

ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ЗРЕЊАНИН
др Емила Гаврила 15
23000 Зрењанин

**ЗАДОВОЛЬСТВО КОРИСНИКА
ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ У
СРЕДЊЕБАНАТСКОМ ОКРУГУ У 2009.
ГОДИНИ**

ПРИМАРНА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА ПРИМАРНОМ ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ

- Истраживање задовољства корисника радом примарне здравствене заштите спроведено је 07.12.2009. године у свим домовима здравља Средњебанатског округа.

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА РАДОМ СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ У ПРИМАРНОЈ ЗДРАВСТВЕНОЈ ЗАШТИТИ

- Из специјалистичке службе у примарној здравственој заштити прикупљено је 40 попуњених упитника.
- 58% испитаника је женског пола.
- Просечна старост корисника је 56 година, највише их је са завршеном средњом школом (42%), осредњег материјалног стања (40%).
- 95% пацијената је задовољно (задовољан/веома задовољан) могућностима телефонског заказивања прегледа, временом чекања од тренутка заказивања до термина прегледа, као и временом чекања у чекаоници.
- Испитаници су, у последњих 12 месеци, просечно, 2 пута посетили лекара специјалисту у овој служби. Исти је број посете и приватном лекару специјалисти.
- 50% корисника наводи да су на преглед примљени истог дана, без заказивања.
- Пацијенти сматрају да је лекар љубазан, да им је посветио доволно времена током прегледа, пажљиво их саслушао и дао им јасна објашњења о болести, спроведеној дијагностици и терапији.
- 50% испитаних је бесплатно прегледано.
- 95% корисника је, у целини, задовољно (задовољан/веома задовољан) здравственом заштитом у овој специјалистичкој служби.

1. Пол?

Мушки	Женски	Без одговора
17	23	0



2. Просек година?

Просек година
55,64

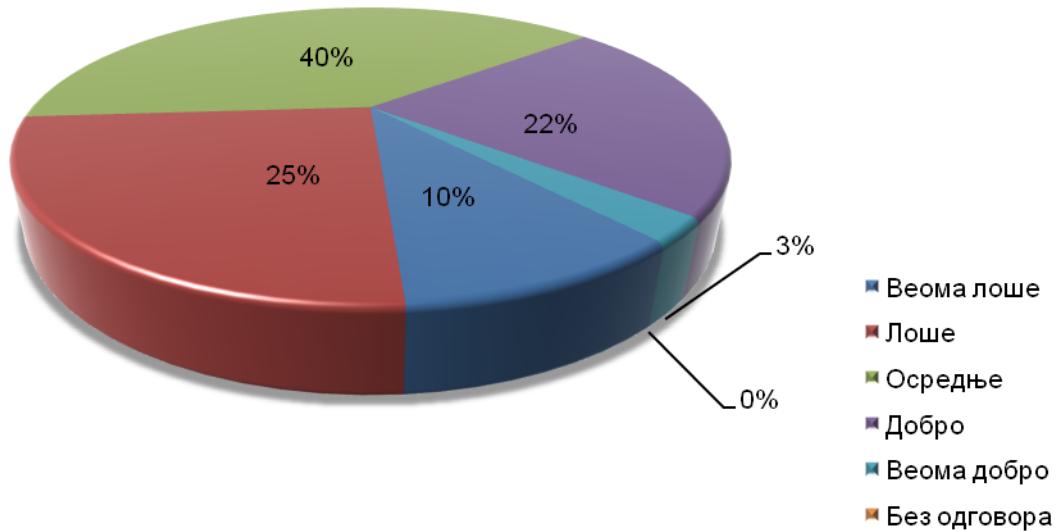
3. Завршена школа?

Незавршена школа	Основна школа	Средња школа	Виша и висока школа	Без одговора
11	9	17	3	0



4. Материјално стање Вашег домаћинства?

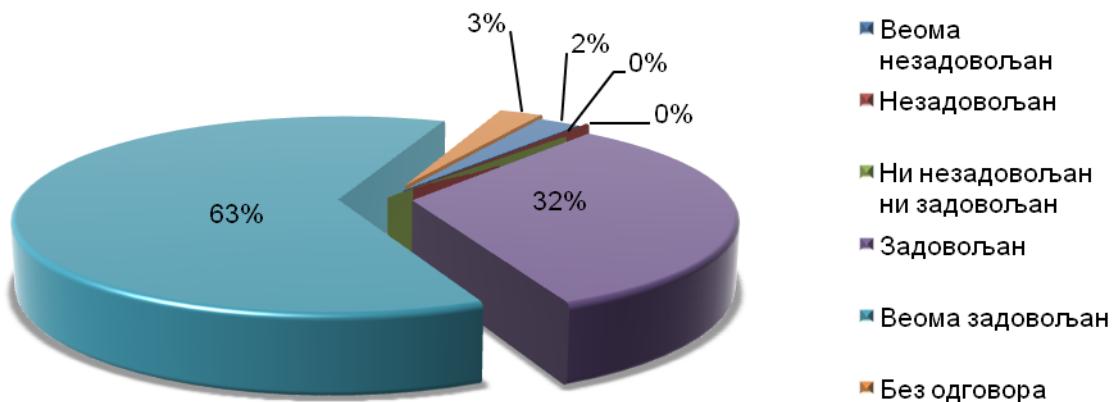
Веома лоше	Лоше	Осредње	Добро	Веома добро	Без одговора
4	10	16	9	1	0



5. Колико сте задовољни следећим карактеристикама које се односе на ову специјалистичку службу?

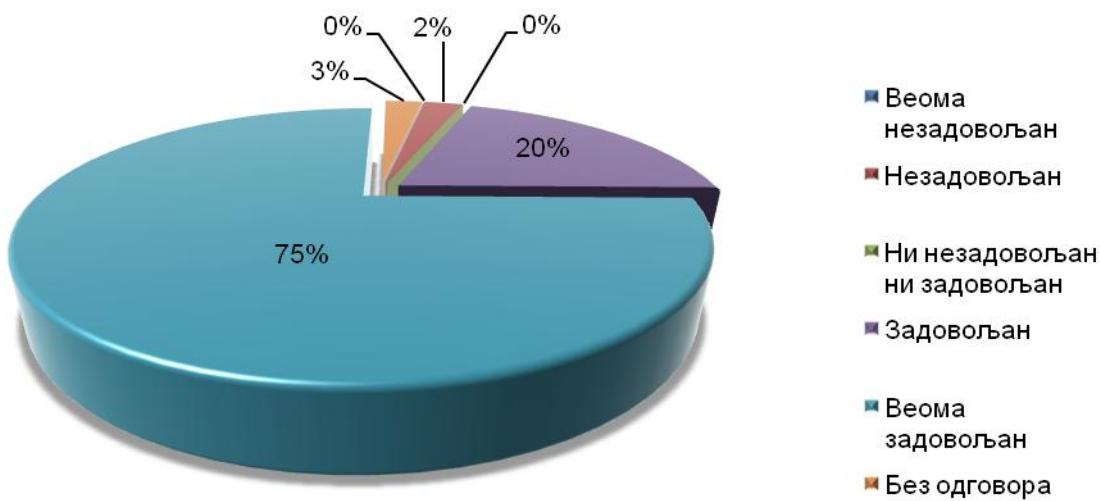
а) Могућност телефонског заказивања:

Веома нездовољан	Нездовољан	Ни нездовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
1	0	0	13	25	1



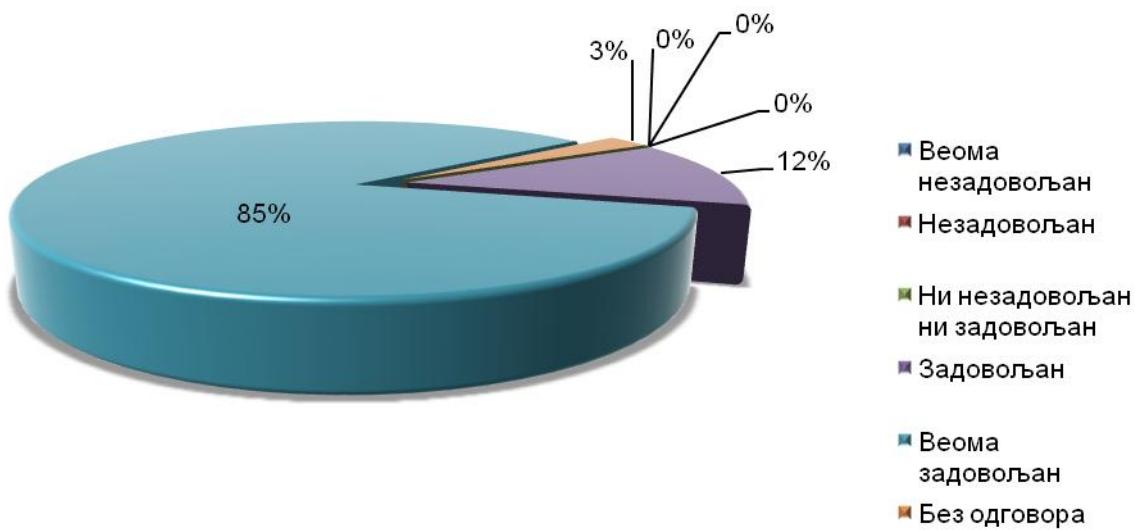
б) Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа:

Веома нездовољан	Нездовољан	Ни нездовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	1	0	8	30	1



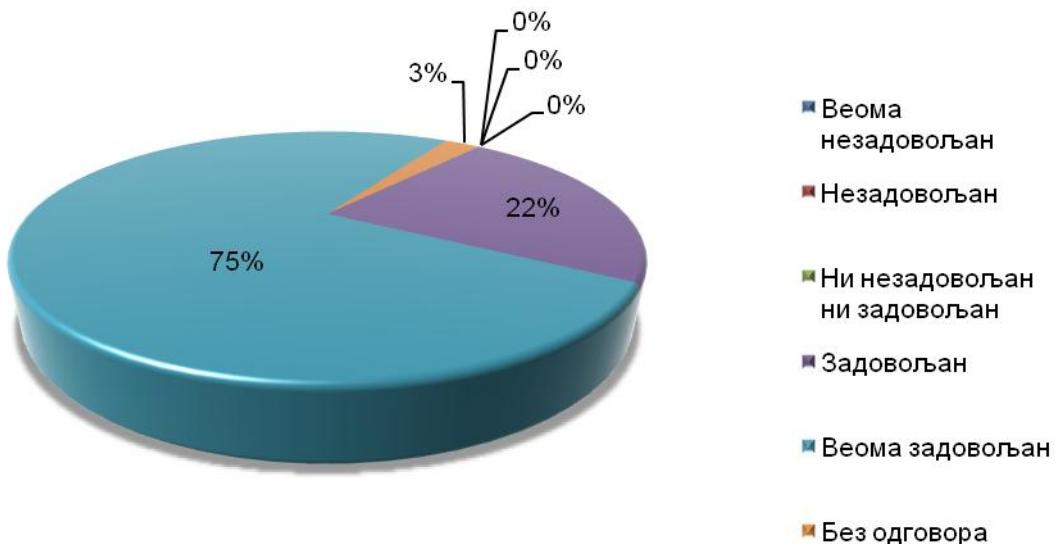
в) Љубазност и професионалност особе која врши заказивање:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	0	0	5	34	1



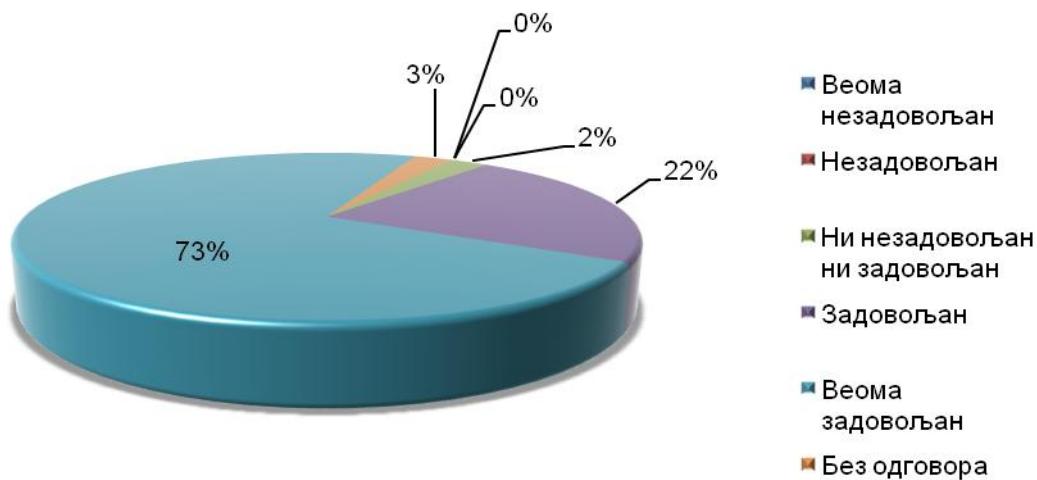
г) Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	0	0	9	30	1



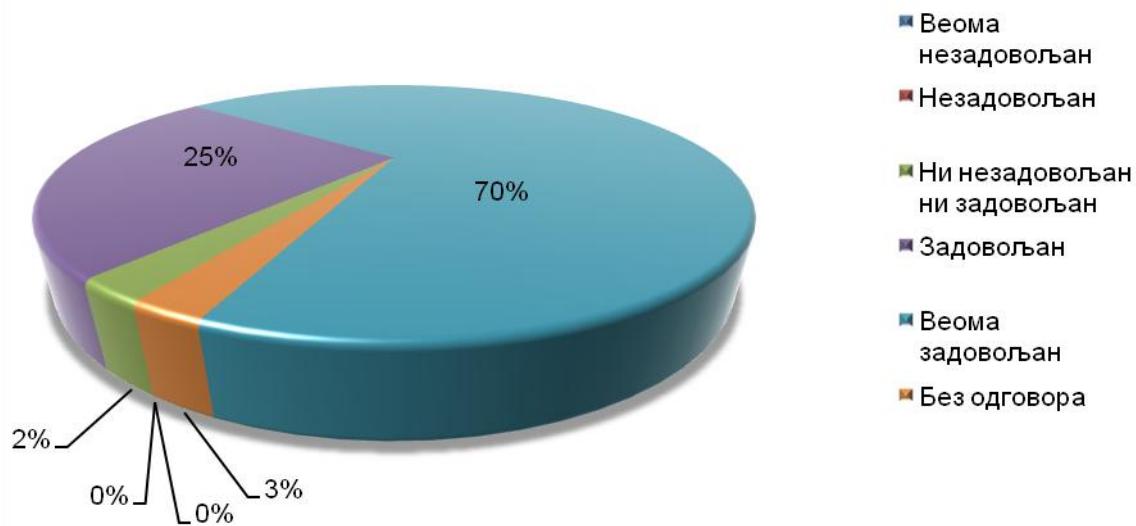
д) Време чекања у чекаоници:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	0	1	9	29	1



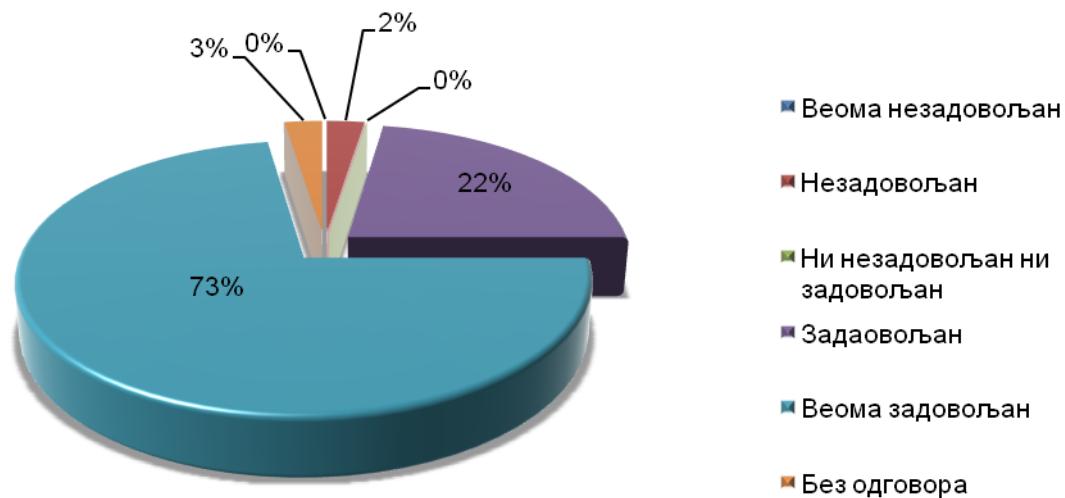
ћ) Објашњење евентуалног кашњења Вашег термина:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	0	1	10	28	1



е) Чистоћа и подобност чекаонице:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	1	0	9	29	1



6. Колико пута сте посетили лекара специјалисту у последњих 12 месеци, укључујући и овај пут?

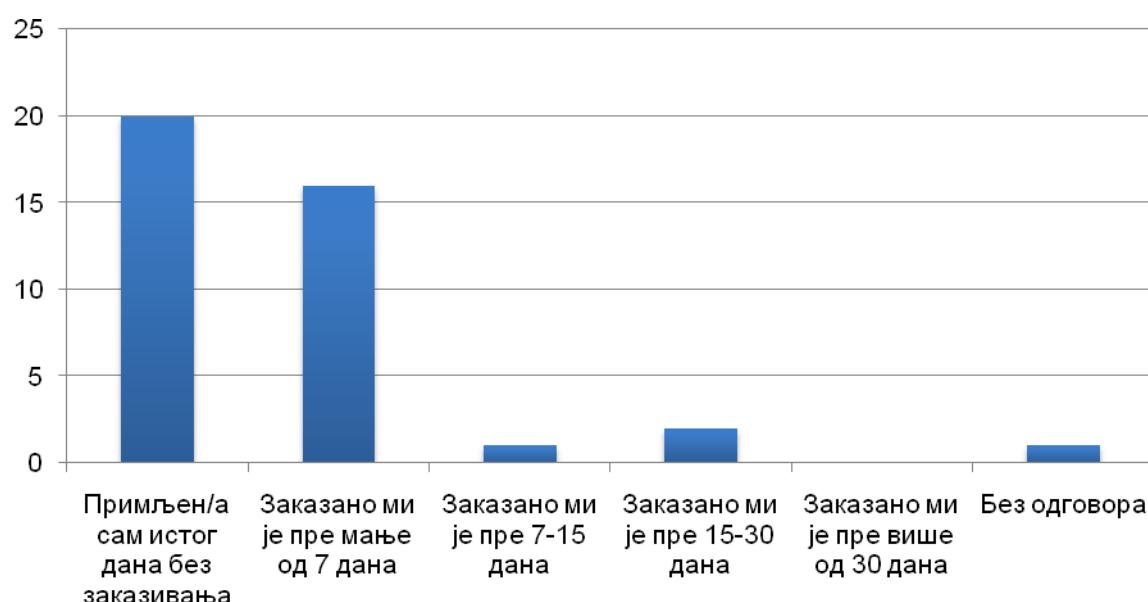
У овој служби (одговорило 39 од 40; 97,50%)	У другој специјалистичкој служби (одговорило 19 од 40; 47,50%)
1,77	2,53

7. Колико пута сте посетили приватног лекара специјалисту у последњих 12 месеци?

Просек (одговорило 6 од 40; 15%)
1,83

8. Колико дуго сте чекали на овај преглед?

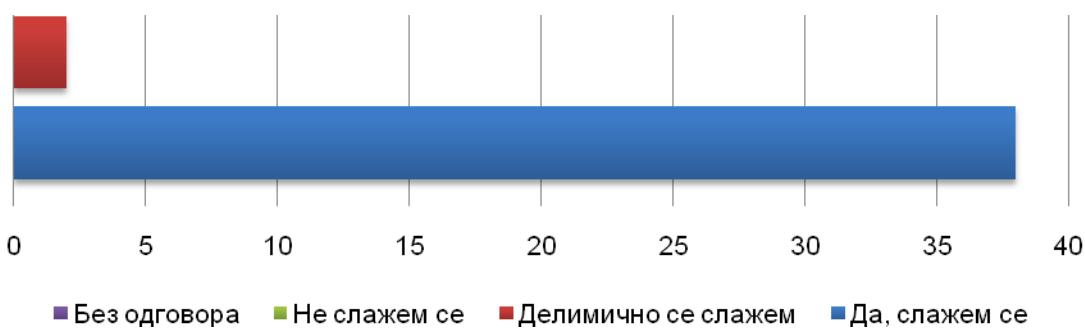
Примљен/а сам истог дана без заказивања	Заказано ми је пре мање од 7 дана	Заказано ми је пре 7-15 дана	Заказано ми је пре 15-30 дана	Заказано ми је пре више од 30 дана	Без одговора
20	16	1	2	0	1



9. Да ли се слажете са следећим изјавама о овој специјалистичкој служби?

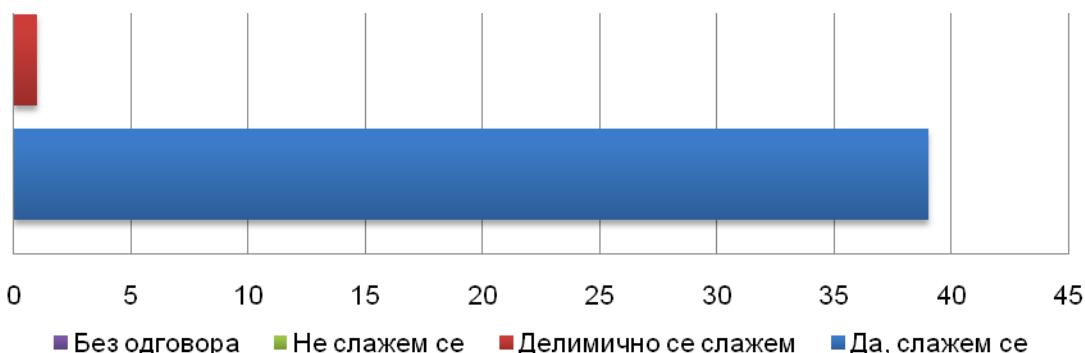
а) Лекар ми је посветио доволјно времена током прегледа:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Без одговора
38	2	0	0



б) Лекар ме је пажљиво саслушао:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Без одговора
39	1	0	0



в) Лекар ми је одвојио доволјно времена да разговара са мном:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Без одговора
---------------	---------------------	--------------	--------------

37	3	0	0
----	---	---	---



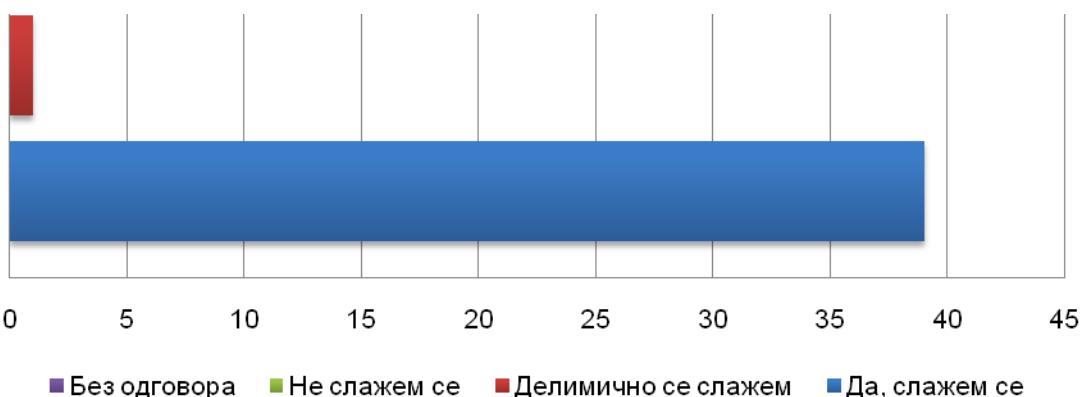
г) Лекар ми је дао јасна објашњења о болестима и лековима које ми прописује:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Без одговора
39	1	0	0



д) Лекар ми је објаснио значај тестова на које ме упућује:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Без одговора
39	1	0	0



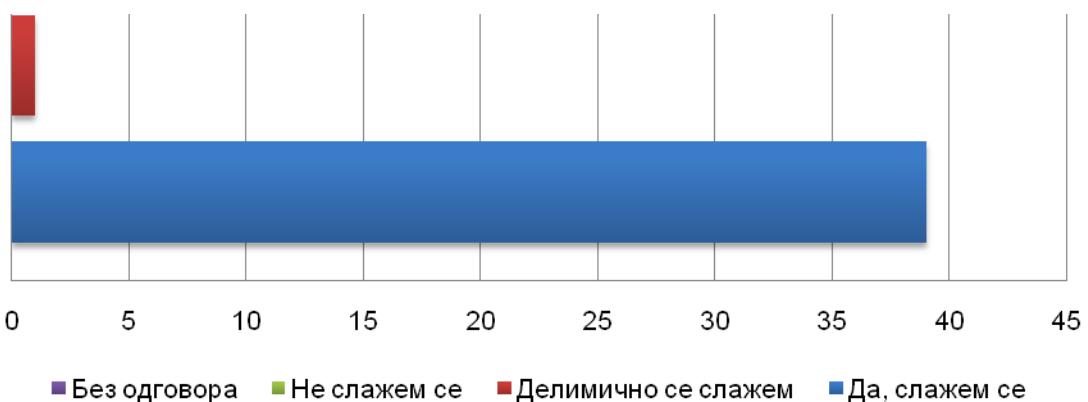
ћ) Особње је било лъубазно и пуно поштовања:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Без одговора
40	0	0	0



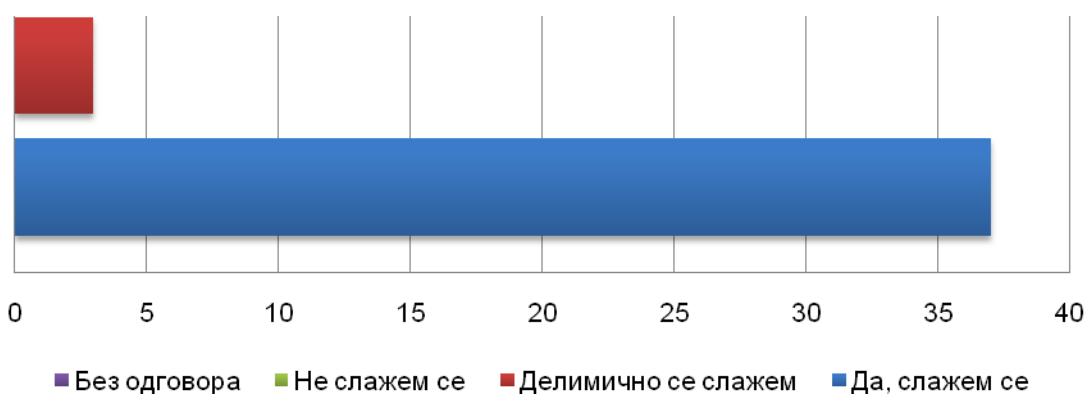
е) Јасно сам разумео/ла план свог лечења:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Без одговора
39	1	0	0



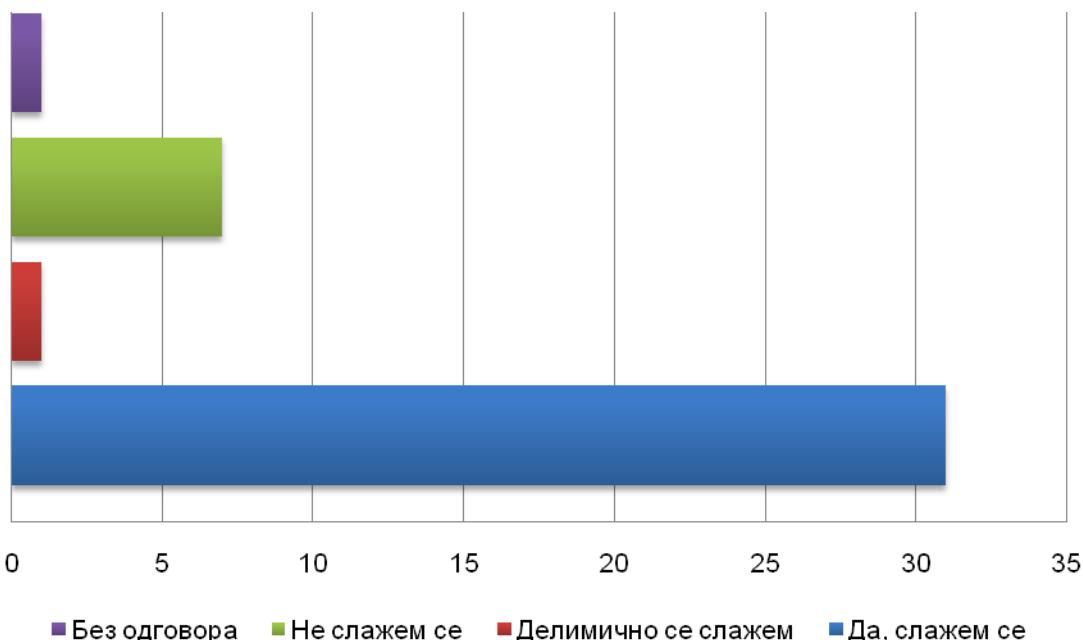
ж) После прегледа осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Без одговора
37	3	0	0



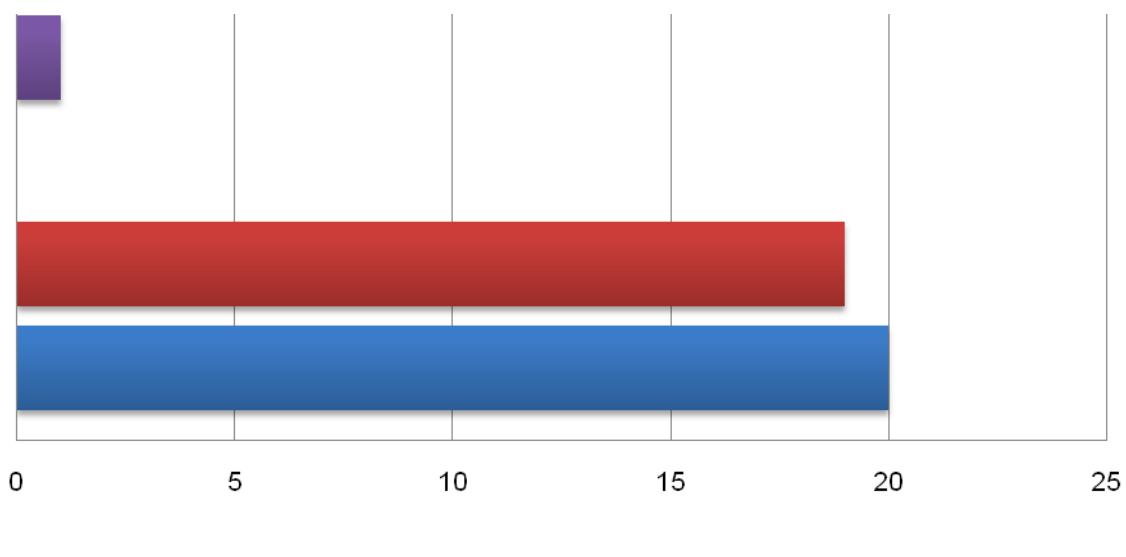
з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Без одговора
31	1	7	1



10. Да ли сте преглед лекара специјалисте добили бесплатно или сте морали да платите?

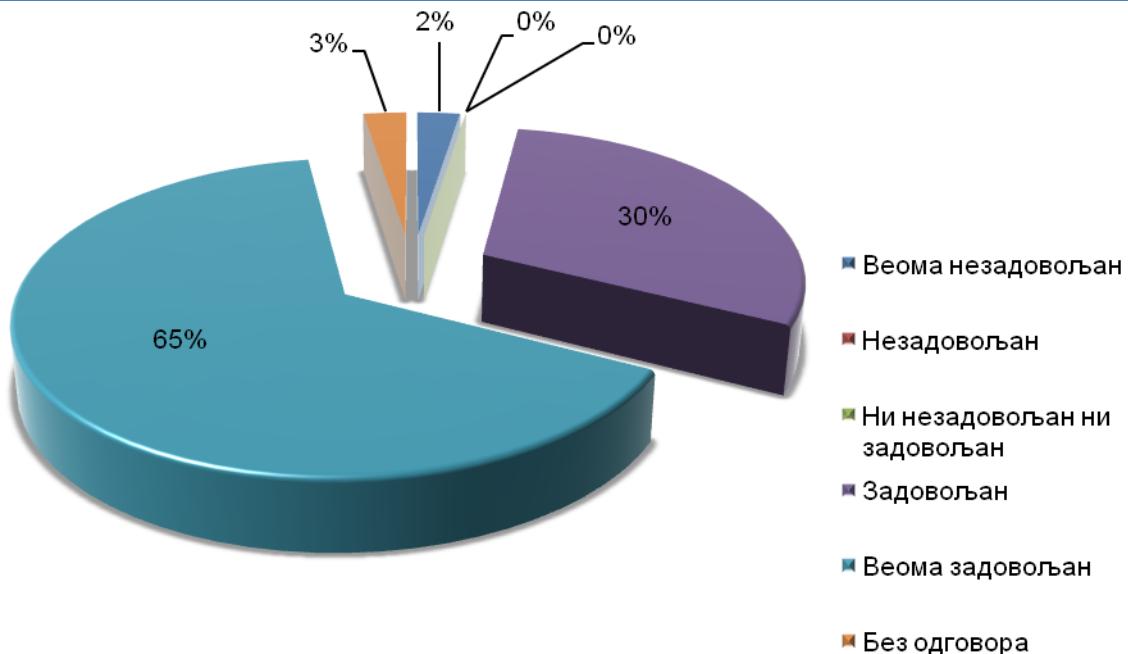
Бесплатно	Платио/ла сам партиципацију	Платио/ла сам пуну цену	Без одговора
20	19	0	1



■ Без одговора ■ Платио/ла сам пуну цену ■ Платио/ла сам партиципацију ■ Бесплатно

11. Узевши све у обзир, колико сте задовољни здравственом заштитом у овој специјалистичкој служби?

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
1	0	0	12	26	1



ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА РАДОМ СЛУЖБЕ ОПШТЕ МЕДИЦИНЕ У ПРИМАРНОЈ ЗДРАВСТВЕНОЈ ЗАШТИТИ

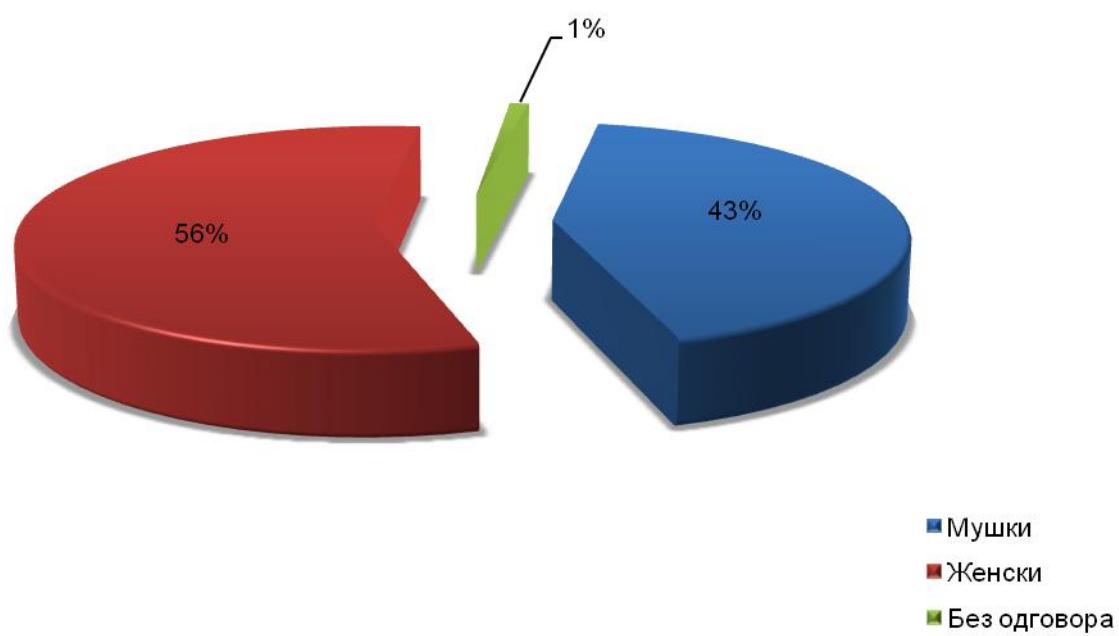
- Сакупљено је 935 попуњених упитника из службе опште медицине.
- Испитаници су, у већем проценту, женског пола (56%), просечне старости од 54 године, са завршеном средњом школом (57%), осредњег материјалног стања (51%).
- 88% их је само изабрало свог лекара, а 64% мисли да могу да га промене кад год хоће. Већина пациентата (81%) до сада није мењала лекара, а највише их се, код истог, лечи дуже од 3 године.
- У последњих 12 месеци, корисници су изабраног лекара посетили, просечно, 6 пута. Највише је оних, који на преглед, од момента заказивања, чекају 1 до 3 дана.
- Више од 50% пациентата наводи да их изабрани лекар, приликом редовне посете, саветује о правилној исхрани и важности физичке активности. Савете о престанку пушења цигарета добило је 35% корисника, а о избегавању и одбрани од стреса, њих 384 тј. 41%.
- Испитаници сматрају да су медицинске сестре љубазне, да им пружају све потребне информације и да сестре и лекари добро сарађују. Мишљења су да лекари познају њихову личну ситуацију, проблеме и болести које су раније

имали, да одвајају доволно времена за разговор са њима, пажљиво их слушају и дају јасна објашњења о болести и прописаној терапији.

- Већина пацијената је задовољна радним временом ове службе и сматрају да су им услуге службе опште медицине доступне и викендом, уколико се разболе. 57% испитаника је у могућности да добије савет од лекара и телефоном, у току радног времена. 681 од 935 испитаних наводи да преглед код лекара могу обавити истог дана, када им је хитно.
- Око 50% анкетираних пацијената плаћа партиципацију за преглед изабраног лекара, прописане лекове и ињекције.
- 78% корисника је задовољно здравственом заштитом у служби опште медицине.

1. Пол?

Мушки	Женски	Без одговора
398	528	9



2. Године старости?

Просек година
53,96

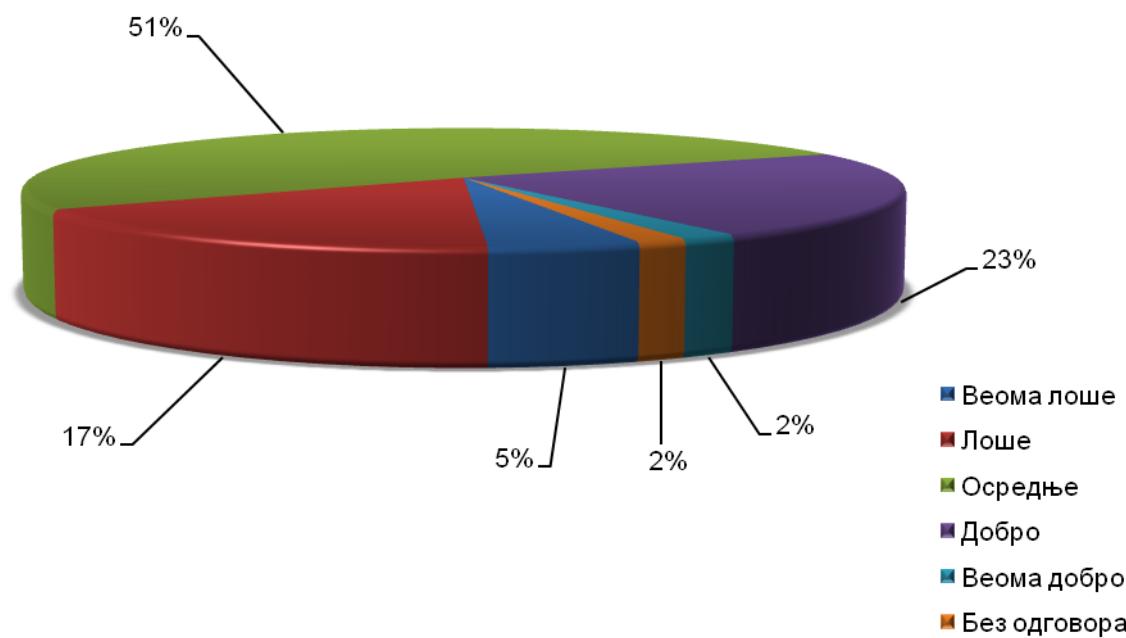
3. Завршена школа?

Незавршена школа	Основна школа	Средња школа	Виша и висока школа	Без одговора
59	145	534	188	9



4. Материјално стање Вашег домаћинства?

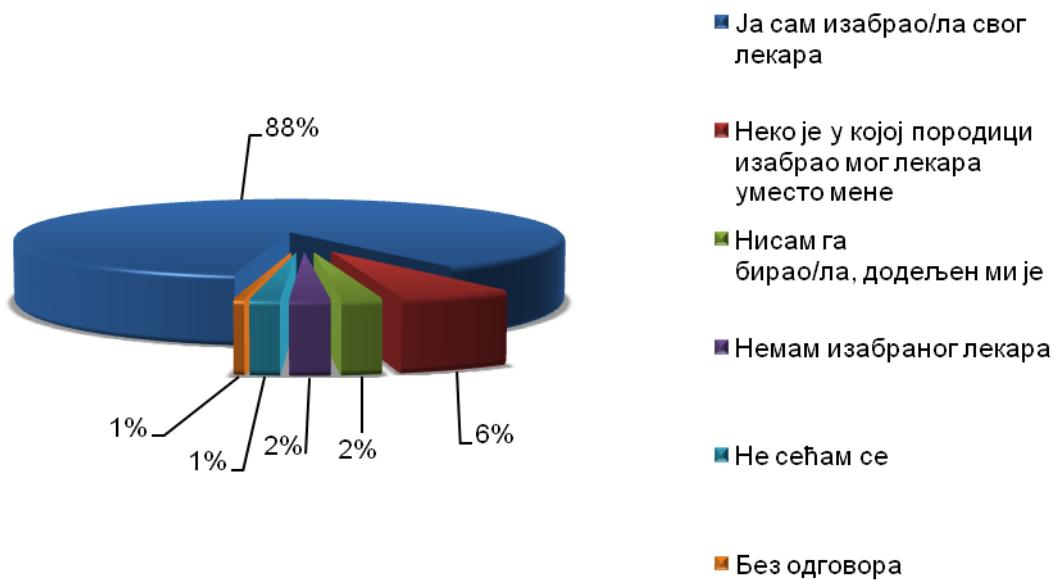
Веома лоше	Лоше	Осредње	Добро	Веома добро	Без одговора
45	162	479	217	17	15



5. Како сте изабрали свог лекара?

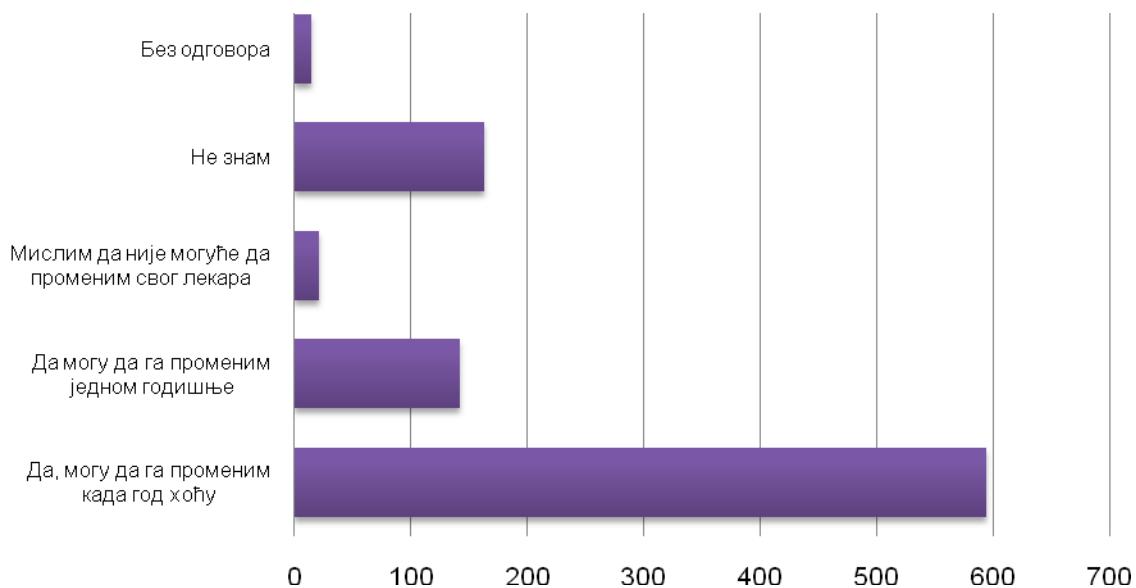
Избор	Број
Ја сам изабрао/ла свог	10
Неко је у мојој породици изабрао маг лекара уместо	10
Нисам га бирао/ла, додељен ми је	10
Немам изабраног лекара	10
Не сећам се	10
Без одговора	10

лекара	мене				
824	54	19	19	14	5



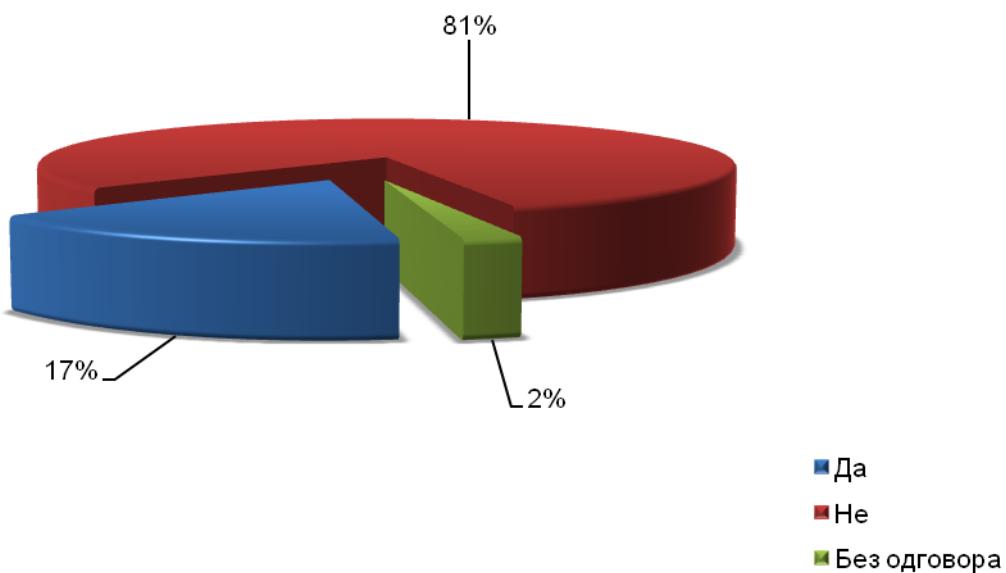
6. Да ли сте упознати на који начин можете да промените свог лекара ако то желите?

Да, могу да га променим када год хоћу	Да, могу да га променим само једном годишње	Мислим да није могуће да променим свог лекара	Не знам	Без одговора
594	142	21	163	15



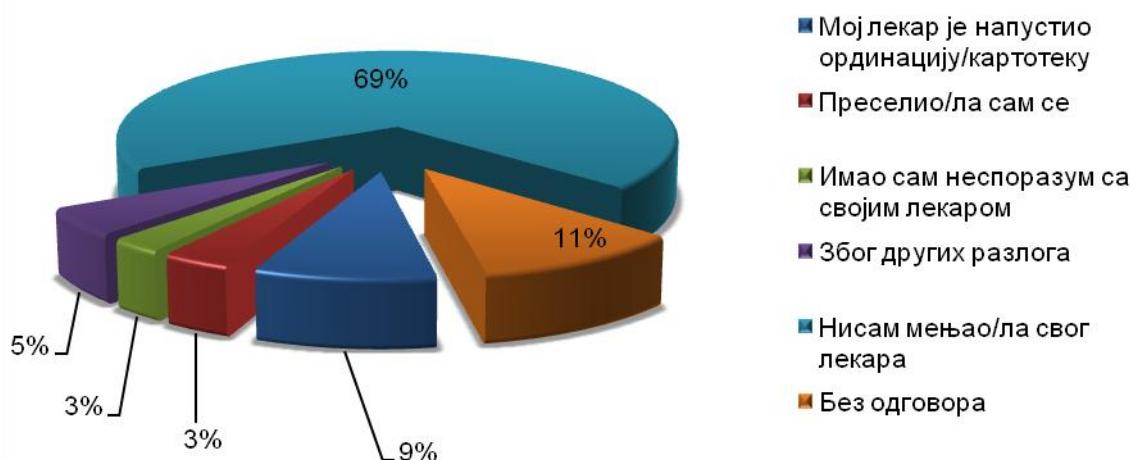
7. Да ли сте до сада мењали изабраног лекара?

Да	Не	Без одговора
158	756	21



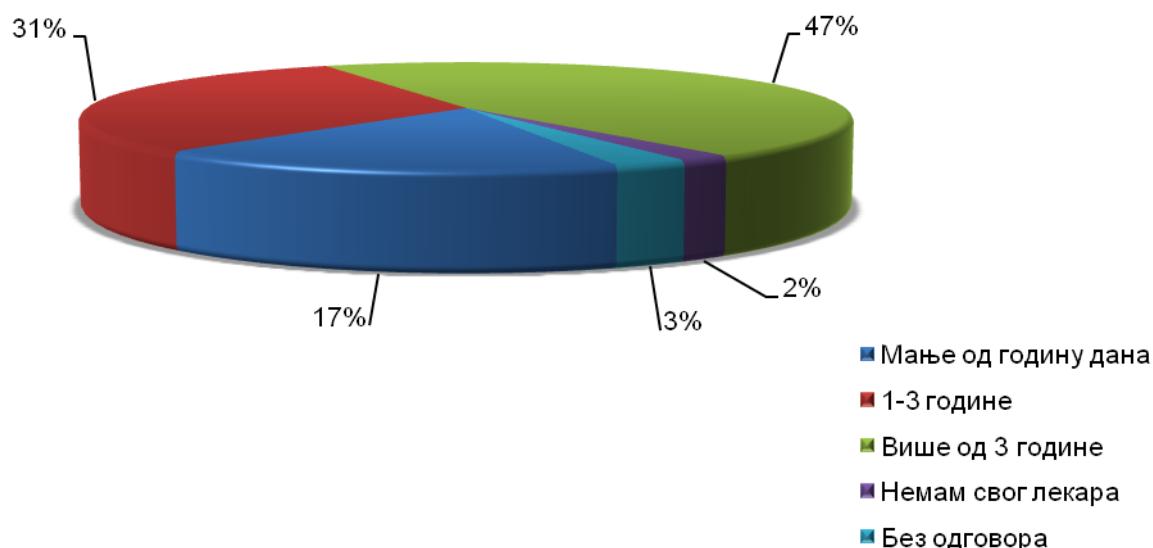
8. Који је био разлог промене изабраног лекара?

Разлог промене лекара	Количина
Мој лекар је напустио ординацију/карпотеку	84
Преселио/ла сам се	32
Имао/ла сам неспоразум са својим лекаром	25
Због других разлога	46
Нисам мењао/ла свог лекара	649
Без одговора	99



9. Колико дugo се лечите код свог лекара?

Време лечења	Количина
Мање од годину дана	163
1-3 године	291
Више од 3 године	435
Немам свог лекара	18
Без одговора	26



10. Колико пута сте посетили лекара у последњих 12 месеци, укључујући и овај пут?

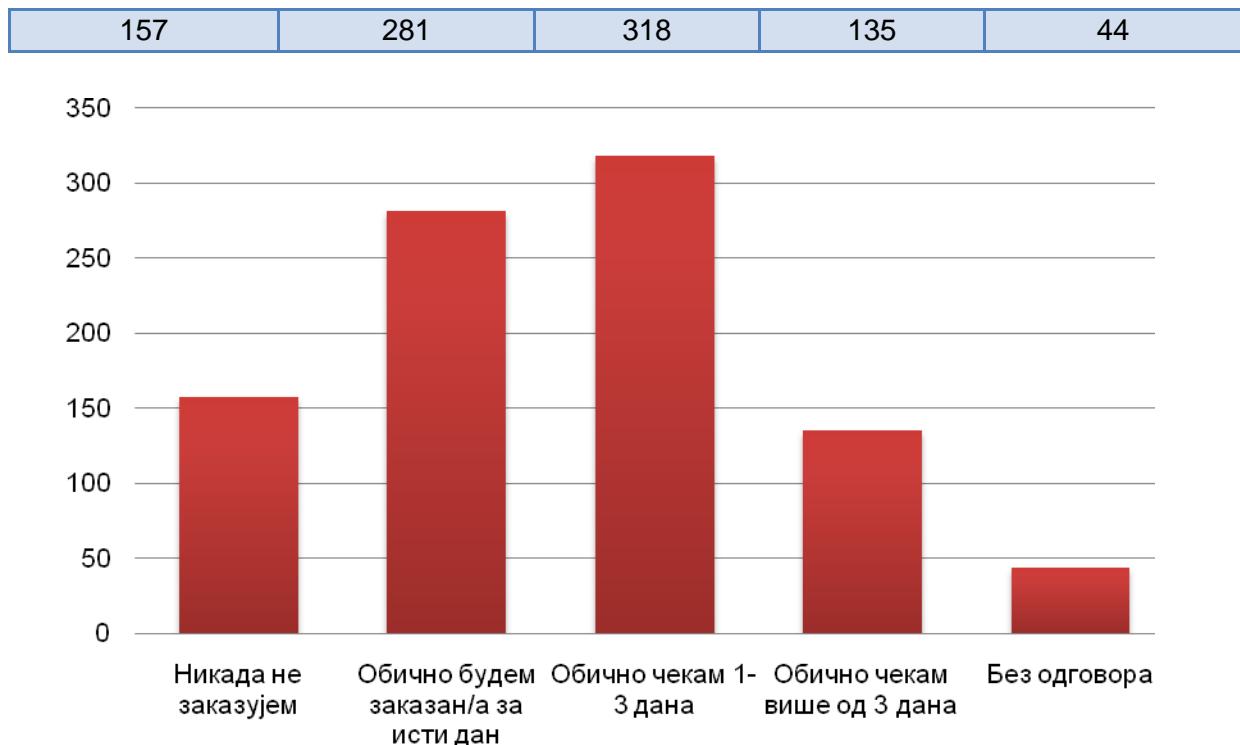
ПРОСЕК	
Изабраног лекара (одговорило 861 од 935; 92,09%)	Другог лекара у овој служби (одговорило 173 од 935; 18,50%)
5,66	2,10

11. Колико пута сте посетили лекара у приватној пракси у последњих 12 месеци?

Просек (одговорило 209 од 935; 22,35%)
2,33

12. Када заказујете преглед код изабраног лекара колико дана обично чекате?

Никада не заказујем	Обично будем заказан/а за исти дан	Обично чекам 1-3 дана	Обично чекам више од 3 дана	Без одговора
------------------------	--	--------------------------	-----------------------------------	--------------

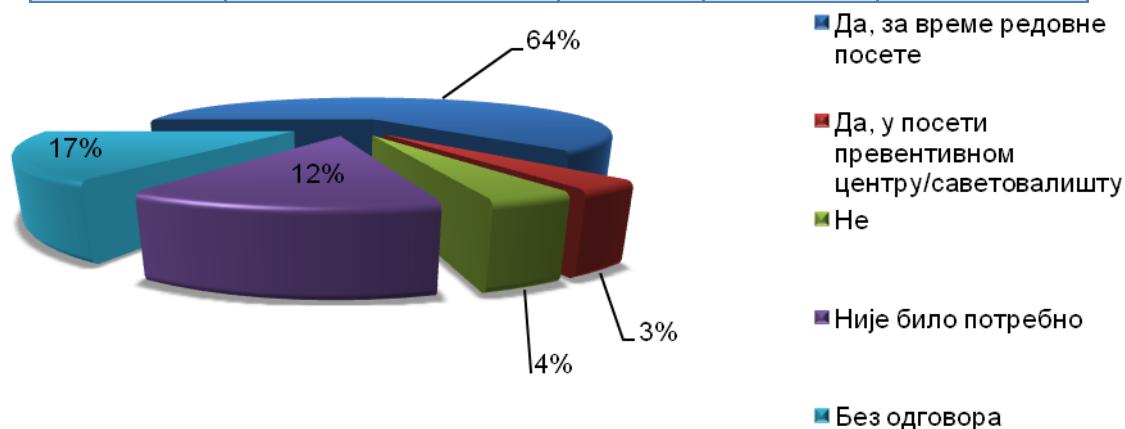


13. Да ли изабрани лекар разговара са Вама о томе како да останете здрави?

Да ли Вам даје савете о следећим темама?

а) Правилна исхрана:

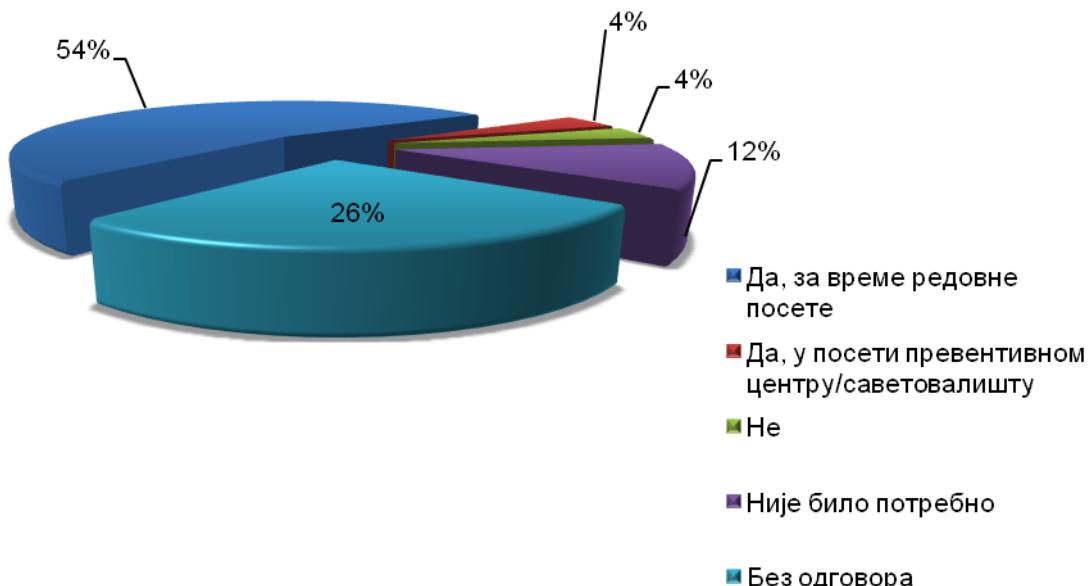
Да, за време редовне посете	Да, у посети превентивном центру/саветовалишту	Не	Није било потребно	Без одговора
602	29	33	114	157



б) Важност физичке активности:

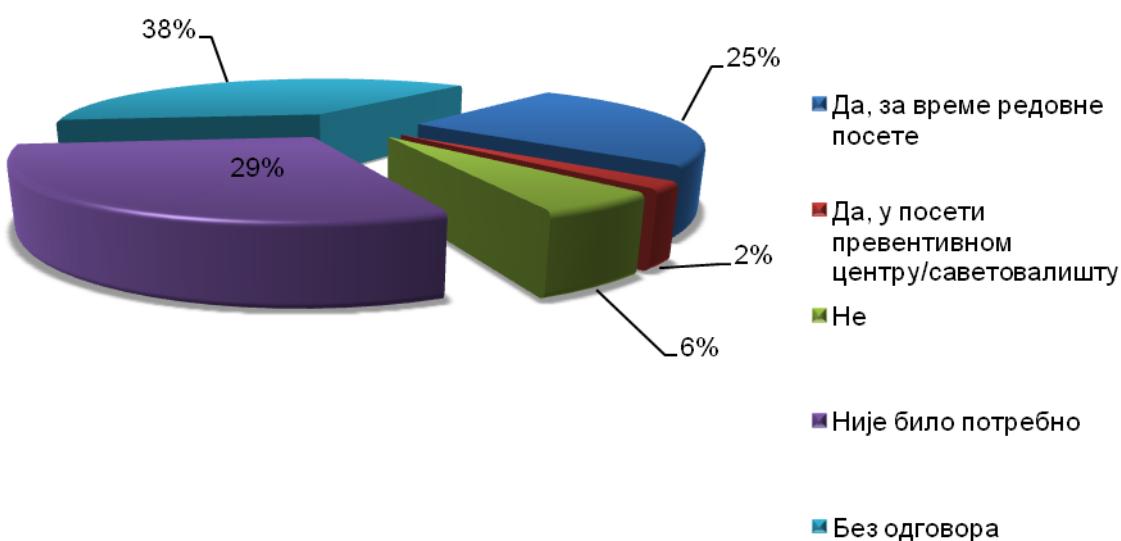
Да, за време	Да, у посети превентивном	Не	Није било потребно	Без одговора
--------------	---------------------------	----	--------------------	--------------

редовне посете	центру/саветовалишту			
509	38	34	115	239



в) Злоупотреба алкохола:

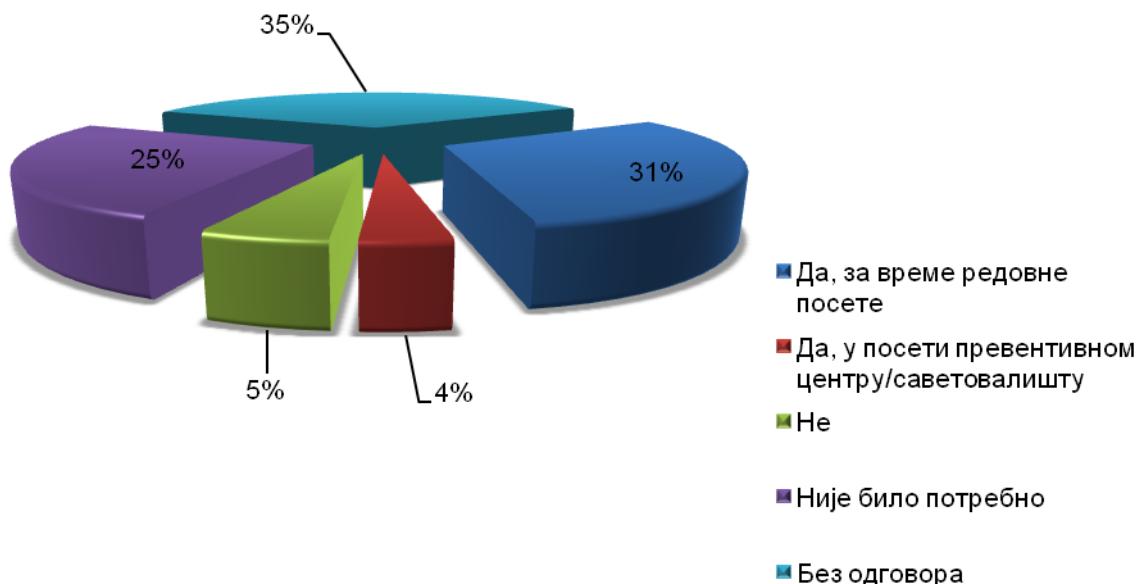
Да, за време редовне посете	Да, у посети превентивном центру/саветовалишту	Не	Није било потребно	Без одговора
238	18	51	273	355



г) Смањење или престанак пушења:

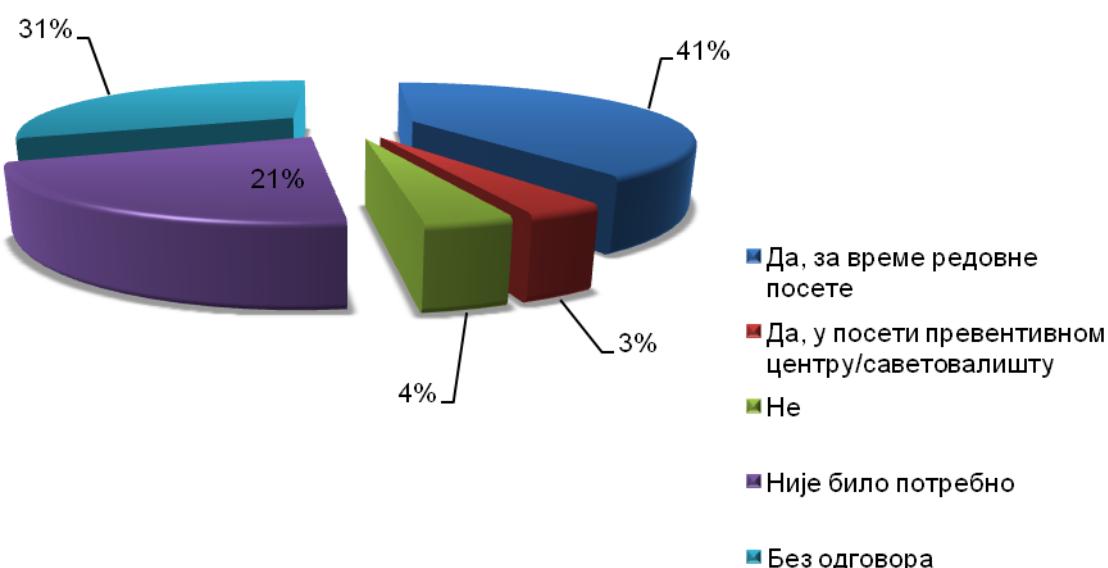
Да, за	Да, у посети	Не	Није било	Без одговора
--------	--------------	----	-----------	--------------

време редовне посете	превентивном центру/саветовалишту		потребно	
287	34	48	238	328



д) Избегавање/одбрана од стреса:

Да, за време редовне посете	Да, у посети превентивном центру/саветовалишту	Не	Није било потребно	Без одговора
384	31	34	194	292



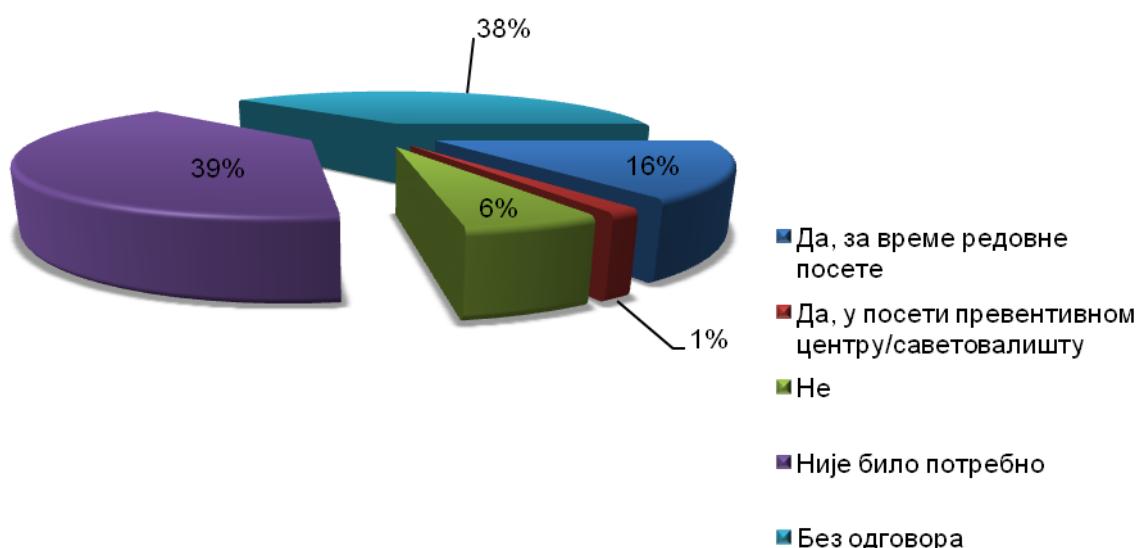
ћ) Сигуран секс:

Да, за време редовне посете	Да, у посети превентивном центру/саветовалишту	Не	Није било потребно	Без одговора
156	14	56	348	361



е) Опасност од злоупотребе дрога:

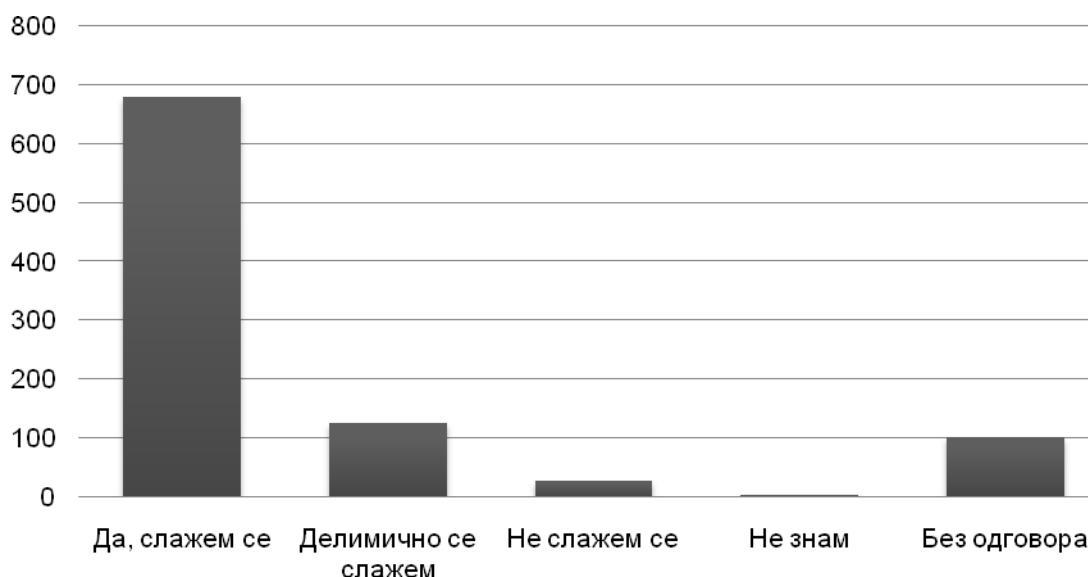
Да, за време редовне посете	Да, у посети превентивном центру/саветовалишту	Не	Није било потребно	Без одговора
148	13	52	367	355



14. Да ли се слажете са следећим изјавама које се односе на медицинске сестре?

а) Медицинске сестре на шалтеру су лъбазне:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Без одговора
679	125	27	3	101



б) Медицинске сестре у соби за интервенције су лъбазне:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Без одговора
680	83	13	15	144



в) Медицинске сестре ми увек пруже све информације:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Без одговора
685	85	17	2	146



Г) Медицинске сестре и лекари добро сарађују:

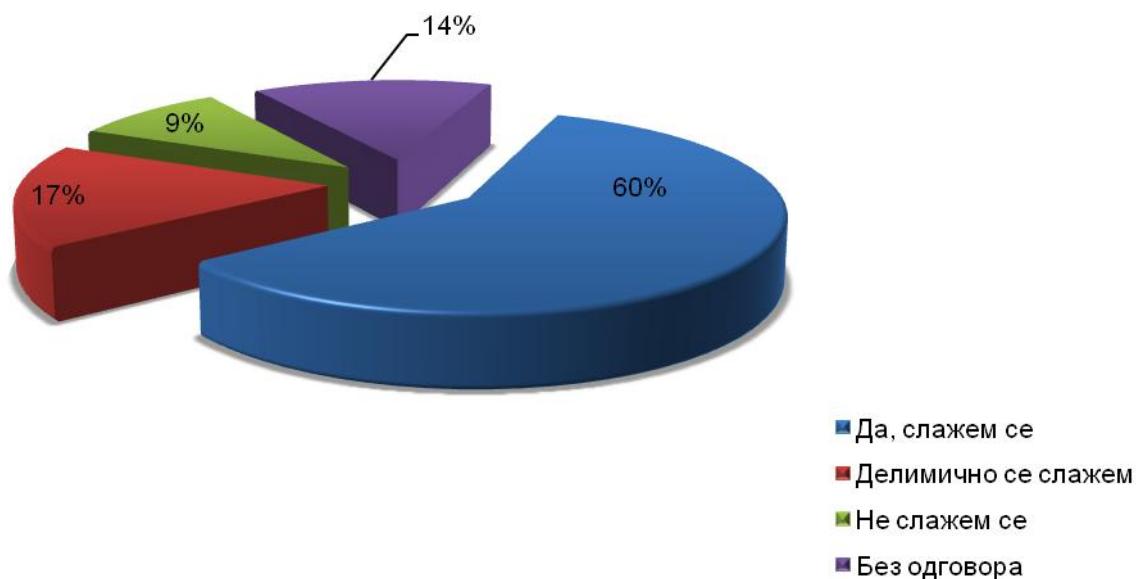
Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Без одговора
691	68	8	47	121



15. Да ли се слажете са следећим изјавама које се односе на вашег изабраног лекара?

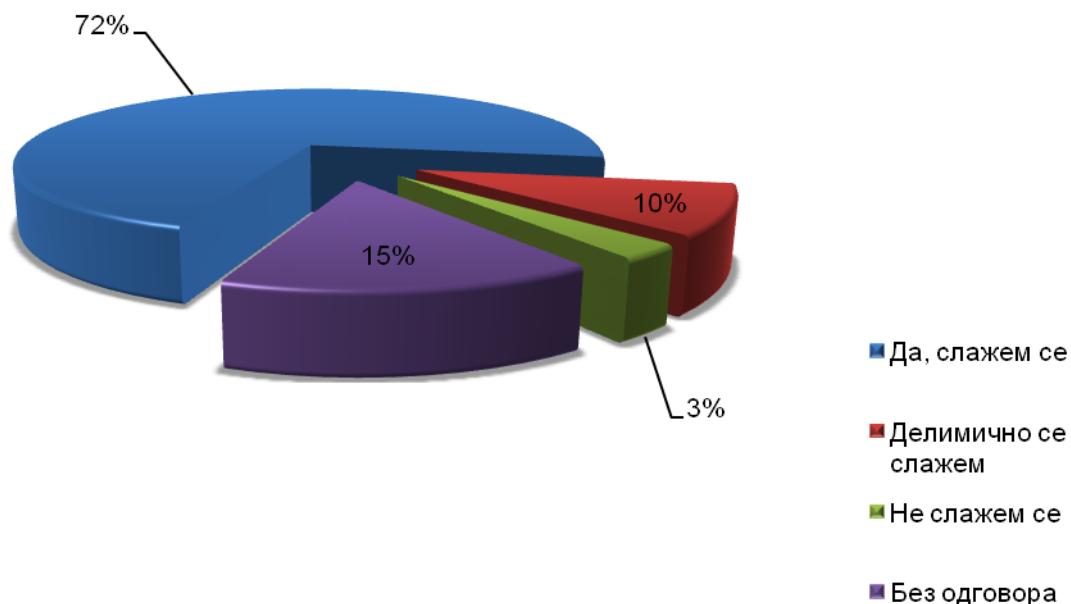
a) Мој лекар познаје моју личну ситуацију (нпр. на послу, у кући):

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Без одговора
555	159	87	134



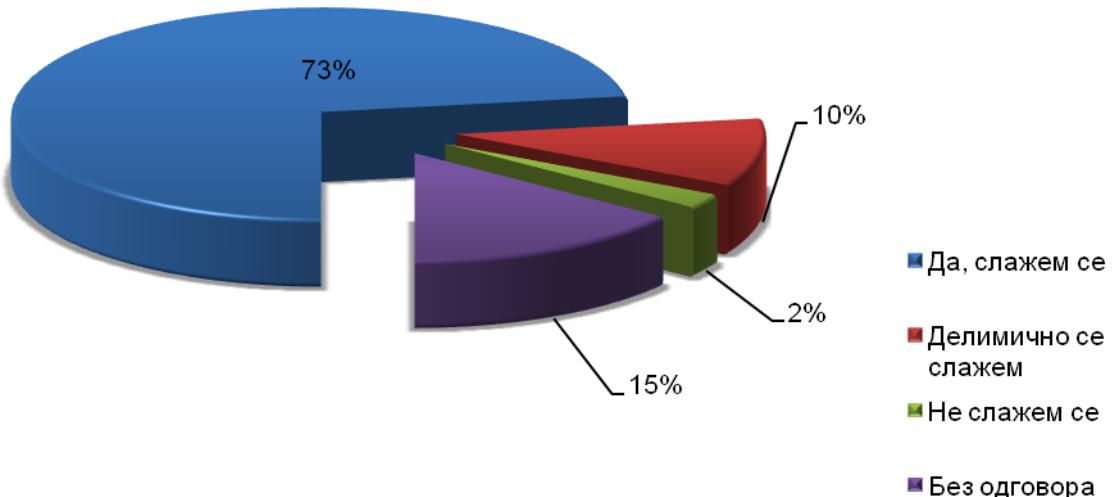
б) Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао/ла:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Без одговора
674	92	27	142



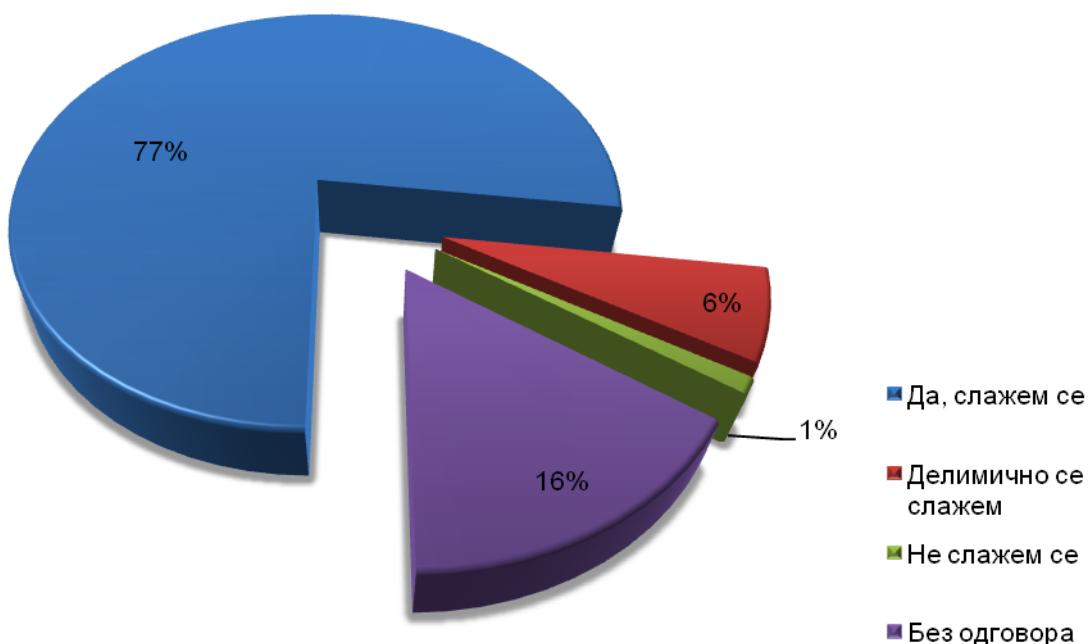
в) Мој лекар одваја доволно времена да разговара са мном:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Без одговора
679	97	21	138



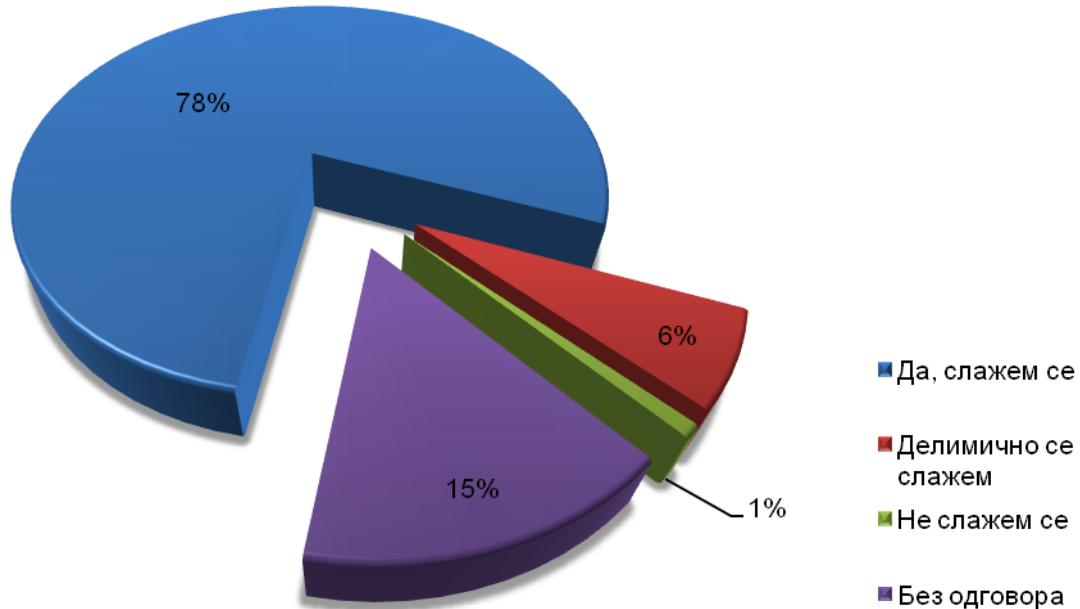
г) Мој лекар ме пажљивослуша:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Без одговора
721	59	10	145



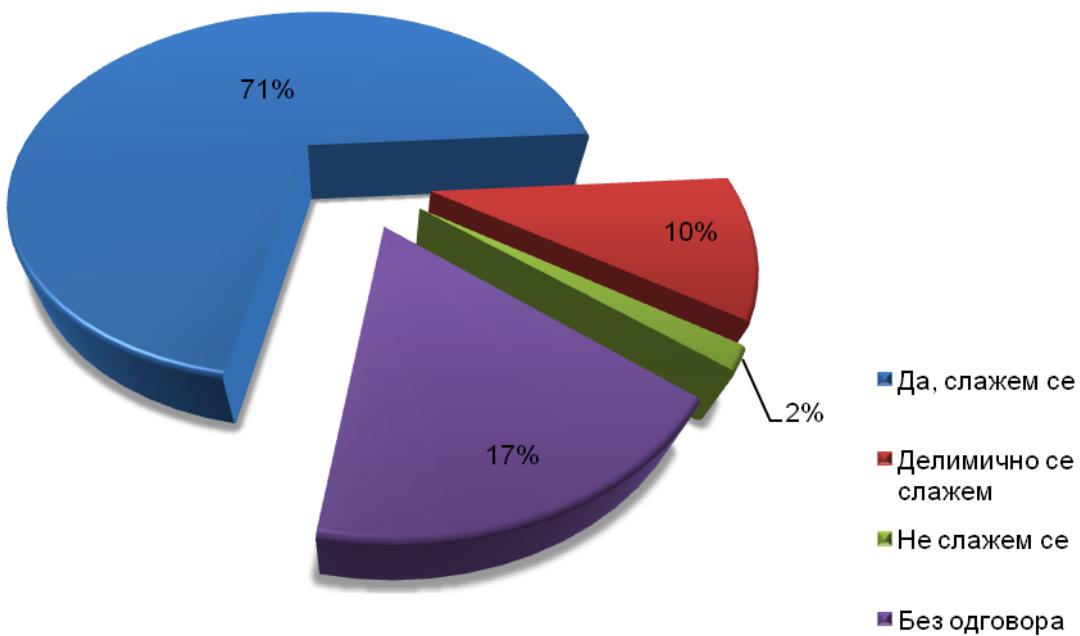
д) Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми прописује:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Без одговора
729	61	8	137



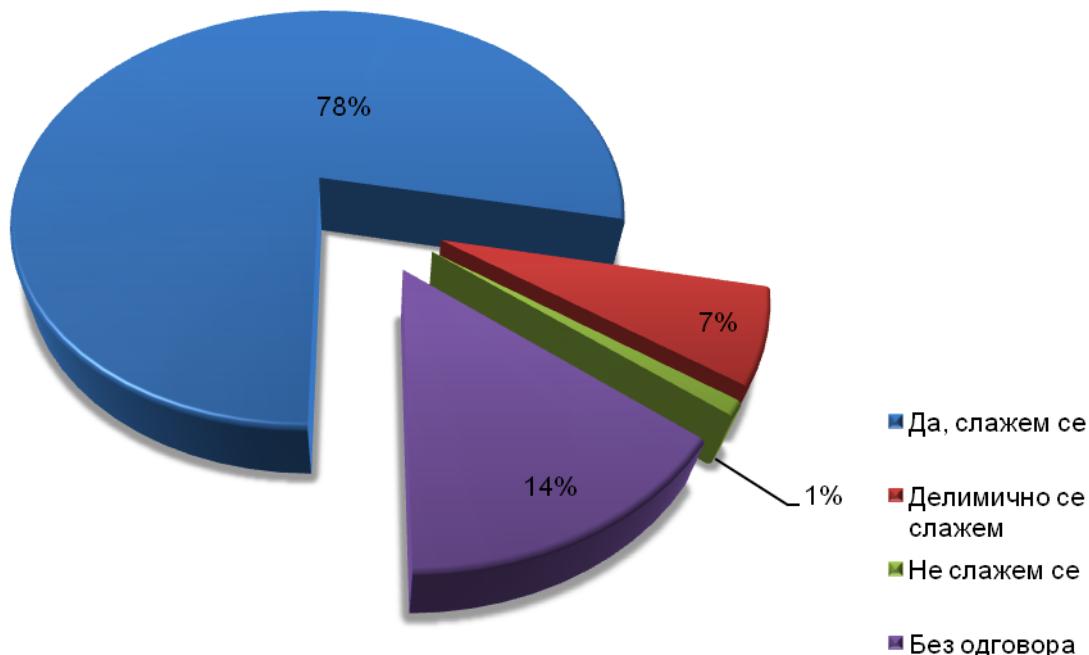
ћ) После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Без одговора
665	98	15	157



e) Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара:

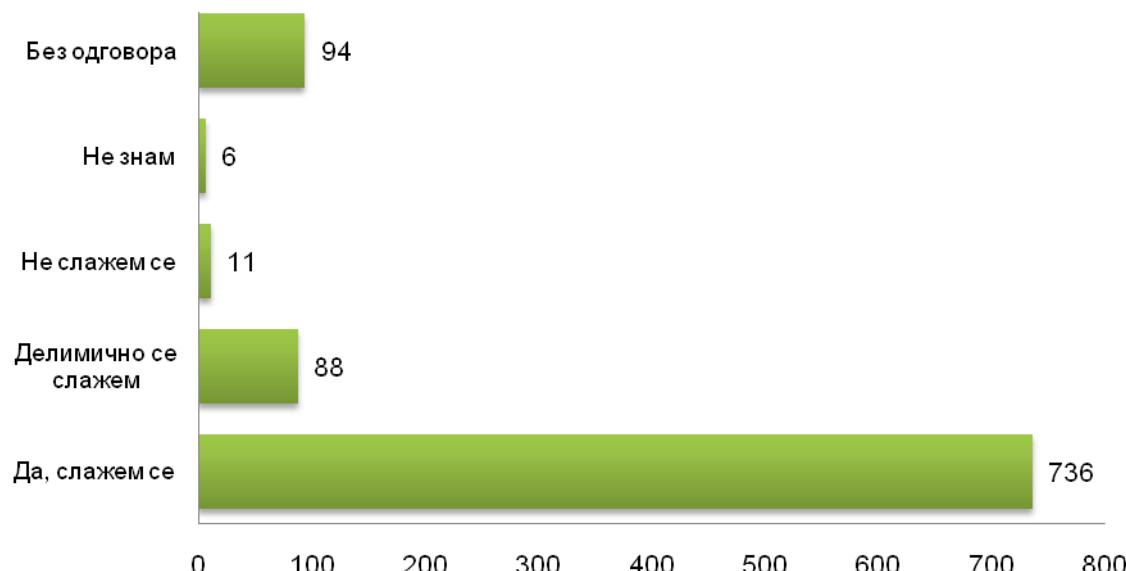
Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Без одговора
731	61	9	134



16. Да ли се слажете са следећим изјавама које се односе на ову службу здравствене заштите?

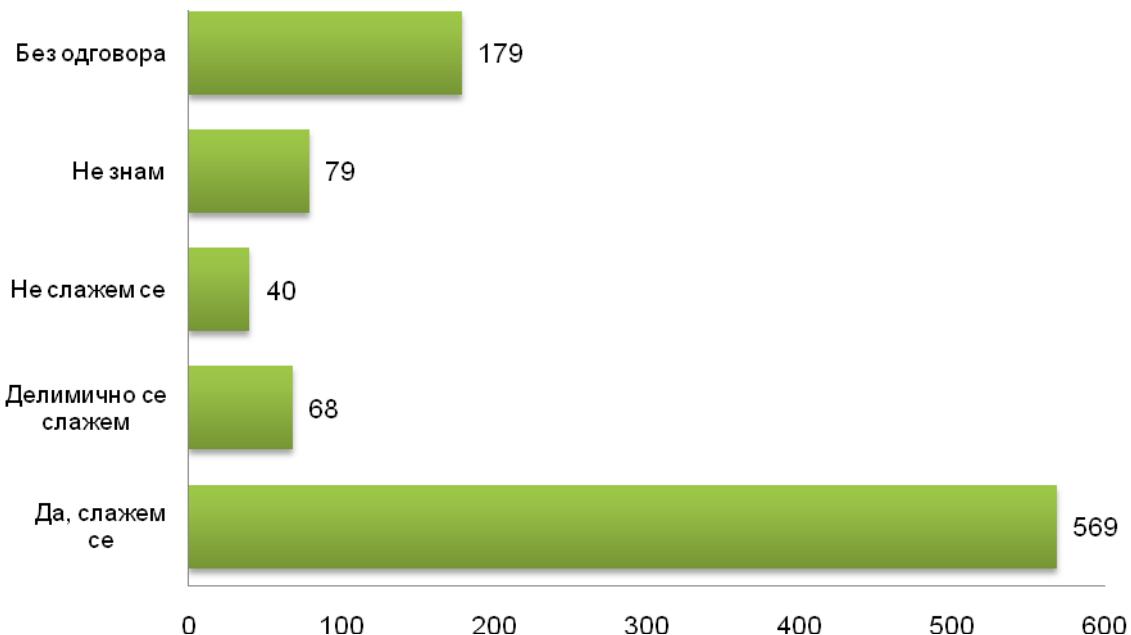
a) Задовољан сам радним временом:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Без одговора
736	88	11	6	94



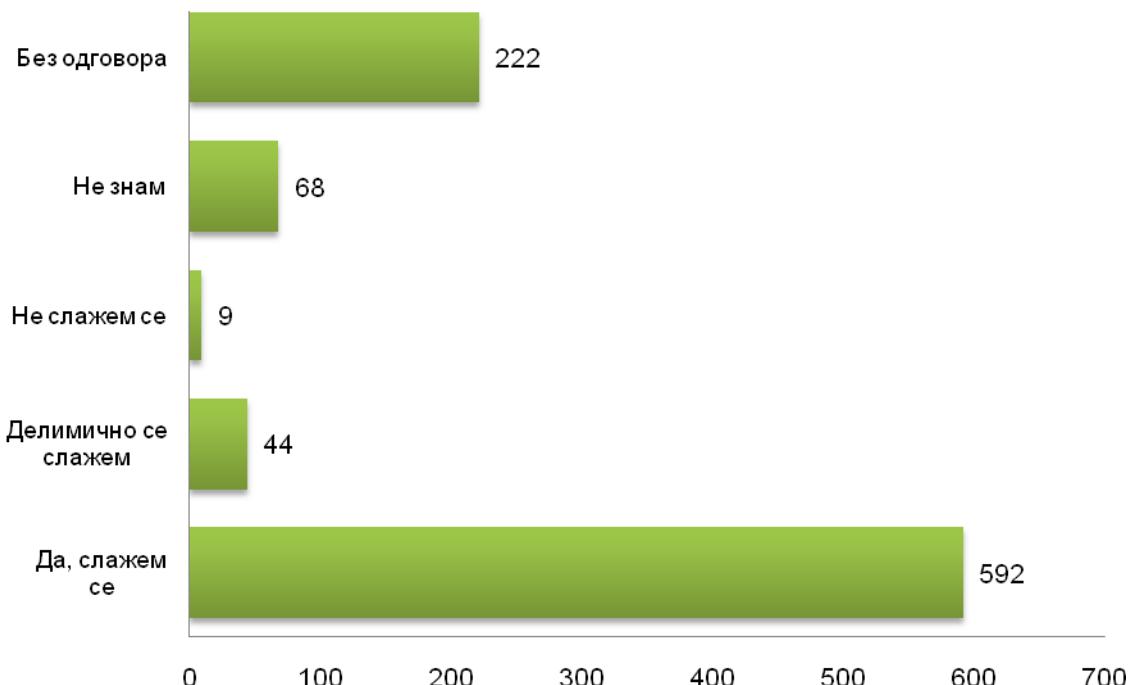
б) Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Без одговора
569	68	40	79	179



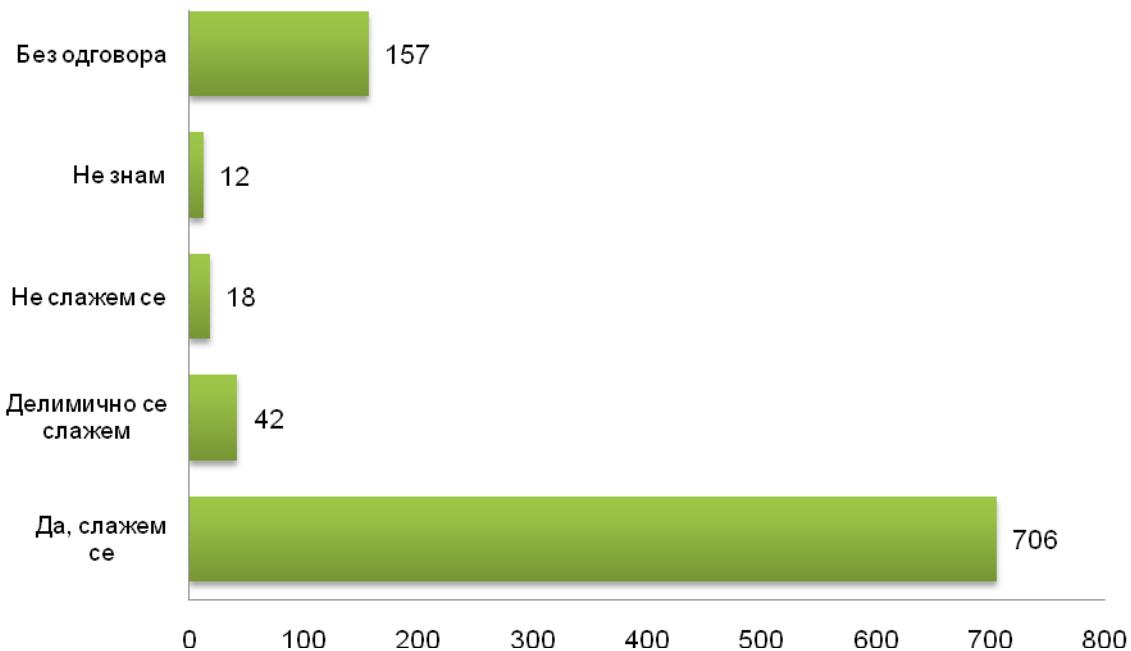
в) Доступнаје инвалидима и особама у колицима:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Без одговора
592	44	9	68	222



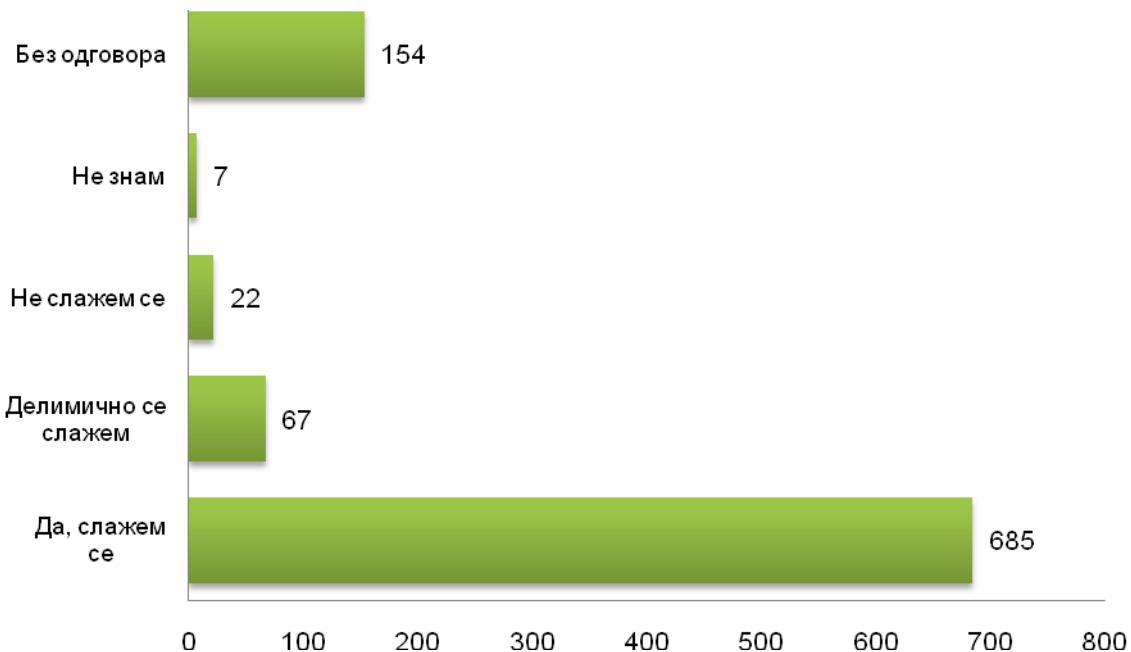
г) Да би ишао код специјалисте прво морам да идем код мог лекара:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Без одговора
706	42	18	12	157



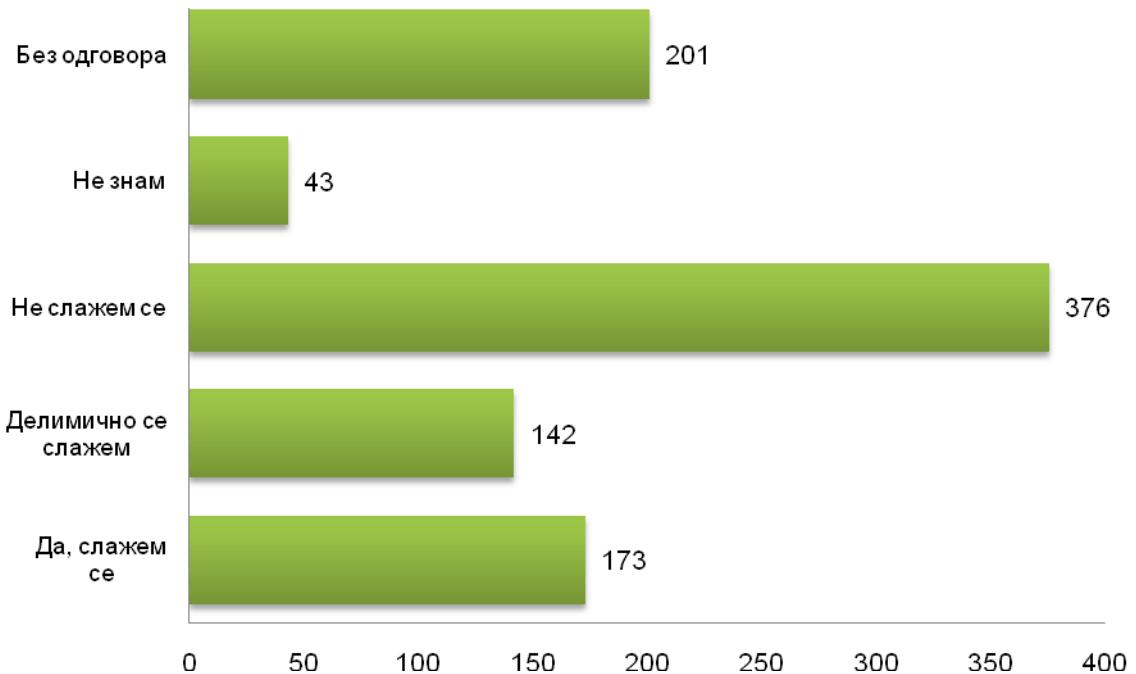
д) У чекаоницама има довольно места за седење:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Без одговора
685	67	22	7	154



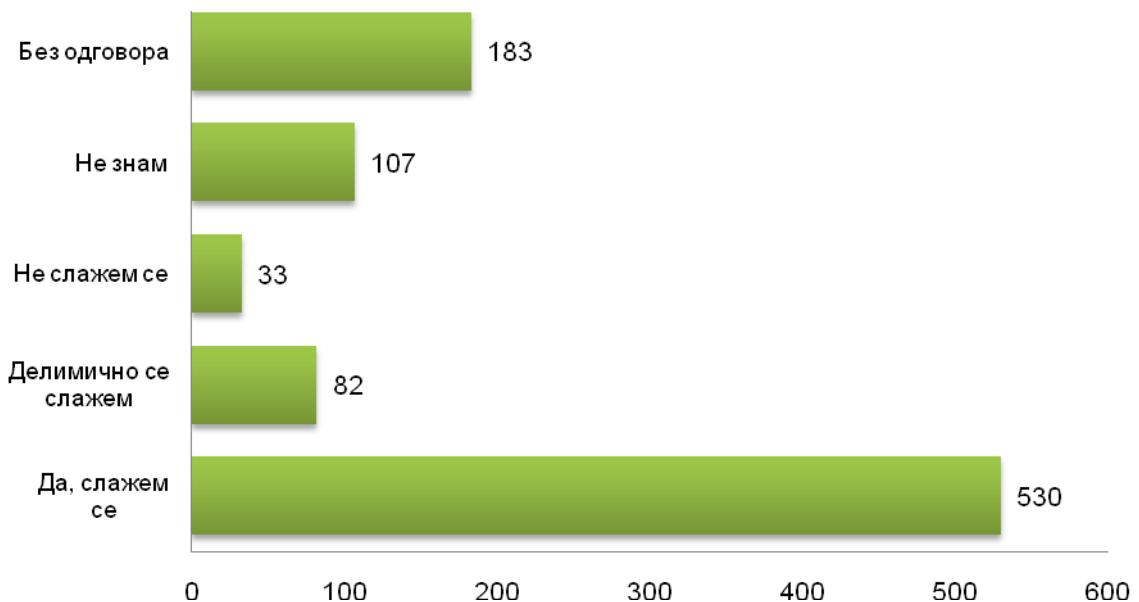
ћ) Морам дugo да чекам у чекаоници да посетим лекара:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Без одговора
173	142	376	43	201



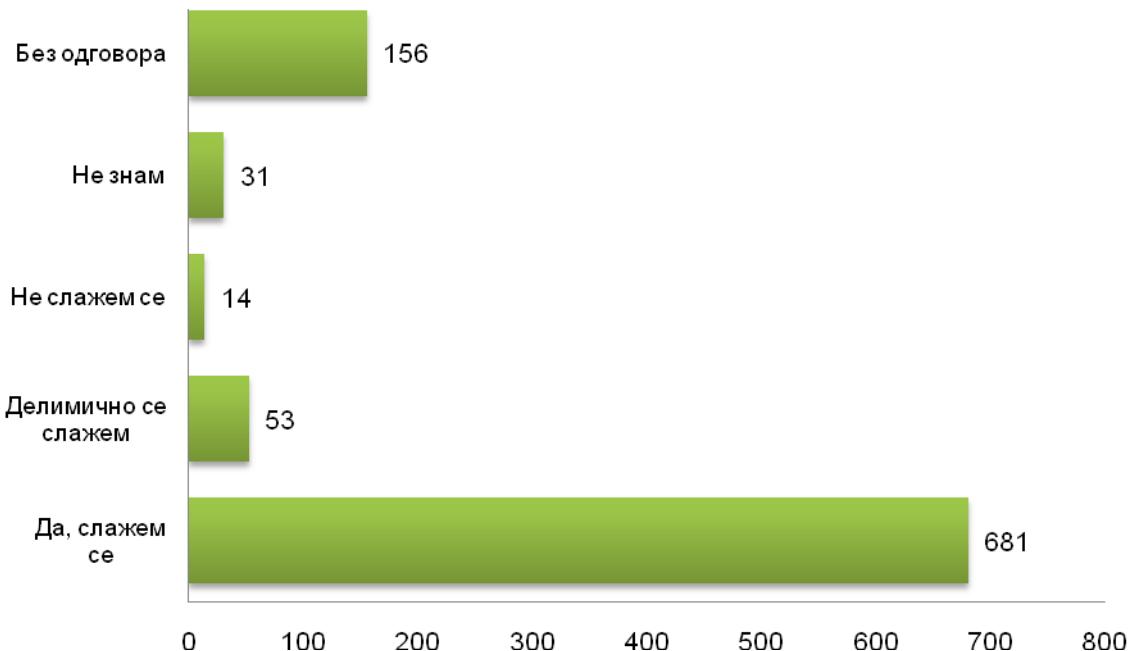
е) У току радног времена могу лако да разговарам са лекаром телефоном и добијем савет:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Без одговора
530	82	33	107	183



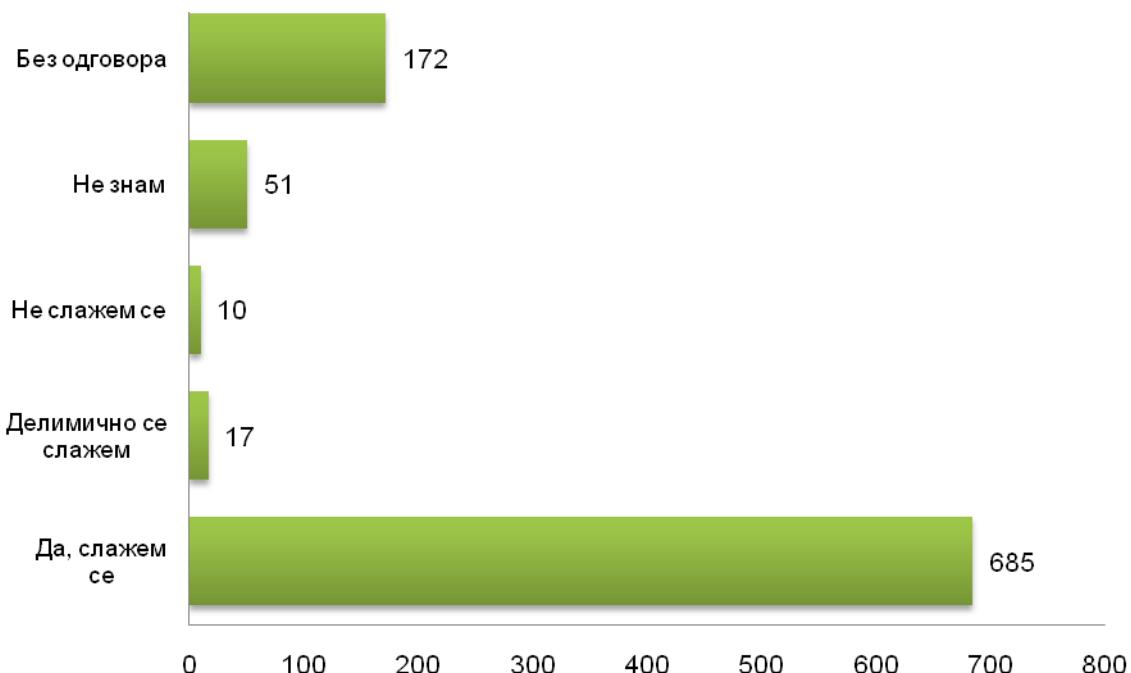
ж) Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Без одговора
681	53	14	31	156



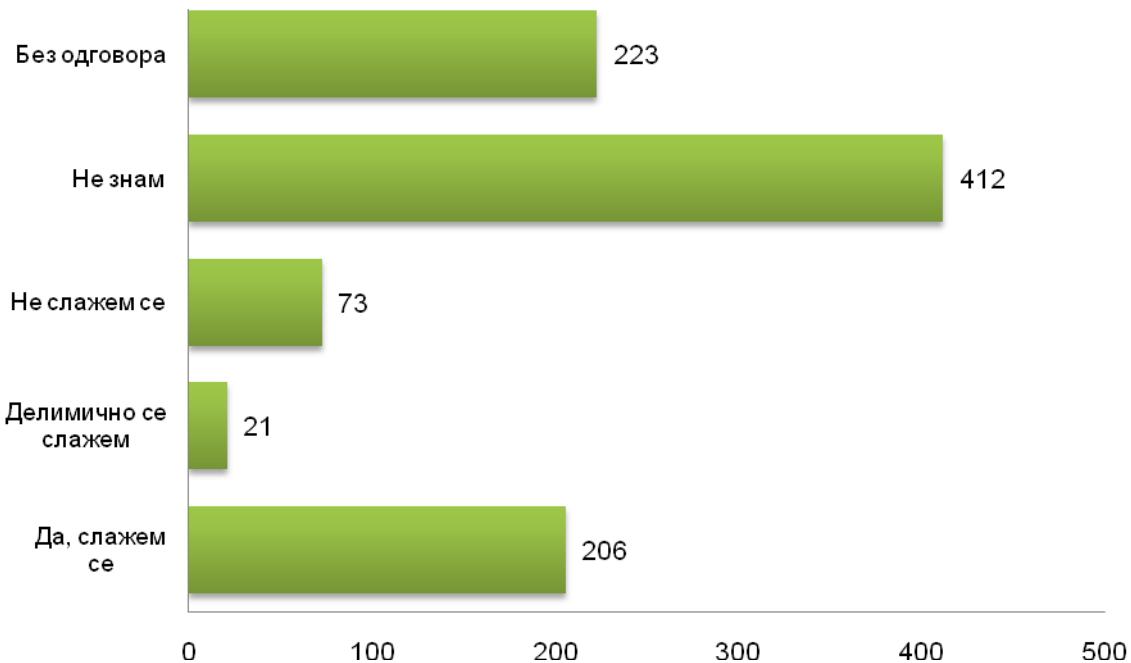
з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Без одговора
685	17	10	51	172



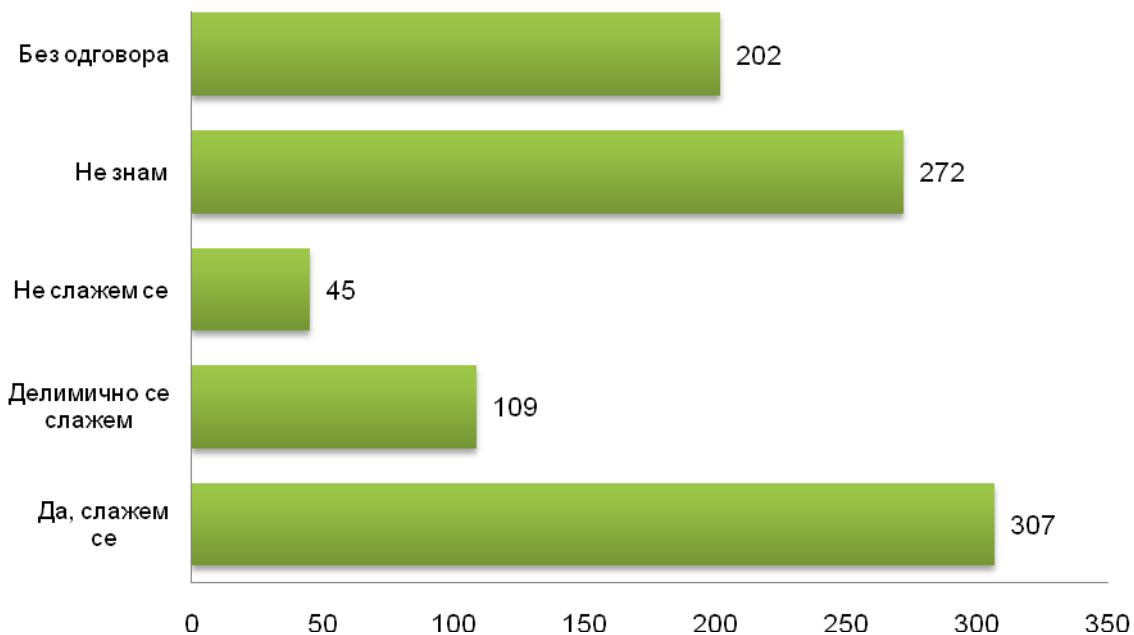
и) Установа има своју интернет страницу:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Без одговора
206	21	73	412	223



ј) Установа има доволно медицинске опреме:

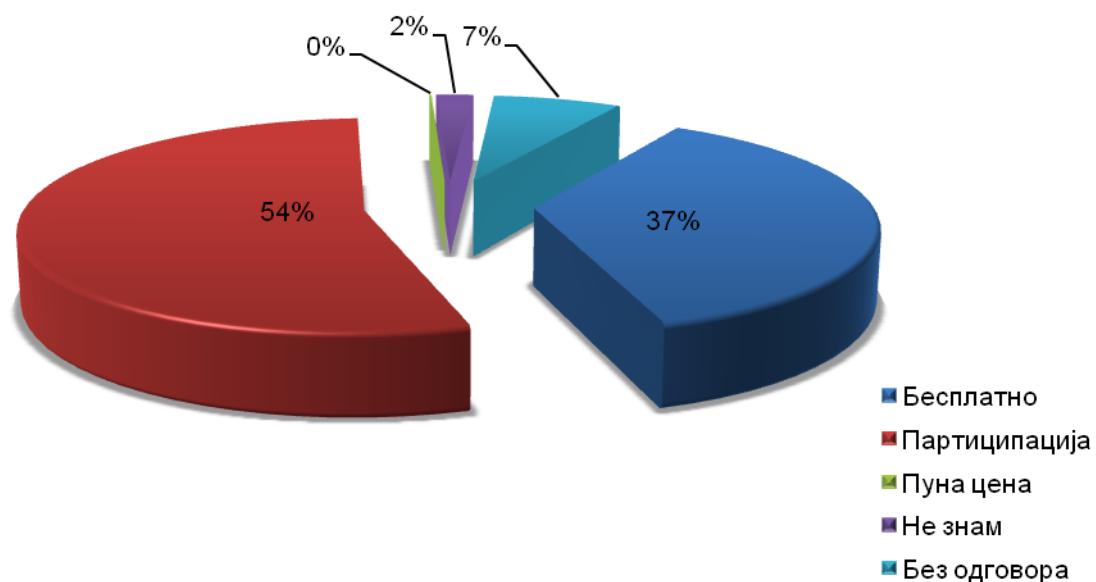
Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Без одговора
307	109	45	272	202



17. Ако би Вам **данас** биле потребне следеће услуге, да ли су оне бесплатне или морате да платите?

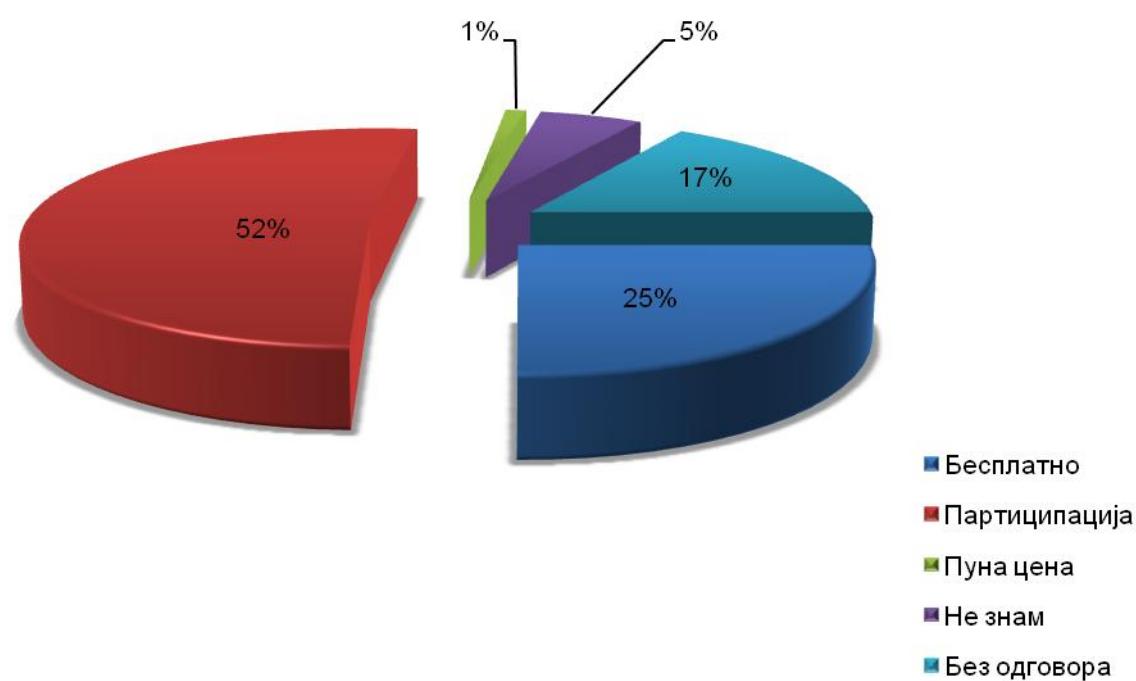
а) Преглед изабраног лекара:

Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам	Без одговора
344	505	1	19	66



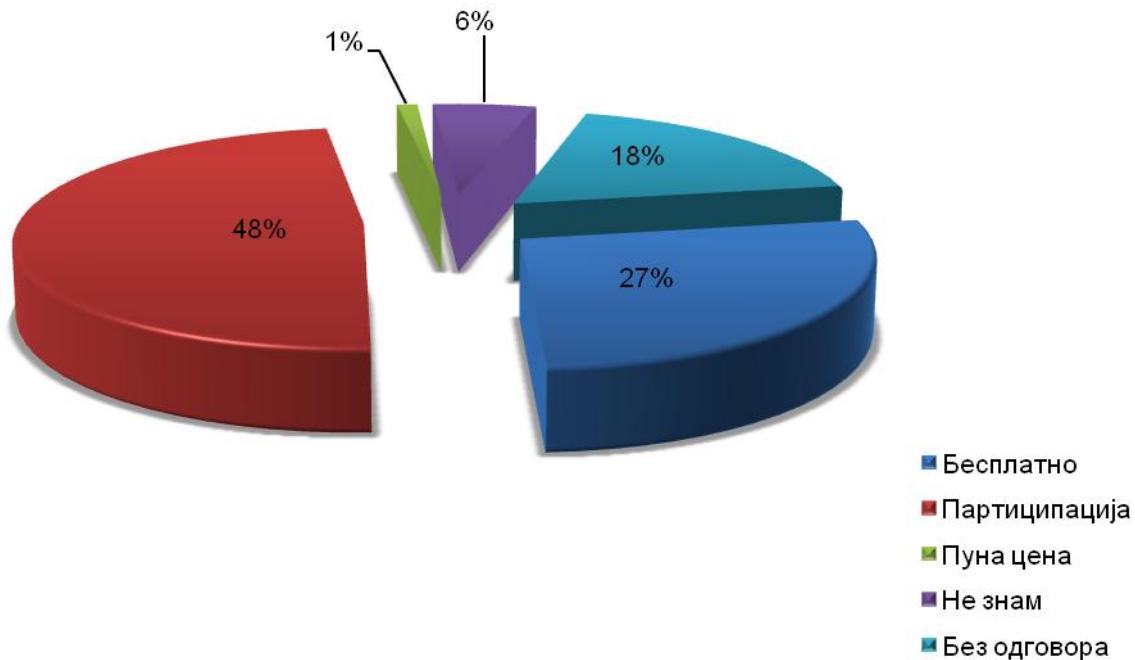
б) Лекови или инјекције које пропише лекар:

Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам	Без одговора
237	483	10	51	154



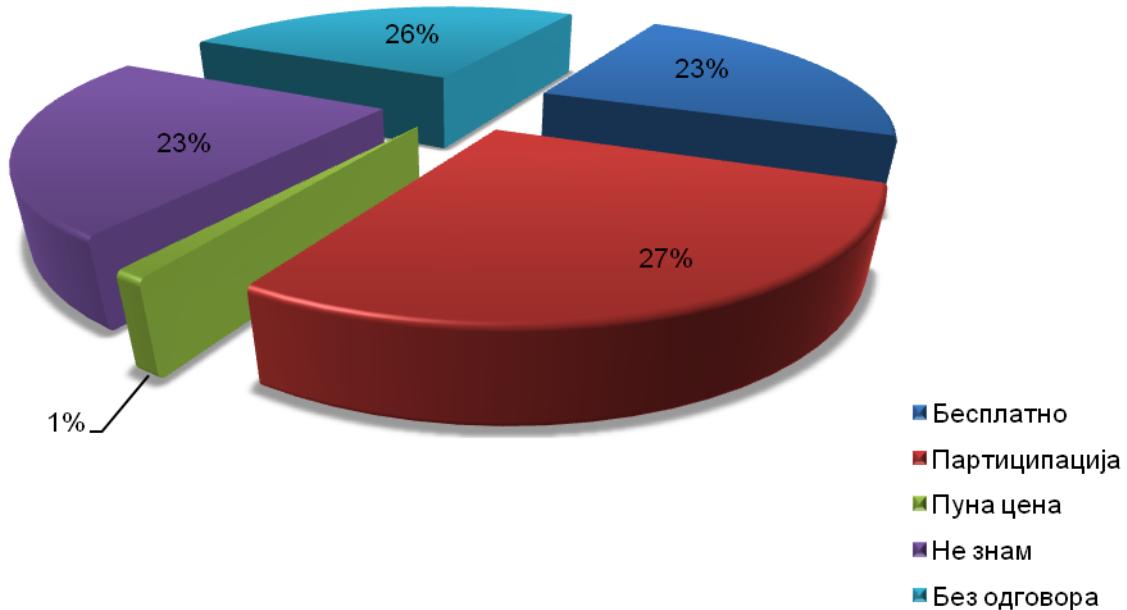
в) Прелгед специјалисте код кога Вас упути лекар:

Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам	Без одговора
253	452	10	51	169



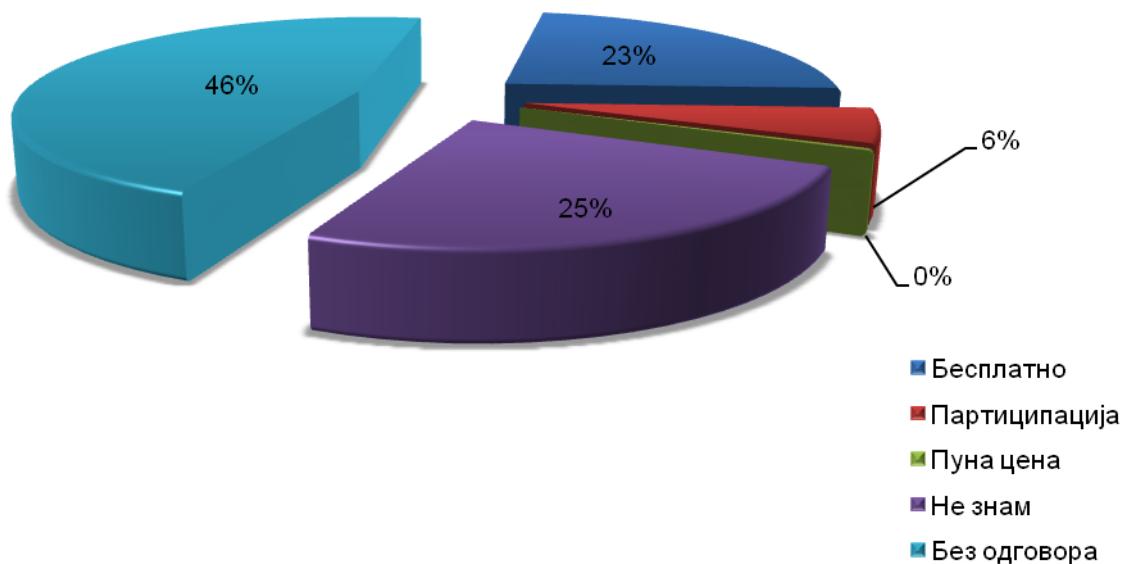
г) Кућна посета вашег лекара:

Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам	Без одговора
212	256	10	214	243



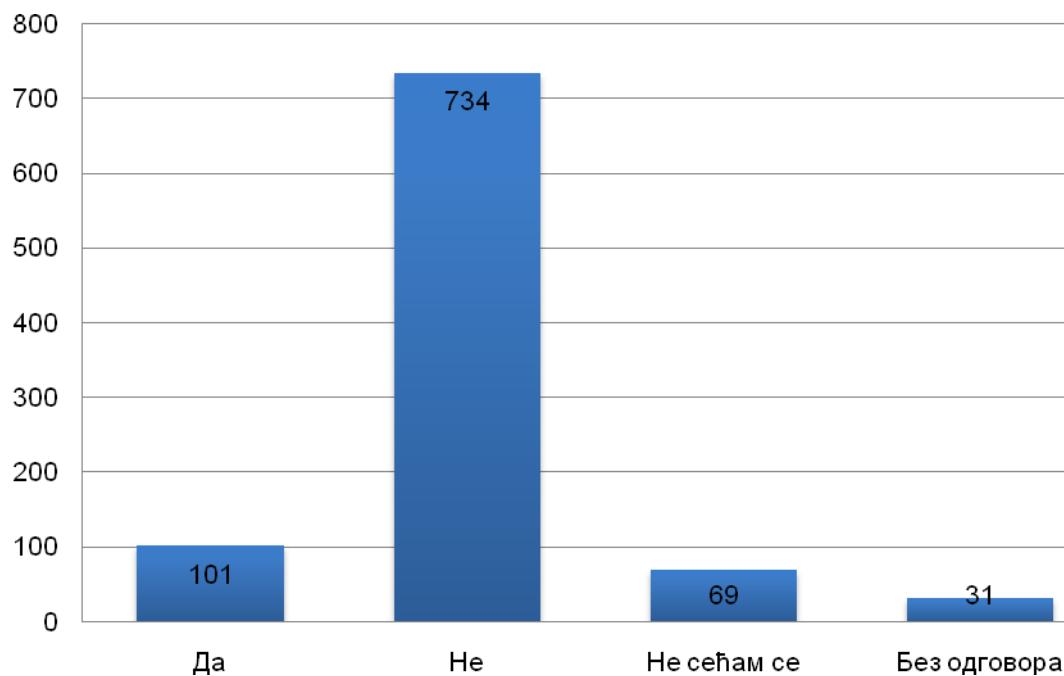
д) Преглед бебе или малог детета у саветовалишту:

Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам	Без одговора
215	54	3	229	434



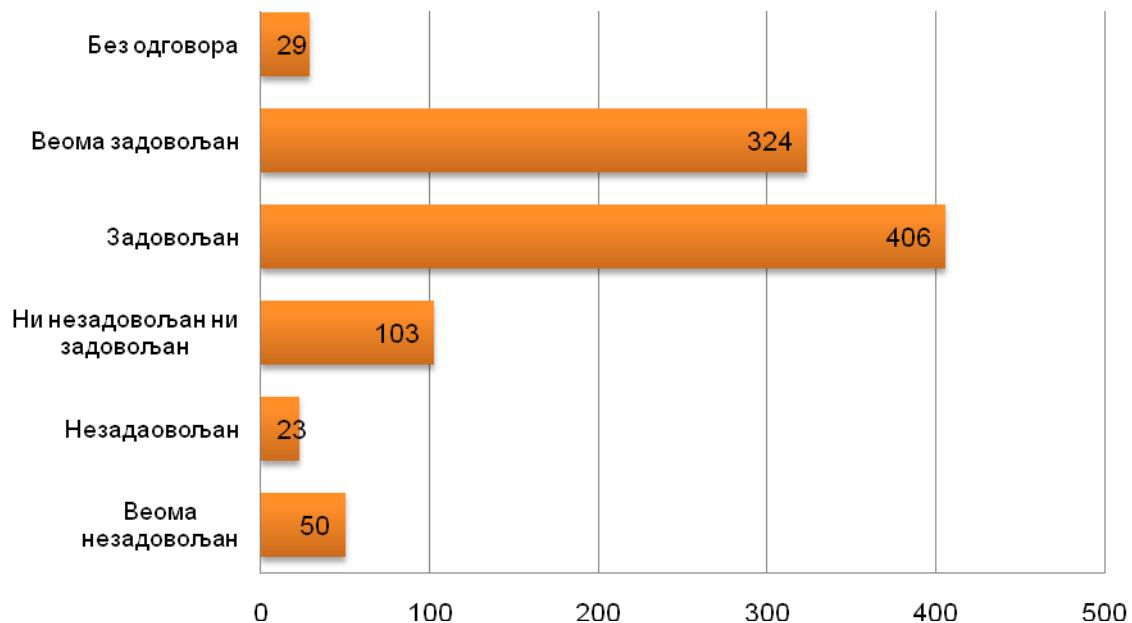
18. Да ли се у току протеклих годину дана десило да нисте отишли на преглед код свог лекара или сте га одложили јер нисте могли да платите преглед или лекове?

Да	Не	Не сећам се	Без одговора
101	734	69	31



19. Узевши све у обзир, колико сте задовољни здравственом заштитом у овој служби?

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
50	23	103	406	324	29



ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА РАДОМ СЛУЖБЕ ГИНЕКОЛОГИЈЕ У ПРИМАРНОЈ ЗДРАВСТВЕНОЈ ЗАШТИТИ

- Приликом истраживања, прикупљено је 142 попуњена упитника.
- Просечна старост пацијенткиња је 38 година.
- 66% испитаница је са завршеном средњом школом.
- Скоро све кориснице су саме изабрале свог лекара, а половина их мисли да могу да га промене када год хоће.
- 47% пацијенткиња се код свог изабраног лекара лечи више од 3 године, а у последњих 12 месеци су га посетиле, просечно, 5 пута. Највише је оних које на преглед, од момента заказивања, чекају више од 3 дана.
- Више од 60% испитаница сматра да су медицинске сестре љубазне, да пружају све потребне информације и да је сарадња сестре и лекара добра.
- Кориснице сматрају да њихов лекар одваја доволно времена за разговор са њима, да их пажљиво слуша и даје јасна објашњења о болестима и терапији коју им прописује.
- 75% пацијенткиња се после посете лекару осећа способније да се избори са својим здравственим проблемима.
- 72% испитаних је задовољно радним временом гинеколошке службе у примарној здравственој заштити, али, више од половине их не зна или сматра да не може да дође на преглед и викендом,ако се разболи.
- 54% пацијенткиња сматра да дugo чека у чекаоници, приликом посете изабраном лекару, али 77% њих наводи, и то, да на преглед лекара могу доћи истог дана, ако им је хитно.
- 72% корисница је задовољно здравственом заштитом у овој служби.

1. Пол?

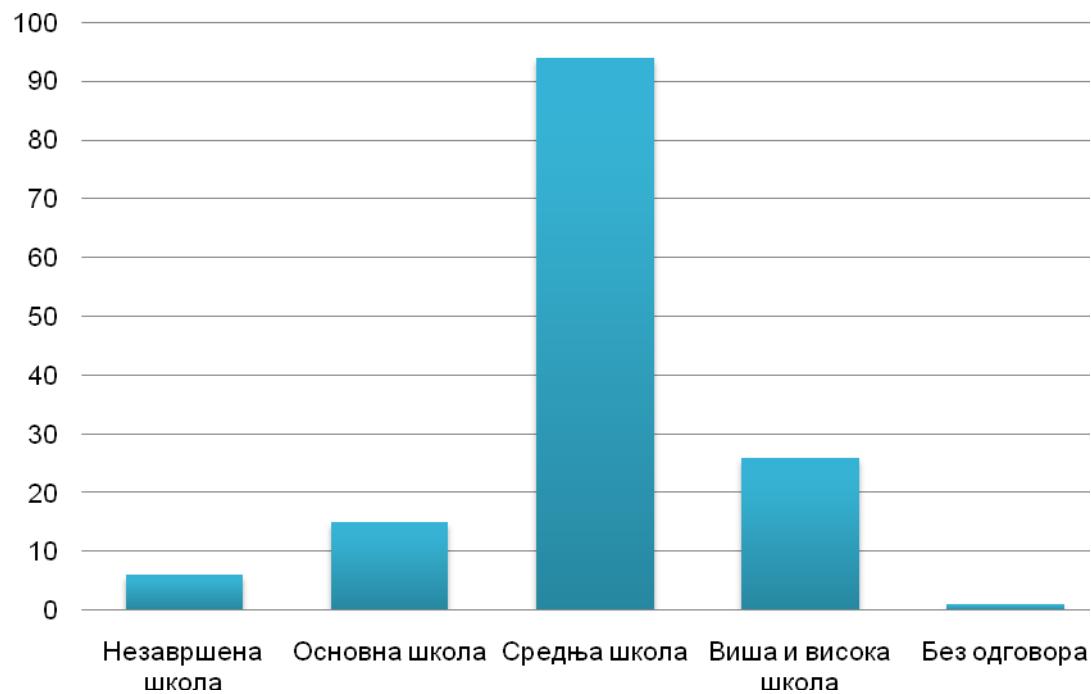
Мушки	Женски	Без одговора
0	142	0

2. Године старости?

Просек година
37,68

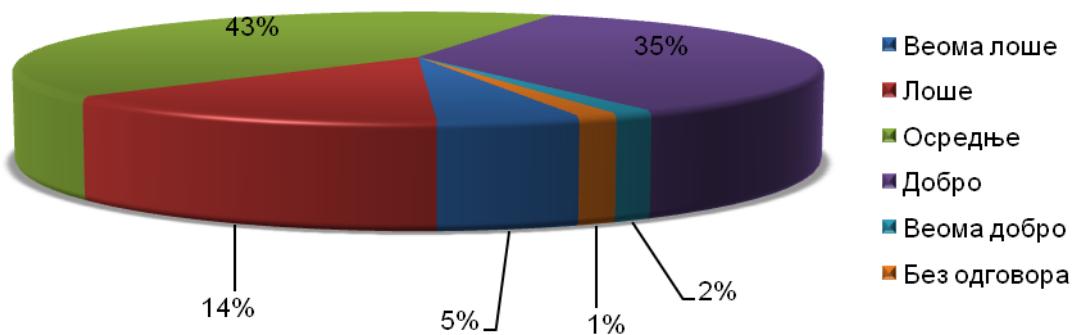
3. Завршена школа?

Незавршена школа	Основна школа	Средња школа	Виша и висока школа	Без одговора
6	15	94	26	1



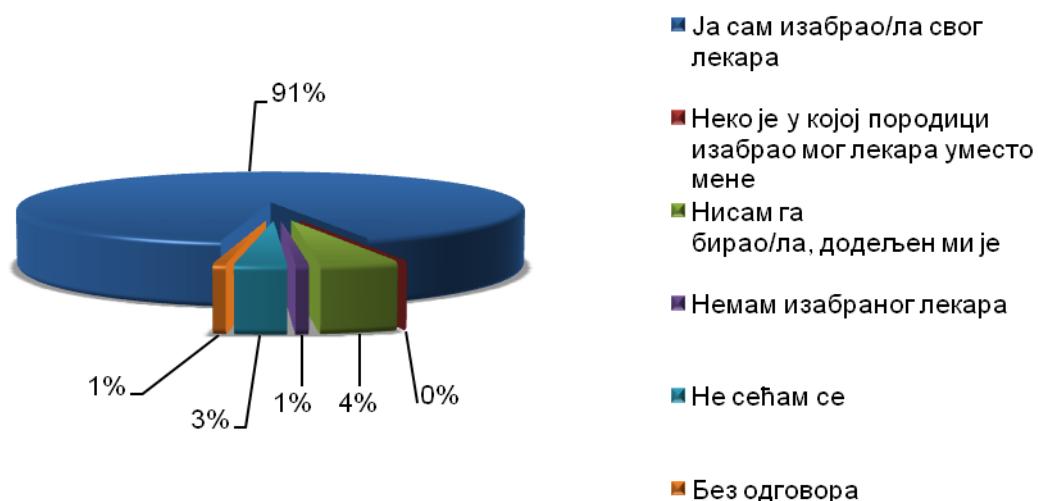
4. Материјално стање вашег домаћинства?

Веома лоше	Лоше	Осредње	Добро	Веома добро	Без одговора
7	20	61	50	2	2



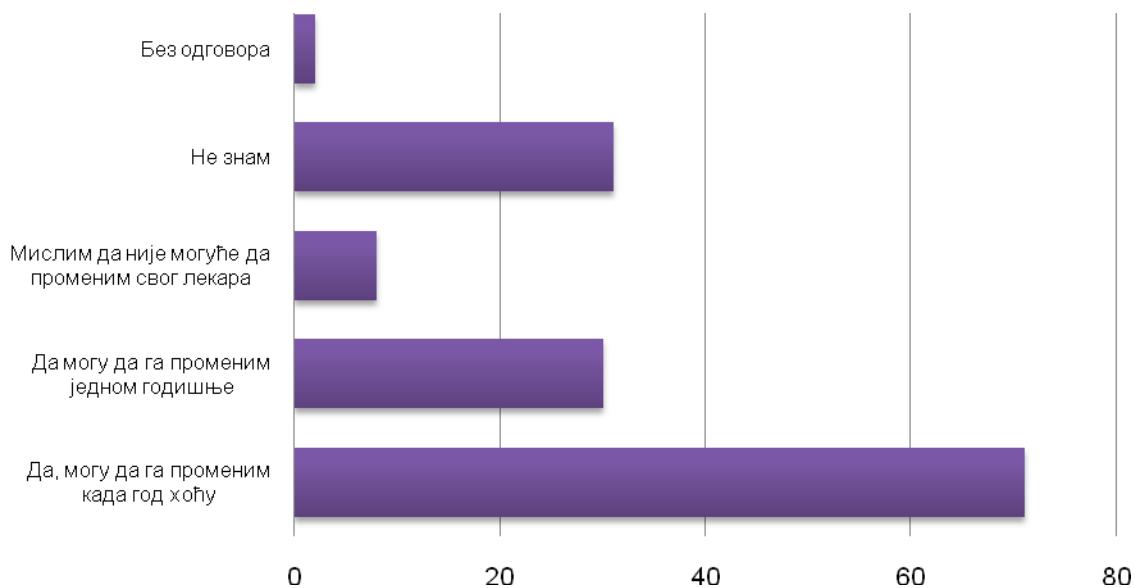
5. Како сте изабрали свог лекара?

Ја сам изабрао/ла свог лекара	Неко је у мојој породици изабрао мог лекара уместо мене	Нисам га бирао/ла, додељен ми је	Немам изабраног лекара	Не сећам се	Без одговора
130	0	6	1	4	1



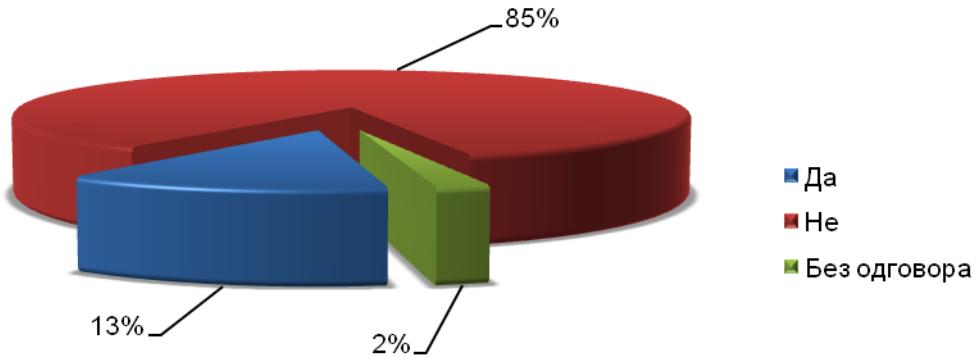
6. Да ли сте упознати на који начин можете да промените свог лекара ако то желите?

Да, могу да га променим када год хоћу	Да, могу да га променим само једном годишње	Мислим да није могуће да променим свог лекара	Не зnam	Без одговора
71	30	8	31	2



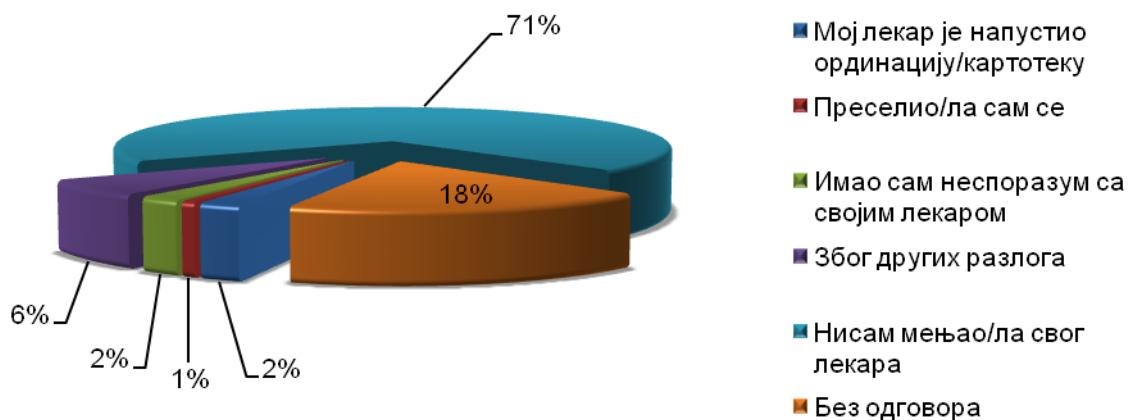
7. Да ли сте до сада мењали изабраног лекара?

Да	Не	Без одговора
18	121	3



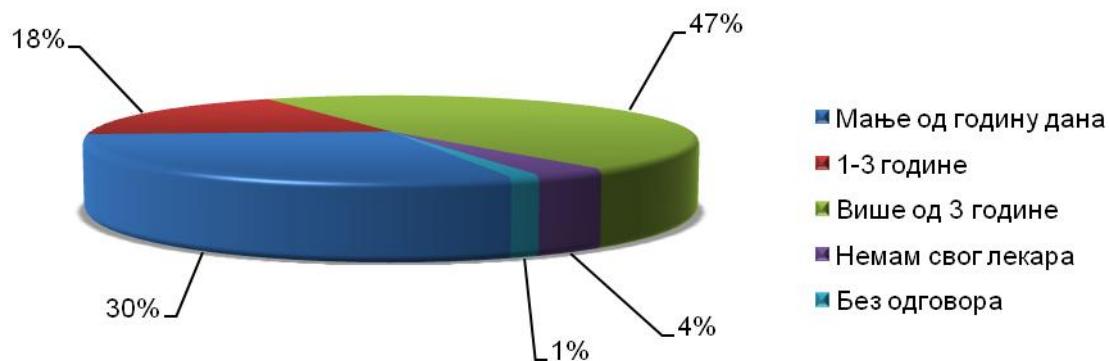
8. Који је био разлог промене изабраног лекара?

Мој лекар је напустио ординацију/карпотеку	Преселио/ла сам се	Имао/ла сам неспоразум са својим лекаром	Због других разлога	Нисам мењао/ла свог лекара	Без одговора
3	1	3	9	100	26



9. Колико дugo се лечите код свог лекара?

Мање од годину дана	1-3 године	Више од 3 године	Немам свог лекара	Без одговора
42	26	67	5	2



10. Колико пута сте посетили лекара у последњих 12 месеци, укључујући и овај пут?

Изабраног лекара (одговорило 137 од 142; 96,48%)	Другог лекара у овој служби (одговорило 25 од 142; 17,61%)
5,34	2,84

11. Колико пута сте посетили лекара у приватној пракси у последњих 12 месеци?

Просек (одговорило 39 од 142; 27,46%)
3,67

12. Када заказујете преглед код изабраног лекара колико дана обично чекате?

Никада не заказујем	Обично будем заказан/а за исти дан	Обично чекам 1-3 дана	Обично чекам више од 3 дана	Без одговора
43	15	27	54	2

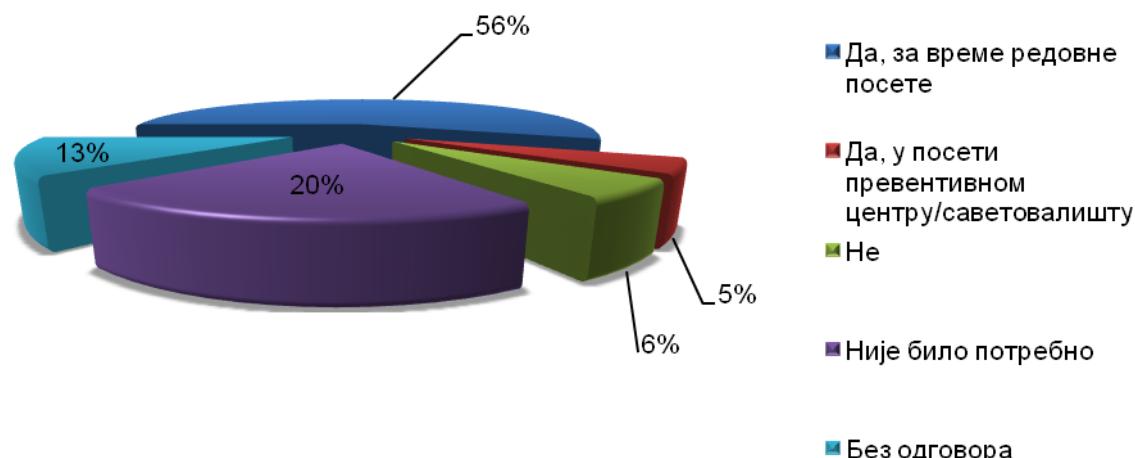


13. Да ли изабрани лекар разговара са Вама о томе како да останете здрави?

Да ли Вам даје савете о следећим темама?

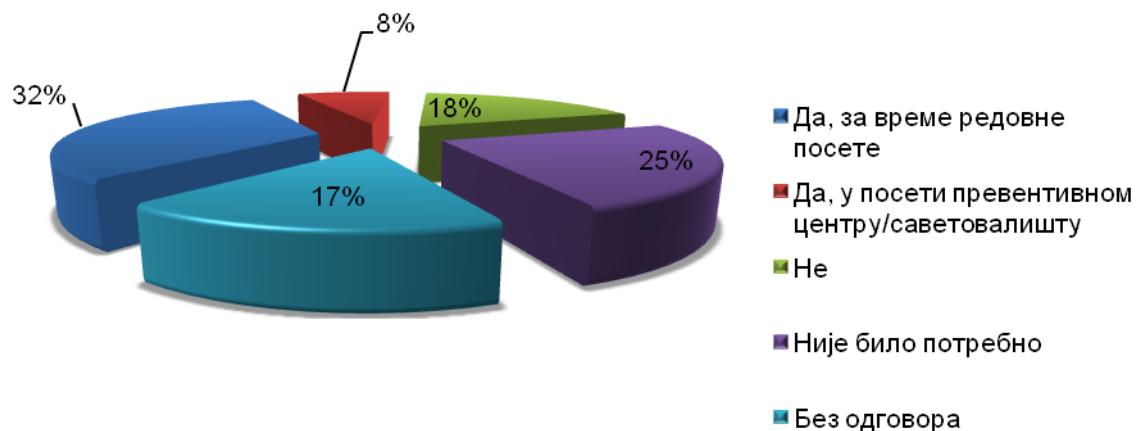
а) Правилна исхрана:

Да, за време редовне посете	Да, у посети превентивном центру/саветовалишту	Не	Није било потребно	Без одговора
80	7	8	29	18



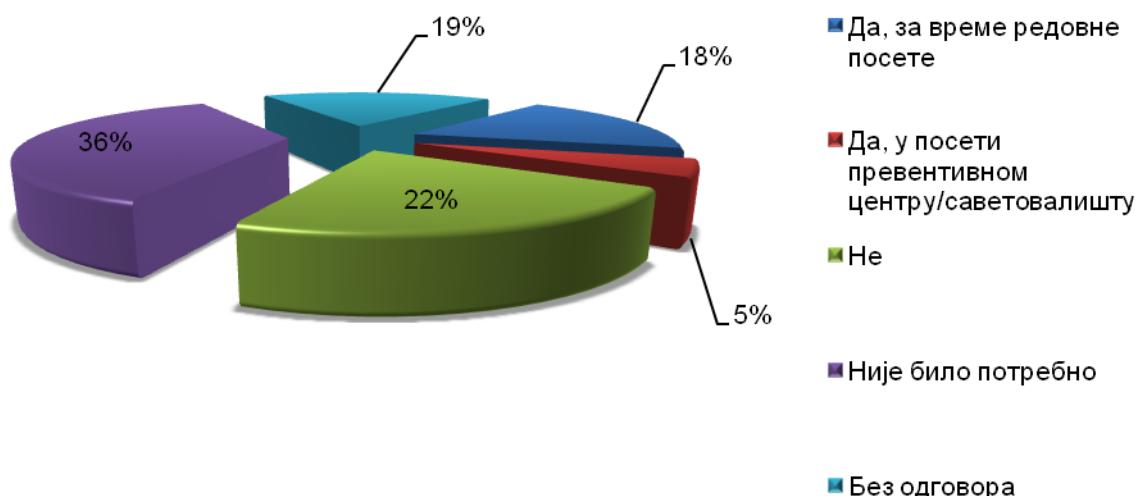
б) Важност физичке активности:

Да, за време редовне посете	Да, у посети превентивном центру/саветовалишту	Не	Није било потребно	Без одговора
46	11	26	35	24



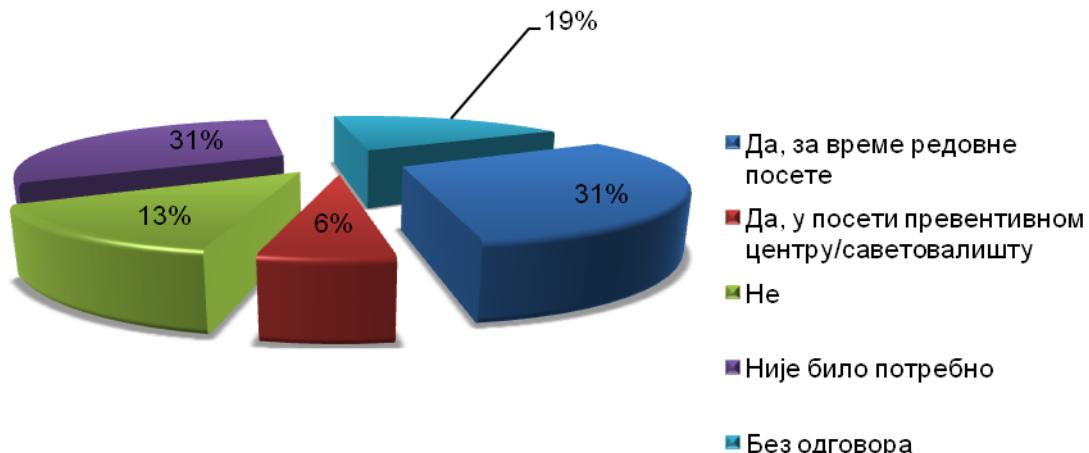
в) Злоупотреба алкохола:

Да, за време редовне посете	Да, у посети превентивном центру/саветовалишту	Не	Није било потребно	Без одговора
26	7	31	51	27



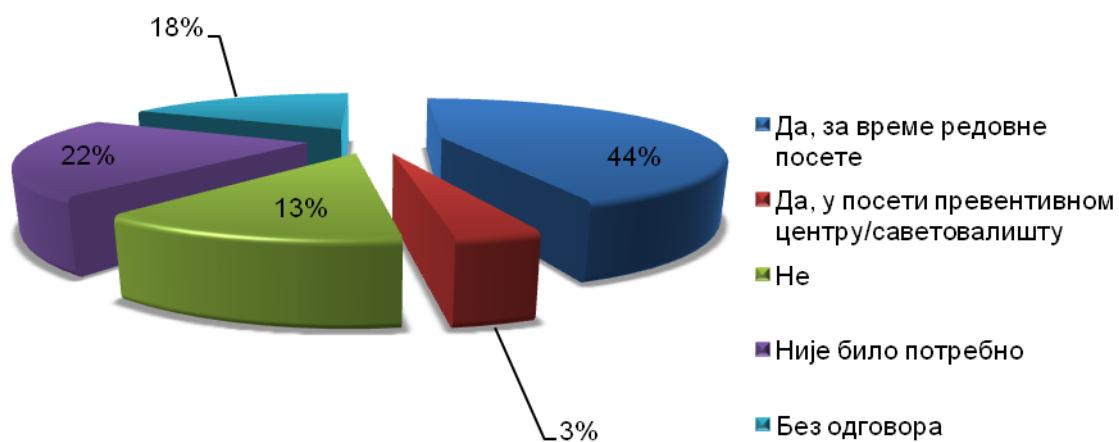
г) Смањење или престанак пушења:

Да, за време редовне посете	Да, у посети превентивном центру/саветовалишту	Не	Није било потребно	Без одговора
44	8	19	44	27



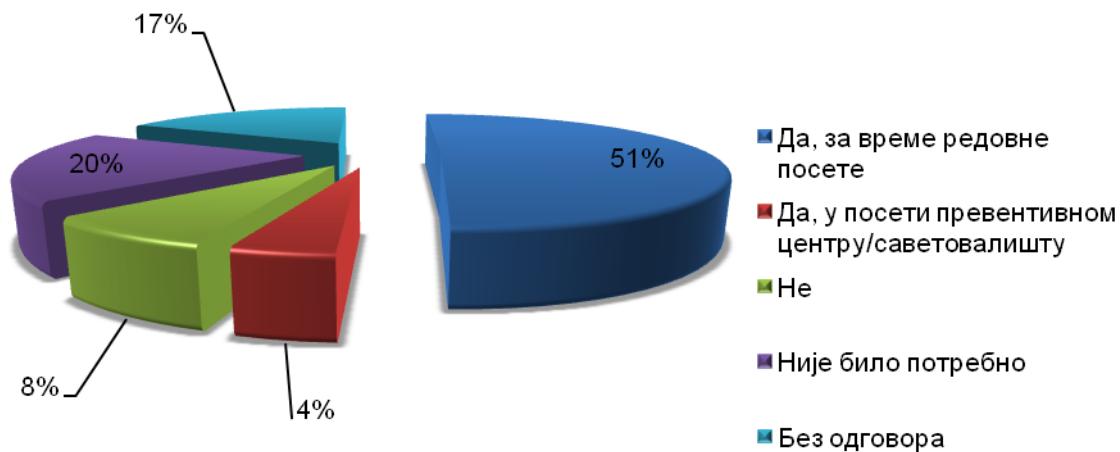
д) Избегавање/одбрана од стреса:

Да, за време редовне посете	Да, у посети превентивном центру/саветовалишту	Не	Није било потребно	Без одговора
63	5	18	31	25



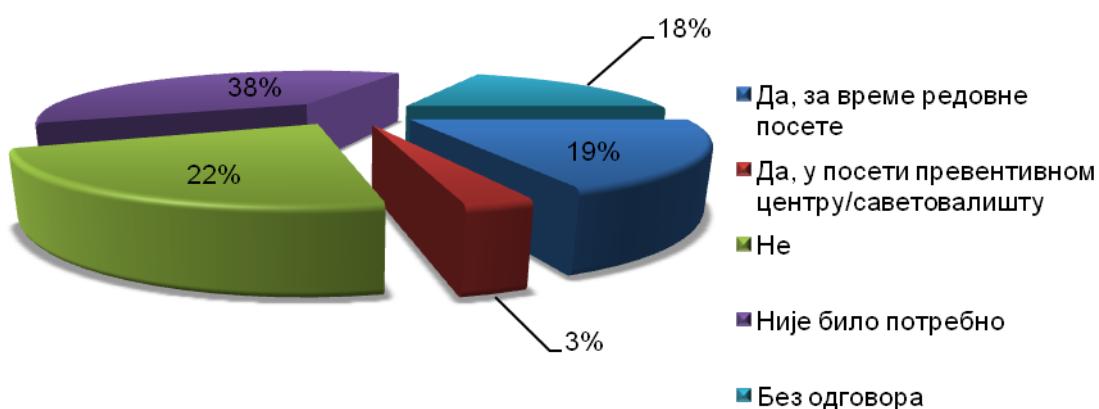
ћ) Сигуран секс:

Да, за време редовне посете	Да, у посети превентивном центру/саветовалишту	Не	Није било потребно	Без одговора
72	6	11	28	25



е) Опасност од злоупотребе дрога:

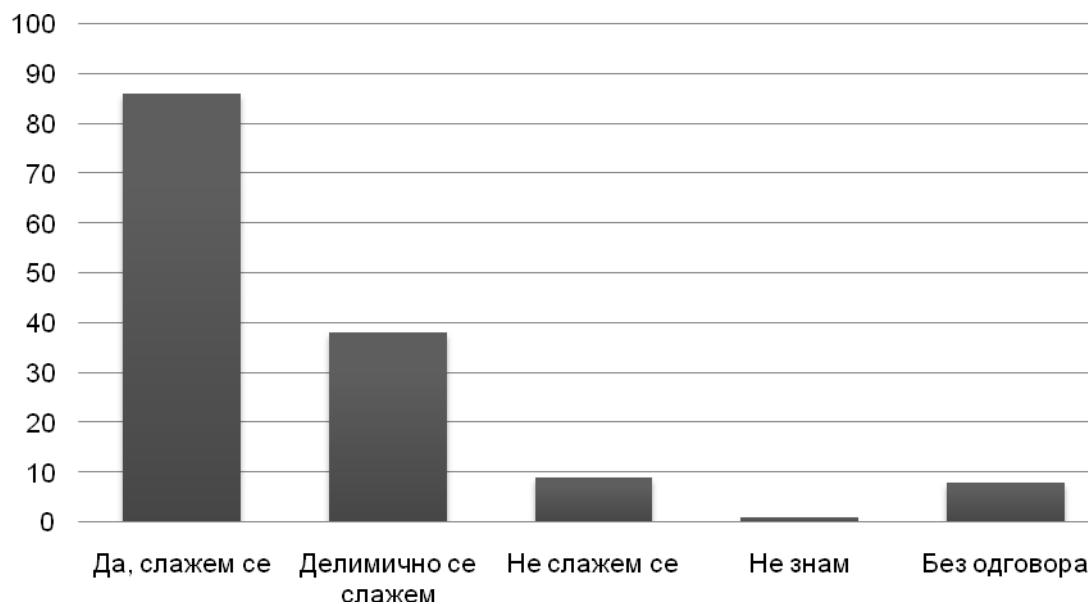
Да, за време редовне посете	Да, у посети превентивном центру/саветовалишту	Не	Није било потребно	Без одговора
27	4	31	54	26



14. Да ли се слажете са следећим изјавама које се односе на медицинске сестре?

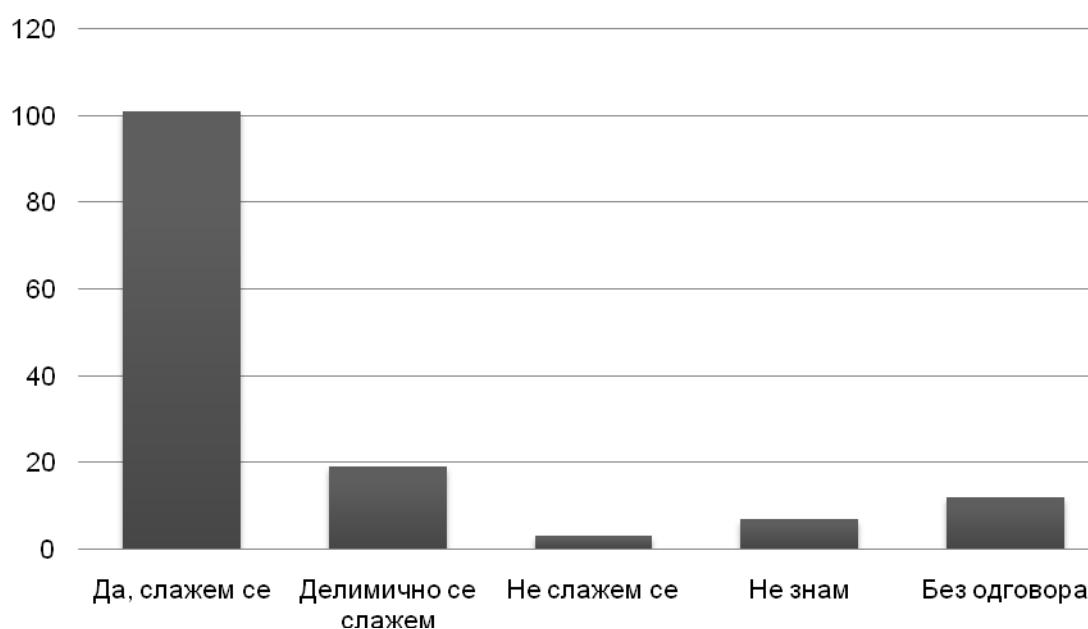
а) Медицинске сестре на шалтеру су лъбазне:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Без одговора
86	38	9	1	8



б) Медицинске сестре у соби за интервенције су лъбазне:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Без одговора
101	19	3	7	12



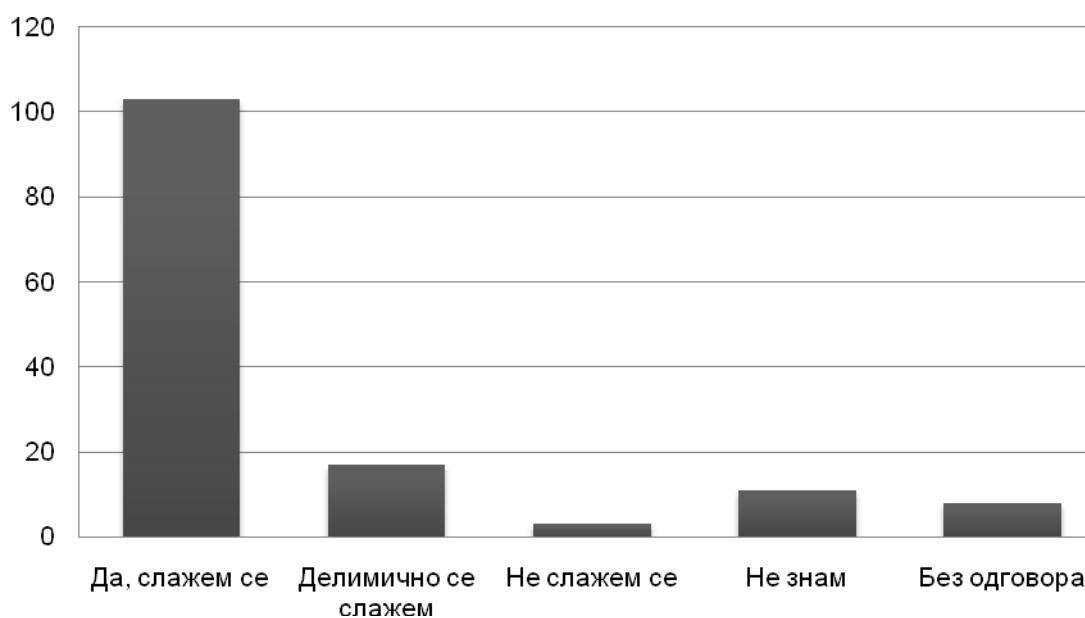
в) Медицинске сестре ми увек пруже све информације:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Без одговора
95	25	8	1	13



г) Медицинске сестре и лекари добро сарађују:

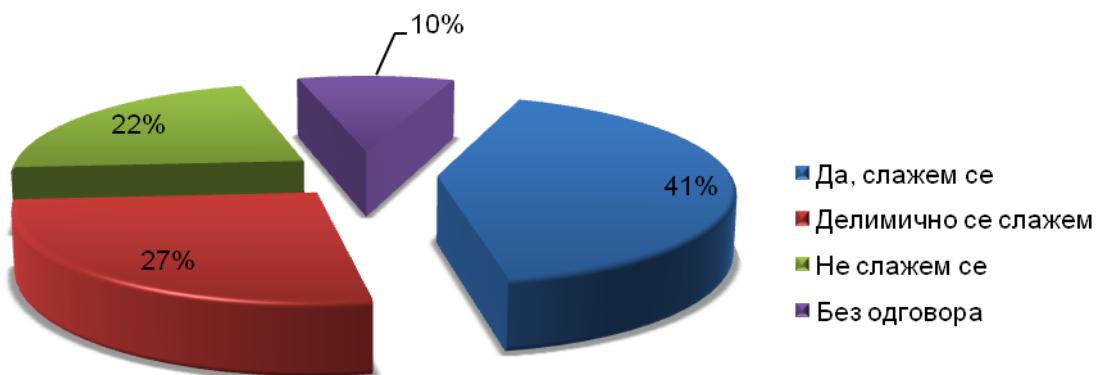
Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Без одговора
103	17	3	11	8



15. Да ли се слажете са следећим изјавама које се односе на вашег изабраног лекара?

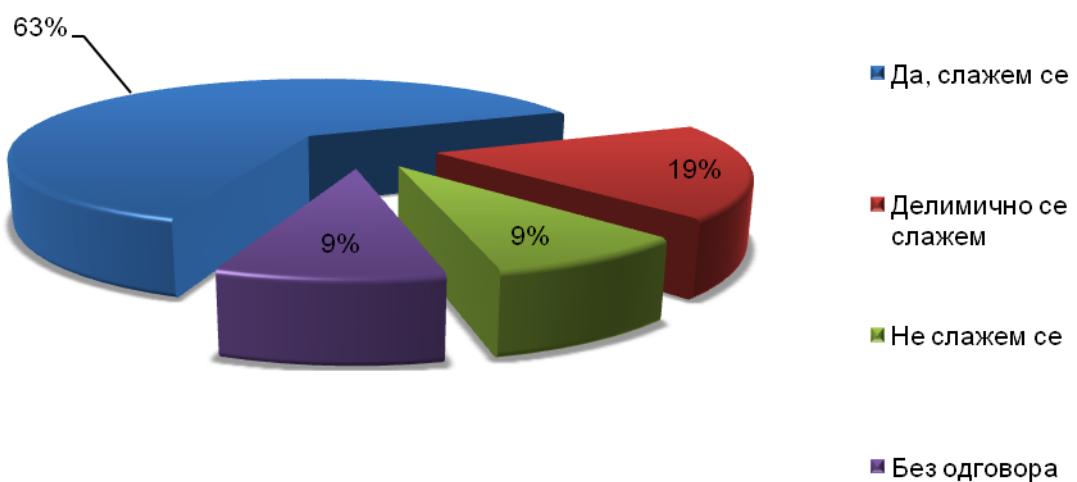
a) Мој лекар познаје моју личну ситуацију (нпр. на послу, у кући):

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Без одговора
59	38	31	14



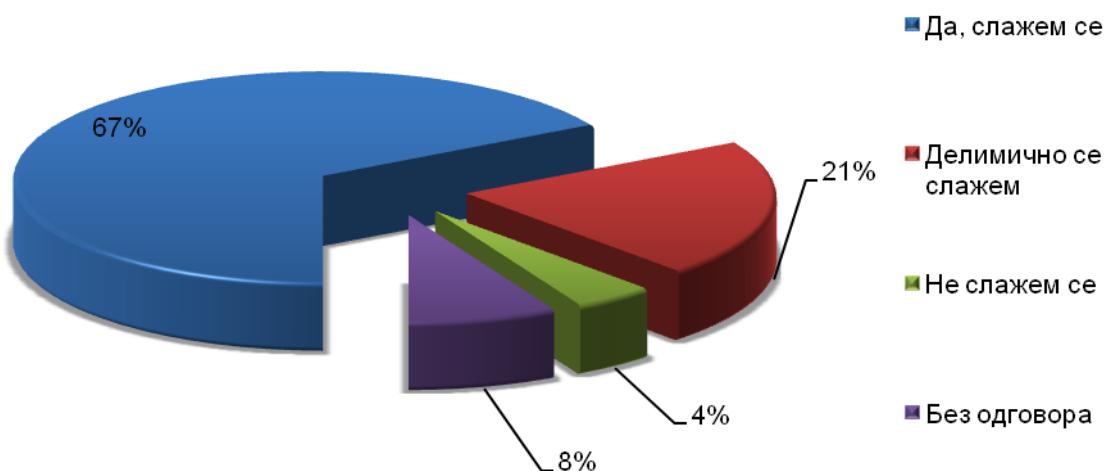
б) Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао/ла:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Без одговора
90	27	12	13



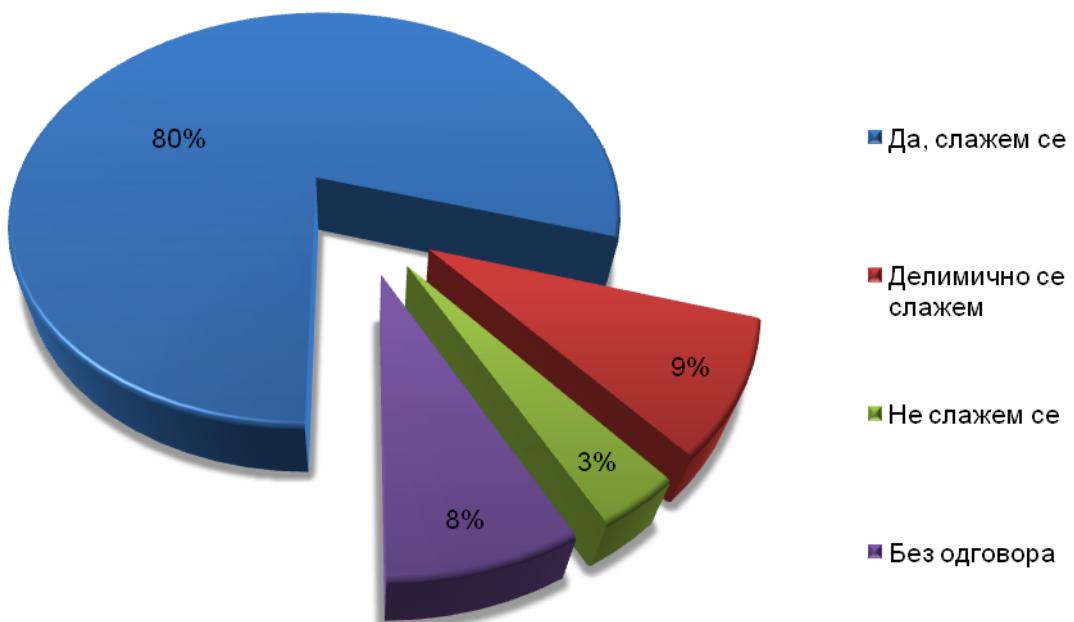
в) Мој лекар одваја доволно времена да разговара са мном:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Без одговора
95	30	6	11



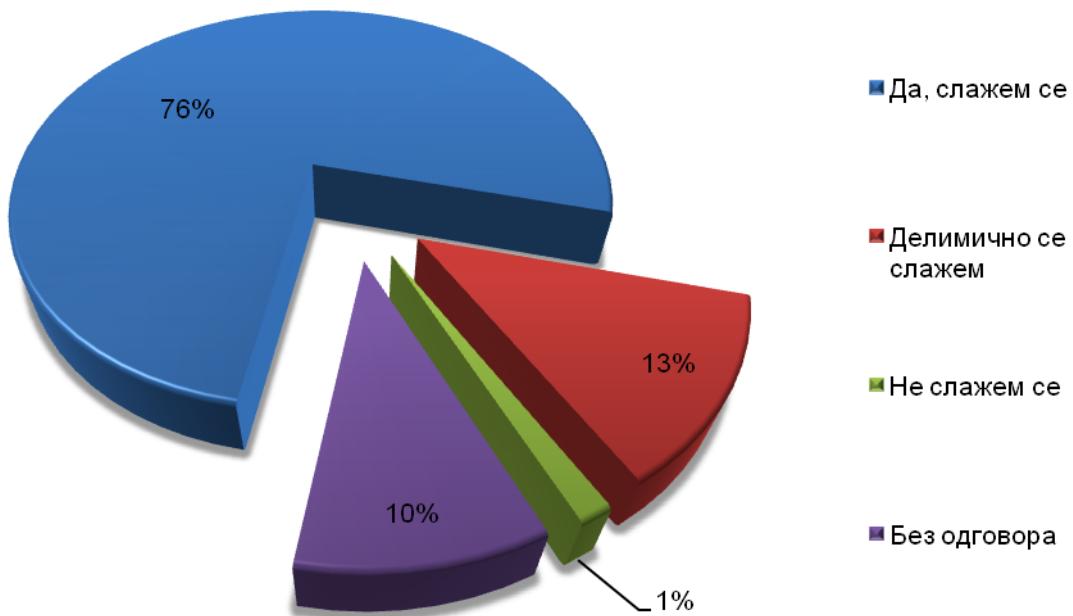
г) Мој лекар ме пажљивослуша:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Без одговора
113	13	5	11



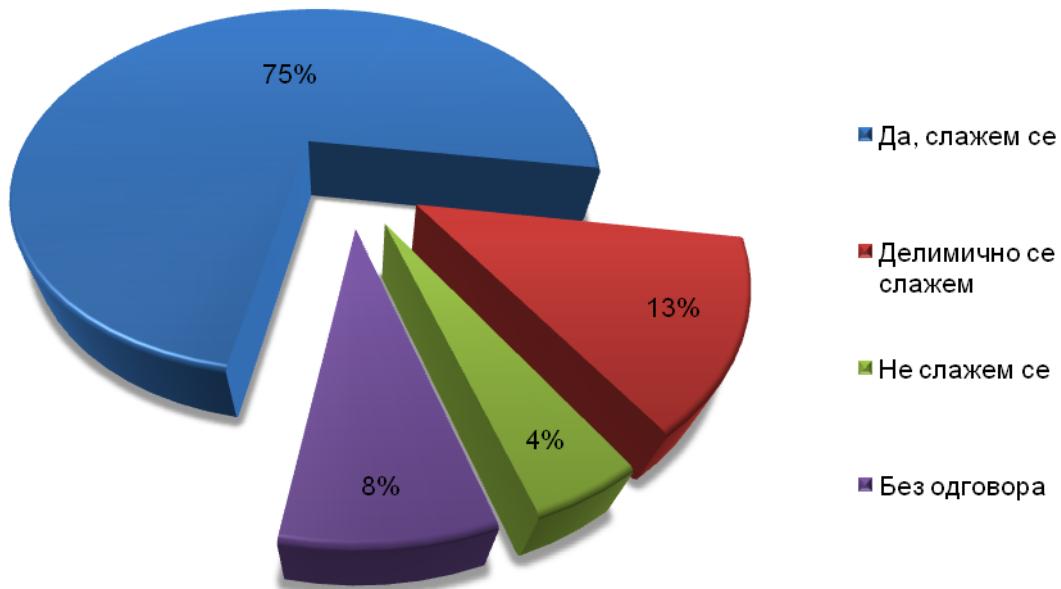
д) Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми прописује:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Без одговора
108	18	2	14



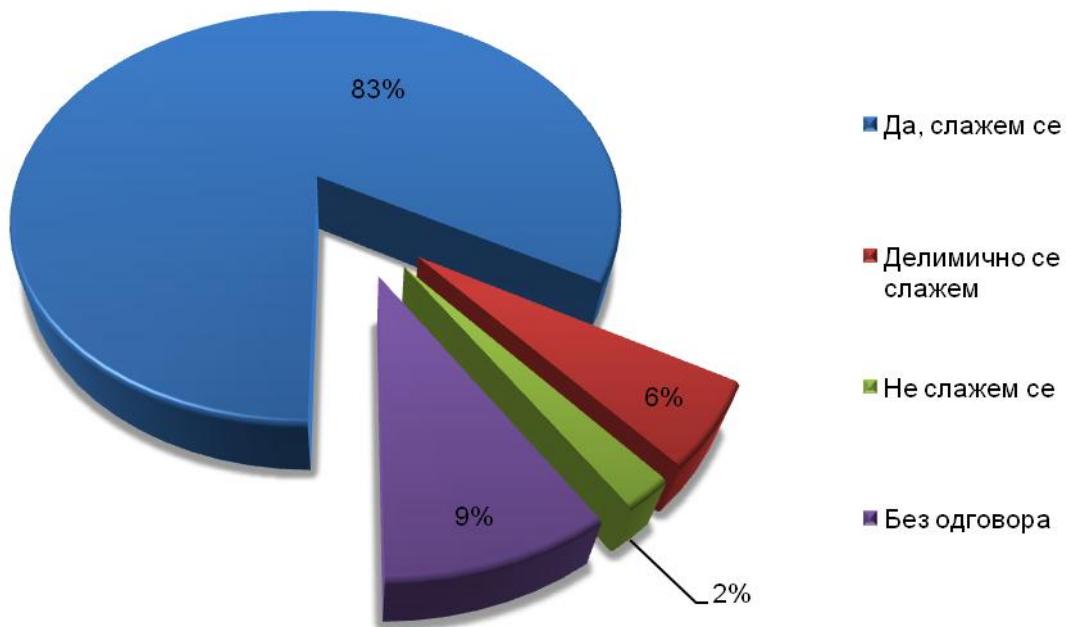
ћ) После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Без одговора
106	19	6	11



е) Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара:

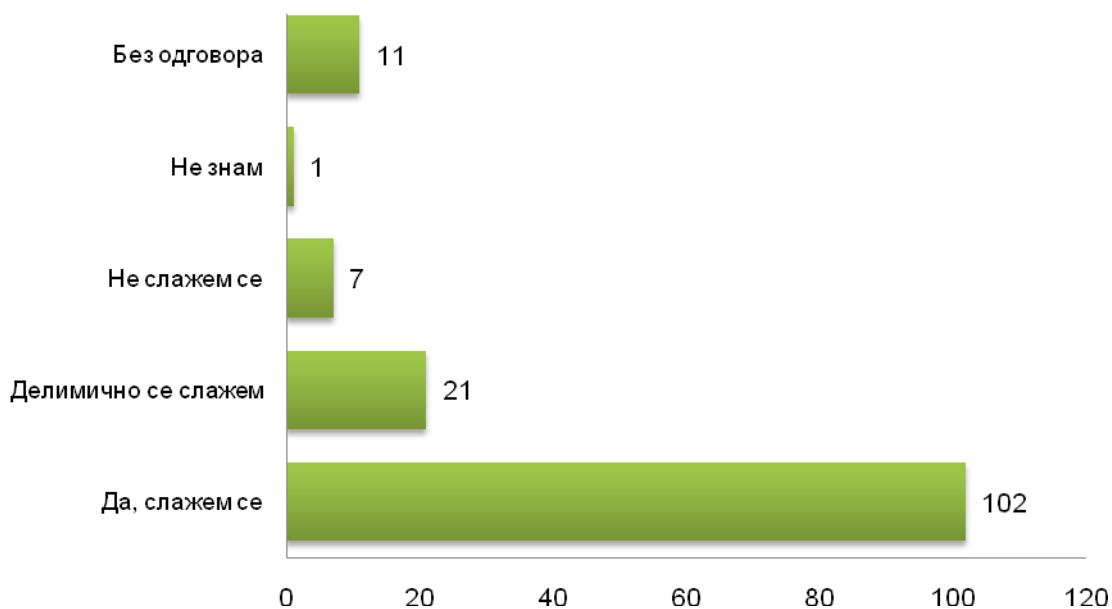
Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Без одговора
118	8	3	13



16. Да ли се слажете са следећим изјавама које се односе на ову службу здравствене заштите?

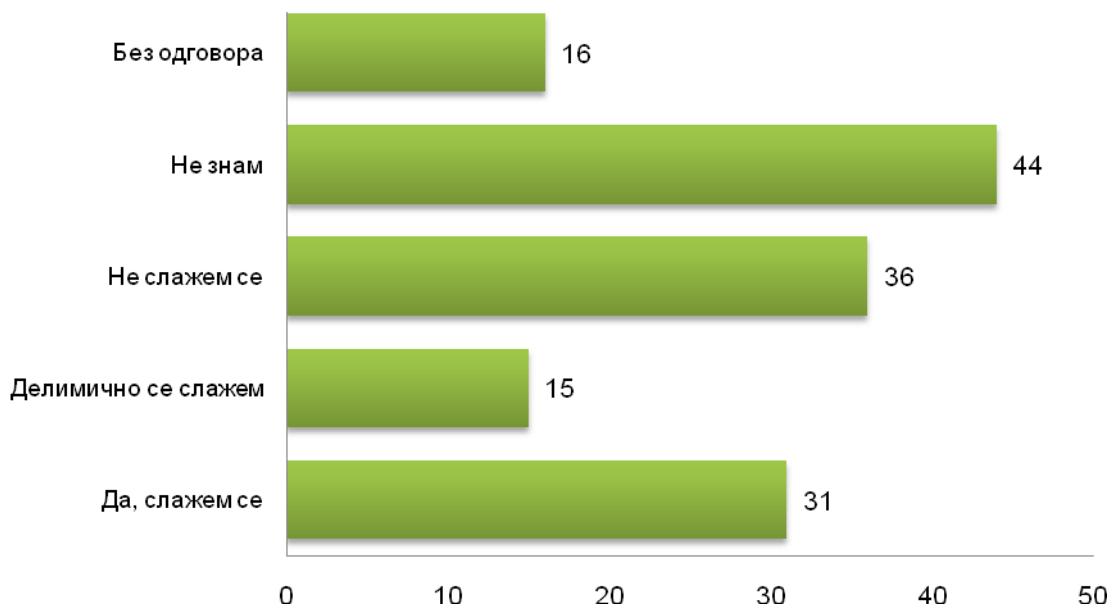
а) Задовољан сам радним временом:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Без одговора
102	21	7	1	11



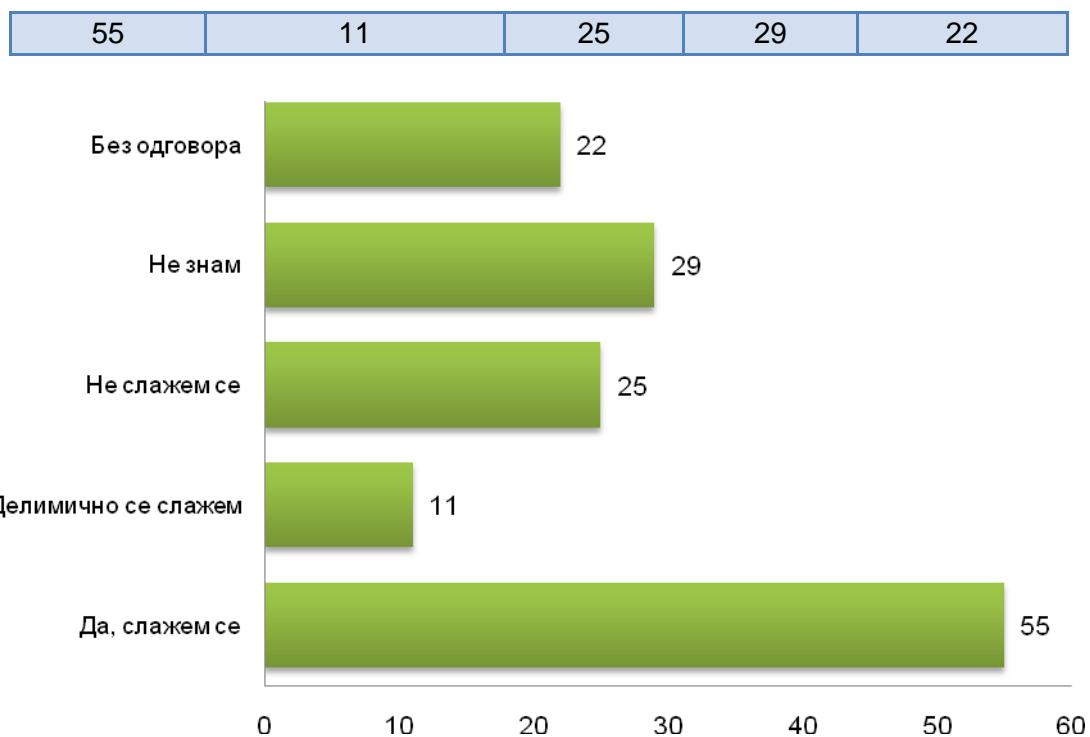
б) Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Без одговора
31	15	36	44	16

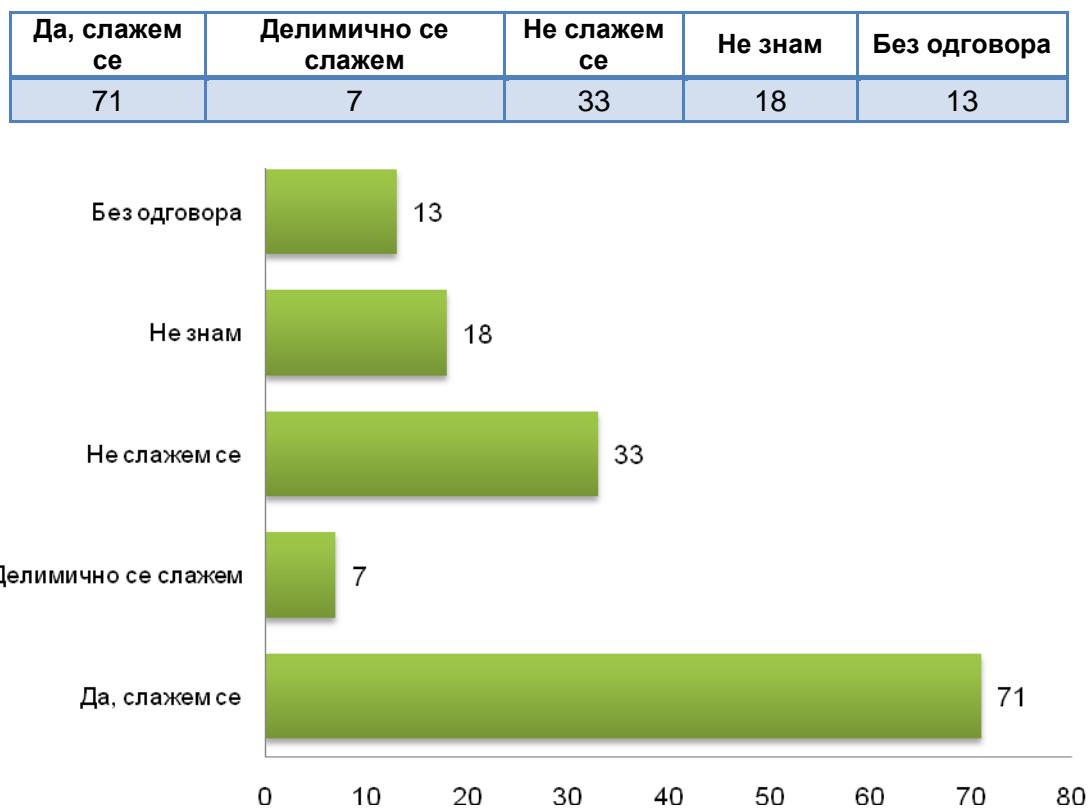


в) Доступнаје инвалидима и особама у колицима:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Без одговора
---------------	---------------------	--------------	---------	--------------

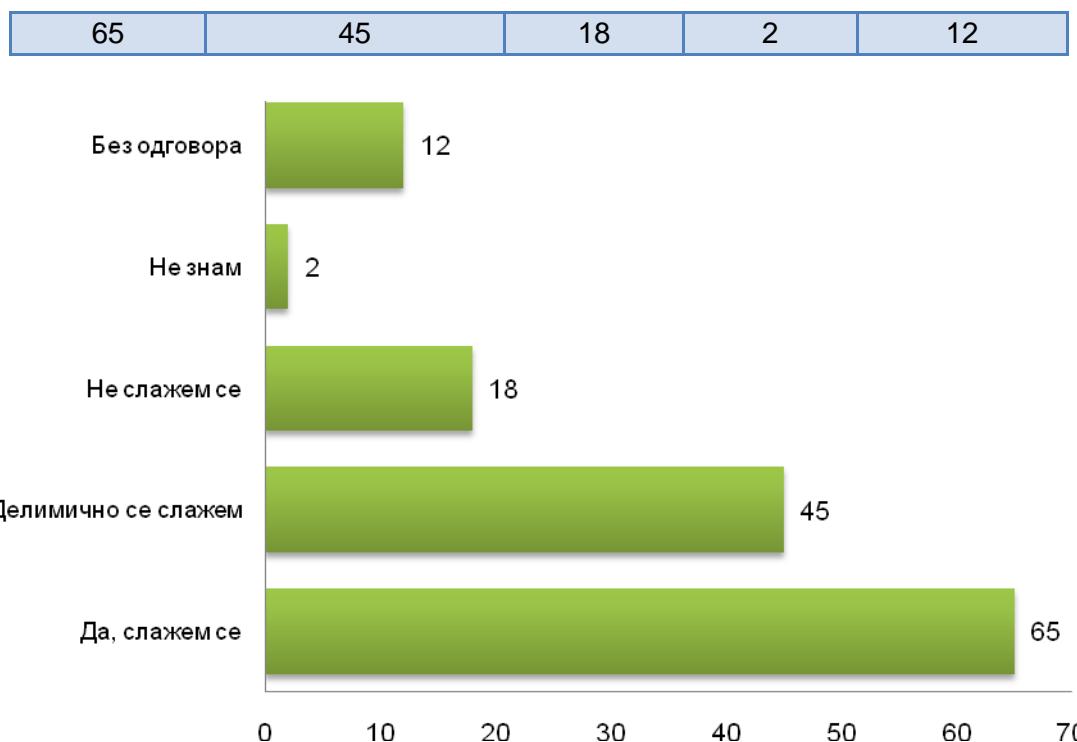


г) Да би ишао код специјалисте прво морам да идем код мог лекара:



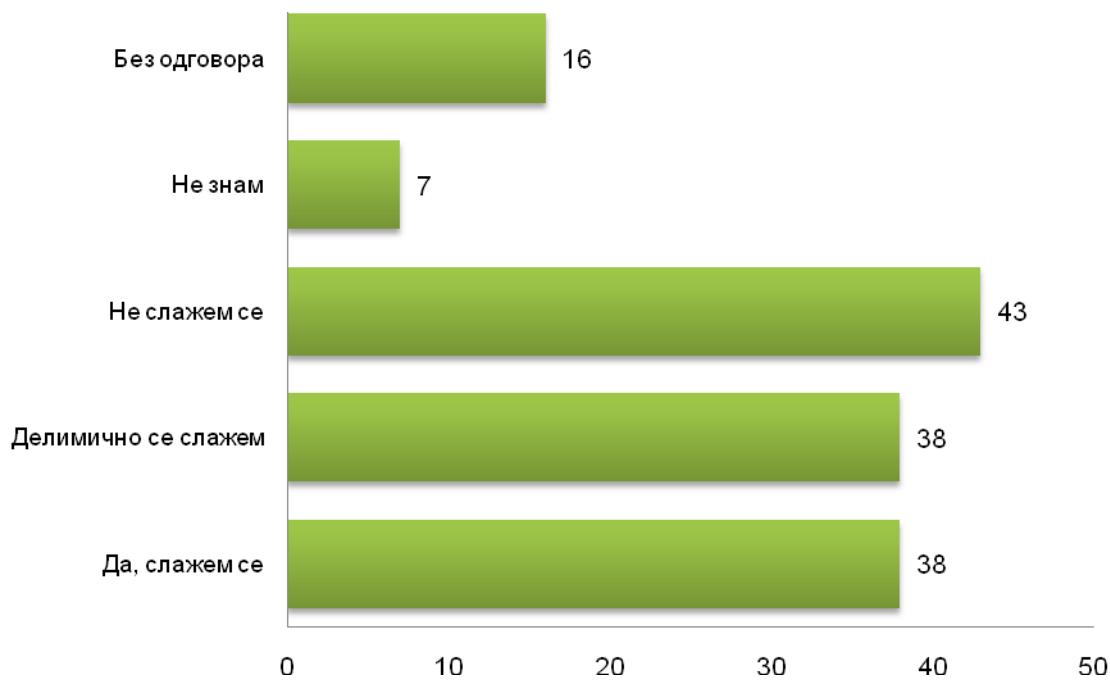
д) У чекаоницама има довольно места за седење:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Без одговора
---------------	---------------------	--------------	---------	--------------



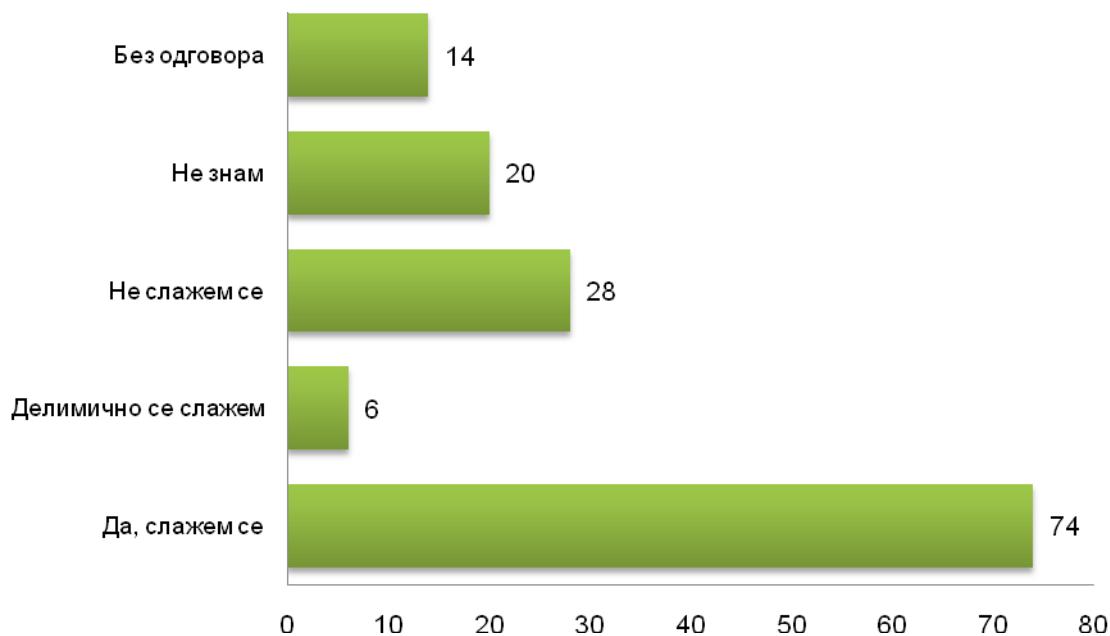
ћ) Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Без одговора
38	38	43	7	16



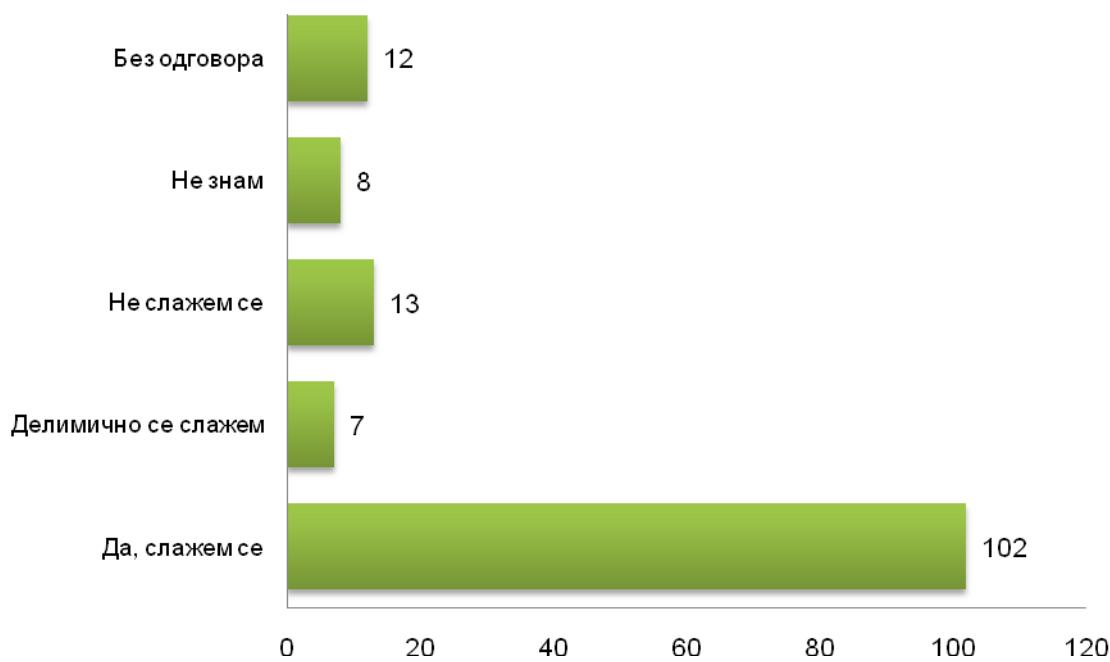
е) У току радног времена могу лако да разговарам са лекаром телефоном и добијем савет:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Без одговора
74	6	28	20	14



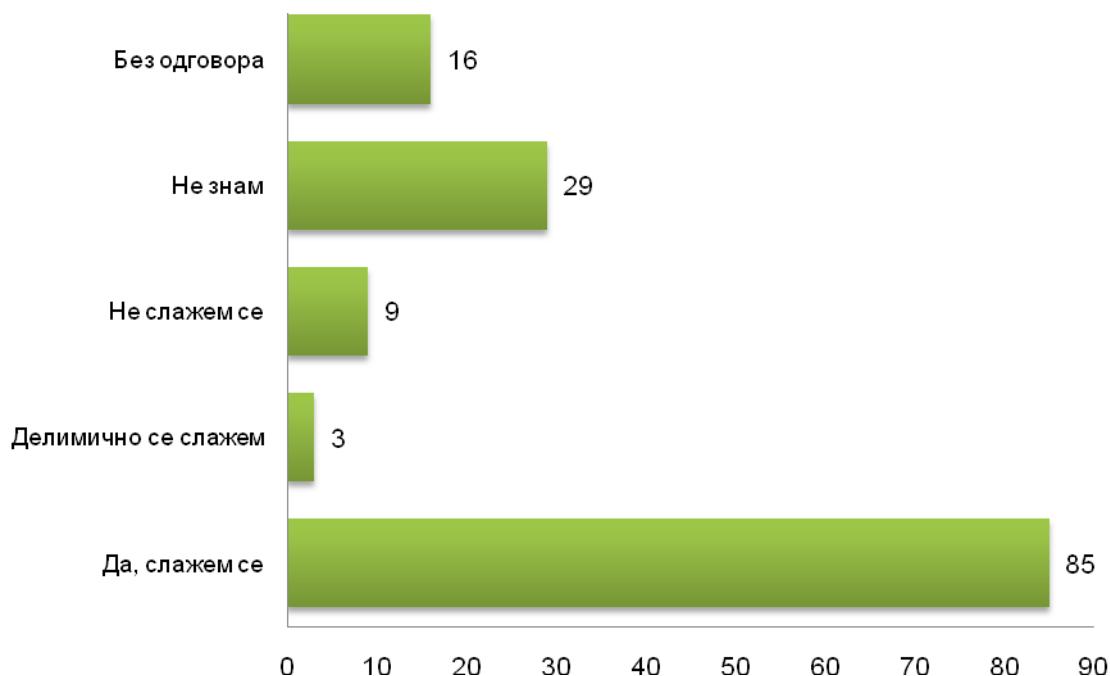
ж) Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Без одговора
102	7	13	8	12



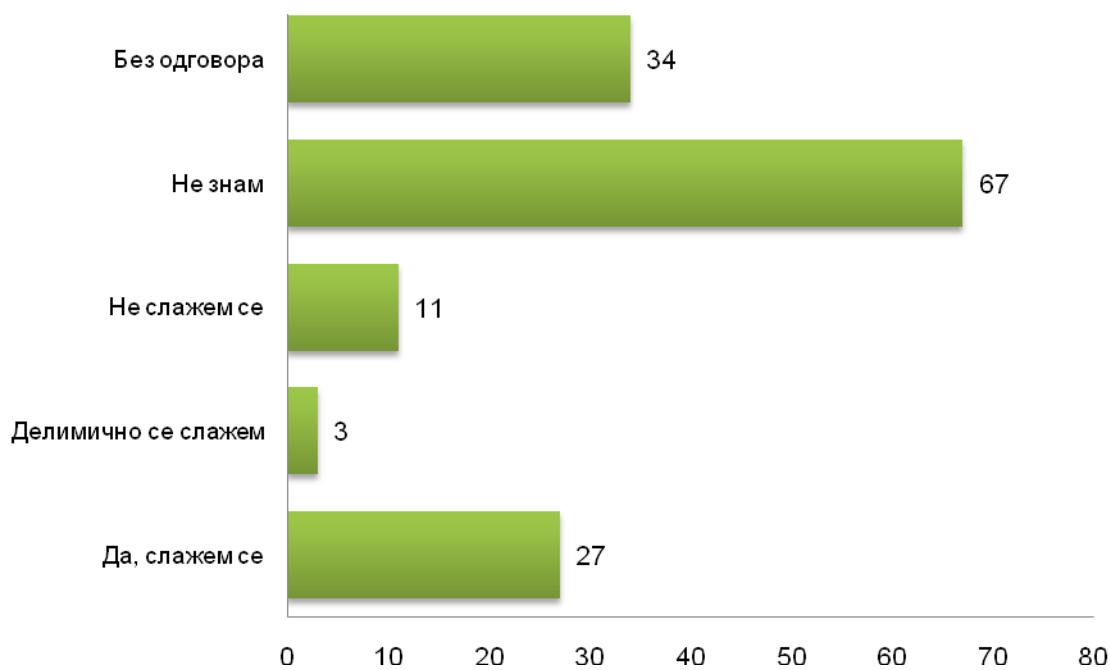
з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Без одговора
85	3	9	29	16



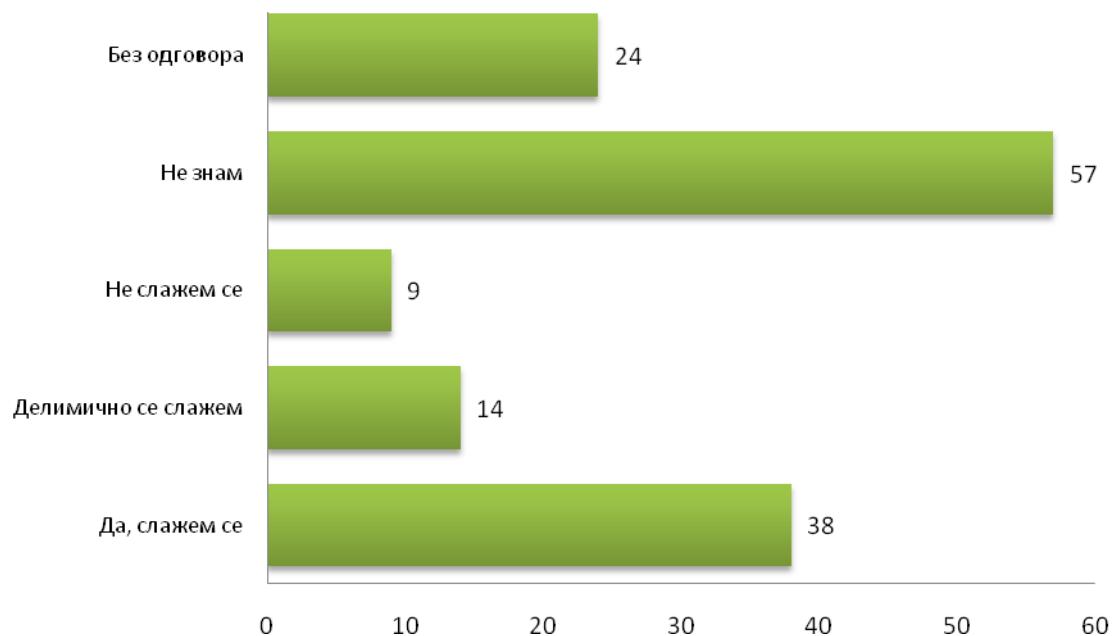
и) Установа има своју интернет страницу:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Без одговора
27	3	11	67	34



ј) Установа има доволно медицинске опреме:

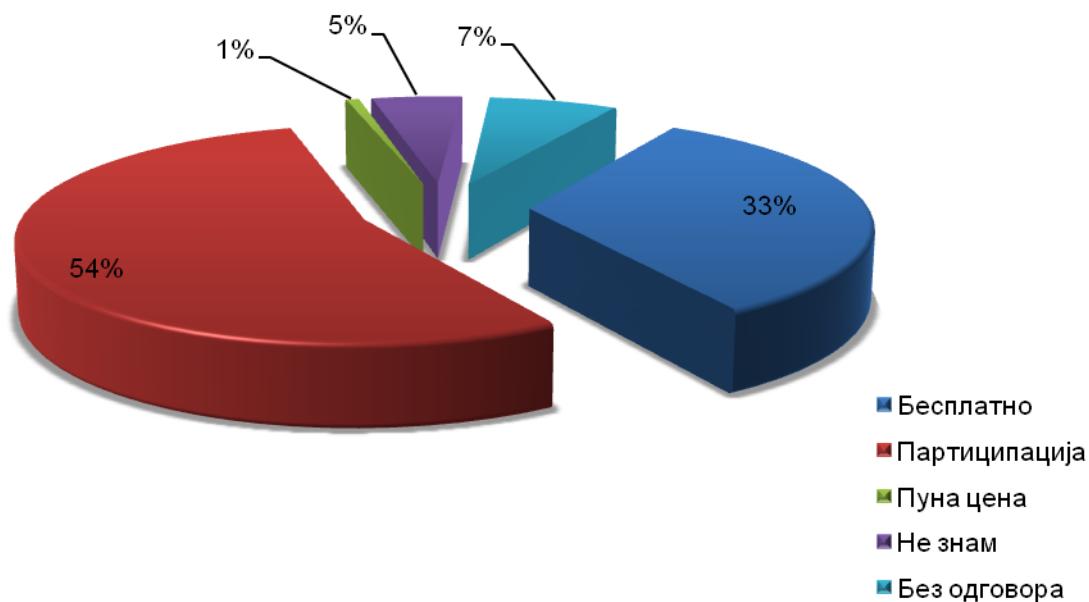
Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Без одговора
38	14	9	57	24



17. Ако би Вам **данас** биле потребне следеће услуге, да ли су оне бесплатне или морате да платите?

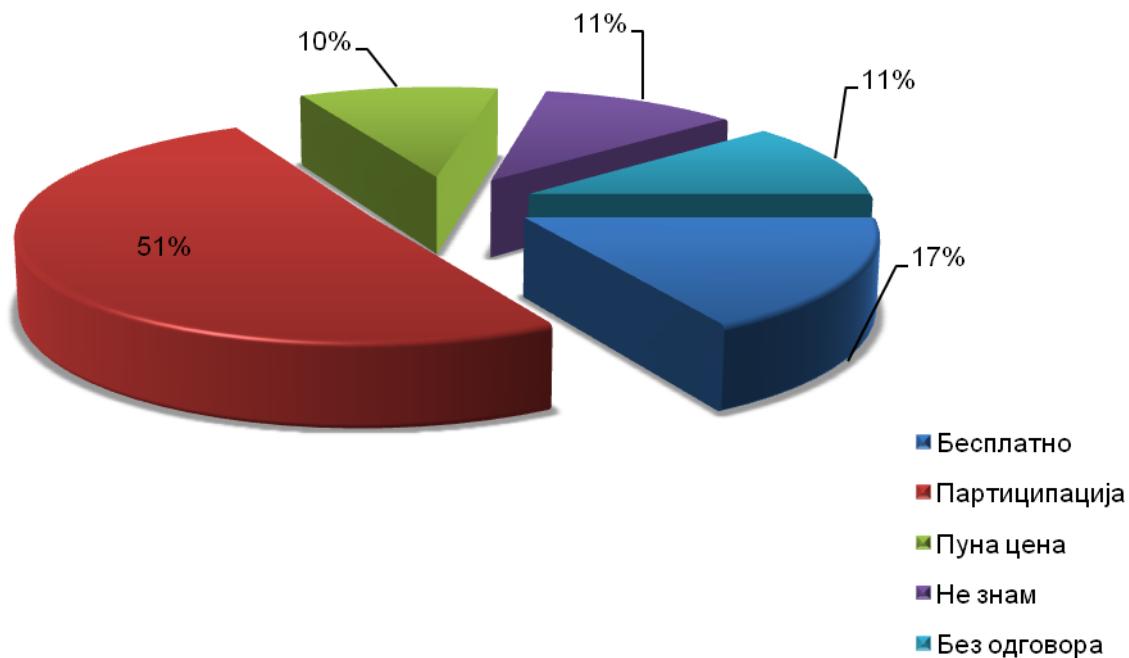
а) Преглед изабраног лекара:

Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам	Без одговора
47	77	1	7	10



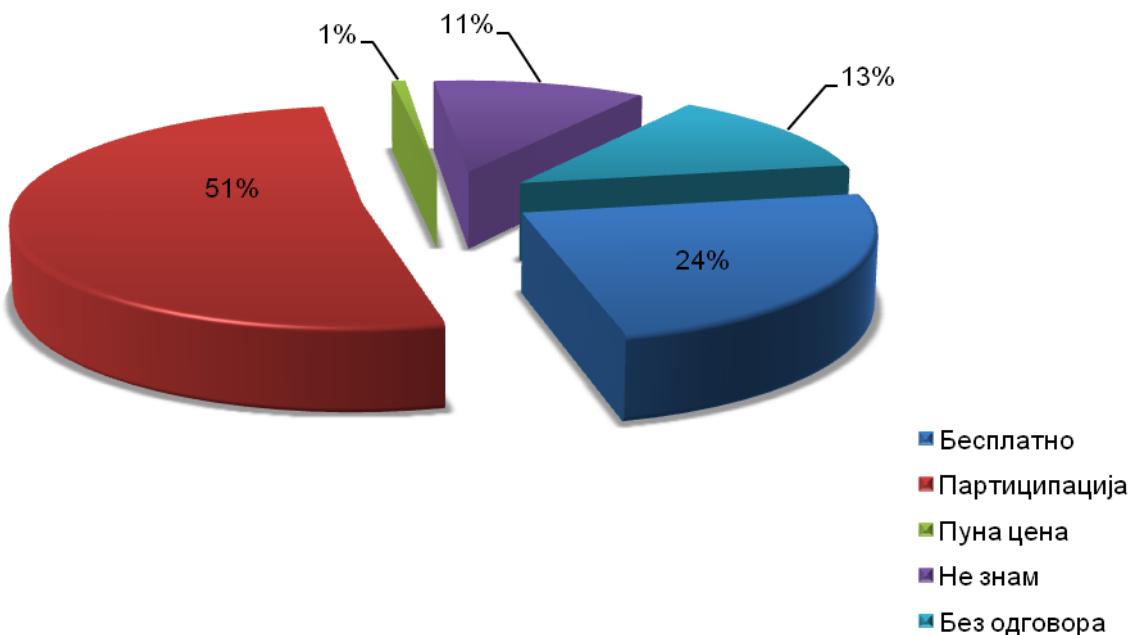
б) Лекови или инјекције које пропише лекар:

Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам	Без одговора
24	72	15	15	16



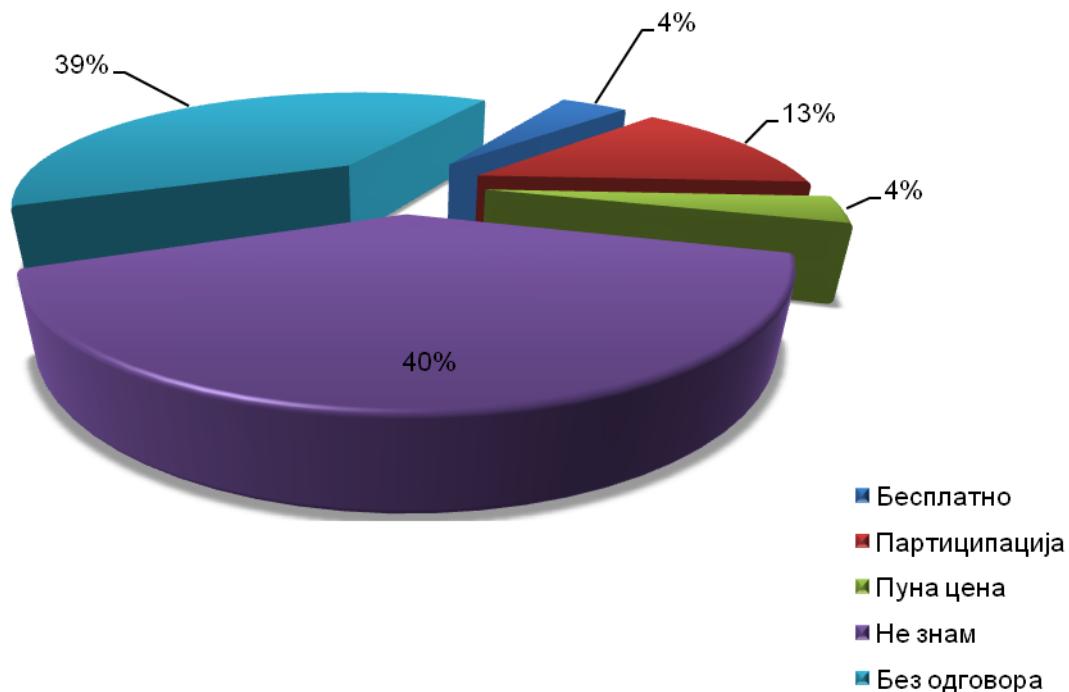
в) Прелгед специјалисте код кога Вас упути лекар:

Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам	Без одговора
34	73	1	16	18



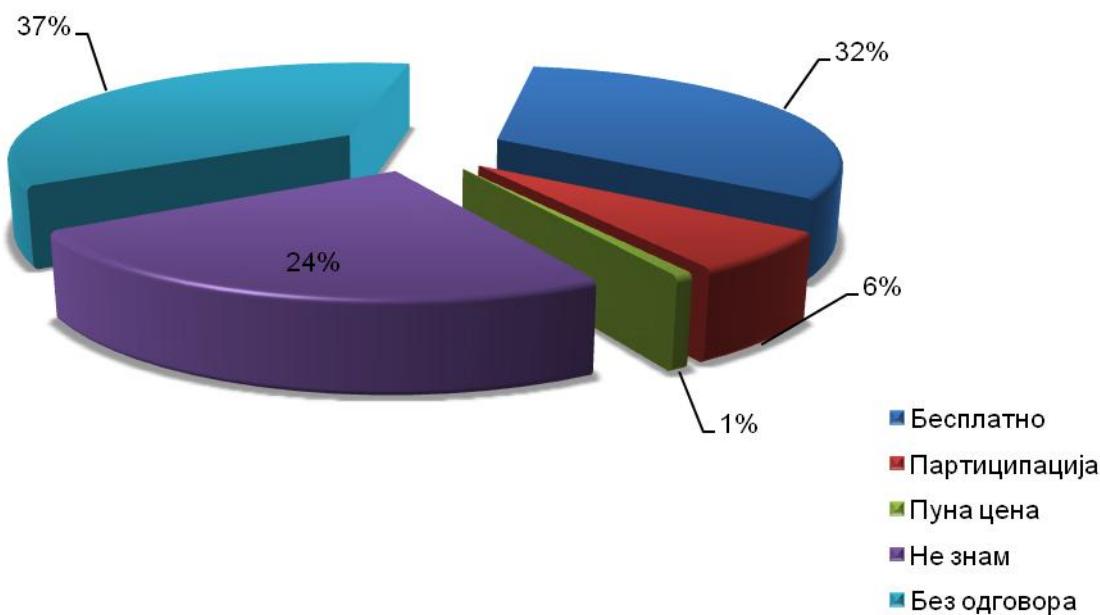
г) Кућна посета вашег лекара:

Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам	Без одговора
6	19	5	56	56



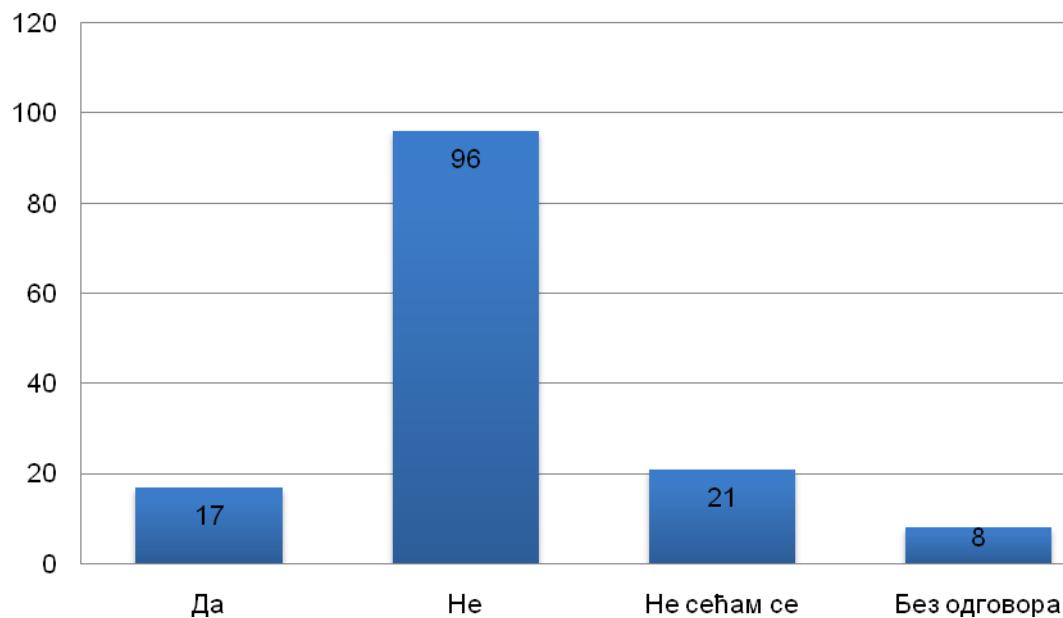
д) Преглед бебе или малог детета у саветовалишту:

Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам	Без одговора
46	9	1	34	52



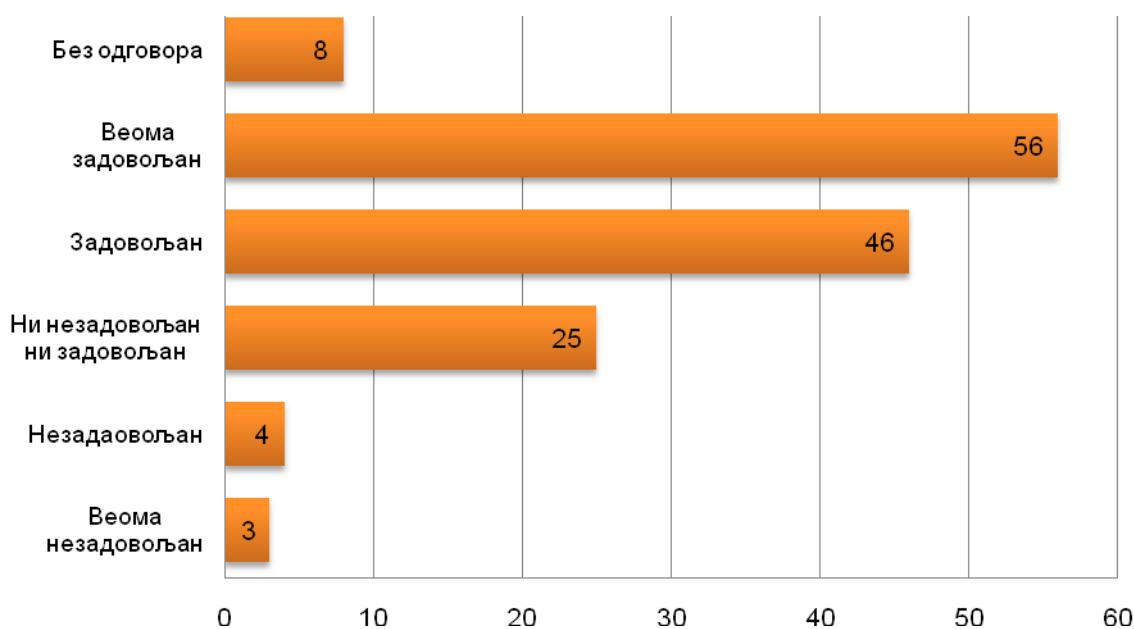
18. Да ли се у току протеклих годину дана десило да нисте отишли на преглед код свог лекара или сте га одложили јер нисте могли да платите преглед или лекове?

Да	Не	Не сећам се	Без одговора
17	96	21	8



19. Узевши све у обзир, колико сте задовољни здравственом заштитом у овој служби?

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
3	4	25	46	56	8

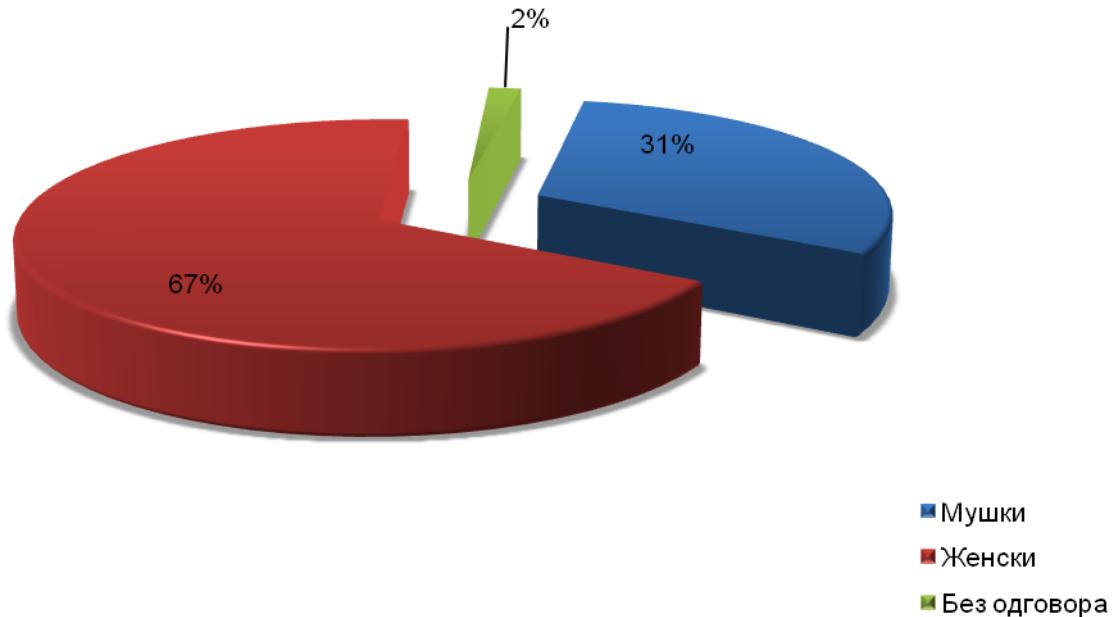


ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА РАДОМ СЛУЖБЕ ПЕДИЈАТРИЈЕ У ПРИМАРНОЈ ЗДРАВСТВЕНОЈ ЗАШТИТИ

- Прикупљено је 422 попуњена упитника.
- Корисници (родитељи/старатељи) су, у већем проценту, женског пола (67%), просечне старости од 32 године, са завршеном средњом школом (56%) и осредњег материјалног стања (48%).
- 77% испитаника је само изабрало лекара за своје дете. Већина их је мишљења да изабраног лекара могу мењати кад год хоће, а 10% је то и урадило, због одласка лекара из ординације или због пресељења.
- Корисници су, у последњих 12 месеци, свог лекара посетили, просечно, 5 пута. Највећи број пацијената (308 од 422) никада не заказује преглед.
- Родитељи/старатељи наводе да их изабрани лекар саветује о правилној исхрани (67%) деце и важности физичке активности (53%) током редовне посете.
- Већина испитаника сматра да су медицинске сестре љубазне и да сестре и лекари добро сарађују. Мишљења су да изабрани лекар познаје њихову тренутну ситуацију, раније проблеме и болести њихове деце, да одваја доволјно времена за разговор са њима, да их пажљиво слуша и даје јасна објашњења о болести и терапији.
- 72% корисника, када има нови здравствени проблем, прво иде код свог лекара.
- Пацијенти су задовољни радним временом ове здравствене службе (66%), наводе и могућност доласка викендом, ако им се дете разболи, а 64% њих може обавити преглед код лекара истог дана, када им је хитно.
- 87% испитаних, услугу прегледа изабраног лекара, у овој служби, остварује бесплатно.
- У целини, здравственом заштитом у служби педијатрије, у примарној здравственој заштити, задовољно је (задовољан/веома задовољан) 68% корисника.

1. Пол?

Мушки	Женски	Без одговора
130	285	7



2. Године старости?

Просек година (одговорило 403 од 422; 95,50%)
32,45

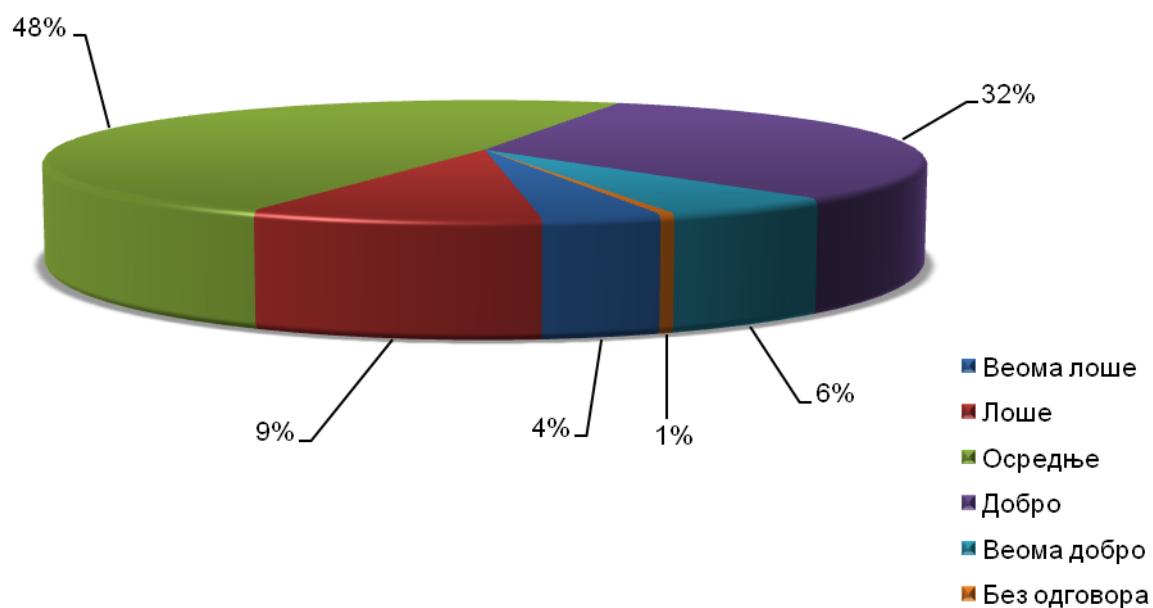
3. Завршена школа?

Незавршена школа	Основна школа	Средња школа	Виша и висока школа	Без одговора
26	77	235	74	10



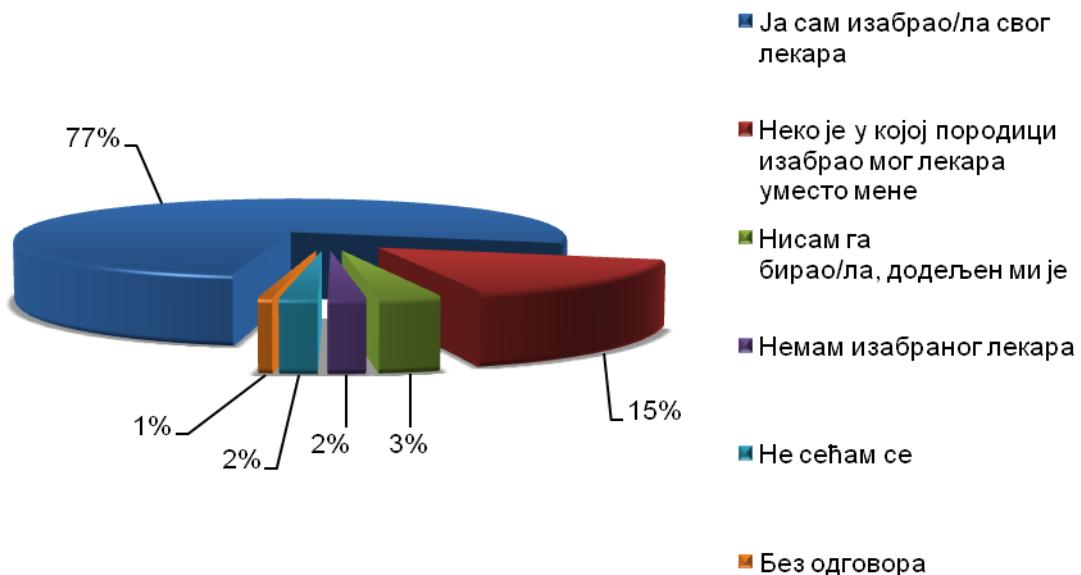
4. Материјално стање Вашег домаћинства?

Веома лоше	Лоше	Осредње	Добро	Веома добро	Без одговора
16	39	204	137	24	2



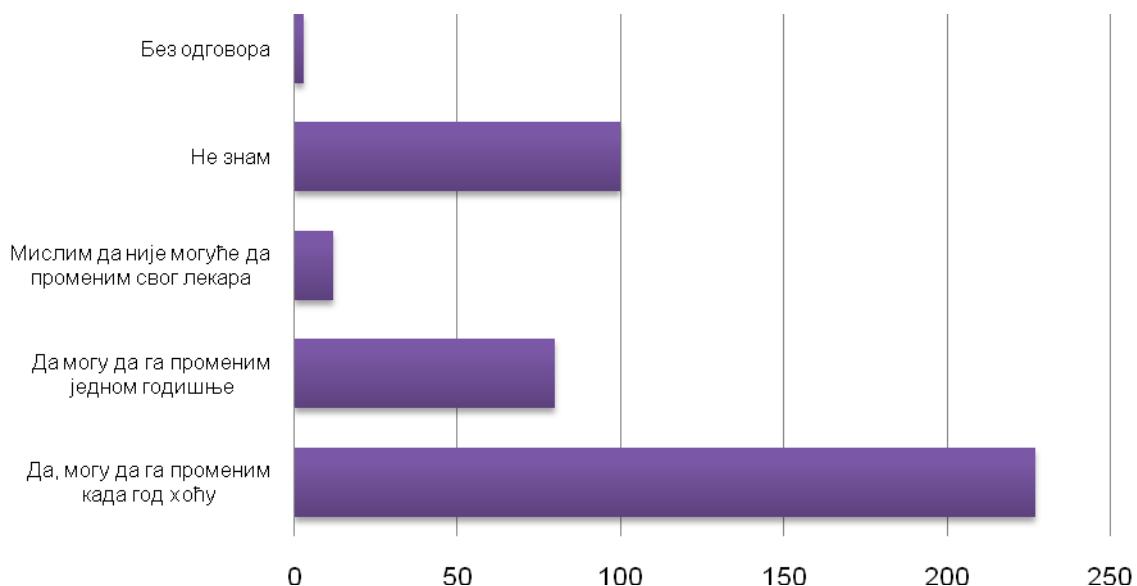
5. Како сте изабрали свог лекара?

Ја сам изабрао/ла свог лекара	Неко је у мојој породици изабрао мог лекара уместо мене	Нисам га бирао/ла, додељен ми је	Немам изабраног лекара	Не сећам се	Без одговора
324	66	13	8	8	3



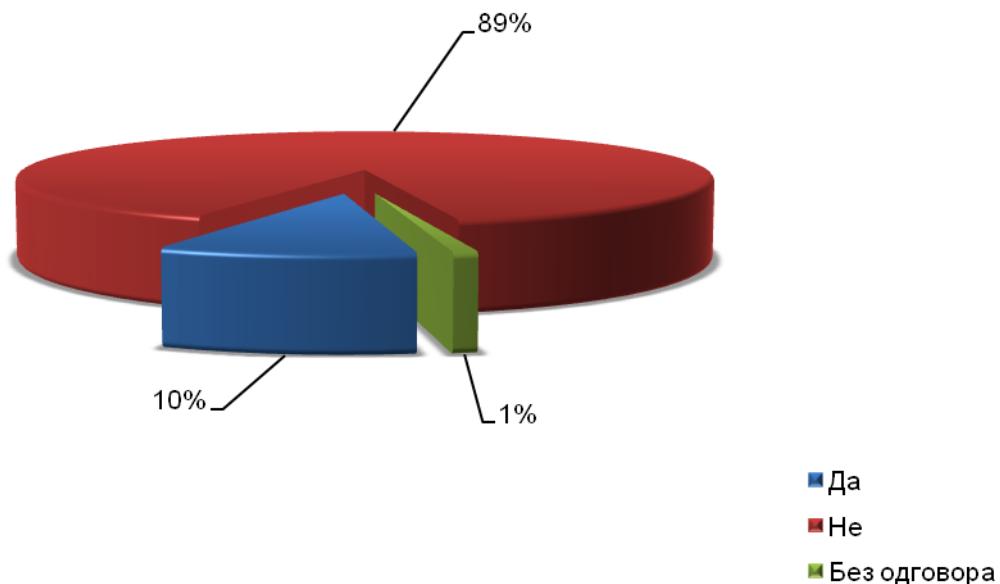
6. Да ли сте упознати на који начин можете да промените свог лекара ако то желите?

Да, могу да га променим када год хоћу	Да, могу да га променим само једном годишње	Мислим да није могуће да променим свог лекара	Не зnam	Без одговора
227	80	12	100	3



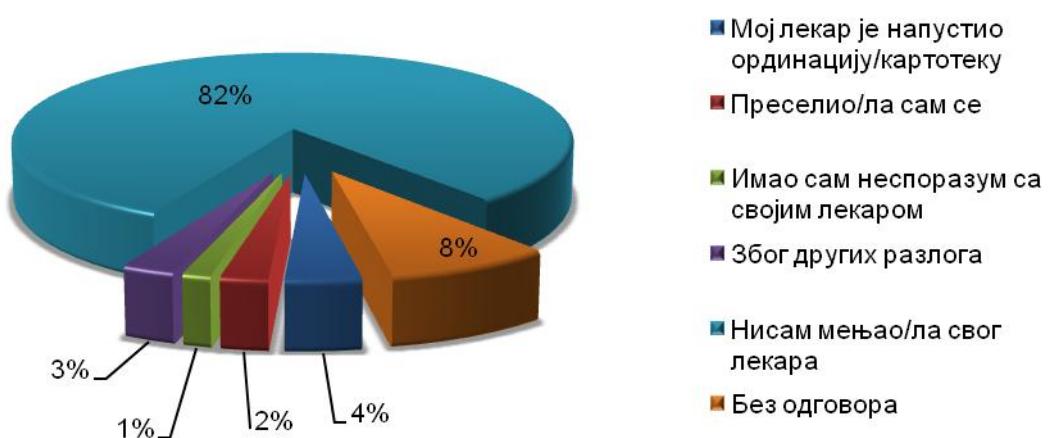
7. Да ли сте до сада мењали изабраног лекара?

Да	Не	Без одговора
41	377	4



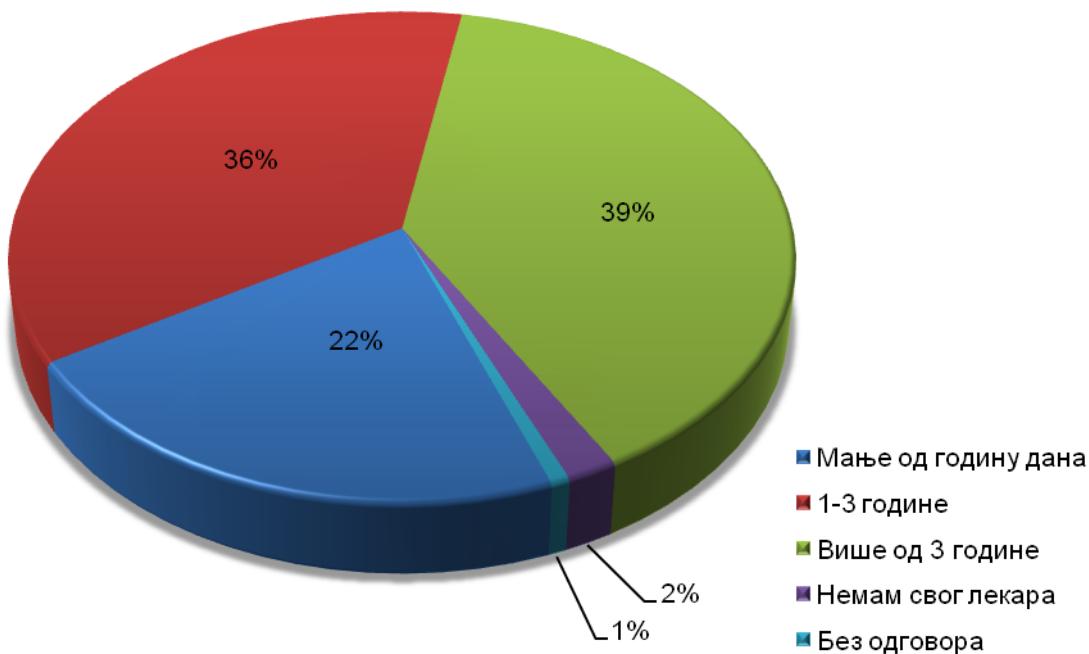
8. Који је био разлог промене изабраног лекара?

Мој лекар је напустио ординацију/карпотеку	Преселио/ла сам се	Имао/ла сам неспоразум са својим лекаром	Због других разлога	Нисам мењао/ла свог лекара	Без одговора
16	10	6	11	344	35



9. Колико дуго се лечите код свог лекара?

Мање од годину дана	1-3 године	Више од 3 године	Немам свог лекара	Без одговора
92	154	165	8	3



10. Колико пута сте посетили лекара у последњих 12 месеци, укључујући и овај пут?

ПРОСЕК	
Изабраног лекара (одговорило 381 од 422; 75,36%)	Другог лекара у овој служби (одговорило 212 од 422; 50,24%)
4,56	2,47

11. Колико пута сте посетили лекара у приватној пракси у последњих 12 месеци?

Просек (одговорило 54 од 422; 12,80%)
1,72

12. Када заказујете преглед код изабраног лекара колико дана обично чекате?

Никада не заказујем	Обично будем заказан/а за исти дан	Обично чекам 1-3 дана	Обично чекам више од 3 дана	Без одговора
308	72	21	5	16

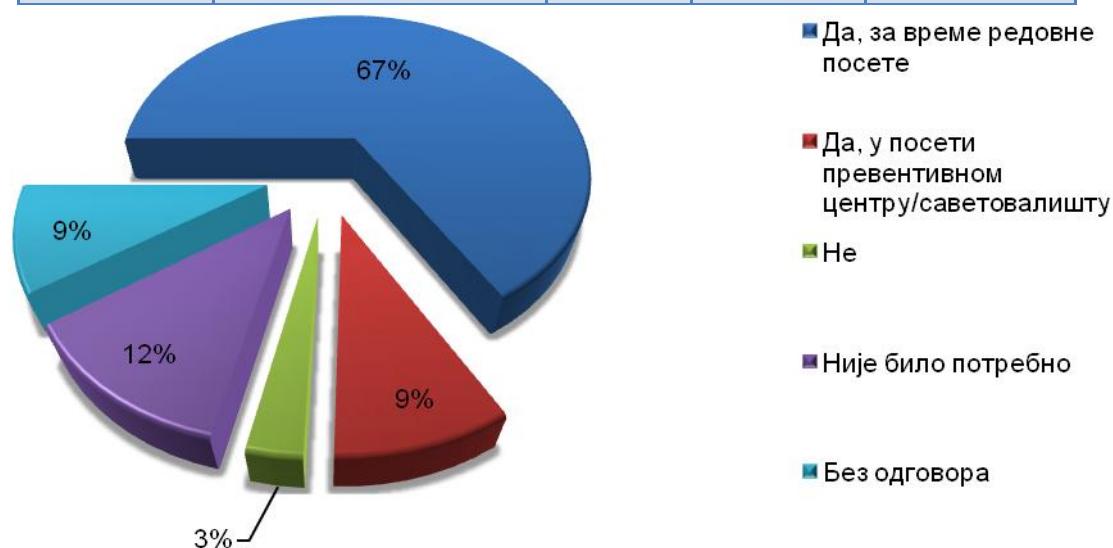


13. Да ли изабрани лекар разговара са Вама о томе како да останете здрави?

Да ли Вам даје савете о следећим темама?

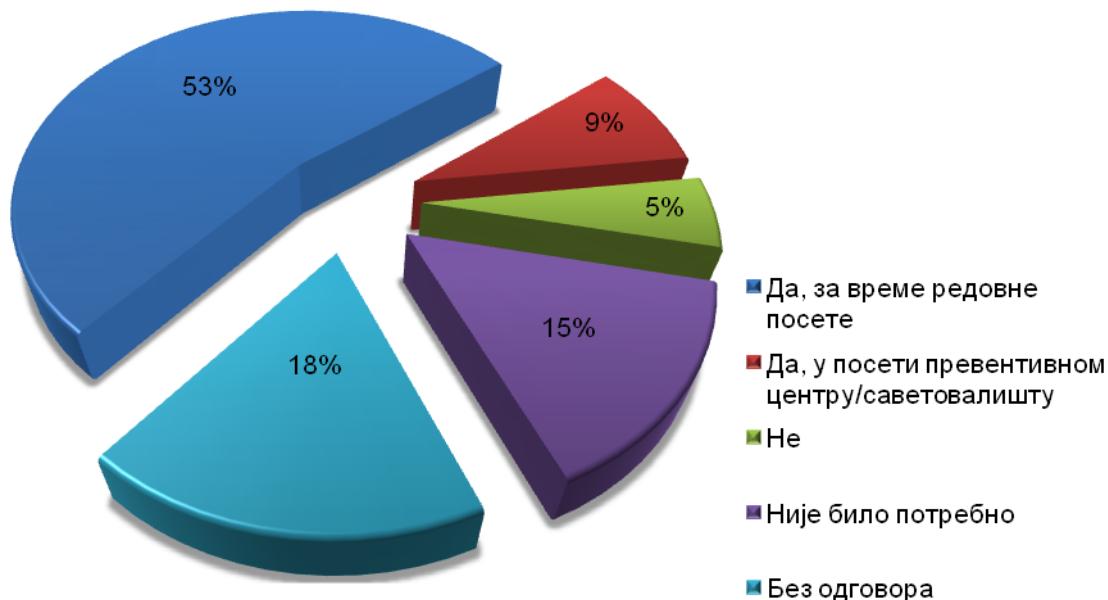
а) Правилна исхрана:

Да, за време редовне посете	Да, у посети превентивном центру/саветовалишту	Не	Није било потребно	Без одговора
281	38	12	51	40



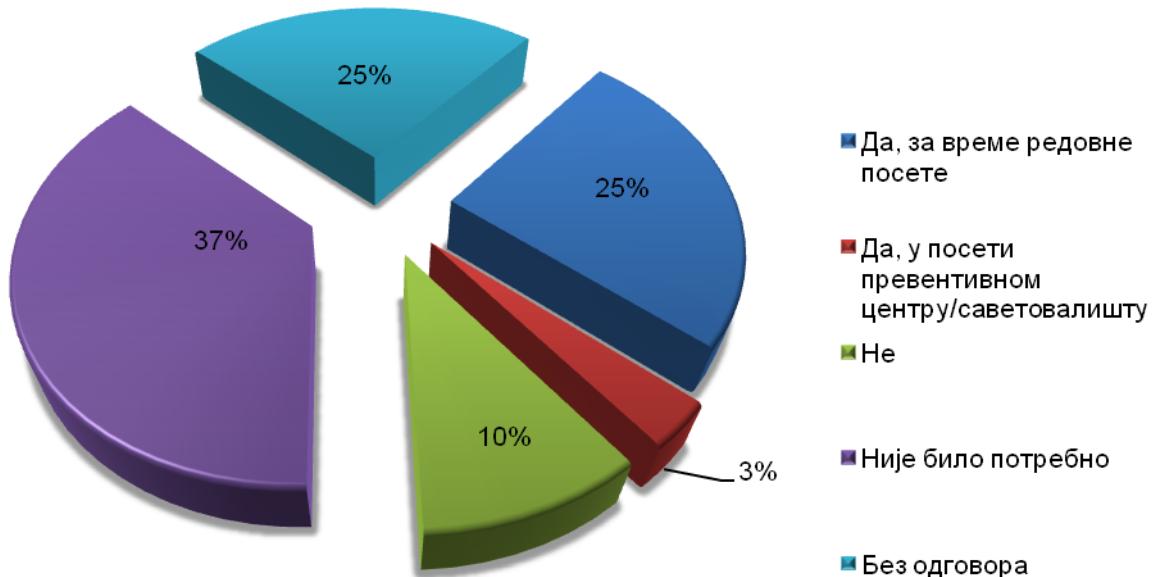
б) Важност физичке активности:

Да, за време редовне посете	Да, у посети превентивном центру/саветовалишту	Не	Није било потребно	Без одговора
225	36	23	64	74



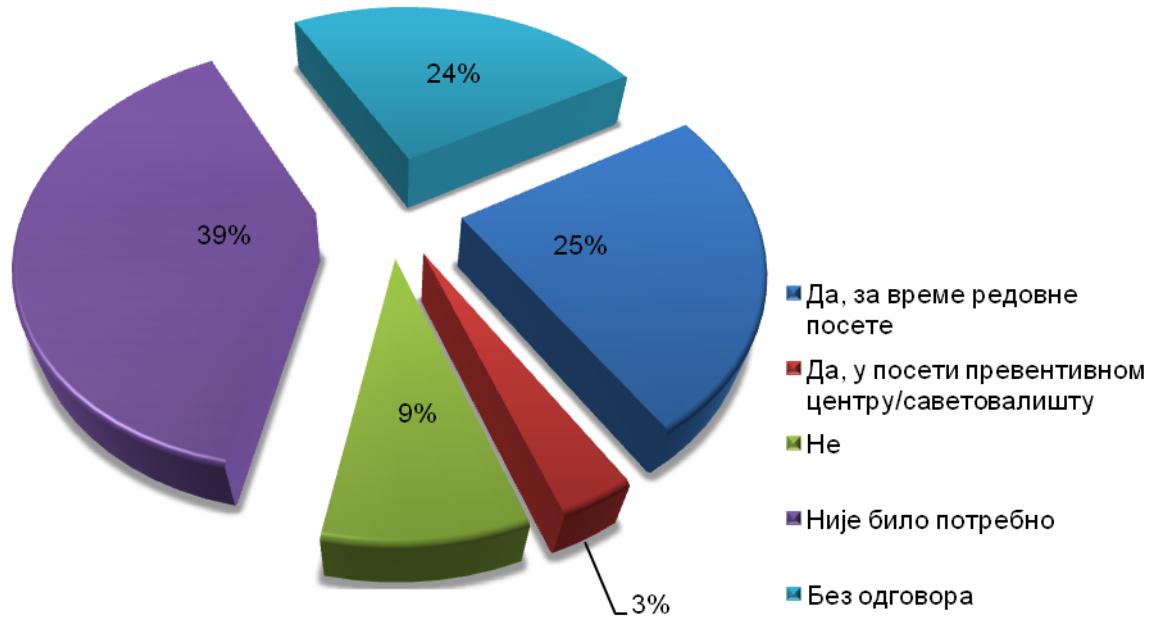
в) Злоупотреба алкохола:

Да, за време редовне посете	Да, у посети превентивном центру/саветовалишту	Не	Није било потребно	Без одговора
106	14	42	157	103



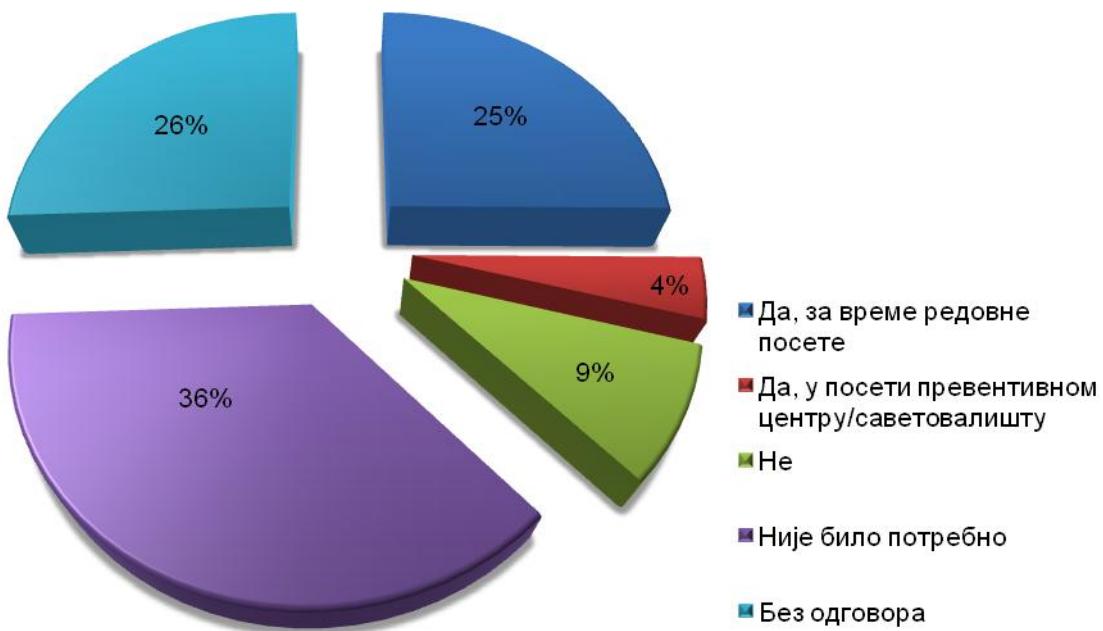
г) Смањење или престанак пушења:

Да, за време редовне посете	Да, у посети превентивном центру/саветовалишту	Не	Није било потребно	Без одговора
103	14	37	165	103



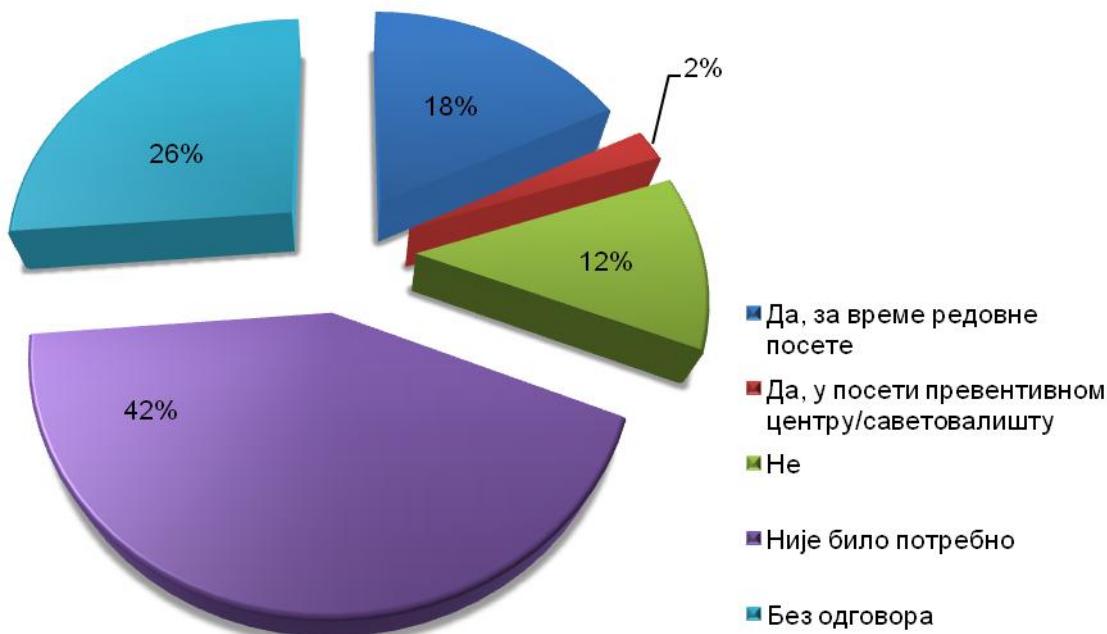
д) Избегавање/одбрана од стреса:

Да, за време редовне посете	Да, у посети превентивном центру/саветовалишту	Не	Није било потребно	Без одговора
106	17	37	154	108



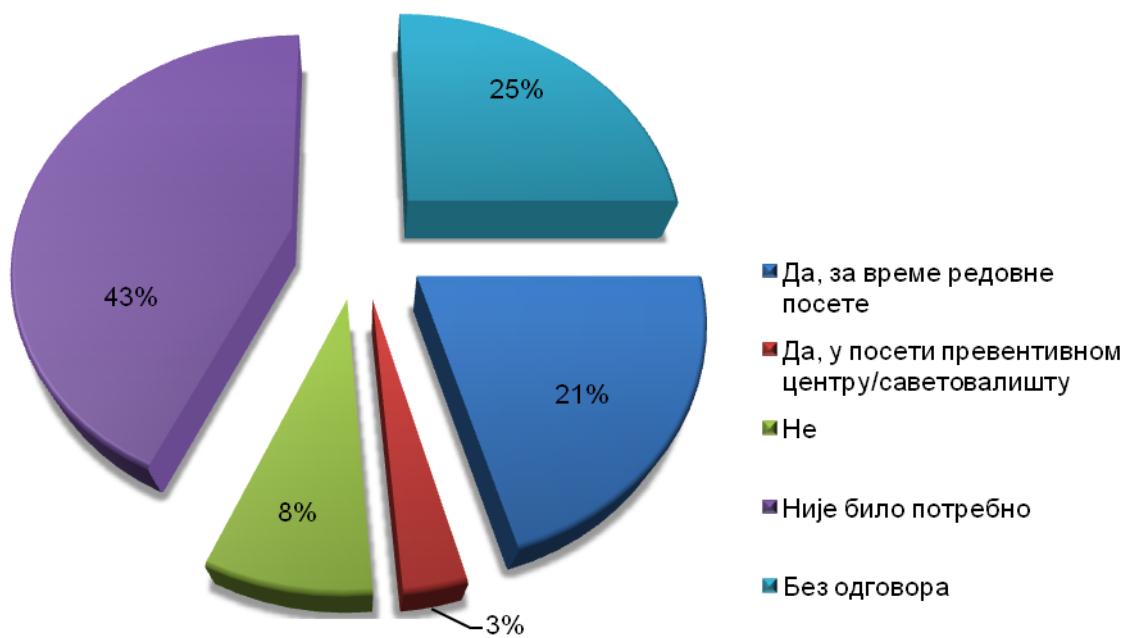
ћ) Сигуран секс:

Да, за време редовне посете	Да, у посети превентивном центру/саветовалишту	Не	Није било потребно	Без одговора
74	9	49	179	111



е) Опасност од злоупотребе дрога:

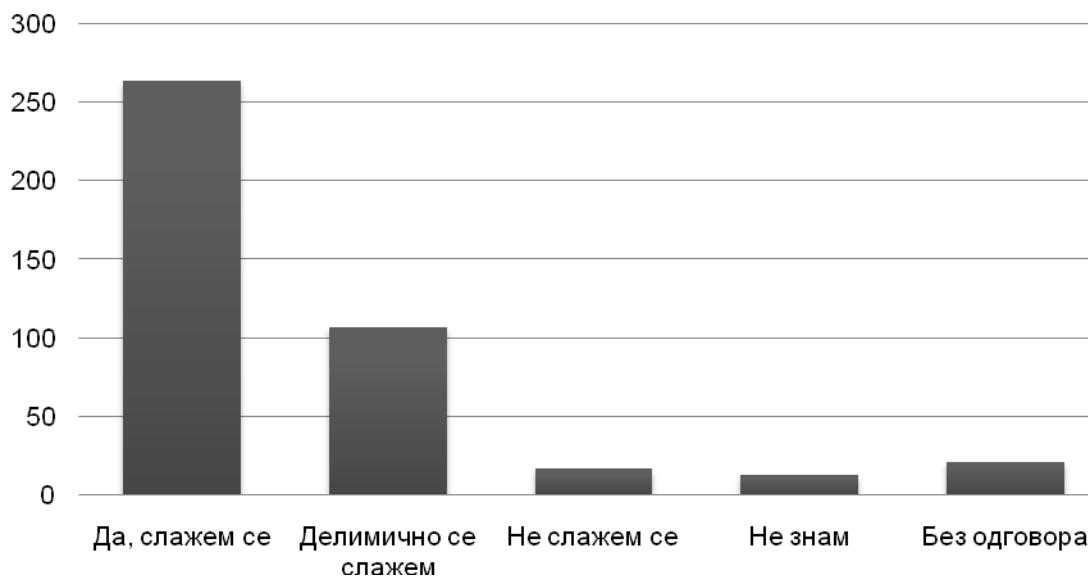
Да, за време редовне посете	Да, у посети превентивном центру/саветовалишту	Не	Није било потребно	Без одговора
87	13	34	182	106



14. Да ли се слажете са следећим изјавама које се односе на медицинске сестре?

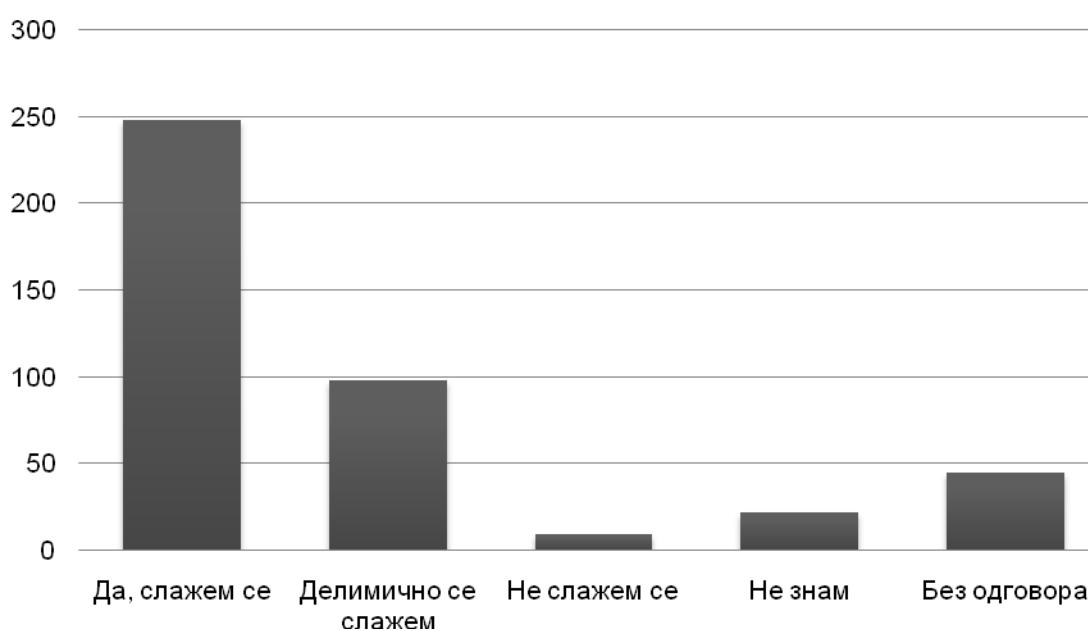
а) Медицинске сестре на шалтеру су љубазне:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Без одговора
264	107	17	13	21



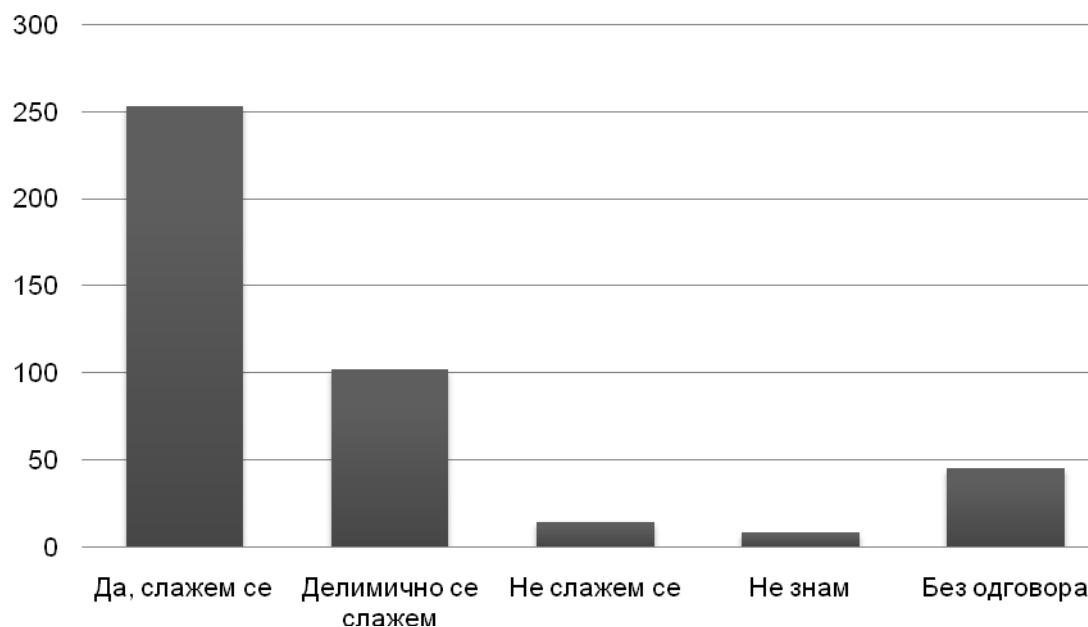
б) Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Без одговора
248	98	9	22	45



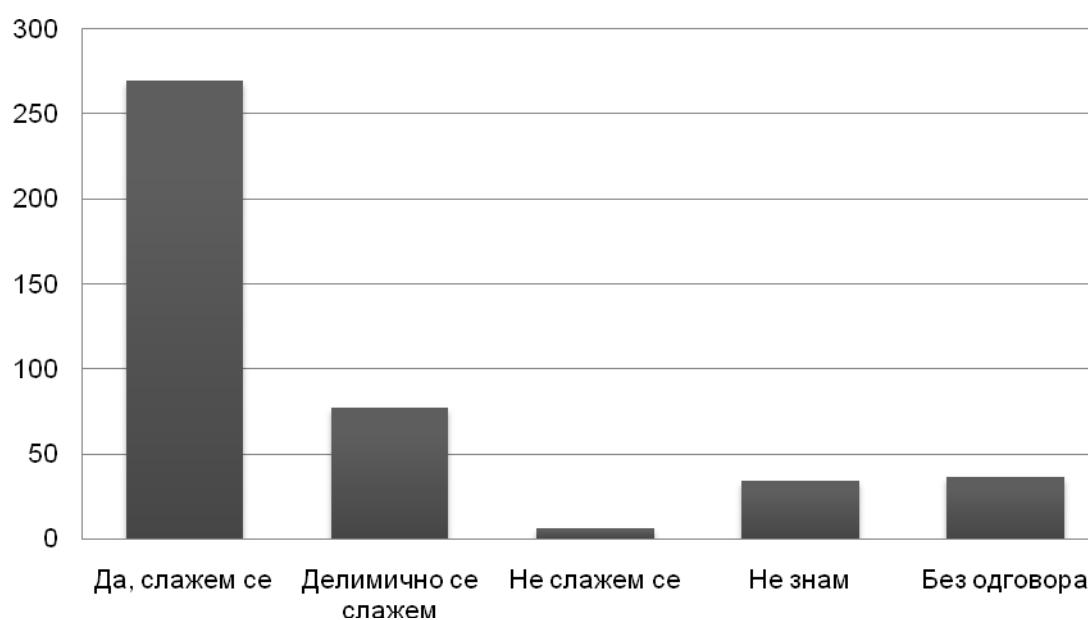
в) Медицинске сестре ми увек пруже све информације:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Без одговора
253	102	14	8	45



г) Медицинске сестре и лекари добро сарађују:

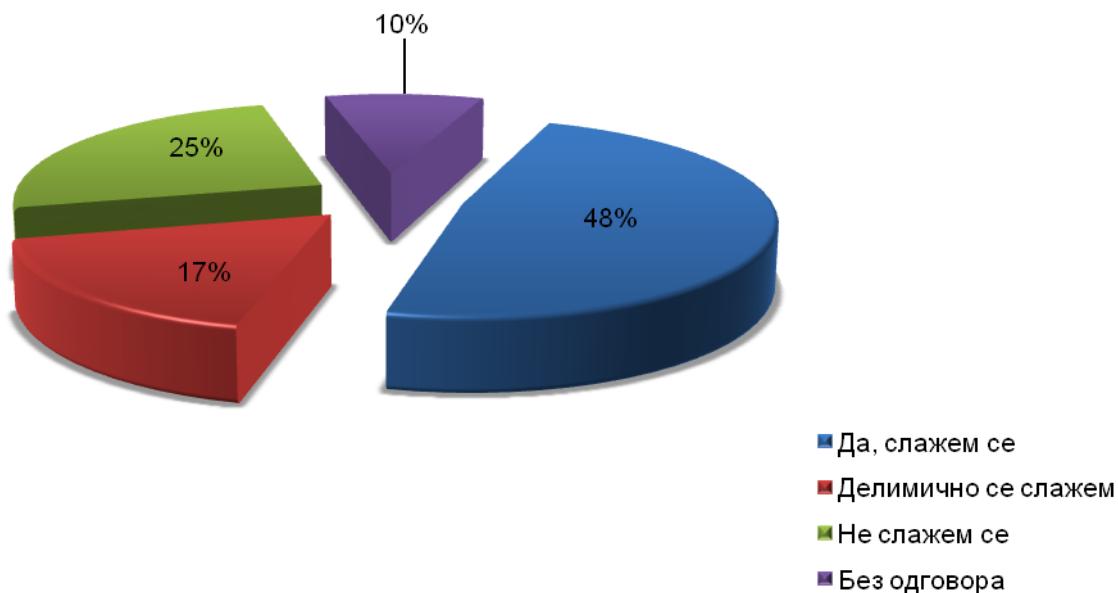
Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Без одговора
269	77	6	34	36



15. Да ли се слажете са следећим изјавама које се односе на вашег изабраног лекара?

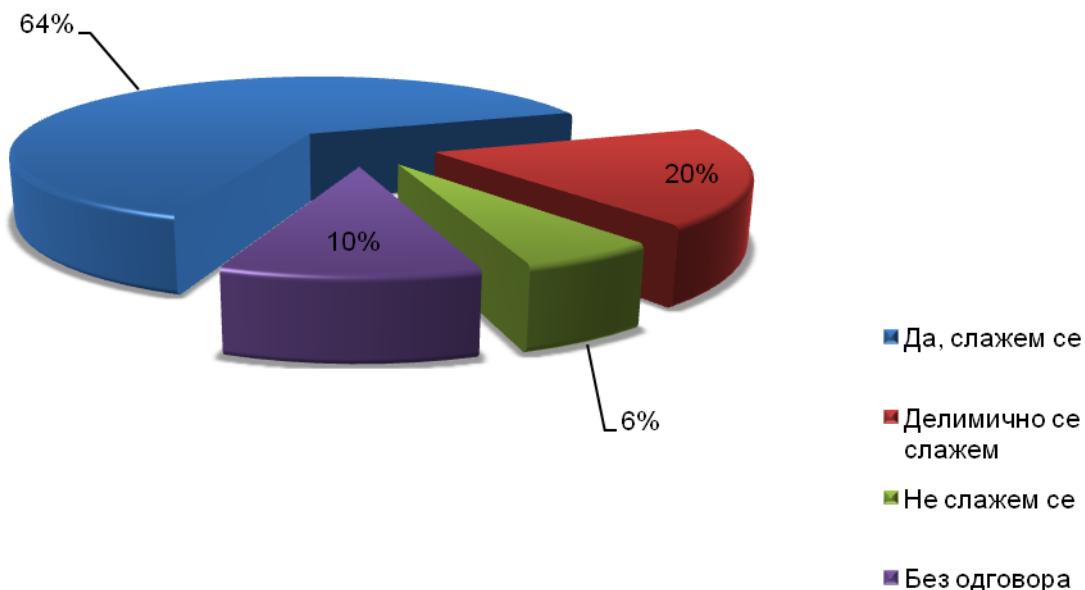
a) Мој лекар познаје моју личну ситуацију (нпр. на послу, у кући):

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Без одговора
204	73	105	40



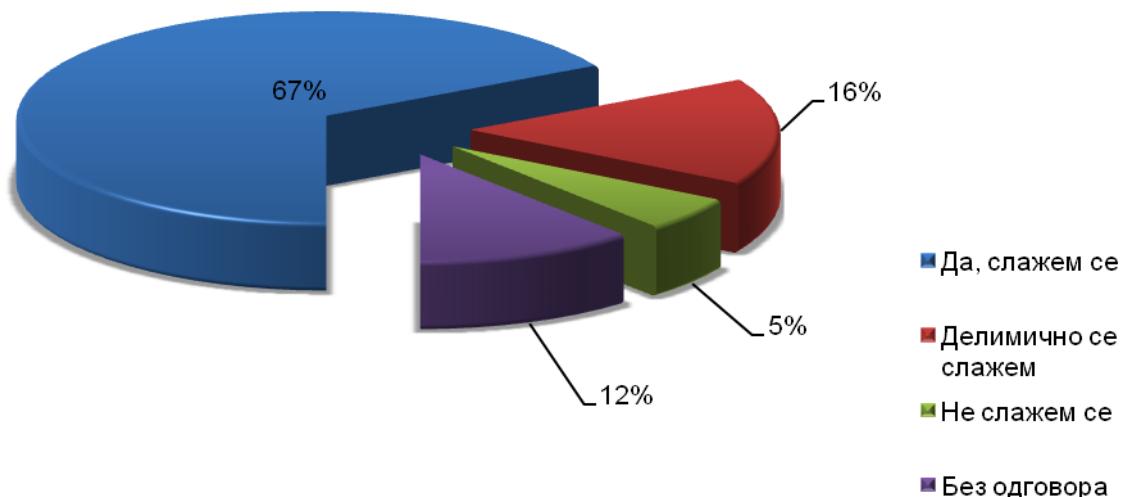
б) Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао/ла:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Без одговора
271	83	24	44



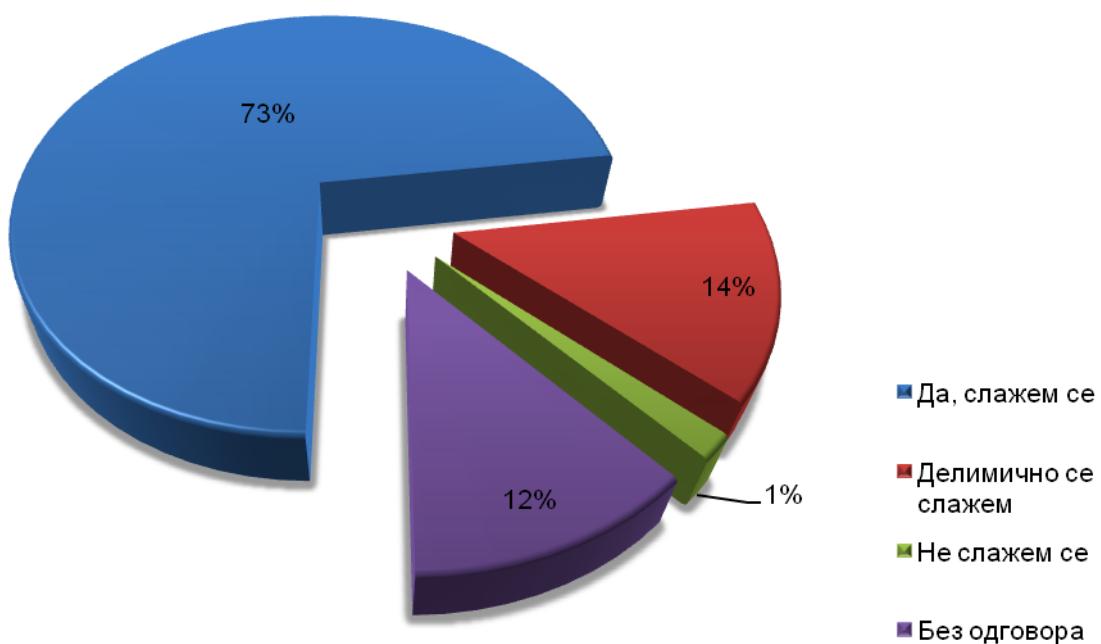
в) Мој лекар одваја доволно времена да разговара са мном:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Без одговора
283	69	22	48



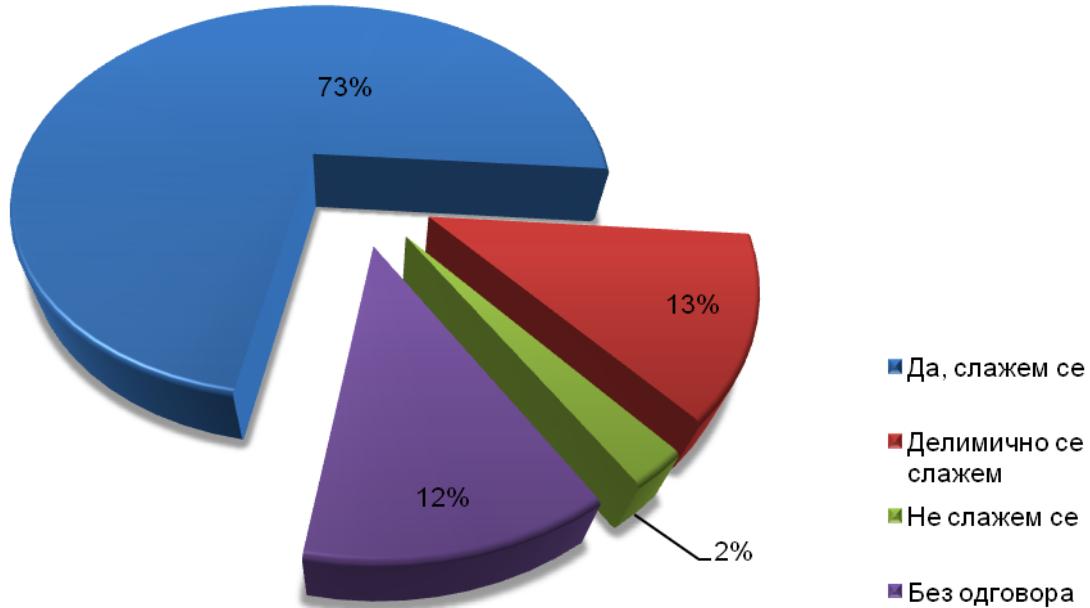
г) Мој лекар ме пажљивослуша:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Без одговора
307	58	7	50



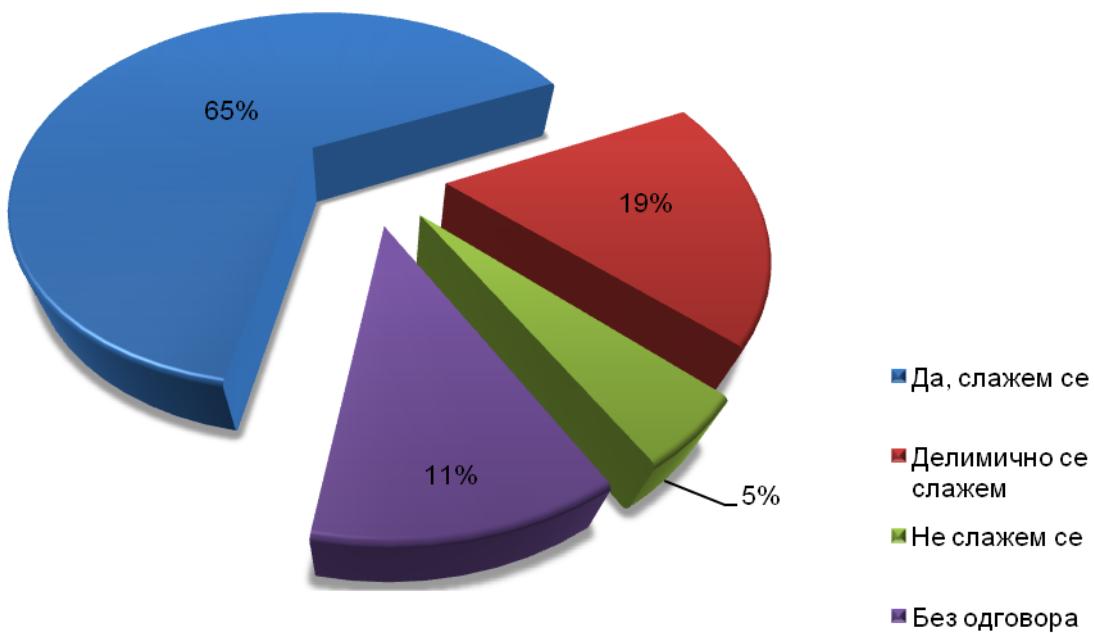
д) Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми прописује:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Без одговора
310	53	10	49



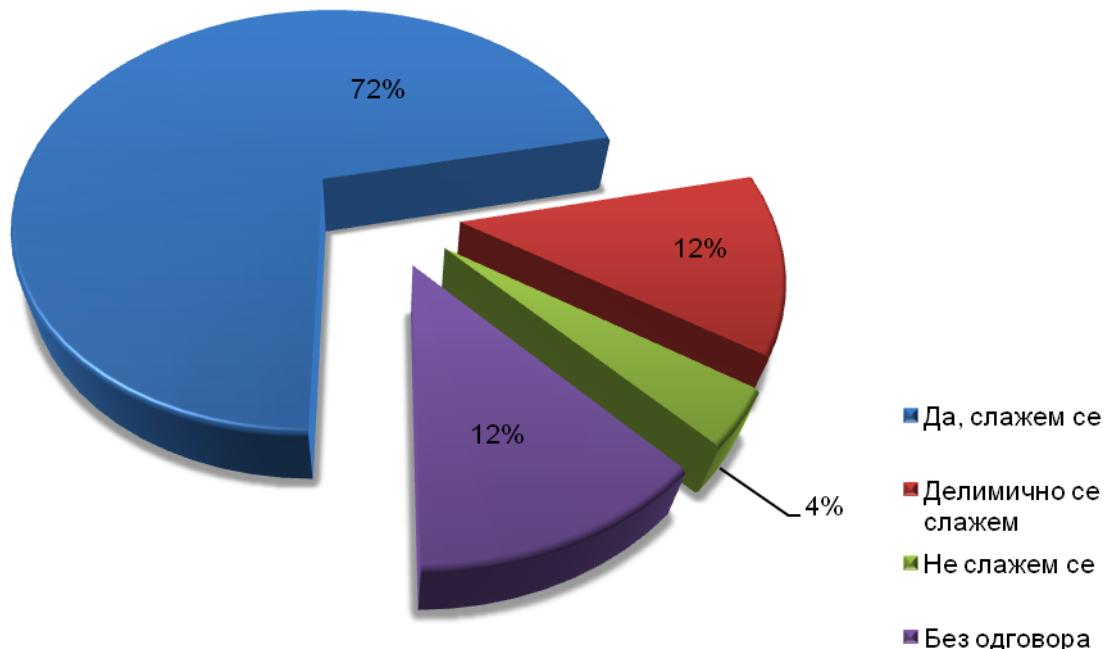
ћ) После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Без одговора
276	79	20	47



e) Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара:

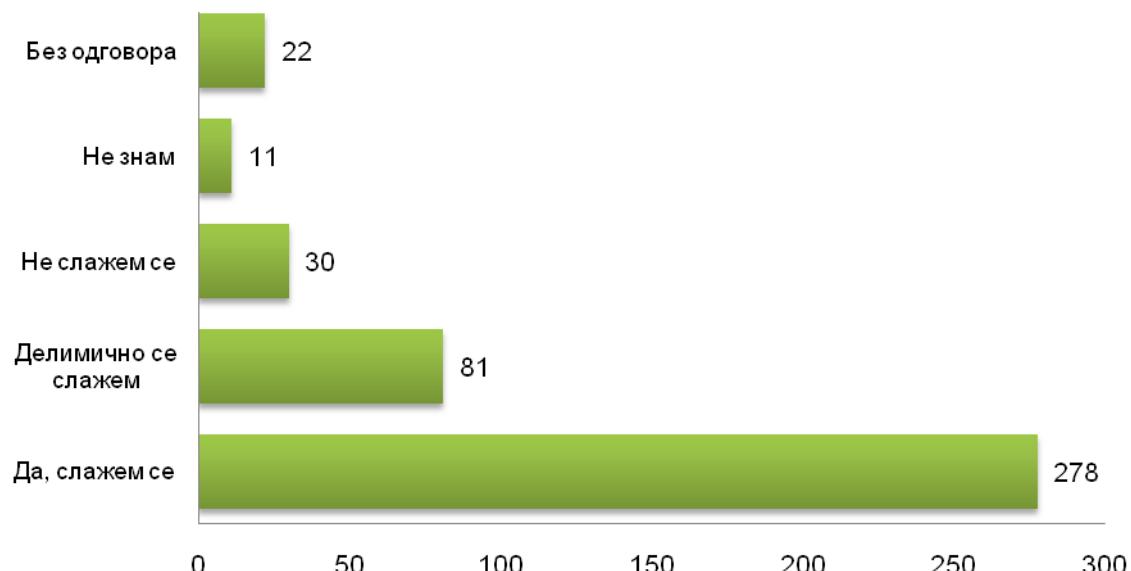
Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Без одговора
302	53	16	51



16. Да ли се слажете са следећим изјавама које се односе на ову службу здравствене заштите?

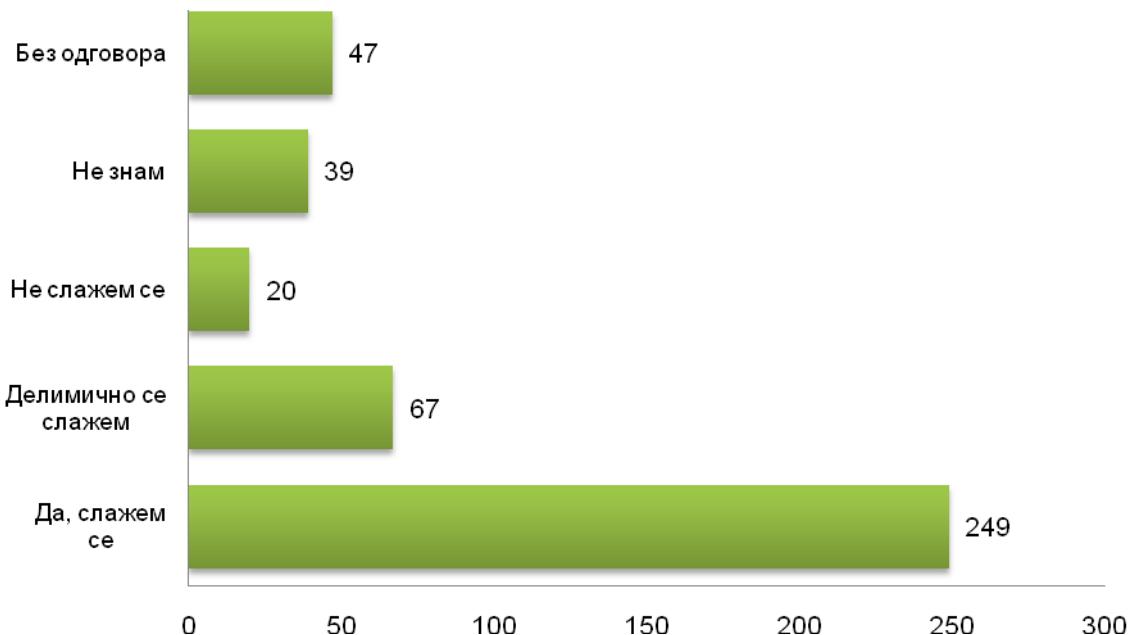
a) Задовољан сам радним временом:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Без одговора
278	81	30	11	22



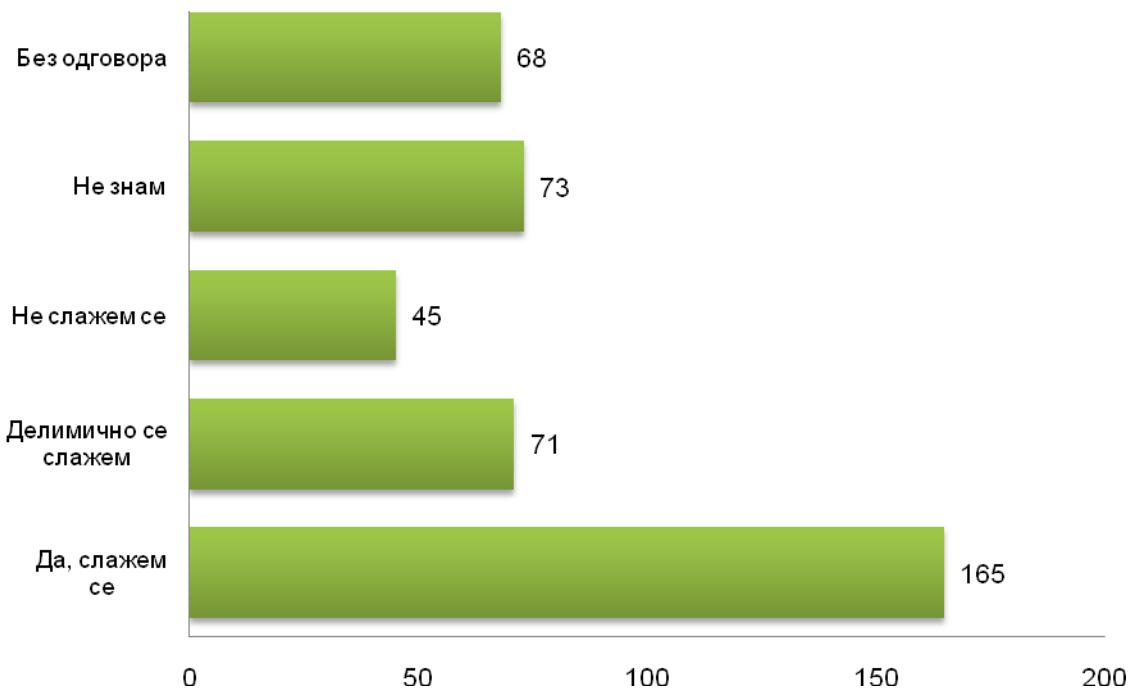
б) Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Без одговора
249	67	20	39	47



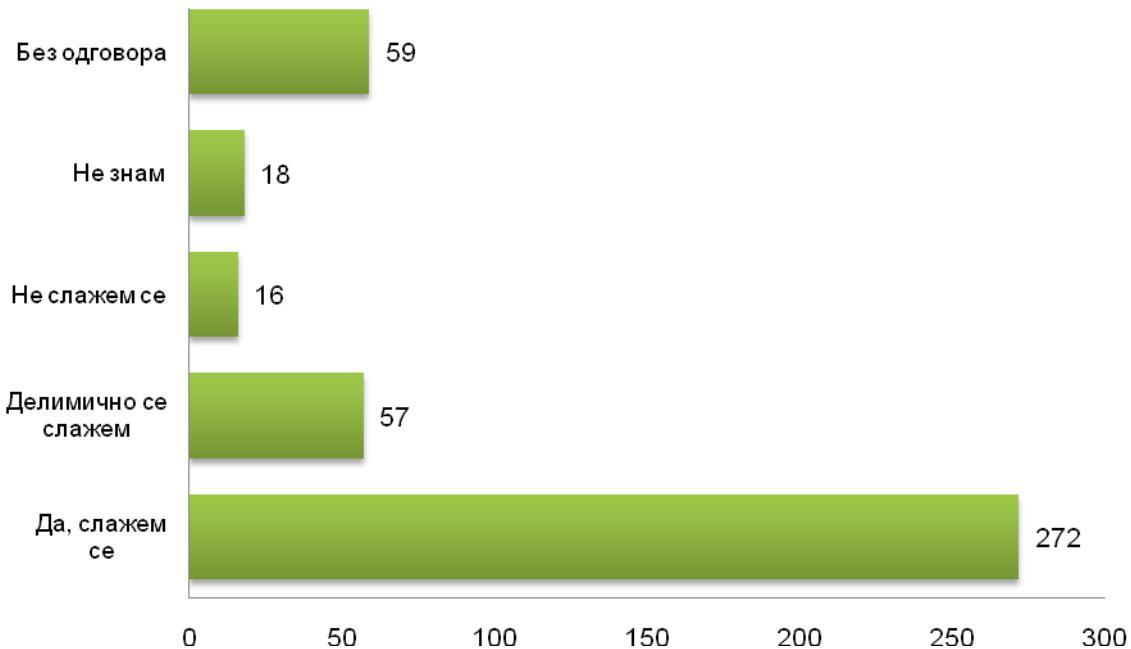
в) Доступнаје инвалидима и особама у колицима:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Без одговора
165	71	45	73	68



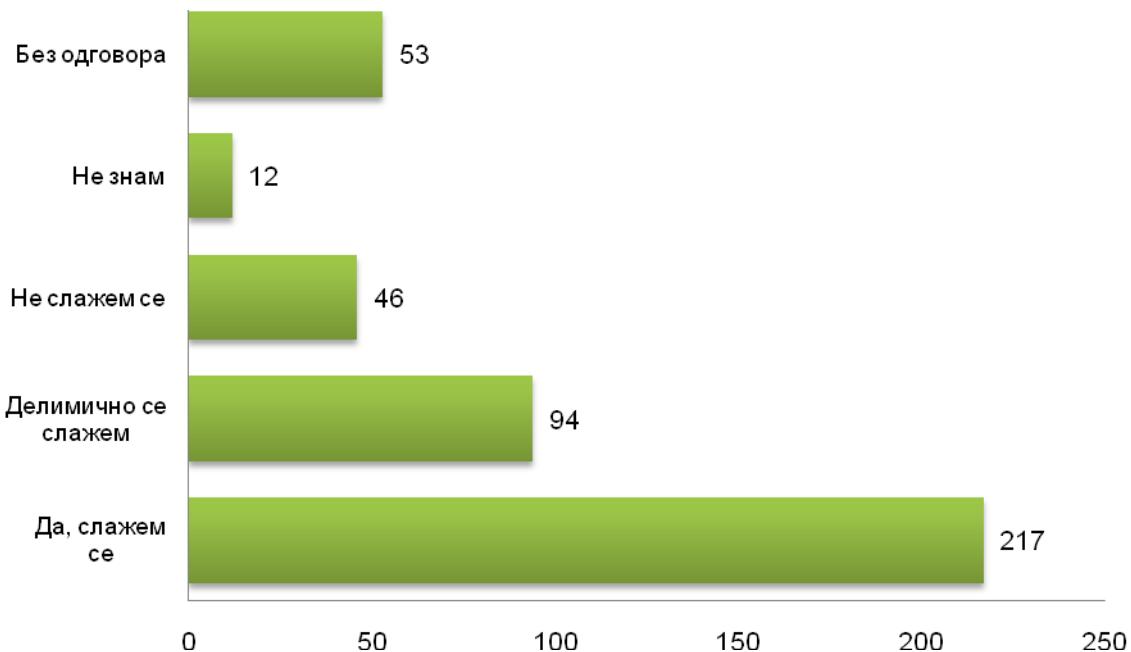
г) Да би ишао код специјалисте прво морам да идем код мог лекара:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Без одговора
272	57	16	18	59



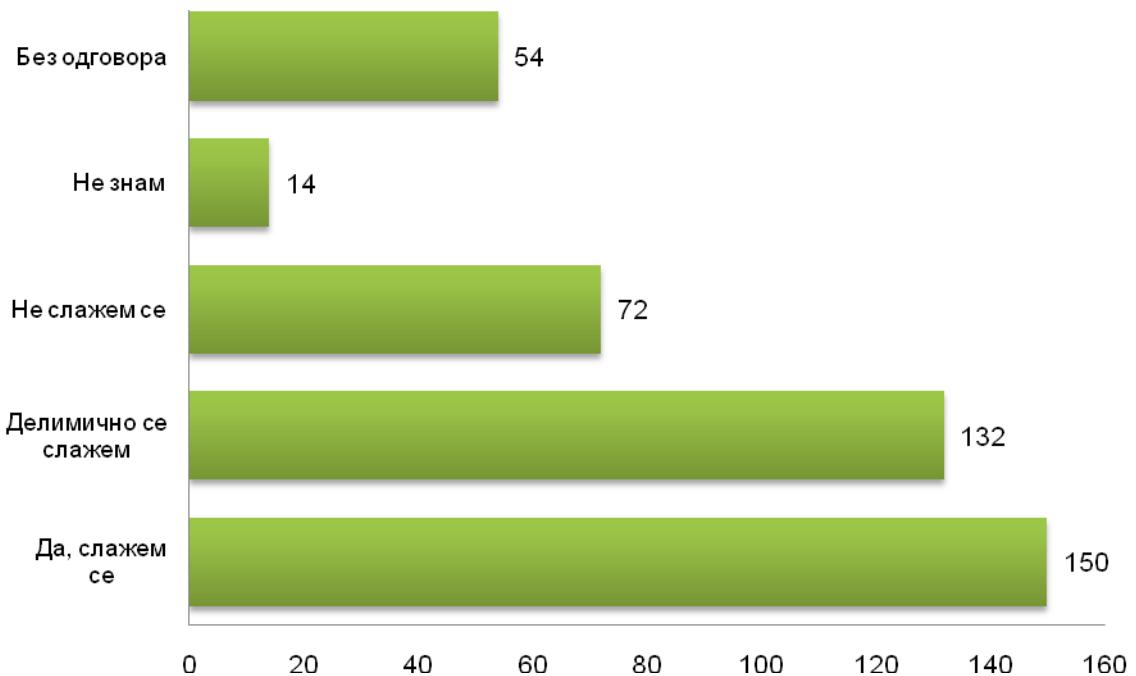
д) У чекаоницама има довольно места за седење:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Без одговора
217	94	46	12	53



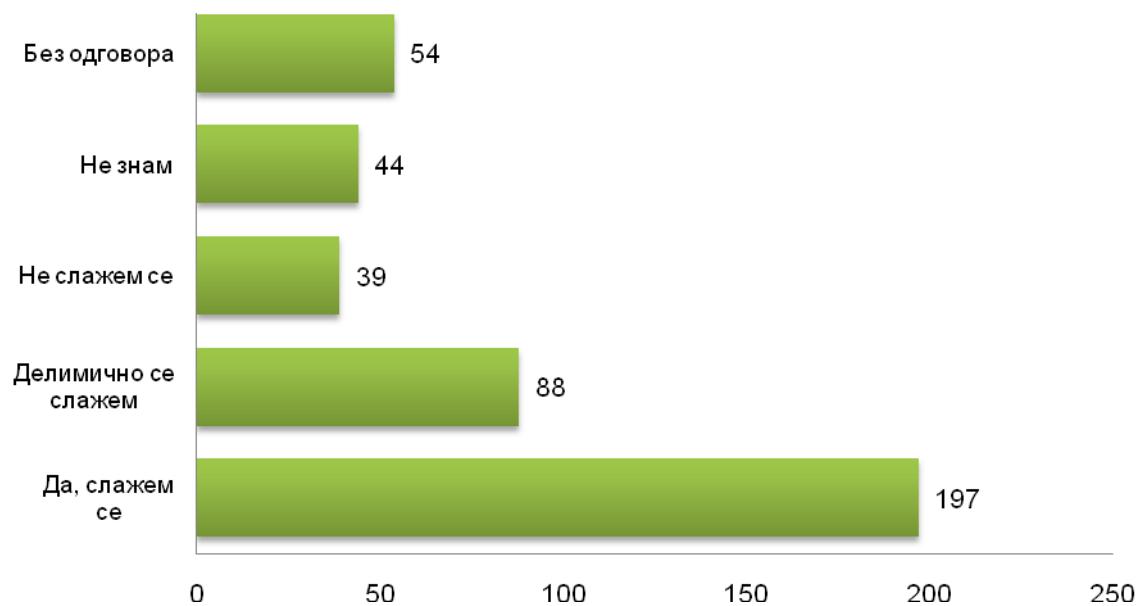
ћ) Морам дugo да чекам у чекаоници да посетим лекара:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Без одговора
150	132	72	14	54



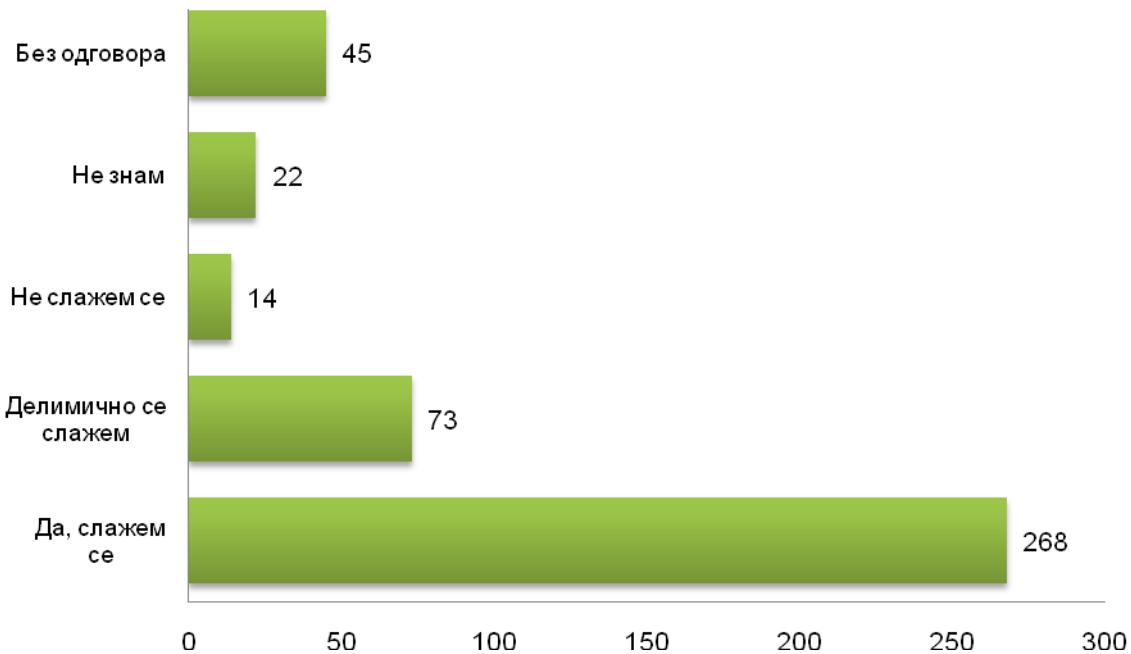
е) У току радног времена могу лако да разговарам са лекаром телефоном и добијем савет:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Без одговора
197	88	39	44	54



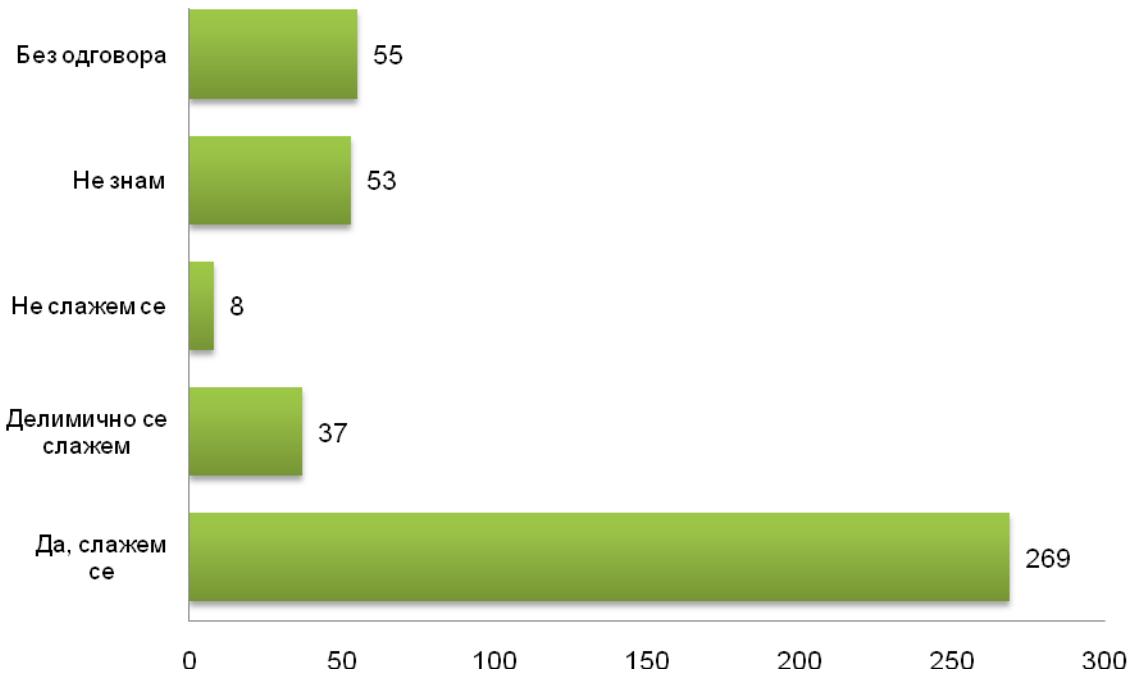
ж) Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Без одговора
268	73	14	22	45



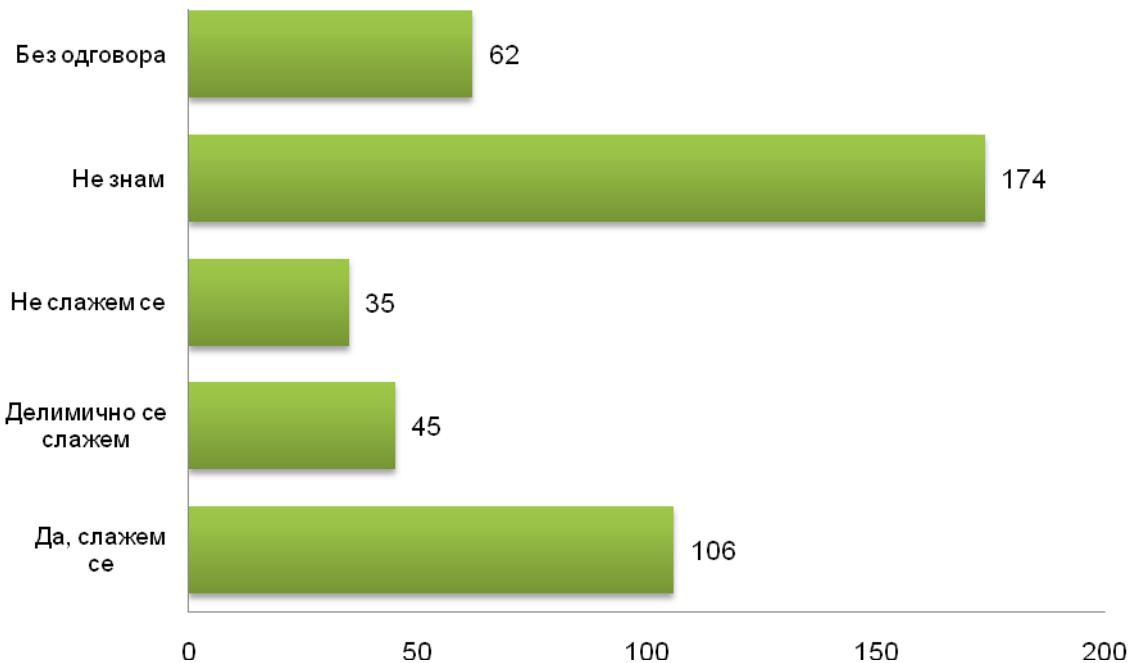
з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Без одговора
269	37	8	53	55



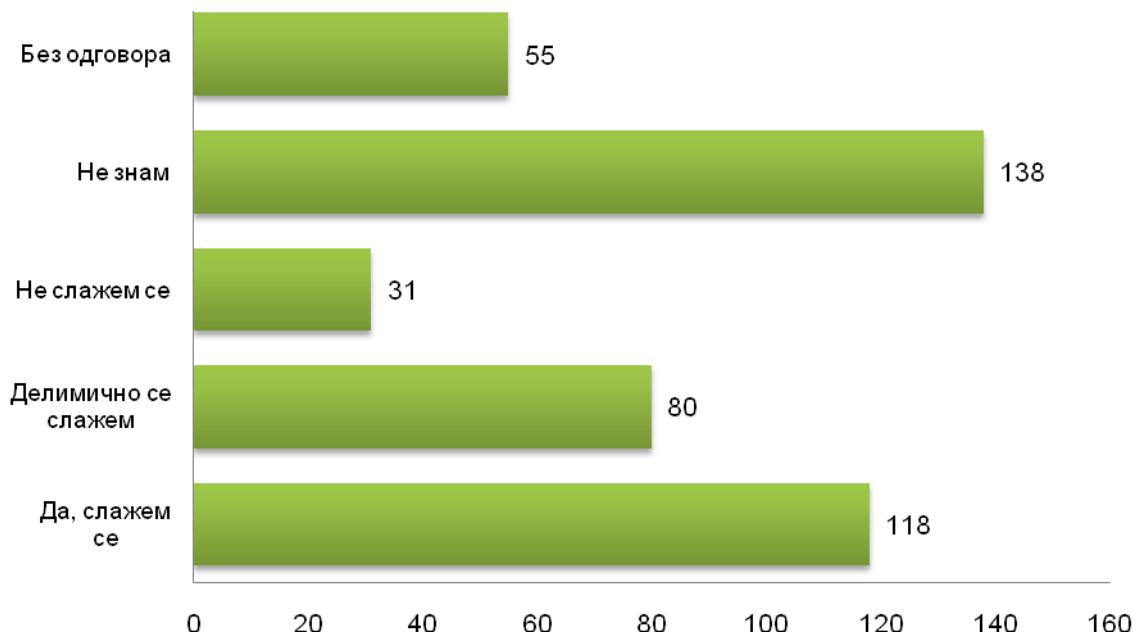
и) Установа има своју интернет страницу:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Без одговора
106	45	35	174	62



ј) Установа има доволно медицинске опреме:

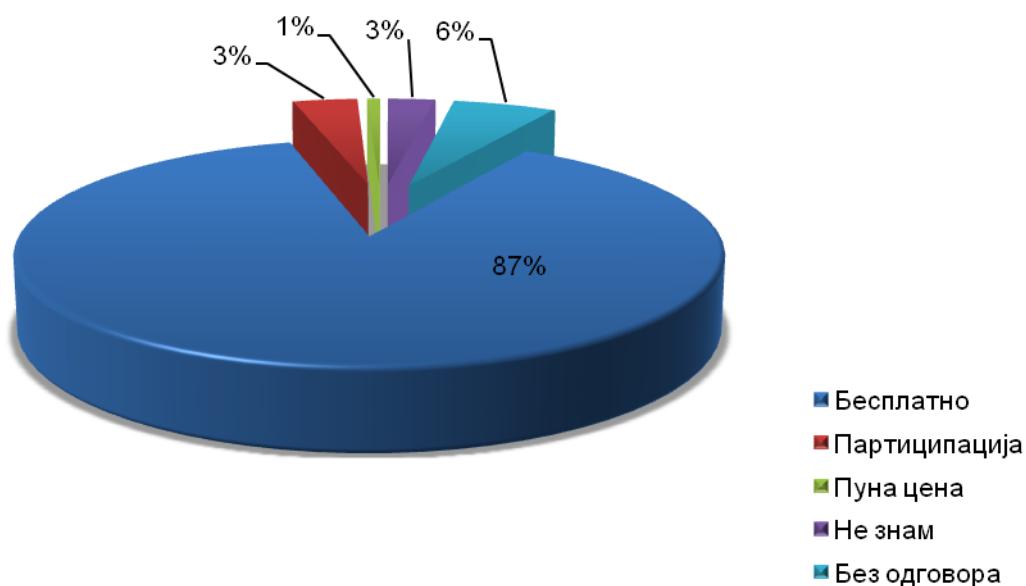
Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Без одговора
118	80	31	138	55



17. Ако би Вам **данас** биле потребне следеће услуге, да ли су оне бесплатне или морате да платите?

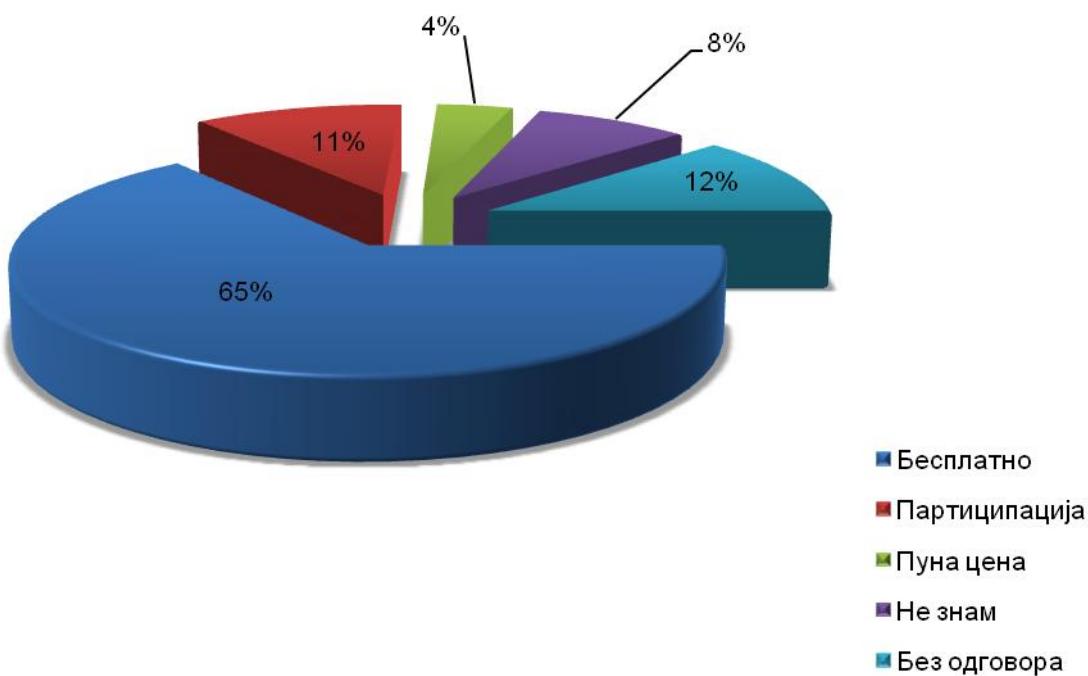
а) Преглед изабраног лекара:

Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам	Без одговора
369	15	3	11	24



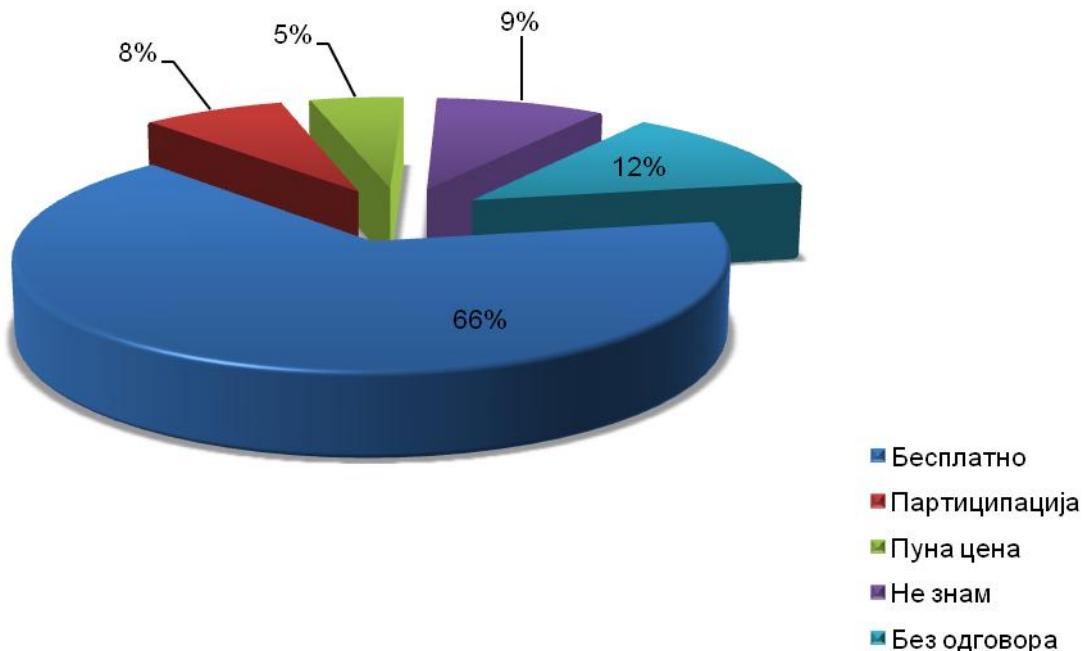
б) Лекови или инјекције које пропише лекар:

Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам	Без одговора
273	47	17	35	50



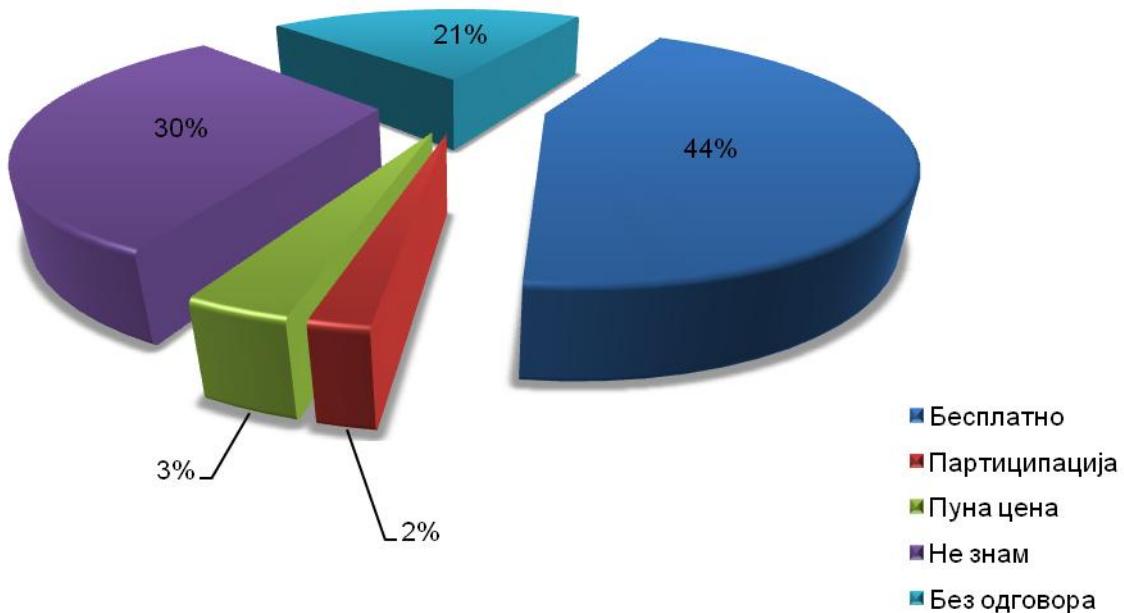
в) Прелгед специјалисте код кога Вас упути лекар:

Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам	Без одговора
278	32	21	38	53



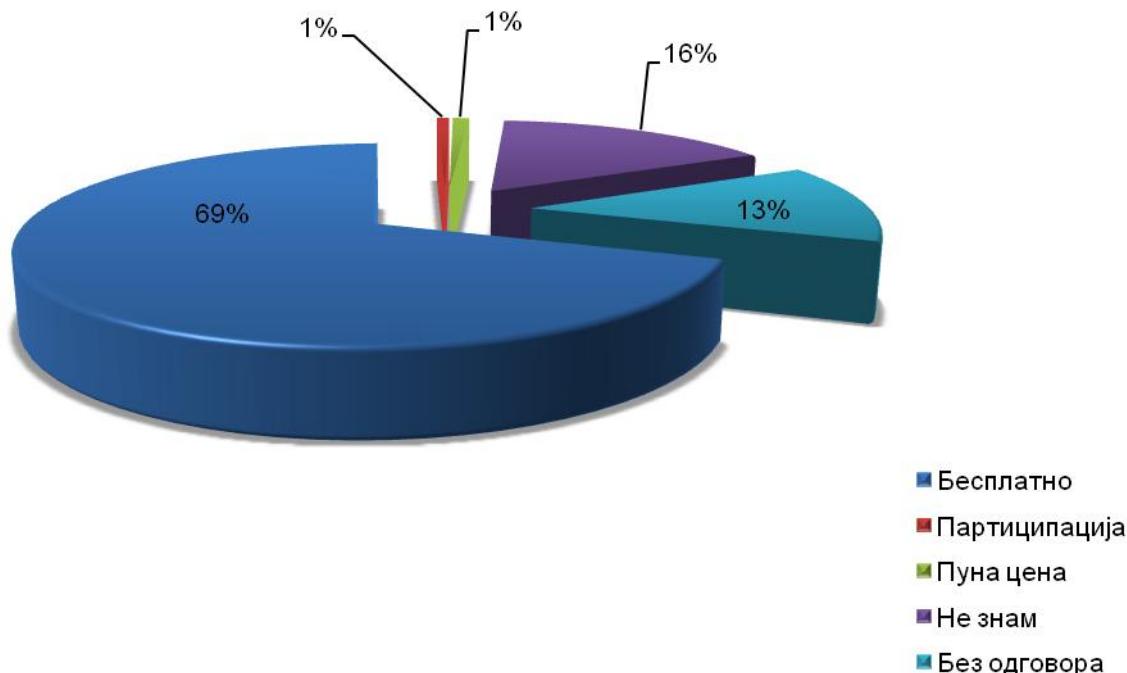
г) Кућна посета вашег лекара:

Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам	Без одговора
184	8	14	129	87



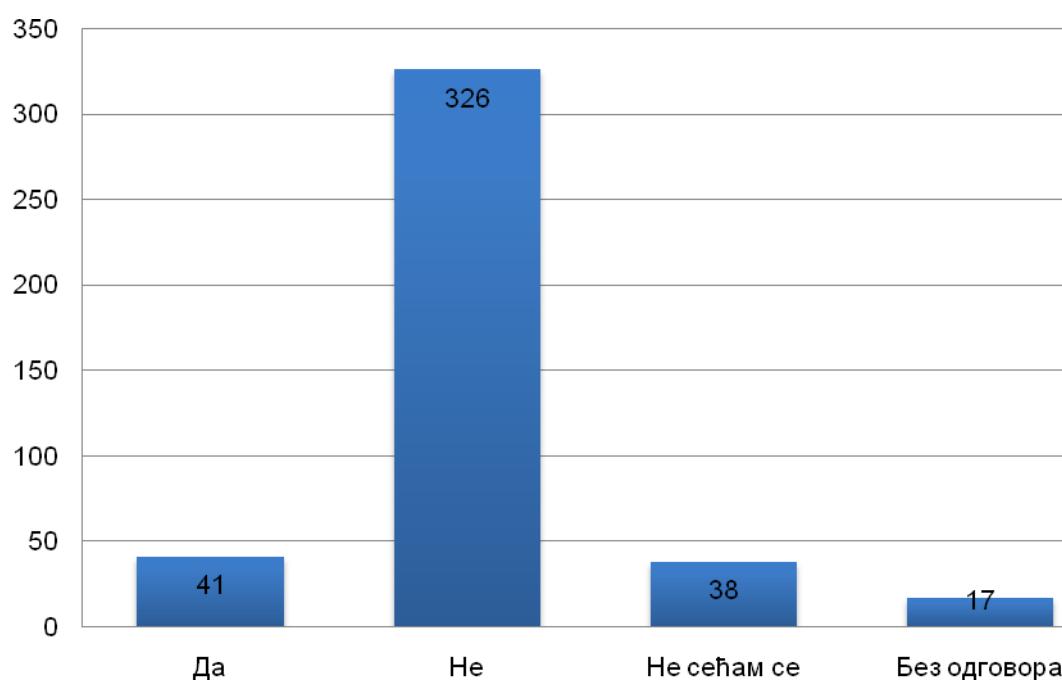
д) Преглед бебе или малог детета у саветовалишту:

Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам	Без одговора
291	3	4	68	56



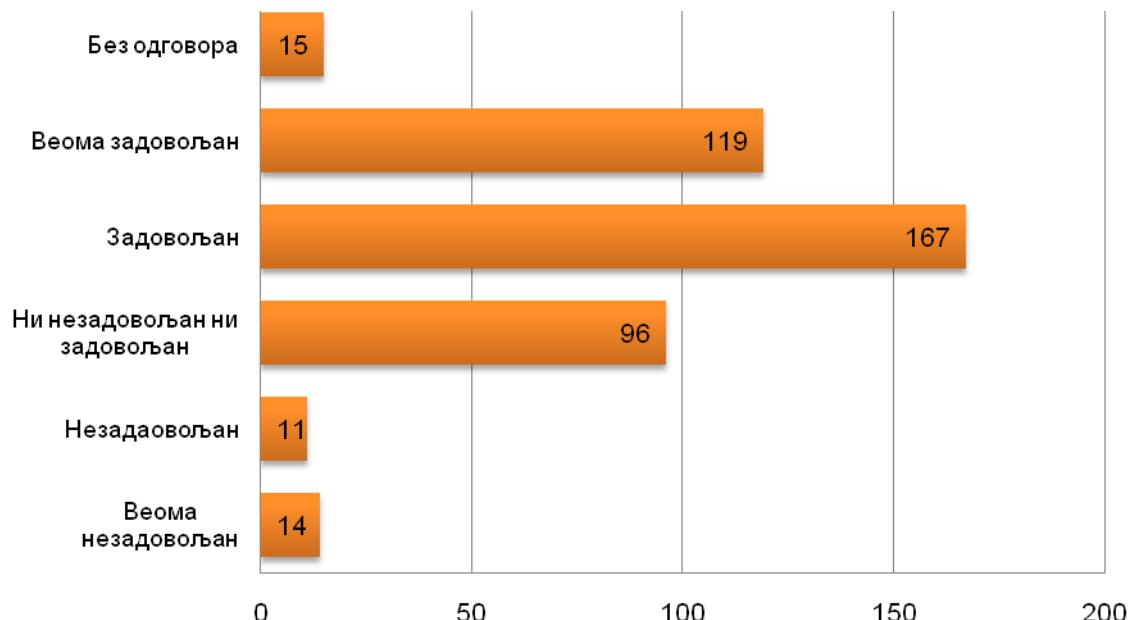
18. Да ли се у току протеклих годину дана десило да нисте отишли на преглед код свог лекара или сте га одложили јер нисте могли да платите преглед или лекове?

Да	Не	Не сећам се	Без одговора
41	326	38	17



19. Узевши све у обзир, колико сте задовољни здравственом заштитом у овој служби?

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
14	11	96	167	119	15

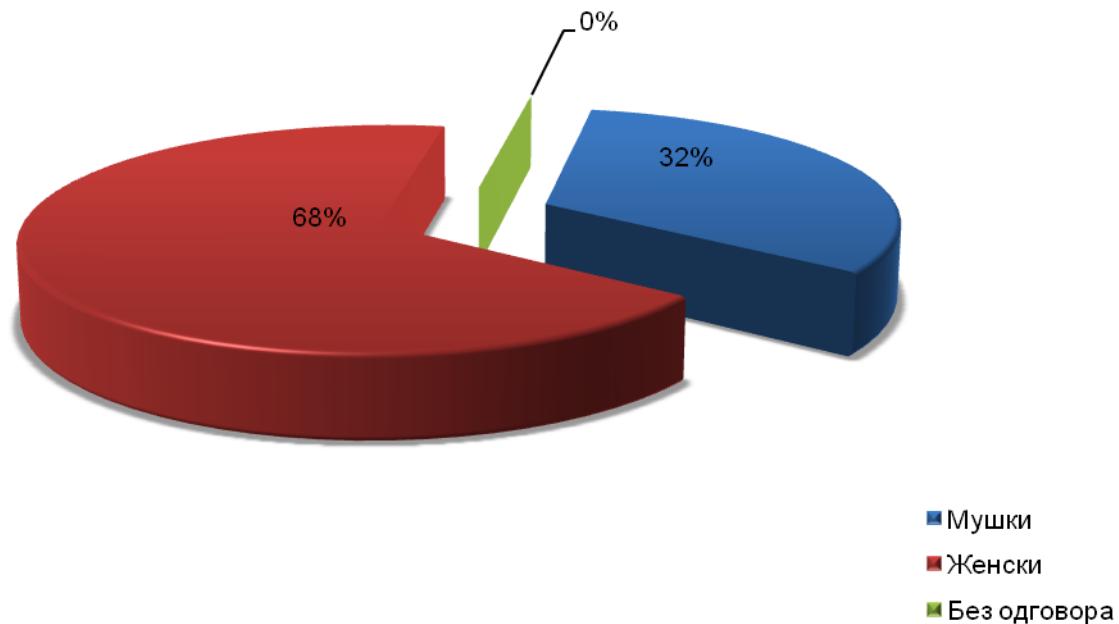


ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА РАДОМ СТОМАТОЛОШКЕ СЛУЖБЕ У ПРИМАРНОЈ ЗДРАВСТВЕНОЈ ЗАШТИТИ

- Прикупљено је 99 попуњених упитника.
- Испитаници (родитељ/старатељ) су у већем проценту били женског пола (68%), просечне старости од 36 година, са завршеном средњом школом (61%), осредњег материјалног стања (53%).
- 92% деце има свог изабраног стоматолога.
- Корисници су, у последњих 12 месеци, свог стоматолога посетили, просечно, 5 пута. Обично, не заказују преглед или буду заказани за исти дан.
- Више од 70% родитеља/старатеља наводи да их стоматолог саветује о употреби флуора код деце, правилном прању зuba, прича им о настанку каријеса, ортодонтским неправилностима, прибору за оралну хигијену и правилној ис храни.
- Испитаници су задовољни радним временом стоматолошке службе (87%) и љубазношћу особља (80%), као и сарадњом стоматолога и соматолошке сестре (89%). 65% их наводи да им је и педијатар објаснио важност здравља уста и зуба детета.
- 92% испитаних је задовољно службом стоматолошке заштите свог детета.

1. Пол?

Мушки	Женски	Без одговора
32	67	0

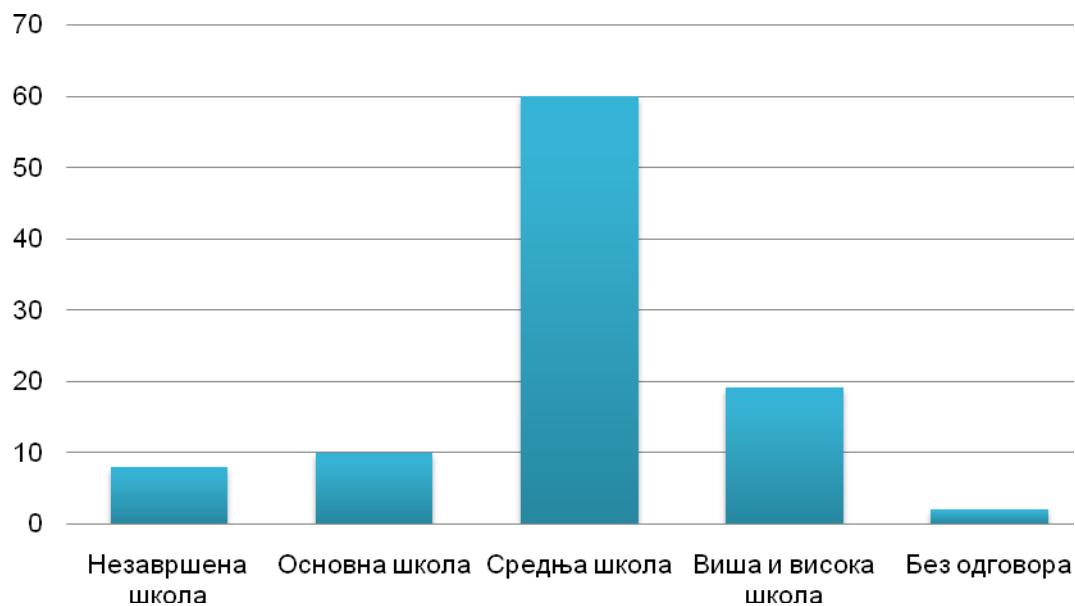


2. Године старости?

Просек година (одговорило 97 од 99; 97,98%)
36,49

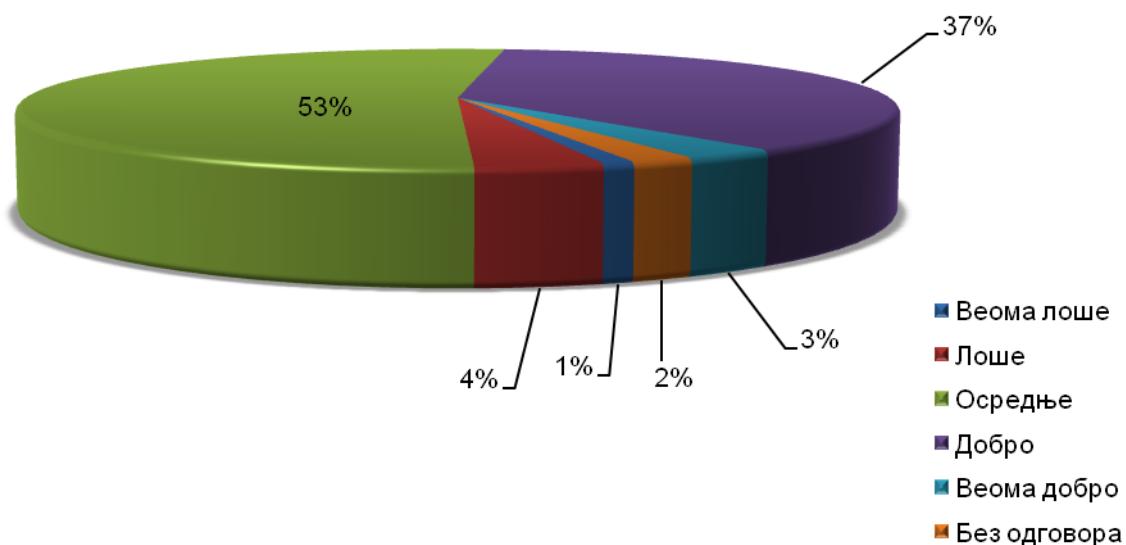
3. Завршена школа?

Незавршена школа	Основна школа	Средња школа	Виша и висока школа	Без одговора
8	10	60	19	2



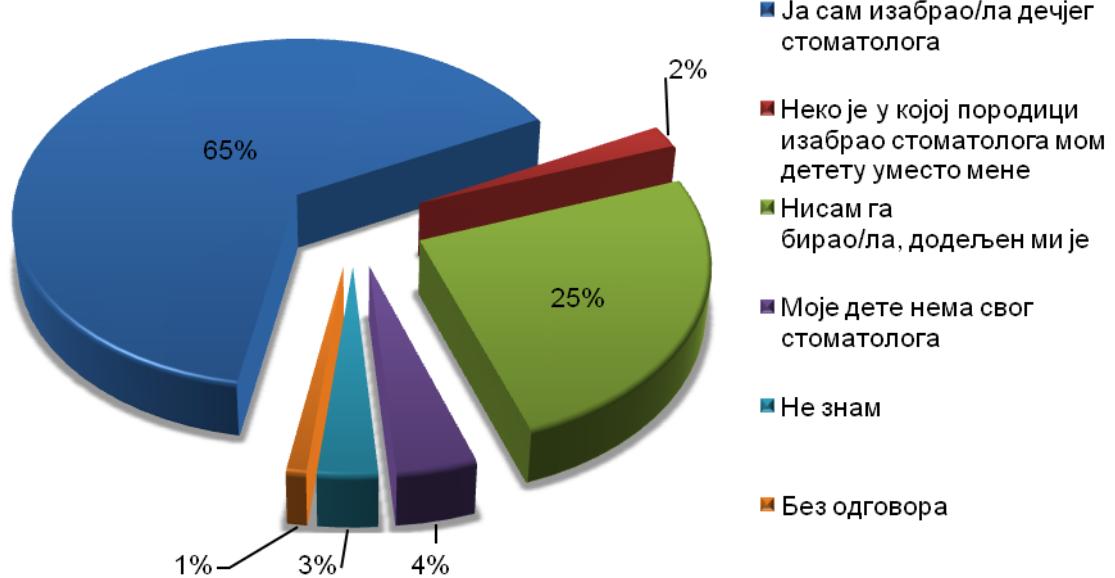
4. Материјално стање вашег домаћинства?

Веома лоше	Лоше	Осредње	Добро	Веома добро	Без одговора
1	4	52	37	3	2



5. Како сте изабрали стоматолога вашем детету?

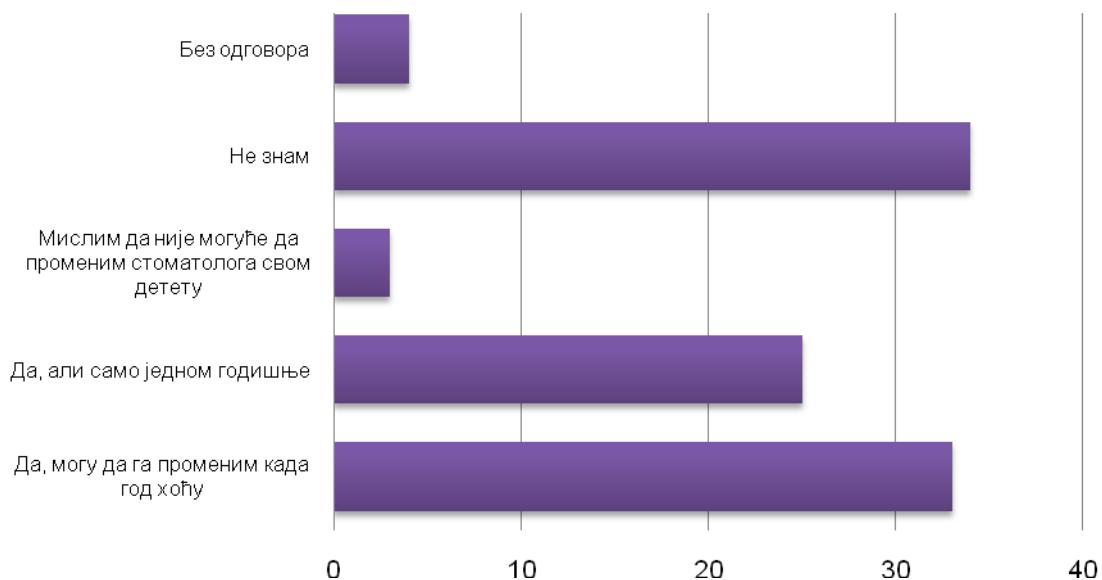
Категорија	Число	Процент	Категорија	Число	Процент	Категорија	Число	Процент
Ја сам изабрао/ла дећег стоматолога	64		Неко је у мојој породици изабрао стоматолога мом детету уместо мене	2		Нисам га бирао/ла, додељен ми је	25	
						Моје дете нема свог стоматолога	4	
						Не знам	3	
						Без одговора	1	



6. Да ли сте упознати на који начин можете да промените изабраног стоматолога вашег детета?

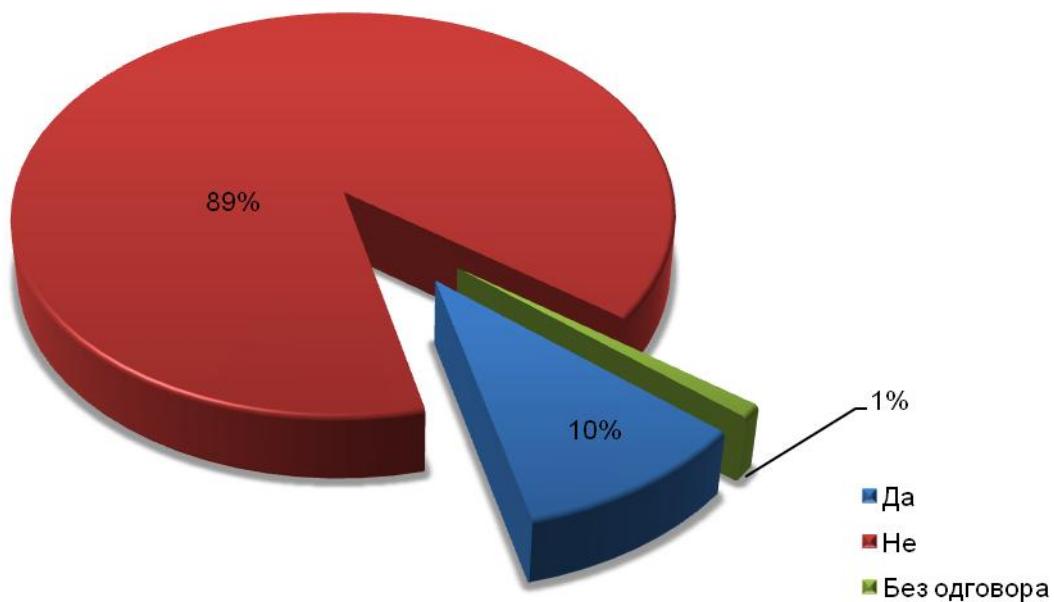
Категорија	Число	Процент
Да, могу да га променим када год хоћу	1	1%
Да, али само једном годишње	1	1%
Мислим да није могуће да променим стоматолога	1	1%
Не знам	1	1%
Без одговора	1	1%

свом детету					
33	25	3	34	4	



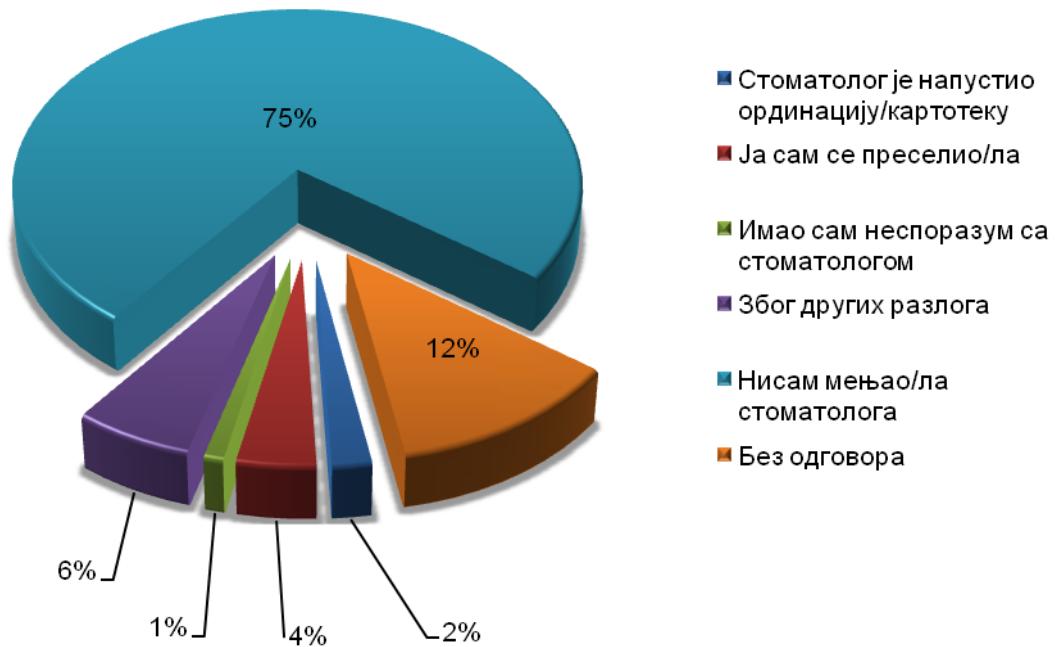
7. Да ли сте до сада мењали изабраног стоматолога вашег детета?

Да	Не	Без одговора
10	88	1



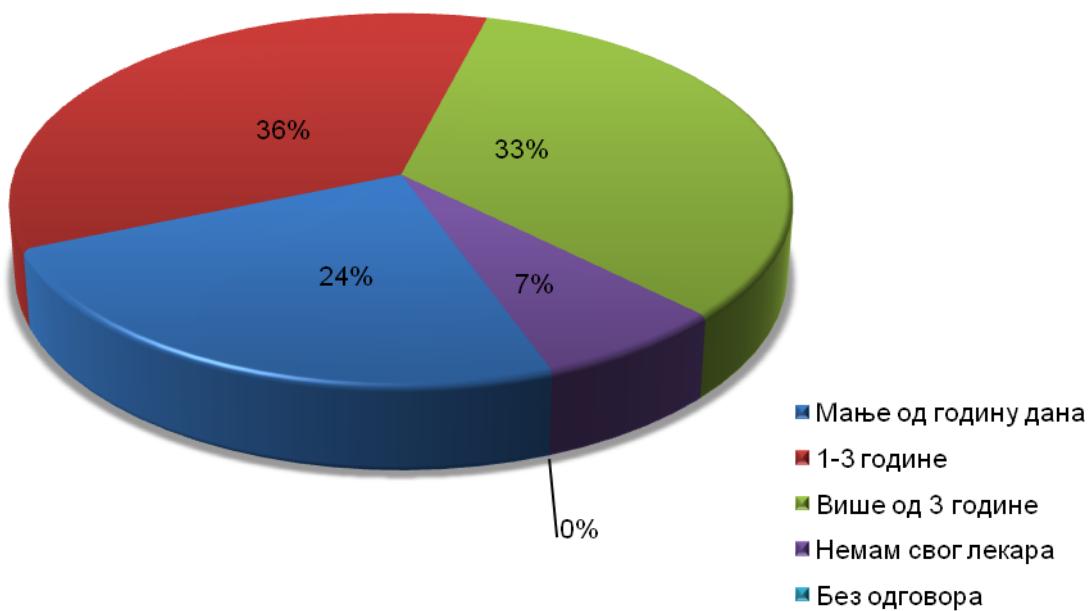
8. Који је био разлог промене?

Стоматолог је напустио ординацију/картотеку	Ја сам се преселио/ла	Имао/ла сам неспоразум са стоматологом	Због других разлога	Нисам мењао/ла стоматолога	Без одговора
2	4	1	6	74	12



9. Колико дugo сe вaшe детe имa истoг стоматологa?

Мање од годину дана	1-3 године	Више од 3 године	Моје дете нема свог стоматолога	Без одговора
24	35	33	7	0



10. Колико пута је вaшe детe посетило стоматологa у посleдњих 12 месеци, укључујући и овај пут?

ПРОСЕК	
Свог стоматолога (одговорило 88 од 99; 88,89%)	Другог стоматолога у овој служби (одговорило 15 од 99; 15,15%)
5,43	2,13

11. Колико пута је ваше дете посетило приватног стоматолога у последњих 12 месеци?

Просек (одговорило 6 од 99; 6,06%)
2,50

12. Када заказујете преглед код стоматолога колико дана обично чекате?

Никада не заказујем	Обично будем заказан/а за исти дан	Обично чекам 1-3 дана	Обично чекам више од 3 дана	Без одговора
45	43	4	5	2

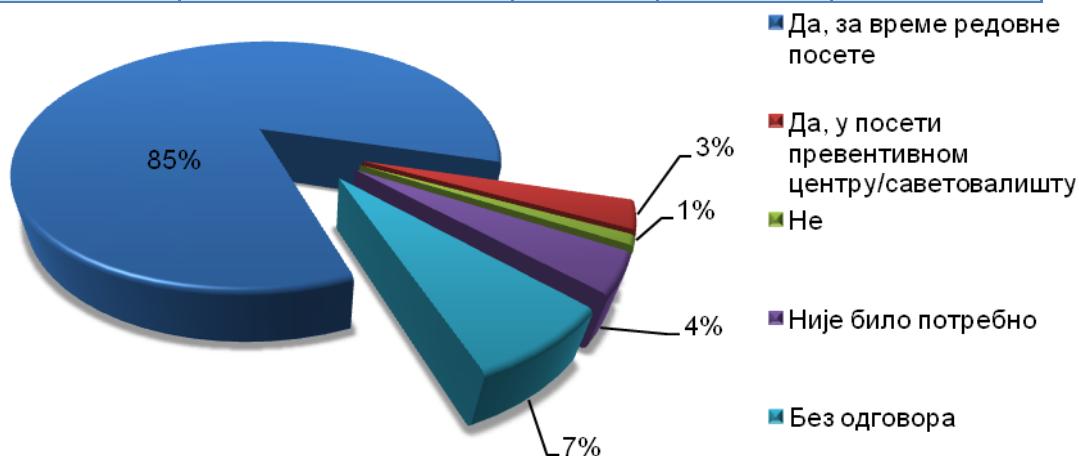


13. Да ли дечји стоматолог разговара са Вама о томе како да сачувате здравље уста и зуба вашег детета?

Да ли Вам даје савете о следећим темама?

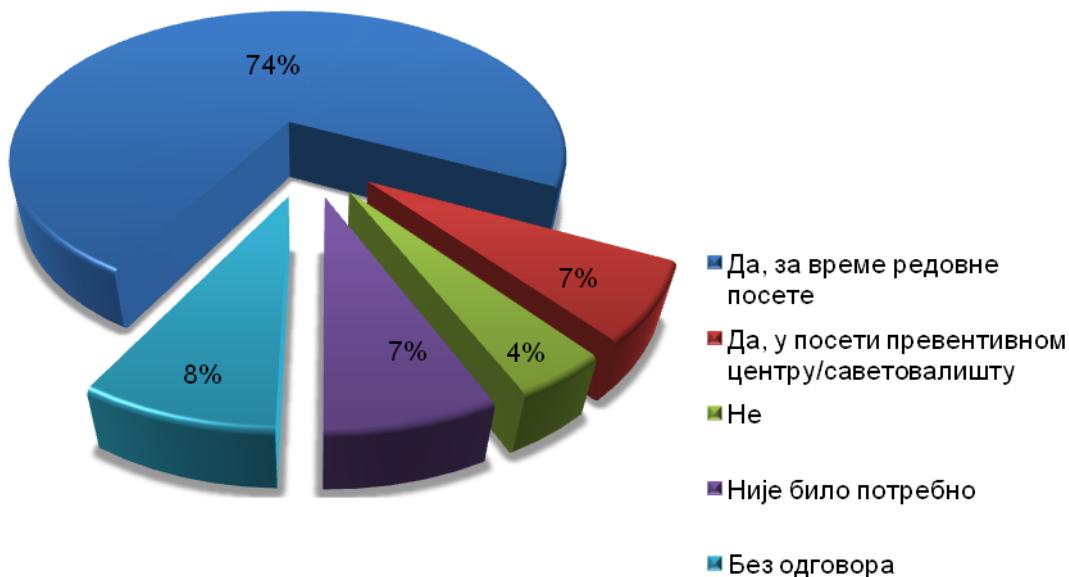
а) Значај редовних прегледа:

Да, за време редовне посете	Да, у посети превентивном центру/саветовалишту	Не	Није било потребно	Без одговора
84	3	1	4	7



б) Употреба флуора (пасте, таблете, ...):

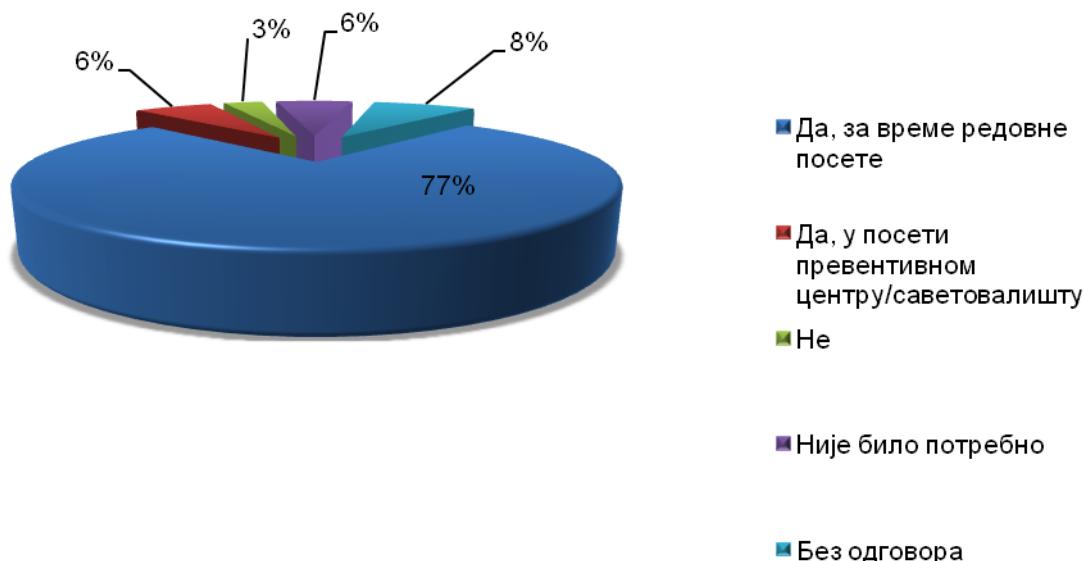
Да, за време редовне посете	Да, у посети превентивном центру/саветовалишту	Не	Није било потребно	Без одговора
73	7	4	7	8



в) Правилно прање зуба:

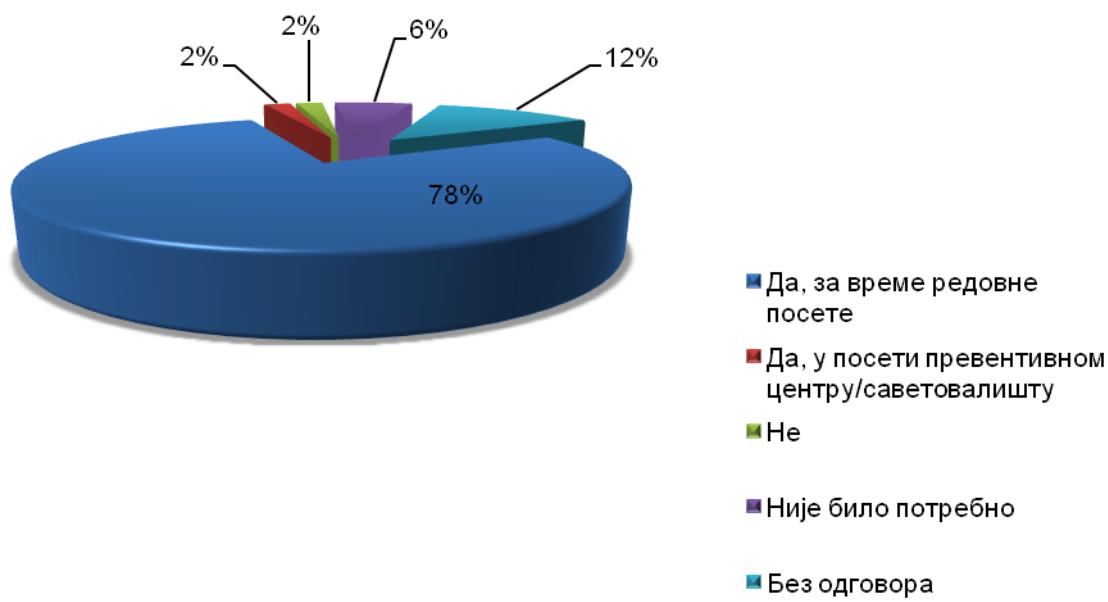
Да, за време редовне посете	Да, у посети превентивном центру/саветовалишту	Не	Није било потребно	Без одговора

76	6	3	6	8
----	---	---	---	---



г) Ортодонтске неправилности:

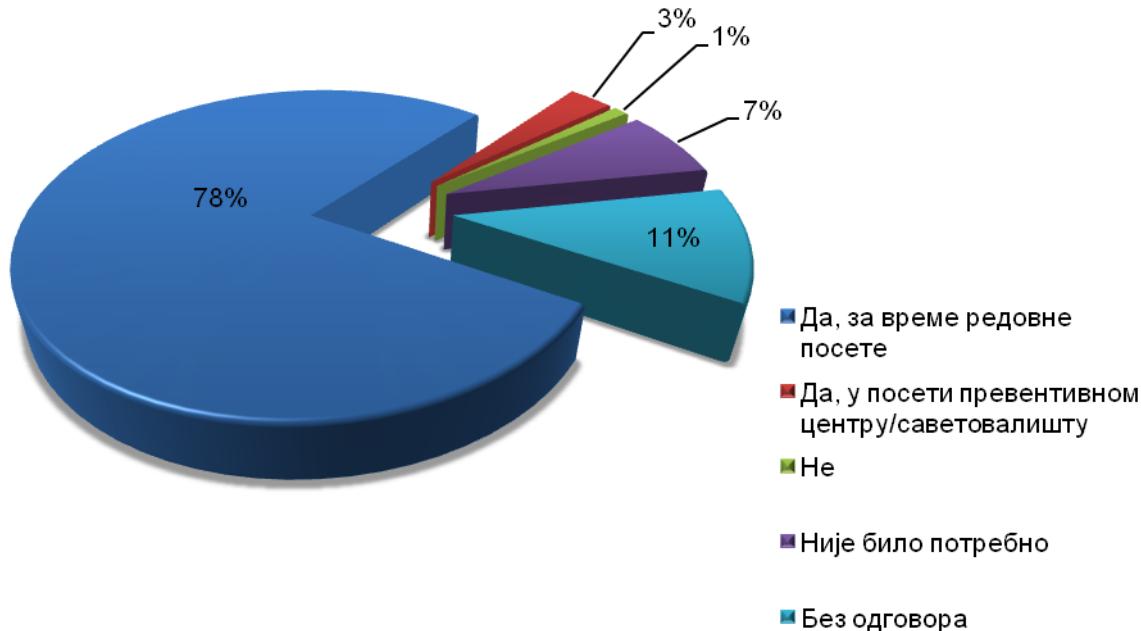
Да, за време редовне посете	Да, у посети превентивном центру/саветовалишту	Не	Није било потребно	Без одговора
77	2	2	6	12



д) Настанак каријеса:

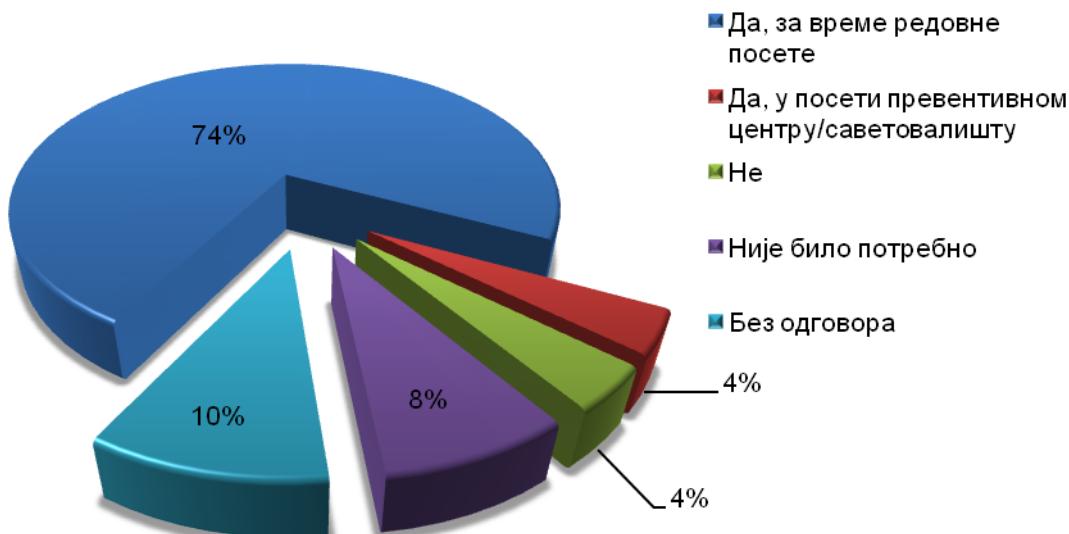
Да, за време редовне	Да, у посети превентивном центру/саветовалишту	Не	Није било потребно	Без одговора
----------------------	--	----	--------------------	--------------

посете					
77	3	1	7	11	



ћ) Прибор за оралну хигијену:

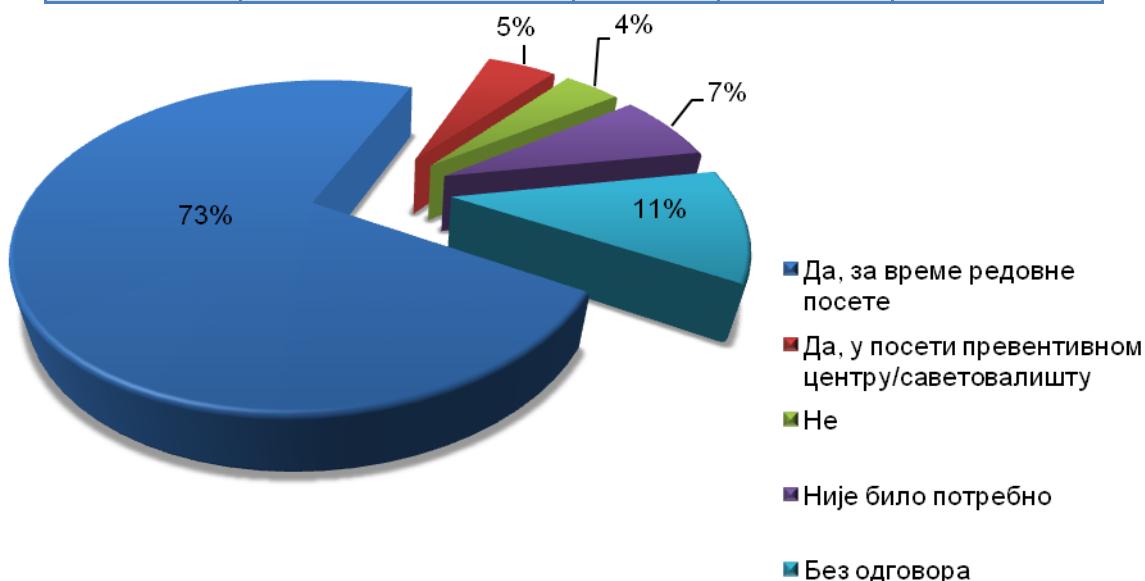
Да, за време редовне посете	Да, у посети превентивном центру/саветовалишту	Не	Није било потребно	Без одговора
73	4	4	8	10



е) Правилна исхрана:

Да, за	Да, у посети	Не	Није било	Без одговора
--------	--------------	----	-----------	--------------

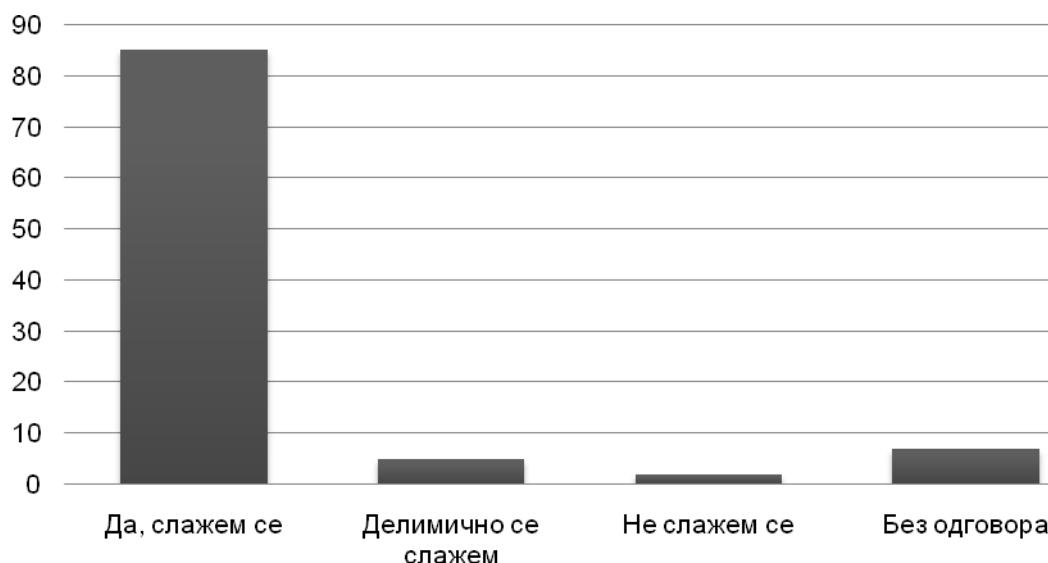
време редовне посете	превентивном центру/саветовалишту		потребно	
72	5	4	7	11



14. Да ли се слажете са следећим изјавама које се односе на изабраног стоматолога вашег детета?

a) Стоматолог је упознат са проблемима и болестима које има моје дете:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Без одговора
85	5	2	7



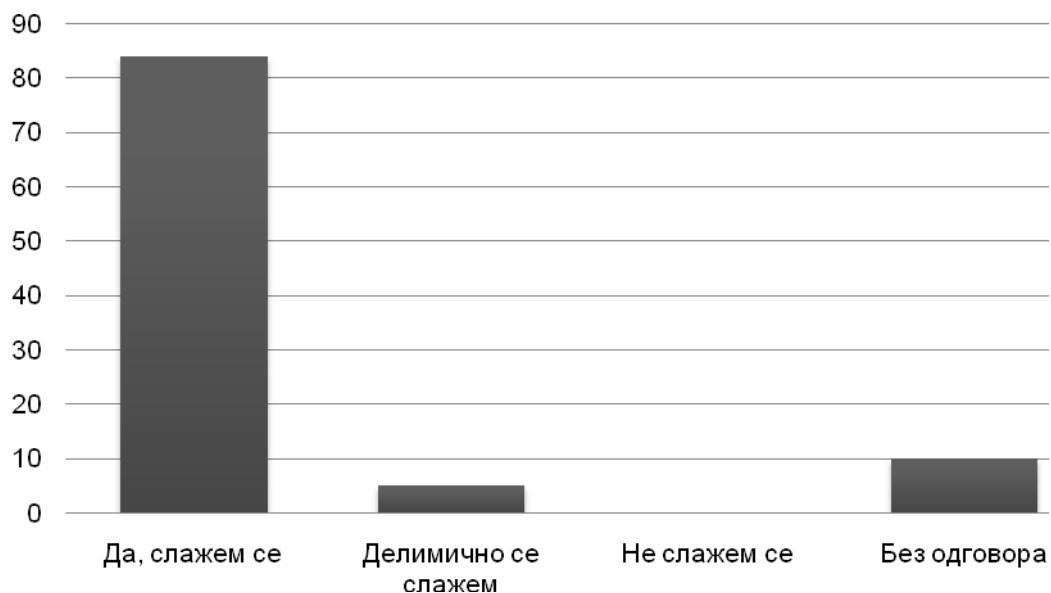
б) Стоматолог одваја довољно времена да разговара са мном и дететом:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Без одговора
81	8	2	8



в) Стоматолог ми даје јасна објашњења о интервенцијама које планира код детета:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Без одговора
84	5	0	10



г) Када дете има проблема са здрављем уста и зуба прво идем код његовог стоматолога:

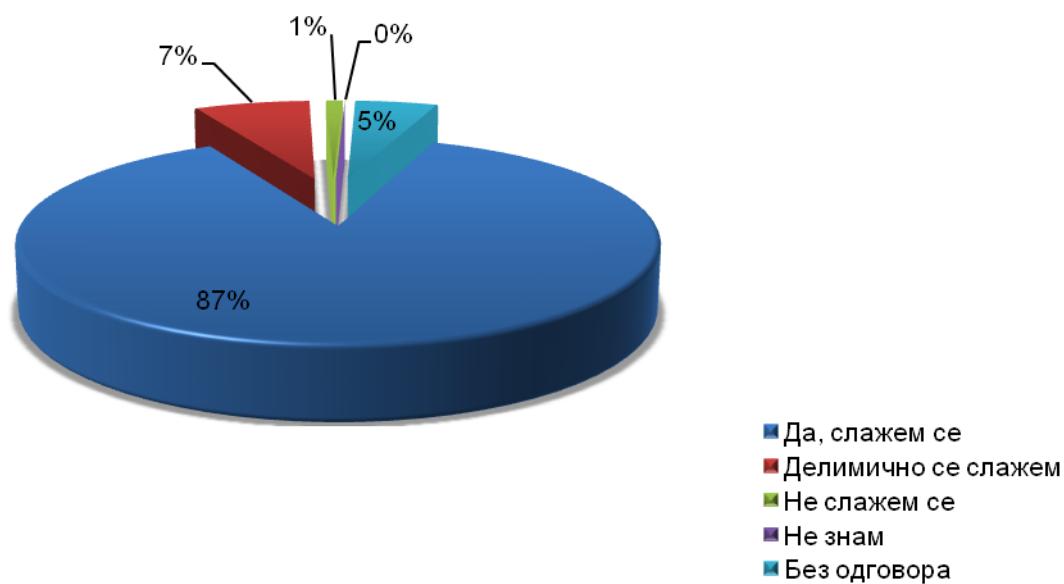
Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Без одговора
82	2	5	0	10



15. Да ли се слажете са следећим изјавама о Служби стоматолошке здравствене заштите?

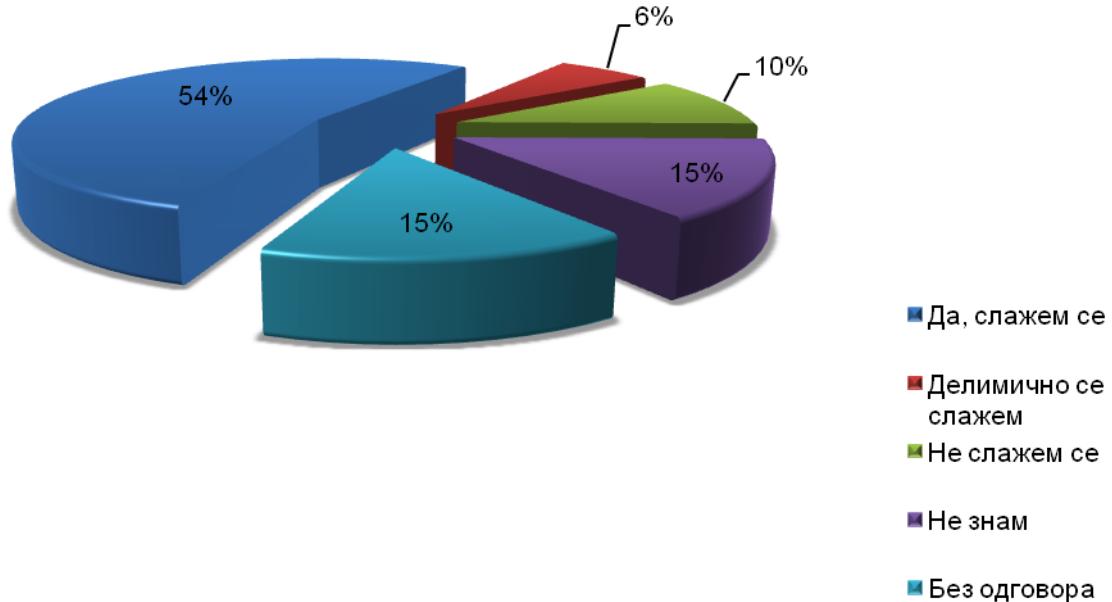
а) Задовољан сам радним временом:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Без одговора
87	7	1	0	4



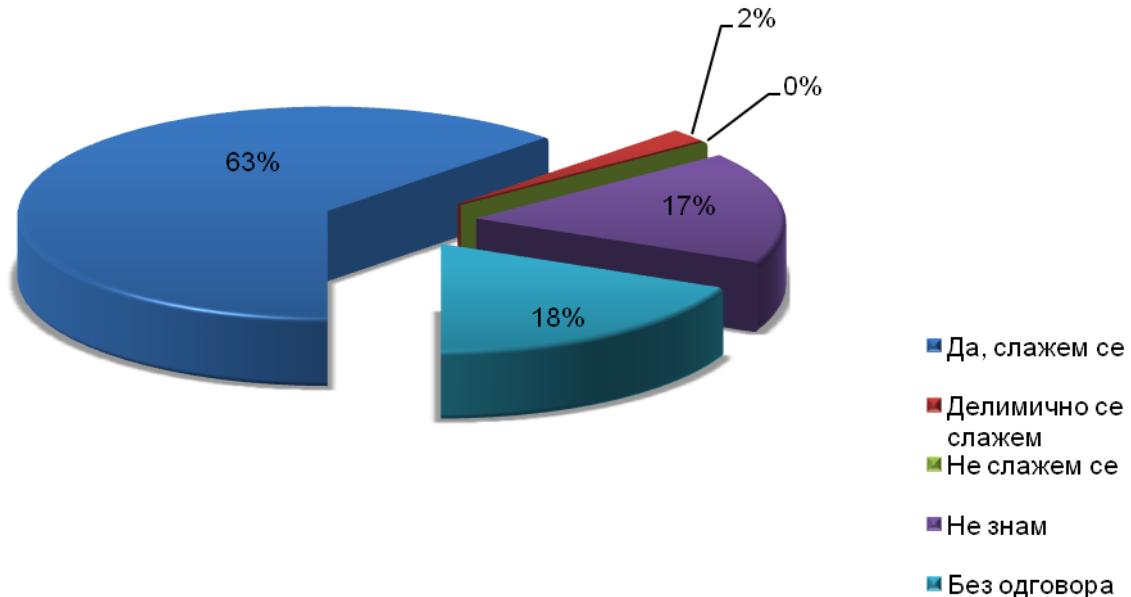
б) Могу да доведем на стоматолошки преглед дете и викендом:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Без одговора
53	6	10	15	15



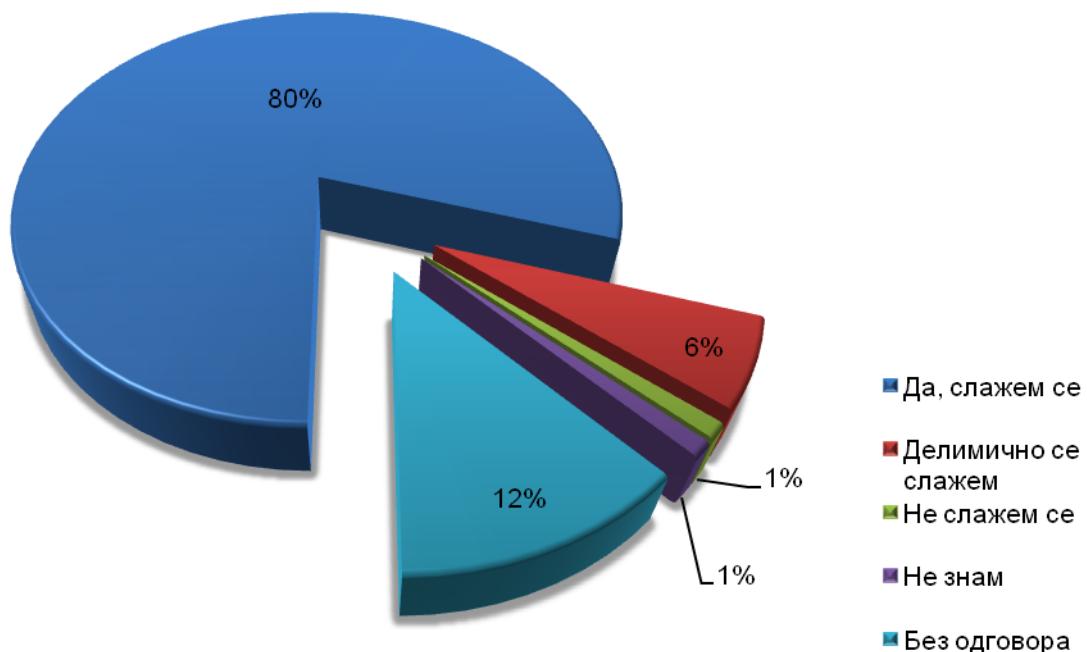
в) Доступна је деци са посебним потребама:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Без одговора
62	2	0	17	18



г) Особље на шалтеру је лъубазно:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Без одговора
79	6	1	1	12



д) У чекаоницама има доволно места за седење:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Без одговора

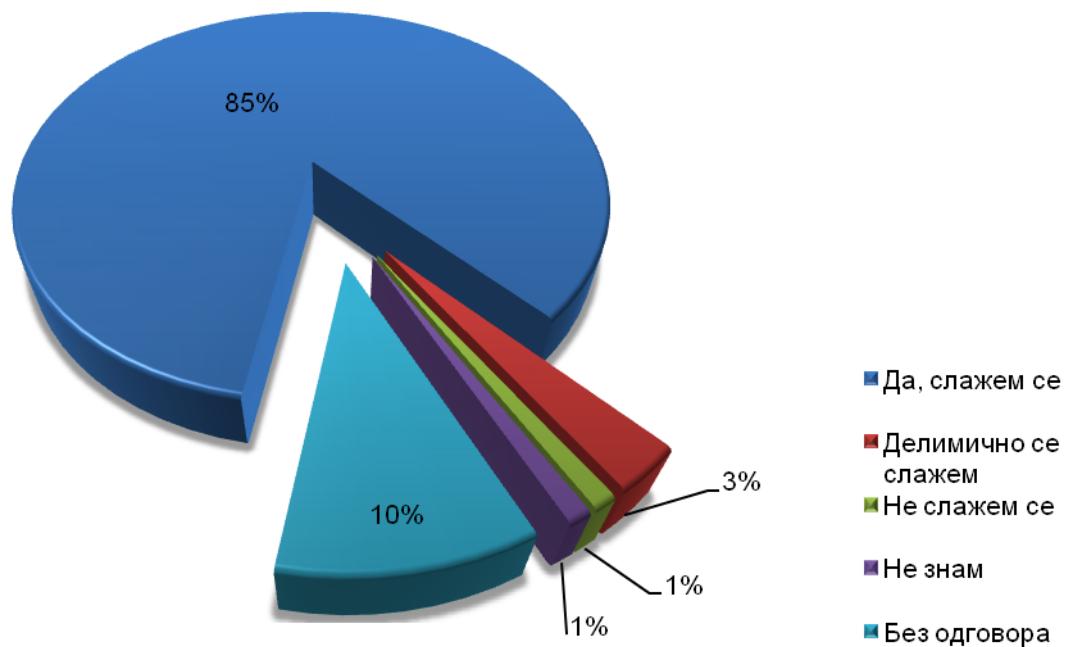
84

3

1

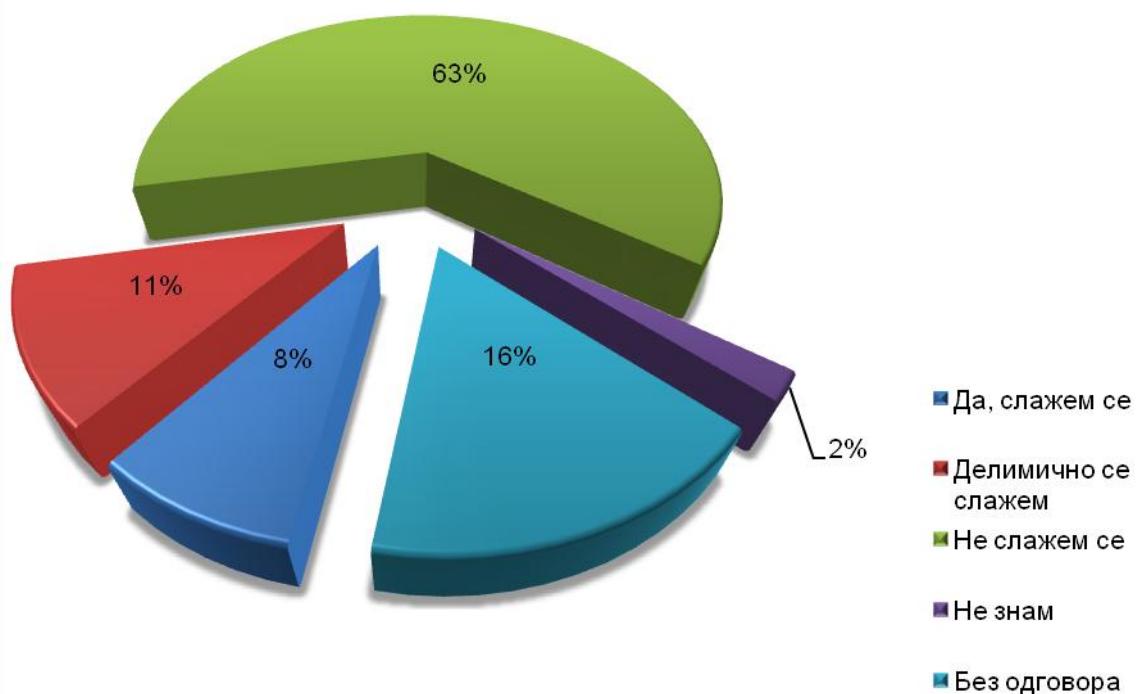
1

10



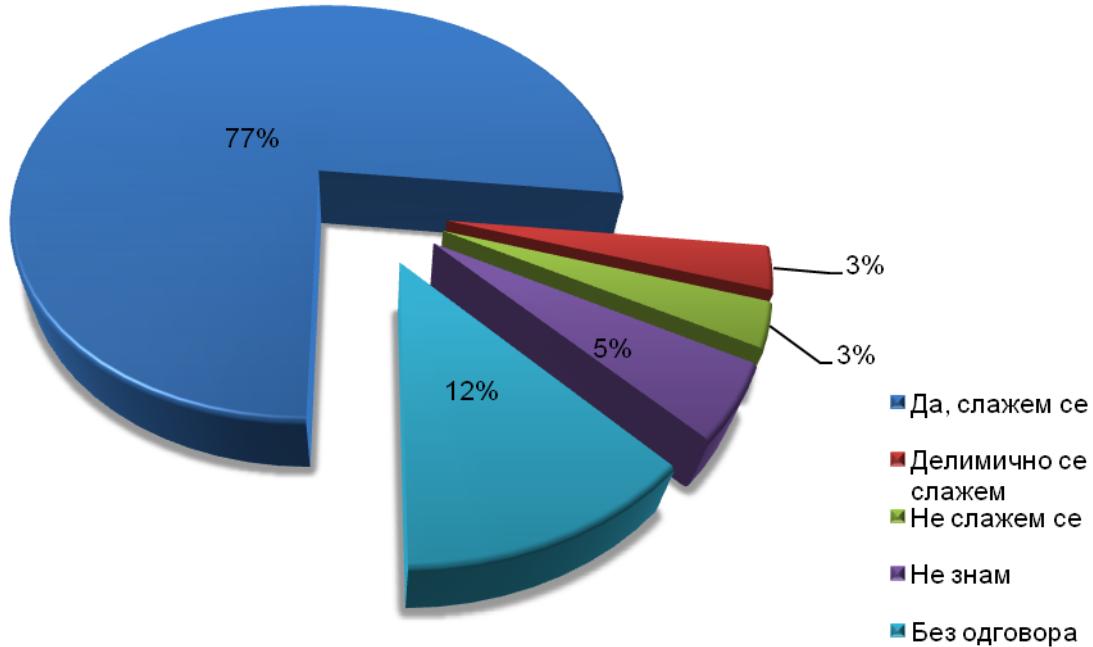
ћ) Дуго чекамо пре посете у чекаоници:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Без одговора
8	11	62	2	16



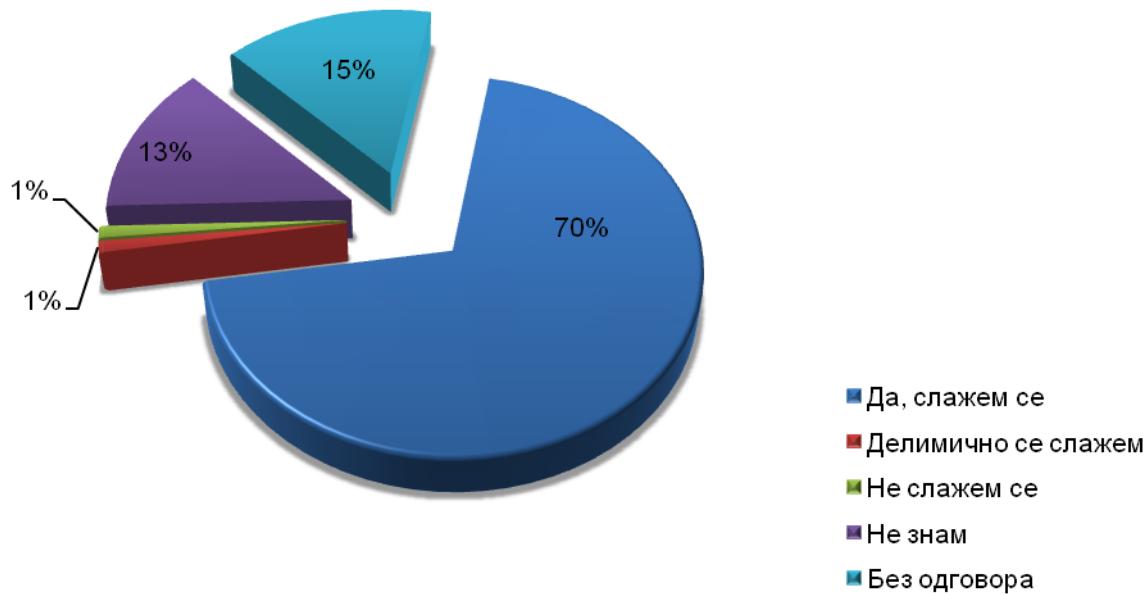
е) Када је детету хитно потребна стоматолошка услуга, то можемо да обавима истог дана:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Без одговора
76	3	3	5	12



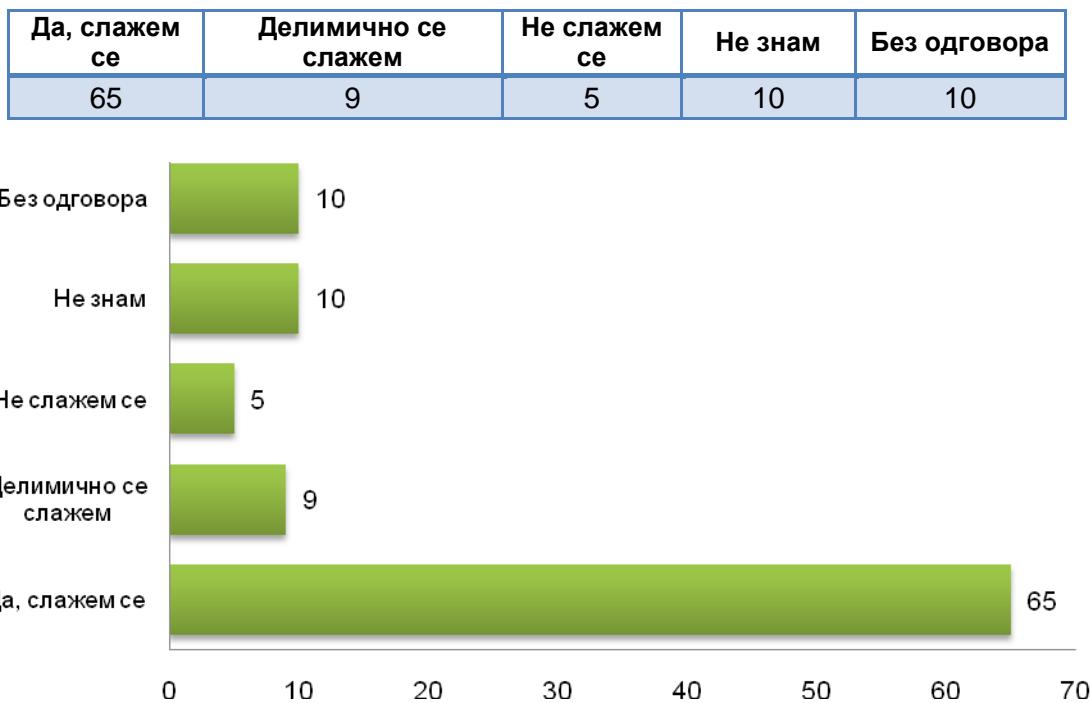
ж) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Без одговора
69	1	1	13	15

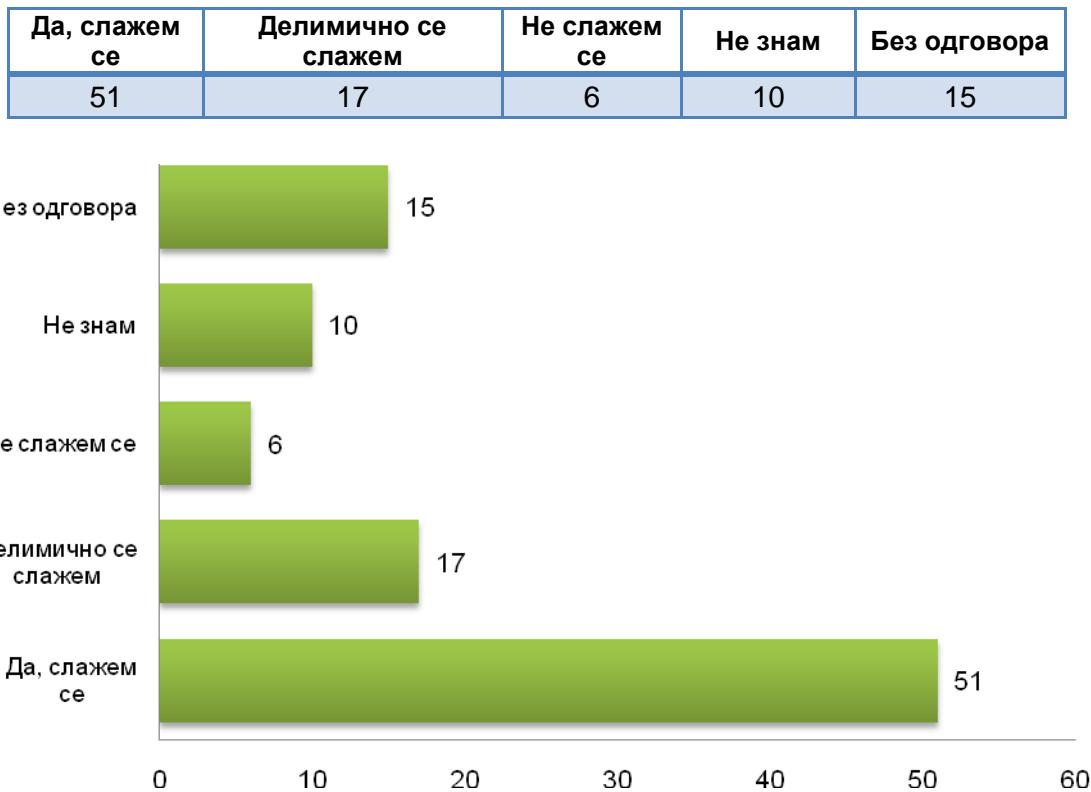


16. Следећа група изјава се односи на информације о сарадњи међу здравственим радницима.

а) Педијатар ми је објаснио важност здравља уста и зуба мого детета:



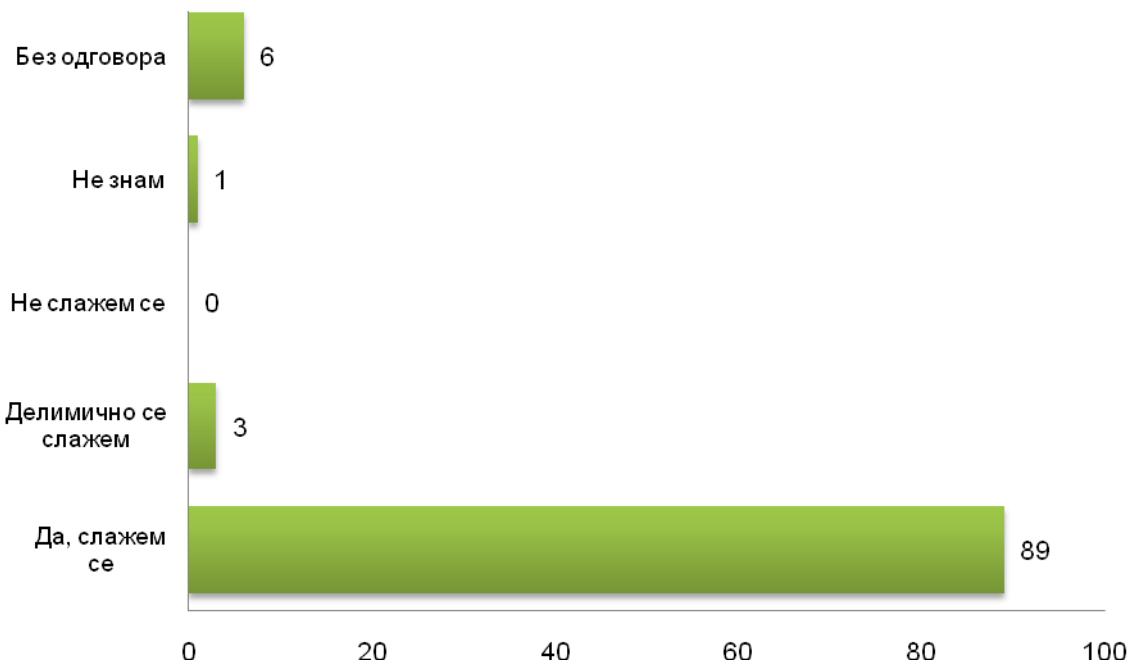
б) Педијатар ми саветује употребу флуор препарата (паста, таблете, ...):



в) Дечји стоматолог и стоматолошка сестра добро сарађују:

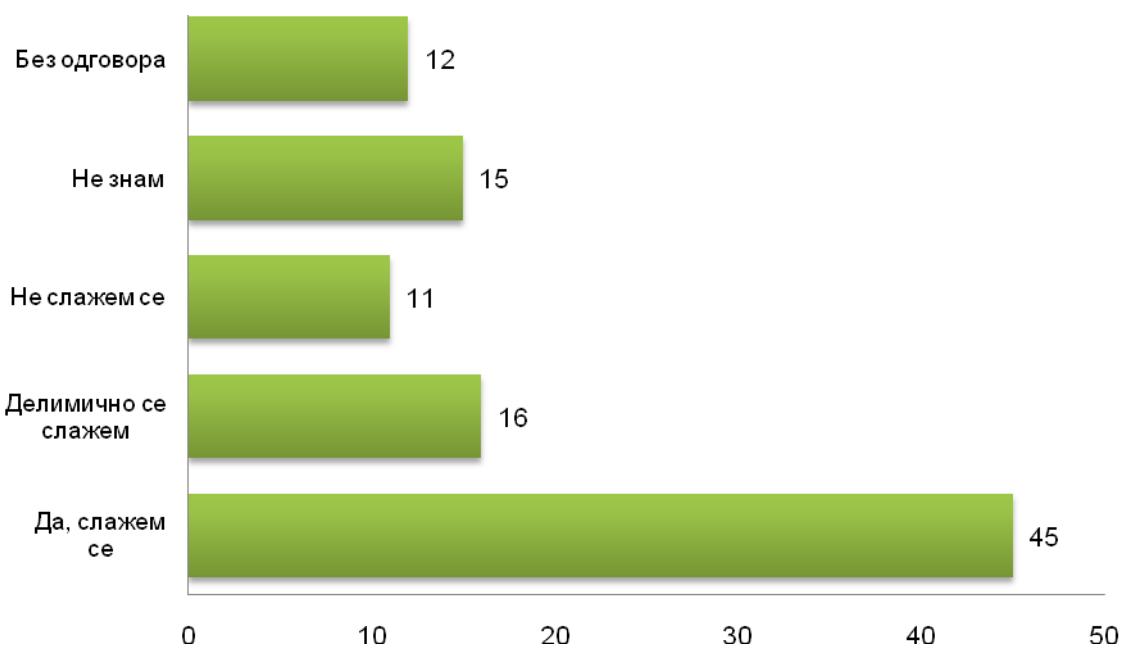
Да, слажем	Делимично се	Не слажем	Не знам	Без одговора
------------	--------------	-----------	---------	--------------

се	слажем	се		
89	3	0	1	6



г) Понекад ми је доволјно да разговарам са стоматолошком сестром, па ми није потребно да идем код стоматолога:

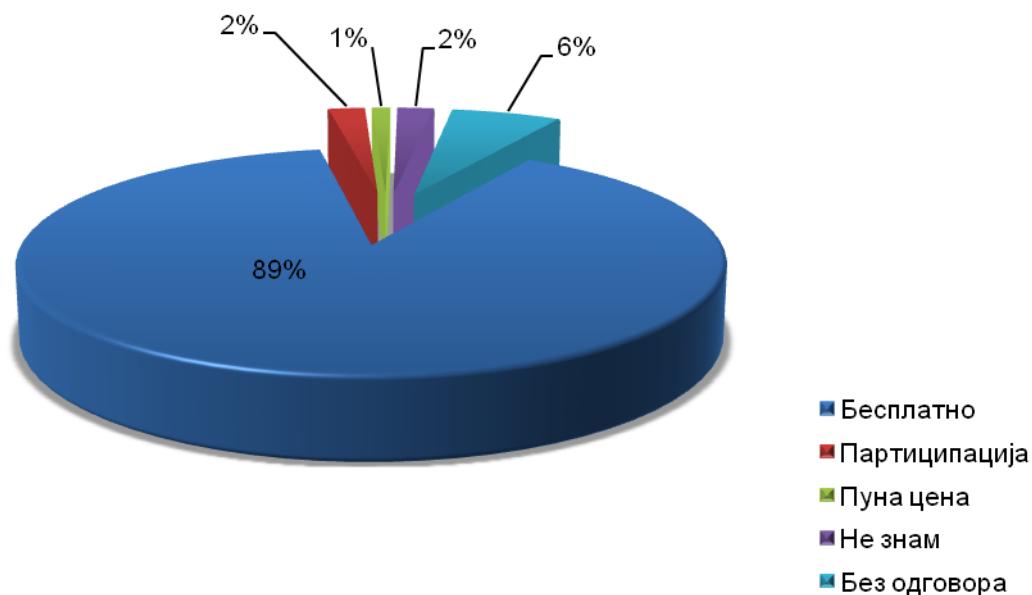
Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Без одговора
45	16	11	15	12



17. Ако би вашем детету **данас** биле потребне следеће услуге, да ли су оне бесплатне или морате да платите?

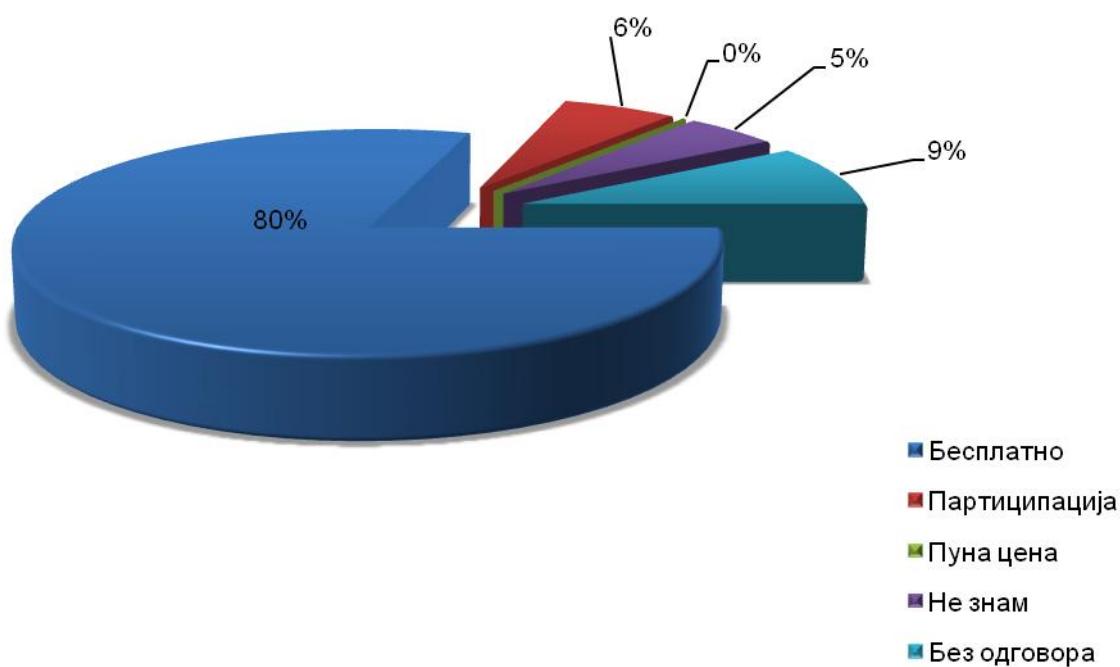
а) Преглед код изабраног стоматолога:

Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам	Без одговора
88	2	1	2	6



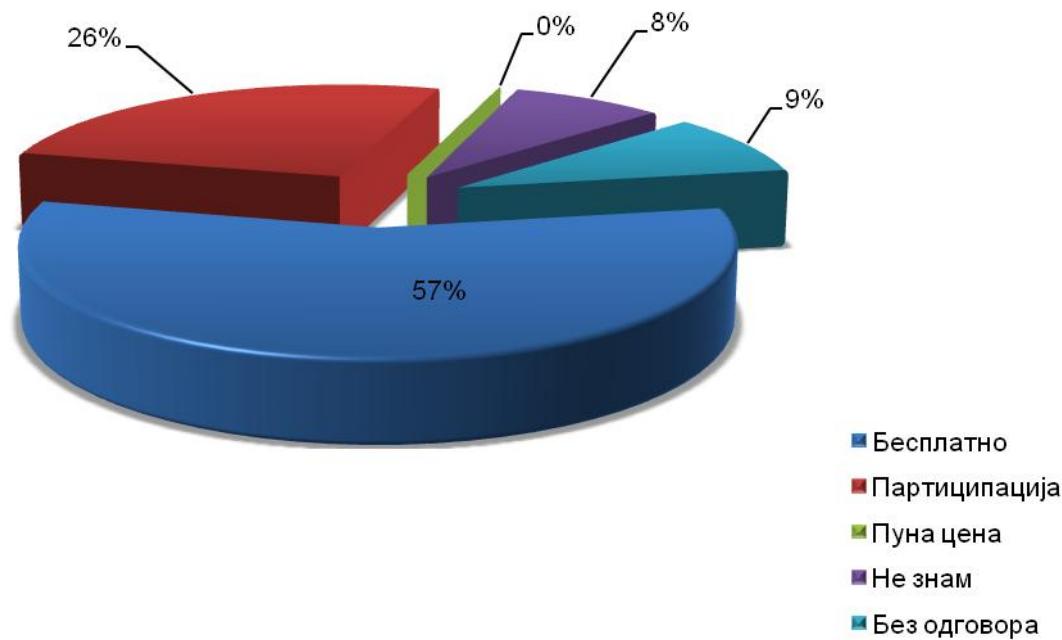
б) Пломбе:

Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам	Без одговора
79	6	0	5	9



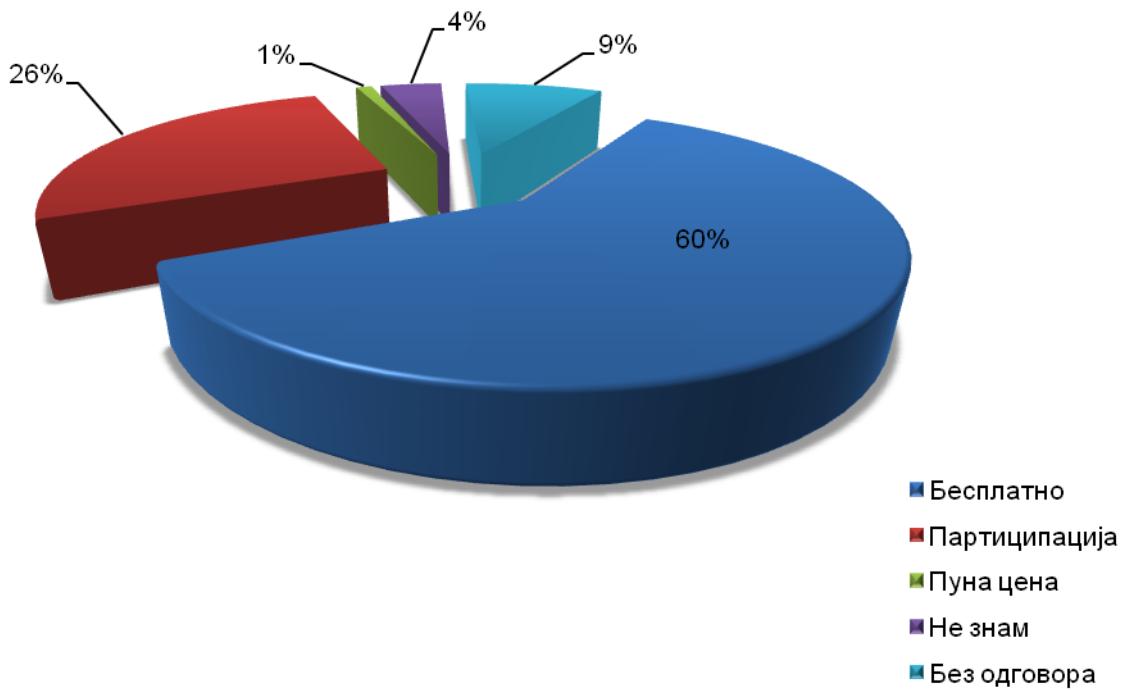
в) Лечење зуба:

Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам	Без одговора
56	26	0	8	9



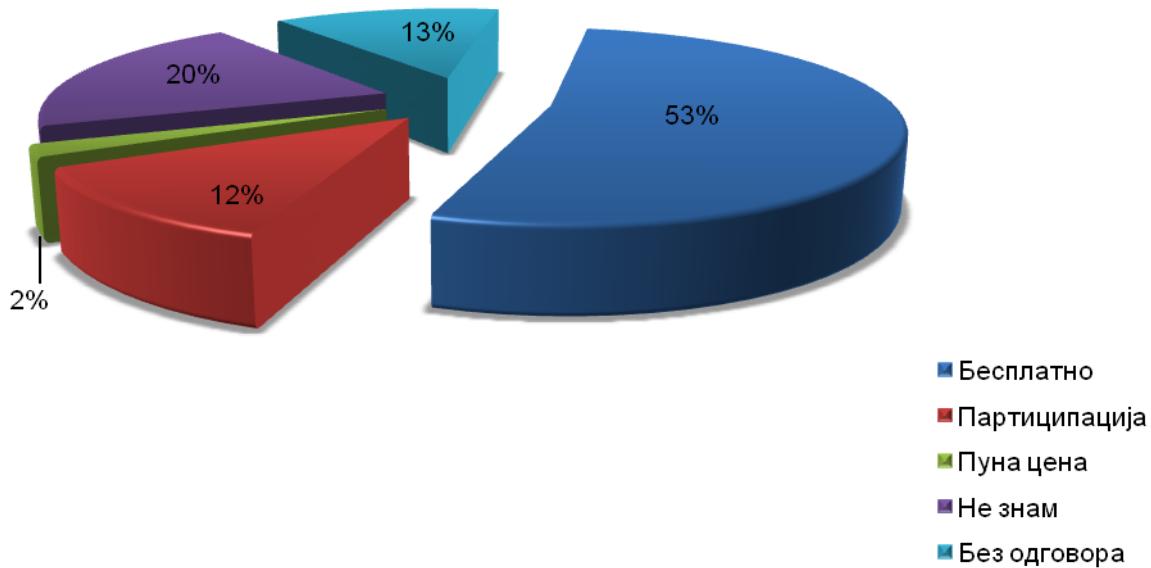
г) Вађење зуба:

Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам	Без одговора
59	26	1	4	9



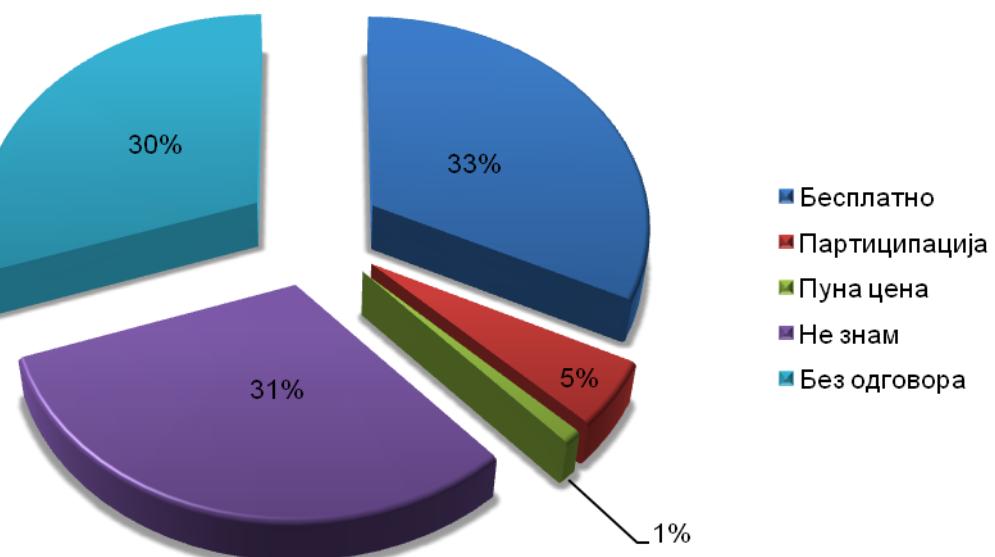
д) Ортодонтски апарат - протеза:

Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам	Без одговора
52	12	2	20	13



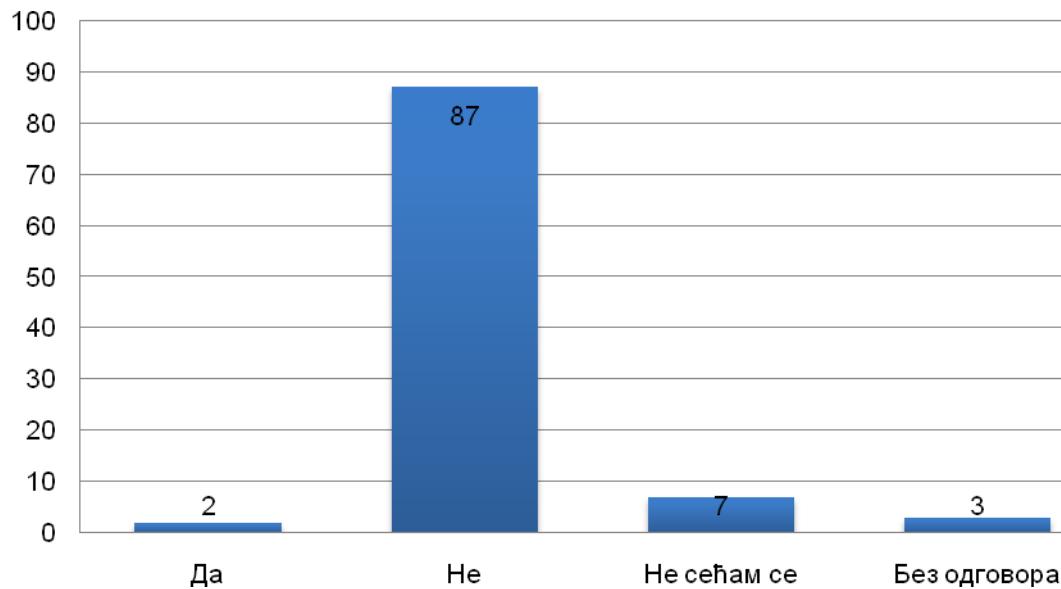
ћ) Преглед специјалисте са Стоматолошког факултета:

Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам	Без одговора
32	5	1	31	30



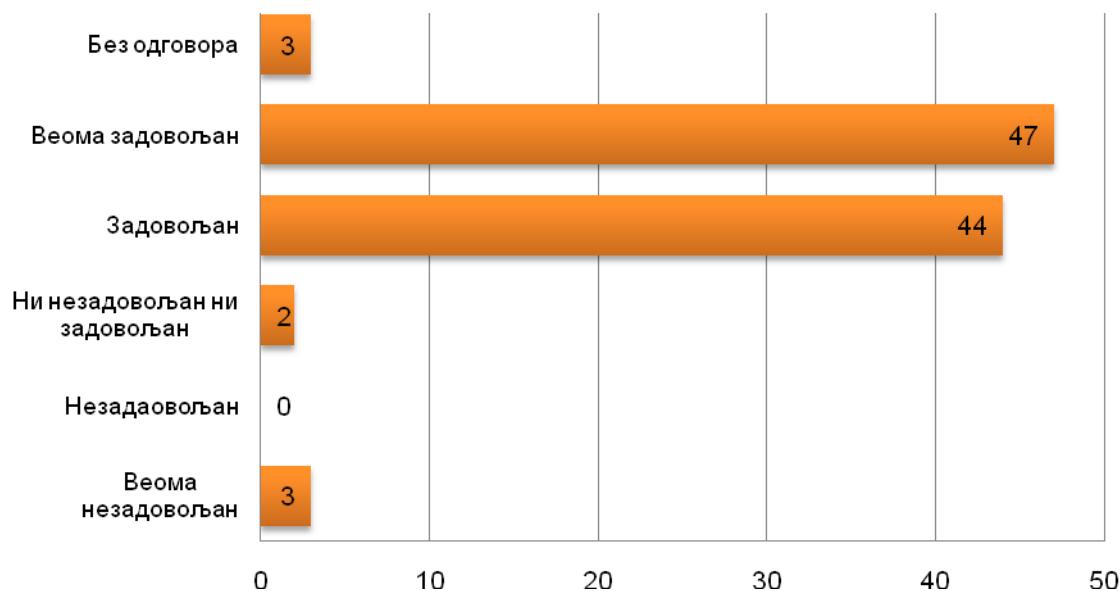
18. Да ли се у току протеклих годину дана десило да нисте одвели своје дете на преглед код стоматолога или сте га одложили јер нисте могли да платите преглед или интервенције?

Да	Не	Не сећам се	Без одговора
2	87	7	3



19. Узевши све у обзир, колико сте задовољни службом Стоматолошке заштите свог детета?

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
3	0	2	44	47	3



СЕКУНДАРНА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА СЕКУНДАРНОМ ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ

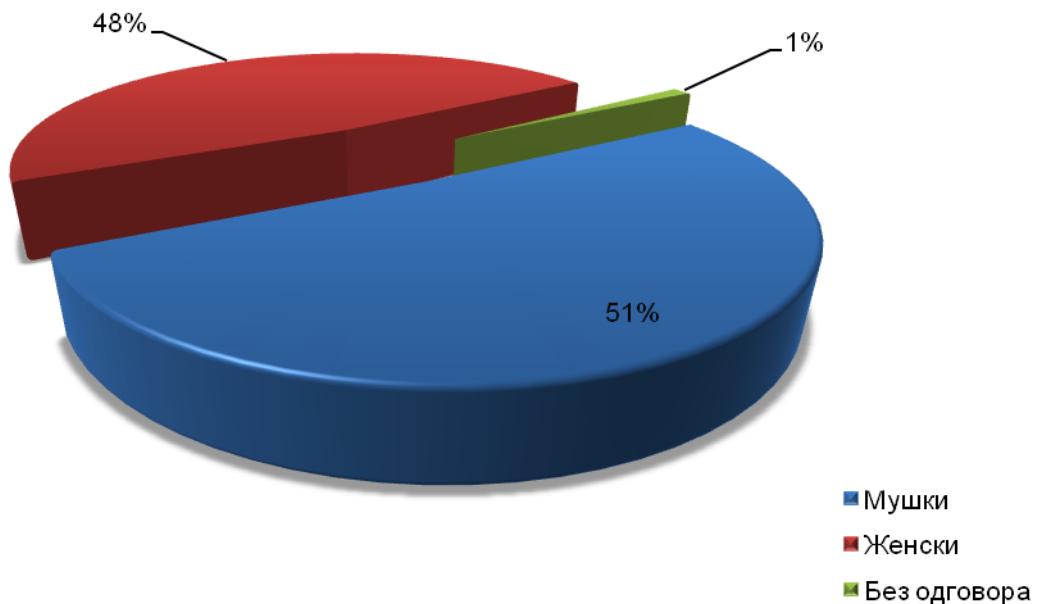
- Истраживање задовољства корисника секундарном здравственом заштитом спроведено је у периоду од 07.12.2009. до 11.12.2009. у Општој болници „Ђорђе Јоановић“ Зрењанин, Специјалној болници за плућне болести „Др Васа Савић“ Зрењанин и Специјалној болници за физикалну медицину и терапију „Русанда“ Меленци.
- Истраживање задовољства у специјалистичкој служби у болницама је, као и у установама ПЗЗ, спроведено 07.12.2009. године.

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА РАДОМ ИНТЕРНОГ ОДЕЉЕЊА У БОЛНИЦИ

- Прикупљено је 98 попуњених упитника са интерног одељења.
- Корисници су у већем проценту мушких пола (51%), са завршеном средњом школом (54%), осредњег материјалног стања (43%).
- Просечна старост испитаника је 56 година.
- Пацијенти су, углавном, задовољни услугама приликом пријема и отпушта из болнице (време чекања на шалтеру, објашњење процедуре током пријема, време до смештаја у собу).
- 83% корисника сматра да их је особље упознало са правом на сагласност за предложену процедуру, а 88% их наводи да су упознати са дужностима пацијента на одељењу.
- Испитаници сматрају да се медицинске сестре према њима, а и према посетиоцима, односе са поштовањем и љубазношћу. Задовољни су и брзином интервенције сестара приликом хитних потреба.
- 94% пацијената је задовољно (задовољан/веома задовољан) услугама лекара, а углавном, су задовољни и дијагностиком и терапијом током боравка у болници.
- Услуга исхране тј. време, начин сервирања хране, укус, температура, количина и разноврсност хране су задовољавајући.
- Већина корисника је задовољна смештајем током боравка у болници, удобношћу кревета, чистоћом собе и тоалета.
- 92% испитаника је задовољно укупним болничким лечењем.

1. Пол?

Мушки	Женски	Без одговора
50	47	1

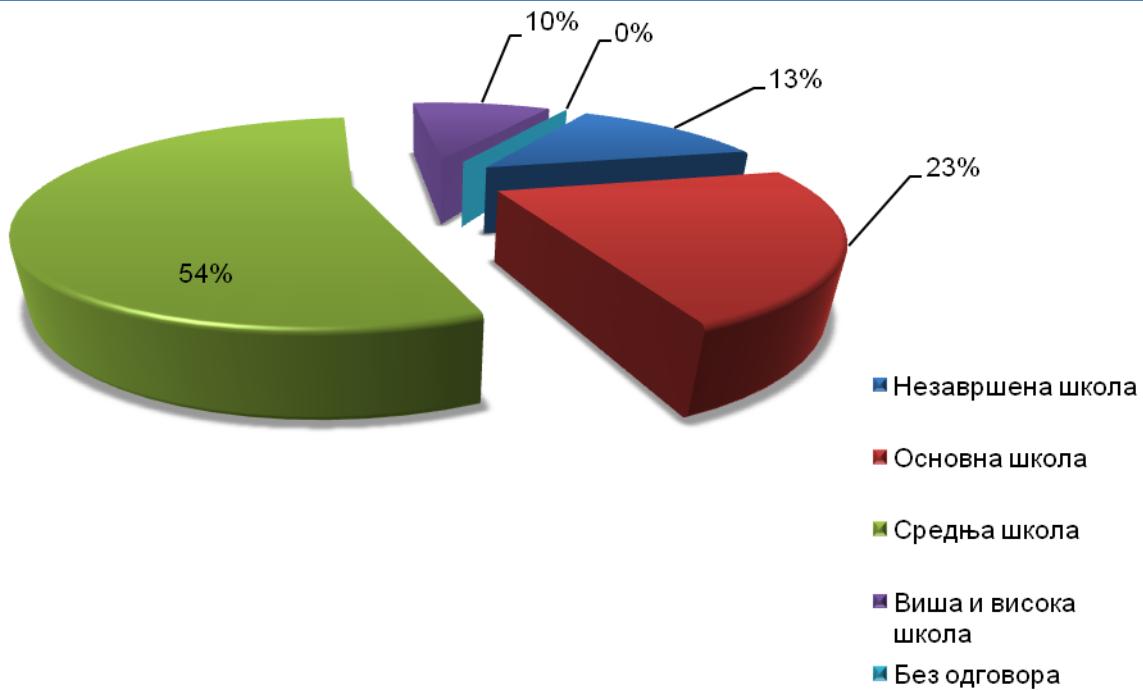


2. Године старости?

Просек година
55,93

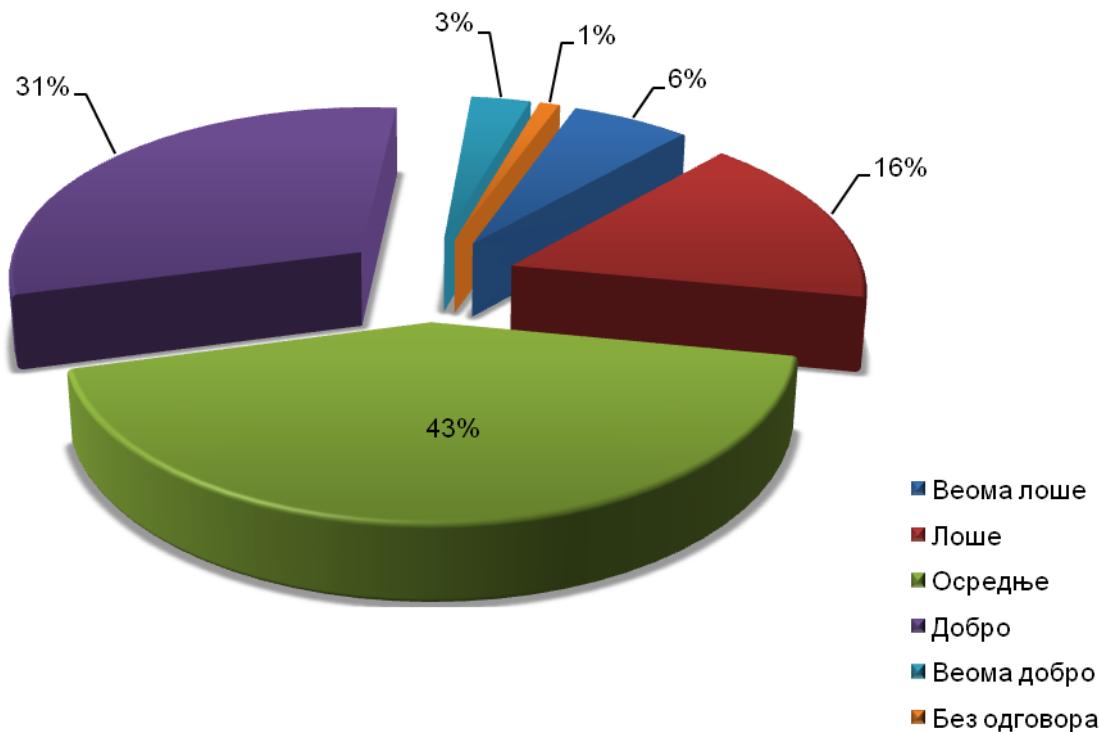
3. Завршена школа?

Незавршена школа	Основна школа	Средња школа	Виша и висока школа	Без одговора
13	22	53	10	0



4. Материјално стање Вашег домаћинства?

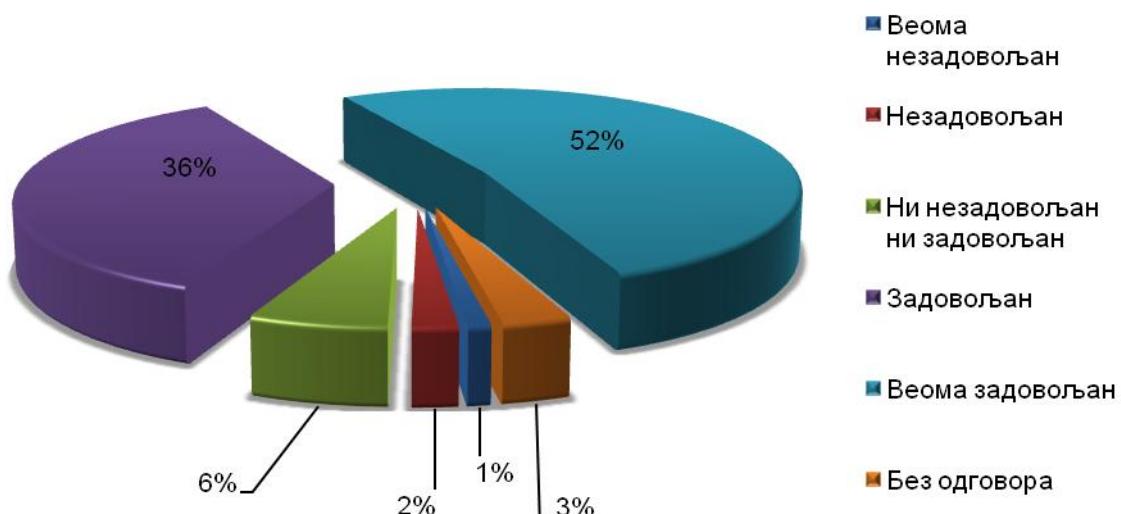
Веома лоше	Лоше	Осредње	Добро	Веома добро	Без одговора
6	16	42	30	3	1



5. Колико сте задовољни услугама током пријема и отпушта из болнице?

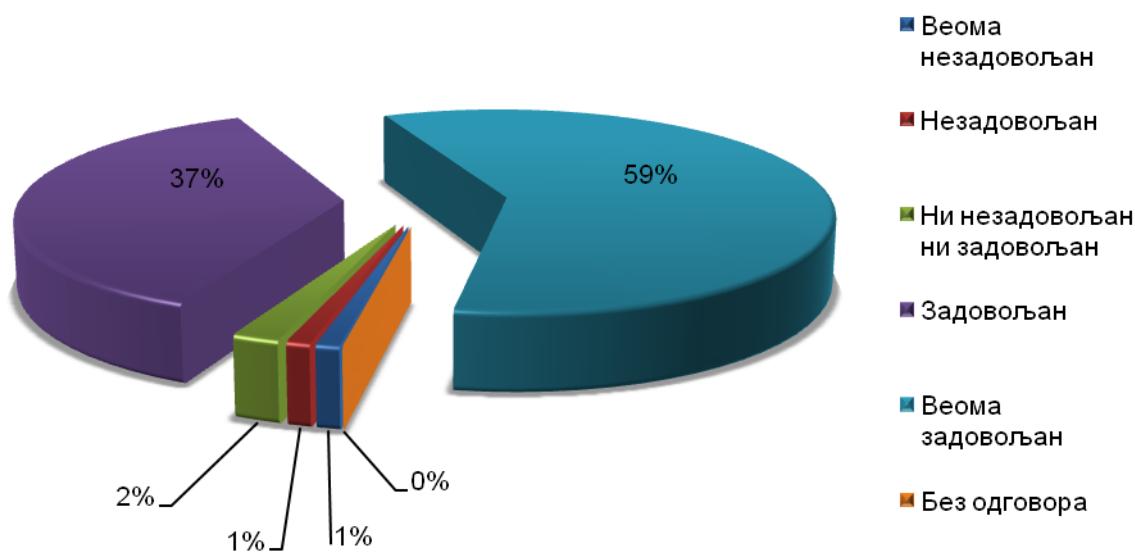
a) Општи утисак о процедуре пријема:

Веома нездовољан	Нездовољан	Ни нездовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
1	2	6	35	51	3



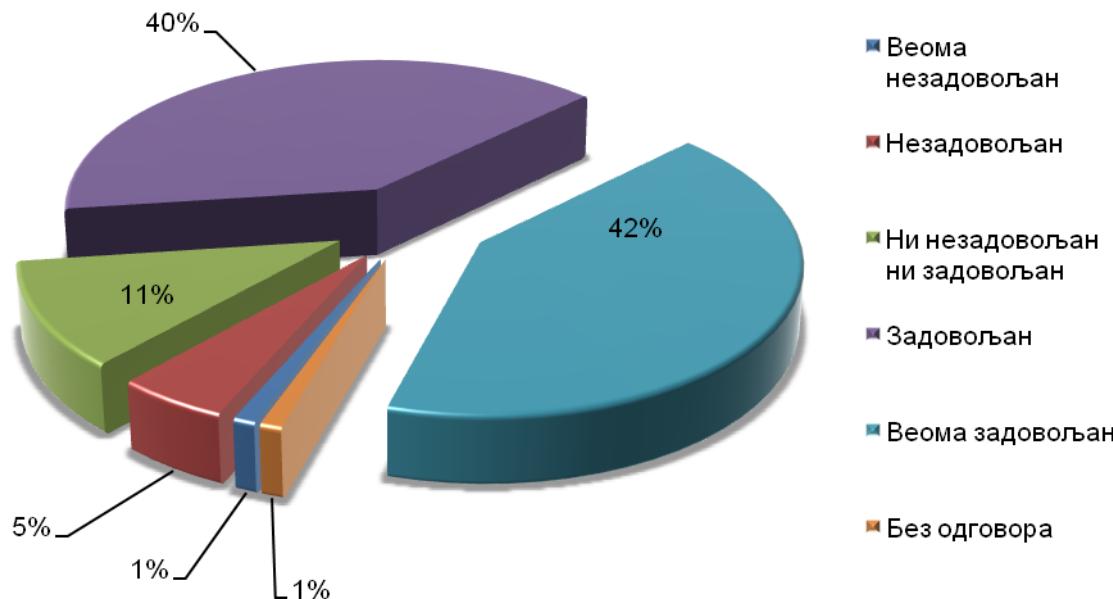
б) Љубазност особља:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
1	1	2	36	58	0



в) Време чекања на шалтеру:

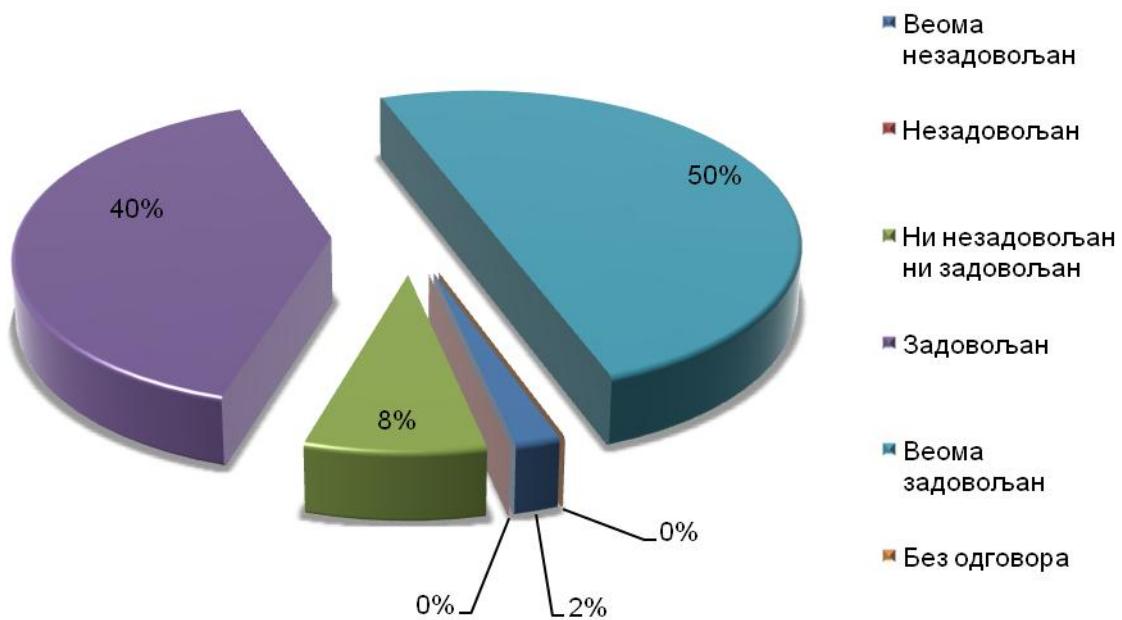
Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
1	5	11	39	41	1



г) Објашњење процедуре током пријема:

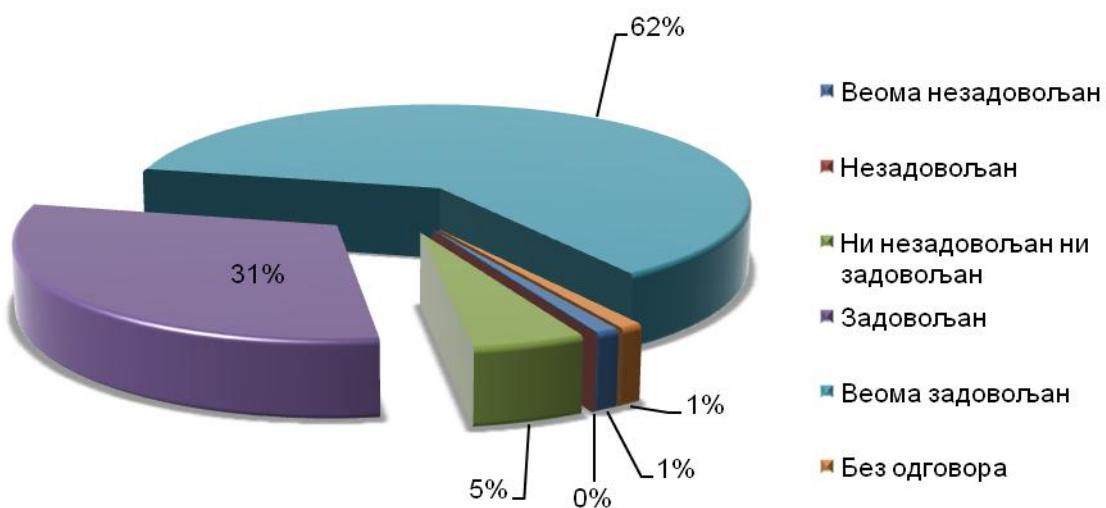
Веома	Незадовољан	Ни незадовољан	Задовољан	Веома	Без
-------	-------------	----------------	-----------	-------	-----

незадовољан		ни задовољан		задовољан	одговора
2	0	8	39	49	0



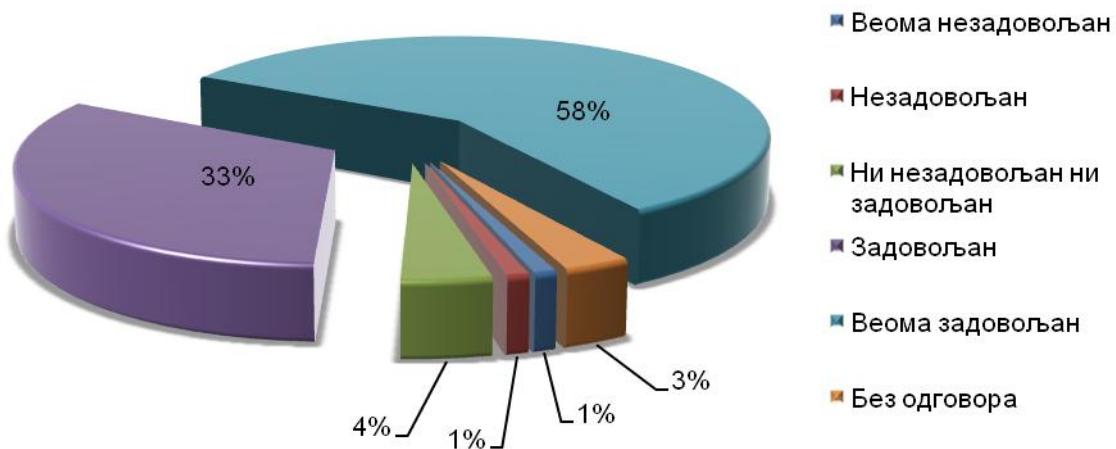
д) Време до смештаја у собу:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
1	0	5	30	61	1



ћ) Општи утисак приликом отпуста:

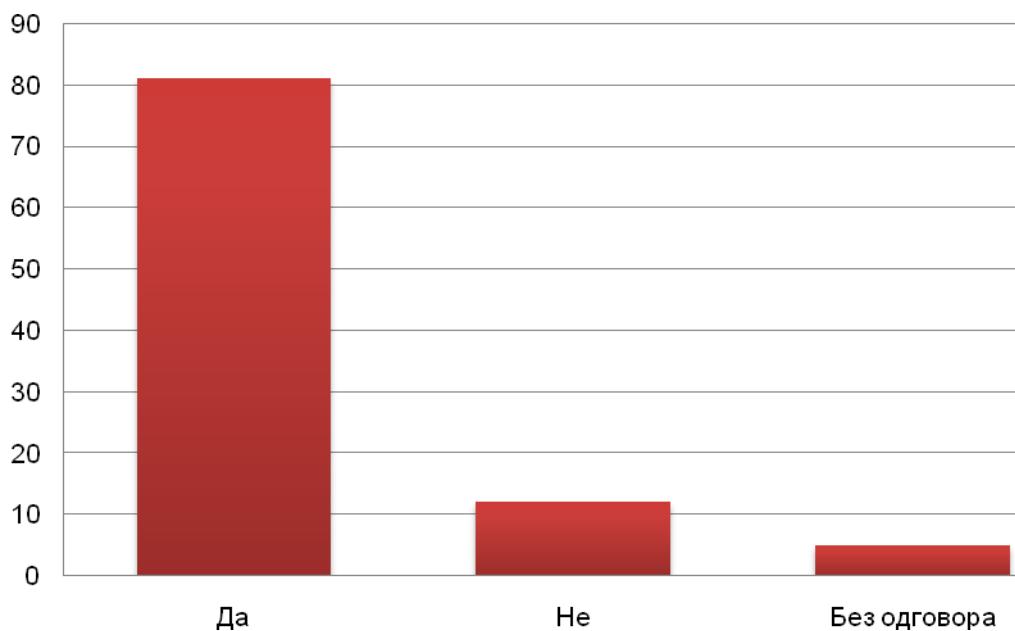
Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
1	1	4	32	57	3



6. Да ли Вас је особље упознало са:

а) Правом на сагласност за предложену процедуру:

Да	Не	Без одговора
81	12	5



б) Дужностима пацијената на одељењу:

Да	Не	Без одговора
86	7	5



в) Начином приговора и жалби у случају нездовольства:

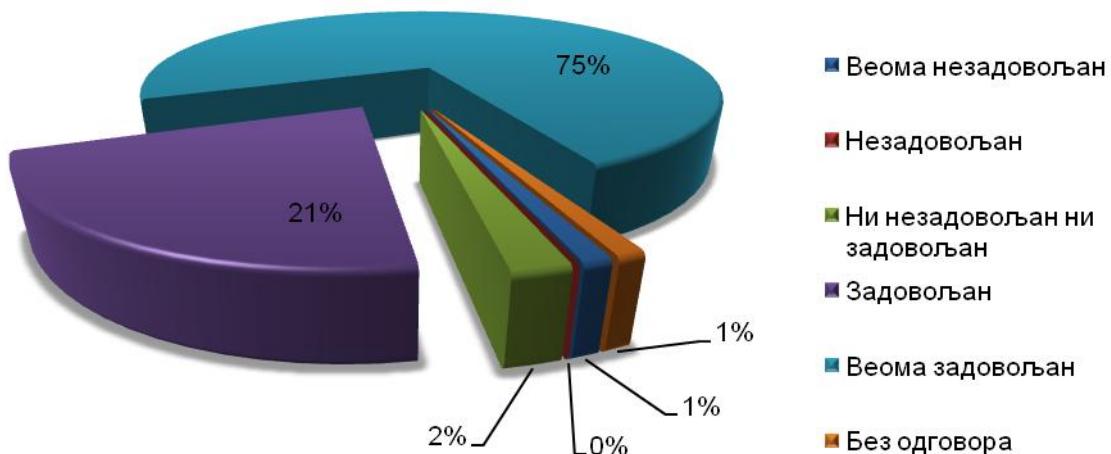
Да	Не	Без одговора
74	17	7



7. Колико сте задовољни услугама сестринске неге током боравка у болници?

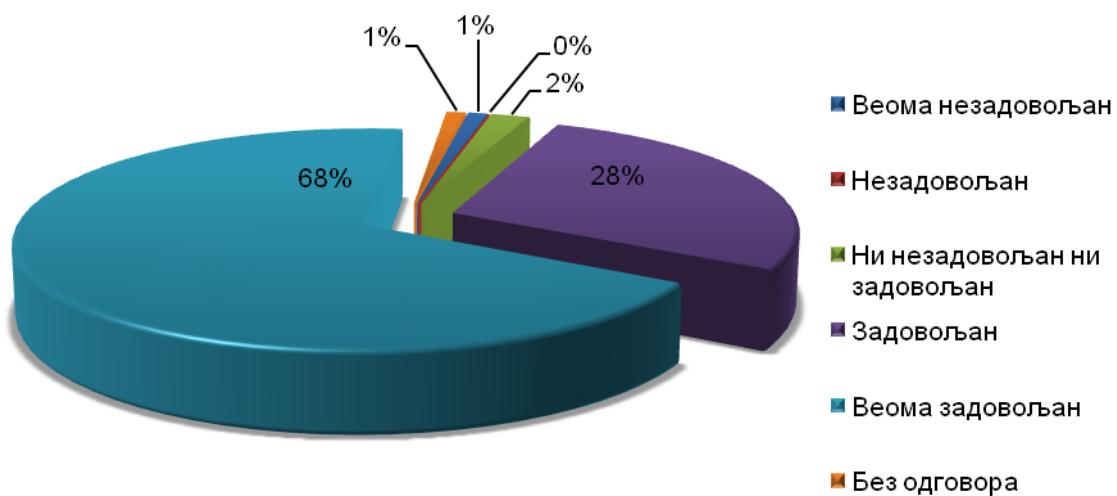
а) Поштовање и лъбазност:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
1	0	2	21	73	1



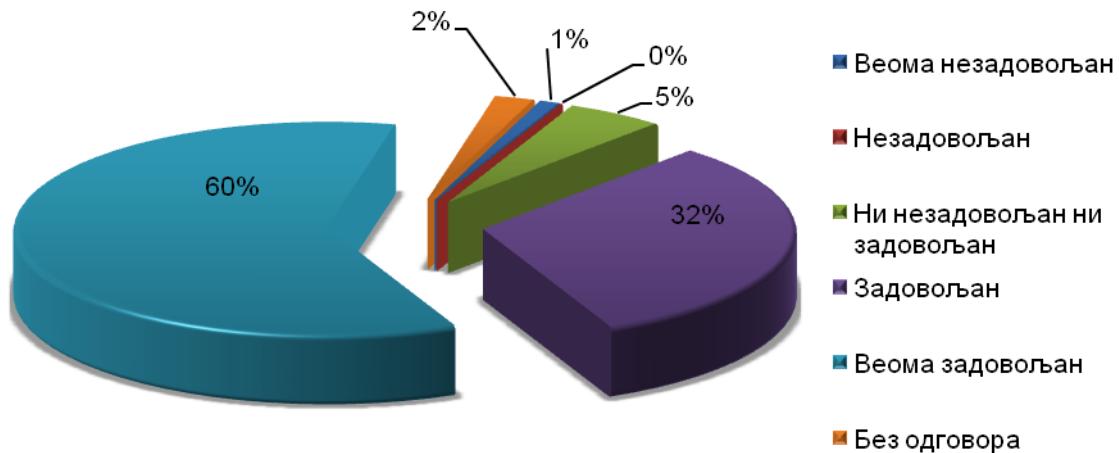
б) Време чекања на сестру код хитне потребе:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
1	0	2	27	67	1



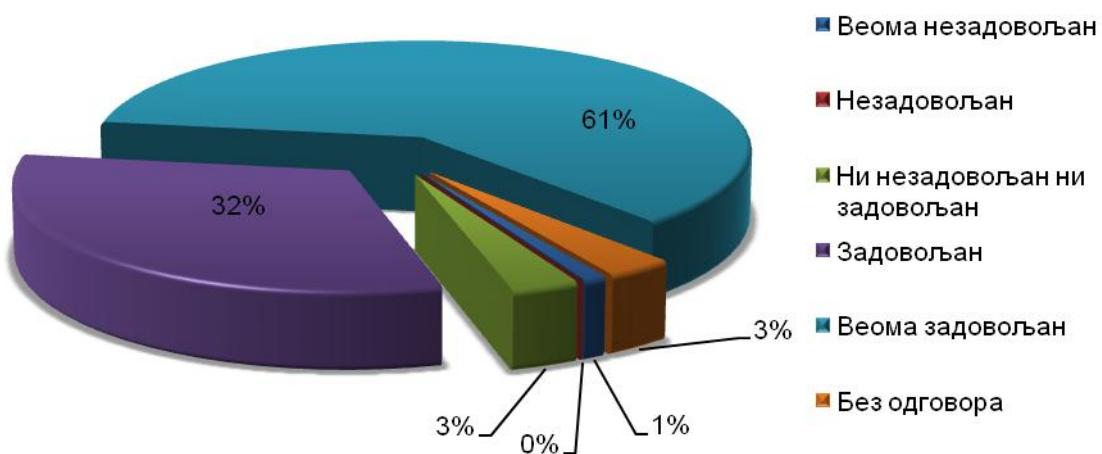
в) Објашњавање процедура, тестова и третмана:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
1	0	5	31	59	2



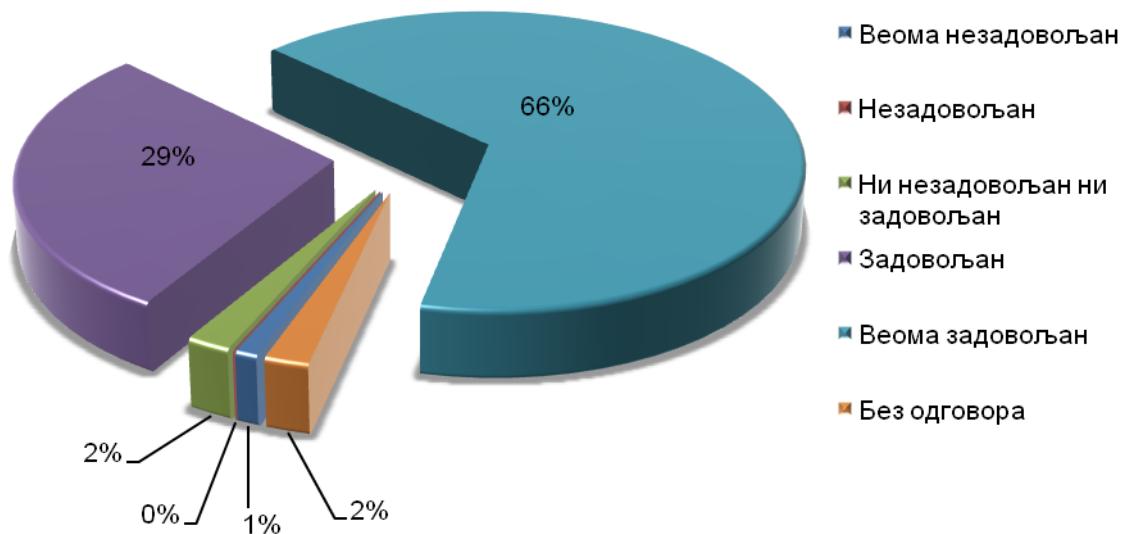
г) Љубазност према члановима породице и посетиоцима:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
1	0	3	31	60	3



д) Опште задовољство сестринском негом:

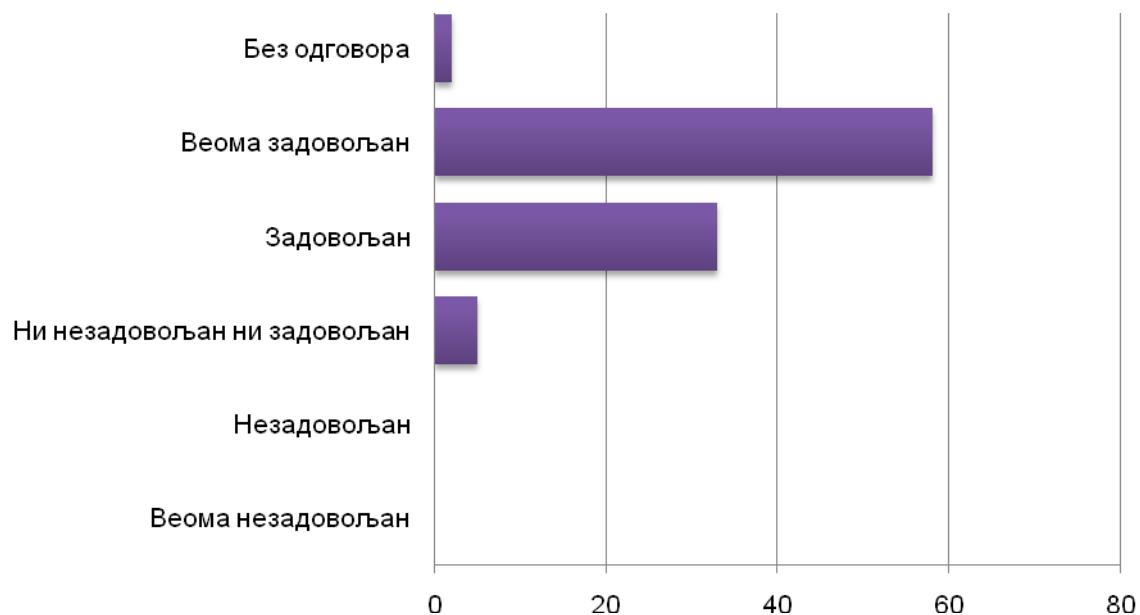
Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
1	0	2	28	65	2



8. Колико сте задовољни услугама лекара током боравка у болници?

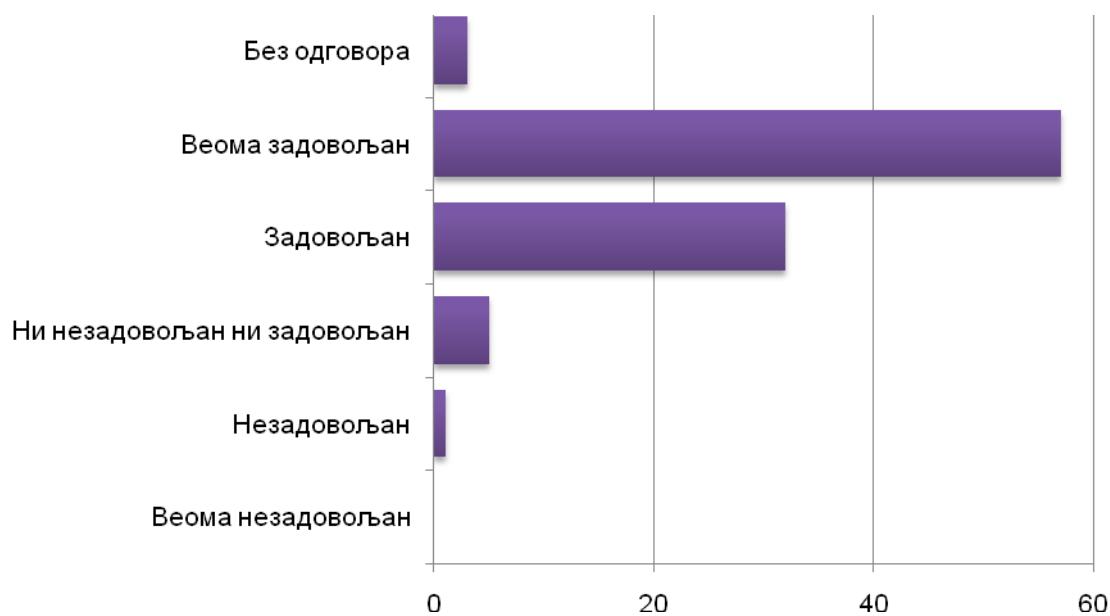
а) Спремност да дају одговоре на питања:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	0	5	33	58	2



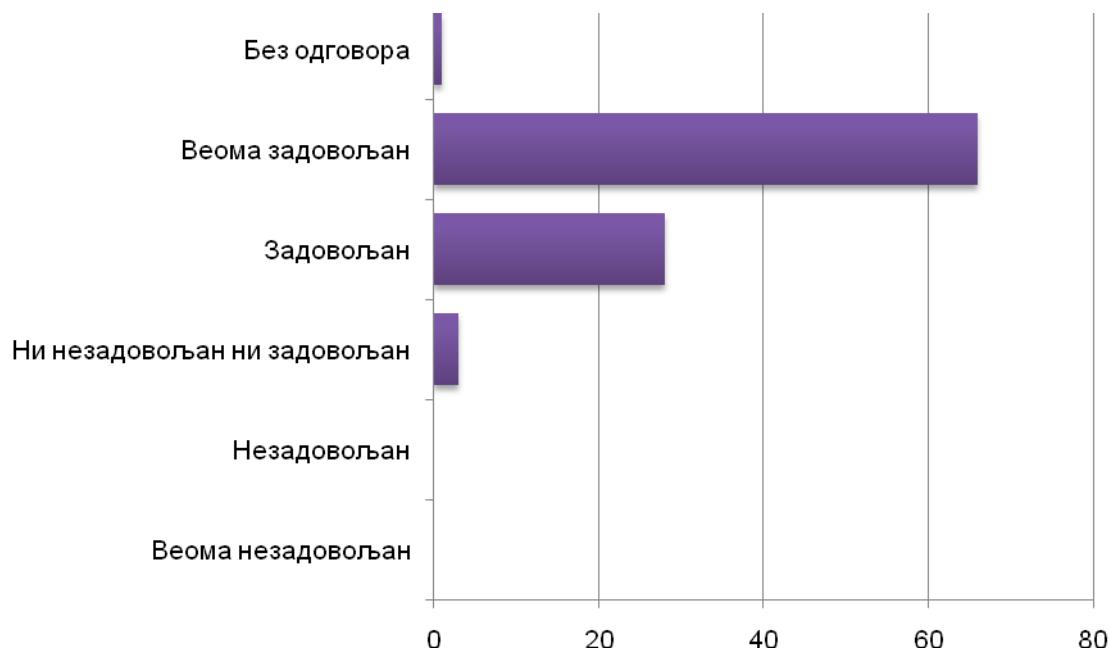
б) Објашњење тестова, процедура, третмана и резултата:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	1	5	32	57	3



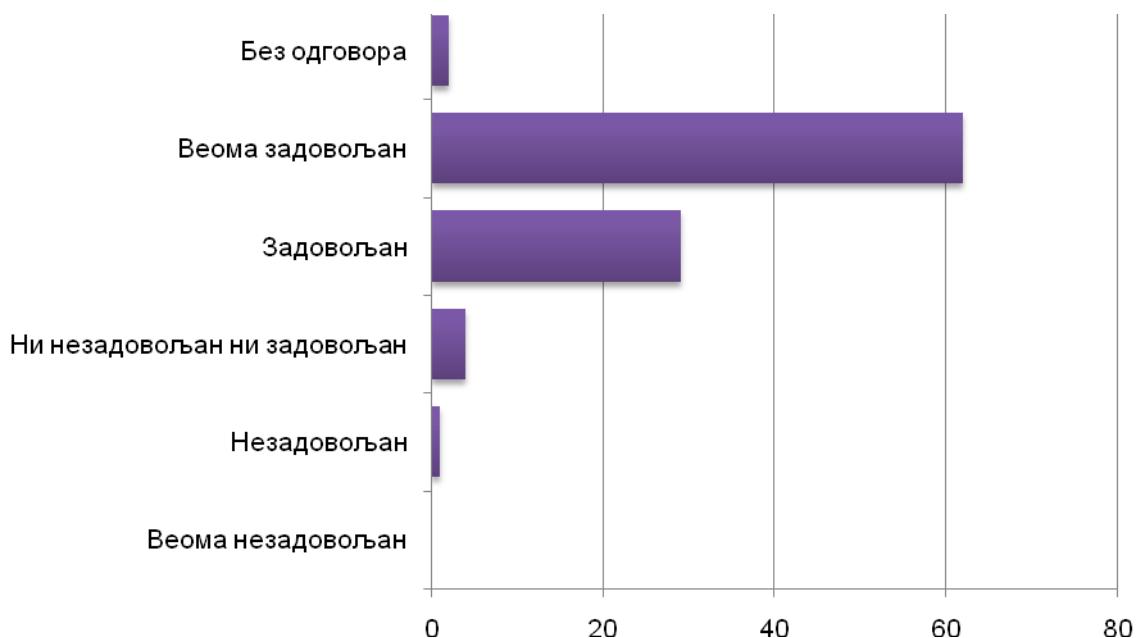
в) Поштовање и лъбазност:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	0	3	28	66	1



Г) Способност дијагностиковања здравствених проблема:

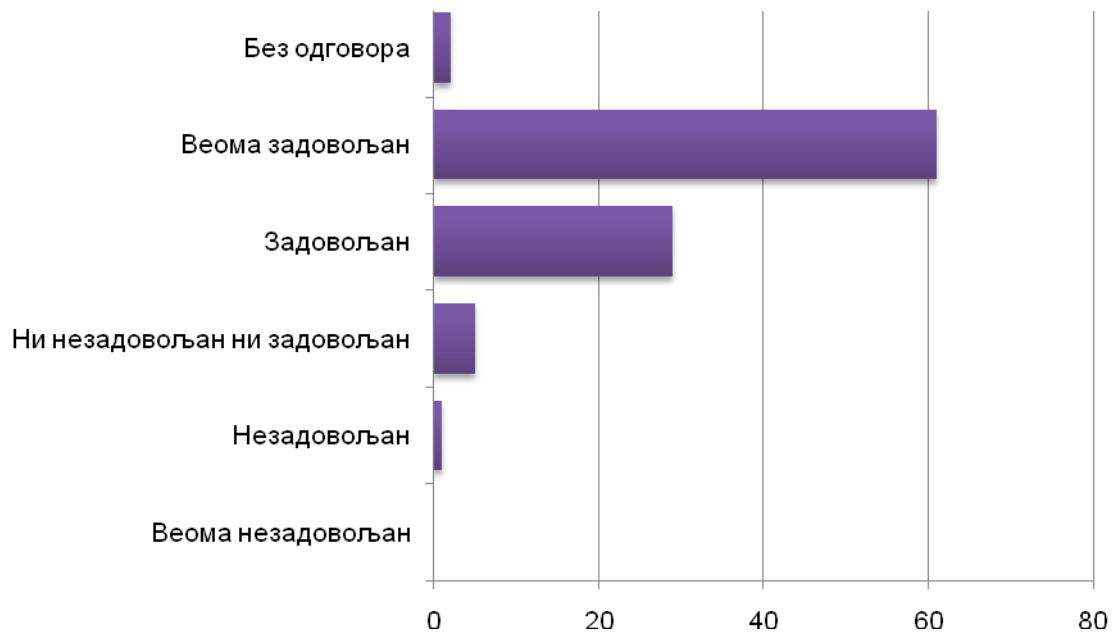
Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	1	4	29	62	2



д) Темељност у испитивању:

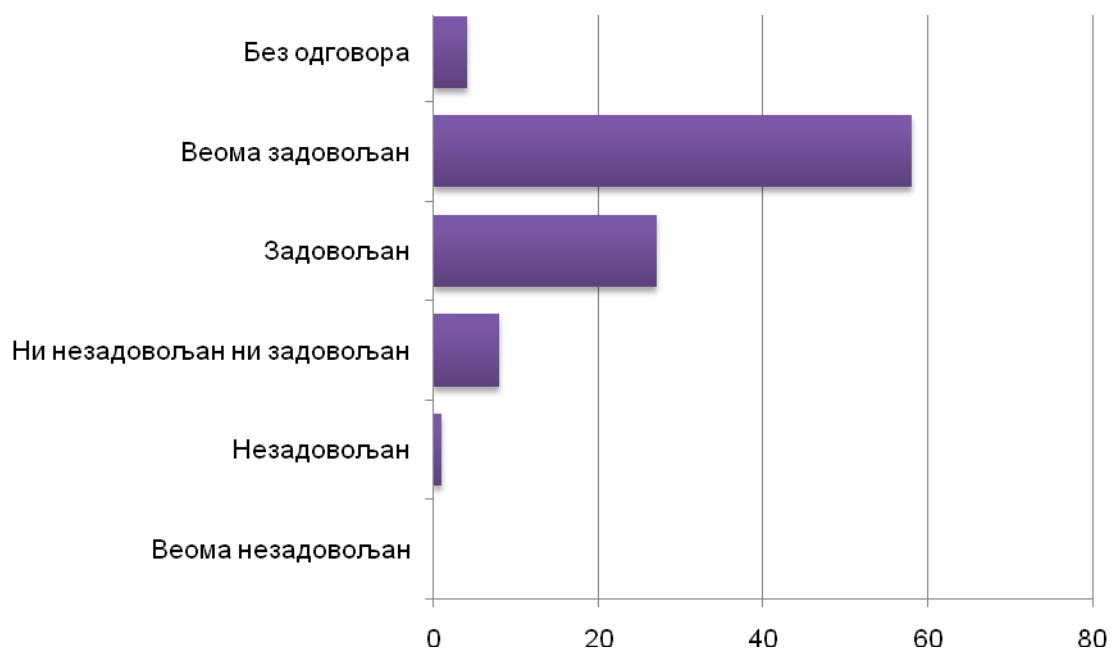
Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
-------------------	-------------	-----------------------------	-----------	-----------------	--------------

0	1	5	29	61	2
---	---	---	----	----	---



ћ) Успешност лечења:

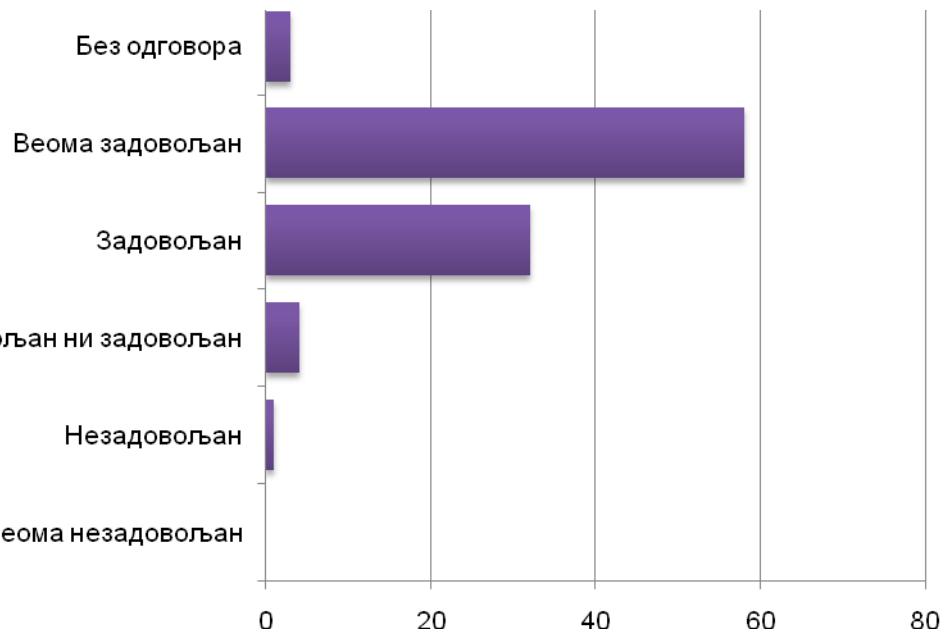
Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	1	8	27	58	4



е) Упутства при отпусту:

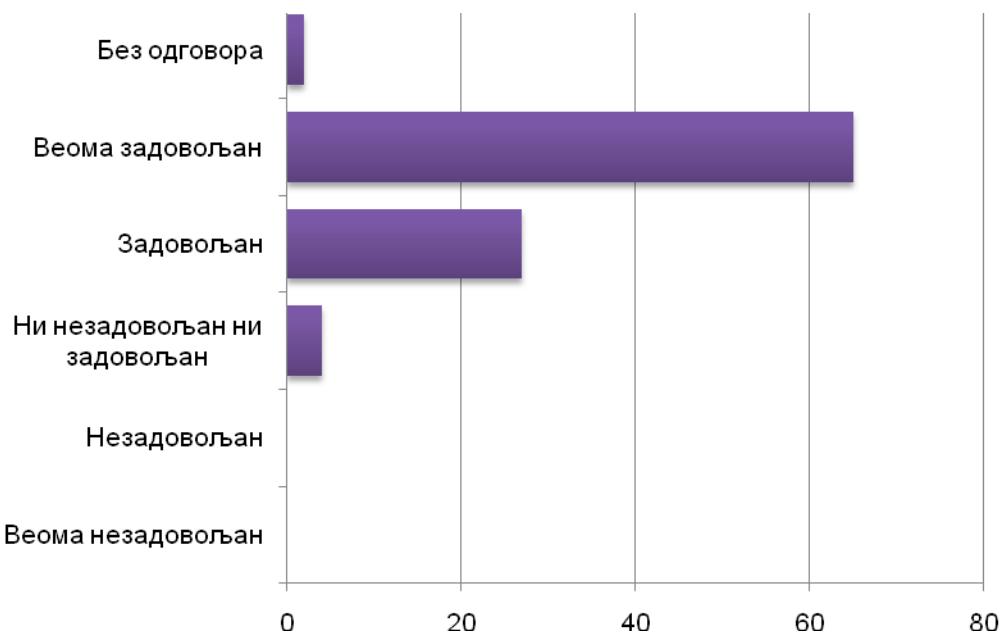
Веома	Незадовољан	Ни незадовољан	Задовољан	Веома	Без
-------	-------------	----------------	-----------	-------	-----

нездовољан		ни задовољан		задовољан	одговора
0	1	4	32	58	3



ж) Опште задовољство услугама лекара:

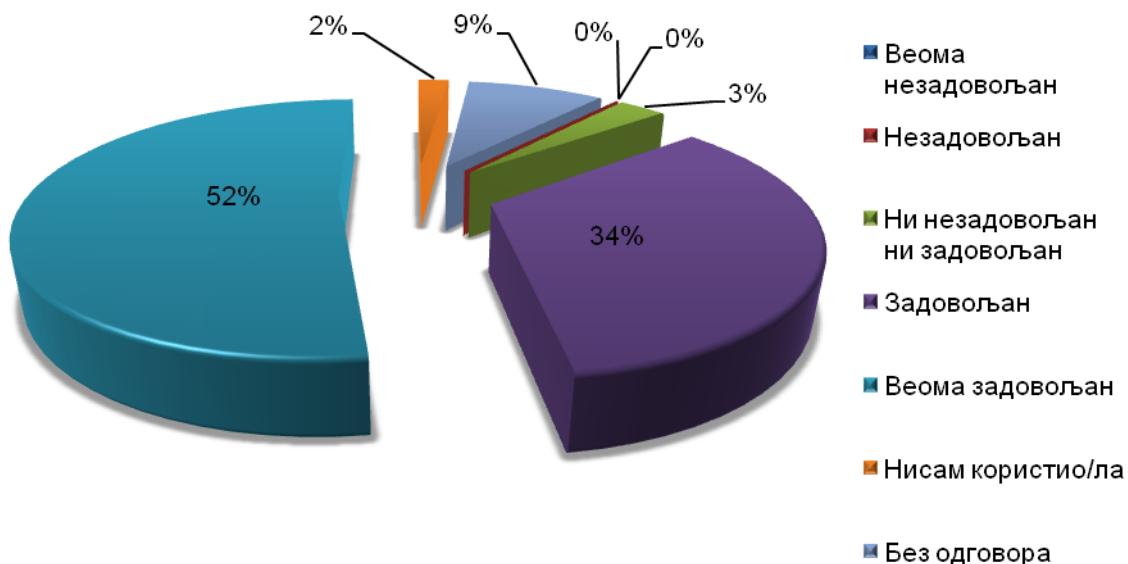
Веома нездовољан	Нездовољан	Ни нездовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	0	4	27	65	2



9. Колико сте задовољни услугама дијагностике и терапије током боравка у болници:

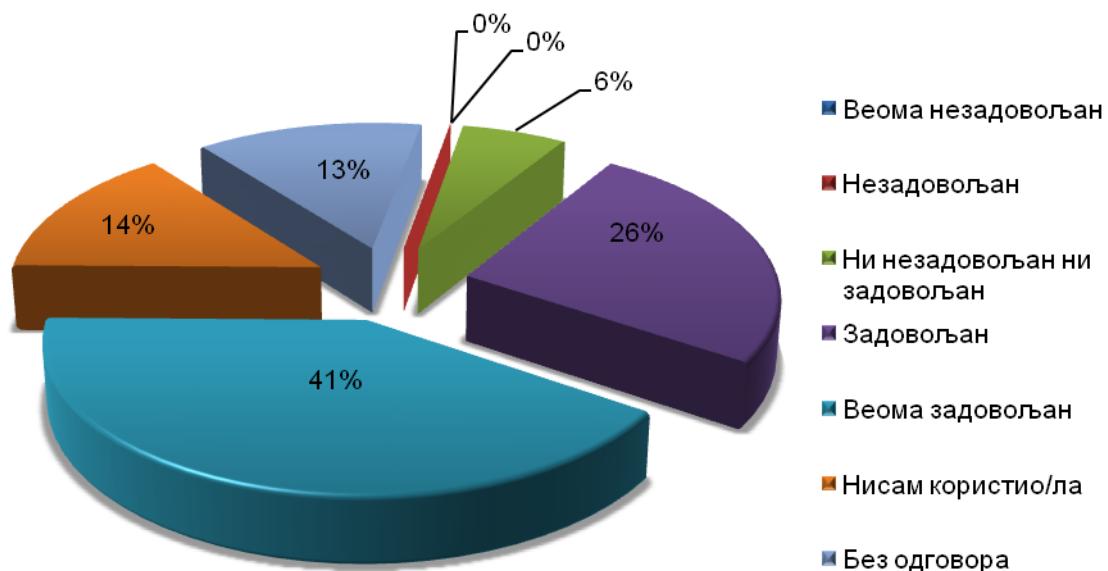
а) Лабораторија:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио/ла	Без одговора
0	0	3	33	51	2	9



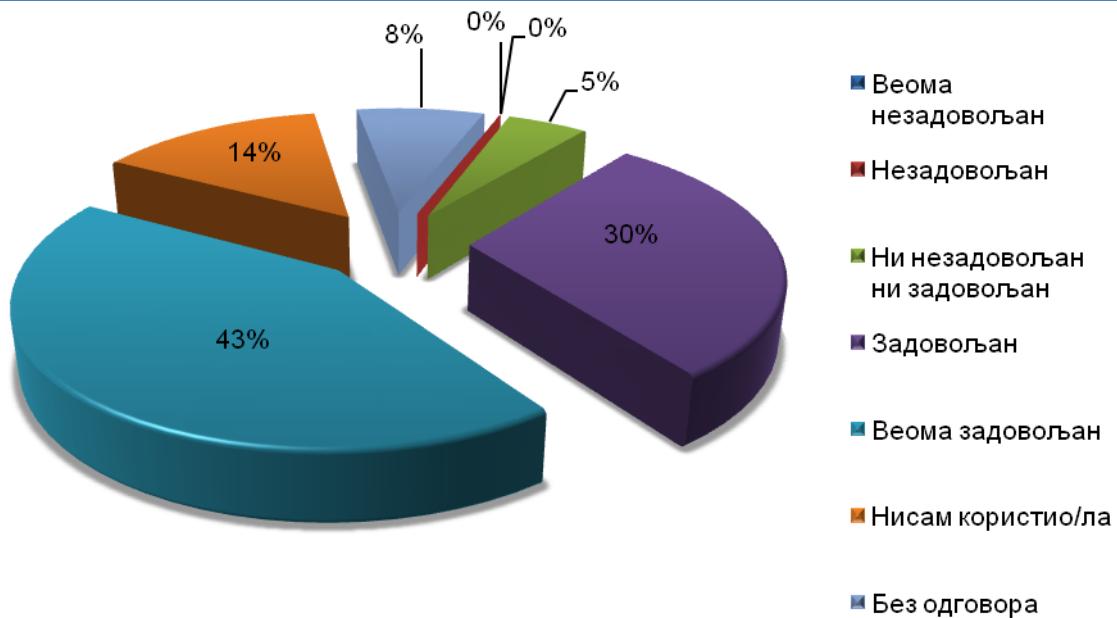
б) Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења):

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио/ла	Без одговора
0	0	6	25	40	14	13



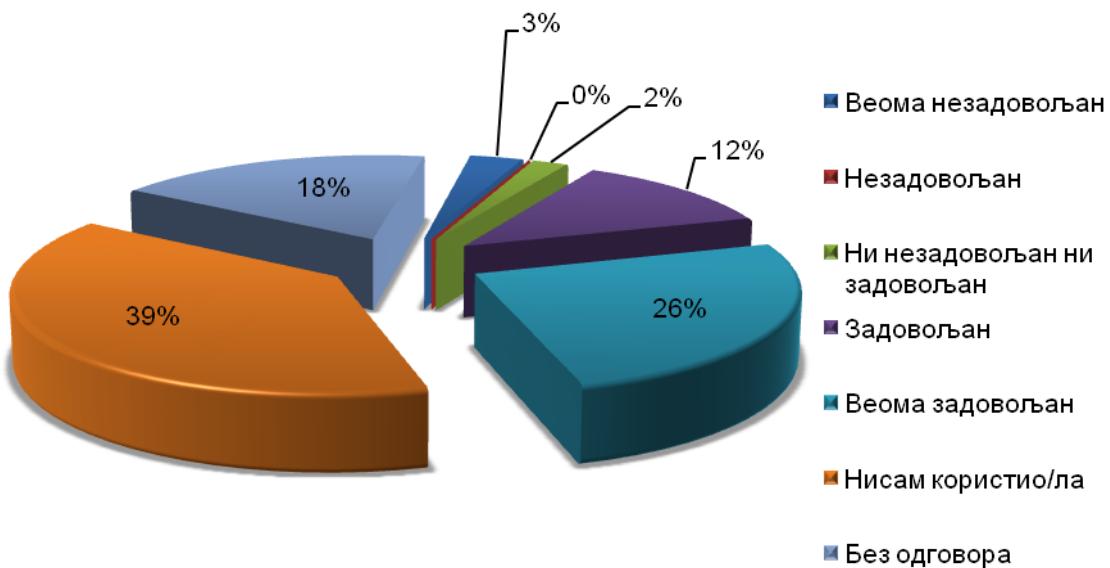
в) Радиологија (рентген, ултразвук, скенер):

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио/ла	Без одговора
0	0	5	29	42	14	8



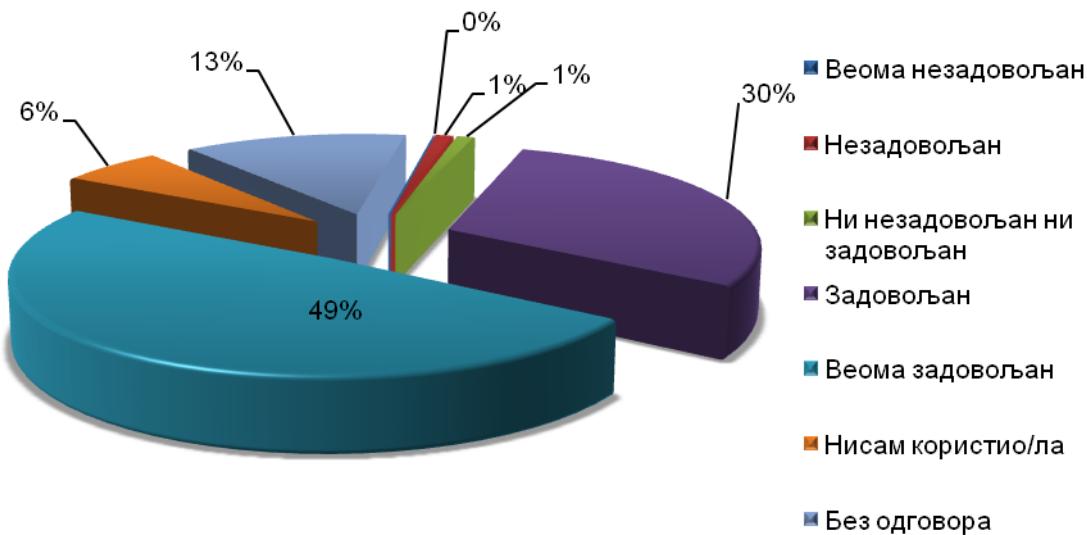
Г) Физикална терапија:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио/ла	Без одговора
3	0	2	12	25	38	18



д) Опште задовољство услугама дијагностике:

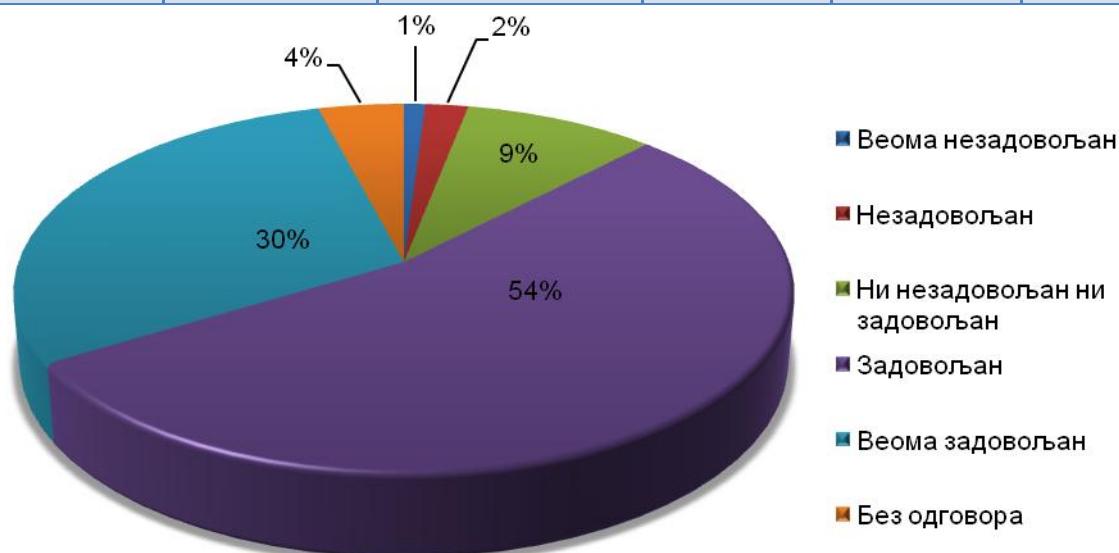
Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио/ла	Без одговора
0	1	1	29	48	6	13



10. Колико сте задовољни услугама исхране током боравка у болници?

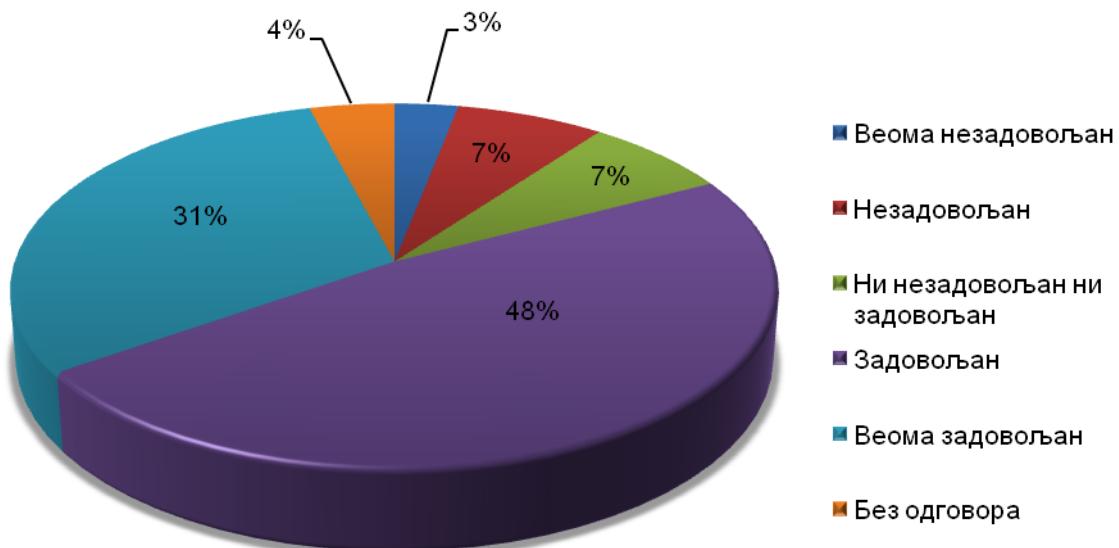
а) Време сервирања хране:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
1	2	9	53	29	4



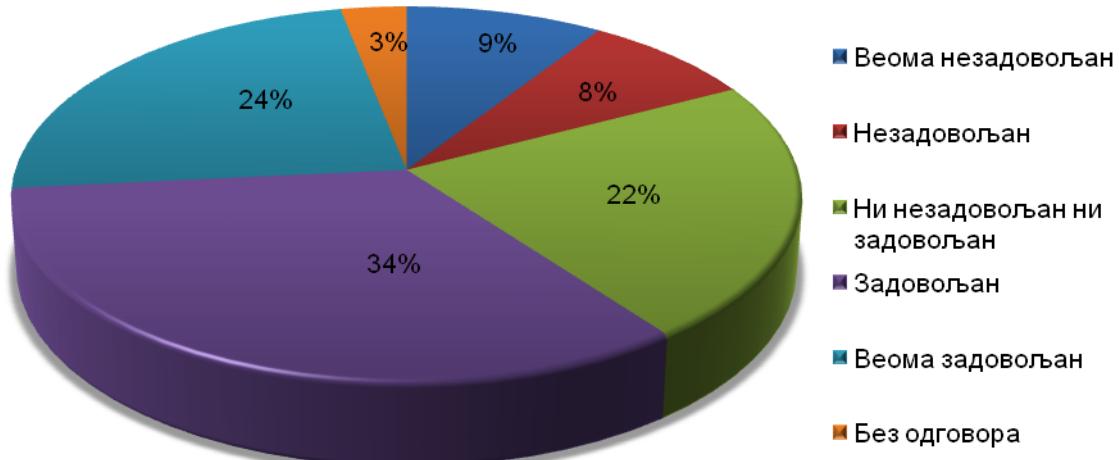
б) Начин сервирања хране:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
3	7	7	47	30	4



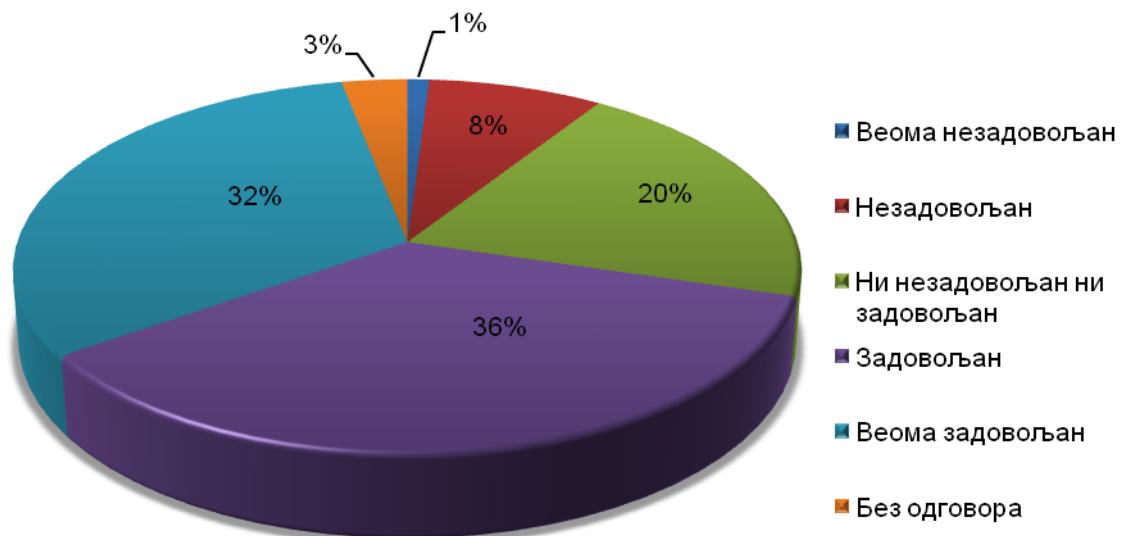
в) Укус хране:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
9	8	22	33	23	3



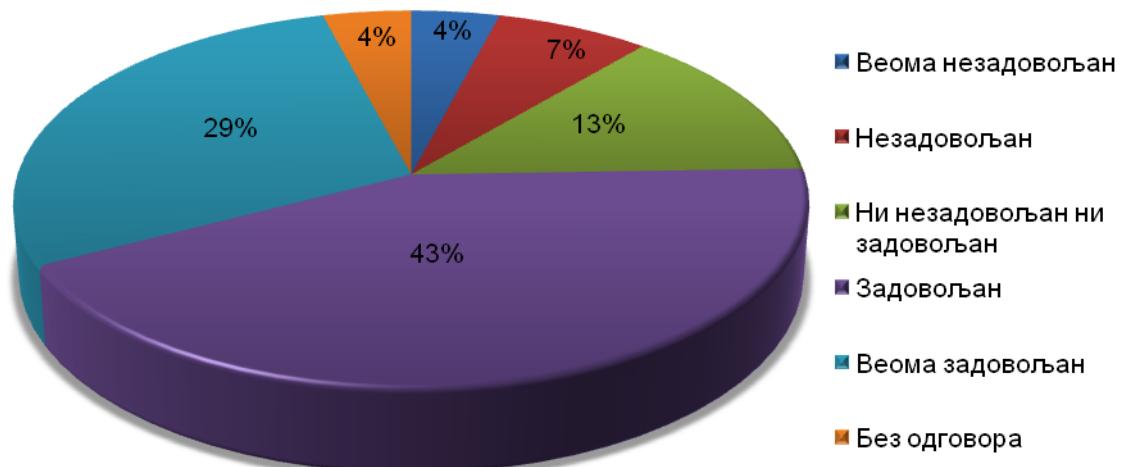
г) Температура хране:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
1	8	20	35	31	3



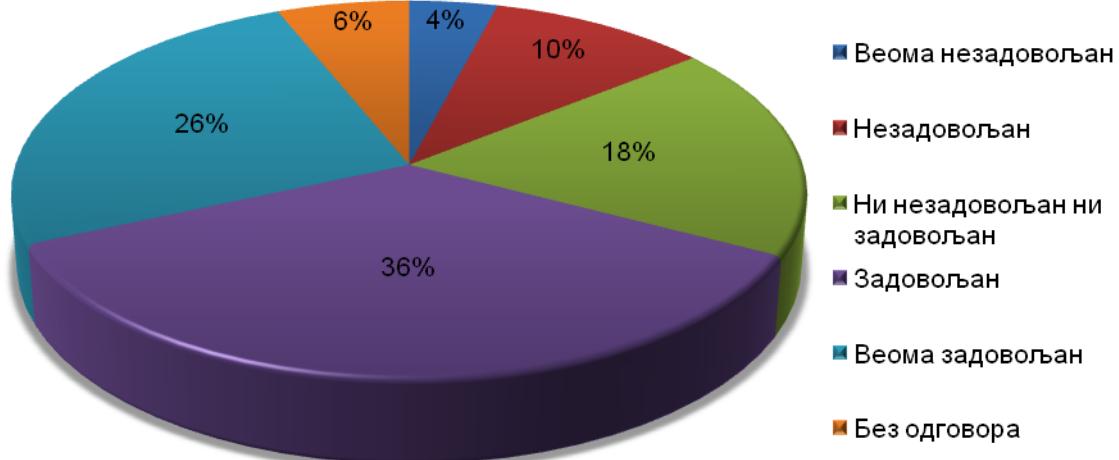
д) Количина хране:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
4	7	13	42	28	4



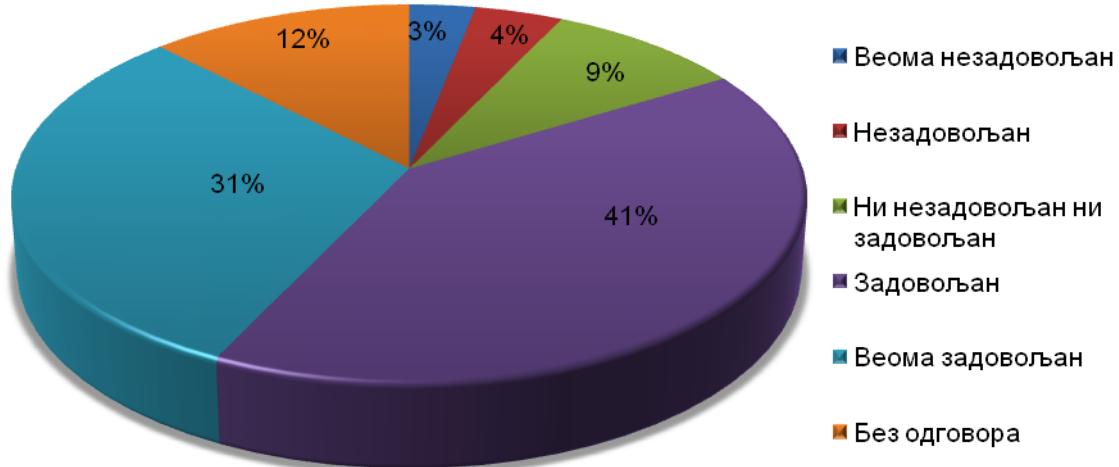
ћ) Разноврсност хране:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
4	10	18	35	25	6



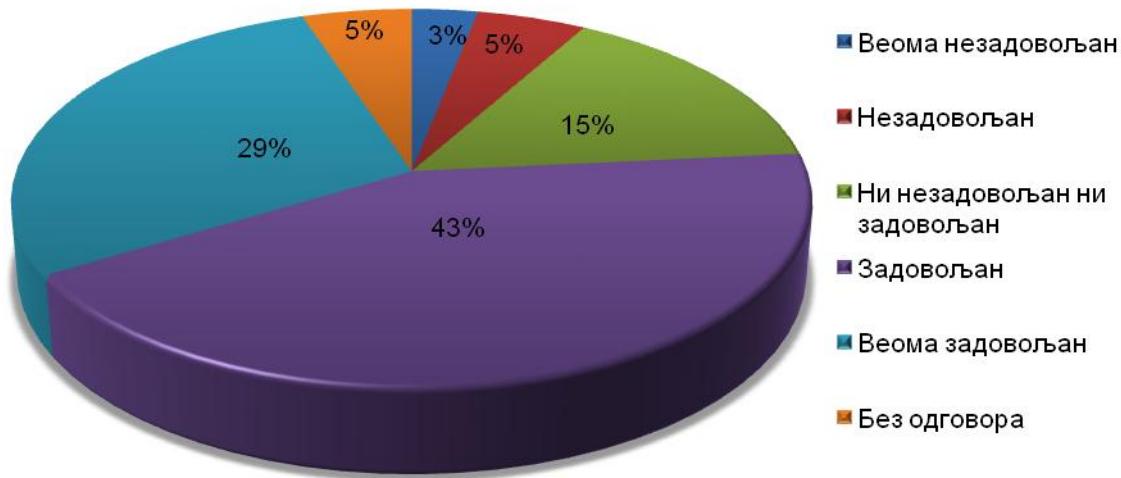
е) Одговарајућа дијета:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
3	4	9	40	30	12



ж) Опште задовољство услугама исхране:

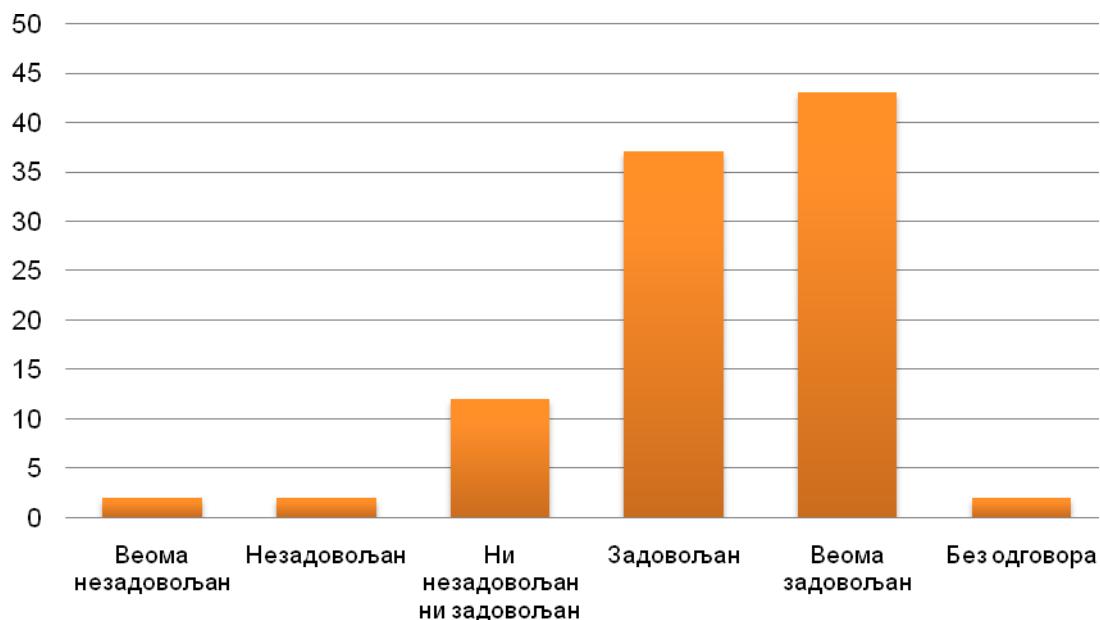
Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
3	5	15	42	28	5



11. Колико сте задовољни условима смештаја током боравка у болници?

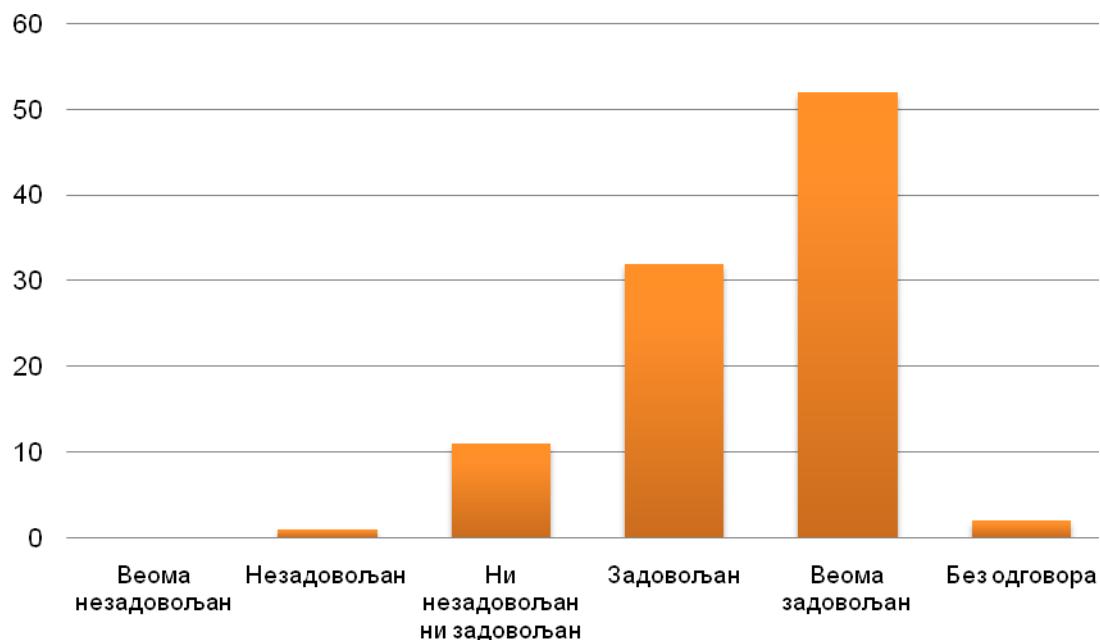
а) Удобност кревета:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
2	2	12	37	43	2



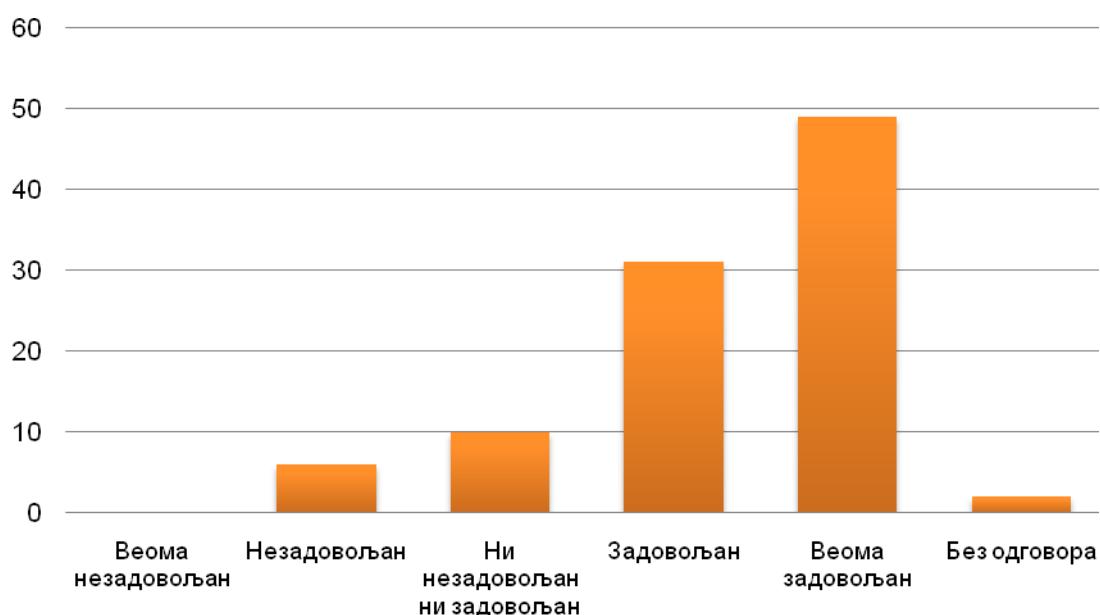
б) Чистота собе:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	1	11	32	52	2



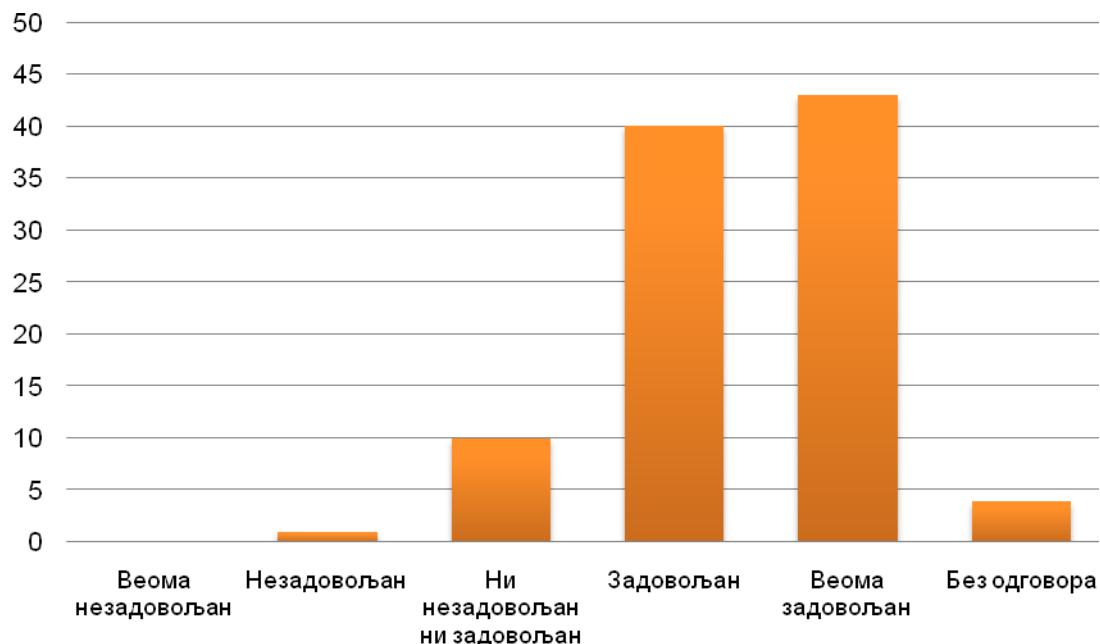
в) Температура у соби:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	6	10	31	49	2



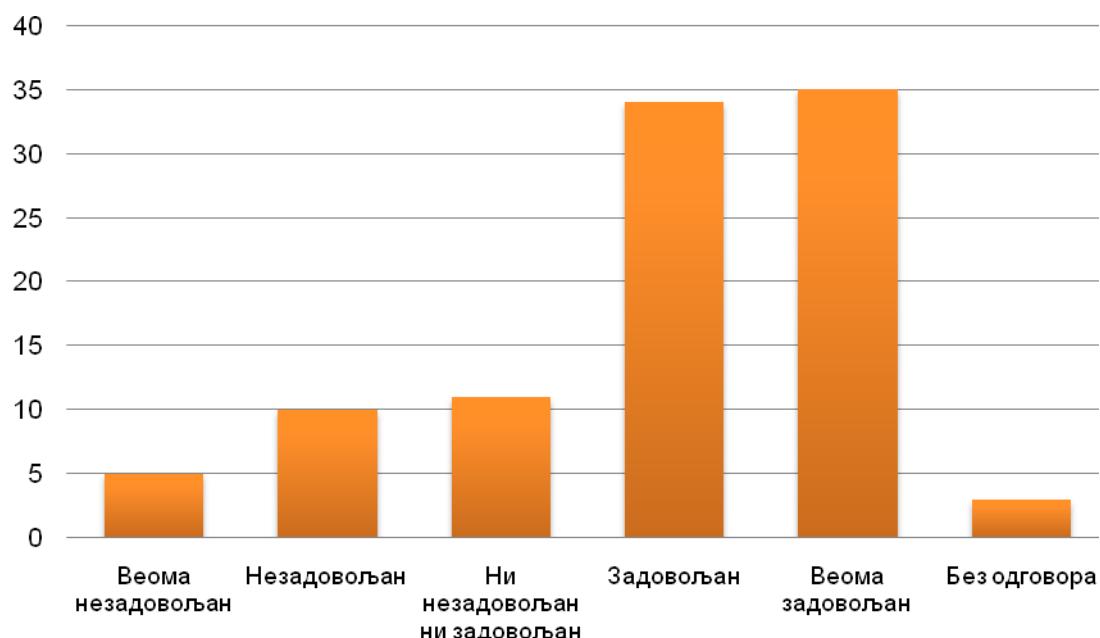
г) Опрема собе:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	1	10	40	43	4



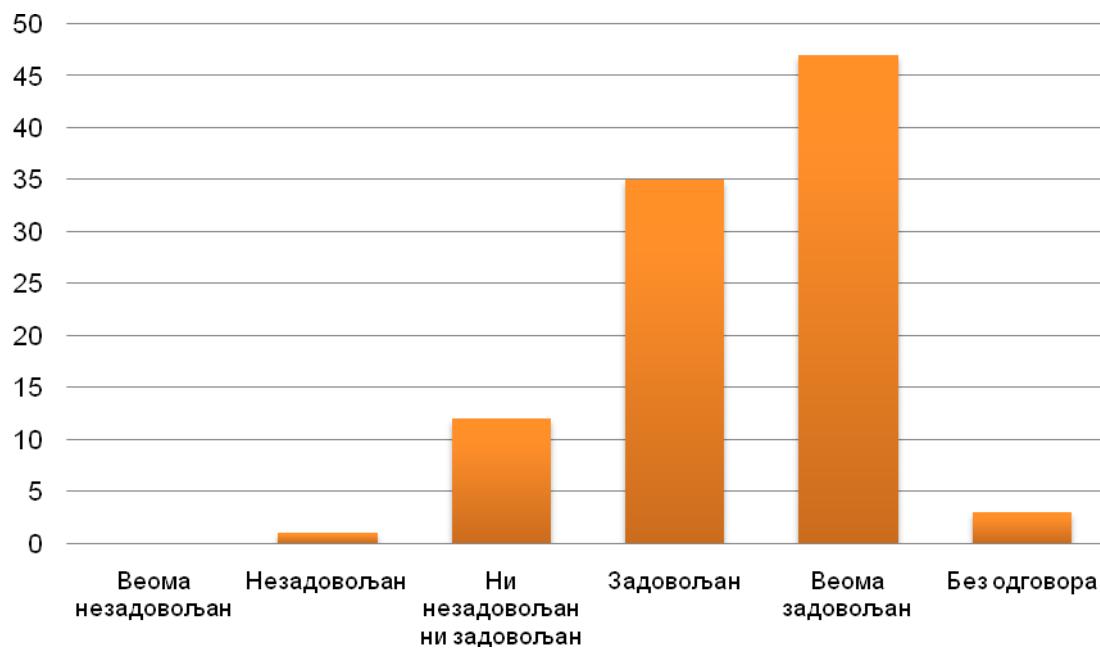
д) Чистоћа тоалета:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
5	10	11	34	35	3



ћ) Опште задовољство смештајем:

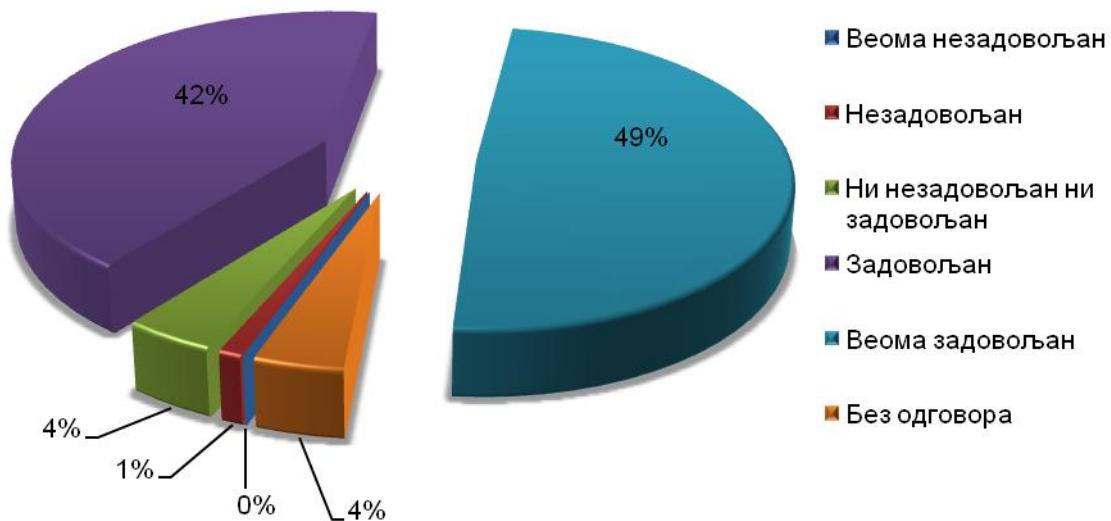
Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	1	12	35	47	3



12. Колико сте задовољни организацијом посета?

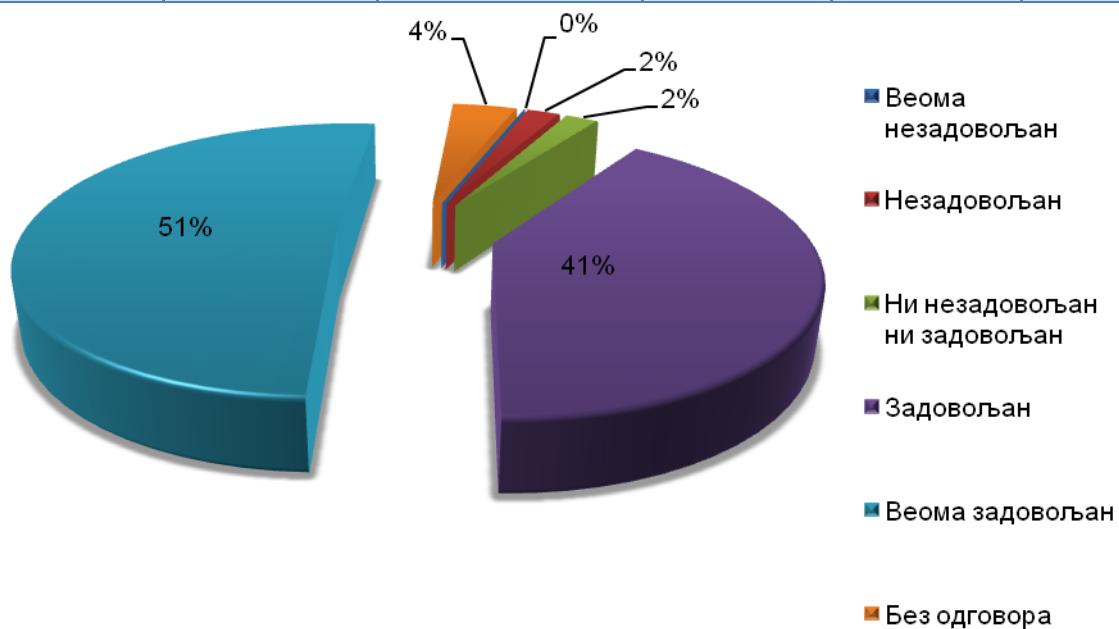
а) Време посета:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	1	4	41	48	4



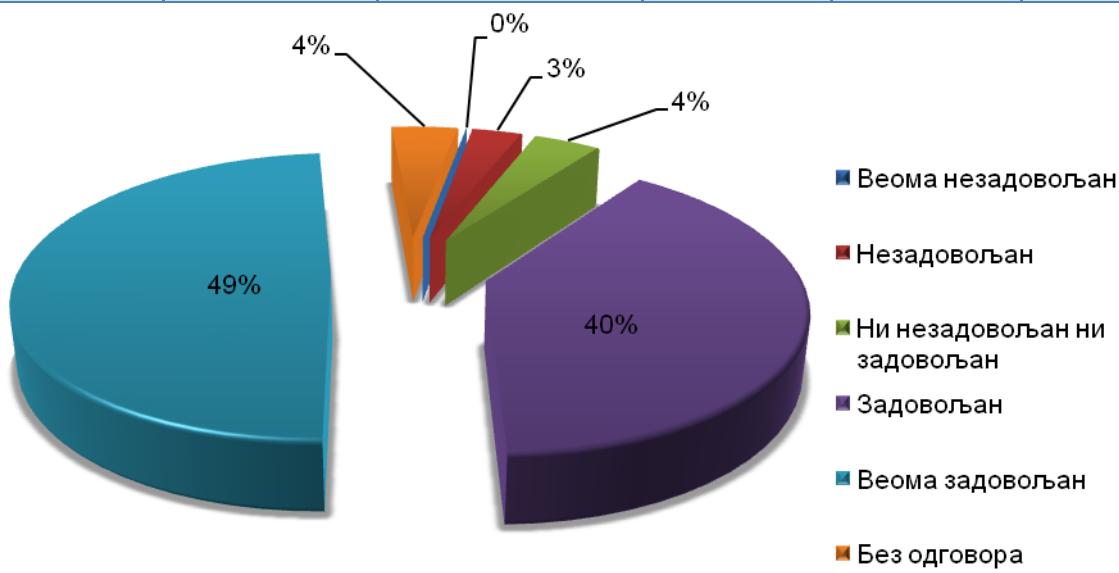
б) Дужина посета:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	2	2	40	50	4



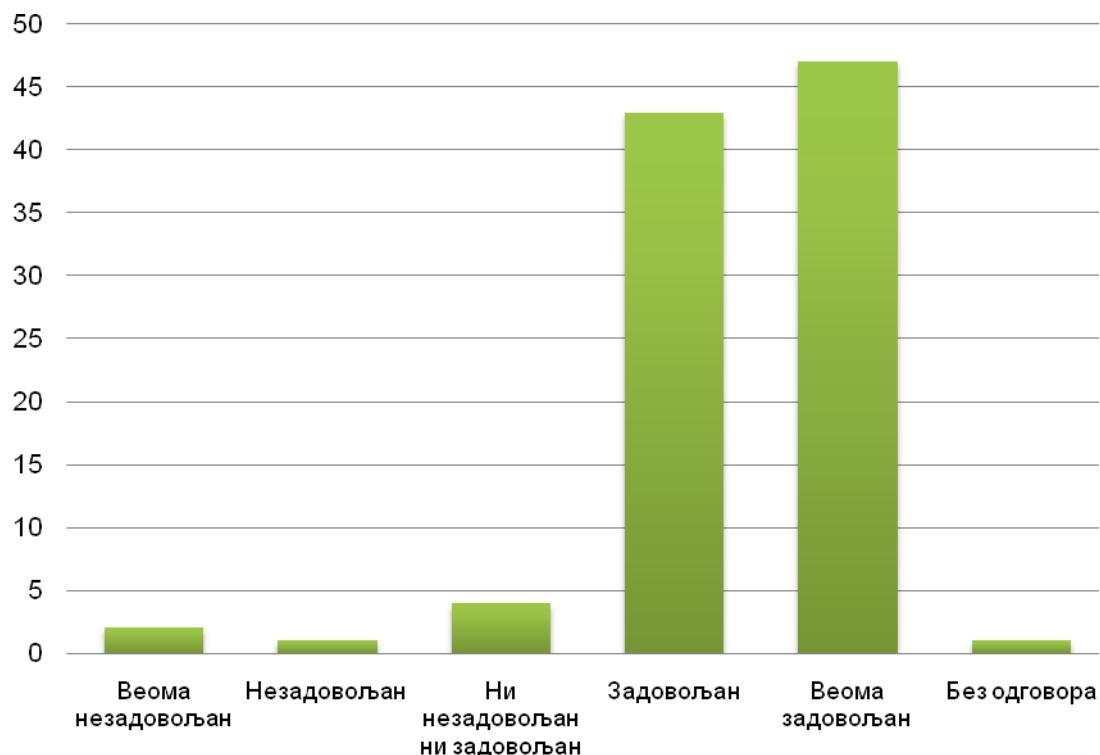
в) Број посета:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	3	4	39	48	4



13. Узимајући у обзир све наведено, какво је у целини ваше задовољство укупним болничким лечењем?

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
2	1	4	43	47	1

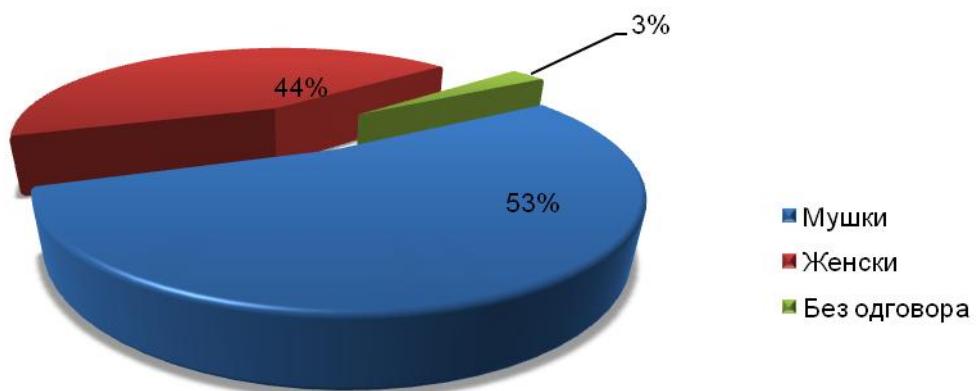


ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА РАДОМ ХИРУРШКОГ ОДЕЉЕЊА У БОЛНИЦИ

- Са хируршког одељења опште болнице прикупљено је 77 попуњених упитника.
- Нешто више корисника је мушки пола (53%).
- Просечна старост испитаника је 57 година. Највише их је са забршеном средњом школом (60%), осредњег материјалног стања (43%).
- Више од 90% пацијената је задовољно (задовољан/веома задовољан) процедуром пријема на одељење, љубазношћу особља и временом чекања од пријема до смештања у собу.
- Корисници су задовољни и третманом приликом отпушта са одељења.
- Већина испитаника сматра да их је особље упознало са правом на сагласност за предложену процедуру, са дужностима пацијента на одељењу и начином приговора у случају незадовољства.
- Пацијенти су у веома високом проценту (више од 90%) задовољни услугама сестринске неге током боравка у болници. Сматрају да су лекари љубазни, стручни, темељни и успешни у лечењу.
- Опште задовољство пацијената услугама дијагностике је велико.
- 73% испитаника је задовољно (задовољан/веома задовољан) исхраном у болници, а 79% их је задовољно и смештајем (удобност собе, чистоћа собе, температура у соби, опрема собе, чистоћа тоалета).
- Што се посета тиче, пацијенти сматрају да су време, дужина и број посете одговарајући.
- Узимајући у обзир све наведено, 96% корисника је задовољно болничким лечењем у целини.

1. Пол?

Мушки	Женски	Без одговора
41	34	2

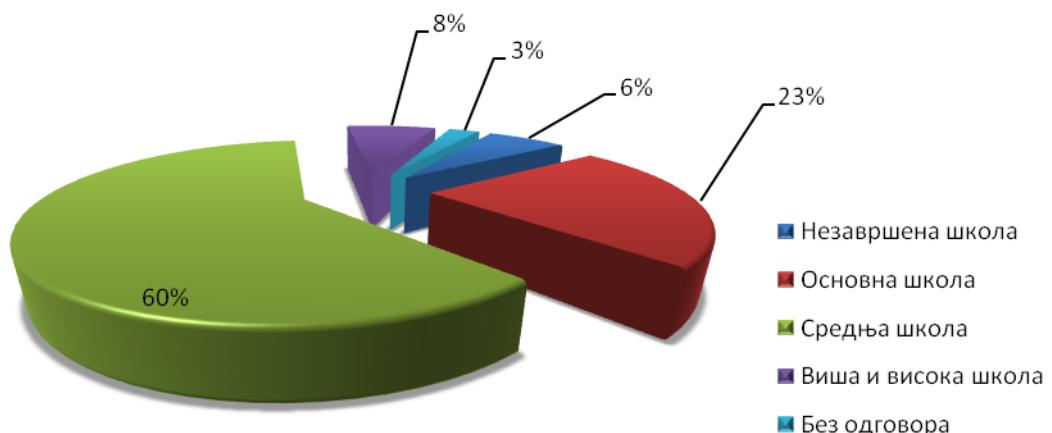


2. Године старости?

Просек година
56,65

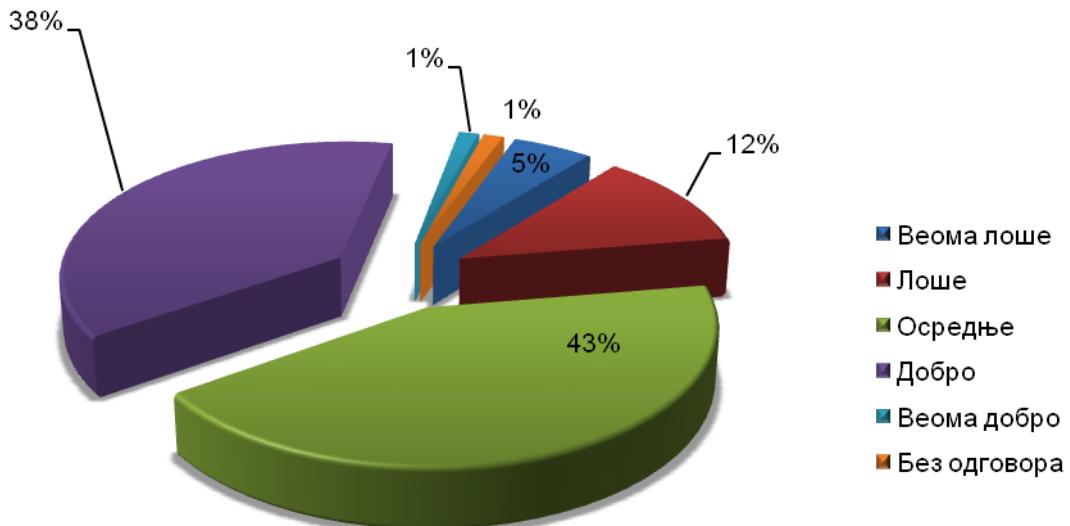
3. Завршена школа?

Незавршена школа	Основна школа	Средња школа	Виша и висока школа	Без одговора
5	18	46	6	2



4. Материјално стање Вашег домаћинства?

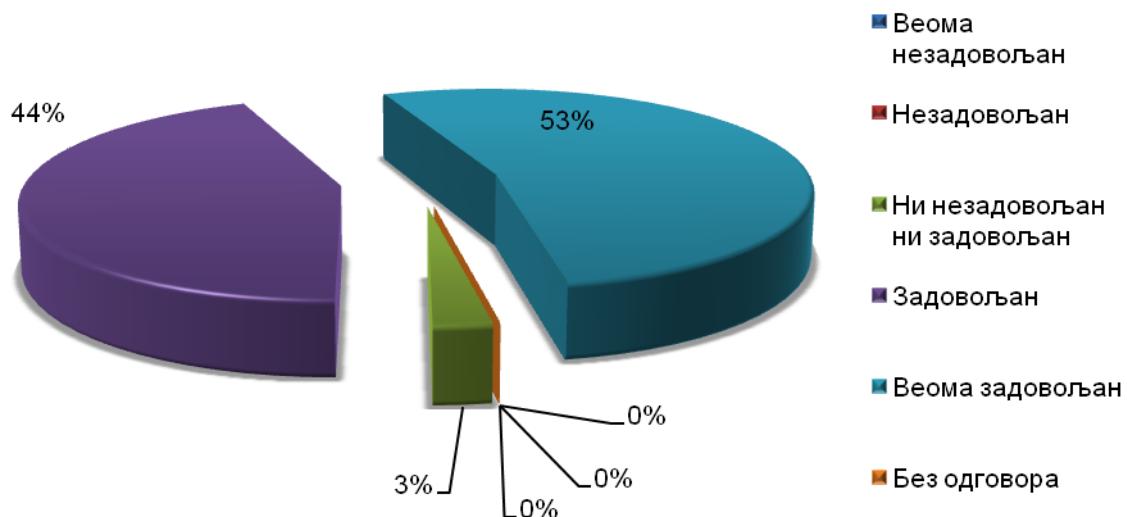
Веома лоше	Лоше	Осредње	Добро	Веома добро	Без одговора
4	9	33	29	1	1



5. Колико сте задовољни услугама током пријема и отпушта из болнице?

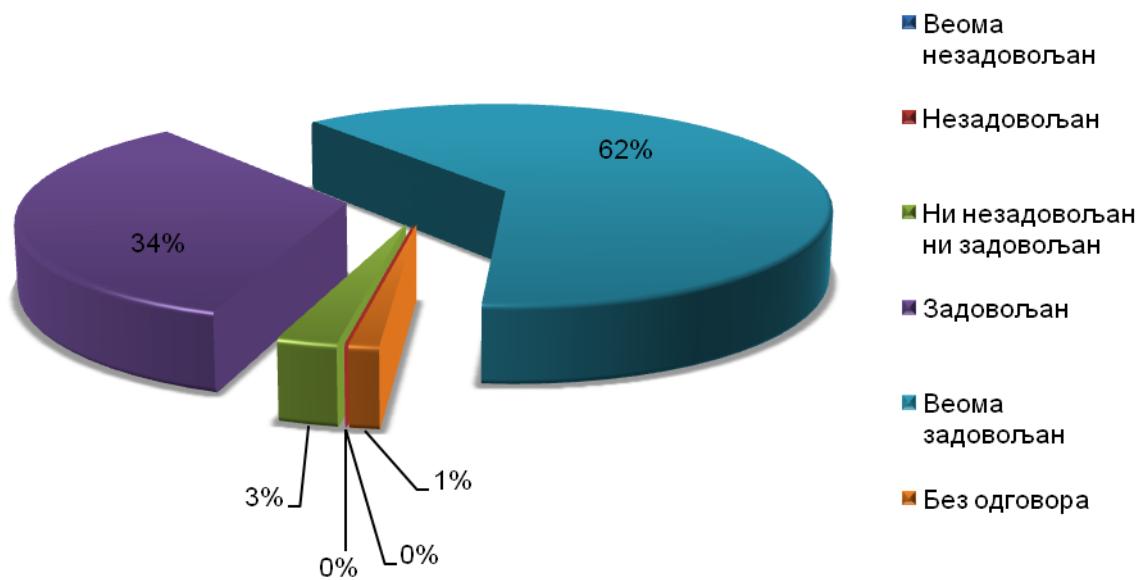
а) Општи утисак о процедуре пријема:

Веома нездовољан	Нездовољан	Ни нездовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	0	2	34	41	0



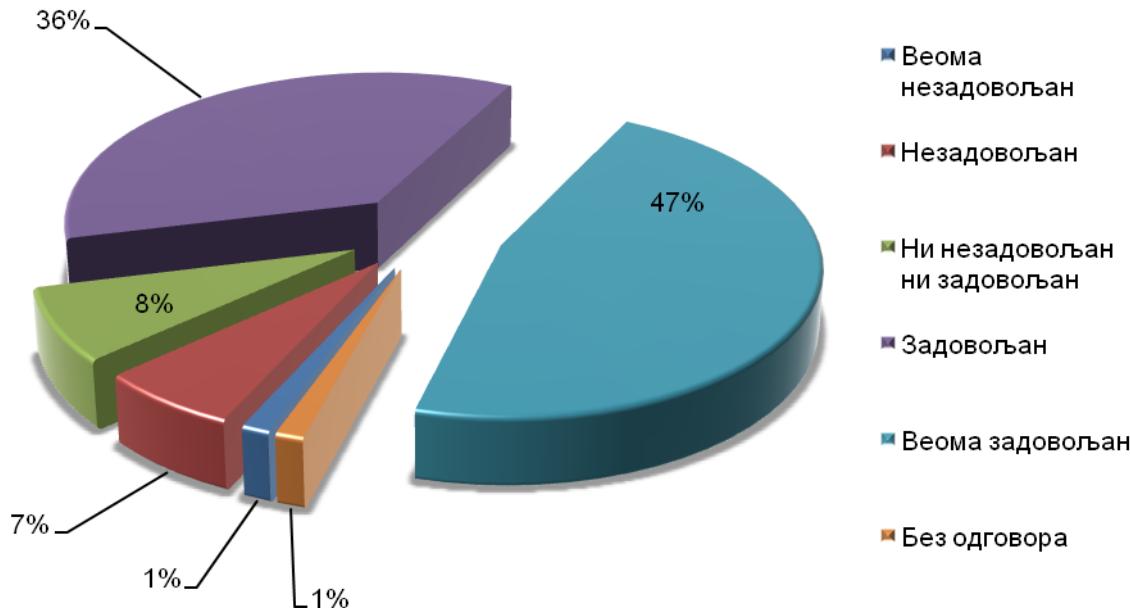
б) Љубазност особља:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	0	2	26	48	1



в) Време чекања на шалтеру:

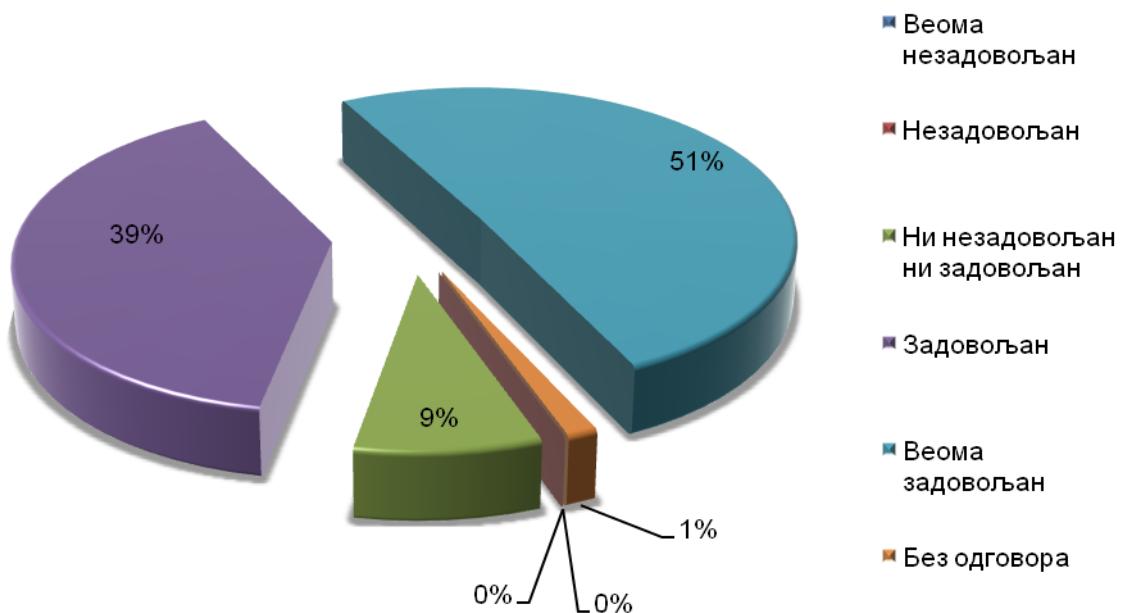
Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
1	5	6	28	36	1



г) Објашњење процедуре током пријема:

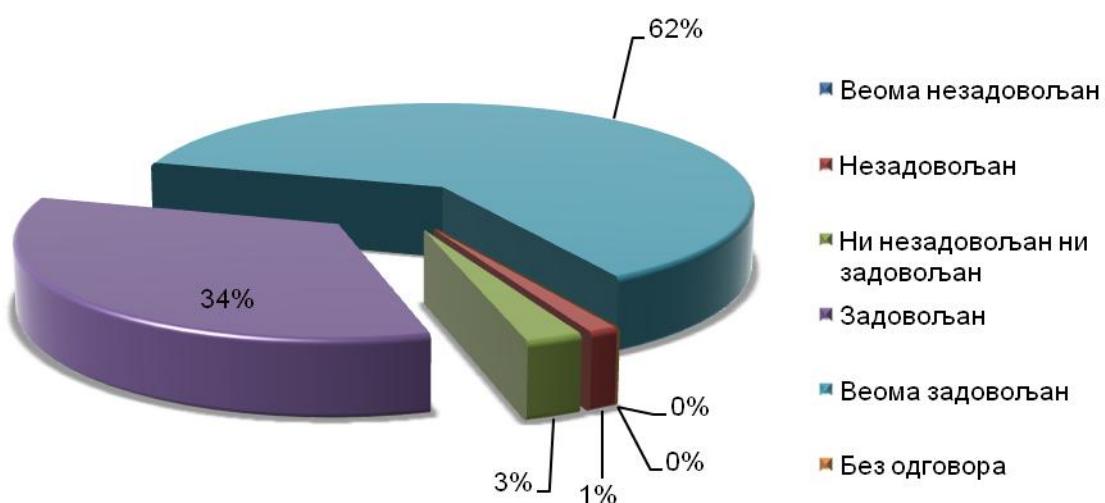
Веома	Незадовољан	Ни незадовољан	Задовољан	Веома	Без
-------	-------------	----------------	-----------	-------	-----

незадовољан		ни задовољан		задовољан	одговора
0	0	6	28	36	1



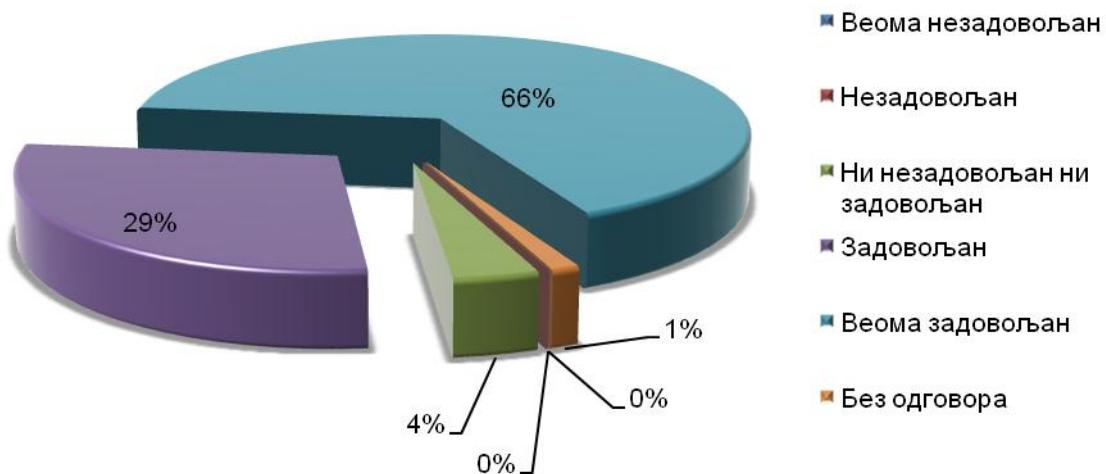
д) Време до смештаја у собу:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	1	2	26	48	0



ћ) Општи утисак приликом отпуста:

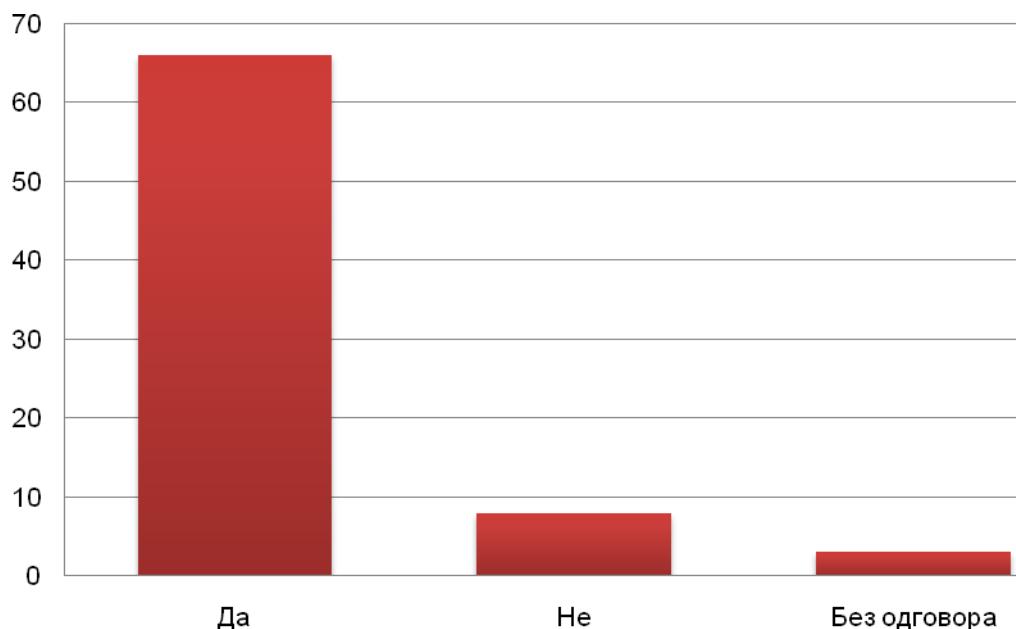
Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	0	3	22	51	1



6. Да ли Вас је особље упознало са:

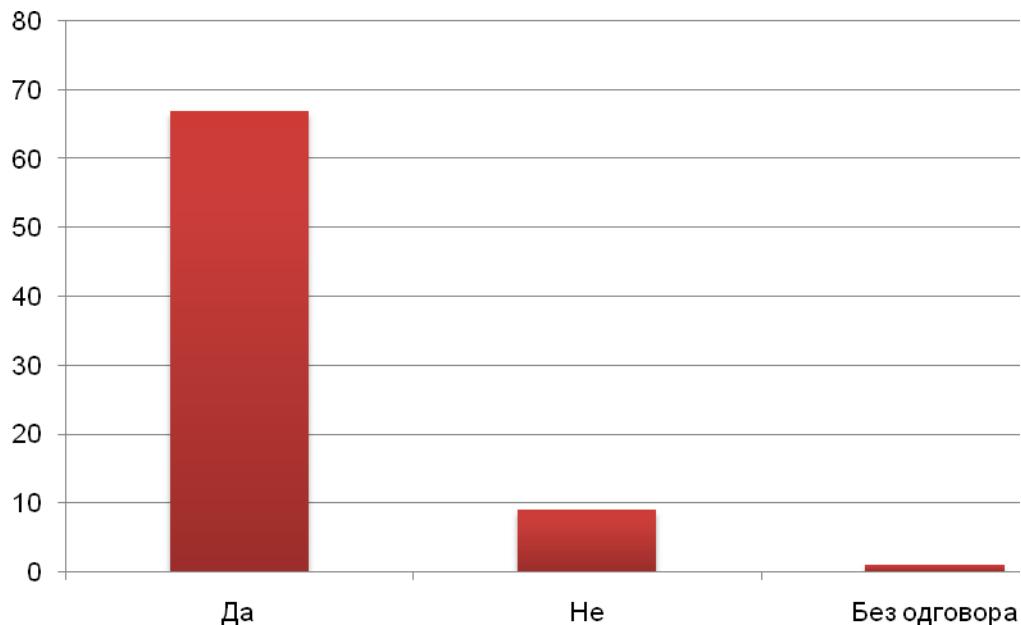
а) Правом на сагласност за предложену процедуру:

Да	Не	Без одговора
66	8	3



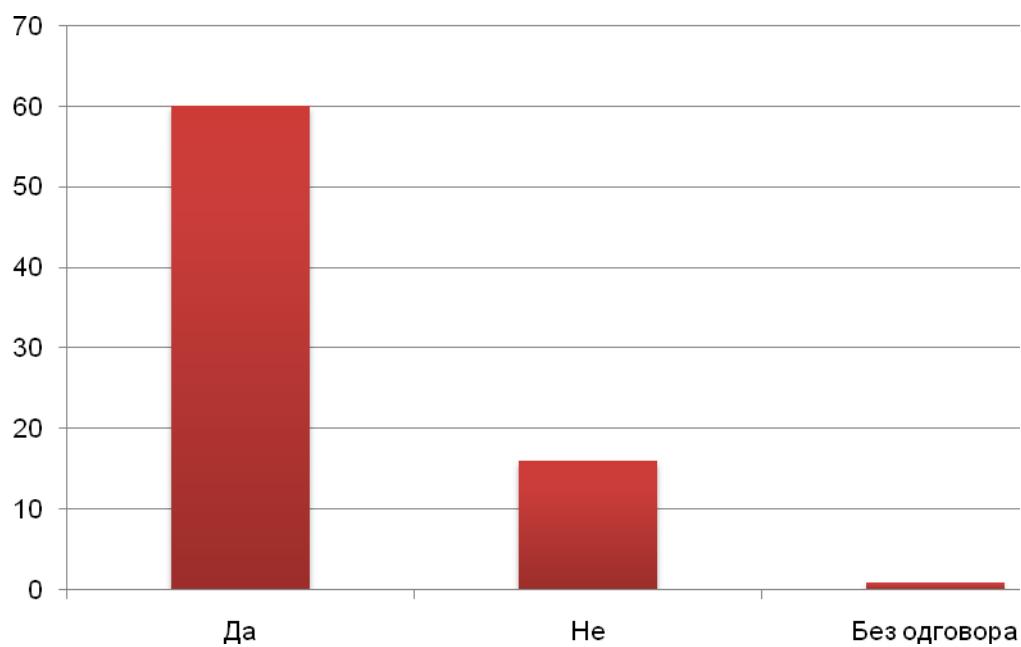
б) Дужностима пациентата на одељењу:

Да	Не	Без одговора
67	9	1



в) Начином приговора и жалби у случају нездовољства:

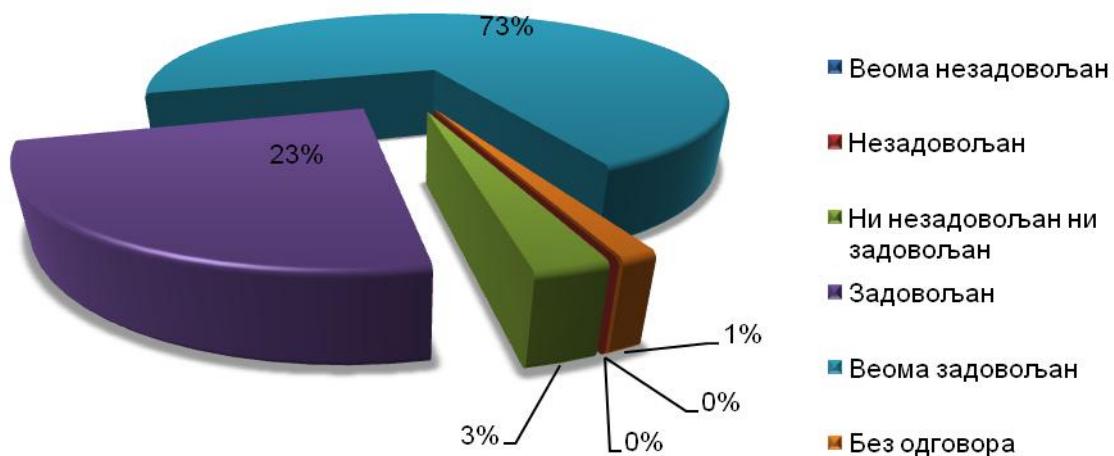
Да	Не	Без одговора
60	16	1



7. Колико сте задовољни услугама сестринске неге током боравка у болници?

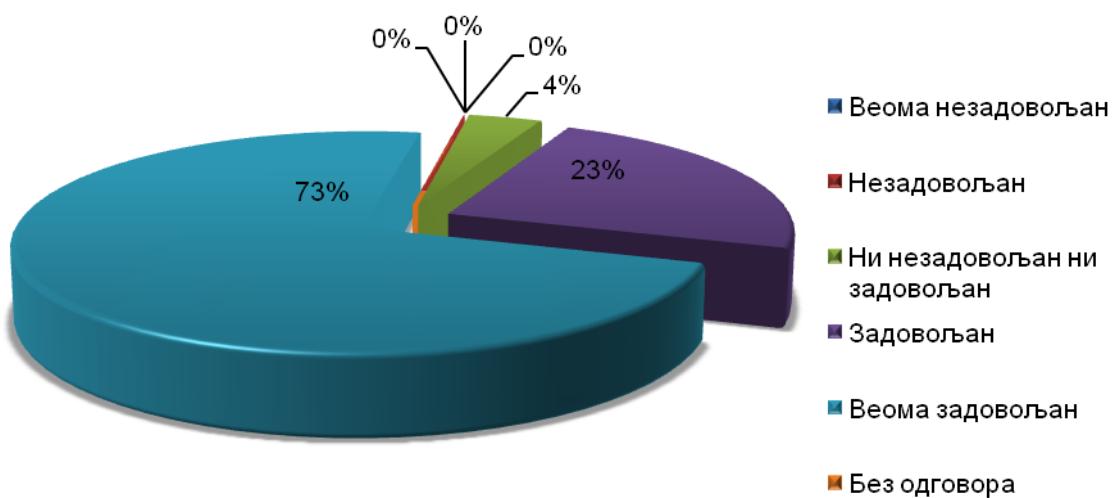
а) Поштовање и лъбазност:

Веома нездовољан	Нездовољан	Ни нездовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	0	2	18	56	1



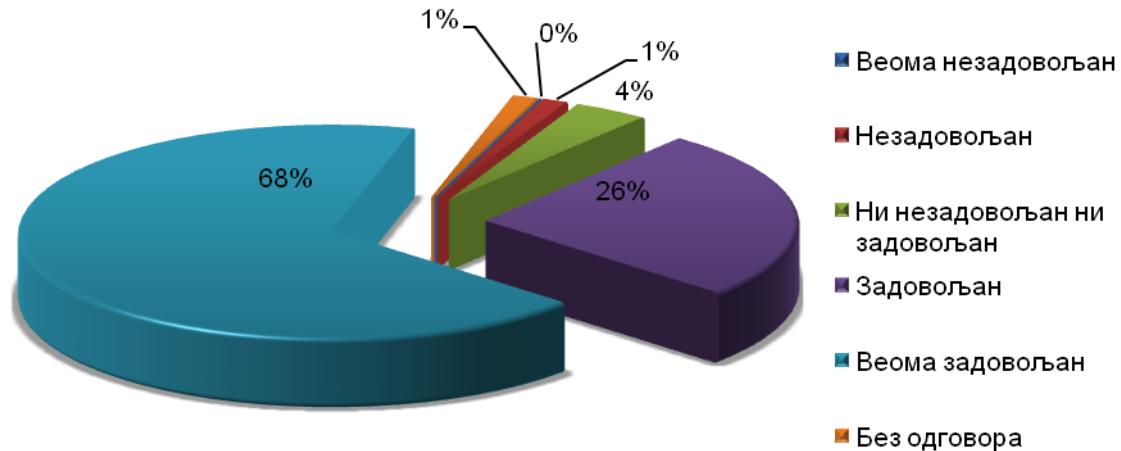
б) Време чекања на сестру код хитне потребе:

Веома нездовољан	Нездовољан	Ни нездовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	0	3	18	56	0



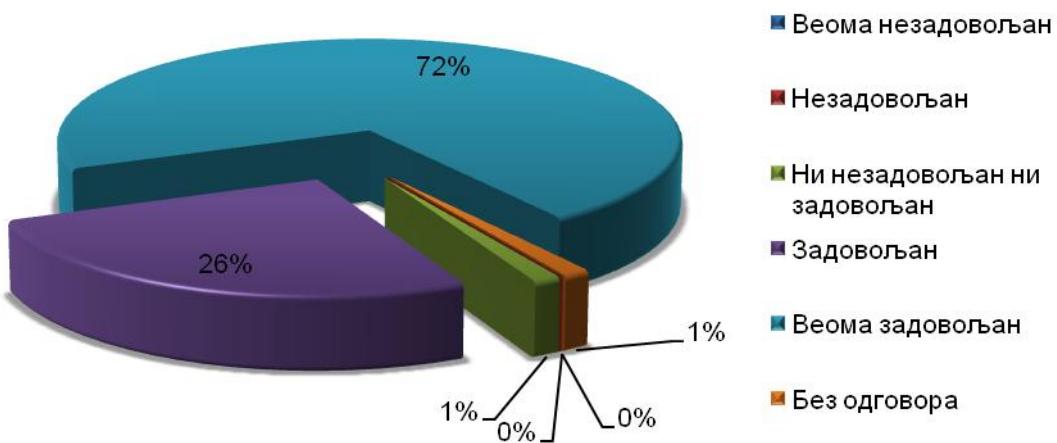
в) Објашњавање процедура, тестова и третмана:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	1	3	20	52	1



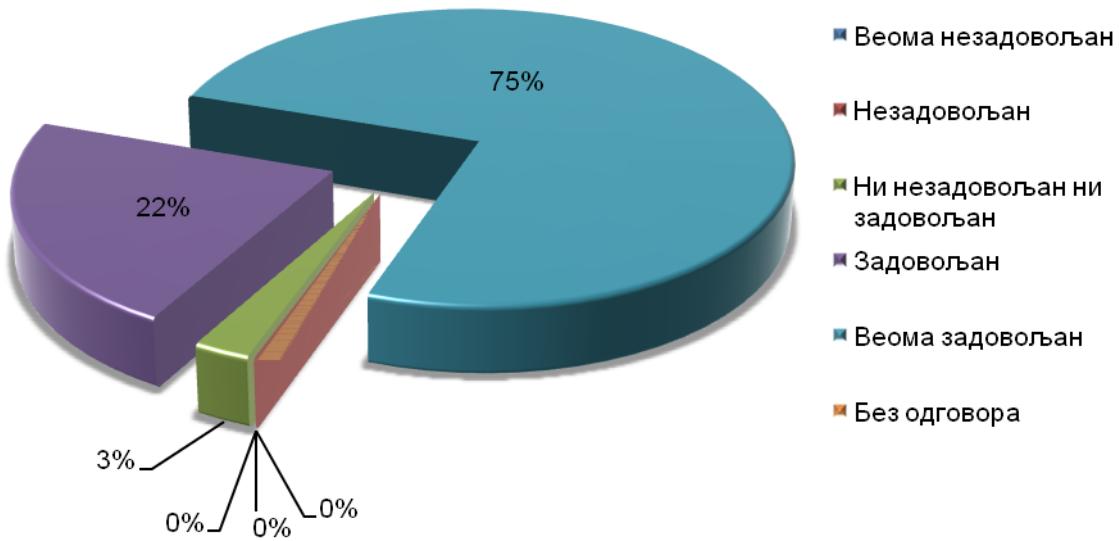
г) Љубазност према члановима породице и посетиоцима:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	0	1	20	55	1



д) Опште задовољство сестринском негом:

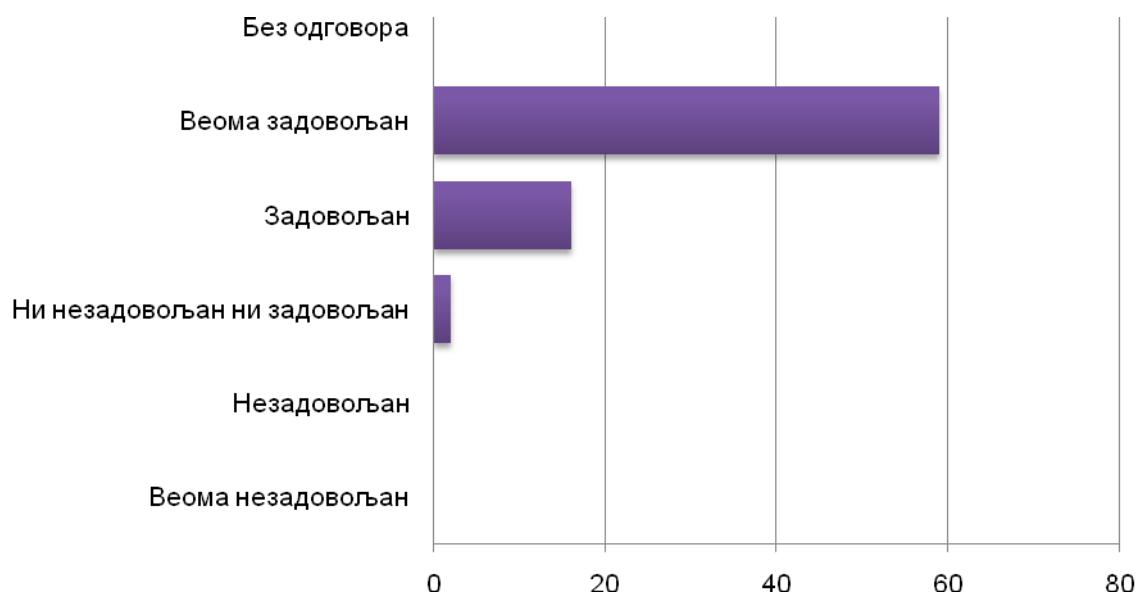
Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	0	2	17	58	0



8. Колико сте задовољни услугама лекара током боравка у болници?

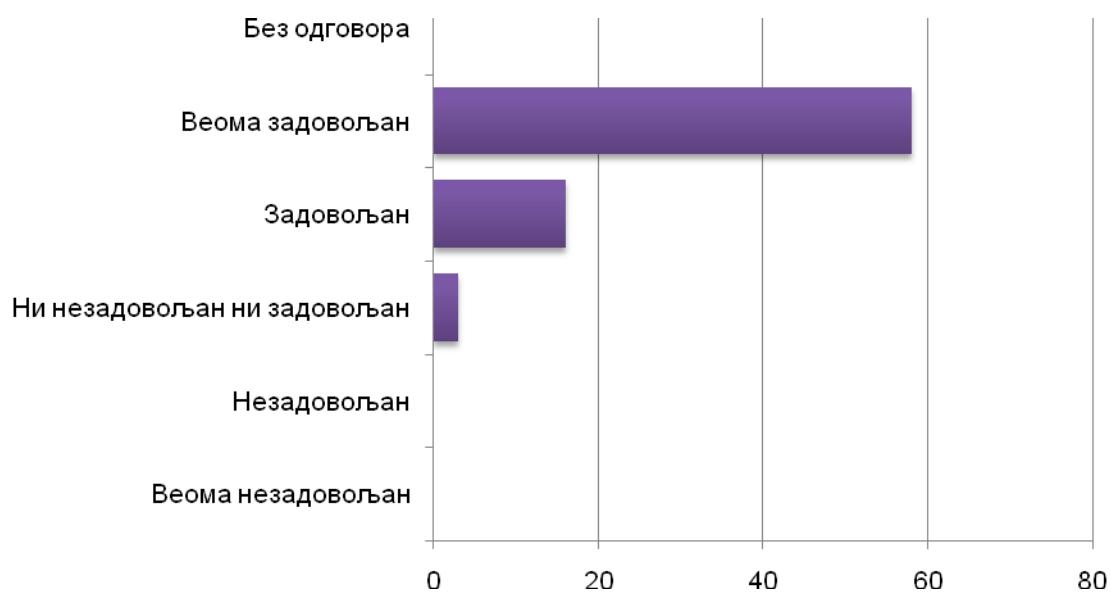
а) Спремност да дају одговоре на питања:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	0	2	16	59	0



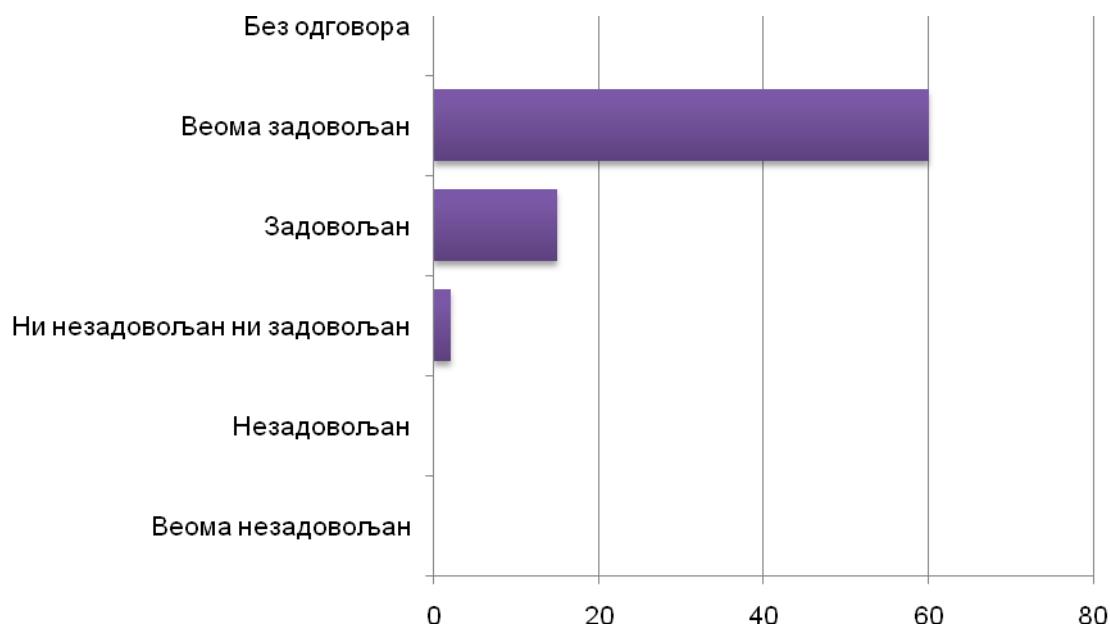
б) Објашњење тестова, процедура, третмана и резултата:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	0	3	16	58	0



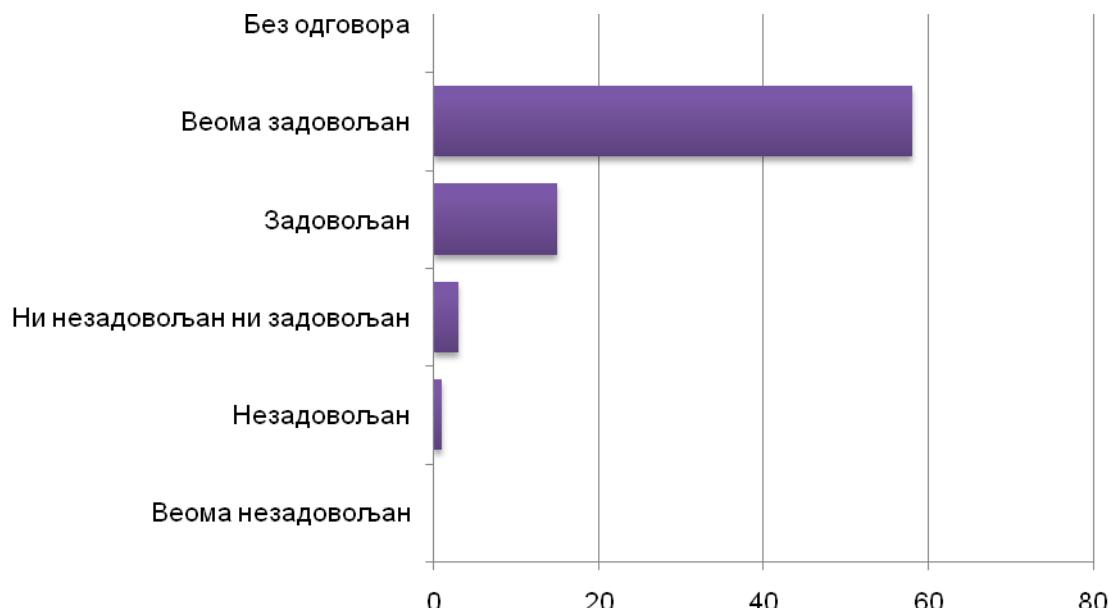
в) Поштовање и лъбазност:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	0	2	15	60	0



г) Способност дијагностиковања здравствених проблема:

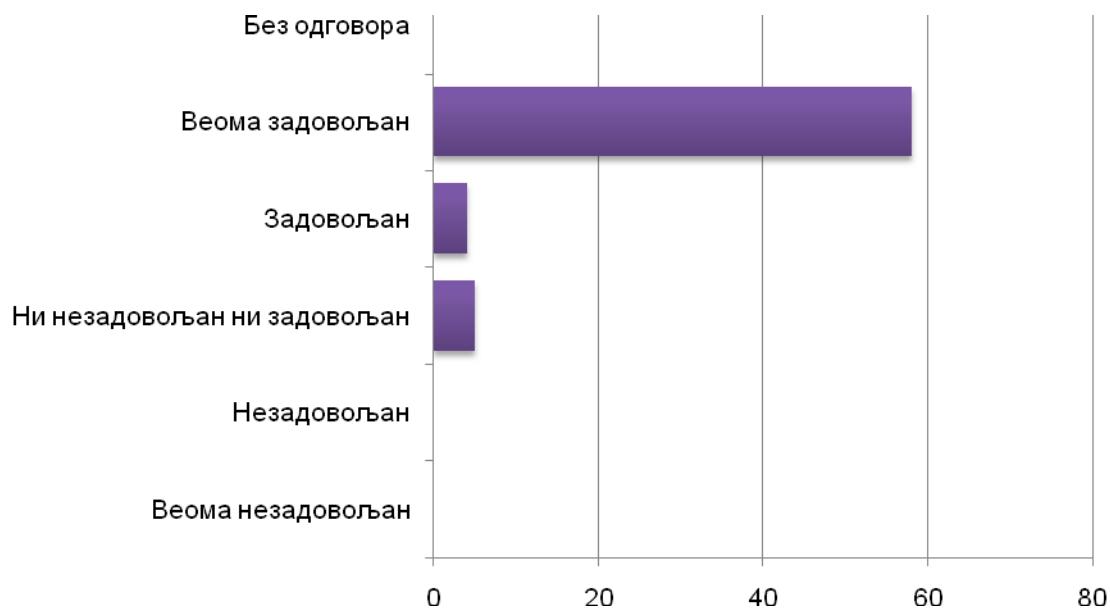
Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	1	3	15	58	0



д) Темељност у испитивању:

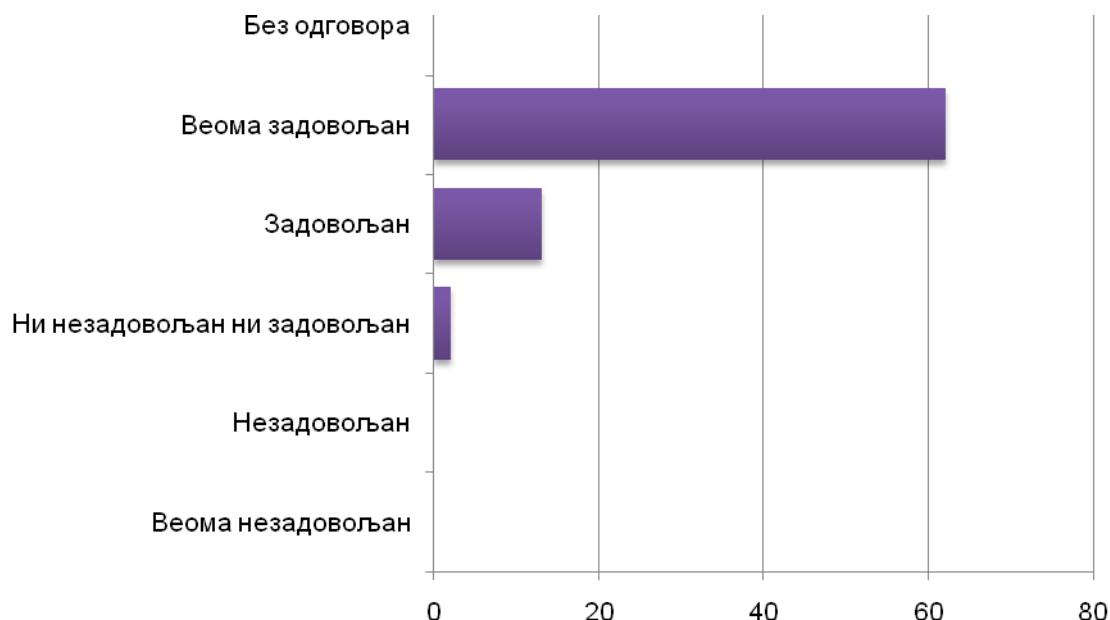
Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
-------------------	-------------	-----------------------------	-----------	-----------------	--------------

0	0	5	4	58	0
---	---	---	---	----	---



ћ) Успешност лечења:

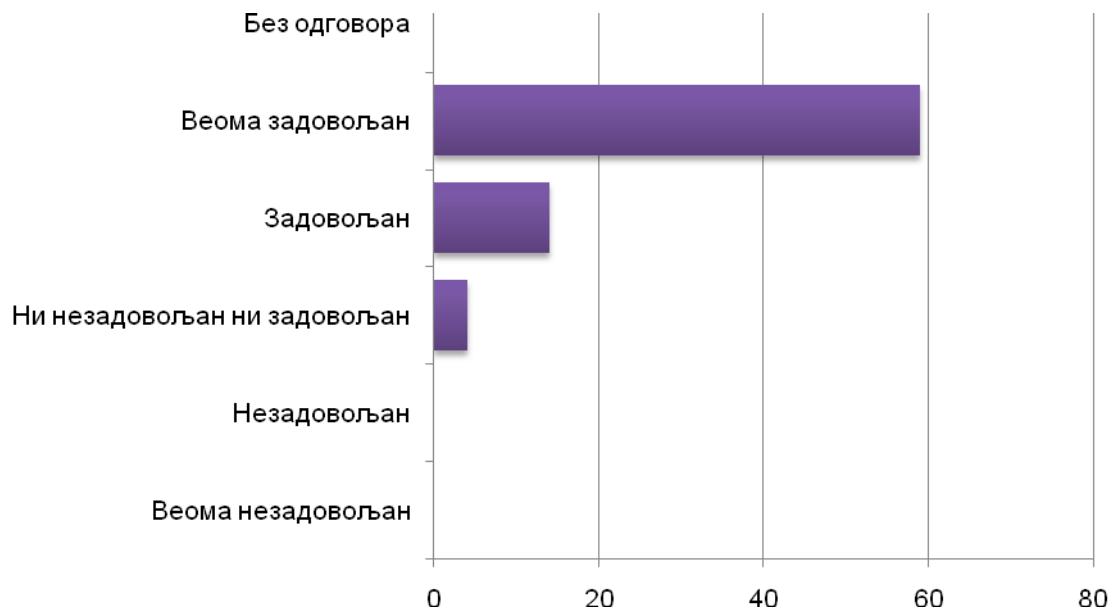
Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	0	2	13	62	0



е) Упутства при отпусту:

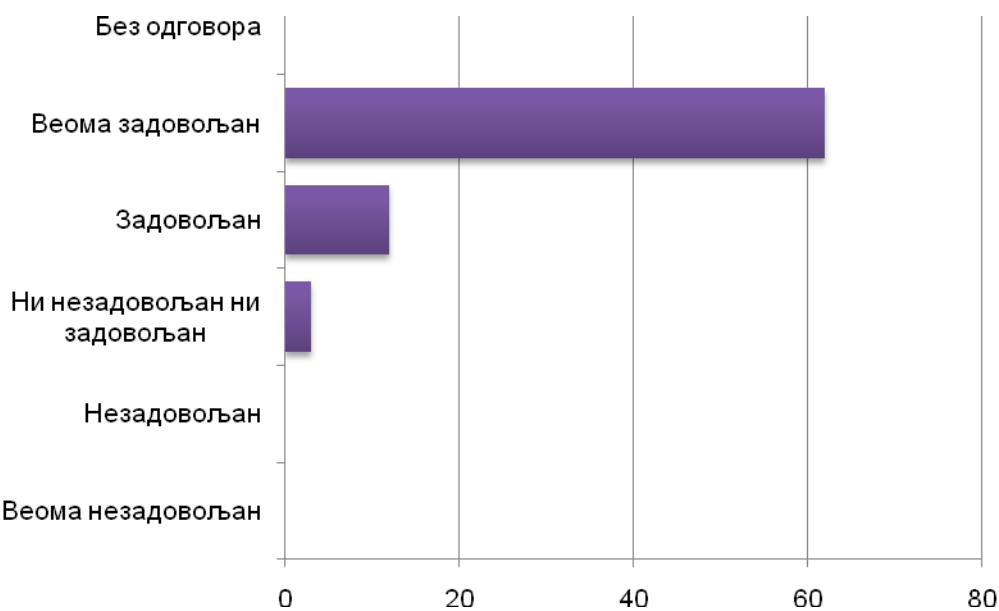
Веома	Незадовољан	Ни незадовољан	Задовољан	Веома	Без
-------	-------------	----------------	-----------	-------	-----

нездовољан		ни задовољан		задовољан	одговора
0	0	4	14	59	0



ж) Опште задовољство услугама лекара:

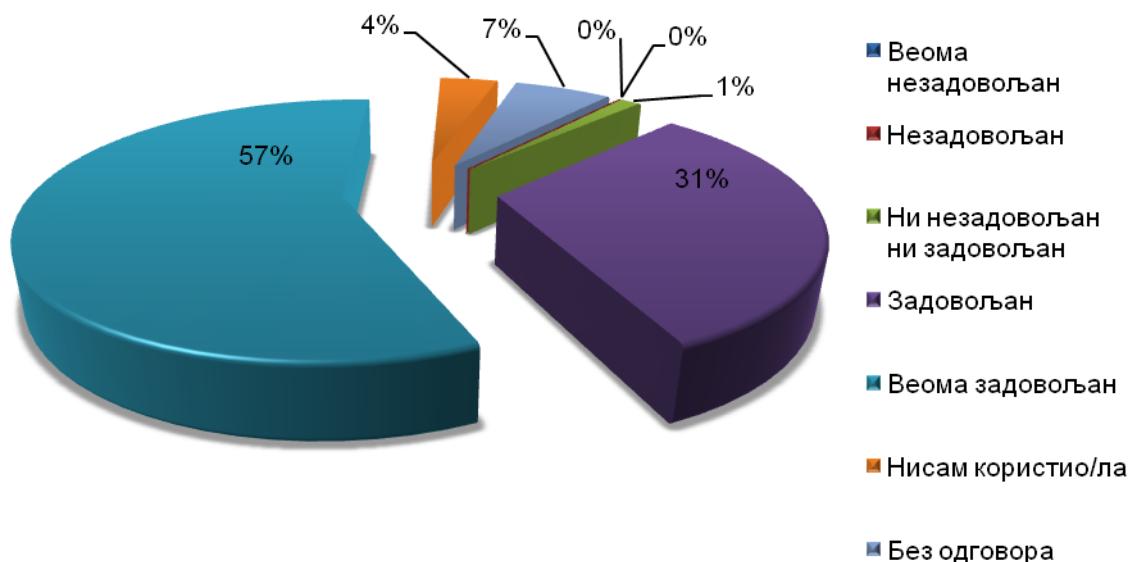
Веома нездовољан	Нездовољан	Ни нездовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	0	3	12	62	0



9. Колико сте задовољни услугама дијагностике и терапије током боравка у болници:

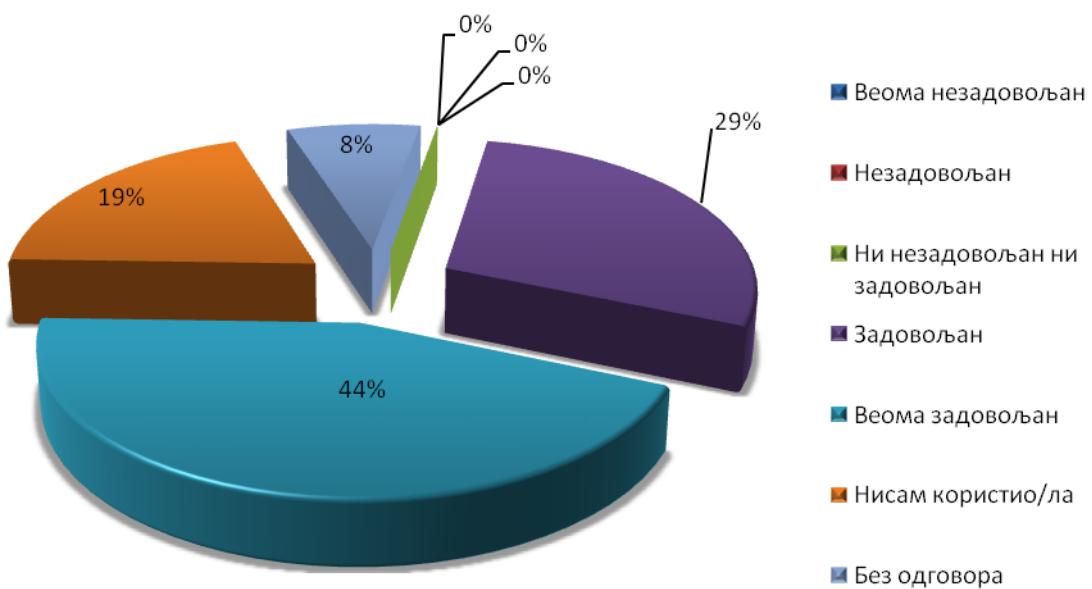
а) Лабораторија:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио/ла	Без одговора
0	0	1	24	44	3	5



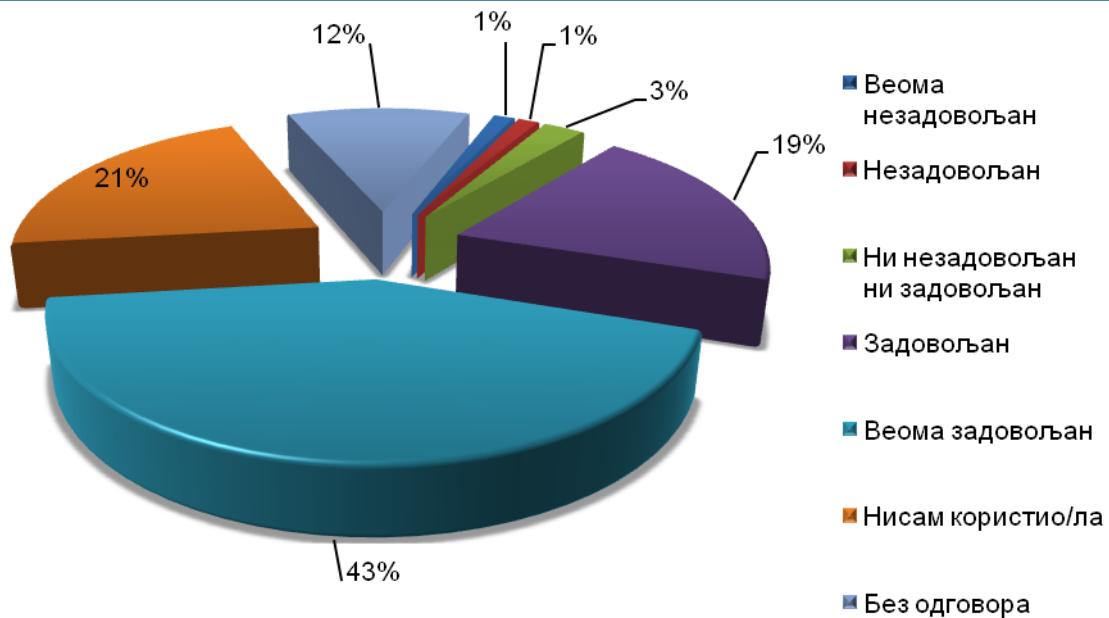
б) Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења):

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио/ла	Без одговора
0	0	0	22	34	15	6



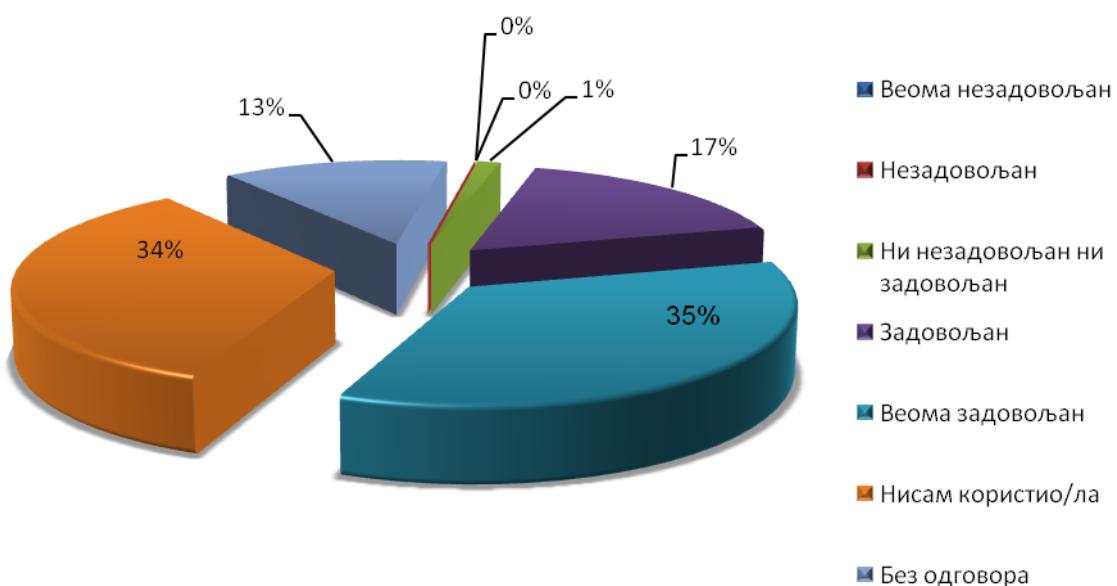
в) Радиологија (рентген, ултразвук, скенер):

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио/ла	Без одговора
1	1	2	15	33	16	9



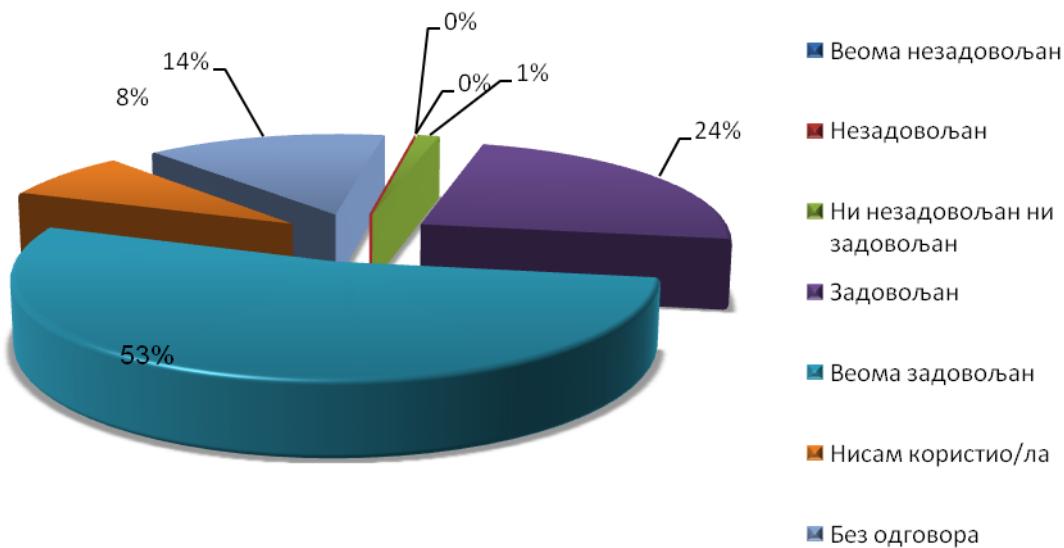
Г) Физикална терапија:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио/ла	Без одговора
0	0	1	13	27	26	10



д) Опште задовољство услугама дијагностике:

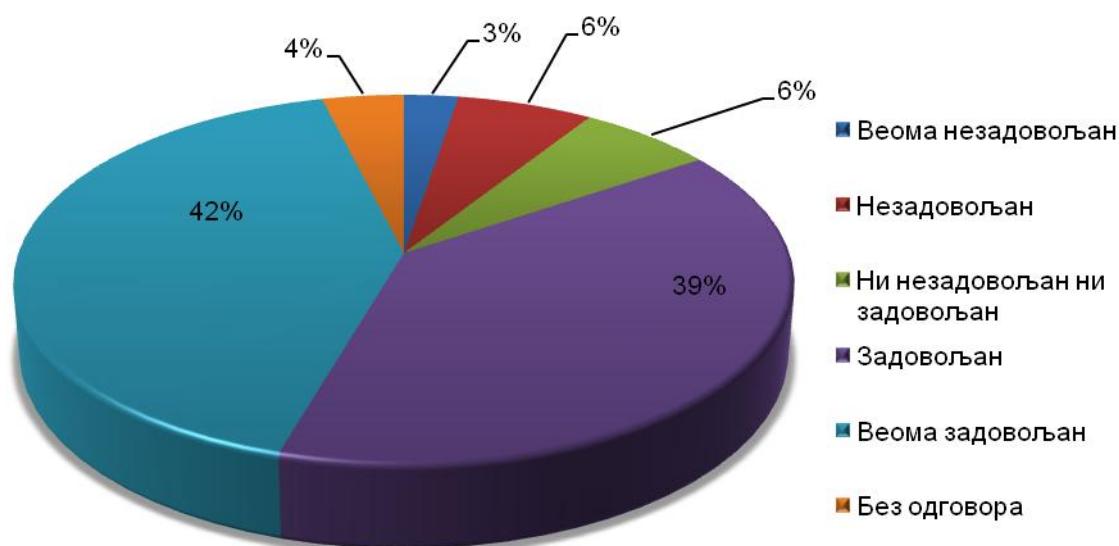
Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио/ла	Без одговора
0	0	1	18	41	6	11



10. Колико сте задовољни услугама исхране током боравка у болници?

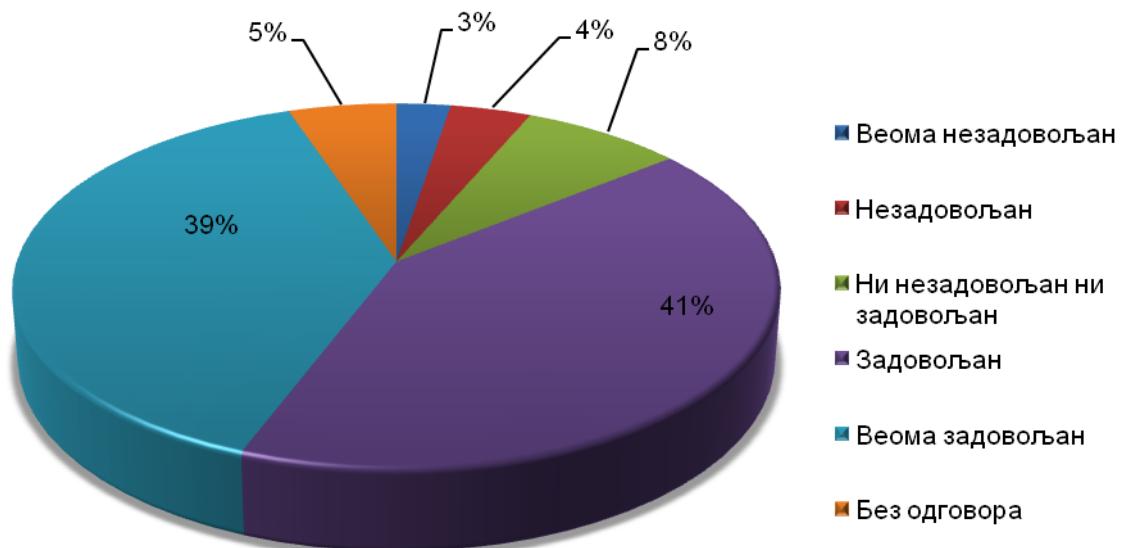
а) Време сервирања хране:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
2	5	5	30	32	3



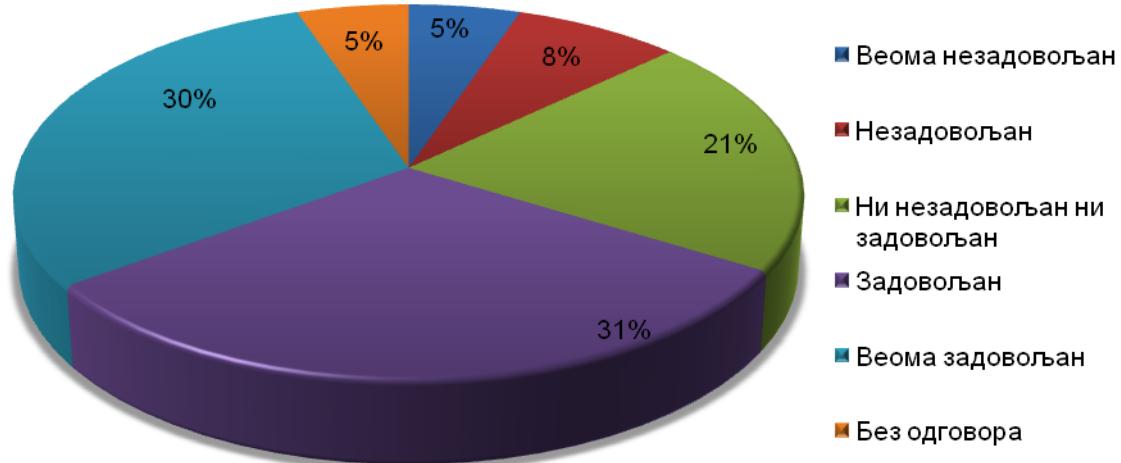
б) Начин сервирања хране:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
2	3	6	32	30	4



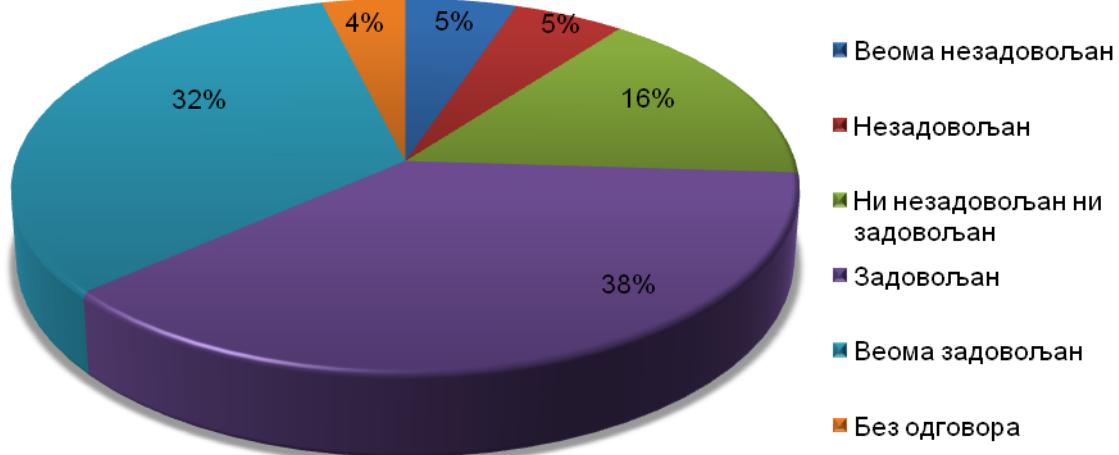
в) Укус хране:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
4	6	16	24	23	4



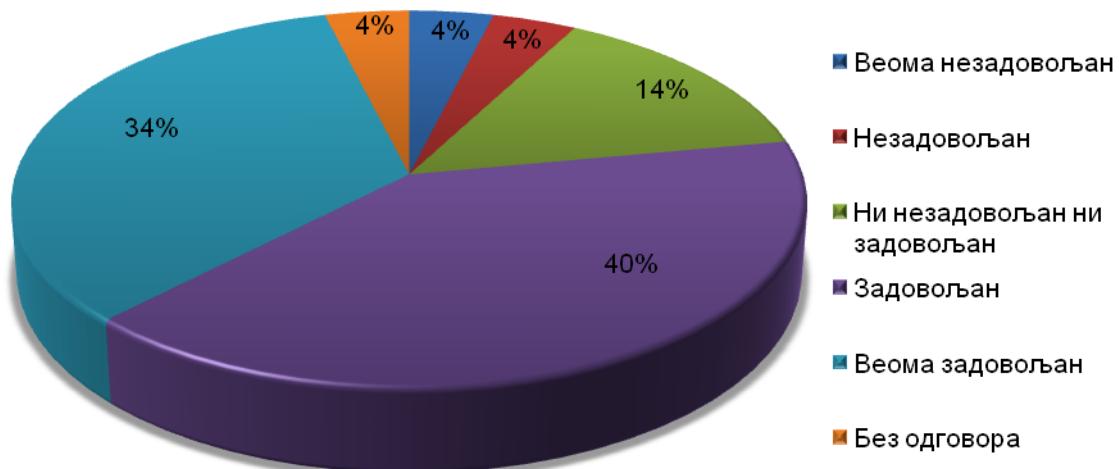
г) Температура хране:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
4	4	12	29	25	3



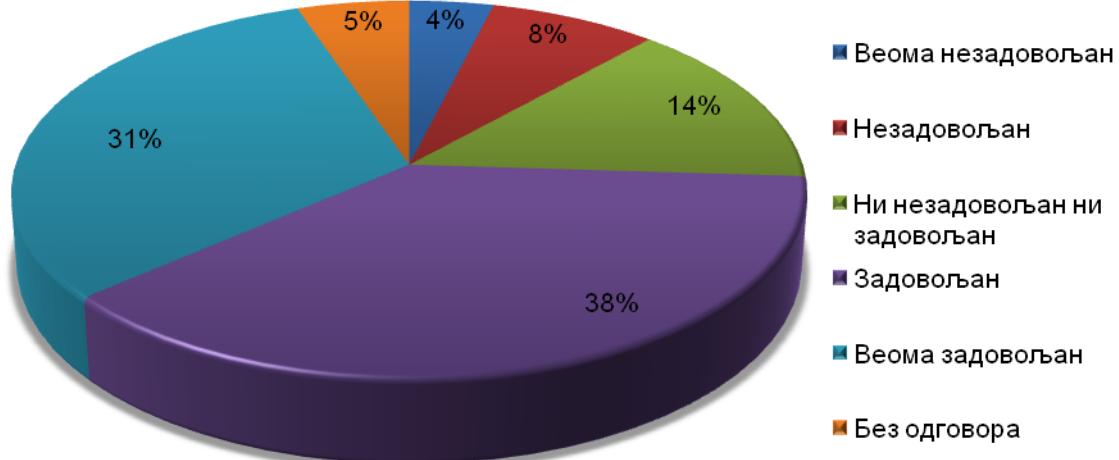
д) Количина хране:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
3	3	11	31	26	3



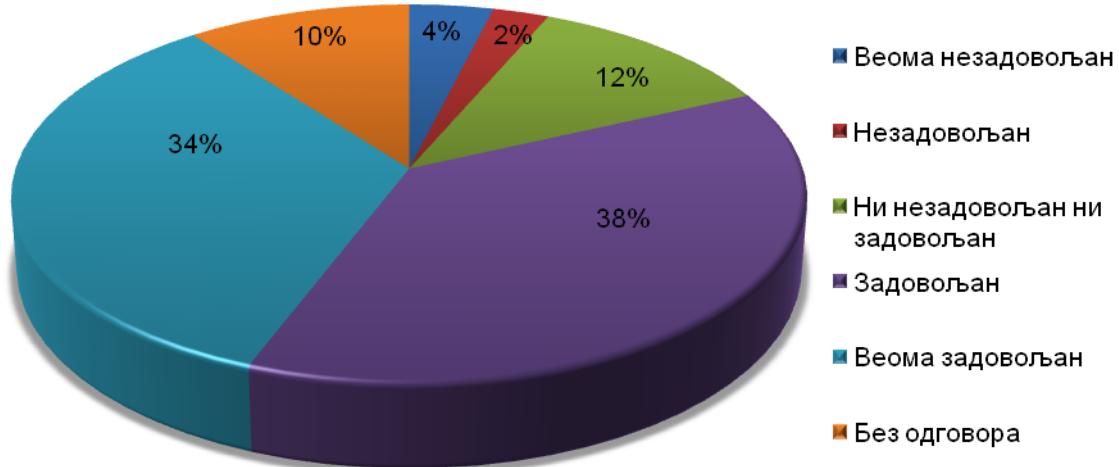
ћ) Разноврсност хране:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
3	6	11	29	24	4



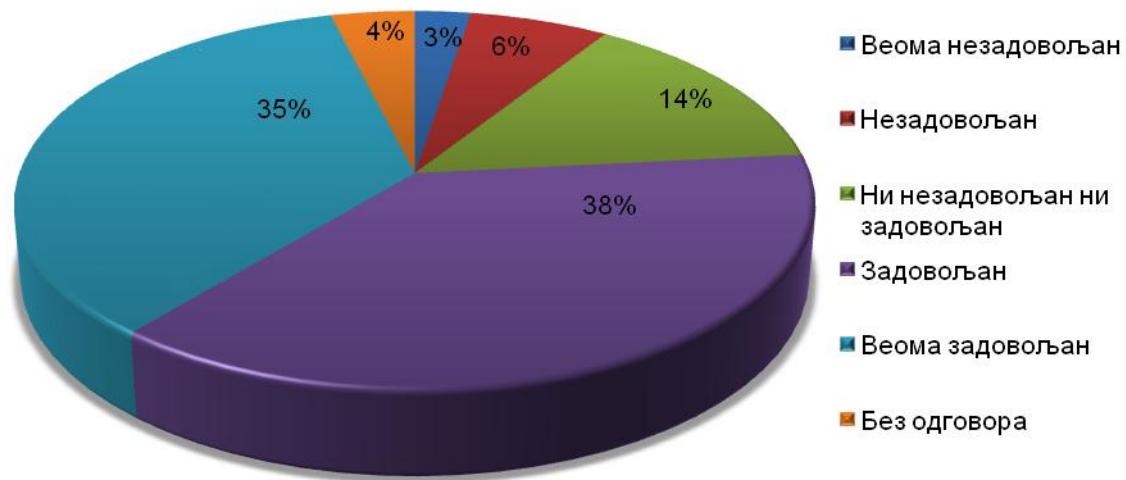
е) Одговарајућа дијета:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
3	2	9	29	26	8



ж) Опште задовољство услугама исхране:

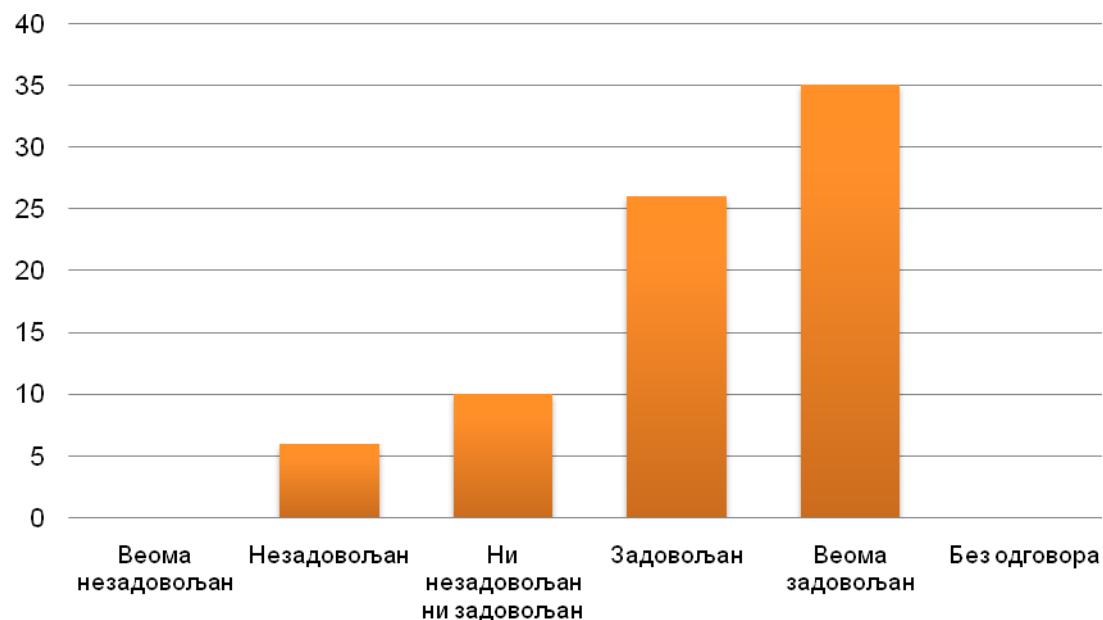
Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
2	5	11	29	27	3



11. Колико сте задовољни условима смештаја током боравка у болници?

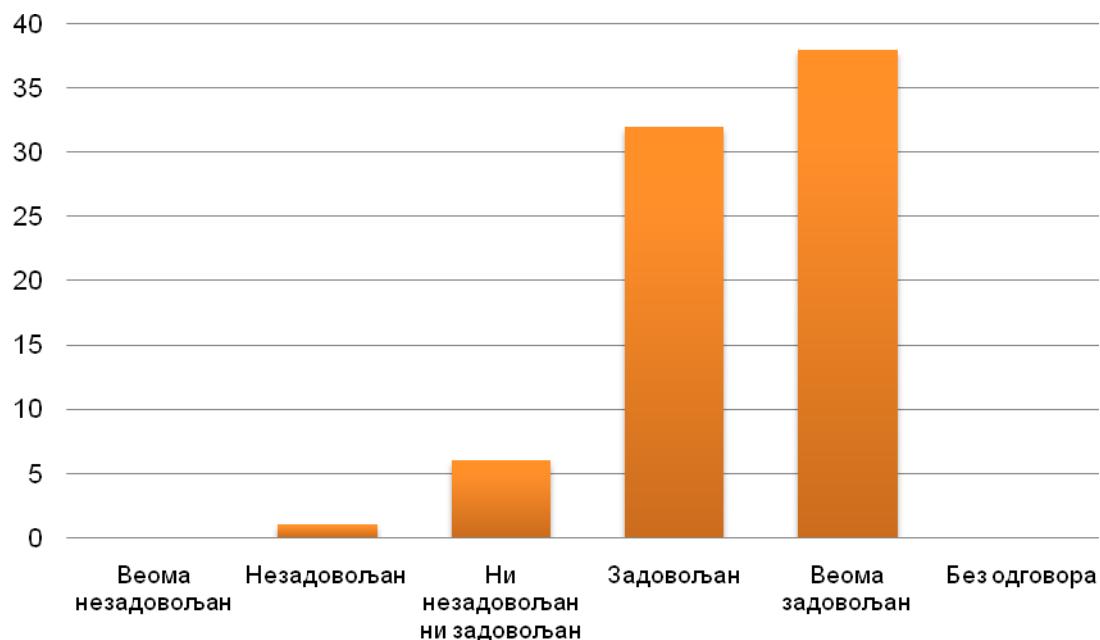
а) Удобност кревета:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	6	10	26	35	0



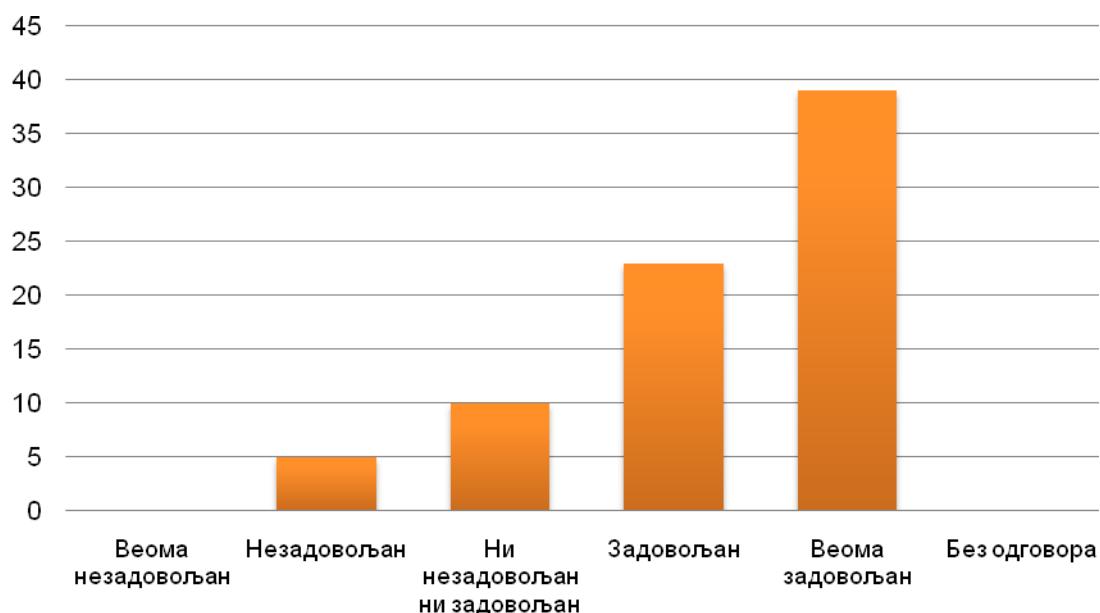
б) Чистота собе:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	1	6	32	38	0



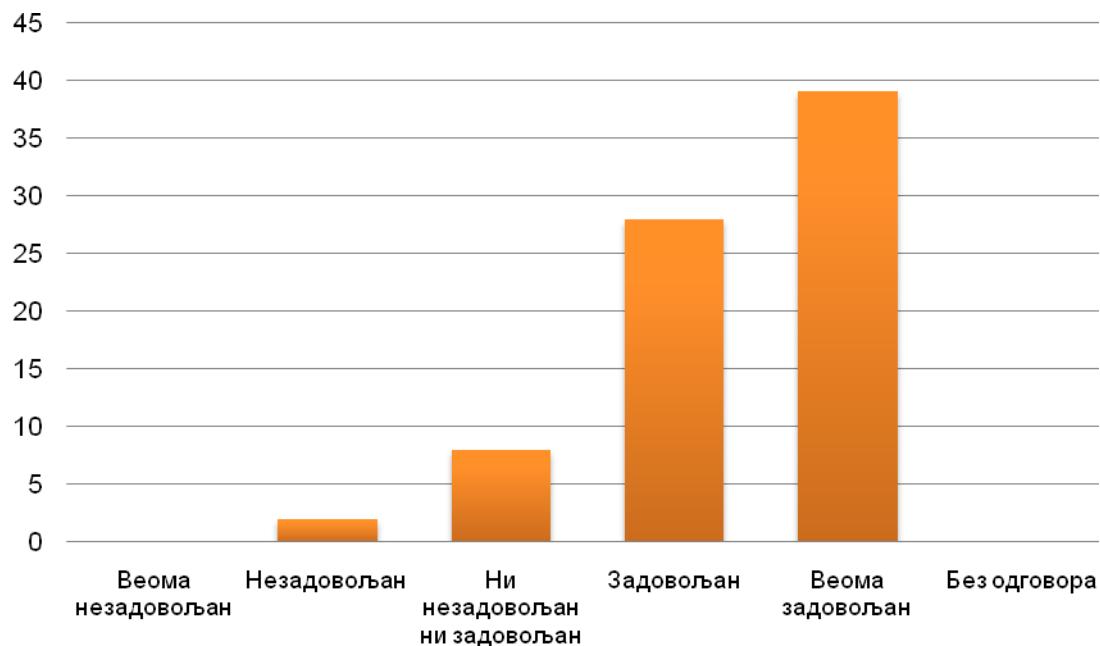
в) Температура у соби:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	5	10	23	39	0



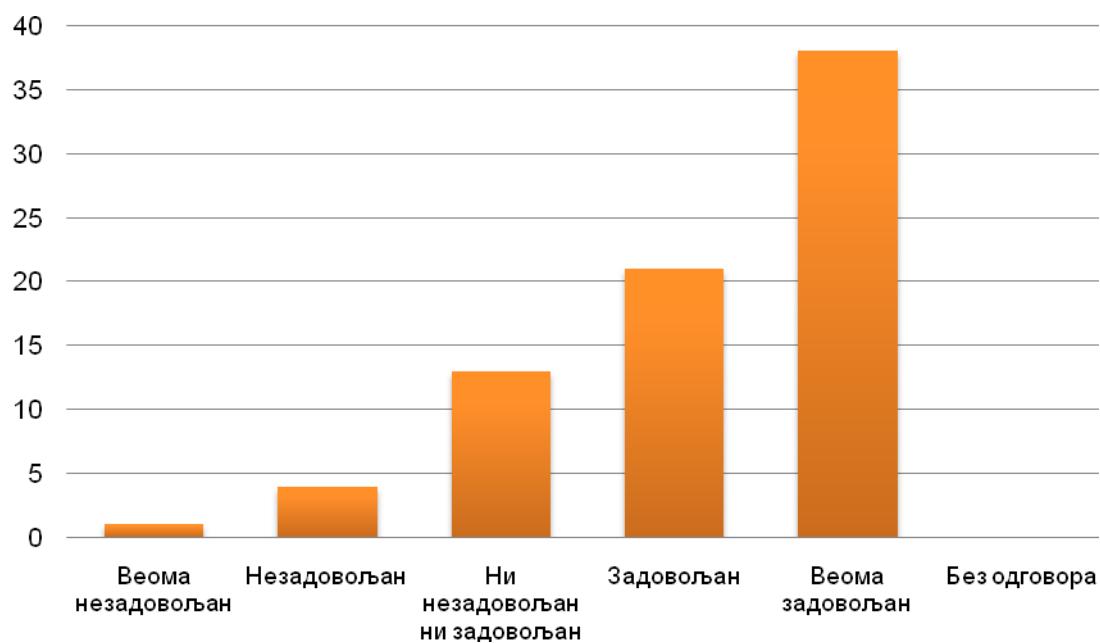
г) Опрема собе:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	2	8	28	39	0



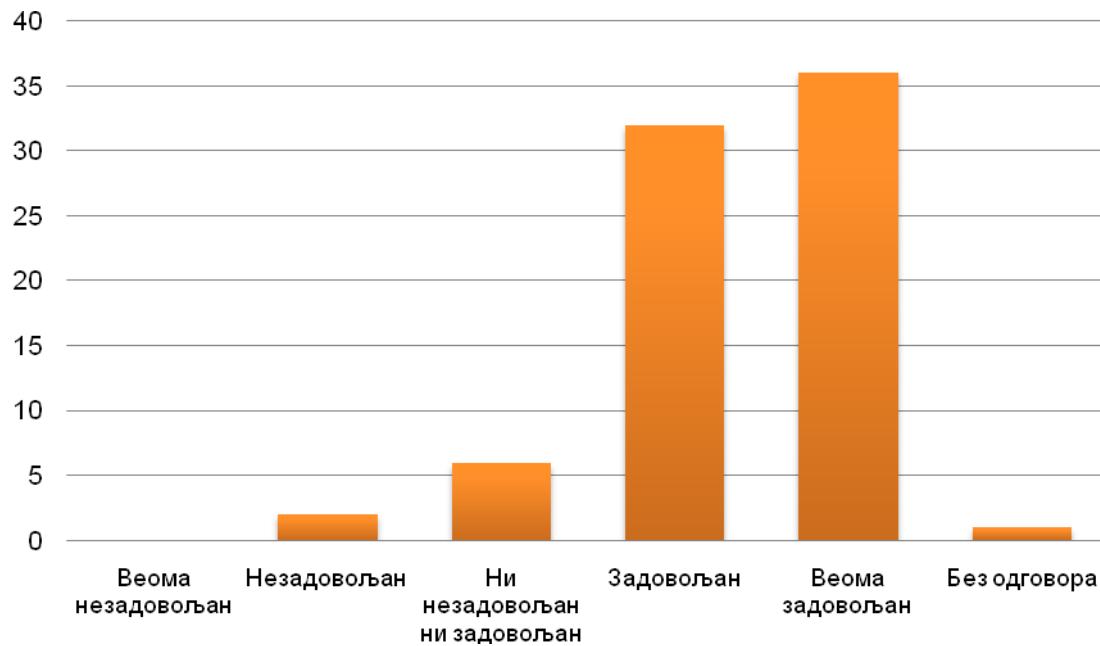
д) Чистоћа тоалета:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
1	4	13	21	38	0



ћ) Опште задовољство смештајем:

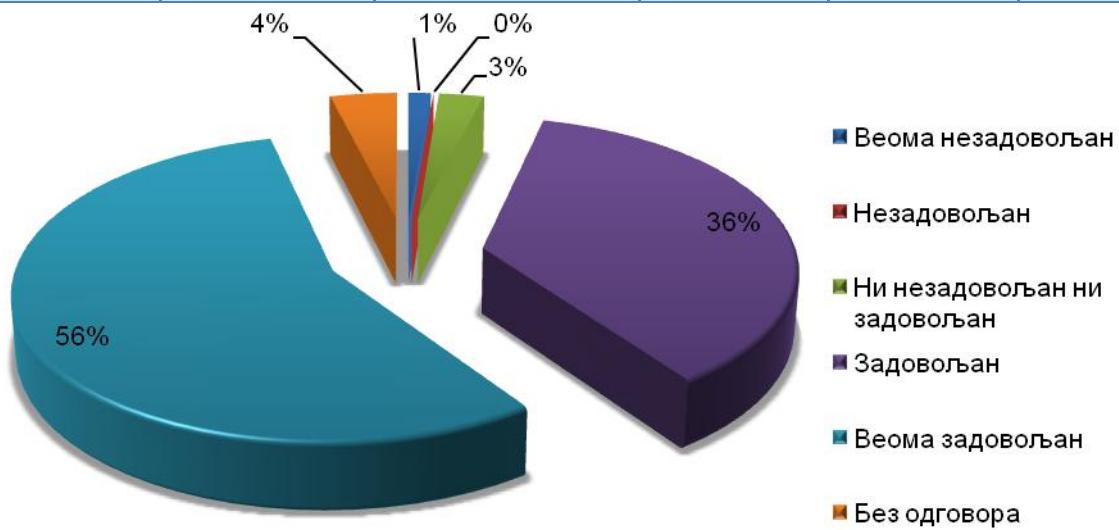
Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	2	6	32	36	1



12. Колико сте задовољни организацијом посета?

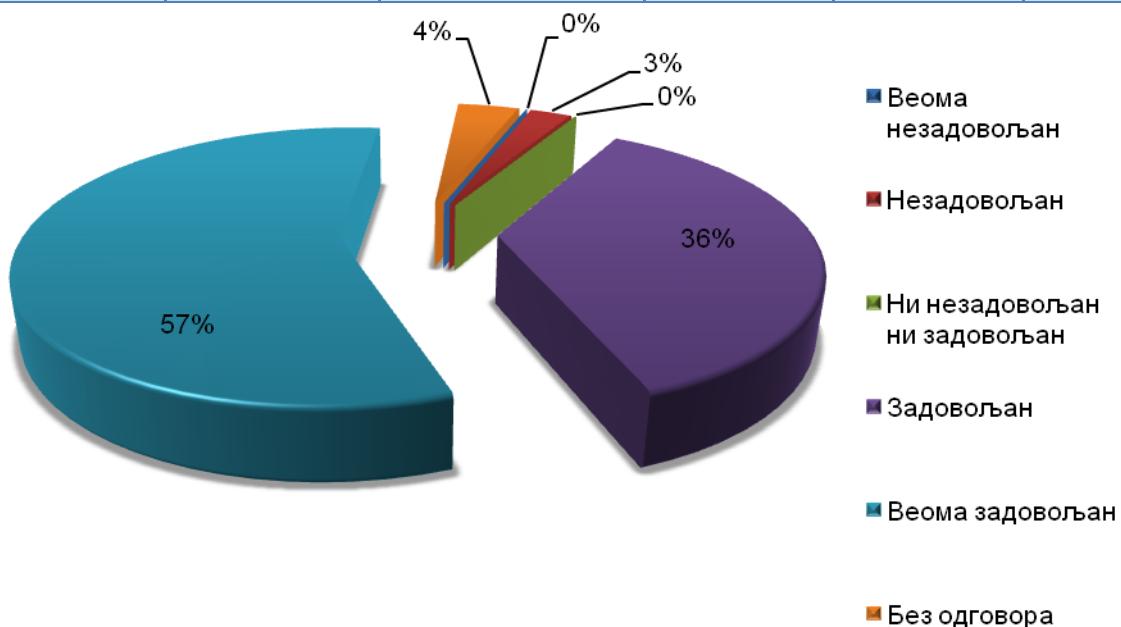
а) Време посета:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
1	0	2	28	43	3



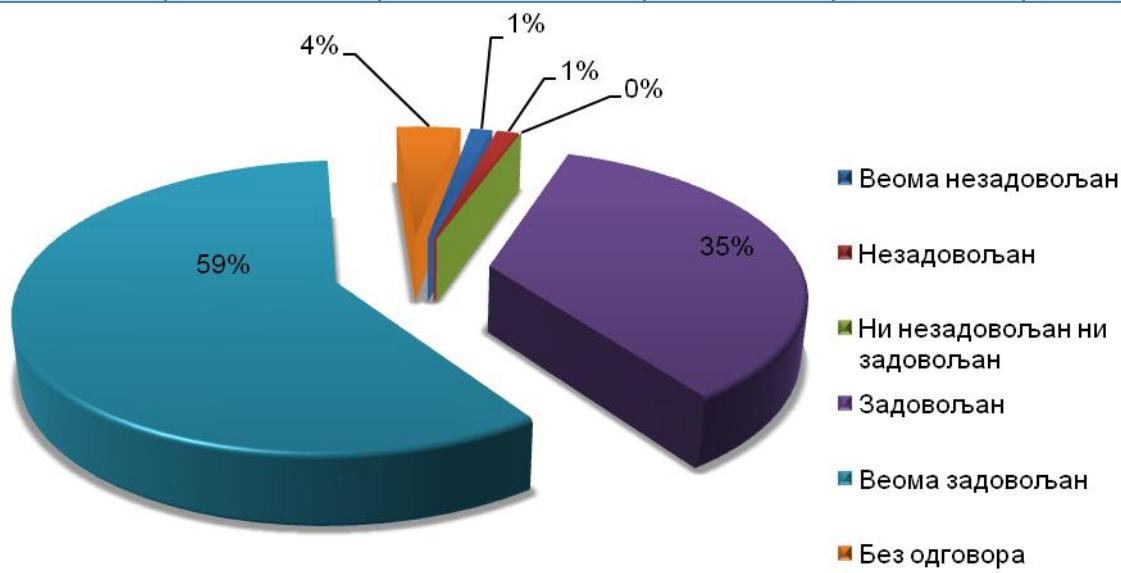
б) Дужина посета:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	2	0	28	44	3



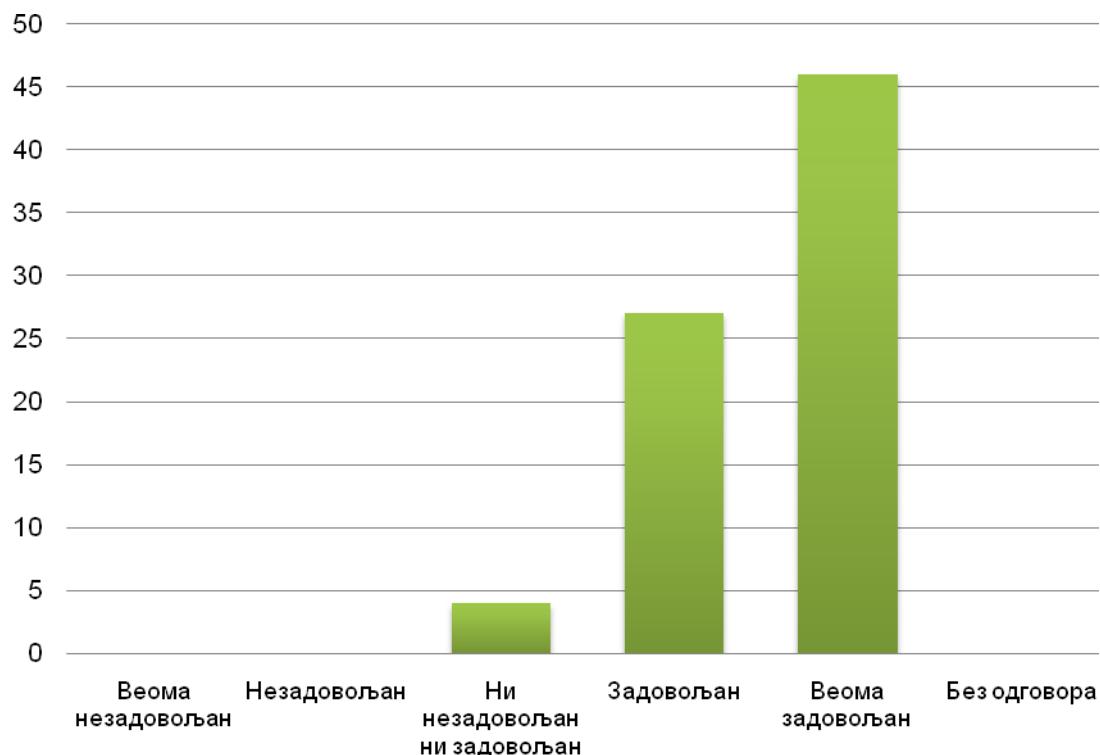
в) Број посета:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
1	1	0	27	45	3



13. Узимајући у обзир све наведено, какво је у целини ваше задовољство укупним болничким лечењем?

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	0	4	27	46	0

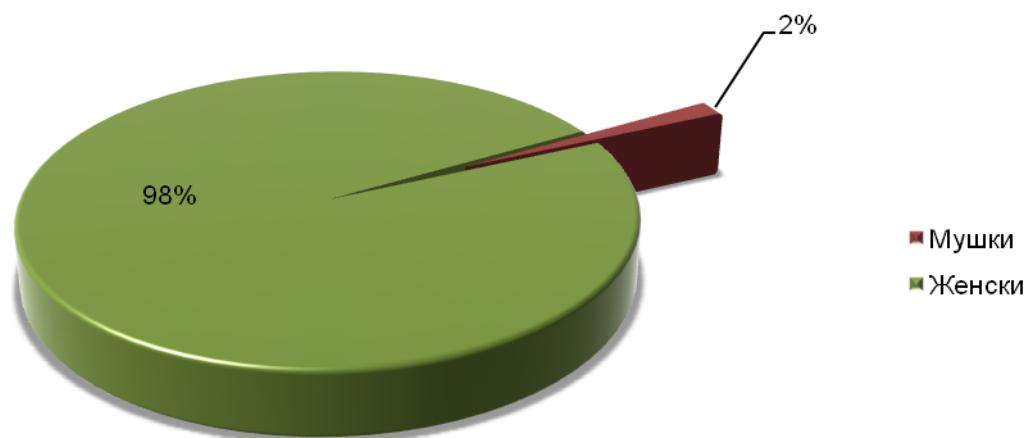


ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА РАДОМ ГИНЕКОЛОШКО-АКУШЕРСКОГ ОДЕЉЕЊА У БОЛНИЦИ

- Са гинеколошко-акушерског одељења опште болнице прикупљено је 63 попуњена упитника.
- Просечна старост испитаница је 33 године, више од половине их је са завршеном средњом школом (54%) и доброг (добро/веома добро) материјалног стања (57%).
- Већина испитаница је задовољна услугама током пријема и отпушта из болнице. Наводе да их је особље упознalo са правом на сагласност за предложену процедуру и дужностима пацијента на одељењу.
- Преко 80% пациенткиња је задовољно (задовољан/веома задовољан) љубазношћу медицинских сестара и брзином њихове интервенције приликом хитних потреба.
- Испитанице су задовољне и услугом лекара током боравка у болници. Сматрају да су лекари спремни дадају одговоре на питања, љубазни, способни за дијагностиковање здравствених проблема, темељни у испитивању и успешни у лечењу.
- 57% пациенткиња је задовољно храном, а више од 2/3 их је задовољно смештајем у болници и организацијом посета.
- 92% корисница је задовољно укупним болничким лечењем.

1. Пол?

Мушки	Женски	Без одговора
0	63	0

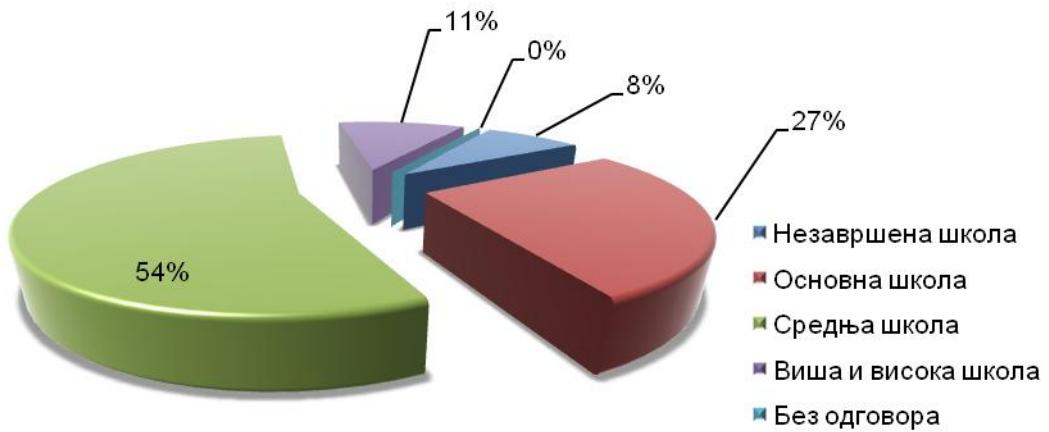


2. Године старости?

Просек година
32,97

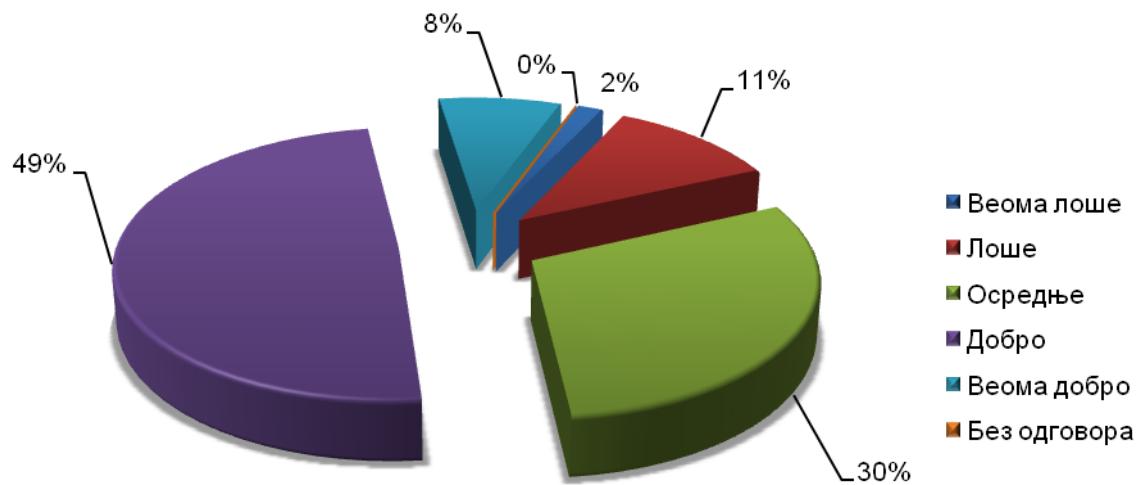
3. Завршена школа?

Незавршена школа	Основна школа	Средња школа	Виша и висока школа	Без одговора
5	17	34	7	0



4. Материјално стање Вашег домаћинства?

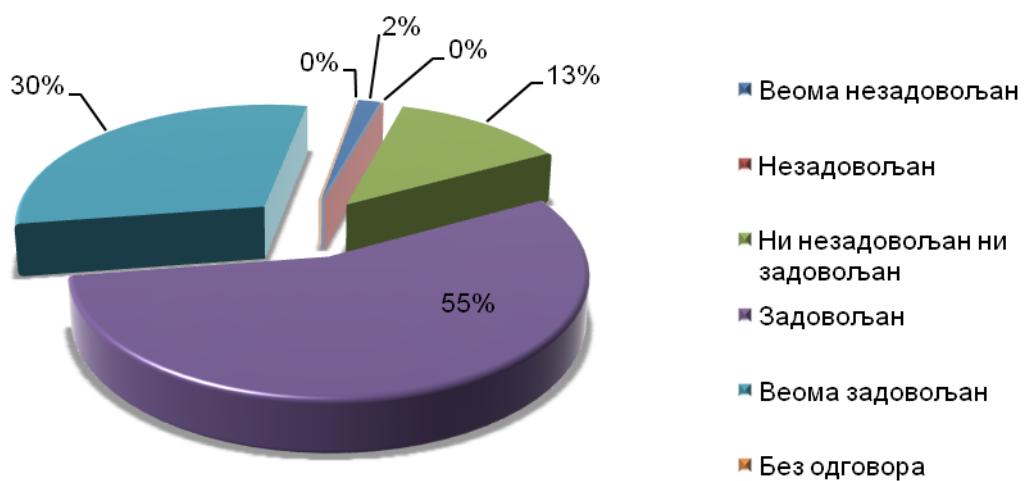
Веома лоше	Лоше	Осредње	Добро	Веома добро	Без одговора
1	7	19	31	5	0



5. Колико сте задовољни услугама током пријема и отпушта из болнице?

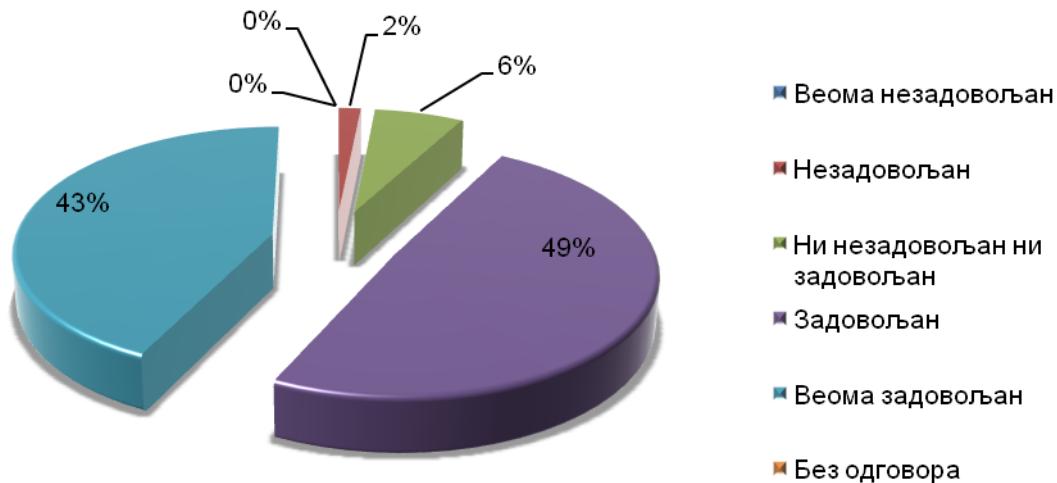
a) Општи утисак о процедуре пријема:

Веома нездовољан	Нездовољан	Ни нездовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
1	0	8	35	19	0



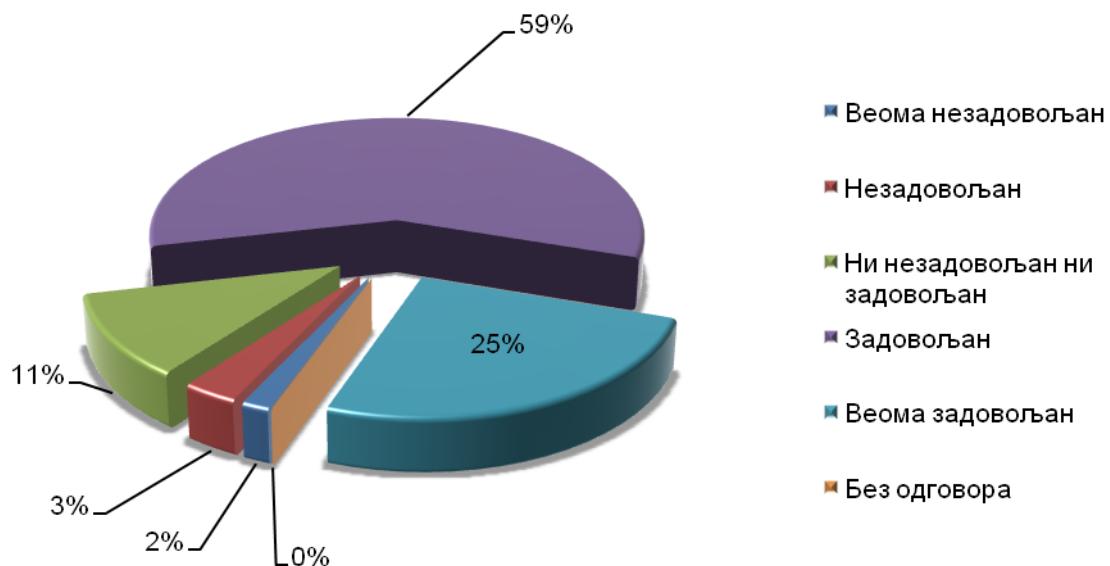
б) Љубазност особља:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	1	4	31	27	0



в) Време чекања на шалтеру:

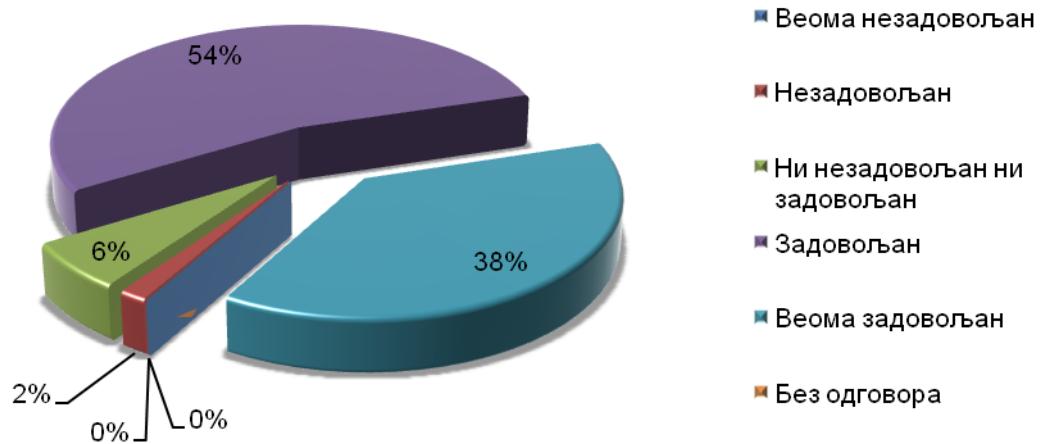
Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
1	2	7	37	16	0



г) Објашњење процедуре током пријема:

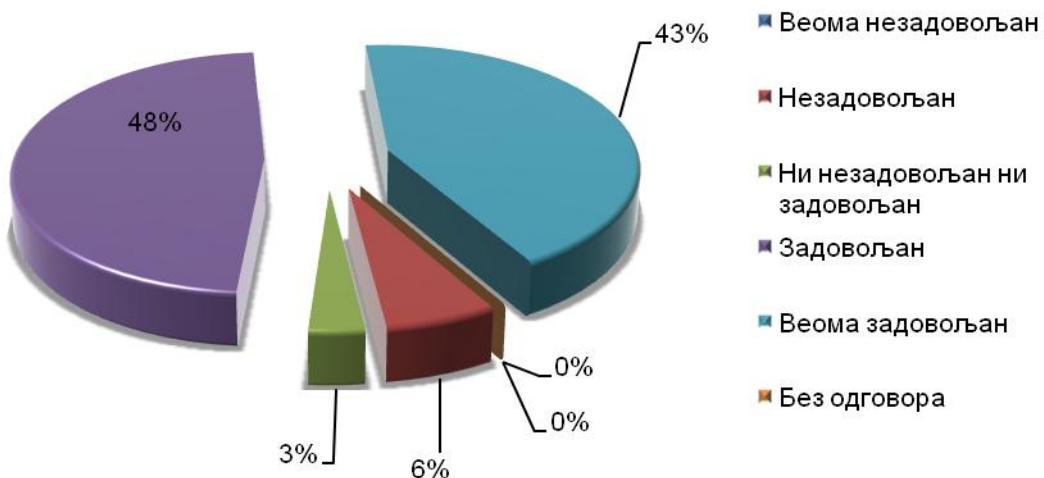
Веома	Незадовољан	Ни незадовољан	Задовољан	Веома	Без
-------	-------------	----------------	-----------	-------	-----

незадовољан		ни задовољан		задовољан	одговора
0	1	4	34	24	0



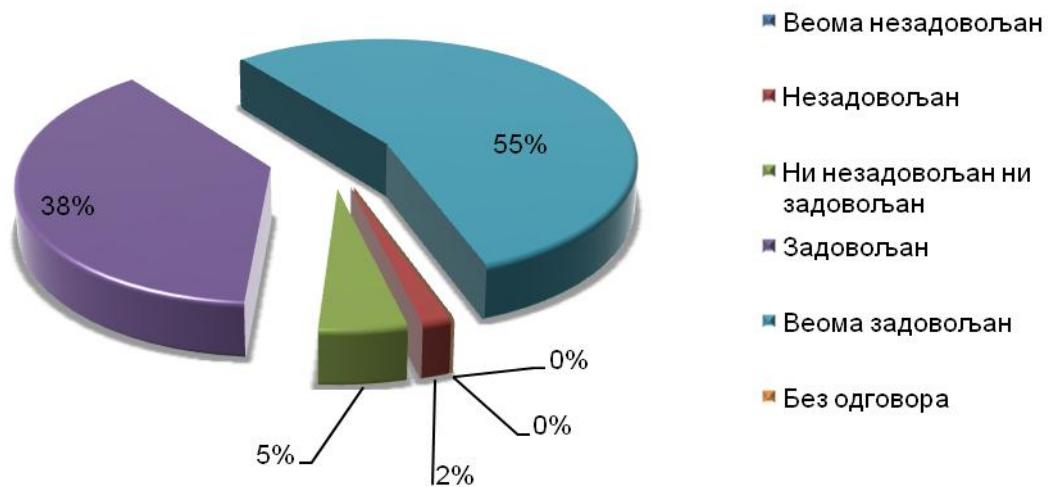
д) Време до смештаја у собу:

Веома незадовољан	Незадовољан	ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	4	2	30	27	0



ћ) Општи утисак приликом отпуста:

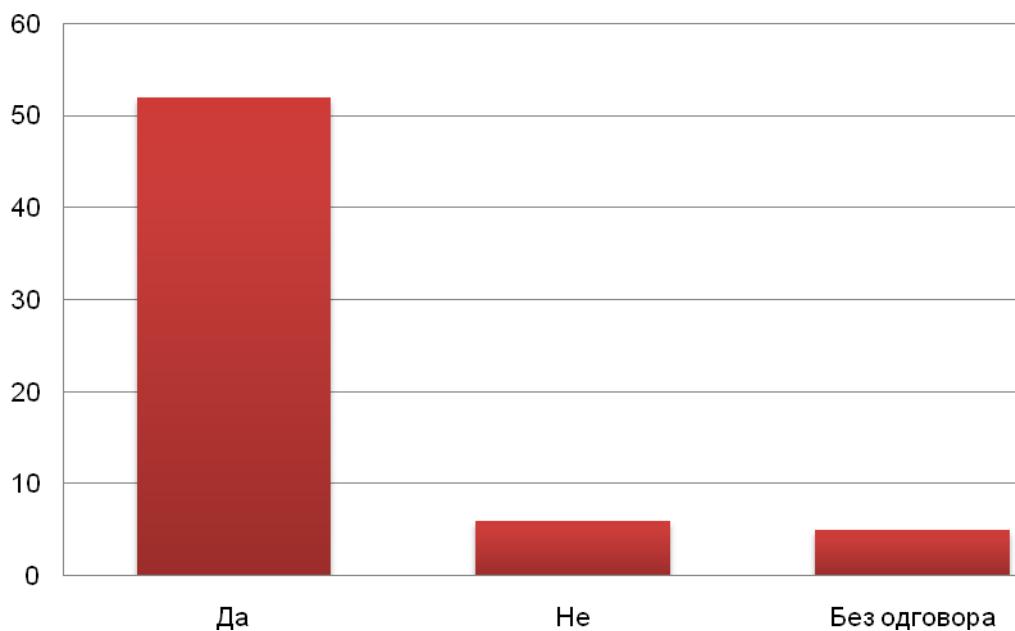
Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	1	3	23	33	0



6. Да ли Вас је особље упознало са:

а) Правом на сагласност за предложену процедуру:

Да	Не	Без одговора
52	6	5



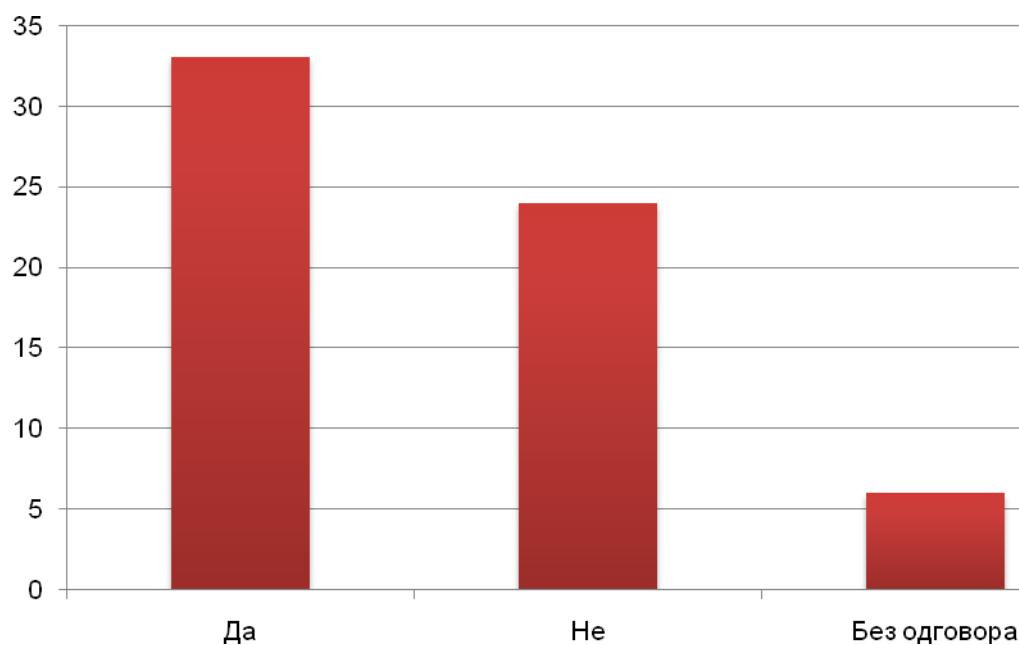
б) Дужностима пацијената на одељењу:

Да	Не	Без одговора
49	8	6



в) Начином приговора и жалби у случају нездовољства:

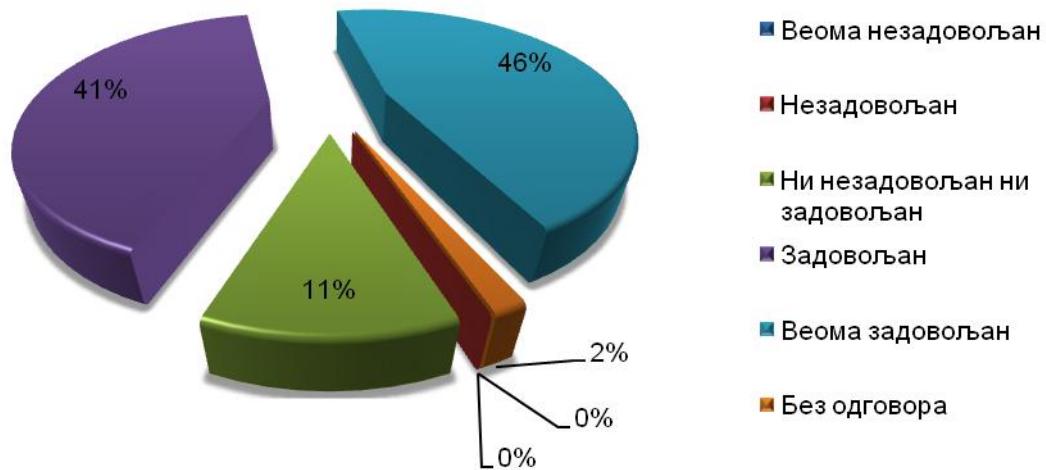
Да	Не	Без одговора
33	24	6



7. Колико сте задовољни услугама сестринске неге током боравка у болници?

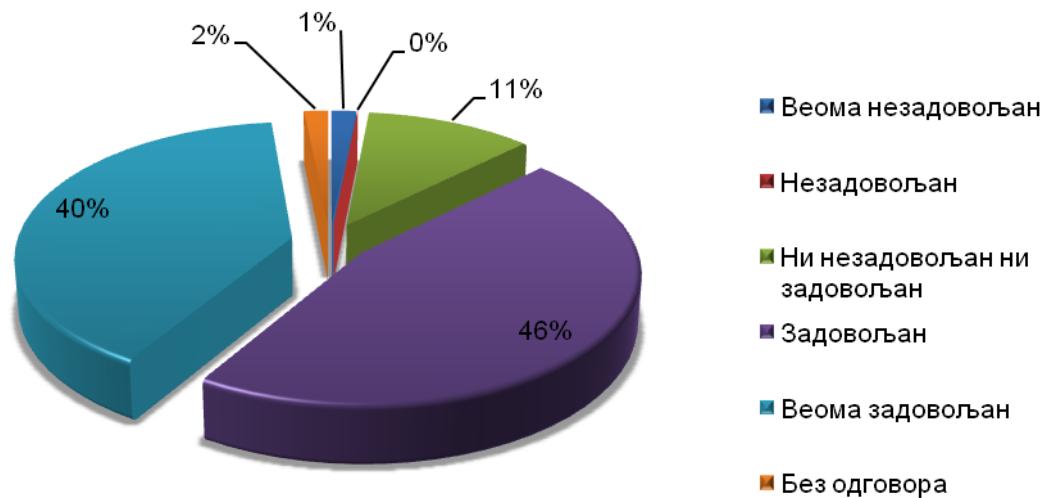
а) Поштовање и лъбазност:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	0	7	26	29	1



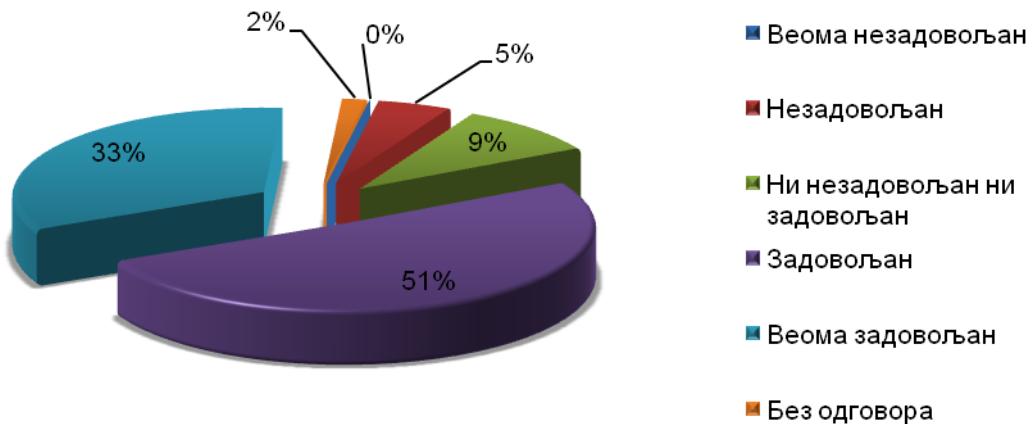
б) Време чекања на сестру код хитне потребе:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
1	0	7	29	25	1



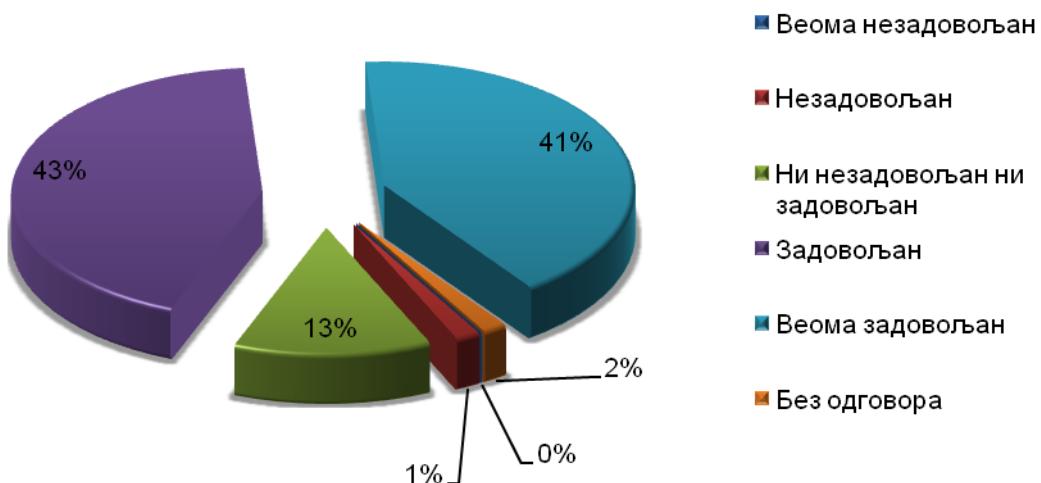
в) Објашњавање процедура, тестова и третмана:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	3	6	32	21	1



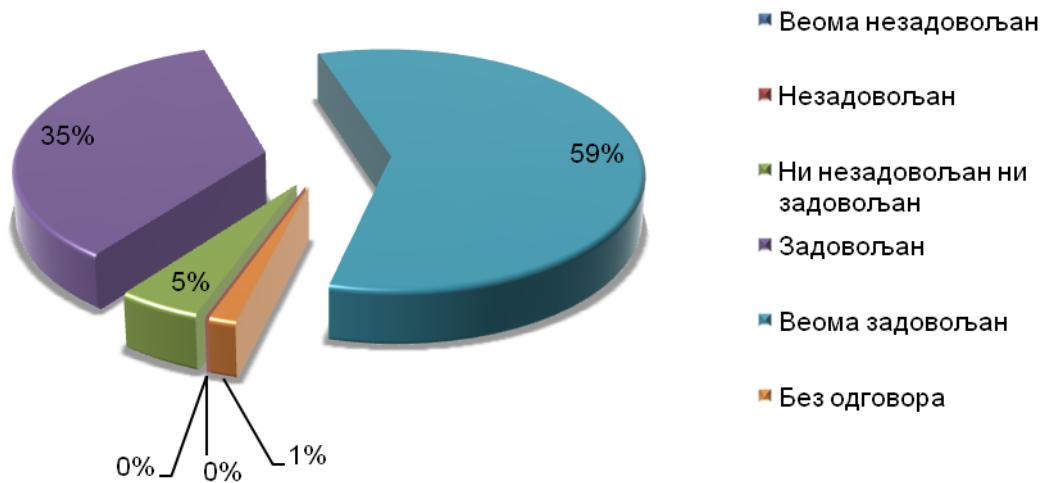
г) Љубазност према члановима породице и посетиоцима:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	1	8	27	26	1



д) Опште задовољство сестринском негом:

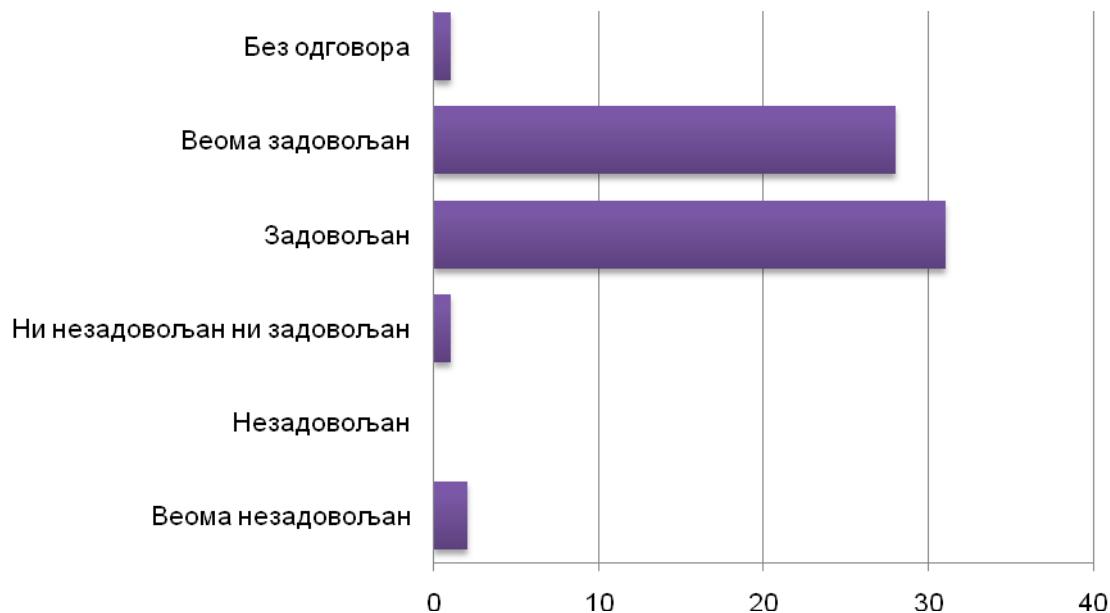
Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	0	3	22	37	1



8. Колико сте задовољни услугама лекара током боравка у болници?

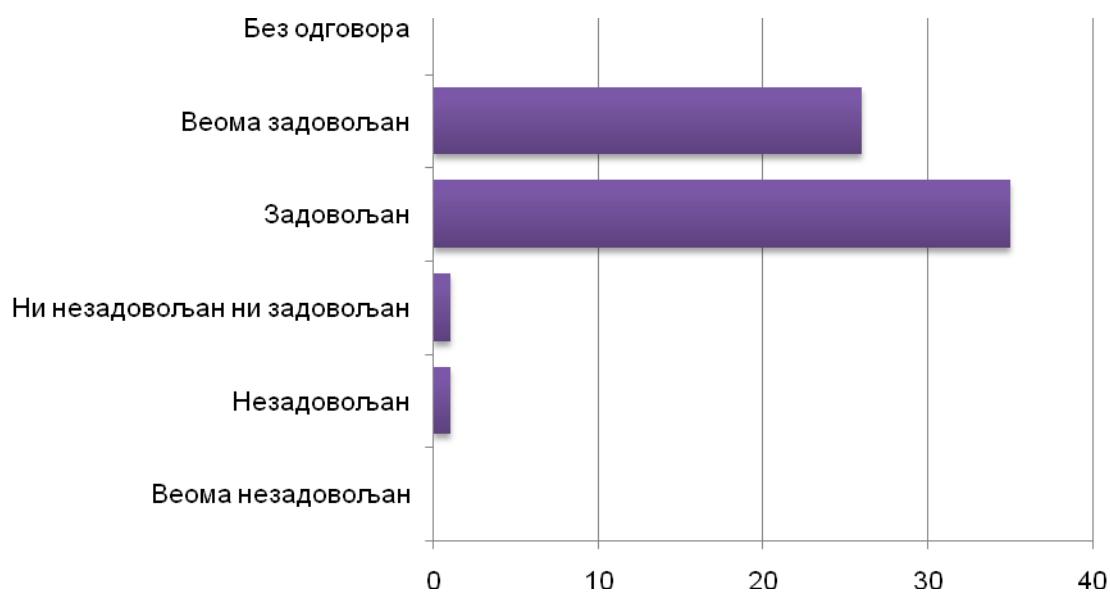
а) Спремност да дају одговоре на питања:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
2	0	1	31	28	1



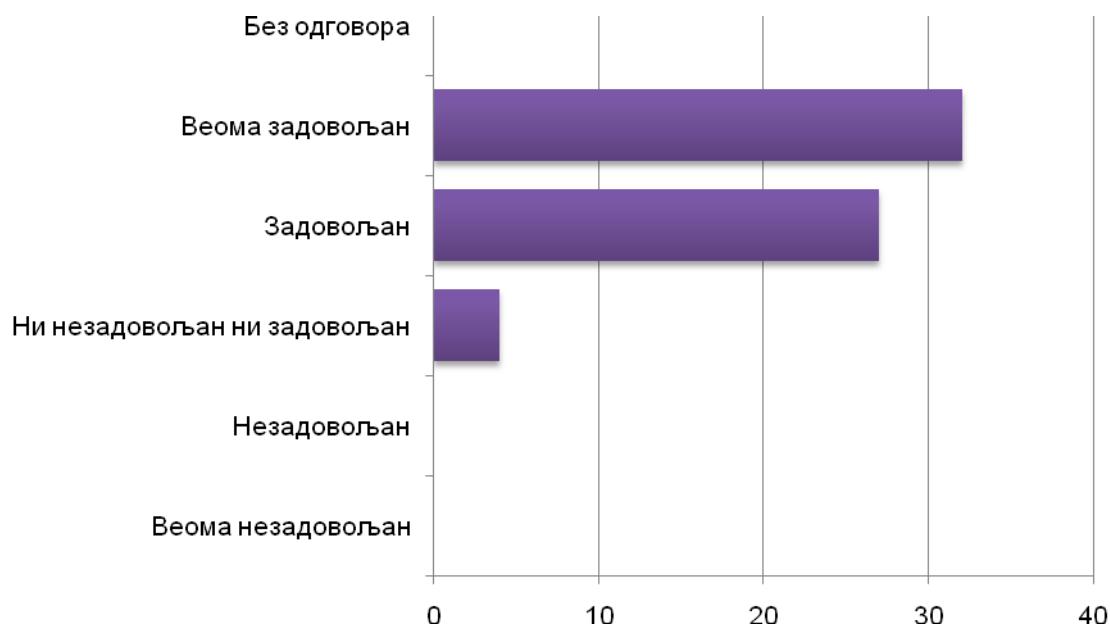
б) Објашњење тестова, процедура, третмана и резултата:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	1	1	35	26	0



в) Поштовање и лъбазност:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	0	4	27	32	0



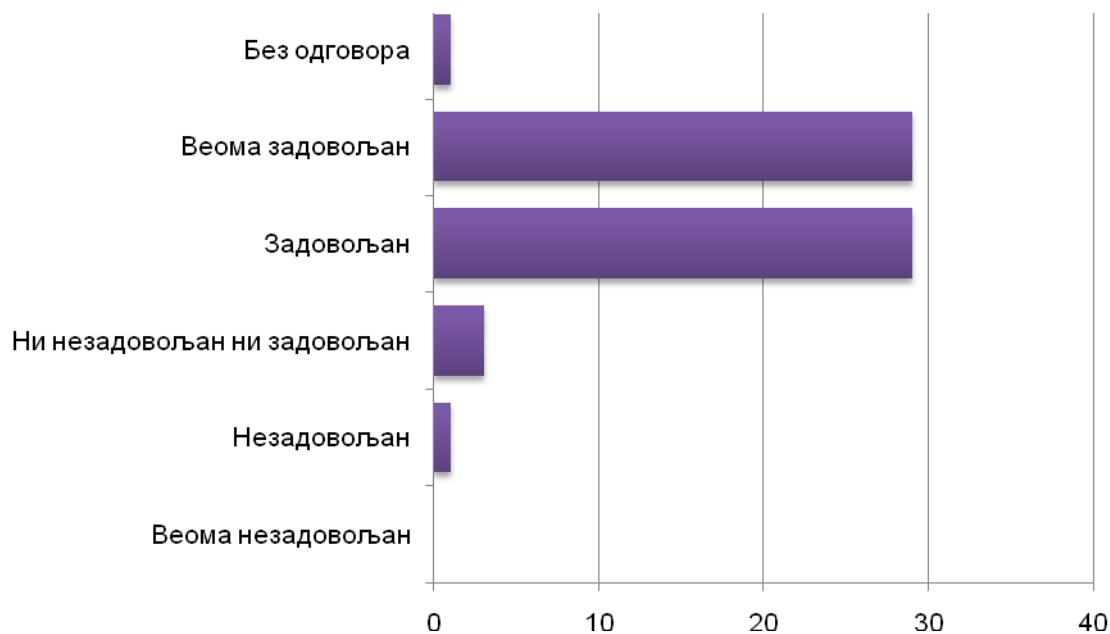
Г) Способност дијагностиковања здравствених проблема:



д) Темељност у испитивању:

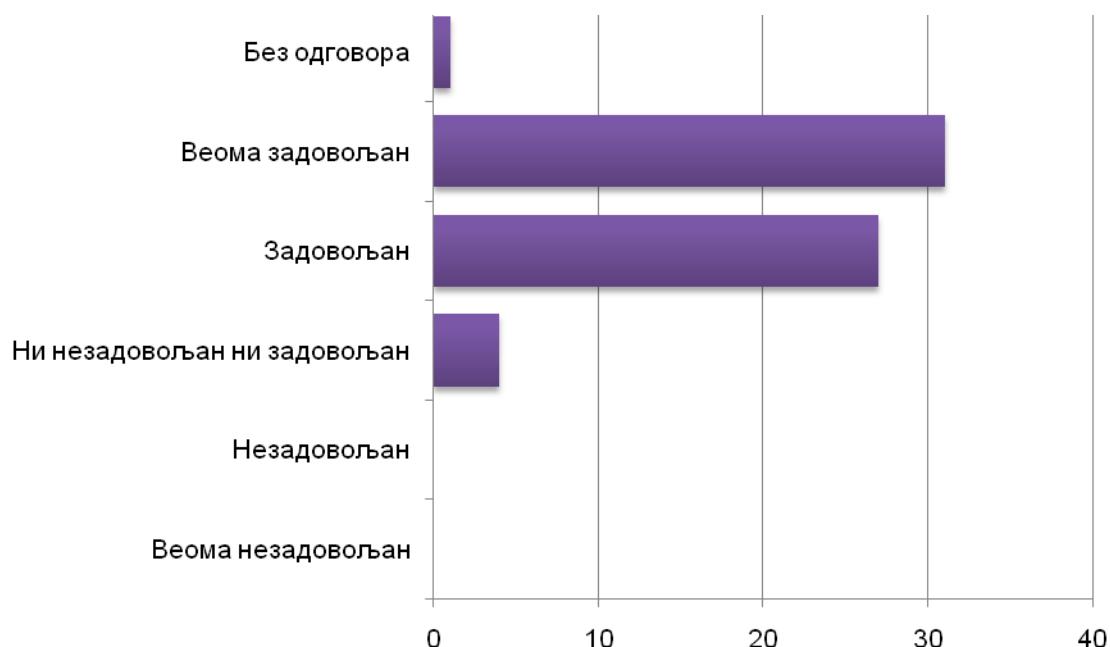
Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора

0	1	3	29	29	1
---	---	---	----	----	---



ћ) Успешност лечења:

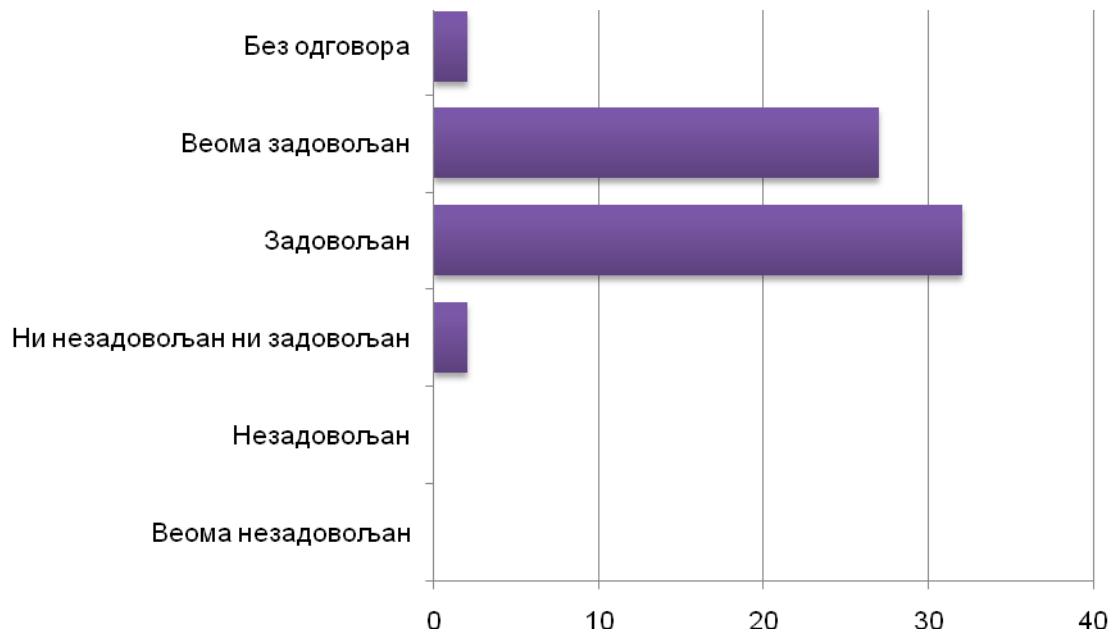
Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	0	4	27	31	1



е) Упутства при отпусту:

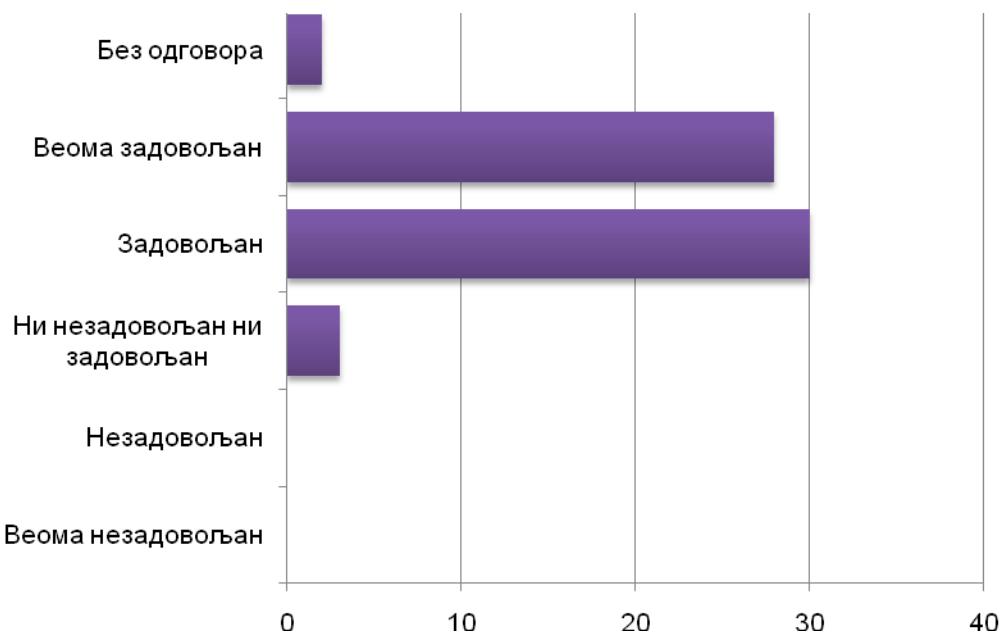
Веома	Незадовољан	Ни незадовољан	Задовољан	Веома	Без
-------	-------------	----------------	-----------	-------	-----

незадовољан		ни задовољан		задовољан	одговора
0	0	2	32	27	2



ж) Опште задовољство услугама лекара:

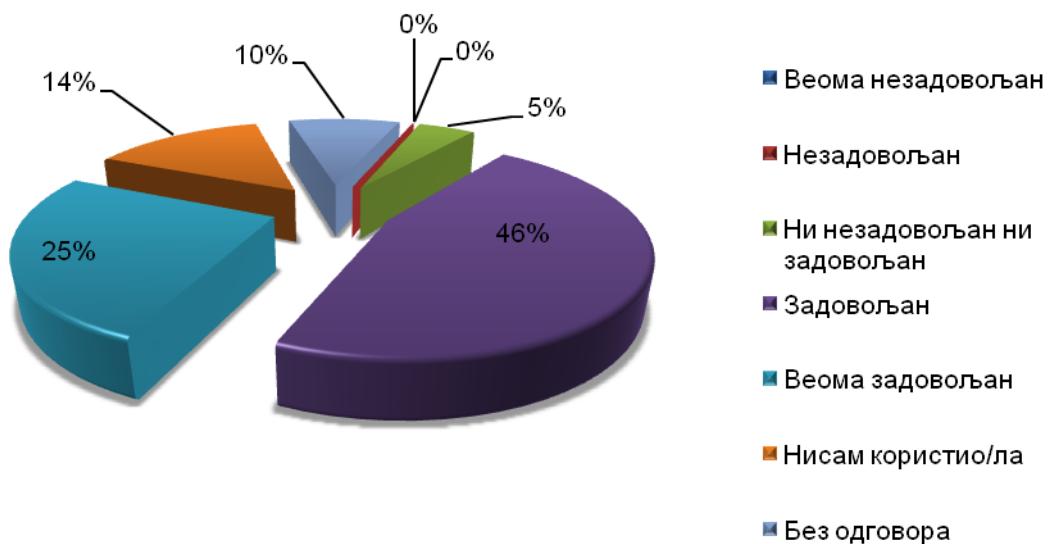
Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	0	3	30	28	2



9. Колико сте задовољни услугама дијагностике и терапије током боравка у болници:

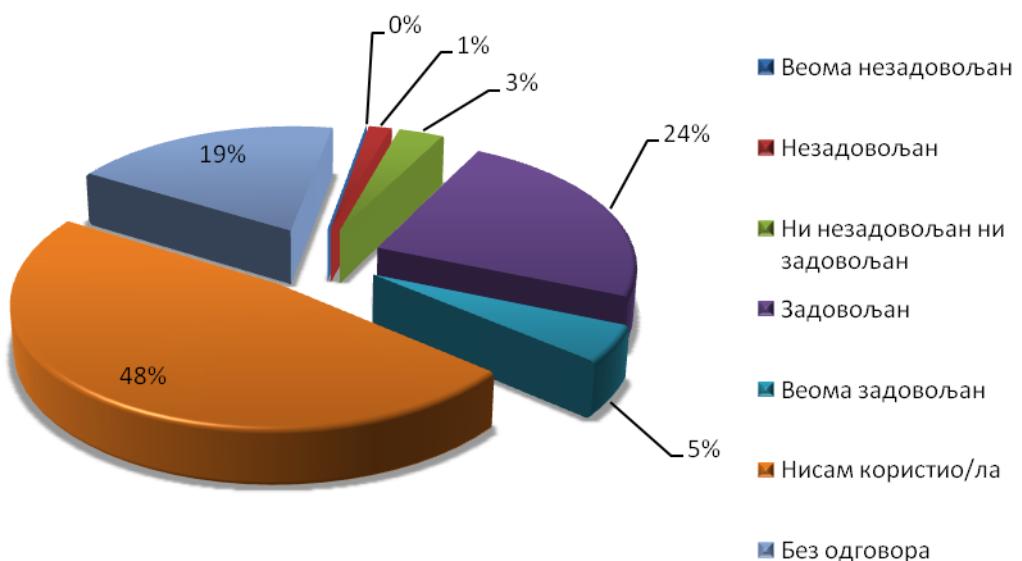
а) Лабораторија:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио/ла	Без одговора
0	0	3	29	16	9	6



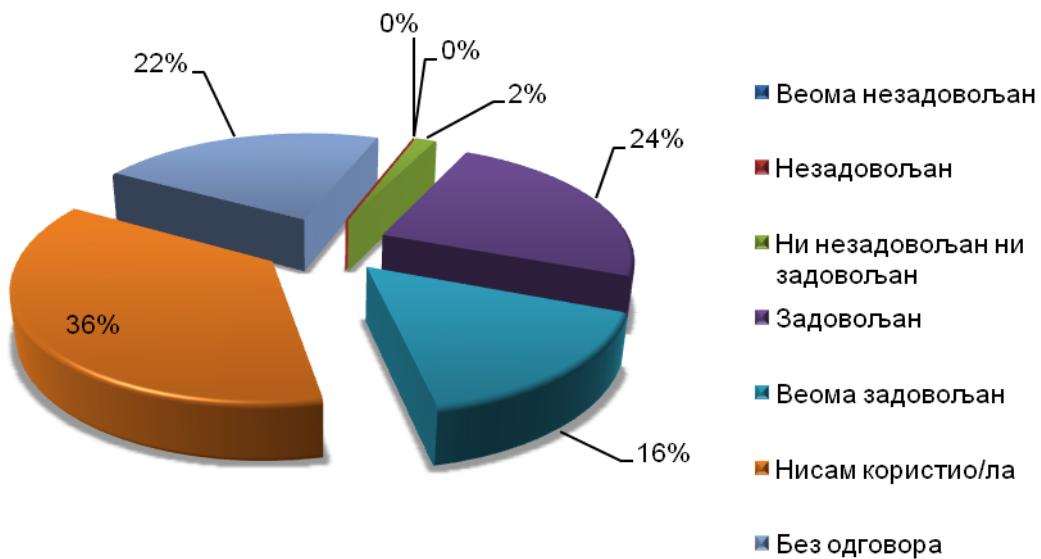
б) Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења):

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио/ла	Без одговора
0	1	2	15	3	30	12



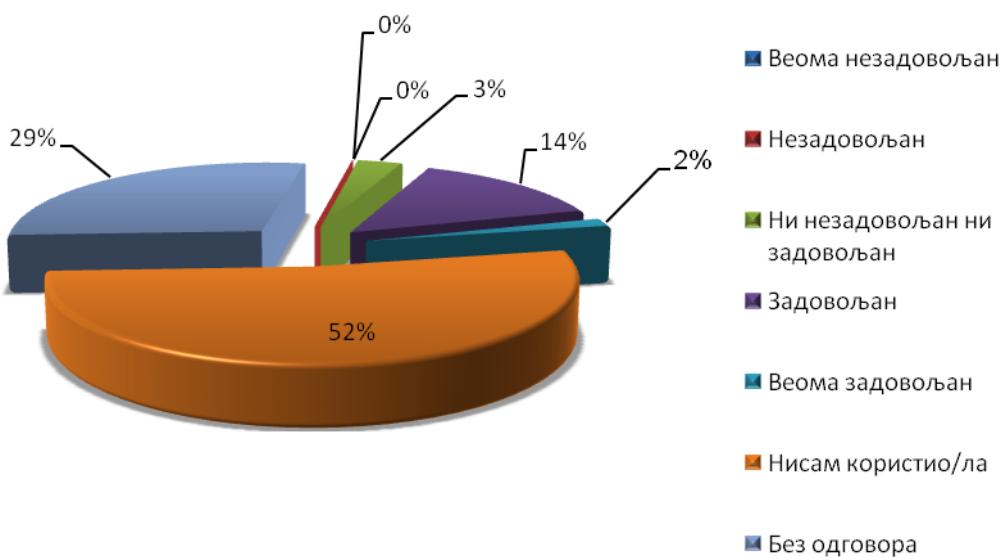
в) Радиологија (рентген, ултразвук, скенер):

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио/ла	Без одговора
0	0	1	15	10	23	14



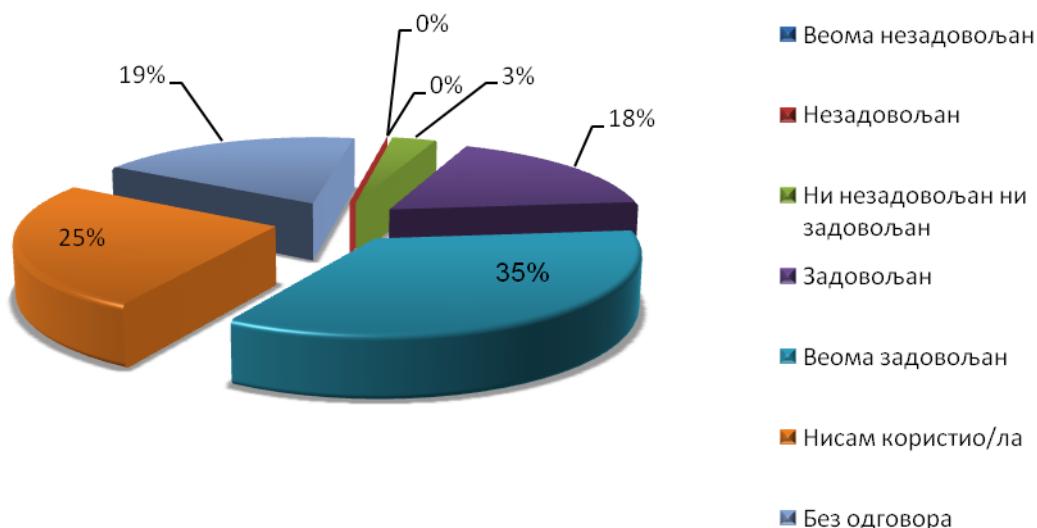
Г) Физикална терапија:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио/ла	Без одговора
0	0	2	9	1	33	18



д) Опште задовољство услугама дијагностике:

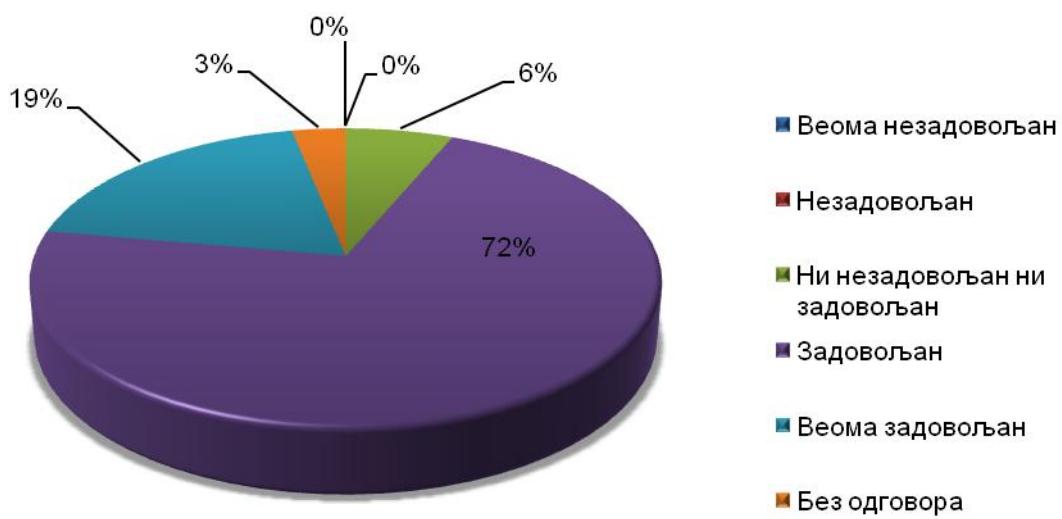
Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио/ла	Без одговора
0	0	2	22	11	16	12



10. Колико сте задовољни услугама исхране током боравка у болници?

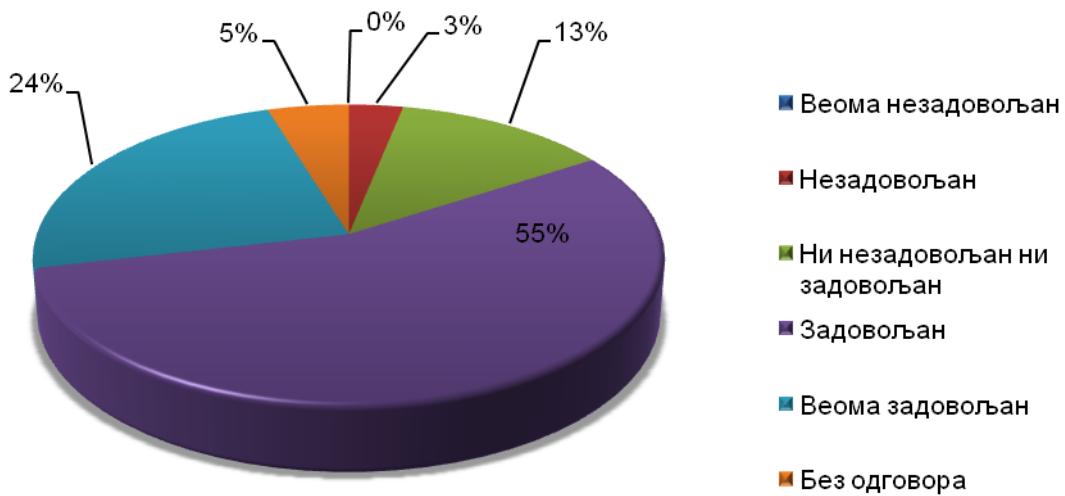
а) Време сервирања хране:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	0	4	45	12	2



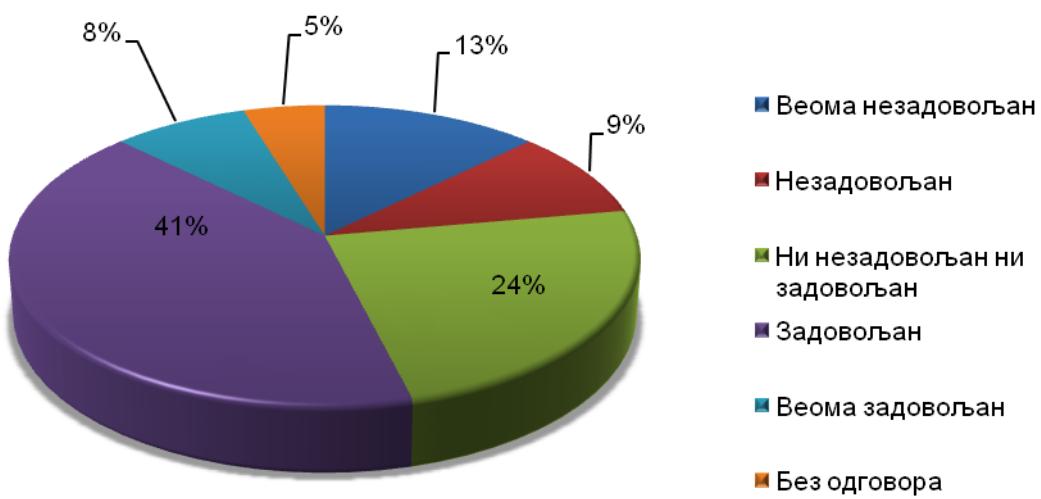
б) Начин сервирања хране:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	2	8	35	15	3



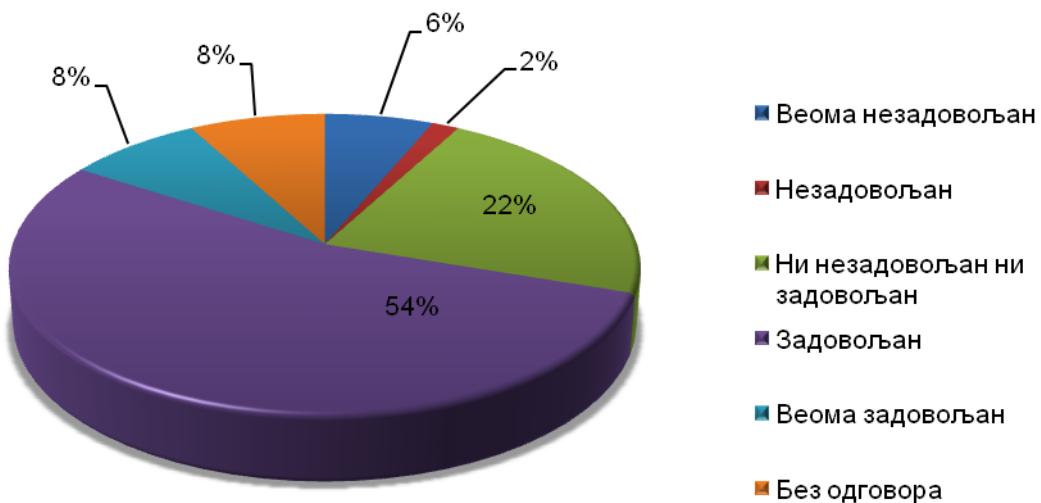
в) Укус хране:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
8	6	15	26	5	3



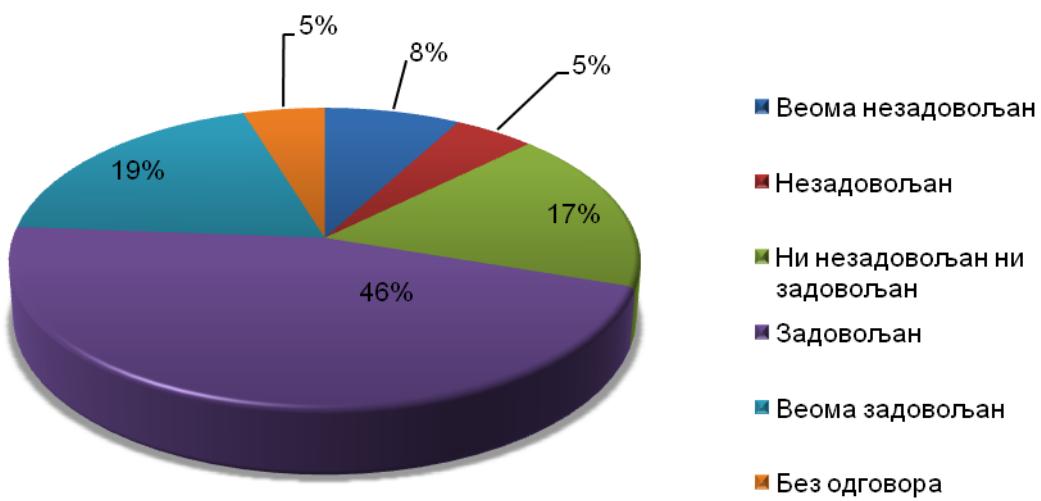
г) Температура хране:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
4	1	14	34	5	5



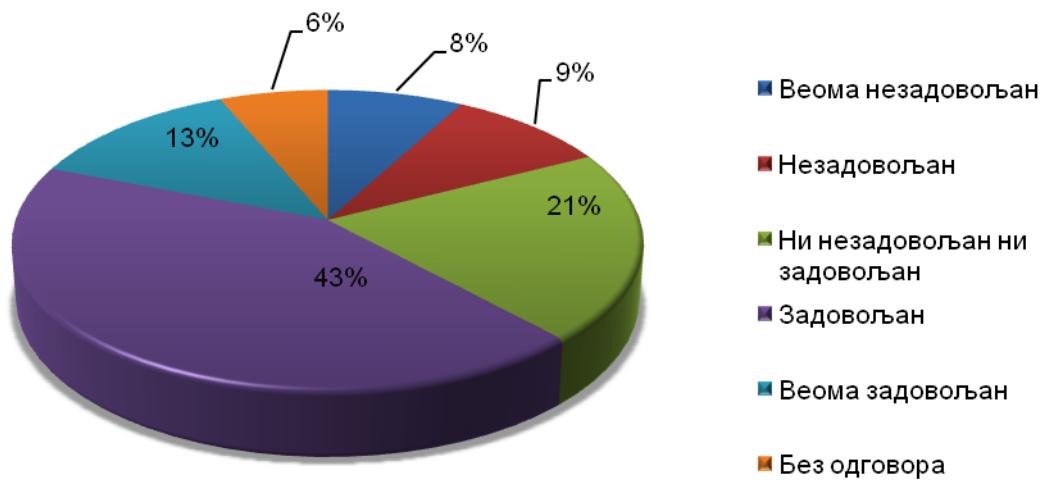
д) Количина хране:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
5	3	11	29	12	3



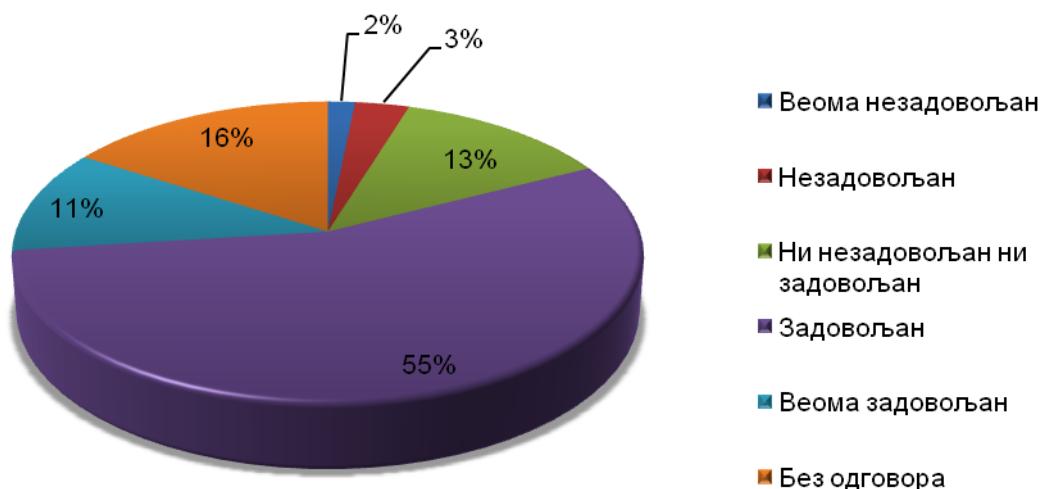
ћ) Разноврсност хране:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
5	6	13	27	8	4



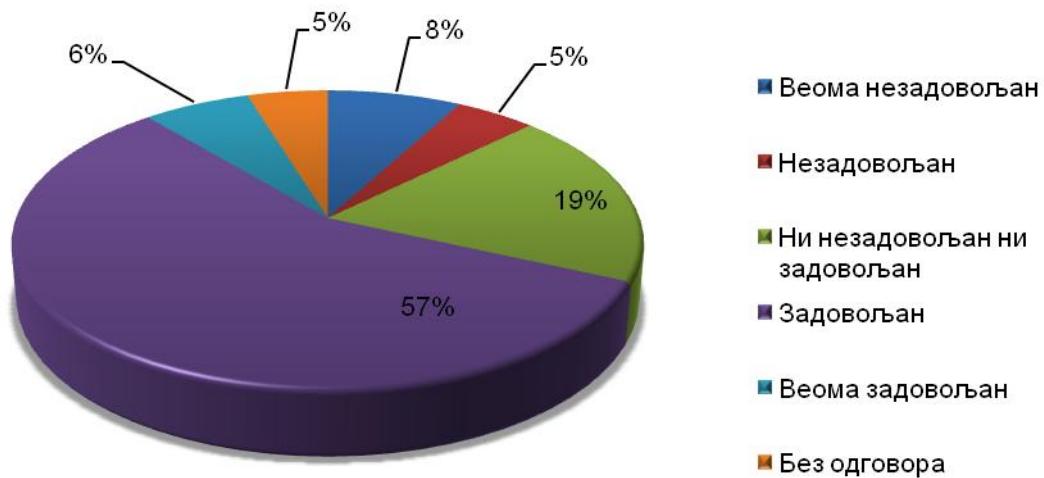
е) Одговарајућа дијета:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
1	2	8	35	7	10



ж) Опште задовољство услугама исхране:

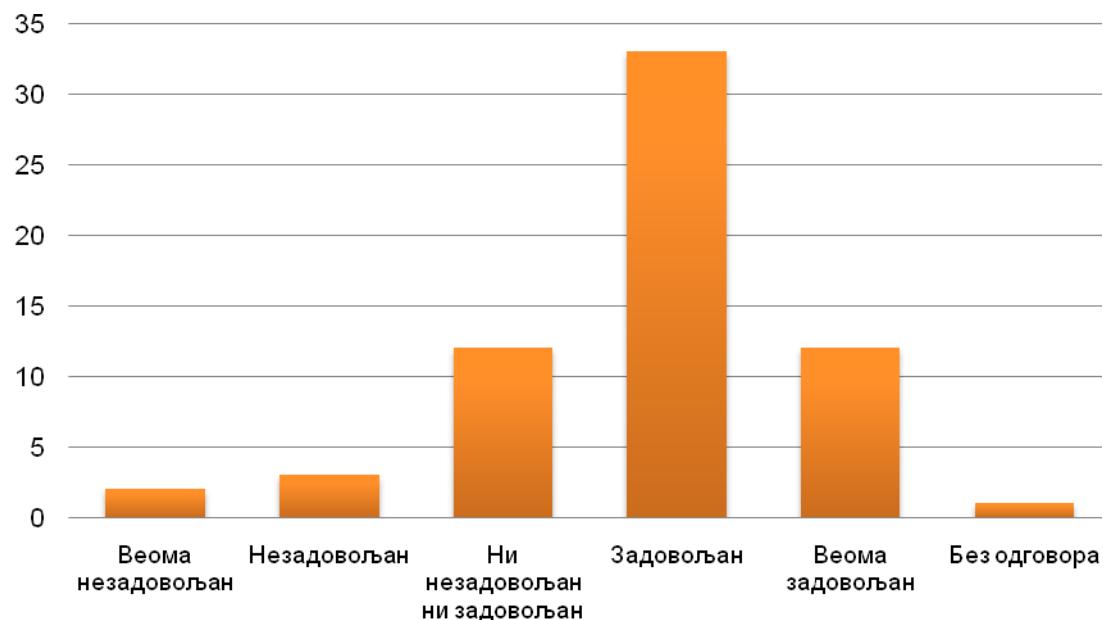
Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
5	3	12	36	4	3



11. Колико сте задовољни условима смештаја током боравка у болници?

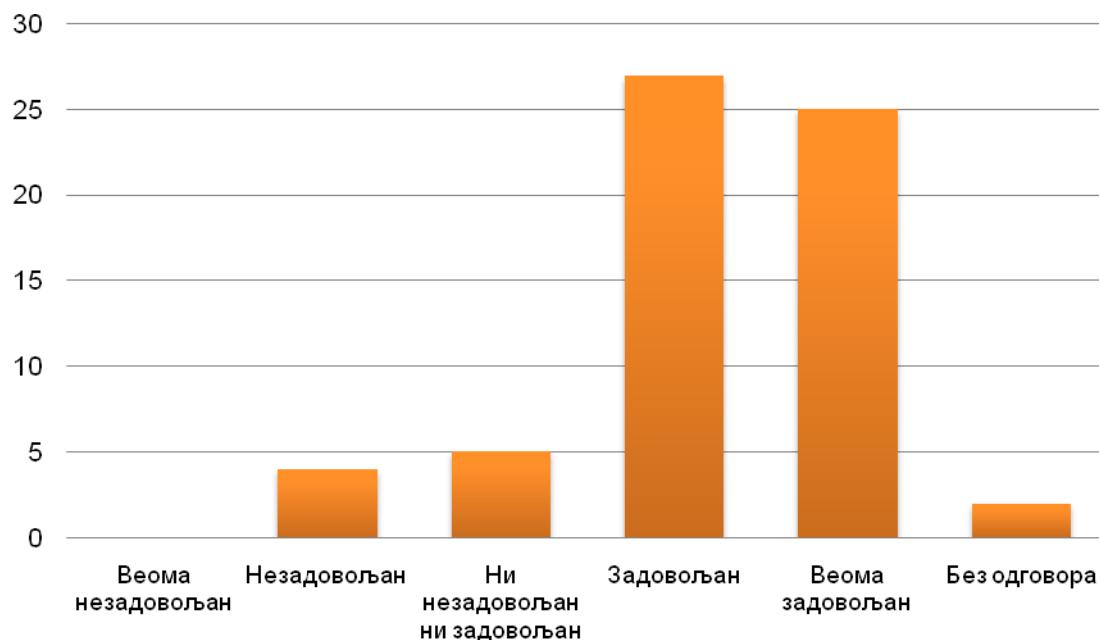
а) Удобност кревета:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
2	3	12	33	12	1



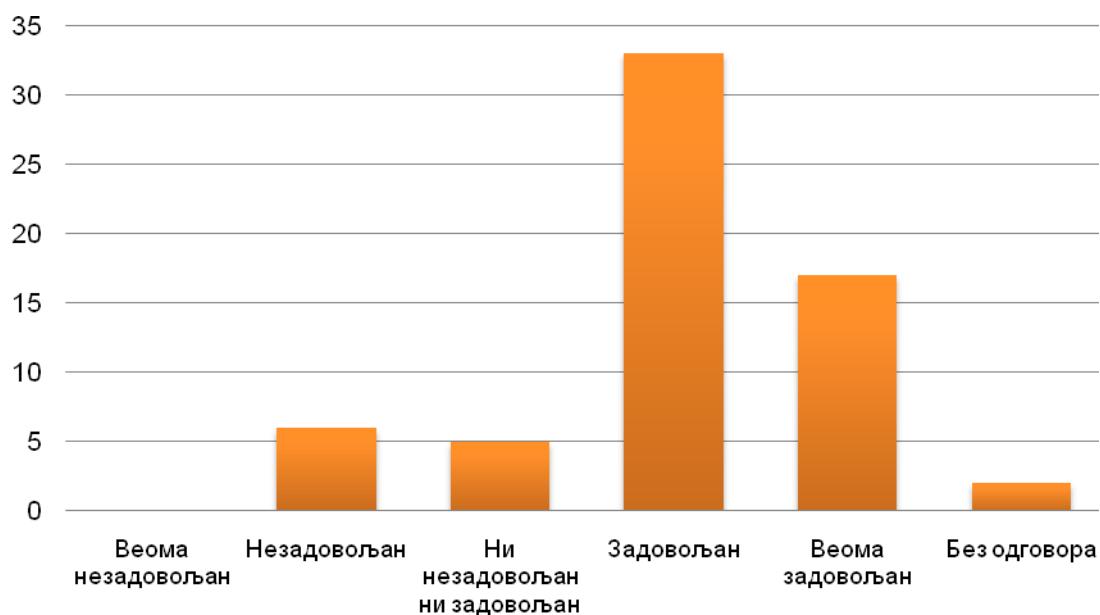
б) Чистота собе:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	4	5	27	25	2



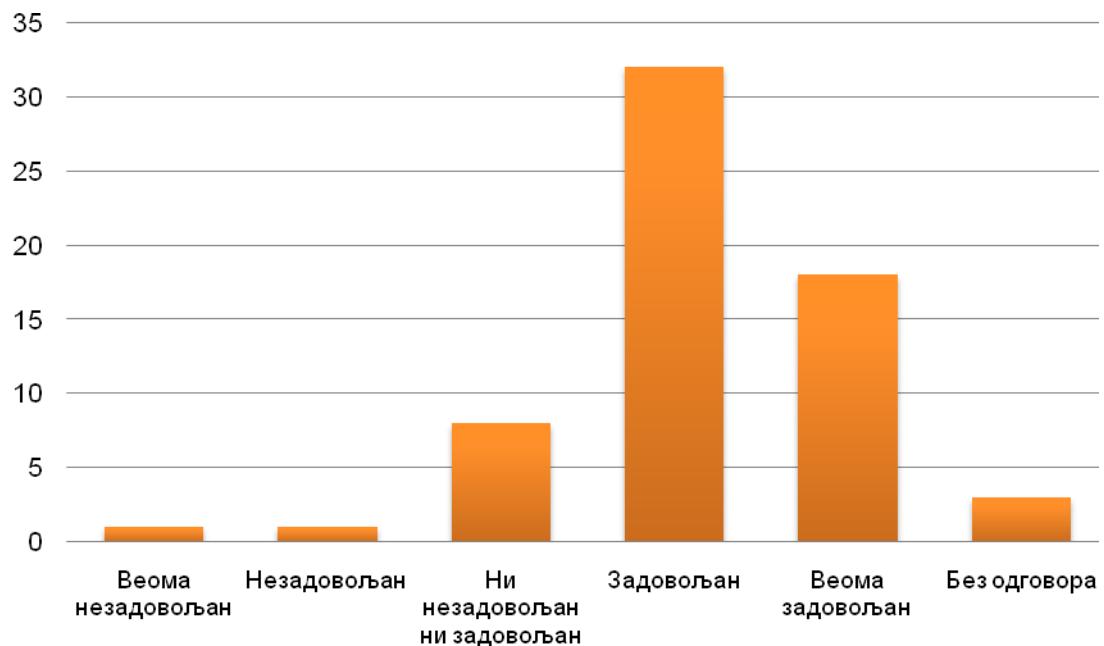
в) Температура у соби:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	6	5	33	17	2



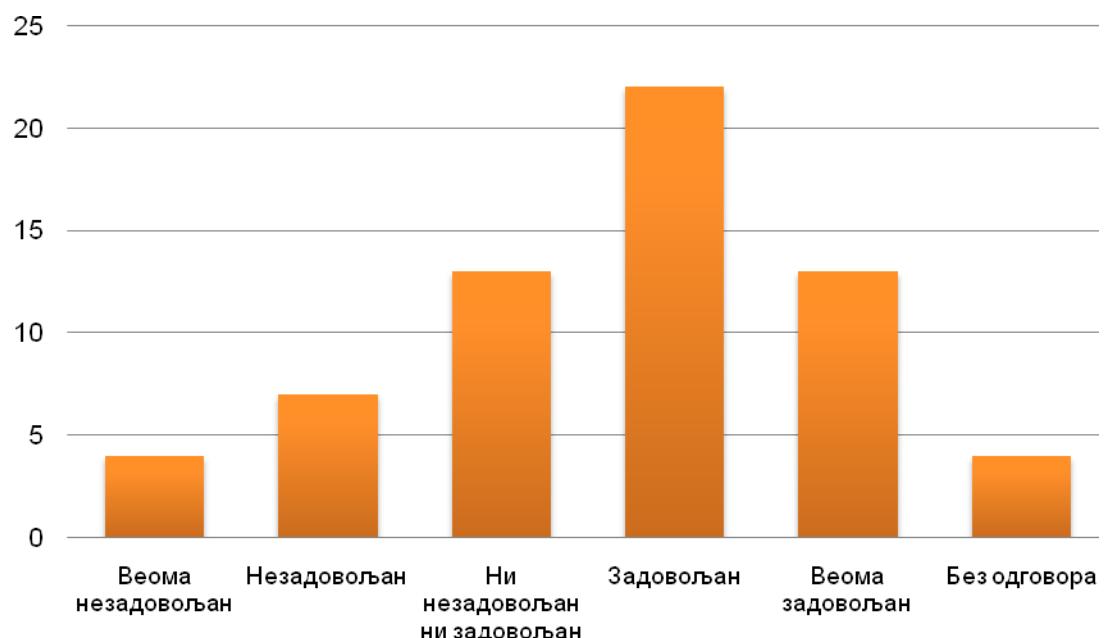
г) Опрема собе:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
1	1	8	32	18	3



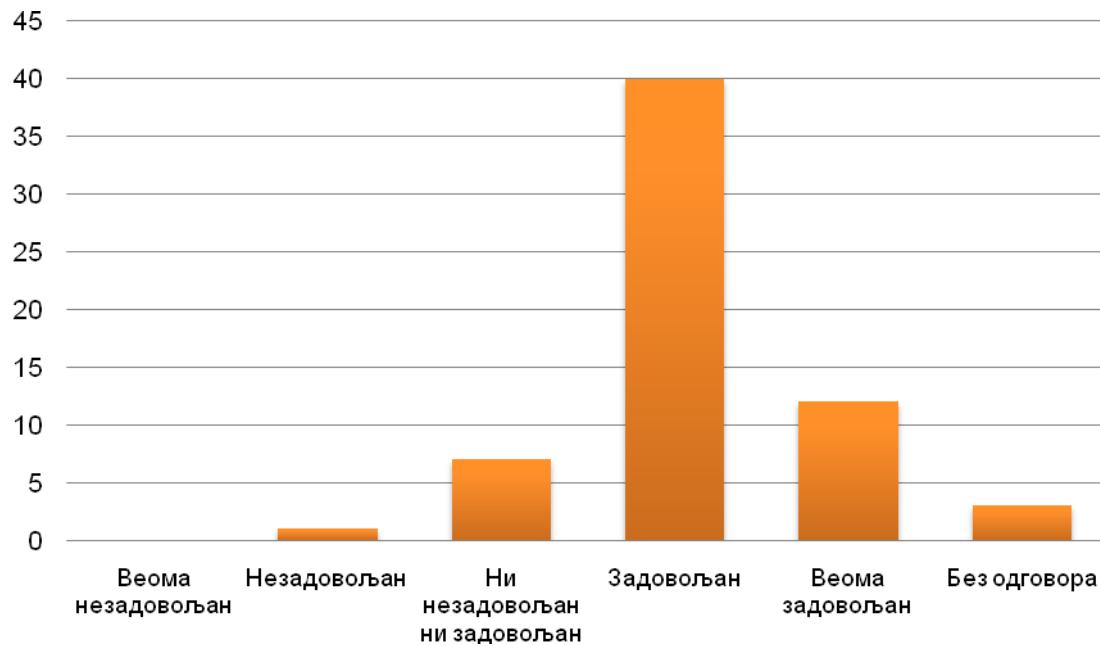
д) Чистоћа тоалета:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
4	7	13	22	13	4



ћ) Опште задовољство смештајем:

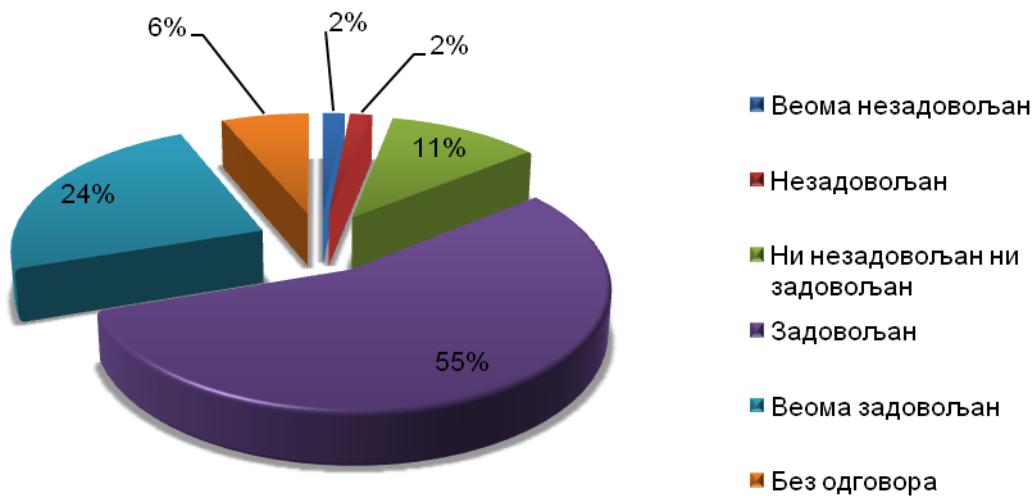
Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	1	7	40	12	3



12. Колико сте задовољни организацијом посета?

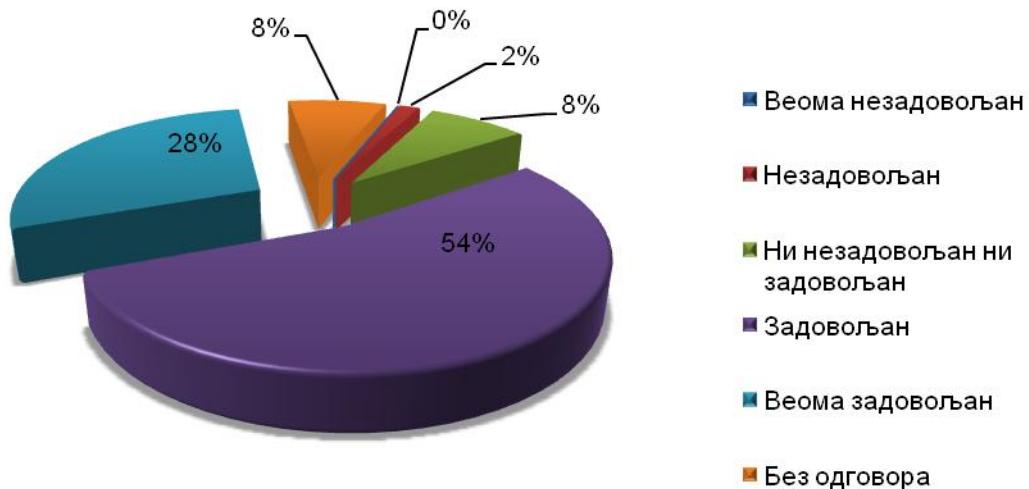
а) Време посета:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
1	1	7	35	15	4



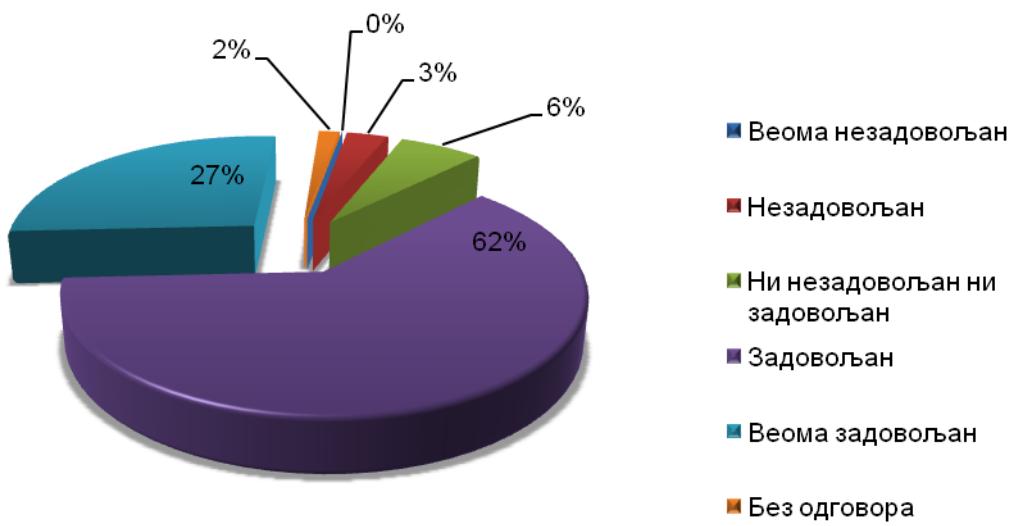
б) Дужина посета:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	1	5	34	18	5



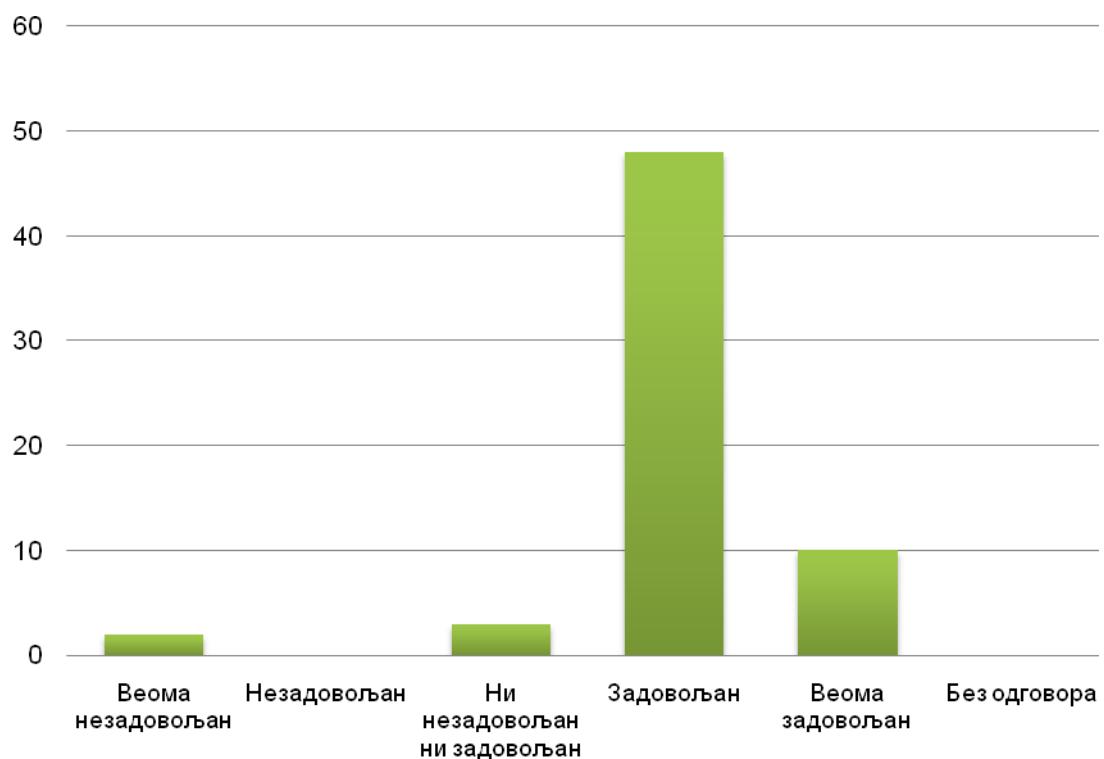
в) Број посета:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	2	4	39	17	1



13. Узимајући у обзир све наведено, какво је у целини ваше задовољство укупним болничким лечењем?

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
2	0	3	48	10	0

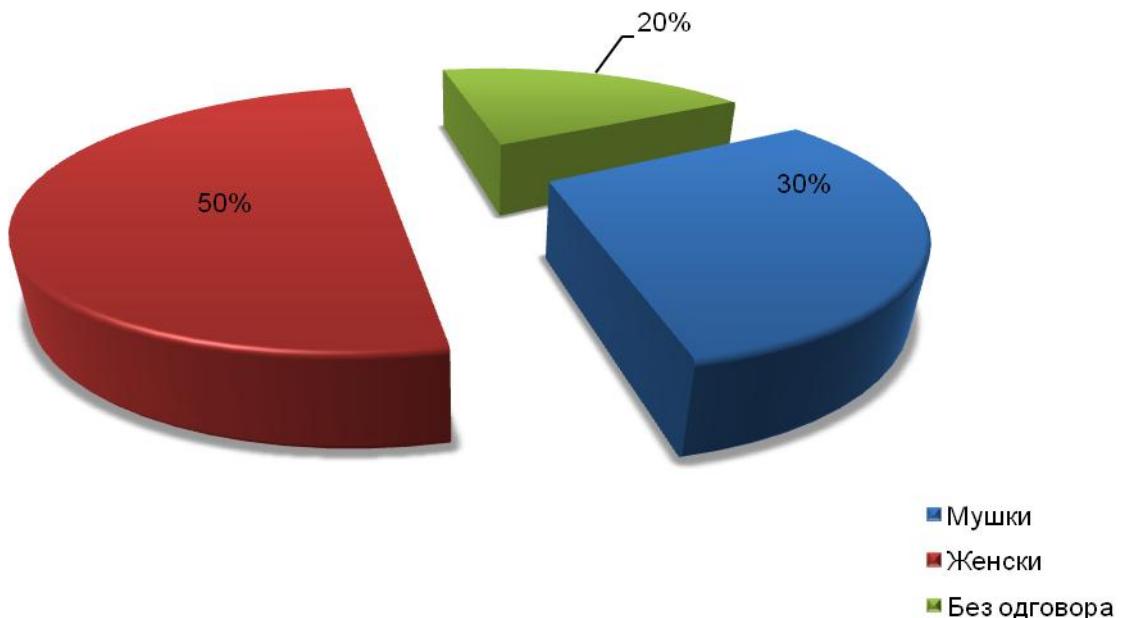


ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА РАДОМ ОДЕЉЕЊА РЕХАБИЛИТАЦИЈЕ У БОЛНИЦИ

- Из специјалне болнице за физикалну медицину и рехабилитацију прикупљено је 40 попуњених упитника.
- 50% испитаника било је женског пола, с тим да 20% испитаних није одговорило на ово питање.
- Просечна старост корисника је 56 година (од 40 испитаних, 29 је одговорило на ово питање).
- Највише пацијената (43%) је завршило средњу школу, а 48% их сматра да су осредњег материјалног стања.
- Корисници су, у високом проценту, задовољни пријемом у болницу, временом чекања на шалтеру, објашњењем процедуре током пријема, временом до смештаја у собу и отпустом из болнице.
- 70% пацијената сматра да су сестринска нега и услуге лекара на овом одељењу задовољавајући и да је особље љубазно.
- 58% испитаника је задовољно физикалном терапијом.
- 1/4 пацијената није дала одговоре на питања која се тичу исхране током боравка на одељењу рехабилитације. Они који су одговорили, већином, су задовољни овом услугом.
- Око 75% корисника услове смештаја сматра задовољавајућим.
- 80% лечених пацијената је, у целини, задовољно болничким лечењем.

1. Пол?

Мушки	Женски	Без одговора
12	20	8

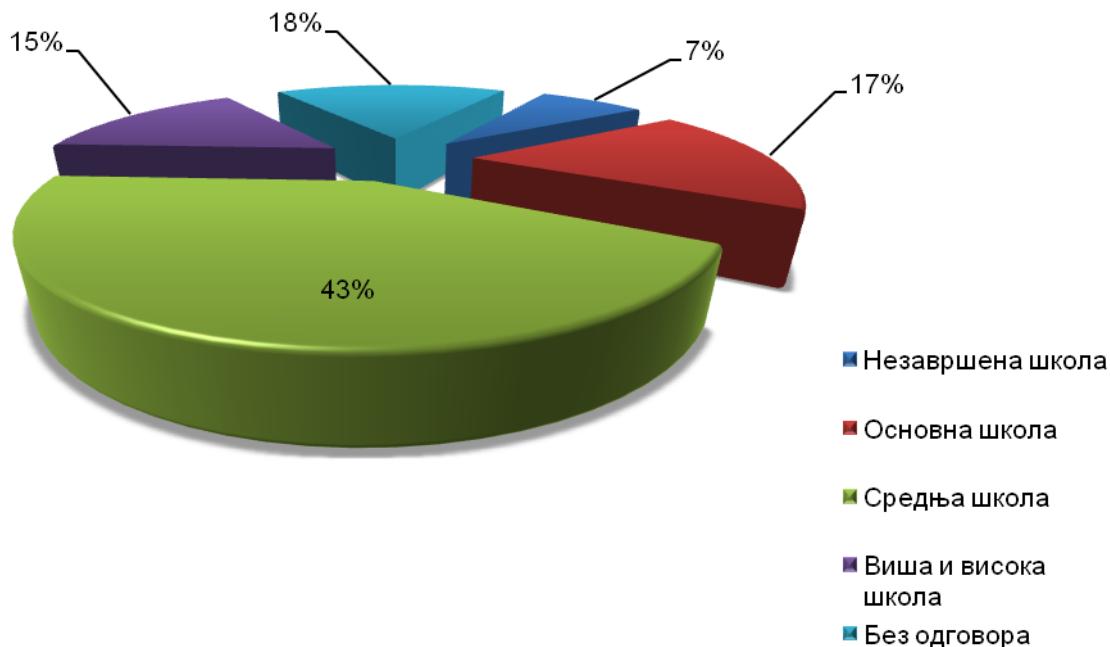


2. Године старости?

Просек година (одговорило 29 од 40; 72,5%)
56,10

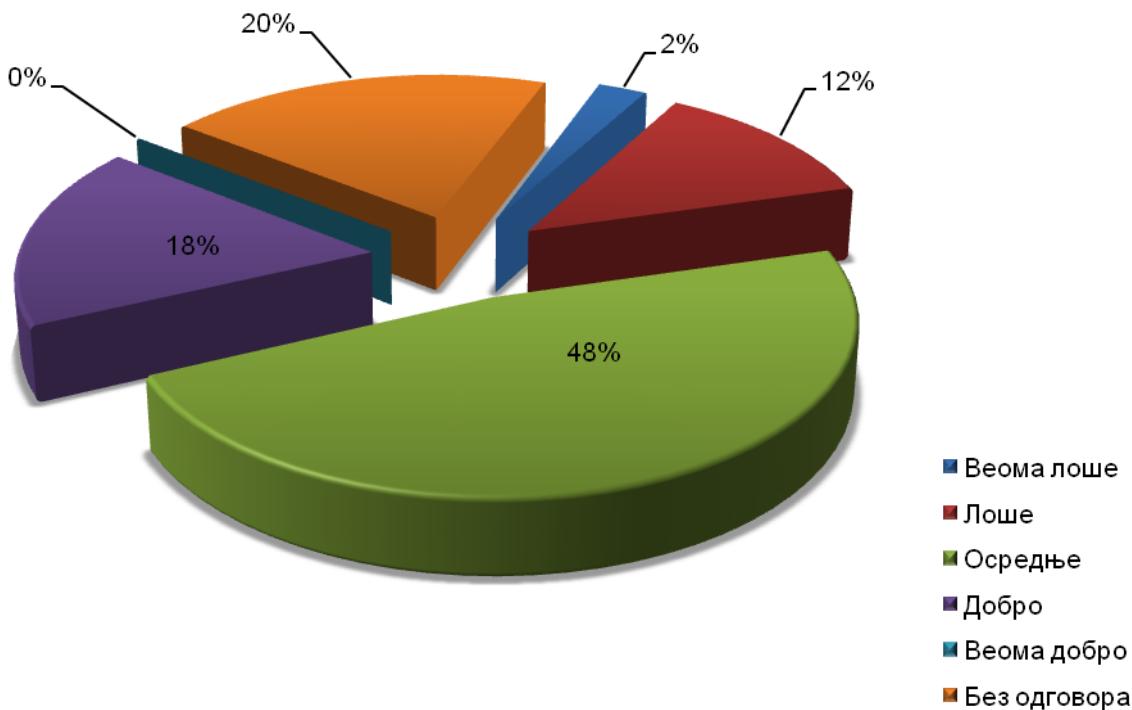
3. Завршена школа?

Незавршена школа	Основна школа	Средња школа	Виша и висока школа	Без одговора
3	7	17	6	7



4. Материјално стање Вашег домаћинства?

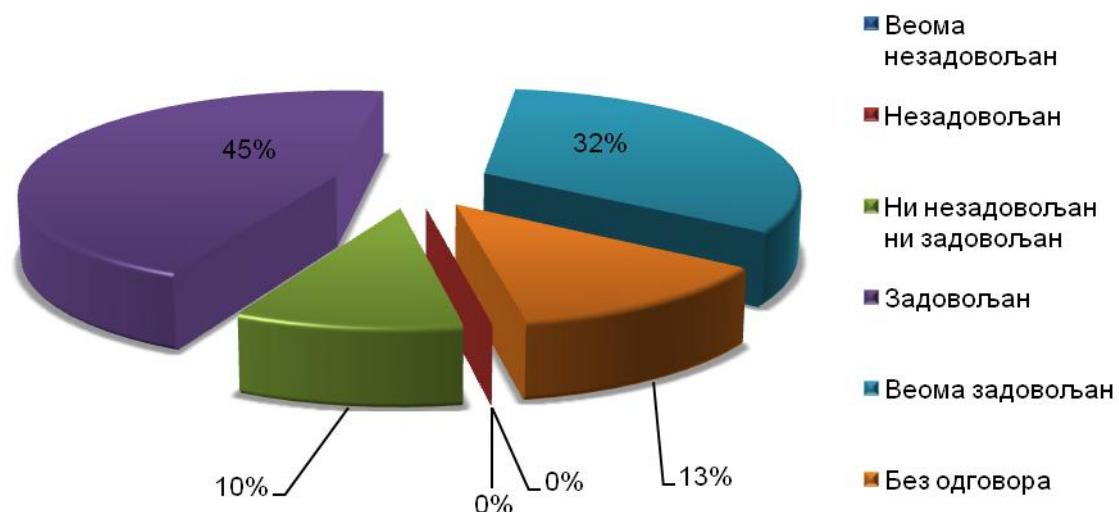
Веома лоше	Лоше	Осредње	Добро	Веома добро	Без одговора
1	5	19	7	0	8



5. Колико сте задовољни услугама током пријема и отпушта из болнице?

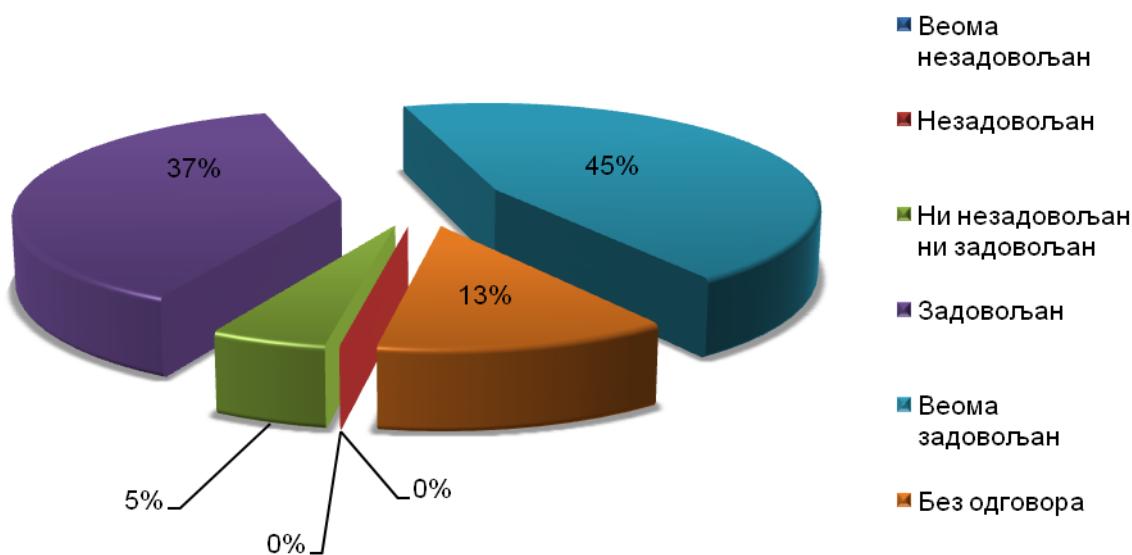
a) Општи утисак о процедуре пријема:

Веома нездовољан	Нездовољан	Ни нездовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	0	4	18	13	5



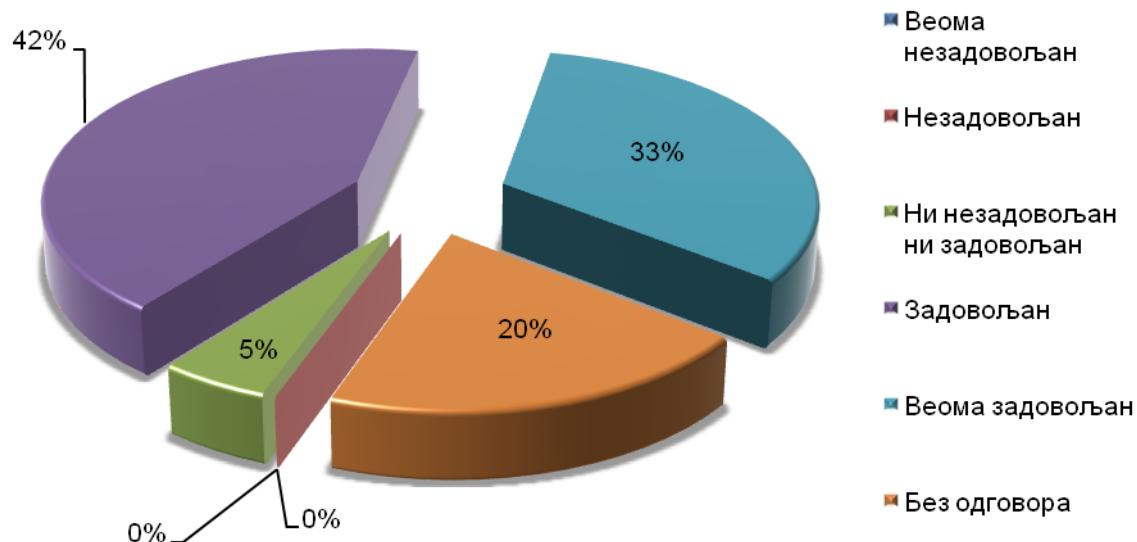
б) Љубазност особља:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	0	2	15	18	5



в) Време чекања на шалтеру:

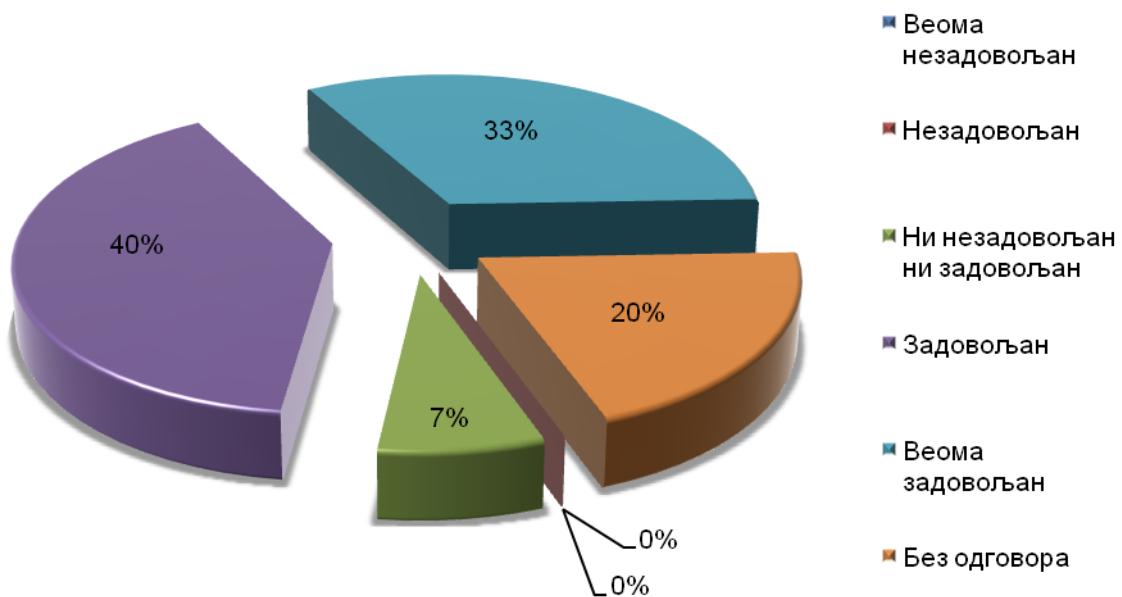
Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	0	2	17	13	8



г) Објашњење процедуре током пријема:

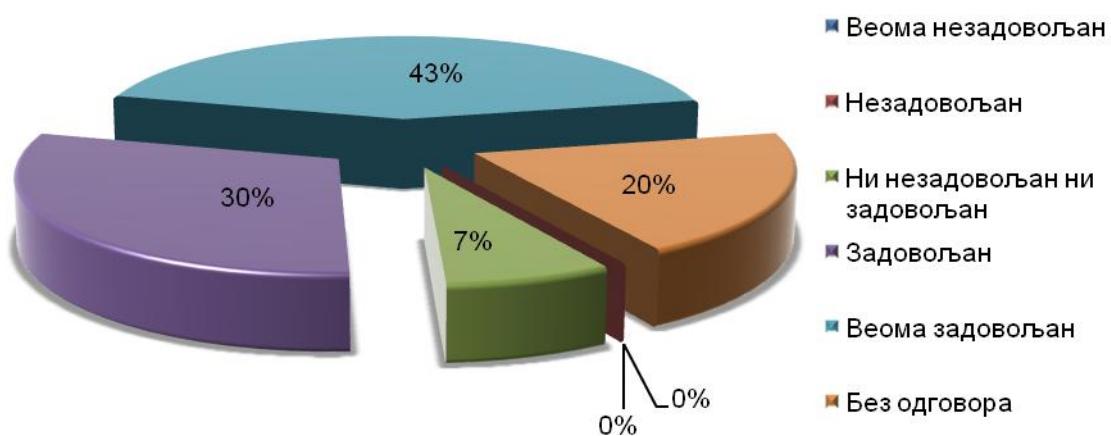
Веома	Незадовољан	Ни незадовољан	Задовољан	Веома	Без
-------	-------------	----------------	-----------	-------	-----

незадовољан		ни задовољан		задовољан	одговора
0	0	3	16	13	8



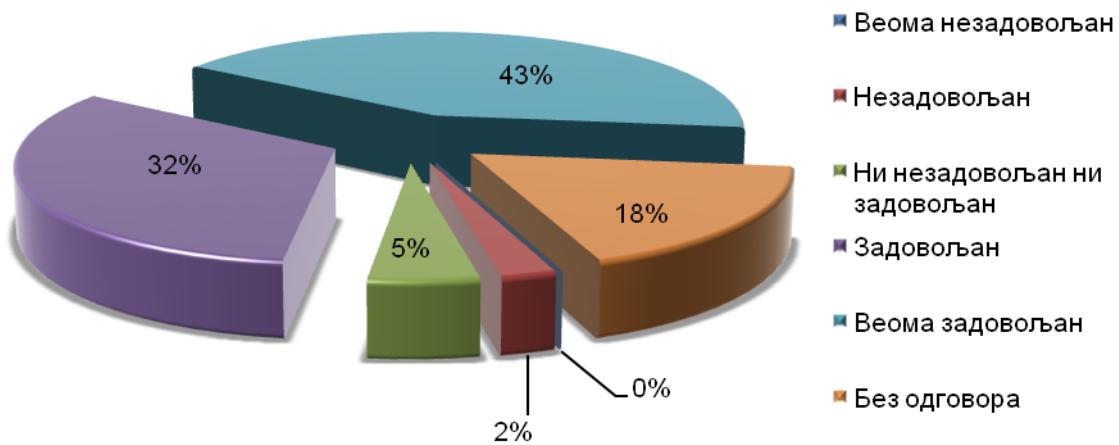
д) Време до смештаја у собу:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	0	3	12	17	8



ћ) Општи утисак приликом отпуста:

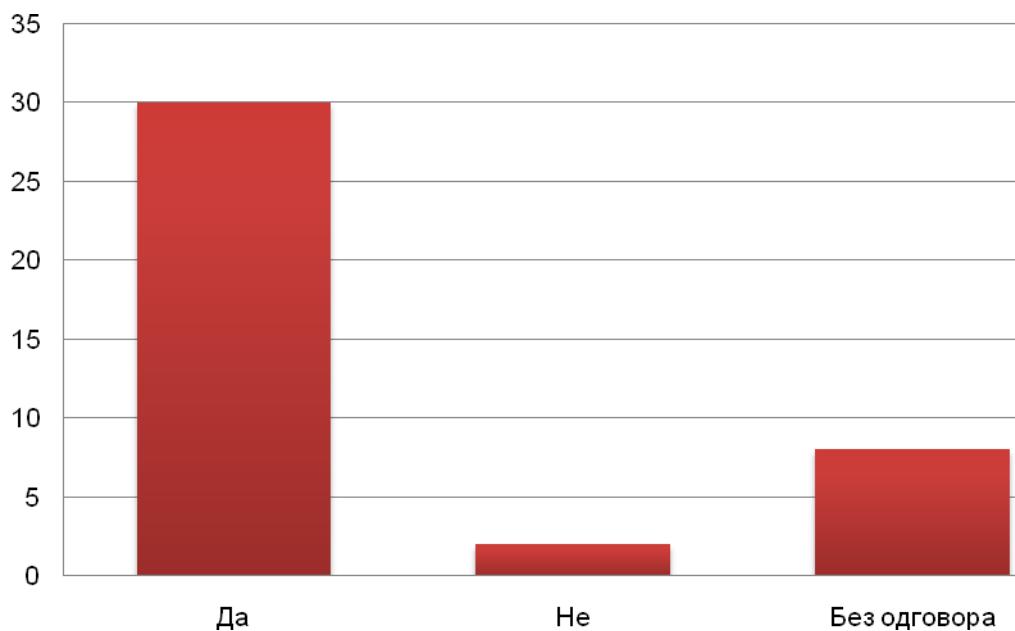
Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	1	2	13	17	7



6. Да ли Вас је особље упознало са:

а) Правом на сагласност за предложену процедуру:

Да	Не	Без одговора
30	2	8



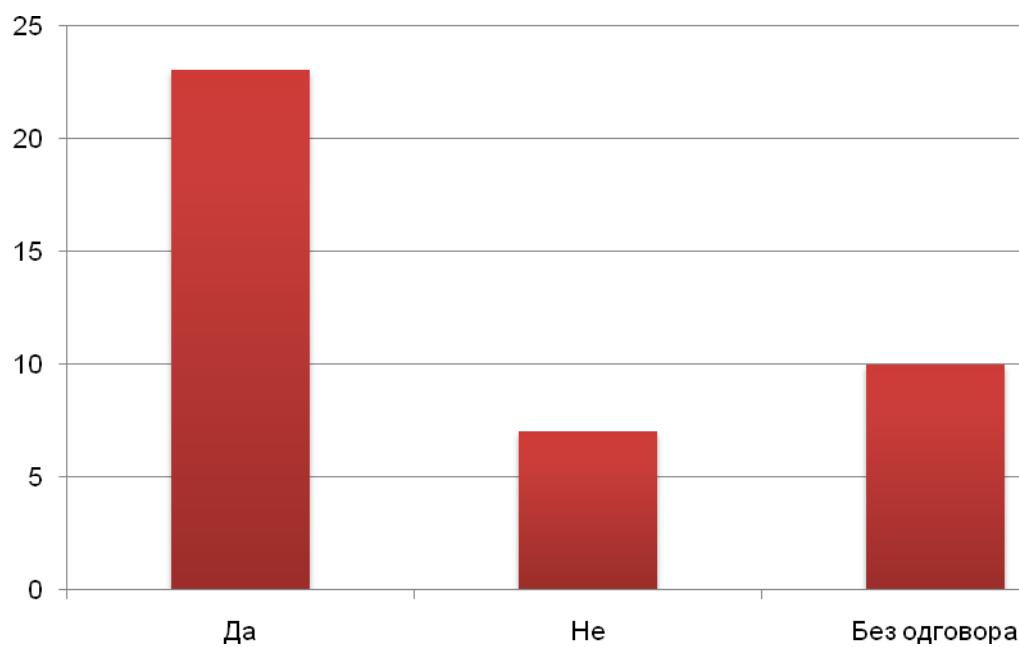
б) Дужностима пацијената на одељењу:

Да	Не	Без одговора
28	4	8



в) Начином приговора и жалби у случају нездовољства:

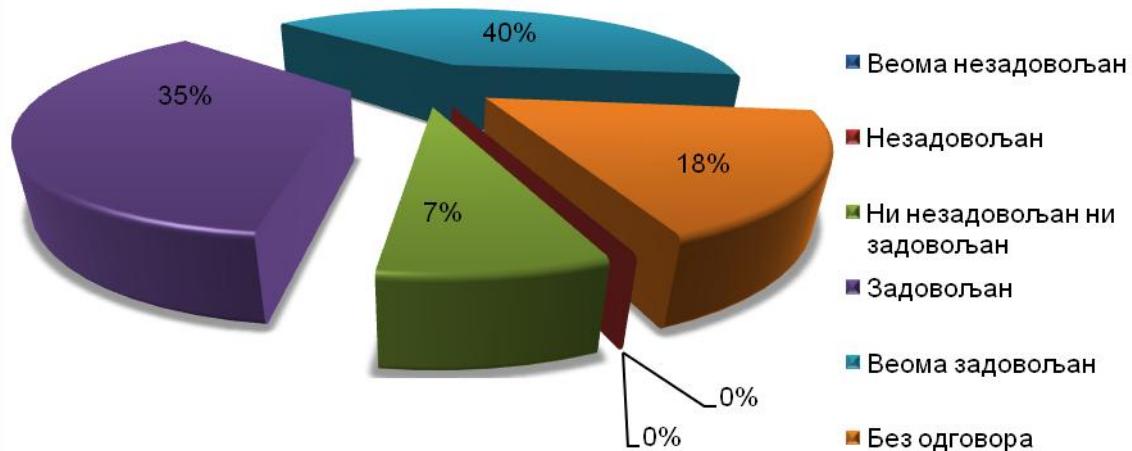
Да	Не	Без одговора
23	7	10



7. Колико сте задовољни услугама сестринске неге током боравка у болници?

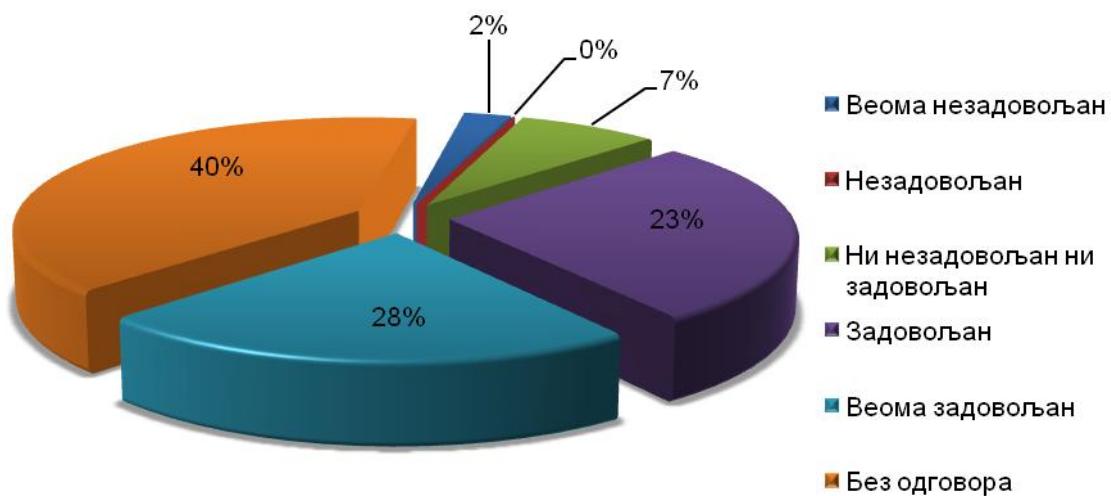
а) Поштовање и лъбазност:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	0	3	14	16	7



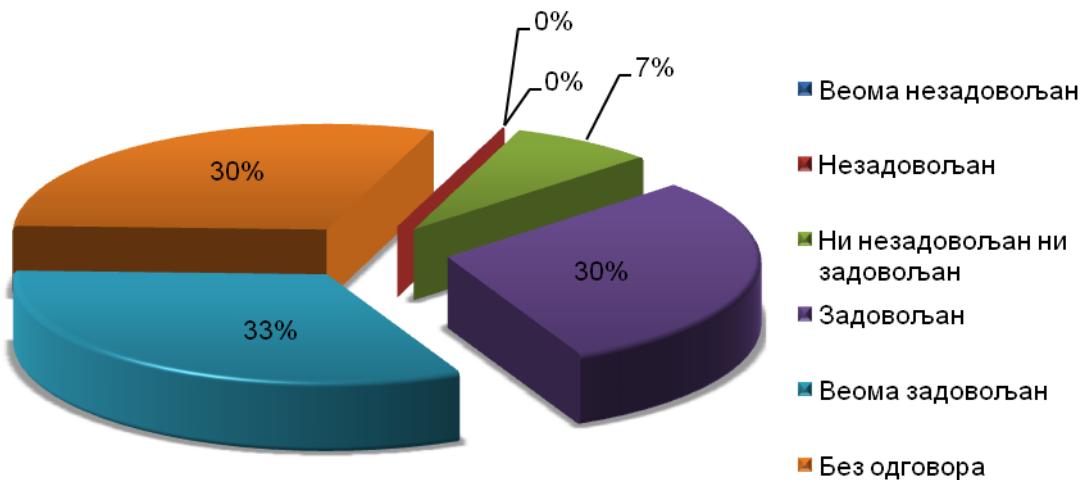
б) Време чекања на сестру код хитне потребе:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
1	0	3	11	9	16



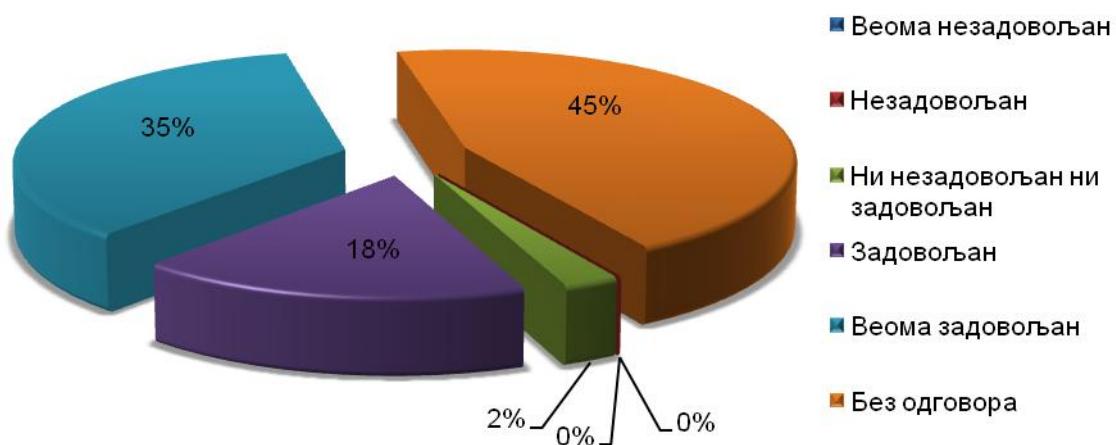
в) Објашњавање процедура, тестова и третмана:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	0	3	12	13	12



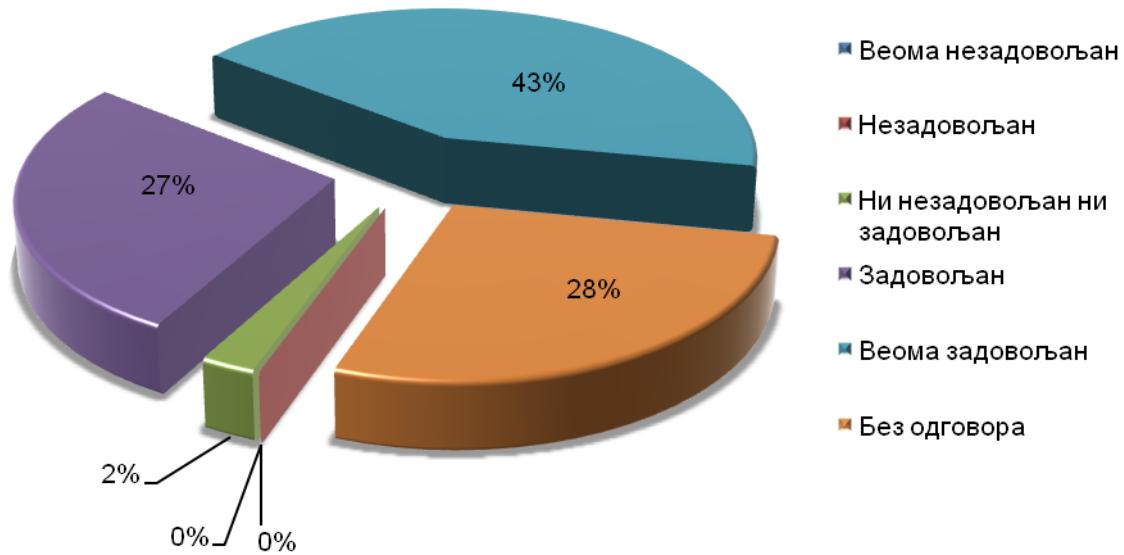
г) Љубазност према члановима породице и посетиоцима:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	0	1	7	14	18



д) Опште задовољство сестринском негом:

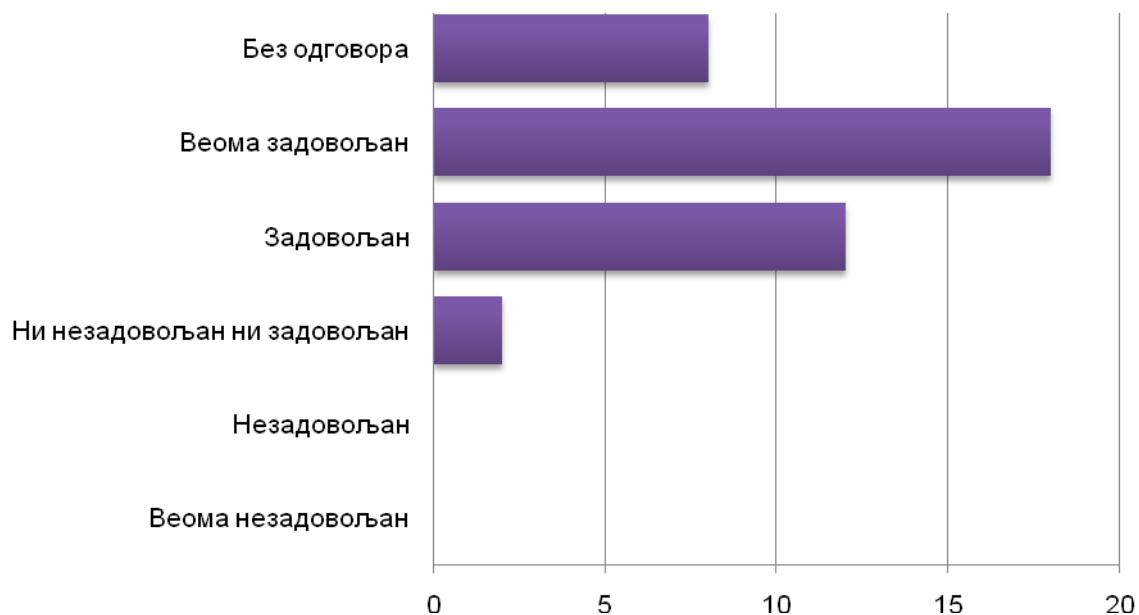
Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	0	1	11	17	11



8. Колико сте задовољни услугама лекара током боравка у болници?

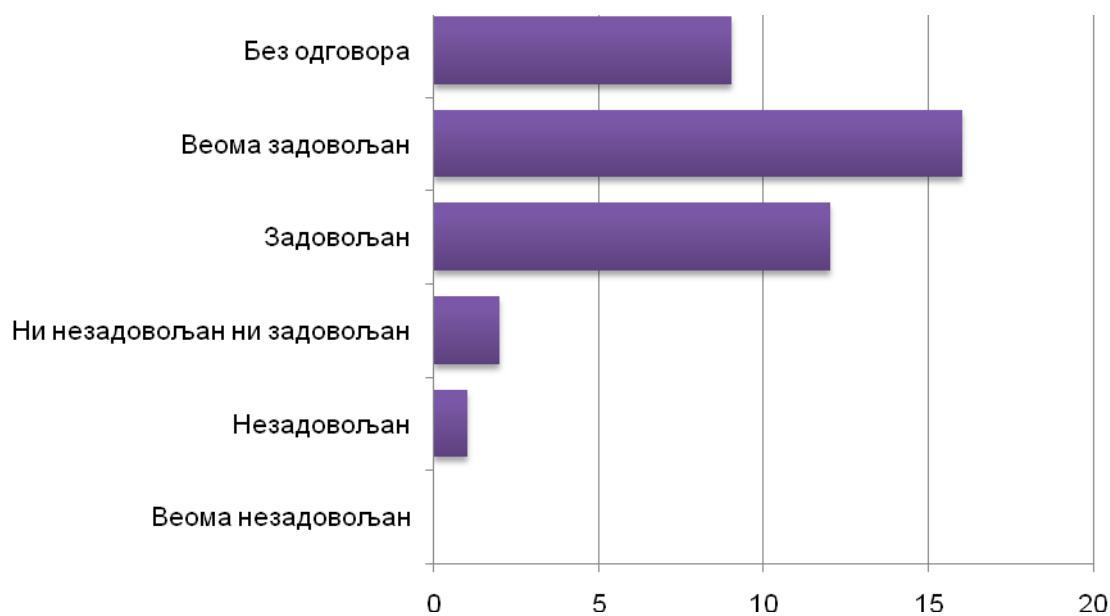
а) Спремност да дају одговоре на питања:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	0	2	12	18	8



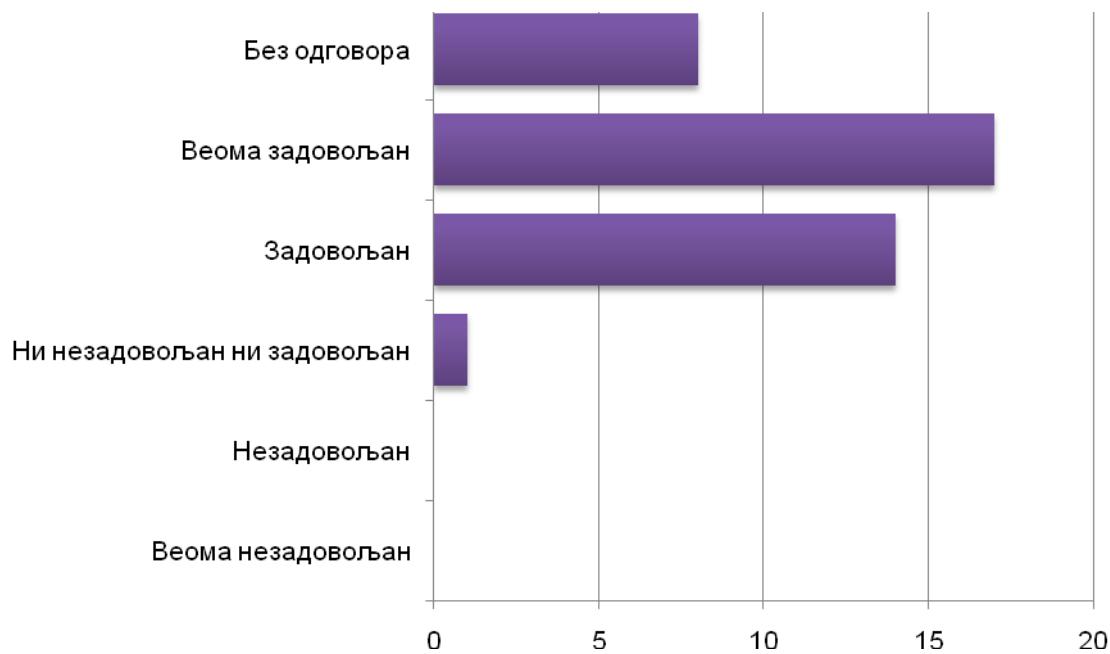
б) Објашњење тестова, процедура, третмана и резултата:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	1	2	12	16	9



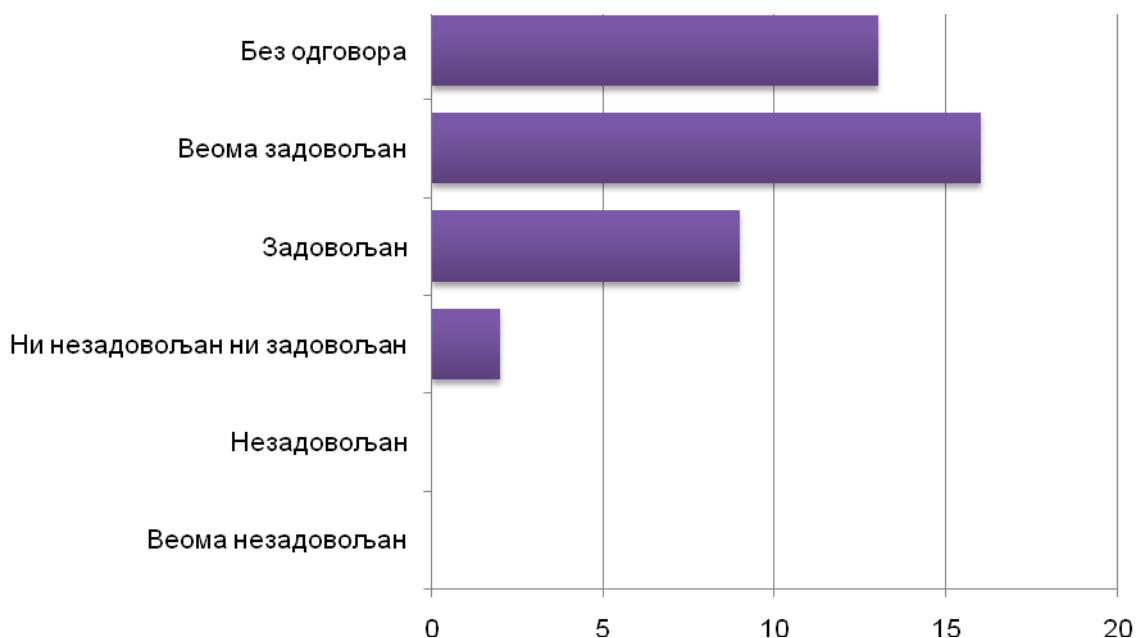
в) Поштовање и лъбазност:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	0	1	14	17	8



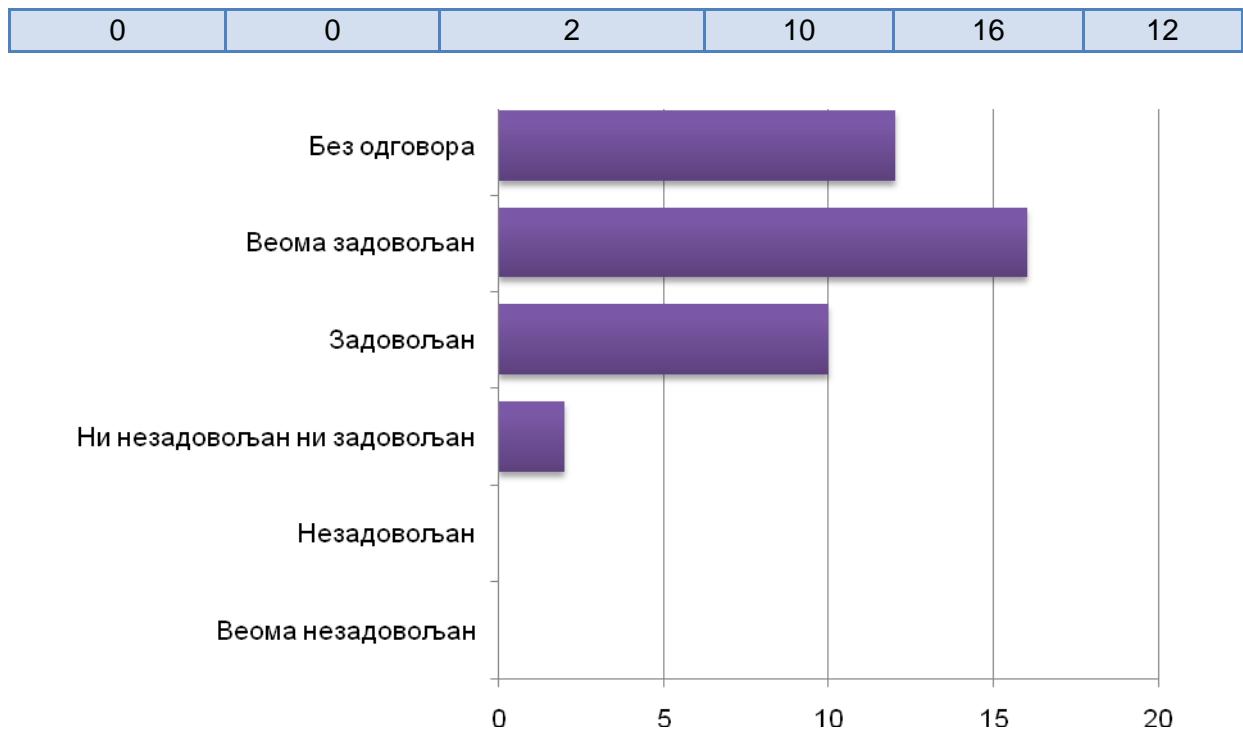
Г) Способност дијагностиковања здравствених проблема:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	0	2	9	16	13



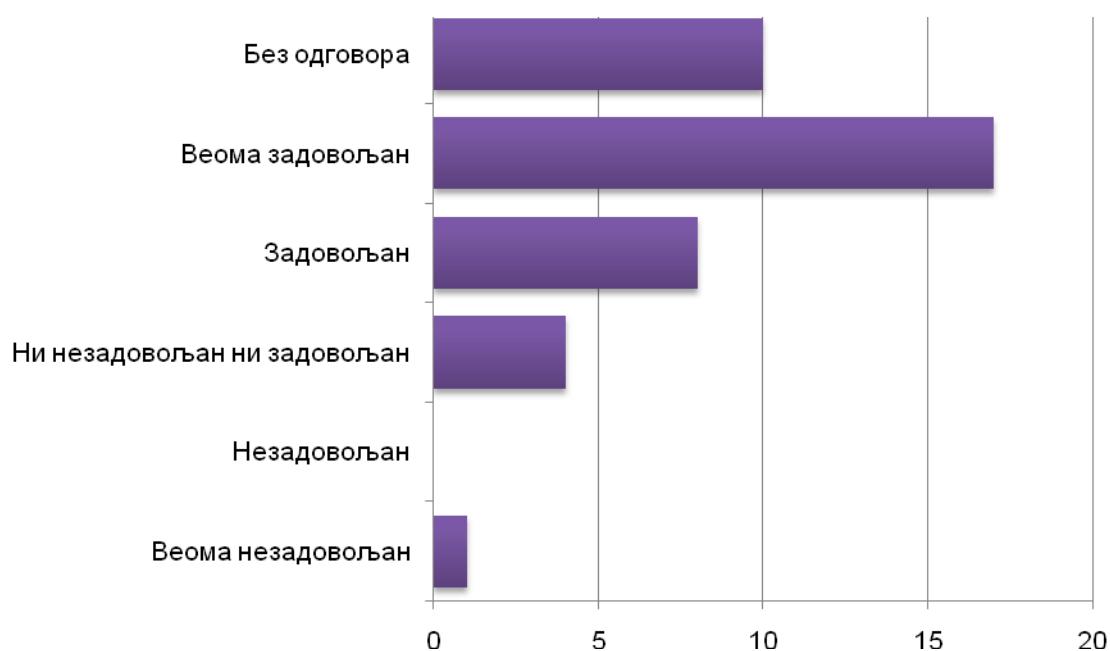
д) Темељност у испитивању:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
-------------------	-------------	-----------------------------	-----------	-----------------	--------------



ћ) Успешност лечења:

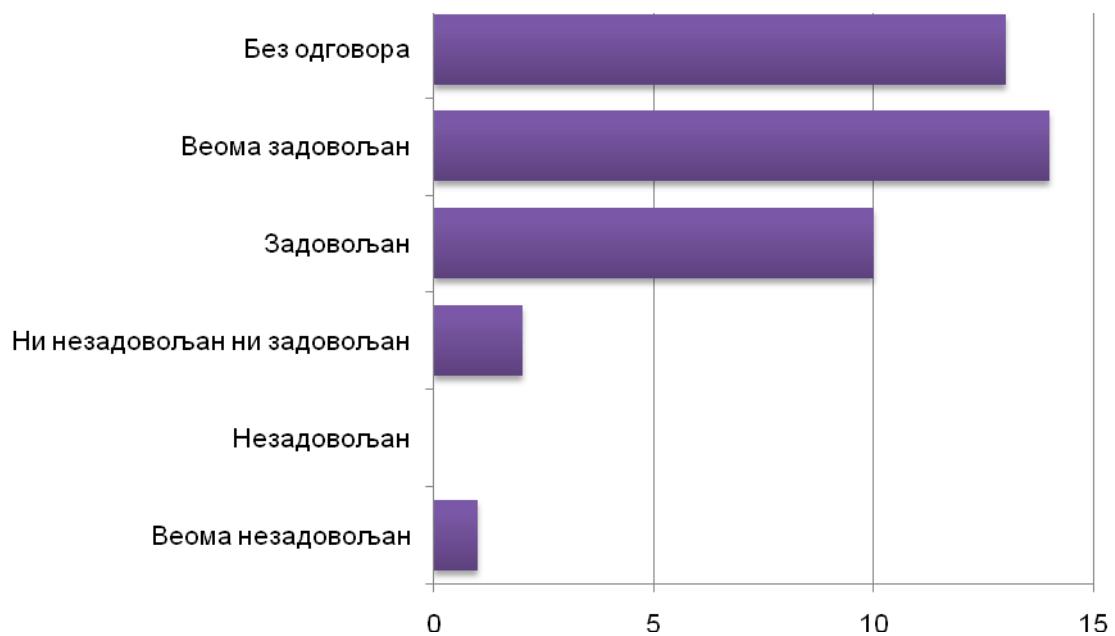
Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
1	0	4	8	17	10



е) Упутства при отпусту:

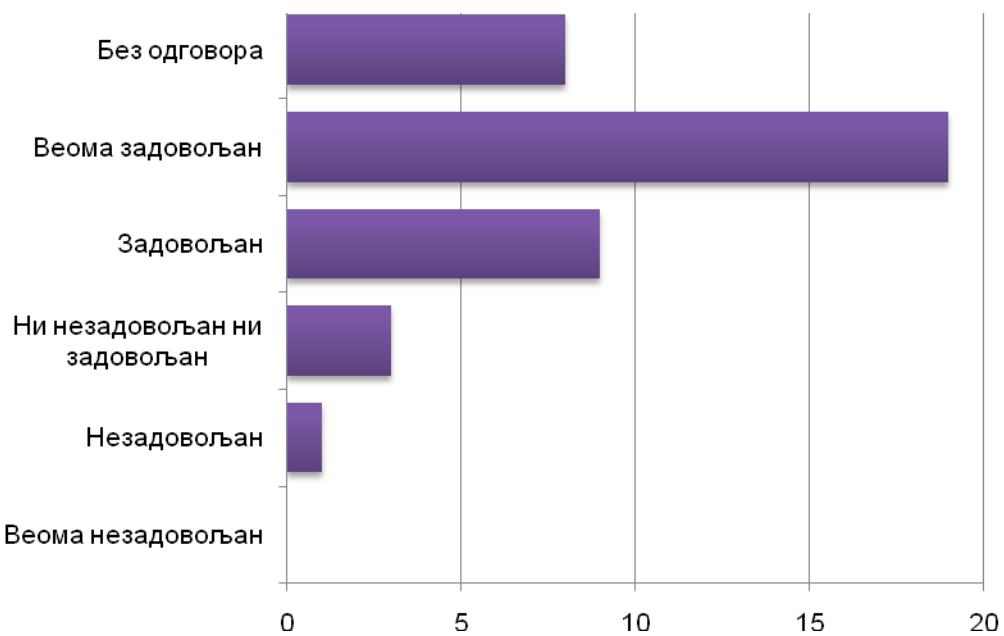
Веома	Незадовољан	Ни незадовољан	Задовољан	Веома	Без
-------	-------------	----------------	-----------	-------	-----

нездовољан		ни задовољан		задовољан	одговора
1	0	2	10	14	13



ж) Опште задовољство услугама лекара:

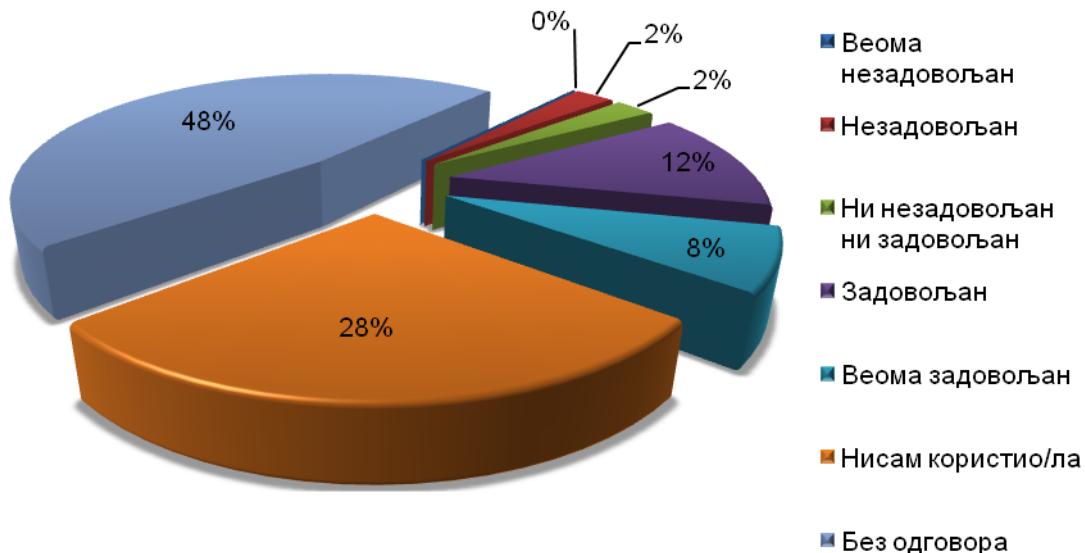
Веома нездовољан	Нездовољан	Ни нездовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	1	3	9	19	8



9. Колико сте задовољни услугама дијагностике и терапије током боравка у болници:

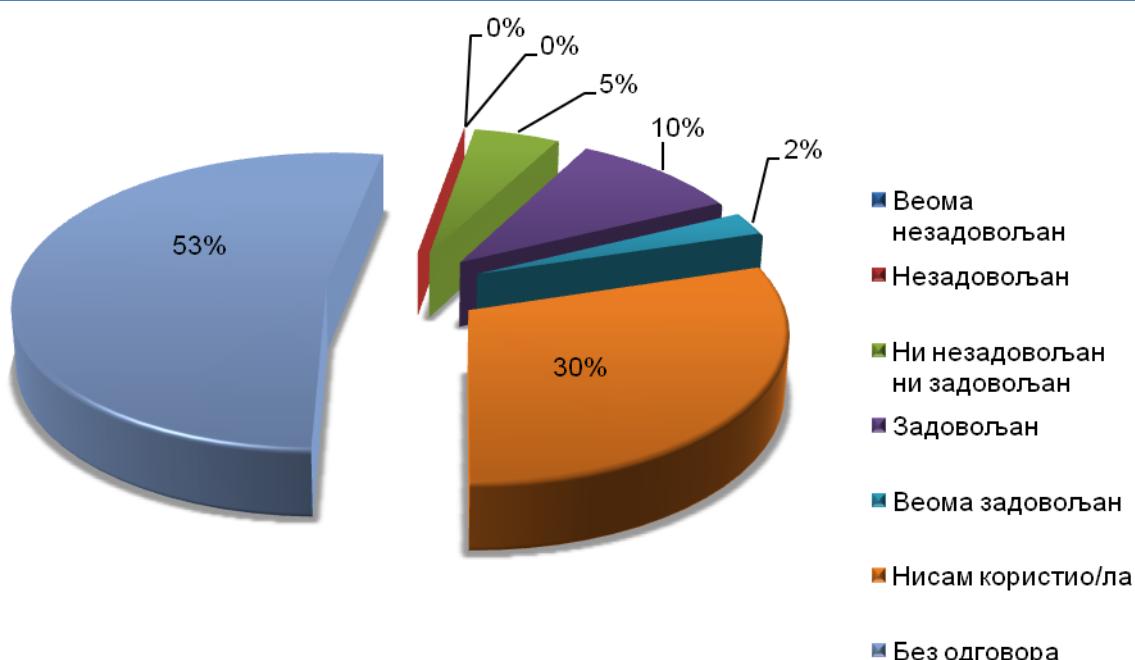
а) Лабораторија:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио/ла	Без одговора
0	1	1	5	3	11	19



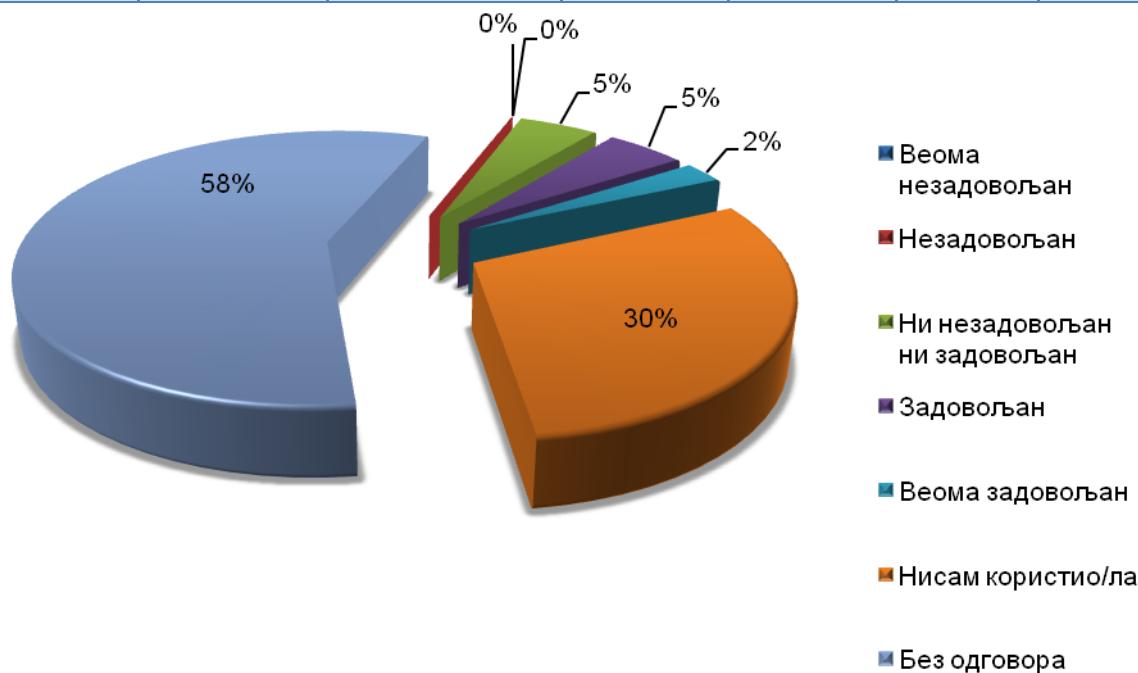
б) Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења):

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио/ла	Без одговора
0	0	2	4	1	12	21



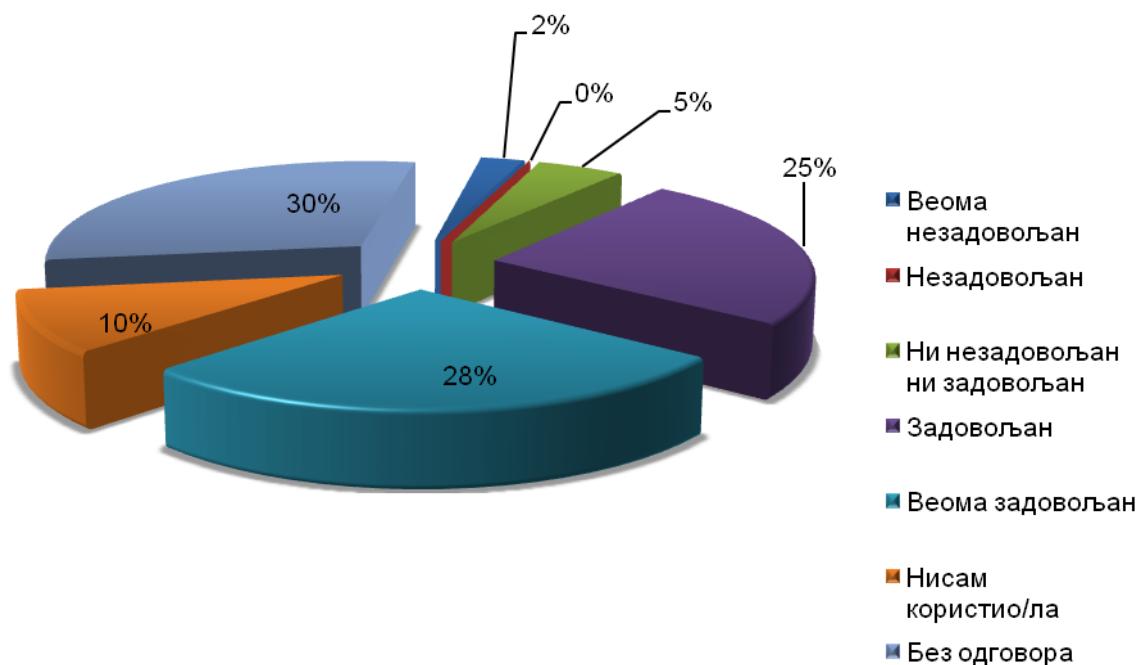
в) Радиологија (рентген, ултразвук, скенер):

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио/ла	Без одговора
0	0	2	2	1	12	23



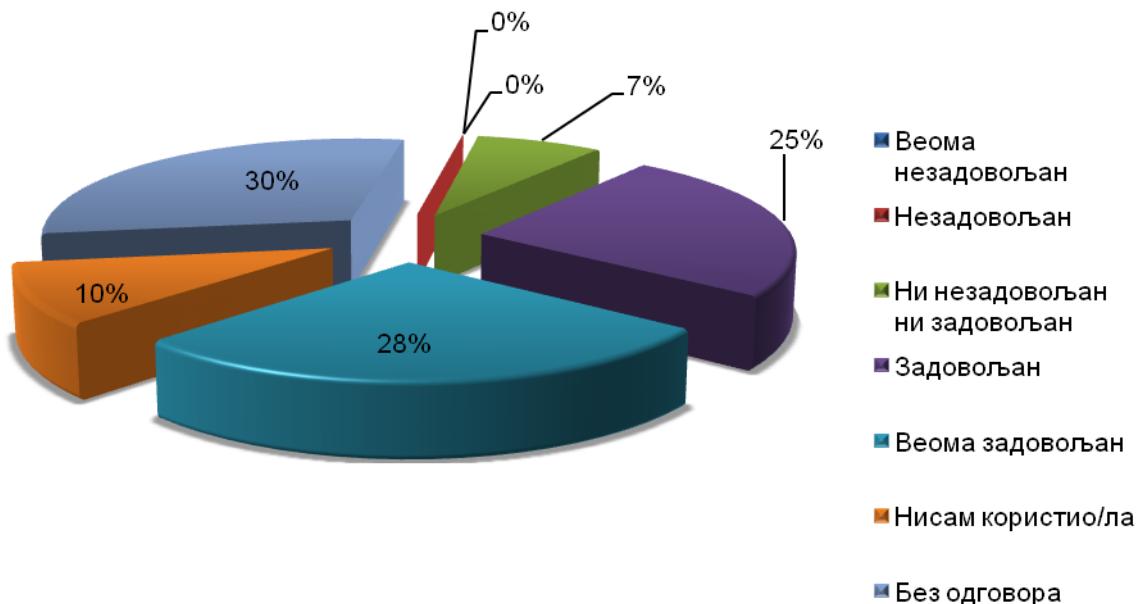
Г) Физикална терапија:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио/ла	Без одговора
1	0	2	10	11	4	12



д) Опште задовољство услугама дијагностике:

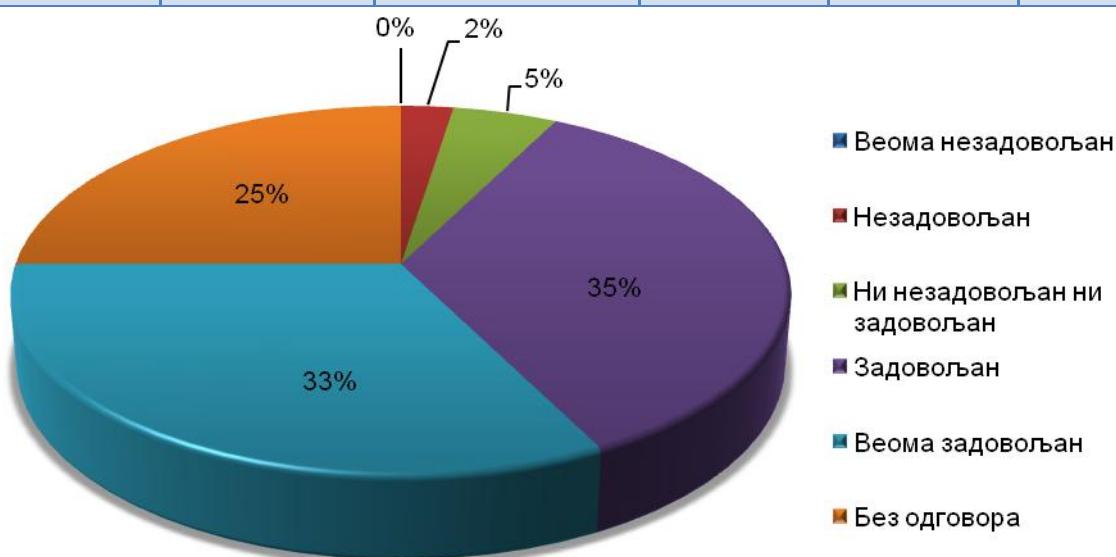
Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио/ла	Без одговора
0	0	3	10	11	4	12



10. Колико сте задовољни услугама исхране током боравка у болници?

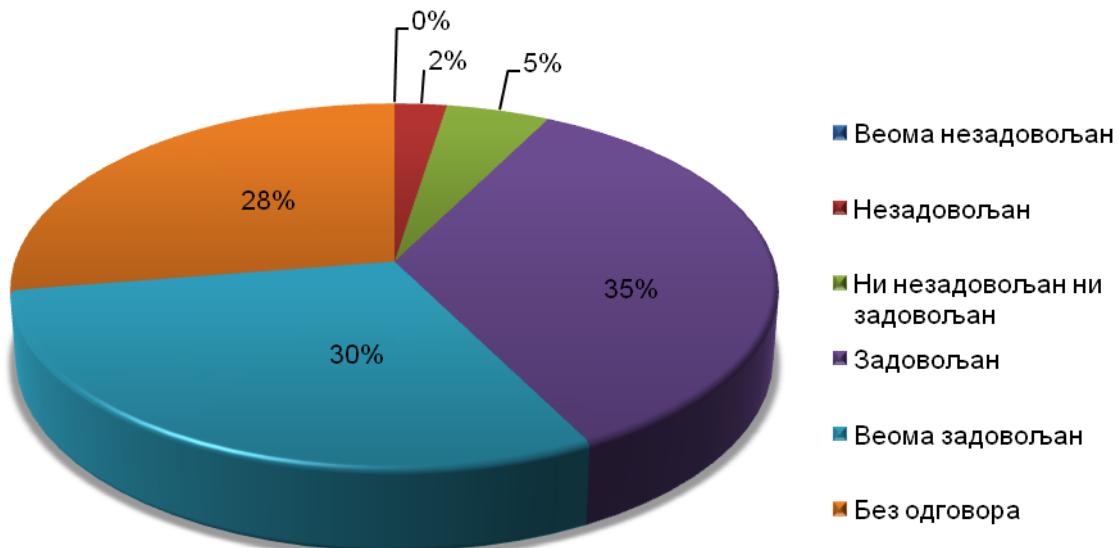
а) Време сервирања хране:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	1	2	14	13	10



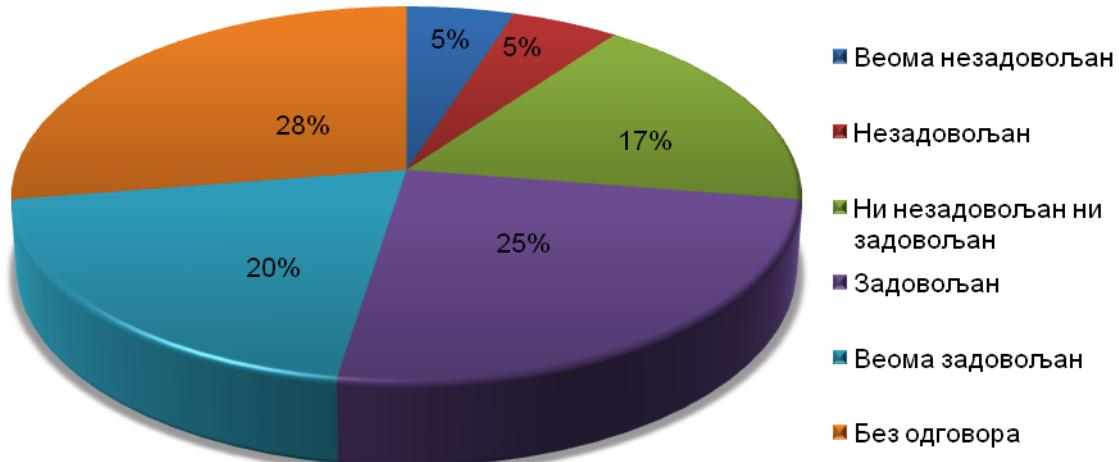
б) Начин сервирања хране:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	1	2	14	12	11



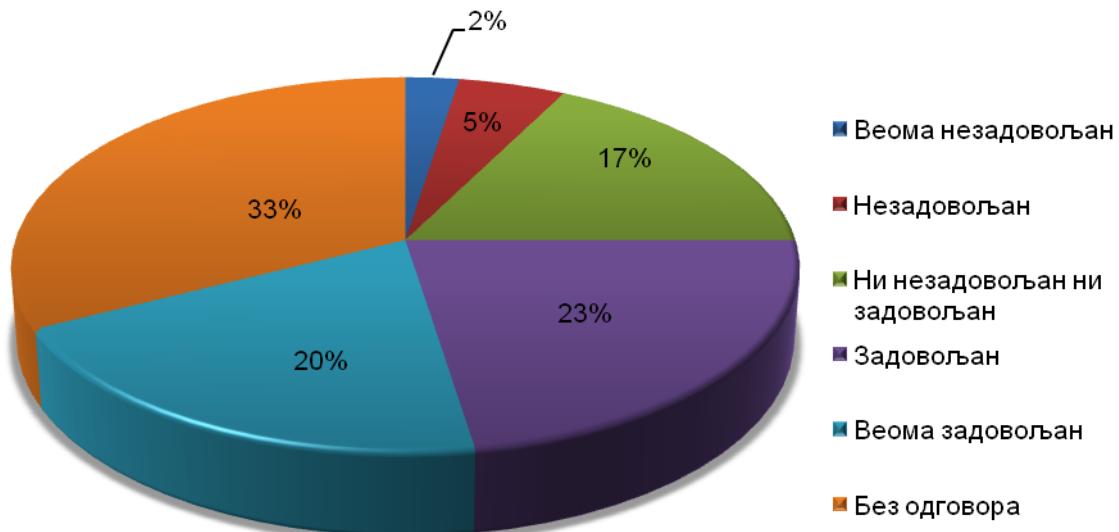
в) Укус хране:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
2	2	7	10	8	11



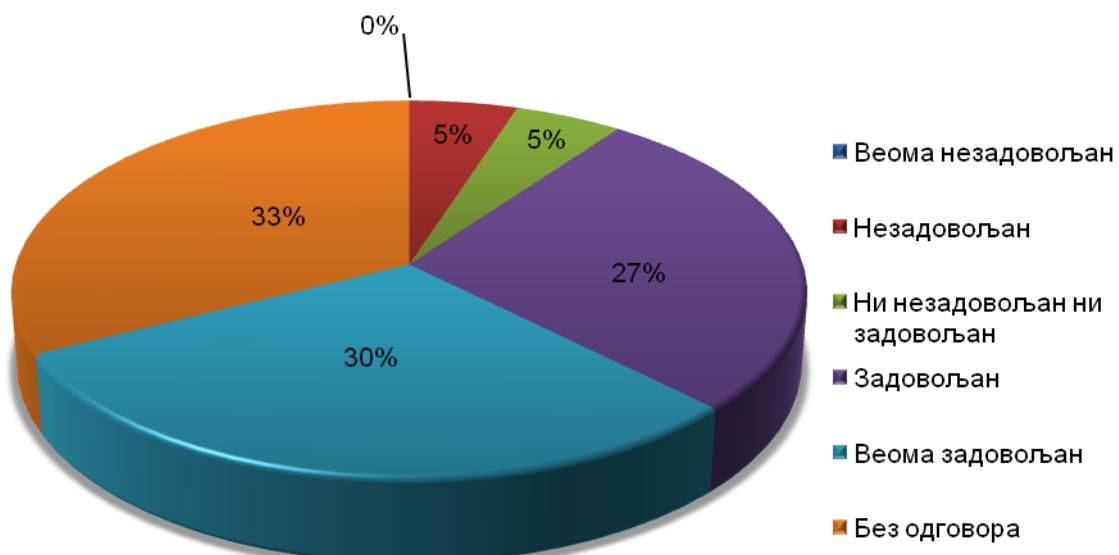
г) Температура хране:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
1	2	7	9	8	13



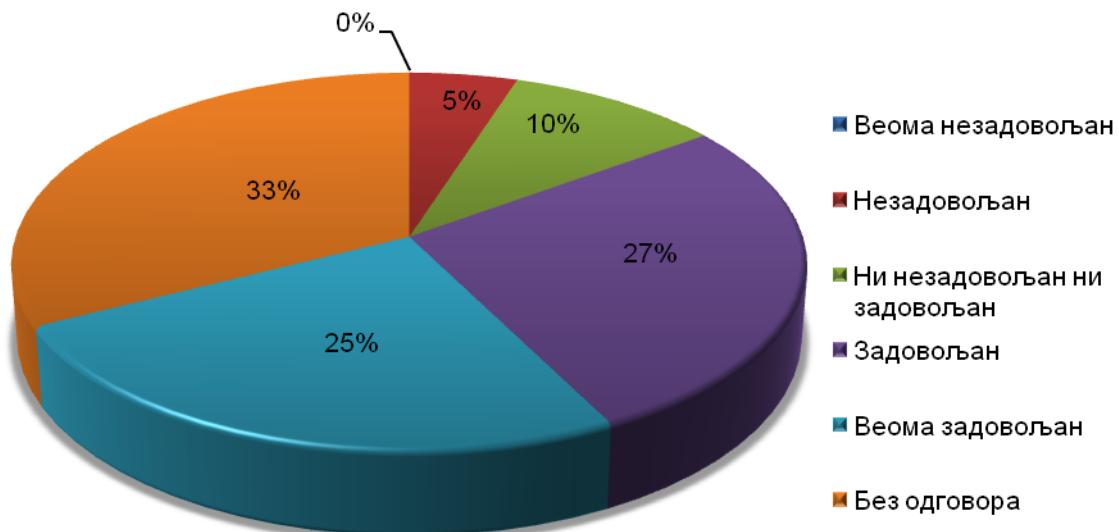
д) Количина хране:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	2	2	11	12	13



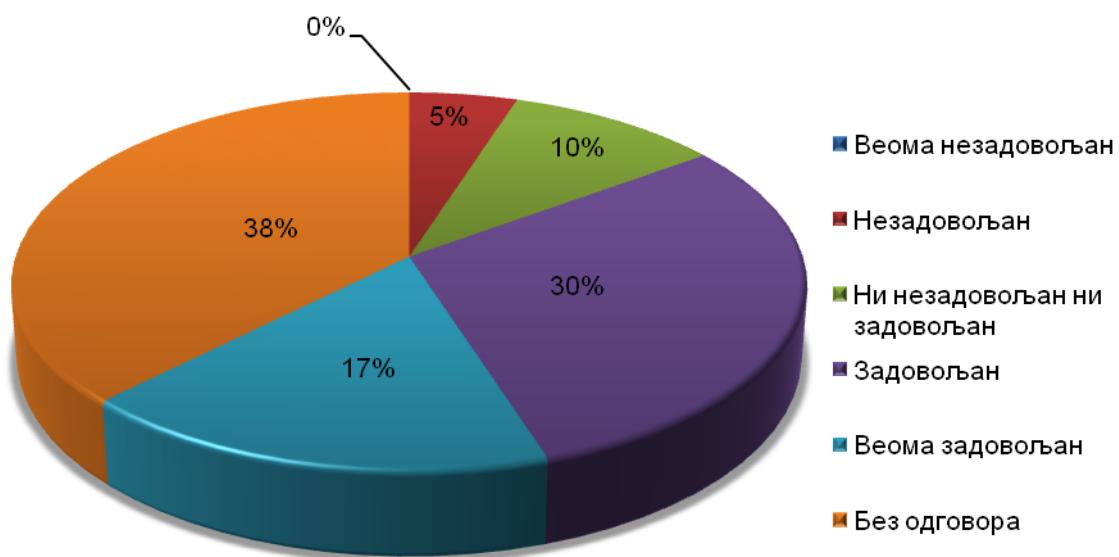
ћ) Разноврсност хране:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	2	4	11	10	13



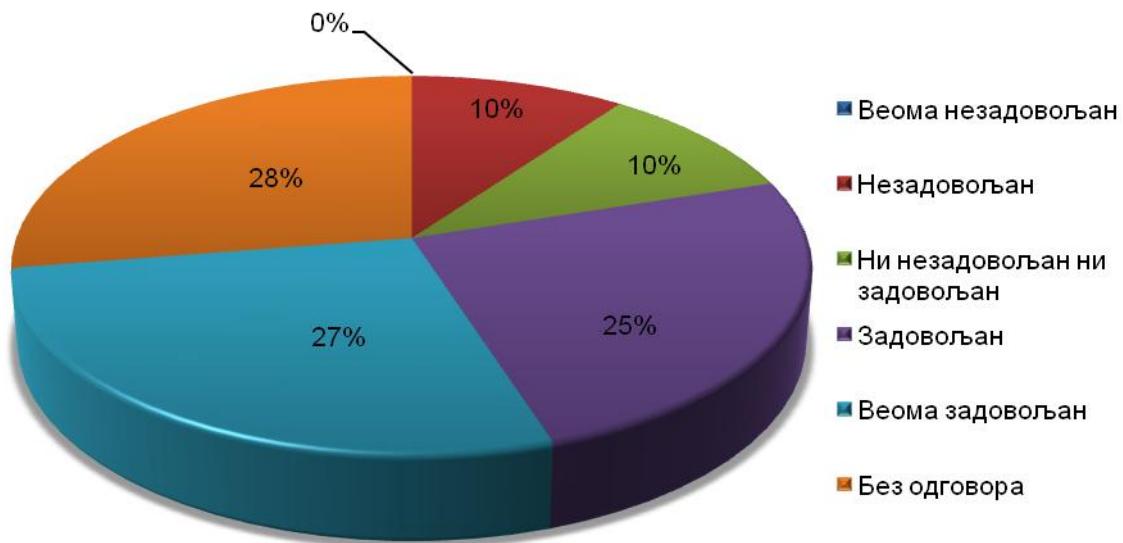
е) Одговарајућа дијета:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	2	4	12	7	15



ж) Опште задовољство услугама исхране:

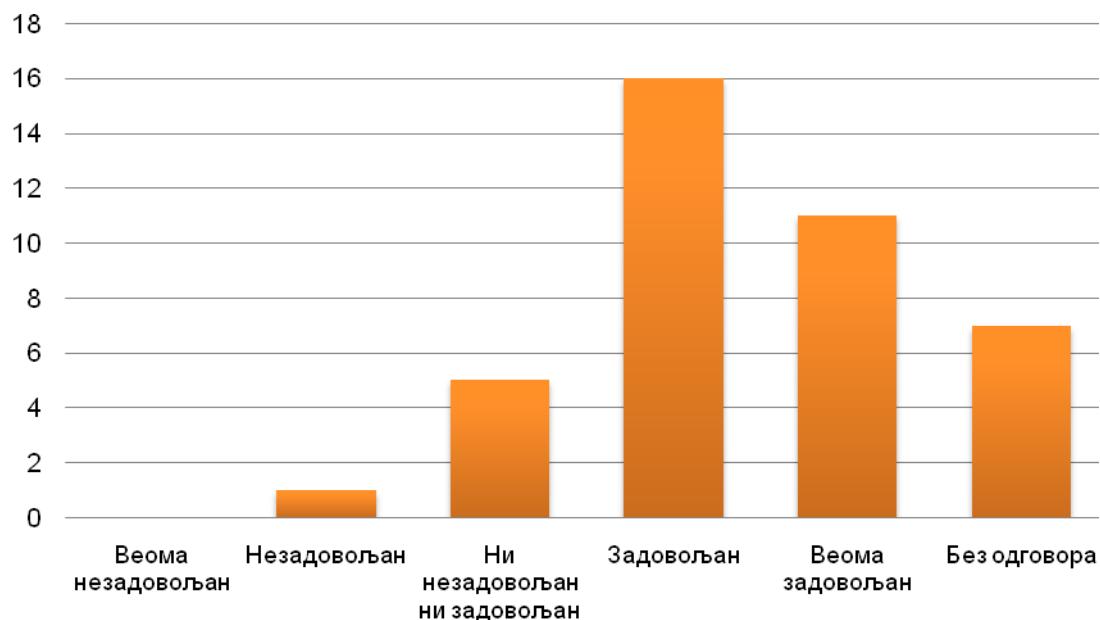
Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	4	4	10	11	11



11. Колико сте задовољни условима смештаја током боравка у болници?

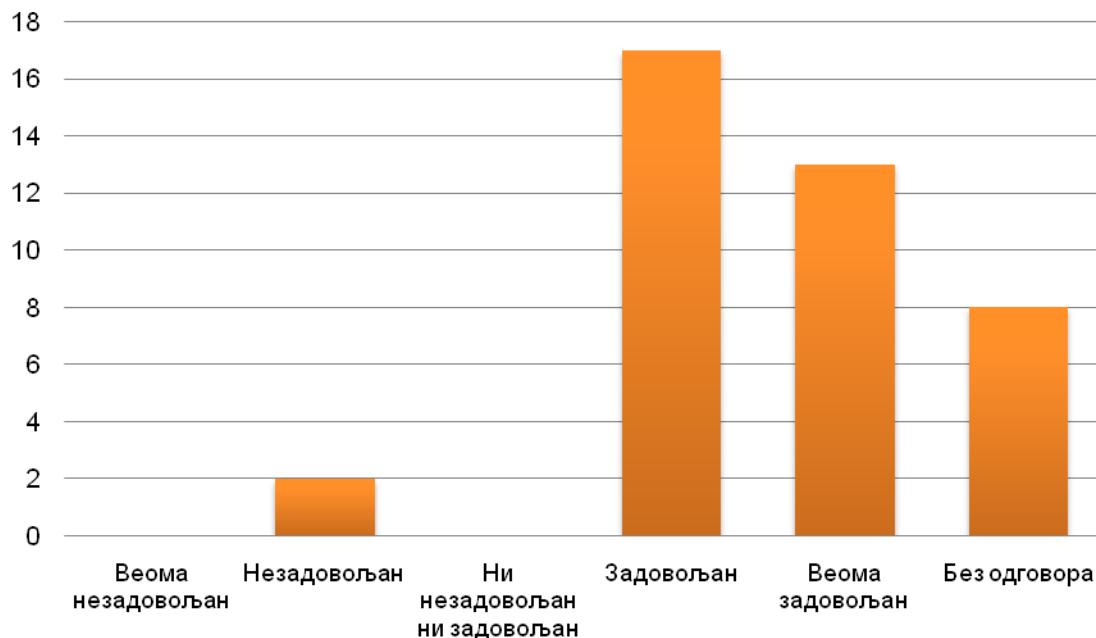
а) Удобност кревета:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	1	5	16	11	7



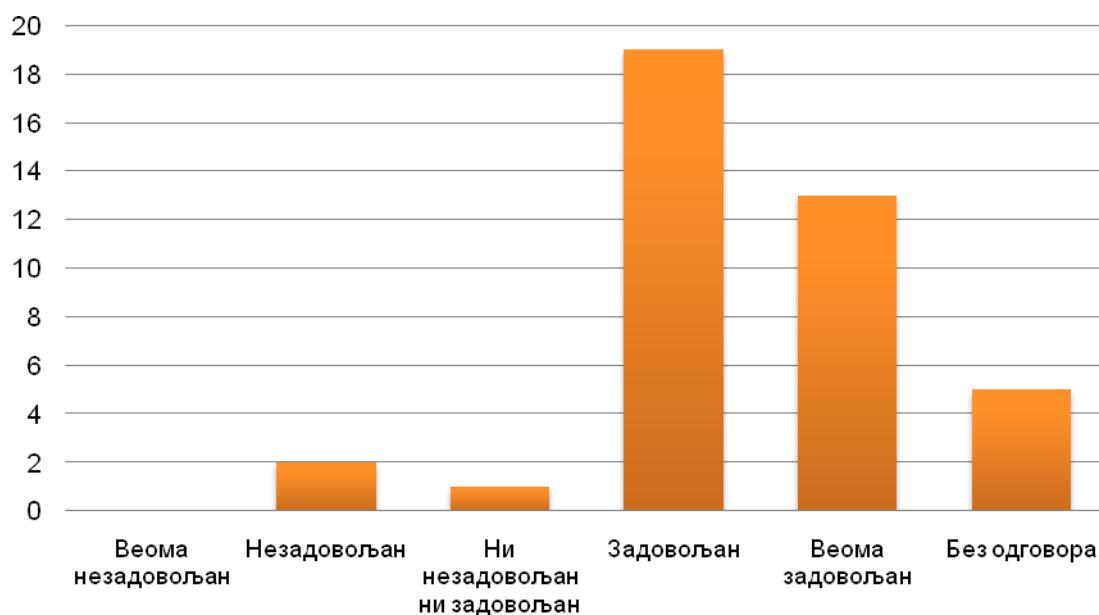
б) Чистота собе:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	2	0	17	13	8



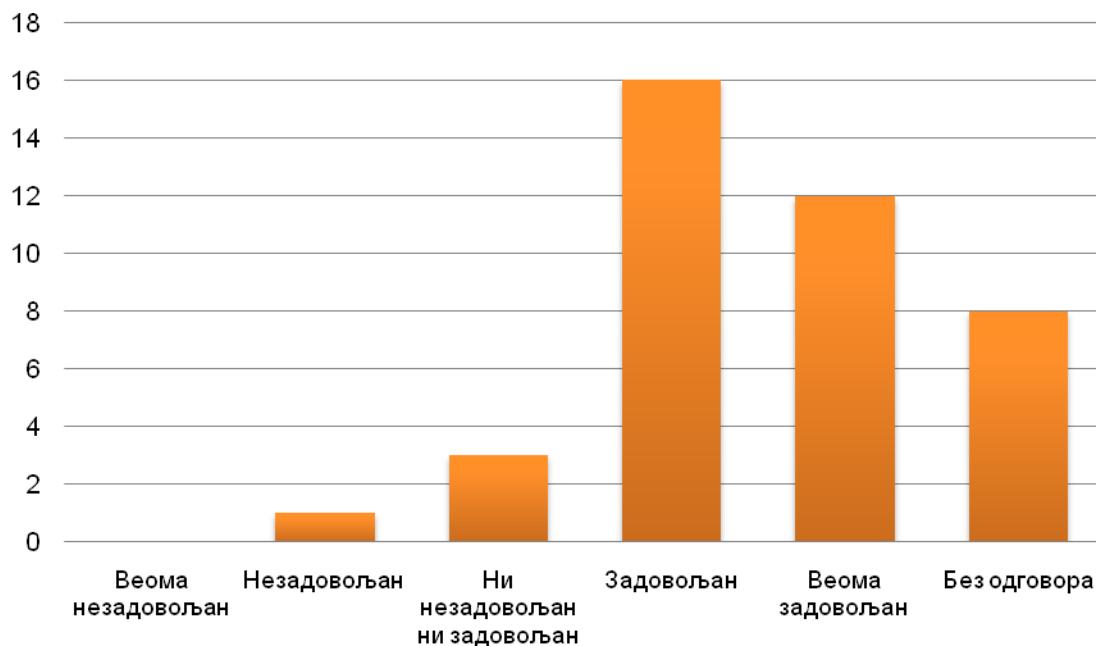
в) Температура у соби:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	2	1	19	13	5



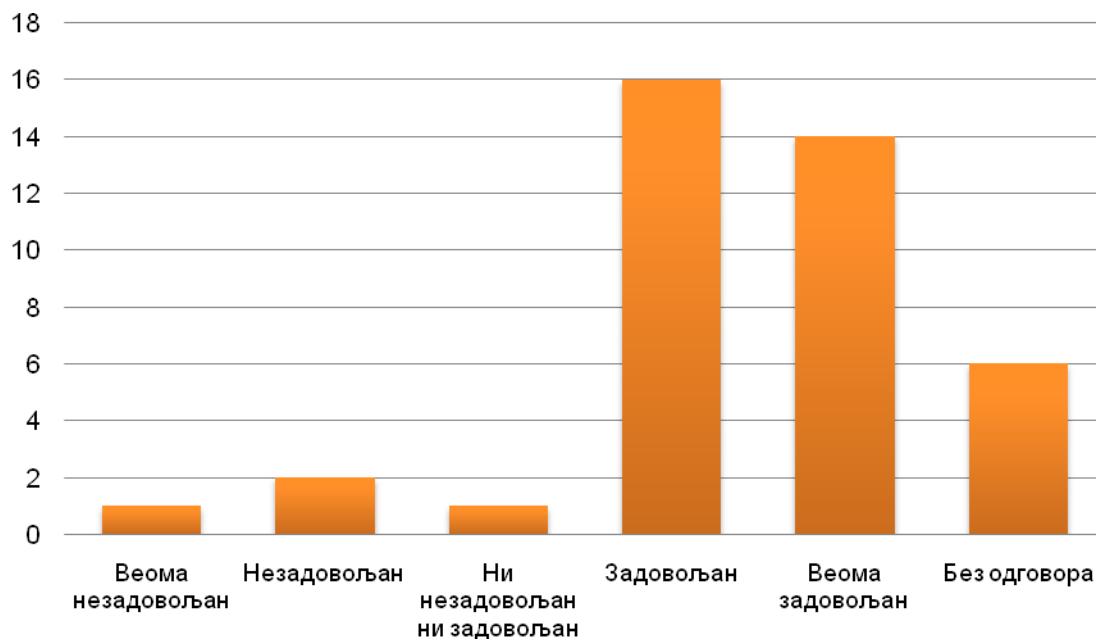
г) Опрема собе:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	1	3	16	12	8



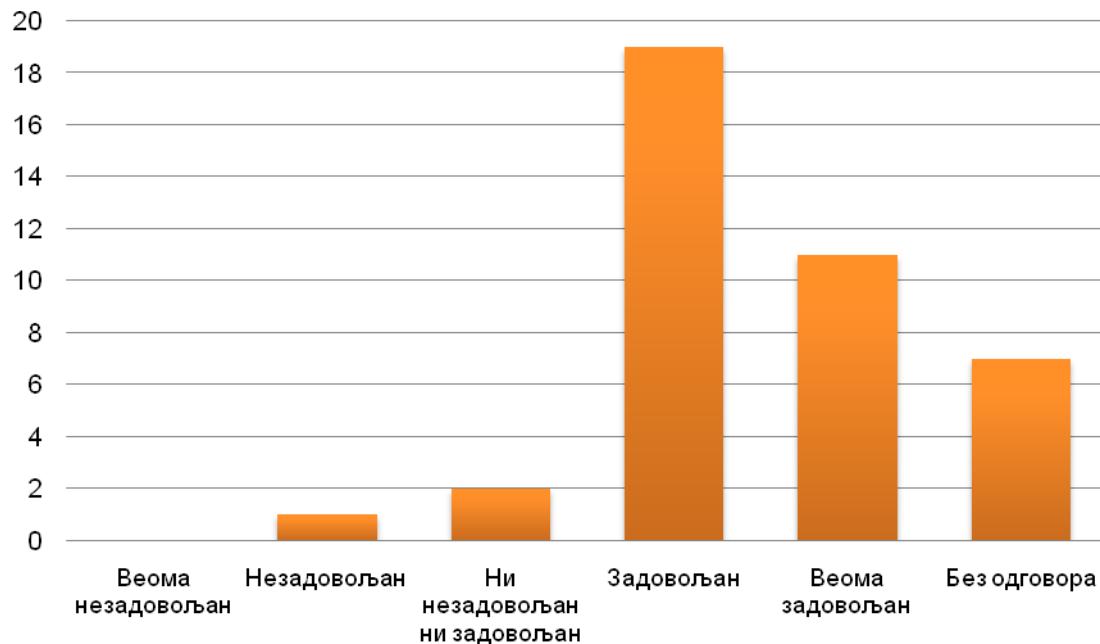
д) Чистоћа тоалета:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
1	2	1	16	14	6



ћ) Опште задовољство смештајем:

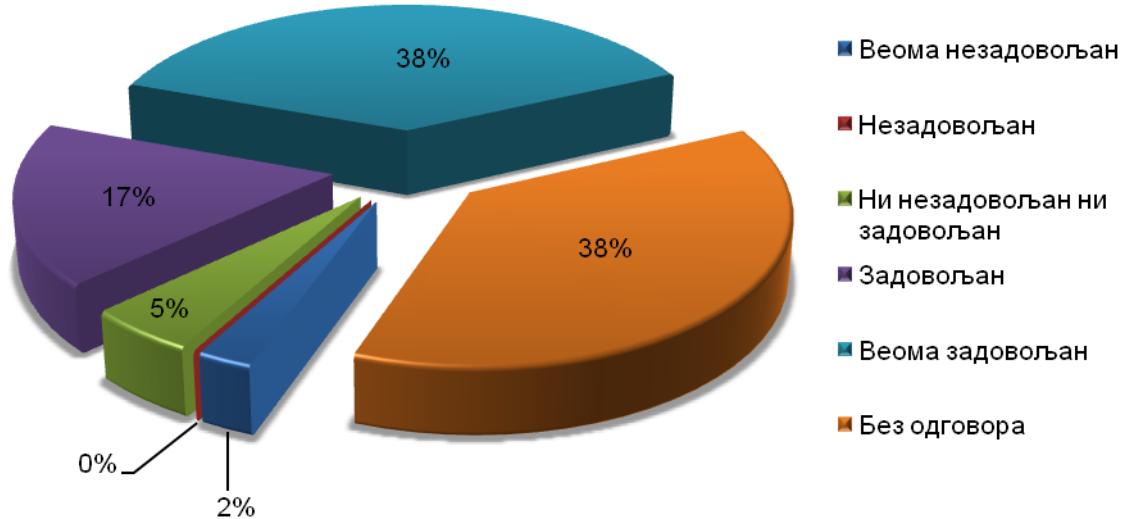
Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	1	2	19	11	7



12. Колико сте задовољни организацијом посета?

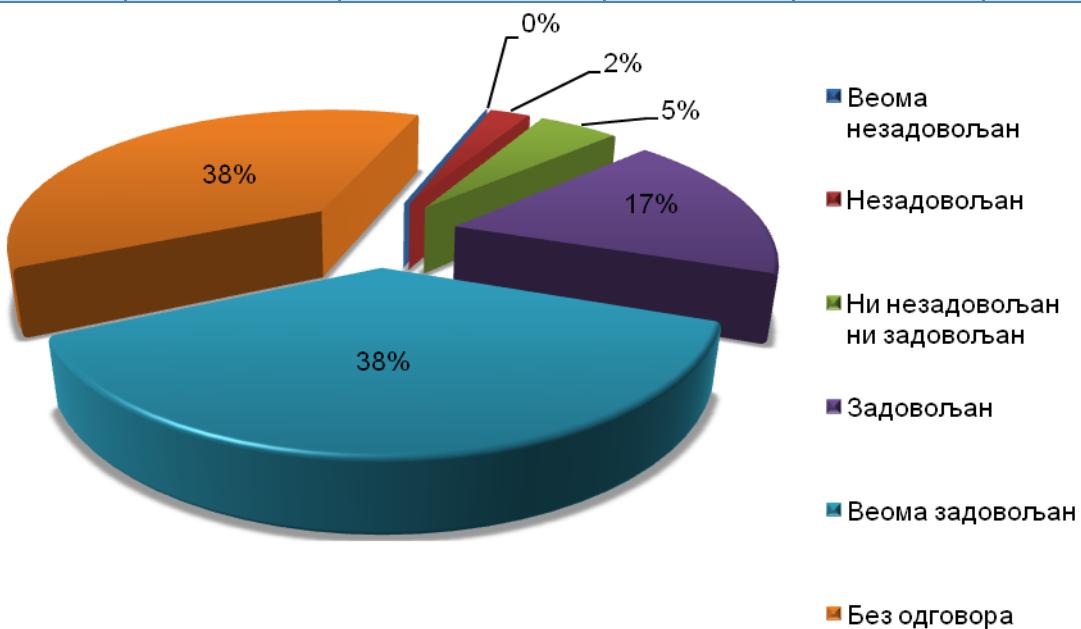
а) Време посета:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
1	0	2	7	15	15



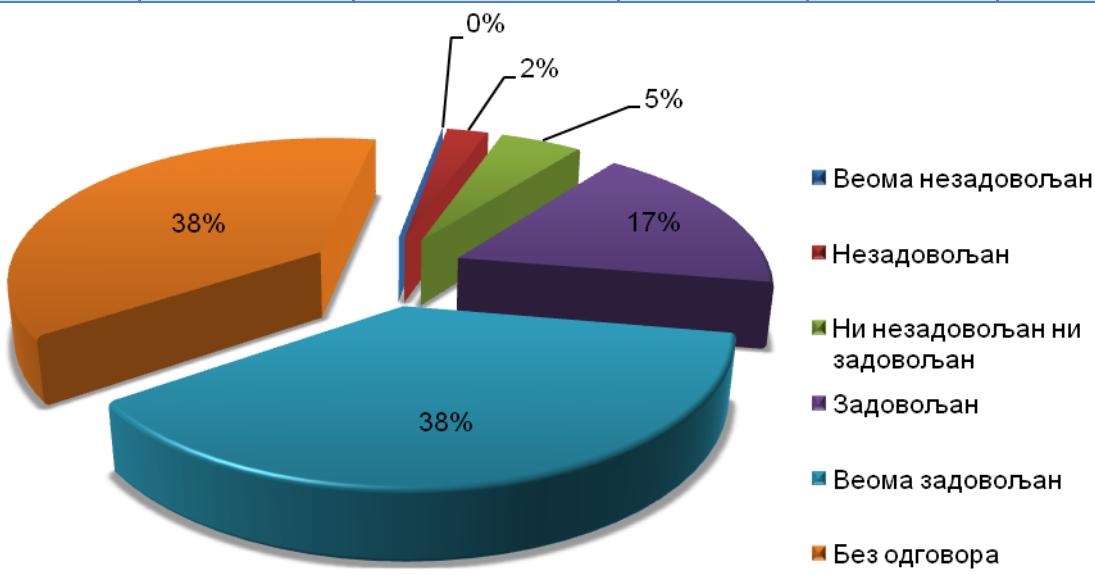
б) Дужина посета:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
1	0	2	7	15	15



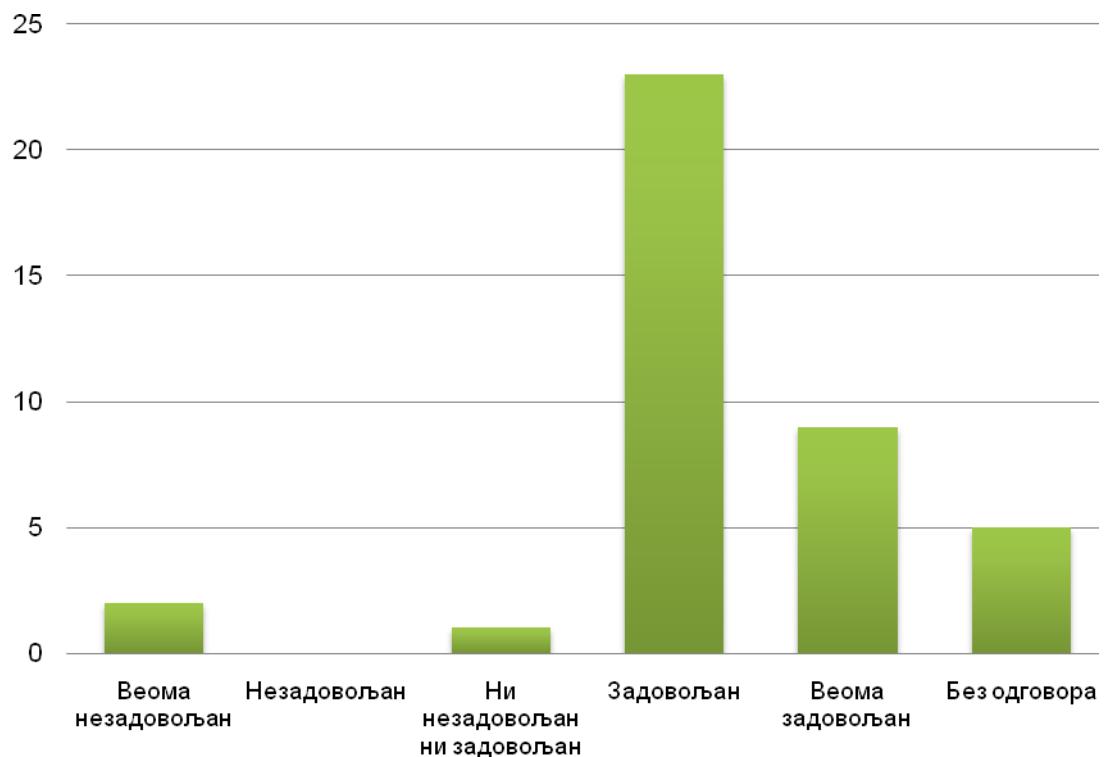
в) Број посета:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
0	1	2	7	15	15



13. Узимајући у обзир све наведено, какво је у целини ваше задовољство укупним болничким лечењем?

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
2	0	1	23	9	5



ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА РАДОМ СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ У БОЛНИЦАМА

- Истраживање је спроведено 7.12.2009. године.
- Прикупљено је 50 попуњених упитника.
- Корисници су у већем проценту били женског пола (58%), просечне старости од 54 године, са завршеном средњом школом (58%) и осредњег материјалног стања (52%).
- Више од половине пацијената је задовољно лъбазношћу и професионалношћу особе која врши заказивање прегледа, али је незадовољно временом чекања од тренутка заказивања до термина прегледа, као и временом чекања у чекаоници.
- У 2009. години, корисници су, просечно, четири пута посетили лекара специјалисту, а 42% њих је више од 30 дана чекало на преглед.
- Већина испитаника сматра да им је лекар посветио доволно времена током прегледа, да их је пажљиво саслушао и дао им јасна објашњења о болести и терапији.
- 10% пацијената није јасно разумело план свог лечења.
- 50% корисника је задовољно радом специјалистичке службе у болницама у 2009. години.

1. Пол?

Мушки	Женски	Без одговора
20	29	1

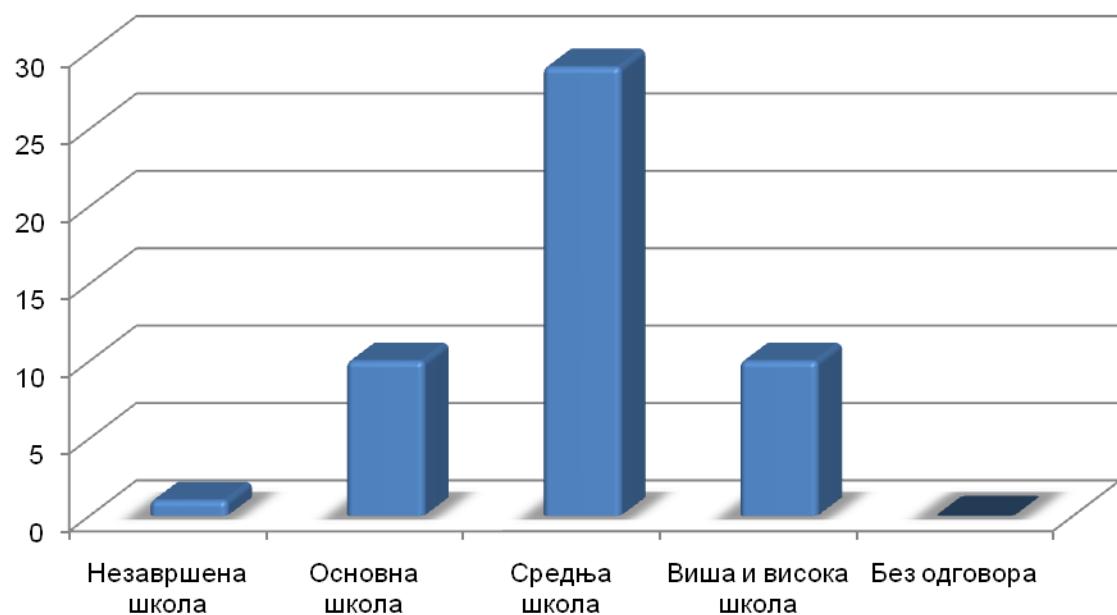


2. Просек година?

Просек година
53,80

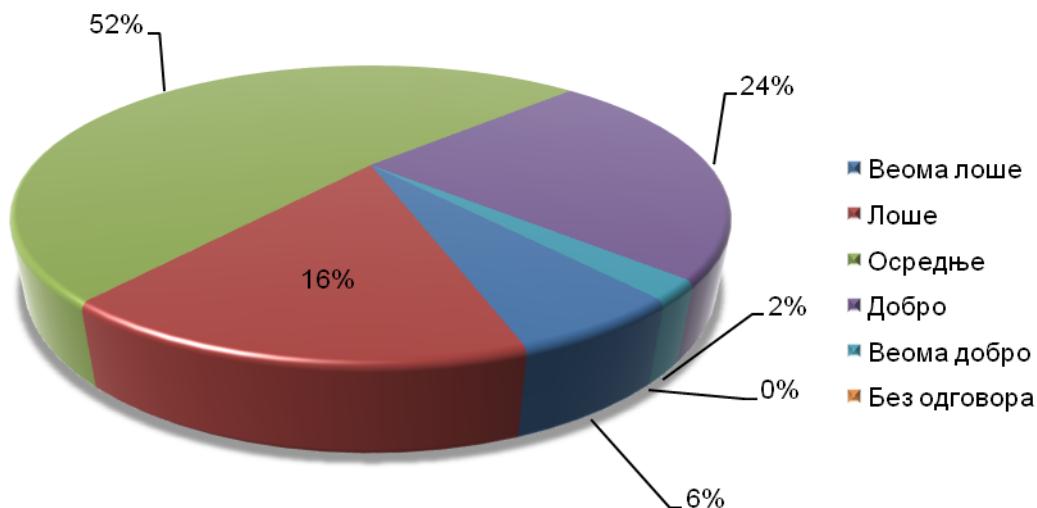
3. Завршена школа?

Незавршена школа	Основна школа	Средња школа	Виша и висока школа	Без одговора
1	10	29	10	0



4. Материјално стање Вашег домаћинства?

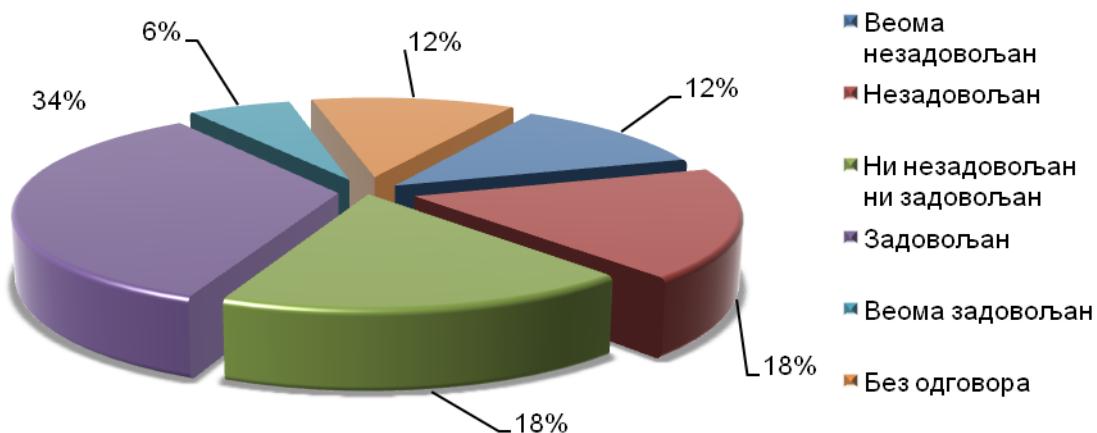
Веома лоше	Лоше	О средње	Добро	Веома добро	Без одговора
3	8	26	12	1	0



5. Колико сте задовољни следећим карактеристикама које се односе на ову специјалистичку службу?

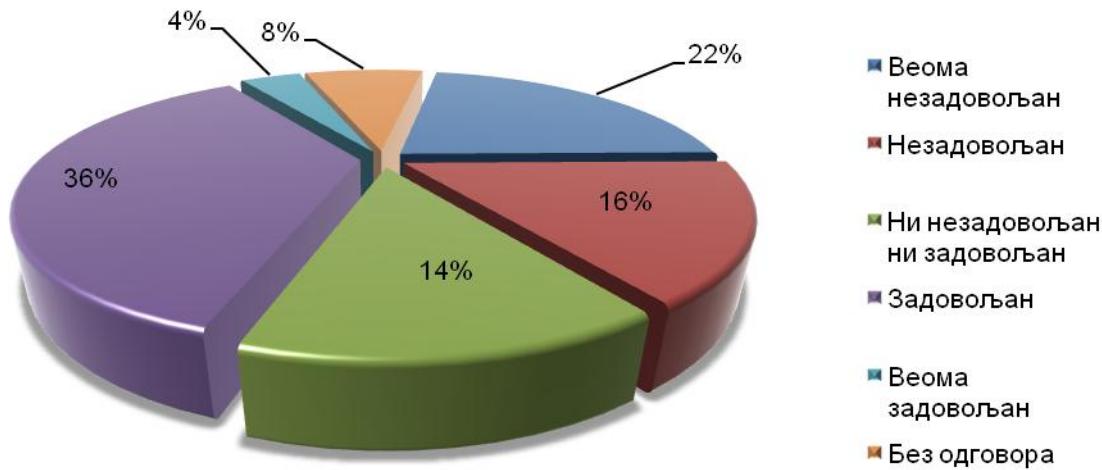
а) Могућност телефонског заказивања:

Веома нездовољан	Нездовољан	Ни нездовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
6	9	9	17	3	6



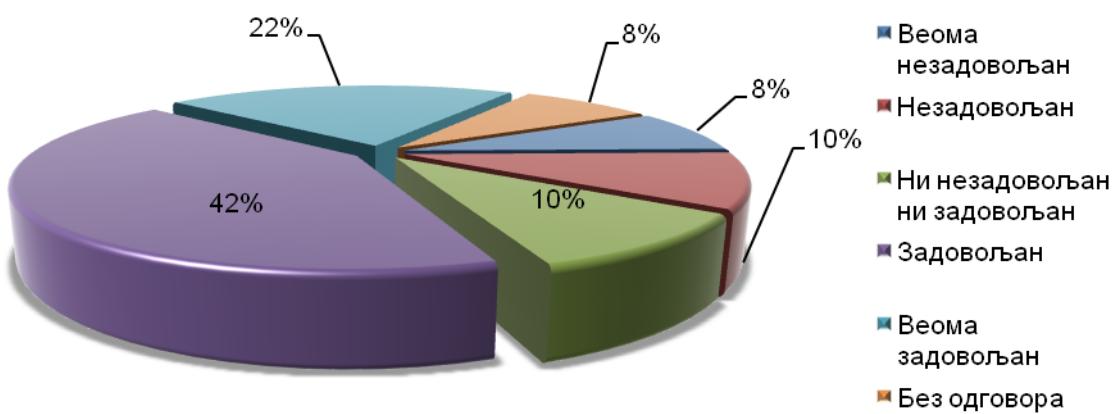
б) Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа:

Веома нездовољан	Нездовољан	Ни нездовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
11	8	7	18	2	4



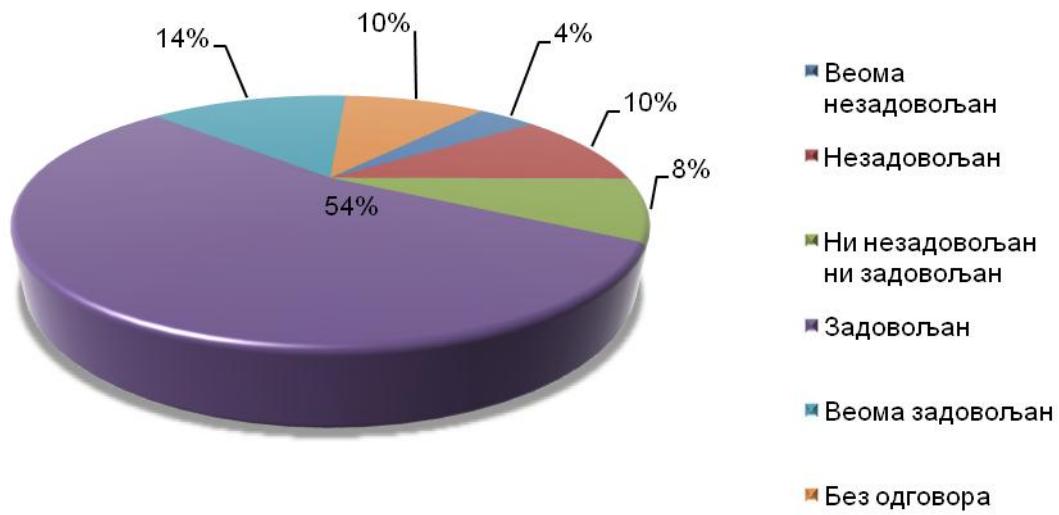
в) Љубазност и професионалност особе која врши заказивање:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
4	5	5	21	11	4



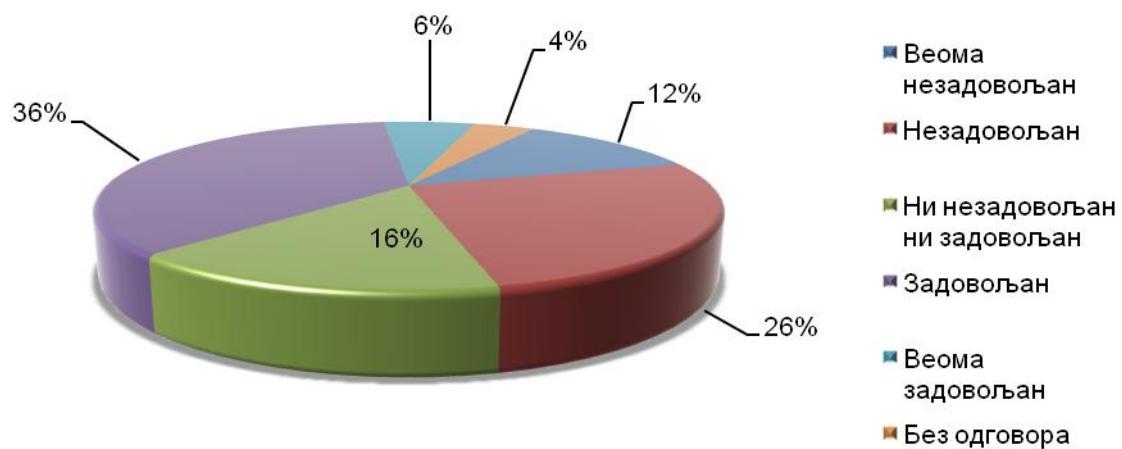
г) Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
2	5	4	27	7	5



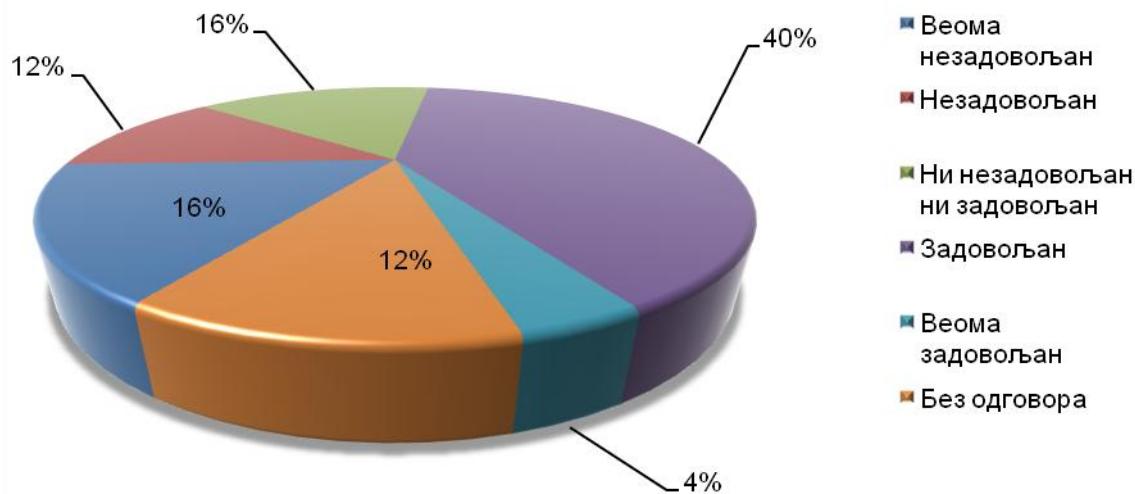
д) Време чекања у чекаоници:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
6	13	8	18	3	2



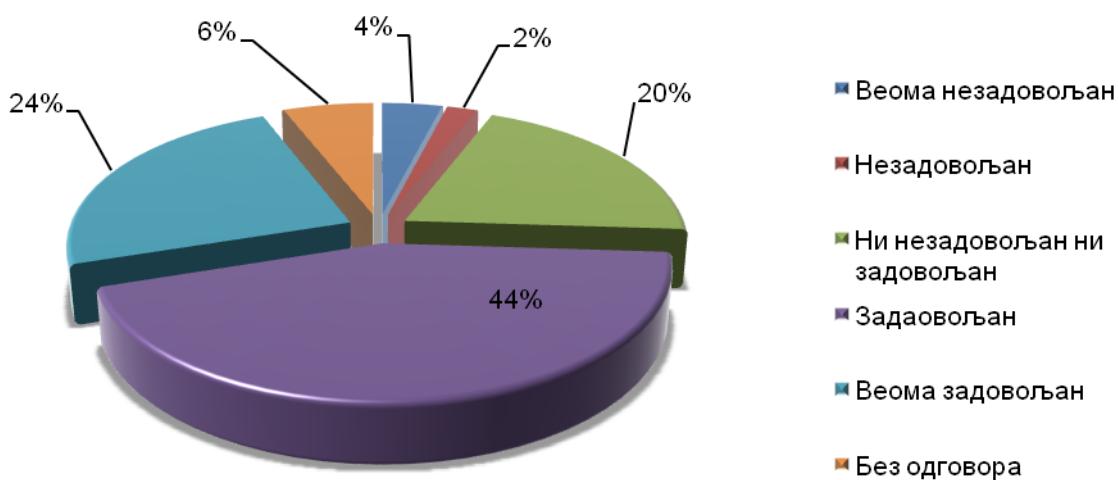
ћ) Објашњење евентуалног кашњења Вашег термина:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
8	6	8	20	2	6



е) Чистоћа и подобност чекаонице:

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
2	1	10	22	12	3



6. Колико пута сте посетили лекара специјалисту у последњих 12 месеци, укључујући и овај пут?

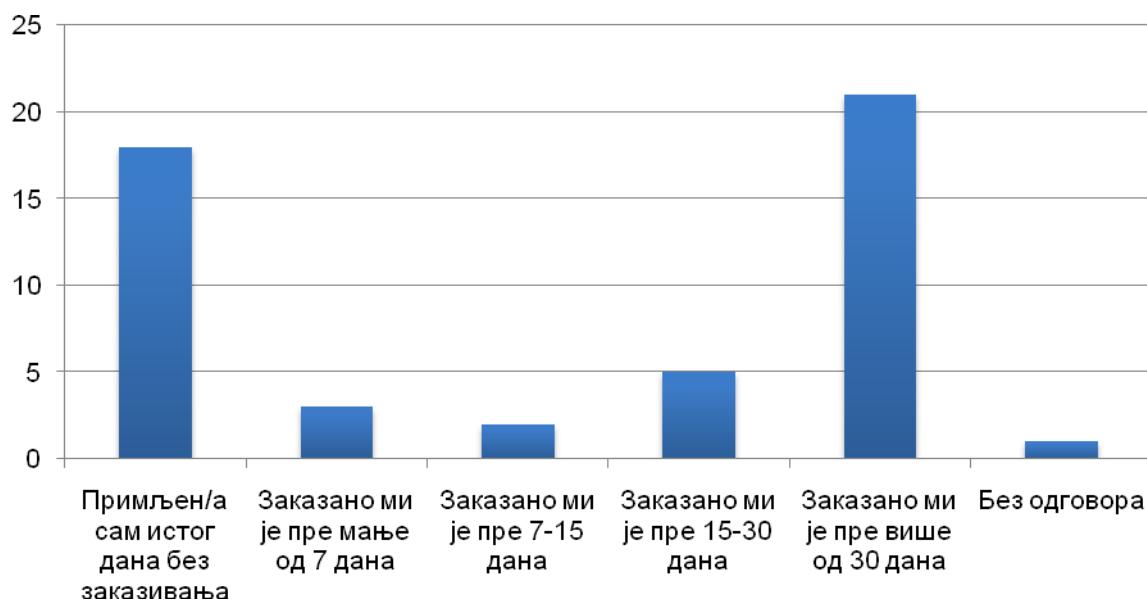
	У овој служби	У другој специјалистичкој служби
Просек	3,72	4,30

7. Колико пута сте посетили приватног лекара специјалисту у последњих 12 месеци?

Просек
3,42

8. Колико дуго сте чекали на овај преглед?

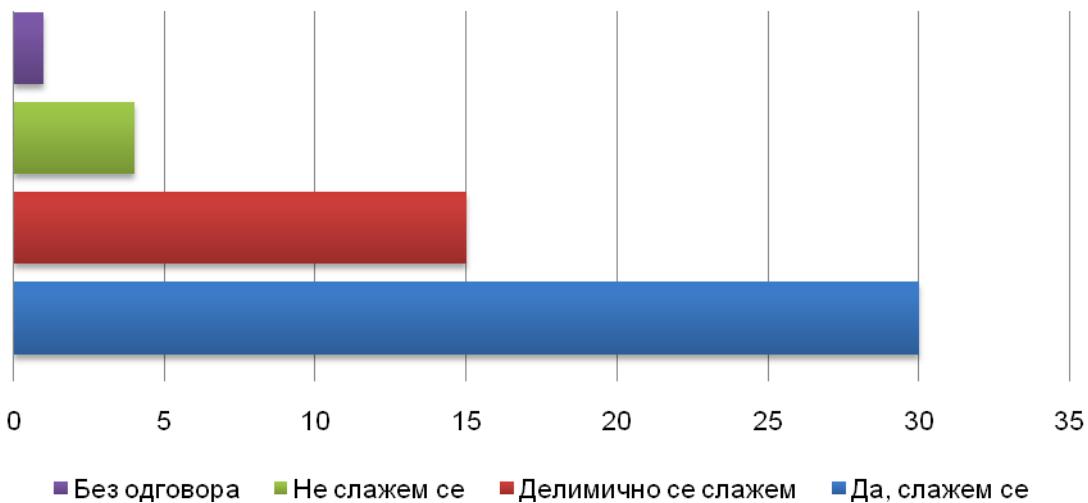
Примљен/а сам истог дана без заказивања	Заказано ми је пре мање од 7 дана	Заказано ми је пре 7-15 дана	Заказано ми је пре 15-30 дана	Заказано ми је пре више од 30 дана	Без одговора
18	3	2	5	21	1



9. Да ли се слажете са следећим изјавама о овој специјалистичкој служби?

а) Лекар ми је посветио доволјно времена током прегледа:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Без одговора
30	15	4	1



б) Лекар ме је пажљиво саслушао:

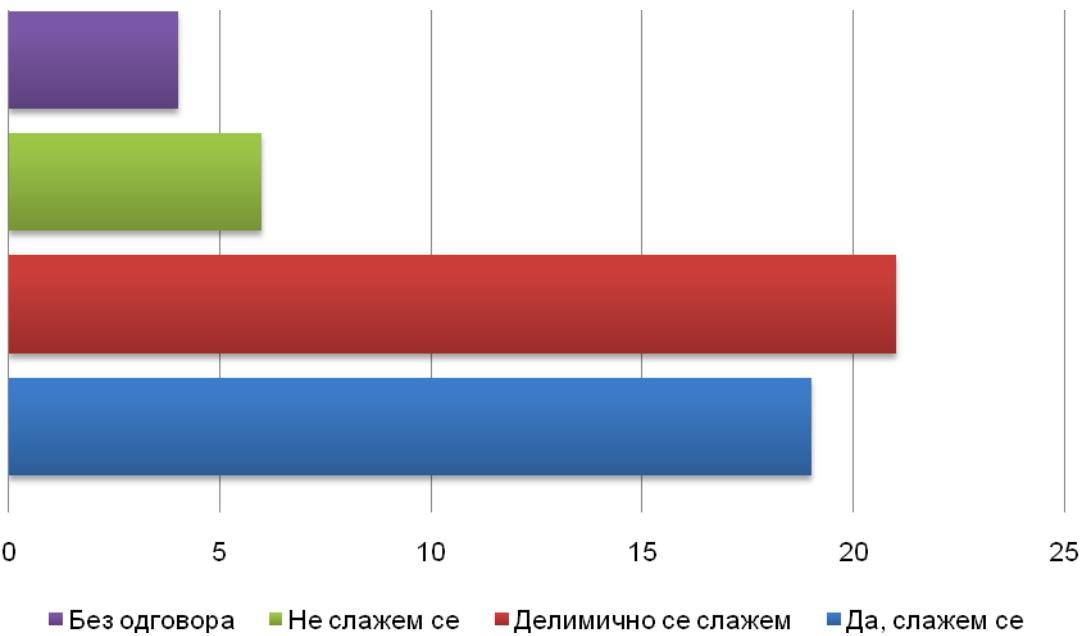
Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Без одговора
31	11	4	4



в) Лекар ми је одвојио доволјно времена да разговара са мном:

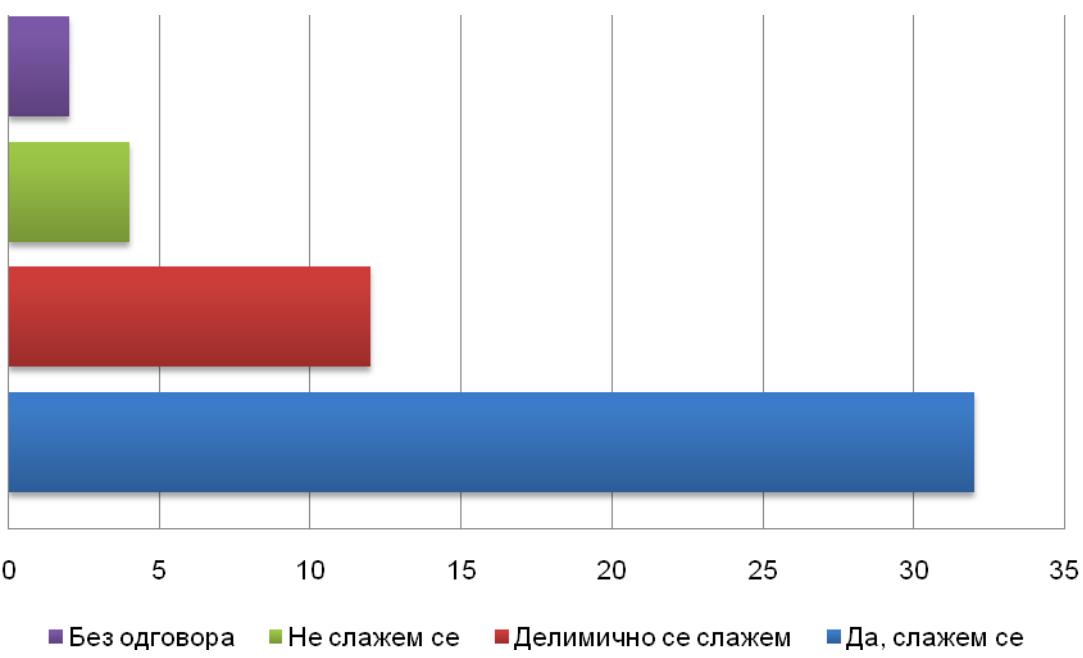
Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Без одговора

19	21	6	4
----	----	---	---



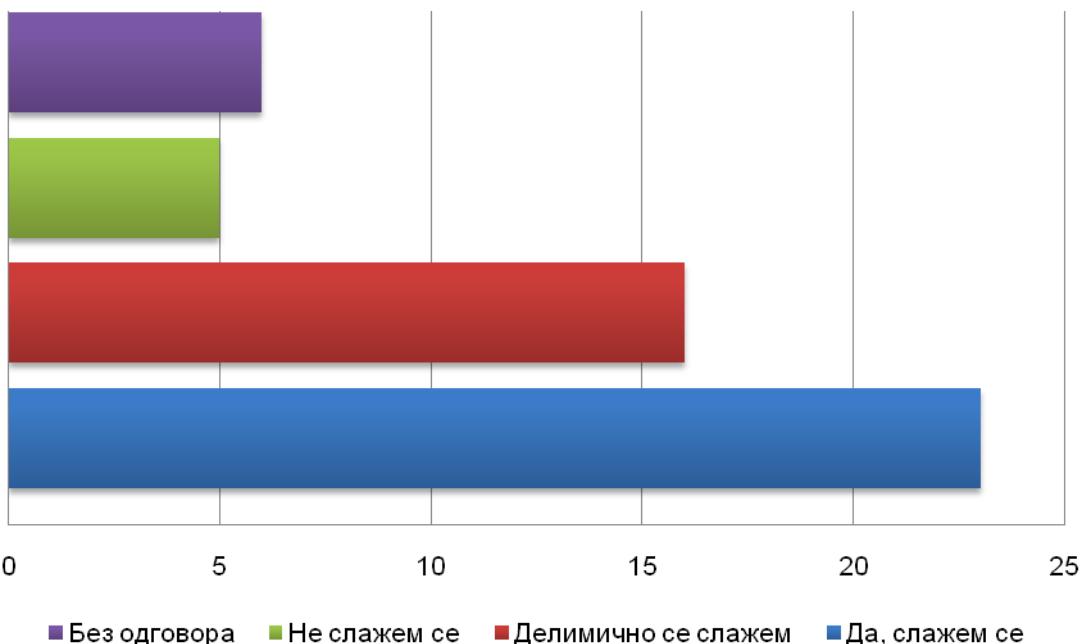
г) Лекар ми је дао јасна објашњења о болестима и лековима које ми прописује:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Без одговора
32	12	4	2



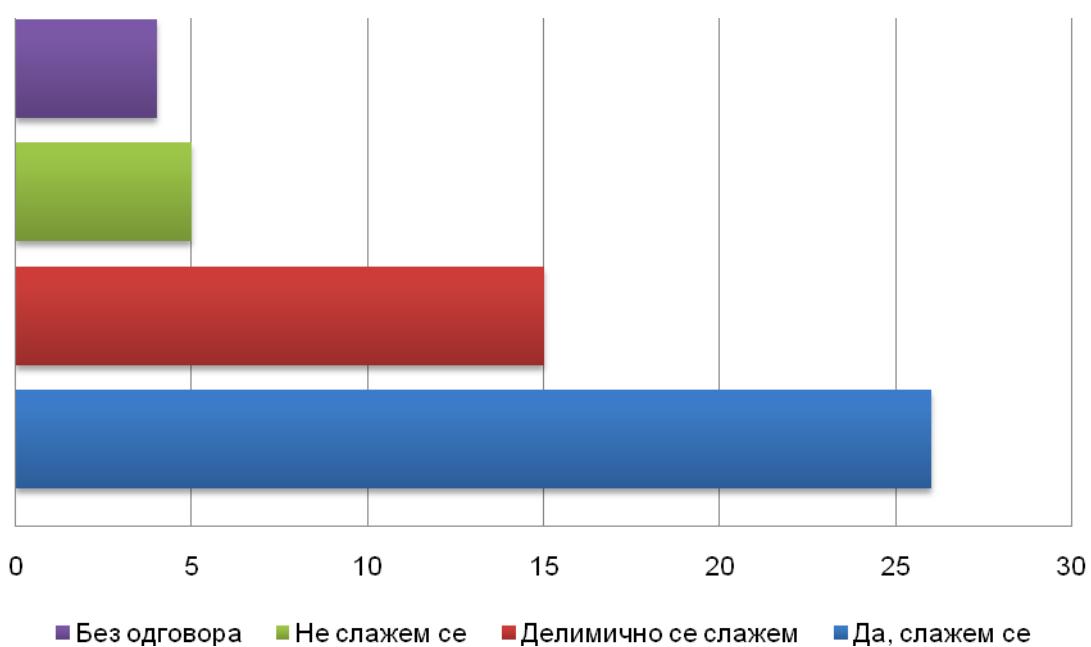
д) Лекар ми је објаснио значај тестова на које ме упућује:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Без одговора
23	16	5	6



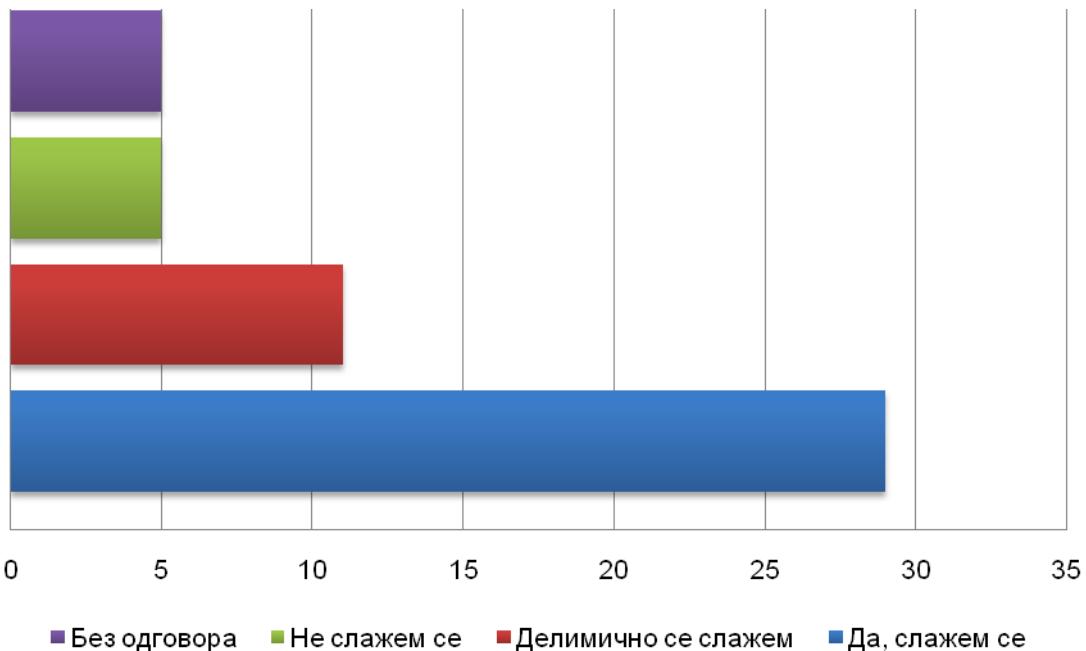
ћ) Особње је било њубазно и пуно поштовања:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Без одговора
26	15	5	4



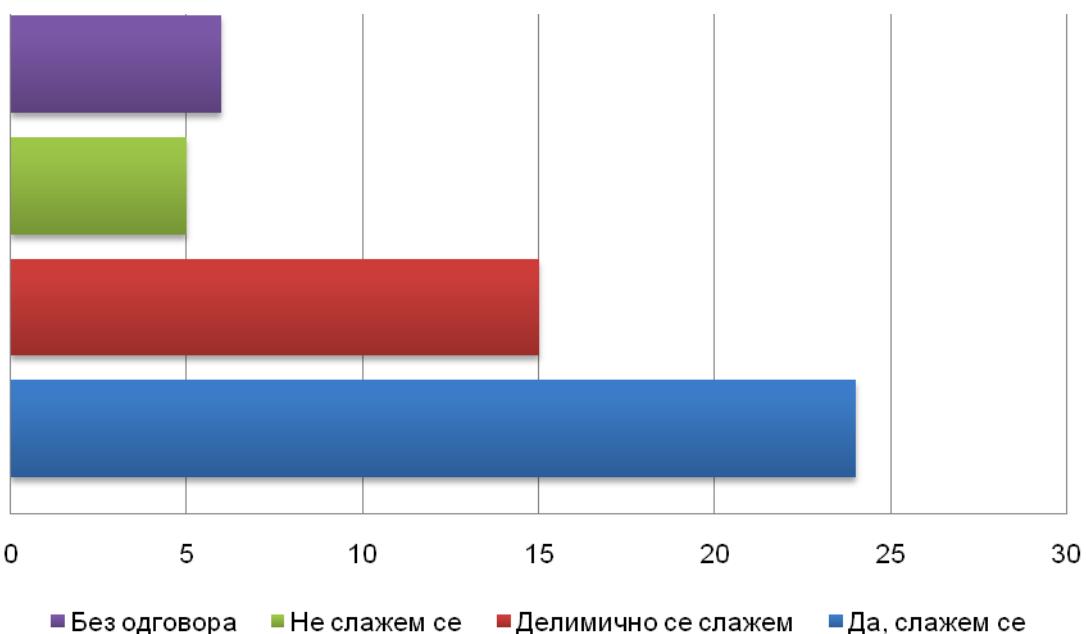
е) Јасно сам разумео/ла план свог лечења:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Без одговора
29	11	5	5



ж) После прегледа осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Без одговора
24	15	5	6



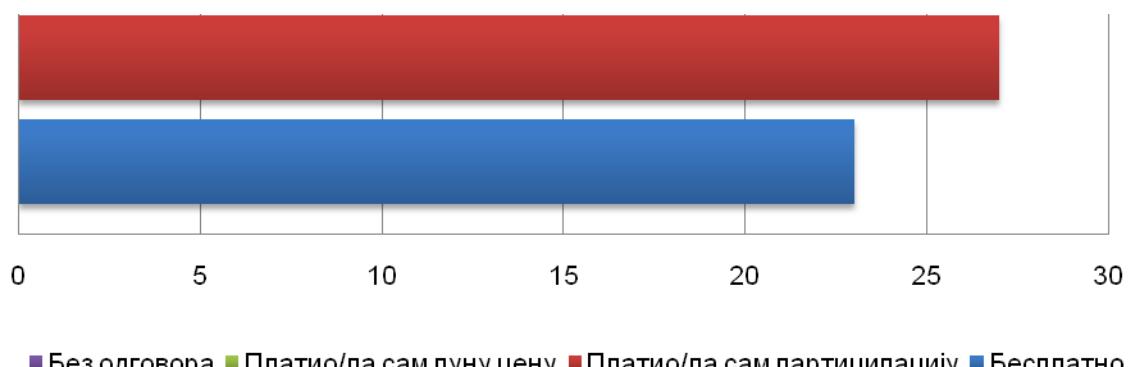
з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе:

Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Без одговора
34	6	4	6



10. Да ли сте преглед лекара специјалисте добили бесплатно или сте морали да платите?

Бесплатно	Платио/ла сам партиципацију	Платио/ла сам пуну цену	Без одговора
23	27	0	0



11. Узевши све у обзир, колико сте задовољни здравственом заштитом у овој специјалистичкој служби?

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
5	6	14	19	6	0

