
**ПЛАНИРАЊЕ, ОРГАНИЗАЦИЈУ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ, ИНФОРМАТИКУ И
БИОСТАТИСТИКУ У ЗДРАВСТВУ**

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА СЕКУНДАРНОМ ЗДРАВСТВЕНОМ
ЗАШТИТОМ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА НА ТЕРИТОРИЈИ
ЛУЖНОБАНАТСКОГ ОКРУГА, У 2015. ГОДИНИ**

Број: 05-236/2-2016

Датум: 07.03.2016. године

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА СЕКУНДАРНОМ ЗДРАВСТВЕНОМ
ЗАШТИТОМ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА НА ТЕРИТОРИЈИ
ЈУЖНОБАНАТСКОГ ОКРУГА,
У 2015. ГОДИНИ**

Праћење квалитета рада у здравственим установама обухвата и процену задовољства корисника здравственом заштитом. Очекивања корисника – пацијента су се значајно изменила последњих година. Традиционални односи у којима лекар увек зна шта је најбоље за пацијента и у том смислу самостално доноси одлуке, замењени су могућностима избора за пацијента да прихвати или не прихвати понуђени третман, да захтева додатне прегледе и слично.

Шта је задовољство пацијената? Задовољство (сатисфакција) пацијената пруженом здравственом заштитом је основна димензија у евалуацији квалитета здравствене заштите. Задовољство представља сложени однос између пацијентових опажених потреба, његових очекивања од здравствене службе и искуства са добијеним услугама. То је одраз болесникове процене свих аспеката здравствене заштите, укључујући ту и технички аспект, интерперсоналне односе и организацију здравствене заштите. Задовољство је степен до кога је здравствени систем испунио очекивања болесника и мера става болесника према лекару, систему здравствене заштите и медицинској нези коју добија.

Постоје четири важна разлога за процену задовољства пацијената, а то су:

- даваоци услуга у здравству желе да задовоље очекивања пацијената, па је тако задовољство пацијената и циљ целокупног система здравствене заштите;
- задовољство корисника је последица пружене здравствене заштите, па је и један од резултата неге и лечења;
- задовољство пацијента доприноси позитивним ефектима здравствене заштите – задовољан пацијент више слуша и следи савете свог лекара и
- задовољство је важан суд о пруженој здравственој заштити па према томе и елемент њеног квалитета рада.

Циљ процене задовољства је установити степен задовољства корисника пруженом здравственом заштитом у установама, и који су то фактори који утичу на њихово задовољство, односно незадовољство.

Истраживање задовољства корисника у Општој болници Панчево спроведено је међу пацијентима који су у периоду од 23-27.11.2015. године отпуштени са следећих одељења: Интерно одељење, Инфективно одељење, Одељење неурологије, Одељење пнеумофтизиологије, Одељење опште хирургије, Одељење ортопедије, Оториноларинголошко одељење, Одељење офталмологије, Одељење урологије и Одељење за гинекологију и акушерство, као и пацијентима који су 27.11.2015. године користили услуге Интернистичке специјалистичко-консултативне службе. Упитници су били анонимни, уручивани су пацијентима после обављене посете лекару или при отпусту из болнице, да их попуне и убаце у за ту сврху обезбеђене кутије. У Општој болници Панчево је подељено 237 упитника пацијентима који су отпуштени из болнице и 170 упитника пацијентима који су користили услуге Интернистичке специјалистичко-консултативне службе, а прикупљено је 237 упитника од отпуштених пацијената и 168 упитника од прегледаних пацијената (стопа одговора је 100% и 98,82%).

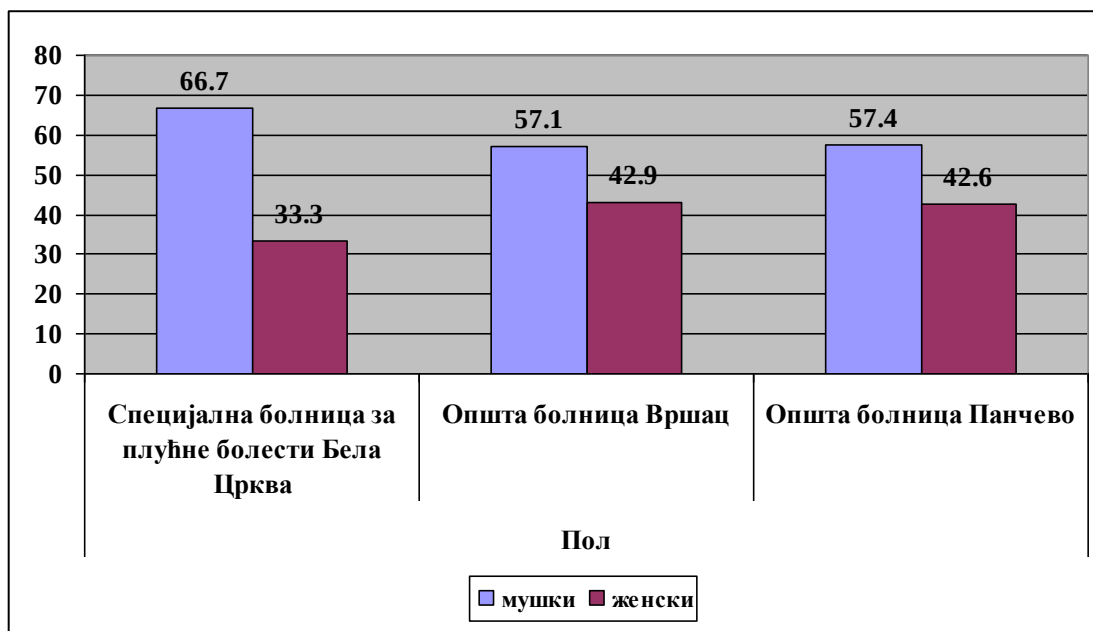
Истраживање задовољства корисника у Општој болници Вршац спроведено је међу пацијентима који су у периоду од 23-27.11.2015. године отпуштени са следећих одељења: Интерно одељење, Инфективно одељење, Одељење опште хирургије, Одељење ортопедије, Одељење офталмологије, Оториноларинголошко одељење, Одељење урологије, Одељење физикалне медицине и рехабилитације и Одељење за гинекологију и акушерство, као и пацијентима који су 27.11.2015. године користили услуге Интернистичке специјалистичко-консултативне службе. У Општој болници је подељено 114 упитника пацијентима који су отпуштени из болнице и 57 упитника пацијентима који су користили услуге Интернистичке специјалистичко-консултативне службе, а прикупљено 104 упитника од отпуштених пацијената и 49 упитника од прегледаних пацијената (стопа одговора је 91,23 % и 85,96%).

Истраживање задовољства корисника у 2015. години је спроведено и у Специјалној болници за лечење плућних болести “Др Будислав Бабић” у Белој Цркви. Од укупно подељених 9 упитника

пацијентима који су отпуштени из болнице и 14 упитника пацијентима који су користили услуге Интернистичке специјалистичко-консултативне службе, прикупљено је 6 упитника од отпуштених пацијената, а 14 упитника је од прегледаних пацијената (стопа одговора је 66,67% и 100%).

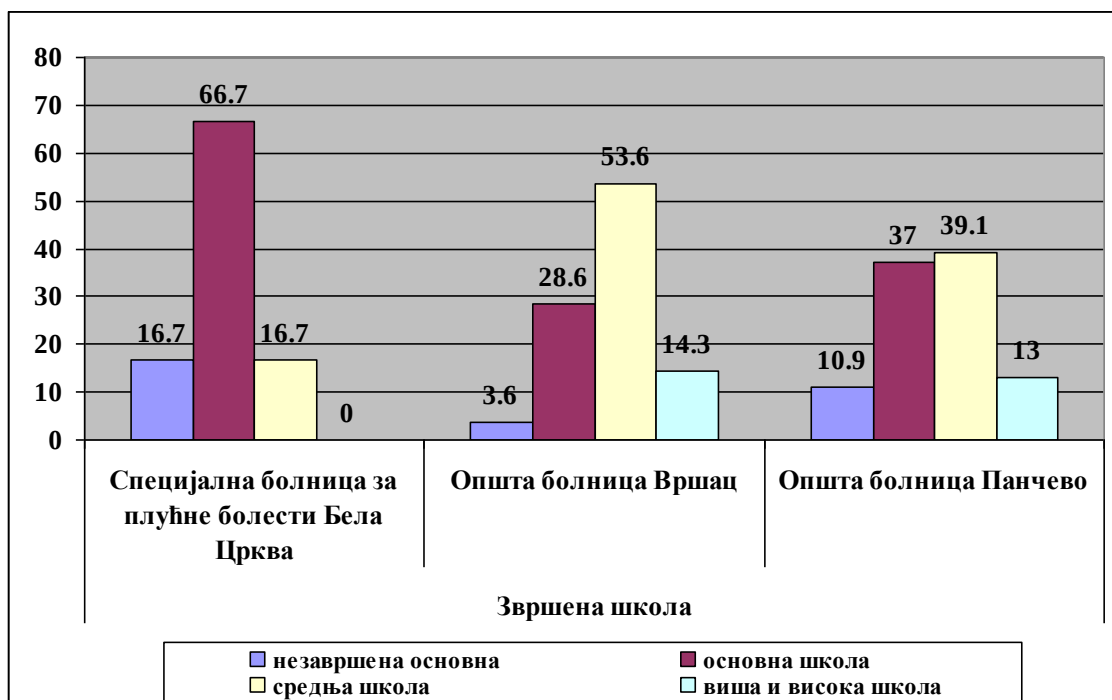
СТАЦИОНАРНА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА

СТАЦИОНАРНА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА ИЗ ОБЛАСТИ ИНТЕРНЕ МЕДИЦИНЕ



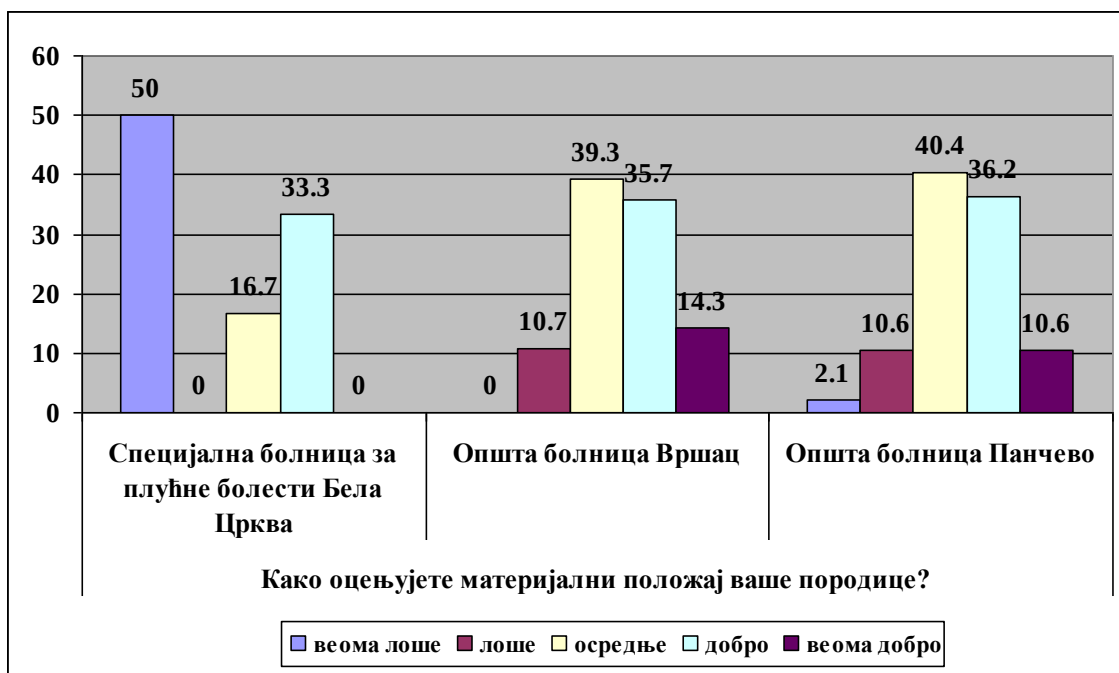
У Општој болници у Вршцу је (57,1%) анкетираних мушког, а (42,9%) женског пола, док је у Општој болници у Панчеву било (57,4%) анкетираних мушкараца и (42,6%) жена. У СБПБ Бела Црква је број анкетираних корисника мушког пола (66,7%), био двоструко већи него женског пола (33,3%).

Од 2009.године до 2013. године континуирано се повећао се проценат анкетираних жена у стационарној здравственој заштити из области интерне медицине све три болнице (са 39,0 % у 2009. години на 52,90 у 2013. години), да би 2015. године, дошло до пада на 42,0%, док је проценат анкетираних мушкараца опадао са (60,9%) у 2009. години на (47,1%) у 2013. године, након чега је следио постепени пораст, да би у 2015. години тај проценат износио (58,0%).



У Општој болници у Вршцу (28,6%) анкетираних корисника је са завршеном основном школом, (3,6%) је са незавршеном основном школом, док је (53,6%) анкетираних са завршеном средњом школом и (14,3%) са високом и вишом школом, док је у Општој болници у Панчеву (37%) са завршеном основном школом, (10,9%) је са незавршеном основном школом, (39,1%) анкетираних корисника је са завршеном средњом школом, као и (13%) са високом и вишом школом. У СБПБ Бела Црква по (16,7%) анкетираних је са незавршеном основном и средњом школом, а (66,7%) је са основном школом.

У периоду од 2009-2015. године благо је у опадању проценат испитаника са завршеном средњом школом (са 45,2% на 42,5%), проценат анкетираних корисника са завршеном основном школом расте (са 28,8% на 36,3%), уз годишње варијације. Проценат испитаника са незавршеном основном школом се (са 14,4% на 8,8%), после скока током 2014. године (17,0%). У благом порасту је проценат анкетираних корисника са завршеном вишом и високом школом (са 11,5% на 12,5%).



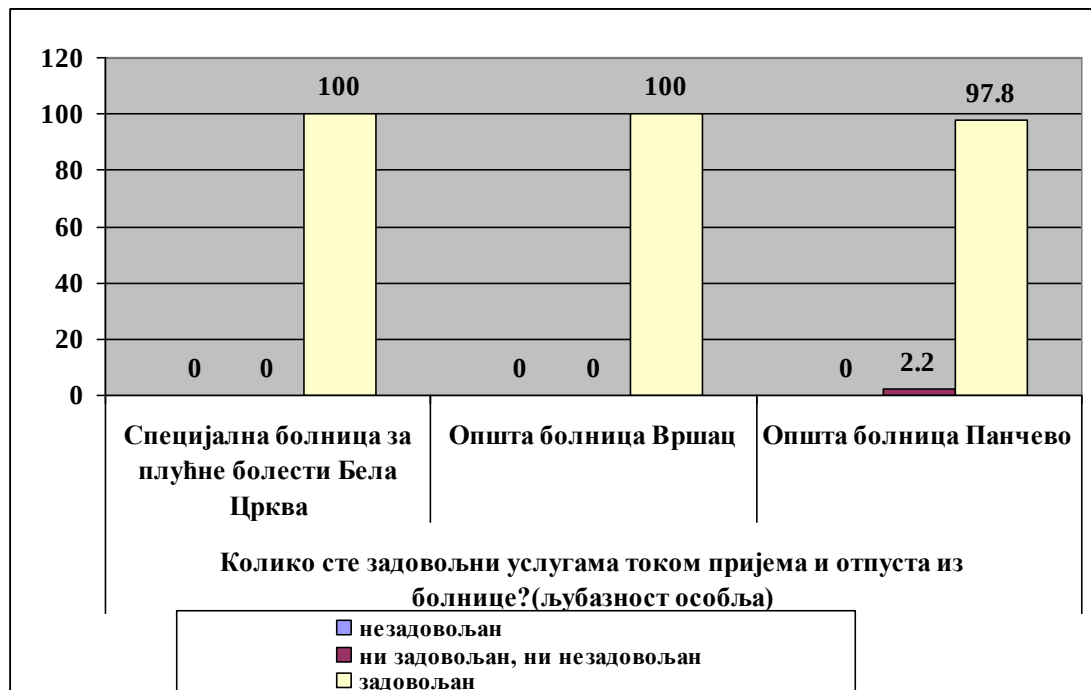
Веома лошег материјалног стања је чак половина анкетираних у СБПБ Бела Црква, док је таквих испитаника у Општој болници у Панчеву 2,1%, а лошег приближно исти проценат испитаника у наведеној болници (10,6%) и Општој болници у Вршцу (10,7%). Осредњег материјалног стања је 39,3% анкетираних у Општој болници у Вршцу, као и 40,4% у Општој болници у Панчеву и 16,7% у СБПБ Бела Црква. Доброг имовног стања је нешто око трећине анкетираних у све три болнице, док 14,3% испитаника у Општој болници у Вршцу и 10,6% у Општој болници у Панчеву сматра да им је материјално стање веома добро.

У периоду од 2009-2015. године смањен је проценат испитаника који своје материјално стање оцењују као осредње (са 40,9% на 38,3%); такође је смањен проценат испитаника који своје материјално стање оцењују као добро (са 40,0% на 35,8%). Проценат испитаника са а лошим материјалним стањем је износио 14,3% у 2009. години, а у 2015.години је износио 9,9%. У посматраном периоду благо је порастао проценат оних који материјално стање своје породице оцењују као веома лоше (са 4,8% на 4,9%), док је повећан проценат оних који своје материјало стање сматрају као веома добро (са 0% на 11,1%).



Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна услугама током пријема и отпуста (у СБПБ Бела Црква 100%, у Општој болници у Вршцу 96,4% и у Општој болници у Панчеву 89,4%).

Просечна средња оцена анкетираних корисника са интернистичких одељења све три болнице са територије Јужнобанатског округа за пружене услуге током пријема и отпуста, износи 4,44 и нешто је нижа у односу на предходну годину (4,54), као и у односу на 2009.годину, када је износила 4,47. Најнижа вредност забележена је у 2012.години када је износила 4,20.



Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна љубазношћу особља током пријема и отпуста из болнице (100% у Општој болници Вршац, 100% СБПБ Бела Црква и 97,8% у Општој болници у Панчеву).

Просечна средња оцена анкетираних корисника са интернистичких одељења све три болнице, за пружене услуге током пријема и отпуста (љубазност особља приликом пријема и отпуста), износи 4,66 и виша је у односу на предходну годину (4,62), и 2009. годину, када је просечна оцена износила 4,63. Најнижа вредност забележена је 2012 .године када је износила 4,43.



Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна временом чекања на шалтеру током пријема и отпуста из болнице (100% у СБПБ Бела Црква и Општој болници у Вршцу, 79,6% у Општој болници у Панчеву, где се и 18,2% испитаника изјаснило неутрално по овом питању). У Општој болници у Панчеву 2,3% анкетираних корисника је незадовољно временом чекања на шалтеру.

Просечна средња оцена анкетираних корисника са интернистичких одељења све три болнице, за пружене услуге током пријема и отпуста (чекање на шалтеру приликом пријема и отпуста), износи 4,25 и нижа је у односу на предходну годину (4,52), када је била приближна средњој оцени из 2009.године, када је износила 4,51. Најнижа вредност забележена је 2012.године када је износила 4,08.



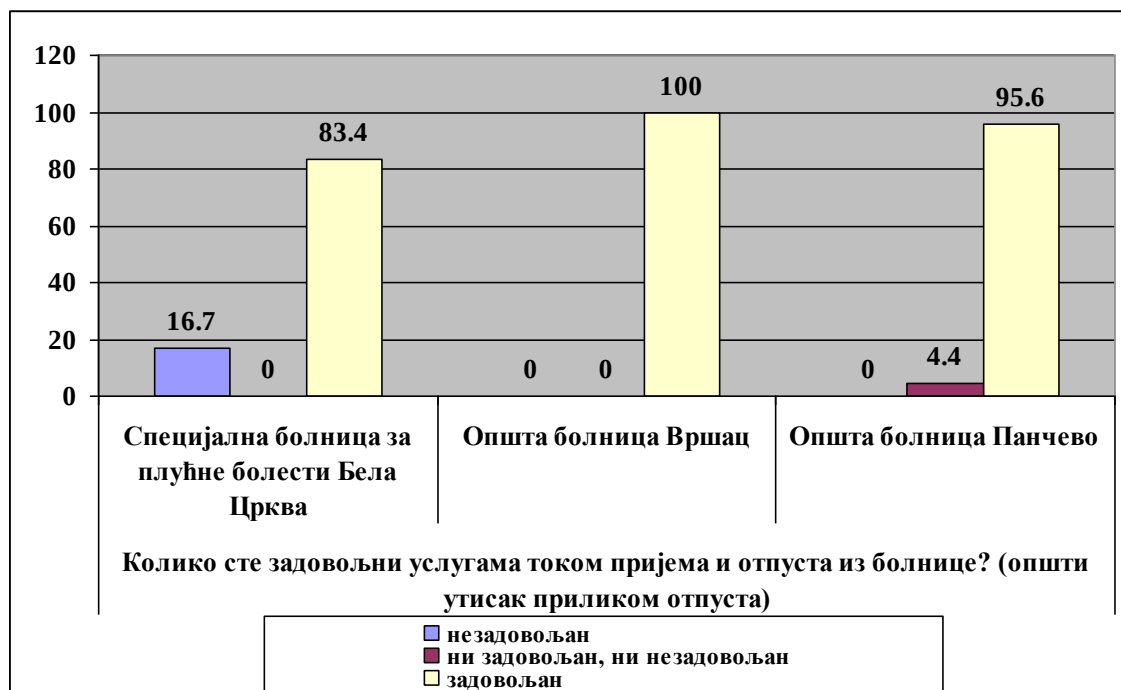
Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна објашњењем процедуре током пријема (91,4% у Општој болница у Панчево, 100% у Општој болници у Вршцу и 100% у СБПБ Бела Црква).

Просечна средња оцена анкетираних корисника са интернистичких одељења обе болнице, за пружене услуге током пријема и отпуста (објашњење процедуре током пријема), износи 4,52 и незнатно је нижа у односу на предходну годину (4,57), као и у односу на 2009.годину, када је просечна оцена износила 4,55. Најнижа вредност забележена је 2012.године када је износила 4,33.



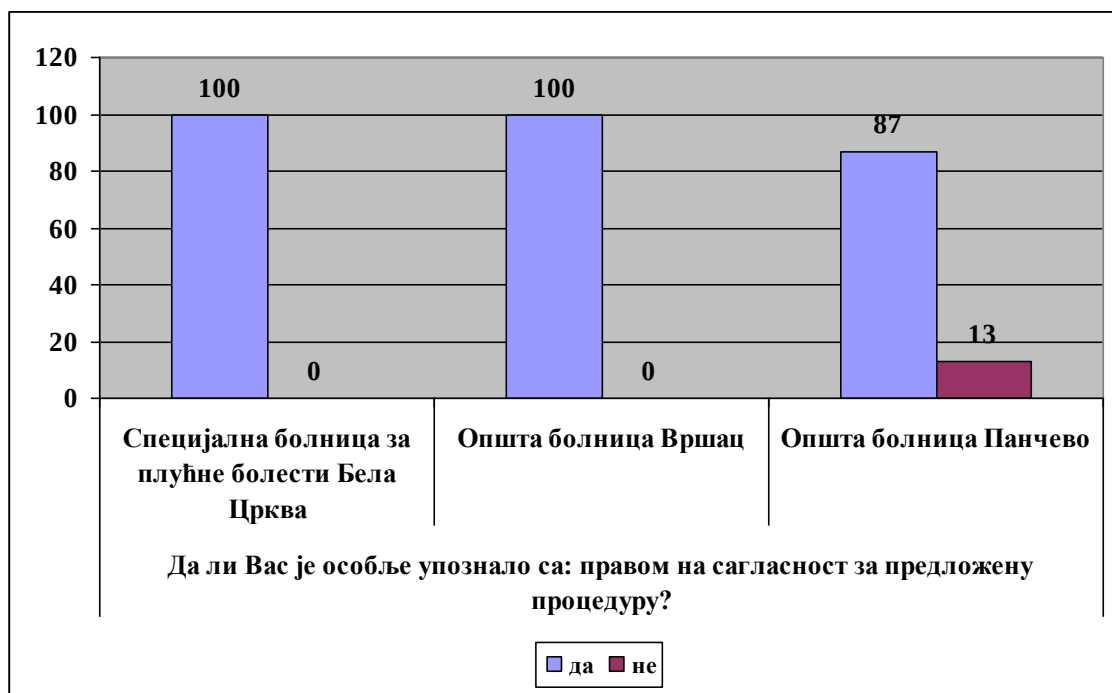
Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна временом од пријема до смештаја у собу (100% у СБПБ Бела Црква, 100% у Општој болници у Вршцу и 91,1% у Општој болници Панчево). По овом питању 6,7% испитаника се изјаснило као незадовољно, а 2,2% као ни задовољно, ни незадовољно у Општој болници Панчево.

Просечна средња оцена анкетираних корисника са интернистичких одељења све три болнице, за пружене услуге током пријема и отпуста (време до смештаја у собу), износи 4,56, и тек мало је виша у односу на предходну годину (4,55), а нижа у односу на 2009.годину, када је просечна износила 4,59. Најнижа вредност забележена је 2012.године када је износила 4,36.



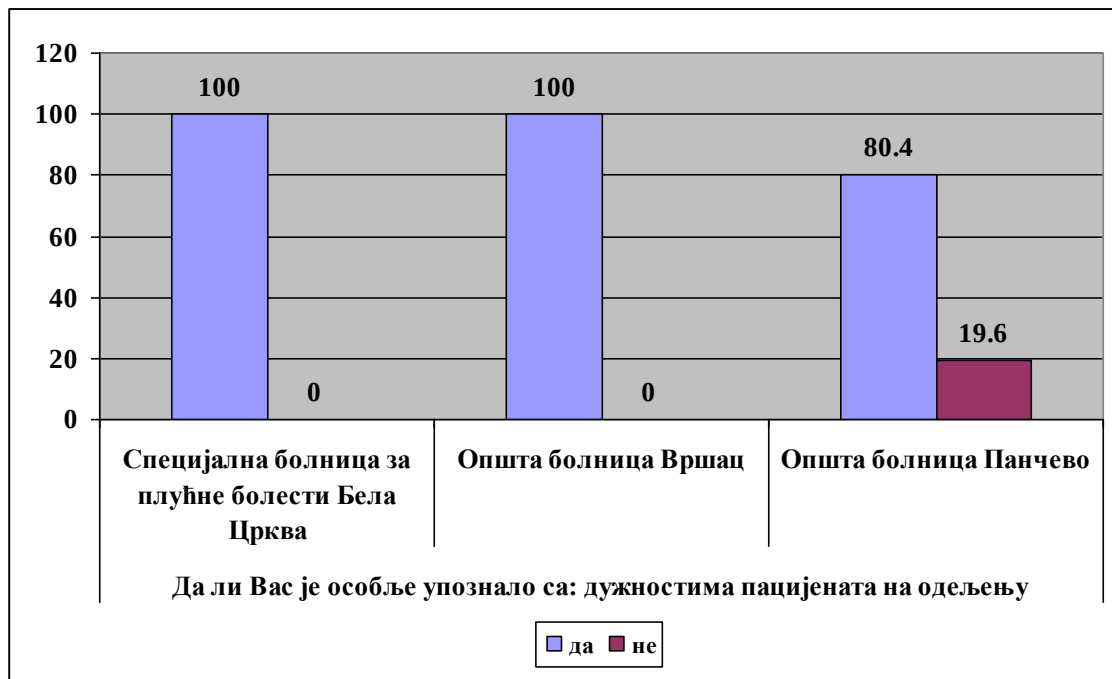
Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна општим утиском приликом отпуста из болнице и то: 100% у Општој болници у Вршцу, 95,6% у Општој болници у Панчеву и 83,4% у СБПБ Бела Црква, где се 16,7% анкетираних корисника изјаснило да је незадовољно услугама приликом отпуста из болнице.

Просечна средња оцена анкетираних корисника са интернистичких одељења све три болнице, за општи утисак приликом отпуста из болнице, износи (4,63) и тек мало је нижа у односу на предходну годину 4,65, док је виша у односу на 2009.години, када је просечна вредност износила 4,61. Најнижа вредност забележена је 2012.године и износила је 4,41.



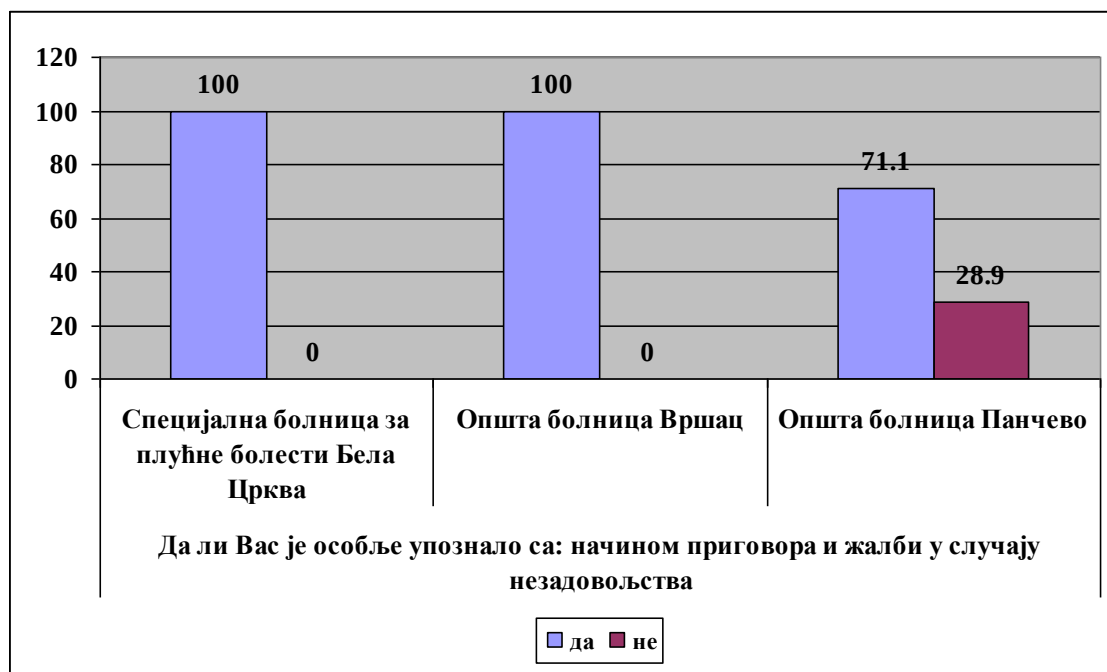
Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је упозната са правом на сагласност за предложену процедуру од стране особља: 100% у Општој болници у Вршцу, 100% у у СБПБ Бела Црква и 87% у Општој болници у Панчеву, где 13% анкетираних корисника није упознато са правом на сагласност за предложену процедуре.

У периоду од 2009-2015. године смањен је проценат анкетираних корисника са интернистичких одељења у све три болнице, који нису упознати са правом на сагласност за предложену процедуру (са 8,2% на 7,5%).



Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је од стране особља упозната са дужностима пацијената на одељењу (100% у Општој болници у Вршцу, 100% у СБПБ Бела Црква и 80,4% у Општој болници у Панчеву), док 19,6% анкетираних корисника у Општој болници у Панчеву није упознато са дужностима пацијената на одељењу.

У периоду од 2009-2015. године повећан је проценат анкетираних корисника са интернистичких одељења све три болнице, који нису упознати са дужностима пацијената на одељењу (са 5,1% на 11,4%). Знатно је већи број оних који су упознати са дужностима пацијената на одељењу и креће се од 94,9% у 2009.години до 88,6% у 2014. години.



Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је од стране особља, упозната са начином приговора и жалби у случају незадовољства (100% у СБПБ Бела Црква, 100% у Општој болници у Вршцу и 71,1% у Општој болници у Панчеву). У Општој болници у Панчеву 28,9% анкетираних корисника није упознато са начином приговора и жалби.

У периоду од 2009-2015.године повећан је проценат анкетираних корисника са интернистичких одељења обе болнице, који нису упознати са начином приговора и жалби у случају незадовољства (са 9,3% на 16,7%). Проценат оних који су упознати у 2009. години је износио 90,7%, а у 2015. години 83,3%.



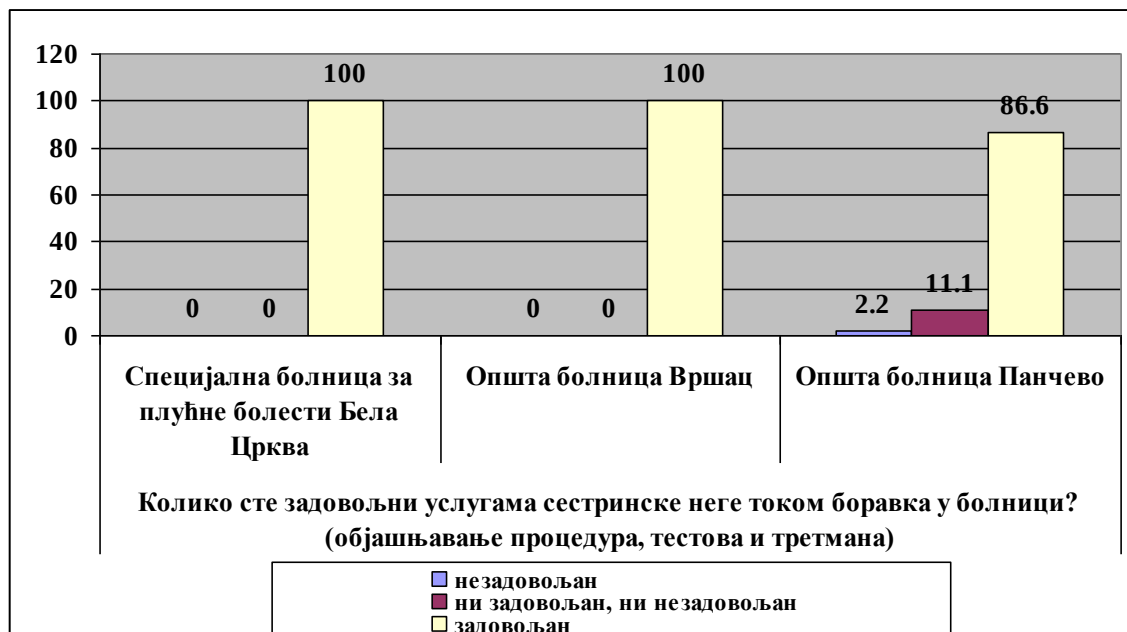
Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна поштовањем и љубазношћу медицинских сестара током боравка у болници (100% у Општој болници у Вршцу, 100% СБПБ Бела Црква и 97,9% у Општој болници у Панчеву).

Просечна оцена за услуге медицинских сестара (поштовање и љубазност), на интернистичким одељењима све три болнице, износи 4,63 и виша је у односу на предходну годину (4,62), а нешто нижа је и у односу на 2009.годину, када је износила 4,67. Најнижа вредност забележена је у 2012.години када је износила 4,49.



Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна временом чекања на сестру код хитне потребе (100% у Општој болници у Вршац, 100% у СБПБ Бела Црква и 84,4% у Општој болници у Панчеву).

Просечна оцена за услуге медицинских сестара (време чекања на сестру код хитне потребе), на интернистичким одељењима све три болнице, износи 4,55 и нижа је у односу на предходну годину (4,63), као и у односу на 2009.годину, када је износила 4,68. Најнижа вредност била је у 2012.години када је износила 4,45.



Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна објашњавањем процедура, тестова и третмана од стране сестара током боравка у болници (100% у СБПБ Бела Црква, 100% у Општој болници у Вршцу, и 86,6% у Општој болници у Панчеву).

Просечна оцена за услуге медицинских сестара (објашњавање процедура, тестова и третмана од стране сестара током боравка у болници), на интернистичким одељењима обе болнице, износи 4,49 и нижа је у односу на предходну годину (4,52), а нижа је и у односу на 2009.годину, када је износила 4,64. Најнижа вредност забележена је 2012.године када је износила 4,38.



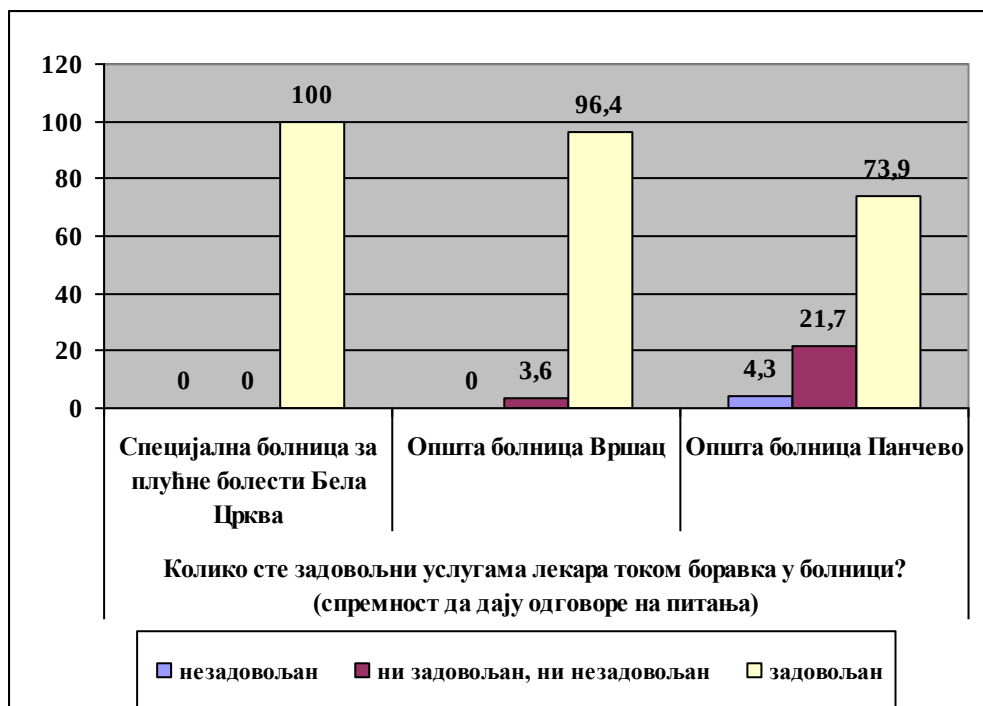
Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна љубазношћу сестара према члановима породице и посетиоцима (100% у СБПБ Бела Црква, 100% у Општој болници Вршац и 93,4 % у Општој болници Панчево).

Просечна оцена за услуге медицинских сестара (љубазност сестара према члановима породице и посетиоцима), на интернистичким одељењима све три болнице, износи 4,62 и виша је у односу на предходну годину (4,57), а нижа је и у односу на 2009.годину, када је износила 4,66. Најнижа вредност бележи се 2012.године када је износила 4,53.



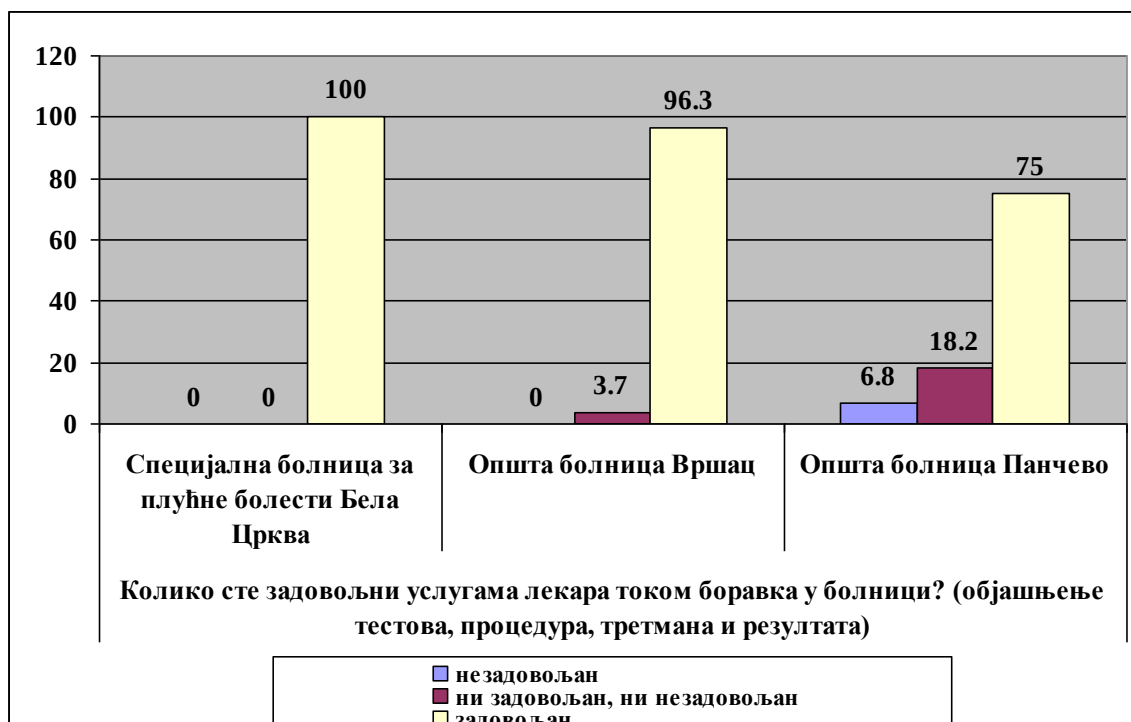
Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна услугама сестринске неге (100% у Општој болници у Вршцу, 100% СБПБ Бела Црква и 95,6% у Општој болници у Панчеву).

Просечна оцена за опште задовољство услугама сестринске неге на интернистичким одељењима све три болнице, износи 4,71 и виша је у односу на предходну годину (4,66), као и у односу на 2009.годину, када је износила 4,70. Најнижа вредност бележи се у 2012.години када је износила 4,51.



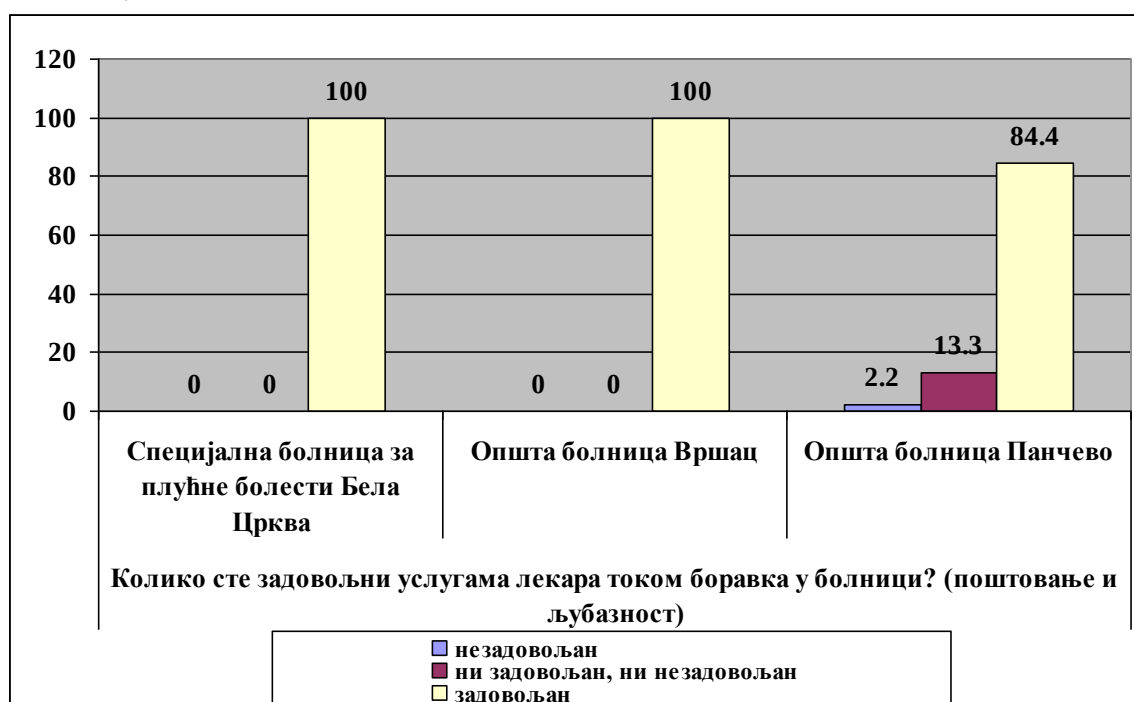
Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна спремношћу лекара да дају одговоре на питања (100 % СБПБ Бела Црква, 96,4% у Општој болници у Вршцу и 73,9% у Општој болници у Панчеву).

Просечна оцена за услуге лекара (спремност лекара да дају одговоре на питања), на интернистичким одељењима све три болнице, износи 4,33 и нижа је у односу на предходну годину (4,60), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,69. Најнижа вредност забележена је 2012.године када је износила 4,40.



Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна објашњењима лекара о тестовима, процедурама, третманима и резултатима (100% у СБПБ Бела Црква, 96,3 % у Општој болници у Вршцу и 75% у Општој болници у Панчеву). 18,2% анкетираних корисника у Општој болници у Панчеву и 3,7% анкетираних корисника у Општој болници Вршац није ни задовољно, ни незадовољно објашњењима лекара о тестовима, процедурама, третманима и резултатима. Поред наведеног 6,8% испитаника у Општој болници у Панчеву изразило је незадовољство по овом питању.

Просечна оцена за услуге лекара (објашњења о тестовима, процедурама, третманима и резултатима), на интернистичким одељењима све три болнице, износи 4,35 и нижа је у односу на предходну годину (4,61), као и у односу на 2009.години, када је износила 4,62. Најнижа вредност је била 2012.године када је износила 4,25.



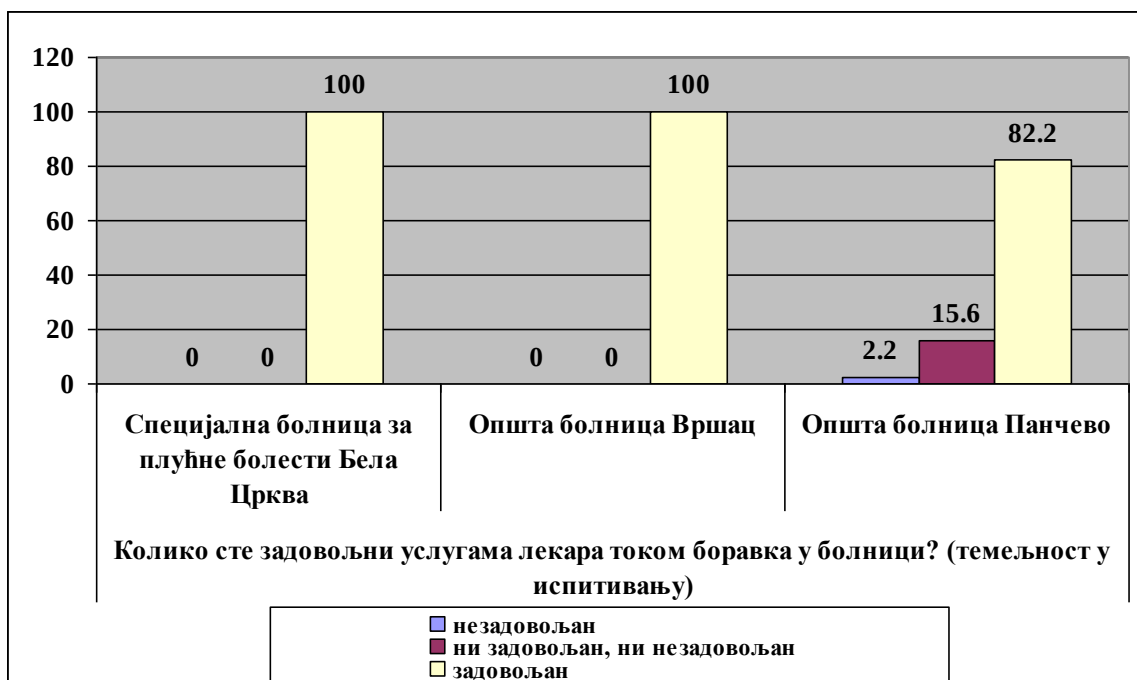
Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна поштовањем и љубазношћу лекара (100% у Општој болници у Вршцу, 100% СБПБ Бела Црква и 84,4% у Општој болници у Панчеву).

Просечна оцена за услуге лекара (поштовање и љубазност), на интернистичким одељењима све три болнице, износи 4,54 и нижа је у односу на предходну годину (4,65) и у односу на 2009. годину, када је износила 4,68. Најнижа вредност забележена је 2012. године.



Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна способношћу лекара за дијагностиковање здравствених проблема (100% у у Општој болници у Вршцу, 100% СБПБ Бела Црква и 88,9% у Општој болници у Панчеву).

Просечна оцена за услуге лекара (способност лекара да дијагностикује здравствени проблем), на интернистичким одељењима све три болнице, износи 4,55 и незнатно је нижа у односу на предходну годину (4,61), као и у односу на 2009.годину, када је износила 4,70. Најнижа вредност била је 2012.године када је износила 4,44.



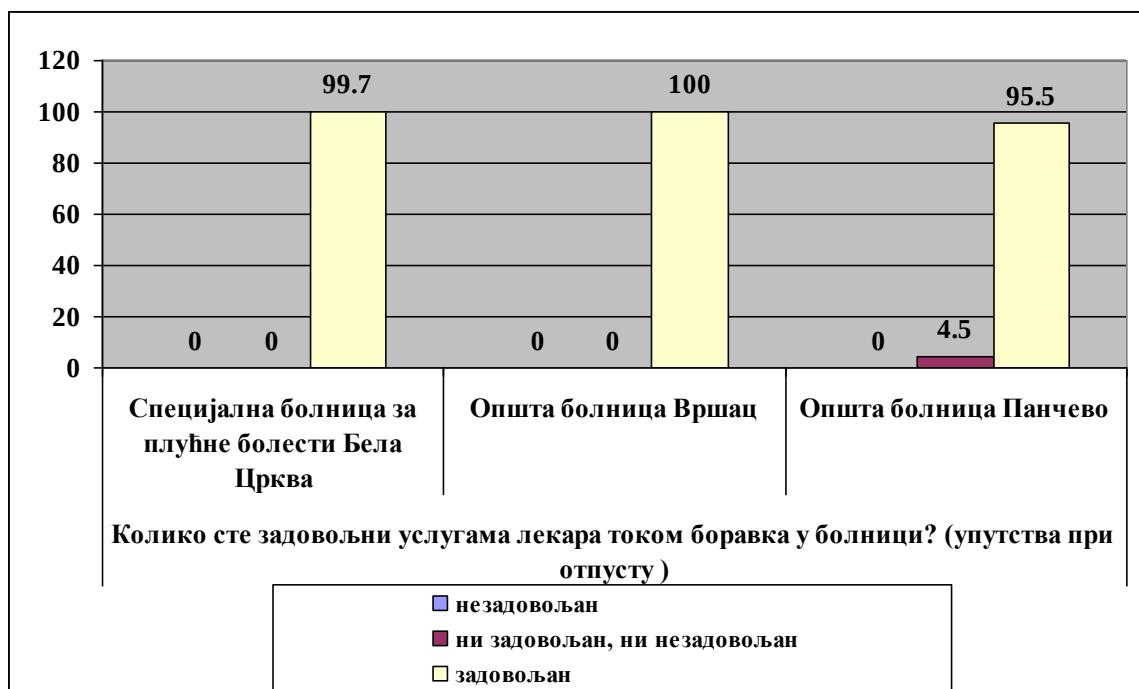
Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна темељитошћу лекара у испитивању (100% у Општој болници у Вршцу, 100% СБПБ Бела Црква и 82,2% у Општој болници у Панчеву).

Просечна оцена за услуге лекара (темељитост у испитивању) на интернистичким одељењима све три болнице, износи 4,47 и нижа је у односу на предходну годину (4,59), као и у односу на 2009.годину, када је износила 4,68. Најнижа вредност забележена је 2012.године када је износила (4,30).



Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна успешношћу лекара у лечењу (100% у Општој болници у Вршцу, 100% у СБПБ Бела Црква и 83,3% у Општој болници у Панчеву).

Просечна оцена за услуге лекара (успешност лечења) на интернистичким одељењима све три болнице, износи 4,59 и нижа је у односу на предходну годину (4,68), и у односу на 2009.годину, када је износила 4,69. Најнижа вредност забележена је 2012.године када је износила 4,38.



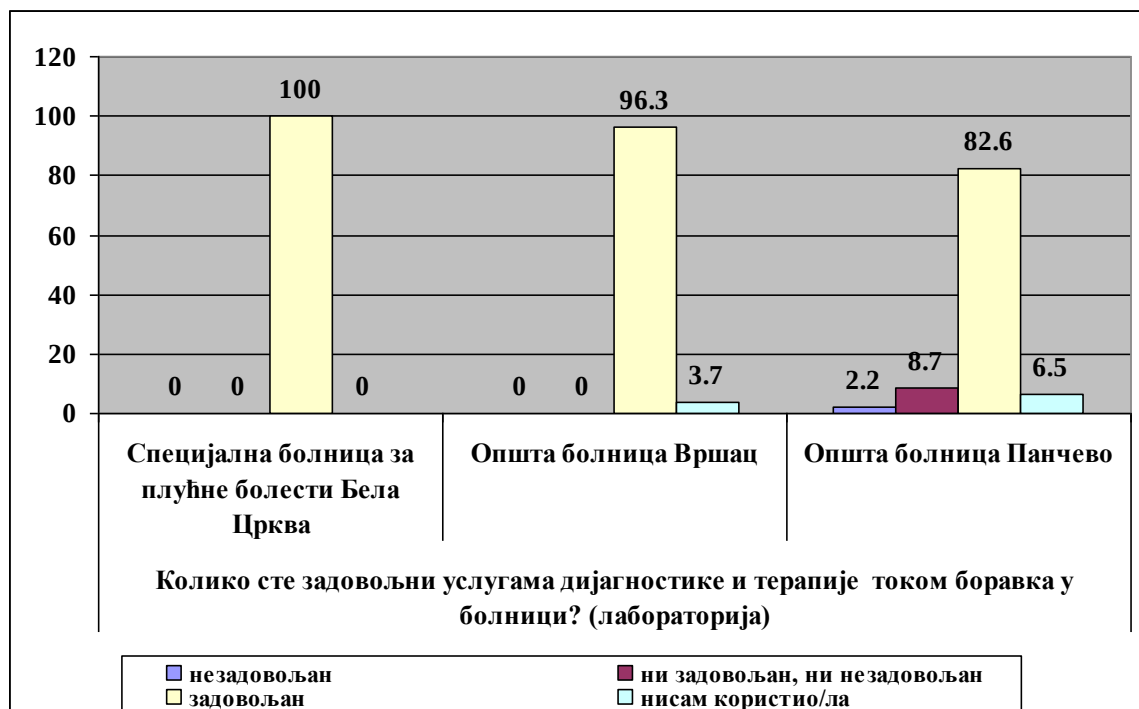
Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна упутствима лекара при отпусту (100% у Општој болници у Вршцу, 99,7% СБПБ Бела Црква и 95,5% у Општој болници у Панчеву).

Просечна оцена за задовољство услугама лекара (упутства при отпусту) на интернистичким одељењима све три болнице, износи 4,58 и нижа је у односу на предходну годину (4,64), као и у односу на 2009.годину, када је износила 4,71. Најнижа вредност забележена је 2012.године када је износила 4,42.



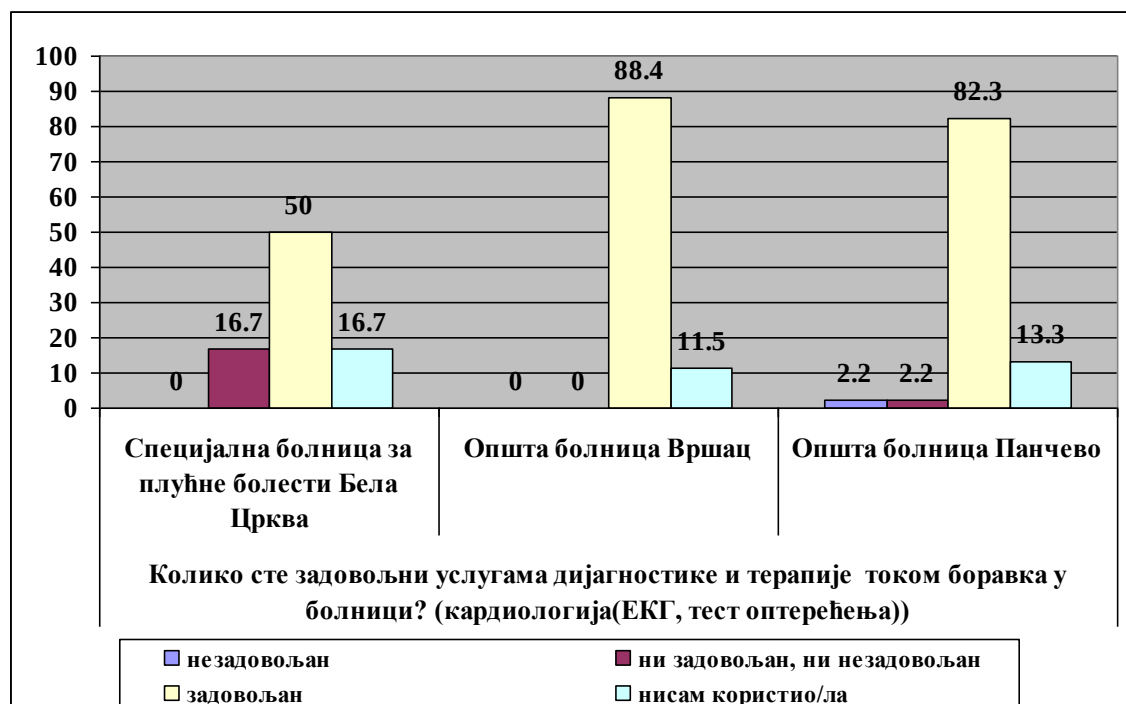
Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна услугама лекара (100% у Општој болници у Вршцу, 100% у СБПБ Бела Црква и 84,4% у Општој болници у Панчеву).

Просечна оцена за опште задовољство услугама лекара на интернистичким одељењима све три болнице, износи 4,55 и нижа је у односу на предходну годину (4,68), као и у односу на 2009.годину, када је износила 4,73.Најнижа вредност износила је 2012.године 4,47.



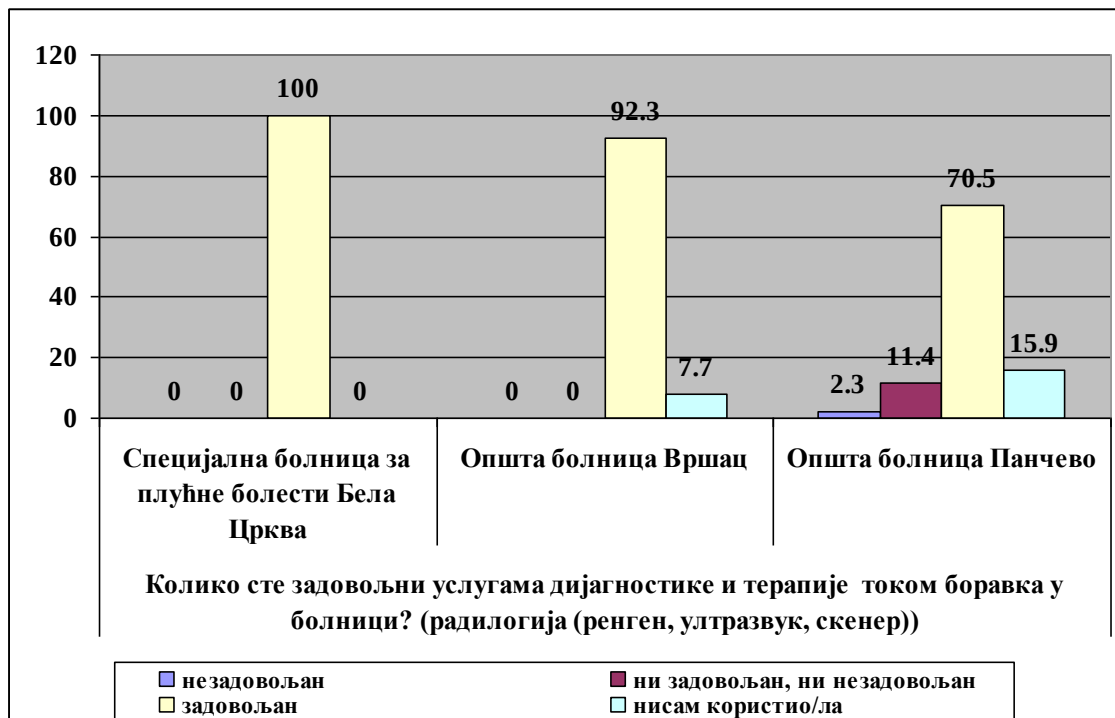
Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна лабораторијским услугама током боравка у болници (100% у СБПБ Бела Црква , 96,3% у Општој болници у Вршцу и 82,6% у Општој болници у Панчеву).

Просечна оцена за задовољство корисника лабораторијским услугама на интернистичким одељењима све три болнице, износи 4,49 и виша је у односу на предходну годину (4,20), а нешто ниже у односу на 2009. годину, када је износила 4,53.



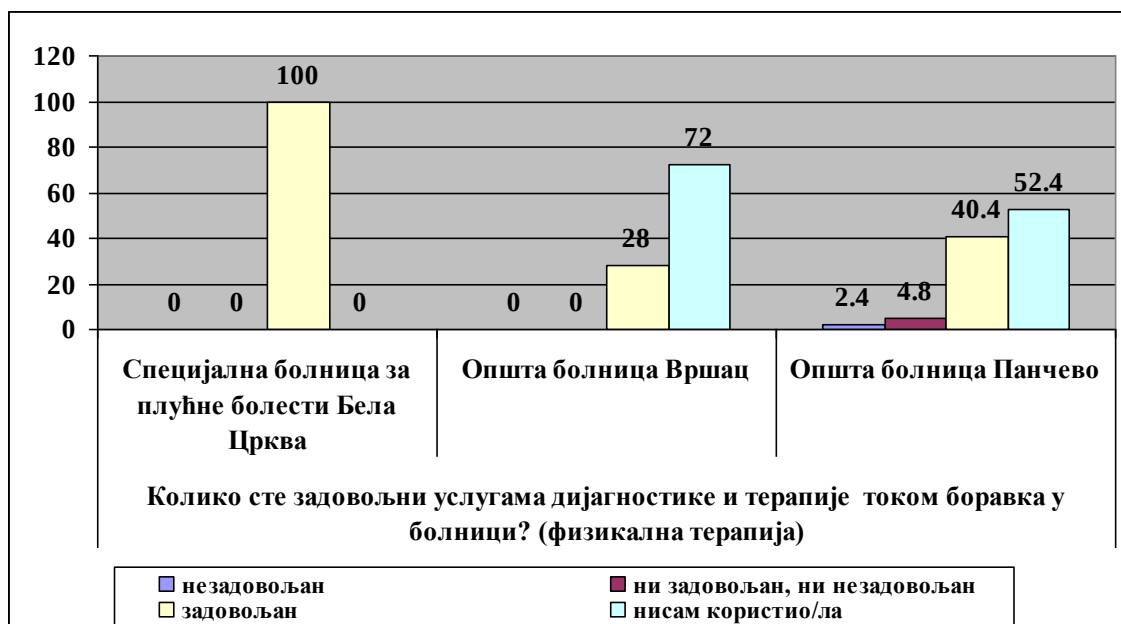
Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна интернистичким дијагностичким тестовима током боравка у болници (88,4% у Општој болници у Вршцу, 82,3% у Општој болници у Панчеву и 50 % СБПБ Бела Црква).

Просечна оцена за задовољство дијагностичким услугама (ЕКГ и тест оптерећења) на интернистичким одељењима све три болнице, износи 4,74 и виша је у односу на предходну годину (3,92), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,60.



Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна радиолошким услугама током боравка у болници (100% СБПБ Бела Црква, 92,3% у Општој болници у Вршцу и 70,5% у Општој болници у Панчеву).

Просечна оцена за задовољство дијагностичким услугама (РТГ, ултразвук и скенер) на интернистичким одељењима све три болнице, износи 4,61 и виша је у односу на предходну годину (3,91), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,60.



100% анкетираних корисника са интернистичког одељења СБПБ Бела Црква изјавило је да је задовољно услугама физикалне медицине и рехабилитације током боравка у болници, 40,4% у Општој болници у Панчеву и 28% у Општој болници у Вршцу. У Општој болници у Панчеву 52,4% испитаника није користило наведене услуге, док је таквих испитаника у Општој болници у Вршцу било 72%.

Просечна оцена за задовољство дијагностичким и терапијским услугама (физикална терапија) на интернистичким одељењима све три болнице, износи 4,36 и знатно је виша у односу на предходну годину (2,10), а ниже у односу на 2009. годину када је износила 4,51.



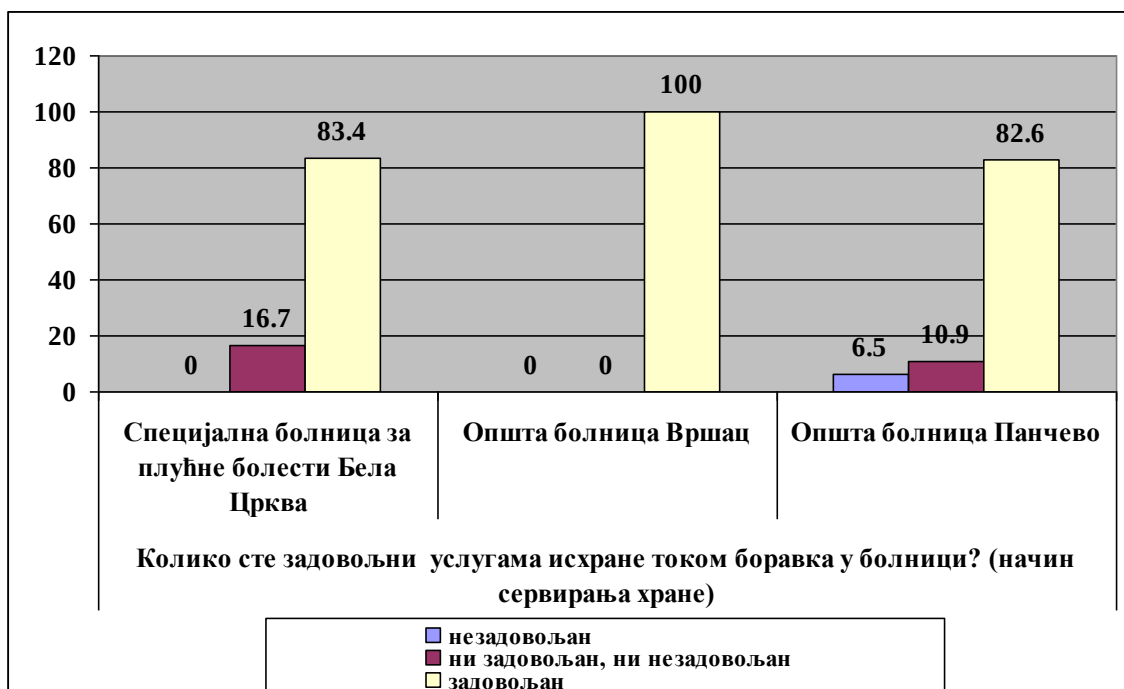
Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна услугама дијагностике током боравка у болници (100% у СБПБ Бела Црква, 100% у Општој болници у Вршцу, 84,4% у Општој болници у Панчеву).

Просечна оцена за опште задовољство дијагностичким услугама на интернистичким одељењима све три болнице, износи (4,55) и виша је у односу на предходну годину 4,32, а нижа у односу на 2009. годину, када је износила 4,60. Најнижа вредност забележена је 2012. године када је износила 4,42.



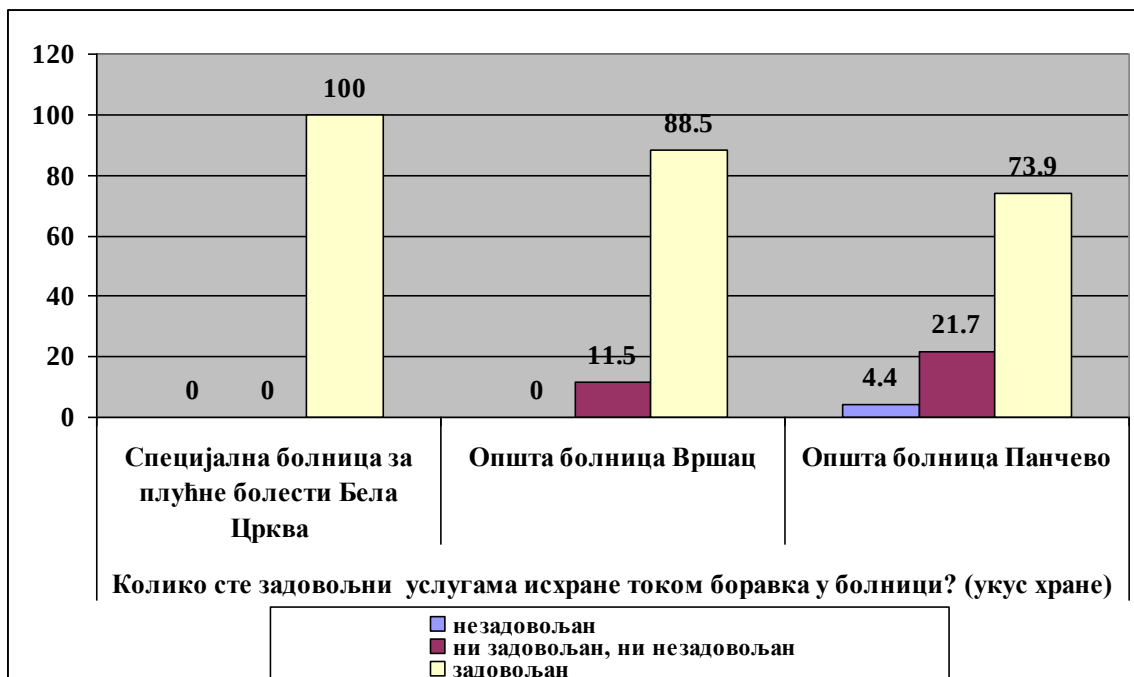
Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна временом сервирања хране током боравка у болници (100% СБПБ Бела Црква, 100% у Општој болници у Вршцу и 84,8 % у Општој болници у Панчеву), док је 8,7% анкетираних корисника у Општој болници у Панчеву незадовољно временом сервирања хране.

Просечна оцена за задовољство корисника услугама исхране (време сервирања хране) током боравка на интернистичким одељењима све три болнице, износи 4,13 и виша је у односу на предходну годину (4,01), а нижа је и у односу на 2009.годину, када је износила 4,28.



Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна начином сервирања хране током боравка у болници (100% у Општој болници у Вршцу, 83,4% у СБПБ Бела Црква и 82,6% у Општој болници у Панчеву). У Општој болници у Панчеву 6,5% анкетираних корисника је незадовољно начином сервирања хране, док 10,9% анкетираних у овој установи и 16,7% у СБПБ Бела Црква није ни задовољно ни незадовољно по овом питању.

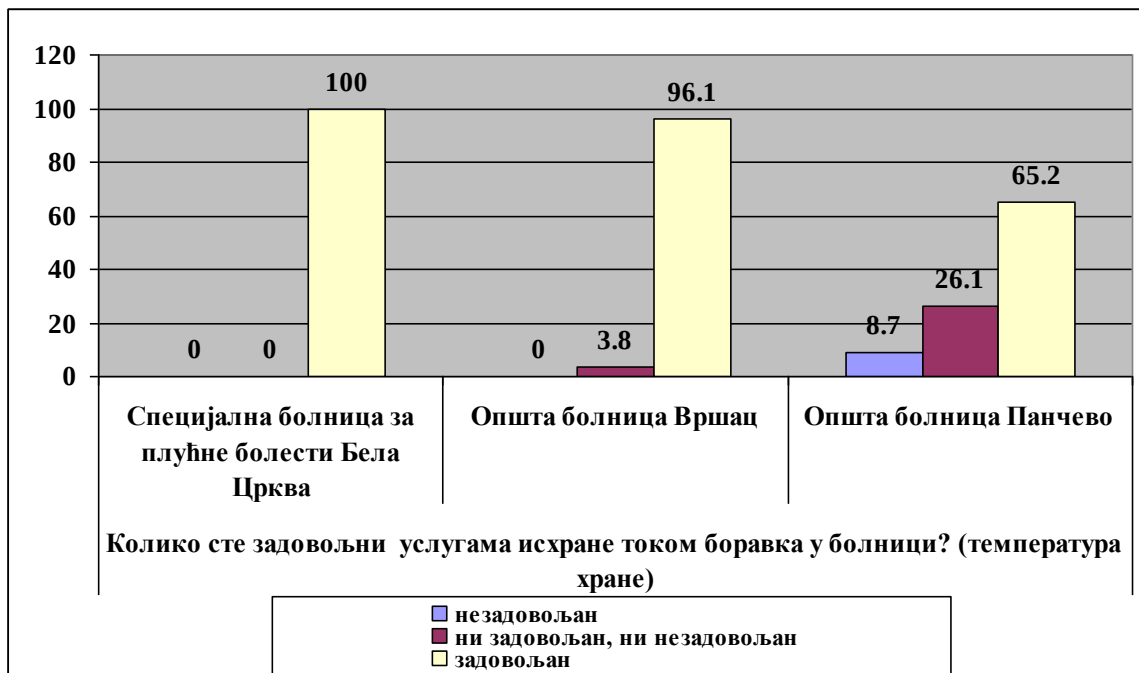
Просечна оцена за задовољство корисника услугама исхране (начин сервирања хране) током боравка на интернистичким одељењима све три болнице, износи 4,18 и виша је у односу на предходну годину (4,14), а нижа у односу на 2009.годину, када је износила 4,33.



Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна укусом хране током боравка у болници (100% у СБПБ Бела Црква, 88,5% у Општој болници у Вршцу и 73,9% у Општој болници у Панчеву), 11,5% анкетираних корисника у Општој болници у Вршцу и 21,7% Општој

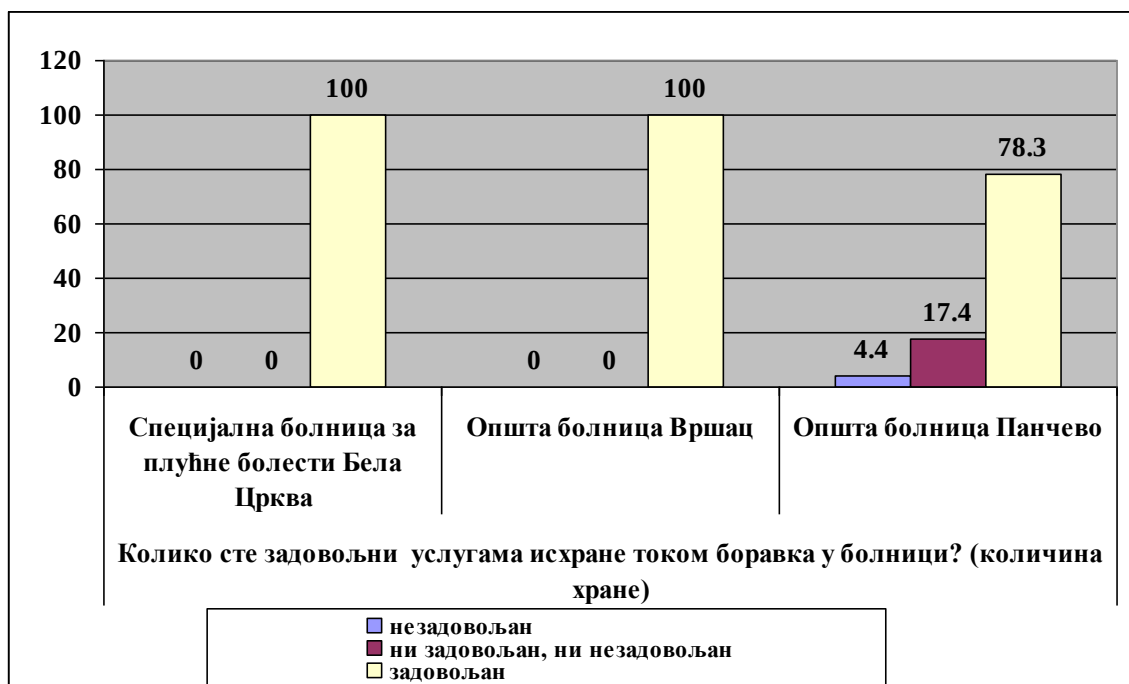
болници у Панчеву испољило је неутралан став што се тиче укуса хране, док је незадовољно било 4,4% анкетираних пацијената у Општој болници у Панчеву .

Просечна оцена за задовољство корисника услугама исхране (укус хране) током боравка на интернистичким одељењима све три болнице, износи 4,00 и незнатно је виша у односу на предходну годину (3,95), и у односу на 2009.годину, када је износила 3,88.



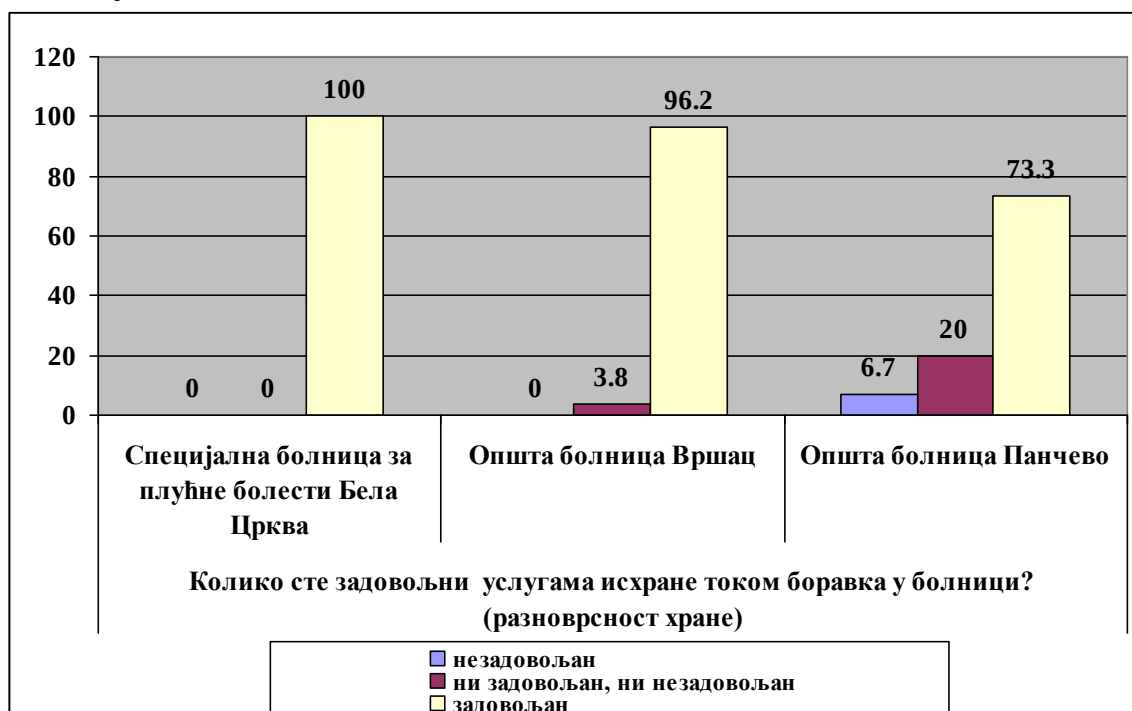
Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна температуром хране током боравка у болници (100% у СБПБ Бела Црква, 96,1% у Општој болници у Вршцу, 65,2% у Општој болници у Панчеву). У Општој болници у Панчеву 8,7% анкетираних корисника је незадовољно температуром хране, а као ни задовољан, ни незадовољан се изјаснило око четвртина испитаника (26,1%), док је таквих испитаника у Општој болници Вршац било 3,8%.

Просечна оцена за задовољство корисника услугама исхране (температура хране) током боравка на интернистичким одељењима све три болнице, износи 3,95 и нижа је у односу на предходну годину (3,98), као и у односу на 2009.годину, када је износила 4,16.



Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна количином хране током боравка у болници (100% у Општој болници у Вршцу, 100% СБПБ Бела Црква и 78,3% у Општој болници у Панчеву). У Општој болници у Панчеву 4,4% анкетираних корисника је незадовољно количином хране, док 17,4% има неутралан став по овом питању.

Просечна оцена за задовољство корисника услугама исхране (количина хране) током боравка на интернистичким одељењима све три болнице, износи 4,05 и иста је као предходне године, што је приближно и вредности оцене у 2009.години, када је износила 4,06. Најнижа вредност била је 2012.године када је износила 3,89.



Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна разноврсношћу хране током боравка у болници (100% у СБПБ Бела Црква, 96,2% у Општој болници у Вршцу и 73,3 % у Општој болници у Панчеву). У Општој болници у Панчеву 6,7% корисника је незадовољно разноврсношћу хране, док дефинисан став по наведеном питању нема 3,8% анкетираних испитаника у Општој болници у Вршцу и 20% у Општој болници у Панчеву .

Просечна оцена за задовољство корисника услугама исхране (разноврсност хране) током боравка на интернистичким одељењима све три болнице, износи 4,10 и виша је у односу на предходну годину (3,99), а нижа у односу на 2009. годину, када је износила 4,13. Најнижа вредност била је 2012. године када је износила 3,80.



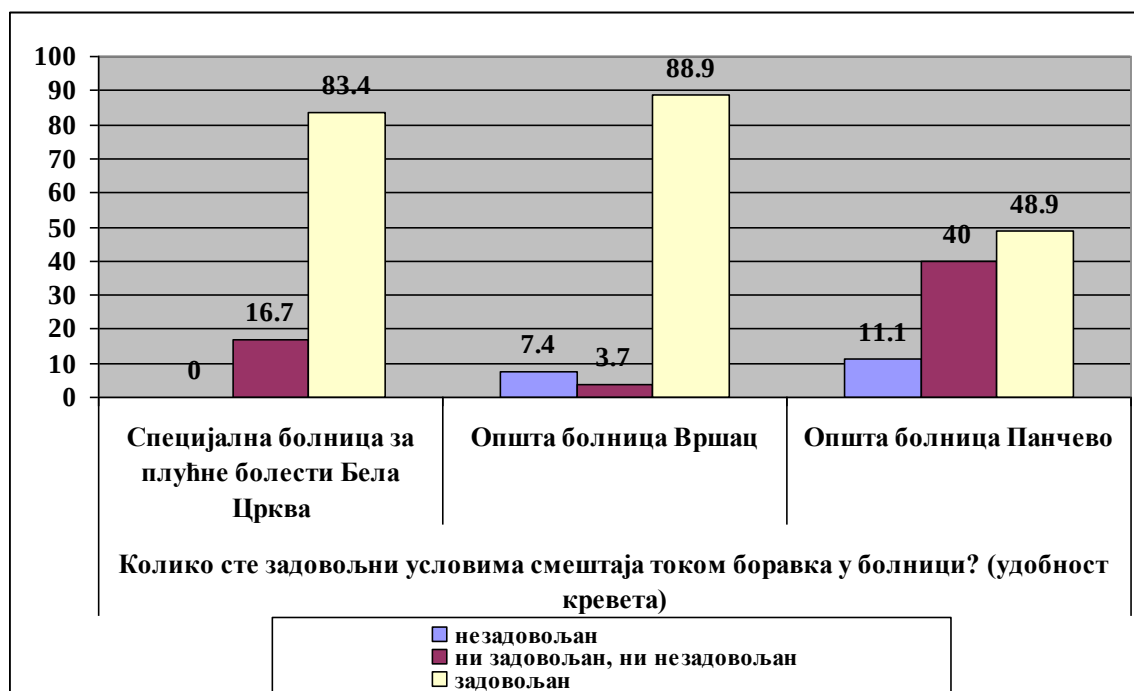
Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна одговарајућом дијетом током боравка у болници (100% у СБПБ Бела Црква, 96,2% у Општој болници у Вршцу и 84,1% у Општој болници у Панчеву). У Општој болници у Панчеву (11,4%) и СБПБ у Белој Цркви (3,8%) анкетираних корисника изјаснило се да није ни задовољно ни незадовољно дијетом, док је 4,5% испитаника у Општој болници у Панчеву било незадовољно дијетом.

Просечна оцена за задовољство корисника услугама исхране (одговарајућа дијета) током боравка на интернистичким одељењима све три болнице, износи 4,18 и виша је у односу на предходну годину (4,04), док је нижа у односу на 2009. годину, када је износила 4,36.



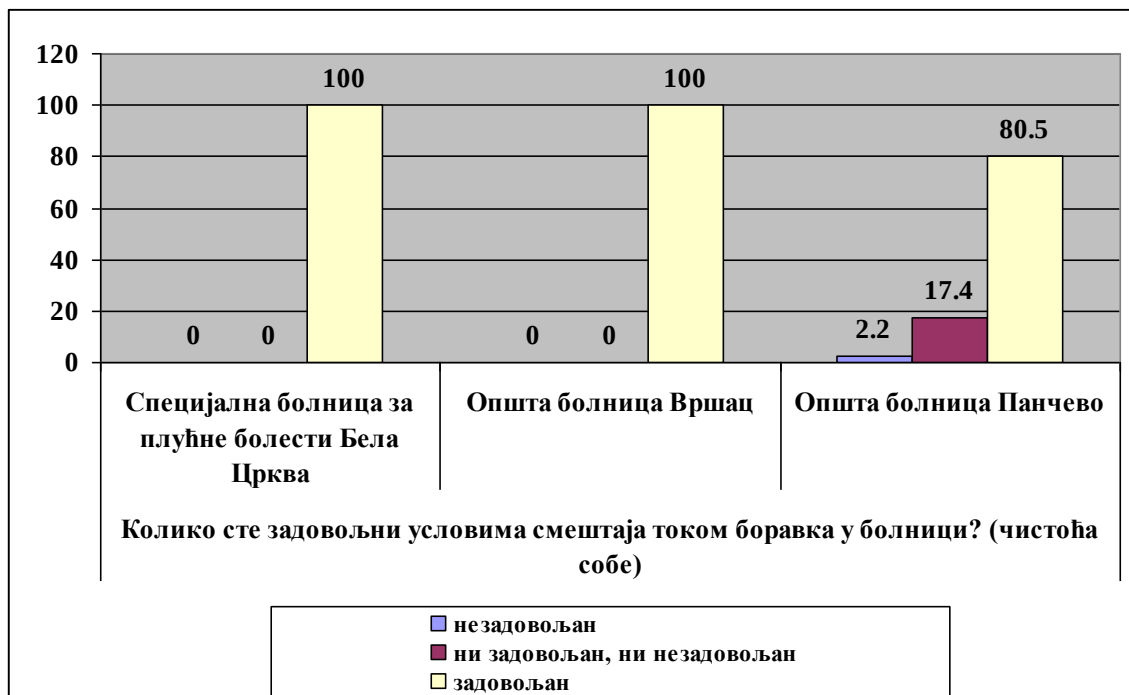
Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна исхраном током боравка у болници (100% у СБПБ Бела Црква, 96,2% у Општој болници у Вршцу, 84,4% у Општој болници Панчево). У Општој болници у Панчеву 4,4% анкетираних корисника је незадовољно са услугама исхране.

Просечна оцена за опште задовољство корисника услугама исхране током боравка на интернистичким одељењима све три болнице, износи 4,22 и виша је у односу на предходну годину (4,01), али мало нижа него у 2009. години, када је износила 4,26.



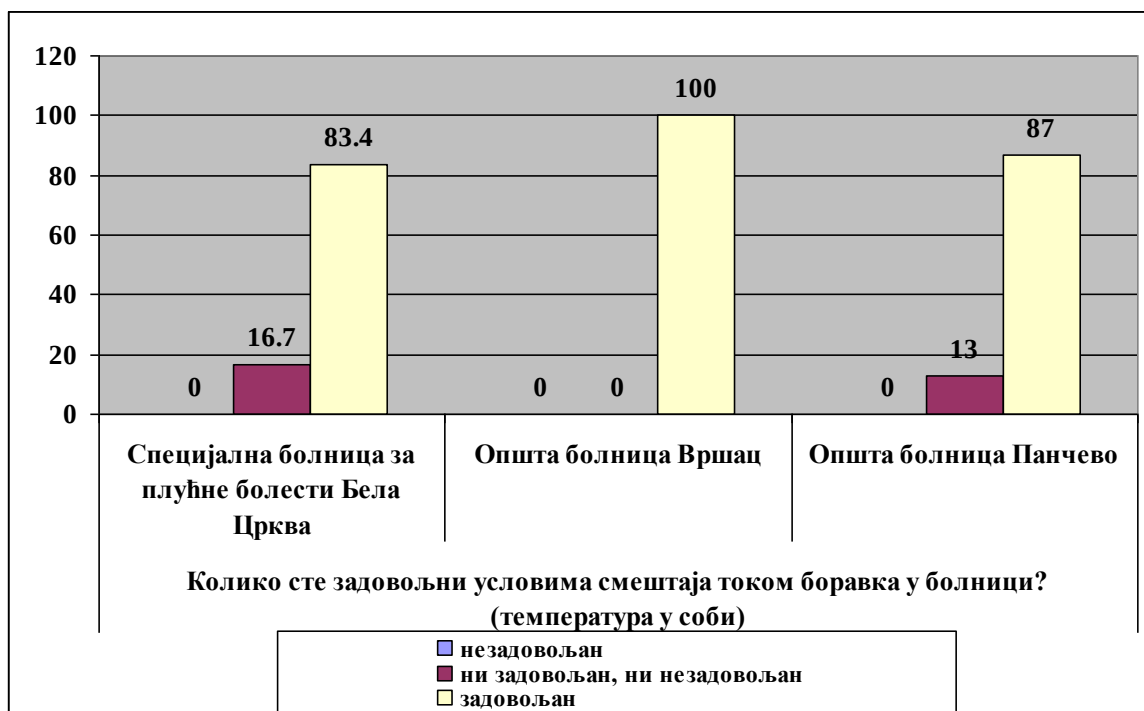
Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна удобношћу кревета током боравка у Општој болници у Вршцу (88,9%), СБПБ Бела Црква (83,4%), док је у Општој болници у Панчеву (48,9%) анкетираних задовољно. 11,1 % анкетираних у Општој болници у Панчеву није задовољно удобношћу кревета, док је таквих испитаника у Општој болници Вршац 7,4%. Анкетираних испитаника који су имали неутралан став, што се тиче удобности кревета у овим болницама је 40% у Општој болници у Панчеву и 3,7% у Општој болници у Вршцу.

Просечна оцена за задовољство корисника условима смештаја (удобност кревета) током боравка на интернистичким одељењима све три болнице, износи 3,72 и нижа је у односу на предходну годину (3,92), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,00.



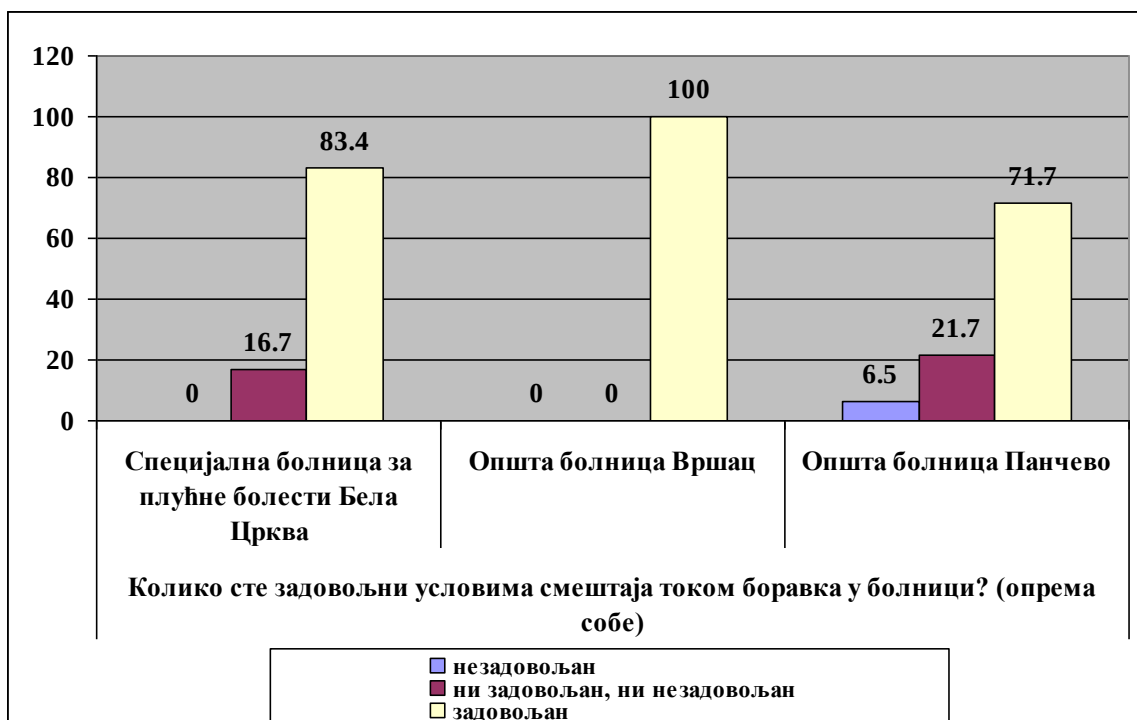
Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна чистоћом собе током боравка у болници (100% у Општој болници у Вршцу, 100% у СБПБ Бела Црква и 80,5% у Општој болници у Панчеву), 17,4% анкетираних корисника у Општој болници у Панчеву се изјаснило као ни довољан, ни недовољан, чистоћом у болесничкој соби, док је 2,2% било незадовољно.

Просечна оцена за задовољство корисника условима смештаја (чистоћа собе) током боравка на интернистичким одељењима све три болнице, износи 4,29 и виша је у односу на предходну годину (4,11), а ниже у односу на 2009. годину, када је износила 4,34.



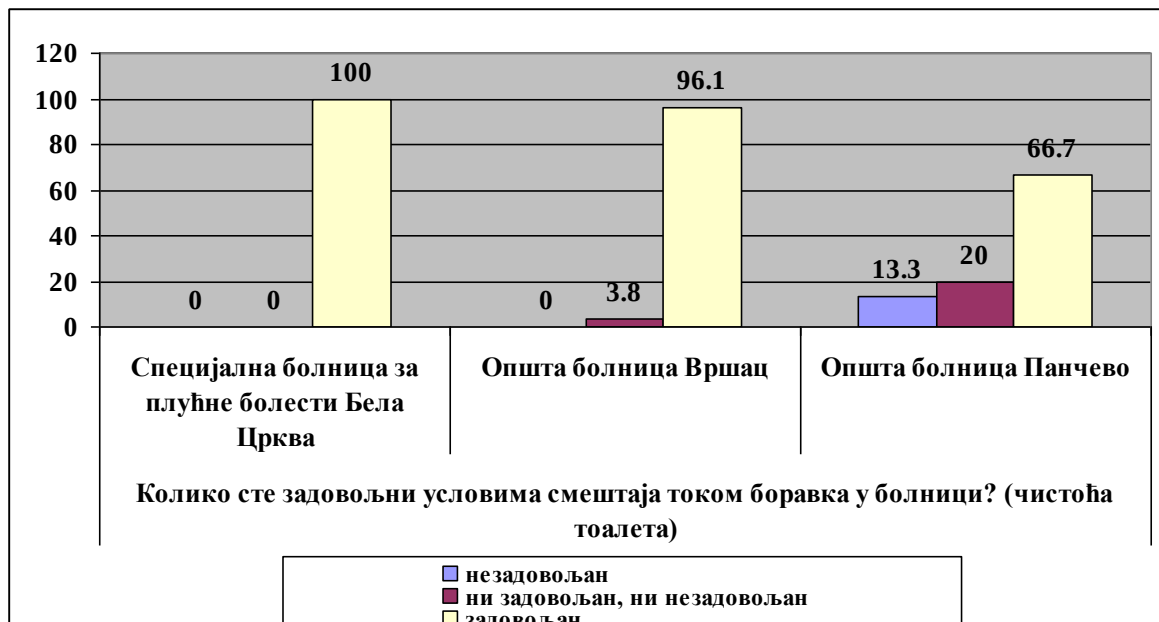
Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна температуром у соби током боравка у болници (100% у Општој болници у Вршцу, 87% у Општој болници у Панчеву и 83,4% у СБПБ Бела Црква). У СБПБ Бела Црква (16,7%) и Општој болници у Панчеву (13%) корисника је неопредељено по наведеном питању.

Просечна оцена за задовољство корисника условима смештаја (температура у соби) током боравка на интернистичким одељењима све три болнице, износи 4,24 и виша је у односу на предходну годину (4,14), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,20.



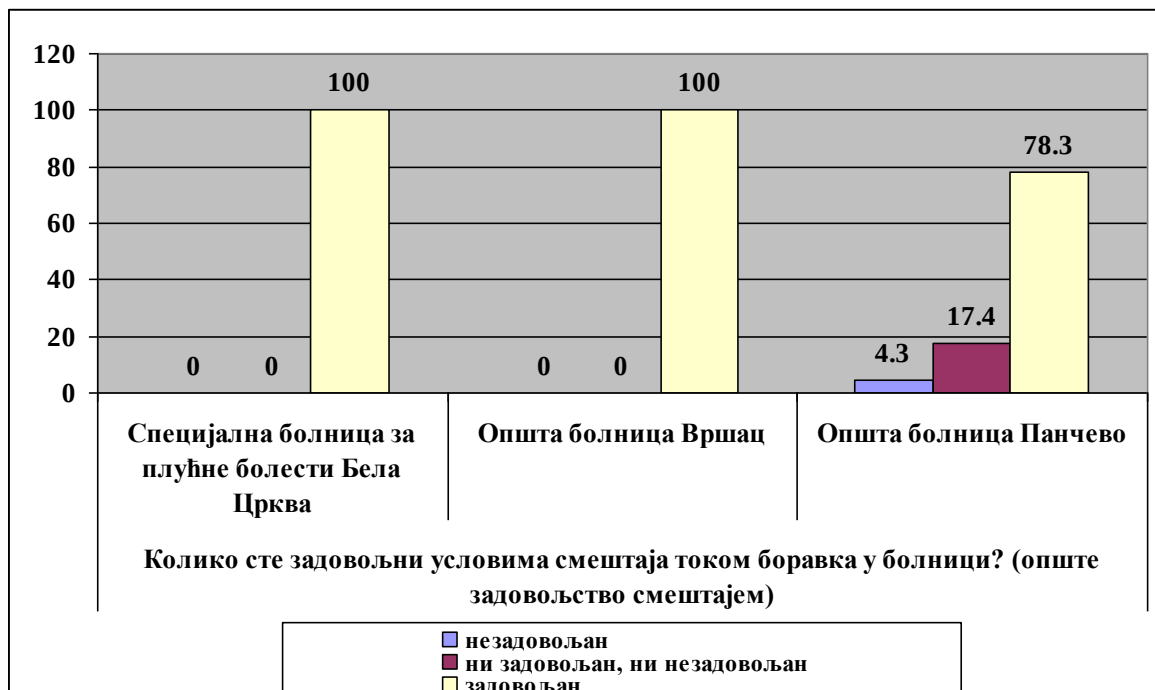
Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна опремљеношћу собе током боравка у Општој болници у Вршцу (100%), СБПБ Бела Црква (83,4%), а у Општој болници у Панчеву 71,7% је задовољно, док је 6,5% анкетираних корисника у Општој болници Панчево незадовољно опремом у соби.

Просечна оцена за задовољство корисника условима смештаја (опрема у соби) током боравка на интернистичким одељењима све три болнице, износи 4,08 и виша је у односу на предходну годину (3,95), и има исту вредност као 2009. године.



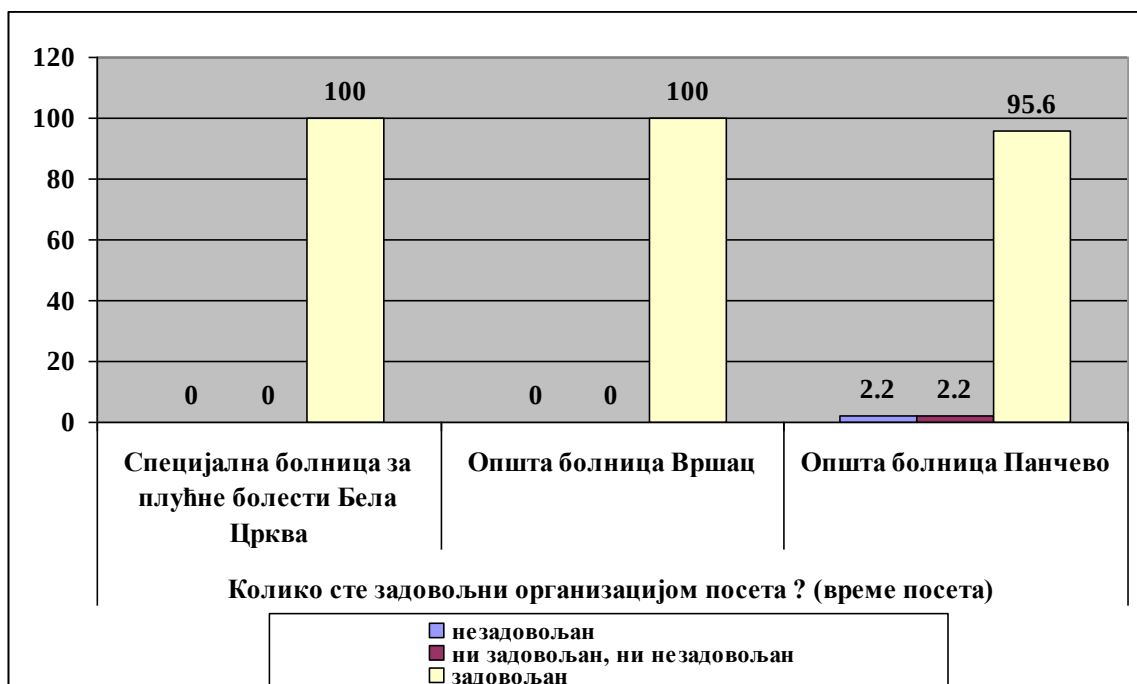
Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна чистоћом тоалета током боравка у болници (100% СБПБ Бела Црква, 96,1% у Општој болници у Вршцу, и 66,7% у Општој болници у Панчеву). У Општој болници у Панчеву 13,3% анкетираних корисника је незадовољно чистоћом тоалета.

Просечна оцена за задовољство корисника условима смештаја (чистоћа тоалета) током боравка на интернистичким одељењима све три болнице, износи 4,03 и виша је у односу на предходну годину (3,86), а нижа је и у односу на 2009. годину, када је износила 4,09.



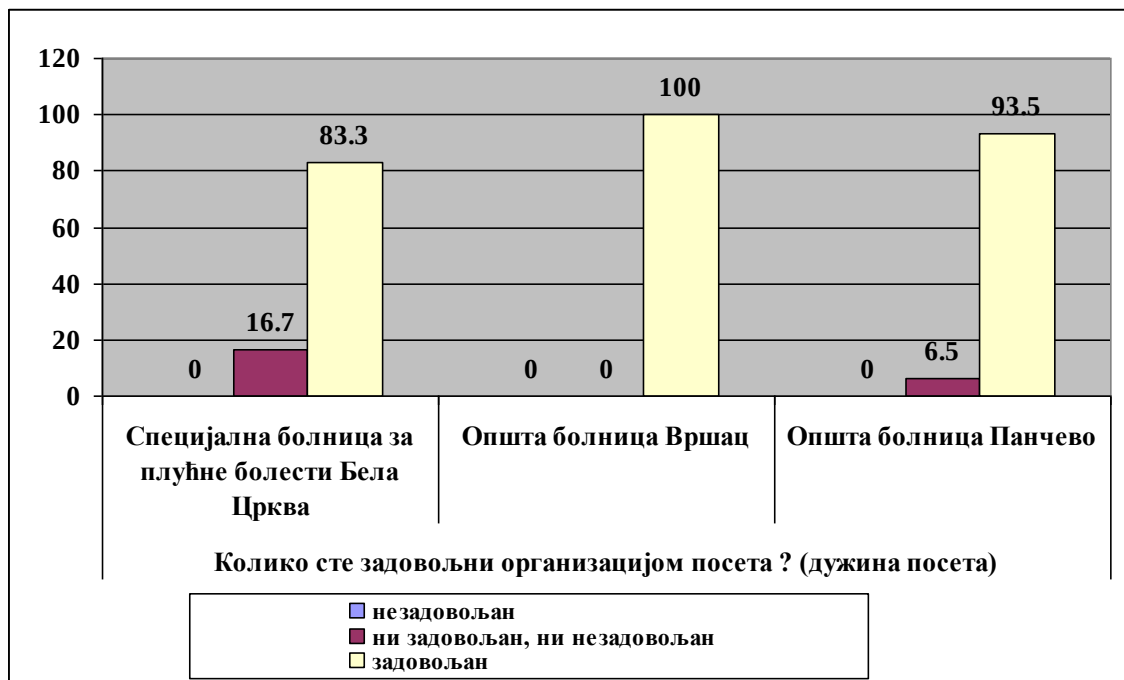
Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна смештајем током боравка у болници (100% у СБПБ Бела Црква, 100% у Општој болници у Вршцу и 78,3% у Општој болници у Панчеву). У Општој болници у Панчеву 4,3% корисника је незадовољно условима смештаја током боравка.

Просечна оцена за задовољство корисника условима смештаја (опште задовољство смештајем) током боравка на интернистичким одељењима све три болнице, износи 4,17 и виша је у односу на предходну годину (4,14), а нижа у односу на 2009. годину, када је износила 4,24.



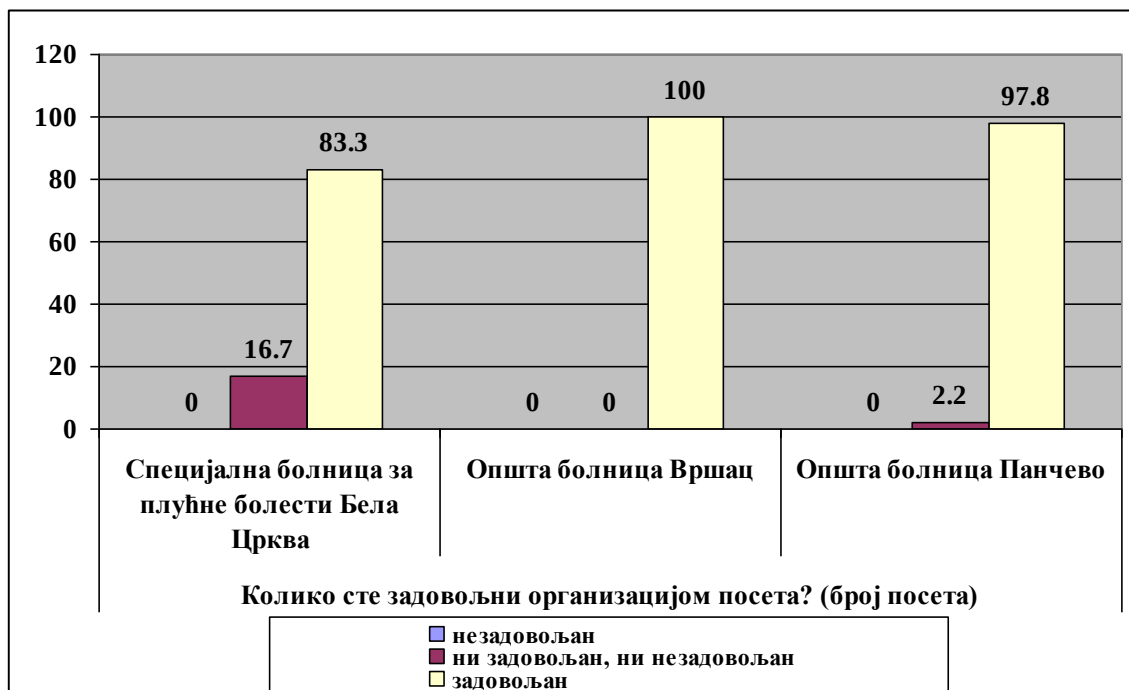
Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна временом посета у болници (100% у Општој болници у Вршцу, 100% у СБПБ Бела Црква и 95,6 у Општој болници у Панчеву).

Просечна оцена за задовољство корисника организацијом посета (време посета) током боравка на интернистичким одељењима све три болнице, износи 4,40 и нижа је у односу на предходну годину (4,52), а виша је и у односу на 2009. годину, када је износила (4,32).



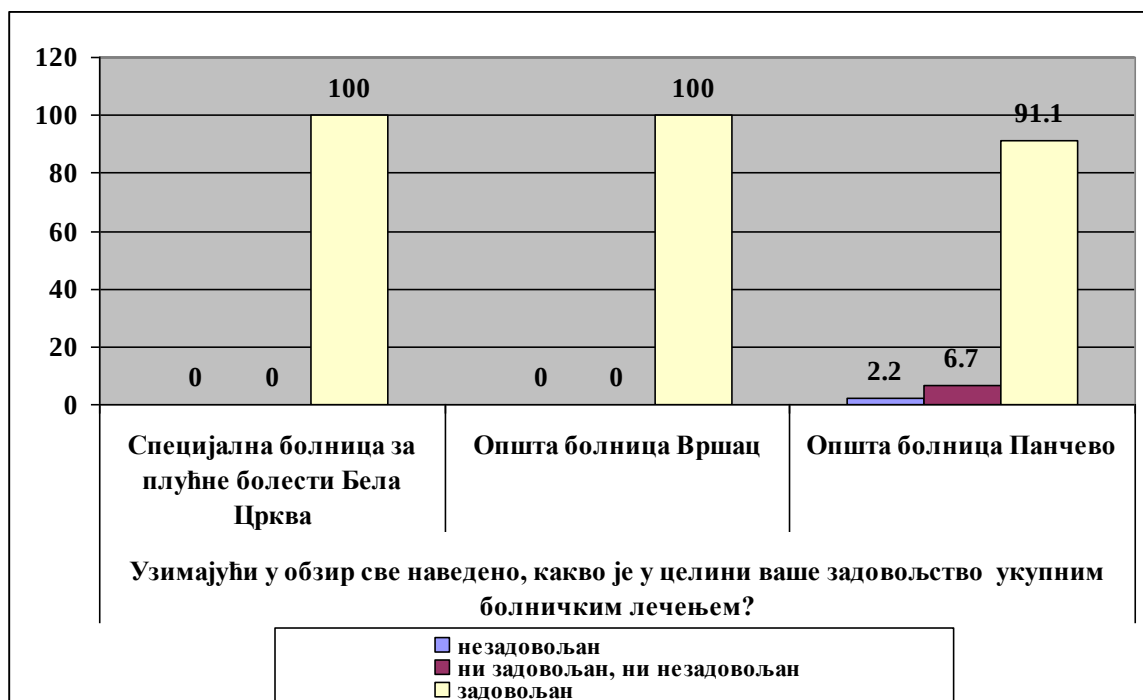
Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна дужином посета у болници (100% у Општој болници у Вршцу, 93,5% у Општој болници у Панчеву и 83,3% у СБПБ Бела Црква).

Просечна оцена за задовољство корисника организацијом посета (дужина посета) током боравка на интернистичким одељењима све три болнице, износи 4,38 и нижа је у односу на предходну годину (4,53), а виша је и у односу на 2009. годину, када је износила 4,27.



Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна бројем посета у болници (100% у Општој болници у Вршцу, 97,8% у Општој болници у Панчеву и 83,3% СБПБ Бела Црква).

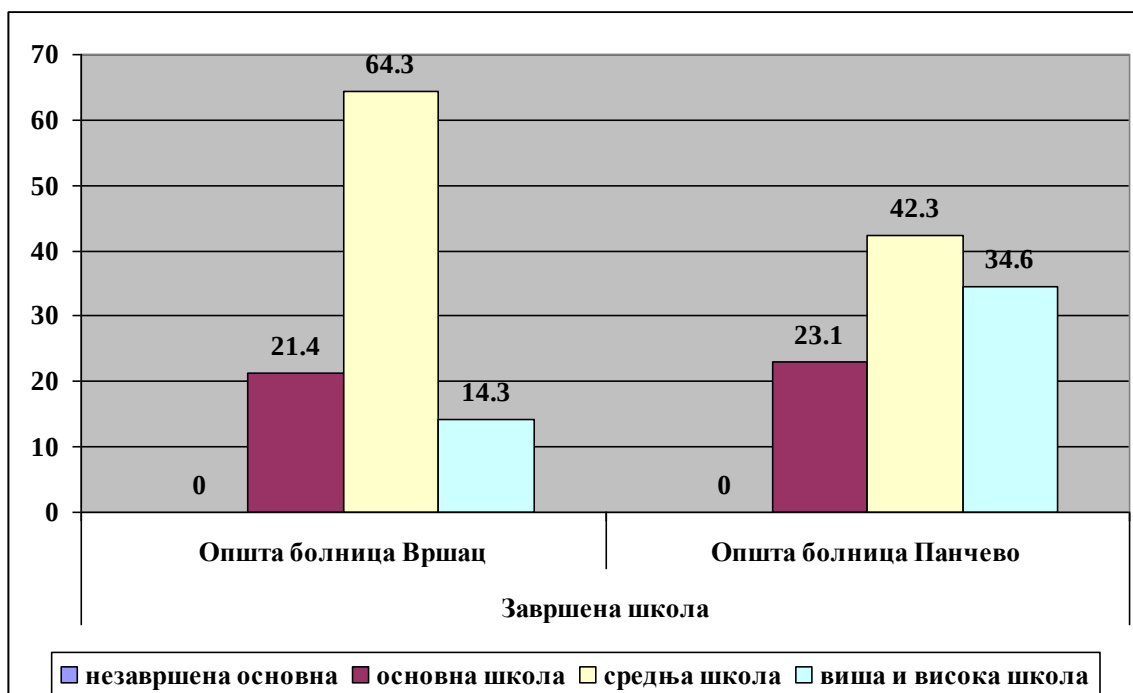
Просечна оцена за задовољство корисника организацијом посета (број посета) током боравка на интернистичким одељењима све три болнице, износи 4,46 и нижа је у односу на предходну годину (4,54), док је у 2009. години била најнижа и износила је износила 4,30.



Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је у целини задовољна укупним болничким лечењем (100% у Општој болници у Вршцу, 100% СБПБ Бела Црква и 91,1% у Општој болници у Панчеву).

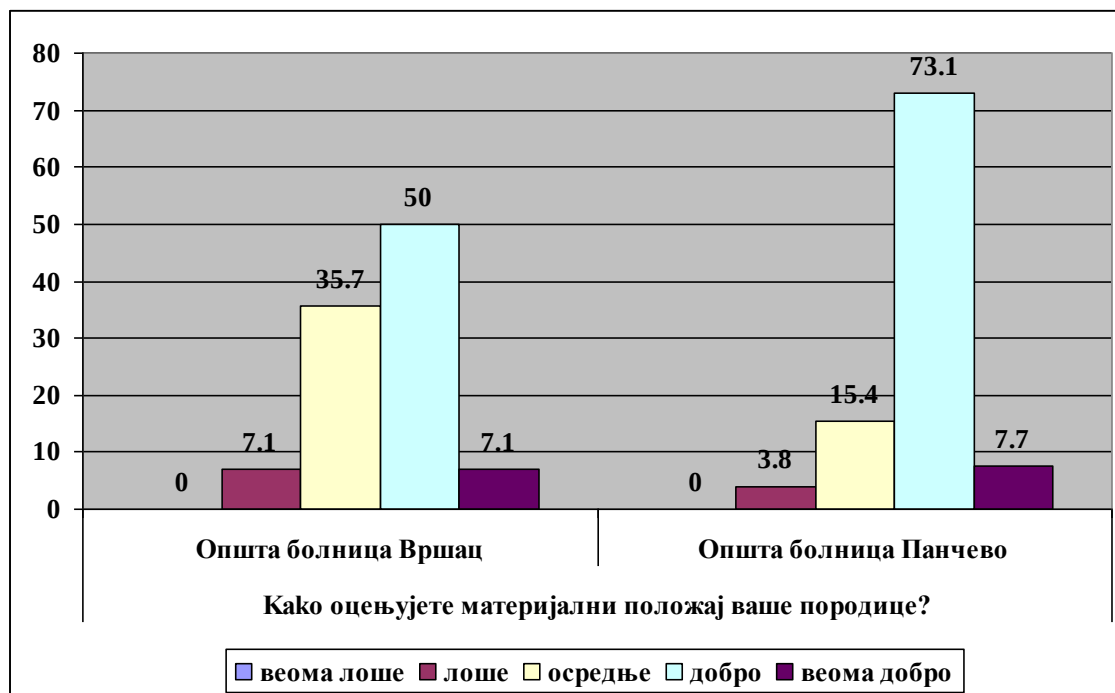
Просечна оцена за задовољство корисника укупним болничким лечењем током боравка на интернистичким одељењима све три болнице, износи (4,36) и нижа је у односу на предходну годину (4,44), као у односу на 2009. годину, када је такође износила(4,44).

СТАЦИОНАРНА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА ИЗ ОБЛАСТИ ГИНЕКОЛОГИЈЕ И АКУШЕРСТВА



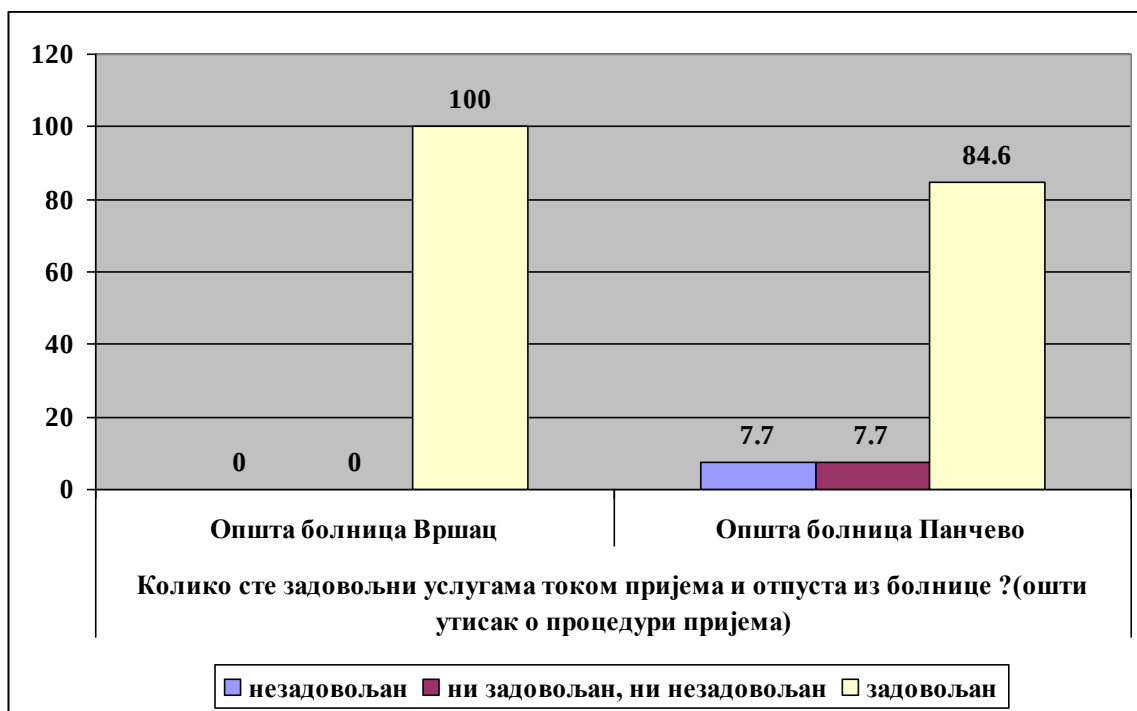
Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства у Општој болници Вршац има завршену средњу школу (64,3%), као и у Општој болници у Панчеву (42,3%).

У периоду од 2009-2015. године смањен је проценат анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства обе болнице, са незавршеном основном школом (са 5,4% на 0,0%) и са средњом школом (са 53,6% на 50,0%), као и са основном школом (са 23,2% на 22,5%), а повећао проценат испитаница са вишом и високом школом (са 17,9% на 27,5%).



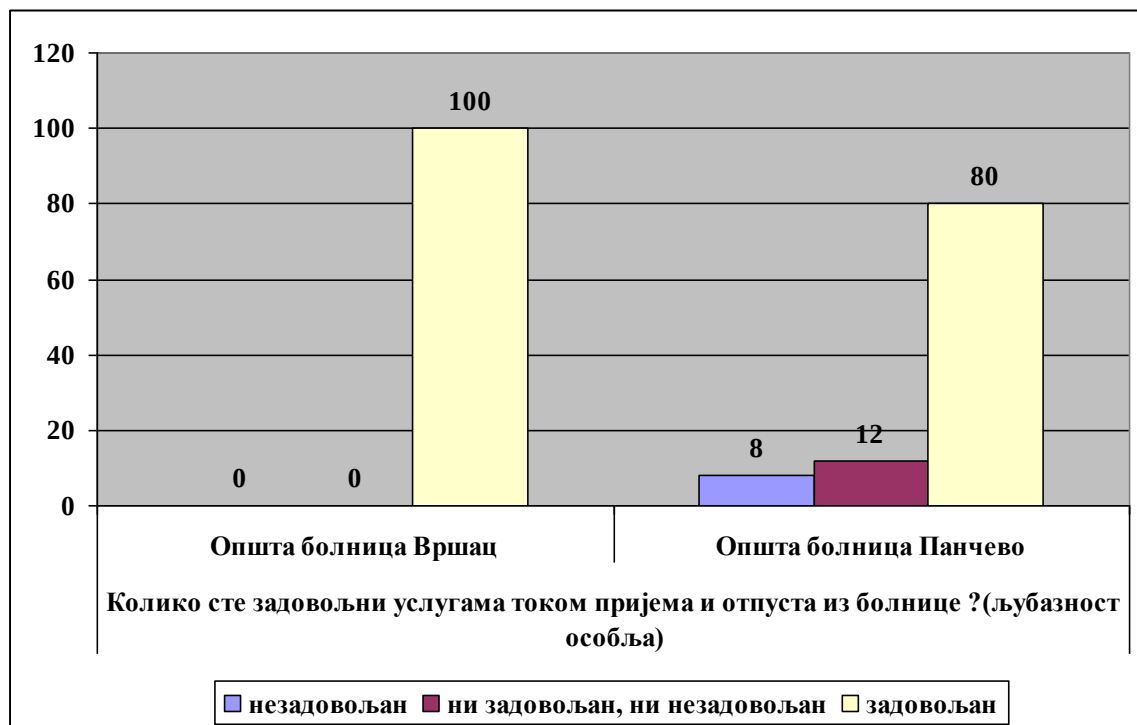
Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства оцењује материјални положај своје породице као осредњи и добар, у Општој болници у Вршцу (35,7% и 50%), као и у Општој болници у Панчеву, осредњи (15,4%) и добар (73,1%).

У периоду од 2009-2015. године смањен је проценат анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства обе болнице, са веома лошим (са 3,6% на 0,0%) и са лошим материјалним стањем (са 8,9% на 5%), са осредњим (са 32,1% на 22,5%), а повећан са добрим (са 51,8% на 65,0%) и са веома добрим материјалним стањем (са 3,6% на 7,5%).



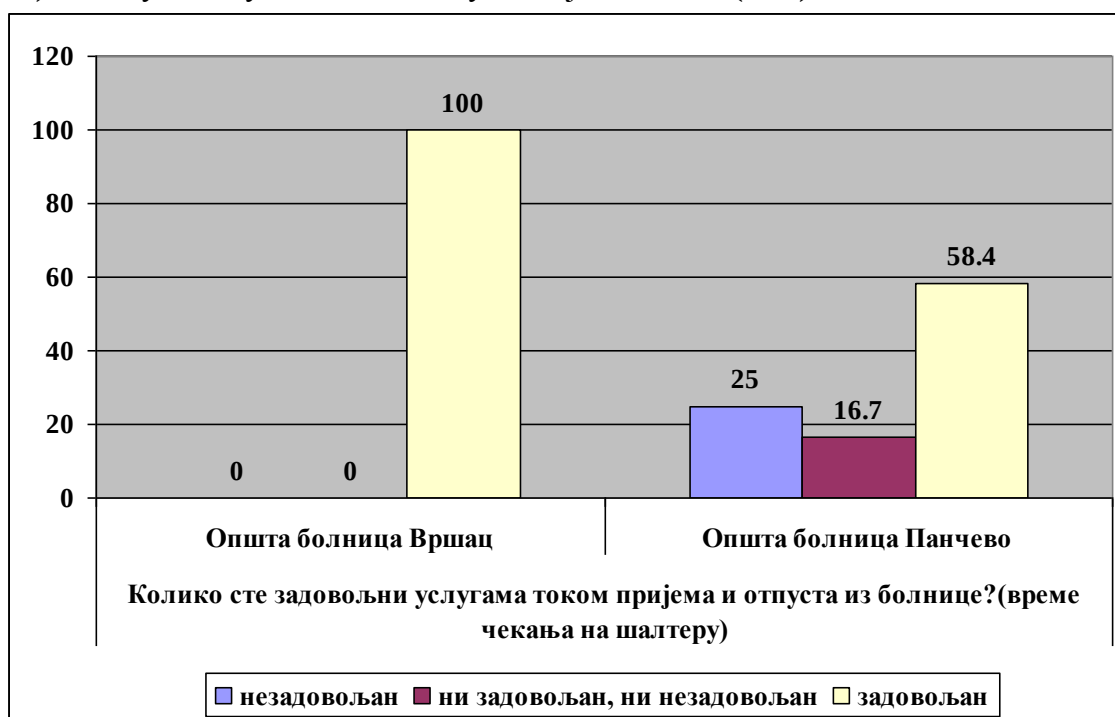
Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства је задовољна процедуром пријема у болници (100% у Општој болници у Вршцу и 84,6% у Општој болници у Панчеву).

Просечна оцена за општи утисак о процедури пријема на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, износи 4,21 и нижа је у односу на предходну годину (4,37), а виша је у односу на 2009. годину, када је износила 4,16.



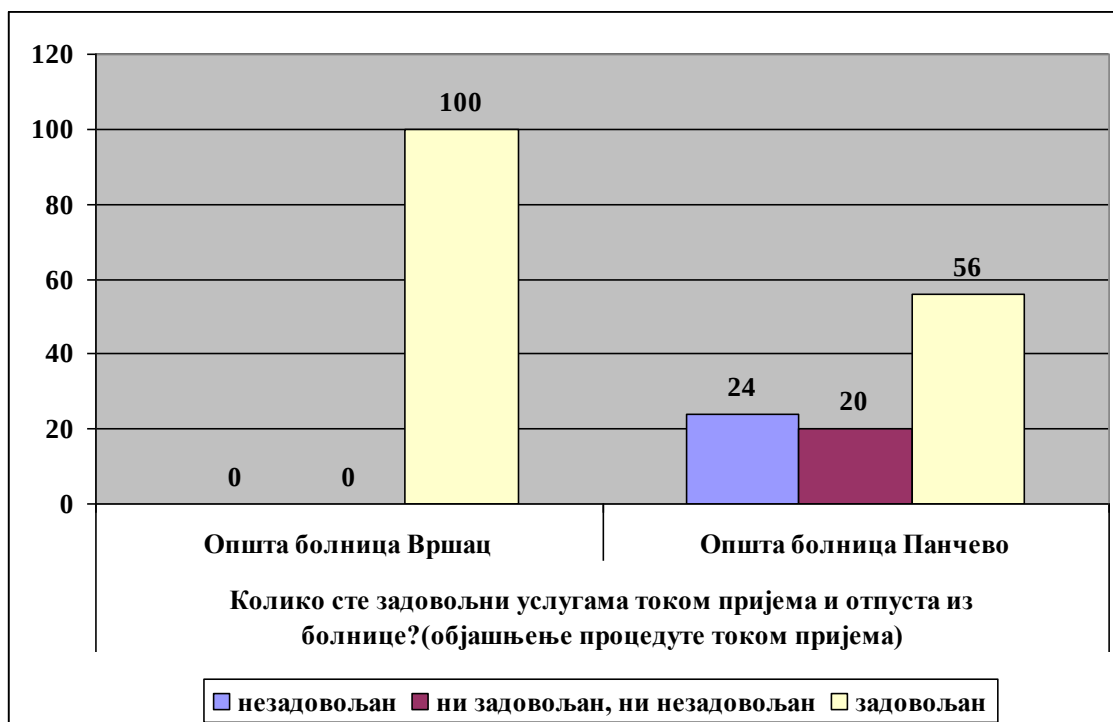
Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства је задовољна љубазношћу особља током пријема и отпуста из болнице (100% у Општој болници у Вршцу и 80% у Општој болници у Панчеву).

Просечна оцена за задовољство корисница услугама током пријема и отпуста (љубазност особља), на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, износи (4,24) и нижа је у односу на предходну годину (4,58), као и у односу на 2009. годину, када је износила (4,34).



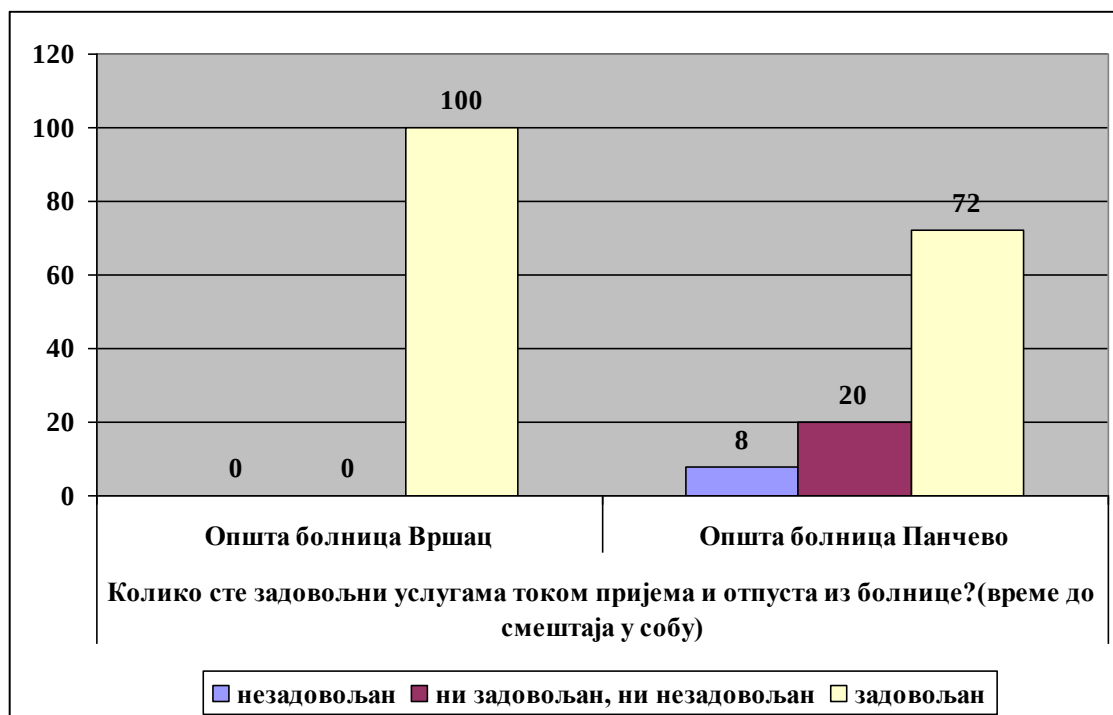
Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства је задовољна временом чекања на шалтеру током пријема и отпуста из болнице (100% у Општој болници у Вршцу и 58,4% у Општој болници у Панчеву).

Просечна оцена за задовољство корисница услугама током пријема и отпуста (време чекања на шалтеру), на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, износи 3,92 и нижа је у односу на предходну годину (4,19), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,09.



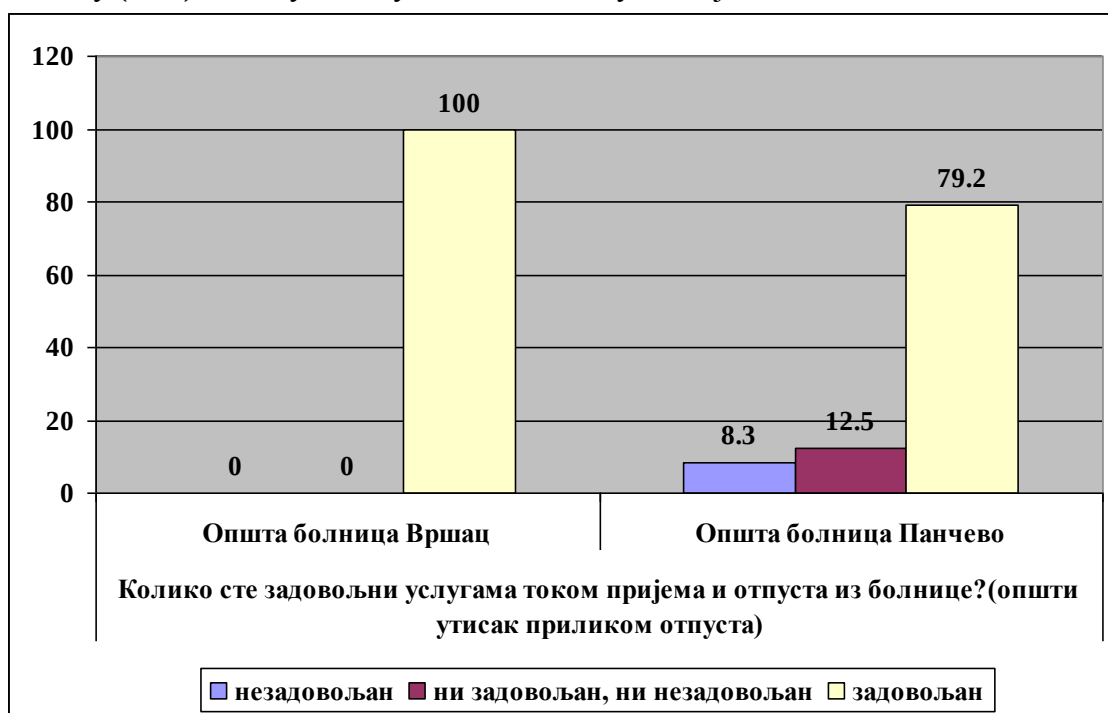
Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства је задовољна објашњењима процедуре током пријема у болницу (100% у Општој болници у Вршцу и 56% у Општој болници у Панчеву).

Просечна оцена за задовољство корисница услугама током пријема и отпуста (објашњење процедуре током пријема), на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, износи 3,89 и нижа је у односу на предходну годину (4,37), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,17.



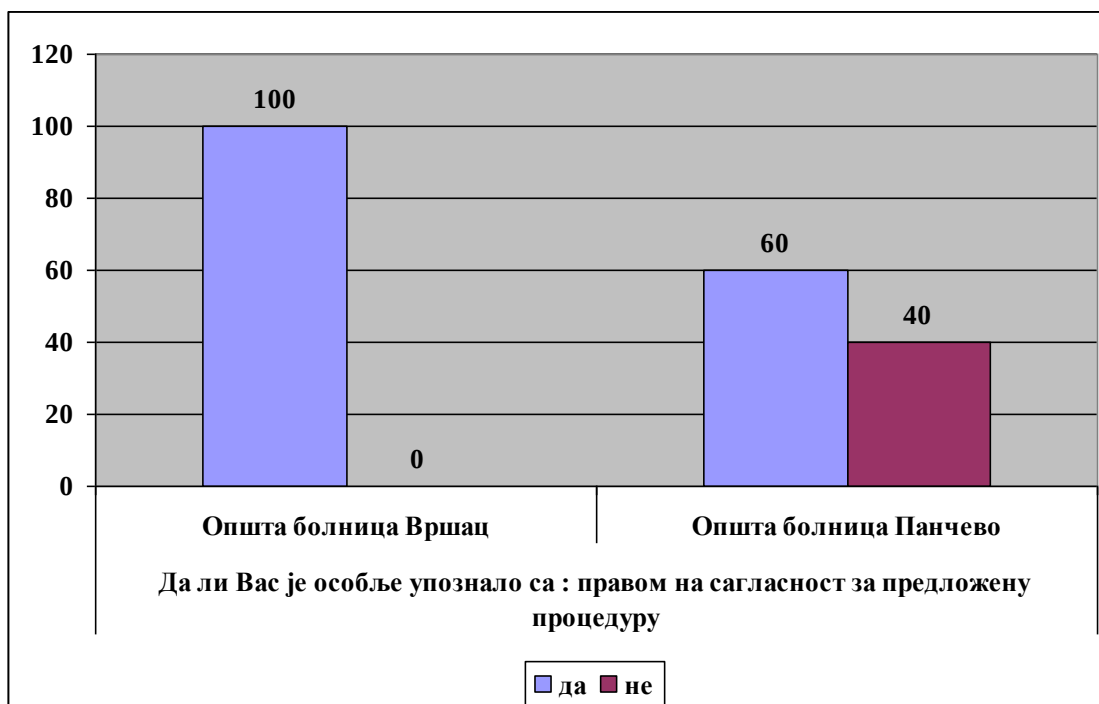
Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства је задовољна временом до смештаја у собу током пријема у болницу (100% у Општој болници у Вршцу и 72% у Општој болници у Панчеву).

Просечна оцена за задовољство корисника услугама током пријема и отпуста (време до смештаја у собу), на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, износи 4,21 и нижа је у односу на предходну годину (4,52), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,35.



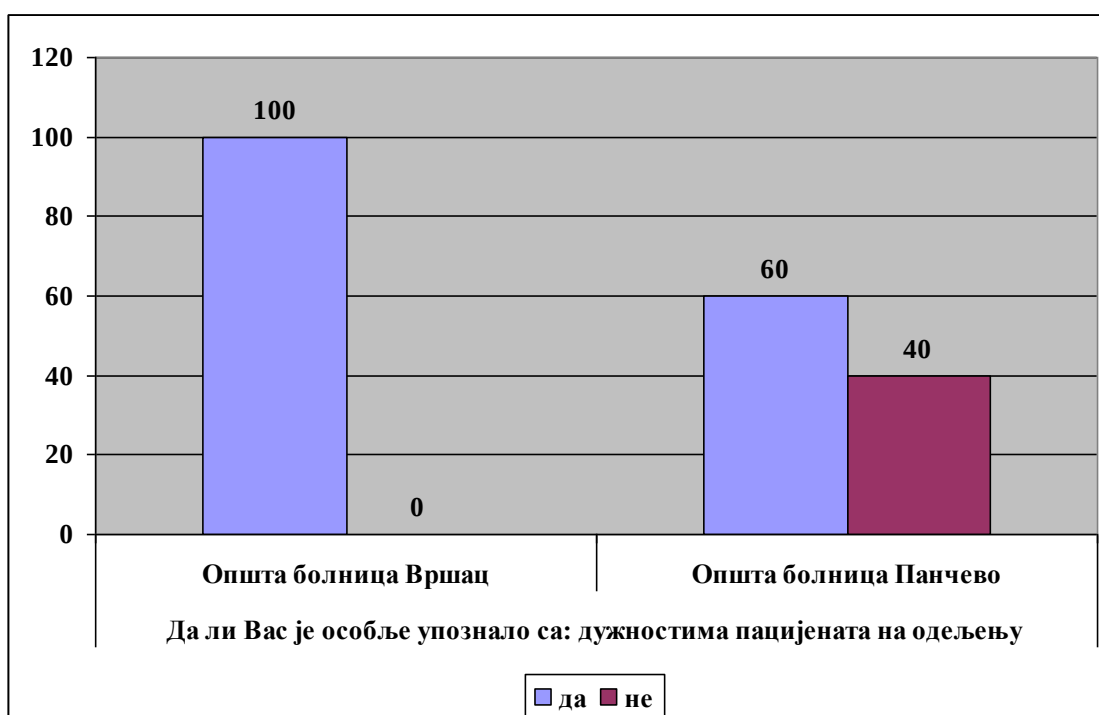
Већина анкетираних корисника са одељења гинекологије и акушерства је задовољна услугама приликом отпуста из болнице (100% у Општој болници у Вршцу и 79,2% у Општој болници у Панчеву).

Просечна оцена за задовољство корисника услугама током пријема и отпуста (општи утисак приликом отпуста), на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, износи 4,45 и минимално је нижа у односу на предходну годину (4,46), и виша у односу на 2009. годину, када је износила 4,44.



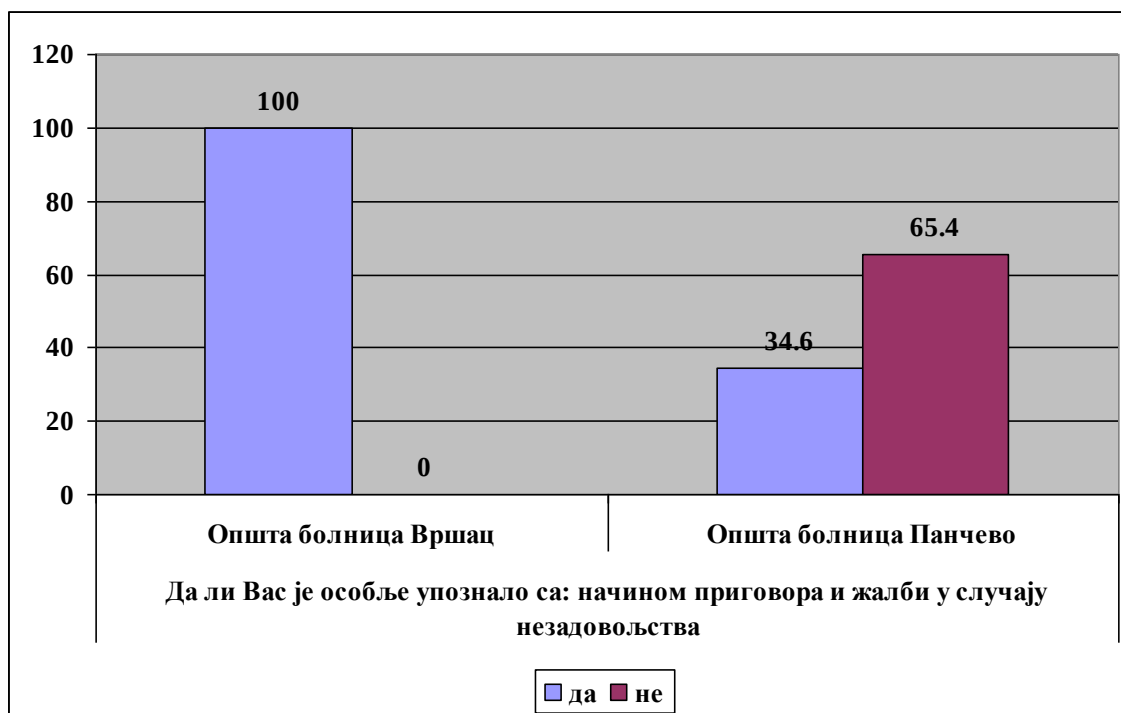
Већину анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства је особље упознало са правом на сагласност за предложену процедуру (100% у Општој болници у Вршцу и 60% у Општој болници у Панчеву), док 40% у Општој болници у Панчеву није упознато са правом на сагласност за предложену процедуру.

У периоду од 2009-2015. године повећан је проценат анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства обе болнице, које нису упознате са правом на предложену процедуру (са 13% на 27%).



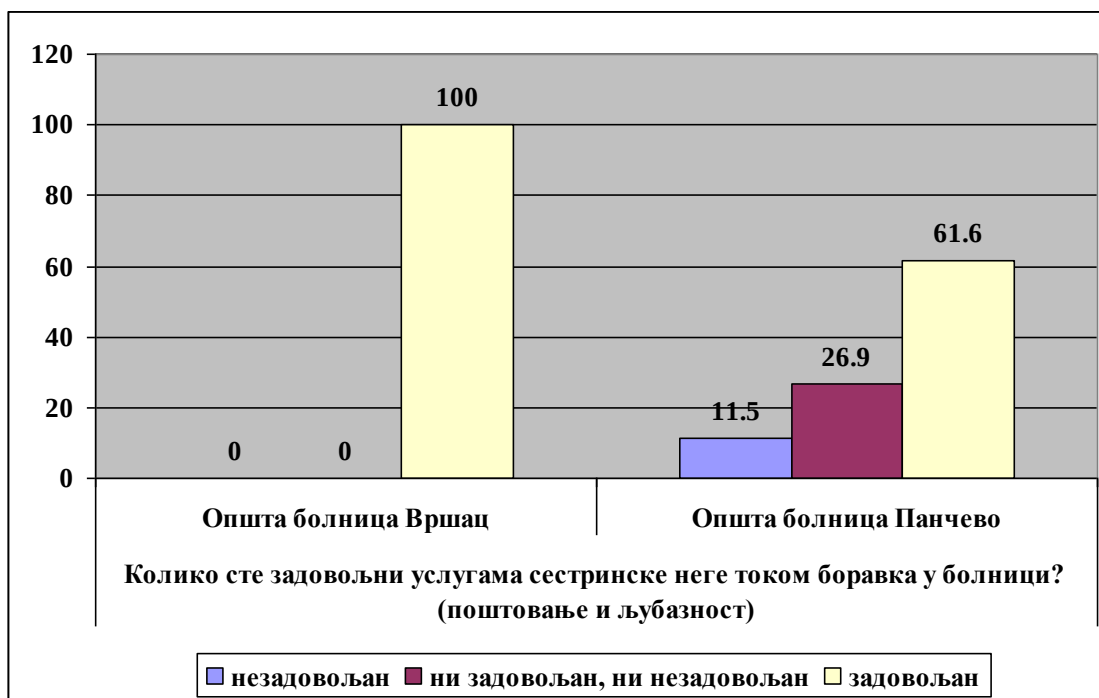
Већину анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства је особље упознало са дужностима пацијената на одељењу (100% у Општој болници у Вршцу и 60% у Општој болници у Панчеву). У Општој болници у Панчеву 40% није упознато са дужностима пацијената на одељењу.

У периоду од 2009-2015. године смањен је проценат анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства обе болнице, које нису упознате са својим дужностима на одељењу (са 21,8% на 27,0%).



Већину анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства у Општој болници у Вршцу (100%) и у Општој болници у Панчеву (65,4%), особље је упознало са начином приговора и жалби у случају незадовољства.

У периоду од 2009-2015. године повећан је проценат анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства обе болнице, које нису биле упознате са начином приговора и жалби у случају незадовољства (са 34% на 44,7%).



Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства је задовољна поштовањем и љубазношћу сестара током боравка у Општој болници у Вршцу (100%), а у Општој болници у Панчеву (61,6%).

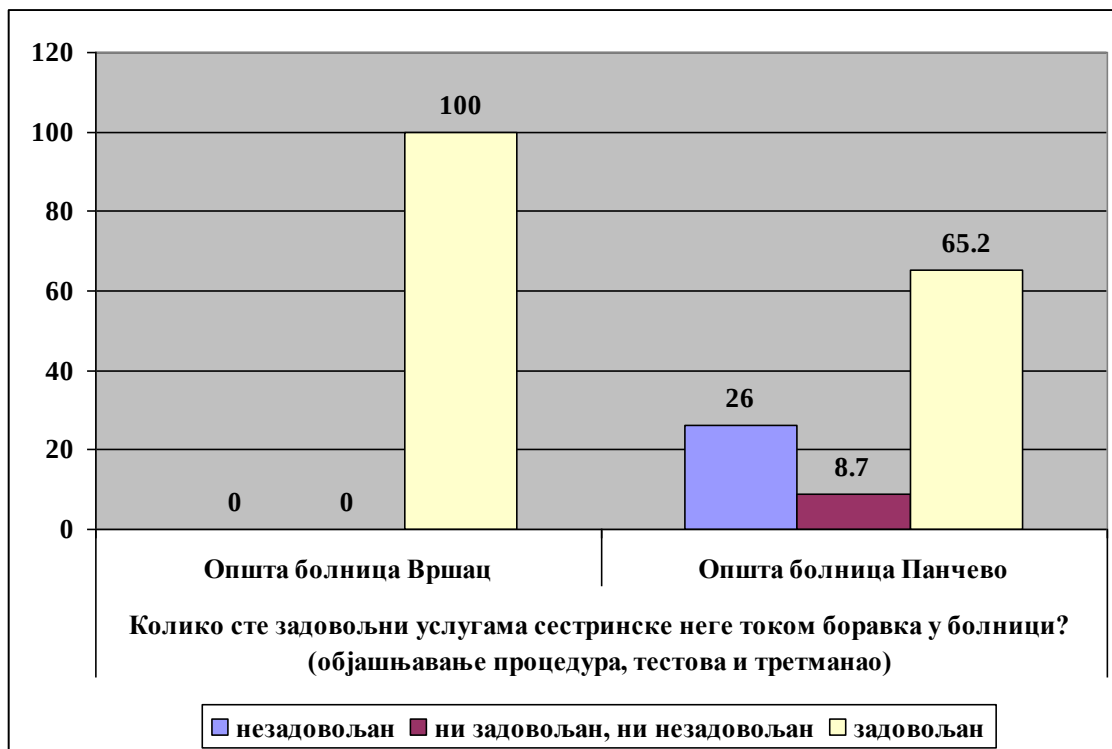
Просечна оцена за задовољство корисница услугама сестринске неге (поштовање и љубазност), на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, износи 4,08 и нижа је у односу на предходну годину (4,49), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,31.



Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства је задовољна чекањем сестара кад су им хитно потребне, током боравка у болници (100%) у Општој болници у Вршцу и (56,5%) у

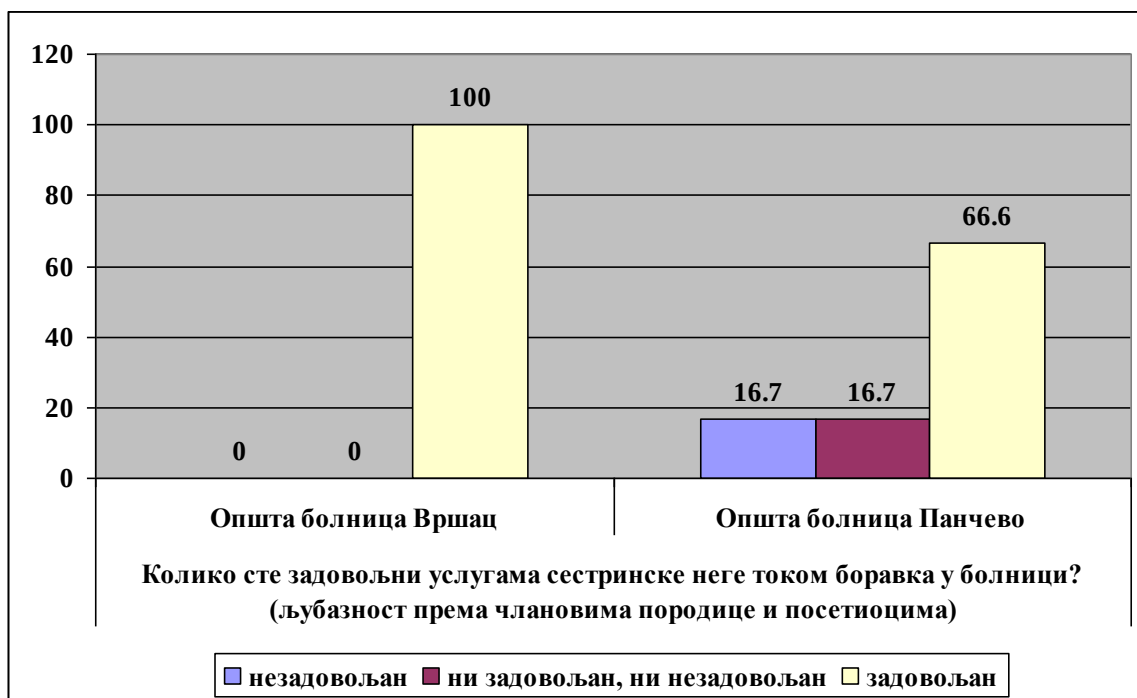
Општој болници у Панчеву, где је подједнак проценат испитаница био незадовољан или имао неутралан став (21,7%).

Просечна оцена за задовољство корисника услугама сестринске неге (време чекања на сестру код хитне потребе), на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, износи 3,97 и нижа је у односу на предходну годину (4,49), као и у односу на 2009. годину (4,31).



Већина анкетираних корисника са одељења гинекологије и акушерства је задовољна објашњењем сестара што се тиче процедура, тестова и третмана током боравка у болници (100% у Општој болници у Вршцу и 65,2% у Општој болници у Панчеву). У Општој болници у Панчеву више од четвртине испитаница (26%), било је незадовољно наведеним услугама.

Просечна оцена за задовољство корисника услугама сестринске неге (објашњавање процедура, тестова и третмана), на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, износи 3,92 и нижа је у односу на предходну годину (4,55), као и у односу на 2009. годину, када је износила (4,41).



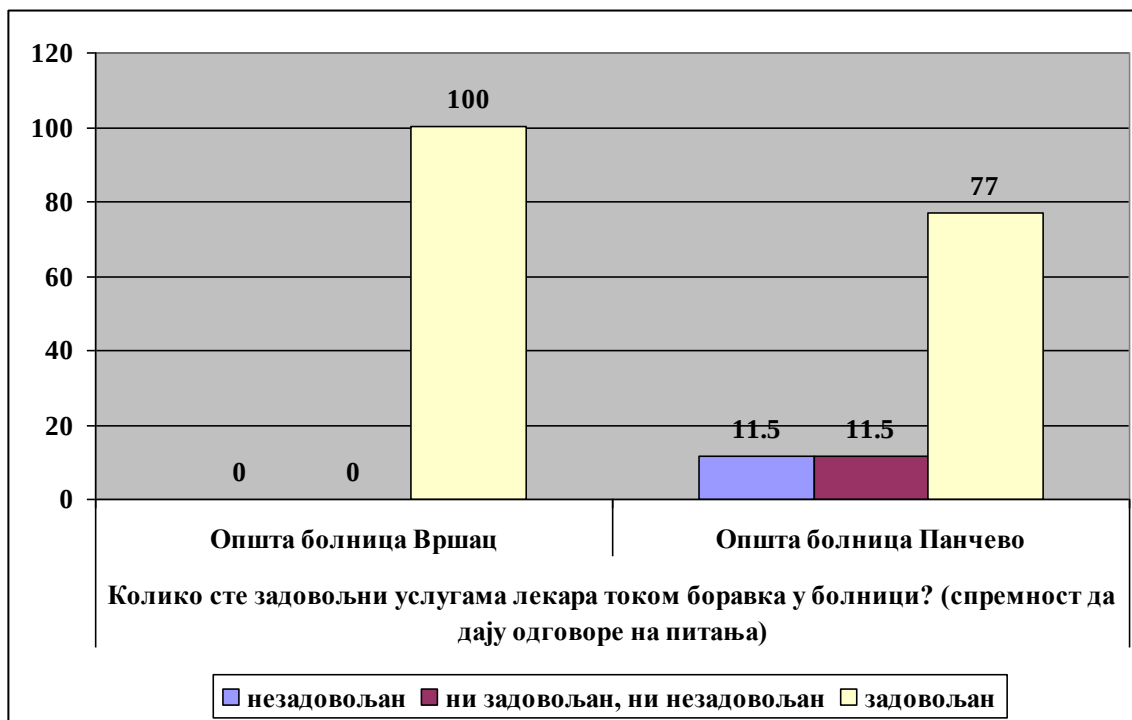
Све анкетиране кориснице са одељења гинекологије и акушерства су задовољне љубазношћу сестара према члановима породице и посетиоцима, током боравка у болници (100% у Општој болници у Вршцу и 66,6 % у Општој болници у Панчеву). Подједнак проценат анкетираних у Општој болници у Панчеву је био незадовољан или је имао неутралан став (16,7%).

Просечна оцена за задовољство корисница услугама сестринске неге (љубазност према члановима породице и посетиоцима), на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, износи 4,19 и нижа је у односу на предходну годину (4,62), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,22.



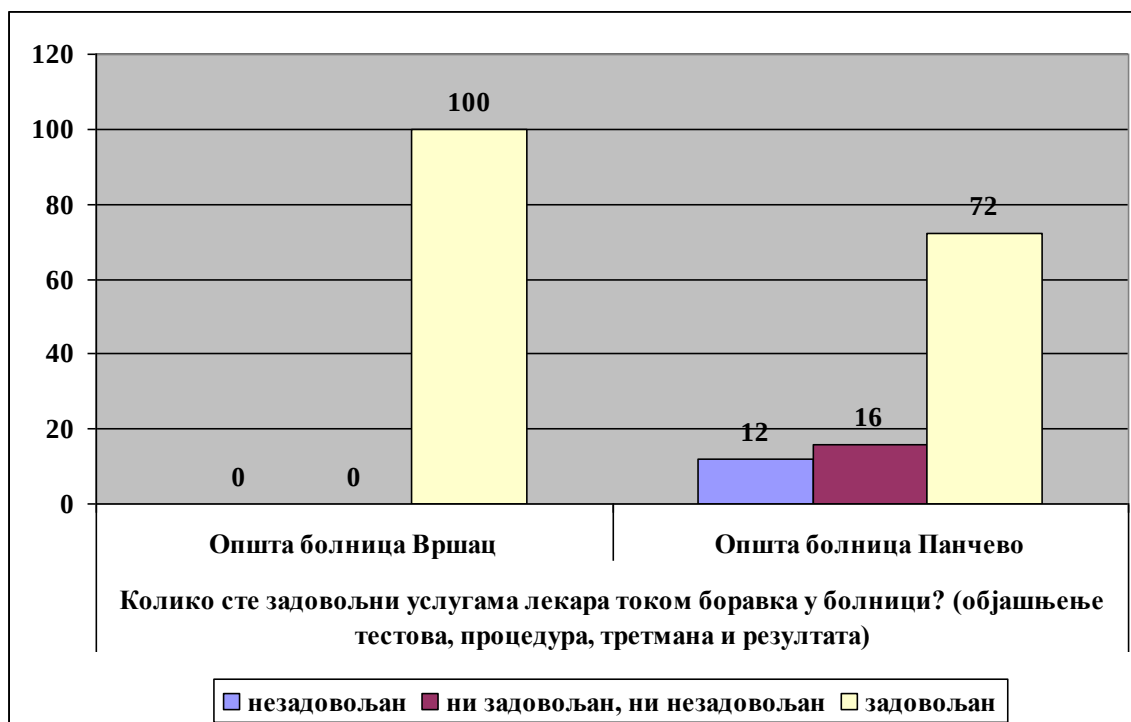
Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства је задовољна сестринском негом током боравка у болници (100% у Општој болници у Вршцу и 76% у Општој болници у Панчеву).

Просечна оцена за опште задовољство корисница услугама сестринске неге током боравка на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, износи 4,29 и нижа је у односу на предходну годину (4,64), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,33.



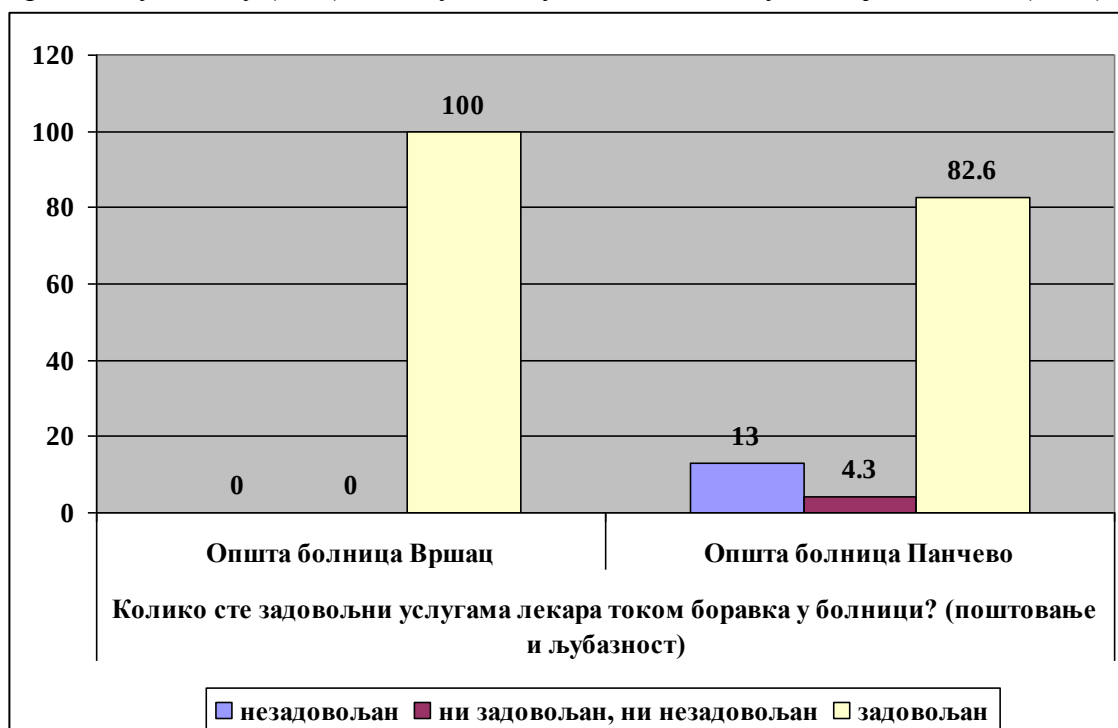
Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства је задовољна спремношћу лекара да дају одговоре на питања, током боравка у болници (100% у Општој болници у Вршцу и 77% у Општој болници у Панчеву). По 11,5% испитаница у Општој болници у Панчеву је било незадовољно или је имало неутрално мишљење.

Просечна оцена за задовољство корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, услугама лекара (спремност да дају одговоре на питања), износи 4,20 и нижа је у односу на предходну годину (4,49), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,26. Најнижа вредност била је 2010. године када је износила 3,96.



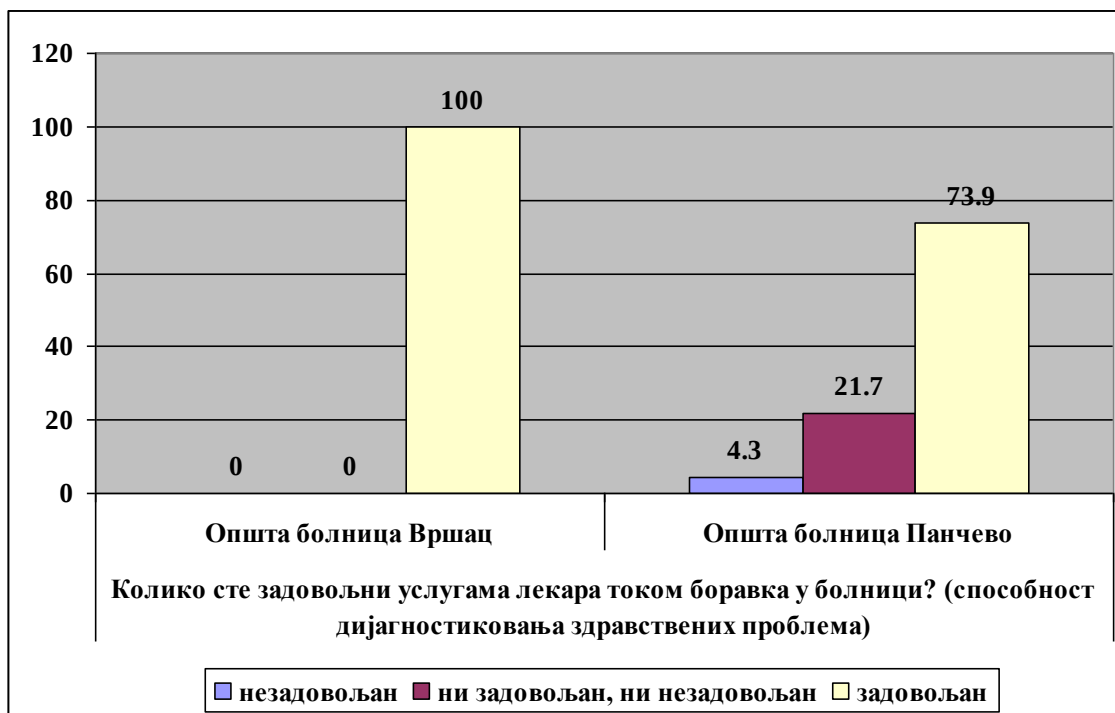
Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства је задовољна објашњењима лекара што се тиче тестова, процедура, третмана и резултата, током боравка у болници (100%) у Општој болници у Вршцу и (72%) у Општој болници у Панчеву, где је и 12% анкетираних изразило незадовољство, а 16% се изјаснило као ни задовољан, ни незадовољан.

Просечна оцена за задовољство корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, услугама лекара (објашњење тестова, процедура, третмана и резултата), износи 4,11 и нижа је у односу на предходну годину (4,37), као и у односу на 2009. годину, када је износила (4,24).



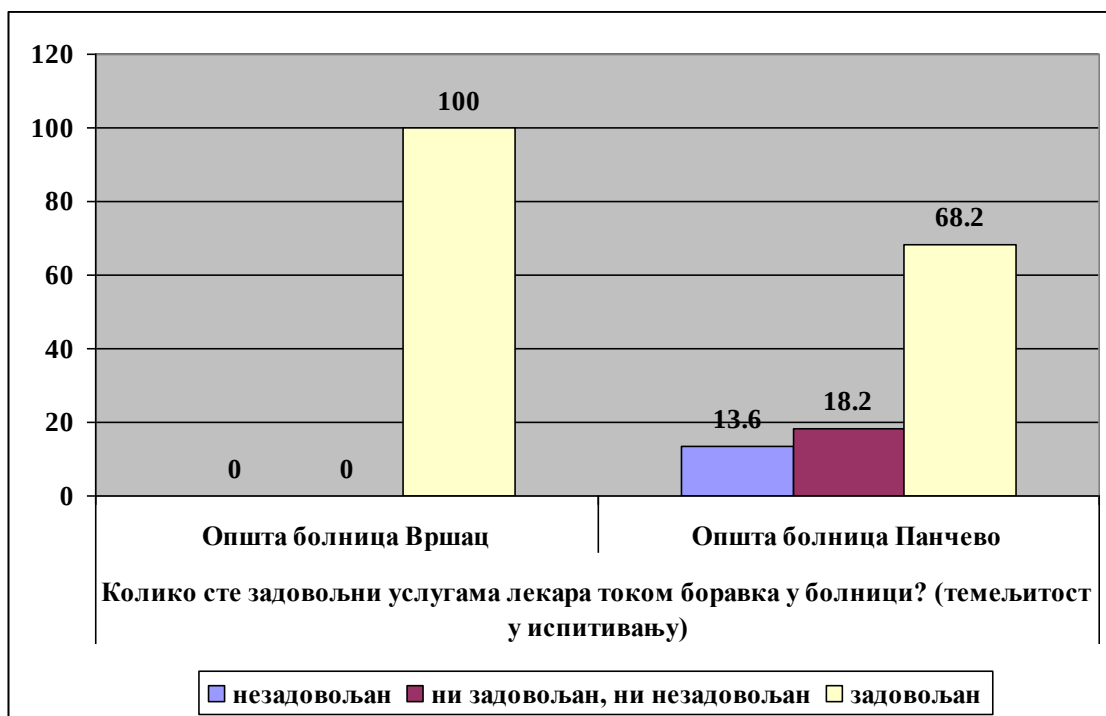
Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства је задовољна поштовањем и љубазношћу лекара, током боравка у болници (100% у Општој болници у Вршцу и 82,6% у Општој болници у Панчеву).

Просечна оцена за задовољство корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, услугама лекара (поштовање и љубазност), износи 4,25 и нижа је у односу на предходну годину (4,51), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,39.



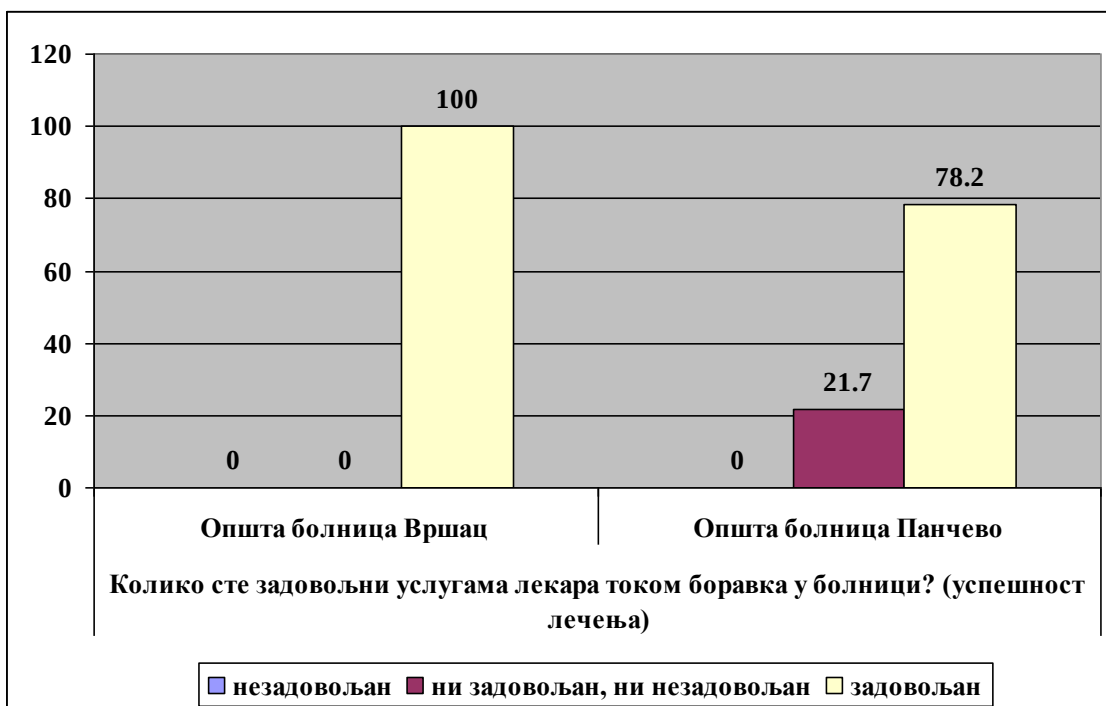
Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства је задовољна способношћу лекара што се тиче дијагностиковања здравствених проблема, током боравка у болници (100% у Општој болници у Вршцу и 73,9% у Општој болници у Панчеву). У Општој болници у Панчеву, 21% се изјаснило неутрално по овом питању, а 4,3% је било незадовољно.

Просечна оцена за задовољство корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, услугама лекара (способност дијагностиковања здравствених проблема), износи 4,36 и нижа је у односу на предходну годину (4,50), али је више у односу на 2009. годину, када је износила 4,31.



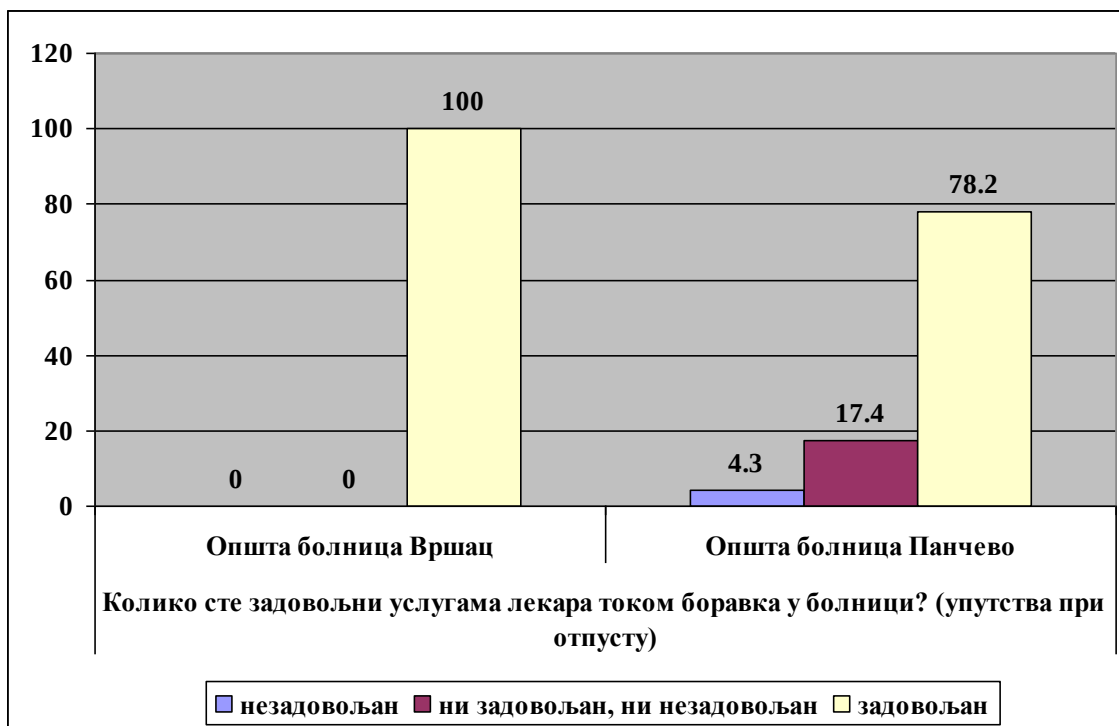
Већина анкетираних корисника са одељења гинекологије и акушерства је задовољна темељитошћу лекара у испитивању, током боравка у болници (100% у Општој болници у Вршцу и 68,2% у Општој болници у Панчеву). У Општој болници у Панчеву је 13,6% анкетираних било је незадовољно, а 18,2% се изјаснило неутрално.

Просечна оцена за задовољство корисника на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, услугама лекара (темељитост у испитивању), износи 4,23 и нижа је у односу на предходну годину (4,52), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,37.



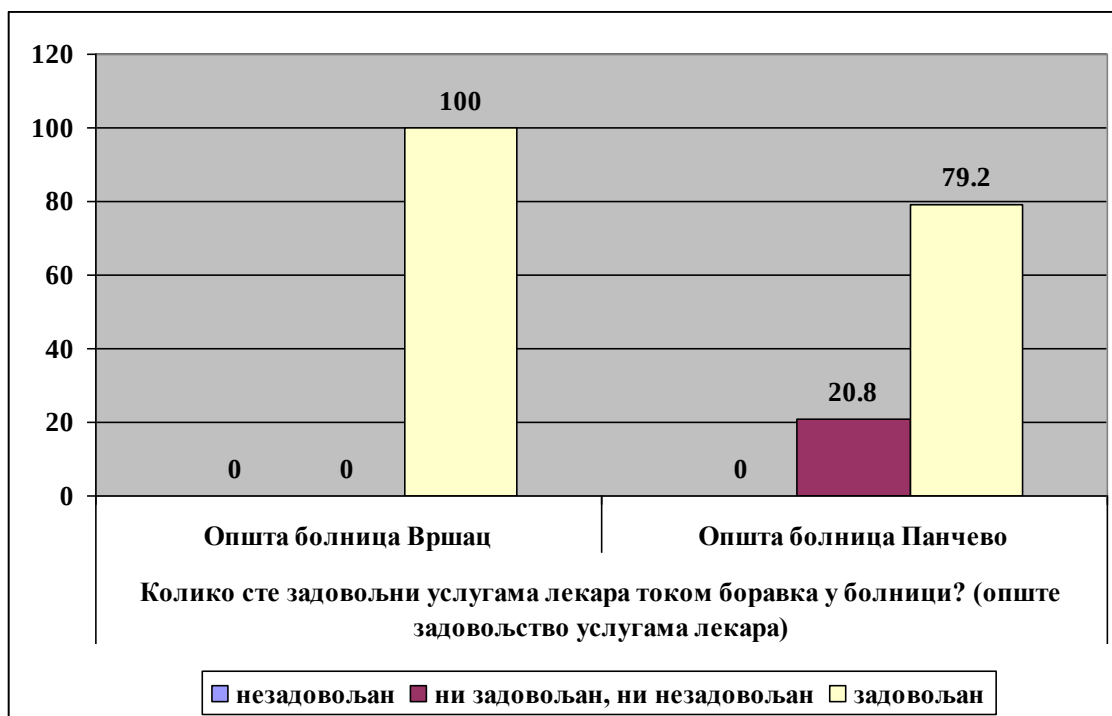
Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства у Општој болници у Панчеву (78,2%) је задовољна успешношћу лечења лекара током боравка у болници, док је у Општој болници у Вршцу задовољно (100%) испитаника. У Општој болници у Панчеву 21,7% анкетираних изјаснило се неутрално по овом питању.

Просечна оцена за задовољство корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, услугама лекара (успешност лечења), износи 4,39 и нижа је у односу на предходну годину (4,58), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,42.



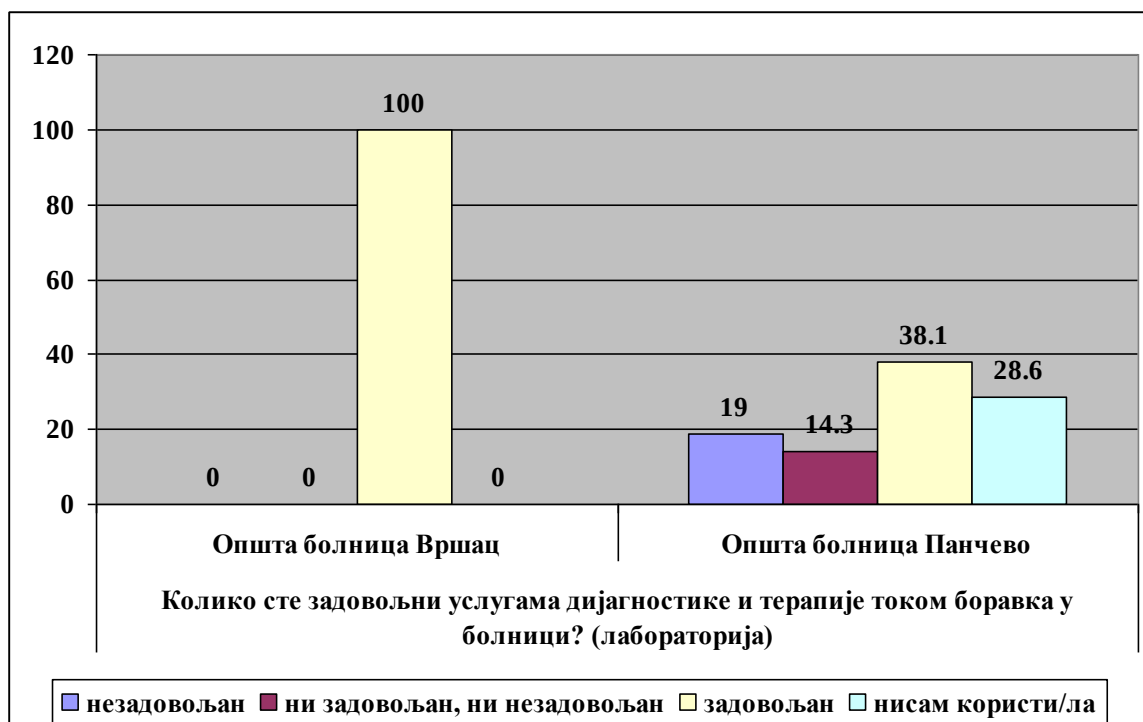
Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства је задовољна упутствима које су добиле од лекара, при отпусту из болнице (100 % у Општој болници у Вршцу и 78,2 % у Општој болници у Панчеву).

Просечна оцена за задовољство корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, услугама лекара (упутства при отпусту), износи 4,44 и нижа је у односу на предходну годину (4,62), али нешто је виша у односу на 2009. годину, када је износила 4,42.



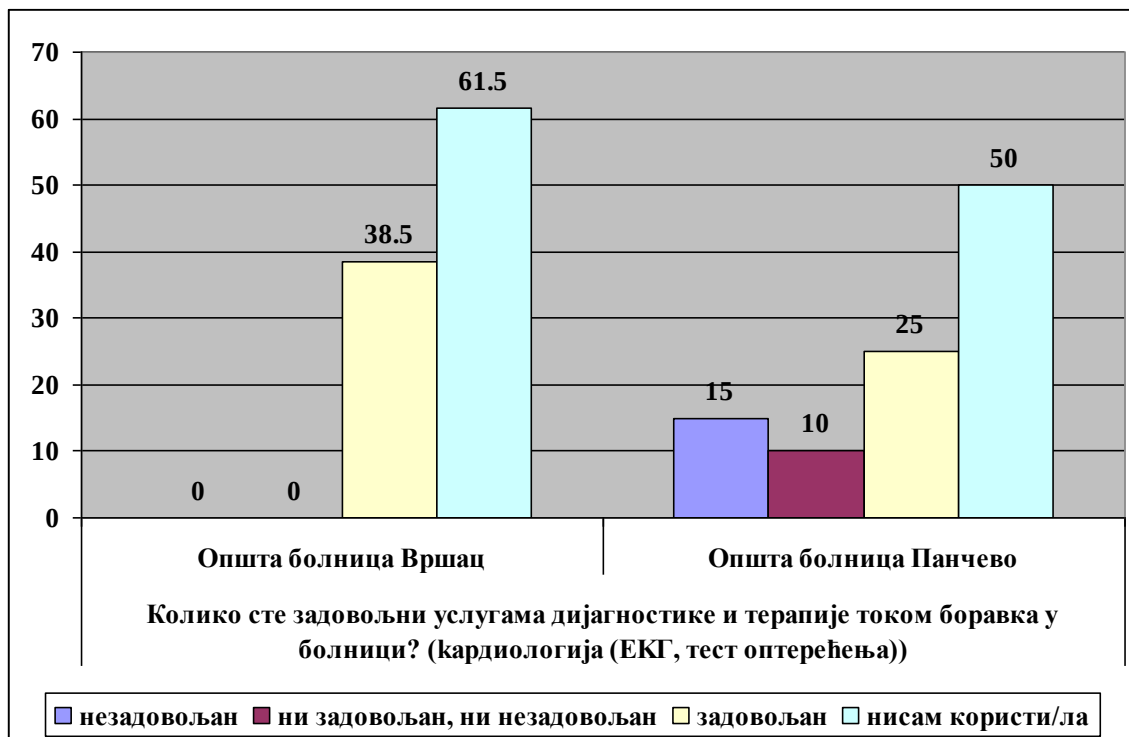
Већина анкетираних корисника са одељења гинекологије и акушерства је задовољна услугама лекара, током боравка у болници (100% у Општој болници у Вршцу и 79,2 % у Општој болници у Панчеву). У Панчеву је и нешто више од петине анкетираних имало неутралан став (20,8%), по овом питању.

Просечна оцена за задовољство корисника на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, услугама лекара (опште задовољство услугама лекара), износи 4,49 и нижа је у односу на предходну годину (4,54), али је виша у односу на 2009. годину, када је износила 4,29.



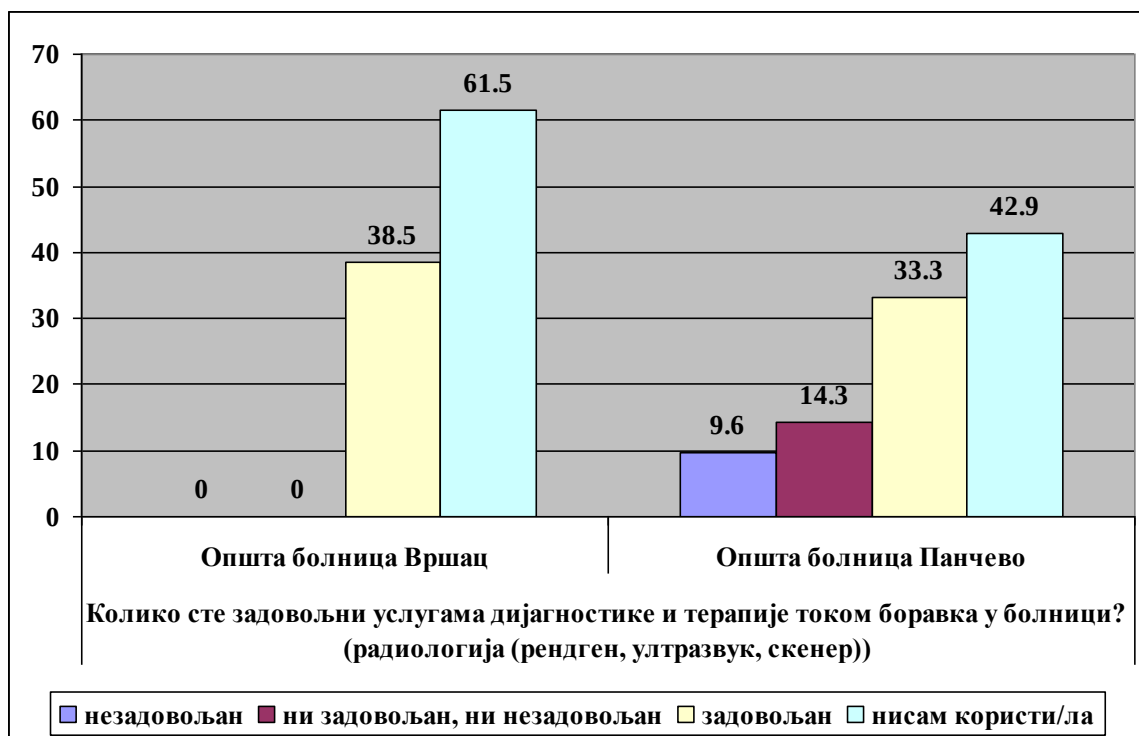
Све анкетиране кориснице са одељења гинекологије и акушерства у Општој болници у Вршцу (100%) су задовољне са лабораторијским услугама, током боравка у болници, док је у Општој болници у Панчеву задовољно било (38,1%), незадовољно (19%), ни задовољно, ни незадовољно (14,3%), а наведене услуге није користило (28,6%) испитаница.

Просечна оцена за задовољство корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, услугама дијагностике и терапије (лабораторија), износи 4,26 и виша је у односу на предходну годину (3,91), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,20.



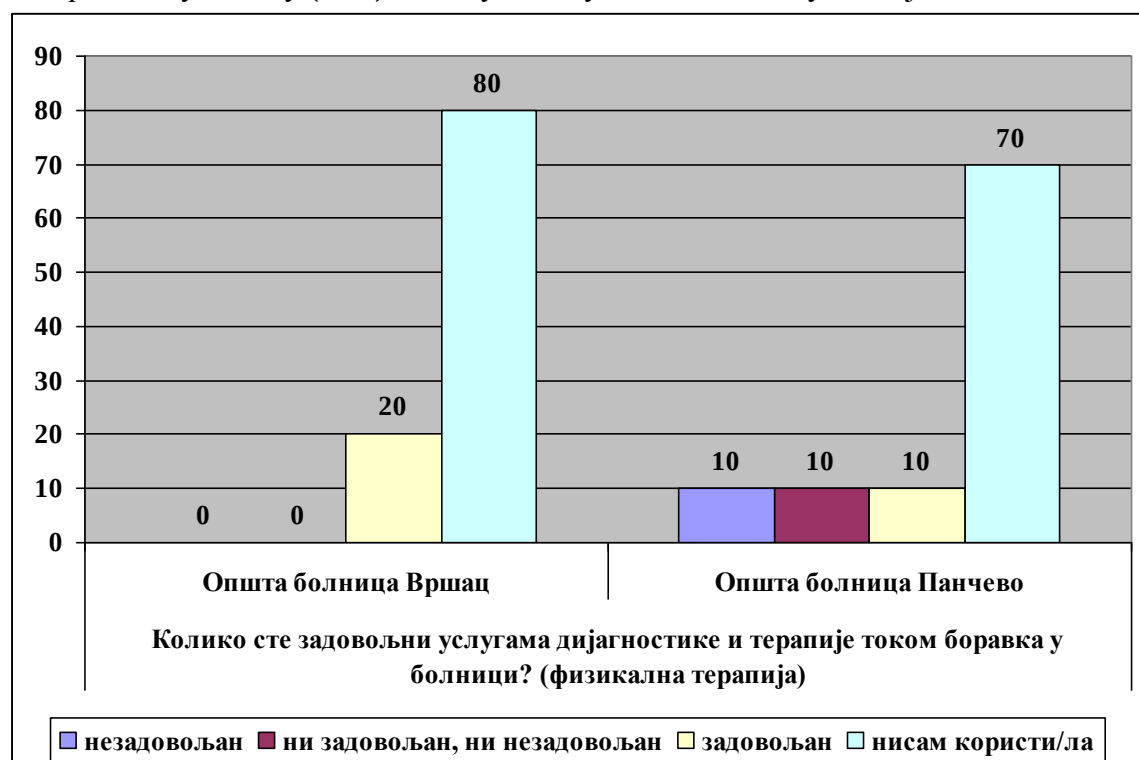
Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства није користила интернистичке дијагностичке тестове, током боравка у болници (61,5% у Општој болници у Вршцу и 50% у Општој болници у Панчеву). Наведеним услугама је било задовољно 38,5% испитаница у Вршцу и 25% испитаница у Панчеву.

Просечна оцена за задовољство корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, услугама дијагностике и терапије (кардиологија, ЕКГ, тест оптерећења), износи 4,97 и вишеструко је виша у односу на предходну годину (1,36), као и у односу на 2009. годину, када је износила 3,67.



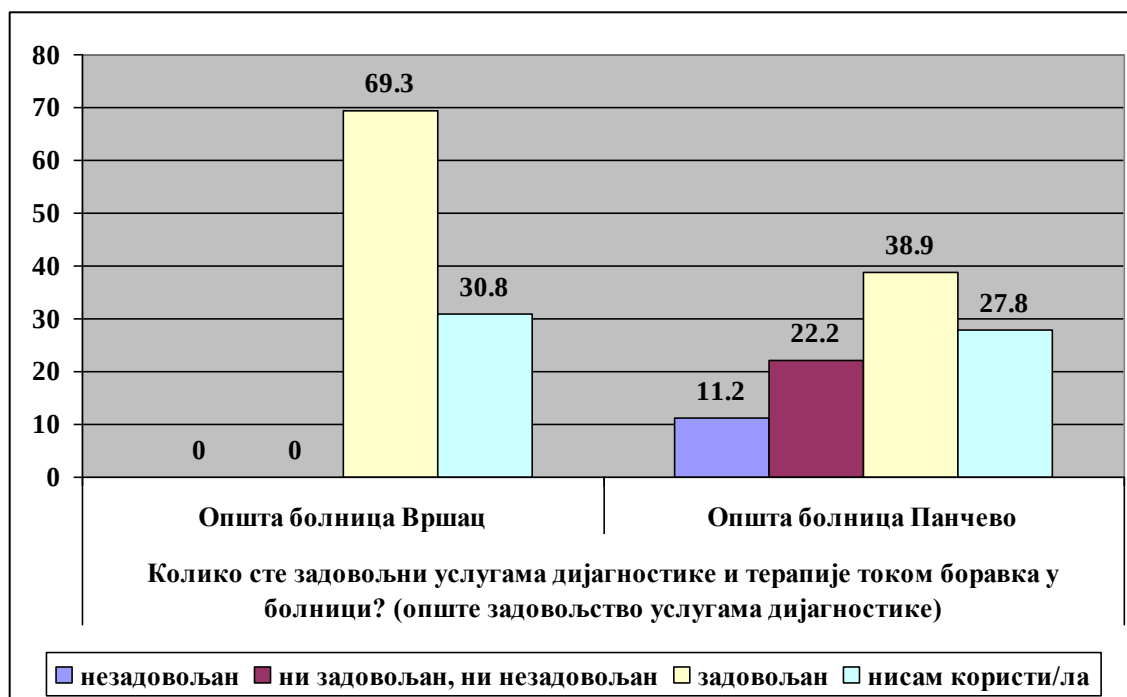
Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства није користила радиолошке услуге, током боравка у болници (61,5% у Општој болници у Вршцу и 42,9% у Општој болници у Панчеву). Наведеним услугама је било задовољно 38,5% анкетираних у ОБ Вршац и 33,3% у ОБ Панчево.

Просечна оцена за задовољство корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, услугама дијагностике и терапије (радиологија, ртг, ултразвук и скенер), износи 4,94 и знатно је виша у односу на предходну годину (2,54), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,06.



Број анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства није користила услуге физикалне медицине и рехабилитације, током боравка у болници је (80% у Општој болници у Вршцу и 70% у Општој болници у Панчеву).

Просечна оцена за задовољство корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, услугама дијагностике и терапије (физикална терапија), износи 3,25 и нижа је у односу на 2009. годину, када је износила 3,57.



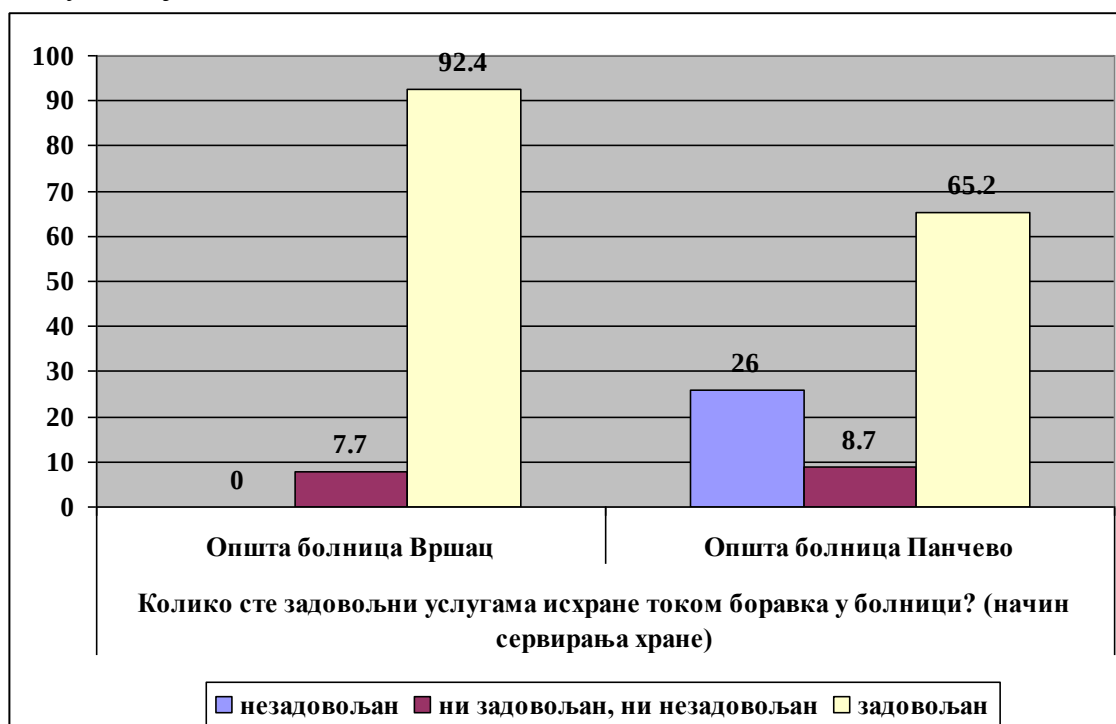
У Општој болници у Вршцу већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства је у целини задовољна са услугама дијагностике (69,3%), током боравка у болници, док је у Општој болници у Панчево задовољно 38,9% корисница. Услуге није користило 30,8% испитаница у ОБ Вршац, и 27,8% у ОБ Панчево, где је незадовољство изразило 11,2%, а неутралан став 22,2% анкетираних пацијенткиња.

Просечна оцена за задовољство корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, услугама дијагностике и терапије (опште задовољство), износи 4,52 и виша је у односу на предходну годину (3,53), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,32.



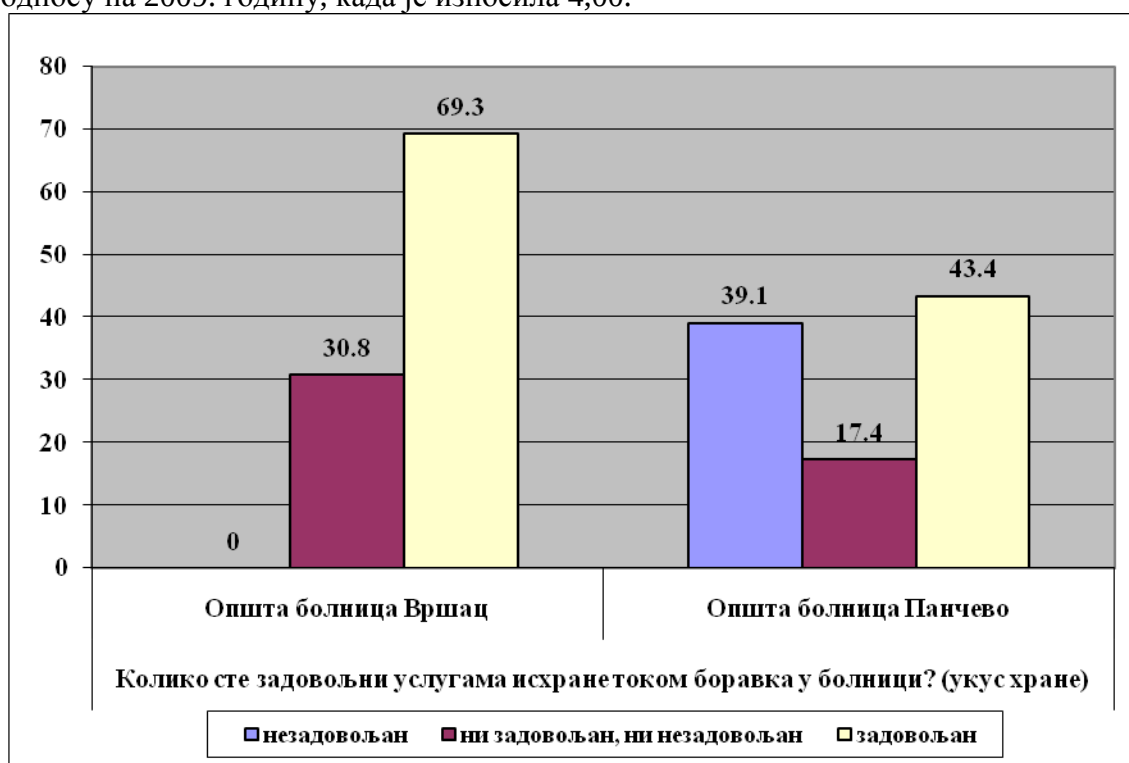
У Општој болници у Вршцу све анкетиране кориснице са одељења гинекологије и акушерства су задовољне временом сервирања хране (100%), док је у Општој болници у Вршцу таквих испитаница било 56,5%, незадовољних је било 30,4%, а њих око 13% се изјаснило неутрално по овом питању.

Просечна оцена за задовољство корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, временом сервирања хране износи 3,84 и нижа је односу на предходну годину (4,06), као и у односу на 2009. годину, када је износила 3,96.



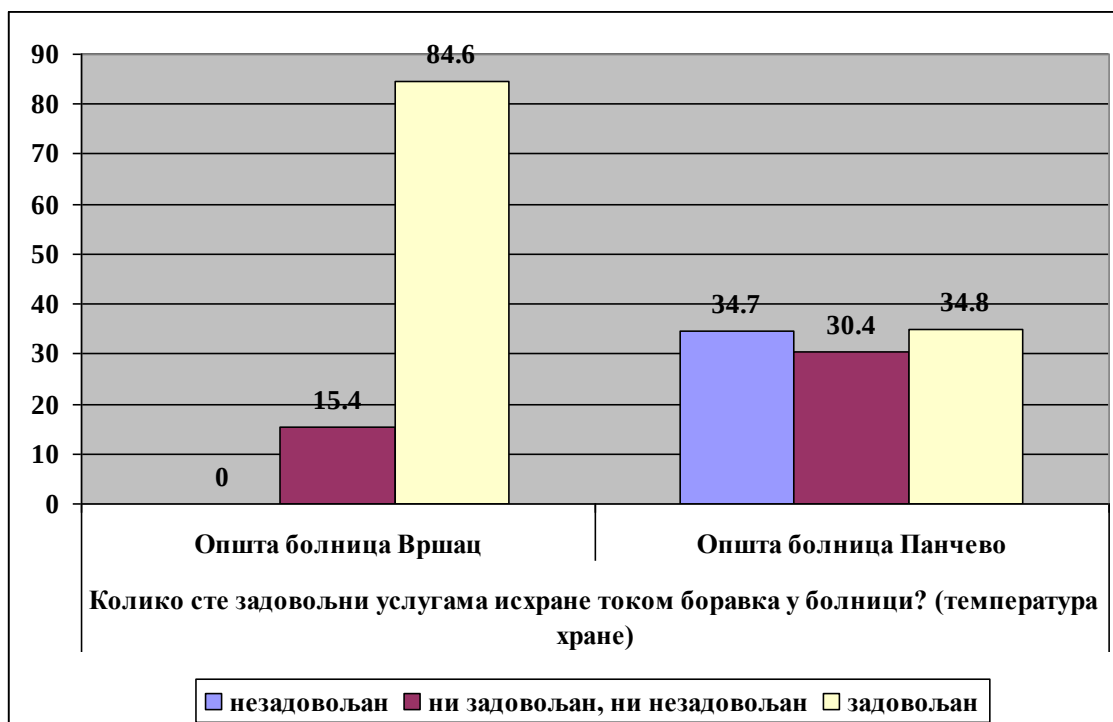
Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства је задовољна начином сервирања хране, током боравка у болници (92,4% у Општој болници у Вршцу и 65,2% у Општој болници у Панчеву). У Општој болници у Вршцу 7,7%, а у Општој болници у Панчеву 8,7% анкетираних корисница је неутрално по наведеном питању, док је незадовољно начином сервирања хране у болници 26% испитаница.

Просечна оцена за задовољство корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, услугама исхране (начин сервирања хране), износи 3,78 и нижа је у односу на предходну годину (3,98), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,00.



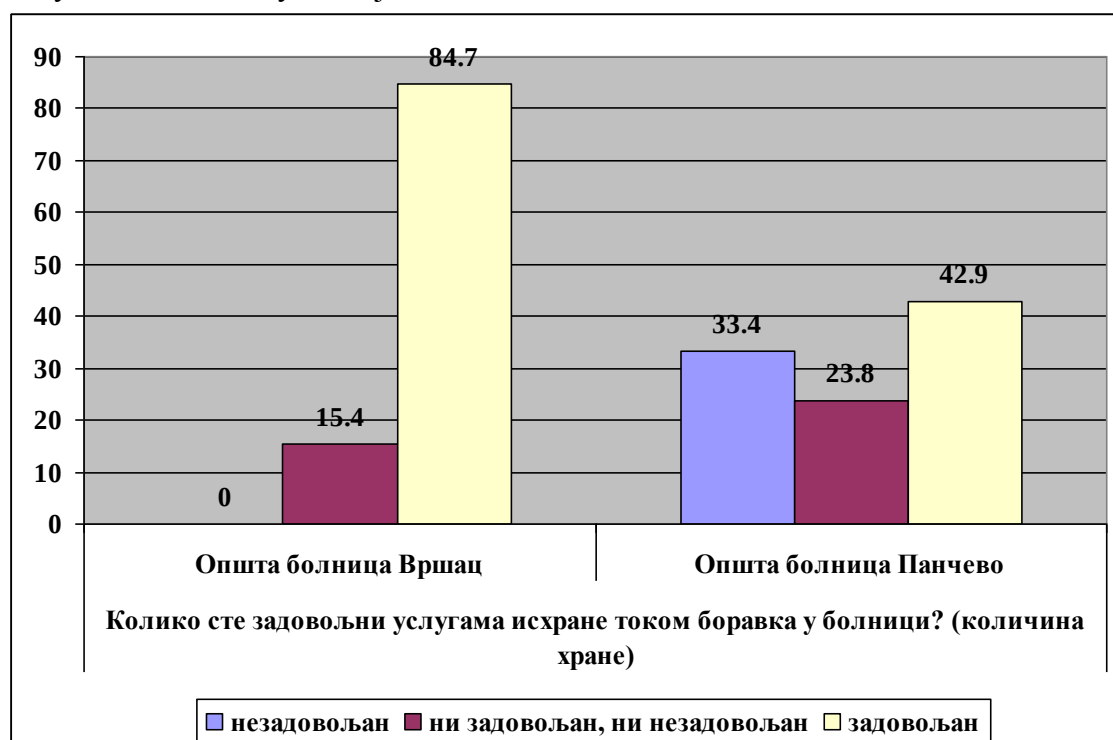
Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства у Општој болници у Вршцу је задовољна по питању укуса хране (69,3%), док је неопредељених (30,8%). Кориснице у Општој болници у Панчеву су такође подељеног мишљења: 43,4% је задовољно укусом хране, 17,4% је неопредељено, а 39,1% је незадовољно укусом хране.

Просечна оцена за задовољство корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, услугама исхране (укус хране), износи (3,22) и нижа је у односу на предходну годину (3,72), као и у односу на 2009. годину, када је износила (3,33).



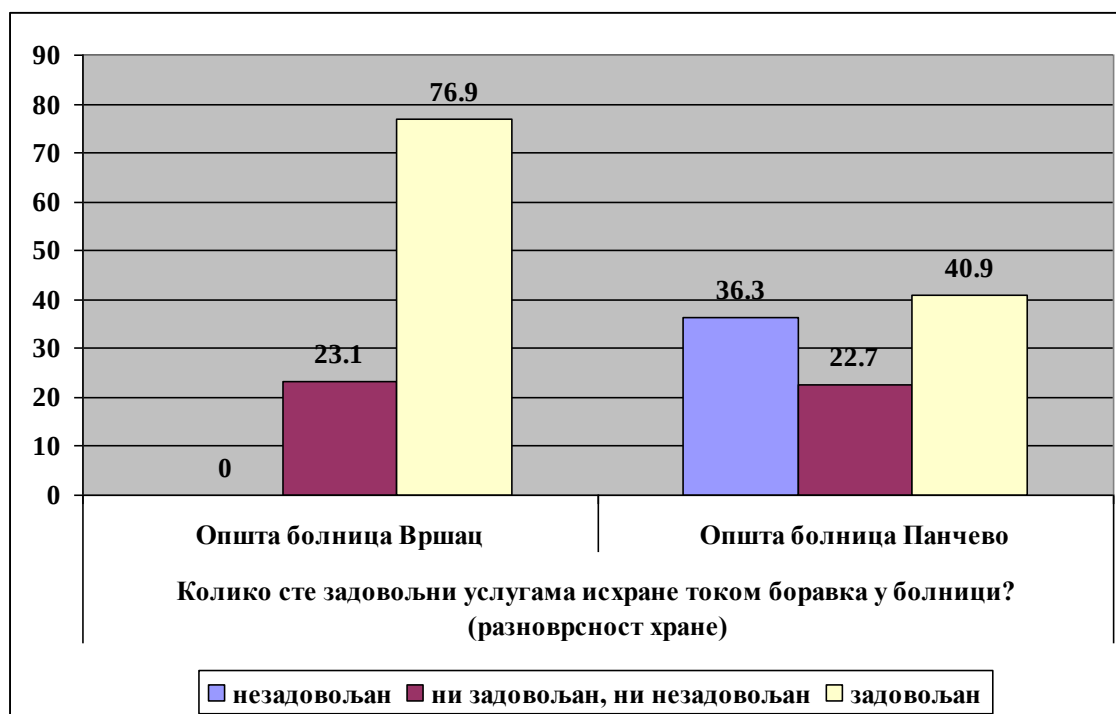
У Општој болници у Вршцу (84,6%) анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства је задовољна температуром хране током боравка у болници, док је (15,4%) неопредељених испитаница. У Општој болници у Панчеву (34,8%) анкетираних је задовољно температуром хране, док је (34,7%) анкетираних корисница незадовољно температуром хране у болници, а (30,4%) је неопредељено, по овом питању.

Просечна оцена за задовољство корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, услугама исхране (температура хране), износи 3,33 и нижа је у односу на предходну годину (3,98), као и у односу на 2009. годину, када је износила 3,72.



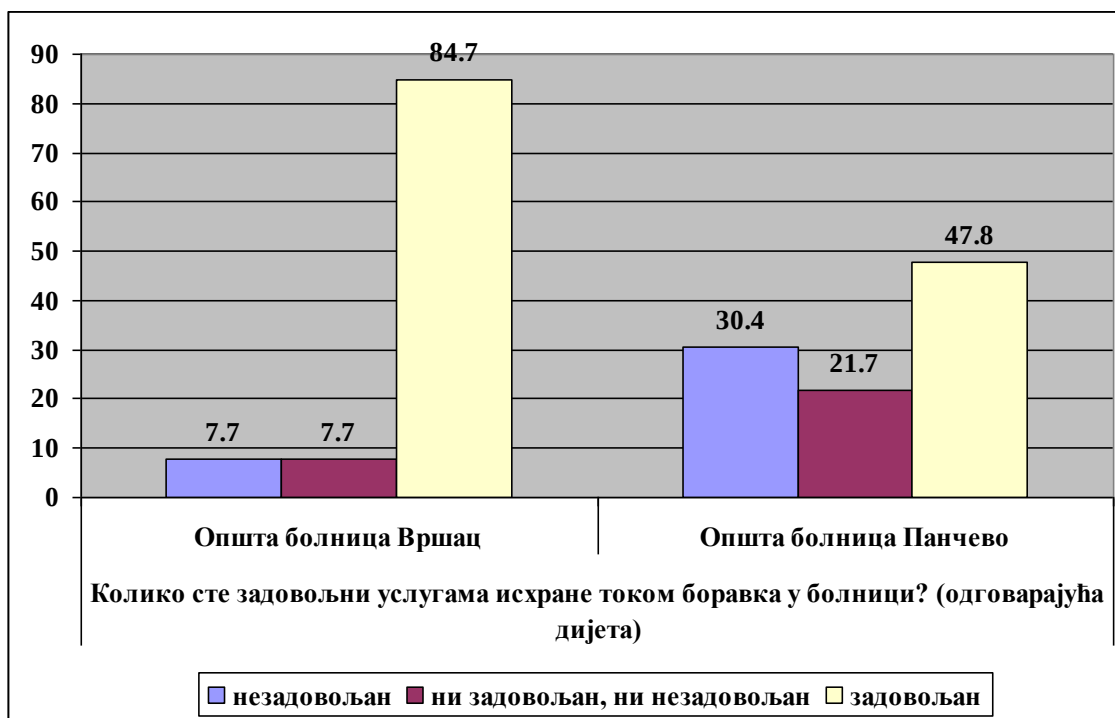
Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства је задовољна количином хране, током боравка у болници у Општој болници у Вршцу (84,7%), а неутрално је (15,4%) испитаница. У Општој болници у Панчеву 42,9% корисница је задовољно, 33,4% је незадовољно, док је 23,8% испитаница заузело неутралан став по питању задовољства количином хране током боравка у болници.

Просечна оцена за задовољство корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, услугама исхране (количина хране), износи 3,44 и нижа је у односу на предходну годину (3,85), као и у односу на 2009. годину, када је износила 3,70.



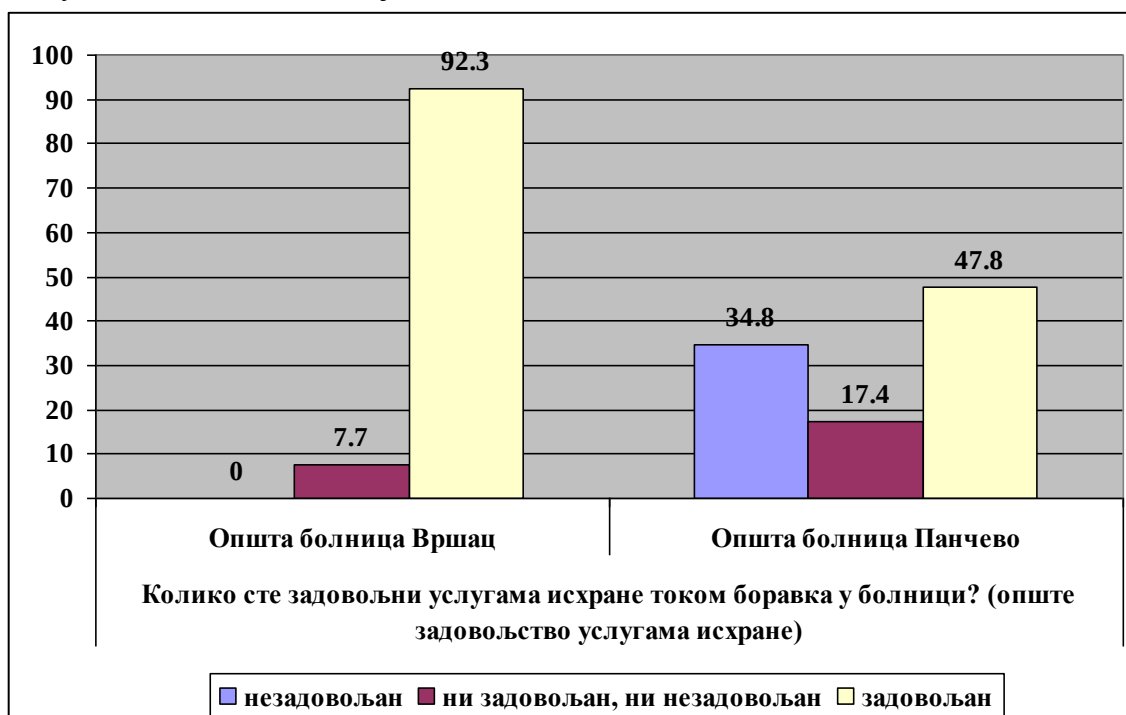
Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства у Општој болници Вршац је задовољна разноврсношћу хране током боравка у болници (76,9%), а неутрално је 23,1%. У Општој болници у Панчеву задовољно је разноврсношћу хране (40,9%) испитаница, незадовољно је 36,3%, а неутрално је 22,7%.

Просечна оцена за задовољство корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, услугама исхране (разноврсност хране) износи 3,29 и нижа је у односу на предходну годину (3,82), као и у односу на 2009. годину, када је износила 3,45.



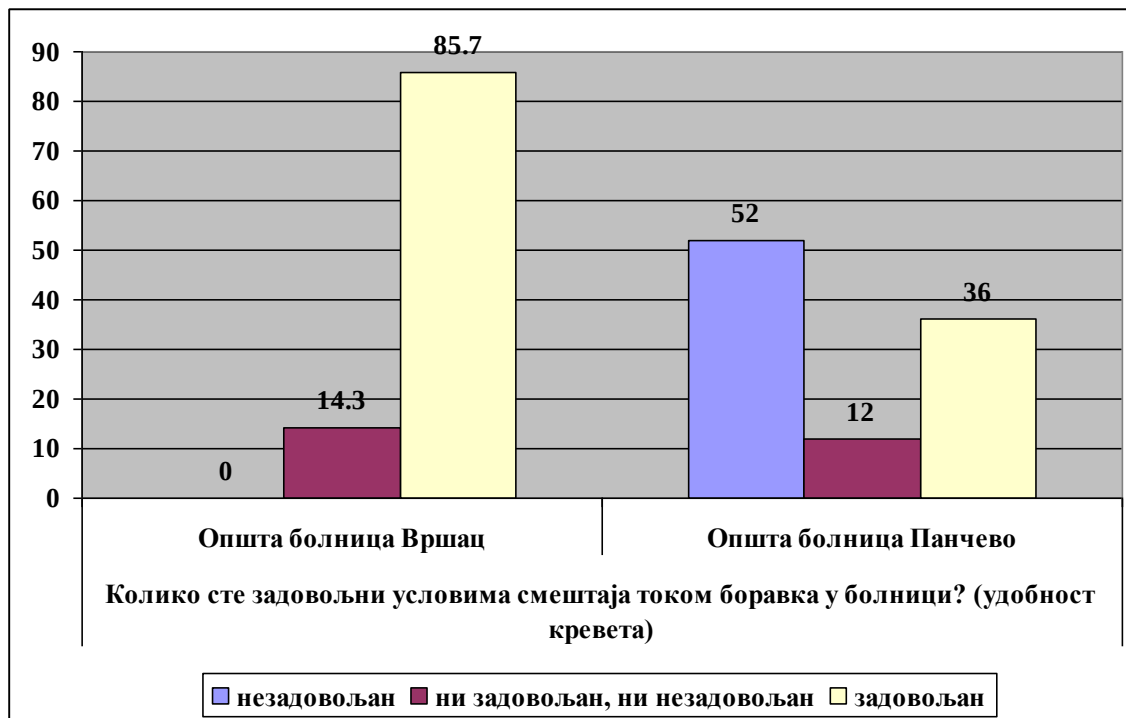
Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства је задовољна одговарајућом дијетом током боравка у болници у Општој болници у Вршцу (84,7%), на незадовољан је и неопредељен подједнак проценат корисница (7,7%). У Општој болници Панчево 47,8% анкетираних корисница је задовољно препорученом дијетом, незадовољно је 30,4%, а неутрално је 21,7%.

Просечна оцена за задовољство корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, услугама исхране (одговарајућа дијета), износи 3,44 и нижа је у односу на предходну годину (3,91), као и у односу на 2009. године, када је износила 3,79.



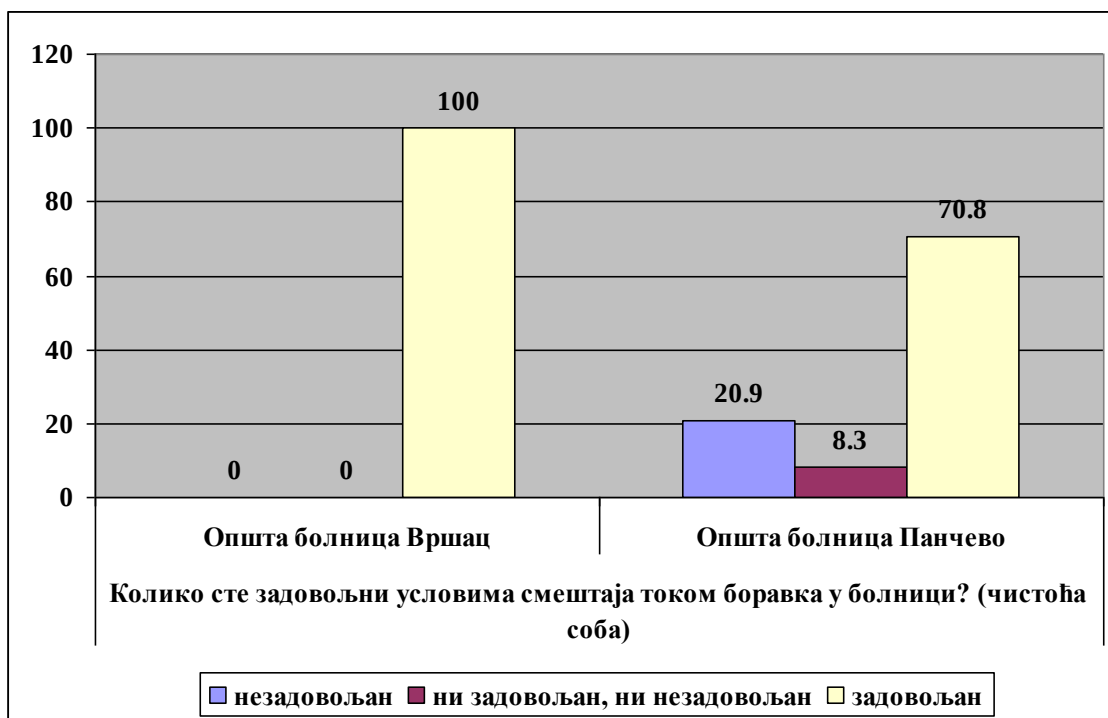
Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства у Општој болници Вршац је задовољна исхраном током боравка у болници (92,3%), а неутрално је 7,7%. У Општој болници у Панчево задовољно је 47,8% корисница, незадовољно је 34,8%, а неутрално је 17,4% испитаница.

Просечна оцена за опште задовољство корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, услугама исхране, износи 3,47 и нижа је у односу на предходну годину (3,88), као и у односу на 2009. годину, када је износила 3,75.



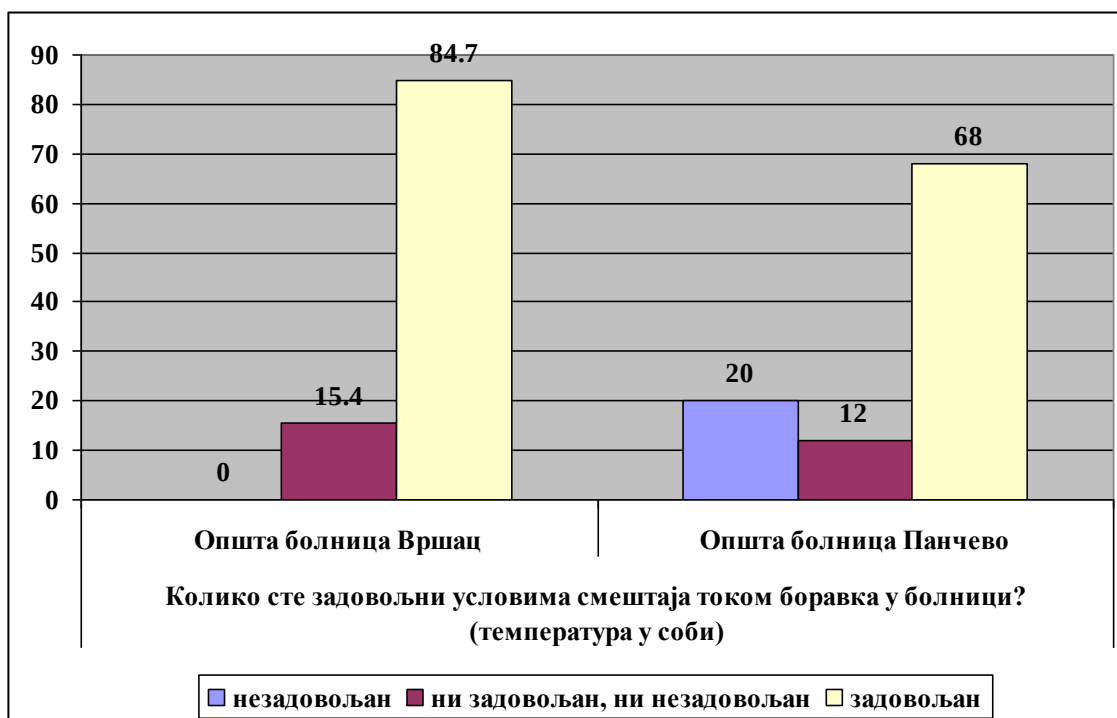
Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства је задовољна удобношћу кревета током боравка у болници (85,7%) у Општој болници у Вршцу, док је неутрално 14,3%. У Општој болници Панчево већина (52%) анкетираних корисница није задовољна удобношћу кревета, задовољно је 36% анкетираних корисница, а неутрално мишљење има 12% испитаница.

Просечна оцена за задовољство корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, условима смештаја (удобност кревета), износи 3,28 и нижа је у односу на предходну годину (3,67), као и у односу на 2009. годину, када је износила 3,65.



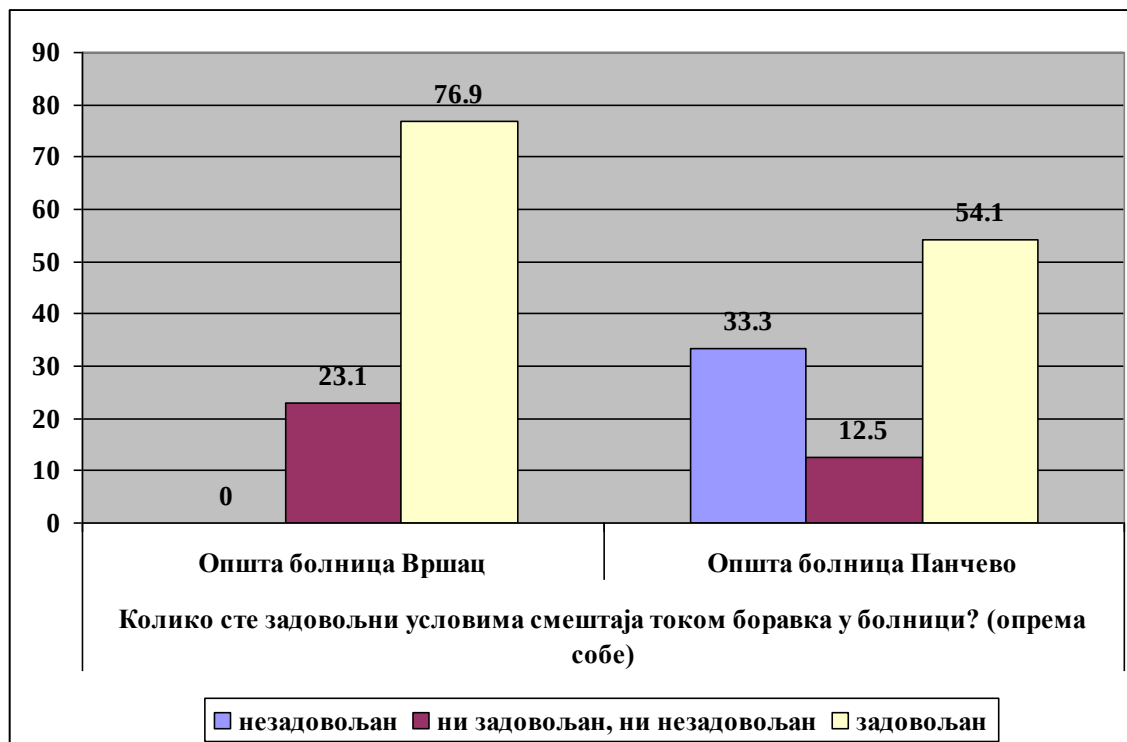
Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства је задовољна чистоћом собе, током боравка у болници (100% у Општој болници у Вршцу и 70,8% у Општој болници у Панчеву). У Општој болници у Панчеву је 20,9 % анкетираних корисница незадовољно чистоћом собе у болница, а неутрално је 8,3% испитаница.

Просечна оцена за задовољство корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, условима смештаја (чистоћа собе), износи 3,84 и нижа је у односу на предходну годину (4,25), као и у односу на 2009. годину, када је износила (4,09).



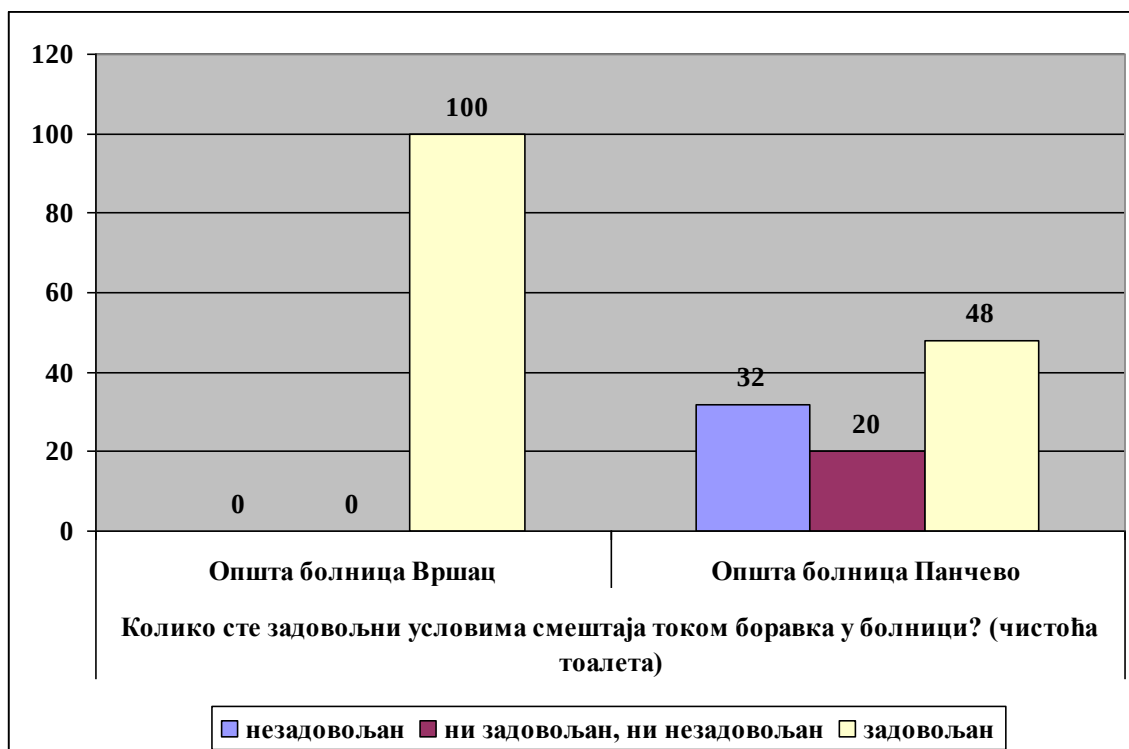
Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства је задовољна температуром у соби, током боравка у болници (84,7 % у Општој болници у Вршцу и 68% у Општој болници Панчево). У Општој болници у Вршцу 15,4% анкетираних корисница је неутрално по овом питању, а у Општој болници Панчево 12%, док је у наведеној болници 20% испитаница незадовољно температуром у соби током боравка у болници.

Просечна оцена за задовољство корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, условима смештаја (температура у соби), износи 3,84 и нижа је у односу на предходну годину (4,19), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,23.



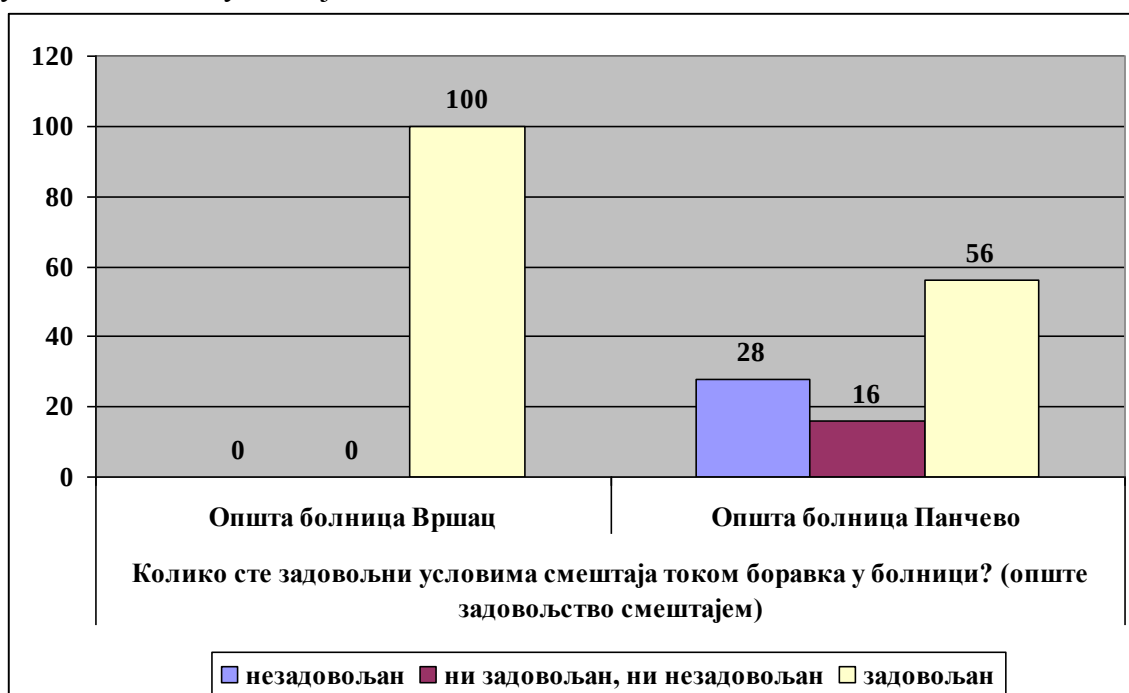
Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства је задовољна опремом у соби током боравка у болници (76,9 % у Општој болници у Вршцу и 54,1% у Општој болници у Панчеву). 23,1% анкетираних корисница из Опште болнице у Вршцу и 12,5% из Опште болнице у Панчеву је ни задовољно, ни незадовољно што се тиче опремљености собе. У Општој болници у Панчеву незадовољна је трећина испитаница опремљеношћу собе.

Просечна оцена за задовољство корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, условима смештаја (опрема у соби), износи 3,49 и нижа је у односу на предходну годину (3,89), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,02.



Већина анкетираних корисника са одељења гинекологије и акушерства је задовољна чистоћом тоалета, током боравка у болници (100% у Општој болници у Вршцу и 48% у Општој болници у Панчеву). 32% анкетираних корисника Општој болници у Панчеву је незадовољно чистоћом тоалета, а неутрално је 20% анкетираних.

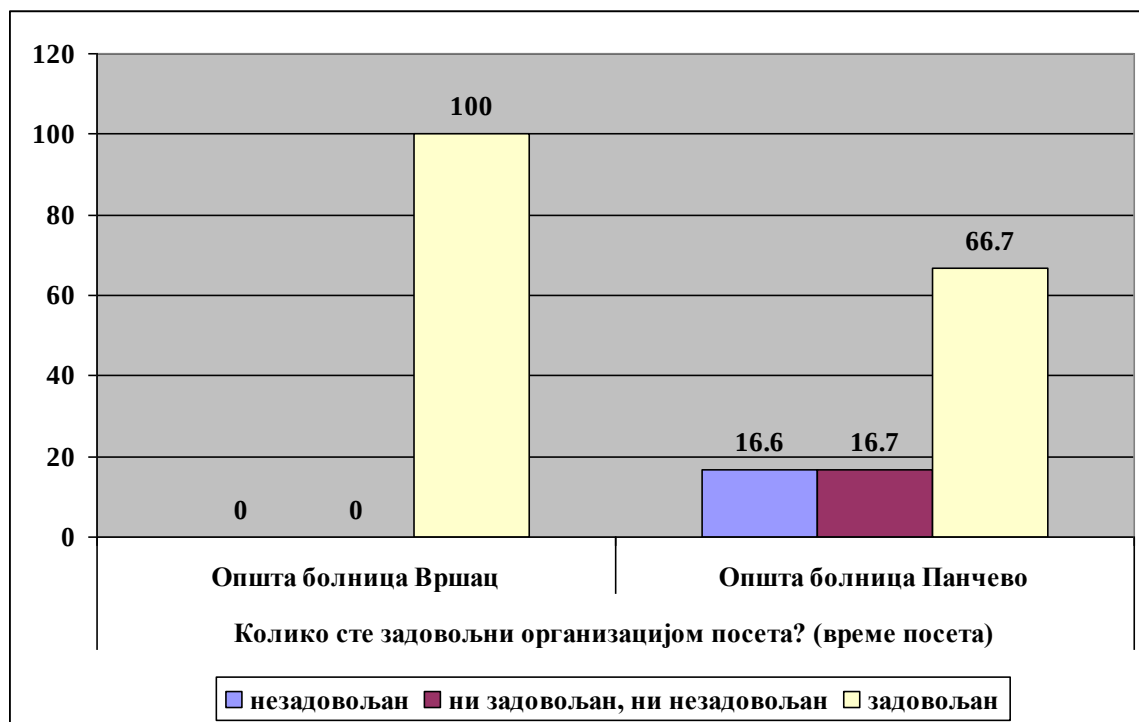
Просечна оцена за задовољство корисника на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, условима смештаја (чистоћа тоалета), износи 3,58 и нижа је у односу на предходну годину (3,91), као и у односу на 2009. годину, када је износила 3,74.



Већина анкетираних корисника са одељења гинекологије и акушерства је задовољна смештајем, током боравка у болници (100% у Општој болници у Вршцу и 56% у Општој болници у Панчеву).

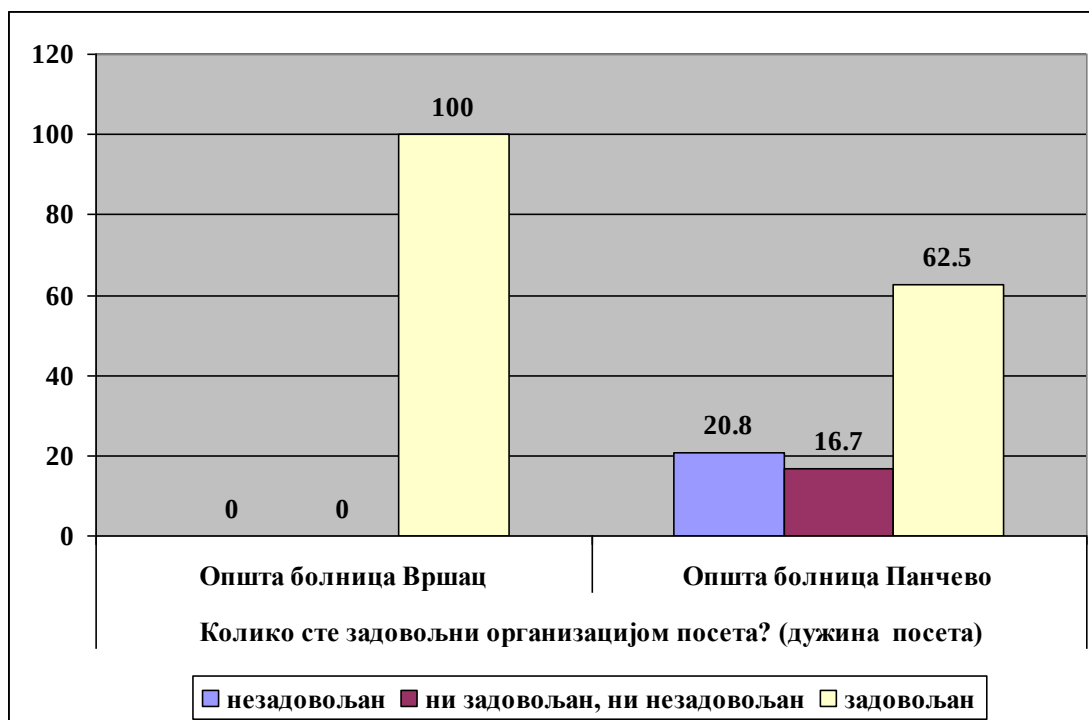
28% испитаница у Општој болници у Панчеву је незадовољно што се тиче општег задовољства смештајем у болници, а неутрално је 16% .

Просечна оцена за опште задовољство корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, условима смештаја, износи 3,66 и нижа је у односу на предходну годину (3,94), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,02.



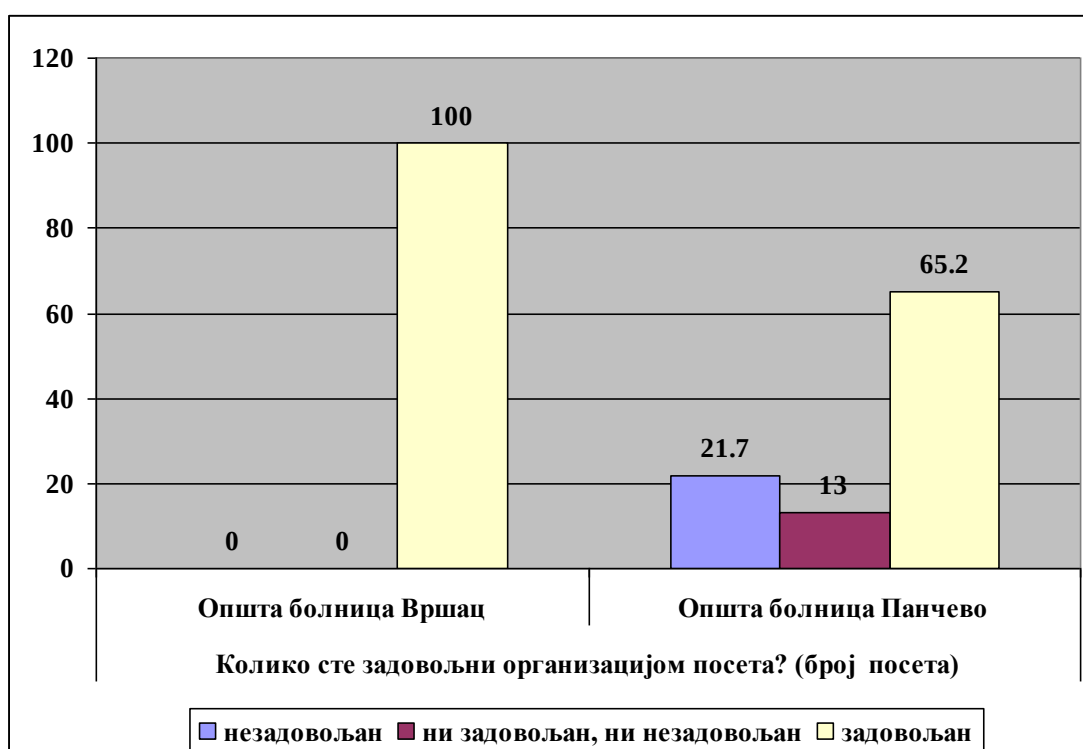
Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства је задовољна временом посета, током боравка у болници (100% у Општој болници у Вршцу и 66,7% у Општој болници у Панчеву). У Општој болници у Панчеву, скоро подједнак проценат испитаница је незадовољан (16,6%), или има неутралан став по овом питању (16,7%).

Просечна оцена за задовољство корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, организацијом посета (време посета), износи 3,87 и нижа је у односу на предходну годину (4,44), али је виша у односу на 2009. годину, када је износила 3,51.



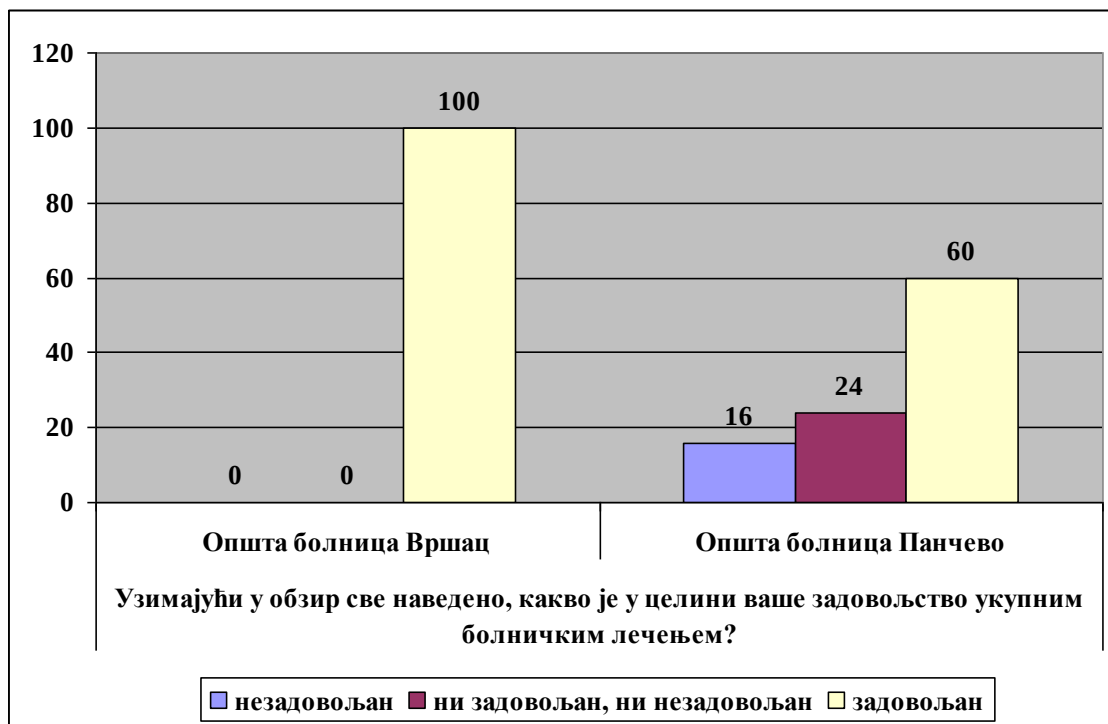
Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства је задовољна дужином посета, током боравка у болници (100% у Општој болници у Вршцу и 62,5% у Општој болници у Панчеву). У Панчеву је 20,8% испитаница незадовољно и 16,7% је неутрално.

Просечна оцена за задовољство корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, организацијом посета (дужина посета), износи 3,78 и нижа је у односу на предходну годину (4,40), а виша у односу на 2009. годину, када је износила 3,30.



Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства је задовољна бројем посета, током боравка у болници (100% у Општој болници у Вршцу и 65,2% у Општој болници у Панчеву).

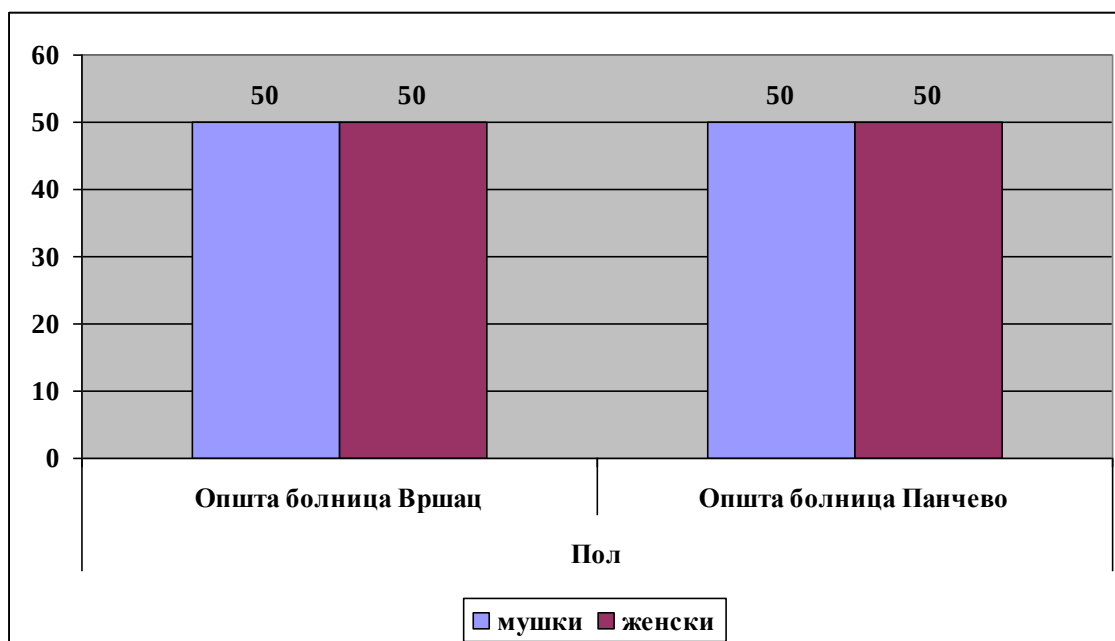
Просечна оцена за задовољство корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, организацијом посета (број посета), износи 3,86 и нижа је у односу на предходну годину (4,38), а виша у односу на 2009. годину, када је износила 3,51.



Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства је задовољна болничким лечењем (100% у Општој болници у Вршцу и 60% у Општој болници у Панчеву).

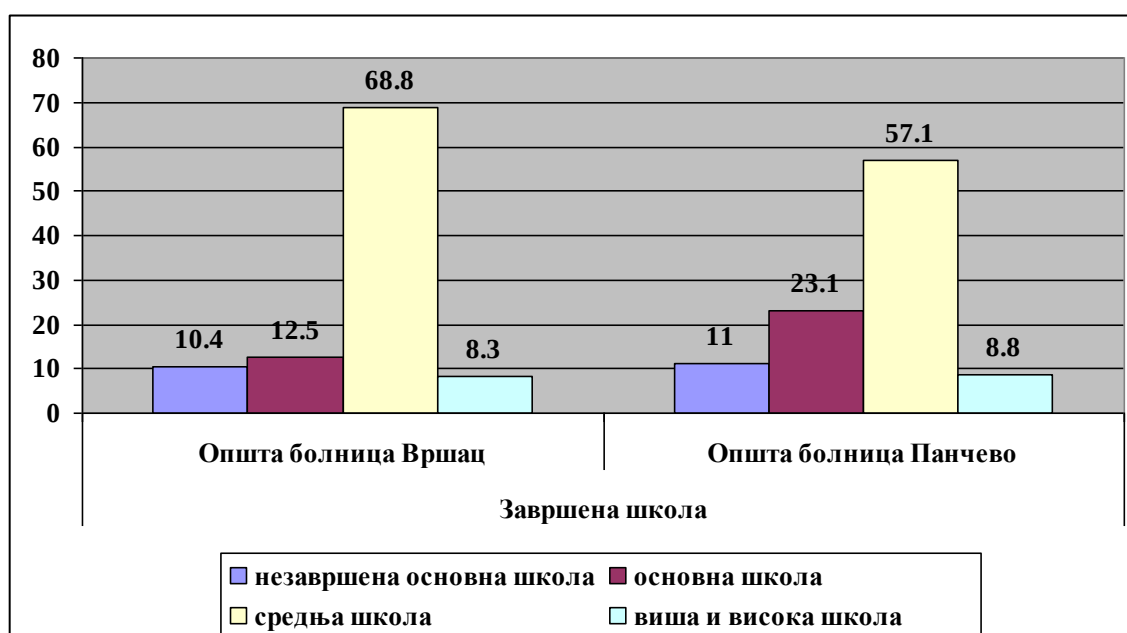
Просечна оцена за задовољство корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, укупним болничким лечењем, износи 3,97 и нижа је у односу на предходну годину (4,10), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,13.

СТАЦИОНАРНА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА ИЗ ОБЛАСТИ ХИРУРГИЈЕ



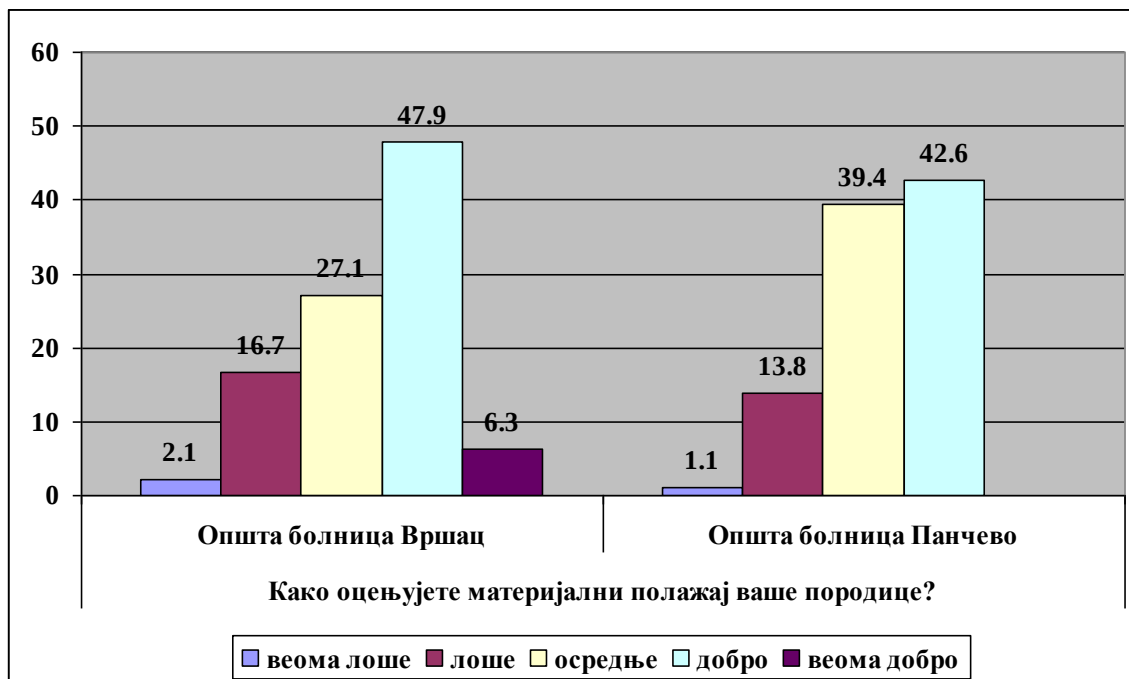
Структура анкетираних корисника на одељењима хирургије по полу је следећа: у Општој болници Вршац је било 50% мушкараца и 50% жена, а у Општој болници Панчево 50% мушкараца и 50% жена.

Од 2009. године до 2014. године повећао се проценат анкетираних мушкараца у стационарној здравственој заштити из области хирургије обе болнице (са 50,7% у 2009. години на 60,20% у 2014. години), да би 2015. године био 50%, док се у истом периоду проценат анкетираних жена смањивао са 49,3% у 2009. години на 39,8% током 2014. године, а потом се у 2015. години изједначио са процентом анкетираних мушкараца.



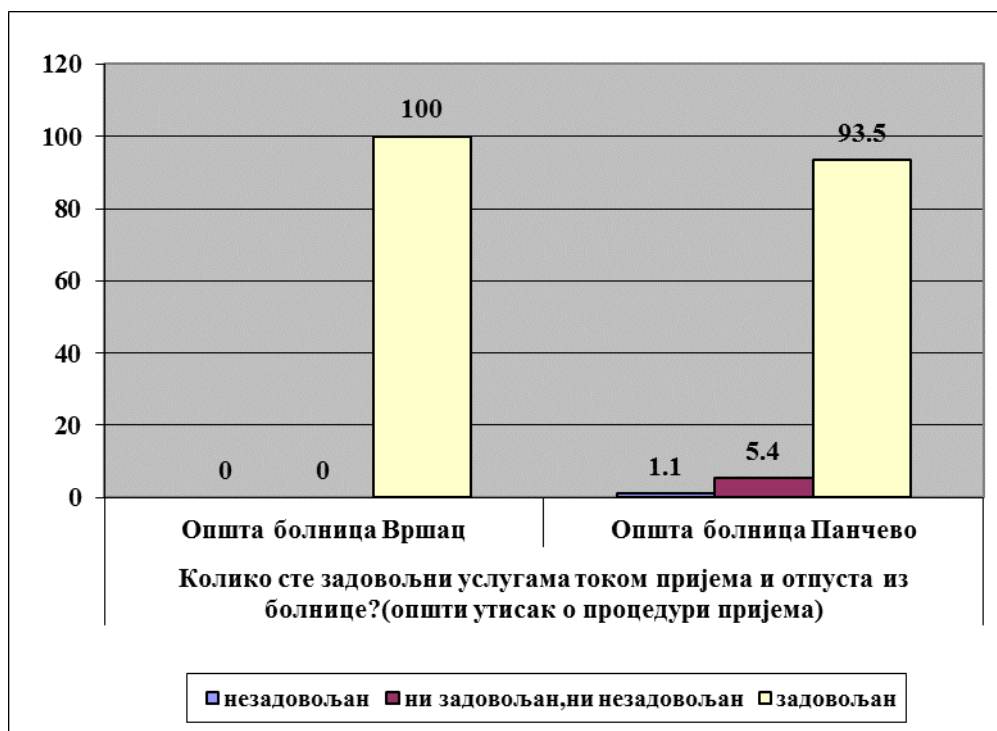
Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије обе опште болнице има завршену средњу школу (68,8% у Општој болници Вршац и 57,1% у Општој болници Панчево).

У периоду од 2009-2015. године на одељењима хирургије обе болнице, повећан је проценат испитаника са незавршеном основном школом (са 9,5% на 10,8%), као и проценат са средњом школом (са 48,2% на 61,2%), а смањен са основном школом (са 29,2% на 19,4%) и са вишом и високом школом (са 13,1% на 8,6%).



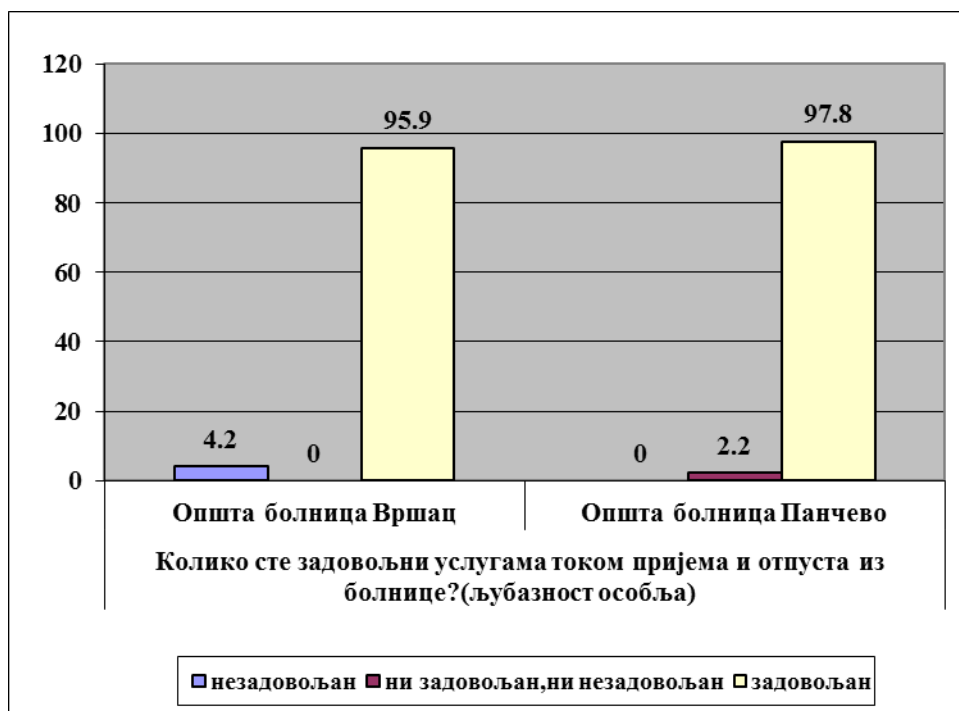
Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије обе опште болнице оцењује материјални положај своје породице као осредњи или добар (47,9% у Општој болници Вршац и 42,6% у Општој болници Панчево сматра свој материјални положај добрим, а 27,1% испитаника Вршцу и 39,4% у Панчеву сматра своје материјално стање осредњим). Са лошим материјалним стањем је 16,7% испитаника у Општој болници у Вршцу и 13,8% у Општој болници у Панчеву.

У периоду од 2009-2015. године на одељењима хирургије обе болнице, смањен је проценат испитаника који своје материјално стање оцењују као веома лоше (са 3,7% на 1,4%), као и осредњег материјалног стања (са 50,7% на 35,2%). Повећан је и проценат испитаника који своје материјално стање оцењују као лоше (са 11% на 14,8%), као и проценат оних са веома добрим (са 3% на 4,2%) и добрим материјалним стањем (са 32% на 44,4%).



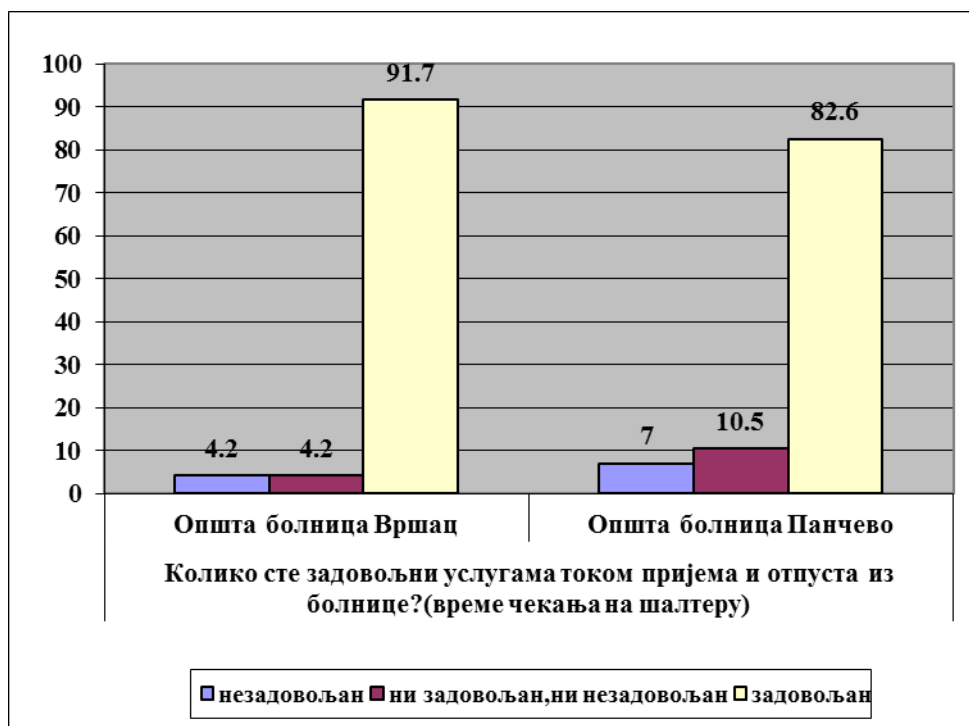
Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна процедуром пријема у болницу (100% у Општој болници у Вршцу и 93,5% у Општој болници у Панчеву).

Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама током пријема и отпуста (општи утисак о процедури пријема), износи 4,46 и нижа је у односу на предходну годину (4,60), али је виша у односу на 2009. годину, када је износила 4,41.



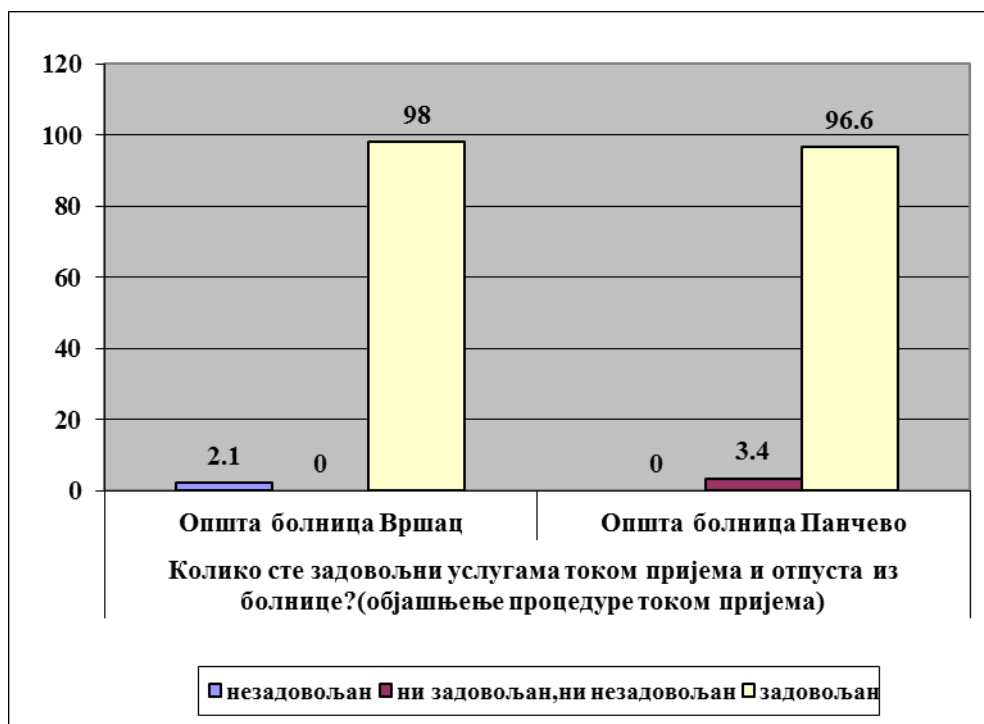
Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна љубазношћу особља приликом пријема и отпуста из болнице (95,9 % у Општој болници у Вршцу и 97,8% у Општој болници у Панчеву).

Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама током пријема и отпуста (љубазност особља), износи 4,57 и нижа је у односу на предходну годину (4,64), али виша у односу на 2009. годину, када је износила 4,47.



Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна са временом чекања на шалтеру приликом пријема и отпуста из болнице (91,7% у Општој болници у Вршцу и 82,6% у Општој болници у Панчеву)..

Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама током пријема и отпуста (време чекања на шалтеру), износи 4,23% и виша је у односу на предходну годину (4,20%), а приближна је 2009. години, када је износила 4,21%.



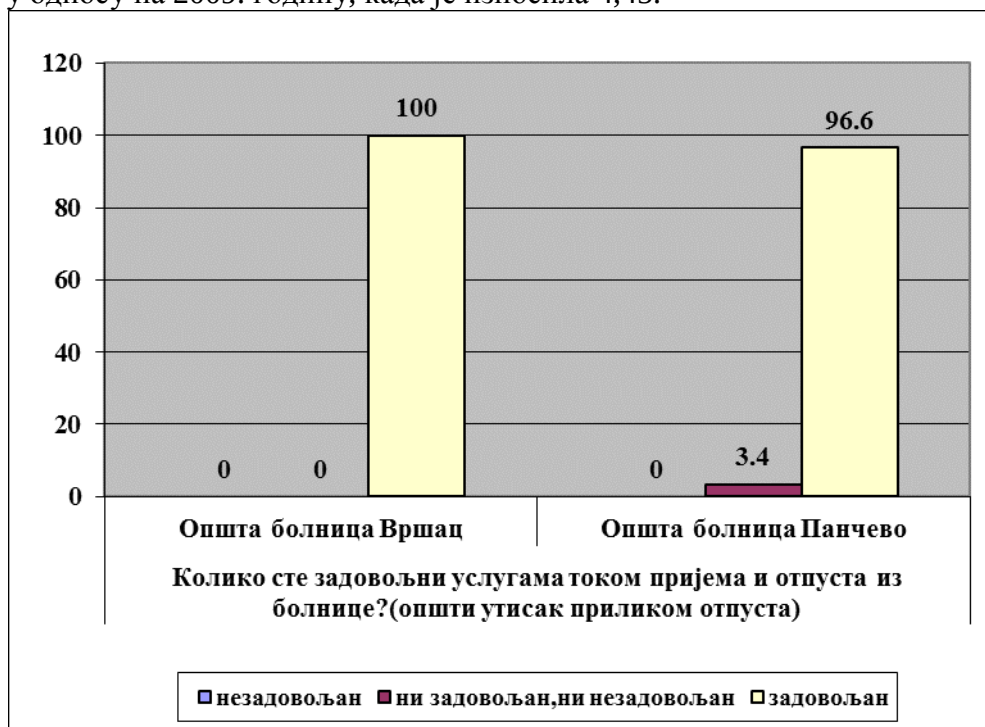
Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна објашњењем процедуре током пријема у болницу 98% у Општој болници у Вршцу и 96,6% у Општој болници у Панчеву).

Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама током пријема и отпуста (објашњење процедуре током пријема), износи 4,48 и нижа је у односу на предходну годину (4,54), али виша у односу на 2009. годину, када је износила 4,40.



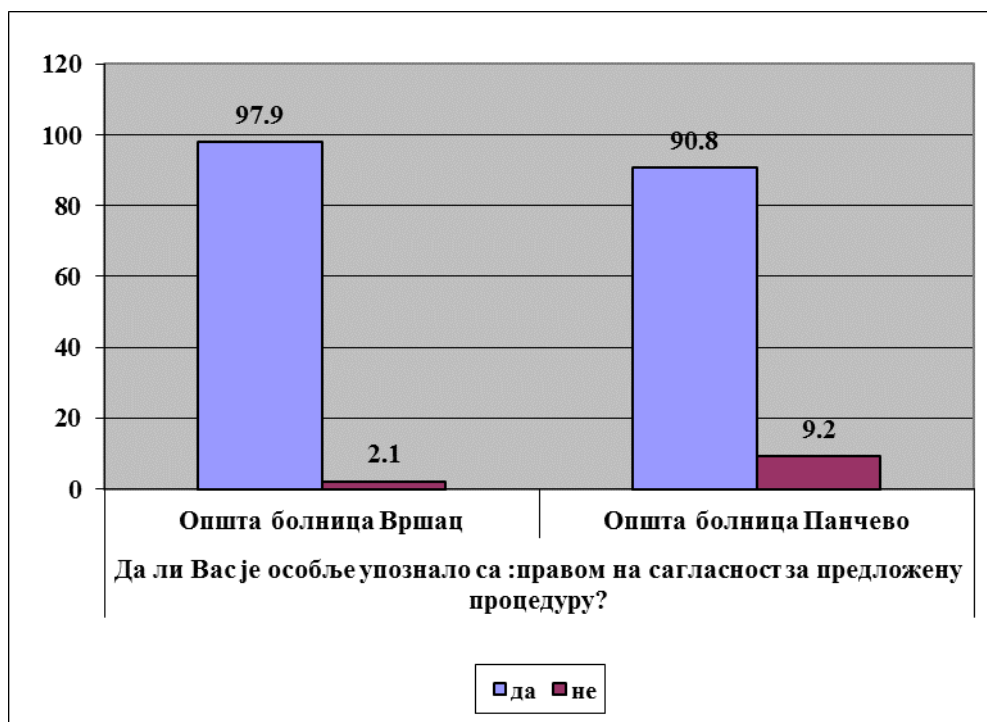
Скоро сви анкетирани корисници на одељењима хирургије су задовољни временом чекања до смештаја у собу, приликом пријема у болницу (93,7% у Општој болници у Вршцу и 95,5% у Општој болници у Панчеву).

Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама током пријема и отпуста (време до смештаја у собу), износи 4,55 и нижа је у односу на предходну годину 4,66, али виша у односу на 2009. годину, када је износила 4,45.



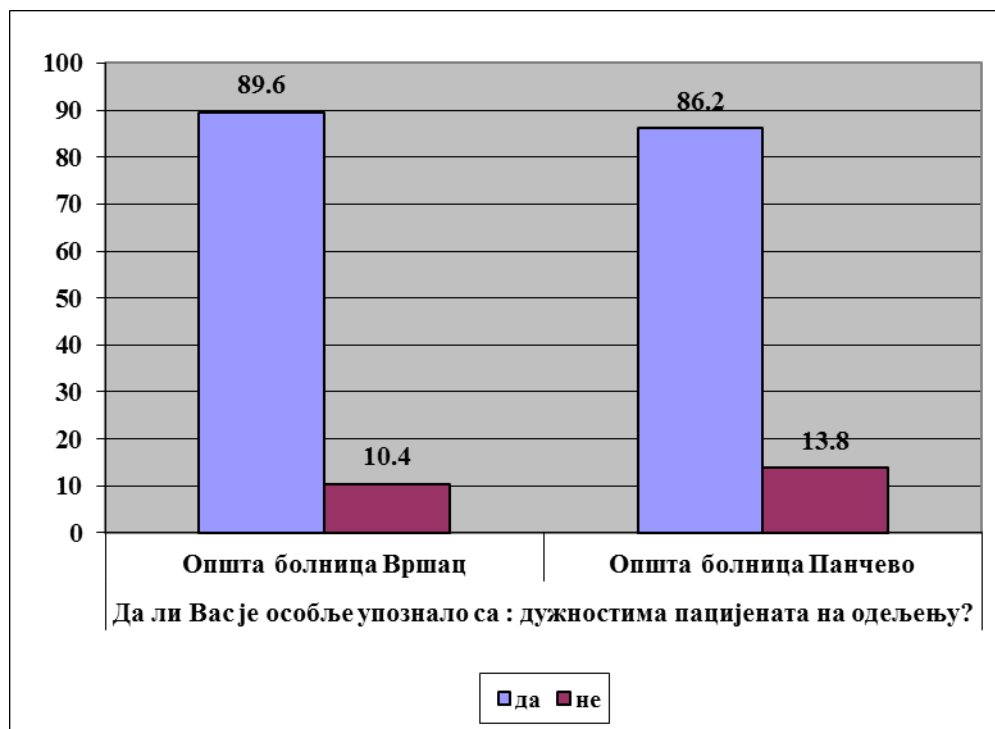
Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна процедуром отпуста из болнице (100% у Општој болници у Вршцу и 96,6% у Општој болници у Панчеву).

Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама током пријема и отпуста из болнице (општи утисак приликом отпуста), износи 4,63 и виша је у односу на предходну годину (4,60) као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,52.



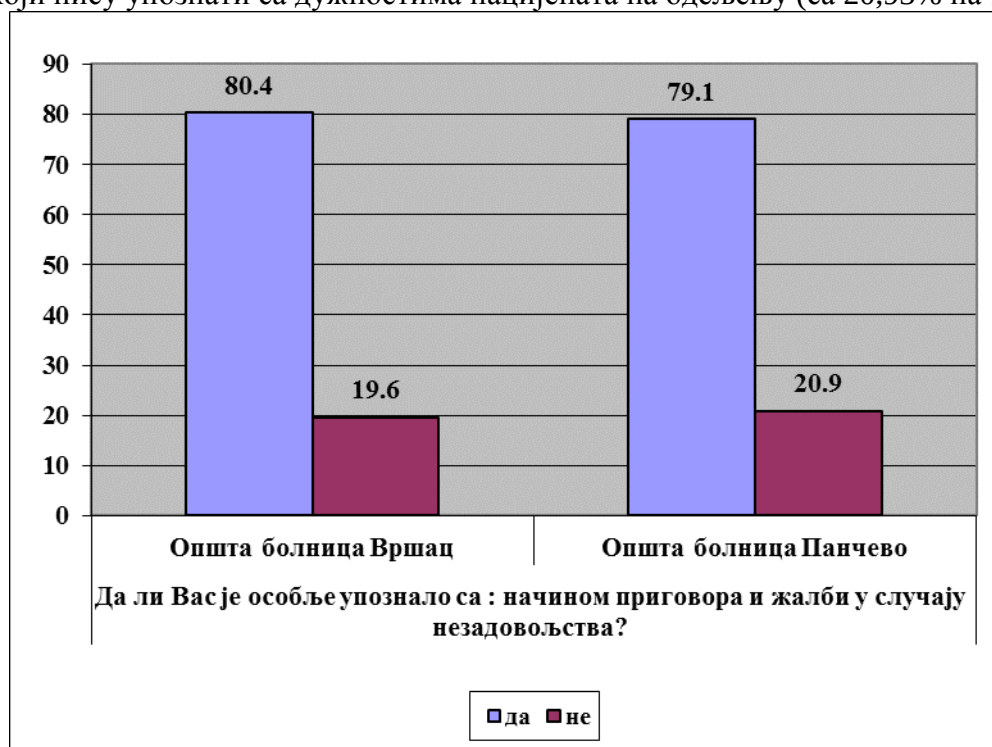
Већину анкетираних корисника на одељењима хирургије је особље упознало са правом на сагласност за предложену процедуру (97,9% у Општој болници у Вршцу и 90,8% у Општој болници у Панчеву).

У периоду од 2009-2015. године смањен је проценат анкетираних корисника са хируршких одељења обе болнице, који нису упознати са правом на сагласност за предложену процедуру (са 12,9% на 6,7%).



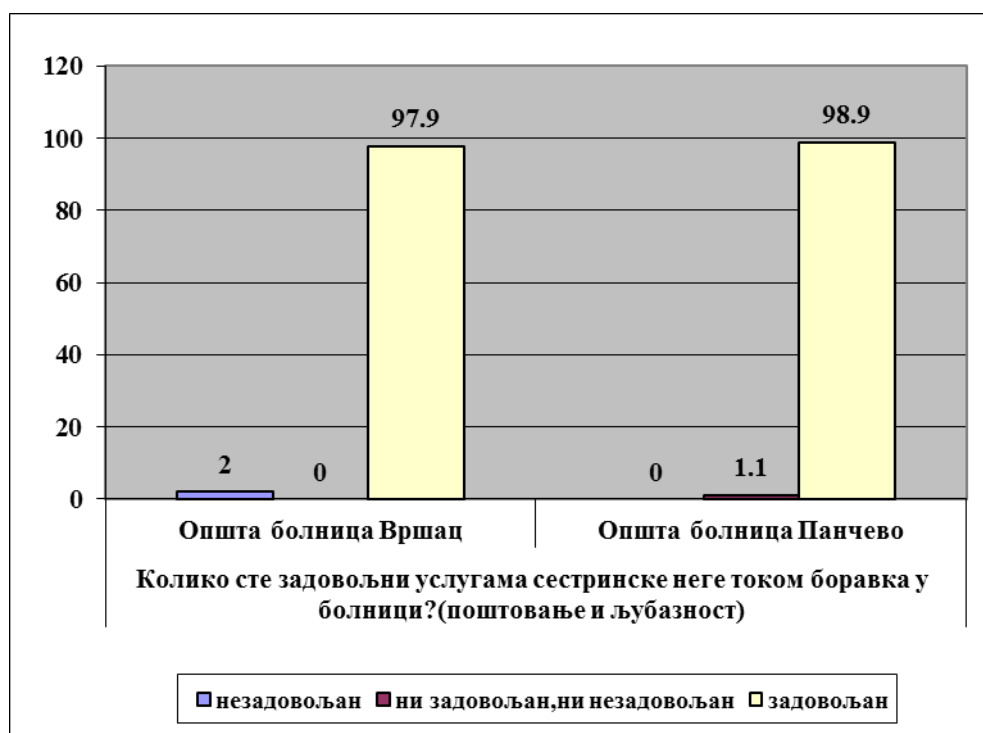
Већину анкетираних корисника на одељењима хирургије је особље упознало са дужностима пацијената на одељењу (89,6% у Општој болници у Вршцу и 86,2% у Општој болници у Панчеву). У Општој болници у Панчеву 13,8% пацијената није упознато са својим дужностима на одељењу, а у Општој болници у Вршцу 10,4%.

У периоду од 2009-2015. године смањен је проценат анкетираних корисника са хируршких одељења обе болнице, који нису упознати са дужностима пацијената на одељењу (са 20,93% на 12,60%).



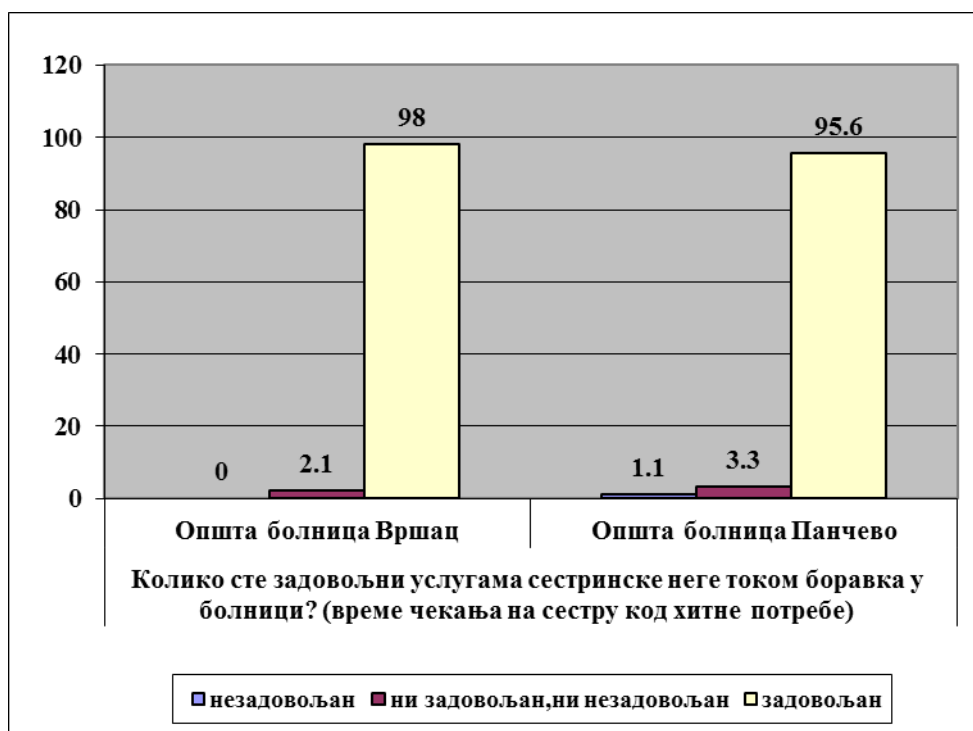
Већину анкетираних корисника на одељењима хирургије је особље упознало са начином приговора и жалби у случају незадовољства (80,4%) у Општој болници у Вршцу и 79,1% у Општој болници у Панчеву), а 20,9% анкетираних корисника у Општој болници у Панчеву није упознато са начином приговора и жалби у случају незадовољства, као и 19,6% у Општој болници у Вршцу.

У периоду од 2009-2015. године смањен је проценат анкетираних корисника са хируршких одељења обе болнице, који нису упознати са начином приговора и жалби у случају незадовољства (са 28,6% на 20,5%).



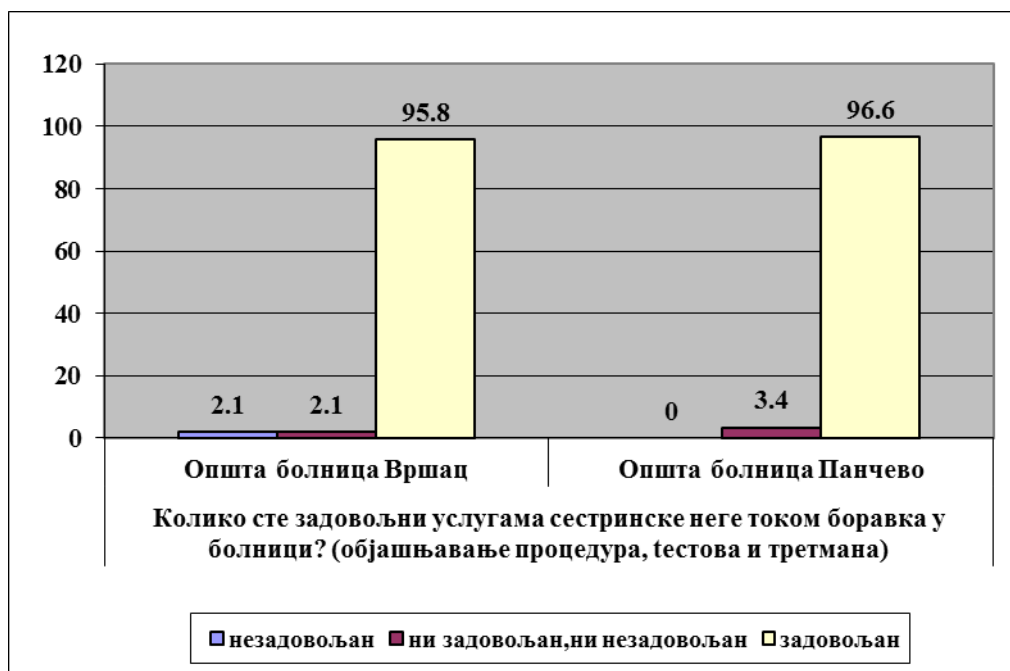
Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна поштовањем и љубазношћу сестара, током боравка у болници (97,9% у Општој болници у Вршцу и 98,9% у Општој болници у Панчеву).

Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама сестринске неге током боравка у болници (поштовање и љубазност), износи 4,62 и нижа је у односу на предходну годину (4,63), али је виша у односу на 2009. годину, када је износила 4,58.



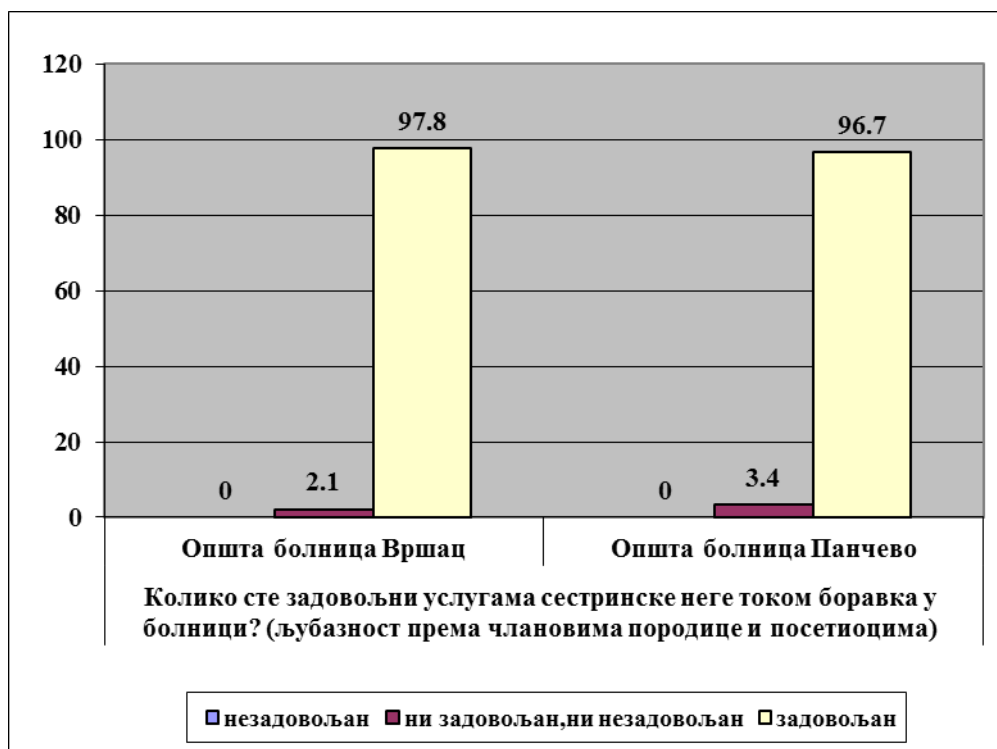
Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна временом чекања сестара кад су им хитно потребне, током боравка у болници (98% у Општој болници у Вршцу и 95,6% у Општој болници у Панчеву).

Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама сестринске неге током боравка у болници (време чекања на сестру код хитне потребе) износи 4,57 и нижа је у односу на предходну годину (4,62), али виша у односу на 2009. годину, када је износила 4,46.



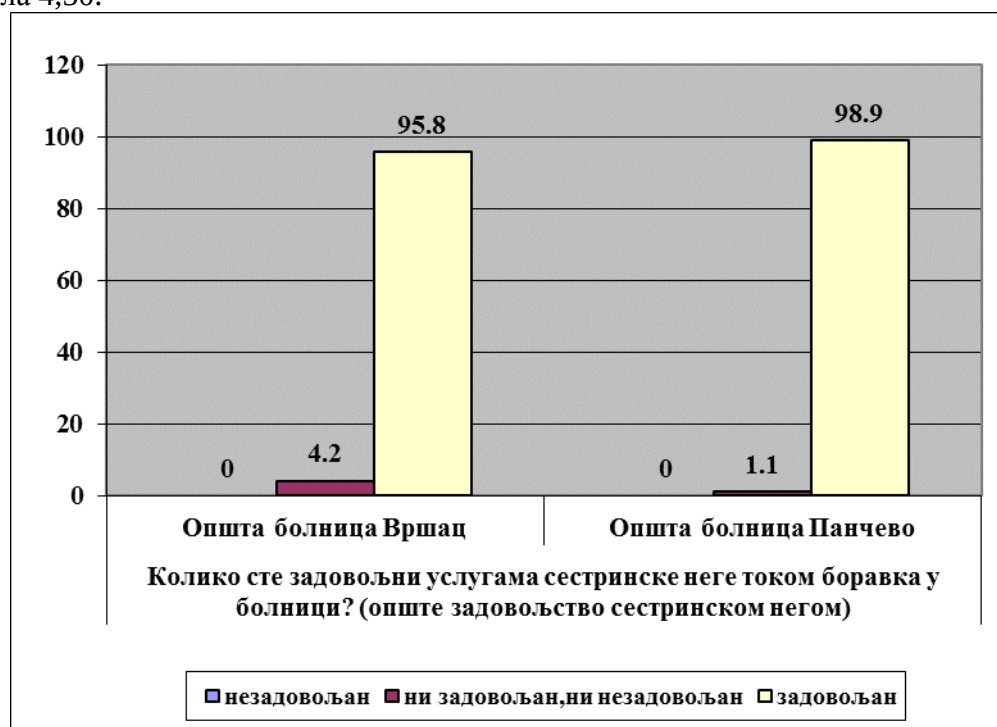
Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна објашњењима сестара што се тиче процедура, тестова и третмана, током боравка у болници (95,8% у Општој болници у Вршцу и 96,6% у Општој болници у Панчеву).

Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама сестринске неге током боравка у болници (објашњавање процедура, тестова и третмана) износи 4,51 и нижа је у односу на предходну годину (4,61), али нешто виша у односу на 2009. годину, када је износила 4,49.



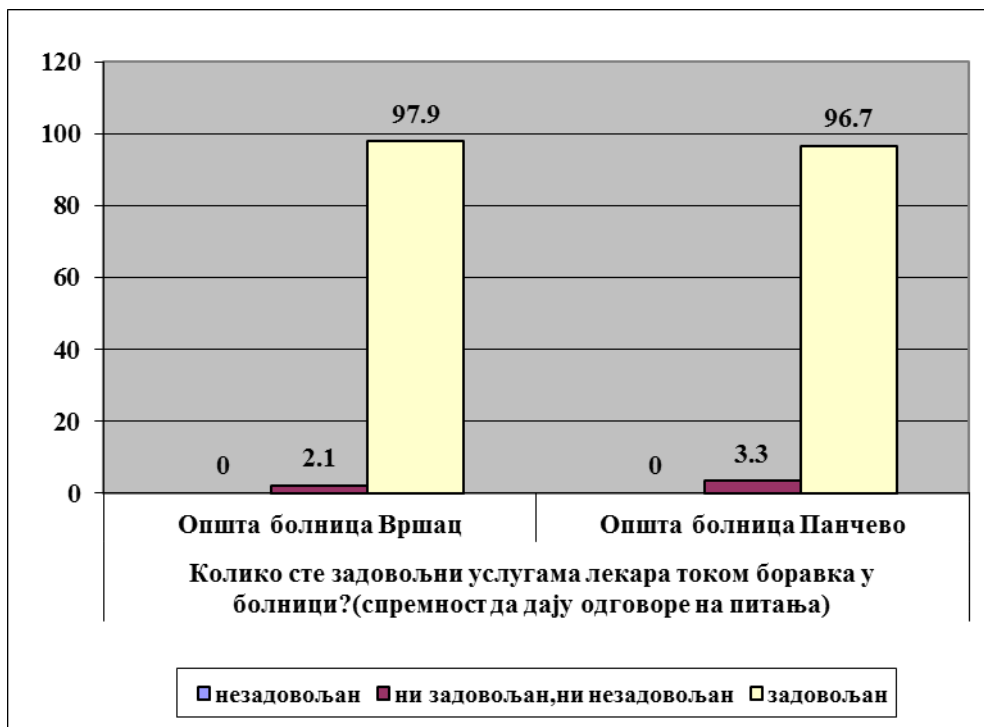
Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна љубазношћу сестара према члановима породице и посетиоцима, током боравка у болници (97,8% у Општој болници у Вршцу и 96,7% у Општој болници у Панчеву).

Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама сестринске неге током боравка у болници (љубазност према члановима породице и посетиоцима) износи 4,62 и нижа је у односу на предходну годину (4,68), али је виша у односу на 2009. годину, када је износила 4,50.



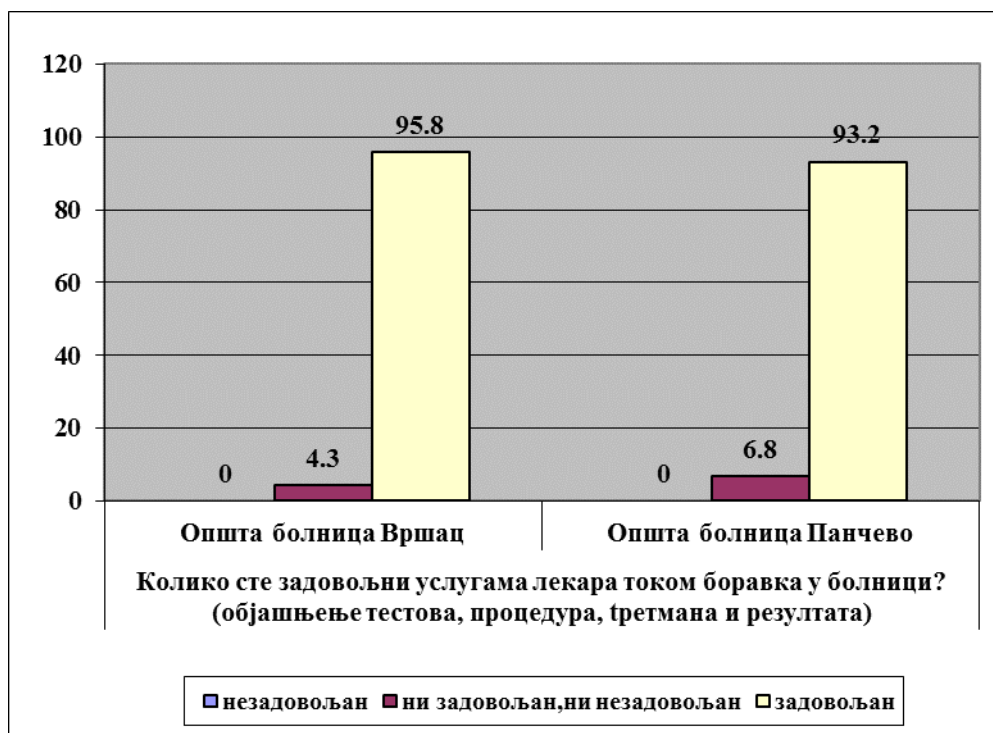
Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна сестринском негом, током боравка у болници (95,8% у Општој болници у Вршцу и 98,9% у Општој болници у Панчеву).

Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама сестринске неге током боравка у болници (опште задовољство сестринском негом) износи 4,65 и нешто је нижа у односу на предходну годину (4,67), али је виша и у односу на 2009. годину, када је износила 4,64.



Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна спремношћу лекара да дају одговоре на питања, током боравка у болници (97,9% у Општој болници у Вршцу и 96,7% у Општој болници у Панчеву).

Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама лекара током боравка у болници (спремност да дају одговоре на питања), износи 4,54 и нижа је у односу на предходну годину (4,58), а виша у односу на 2009. године, када је износила 4,45.



Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна објашњењима лекара што се тиче тестова, процедура, третмана и резултата, током боравка у болници (95,8% у Општој болници у Вршцу и 93,2% у Општој болници у Панчеву).

Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама лекара током боравка у болници (објашњење тестова, процедура, третмана и резултата), износи 4,49 и нижа је у односу на предходну годину (4,55), али виша у односу на 2009. годину, када је износила 4,43.



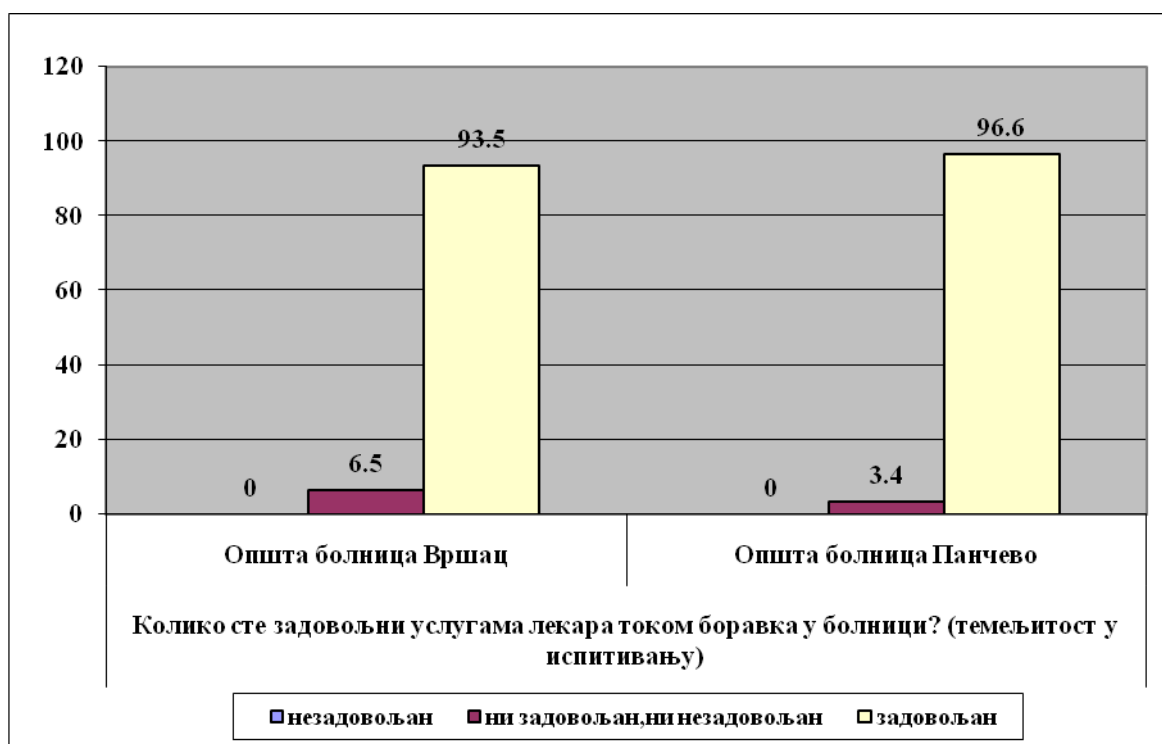
Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна поштовањем и љубазношћу лекара, током боравка у болници (98% у Општој болници у Вршцу и 98,9% у Општој болници у Панчеву).

Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама лекара током боравка у болници (поштовање и љубазност), износи 4,63 и нижа је у односу на предходну годину (4,67), а виша у односу на 2009. годину, када је износила 4,55.



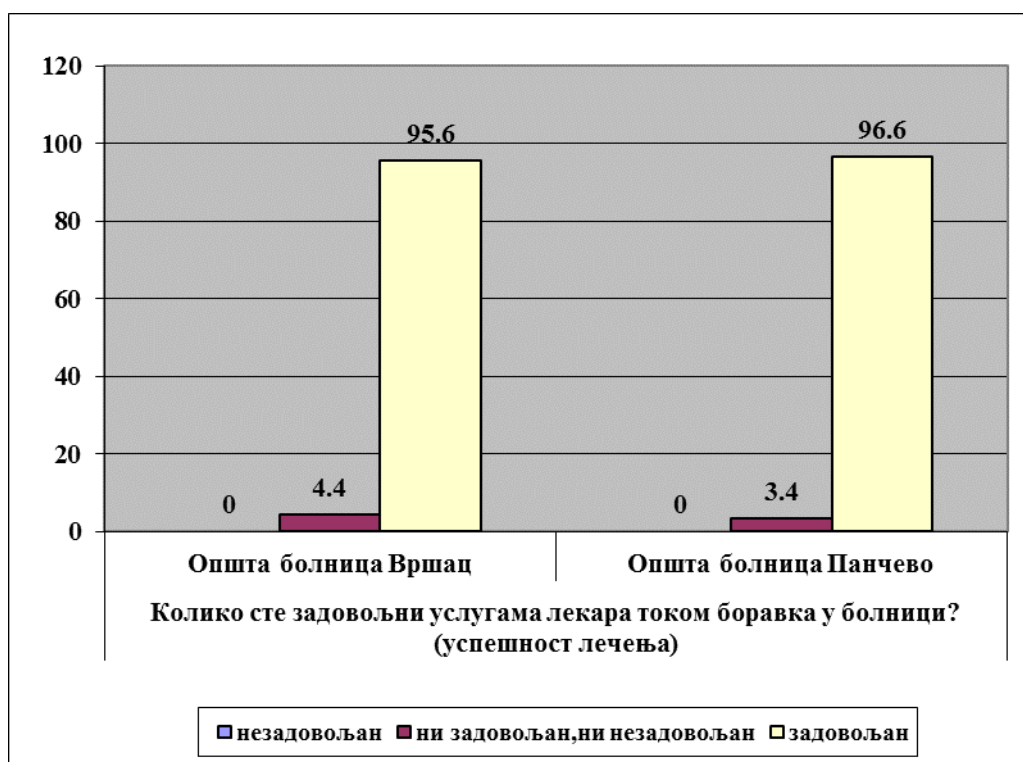
Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна способношћу лекара за дијагностиковање здравствених проблема, током боравка у болници (95,8% у Општој болници у Вршцу и 97,7 у Општој болници у Панчеву).

Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама лекара током боравка у болници (способност дијагностиковања здравствених проблема), износи 4,57 и нижа је у односу на предходну годину (4,62), а виша у односу на 2009. годину, када је износила 4,51.



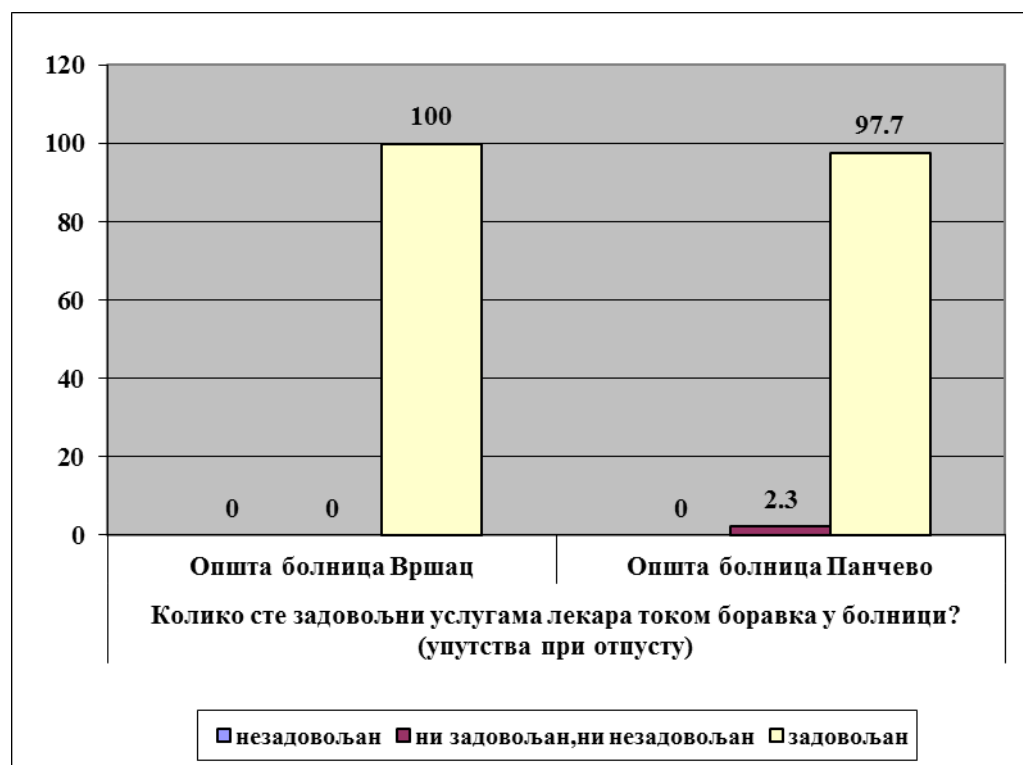
Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна темељитошћу у испитивању ординирајућих лекара током боравка у болници (93,5% у Општој болници у Вршцу и 96,6% у Општој болници у Панчеву).

Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, темељитошћу у испитивању ординирајућих лекара током боравка, износи 4,53 и нижа је у односу на предходну годину (4,59), али виша у односу на 2009. годину, када је износила 4,40.



Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна успешношћу лечења, током боравка у болници (95,6% у Општој болници у Вршцу и 96,6% у Општој болници у Панчеву).

Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама лекара током боравка у болници (успешност лечења), износи 4,54 и нижа је у односу на предходну годину (4,64), али виша у односу на 2009. годину, када је износила 4,51.



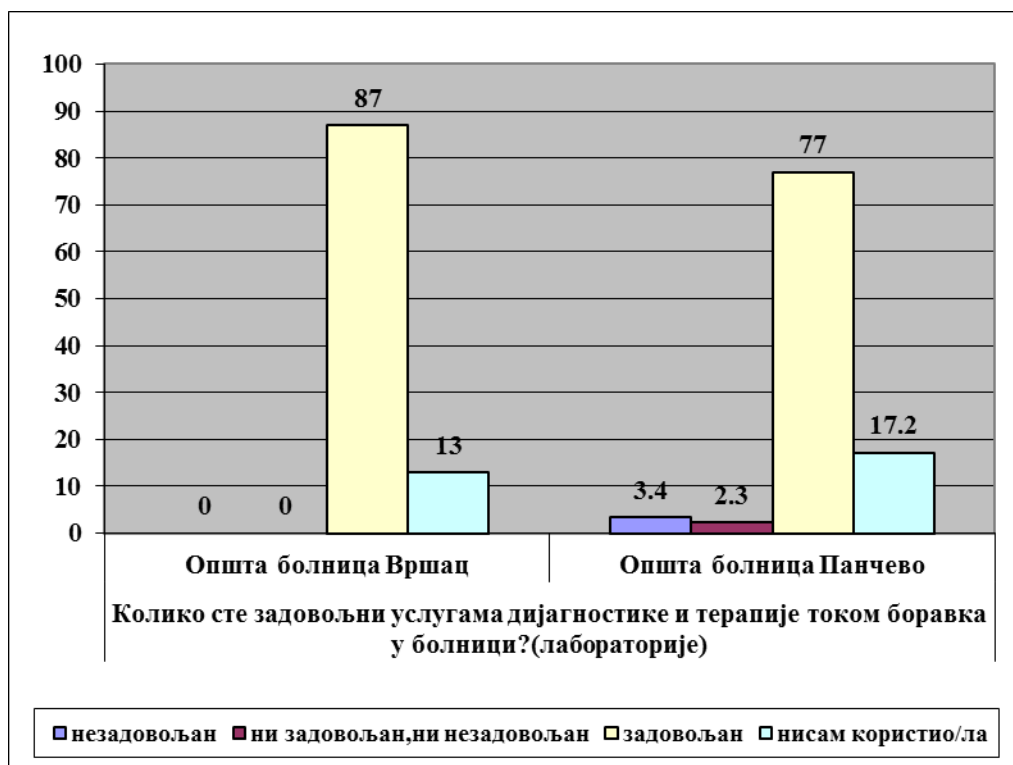
Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна упутствима лекара добијеним при отпуста (100% у Општој болници у Вршцу и 97,7% у Општој болници у Панчеву).

Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама лекара током боравка у болници (упутства при отпуста), износи 4,56 и нижа је у односу на предходну годину (4,64), али виша у односу на 2009. годину, када је износила 4,47.



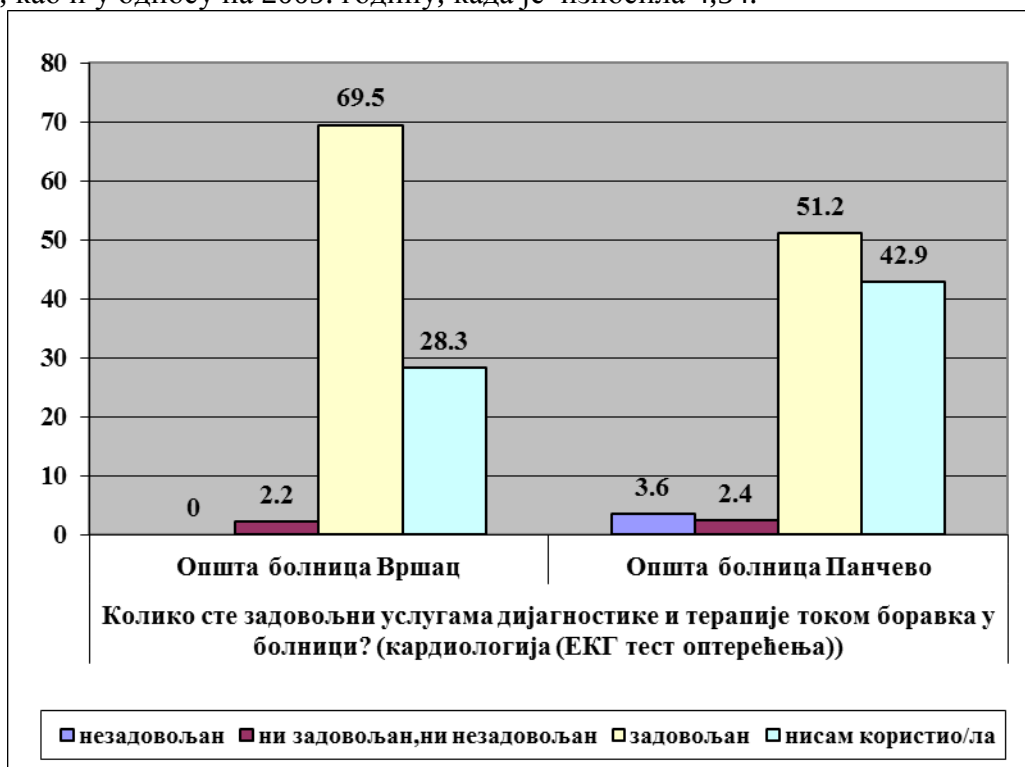
Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна услугама лекара, током боравка у болници (95,8% у Општој болници у Вршцу и 97,8% у Општој болници у Панчеву).

Просечна оцена за опште задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама лекара током боравка у болници, износи 4,60 и нижа је у односу на предходну годину (4,65), али виша у односу на 2009. годину, када је износила 4,51.



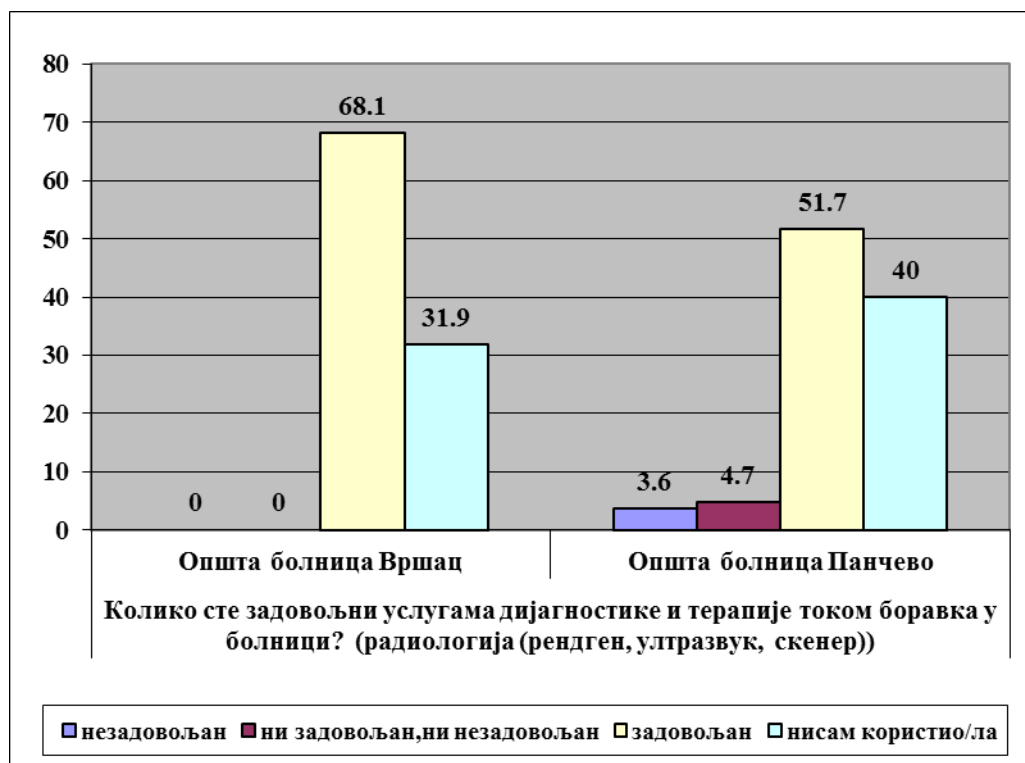
Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна лабораторијским услугама, током боравка у болници 87% у Општој болници Вршац и 77% у Општој болници Панчево.

Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама дијагностике и терапије у болници (лабораторија), износи 4,59 и виша је у односу на предходну годину (4,02), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,54.



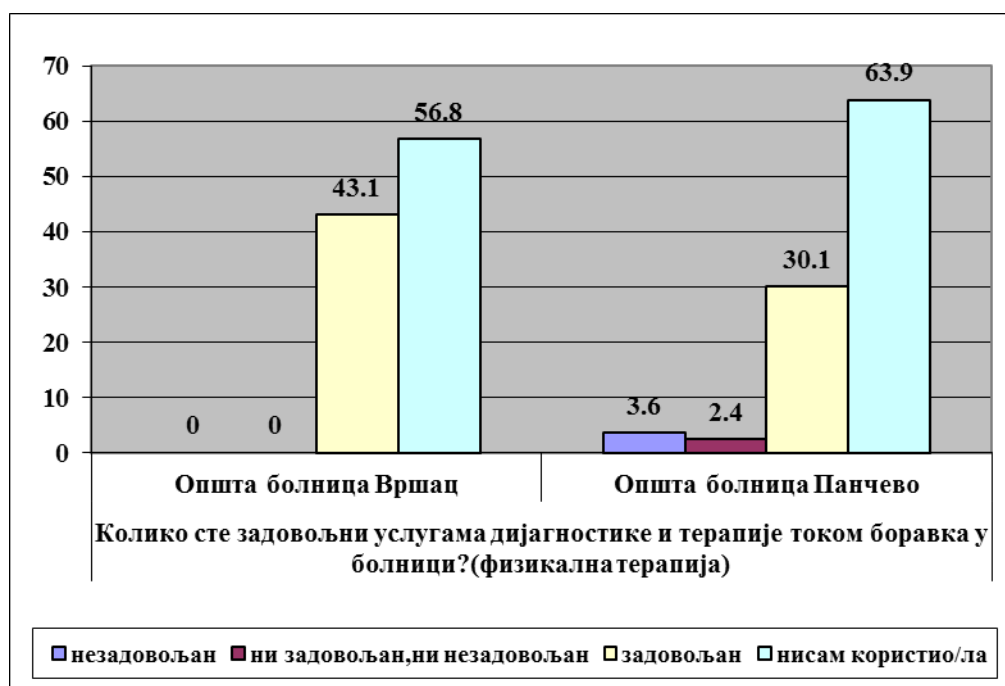
Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна интернистичким дијагностичким услугама, током боравка у болници (69,5% у Општој болници у Вршцу и 51,2% у Општој болници у Панчеву).

Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама дијагностике и терапије у болници (кардиологија, ЕКГ, тест оптерећења), износи 4,92 и виша је у односу на предходну годину (2,86), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,57.



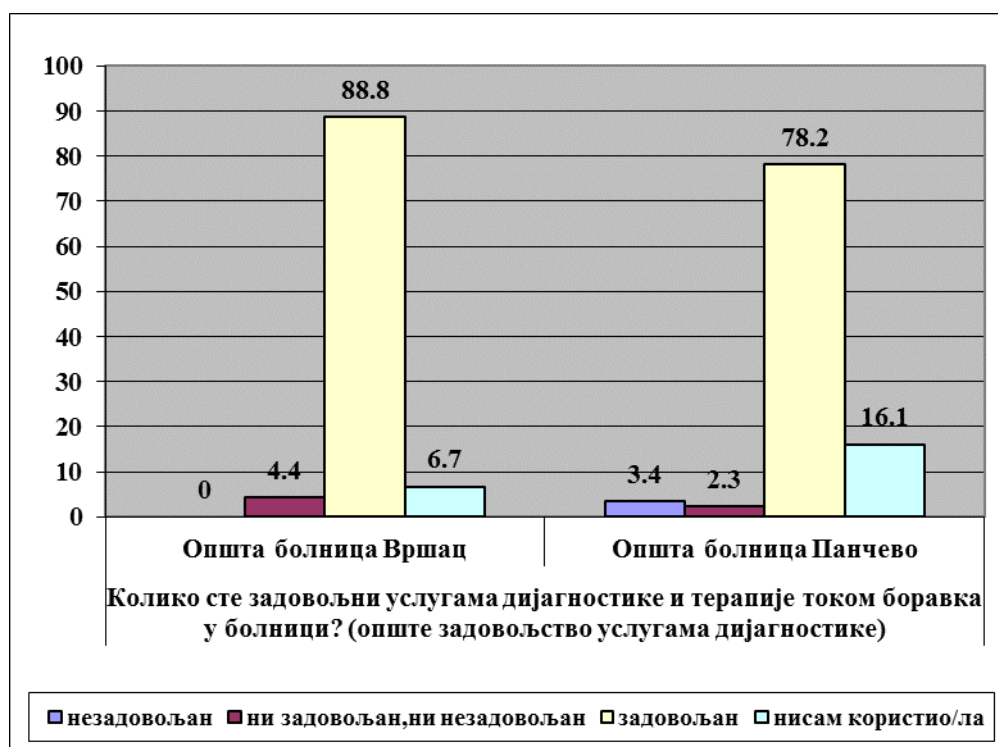
Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна радиолошким услугама, током боравка у болници (68,1% у Општој болници у Вршцу и 51,7% у Општој болници у Панчеву).

Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама дијагностике и терапије у болници (ртг, ултразвук и скенер), износи 4,89 и виша је у односу на предходну годину (3,08), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,53.



Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије није користила услуге физикалне медицине и рехабилитације, током боравка у болници (56,8% у Општој болници у Вршцу и 63,9% у Општој болници у Панчеву).

Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама дијагностике и терапије у болници (физикална терапија), износи 4,06 и нижа је у односу на 2009. годину, када је износила 4,49.



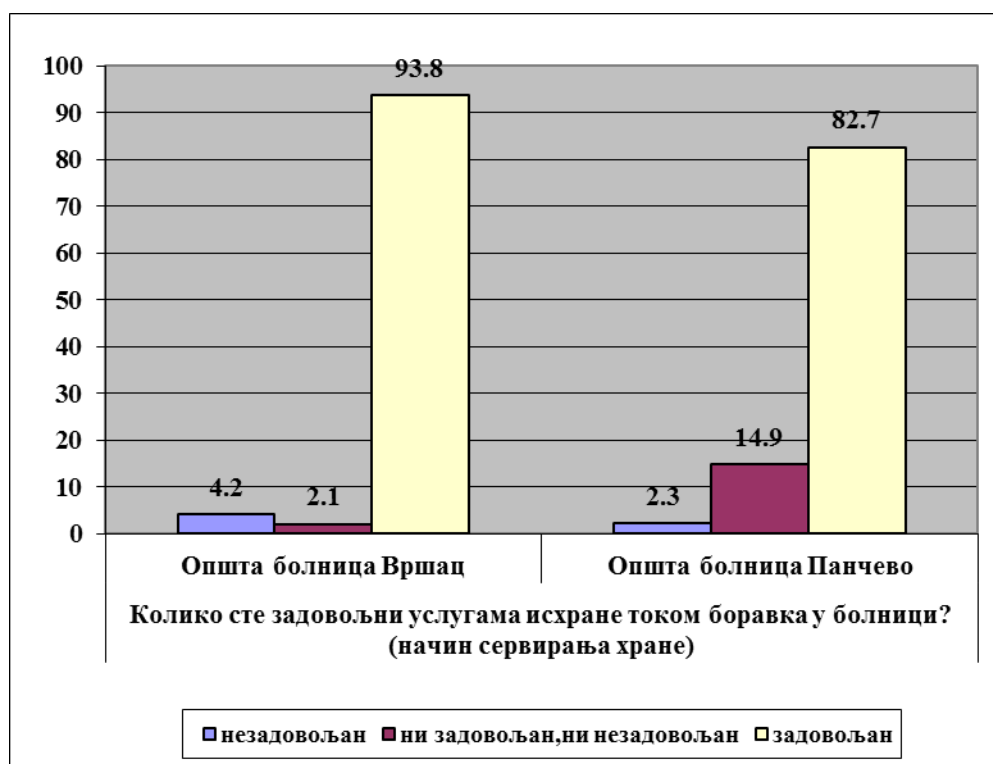
Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна дијагностичким и терапијским услугама, током боравка у болници (88,8% у Општој болници у Вршцу и 78,2% у Општој болници у Панчеву).

Просечна оцена за опште задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама дијагностике и терапије у болници, износи 4,56 и виша је у односу на предходну годину (3,92), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,46.



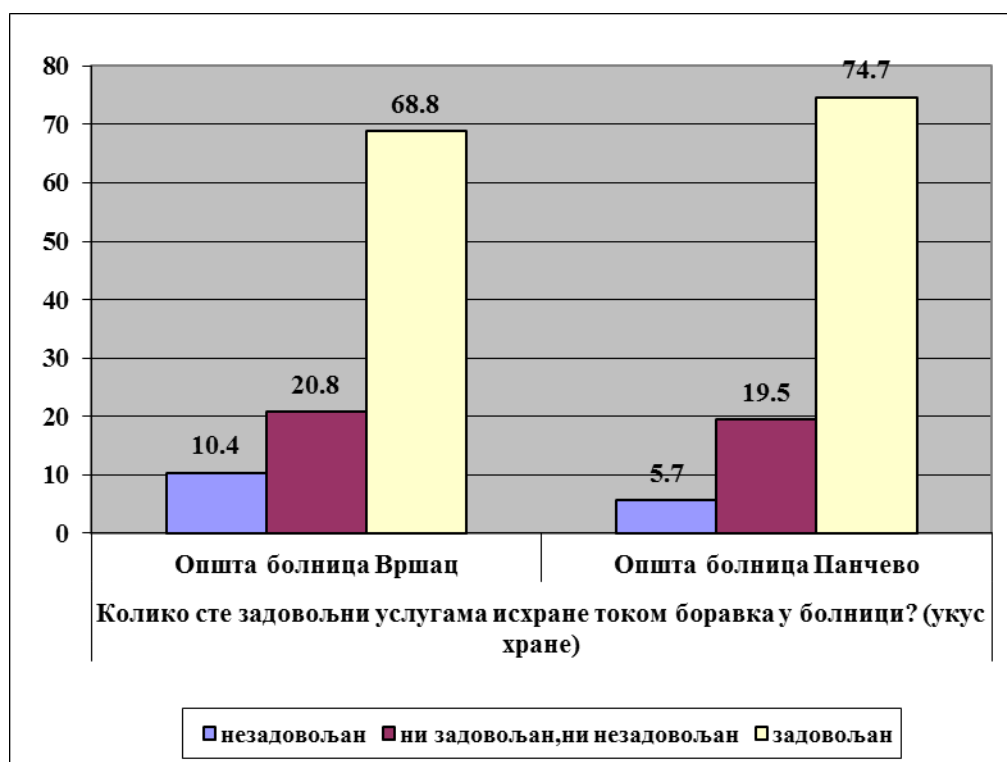
Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна временом сервирања хране, током боравка у болници (100% у Општој болници у Вршцу и 83,1% у Општој болници у Панчеву), док се 16,9% анкетираних у Општој болници у Панчеву изјаснило неутрално када је у питању време сервирања хране.

Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама исхране током боравка у болници (време сервирања хране), износи 4,20 и нижа је у односу на предходну годину (4,33), али је виша у односу на 2009. годину, када је износила 4,14.



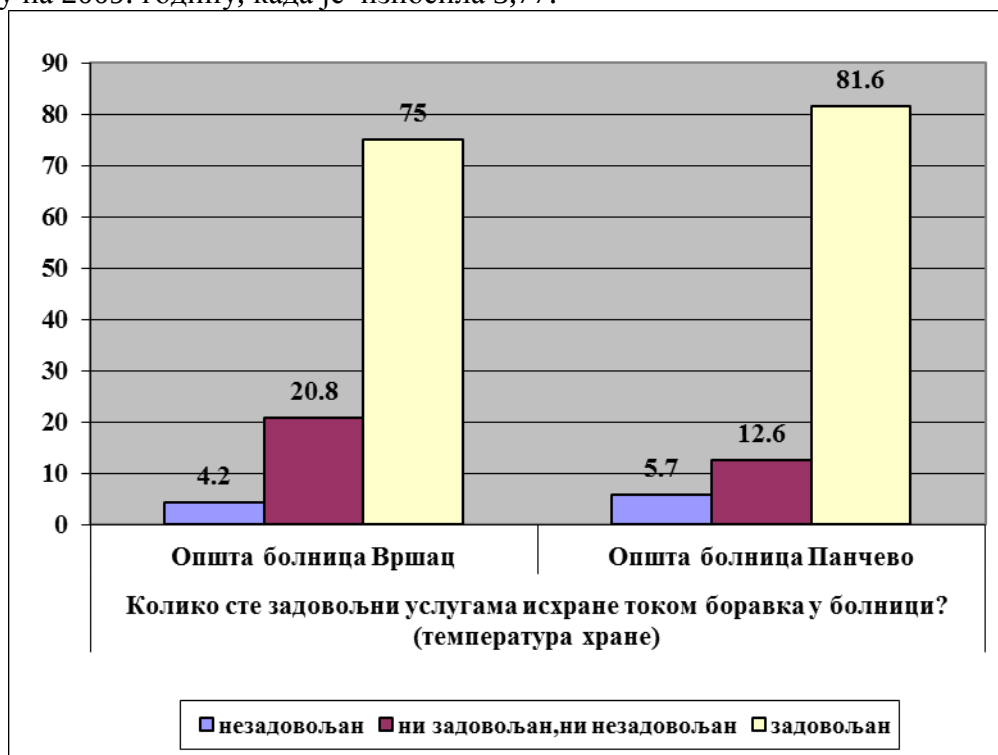
Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна начином сервирања хране током боравка у болници (93,8% у Општој болници у Вршцу и 82,7% у Општој болници у Панчеву).

Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама исхране током боравка у болници (начин сервирања хране), износи 4,16 и нижа је у односу на предходну годину (4,28), али виша у односу на 2009. годину, када је износила 4,09.



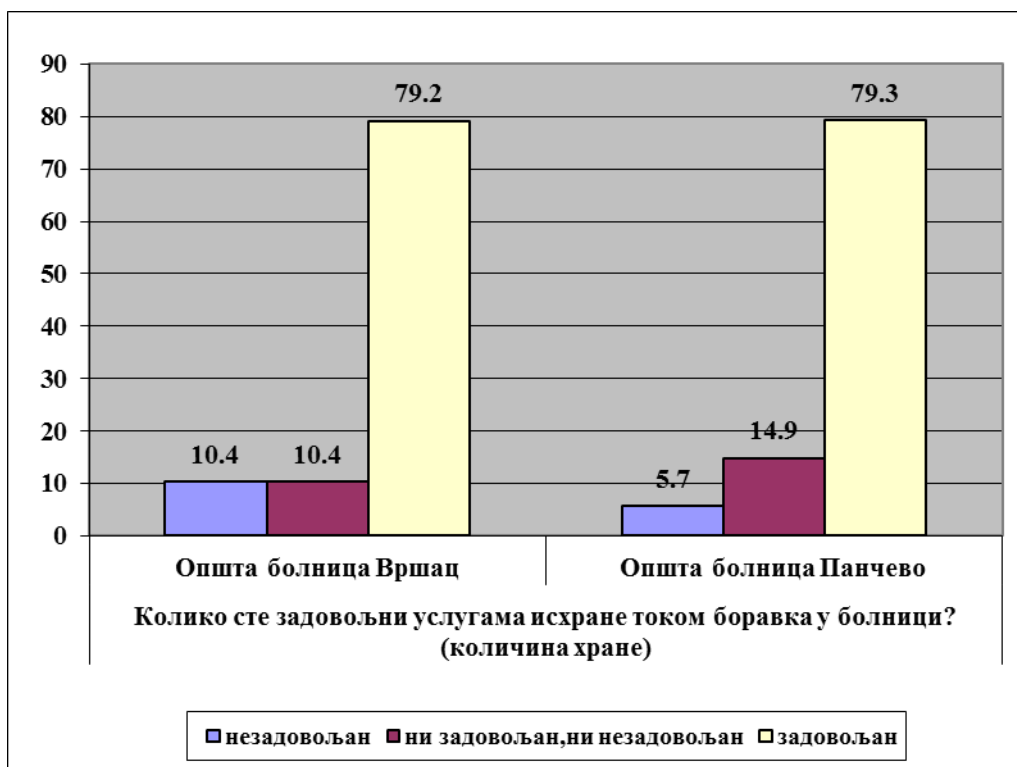
Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна укусом хране, током боравка у болници (68,8% у Општој болници у Вршцу и 74,7% у Општој болници у Панчеву). У Општој болници у Панчево 5,7% анкетираних корисника је незадовољно укусом хране, док је по истом питању незадовољно 10,4% анкетираних у Општој болници Вршац.

Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама исхране током боравка у болници (укус хране), износи 3,83 и нижа је у односу на предходну годину (4,01), а виша у односу на 2009. годину, када је износила 3,77.



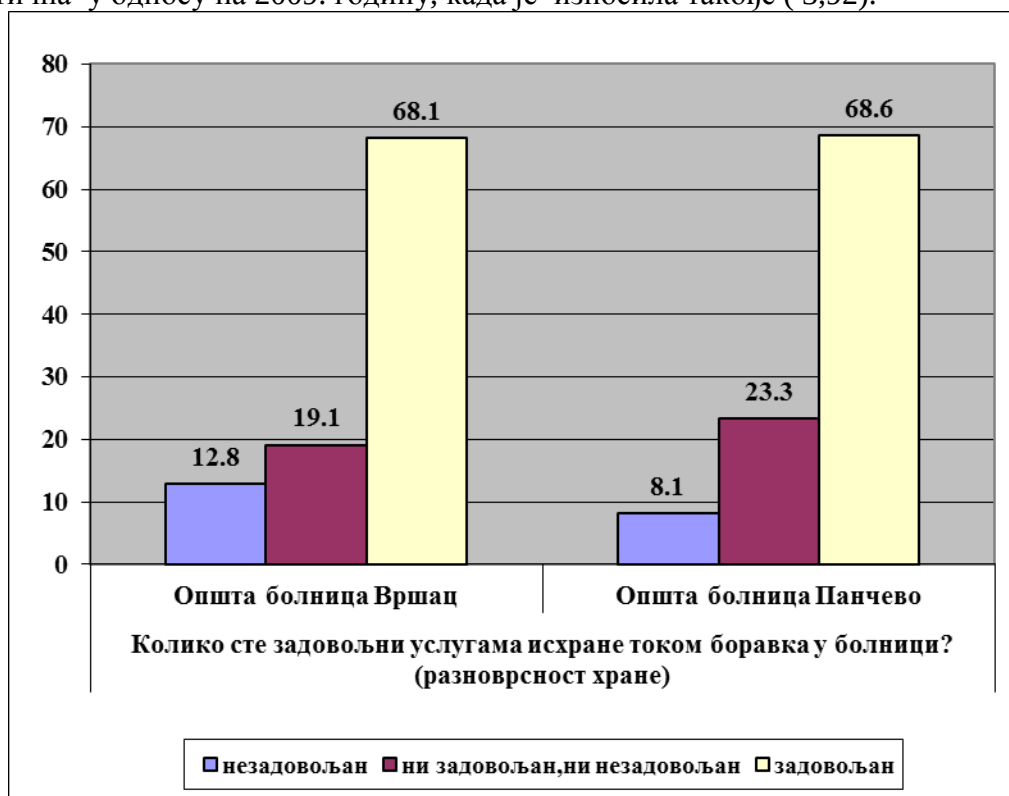
Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна температуром хране, током боравка у болници (75% у Општој болници у Вршцу и 81,6% у Општој болници у Панчеву). 4,2% анкетираних корисника у Општој болници Вршац је незадовољно са температуром хране, а 5,7% у Општој болници Панчево.

Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама исхране током боравка у болници (температура хране), износи 3,96 и нижа је у односу на предходну годину (4,13), а виша у односу на 2009. годину, када је износила 3,90.



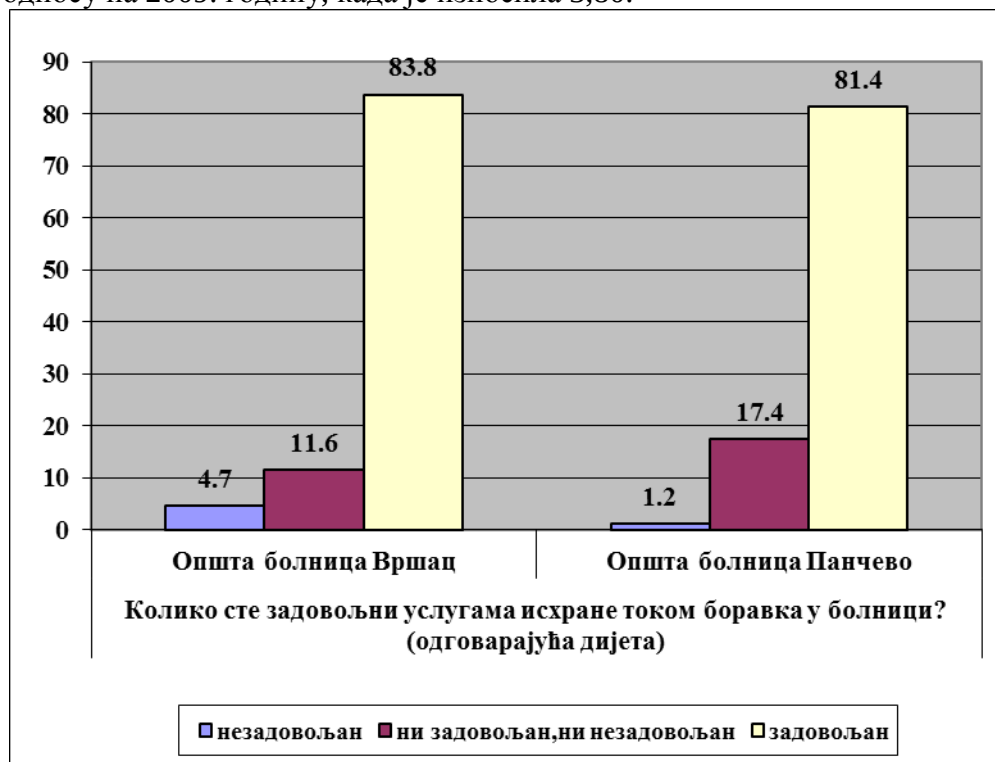
Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна количином хране, током боравка у болници (79,2% у Општој болници у Вршцу и 79,3% у Општој болници у Панчеву).

Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама исхране током боравка у болници (количина хране), износи 3,92 и нижа је у односу на предходну годину (4,16), а идентична у односу на 2009. годину, када је износила такође (3,92).



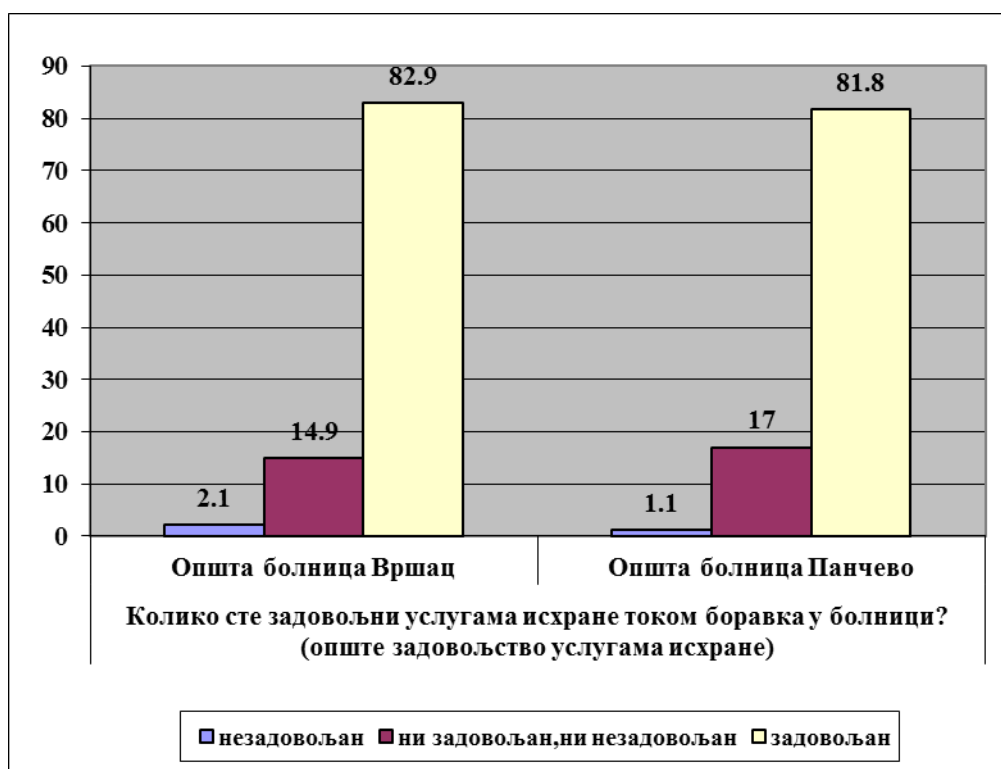
Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна разноврсношћу хране, током боравка у болници (68,1% у Општој болници у Вршцу и 68,6% у Општој болници у Панчеву). 12,8% анкетираних корисника у Општој болници у Вршцу је незадовољно разноврсношћу хране, а 8,1% у Општој болници Панчево.

Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама исхране током боравка у болници (разноврсност хране), износи 3,78 и нижа је у односу на предходну годину (4,06), као и у односу на 2009. годину, када је износила 3,80.



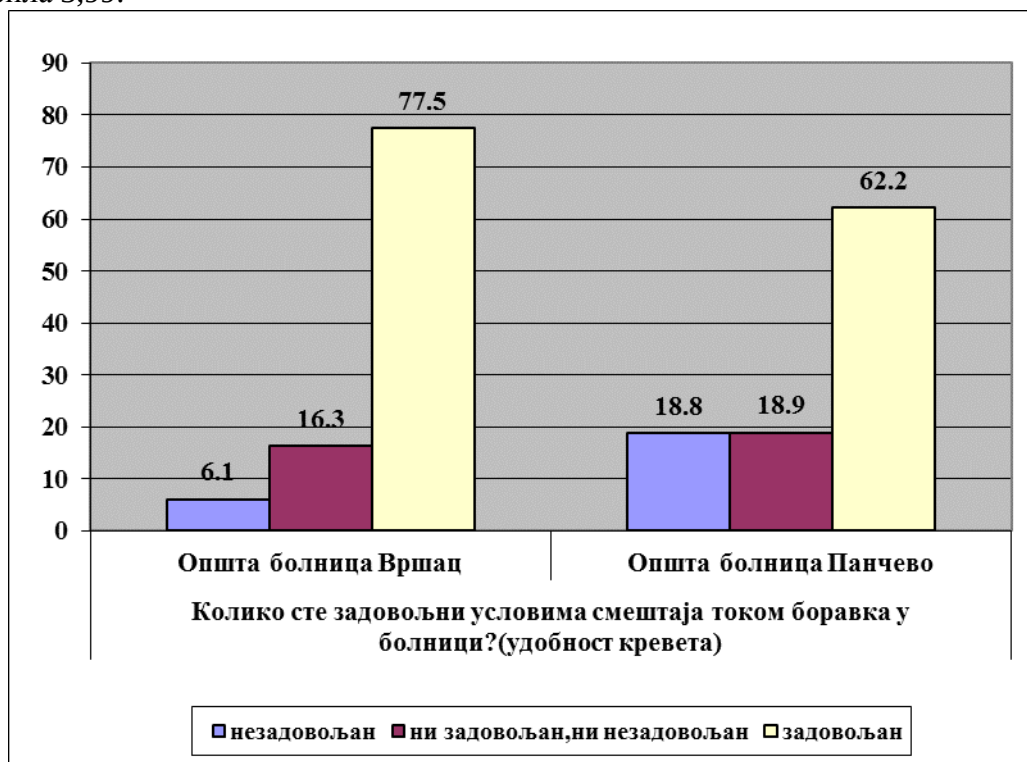
Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна одговарајућом дијетом, током боравка у болници (83,8% у Општој болници у Вршцу и 81,4% у Општој болници у Панчеву).

Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама исхране током боравка у болници (одговарајућа дијета), износи 4,10 и нижа је у односу на предходну годину (4,24), али виша у односу на 2009. годину, када је износила 4,02.



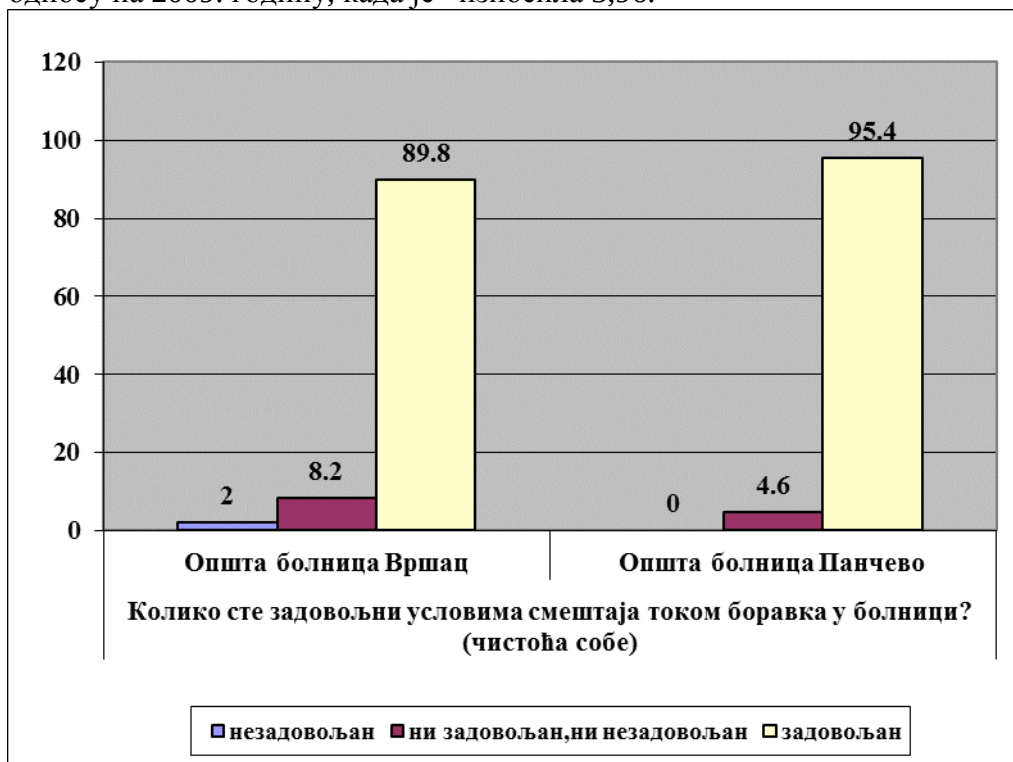
Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна исхраном, током боравка у болница (82,9% у Општој болници у Вршцу и 81,8% у Општој болници у Панчеву).

Просечна оцена за опште задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама исхране, износи 4,10 и нижа је у односу на предходну годину (4,20), а виша у односу на 2009. годину, када је износила 3,99.



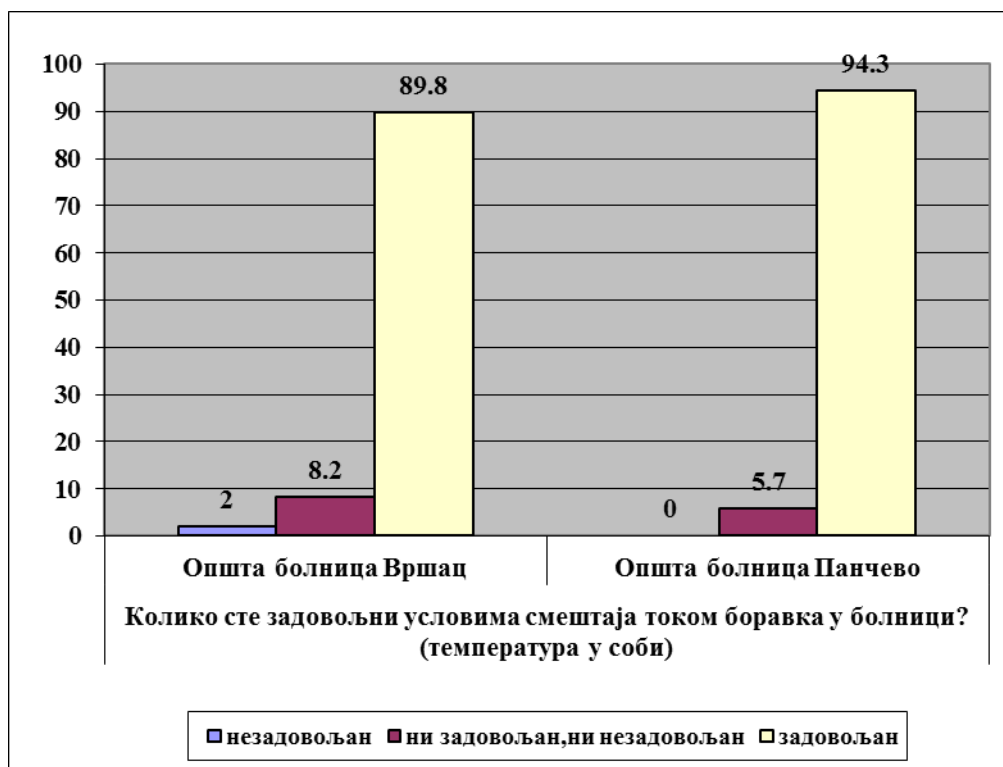
Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна удобношћу кревета, током боравка у болници (77,5% у Општој болници у Вршцу и 62,2% у Општој болници у Панчеву), док је 18,8% анкетираних корисника у Општој болници у Панчеву и 6,1% у Општој болници у Вршцу незадовољно удобношћу кревета.

Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама смештаја током боравка у болници (удобност кревета), износи 3,69 и нижа је у односу на предходну годину (3,80), као и у односу на 2009. годину, када је износила 3,96.



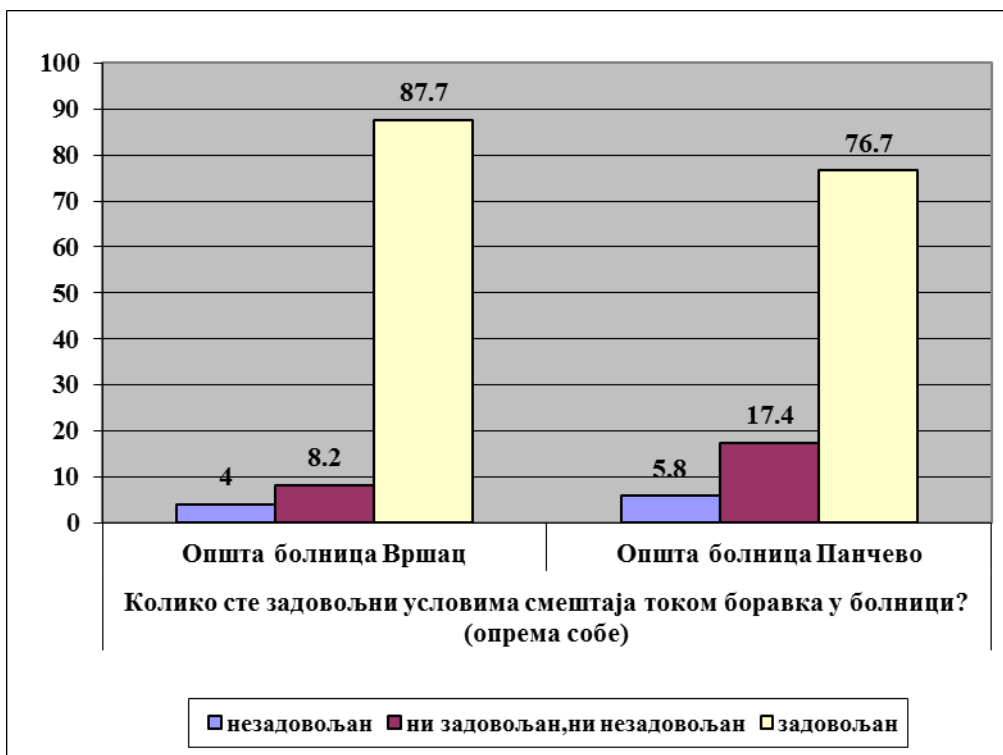
Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна чистоћом собе, током боравка у болници (89,8% у Општој болници у Вршцу и 95,4% у Општој болници у Панчеву).

Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама смештаја током боравка у болници (чистоћа собе), износи 4,43 и нижа је у односу на предходну годину (4,46), а виша је у односу на 2009. годину, када је износила 4,30.



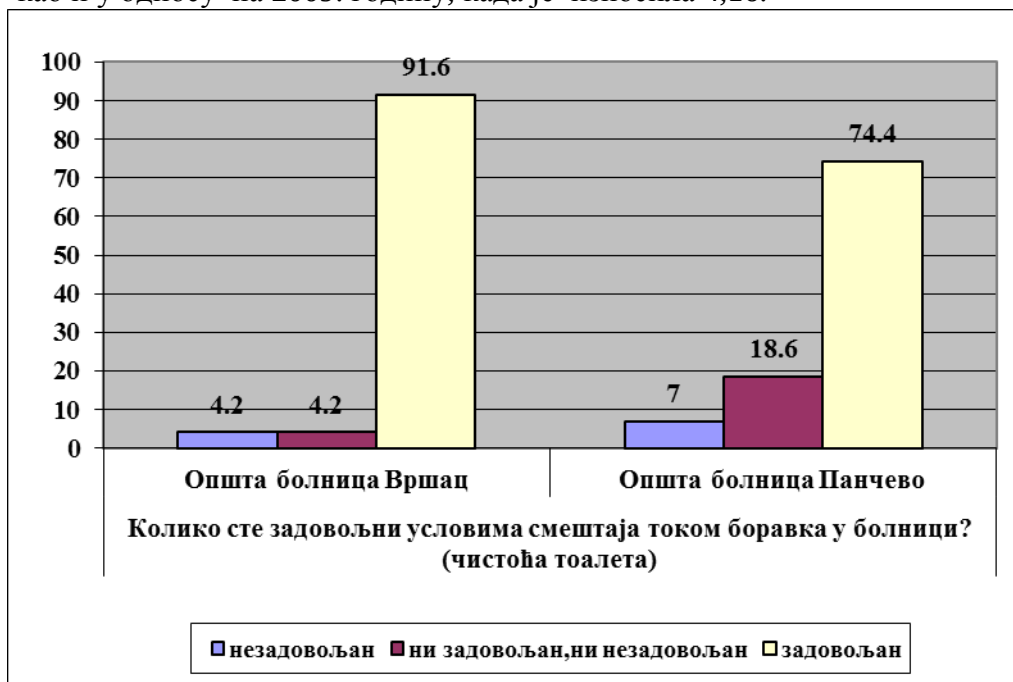
Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна температуром у соби, током боравка у болници (89,8% у Општој болници у Вршцу и 94,3% у Општој болници у Панчеву).

Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама смештаја током боравка у болници (температура у соби), износи 4,37 и виша је у односу на предходну годину (4,22), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,24.



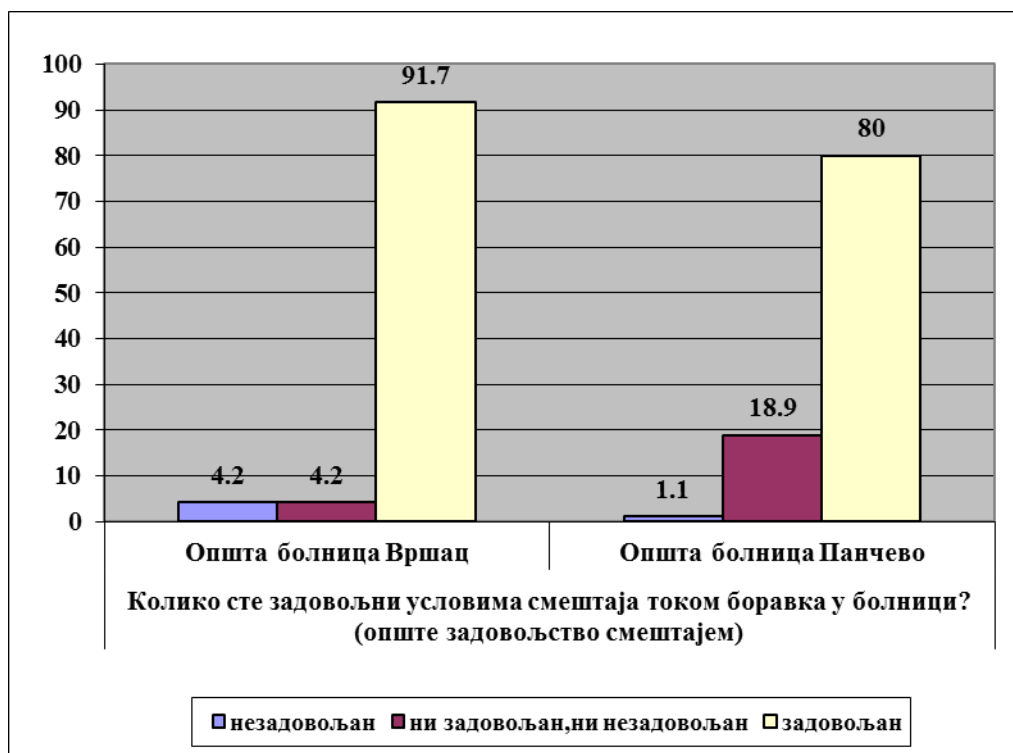
Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна опремом у соби, током боравка у болници (87,7 % у Општој болници у Вршцу и 76,7% у Општој болници у Панчеву). У Општој болници Панчево 5,8% анкетираних корисника је незадовољно, а 4% у Општој болници Вршац.

Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама смештаја током боравка у болници (опрема собе), износи 4,04 и незнатно је нижа је у односу на предходну годину (4,06), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,16.



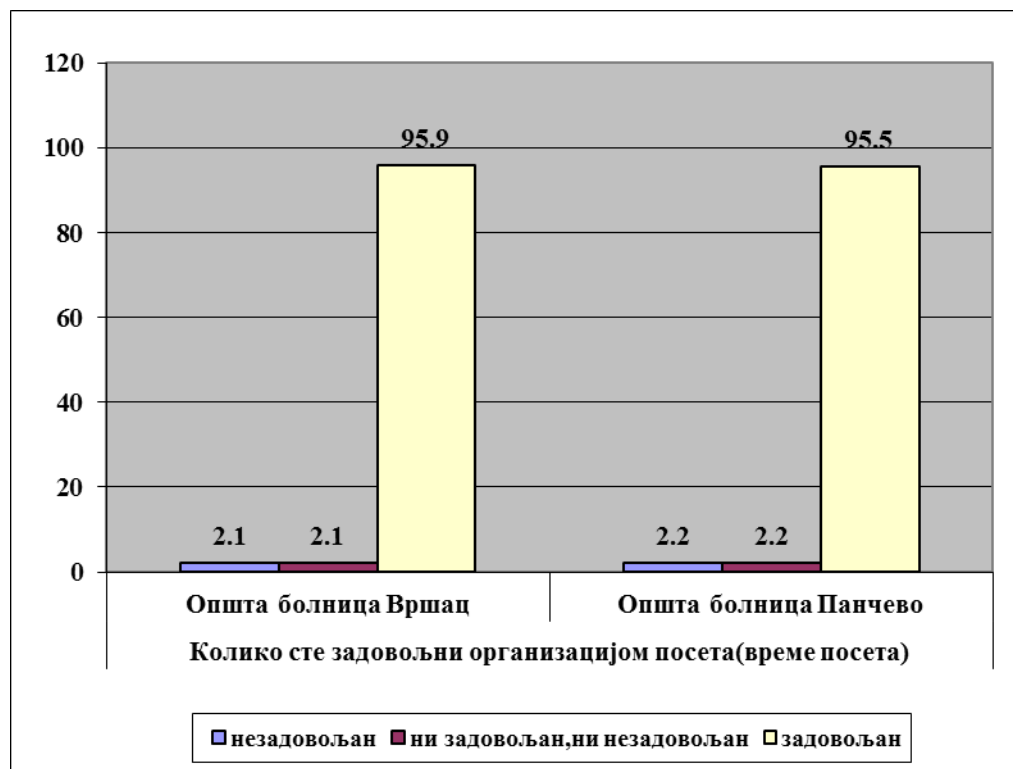
Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна чистоћом тоалета, током боравка у болници (91,6% у Општој болници у Вршцу и 74,4% у Општој болници у Панчеву).

Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама смештаја током боравка у болници (чистоћа тоалета), износи 4,09 и нижа је у односу на предходну годину (4,13), а више у односу на 2009. годину, када је износила 4,02.



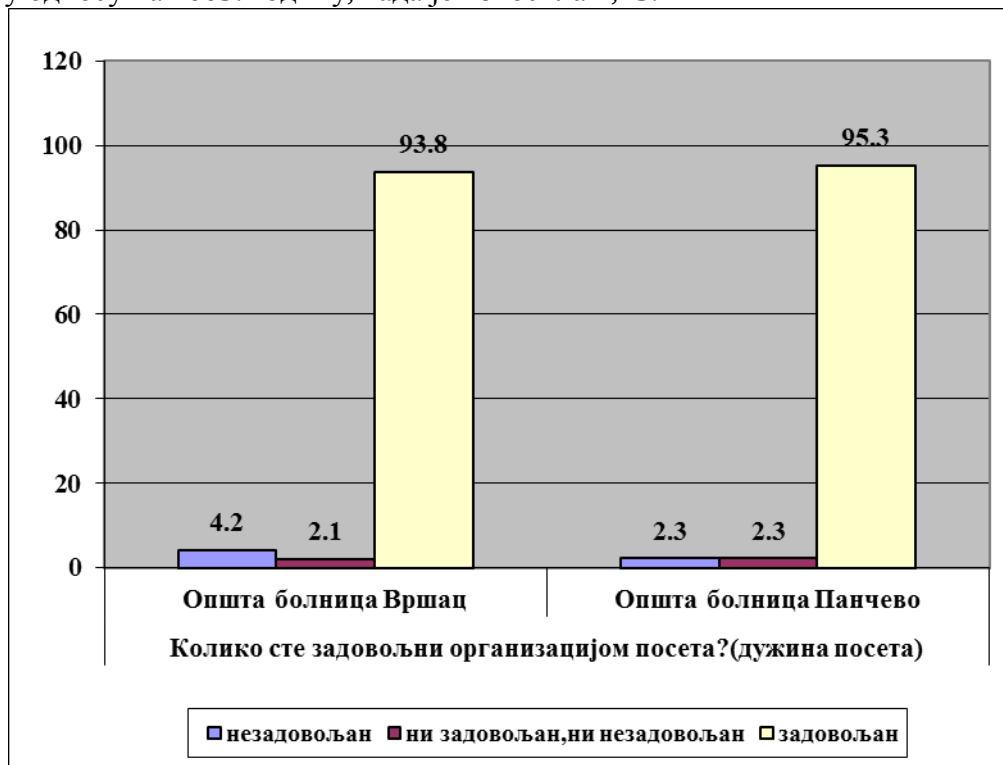
Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна смештајем, током боравка у болници (91,7% у Општој болници у Вршцу и 80% у Општој болници у Панчеву).

Просечна оцена за опште задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама смештаја током боравка у болници, износи 4,15 и нижа је у односу на предходну годину (4,23), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,24.



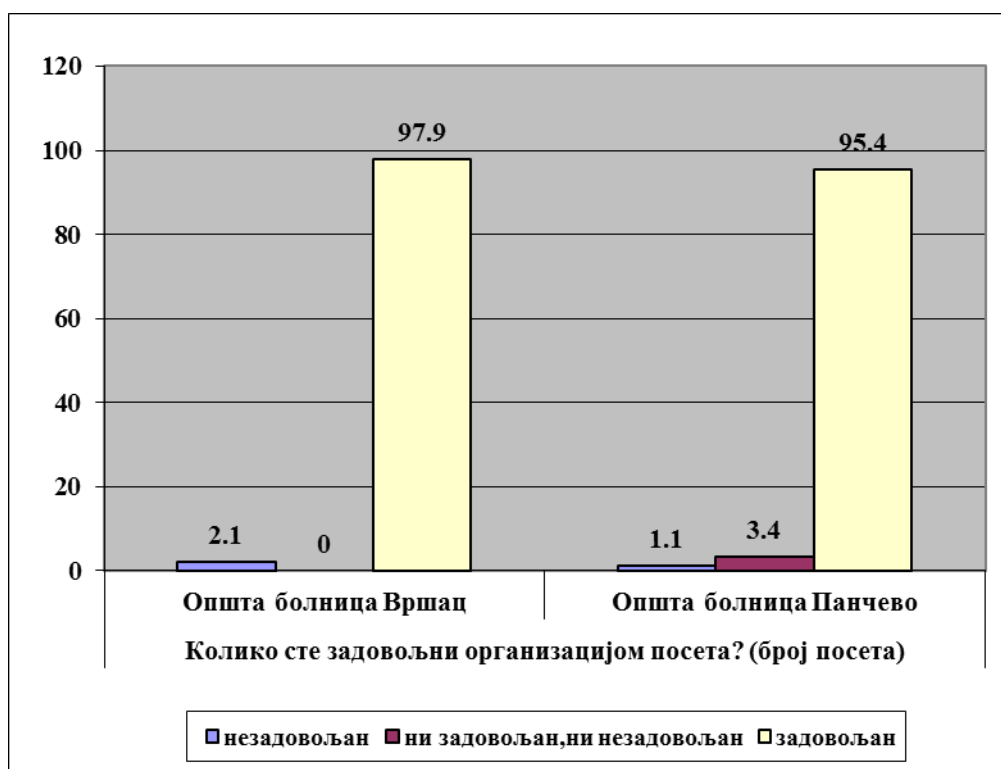
Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна временом посета, током боравка у болници (95,9% у Општој болници у Вршцу и 95,5% у Општој болници у Панчеву).

Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, организацијом посета током боравка у болници (време посета), износи 4,41 и нижа је у односу на предходну годину (4,55), а виша у односу на 2009. годину, када је износила 4,25.



Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна дужином посета, током боравка у болници (93,8% у Општој болници у Вршцу и 95,3% у Општој болници у Панчеву).

Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, организацијом посета током боравка у болници (дужина посета), износи 4,4 и нижа је у односу на предходну годину (4,55), али виша у односу на 2009. годину, када је износила 4,24.



Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна бројем посета, током боравка у болници (97,9% у Општој болници у Вршцу и 95,4% у Општој болници у Панчеву).

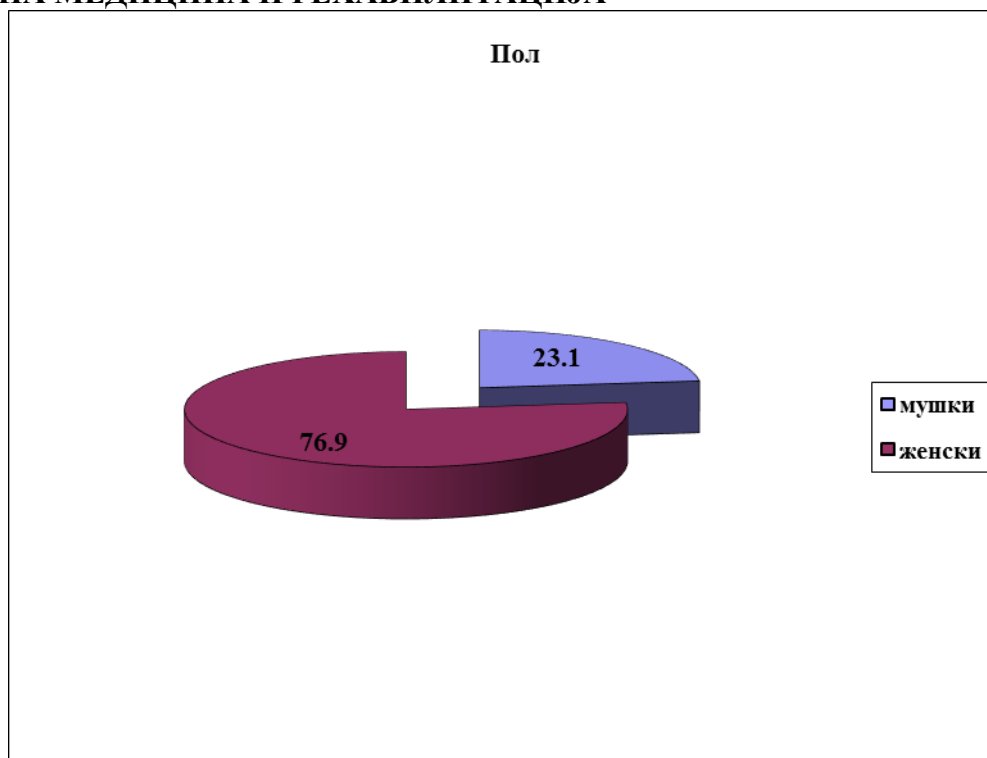
Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, организацијом посета током боравка у болници (број посета), износи 4,45 и нижа је у односу на предходну годину (4,54), а виша у односу на 2009. годину, када је износила 4,28.



Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије обе болнице је задовољна укупним болничким лечењем (95,8% у Општој болници у Вршцу и 93,4% у Општој болници у Панчеву).

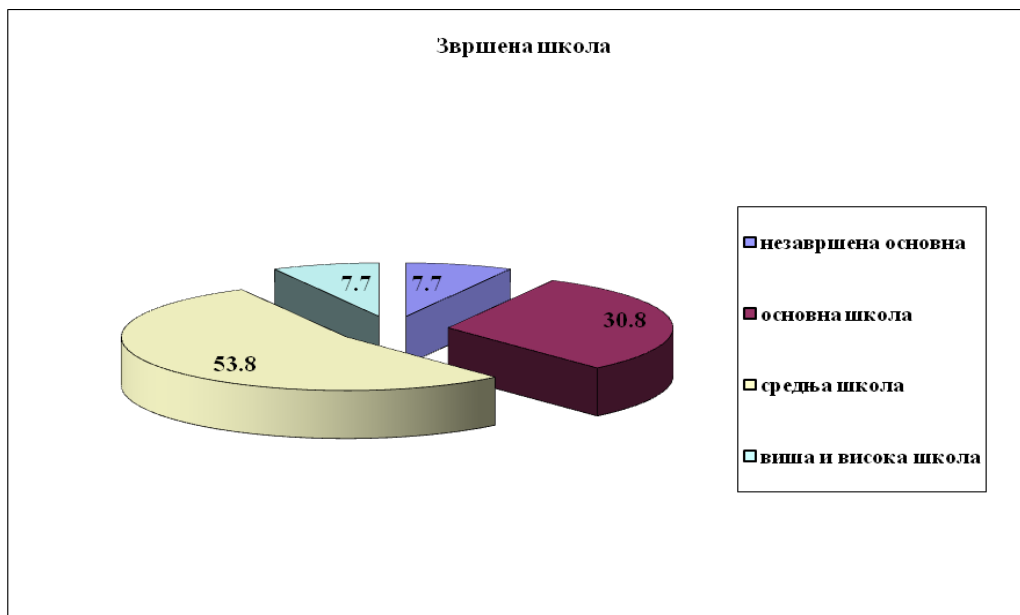
Просечна оцена за укупно задовољство корисника на хируршким одељењима износи 4,33 и нижа је у односу на предходну годину (4,45), али је виша у односу на 2009. годину, када је износила 4,26.

4. ФИЗИКАЛНА МЕДИЦИНА И РЕХАБИЛИТАЦИЈА



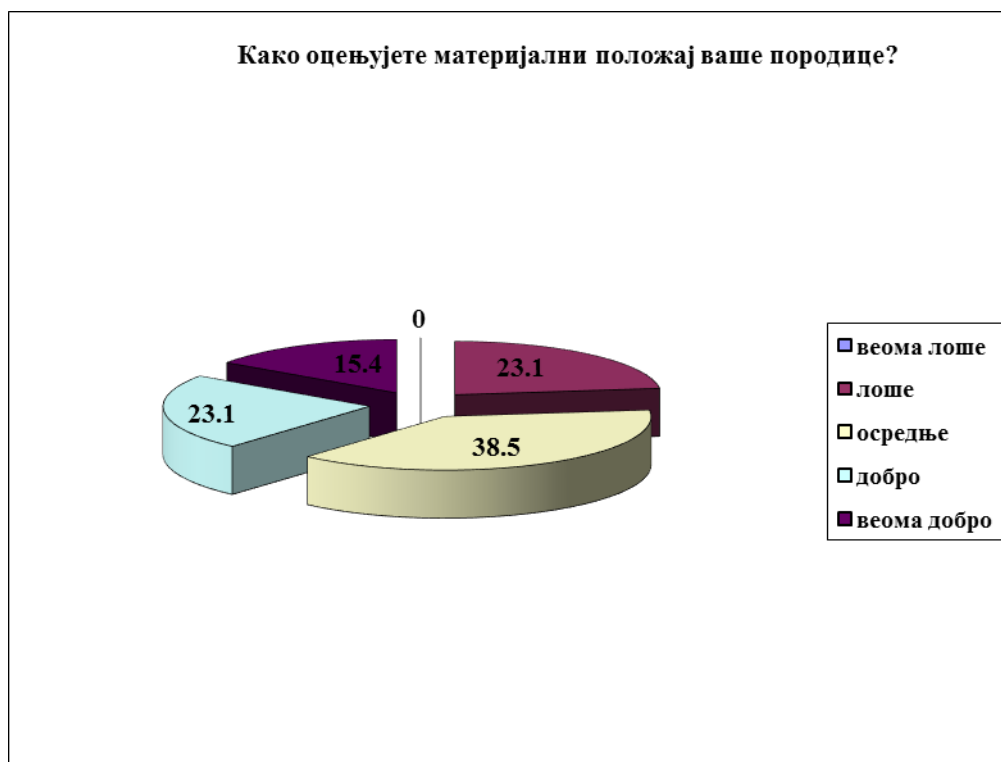
Већина анкетираних корисника са Одељења физикалне медицине и рехабилитације, у Општој болници у Вршцу, је женског пола (76,9), док је (23,1%) мушког пола.

Од 2009. године повећао се проценат анкетираних мушкараца у стационарној здравственој заштити из области физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац (са 20% у 2009. години на 23,1% у 2015. години), док је проценат анкетираних жена смањен (са 80% у 2009. години на 76,9% током 2015. године).



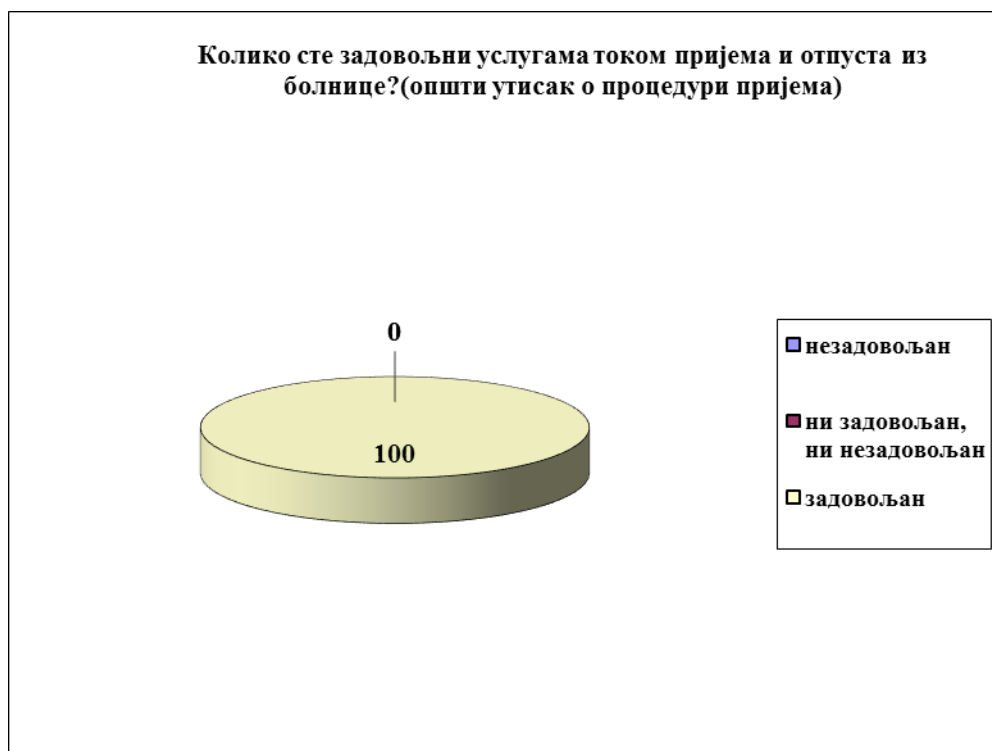
Већина анкетираних корисника са Одељења физикалне медицине и рехабилитације у Општој болници у Вршцу, има завршену средњу школу (53,8%), док је 30,8% са завршеном основном школом. Са незавршеном основном школом је 7,7% анкетираних корисника, колико их је и са завршеном вишом и високом школом.

У периоду од 2009-2015. године смањен је проценат испитаника са средњом школом (са 80% на 53,8%), а повећан проценат са основном школом (са 20% на 30,8%), као и са вишом и високом школом (са 0% на 7,7%), али и проценат анкетираних корисника са незавршеном основном школом (са 0% на 7,7%).



Чак 38,5% анкетираних корисника са Одељења физикалне медицине и рехабилитације, у Општој болници у Вршцу је осредњег материјалног стања, по 23,1% испитаника је лошег и доброг материјалног стања, док је 15,4% веома доброг материјалног стања.

У периоду од 2009-2015. године смањен је проценат испитаника који своје материјално стање оцењују као веома лоше (са 10% на 0%), осигураника са осредњим материјалним стањем (са 50% на 38,5%), као и број оних са лошим материјалним стањем (са 40% на 23,1%), а повећан је проценат испитаника са добрим (са 0% на 23,1%) и веома добрим материјалним стањем (0% на 15,4%).



Сви анкетирани корисници са Одељења физикалне медицине и рехабилитације, у Општој болници у Вршцу су задовољни процедуром пријема у болницу (100%).

Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, услугама током пријема и отпуста из болнице (утисак о процедури пријема), износи 4,75 и виша је у односу на предходну годину (4,15), али је нижа у односу на 2009. годину, када је износила (4,80).



Сви анкетирани корисници са Одељења физикалне медицине и рехабилитације, у Општој болници у Вршцу, су задовољни љубазношћу особља током пријема и отпуста из болнице (100%).

Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, услугама током пријема и отпуста из болнице (љубазност особља), износи 5 и виша је у односу на предходну годину (4,38), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,70.



Сви анкетирани корисници са Одељења физикалне медицине и рехабилитације, у Општој болници у Вршцу, је задовољна временом чекања на шалтеру, приликом пријема и отпуста из болнице (100%).

Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, услугама током пријема и отпуста из болнице (време чекања на шалтеру), износи 5 и виша је у односу на предходну годину (3,92), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,20.



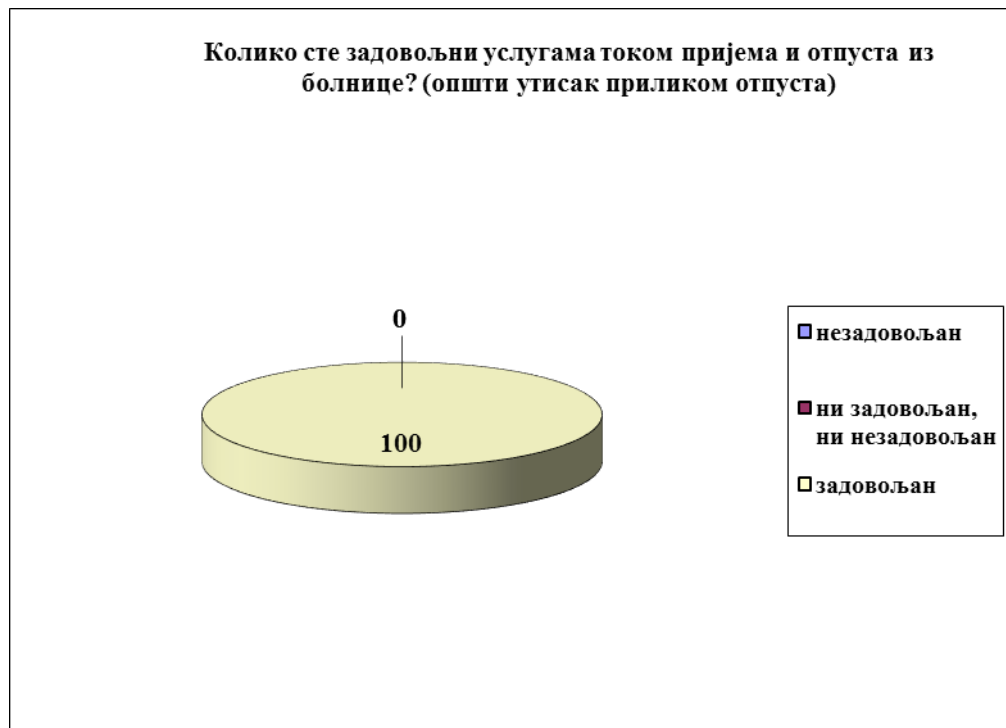
Сви анкетирани корисници са Одељења физикалне медицине и рехабилитације, у Општој болници у Вршцу, су задовољни објашњењем процедуре приликом пријема у болницу (100%).

Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, услугама током пријема и отпуста из болнице (објашњење процедуре током пријема), износи 4,92 и виша је у односу на предходну годину (4,23), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,70.



Сви анкетирани корисници са Одељења физикалне медицине и рехабилитације у Општој болници у Вршцу су задовољни временом до смештаја у болничку собу (100%).

Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, услугама током пријема и отпуста из болнице (време до смештаја у собу), износи 4,92 и виша је у односу на предходну годину (4,31), али и у односу на 2009. годину, када је износила 4,80.



Сви анкетирани корисници са Одељења физикалне медицине и рехабилитације у Општој болници у Вршцу су задовољни процедуром отпуста из болнице (100%).

Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, услугама током пријема и отпуста из болнице (општи утисак приликом отпуста), износи 5 и виша је у односу на предходну годину (4,31), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,70.



Све анкетиране кориснике са Одељења физикалне медицине и рехабилитације, у Општој болници у Вршцу, је особље упознало са правом на сагласност за предложену процедуру (100%).

У 2015. години није било анкетираних корисника са Одељења физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, који нису упознати са правом на сагласност за предложену процедуру (0%).



Све анкетиране кориснике са Одељења физикалне медицине и рехабилитације, у Општој болници у Вршцу, је особље упознало са дужностима пацијената на одељењу (100%).

У период од 2013-2015.године проценат анкетираних корисника са Одељења физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, који нису упознати са дужностима пацијената на одељењу пао је (са 30% на 0%).



Све анкетирани кориснике са Одељења физикалне медицине и рехабилитације, у Општој болници у Вршцу је особље упознало са са начином приговора и жалби у случају незадовољства (100%).

На Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, 2015. године дошло је до пада број оних који нису упознати са начином приговора и жалби у случају незадовољства у односу на 2009. годину (са 30% на 0%), с тим да се проценат таквих испитаника по појединим годинама од 2009. године до 2014. године одржавао у распону од 20%-30,8%.



Сви анкетирани корисници са Одељења физикалне медицине и рехабилитације, у Општој болници у Вршцу, су задовољни поштовањем и љубазношћу сестара, током боравка у болници (100%).

Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, услугама сестринске неге (поштовање и љубазност), износи 5 и виша је у односу на предходну годину (4,54), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,80.



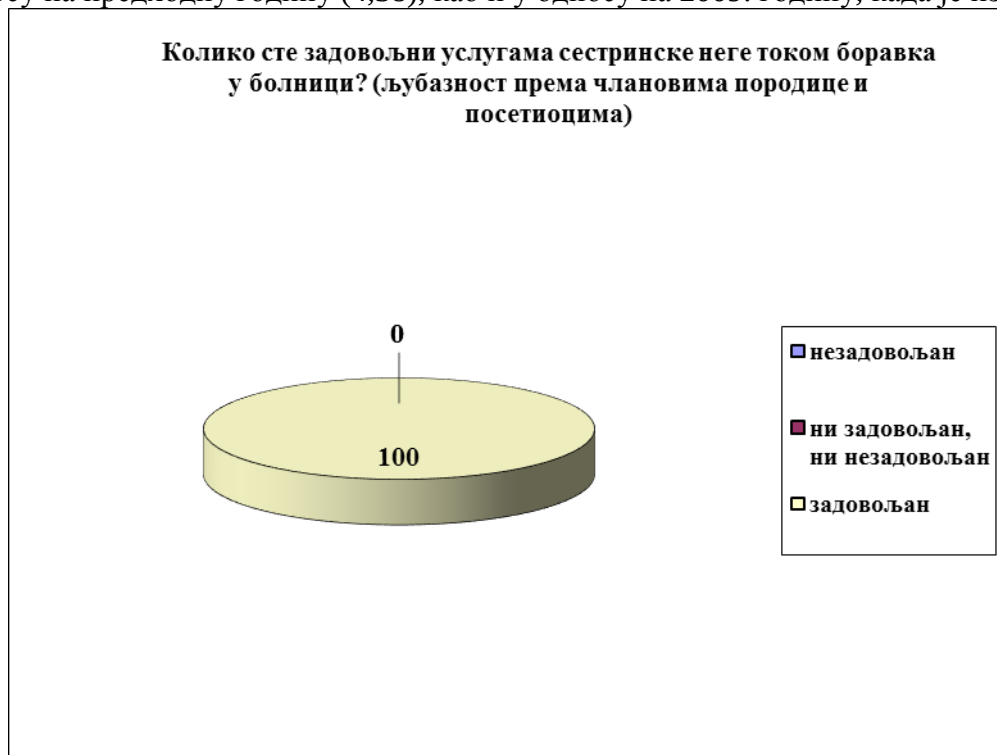
Сви анкетирани корисници са Одељења физикалне медицине и рехабилитације, у Општој болници у Вршцу, су задовољни (временом чекања на сестру код хитне потребе), током боравка у болници (100%).

Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, услугама сестринске неге (време чекања на сестру код хитне потребе), износи 5 и виша је у односу на предходну годину (4,46), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,70.



Сви анкетирани корисници са Одељења физикалне медицине и рехабилитације, у Општој болници у Вршцу, су задовољни објашњењима сестара што се тиче процедура, тестова и третмана, током боравка у болници (100%).

Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, услугама сестринске неге (објашњење процедура, тестова и третмана), износи 5 и виша је у односу на предходну годину (4,38), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,70.



Сви анкетирани корисници са Одељења физикалне медицине и рехабилитације, у Општој болници у Вршцу, су задовољни љубазношћу сестара према члановима породице и посетиоцима, током боравка у болници (100%).

Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, услугама сестринске неге (љубазност према члановима породице и посетиоцима), износи 5 и виша је у односу на предходну годину (4,62), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,90.



Сви анкетирани корисници са Одељења физикалне медицине и рехабилитације, у Општој болници у Вршцу, су задовољни сестринском негом, током боравка у болници (100%).

Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, услугама сестринске неге (опште задовољство сестринском негом), износи 5 и виша је у односу на предходну годину (4,62), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,80.



Сви анкетирани корисници са Одељења физикалне медицине и рехабилитације, у Општој болници у Вршцу, су задовољни спремношћу лекара да дају одговоре на питања, током боравка у болници (100%).

Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, услугама лекара (спремност да дају одговоре на питања), износи 5 и виша је у односу на предходну годину (4,46), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,80.



Сви анкетирани корисници са Одељења физикалне медицине и рехабилитације, у Општој болници у Вршцу, су задовољни објашњењима лекара што се тиче тестова, процедура, третмана и резултата, током боравка у болници (100%).

Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, услугама лекара (објашњење тестова, процедура, третмана и резултата), износи 5 и виша је у односу на предходну годину (4,46), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,80.



Сви анкетирани корисници са Одељења физикалне медицине и рехабилитације, у Општој болници у Вршцу, су задовољни поштовањем и љубазношћу лекара, током боравка у болници (100%).

Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, услугама лекара (поштовање и љубазност), износи 4,92 и виша је у односу на предходну годину (4,54), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,80.



Сви анкетирани корисници са Одељења физикалне медицине и рехабилитације, у Општој болници у Вршцу, су задовољни способношћу лекара за дијагностиковање здравствених проблема, током боравка у болници (100%).

Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, услугама лекара (способност дијагностиковања здравствених проблема), износи 4,83 и виша је у односу на предходну годину (4,46), а нижа у односу на 2009. годину, када је износила 4,90.



Сви анкетирани корисници са Одељења физикалне медицине и рехабилитације у Општој болници у Вршцу, су задовољни темељитошћу лекара у испитивању, током боравка у болници (100%).

Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, услугама лекара (темељитост у испитивању), износи 4,75 и виша је у односу на предходну годину (4,38), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,70.



Сви анкетирани корисници са Одељења физикалне медицине и рехабилитације, у Општој болници у Вршцу, су задовољни успешношћу лечења од стране лекара, током боравка у болници (100%).

Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, услугама лекара (успешност лечења), износи 4,83 и виша је у односу на предходну годину (4,46), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,80.



Сви анкетирани корисници са Одељења физикалне медицине и рехабилитације, у Општој болници у Вршцу, су задовољни упутствима лекара добијеним при отпусту из болнице (100%).

Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, услугама лекара (упутства при отпусту), износи 4,92 и виша је у односу на предходну годину (4,46), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,80.



Сви анкетирани корисници са Одељења физикалне медицине и рехабилитације, у Општој болници у Вршцу, су задовољни услугама лекара, током боравка у болници (100%).

Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, услугама лекара (опште задовољство услугама лекара), износи 5 и виша је у односу на предходну годину (4,54), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,80.



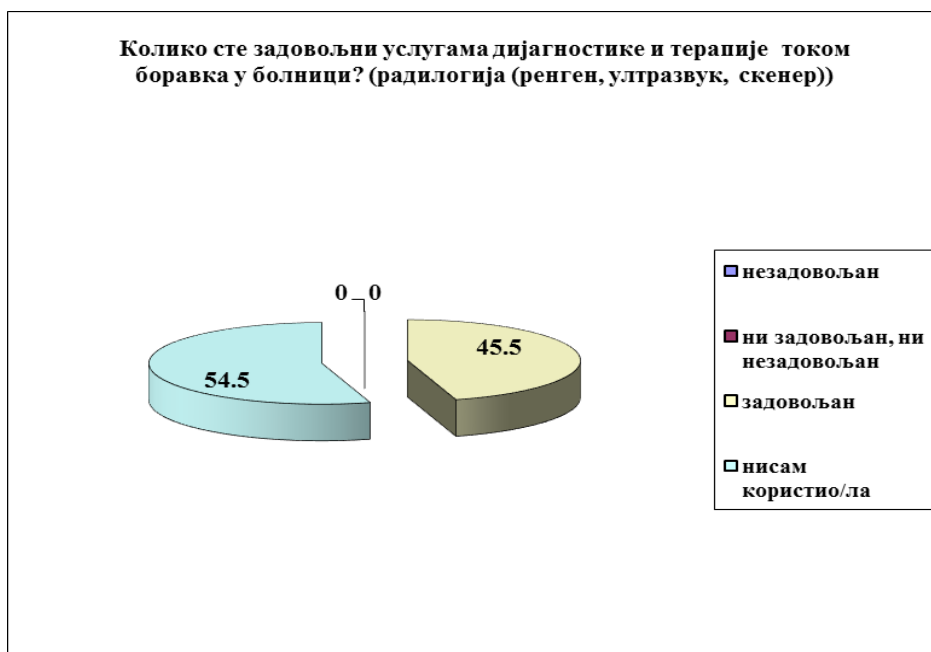
Сви анкетирани корисници са Одељења физикалне медицине и рехабилитације, у Општој болници у Вршцу, су задовољни лабораторијским услугама, током боравака у болници (100%).

Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, услугама дијагностике и терапије (лабораторија), износи 4,83 и виша је у односу на предходну годину (4,08), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,67.



Већина анкетираних корисника са Одељења физикалне медицине и рехабилитације у Општој болници у Вршцу није користила интернистичке дијагностичке услуге, током боравка у болници (66,7%), док је 33,3 % анкетираних задовољно наведеним услугама дијагностике.

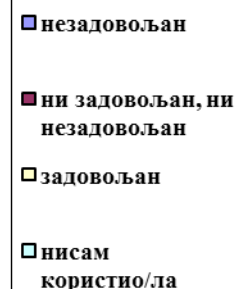
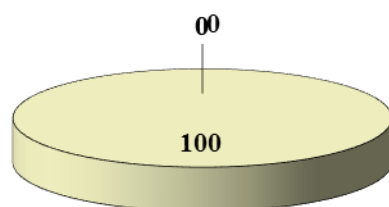
Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, услугама дијагностике и терапије кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења), износи 5 и виша је у односу на предходну годину (2,69), као и у односу на 2009. годину, када је износила 1,00.



Већина анкетираних корисника са Одељења физикалне медицине и рехабилитације, у Општој болници у Вршцу, није користила радиолошке услуге, током боравка у болници (54,5%), док је 45,5% испитаника било задовољно пруженим радиолошким услугама.

Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, услугама дијагностике и терапије током боравка у болници (рендген, ултразвук, скенер), износи 4,80 и виша је у односу на предходну годину (2,62), као и у односу на 2009. годину, када је износила 3,60.

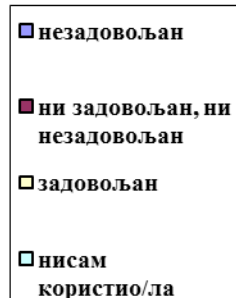
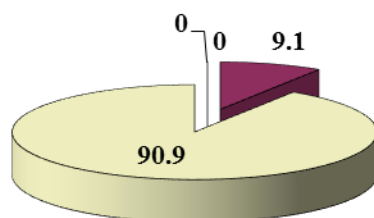
Колико сте задовољни услугама дијагностике и терапије током боравка у болници? (физикална терапија)



Сви анкетирани корисници са Одељења физикалне медицине и рехабилитације, у Општој болници у Вршцу су задовољни услугама физикалне медицине и рехабилитације, током боравка у болници (100%).

Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, услугама дијагностике и терапије (физикална терапија), износи 5 и виша је у односу на предходну годину (4,69), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,89.

Колико сте задовољни услугама дијагностике и терапије током боравка у болници? (опште задовољство услугама дијагностике)



Већина анкетираних корисника са Одељења физикалне медицине и рехабилитације, у Општој болници у Вршцу је задовољна дијагностичким и терапијским услугама, током боравка у болници (90,9%).

Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације, у Општој болници Вршац, услугама дијагностике и терапије (опште задовољство услугама дијагностике), износи 4,64 и виша је у односу на предходну годину (4,15), али нешто нижа у односу на 2009. годину, када је износила 4,67.



Већина анкетираних корисника са Одељења физикалне медицине и рехабилитације, у Општој болници у Вршцу, се изјаснило неутрално по питању адекватности времена за сервирање хране (63,6%), док је нешто више од трећине испитаника се изјаснило као задовољно (36,4%).

Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације услугама исхране (време сервирања хране), износи 3,55 и нижа је у односу на предходну годину (4,15), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,50.



Сви анкетирани корисници са Одељења физикалне медицине и рехабилитације у Општој болници у Вршцу, су задовољни начином сервирања хране, током боравка у болници (100%).

Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, услугама исхране (начин сервирања хране), износи 4,18 и нешто је виша у односу на предходну годину (4,15), а нижа у односу на 2009. годину, када је износила 4,60.



Већина анкетираних корисника са Одељења физикалне медицине и рехабилитације у Општој болници у Вршцу, је незадовољна укусом хране, током боравка у болници (58,3%), док је 33,4% анкетираних корисника задовољно, а 8,3% неопредељено по питању укуса хране у болници.

Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, услугама исхране (укусом хране), износи 2,33 и нижа је у односу на предходну годину (3,92), као и у односу на 2009. годину, када је износила 3,60.



Већина анкетираних корисника са Одељења физикалне медицине и рехабилитације у Општој болници у Вршцу, је незадовољна температуром хране, током боравка у болници (66,7%), док је 33,4% испитаника задовољно по питању температуре хране током боравка у болница.

Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, услугама исхране (температура хране), износи 2,17 и нижа је у односу на предходну годину (3,92), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,20.



Већина анкетираних корисника са Одељења физикалне медицине и рехабилитације у Општој болници у Вршцу, је незадовољна количином хране, током боравка у болници (63,6%), док је 36,4% испитаника задовољно када је у питању количина хране током боравка у болници.

Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, услугама исхране (количина хране), износи 2,36 и нижа је у односу на предходну годину (3,85), као и у односу на 2009. годину, када је износила 3,70.



Већина анкетираних корисника са Одељења физикалне медицине и рехабилитације у Општој болници у Вршцу, су незадовољни разноврсношћу хране током боравка у болници (63,6%), док је 36,4% испитаника било задовољно.

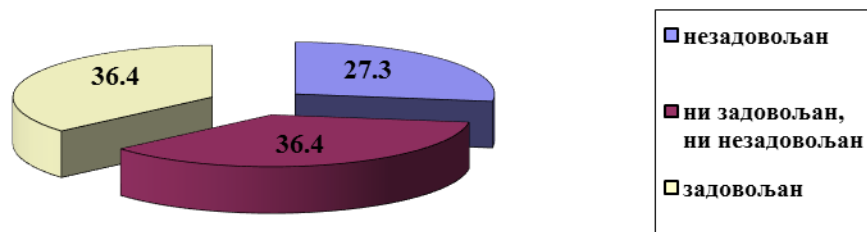
Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, услугама исхране (разноврсност хране), износи 2,36 и нижа је у односу на предходну годину (4,00), као и у односу на 2009. годину, када је износила 3,70.



Већина анкетираних корисника са Одељења физикалне медицине и рехабилитације у Општој болници у Вршцу, су незадовољни одговарајућом дијетом, током боравка у болници (63,6%), док је 36,4% испитаника било задовољно.

Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, услугама исхране (одговарајућа дијета), износи 2,36 и нижа је у односу на предходну годину (4,00), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,10.

Колико сте задовољни услугама исхране током боравка у болници? (опште задовољство услугама исхране)



Исти проценат анкетираних корисника је Одељења физикалне медицине и рехабилитације у Општој болници у Вршцу, је био задовољан исхраном током боравка у болници, или су имали неутралан став (36,4%), а 27,3% испитаника је било незадовољно наведеним услугама.

Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, услугама исхране (опште задовољство), износи 3,09 и нижа је у односу на предходну годину (4,08), као и у односу на 2009. годину, када је износила 3,80.



Већина анкетираних корисника са Одељења физикалне медицине и рехабилитације, у Општој болници у Вршцу је незадовољна удобношћу кревета, током боравка у болници (50%), док је (41,7%) анкетираних корисника било задовољно, а 8,3% испитаника је неопредељено по наведеном питању.

Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, условима смештаја (удобност кревета), износи 2,92 и нижа је у односу на предходну годину (3,85), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,30.



Половина анкетираних корисника са Одељења физикалне медицине и рехабилитације у Општој болници у Вршцу, су задовољни чистоћом собе током боравка у болници (50%), незадовољно је 16,7%, док је трећина испитника била неутрална по овом питању.

Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, условима смештаја (чистоћа собе), износи 3,50 и нижа је у односу на претходну годину (4,15), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,20.



Већина анкетираних корисника са Одељења физикалне медицине и рехабилитације у Општој болници у Вршцу, је незадовољна температуром у соби, током боравка у болници (58,4%), док је (41,6%) анкетираних корисника задовољно по питању температуре собе током боравка у болница.

Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, условима смештаја (температура у соби), износи 2,75 и нижа је у односу на предходну годину (3,92), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,30.



Већина анкетираних корисника са Одељења физикалне медицине и рехабилитације, у Општој болници у Вршцу, је задовољна опремом у соби, током боравка у болници (45,5%), незадовољно је 18,2% испитаника, док је 36,4% анкетираних корисника неопредељено што се тиче опремљености собе током боравка у болници.

Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, условима смештаја (опрема собе), износи 3,45 и нижа је у односу на претходну годину (4,00), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,10.



Већина анкетираних корисника са Одељења физикалне медицине и рехабилитације у Општој болници у Вршцу, су незадовољни чистоћом тоалета, током боравка у болници (58,4%), трећина је задовољна, док је неутрално је 8,3% испитаника.

Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, условима смештаја (чистоћа тоалета), износи 2,67 и нижа је у односу на предходну годину (4,08), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,30.



Већина анкетираних корисника са Одељења физикалне медицине и рехабилитације у Општој болници у Вршцу, су задовољни смештајем, током боравка у болници (45,5%), док је незадовољно и неопредељено по наведеном питању по 27,3% анкетираних пацијената.

Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, условима смештаја (опште задовољство), износи 3,36 и нижа је у односу на предходну годину (4,00), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,30.



Сви анкетирани корисници са Одељења физикалне медицине и рехабилитације у Општој болници у Вршцу, су задовољни временом посета, током боравка у болници (100%).

Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, организацијом посета (време посета), износи 5 и виша је у односу на предходну годину (4,50), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,30.



Сви анкетирани корисници са Одељења физикалне медицине и рехабилитације, у Општој болници у Вршцу, су задовољни дужином посета, током боравка у болници (100%).

Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, организацијом посета (дужина посета), износи 5 и виша је у односу на предходну годину (4,50), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,30.



Сви анкетирани корисници са Одељења физикалне медицине и рехабилитације, у Општој болници у Вршцу, су задовољни бројем посета (100%).

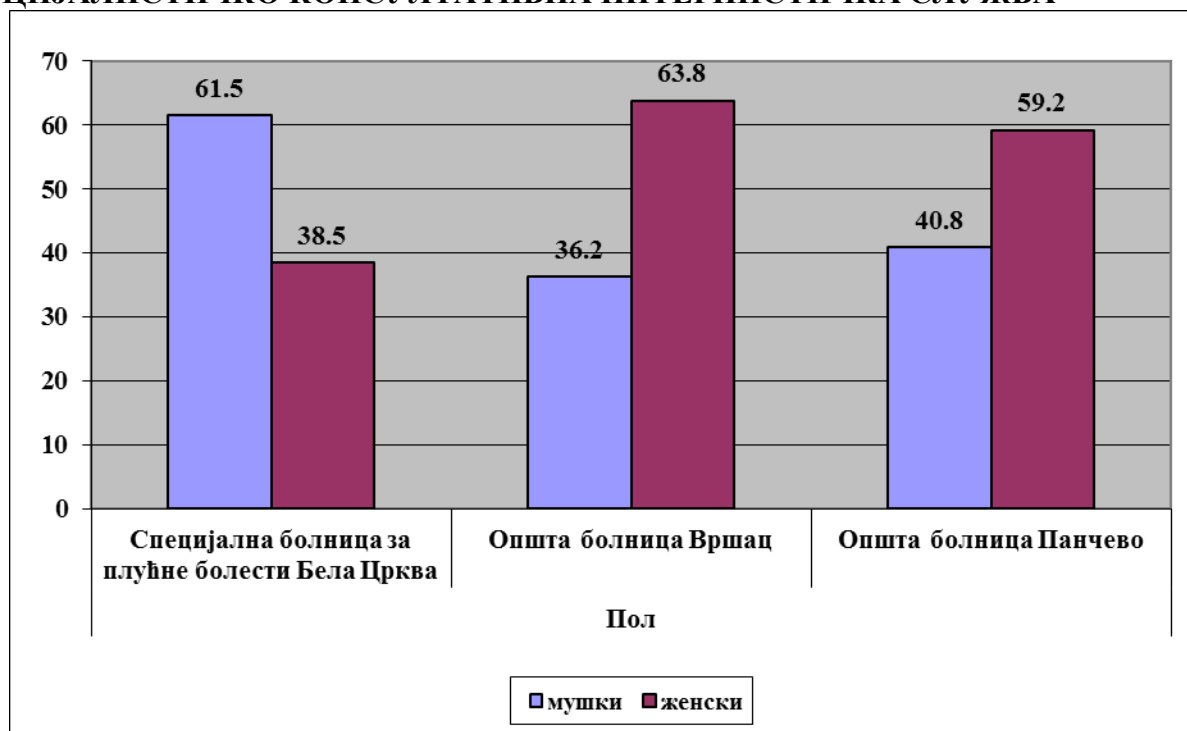
Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, организацијом посета (број посета), износи 5 и виша је у односу на предходну годину (4,50), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,60.



Већина анкетираних корисника са Одељења физикалне медицине и рехабилитације у Општој болници у Вршцу су задовољни укупним болничким лечењем (81,9%), док је по 9,1% испитаника незадовољно или неутрално по овом питању.

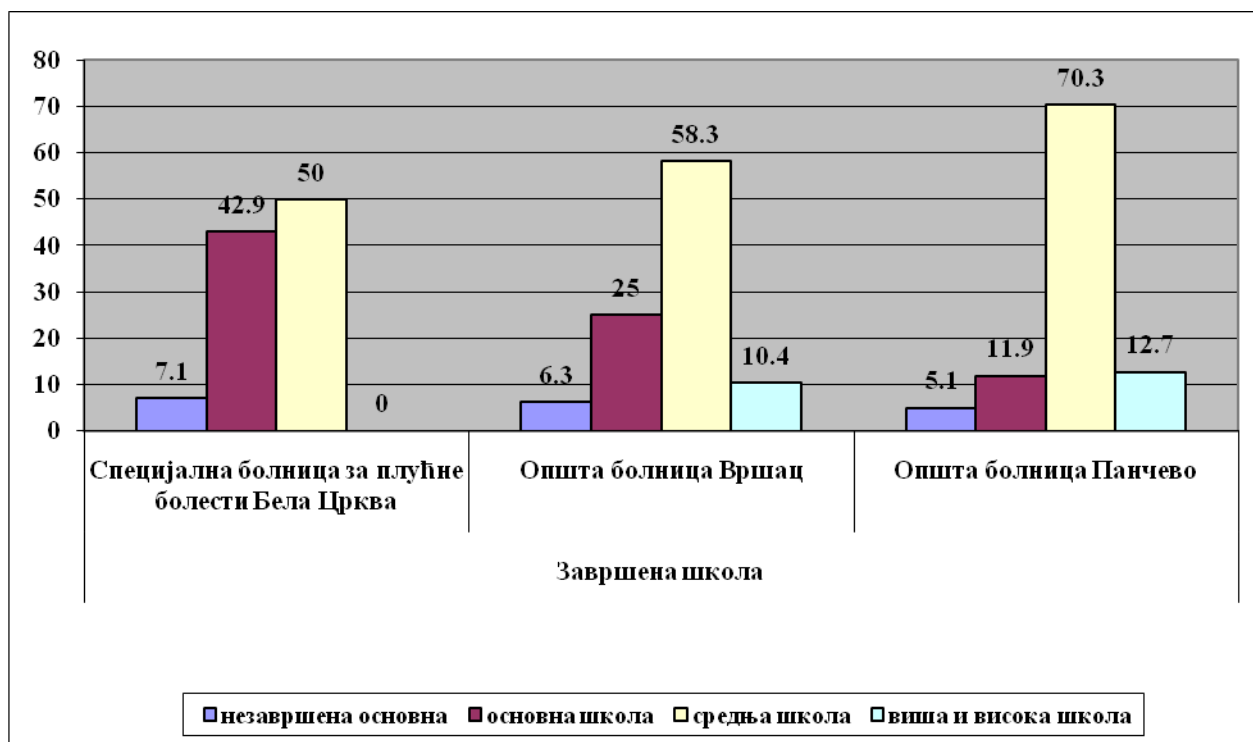
Просечна оцена за укупно задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, износи 4,09 и нижа је у односу на предходну годину (4,36), као у односу на 2009. годину, када је износила 4,50.

5. СПЕЦИЈАЛИСТИЧКО КОНСУЛТАТИВНА ИНТЕРНИСТИЧКА СЛУЖБА



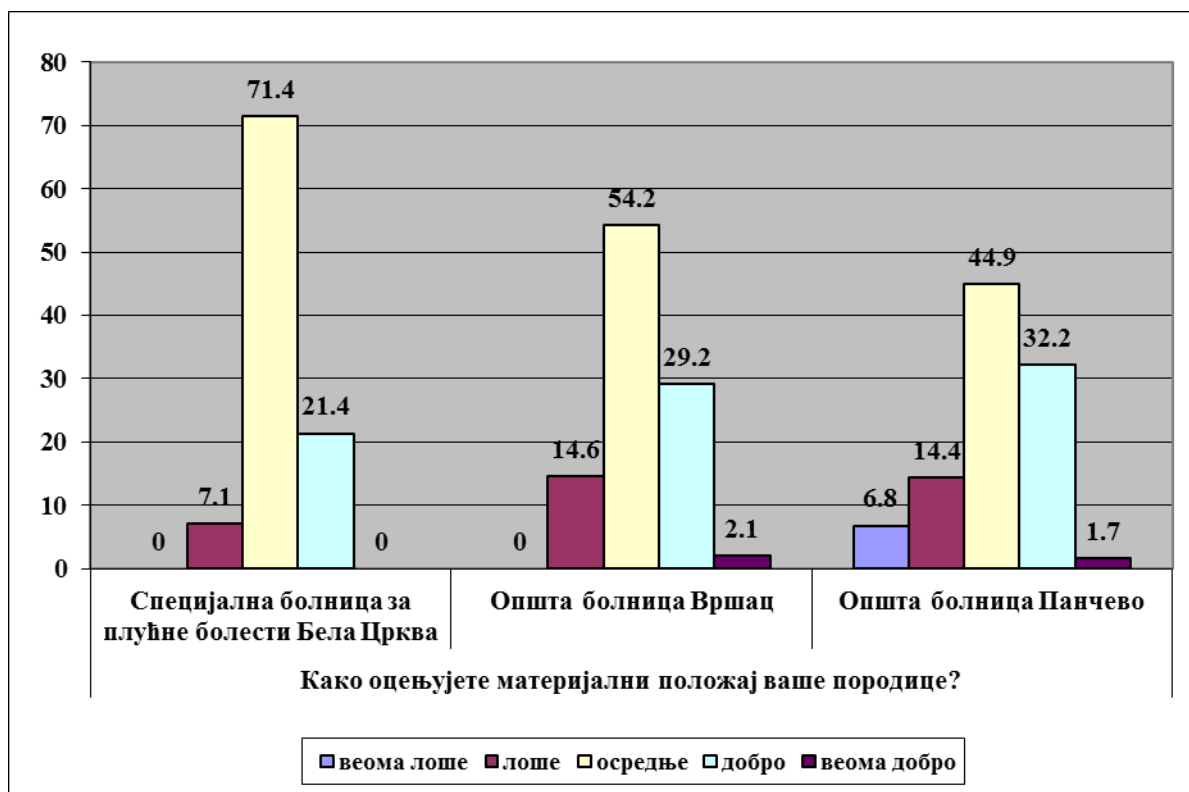
Анкетирани корисници у специјалистичкој интернистичкој служби у Специјалној болници за плућне болести у Белој Цркви су већином мушкарци, док је у Општој болници у Вршцу и Општој болници у Панчеву нешто већи број жена.

Од 2009. године смањен је проценат анкетираних мушкараца у специјалистичкој здравственој заштити (са 51,3% у 2009. години на 41,1% у 2015. години), док је проценат анкетираних жена повећан са 48,7% у 2009. години на 58,9 % током 2015. године.



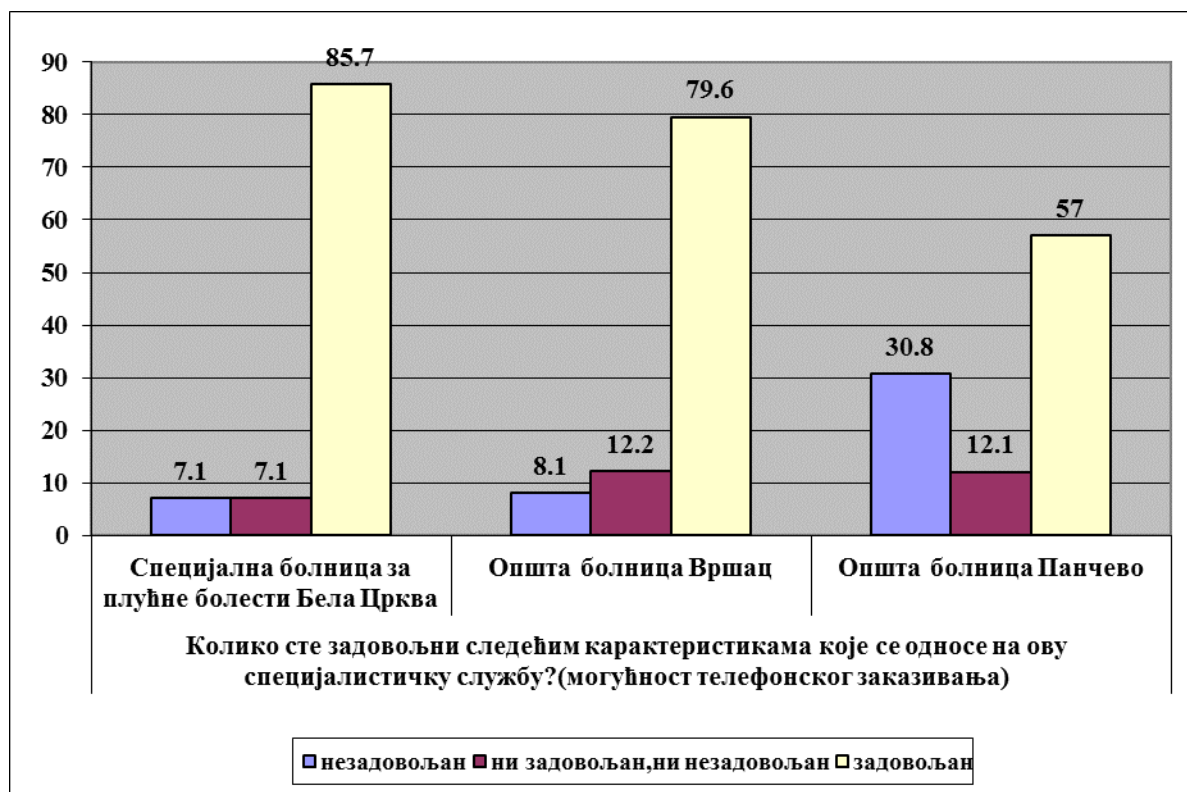
Већина анкетираних корисника у специјалистичким интернистичким службама болница је са средњом школом (58,3% у Општој болници у Вршцу, 70,3 % у Општој болници у Панчеву и 50% у Специјалној болници за плућне болести “Др Будислав Бабић” у Белој Цркви).

У периоду од 2009-2015. године повећан је проценат испитаника са средњом школом (са 54,5% на 65.6%), а повећан је и проценат анкетираних са основном школом (са 16,9% на 17,8%). Смањен је проценат испитаника са вишом и високом школом (са 20,8% на 11,1%), као и број анкетираних корисника са незавршеном основном школом (са 7,8% на 5,6%).



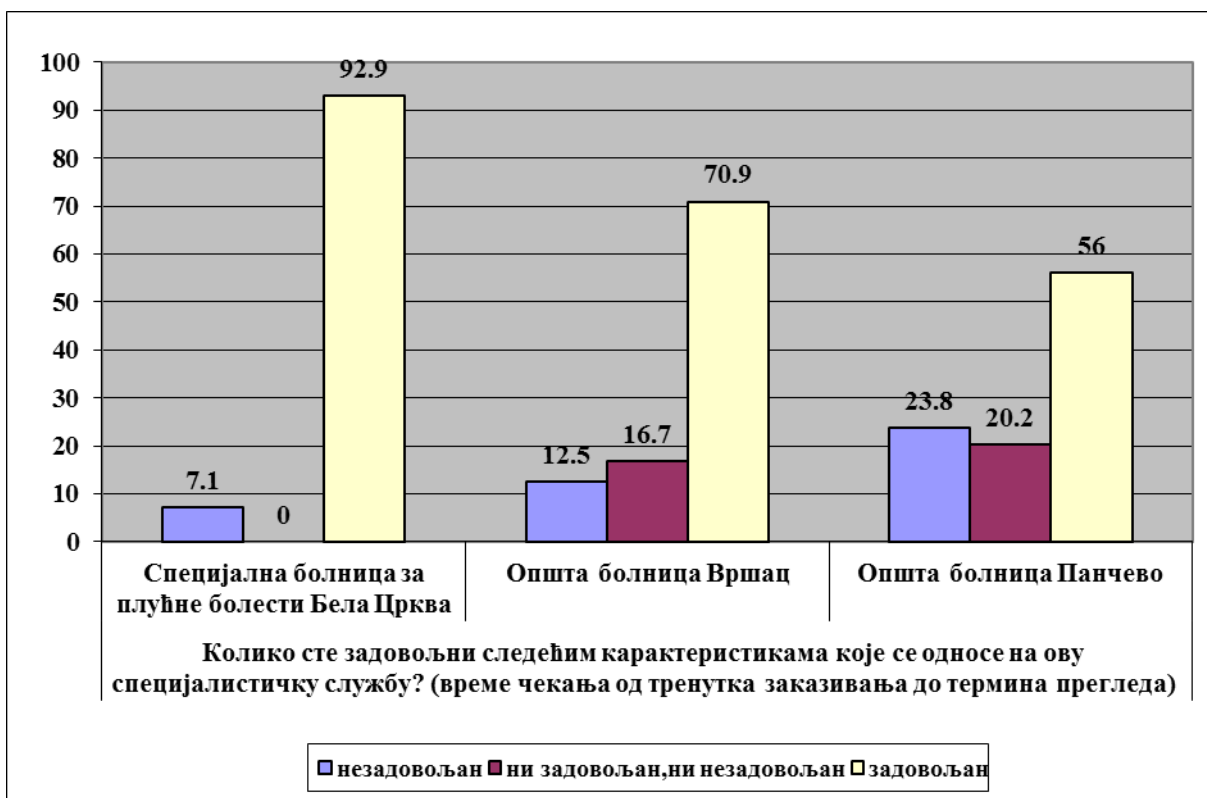
Већина анкетираних корисника у специјалистичкој интернистичкој служби Специјалне болнице за плућне болести у Белој Цркви је осредњег (71,4%) материјалног стања, док је добро ситуирано 21,4% испитаника. И у Општој болници у Вршцу и у Општој болници у Панчеву већина испитаника је осредњег материјалног стања (у Општој болници у Вршцу је осредњег 54,2%, док је доброг 29,2% материјалног стања, а у Општој болници у Панчеву је 44,9% осредњег, а 32,2% доброг материјалног стања).

У периоду од 2009-2015. године незнатно је повећан проценат испитаника који своје материјално стање оцењују као веома лоше (са 3,2 на 4,4%), а повећао се и проценат оних, који своје материјално стање оцењују као лошим (са 11% на 13,9%). Истовремено је благо смањен проценат испитаника са добрим (са 31% на 30,6%) и веома добрим материјалним стањем (са 4,5% на 1,7 %), као и проценат осигураника са осредњим материјалним стањем (са 50,3% на 49,4%).



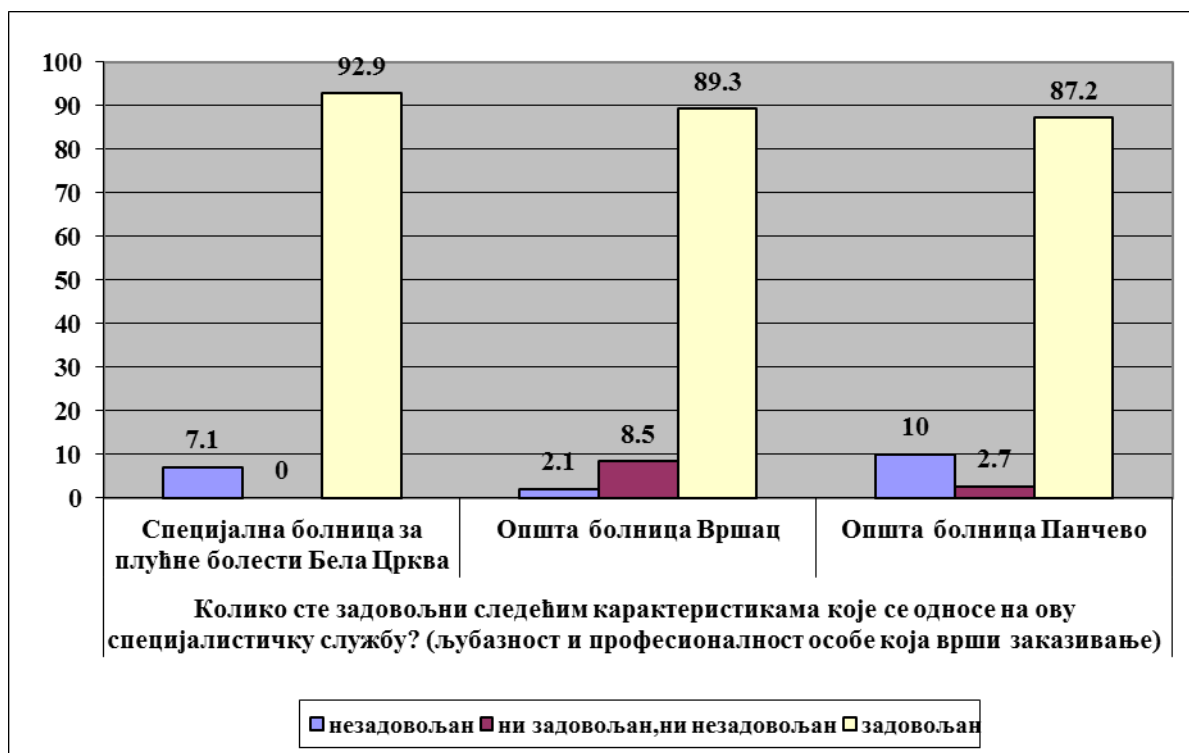
Већина анкетираних корисника у специјалистичким интернистичким службама болница је задовољна телефонским заказивањем (85,7%) у Специјалној болници за плућне болести у Белој Цркви, (79,6%) у Општој болници у Вршцу и (57%) у Општој болници у Панчеву. У Општој болници у Панчеву 30,8% испитаника је било незадовољно могућностима телефонског заказивања у интернистичкој специјалистичкој служби, док се тако изјаснило 8,1% анкетираних у Општој болници у Вршцу и 7,1% у Специјалној болници за плућне болести у Белој Цркви.

Просечна оцена за могућност телефонског заказивања у ове три болнице, износи 3,54 и нижа је у односу на предходну годину (3,89), као и у односу на 2009. годину, када је износила 3,80.



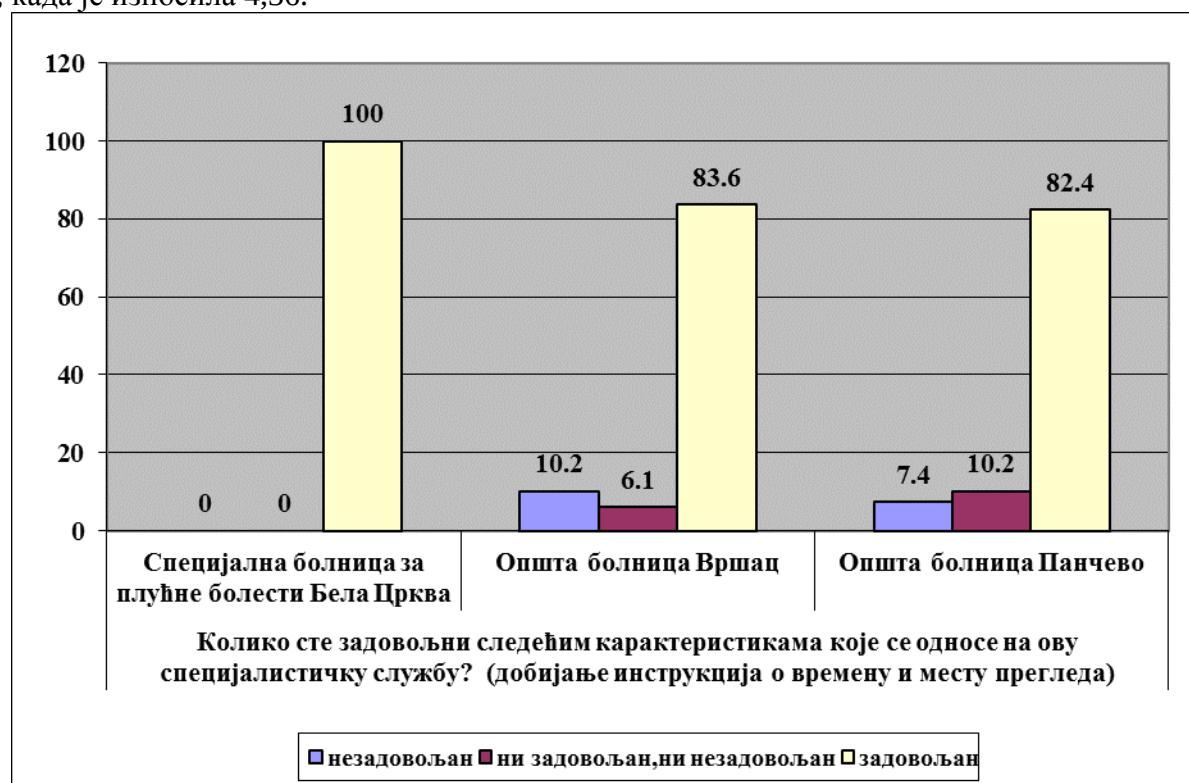
Већина анкетираних корисника у специјалистичким интернистичким службама болница је задовољна временом чекања од тренутка заказивања до термина прегледа (92,9% у Специјалној болници за плућне болести у Белој Цркви, 70,9% у Општој болници у Вршцу и 56% у Општој болници у Панчеву), док је 23,8% анкетираних корисника у Општој болници у Панчеву, 12,5% анкетираних у Општој болници у Вршцу и 7,1% испитаника у Специјалној болници за плућне болести у Белој Цркви незадовољно што се тиче времена чекања од тренутка заказивања до термина прегледа.

Просечна оцена за време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа у ове три болнице, износи 3,61 и нижа је у односу на предходну годину (3,78), као и у односу на 2009. годину, када је износила 3,81.



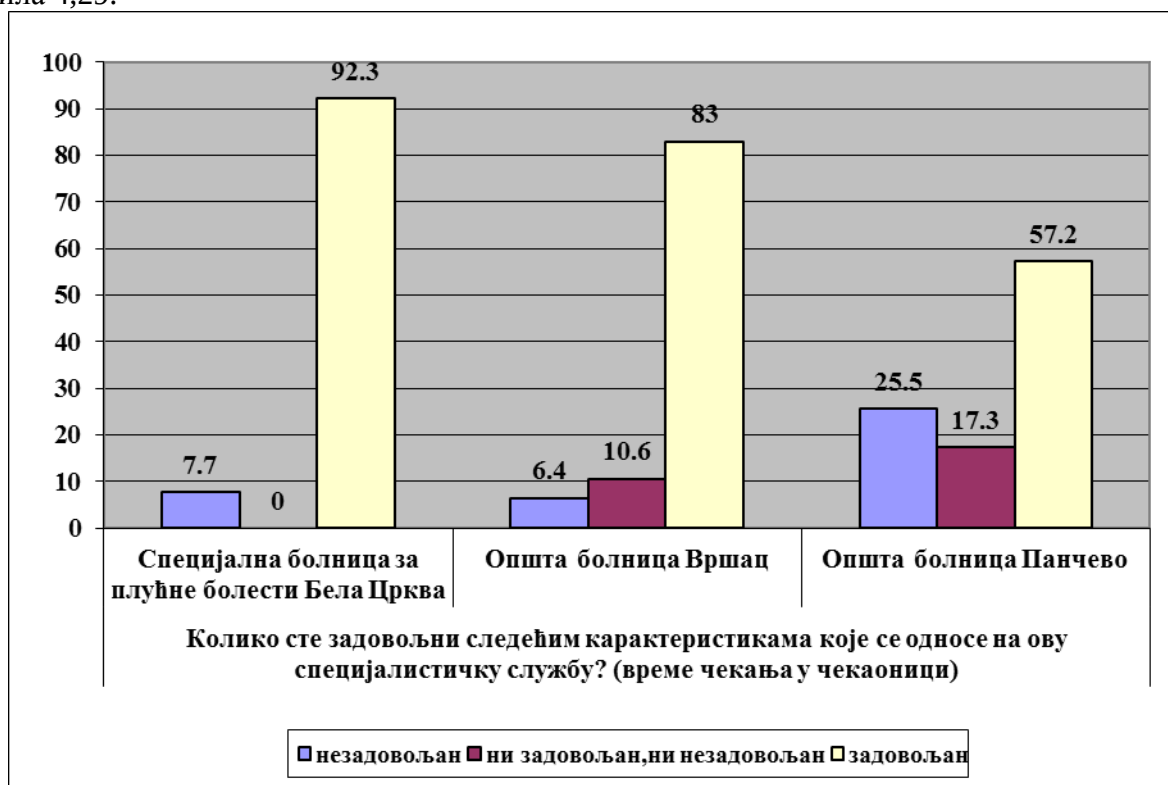
Већина анкетираних корисника у специјалистичким интернистичким службама болница је задовољна љубазношћу и професионалношћу особе која врши заказивање (92,9% у Специјалној болници за плућне болести у Белој Цркви, 89,3% у Општој болници у Вршцу и 87,2% у Општој болници у Панчеву).

Просечна оцена за љубазност и професионалност особе која врши заказивање у ове три болнице, износи 4,34 и виша је у односу на претходну години (4,25), док је нешто нижа у односу на 2009. годину, када је износила 4,36.



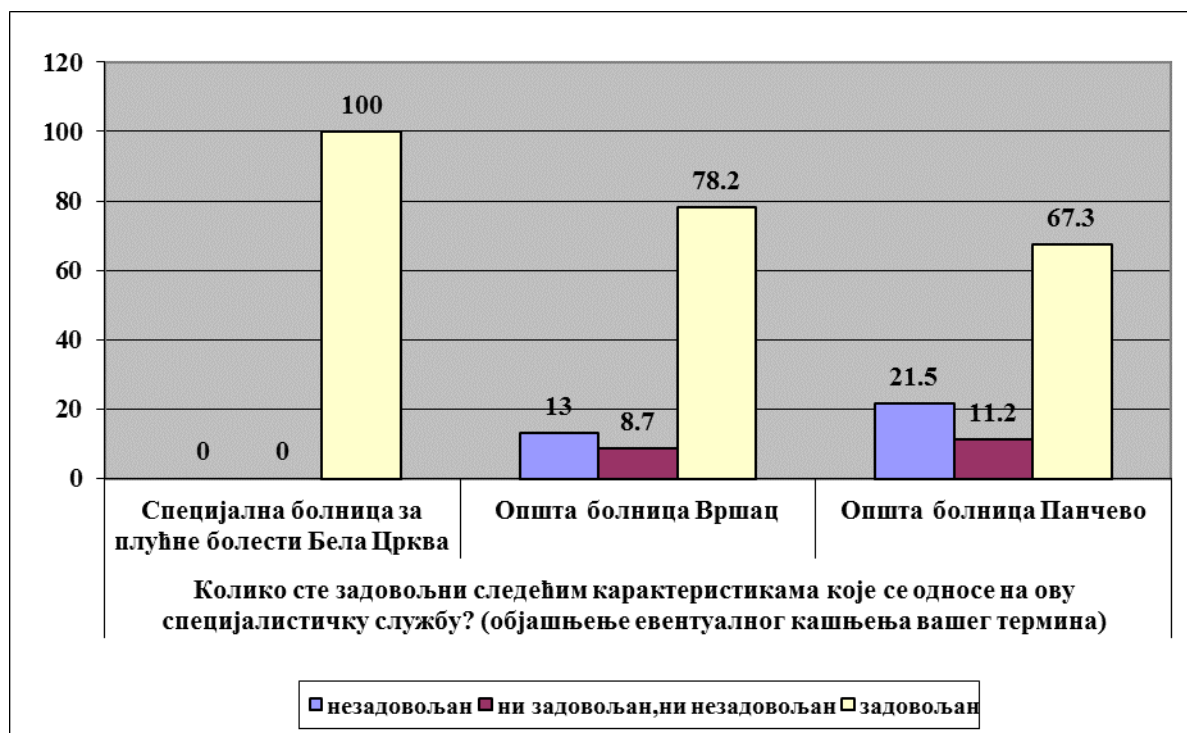
Већина анкетираних корисника у специјалистичким интернистичким службама болница је задовољна добијањем инструкција о датуму, времену и месту прегледа (100% у Специјалној болници за плућне болести у Белој Цркви, 83,6% у Општој болници у Вршцу и 82,4% у Општој болници у Панчеву). У Општој болници у Вршцу незадовољно је 10,2% анкетираних корисника, а у Општој болници у Панчеву 7,4%.

Просечна оцена за добијање инструкција о датуму, времену и месту прегледа у ове три болнице, износи 4,19 и виша је у односу на предходну годину (4,12), а нижа је у односу на 2009. годину, када је износила 4,29.



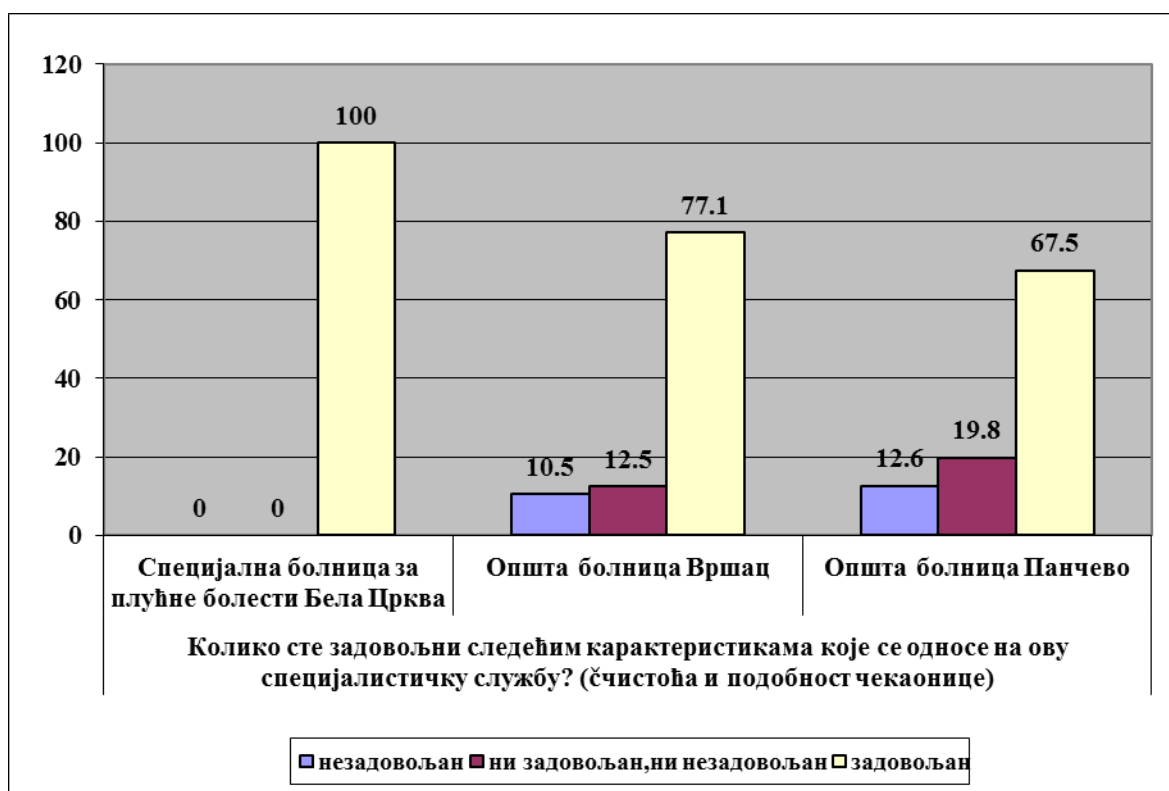
Већина анкетираних корисника у специјалистичким интернистичким службама болница је задовољна временом чекања у чекаоници (92,3% Специјалној болници за плућне болести у Белој Цркви, 83% у Општој болници у Вршцу и 57,2% у Општој болници у Панчеву), док је број анкетираних корисника који су незадовољни временом чекања у интернистичкој специјалистичкој служби у Општој болници у Панчеву 25,5%, у Општој болници у Вршцу 6,4%, а у Специјалној болници за плућне болести у Белој Цркви 7,7%.

Просечна оцена за време чекања у чекаоници у ове три болнице, износи 3,64 и нижа је у односу на претходну годину (3,69), као и у односу на 2009. годину, када је износила 3,66.



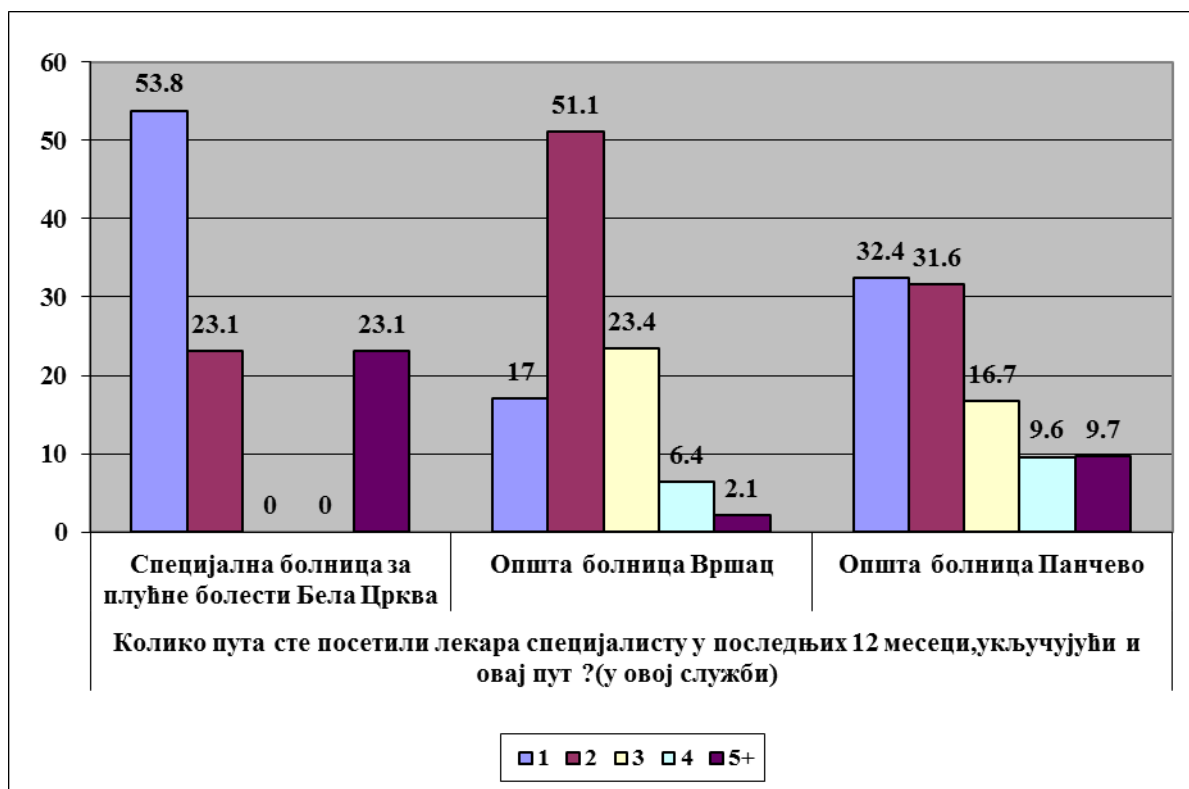
Већина анкетираних корисника у специјалистичким интернистичким службама болница је задовољна објашњењима евентуалног кашњења заказаног термина (100% у Специјалној болници за плућне болести у Белој Цркви, 78,2% у Општој болници у Вршцу и 67,3% у Општој болници у Панчеву), док је 21,5% корисника у Општој болници у Панчеву и 13% у Општој болници у Вршцу незадовољно објашњењима евентуалног кашњења њиховог термина у интернистичкој специјалистичкој служби.

Просечна оцена за објашњење евентуалног кашњења термина прегледа у ове три болнице, износи 3,84 и виша је у односу на предходну годину (3,78), а нижа је у односу на 2009. годину, када је износила 3,91.



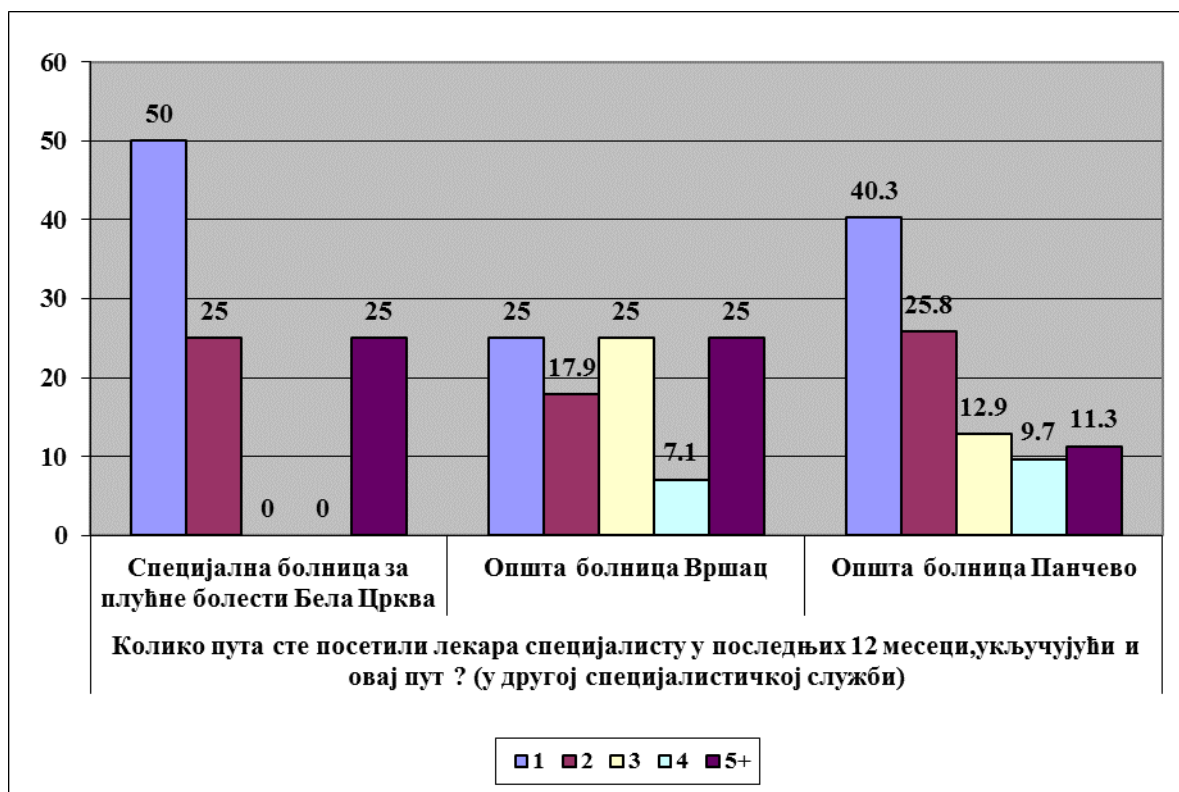
Већина анкетираних корисника у специјалистичким интернистичким службама болница је задовољна чистоћом и подобношћу чекаонице (100% у Специјалној болници за плућне болести у Белој Цркви, 77,1% у Општој болници у Вршцу и 67,5% у Општој болници у Панчеву), док је (12,6%) у Општој болници у Панчеву и (10,5%) у Општој болници Вршац незадовољано чистоћом и подобношћу чекаонице у интернистичкој специјалистичкој служби.

Просечна оцена за чистоћу и подобност чекаонице у ове три болнице, износи (3,90) и нижа је у односу на предходну годину (3,93), док је незнатно виша у односу на 2009. годину, када је износила (3,89).



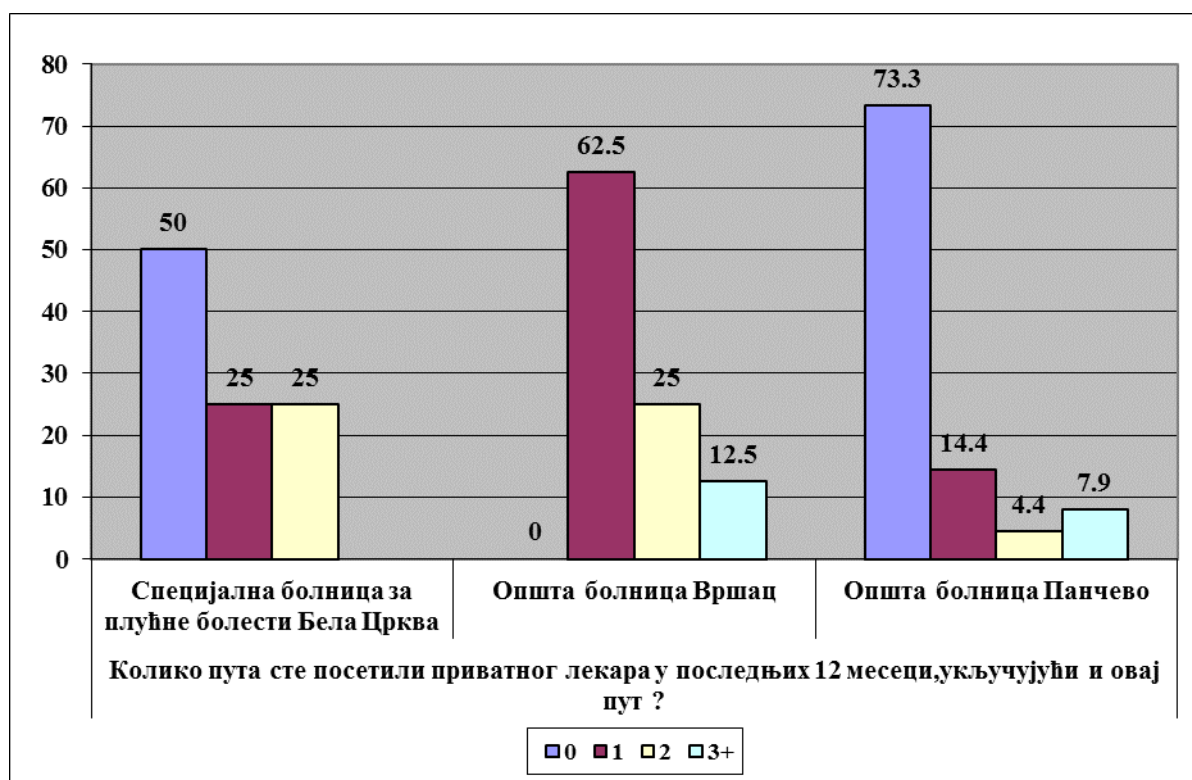
Око половине анкетираних корисника у специјалистичкој интернистичкој служби Специјалне болнице за плућне болести у Белој Цркви је у последњих 12 месеци једном посетило лекара специјалисту (53,8%), а по (23,1%) испитаника је по два или пет, или више пута посетило специјалисту. У Општој болници у Вршцу већина је специјалисту посетила два и три пута (51,1% и 23,4%), док је већина у Општој болници у Панчеву посетила специјалисту једном и два пута (32,4% и 31,6%), док је три пута специјалисту посетило (16,7%) анкетираних корисника.

Просечан број посета лекару специјалисти у последњих 12 месеци у ове три болнице, износи 2,45 и нижа је у односу на предходну годину (2,67), као и у односу на 2009. годину, када је износио 3,29.



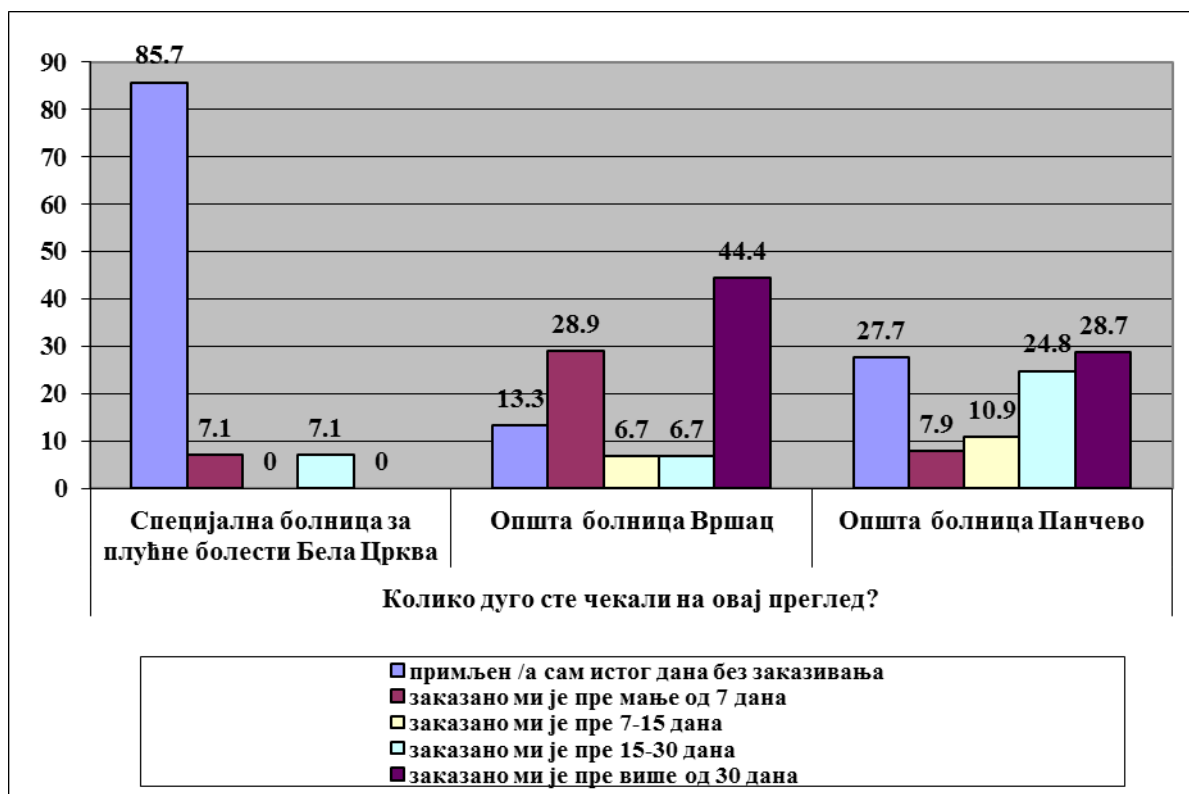
У Специјалној болници за плућне болести у Белој Цркви је лекара у другој специјалистичкој служби већина анкетираних корисника посетила једном (50%), у Општој болници у Вршцу једном, три пута и пет и више пута по 25% испитаника, док је у Општој болници у Панчеву већина корисника посетила лекара у другој специјалистичкој служби једном и два пута (40,3% и 25,8%)

Просечан број посета лекару специјалисти у другој специјалистичкој служби у ове три болнице, износи (2,83) и нижа је у односу на предходну годину (3,74), као и у односу на 2009. годину, када је износила (2,91).



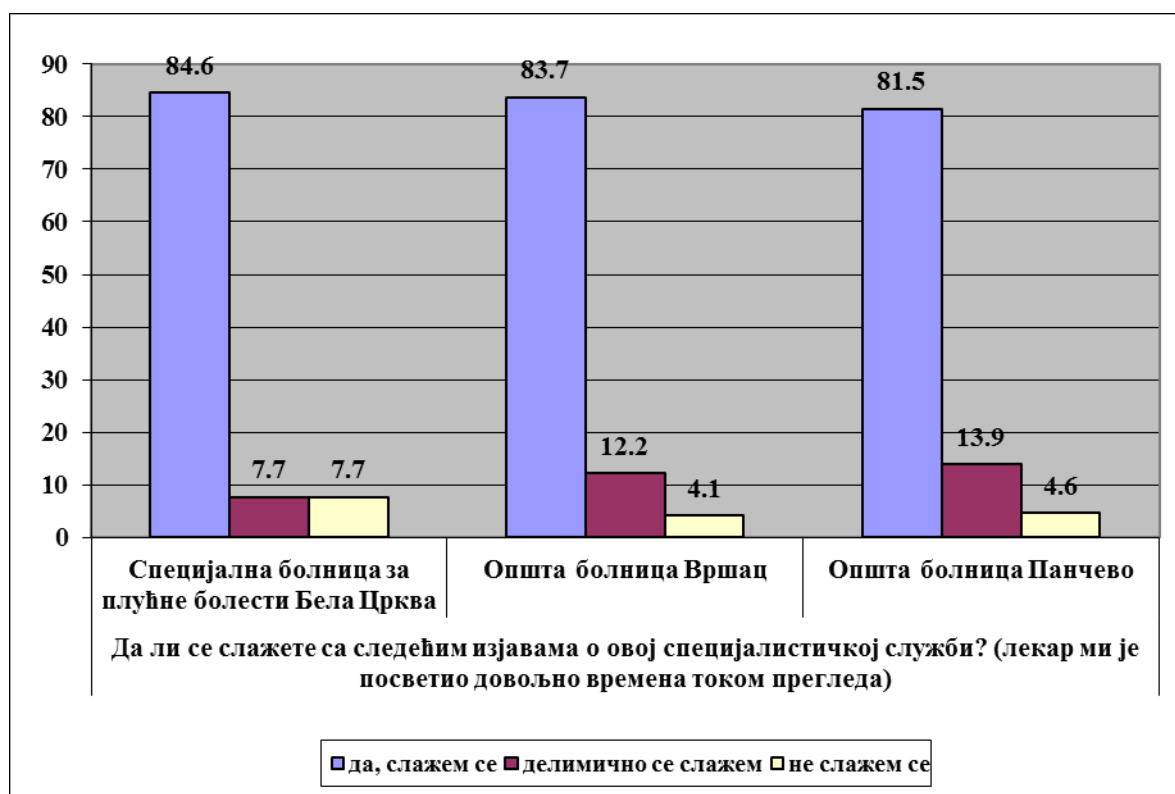
Већина анкетираних корисника у специјалистичкој интернистичкој служби у Специјалној болници за плућне болести у Белој Цркви није посетила приватног лекара ни једном (50%), у Општој болници у Вршцу је посетило једном приватног лекара (62,5%) испитаника, док у Општој болници у Панчеву већина испитаника (73,3%) није посетило приватног лекара специјалисту у наведеном периоду.

Просечан број посета код приватног лекара специјалисте, износи 0,65 и нижи је у односу на претходну годину (1,47), као и у односу на 2009. годину, када је износио 0,76.



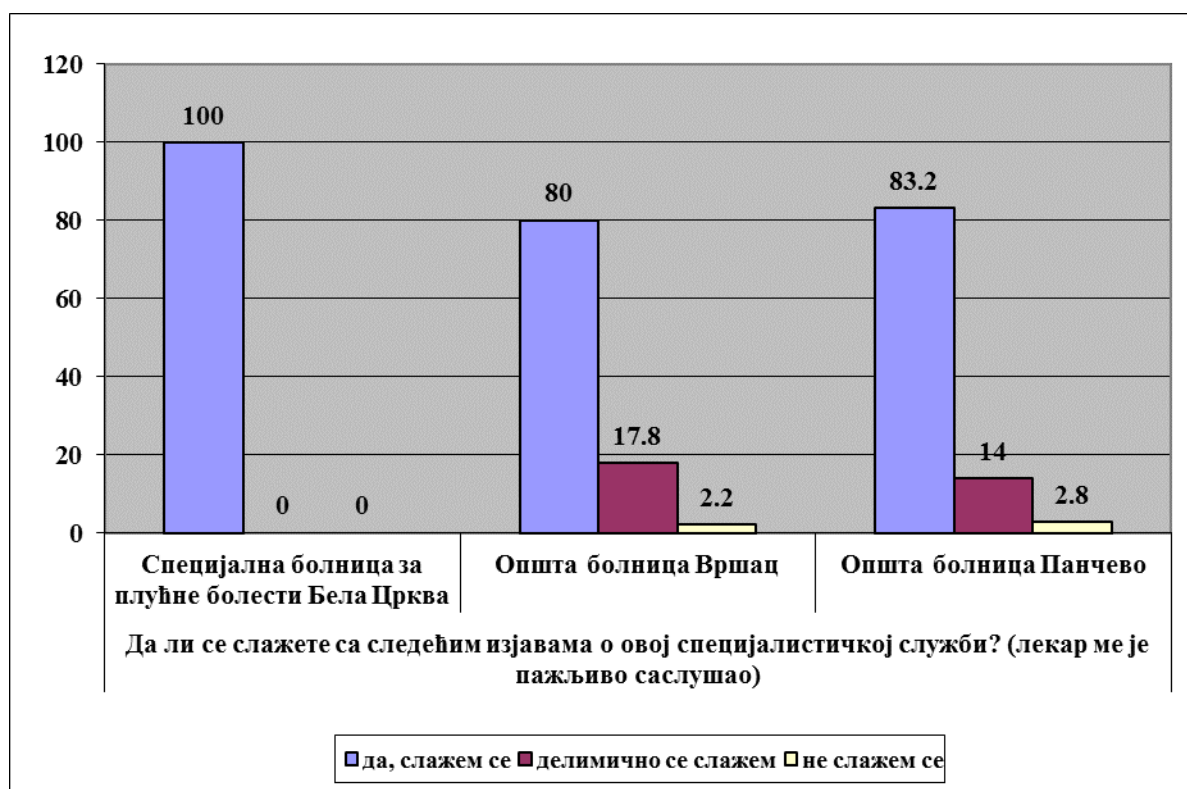
Већина анкетираних корисника у специјалистичкој интернистичкој служби у Специјалној болници за плућне болести у Белој Цркви је примљена истог дана без заказивања (85,7%), у Општој болници у Вршцу већини корисника је заказано пре више од 30 дана (44,4%). У Општој болници у Панчеву већина корисника је примљена истог дана без заказивања (27,7%) или им је заказано пре више од 30 дана (28,7%).

У периоду од 2009. до 2015. године смањен је број корисника који су примљени истог дана без заказивања (са 44,8% на 28,80%), затим број пацијената који су имали заказано пре мање од 7 дана (са 18,6% на 13,8%), а смањен је и број оних којима је преглед био заказан пре 7-15 дана (са 14,48% на 8,80%). Проценат пацијената којима је преглед заказан пре 15-30 дана је благо повећан (са 17,24% на 18,10%), док је проценат оних који су чекали више од 30 дана, знатно повећан (са 4,8% на 30,60%).



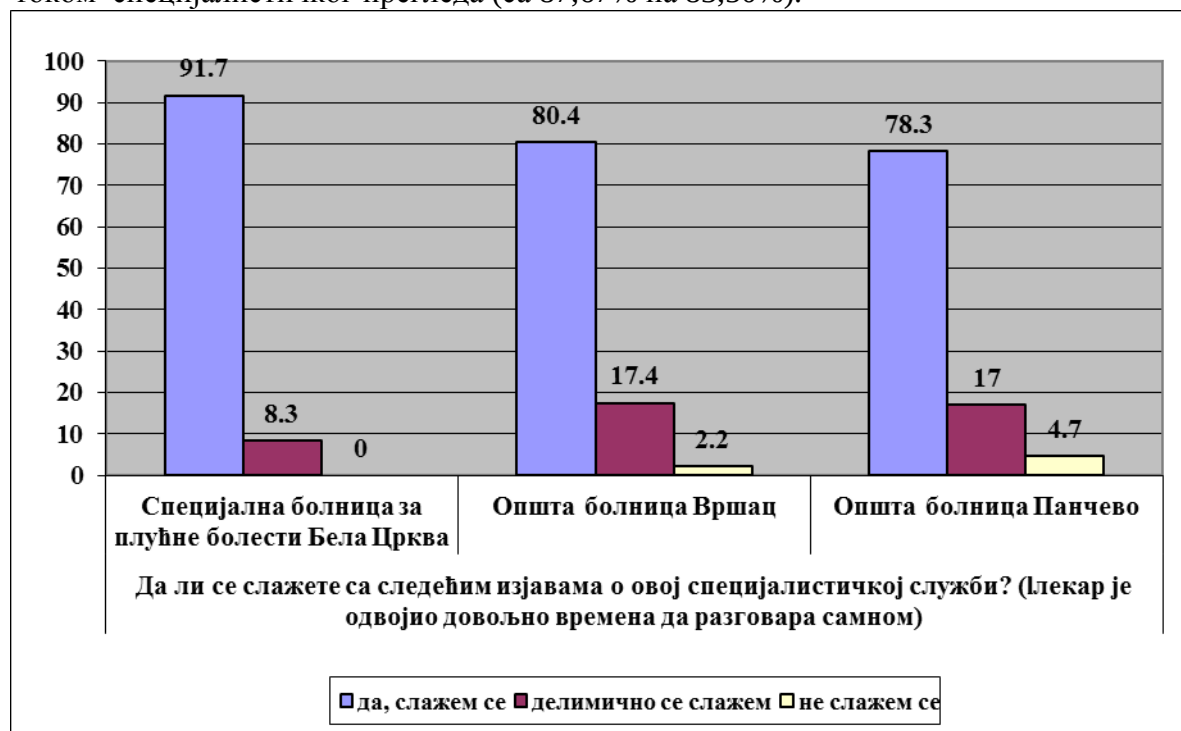
Већина анкетираних корисника у специјалистичким интернистичким службама болница је задовољна временом које им је посветио лекар током прегледа (84,6 % у Специјалној болници за плућне болести у Белој Цркви, 83,7% у Општој болници у Вршцу и 81,5% у Општој болници у Панчеву).

Током последњих седам година смањен је проценат испитаника у специјалистичкој служби који сматрају да им је лекар посветио довољно времена током прегледа (са 86,1% на 82,4%). Проценат оних који се не слажу са овом изјавом у последњих шест година се повећао (са 0,7% у 2009. години, на 4,7% у 2014. години)



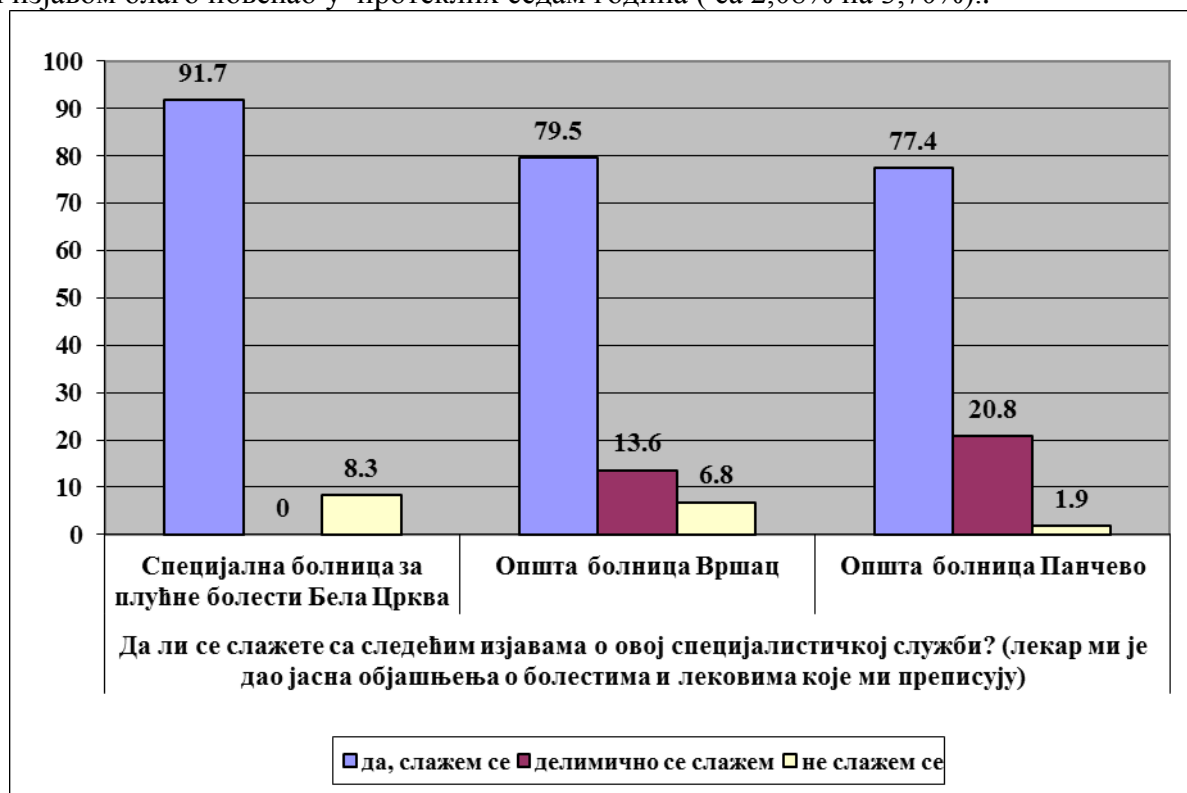
Већина анкетираних корисника у специјалистичким интернистичким службама болница је задовољна пажњом којом их је саслушао лекар (100% у Специјалној болници за плућне болести у Белој Цркви, 80% у Општој болници у Вршцу и 83,2% у Општој болници у Панчеву).

Током последњих седам година смањен је проценат испитаника који сматрају да их је лекар пажљиво слушао током специјалистичког прегледа (са 87,67% на 83,50%).



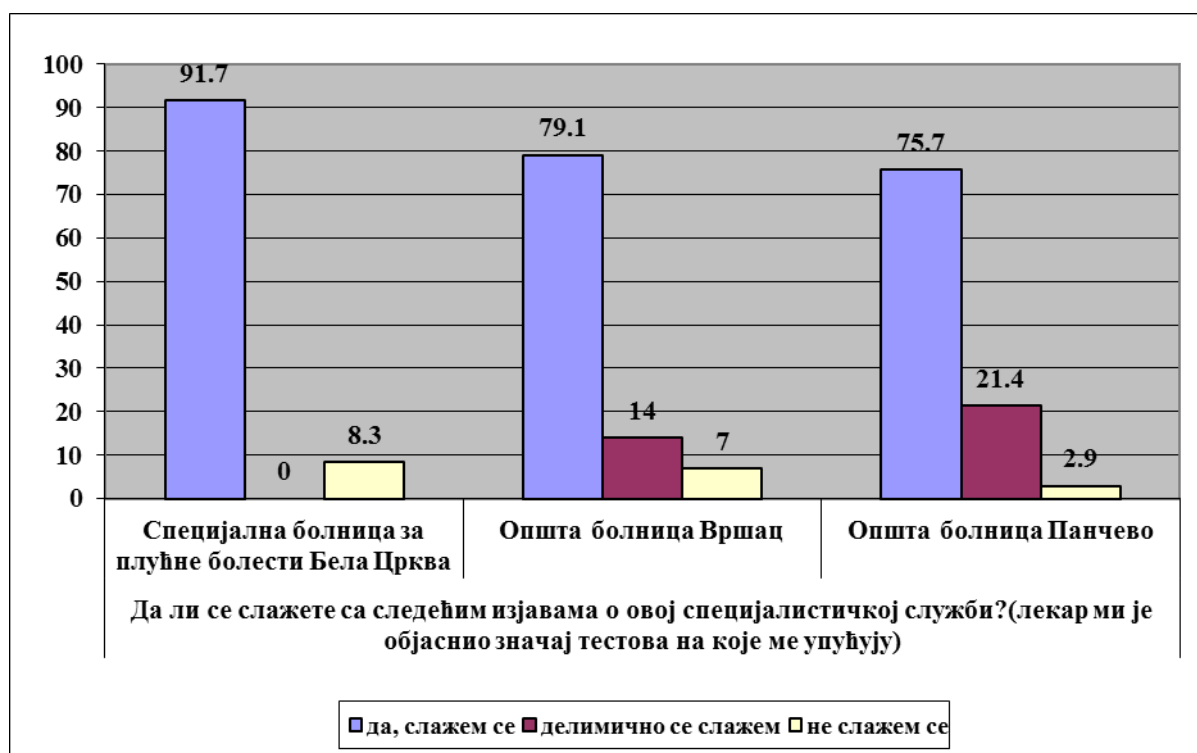
Већина анкетираних корисника у специјалистичким интернистичким службама болница је задовољна временом које им је посветио лекар за разговор са њима (91,7% у Специјалној болници за плућне болести у Белој Цркви, 80,4% у Општој болници у Вршцу и 78,3% у Општој болници у Панчеву).

Током последњих седам година смањен је проценат испитаника који сматрају да им је лекар посветио довољно времена за разговор током прегледа (са 84,03% на 79,90%), док се број оних који се не слажу са овом изјавом благо повећао у протеклих седам година (са 2,08% на 3,70%)..



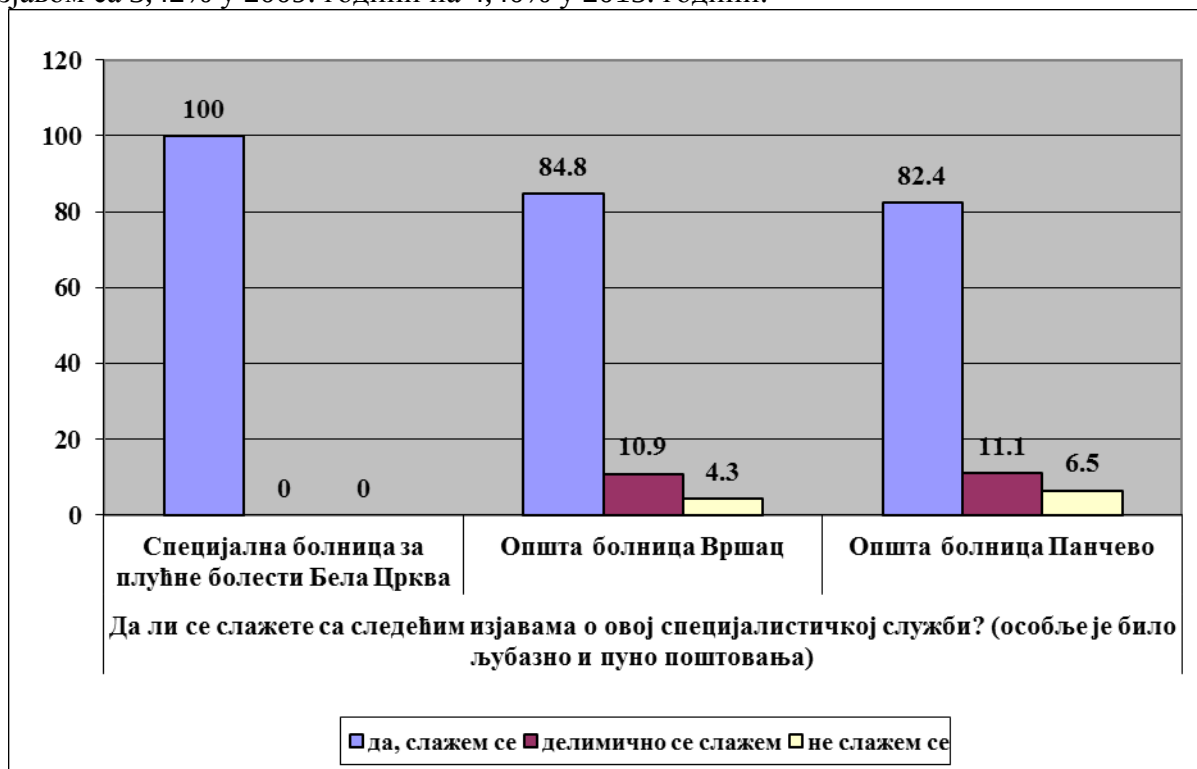
Већина анкетираних корисника у специјалистичким интернистичким службама болница је задовољна објашњењима о болестима и лековима које им је преписао лекар (91,7% у Специјалној болници за плућне болести у Белој Цркви, 79,5% у Општој болници у Вршцу и 77,4% у Општој болници у Панчеву).

Током последњих седам година смањен је проценат испитаника који сматрају да им је лекар дао јасна објашњења о болестима и лековима које им прописује (са 81,6% на 79,0%), док се проценат оних који се не слажу са овом изјавом у протеклих седам година повећао са 1,36% на 3,70%.



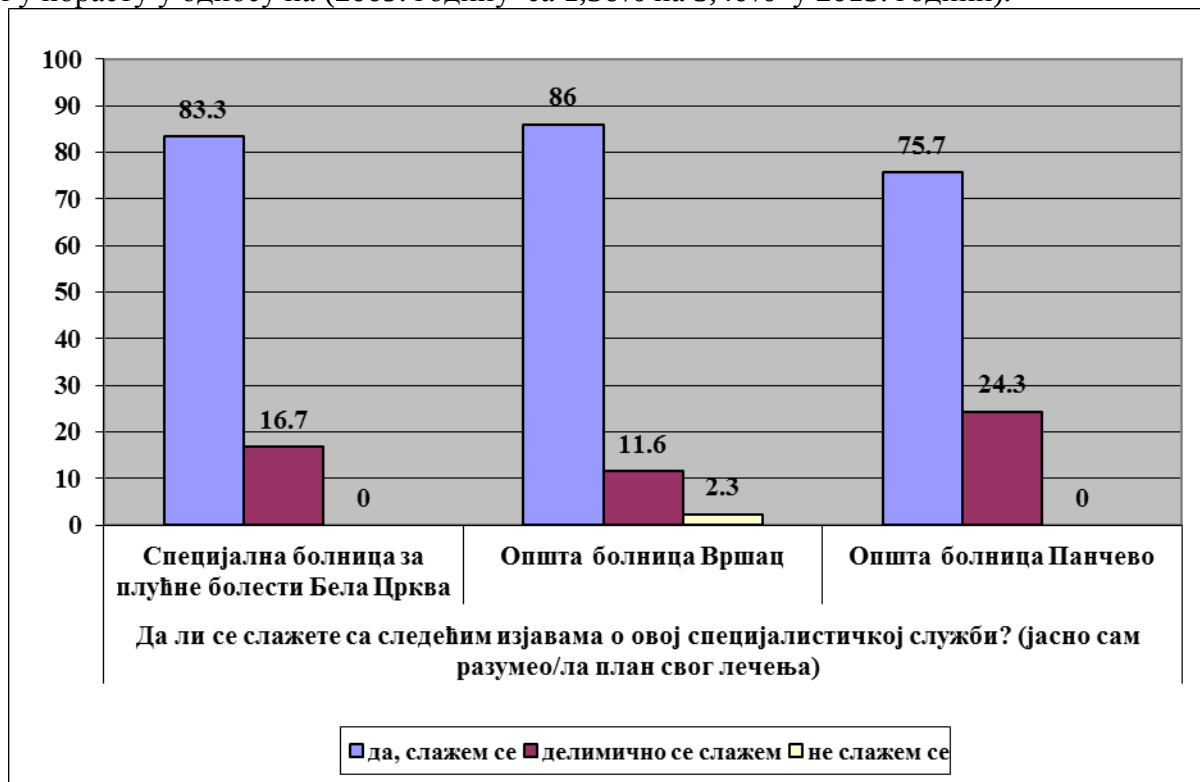
Већина анкетираних корисника у специјалистичким интернистичким службама болница је задовољна објашњењима о значају тестова на које их је лекар упутио (91,7% у Специјалној болници за плућне болести у Белој Цркви, 79,1% у Општој болници у Вршцу и 75,7% у Општој болници у Панчеву).

Током последњих седам година смањен је проценат испитаника који сматрају да им је лекар објаснио значај тестова на које га упућује (са 82,9% на 77,8%). Повећан је проценат оних који се не слажу са овом изјавом са 3,42% у 2009. години на 4,40% у 2015. години.



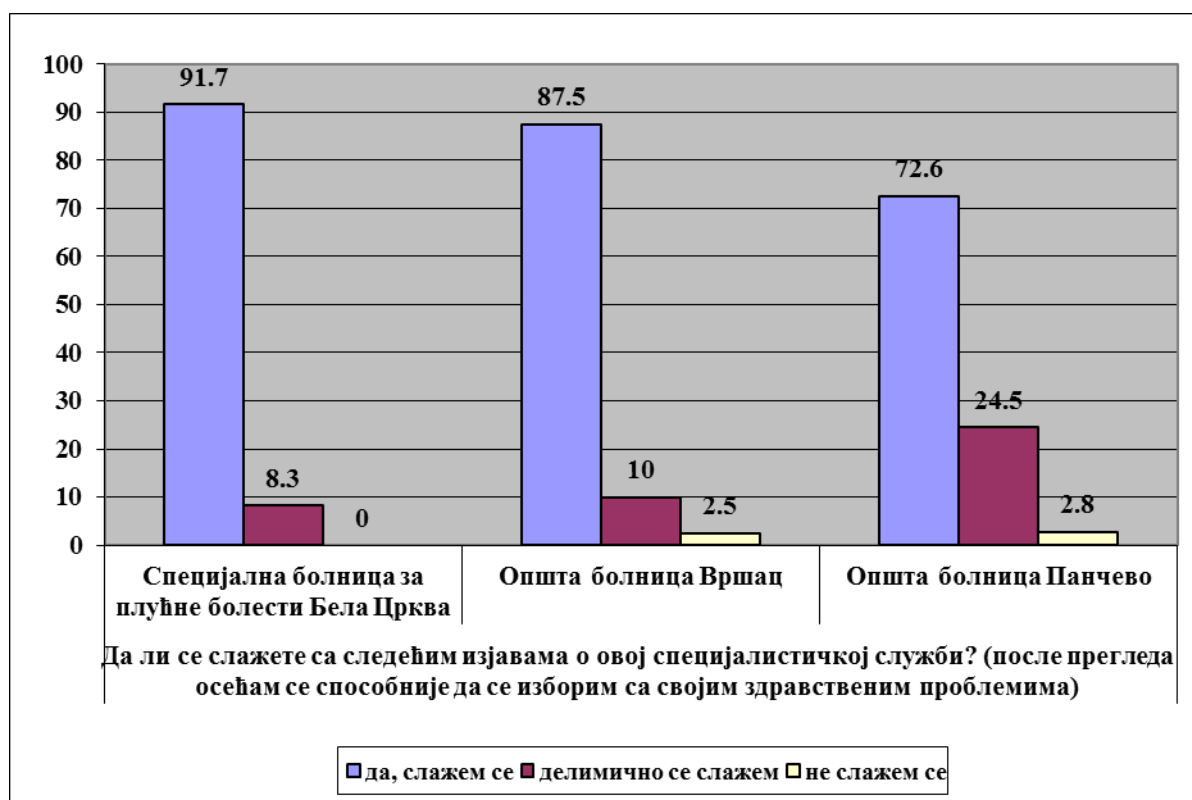
Већина анкетираних корисника у специјалистичким интернистичким службама болница је задовољна љубазношћу и поштовањем особља (100% у Специјалној болници за плућне болести у Белој Цркви, 84,8% у Општој болници у Вршцу и 82,4% у Општој болници у Панчеву).

Током последњих седам година незнатно је смањен проценат испитаника који сматрају да је особље љубазно и пуно поштовања (са 85,7% на 84,5%), док је проценат оних који се не слажу са овом изјавом у порасту у односу на (2009. годину са 1,36% на 5,40% у 2015. години).



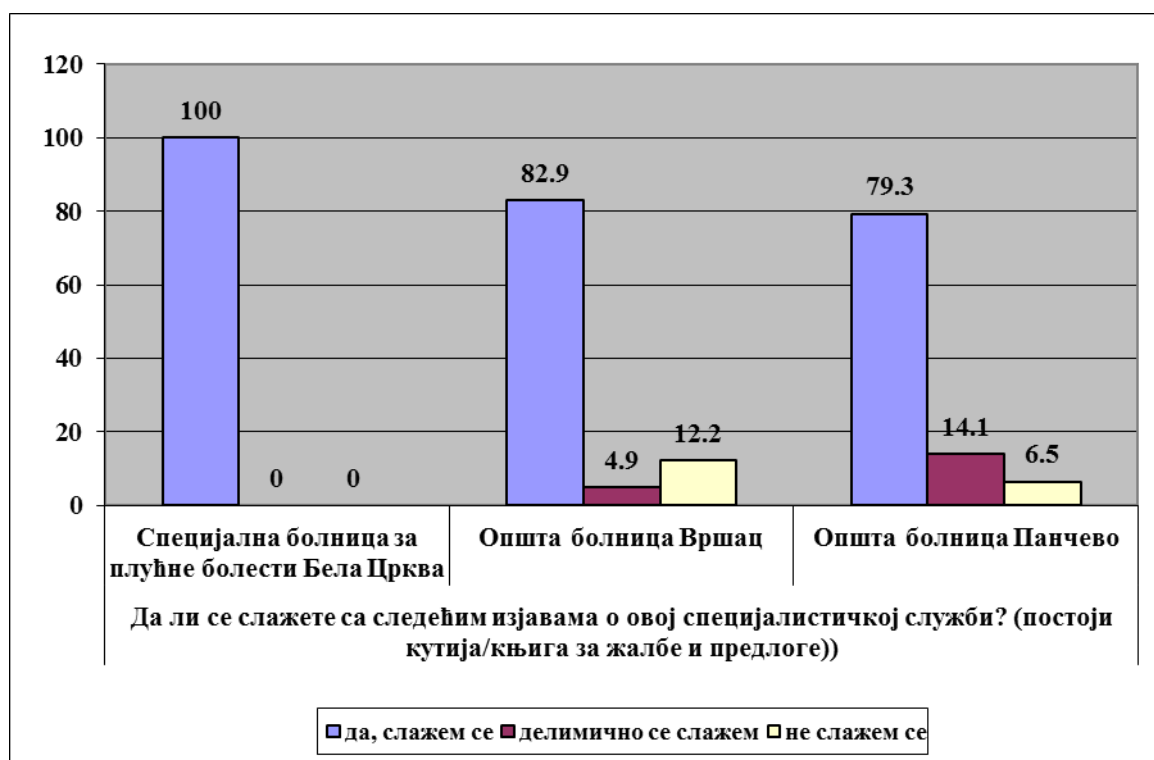
Већина анкетираних корисника у специјалистичким интернистичким службама болница је јасно разумела план свог лечења (83,3% у Специјалној болници за плућне болести у Белој Цркви, 86% у Општој болници у Вршцу и 75,7% у Општој болници у Панчеву).

Током последњих седам година смањен је проценат испитаника који сматрају да су јасно разумели план свог лечења (са 85,5% на 79,1%), као и проценат оних који се не слажу са овом изјавом (са 2,07% на 0,60%).



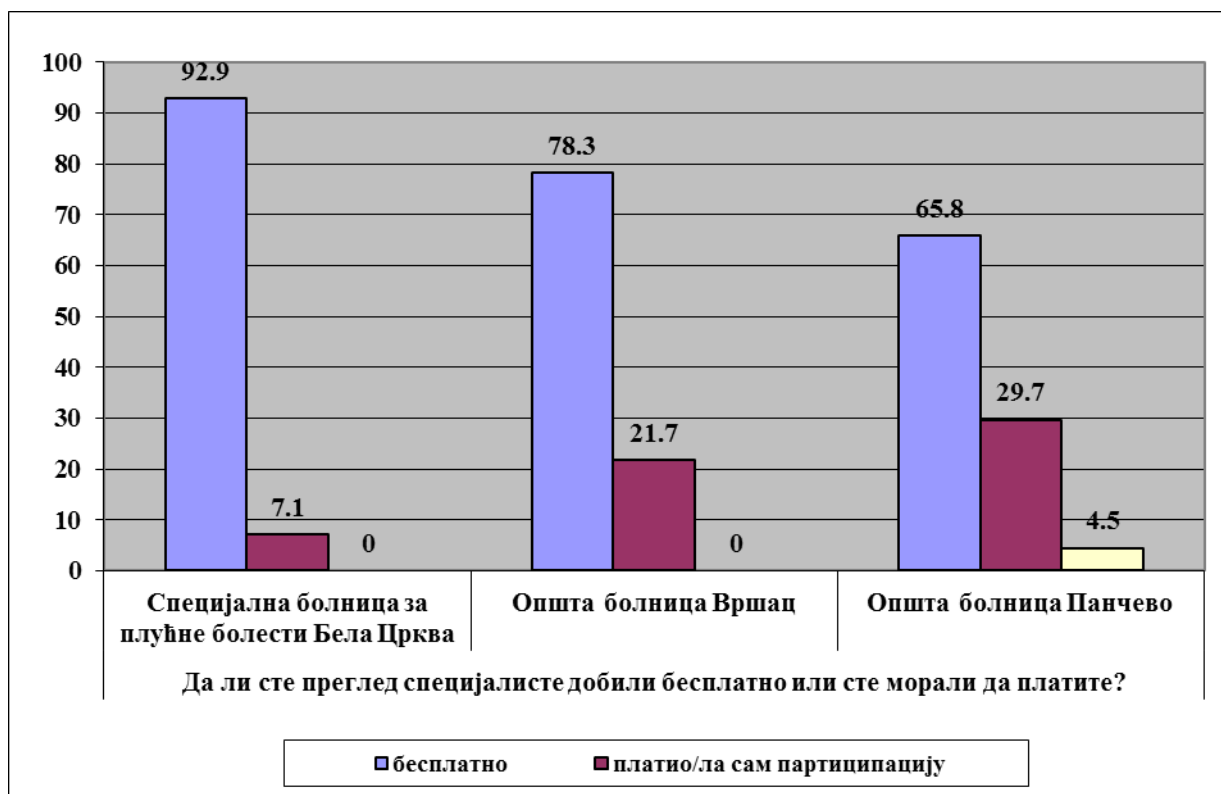
Већина анкетираних корисника у специјалистичким интернистичким службама болница се после прегледа осећа способније да се избори са својим здравственим проблемима (91,7% у Специјалној болници за плућне болести у Белој Цркви, 87,5% у Општој болници у Вршцу и 72,6% у Општој болници у Панчеву).

Током последњих седам година смањен је проценат испитаника који сматрају да се после прегледа осећају способније да се изборе са својим здравственим проблемима (са 78,3% на 77,8%). Проценат оних који се не слажу са овом изјавом у протеклих седам година је у порасту (са 0,70% на 2,50%).



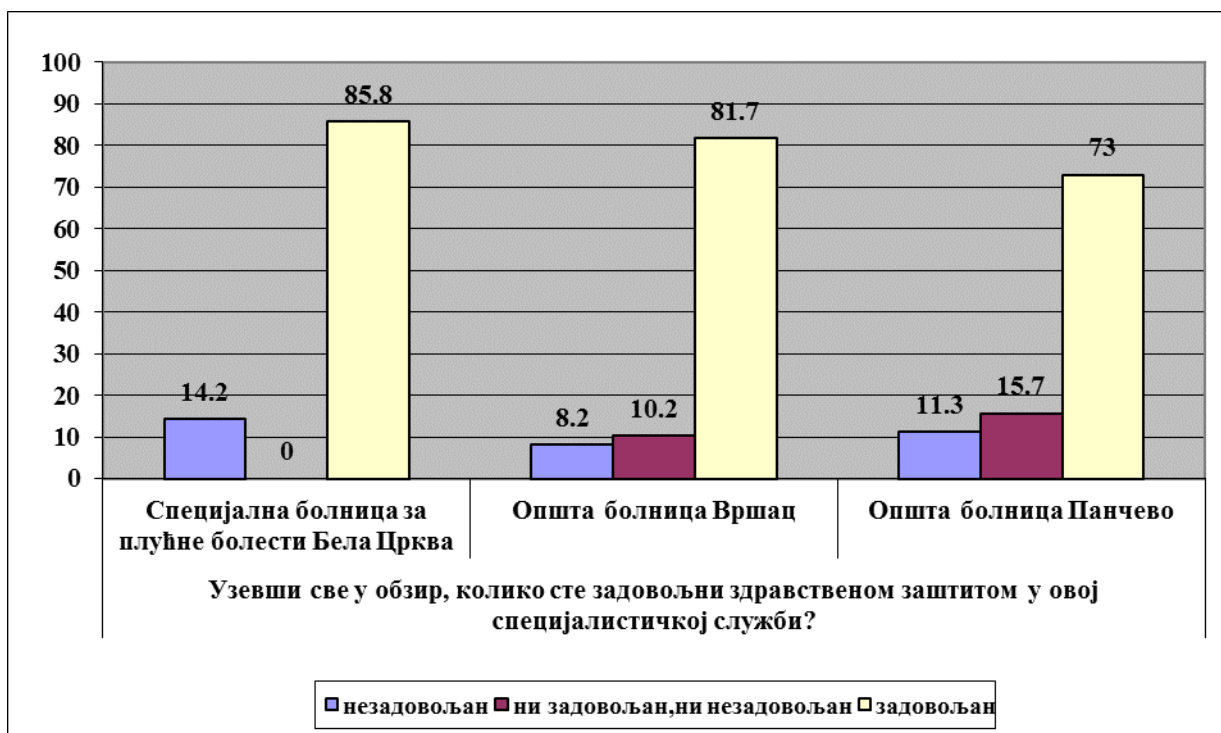
Већина анкетираних корисника у специјалистичким интернистичким службама болница зна да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе (100% у Специјалној болници за плућне болести у Белој Цркви, 82,9% у Општој болници у Вршцу и 79,3% у Општој болници у Панчеву), а 6,5% у Општој болници у Панчеву и 12,2% у Општој болници Вршац се не слаже са изјавом да постоји кутија за жалбе и примедбе у интернистичкој специјалистичкој служби. Делимично се слаже 14,1% испитаника у Општој болници у Панчеву, као и 4.9% испитаника у Општој болници у Вршцу.

У периоду од последњих седам година повећан је проценат анкетираних који се слажу са изјавом да у овој служби постоји кутија за жалбе и примедбе пацијената (са 76,69% на 82,10%), а смањено се број оних који се не слажу (са 8,27% на 7,60).



Већина анкетираних корисника у специјалистичким интернистичким службама болница је мишљења да је преглед бесплатан (92,9% у Специјалној болници за плућне болести, 78,3% у Општој болници Вршац и 65,8% у Општој болници Панчево).

Током последњих седам година проценат анкетираних који изјављују да је специјалистички преглед био бесплатан је порастао (са 59,48% на 71,30%), као и број анкетираних који су платили пуну цену прегледа (са 2,61% на 2,90%). Истовремено је смањен проценат оних који су платили партиципацију приликом прегледа (са 37,91% на 25,70%),



Већина анкетираних корисника у специјалистичким интернистичким службама болница је задовољна здравственом заштитом у овим службама (85,8% у Специјалној болници за плућне болести у Белој Цркви, 81,7% у Општој болници у Вршцу и 73% у Општој болници у Панчеву), док је 14,2% испитаника у Специјалној болници за плућне болести у Белој Цркви, као и 11,3% у Општој болници у Панчеву и 8,2% у Општој болници у Вршцу, незадовољно здравственом заштитом у интернистичкој специјалистичкој служби.

Просечна оцена за опште задовољство специјалистичким службама износи 3,89 и нижа је у односу на предходну годину (3,99), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,11.

ЗАКЉУЧАК

Анализом добијених резултата из анкете за истраживања задовољства корисника стационарном здравственом заштитом може се закључити да:

- интерна медицина – већина анкетираних корисника је задовољна процедурама око пријема и отпуста, упознати су са правима и дужностима, начином приговора и жалби, већина је задовољна услугама сестринске неге и услугама лекара, дијагностичким услугама, услугама исхране, смештајем и организацијом посета, као и укупним болничким лечењем на Интернистичким одељењима. Нешто веће задовољство су испољили корисници у Општој болници Вршац и Специјалној болници за плућне болести у Белој Цркви, од корисника у Општој болници Панчево.
- У периоду од 2009-2015. године на интернистичким одељењима приметан је умерени пад просечне оцено за задовољство корисника услугама лекара, општим утисцима услугама дијагностике, услугама исхране и условима смештаја, међутим у односу на 2014. годину, забележен је раст оцено за већину наведених услуга. Поред наведеног, смањен је и проценат анкетираних пацијената који су упознати са дужностима пацијената на одељењу и са начином приговора и жалби.
- У датом периоду бележи се благи пораст просечне оцено за задовољство корисника сестринском негом, као и оцено за општи утисак за процедуре пријема.
- Просечна оцена за опште задовољство је 4,36 и нижа је у односу на претходну годину (4,44), као и 2009. годину, када је забележена иста вредност.
- гинекологија и акушерство – већина анкетираних корисница је задовољна процедурама око пријема и отпуста, упознате су са правима и дужностима, већина је задовољна услугама сестринске неге и услугама лекара, дијагностичким услугама, смештајем и организацијом посета. Већина анкетираних корисница у обе болнице је задовољна укупним болничким лечењем на Одељењу гинекологије и акушерства (више су задовољне кориснице из Опште болнице у Вршцу него у Панчеву).
- У периоду од 2009-2015. године на гинеколошко-акушерским одељењима запажа се пораст просечне оцено за задовољство корисника процедурама приликом пријема и отпуста, услугама дијагностике и организације посета. Смањен је проценат анкетираних који су упознати са начином приговора и жалби, као и проценат оних који су упознати са дужностима пацијената на одељењу. Просечне оцено за услуге лекара у посматраном периоду су у порасту, док је просечна оцена за општи утисак о сестринској нези у благом паду.
Просечна оцена за опште задовољство је у паду са 4,13 у 2009. години на 3,97 у 2015. години, као и у односу на 2014. годину, када је износила 4,10.
- хирургија – већина анкетираних корисника је задовољна процедурама око пријема и отпуста, упознати су са правима и дужностима, већина је задовољна услугама сестринске неге и услугама лекара, дијагностичким услугама, услугама

исхране, смештајем и организацијом посета, као и укупним болничким лечењем на Хируршким одељењима (незнатно више у Вршцу него у Панчеву).

У периоду од 2009-2015. године на хируршким одељењима уочава се пораст просечне оцене за задовољство корисника процедурама приликом пријема и отпуста, за задовољство сестринском негом, услугама лекара, услугама исхране, услугама дијагностике и организацијом посета. Истовремено је повећан и проценат анкетираних који су упознати са начином приговора и жалби и дужностима пацијената на одељењу. Смањена је једино оцена за опште задовољство корисника услугама смештаја. Просечна оцена за укупно задовољство корисника на хируршким одељењима износи 4,33 и нижа је у односу на предходну годину (4,45), али виша у односу на 2009. годину, када је износила 4,26.

- физикална медицина и рехабилитација – већина анкетираних корисника у Општој болници у Вршцу је задовољна процедурама око пријема и отпуста, упознати су са правима и дужностима, већина је задовољна услугама сестринске неге и услугама лекара, дијагностичким услугама и организацијом посета, а укупним болничким лечењем на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице у Вршцу задовољни су сви анкетирани корисници.
- У периоду од 2009-2015. године на одељењима физикалне медицине приметан је пораст просечне оцене за задовољство корисника процедурама приликом отпуста, услугама сестринске неге, услугама лекара и организацијом посета, док је забележен пад просечне оцене задовољства корисника процедурама приликом пријема, услугама дијагностике, услугама исхране и смештаја.
- Повећан је проценат анкетираних који су упознати са начином приговора и жалби и са дужностима пацијената на одељењу.

Просечна оцена за укупно задовољство свим аспектима лечења је смањена са 4,50 у 2009. години на 4,09 у 2015. години, као и у односу на 2014. годину, када је износила 4,36.

специјалистичко-консултативна интернистичка здравствена заштита – већина анкетираних корисника је задовољна специјалистичко-консултативном интернистичком здравственом заштитом (највише у Специјалној болници у Белој Цркви, па у Вршцу и на крају у Панчеву). Већина анкетираних корисника је задовољна телефонским заказивањем, временом чекања, љубазношћу и професионалношћу особља које врши заказивање, објашњењима око заказивања, временом чекања на преглед, објашњењима око кашњења и чистоћом чекаонице, с тим што се у посматраном периоду смањује задовољство везано за професионалност и информисаност од стране особља. У посматраном седмогодишњем периоду, смањио се број посета интернистичкој служби, као и број посета другим специјалистима и приватној пракси.

У Белој Цркви већина корисника је примљена истог дана без заказивања на преглед, у Панчеву највише је корисника који чекају више од 30 дана и оних који се примају истог дана без заказивања (подједнак проценат), док у Вршцу већина испитаника чека дуже од 30 дана на заказан преглед.

Већина анкетираних корисника је задовољна услугама лекара, способнија да се избори са својим здравственим проблемима после прегледа код специјалисте, а

за прегледе сматрају да су бесплатни уз партиципацију. Задовољство услугама лекара се незнатно смањило у посматраном седмогодишњем периоду. Просечна оцена за опште задовољство специјалистичким службама износи 3,89 и нешто је нижа у односу на оцену за претходну годину (3,99), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,11.

- оно што на већини одељења ствара незадовољство код једног дела анкетираних корисника је чекање на шалтеру, недовољна информисаност пацијената, исхрана, опремљеност болесничких соба код стационарног лечења, телефонско заказивање, дужина чекања на заказан термин и само чекање на преглед у заказаном термину у специјалистичко-консултативној служби, а примедбе корисника односе се највише на смештај, исхрану и опрему, чекање на специјалистички преглед, као и на услове за рад здравствених радника и недостатак кадра;
- али и поред ових примедби много је више похвала упућених здравственим радницима, истиче се њихов труд и пожртвованост и поред тога што постоји недовољан број запослених, посебно медицинских сестара-техничара, љубазност, хуманост. Поред наведеног, анкетирани пацијенти сматрају да и локална заједница, као и успешне фирме могу да много више допринесу кроз донације и друге позитивне кампање, бољој опремљености болница.

Из напред изнетог закључка, намеће се и предлог мера за унапређење задовољства корисника стационарном здравственом заштитом: побољшати исхрану болесника, унапредити смештајне услове, пријем неопходног здравственог кадра, зановити опрему и преиспитати организацију и поступак заказивања специјалистичких прегледа. Потребно је више информација пут пацијената, нарочито што се тиче могућности приговора и жалби.

Препорука је да се у План унапређења квалитета рада сваке стационарне здравствене установе, уграде мере и активности на унапређењу задовољства корисника здравственом заштитом.

Мишљење припремила:
др Александра Перовић
спец. социјалне медицине

Начелник Центра за промоцију здравља, за
анализу, планирање, организацију здравствене
заштите, информатику и биостатистику у
здравству

Прим. др Споменка Марков
спец. социјалне медицине

ДИРЕКТОР ЗАВОДА

Прим. др Љиљана Лазић
спец. социјалне медицине