

# ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ У СРЕДЊЕБАНАТСКОМ ОКРУГУ У 2011. ГОДИНИ

## ПРИМАРНА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА

Испитивање задовољства корисника у примарној здравственој заштити спроведено је 5. децембра 2011. године у пет домова здравља Средњебанатског округа.

### Задовољство корисника радом службе опште медицине, педијатрије и гинекологије

Укупно је обрађено 1475 упитника (служба опште медицине, служба педијатрије и гинеколошка служба).

**Табела 1.**

Карактеристике корисника по службама

Служба	Пол (у %)		Просечне године старости
	Мушки	Женски	
Општа	38,6	61,4	54,2
Педијатрија*	28,1	71,9	33,6
Гинекологија	0,0	100,0	37,1

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

У овим службама око 3,2% корисника још увек нема изабраног лекара. Око 80,1% корисника није мењало свог изабраног лекара, а за могућност промене изабраног лекара не зна 26,1%.

У овим службама 55,3% корисника се више од три године лечи код свог лекара.

За време редовне посете лекару 75,8% корисника се изјаснило да од изабраног лекара добија савете о правилној исхрани, 70,9% корисника добија савете о важности физичке активности и 50,9% корисника од изабраног лекара добија савете о смањењу или престанку пушења.

У последњих 12 месеци, корисници су изабраног лекара посетили у просеку 7,3 пута.

Најмање прегледа се заказује код педијатра, а најдуже се на заказани преглед чека код гинеколога (Табела 2).

**Табела 2.**

Дужина чекања на заказани преглед по службама (у %)

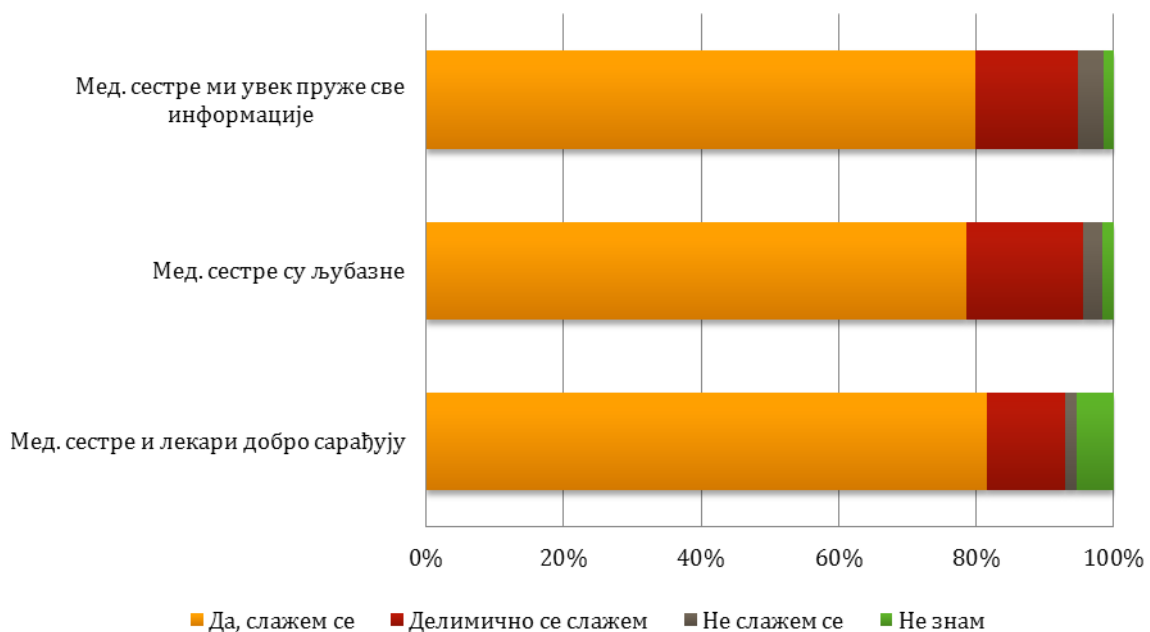
Служба	Када заказујете преглед код изабраног лекара, колико дана обично чекате?			
	Никад не заказујем	Обично будем заказан/а за исти дан	Обично чекам 1-3 дана	Обично чекам више од 3 дана
Општа	29,0	26,0	28,3	16,7
Педијатрија	79,8	16,5	1,4	2,3
Гинекологија	27,0	14,4	13,2	45,4

Испитиване карактеристике о медицинским сестрама и лекарима приказане су за све три испитиване службе здравствене заштите.

Да не добијају увек све информације сматра 3,6% испитаника, а да медицинске сестре на шалтеру нису љубазне мишљења је 2,9% корисника, док се само 1,6% не слаже да лекари и сестре добро сарађују (Графикон 1).

**Графикон 1.**

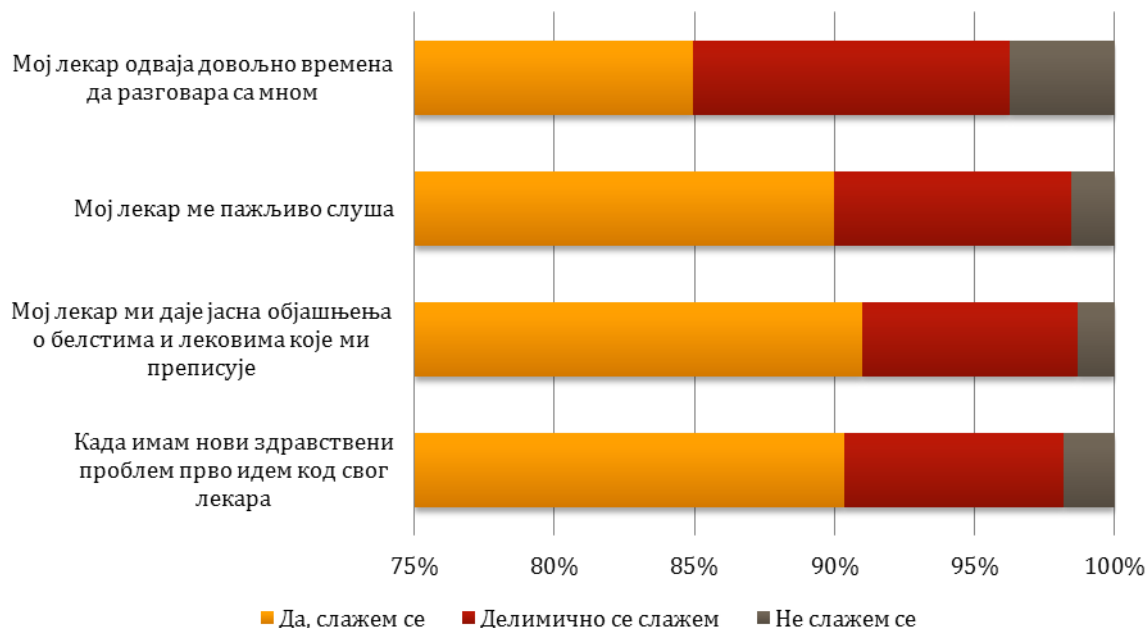
Неке карактеристике медицинских сестара у службама примарне здравствене заштите



Велика већина корисника (85,0%) сматра да лекар одваја довољно времена за разговор са њима а да их пажљиво слуша лекар сматра 90,0% корисника, а скоро исто толико испитаника (91,0%) сматра да добијају јасна објашњења о болестима и лековима који су им прописани. Када имају нови здравствени проблем, 90,3% анкетираних прво иде код свог лекара (Графикон 2).

**Графикон 2.**

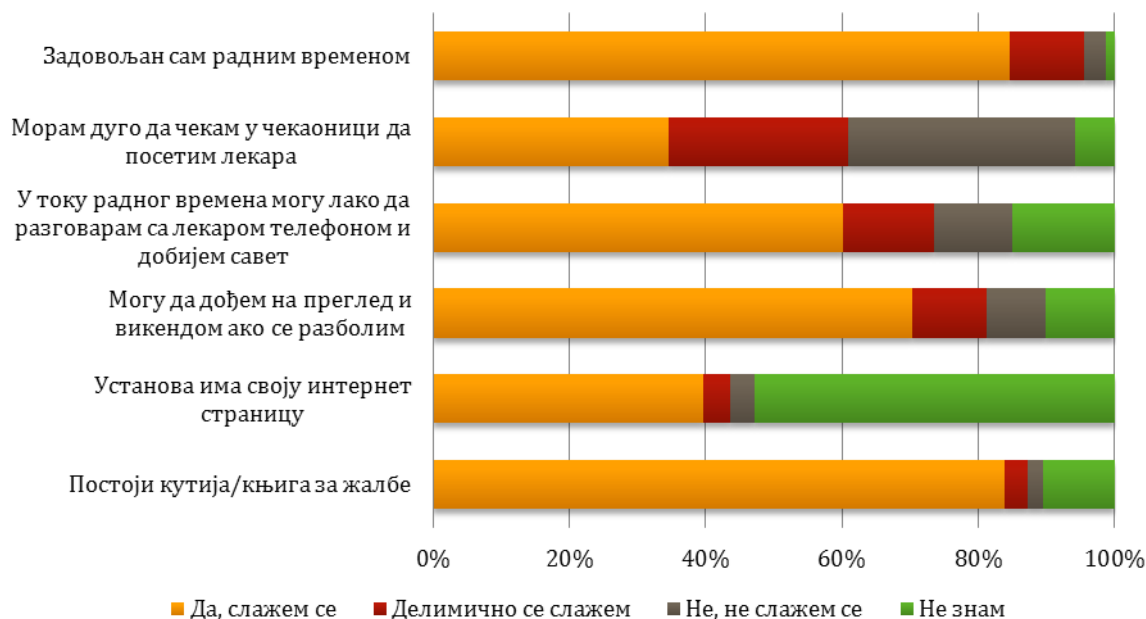
Неке карактеристике изабраног лекара



Радним временом испитиваних служби у примарној здравственој заштити није задовољно само 3,1% корисника. Скоро сваки трећи корисник (34,6%) сматра да дуго чека на преглед лекара у чекаоници. Да у току радног времена може добити савет или консултације од свог лекара телефонским путем сматра 60,2% корисника, а 70,4% их сматра да могу да дођу на преглед и викендом ако се разболе. Више од половине испитаних корисника (52,8%) не зна да ли установа има интернет страницу, док 10,4% не зна да ли постоји кутија/књига жалби и приговора (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) 82,8% испитаних корисника, у служби педијатрије је задовољно (задовољан/веома задовољан) 75,6%, а у служби гинекологије је здравственом заштитом задовољно 73,4% испитаних корисника (Табела 3.; Графикон 4.).

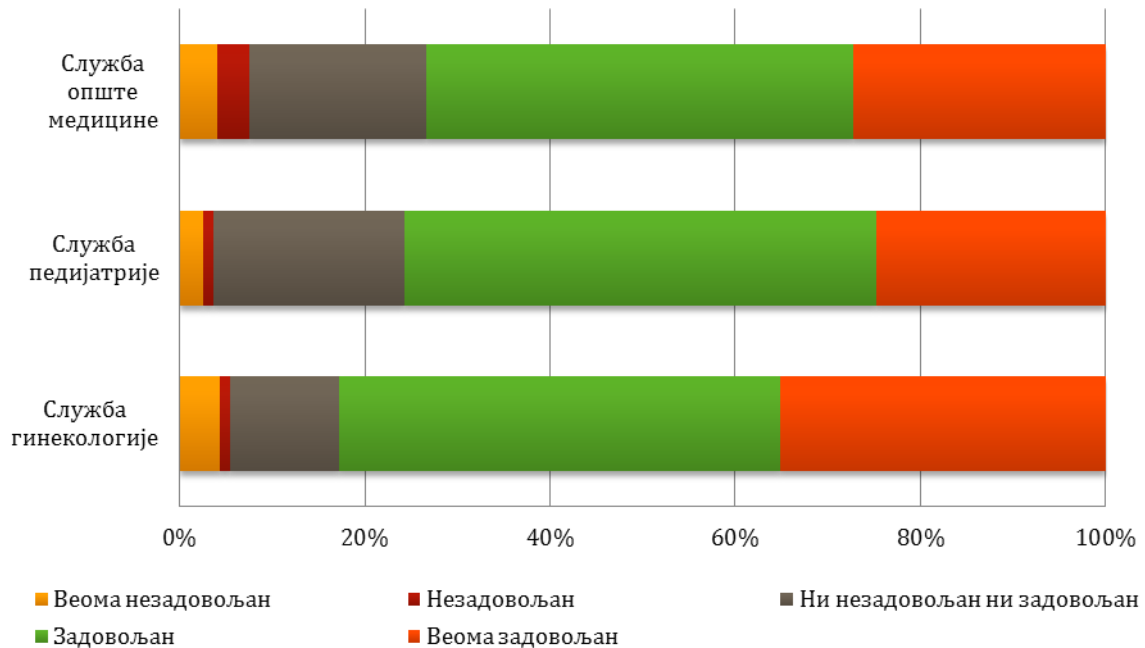
**Табела 3.**

Опште задовољство корисника у службама примарне здравствене заштите (у %)

Одговор	Узевши све у обзир, колико сте задовољни здравственом заштитом у овој служби?						
	Год.	Веома незадов.	Незадов.	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Средња оцена задов.
Служба опште медицине	2009.	5,5	2,5	11,4	44,8	35,8	4,0
	2010.	3,5	0,9	12,6	48,9	34,1	4,1
	2011.	4,3	1,1	11,8	47,7	35,1	4,1
Служба педијатрије	2009.	3,4	2,7	23,6	41,0	29,3	4,0
	2010.	4,0	2,0	18,0	51,7	24,3	4,0
	2011.	2,5	1,1	20,7	51,0	24,7	4,0
Служба гинекологије	2009.	2,2	3,0	18,7	34,3	41,8	4,1
	2010.	5,9	3,4	16,0	42,0	32,7	3,9
	2011.	4,0	3,5	19,1	46,2	27,2	3,9

**Графикон 4.**

Опште задовољство корисника у службама примарне здравствене заштите



## Служба стоматолошке здравствене заштите

У служби стоматолошке здравствене заштите укупно је обрађено 100 упитника.

Просечна старост пратиоца детета је 36,2 године.

Свега 13,0% испитаника није имало изабраног дечјег стоматолога, 46,2% није упознато на који начин је могуће променити изабраног стоматолога и 85,7% корисника никада није мењало стоматолога.

Сваки трећи корисник има истог стоматолога дуже од три године.

Највећи број испитаника никада нема потребу да заказује посету код дечјег стоматолога (57,0%), или та посета буде заказана за исти дан (18,3%). Дуже од три дана на заказану посету чекало је 9,7% испитаника.

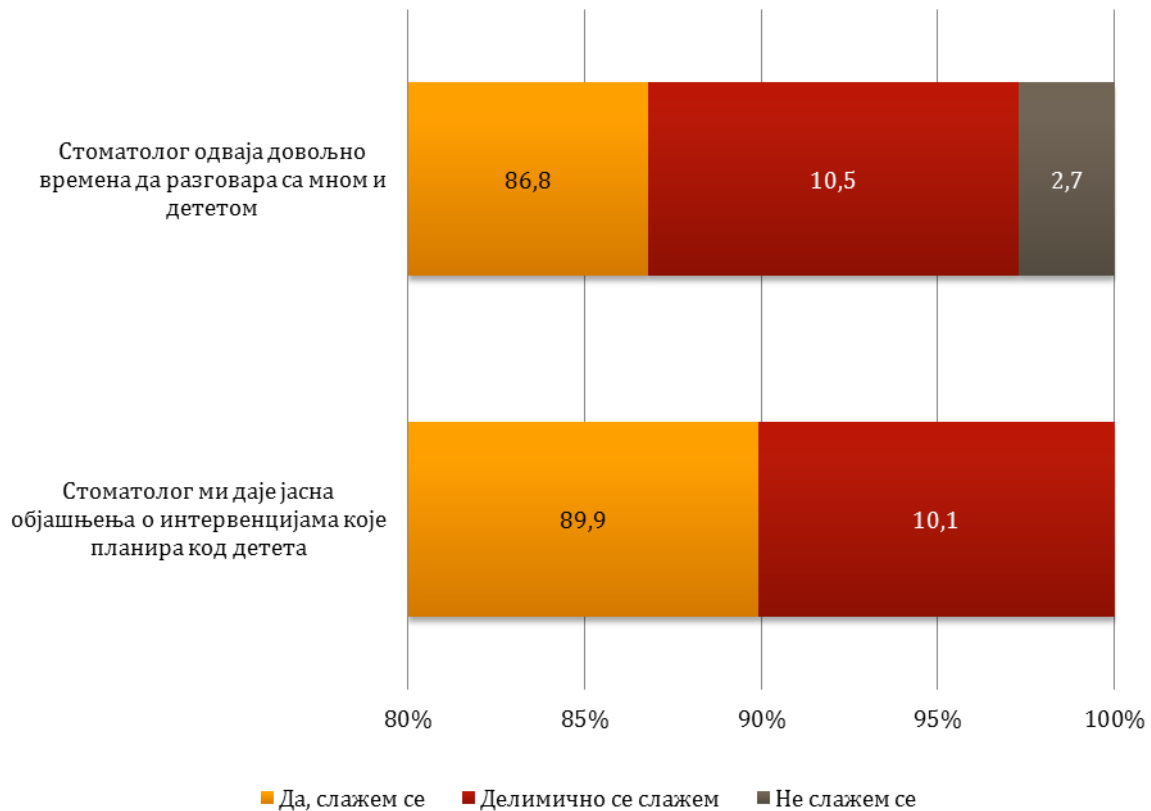
Да дечји стоматолог за време редовних посета даје савете о значају редовних прегледа изјаснило се 86,9% корисника. Од свог стоматолога 81,3% корисника добија савете о правилном прању зуба, 80,3% корисника добија савете о настанку каријеса и 71,0% корисника добија савете о прибору за оралну хигијену за време редовних посета.

Да стоматолог проводи довољно времена у раду и разговору са дететом и родитељима сложило се 86,8% испитаника, а да добија јасна објашњења о интервенцијама које се планирају код детета изјаснило се 89,9% испитаника (Графикон 5.).

### Графикон 5.

Неке карактеристике изабраних дечјих стоматолога

---



Радним временом стоматолошке службе, је задовољно 81,2% корисника. Само 1,5% испитаника не сматра да је особље на шалтеру љубазно, готово половина корисника не сматра да дуго чека на пријем у чекаоници (49,2%), и 5,6% испитаника сматра да у чекаоници нема довољно места за седење. Око 10,1% анкетираних родитеља/пратилаца деце не зна да ли у овој служби постоји кутија/књига за жалбе/приговоре/похвале (Графикон 6).

**Графикон 6.**

Неке карактеристике у служби за Стоматолошку заштиту деце



Да дечји стоматолог и стоматолошка сестра добро сарађују, огромна већина корисника (90,0%).

Ова служба има 95,5% задовољних (задовољан/веома задовољан) корисника (Табела 4).

**Табела 4.**

Опште задовољство корисника у служби Стоматолошке заштите деце (у %)

Година	Узевши све у обзир, колико сте задовољни Службом стоматолошке заштите вашег детета?					
	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Средња оцена задовољства
2009.	3,1	0,0	2,1	45,8	49,0	4,4
2010.	6,8	1,9	7,8	50,5	33,0	4,0
2011.	0,0	0,0	4,5	51,7	43,8	4,4

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

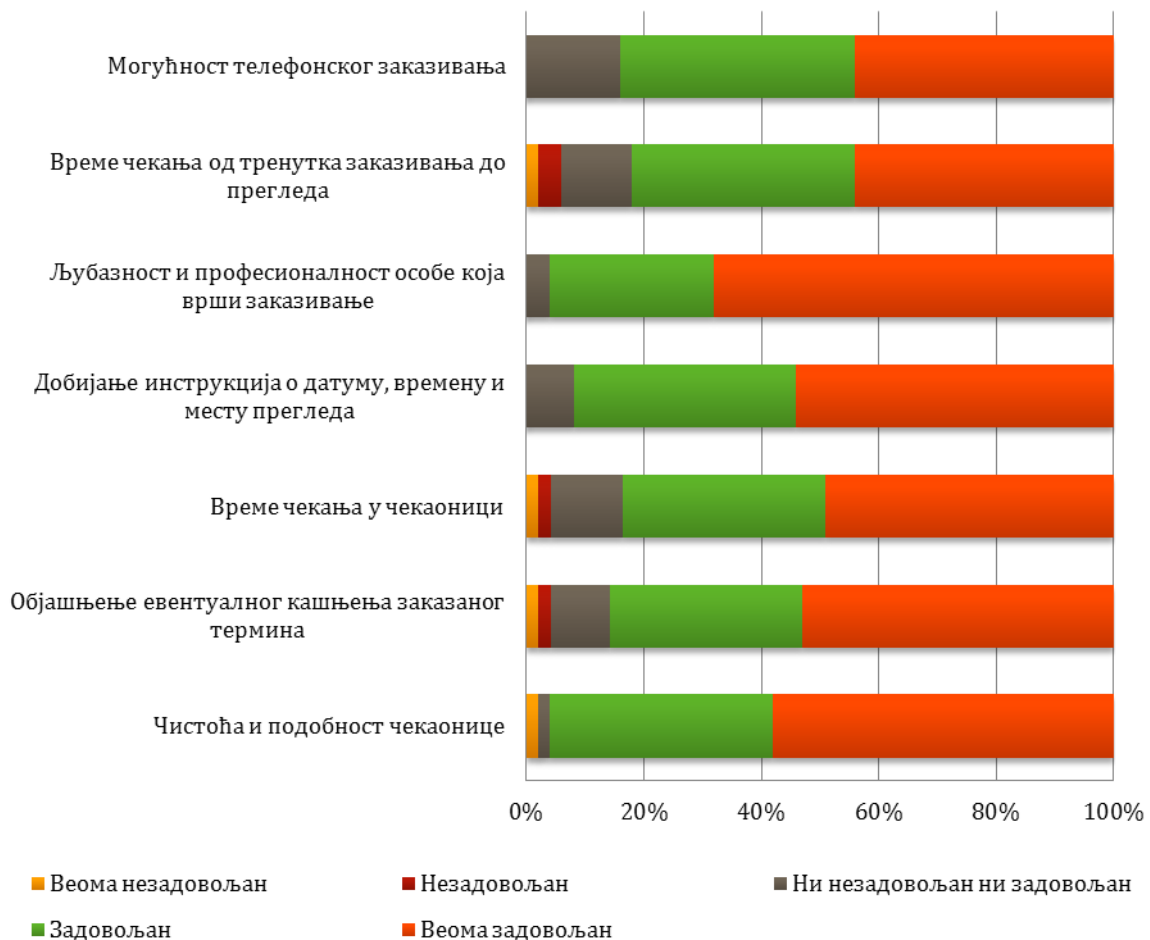
Из специјалистичке службе у примарној здравственој заштити прикупљено је 50 попуњених упитника.

Просечна старост корисника је 61,3 године.

Могућношћу телефонског заказивања задовољно је 84,0% испитаних корисника, док је 82,0% испитаних задовољно временом чекања од тренутка заказивања до термина прегледа. Око 96,0% анкетираних корисника је задовољно (задовољан/веома задовољан) љубазношћу и професионалношћу особе која врши заказивање, док је 92,0% корисника задовољно добијањем инструкције о датуму, времену и месту прегледа. Свега 4,1% испитаника је незадовољно временом чекања у чекаоници и исто толико их је незадовољно објашњењем евентуалног кашњења термина прегледа. Чистоћом и подобношћу чекаонице, задовољно је 96,0% испитаних корисника (Графикон 7.).

### Графикон 7.

Неке карактеристике које се односе на специјалистичку службу у примарној здравственој заштити





Испитаници су, последњих 12 месеци, просечно 2,2 пута посетили лекара специјалисту у овој служби.

На заказани преглед мање од седам дана чека 28,6% корисника, а истог дана без заказивања је примљено 40,8% корисника. Дуже од 30 дана на преглед чека 6,1% корисника (Табела 5.).

**Табела 5.**

Дужина чекања на заказани преглед у специјалистичкој служби у примарној здравственој заштити

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
2009.	51,3	41,0	2,6	5,1	0,0
2010.	11,3	37,7	15,1	15,1	20,8
2011.	40,8	28,6	18,4	6,1	6,1

Временом које им је лекар посветио током прегледа, задовољно је 63,3% испитаних корисника, а 69,4% испитаних се изјаснило да их је лекар пажљиво саслушао. Да им је лекар дао јасна објашњења о болестима и лековима које им прописује, изјаснило се 71,4% испитаних корисника, а исто толико анкетираних се изјаснило да им је лекар објаснио значај тестова на које их упућује. Да је особље било љубазно сматра 93,9% испитаних корисника. За постојање кутије/књиге за жалбе пацијената не зна 2,1% корисника (Графикон 8.).к

**Графикон 8.**

Преглед карактеристика које се односе на особље у специјалистичкој служби у примарној здравственој заштити



Специјалистички преглед без учешћа (бесплатно), остварило је 56,0% корисника, а у услузи је плаћањем партиципирало 44,0% корисника.

Оствареном здравственом заштитом у специјалистичкој служби је задовољно (задовољан/веома задовољан) 87,8% корисника (Табела 9.).

**Табела 6.**

Опште задовољство у специјалистичкој служби у примарној здравственој заштити

Година	Узевши све у обзир, колико сте задовољни здравственом заштитом у специјалистичкој служби?					Средња оцена задовољства
	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	
2009.	2,6	0,0	0,0	30,8	66,7	4,6
2010.	5,5	3,6	3,6	50,9	36,4	4,1
2011.	2,0	2,0	8,2	42,9	44,9	4,3

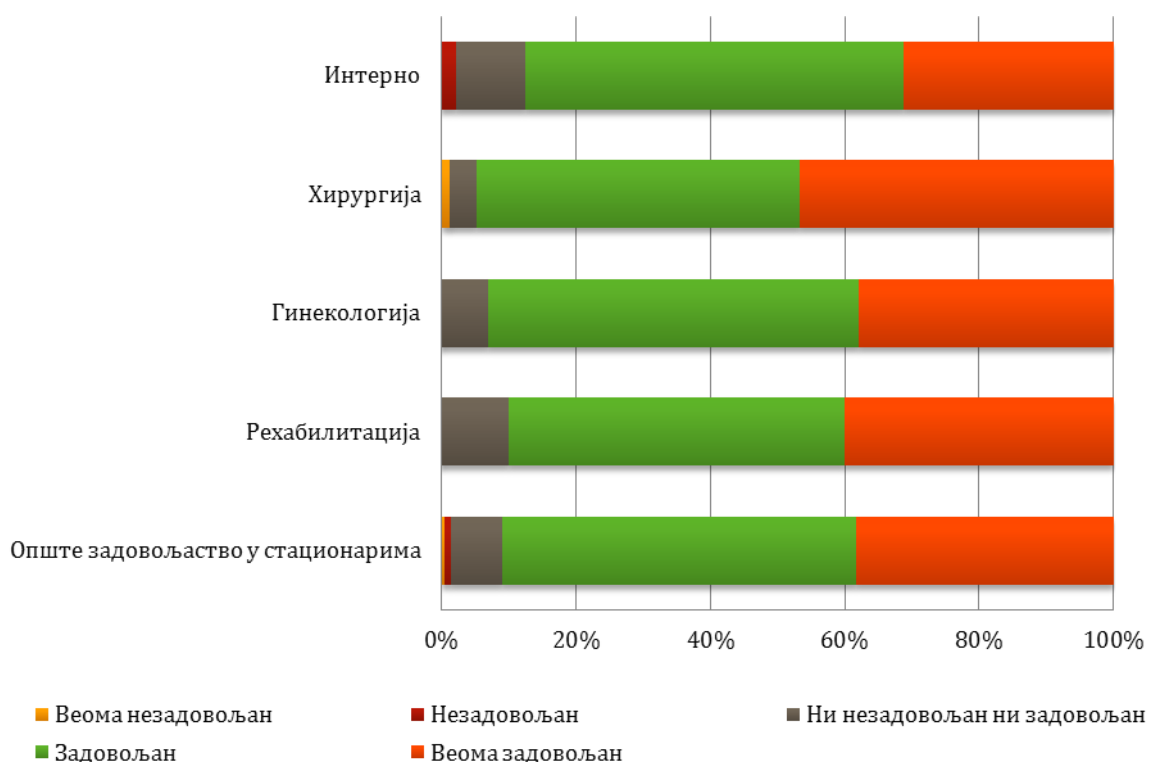
## СЕКУНДАРНА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА

Истраживање задовољства корисника секундарном здравственом заштитом спроведено је у периоду од 5.12.2011. до 09.12.2011. године 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 специјалистичким службама у болницама, спроведено је 9. децембра 2011. године.

### Графикон 9.

Задовољство корисника по одељењима



### Задовољство корисника радом интерног одељења

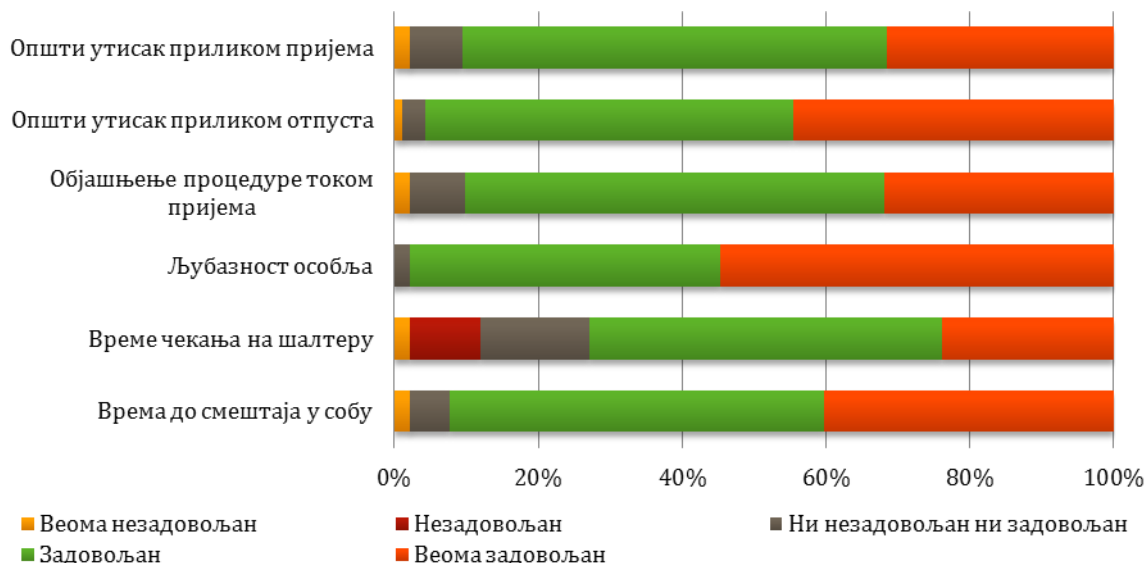
Прикупљено је 98 попуњених упитника са интерног одељења.

Просечна старост испитаника је 61,6 година.

На интерном одељењу опште болнице 90,5% испитаних корисника је задовољно (задовољан/веома задовољан) процедуром пријема у болницу, а 95,7% корисника је задовољно (задовољан/веома задовољан) процедуром приликом отпуста. Објашњењем процедуре током пријема задовољно је 90,1% корисника, а љубазношћу особља 97,9% испитаника. Временом чекања на шалтеру није задовољно 12,0% испитаника, а 2,2% испитаника није задовољно временом чекања до смештаја у собу (Графикон 10.).

**Графикон 10.**

Задовољство корисника приликом пријема и отпуста са интерног одељења



Да их је особље упознало са правом на сагласност за предложену процедуру сматра 90,4% корисника, 89,2% их наводи да су упознати са дужностима пацијената на одељењу, док се 84,8% 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 96,9% корисника, а љубазношћу према члановима породице задовољно је 97,8% испитаних корисника. Сестринском негом је задовољан 97,8% испитаних корисника. Временом чекања на сестру код хитне потребе, није задовољан само 1,1% испитаних и исто толико је незадовољних корисника објашњењем процедура, тестова и третмана.

**Графикон 11.**

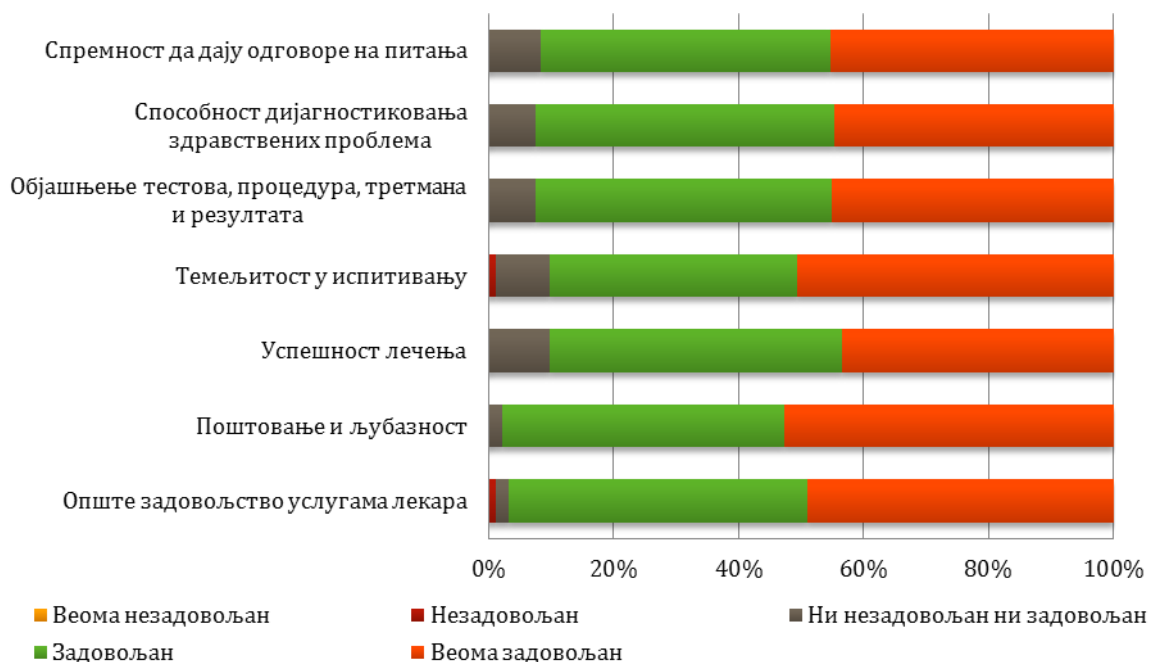
Задовољство корисника медицинским сестрама на интерном одељењу



Спремношћу лекара да дају одговоре на питања задовољно је 91,6% испитаника а способношћу дијагностиковања здравствених проблема задовољно је 92,6% анкетираних корисника. Објашњењем тестова, процедура, третмана и резултата задовољно (задовољан/веома задовољан) 92,5% испитаних. Темељношћу лекара у испитивању задовољно је 90,3% корисника, а успешношћу лечења лекара задовољно је 90,2% испитаних корисника. Поштовањем и љубазношћу лекара је задовољно 97,8% корисника. Само 1,1% корисника нису задовољни услугама лекара (Графикон 12.).

**Графикон 12.**

Задовољство корисника лекарима на интерном одељењу



Условима дијагностике током боравка у болници је задовољно 92,1% испитаних корисника (Табела 7.).

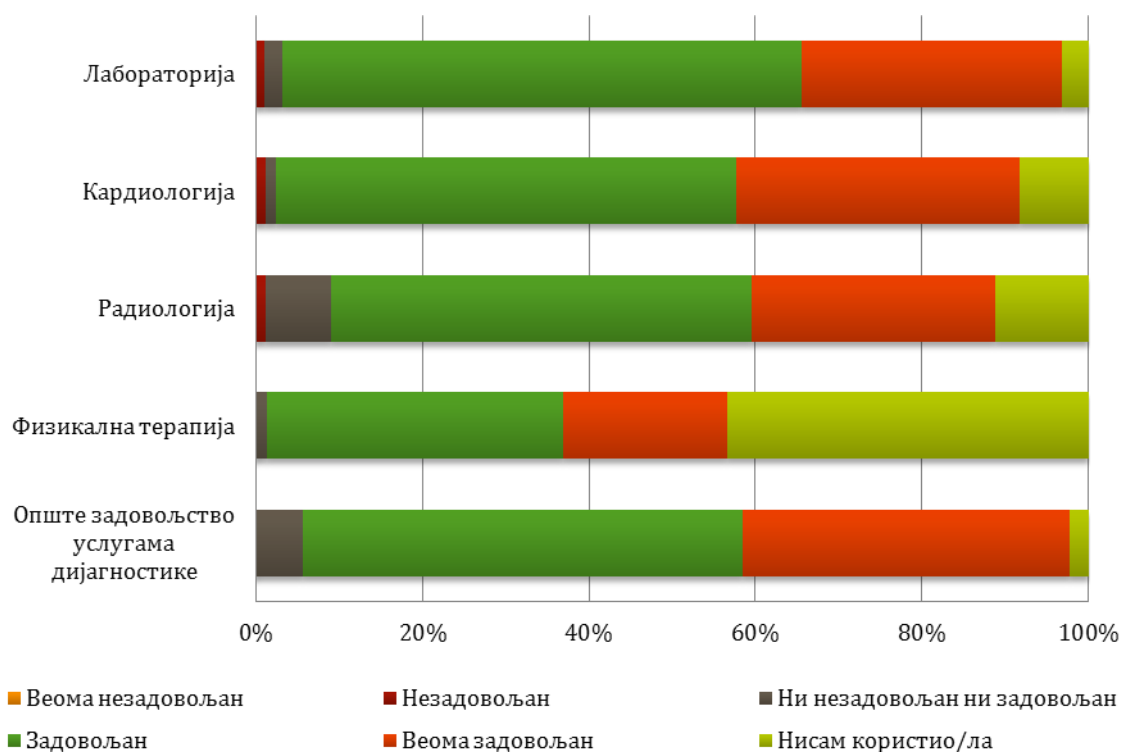
**Табела 7.**

Задовољство корисника услугама дијагностике и терапије током боравка у болници

Услуга	Задовољство услугама дијагностике и терапије током боравка у болници на интерном одељењу						Средња оцена задовољства
	Недовољан Веома недовољан	Недовољан	Ни недовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио/ла	
Лабораторија	0,0	1,1	2,2	62,4	32,1	3,2	4,3
Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)	0,0	1,2	1,2	55,3	34,1	8,2	4,5
Радиологија (рентген, ултразвук, скенер)	0,0	1,1	7,9	50,6	29,2	11,2	4,4
Физикална терапија	0,0	0,0	1,3	35,5	19,7	43,4	5,1
Опште задовољство услугама дијагностике	0,0	0,0	5,6	52,8	39,3	2,2	4,4

**Графикон 13.**

Задовољство корисника услугама дијагностике и терапије током боравка у болници на интерном одељењу



Услугама исхране (укус, температура, количина и разноврсност хране) током боравка у болници је задовољно око 62% корисника.

Смештајем током боравка у болници (удобност кревета, чистоћа собе и тоалета), задовољно је око 78% корисника.

Организацијом посета (време, број и дужина) задовољно је око 94% испитаних корисника.

Укупним болничким лечењем задовољно је 87,5% испитаника, што је 7,3% мање у односу на прошлу одину.

### Задовољство корисника радом хирушког одељења

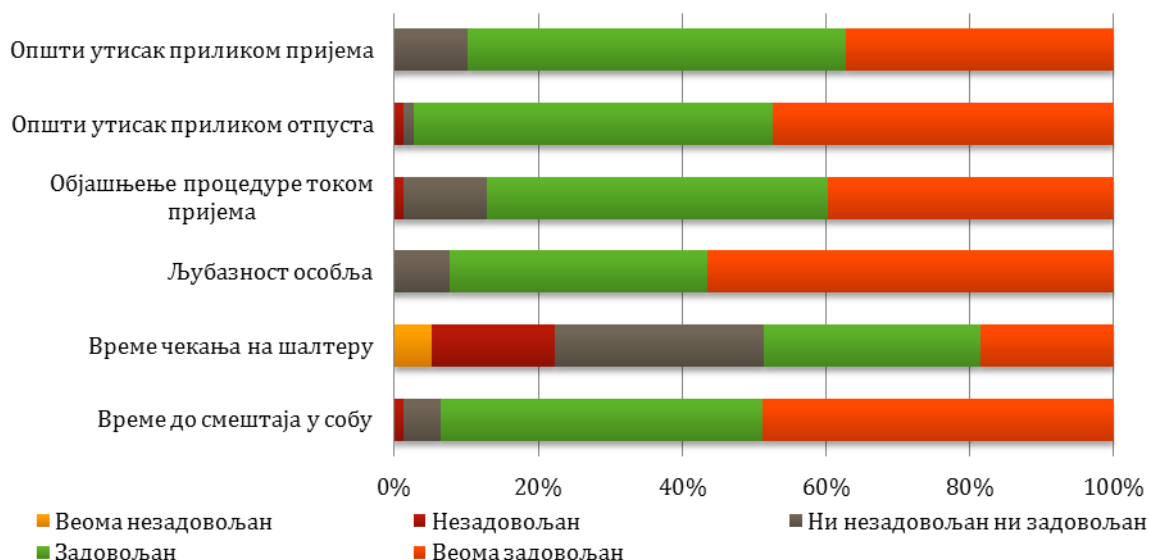
Са хирушког одељења опште болнице прикупљена су 78 упитника.

Просечна старост испитаника је 58,9 година.

На хирушком одељењу опште болнице 89,7% испитаних корисника је задовољно (задовољан/веома задовољан) процедуром пријема у болницу, а 97,4% корисника је задовољно процедуром приликом отпуста. Објашњењем процедуре током пријема, задовољно је 87,2% испитаних корисника, док је љубазношћу особља задовољно 92,3% испитаника. Временом чекања на шалтеру није задовољно 22,4% испитаника, а 1,3% испитаника није задовољно временом чекања до смештаја у собу (Графикон 14).

#### Графикон 14.

Задовољство корисника услугама приликом пријема и отпуста на хирушком одељењу у болници



Да их је особље упознало са правом на сагласност за предложену процедуру сматра 89,5% корисника, 82,7% их наводи да су упознати са дужностима пацијената на одељењу, док се 66,2% 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 је 92,2% корисника, а љубазношћу медицинских сестара према члановима породице и посетиоцима задовољно (задовољан/веома задовољан) је 94,7% корисника. Објашњавањем процедура, тестова и третмана, као и временом чекања на сестру код хитне интервенције није задовољно свега 2,6% испитаних корисника. Сестринском негом уопште је задовољно 93,3% анкетираних корисника (Графикон 15.).

#### Графикон 15.

Задовољство корисника сестринском негом на хирушком одељењу у болници



Спремношћу лекара да дају одговоре на питања задовољно је 89,6% испитаних, а објашњењем тестова, процедура, третмана и резултата, задовољно је 92,2% испитаних корисника. Поштовањем и љубазношћу лекара, као и успешношћу у лечењу, задовољно је 93,5% анкетираних. Способношћу дијагностиковања здравствених проблема, темељношћу у раду и услугама лекара, задовољно је 94,8% корисника (Графикон 16.).

**Графикон 16.**

Задовољство корисника радом лекара током боравка на хируршком одељењу у болници



Условима дијагностике и терапије током боравка у болници задовољно је 75,0% анкетираних корисника (Табела 8.).

**Табела 8.**

Задовољство корисника услугама дијагностике и терапије на хируршком одељењу



Услуга	Задовољство услугама дијагностике и терапије током боравка у болници на интерном одељењу						
	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио/ла	Средња оцена задовољства
Лабораторија	0,0	1,3	4,0	28,0	44,0	22,7	<b>4,8</b>
Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)	1,4	1,4	2,8	19,7	31,0	43,7	<b>5,1</b>
Радиологија (рентген, ултразвук, скенер)	0,0	4,2	2,8	12,5	36,1	44,4	<b>5,1</b>
Физикална терапија	0,0	1,4	2,8	14,1	28,2	53,5	<b>5,3</b>
Опште задовољство услугама дијагностике	0,0	1,4	4,2	31,9	43,1	19,4	<b>4,8</b>

Услугама исхране (укус, температура, количина и разноврсност хране) током боравка у болници је задовољно 65,2% корисника.

Смештајем током боравка у болници (удобност кревета, чистоћа собе и тоалета), задовољно је 89,0% корисника.

Организацијом посета (време, број и дужина) задовољно је око 94,7% испитаних корисника.

Узимајући у обзир све наведено, 94,8% корисника је задовољно болничким лечењем у целини, што је скоро идентично као и прошле године.

### Задовољство корисника радом гинеколошко-акушерског одељења

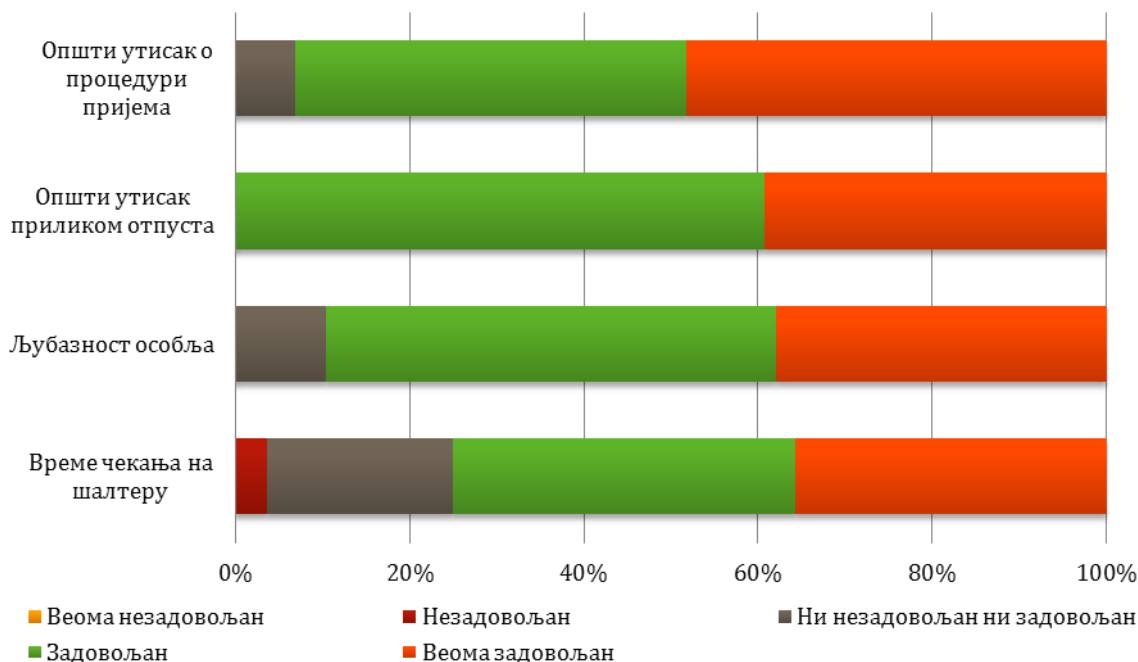
Са гинеколошко-акушерског одељења опште болнице прикупљено је 29 попуњених упитника.

Просечна старост испитаница је 34,9 година.

Већина испитаница је задовољна процедуром пријема (93,1%), а отпустом су задовољне све испитанице (задовољних 60,7% и веома задовољних 39,3%). Љубазношћу особља је задовољно 89,7% испитаница. Временом чекања на шалтеру није задовољно 3,6% испитаних пацијенткиња (Графикон 17.).

#### Графикон 17.

Задовољство корисница процедурама пријема и отпуста са гинеколошко-акушерског одељења у болници

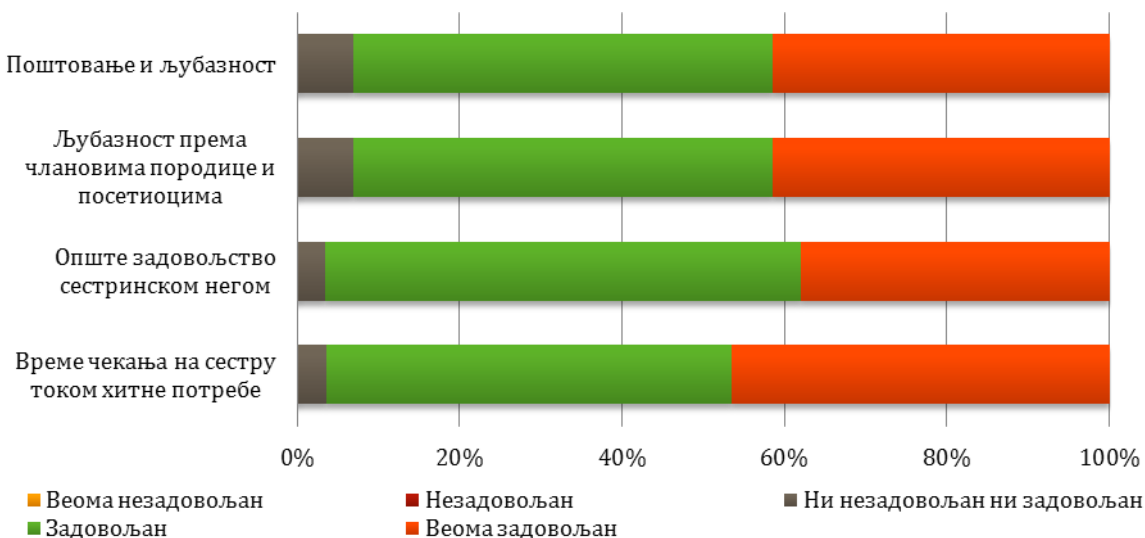


Да их је особље упознало са правом на сагласност за предложену процедуру, сматра 96,3% корисница, 88,9% их наводи да су упознати са дужностима пацијената на одељењу, док се 65,4% корисница изјаснило да их је особље упознало са начином приговора и жалби у случају незадовољства.

Поштовањем и љубазношћу медицинских сестара током боравка у болници као и љубазношћу према члановима породице и посетиоцима, задовољно је 93,1% корисница. Сестринском негом уопште је задовољно 96,6% пацијенткиња, а 96,4% пацијенткиња је задовољно брзином њихове интервенције приликом хитних потреба (Графикон 18.).

**Графикон 18.**

Задовољство корисница сестринском негом на гинеколошко-акушерском одељењу болнице



Велика већина пацијенткиња је задовољна услугама лекара током боравка у болници (86,2%). Спремношћу лекара да дају одговоре на питања задовољно је 79,3% корисница. Способношћу дијагностиковања здравствених проблема задовољно је 85,7%

корисница, а поштовањем и љубазношћу лекара 89,7%. Темељношћу лекара у испитивању је задовољно 86,2% корисница, док је успешношћу лечења лекара задовољно 89,7% испитаних корисница (Графикон 19.).

**Графикон 19.**

Задовољство корисница услугама лекара на гинеколошко-акушерском одељењу болнице



Условима дијагностике и терапије током боравка у болници је задовољно 75,0% корисница.

**Табела 9.**

Задовољство корисница услугама дијагностике и терапије на гинеколошко-акушерском одељењу

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	3,8	11,5	42,3	30,8	11,5	4,3
Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)	0,0	0,0	8,3	33,3	16,7	41,7	4,9
Радиологија (рентген, ултразвук, скенер)	0,0	0,0	8,7	34,8	30,4	26,1	4,7
Физикална терапија	0,0	0,0	13,0	21,7	13,0	52,2	5,0
Опште задовољство услугама дијагностике	0,0	0,0	8,3	41,7	33,3	16,7	4,6

Услугама исхране (укус, температура, количина и разноврсност хране) током боравка у болници је задовољно 65,0% корисница.

Смештајем током боравка у болници (удобност кревета, чистоћа собе и тоалета) задовољно је 88,5% пацијенткиња.

Организацијом посета (време, број и дужина) задовољно је око 87,4% анкетираних корисница.

Узимајући у обзир све наведено, 93,1% корисница је задовољно болничким лечењем у целини.

### Задовољство корисника радом одељења за рехабилитацију

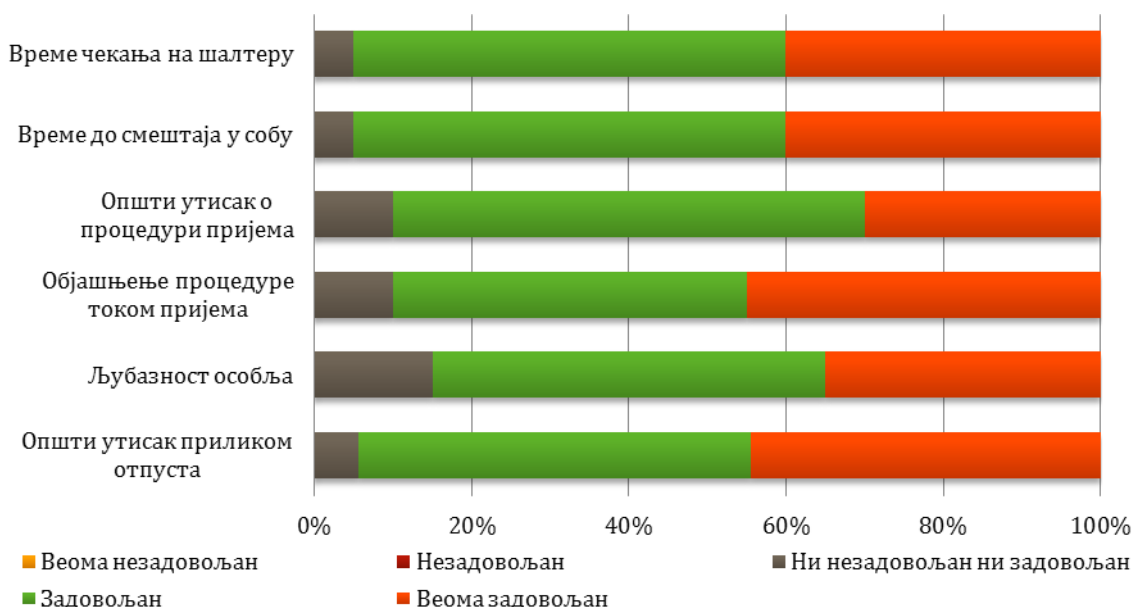
Из специјалне болнице за физикалну медицину и рехабилитацију прикупљено је 20 попуњена упитника.

Просечна старост испитаника је 55,4 година.

Корисници су у високом проценту задовољни (задовољан/веома задовољан) временом чекања на шалтеру (95,0%), временом до смештаја у собу (95,0%), пријемом у болницу (90,0%), објашњењем процедуре током пријема (90,0%). Љубазношћу особља је задовољно 85,0% анкетираних а општим утиском приликом отпуста из болнице задовољно (задовољан/веома задовољан) је 94,4% испитаних корисника (Графикон 20.).

**Графикон 20.**

Задовољство корисника процедурама пријема и отпуста са рехабилитације



Да их је особље упознало са правом на сагласност за предложену процедуру сматра 77,8% корисника, а 78,9% их наводи да су упознати са дужностима пацијената на одељењу, док се 64,7% корисника изјаснило да их је особље упознало са начином приговора и жалби у случају незадовољства.

Љубазношћу медицинских сестара током боравка у болници, задовољно је 90,0% анкетираних корисника, брзином њихове интервенције приликом хитних потреба је задовољно 94,4% корисника, а 88,9% их је задовољно објашњавањем процедура, тестова и третмана. Уопште сестринском негом је задовољно 88,9% корисника (Графикон 21.).

**Графикон 21.**

Задовољство корисника сестринском негом на одељењу рехабилитације



Љубазношћу лекара, спремношћу лекара да дају одговоре на питања задовољно је 90,0% анкетираних, а темељитошћу лекара у испитивању и успешношћу лечења задовољно је 94,7% испитаних корисника. Способношћу дијагностиковања здравствених проблема и објашњењем тестова, процедура, третмана и резултата задовољно је 89,5% корисника. Уопште услугама лекара је задовољно 95,0% анкетираних корисника (Графикон 22.).

**Графикон 22.**

Задовољство корисника услугама лекара на одељењу рехабилитације



Условима дијагностике и терапије током боравка у болници је задовољно 82,4% корисника.

**Табела 10.**

Задовољство корисника услугама дијагностике и терапије на рехабилитацији

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	0,0	29,4	23,5	47,1	5,2
Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)	0,0	0,0	0,0	18,8	12,5	68,8	5,5
Радиологија (рентген, ултразвук, скенер)	0,0	0,0	0,0	18,8	12,5	68,8	5,5
Физикална терапија	0,0	0,0	5,3	26,3	52,6	15,8	4,8
Опште задовољство услугама дијагностике	0,0	0,0	0,0	17,6	64,7	17,6	5,0

Услугама исхране (укус, температура, количина и разноврсност хране) током боравка у болници је задовољно 75,0% корисника.

Смештајем током боравка у болници (удобност кревета, чистоћа собе и тоалета), задовољно је 83,3% корисника.

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

Узимајући у обзир све наведено, 90% корисника је задовољно укупним болничким лечењем.

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

Истраживање је спроведено 9. децембра 2011. године и прикупљено је 105 упитника.

Просечна старост испитаника је 52 године.

Љубазношћу особе која врши заказивање, као и добијањем инструкције о датуму, времену и месту прегледа задовољно је 89,7% корисника. Могућнишћу телефонског заказивања задовољно је 83,7% корисника, док је објашњењем евентуалног кашњења термина прегледа задовољно је 81,9% корисника. Временом чекања од тренутка заказивања до термина прегледа није задовољно (незадовољан/веома незадовољан) 12,6% корисника, док скоро сваки пети корисник није задовољан временом чекања у чекаоници (21,2%). Само 2,0% анкетираних корисника нису задовољни чистоћом и подобношћу чекаонице (Графикон 23.).

#### Графикон 23.

Неке карактеристике специјалистичко-консултативне службе у болници

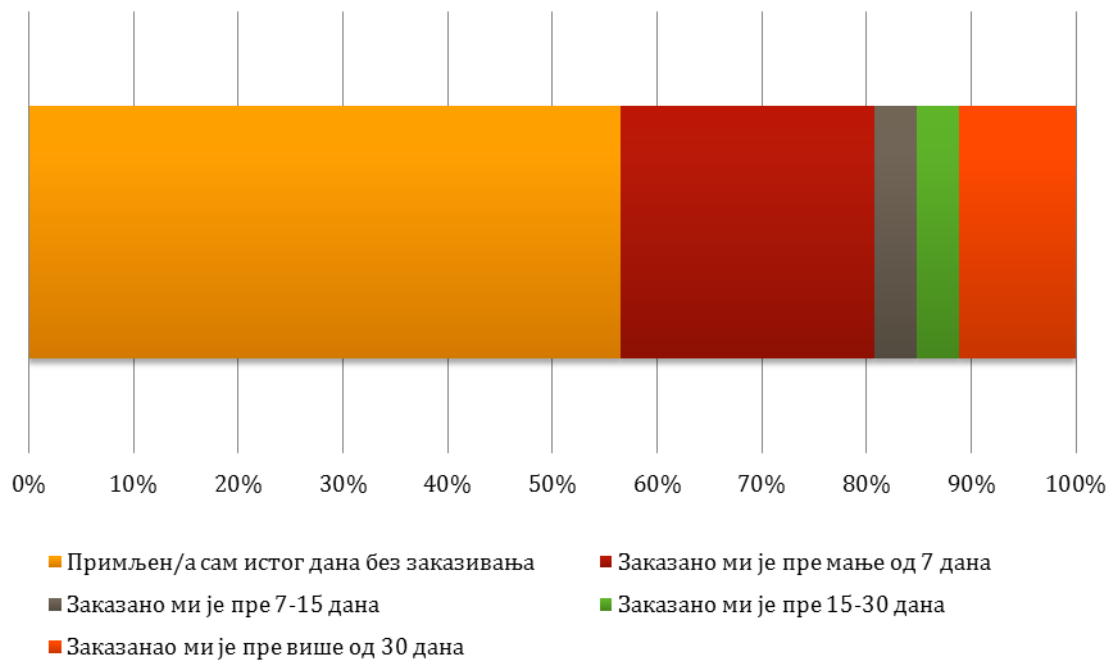


У 2011. години, корисници су просечно 2,9 пута посетили лекара специјалисту.

Истог дана без заказивања, на преглед је примљено 56,6% испитаних корисника, мање од седам дана чекало је 24,2% корисника, а више од тридесет дана на преглед је чекало 11,1% испитаних корисника (Графикон 24.).

#### Графикон 24.

Време чекања на преглед у специјалистичко-консултативној служби



Да им је лекар посветио довољно времена током прегледа слаже се 90,9% анкетираних а да их је пажљиво саслушао изјаснило се 91,8% анкетираних корисника. Процент од 94,7 корисника је задовољан љубазношћу особља а објашњењем лекара о болестима и лековима које им прописује задовољно је 92,8%. Објашњењем о значају тестова на које их упућује, задовољно је 93,6% корисника, док је план свог лечења јасно је разумело 92,7% испитаних.

Да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе не зна 3,3% анкетираних корисника.

Бесплатан преглед специјалисте остварило је 68,7% корисника, а 31,3% корисника је платило партиципацију.

Узевши све у обзир 88,1% корисника је задовољно радом специјалистичке службе у болницама у 2011. години, што је за око 8% више у односу на прошлу годину.