

Задовољство корисника  
здравственом заштитом у  
Средњебанатском округу у 2019.  
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 .....	19
Задовољство корисника радом специјалистичко-консултативне службе у стационарним здравственим установама .....	22
Задовољство корисника лечења хроничним програмом дијализе .....	23

## Примарна здравствена заштита

Испитивање задовољства корисника спроведено је 25. новембра 2019. године у 5 домова здравља Средњебанатског округа.

Од подељених 2510 упитника (служба опште медицине, служба педијатрије и гинеколошка служба), враћено је 1404, а попуњено 1387 (стопа одговора 55%).

Просечна старост корисника који су попуњавали упитник о задовољству у ПЗЗ је 44,7 година.

Више од половине испитаника је са средњим образовањем (59,0%) и већина их је проценила да су осредњег (41,0%) и доброг материјалног стања (43,2%).

Табела 1. Карактеристике корисника по службама

Служба	Пол анкетираних (у %)		Просечне године старости
	Мушки	Женски	
Општа	39,9	60,1	50,0
Педијатрија*	31,1	68,9	29,9
Гинекологија	0,9	99,1	35,7

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

У овим службама 4,1% корисника још увек нема изабраног лекара, а 75,8% испитаних корисника је само изабрало свог лекара. Чак 72,6% испитаних, до сада, није мењало изабраног лекара, а за могућност промене истог не зна 32,4%. Корисници који су изабрали другог лекара учинили су то, најчешће, због одласка лекара из здравствене установе (18,3%). У службама ПЗЗ у којима је спроведено испитивање задовољства корисника 56,9% анкетираних се више од три године лечи код свог лекара.

У последњих годину дана, корисници су се изабраном лекару обратили, у просеку, 6 пута (5,7 пута) – у општој медицини 6,3, у педијатрији 4,1 и гинекологији 4,7 пута, а приватном лекару су се обратили у просеку једном (1,2 пута) - у општој медицини 1,4, педијатрији 0,7, а гинекологији 1,7 пута.

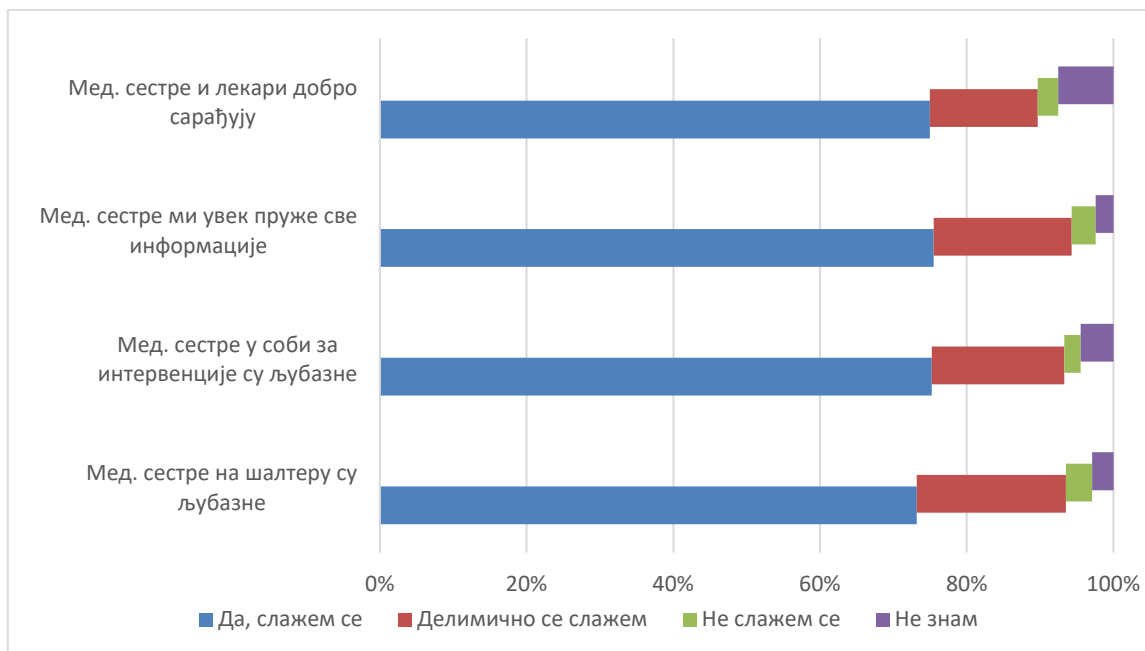
За време редовне посете лекару 64,6% корисника се изјаснило да од изабраног лекара добија савете о правилној исхрани, 59,0% корисника добија савете о важности физичке активности, 44,6% корисника од изабраног лекара добија савете у вези са смањењем или престанком пушења, а 47,3% њих је саветовано за избегавање 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 %)

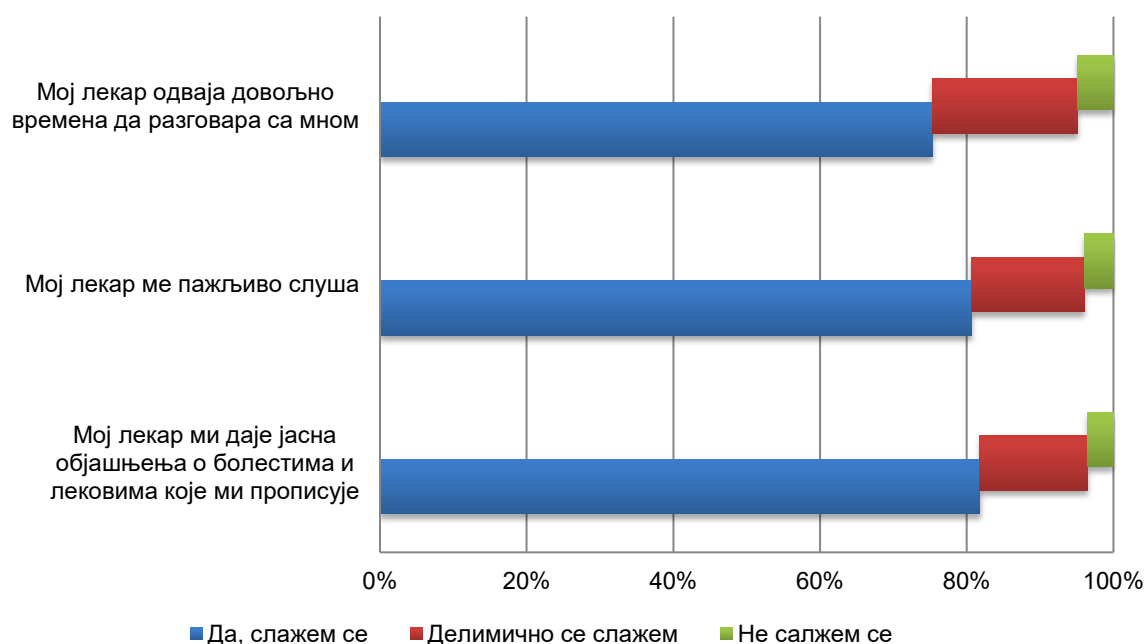
Служба	Када заказујете преглед код изабраног лекара, колико дана обично чекате?			
	Никад не заказујем	Обично будем заказан/а за исти дан	Обично чекам 1-3 дана	Обично чекам више од 3 дана
Општа	41,7	24,3	23,2	10,8
Педијатрија	51,5	25,8	13,7	9,0
Гинекологија	10,4	15,1	30,2	44,3

Испитиване карактеристике о медицинским сестрама и лекарима приказане су збирно за све три испитиване службе ПЗЗ – само 3,6% анкетираних корисника је мишљења да медицинске сестре на шалтеру нису љубазне, 3,3 % корисника сматра да им медицинске сестре не пруже увек све информације, а 2,8% их се не слаже са тврдњом да медицинске сестре и лекари добро сарађују (Графикон 1).



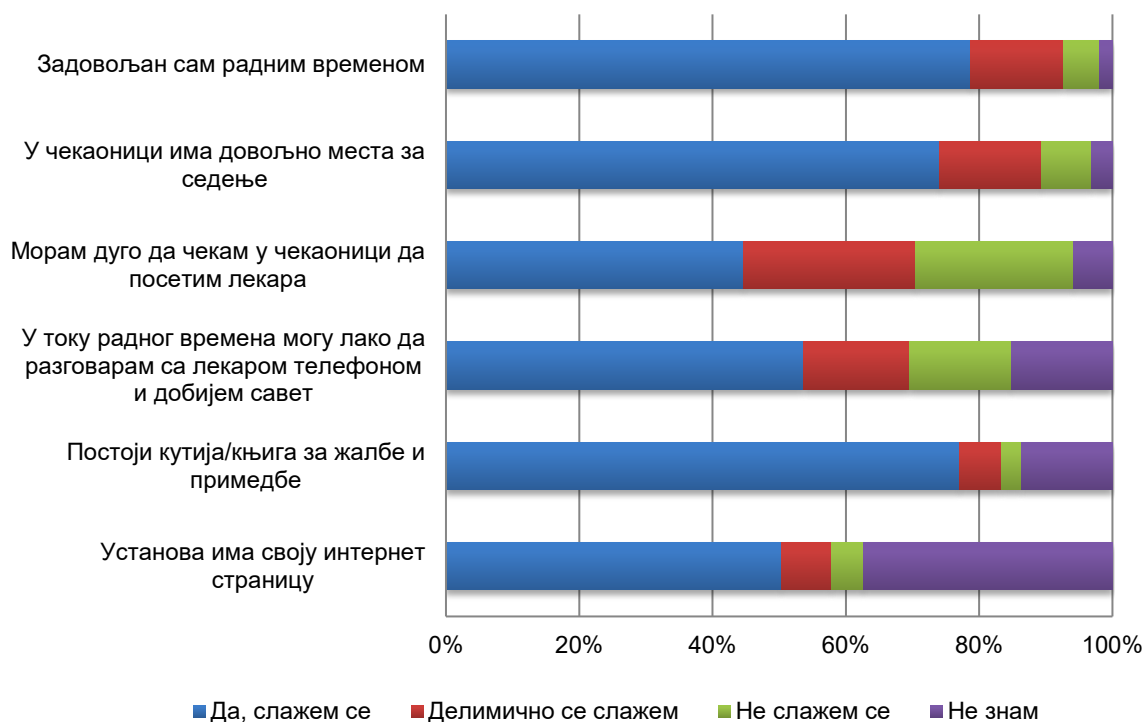
Графикон 1. Неке карактеристике медицинских сестара у службама примарне здравствене заштите

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 6,4% анкетираних се не слаже са чињеницом да лекар одваја довољно времена за разговор са њима (Графикон 2).



**Графикон 2.** Неке карактеристике изабраног лекара

Чак 37,3% корисника не зна да ли установа има интернет страницу, 13,7% не зна да ли постоји кутија/књига жалби и приговора, 44,7% корисника сматра да дуго чека на преглед лекара у чекаоници и 53,7% 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 5,4% корисника (Графикон 3).

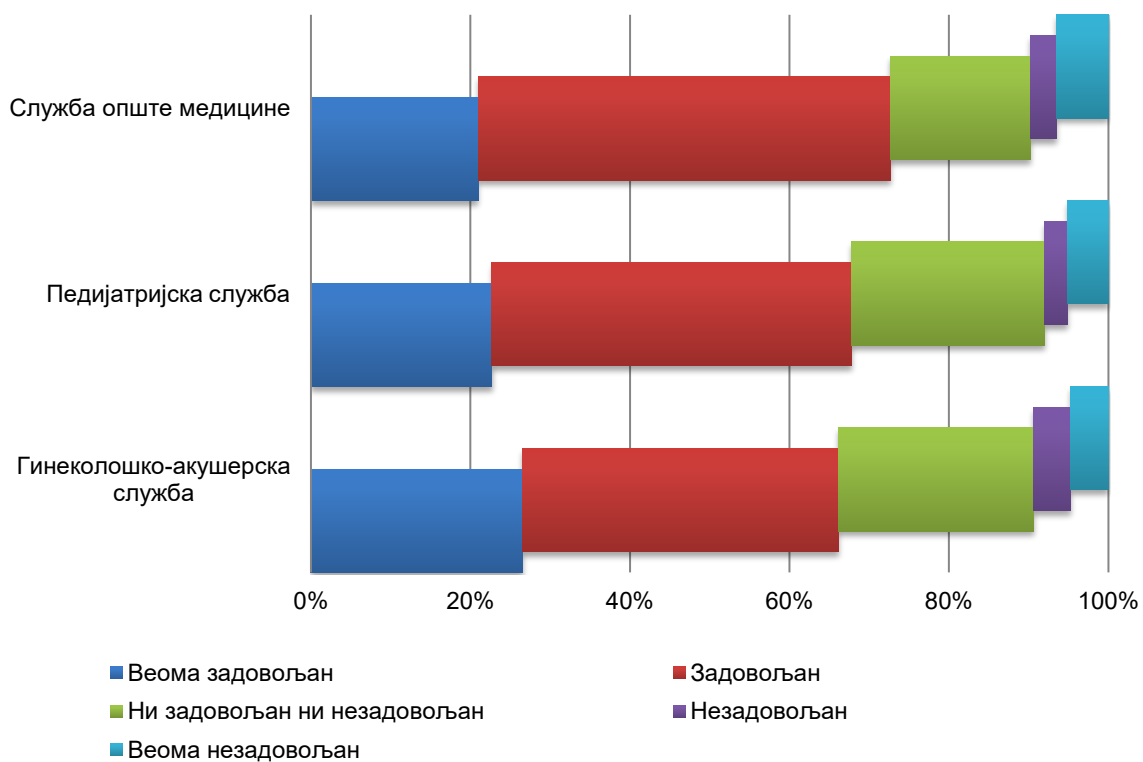


**Графикон 3.** Неке карактеристике у службама примарне здравствене заштите

Резултати истраживања општег задовољства показују да је здравственом заштитом у служби опште медицине задовољно (задовољан/веома задовољан) 71,6% испитаних корисника, у служби педијатрије је задовољно (задовољан/веома задовољан) 68,5%, а у служби гинекологије је здравственом заштитом задовољно 60,4% испитаних корисника.

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

Задовољство корисника	Општа медицина	Педијатрија	Гинекологија
	2019.	2019.	2019.
<b>Веома незадовољан</b>	6,8	5,1	4,7
<b>Незадовољан</b>	3,3	2,9	4,7
<b>Ни незадовољан ни задовољан</b>	17,4	24,2	24,5
<b>Задовољан</b>	51,6	45,1	39,6
<b>Веома задовољан</b>	20,9	22,7	26,5
<b>Средња оцена задовољства</b>	<b>3,8</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 117 упитника.

Просечна старост пратиоца детета је 35,5 година.

Свега 12,0% испитаника није имало изабраног дечјег стоматолога, 34,8% није упознато на који начин је могуће променити изабраног стоматолога и 87,5% корисника никада није мењало стоматолога.

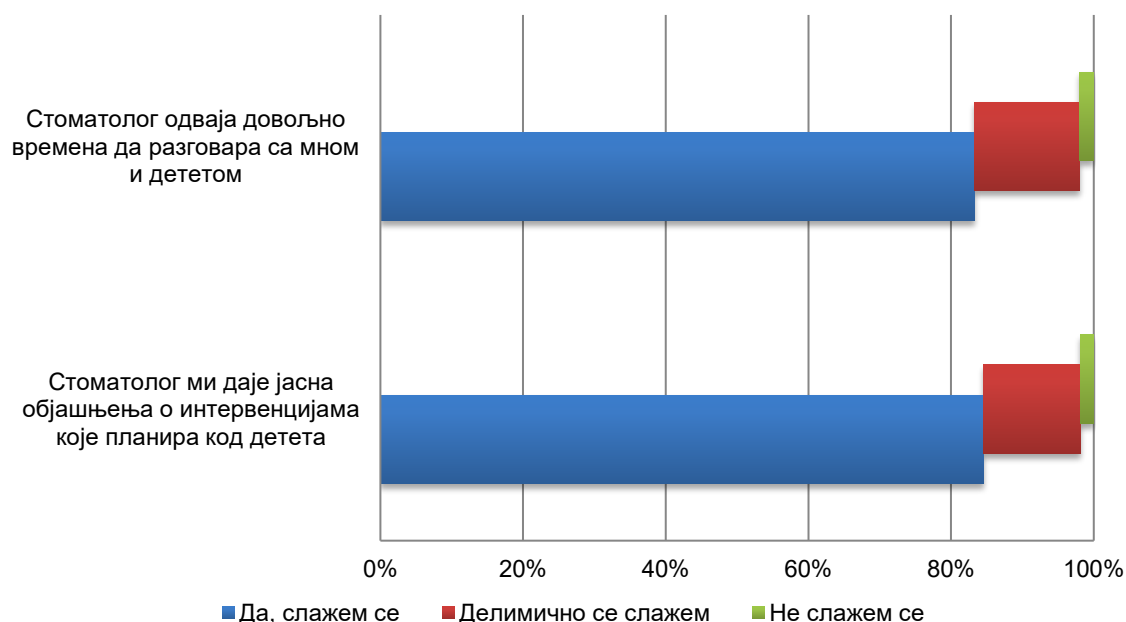
Скоро половина корисника (46,1%) има истог стоматолога дуже од три године.

Просечан број посета код стоматолога у 2019. години је 5,1 пута, понекад је било неопходно обратити се другом стоматологу у служби (0,3).

Више од трећине испитаника (38,6%) никада нема потребу да заказује посету код дечјег стоматолога или та посета буде заказана истог дана (20,2%). Дуже од три дана на заказану посету чекало је 18,4% испитаника.

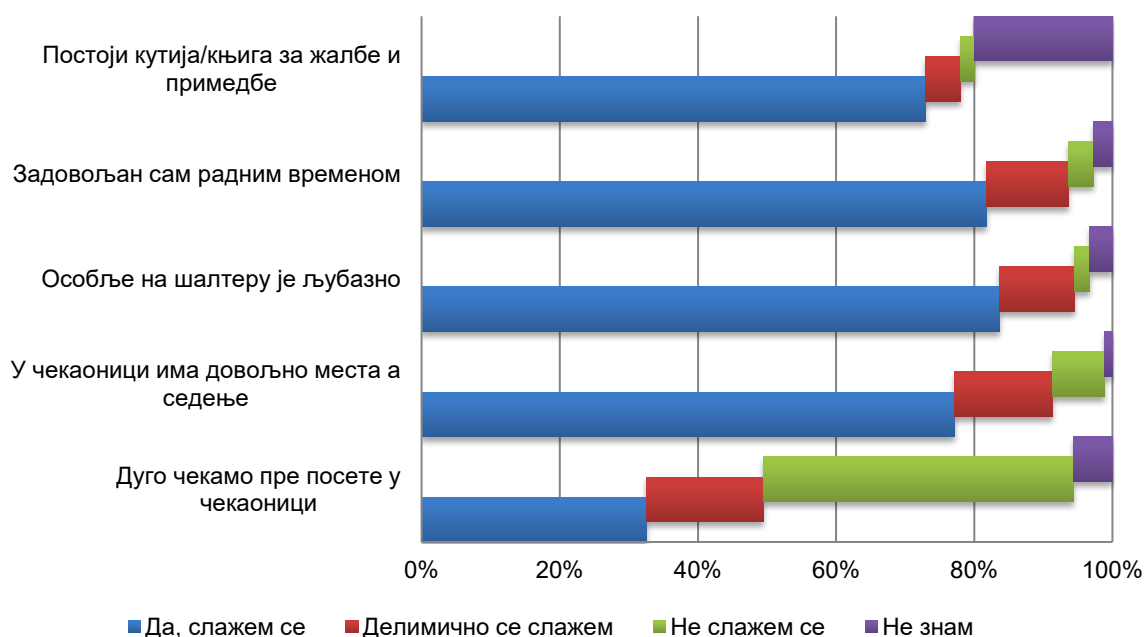
Да дечји стоматолог за време редовних посета даје савете о значају редовних прегледа изјаснило се 88,6% корисника. Већина испитаних корисника (83,2%) се изјаснила да добија савете о правилном прању зуба од свог стоматолога за време редовне посете, а 81,1% корисника наводи да добија савете о настанку каријеса. Савете о прибору за оралну хигијену за време редовних посета дечјем стоматологу добија 78,2% корисника.

82,5% се сложе са тврдњом да стоматолог одваја довољно времена за разговор. 84,6% 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 задовољно је 81,3 % корисника, 83,7% испитаника сматра да је особље на шалтеру љубазно, а 77,2% испитаника сматра да у чекаоници има довољно места за седење. Трећина анкетираних родитеља/пратилаца деце (32,6%) сматра да дуго чека на пријем у чекаоници, а њих 15,2% 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 80,1% задовољних (задовољан/веома задовољан) корисника.

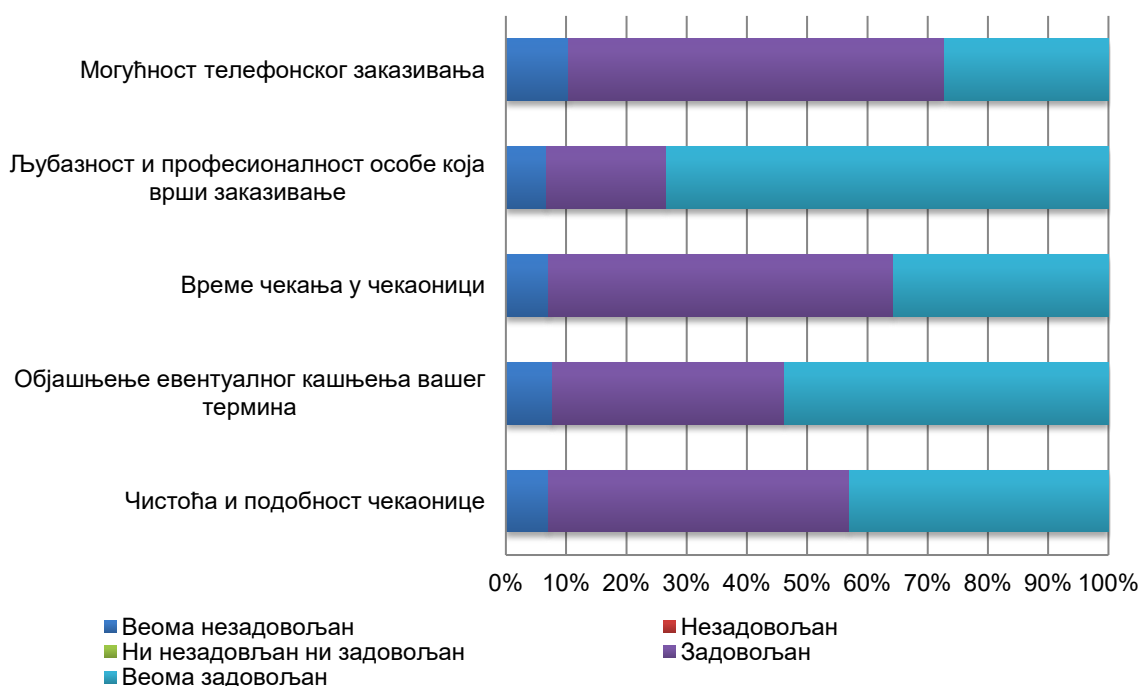


## Преглед најважнијих резултата у специјалистичко-консултативној служби у примарној здравственој заштити

Из специјалистичке службе у примарној здравственој заштити прикупљено је 15 попуњених упитника.

Просечна старост корисника је 63,1 година.

Могућношћу телефонског заказивања задовољно је 93,3% испитаних корисника, а 86,7% испитаника је задовољно временом чекања од тренутка заказивања до термина прегледа. Готово сви анкетирани корисници (93,3%) су задовољни (задовољан/веома задовољан) љубазношћу и професионалношћу особе која врши заказивање, као и добијањем инструкција о датуму, времену и месту прегледа (92,9%) и добијањем објашњења о евентуалном кашњењу термина прегледа (92,3%). Чистоћом и подобношћу чекаонице задовољно је 92,9% испитаних корисника.



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

Испитаници су, последњих 12 месеци, просечно 2,7 пута посетили лекара специјалисту у овој служби, а 0,4 пута у другој служби, док су приватног лекара специјалисту посетили просечно 0,3 пута.

На заказани преглед мање од седам дана чекала је скоро половина корисника (45,5%), а више од четвртине (27,3%) их је примљено истог дана без заказивања. Дуже од 30 дана на преглед не чека ниједан корисник.

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
2018.	18,2	27,3	36,4	13,6	4,5
2019.	27,3	45,5	9,1	18,2	0,0

Сви испитани корисници су задовољни временом које им је лекар посветио током прегледа, изјаснили су се 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 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

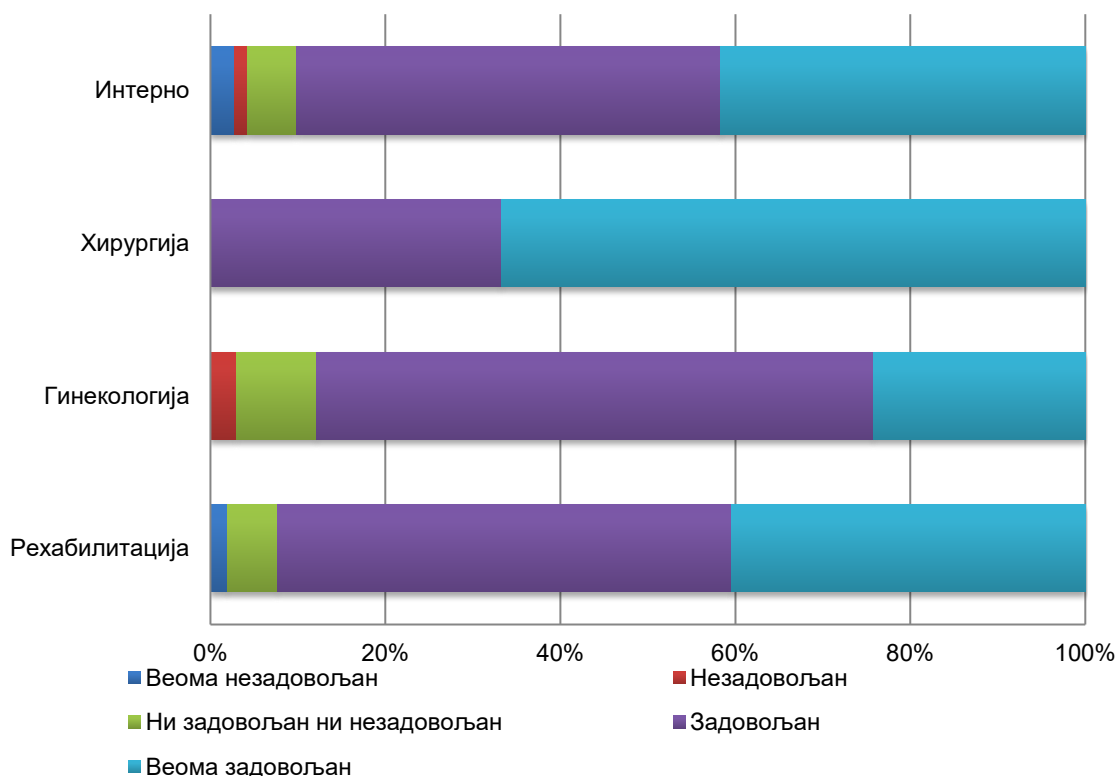
Специјалистички преглед без учешћа (бесплатно) остварило је 69,2% корисника, а у услузи је плаћањем партиципирало 30,8% корисника.

Оствареном здравственом заштитом у специјалистичкој служби је задовољно (задовољан/веома задовољан) 92,3% корисника, а 7,7% их је незадовољно (незадовољан/веома незадовољан).

## Преглед најважнијих резултата у стационарним здравственим установама

Истраживање задовољства корисника секундарном здравственом заштитом спроведено је у периоду од 25.11.2019. до 29.11.2019. у Општој болници „Ђорђе Јоановић“ Зрењанин, Специјалној болници за плућне болести „Др Васа Савић“ Зрењанин и Специјалној болници за рехабилитацију „Русанда“ Меленци.

Истраживање задовољства у специјалистичкој служби интерне медицине у установама секундарне здравствене заштите спроведено је 29.11.2019. године.



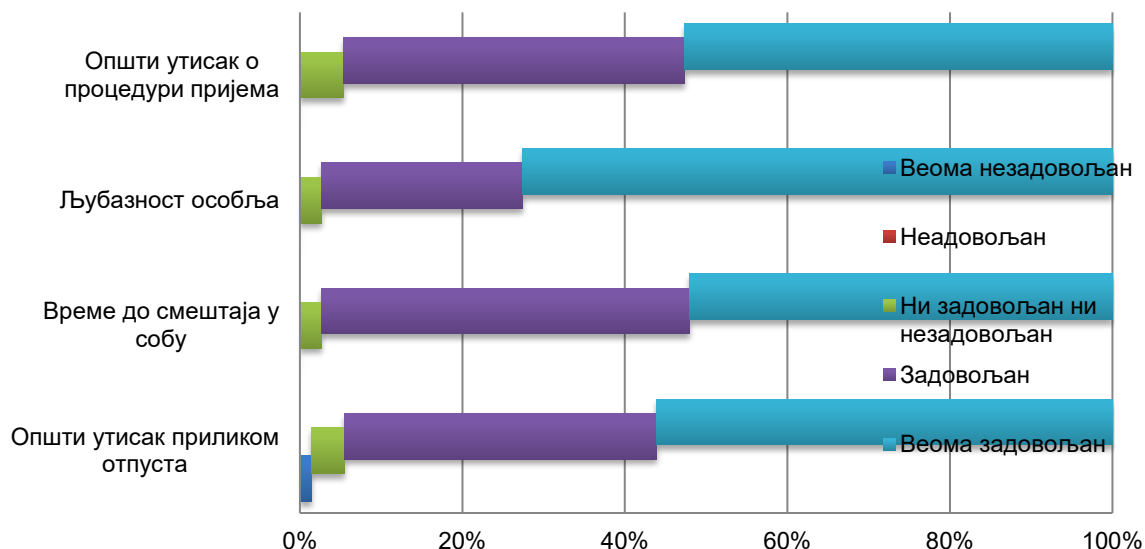
Графикон 9. Задовољство корисника по одељењима

### Задовољство корисника радом интерног одељења

Прикупљено је 74 попуњена упитника са интерног одељења.

Просечна старост испитаника је 61,4 године.

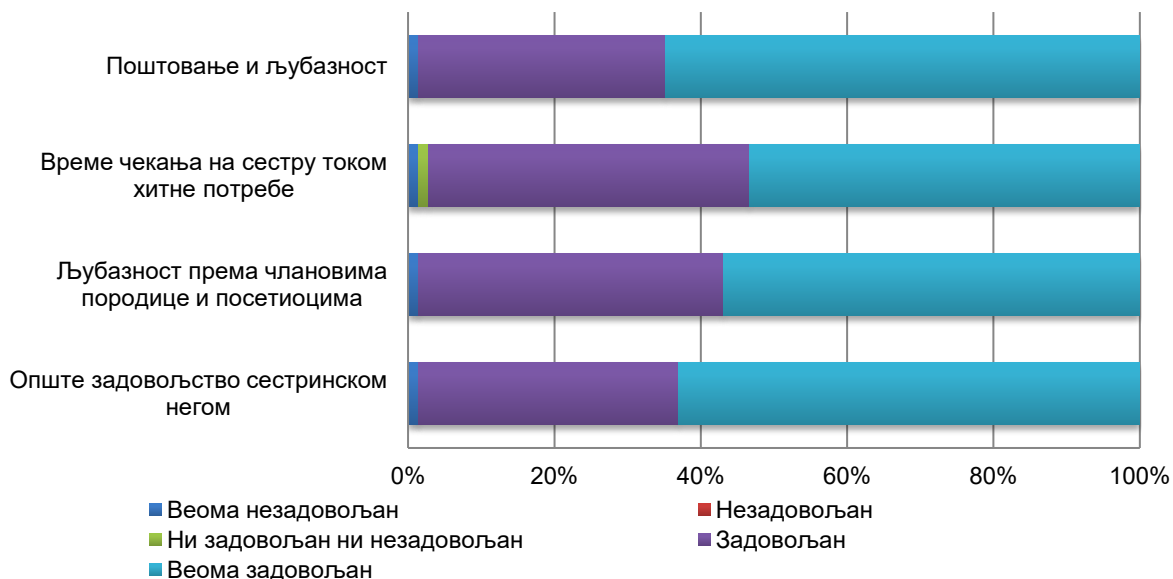
На интерном одељењу опште болнице 94,6% испитаних корисника је задовољно (задовољан/веома задовољан) процедуром пријема у болницу, као и процедуром приликом отпуста. Објашњењем процедуре током пријема задовољно је 93,2% испитаних корисника, а љубазношћу особља 97,3% испитаника. Временом чекања на шалтеру није задовољно 1,4% испитаника, док су временом до смештаја у собу, углавном, сви испитани корисници задовољни.



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

Да их је особље упознало са правом на сагласност за предложену процедуру сматра 94,3% корисника, 94,2% их наводи да су упознати са дужностима пацијената на одељењу, док се 88,4% корисника изјаснило да их је особље упознало са начином приговора и жалби у случају незадовољства.

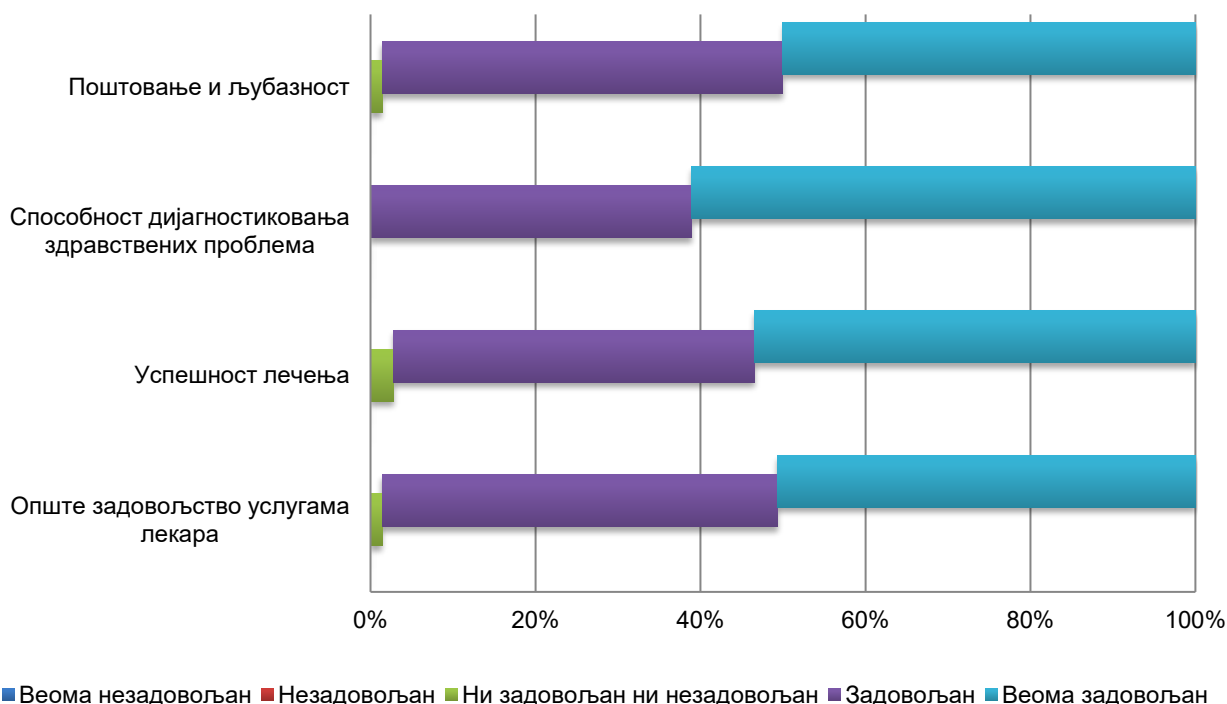
Поштовањем и љубазношћу медицинских сестара током боравка у болници, сестринском негом као и љубазношћу према члановима породице, временом чекања на сестру код хитне потребе и објашњавањем процедура, тестова и третмана задовољно је 98,6% испитаних корисника.



Графикон 11. Задовољство корисника медицинским сестрама на интерном одељењу

Спремношћу лекара да дају одговоре на питања задовољно је 98,6%, а објашњењем тестова, процедура, третмана и резултата 97,2% анкетираних корисника.

Способношћу дијагностиковања здравствених проблема задовољно је 97,2% корисника, 98,6% их је задовољно темељитости у испитивању, као и успешношћу лечења лекара. Поштовањем и љубазношћу лекара су задовољни сви испитаници. Само 1,4% корисника није задовољно услугама лекара.



Графикон 12. Задовољство корисника лекарима на интерном одељењу

Услугама дијагностике и терапије током боравка у болници је задовољно 84,6% испитаних корисника.

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

Услуга	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио/ла
Лабораторија	1,4	1,4	1,4	37,1	47,1	11,4
Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)	1,6	1,6	3,2	34,9	39,7	19,0
Радиологија (рентген, ултразвук, скенер)	3,0	3,0	1,5	33,3	39,4	19,7
Физикална терапија	1,6	1,6	1,6	28,1	23,4	43,8
Опште задовољство услугама дијагностике	1,5	1,5	4,6	40,0	44,6	7,7

Услугама исхране (укус, температура, количина и разноврсност хране) током боравка у болници је задовољно око 80,0% корисника, као и смештајем током боравка у болници (удобност кревета, чистоћа собе и тоалета).

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

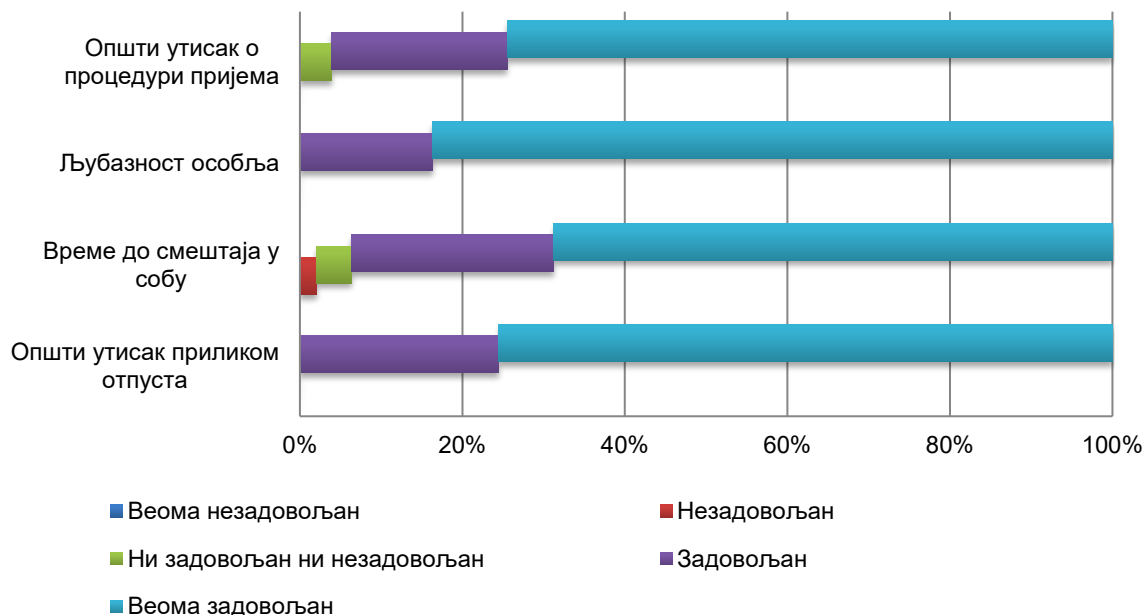
Укупним болничким лечењем задовољно је 90,3% анкетираних.

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

Са хирушког одељења опште болнице прикупљен је 51 попуњен упитник.

Просечна старост испитаника је 54 године.

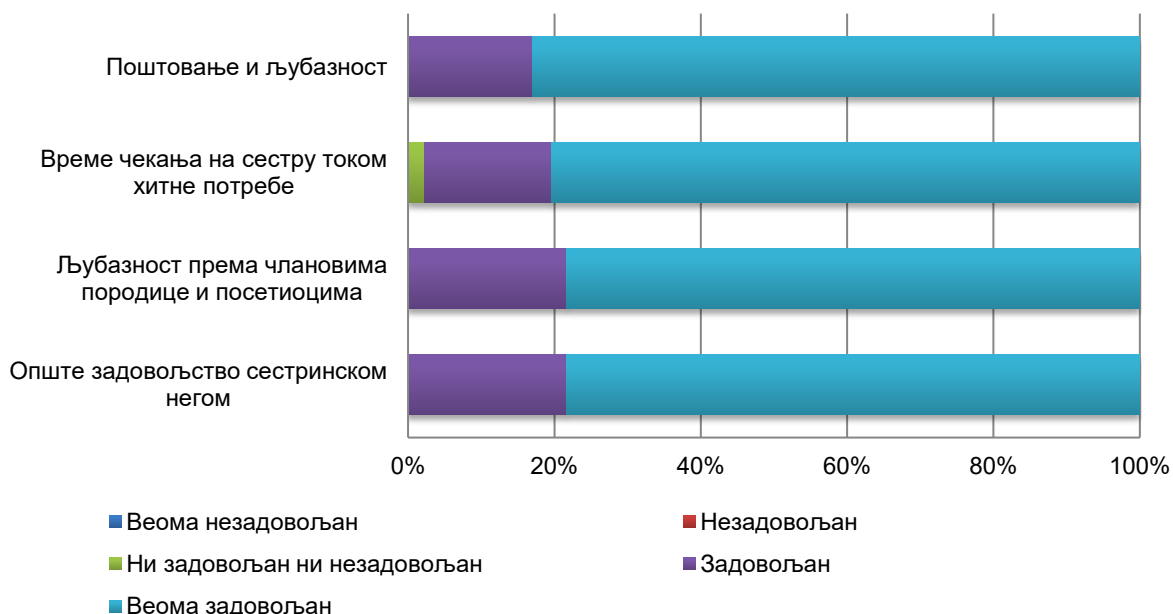
На хирушком одељењу опште болнице већина испитаних корисника је задовољна (задовољан/веома задовољан) процедуром пријема у болницу (96,1%), процедуром приликом отпуста (100,0%), као и објашњењем процедуре током пријема (100,0%) и љубазношћу особља (100,0%). Временом чекања на шалтеру није задовољно 2,1% испитаника.



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

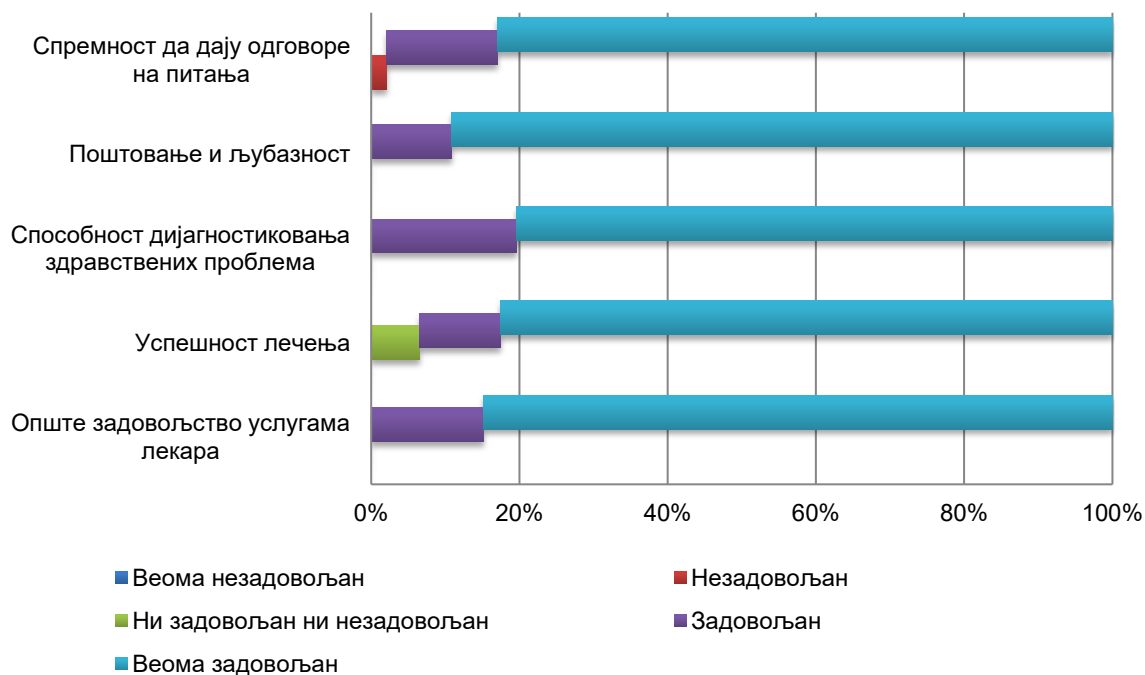
Да их је особље упознало са правом на сагласност за предложену процедуру сматра 93,2% корисника, 89,1% их наводи да су упознати са дужностима пацијената на одељењу, док се 82,6% корисника изјаснило да их је особље упознало са начином приговора и жалби у случају незадовољства.

Сви анкетирани корисници су задовољни поштовањем и љубазношћу медицинских сестара током боравка у болници и љубазношћу медицинских сестара према члановима породице и посетиоцима. Временом чекања на сестру код хитне интервенције задовољно је 97,7% испитаних корисника. Објашњавањем процедура, тестова и третмана задовољни су готово сви корисници (93,5%), а сестринском негом уопште сви корисници.



**Графикон 15.** Задовољство сестринском негом

Спремношћу лекара да дају одговоре на питања задовољно је 97,9% испитаника, објашњењем тестова, процедура, третмана и резултата 95,7%, док су поштовањем и љубазношћу лекара, способношћу дијагностиковања здравствених проблема и темељношћу лекара у испитивању задовољни сви анкетирани корисници. Сви испитаници су задовољни услугама лекара уопште.



Графикон 16. Задовољство услугама лекара током боравка у болници

Услугама дијагностике током боравка у болници задовољно је 80,5% испитаних корисника.

Табела 8. Задовољство радом хирушког одељења

Услуга	Задовољство услугама дијагностике и терапије током боравка у болници на одељењу хирургије						
	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио/ла	Средња оцена задовољства
Лабораторија	0,0	0,0	0,0	17,8	35,6	46,6	4,7
Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)	0,0	0,0	0,0	14,0	27,9	58,1	4,7
Радиологија (рентген, ултразвук, скенер)	0,0	0,0	0,0	16,7	33,3	50,0	4,7
Физикална терапија	0,0	0,0	0,0	14,3	28,6	57,1	4,7
Опште задовољство услугама дијагностике	0,0	0,0	2,4	17,1	39,0	41,5	4,6

Услугама исхране (укус, температура, количина и разноврсност хране) током боравка у болници је задовољно више од четири петине корисника.

Смештајем током боравка у болници, чистоћом собе и тоалета задовољно је чак 97,9% корисника.



Организацијом посета (време, број и дужина) задовољно је 97,8% испитаних корисника.

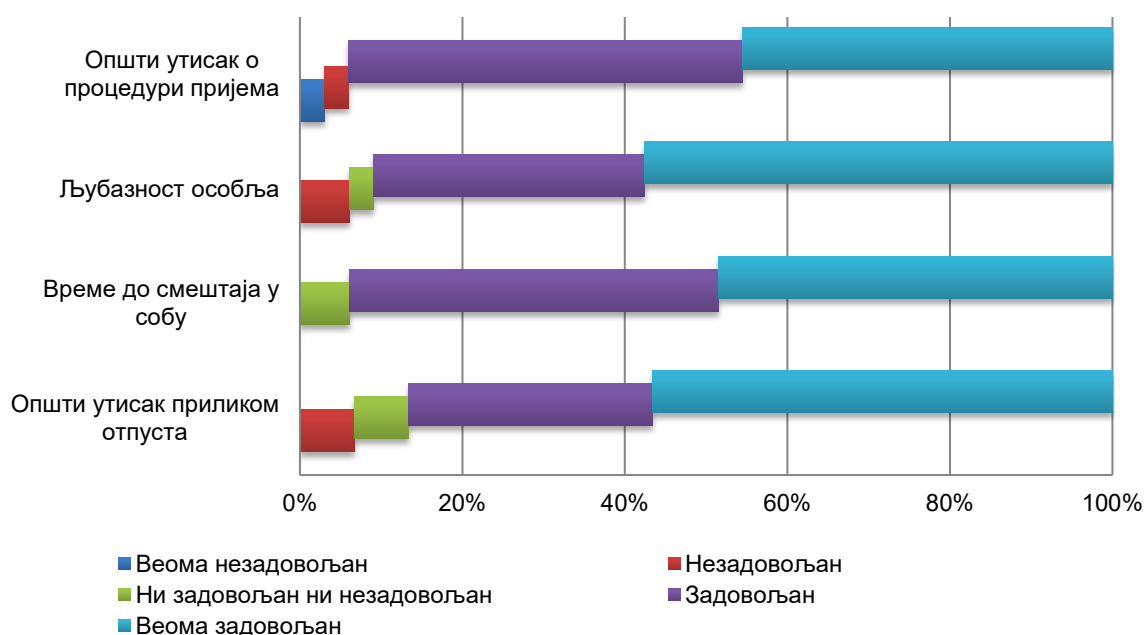
Узимајући у обзир све наведено сви корисници који су попунили анкету су задовољни (задовољан/веома задовољан) болничким лечењем у целини.

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

Са гинеколошко-акушерског одељења опште болнице прикупљено је 34 попуњена упитника.

Просечна старост испитаница је 36,9 година.

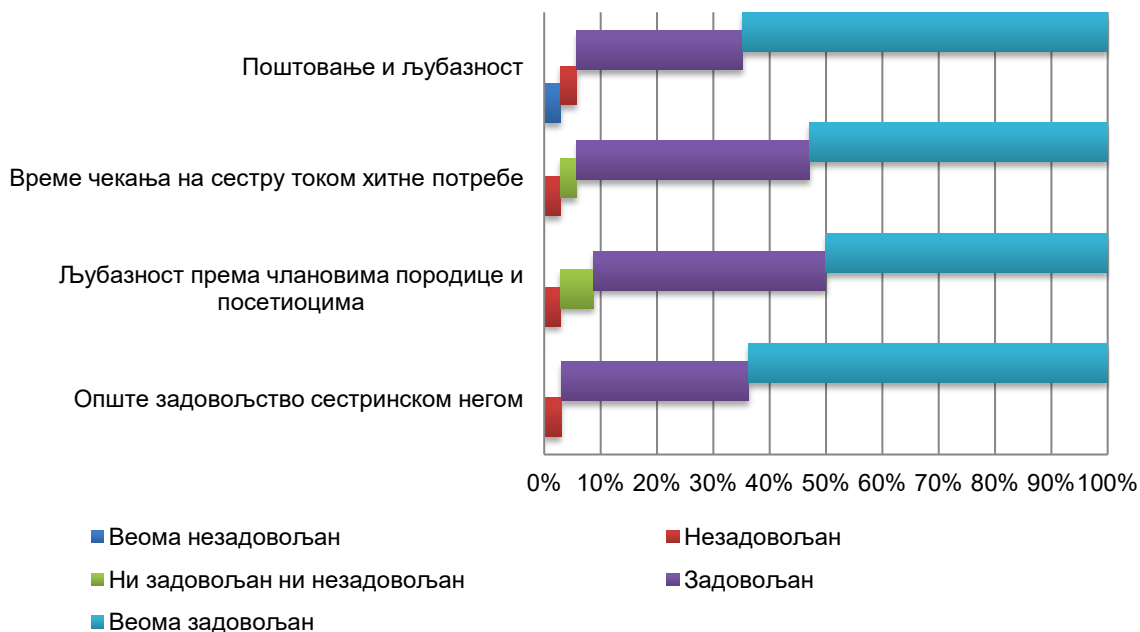
Већина испитаница је задовољна процедуром пријема (94,0%) и отпуста (86,7%) из болнице. Љубазношћу особља је задовољно 90,9% испитаница, а временом чекања на шалтеру њих 77,5%.



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

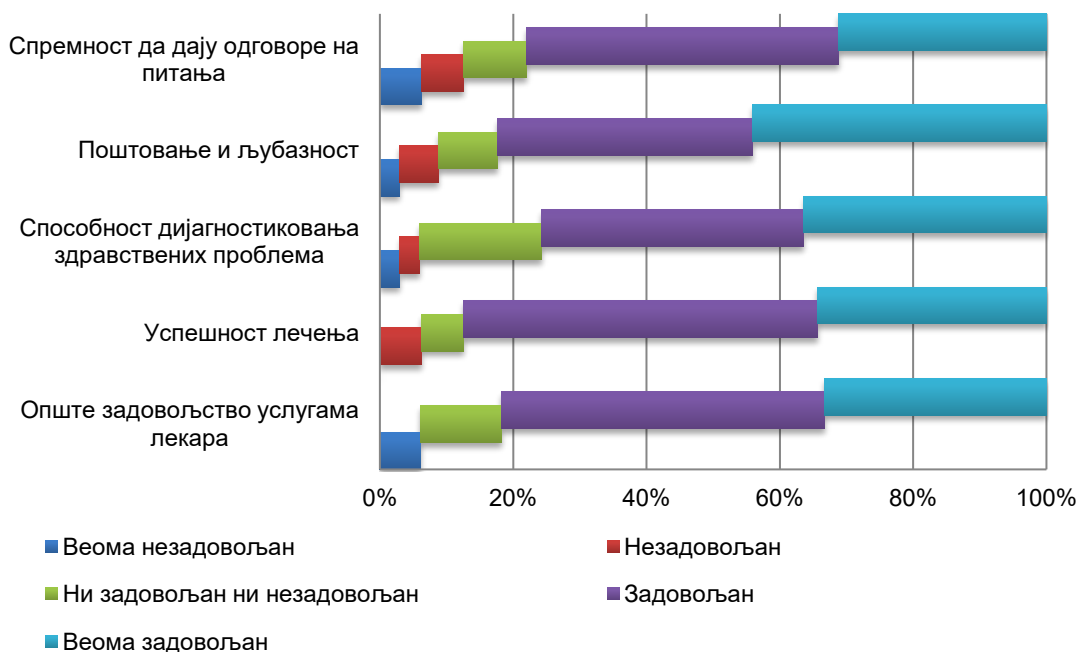
Да их је особље упознало са правом на сагласност за предложену процедуру сматра 90,3% корисница, 87,1% их наводи да су упознате са дужностима пацијената на одељењу, док се 71,9% корисница изјаснило да их је особље упознало са начином приговора и жалби у случају незадовољства.

Поштовањем и љубазношћу медицинских сестара током боравка у болници, задовољно је 94,1% корисница, а љубазношћу према члановима породице и посетиоцима 91,2% испитаних корисница. Сестринском негом уопште је задовољно 97,0% пацијенткиња.



Графикон 18. Задовољство сестринском негом на гинеколошко-акушерском одељењу

Већина пацијенткиња је задовољна услугама лекара током боравка у болници (81,8%). Спремношћу лекара да дају одговоре на питања задовољно је 78,2% корисница. 75,8% анкетираних особа је задовољно способношћу дијагностиковања здравствених проблема, а темељношћу лекара у испитивању 76,5%, док је успешношћу лечења лекара задовољно 87,5% испитаних корисница.



Графикон 19. Задовољство услугом лекара на гинеколошко-акушерском одељењу

Условима дијагностике током боравка у болници је задовољно 48,2% испитаних корисница.

**Табела 9.** Задовољство корисника радом гинеколошко-акушерског одељења

Услуга	Задовољство услугама дијагностике и терапије током боравка у болници на гинеколошко-акушерском одељењу						
	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио/ла	Средња оцена задовољства
Лабораторија	30,0	0,0	3,2	51,6	25,8	19,4	<b>4,3</b>
Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)	0,0	3,6	7,1	28,6	25,0	35,7	<b>4,2</b>
Радиологија (рентген, ултразвук, скенер)	3,4	3,4	6,9	24,1	17,2	44,8	<b>3,9</b>
Физикална терапија	0,0	3,6	3,6	25,0	21,4	46,4	<b>4,2</b>
Опште задовољство услугама дијагностике	0,0	3,4	3,4	44,8	24,1	24,1	<b>4,2</b>

Услугама исхране (укус, температура, количина и разноврсност хране) током боравка у болници је задовољно 87,6% корисника.

Смештајем током боравка у болници (удобност кревета, чистоћа собе и тоалета) задовољно је 81,2% пацијенткиња.

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

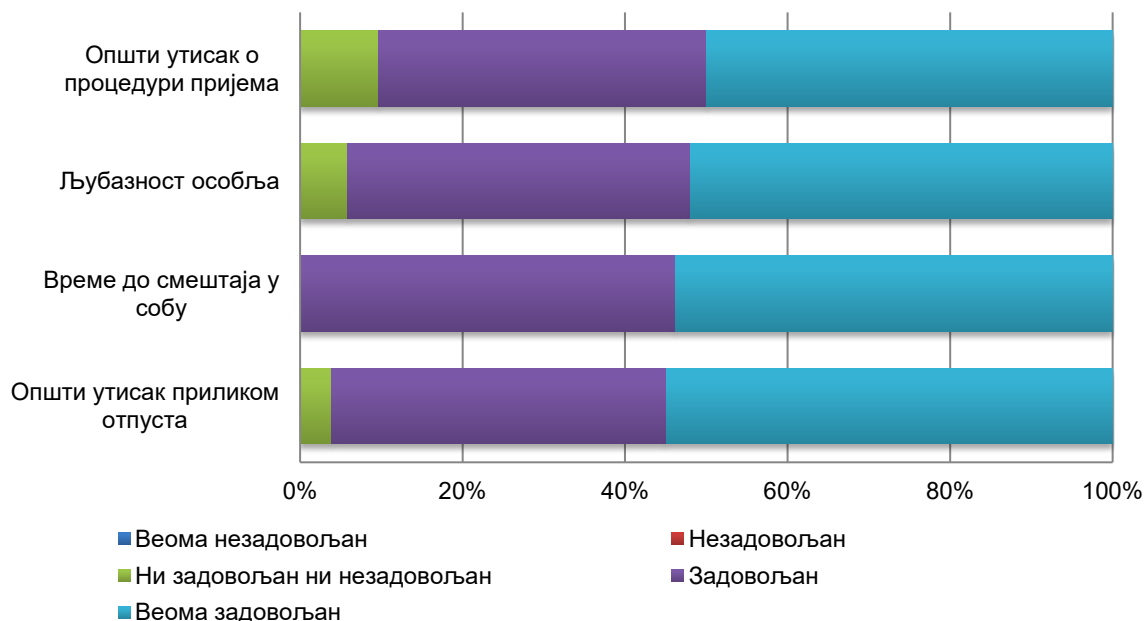
Узимајући у обзир све наведено 87,8% корисница је задовољно болничким лечењем у целини.

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

Из специјалне болнице за рехабилитацију прикупљено је 53 попуњена упитника.

Просечна старост испитаника је 66,9 година.

Већина анкетираних корисника је задовољна (задовољан/веома задовољан) пријемом у болницу (90,4%), временом чекања на шалтеру (94,1%), објашњењем процедуре током пријема (96,1%), љубазношћу особља (94,2%), процедуром отпуста из болнице (96,1%), док су временом до смештаја у собу задовољни сви испитаници.



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

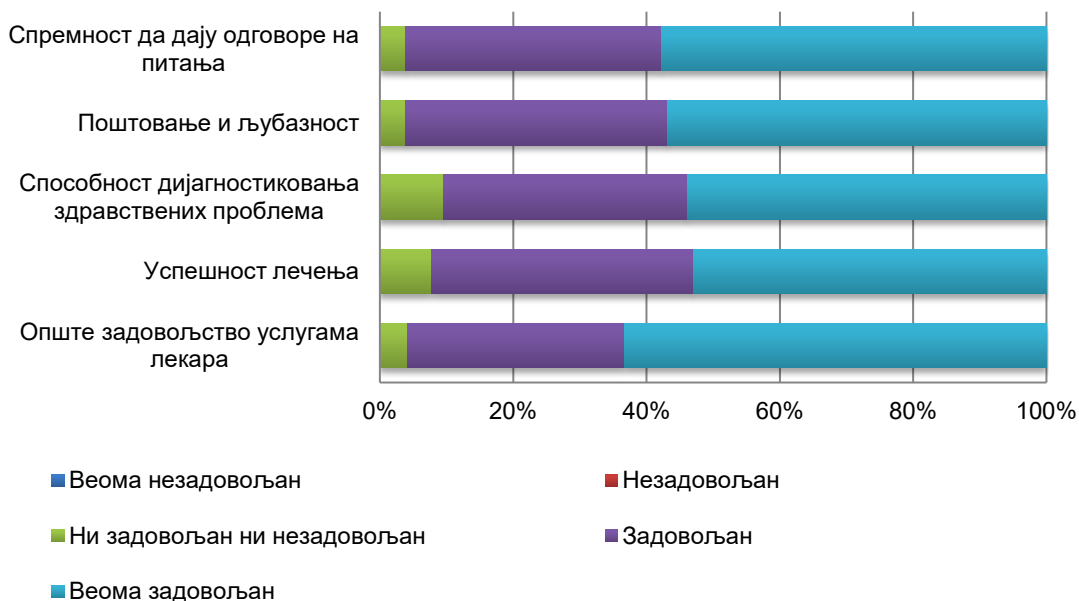
Да их је особље упознало са правом на сагласност за предложену процедуру сматра 88,0% корисника, 89,8% их наводи да су упознати са дужностима пацијената на одељењу, а 74,4% анкетираних да их је особље упознало са начином приговора и жалби у случају незадовољства.

Готово сви анкетирани корисници (92,1%) су задовољни (задовољан/веома задовољан) љубазношћу медицинских сестара током боравка у болници, брзином њихове интервенције приликом хитних потреба (88,2%) и објашњавањем процедура, тестова и третмана (96,1%). Сестринском негом, уопште, је задовољно 94,1% испитаних корисника.



**Графикон 21.** Задовољство сестринском негом на одељењу за рехабилитацију

Љубазношћу лекара је задовољно 96,1% испитиваних корисника, а спремношћу лекара да дају одговоре на питања њих 96,2%. Способношћу дијагностиковања здравствених проблема и темељитошћу лекара приликом испитивања задовољно је више од 90,0% анкетираних. Уопште, услугама лекара задовољно је (задовољан/веома задовољан) 96,0% корисника.



Графикон 22. Задовољство услугом лекара на одељењу за рехабилитацију

Услугама дијагностике током боравка у болници је задовољно 84,0% 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						Средња оцена задовољства
	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио/ла	
Лабораторија	2,1	0,0	4,3	19,1	38,3	36,2	4,4
Физикална терапија	0,0	0,0	8,5	19,1	63,8	8,5	4,6
Опште задовољство услугама дијагностике	2,0	0,0	8,0	30,0	54,0	6,0	4,4

Услугама исхране (укус, температура, количина и разноврсност хране) током боравка у болници је задовољно 80,4% корисника.

Смештајем током боравка у болници (удобност кревета, чистоћа собе и тоалета), задовољно је 96,0% корисника.

Организацијом посета (време, број и дужина) задовољно више од 90,0% анкетираних корисника.

Узимајући у обзир све наведено, 92,3% корисника је задовољно укупним болничким лечењем.

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

Истраживање је спроведено 29.11.2019. године и прикупљено је 114 попуњених упитника.

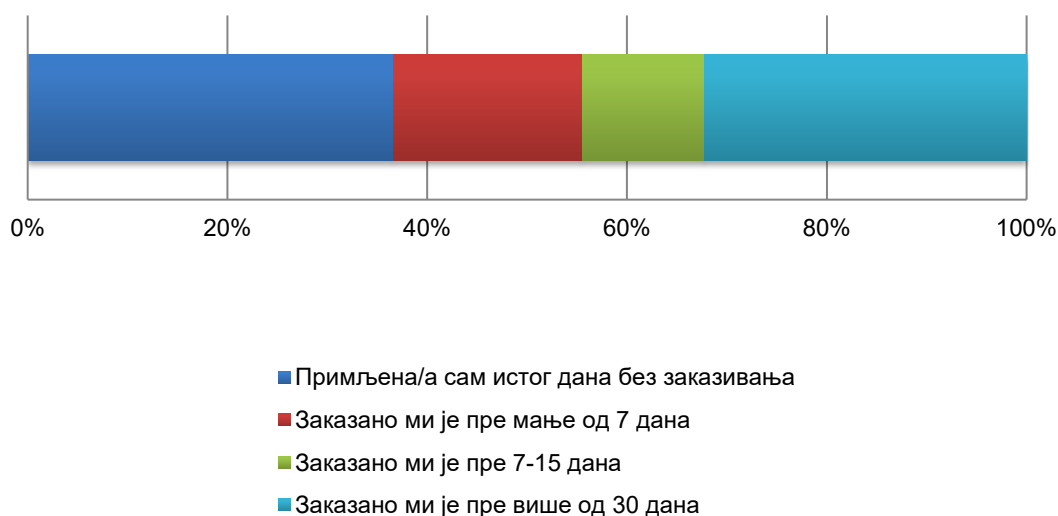
Просечна старост испитаника је 48,7 година.

Љубазношћу особе која врши заказивање, задовољно (задовољан/веома задовољан) је 82,1% анкетираних корисника, а могућношћу телефонског заказивања задовољно је 62,7% корисника. Временом чекања од тренутка заказивања до термина прегледа није задовољно (незадовољан/веома незадовољан) 20%, а временом чекања у чекаоници 24,6% испитаних корисника. Добијањем инструкције о датуму, времену и месту прегледа задовољно је 79,7% корисника, а објашњењем евентуалног кашњења термина прегледа задовољно их је 62,2%. Више од 70,0% анкетираних корисника је задовољно чистоћом и подобношћу чекаонице.

У 2019. години, корисници су просечно два пута посетили лекара специјалисту.

Истог дана без заказивања, на преглед је примљено 30,0% испитаних корисника, 15,5% их је на преглед чекало мање од седам дана, а више од тридесет дана на преглед је чекало 26,4% испитаних корисника.

Колико дуго сте чекали на овај преглед?



Графикон 21. Време чекања на преглед

Већина анкетираних корисника (72,7%) се слаже да им је лекар посветио довољно времена током прегледа и да их је пажљиво саслушао (74,3%). Око две трећине 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 71,4% испитаника.

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

Бесплатан преглед специјалисте добило је 52,6% корисника, а 42,1% корисника је платило партиципацију.

Узевши све у обзир, 70,8% корисника је задовољно радом специјалистичке службе у болницама у 2019. години.

## **Задовољство корисника лечења хроничним програмом дијализе**

Из опште болнице је прикупљено 58 упитника које су попунили корисници који су на хроничном програму дијализе.

Испитаници се нису изјаснили о годинама старости.

На питање коју врсту транспорта користе за долазак у центар за дијализу одговорило је само 6 анкетираних корисника и сви су навели да долазе приватним аутомобилом. Време које, просечно, проведу у превозу од куће до дијализног центра је 32 минута.

82,1% анкетираних наводи да им одговара приступ лифту, а нешто мањи проценат је задовољан опремом за особе којима је потребна помоћ за кретање.

Готово сви (94,7%) су задовољни радним временом дијализног центра.

Сви се слажу са тврдњом да су собе за дијализу адекватно опремљене, две трећине их је задовољно инсталацијама у фотелји и дијализној постељи и оброком, а половина условима у гардероби и тоалету.

На питање о задовољству бригом медицинске сестре у току дијализе није било одговора, док је бригом лекара у току дијализе задовољно 81,8% анкетираних корисника. Четири петине испитаника сматра да може да се консултује са лекаром када то жели, као и да може да приступи медицинској документацији. Готово сви (98,2%) редовно узимају лекове, а 63,6% њих добро подносе дијализу.

Корисници лечења хроничним програмом дијализе су, углавном, задовољни информацијама које су добили пре почетка терапије дијализом.

Око 80,0% анкетираних корисника је некада морало да набави лек из сопствених средстава, али нико никада није морао да одустане од неког лека због његове цене.

Скоро сви корисници (89,3%) су, генерално, задовољни дијализом у свом дијализном центру и препоручили би га особи која пати од исте болести и неопходна јој је дијализа.

Аналізу урадили:

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

Др Нађа Милош

Лука Кипић

Др Јелена Мојсин