

ИНСТИТУТ ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ СРБИЈЕ
„ДР МИЛАН ЈОВАНОВИЋ БАТУТ”



ПРЕГЛЕД НАЈВАЖНИЈИХ РЕЗУЛТАТА
ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА У
ДРЖАВНИМ ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА РЕПУБЛИКЕ
СРБИЈЕ 2011. ГОДИНЕ

Информатичка припрема и обрада података:

Неда Стојановић, дипл. математичар

Лидија Станковић, дипл. инг. информационих система и технологија

Извештај припремила:

Др Мирјана Живковић-Шуловић

Београд, фебруар 2012. године

Испитивање задовољства корисника радом здравствених установа у Републици Србији спроведено је у периоду од 05. до 09. децембра 2011. године.

Задовољство корисника испитивано је према стручно-методолошком упутству Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут”, а у складу са инструкцијама Министарства здравља Републике Србије.

Истраживање је спроведено у установама примарне здравствене заштите (у даљем тексту ПЗЗ) - сви домови здравља, сви заводи за здравствену заштиту радника, сви заводи за здравствену заштиту студената и заводи/клиника за стоматологију, у седиштима здравствених установа следећих служби: општа медицина, здравствена заштита жена, здравствена заштита деце, стоматолошка здравствена заштита деце и специјалистичка служба интерне медицине (05.12.2011. од 07-19 часова тј. до краја радног времена).

Истраживање је спроведено у установама секундарне и терцијарне здравствене заштите на **интернистичким** (интерна медицина: пулмологија, кардиологија, алергологија и имунологија, гастроентерологија, хематологија, ендокринологија, нефрологија, реуматологија; инфективне болести, неурологија, дерматовенерологија, пнеумофтизиологија и конзервативна онкологија), **хируршким** одељењима (хирургија: општа хирургија, грудна хирургија, ортопедија, трауматологија; кардиоваскуларна хирургија, неурохирургија, урологија, офталмологија, ОРЛ, максиларна хирургија, оперативна онкологија и пластична и реконструктивна хирургија), одељењима за **реhabилитацију** и **гинеколошко-акушерским** одељењима (05.-09.12.2011. за све пацијенте са отпусним листама), као и у **специјалистичким службама интерне медицине** (пулмологија, кардиологија, алергологија и имунологија, гастроентерологија, хематологија, ендокринологија, нефрологија, реуматологија) (09.12.2011. у току радног времена амбуланти).

У истраживању су се користили следећи упитници:

1. Упитник о задовољству корисника радом службе опште медицине, педијатрије или гинекологије (Упитник сачињен према упитнику СЗО за процену доступности, коришћења, координације и свеобухватности здравствене заштите коришћен у истраживању СЗО у Републици Србији 2009. године. Стандардни упитник СЗО прилагођен изабраним лекарима у Србији на консензус радионици маја 2009. године одржаној у Институту за јавно здравље Србије);

2. Задовољство корисника стоматолошком здравственом заштитом (Упитник сачињен према упитнику за изабране лекаре од стране представника РСК за стално унапређење квалитета здравствене заштите и РСК за стоматолошку здравствену заштиту);
3. Упитник о задовољству корисника радом специјалистичке службе (Упитник сачињен према упитнику за амбулантне пацијенте специјалистичких служби (NHS) од стране представника РСК за стално унапређење квалитета здравствене заштите и безбедности пацијената);
4. Упитник о задовољству корисника болничким лечењем (Упитник сачињен од стране представника РСК за стално унапређење квалитета здравствене заштите и безбедности пацијената адаптацијом више упитника).

У службама ПЗЗ у којима се спроводи истраживање, анкета је обухватила једнодневну популацију свих корисника изабраних лекара. Напомена: у Служби за здравствену заштиту деце и Служби за стоматолошку здравствену заштиту упитник су попуњавали искључиво родитељи или старатељи у пратњи деце (упитник је конструисан тако да га попуњава родитељ а одговори се односе на изабраног педијатра или стоматолога детета), док су у осталим службама упитник попуњавали искључиво одрасли (старији од 18 година у служби опште медицине, односно кориснице узраста 15 година и више у служби за здравствену заштиту жена).

У стационарним здравственим установама анкета је обухватила једнонедељну популацију отпуштених пацијената (од 05. до 09.12.), узраста 15 година и више, са одељења на којима се спроводи истраживање.

Анкетирањем корисника о задовољству специјалистичком службом интерне медицине обухваћена је једнодневна популација (на дан 05.12. у ПЗЗ тј. на дан 09.12. у стационарним здравственим установама).

Ове године дошло је до промене методологије у делу који се односи на унос података, тако да су кутије са упитницима непосредно по истеку истраживања са записницима Комисија за стално унапређење квалитета достављене надлежном институту/заводу за јавно здравље, где је вршен унос и обрада података. Крајем јануара компетирана је централна електронска база података (упитници и извештајни обрасци) истраживања.

ПРЕГЛЕД НАЈВАЖНИЈИХ РЕЗУЛТАТА У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА ПРИМАРНЕ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ

Испитивање задовољства корисника спроведено је 05. децембра у 175 установа примарне здравствене заштите у Републици Србији. Стопа одговора корисника (број попуњених враћених упитника у односу на подељене) у примарној здравственој заштити износи 83,2% и за 8% је виша у односу на претходну годину.

Задовољство корисника радом служби опште медицине, педијатрије и гинекологије

Укупно је обрађено 59.778 упитника и то 56,2% у службе опште медицине, 29,7% у служби педијатрије и 14,2% у гинеколошкој служби. Стопа одговора корисника по службама су следеће: 80,7% у служби опште медицине, 83,8% у педијатријској и 90,6% у гинеколошкој служби.

Табела 1. Дистрибуција корисника према полу, старости и службама ПЗЗ, Србија, 2011.

СЛУЖБА	ПОЛ (%)		ПРОСЕЧНЕ ГОДИНЕ СТАРОСТИ
	мушки	женски	
Општа медицина	44,2	55,8	51,6±16,1
Педијатрија	31,3	68,7	34,3±10,2
Гинекологија	0,0	100,0	37,4±13,7

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

У овим службама, 3,4% корисника је изјавило да још увек нема изабраног лекара. Више од 4/5 корисника није мењало свог изабраног лекара (82%), а за могућност промене изабраног лекара не зна 24%.

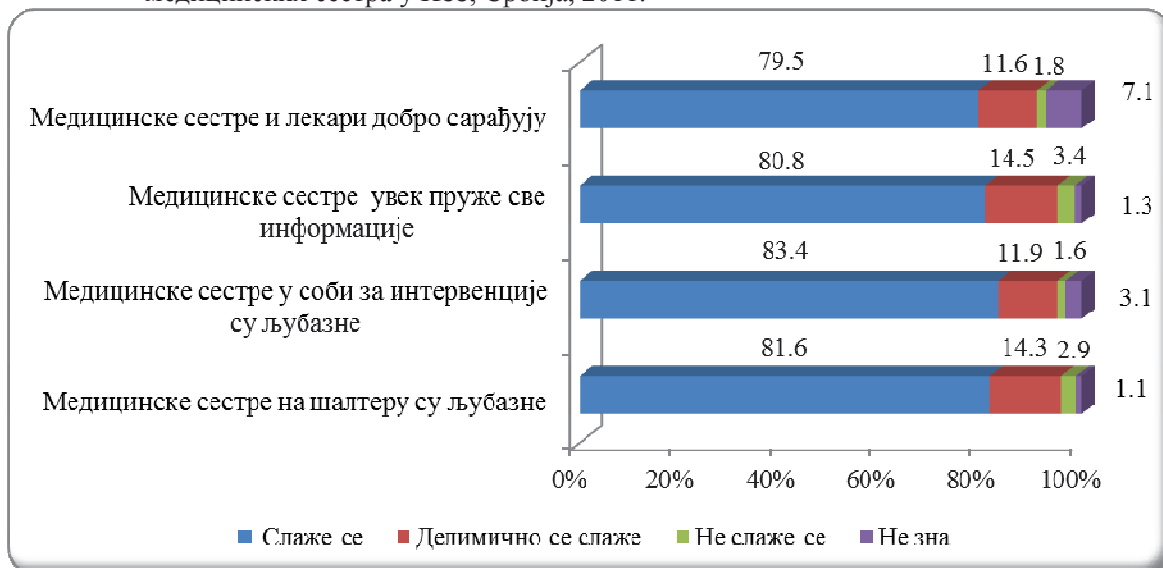
Најмање прегледа се заказује код педијатра, а најдуже се на заказан преглед чека код гинеколога (табела 2). Процент пацијената који су чекали на заказан преглед изабраног лекара дуже од три дана је у дискретном порасту у свим службама, у односу на претходну годину (за ниво Републике).

Табела 2. Дистрибуција корисника (приказана у процентима), према заказивању и дужини чекања на заказани преглед, по службама ПЗЗ, Србија, 2011.

СЛУЖБА	НИКАДА НЕ ЗАКАЗУЈЕ	ЗАКАЗАН ИСТОГ ДАНА	ЧЕКА 1-3 ДАНА	ЧЕКА ВИШЕ ОД 3 ДАНА
Општа медицина	40,3	26,0	25,2	8,4
Педијатрија	71,9	19,3	5,8	3,0
Гинекологија	44,3	16,1	19,9	19,7

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

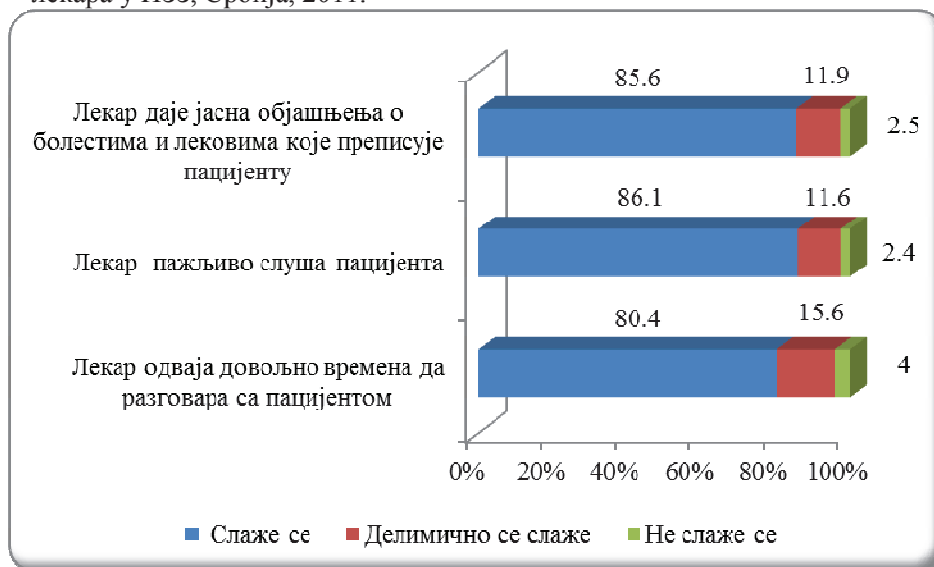
Графикон 1. Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама медицинских сестра у ПЗЗ, Србија, 2011.



Да не добијају увек све информације и да медицинске сестре на шалтеру нису љубазне мишљења је око 3% корисника, а мање од 2% их се не слаже да лекари и сестре добро сарађују (графикон 1). У односу на 2010. годину нема разлике за испитиване карактеристике.

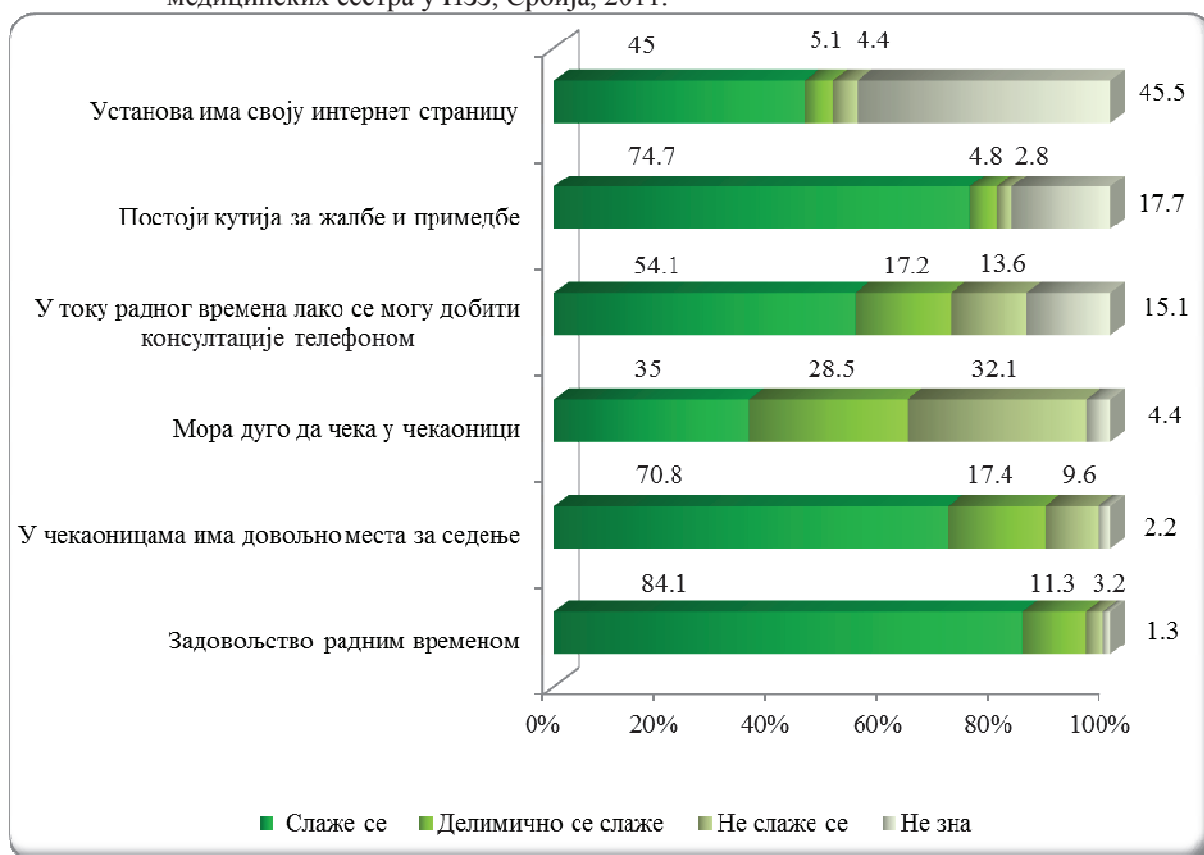
Око 4% корисника сматра да лекар не одваја довољно времена за разговор са њима и мање од 3% сматра да их лекар не слуша пажљиво и да не добијају јасна објашњења о лековима који су им прописани (графикон 2). Нема разлике у односу на 2010. годину.

Графикон 2. Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама изабраних лекара у ПЗЗ, Србија, 2011.



Мање од половине корисника (45,5%) не зна да ли здравствена установа има интернет страницу (све здравствене установе у Републици Србији имају своју интернет страну), 17,7% корисника не зна да ли постоји кутија/књига жалби и приговора (у том случају је сигурно и не користи), сваки трећи корисник сматра да дуго чека на преглед лекара у чекаоници и једна половина корисника може у току радног времена добити савет или консултације од свог лекара телефонским путем. Око 3% корисника није задовољно радним временом испитиваних служби у примарној здравственој заштити (графикон 3). У односу на претходну годину, све испитиване варијабле имају дискретно боље резултате.

Графикон 3. Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама медицинских сестра у ПЗЗ, Србија, 2011.



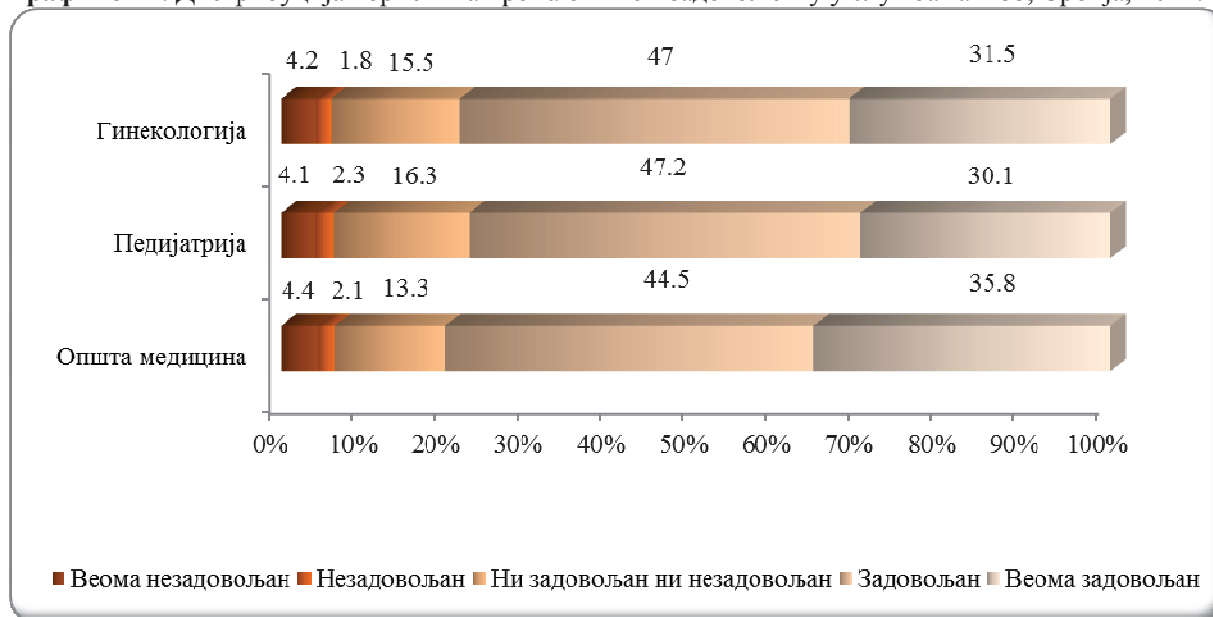
Резултати истраживања општег задовољства корисника у службама ПЗЗ показују да служба опште медицине у домовима здравља и осталим установама примарне здравствене заштите има највишу средњу оцену општег задовољства (4,05). За разлику од претходне године, средња оцена задовољства у служби за здравствену заштиту жена (4,00) је виша у односу на службу здравствене заштите деце и омладине (3,97). Средња оцена задовољства корисника примарне здравствене заштите у Републици Србији за 2011. године износи **4,02**. У односу на претходну годину (4,10) укупна средња оцена општег задовољства у примарној здравственој заштити нижа је на нивоу Републике, као и у свакој служби појединачно и на нивоу је 2009. године (4,02) (табеле 3 и 5).

Табела 3. Дистрибуција корисника према општем задовољству и средња оцена задовољства у службама ПЗЗ, Србија, 2009–2011.

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА	ОПШТА МЕДИЦИНА			ПЕДИЈАТРИЈА			ГИНЕКОЛОГИЈА		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Веома незадовољан	3,8%	3,2%	4,4%	3,5%	2,8%	4,1%	3,4%	3,1%	4,2%
Незадовољан	2,2%	2,0%	2,1%	2,0%	1,8%	2,3%	1,9%	1,9%	1,8%
Ни задовољан ни незадовољан	14,4%	12,4%	13,3%	16,9%	14,3%	16,3%	16,5%	15,3%	15,5%
Задовољан	46,5%	45,4%	44,5%	46,5%	45,3%	47,2%	47,9%	45,4%	47,0%
Веома задовољан	33,1%	36,9%	35,8%	31,1%	35,8%	30,1%	30,2%	34,0%	31,5%
Средња оцена задовољства	4,03	4,11	4,05	4,00	4,10	3,97	4,00	4,05	4,00

Највећи проценат задовољних и веома задовољних корисника у 2011. Години (80,3%) регистрован је у служби опште медицине (графикон 4).

Графикон 4. Дистрибуција корисника према општем задовољству у службама ПЗЗ, Србија, 2011.



Средња оцена задовољства корисника у установама ПЗЗ је уједначена у регионима Републике Србије са изузетком Косова и Метохије (табела 4). У поређењу са претходном годином, на пад укупне средње оцене задовољства утицало је смањење задовољства корисника здравствених установа у Централној Србији. Средња оцена у региону Војводине је виша у односу на претходну годину, док је у београдским здравственим установама на истом нивоу.

Табела 4. Средња оцена општег задовољства корисника у службама ПЗЗ, према регионима, Србија, 2011.

РЕГИОН	ВОЈВОДИНА	ЦЕНТРАЛНА СРБИЈА	ГРАД БЕОГРАД	КОСОВО И МЕТОХИЈА	РЕПУБЛИКА СРБИЈА
Средња оцена задовољства	4,03	4,03	4,00	3,83	4,05

Поређењем према окрузима уочили смо да је у 2011. годони најнижа просечна оцена задовољства у борском округу (3,69) а највиша у сремском и поморавском округу (4,23). Пораст средње оцене општег задовољства корисника у односу на претходну годину забележен је у 7 округа (табела 5).

Табела 5. Средња оцена општег задовољства корисника у службама ПЗЗ, према окрузима, Србија, 2009–2011.

ОКРУГ	СРЕДЊА ОЦЕНА ОПШТЕГ ЗАДОВОЉСТВА		
	2009	2010	2011
Севернобачки	3,94	3,97	4,09
Средњебанатски	3,98	4,04	4,02
Севернобанатски	3,88	3,87	3,74
Јужнобанатски	3,87	3,90	3,99
Западнобачки	3,70	3,72	3,77
Јужнобачки	3,96	3,97	4,03
Сремски	4,34	4,13	4,23
Београдски	4,00	4,00	4,00
Мачвански	3,95	3,98	3,88
Колубарски	3,91	4,07	4,04
Подунавски	3,78	4,28	3,71
Браничевски	4,00	4,22	4,07
Шумадијски	4,04	4,04	3,91
Поморавски	4,10	4,22	4,23
Борски	3,80	3,83	3,69
Зајечарски	3,93	4,18	3,88
Златиборски	4,22	4,17	4,17
Моравички	3,90	4,17	3,97
Рашки	4,04	4,00	4,00
Расински	4,20	4,28	4,14
Нишавски	4,04	4,10	4,21
Топлички	4,02	4,13	4,05
Пиротски	4,24	4,30	4,10
Јабланички	3,81	4,04	3,97
Пчињски	4,20	4,50	3,86
Косово и Метохија	3,83	3,76	3,83
Република Србија	4,02	4,10	4,02

Према резултатима истраживања, у 2011. години средња оцена општег задовољста корисника у служби опште медицине највиша је у сремском (4,29) најнижа у борском округу (3,66). Здравственом заштитом деце најзадовољнији су родитељи топличког (4,27) а најнезадовољнији подунавског окуга (3,54). Радом гинеколошке службе најзадовољније су кориснице рашког (4,24) а најнезадовољније севернобанатског округа (3,57).

Табела 6. Средња оцена општег задовољства корисника у службама ПЗЗ, према окрузима и службама, Србија, 2011.

ОКРУГ	СРЕДЊА ОЦЕНА ОПШТЕГ ЗАДОВОЉСТВА		
	ОПШТА МЕДИЦИНА	ПЕДИЈАТРИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА
Севернобачки	4,21	3,56	3,67
Средњебанатски	4,08	3,94	3,89
Севернобанатски	3,77	3,76	3,57
Јужнобанатски	4,04	3,97	3,87
Западнобачки	3,86	3,69	3,81
Јужнобачки	4,04	4,06	3,94
Сремски	4,29	4,18	4,11
Београдски	4,06	3,95	3,92
Мачвански	3,99	3,67	3,76
Колубарски	4,03	3,91	4,31
Подунавски	3,82	3,54	3,81
Браничевски	4,09	4,06	3,96
Шумадијски	3,89	3,97	3,88
Поморавски	4,34	4,01	4,28
Борски	3,66	3,74	3,79
Зајечарски	3,89	3,83	3,89
Златиборски	4,15	4,21	4,24
Моравички	3,99	3,96	3,93
Рашки	4,11	3,79	4,24
Расински	4,02	4,21	4,32
Нишавски	4,22	4,20	4,21
Топлички	4,00	4,27	3,96
Пиротски	4,12	4,05	4,05
Јабланички	3,93	4,01	4,01
Пчињски	3,83	3,91	3,88
Косово и Метохија	3,83	3,85	3,77
Република Србија	4,05	3,97	4,00

Задовољство корисника радом службе стоматолошке здравствене заштите

У служби стоматолошке здравствене заштите укупно је обрађено 5213 упитника из 168 здравствених установа. Стопа одговора корисника у овим службама је 87,1%.

Просечна старост пратиоца детета је 36,6 година (SD=10,7).

Свега 5,9% испитаника није имало изабраног дечјег стоматолога, 28,3% корисника није упознато да може и на који начин је могуће променити изабраног стоматолога, а 16,8% анкетираних је изабрало новог стоматолога за своје дете (1,8% више у односу на претходну годину), најчешће због својих обавеза, пресељења или одласка претходног стоматолога из здравствене установе.

Највећи број испитаника нема потребу да заказује посету код дечјег стоматолога (50%) или та посета буде заказана истог дана (23%). Дуже од три дана на заказану посету чекало је око 11% испитаника. У односу на претходну годину нема разлика у доступности стоматолошкој служби.

Више од 90% испитаника се сложило са исказом да стоматолог довољно времена проводи у раду и разговору са дететом, док се 86,8% изјашњава да добија сва објашњења о интервенцијама које се планирају код детета (графикон 5), што је виши проценат у односу на претходну годину.

Графикон 5. Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама изабраних дечјих стоматолога, Србија, 2011.



Око 15% корисника се не слаже да је особље на шалтеру љубазно и није задовољно радним временом стоматолошке службе, мање од половине сматра да дуго чека на пријем у чекаоници и око 19% корисника се не слаже у потпуности да у чекаоницама има довољно места за седење (графикон 6). Да у овој служби постоји кутија/књига за жалбе/приговоре/похвале зна 70% анкетираних родитеља/пратилаца деце.

Графикон 6. Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама службе стоматолошке здравствене заштите деце, Србија, 2011.



Ове службе имају скоро 87% задовољних корисника, а средња оцена општег задовољства је **4,20**. У односу на претходну годину, проценат родитеља који су незадовољни службом стоматолошке здравствене заштите деце је у благом порасту (табела 7).

Табела 7. Дистрибуција корисника према општем задовољству и средња оцена задовољства, у служби стоматолошке здравствене заштите деце, Србија, 2009–2011.

ГОДИНА	ВЕОМА НЕЗАДОВОЉАН	НЕЗАДОВОЉАН	НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН	ЗАДОВОЉАН	ВЕОМА ЗАДОВОЉАН	СРЕДЊА ОЦЕНА
2009.	5,2%	1,2%	8,2%	45,1%	40,4%	4,14
2010.	3,9%	0,8%	6,4%	42,6%	46,2%	4,26
2011.	5,3%	1,1%	6,6%	42,3%	44,6%	4,20

Средња оцена задовољства здравственом заштитом у стоматолошким службама је највиша у региону Војводине и то је регион са порастом средње оцене задовољства корисника у односу на претходну годину (4,22). У остала три региона бележи се пад средње оцене задовољства у односу на 2010. годину и најнижи је у стоматолошким службама здравствених установа Косова и Метохије (4,21 претходне године).

Табела 8. Средња оцена општег задовољства корисника у служби стоматолошке здравствене заштите деце, према регионима, Србија, 2011.

РЕГИОН	ВОЈВОДИНА	ЦЕНТРАЛНА СРБИЈА	ГРАД БЕОГРАД	КОСОВО И МЕТОХИЈА
Средња оцена задовољства	4,27	4,21	4,01	4,02

Према резултатима истраживања, највиша средња оцена општег задовољства корисника у служби стоматолошке здравствене заштите деце забележена је у зајечарском, нишавском и јабланичком округу. Највиши пад средње оцене задовољства у односу на претходну годину је у подунавском округу (табела 9).

Табела 9. Средња оцена општег задовољства корисника у служби стоматолошке здравствене заштите деце, према окрузима, Србија, 2009–2011.

ОКРУГ	СРЕДЊА ОЦЕНА ОПШТЕГ ЗАДОВОЉСТВА		
	2009	2010	2011
Севернобачки	3,80	4,22	3,98
Средњебанатски	4,40	4,01	4,39
Севернобанатски	4,00	4,18	4,27
Јужнобанатски	4,19	4,22	4,38
Западнобачки	4,03	4,31	4,03
Јужнобачки	4,34	4,26	4,32
Сремски	4,17	4,25	4,25
Београдски	4,05	4,10	4,01
Мачвански	4,10	4,27	4,15
Колубарски	4,24	4,18	4,04
Подунавски	4,14	4,53	4,00
Браничевски	4,05	4,09	4,21
Шумадијски	4,05	4,14	4,17
Поморавски	4,02	4,00	4,09
Борски	4,29	4,32	3,98
Зајечарски	4,36	4,26	4,45
Златиборски	4,22	4,35	4,29
Моравички	3,78	4,31	3,98
Рашки	4,15	4,26	4,25
Расински	4,32	4,46	4,28
Нишавски	4,21	4,44	4,42
Топлички	4,24	4,55	4,24
Пиротски	4,41	4,57	4,19
Јабланички	4,21	4,07	4,43
Пчињски	4,20	4,40	4,24
Косово и Метохија	4,09	4,21	4,02
Република Србија	4.14	4.26	4.20

ПРЕГЛЕД НАЈВАЖНИЈИХ РЕЗУЛТАТА У СПЕЦИЈАЛИСТИЧКО- КОНСУЛТАТИВНИМ АМБУЛАНТАМА ИНТЕРНЕ МЕДИЦИНЕ

Испитивање задовољства корисника спроведено је 5. децембра у специјалистичко-консултативним амбулантама интерне медицине у 124 установе примарне здравствене заштите, тј. 09. децембра у 69 установа секундарне и терцијарне здравствене заштите у Републици Србији. Стопа одговора корисника у овој специјалистичкој служби је 87,2% (у примарној здравственој заштити 90,1%, а у установама секундарне и терцијарне здравствене заштите 85,1%) и виша је за око 10% у односу на прошлу годину.

Укупно је обрађен 9661 упитник (42% из примарне здравствене заштите).

Просечна старост испитаника је 56 година ($SD=14,8$). Просечна старост корисника ових амбуланти је за годину дана виша у односу на 2010. годину. Старост корисника у амбулантама примарне здравствене заштите виша је за готово пуне три године у односу на кориснике интернистичких амбуланти у стационарним здравственим установама.

На задовољство корисника (статистички метод вишеструке линеарне регресије) у овој специјалистичкој служби поред личних карактеристика корисника (старост и образовање) утиче процес заказивања прегледа (љубазност особља које врши заказивање, добијање инструкција о датуму, времену и месту прегледа) и чешће коришћење (до 3-4 посете годишње) услуга интернисте. Око 11% корисника није задовољно са могућношћу телефонског заказивања прегледа и временом чекања на заказан преглед. Љубазношћу особља које је вршило заказивања није задовољно 4,1% корисника, док је 4,4% било незадовољно добијеним информацијама о датуму, времену и месту прегледа. Да чекаонице нису задовољиле стандарде подобности и хигијене сматра 6,6% корисника, 7,7% корисника није задовољно објашњењима зашто је заказани термин продужен и 11,4% није било задовољно дужином времена проведеног у чекаоници (табела 10).

Табела 10. Средња оцена задовољства корисника одређеним карактеристикама интернистичких служби, Србија, 2009–2011.

	СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА		
	2009.	2010.	2011.
Могућност телефонског заказивања	3,94	3,94	3,94
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	3,97	3,92	3,92
Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	4,31	4,29	4,28
Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	4,27	4,26	4,24
Време чекања у чекаоници	3,94	3,91	3,93
Објашњење евентуалног кашњења вашег термина	4,06	4,01	4,05
Чистоћа и подобност чекаонице	4,12	4,14	4,11

Преглед специјалисте без заказивања је добило 41% корисника, преглед заказан за мање од седам дана је имало 19,7%, а дуже од 30 дана на преглед је чекало 10,3% корисника. Заказивање се односило на све прегледе, како прве, тако и контролне прегледе. У односу на претходну годину, већи проценат пацијената је заказао преглед код интернисте за мање од седам дана. Генерално, дужина чекања на преглед је краћа у установама примарне здравствене заштите. За постојање књиге/кутије за жалбе пацијената у овим службама није знало 6,5% корисник

Специјалистички преглед без учешћа (бесплатно) остварило је 65,7% корисника, у услузи је плаћањем партиципирало 33,2% корисника, а 1,1% је платило пуну цену лекарске услуге.

Оствареном здравственом заштитом у интернистичким амбулантама у Републици Србији задовољно је 84,7% корисника, ни задовољних ни незадовољних је 9,6%, а незадовољних је 5,7%. Средња оцена општег задовољства корисника здравственом заштитом у интернистичким амбулантама у Републици Србији износила је **4,13** и незнатно је нижа у односу на претходне две године (табела 11).

Табела 11. Дистрибуција корисника према општем задовољству и средња оцена задовољства у интернистичким амбулантама, Србија, 2009–2011.

ГОДИНА	ВЕОМА НЕЗАДОВОЉАН	НЕЗАДОВОЉАН	НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН	ЗАДОВОЉАН	ВЕОМА ЗАДОВОЉАН	СРЕДЊА ОЦЕНА
2009.	3,5%	1,7%	8,9%	45,2%	40,7%	4,18
2010.	3,0%	2,0%	9,8%	45,5%	39,7%	4,17
2011.	4,0%	1,7%	9,6%	46,8%	37,9%	4,13

У односу на регион, највишу средњу оцену задовољства су имали корисници интернистичких амбуланти у здравственим установама централне Србије.

Табела 12. Средња оцена општег задовољства корисника у у интернистичким амбулантама према регионима, Србија, 2011.

РЕГИОН	ВОЈВОДИНА	ЦЕНТРАЛНА СРБИЈА	ГРАД БАОГРАД	КОСОВО И МЕТОХИЈА
Средња оцена задовољства	4,03	4,18	4,10	4,15

Посматрајући опште задовољство корисника у интернистичким амбулантама по типу установе, најзадовољнији су корисници у примарној здравственој заштити, а најнижа средња оцена задовољства је била корисника у клиничким центрима (графикон 7).

Графикон 7. Средња оцена општег задовољства корисника у у интернистичким амбулантама према типу установе, Србија, 2011.



ПРЕГЛЕД НАЈВАЖНИЈИХ РЕЗУЛТАТА У СТАЦИОНАРНИМ ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА

Испитивање задовољства корисника болничком здравственом заштитом спроведено је од 05. до 09. децембра 2011. Године, у 89 установа секундарне и терцијарне здравствене заштите у Републици Србији. Стопа одговора корисника (број попуњених упитника у односу на број подељених) у стационарним здравственим установама је 88,1% (на интернистичким одељењима 86,1%, на хируршким 91,9%, на одељењима за гинекологију и акушерство 85,2% и 87,1% на одељењима за рехабилитацију).

Укупно је обрађен 11.391 упитник (37,3% интернистичка одељења, 37,6% хируршка одељења, 16,6% одељења за гинекологију и акушерство и 8,4% одељења за рехабилитацију).

Просечна старост лечених у стационарним здравственим установама је 53,26 године (SD=17,82) тј. лечени су у просеку старији за годину дана у односу на 2010. годину у недељи испитивања.

У овом извештају су приказани само општи утисци испитиваних аспеката задовољства. Корисници су најлошије оценили исхрану у стационарним установама (табела 13).

Табела 13. Средња оцена задовољства корисника одређеним карактеристикама болничке здравствене заштите, Србија, 2009–2011.

	СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА		
	2009.	2010.	2011.
Општи утисак о процедурама пријема у болницу	4,33	4,32	4,34
Општи утисак приликом отпуста из болнице	4,46	4,46	4,48
Опште задовољство сестринском негом	4,56	4,57	4,58
Опште задовољство услугама лекара	4,55	4,53	4,54
Опште задовољство услугама исхране	4,07	4,05	4,04
Опште задовољство условима смештаја	4,18	4,16	4,16

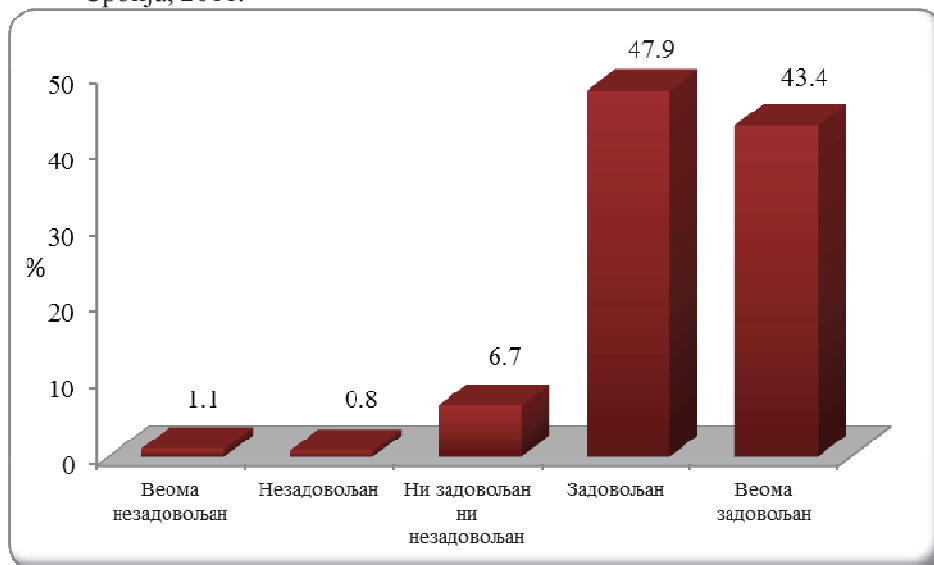
Средња оцена задовољства болничким лечењем у целини је **4,32** и непромењена је у односу на 2010. Годину (рафикон 9).

У односу на претходну годину, на нивоу Републике, бележи се дискретан пораст средњих општих оцена задовољства пацијената сестринском негом, услугама лекара и

процедурама приликом пријема и отпуста. Опште задовољство условима смештаја је на истом нивоу као и 2010. године, док је општа оцена услугама исхране у дискретном паду. Статистички, не постоје значајне промене у општем задовољству боравком у стационарним установама, као ни у другим испитиваним аспектима који утичу на задовољство.

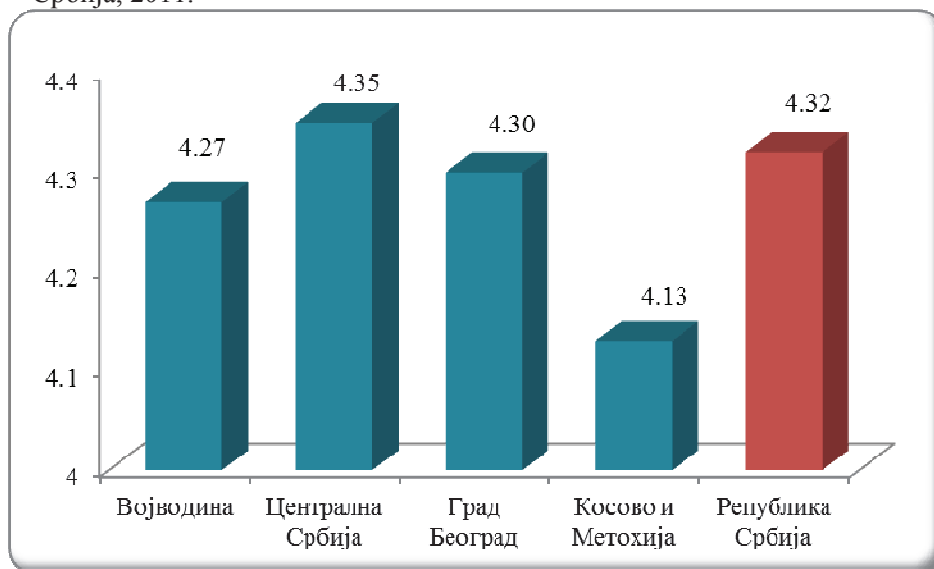
Незадовољство општим утиском о добијеној здравственој заштити и условима током болничког лечеља је исказало 1,9% лечених пацијената током недеље испитивања, тј. забележено је 0,4% више незадовољних у односу на 2010. годину (графикон 8).

Графикон 8. Дистрибуција корисника према општем задовољству болничким лечењем, Србија, 2011.



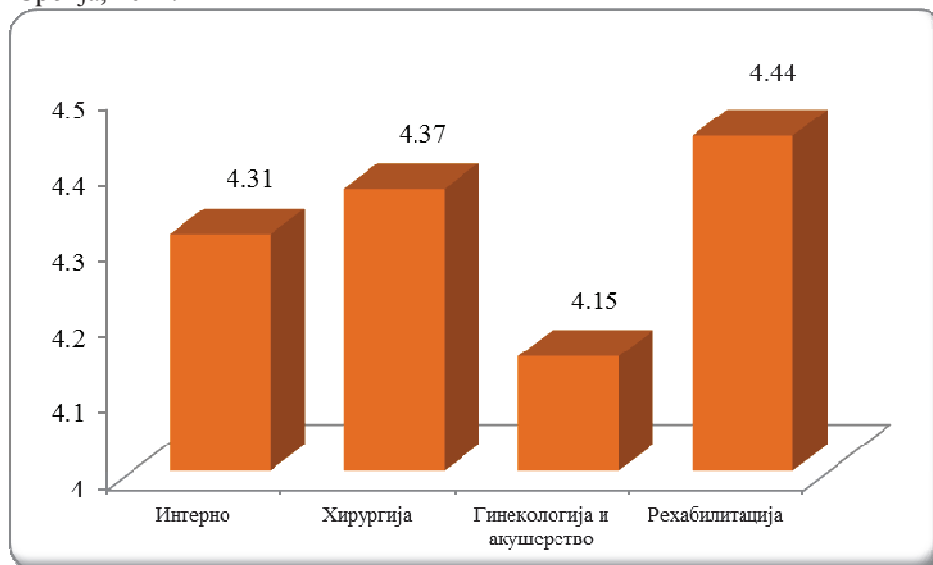
Посматрано по регионима, најнижа средња оцена општег задовољства је била у стационарним здравственим установама на Косову и Метохији (за 0,16 нижа у односу на 2010). Средња оцена општег задовољства у стационарним установама Војводине је у благом порасту у односу на претходну годину, док је у Централној Србији и Београду на прошлогодишњем нивоу (графикон 9).

Графикон 9. Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем по регионима, Србија, 2011.



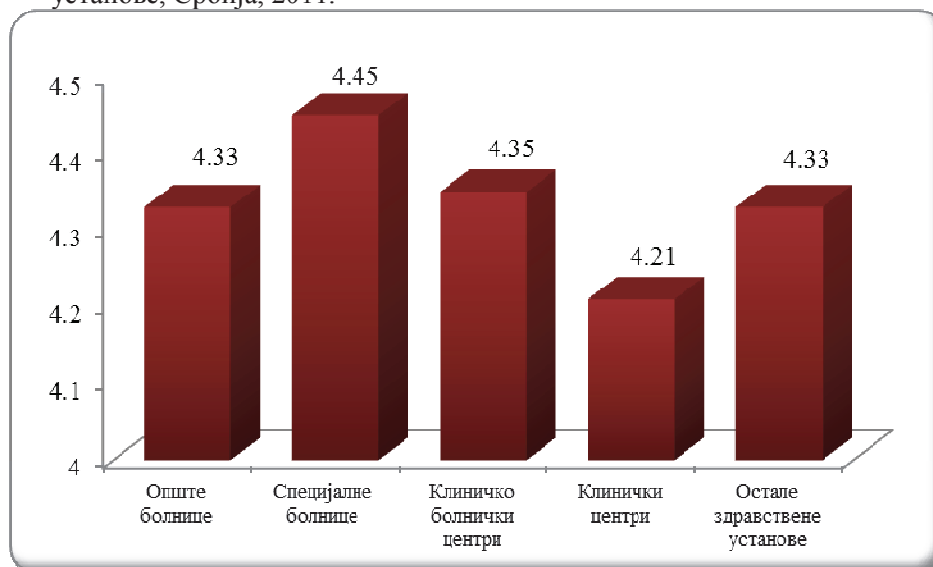
Резултати испитивања задовољства показују да је средња оцена општег задовољства порасла на одељењима рехабилитације и гинекологије и акушерства, а смањена је на хируршким и интернистичким одељењима. Најнижа средња оцена општег задовољства болничким лечењем (4,16) забележена је на гинеколошко-акушерским одељењима (графикон 10).

Графикон 10. Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем по одељењима, Србија, 2011.



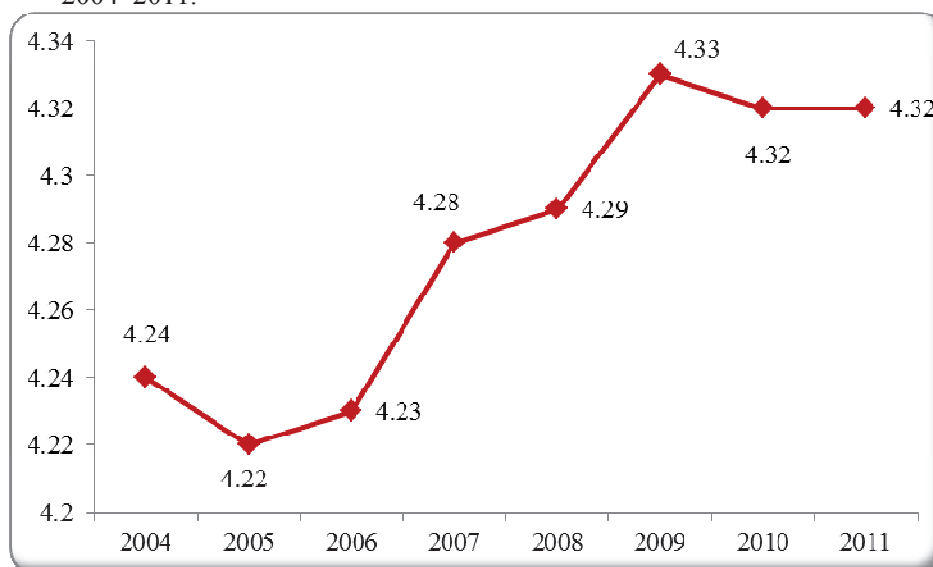
Анализирајући задовољство корисника болничким лечењем у различитим типовима стационарних здравствених установа, највишу средњу оцену лечењем у целини имали су лечени у специјалним болницама за рехабилитацију (4,45), а најнижу у клиничким центрима (4,21) (графикон 11).

Графикон 11. Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем према типу установе, Србија, 2011.



На графикону 12 је приказано кретање средње опште оцене болничким лечењем од 2004. до 2011. године. за ниво Републике Србије.

Графикон 12. Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем, Србија, 2004–2011.



ЗАКЉУЧАК

На основу приказа најважнијих резултата испитивања задовољства корисника у државним здравственим установама у 2011. години, као и поређењем са резултатима из претходне године, може се закључити следеће:

- ✓ Испитивање задовољства корисника је постало редовни метод за проверу и унапређење квалитета рада.
- ✓ Број обрађених упитника и стопа одговора корисника на свим нивоима здравствене заштите су виши или једнаки у односу на претходну годину.
- ✓ Средње оцене општег задовољства корисника у свим службама примарне здравствене заштите на нивоу Републике су ниже у односу на претходну годину. Средње оцене општег задовољства корисника у односу на службе примарне здравствене заштите се значајно не разликују посматрано на нивоу Републике. Такође, нису идентификоване значајне разлике у средњој оцени општег задовољства корисника посматрано према регионима. Резултати испитивања општег задовољства корисника у служби стоматолошке здравствене заштите деце показују да је средња оцена општег задовољства корисника нижа у Београду и на Косову и Метохији у односу на Централну Србију и Војводину.
- ✓ За 1–2% је регистровано повећање корисника који имају изабраног лекара у свим службама, рачунајући и стоматолошку службу.
- ✓ Одређена питања из свих упитника показују да још увек велики број корисника/осигураника здравствене заштите не поседује довољно информација о својим правима из Закона о здравственој заштити и Закона о здравственом осигурању.
- ✓ Мали број корисника (око 4%) није задовољан радним временом здравствених установа примарне здравствене заштите.
- ✓ Сви изабрани лекари су били доступнији корисницима за лекарске савете и информације путем телефона, али је повећан проценат пацијената који су имали заказан преглед за 1–3 или више дана.
- ✓ Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем (4,32) је иста као и претходне године.

- ✓ Здравствени радници у стационарним здравственим установама (медицинске сестре и лекари) су као и претходне године оцењени највишим оценама. У односу на одељења и даље је најниже задовољство пацијенткиња лечених на одељењима гинекологије и акушерства.
- ✓ Промена метода уноса података није утицала на резултате испитивања.



РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2011. ГОДИНЕ
УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА РАДОМ СЛУЖБЕ ОПШТЕ МЕДИЦИНЕ
ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА

1. Пол:

Мушки	44,2%
Женски	55,8%

2. Просечне године старости:

51,6

3. Завршена школа:

Незавршена основна	6,7%
Основна школа	20,3%
Средња школа	53,5%
Виша и висока школа	19,5%

4. Материјално стање вашег домаћинства:

Веома лоше	6,6%
Лоше	15,4%
Осредње	47,7%
Добро	26,6%
Веома добро	3,8%

5. Како сте изабрали свог лекара?

Ја сам изабрао/ла свог лекара	83,9%
Неко у мојој породици је изабрао мог лекара уместо мене	6,6%
Нисам бирао/ла, додељен ми је	3,5%
Немам изабраног лекара	3,1%
Не сећам се	2,8%

6. Да ли сте упознати на који начин можете да промените свог лекара ако то желите?

Да, могу да променим када год хоћу	46,3%
Да, могу да га променим само једном годишње	29,0%
Мислим да није могуће да променим свог лекара	3,2%
Не знам	21,5%

7. Да ли сте до сада мењали изабраног лекара?

Да	22,4%
Не	77,6%

8. Који је био разлог промене изабраног лекара?

Мој лекар је напустио ординацију/ картотеку	11,3%
Преселио/ла сам се	4,9%
Имао/ла сам неспоразум са својим лекаром	2,8%
Због других разлога	8,2%
Нисам мењао/ла лекара	72,8%

9. Колико дуго се лечите код свог лекара?

Мање од годину дана	14,9%
1-3 године	27,3%
Више од 3 године	54,7%
Немам свог лекара	3,1%

10. Колико пута сте посетили лекара у последњих 12 месеци, укључујући и овај пут?

Изабраног лекара	8,2	пута
Другог лекара у овој служби	1,8	пута

11. Колико пута сте посетили лекара у приватној пракси у последњих 12 месеци?

0,9	пута
-----	------

12. Када заказујете преглед код изабраног лекара колико дана обично чекате?

Никада не заказујем	40,3%
Обично будем заказан/а за исти дан	26,0%
Обично чекам 1-3 дана	25,2%
Обично чекам више од 3 дана	8,4%

13. Да ли изабрани лекар разговара са вама о томе како да останете здрави?

Да ли вам даје савете о следећим темама?

<i>Теме</i>	<i>Да, за време редовне посете</i>	<i>Да, У посети превентивном центру/саветовалишту</i>	<i>Не</i>	<i>Није било потребно</i>
а) Правилна исхрана	80,1%	3,7%	4,9%	11,3%
б) Важност физичке активности	74,8%	5,4%	6,2%	13,6%
в) Злоупотреба алкохола	51,7%	4,7%	11,1%	32,5%
г) Смањење или престанак пушења	57,2%	5,1%	9,1%	28,6%
д) Избегавање/одбрана од стреса	65,8%	4,8%	8,3%	21,2%
ђ) Сигуран секс	35,5%	4,4%	14,5%	45,6%
е) Опасност од злоупотреба дрога	34,2%	3,9%	13,1%	48,8%

14. Да ли се слажете са следећим изјавама које се односе на медицинске сестре?

<i>Изјава</i>	<i>Да, слажем се</i>	<i>Делимично се слажем</i>	<i>Не слажем се</i>	<i>Не знам</i>
а) Медицинске сестре на шалтеру су љубазне	84,2%	12,2%	2,5%	1,1%
б) Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне	85,5%	10,5%	1,4%	2,5%
в) Медицинске сестре ми увек пруже све информације	83,4%	12,8%	2,6%	1,2%
г) Медицинске сестре и лекари добро сарађују	81,2%	10,5%	1,7%	6,6%

15. Да ли се слажете са следећим изјавама које се односе на вашег изабраног лекара?

<i>Изјава</i>	<i>Да, слажем се</i>	<i>Делимично се слажем</i>	<i>Не слажем се</i>
а) Мој лекар познаје моју личну ситуацију (нпр. на послу, у кући)	71,7%	18,8%	9,5%
б) Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао	81,4%	15,0%	3,6%
в) Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном	81,7%	14,7%	3,6%
г) Мој лекар ме пажљиво слуша	86,6%	11,1%	2,3%
д) Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује	86,3%	11,2%	2,5%
ђ) После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	80,2%	16,3%	3,4%
е) Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара	89,1%	8,4%	2,6%

16. Да ли се слажете са следећим изјавама које се односе на ову службу здравствене заштите?

<i>Изјава</i>	<i>Да, слажем се</i>	<i>Делимично се слажем</i>	<i>Не слажем се</i>	<i>Не знам</i>
а) Задовољан сам радним временом	86,8%	9,7%	2,4%	1,1%
б) Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим	77,9%	10,9%	5,1%	6,2%
в) Доступна је инвалидима и особама у колицима	71,9%	10,7%	5,1%	12,3%
г) Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог изабраног лекара	87,6%	7,4%	2,7%	2,4%
д) У чекаоници има довољно места за седење	73,0%	16,3%	8,6%	2,2%
ђ) Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара	35,2%	26,4%	33,8%	4,7%
е) У току радног времена могу лако да разговарам са лекаром и добијем савет	58,1%	16,7%	11,4%	13,9%
ж) Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана	83,0%	9,8%	3,2%	4,0%
з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	76,8%	4,5%	2,5%	16,2%
и) Установа има своју интернет страницу	46,2%	4,7%	4,4%	44,7%
ј) Установа има довољно медицинске опреме	46,0%	13,5%	11,1%	29,4%

17. Ако би вам данас биле потребне следеће услуге, да ли су оне бесплатне или морате да платите?

<i>Услуге</i>	<i>Бесплатно</i>	<i>Партиципација</i>	<i>Пуна цена</i>	<i>Не знам</i>
а) Преглед изабраног лекара	55,8%	41,5%	0,6%	2,1%
б) Лекови или ињекције које препише лекар	40,1%	51,3%	3,0%	5,6%
в) Преглед специјалисте код кога вас упути лекар	46,9%	44,4 %	2,0%	6,7%
г) Кућна посета вашег лекара	43,4%	16,5%	1,5%	38,5%
д) Преглед бебе или малог детета у саветовалишту	55,5%	6,6%	0,6%	37,3%

18. Да ли се у протеклих годину дана десило да нисте отишли на преглед код свог лекара или сте га одложили јер нисте могли да платите преглед или лекове?

Да	13,0%
Не	75,9%
Не сећам се	11,1%

19. Узевши све у обзир, колико сте задовољни здравственом заштитом у овој служби?

Веома незадовољан	4,4%
Незадовољан	2,1%
Ни задовољан ни незадовољан	13,3%
Задовољан	44,5%
Веома задовољан	35,8%



РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2011. ГОДИНЕ
УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА РАДОМ СЛУЖБЕ ПЕДИЈАТРИЈЕ
ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА

Напомена: Упитник је попуњавала искључиво особа која је довела дете на преглед (родитељ/старатељ/ други пратилац). Лични подаци (пол, године, образовање) се односе на пратиоца, а остала питања на здравствену заштиту пружену детету.

1. Пол:

Мушки	31,3%
Женски	68,7%

2. Просечне године старости: 34,3

3. Завршена школа:

Незавршена основна	3,9%
Основна школа	13,3%
Средња школа	59,3%
Виша и висока школа	23,5%

4. Материјално стање вашег домаћинства:

Веома лоше	2,8%
Лоше	7,0%
Осредње	44,4%
Добро	40,3%
Веома добро	5,5%

5. Како сте изабрали свог лекара?

Ја сам изабрао/ла свог лекара	80,5%
Неко у мојој породици је изабрао мог лекара уместо мене	7,8%
Нисам бирао/ла, додељен ми је	4,2%
Немам изабраног лекара	4,2%
Не сећам се	3,3%

6. Да ли сте упознати на који начин можете да промените свог лекара ако то желите?

Да, могу да променим када год хоћу	45,2%
Да, могу да га променим само једном годишње	25,3%
Мислим да није могуће да променим свог лекара	3,3%
Не знам	26,2%

7. Да ли сте до сада мењали изабраног лекара?

Да	17,0%
Не	83,3%

8. Који је био разлог промене изабраног лекара?

Мој лекар је напустио ординацију/ картотеку	6,9%
Преселио/ла сам се	3,4%
Имао/ла сам неспоразум са својим лекаром	2,3%
Због других разлога	8,6%
Нисам мењао/ла лекара	78,8%

9. Колико дуго се лечите код свог лекара?

Мање од годину дана	16,5%
1-3 године	33,5%
Више од 3 године	46,4%
Немам свог лекара	3,6%

10. Колико пута сте посетили лекара у последњих 12 месеци, укључујући и овај пут?

Изабраног лекара	6,8	пута
Другог лекара у овој служби	2,4	пута

11. Колико пута сте посетили лекара у приватној пракси у последњих 12 месеци?

0,7	пута
-----	------

12. Када заказујете преглед код изабраног лекара колико дана обично чекате?

Никада не заказајум	71,9%
Обично будем заказан/а за исти дан	19,3%
Обично чекам 1-3 дана	5,8%
Обично чекам више од 3 дана	3,0%

13. Да ли изабрани лекар разговара са вама о томе како да останете здрави?

Да ли вам даје савете о следећим темама?

Теме	<u>Да</u> за време редовне посете	<u>Да</u> У посети превентивном центру/саветовалишту	<u>Не</u>	Није било потребно
а) Правилна исхрана	67,2%	14,2%	5,5%	13,1%
б) Важност физичке активности	57,7%	16,8%	8,1%	17,4%
в) Злоупотреба алкохола	32,3%	12,3%	15,4%	40,1%
г) Смањење или престанак пушења	32,6%	11,7%	14,3%	41,3%
д) Избегавање/одбрана од стреса	35,2%	10,9%	14,8%	39,0%
ђ) Сигуран секс	28,1%	11,3%	16,2%	44,4%
е) Опасност од злоупотреба дрога	30,7%	11,2%	14,5%	43,6%

14. Да ли се слажете са следећим изјавама које се односе на медицинске сестре?

Изјава	<u>Да</u> слажем се	<u>Делимично</u> се слажем	<u>Не</u> слажем се	Не знам
а) Медицинске сестре на шалтеру су љубазне	78,1%	17,2%	3,8%	1,0%
б) Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне	80,9%	14,1%	1,9%	3,1%
в) Медицинске сестре ми увек пруже све информације	76,4%	17,5%	4,7%	1,4%
г) Медицинске сестре и лекари добро сарађију	76,6%	13,7%	2,2%	7,6%

15. Да ли се слажете са следећим изјавама које се односе на вашег изабраног лекара?

<i>Изјава</i>	<i>Да, слажем се</i>	<i>Делимично се слажем</i>	<i>Не слажем се</i>
а) Мој лекар познаје моју личну ситуацију (нпр. на послу, у кући)	54,3%	23,8%	21,9%
б) Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао	75,9%	18,2%	5,9%
в) Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном	78,7%	16,8%	4,5%
г) Мој лекар ме пажљиво слуша	85,3%	12,2%	2,5%
д) Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује	84,5%	13,0%	2,6%
ђ) После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	79,1%	17,6%	3,3%
е) Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара	86,9%	10,4%	2,7%

16. Да ли се слажете са следећим изјавама које се односе на ову службу здравствене заштите?

<i>Изјава</i>	<i>Да, слажем се</i>	<i>Делимично се слажем</i>	<i>Не слажем се</i>	<i>Не знам</i>
а) Задовољан сам радним временом	80,3%	13,6%	4,4%	1,7%
б) Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим	74,7%	13,4%	7,3%	4,6%
в) Доступна је инвалидима и особама у колицима	63,0%	12,7%	7,3%	17,0%
г) Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог изабраног лекара	83,7%	8,5%	4,4%	3,5%
д) У чекаоници има довољно места за седење	65,8%	20,2%	11,7%	2,3%
ђ) Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара	35,8%	32,5%	27,9%	3,8%
е) У току радног времена могу лако да разговарам са лекаром и добијем савет	50,8%	18,7%	15,8%	14,7%
ж) Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана	79,0%	13,0%	4,0%	4,0%
з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	72,3%	5,5%	3,5%	18,7%
и) Установа има своју интернет страницу	43,0%	6,0%	4,8%	46,2%
ј) Установа има довољно медицинске опреме	40,4%	15,7%	13,0%	31,0%

17. Ако би вам данас биле потребне следеће услуге, да ли су оне бесплатне или морате да платите?

<i>Услуге</i>	<i>Бесплатно</i>	<i>Партиципација</i>	<i>Пуна цена</i>	<i>Не знам</i>
а) Преглед изабраног лекара	91,7%	4,6%	0,5%	3,2%
б) Лекови или ињекције које препише лекар	66,6%	16,4%	5,4%	11,7%
в) Преглед специјалисте код кога вас упути лекар	78,5%	8,0%	2,0%	11,5%
г) Кућна посета вашег лекара	48,8%	3,0%	4,4%	43,9%
д) Преглед бебе или малог детета у саветовалишту	84,5%	1,5%	0,6%	13,4%

18. Да ли се у протеклих годину дана десило да нисте отишли на преглед код свог лекара или сте га одложили јер нисте могли да платите преглед или лекове?

Да	9,5%
Не	80,6%
Не сећам се	9,9%

19. Узевши све у обзир, колико сте задовољни здравственом заштитом у овој служби?

Веома незадовољан	4,1%
Незадовољан	2,3%
Ни задовољан ни незадовољан	16,3%
Задовољан	47,2%
Веома задовољан	30,1%



РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2011. ГОДИНЕ
УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА РАДОМ СЛУЖБЕ ГИНЕКОЛОГИЈЕ
ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА

1. Пол:

Мушки	0,6%
Женски	99,4%

2. Просечне године старости: 37,4

3. Завршена школа:

Незавршена основна	2,6%
Основна школа	14,5%
Средња школа	58,5%
Виша и висока школа	24,4%

4. Материјално стање вашег домаћинства:

Веома лоше	3,3%
Лоше	8,3%
Осредње	46,7%
Добро	37,2%
Веома добро	4,6%

5. Како сте изабрали свог лекара?

Ја сам изабрао/ла свог лекара	88,9%
Неко у мојој породици је изабрао мог лекара уместо мене	2,7%
Нисам бирао/ла, додељен ми је	3,5%
Немам изабраног лекара	3,0%
Не сећам се	2,0%

6. Да ли сте упознати на који начин можете да промените свог лекара ако то желите?

Да, могу да променим када год хоћу	43,7%
Да, могу да га променим само једном годишње	26,8%
Мислим да није могуће да променим свог лекара	3,7%
Не знам	25,8%

7. Да ли сте до сада мењали изабраног лекара?

Да	18,2%
Не	81,8%

8. Који је био разлог промене изабраног лекара?

Мој лекар је напустио ординацију/ картотеку	6,5%
Преселио/ла сам се	4,0%
Имао/ла сам неспоразум са својим лекаром	2,5%
Због других разлога	10,2%
Нисам мењао/ла лекара	76,8%

9. Колико дуго се лечите код свог лекара?

Мање од годину дана	24,8%
1-3 године	26,7%
Више од 3 године	45,6%
Немам свог лекара	2,8%

10. Колико пута сте посетили лекара у последњих 12 месеци, укључујући и овај пут?

Изабраног лекара	4,4 пута
Другог лекара у овој служби	0,9 пута

11. Колико пута сте посетили лекара у приватној пракси у последњих 12 месеци?

0,9 пута

12. Када заказујете преглед код изабраног лекара колико дана обично чекате?

Никада не заказајум	44,3%
Обично будем заказан/а за исти дан	16,1%
Обично чекам 1-3 дана	19,9%
Обично чекам више од 3 дана	19,7%

13. Да ли изабрани лекар разговара са вама о томе како да останете здрави?

Да ли вам даје савете о следећим темама?

Теме	Да, за време редовне посете	Да, У посети превентивном центру/саветовалишту	Не	Није било потребно
а) Правилна исхрана	55,6%	6,3%	10,4%	27,7%
б) Важност физичке активности	49,8%	7,4%	12,5%	30,3%
в) Злоупотреба алкохола	31,5%	5,6%	16,1%	46,9%
г) Смањење или престанак пушења	39,4%	6,2%	13,3%	41,1%
д) Избегавање/одбрана од стреса	48,3%	6,1%	13,4%	32,2%
ђ) Сигуран секс	52,2%	6,2%	11,1%	30,5%
е) Опасност од злоупотреба дрога	30,2%	5,4%	14,6%	49,8%

14. Да ли се слажете са следећим изјавама које се односе на медицинске сестре?

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
а) Медицинске сестре на шалтеру су љубазне	79,0%	17,2%	2,8%	1,0%
б) Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне	80,4%	12,8%	1,4%	5,4%
в) Медицинске сестре ми увек пруже све информације	79,5%	15,3%	3,9%	1,3%
г) Медицинске сестре и лекари добро сарађију	79,0%	11,6%	1,7%	7,6%

15. Да ли се слажете са следећим изјавама које се односе на вашег изабраног лекара?

<i>Изјава</i>	<i>Да, слажем се</i>	<i>Делимично се слажем</i>	<i>Не слажем се</i>
а) Мој лекар познаје моју личну ситуацију (нпр. на послу, у кући)	44,5%	23,9%	31,7%
б) Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао	72,9%	19,4%	7,7%
в) Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном	78,4%	16,8%	4,8%
г) Мој лекар ме пажљиво слуша	85,4%	11,8%	2,7%
д) Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује	85,1%	12,4%	2,5%
ђ) После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	79,4%	17,5%	3,1%
е) Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара	87,8%	9,7%	2,5%

16. Да ли се слажете са следећим изјавама које се односе на ову службу здравствене заштите?

<i>Изјава</i>	<i>Да, слажем се</i>	<i>Делимично се слажем</i>	<i>Не слажем се</i>	<i>Не знам</i>
а) Задовољан сам радним временом	81,3%	12,9%	4,2%	1,6%
б) Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим	48,0%	15,6%	16,7%	19,7%
в) Доступна је инвалидима и особама у колицима	50,5%	11,9%	9,9%	27,8%
г) Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог изабраног лекара	69,3%	9,3%	13,4%	8,0%
д) У чекаоници има довољно места за седење	72,4%	16,1%	9,3%	2,2%
ђ) Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара	32,6%	28,4%	34,2%	4,7%
е) У току радног времена могу лако да разговарам са лекаром и добијем савет	44,5%	15,9%	18,4%	21,2%
ж) Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана	74,7%	12,6%	5,4%	7,3%
з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	71,2%	4,6%	2,8%	21,4%
и) Установа има своју интернет страницу	44,6%	4,7%	3,7%	47,0%
ј) Установа има довољно медицинске опреме	42,2%	13,9%	11,0%	32,8%

17. Ако би вам данас биле потребне следеће услуге, да ли су оне бесплатне или морате да платите?

<i>Услуге</i>	<i>Бесплатно</i>	<i>Партиципација</i>	<i>Пуна цена</i>	<i>Не знам</i>
а) Преглед изабраног лекара	58,6%	36,4%	0,8%	4,3%
б) Лекови или ињекције које препише лекар	32,0%	44,1%	7,4%	16,5%
в) Преглед специјалисте код кога вас упути лекар	43,2%	35,8%	3,0%	18,1%
г) Кућна посета вашег лекара	26,7%	10,2%	4,4%	58,7%
д) Преглед бебе или малог детета у саветовалишту	58,8%	4,1%	0,7%	36,4%

18. Да ли се у протеклих годину дана десило да нисте отишли на преглед код свог лекара или сте га одложили јер нисте могли да платите преглед или лекове?

Да	11,8%
Не	79,0%
Не сећам се	9,2%

19. Узевши све у обзир, колико сте задовољни здравственом заштитом у овој служби?

Веома незадовољан	4,2%
Незадовољан	1,8%
Ни задовољан ни незадовољан	15,5%
Задовољан	47,0%
Веома задовољан	31,5%



РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2011. ГОДИНЕ
ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА СТОМАТОЛОШКОМ ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ
ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА

Напомена: Упитник је попуњавала искључиво особа која је довела дете на преглед (родитељ/старатељ/ други пратилац). Лични подаци (пол, године, образовање) се односе на пратиоца, а остала питања на стоматолошку здравствену заштиту пружену детету.

1. Пол:

Мушки	35,5%
Женски	64,5%

2. Просечне године старости: 36,6

3. Завршена школа:

Незавршена основна	4,9%
Основна школа	14,6%
Средња школа	56,8%
Виша и висока школа	23,7%

4. Материјално стање вашег домаћинства:

Веома лоше	2,4%
Лоше	7,6%
Осредње	46,9%
Добро	38,3%
Веома добро	4,8%

5. Како сте изабрали стоматолога вашем детету?

Ја сам изабрао/ла дечјег стоматолога	75,0%
Неко у мојој породици је изабрао стоматолога мом детету уместо мене	5,7%
Нисам бирао/ла, додељен ми је	10,1%
Моје дете нема свог стоматолога	5,9%
Не знам	3,2%

6. Да ли сте упознати на који начин можете да промените изабраног стоматолога вашег детета?

Да, могу да променим када год хоћу	44,5%
Да, али само једном годишње	26,4%
Мислим да није могуће да променим стоматолога мом детету	3,2%
Не знам	25,9%

7. Да ли сте до сада мењали изабраног стоматолога вашег детета?

Да	16,8%
Не	83,2%

8. Који је био разлог промене?

Стоматолог је напустио ординацију/ картотеку	4,4%
Ја сам се преселио/ла	4,7%
Имао сам неспоразум са стоматологом	2,3%
Због других разлога	9,7%
Нисам мењао/ла стоматолога	78,9%

9. Колико дуго ваше дете има истог стоматолога?

Мање од годину дана	22,0%
1-3 године	32,7%
Више од 3 године	39,0%
Моје дете нема свог стоматолога	6,3%

10. Колико пута је ваше дете посетило стоматолога у последњих 12 месеци, укључујући и овај пут?

Свог стоматолога	5,2	пута
Другог стоматолога у овој служби	1,3	пута

11. Колико пута је ваше дете посетило приватног стоматолога у последњих 12 месеци?

0,5	пута
-----	------

12. Када заказујете преглед код стоматолога колико дана обично чекате?

Никада не заказујем	50,3%
Обично будем заказан/а за исти дан	22,7%
Обично чекам 1-3 дана	16,2%
Обично чекам више од 3 дана	10,7%

13. Да ли дечји стоматолог разговара са вама о томе како да сачувате здравље уста и зуба вашег детета? Да ли вам даје савете о следећим темама?

Теме	Да, за време редовне посете	Да, У посети превентивном центру/саветовалишту	Не	Није било потребно
а) Значај редовних прегледа	90,2%	3,5%	2,2%	4,1%
б) Употреба флуора (пасте, таблете...)	81,6%	7,6%	4,6%	6,1%
в) Правилно прање зуба	85,5%	6,7%	2,4%	5,4%
г) Ортодонске неправилности	80,3%	5,8%	5,5%	8,4%
д) Настанак каријеса	84,2%	5,5%	4,3%	6,0%
ђ) Прибор за оралну хигијену	80,2%	6,8%	4,5%	8,5%
е) Правилна исхрана	78,6%	6,9%	5,1%	9,4%

14. Да ли се слажете са следећим изјавама које се односе на изабраног стоматолога вашег детета?

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
а) Стоматолог је упознат са проблемима и болестима које има моје дете	88,9%	9,0%	2,1%
б) Стоматолог одваја довољно времена да разговара са мном и дететом	86,8%	10,9%	2,4%
в) Стоматолог ми даје јасна објашњења о интервенцијама које планира код детета	90,7%	7,6%	1,7%
г) Када дете има проблем са здрављем зуба прво идем код његовог стоматолога	93,0%	5,4%	1,6%

15. Да ли се слажете са следећим изјавама о Служби стоматолошке здравствене заштите?

<i>Изјава</i>	<i>Да, слажем се</i>	<i>Делимично се слажем</i>	<i>Не слажем се</i>	<i>Не знам</i>
а) Задовољан сам радним временом	86,3%	10,1%	2,7%	0,9%
б) Могу да доведем на стоматолошки преглед дете и викендом	50,7%	15,6%	16,5%	17,2%
в) Доступна је деци са посебним потребама	67,2%	8,7%	3,5%	20,6%
г) Особље на шалтеру је љубазно	84,6%	10,1%	2,6%	2,6%
д) У чекаоници има довољно места за седење	81,4%	10,9%	6,5%	1,2%
ђ) Дуго чекамо пре посете у чекаоници	23,3%	18,3%	53,3%	5,0%
е) Када је детету хитно потребна стоматолошка услуга, то можемо да обавимо истог дана	87,8%	6,8%	2,5%	2,9%
ж) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	70,6%	3,3%	3,8%	22,3%

16. Следећа група изјава се односи на информације о сарадњи међу здравственим радницима.

<i>Изјава</i>	<i>Да, слажем се</i>	<i>Делимично се слажем</i>	<i>Не слажем се</i>	<i>Не знам</i>
а) Педијатар ми је објаснио важност здравља уста и зуба мог детета	73,9%	14,3%	8,6%	3,3%
б) Педијатар ми саветује употребу флуор препарата (пасте, таблете...)	58,3%	18,6%	16,6%	6,4%
в) Дечји стоматолог и стоматолошка сестра добро сарађују	91,8%	4,4%	1,1%	2,7%
г) Понекад ми је довољно да разговарам са стоматолошком сестром, па ми није потребно да идем и код стоматолога	54,3%	20,4%	19,1%	6,2%

17. Ако би вашем детету данас биле потребне следеће услуге да ли су оне бесплатне или морате да платите?

<i>Услуге</i>	<i>Бесплатно</i>	<i>Партиципација</i>	<i>Пуна цена</i>	<i>Не знам</i>
а) Преглед код изабраног стоматолога	94,9%	1,4%	0,8%	2,9%
б) Пломбе	87,2%	5,2%	1,4%	6,2%
в) Лечење зуба	77,6%	14,2%	1,6%	6,6%
г) Вађење зуба	74,8%	15,8%	1,8%	7,6%
д) Ортодонски апарат - протеза	63,7%	8,7%	4,1%	23,5%
ђ) Преглед специјалисте са Стоматолошког факултета	51,2%	3,4%	2,3%	43,1%

18. Да ли се у протеклих годину дана десило да нисте одвели своје дете на преглед код стоматолога или сте га одложили јер нисте могли да платите преглед или интервенције

Да	6,8%
Не	86,3%
Не сећам се	6,9%

19. Узимајући у обзир све наведено, какво је у целини ваше задовољство Службом стоматолошке заштите?

Веома незадовољан	5,3%
Незадовољан	1,1%
Ни задовољан ни незадовољан	6,6%
Задовољан	42,3%
Веома задовољан	44,6%



РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2011. ГОДИНЕ
УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА РАДОМ СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ
ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА КОРИСНИКА АМБУЛАНТИ ИНТЕРНЕ МЕДИЦИНЕ У
УСТАНОВАМА ПРИМАРНЕ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ

1. Пол:

Мушки	41,3%
Женски	58,7%

2. Просечне године старости: 57,59

3. Завршена школа:

Незавршена основна	11,6%
Основна школа	25,7%
Средња школа	47,6%
Виша и висока школа	15,2%

4. Материјално стање вашег домаћинства:

Веома лоше	5,7%
Лоше	16,9%
Осредње	50,9%
Добро	23,5%
Веома добро	3,1%

5. Колико сте задовољни следећим карактеристикама које се односе на ову специјалистичку службу?

Карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
а) Могућност телефонског заказивања	5,4%	4,8%	11,6%	40,0%	38,2%
б) Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	3,7%	5,0%	11,2%	42,3%	37,8%
в) Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	2,1%	1,5%	7,3%	37,4%	51,6%
г) Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	2,0%	1,9%	7,2%	40,4%	48,5%
д) Време чекања у чекаоници	2,9%	4,8%	11,8%	41,8%	38,8%
ђ) Објашњење евентуалног кашњења вашег термина	2,3%	3,7%	10,2%	42,1%	41,7%
е) Чистоћа и подобност чекаонице	2,5%	2,8%	8,4%	43,8%	42,5%

6. Колико пута сте посетили лекара специјалисту у последњих 12 месеци, укључујући и овај пут?

У овој служби	4,05 пута
У другој специјалистичкој служби	2,75 пута

7. Колико пута сте посетили приватног лекара специјалисту у последњих 12 месеци?

0,67 пута

8. Колико дуго сте чекали на овај преглед?

Примљен сам истог дана без заказивања	47,0%
Заказано ми је пре мање од 7 дана	20,0%
Заказано ми је пре 7-15 дана	15,7%
Заказано ми је пре 15-30 дана	11,0%
Заказано ми је пре више од 30 дана	6,3%

9. Да ли се слажете са следећим изјавама о овој специјалистичкој служби?

<i>Изјава</i>	<i>Да, слажем се</i>	<i>Делимично се слажем</i>	<i>Не слажем се</i>
а) Лекар ми је посветио довољно времена током прегледа	88,5%	10,0%	1,5%
б) Лекар ме је пажљиво саслушао	89,0%	9,3%	1,7%
в) Лекар је одвајио довољно времена да разговара са мном	87,0%	11,1%	1,9%
г) Лекар ми је дао јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује	88,0%	10,1%	1,9%
д) Лекар ми је објаснио значај тестова на које ме упућује	87,3%	10,8%	1,9%
ђ) Особље је било љубазно и пуно поштовања	89,8%	8,6%	1,6%
е) Јасно сам разумео/ла план свог лечења	87,1%	11,4%	1,5%
ж) После прегледа осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	84,0%	13,6%	2,4%
з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	85,6%	8,9%	5,5%

10. Да ли сте преглед специјалисте добили бесплатно или сте морали да платите?

Бесплатно	65,4%
Платио/ла сам партиципацију	33,8%
Платио/ла сам пуну цену	0,8%

11. Узевши све у обзир, колико сте задовољни здравственом заштитом у овој специјалистичкој служби?

Веома незадовољан	3,4%
Незадовољан	1,4%
Ни задовољан ни незадовољан	7,4%
Задовољан	41,3%
Веома задовољан	46,5%



РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2011. ГОДИНЕ
УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА РАДОМ СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ
ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА КОРИСНИКА АМБУЛАНТИ ИНТЕРНЕ МЕДИЦИНЕ У
СТАЦИОНАРНИМ УСТАНОВАМА ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ

1. Пол:

Мушки	41,2%
Женски	58,8%

2. Просечне године старости: 54,7

3. Завршена школа:

Незавршена основна	6,3%
Основна школа	20,3%
Средња школа	53,8%
Виша и висока школа	19,6%

4. Материјално стање вашег домаћинства:

Веома лоше	4,8%
Лоше	14,1%
Осредње	53,0%
Добро	25,4%
Веома добро	2,8%

5. Колико сте задовољни следећим карактеристикама које се односе на ову специјалистичку службу?

Карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
а) Могућност телефонског заказивања	5,2%	5,6%	12,4%	48,5%	28,4%
б) Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	4,7%	8,2%	14,1%	46,6%	26,4%
в) Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	2,4%	2,0%	8,1%	45,9%	41,6%
г) Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	2,0%	2,8%	8,2%	48,4%	38,7%
д) Време чекања у чекаоници	4,4%	8,3%	15,5%	44,2%	27,6%
ђ) Објашњење евентуалног кашњења вашег термина	3,3%	5,6%	14,3%	45,9%	30,9%
е) Чистоћа и подобност чекаонице	3,2%	4,5%	12,2%	46,4%	33,8%

6. Колико пута сте посетили лекара специјалисту у последњих 12 месеци, укључујући и овај пут?

У овој служби	3,70 пута
У другој специјалистичкој служби	3,50 пута

7. Колико пута сте посетили приватног лекара специјалисту у последњих 12 месеци?

0,83 пута

8. Колико дуго сте чекали на овај преглед?

Примљен сам истог дана без заказивања	36,6%
Заказано ми је пре мање од 7 дана	19,5%
Заказано ми је пре 7-15 дана	17,6%
Заказано ми је пре 15-30 дана	13,0%
Заказано ми је пре више од 30 дана	13,3%

9. Да ли се слажете са следећим изјавама о овој специјалистичкој служби?

<i>Изјава</i>	<i>Да, слажем се</i>	<i>Делимично се слажем</i>	<i>Не слажем се</i>
а) Лекар ми је посветио довољно времена током прегледа	83,6%	14,0%	2,4%
б) Лекар ме је пажљиво саслушао	84,9%	12,9%	2,2%
в) Лекар је одвајио довољно времена да разговара са мном	80,7%	16,2%	3,1%
г) Лекар ми је дао јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује	82,5%	14,2%	3,3%
д) Лекар ми је објаснио значај тестова на које ме упућује	81,8%	14,6%	3,6%
ђ) Особље је било љубазно и пуно поштовања	84,8%	12,7%	2,6%
е) Јасно сам разумео/ла план свог лечења	83,6%	13,8%	2,6%
ж) После прегледа осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	77,1%	19,4%	3,5%
з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	82,7%	10,1%	7,2%

10. Да ли сте преглед специјалисте добили бесплатно или сте морали да платите?

Бесплатно	65,9%
Платио/ла сам партиципацију	32,8%
Платио/ла сам пуну цену	1,3%

11. Узевши све у обзир, колико сте задовољни здравственом заштитом у овој специјалистичкој служби?

Веома незадовољан	4,5%
Незадовољан	1,9%
Ни задовољан ни незадовољан	11,3%
Задовољан	50,8%
Веома задовољан	31,5%



РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2011. ГОДИНЕ
УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ
ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА НА ОДЕЉЕЊИМА ЗА ИНТЕРНУ МЕДИЦИНУ

1. Пол:

Мушки	50,8%
Женски	49,2%

2. Просечне године старости: 58,62

3. Завршена школа:

Незавршена основна	10,8%
Основна школа	26,9%
Средња школа	47,1%
Виша и висока школа	15,2%

4. Материјално стање вашег домаћинства:

Веома лоше	4,0%
Лоше	10,8%
Осредње	51,0%
Добро	30,1%
Веома добро	4,2%

5. Колико сте задовољни услугама током пријема и отпуста из болнице?

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Општи утисак о процедури пријема	1,2%	0,9%	5,6%	46,3%	45,9%
б) Љубазност особља	0,6%	0,5%	3,2%	37,4%	58,4%
в) Време чекања на шалтеру	1,8%	3,1%	10,9%	44,0%	40,2%
г) Објашњење процедуре током пријема	0,9%	1,4%	6,3%	43,9%	47,6%
д) Време до смештаја у собу	0,9%	1,2%	5,6%	41,6%	50,7%
ђ) Општи утисак приликом отпуста	0,9%	0,6%	3,8%	38,9%	55,8%

6. Да ли Вас је особље упознало са:

	<i>Да</i>	<i>Не</i>
а) Правом на сагласност за предложену процедуру	92,6%	7,4%
б) Дужностима пацијената на одељењу	90,6%	9,4%
в) Начином приговора и жалби у случају незадовољства	82,5%	17,5%

7. Колико сте задовољни услугама сестринске неге током боравка у болници?

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Поштовање и љубазност	0,6%	0,6%	3,0%	35,8%	60,1%
б) Време чекања на сестру код хитне потребе	0,5%	1,1%	3,6%	36,7%	58,1%
в) Објашњење процедура, тестова и третмана	0,5%	1,0%	5,2%	39,2%	54,2%
г) Љубазност према члановима породице и посетиоцима	0,5%	0,6%	3,5%	36,4%	59,0%
д) Опште задовољство сестринском негом	0,3%	0,6%	2,8%	31,5%	64,7%

8. Колико сте задовољни услугама лекара током боравка у болници?

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Спремност да дају одговоре на питања	0,7%	1,3%	5,4%	37,6%	55,0%
б) Објашњење процедура, тестова и третмана	0,5%	1,7%	6,6%	38,2%	53,0%
в) Поштовање и љубазност	0,5%	0,6%	4,4%	33,8%	60,6%
г) Способност дијагностиковања здравствених проблема	0,5%	0,9%	5,6%	35,5%	57,5%
д) Темелитост у испитивању	0,5%	0,9%	5,0%	35,9%	57,6%
ђ) Успешност лечења	0,5%	1,1%	6,3%	36,6%	55,4%
е) Упутства при отпусту	0,4%	1,2%	5,0%	35,4%	58,0%
ж) Опште задовољство услугама лекара	0,5%	0,7%	4,1%	33,5%	61,2%

9. Колико сте задовољни услугама дијагностике и терапије током боравка у болници?

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>	<i>*Нисам користио/ла</i>
а) Лабораторија	0,9%	0,8%	4,0%	41,3%	52,9%	12,5%
б) Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)	0,7%	0,5%	4,0%	39,4%	55,4%	22,7%
в) Радиологија (рендген, ултразвук, скенер)	1,2%	1,4%	5,2%	38,7%	53,5%	26,2%
г) Физикална терапија	1,4%	1,5%	6,0%	42,6%	48,5%	53,1%
д) Опште задовољство услугама дијагностике	0,6%	0,8%	4,0%	38,5%	56,2%	16,0%

*У колони је приказан % корисника који није користио одређене дијагностичке и терапијске услуге. Степени задовољства су приказани за кориснике који су користили услуге.

10. Колико сте задовољни услугама исхране током боравка у болници?

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Време сервирања хране	1,2%	3,1%	9,8%	52,3%	33,5%
б) Начин сервирања хране	1,6%	4,1%	11,7%	49,4%	33,2%
в) Укус хране	2,9%	7,8%	18,6%	43,1%	27,7%
г) Температура хране	2,0%	6,3%	14,7%	47,2%	29,8%
д) Количина хране	1,8%	5,9%	13,2%	47,0%	32,0%
ђ) Разноврсност хране	2,9%	7,8%	15,9%	43,8%	29,7%
е) Одговарајућа дијета	1,9%	4,8%	13,2%	47,9%	32,2%
ж) Опште задовољство услугама исхране	1,9%	4,1%	14,5%	46,4%	33,1%

11. Колико сте задовољни услугама смештаја током боравка у болници?

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Удобност кревета	3,7%	7,2%	14,7%	45,4%	29,0%
б) Чистоћа собе	1,2%	3,0%	9,3%	46,8%	39,8%
в) Температура у соби	1,5%	2,6%	8,6%	46,3%	41,0%
г) Опрема собе	2,0%	5,5%	14,8%	44,2%	33,5%
д) Чистоћа тоалета	4,3%	6,9%	14,1%	41,9%	32,8%
ђ) Опште задовољство смештајем	1,3%	2,6%	12,6%	46,7%	36,9%

12. Колико сте задовољни организацијом посета?

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Време посета	1,0%	1,4%	5,5%	49,4%	42,7%
б) Дужина посета	0,7%	1,9%	5,1%	48,4%	44,0%
в) Број посета	0,8%	1,5%	5,3%	47,7%	44,7%

13. Узимајући у обзир све наведено, кокво је у целини ваше задовољство укупним болничким лечењем?

Веома незадовољан	1,5%
Незадовољан	0,9%
Ни задовољан ни незадовољан	6,7%
Задовољан	47,1%
Веома задовољан	43,9%



РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2011. ГОДИНЕ
УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ
ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА НА ОДЕЉЕЊИМА ЗА ХИРУРГИЈУ

1. Пол:

Мушки	55,4%
Женски	44,6%

2. Просечне године старости: 55,18

3. Завршена школа:

Незавршена основна	8,5%
Основна школа	24,1%
Средња школа	49,5%
Виша и висока школа	17,9%

4. Материјално стање вашег домаћинства:

Веома лоше	3,2%
Лоше	9,9%
Осредње	51,8%
Добро	31,2%
Веома добро	3,9%

5. Колико сте задовољни услугама током пријема и отпуста из болнице?

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Општи утисак о процедури пријема	0,7%	1,2%	5,5%	45,1%	47,5%
б) Љубазност особља	0,6%	0,5%	3,2%	35,3%	60,5%
в) Време чекања на шалтеру	1,5%	3,9%	10,3%	41,4%	42,9%
г) Објашњење процедуре током пријема	0,6%	1,5%	5,7%	40,7%	51,5%
д) Време до смештаја у собу	0,7%	1,7%	4,7%	39,5%	53,4%
ђ) Општи утисак приликом отпуста	0,9%	0,6%	3,0%	37,3%	48,2%

6. Да ли Вас је особље упознало са:

	<i>Да</i>	<i>Не</i>
а) Правом на сагласност за предложену процедуру	92,1%	7,9%
б) Дужностима пацијената на одељењу	89,2%	10,9%
в) Начином приговора и жалби у случају незадовољства	78,6%	21,4%

7. Колико сте задовољни услугама сестринске неге током боравка у болници?

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Поштовање и љубазност	0,6%	0,5%	3,0%	34,5%	61,4%
б) Време чекања на сестру код хитне потребе	0,7%	1,1%	4,0%	35,0%	59,2%
в) Објашњење процедура, тестова и третмана	0,6%	1,1%	5,1%	37,5%	55,7%
г) Љубазност према члановима породице и посетиоцима	0,4%	0,5%	3,2%	34,3%	60,6%
д) Опште задовољство сестринском негом	0,5%	0,3%	2,3%	32,5%	64,4%

8. Колико сте задовољни услугама лекара током боравка у болници?

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Спремност да дају одговоре на питања	0,6%	1,2%	5,3%	35,6%	57,3%
б) Објашњење процедура, тестова и третмана	0,5%	1,5%	6,7%	36,5%	54,8%
в) Поштовање и љубазност	0,3%	0,8%	4,3%	32,6%	62,0%
г) Способност дијагностиковања здравствених проблема	0,4%	0,6%	4,5%	34,6%	59,8%
д) Темелитост у испитивању	0,5%	0,5%	4,9%	34,7%	59,4%
ђ) Успешност лечења	0,3%	0,4%	4,0%	34,5%	60,8%
е) Упутства при отпусту	0,5%	0,9%	5,0%	34,5%	59,1%
ж) Опште задовољство услугама лекара	0,3%	0,5%	3,8%	32,5%	62,8%

9. Колико сте задовољни услугама дијагностике и терапије током боравка у болници?

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>	<i>*Нисам користио/ла</i>
а) Лабораторија	0,5%	0,7%	4,4%	39,9%	54,5%	26,4%
б) Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)	0,4%	0,9%	4,8%	40,9%	52,9%	42,7%
в) Радиологија (рендген, ултразвук, скенер)	1,4%	1,0%	5,4%	38,3%	53,9%	60,8%
г) Физикална терапија	0,7%	1,2%	6,6%	40,7%	50,8%	57,4%
д) Опште задовољство услугама дијагностике	0,4%	0,3%	4,7%	37,8%	56,8%	27,7%

*У колони је приказан % корисника који није користио одређене дијагностичке и терапијске услуге. Степени задовољства су приказани за кориснике који су користили услуге.

10. Колико сте задовољни услугама исхране током боравка у болници?

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Време сервирања хране	1,1%	2,8%	10,5%	51,3%	34,4%
б) Начин сервирања хране	1,6%	3,6%	12,9%	47,5%	34,4%
в) Укус хране	2,9%	6,0%	17,7%	44,0%	29,4%
г) Температура хране	2,0%	4,8%	14,5%	47,1%	31,7%
д) Количина хране	1,7%	4,5%	13,5%	47,4%	32,9%
ђ) Разноврсност хране	2,5%	6,6%	16,3%	43,4%	31,2%
е) Одговарајућа дијета	1,6%	3,7%	13,5%	47,3%	33,9%
ж) Опште задовољство услугама исхране	1,8%	3,6%	14,6%	46,4%	33,7%

11. Колико сте задовољни услугама смештаја током боравка у болници?

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Удобност кревета	3,6%	7,3%	13,9%	45,2%	30,0%
б) Чистоћа собе	1,1%	2,3%	7,8%	45,9%	43,0%
в) Температура у соби	1,0%	2,0%	7,4%	45,7%	44,0%
г) Опрема собе	2,0%	4,2%	13,9%	43,9%	35,9%
д) Чистоћа тоалета	3,9%	6,0%	12,9%	42,8%	34,4%
ђ) Опште задовољство смештајем	0,9%	1,8%	11,8%	47,3%	38,2%

12. Колико сте задовољни организацијом посета?

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Време посета	0,8%	1,5%	5,3%	46,0%	46,4%
б) Дужина посета	0,9%	1,9%	4,7%	45,7%	46,8%
в) Број посета	0,9%	1,6%	4,9%	45,0%	47,6%

13. Узимајући у обзир све наведено, кокво је у целини ваше задовољство укупним болничким лечењем?

Веома незадовољан	1,2%
Незадовољан	0,7%
Ни задовољан ни незадовољан	5,0%
Задовољан	46,4%
Веома задовољан	46,7%



РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2011. ГОДИНЕ
УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ
ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА НА ОДЕЉЕЊИМА ЗА ГИНЕКОЛОГИЈУ И АКУШЕРСТВО

1. Пол:

Мушки	1,3%
Женски	98,7%

2. Просечне године старости: 34,45

3. Завршена школа:

Незавршена основна	3,8%
Основна школа	14,1%
Средња школа	54,4%
Виша и висока школа	27,7%

4. Материјално стање вашег домаћинства:

Веома лоше	1,1%
Лоше	4,5%
Осредње	39,4%
Добро	49,1%
Веома добро	5,8%

5. Колико сте задовољни услугама током пријема и отпуста из болнице?

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Општи утисак о процедури пријема	0,9%	2,1%	9,7%	50,6%	36,8%
б) Љубазност особља	0,8%	1,5%	8,0%	41,9%	47,8%
в) Време чекања на шалтеру	1,7%	4,6%	14,0%	44,3%	35,4%
г) Објашњење процедуре током пријема	1,5%	3,8%	9,4%	43,8%	41,4%
д) Време до смештаја у собу	0,8%	2,3%	6,4%	44,2%	46,3%
ђ) Општи утисак приликом отпуста	0,7%	1,2%	6,2%	44,6%	47,2%

6. Да ли Вас је особље упознало са:

	<i>Да</i>	<i>Не</i>
а) Правом на сагласност за предложену процедуру	83,8%	16,2%
б) Дужностима пацијената на одељењу	82,2%	17,8%
в) Начином приговора и жалби у случају незадовољства	64,4%	35,6%

7. Колико сте задовољни услугама сестринске неге током боравка у болници?

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Поштовање и љубазност	0,9%	1,0%	6,8%	40,4%	51,0%
б) Време чекања на сестру код хитне потребе	0,9%	2,1%	7,0%	39,7%	50,3%
в) Објашњење процедура, тестова и третмана	1,1%	2,9%	8,2%	42,9%	44,9%
г) Љубазност према члановима породице и посетиоцима	0,8%	1,6%	6,8%	43,2%	47,6%
д) Опште задовољство сестринском негом	0,4%	0,9%	5,4%	39,1%	54,2%

8. Колико сте задовољни услугама лекара током боравка у болници?

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Спремност да дају одговоре на питања	0,6%	2,3%	8,7%	44,5%	43,9%
б) Објашњење процедура, тестова и третмана	0,7%	3,1%	9,1%	43,6%	43,5%
в) Поштовање и љубазност	0,5%	1,0%	7,2%	42,3%	49,0%
г) Способност дијагностиковања здравствених проблема	0,2%	1,0%	6,4%	44,6%	47,8%
д) Темелитост у испитивању	0,5%	1,4%	8,9%	42,2%	47,0%
ђ) Успешност лечења	0,1%	0,6%	6,6%	43,0%	49,8%
е) Упутства при отпусту	0,3%	1,5%	7,0%	42,3%	48,9%
ж) Опште задовољство услугама лекара	0,2%	0,7%	6,9%	41,7%	50,5%

9. Колико сте задовољни услугама дијагностике и терапије током боравка у болници?

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>	<i>*Нисам користио/ла</i>
а) Лабораторија	1,1%	1,3%	6,1%	46,9%	44,6%	25,2%
б) Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)	1,5%	1,2%	9,3%	49,7%	38,3%	60,4%
в) Радиологија (рендген, ултразвук, скенер)	0,5%	1,3%	8,9%	47,5%	41,9%	53,6%
г) Физикална терапија	1,3%	1,3%	11,8%	56,1%	29,6%	70,6%
д) Опште задовољство услугама дијагностике	0,4%	0,9%	6,4%	46,1%	46,2%	34,5%

*У колони је приказан % корисника који није користио одређене дијагностичке и терапијске услуге. Степени задовољства су приказани за кориснике који су користили услуге.

10. Колико сте задовољни услугама исхране током боравка у болници?

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Време сервирања хране	1,7%	4,2%	13,5%	53,6%	27,1%
б) Начин сервирања хране	2,2%	5,4%	16,2%	50,4%	25,9%
в) Укус хране	4,5%	10,4%	24,6%	41,0%	19,5%
г) Температура хране	2,9%	6,9%	18,8%	49,0%	22,4%
д) Количина хране	3,2%	7,4%	16,8%	48,9%	23,6%
ђ) Разноврсност хране	4,4%	10,7%	21,6%	42,0%	21,2%
е) Одговарајућа дијета	2,9%	5,8%	18,8%	47,8%	24,6%
ж) Опште задовољство услугама исхране	2,4%	6,7%	20,3%	46,2%	24,3%

11. Колико сте задовољни услугама смештаја током боравка у болници?

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Удобност кревета	5,0%	10,9%	18,7%	45,1%	20,2%
б) Чистоћа собе	1,4%	4,7%	13,7%	51,0%	29,3%
в) Температура у соби	1,4%	4,5%	9,7%	49,7%	34,7%
г) Опрема собе	2,4%	7,2%	18,4%	46,7%	25,4%
д) Чистоћа тоалета	6,3%	9,0%	16,7%	44,2%	23,8%
ђ) Опште задовољство смештајем	1,2%	4,0%	17,4%	50,8%	26,6%

12. Колико сте задовољни организацијом посета?

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Време посета	2,4%	3,9%	9,4%	51,3%	33,0%
б) Дужина посета	2,7%	5,0%	10,1%	49,3%	33,0%
в) Број посета	2,8%	3,7%	10,2%	49,4%	33,9%

13. Узимајући у обзир све наведено, кокво је у целини ваше задовољство укупним болничким лечењем?

Веома незадовољан	0,7%
Незадовољан	1,2%
Ни задовољан ни незадовољан	11,9%
Задовољан	55,0%
Веома задовољан	31,3%



РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2011. ГОДИНЕ
УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ
ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА НА ОДЕЉЕЊИМА ЗА РЕХАБИЛИТАЦИЈУ

1. Пол:

Мушки	43,4%
Женски	56,6%

2. Просечне године старости: 58,64

3. Завршена школа:

Незавршена основна	8,4%
Основна школа	28,6%
Средња школа	44,2%
Виша и висока школа	18,8%

4. Материјално стање вашег домаћинства:

Веома лоше	3,3%
Лоше	10,3%
Осредње	52,7%
Добро	29,0%
Веома добро	4,7%

5. Колико сте задовољни услугама током пријема и отпуста из болнице?

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Општи утисак о процедури пријема	0,4%	0,5%	4,1%	43,7%	51,2%
б) Љубазност особља	0,4%	0,4%	2,7%	36,2%	60,3%
в) Време чекања на шалтеру	0,6%	1,1%	5,0%	42,6%	50,8%
г) Објашњење процедуре током пријема	0,1%	1,1%	4,0%	39,8%	55,0%
д) Време до смештаја у собу	0,3%	0,9%	2,6%	39,1%	57,0%
ђ) Општи утисак приликом отпуста	0,1%	0,5%	2,3%	38,5%	58,6%

6. Да ли Вас је особље упознало са:

	<i>Да</i>	<i>Не</i>
а) Правом на сагласност за предложену процедуру	91,5%	8,5%
б) Дужностима пацијената на одељењу	91,6%	8,4%
в) Начином приговора и жалби у случају незадовољства	80,8%	19,2%

7. Колико сте задовољни услугама сестринске неге током боравка у болници?

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Поштовање и љубазност	0,3%	0,5%	1,1%	32,0%	66,0%
б) Време чекања на сестру код хитне потребе	0,3%	0,3%	1,5%	32,5%	65,3%
в) Објашњење процедура, тестова и третмана	0,5%	0,8%	2,3%	33,9%	62,5%
г) Љубазност према члановима породице и посетиоцима	0,2%	0,4%	1,3%	31,7%	66,4%
д) Опште задовољство сестринском негом	0,1%	0,3%	2,1%	28,3%	69,2%

8. Колико сте задовољни услугама лекара током боравка у болници?

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Спремност да дају одговоре на питања	0,2%	0,6%	2,6%	31,6%	65,0%
б) Објашњење процедура, тестова и третмана	0,3%	0,5%	3,8%	33,4%	62,0%
в) Поштовање и љубазност	0,4%	0,6%	1,4%	27,6%	69,9%
г) Способност дијагностиковања здравствених проблема	0,3%	0,3%	3,0%	32,6%	63,7%
д) Темелитост у испитивању	0,3%	1,3%	3,2%	33,2%	62,0%
ђ) Успешност лечења	0,5%	0,5%	5,3%	33,4%	60,4%
е) Упутства при отпусту	0,4%	0,5%	3,0%	33,5%	62,7%
ж) Опште задовољство услугама лекара	0,3%	0,2%	2,3%	27,5%	69,6%

9. Колико сте задовољни услугама дијагностике и терапије током боравка у болници?

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>	<i>*Нисам користио/ла</i>
а) Лабораторија	1,0%	1,2%	3,9%	38,1%	55,8%	46,5%
б) Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)	0,7%	1,1%	5,5%	34,1%	58,5%	53,0%
в) Радиологија (рендген, ултразвук, скенер)	2,0%	1,3%	5,6%	36,9%	54,2%	68,6%
г) Физикална терапија	0,4%	0,4%	3,4%	29,0%	66,8%	20,7%
д) Опште задовољство услугама дијагностике	0,6%	0,3%	4,0%	32,9%	62,2%	29,5%

*У колони је приказан % корисника који није користио одређене дијагностичке и терапијске услуге. Степени задовољства су приказани за кориснике који су користили услуге.

10. Колико сте задовољни услугама исхране током боравка у болници?

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Време сервирања хране	0,7%	1,7%	6,4%	42,7%	48,5%
б) Начин сервирања хране	1,0%	3,3%	7,0%	41,4%	47,4%
в) Укус хране	2,4%	4,4%	11,6%	38,8%	42,8%
г) Температура хране	1,9%	4,2%	10,3%	39,3%	44,3%
д) Количина хране	1,5%	2,8%	8,7%	38,5%	48,5%
ђ) Разноврсност хране	3,1%	5,2%	9,8%	37,8%	44,1%
е) Одговарајућа дијета	1,6%	3,2%	9,9%	39,6%	45,7%
ж) Опште задовољство услугама исхране	1,7%	3,2%	8,8%	38,4%	47,9%

11. Колико сте задовољни услугама смештаја током боравка у болници?

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Удобност кревета	2,4%	2,1%	8,1%	46,3%	41,1%
б) Чистоћа собе	0,6%	1,9%	6,0%	41,6%	49,9%
в) Температура у соби	2,1%	4,3%	7,2%	35,8%	50,5%
г) Опрема собе	0,9%	3,2%	11,3%	40,8%	43,8%
д) Чистоћа тоалета	2,2%	3,4%	8,3%	39,6%	46,5%
ђ) Опште задовољство смештајем	0,8%	0,9%	8,0%	41,8%	48,5%

12. Колико сте задовољни организацијом посета?

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Време посета	0,9%	1,0%	2,5%	41,1%	54,6%
б) Дужина посета	0,9%	1,0%	2,8%	40,5%	54,9%
в) Број посета	0,8%	1,0%	2,9%	39,9%	55,4%

13. Узимајући у обзир све наведено, кокво је у целини ваше задовољство укупним болничким лечењем?

Веома незадовољан	0,5%
Незадовољан	0,5%
Ни задовољан ни незадовољан	4,3%
Задовољан	44,0%
Веома задовољан	50,6%