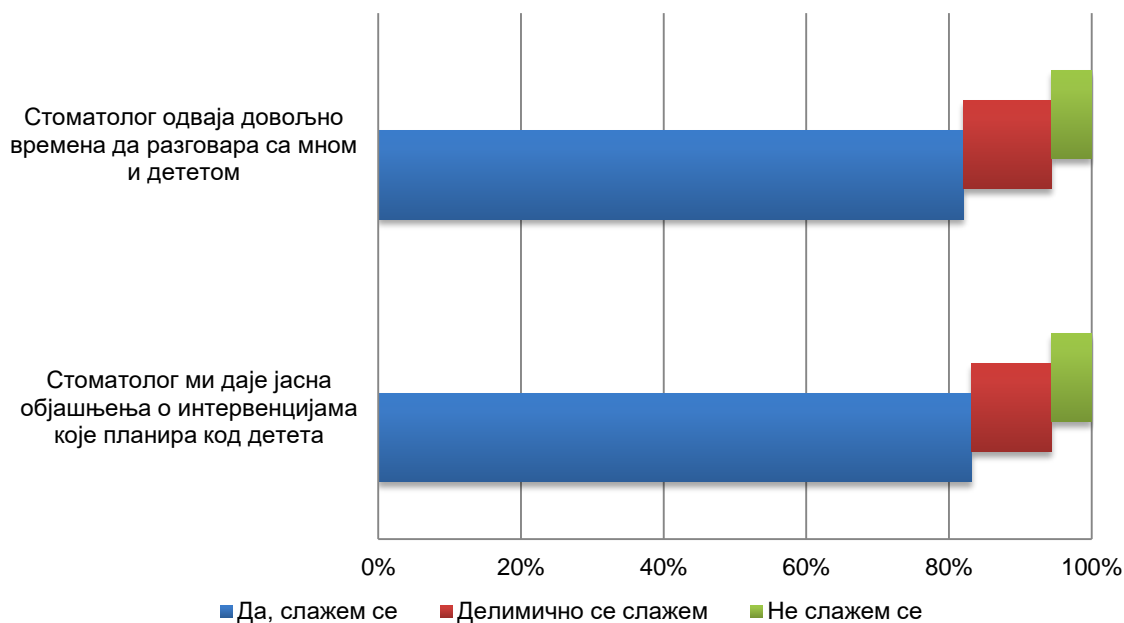
Свега 10,2% испитаника није имало изабраног дечјег стоматолога, 38,5% није упознато на који начин је могуће променити изабраног стоматолога и 83,7% корисника никада није мењало стоматолога.

Чак 43,5% корисника има истог стоматолога дуже од три године.

Велики број испитаника никада нема потребу да заказује посету код дечјег стоматолога (25,8%) или та посета буде заказана истог дана (27,0%). Дуже од три дана на заказану посету чекало је 28,1% испитаника.

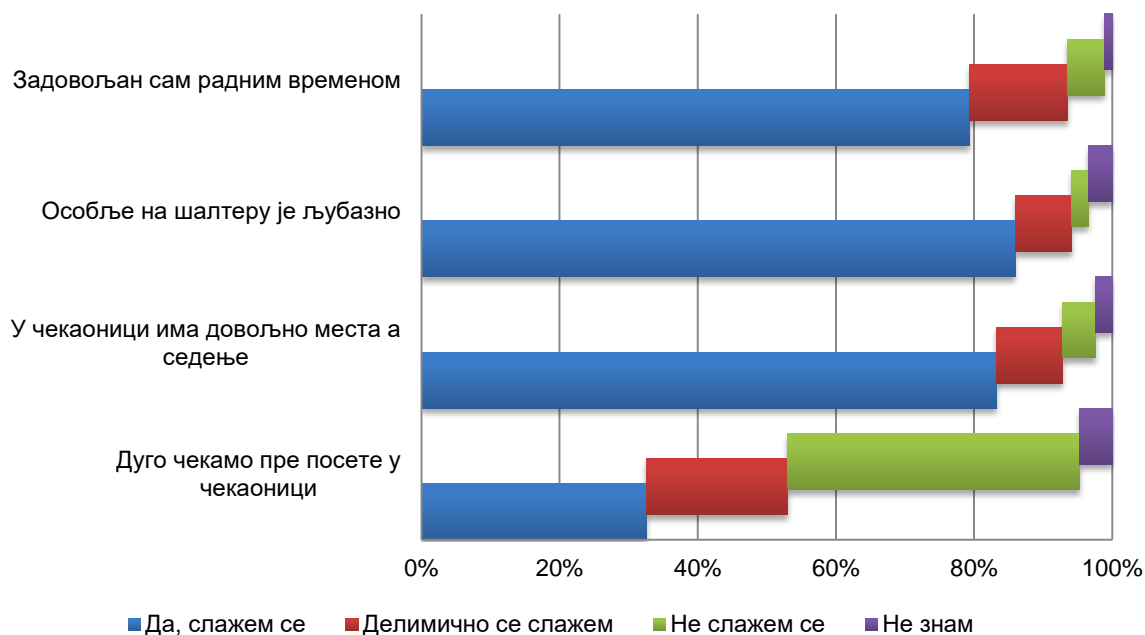
Да дечји стоматолог за време редовних посета даје савете о значају редовних прегледа изјаснило се 84,5% корисника. Већина испитаних корисника (83,5%) се изјаснила да добија савете о правилном прању зуба од свог стоматолога за време редовне посете. 81,6% корисника наводи да добија савете о настанку каријеса. Савете о прибору за оралну хигијену за време редовних посета дечјем стоматологу добија 79,7% корисника.

На тврдњу да стоматолог проводи довољно времена у раду и разговору са дететом и родитељима није одговорило 9,2% корисника. Од оних који су одговорили 82,0% се сложило са том тврдњом. 83,1% испитаника који су одговорили на тврдњу да добијају јасна објашњења о интервенцијама које се планирају код детета се слаже са истом (Графикон 5).



Графикон 5. Неке карактеристике изабраних дечјих стоматолога

Радним временом стоматолошке службе, није задовољно 5,4% корисника. Чак 85,9% испитаника сматра да је особље на шалтеру љубазно, 42,2% не сматра да дуго чека на пријем у чекаоници и 83,1% испитаника сматра да у чекаоници има довољно места за седење. Око 13% анкетираних родитеља/пратилаца деце који су одговорили на ову тврдњу не зна да ли у овој служби постоји кутија/књига за жалбе/приговоре/похвале (Графикон 6).



Графикон 6. Неке карактеристике у служби стоматолошке здравствене заштите

Ова служба има 882,8% задовољних (задовољан/веома задовољан) корисника.

Табела 4. Опште задовољство у дечјој стоматолошкој служби

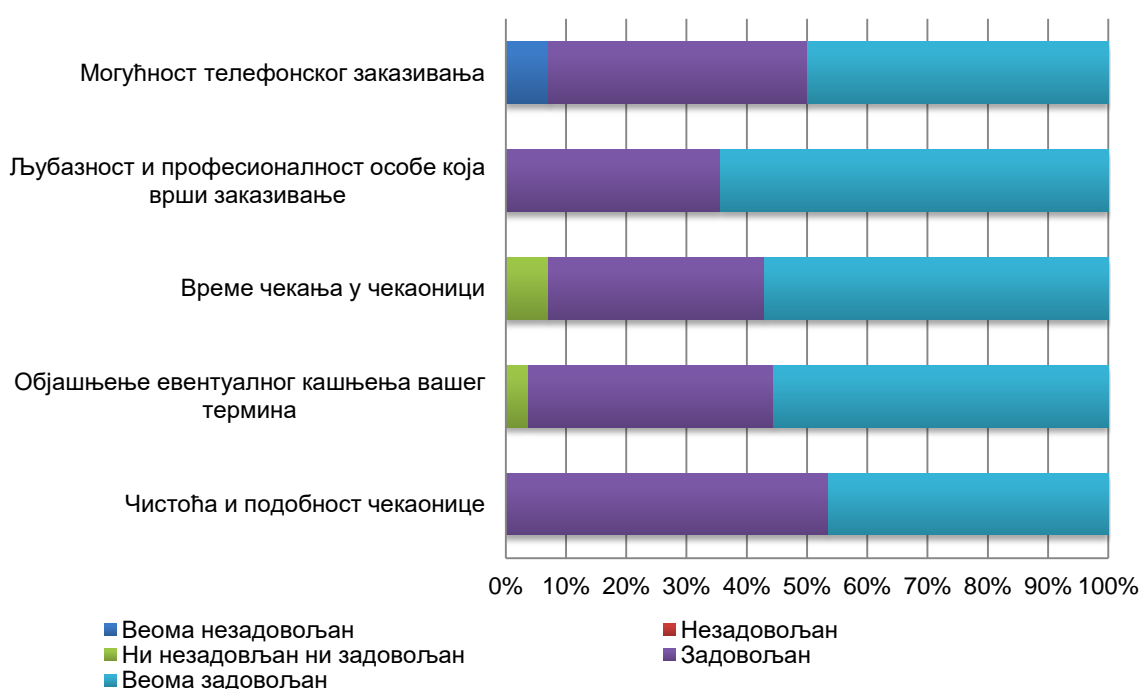


## Преглед најважнијих резултата у специјалистичко-консултативној служби у примарној здравственој заштити

Из специјалистичке службе у примарној здравственој заштити прикупљено је 28 попуњених упитника.

Просечна старост корисника је 59,8 година.

Могућношћу телефонског заказивања задовољно је 92,9% испитаних корисника, колико их је задовољно и временом чекања од тренутка заказивања до термина прегледа. Готово сви анкетирани корисници су задовољни (задовољан/веома задовољан) љубазношћу и професионалношћу особе која врши заказивање, као и добијањем инструкција о датуму, времену и месту прегледа. Свега 3,7% испитаника је незадовољно објашњењем евентуалног кашњења термина прегледа. Чистоћом и подобношћу чекаонице, задовољни су сви испитани корисници.



**Графикон 7.** Неке карактеристике које се односе на специјалистичку службу у примарној здравственој заштити

Испитаници су, последњих 12 месеци, просечно 3 пута посетили лекара специјалисту у овој служби.

На заказани преглед мање од седам дана чека свега 3,7% корисника, а чак 37,0% их је примљено истог дана без заказивања. Дуже од 30 дана на преглед чека 25,9% корисника.

**Табела 5.** Дужина чекања на заказани преглед у специјалистичкој служби

| Година | Колико дуго сте чекали на овај преглед? |                                   |                              |                               |                                    |
|--------|---|-----------------------------------|------------------------------|-------------------------------|------------------------------------|
|        | Примљен/а сам истог дана без заказивања | Заказано ми је пре мање од 7 дана | Заказано ми је пре 7-15 дана | Заказано ми је пре 15-30 дана | Заказано ми је пре више од 30 дана |
| 2017.  | 37,0                                    | 3,7                               | 22,2                         | 11,1                          | 25,9                               |

Временом које им је лекар посветио током прегледа, задовољни су сви испитани корисници, а сви испитани су се, такође, изјаснили да их је лекар пажљиво

саслушао и да им је дао јасна објашњења о болестима и лековима које им прописује, да им је објаснио значај тестова на које их упућује и сви сматрају да је особље било љубазно и пуно поштовања.

За постојање кутије/књиге за жалбе пацијената знали су сви испитани корисници.



**Графикон 8.** Преглед карактеристика које се односе на особље у специјалистичкој служби у примарној здравственој заштити

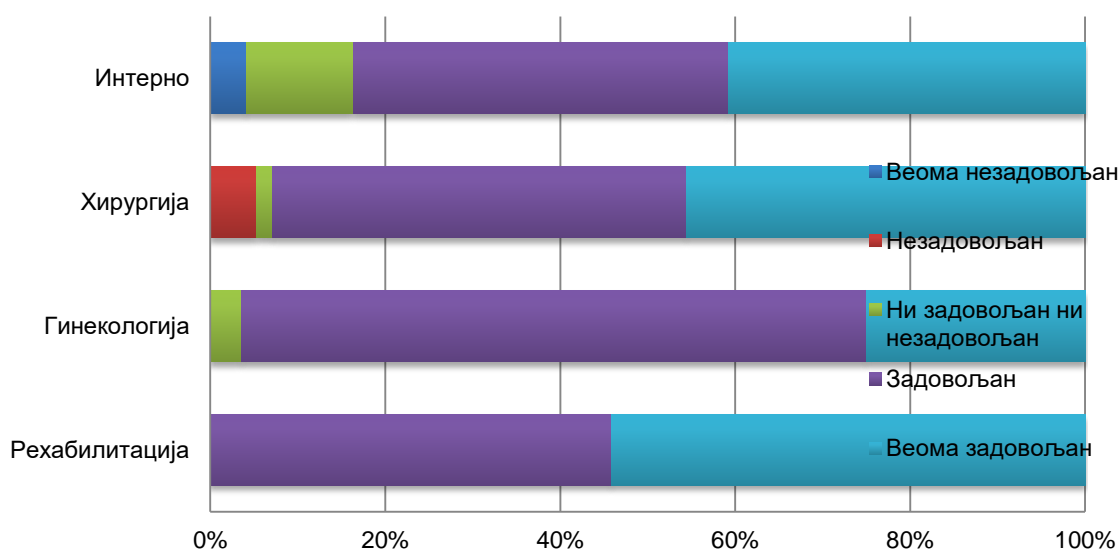
Специјалистички преглед без учешћа (бесплатно) остварило је 57,1% корисника, а у услузи је плаћањем партиципирало 42,9% корисника.

Оствареном здравственом заштитом у специјалистичкој служби је задовољно (задовољан/веома задовољан) 96,1% корисника, а 3,6% их је ни задовољно ни незадовољно.

## Преглед најважнијих резултата у стационарним здравственим установама

Истраживање задовољства корисника секундарном здравственом заштитом спроведено је у периоду од 27.11.2015. до 01.12.2017. у Општој болници „Ђорђе Јоановић“ Зрењанин, Специјалној болници за плућне болести „Др Васа Савић“ Зрењанин и Специјалној болници за физикалну медицину и рехабилитацију „Русанда“ Меленци.

Истраживање задовољства у специјалистичкој служби интерне медицине у установама секундарне здравствене заштите спроведено је 01.12.2017. године.



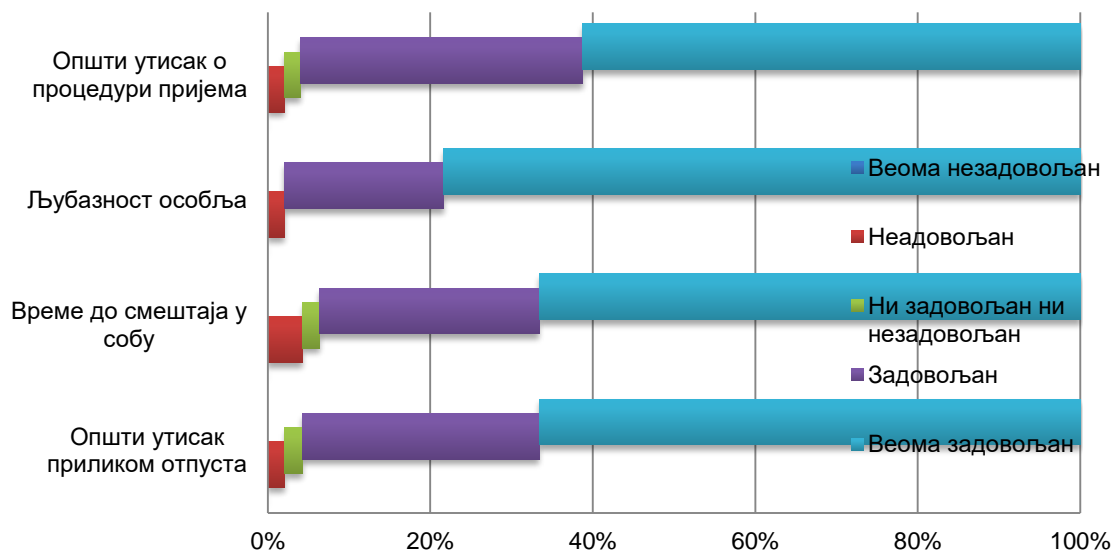
Графикон 9. Задовољство корисника по одељењима

### Задовољство корисника радом интерног одељења

Прикупљен је 51 попуњен упитник са интерног одељења.

Просечна старост испитаника је 58,2 године.

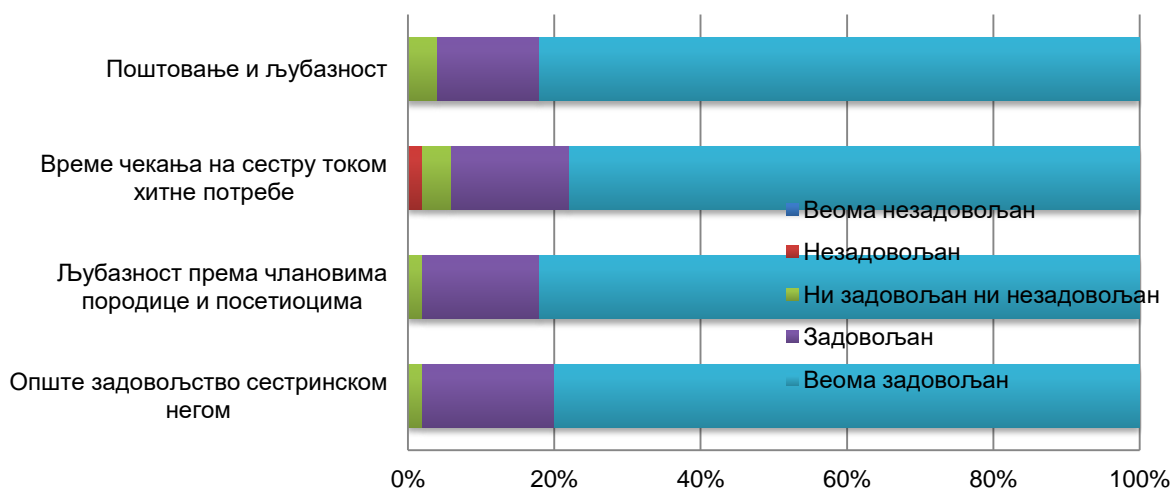
На интерном одељењу опште болнице 95,9% испитаних корисника је задовољно (задовољан/веома задовољан) процедуром пријема у болницу, исто колико их је задовољно (задовољан/веома задовољан) процедуром приликом отпуста. Објашњењем процедуре током пријема задовољно је 89,8% испитаних корисника, а љубазношћу особља 98,0% испитаника. Временом чекања на шалтеру није задовољно 8,4% испитаника, а 4,2% анкетираних није задовољно временом чекања до смештаја у собу.



Графикон 10. Задовољство корисника приликом пријема и отпуста са интерног одељења

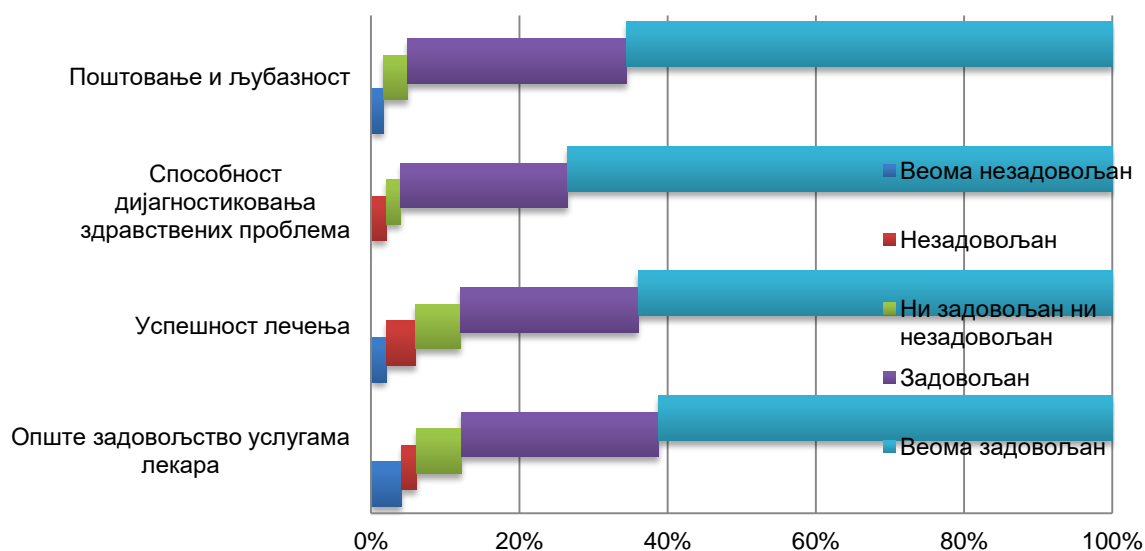
Да их је особље упознало са правом на сагласност за предложену процедуру сматра 97,9% корисника, 91,1% их наводи да су упознати са дужностима пацијената на одељењу, док се 86,7% корисника изјаснило да их је особље упознало са начином приговора и жалби у случају незадовољства.

Поштовањем и љубазношћу медицинских сестара током боравка у болници, задовољно (задовољан/веома задовољан) је 96,0% корисника, а љубазношћу према члановима породице задовољно је 98,0% испитаних корисника. Сестринском негом је задовољно 98,0% испитаника. Временом чекања на сестру код хитне потребе, није задовољно 2,0% анкетираних, а 4% испитаника није задовољно објашњавањем процедура, тестова и третмана.



Графикон 11. Задовољство корисника медицинским сестрама на интерном одељењу

Спремношћу лекара да дају одговоре на питања задовољно је 94,0%, а објашњењем тестова, процедура, третмана и резултата 91,9% анкетираних корисника. Способношћу дијагностиковања здравствених проблема задовољно је 88,0% корисника, 93,9% их је задовољно темељитости у испитивању, а успешношћу лечења лекара задовољно је 87,7% испитаних корисника. Поштовањем и љубазношћу лекара је задовољно 95,9% анкетираних. Само 2,0% корисника није задовољно услугама лекара.

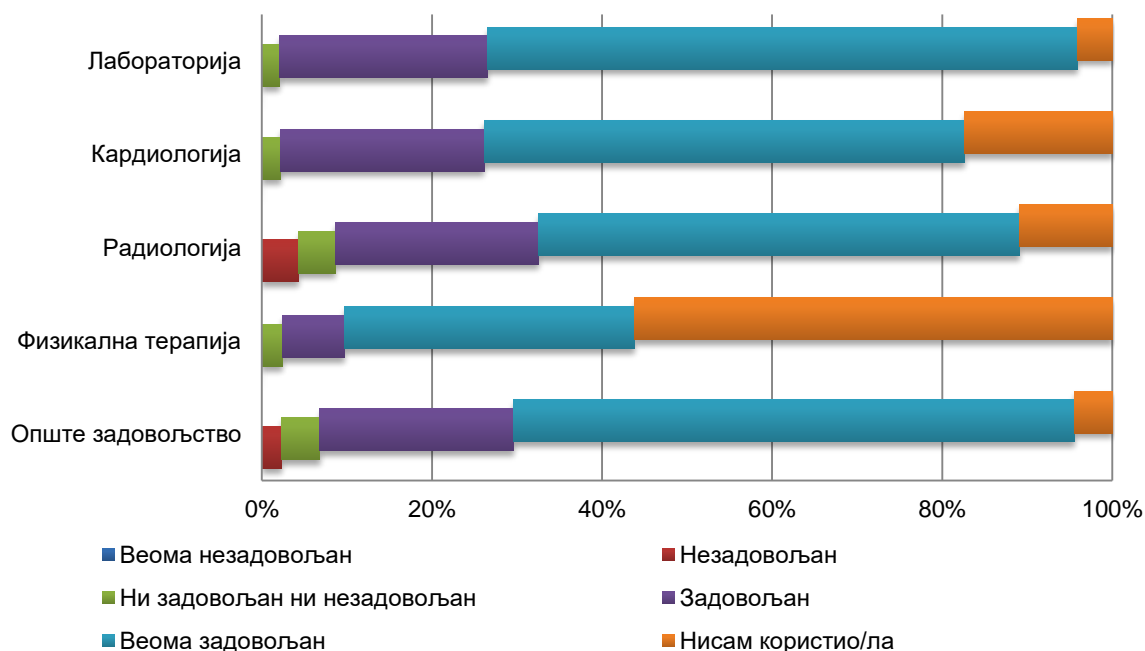


Графикон 12. Задовољство корисника лекарима на интерном одељењу

Услугама дијагностике и терапије током боравка у болници је задовољно 88,6% испитаних корисника.

Табела 7. Задовољство услугама дијагностике и терапије током боравка у болници

| Услуга                                   | Задовољство услугама дијагностике и терапије током боравка у болници на интерном одељењу |             |                             |           |                 |                   | Средња оцена задовољства |
|--|--|-------------|-----------------------------|-----------|-----------------|-------------------|--------------------------|
|  | Веома незадовољан  | Незадовољан | Ни незадовољан ни задовољан | Задовољан | Веома задовољан | Нисам користио/ла |                          |
| Лабораторија                             | 0,0  | 0,0         | 2,0                         | 24,5      | 69,4            | 4,1               | 4,7                      |
| Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)      | 0,0  | 0,0         | 2,2                         | 23,9      | 56,5            | 17,4              | 4,7                      |
| Радиологија (рентген, ултразвук, скенер) | 0,0  | 4,3         | 4,3                         | 23,9      | 56,5            | 10,9              | 4,5                      |
| Физикална терапија                       | 0,0  | 0,0         | 2,4                         | 7,3       | 34,1            | 56,1              | 4,7                      |
| Опште задовољство услугама дијагностике  | 0,0  | 2,3         | 4,5                         | 22,7      | 65,9            | 4,5               | 4,6                      |



**Графикон 13.** Задовољство услугама дијагностике и терапије током боравка у болници

Услугама исхране (укус, температура, количина и разноврсност хране) током боравка у болници је задовољно 83,0% корисника.

Смештајем током боравка у болници (удобност кревета, чистоћа собе и тоалета), задовољно је 87,8% корисника.

Организацијом посета (време, број и дужина) задовољно је око 95,0% испитаних корисника.

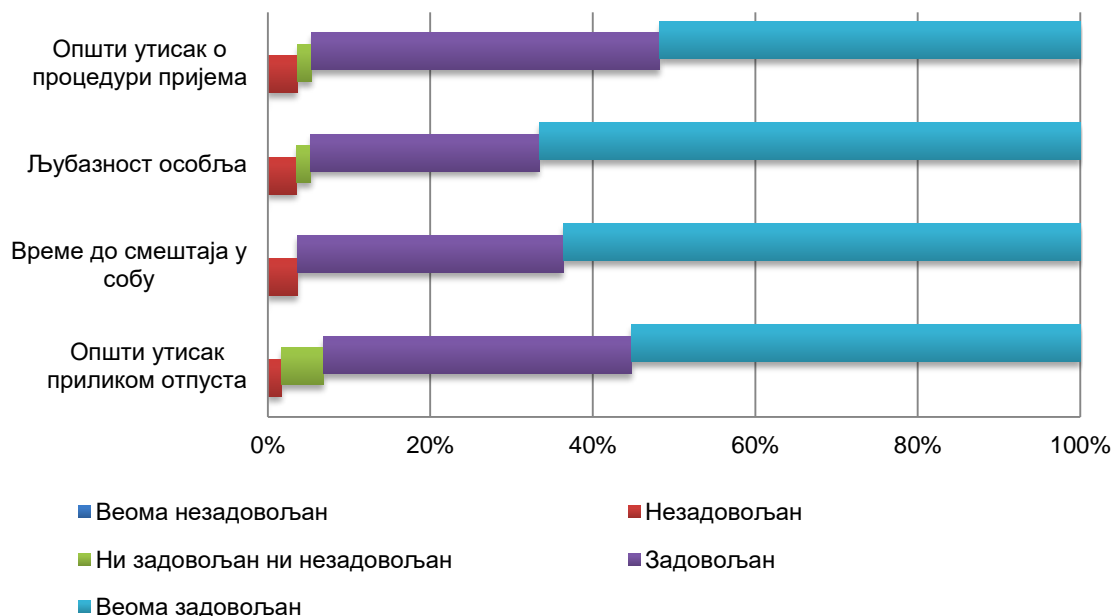
Укупним болничким лечењем задовољно је 83,7% анкетираних.

### **Задовољство корисника радом хирушког одељења**

Са хирушког одељења опште болнице прикупљена су 58 попуњених упитника.

Просечна старост испитаника је 60,6 година.

На хирушком одељењу опште болнице већина испитаних корисника (око 94%) је задовољна (задовољан/веома задовољан) процедуром пријема у болницу, процедуром приликом отпуста, као и објашњењем процедуре током пријема и љубазношћу особља. Временом чекања на шалтеру није задовољно 7,3% испитаника.



**Графикон 14.** Задовољство услугама приликом пријема и отпуста са хируршког одељења

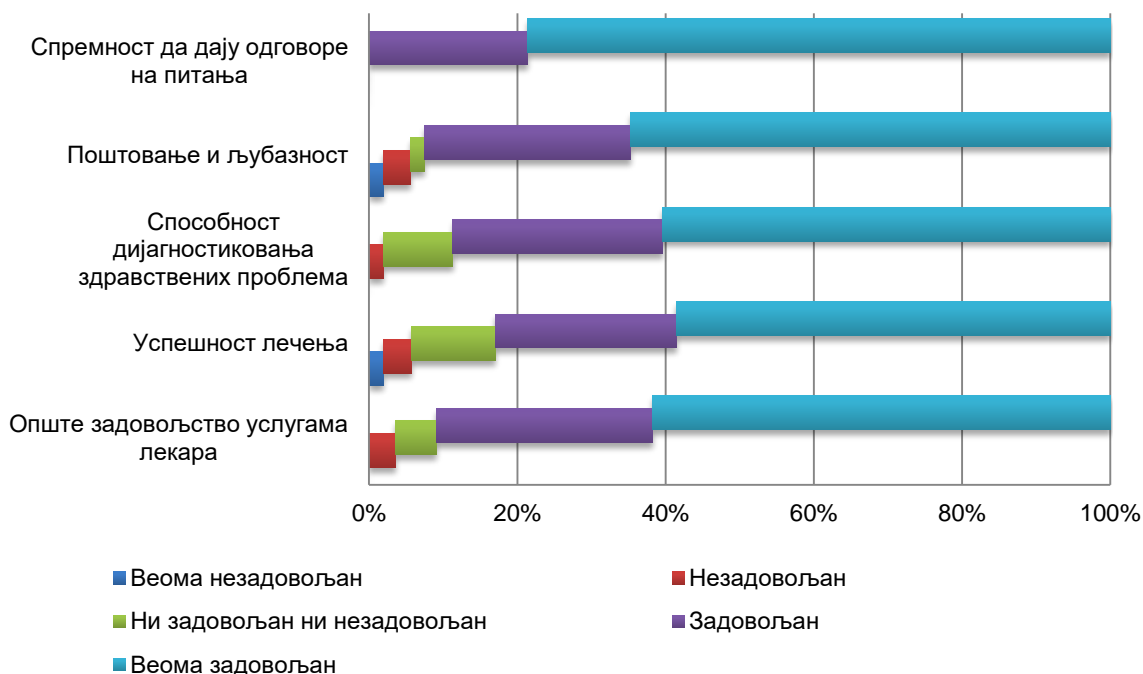
Да их је особље упознало са правом на сагласност за предложену процедуру сматра 94,5% корисника, исто толико их наводи да су упознати са дужностима пацијената на одељењу, док се 81,8% корисника изјаснило да их је особље упознало са начином приговора и жалби у случају незадовољства.

Већина анкетираних корисника је задовољна поштовањем и љубазношћу медицинских сестара током боравка у болници (96,5%), љубазношћу медицинских сестара према члановима породице и посетиоцима (96,2%), као и временом чекања на сестру код хитне интервенције (96,3%). Објашњавањем процедура, тестова и третмана 3,6% корисника није задовољно, а готово сви испитани корисници су задовољни сестринском негом уопште (96,4%).



Графикон 15. Задовољство сестринском негом

Спремношћу лекара да дају одговоре на питања задовољно је 92,6% испитаника, док их је објашњењем тестова, процедура, третмана и резултата задовољно 86,5%. Способношћу дијагностиковања здравствених проблема је задовољно 88,7% испитаних корисника, темељношћу лекара у испитивању задовољно је 92,5% корисника. Поштовањем и љубазношћу лекара, као и услугама лекара уопште задовољно је око 90% анкетираних.



Графикон 16. Задовољство услугама лекара током боравка у болници



Услугама дијагностике током боравка у болници задовољно је 76,7% испитаних корисника.

**Табела 8.** Задовољство радом хирушког одељења

| Услуга                                   | Задовољство услугама дијагностике и терапије током боравка у болници на одељењу хирургије |             |                                   |           |                    |                      |                             |
|--|---|-------------|-----------------------------------|-----------|--------------------|----------------------|-----------------------------|
|  | Незадовољан<br>Веома<br>незадовољан   | Незадовољан | Ни<br>незадовољан<br>ни задовољан | Задовољан | Веома<br>задовољан | Нисам<br>користио/ла | Средња оцена<br>задовољства |
| Лабораторија                             | 0,0   | 0,0         | 2,2                               | 31,1      | 40,0               | 26,7                 | 4,5                         |
| Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)      | 0,0   | 2,5         | 2,5                               | 20,0      | 27,5               | 47,5                 | 4,4                         |
| Радиологија (рентген, ултразвук, скенер) | 0,0   | 4,8         | 2,4                               | 26,2      | 40,5               | 26,2                 | 4,4                         |
| Физикална терапија                       | 0,0   | 2,5         | 0,0                               | 7,5       | 17,5               | 72,5                 | 4,5                         |
| Опште задовољство услугама дијагностике  | 0,0   | 2,3         | 2,3                               | 30,2      | 46,5               | 18,6                 | 4,5                         |

Услугама исхране (укус, температура, количина и разноврсност хране) током боравка у болници је задовољно 81,5% корисника.

Смештајем током боравка у болници (удобност кревета, чистоћа собе и тоалета), задовољно је 90,9% корисника.

Организацијом посета (време, број и дужина) задовољно је око 95,0% испитаних корисника.

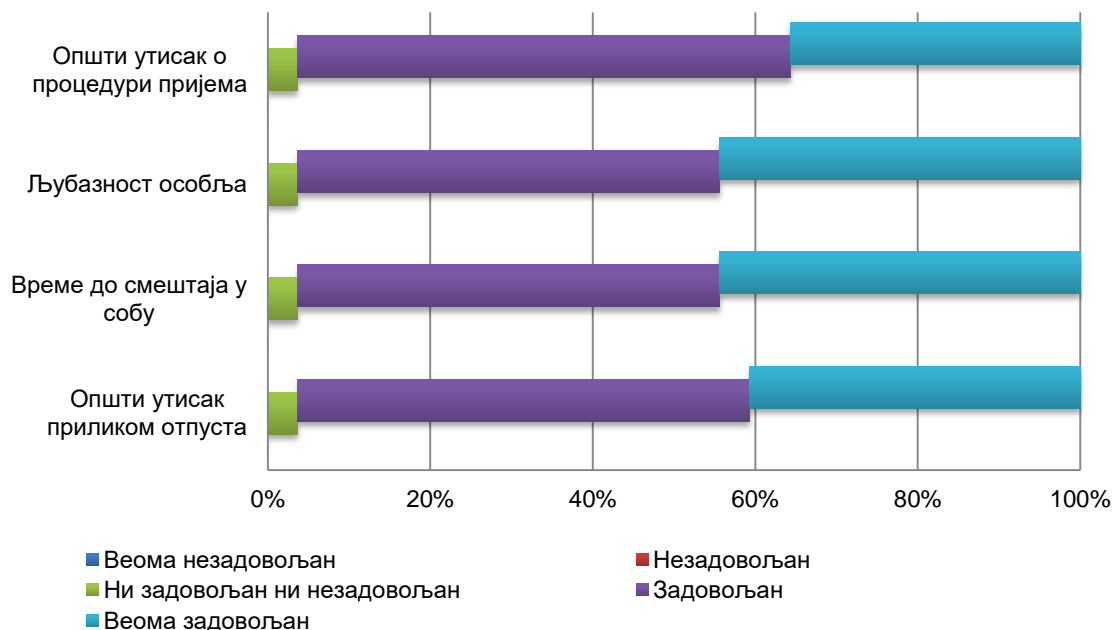
Узимајући у обзир све наведено 93,0% корисника је задовољно (задовољан/веома задовољан) болничким лечењем у целини.

### **Задовољство корисника радом гинеколошко-акушерског одељења**

Са гинеколошко-акушерског одељења опште болнице прикупљено је 28 попуњених упитника.

Просечна старост испитаница је 35,4 година.

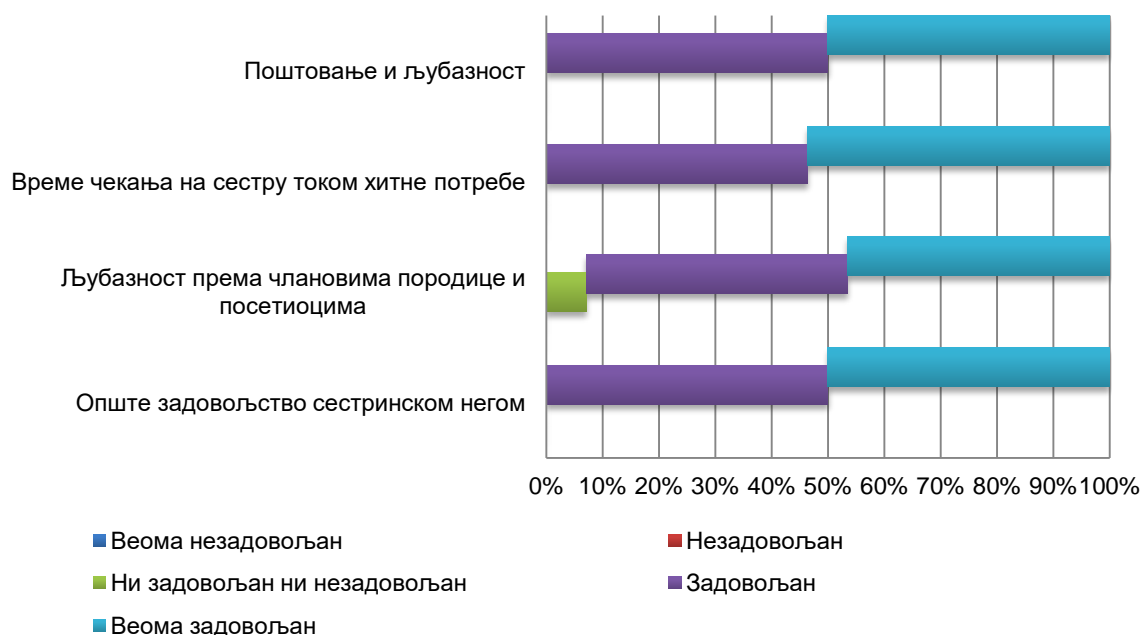
Већина испитаница је задовољна процедуром пријема (96,4%) и отпуста (96,3%) из болнице. Љубазношћу особља су задовољне готово све испитанице. Временом чекања на шалтеру није задовољно 3,7% испитаних пацијенткиња.



**Графикон 17.** Задовољство корисника процедуром пријема и отпуста са гинеколошко-акушерског одељења

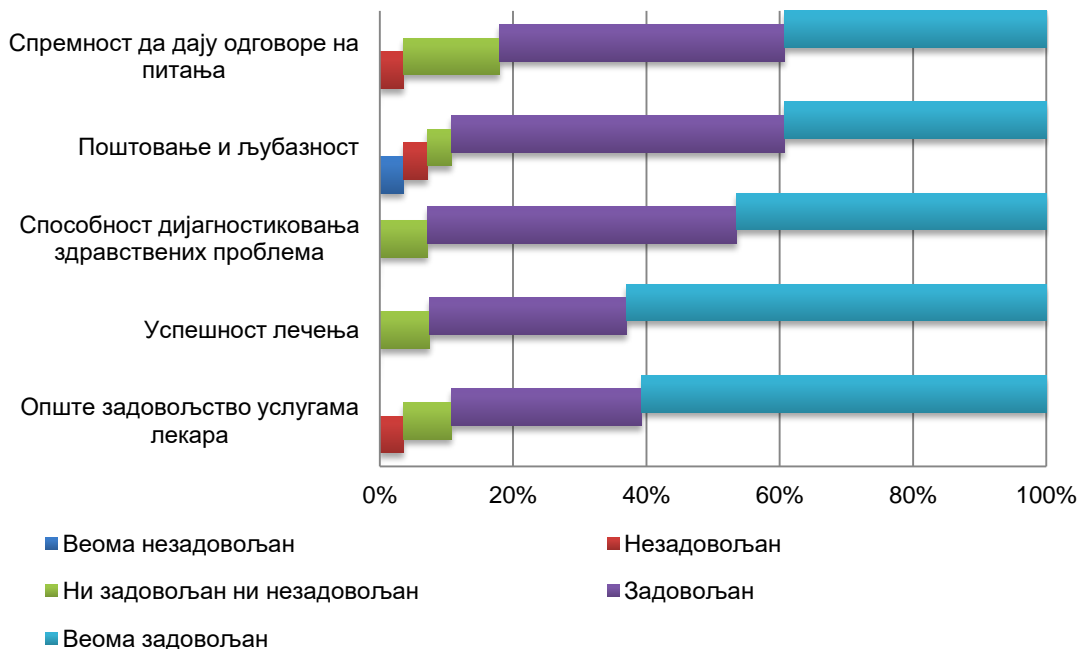
Да их је особље упознало са правом на сагласност за предложену процедуру сматра 88,5% корисница, 92,3% их наводи да су упознате са дужностима пацијената на одељењу, док се 66,7% корисница изјаснило да их је особље упознало са начином приговора и жалби у случају незадовољства.

Поштовањем и љубазношћу медицинских сестара током боравка у болници, здвољне су све кориснице (100,0%), а љубазношћу према члановима породице и посетиоцима 92,8% испитаних корисница. Сестринском негом уопште су задовољне све пацијенткиња, као и брзином њихове интервенције приликом хитних потреба.



**Графикон 18.** Задовољство сестринском негом на гинеколошко-акушерском одељењу

Већина пацијенткиња је задовољна услугама лекара током боравка у болници (89,3%). Спремношћу лекара да дају одговоре на питања задовољно је 82,2% корисница. 92,8% анкетираних особа је задовољно способношћу дијагностиковања здравствених проблема, а темељношћу лекара у испитивању 78,6%, док је успешношћу лечења лекара задовољно 92,6% испитаних корисница.



Графикон 19. Задовољство услугом лекара на гинеколошко-акушерском одељењу

Условима дијагностике током боравка у болници је задовољно 61,6% испитаних корисница.

Табела 9. Задовољство корисника радом гинеколошко-акушерског одељења

| Услуга                                   | Задовољство услугама дијагностике и терапије током боравка у болници на гинеколошко-акушерском одељењу |             |                             |           |                 |                   | Средња оцена задовољства |
|--|--|-------------|-----------------------------|-----------|-----------------|-------------------|--------------------------|
|  | Веома незадовољан  | Незадовољан | Ни незадовољан ни задовољан | Задовољан | Веома задовољан | Нисам користио/ла |                          |
| Лабораторија                             | 0,0  | 0,0         | 11,1                        | 51,9      | 11,1            | 25,9              | 4,0                      |
| Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)      | 0,0  | 0,0         | 7,7                         | 23,1      | 11,5            | 57,7              | 4,1                      |
| Радиологија (рентген, ултразвук, скенер) | 0,0  | 0,0         | 7,4                         | 29,6      | 14,8            | 48,1              | 4,1                      |
| Физикална терапија                       | 0,0  | 0,0         | 8,0                         | 28,0      | 12,0            | 52,0              | 4,1                      |
| Опште задовољство услугама дијагностике  | 0,0  | 0,0         | 11,5                        | 38,5      | 23,1            | 26,9              | 4,2                      |

Услугама исхране (укус, температура, количина и разноврсност хране) током боравка у болници је задовољно 82,1% корисника.

Смештајем током боравка у болници (удобност кревета, чистоћа собе и тоалета) задовољно је 96,4% пацијенткиња.

Организацијом посета (време и дужина) задовољне су око све анкетиране кориснице.

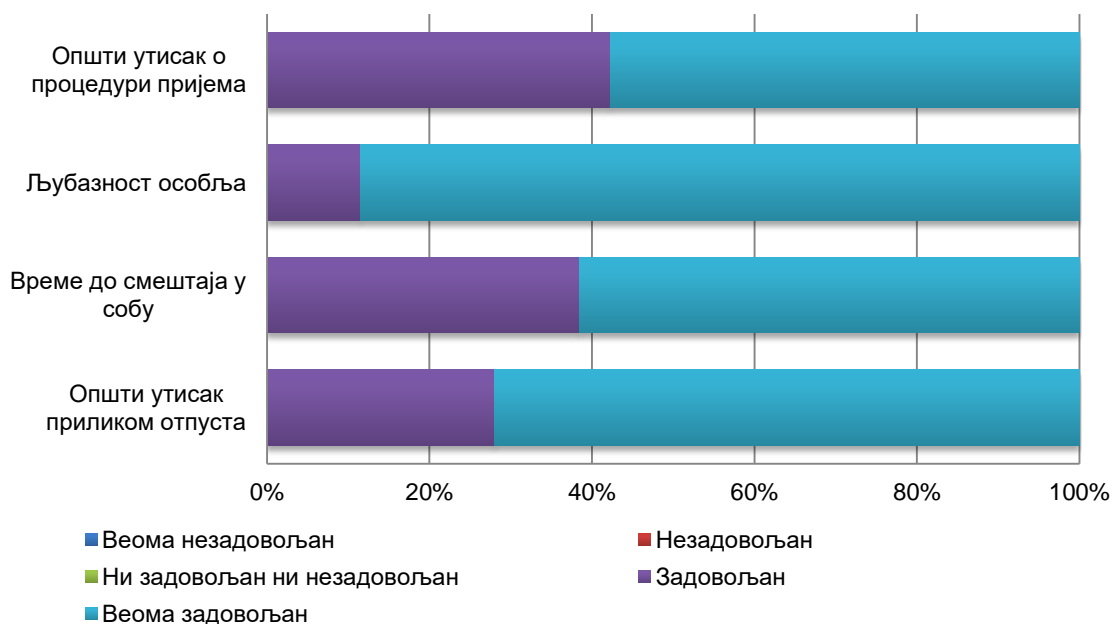
Узимајући у обзир све наведено 96,4% корисница је задовољно болничким лечењем у целини.

### **Задовољство корисника радом одељења за рехабилитацију**

Из специјалне болнице за физикалну медицину и рехабилитацију прикупљено је 26 попуњених упитника.

Просечна старост испитаника је 65,1 година.

Сви анкетирани корисници су задовољни (задовољан/веома задовољан) пријемом у болницу, временом чекања на шалтеру, објашњењем процедуре током пријема и временом до смештаја у собу, као и љубазношћу особља и отпустом из болнице.



**Графикон 20.** Задовољство корисника процедуром пријема и отпуста са одељења за рехабилитацију

Да их је особље упознало са правом на сагласност за предложену процедуру сматра 100,0% корисника, 95,5% их наводи да су упознати са дужностима пацијената на одељењу, док се 85,0% корисника изјаснило да их је особље упознало са начином приговора и жалби у случају незадовољства.

Сви анкетирани корисници су задовољни (задовољан/веома задовољан) љубазношћу медицинских сестара током боравка у болници, брзином њихове интервенције приликом хитних потреба, објашњавањем процедура, тестова и третмана задовољно је 95,6% анкетираних особа. Сестринском негом, уопште, су задовољни сви испитани корисници.



Графикон 21. Задовољство сестринском негом на одељењу за рехабилитацију

Љубазношћу лекара и спремношћу лекара да дају одговоре на питања задовољни су сви испитани корисници. Способношћу дијагностиковања здравствених проблема и упутствима при отпуста задовољно је 95,7% анкетираних, док су сви задовољни темељитошћу лекара приликом испитивања. Уопште, услугама лекара задовољно (задовољан/веома задовољан) је 100,0% корисника.



Графикон 22. Задовољство услугом лекара на одељењу за рехабилитацију

Услугама дијагностике током боравка у болници је задовољно 94,8% испитаних корисника.

**Табела 10.** Задовољство корисника дијагностике и терапије на одељењу за рехабилитацију

| Услуга                                  | Задовољство услугама дијагностике и терапије током боравка у болници на одељењу за рехабилитацију |             |                             |           |                 |                   |                          |
|---|---|-------------|-----------------------------|-----------|-----------------|-------------------|--------------------------|
|   | Веома незадовољан   | Незадовољан | Ни незадовољан ни задовољан | Задовољан | Веома задовољан | Нисам користио/ла | Средња оцена задовољства |
| Лабораторија                            | 0,0   | 0,0         | 0,0                         | 31,8      | 40,9            | 27,3              | <b>4,6</b>               |
| Физикална терапија                      | 0,0   | 0,0         | 5,0                         | 25,0      | 70,0            | 0,0               | <b>4,7</b>               |
| Опште задовољство услугама дијагностике | 0,0   | 0,0         | 5,3                         | 47,4      | 47,4            | 0,0               | <b>4,4</b>               |

Услугама исхране (укус, температура, количина и разноврсност хране) током боравка у болници је задовољно 86,9% корисника.

Смештајем током боравка у болници (удобност кревета, чистоћа собе и тоалета), задовољно је 95,8% корисника.

Организацијом посета (време, број и дужина) задовољни су сви анкетирани корисници.

Узимајући у обзир све наведено, сви корисници су задовољни укупним болничким лечењем.

## Задовољство корисника радом специјалистичко-консултативне службе у стационарним здравственим установама

Истраживање је спроведено 01.12.2017. године и прикупљено је 109 попуњених упитника.

Просечна старост испитаника је 52,4 године.

Љубазношћу особе која врши заказивање, задовољно (задовољан/веома задовољан) је 67,0% анкетираних корисника, а могућношћу телефонског заказивања задовољно је 43,9% корисника. Временом чекања од тренутка заказивања до термина прегледа није задовољно (незадовољан/веома незадовољан) 36,0%, а временом чекања у чекаоници није задовољно 31,9% испитаних корисника. Добијањем инструкције о датуму, времену и месту прегледа задовољно је 65,7% корисника, а објашњењем евентуалног кашњења термина прегледа задовољно их је 50,0%. Скоро две трећине анкетираних корисника је задовољно чистоћом и подобношћу чекаонице.

У 2017. години, корисници су просечно два пута посетили лекара специјалисту.

Истог дана без заказивања, на преглед је примљено 21,7% испитаних корисника, 13,0% их је на преглед чекало мање од седам дана, а више од тридесет дана на преглед је чекало чак 45,7% испитаних корисника.



**Графикон 21.** Време чекања на преглед

Већина анкетираних корисника (73,5%) се слаже да им је лекар посветио довољно времена током прегледа и да их је пажљиво саслушао (74,7%). Око 65,0% корисника је задовољно објашњењем лекара о болестима и лековима које им прописује, објашњењем о значају тестова на које их упућује, као и љубазношћу особља. План свог лечења јасно је разумело 70,3% испитаника.

Да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе не зна 20,7% анкетираних корисника.

Бесплатан преглед специјалисте добило је 60,4% корисника, а 36,6% корисника је платило партиципацију.

Узевши све у обзир, 64,7% корисника је задовољно радом специјалистичке службе у болницама у 2017 . години.

Анализу урадили:

Др Нађа Милош

Лука Кипић

Начелник Центра за промоцију  
здравља, анализу, планирање...

Др Јелена Мојсин