

ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA SEKUNDARNOM ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM U ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA NA TERITORIJI JUŽNOBANATSKOG OKRUGA, U 2010. GODINI

Praćenje kvaliteta rada u zdravstvenim ustanovama obuhvata i procenu zadovoljstva korisnika zdravstvenom zaštitom. Očekivanja korisnika – pacijenta su se značajno izmenila poslednjih godina. Tradicionalni odnosi u kojima lekar uvek zna šta je najbolje za pacijenta i u tom smislu samostalno donosi odluke, zamenjeni su mogućnostima izbora za pacijenta da prihvati ili ne prihvati ponuđeni tretman, da zahteva dodatne preglede i slično.

Šta je zadovoljstvo pacijenata? Zadovoljstvo (satisfakcija) pacijenata pruženom zdravstvenom zaštitom je osnovna dimenzija u evaluaciji kvaliteta zdravstvene zaštite. Zadovoljstvo predstavlja složeni odnos između pacijentovih opaženih potreba, njegovih očekivanja od zdravstvene službe i iskustva sa dobijenim uslugama. To je odraz bolesnikove procene svih aspekata zdravstvene zaštite, uključujući tu i tehnički aspekt, interpersonalne odnose i organizaciju zdravstvene zaštite. Zadovoljstvo je stepen do koga je zdravstveni sistem ispunio očekivanja bolesnika i mera stava bolesnika prema lekaru, sistemu zdravstvene zaštite i medicinskoj nezi koju dobija.

Postoje četiri važna razloga za procenu zadovoljstva pacijenata, a to su:

- davaoci usluga u zdravstvu žele da zadovolje očekivanja pacijenata, pa je tako zadovoljstvo pacijenata i cilj celokupnog sistema zdravstvene zaštite;
- zadovoljstvo korisnika je posledica pružene zdravstvene zaštite, pa je i jedan od rezultata nege i lečenja;
- zadovoljstvo pacijenta doprinosi pozitivnim efektima zdravstvene zaštite – zadovoljan pacijent više sluša i sledi savete svog lekara i
- zadovoljstvo je važan sud o pruženoj zdravstvenoj zaštiti pa prema tome i element njenog kvaliteta rada.

Cilj procene zadovoljstva je ustanoviti stepen zadovoljstva korisnika pruženom zdravstvenom zaštitom u ustanovama, i koji su to faktori koji utiču na njihovo zadovoljstvo, odnosno nezadovoljstvo.

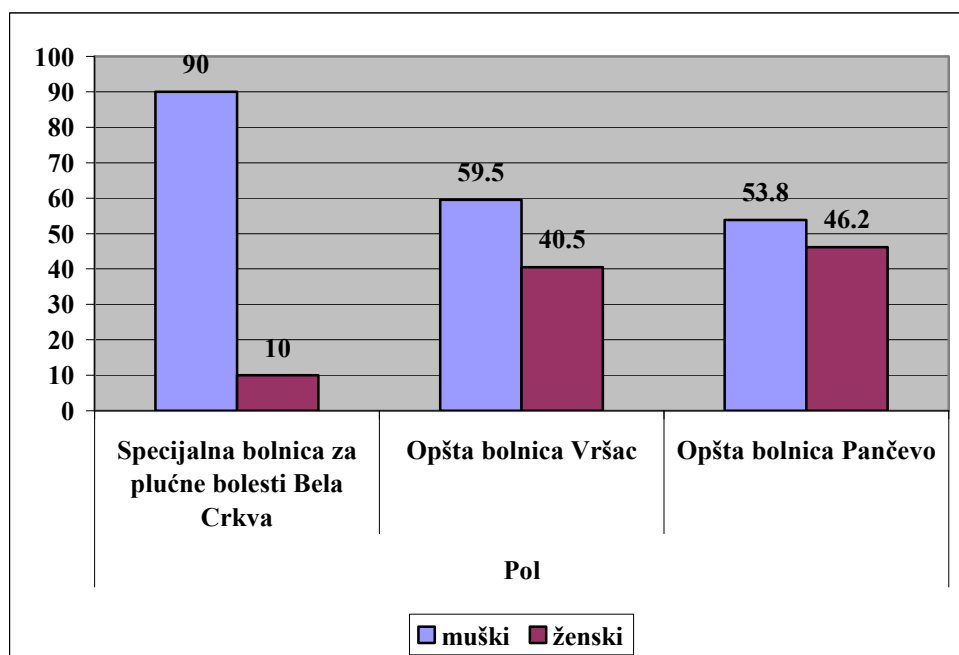
Istraživanje zadovoljstva korisnika u Opštoj bolnici Pančevo sprovedeno je među pacijentima koji su u periodu od 29.11-03.12.2010. godine otpušteni sa sledećih odeljenja: Interno odeljenje, Infektivno odeljenje, Odeljenje neurologije, Odeljenje pneumoftizilogije, Odeljenje opšte hirurgije, Odeljenje ortopedije, Otorinolaringološko odeljenje, Odeljenje oftalmologije, Odeljenje urologije i Odeljenje za ginekologiju i akušerstvo, kao i pacijentima koji su 29.11.2010. godine koristili usluge Internističke specijalističko-konsultativne službe. Upitnici su bili anonimni, uručivani su pacijentima posle obavljene posete lekaru ili pri otpustu iz bolnice, da ih popune i vrate poštom. U Opštoj bolnici Pančevo je podeljeno 326 upitnika, a prikupljeno 168 (stopa odgovora je 52%).

Istraživanje zadovoljstva korisnika u Opštoj bolnici Vršac sprovedeno je među pacijentima koji su u periodu od 29.11-03.12.2010. godine otpušteni sa sledećih odeljenja: Interno odeljenje, Infektivno odeljenje, Odeljenje opšte hirurgije, Odeljenje ortopedije, Odeljenje oftalmologije, Otorinolaringološko odeljenje, Odeljenje urologije, Odeljenje fizikalne medicine i rehabilitacije i Odeljenje za ginekologiju i akušerstvo, kao i pacijentima koji su 29.11.2010. godine koristili usluge Internističke specijalističko-konsultativne službe. U Opštoj bolnici je podeljen 121 upitnik, a prikupljeno 109 (stopa odgovora je 90%).

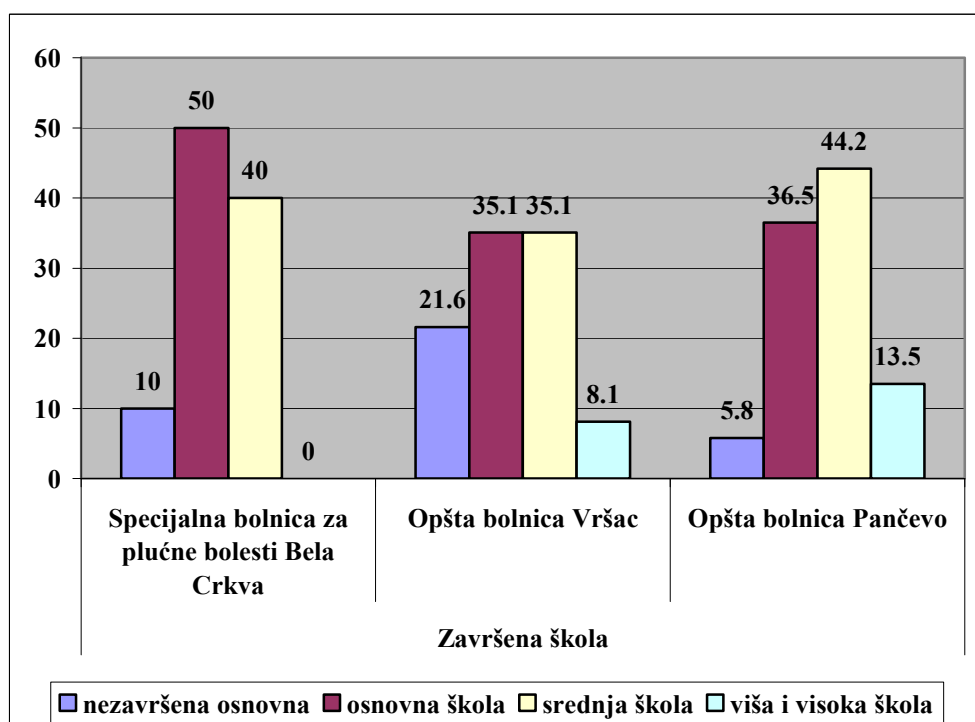
Istraživanje zadovoljstva korisnika u 2010. godini je sprovedeno i u Specijalnoj bolnici za lečenje plućnih bolesti "Dr Budislav Babić" u Beloj Crkvi. Od ukupno podeljenih 10 upitnika, vraćeno je 10 (stopa odgovora je 100%).

STACIONARNA ZDRAVSTVENA ZAŠTITA

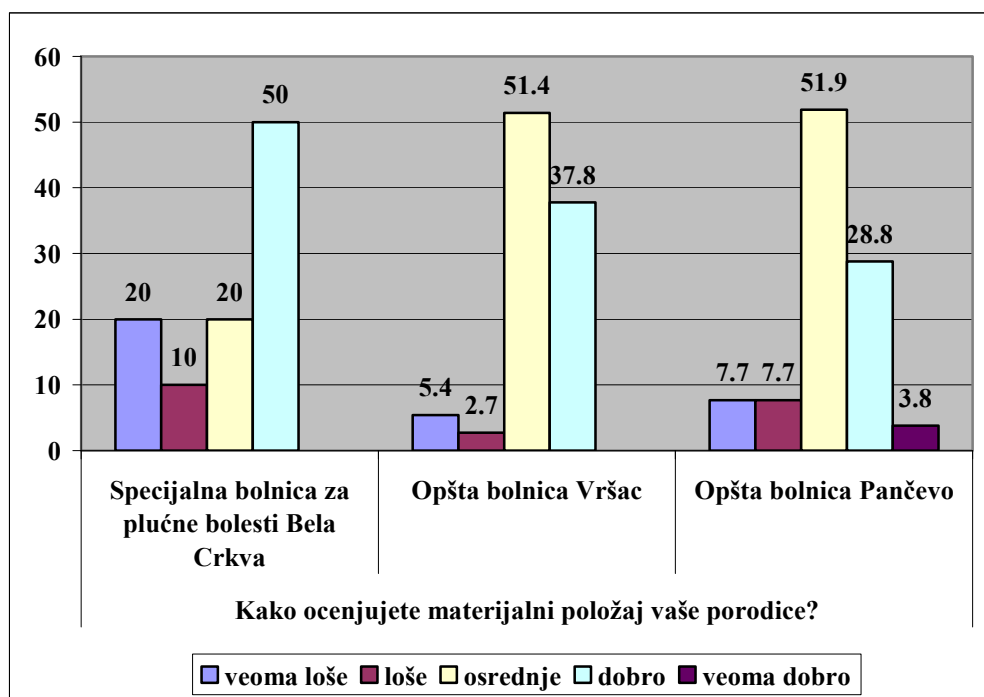
STACIONARNA ZDRAVSTVENA ZAŠTITA IZ OBLASTI INTERNE MEDICINE



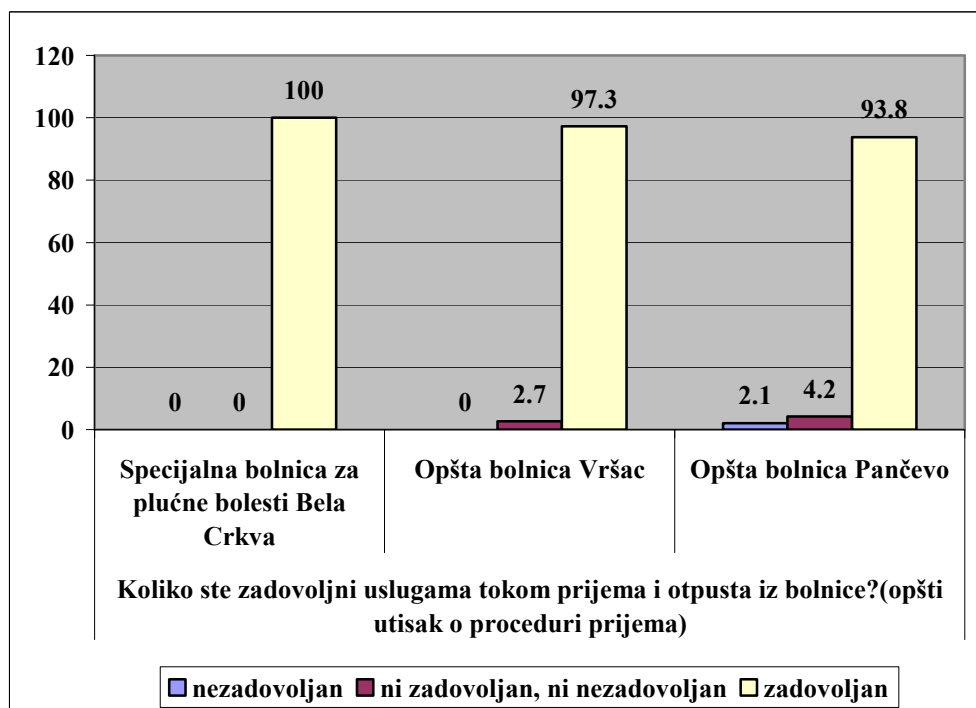
U obe opšte bolnice na internističkim odeljenjima i u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti, odnos između muških i ženskih anketiranih korisnika je u korist muškaraca.



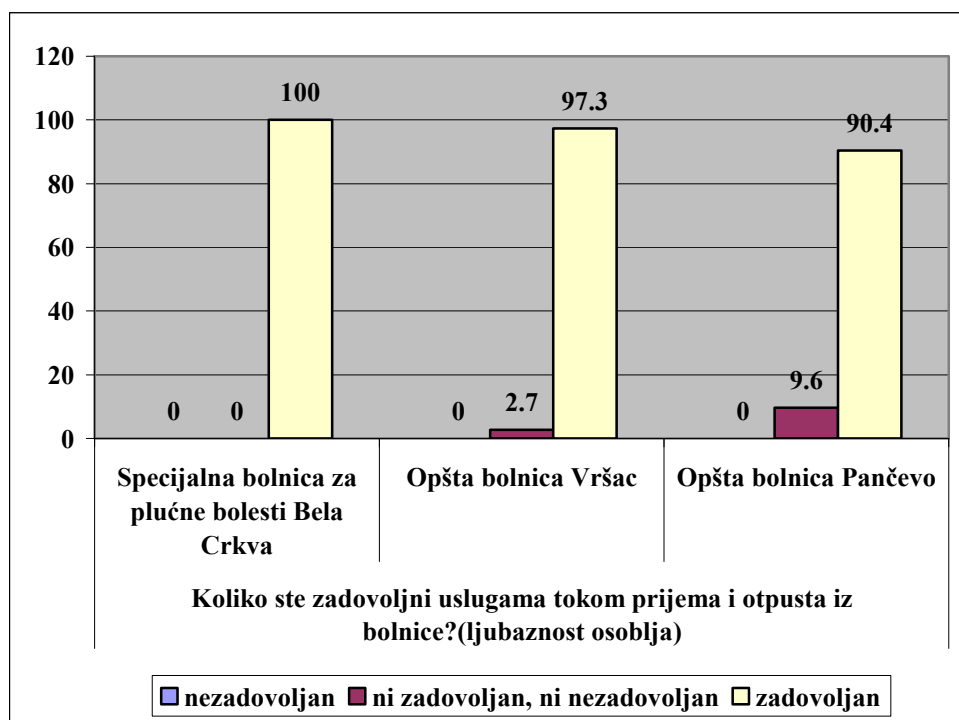
U specijalnoj bolnici za plućne bolesti većina anketiranih korisnika (50%) ima završenu osnovnu školu, u Opštoj bolnici Vršac je podjednak broj anketiranih korisnika sa završenom osnovnom i srednjom školom (35,1%) i u Opštoj bolnici Pančevo većina anketiranih korisnika (44,2%) je sa završenom srednjom školom.



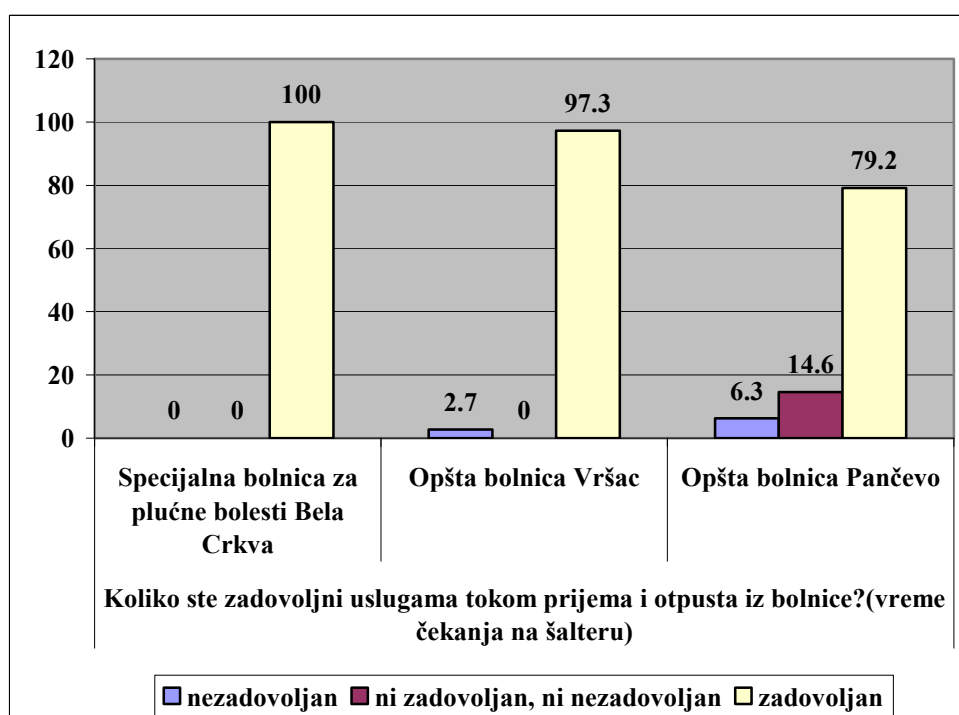
Većina anketiranih korisnika sa internističkih odeljenja je osrednjeg ili dobrog porodičnog materijalnog stanja (50% u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti Bela Crkva je dobro, 51,4% u Opštoj bolnici Vršac je osrednjeg i 51,9% u Opštoj bolnici Pančevo je osrednjeg materijalnog stanja).



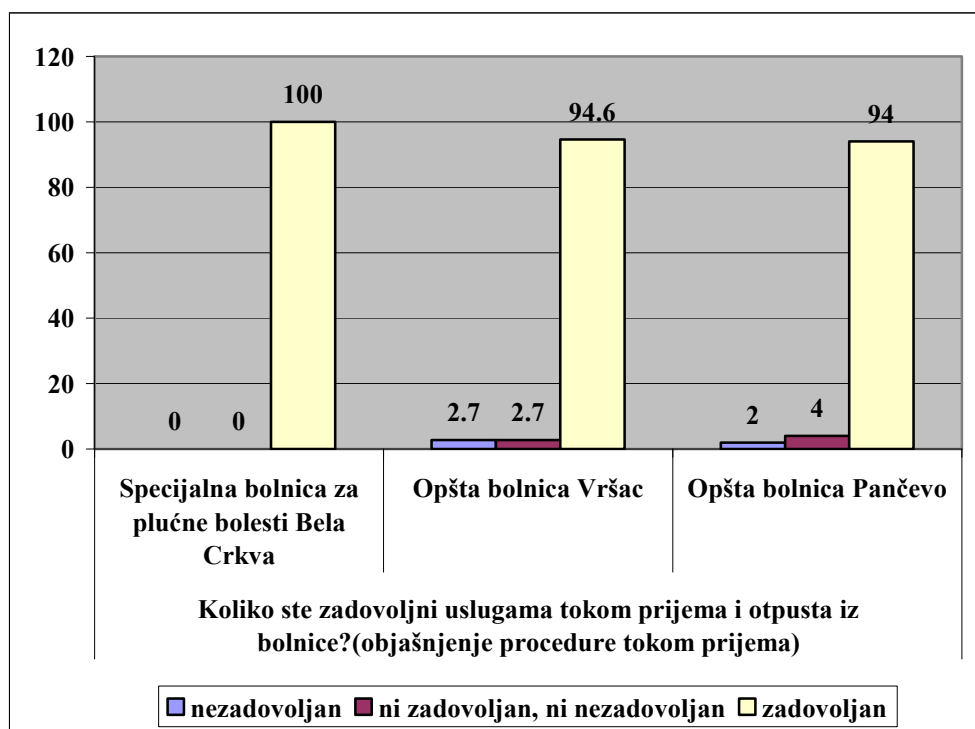
Većina anketiranih korisnika sa internističkih odeljenja je zadovoljna uslugama tokom prijema i otpusta iz bolnice (00% u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti u Beloj Crkvi, 97,3% u Opštoj bolnici u Vršcu i 93,8% u Opštoj bolnici u Pančevu).



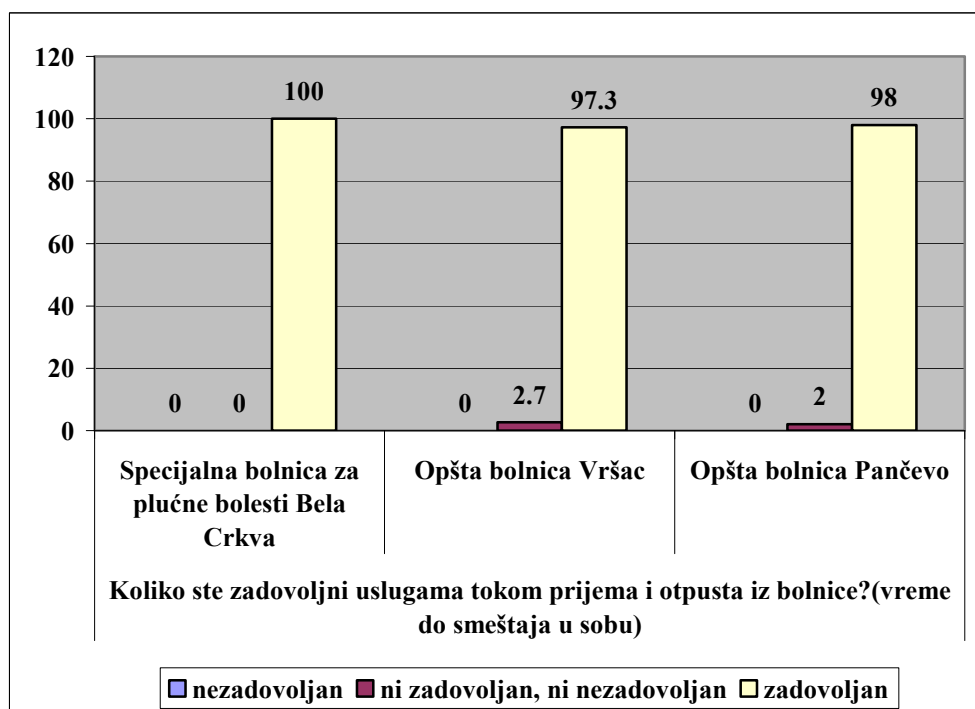
Većina anketiranih korisnika sa internističkih odeljenja je zadovoljna ljubaznošću osoblja tokom prijema i otpusta iz bolnice (100% u Specijalnoj Bolnici za plućne bolesti Bela Crkva, 97,3% u Opštoj bolnici u Vršcu i 90,4% u Opštoj bolnici u Pančevu).



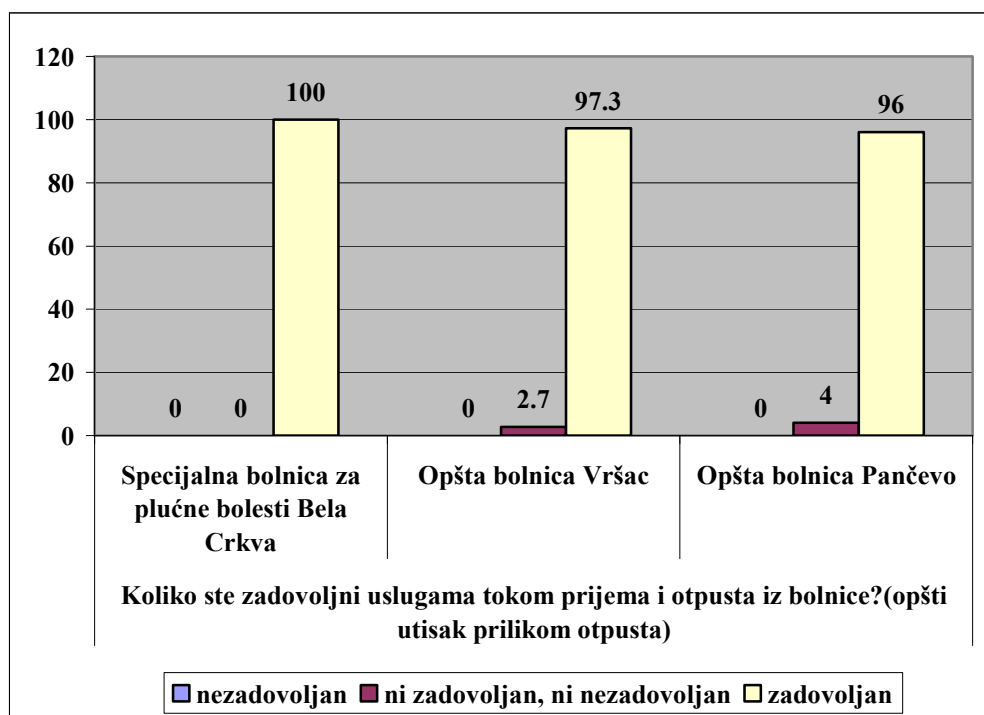
Većina anketiranih korisnika sa internističkih odeljenja je zadovoljna vremenom čekanja na šalteru tokom prijema i otpusta iz bolnice (100% u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti Bela Crkva, 97,3% u Opštoj bolnici u Vršcu i 79,2% u Opštoj bolnici u Pančevu).



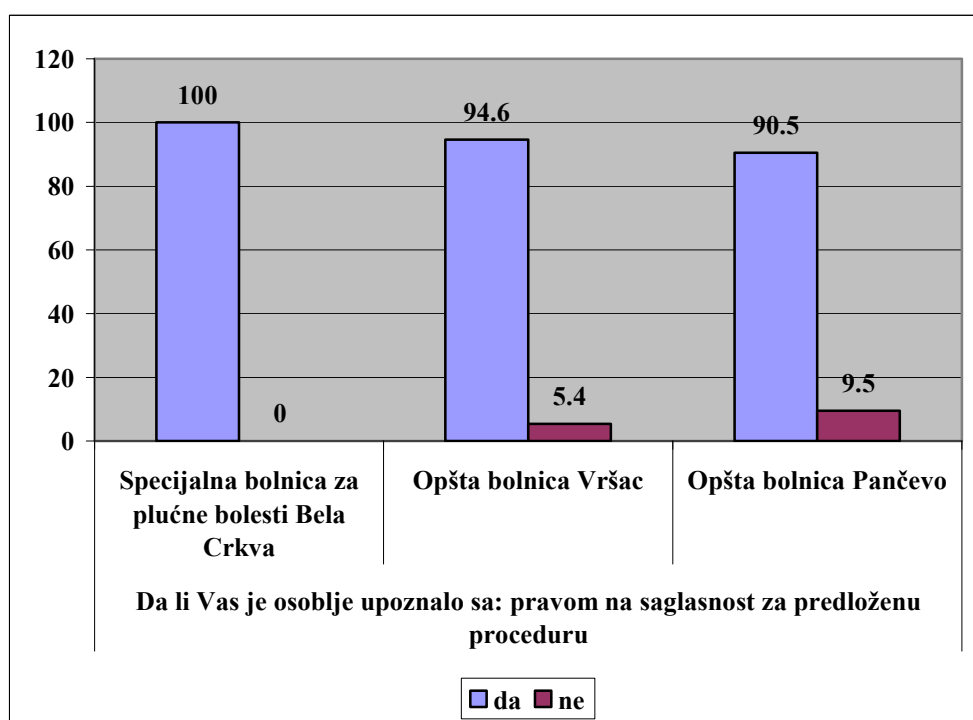
Većina anketiranih korisnika sa internističkih odeljenja je zadovoljna objašnjenjem procedure tokom prijema (100% u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti Bela Crkva, 94,6% u Opštoj bolnici u Vršcu i 94% u Opštoj bolnici u Pančevu).



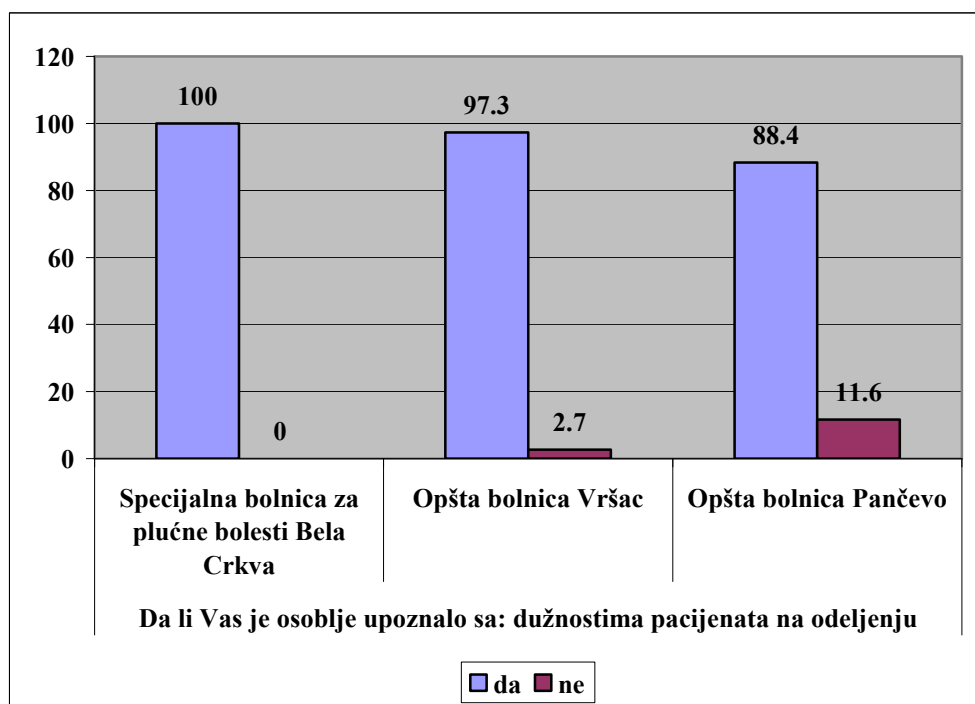
Većina anketiranih korisnika sa internističkih odeljenja je zadovoljna vremenom od prijema do smeštaja u sobu (100% u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti Bela Crkva, 97,3% u Opštoj bolnici u Vršcu i 98% u Opštoj bolnici u Pančevu).



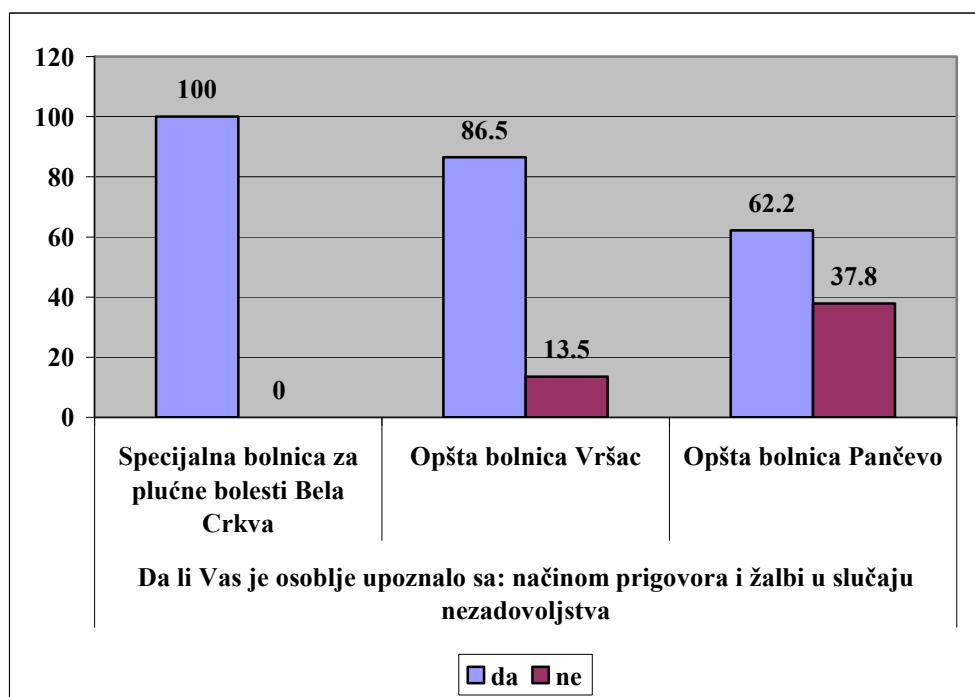
Većina anketiranih korisnika sa internističkih odeljenja je zadovoljna opštim utiskom prilikom otpusta iz bolnice (100% u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti Bela Crkva, 97,3% u Opštoj bolnici u Vršcu i 96% u Opštoj bolnici u Pančevu).



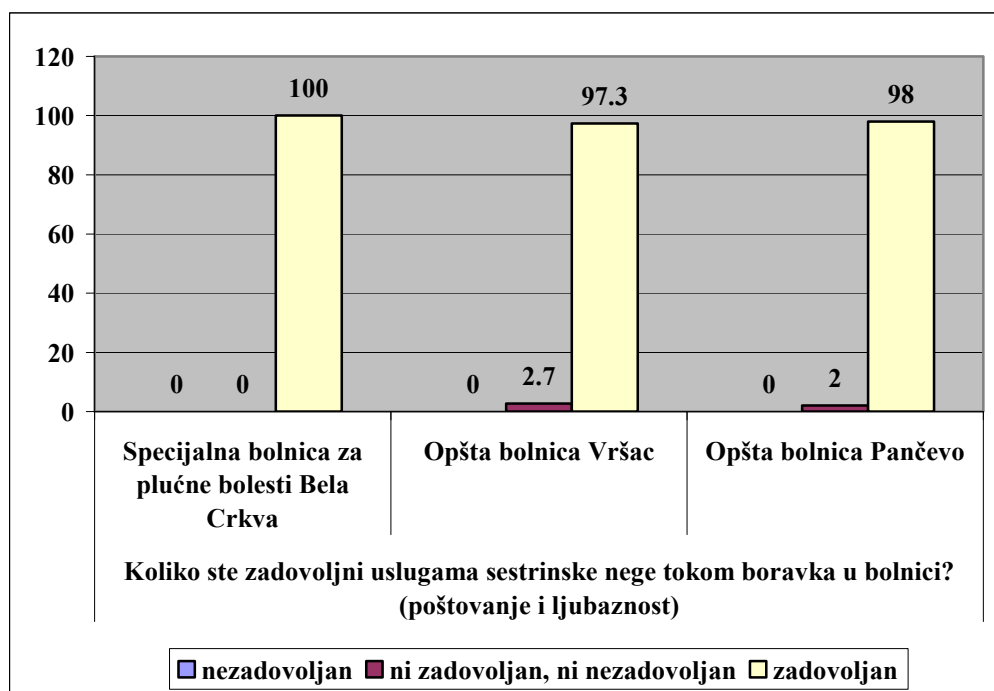
Većina anketiranih korisnika sa internističkih odeljenja je upoznata sa pravom na saglasnost za predloženu proceduru od strane osoblja (100% u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti u Beloj Crkvi, 94,6% u Opštoj bolnici u Vršcu i 90,5% u Opštoj bolnici u Pančevu).



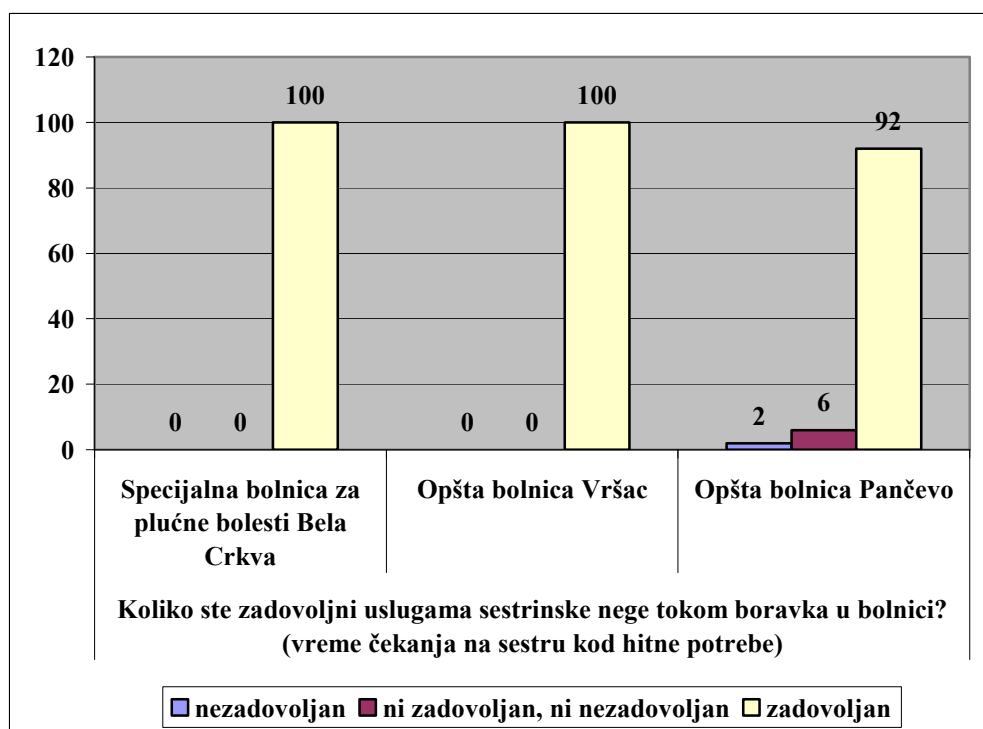
Većina anketiranih korisnika sa internističkih odeljenja je upoznata sa dužnostima pacijenata na odeljenju od strane osoblja (100% u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti u Beloj Crkvi, 97,3% u Opštoj bolnici u Vršcu i 88,4% u Opštoj bolnici u Pančevu).



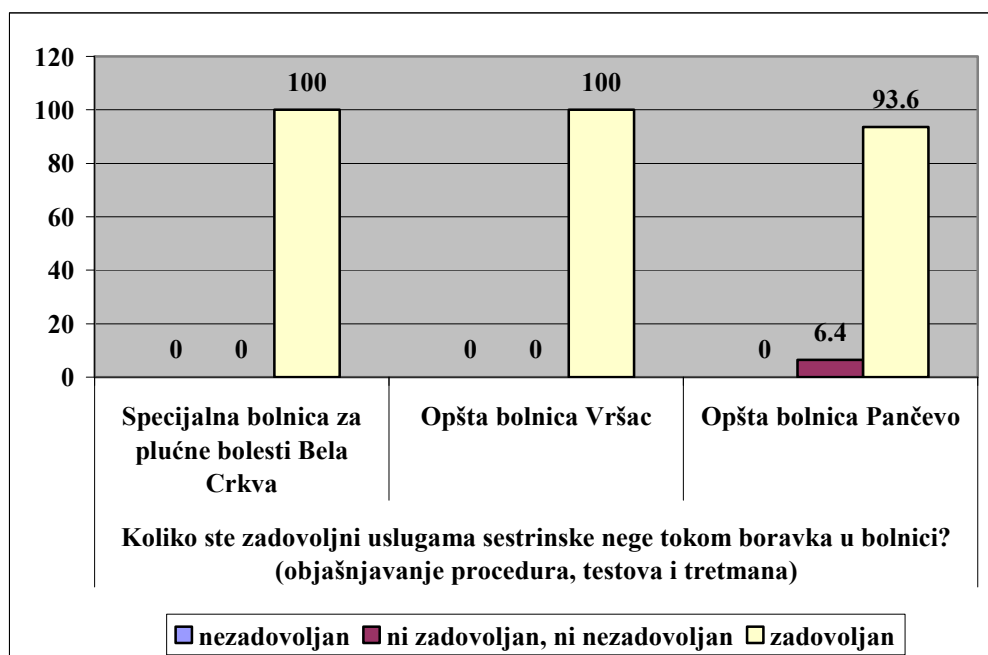
Većina anketiranih korisnika sa internističkih odeljenja je, od strane osoblja, upoznata sa načinom prigovora i žalbi u slučaju nezadovoljstva (100% u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti u Beloj Crkvi, 86,5% u Opštoj bolnici u Vršcu i 62,2% u Opštoj bolnici u Pančevu).



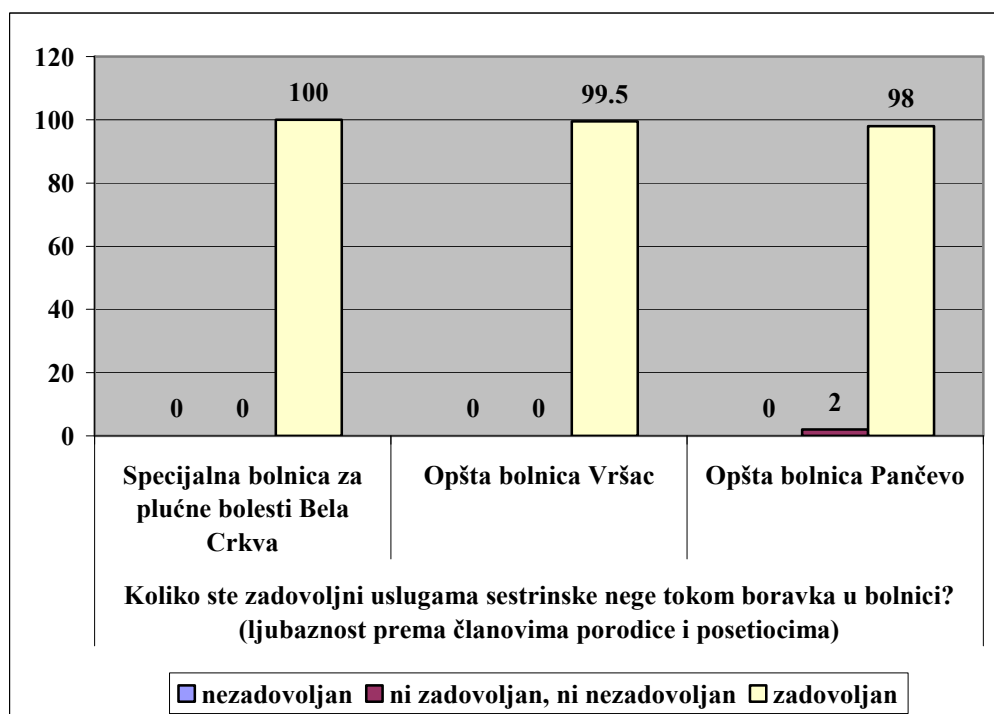
Većina anketiranih korisnika sa internističkih odeljenja je zadovoljna poštovanjem i ljubaznošću sestrinske nege tokom boravka u bolnici (100% u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti u Beloj Crkvi, 97,3% u Opštoj bolnici u Vršcu i 98% u Opštoj bolnici u Pančevu).



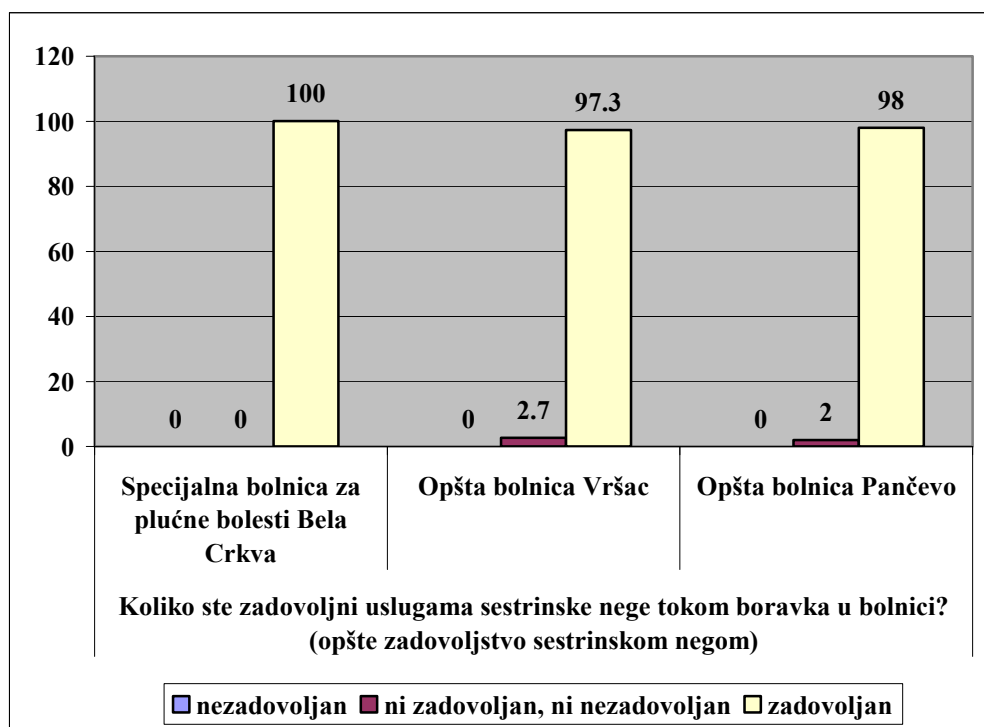
Većina anketiranih korisnika sa internističkih odeljenja je zadovoljna vremenom čekanja na sestru kod hitne potrebe (100% u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti u Beloj Crkvi, 100% u Opštoj bolnici u Vršcu i 92% u Opštoj bolnici u Pančevu).



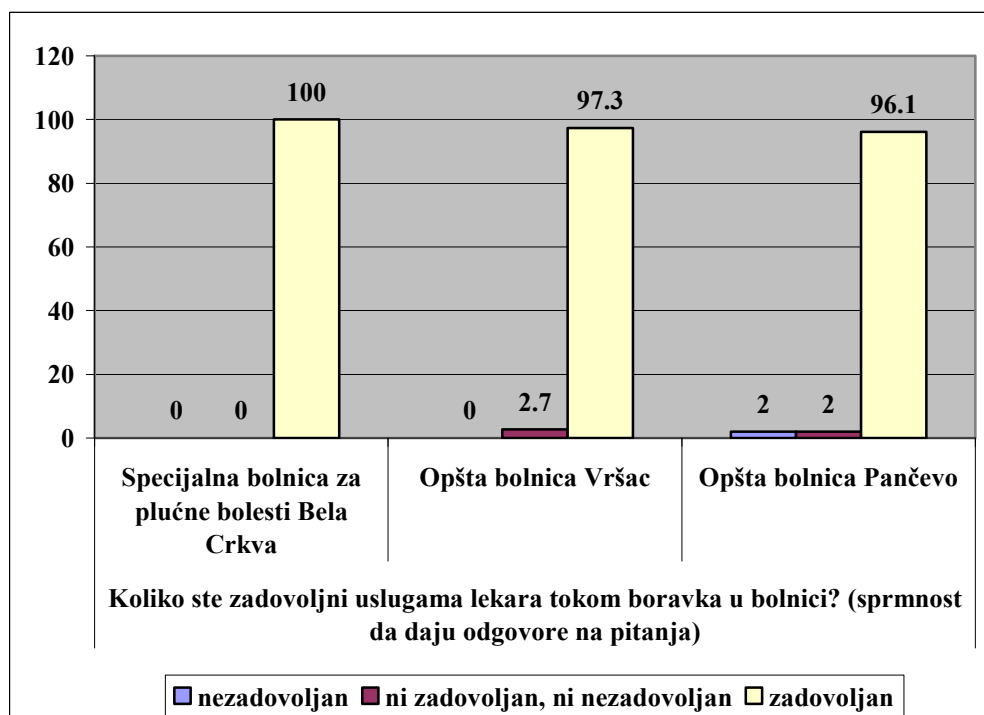
Većina anketiranih korisnika sa internističkih odeljenja je zadovoljna objašnjavanjem procedura, testova i tretmana od strane sestara tokom boravka u bolnici (100% u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti Bela Crkva, 100% u Opštoj bolnici u Vršcu i 93,6% u Opštoj bolnici u Pančevu).



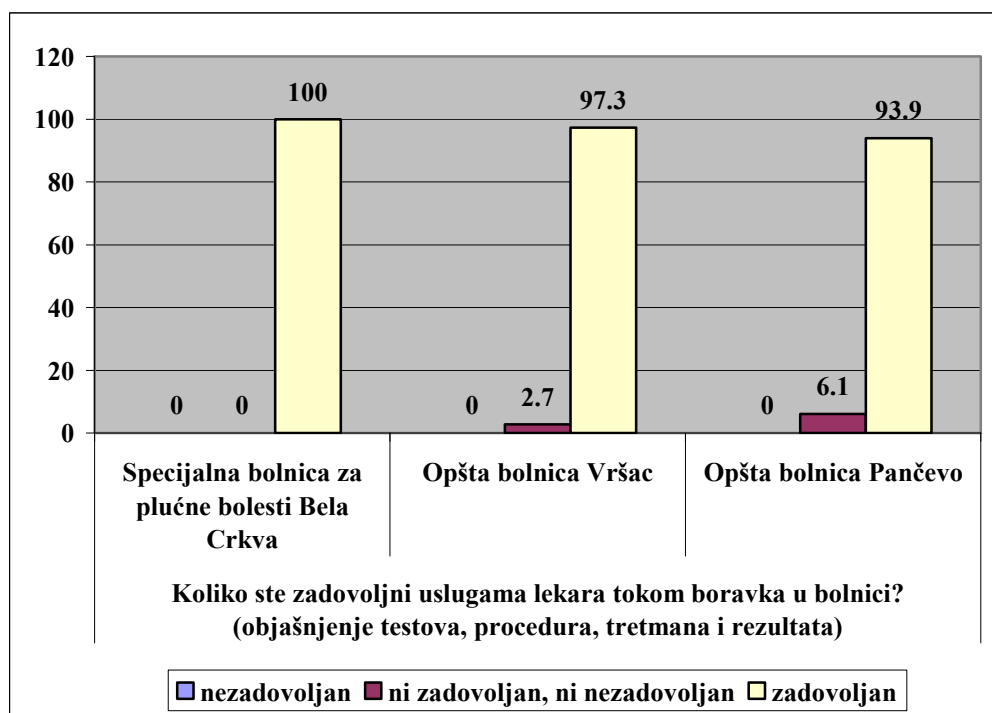
Većina anketiranih korisnika sa internističkih odeljenja je zadovoljna ljubaznošću sestara prema članovima porodice i posetiocima (100% u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti u Beloju Crkvi, 99,5% u Opštoj bolnici u Vršcu i 98% u Opštoj bolnici u Pančevu).



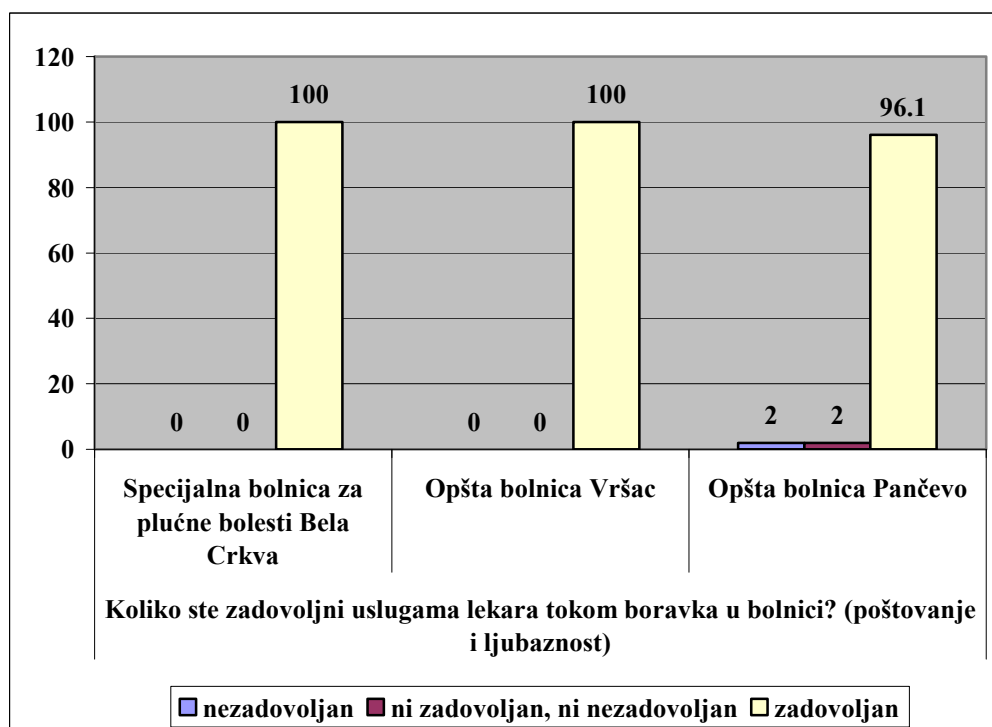
Većina anketiranih korisnika sa internističkih odeljenja je zadovoljna uslugama sestrinske nege (100% u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti u Beloj Crkvi, 97,3% u Opštoj bolnici u Vršcu i 98% u Opštoj bolnici u Pančevu).



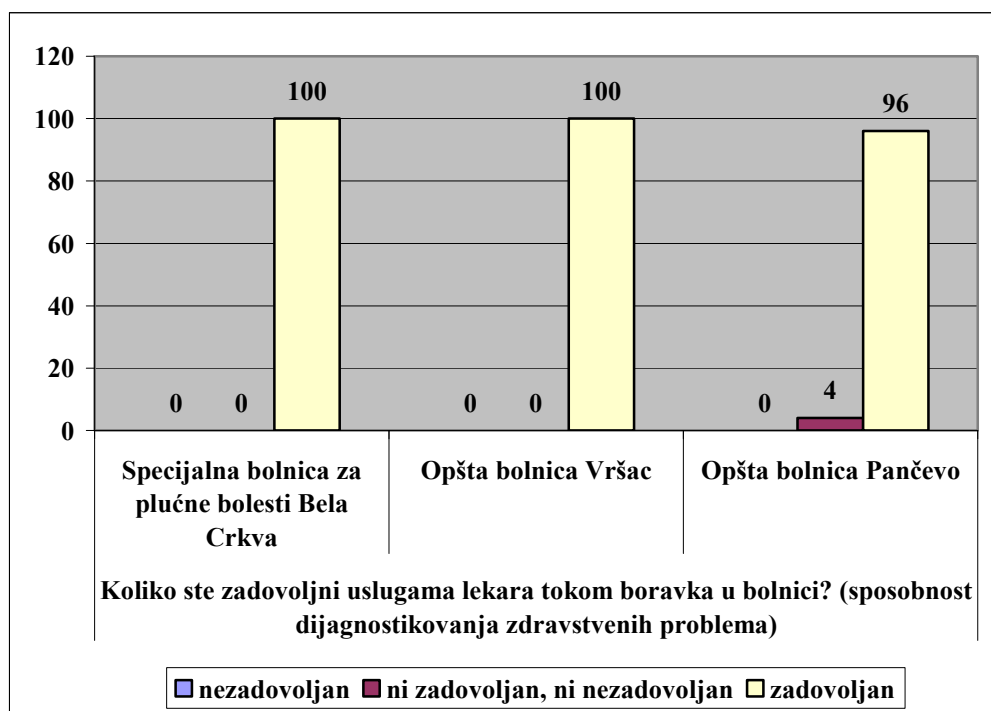
Većina anketiranih korisnika sa internističkih odeljenja je zadovoljna spremnošću lekara da daju odgovore na pitanja (100% u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti u Beloj Crkvi, 97,3% u Opštoj bolnici u Vršcu i 96,1% u Opštoj bolnici u Pančevu).



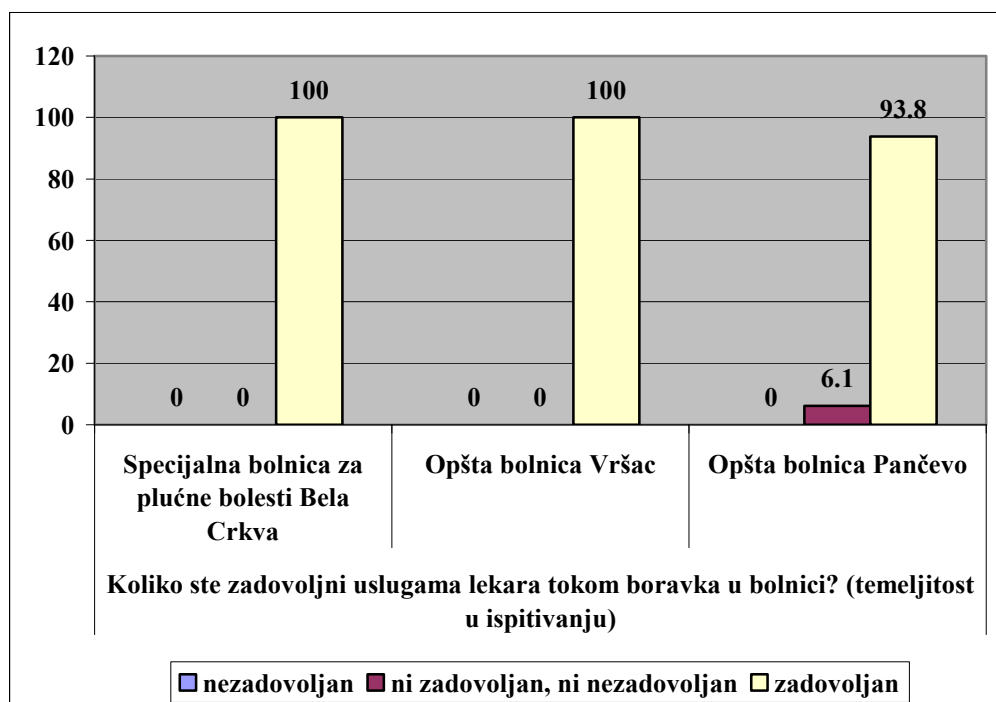
Većina anketiranih korisnika sa internističkih odeljenja je zadovoljna objašnjenjima lekara o testovima, procedurama, tretmanima i rezultatima (100% u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti u Beloj Crkvi, 97,3% u Opštoj bolnici u Vršcu i 93,9% u Opštoj bolnici u Pančevu).



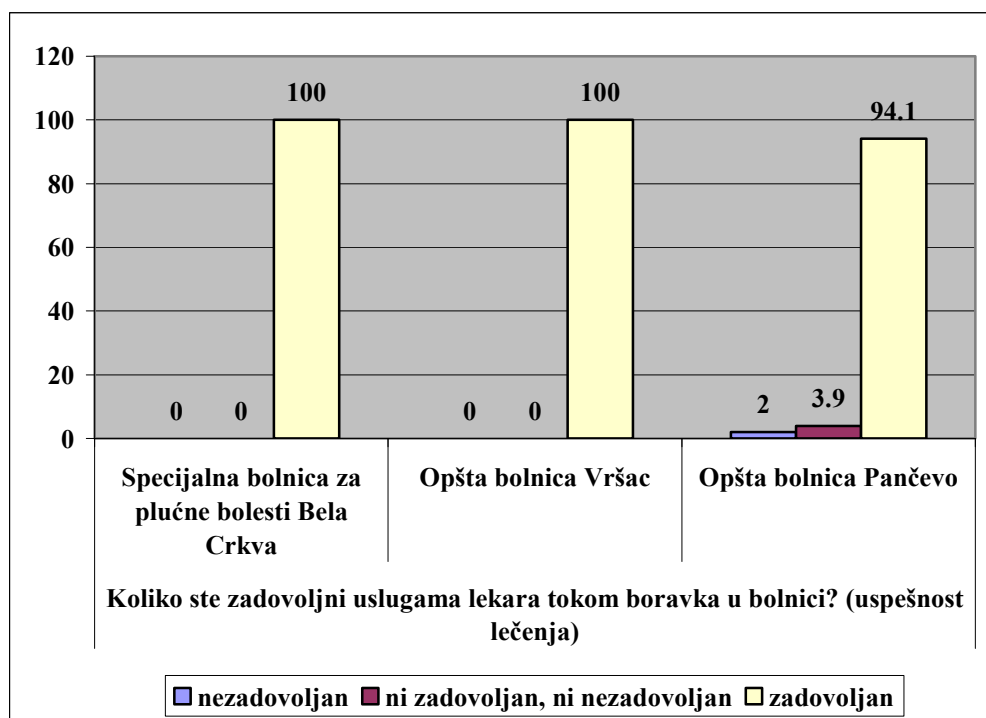
Većina anketiranih korisnika sa internističkih odeljenja je zadovoljna poštovanjem i ljubaznošću lekara (100% u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti u Beloj Crkvi, 100% u Opštoj bolnici u Vršcu i 96,1% u Opštoj bolnici u Pančevu).



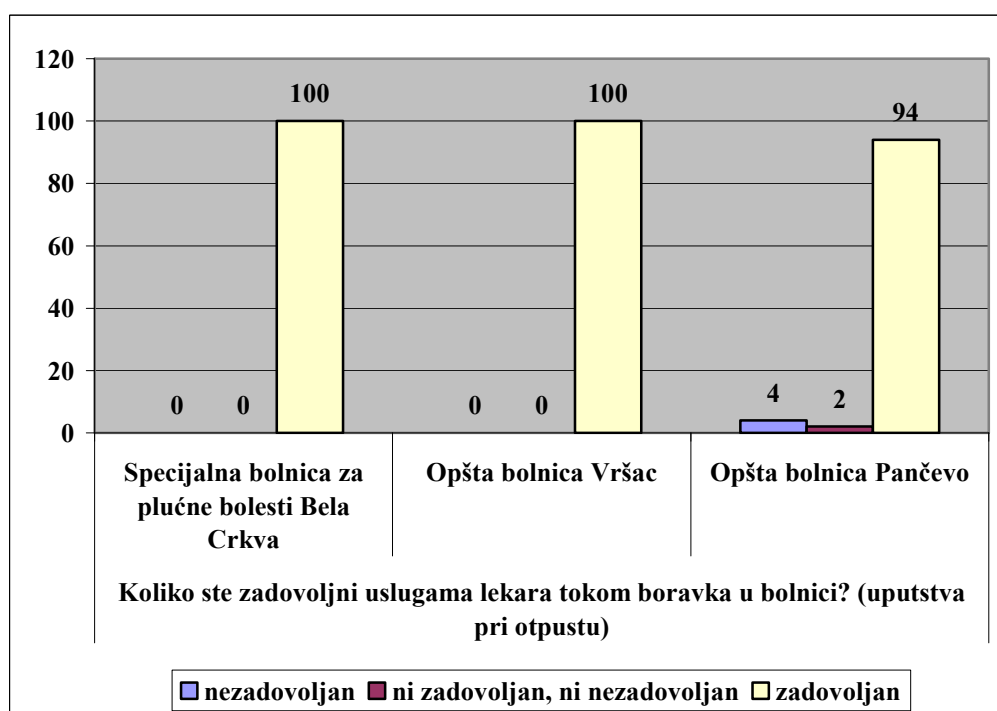
Većina anketiranih korisnika sa internističkih odeljenja je zadovoljna sposobnošću lekara za dijagnostikovanje zdravstvenih problema (100% u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti u Beloj Crkvi, 100% u Opštoj bolnici u Vršcu i 96% u Opštoj bolnici u Pančevu).



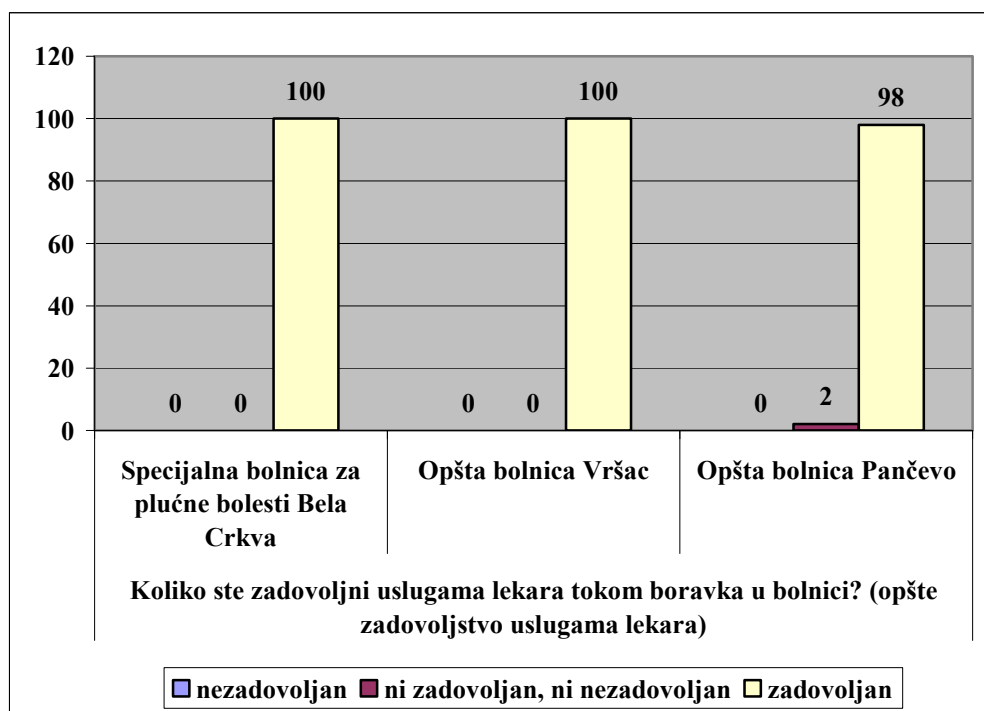
Većina anketiranih korisnika sa internističkih odeljenja je zadovoljna temeljitošću lekara u ispitivanju (100% u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti u Beloj Crkvi, 100% u Opštoj bolnici u Vršcu i 93,8% u Opštoj bolnici u Pančevu).



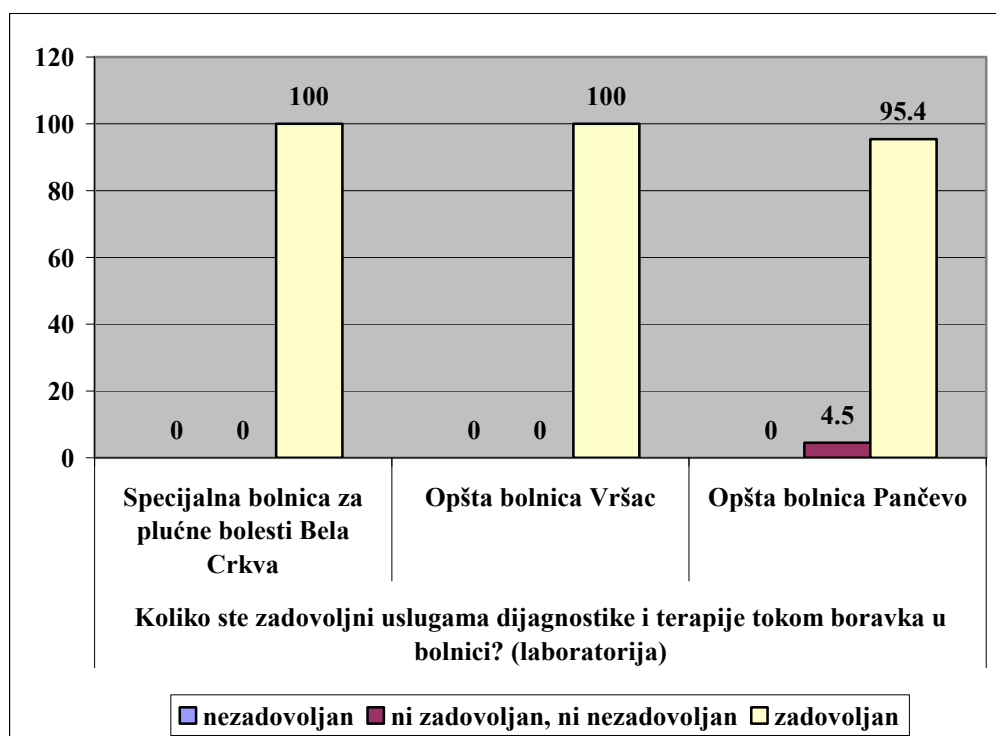
Većina anketiranih korisnika sa internističkih odeljenja je zadovoljna uspešnoću lekara u lečenju (100% u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti u Beloj Crkvi, 100% u Opštoj bolnici u Vršcu i 94,1% u Opštoj bolnici u Pančevu).



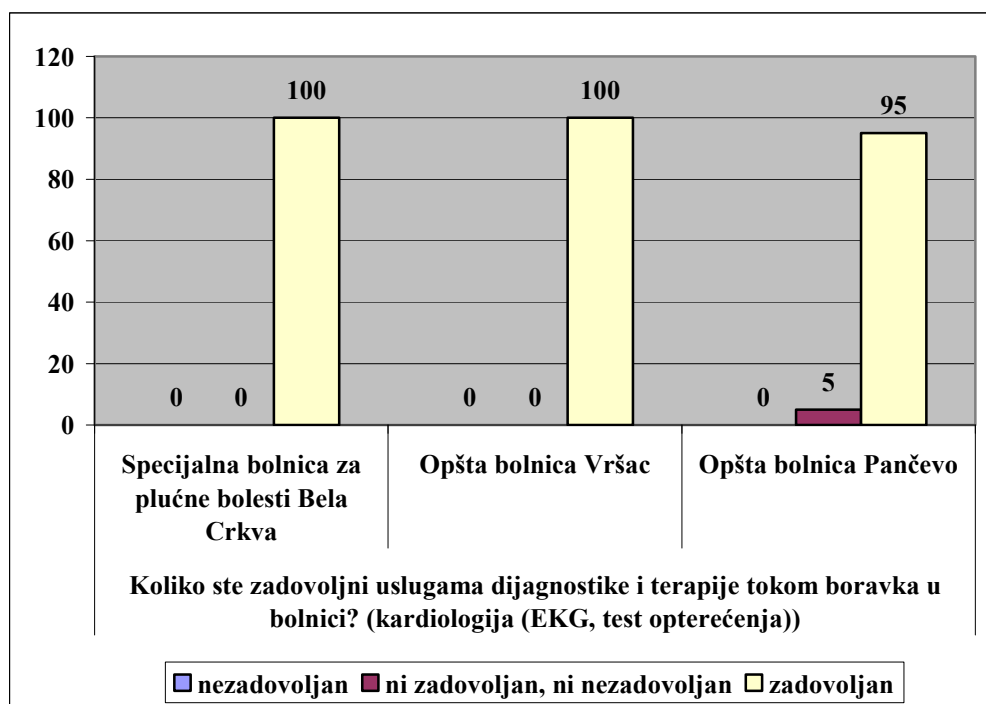
Većina anketiranih korisnika sa internističkih odeljenja je zadovoljna uputstvima lekara pri otpustu (100% u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti u Beloj Crkvi, 100% u Opštoj bolnici u Vršcu i 94% u Opštoj bolnici u Pančevu).



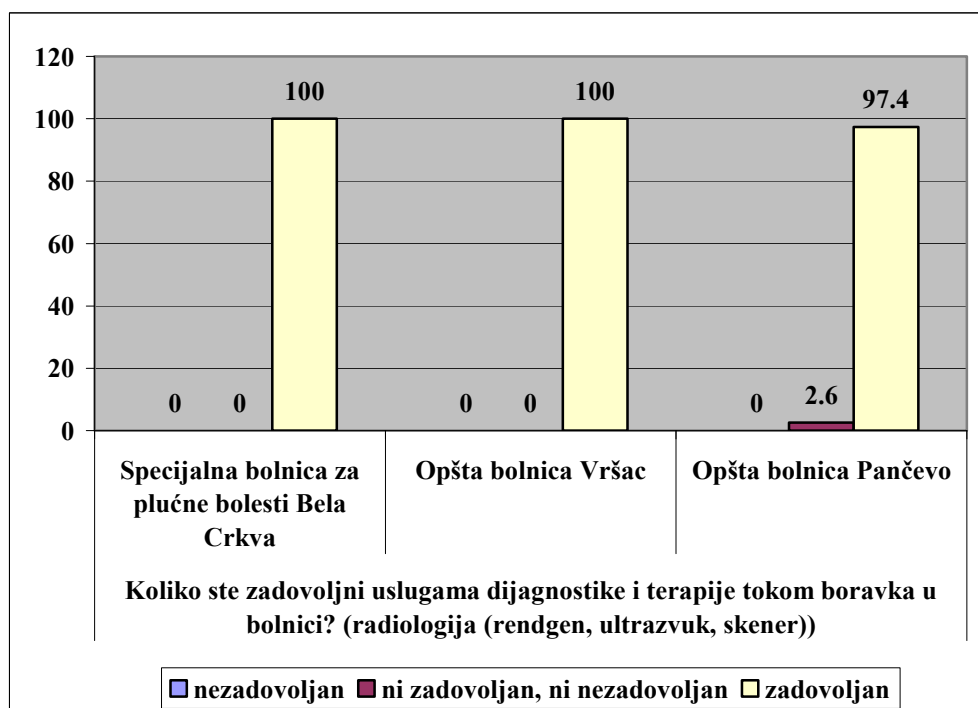
Većina anketiranih korisnika sa internističkih odeljenja je zadovoljna uslugama lekara (100% u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti u Beloj Crkvi, 100% u Opštoj bolnici u Vršcu i 98% u Opštoj bolnici u Pančevu).



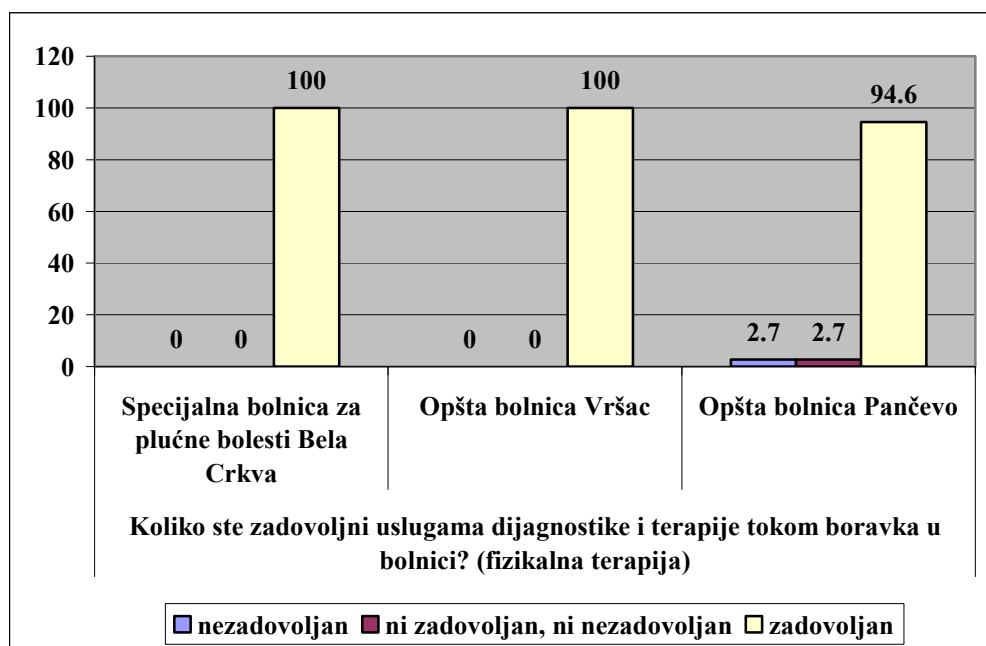
Većina anketiranih korisnika sa internističkih odeljenja je zadovoljna laboratorijskim uslugama tokom boravka u bolnici (100% u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti u Beloj Crkvi, 100% u Opštoj bolnici u Vršcu i 95,4% u Opštoj bolnici u Pančevu).



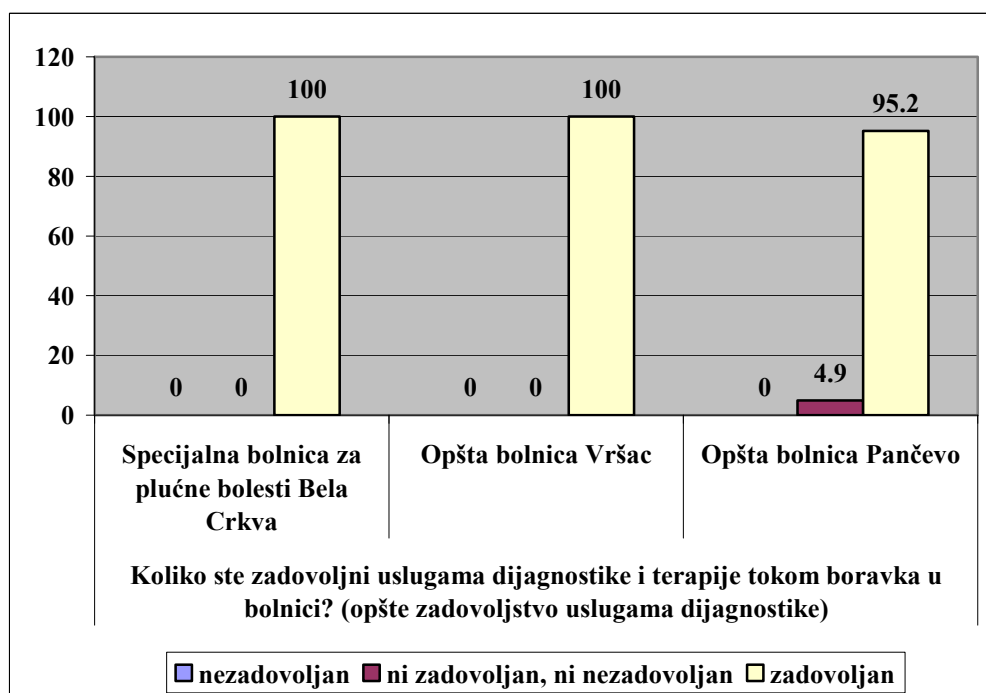
Većina anketiranih korisnika sa internističkih odeljenja je zadovoljna dijagnostičkim testovima tokom boravka u bolnici (100% u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti u Beloj Crkvi, 100% u Opštoj bolnici u Vršcu i 95% u Opštoj bolnici u Pančevu).



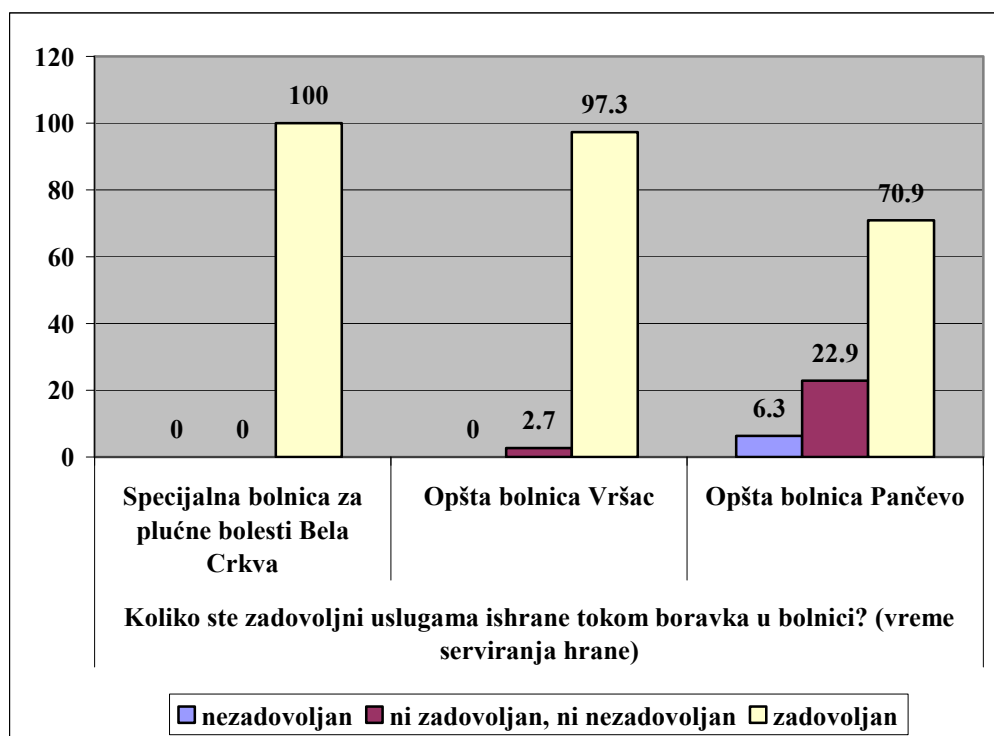
Većina anketiranih korisnika sa internističkih odeljenja je zadovoljna radiološkim uslugama tokom boravka u bolnici (100% u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti u Beloj Crkvi, 100% u Opštoj bolnici u Vršcu i 97,4% u Opštoj bolnici u Pančevu).



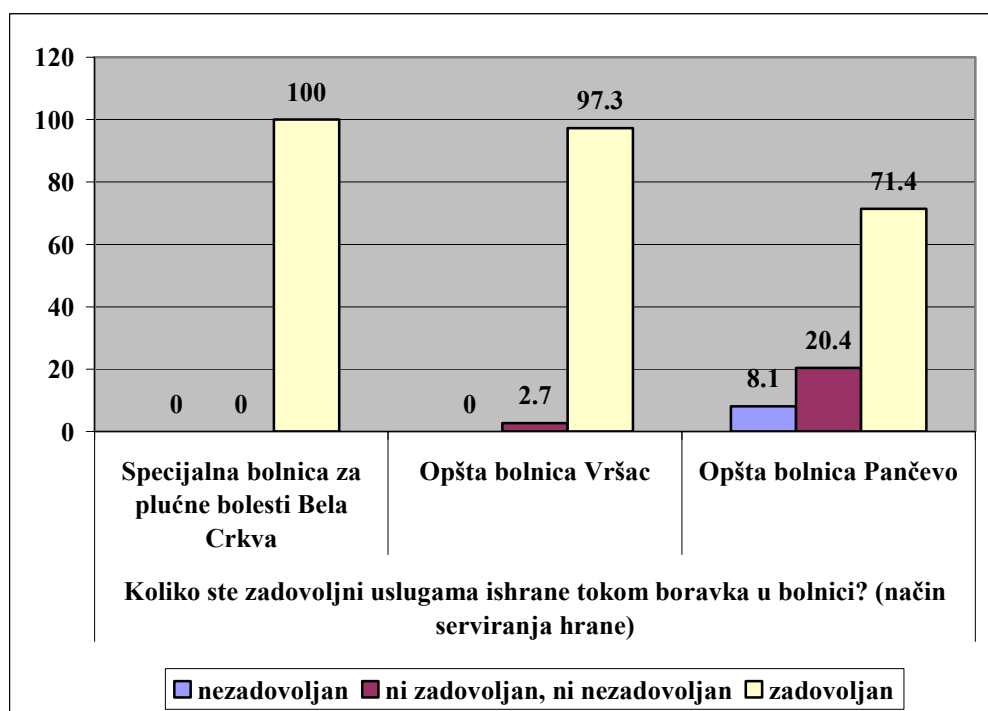
Većina anketiranih korisnika sa internističkih odeljenja je zadovoljna uslugama fizikalne medicine i rehabilitacije tokom boravka u bolnici (100% u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti u Beloj Crkvi, 100% u Opštoj bolnici u Vršcu i 94,6% u Opštoj bolnici u Pančevu).



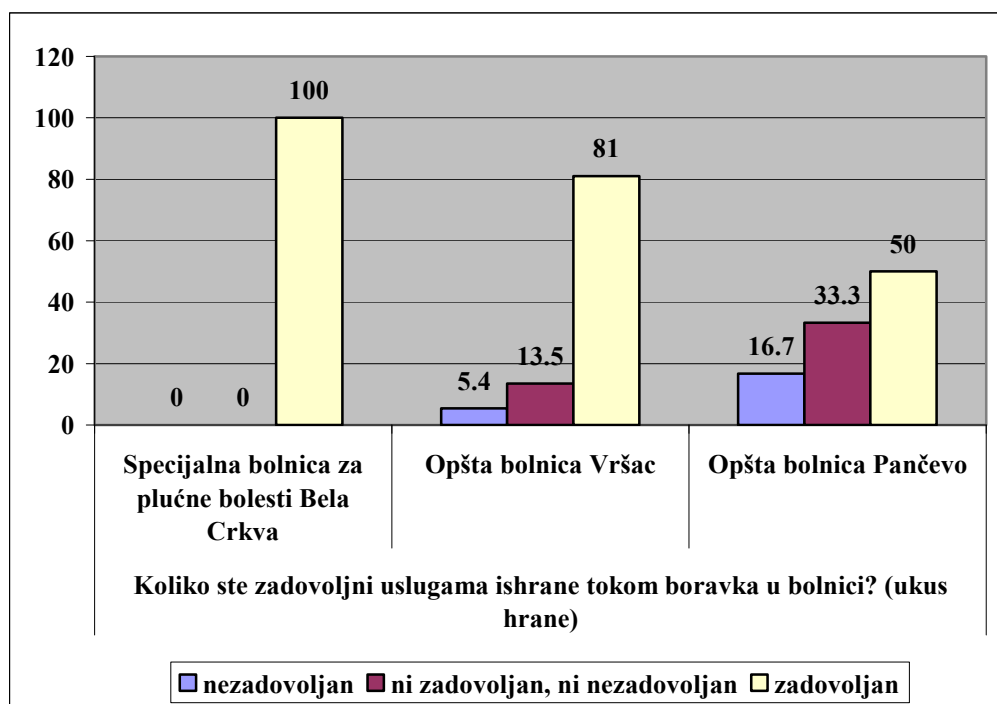
Većina anketiranih korisnika sa internističkih odeljenja je zadovoljna uslugama dijagnostike tokom boravka u bolnici (100% u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti u Beloj Crkvi, 100% u Opštoj bolnici u Vršcu i 95,2% u Opštoj bolnici u Pančevu).



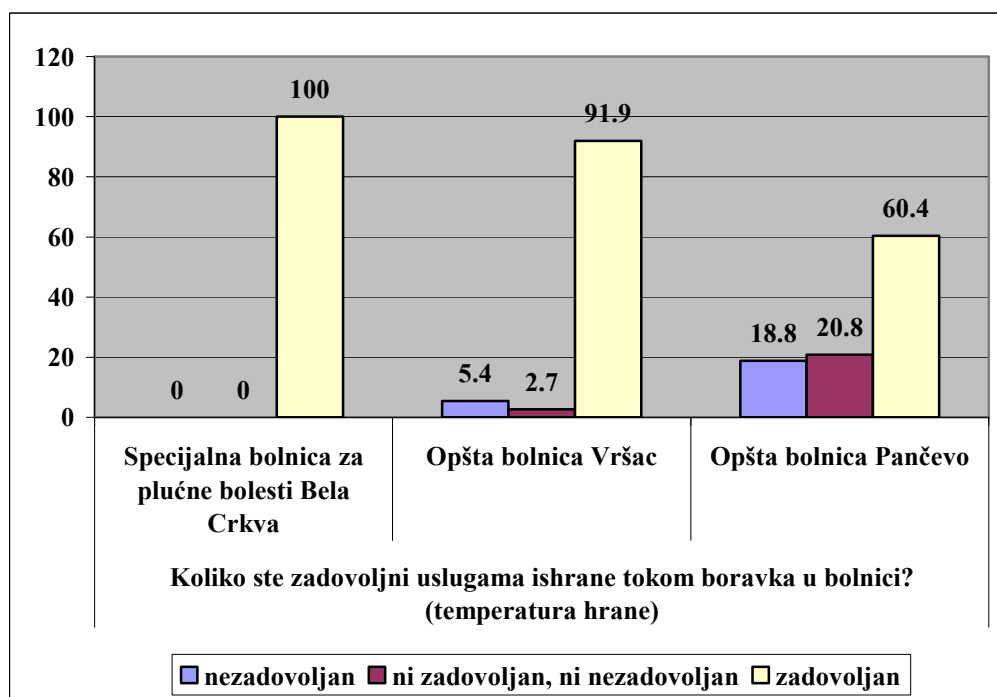
Većina anketiranih korisnika sa internističkih odeljenja je zadovoljna vremenom serviranja hrane tokom boravka u bolnici (100% u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti u Beloj Crkvi, 97,3% u Opštoj bolnici u Vršcu i 70,9% u Opštoj bolnici u Pančevu).



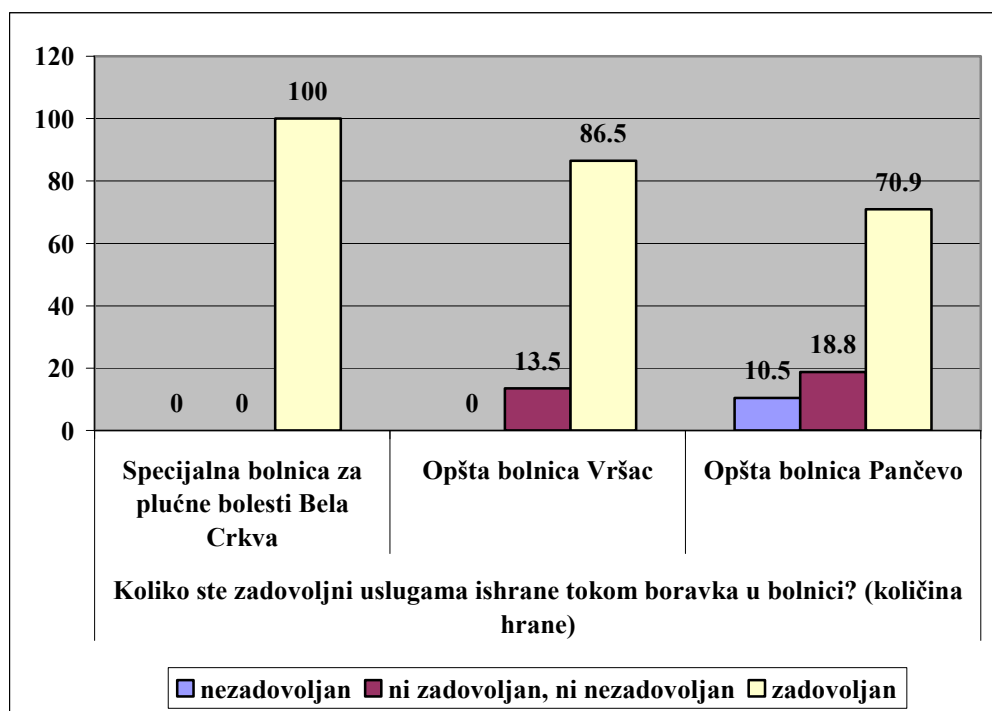
Većina anketiranih korisnika sa internističkih odeljenja je zadovoljna načinom serviranja hrane tokom boravka u bolnici (100% u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti u Beloj Crkvi, 97,3% u Opštoj bolnici u Vršcu i 71,4% u Opštoj bolnici u Pančevu).



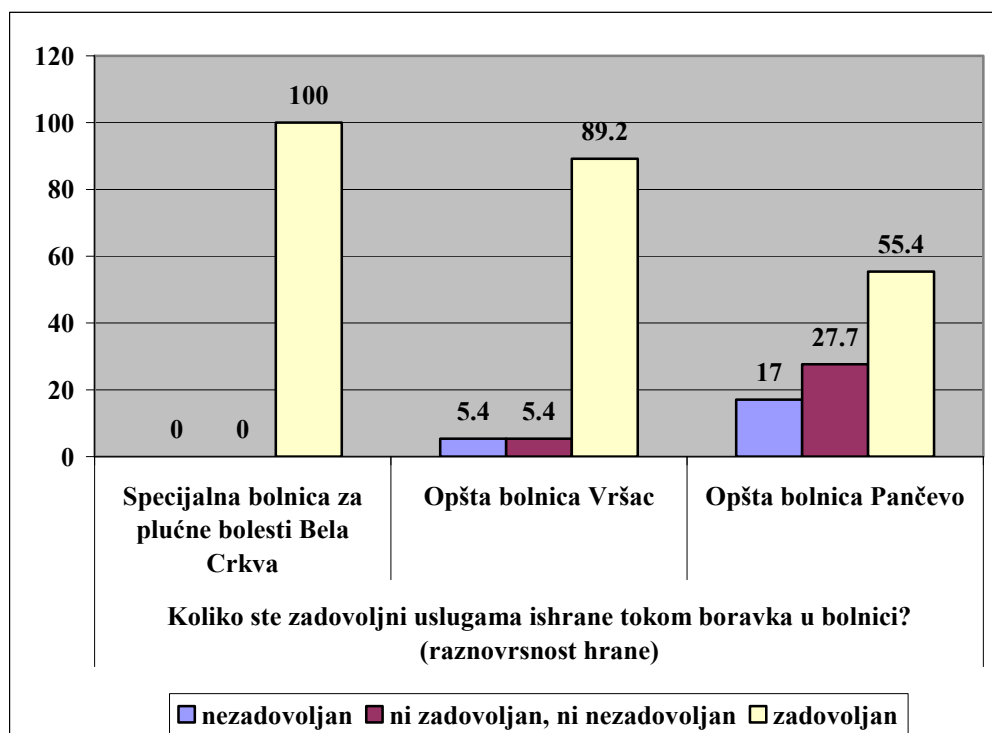
Većina anketiranih korisnika sa internističkih odeljenja je zadovoljna ukusom hrane tokom boravka u bolnici (100% u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti u Beloj Crkvi, 81% u Opštoj bolnici u Vršcu, dok je u Opštoj bolnici u Pančevu samo polovina anketiranih korisnika zadovoljna sa ukusom hrane).



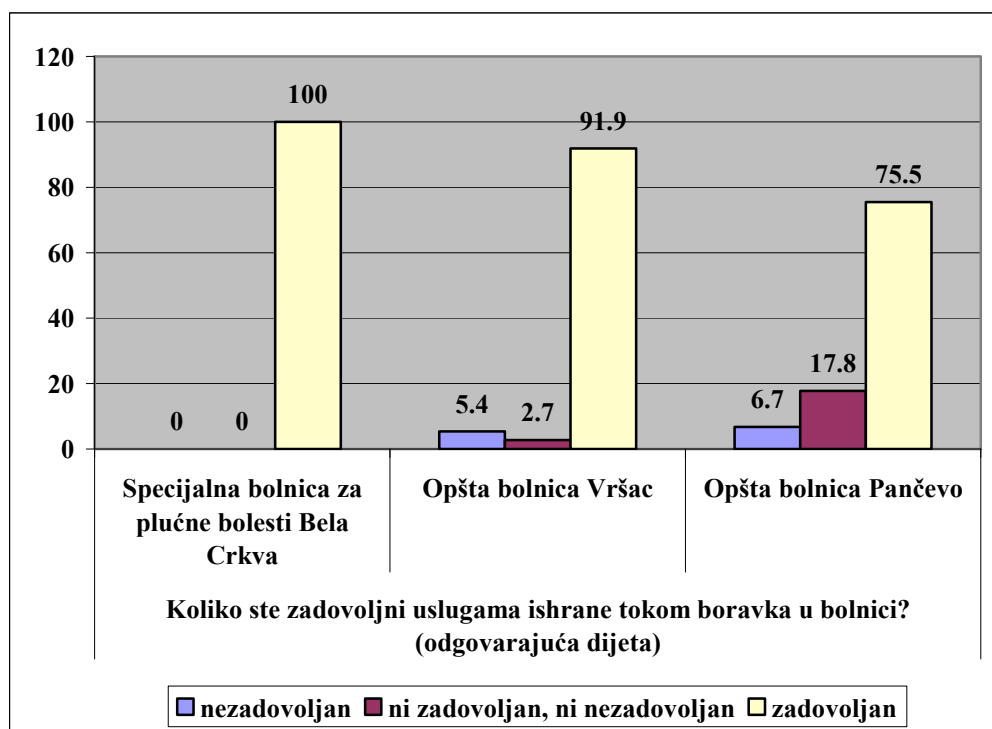
Većina anketiranih korisnika sa internističkih odeljenja je zadovoljna temperaturom hrane tokom boravka u bolnici (100% u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti u Beloj Crkvi, 91,9% u Opštoj bolnici u Vršcu i 60,4% u Opštoj bolnici u Pančevu).



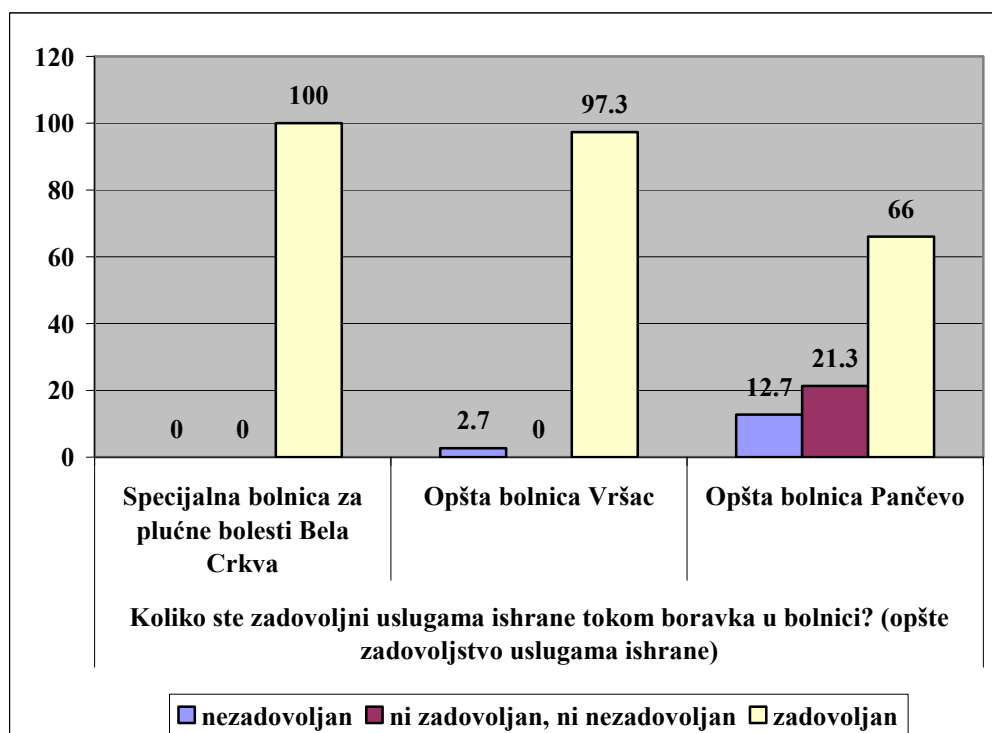
Većina anketiranih korisnika sa internističkih odeljenja je zadovoljna količinom hrane tokom boravka u bolnici (100% u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti u Beloj Crkvi, 86,5% u Opštoj bolnici u Vršcu i 70,9% u Opštoj bolnici u Pančevu).



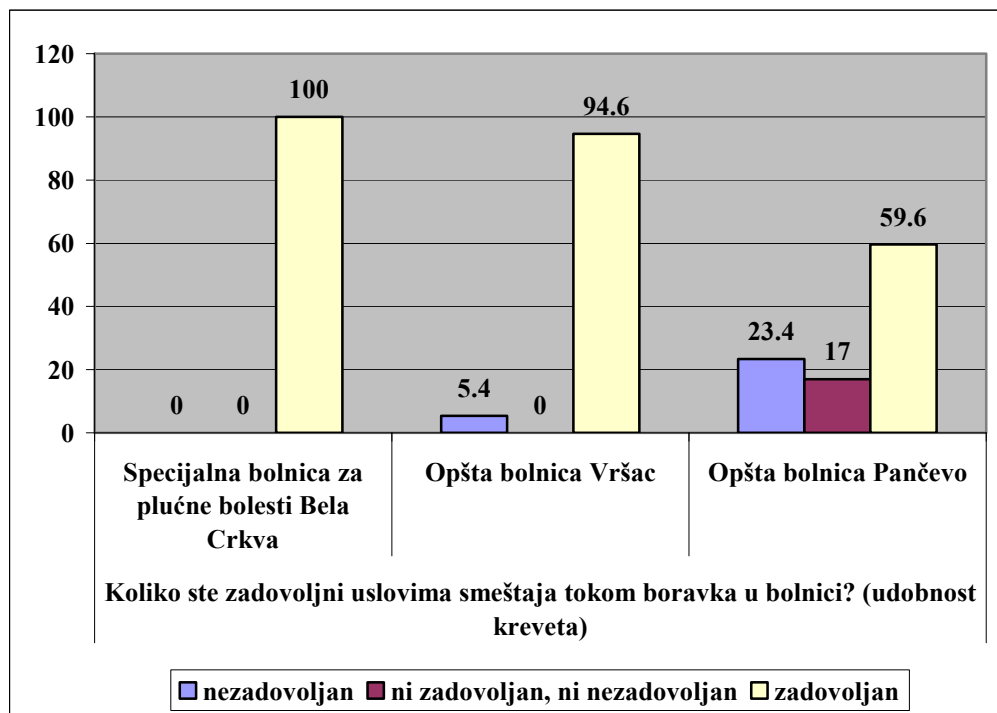
Većina anketiranih korisnika sa internističkih odeljenja je zadovoljna raznovrsnošću hrane tokom boravka u bolnici (100% u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti u Beloj Crkvi, 89,2% u Opštoj bolnici Vršac i 55,4% u Opštoj bolnici u Pančevu).



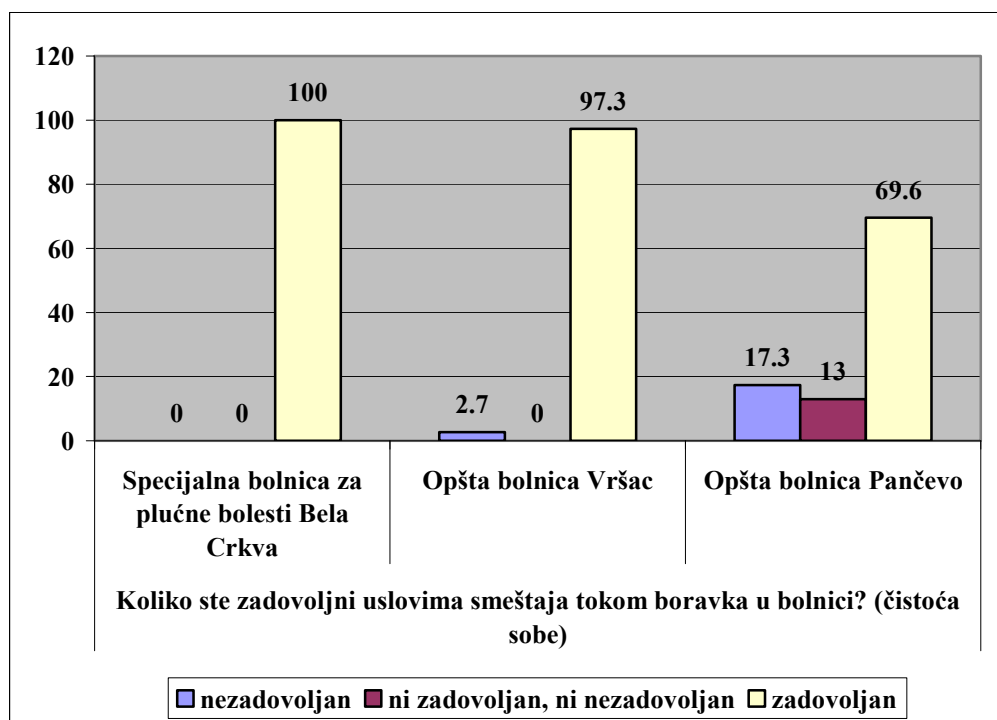
Većina anketiranih korisnika sa internističkih odeljenja je zadovoljna odgovarajućom dijetom tokom boravka u bolnici (100% u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti u Beloj Crkvi, 91,9% u Opštoj bolnici Vršac i 75,5% u Opštoj bolnici u Pančevu).



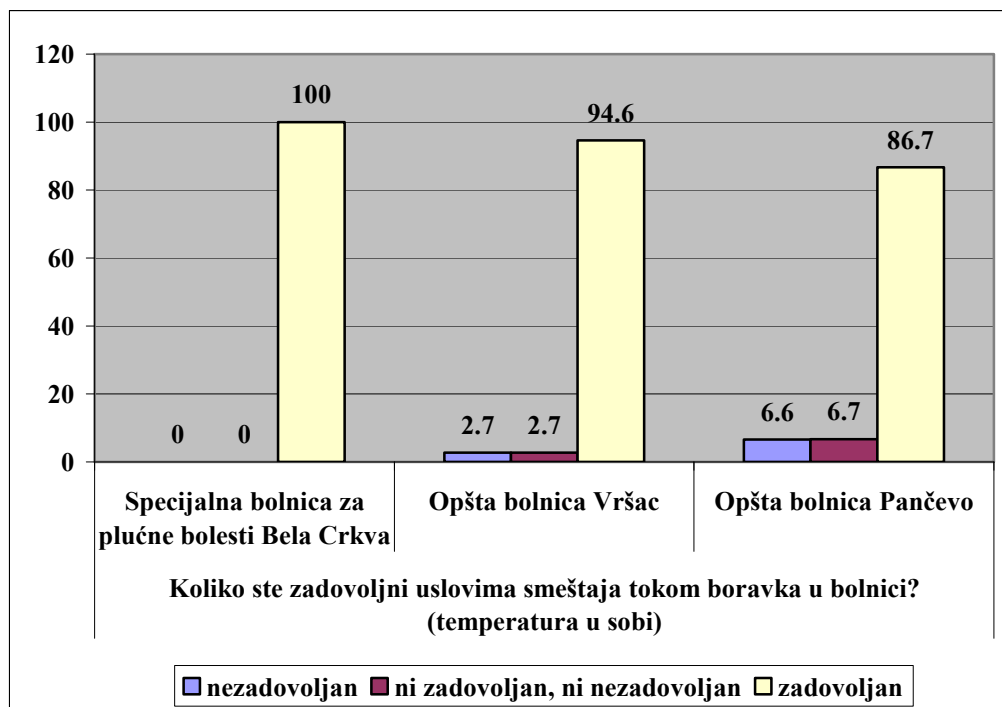
Većina anketiranih korisnika sa internističkih odeljenja je zadovoljna ishranom tokom boravka u bolnici (100% u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti u Beloj Crkvi, 97,3% u Opštoj bolnici Vršac i 66% u Opštoj bolnici u Pančevu).



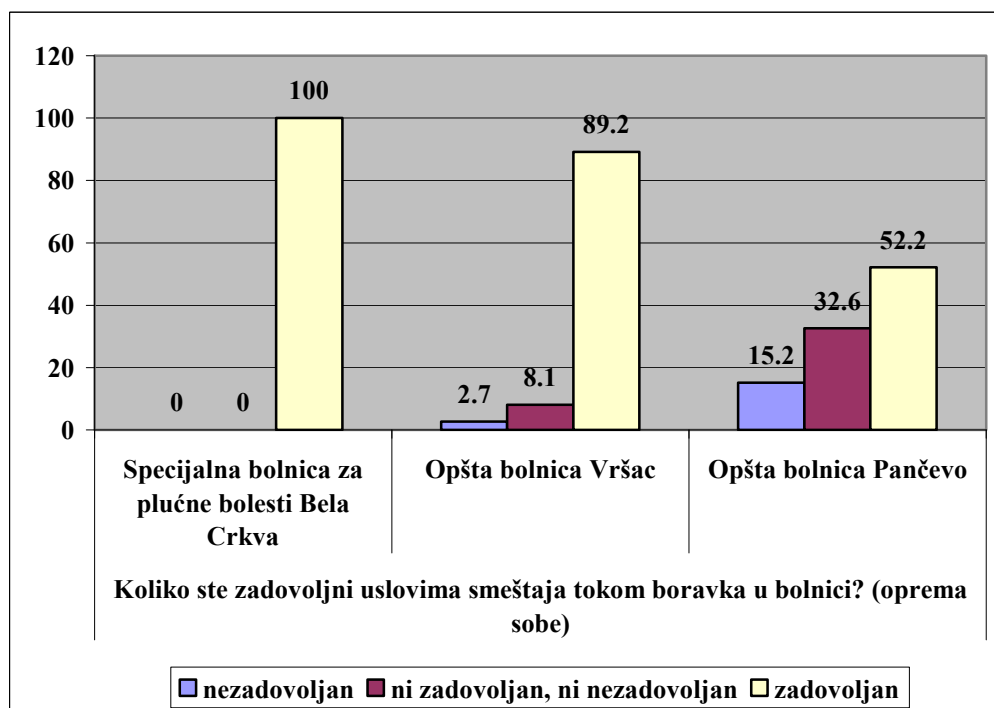
Većina anketiranih korisnika sa internističkih odeljenja je zadovoljna udobnošću kreveta tokom boravka u bolnici (100% u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti u Beloj Crkvi, 94,6% u Opštoj bolnici Vršac i 59,6% u Opštoj bolnici u Pančevu). Skoro četvrtina korisnika u Opštoj bolnici u Pančevu je nezadovoljna udobnošću kreveta.



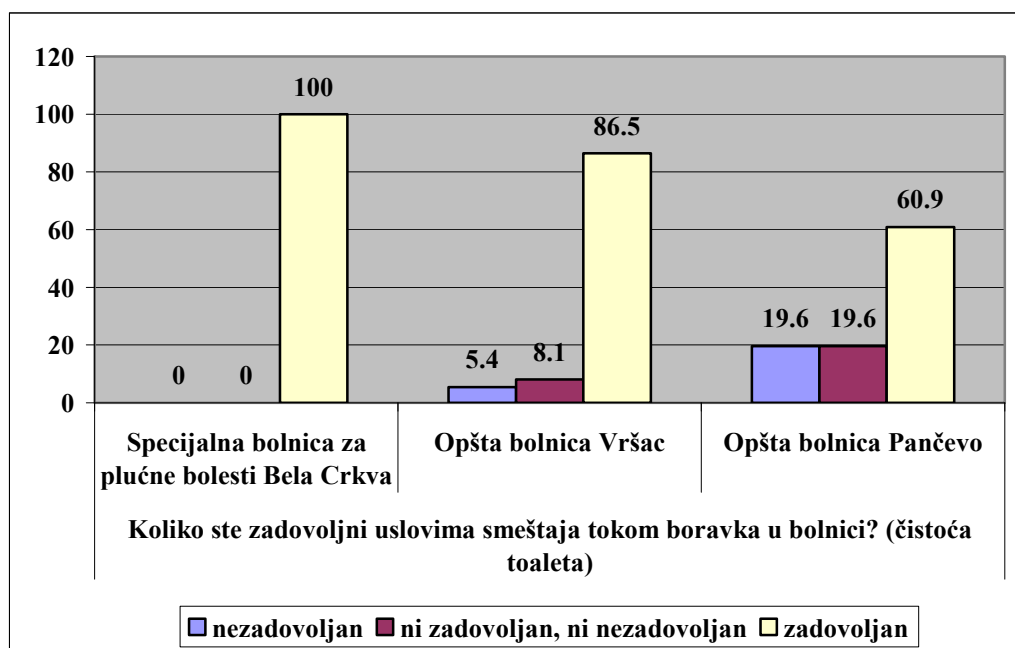
Većina anketiranih korisnika sa internističkih odeljenja je zadovoljna čistoćom sobe tokom boravka u bolnici (100% u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti u Beloj Crkvi, 97,3% u Opštoj bolnici Vršac i 69,6% u Opštoj bolnici u Pančevu).



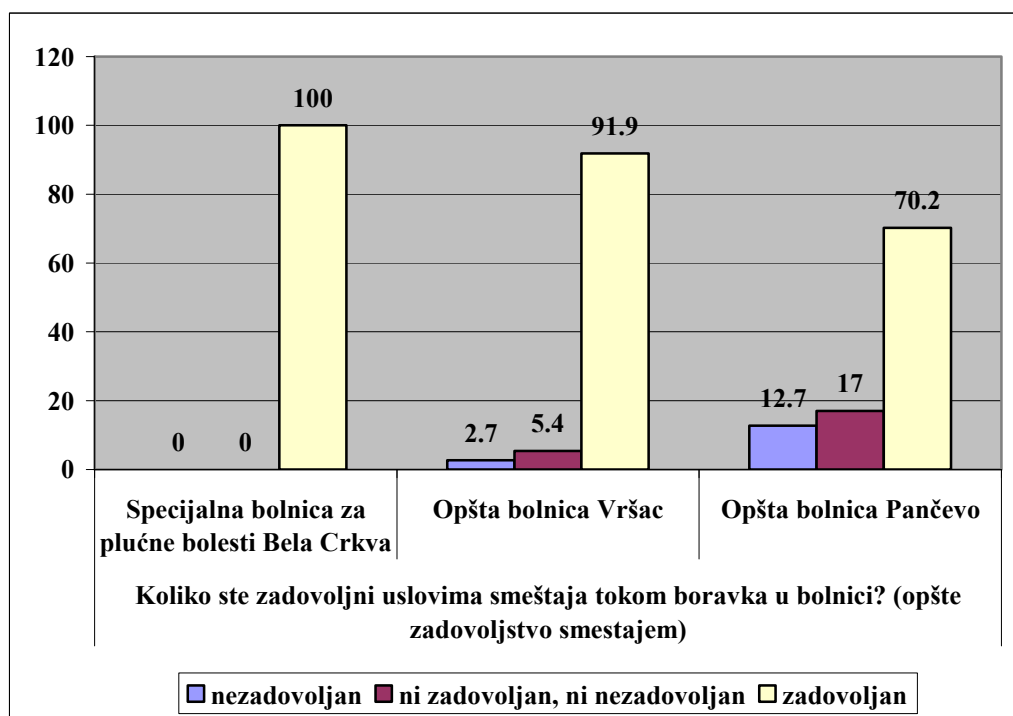
Većina anketiranih korisnika sa internističkih odeljenja je zadovoljna temperaturom u sobi tokom boravka u bolnici (100% u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti u Beloj Crkvi, 94,6% u Opštoj bolnici Vršac i 86,7% u Opštoj bolnici u Pančevu).



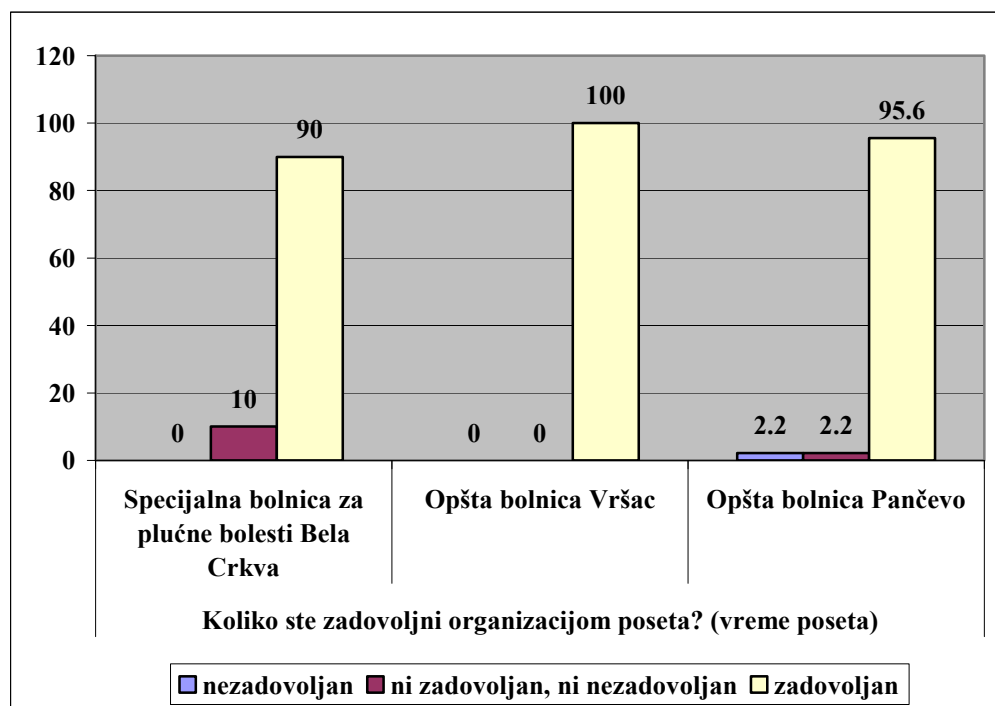
Većina anketiranih korisnika sa internističkih odeljenja je zadovoljna opremljenošću sobe tokom boravka u bolnici (100% u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti u Beloj Crkvi, 89,2% u Opštoj bolnici Vršac i 52,2% u Opštoj bolnici u Pančevu).



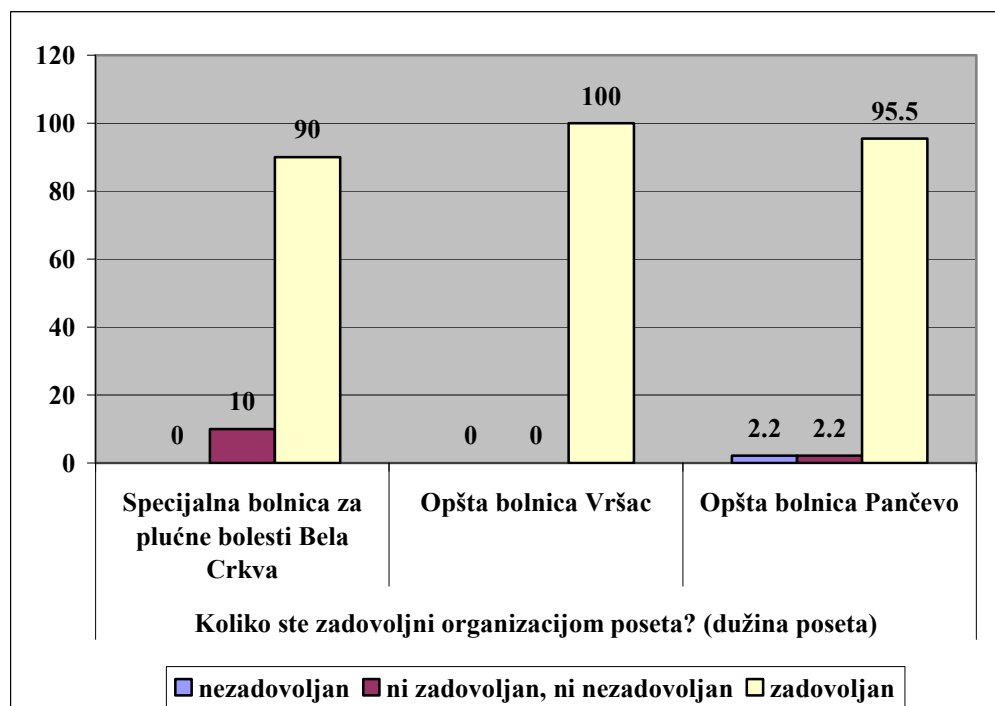
Većina anketiranih korisnika sa internističkih odeljenja je zadovoljna čistoćom toaleta tokom boravka u bolnici (100% u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti u Beloj Crkvi, 86,5% u Opštoj bolnici Vršac i 60,9% u Opštoj bolnici u Pančevu).



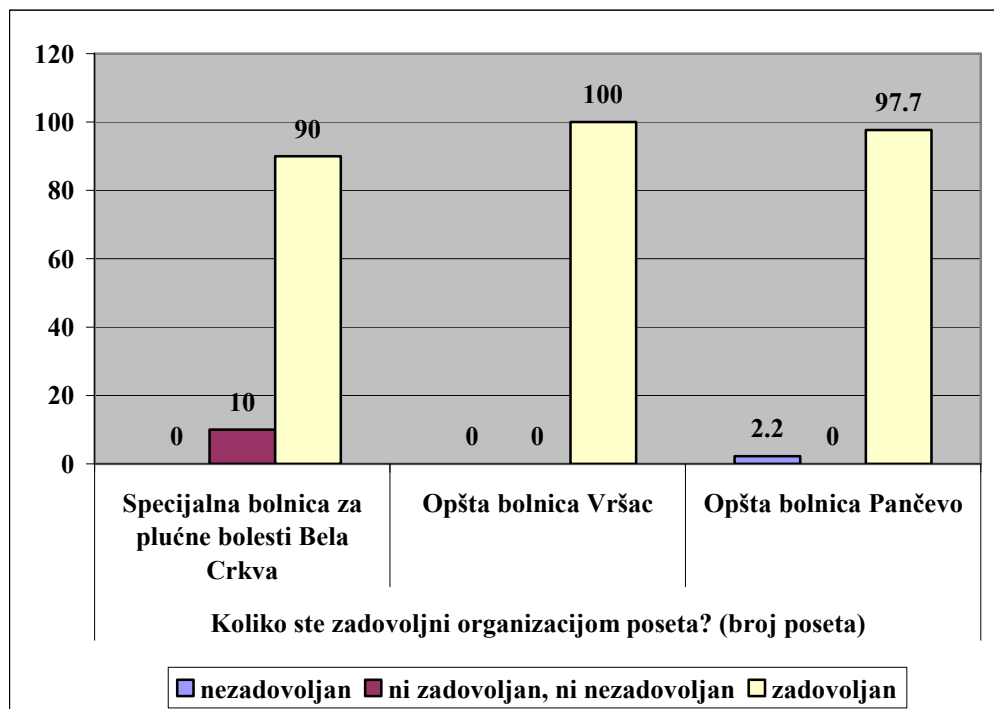
Većina anketiranih korisnika sa internističkih odeljenja je zadovoljna smeštajem tokom boravka u bolnici (100% u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti u Beloj Crkvi, 91,9% u Opštoj bolnici Vršac i 70,2% u Opštoj bolnici u Pančevu).



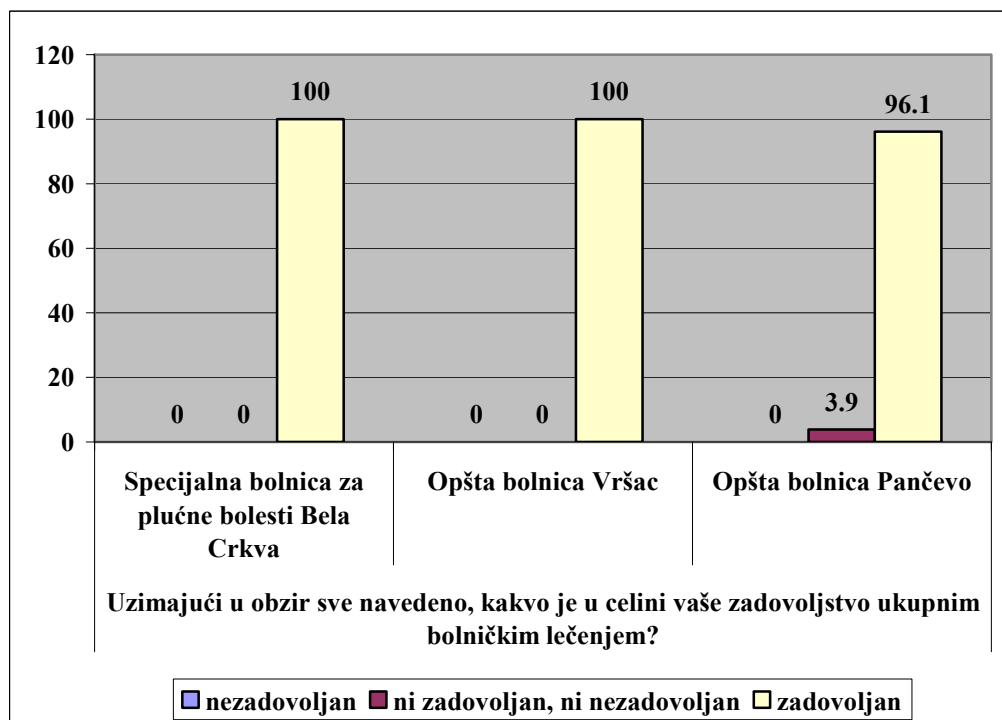
Većina anketiranih korisnika sa internističkih odeljenja je zadovoljna vremenom poseta u bolnici (90% u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti u Beloj Crkvi, 100% u Opštoj bolnici Vršac i 95,6% u Opštoj bolnici u Pančevu).



Većina anketiranih korisnika sa internističkih odeljenja je zadovoljna dužinom poseta u bolnici (90% u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti u Beloj Crkvi, 100% u Opštoj bolnici Vršac i 95,5% u Opštoj bolnici u Pančevu).

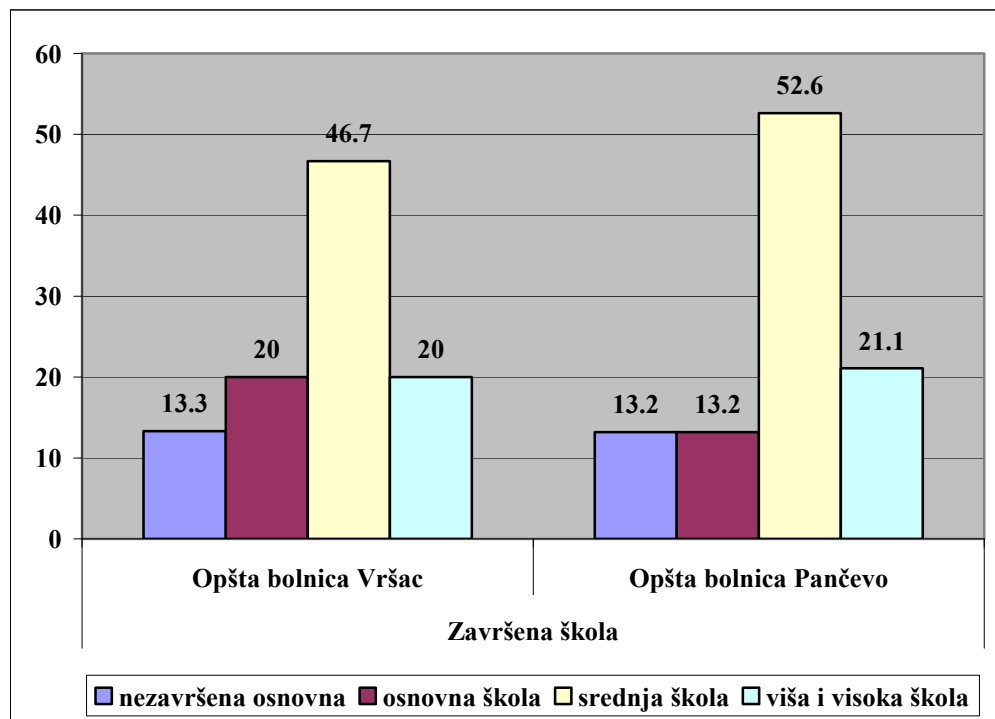


Većina anketiranih korisnika sa internističkih odeljenja je zadovoljna brojem poseta u bolnici (90% u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti u Beloj Crkvi, 100% u Opštoj bolnici Vršac i 97,7% u Opštoj bolnici u Pančevu).

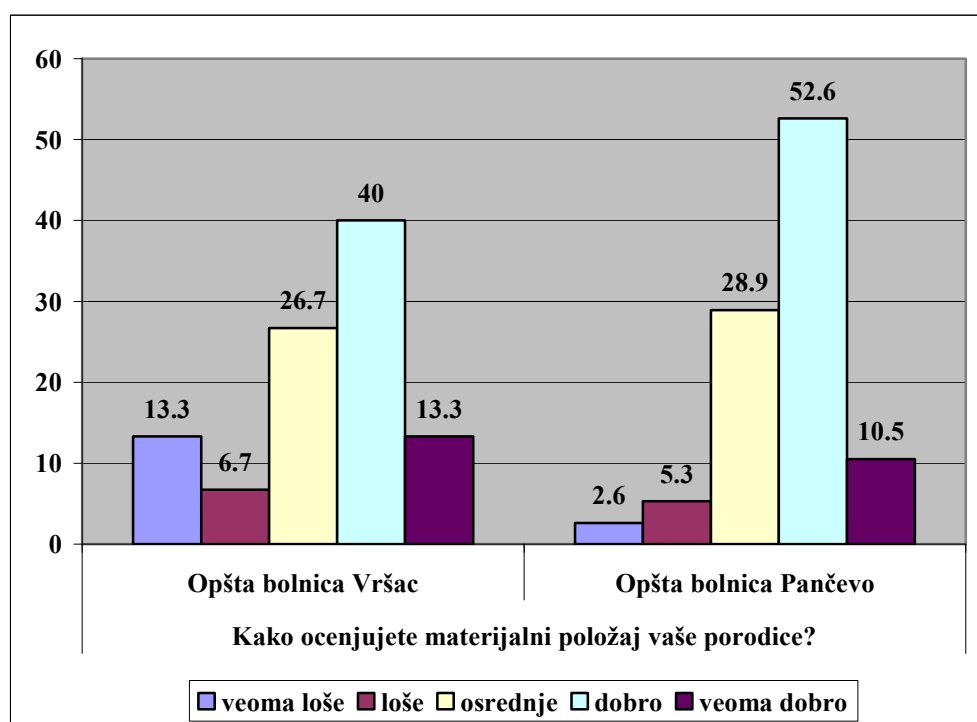


Većina anketiranih korisnika sa internističkih odeljenja je u celini zadovoljna ukupnim bolničkim lečenjem (100% u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti u Beloj Crkvi, 100% u Opštoj bolnici Vršac i 96,1% u Opštoj bolnici u Pančevu).

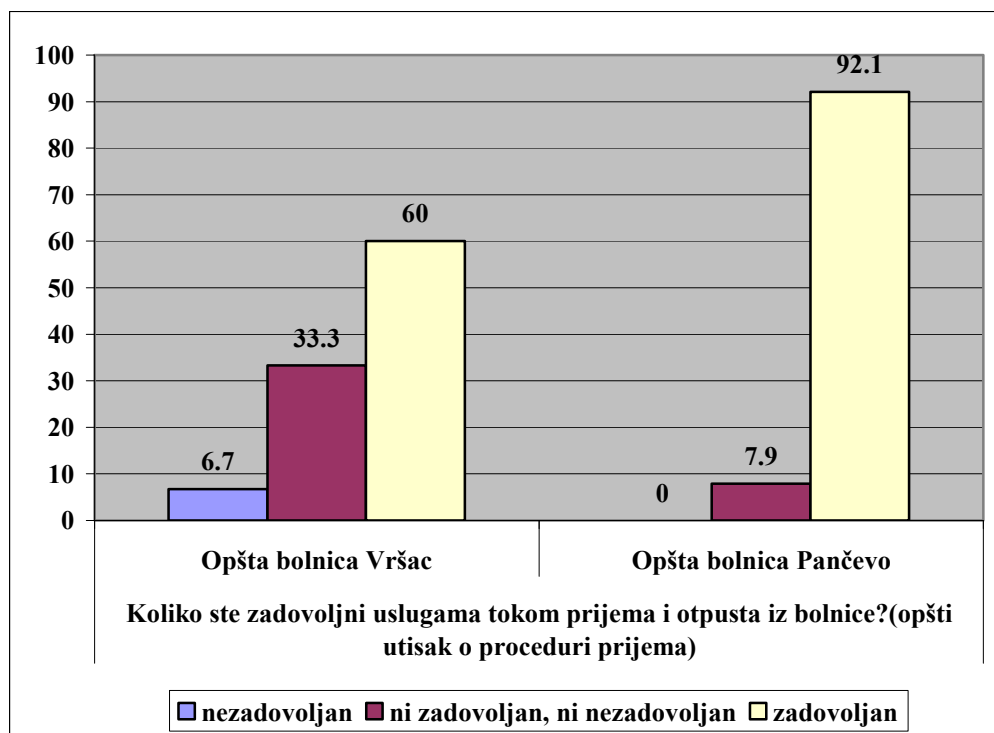
STACIONARNA ZDRAVSTVENA ZAŠTITA IZ OBLASTI GINEKOLOGIJE I AKUŠERSTVA



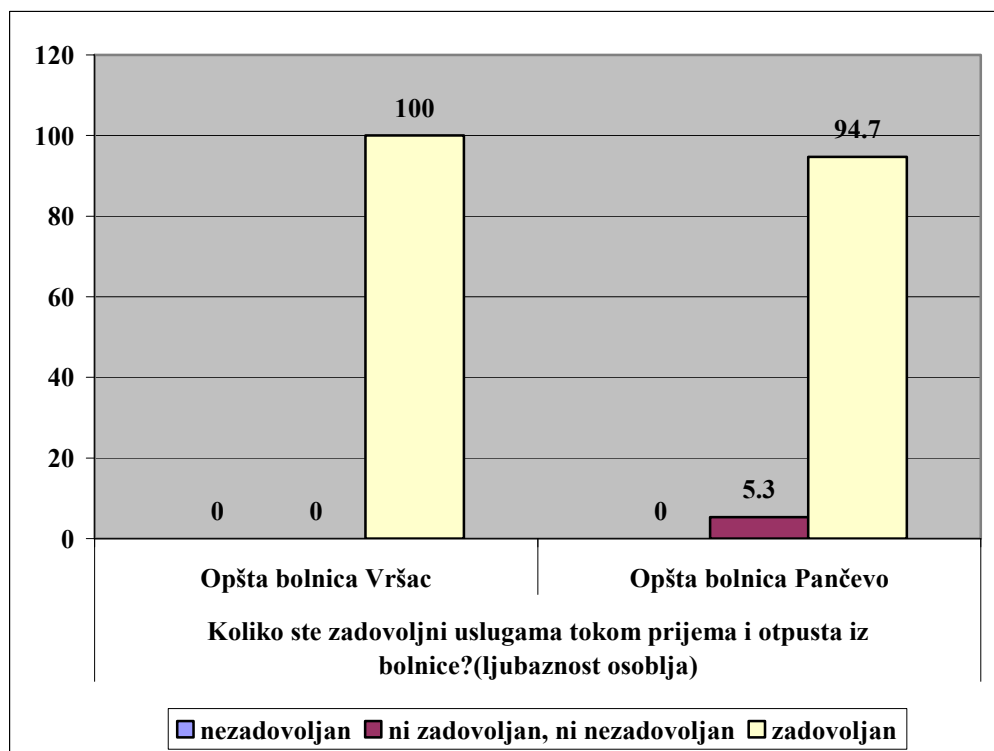
Većina anketiranih korisnica sa odeljenja ginekologije i akušerstva ima završenu srednju školu (46,7% u Opštoj bolnici Vršac i 52,6% u Opštoj bolnici u Pančevu).



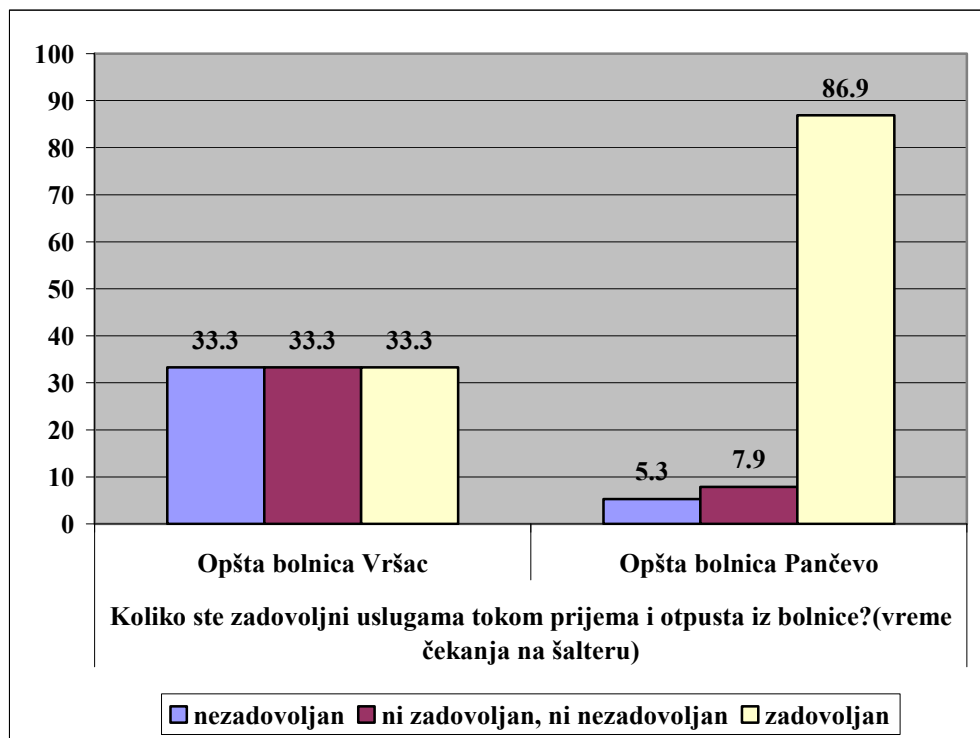
Većina anketiranih korisnica sa odeljenja ginekologije i akušerstva ocenjuje materijalni položaj svoje porodice kao osrednji i dobar u Opštoj bolnici Vršac (26,7% i 40%), a u Opštoj bolnici u Pančevu (28,9% i 52,6%).



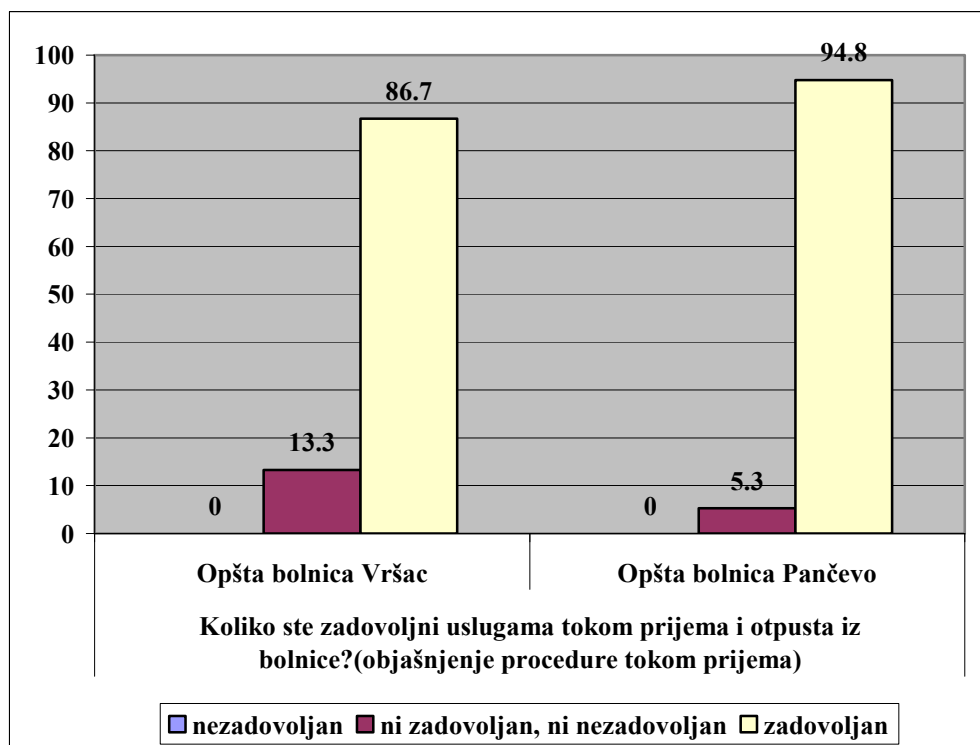
Većina anketiranih korisnica sa odeljenja ginekologije i akušerstva je zadovoljna procedurom prijema u bolnici (60% u Opštoj bolnici Vršac i 92,1% u Opštoj bolnici u Pančevu).



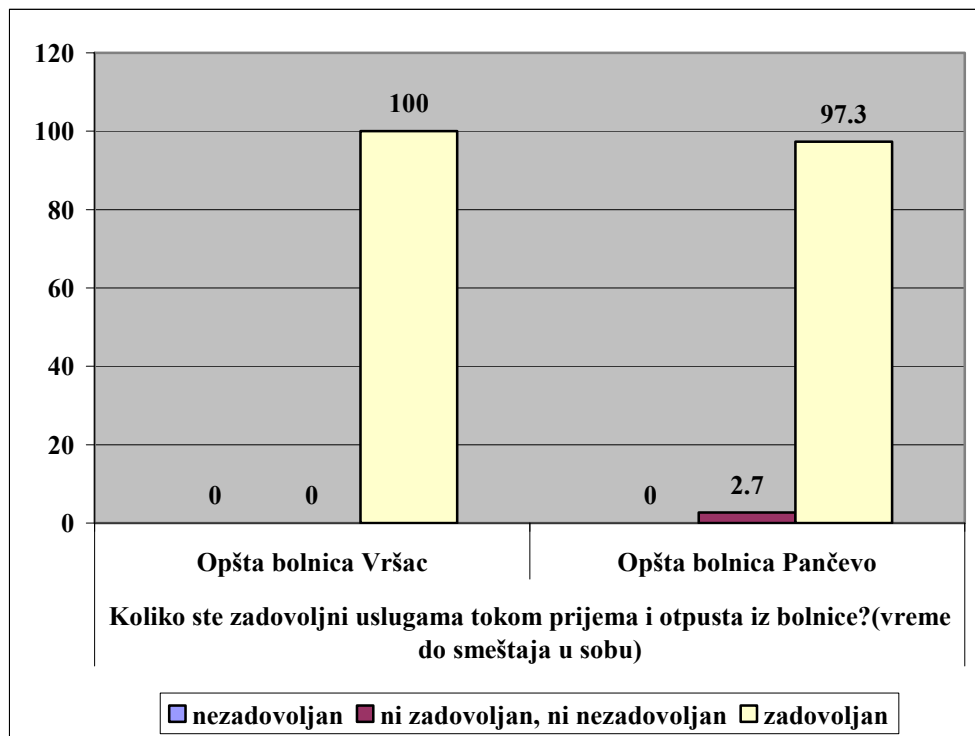
Većina anketiranih korisnica sa odeljenja ginekologije i akušerstva je zadovoljna ljubaznošću osoblja tokom prijema i otpusta iz bolnice (100% u Opštoj bolnici Vršac i 94,7% u Opštoj bolnici u Pančevu).



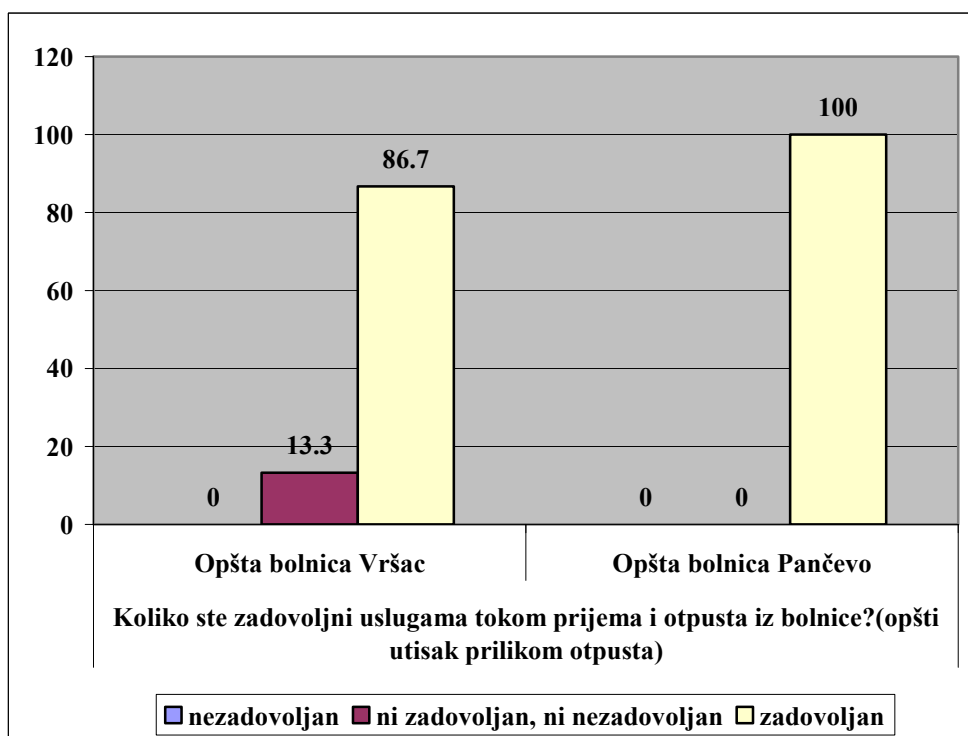
Većina anketiranih korisnica sa odeljenja ginekologije i akušerstva je zadovoljna vremenom čekanja na šalteru tokom prijema i otpusta iz bolnice u Opštoj bolnici u Pančevu (86,9%), dok su korisnice iz Opšte bolnice Vršac podeljenog mišljenja (33,3%).



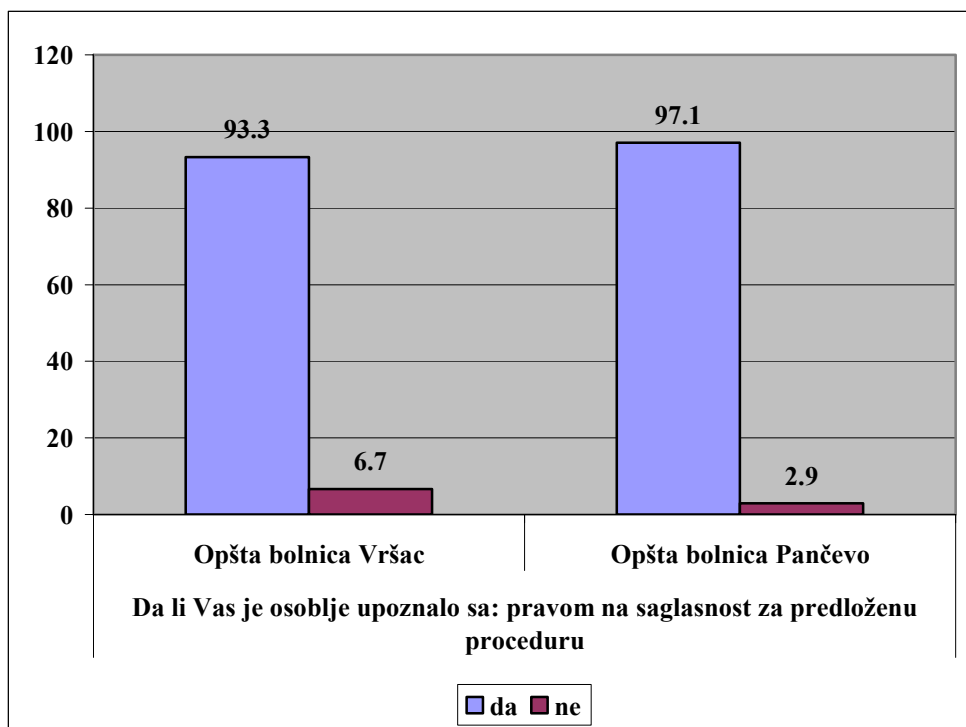
Većina anketiranih korisnica sa odeljenja ginekologije i akušerstva je zadovoljna objašnjenjima procedure tokom prijema u bolnicu (86,7% u Opštoj bolnici Vršac i 94,8% u Opštoj bolnici u Pančevu).



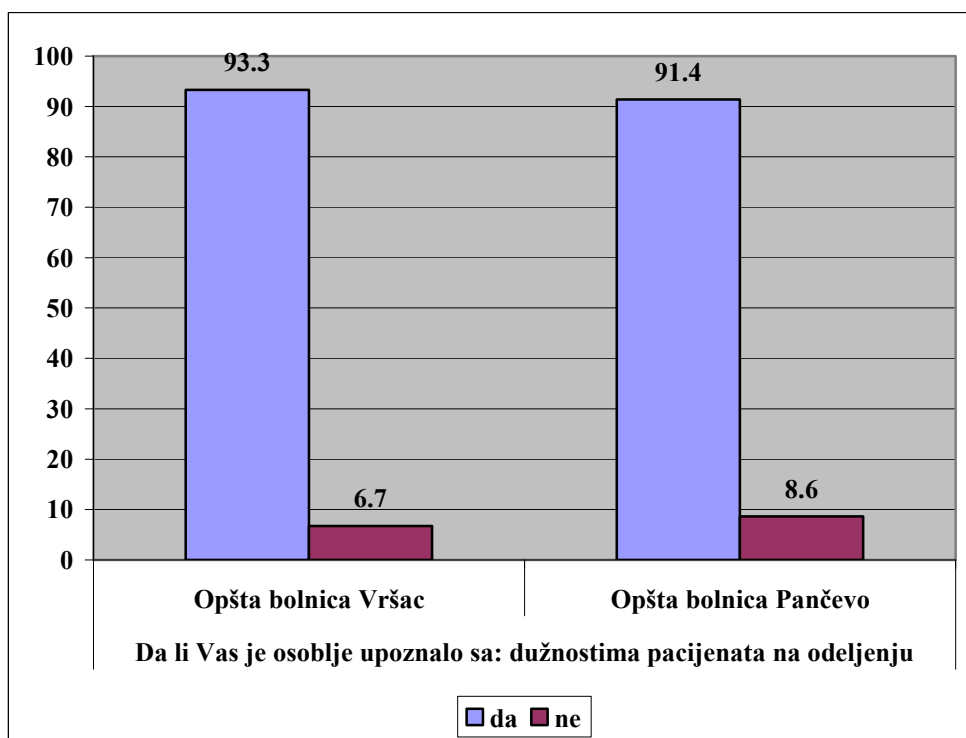
Većina anketiranih korisnica sa odeljenja ginekologije i akušerstva je zadovoljna vremenom do smeštaja u sobu tokom prijema u bolnicu (100% u Opštoj bolnici Vršac i 97,3% u Opštoj bolnici u Pančevu).



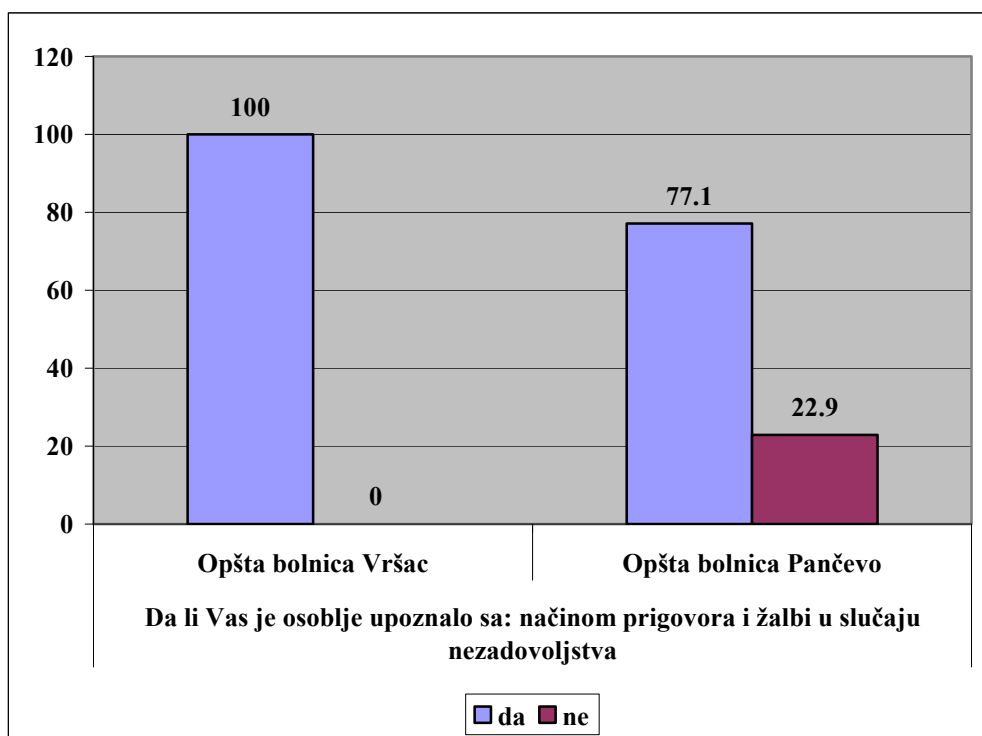
Većina anketiranih korisnica sa odeljenja ginekologije i akušerstva je zadovoljna uslugama prilikom otpusta iz bolnice (86,7% u Opštoj bolnici Vršac i 100% u Opštoj bolnici u Pančevu).



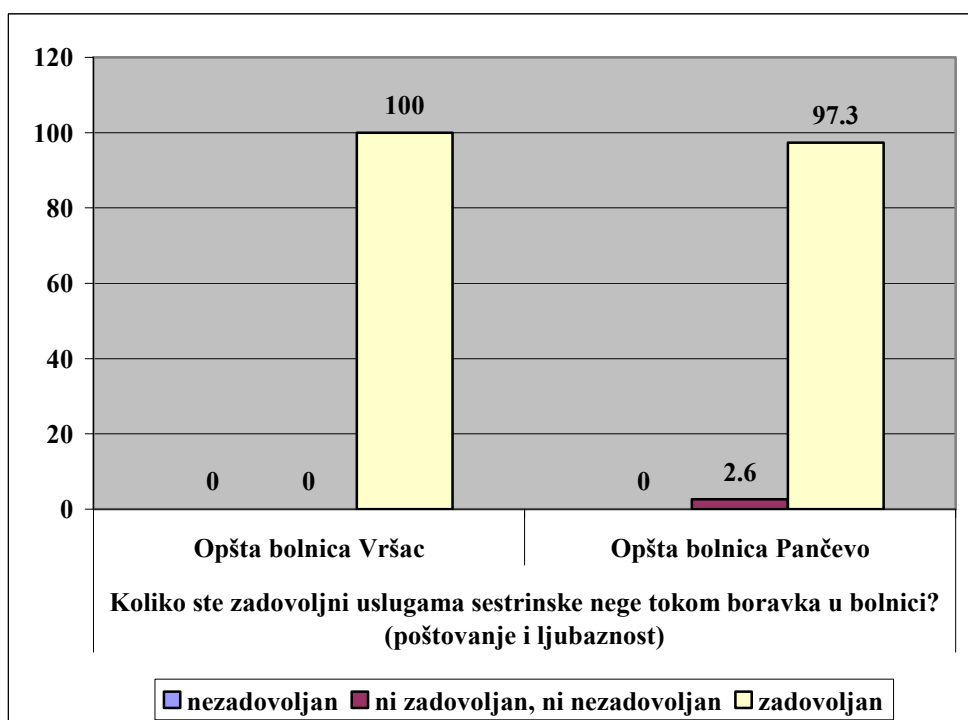
Većinu anketiranih korisnica sa odeljenja ginekologije i akušerstva je osoblje upoznalo sa pravom na saglasnost za predloženu proceduru (93,3% u Opštoj bolnici Vršac i 97,1% u Opštoj bolnici u Pančevu).



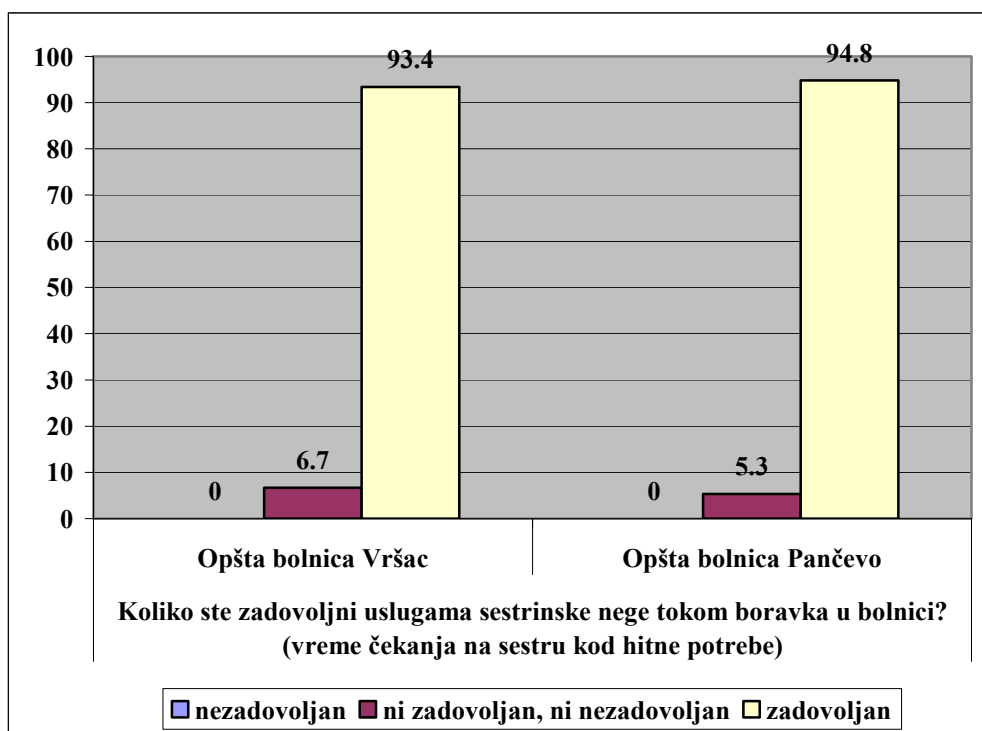
Većinu anketiranih korisnica sa odeljenja ginekologije i akušerstva je osoblje upoznalo sa dužnostima pacijenata na odeljenju (93,3% u Opštoj bolnici Vršac i 91,4% u Opštoj bolnici u Pančevu).



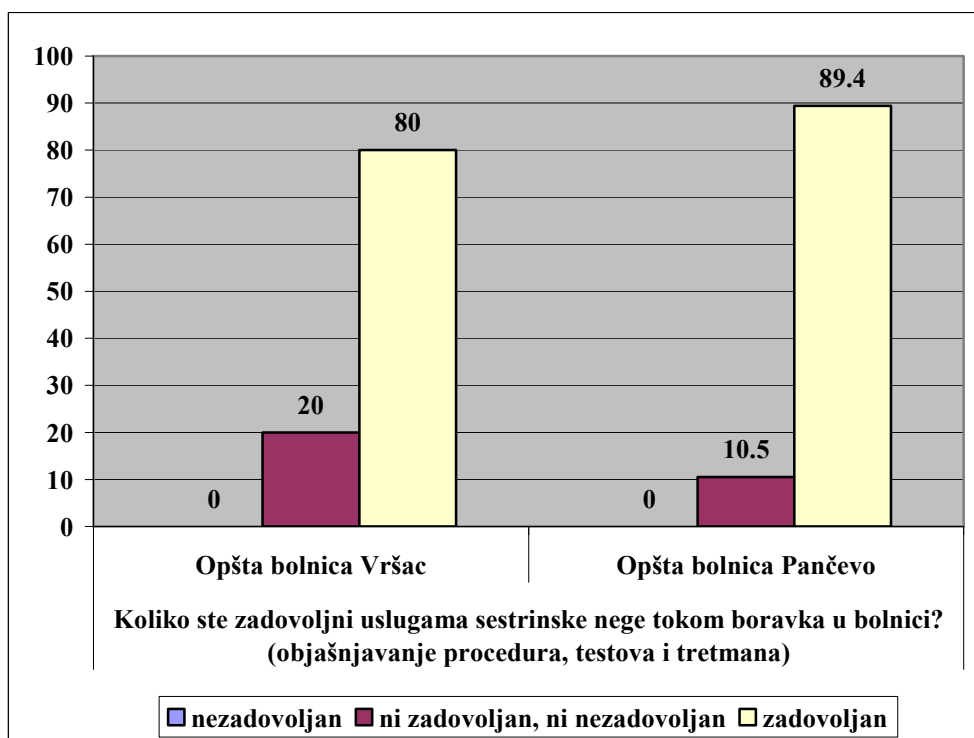
Većinu anketiranih korisnica sa odeljenja ginekologije i akušerstva je osoblje upoznalo sa načinom prigovora i žalbi u slučaju nezadovoljstva (100% u Opštoj bolnici Vršac i 77,1% u Opštoj bolnici u Pančevu).



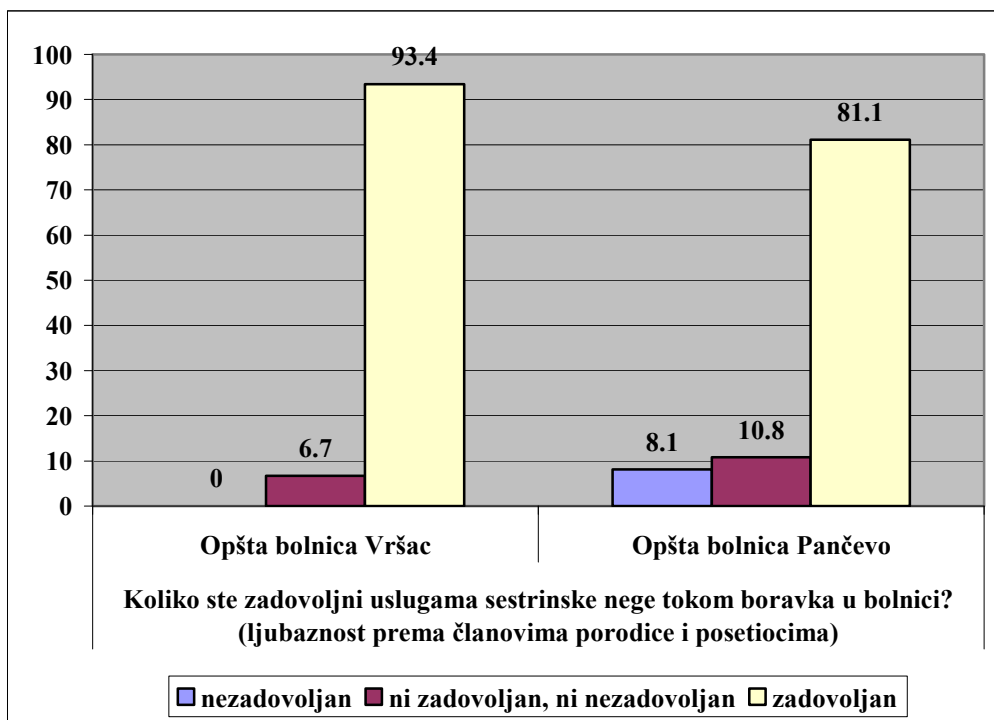
Većina anketiranih korisnica sa odeljenja ginekologije i akušerstva je zadovoljna poštovanjem i ljubaznošću sestara tokom boravka u bolnici (100% u Opštoj bolnici Vršac i 97,3% u Opštoj bolnici u Pančevu).



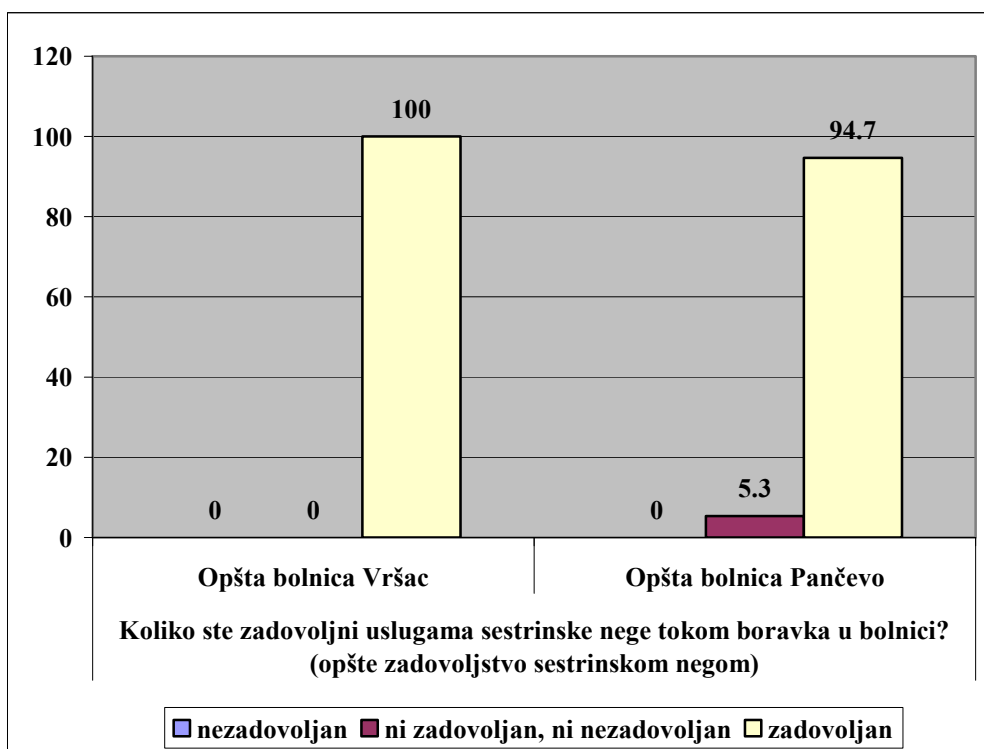
Većina anketiranih korisnica sa odeljenja ginekologije i akušerstva je zadovoljna čekanjem sestara kad su im hitno potrebne, tokom boravka u bolnici (93,4% u Opštoj bolnici Vršac i 94,8% u Opštoj bolnici u Pančevu).



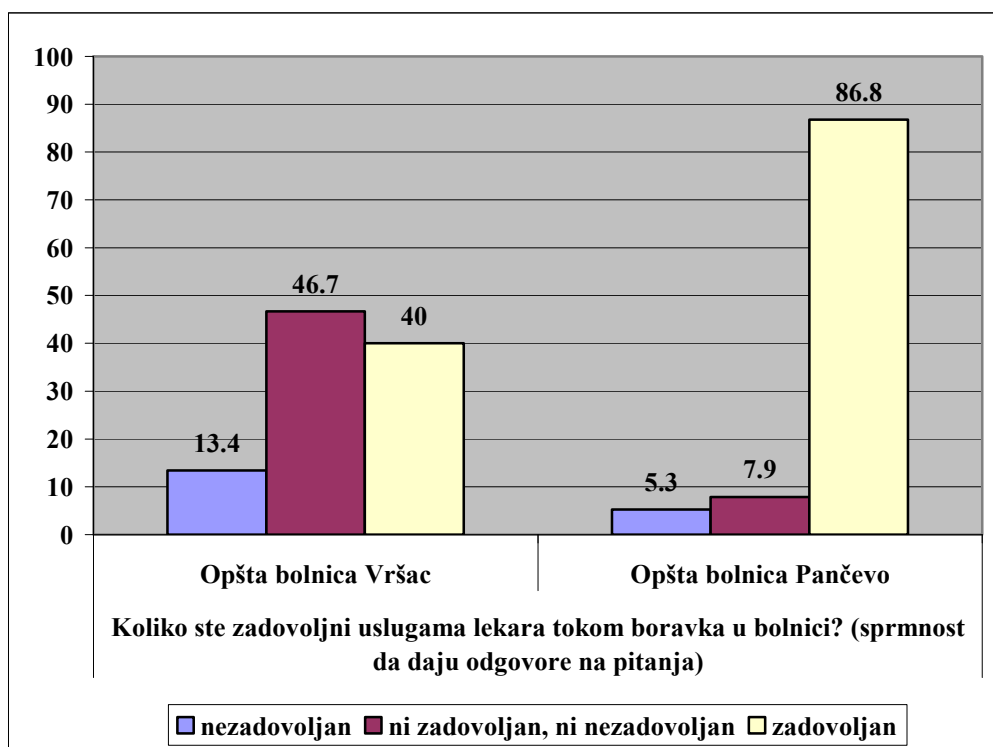
Većina anketiranih korisnica sa odeljenja ginekologije i akušerstva je zadovoljna objašnjenjem sestara što se tiče procedura, testova i tretmana, tokom boravka u bolnici (80% u Opštoj bolnici Vršac i 89,4% u Opštoj bolnici u Pančevu).



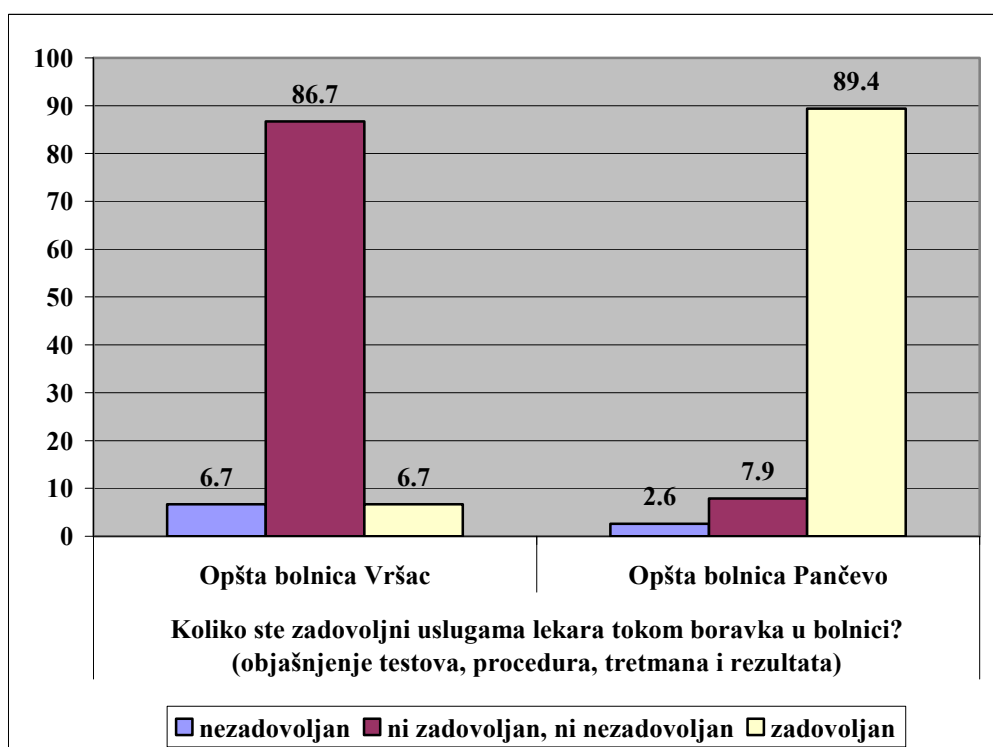
Većina anketiranih korisnica sa odeljenja ginekologije i akušerstva je zadovoljna ljubaznošću sestara prema članovima porodice i posetiocima, tokom boravka u bolnici (93,4% u Opštoj bolnici Vršac i 81,8% u Opštoj bolnici u Pančevu).



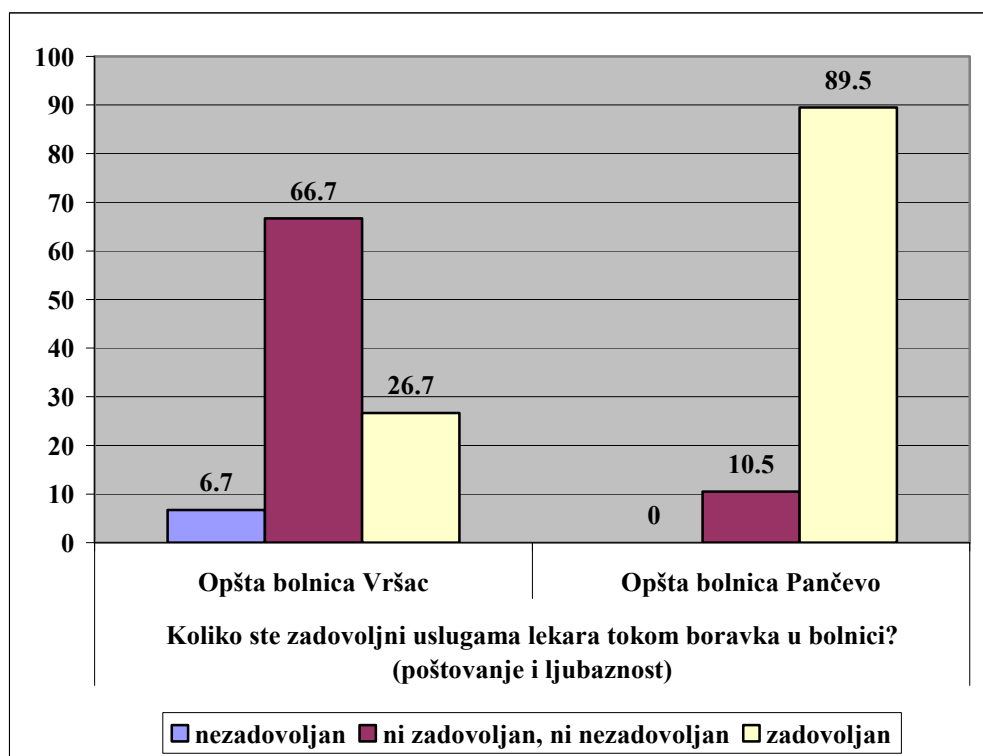
Većina anketiranih korisnica sa odeljenja ginekologije i akušerstva je zadovoljna sestrinskom negom tokom boravka u bolnici (100% u Opštoj bolnici Vršac i 94,7% u Opštoj bolnici u Pančevu).



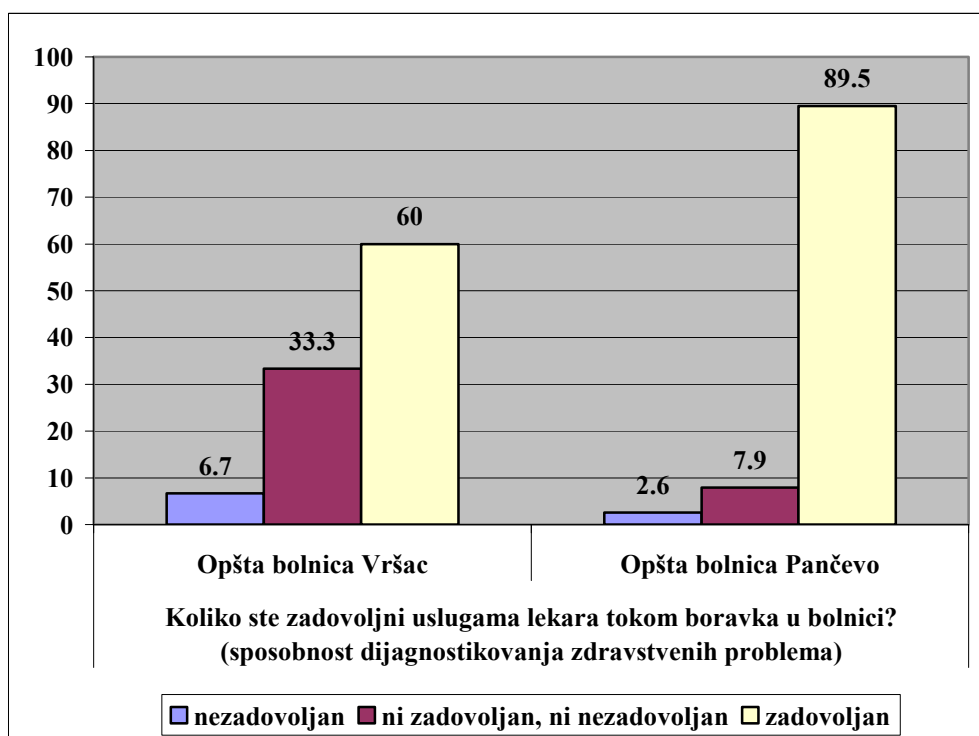
Većina anketiranih korisnica sa odeljenja ginekologije i akušerstva je zadovoljna spremnošću lekara da daju odgovore na pitanja, tokom boravka u Opštoj bolnici u Pančevu (86,8%), dok su korisnice iz Opšte bolnice Vršac neodlučne što se tiče odgovora na ovo pitanje (46,7%) ili su zadovoljne (40%).



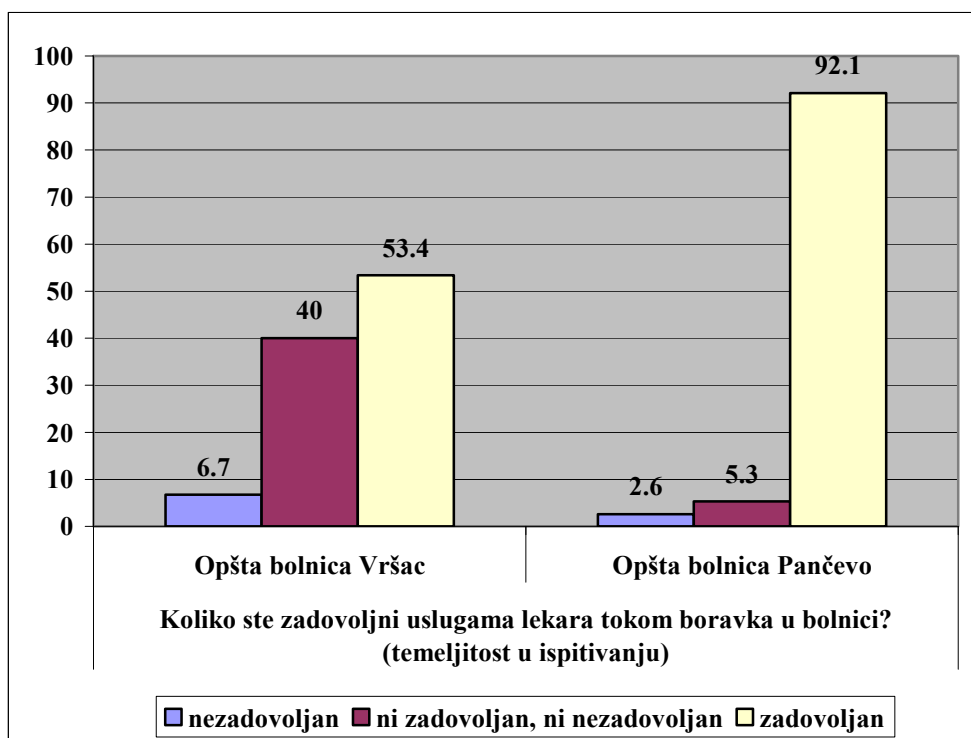
Većina anketiranih korisnica sa odeljenja ginekologije i akušerstva je zadovoljna objašnjenjima lekara što se tiče testova, procedura, tretmana i rezultata, tokom boravka u Opštoj bolnici u Pančevu (89,4%), dok su korisnice iz Opšte bolnice Vršac većinom neodlučne što se tiče ovog pitanja (86,7%).



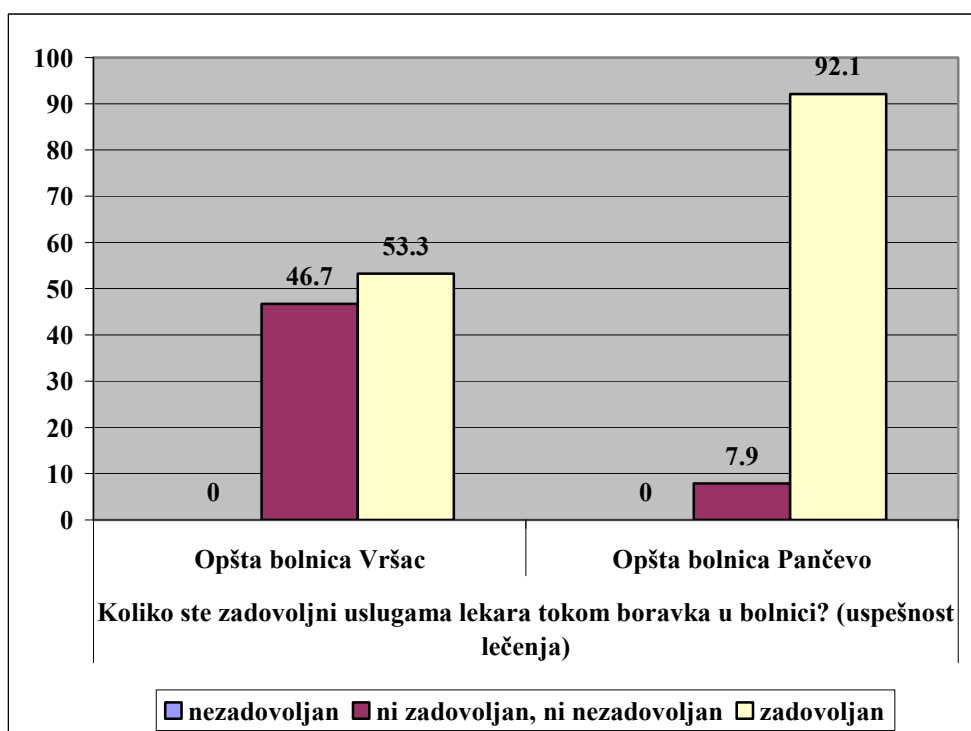
Većina anketiranih korisnica sa odeljenja ginekologije i akušerstva je zadovoljna poštovanjem i ljubaznošću lekara, tokom boravka u Opštoj bolnici u Pančevu (89,5%), dok su korisnice iz Opšte bolnice Vršac većinom neodlučne što se tiče ovog pitanja (66,7%).



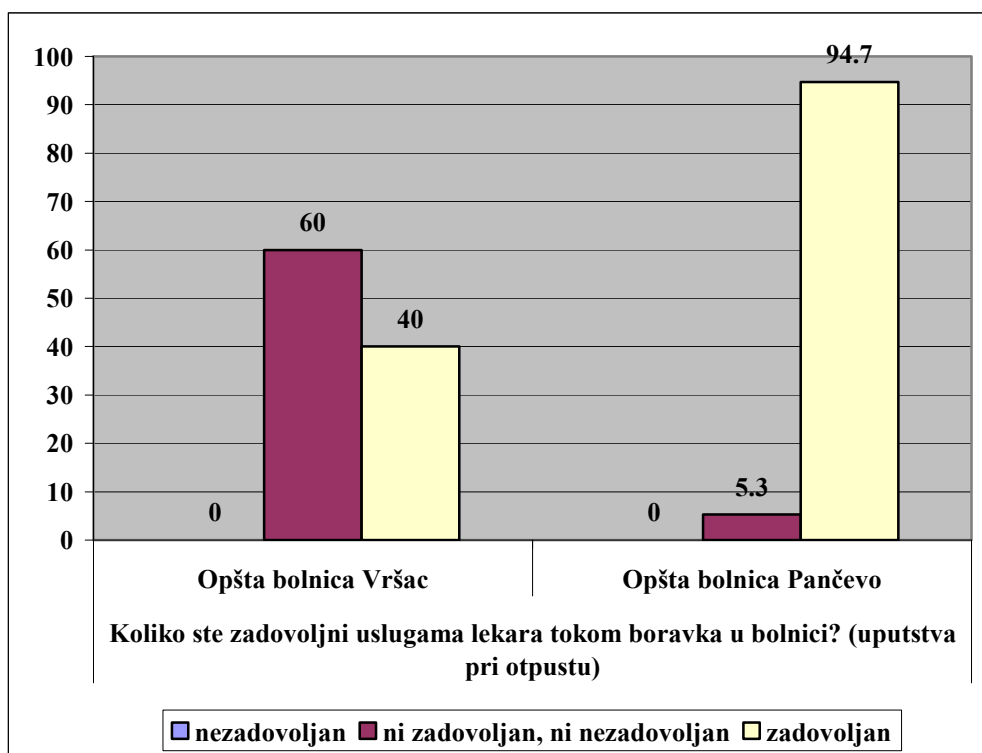
Većina anketiranih korisnica sa odeljenja ginekologije i akušerstva je zadovoljna sposobnošću lekara što se tiče dijagnostikovanja zdravstvenih problema, tokom boravka u bolnici (60% u Opštoj bolnici Vršac i 89,5% u Opštoj bolnici u Pančevu).



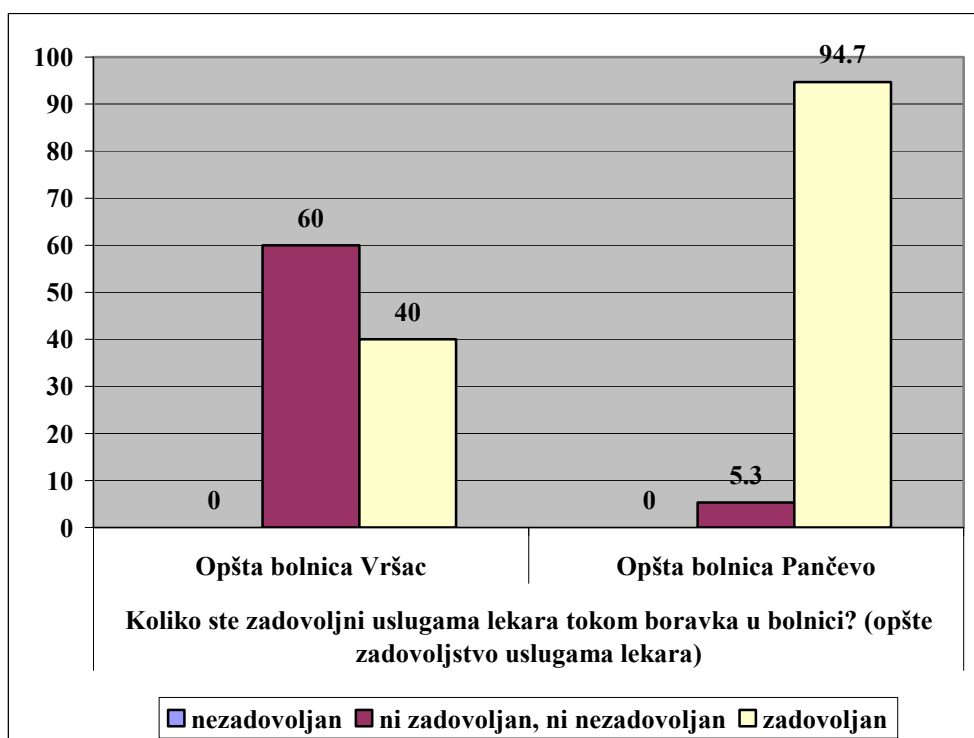
Većina anketiranih korisnica sa odeljenja ginekologije i akušerstva je zadovoljna temeljitošću lekara u ispitivanju, tokom boravka u bolnici (53,4% u Opštoj bolnici Vršac i 92,1% u Opštoj bolnici u Pančevu).



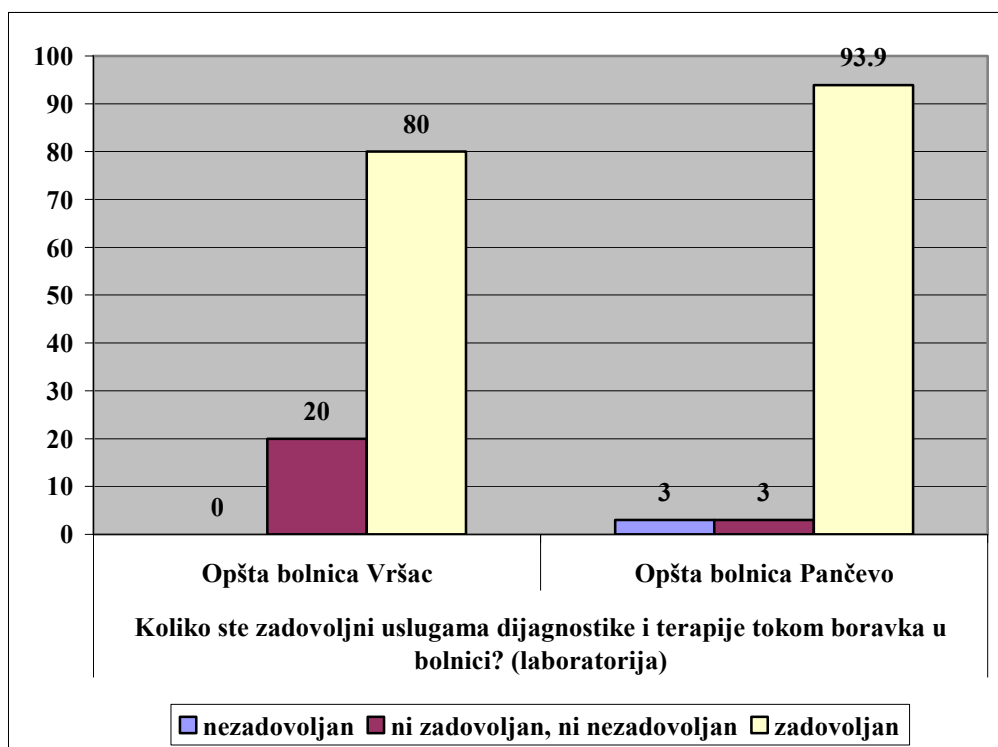
Većina anketiranih korisnica sa odeljenja ginekologije i akušerstva je zadovoljna uspešnošću lečenja lekara, tokom boravka u bolnici (53,3% u Opštoj bolnici Vršac i 92,1% u Opštoj bolnici u Pančevu).



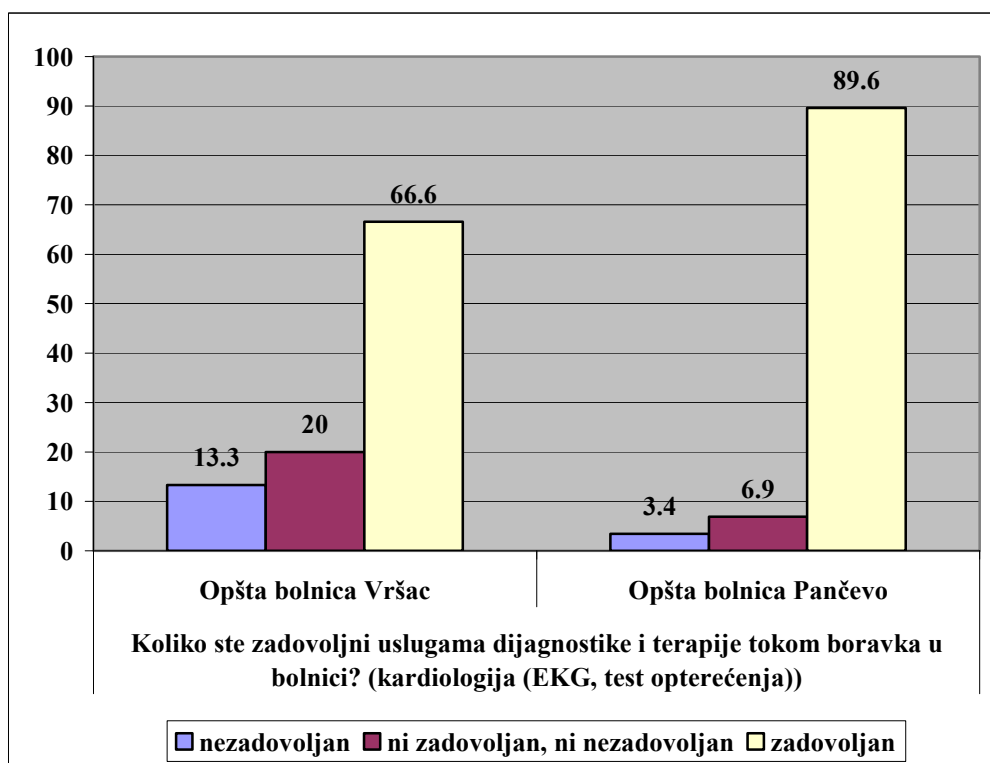
Većina anketiranih korisnica sa odeljenja ginekologije i akušerstva je zadovoljna uputstvima koje su dobile od lekara, pri otpustu iz Opšte bolnice u Pančevu (94,7%), dok je većina korisnica u Opštoj bolnici Vršac neopredeljena po tom pitanju (60%).



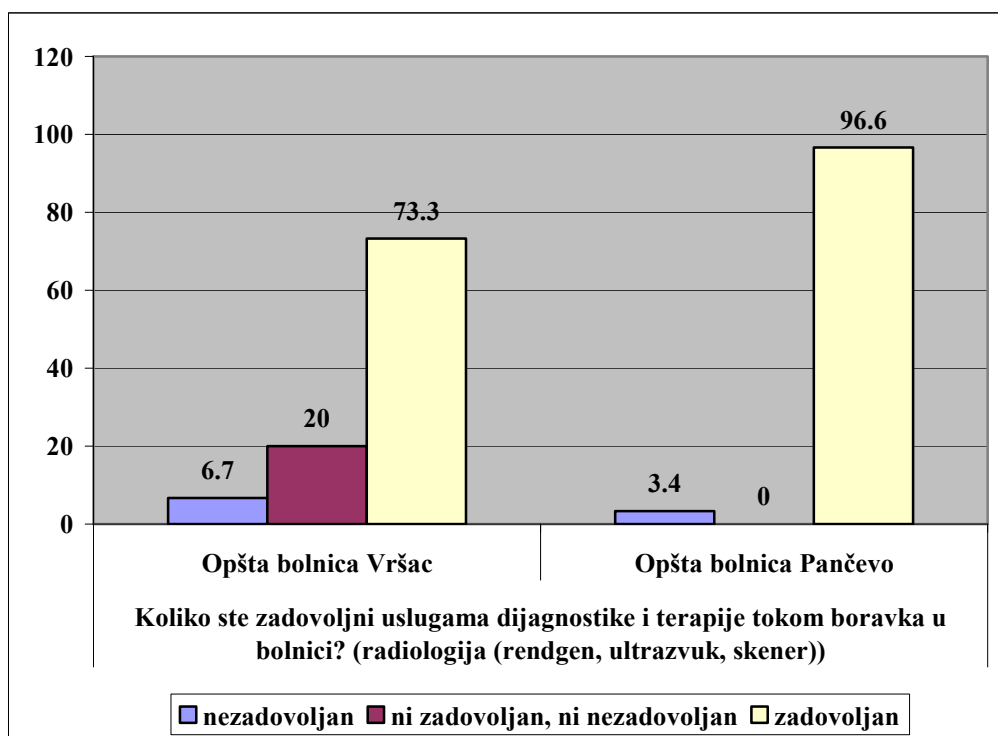
Većina anketiranih korisnica sa odeljenja ginekologije i akušerstva je zadovoljna uslugama lekara, tokom boravka u bolnici u Opštoj bolnici u Pančevu (94,7%), dok je većina korisnica u Opštoj bolnici Vršac neopredeljena po tom pitanju (60%).



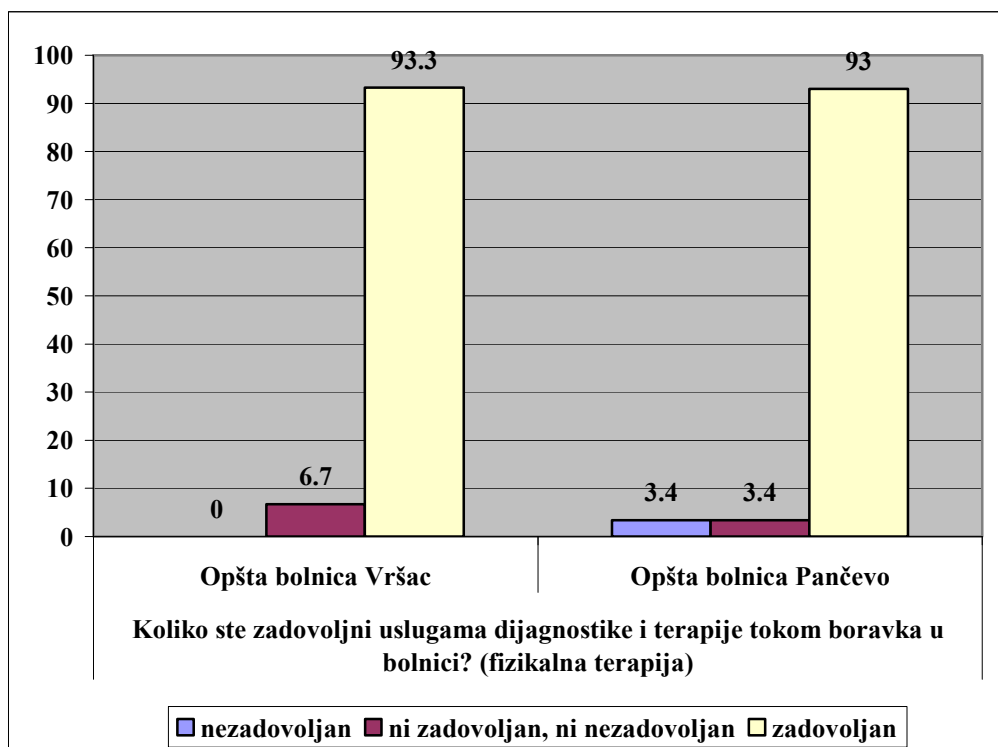
Većina anketiranih korisnica sa odeljenja ginekologije i akušerstva je zadovoljna sa laboratorijskim uslugama, tokom boravka u bolnici (80% u Opštoj bolnici Vršac i 93.9% u Opštoj bolnici u Pančevu).



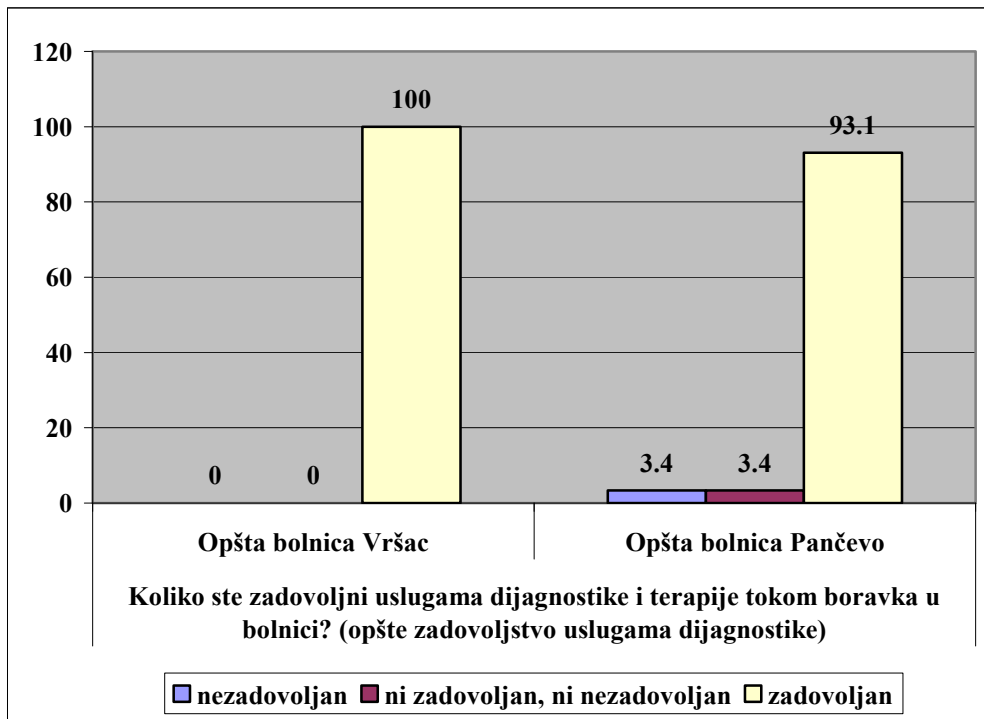
Većina anketiranih korisnica sa odeljenja ginekologije i akušerstva je zadovoljna sa internističkim dijagnostičkim testovima, tokom boravka u bolnici (66,6% u Opštoj bolnici Vršac i 89,6% u Opštoj bolnici u Pančevu).



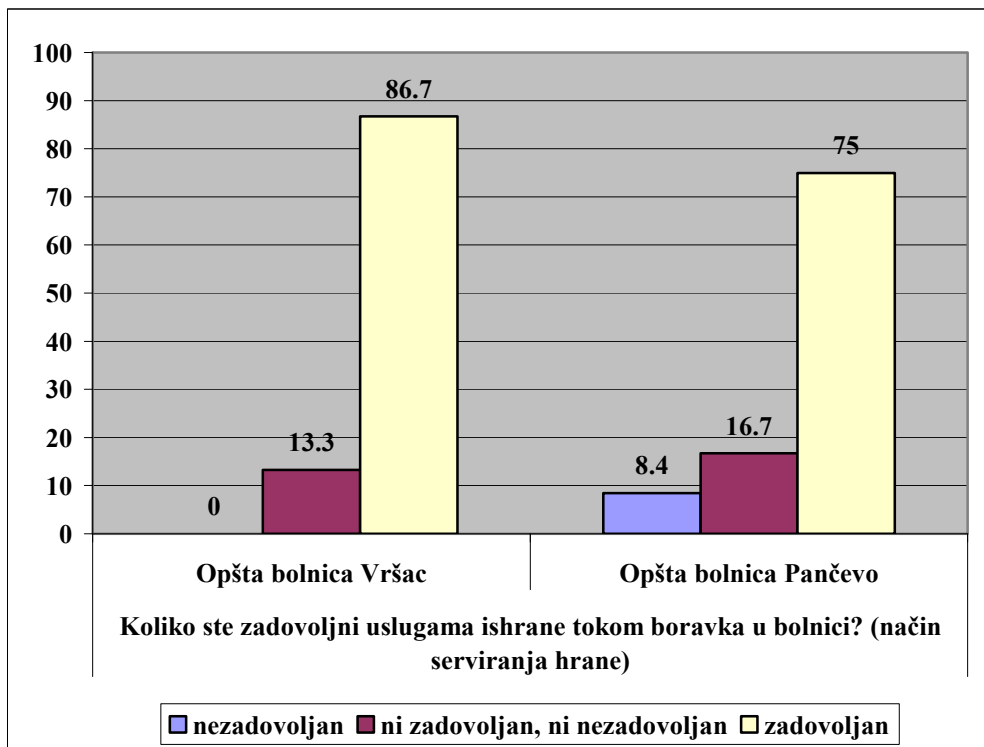
Većina anketiranih korisnica sa odeljenja ginekologije i akušerstva je zadovoljna sa radiološkim uslugama, tokom boravka u bolnici (73,3% u Opštoj bolnici Vršac i 96,6% u Opštoj bolnici u Pančevu).



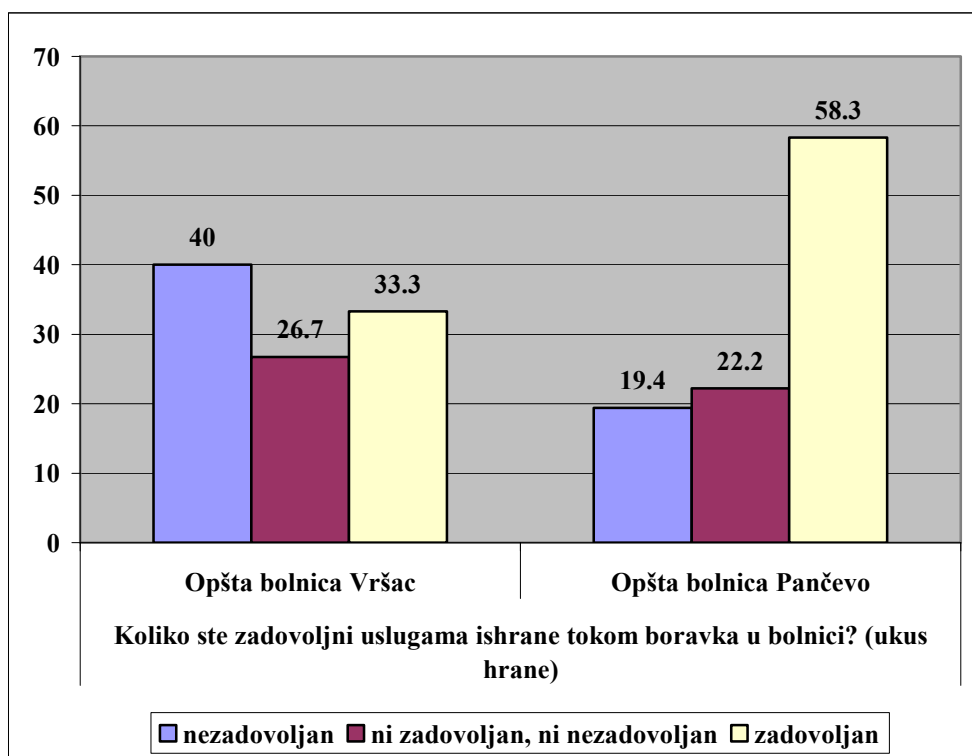
Većina anketiranih korisnica sa odeljenja ginekologije i akušerstva je zadovoljna sa uslugama fizikalne medicine i rehabilitacije, tokom boravka u bolnici (93,3% u Opštoj bolnici Vršac i 93% u Opštoj bolnici u Pančevu).



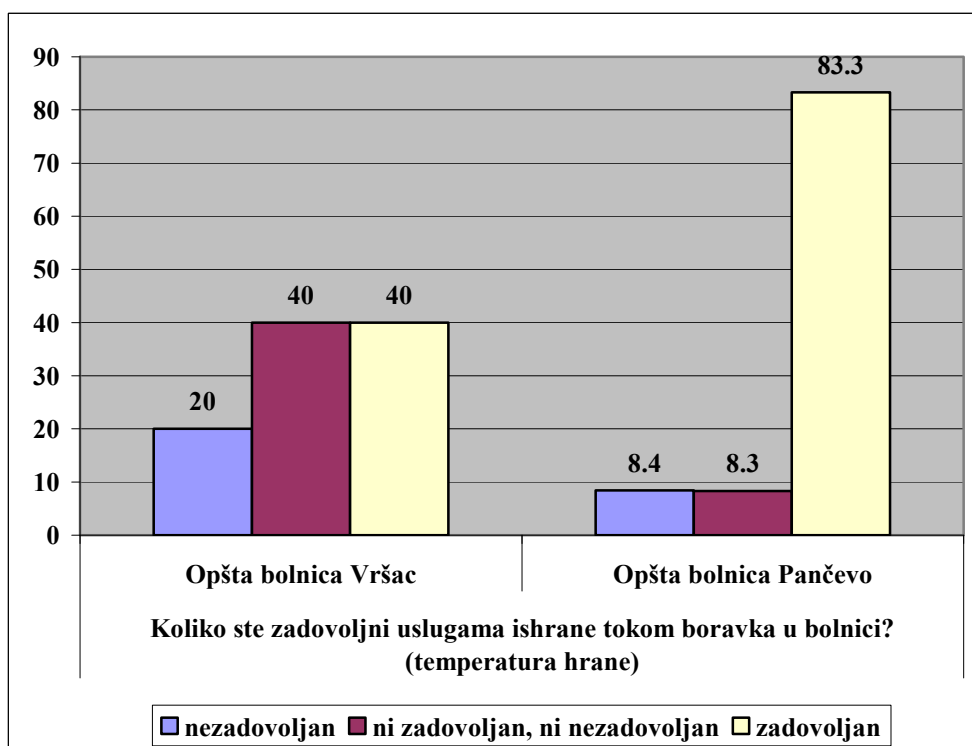
Većina anketiranih korisnica sa odeljenja ginekologije i akušerstva je zadovoljna sa uslugama dijagnostike, tokom boravka u bolnici (100% u Opštoj bolnici Vršac i 93,1% u Opštoj bolnici u Pančevu).



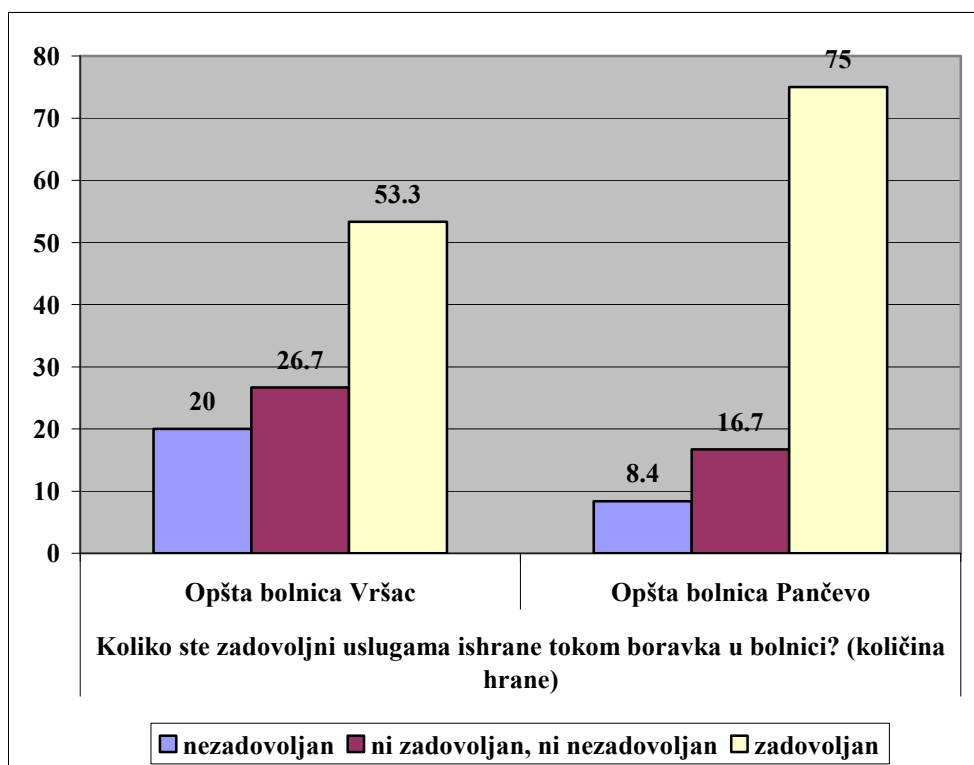
Većina anketiranih korisnica sa odeljenja ginekologije i akušerstva je zadovoljna načinom serviranja hrane, tokom boravka u (86,7% u Opštoj bolnici Vršac i 75% u Opštoj bolnici Pančevo).



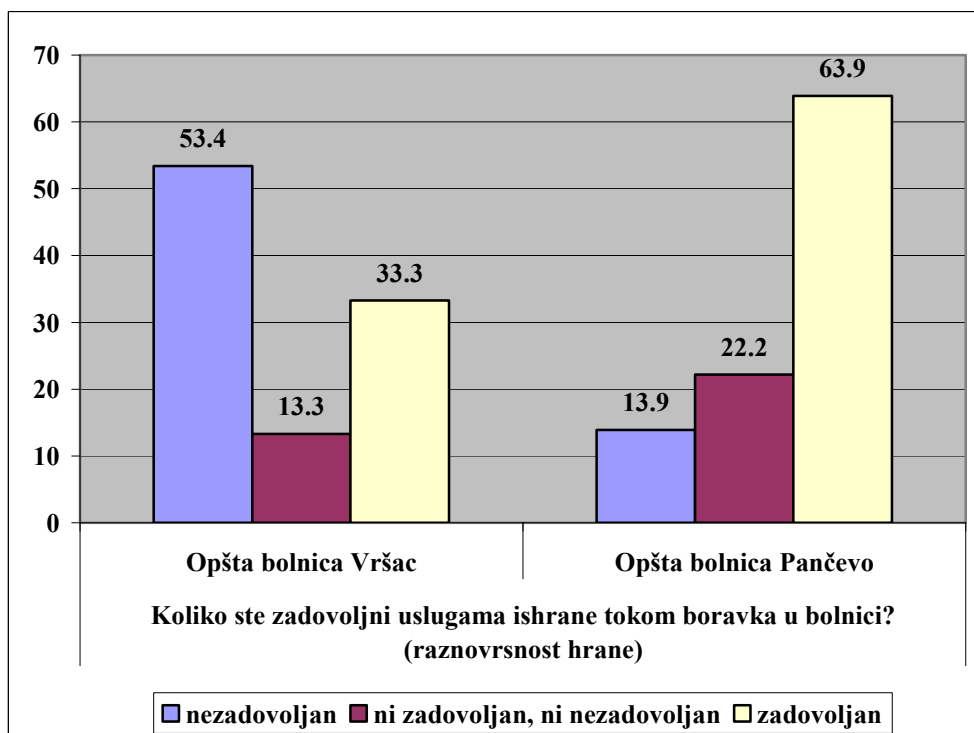
Većina anketiranih korisnica sa odeljenja ginekologije i akušerstva je zadovoljna ukusom hrane, tokom boravka u Opštoj bolnici u Pančevu (58,3%), dok su korisnice u Opštoj bolnici Vršac podeljenog mišljenja, a najviše ima nezadovoljnih sa ukusom hrane (40%).



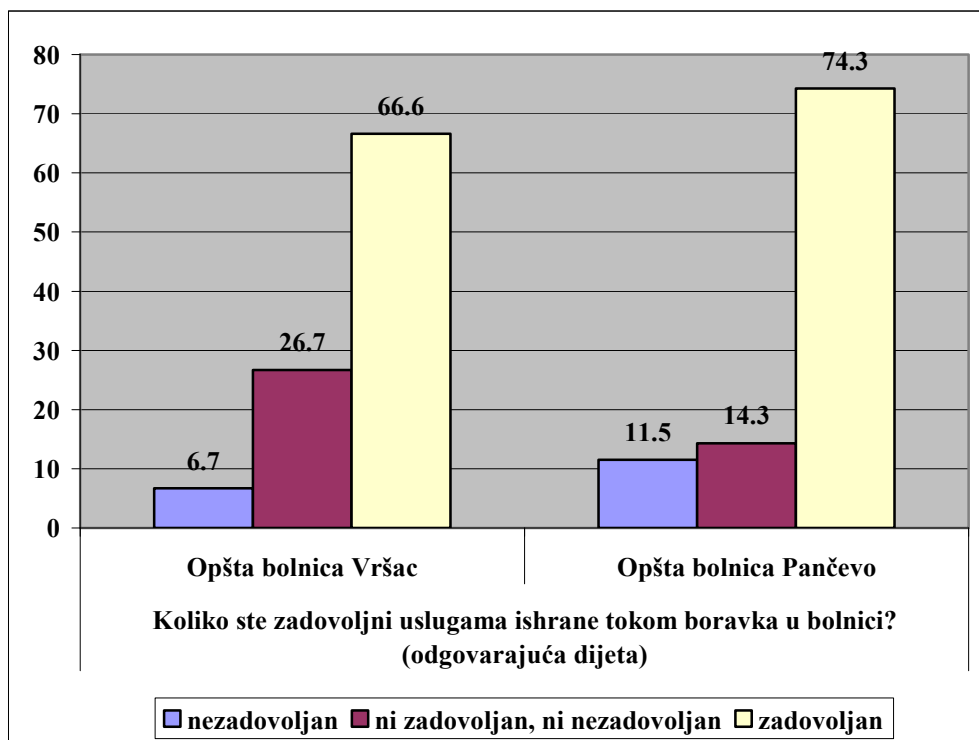
Većina anketiranih korisnica sa odeljenja ginekologije i akušerstva je zadovoljna temperaturom hrane, tokom boravka u Opštoj bolnici u Pančevu (83,3%), dok su korisnice u Opštoj bolnici Vršac podelile mišljenja između onih koje su zadovoljne i onih koje ne mogu da se odluče oko temperature hrane (40%), a petina korisnica je nezadovoljna sa temperaturom hrane (20%).



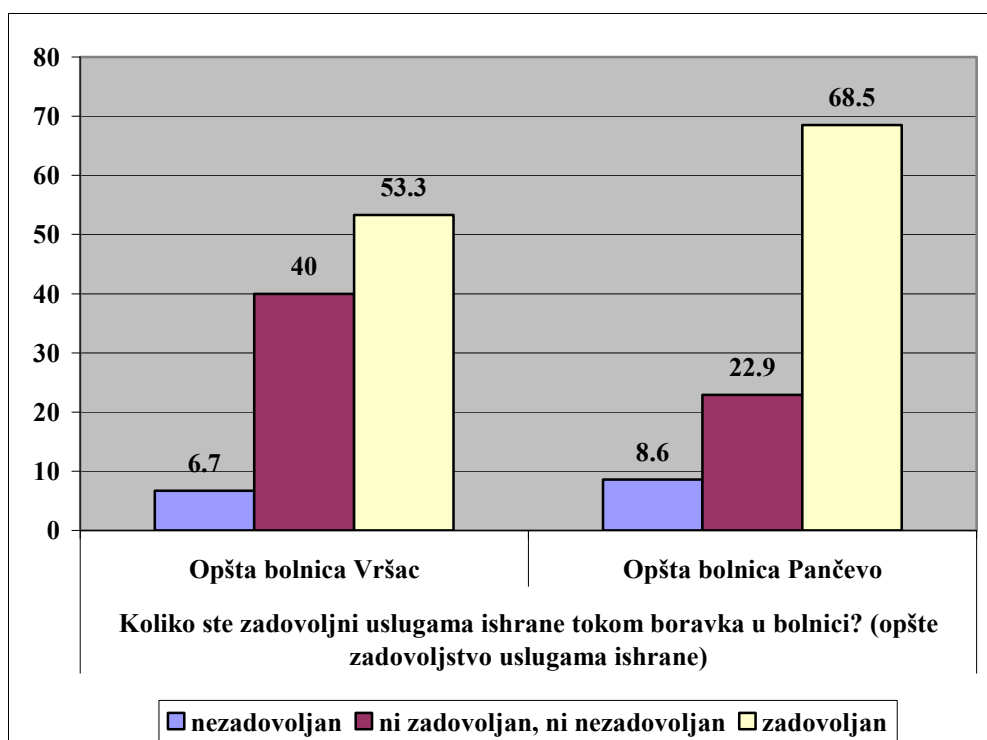
Većina anketiranih korisnica sa odeljenja ginekologije i akušerstva je zadovoljna količinom hrane, tokom boravka u bolnici (53,3% u Opštoj bolnici Vršac i 75% u Opštoj bolnici u Pančevu). Petina korisnica u Opštoj bolnici Vršac je nezadovoljna sa količinom hrane (20%)



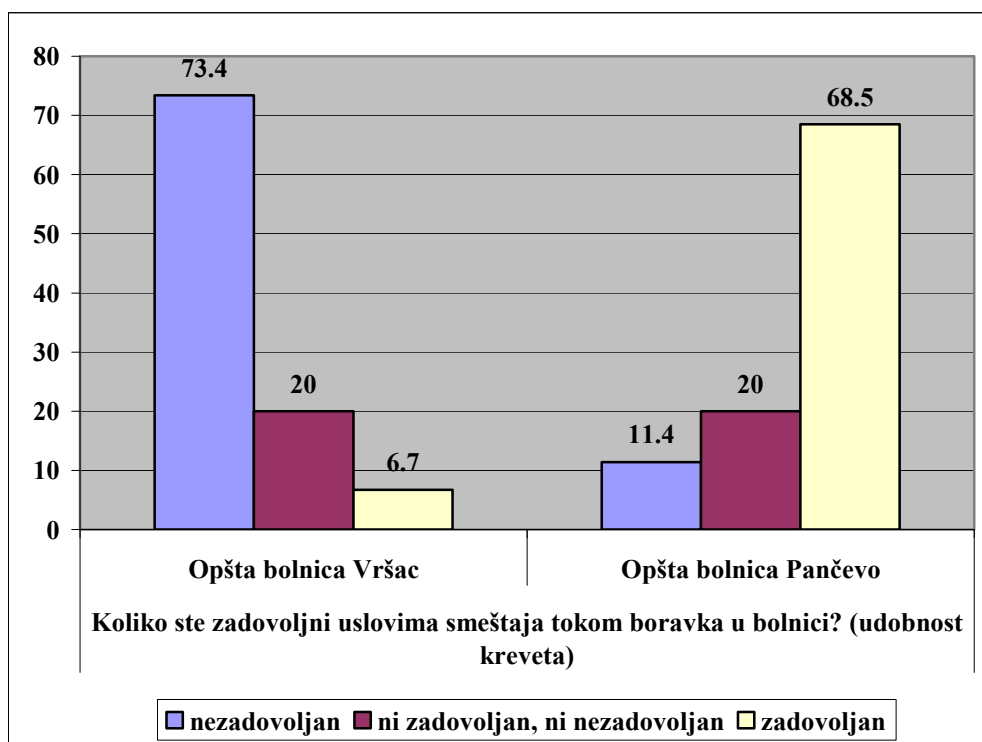
Većina anketiranih korisnica sa odeljenja ginekologije i akušerstva je zadovoljna raznovrsnošću hrane, tokom boravka u Opštoj bolnici u Pančevu (63,9%), dok je većina korisnica iz Opšte bolnice Vršac nezadovoljna raznovrsnošću hrane (53,4%).



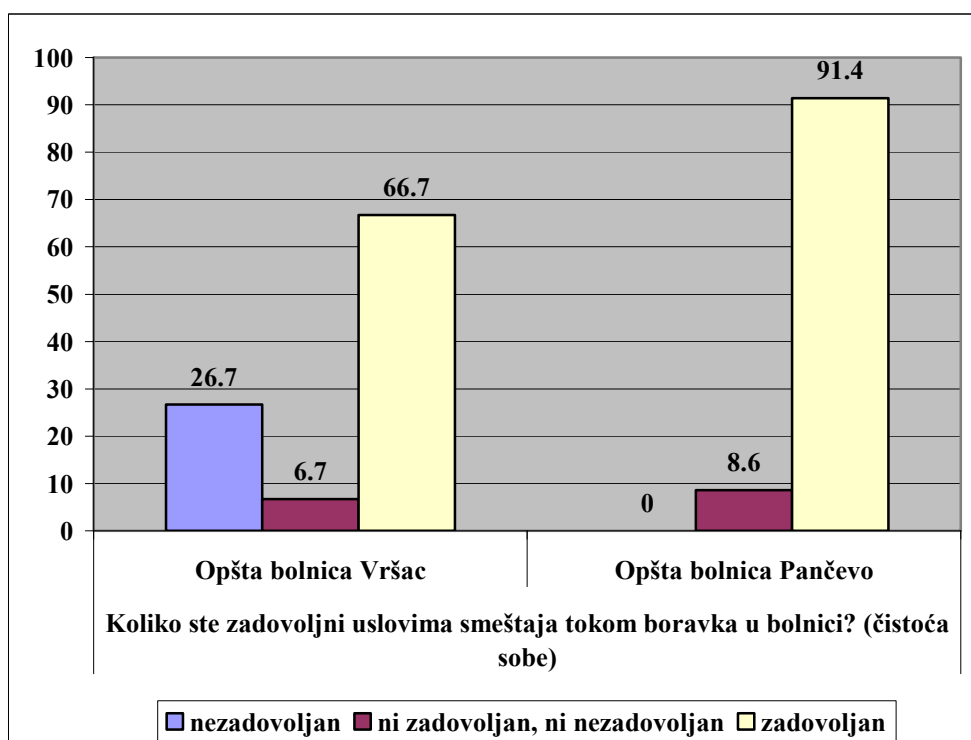
Većina anketiranih korisnica sa odeljenja ginekologije i akušerstva je zadovoljna sa odgovarajućom dijetom, tokom boravka u bolnici (66,6% u Opštoj bolnici Vršac i 74,3% u Opštoj bolnici u Pančevu).



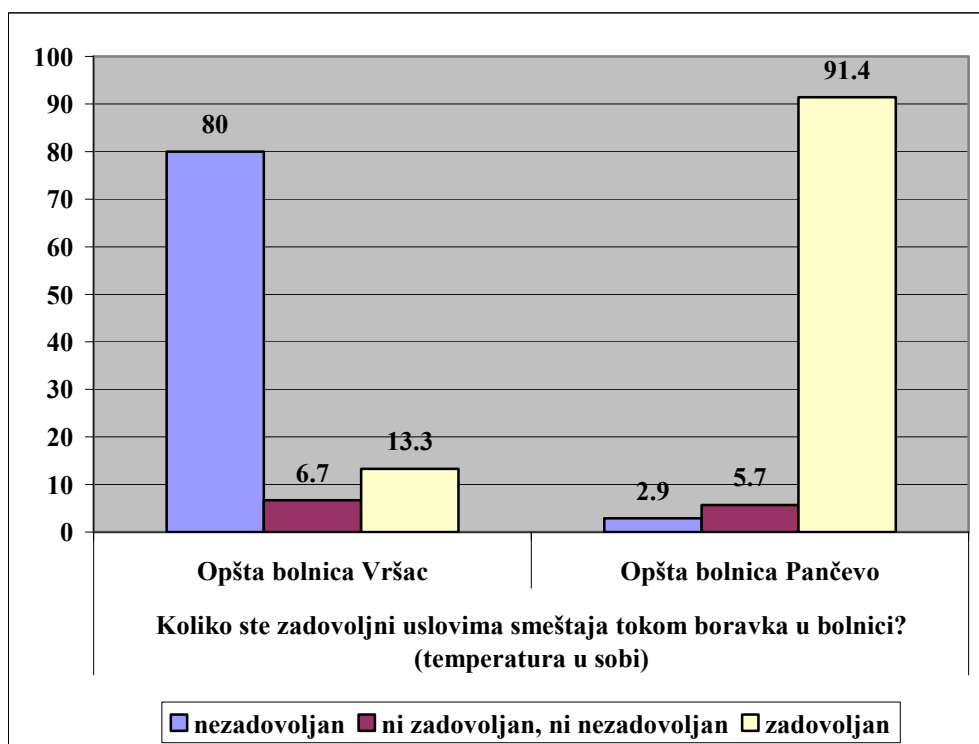
Većina anketiranih korisnica sa odeljenja ginekologije i akušerstva je zadovoljna ishranom, tokom boravka u bolnici (53,3% u Opštoj bolnici Vršac i 68,5% u Opštoj bolnici u Pančevu).



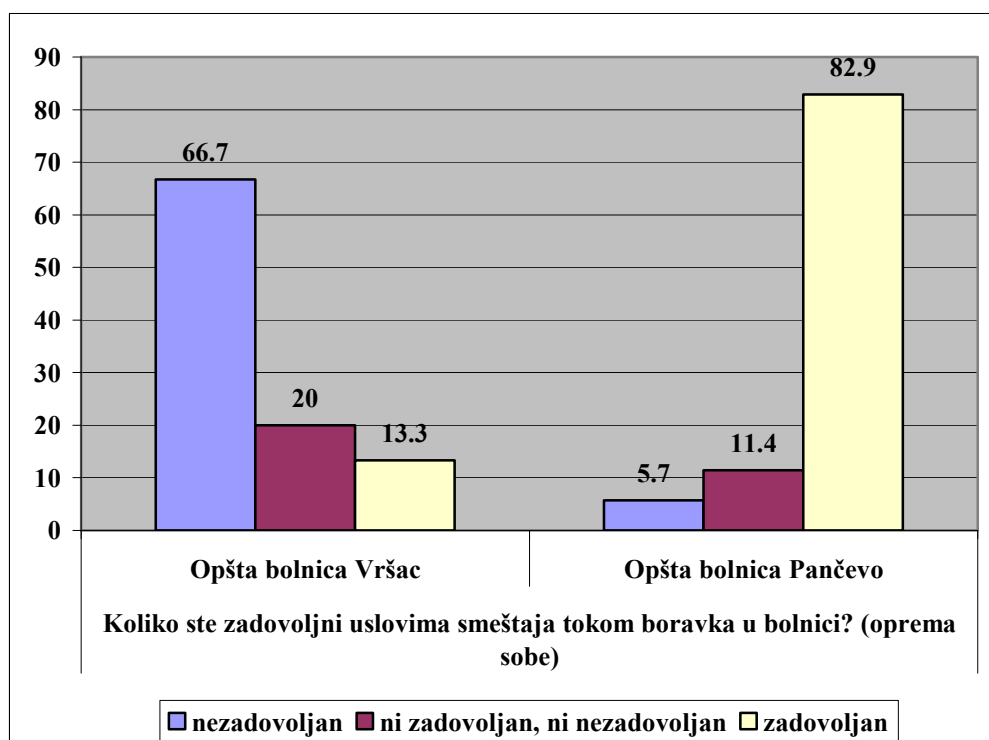
Većina anketiranih korisnica sa odeljenja ginekologije i akušerstva je zadovoljna udobnošću kreveta, tokom boravka u Opštoj bolnici u Pančevu (68,5%), dok je većina korisnica u Opštoj bolnici Vršac nezadovoljna udobnošću kreveta (73,4%).



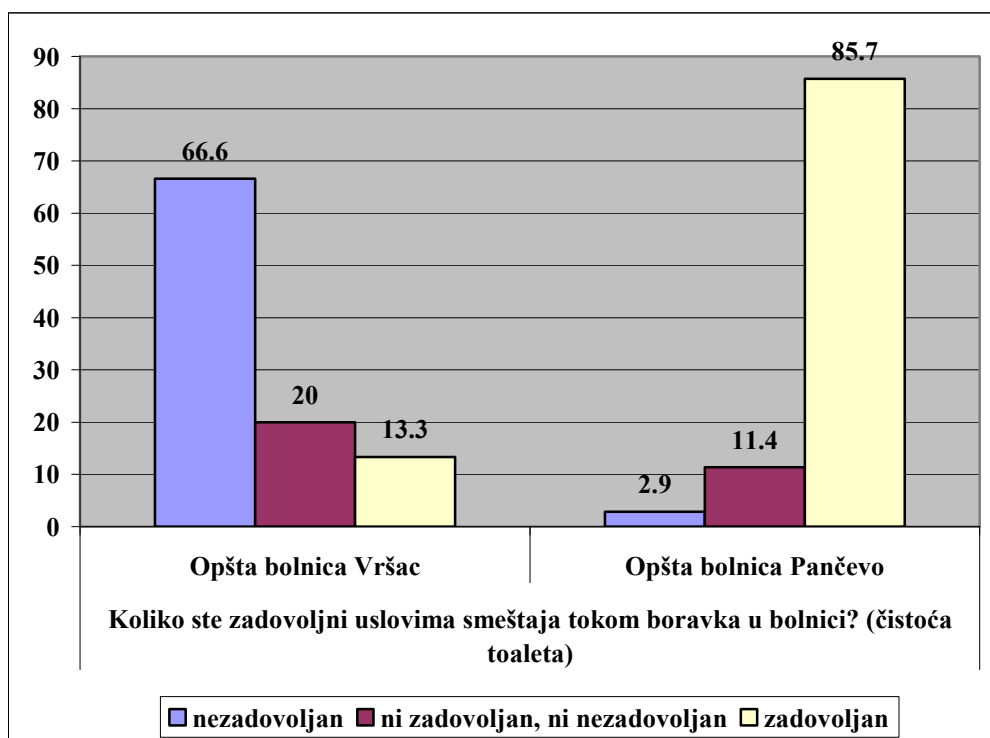
Većina anketiranih korisnica sa odeljenja ginekologije i akušerstva je zadovoljna čistoćom sobe, tokom boravka u bolnici (66,7% u Opštoj bolnici Vršac i 91,4% u Opštoj bolnici u Pančevu). Četvrtina korisnica u Opštoj bolnici Vršac je nezadovoljna sa čistoćom sobe (26,75%).



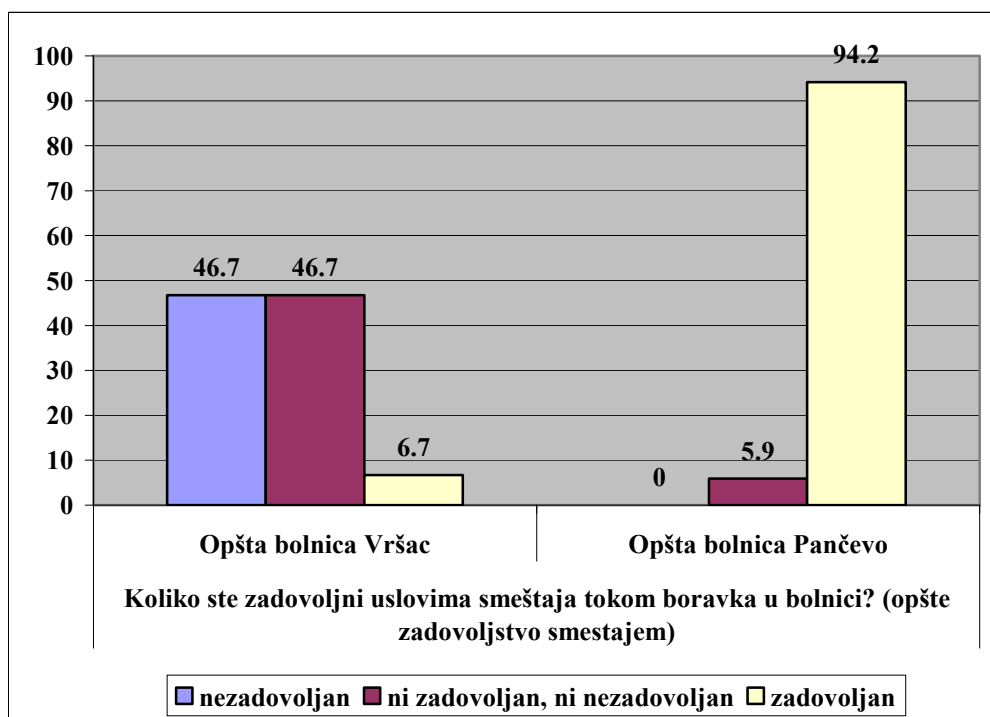
Većina anketiranih korisnica sa odeljenja ginekologije i akušerstva je zadovoljna temperaturom u sobi, tokom boravka u Opštoj bolnici u Pančevu (91,4%), dok je većina korisnica iz Opšte bolnice Vršac nezadovoljna sa temperaturom u sobi (80%).



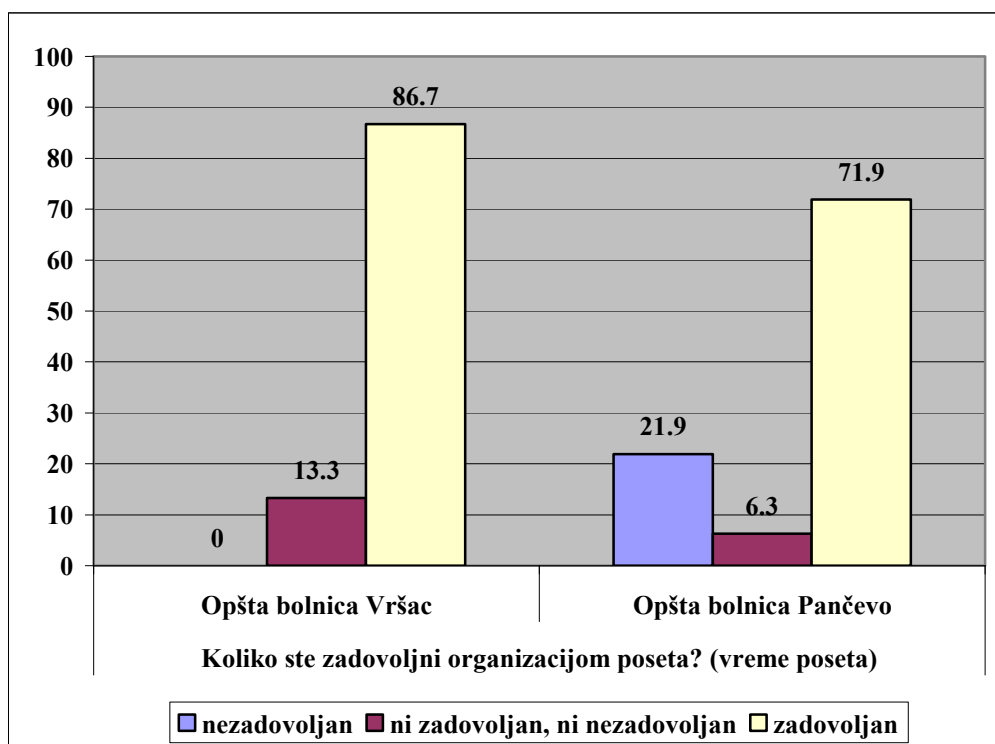
Većina anketiranih korisnica sa odeljenja ginekologije i akušerstva je zadovoljna opremom u sobi, tokom boravka u Opštoj bolnici u Pančevu (82,9%), dok je većina korisnica iz Opšte bolnice Vršac nezadovoljna sa opremom u sobi (66,7%).



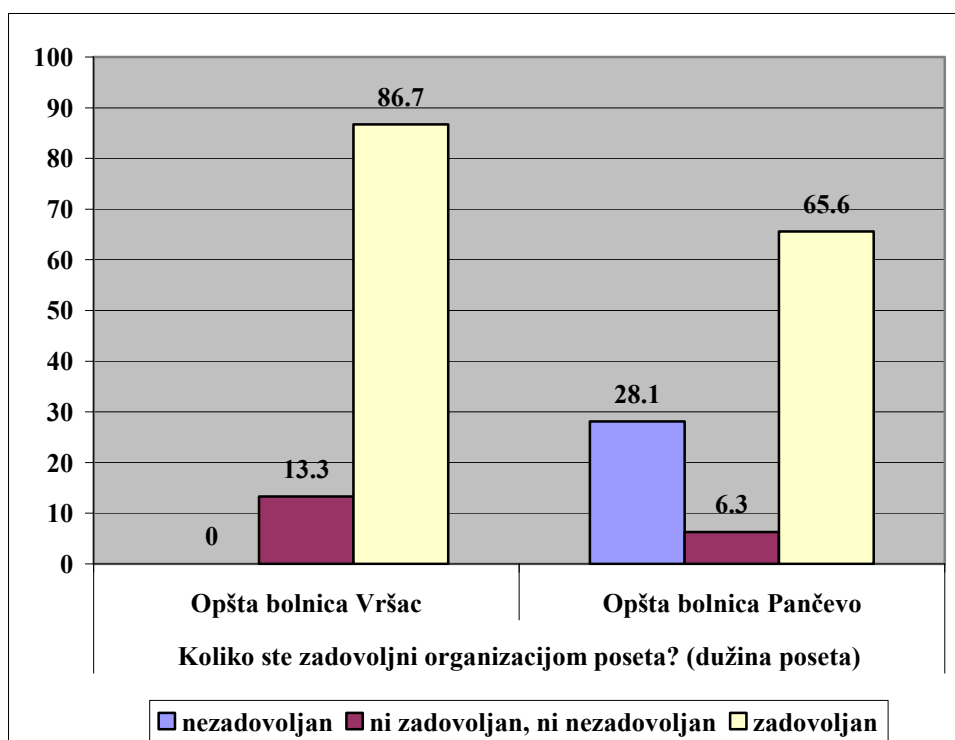
Većina anketiranih korisnica sa odeljenja ginekologije i akušerstva je zadovoljna čistoćom toaleta, tokom boravka u Opštoj bolnici u Pančevu(85,7%), dok je većina korisnica u Opštoj bolnici u Vršcu nezadovoljna čistoćom toaleta (66,6%).



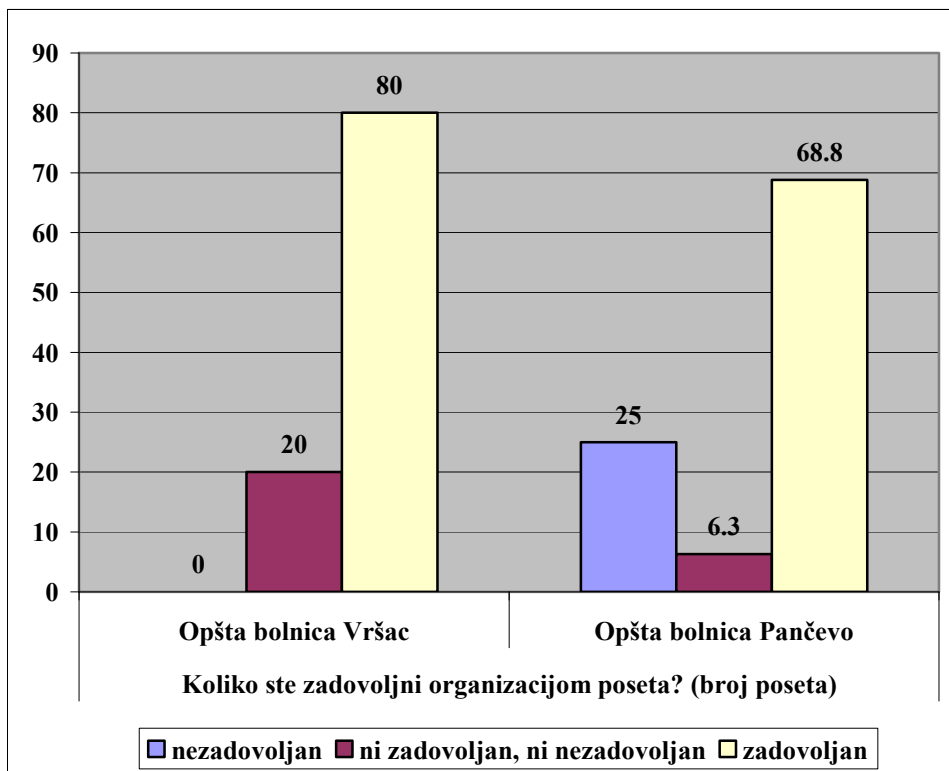
Većina anketiranih korisnica sa odeljenja ginekologije i akušerstva je zadovoljna smeštajem, tokom boravka u Opštoj bolnici u Pančevu (94,2%), dok su mišljenja korisnica u Opštoj bolnici u Vršcu podeljena između nezadovoljnih i neopredeljenih (46,7%).



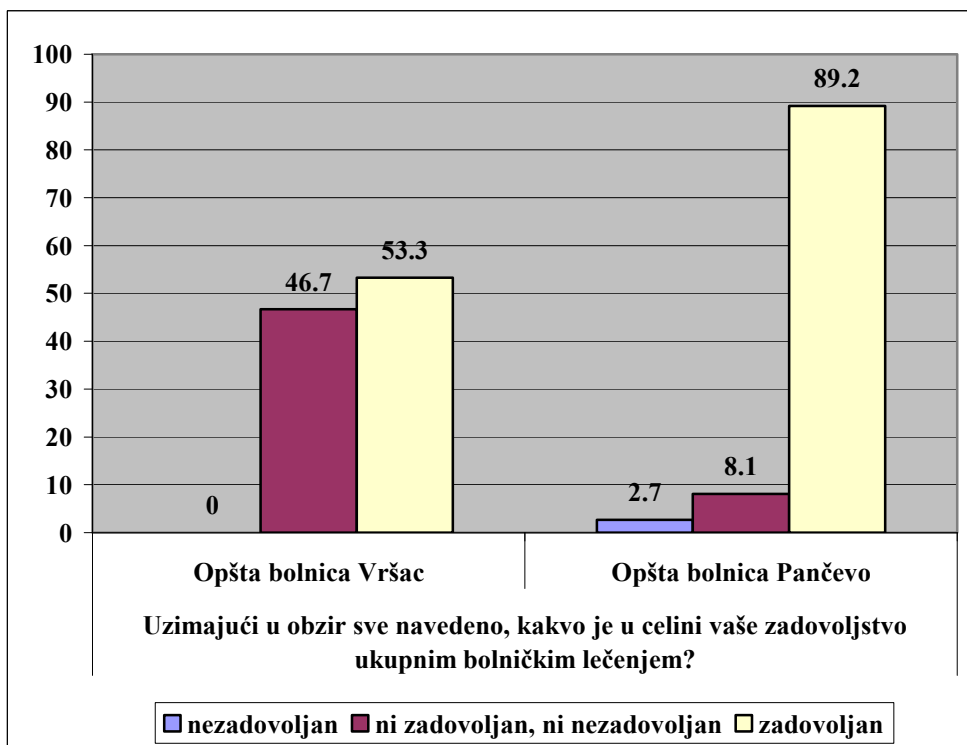
Većina anketiranih korisnica sa odeljenja ginekologije i akušerstva je zadovoljna vremenom poseta, tokom boravka u bolnici (86,7% u Opštoj bolnici Vršac i 71,9% u Opštoj bolnici u Pančevu). Petina korisnica u Opštoj bolnici Pančevo je nezadovoljna sa vremenom poseta (21,95).



Većina anketiranih korisnica sa odeljenja ginekologije i akušerstva je zadovoljna dužinom poseta, tokom boravka u bolnici (86,7% u Opštoj bolnici Vršac i 65,6% u Opštoj bolnici u Pančevu). Skoro trećina anketiranih korisnica u Opštoj bolnici u Pančevu je nezadovoljna dužinom poseta u bolnici (28,1%).

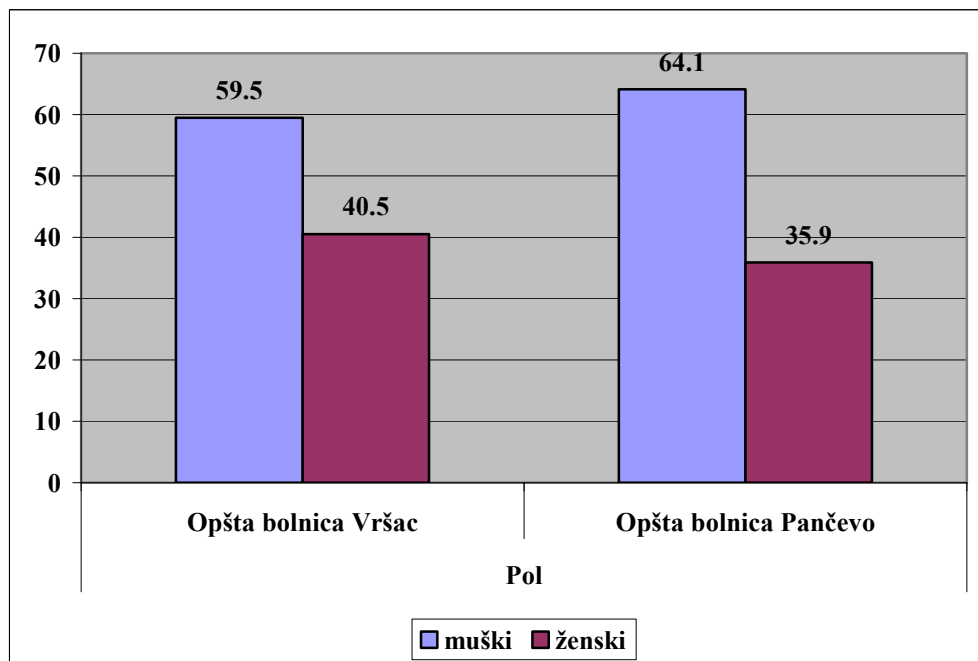


Većina anketiranih korisnica sa odeljenja ginekologije i akušerstva je zadovoljna brojem poseta, tokom boravka u bolnici (80% u Opštoj bolnici Vršac i 68,8% u Opštoj bolnici u Pančevu). Četvrtina korisnica u Opštoj bolnici u Pančevu (25%) je nezadovoljna što se tiče odgovora na ovo pitanje.

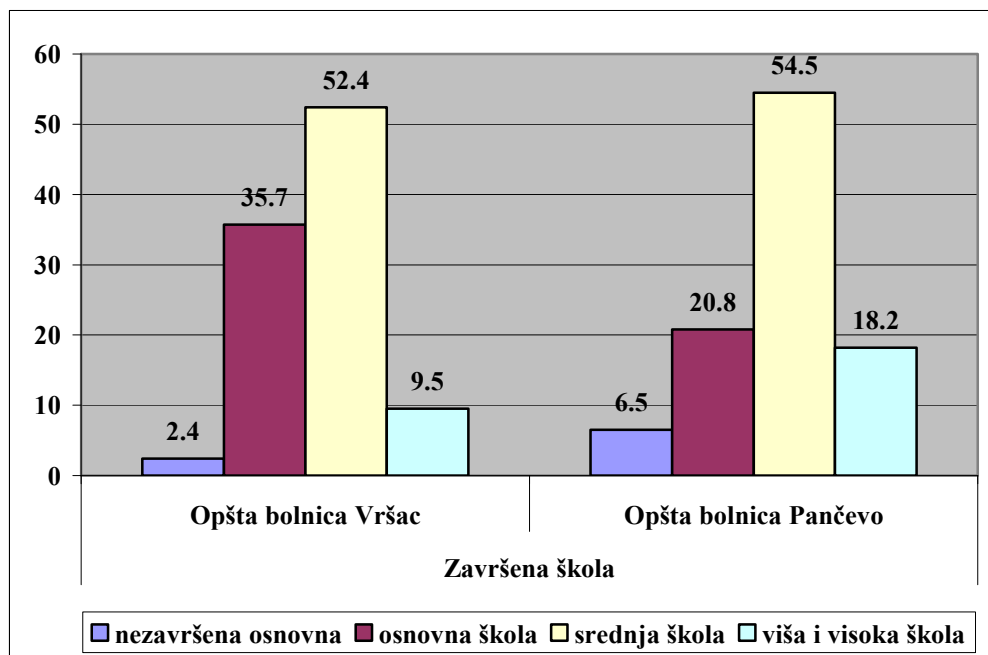


Većina anketiranih korisnika sa odeljenja ginekologije i akušerstva u Opštoj bolnici Pančevo je zadovoljna bolničkim lečenjem (89,2%), dok je u Opštoj bolnici Vršac zadovoljstvo bolničkim lečenjem polovično (53,3% je zadovoljno, a 46,7% korisnika je neodređeno u odgovoru).

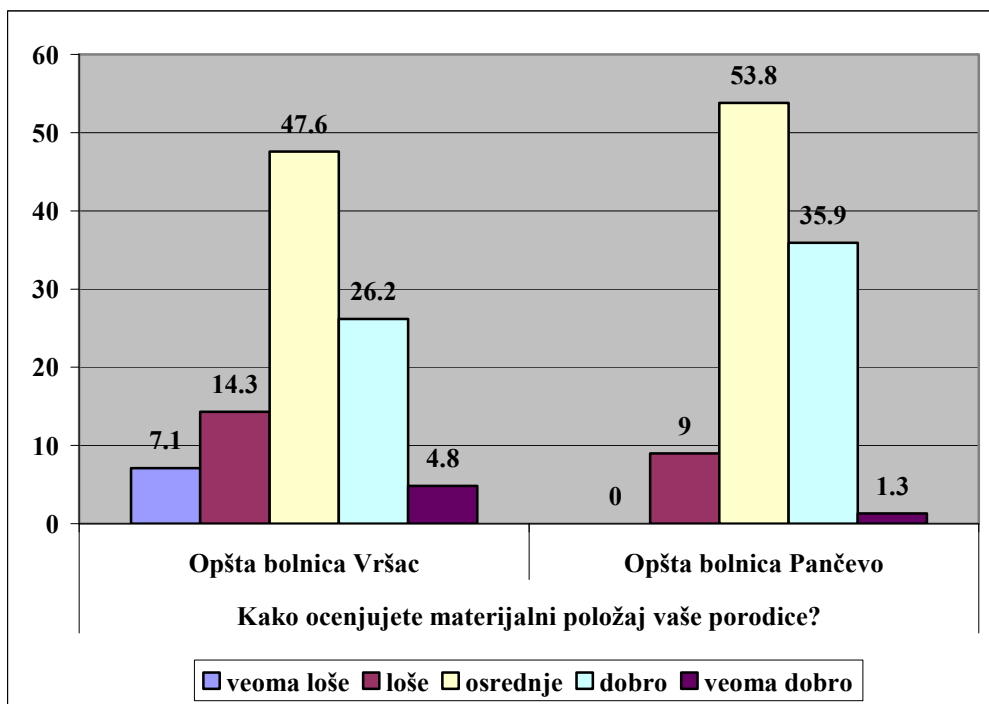
STACIONARNA ZDRAVSTVENA ZAŠTITA IZ OBLASTI HIRURGIJE



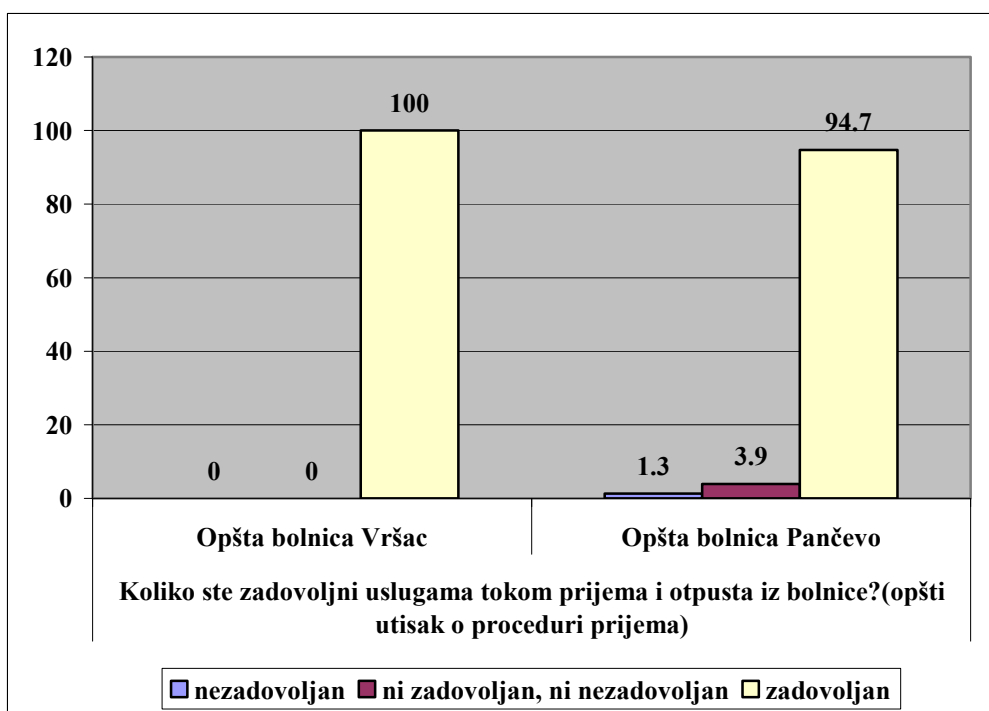
Struktura anketiranih korisnika na odeljenjima hirurgije, po polu, ide u korist muškaraca u obe bolnice.



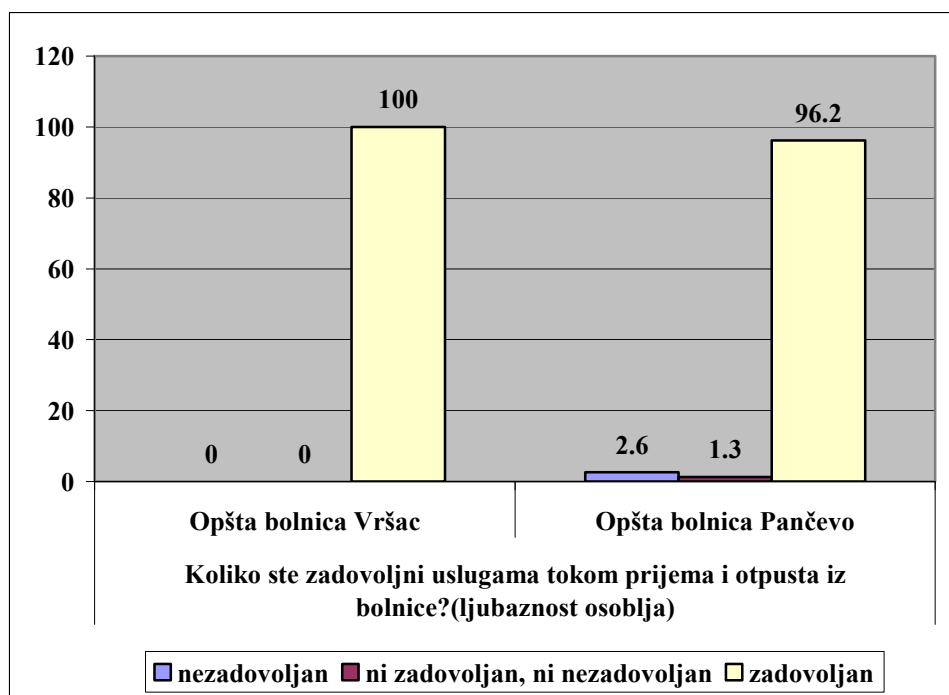
Većina anketiranih korisnika na odeljenjima hirurgije ima završenu srednju ili osnovnu školu.



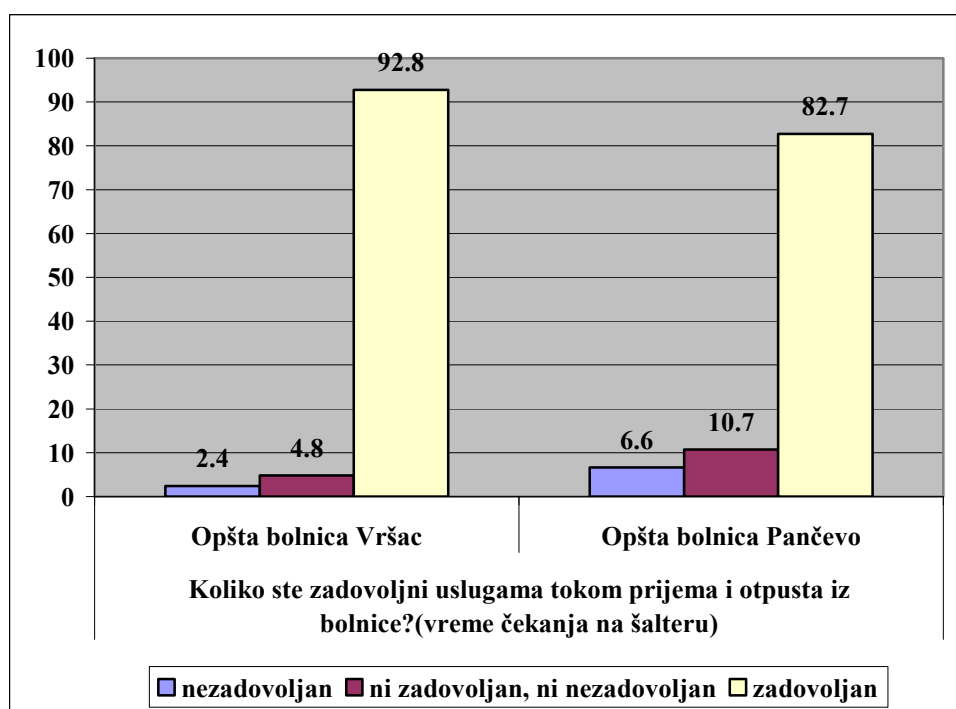
Većina anketiranih korisnika na odeljenjima hirurgije ocenjuje materijalni položaj svoje porodice kao osrednji ili dobar.



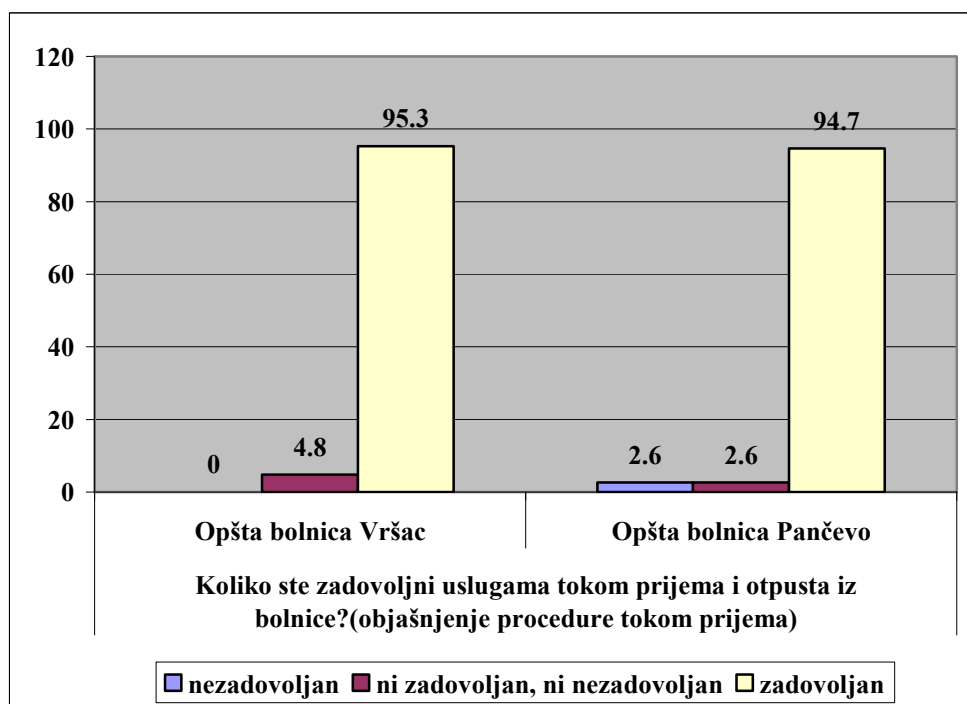
Većina anketiranih korisnika na odeljenjima hirurgije je zadovoljna procedurom prijema u bolnicu (100% u Opštoj bolnici u Vršcu i 94,7% u Opštoj bolnici u Pančevu).



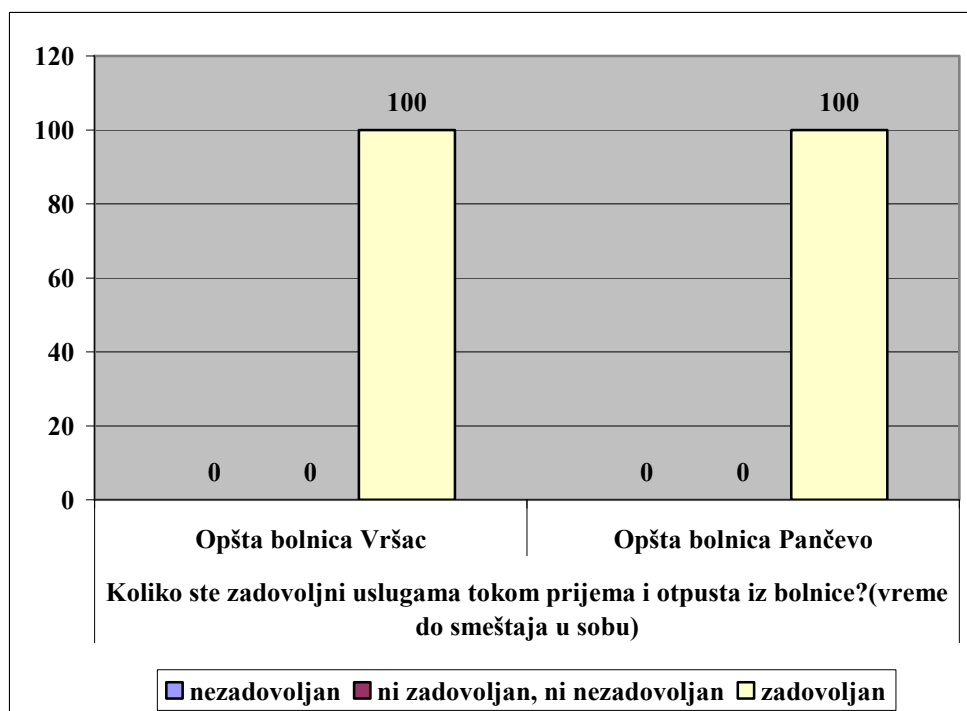
Većina anketiranih korisnika na odeljenjima hirurgije je zadovoljna ljubaznošću osoblja prilikom prijema i otpusta iz bolnice (100% u Opštoj bolnici u Vršcu i 96,2% u Opštoj bolnici u Pančevu).



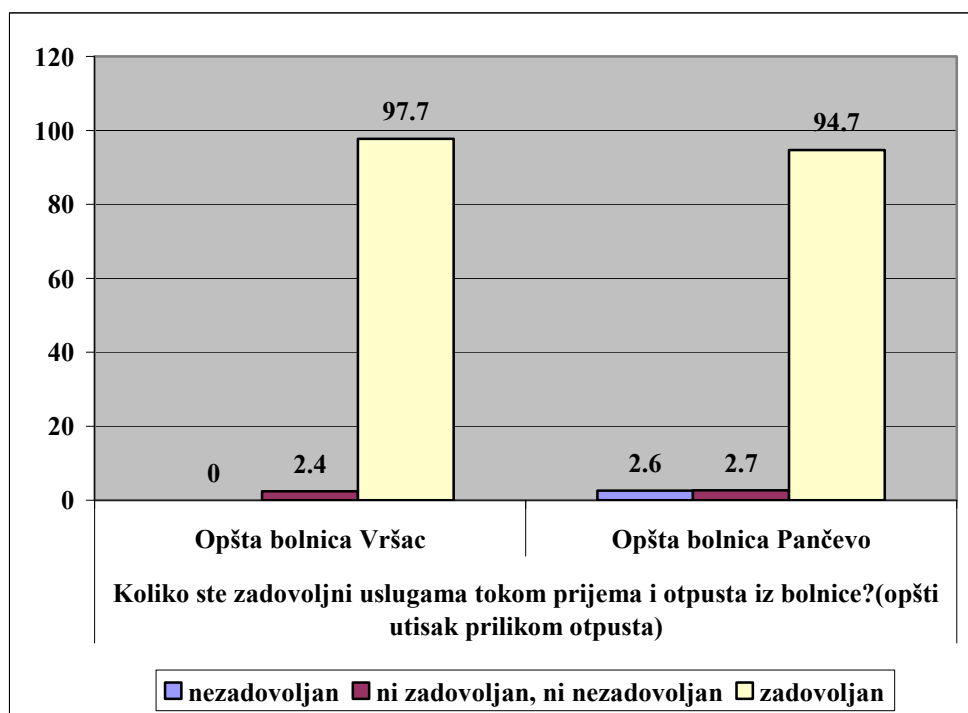
Većina anketiranih korisnika na odeljenjima hirurgije je zadovoljna sa vremenom čekanja na šalteru prilikom prijema i otpusta iz bolnice (92,8% u Opštoj bolnici u Vršcu i 82,7% u Opštoj bolnici u Pančevu).



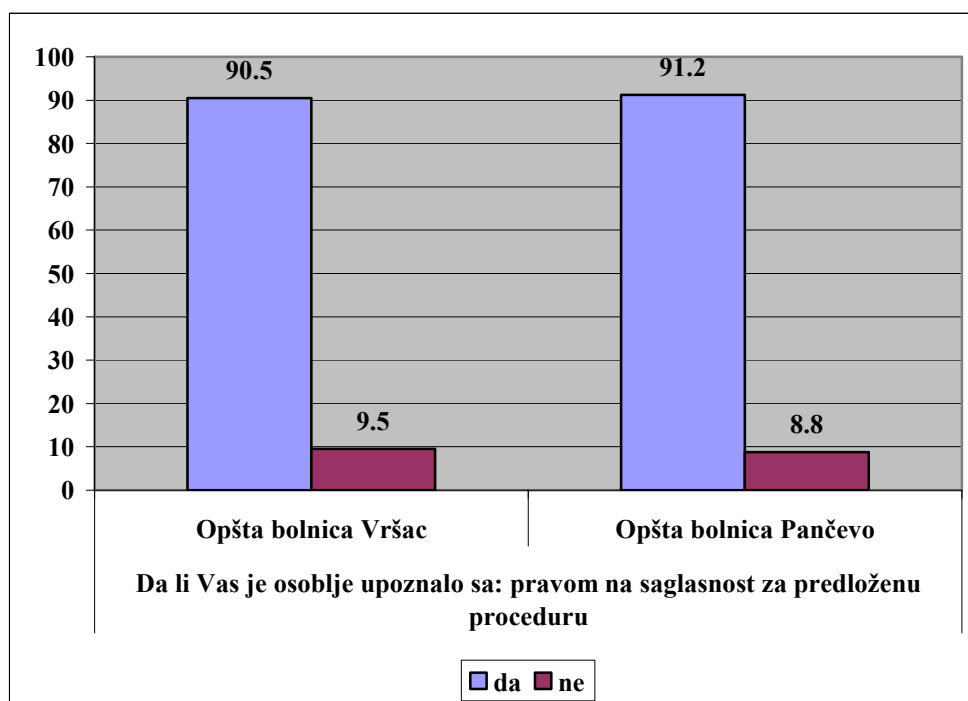
Većina anketiranih korisnika na odeljenjima hirurgije je zadovoljna objašnjenjem procedure tokom prijema u bolnicu (95,3% u Opštoj bolnici u Vršcu i 94,7% u Opštoj bolnici u Pančevu).



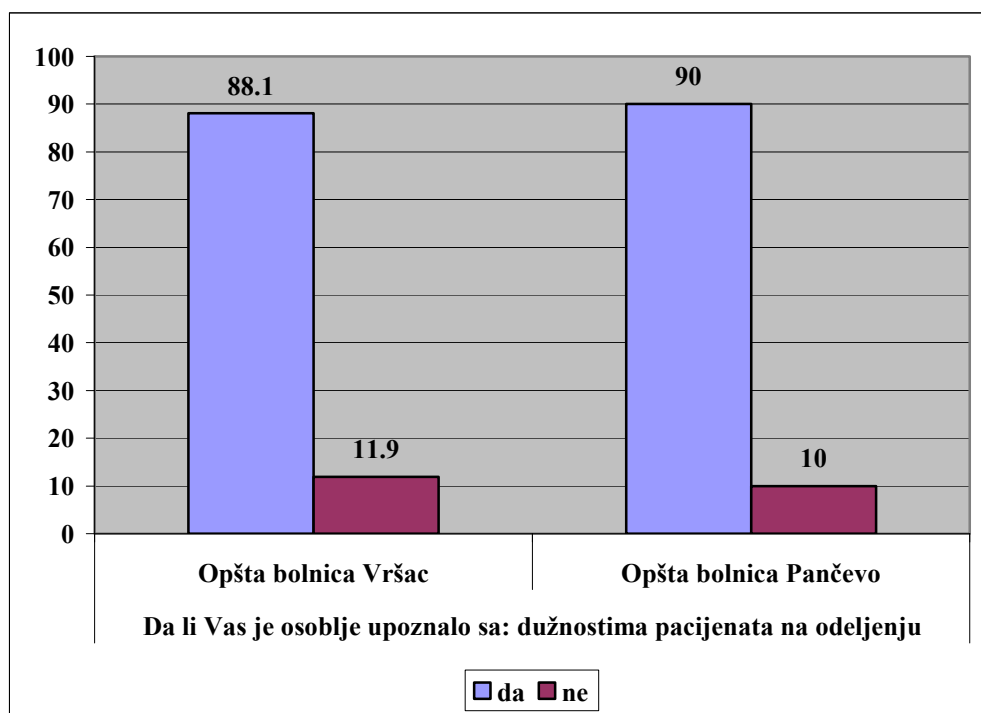
Svi anketirani korisnici na odeljenjima hirurgije su zadovoljni vremenom čekanja do smeštaja u sobu, prilikom prijema u bolnicu (100% u Opštoj bolnici u Vršcu i 100% u Opštoj bolnici u Pančevu).



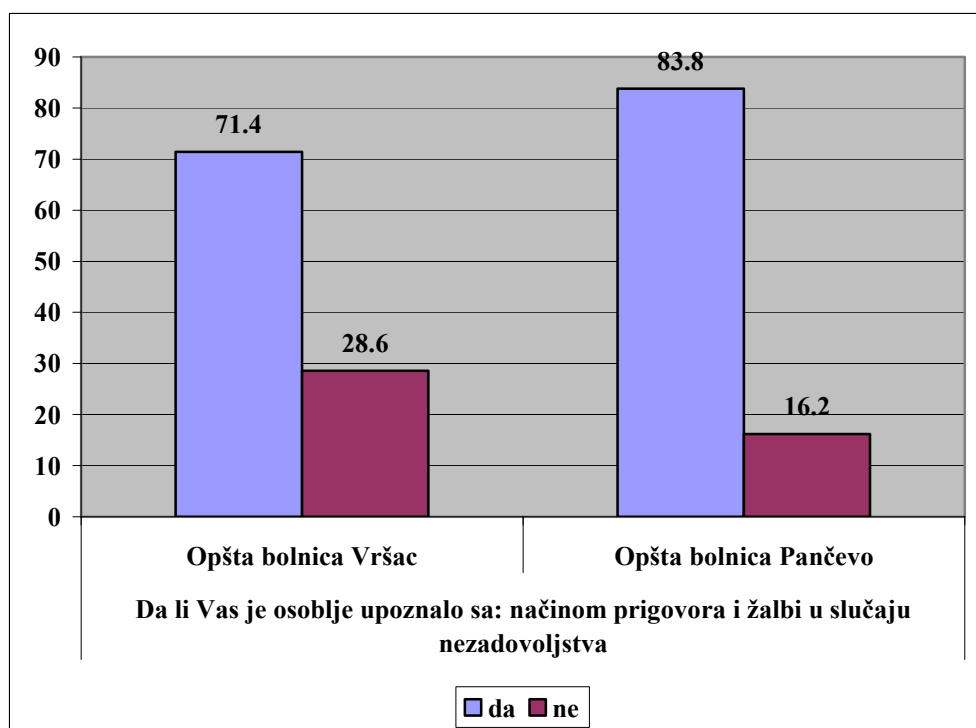
Većina anketiranih korisnika na odeljenjima hirurgije je zadovoljna procedurom otpusta iz bolnice (97,7% u Opštoj bolnici u Vršcu i 94,7% u Opštoj bolnici u Pančevu).



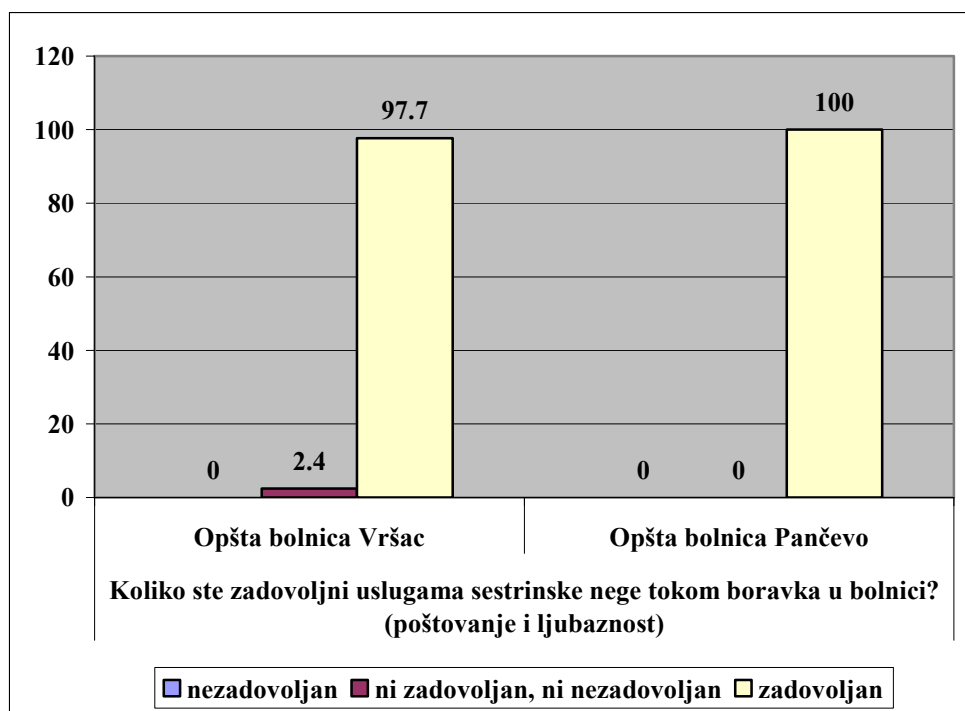
Većinu anketiranih korisnika na odeljenjima hirurgije je osoblje upoznalo sa pravom na saglasnost za predloženu proceduru (90,5% u Opštoj bolnici u Vršcu i 91,2% u Opštoj bolnici u Pančevu).



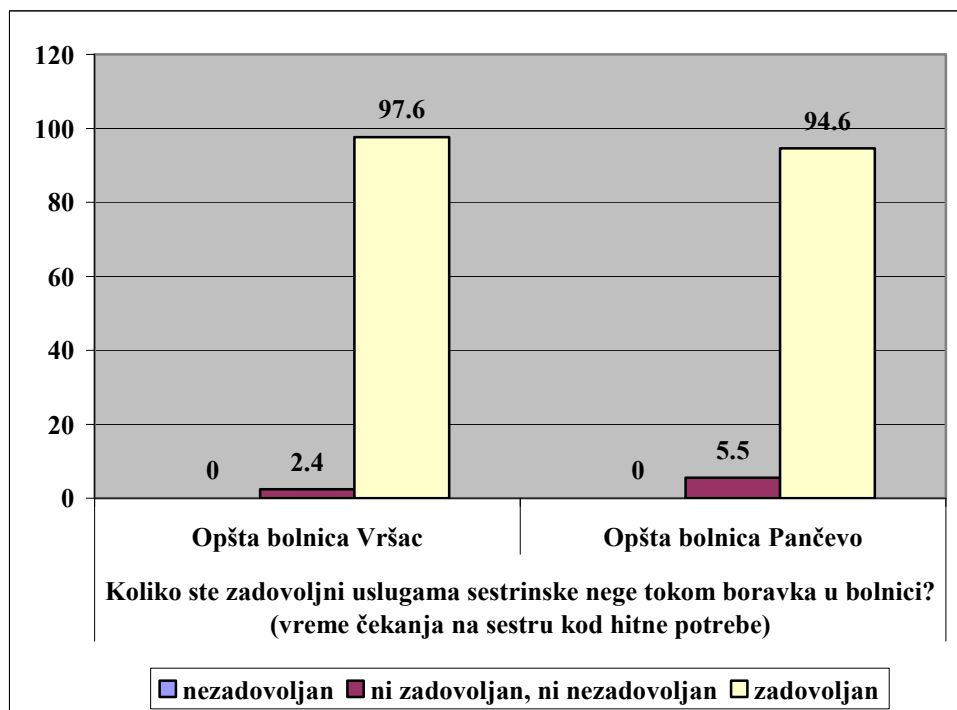
Većinu anketiranih korisnika na odeljenjima hirurgije je osoblje upoznalo sa dužnostima pacijenata na odeljenju (88,1% u Opštoj bolnici u Vršcu i 90% u Opštoj bolnici u Pančevu).



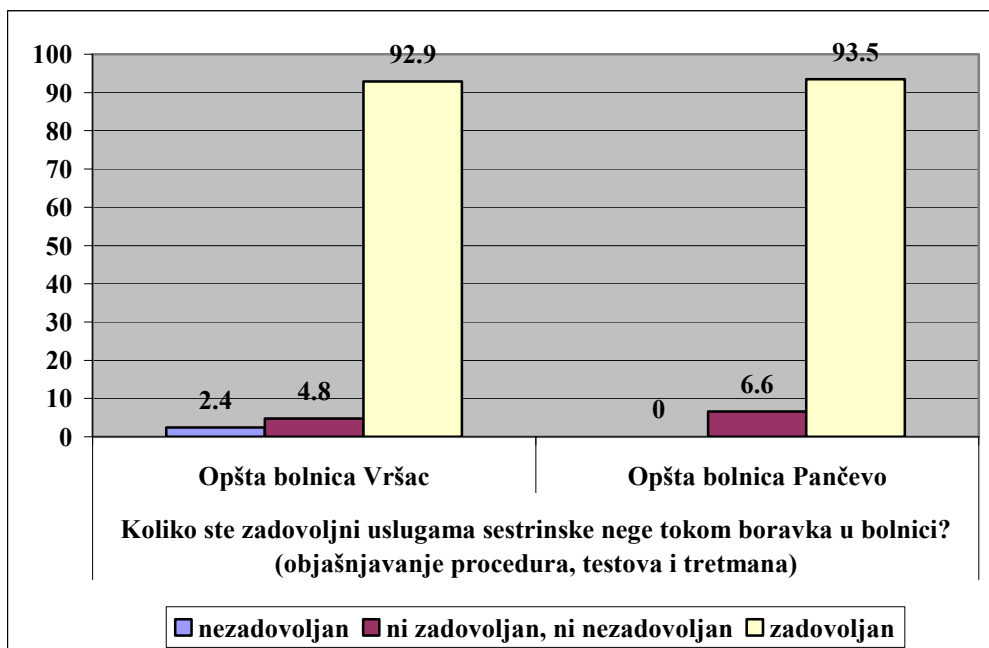
Većinu anketiranih korisnika na odeljenjima hirurgije je osoblje upoznalo sa načinom prigovora i žalbi u slučaju nezadovoljstva (71,4% u Opštoj bolnici u Vršcu i 83,8% u Opštoj bolnici u Pančevu). Skoro trećina anketiranih korisnika u Opštoj bolnici Vršac nije upoznata sa načinom prigovora i žalbi u slučaju nezadovoljstva (28,6%).



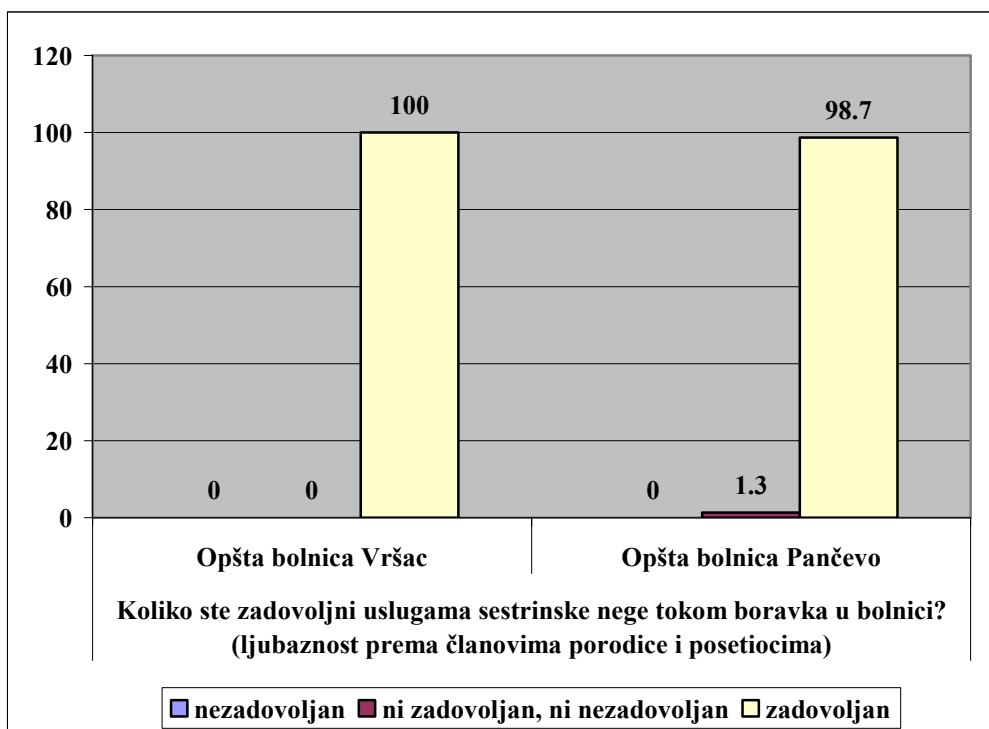
Većina anketiranih korisnika na odeljenjima hirurgije je zadovoljna poštovanjem i ljubaznošću sestara, tokom boravka u bolnici (97,7% u Opštoj bolnici u Vršcu i 100% u Opštoj bolnici u Pančevu).



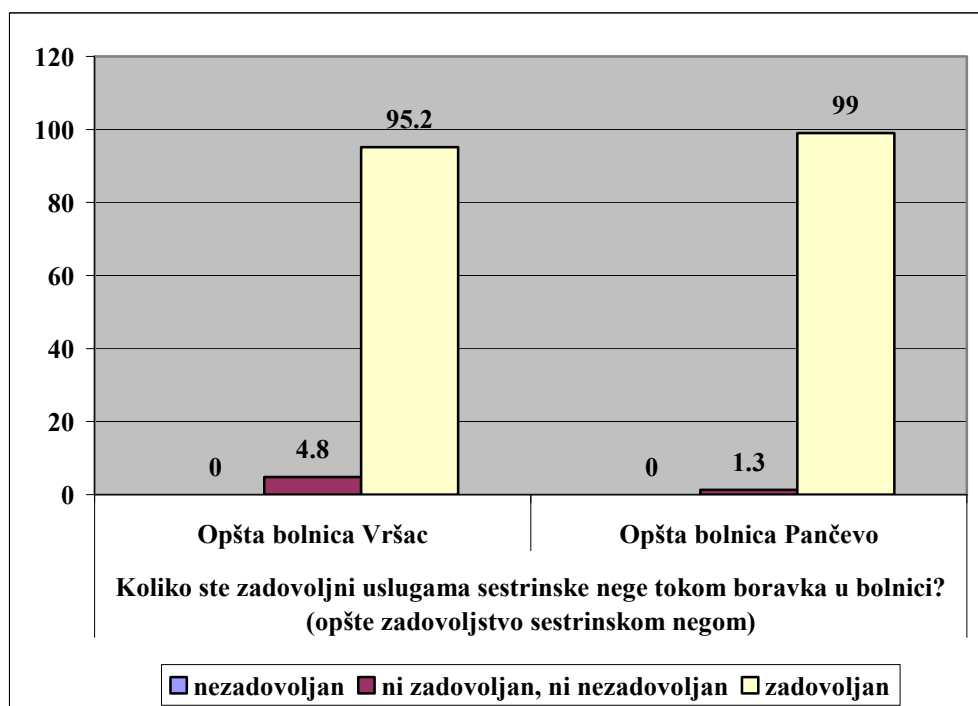
Većina anketiranih korisnika na odeljenjima hirurgije je zadovoljna vremenom čekanja sestara kad su im hitno potrebne, tokom boravka u bolnici (97,6% u Opštoj bolnici u Vršcu i 94,6% u Opštoj bolnici u Pančevu).



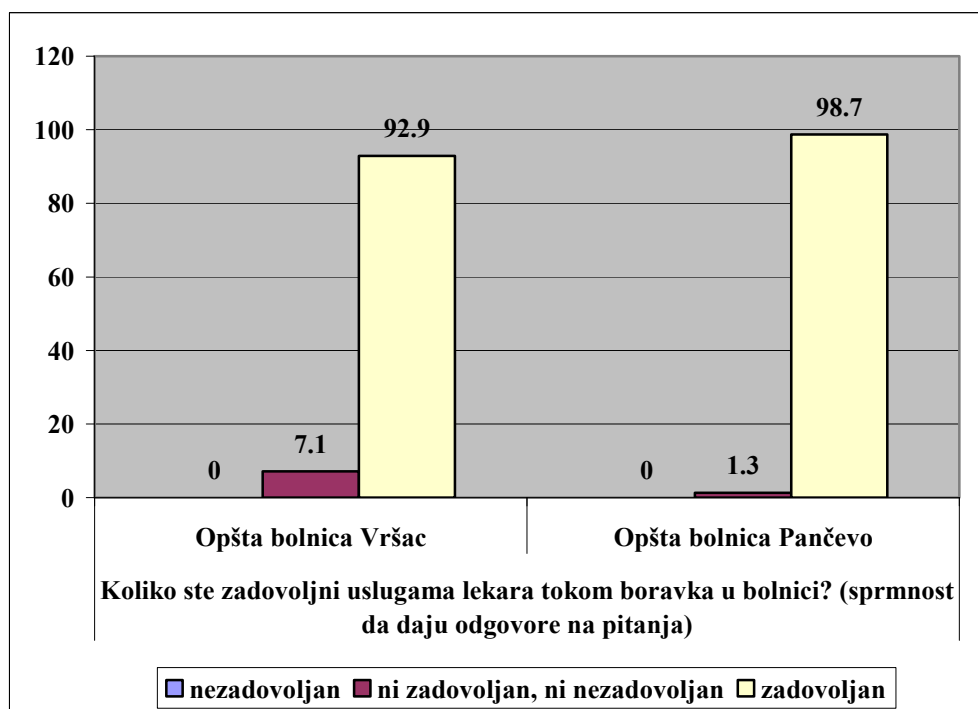
Većina anketiranih korisnika na odeljenjima hirurgije je zadovoljna objašnjenjima sestara što se tiče procedura, testova i tretmana, tokom boravka u bolnici (92,9% u Opštoj bolnici u Vršcu i 93,5% u Opštoj bolnici u Pančevu).



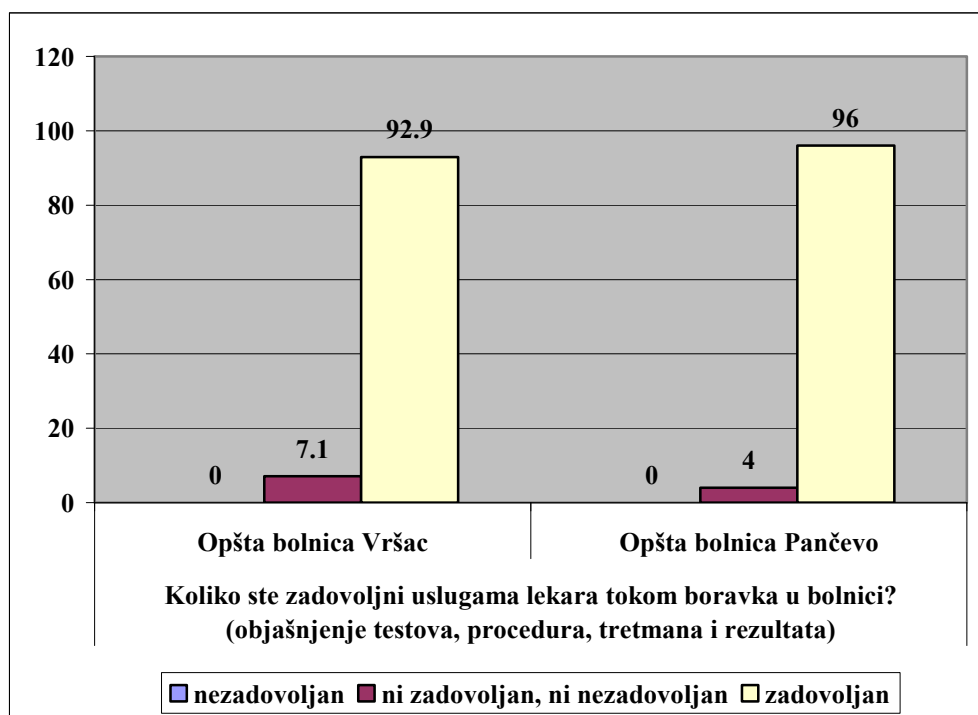
Većina anketiranih korisnika na odeljenjima hirurgije je zadovoljna ljubaznošću sestara prema članovima porodice i posetiocima, tokom boravka u bolnici (100% u Opštoj bolnici u Vršcu i 98,7% u Opštoj bolnici u Pančevu).



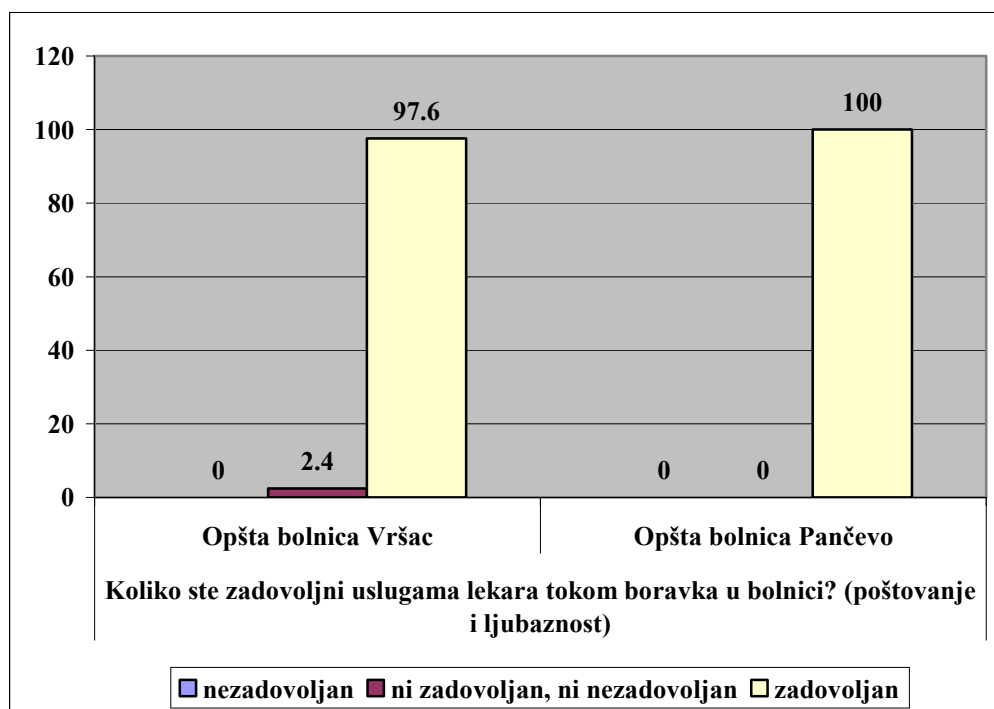
Većina anketiranih korisnika na odeljenjima hirurgije je zadovoljna sestrinskom negom, tokom boravka u bolnici (95,2% u Opštoj bolnici u Vršcu i 99% u Opštoj bolnici u Pančevu).



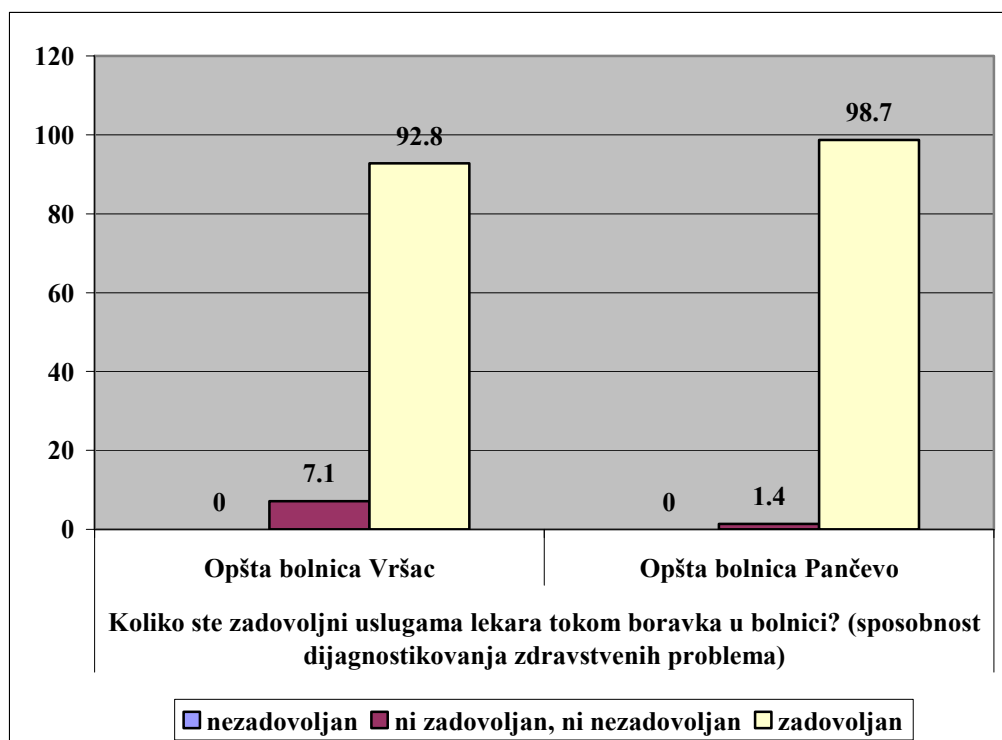
Većina anketiranih korisnika na odeljenjima hirurgije je zadovoljna spremnošću lekara da daju odgovore na pitanja, tokom boravka u bolnici (92,9% u Opštoj bolnici u Vršcu i 98,7% u Opštoj bolnici u Pančevu).



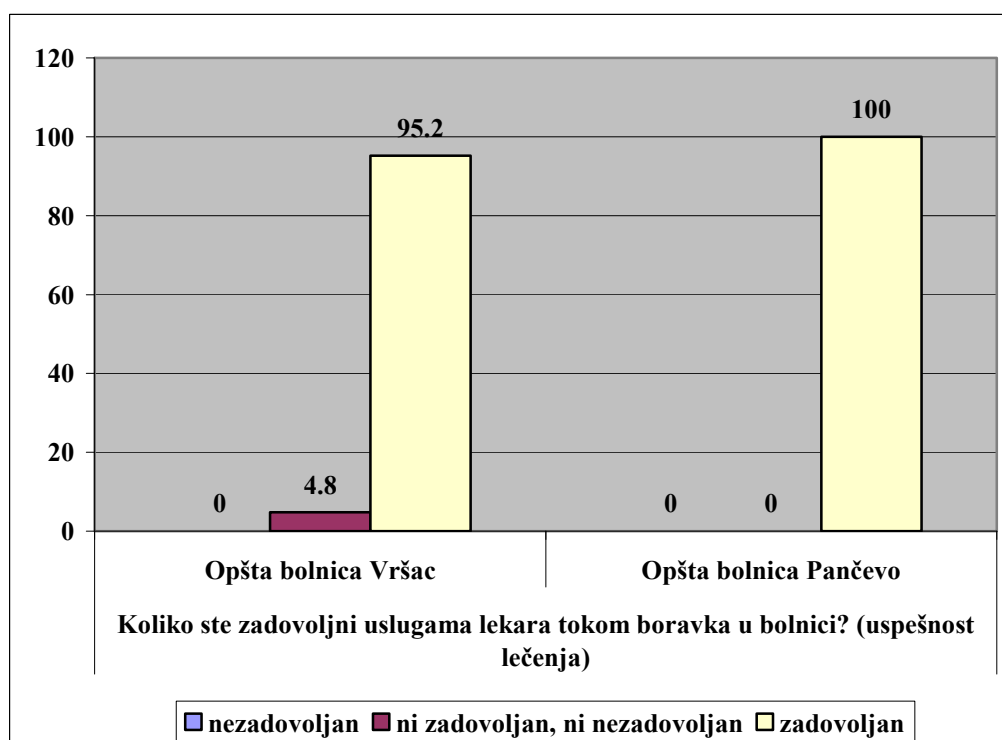
Većina anketiranih korisnika na odeljenjima hirurgije je zadovoljna objašnjenjima lekara što se tiče testova, procedura, tretmana i rezultata, tokom boravka u bolnici (92,9% u Opštoj bolnici u Vršcu i 96% u Opštoj bolnici u Pančevu).



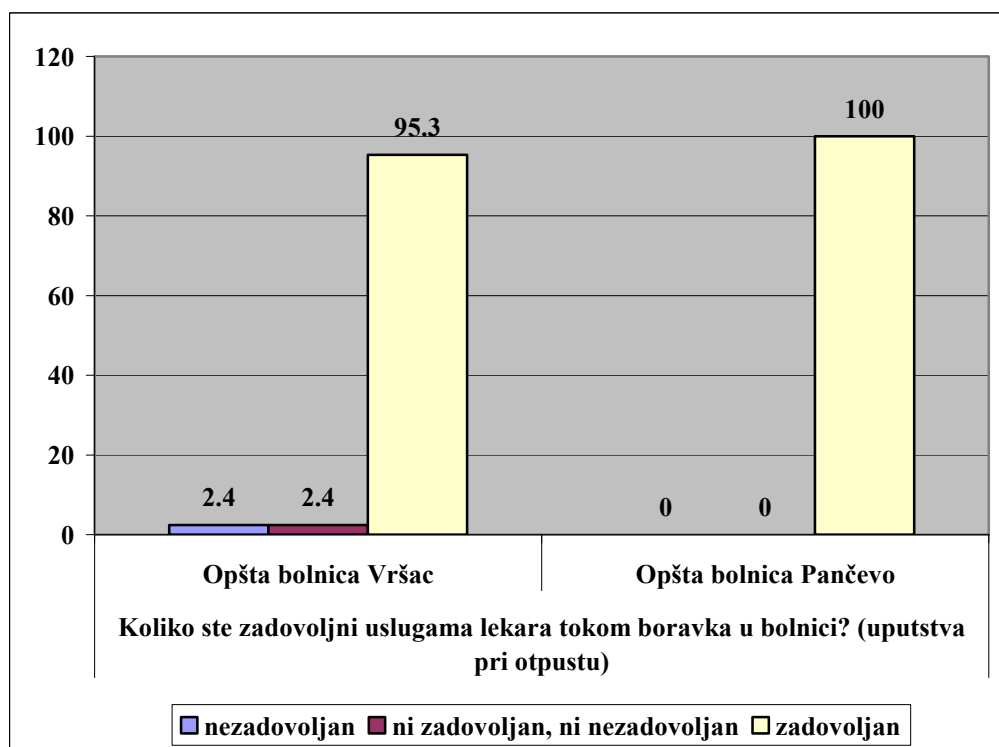
Većina anketiranih korisnika na odeljenjima hirurgije je zadovoljna poštovanjem i ljubaznošću lekara, tokom boravka u bolnici (97,6% u Opštoj bolnici u Vršcu i 100% u Opštoj bolnici u Pančevu).



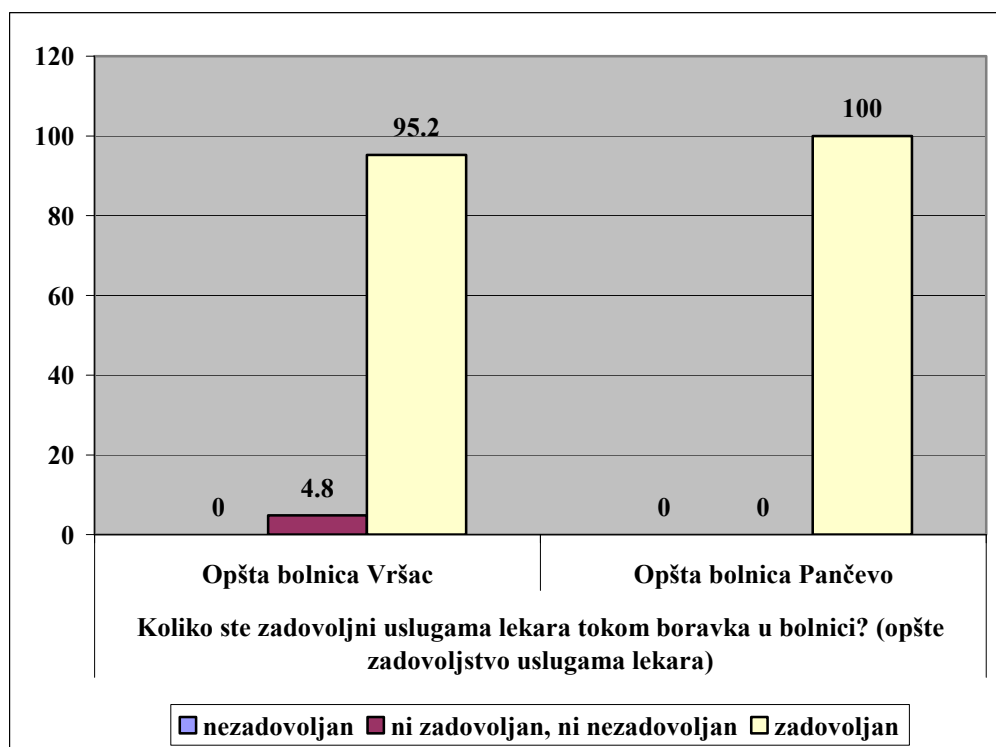
Većina anketiranih korisnika na odeljenjima hirurgije je zadovoljna sposobnošću lekara za dijagnostikovanje zdravstvenih problema, tokom boravka u bolnici (92,8% u Opštoj bolnici u Vršcu i 98,7% u Opštoj bolnici u Pančevu).



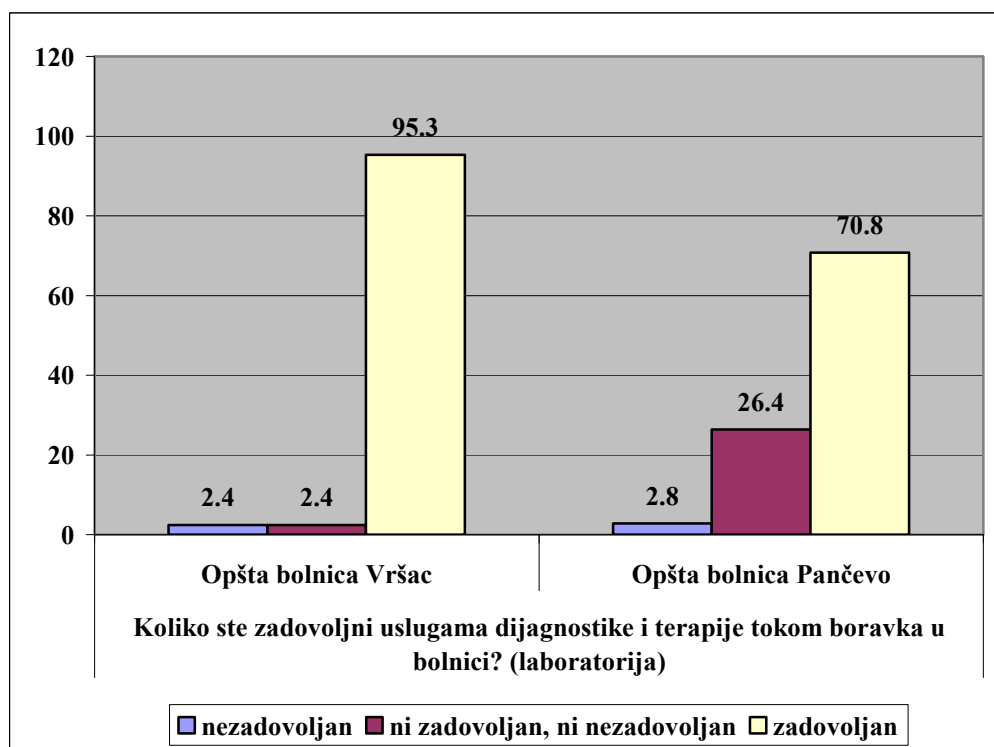
Većina anketiranih korisnika na odeljenjima hirurgije je zadovoljna uspešnošću lečenja, tokom boravka u bolnici (95,2% u Opštoj bolnici u Vršcu i 100% u Opštoj bolnici u Pančevu).



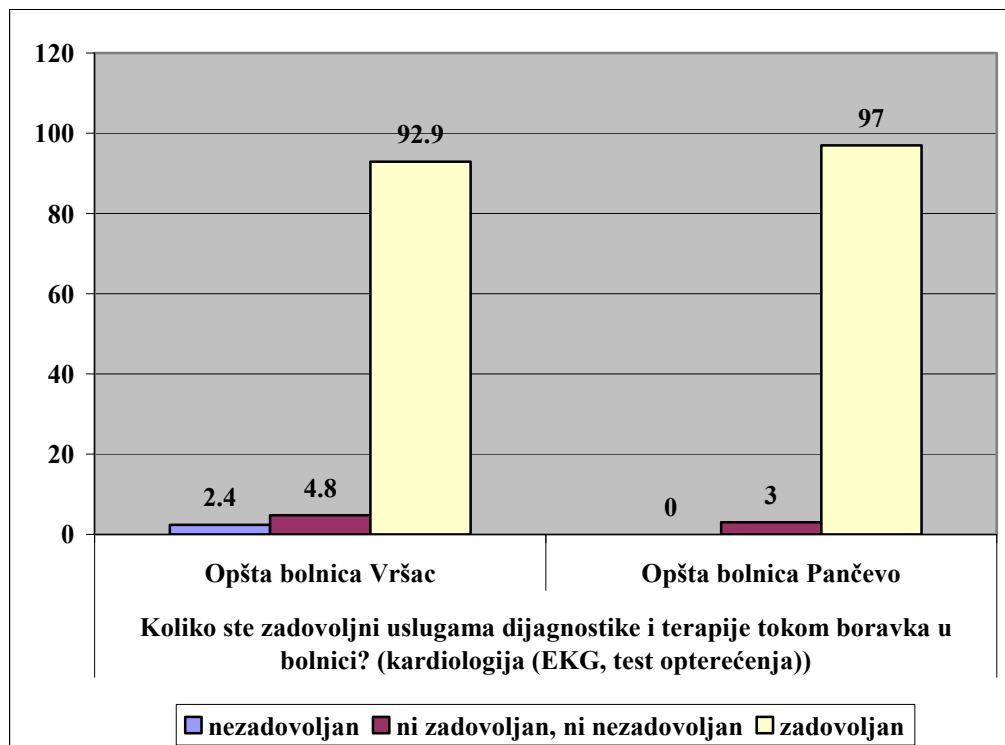
Većina anketiranih korisnika na odeljenjima hirurgije je zadovoljna uputstvima lekara dobijenim pri otpustu (95,3% u Opštoj bolnici u Vršcu i 100% u Opštoj bolnici u Pančevu).



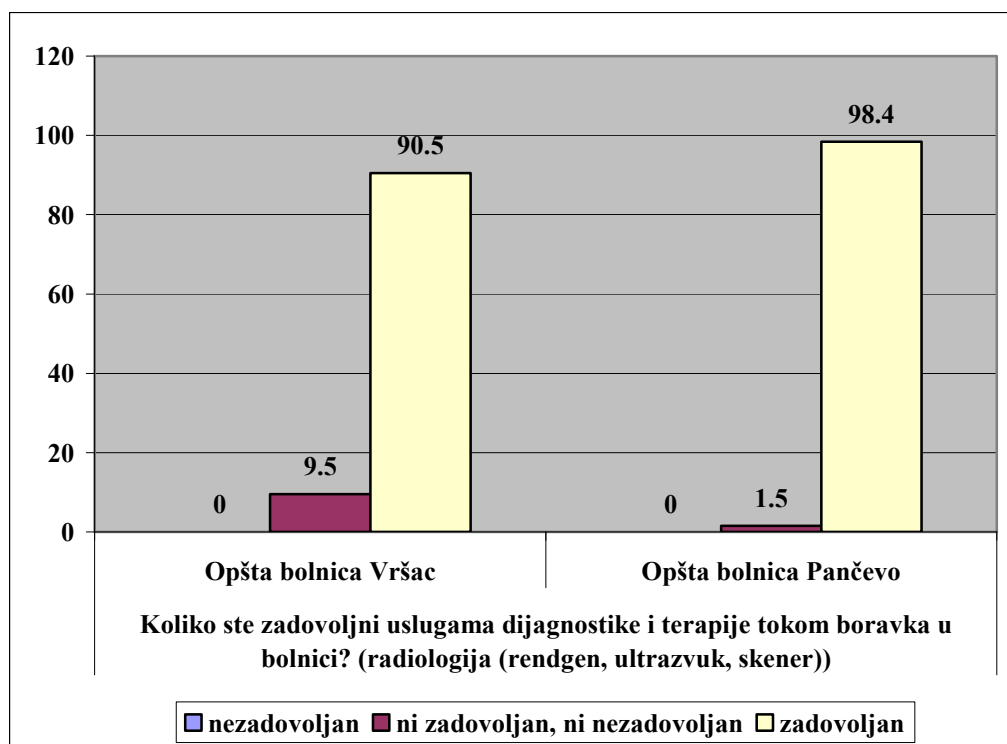
Većina anketiranih korisnika na odeljenjima hirurgije je zadovoljna uslugama lekara, tokom boravka u bolnici (95,2% u Opštoj bolnici u Vršcu i 100% u Opštoj bolnici u Pančevu).



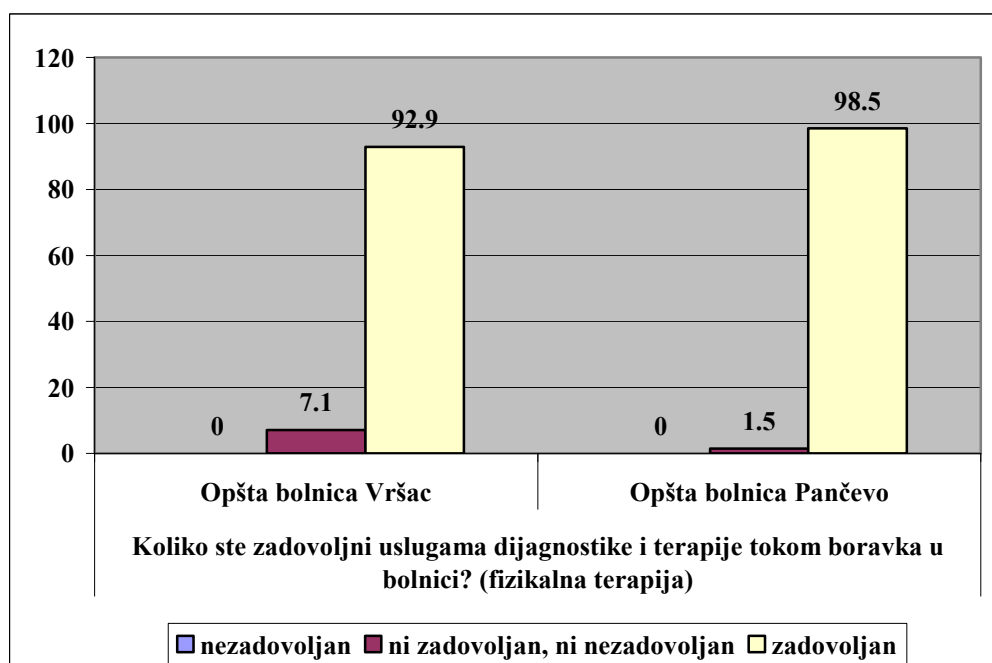
Većina anketiranih korisnika na odeljenjima hirurgije je zadovoljna laboratorijskim uslugama, tokom boravka u bolnici (95,3% u Opštoj bolnici u Vršcu i 70,8% u Opštoj bolnici u Pančevu). Četvrtina anketiranih korisnika u Opštoj bolnici u Pančevu je neopredeljena što se tiče zadovoljstva laboratorijskim uslugama (26,4%).



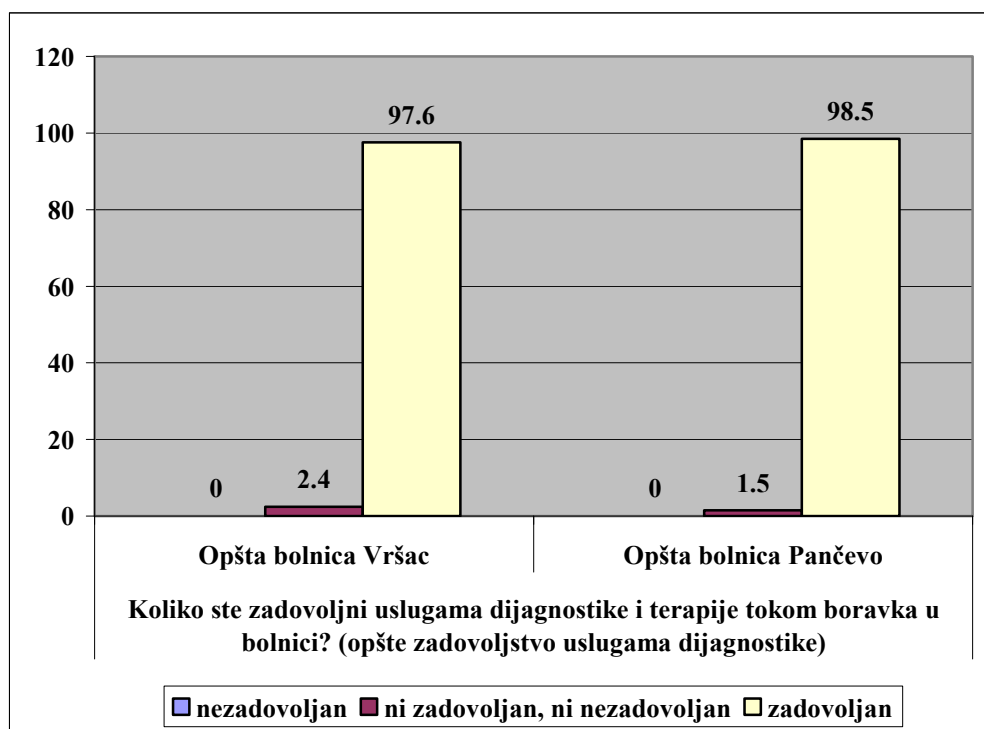
Većina anketiranih korisnika na odeljenjima hirurgije je zadovoljna internističkim dijagnostičkim uslugama, tokom boravka u bolnici (92,9% u Opštoj bolnici u Vršcu i 97% u Opštoj bolnici u Pančevu).



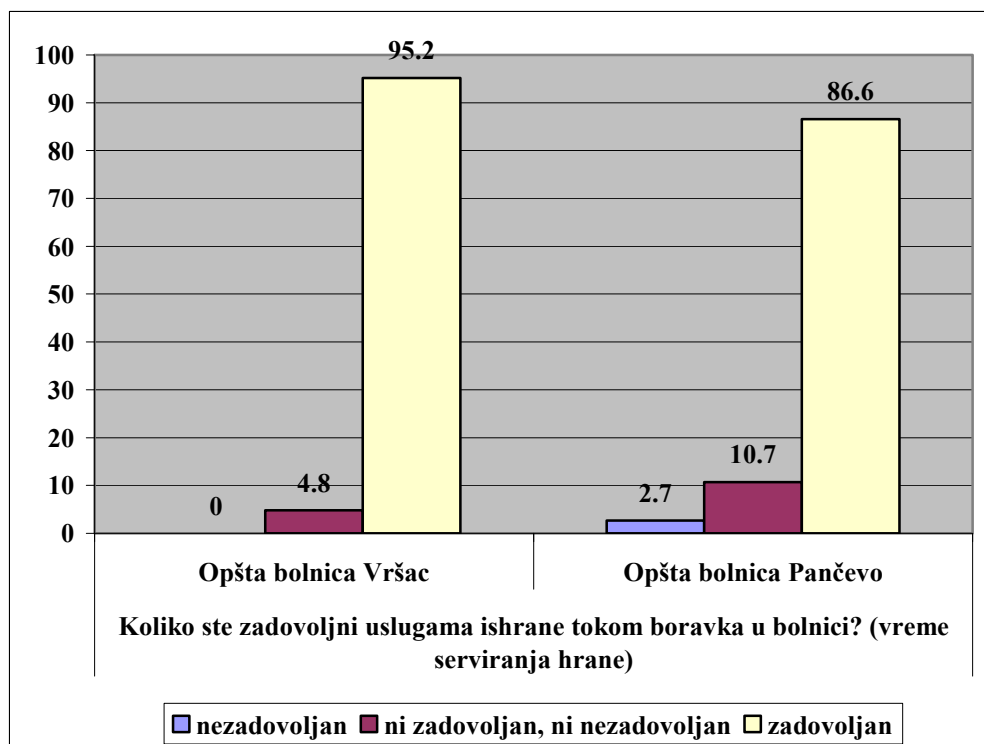
Većina anketiranih korisnika na odeljenjima hirurgije je zadovoljna radiološkim uslugama, tokom boravka u bolnici (90,5% u Opštoj bolnici u Vršcu i 98,4% u Opštoj bolnici u Pančevu).



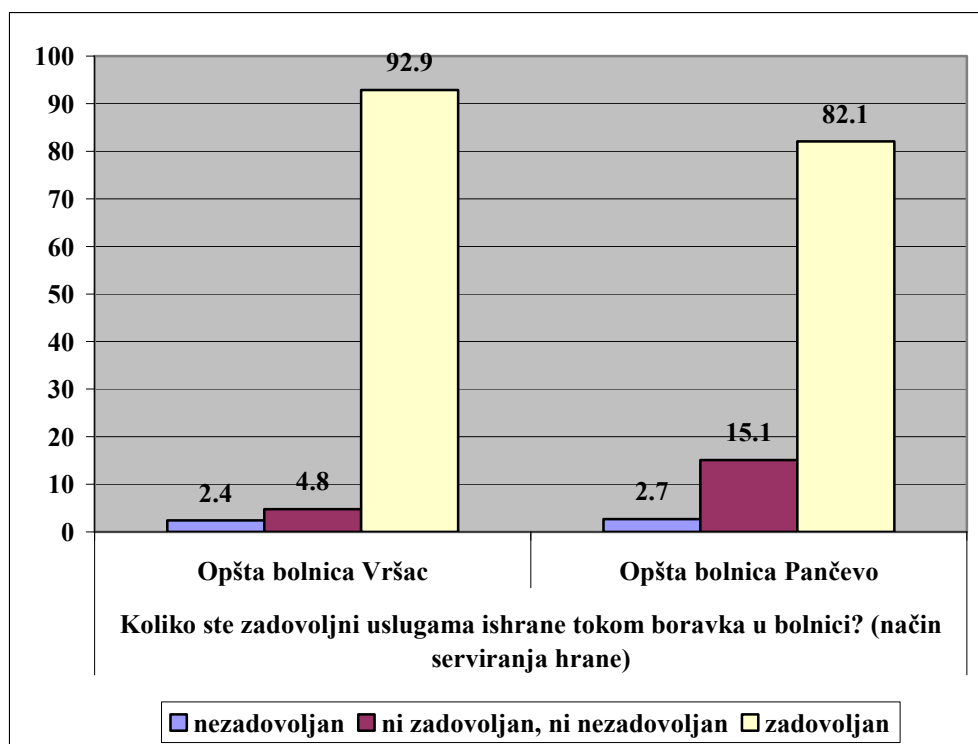
Većina anketiranih korisnika na odeljenjima hirurgije je zadovoljna uslugama fizikalne medicine i rehabilitacije, tokom boravka u bolnici (92,9% u Opštoj bolnici u Vršcu i 98,5% u Opštoj bolnici u Pančevu).



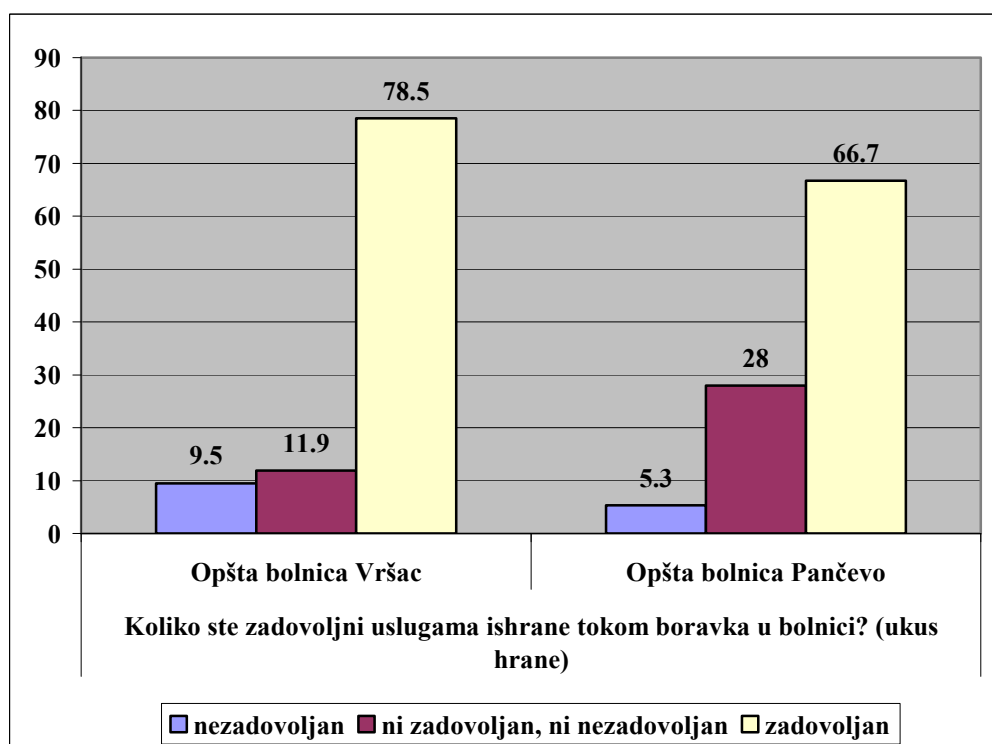
Većina anketiranih korisnika na odeljenjima hirurgije je zadovoljna dijagnostičkim i terapijskim uslugama, tokom boravka u bolnici (97,6% u Opštoj bolnici u Vršcu i 98,5% u Opštoj bolnici u Pančevu).



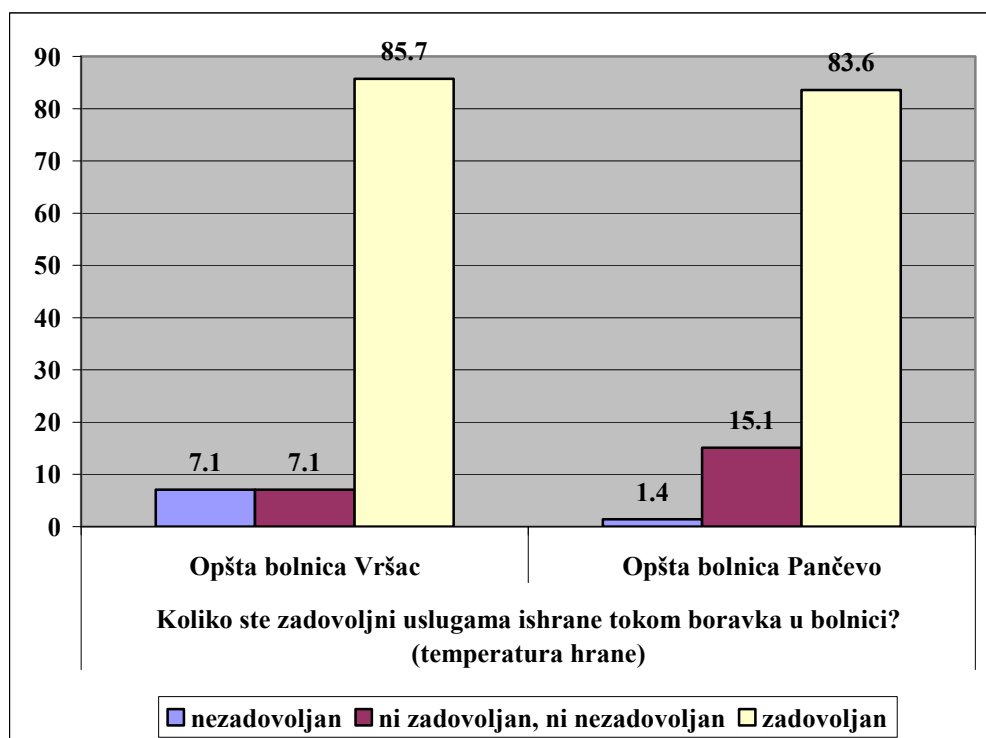
Većina anketiranih korisnika na odeljenjima hirurgije je zadovoljna vremenom serviranja hrane, tokom boravka u bolnici (95,2% u Opštoj bolnici u Vršcu i 86,6% u Opštoj bolnici u Pančevu).



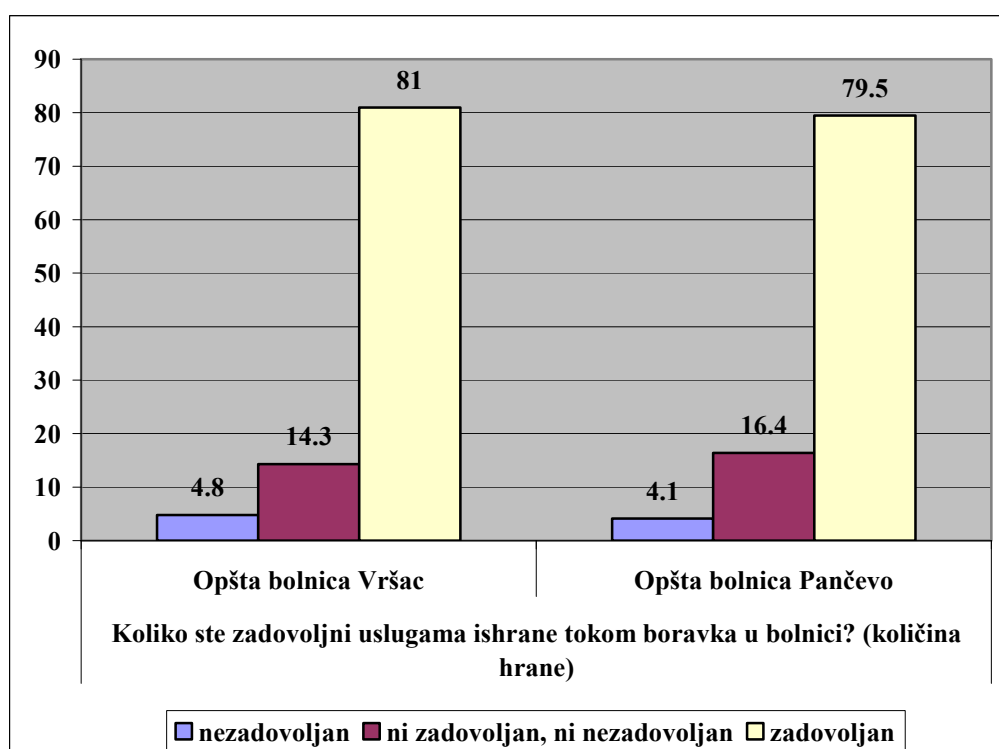
Većina anketiranih korisnika na odeljenjima hirurgije je zadovoljna načinom serviranja hrane, tokom boravka u bolnici (92,9% u Opštoj bolnici u Vršcu i 82,1% u Opštoj bolnici u Pančevu).



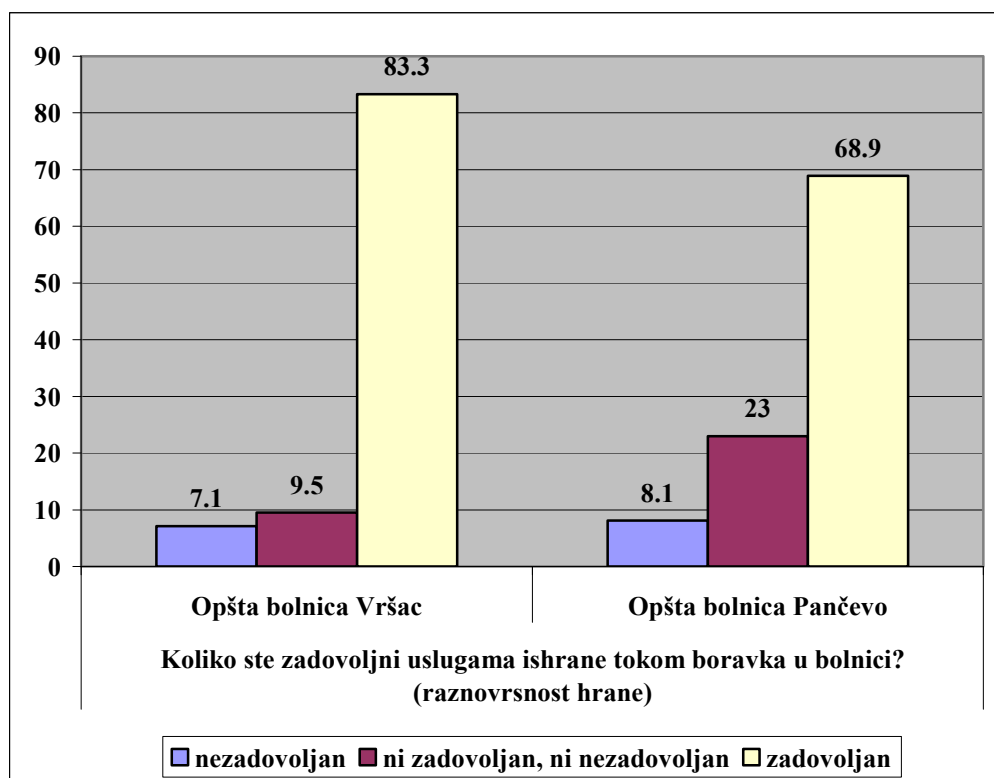
Većina anketiranih korisnika na odeljenjima hirurgije je zadovoljna ukusom hrane, tokom boravka u bolnici (78,5% u Opštoj bolnici u Vršcu i 66,7% u Opštoj bolnici u Pančevu). Skoro trećina anketiranih korisnika u Opštoj bolnici u Pančevu je neopredeljena što se tiče ukusa hrane.



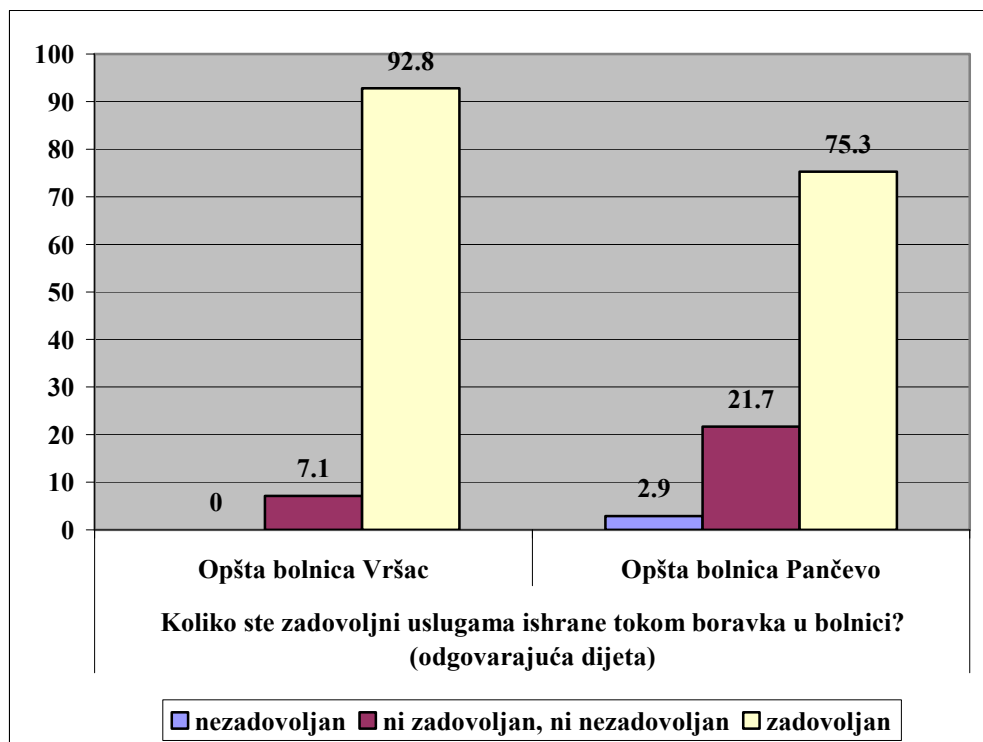
Većina anketiranih korisnika na odeljenjima hirurgije je zadovoljna temperaturom hrane, tokom boravka u bolnici (85,7% u Opštoj bolnici u Vršcu i 83,6% u Opštoj bolnici u Pančevu).



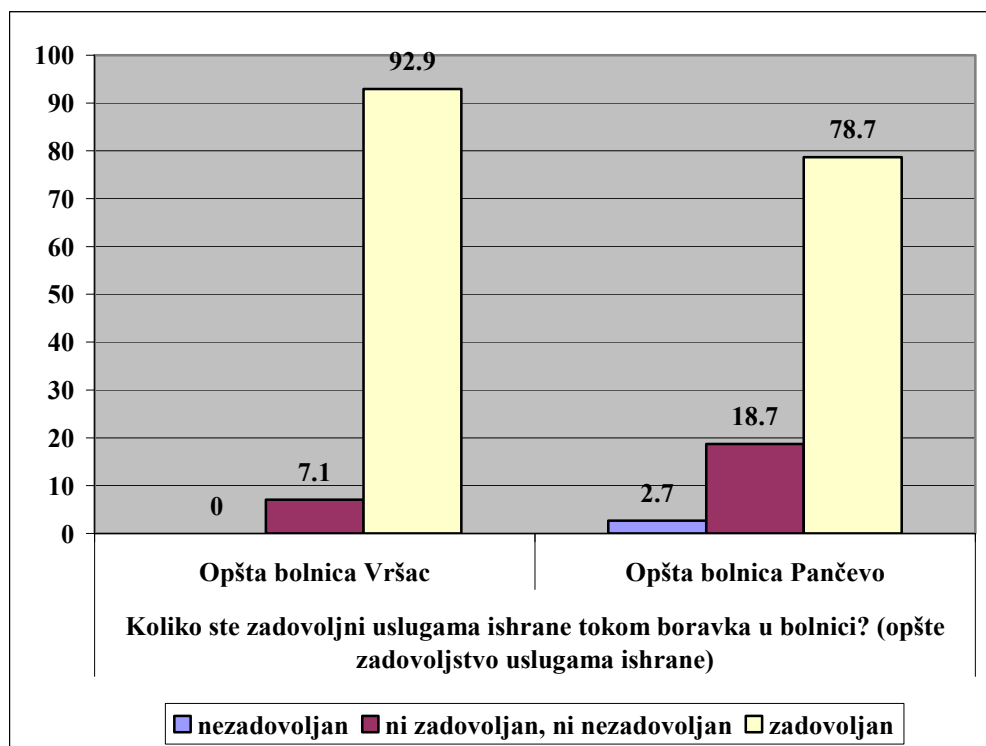
Većina anketiranih korisnika na odeljenjima hirurgije je zadovoljna količinom hrane, tokom boravka u bolnici (81% u Opštoj bolnici u Vršcu i 79,5% u Opštoj bolnici u Pančevu).



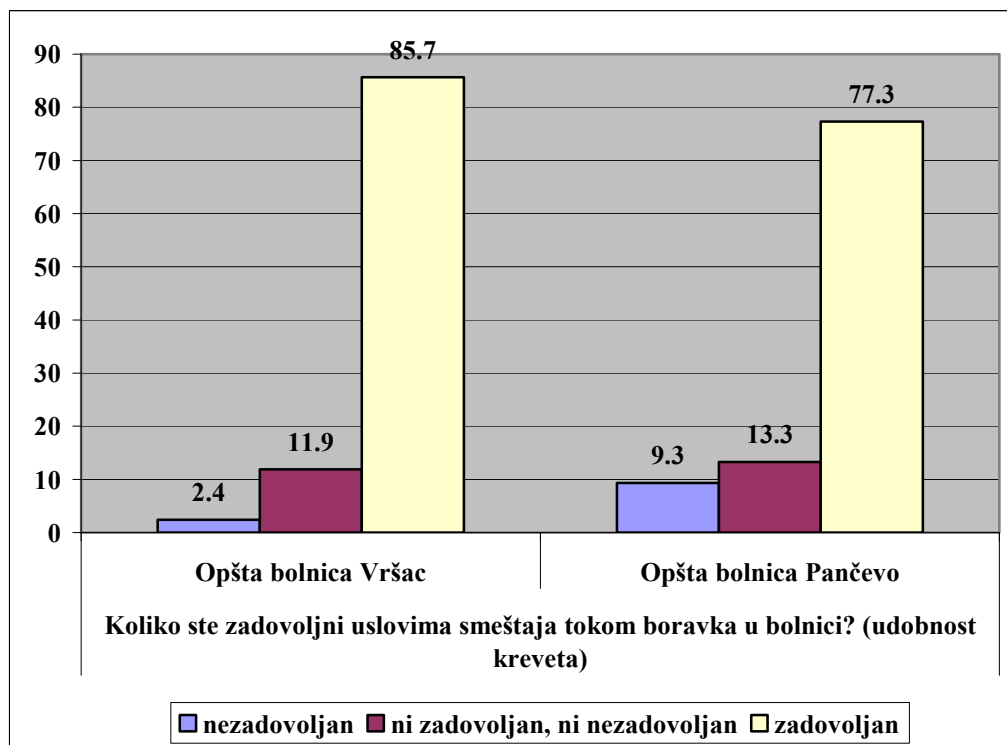
Većina anketiranih korisnika na odeljenjima hirurgije je zadovoljna raznoversnošću hrane, tokom boravka u bolnici (83,3% u Opštoj bolnici u Vršcu i 68,9% u Opštoj bolnici u Pančevu). Jedna četvrtina anketiranih korisnika u Opštoj bolnici u Pančevu je neopredeljena što se tiče raznoversnosti hrane (23%).



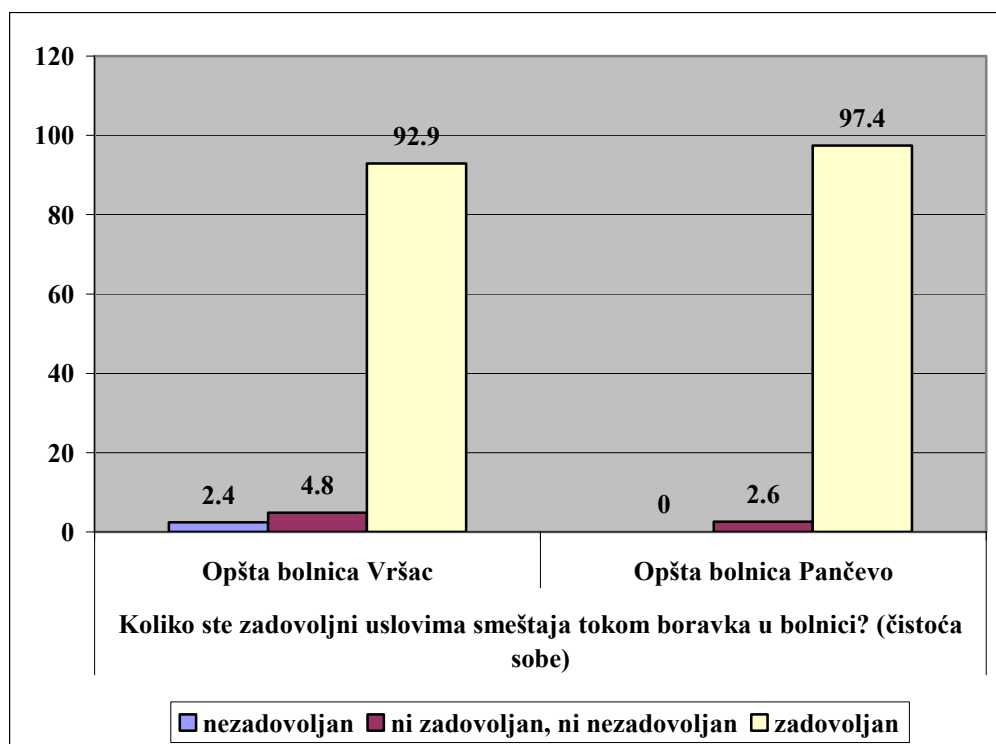
Većina anketiranih korisnika na odeljenjima hirurgije je zadovoljna odgovarajućom dijetom, tokom boravka u bolnici (92,8% u Opštoj bolnici u Vršcu i 75,3% u Opštoj bolnici u Pančevu). Jedna petina anketiranih korisnika je neopredeljena što se tiče odgovarajuće dijetete (21,7%).



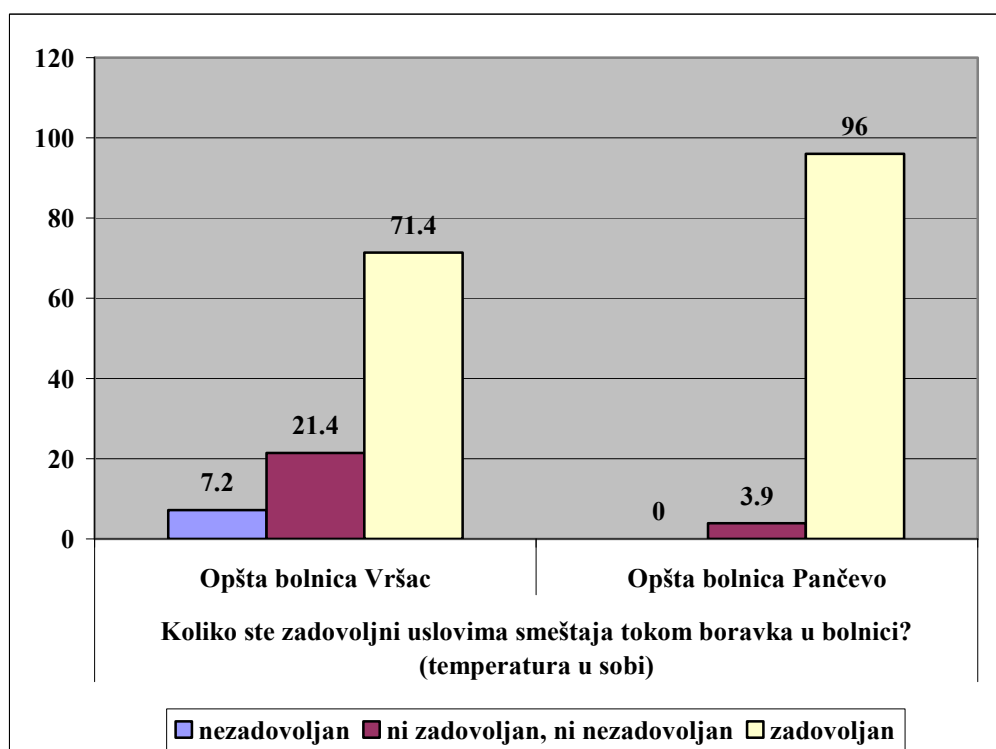
Većina anketiranih korisnika na odeljenjima hirurgije je zadovoljna ishranom, tokom boravka u bolnici (92,9% u Opštoj bolnici u Vršcu i 78,7% u Opštoj bolnici u Pančevu).



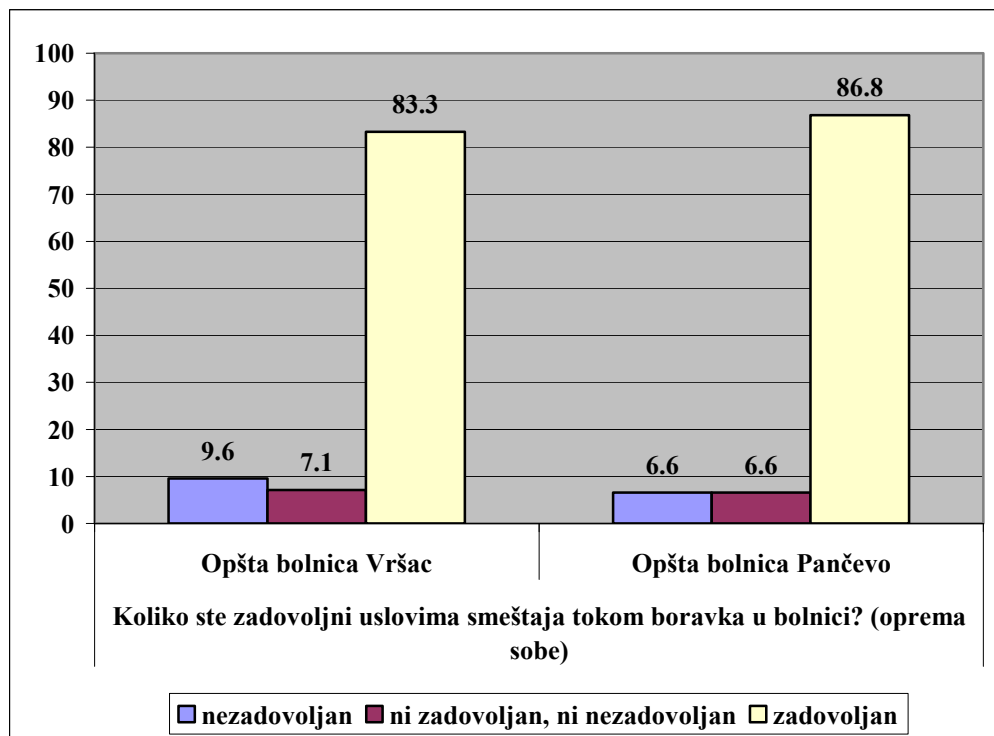
Većina anketiranih korisnika na odeljenjima hirurgije je zadovoljna udobnošću kreveta, tokom boravka u bolnici (85,7% u Opštoj bolnici u Vršcu i 77,3% u Opštoj bolnici u Pančevu).



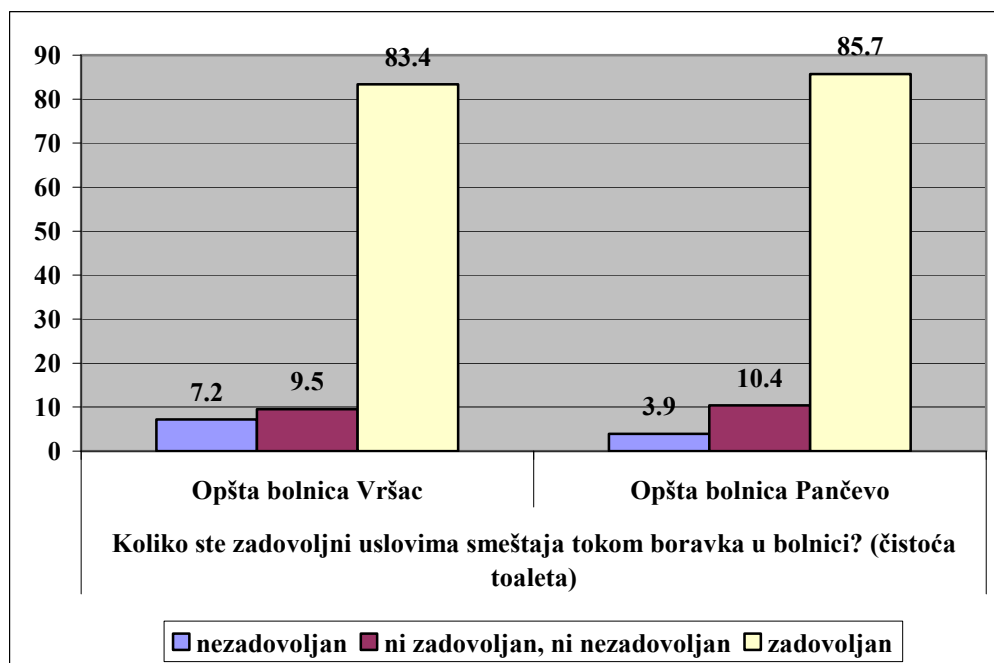
Većina anketiranih korisnika na odeljenjima hirurgije je zadovoljna čistoćom sobe, tokom boravka u bolnici (92,9% u Opštoj bolnici u Vršcu i 97,4% u Opštoj bolnici u Pančevu).



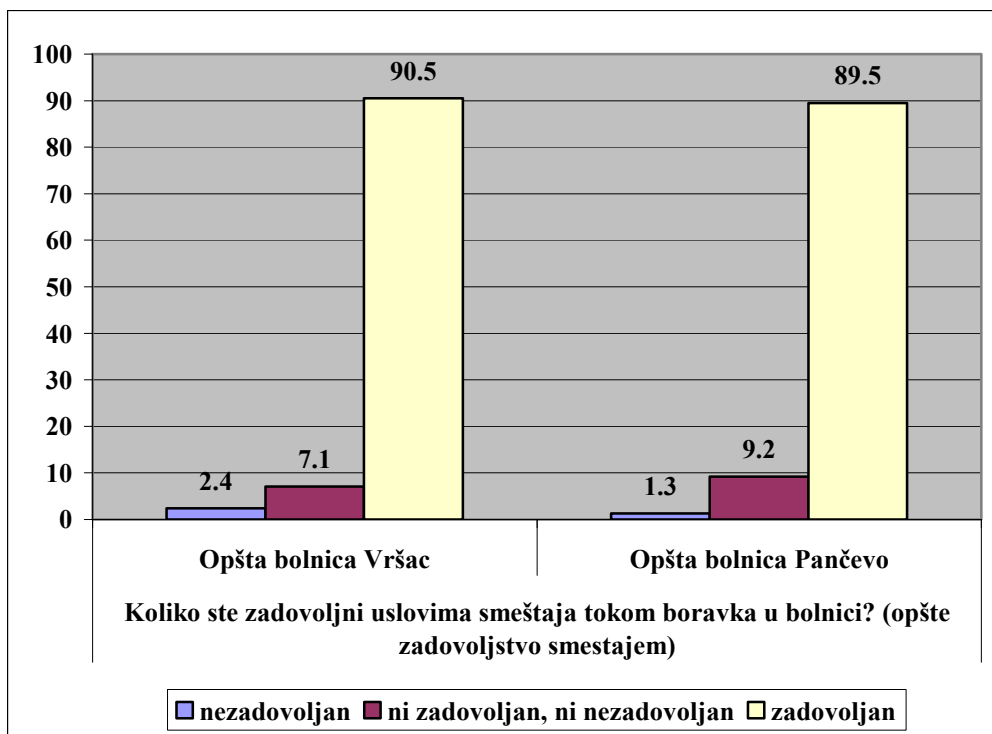
Većina anketiranih korisnika na odeljenjima hirurgije je zadovoljna temperaturom u sobi, tokom boravka u bolnici (71,4% u Opštoj bolnici u Vršcu i 96% u Opštoj bolnici u Pančevu). Petina anketiranih korisnika u Opštoj bolnici u Vršcu je neopredeljena što se tiče temperature u sobi (21,4%).



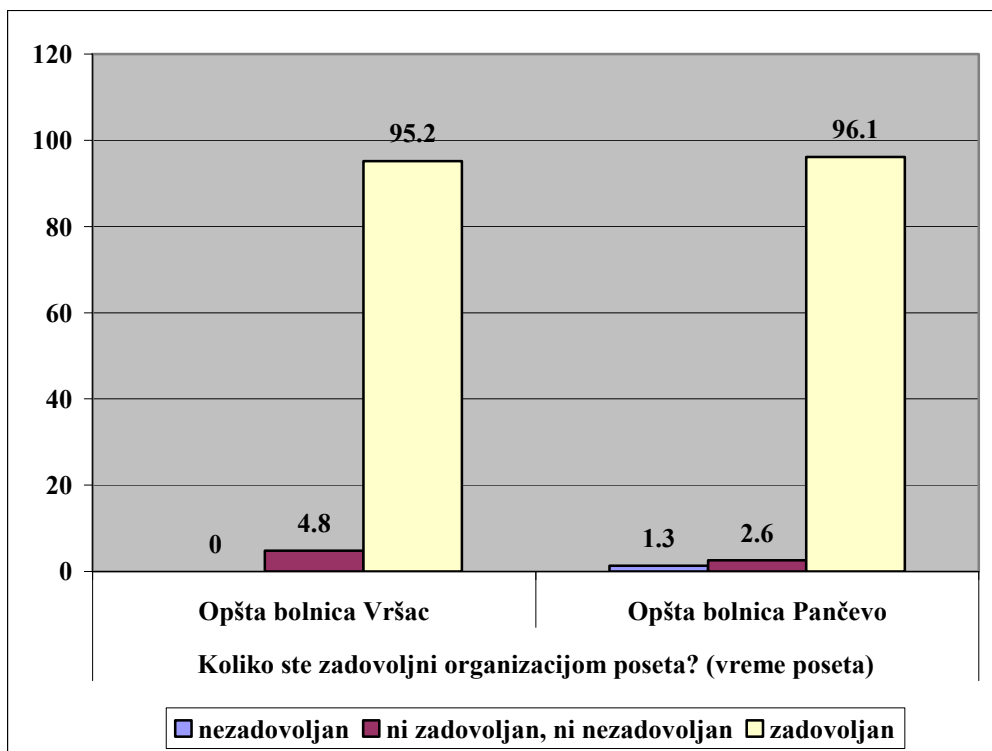
Većina anketiranih korisnika na odeljenjima hirurgije je zadovoljna opremom u sobi, tokom boravka u bolnici (83,3% u Opštoj bolnici u Vršcu i 86,8% u Opštoj bolnici u Pančevu).



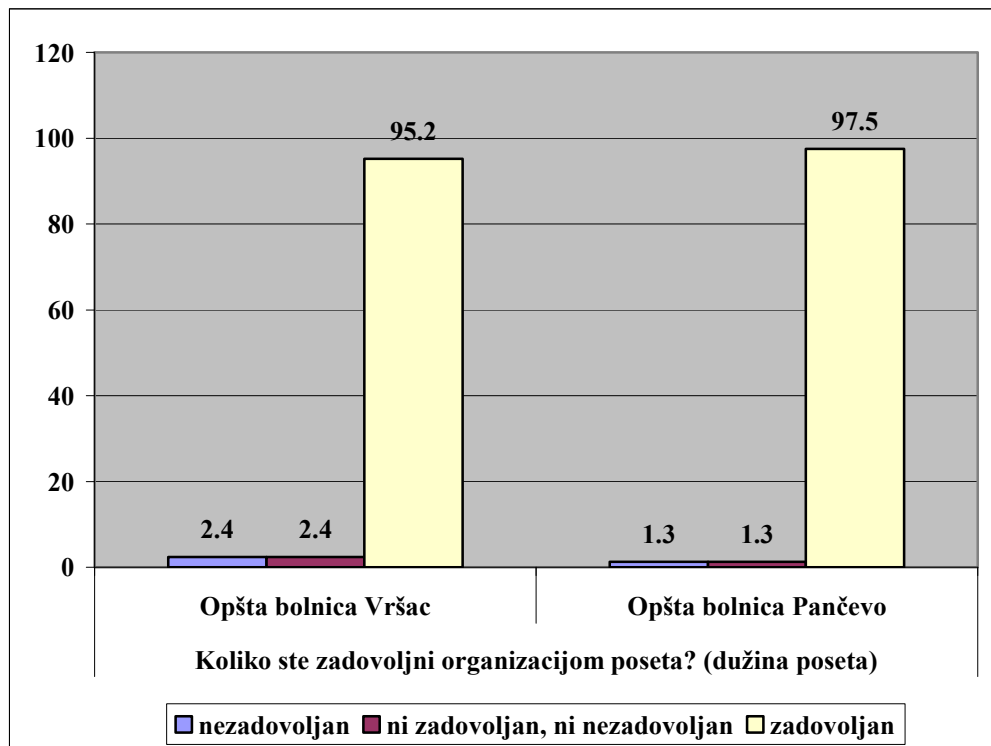
Većina anketiranih korisnika na odeljenjima hirurgije je zadovoljna čistoćom toaleta, tokom boravka u bolnici (83,4% u Opštoj bolnici u Vršcu i 85,7% u Opštoj bolnici u Pančevu).



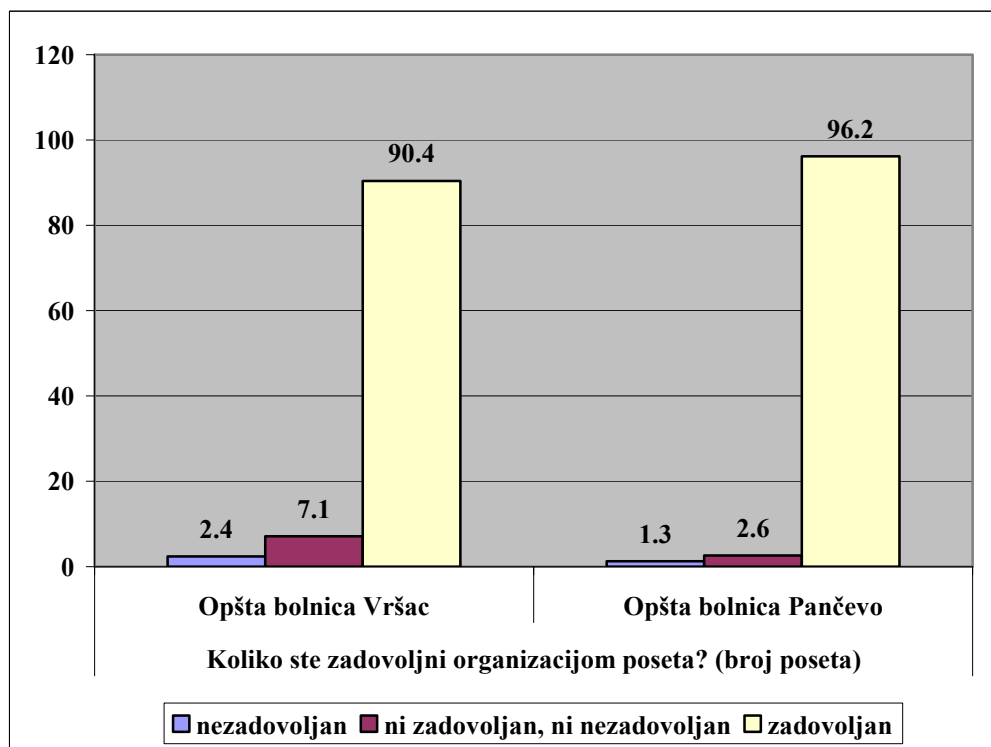
Većina anketiranih korisnika na odeljenjima hirurgije je zadovoljna smeštajem, tokom boravka u bolnici (90,5% u Opštoj bolnici u Vršcu i 89,5% u Opštoj bolnici u Pančevu).



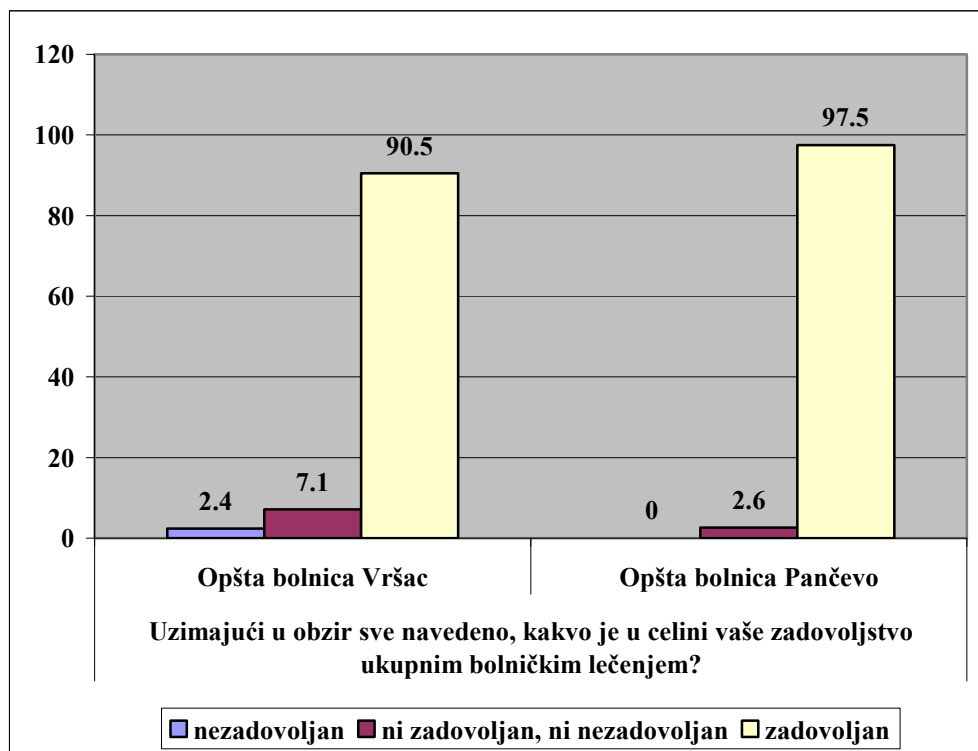
Većina anketiranih korisnika na odeljenjima hirurgije je zadovoljna vremenom poseta, tokom boravka u bolnici (95,2% u Opštoj bolnici u Vršcu i 96,1% u Opštoj bolnici u Pančevu).



Većina anketiranih korisnika na odeljenjima hirurgije je zadovoljna dužinom poseta, tokom boravka u bolnici (95,2% u Opštoj bolnici u Vršcu i 97,5% u Opštoj bolnici u Pančevu).

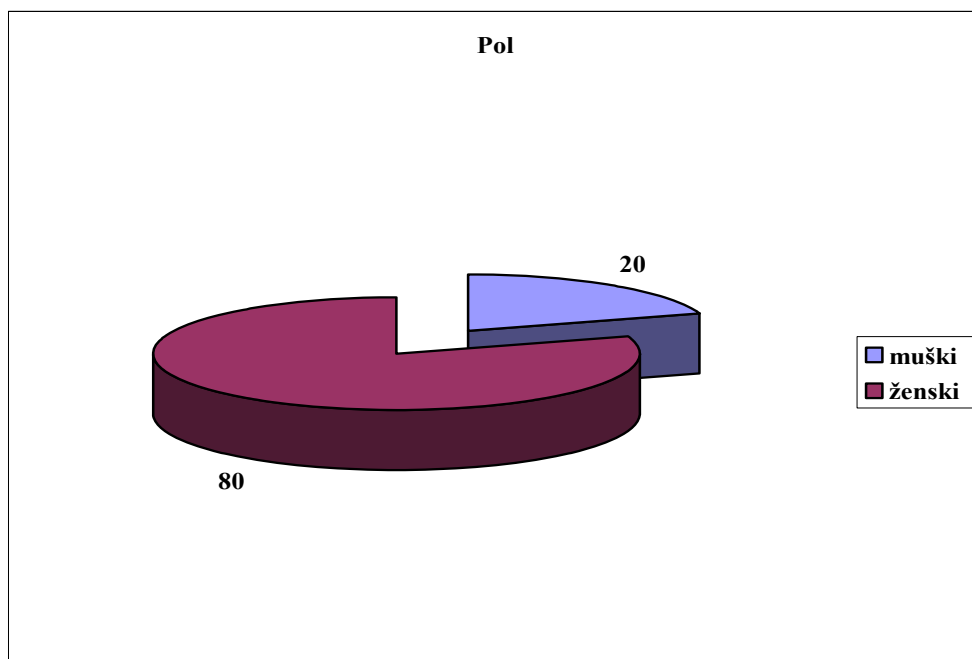


Većina anketiranih korisnika na odeljenjima hirurgije je zadovoljna brojem poseta, tokom boravka u bolnici (90,4% u Opštoj bolnici u Vršcu i 96,2% u Opštoj bolnici u Pančevu).

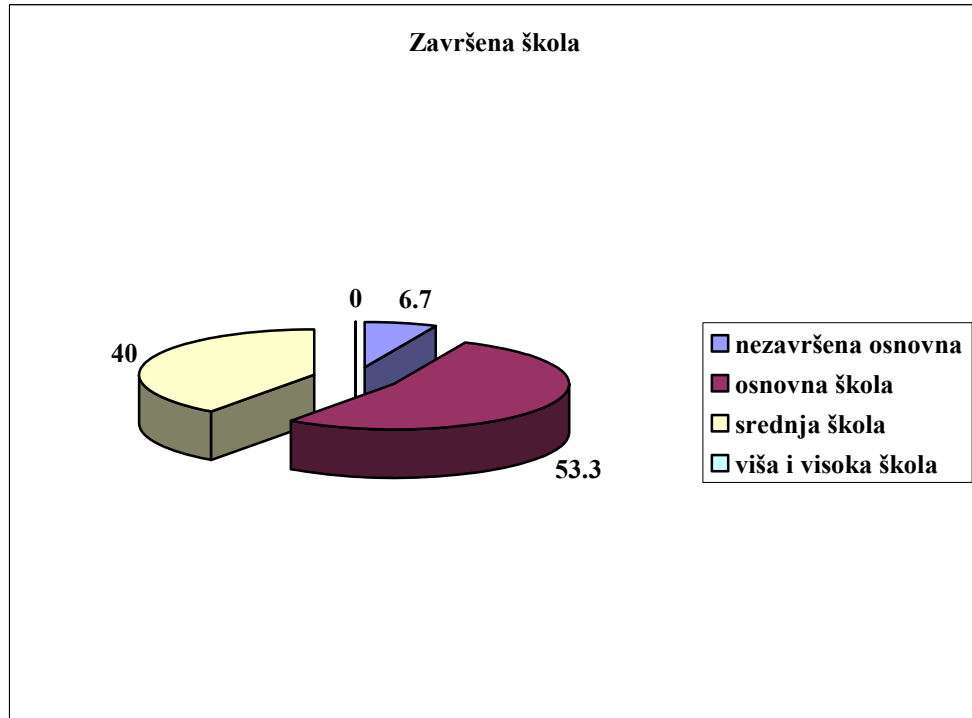


Većina anketiranih korisnika na odeljenjima hirurgije je zadovoljna ukupnim bolničkim lečenjem (90,5% u Opštoj bolnici u Vršcu i 97,5% u Opštoj bolnici u Pančevu).

4. FIZIKALNA MEDICINA I REHABILITACIJA

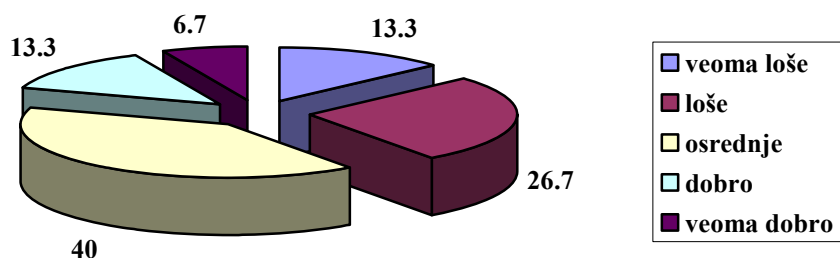


Većina anketiranih korisnika sa Odeljenja fizikalne medicine i rehabilitacije, u Opštoj bolnici u Vršcu, je ženskog pola (80%).



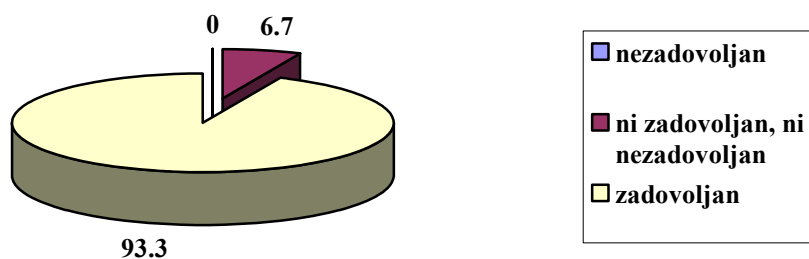
Većina anketiranih korisnika sa Odeljenja fizikalne medicine i rehabilitacije, u Opštoj bolnici u Vršcu, ima završenu osnovnu i srednju školu (53,3% i 40%).

Kako ocenjujete materijalni položaj vaše porodice?



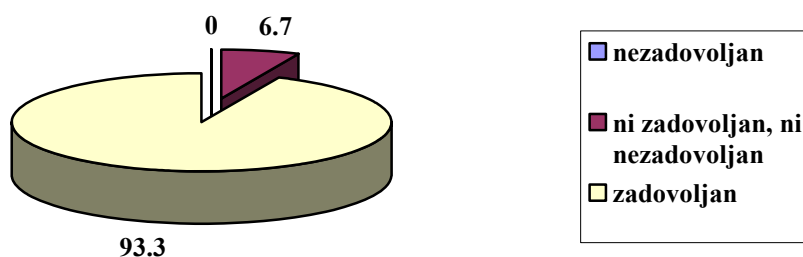
Većina anketiranih korisnika sa Odeljenja fizikalne medicine i rehabilitacije, u Opštoj bolnici u Vršcu, je osrednjeg i lošeg materijalnog stanja (40% i 26,7%).

Koliko ste zadovoljni uslugama tokom prijema i otpusta iz bolnice?(opšti utisak o proceduri prijema)



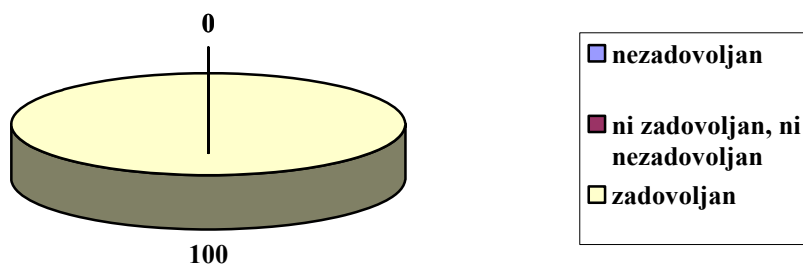
Većina anketiranih korisnika sa Odeljenja fizikalne medicine i rehabilitacije, u Opštoj bolnici u Vršcu, je zadovoljna procedurom prijema u bolnicu (93,3%).

Koliko ste zadovoljni uslugama tokom prijema i otpusta iz bolnice?(ljubaznost osoblja)



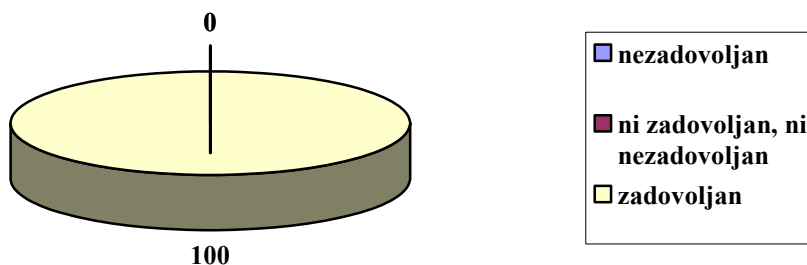
Većina anketiranih korisnika sa Odeljenja fizikalne medicine i rehabilitacije, u Opštoj bolnici u Vršcu, je zadovoljna ljubaznošću osoblja tokom prijema i otpusta iz bolnice (93,3%).

Koliko ste zadovoljni uslugama tokom prijema i otpusta iz bolnice?(vreme čekanja na šalteru)



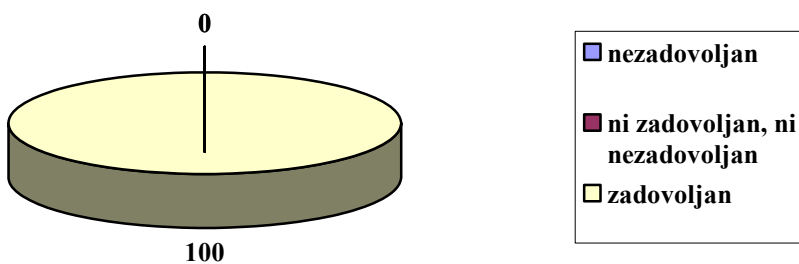
Svi anketirani korisnici sa Odeljenja fizikalne medicine i rehabilitacije, u Opštoj bolnici u Vršcu, su zadovoljni vremenom čekanja na šalteru, prilikom prijema i otpusta iz bolnice (100%).

**Koliko ste zadovoljni uslugama tokom prijema i otpusta iz
bolnice?(objašnjenje procedure tokom prijema)**



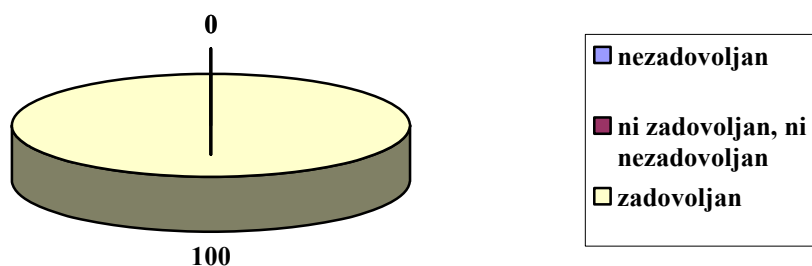
Svi anketirani korisnici sa Odeljenja fizikalne medicine i rehabilitacije, u Opštoj bolnici u Vršcu, su zadovoljni objašnjenjem procedure prilikom prijema u bolnicu (100%).

**Koliko ste zadovoljni uslugama tokom prijema i otpusta iz
bolnice?(vreme do smeštaja u sobu)**



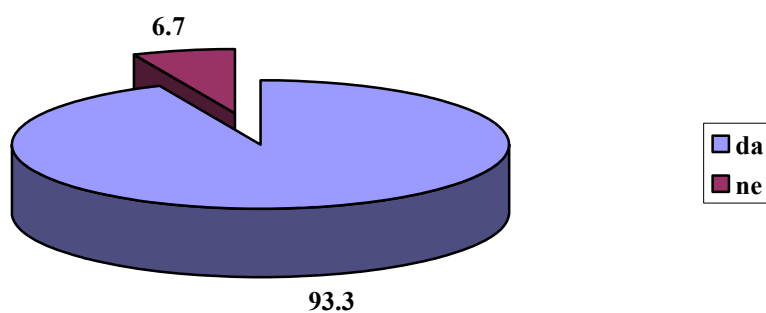
Svi anketirani korisnici sa Odeljenja fizikalne medicine i rehabilitacije, u Opštoj bolnici u Vršcu, su zadovoljni vremenom do smeštaja u bolničku sobu (100%).

**Koliko ste zadovoljni uslugama tokom prijema i otpusta iz
bolnice?(opšti utisak prilikom otpusta)**



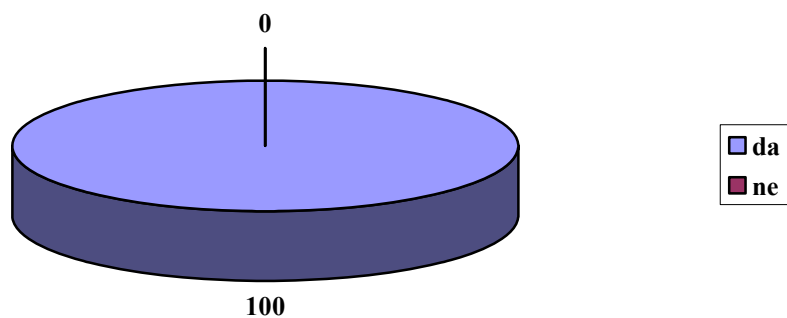
Svi anketirani korisnici sa Odeljenja fizikalne medicine i rehabilitacije, u Opštoj bolnici u Vršcu, su zadovoljni procedurom otpusta iz bolnice (100%).

**Da li Vas je osoblje upoznalo sa: pravom na saglasnost za
predloženu proceduru**



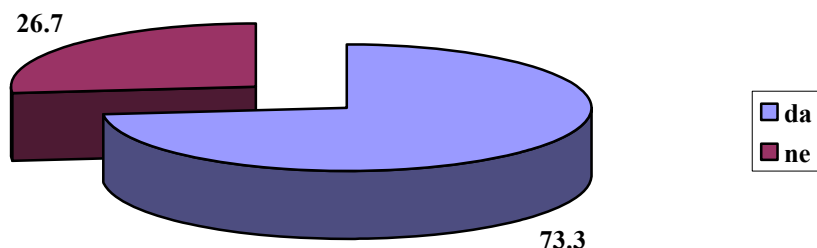
Većinu anketiranih korisnika sa Odeljenja fizikalne medicine i rehabilitacije, u Opštoj bolnici u Vršcu, je osoblje upoznalo sa pravom na saglasnost za predloženu proceduru (93,3%).

Da li Vas je osoblje upoznalo sa: dužnostima pacijenata na odeljenju



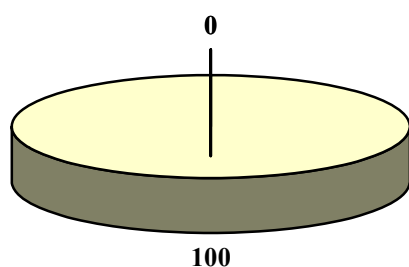
Sve anketirane korisnike sa Odeljenja fizikalne medicine i rehabilitacije, u Opštoj bolnici u Vršcu, je osoblje upoznalo sa dužnostima pacijenata na odeljenju (100%).

Da li Vas je osoblje upoznalo sa: načinom prigovora i žalbi u slučaju nezadovoljstva



Većinu anketiranih korisnika sa Odeljenja fizikalne medicine i rehabilitacije, u Opštoj bolnici u Vršcu, je osoblje upoznalo sa načinom prigovora i žalbi u slučaju nezadovoljstva (73,3%).

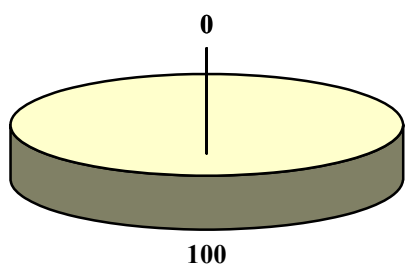
Koliko ste zadovoljni uslugama sestrinske nege tokom boravka u bolnici? (poštovanje i ljubaznost)



- nezadovoljan
- ni zadovoljan, ni nezadovoljan
- zadovoljan

Svi anketirani korisnici sa Odeljenja fizikalne medicine i rehabilitacije, u Opštoj bolnici u Vršcu, su zadovoljni poštovanjem i ljubaznošću sestara, tokom boravka u bolnici (100%).

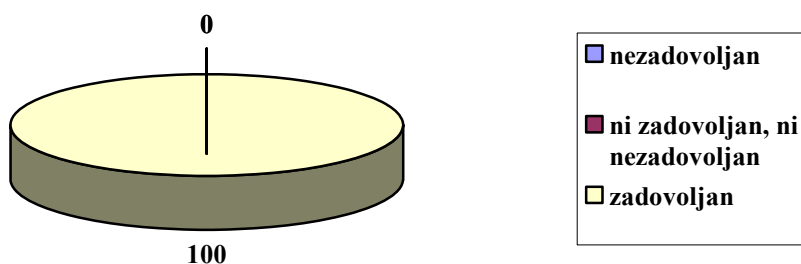
Koliko ste zadovoljni uslugama sestrinske nege tokom boravka u bolnici? (vreme čekanja na sestru kod hitne potrebe)



- nezadovoljan
- ni zadovoljan, ni nezadovoljan
- zadovoljan

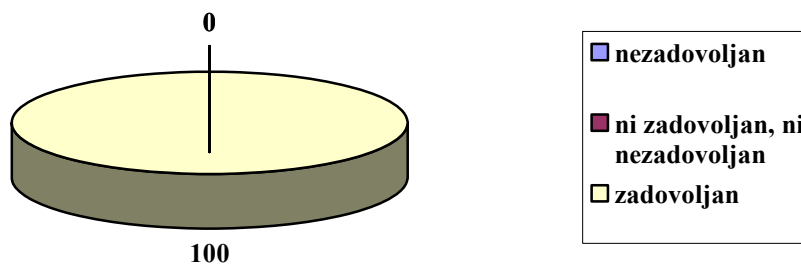
Svi anketirani korisnici sa Odeljenja fizikalne medicine i rehabilitacije, u Opštoj bolnici u Vršcu, su zadovoljni vremenom čekanja na sestru kod hitne potrebe, tokom boravka u bolnici (100%).

Koliko ste zadovoljni uslugama sestrinske nege tokom boravka u bolnici? (objašnjavanje procedura, testova i tretmana)



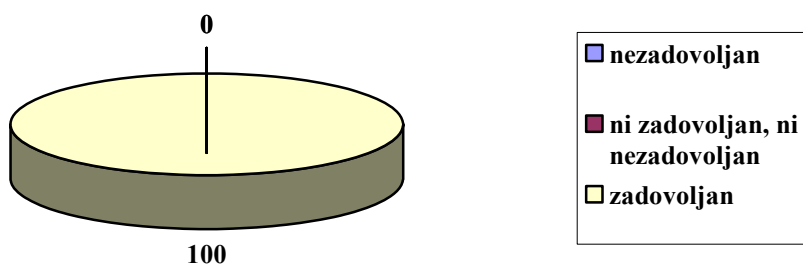
Svi anketirani korisnici sa Odeljenja fizikalne medicine i rehabilitacije, u Opštoj bolnici u Vršcu, su zadovoljni objašnjenjima sestara što se tiče procedura, testova i tretmana, tokom boravka u bolnici (100%).

Koliko ste zadovoljni uslugama sestrinske nege tokom boravka u bolnici? (ljubaznost prema članovima porodice i posetiocima)



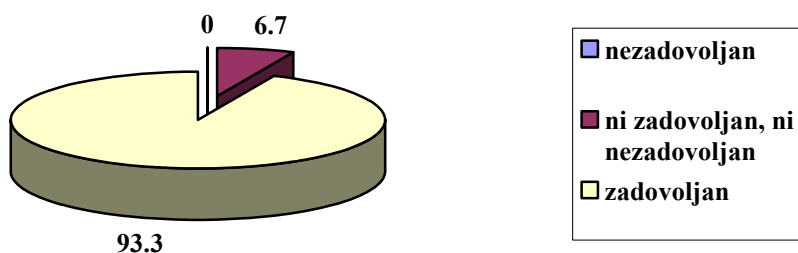
Svi anketirani korisnici sa Odeljenja fizikalne medicine i rehabilitacije, u Opštoj bolnici u Vršcu, su zadovoljni ljubaznošću sestara prema članovima porodice i posetiocima, tokom boravka u bolnici (100%).

Koliko ste zadovoljni uslugama sestrinske nege tokom boravka u bolnici? (opšte zadovoljstvo sestrinskom negom)



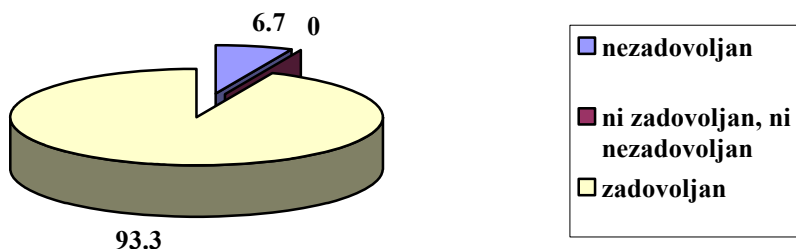
Svi anketirani korisnici sa Odeljenja fizikalne medicine i rehabilitacije, u Opštoj bolnici u Vršcu, su zadovoljni sestrinskom negom, tokom boravka u bolnici (100%).

Koliko ste zadovoljni uslugama lekara tokom boravka u bolnici? (sprmnost da daju odgovore na pitanja)



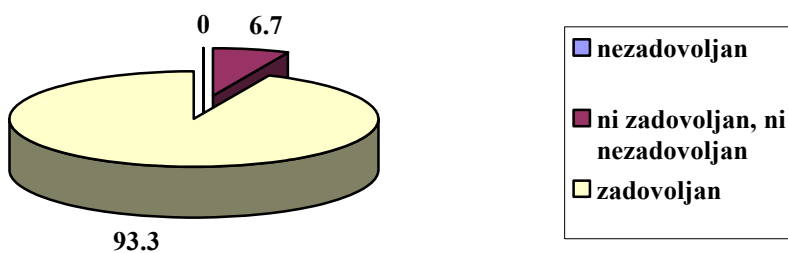
Većina anketiranih korisnika sa Odeljenja fizikalne medicine i rehabilitacije, u Opštoj bolnici u Vršcu, je zadovoljna spremnošću lekara da daju odgovore na pitanja, tokom boravka u bolnici (93,3%).

**Koliko ste zadovoljni uslugama lekara tokom boravka u bolnici?
(objašnjenje testova, procedura, tretmana i rezultata)**



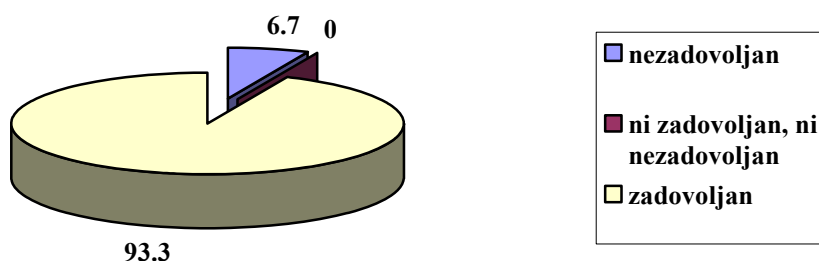
Većina anketiranih korisnika sa Odeljenja fizikalne medicine i rehabilitacije, u Opštoj bolnici u Vršcu, je zadovoljna objašnjenjima lekara što se tiče testova, procedura, tretmana i rezultata, tokom boravka u bolnici (93,3%).

**Koliko ste zadovoljni uslugama lekara tokom boravka u bolnici?
(poštovanje i ljubaznost)**



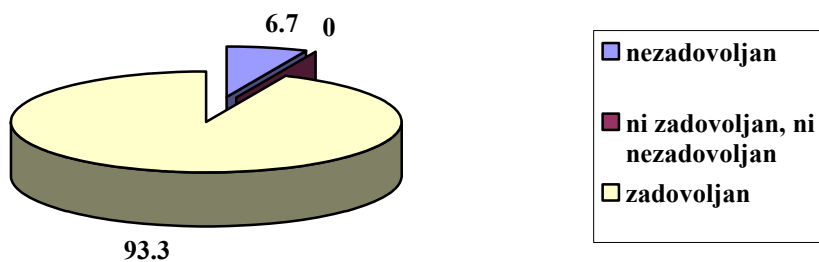
Većina anketiranih korisnika sa Odeljenja fizikalne medicine i rehabilitacije, u Opštoj bolnici u Vršcu, je zadovoljna poštovanjem i ljubaznošću lekara, tokom boravka u bolnici (93,3%).

**Koliko ste zadovoljni uslugama lekara tokom boravka u bolnici?
(sposobnost dijagnostikovanja zdravstvenih problema)**



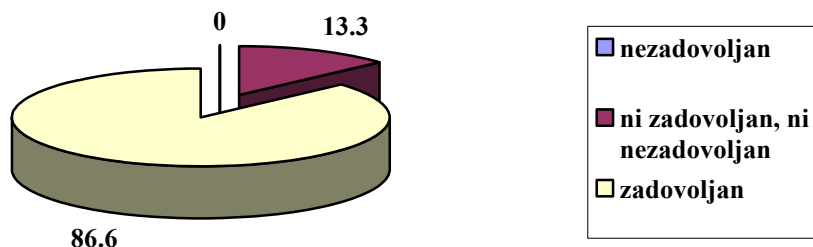
Većina anketiranih korisnika sa Odeljenja fizikalne medicine i rehabilitacije, u Opštoj bolnici u Vršcu, je zadovoljna sposobnošću lekara za dijagnostikovanje zdravstvenih problema, tokom boravka u bolnici (93,3%).

**Koliko ste zadovoljni uslugama lekara tokom boravka u bolnici?
(temeljnost u ispitivanju)**



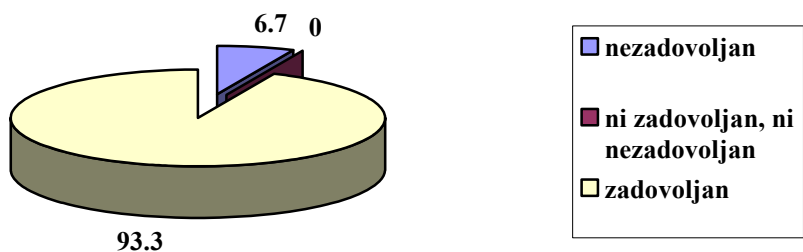
Većina anketiranih korisnika sa Odeljenja fizikalne medicine i rehabilitacije, u Opštoj bolnici u Vršcu, je zadovoljna temeljitošću lekara u ispitivanju, tokom boravka u bolnici (93,3%).

**Koliko ste zadovoljni uslugama lekara tokom boravka u bolnici?
(uspešnost lečenja)**



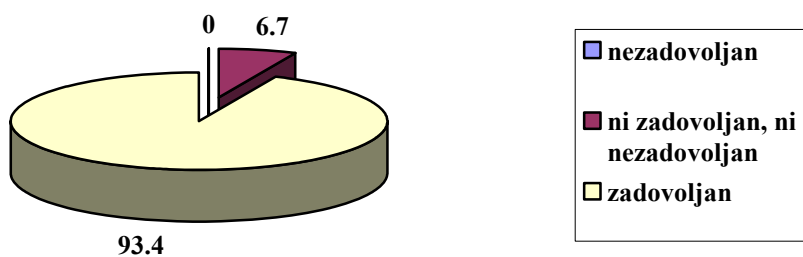
Većina anketiranih korisnika sa Odeljenja fizikalne medicine i rehabilitacije, u Opštoj bolnici u Vršcu, je zadovoljna uspešnošću lečenja lekara, tokom boravka u bolnici (86,6%).

**Koliko ste zadovoljni uslugama lekara tokom boravka u bolnici?
(uputstva pri otpustu)**



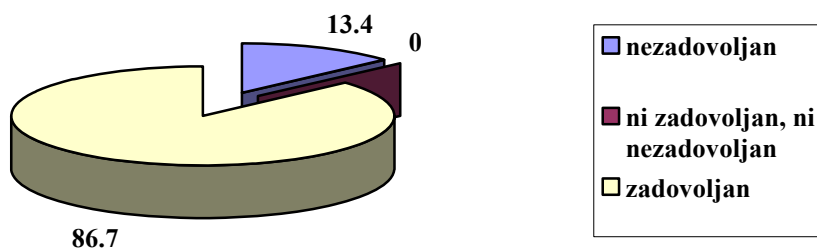
Većina anketiranih korisnika sa Odeljenja fizikalne medicine i rehabilitacije, u Opštoj bolnici u Vršcu, je zadovoljna uputstvima lekara dobijenim pri otpustu iz bolnice (93,3%).

**Koliko ste zadovoljni uslugama lekara tokom boravka u bolnici?
(opšte zadovoljstvo uslugama lekara)**

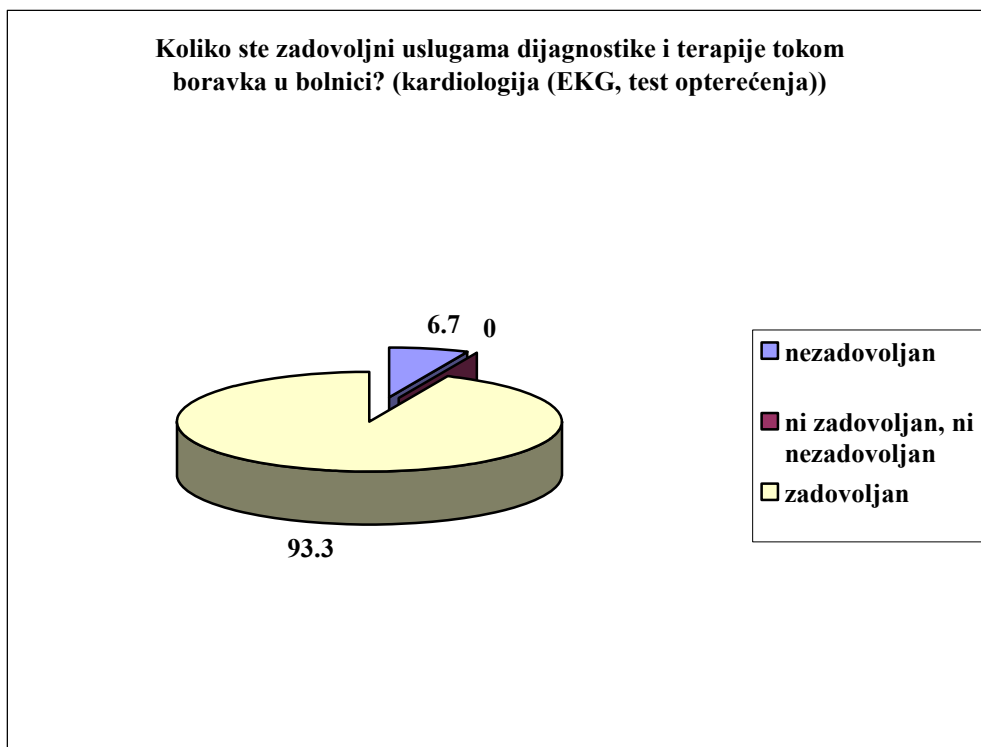


Većina anketiranih korisnika sa Odeljenja fizikalne medicine i rehabilitacije, u Opštoj bolnici u Vršcu, je zadovoljna uslugama lekara, tokom boravka u bolnici (93,4%).

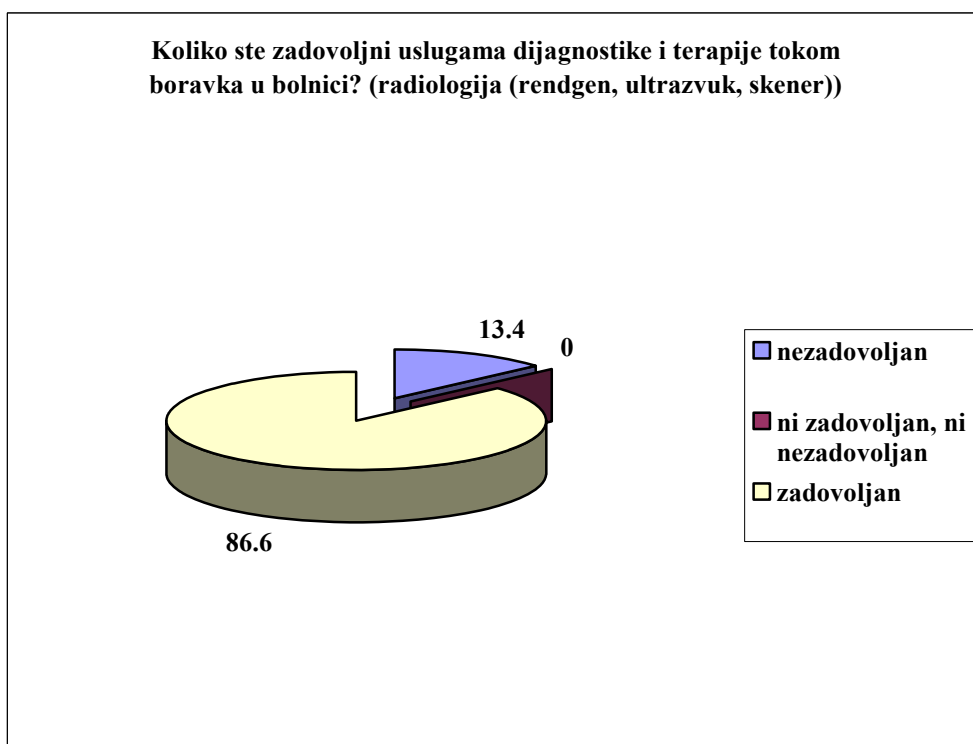
Koliko ste zadovoljni uslugama dijagnostike i terapije tokom boravka u bolnici? (laboratorija)



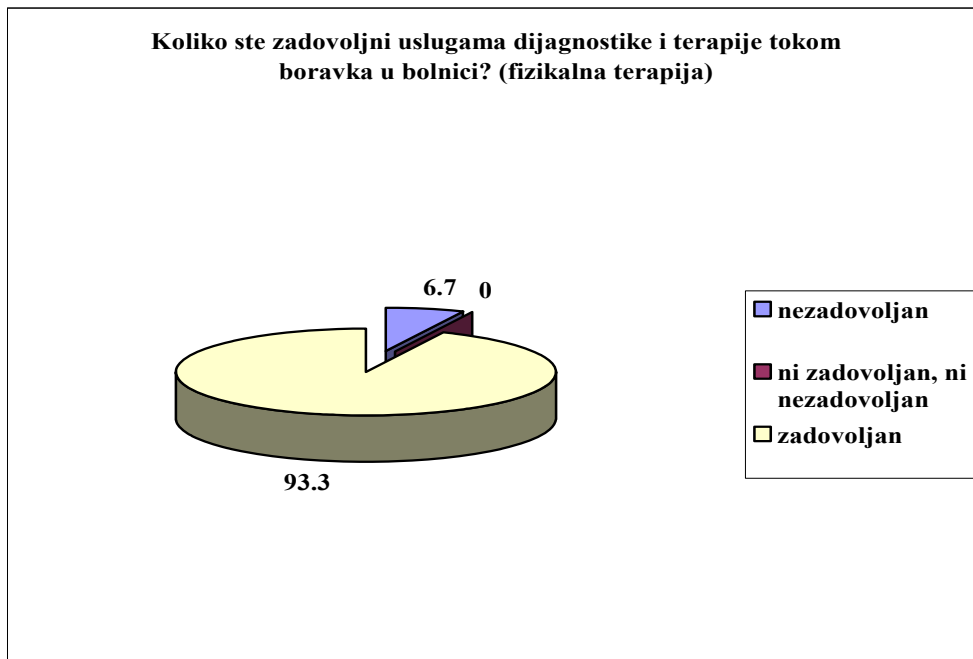
Većina anketiranih korisnika sa Odeljenja fizikalne medicine i rehabilitacije, u Opštoj bolnici u Vršcu, je zadovoljna laboratorijskim uslugama, tokom boravka u bolnici (86,7%).



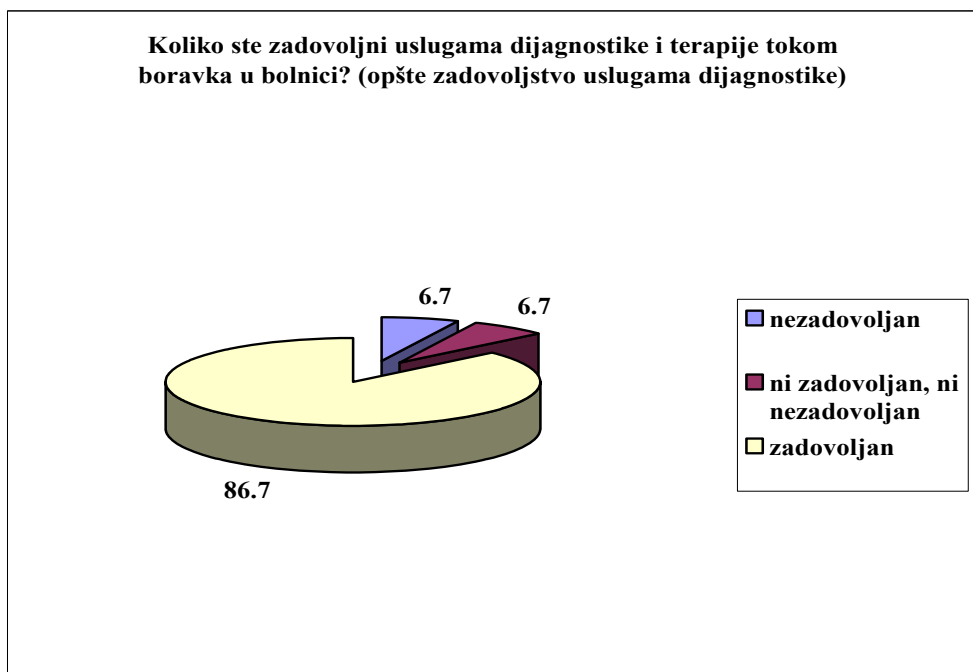
Većina anketiranih korisnika sa Odeljenja fizikalne medicine i rehabilitacije, u Opštoj bolnici u Vršcu, je zadovoljna internističkim dijagnostičkim uslugama, tokom boravka u bolnici (93,3%).



Većina anketiranih korisnika sa Odeljenja fizikalne medicine i rehabilitacije, u Opštoj bolnici u Vršcu, je zadovoljna radiološkim uslugama, tokom boravka u bolnici (86,6%).

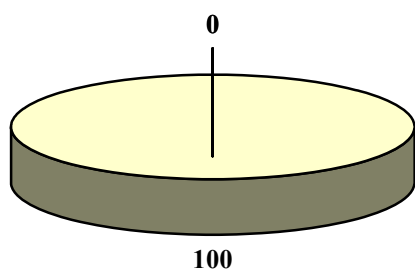


Većina anketiranih korisnika sa Odeljenja fizikalne medicine i rehabilitacije, u Opštoj bolnici u Vršcu, je zadovoljna uslugama fizikalne medicine i rehabilitacije, tokom boravka u bolnici (93,3%).



Većina anketiranih korisnika sa Odeljenja fizikalne medicine i rehabilitacije, u Opštoj bolnici u Vršcu, je zadovoljna dijagnostičkim i terapijskim uslugama, tokom boravka u bolnici (86,7%).

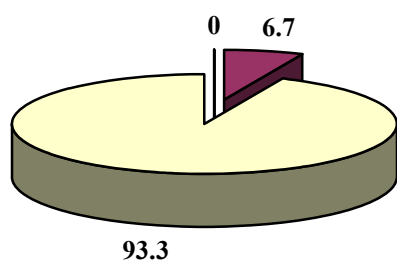
**Koliko ste zadovoljni uslugama ishrane tokom boravka u bolnici?
(vreme serviranja hrane)**



■ nezadovoljan
■ ni zadovoljan, ni nezadovoljan
■ zadovoljan

Svi anketirani korisnici sa Odeljenja fizikalne medicine i rehabilitacije, u Opštoj bolnici u Vršcu, su zadovoljni vremenom serviranja hrane, tokom boravka u bolnici (100%).

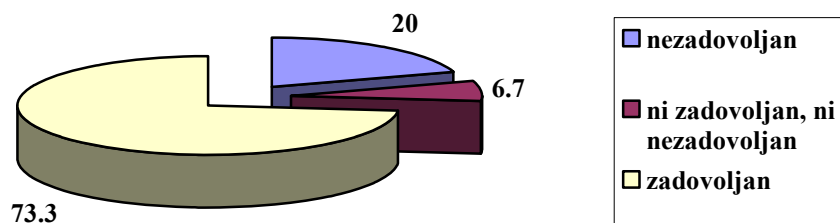
**Koliko ste zadovoljni uslugama ishrane tokom boravka u bolnici?
(način serviranja hrane)**



■ nezadovoljan
■ ni zadovoljan, ni nezadovoljan
■ zadovoljan

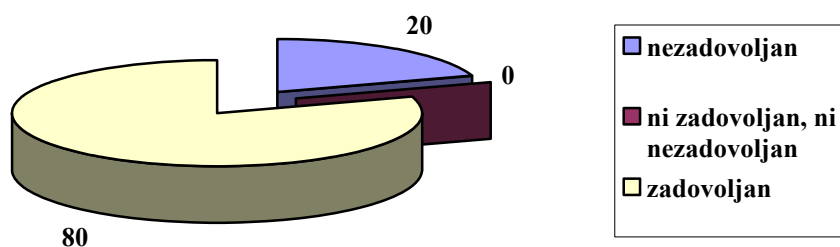
Većina anketiranih korisnika sa Odeljenja fizikalne medicine i rehabilitacije, u Opštoj bolnici u Vršcu, je zadovoljna načinom serviranja hrane, tokom boravka u bolnici (93,3%).

**Koliko ste zadovoljni uslugama ishrane tokom boravka u bolnici?
(ukus hrane)**



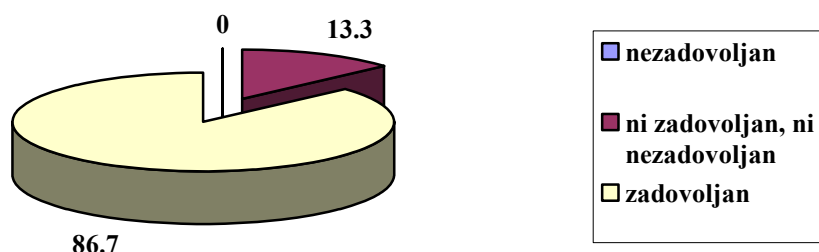
Većina anketiranih korisnika sa Odeljenja fizikalne medicine i rehabilitacije, u Opštoj bolnici u Vršcu, je zadovoljna ukusom hrane, tokom boravka u bolnici (73,3%). Petina anketiranih korisnika je nezadovoljna ukusom hrane u bolnici (20%).

**Koliko ste zadovoljni uslugama ishrane tokom boravka u bolnici?
(temperatura hrane)**



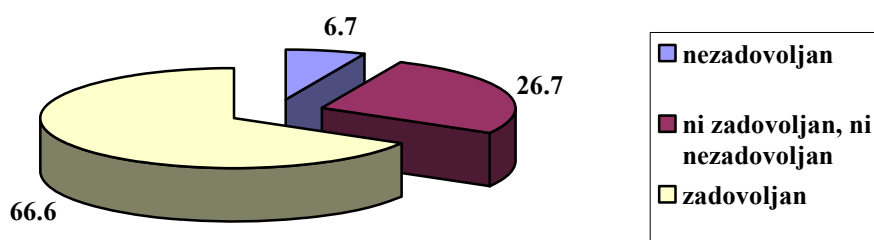
Većina anketiranih korisnika sa Odeljenja fizikalne medicine i rehabilitacije, u Opštoj bolnici u Vršcu, je zadovoljna temperaturom hrane, tokom boravka u bolnici (80%). Petina anketiranih korisnika je nezadovoljna temperaturom hrane u bolnici (20%).

**Koliko ste zadovoljni uslugama ishrane tokom boravka u bolnici?
(količina hrane)**



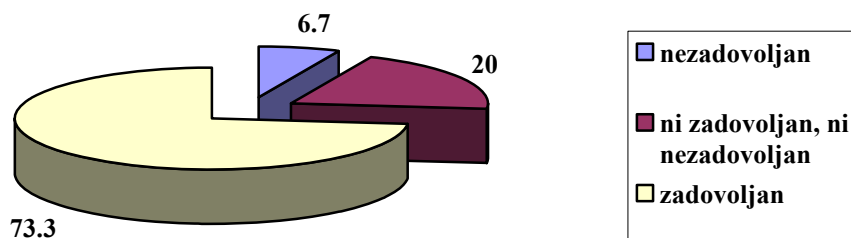
Većina anketiranih korisnika sa Odeljenja fizikalne medicine i rehabilitacije, u Opštoj bolnici u Vršcu, je zadovoljna količinom hrane, tokom boravka u bolnici (86,7%).

**Koliko ste zadovoljni uslugama ishrane tokom boravka u bolnici?
(raznoversnost hrane)**



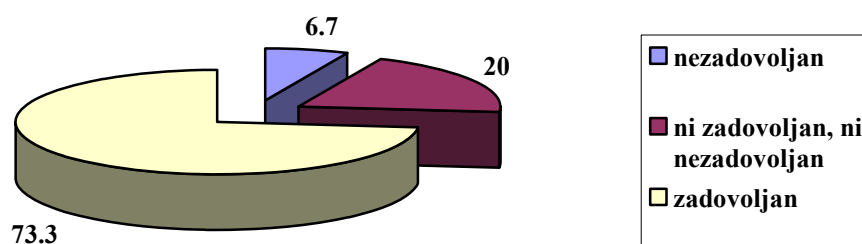
Većina anketiranih korisnika sa Odeljenja fizikalne medicine i rehabilitacije, u Opštoj bolnici u Vršcu, je zadovoljna raznoversnošću hrane, tokom boravka u bolnici (66,6%). Četvrtina anketiranih korisnika je neopredeljena što se tiče raznoversnosti hrane u bolnici (26,7%).

**Koliko ste zadovoljni uslugama ishrane tokom boravka u bolnici?
(odgovarajuća dijeta)**



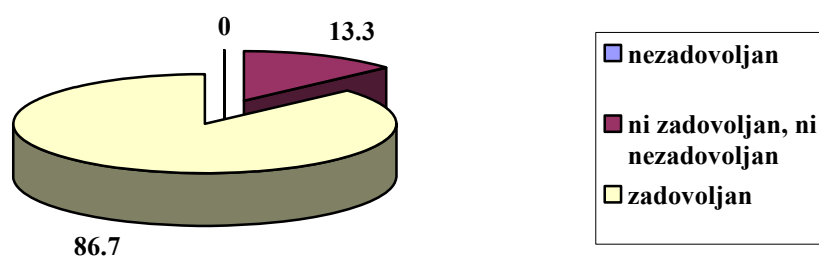
Većina anketiranih korisnika sa Odeljenja fizikalne medicine i rehabilitacije, u Opštoj bolnici u Vršcu, je zadovoljna odgovarajućom dijetom, tokom boravka u bolnici (73,3%). Petina anketiranih korisnika je neopredeljena što se tiče odgovarajuće dijetete u bolnici (20%).

**Koliko ste zadovoljni uslugama ishrane tokom boravka u bolnici?
(opšte zadovoljstvo uslugama ishrane)**



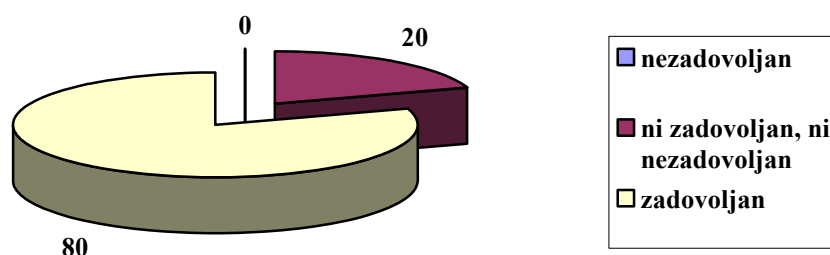
Većina anketiranih korisnika sa Odeljenja fizikalne medicine i rehabilitacije, u Opštoj bolnici u Vršcu, je zadovoljna ishranom, tokom boravka u bolnici (73,3%). Petina anketiranih korisnika je neopredeljena što se tiče zadovoljstva ishranom u bolnici (20%).

**Koliko ste zadovoljni uslovima smeštaja tokom boravka u bolnici?
(udobnost kreveta)**



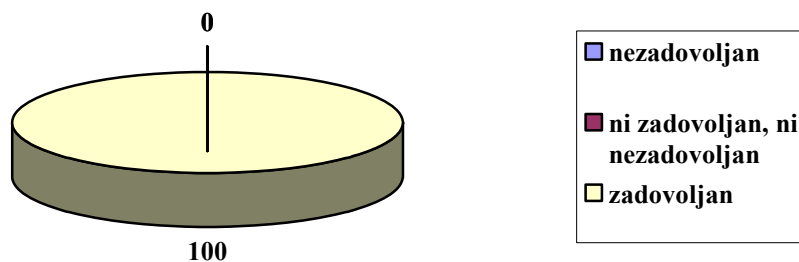
Većina anketiranih korisnika sa Odeljenja fizikalne medicine i rehabilitacije, u Opštoj bolnici u Vršcu, je zadovoljna udobnošću kreveta, tokom boravka u bolnici (86,7%).

**Koliko ste zadovoljni uslovima smeštaja tokom boravka u bolnici?
(čistoća sobe)**



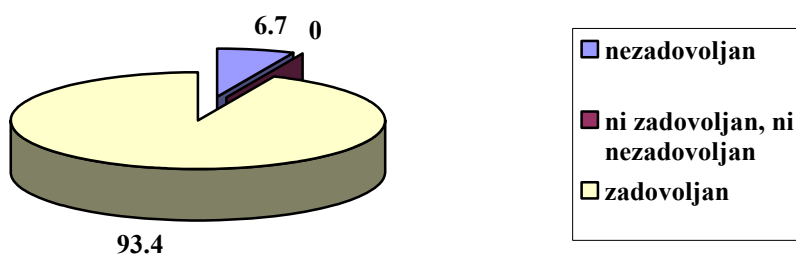
Većina anketiranih korisnika sa Odeljenja fizikalne medicine i rehabilitacije, u Opštoj bolnici u Vršcu, je zadovoljna čistoćom sobe, tokom boravka u bolnici (80%). Petina anketiranih korisnika je neopredeljena što se tiče čistoće sobe u bolnici (20%).

Koliko ste zadovoljni uslovima smeštaja tokom boravka u bolnici?
(temperatura u sobi)



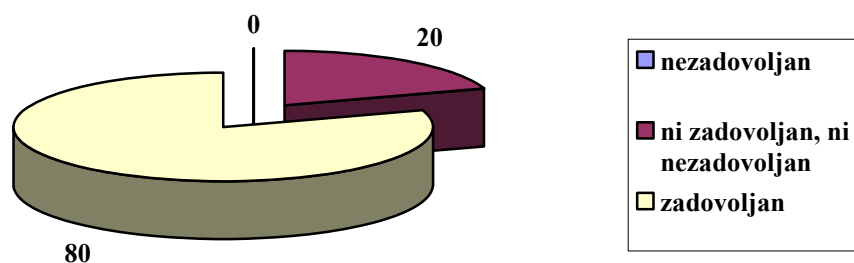
Svi anketirani korisnici sa Odeljenja fizikalne medicine i rehabilitacije, u Opštoj bolnici u Vršcu, su zadovoljni temperaturom u sobi, tokom boravka u bolnici (100%).

Koliko ste zadovoljni uslovima smeštaja tokom boravka u bolnici?
(oprema sobe)



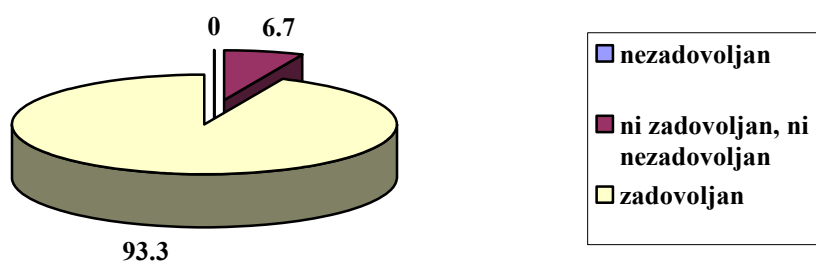
Većina anketiranih korisnika sa Odeljenja fizikalne medicine i rehabilitacije, u Opštoj bolnici u Vršcu, je zadovoljna opremom u sobi, tokom boravka u bolnici (93,4%).

**Koliko ste zadovoljni uslovima smeštaja tokom boravka u bolnici?
(čistoća toaleta)**



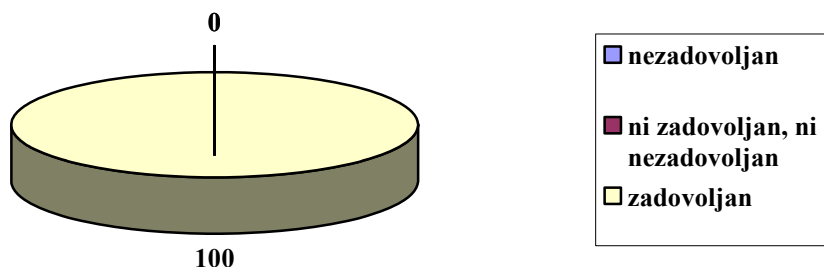
Većina anketiranih korisnika sa Odeljenja fizikalne medicine i rehabilitacije, u Opštoj bolnici u Vršcu, je zadovoljna čistoćom toaleta, tokom boravka u bolnici (80%). Petina anketiranih korisnika je neopredeljena što se tiče čistoće toaleta u bolnici (20%).

**Koliko ste zadovoljni uslovima smeštaja tokom boravka u bolnici?
(opšte zadovoljstvo smestajem)**



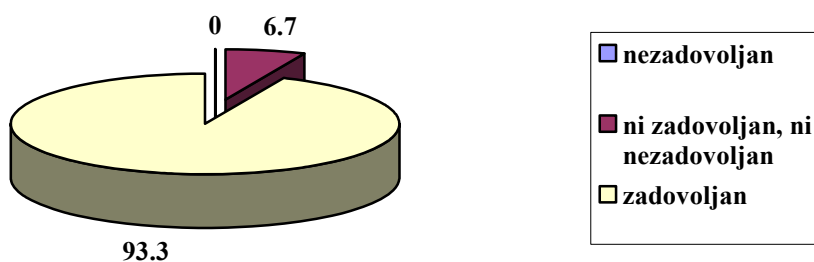
Većina anketiranih korisnika sa Odeljenja fizikalne medicine i rehabilitacije, u Opštoj bolnici u Vršcu, je zadovoljna smeštajem, tokom boravka u bolnici (93,3%).

Koliko ste zadovoljni organizacijom poseta? (vreme poseta)



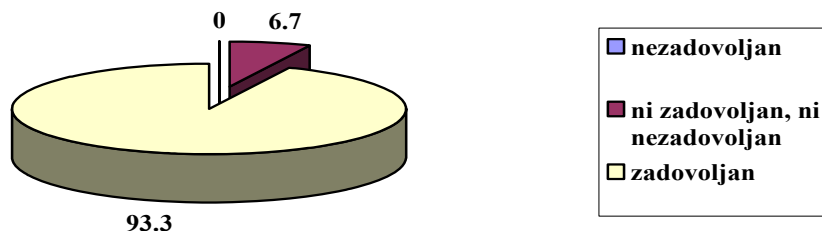
Svi anketirani korisnici sa Odeljenja fizikalne medicine i rehabilitacije, u Opštoj bolnici u Vršcu, su zadovoljni vremenom poseta, tokom boravka u bolnici (100%).

Koliko ste zadovoljni organizacijom poseta? (dužina poseta)



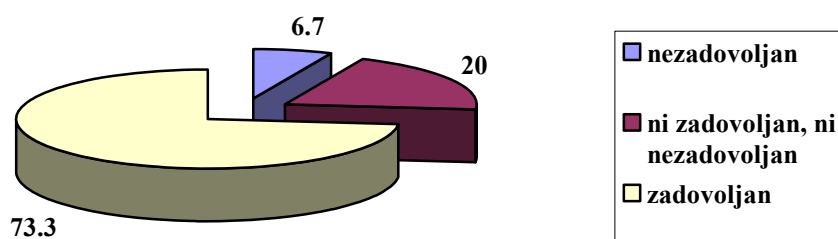
Većina anketiranih korisnika sa Odeljenja fizikalne medicine i rehabilitacije, u Opštoj bolnici u Vršcu, je zadovoljna dužinom poseta, tokom boravka u bolnici (93,3%).

Koliko ste zadovoljni organizacijom poseta? (broj poseta)



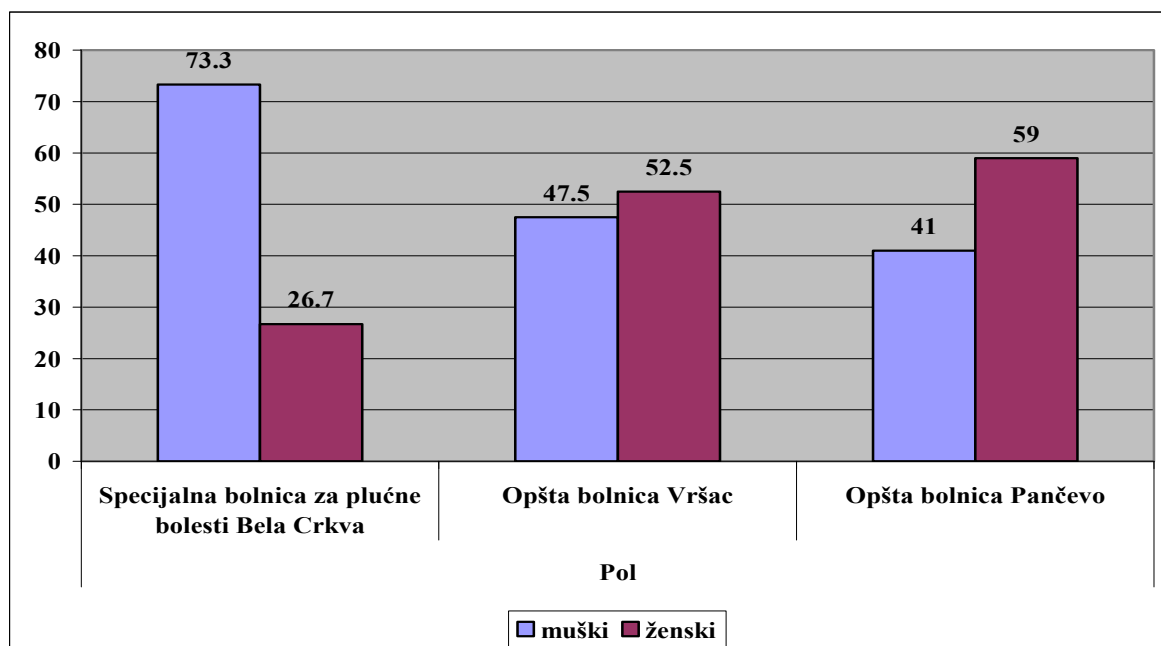
Većina anketiranih korisnika sa Odeljenja fizikalne medicine i rehabilitacije, u Opštoj bolnici u Vršcu, je zadovoljna brojem poseta, tokom boravka u bolnici (93,3%).

Uzimajući u obzir sve navedeno, kakvo je u celini vaše zadovoljstvo ukupnim bolničkim lečenjem?

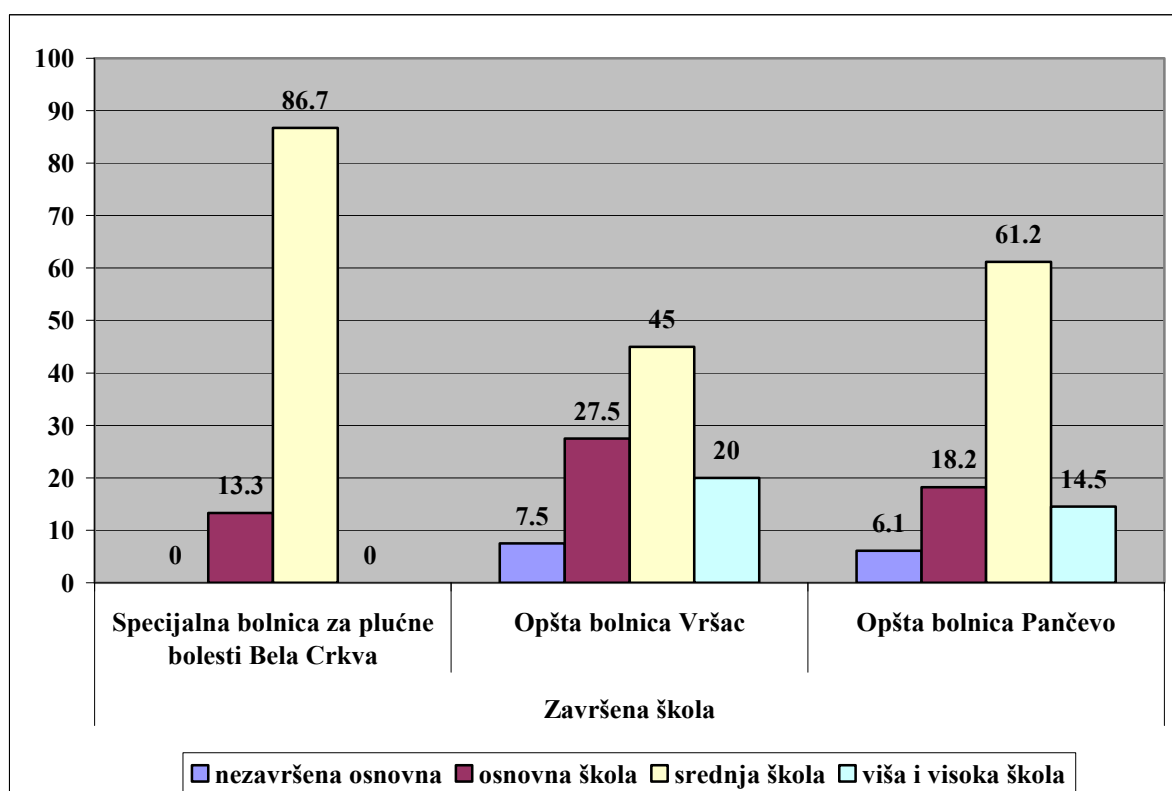


Većina anketiranih korisnika sa Odeljenja fizikalne medicine i rehabilitacije, u Opštoj bolnici u Vršcu, je zadovoljna ukupnim bolničkim lečenjem (73,3%). Petina anketiranih korisnika je neopredeljena što se tiče zadovoljstva ukupnim bolničkim lečenjem (20%).

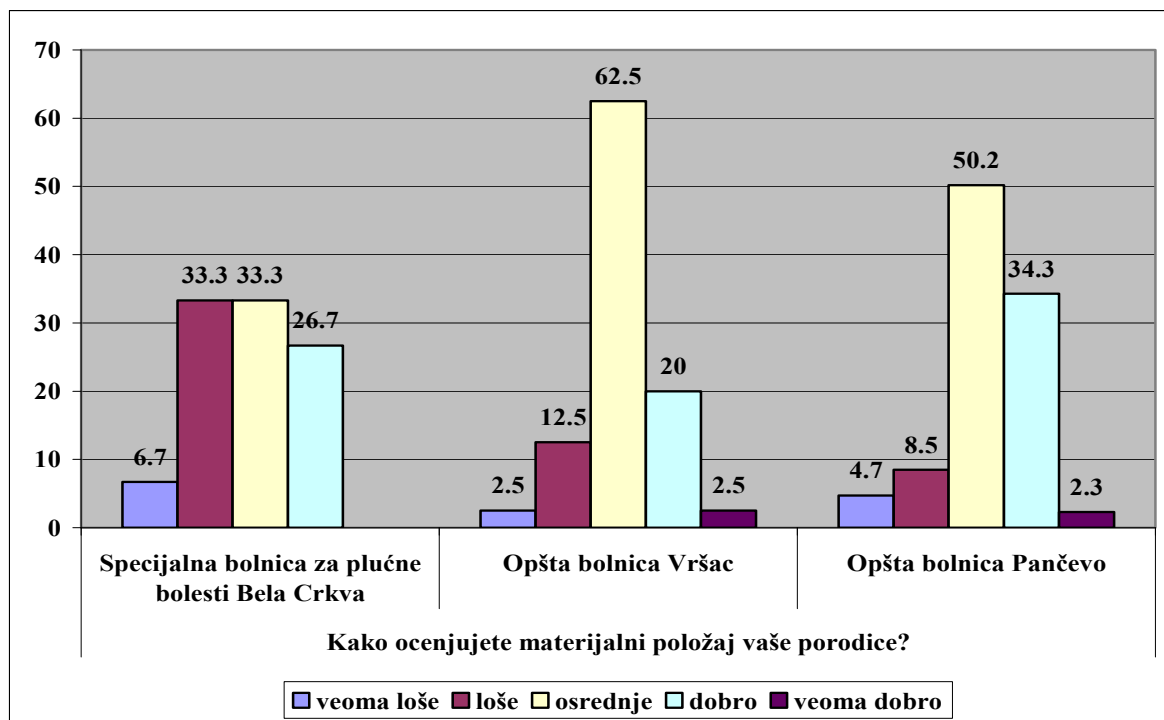
5. SPECIJALISTIČKO KONSULTATIVNA INTERNISTIČKA SLUŽBA



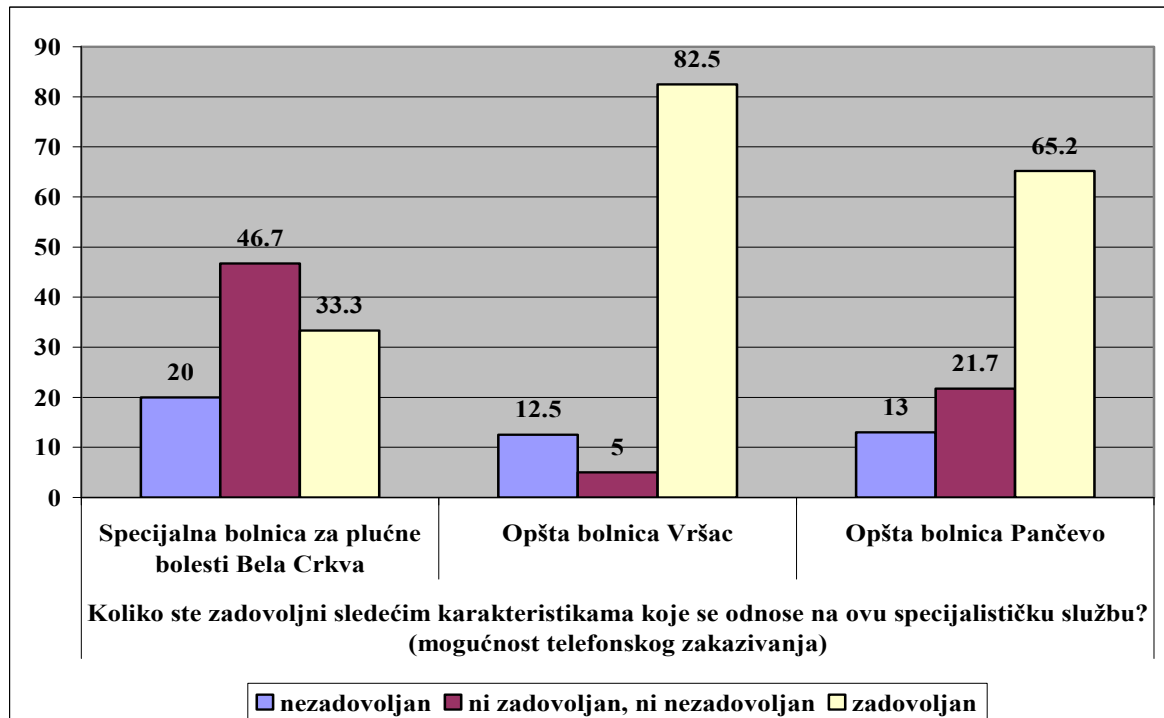
Anketirani korisnici u specijalističkoj internističkoj službi u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti u Beloj Crkvi su većinom muškarci, a u Opštoj bolnici Vršac i Opštoj bolnici Pančevo većinom žene.



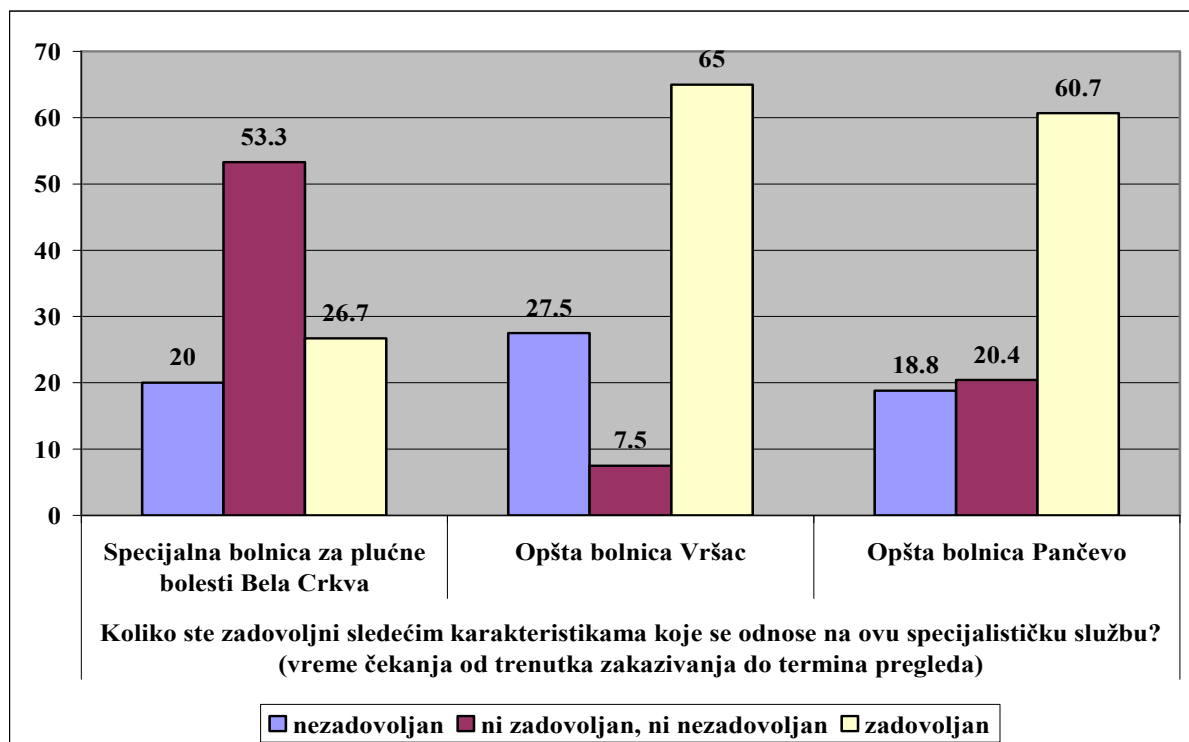
Većina anketiranih korisnika u specijalističkim internističkim službama bolnica je sa srednjom stručnom spremom (86,7% u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti “Dr Budislav Babić” Bela Crkva, 45% u Opštoj bolnici Vršac i 61,2% u Opštoj bolnici Pančevo).



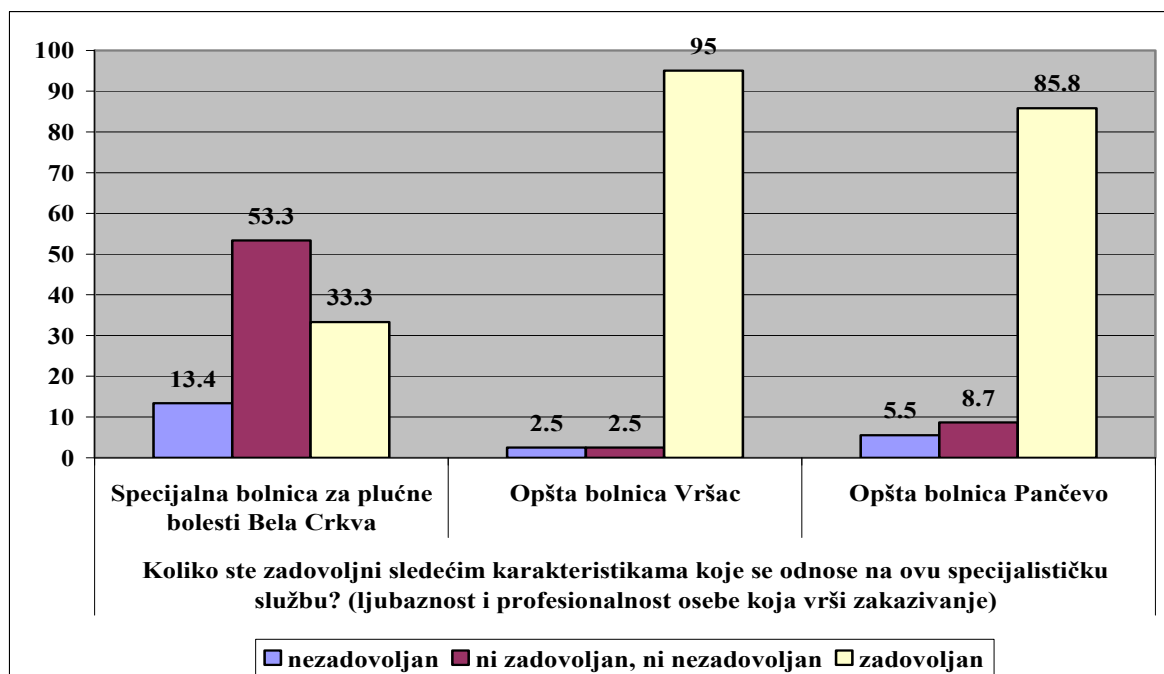
Većina anketiranih korisnika u specijalističkoj internističkoj službi Specijalne bolnice za plućne bolesti u Beloj Crkvi je lošeg i osrednjeg materijalnog stanja (33,3%), a osrednjeg i dobrog materijalnog stanja u Opštoj bolnici Vršac (62,5% i 20%) i u Opštoj bolnici Pančevo (50,2% i 34,3%).



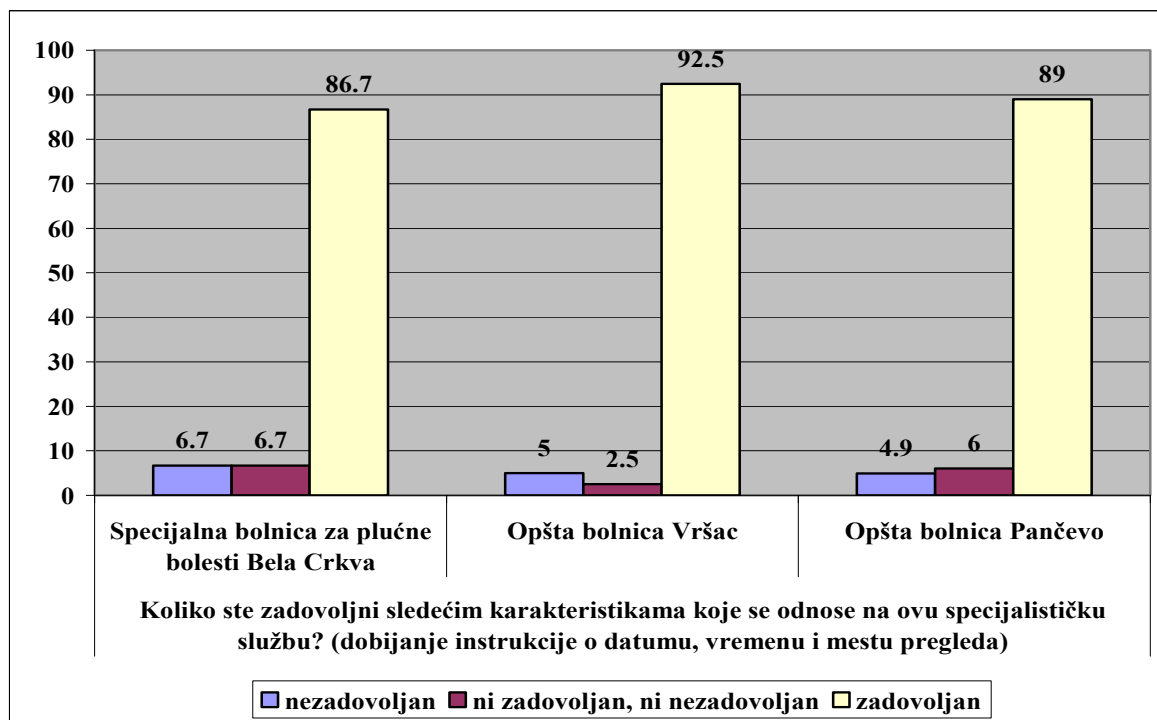
Većina anketiranih korisnika u specijalističkim internističkim službama bolnica je zadovoljna telefonskim zakazivanjem (82,5% u Opštoj bolnici Vršac i 65,2% u Opštoj bolnici Pančevo), a većina anketiranih korisnika u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti Bela Crkva je neopredeljena što se tiče telefonskog zakazivanja (46,7%).



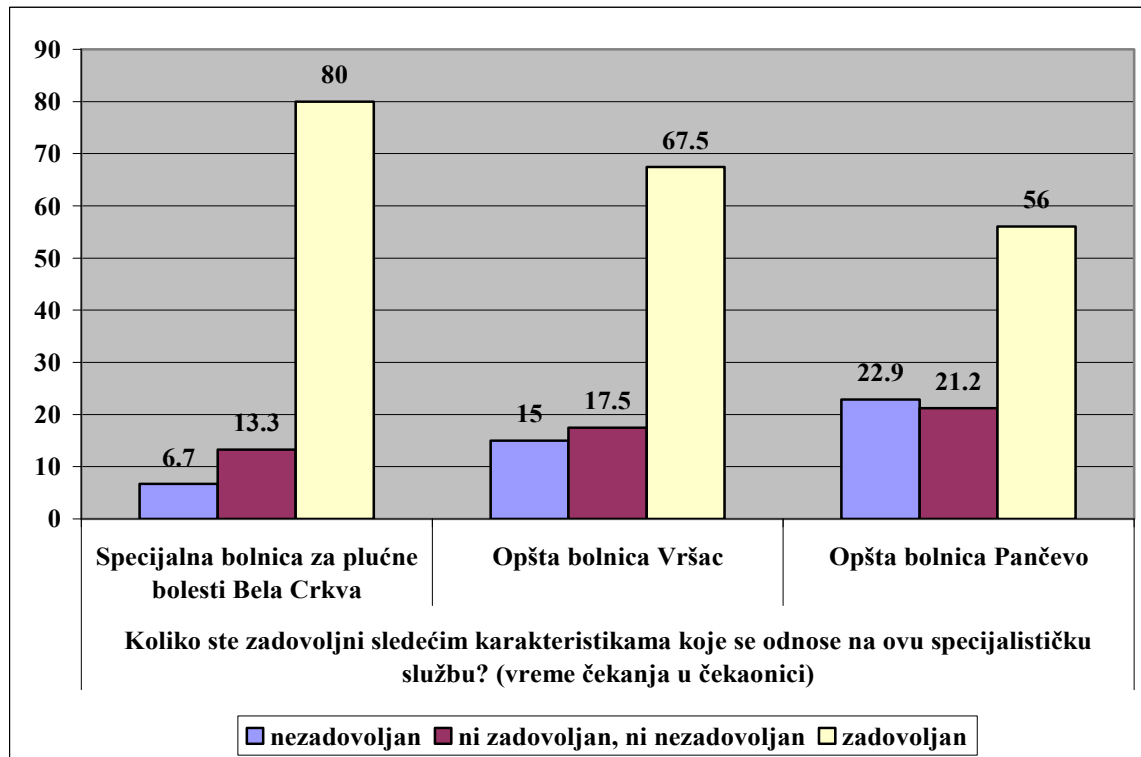
Većina anketiranih korisnika u specijalističkim internističkim službama bolnica je zadovoljna vremenom čekanja od trenutka zakazivanja do termina pregleda (65% u Opštoj bolnici Vršac i 60,7% u Opštoj bolnici Pančevo), a većina anketiranih korisnika u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti Bela Crkva je neopredeljena što se tiče telefonskog zakazivanja (53,3%).



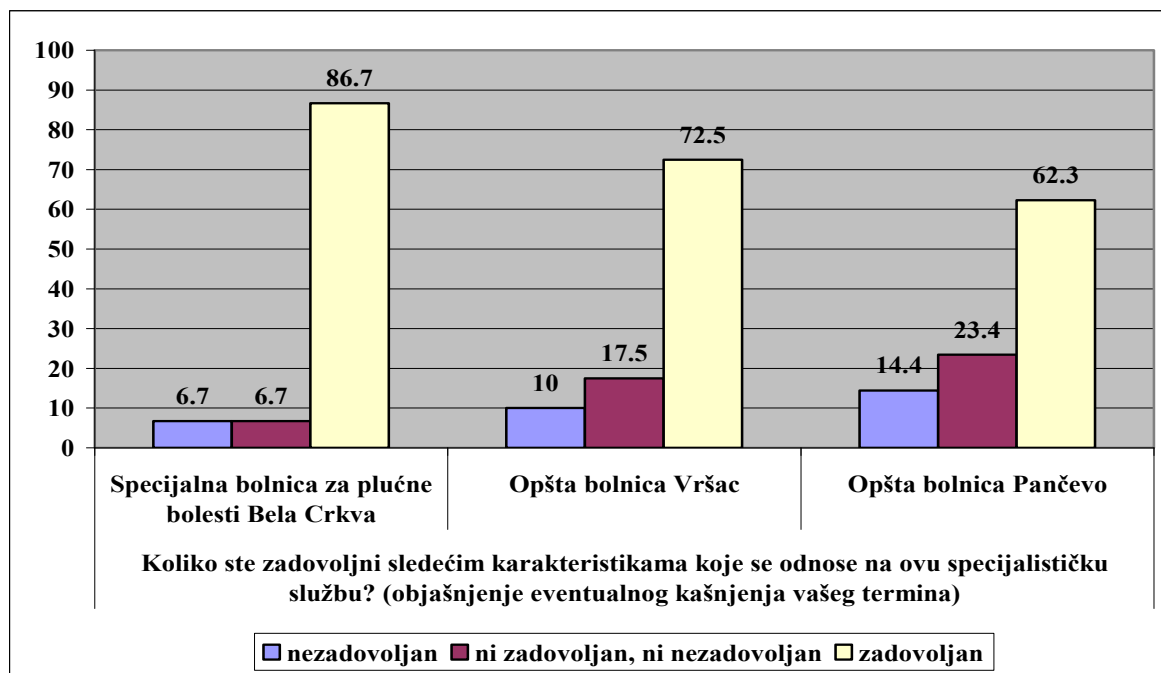
Većina anketiranih korisnika u specijalističkim internističkim službama bolnica je zadovoljna ljubaznošću i profesionalnošću osobe koja vrši zakazivanje (95% u Opštoj bolnici Vršac i 85,8% u Opštoj bolnici Pančevo) a većina anketiranih korisnika u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti Bela Crkva je neopredeljena što se tiče telefonskog zakazivanja (53,3%).



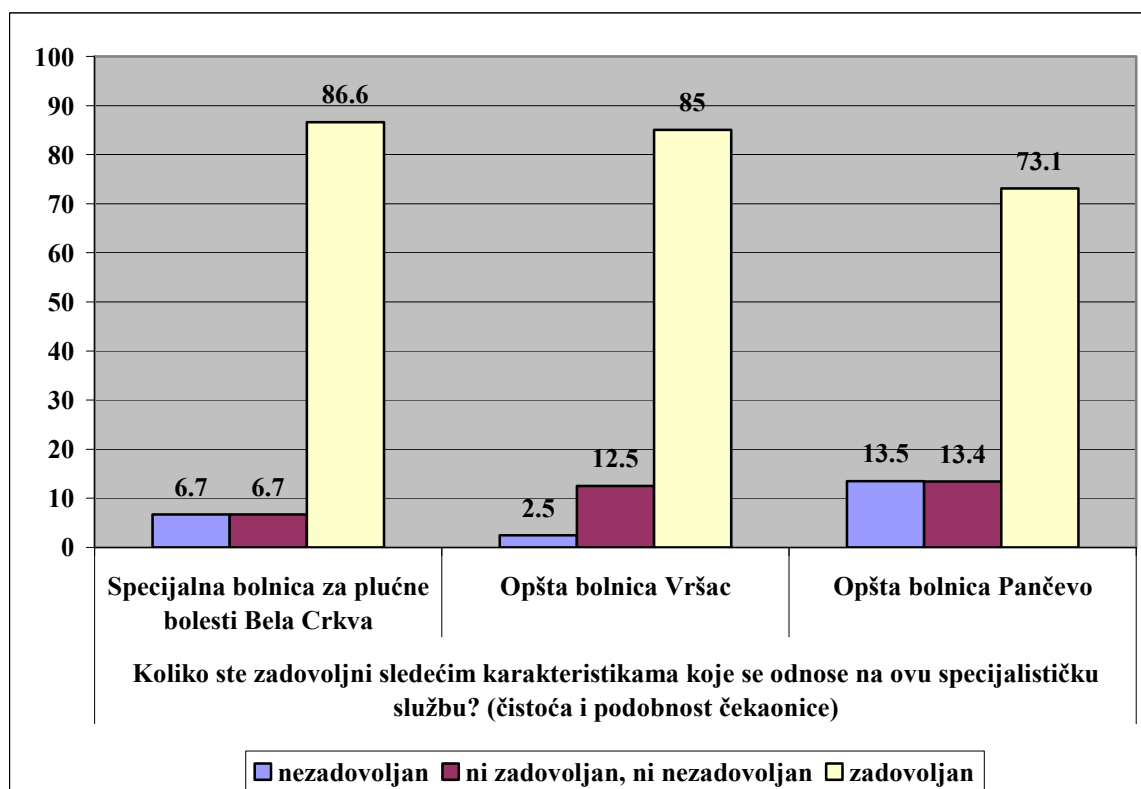
Većina anketiranih korisnika u specijalističkim internističkim službama bolnica je zadovoljna dobijanjem instrukcija o datumu, vremenu i mestu pregleda (86,7% u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti Bela Crkva, 92,5% u Opštoj bolnici Vršac i 89% u Opštoj bolnici Pančevo).



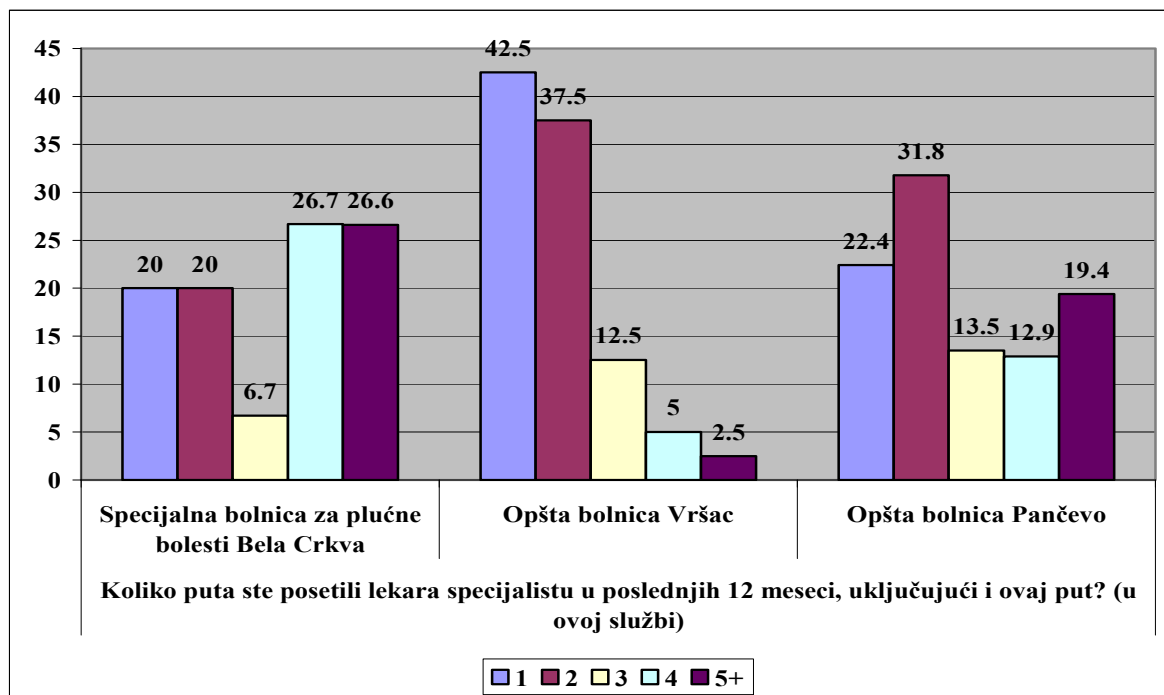
Većina anketiranih korisnika u specijalističkim internističkim službama bolnica je zadovoljna vremenom čekanja u čekaonici (80% Specijalnoj bolnici za plućne bolesti Bela Crkva, 67,5% u Opštoj bolnici Vršac i 56% u Opštoj bolnici Pančevo).



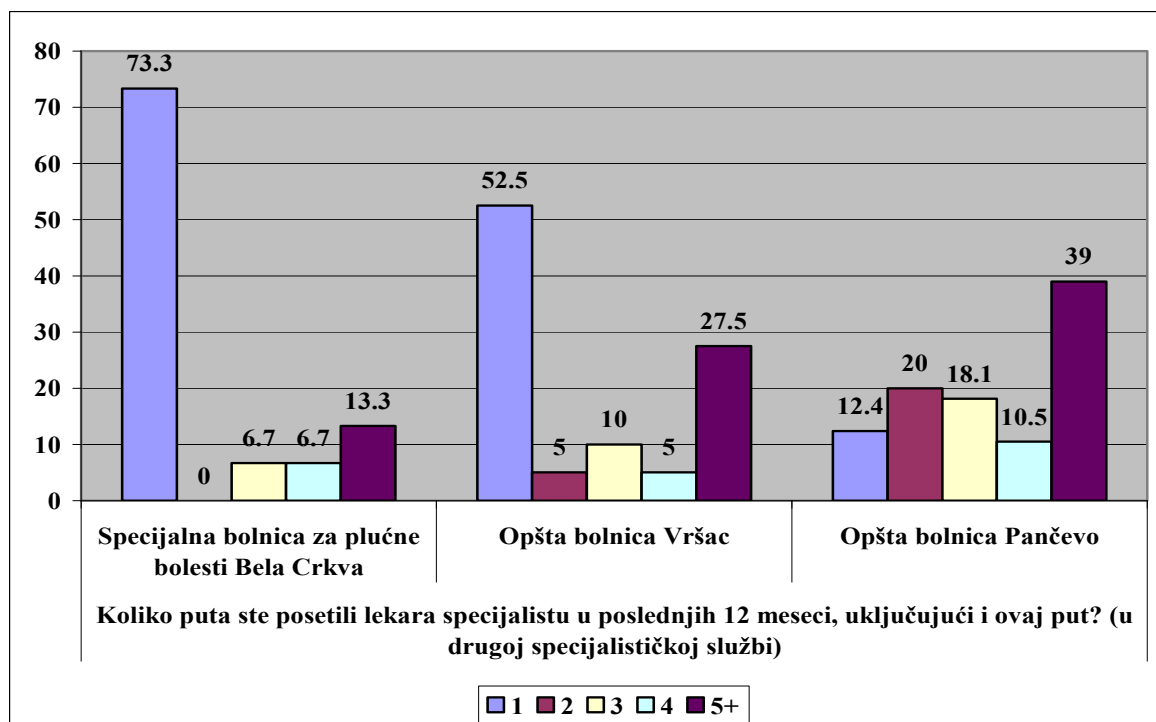
Većina anketiranih korisnika u specijalističkim internističkim službama bolnica je zadovoljna objašnjenjima eventualnog kašnjenja zakazanog termina (86,7% u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti Bela Crkva, 72,5% u Opštoj bolnici Vršac i 62,3% u Opštoj bolnici Pančevo).



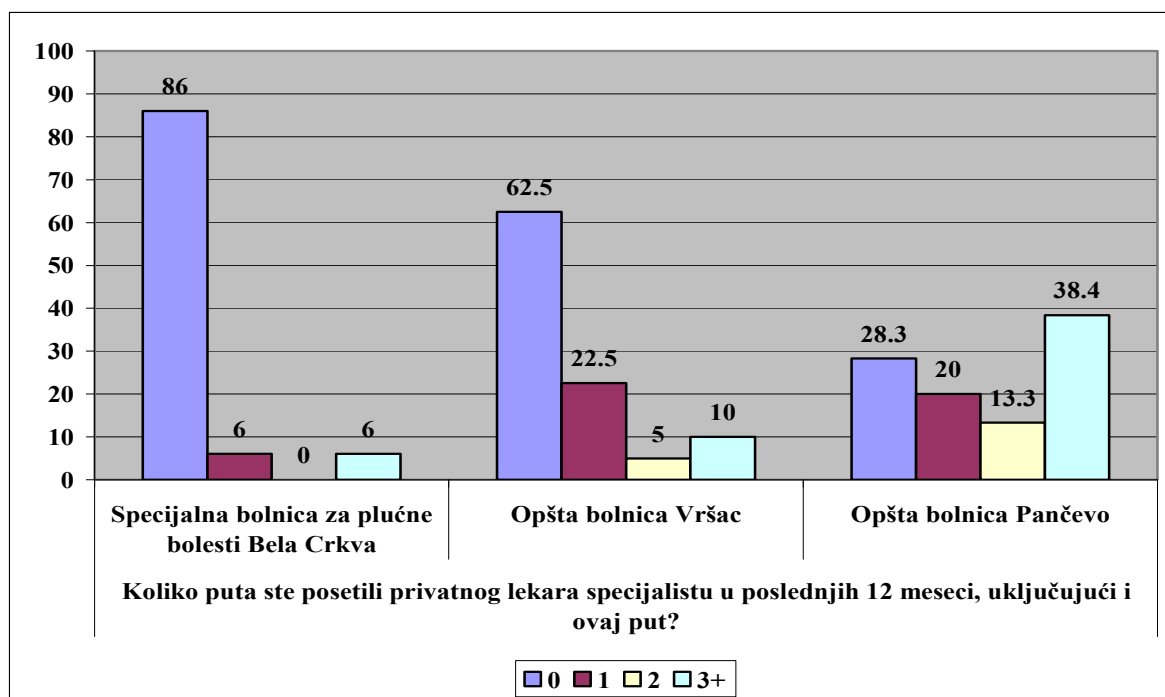
Većina anketiranih korisnika u specijalističkim internističkim službama bolnica je zadovoljna čistoćom i podobnošću čekaonice (86,6% u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti Bela Crkva, 85% u Opštoj bolnici Vršac i 73,1% u Opštoj bolnici Pančevo).



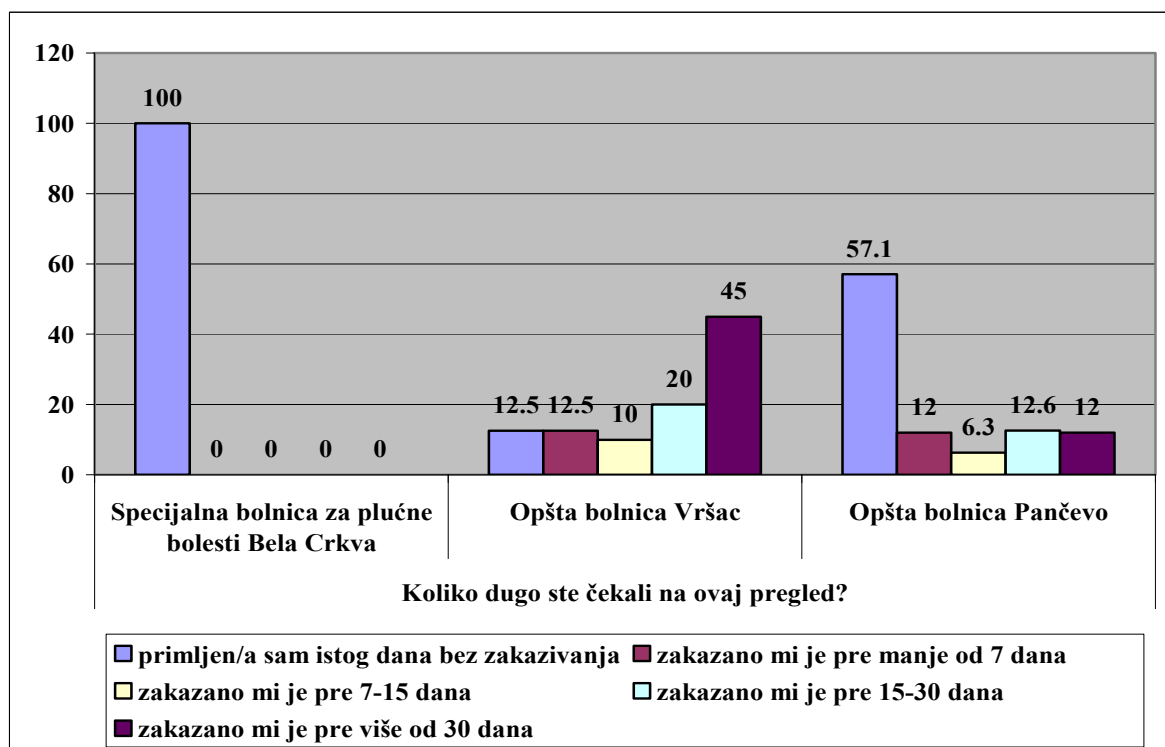
Većina anketiranih korisnika u specijalističkoj internističkoj službi Specijalne bolnice za plućne bolesti u Beloj Crkvi je u poslednjih 12 meseci 4 ili 5 i više puta posetila lekara specijalistu, a u Opštoj bolnici Vršac i Opštoj bolnici Pančevo 1 ili 2 puta. Oko petine korisnika je lekara specijalistu interne medicine u Opštoj bolnici Pančevo posetila 5 i više puta.



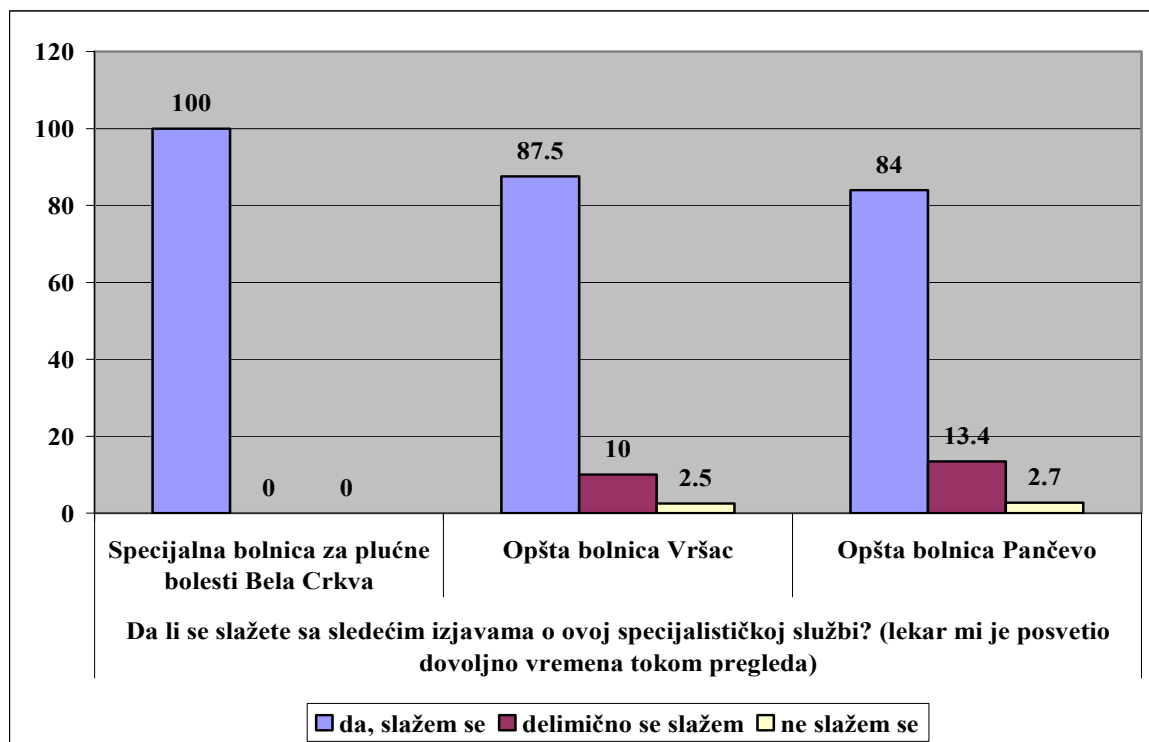
U Specijalnoj bolnici za plućne bolesti Bela Crkva većina anketiranih korisnika (73,3%) je posetilo drugu specijalističku službu 1 put, Opštoj bolnici Vršac 52,5% korisnika 1 put i 27,5% korisnika 5 i više puta i u Opštoj bolnici Pančevo 39% korisnika 5 i više puta.



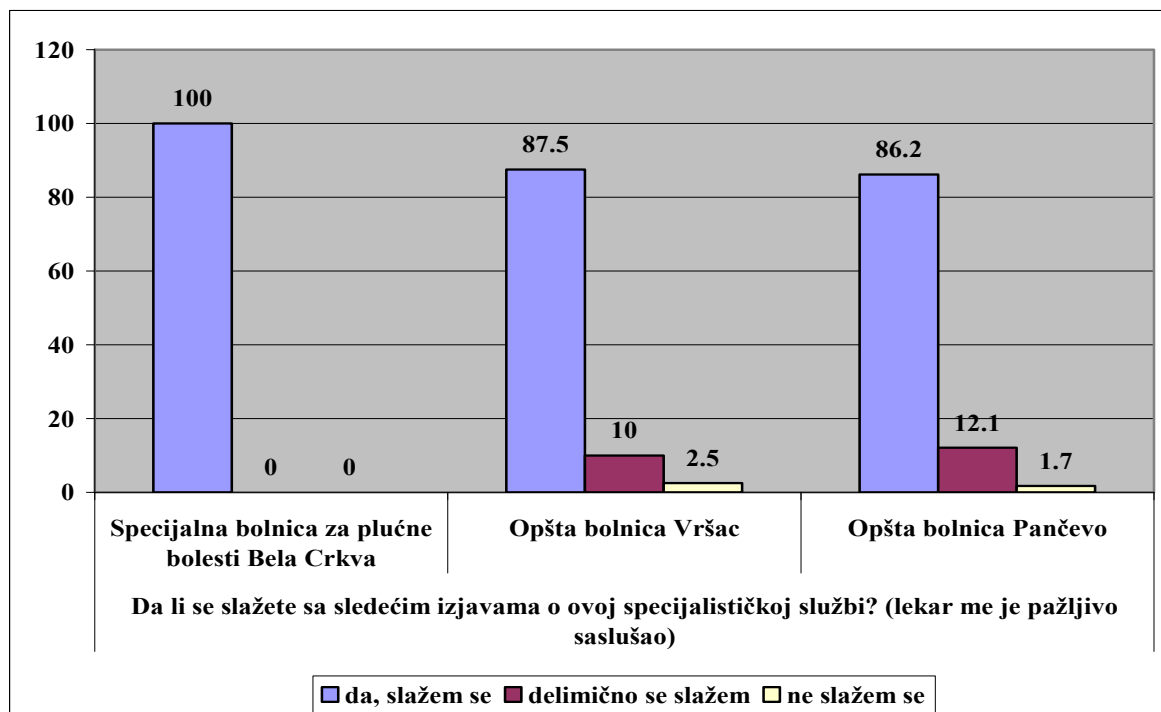
Većina anketiranih korisnika u specijalističkoj internističkoj službi u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti u Beloj Crkvi nije posećivala privatne lekare (86%), u Opštoj bolnici Vršac takođe većina nije posećivala privatne lekare (62,5%), a 22,5% je posetilo privatnog lekara 1 put, dok je u Opštoj bolnici Pančevo 20% korisnika posetilo privatnog lekara 1 put, 13,3% korisnika 2 puta i 38,4% korisnika 3 i više puta.



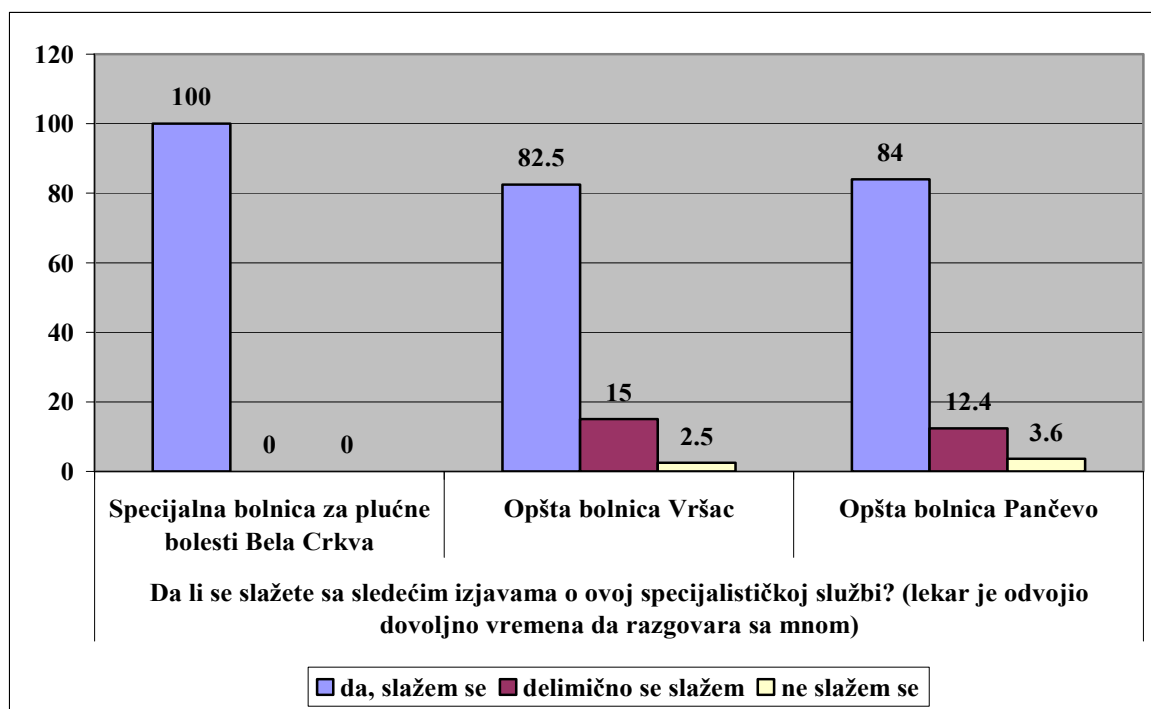
Svi anketirani korisnici u specijalističkoj internističkoj službi u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti Bela Crkva su primljeni istog dana bez zakazivanja (100%), u Opštoj bolnici Vršac većini korisnika je zakazano pre više od 30 dana, a u Opštoj bolnici Pančevo većina korisnika je primljena istog dana bez zakazivanja (57,1%).



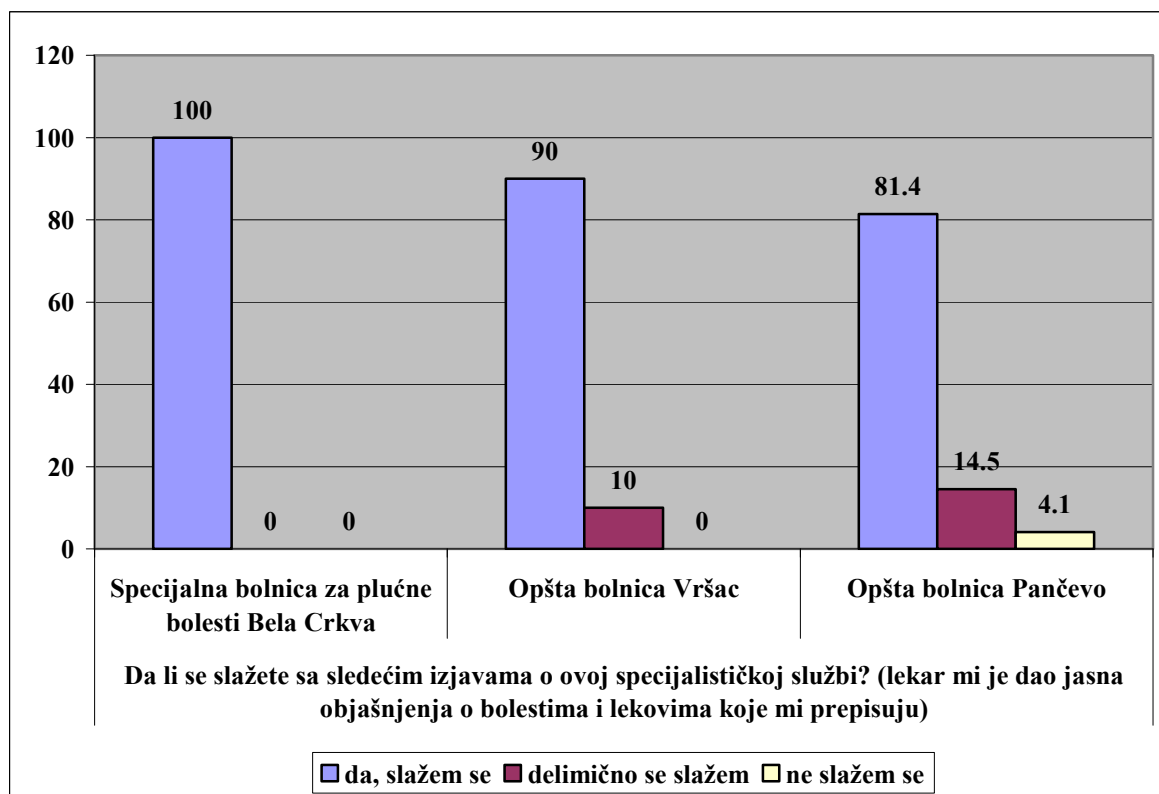
Većina anketiranih korisnika u specijalističkim internističkim službama bolnica je zadovoljna vremenom koje im je posvetio lekar tokom pregleda (100% u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti Bela Crkva, 87,5% u Opštoj bolnici Vršac i 84% u Opštoj bolnici Pančevo).



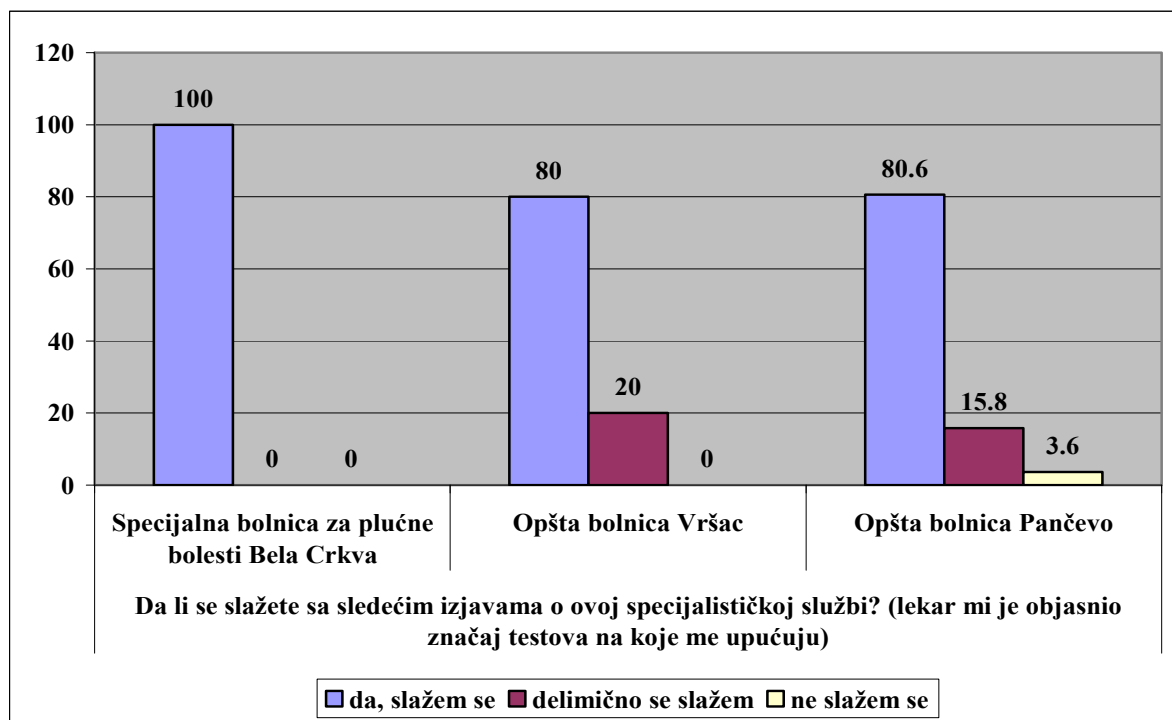
Većina anketiranih korisnika u specijalističkim internističkim službama bolnica je zadovoljna pažnjom kojom ih je saslušao lekar (100% u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti Bela Crkva, 87,5% u Opštoj bolnici Vršac i 86,2% u Opštoj bolnici Pančevo).



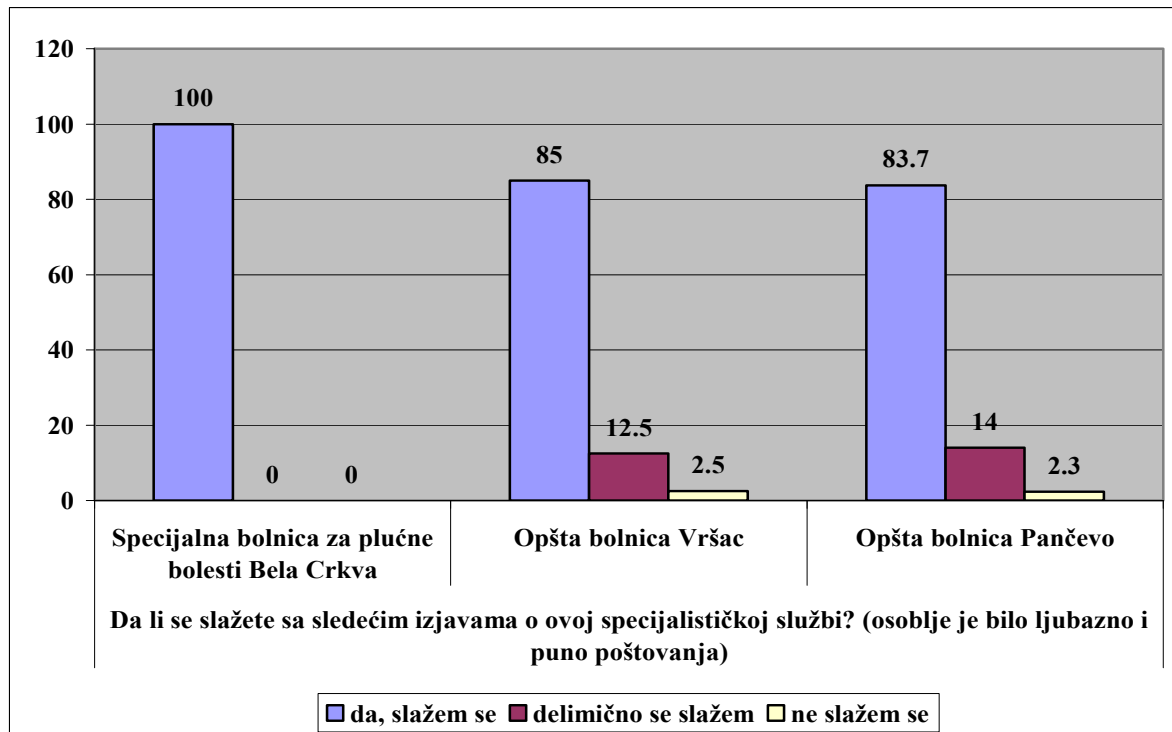
Većina anketiranih korisnika u specijalističkim internističkim službama bolnica je zadovoljna vremenom koje im je posvetio lekar za razgovor sa njima (100% u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti Bela Crkva, 82,5% u Opštoj bolnici Vršac i 84% u Opštoj bolnici Pančevo).



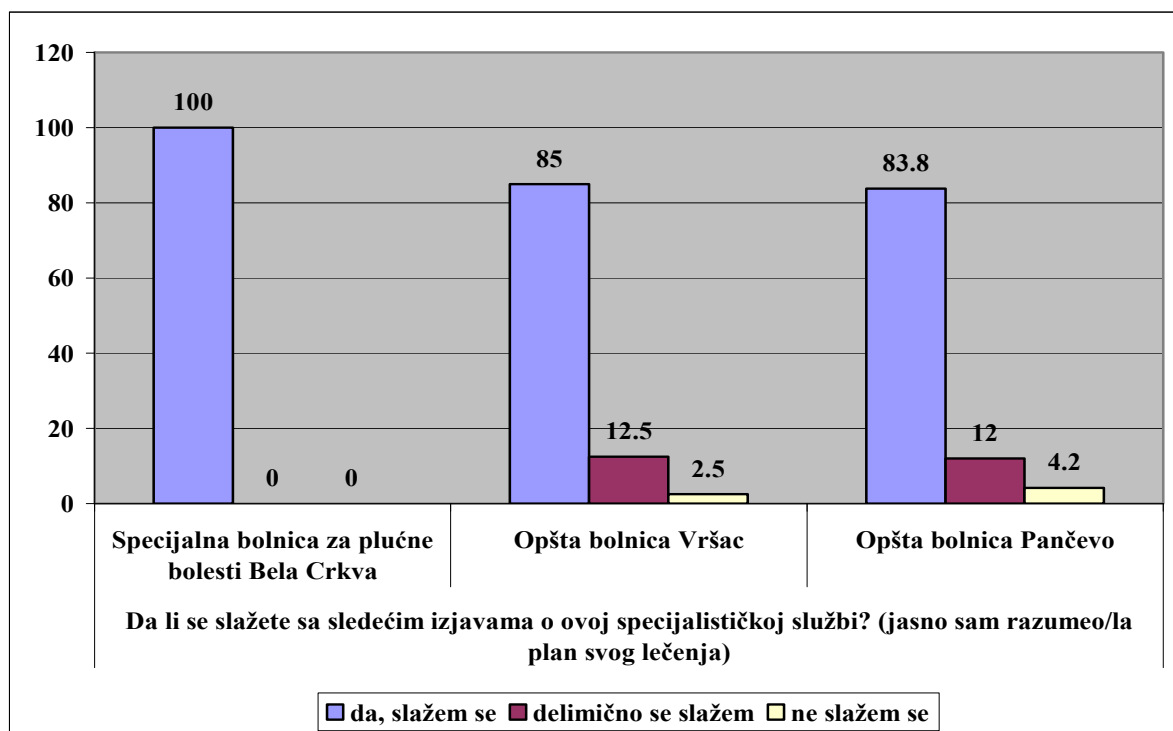
Većina anketiranih korisnika u specijalističkim internističkim službama bolnica je zadovoljna objašnjenjima o bolestima i lekovima koje im je prepisao lekar (100% u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti Bela Crkva, 90% u Opštoj bolnici Vršac i 81,4% u Opštoj bolnici Pančevo).



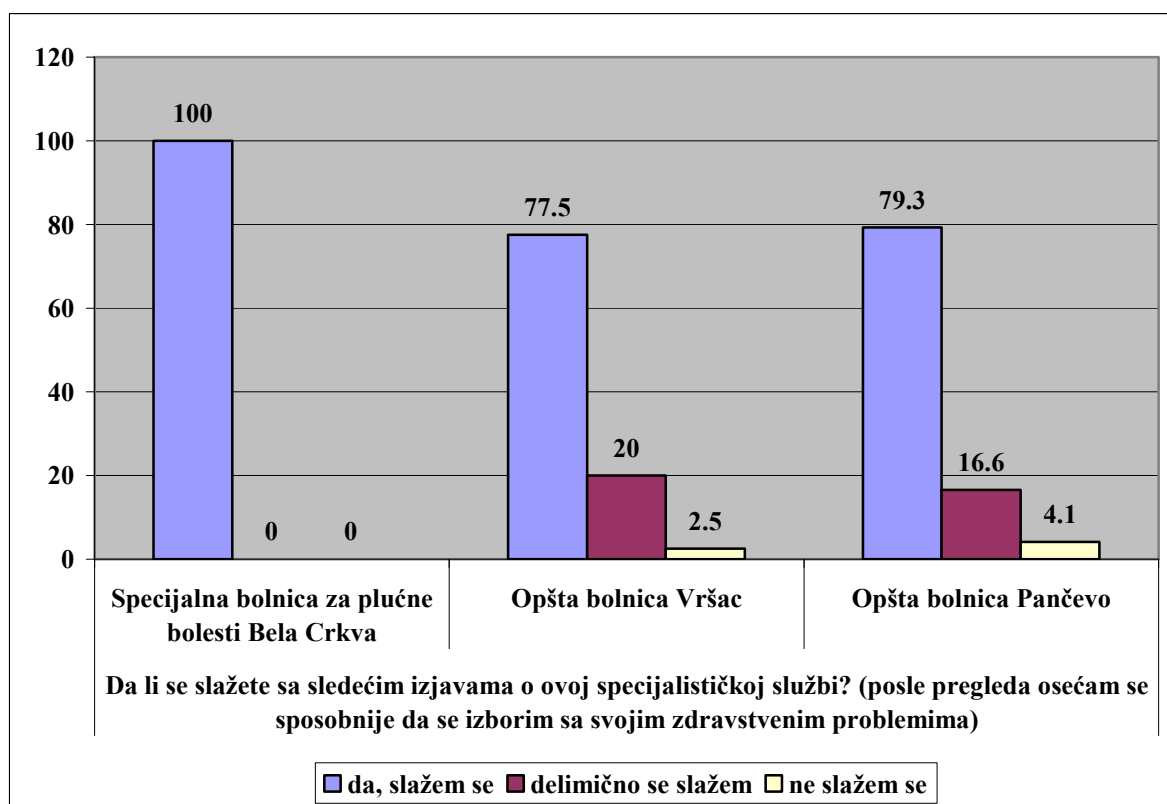
Većina anketiranih korisnika u specijalističkim internističkim službama bolnica je zadovoljna objašnjenjima o značaju testova na koje ih je lekar uputio (100% u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti Bela Crkva, 80% u Opštoj bolnici Vršac i 80,6% u Opštoj bolnici Pančevo).



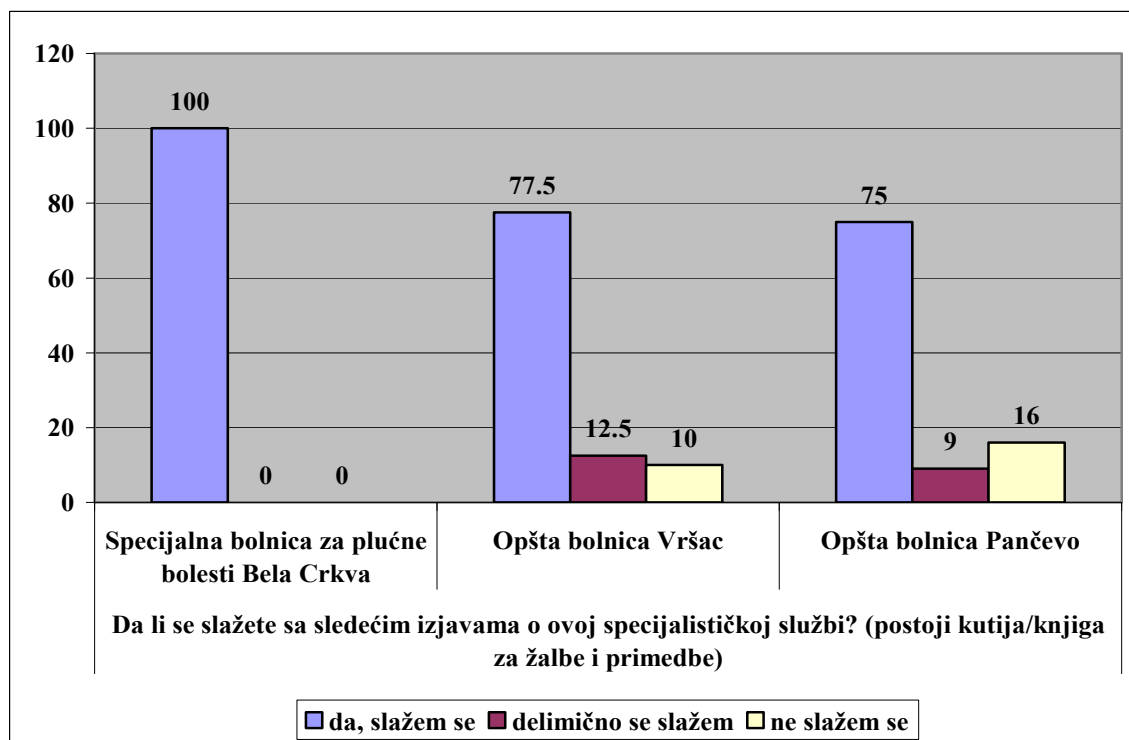
Većina anketiranih korisnika u specijalističkim internističkim službama bolnica je zadovoljna ljubaznošću i poštovanjem osoblja (100% u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti Bela Crkva, 85% u Opštoj bolnici Vršac i 83,7% u Opštoj bolnici Pančevo).



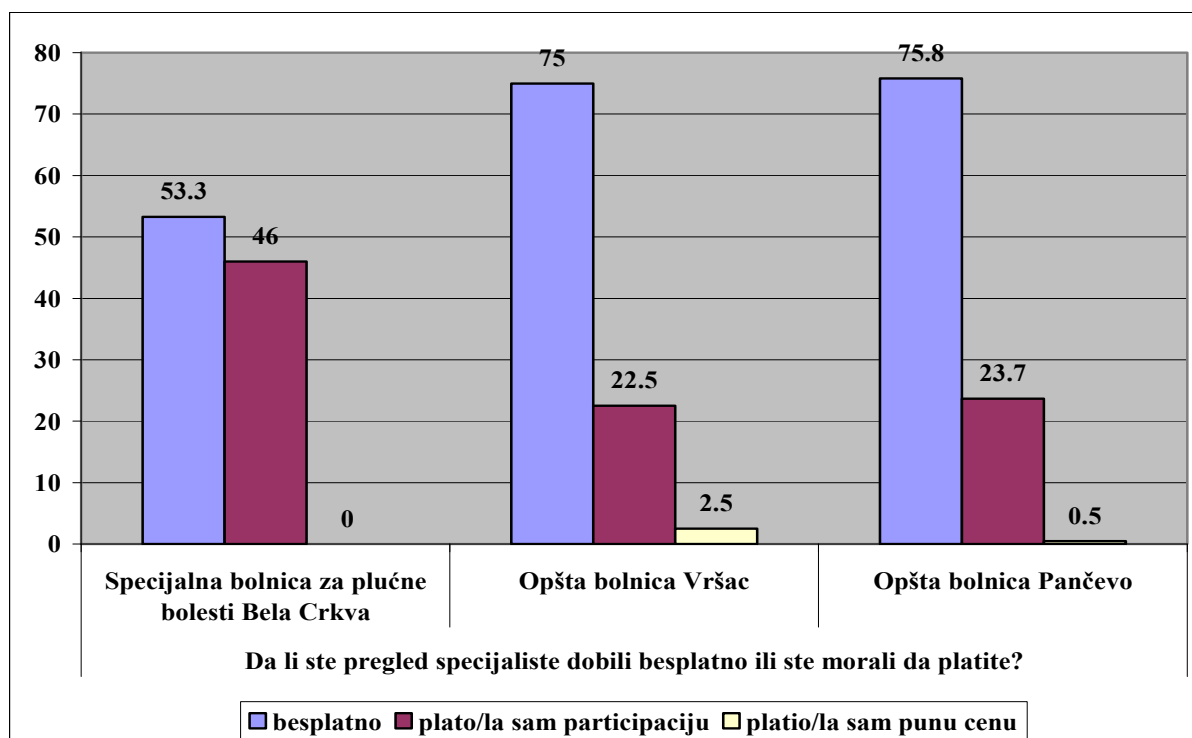
Većina anketiranih korisnika u specijalističkim internističkim službama bolnica je jasno razumela plan svog lečenja (100% u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti Bela Crkva, 85% u Opštoj bolnici Vršac i 83,8% u Opštoj bolnici Pančevo).



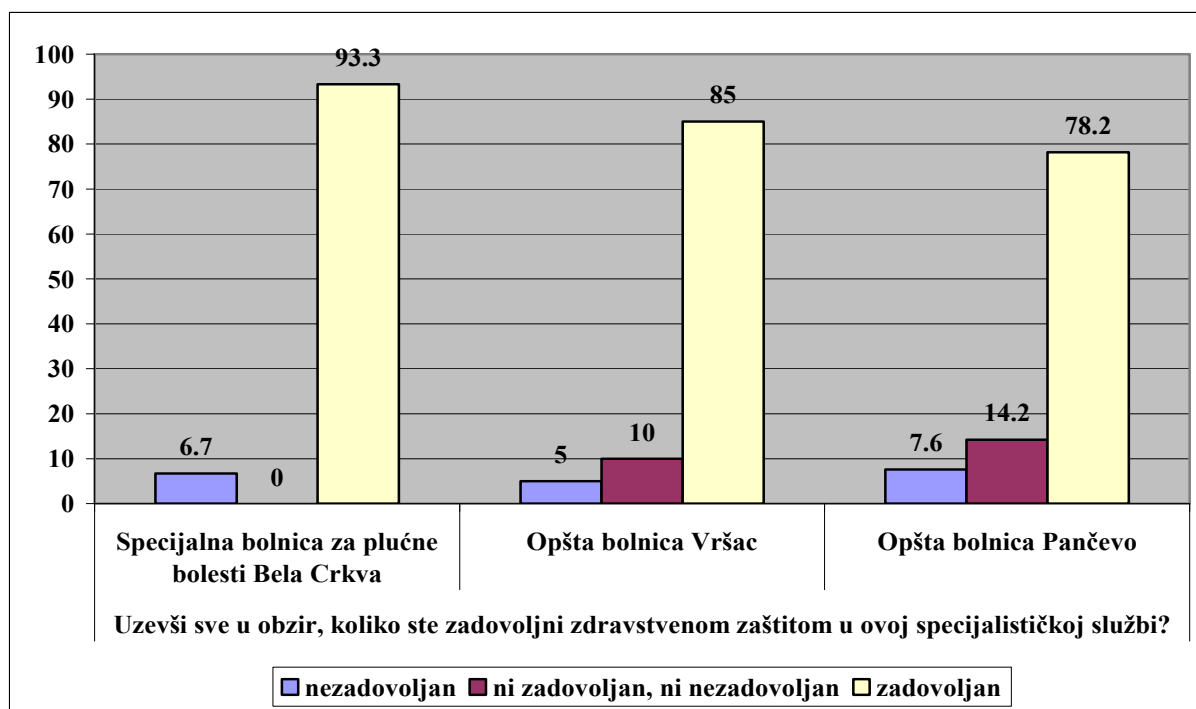
Većina anketiranih korisnika u specijalističkim internističkim službama bolnica se posle pregleda oseća sposobnije da se izbori sa svojim zdravstvenim problemima (100% u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti Bela Crkva, 77,5% u Opštoj bolnici Vršac i 79,3% u Opštoj bolnici Pančevo).



Većina anketiranih korisnika u specijalističkim internističkim službama bolnica zna da postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe (100% u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti Bela Crkva, 77,5% u Opštoj bolnici Vršac i 75% u Opštoj bolnici Pančevo).



Većina anketiranih korisnika u specijalističkim internističkim službama bolnica je mišljenja da je pregled besplatan, a da se plaća participacija.



Većina anketiranih korisnika u specijalističkim internističkim službama bolnica je zadovoljna zdravstvenom zaštitom u ovim službama (93,3% u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti Bela Crkva, 85% u Opštoj bolnici Vršac i 78,2% u Opštoj bolnici Pančevo).

ZAKLJUČAK

Analizom dobijenih rezultata iz ankete za istraživanje zadovoljstva korisnika stacionarnom zdravstvenom zaštitom može se zaključiti da:

- interna medicina – većina anketiranih korisnika je zadovoljna procedurama oko prijema i otpusta, upoznati su sa pravima i dužnostima, većina je zadovoljna uslugama sestrinske nege i uslugama lekara, dijagnostičkim uslugama, uslugama ishrane (više u Vršcu nego u Pančevu), smeštajem (više u Vršcu nego u Pančevu) i organizacijom poseta, kao i ukupnim bolničkim lečenjem na Internističkim odeljenjima (isto u Specijalnoj bolnici u Beloj Crkvi i u Opštoj bolnici u Vršcu, a nešto manje u Opštoj bolnici u Pančevu); U odnosu na početak istraživanja zadovoljstva korisnika u 2005. godini, prosečna ocena za ukupno zadovoljstvo je u 2010. godini povećana sa 4,37 na 4,48;
- ginekologija i akušerstvo – većina anketiranih korisnica je zadovoljna procedurama oko prijema i otpusta (više u Pančevu nego u Vršcu), upoznate su sa pravima i dužnostima, većina je zadovoljna uslugama sestrinske nege i uslugama lekara u Pančevu dok je zadovoljstvo uslugama lekara u Vršcu polovično, dijagnostičkim uslugama, uslugama ishrane (u Vršcu je takođe polovično), smeštajem (u Vršcu su uglavnom nezadovoljne smeštajem) i organizacijom poseta (više u Vršcu nego u Pančevu). Većina anketiranih korisnica u Opštoj bolnici u Pančevu je zadovoljna ukupnim bolničkim lečenjem na Odeljenju ginekologije i akušerstva, dok je zadovoljstvo u Opštoj bolnici u Vršcu polovično (53,3% korisnica je zadovoljno, a 46,7% korisnica nisu ni zadovoljne ni nezadovoljne). U odnosu na početak istraživanja zadovoljstva korisnika u 2005. godini, prosečna ocena za ukupno zadovoljstvo je u 2010. godini povećana sa 4,07 na 4,13;
- hirurgija – većina anketiranih korisnika je zadovoljna procedurama oko prijema i otpusta, upoznati su sa pravima i dužnostima, većina je zadovoljna uslugama sestrinske nege i uslugama lekara, dijagnostičkim uslugama, uslugama ishrane, smeštajem i organizacijom poseta, kao i ukupnim bolničkim lečenjem na Hirurškim odeljenjima (više

u Pančevu nego u Vršcu). U odnosu na početak istraživanja zadovoljstva korisnika u 2005. godini, prosečna ocena za ukupno zadovoljstvo je u 2010. godini povećana sa 4,26 na 4,39;

- fizikalna medicina i rehabilitacija – većina anketiranih korisnika u Opštoj bolnici u Vršcu je zadovoljna procedurama oko prijema i otpusta, upoznati su sa pravima i dužnostima, većina je zadovoljna uslugama sestrinske nege i uslugama lekara, dijagnostičkim uslugama, uslugama ishrane, smeštajem i organizacijom poseta, a ukupnim bolničkim lečenjem na Odeljenju fizikalne medicine i rehabilitacije zadovoljna je većina anketiranih korisnika. U odnosu na početak istraživanja zadovoljstva korisnika u 2005. godini, prosečna ocena za ukupno zadovoljstvo je u 2010. godini smanjena sa 4,25 na 3,53;
- specijalističko-konsultativna internistička zdravstvena zaštita – većina anketiranih korisnika je zadovoljna specijalističko-konsultativnom internističkom zdravstvenom zaštitom (najviše u Specijalnoj bolnici u Beloj Crkvi, pa u Vršcu i na kraju u Pančevu). Većina anketiranih korisnika je zadovoljna telefonskim zakazivanjem (u Beloj Crkvi trećina), vremenom čekanja (u Beloj Crkvi četvrtina), ljubaznošću i profesionalnošću osoblja koje vrši zakazivanje (u Beloj Crkvi trećina), objašnjenjima oko zakazivanja, vremenom čekanja na pregled i čistoćom čekaonice. Većina anketiranih korisnika u Opštoj bolnici Pančevo je više od 1 put u poslednjih godinu dana posetila specijalističko-konsultativnu internističku službu (najviše 2 puta i to 31,8%, a 19,4% korisnika je to uradilo 5 i više puta), druge specijalističke službe (39% korisnika je to uradilo 5 i više puta) i privatnog lekara specijalistu (38,4% korisnika je posetilo privatnog lekara 3 i više puta). Većina anketiranih korisnika je zadovoljna uslugama lekara, sposobnija da se izbori sa svojim zdravstvenim problemima posle pregleda kod specijaliste, a za preglede kažu da su besplatni uz participaciju. U odnosu na 2009. godinu, prosečna ocena za ukupno zadovoljstvo je u 2010. godini smanjena sa 4,13 na 3,94;
- ono što na većini odeljenja stvara nezadovoljstvo kod jednog dela anketiranih korisnika je ishrana, smeštaj i organizacija poseta, a primedbe korisnika odnose se na zakazivanje kod specijaliste, prekoredni prijem pacijenata, uslove za rad zdravstvenih radnika (prostor, oprema, broj radnika) i uslove za pacijente (male čekaonice);
- ali i pored ovih primedbi mnogo je više pohvala upućenih zdravstvenim radnicima.

Iz napred iznetog zaključka, nameće se i predlog mera za unapređenje zadovoljstva korisnika stacionarnom zdravstvenom zaštitom: poboljšati ishranu bolesnika, unaprediti smeštajne uslove i preispitati organizaciju poseta. Takođe je potrebno više informacija put pacijenata, naročito što se tiče njihovih prava i mogućnosti prigovora i žalbi, a na Odeljenju ginekologije i akušerstva Opšte bolnice u Vršcu kontinuirano raditi na unapređenju zadovoljstva korisnika.

Takođe se preporučuje da se u Plan unapređenja kvaliteta rada svake stacionarne zdravstvene ustanove, ugrade mere i aktivnosti na unapređenju zadovoljstva korisnika zdravstvenom zaštitom.