

Задовољство корисника  
здравственом заштитом у  
Средњебанатском округу у 2015.  
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 .....	10
Задовољство корисника радом интерног одељења .....	11
Задовољство корисника радом хирушког одељења .....	15
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 23. новембра 2015. године у 5 домова здравља Средњебанатског округа.

Укупно је обрађено 1249 упитника (служба опште медицине, служба педијатрије и гинеколошка служба).

Просечна старост корисника који су попуњавали упитник о задовољству у ПЗЗ је 42,8 година.

Више од половине испитаника је са средњим образовањем (60,9%) и већина их је проценила да су осредњег материјалног стања (44,6%).

Табела 1. Карактеристике корисника по службама

Служба	Пол (у %)		Просечне године старости
	Мушки	Женски	
Општа	41,5	58,5	51,7
Педијатрија*	27,7	72,3	29,8
Гинекологија	0,8	99,2	32,0

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

У овим службама 3,4% корисника још увек нема изабраног лекара, а 82,8% испитаних корисника је само изабрало свог лекара. 76,1% испитаних, до сада, није мењало изабраног лекара, а за могућност промене истог не зна 28,1%. Корисници који су изабрали другог лекара учинили су то, најчешће, због одласка лекара из здравствене установе (14,2%).

У службама ПЗЗ у којима је спроведено испитивање задовољства корисника 57,7% анкетираних се више од три године лечи код свог лекара.

За време редовне посете лекару 71,1% корисника се изјаснило да од изабраног лекара добија савете о правилној исхрани, 65,0% корисника добија савете о важности физичке активности, 42,2% корисника од изабраног лекара добија савете у вези са смањењем или престанком пушења, а 49,9% њих је саветовано за избегавање тј. одбрану од стреса.

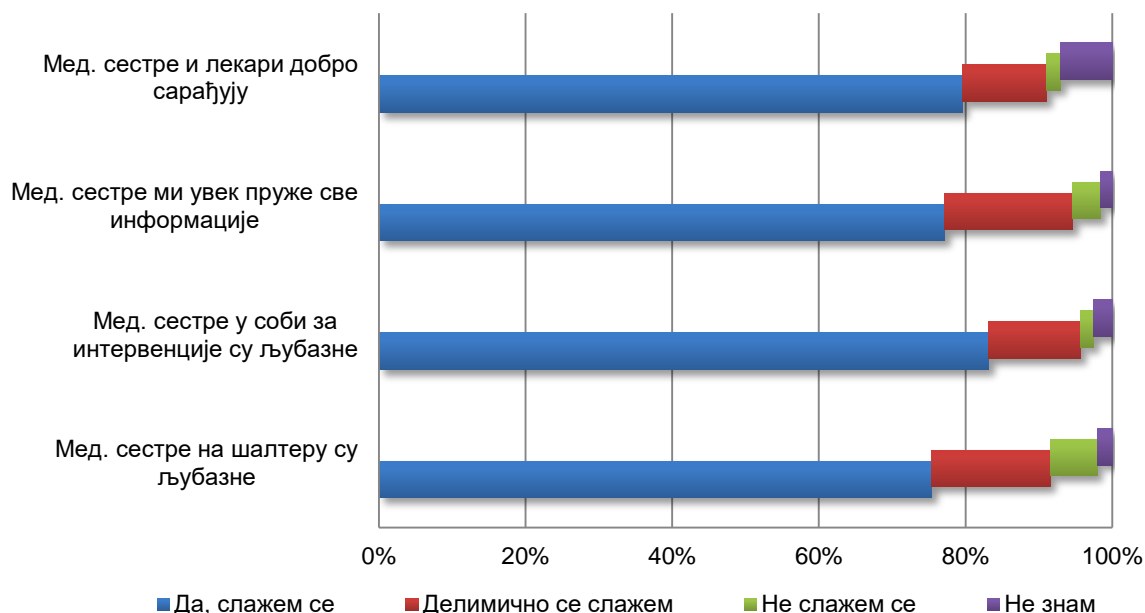
Најмање прегледа се заказује код гинеколога код ког се и најдуже чека на заказани преглед (Табела 2).

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	29,2	33,1	24,1	13,6
Педијатрија	56,9	24,1	12,0	7,0
Гинекологија	21,0	8,4	26,9	43,7

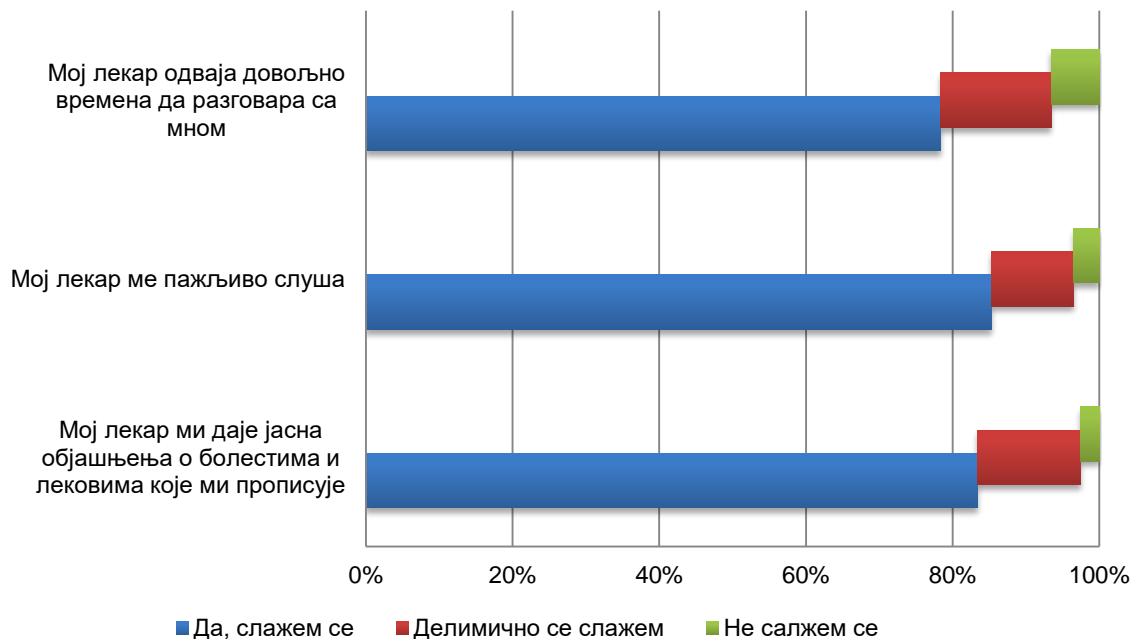
Испитиване карактеристике о медицинским сестрама и лекарима приказане су збирно за све три испитиване службе ПЗЗ.

6,4% анкетираних корисника је мишљења да медицинске сестре на шалтеру нису љубазне, 3,8% корисника сматра да им медицинске сестре не пруже увек све информације, а 1,9% 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 3% корисника сматра да их лекар не слуша пажљиво и да не добијају јасна објашњења о болестима и лековима који су им прописани, а 6,6% анкетираних се не слаже са чињеницом да лекар одваја довољно времена за разговор са њима (Графикон 2).



**Графикон 2.** Неке карактеристике изабраног лекара

Чак 51,0% корисника не зна да ли установа има интернет страницу, 19,8% не зна да ли постоји кутија/књига жалби и приговора, сваки трећи корисник сматра да дуго чека на преглед лекара у чекаоници и 47,5% 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 2,1% корисника (Графикон 3).

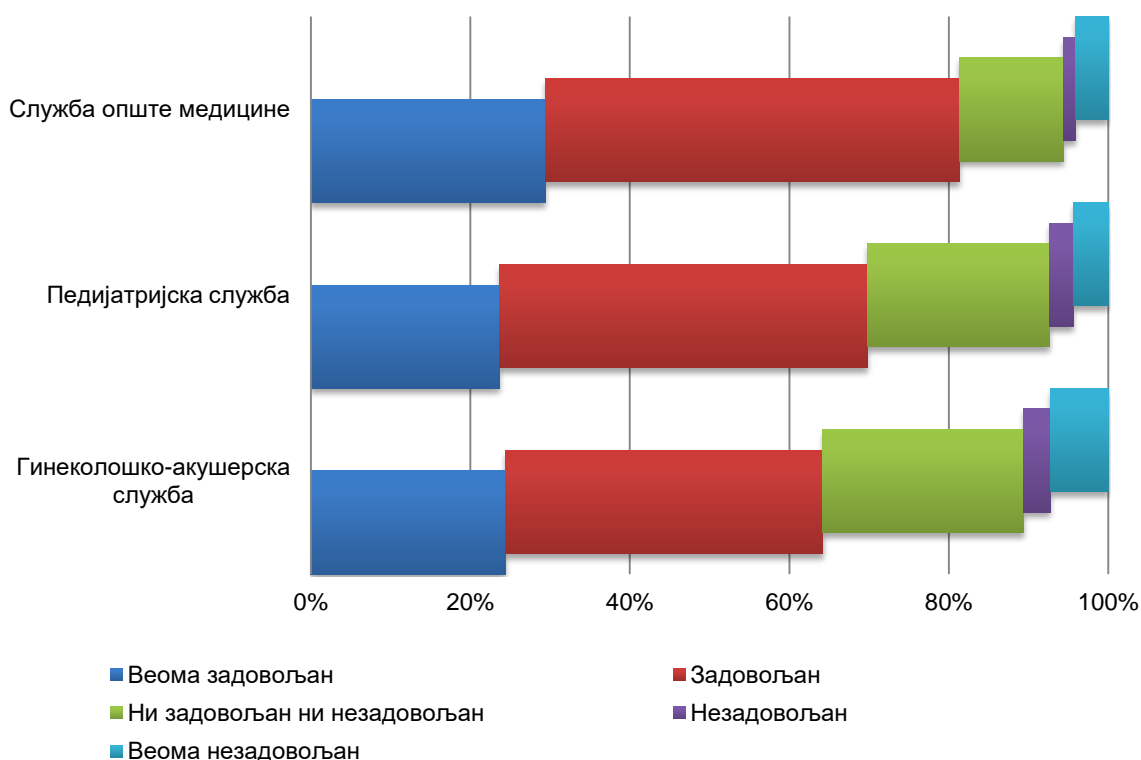


**Графикон 3.** Неке карактеристике у службама примарне здравствене заштите

Резултати истраживања општег задовољства показују да је здравственом заштитом у служби опште медицине задовољно (задовољан/веома задовољан) 81,4% испитаних корисника, у служби педијатрије је задовољно (задовољан/веома задовољан) 69,8%, а у служби гинекологије је здравственом заштитом задовољно 64,2% испитаних корисника.

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

Задовољство корисника	Општа медицина		Педијатрија		Гинекологија	
	2014.	2015.	2014.	2015.	2014.	2015.
<b>Веома незадовољан</b>	7,4	4,1	3,3	4,4	2,9	7,3
<b>Незадовољан</b>	1,8	1,6	4,1	3,0	2,9	3,3
<b>Ни незадовољан ни задовољан</b>	12,8	13,0	24,5	22,8	21,0	25,2
<b>Задовољан</b>	51,0	52,0	54,1	46,2	39,0	39,8
<b>Веома задовољан</b>	27,1	29,4	14,0	23,6	34,3	24,4
<b>Средња оцена задовољства</b>	<b>3,9</b>	<b>4,0</b>	<b>3,7</b>	<b>3,8</b>	<b>4,0</b>	<b>3,7</b>



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

## Служба стоматолошке здравствене заштите

У служби стоматолошке здравствене заштите укупно је обрађено 103 упитника.

Просечна старост пратиоца детета је 33,5 година.

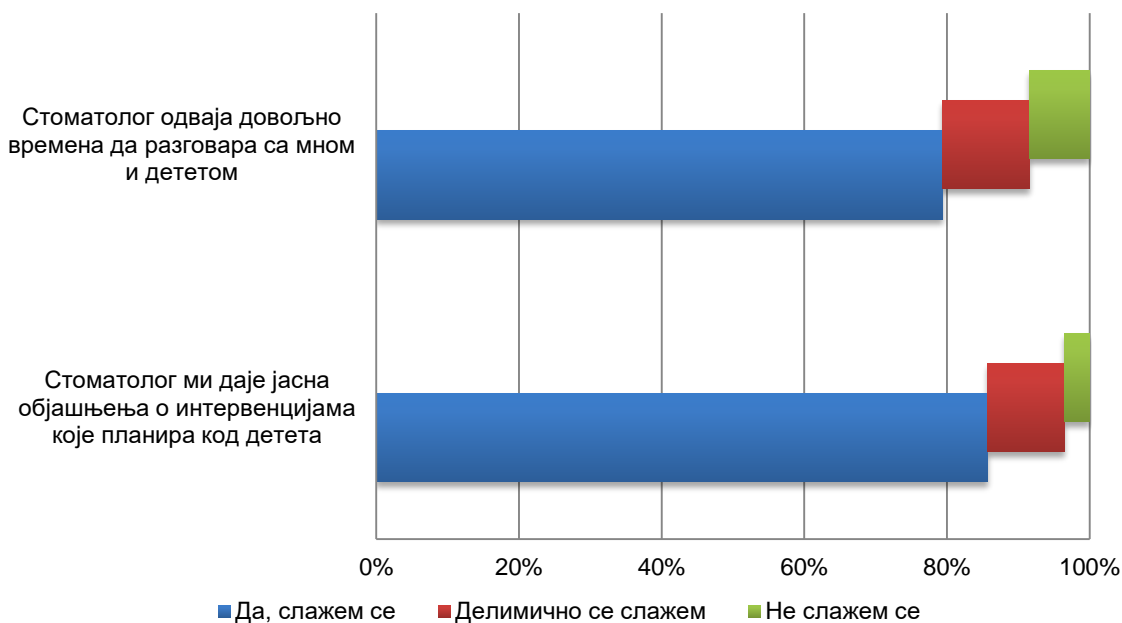
Свега 8,1% испитаника није имало изабраног дечјег стоматолога, 50,8% није упознато на који начин је могуће променити изабраног стоматолога и 68,8% корисника никада није мењало стоматолога.

Сваки четврти корисник има истог стоматолога дуже од три године.

Највећи број испитаника никада нема потребу да заказује посету код дечјег стоматолога (42,7%) или та посета буде заказана истог дана (22,3%). Дуже од три дана на заказану посету чекало је 15,5% испитаника.

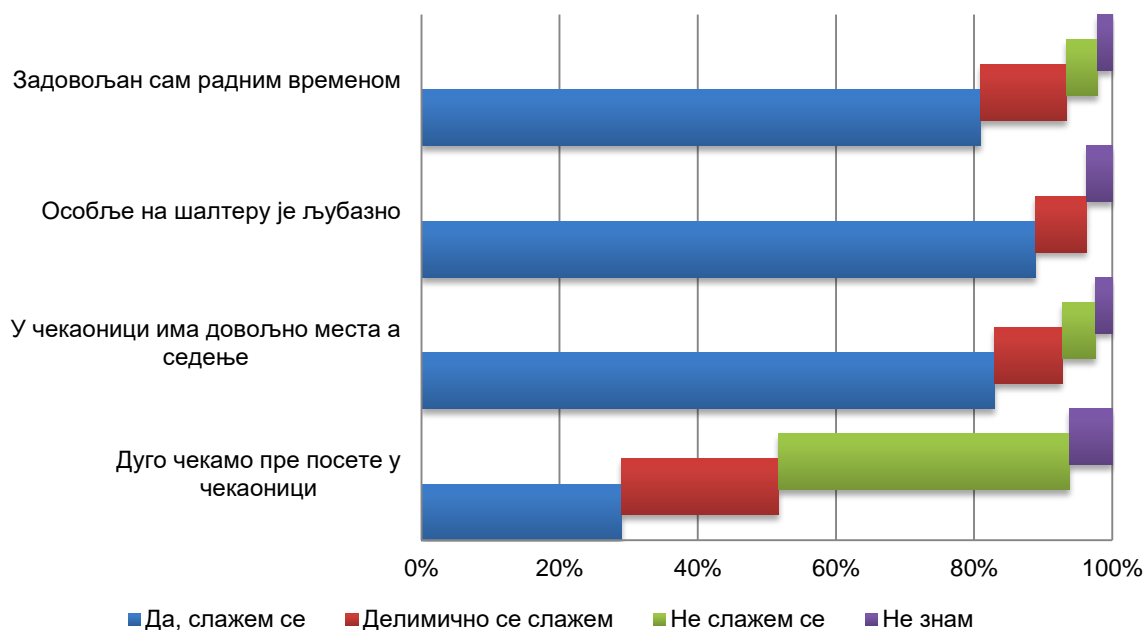
Да дечји стоматолог за време редовних посета даје савете о значају редовних прегледа изјаснило се 70,9% корисника. Већина испитаних корисника (67,0%) се изјаснила да добија савете о правилном прању зуба од свог стоматолога за време редовне посете. Више од половине корисника наводи да добија савете о настанку каријеса (56,3%) и савете о прибору за оралну хигијену (53,4%) за време редовних посета дечјем стоматологу.

На тврдњу да стоматолог проводи довољно времена у раду и разговору са дететом и родитељима није одговорило 20,4% корисника. Од оних који су одговорили 79,3% се сложило са том тврдњом. 85,7% испитаника који су одговорило 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 4,5% корисника. Чак 88,9% испитаника сматра да је особље на шалтеру љубазно, 42,2% не сматра да дуго чека на пријем у чекаоници и 82,9% испитаника сматра да у чекаоници има довољно места за седење. Око 12% 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 81,4% задовољних (задовољан/веома задовољан) корисника (Табела 4).

Табела 4. Опште задовољство у дечјој стоматолошкој служби

Година	Опште задовољство службом стоматолошке заштите					
	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Средња оцена задовољства
2014.	6,7	1,0	8,6	56,2	27,6	4,0
2015.	5,2	2,1	11,3	53,6	27,8	4,0

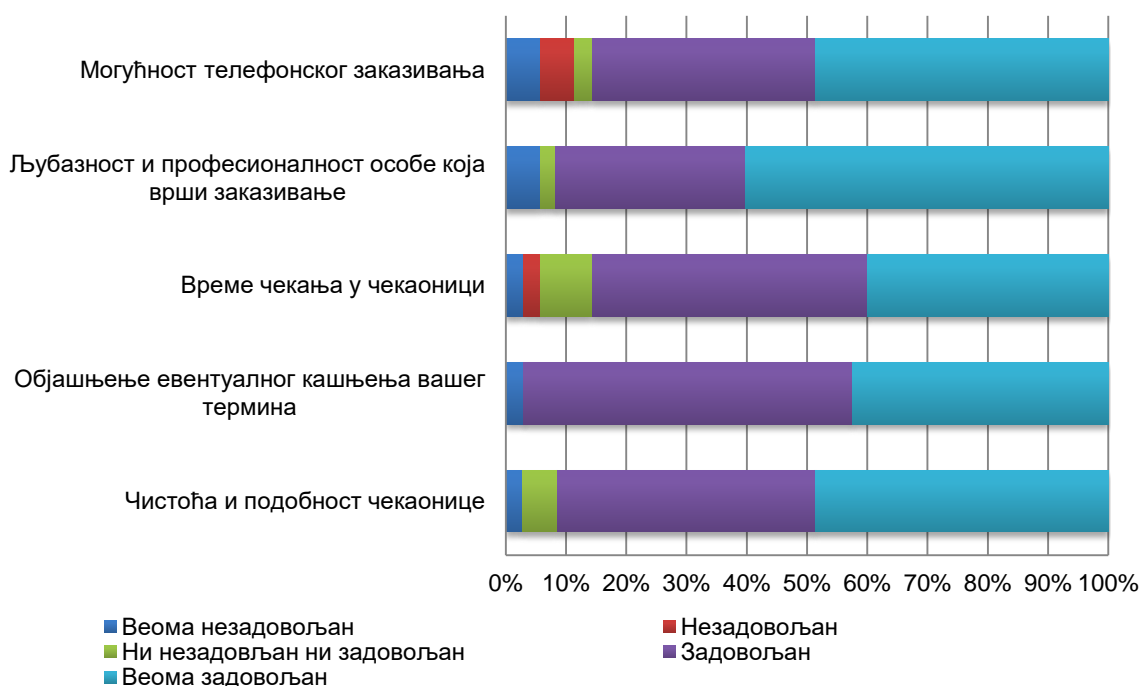


## Преглед најважнијих резултата у специјалистичко-консултативној служби у примарној здравственој заштити

Из специјалистичке службе у примарној здравственој заштити прикупљено је 36 попуњених упитника.

Просечна старост корисника је 61,9 година.

Могућношћу телефонског заказивања задовољно је 85,7% испитаних корисника, док је 74,3% испитаних задовољно 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% испитаника је незадовољно објашњењем евентуалног кашњења термина прегледа. Чистоћом и подобношћу чекаонице, задовољно је 91,5% испитаних корисника.



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

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

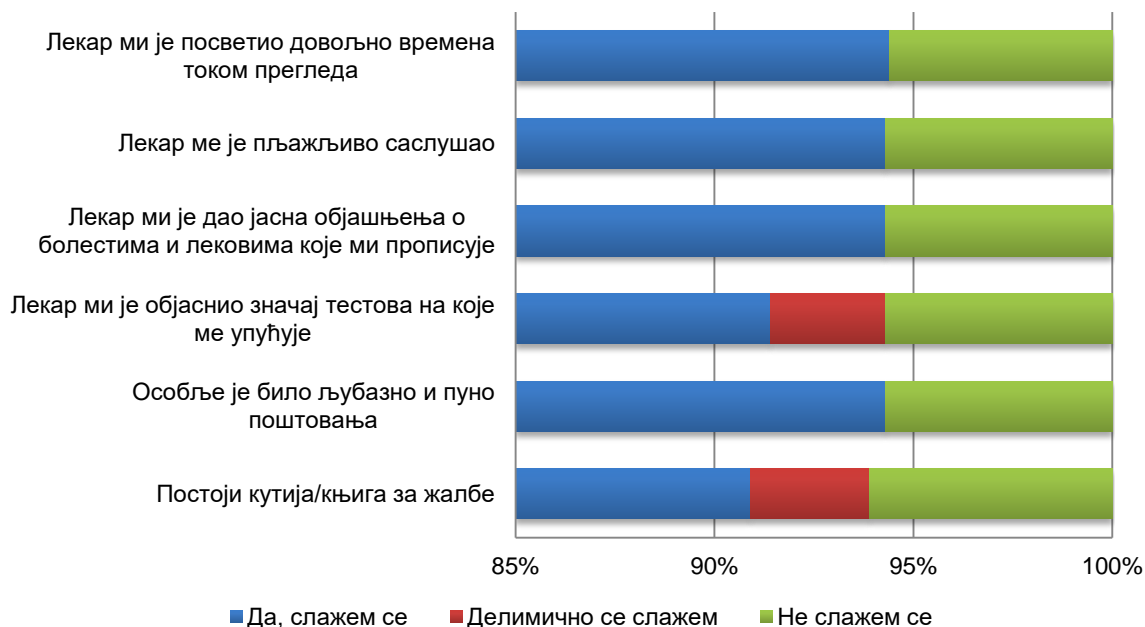
На заказани преглед мање од седам дана чека 29,0% корисника, а исто толико их је примљено истог дана без заказивања. Дуже од 30 дана на преглед чека 9,7% корисника.

**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
2014.	15,9	29,5	18,2	11,4	25,0
2015.	29,0	29,0	22,6	9,7	9,7

Временом које им је лекар посветио током прегледа, задовољно је 94,4% испитаних корисника, а 94,3% испитаних се изјаснило да их је лекар пажљиво саслушао и да им је дао јасна објашњења о болестима и лековима које им прописује. Чак 91,4% анкетираних се изјаснило да им је лекар објаснио значај тестова на које их упућује. Готово сви испитани корисници (94,3%) сматрају да је особље било љубазно и пуно поштовања.

За постојање кутије/књиге за жалбе пацијената није знало 6,1% корисника.



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

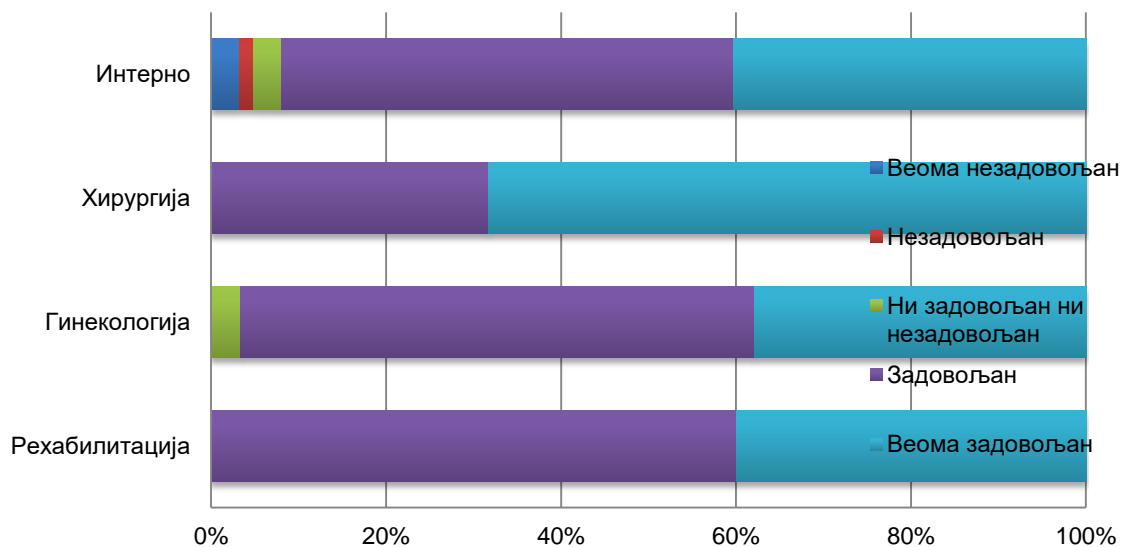
Специјалистички преглед без учешћа (бесплатно) остварило је 71,4% корисника, а у услузи је плаћањем партиципирало 25,7% корисника.

Оствареном здравственом заштитом у специјалистичкој служби је задовољно (задовољан/веома задовољан) 77,8% корисника, ни задовољних ни незадовољних је 2,8%, а незадовољних је 19,5%.

## Преглед најважнијих резултата у стационарним здравственим установама

Истраживање задовољства корисника секундарном здравственом заштитом спроведено је у периоду од 23.11.2015. до 27.11.2015. 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 27.11.2015. године.



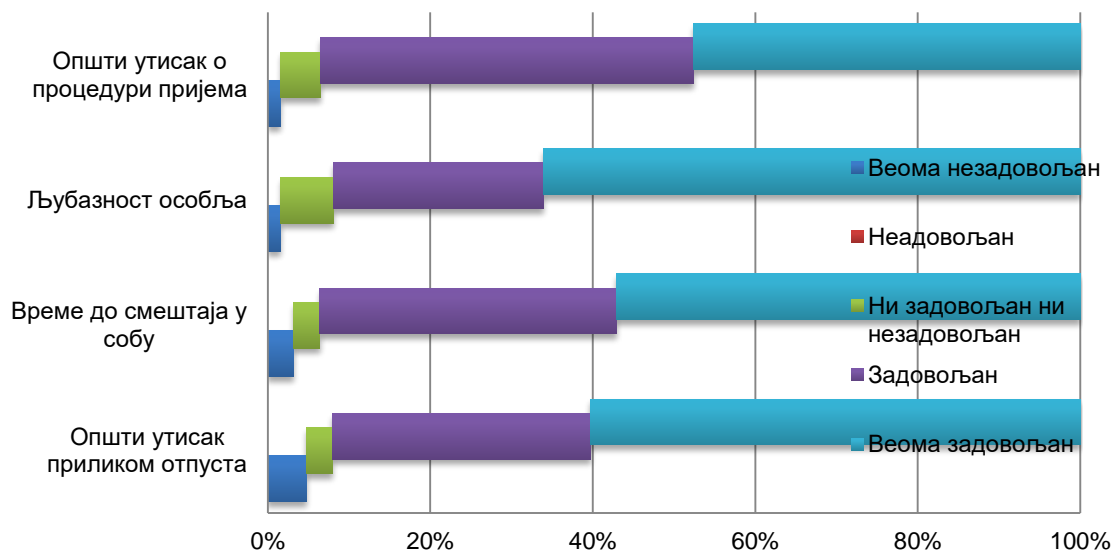
Графикон 9. Задовољство корисника по одељењима

### **Задовољство корисника радом интерног одељења**

Прикупљено је 66 попуњених упитника са интерног одељења.

Просечна старост испитаника је 55,5 година.

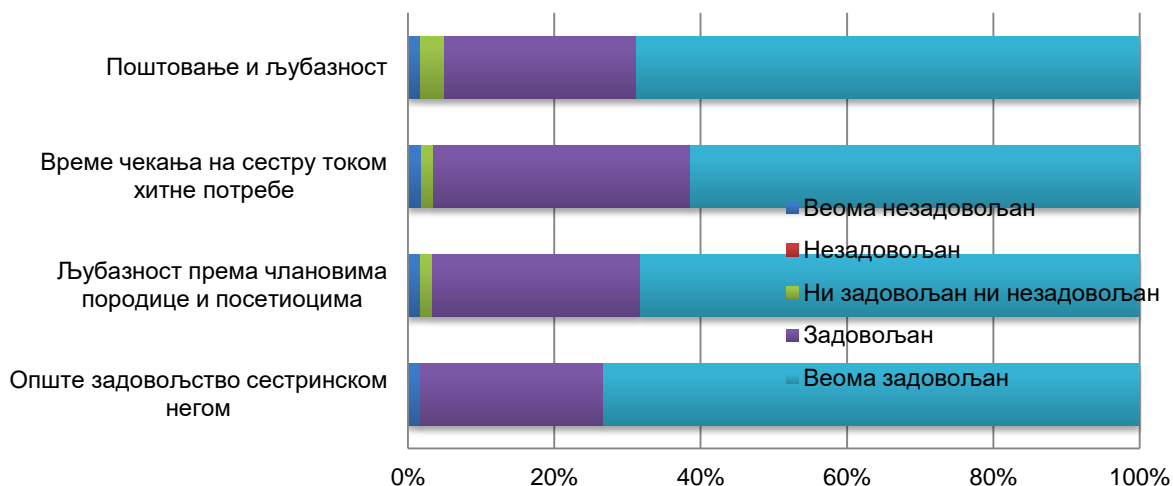
На интерном одељењу опште болнице 93,4% испитаних корисника је задовољно (задовољан/веома задовољан) процедуром пријема у болницу, а 92,0% корисника је задовољно (задовољан/веома задовољан) процедуром приликом отпуста. Објашњењем процедуре током пријема задовољно је 90,5% испитаних корисника, а љубазношћу особља 91,9% испитаника. Временом чекања на шалтеру није задовољно 6,6% испитаника, а 3,2% анкетираних није задовољно временом чекања до смештаја у собу.



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

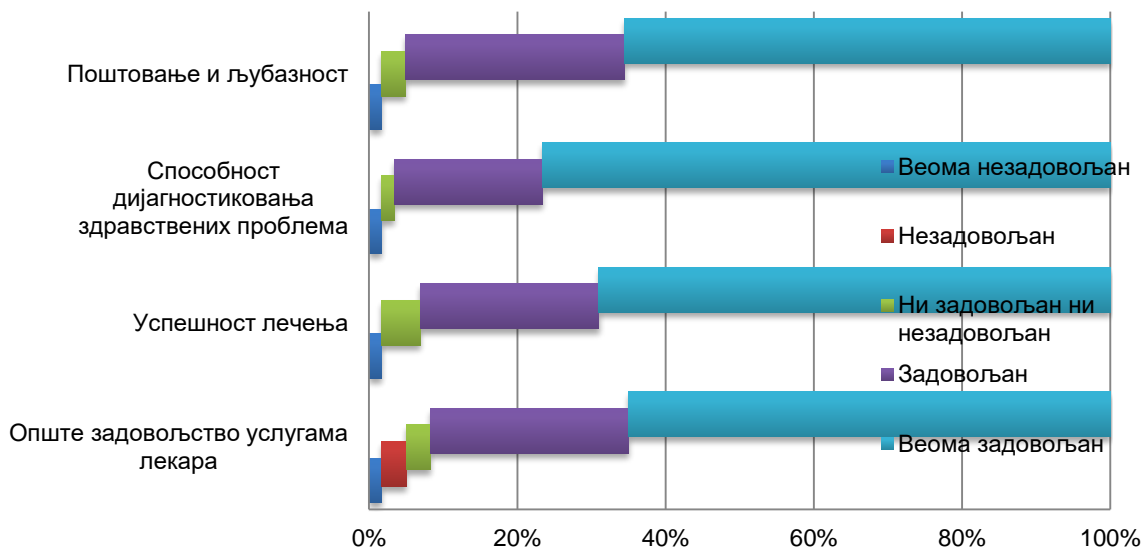
Да их је особље упознало са правом на сагласност за предложену процедуру сматра 90,0% корисника, 86,4% их наводи да су упознати са дужностима пацијената на одељењу, док се 81,7% корисника изјаснило да их је особље упознало са начином приговора и жалби у случају незадовољства.

Поштовањем и љубазношћу медицинских сестара током боравка у болници, задовољно (задовољан/веома задовољан) је 95,1% корисника, а љубазношћу према члановима породице задовољно је 96,6% испитаних корисника. Сестринском негом је задовољно 98,3% испитаника. Временом чекања на сестру код хитне потребе, није задовољно 1,8% анкетираних, а само је 1,7% незадовољних објашњавањем процедура, тестова и третмана.



**Графикон 11.** Задовољство корисника медицинским сестрама на интерном одељењу

Спремношћу лекара да дају одговоре на питања задовољно је 95,1%, а објашњењем тестова, процедура, третмана и резултата 93,3% анкетираних корисника. Способношћу дијагностиковања здравствених проблема задовољно је 93,1% корисника, 88,1% их је задовољно темељитости у испитивању, а успешношћу лечења лекара задовољно је 91,7% испитаних корисника. Поштовањем и љубазношћу лекара је задовољно 96,7% анкетираних. Само 1,7% корисника нису задовољни услугама лекара.

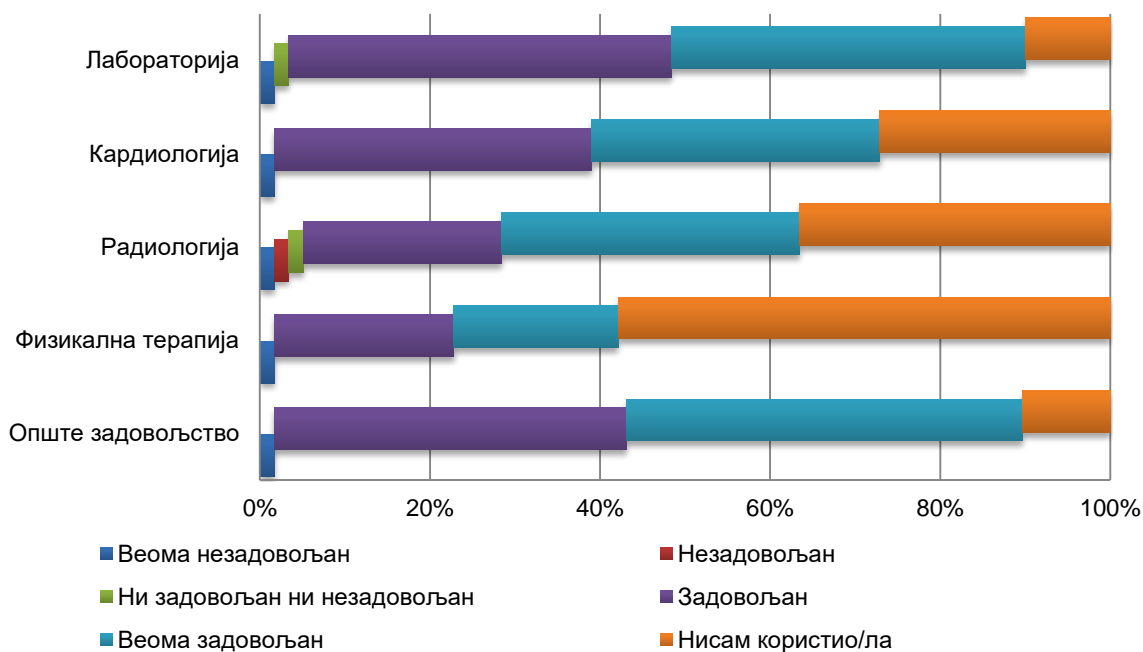


**Графикон 12.** Задовољство корисника лекарима на интерном одељењу

Условима дијагностике и терапије током боравка у болници је задовољно 88,0% 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 задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио/ла	
Лабораторија	1,7	0,0	1,7	45,0	41,7	10,0	4,4
Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)	1,7	0,0	0,0	37,3	33,9	27,1	4,4
Радиологија (рентген, ултразвук, скенер)	1,7	1,7	1,7	23,3	35,0	36,7	4,4
Физикална терапија	1,8	0,0	0,0	21,1	19,3	57,9	4,3
Опште задовољство услугама дијагностике	1,7	0,0	0,0	41,4	46,6	10,3	4,5



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 78,7% корисника.

Смештајем током боравка у болници (удобност кревета, чистоћа собе и тоалета), задовољно је 86,7% корисника.

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

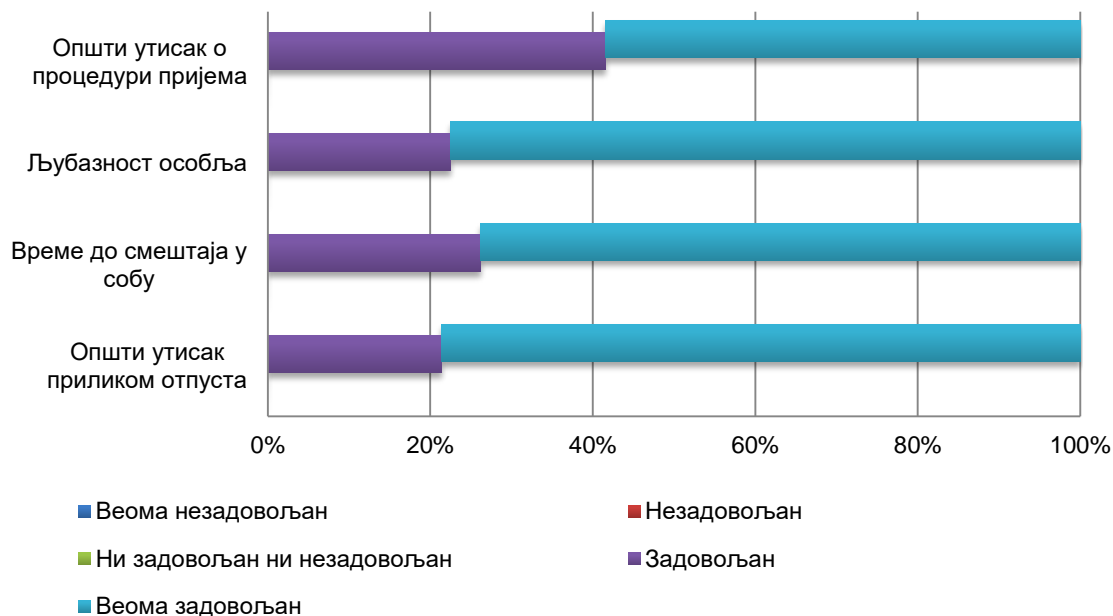
Укупним болничким лечењем задовољно је 91,9% анкетираних.

## Задовољство корисника радом хирушког одељења

Са хирушког одељења опште болнице прикупљена су 42 попуњена упитника.

Просечна старост испитаника је 56,1 година.

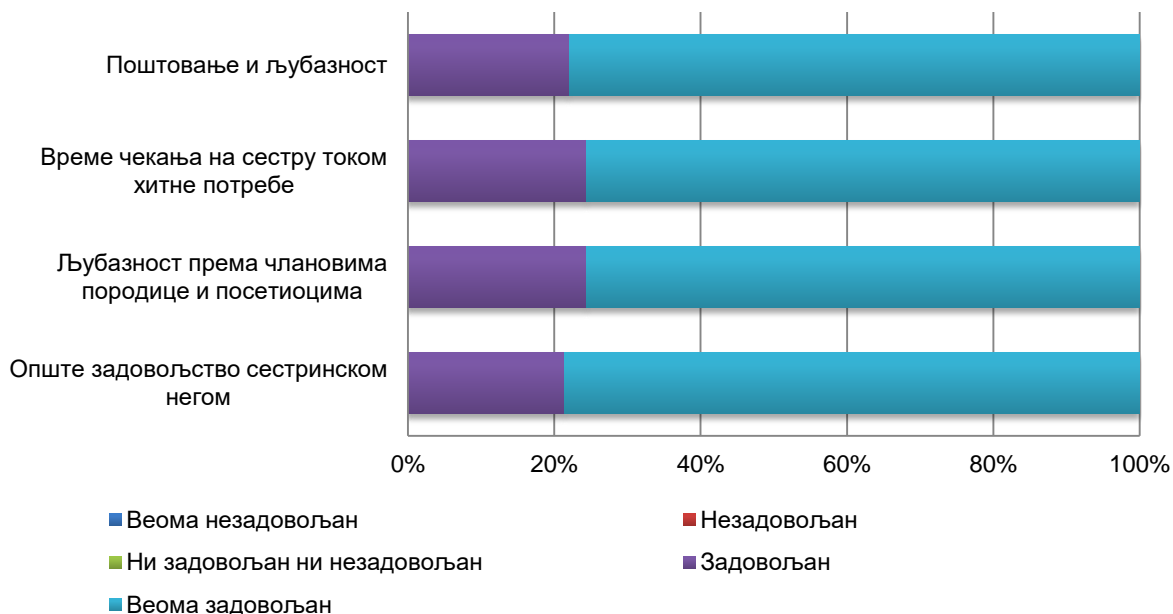
На хирушком одељењу опште болнице сви испитани корисници (100%) су задовољни (задовољан/веома задовољан) процедуром пријема у болницу, процедуром приликом отпуста, као и објашњењем процедуре током пријема и љубазношћу особља. Временом чекања на шалтеру није задовољно 2,4% испитаника.



Графикон 14. Задовољство услугама приликом пријема и отпуста са хирушког одељења

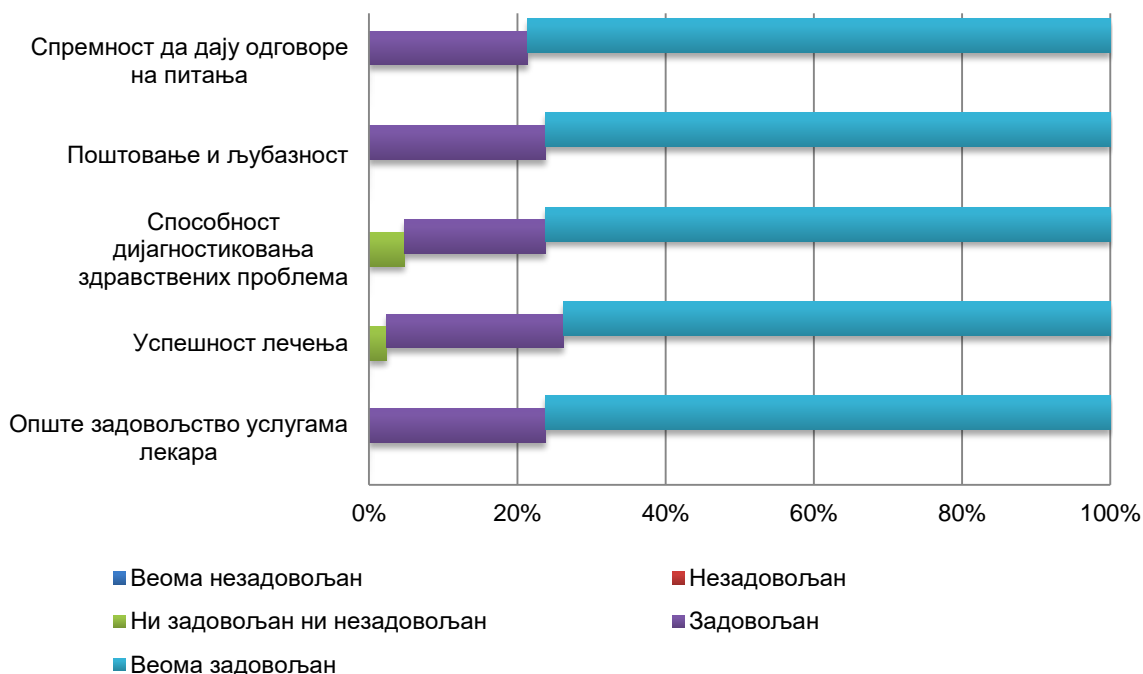
Да их је особље упознало са правом на сагласност за предложену процедуру сматра 97,5% корисника, 92,7% их наводи да су упознати са дужностима пацијената на одељењу, док се 85,7% корисника изјаснило да их је особље упознало са начином приговора и жалби у случају незадовољства.

Сви анкетирани корисници су задовољни поштовањем и љубазношћу медицинских сестара током боравка у болници, љубазношћу медицинских сестара према члановима породице и посетиоцима, као и временом чекања на сестру код хитне интервенције. Објашњавањем процедура, тестова и третмана 2,4% корисника није ни задовољно ни незадовољно, а сви испитани корисници су задовољни сестринском негом уопште.



Графикон 15. Задовољство сестринском негом

Спремношћу лекара да дају одговоре на питања и објашњењем тестова, процедура, третмана и резултата задовољни су сви испитани корисници. Способношћу дијагностиковања здравствених проблема је задовољно 95,2% испитаних корисника, темељношћу лекара у испитивању и успешношћу лечења лекара задовољно је 97,6% корисника. Поштовањем и љубазношћу лекара, као и услугама лекара уопште задовољни су сви анкетирани.



Графикон 16. Задовољство услугама лекара током боравка у болници



Услугама дијагностике током боравка у болници задовољно је 70,0% испитаних корисника.

**Табела 8.** Задовољство радом хирушког одељења

Услуга	Задовољство услугама дијагностике и терапије током боравка у болници на одељењу хирургије						
	Незадовољан Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио/ла	Средња оцена задовољства
Лабораторија	0,0	0,0	0,0	22,0	46,3	31,7	<b>4,7</b>
Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)	0,0	0,0	0,0	19,5	19,5	61,0	<b>4,5</b>
Радиологија (рентген, ултразвук, скенер)	0,0	0,0	0,0	17,1	31,7	51,2	<b>4,7</b>
Физикална терапија	0,0	0,0	0,0	14,6	14,6	70,7	<b>4,5</b>
Опште задовољство услугама дијагностике	0,0	0,0	0,0	25,0	45,0	30,0	<b>4,6</b>

Услугама исхране (укус, температура, количина и разноврсност хране) током боравка у болници је задовољно 90,0% корисника.

Смештајем током боравка у болници (удобност кревета, чистоћа собе и тоалета), задовољно је 97,6% корисника.

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

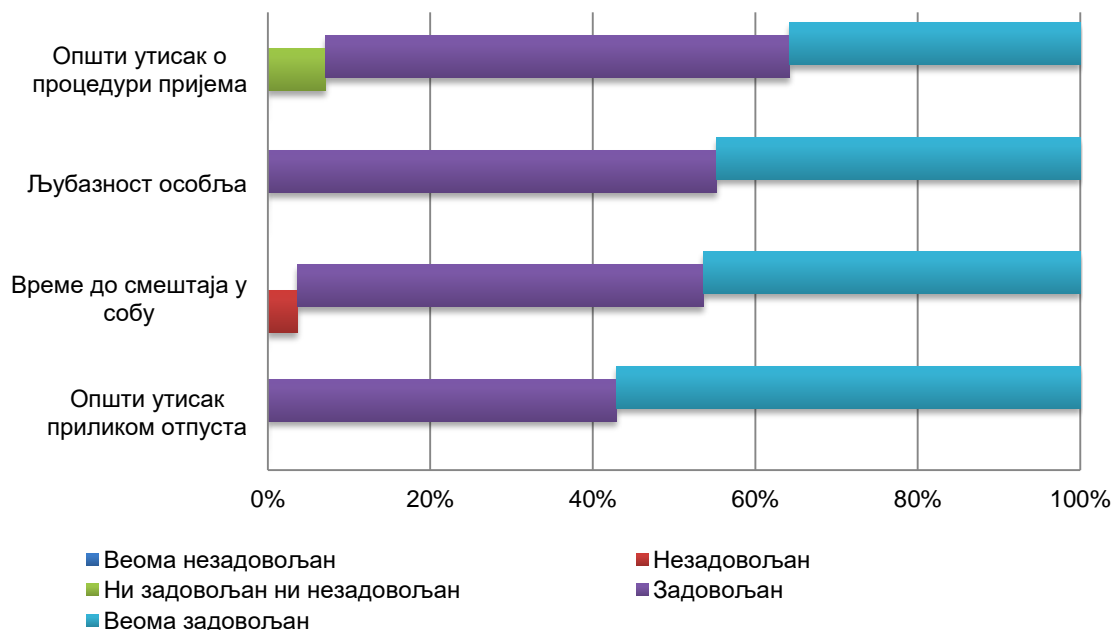
Узимајући у обзир све наведено 100% корисника је задовољно (задовољан/веома задовољан) болничким лечењем у целини.

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

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

Просечна старост испитаница је 32,5 година.

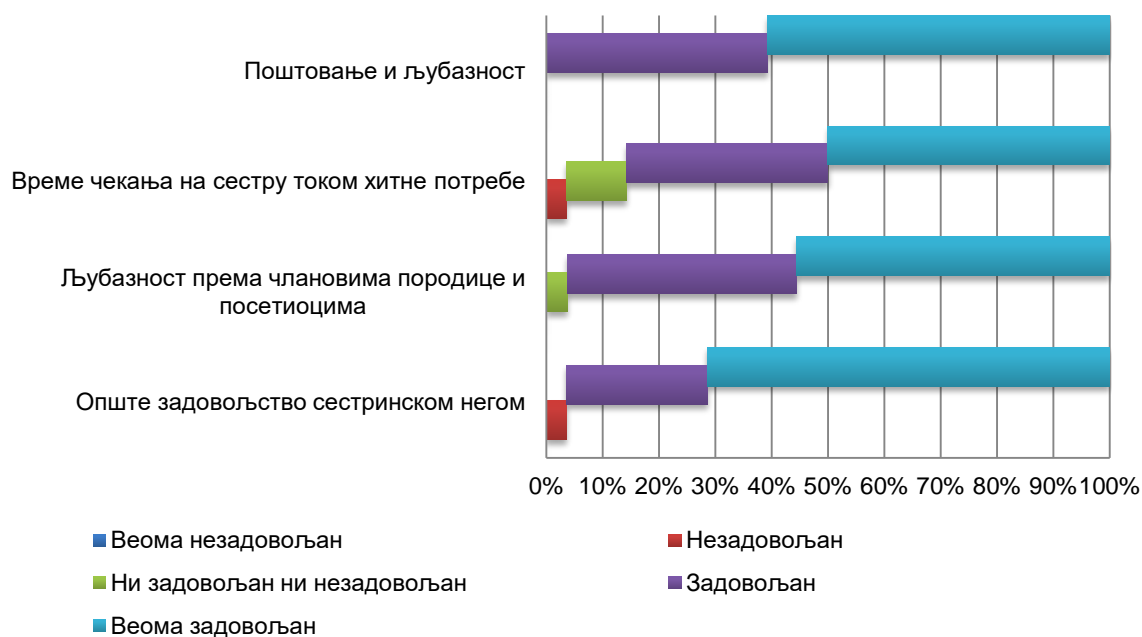
Већина испитаница је задовољна процедуром пријема (92,8%) и отпуста (100,0%) из болнице. Љубазношћу особља су задовољне све испитанице. Временом чекања на шалтеру није задовољно 3,6% испитаних пацијенткиња.



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

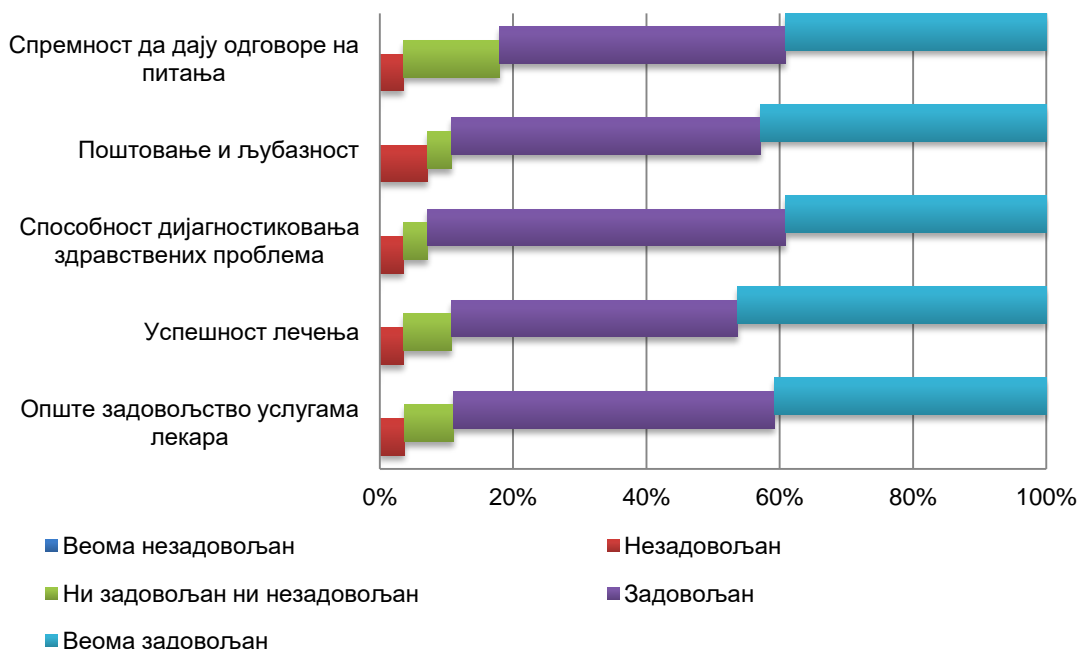
Да их је особље упознало са правом на сагласност за предложену процедуру сматра 92,9% корисница, исто толико их наводи да су упознате са дужностима пацијената на одељењу, док се 78,6% корисница изјаснило да их је особље упознало са начином приговора и жалби у случају незадовољства.

Поштовањем и љубазношћу медицинских сестара током боравка у болници, здовољне су све кориснице (100,0%), а љубазношћу према члановима породице и посетиоцима 96,3% испитаних корисница. Сестринском негом уопште је задовољно 96,4% пацијенткиња, а 85,7% пацијенткиња је задовољно 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 (88,8%). Спремношћу лекара да дају одговоре на питања задовољно је 82,2% корисница. Исти проценат анкетираних особа је задовољно способношћу дијагностиковања здравствених проблема и темељношћу лекара у испитивању (82,9%), док је успешношћу лечења лекара задовољно 89,3% испитаних корисница.



Графикон 19. Задовољство услугом лекара на гинеколошко-акушерском одељењу

Условима дијагностике током боравка у болници је задовољно 72,0% испитаних корисника.

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	3,8	3,8	3,8	30,8	38,5	19,2	4,2
Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)	3,8	0,0	3,8	23,1	11,5	57,7	3,9
Радиологија (рентген, ултразвук, скенер)	3,8	3,8	3,8	30,8	23,1	34,6	4,0
Физикална терапија	3,8	0,0	3,8	19,2	7,7	65,4	3,8
Опште задовољство услугама дијагностике	4,0	0,0	8,0	28,0	44,0	16,0	4,3

Услугама исхране (укус, температура, количина и разноврсност хране) током боравка у болници је задовољно 80,8% корисника.

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

Организацијом посета (време и дужина) задовољно је око 80,0% анкетираних корисница.

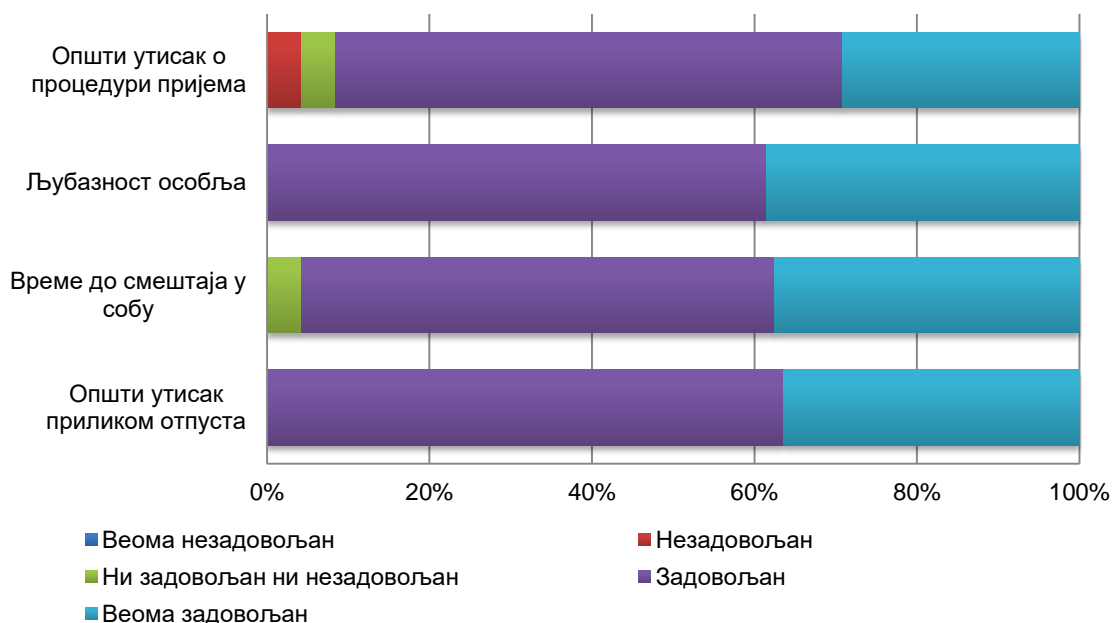
Узимајући у обзир све наведено 96,5% корисница је задовољно болничким лечењем у целини.

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

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

Просечна старост испитаника је 60 година.

Корисници су у високом проценту задовољни (задовољан/веома задовољан) пријемом у болницу (91,7%), временом чекања на шалтеру (95,8%), објашњењем процедуре током пријема (91,7%) и временом до смештаја у собу (95,8%). Љубазношћу особља и отпустом из болнице задовољни (задовољан/веома задовољан) су сви испитани корисници.



**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 86,4% корисника, 91,3% их наводи да су упознати са дужностима пацијената на одељењу, док се 90,9% 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 задовољно је 95,4% испитаних, а објашњавањем процедура, тестова и третмана није задовољно 4,2% 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 око 95,0% анкетираних, док је нешто мање оних који су задовољни темељитошћу лекара приликом испитивања (75,0%). 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 77,8% 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	45,0	35,0	20,0	4,4
Физикална терапија	0,0	4,8	0,0	28,6	57,1	9,5	4,5
Опште задовољство услугама дијагностике	0,0	5,6	5,6	27,8	50,0	11,1	4,4

Услугама исхране (укус, температура, количина и разноврсност хране) током боравка у болници је задовољно 72,7% корисника.

Смештајем током боравка у болници (удобност кревета, чистоћа собе и тоалета), задовољно је 92,0% 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 27.11.2015. године и прикупљено је 75 попуњених упитника.

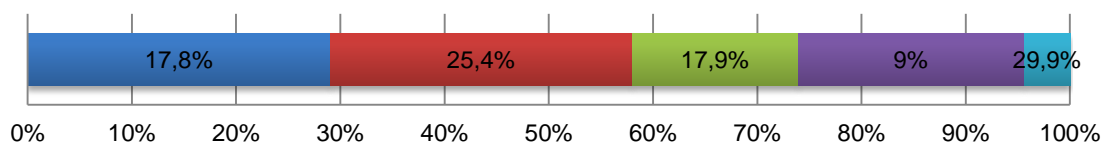
Просечна старост испитаника је 55,8 година.

Љубазношћу особе која врши заказивање, задовољни (задовољан/веома задовољан) су сви анкетирани корисници, а могућношћу телефонског заказивања задовољно је 95,7% корисника. Временом чекања од тренутка заказивања до термина прегледа није задовољно (незадовољан/веома незадовољан) 10,8% корисника, а временом чекања у чекаоници није задовољно 1,5% испитаних корисника. Добијањем инструкције о датуму, времену и месту прегледа задовољни су сви корисници, а објашњењем евентуалног кашњења термина прегледа задовољно је 89,6% корисника. Чак 95,7% анкетираних корисника је задовољно чистоћом и подобношћу чекаонице, док их је 4,3% ни задовољно ни незадовољно.

У 2010. години, корисници су просечно два пута посетили лекара специјалисту.

Истог дана без заказивања, на преглед је примљено 29,0% испитаних корисника, исто толико их је на преглед чекало мање од седам дана, а више од тридесет дана на преглед је чекало свега 4,3% испитаних корисника.

Колико дуго сте чекали на овај преглед?



**Графикон 21.** Време чекања на преглед

Сви анкетирани корисници се слажу да им је лекар посветио довољно времена током прегледа и да их је пажљиво саслушао. Сви корисници су, такође, задовољни и 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 100% испитаника.

Да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе не зна 1,7% анкетираних корисника.

Бесплатан преглед специјалисте добило је 41,4% корисника, а 57,1% корисника је платило партиципацију.

Узевши све у обзир, 92,9% корисника је задовољно радом специјалистичке службе у болницама у 2015. години.

Анализу урадили:

Др Нађа Милош

Лука Кипић

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

Др Јелена Мојсин