



**Zavod za javno zdravlje
Ćuprija "Pomoravlje"
u Ćupriji**

**Centar za analizu, planiranje
i organizaciju zdravstvene zaštite
biostatistiku i informatiku u zdravstvu**

**ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA U
ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA
POMORAVSKOG OKRUGA
U 2013. GODINI**

Ćuprija, 2014

PRIMARNA ZDRAVSTVENA ZAŠTITA

Ispitivanje zadovoljstva korisnika sprovedeno je 25.11.2013g. u 6 ustanova primarne zdravstvene na teritoriji okruga u sledećim službama: Opštoj medicini sa Medicinom rada, Stomatologiji, Službi za zdravstvenu zaštitu žena, Službi za zdravstvenu zaštitu dece i Specijalističkoj internističkoj službi.

U okviru istraživanja, korisnicima je podeljeno 2851 anketnih upitnika od kojih je popunjeno 2257 ili 79,2% (prethodne godine 80,7%) tako da je stopa odgovora manja za 1,5%.

Služba opšte medicine i medicine rada

U službama opšte medicine i medicine rada celog okruga popunjeno je 1108 upitnika ili 69,4% od broja podeljenih (prethodne godine 73,3%).

Od ukupnog broja anketa u ovoj službi 56% su popunile osobe ženskog pola, a 44% muškog pola.

Najveći procenat ispitanika je sa završenom srednjom školom 52,5% i sa završenom osnovnom 23,4%. Sa visokom i višom školskom spremom je svega 17% anketiranih.

Svoj materijalni položaj najveći procenat 49,2% ocenjuje kao osednji, 21,5% kao loš, a 29% kao dobar i veoma dobar.

Samo 2,2% ispitanika se izjasnilo da nema **svog izabranog lekara**, (0,6% prethodne godine) 84% je lično izabralo lekara, a 26,6% pacijenata ne zna na koji način može da promeni izabranog lekara. Više od 3 godine kod istog lekara leči se 57,5% pacijenata, a manje od godinu dana 11,6%.

Pregled kod lekara ne zakazuje ili bude zakazan istog dana oko 59% pacijenata (prethodne godine 63% pacijenata), koliki je i prosek Srbije 59,2%.

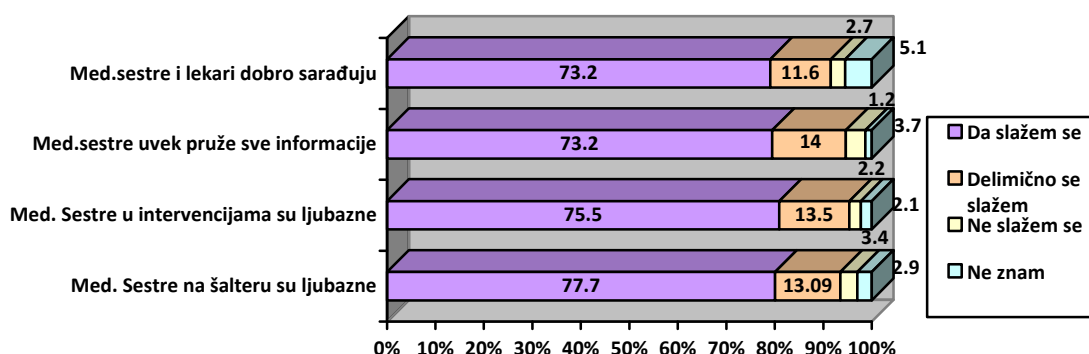
Tabela 1. Dužina čekanja na zakazan pregled u Službi opšte medicine i medicine rada (%)

Teritorija Pomoravski okrug	Nikada ne zakazujem	Obično budem zakazan za isti dan	Obično čekam 1-3 dana	Obično čekam više od 3 dana
2011	42,9	33,1	20,2	3,8
2012	38,5	24,5	25	9,9
2013	29,7	29,3	24,1	15,3
Srbija 2013	32,6	26,6	29,6	11,2

Izabrani lekar za vreme redovne posete razgovara sa pacijentima najviše o pravilnoj ishrani kod 75,3% pacijenata, o fizičkoj aktivnosti kod 64,4% pacijenata, o odbrani od stresa kod 55,5%, o smanjenju ili prestanku pušenja kod 47%, o zloupotrebi alkohola kod 45,4% pacijenata.

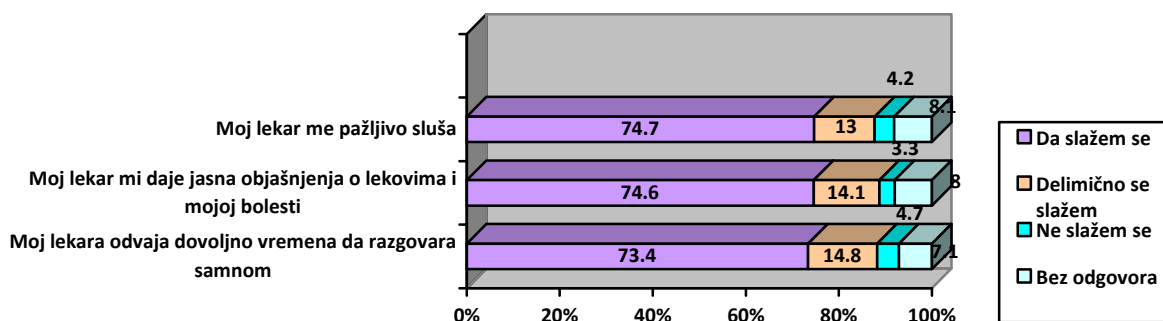
Ispitivanje karakteristika medicinskih sestara pokazalo je da 73-77% anketiranih ima pozitivno mišljenje o njima što je na nivou prethodne godine.

Grafikon 1. Neke karakteristike medicinskih sestra u Službi opšte medicine i medicine rada



Oko 60% anketiranih pacijenata smatra da lekar poznaje njihovu ličnu situaciju, a 75,5% da je upoznat sa problemima i bolestima koje su ranije imali. Posle posete lekaru 69,3% pacijenata se oseća sposobnije da se izbori sa zdravstvenim problemima.

Grafikon 2. Neke karakteristike lekara u Službi opšte medicine i medicine rada



Što se tiče **dužine čekanja** kod lekara, najveći procenat smatra da čeka dugo na prijem, oko trećine anketiranih odgovorilo je tako. Oko 65% anketiranih navodi da u hitnim slučajevima do lekara može doći istog dana, a telefonski savet od lekara u toku radnog vremena može da dobije 48% anketiranih što je 9% više nego prethodne godine, dok je 14,2% mišljenja da ne može (prethodne godine 12%), a 12,5% nezna ništa o tome.

Pregled izabranog lekara je besplatan po mišljenju 57% pacijenata.

Oko 12,4% ispitanika tvrdi da se u proteklih godinu dana desilo da nisu otišli na pregled ili su ga odložili jer nisu mogle da plate pregled ili lekove (prethodne godine 14%).

Zdravstvenom zaštitom u ovoj službi na teritoriji okruga zadovoljno je oko 75% odraslih anketiranih pacijenata (prethodne godine 74%), nezadovoljnih je 8,6% pri čemu je povećan procenat veoma nezadovoljnih za 2,5%, dok se procenat veoma zadovoljnih smanjio za 15%, što je rezultiralo smanjenom srednjom ocenom zadovoljstva.

Tabela 2. Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u službama opšte medicine i medicine rada (%)

Zadovoljstvo korisnika <i>Pomoravski okrug</i>	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Srednja ocena zadovoljstva
2009	2.9	1.4	8.9	44.9	41.9	4,21
2010	1.5	1.2	8.9	30.6	57.8	4,42
2011	3.0	1.7	8.9	31.0	55.4	4,34
2012	5.5	3	15.6	44	30.1	3,92
2013	5.3	3.3	15.3	44	31.1	3,93
Srbija 2013	5.5	2.6	15.1	44.9	31.9	3,95

Prosečna ocena zadovoljstva korisnika ovom službom je na nivou prethodne godine i na nivou proseka Srbije. Posmatrajući petogodišnji period zadovoljstvo ovom službom je bilo najveće 2010. godine od kada beleži blagi pad.

Služba za zdravstvenu zaštitu dece i omladine

U službi za zdravstvenu zaštitu dece i omladine popunjeno je od strane roditelja 593 upitnika, sa stopom odgovora 89,3% što je 3% više od prethodne godine .

Najveći procenat anketiranih roditelja je sa završenom srednjom školom 57,2%. Materijalni položaj svoje porodice najveći procenat anketiranih 50% ocenjuje kao dobar, 40,8% kao osrednji; a oko 8,5% kao loš i izuzetno loš što je nešto bolja situacija nego prethodne godine.

Stalnog pedijatra ima 98,3% dece čiji su roditelji anketirani, a 23,8% njih ne zna na koji način mogu da promene izabranog lekara. Drugog lekara u službi 61% anketiranih je posetilo do 2 puta, a privatnog lekara 83,3% .

Pregled ne zakazuje odnosno bude primljeno istog dana oko 88,2% dece što je 2% više od prethodne godine, dok se 6,4% roditelja izjasnilo da dete čeka na pregled 1-3 dana a 2,9% više od 3 dana.

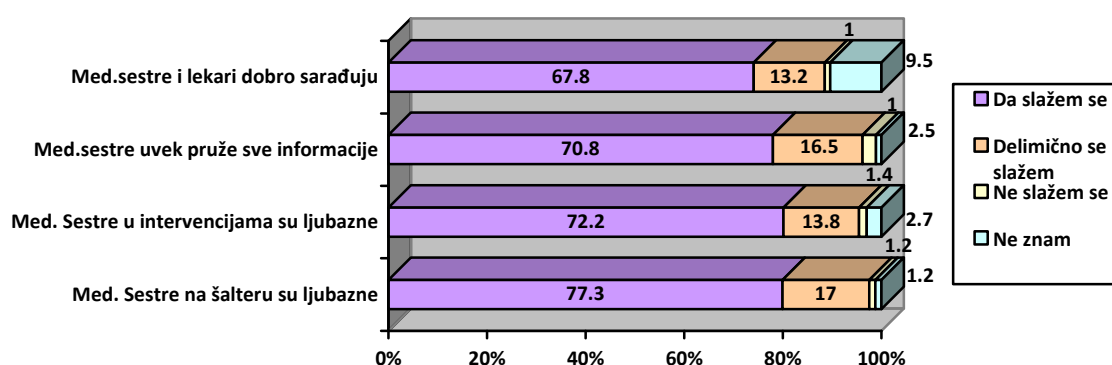
Tabela 3. Dužina čekanja na zakazan pregled u Službi za zdravstvenu zaštitu dece (%)

Teritorija Pomoravski okrug	Nikada ne zakazujem	Obično budem zakazan za isti dan	Obično čekam 1-3 dana	Obično čekam više od 3 dana
2011	74,4	20,0	4,2	1,4
2012	62,5	24,2	8,1	2,6
2013	56,7	31,5	6,4	2,9
Srbija 2013	64,2	22,5	9,6	3,7

Izabrani lekar za vreme redovne posete razgovara sa roditeljima i decom najviše o pravilnoj ishrani kod 65% pacijenata i o važnosti fizičke aktivnosti 49%.

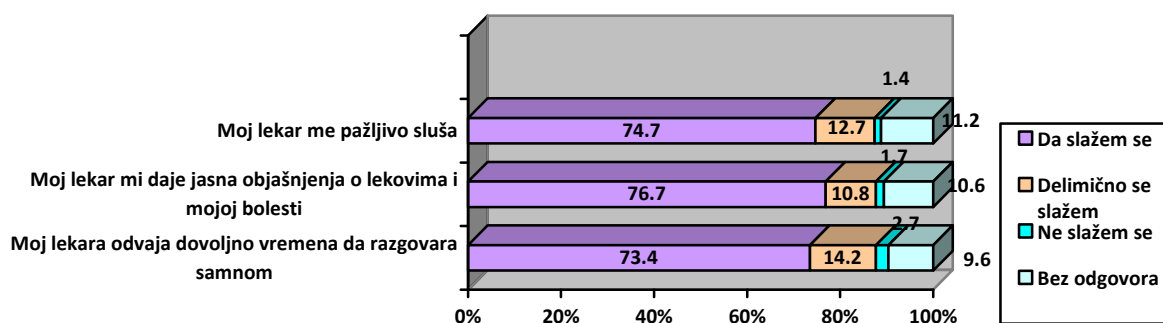
Ispitivanje karakteristika medicinskih sestara pokazalo je da 68-77% anketiranih roditelja ima pozitivno mišljenje o njima što je za oko 4% manje od prethodne godine, dok o odnosu sestara i lekara u ovoj službi nezna 9,5% ispitanika, a 67,8% smatra da dobro sarađuju (6% manje od prethodne godine).

Grafikon 3. Neke karakteristike medicinskih sestara u Službi za zdravstvenu zaštitu dece i mladine



Od ukupnog broja anketiranih roditelja 47,7% se izjasnilo da pedijatar poznaje njihovu ličnu situaciju (prethodne godine 54%) , 67,5% smatra da je pedijatar dobro poznaje probleme i ranije bolesti deteta . Posle posete lekaru 69% roditelja se oseća sposobnije da se izbori sa zdravstvenim problemima svog deteta.

Grafikon 4. Neke karakteristike lekara u Službi za zdravstvenu zaštitu dece i omladine



Da se dugo čeka na prijem kod pedijatra smatra 33,9 % anketiranih roditelja, a 19% ne misli tako. Oko 69,3% anketiranih navodi da u hitnim slučajevima do lekara može doći istog dana (prethodne godine 80%) , a telefonski savet od lekara u toku radnog vremena može da dobije 44,5% (prethodne godine 63%) anketiranih, dok je 11% mišljenja da ne može, a 11,1% nezna ništa o tome.

Pregled izabranog pedijatra je besplatan kod 88,2% dece. Da neznaju da li se pregled plaća izjasnilo se 1,8% roditelja. Lekove ili injekcije besplatno dobija 60,5% dece (prethodne godine 74%) a kupuje oko 7,9% roditelja.

Oko 10,2% ispitanika tvrdi da se u proteklih godinu dana desilo da nisu odveli dete na pregled ili su ga odložili jer nisu mogle da plate pregled ili lekove.

Tabela 4. Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u Službi za zdravstvenu zaštitu dece i omladine(%)

Zadovoljstvo korisnika <i>Pomoravski okrug</i>	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Srednja ocena zadovoljstva
2009	4.4	1.5	17.1	47.5	29.5	3,96
2010	5.1	2.3	17.0	46.1	29.5	3,92
2011	5.2	1.2	14.4	45.8	33.4	4,01
2012	4.7	1.8	17.4	38.3	36.04	4,01
2013	6.2	1.4	14	48.1	28.8	3,93
Srbija 2013	4.8	2.3	16.9	47.5	28.4	3,92

Zdravstvenom zaštitom u ovoj službi na teritoriji okruga zadovoljno je 77% anketiranih roditelja (prethodne godine 74,7 %) , u Srbiji 76%. Srednja ocena zadovoljstva je zanemarljivo niža nego prethodne godine.

Služba za zdravstvenu zaštitu žena

U službama za zdravstvenu zaštitu žena popunjeno je ukupno 294 upitnika sa stopom odgovora 99 % (prethodne godine stopa odgovora 99,6%). Najveći procenat anketiranih žena 58% ima završenu srednju školu, 22,5% je sa višom i visokom , 15% sa osnovnom školom , a 3,7% bez osnovne škole.

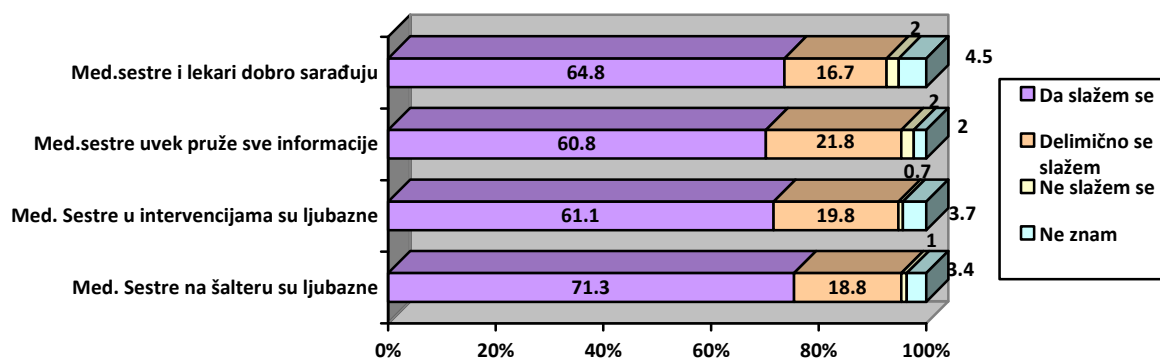
U oko 86% slučajeva ispitanice su odgovorile da imaju stalnog ginekologa koga su same izabrale, a svega 1,4% nema izabranog ginekologa. Oko 23,9% anketiranih žena smatra da može da promeni ginekologa kad hoće, a 20,5% ne zna kako može da promeni lekara (prethodne godine 15,5%). Oko 80% anketiranih žena se izjasnilo da je posetilo lekara u privatnoj praksi bar 2 puta

Tabela 5. Dužina čekanja na zakazan pregled u Službi za zdravstvenu zaštitu žena (%)

Teritorija <i>Pomoravski okrug</i>	Nikada ne zakazujem	Obično budem zakazan za isti dan	Obično čekam 1-3 dana	Obično čekam više od 3 dana
2011	55.2	13.6	26.2	4.9
2012	30.4	33.5	28.4	6.4
2013	22.5	20.5	44.7	9.9
Srbija 2013	30,1	16,6	25,9	27,4

Oko 22% anketiranih žena ne zakazuje pregled kod ginekologa što je manje od prethodne godine za oko 8% a 20.5% bude zakazana istog dana što je 13% manje nego prethodne godine. Procenat pacijentkinja koje na pregled čekaju 1-3 dana povećan je 16%, a 3,6% pacijentkinja više čeka duže od 3 dana što je znatno manje od proseka Srbije gde više od 3 dana na pregled čeka 27,4% žena.

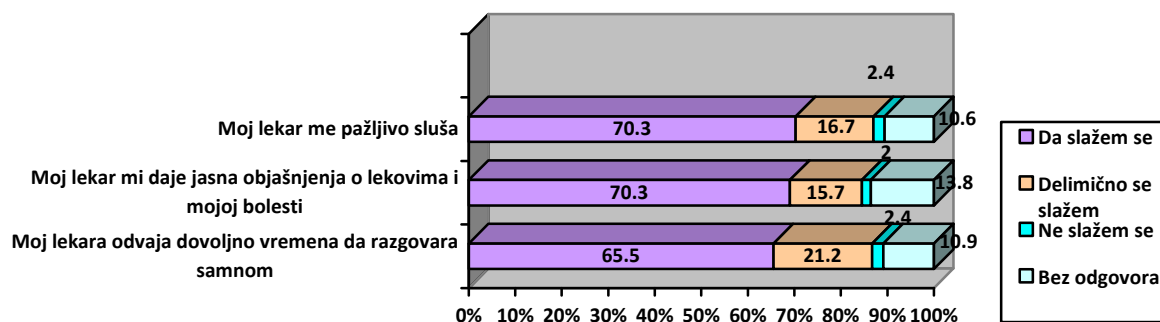
Grafikon 5. Neke karakteristike medicinskih sestra u Službi za zdravstvenu zaštitu žena



Kao i kod drugih službi i ovde u proseku 65% anketiranih ima pozitivno mišljenje o medicinskim sestrama što je u proseku za oko 10% manje nego prethodne godine, a 20% manje od 2011., tako da zadovoljstvo sestrama opada svake godine.

Od ukupnog broja anketiranih žena 38% se izjasnilo da lekar poznaje njihovu ličnu situaciju, 64% smatra da lekar dobro poznaje probleme i ranije bolesti žene. Posle posete lekaru 60% anketiranih žena se oseća sposobnije da se izbori sa zdravstvenim problemima.

Grafikon 6. Neke karakteristike lekara u Službi za zdravstvenu zaštitu žena



Da se dugo čeka na prijem kod ginekologa smatra 26% anketiranih žena što je 1,7% manje od prethodne godine. Oko 67.6% anketiranih navodi da u hitnim slučajevima do lekara može doći istog dana što je 5% više nego prethodne godine, a telefonski savet od lekara u toku radnog vremena može da dobije 34,1% anketiranih (2,5% manje nego prethodne godine), dok je 19,5% mišljenja da ne može a 14% ne zna ništa o toj mogućnosti.

Oko 15% ispitanica tvrdi da se u proteklih godinu dana desilo da nisu otišle na pregled ili su ga odložile jer nisu mogle da plate pregled ili lekove što je 5% manje nego prethodne godine.

Tabela 6. Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u Službi za zdravstvenu zaštitu žena(%)

Zadovoljstvo korisnika <i>Pomoravski okrug</i>	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Srednja ocena zadovoljst
2009	6.4	3.1	15.2	42.1	33.2	3,92
2010	6.7	2.8	10.4	45.6	34.6	3,98
2011	2.2	1.2	7.1	45.1	44.4	4,28
2012	1.4	1.7	10.5	46.6	37.5	4,20
2013	3.7	1.02	16.04	56.3	21.8	3,92
Srbija 2013	4.6	2.2	16.1	47.3	29.8	3,95

Zdravstvenom zaštitom u ovoj službi na teritoriji okruga zadovoljno je oko 78% anketiranih žena što je 8% manje od prethodne godine dok se nezadovoljstvo povećalo za 1.6%, ali se procenat neodlučnih povećao 5,5%. Srednja ocena zadovoljstva je nešto manja nego prethodne godine, ali je na nivou proseka Srbije.

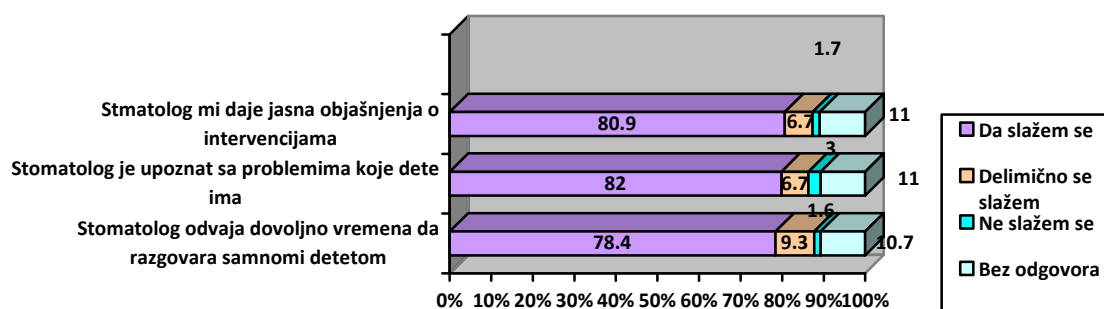
Služba za stomatološku zdravstvenu zaštitu

Ukupan broj podeljenih anketa u ovim službama je 211, a popunjeno je 194 ili 91,9% (prethodne godine 82,6%). Najveći procenat anketiranih je sa završenom srednjom školom 58,2%, sa osnovnom 12,4%, a sa višom i visokom oko 23,7%. Najveći procenat ispitanika ima stalnog stomatologa u proseku 95%, a oko 81,5% su ga sami izabrali. Oko 41,2% anketiranih smatra da stomatologa može da promeni kad hoće, a 25,8% ne zna kako može da promeni stomatologa. Procentualna struktura ovih odgovora je na nivou prethodne godine. Čak 80% anketiranih je odgovorilo da je bar 2 puta u godini vodilo dete kod privatnog stomatologa.

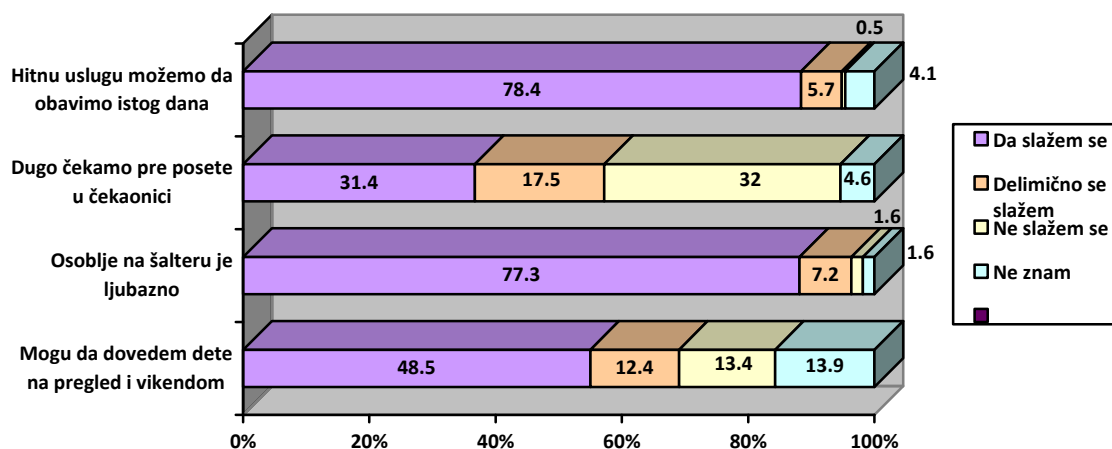
Oko 46,9% ispitanika ne zakazuje pregled kod stomatologa (prethodne godine 53,3%), a 18,6% biva zakazan istog dana. Ostalih 33% anketiranih čeka na pregled 1-3 i više od tri dana što je 13% više nego prethodne godine.

Od 3-6% roditelja se izjasnilo da stomatolozi ne razgovaraju sa njima o određenim temama značajnim za očuvanje zdravlja zuba njihovog deteta kao što su pravilno pranje zuba, pravilna ishrana, upotreba fluora i dr. što je 2% manje nego prethodne godine. Stomatolozi provode dovoljno vremena baveći se problemima pacijenata i daju jasna objašnjenja o intervencijama po mišljenju 81% anketiranih što je na nivou prethodne godine.

Grafikon 7. Neke karakteristike stomatologa



Grafikon 8. Neke karakteristike Službe stomatološke zdravstvene zaštite



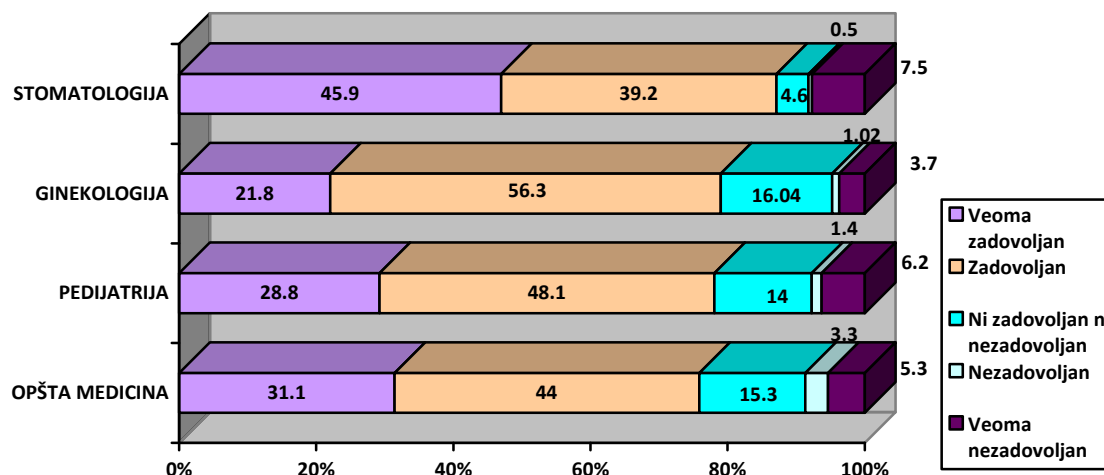
Samo 0.5% ispitanika smatra da im u hitnim slučajevima usluga ne može biti pružena istog dana 1.5% manje nego prethodne godine. Na dugo čekanje se žali 31.4% anketiranih (2% više od prethodne godine), 77% anketiranih smatra da je osoblje na šalteru ljubazno, a dete se na pregled može dovesti vikendom po mišljenju nešto manje od polovine ispitanika.

Tabela 7. Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u stomatologiji (%)

Zadovoljstvo korisnika <i>Pomoravski okrug</i>	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Srednja ocena zadovoljstva
2009	8.5	2.3	5.1	47.5	36.6	4,01
2010	9.1	1.3	4.3	51.3	34.1	4,00
2011	7.3	2.4	6.8	41.0	42.5	4,09
2012	4.5	0	8.8	50	36.7	4,16
2013	7.5	0.5	4.6	39.2	45.9	4,17
Srbija 2013	5.9	0.9	7.4	45.1	40.7	4,14

Zdravstvenom zaštitom u ovoj službi na teritoriji okruga zadovoljno je 85,1% anketiranih što je za 1,5% manje od prethodne godine. Nezadovoljstvo je veće za 3,5%, a broj neodlučnih se povećao za 4,2%. Srednja ocena zadovoljstva ovom službom je 4,17 što je na nivou prethodne godine i na nivou proseka Srbije. Posmatrajući petogodišnji period zadovoljstvo ovom službom se blago povećavalo od 2009. do 2013.

Grafikon 9. Opšte zadovoljstvo korisnika u službama primarne zdravstvene zaštite Pomoravskog okruga



SPECIJALISTIČKA SLUŽBA INTERNE MEDICINE

Specijalističku službu interne medicine u primarnoj zdravstvenoj zaštiti imaju domovi zdravlja Svilajnac, Despotovac i Rekovac, dok u okviru sekundarne zaštite specijalističke usluge interne medicine pružaju opšte bolnice Čuprija, Jagodina i Paraćin. Ukupno je u ovim službama podeljeno 382 upitnika (od čega 83 ili 21,7% u primarnoj z.z) popunjeno je 367, a stopa odgovora je 96 % (na nivou prethodne godine). U ovim službama 55,3% anketiranih su žene.

Pojedine karakteristike službe pacijenti su ocenili na sledeći način:

- Mogućnošću telefonskog zakazivanja pregleda zadovoljno je oko 93,5% anketiranih pacijenata;

- Vremenom čekanja od zakazivanja do pregleda zadovoljno je 93,7% anketiranih kao i prethodne godine;

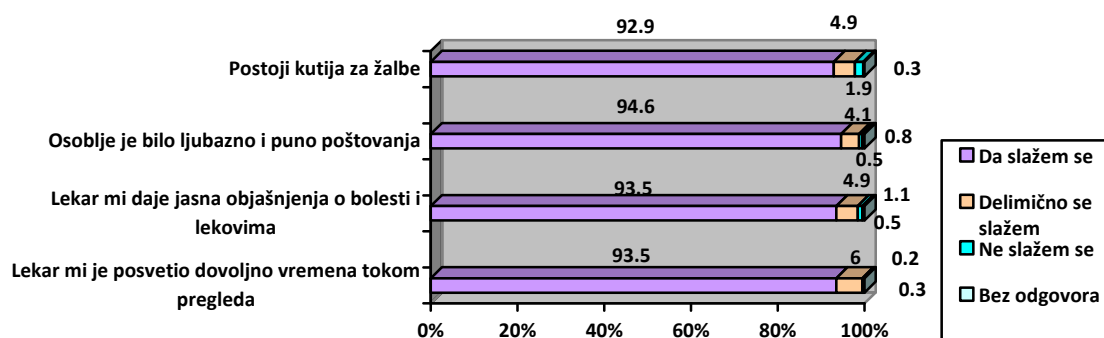
- Ljubaznošću osobe koja vrši zakazivanje nije zadovoljno samo 1,6% pacijenata;

- Na vreme čekanja u čekaonici na zakazan pregled žali se oko 2,7% pacijenata (prethodne godine 3,8%), dok je 93,5% je zadovoljnih (prethodne godine 90,5%);

- Higijenskim uslovima u čekaonicama zadovoljno je oko 94 % kao i prethodne godine, a 2,5% je nezadovoljnih.

Oko 52% pacijenata je izjavilo da je na pregled primljeno istog dana a kod 35% je pregled zakazan u roku od 7 dana, 10,5% je čekalo 2 nedelje, a 0,8% pacijenata je na pregled čekalo duže od mesec dana.

Grafikon 10. Neke karakteristike specijaliste



Svi ispitivani aspekti rada lekara specijaliste (vreme posvećeno pacijentu, objašnjenje zdravstvenog stanja, preduzetih procedura i plana lečenja) zadovoljili su oko 94% ispitanika.

Specijalistički pregled bez učešća (besplatno) ostvarilo je 68% korisnika, u usluzi je plaćanjem participiralo 31% korisnika a 0,5% je platilo punu cenu lekarske usluge.

Ostvarenom zdravstvenom zaštitom u internističkim ambulantama u Pomoravskom okrugu zadovoljno je 93,5% korisnika, ni zadovoljnih ni nezadovoljnih je oko 3,5%, a nezadovoljnih je 2,4%.

Tabela 8. Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u specijalističkoj službi interne medicine (%)

Zadovoljstvo Korisnika <i>Pomoravski okrug</i>	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Srednja ocena zadovoljstva
2009	0.8	0.8	2.0	53.5	42.9	4,38
2010	0.4	1.1	4.7	44.6	49.1	4,41
2011	2.0	0.6	6.7	46.4	44.3	4,30
2012	0.81	0.27	1.35	56	41.1	4,37
2013	2.2	0.3	3.5	46.3	47.1	4,37
Srbija 2013	4.8	1.9	9.6	46.9	35.8	4,07

Srednja ocena zadovoljstva je 4,37, kao i prethodne godine, ali viša od proseka Srbije koji je 4,07.

Upoređujući zadovoljstvo specijalističkom službom u domovima zdravlja i bolnicama, uočava se nešto veće zadovoljstvo u domovima zdravlja gde je srednja ocena zadovoljstva 4,56 a u bolnicama 4,32.

BOLNIČKA ZDRAVSTVENA ZAŠTITA

Istraživanje zadovoljstva korisnika bolničkom zdravstvenom zaštitom obavljeno je u periodu od 25.11. do 29.11.2013. godine.

U tri bolnice Pomoravskog okruga ležećim pacijentima je pri otpustu podeljeno 746 anketnih upitnika od kojih je popunjeno 745 ili 99,8%, kao i stopa odgovora prethodne godine.

Pacijenti su imali priliku da iznesu svoje stavove i zadovoljstvo različitim uslugama tokom **prijema i otpusta iz bolnice** (vreme čekanja na šalteru, vreme do smeštaja u sobu, objašnjenje procedure tokom prijema, ljubaznost osoblja na prijemu i otpustu i opšte zadovoljstvo ovim uslugama). Svim ovim aspektima zadovoljno je 96,94% korisnika, odnosno prosečna ocena zadovoljstva je 4,48. Gledajući pojedinačne aspekte najzadovoljniji su ljubaznošću osoblja i opštim utiskom o proceduri prijema sa procentom 99,88%, i opštim utiskom tokom otpusta sa 98,21%. Posmatrajući zadovoljstvo ovim uslugama pojedinačno po odeljenjima najzadovoljniji su pacijenti odeljenja rehabilitacije i hirurgije sa srednjom ocenom 4,56 a najmanje sa odeljenjem ginekologije i akušerstva 4,29. Na odeljenjima hirurgije i ginekologija srednja ocena zadovoljstva procedurom prijema i otpusta je 4,58.

Prava pacijenta i saglasnost za procedure : Oko 2,47% pacijenata lečenih u bolnici se izjasnio da nije upoznat sa pravom na davanje saglasnosti na predloženu procedure 3,81% sa dužnostima pacijenata na bolničkim odeljenjima. Sa načinom prigovora i žalbi u slučaju žalbi nije poznato 6,95% pacijenata.

Sestrinskom negom u bolnici zadovoljno je 98,88% (prethodne godine 97,14%) nezadovoljnih nema.

Opšte zadovoljstvo uslugama lekara, je nešto veće nego prethodne godine 98,43% (prethodne godine 97,14%), Osim opšteg zadovoljstva lekarskim uslugama, pacijenti su iskazali i svoje zadovoljstvo mnogim aspektima tj. svojom percepcijom koliko je lekar bio temeljan u ispitivanju (dijagnostici), uspešan u lečenju, koliko je bio spreman da pacijentu objasni značaj i svrhu testova i procedura, spremnost da odgovara na pitanja, kao i koliko se odnosi sa poštovanjem i ljubaznošću prema pacijentima. Zadovoljstvo navedenim aspektima se kreće od 97,53% do 98,71%.

Uslugama dijagnostike i terapije zadovoljno je 88,79% pacijenata koji su koristili ove usluge što je manje od prethodne godine kada je bilo 96,4% zadovoljnih.

Ishranom u bolnici zadovoljno je 94,17% anketiranih pacijenata, (prethodne godine 87,2%) ,nezadovoljnih je 1,34%, dok 3,81% nemaju određeno mišljenje. Procenat zadovoljnih se povećao a smanjio nezadovoljnih i neopredeljenih. Najnezadovoljniji su ukusom i načinom serviranja hrane.

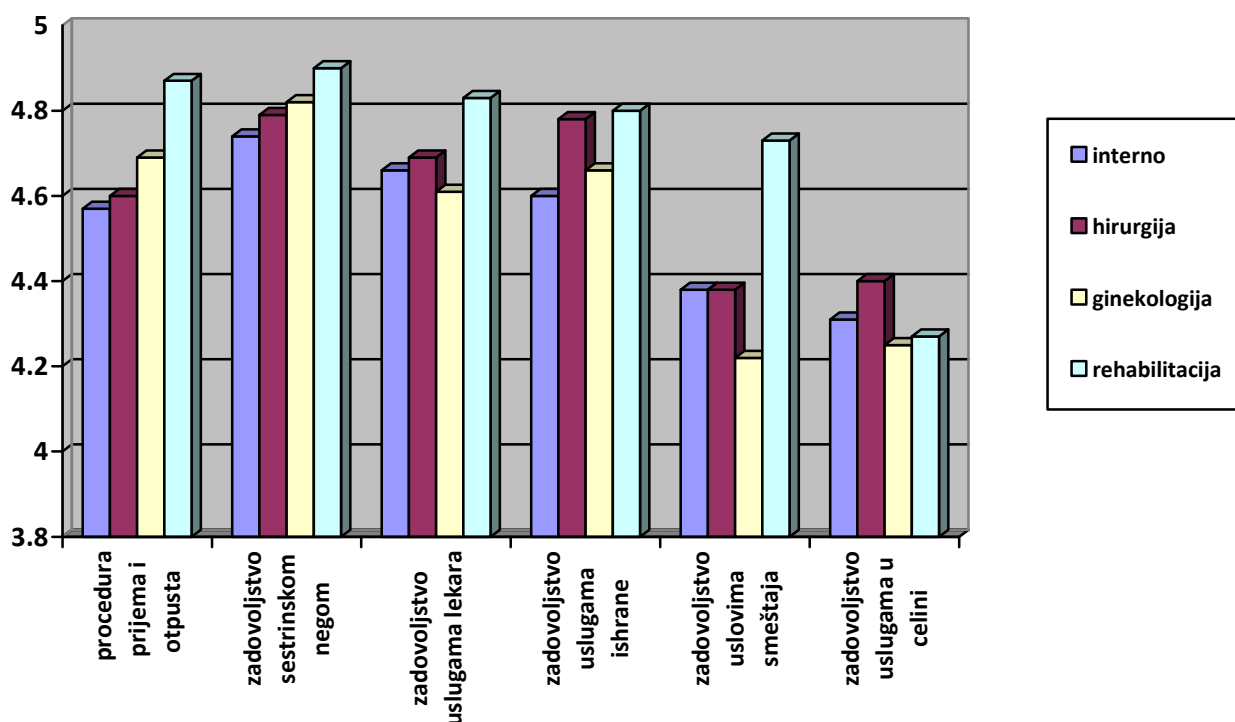
Uslovima smeštaja tokom boravka u bolnici nezadovoljno je 2,24% korisnika (prethodne godine 2,7%), a zadovoljnih 90,58% što je za 3,38% više nego prethodne godine. Pacijenti su najnezadovoljniji opremom sobe 4,71%, udobnošću kreveta 4,26% anketiranih ,a zatim čistoćom sobe 2,24%.

Tabela 9. Srednja ocena zadovoljstva korisnika određenim aspektima bolničke zdravstvene zaštite

Aspektima bolničke zdravstvene zaštite	<i>Pomoravski okrug 2011</i>	<i>Pomoravski okrug 2012</i>	<i>Pomoravski okrug 2013</i>	<i>Srbija 2013</i>
Opšti utisak o procedurama prijema i otpusta	4.56	4.60	4,60	4,35
Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom	4.68	4.69	4,78	4,58
Opšte zadovoljstvo uslugama lekara	4.63	4.65	4,68	4,54
Opšte zadovoljstvo uslugama ishrane	4.43	4.29	4,39	4,03
Opšte zadovoljstvo uslovima smeštaja	4.44	4.29	4,33	4,13
Opšte zadovoljstvo uslugama dijagnostike i terapije	4.64	4.64	4,68	4,48

Zadovoljstvo pacijenata navedenim aspektima bolničkog lečenja je uglavnom na nivou prethodne godine osim zadovoljstva sestrinskom negom koja je veća ove godine. U odnosu na srednje ocene zadovoljstva na nivou Srbije, zadovoljstvo bolnicama Pomoravskog okruga je nešto veće u svim navedenim aspektima bolničkog lečenja.

Grafikon 11. Srednja ocena zadovoljstva korisnika određenim aspektima bolničke zdravstvene zaštite po odeljenjima



Organizacijom poseta je zadovoljno 97,08% pacijenata (prethodne godine 94%), a nezadovoljno oko 0,9%.

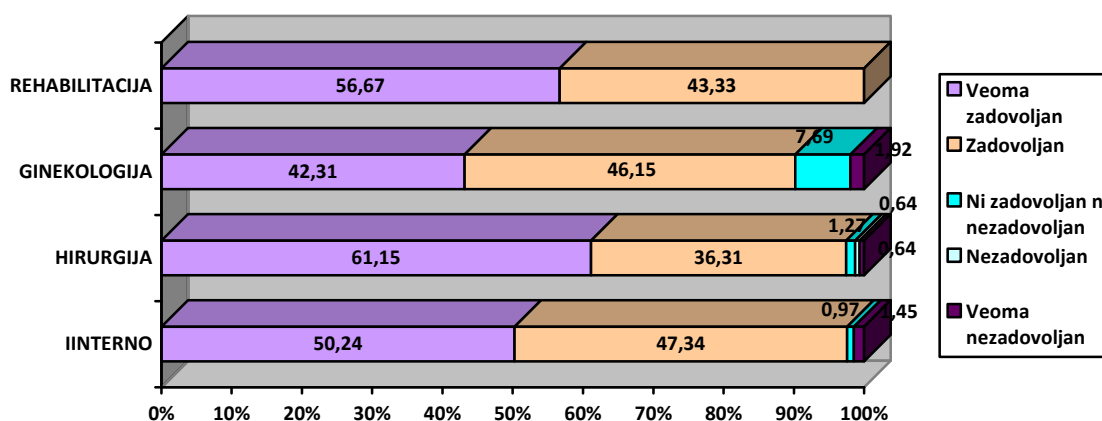
Bolničkim lečenjem u celini zadovoljno je 96,64% korisnika što je 2% više od prethodne godine, nezadovoljnih je 1,34%, a 1,79% nema određeno mišljenje.

Tabela 10. Zadovoljstvo bolničkim lečenjem

Zadovoljstvo korisnika <i>Pomoravski okrug</i>	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Srednja ocena zadovoljstva
2009	0	0	2.2	42.1	55.7	4,53
2010	0.4	0.2	1.8	35.3	62.3	4,58
2011	0	0.47	2.8	40.1	56.6	4,53
2012	0.2	0.4	4.6	40.8	53.9	4,48
2013	1,1	0,2	1,8	43,1	53,6	4,48
Srbija 2013	1.3	0.7	7.6	48.7	41.8	4,29

Prosečna ocena zadovoljstva bolničkim lečenjem u bolnicama Pomoravskog okruga u 2013. godini je 4,48 što je isto kao prethodne godine i za 0,2 veća od proseka Srbije .

Grafikon 12. Zadovoljstvo bolničkim lečenjem po službama na teritoriji Pomoravskog okruga u 2013



Zaključak

Na osnovu prikaza najvažnijih rezultata ispitivanja zadovoljstva korisnika radom ustanova primarne i sekundarne zdravstvene zaštite u 2013. godini na teritoriji Pomoravskog okruga, može se zaključiti sledeće:

1. Istraživanje je sprovedeno u svim zdravstvenim ustanovama okruga po istoj metodologiji ispitivanja kao i prethodne godine.
2. Broj obrađenih upitnika, kao i stopa odgovora korisnika (broj vraćenih popunjenih upitnika u odnosu na broj podeljenih anketa) je smanjena u odnosu na prethodnu godinu u proseku za 1,5% u primarnoj zdravstvenoj zaštiti dok je u bolničkoj zaštiti stopa odgovora na nivou prethodne godine.
3. Mora se napomenuti da je u svim službama primarne zdravstvene zaštite povećao procenat korisnika koji na pregled čekaju više od 3 dana ,a smanjio procenat onih koji budu odmah primljeni na pregled.
4. Zadovoljstvo pacijenata u ispitivanim službama primarne zdravstvene zaštite kao i specijalističkoj službi je na nivou prethodne godine osim kod ginekologije gde je nešto niže. Kod sekundarne zdravstvene zaštite srednja ocena zadovoljstva je takođe na nivou prethodne godine, a veća za 0,2 od proseka Srbije.
5. Najveću srednju ocenu zadovoljstva među službama primarne z.z ima stomatologija 4,17 dok ostale službe imaju identičnu ocenu 3,93. U specijalističkoj službi je nešto

veća 4,37 a najveća ocena zadovoljstva je u bolnici 4,48. Među bolničkim službama najmanje zadovoljstvo je na ginekologiji a najveće na hirurgiji.

6. Posmatrajući petogodišnji period istraživanja od 2009. do 2013. godine zapaža se blago povećanje zadovoljstva od početka posmatranog perioda do 2012. kod stomatologije i ginekologije da bi kod ginekologije u zadnjoj godini došlo do blagog pada zadovoljstva. U službama opšte medicine došlo je do pada zadovoljstva između 2011 i 2012. Godine. U ostalim službama primarne z.z. kao i u bolničkoj z.z zadovoljstvo se održava na istom nivou.

Analizu sačinila:
Prim Dr Dragana Radovanović
Načelnik Centra za analizu i planiranje