



**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 2014. GODINI**

Ćuprija, 2015

PRIMARNA ZDRAVSTVENA ZAŠTITA

Ispitivanje zadovoljstva korisnika sprovedeno je 01.12.2014.g. u 6 ustanova primarne zdravstvene na teritoriji okruga u sledećim službama: Zdravstvena zaštita odraslih , Stomatologiji, Službi za zdravstvenu zaštitu žena, Službi za zdravstvenu zaštitu dece i Specijalističkoj internističkoj službi.

U okviru istraživanja, korisnicima je podeljeno 2640 anketnih upitnika od kojih je popunjeno 2277 ili 86,3% (prethodne godine 79, 2%) tako da je stopa odgovora veća za 7,1%.

Služba za zdravstvenu zaštitu odraslih

U službama za zdravstvenu zaštiu odraslih celog okruga popunjeno je 1210 upitnika ili 82,9% od broja podeljenih (prethodne godine 69,4%).

Od ukupnog broja anketa u ovoj službi 44% su popunile osobe ženskog pola, a 55% muškog pola.

Najveći procenat ispitanika je sa završenom srednjom školom 53,4% i sa završenom osnovnom 23,4%. Sa visokom i višom školskom spremom je svega 16% anketiranih.

Svoj materijalni položaj najveći procenat 47,3% ocenjuje kao osrednji, 13,8% kao loš, a 32,4% kao dobar i veoma dobar.

Oko 1,7% ispitanika se izjasnilo da nema **svog izabranog lekara**, (0,5% prethodne godine) 81,2% je lično izabralo lekara ,a 22,1% pacijenata ne zna na koji način može da promeni izabranog lekara. Više od 3 godine kod istog lekara leči se 62,1% pacijenata, a manje od godinu dana 10,4%.

Pregled kod lekara ne zakazuje ili bude zakazan istog dana oko 69,3% pacijenata (prethodne godine 59% pacijenata), što je više od proseka Srbije za 10%.

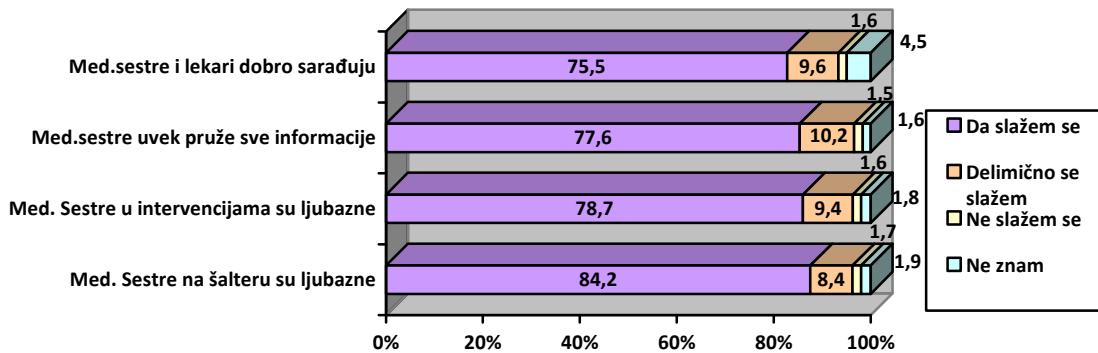
Tabela 1. Dužina čekanja na zakazan pregled u Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih (%)

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
2014	42,2	27,1	17,8	9,9
Srbija 2014	33,0	26,4	30,2	10,5

Izabrani lekar za vreme redovne posete razgovara sa pacijentima najviše o pravilnoj ishrani kod 77,6% pacijenata, o fizičkoj aktivnosti kod 70,1% pacijenata, o odbrani od stresa kod 56,1% , o smanjenju ili prestanku pušenja kod 57,3%, o zloupotrebi alkohola kod 54% pacijenata.

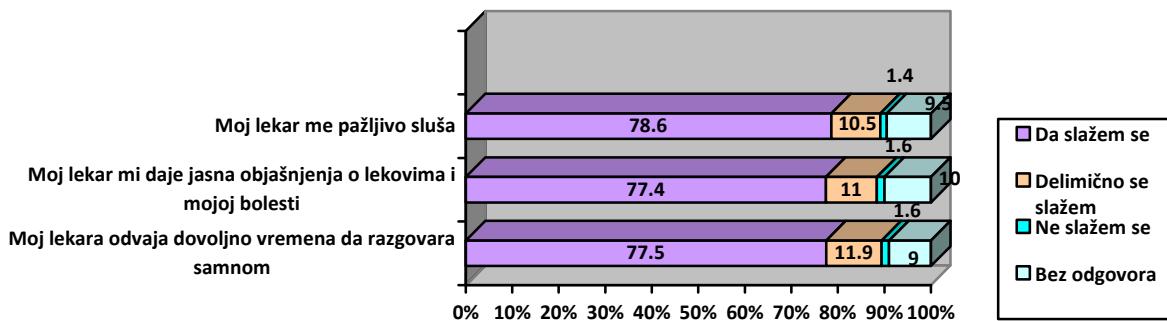
Ispitivanje karakteristika medicinskih sestara pokazalo je da 75-84% anketiranih ima pozitivno mišljenje o njima što je više u odnosu na prethodnu godinu.

Grafikon 1. Neke karakteristike medicinskih sestra u Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih



Oko 70% anketiranih pacijenata smatra da lekar poznaje njihovu ličnu situaciju, a 80,1% da je upoznat sa problemima i bolestima koje su ranije imali. Posle posete lekaru 72,6% pacijenata se oseća sposobnije da se izbori sa zdravstvenim problemima.

Grafikon 2. Neke karakteristike lekara u Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih



Što se tiče **dужине чекanja** kod lekara, najveći procenat smatra da čeka dugo na prijem ,oko trećine anketiranih odgovorilo je tako. Oko 68% anketiranih navodi da u hitnim slučajevima do lekara može doći istog dana , a telefonski savet od lekara u toku radnog vremena može da dobije 53% anketiranih što je 5% više nego prethodne godine , dok je 8,3% mišljenja da ne može (prethodne godine 14,2%), a 8,7% nezna ništa o tome.

Pregled izabranog lekara je besplatan po mišljenju 59,7% pacijenata .

Oko 14,8% 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 12,4%).

Zdravstvenom zaštitom u ovoj službi na teritoriji okruga zadovoljno je oko 76,4% odraslih anketiranih pacijenata (prethodne godine 75%),nezadovoljnih je 1,9% pri čemu je smanjen procenat veoma nezadovoljnih za 0,4%, dok se procenat veoma zadovoljnih povećao za 5,6% , što je rezultiralo povećanjem srednje ocene zadovoljstva.

Tabela 2. Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u Službama za zdravstvenu zaštitu odraslih (%)

Zadovoljstvo korisnika <i>Pomoravski okrug</i>	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Srednja ocena zadovoljstva
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
2014	4,9	1,9	15,4	39,7	36,7	4,02
Srbija 2014	4,5	2,0	16,3	46,5	30,8	3,97

Prosečna ocena zadovoljstva korisnika ovom službom je nešto viša od prethodne godine i 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 533 upitnika, sa stopom odgovora 88,1% što je 1% manje od prethodne godine.

Najveći procenat anketiranih roditelja je sa završenom srednjom školom 61,5%. Materijalni položaj svoje porodice najveći procenat anketiranih 43,7% ocenjuje kao dobar, 40,1% kao osrednji; a oko 10,3% kao loš i izuzetno loš što je nešto lošija situacija nego prethodne godine.

Stalnog pedijatra ima 76,7% dece čiji su roditelji anketirani, a 21,6% njih ne zna na koji način mogu da promene izabranog lekara. Drugog lekara u službi 14,6% anketiranih je posetilo do 2 puta, a privatnog lekara 64,9%.

Pregled ne zakazuje odnosno bude primljeno istog dana 87,6% dece, koliki je i prosek Srbije, što je 1% više od prethodne godine, dok se 9,4% roditelja izjasnilo da dete čeka na pregled 1-3 dana a 1,5% više od 3 dana.

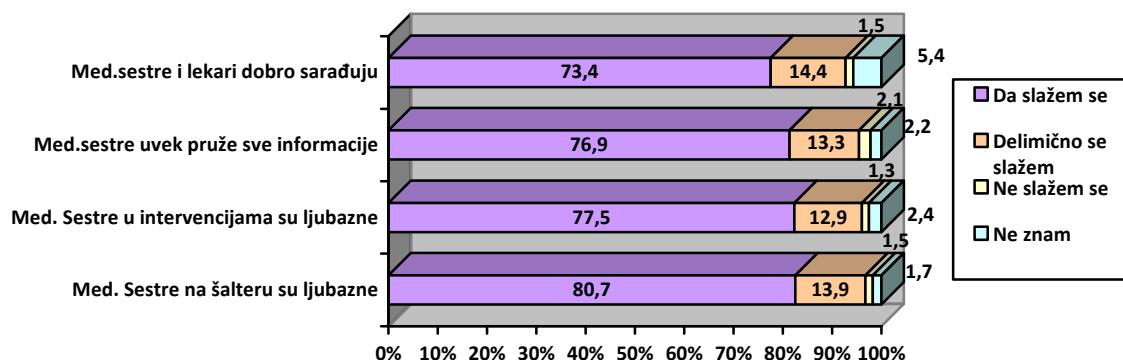
Tabela 3. Dužina čekanja na zakazan pregled u Službi za zdravstvenu zaštitu dece (%)

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	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
2014	48,4	39,2	9,4	1,5
Srbija 2014	63,6	23,6	9,2	3,5

Izabrani lekar za vreme redovne posete razgovara sa roditeljima i decom, najviše o pravilnoj ishrani kod 63% pacijenata i o važnosti fizičke aktivnosti 47%.

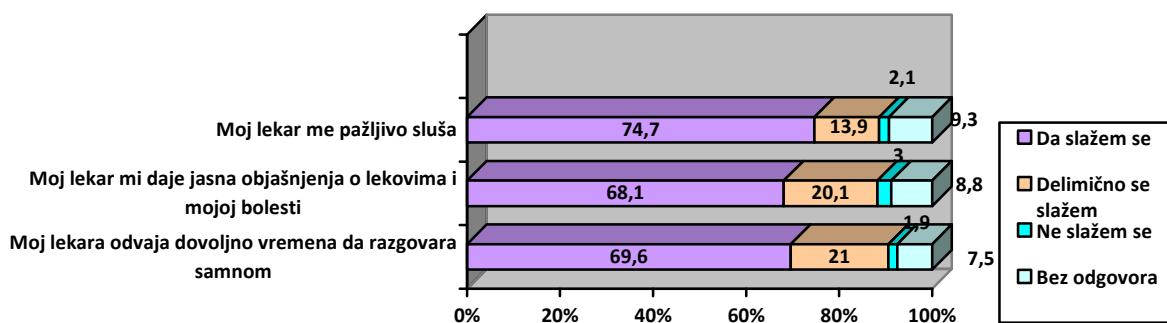
Ispitivanje karakteristika medicinskih sestara pokazalo je da 73-81% anketiranih roditelja ima pozitivno mišljenje o njima što je za oko 12% više od prethodne godine, dok o odnosu sestara i lekara u ovoj službi nezna 5,4% ispitanika, a 73,4% smatra da dobro sarađuju (5,6% više od prethodne godine).

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



Od ukupnog broja anketiranih roditelja 53,8% se izjasnilo da pedijatar poznae njihovu ličnu situaciju (prethodne godine 47,7%) , 69% smatra da je pedijatar dobro poznaje probleme i ranije bolesti deteta . Posle posete lekaru 68,1% 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 31,9 % anketiranih roditelja, a 22,1% ne misli tako.Oko 67,3% anketiranih navodi da u hitnim slučajevima do lekara može doći istog dana (prthodne godine 69,3%) , a telefonski savet od lekara u toku radnog vremena može da dobije 43% (prethodne godine 44,5%) anketiranih, dok je 10,3% mišljenja da ne može, a 12,0% nezna ništa o tome.

Pregled izabranog pedijatra je besplatan kod 92,1% dece. Da ne znaju da li se pregled plaća izjasnilo se 2,4% roditelja. Lekove ili injekcije besplatno dobija 67,9% dece (prethodne godine 60,5%) a kupuje oko 4,5% roditelja.

Oko 11,4% 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 Pomoravski okrug	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Srednja ocena zadovoljstva
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
2014	4,5	1,5	16,7	46,3	30,8	3,97
Srbija 2014	5,1	2,2	17,4	48,8	26,5	3,89

Zdravstvenom zaštitom u ovoj službi na teritoriji okruga zadovoljno je 77,1% anketiranih roditelja (prethodne godine 77 %) , u Srbiji 75%. Srednja ocena zadovoljstva je nešto viša nego prethodne godine.

Služba za zdravstvenu zaštitu žena

U službama za zdravstvenu zaštitu žena popunjeno je ukupno 289 upitnika sa stopom odgovora 94,8 % (prethodne godine stopa odgovora 99%). Najveći procenat anketiranih žena 60% ima završenu srednju školu, 24,5% je sa višom i visokom , 13,2% sa osnovnom školom , a 1,5% bez osnovne škole.

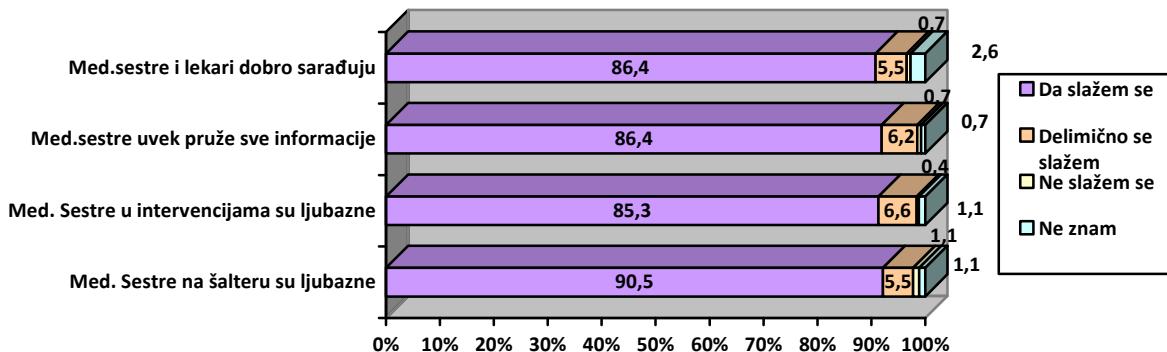
U oko 90,8% slučajeva ispitanice su odgovorile da imaju stalnog ginekologa koga su same izabrale, a svega 1,5% nema izabranog ginekologa. Oko 29,7% anketiranih žena smatra da može da promeni ginekologa kad hoće, a 13,5% ne zna kako može da promeni lekara (prethodne godine 20,5%). Oko 75,5% anketiranih 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 Pomoravski okrug	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
2014	18.3	26	44.3	9.9
Srbija 2014	28.2	16.7	24.9	30.2

Oko 18,3% anketiranih žena ne zakazuje pregled kod ginekologa što je manje od prethodne godine za oko 4,2%, a 26% bude zakazan istog dana što je 6% više nego prethodne godine. Procenat pacijentkinja koje na pregled čekaju 1-3 dana je 44,3%, a 9,9% pacijentkinja čeka duže od 3 dana što je znatno manje od proseka Srbije gde više od 3 dana na pregled čeka 30,2% žena.

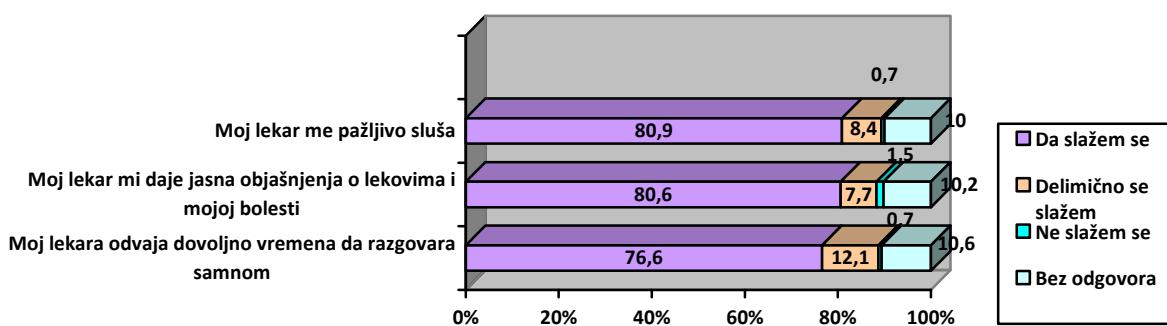
Grafikon 5. Neke karakteristike medicinskih sestra u Službi za zdravstvenu zaštitu žena



Kao i kod drugih službi i ovde u proseku 87% anketiranih ima pozitivno mišljenje o medicinskim sestrama što je u proseku za oko 22% više nego prethodne godine.

Od ukupnog broja anketiranih žena 62,3% se izjasnilo da lekar poznaje njihovu ličnu situaciju, 75,8% smatra da lekar dobro poznaje probleme i ranije bolesti žene. Posle posete lekaru 79,1% 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 75,1% anketiranih žena što je 49,1% više od prethodne godine. Oko 74% anketiranih navodi da u hitnim slučajevima do lekara može doći istog dana što je 6,4% više nego prethodne godine, a telefonski savet od lekara u toku radnog vremena može da dobije 44% anketiranih (10% više nego prethodne godine), dok je 11,7% mišljenja da ne može a 12,4% ne zna ništa o toj mogućnosti.

Oko 12,8% 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 2,2% 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 zadovoljstva
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
2014	3,7	1,5	4,8	34,4	55,3	4,37
Srbija 2014	4,5	2,0	16,3	46,5	30,8	3,97

Zdravstvenom zaštitom u ovoj službi na teritoriji okruga zadovoljno je oko 89,7% anketiranih žena što je 11% više od prethodne godine dok se nezadovoljstvo povećalo za 0,5%, ali se procenat neodlučnih smanjio za 11,2%. Srednja ocena zadovoljstva je viša nego prethodne godine kako okruga tako i proseka Srbije.

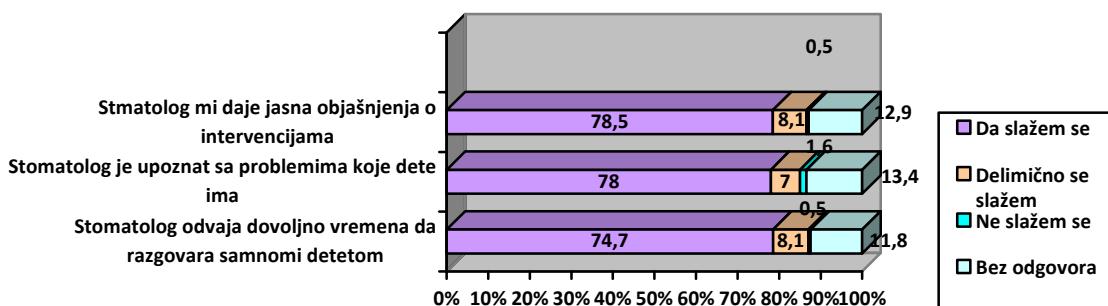
Služba za stomatološku zdravstvenu zaštitu

Ukupan broj podeljenih anketa u ovim službama je 198, a popunjeno je 186 ili 93,9% (prethodne godine 91,9%). Najveći procenat anketiranih je sa završenom srednjom školom 59,7%, sa osnovnom 16,7%, a sa višom i visokom oko 18,2%. Najveći procenat ispitanika ima starnog stomatologa u proseku 73,7%, a oko 75,8% su ga sami izabrali. Oko 40,9% anketiranih smatra da stomatologa može da promeni kad hoće , a 26,9% ne zna kako može da promeni stomatologa. Procentualna struktura ovih odgovora je na nivou prethodne godine. Čak 81,2% anketiranih je odgovorilo da je bar 2 puta u godini vodilo dete kod privatnog stomatologa.

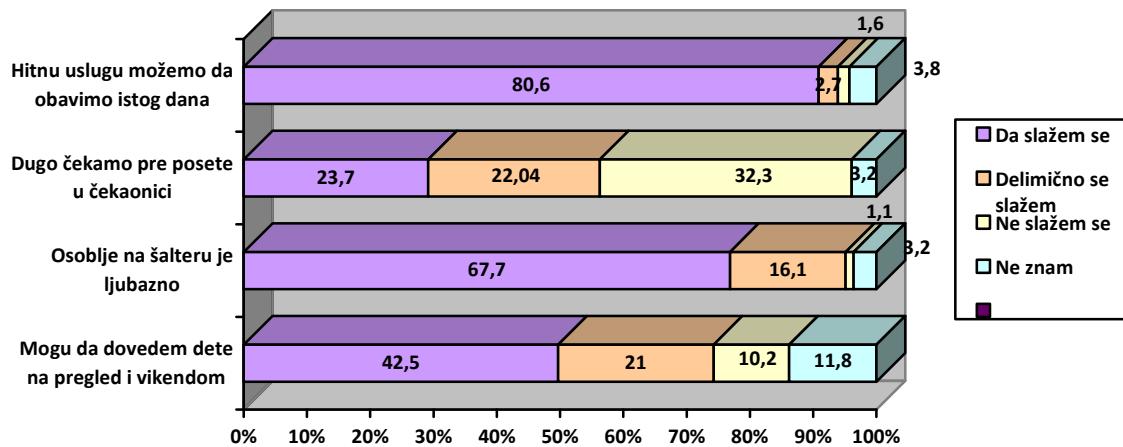
Oko 52,7% ispitanika ne zakazuje pregled kod stomatologa (prethodne godine 46,9%) ,a 25,8% biva zakazan istog dana. Ostalih 9,7% anketiranih čeka na pregled 1-3 i više od tri dana što je 23,3% manje nego prethodne godine.

Od 4-6% 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 1% više nego prethodne godine. Stomatolozi provode dovoljno vremena baveći se problemima pacijenata i daju jasna objašnjenja o intervencijama po mišljenju 82,8% anketiranih što je na nivou prethodne godine.

Grafikon 7. Neke karakteristike stomatologa



Grafikon 8. Neke karakteristike Službe stomatološke zdravstvene zaštite



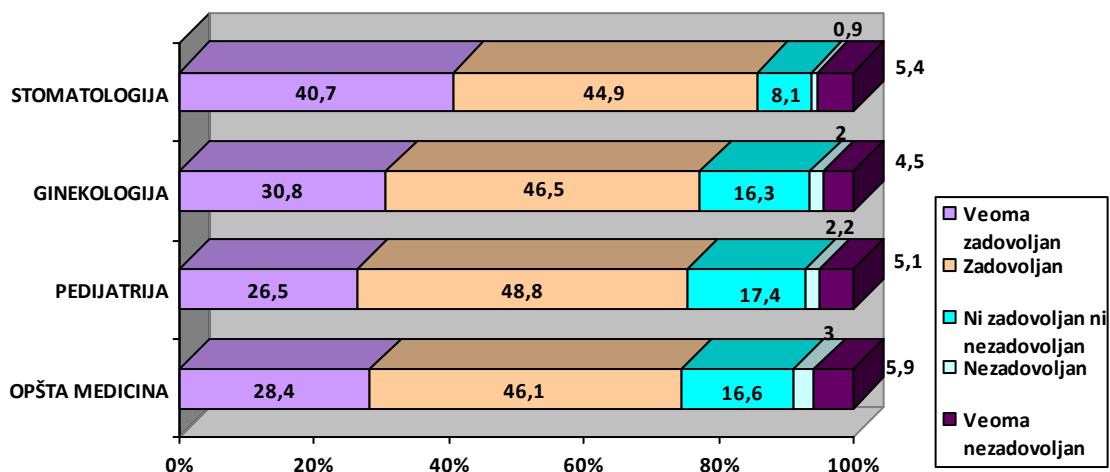
Samo 1,6% ispitanika smatra da im u hitnim slučajevima usluga ne može biti pružena istog dana 1,1% više nego prethodne godine. Na dugo čekanje se žali 23,7% anketiranih (7,7% manje od prethodne godine), 67,7% anketiranih smatra da je osoblje na šalteru ljubazno, a dete se na pregled može dovesti vikendom smatra 42,5% 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
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
2014	3,2	0	6,4	50	39,8	4,24
Srbija 2014	5,4	0,9	8,1	44,9	40,7	4,15

Zdravstvenom zaštitom u ovoj službi na teritoriji okruga zadovoljno je 89,8% anketiranih što je za 4,7% više od prethodne godine. Nezadovoljstvo je manje za 4,3%, a broj neodlučnih se povećao za 2,2%. Srednja ocena zadovoljstva ovom službom je 4,24 što je nešto više od prethodne godine kao i od proseka Srbije. Posmatrajući petogodišnji period zadovoljstvo ovom službom se blago povećevalo od 2010. do 2014.

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



SPECIJALISTIČKA SLUŽBA INTERNE MEDICINE

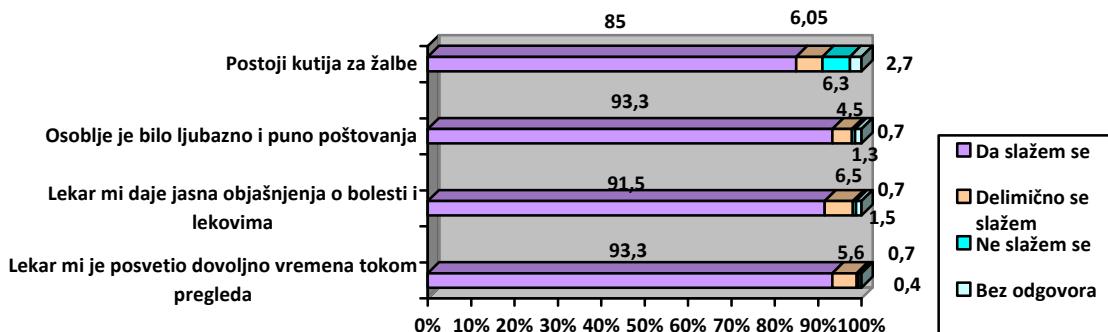
Specijalističku službu interne medicine u primarnoj zdravstvenoj zaštiti imaju domovi zdravlja Svilajnac, Despotovac i Rekovac, dok u okviru sekundarne zaštite specijalističke usluge interne medicine pružaju opšte bolnice Ćuprija, Jagodina i Paraćin. Ukupno je u ovim službama podeljeno 464 upitnika (od čega 88 ili 19% u primarnoj z.z) popunjeno je 446, a stopa odgovora je 96,1% (na nivou prethodne godine). U ovim službama 57,2% anketiranih su žene.

Pojedine karakteristike službe pacijenti su ocenili na sledeći način:

- Mogućnošću telefonskog zakazivanja pregleda zadovoljno je oko 87,4% anketiranih pacijenata;
- Vremenom čekanja od zakazivanja do pregleda zadovoljno je 88,4% anketiranih prethodne godine 93,7%;
- Ljubaznošću osobe koja vrši zakazivanje nije zadovoljno samo 2,5% pacijenata;
- Na vreme čekanja u čekaonici na zakazan pregled žali se oko 7,4% pacijenata (prethodne godine 2,7%) , dok je 85,6% je zadovoljnih (prethodne godine 93,5%);
- Higijenskim uslovima u čekaonicama zadovoljno je oko 83,9 % (prethodne godine 94%), a 4,9% je nezadovoljnih (prethodne godine 2,5%).

Oko 51,1% pacijenata je izjavilo da je na pregled primljeno istog dana a kod 33,6% je pregled zakazan u roku od 7 dana, 7,2% je čekalo 2 nedelje, a 2,2% 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 91,5% ispitanih.

Specijalistički pregled bez učešća (besplatno) ostvarilo je 69,3% korisnika, u usluzi je plaćanjem participiralo 28,9% korisnika a 0,7% je platilo punu cenu lekarske usluge.

Ostvarenom zdravstvenom zaštitom u internističkim ambulantama u Pomoravskom okrugu zadovoljno je 89,7% korisnika, ni zadovoljnih ni nezadovoljnih je oko 5,2%, a nezadovoljnih je 3,8%

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
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
2014	3,4	0,4	5,2	48,9	40,8	4,25
Srbija 2014	4,5	2,0	10,3	45,7	37,5	4,10

Srednja ocena zadovoljstva je 4,25 , nešto manje nego prethodne godine , ali viša od proseka Srbije koji je 4,10.

Upoređujući zadovoljstvo specijalističkom službom u domovima zdravlja i bolnicama, uočava se nešto veće zadovoljstvo u domovima zdravlja gde je srednja ocena zadovoljstva **4,58** a u **bolnicama 4,18**.

BOLNIČKA ZDRAVSTVENA ZAŠTITA

Istraživanje zadovoljstva korisnika bolničkom zdravstvenom zaštitom obavljeno je u periodu od 01.12. do 05.12.2014. godine.

U tri bolnice Pomoravskog okruga ležećim pacijentima je pri otpustu podeljeno 786 anketnih upitnika od kojih je popunjeno 783 ili 99,6%, 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 94,02%** korisnika, odnosno prosečna ocena zadovoljstva je **4,47**. Gledajući pojedinačne aspekte najzadovoljniji su ljubaznošću osoblja 97,6% i opštim utiskom tokom otpusta sa 95,4%. opštim utiskom o proceduri prijema sa procentom 93,9%. Posmatrajući zadovoljstvo ovim uslugama pojedinačno po odeljenjima najzadovoljniji su pacijenti odeljenja ginekologije i akušerstva sa srednjom ocenom 4,65 a najmanje sa odeljenjem rehabilitacije 4,01 .

Prava pacijenta i saglasnost za procedure : Oko 3,3% pacijenata lečenih u bolnici se izjasnio da nije upoznat sa pravom na davanje saglasnosti na predloženu procedure 4,4% sa dužnostima pacijenata na bolničkim odeljenjima. Sa načinom prigovora i žalbi u slučaju žalbi nije upoznato 5,6% pacijenata.

Sestrinskom negom u bolnici zadovoljno je 96,1% (prethodne godine 98,9%). Nezadovoljnih nema.

Opšte zadovoljstvo uslugama lekara, je manje nego prethodne godine 93,8% (prethodne godine 98,4%), 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 93,3% do 97,2%.

Uslugama dijagnostike i terapije zadovoljno je 90% pacijenata koji su koristili ove usluge što je više od prethodne godine kada je bilo 88,8% zadovoljnih.

Ishranom u bolnici zadovoljno je 86,7% anketiranih pacijenata, (prethodne godine 94,2%) ,nezadovoljnih je 2,8%, dok 10% nemaju određeno mišljenje. Procenat zadovoljnih se smanjio ,a povećao broj nezadovoljnih i neopredeljenih. Najnezadovoljniji su ukusom i raznovrsnošću hrane.

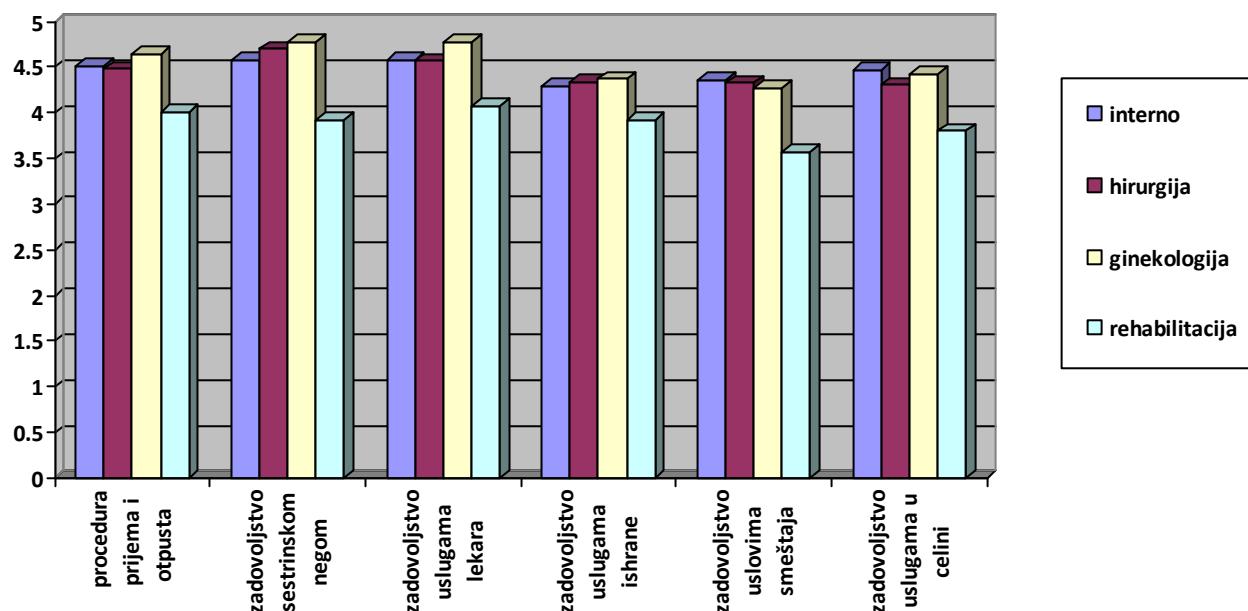
Uslovima smeštaja tokom boravka u bolnici nezadovoljno je 3,3% korisnika (prethodne godine 2,2%), a zadovoljnih 84,4% što je za 6,2% manje nego prethodne godine. Pacijenti su najnezadovoljniji opremom sobe 6,1%, udobnošću kreveta 5% anketiranih ,a zatim čistoćom sobe 4,4%.

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

Aspektima bolničke zdravstvene zaštite	Pomoravski okrug 2011	Pomoravski okrug 2012	Pomoravski okrug 2013	Pomoravski okrug 2014	Srbija 2014
Opšti utisak o procedurama prijema i otpusta	4,56	4,60	4,60	4,50	4,40
Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom	4,68	4,69	4,78	4,54	4,60
Opšte zadovoljstvo uslugama lekara	4,63	4,65	4,68	4,58	4,56
Opšte zadovoljstvo uslugama ishrane	4,43	4,29	4,39	4,58	4,09
Opšte zadovoljstvo uslovima smeštaja	4,44	4,29	4,33	4,30	4,15
Opšte zadovoljstvo uslugama dijagnostike i terapije	4,64	4,64	4,68	4,36	4,45

Zadovoljstvo pacijenata navedenim aspektima bolničkog lečenja je manje u odnosu na prethodne godine. U odnosu na srednje ocene zadovoljstva Srbije, zadovoljstvo u bolnicama Pomoravskog okruga je nešto veće u zadovoljstvu uslugama ishrane i smeštaja ,a manje u aspektu dijagnostike i terapije .

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



Organizacijom poseta je zadovoljno 92,4% pacijenata (prethodne godine 97,08%), a nezadovoljno oko 2,44%.

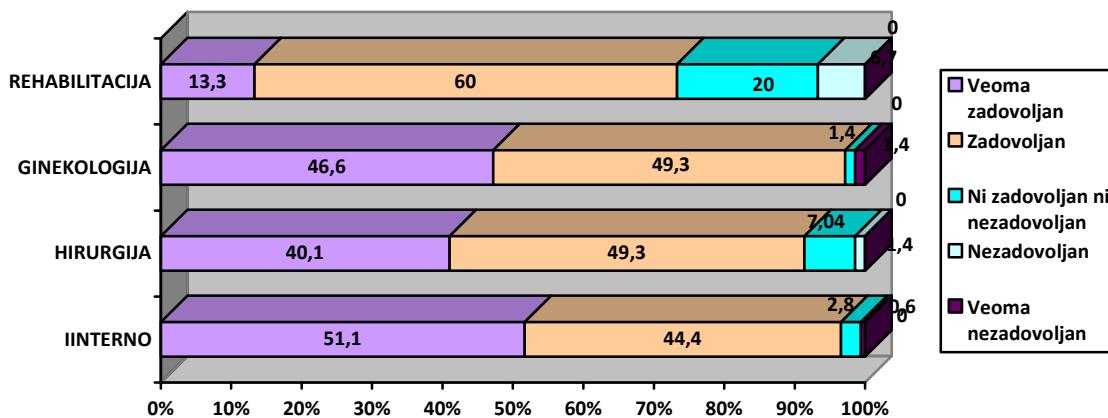
Bolničkim lečenjem u celini zadovoljno je 92,7% korisnika što je 4,3% manje od prethodne godine, nezadovoljnih je 1,2%, a 4,6% nema određeno mišljenje.

Tabela 10. Zadovoljstvo bolničkim lečenjem

Zadovoljstvo korisnika <i>Pomoravski okrug</i>	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Srednja ocena zadovoljstva
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
2014	0,5	0,7	4,6	47,6	45,1	4,38
Srbija 2014	1,1	0,8	7	48,4	42,7	4,31

Prosečna ocena zadovoljstva bolničkim lečenjem u bolnicama Pomoravskog okruga u 2014. godini je 4,38 što je nešto manje nego prethodne godine i oko 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 2014. 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 popunjениh upitnika u odnosu na broj podeljenih anketa) je povećan u odnosu na prethodnu godinu u proseku za 7,1% u primarnoj zdravstvenoj zaštiti dok je u bolničkoj zaštiti stopa odgovora na nivou prethodne godine.
3. Mora se napomenuti da je u službi za zdravstvenu zaštitu odraslih, primarne zdravstvene zaštite, smanjio procenat korisnika koji na pregled čekaju više od 3 dana , a povećao procenat onih koji budu odmah primljeni na pregled.
4. Zadovoljstvo pacijenata u ispitivanim službama primarne zdravstvene zaštite kao i specijalističkoj službi je povećano u odnosu na prethodnu godinu osim kod specijalističkim službama interne medicine gde je nešto niže. Kod sekundarne zdravstvene zaštite srednja ocena zadovoljstva je nešto niža u odnosu na prethodnu godinu.
5. Najveću srednju ocenu zadovoljstva među službama primarne z.z ima služba za zdravstvenu zaštitu žena 4,37 dok služba pedijatrije ima najnižu srednju ocenu 3,97. U specijalističkoj službi je nešto veća 4,25 a najveća ocena zadovoljstva je u bolnici 4,38.

Među bolničkim službama najmanje zadovoljstvo je na rehabilitaciji a najveće na ginekologiji.

6. Posmatrajući petogodišnji period istraživanja od 2010. do 2012. god u PZZ zapaža se rast zadovoljstva, da bi 2013. godine kod svih službi sem stomatologije zabeležen pad zadovoljstva korisnika usluga zdravstvene zaštite. U 2014. god. uočen novi porast zadovoljstva u primarnoj zdravstvenoj zaštiti, dok se kod bolnica uočava pad zadovoljstva iz godine u godinu, specijalističke službe pokazuju samo pad zadovoljstva u 2014. god.

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