



**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 2012. GODINI**

**Ćuprija, 2013**

## PRIMARNA ZDRAVSTVENA ZAŠTITA

Ispitivanje zadovoljstva korisnika sprovedeno je 03.12.2012.g. 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 2653 anketnih upitnika od kojih je popunjeno 2141 ili 80,7% ( prethodne godine 81,2%) tako da je stopa odgovora manja za 0,5%.

### *Služba opšte medicine i medicine rada*

U službama opšte medicine i medicine rada celog okruga popunjeno je 984 upitnika ili 73,3% od broja podeljenih ( prethodne godine 74,36%).

Od ukupnog broja anketa u ovoj službi 55% su popunile osobe ženskog pola, a 45% muškog pola.

Najveći procenat ispitanika je sa završenom srednjom školom 54% i sa nezavršenom osnovnom 5,7%..

Svoj materijalni položaj najveći procenat 46% ocenjuje kao osednji, 23,5% kao loš a 29,5% kao dobar i veoma dobar.

Samo 0,6% ispitanika se izjasnilo da nema **svog izabranog lekara**, (2% prethodne godine) 87% je lično izabralo lekara ,a 18,6% pacijenata ne zna na koji način može da promeni izabranog lekara. Više od 3 godine kod istog lekara leči se 56,6% pacijenata, a manje od godinu dana 14,4%.

Pregled kod lekara ne zakazuje ili bude zakazan istog dana oko 63% pacijenata( prethodne godine 76% pacijenata), koliki je i prosek Srbije 62,5%.

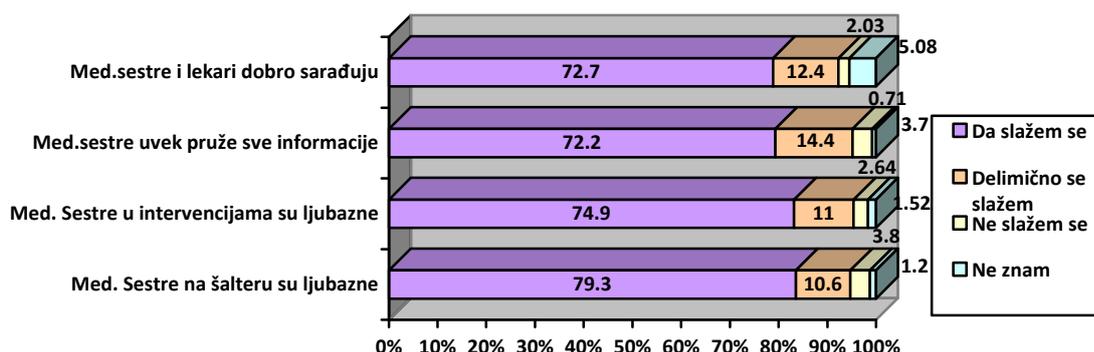
**Tabela 1. Dužina čekanja na zakazan pregled u Službi opšte medicine i medicine rada (%)**

Teritorija	Nikada ne zakazujem	Obično budem zakazan za isti dan	Obično čekam 1-3 dana	Obično čekam više od 3 dana
<b>Pomoravski okrug 2011</b>	42,9	33,1	20,2	3,8
<b>Pomoravski okrug 2012</b>	38,5	24,5	25	9,9
<b>Srbija 2012</b>	37	25,5	27	10,4

Izabrani lekar za vreme redovne posete razgovara sa pacijentima najviše o pravilnoj ishrani kod 74,3% pacijenata, o fizičkoj aktivnosti kod 61,6% pacijenata, o odbrani od stresa kod 48,9% , o smanjenju ili prestanku pušenja kod 42,9%, o zloupotrebi alkohola kod 37,3% pacijenata.

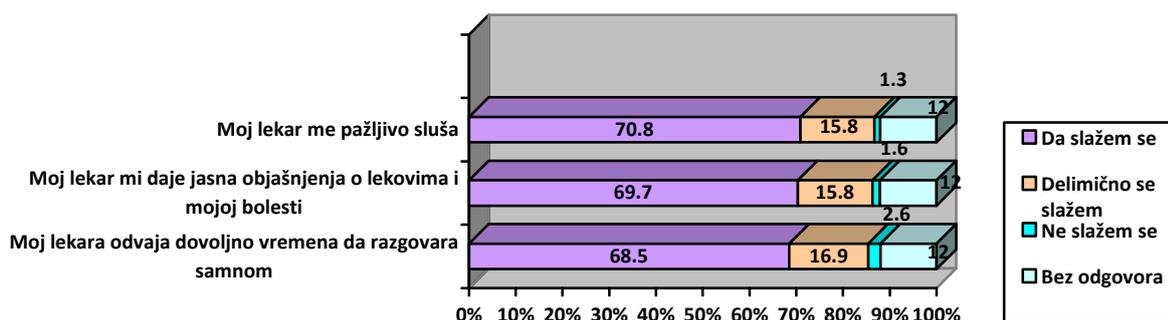
Ispitivanje karakteristika medicinskih sestara pokazalo je da 72-79% anketiranih ima pozitivno mišljenje o njima što nešto manje od prethodne godine.

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



Oko 63,4% anketiranih pacijenata smatra da lekar poznaje njihovu ličnu situaciju, a 70,8% da je upoznat sa problemima i bolestima koje su ranije imali. Posle posete lekaru 64,4% 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 61,6% anketiranih navodi da u hitnim slučajevima do lekara može doći istog dana, a telefonski savet od lekara u toku radnog vremena može da dobije 39% anketiranih, dok je 12% mišljenja da ne može (prethodne godine 12,8%), a 11,5% nezna ništa o tome.

Pregled izabranog lekara je besplatan kod 53% pacijenata.

Oko 14% 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 10%).

Zdravstvenom zaštitom u ovoj službi na teritoriji okruga zadovoljno je oko 73% odraslih anketiranih pacijenata (prethodne godine 88,4%), nezadovoljnih je 8,5% pri čemu je povećan procenat veoma nezadovoljnih za 2,5%, dok se pocenat 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	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Srednja ocena zadovoljstva
<b>Pomoravski okrug 2011</b>	3.0	1.7	8.9	31.0	55.4	<b>4,34</b>
<b>Pomoravski okrug 2012</b>	5.5	3	15.6	44	30.1	<b>3,92</b>
<b>Srbija 2012</b>	5.2	2.9	15	44.4	32.5	<b>3.96</b>

Prosečna ocena zadovoljstva korisnika ovom službom je za 0,4 manje od prethodne godine, ali je na nivou proseka Srbije.

### ***Služba za zdravstvenu zaštitu dece i omladine***

U službi za zdravstvenu zaštitu decei omladine popunjeno je od strane roditelja 616 upitnika, sa stopom odgovora 86,3% što je na nivou prethodne godine .

Najveći procenat anketiranih roditelja je sa završenom srednjom školom 61,4%. Materijalni položaj svoje porodice najveći procenat anketiranih 45,9% ocenjuje kao osrednji; 42% kao dobar, a oko 11% kao loš i izuzetno loš.

Stalnog pedijatra ima 97% dece čiji su roditelji anketirani, a 23% njih ne zna na koji način mogu da promene izabranog lekara.

Pregled ne zakazuje odnosno bude primljeno istog dana oko 86,7% dece, dok se 8% roditelja izjasnilo da dete čeka na pregled 1-3 dana a 2,6% više od 3 dana.

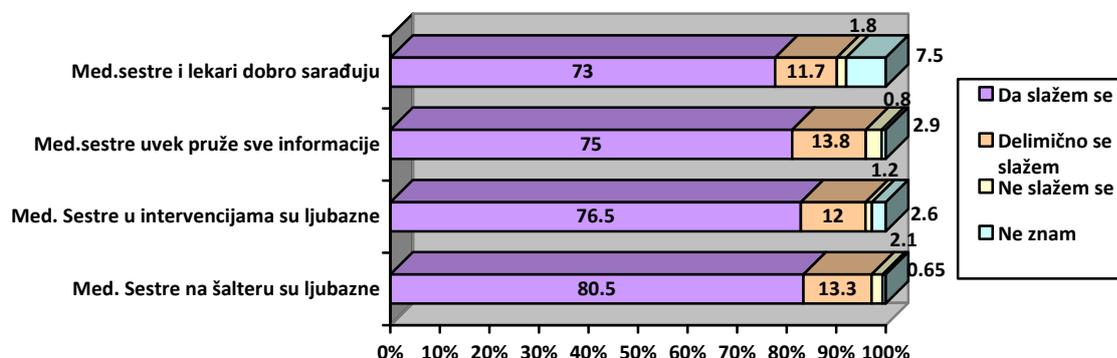
**Tabela 3. Dužina čekanja na zakazan pregled u Službi za zdravstvenu zaštitu dece (%)**

Teritorija	Nikada ne zakazujem	Obično budem zakazan za isti dan	Obično čekam 1-3 dana	Obično čekam više od 3 dana
<b>Pomoravski okrug 2011</b>	74,4	20,0	4,2	1,4
<b>Pomoravski okrug 2012</b>	62,5	24,2	8,1	2,6
<b>Srbija 2012</b>	66,3	22,2	8,1	3,4

Izabrani lekar za vreme redovne posete razgovara sa roditeljima i decom najviše o pravilnoj ishrani kod 65% pacijenata i o važnosti fizičke aktivnosti 47,5%.

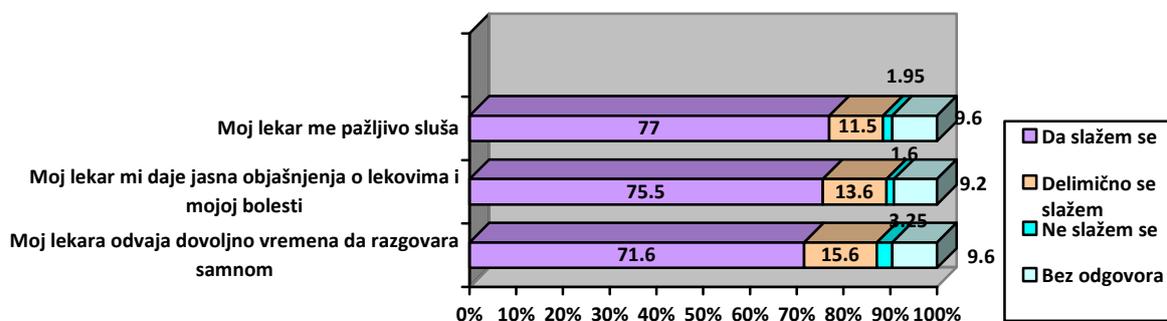
Ispitivanje karakteristika medicinskih sestara pokazalo je da 75-80% anketiranih roditelja ima pozitivno mošljenje o njima, dok o odnosu sestara i lekara u ovoj službi nezna 7,5% ispitanika, a 73% smatra da dobro saraduju. Struktura odgovora je na nivou prethodne godine.

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



Od ukupnog broja anketiranih roditelja 54% se izjasnilo da pedijatar poznaje njihovu ličnu situaciju, 71% 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. (prethodne godine 80%).

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



Da se dugo čeka na prijem kod pedijatra smatra 32% anketiranih roditelja (prethodne godine 36%), a 19,6% ne misli tako. Oko 80% anketiranih navodi da u hitnim slučajevima do lekara može doći istog dana, a telefonski savet od lekara u toku radnog vremena može da dobije 63% anketiranih, dok je 12,5% mišljenja da ne može, a 12% nezna ništa o tome.

Pregled izabranog pedijatra je besplatan kod 93,2% dece. Da neznaju da li se pregled plaća izjasnilo se 2,4% roditelja. Lekove ili injekcije besplatno dobija 74,5% dece a kupuje oko 6,5% roditelja.

Oko 9,5% 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	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Srednja ocena zadovoljstva
<b>Pomoravski okrug 2011</b>	5.2	1.2	14.4	45.8	33.4	<b>4,01</b>
<b>Pomoravski okrug 2012</b>	4.7	1.8	17.4	38.3	36.04	<b>4,01</b>
<b>Srbija 2012</b>	4.5	2.2	16.1	47.3	29.8	<b>3,96</b>

Zdravstvenom zaštitom u ovoj službi na teritoriji okruga zadovoljno je 74,7% anketiranih roditelja (prethodne godine 79,2 %), u Srbiji 77,1%, ali je srednja cena zadovoljstva nešto veća na teritoriji Pomoravskog okruga.

### ***Služba za zdravstvenu zaštitu žena***

U službama za zdravstvenu zaštitu žena popunjeno je ukupno 296 upitnika sa stopom odgovora 99,6 % (prethodne godine stopa odgovora 98%). Najveći procenat anketiranih žena 54,4% ima završenu srednju školu, 25,7% je sa višom i visokom, 15,57% sa osnovnom školom, a 3,4% bez osnovne škole. U odnosu na prethodnu godinu povećao se procenat žena sa višom i visokom školom koje posećuju ginekologa dok je procenat žena sa nižim obrazovanjem smanjen.

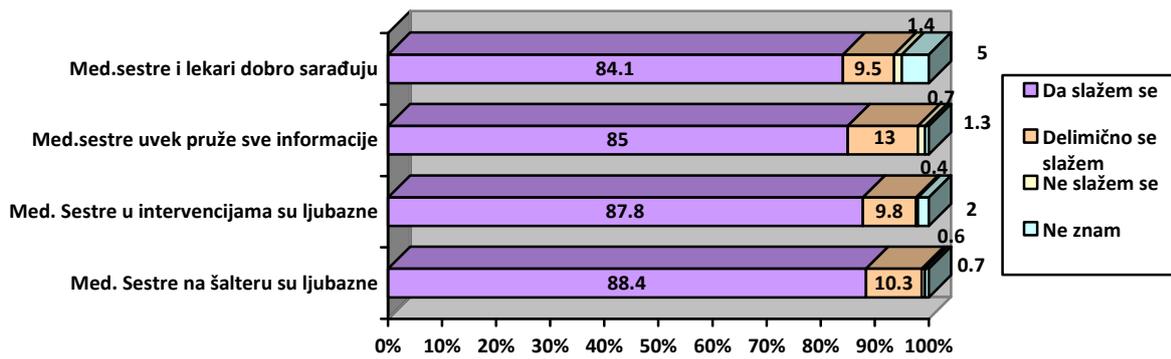
U oko 88% slučajeva ispitanice su odgovorile da imaju stalnog ginekologa koga su same izabrale, a svega 1,7% nema izabranog ginekologa. Oko 45,6% anketiranih žena smatra da može da promeni ginekologa kad hoće, a 15,5% ne zna kako može da promeni lekara (prethodne godine 10,3%).

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

Teritorija	Nikada ne zakazujem	Obično budem zakazan za isti dan	Obično čekam 1-3 dana	Obično čekam više od 3 dana
<b>Pomoravski okrug 2011</b>	55.2	13.6	26.2	4.9
<b>Pomoravski okrug 2012</b>	30.4	33.5	28.4	6.4
<b>Srbija 2012</b>	36.9	16,7	22.5	23.9

Oko 30,4% anketiranih žena ne zakazuje pregled kod ginekologa što je manje od prethodne godine za oko 15% a 33,5% bude zakazana istog dana što je 20% više nego prethodne godine. Procenat pacijentkinja koje na pregled čekaju 1-3 dana povećan je 2,2%, a 6,4% pacijentkinja čeka duže od 3 dana što je znatno manje od proseka Srbije gde više od 3 dana na pregled čeka 23,9% žena.

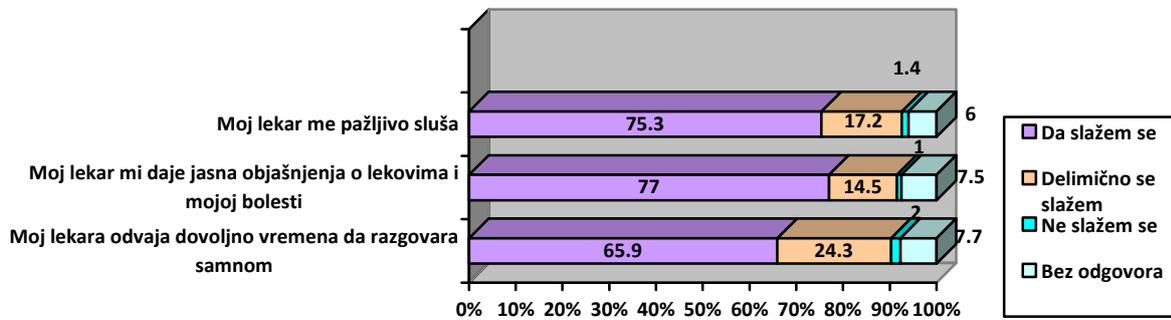
**Grafikon 5. Neke karakteristike medicinskih sestara u Službi za zdravstvenu zaštitu žena**



Kao i kod drugih službi i ovde u proseku 75% anketiranih ima pozitivno mišljenje o medicinskim sestrama što je u proseku za oko 10% manje nego prethodne godine, dok se oko 1,3% ne slaže sa takvim mišljenjem. Da lekari i sestre ne saraduju dobro smatra 0,7% anketiranih pacijentkinja ( prethodne godine 1,3%).

Od ukupnog broja anketiranih žena 40,5% se izjasnilo da lekar poznaje njihovu ličnu situaciju, 65,9% smatra da lekar dobro poznaje probleme i ranije bolesti žene . Posle posete lekaru 69,3% 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 27,7% anketiranih žena što je 5% manje od prethodne godine. Oko 63,2% anketiranih navodi da u hitnim slučajevima do lekara može doći istog dana što je čak 20% manje nego prethodne godine , a telefonski savet od lekara u toku radnog vremena može da dobije 36,5% anketiranih (15% manje nego prethodne godine), dok je 23,3% mišljenja da ne može a 14,2% ne zna ništa o toj mogućnosti.

Oko 20% 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 9% više nego prethodne godine.

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

Zadovoljstvo korisnika	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Srednja ocena zadovoljstva
<b>Pomoravski okrug 2011</b>	2.2	1.2	7.1	45.1	44.4	<b>4,28</b>
<b>Pomoravski okrug 2012</b>	1.4	1.7	10.5	46.6	37.5	<b>4,20</b>
<b>Srbija 2012</b>	4.4	1.8	16.3	47.0	30.5	<b>3,98</b>

Zdravstvenom zaštitom u ovoj službi na teritoriji okruga zadovoljno je oko 85% anketiranih žena što je 5% manje od prethodne godine dok se nezadovoljstvo smanjilo za 0,3%, ali se procenat neodlučnih povećao 3,4%. Srednja ocena zadovoljstva je na nivou prethodne godine, a i u odnosu na prosek Srbije veća za 0,22.

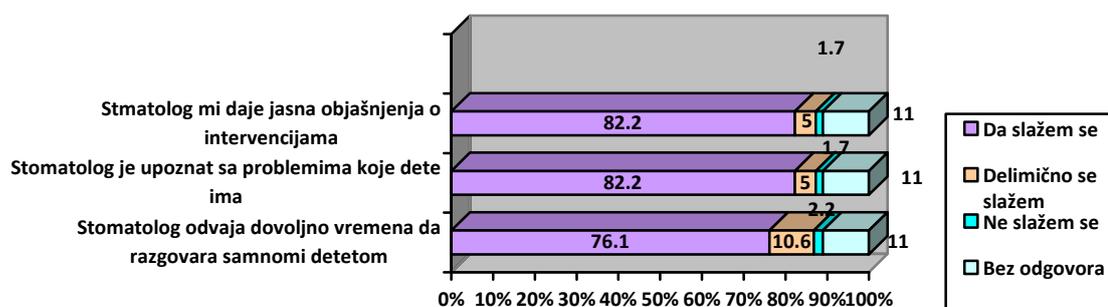
### **Služba za stomatološku zdravstvenu zaštitu**

Ukupan broj podeljenih anketa u ovim službama je 218, a popunjeno je 180 ili 82,6% (prethodne godine 92,3%). Najveći procenat anketiranih je sa završenom srednjom školom 57,8%, sa osnovnom 13,9%, a sa višom i visokom oko 22,8%. Najveći procenat ispitanika ima stalnog stomatologa u proseku 95%, a oko 77% su gasami izabrali. Oko 43,3% anketiranih smatra da stomatologa može da promeni kad hoće, a 20,6% ne zna kako može da promeni stomatologa. Procentualna struktura ovih odgovora je na nivou prethodne godine.

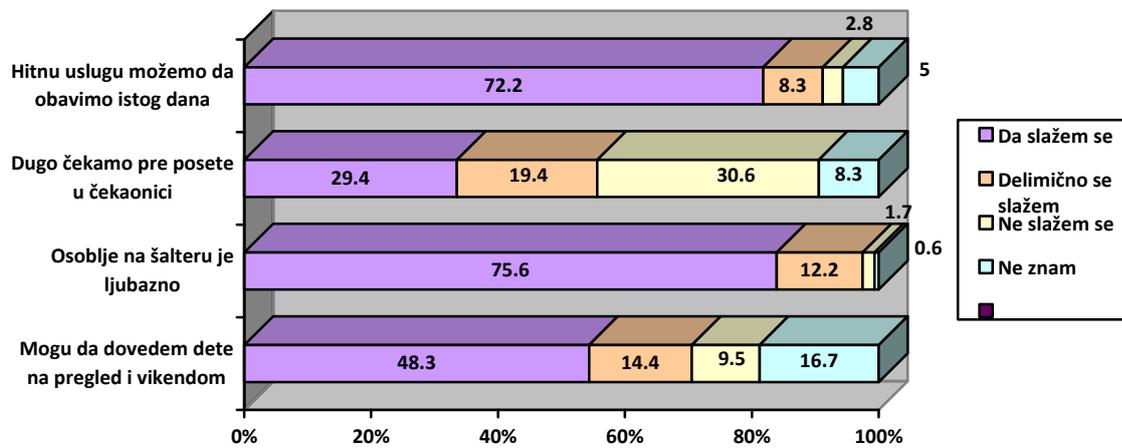
Oko 53,3% ispitanika ne zakazuje pregled kod stomatologa (prethodne godine 65%) ,a 25,6% biva zakazan istog dana. Ostalih 20% anketiranih čeka na pregled 1-3 i više od tri dana.

Od 2-8% 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 duplo manje nego prethodne godine. Stomatolozi provode dovoljno vremena baveći se problemima pacijenata i daju jasna objašnjenja o intervencijama po mišljenju 80% anketiranih što je 4% manje od prethodne godine.

Grafikon 7. Neke karakteristike stomatologa



Grafikon 8. Neke karakteristike Službe stomatološke zdravstvene zaštite



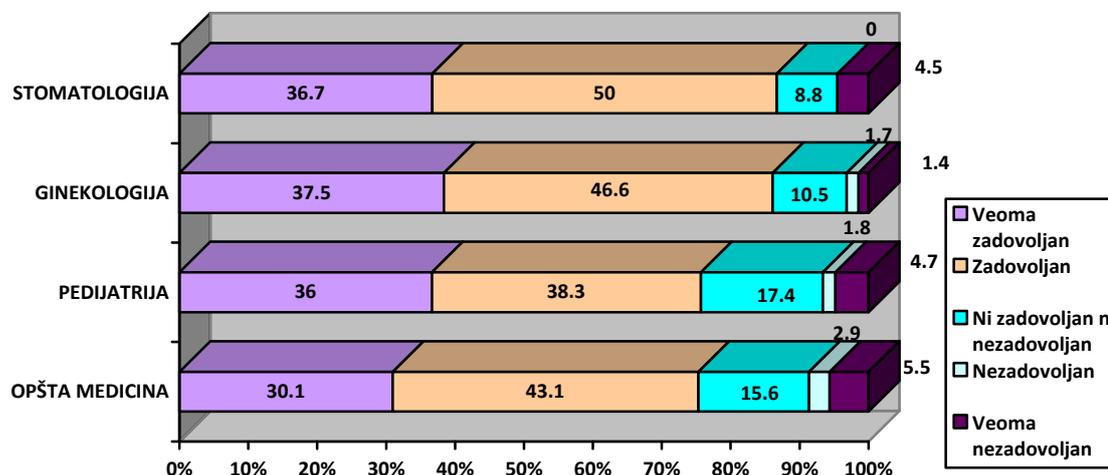
Samo 2.8% ispitanika smatra da im u hitnim slučajevima usluga ne može biti pružena istog dana 0,5% manje nego prethodne godine. Na dugo čekanje se žali 29,4% anketiranih (6% višeod prethodne godine), 7% manje anketiranih smatra da je osoblje na šalteru ljubazno, a dete se na pregled može dovesti vikendom po mišljenju nešto manje od polovine ispitanika.

Tabela 7. Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u stomatologiji (%)

Zadovoljstvo korisnika	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Srednja ocena zadovoljstva
<i>Pomoravski okrug 2011</i>	7.3	2.4	6.8	41.0	42.5	<b>4,09</b>
<i>Pomoravski okrug 2012</i>	4.5	0	8.8	50	36.7	<b>4,16</b>
<i>Srbija 2012</i>	5	0.9	8	44.9	41.2	<b>4,16</b>

Zdravstvenom zaštitom u ovoj službi na teritoriji okruga zadovoljno je 86,7 % anketiranih što je za 3% više od prethodne godine. Nezadovoljstvo je manje za 5.2%, a broj neodlučnih se povećao za 2%. Srednja ocena zadovoljstva ovom službom je 4,16 što je blago povećanje u odnosu na prethodnu godinu, a na nivou proseka Srbije.

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 386 upitnika ( od čega 65 ili 16,8% u primarnoj z.z) popunjeno je 370, a stopa odgovora je 96,1 % ( prethodne godine 90,9%). U ovim službama 60% anketiranih su žene.

Pojedine karakteristike službe pacijenti su ocenili na sledeći način:

-Mogućnošću telefonskog zakazivanja pregleda zadovoljno je oko 94% anketiranih pacijenata (prethodne godine 85%);

-Vremenom čekanja od zakazivanja do pregleda zadovoljno je 90,5% anketiranih kao i prethodne godine;

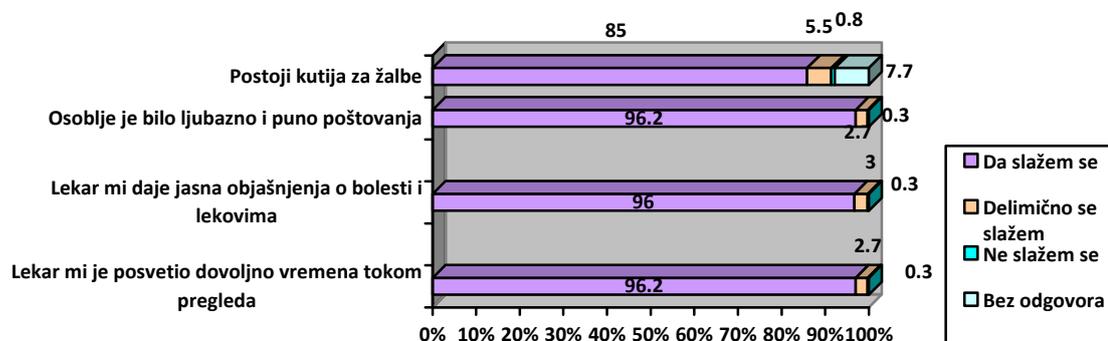
-Ljubaznošću osobe koja vrši zakazivanje nije zadovoljno samo 1,35% pacijenata;

-Na vreme čekanja u čekaonici na zakazan pregled žali se oko 3,8% pacijenata (prethodne godine 6,6%) , dok je 90,5% je zadovoljnih (prethodne godine 76%);

-Higijenskim uslovima u čekaonicama zadovoljno je oko 94 % (prethodne godine 84,5%) anketiranih, a 2,7% je nezadovoljnih.

Oko 58,4% pacijenata je izjavilo da je na pregled primljeno istog dana a kod 27,6% je pregled zakazan u roku od 7 dana, 8,6% je čekalo 2 nedelje, a 0,5% 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 95% ispitanika.

Specijalistički pregled bez učešća (besplatno) ostvarilo je 66% korisnika, u usluzi je plaćanjem participiralo 32% korisnika a 1,4% je platilo punu cenu lekarske usluge.

Ostvarenom zdravstvenom zaštitom u internističkim ambulantom u Pomoravskom okrugu zadovoljno je 97% korisnika, ni zadovoljnih ni nezadovoljnih je oko 1,4%, a nezadovoljnih je 1%.

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

Zadovoljstvo korisnika	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Srednja ocena zadovoljstva
<b>Pomoravski okrug 2011</b>	2.0	0.6	6.7	46.4	44.3	<b>4,30</b>
<b>Pomoravski okrug 2012</b>	0.81	0.27	1.35	56	41.1	<b>4,37</b>
<b>Srbija 2012</b>	4.2	1.6	9.4	46.3	38.5	<b>4,13</b>

Srednja ocena zadovoljstva je 4,37, nešto viša od prethodne godine kada je bila 4,30, ali viša i od proseka Srbije koji je 4,13.

Upoređujući zadovoljstvo specijalističkom službom u domovima zdravlja i bolnicama, uočava se nešto veće zadovoljstvo u domovima zdravlja gde je srednja ocena zadovoljstva 4,52 a u bolnicama 4,34.

## BOLNIČKA ZDRAVSTVENA ZAŠTITA

Istraživanje zadovoljstva korisnika bolničkom zdravstvenom zaštitom obavljeno je u periodu od 03.12. do 07.12.2012. godine.

U tri bolnice Pomoravskog okruga ležećim pacijentima je pri otpustu podeljeno 457 anketnih upitnika od kojih je popunjeno 454 ili 99,8%, dok je stopa odgovora prethodne godine bila 83,1%.

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 96,04% korisnika, odnosno prosečna ocena zadovoljstva je 4,60. Gledajući pojedinačne aspekte najzadovoljniji su procedurom otpusta 97,8% i ljubaznošću osoblja 97,4% pacijenata. Posmatrajući zadovoljstvo ovim uslugama pojedinačno po odeljenjima najzadovoljniji su pacijenti internih odeljenja sa srednjom ocenom 4,62 a najmanje sa odeljenja rehabilitacije 4,52. Na odeljenjima hirurgije i ginekologija srednja ocena zadovoljstva procedurom prijema i otpusta je 4,58.

**Prava pacijenta i saglasnost za procedure** :Oko 7% pacijenata lečenih u bolnici se izjasnio da nije upoznat sa pravom na davanje saglasnosti na predloženu proceduru kao i sa dužnostima pacijenata na bolničkim odeljenjima. Sa načinom prigovora i žalbi nije poznato 12% pacijenata koji su učestvovali u istraživanju .

**Sestrinskom negom** u bolnici zadovoljno je 97,14% (prethodne godine 98,6%), a nezadovoljno 0,2% pacijenata.

**Opšte zadovoljstvo uslugama lekara**, je nešto veće nego prethodne godine 97,14% (prethodne godine 96,7%), 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 95,15% do 97,4%.

**Uslugama dijagnostike i terapije** zadovoljno je 96,4% pacijenata koji su koristili ove usluge što je nešto manje od prethodne godine kada je bilo 99,8% zadovoljnih.

**Ishranom u bolnici** zadovoljno je 87,2% anketiranih pacijenata, (prethodne godine 93%) ,nezadovoljnih je 2,9%, dok 9,7% nemaju određeno mišljenje. Procenat zadovoljnih se smanjio a povećao nezadovoljnih i neopredeljenih. Najnezadovoljniji su raznovrсноšću hrane, ukusom i količinom,

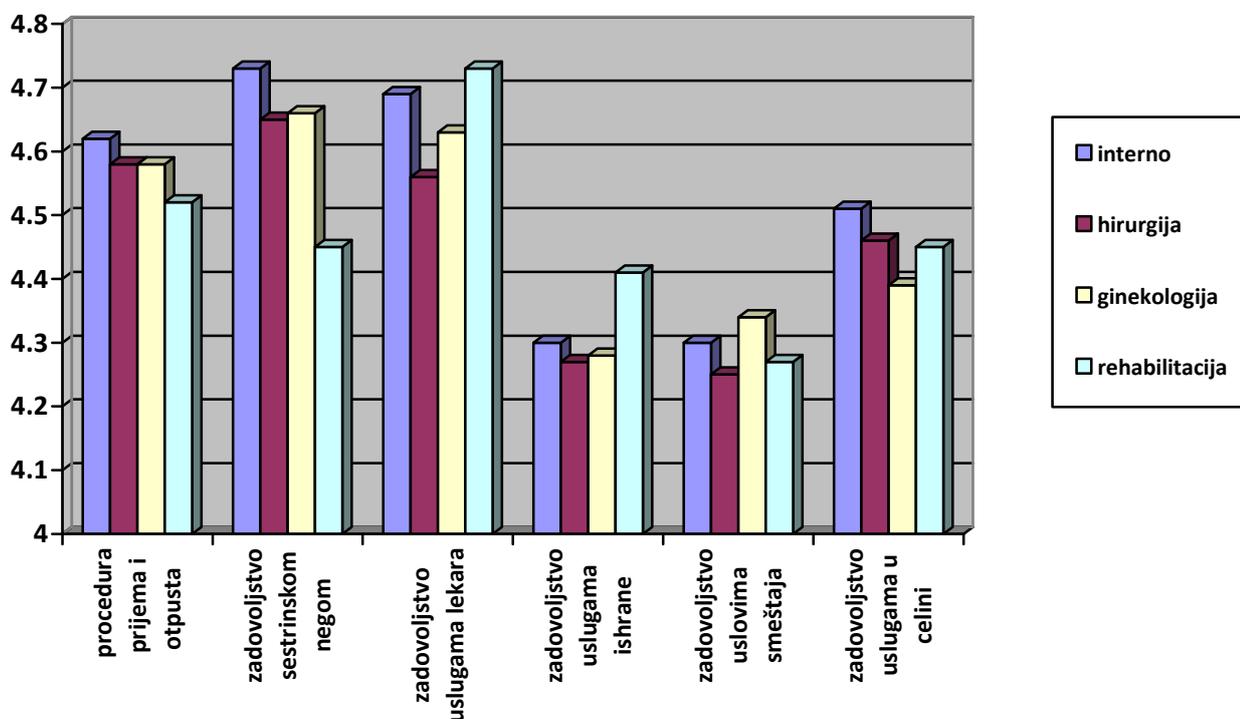
**Uslovima smeštaja** tokom boravka u bolnici nezadovoljno je 2,7% korisnika ( prethodne godine 1,3%), a zadovoljnih 87,2% što je za 7% manje nego prethodne godine. Pacijenti su najnezadovoljniji temperaturom u sobama 11%, udobnošću kreveta 9,3% anketiranih ,a zatim čistoćom toaleta 8%.

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

Aspektima bolničke zdravstvene zaštite	Pomoravski okrug 2011	Pomoravski okrug 2012	Srbija 2012
Opšti utisak o procedurama prijema i otpusta	4.56	4.60	4.40
Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom	4.68	4.69	4.59
Opšte zadovoljstvo uslugama lekara	4.63	4.65	4.53
Opšte zadovoljstvo uslugama ishrane	4.43	4.29	4.02
Opšte zadovoljstvo uslovima smeštaja	4.44	4.29	4.13
Opšte zadovoljstvo uslugama dijagnostike i terapije	4.64	4.64	4.46

Zadovoljstvo pacijenata navedenim aspektima bolničkog lečenja je uglavnom na nivou prethodne godine osim zadovoljstva uslovima smeštaja i ishranom koje je nešto manje 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 94% pacijenata kao i prethodne godine, a nezadovoljno oko 1%.

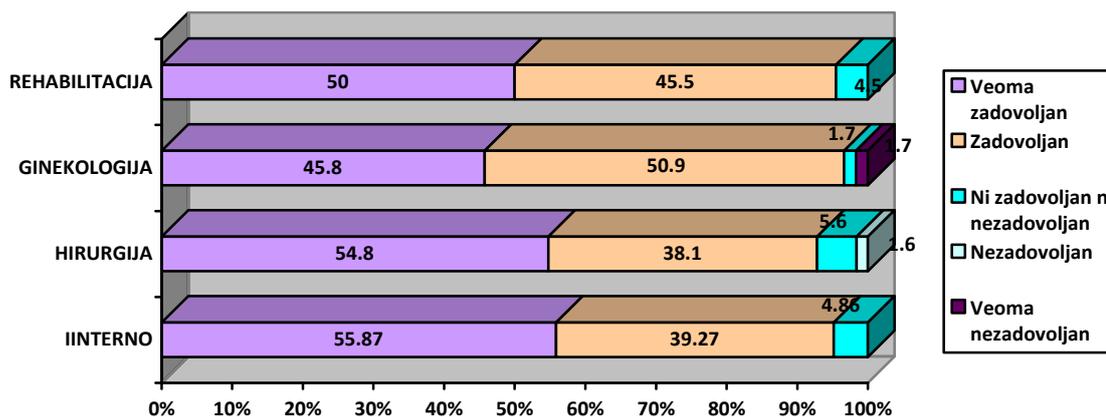
**Bolničkim lečenjem u celini** zadovoljno je 94,7% korisnika što je 2% manje od prethodne godine, nezadovoljnih je 0,7%, a 4,6% nema određeno mišljenje.

Tabela 10. Zadovoljstvo bolničkim lečenjem

Zadovoljstvo korisnika	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Srednja ocena zadovoljstva
<b>Pomoravski okrug 2011</b>	0	0.47	2.8	40.1	56.6	<b>4,53</b>
<b>Pomoravski okrug 2012</b>	0.2	0.4	4.6	40.8	53.9	<b>4,48</b>
<b>Srbija 2012</b>	1	1	7.7	48.9	41.1	<b>4,29</b>

Prosečna ocena zadovoljstva bolničkim lečenjem u bolnicama Pomoravskog okruga u 2012. godini je 4,48 što je nešto manje nego prethodne godine i za 0,2 veća od proseka Srbije .

Grafikon 12. Zadovoljstvo bolničkim lečenjem po službama na teritoriji Pomoravskog okruga u 2012



### Zaključak

Na osnovu prikaza najvažnijih rezultata ispitivanja zadovoljstva korisnika radom ustanova primarne i sekundarne zdravstvene zaštite u 2012. 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 0,5% u primarnoj zdravstvenoj zaštiti dok je u bolničkoj zaštiti stopa odgovora povećana za 16%.
3. Zadovoljstvo pacijenata u ispitivanim službama primarne zdravstvene zaštite beleži blagi porast u odnosu na prethodnu godinu kod stomatologije i specijalističke službe, dok je opalo kod opšte medicine i ginekologije. Zadovoljstvo službom za zdravstvenu zaštitu dece je na nivou prethodne godine. Kod sekundarne zdravstvene zaštite srednja ocena zadovoljstva je manja za 0,05 u odnosu na prethodnu godinu, a veća za 0,5 od proseka Srbije.
4. Procenat korisnika koji ima izabranog lekara u svim službama primarne zdravstvene zaštite je u stalnom porastu od 2004. godine, pa je i ove godine veći od prethodne.

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

