

Задовольство корисника
здравственом заштитом у
Средњебанатском округу у 2016.
години

Садржај

Примарна здравствена заштита	3
Служба стоматолошке здравствене заштите	7
Преглед најважнијих резултата у специјалистичко-консултативној служби у примарној здравственој заштити	9
Преглед најважнијих резултата у стационарним здравственим установама	11
Задовољство корисника радом интерног одељења	11
Задовољство корисника радом хирушког одељења	14
Задовољство корисника радом гинеколошко-акушерског одељења	17
Задовољство корисника радом одељења за рехабилитацију	19
Задовољство корисника радом специјалистичко-консултативне службе у стационарним здравственим установама	22

Примарна здравствена заштита

Испитивање задовољства корисника спроведено је 28. новембра 2016. године у 5 домова здравља Средњебанатског округа.

Укупно је обрађено 1126 упитника (служба опште медицине, служба педијатрије и гинеколошка служба).

Просечна старост корисника који су попуњавали упитник о задовољству у ПЗЗ је 44,0 година.

Више од половине испитаника је са средњим образовањем (58,1%) и већина их је проценила да су осредњег материјалног стања (47,6%).

Табела 1. Карактеристике корисника по службама

Служба	Пол (у %)		Просечне године старости
	Мушки	Женски	
Општа	41,6	58,4	51,5
Педијатрија*	27,6	72,4	28,9
Гинекологија	1,8	98,2	39,3

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

У овим службама 3,0% корисника још увек нема изабраног лекара, а 81,3% испитаних корисника је само изабрало свог лекара. До сада, 70,7% испитаних није мењало изабраног лекара, а за могућност промене истог не зна 28,8%. Корисници који су изабрали другог лекара учинили су то, најчешће, због одласка лекара из здравствене установе (19,4%).

У службама ПЗЗ у којима је спроведено испитивање задовољства корисника 58,0% анкетираних се више од три године лечи код свог лекара.

За време редовне посете лекару 66,5% корисника се изјаснило да од изабраног лекара добија савете о правилној исхрани, 59,4% корисника добија савете о важности физичке активности, 45,1% корисника од изабраног лекара добија савете у вези са смањењем или престанком пушења, а 49,6% њих је саветовано за избегавање тј. одбрану од стреса.

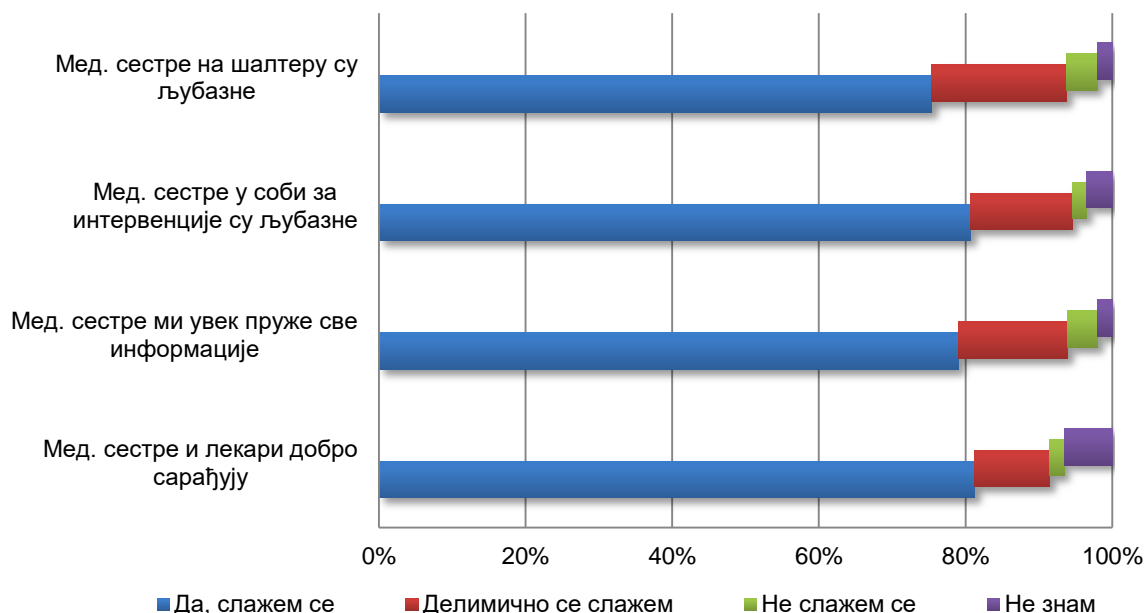
Најмање прегледа се заказује код гинеколога код ког се и најдуже чека на заказани преглед (Табела 2).

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

Служба	Када заказујете преглед код изабраног лекара, колико дана обично чекате?			
	Никад не заказујем	Обично будем заказан/а за исти дан	Обично чекам 1-3 дана	Обично чекам више од 3 дана
Општа	25,8	30,4	27,0	16,8
Педијатрија	60,3	21,5	12,1	6,1
Гинекологија	15,7	16,7	25,0	42,6

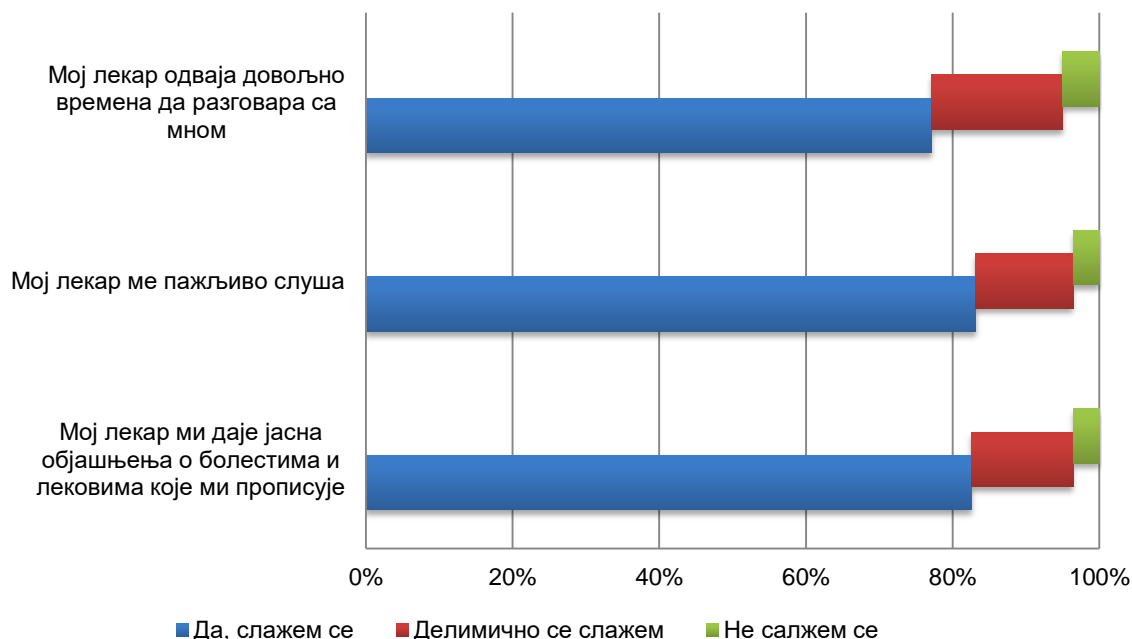
Испитиване карактеристике о медицинским сестрама и лекарима приказане су збирно за све три испитиване службе ПЗЗ.

Да су медицинске сестре на шалтеру љубазне сматра 75,4% анкетираних и 80,7% их сматра да су оне љубазне у соби за интервенције. Да им медицинске сестре пружају све информације изјаснило се 79,0% испитаних, а да медицинске сестре и лекари добро сарађују сматра 81,3% анкетираних. (Графикон 1).



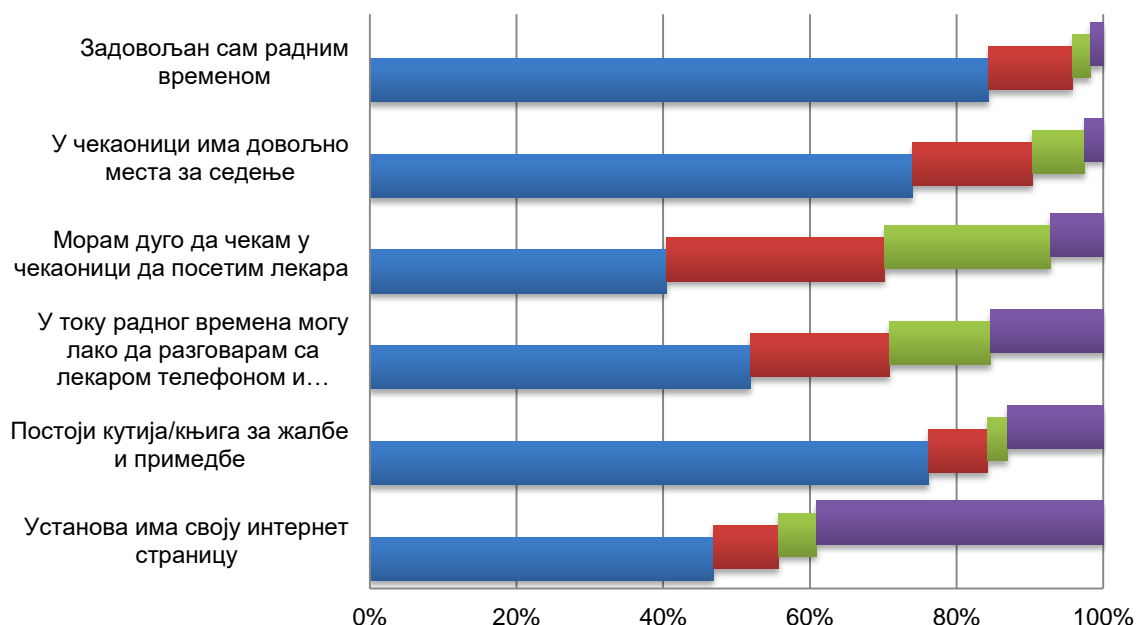
Графикон 1. Неке карактеристике медицинских сестара у службама примарне здравствене заштите

Да лекар познаје њихову личну ситуацију (нпр. на послу, у кући) сматра 60,6% испитаних, а њих 76,3% сматра да лекар познаје проблеме и болести које је пацијент раније имао. Да их лекар не слуша пажљиво сматра свега 3,6% анкетираних, а 5,1% анкетираних се не слаже са чињеницом да лекар одваја довољно времена за разговор са њима. (Графикон 2).



Графикон 2. Неке карактеристике изабраног лекара

Радним временом испитиваних служби у примарној здравственој заштити задовољно је 84,5% испитаника. Да могу доћи на преглед и викендом ако се разболе сматра 68,4% испитаних пацијената. Да дуго чека на преглед у чекаоници сматра 40,5% анкетираних и око половина испитаних сматра да у току радног времена може лако да разговара са лекаром телефоном и добије савет. Да могу да обаве преглед истог дана када им хитно треба лекар, сматра 2/3 испитаних. Да установа има интернет страницу не зна 39,1% анкетираних и њих 13,1% не зна да ли постоји кутија/књига жалби и приговора. Да установа има довољно медицинске опреме сматра 40,9% испитаника. (Графикон 3).

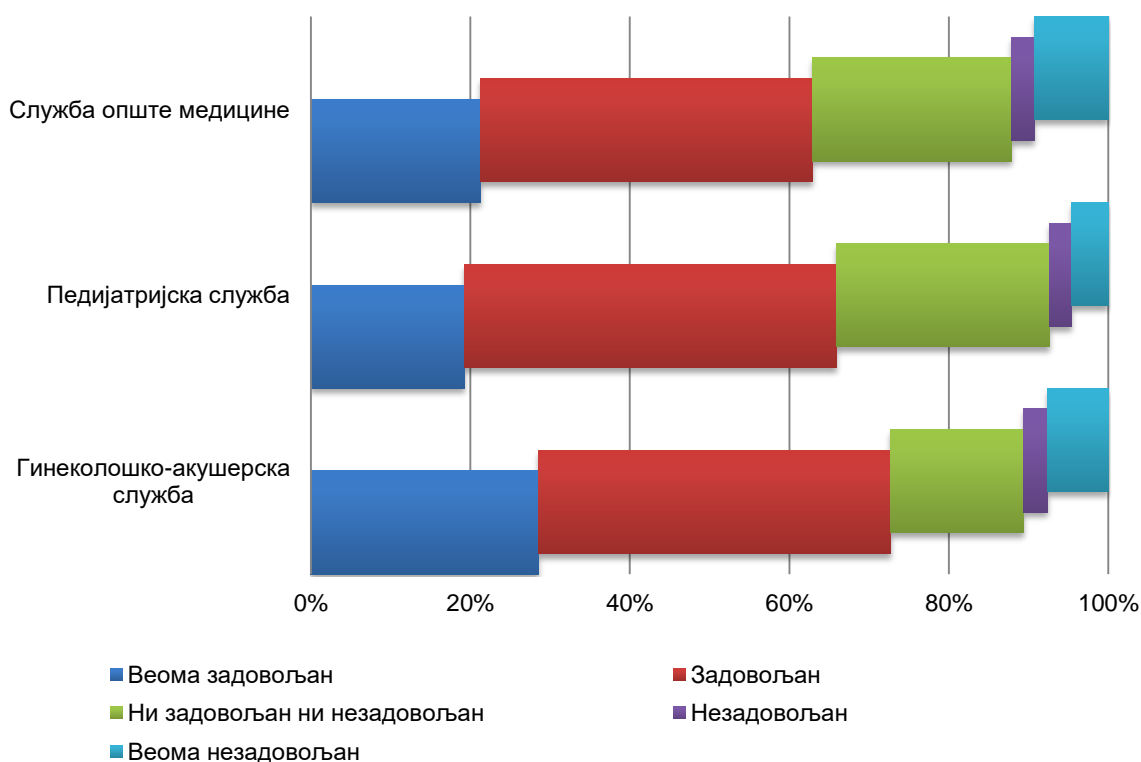


Графикон 3. Неке карактеристике у службама примарне здравствене заштите

Резултати истраживања општег задовољства показују да је здравственом заштитом у служби опште медицине задовољно (задовољан/веома задовољан) 72,6% испитаних корисника, у служби педијатрије је задовољно (задовољан/веома задовољан) 66,0%, а у служби гинекологије је здравственом заштитом задовољно 63,0% испитаних корисника.

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

Задовољство корисника	Општа медицина		Педијатрија		Гинекологија	
	2015.	2016.	2015.	2016.	2015.	2016.
Веома незадовољан	4,1	7,6	4,4	4,6	7,3	9,3
Незадовољан	1,6	3,0	3,0	2,8	3,3	2,8
Ни незадовољан ни задовољан	13,0	16,7	22,8	26,7	25,2	25,0
Задовољан	52,0	44,2	46,2	46,6	39,8	41,6
Веома задовољан	29,4	28,5	23,6	19,3	24,4	21,3
Средња оцена задовољства	4,0	3,8	3,8	3,7	3,7	3,6



Графикон 4. Опште задовољство корисника у службама примарне здравствене заштите

Служба стоматолошке здравствене заштите

У служби стоматолошке здравствене заштите укупно је обрађено 114 упитника.

Просечна старост пратиоца детета је 35,8 година.

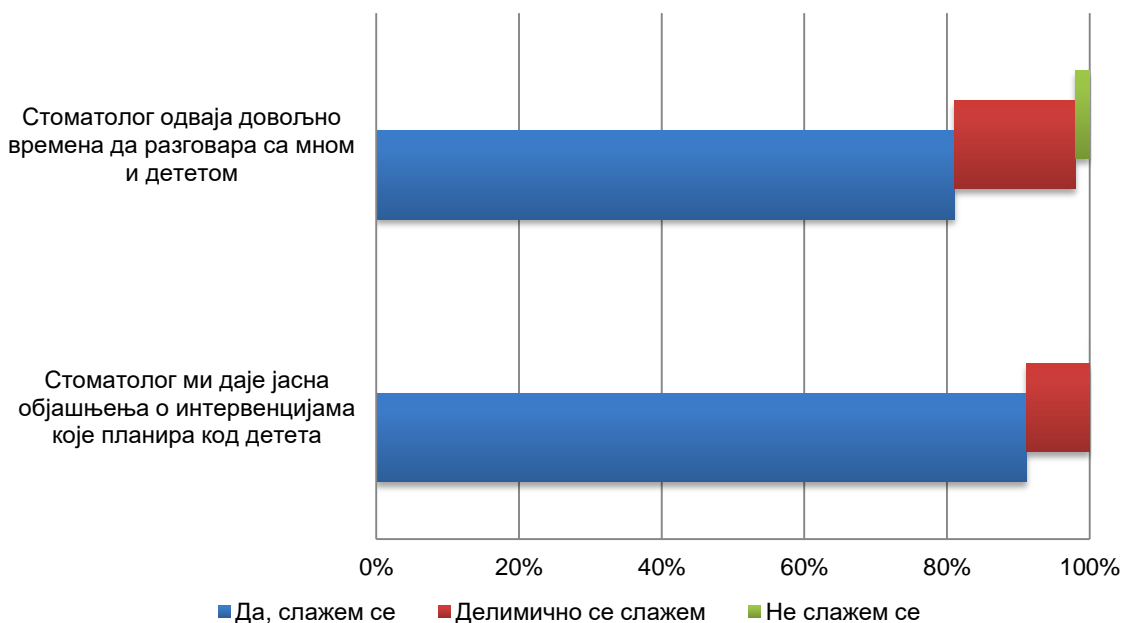
Свега 7,8% испитаника није имало изабраног дечјег стоматолога, 39,5% није упознато на који начин је могуће променити изабраног стоматолога и 79,2% корисника никада није мењало стоматолога.

Сваки трећи корисник има истог стоматолога дуже од три године.

Посету код дечијег стоматолога никада не заказује 23,1% испитаних корисника. Трећина анкетираних се изјаснила да посета стоматологу буде заказана истог дана, а дуже од три дана на заказану посету чека четвртина испитаника.

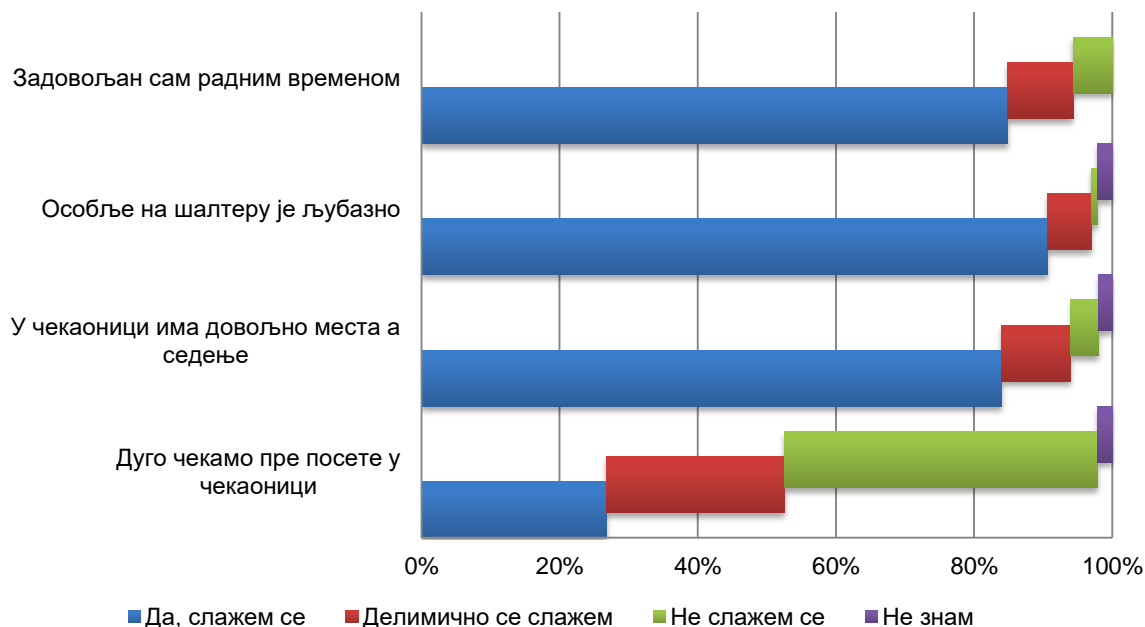
Да дечји стоматолог за време редовних посета даје савете о значају редовних прегледа изјаснило се 78,2% корисника. Две трећине корисника (74,2%) се изјаснило да добија савете о правилном прању зуба од свог стоматолога за време редовне посете. Већина корисника наводи да добија савете о настанку каријеса (70,7%) и савете о прибору за оралну хигијену (69,9%) за време редовних посета дечјем стоматологу.

Са тврдњом да стоматолог проводи довољно времена у раду и разговору са дететом и родитељима сложило се 81,0% корисника. Да од стоматолога добијају јасна објашњења о интервенцијама које се планирају код детета слаже се 91,1% корисника. Да када дете има проблем са здрављем уста и зуба прво иде код свог стоматолога изјаснило се 90,4% корисника (Графикон 5).



Графикон 5. Неке карактеристике изабраних дечјих стоматолога

Радним временом стоматолошке службе, није задовољно 5,7% корисника. Чак 90,6% испитаника сматра да је особље на шалтеру љубазно, 45,4% не сматра да дуго чека на пријем у чекаоници и 84,0% испитаника сматра да у чекаоници има довољно места за седење. Око 12% анкетираних родитеља/пратилаца деце који су одговорили на ову тврдњу не зна да ли у овој служби постоји кутија/књига за жалбе/приговоре/похвале. (Графикон 6).



Графикон 6. Неке карактеристике у служби стоматолошке здравствене заштите

Ова служба има 78,0% задовољних (задовољан/веома задовољан) корисника (Табела 4).

Табела 4. Опште задовољство у децјој стоматолошкој служби

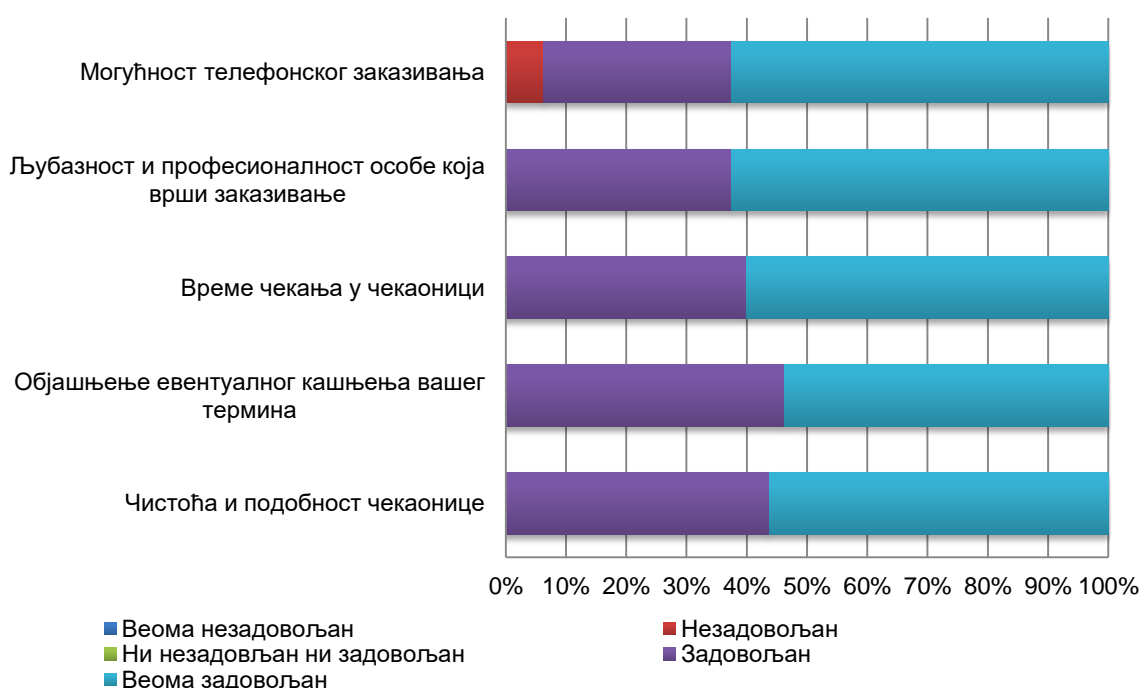
Година	Опште задовољство службом стоматолошке заштите					
	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Средња оцена задовољства
2015.	5,2	2,1	11,3	53,6	27,8	4,0
2016.	11,9	1,8	8,3	50,5	27,5	3,8

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

Из специјалистичке службе у примарној здравственој заштити прикупљено је 17 попуњених упитника.

Просечна старост корисника је 63,2 године.

Могућношћу телефонског заказивања задовољно је 93,8% испитаних корисника. Сви анкетирани корисници (100,0%) задовољни су (задовољан/веома задовољан): временом чекања од тренутка заказивања до термина прегледа, љубазношћу и професионалношћу особе која врши заказивање, добијањем инструкција о датуму, времену и месту прегледа, временом чекања у чекаоници, објашњењем евентуалног кашњења термина прегледа и чистоћом и подобношћу чекаонице.



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

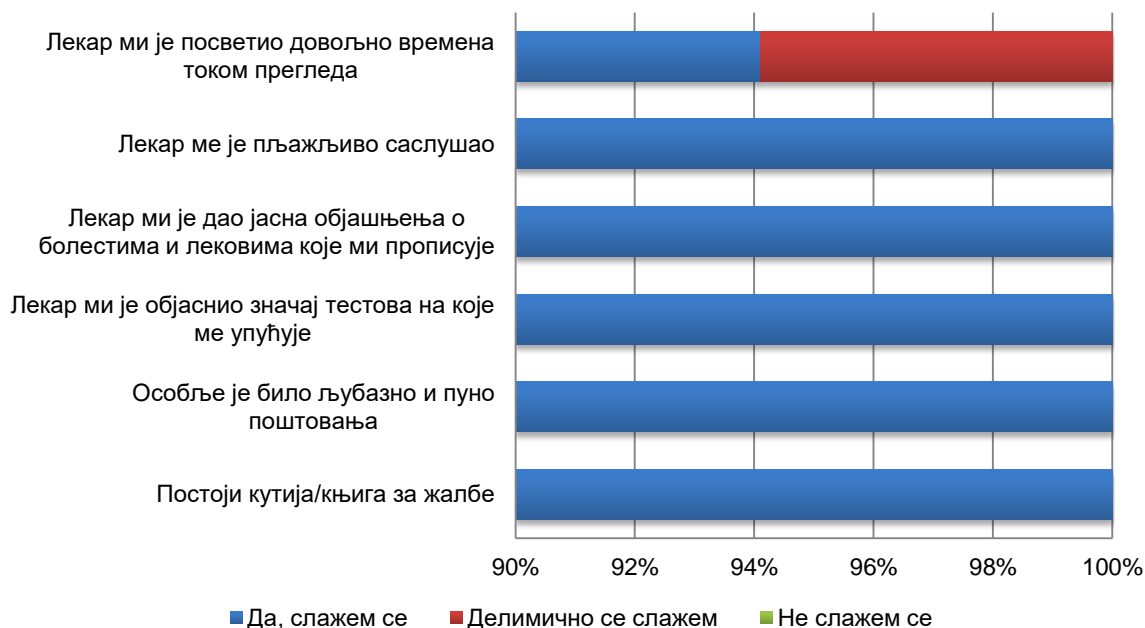
Испитаници су, последњих 12 месеци, просечно 2 пута посетили лекара специјалисту у овој служби.

Истог дана без заказивања примљена је петина испитаних корисника. На заказани преглед мање од седам дана чека 33,3% корисника, а на преглед 7 до 15 дана чека 40,0% корисника.

Табела 5. Дужина чекања на заказани преглед у специјалистичкој служби

Година	Колико дуго сте чекали на овај преглед?				
	Примљен/а сам истог дана без заказивања	Заказано ми је пре мање од 7 дана	Заказано ми је пре 7-15 дана	Заказано ми је пре 15-30 дана	Заказано ми је пре више од 30 дана
2015.	29,0	29,0	22,6	9,7	9,7
2016.	20,0	33,3	40,0	6,7	0,0

Временом које им је лекар посветио током прегледа, задовољно је 94,1% испитаних корисника и 93,8% њих сматра да је лекар одвојио довољно времена да разговара са њима. Да се после прегледа осећају способније да се изборе са својим здравственим проблемима изјаснило се 93,3% анкетираних. Сви испитани корисници (100,0%) слажу се: да их је лекар пажљиво саслушао и да им је дао јасна објашњења о болестима и лековима које им прописује, да им је лекар објаснио значај тестова на које их упућује, да је особље било љубазно и пуно поштовања и да су јасно разумели план свог лечења. Сви анкетирани знају да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе.



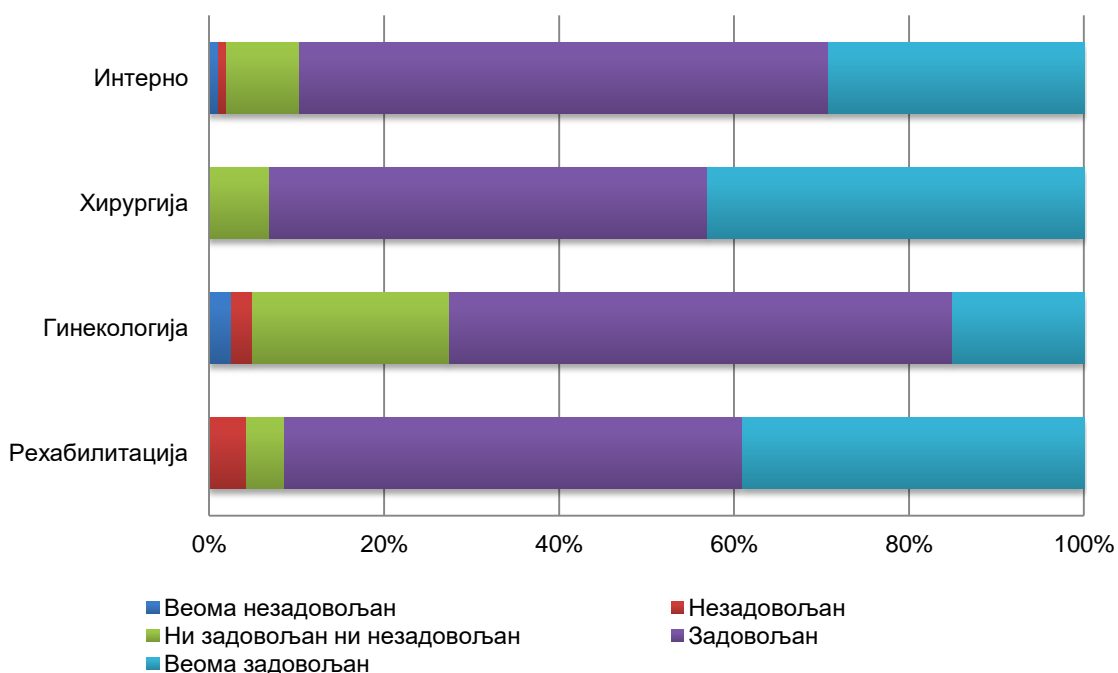
Графикон 8. Преглед карактеристика које се односе на особље у специјалистичкој служби у примарној здравственој заштити

Специјалистички преглед без учешћа (бесплатно) остварило је 64,7% корисника, а у услузи је плаћањем партиципирало 35,3% корисника.

Оствареном здравственом заштитом у специјалистичкој служби је задовољни (задовољан/веома задовољан) су сви анкетирани корисници (100,0%).

Преглед најважнијих резултата у стационарним здравственим установама

Истраживање задовољства корисника секундарном здравственом заштитом спроведено је у периоду од 28.11.2016. до 02.12.2016. у Општој болници „Ђорђе Јоановић“ Зрењанин, Специјалној болници за плућне болести „Др Васа Савић“ Зрењанин и Специјалној болници за физикалну медицину и рехабилитацију „Русанда“ Меленци.



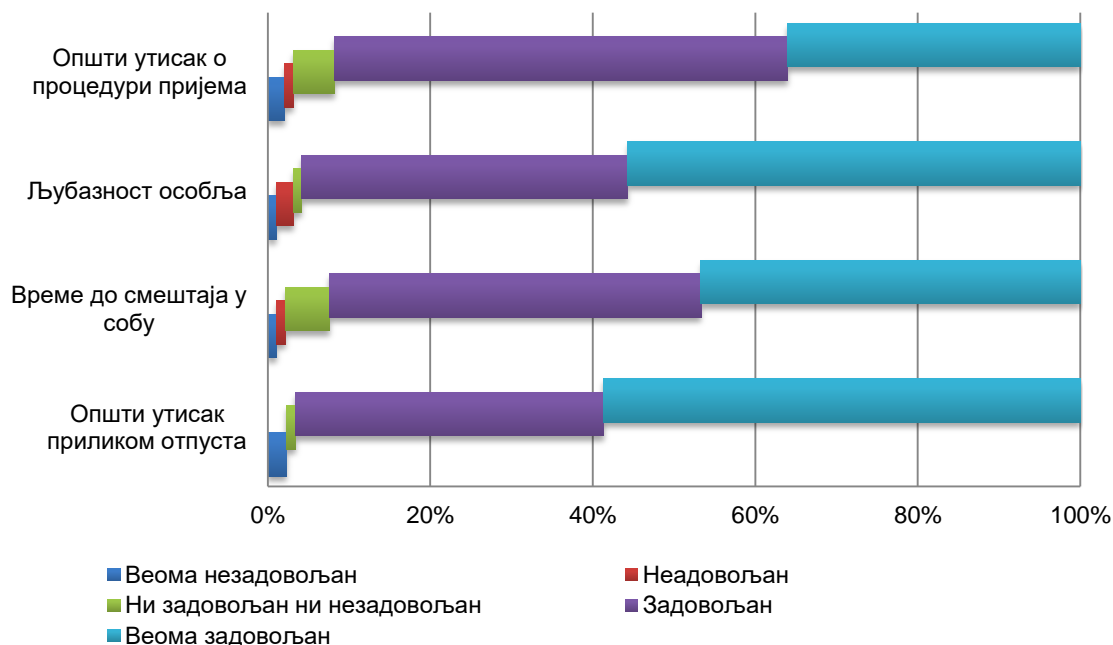
Графикон 9. Задовољство корисника по одељењима

Задовољство корисника радом интерног одељења

Прикупљен је 101 попуњени упитник са интерног одељења.

Просечна старост испитаника је 59,9 година.

На интерном одељењу опште болнице 91,8% испитаних корисника је задовољно (задовољан/веома задовољан) процедуром пријема у болницу, а 96,6% корисника је задовољно (задовољан/веома задовољан) процедуром приликом отпуста. Објашњењем процедуре током пријема задовољно је 87,1% испитаних корисника, а љубазношћу особља 95,9% испитаника. Временом чекања на шалтеру није задовољно 12,4% испитаника, а само 2,2% анкетираних није задовољно временом чекања до смештаја у собу.



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

Да их је особље упознало са правом на сагласност за предложену процедуру сматра 91,1% корисника, 94,3% их наводи да су упознати са дужностима пацијената на одељењу, док се 88,4% корисника изјаснило да их је особље упознало са начином приговора и жалби у случају незадовољства.

Поштовањем и љубазношћу медицинских сестара током боравка у болници, задовољно (задовољан/веома задовољан) је 93,9% корисника, а љубазношћу према члановима породице задовољно је 96,8% испитаних корисника. Сестринском негом је задовољно 96,9% испитаника. Временом чекања на сестру код хитне потребе, није задовољно 2,2% анкетираних, а 4,2% је незадовољних објашњавањем процедура, тестова и третмана.



Графикон 11. Задовољство корисника медицинским сестрама на интерном одељењу

Спремношћу лекара да дају одговоре на питања задовољно је 88,8%, а објашњењем тестова, процедура, третмана и резултата задовољно је 84,8% анкетираних корисника. Способношћу дијагностиковања здравствених проблема задовољно је 88,4% корисника, 87,0% их је задовољно темељитости у испитивању, а успешношћу лечења лекара задовољно је 91,2% испитаних корисника. Поштовањем и љубазношћу лекара је задовољно 90,8% анкетираних. Само 1,1% корисника нису задовољни услугама лекара.

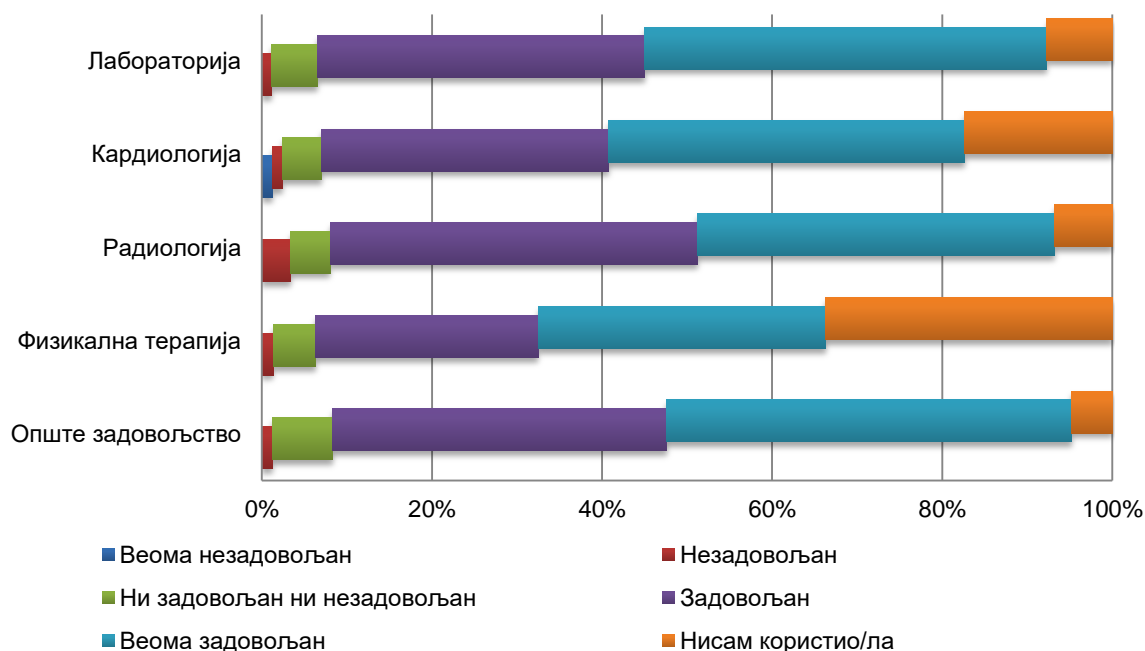


Графикон 12. Задовољство корисника лекарима на интерном одељењу

Условима дијагностике и терапије током боравка у болници је задовољно 86,9% испитаних корисника.

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

Услуга	Задовољство услугама дијагностике и терапије током боравка у болници на интерном одељењу						Средња оцена задовољства
	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио/ла	
Лабораторија	0,0	1,1	5,5	38,5	47,3	7,7	4,4
Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)	1,2	1,2	4,7	33,7	41,9	17,4	4,4
Радиологија (рентген, ултразвук, скенер)	0,0	3,4	4,5	43,2	42,0	6,8	4,3
Физикална терапија	0,0	1,3	5,0	26,3	33,8	33,8	4,4
Опште задовољство услугама дијагностике	0,0	1,2	7,1	39,3	47,6	4,8	4,4



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

Услугама исхране (укус, температура, количина и разноврсност хране) током боравка у болници је задовољно 78,2% корисника.

Смештајем током боравка у болници (удобност кревета, чистоћа собе и тоалета), задовољно је 76,9% корисника.

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

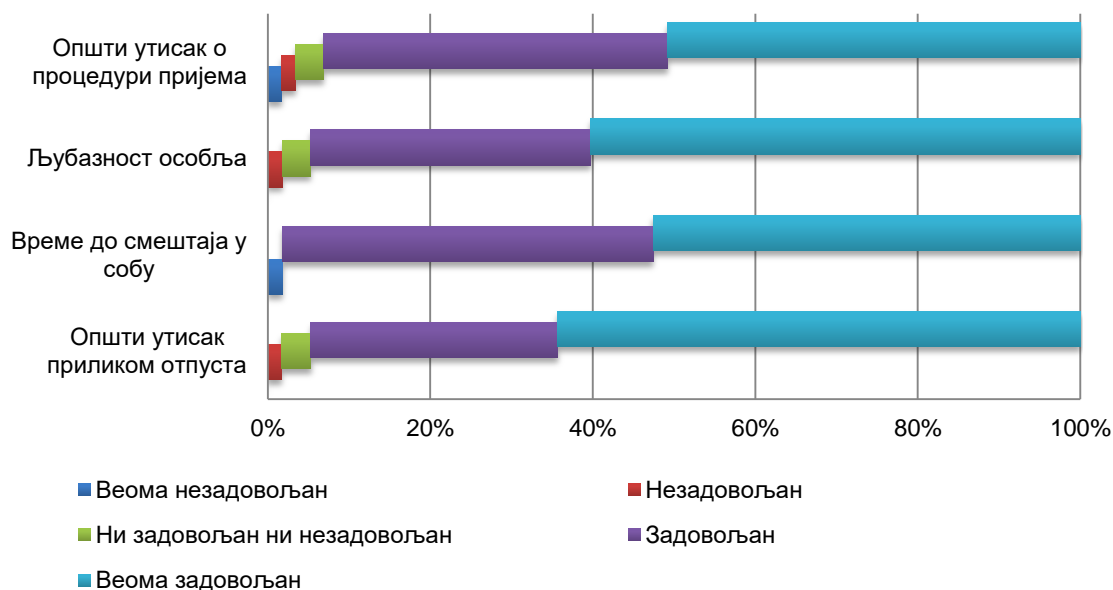
Укупним болничким лечењем задовољно је 89,6% анкетираних.

Задовољство корисника радом хирушког одељења

Са хирушког одељења опште болнице прикупљено је 58 попуњених упитника.

Просечна старост испитаника је 59,1 година.

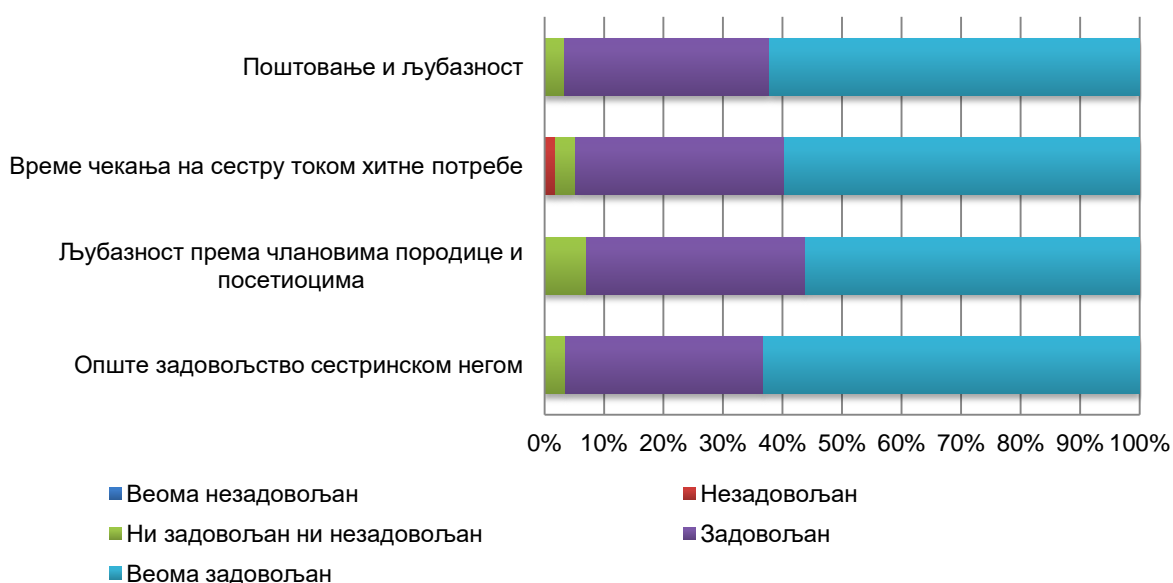
На хирушком одељењу опште болнице процедуром пријема у болницу задовољно је (задовољан/веома задовољан) 93,2% испитаних корисника, а процедуром приликом отпуста задовољно је 94,6% испитаних. Објашњењем процедуре током пријема задовољно је 91,2% анкетираних, а љубазношћу особља њих 94,8%. Временом чекања на шалтеру није задовољно 12,5% испитаника.



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

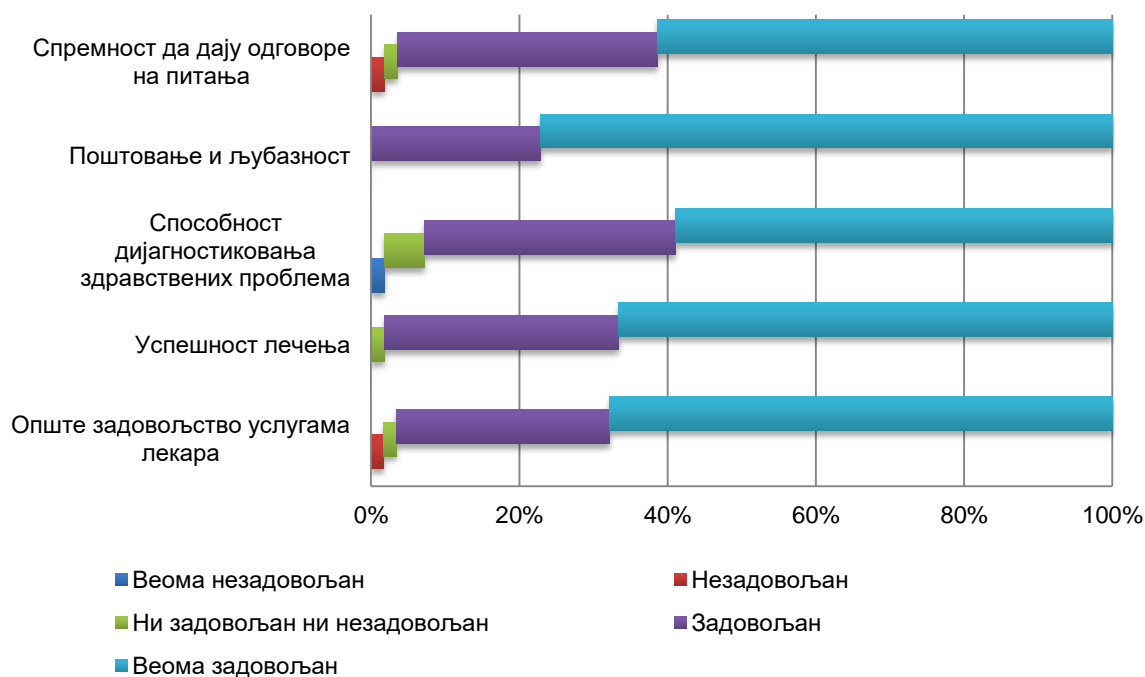
Да их је особље упознало са правом на сагласност за предложену процедуру сматра 85,7% корисника, 84,5% их наводи да су упознати са дужностима пацијената на одељењу, док се 80,4% корисника изјаснило да их је особље упознало са начином приговора и жалби у случају незадовољства.

Током боравка у болници поштовањем и љубазношћу медицинских сестара задовољно је 96,6% анкетираних корисника. Велика већина анкетираних корисника задовољна је и љубазношћу медицинских сестара према члановима породице и посетиоцима (93,0%), временом чекања на сестру код хитне интервенције (94,7%) и објашњењем процедура, тестова и третмана (90,9%). Сестринском негом уопште задовољно је 96,5% испитаних корисника.



Графикон 15. Задовољство сестринском негом

Спремношћу лекара да дају одговоре на питања, задовољно је 96,5% испитаних корисника. Објашњењем тестова, процедура, третмана и резултата и способношћу дијагностиковања здравствених проблема, задовољно је 92,9% анкетираних. Темељношћу лекара у испитивању задовољно је 96,4% испитаника, а успешношћу лечења лекара задовољно је 98,2% корисника. Поштовањем и љубазношћу лекара задовољни су сви испитани корисници. Услугама лекара уопште задовољно је 96,6% анкетираних.



Графикон 16. Задовољство услугама лекара током боравка у болници

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

Табела 8. Задовољство радом хирушког одељења

Услуга	Задовољство услугама дијагностике и терапије током боравка у болници на одељењу хирургије						Средња оцена задовољства
	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио/ла	
Лабораторија	0,0	0,0	1,9	33,3	38,9	25,9	4,5
Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)	0,0	1,9	1,9	23,1	32,7	40,4	4,4
Радиологија (рентген, ултразвук, скенер)	0,0	0,0	0,0	25,0	37,5	37,5	4,6
Физикална терапија	0,0	2,1	2,1	14,9	25,5	55,3	4,4
Опште задовољство услугама дијагностике	0,0	0,0	2,0	30,0	40,0	28,0	4,5

Услугама исхране (укус, температура, количина и разноврсност хране) током боравка у болници је задовољно 76,4% корисника.

Смештајем током боравка у болници (удобност кревета, чистоћа собе и тоалета), задовољно је 96,5% корисника.

Дужином посета, задовољни су сви испитани корисници, а временом и бројем посета задовољно је 98,2% испитаних корисника.

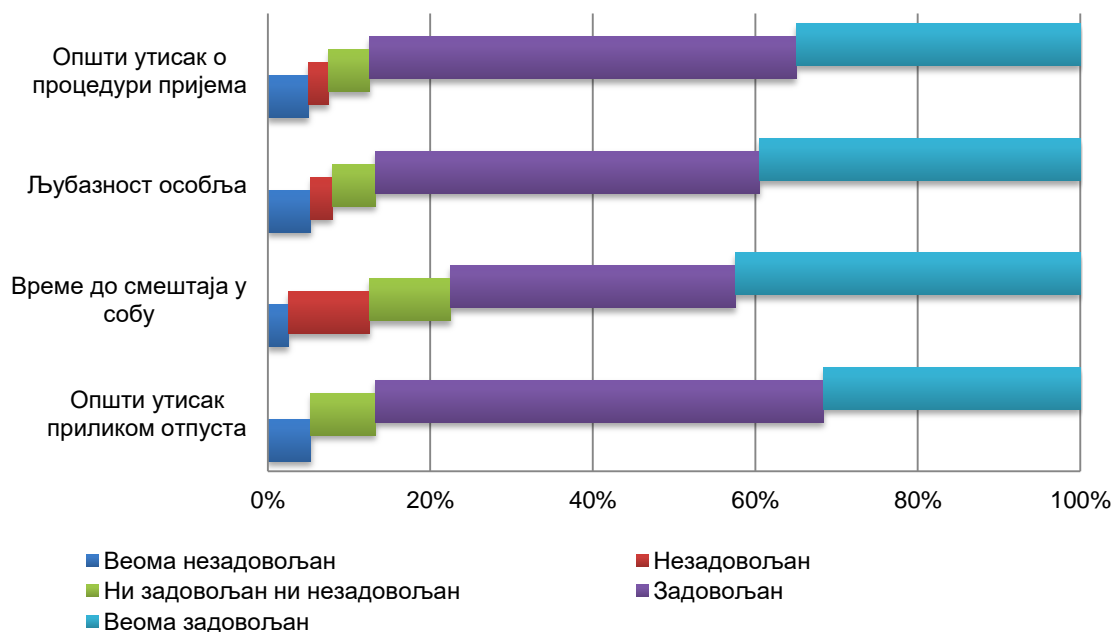
Узимајући у обзир све наведено 93,1% корисника је задовољно (задовољан/веома задовољан) болничким лечењем у целини.

Задовољство корисника радом гинеколошко-акушерског одељења

Са гинеколошко-акушерског одељења опште болнице прикупљено је 40 попуњених упитника.

Просечна старост испитаница је 31,2 година.

Већина испитаница је задовољна процедуром пријема (87,5%) и отпуста (86,8%) из болнице, као и љубазношћу особља (86,8%). Временом чекања на шалтеру није задовољно 17,9% испитаних пацијенткиња.



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

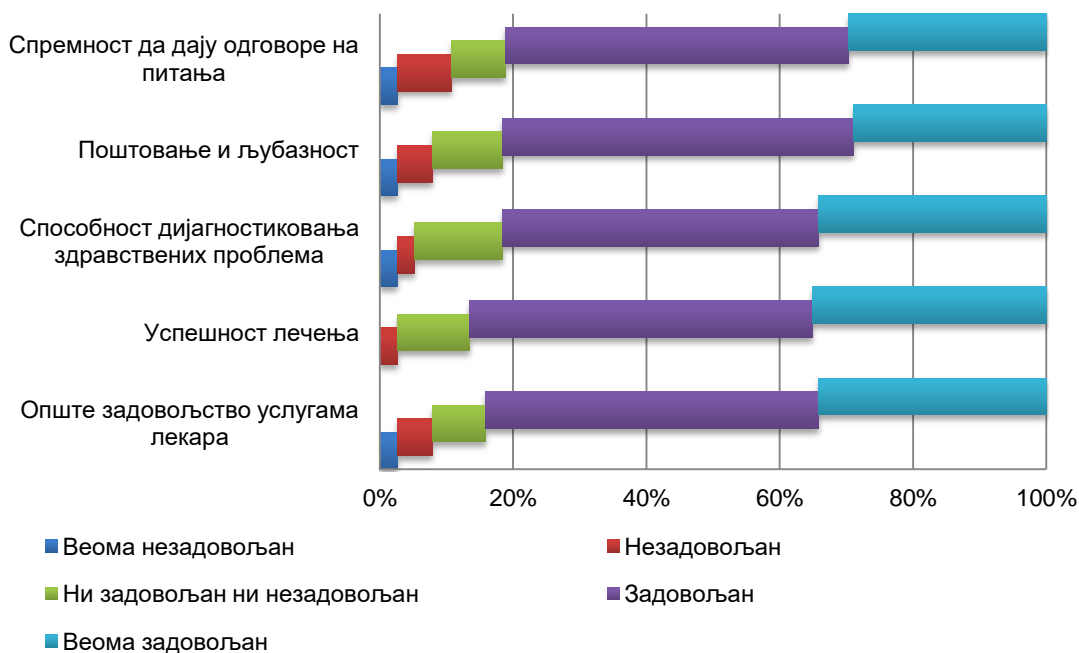
Да их је особље упознало са правом на сагласност за предложену процедуру сматра 86,8% корисница, 88,9% их наводи да су упознате са дужностима пацијената на одељењу, а 71,1% корисница изјаснило да их је особље упознало са начином приговора и жалби у случају незадовољства.

Поштовањем и љубазношћу медицинских сестара током боравка у болници, здовољно је 71,1% корисница, а њих 83,3% задовољно је љубазношћу према члановима породице и посетиоцима. Временом чекања на сестру код хитне потребе задовољно је 81,1% корисница. Сестринском негом уопште је задовољно 83,3% пацијенткиња.



Графикон 18. Задовољство сестринском негом на гинеколошко-акушерском одељењу

Већина пацијенткиња је задовољна услугама лекара током боравка у болници (84,2%). Спремношћу лекара да дају одговоре на питања задовољно је 81,1% корисница. Исти проценат анкетираних особа је задовољно способношћу дијагностиковања здравствених проблема. Темељношћу лекара у испитивању задовољно је 78,4% корисница, док је успешношћу лечења лекара задовољно 86,5% испитаних корисница.



Графикон 19. Задовољство услугом лекара на гинеколошко-акушерском одељењу

Условима дијагностике током боравка у болници је задовољно нешто више од половине испитаних корисника (58,6%).

Табела 9. Задовољство корисника радом гинеколошко-акушерског одељења

Услуга	Задовољство услугама дијагностике и терапије током боравка у болници на гинеколошко-акушерском одељењу						
	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио/ла	Средња оцена задовољства
Лабораторија	2,9	0,0	14,7	38,2	29,4	14,7	4,1
Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)	3,4	0,0	6,9	24,1	20,7	44,8	4,1
Радиологија (рентген, ултразвук, скенер)	6,7	0,0	10,0	26,7	13,3	43,3	3,7
Физикална терапија	3,2	0,0	9,7	25,8	12,9	48,4	3,9
Опште задовољство услугама дијагностике	3,4	3,4	10,3	37,9	20,7	24,1	3,9

Услугама исхране (укус, температура, количина и разноврсност хране) током боравка у болници је задовољно 82,5% корисника.

Смештајем током боравка у болници (удобност кревета, чистоћа собе и тоалета) задовољно је 68,4% пацијенткиња.

Временом и дужином посета задовољно је 78,4% испитаних корисника, а бројем посета задовољно је њих 77,8%.

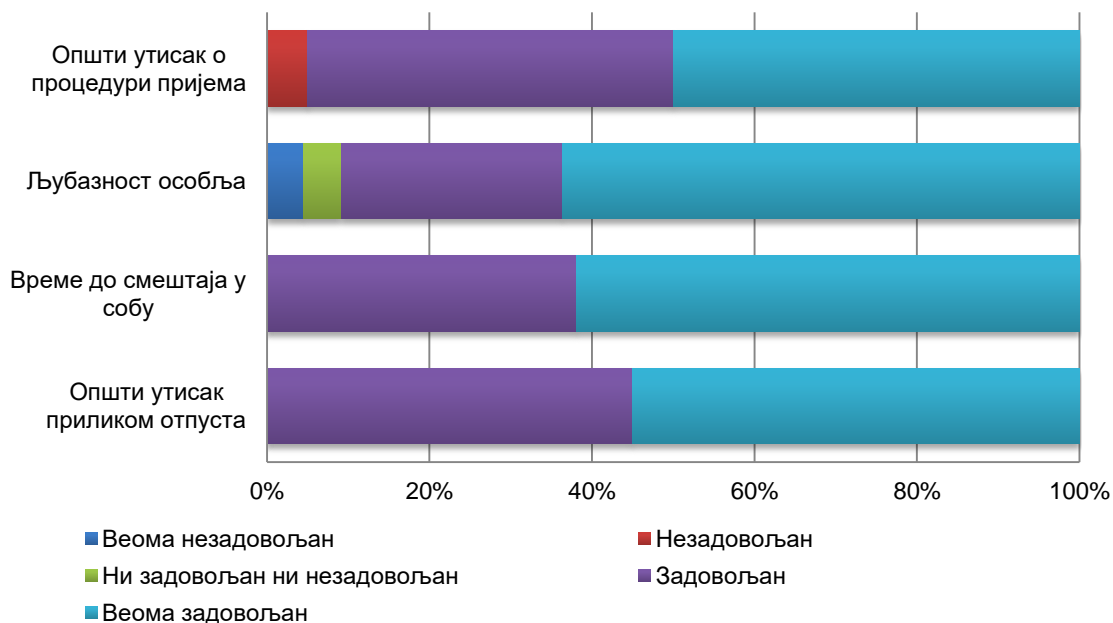
Узимајући у обзир све наведено 72,5% корисника је задовољно болничким лечењем у целини.

Задовољство корисника радом одељења за рехабилитацију

Из специјалне болнице за физикалну медицину и рехабилитацију прикупљено је 22 попуњена упитника.

Просечна старост испитаника је 56 година.

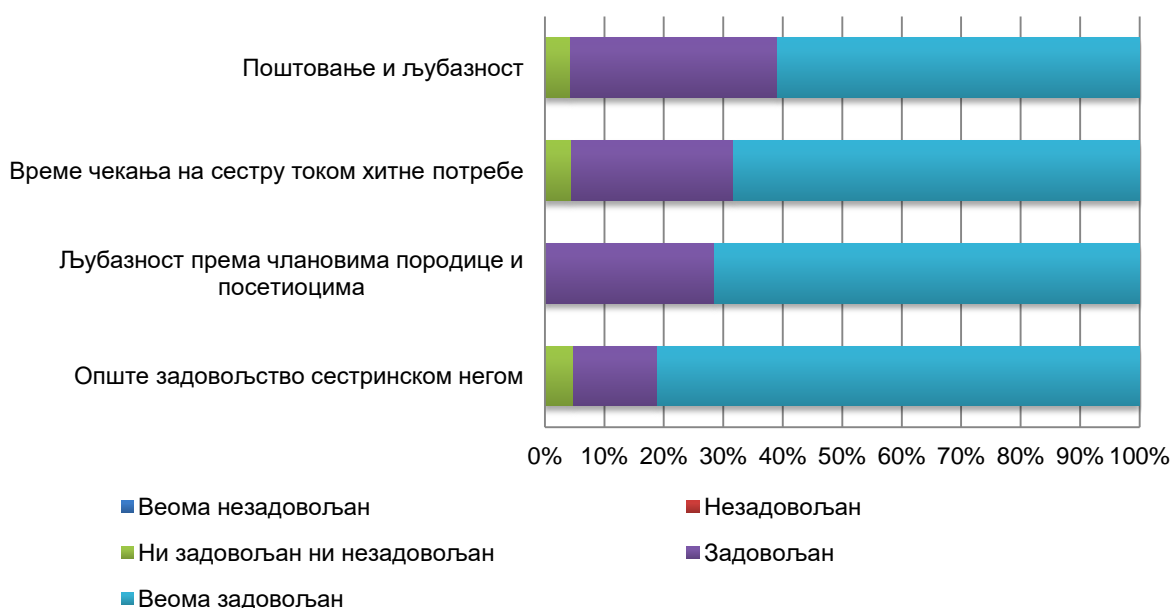
Корисници су у високом проценту задовољни (задовољан/веома задовољан) пријемом у болницу (95,0%), објашњењем процедуре током пријема (94,7%) и љубазношћу особља (90,9%). Сви испитани корисници (100%) задовољни су: временом чекања на шалтеру, временом до смештаја у кревет и отпустом из болнице.



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

Да их је особље упознало са правом на сагласност за предложену процедуру сматра 90,9% корисника, 85,0% их наводи да су упознати са дужностима пацијената на одељењу, док се 75,0% корисника изјаснило да их је особље упознало са начином приговора и жалби у случају незадовољства.

Велика већина корисника је задовољна (задовољан/веома задовољан) љубазношћу медицинских сестара током боравка у болници (95,7%), брзином њихове интервенције приликом хитних потреба (95,5%), објашњавањем процедура, тестова и третмана (94,7%). Сестринском негом, уопште, су задовољно је 95,2% испитаних корисника.



Графикон 21. Задовољство сестринском негом на одељењу за рехабилитацију

Љубазношћу, спремношћу лекара да дају одговоре на питања и способношћу дијагностиковања здравствених проблема задовољни су сви испитани корисници. Упутствима при отпуста задовољни су сви анкетирани, а темељитошћу лекара приликом испитивања задовољно је њих 95,5%. Уопште, услугама лекара задовољно (задовољан/веома задовољан) је 100,0% корисника.



Графикон 22. Задовољство услугом лекара на одељењу за рехабилитацију

Услугама дијагностике током боравка у болници задовољни су сви испитани корисници (100%).

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

Услуга	Задовољство услугама дијагностике и терапије током боравка у болници на одељењу за рехабилитацију						
	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио/ла	Средња оцена задовољства
Лабораторија	0,0	0,0	0,0	35,0	60,0	5,0	4,6
Физикална терапија	0,0	4,5	0,0	31,8	59,1	4,5	4,5
Опште задовољство услугама дијагностике	0,0	0,0	0,0	36,8	63,2	0,0	4,6

Услугама исхране (укус, температура, количина и разноврсност хране) током боравка у болници је задовољно 86,4% корисника.

Смештајем током боравка у болници (удобност кревета, чистоћа собе и тоалета), задовољно је 82,6% корисника.

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

Узимајући у обзир све наведено, укупним болничким лечењем задовољно је 91,3% корисника.

Задовољство корисника радом специјалистичко-консултативне службе у стационарним здравственим установама

Истраживање је спроведено 28.11.2016. године и прикупљено је 49 попуњених упитника.

Просечна старост испитаника је 53,8 година.

Љубазношћу особе која врши заказивање, задовољно (задовољан/веома задовољан) је 95,7% анкетираних корисника. Могућношћу телефонског заказивања задовољно је 76,6% корисника. Временом чекања од тренутка заказивања до термина прегледа задовољно је 70,5% корисника, а временом чекања у чекаоници задовољно је 66,7% испитаних корисника. Добијањем инструкције о датуму, времену и месту прегледа задовољно је 90,7% испитаних корисника, а објашњењем евентуалног кашњења термина прегледа задовољно је њих 74,4%. Чистоћом и подобношћу чекаонице, задовољно је 87,5% корисника.

У 2016. години, корисници су просечно два пута посетили лекара специјалисту.

Истог дана без заказивања, на преглед је примљено 31,9% испитаних корисника, 14,9% их је на преглед чекало мање од седам дана и исто толико их је на преглед чекало више од тридесет дана.



Графикон 21. Време чекања на преглед

Да им је лекар посветио довољно времена током прегледа слаже се 83,7% испитаних корисника, а да их је лекар пажљиво саслушао сматра њих 90,2%. Објашњењем лекара о болестима и лековима које им прописује задовољно је 85,7% анкетираних, а објашњењем о значају тестова на које их упућује задовољно је 87,2% испитаника. Љубазношћу особља је задовољно 83,3% корисника. План свог лечења јасно је разумело 92,3% испитаника.

Да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе зна 92,7% анкетираних корисника.

Бесплатан преглед специјалисте добило је 69,4% корисника, а 28,6% корисника је платило партиципацију.

Узевши све у обзир, 77,1% корисника је задовољно радом специјалистичке службе у болницама у 2016. години.

Аналізу урадили:

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

Др Данијела Нинић

Лука Кипић

Др Јелена Мојсин