

Задовольство корисника
здравственом заштитом у
Средњебанатском округу у 2010.
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 29. новембра 2010. године у 5 домова здравља Средњебанатског округа.

Укупно је обрађено 1526 упитника (служба опште медицине, служба педијатрије и гинеколошка служба).

Табела 1. Карактеристике корисника по службама

Служба	Пол (у %)		Просечне године старости
	Мушки	Женски	
Општа	41	59	53±15
Педијатрија*	32	68	32±10
Гинекологија	1	99	34±12

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

У овим службама око 3,1% корисника још увек нема изабраног лекара. Око 82,6% корисника није мењало свог изабраног лекара, а за могућност промене изабраног лекара не зна 20,7%.

У овим службама 47% корисника се више од три године лечи код свог лекара.

За време редовне посете лекару 75% корисника се изјаснило да од изабраног лекара добија савете о правилној исхрани, 68,8% корисника добија савете о важности физичке активности и 46,9% корисника од изабраног лекара добија савете о смањењу или престанку пушења.

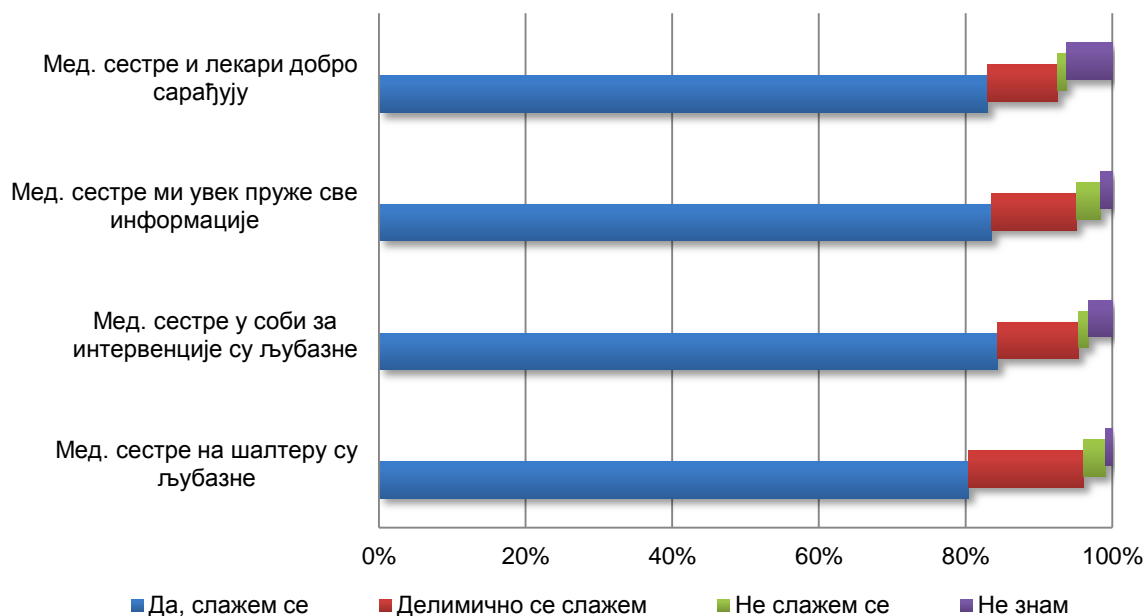
Најмање прегледа се заказује код педијатра, а најдуже се на заказани преглед чека код гинеколога (Табела 2).

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

Служба	Када заказујете преглед код изабраног лекара, колико дана обично чекате?			
	Никад не заказујем	Обично будем заказан/а за исти дан	Обично чекам 1-3 дана	Обично чекам више од 3 дана
Општа	24,9	27,6	34,1	13,4
Педијатрија	70,1	22,6	4,1	3,2
Гинекологија	19,5	9,3	38,1	33,1

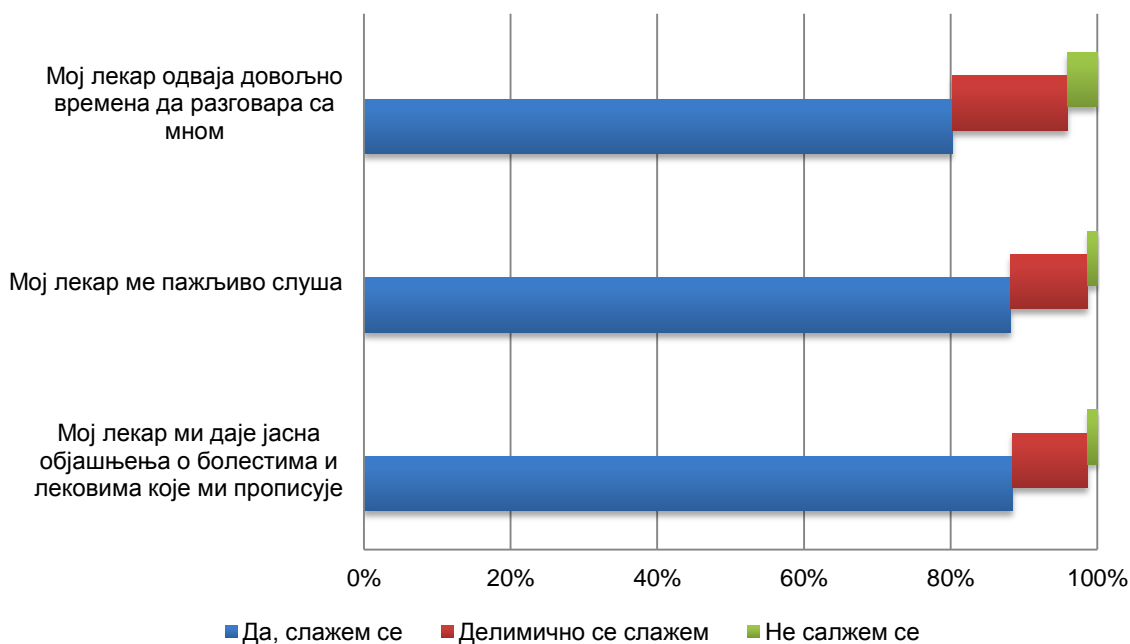
Испитиване карактеристике о медицинским сестрама и лекарима приказане су за све три испитиване службе здравствене заштите.

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



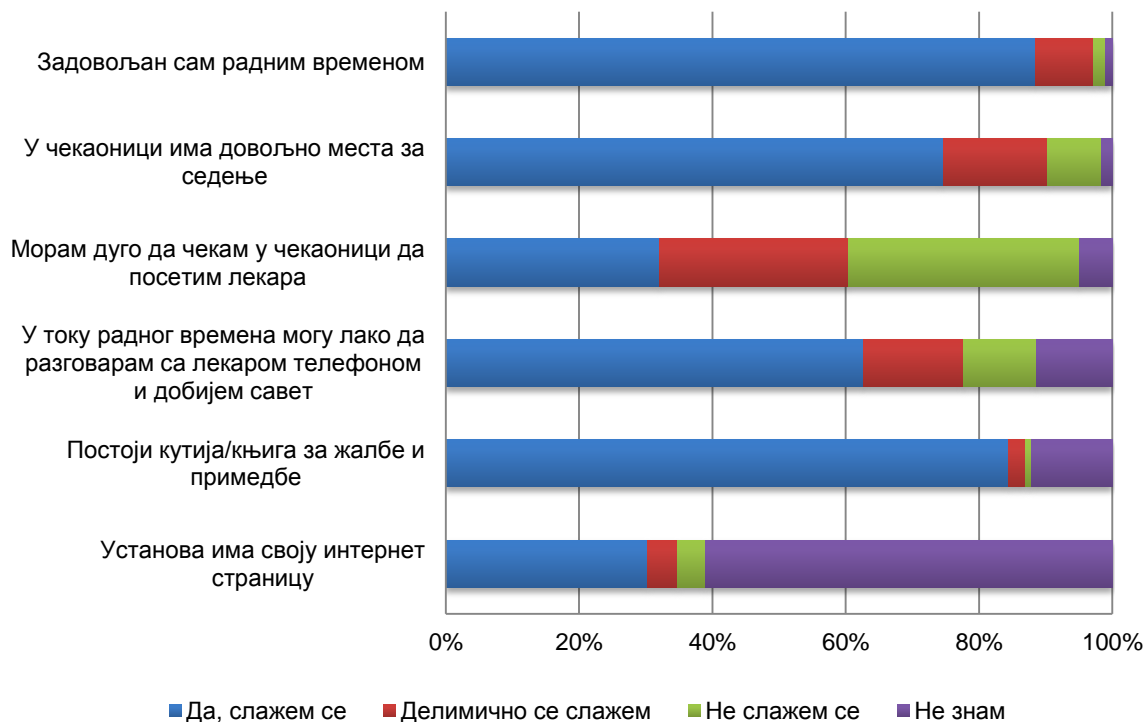
Графикон 1. Неке карактеристике медицинских сестара у службама примарне здравствене заштите

Око 4,1% корисника сматра да лекар не одваја довољно времена за разговор са њима а 1,3% сматра да их лекар не слуша пажљиво и да не добијају јасна објашњења о болестима и лековима који су им прописани (Графикон 2).



Графикон 2. Неке карактеристике изабраног лекара

Око 61,1% корисника не зна да ли установа има интернет страницу, 12,2% не зна да ли постоји кутија/књига жалби и приговора, сваки трећи корисник сматра да дуго чека на преглед лекара у чекаоници и 62,6% корисника може у току радног времена добити савет или консултације од свог лекара телефонским путем. Радним временом испитиваних служби у примарној здравственој заштити није задовољан само 1% корисника (Графикон 3).

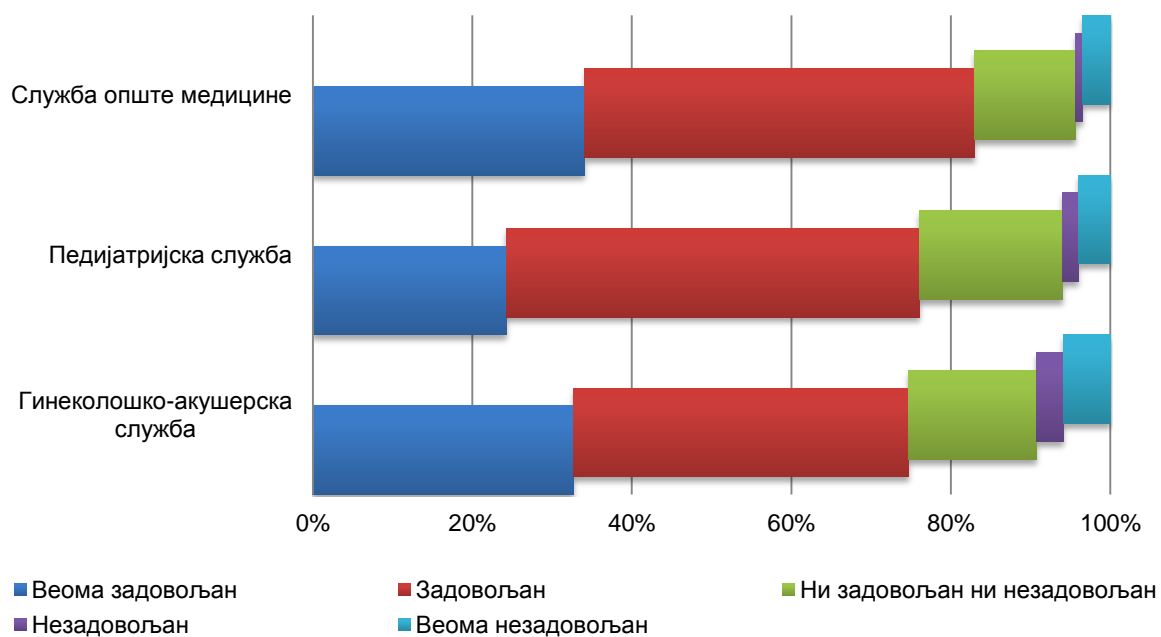


Графикон 3. Неке карактеристике у службама примарне здравствене заштите

Резултати истраживања општег задовољства показују да је здравственом заштитом у служби опште медицине задовољно (задовољан/веома задовољан) 83% испитаних корисника, у служби педијатрије је задовољно (задовољан/веома задовољан) 76%, а у служби гинекологије је здравственом заштитом задовољно 74,7% испитаних корисника.

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

Задовољство корисника	Општа медицина		Педијатрија		Гинекологија	
	2009.	2010.	2009.	2010.	2009.	2010.
Веома незадовољан	5,5	3,5	3,4	4,0	2,2	5,9
Незадовољан	2,5	0,9	2,7	2,0	3,0	3,4
Ни незадовољан ни задовољан	11,4	12,6	23,6	18,0	18,7	16,0
Задовољан	44,8	48,9	41,0	51,7	34,3	42,0
Веома задовољан	35,8	34,1	29,2	24,3	41,8	32,7
Средња оцена задовољства	4,03	4,09	3,90	3,90	4,10	3,92



Графикон 4. Опште задовољство корисника у службама примарне здравствене заштите

Служба стоматолошке здравствене заштите

У служби стоматолошке здравствене заштите укупно је обрађено 110 упитника.

Просечна старост пратиоца детета је 31 година.

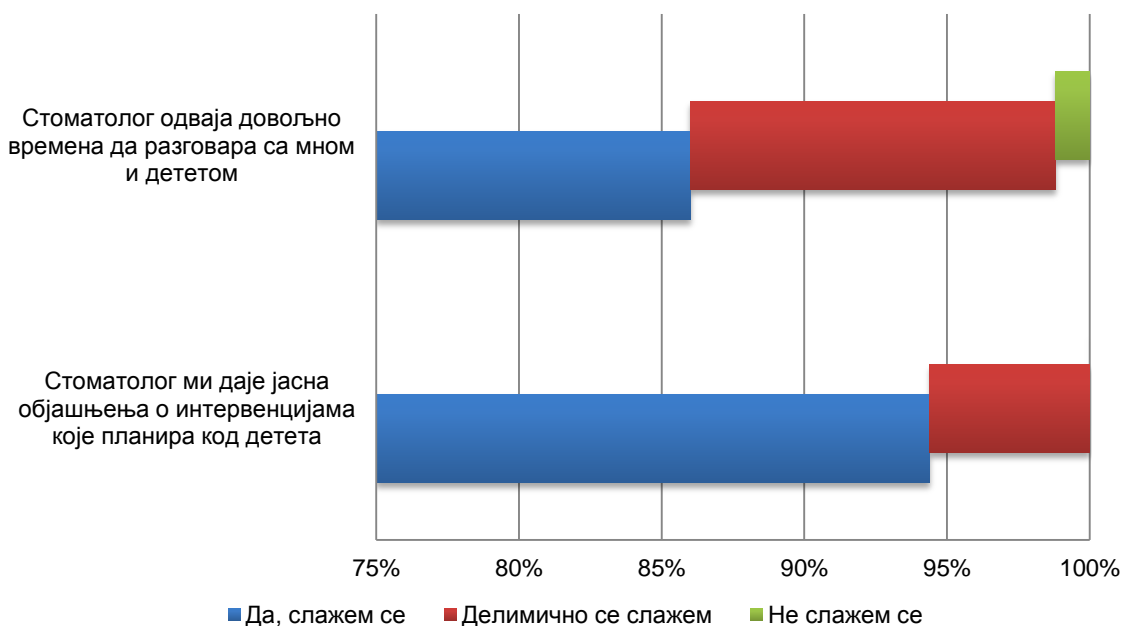
Свега 7,3% испитаника није имало изабраног дечјег стоматолога, 39,4% није упознато на који начин је могуће променити изабраног стоматолога и 89,8% корисника никада није мењало стоматолога.

Сваки трећи корисник има истог стоматолога дуже од три године.

Највећи број испитаника никада нема потребу да заказује посету код дечјег стоматолога (51,5%) или та посета буде заказана истог дана (25,8%). Дуже од три дана на заказану посету чекало је више од 12,4% испитаника.

Да дечји стоматолог за време редовних посета даје савете о значају редовних прегледа изјаснило се 78,7% корисника. Од свог стоматолога 81% корисника добија савете о правилном прању зуба, 82,9% корисника добија савете о настанку каријеса и 72% корисника добија савете о прибору за оралну хигијену за време редовних посета.

Да стоматолог проводи довољно времена у раду и разговору са дететом и родитељима сложило се 86% испитаника, а да добија јасна објашњења о интервенцијама које се планирају код детета изјаснило се 94,4% испитаника (Графикон 5).



Графикон 5. Неке карактеристике изабраних дечјих стоматолога

Радним временом стоматолошке службе, није задовољно 3,2% корисника. Само 1,1% испитаника не сматра да је особље на шалтеру љубазно, више од половине (60%) не сматра да дуго чека на пријем у чекаоници, и 7,9% испитаника сматра да у чекаоници нема довољно места за седење. Око 15,1% анкетираних родитеља/пратилаца деце не зна да ли у овој служби постоји кутија/књига за жалбе/приговоре/похвале (Графикон 6).



Графикон 6. Неке карактеристике у служби стоматолошке здравствене заштите

Ова служба има 83,5% задовољних (задовољан/веома задовољан) корисника (Табела 4).

Табела 4. Опште задовољство у дејој стоматолошкој служби

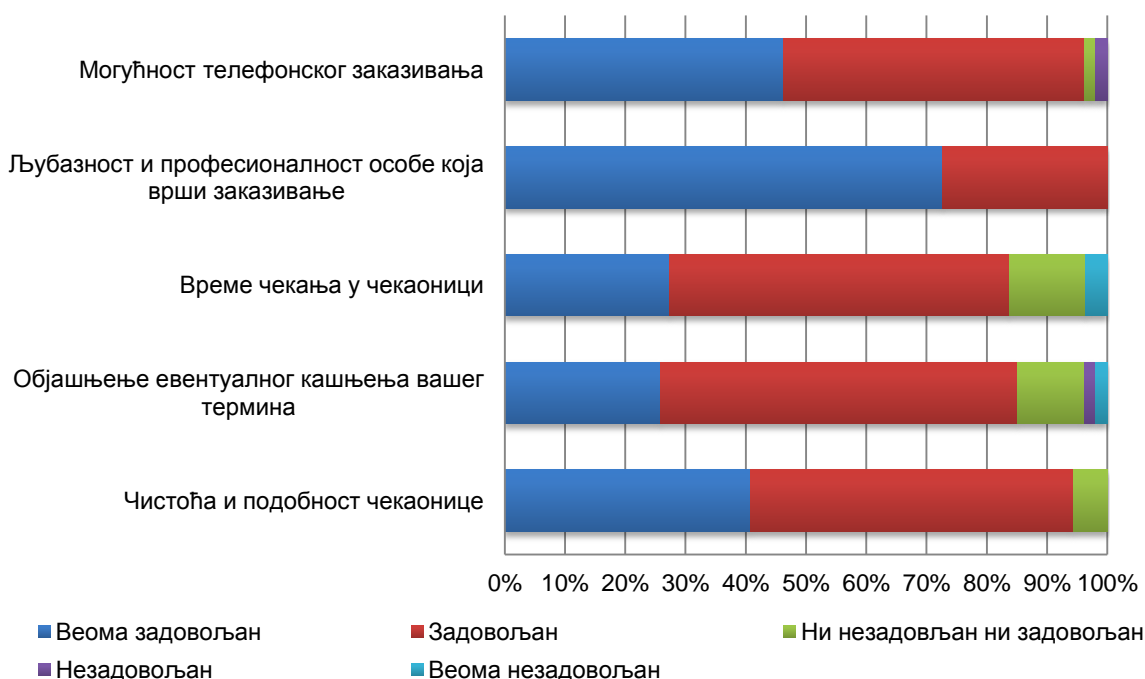
Година	Опште задовољство службом стоматолошке заштите					
	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Средња оцена задовољства
2009.	3,1	0,0	2,1	45,8	49,0	4,38
2010.	6,8	1,9	7,8	50,5	33,0	4,01

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

Из специјалистичке службе у примарној здравственој заштити прикупљено је 55 попуњених упитника.

Просечна старост корисника је 55 година.

Могућношћу телефонског заказивања задовољно је 96,3% испитаних корисника, док је 69,8% испитаних задовољно временом чекања од тренутка заказивања до термина прегледа. Сви анкетирани корисници су задовољни (задовољан/веома задовољан) љубазношћу и професионалношћу особе која врши заказивање, као и добијањем инструкција о датуму, времену и месту прегледа. Свега 3,6% испитаника је незадовољно временом чекања у чекаоници, као и објашњењем евентуалног кашњења термина прегледа. Чистоћом и подобношћу чекаонице, задовољно је 94,4% испитаних корисника.



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

Испитаници су, последњих 12 месеци, просечно 3 пута посетили лекара специјалисту у овој служби.

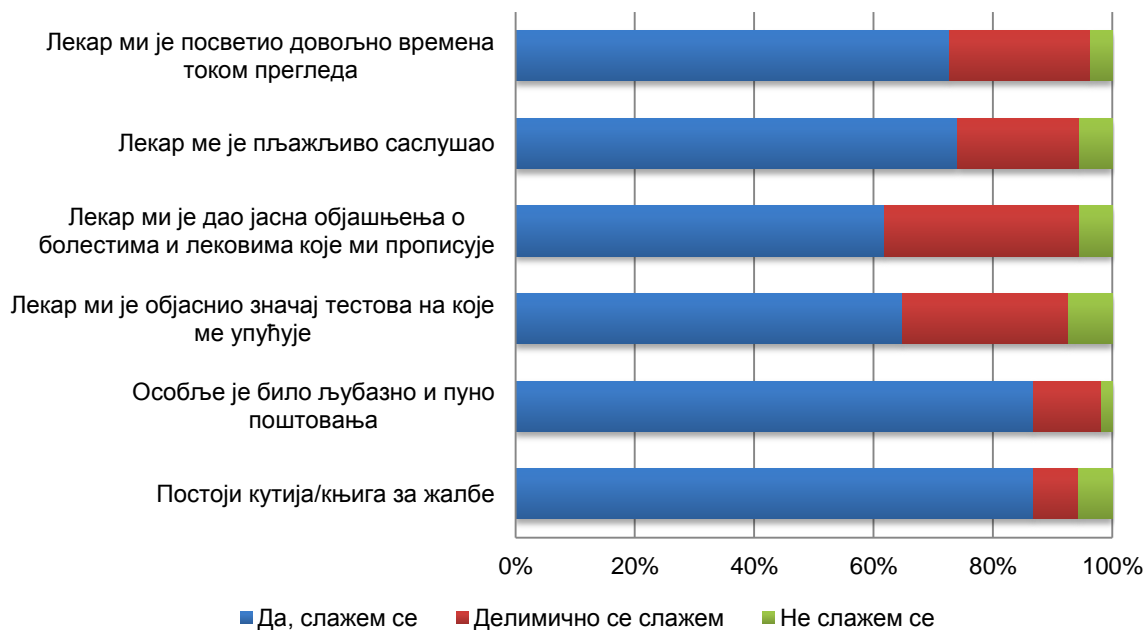
На заказани преглед мање од седам дана чека 37,7% корисника, а истог дана без заказивања је примљено 11,3% корисника. Дуже од 30 дана на преглед чека 20,8% корисника.

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
2009.	51,3	41,0	2,6	5,1	0,0
2010.	11,3	37,7	15,1	15,1	20,8

Временом које им је лекар посветио током прегледа, задовољно је 72,7% испитаних корисника, а 74,1% испитаних се изјаснило да их је лекар пажљиво саслушао. Да им је лекар дао јасна објашњења о болестима и лековима које им прописује, изјаснило се 61,8% испитаних корисника, а 64,8% анкетираних се изјаснило да им је лекар објаснио значај тестова на које их упућује. Да је особље било љубазно сматра 86,8% испитаних корисника.

За постојање кутије/кутије за жалбе пацијената није знало 5,7% корисника.



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

Специјалистички преглед без учешћа (бесплатно) остварило је 63,6% корисника, а у услузи је плаћањем партиципирало 36,4% корисника.

Оствареном здравственом заштитом у специјалистичкој служби је задовољно (задовољан/веома задовољан) 87,3% корисника, ни задовољних ни незадовољних је 3,6%, а незадовољних је 9,1%.

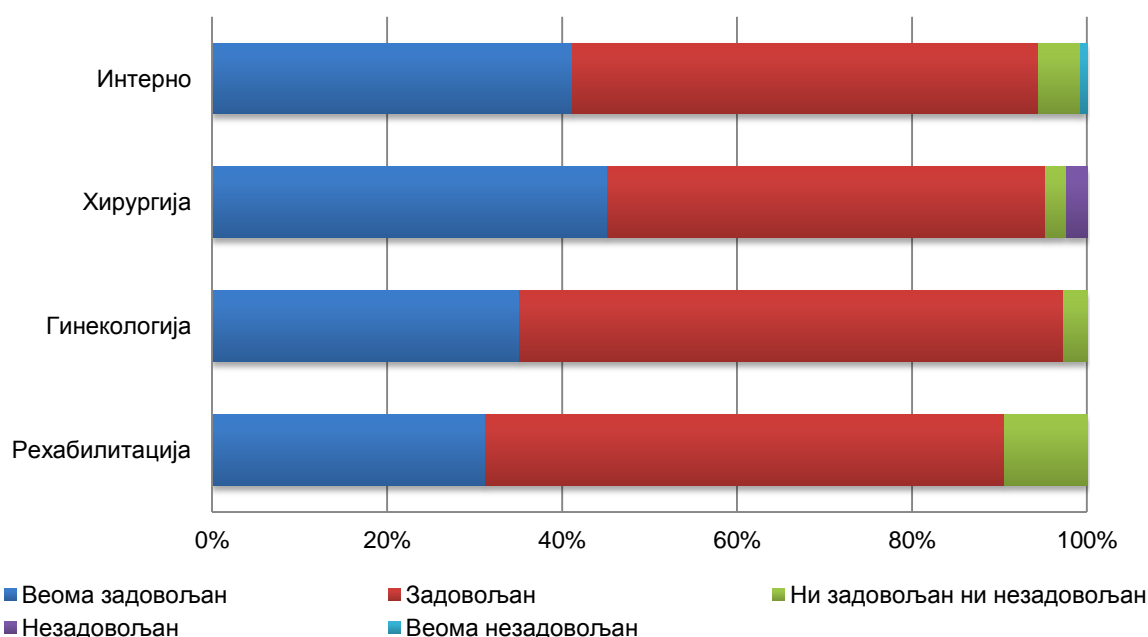
Табела 6. Опште задовољство у специјалистичкој служби

Година	Опште задовољство специјалистичком службом					
	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Средња оцена задовољства
2009.	2,6	0,0	0,0	30,8	66,7	4,59
2010.	5,5	3,6	3,6	50,9	36,4	4,09

Преглед најважнијих резултата у стационарним здравственим установама

Истраживање задовољства корисника секундарном здравственом заштитом спроведено је у периоду од 29.11.2010. до 03.12.2010. у Општој болници „Ђорђе Јоановић“ Зрењанин, Специјалној болници за плућне болести „Др Васа Савић“ Зрењанин и Специјалној болници за физикалну медицину и рехабилитацију „Русанда“ Меленци.

Истраживање задовољства у специјалистичким службама у болницама је, као и у специјалистичким службама у установама примарне здравствене заштите, спроведено 29.11.2010.године.



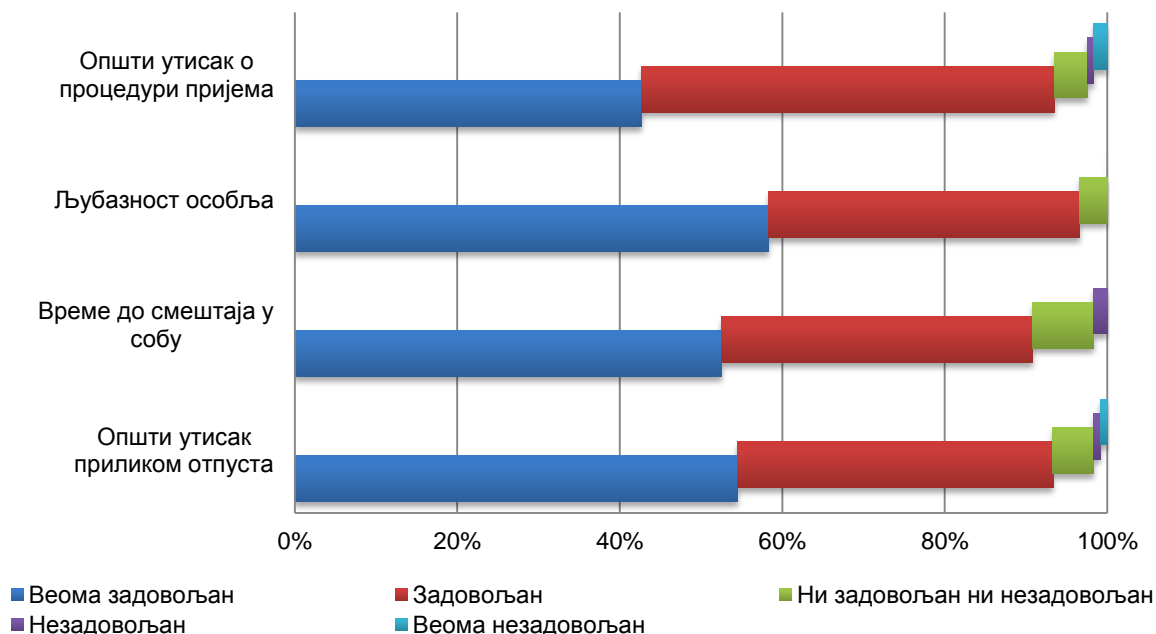
Графикон 9. Задовољство корисника по одељењима

Задовољство корисника радом интерног одељења

Прикупљено је 126 попуњених упитника са интерног одељења.

Просечна старост испитаника је 59 година.

На интерном одељењу опште болнице 93,5% испитаних корисника је задовољно (задовољан/веома задовољан) процедуром пријема у болницу, а 93,4% корисника је задовољно (задовољан/веома задовољан) процедуром приликом отпуста. Објашњењем процедуре током пријема задовољно је 89,8% испитаних корисника, а љубазношћу особља 96,7% испитаника. Временом чекања на шалтеру није задовољно 4,3% испитаника, а 1,7% испитаника није задовољно временом чекања до смештаја у собу.



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

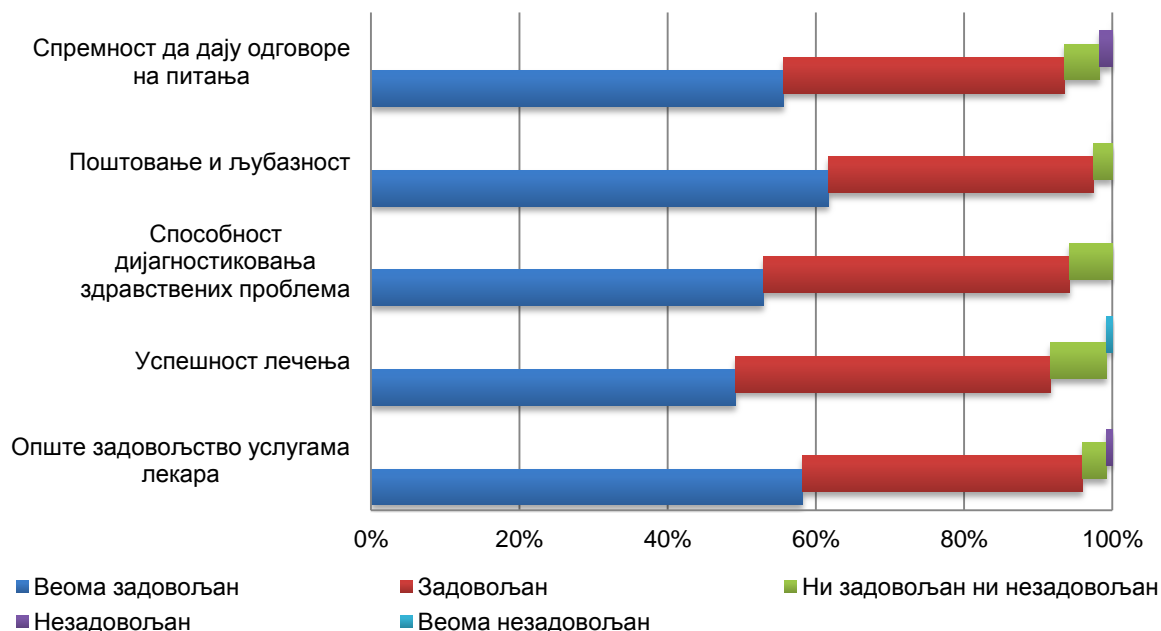
Да их је особље упознало са правом на сагласност за предложену процедуру сматра 90,8% корисника, 92,3% их наводи да су упознати са дужностима пацијената на одељењу, док се 82,5% корисника изјаснило да их је особље упознало са начином приговора и жалби у случају незадовољства.

Поштовањем и љубазношћу медицинских сестара током боравка у болници, здовољно (задовољан/веома задовољан) је 96% корисника, а љубазношћу према члановима породице задовољно је 95,8% испитаних корисника. Сестринском негом је задовољан 95,8% испитаних корисника. Временом чекања на сестру код хитне потребе, није задовољно 2,5% испитаних, а само је 0,9% незадовољних објашњавањем процедура, тестова и третмана.



Графикон 11. Задовољство корисника медицинским сестрама на интерном одељењу

Спремношћу лекара да дају одговоре на питања и објашњењем тестова, процедура, третмана и резултата задовољно (задовољан/веома задовољан) је 93,4% анкетираних корисника. Способношћу дијагностиковања здравствених проблема и темељношћу лекара у испитивању задовољно је 94,2% корисника, а успешношћу лечења лекара је задовољно 91,7% испитаних корисника. Поштовањем и љубазношћу лекара је задовољно 97,5% корисника. Само 0,8% корисника нису задовољни услугама лекара.

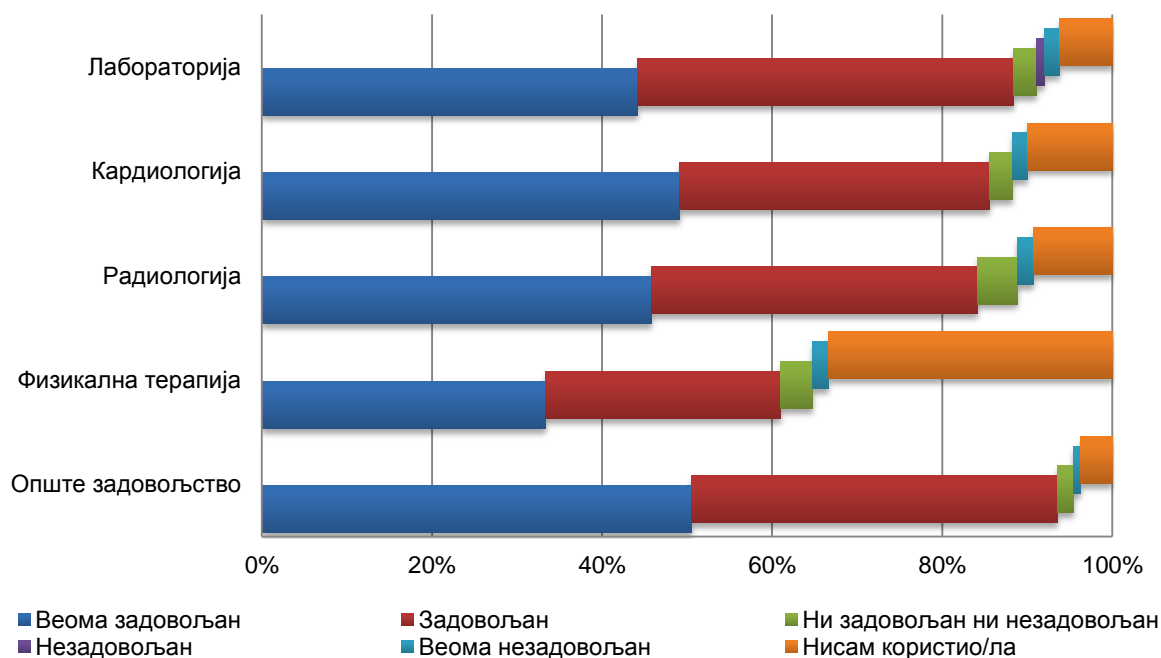


Графикон 12. Задовољство корисника лекарима на интерном одељењу

Условима дијагностике и терапије током боравка у болници је задовољно 93,5% 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	1,8	0,9	2,7	44,2	44,2	6,2	4,47
Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)	1,8	0,0	2,7	36,4	49,1	10,0	4,61
Радиологија (рентген, ултразвук, скенер)	1,9	0,0	4,7	38,3	45,8	9,3	4,54
Физикална терапија	1,9	0,0	3,8	27,6	33,3	33,3	4,90
Опште задовољство услугама дијагностике	0,9	0,0	1,9	43,0	50,5	3,7	4,53



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 73,9% корисника.

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

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

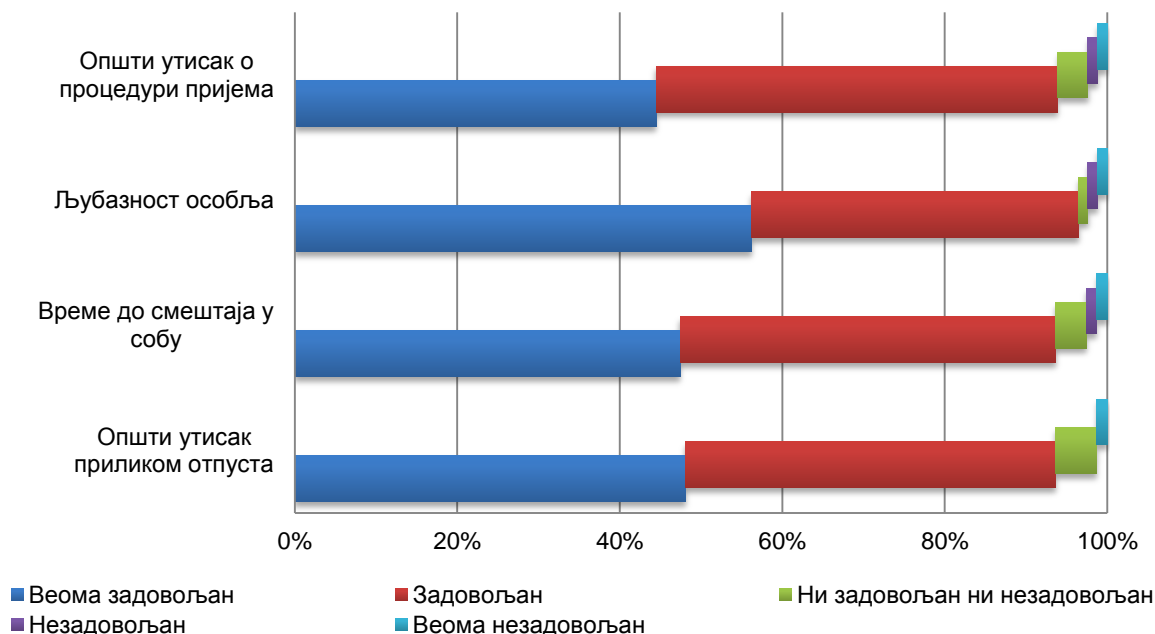
Укупним болничким лечењем задовољно је 94,4% испитаника.

Задовољство корисника радом хирушког одељења

Са хирушког одељења опште болнице прикупљена су 82 попуњена упитника.

Просечна старост испитаника је 53 године.

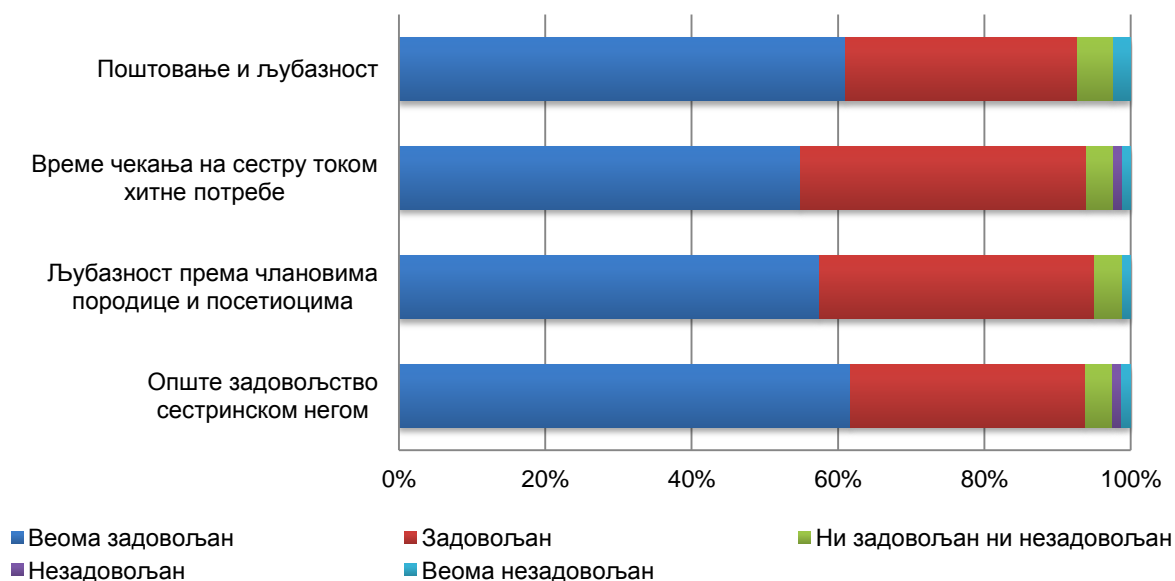
На хирушком одељењу опште болнице 93,8% испитаних корисника је задовољно (задовољан/веома задовољан) процедуром пријема у болницу, а 93,7% корисника је задовољно (задовољан/веома задовољан) процедуром приликом отпуста. Објашњењем процедуре током пријема задовољно је 93,7% испитаних корисника, а љубазношћу особља 96,3% испитаника. Временом чекања на шалтеру није задовољно 5,2% испитаника, а 2,6% испитаника није задовољно временом чекања до смештаја у собу.



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

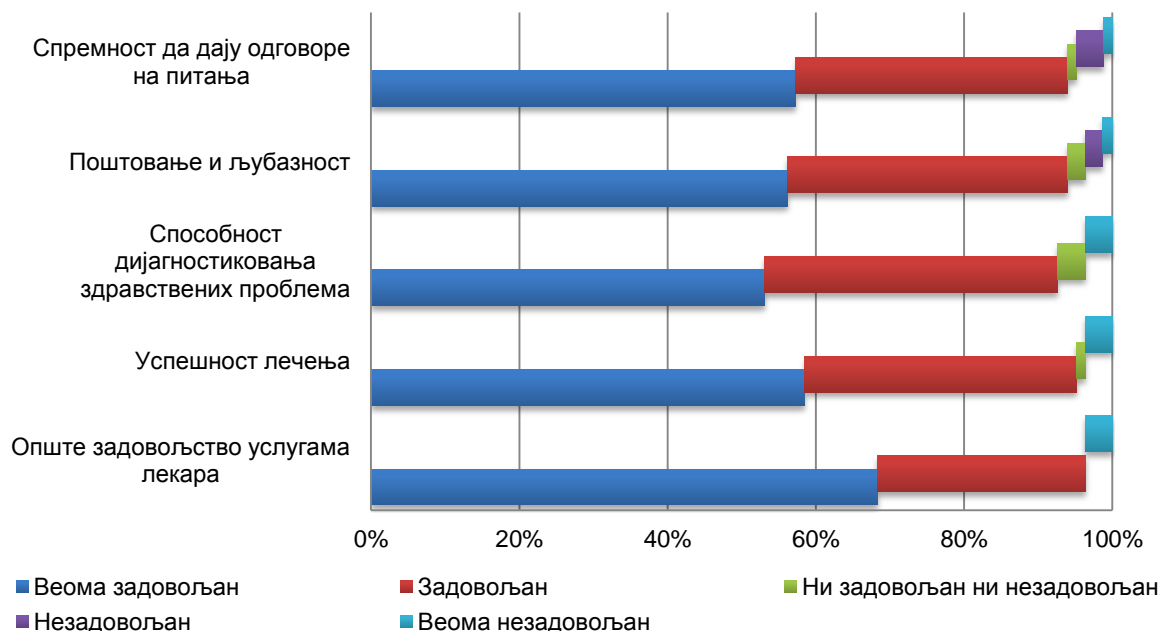
Да их је особље упознало са правом на сагласност за предложену процедуру сматра 89,9% корисника, 88% их наводи да су упознати са дужностима пацијената на одељењу, док се 83,8% корисника изјаснило да их је особље упознало са начином приговора и жалби у случају незадовољства.

Поштовањем и љубазношћу медицинских сестара током боравка у болници задовољно је 92,7% корисника, а љубазношћу медицинских сестара према члановима породице и посетиоцима задовољно (задовољан/веома задовољан) је 95% корисника. Објашњавањем процедура, тестова и третмана, као и временом чекања на сестру код хитне интервенције није задовољно свега 2,4% испитаних корисника. Сестринском негом уопште је задовољно 93,8% анкетираних корисника.



Графикон 15. Задовољство сестринском негом

Спремношћу лекара да дају одговоре на питања и објашњењем тестова, процедура, тртмана и резултата задовољно је 93,9% испитаних корисника. Способношћу дијагностиковања здравствених проблема је задовољно 92,6% испитаних корисника, темељношћу лекара у испитивању 95,1%, и успешношћу лечења лекара задовољно је 95,1% корисника. Поштовањем и љубазношћу лекара је задовољно 95,1% анкетираних. Уопште услугама лекара је задовољно 96,3% корисника.



Графикон 16. Задовољство услугама лекара током боравка у болници

Условима дијагностике и терапије током боравка у болници је задовољно 86,5% испитаних корисника.

Табела 8. Задовољство радом хирушког одељења

Услуга	Задовољство услугама дијагностике и терапије током боравка у болници на одељењу хирургије						
	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио/ла	Средња оцена задовољства
Лабораторија	1,3	0,0	1,3	36,8	52,6	7,9	4,63
Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)	1,3	0,0	1,3	25,0	35,5	36,8	5,04
Радиологија (рентген, ултразвук, скенер)	1,3	0,0	3,9	27,3	37,7	29,9	4,90
Физикална терапија	0,0	0,0	1,4	18,9	24,3	55,4	5,34
Опште задовољство услугама дијагностике	1,4	0,0	1,4	36,5	50,0	10,8	4,66

Услугама исхране (укус, температура, количина и разноврсност хране) током боравка у болници је задовољно 83,8% корисника.

Смештајем током боравка у болници (удобност кревета, чистоћа собе и тоалета), задовољно је 92,6% корисника.

Организацијом посета (време, број и дужина) задовољно је око 94,2% испитаних корисника.

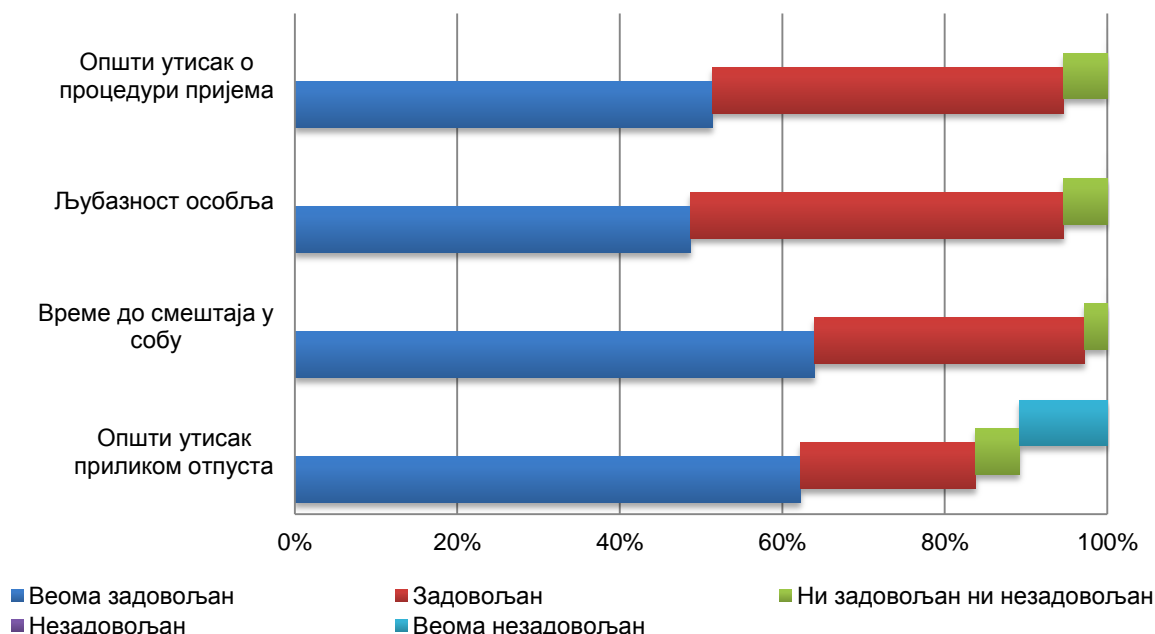
Узимајући у обзир све наведено 95,1% корисника је задовољно болничким лечењем у целини.

Задовољство корисника радом гинеколошко-акушерског одељења

Са гинеколошко-акушерског одељења опште болнице прикупљено је 37 попуњених упитника.

Просечна старост испитаница је 36 година.

Већина испитаница је задовољна процедуром пријема (94,6%) и отпуста (83,8%) из болнице. Љубазношћу особља је задовољно 94,6% испитаница. Временом чекања на шалтеру није задовољно 5,4% 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 83,8% корисница, 94,6% их наводи да су упознати са дужностима пацијената на одељењу, док се 59,5% корисница изјаснило да их је особље упознало са начином приговора и жалби у случају незадовољства.

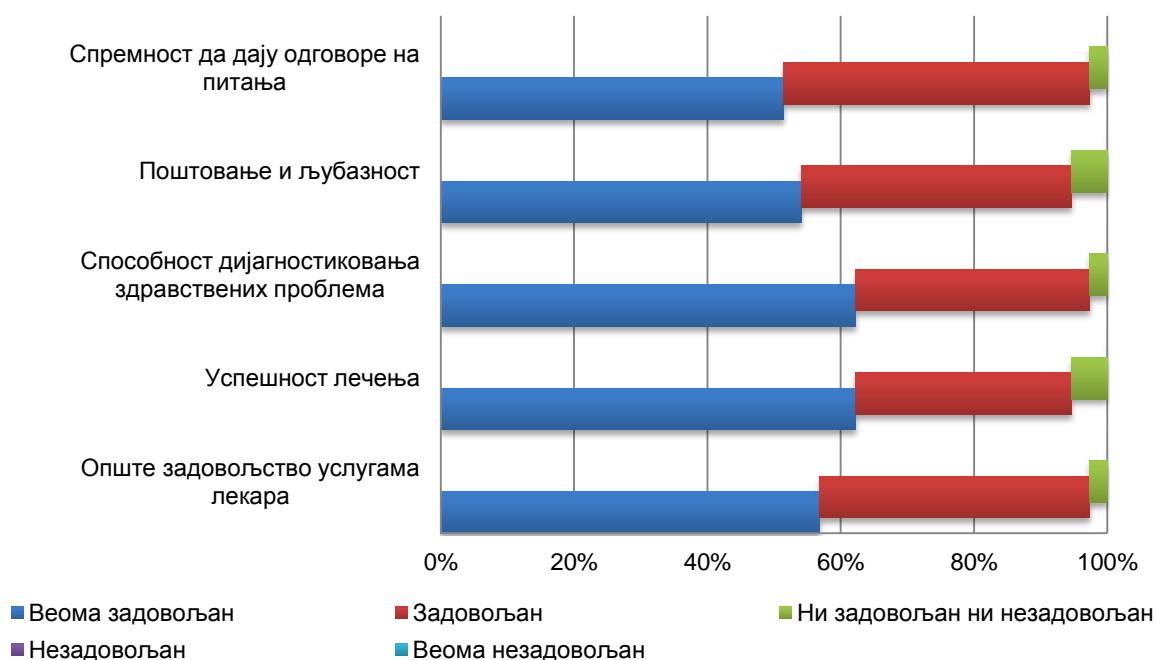
Поштовањем и љубазношћу медицинских сестара током боравка у болници, задовољно је 94,6% корисница, а љубазношћу према члановима породице и посетиоцима 91,9% испитаних корисница. Сестринском негом уопште је задовољно

94,6% пацијенткиња, а 89,2% пацијенткиња је задовољно брзином њихове интервенције приликом хитних потреба.



Графикон 18. Задовољство сестринском негом на гинеколошко-акушерском одељењу

Велика већина пацијенткиња је задовољна услугама лекара током боравка у болници (97,3%). Спремношћу лекара да дају одговоре на питања задовољно је 97,3% корисница. Исто толико их је задовољно способношћу дијагностиковања здравствених проблема и темељношћу лекара у испитивању, док је успешношћу лечења лекара задовољно 94,6% испитаних корисница.



Графикон 19. Задовољство услугом лекара на гинеколошко-акушерском одељењу

Условима дијагностике и терапије током боравка у болници је задовољно 66,6% испитаних корисника.

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	0,0	3,3	0,0	26,7	33,3	36,7	5,00
Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)	0,0	0,0	0,0	7,4	22,2	70,4	5,63
Радиологија (рентген, ултразвук, скенер)	0,0	0,0	0,0	13,8	31,0	55,2	5,41
Физикална терапија	0,0	0,0	0,0	14,8	25,9	59,3	5,44
Опште задовољство услугама дијагностике	0,0	0,0	0,0	18,5	48,1	33,3	5,15

Услугама исхране (укус, температура, количина и разноврсност хране) током боравка у болници је задовољно 70,3% корисника.

Смештајем током боравка у болници (удобност кревета, чистоћа собе и тоалета) задовољно је 89,2% пацијенткиња.

Организацијом посета (време, број и дужина) задовољно је око 88,7% анкетираних корисница.

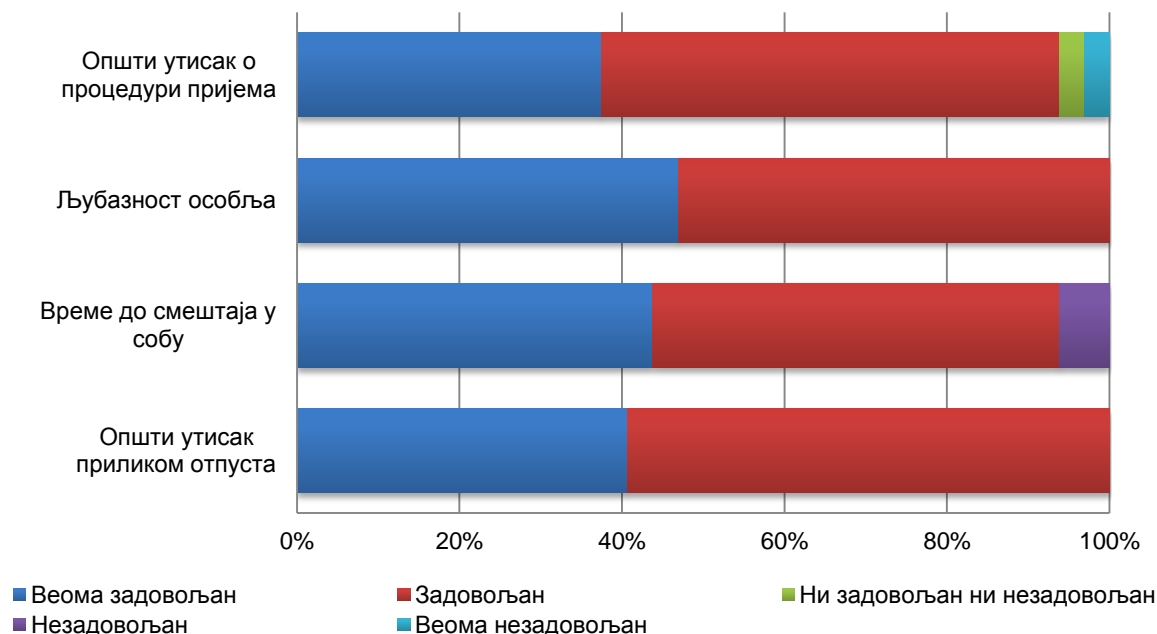
Узимајући у обзир све наведено 97,3% корисница је задовољно болничким лечењем у целини.

Задовољство корисника радом одељења за рехабилитацију

Из специјалне болнице за физикалну медицину и рехабилитацију прикупљено је 32 попуњена упитника.

Просечна старост испитаника је 62 године.

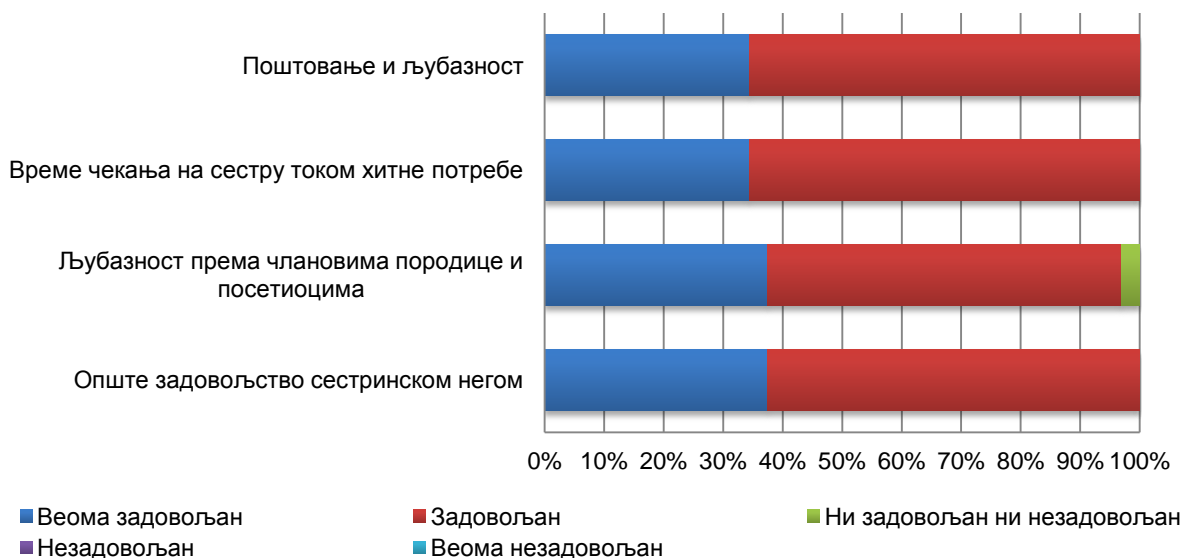
Корисници су у високом проценту задовољни (задовољан/веома задовољан) пријемом у болницу (93,8%), временом чекања на шалтеру (96,9%), објашњењем процедуре током пријема и временом до смештаја у собу (96,9%). Љубазношћу особља и отпустом из болнице задовољни (задовољан/веома задовољан) су сви испитани корисници.



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

Да их је особље упознало са правом на сагласност за предложену процедуру сматра 90,6% корисника, 93,8% их наводи да су упознати са дужностима пацијената на одељењу, док се 78,1% корисника изјаснило да их је особље упознало са начином приговора и жалби у случају незадовољства.

Сви анкетирани корисници су задовољни (задовољан/веома задовољан) љубазношћу медицинских сестара током боравка у болници, брзином њихове интервенције приликом хитних потреба и објашњавањем процедура, тестова и третмана. Уопште сестринском негом су задовољни сви испитани корисници.



Графикон 21. Задовољство сестринском негом на одељењу за рехабилитацију

Љубазношћу лекара, објашњењем тестова, процедура, третмана и резултата и спремношћу лекара да дају одговоре на питања, задовољно је 96,9% испитаних корисника. Способношћу дијагностиковања здравствених проблема, темељитошћу лекара у испитивању и успешношћу лечења, задовољно је 93,8% анкетираних корисника. Уопште, услугама лекара задовољно (задовољан/веома задовољан) је 96,9% корисника.



Графикон 22. Задовољство услугом лекара на одељењу за рехабилитацију

Условима дијагностике и терапије током боравка у болници је задовољно 87,5% испитаних корисника.

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

Услуга	Задовољство услугама дијагностике и терапије током боравка у болници на одељењу за рехабилитацију						Средња оцена задовољства
	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио/ла	
Лабораторија	3,1	0,0	6,3	37,5	28,1	25,0	4,6
Физикална терапија	0,0	0,0	3,1	43,8	50,0	3,1	4,5
Опште задовољство услугама дијагностике	3,1	0,0	6,3	46,9	40,6	3,1	4,3

Услугама исхране (укус, температура, количина и разноврсност хране) током боравка у болници је задовољно 78,1% корисника.

Смештајем током боравка у болници (удобност кревета, чистоћа собе и тоалета), задовољно је 93,8% корисника.

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

Узимајући у обзир све наведено 90,6% корисника је задовољно укупним болничким лечењем.

Задовољство корисника радом специјалистичко-консултативне службе у стационарним здравственим установама

Истраживање је спроведено 29.11.2010. године и прикупљено је 73 упитника.

Просечна старост испитаника је 58 година.

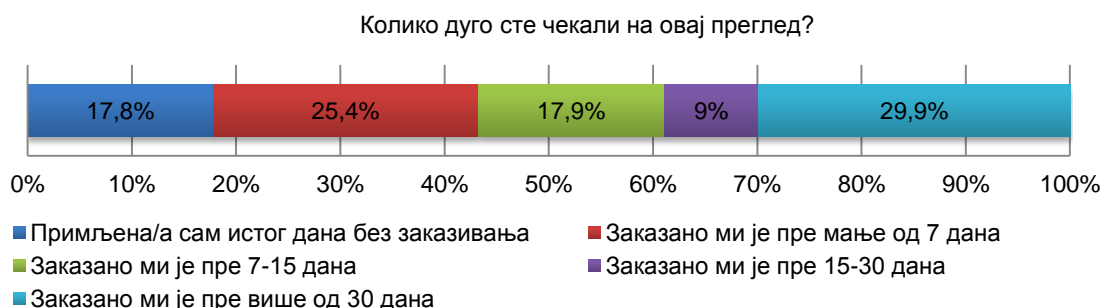
Љубазношћу особе која врши заказивање, задовољно (задовољан/веома задовољан) је 88,6% корисника, а могућношћу телефонског заказивања задовољно је 81,6% корисника. Временом чекања од тренутка заказивања до термина прегледа није задовољно (незадовољан/веома незадовољан) 11,6% корисника, а временом чекања у чекаоници није задовољно 17,1% испитаних корисника. Добијањем инструкције о датуму, времену и месту прегледа задовољно је 90% корисника, а објашњењем евентуалног кашњења термина прегледа задовољно је 84,3% корисника. Само 1,4% анкетираних корисника нису задовољни чистоћом и подобношћу чекаонице.



Графикон 20. Неке карактеристике специјалистичко-консултативне службе у болници

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

Истог дана без заказивања, на преглед је примљено 17,8% испитаних корисника, мање од седам дана чекало је 25,4% корисника, а више од тридесет дана на преглед је чекало 29,9% испитаних корисника.



Графикон 21. Време чекања на преглед

Да им је лекар посветио довољно времена током прегледа и да их је пажљиво саслушао, изјаснило се 92,6% анкетираних корисника. Објашњењем лекара о болестима и лековима које им прописује и објашњењем о значају тестова на које их упућује, задовољно је 89,6% корисника. План свог лечења јасно је разумело 92,4% испитаних. Љубазношћу особља је задовољно 92,6% корисника.

Да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе не зна 6,2% анкетираних корисника.

Бесплатан преглед специјалисте добило је 60,9% корисника, а 39,1% корисника је платило партиципацију.

Узевши све у обзир 81,4% корисника је задовољно радом специјалистичке службе у болницама у 2010. години.

Анализу урадили:

Начелница Центра за промоцију здравља,
анализу, планирање и организацију
здравствене заштите, информатику и
биостатистику у здравству

др Данијела Нинић,
специјалисткиња социјалне
медицине

др Јелена Мојсин,
специјалисткиња социјалне медицине

Лука Кипић