

---

**ЦЕНТАР ЗА ПРОМОЦИЈУ ЗДРАВЉА, ЗА АНАЛИЗУ, ПЛАНИРАЊЕ,  
ОРГАНИЗАЦИЈУ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ, ИНФОРМАТИКУ И  
БИОСТАТИСТИКУ У ЗДРАВСТВУ**

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА СЕКУНДАРНОМ ЗДРАВСТВЕНОМ  
ЗАШТИТОМ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА НА ТЕРИТОРИЈИ  
ЈУЖНОБАНАТСКОГ ОКРУГА, У 2017. ГОДИНИ**

**Број: 05-232/1-2018**

**Датум: 30.03.2018. године**

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА СЕКУНДАРНОМ ЗДРАВСТВЕНОМ  
ЗАШТИТОМ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА НА ТЕРИТОРИЈИ  
ЈУЖНОБАНАТСКОГ ОКРУГА,  
У 2017. 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 27.11- 01.12.2017. 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 01.12.2017. године користили услуге Интернистичке специјалистичко-консултативне службе. Упитници су били анонимни, уручивани су пацијентима после обављене посете лекару или при отпуста из болнице, да их попуне и убаце у за ту сврху обезбеђене кутије. У Општој болници Панчево је подељено 217 упитника пацијентима који су отпуштени из болнице и 150 упитника пацијентима који су користили услуге Интернистичке специјалистичко-консултативне службе, а прикупљено је 190 упитника од отпуштених пацијената и 119 упитника од прегледаних пацијената (стопа одговора је 87% и 79%).

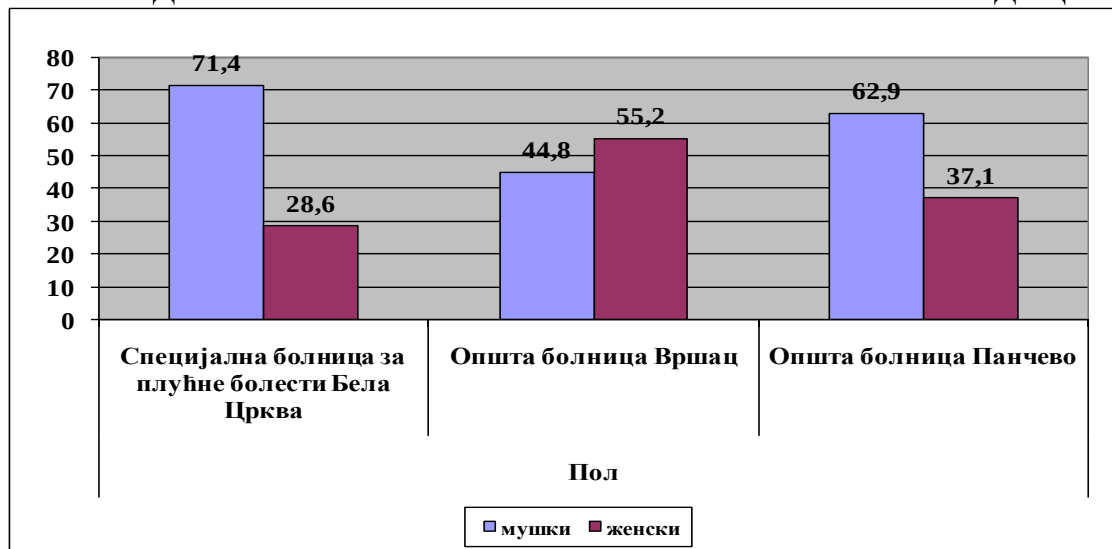
Истраживање задовољства корисника у Општој болници Вршац спроведено је међу пацијентима који су у периоду од 27.11- 01.12.2017. године отпуштени са следећих одељења: Интерно одељење, Инфективно одељење, Одељење опште хирургије, Одељење ортопедије, Одељење офталмологије, Оториноларинголошко одељење, Одељење урологије, Одељење физикалне медицине и рехабилитације и Одељење за гинекологију и акушерство, као и пацијентима који су 01.12.2017. године користили услуге Интернистичке специјалистичко-консултативне службе. У Општој болници је подељено 98 упитника пацијентима који су отпуштени из болнице и 79 упитника пацијентима који су користили услуге Интернистичке специјалистичко-консултативне службе, а прикупљено 98 упитника од отпуштених пацијената и 79 упитника од прегледаних пацијената (стопа одговора је 100% и 100%).

Истраживање задовољства корисника у 2017. години је спроведено и у Специјалној болници за лечење плућних болести “Др Будислав Бабић” у Белој Цркви. Од укупно подељених 7 упитника

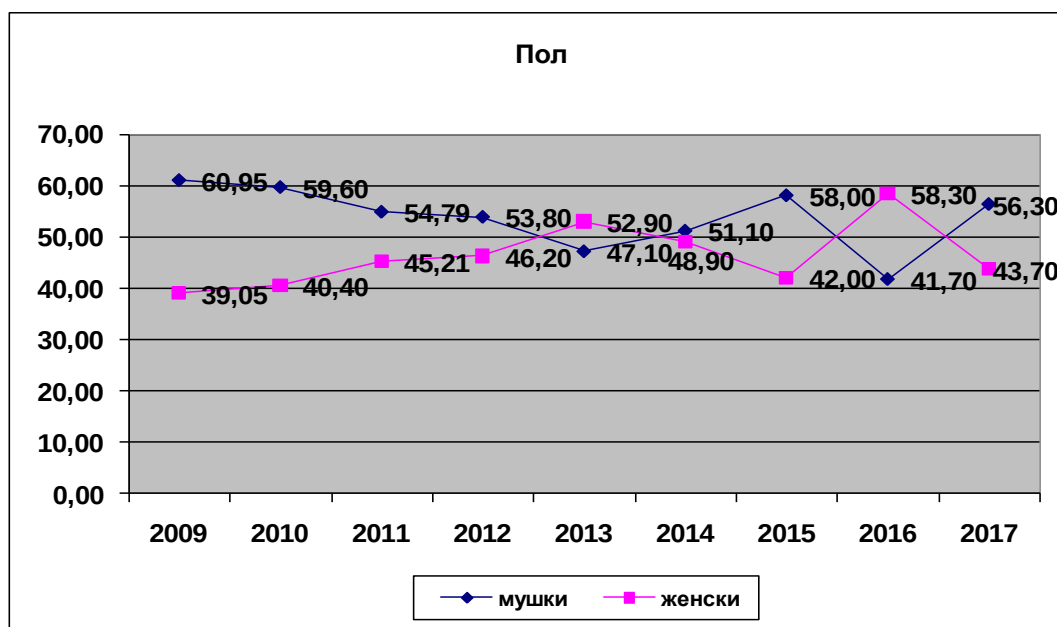
пацијентима који су отпуштени из болнице и 7 упитника пацијентима који су користили услуге Интернистичке специјалистичко-консултативне службе, прикупљено је 7 упитника од отуштених пацијената, а 7 упитника је од прегледаних пацијената (стопа одговора је 100% и 100%).

## СТАЦИОНАРНА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА

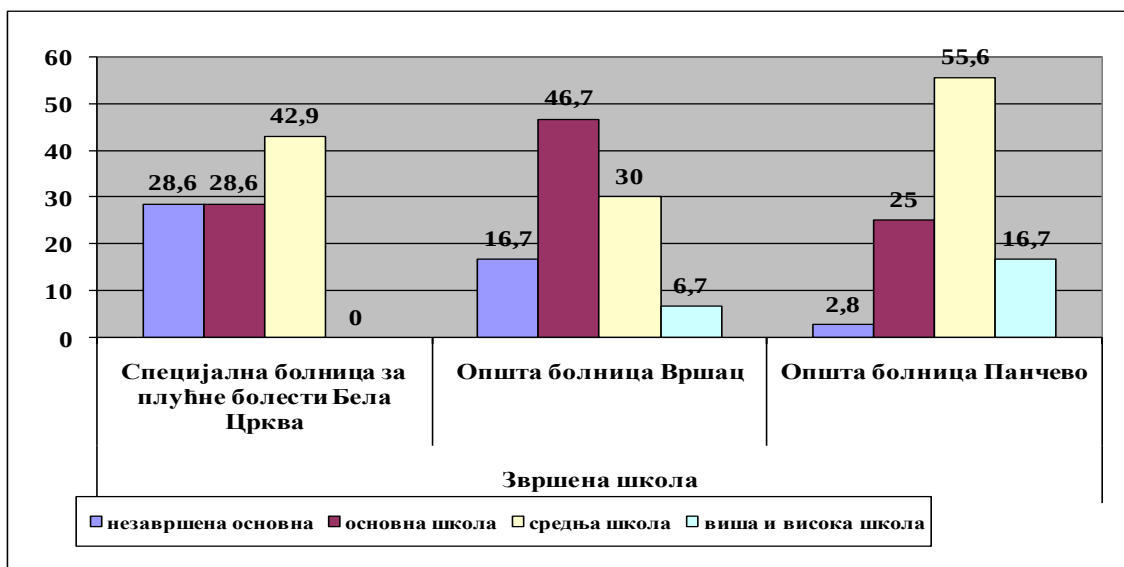
### СТАЦИОНАРНА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА ИЗ ОБЛАСТИ ИНТЕРНЕ МЕДИЦИНЕ



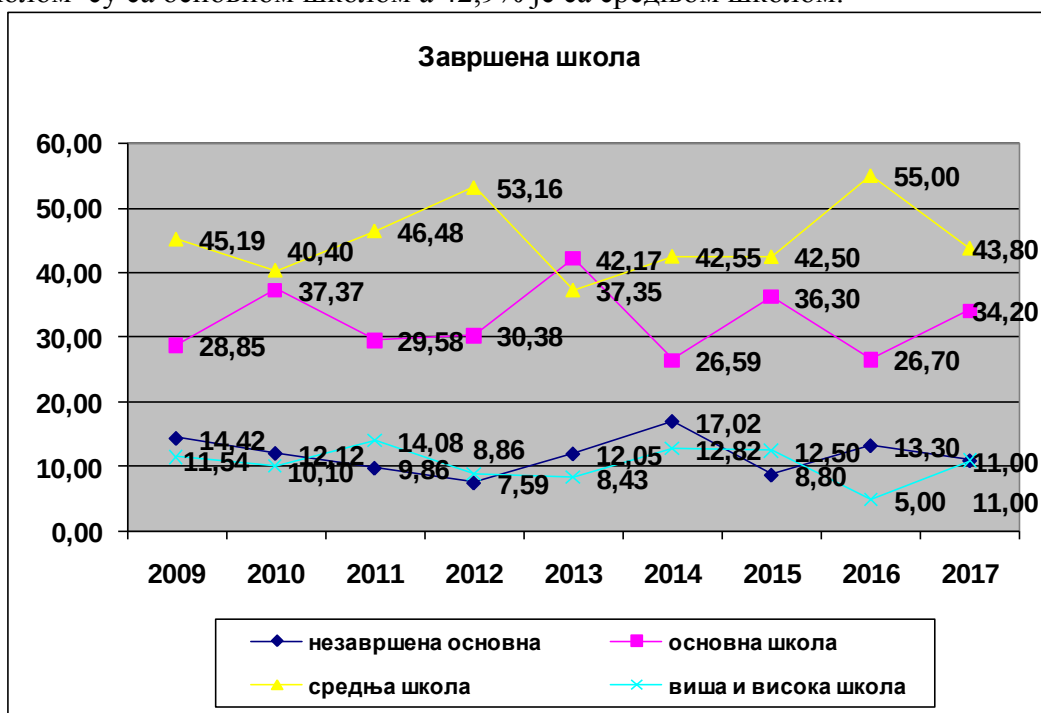
У Општој болници у Вршцу је (44,8%) анкетираних је мушког, а 55,2% женског пола, док је у Општој болници у Панчеву било 62,9% анкетираних мушкараца и 37,1% жена. У СБПБ Бела Црква 28,6% анкетираних корисника је женског, а 71,4% је мушког пола.



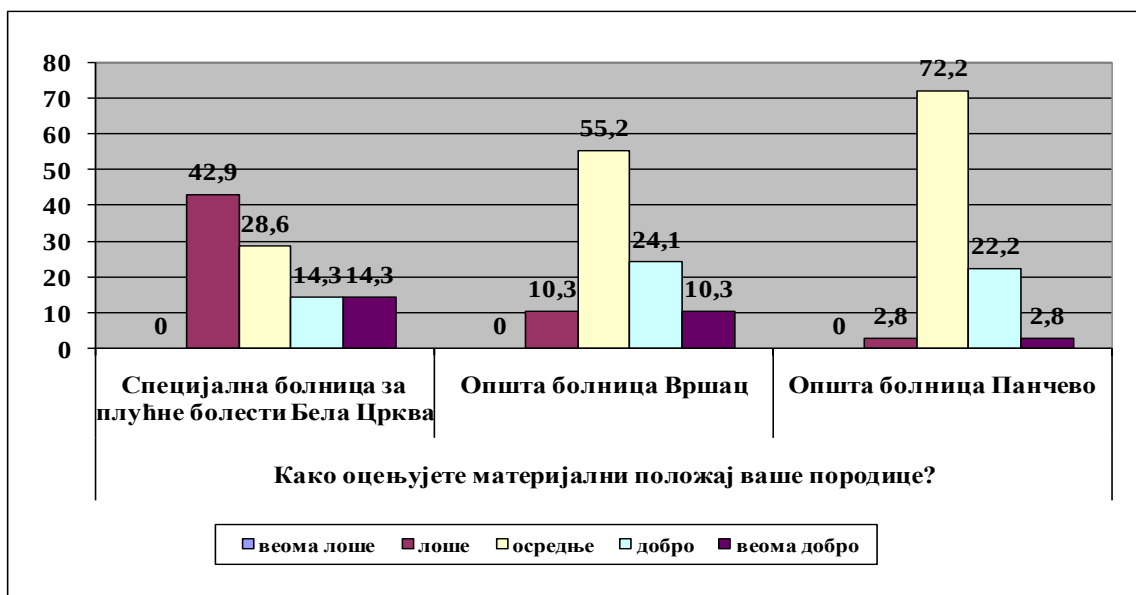
Од 2009. године до 2013. године континуирано се повећао се проценат анкетираних жена у стационарној здравственој заштити из области интерне медицине све три болнице (са 39,0 % у 2009. години на 52,9 у 2013. години), да би 2017. године, дошло до пада на 43,7%, док је проценат анкетираних мушкараца опадао са (60,9%) у 2009. години на (47,1%) у 2013. години, након чега је следио постепени пораст, да би у 2017. години дошло до пораста и тај проценат износи (56,3%).



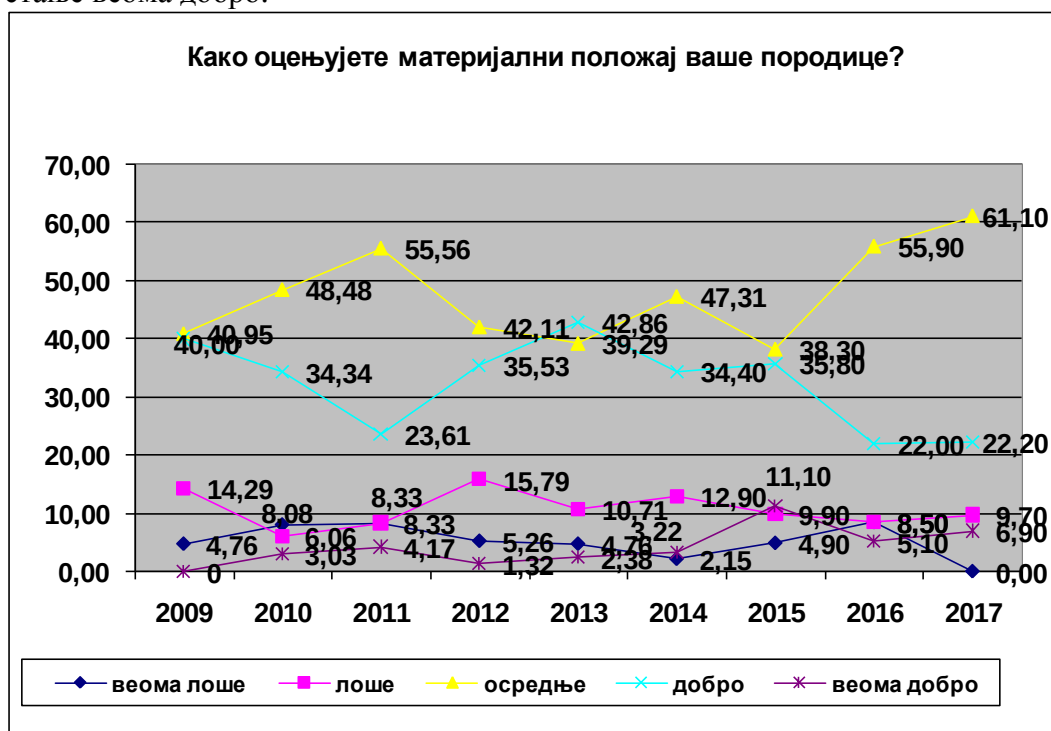
У Општој болници у Вршцу (46,7%) анкетираних корисника је са завршеном основном школом, (16,7%) је са незавршеном основном школом, док је (30%) анкетираних са завршеном средњом школом и (6,7%) са високом и вишом школом, док је у Општој болници у Панчеву (25%) са завршеном основном школом, (2,8%) је са незавршеном основном школом, (55,6%) анкетираних корисника је са завршеном средњом школом, као и (16,7%) са високом и вишом школом. У СБПБ Бела Црква 28,6% анкетираних корисника је са незавршеном основном, 28,6% је са завршеном основном школом су са основном школом а 42,9% је са средњом школом.



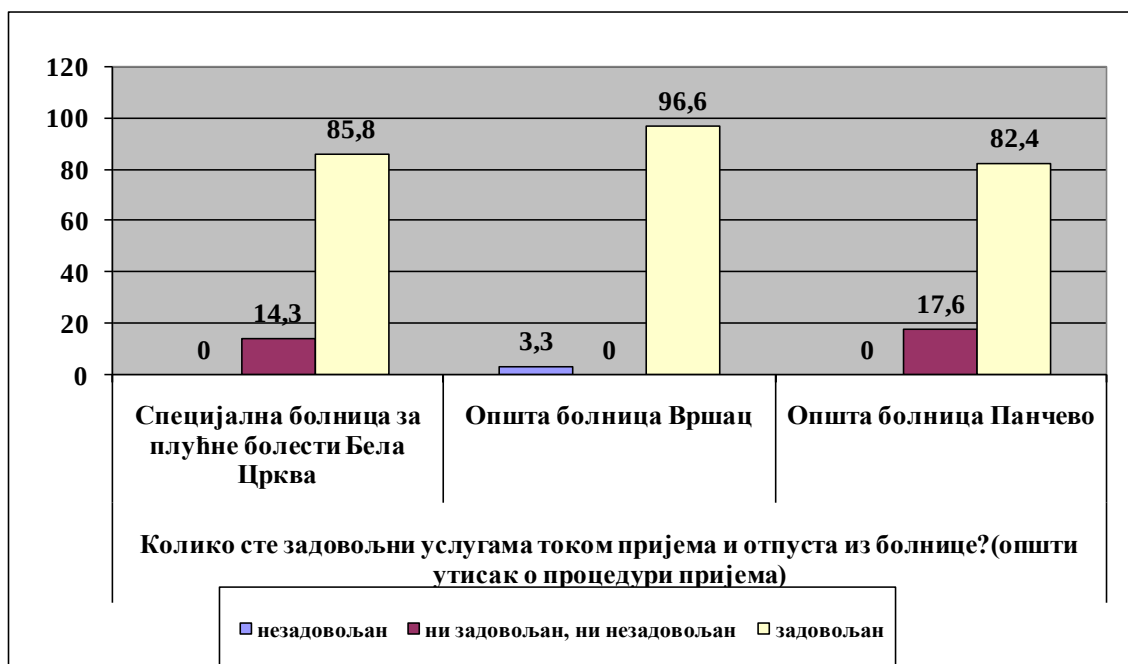
У периоду од 2009-2017. године постоји пад процента испитаника са завршеном средњом школом (са 45,2% на 43,8%), проценат анкетираних корисника са завршеном основном школом расте (са 28,8% на 34,2%), уз годишње варијације. Проценат испитаника са незавршеном основном школом се смањује (са 14,4% на 11%), после скока током 2014. године (17,0%). Проценат анкетираних корисника са завршеном вишом и високом школом се одржава на приближно истом нивоу (са 11,5% на 11%).



Лошег материјалног стања је мање од половине анкетираних у СБПБ Бела Црква (42,9%), док је таквих испитаника у Општој болници у Панчеву 2,8%, а веома лошег 0% испитаника у Општој болници Панчево и у Општој болници у Вршцу (0%). Осредњег материјалног стања је 55,2% анкетираних у Општој болници у Вршцу, као и 72,2% у Општој болници у Панчеву и 28,6% у СБПБ Бела Црква. Доброг имовног стања је око петина анкетираних у обе опште болнице, док 10,3% испитаника у Општој болници у Вршцу и 2,8% у Општој болници у Панчеву сматра да им је материјално стање веома добро.



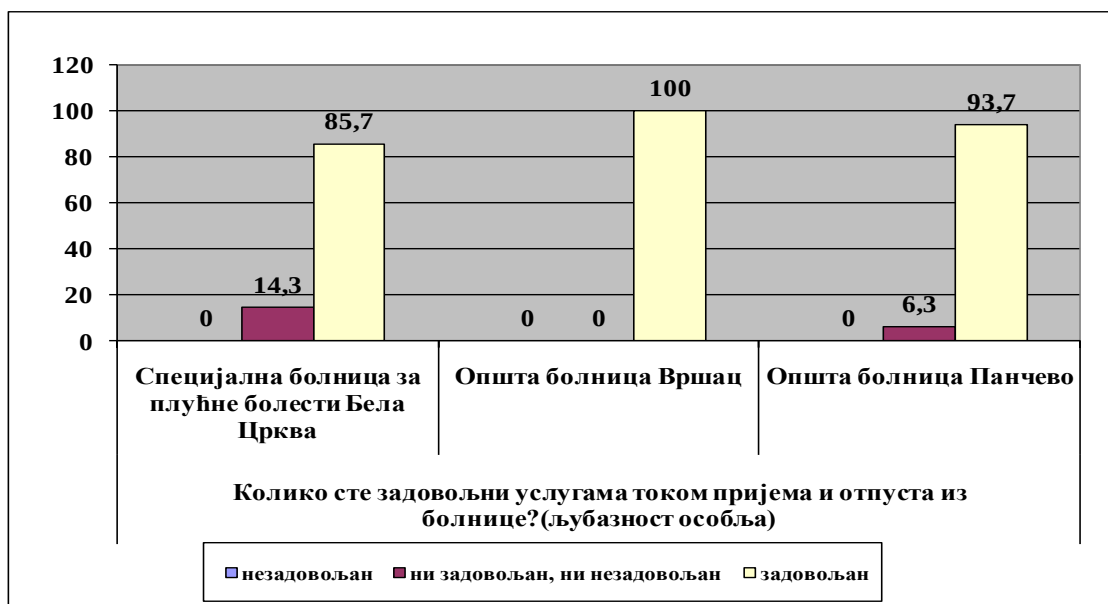
У периоду од 2009-2017. године повећан је проценат испитаника који своје материјално стање оцењују као осредње (са 40,9% на 61,1%); смањен је проценат испитаника који своје материјално стање оцењују као добро (са 40,0% на 22%). Проценат испитаника са лошим материјалним стањем је износио 14,3% у 2009. години, а у 2017. години је износио 9,7%. У посматраном периоду је смањен проценат оних који материјално стање своје породице оцењују као веома лоше (са 4,8% на 0%), док је повећан проценат оних који своје материјално стање сматрају као веома добро (са 0% на 6,9%).



Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна услугама током пријема и отпуста (у СБПБ Бела Црква 85,8%, у Општој болници у Вршцу 96,6% и у Општој болници у Панчеву 82,4%).



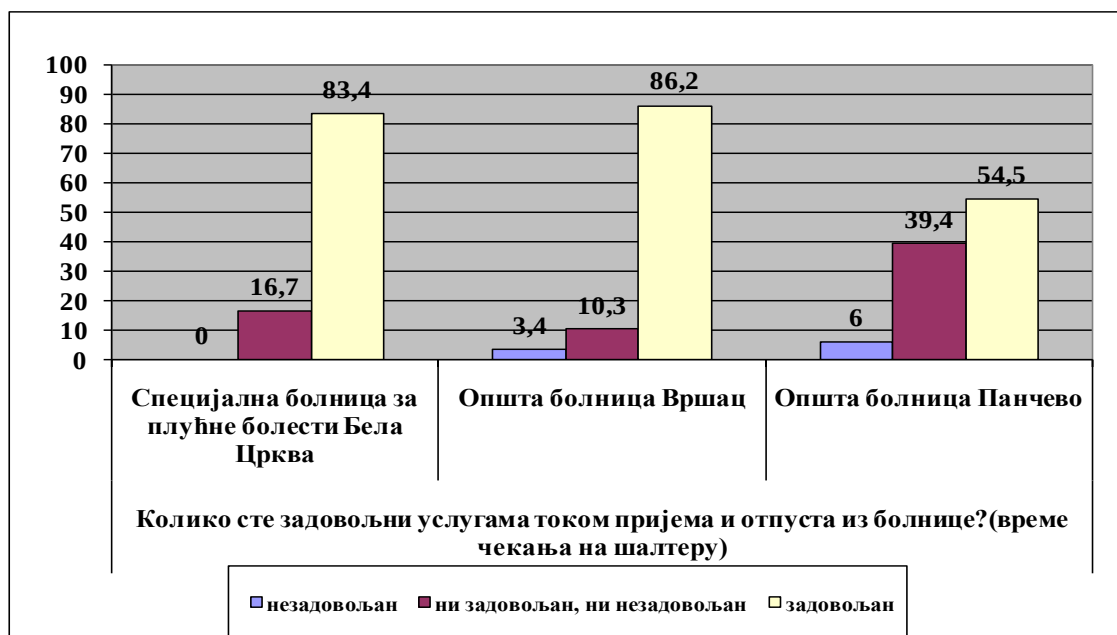
Просечна средња оцена анкетираних корисника са интернистичких одељења све три болнице са територије Јужнобанатског округа за пружене услуге током пријема и отпуста, износи 4,51 и нешто је виша у односу на предходну годину (4,37), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,47. Најнижа вредност 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, 85,7% СБПБ Бела Црква и 93,7% у Општој болници у Панчеву).



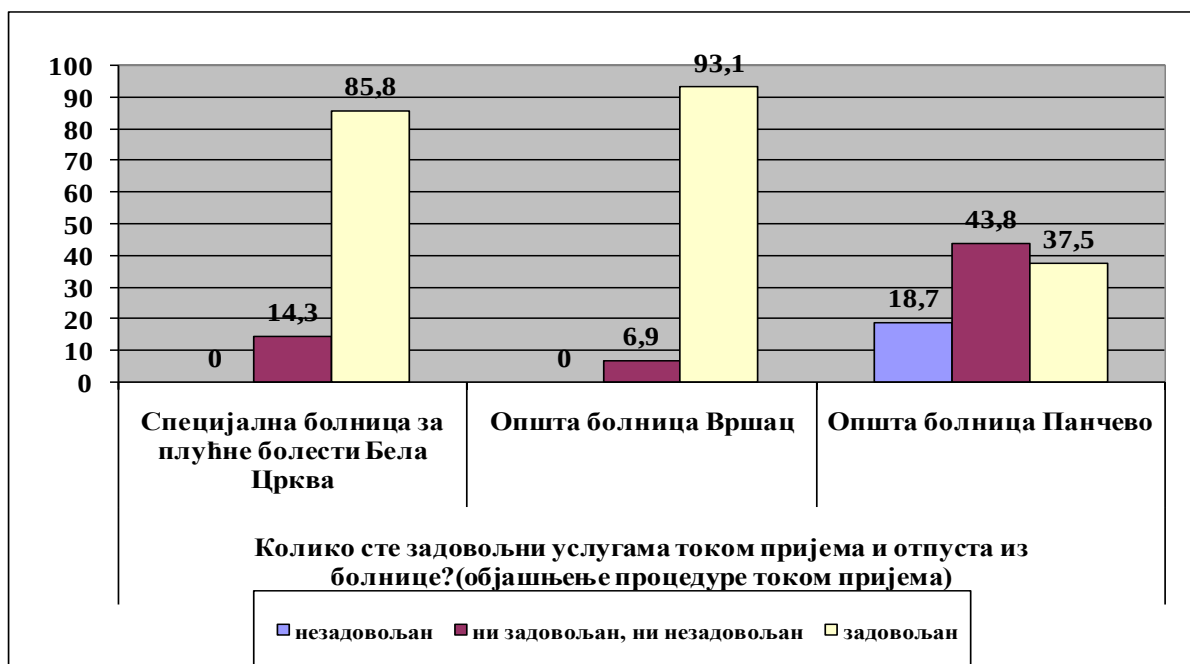
Просечна средња оцена анкетираних корисника са интернистичких одељења све три болнице, за пружене услуге током пријема и отпуста (љубазност особља приликом пријема и отпуста), износи 4,63 и виша је у односу на предходну годину (4,58), и иста као током 2009. године, када је просечна оцена износила 4,63. 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 (83,4% у СБПБ Бела Црква, 86,2% у Општој болници у Вршцу, 65,4%, а у Општој болници у Панчеву 54,5%. У Општој болници у Панчеву 6% а у Општој болници у Вршцу 3,4% анкетираних корисника је незадовољно временом чекања на шалтеру.



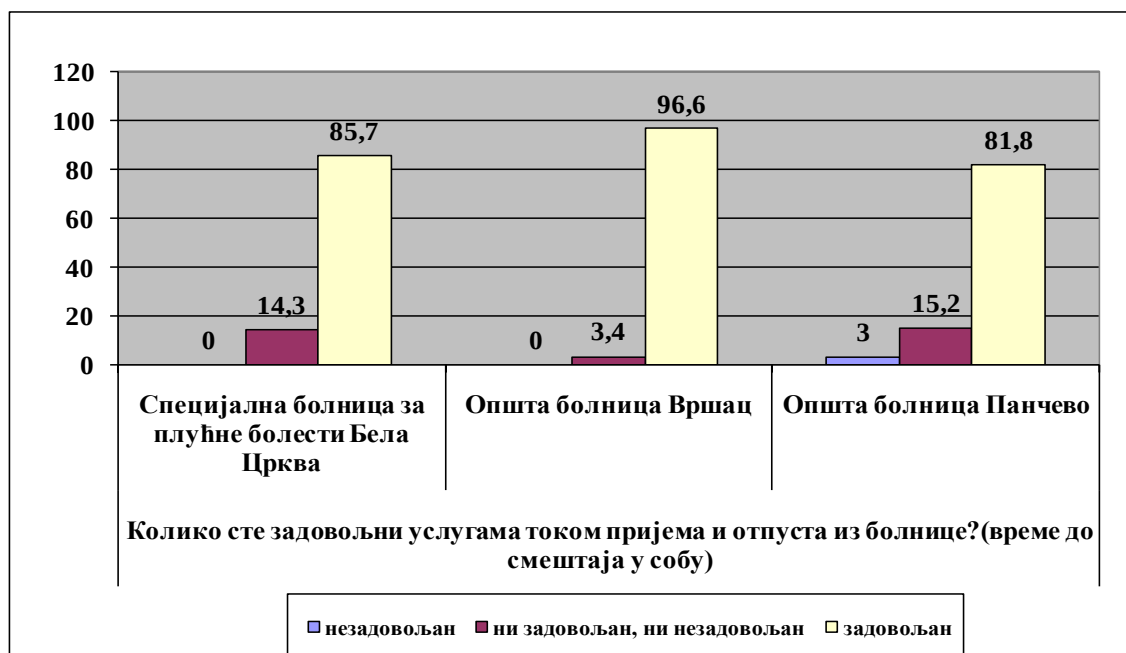
Просечна средња оцена анкетираних корисника са интернистичких одељења све три болнице, за пружене услуге током пријема и отпуста (чекање на шалтеру приликом пријема и отпуста), износи 4,27 и виша је у односу на предходну годину (4,08), а нижа од средње оцене из 2009.године, када је износила 4,51. Најнижа вредност забележена је 2012. године када је износила 4,08.



Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна објашњењем процедуре током пријема (93,1% у Општој болници у Вршцу и 85,8% у СБПБ Бела Црква). У Општој болници у Панчеву највише је ни задовољних ни незадовољних пацијената (43,8%), 18,7% је незадовољно а 37,5% је задовољно услугама приликом пријема и отпуста.



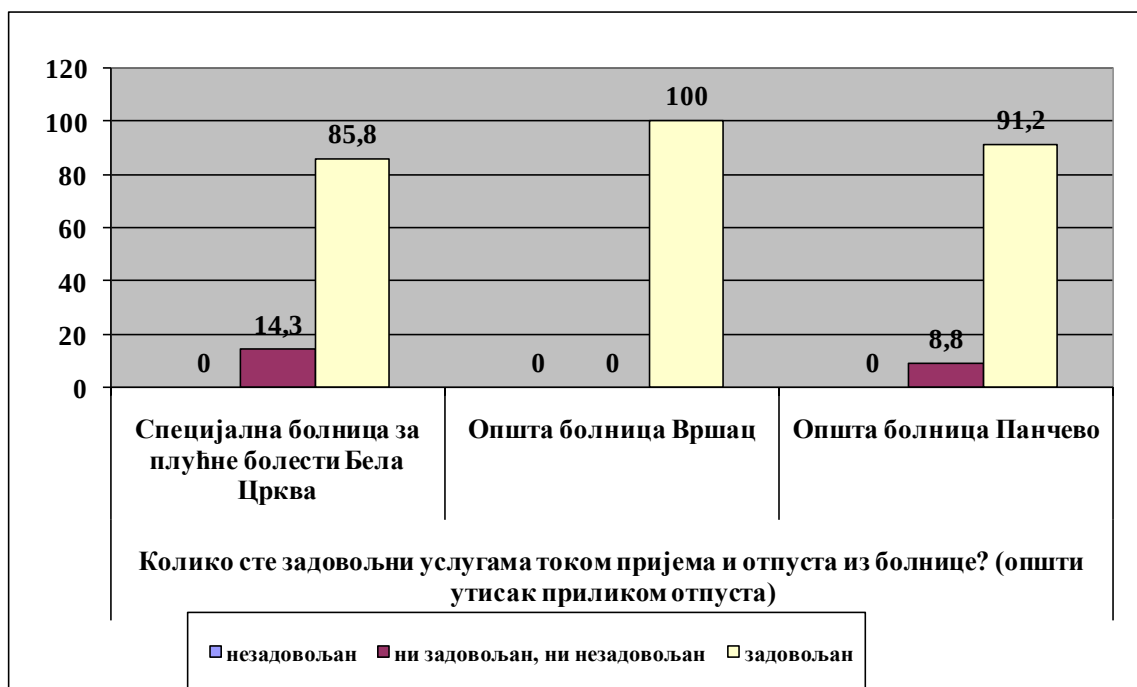
Просечна средња оцена анкетираних корисника са интернистичких одељења обе болнице, за пружене услуге током пријема и отпуста (објашњење процедуре током пријема), износи 4,48 и виша је у односу на предходну годину (4,35), а нижа у односу на 2009. годину, када је просечна оцена износила 4,55. Најнижа вредност забележена је 2012. године када је износила 4,33.



Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна временом од пријема до смештаја у собу (85,7% у СБПБ Бела Црква, 96,6% у Општој болници у Вршцу и 81,8% у Општој болници Панчево). По овом питању 3% испитаника се изјаснило као незадовољно, а 15,2% као ни задовољно, ни незадовољно у Општој болници Панчево.



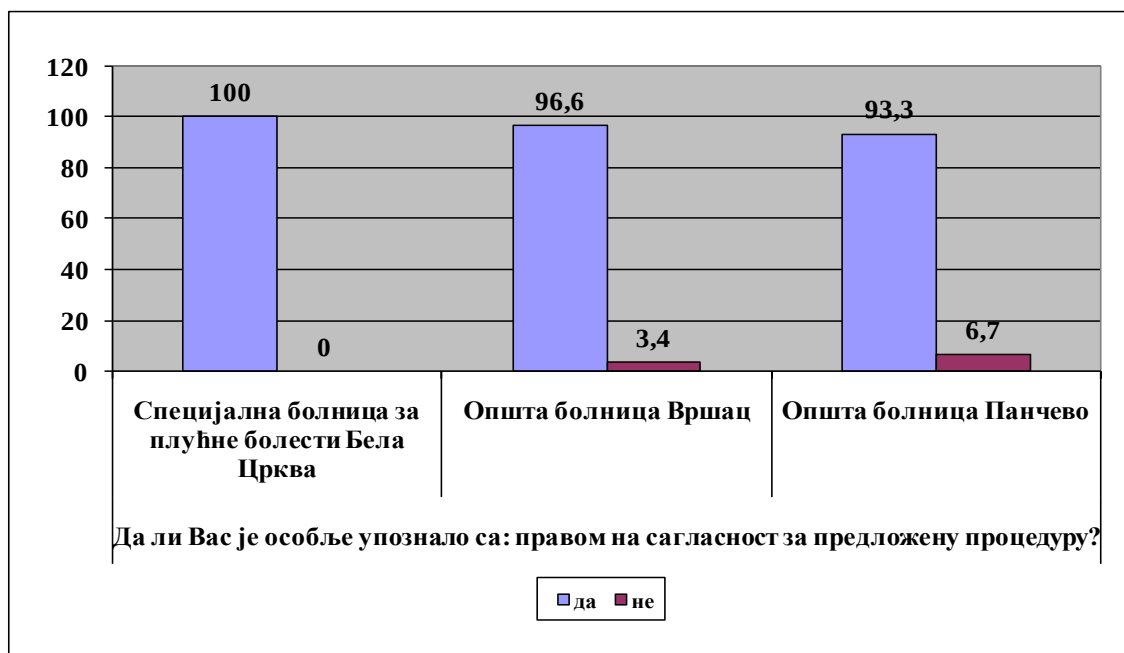
Просечна средња оцена анкетираних корисника са интернистичких одељења све три болнице, за пружене услуге током пријема и отпуста (време до смештаја у собу), износи 4,49, и виша је у односу на предходну годину (4,43), а нижа у односу на 2009. годину, када је просечна износила 4,59. Најнижа вредност забележена је 2012. године када је износила 4,36.



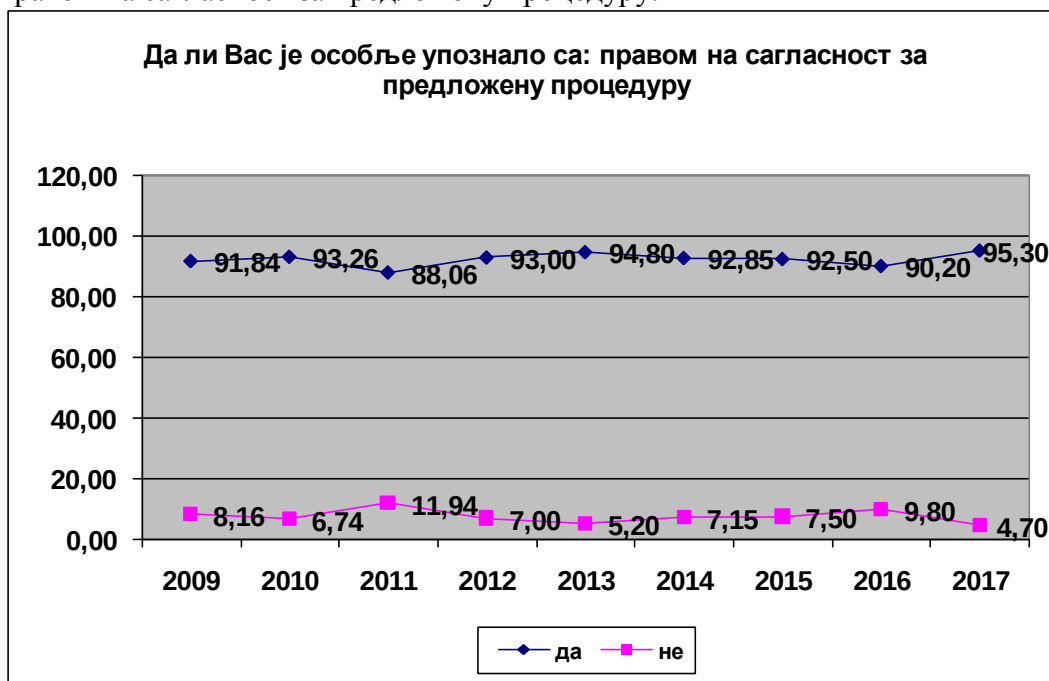
Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна општим утиском приликом отпуста из болнице и то: 100% у Општој болници у Вршцу, 91,2% у Општој болници у Панчеву и 85,8% у СБПБ Бела Црква.



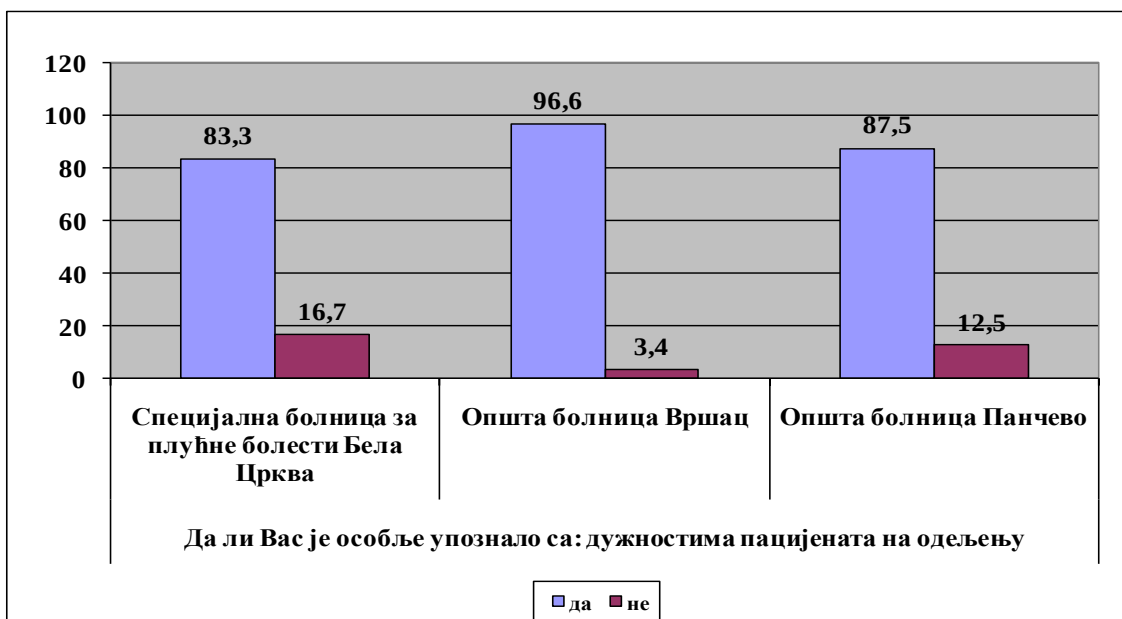
Просечна средња оцена анкетираних корисника са интернистичких одељења све три болнице, за општи утисак приликом отпуста из болнице, износи (4,65) и мало је виша у односу на предходну годину (4,56), док је виша у односу на 2009. годину, када је просечна вредност износила 4,61. Најнижа вредност забележена је 2012. године и износила је 4,41.



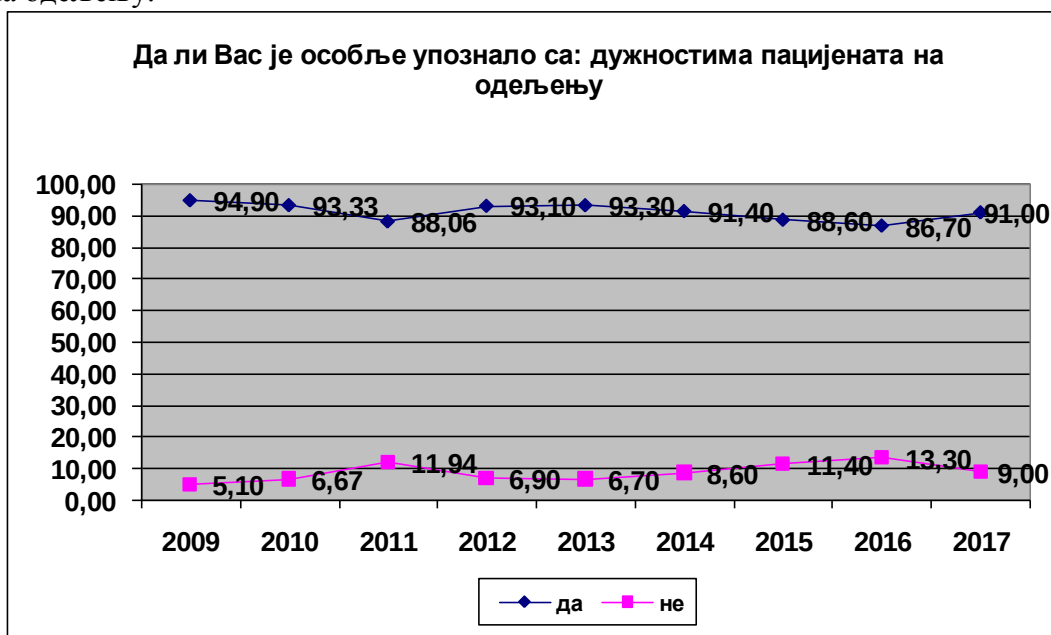
Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је упозната са правом на сагласност за предложену процедуру од стране особља: 96,6% у Општој болници у Вршцу и 93,3% у Општој болници у Панчеву, где 6,7% анкетираних корисника није упознато са правом на сагласност за предложену процедуре. Сви анкетирани корисници у СБПБ Бела Црква су се изјаснили да су упознати са правом на сагласност за предложену процедуру.



У периоду од 2009-2017. 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 4,7%).

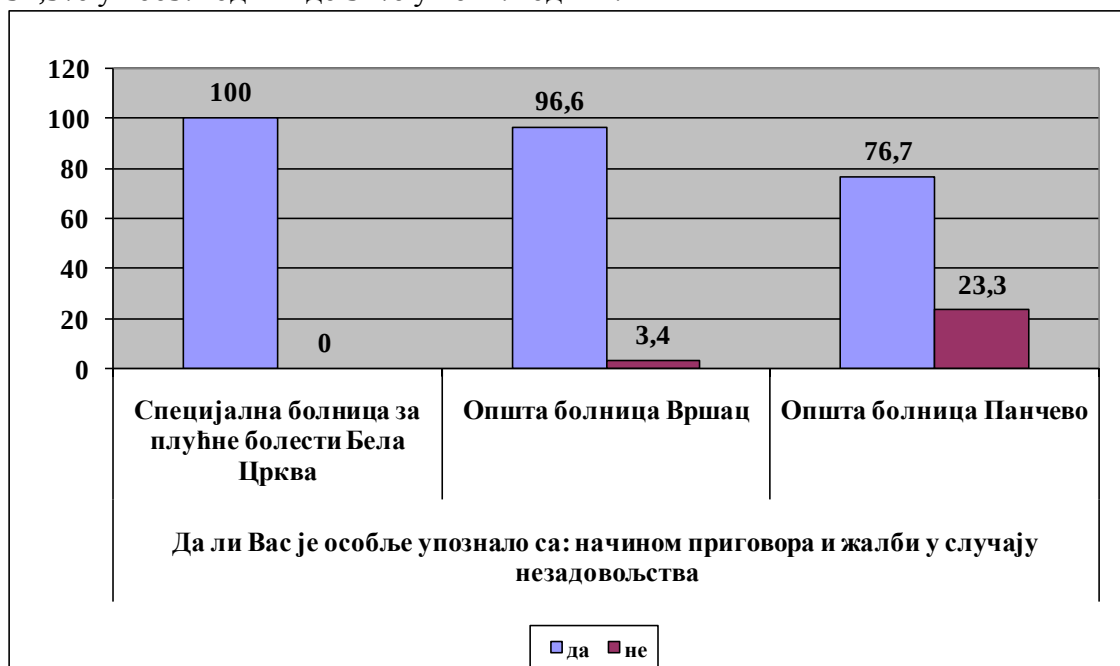


Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је од стране особља упозната са дужностима пацијената на одељењу (96,6% у Општој болници у Вршцу, 87,5% у Општој болници у Панчеву и 83,3% у СБПБ бела Црква), док 12,5% анкетираних корисника у Општој болници у Панчеву, 3,4% у Општој болници у Вршцу и 16,7% у СБПБ Бела Црква није упознато са дужностима пацијената на одељењу.

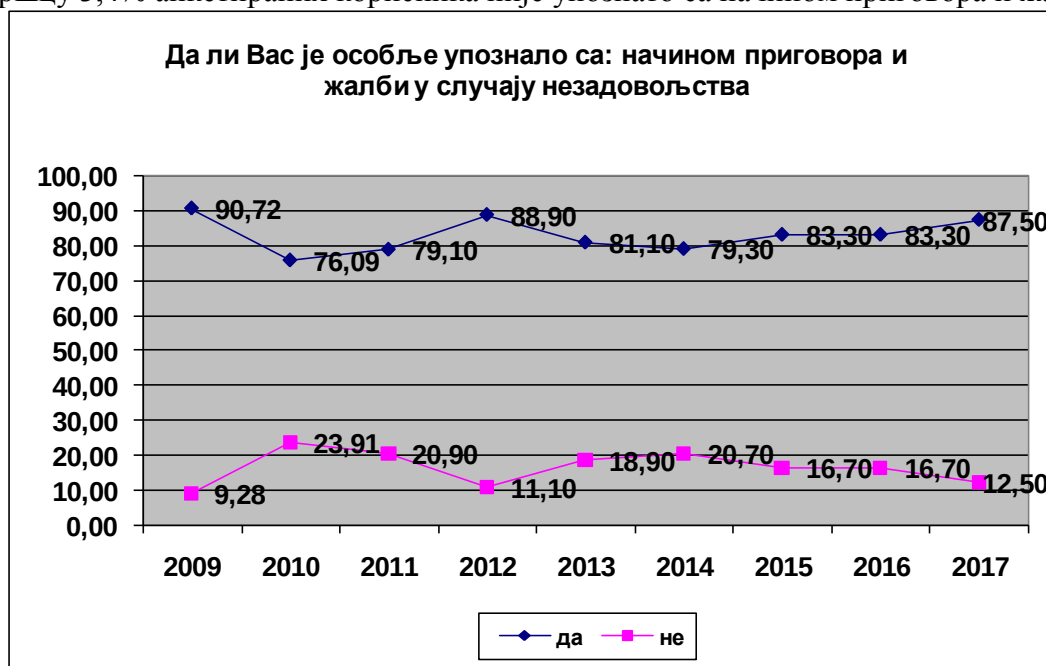


У периоду од 2009-2017. године повећан је проценат анкетираних корисника са интернистичких одељења све три болнице, који нису упознати са дужностима пацијената на одељењу (са 5,1% на 9%). Знатно је већи број оних који су упознати са дужностима пацијената на одељењу и смањује се од

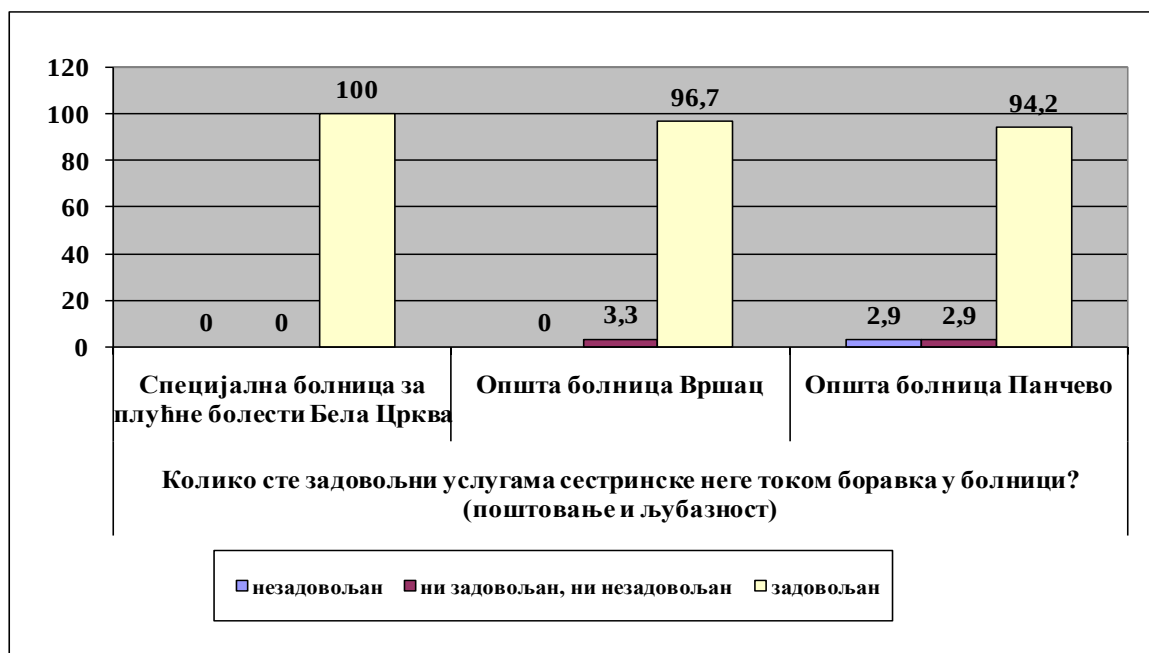
94,9% у 2009. години до 91% у 2017. години.



Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је од стране особља, упозната са начином приговора и жалби у случају незадовољства (100% у СБПБ Бела Црква, 96,6% у Општој болници у Вршцу и 76,7% у Општој болници у Панчеву). У Општој болници у Панчеву 23,3% а у Општој болници у Вршцу 3,4% анкетираних корисника није упознато са начином приговора и жалби.



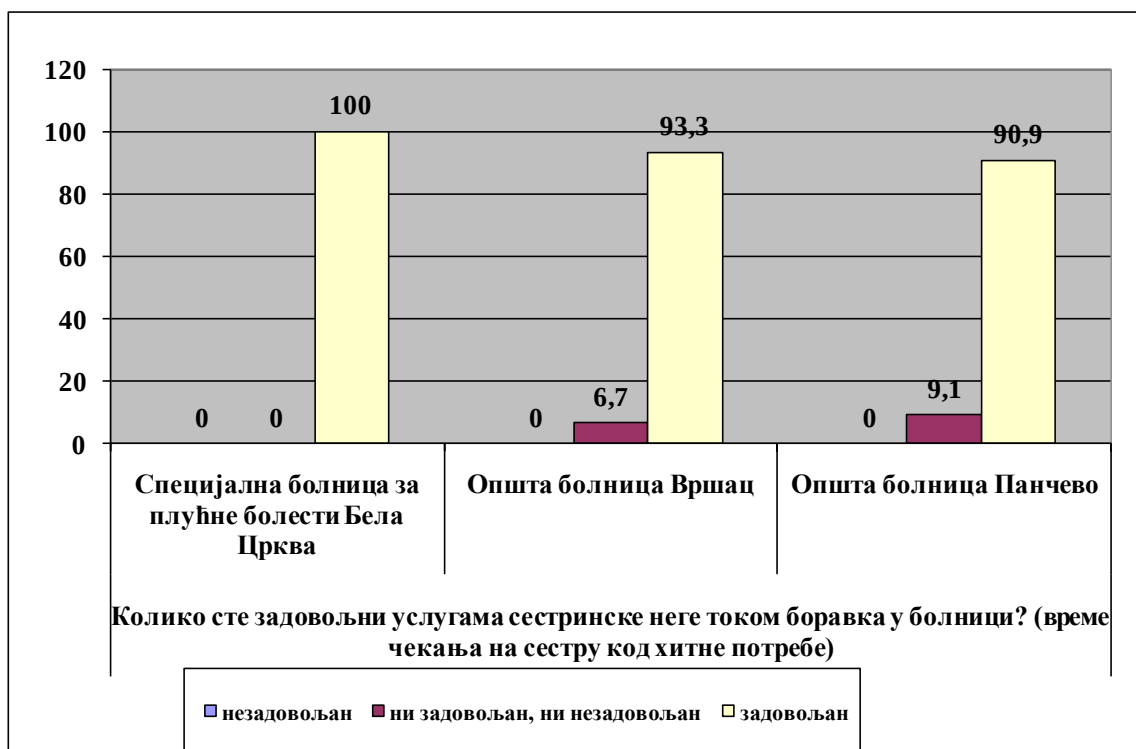
У периоду од 2009-2017. године повећан је проценат анкетираних корисника са интернистичких одељења обе болнице, који нису упознати са начином приговора и жалби у случају незадовољства (са 9,3% на 12,5%). Проценат оних који су упознати у 2009. години је износио 90,7%, а у 2017. години 87,5%.



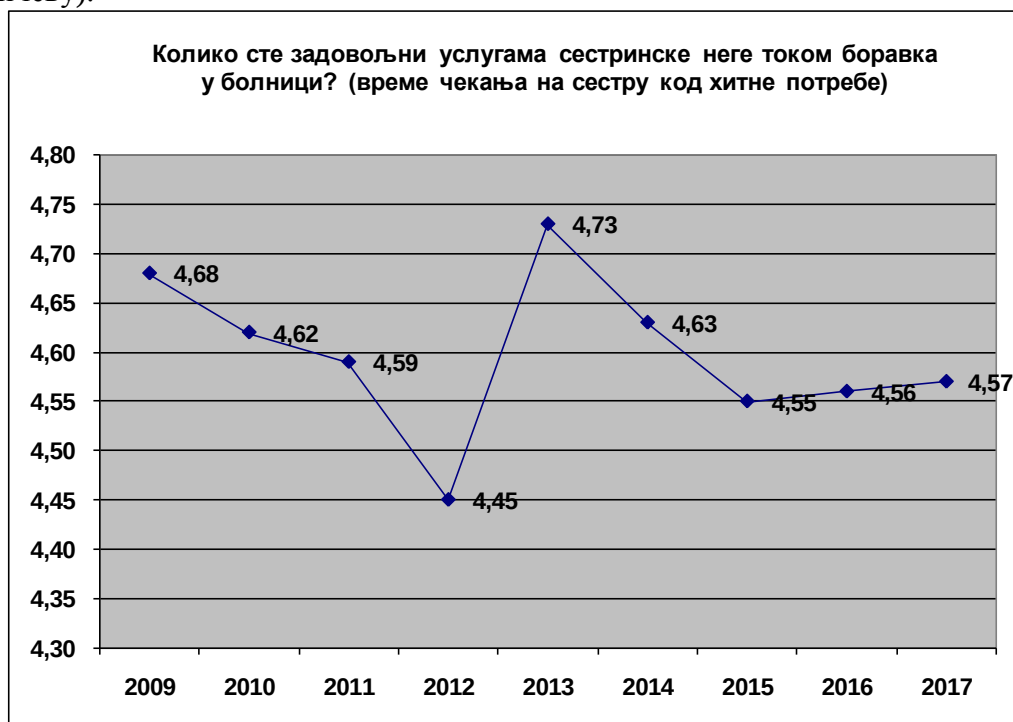
Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна поштовањем и љубазношћу медицинских сестара током боравка у болници (96,7% у Општој болници у Вршцу, 100% СБПБ Бела Црква и 94,2% у Општој болници у Панчеву).



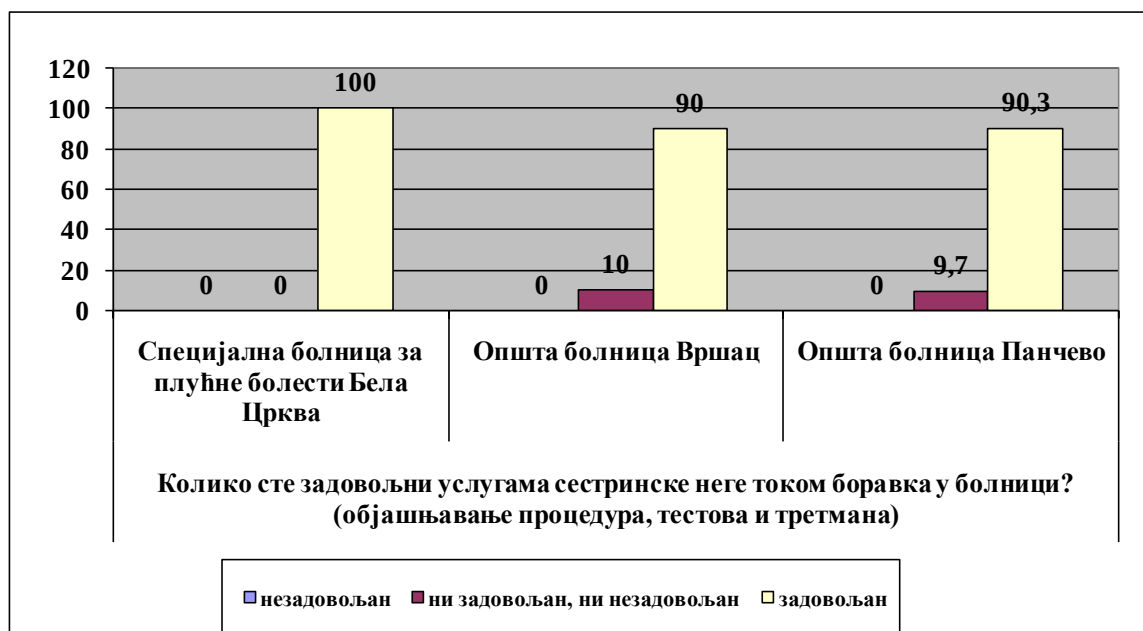
Просечна оцена за услуге медицинских сестара (поштовање и љубазност), на интернистичким одељењима све три болнице, износи 4,6 и нижа је у односу на предходну годину (4,7), а нешто је нижа и у односу на 2009. годину, када је износила 4,67. Најнижа вредност забележена је у 2012. години када је износила 4,49.



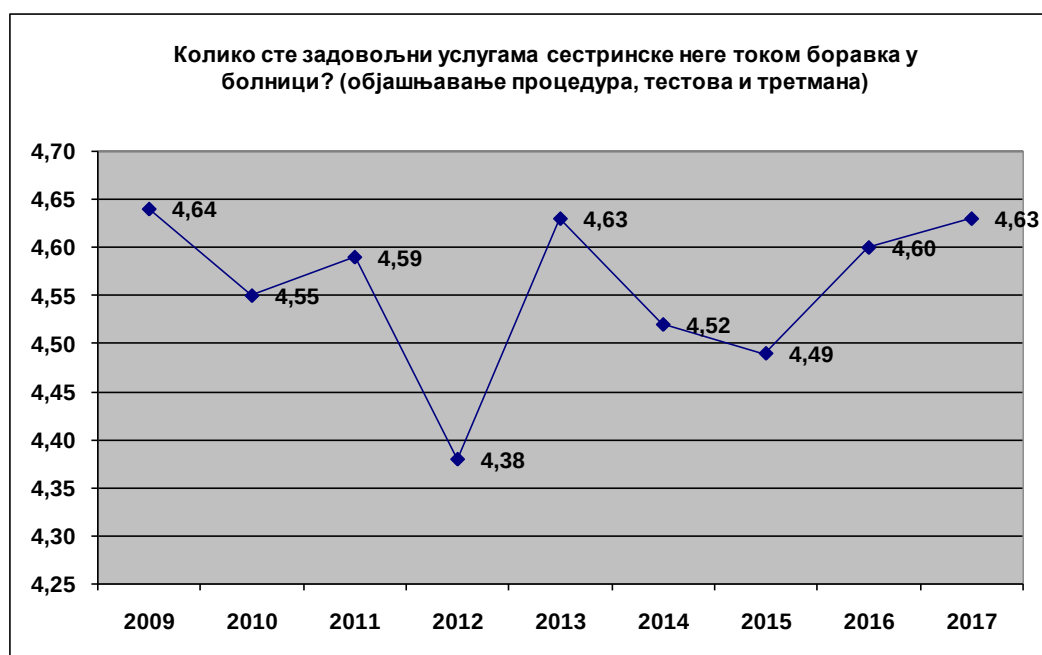
Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна временом чекања на сестру код хитне потребе (93,9% у Општој болници у Вршац, 100% у СБПБ Бела Црква и 90,9% у Општој болници у Панчеву).



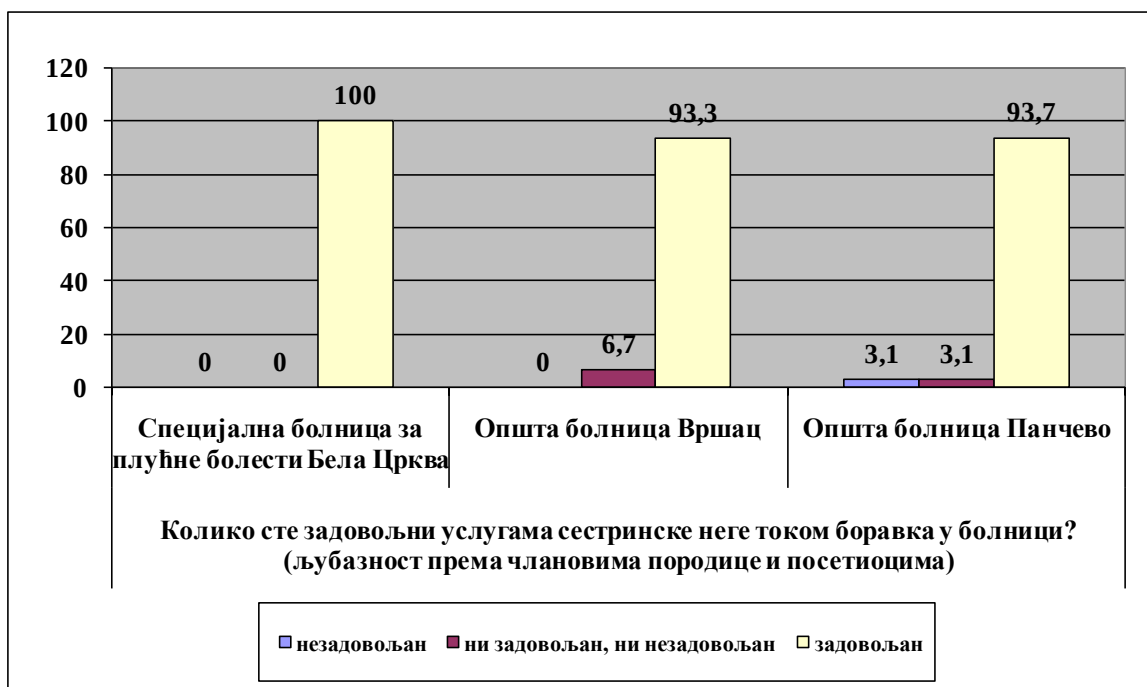
Просечна оцена за услуге медицинских сестара (време чекања на сестру код хитне потребе), на интернистичким одељењима све три болнице, износи 4,57 и незнатно је виша у односу на предходну годину (4,56), а нижа у односу на 2009. годину, када је износила 4,68. Најнижа вредност била је забележена у 2012. години када је износила 4,45.



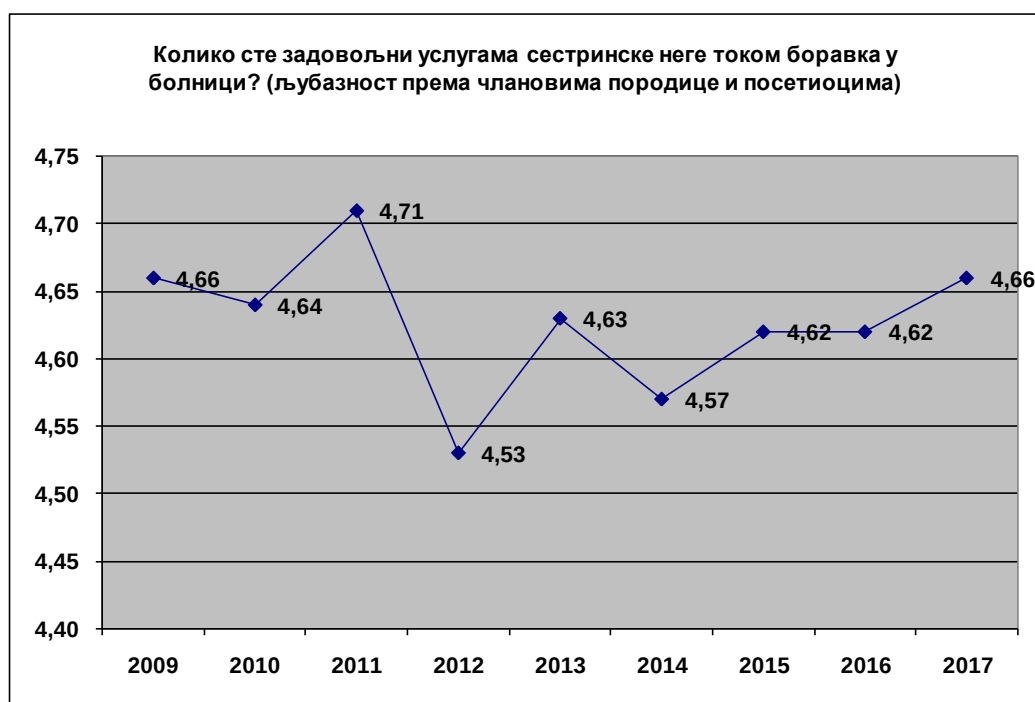
Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна објашњавањем процедура, тестова и третмана од стране сестара током боравка у болници (100% у СБПБ Бела Црква, 90% у Општој болници у Вршцу, и 90% у Општој болници у Панчеву).



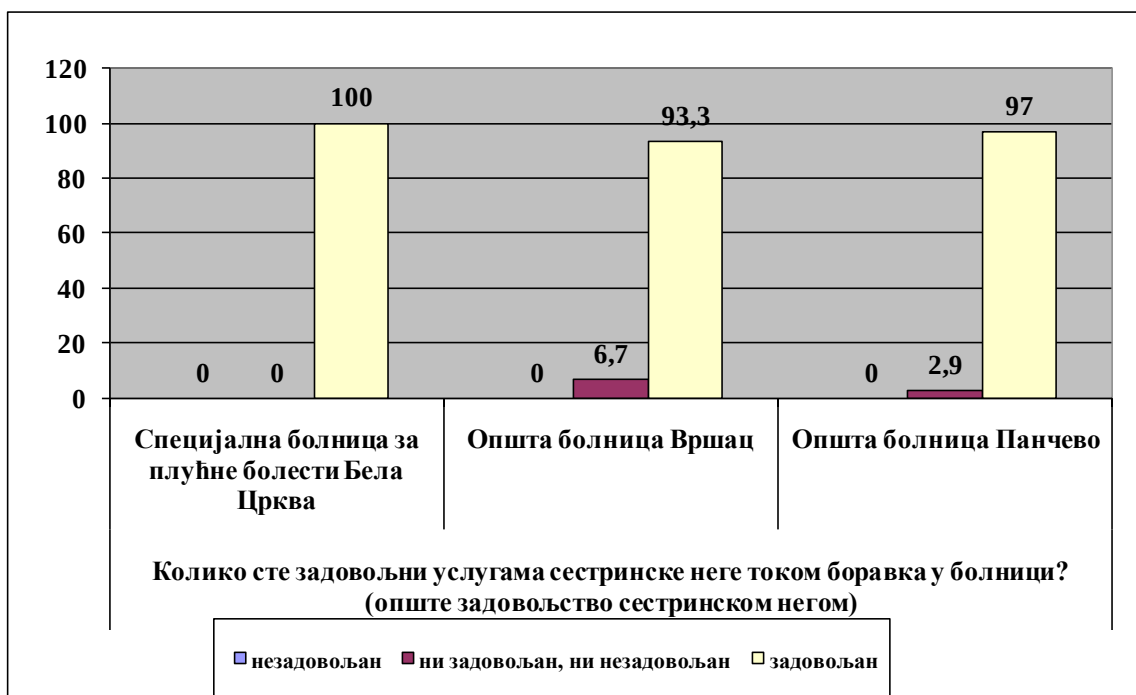
Просечна оцена за услуге медицинских сестара (објашњавање процедура, тестова и третмана од стране сестара током боравка у болници), на интернистичким одељењима обе болнице, износи 4,63 и виша је у односу на предходну годину (4,60), а нижа је у односу на 2009. годину, када је износила 4,64. Најнижа вредност 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, 93,3% у Општој болници Вршац и 93,7 % у Општој болници Панчево).



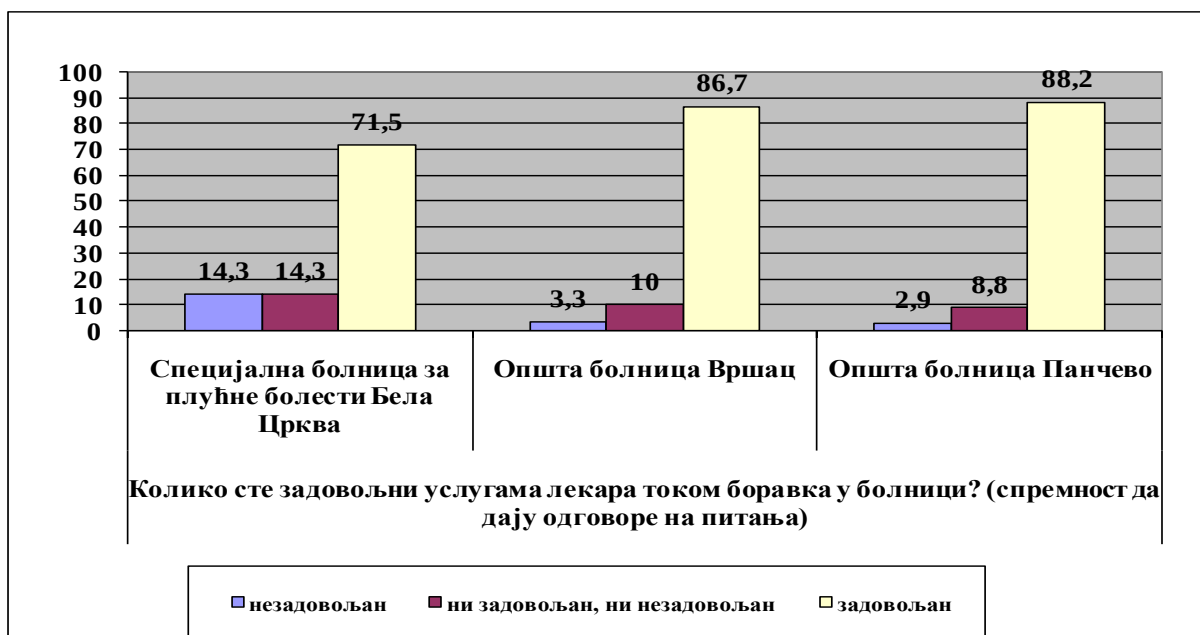
Просечна оцена за услуге медицинских сестара (љубазност сестара према члановима породице и посетиоцима), на интернистичким одељењима све три болнице, износи 4,66 и виша је него предходне године, а нижа је и у односу на 2009. годину, када је износила 4,66. Најнижа вредност бележи се 2012. године када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



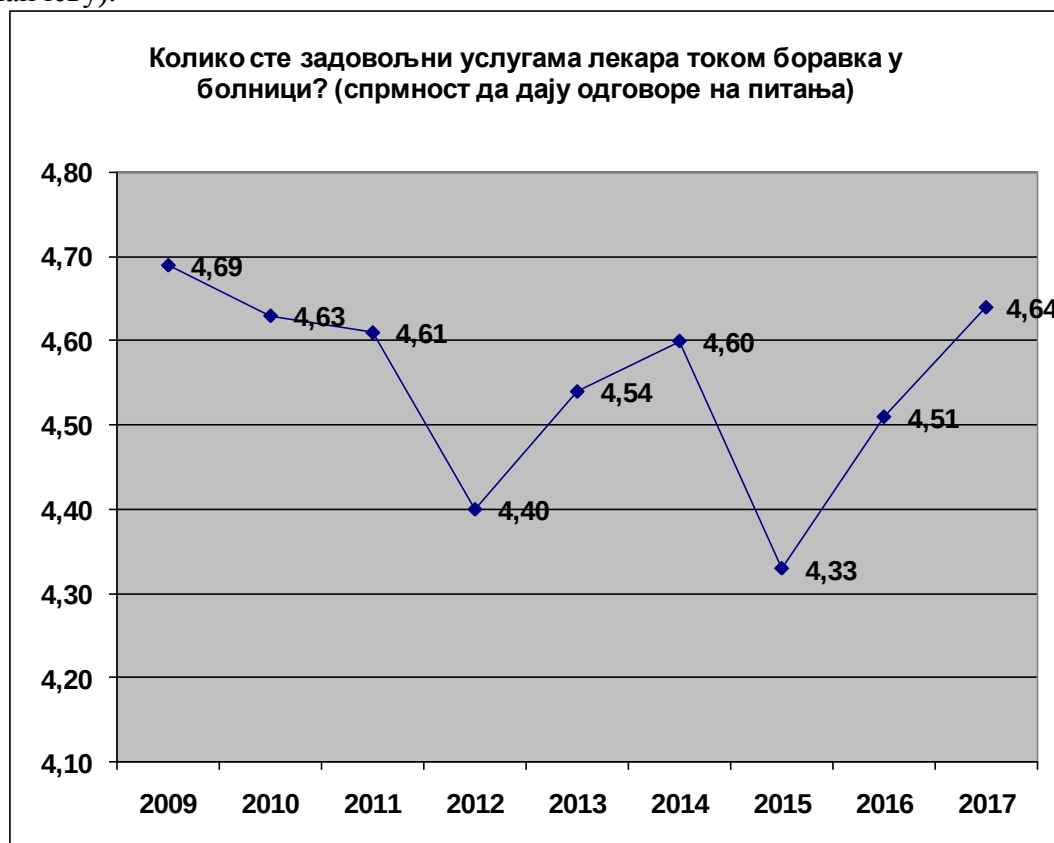
Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна услугама сестринске неге (93,3% у Општој болници у Вршцу, 100% СБПБ Бела Црква и 97% у Општој болници у Панчеву).



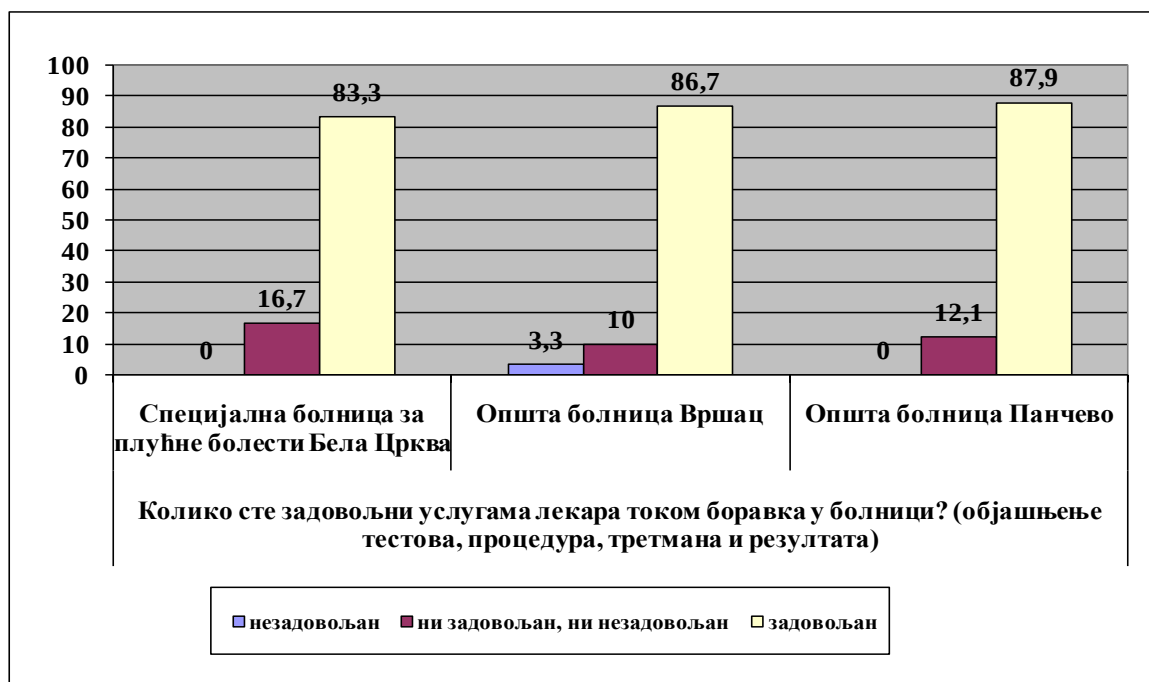
Просечна оцена за опште задовољство услугама сестринске неге на интернистичким одељењима све три болнице, износи 4,69 и незнатно је нижа је у односу на предходну годину (4,70), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,70. Најнижа вредност бележи се у 2012. години када је износила 4,51.



Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна спремношћу лекара да дају одговоре на питања (71,5 % СБПБ Бела Црква, 86,7% у Општој болници у Вршцу и 88,2% у Општој болници у Панчеву).



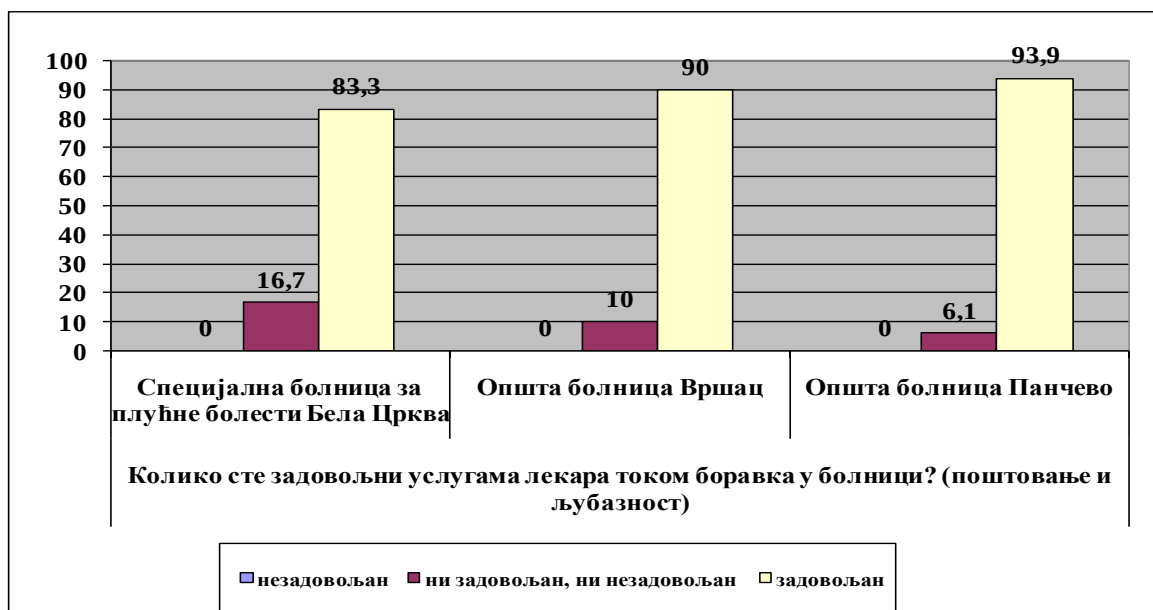
Просечна оцена за услуге лекара (спремност лекара да дају одговоре на питања), на интернистичким одељењима све три болнице, износи 4,64 и виша је у односу на предходну годину (4,51), а нижа у односу на 2009. годину, када је износила 4,69. Најнижа вредност забележена је 2015. године када је износила 4,33.



Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна објашњењима лекара о тестовима, процедурама, третманима и резултатима (83,3% у СБПБ Бела Црква, 86,7 % у Општој болници у Вршцу и 87,9% у Општој болници у Панчеву). 12,1% анкетираних корисника у Општој болници у Панчеву, 10% анкетираних корисника у Општој болница Вршац и 16,7% у СБПБ Бела Црква није ни задовољно, ни незадовољно објашњењима лекара о тестовима, процедурама, третманима и резултатима.



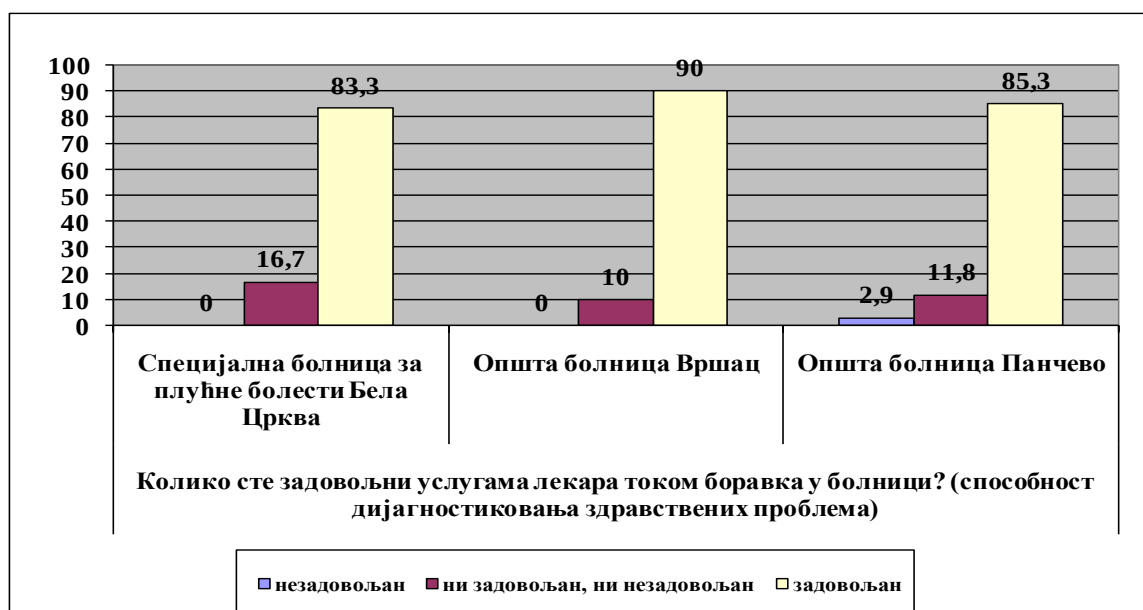
Просечна оцена за услуге лекара (објашњења о тестовима, процедурама, третманима и резултатима), на интернистичким одељењима све три болнице, износи 4,59 и нижа је у односу на предходну годину (4,53), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,62. Најнижа вредност је била 2012. године када је износила 4,25.



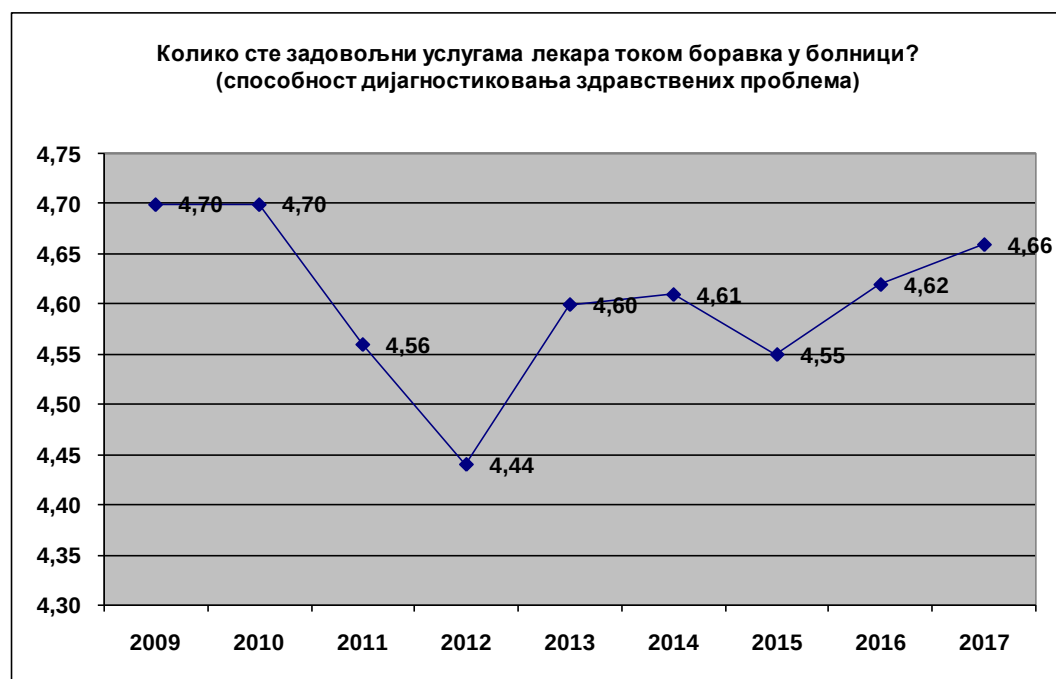
Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна поштовањем и љубазношћу лекара (90% у Општој болници у Вршцу, 83,3% СБПБ Бела Црква и 93,9% у Општој болници у Панчеву).



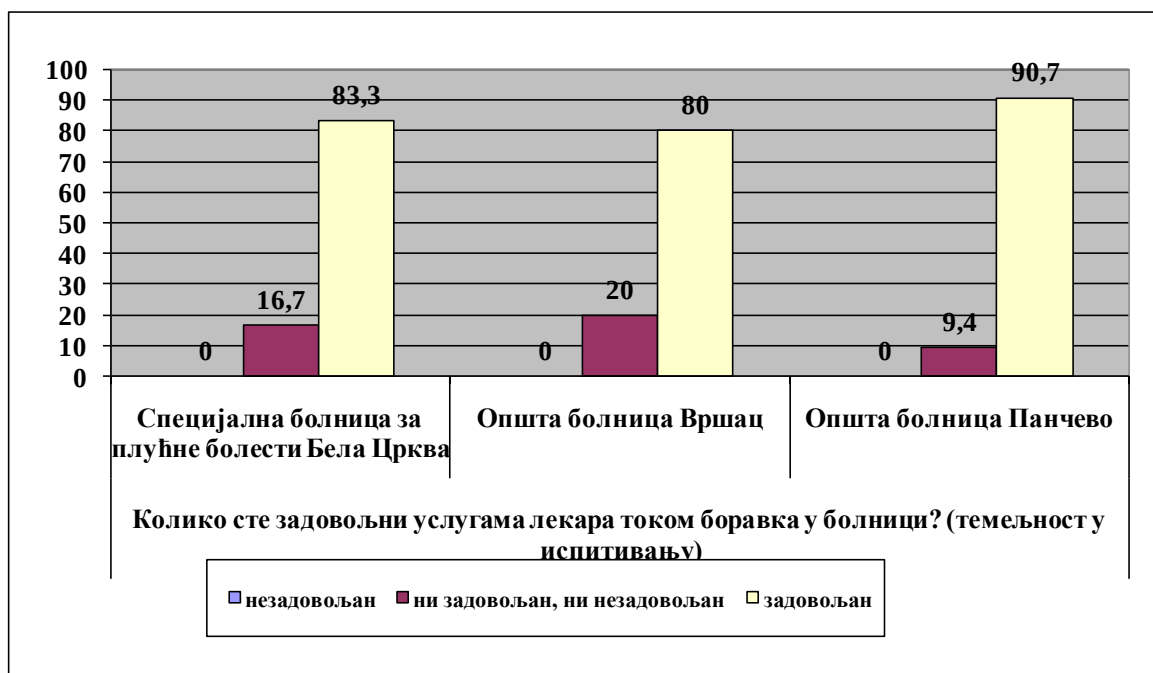
Просечна оцена за услуге лекара (поштовање и љубазност), на интернистичким одељењима све три болнице, износи 4,69 и виша је у односу на предходну годину (4,62) , као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,68. Најнижа вредност забележена је 2012. године (4,51).



Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна способношћу лекара за дијагностиковање здравствених проблема (90% у у Општој болници у Вршцу, 83,3% СБПБ Бела Црква и 85,3% у Општој болници у Панчеву).



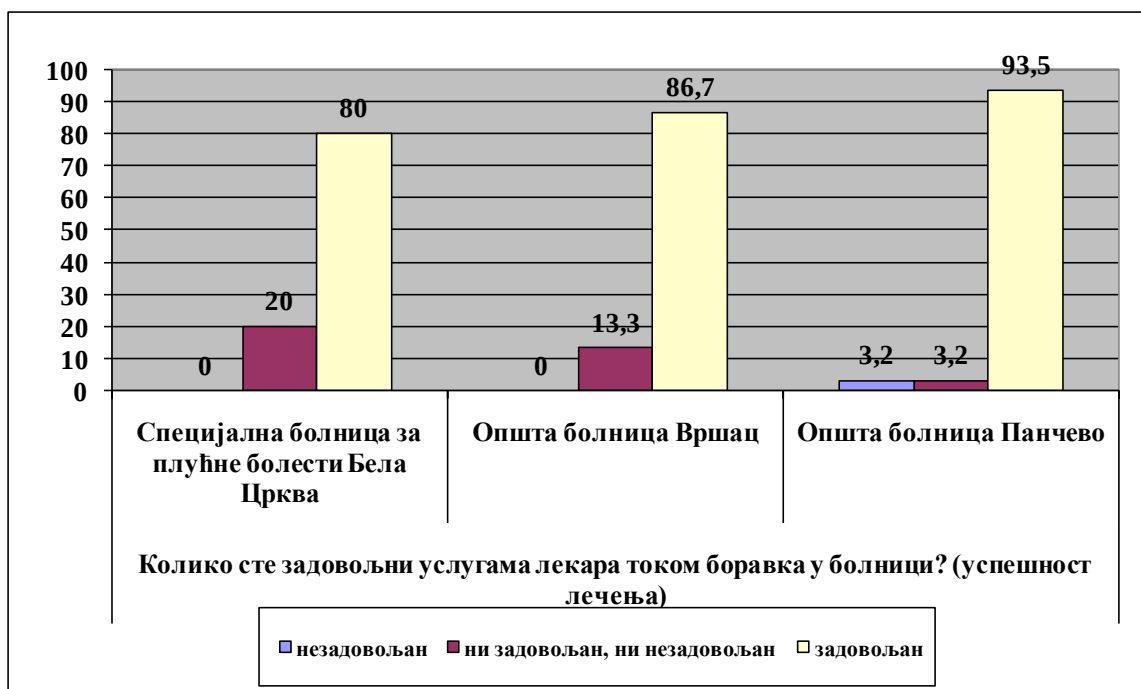
Просечна оцена за услуге лекара (способност лекара да дијагностикује здравствени проблем), на интернистичким одељењима све три болнице, износи 4,66 и незнатно је виша у односу на предходну годину (4,62), а нижа у односу на 2009. годину, када је износила 4,70. Најнижа вредност била је забележена 2012.године када је износила 4,44.



Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна темељитошћу лекара у испитивању (80% у Општој болници у Вршцу, 83,3% СБПБ Бела Црква и 90,7% у Општој болници у Панчеву).



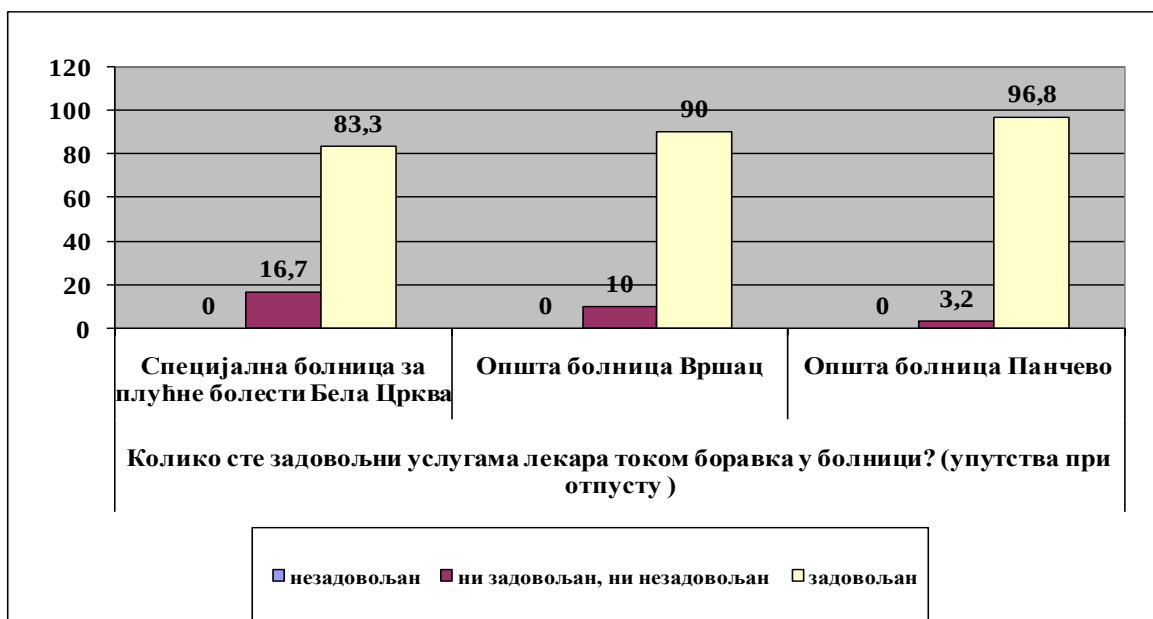
Просечна оцена за услуге лекара (темељитост у испитивању) на интернистичким одељењима све три болнице, износи 4,67 и виша је у односу на предходну годину (4,63), а незнатно нижа у односу на 2009. годину, када је износила 4,68. Најнижа вредност забележена је 2012. године када је износила (4,30).



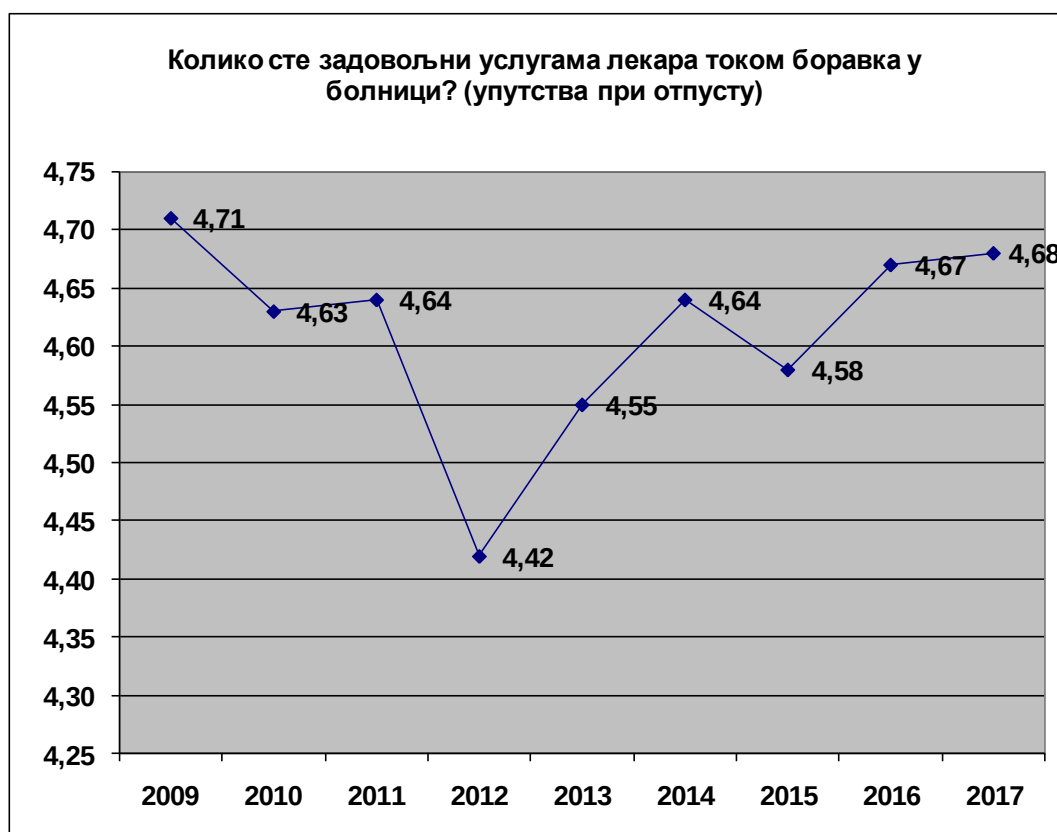
Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна успешношћу лекара у лечењу (86,7% у Општој болници у Вршцу, 80% у СБПБ Бела Црква и 93,5% у Општој болници у Панчеву).



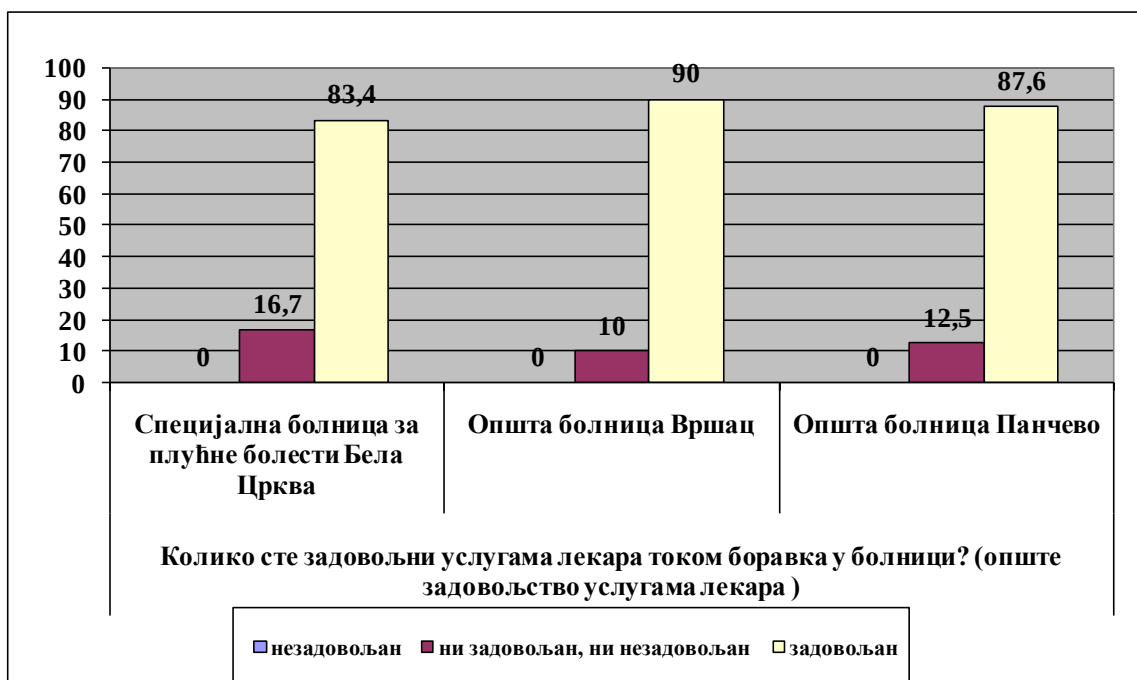
Просечна оцена за услуге лекара (успешност лечења) на интернистичким одељењима све три болнице, износи 4,71 и виша је у односу на предходну годину (4,64), а виша у односу на 2009. годину, када је износила 4,69. Најнижа вредност забележена је 2012. године када је износила 4,38.



Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна упутствима лекара при отпусту (90% у Општој болници у Вршцу, 83,3% СБПБ Бела Црква и 96,8% у Општој болници у Панчеву).



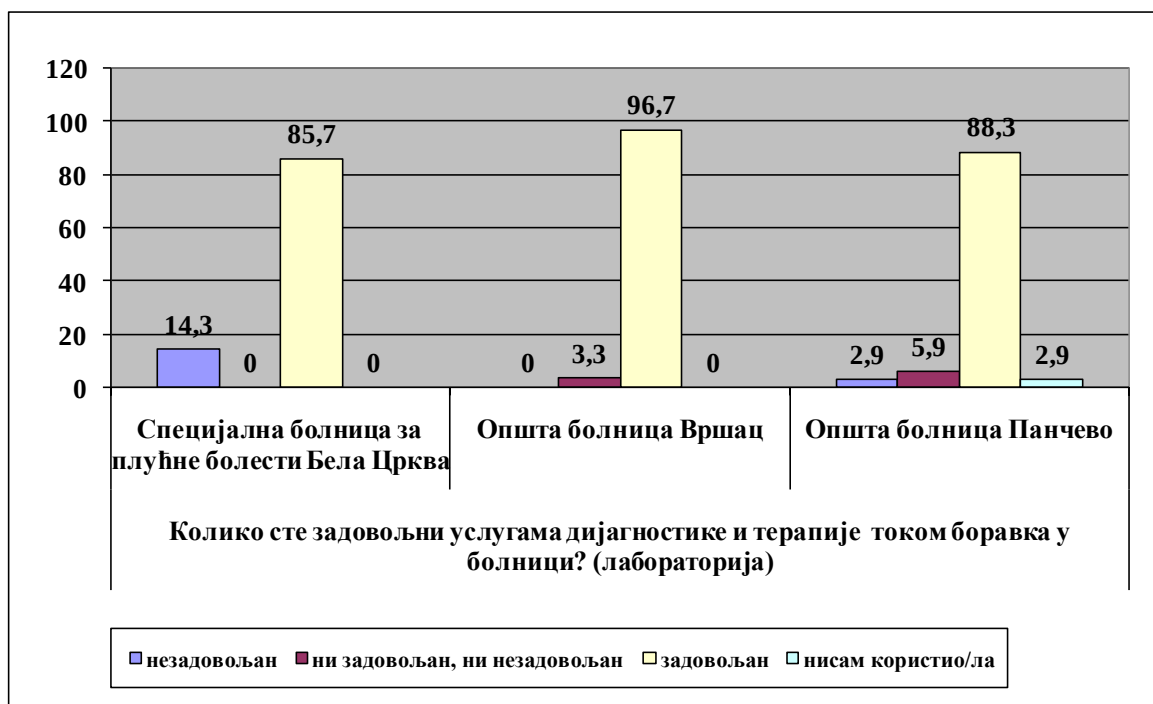
Просечна оцена за задовољство услугама лекара (упутства при отпусту) на интернистичким одељењима све три болнице, износи 4,68 и виша је у односу на предходну годину (4,67), а незнатно нижа у односу на 2009. годину, када је износила 4,71. Најнижа вредност забележена је 2012. године када је износила 4,42.



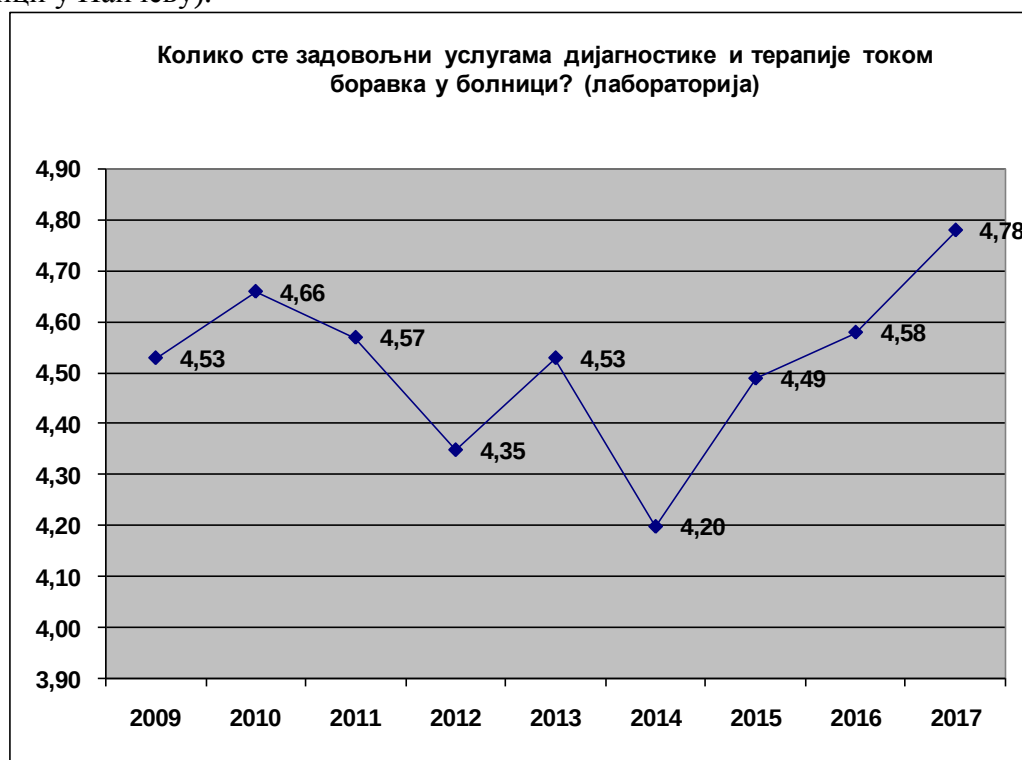
Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна услугама лекара (90% у Општој болници у Вршцу, 83,4% у СБПБ Бела Црква и 87,6% у Општој болници у Панчеву).



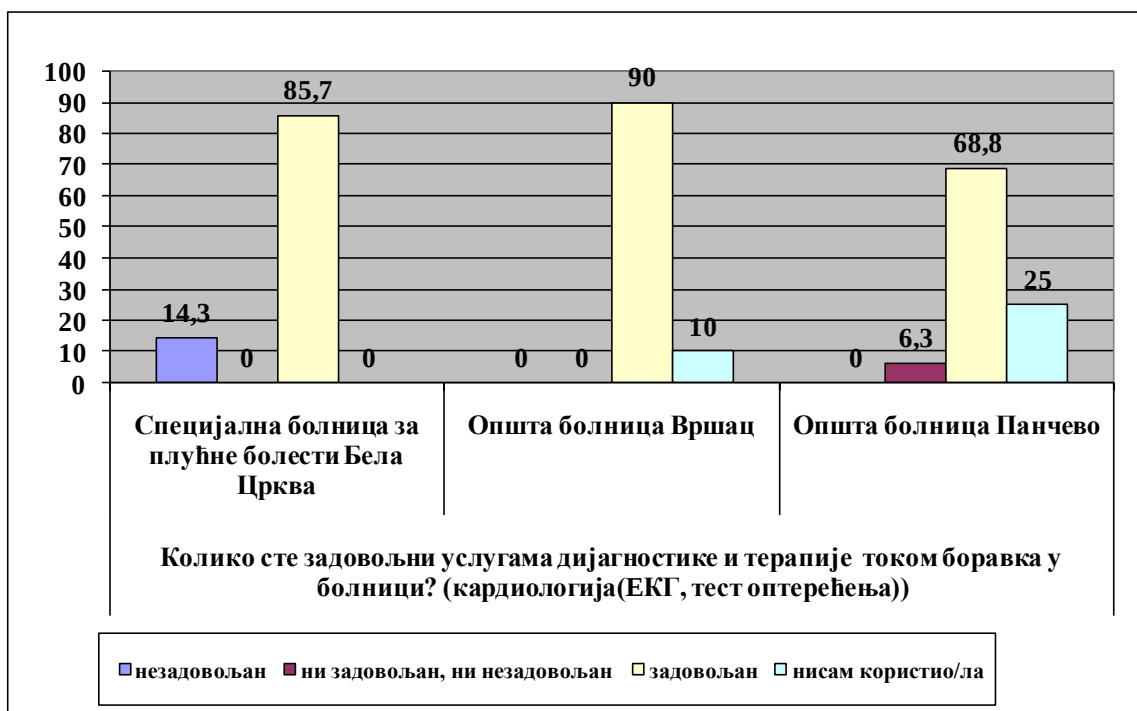
Просечна оцена за опште задовољство услугама лекара на интернистичким одељењима све три болнице, износи 4,71 и виша је у односу на предходну годину (4,67), а нижа у односу на 2009.годину, када је износила 4,73. Најнижа вредност износила је 2012. године 4,47.



Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна лабораторијским услугама током боравка у болници (85,7% у СБПБ Бела Црква , 96,7% у Општој болници у Вршцу и 88,3% у Општој болници у Панчеву).



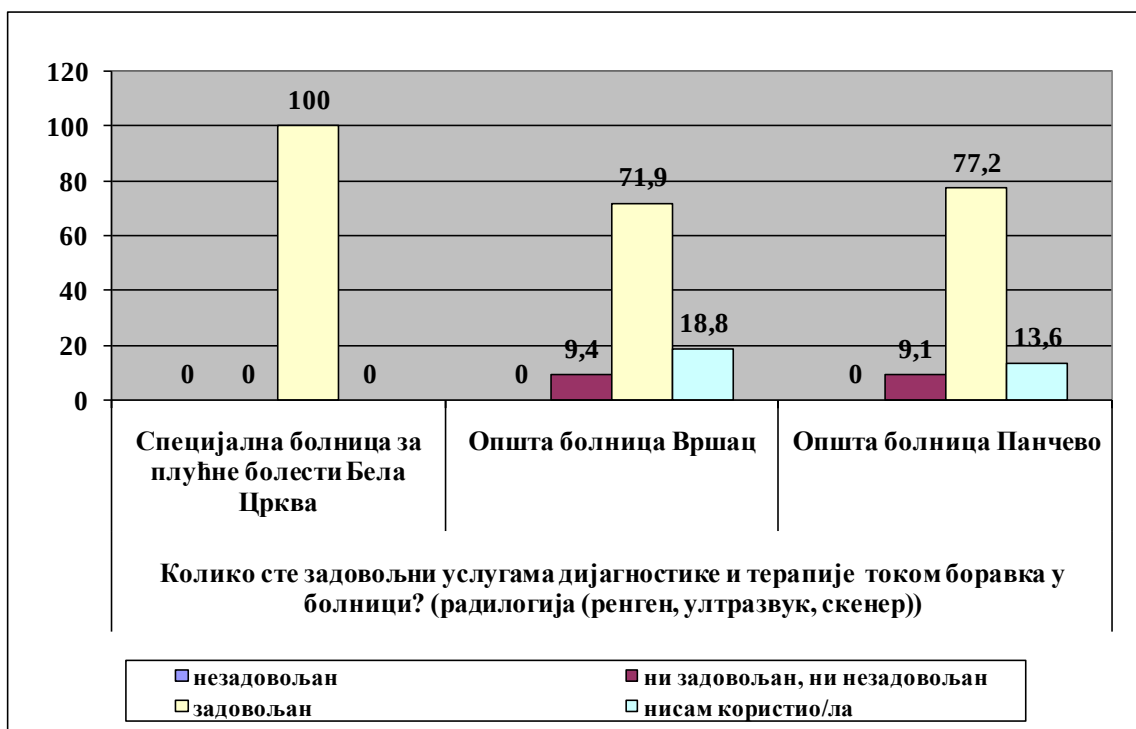
Просечна оцена за задовољство корисника лабораторијским услугама на интернистичким одељењима све три болнице, износи 4,78 и виша је у односу на предходну годину (4,58), а нешто виша и у односу на 2009. годину, када је износила 4,53.



Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна интернистичким дијагностичким тестовима током боравка у болници (90% у Општој болници у Вршцу, 68,8% у Општој болници у Панчеву и 85,7 % СБПБ Бела Црква ).



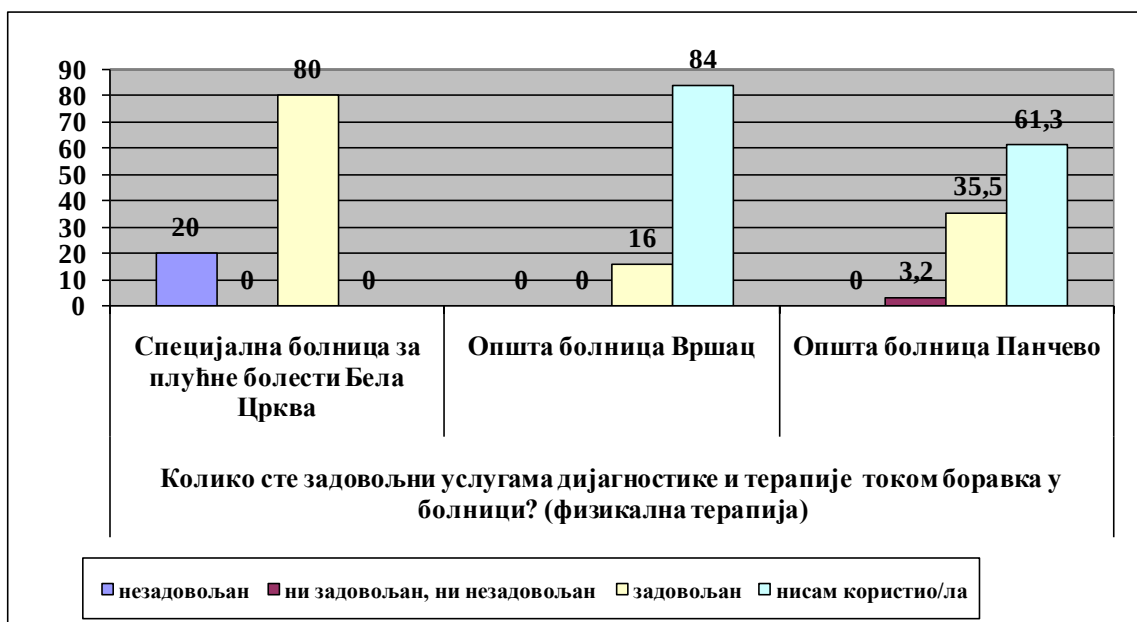
Просечна оцена за задовољство дијагностичким услугама (ЕКГ и тест оптерећења) на интернистичким одељењима све три болнице, износи 5,13 и виша је у односу на предходну годину (4,72), а виша и у односу на 2009. годину, када је износила 4,60.



Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна радиолошким услугама током боравка у болници (100% СБПБ Бела Црква, 71,9% у Општој болници у Вршцу и 77,2% у Општој болници у Панчеву).



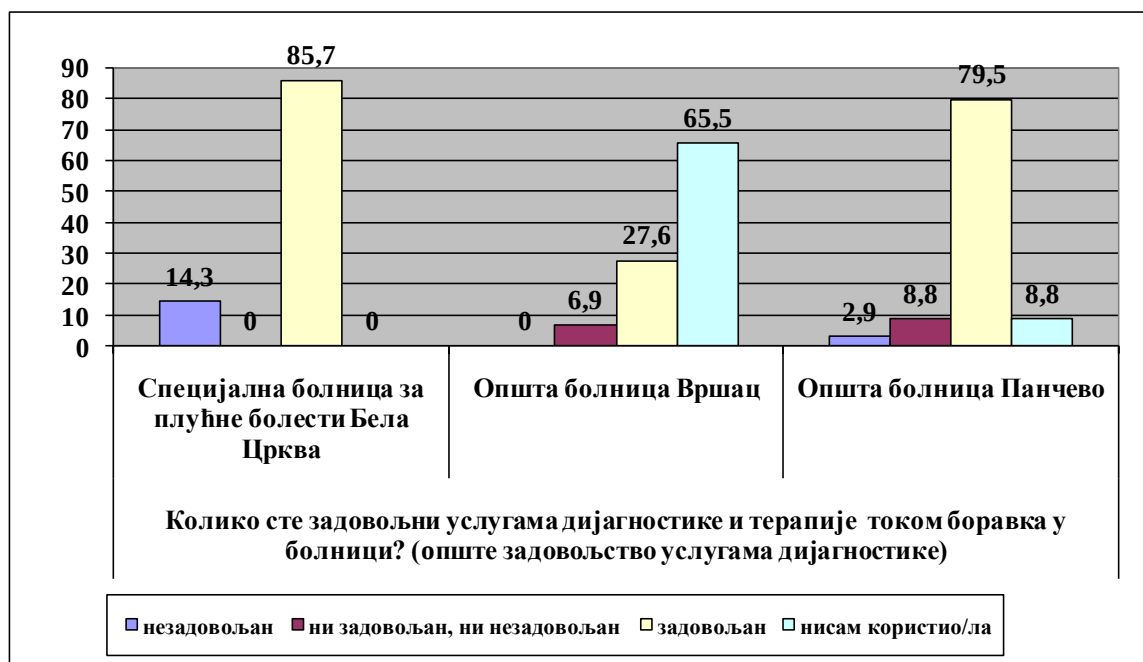
Просечна оцена за задовољство дијагностичким услугама (РТГ, ултразвук и скенер) на интернистичким одељењима све три болнице, износи 4,71 и виша је у односу на предходну годину (4,61), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,60.



80% анкетираних корисника са интернистичког одељења СБПБ Бела Црква изјавило је да је задовољно услугама физикалне медицине и рехабилитације током боравка у болници, 35,5% у Општој болници у Панчеву и 16% у Општој болници у Вршцу. У Општој болници у Панчеву 61% испитаника није користило наведене услуге, док је таквих испитаника у Општој болници у Вршцу било 84%.



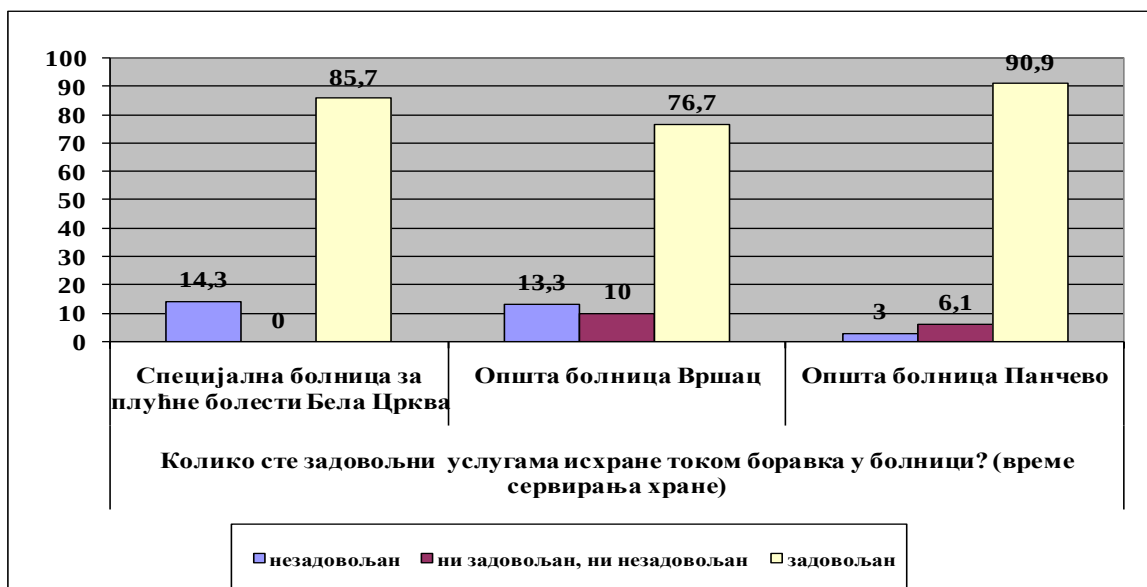
Просечна оцена за задовољство дијагностичким и терапијским услугама (физикална терапија) на интернистичким одељењима све три болнице, износи 5,23 и незнатно је нижа у односу на предходну годину (5,24), и виша у односу на 2009. годину када је износила 4,51.



Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна услугама дијагностике током боравка у болници (85,7% у СБПБ Бела Црква, 27,6% у Општој болници у Вршцу, 79,5% у Општој болници у Панчеву).



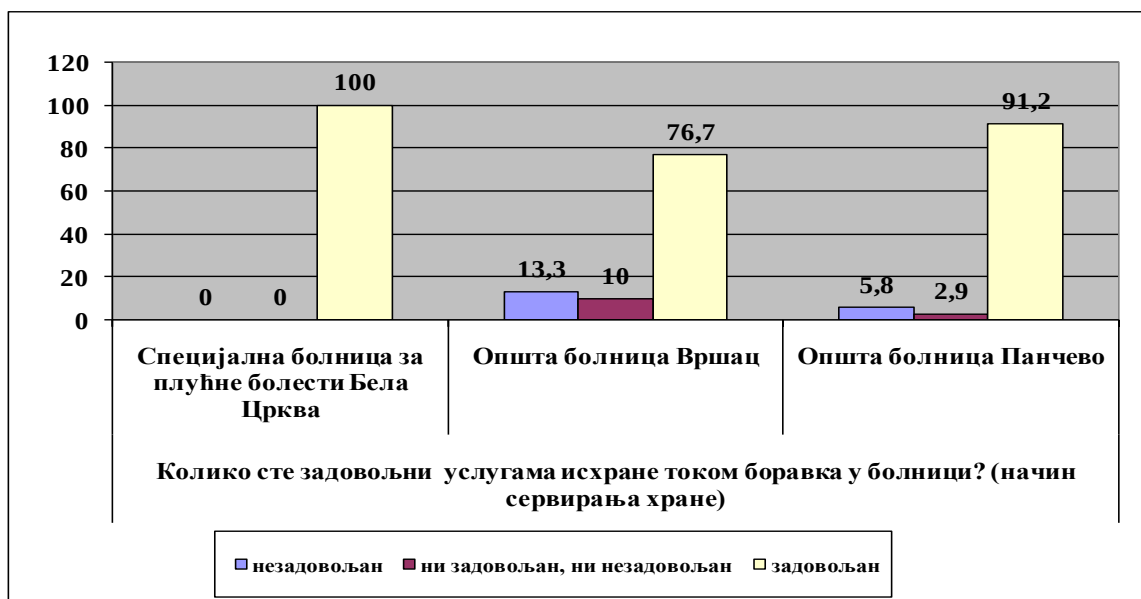
Просечна оцена за опште задовољство дијагностичким услугама на интернистичким одељењима све три болнице, износи (4,85) и виша је у односу на предходну годину 4,66, виша и у односу на 2009. годину, када је износила 4,60. Најнижа вредност забележена је 2014. године када је износила 4,32.



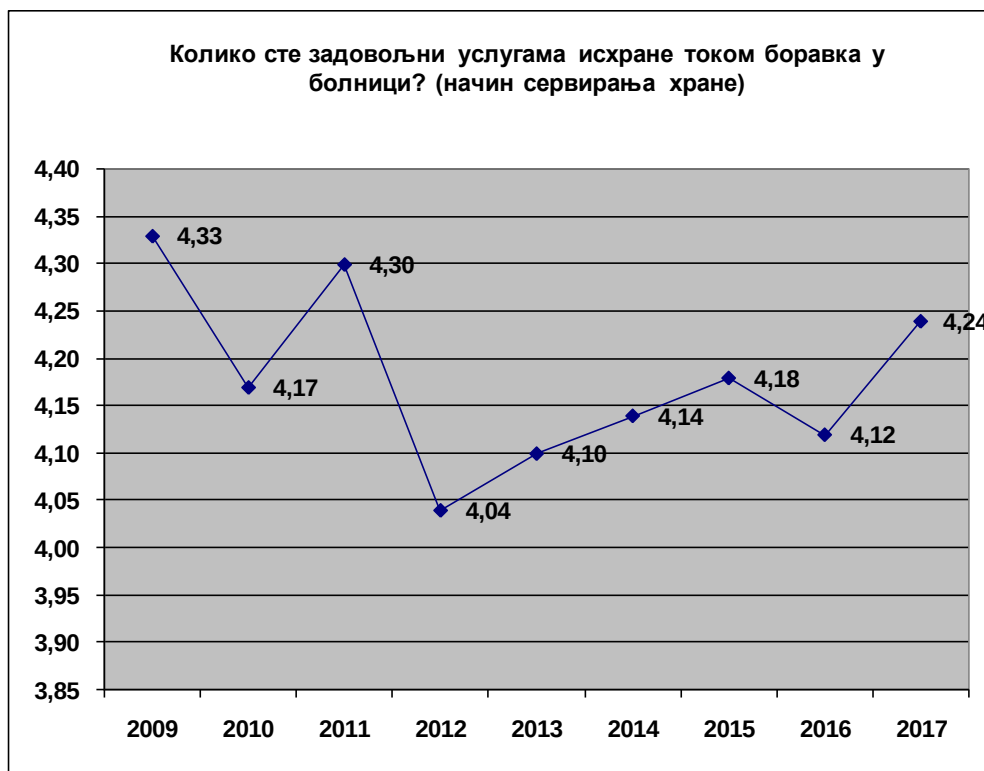
Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна временом сервирања хране током боравка у болници (85,7% СБПБ Бела Црква, 76,7% у Општој болници у Вршцу и 90,9 % у Општој болници у Панчеву), док је 3% анкетираних корисника у Општој болници у Панчеву, 13,3% у Општој болници у Вршцу и 14,3% у СБПБ Бела Црква незадовољно временом сервирања хране.



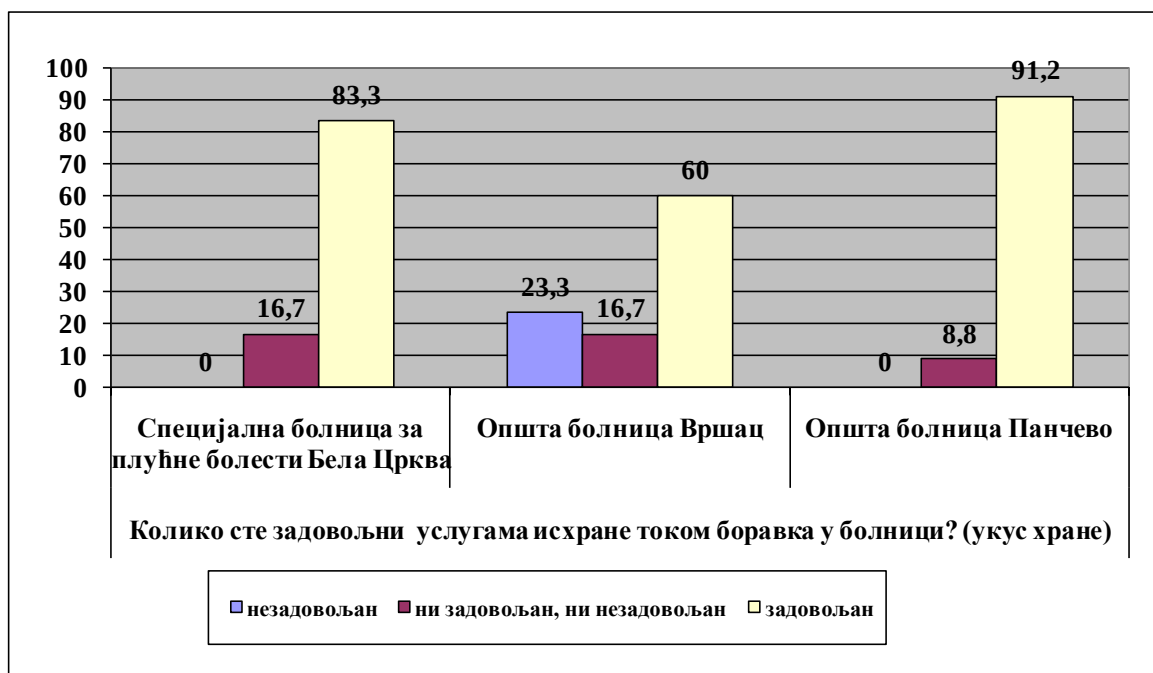
Просечна оцена за задовољство корисника услугама исхране (време сервирања хране) током боравка на интернистичким одељењима све три болнице, износи 4,3 и виша је у односу на предходну годину (4,2), а виша је и у односу на 2009. годину, када је износила 4,28.



Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна начином сервирања хране током боравка у болници (76,7% у Општој болници у Вршцу, 100% у СБПБ Бела Црква и 91,2% у Општој болници у Панчеву). У Општој болници у Панчеву 5,8% анкетираних корисника је незадовољно начином сервирања хране, а у ОБ Вршац 13,3% није задовољно начином сервирања хране.



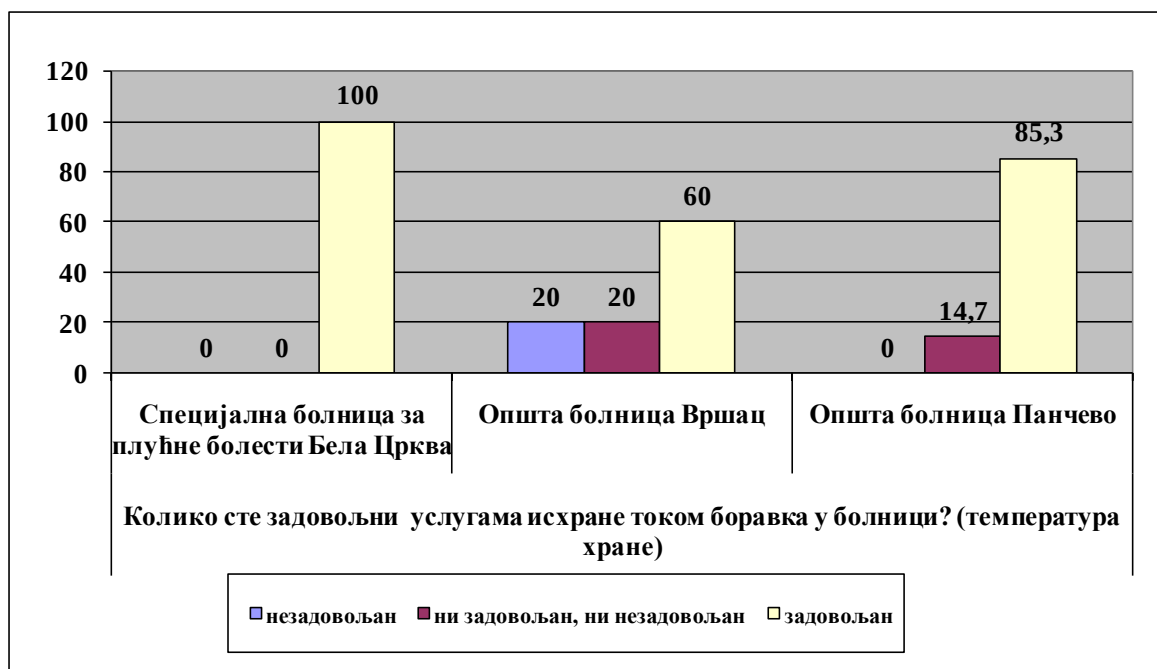
Просечна оцена за задовољство корисника услугама исхране (начин сервирања хране) током боравка на интернистичким одељењима све три болнице, износи 4,24 и виша је у односу на предходну годину (4,12), а нижа у односу на 2009. годину, када је износила 4,33.



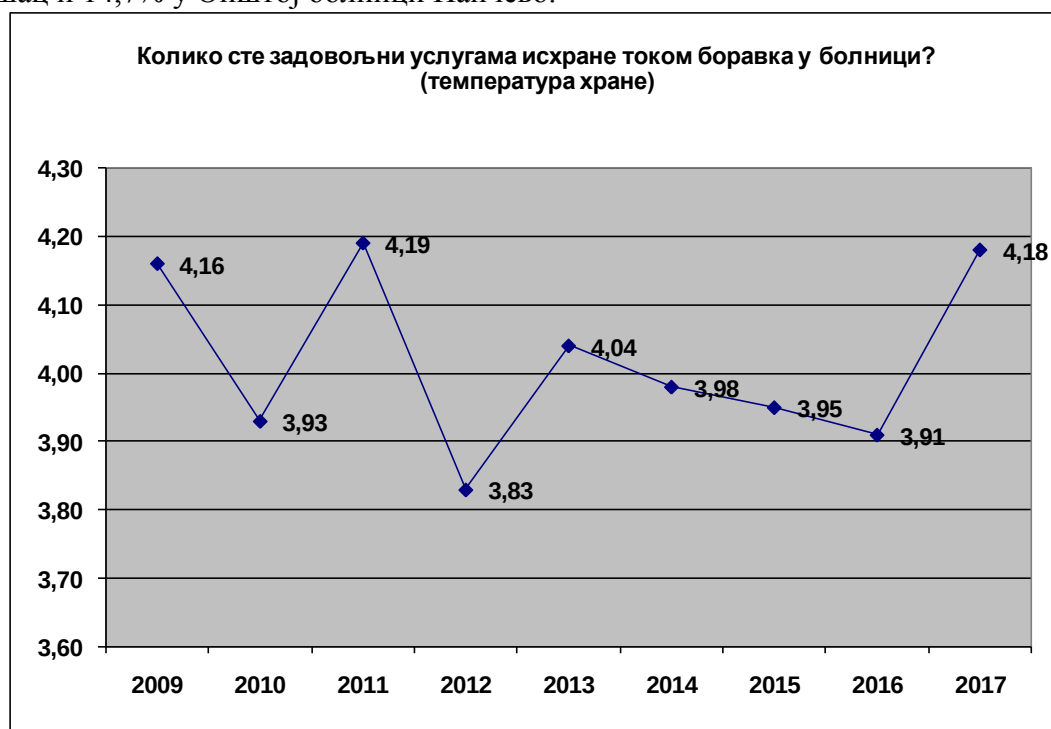
Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна укусом хране током боравка у болници (83,3% у СБПБ Бела Црква, 60% у Општој болници у Вршцу и 91,2% у Општој болници у Панчеву), 16,7% анкетираних корисника у Општој болници у Вршцу испољило је неутралан став што се тиче укуса хране, док је незадовољно било 23,3% анкетираних пацијената у Општој болници у Вршцу.



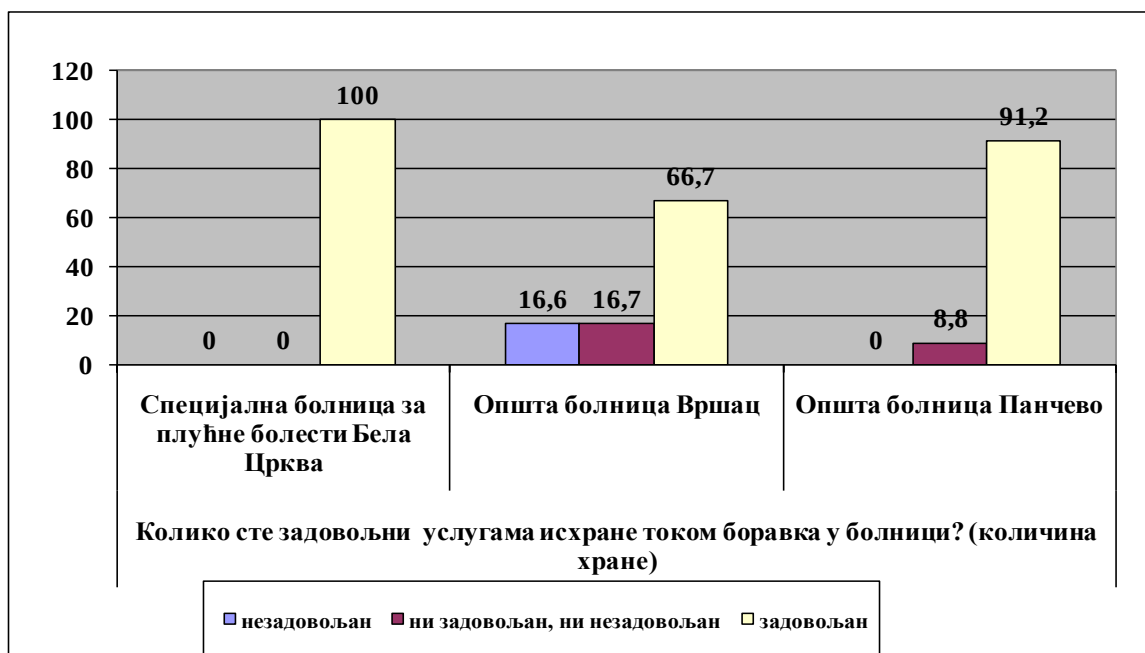
Просечна оцена за задовољство корисника услугама исхране (укус хране) током боравка на интернистичким одељењима све три болнице, износи 3,99 и незнатно је виша у односу на предходну годину (3,86), и у односу на 2009. годину, када је износила 3,88.



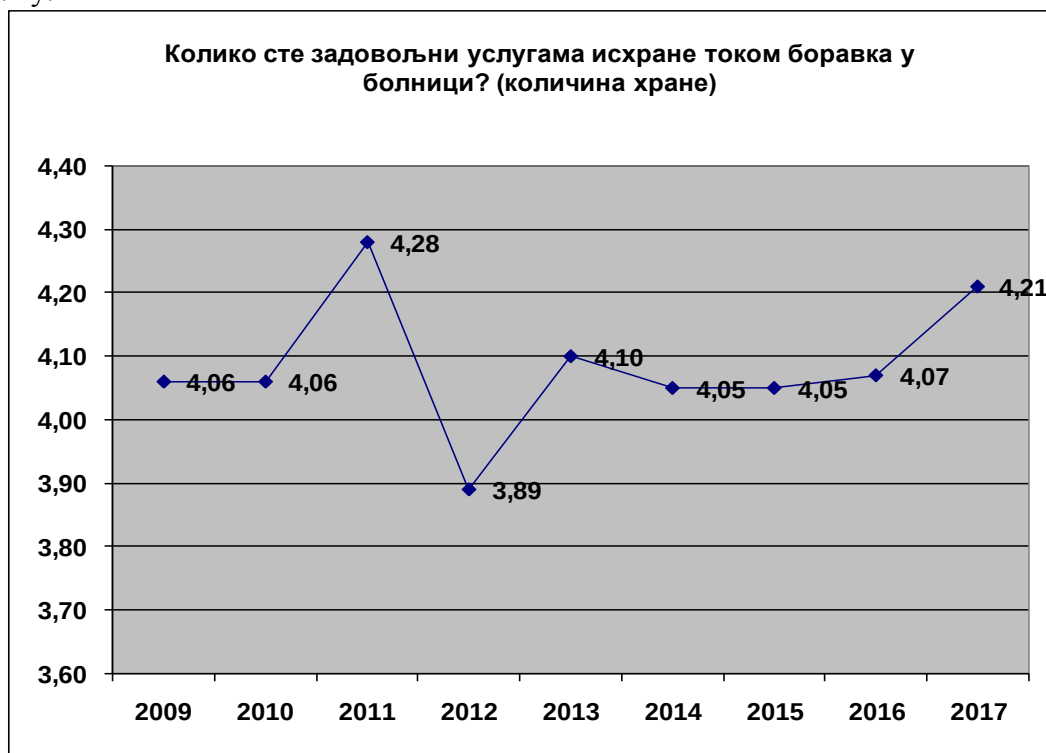
Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна температуром хране током боравка у болници (100% у СБПБ Бела Црква, 60% у Општој болници у Вршцу, 85,3% у Општој болници у Панчеву). У Општој болници у Вршцу 20% анкетираних корисника је незадовољно температуром хране, а као ни задовољан, ни незадовољан се изјаснило 20% испитаника у Општој болници Вршац и 14,7% у Општој болници Панчево.



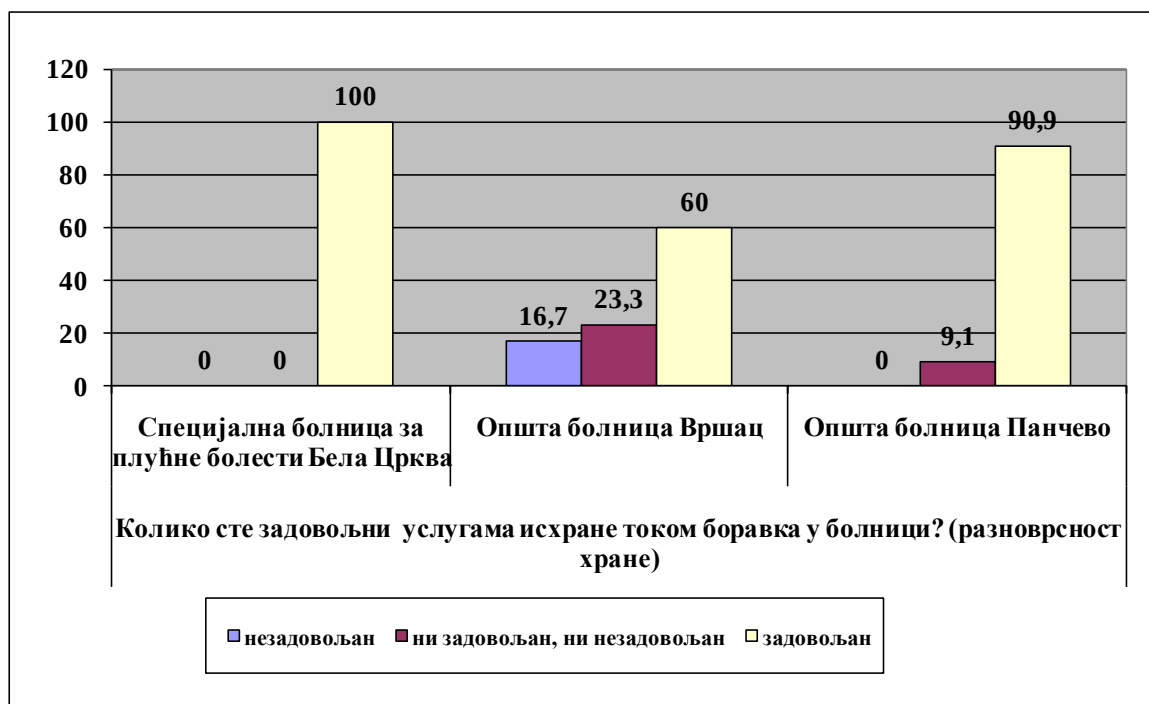
Просечна оцена за задовољство корисника услугама исхране (температура хране) током боравка на интернистичким одељењима све три болнице, износи 4,18 и виша је у односу на предходну годину (3,91), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,16.



Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна количином хране током боравка у болници (66,7% у Општој болници у Вршцу, 100% СБПБ Бела Црква и 91,2% у Општој болници у Панчеву). У Општој болници у Вршцу 16,6% анкетираних корисника је незадовољно количином хране, док 16,7% у овој установи и 8,8% у Општој болници Панчево има неутралан став по овом питању.



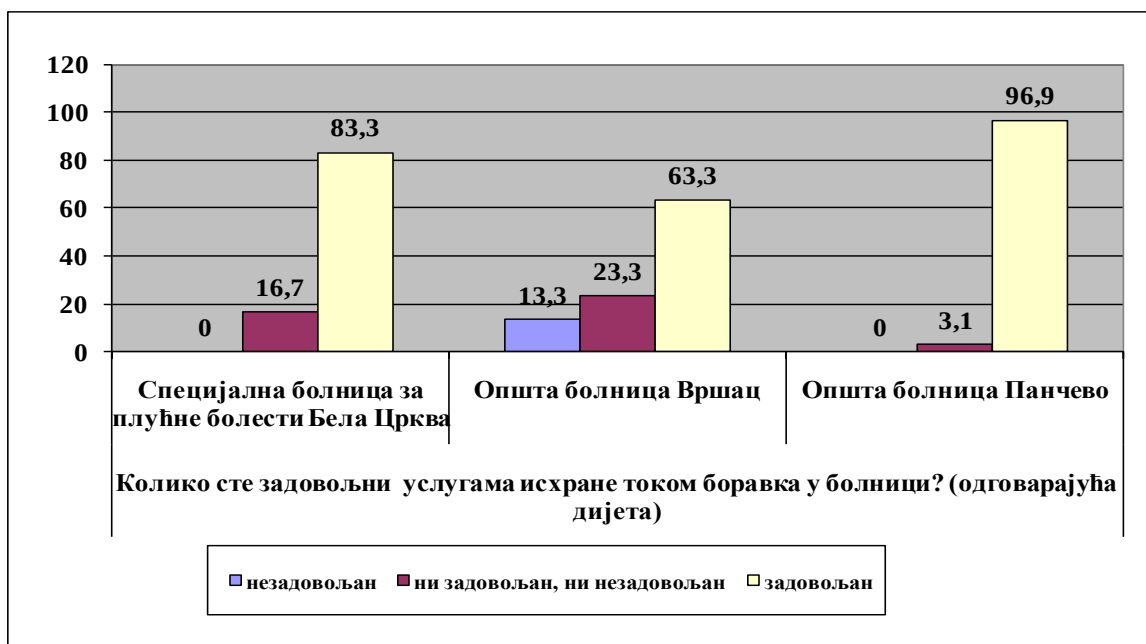
Просечна оцена за задовољство корисника услугама исхране (количина хране) током боравка на интернистичким одељењима све три болнице, износи 4,21 и виша је него предходне године (4,07), као у односу на 2009. годину, када је износила 4,07. Најнижа вредност била је 2012. године када је износила 3,89.



Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна разноврсношћу хране током боравка у болници (100% у СБПБ Бела Црква, 60% у Општој болници у Вршцу и 90,9 % у Општој болници у Панчеву). У Општој болници у Вршцу 16,7% корисника је незадовољно разноврсношћу хране, док дефинисан став по наведеном питању нема 23,3% анкетираних испитаника у Општој болници у Вршцу и 9,1% у Општој болници у Панчеву.



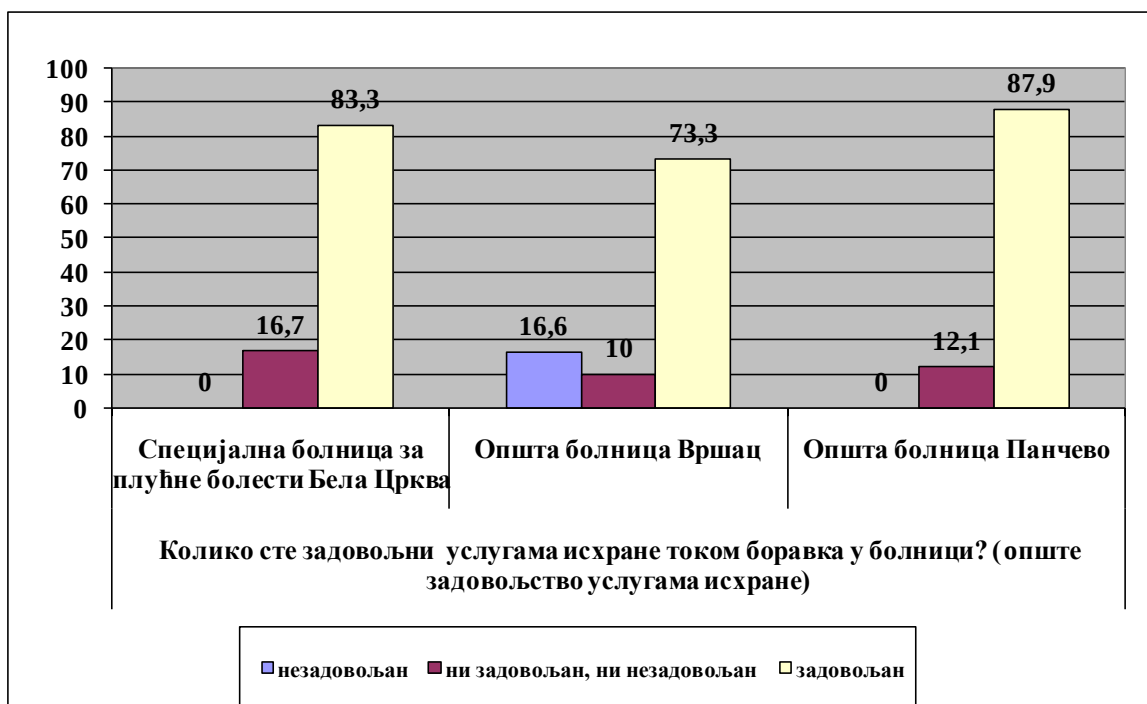
Просечна оцена за задовољство корисника услугама исхране (разноврсност хране) током боравка на интернистичким одељењима све три болнице, износи 4,13 и виша је у односу на предходну годину (3,88), а идентична је као и у 2009. години, када је износила 4,13. Најнижа вредност била је 2012. године када је износила 3,80.



Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна одговарајућом дијетом током боравка у болници (83,3% у СБПБ Бела Црква, 63,3% у Општој болници у Вршцу и 96,9% у Општој болници у Панчеву). У Општој болници у Панчеву (3,1%), у Општој болници Вршац (23,3 % и 16,7% у СБПБ Бела Црква) анкетираних корисника изјаснило се да није ни задовољно ни незадовољно дијетом, док је 13,3% испитаника у Општој болници у Вршцу било незадовољно дијетом.



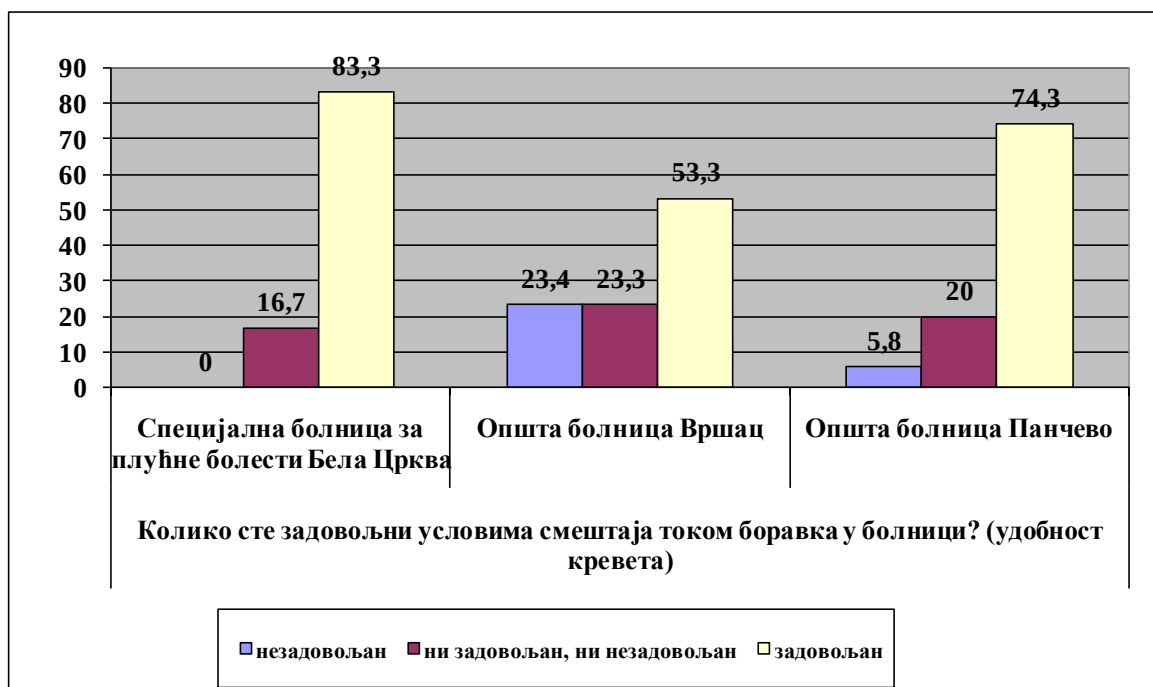
Просечна оцена за задовољство корисника услугама исхране (одговарајућа дијета) током боравка на интернистичким одељењима све три болнице, износи 4,30 и виша је у односу на предходну годину (4,14), а нижа у односу на 2009. годину, када је износила 4,36.



Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна исхраном током боравка у болници (83,3% у СБПБ Бела Црква, 73,3% у Општој болници у Вршцу, 87,9% у Општој болници Панчево). У Општој болници Вршац 16,6% анкетираних корисника је незадовољно са услугама исхране.



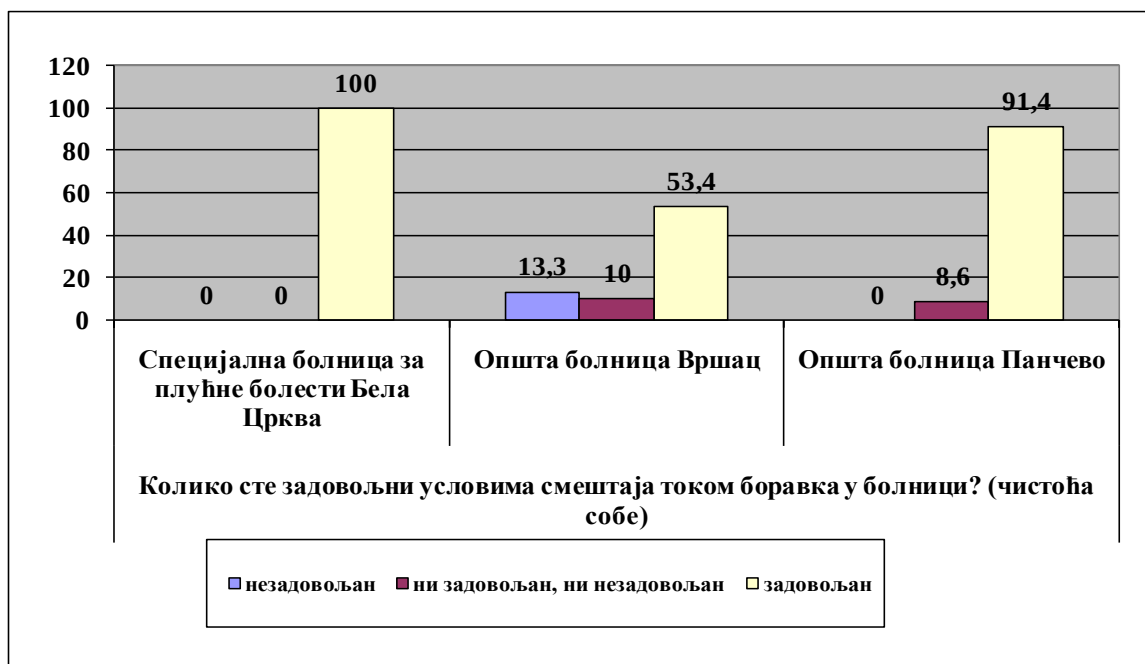
Просечна оцена за опште задовољство корисника услугама исхране током боравка на интернистичким одељењима све три болнице, износи 4,20 и виша је у односу на предходну годину (4,0), и нижа него у 2009. години, када је износила 4,26.



Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна удобношћу кревета током боравка у Општој болници у Вршцу (53,3%), СБПБ Бела Црква (83,3%), док је у Општој болници у Панчеву (74,3%) анкетираних задовољно. 5,8 % анкетираних у Општој болници у Панчеву није задовољно удобношћу кревета, док је таквих испитаника у Општој болници Вршац 23,4%. Анкетираних испитаника који су имали неутралан став, што се тиче удобности кревета у овим болницама је 20% у Општој болници у Панчеву, 23,3% у Општој болници у Вршцу и 16,7% у СБПБ Бела Црква.



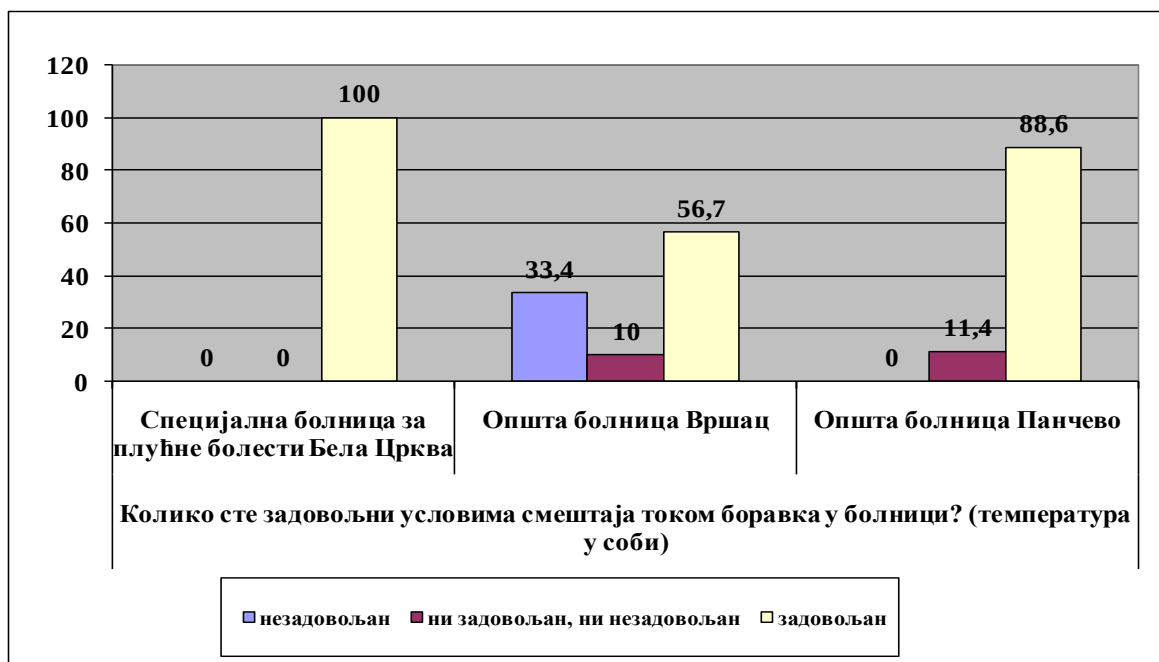
Просечна оцена за задовољство корисника условима смештаја (удобност кревета) током боравка на интернистичким одељењима све три болнице, износи 3,85 и виша је у односу на предходну годину (3,7), а нижа у односу на 2009. годину, када је износила 4,00.



Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна чистоћом собе током боравка у болници (53,4% у Општој болници у Вршцу, 100% у СБПБ Бела Црква и 91,4% у Општој болници у Панчеву), 8,6% анкетираних корисника у Општој болници у Панчеву и 10% у Општој болници Вршац се изјаснило као ни задовољан, ни незадовољан, чистоћом у болесничкој соби, док је 13,3% у Општој болници Вршац незадовољно чистоћом у болесничкој соби.



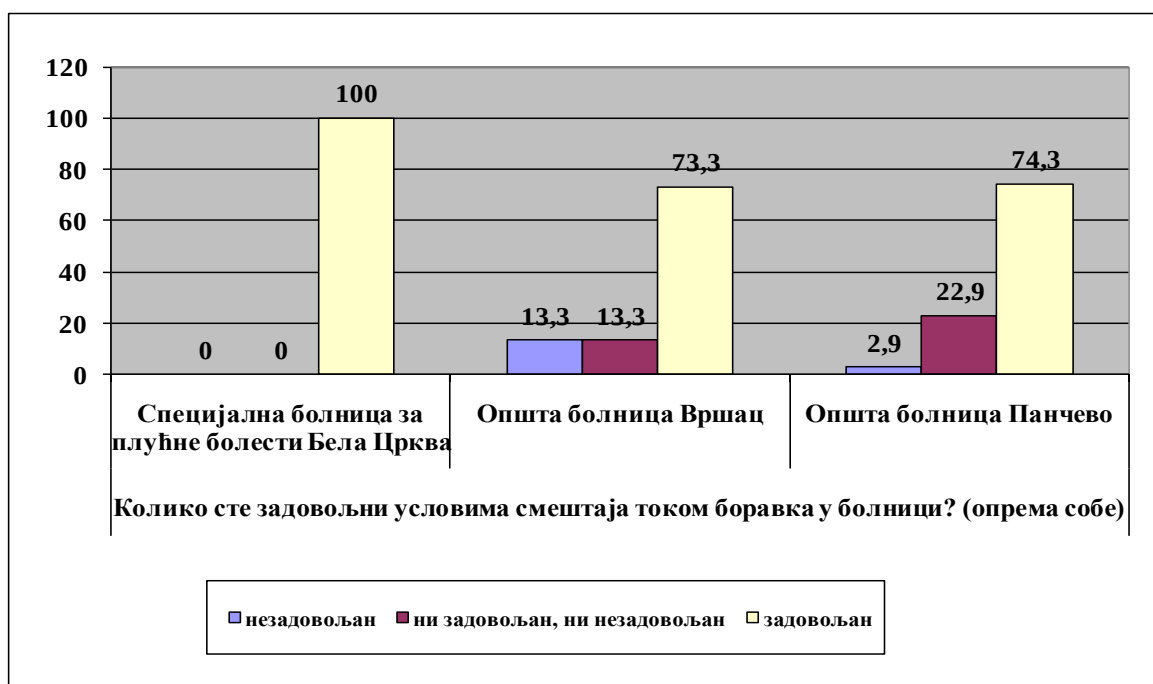
Просечна оцена за задовољство корисника условима смештаја (чистоћа собе) током боравка на интернистичким одељењима све три болнице, износи 4,38, виша је у односу на предходну годину (4,21), и виша у односу на 2009. годину, када је износила 4,34.



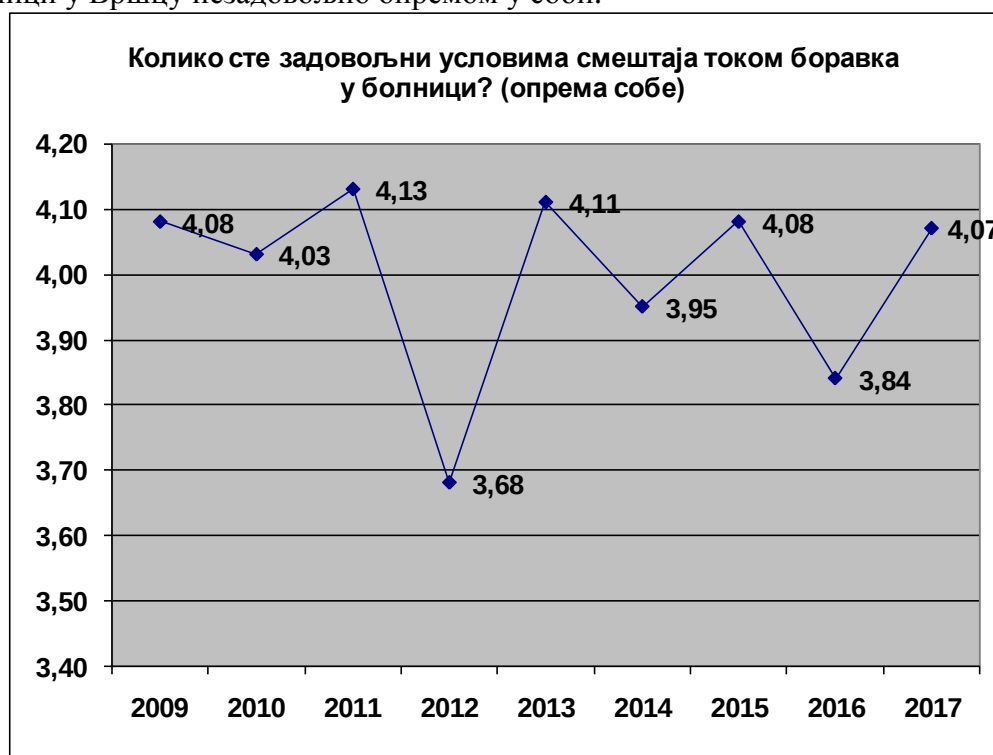
Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна температуром у соби током боравка у болници (56,7% у Општој болници у Вршцу, 88,6% у Општој болници у Панчеву и 100% у СБПБ Бела Црква). У Општој болници Вршац (10%) и Општој болници у Панчеву (11,4%) корисника је неопредељено по наведеном питању, док је 33,4% у Општој болници Вршац незадовољно температуром у соби.



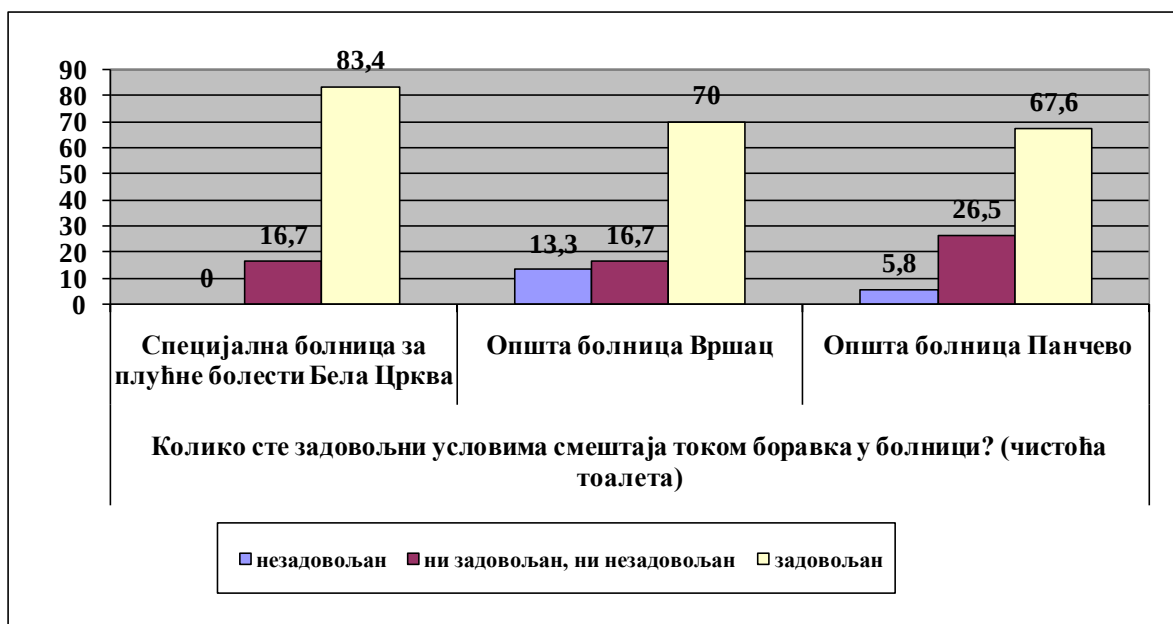
Просечна оцена за задовољство корисника условима смештаја (температура у соби) током боравка на интернистичким одељењима све три болнице, износи 4,4 и виша је у односу на предходну годину (4,09), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,20.



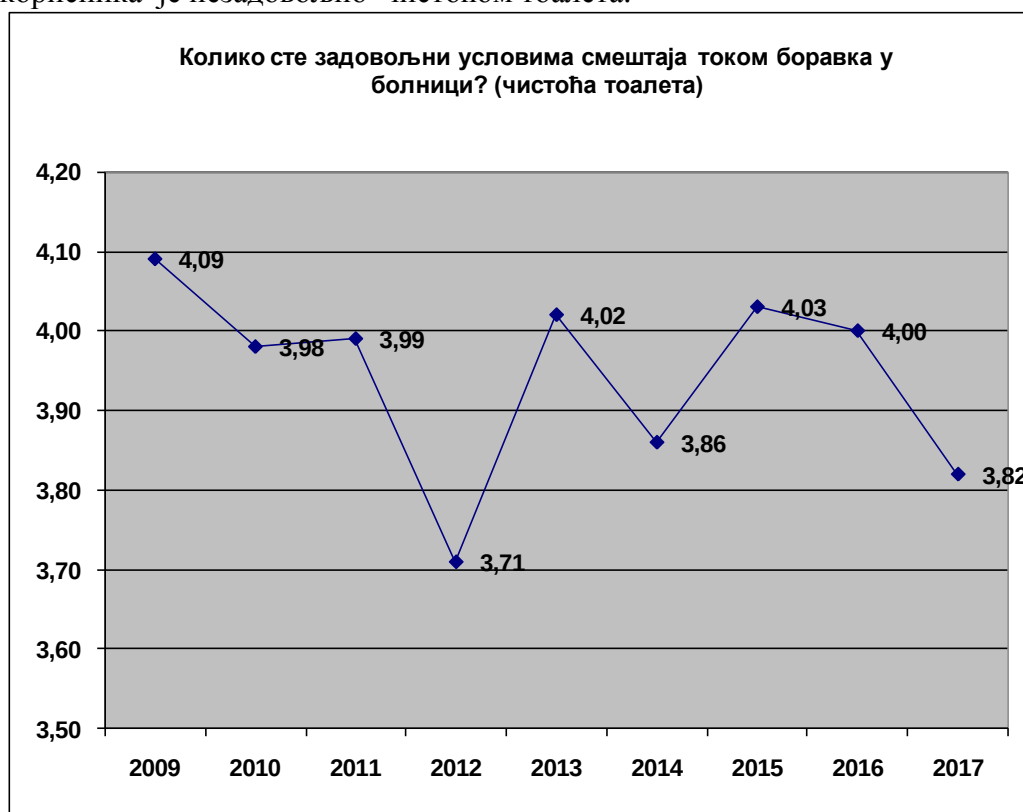
Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна опремљеношћу собе током боравка у Општој болници у Вршцу (73,3%), СБПБ Бела Црква (100%), а у Општој болници у Панчеву 74,3% је задовољно, док је 2,9% анкетираних корисника у Општој болници Панчево и 13,3% у Општој болници у Вршцу незадовољно опремом у соби.



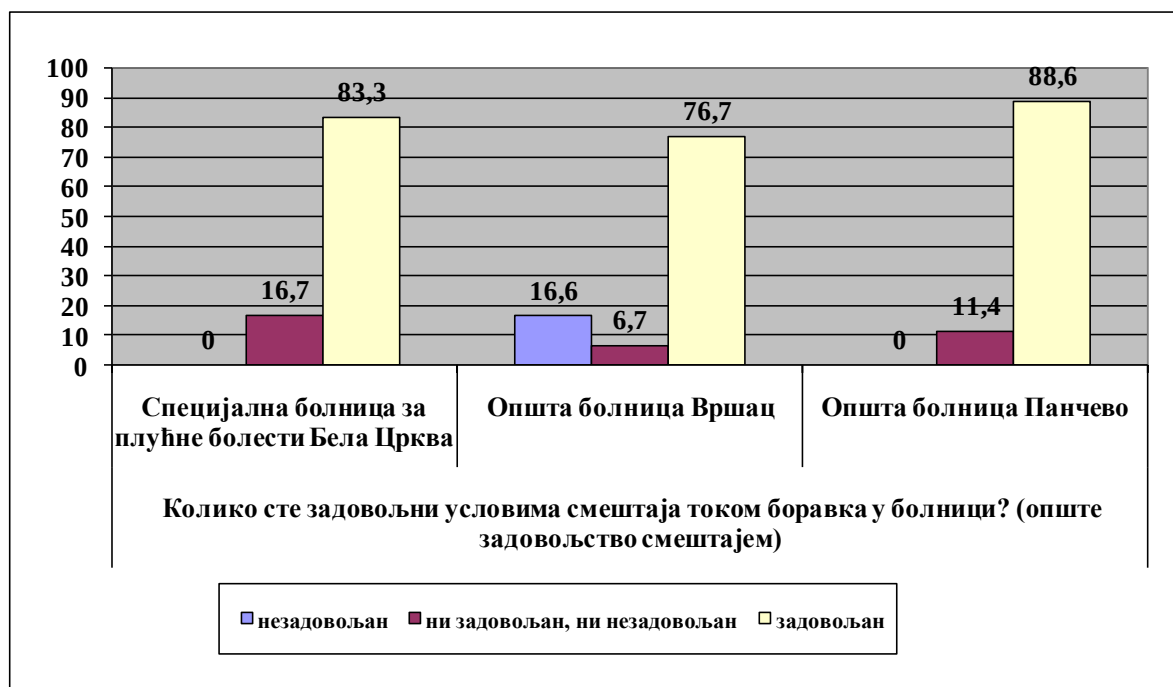
Просечна оцена за задовољство корисника условима смештаја (опрема у соби) током боравка на интернистичким одељењима све три болнице, износи 4,07 и виша је у односу на предходну годину (3,84), и незнатно нижа у односу на 2009. годину, када је износила 4,08.



Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна чистоћом тоалета током боравка у болници (83,4% СБПБ Бела Црква, 70% у Општој болници у Вршцу, и 67,6% у Општој болници у Панчеву). У Општој болници у Панчеву 5,8% а у Општој болници Вршац 13,3% анкетираних корисника је незадовољно чистоћом тоалета.



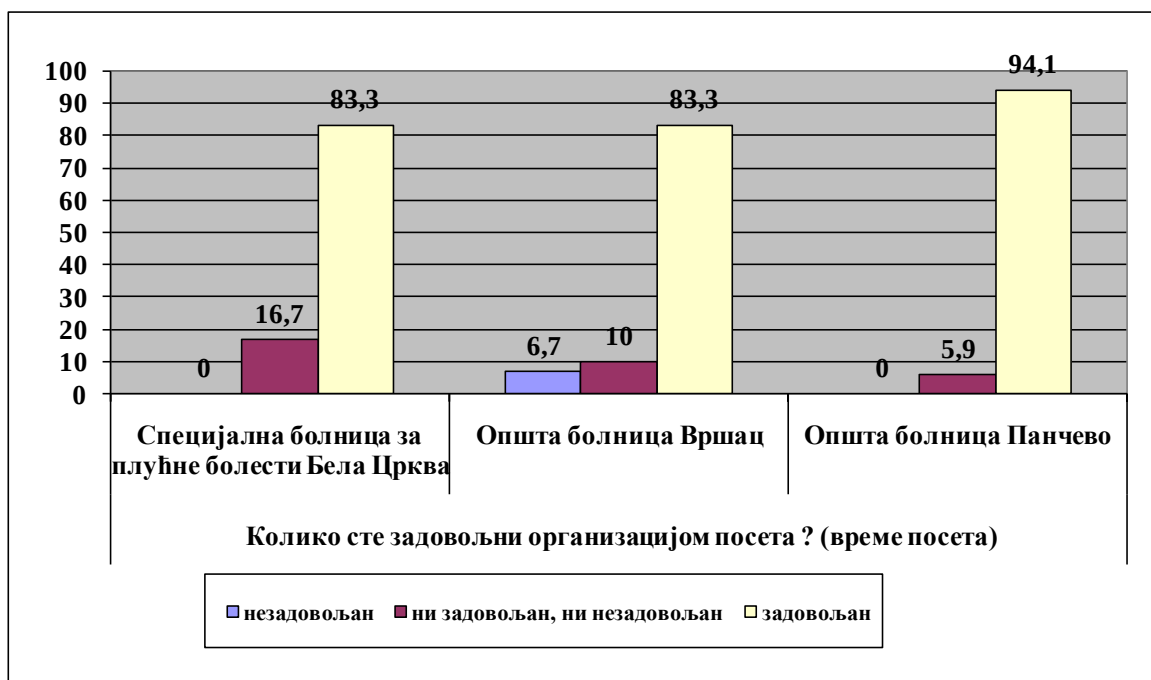
Просечна оцена за задовољство корисника условима смештаја (чистоћа тоалета) током боравка на интернистичким одељењима све три болнице, износи 3,82 и нижа је у односу на предходну годину (4,0), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,09.



Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна смештајем током боравка у болници (83,3% у СБПБ Бела Црква, 76,7% у Општој болници у Вршцу и 88,6% у Општој болници у Панчеву). У Општој болници у Вршцу 16,6% корисника је незадовољно условима смештаја током боравка.



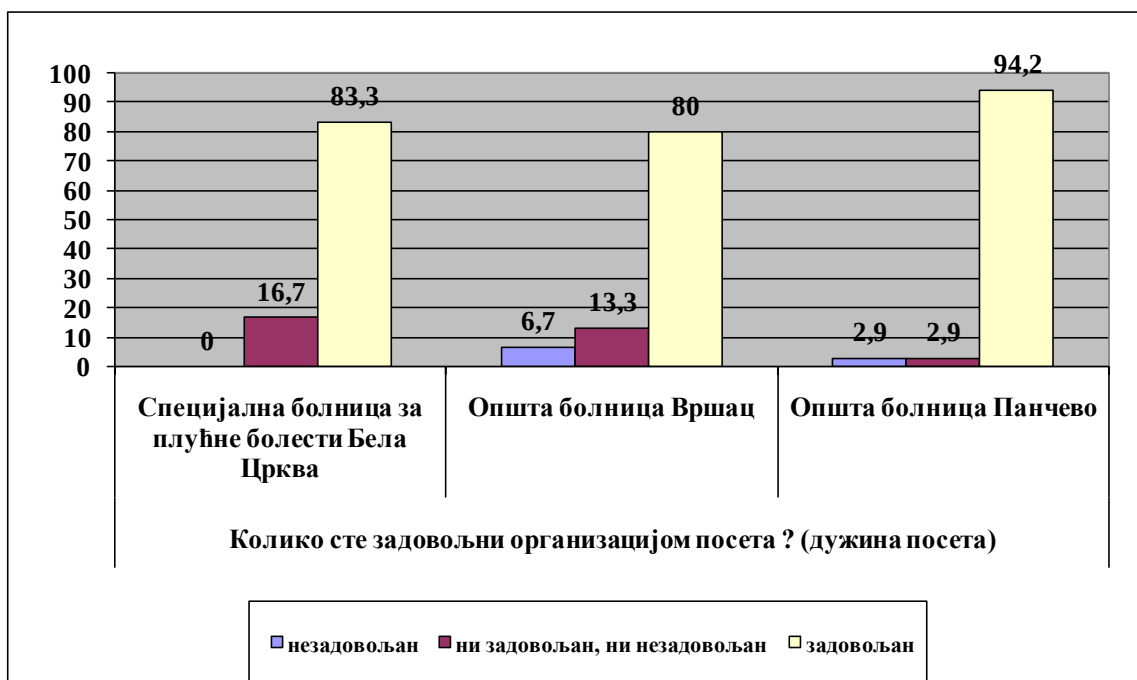
Просечна оцена за задовољство корисника условима смештаја (опште задовољство смештајем) током боравка на интернистичким одељењима све три болнице, износи 4,15 и виша је у односу на предходну годину (3,98), а нижа и у односу на 2009. годину, када је износила 4,24.



Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна временом посета у болници (83,3% у Општој болници у Вршцу, 83,3% у СБПБ Бела Црква и 94,1% у Општој болници у Панчеву).



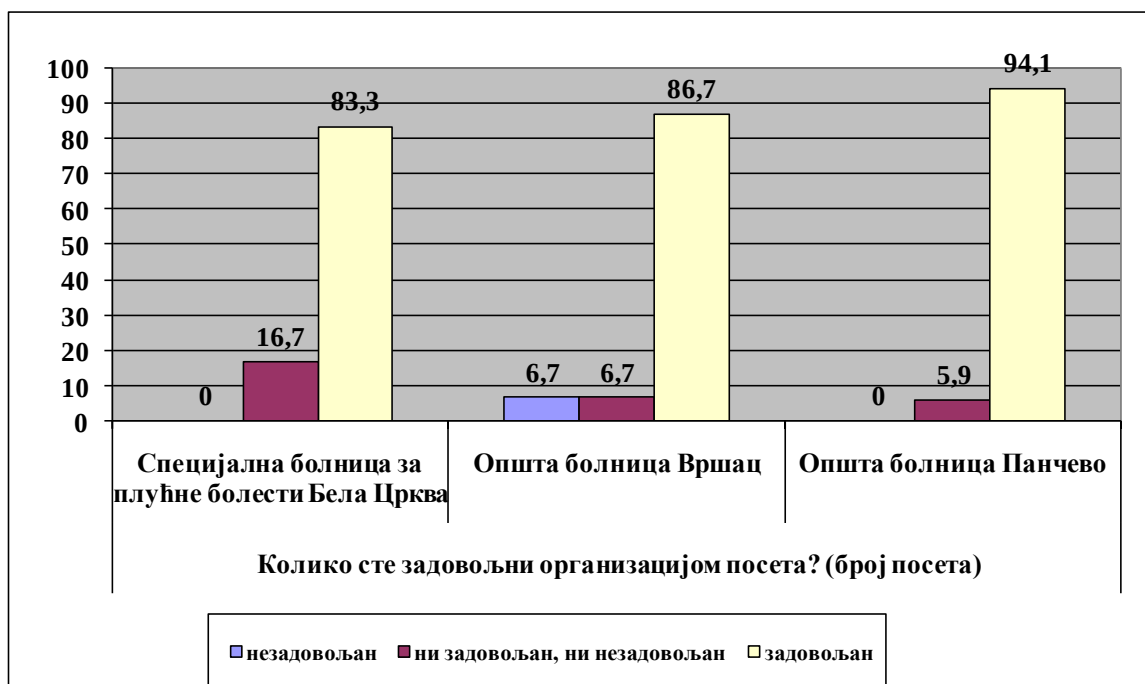
Просечна оцена за задовољство корисника организацијом посета (време посета) током боравка на интернистичким одељењима све три болнице, износи 4,42 и виша је у односу на предходну годину (4,32), а виша и у односу на 2009. годину, када је износила (4,32).



Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна дужином посета у болници (80% у Општој болници у Вршцу, 94,2% у Општој болници у Панчеву и 83,3% у СБПБ Бела Црква ).



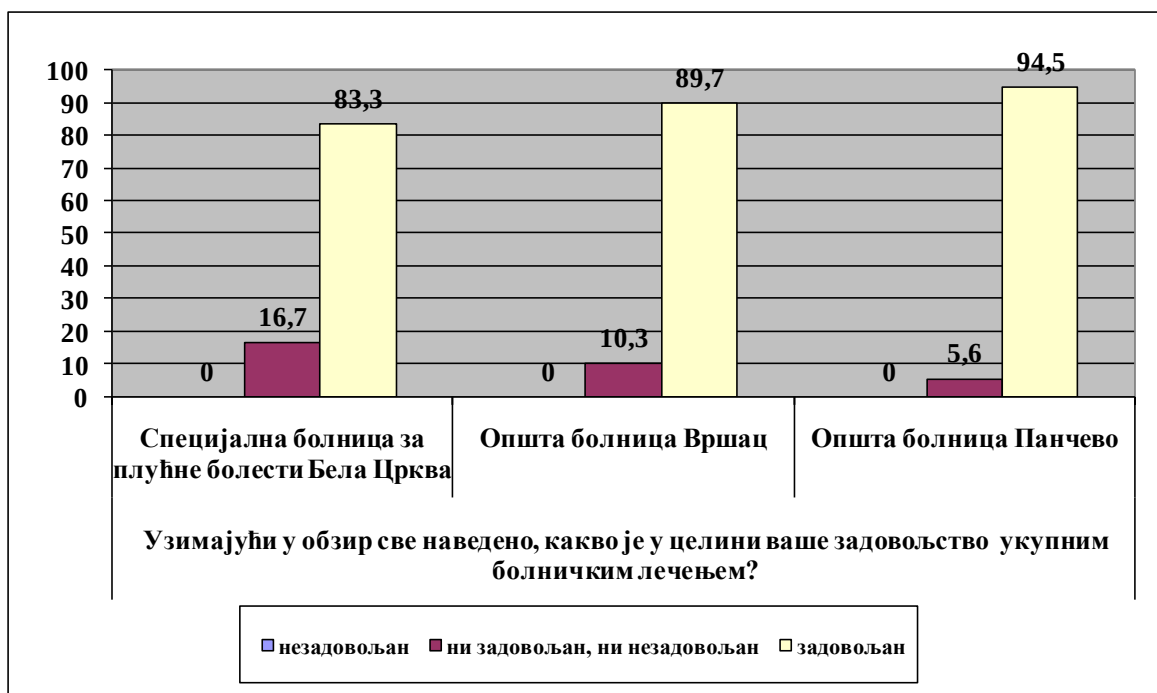
Просечна оцена за задовољство корисника организацијом посета (дужина посета) током боравка на интернистичким одељењима све три болнице, износи 4,4 и виша је у односу на предходну годину (4,27), и има вишу вредност него у 2009. години, када је износила 4,27.



Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна бројем посета у болници (86,7% у Општој болници у Вршцу, 94,1% 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 4,4 и виша је у односу на предходну годину (4,29), док је у 2009. години била незнатно виша и износила 4,30.

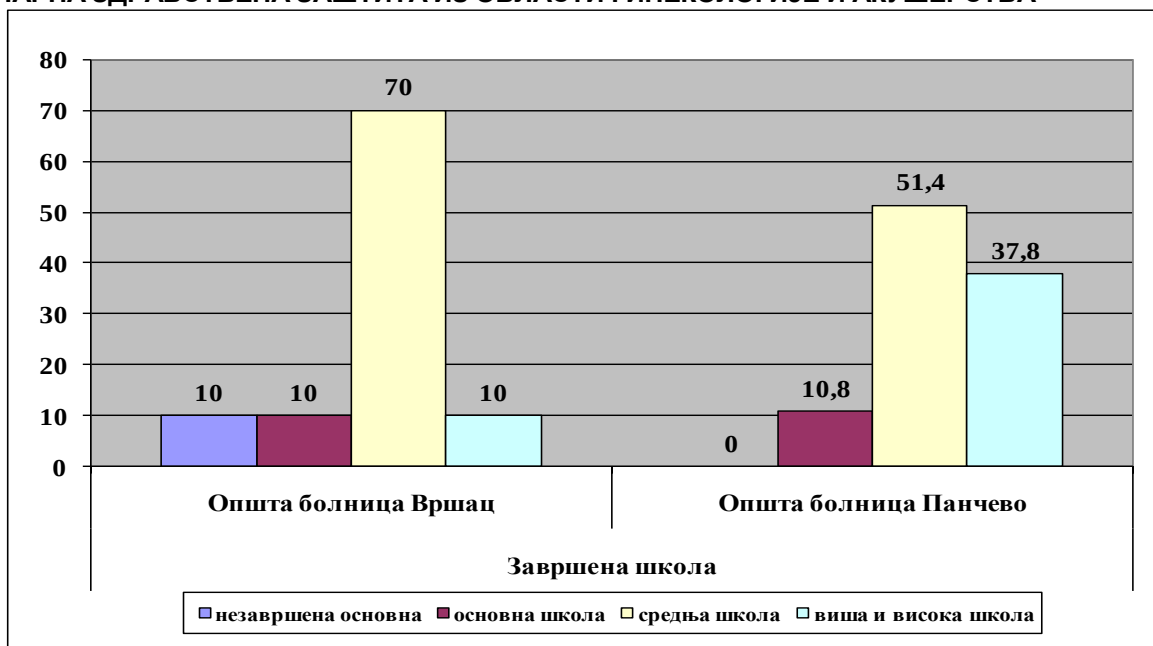


Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је у целини задовољна укупним болничким лечењем (89,7% у Општој болници у Вршцу, 83,3% СБПБ Бела Црква и 94,5% у Општој болници у Панчеву).

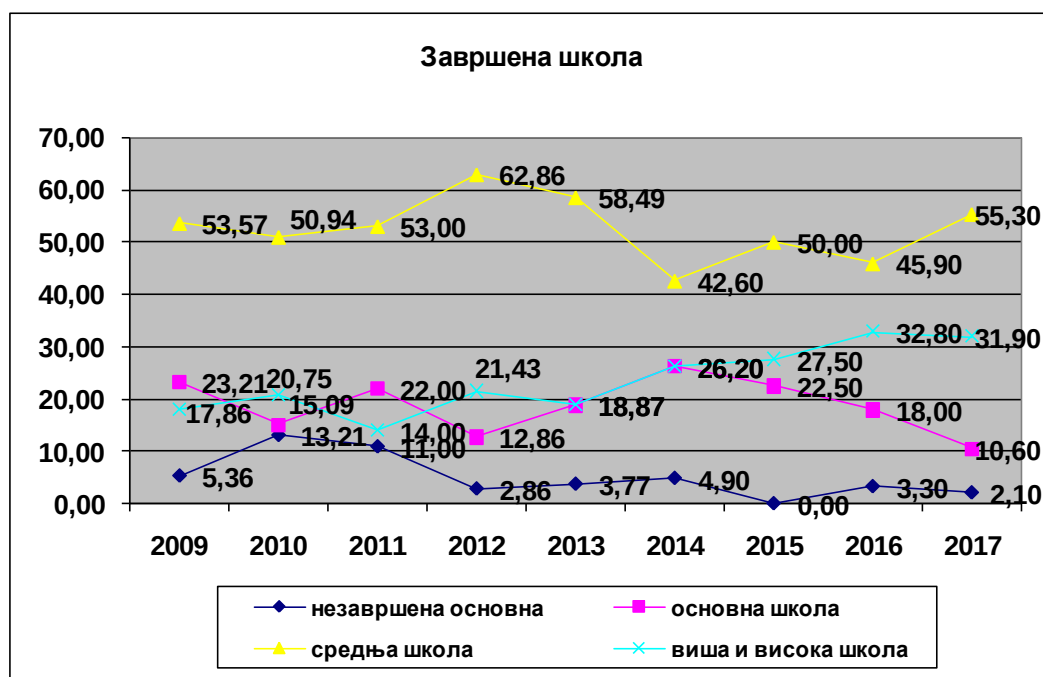


Просечна оцена за задовољство корисника укупним болничким лечењем током боравка на интернистичким одељењима све три болнице, износи (4,41) и виша је у односу на предходну годину (4,30), а нижа у односу на 2009. годину, када је износила (4,44).

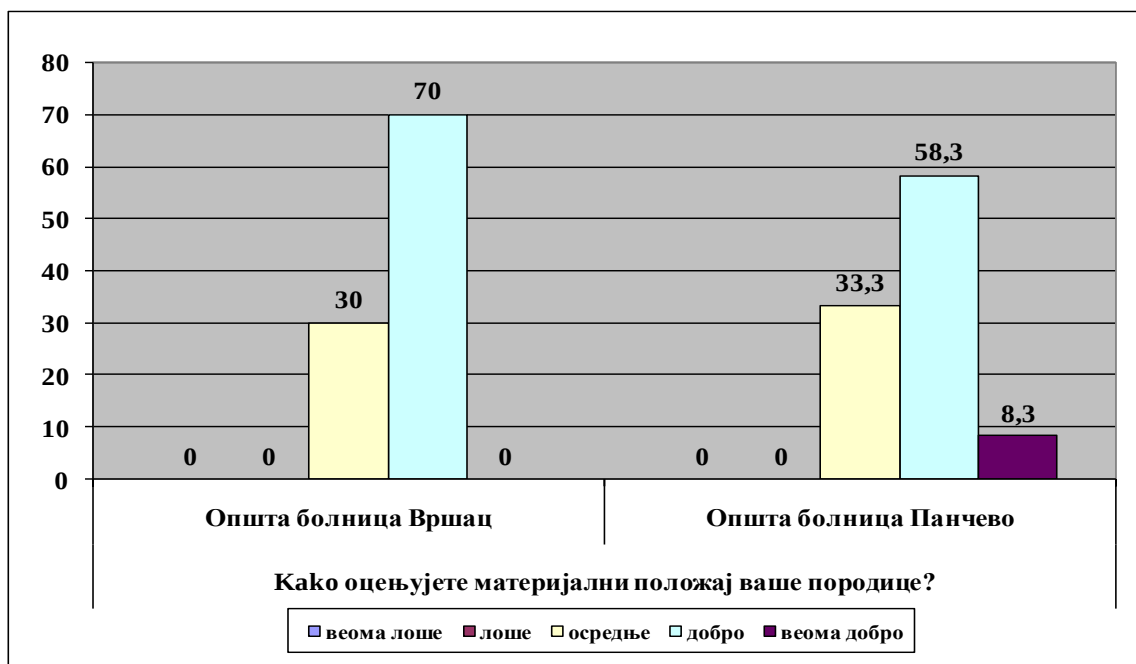
## СТАЦИОНАРНА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА ИЗ ОБЛАСТИ ГИНЕКОЛОГИЈЕ И АКУШЕРСТВА



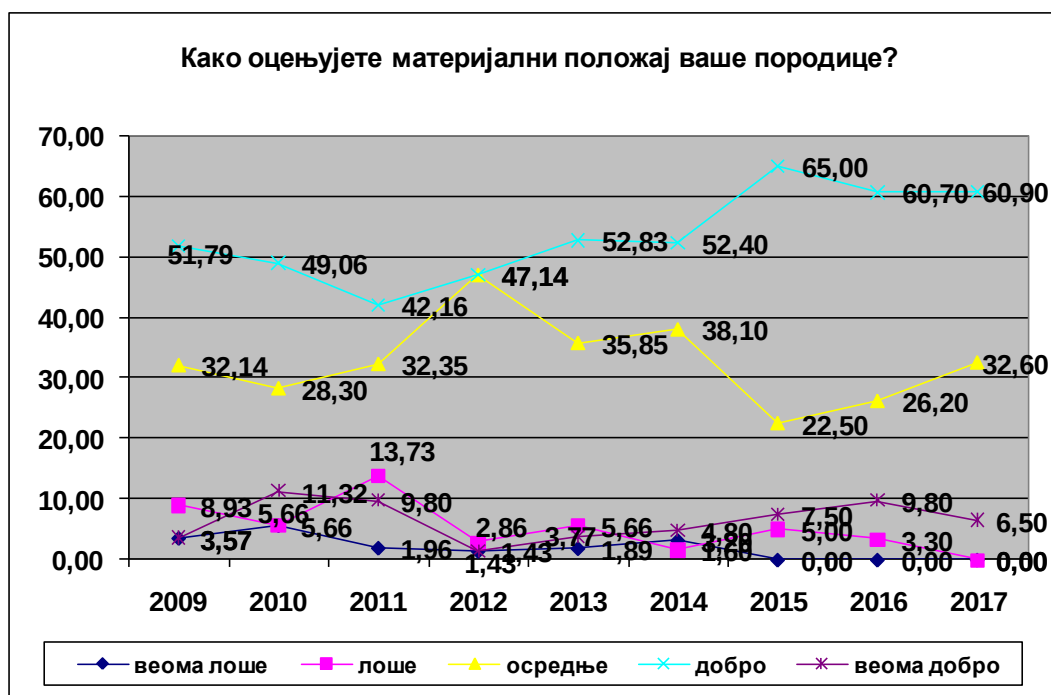
Већина анкетираних корисника са одељења гинекологије и акушерства у Општој болници Вршац има завршену средњу школу (70%), као и у Општој болници у Панчеву (51,4%).



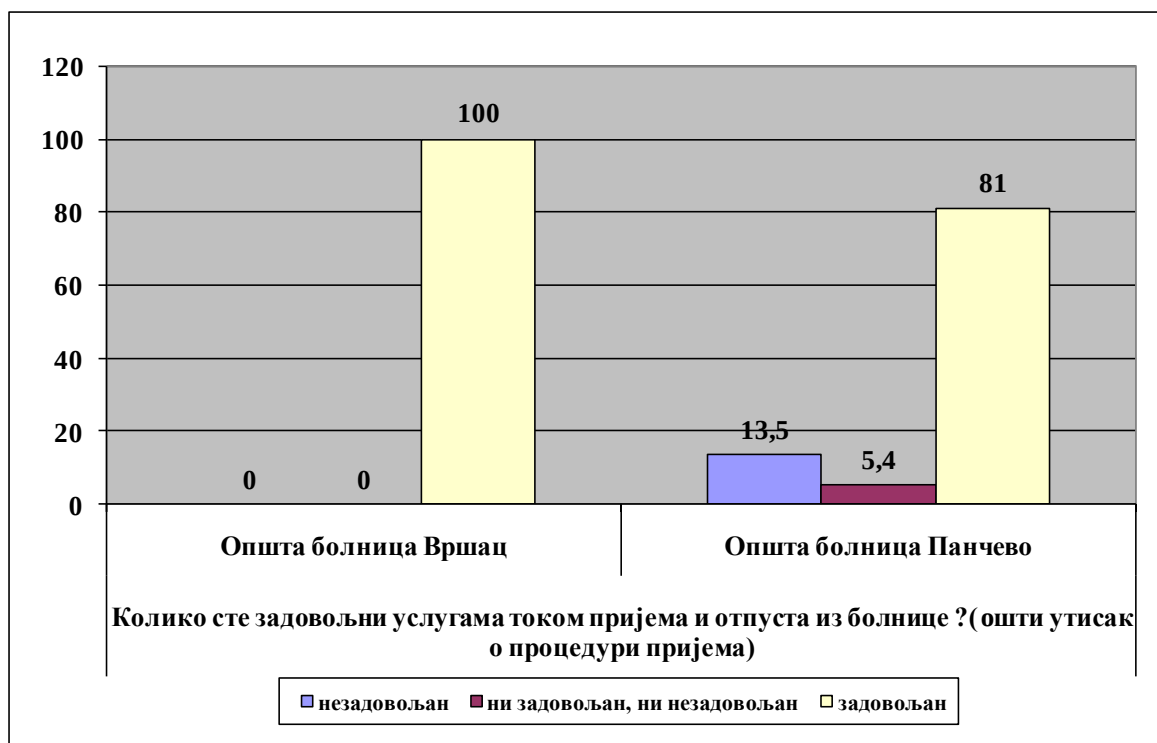
У периоду од 2009-2017. године смањен је проценат анкетираних корисника са одељења гинекологије и акушерства обе болнице, са незавршеном основном школом (са 5,4% на 2,1%), а повећан са средњом школом (са 53,6% на 55,3%), смањен је проценат испитаника са основном школом (са 23,2% на 11%), а повећао проценат испитаника са вишом и високом школом (са 17,9% на 31,9%).



Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства оцењује материјални положај своје породице као осредњи и добар, у Општој болници у Вршцу (30% и 70%), као и у Општој болници у Панчеву, осредњи (33,3%) и добар (58,3%).



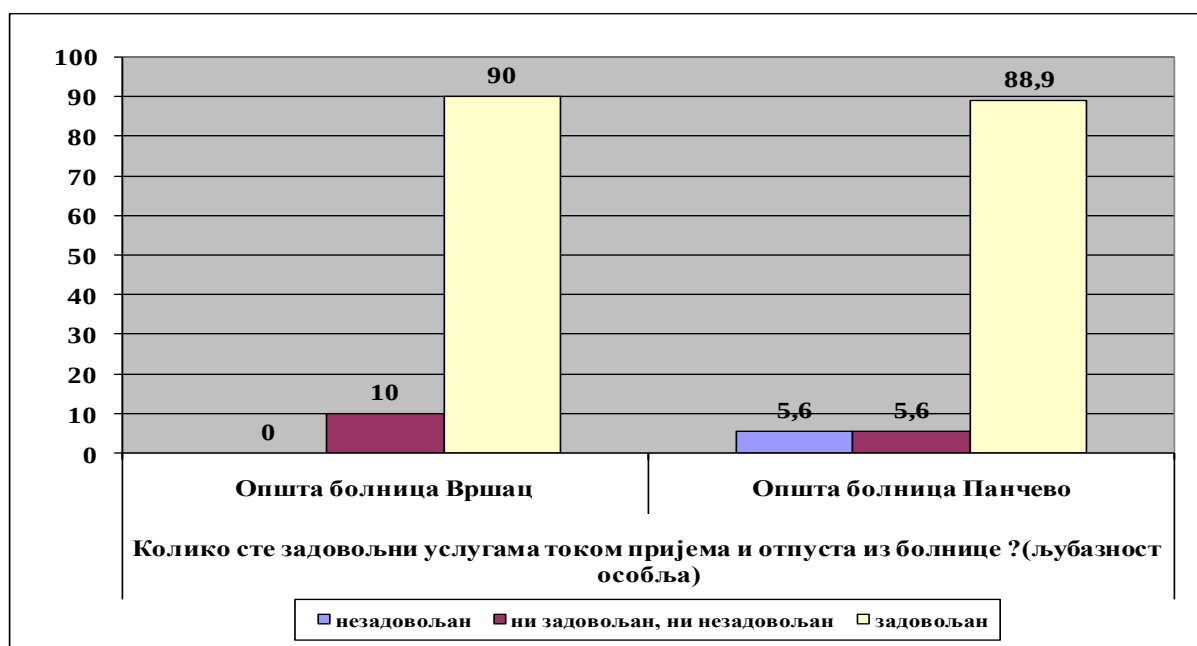
У периоду од 2009-2017. године смањен је проценат анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства обе болнице, са веома лошим (са 3,6% на 0,0%), и са лошим материјалним стањем (са 8,9% на 0%), повећан је проценат са осредњим (са 32,1% на 32,6%), као и са добрим (са 51,8% на 60,9%) и са веома добрим материјалним стањем (са 3,6% на 6,5%).



Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства је задовољна процедуром пријема у болници (100% у Општој болници у Вршцу и 81% у Општој болници у Панчеву).



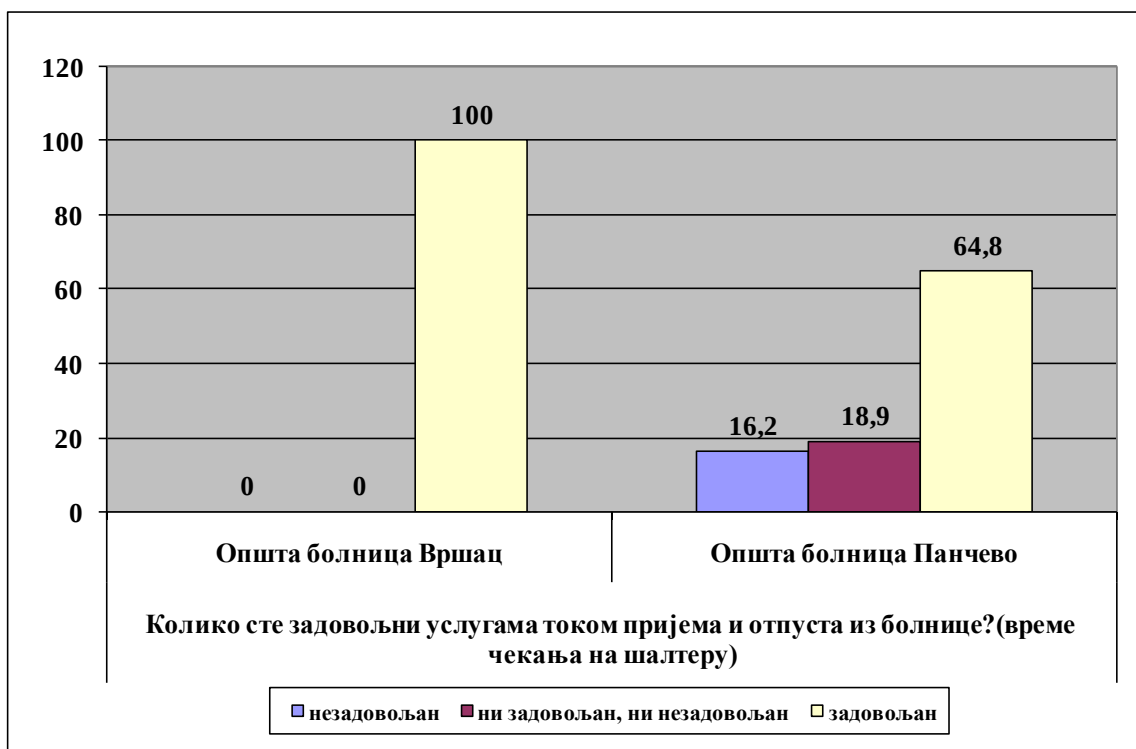
Просечна оцена за општи утисак о процедури пријема на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, износи 4,19 и виша је у односу на предходну годину (4,17), а незнатно је виша и у односу на 2009. годину, када је износила 4,16.



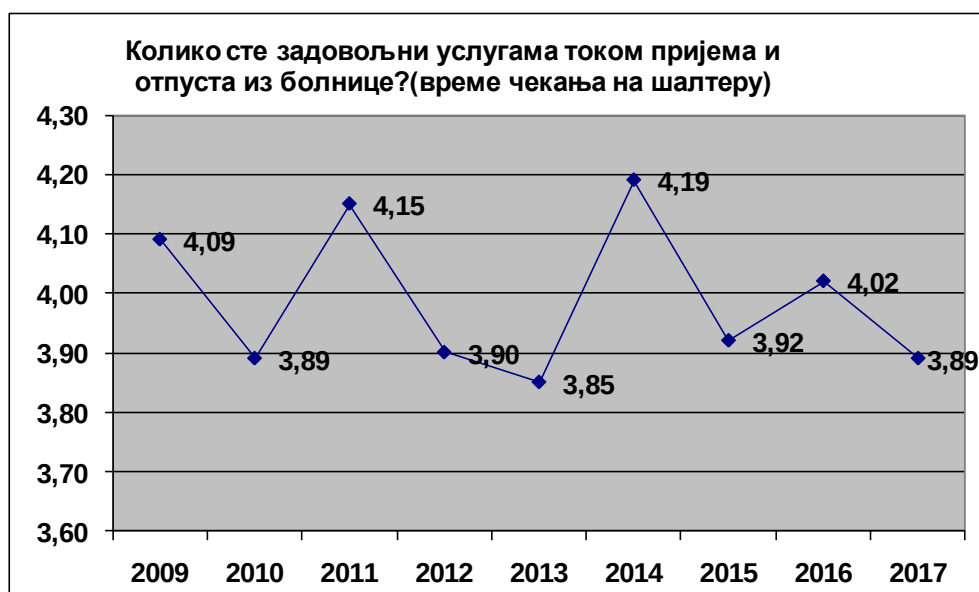
Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства је задовољна љубазношћу особља током пријема и отпуста из болнице (90% у Општој болници у Вршцу и 88,9% у Општој болници у Панчеву).



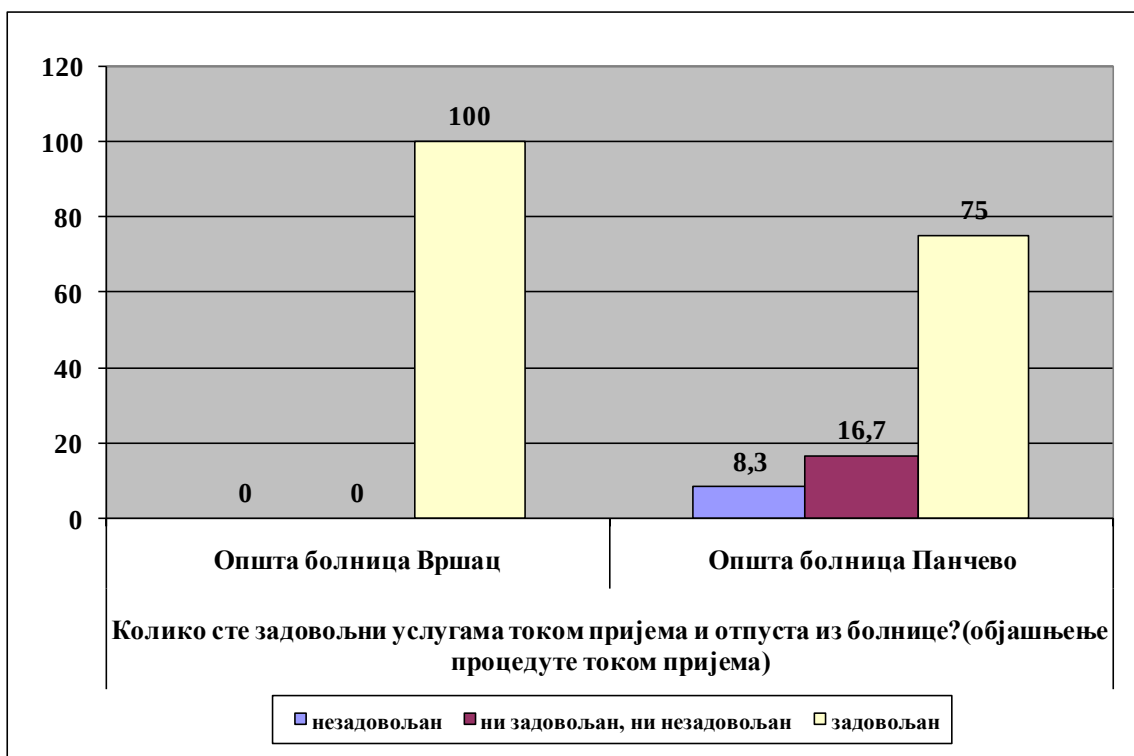
Просечна оцена за задовољство корисница услугама током пријема и отпуста (љубазност особља), на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, износи (4,30) и виша је у односу на предходну годину (4,29), а незнатно нижа у односу на 2009. годину, када је износила (4,34).



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 64,8% у Општој болници у Панчеву).



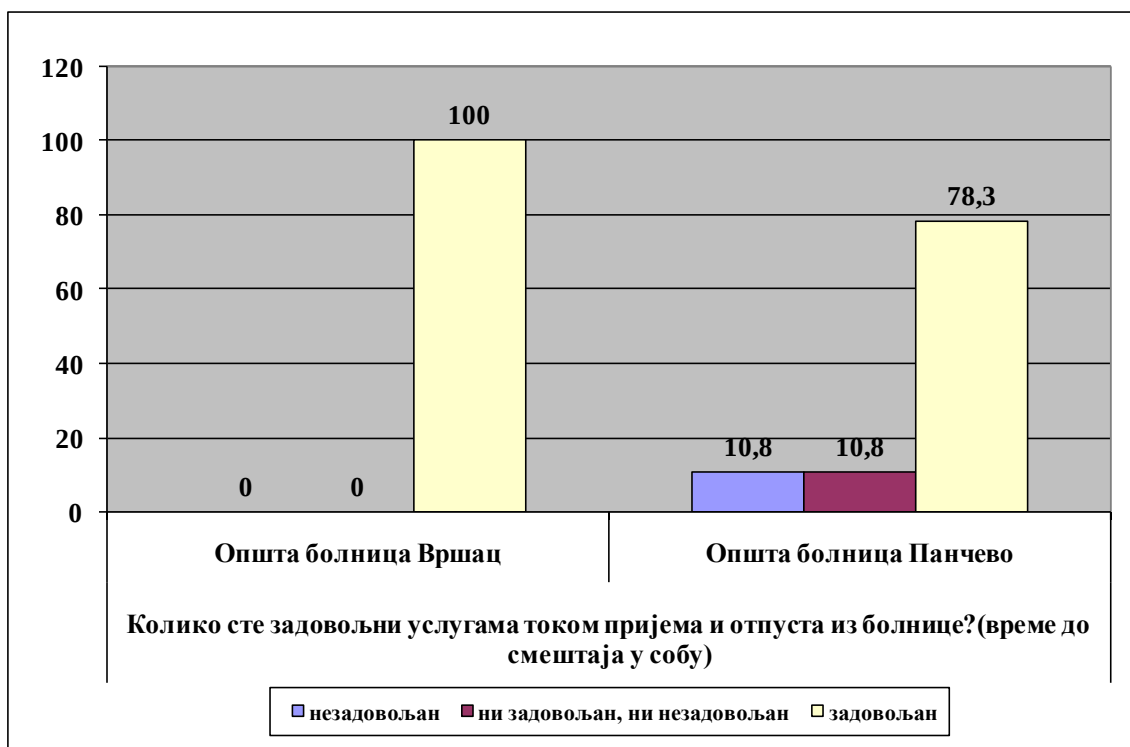
Просечна оцена за задовољство корисница услугама током пријема и отпуста (време чекања на шалтеру), на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, износи 3,89 и нижа је у односу на предходну годину (4,02), а нижа у односу на 2009. годину, када је износила 4,09.



Већина анкетираних корисника са одељења гинекологије и акушерства је задовољна објашњењима процедуре током пријема у болницу (100% у Општој болници у Вршцу и 75% у Општој болници у Панчеву).



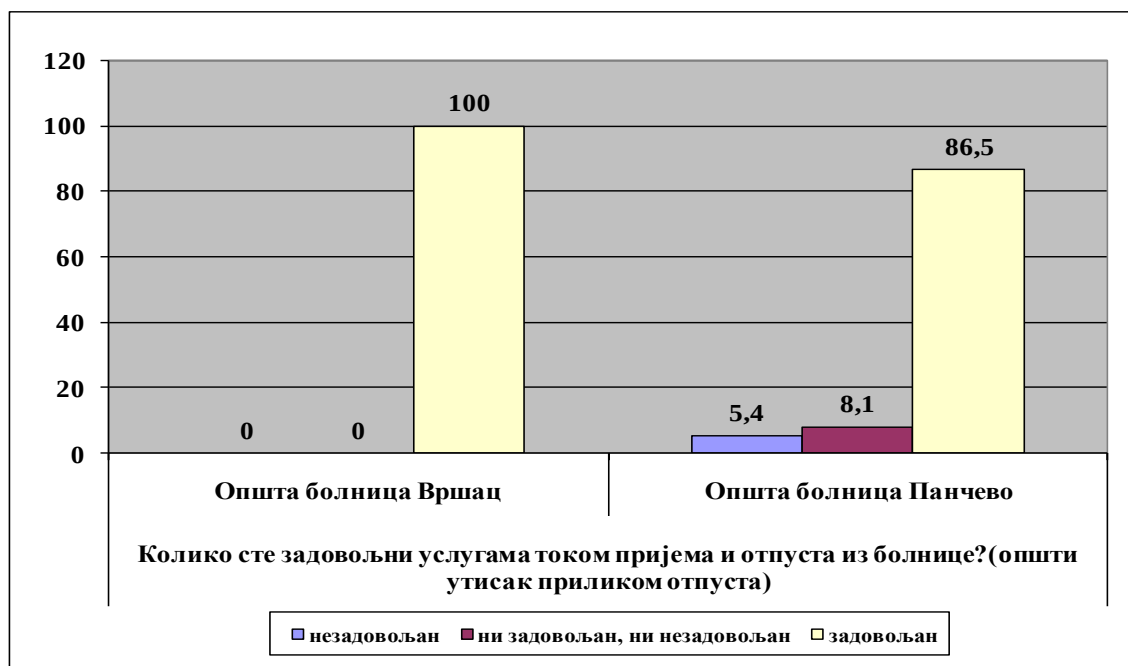
Просечна оцена за задовољство корисника услугама током пријема и отпуста (објашњење процедуре током пријема), на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, износи 4,11 и нижа је у односу на предходну годину (4,25), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,17.



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 78,3% у Општој болници у Панчеву).



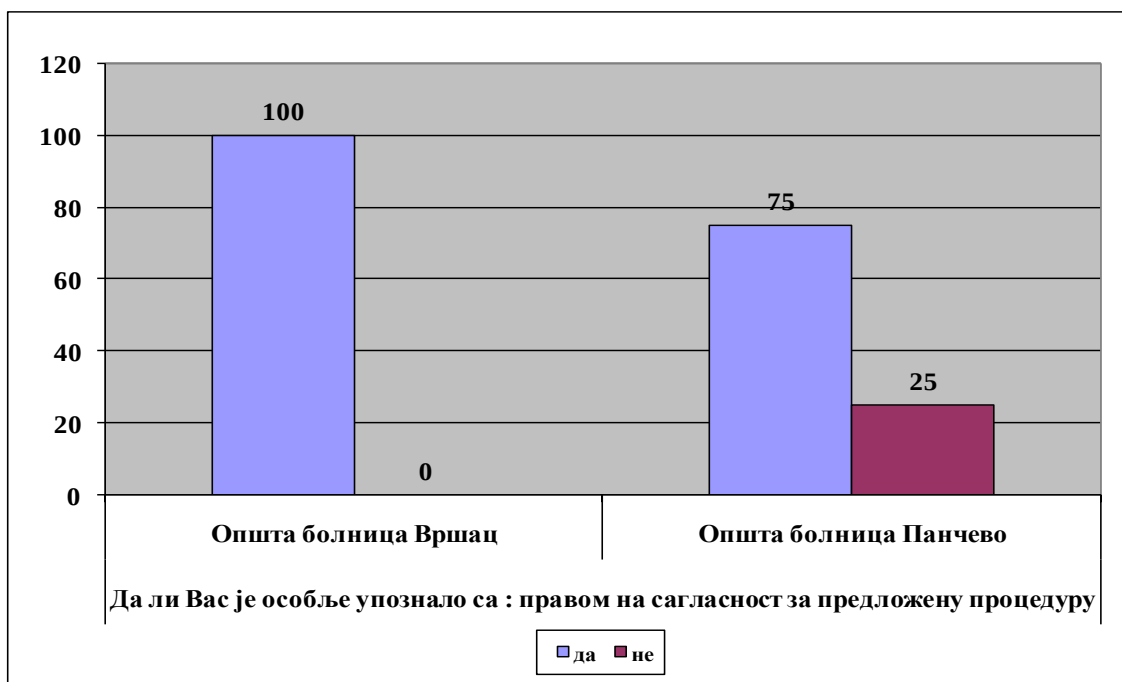
Просечна оцена за задовољство корисница услугама током пријема и отпуста (време до смештаја у собу), на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, износи 4,17 и нижа је у односу на предходну годину (4,24), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,35.



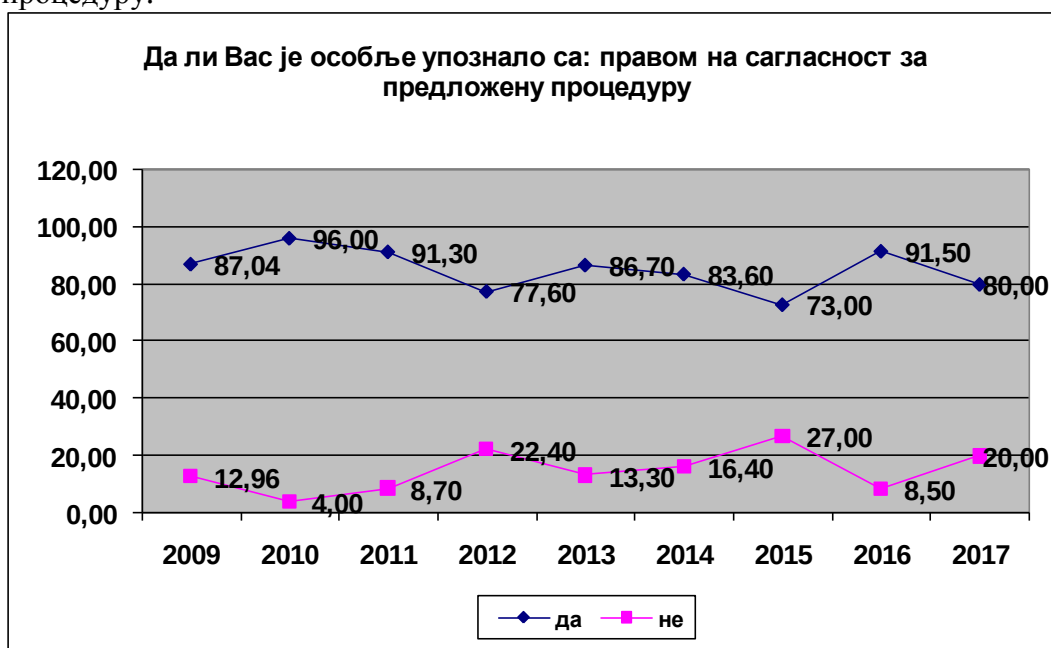
Већина анкетираних корисника са одељења гинекологије и акушерства је задовољна услугама приликом отпуста из болнице (100% у Општој болници у Вршцу и 86,5% у Општој болници у Панчеву).



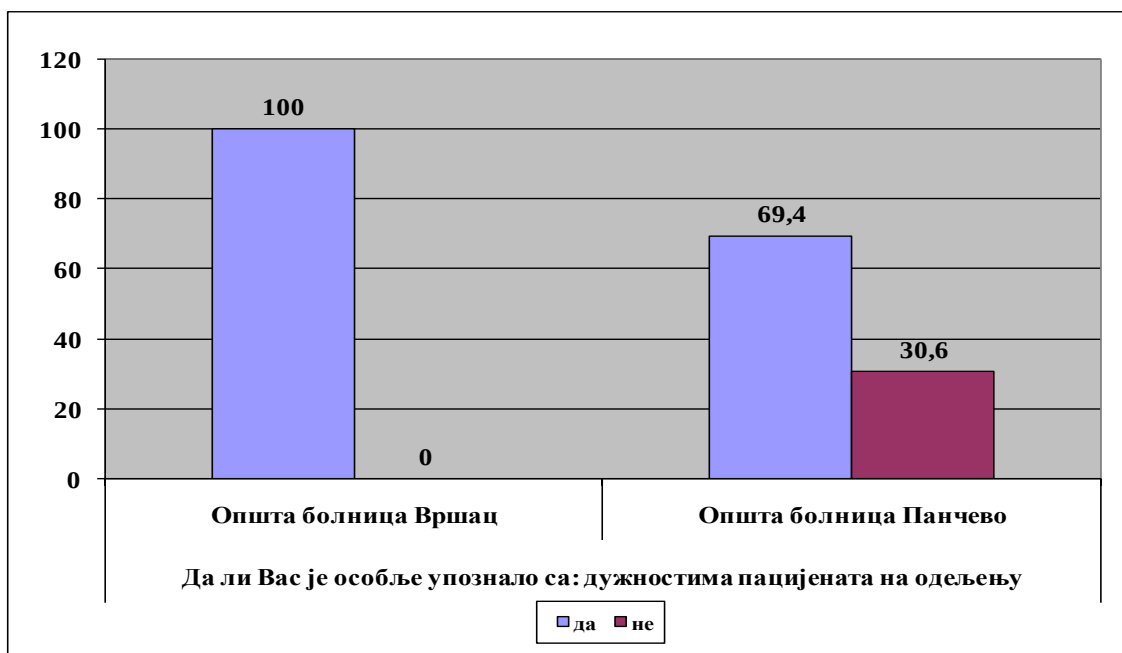
Просечна оцена за задовољство корисника услугама током пријема и отпуста (општи утисак приликом отпуста), на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, износи 4,30 и нижа је у односу на предходну годину (4,33), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,44.



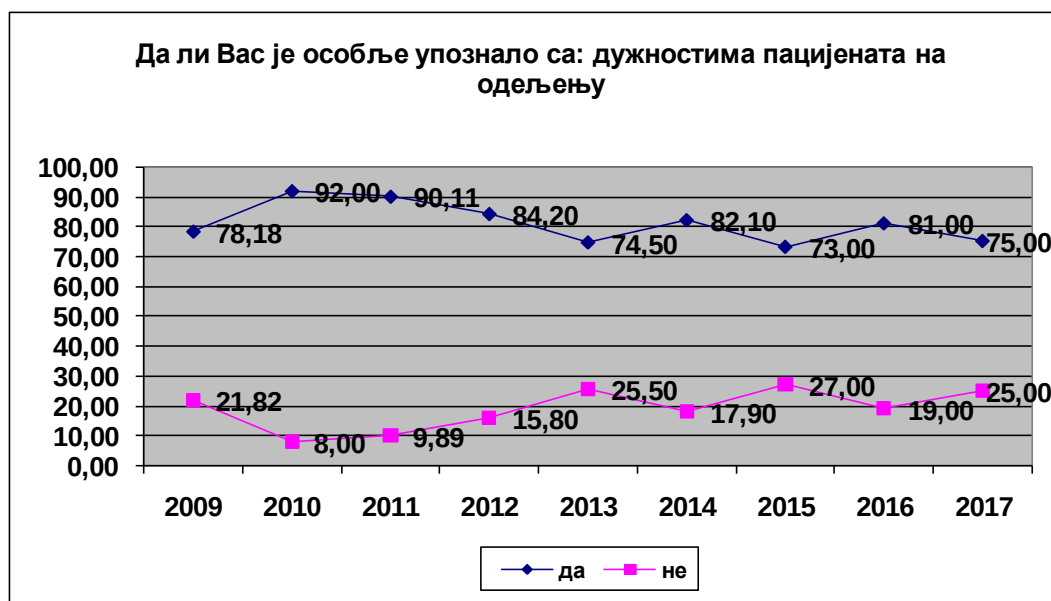
Већину анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства је особље упознало са правом на сагласност за предложену процедуру (100% у Општој болници у Вршцу и 75% у Општој болници у Панчеву), док 25% у Општој болници у Панчеву није упознато са правом на сагласност за предложену процедуру.



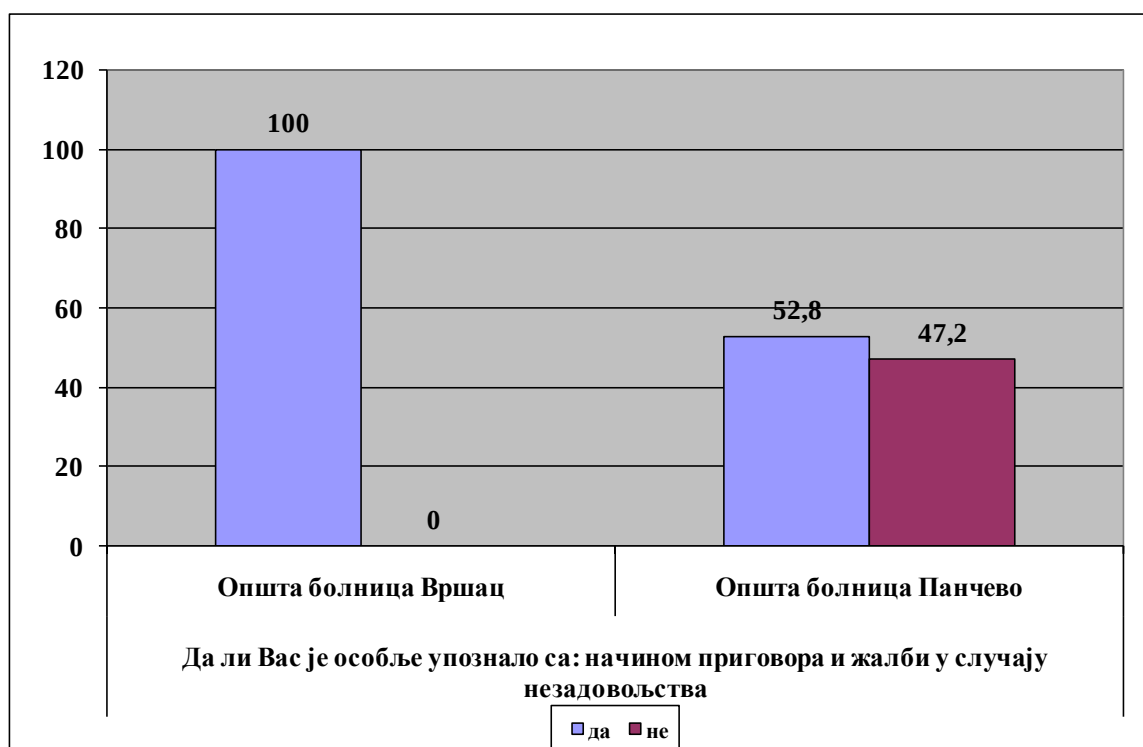
У периоду од 2009-2017. године повећан је проценат анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства обе болнице, које нису упознате са правом на предложену процедуру (са 13% на 20%).



Већину анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства је особље упознало са дужностима пацијената на одељењу (100% у Општој болници у Вршцу и 69,4% у Општој болници у Панчеву). У Општој болници у Панчеву 30,6% није упознато са дужностима пацијената на одељењу.



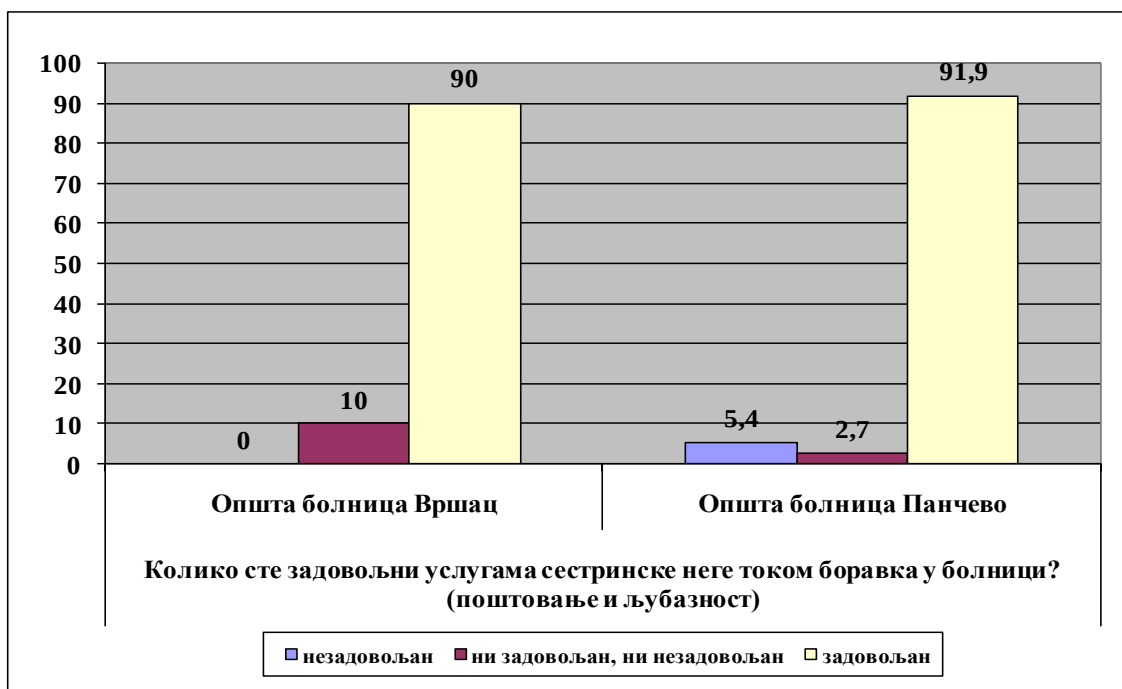
У периоду од 2009-2017. године смањен је проценат анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства обе болнице, које нису упознате са својим дужностима на одељењу (са 21,8% на 25%).



Све анкетиране кориснице са одељења гинекологије и акушерства у Општој болници у Вршцу (100%) и 52,8% у Општој болници у Панчеву особље је упознало са начином приговора и жалби у случају незадовољства.



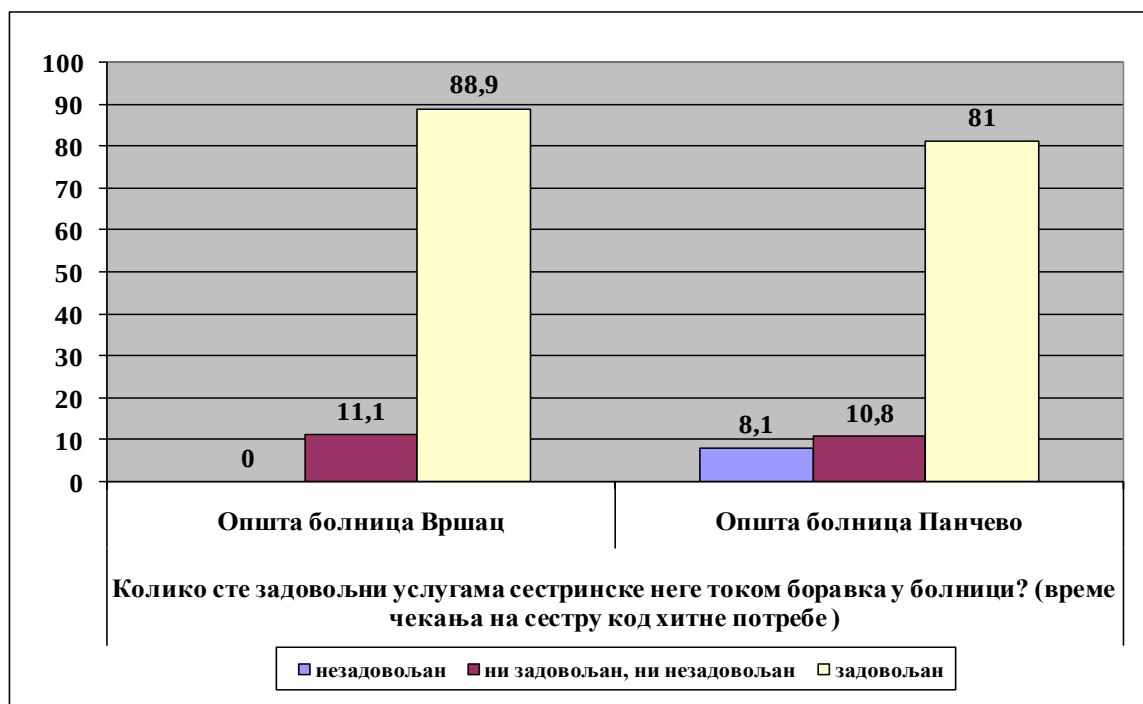
У периоду од 2009-2017. године повећан је проценат анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства обе болнице, које нису биле упознате са начином приговора и жалби у случају незадовољства (са 34% на 38,6%).



Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства је задовољна поштовањем и љубазношћу сестара током боравка у Општој болници у Вршцу (90%), а у Општој болници у Панчеву (91,9%).



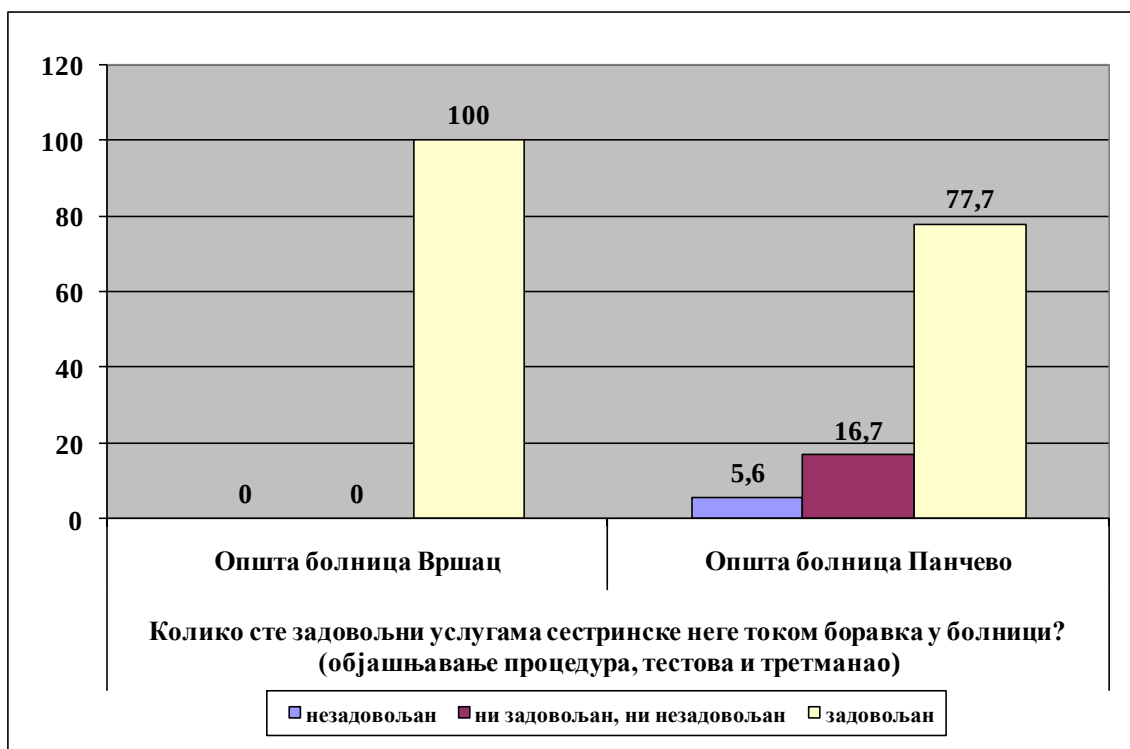
Просечна оцена за задовољство корисница услугама сестринске неге (поштовање и љубазност), на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, износи 4,45 и виша је у односу на предходну годину (4,27), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,31.



Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства је задовољна чекањем сестара кад су им хитно потребне током боравка у болници (88,9%) у Општој болници у Вршцу и (81%) у Општој болници у Панчеву, где је 8,1% испитаница било незадовољно, а 10,8% имало неутралан став.



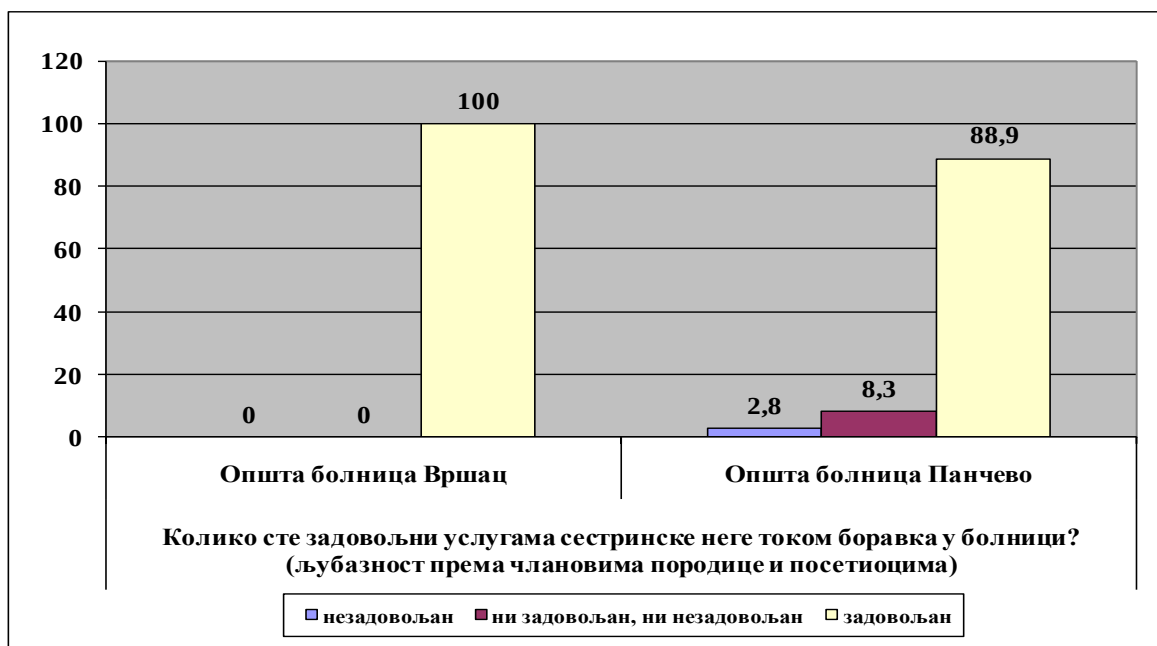
Просечна оцена за задовољство корисница услугама сестринске неге (време чекања на сестру код хитне потребе), на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, износи 4,26 и виша је у односу на предходну годину (4,1), а нижа у односу на 2009. годину (4,31).



Већина анкетираних корисница 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 77,7% у Општој болници у Панчеву). У Општој болници у Панчеву 5,6%, било је незадовољно наведеним услугама.



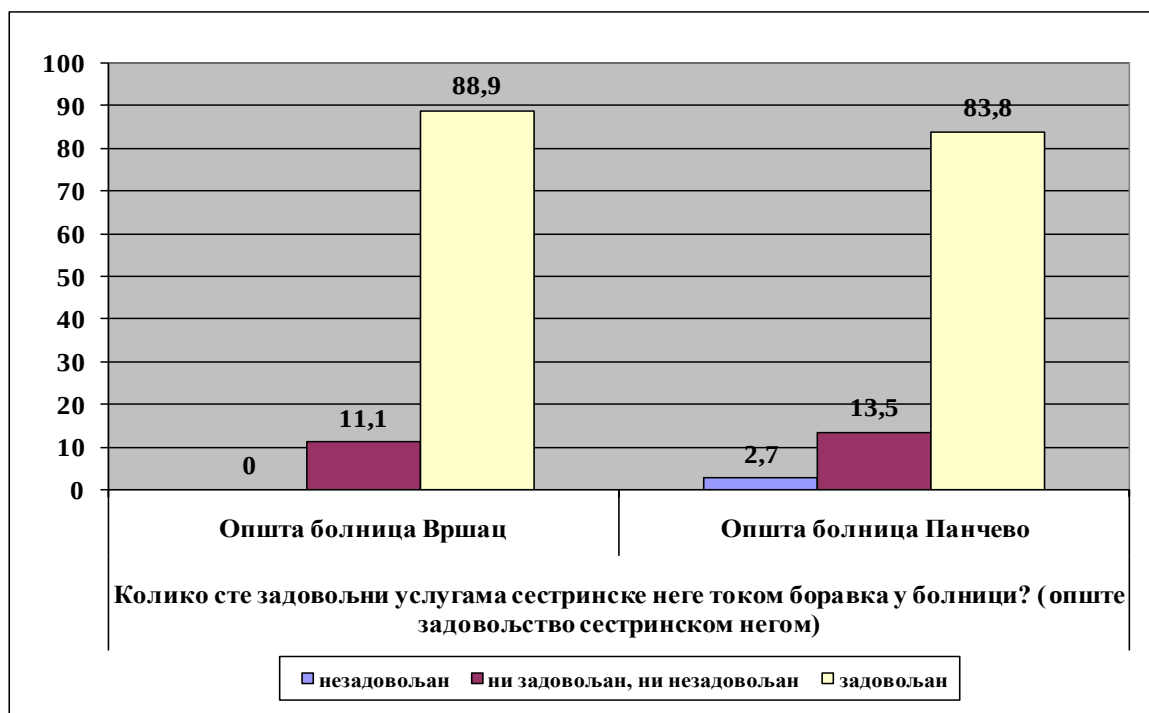
Просечна оцена за задовољство корисница услугама сестринске неге (објашњавање процедура, тестова и третмана), на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, износи 4,31 и виша је у односу на предходну годину (4,12), а нижа у односу на 2009. годину, када је износила (4,41).



Све анкетиране кориснице са одељења гинекологије и акушерства су задовољне љубазношћу сестара према члановима породице и посетиоцима, током боравка у Општој болници Вршац и 88,9 % у Општој болници у Панчеву. У Општој болници у Панчеву 2,8% анкетираних је било незадовољно, а 8,3% анкетираних у овој болници је имало неутралан став.



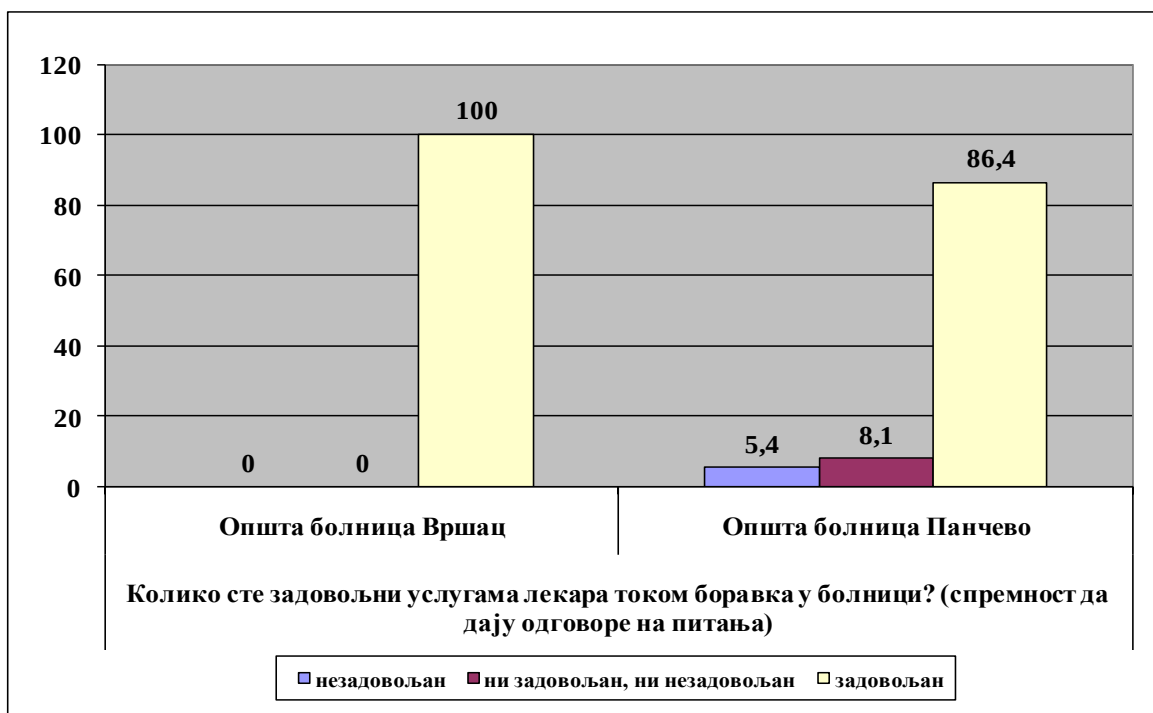
Просечна оцена за задовољство корисница услугама сестринске неге (љубазност према члановима породице и посетиоцима), на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, износи 4,47 и виша је у односу на предходну годину (4,29), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,22.



Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства је задовољна сестринском негом током боравка у болници (88,9% у Општој болници у Вршцу и 83,8% у Општој болници у Панчеву).



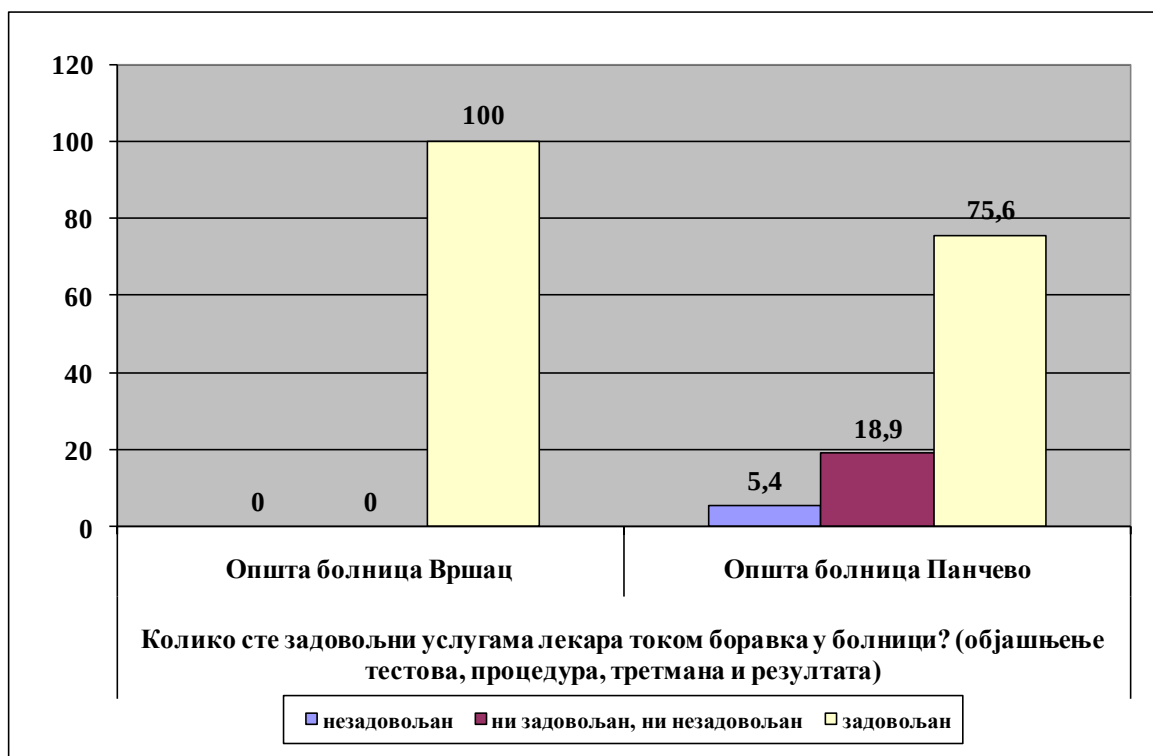
Просечна оцена за опште задовољство корисница услугама сестринске неге током боравка на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, износи 4,43 и виша је у односу на предходну годину (4,27), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,33.



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 86,4% у Општој болници у Панчеву). Укупно 5,4% испитаница у Општој болници у Панчеву је било незадовољно, а 8,1% имало неутрално мишљење.



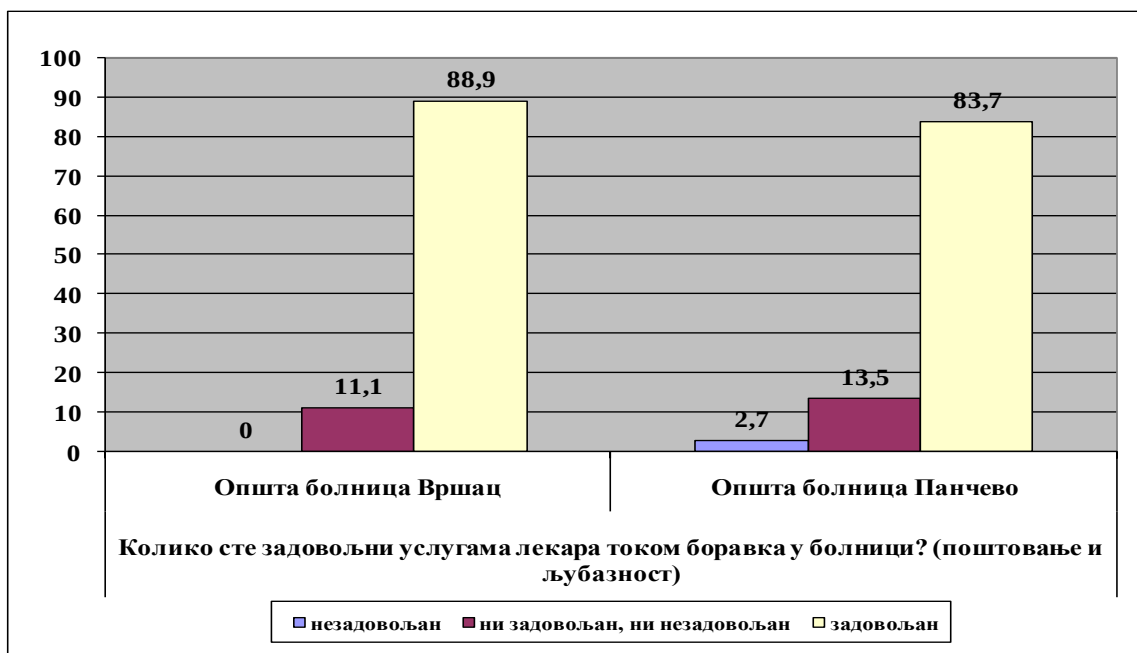
Просечна оцена за задовољство корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, услугама лекара (спремност да дају одговоре на питања), износи 4,36 и виша је у односу на предходну годину (4,13), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,26. Најнижа вредност била је 2010. године када 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 (75,6%) у Општој болници у Панчеву, где је и 5,4% анкетираних изразило незадовољство, а 18,9 % се изјаснило као ни задовољан, ни незадовољан.



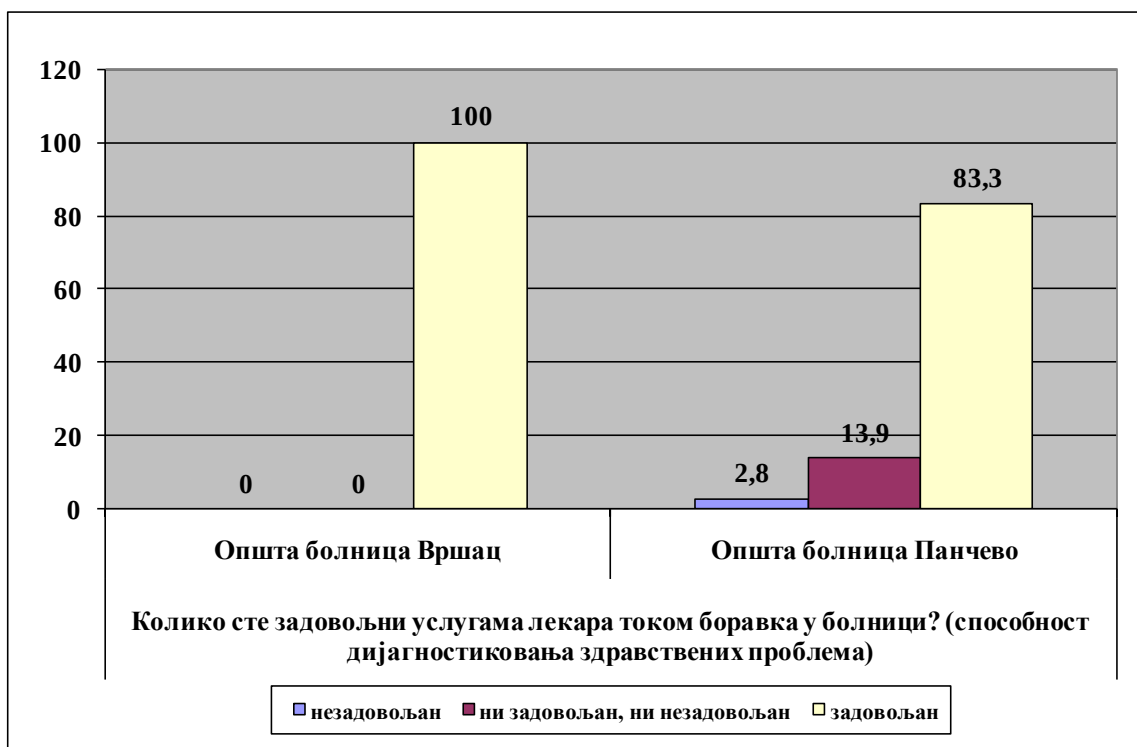
Просечна оцена за задовољство корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, услугама лекара (објашњење тестова, процедура, третмана и резултата), износи 4,24 и виша је у односу на предходну годину (4,08), а идентична као у 2009. години, када је такође износила (4,24).



Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства је задовољна поштовањем и љубазношћу лекара, током боравка у болници (88,9% у Општој болници у Вршцу и 83,7% у Општој болници у Панчеву).



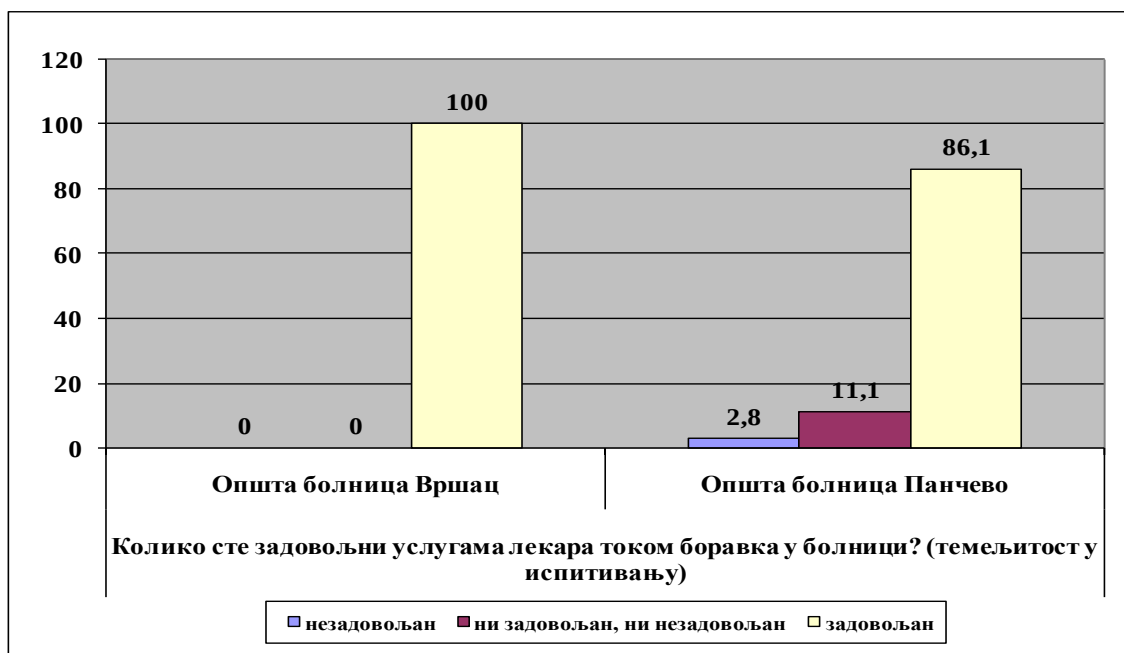
Просечна оцена за задовољство корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, услугама лекара (поштовање и љубазност), износи 4,35 и виша је у односу на предходну годину (4,27), а нижа у односу на 2009. годину, када је износила 4,39.



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 83,3% у Општој болници у Панчеву). У Општој болници у Панчеву, 13,9% се изјаснило неутрално по овом питању, а 2,8% је било незадовољно.



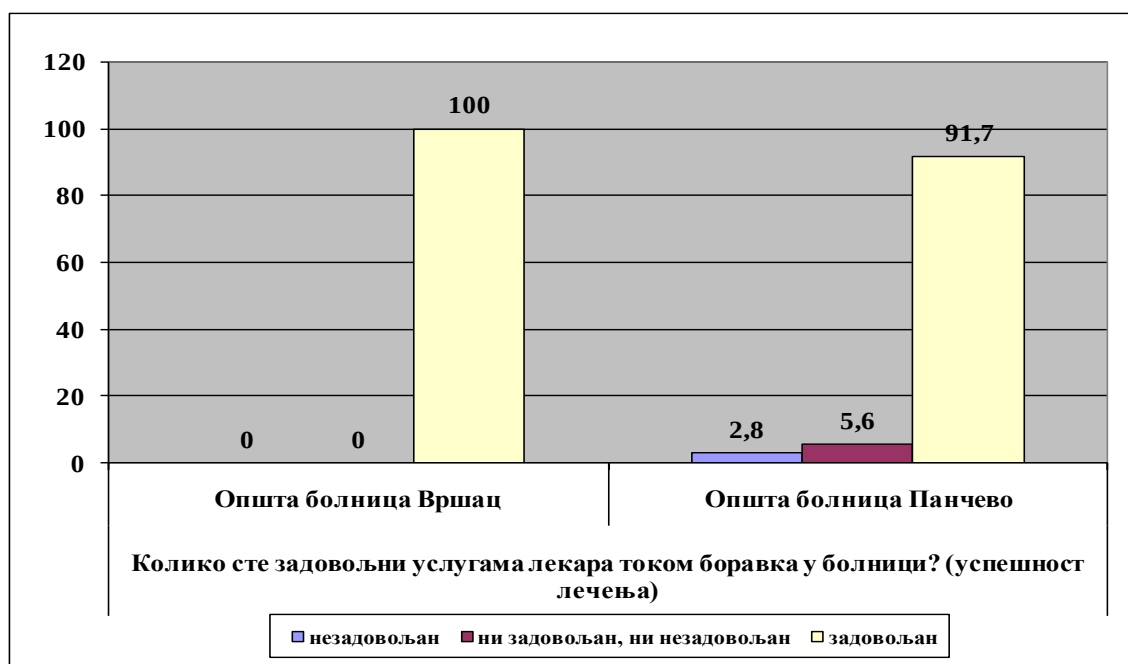
Просечна оцена за задовољство корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, услугама лекара (способност дијагностиковања здравствених проблема), износи 4,38 и виша је у односу на предходну годину (4,19), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,31.



Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства је задовољна темељитошћу лекара у испитивању, током боравка у болници (100% у Општој болници у Вршцу и 86,1% у Општој болници у Панчеву). У Општој болници у Панчеву је 2,8% анкетираних било је незадовољно, а 11,1% се изјаснило као неутрално.



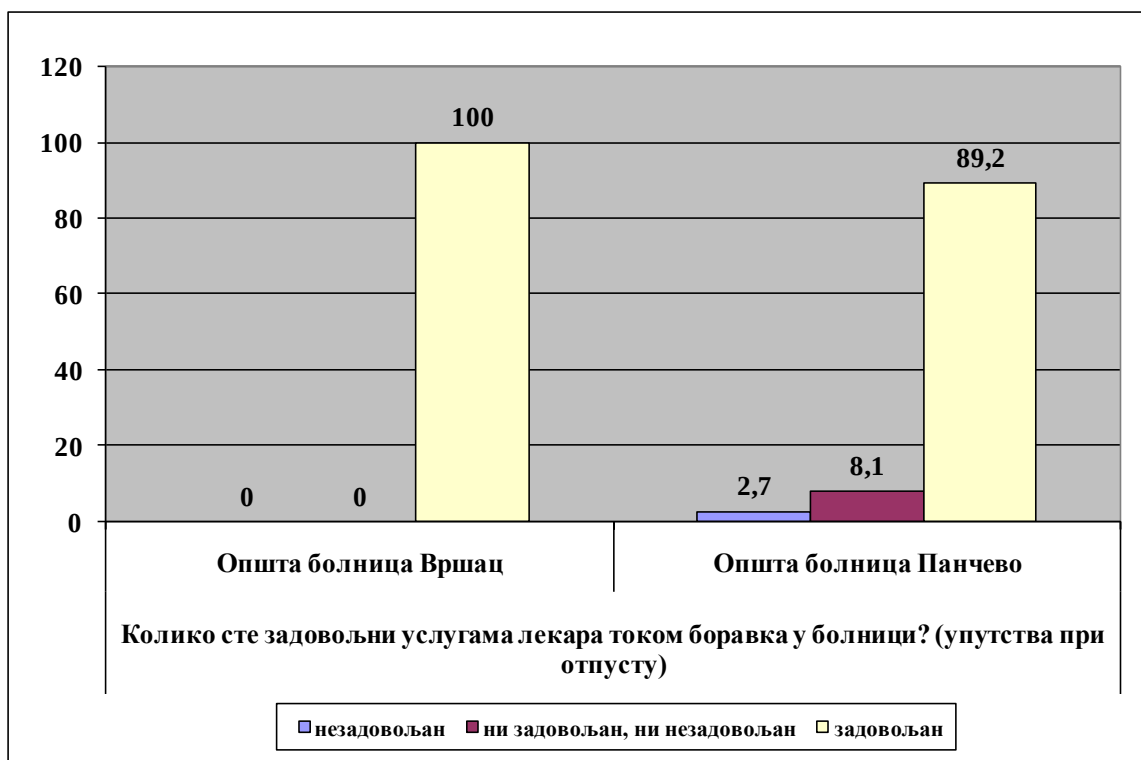
Просечна оцена за задовољство корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, услугама лекара (темељитост у испитивању), износи 4,42 и виша је у односу на предходну годину (4,21), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,37.



Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства у Општој болници у Панчеву (91,7%) је задовољна успешношћу лечења лекара током боравка у болници, док је у Општој болници у Вршцу задовољно 100% испитаника. У Општој болници у Панчеву 5,6% анкетираних изјаснило се неутрално по овом питању, а 2,8% је незадовољних.



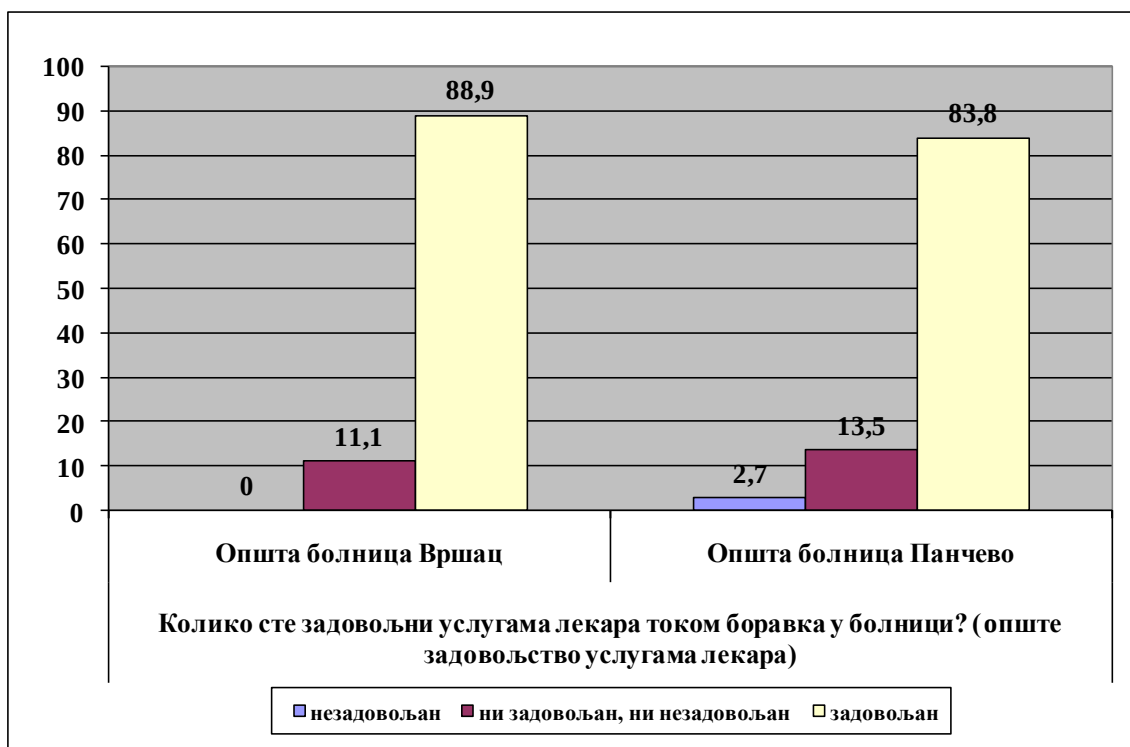
Просечна оцена за задовољство корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, услугама лекара (успешност лечења), износи 4,47 и виша је у односу на предходну годину (4,2), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,42.



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 89,2 % у Општој болници у Панчеву).



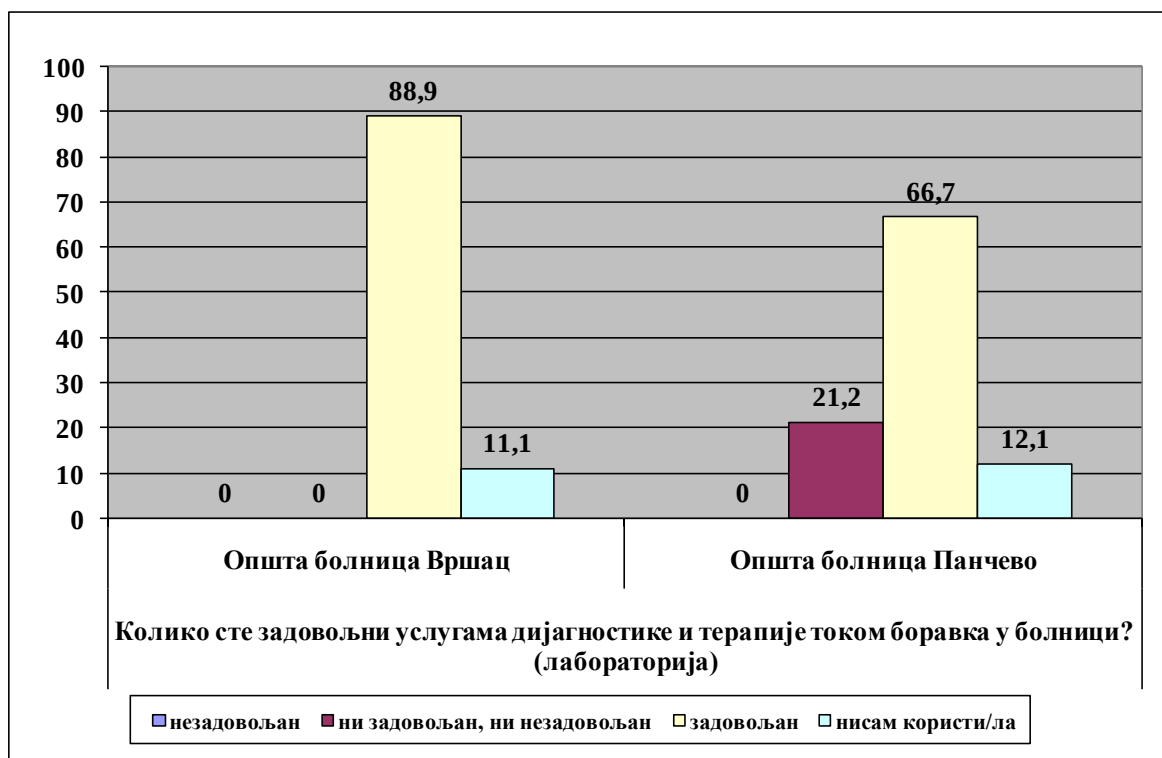
Просечна оцена за задовољство корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, услугама лекара (упутства при отпусту), износи 4,48 и виша је у односу на предходну годину (4,25), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,42.



Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства је задовољна услугама лекара, током боравка у болници (88,9% у Општој болници у Вршцу и 83,8 % у Општој болници у Панчеву). У Панчеву и у Вршцу је око једне десетина анкетираних имало неутралан став (11,1% и 13,5%), по овом питању, док је у Општој болници Панчево 2,7% незадовољних.



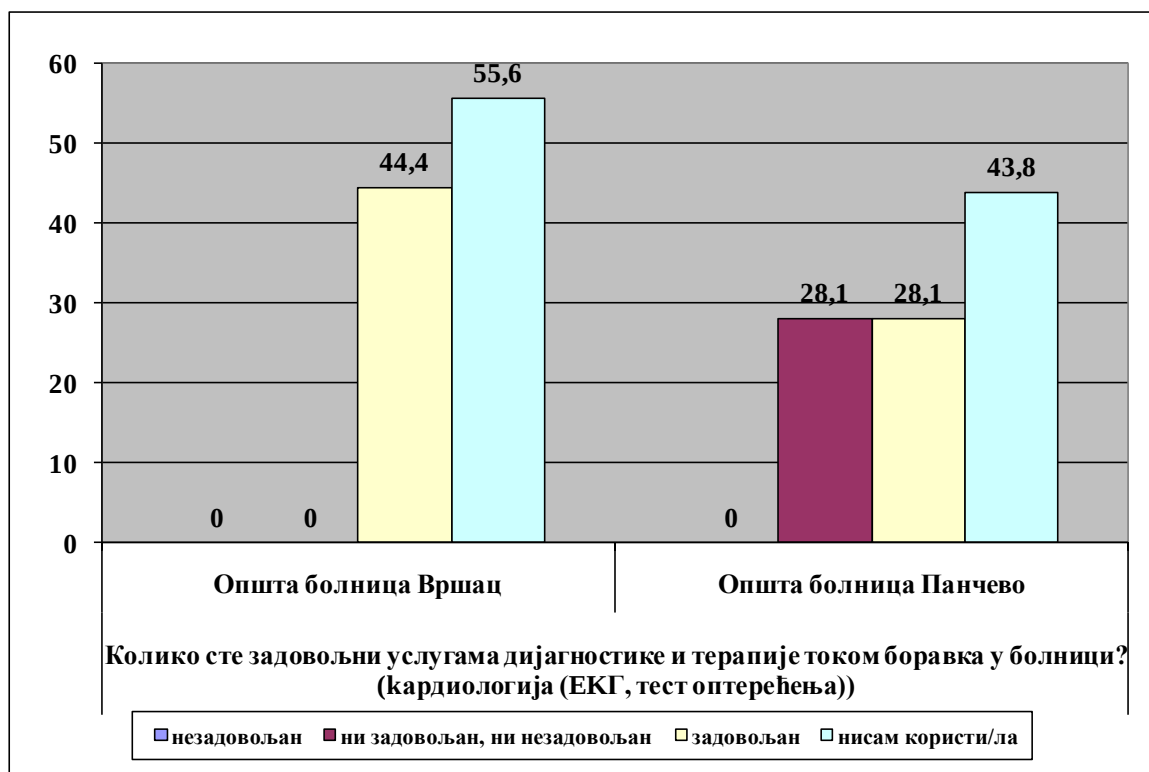
Просечна оцена за задовољство корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, услугама лекара (опште задовољство услугама лекара), износи 4,43 и виша је у односу на предходну годину (4,32), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,29.



Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства у Општој болници у Вршцу (88,9%) су задовољне са лабораторијским услугама, током боравка у болници, док је у Општој болници у Панчеву задовољно било (66,7%), ни задовољно, ни незадовољно (21,2%), а наведене услуге није користио (12,1%) испитаница.



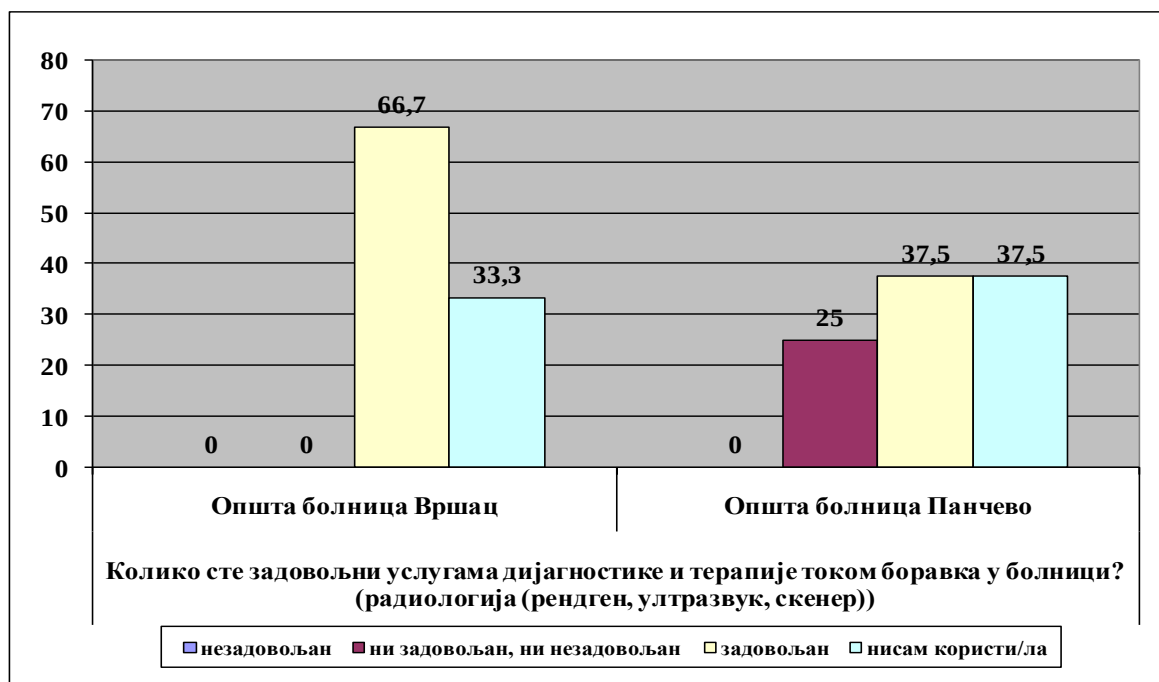
Просечна оцена за задовољство корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, услугама дијагностике и терапије (лабораторија), износи 4,4 и виша је у односу на предходну годину (4,33), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,20.



Један део анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства није користио интернистичке дијагностичке тестове, током боравка у болници ( 55,6% у Општој болници у Вршцу и 43,8% у Општој болници у Панчеву). Наведеним услугама је било задовољно 44,4% испитаница у Вршцу и 28,1% испитаница у Панчеву.



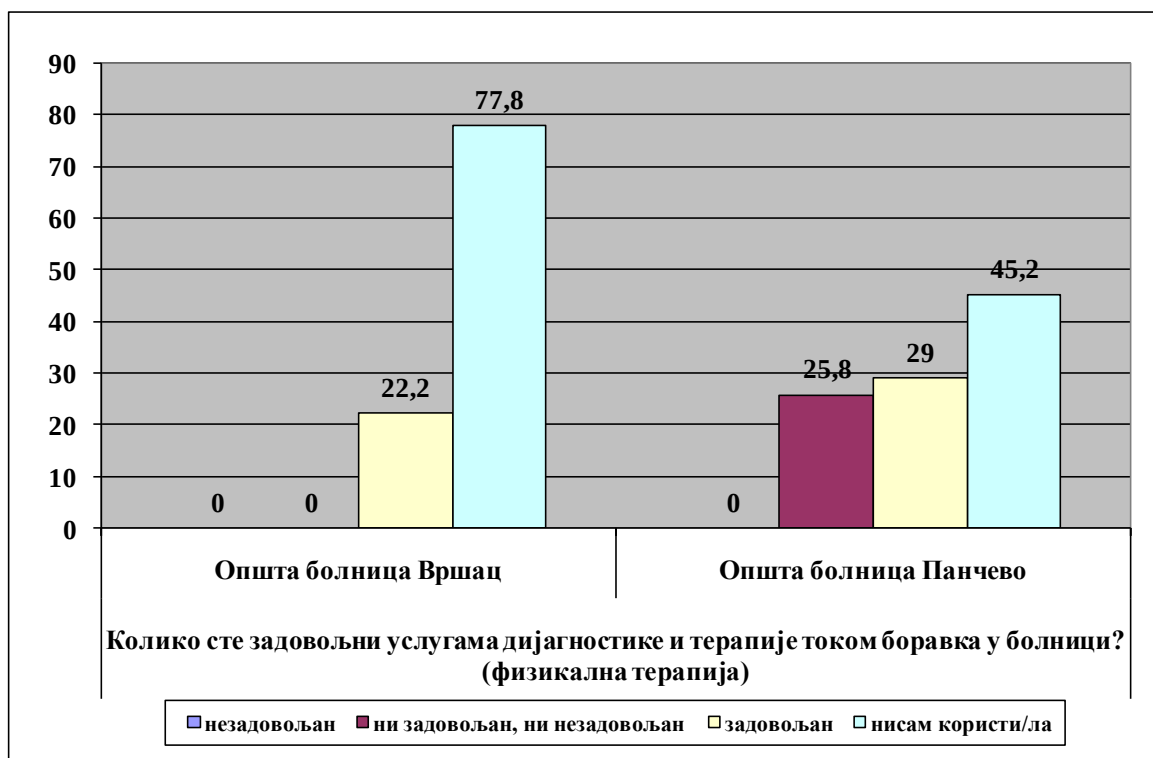
Просечна оцена за задовољство корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, услугама дијагностике и терапије (кардиологија, ЕКГ, тест оптерећења), износи 4,9 и иста је као и у предходној години (4,9), а виша у односу на 2009. годину, када је износила 3,67.



Део анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства није користила радиолошке услуге, током боравка у болници (33,3% у Општој болници у Вршцу и 37,5% у Општој болници у Панчеву). Наведеним услугама је било задовољно 66,7% анкетираних у ОБ Вршац и 37,5% у ОБ Панчево.



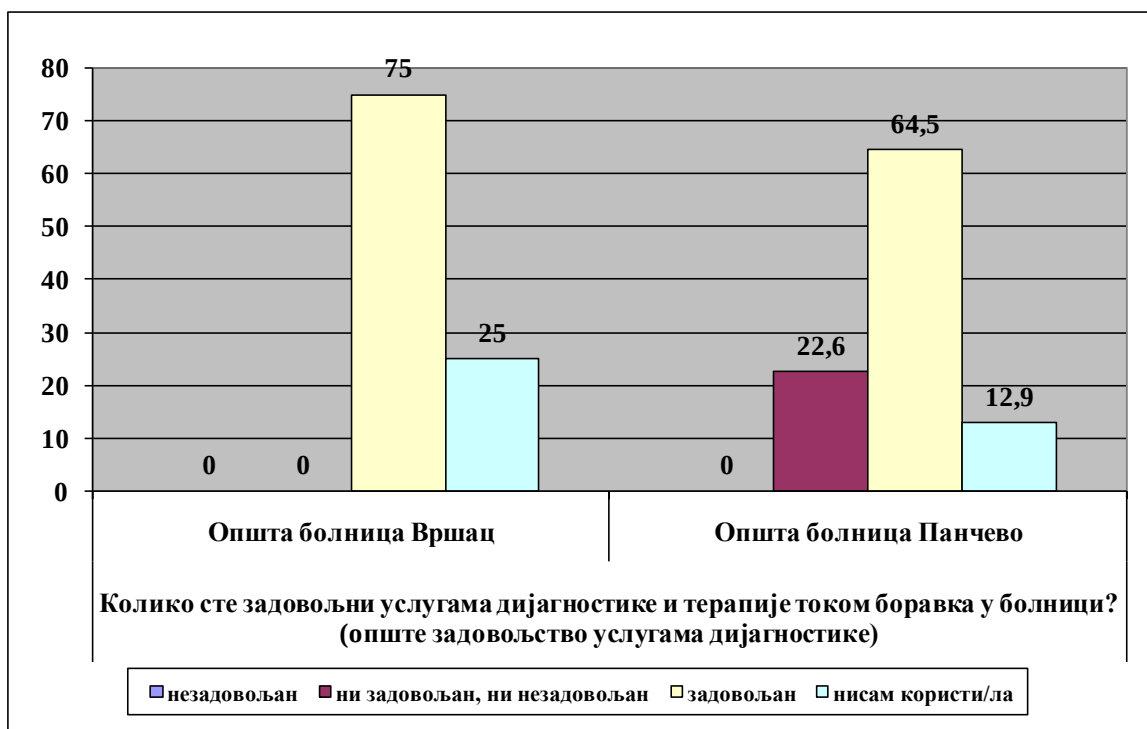
Просечна оцена за задовољство корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, услугама дијагностике и терапије (радиологија, ртг, ултразвук и скенер), износи 4,83 и нижа је у односу на предходну годину (4,98), а виша у односу на 2009. годину, када је износила 4,06.



Број анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства није користила услуге физикалне медицине и рехабилитације, током боравка у болници је (77,8% у Општој болници у Вршцу и 45,2% у Општој болници у Панчеву).



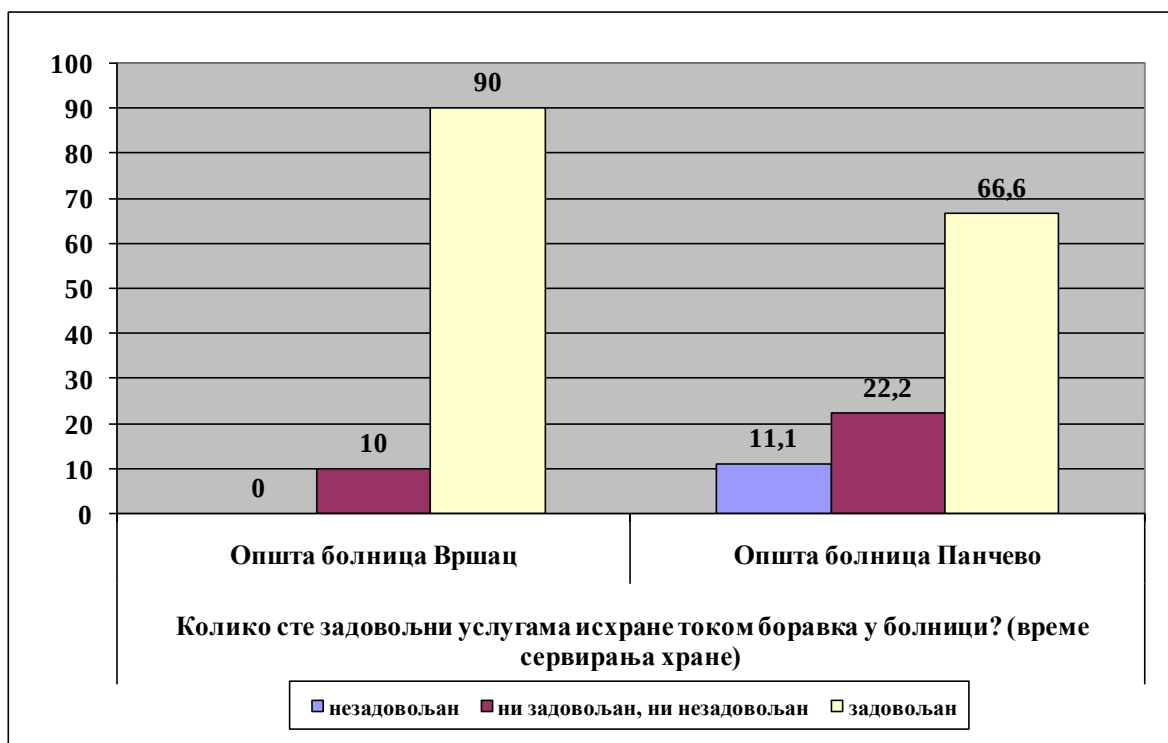
Просечна оцена за задовољство корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, услугама дијагностике и терапије (физикална терапија), износи 5,0, нижа је у односу на 2016. годину (5,21), а виша у односу на 2009. годину, када је износила 3,57.



У Општој болници у Вршцу већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства је у целини задовољна са услугама дијагностике (75%), током боравка у болници, док је у Општој болници у Панчево задовољно 64,5% корисница. Услуге није користило 25% испитаница у ОБ Вршац, и 12,9% у ОБ Панчево, а неутралан став има 22,6% анкетираних пацијенткиња у Панчеву.



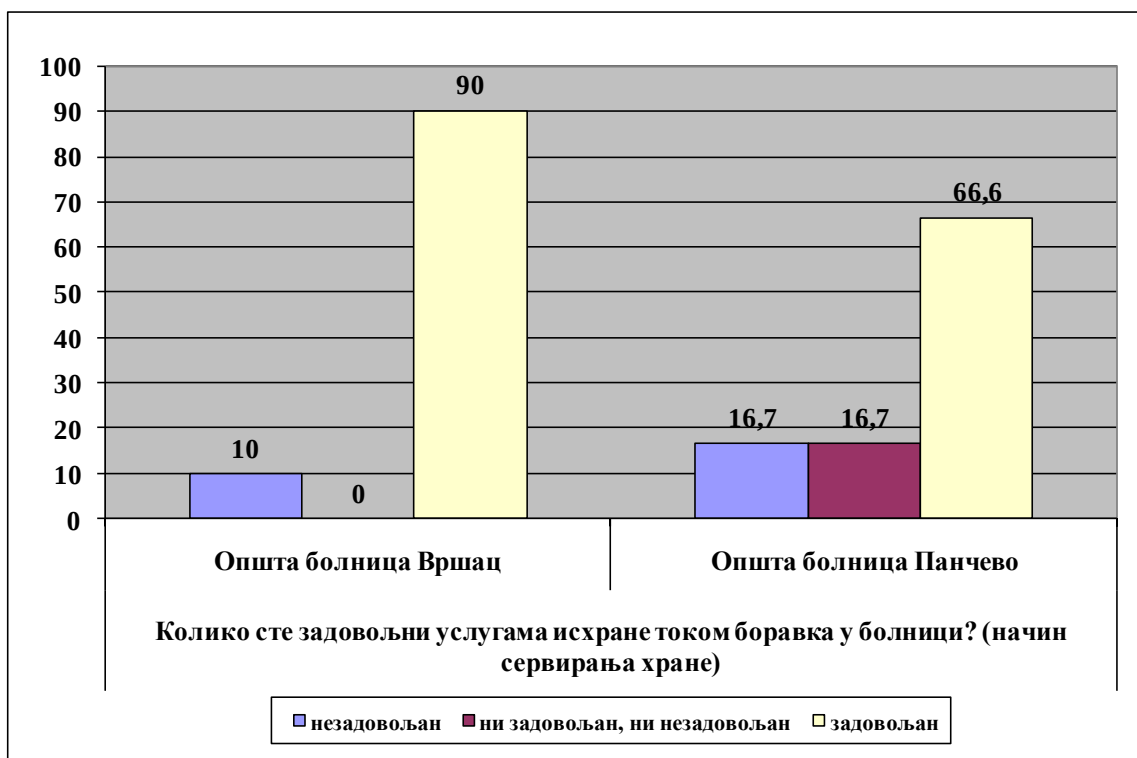
Просечна оцена за задовољство корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, услугама дијагностике и терапије (опште задовољство), износи 4,49 и нижа је у односу на предходну годину (4,61), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,32.



У Општој болници у Вршцу и Панчеву анкетиране кориснице са одељења гинекологије и акушерства су задовољне временом сервирања хране (90% и 66,6%); у Општој болници у Вршцу 10% испитаница и 22,2% у Панчеву се изјаснило неутрално по овом питању.



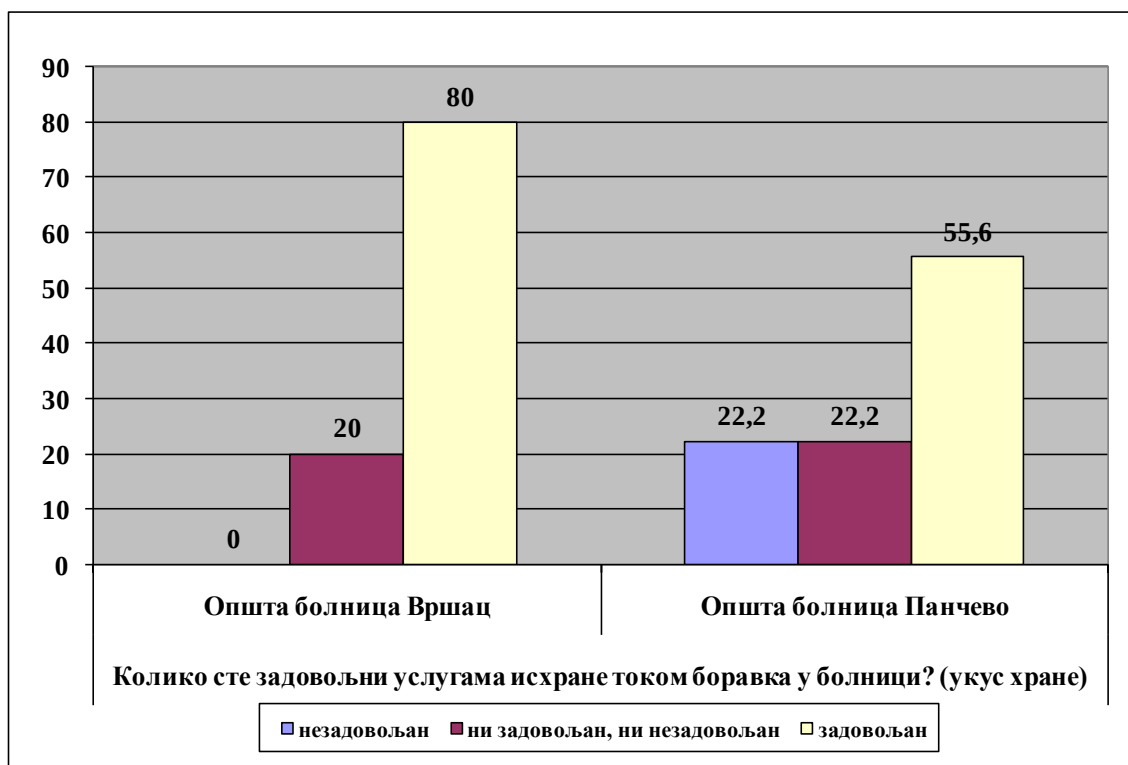
Просечна оцена за задовољство корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, временом сервирања хране износи 3,93 и нижа је односу на предходну годину (4,14), као и у односу на 2009. годину, када је износила 3,96.



Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства је задовољна начином сервирања хране, током боравка у болници (90% у Општој болници у Вршцу и 66,6% у Општој болници у Панчеву). У Општој болници у Панчеву 16,7% анкетираних корисница је неутрално по наведеном питању. Једна десетина анкетираних у Вршцу и једна шестина у Панчеву је незадовољна начином сервирања хране током боравка у болници.



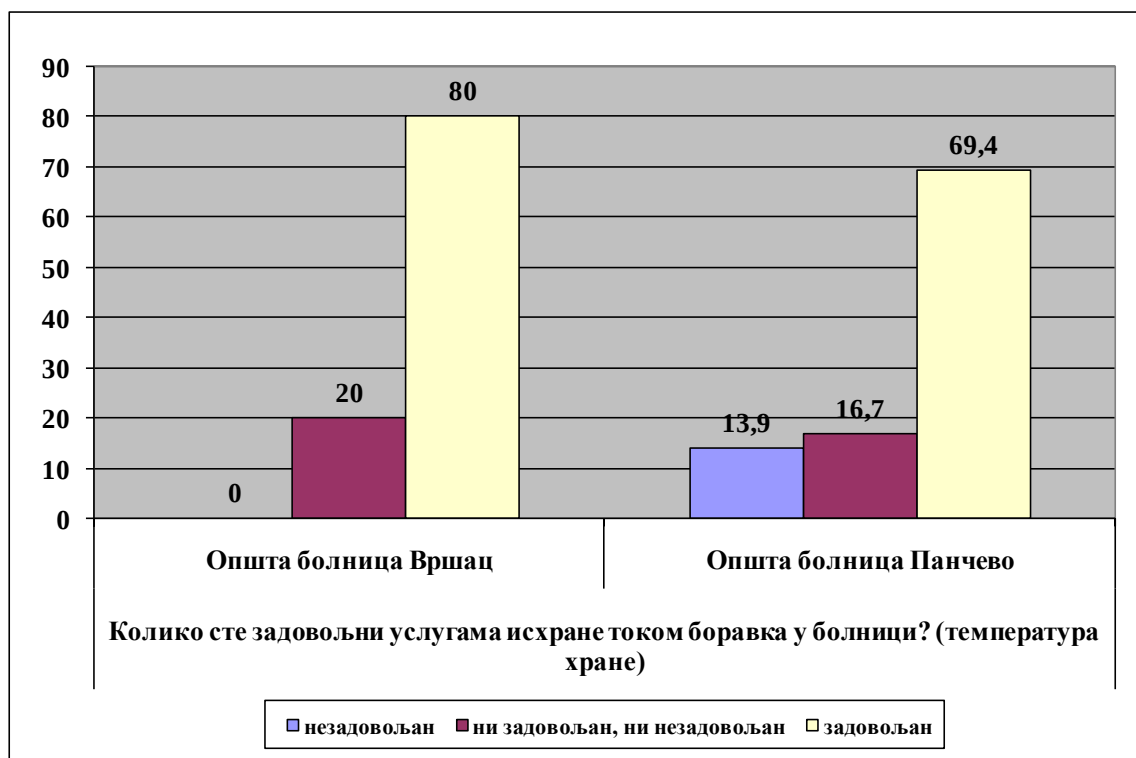
Просечна оцена за задовољство корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, услугама исхране (начин сервирања хране), износи 3,85 и нижа је у односу на предходну годину (4,12), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,00.



Већина анкетираних корисника са одељења гинекологије и акушерства у Општој болници у Вршцу је задовољна по питању укуса хране (80%), док је неопредељених (20%), а нема незадовољних. Кориснице у Општој болници у Панчеву су подељеног мишљења: 55,6% је задовољно укусом хране, 22,2% је неопредељено, а 22,2% је незадовољно укусом хране.



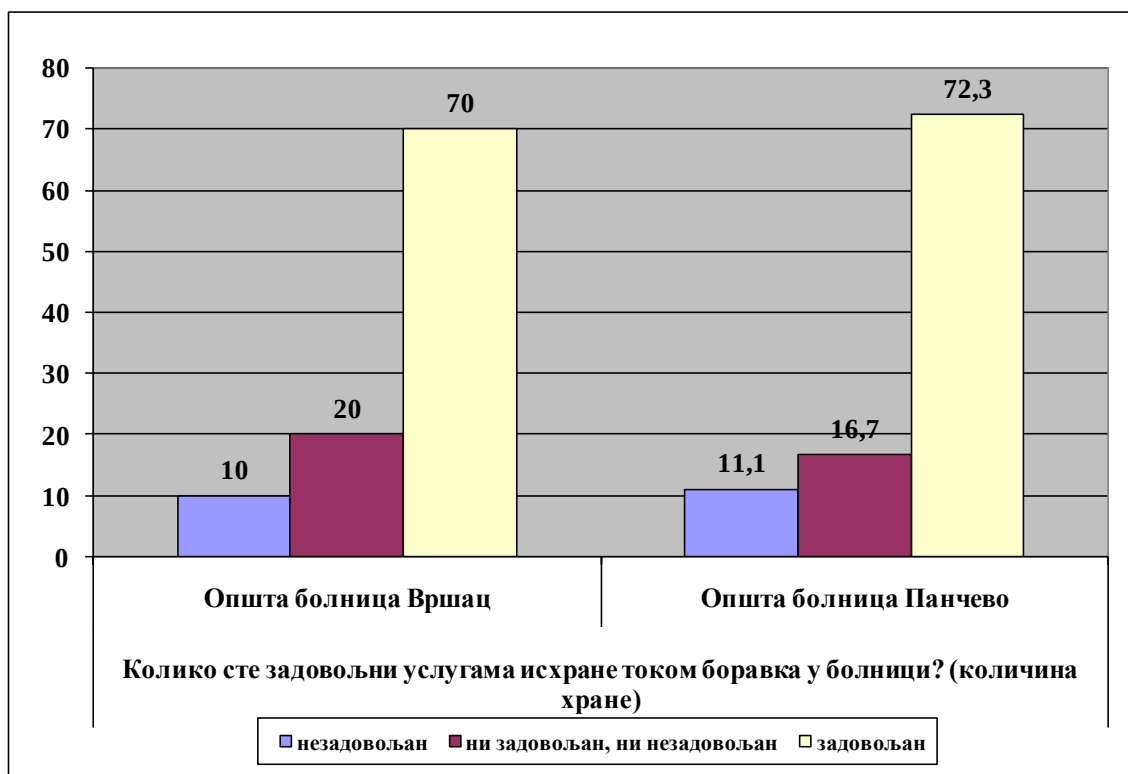
Просечна оцена за задовољство корисника на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, услугама исхране (укус хране), износи (3,63) и незнатно је нижа је у односу на предходну годину (3,67), а виша у односу на 2009. годину, када је износила (3,33).



У Општој болници у Вршцу (80%) анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства је задовољна температуром хране током боравка у болници, док је 20% неопредељених испитаница. У Општој болници у Панчеву (69,4%) анкетираних је задовољно температуром хране, док је (13,9%) анкетираних корисница незадовољно температуром хране у болници, а (16,7%) је неопредељено, по овом питању.



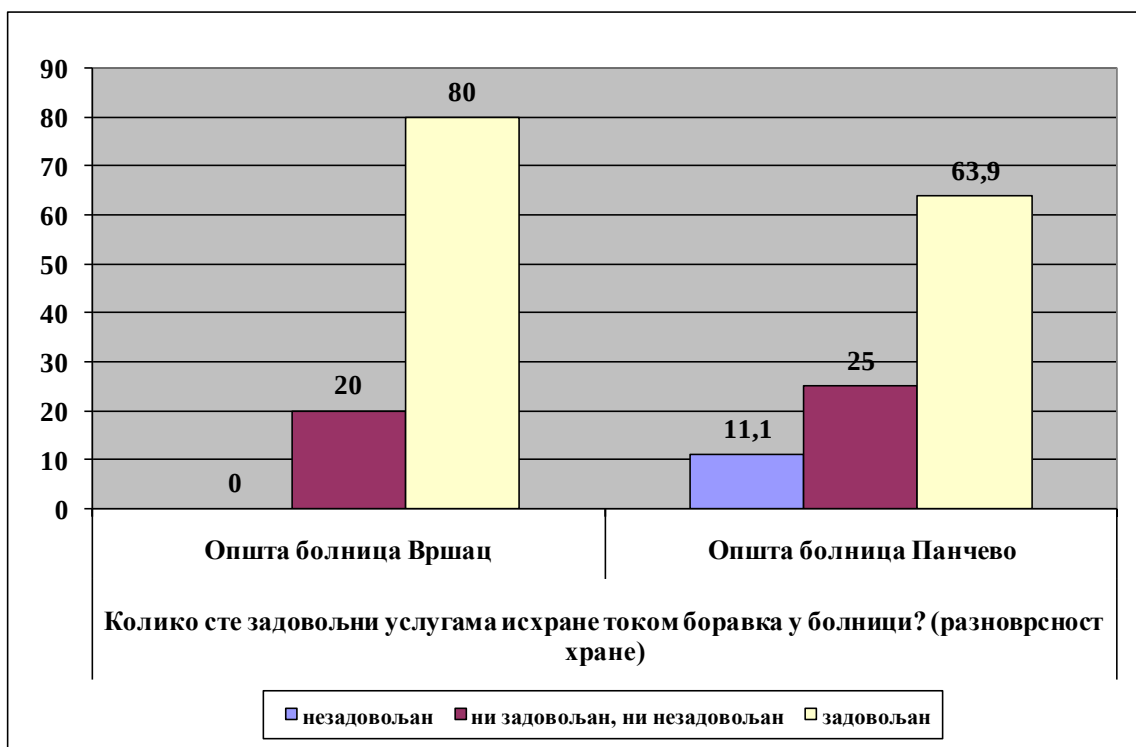
Просечна оцена за задовољство корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, услугама исхране (температура хране), износи 3,85 и незнатно је виша је у односу на предходну годину (3,84), као и у односу на 2009. годину, када је износила 3,72.



Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства је задовољна количином хране: у Општој болници у Вршцу (70%), а у Панчеву (72,3%) испитаница. У Општој болници у Панчеву 16,7% корисница је неопредељено а 11,1% је незадовољно по овом питању, док је у Вршцу 20% испитаница заузело неутралан став а 10% је незадовољних по питању задовољства количином хране током боравка у болници.



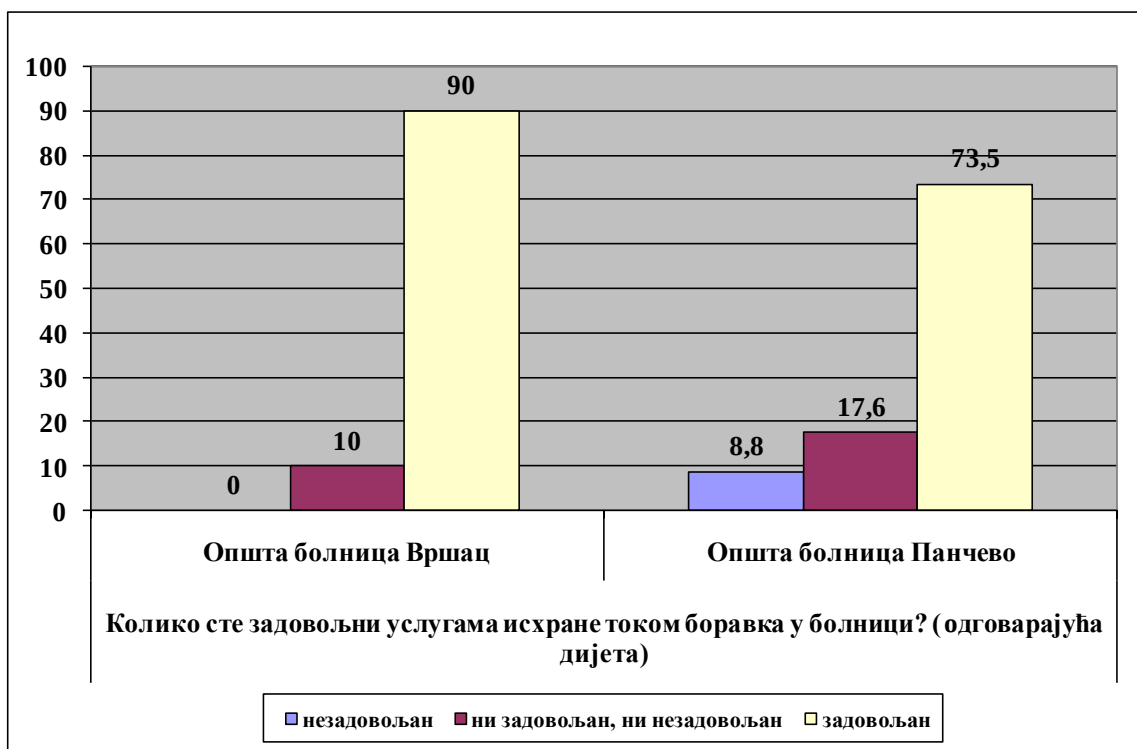
Просечна оцена за задовољство корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, услугама исхране (количина хране), износи 3,85 и нижа је у односу на предходну годину (3,98), а виша у односу на 2009. годину, када је износила 3,70.



Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства у Општој болници Вршац је задовољна разноврсношћу хране током боравка у болници или има неутралан став (80% и 20%). У Општој болници у Панчеву задовољно је разноврсношћу хране 63,9% испитаница, незадовољно је 11,1%, а неутрално је 25%.



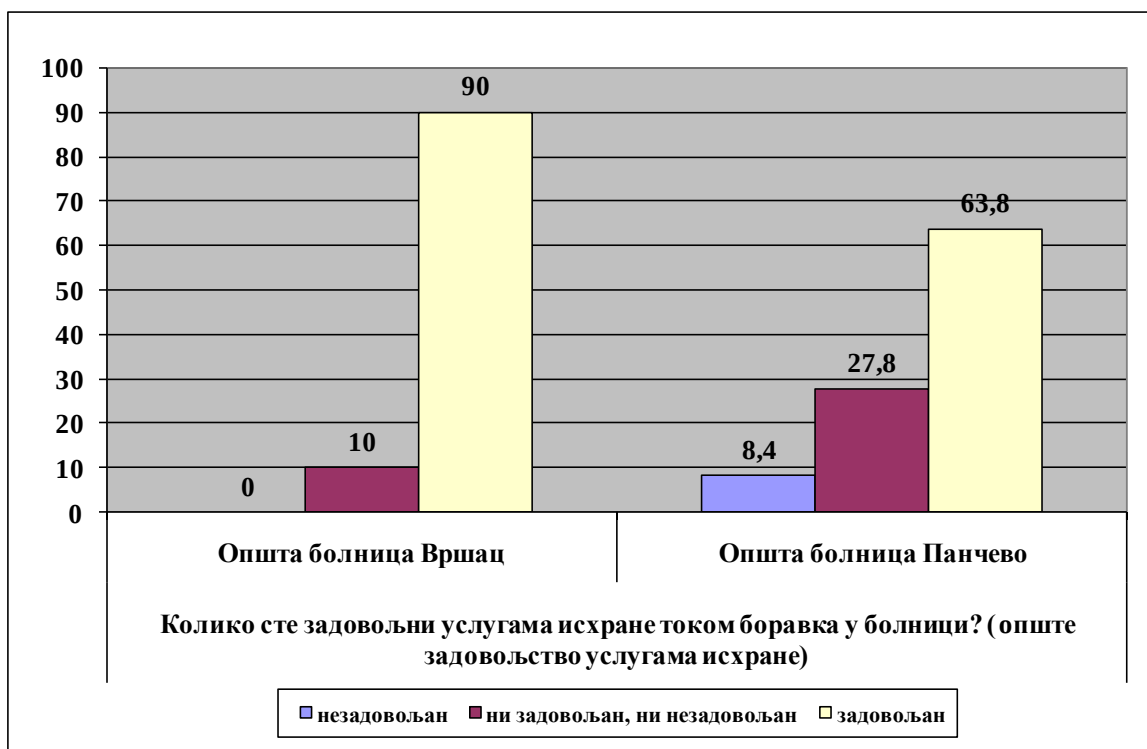
Просечна оцена за задовољство корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, услугама исхране (разноврсност хране) износи 3,87 и нижа је у односу на предходну годину (3,89), а виша у односу на 2009. годину, када је износила 3,45.



Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства је задовољна одговарајућом дијетом током боравка у болници у Општој болници у Вршцу (90%) а у Панчеву 73,5%; незадовољно је 8,8% у Панчеву, а неопредељено је 17,6% у Општој болници Панчево а у Вршцу 10%.



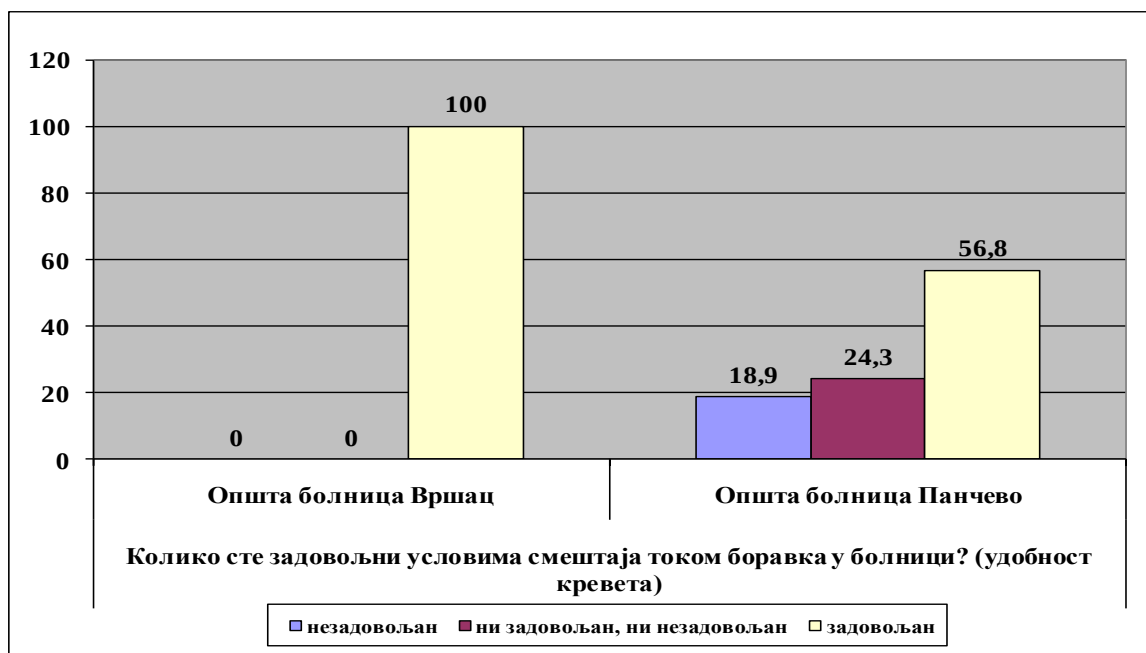
Просечна оцена за задовољство корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, услугама исхране (одговарајућа дијета), износи 4,0 и иста је као и предходне године, а нешто виша у односу на 2009. годину, када је износила 3,79.



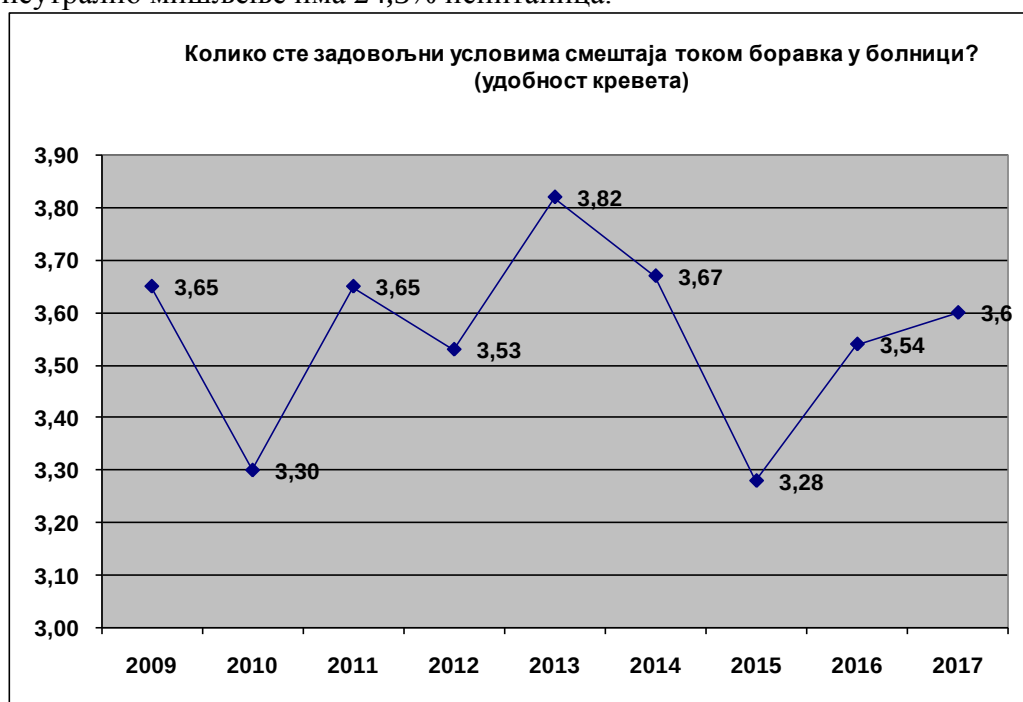
Део анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства у Општој болници Вршац је задовољна исхраном током боравка у болници (90%), а неутрално их је 10%. У Општој болници у Панчеву задовољно је 63,8% корисница, незадовољно је 8,4%, а неутрално је 27,8% испитаница.



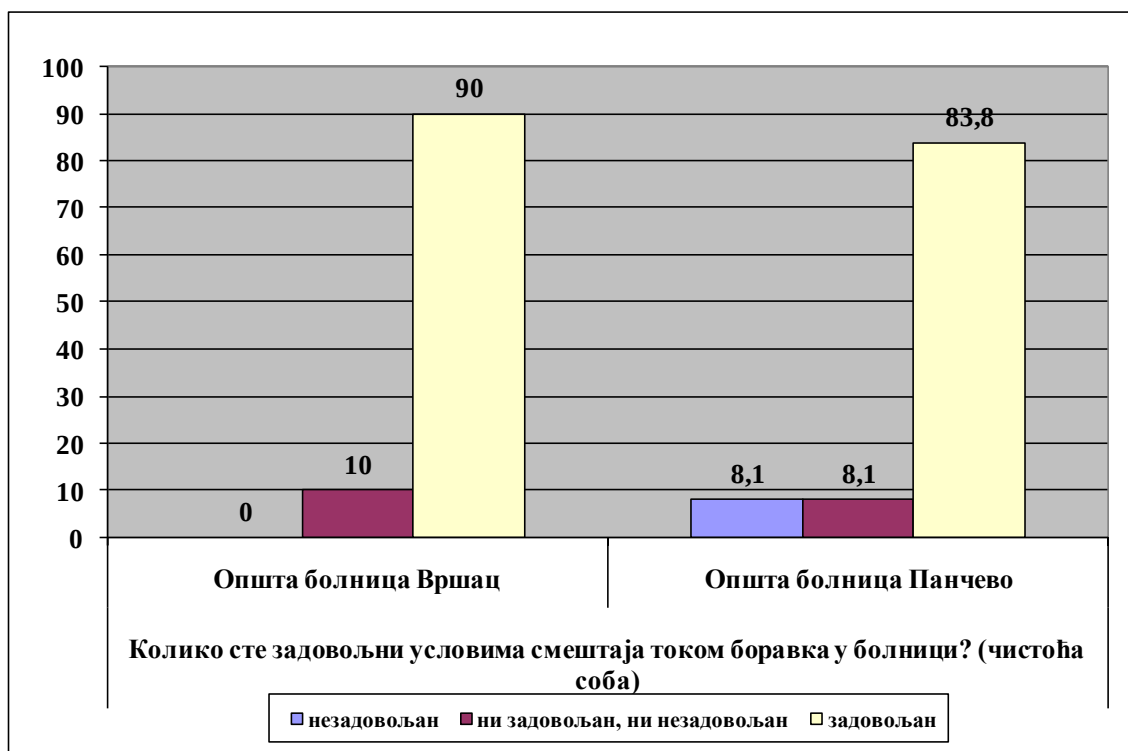
Просечна оцена за опште задовољство корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, услугама исхране, износи 3,91 и нижа је у односу на предходну годину (3,95), а виша у односу на 2009. годину, када је износила 3,75.



Све анкетиране кориснице са одељења гинекологије и акушерства су задовољне удобношћу кревета током боравка у болници (100%) у Општој болници у Вршцу. У Општој болници Панчево већина (56,8%) анкетираних корисница је задовољна удобношћу кревета, незадовољно је 18,9% анкетираних корисница, а неутрално мишљење има 24,3% испитаница.



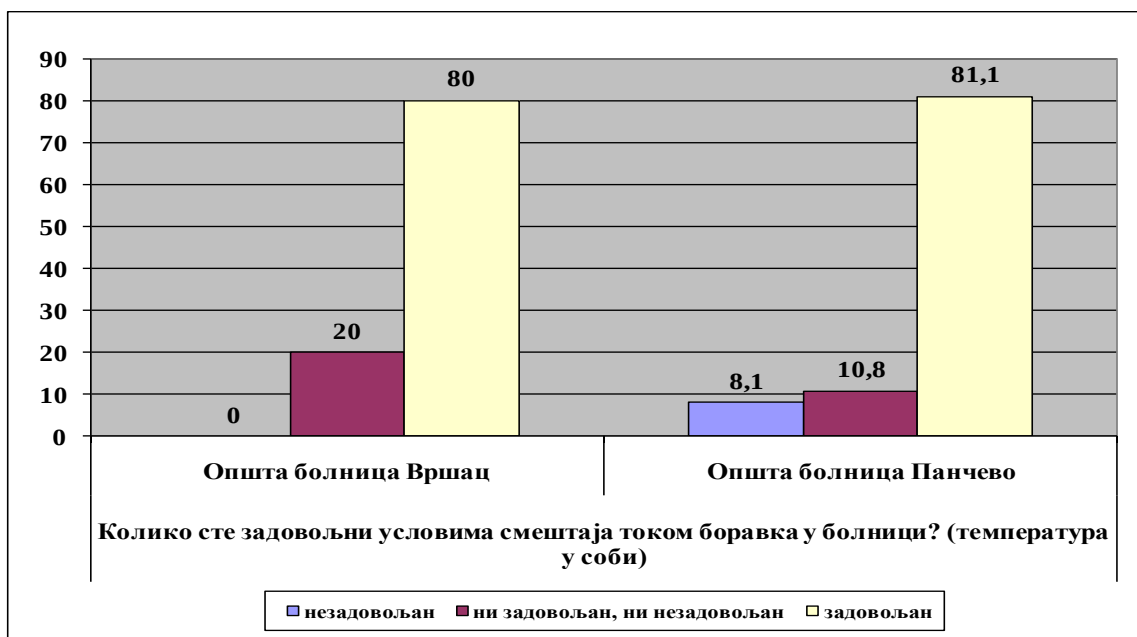
Просечна оцена за задовољство корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, условима смештаја (удобност кревета), износи 3,6 и виша је у односу на предходну годину (3,54), а нижа у односу на 2009. годину, када је износила 3,65.



Већина анкетираних корисника са одељења гинекологије и акушерства је задовољна чистоћом собе током боравка у болници (90% у Општој болници у Вршцу и 83,8% у Општој болници у Панчеву). У Општој болници у Панчеву је 8,1 % анкетираних корисника незадовољно чистоћом собе у болници, а неопредељено 8,1%. У Општој болници у Вршцу нема незадовољних, а неопредељено је 10% испитаница.



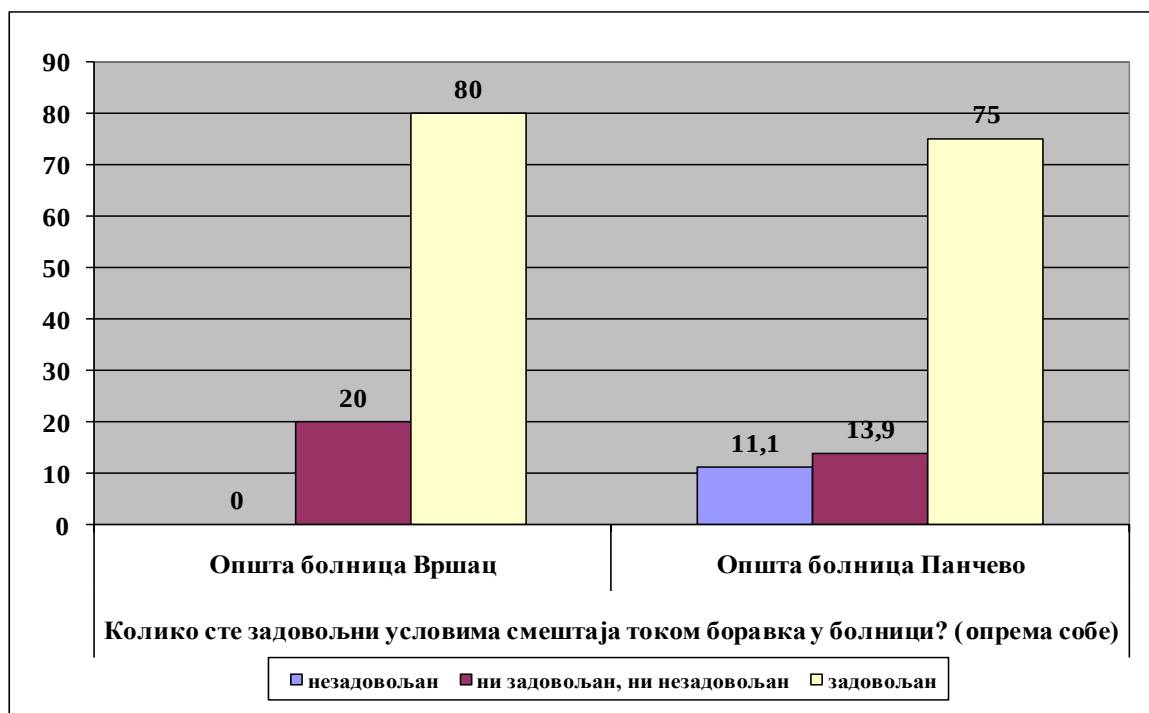
Просечна оцена за задовољство корисника на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, условима смештаја (чистоћа собе), износи 4,11 и нижа је у односу на предходну годину (4,22), а приближна вредности у 2009. години, када је износила (4,09).



Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства је задовољна температуром у соби, током боравка у болници (80% у Општој болници у Вршцу и 81,1% у Општој болници Панчево). У Општој болници у Панчеву 10,8% анкетираних корисница је неутрално по овом питању, док је у наведеној болници 8,1% испитаница незадовољно температуром у соби током боравка у болници. У болници у Вршцу једна петина анкетираних је неопредељена по овом питању.



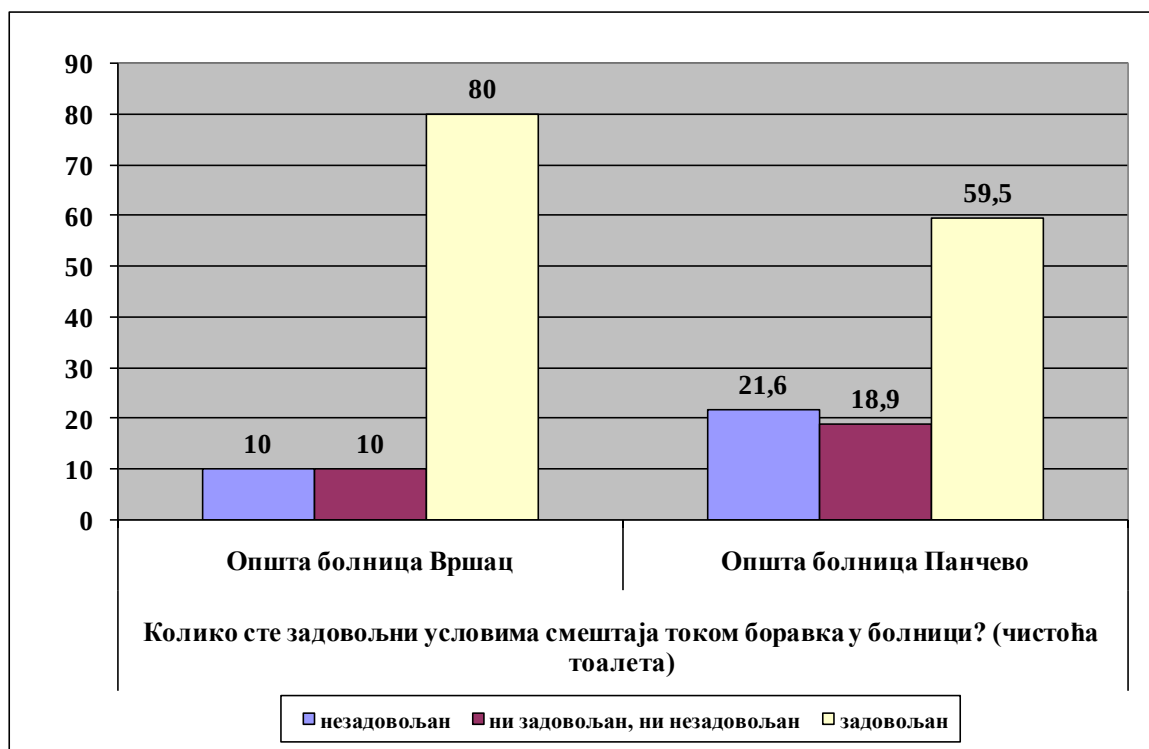
Просечна оцена за задовољство корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, условима смештаја (температура у соби), износи 4,06 и нижа је у односу на предходну годину (4,17), а као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,23.



Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства је задовољна опремом у соби током боравка у болници (80 % у Општој болници у Вршцу и 75% у Општој болници у Панчеву). 20% анкетираних корисница из Опште болнице у Вршцу и 13,9% из Опште болнице у Панчеву је ни задовољно, ни незадовољно што се тиче опремљености собе. У Општој болници у Панчеву 11,1% и 0% У Вршцу је незадовољна опремљеношћу собе.



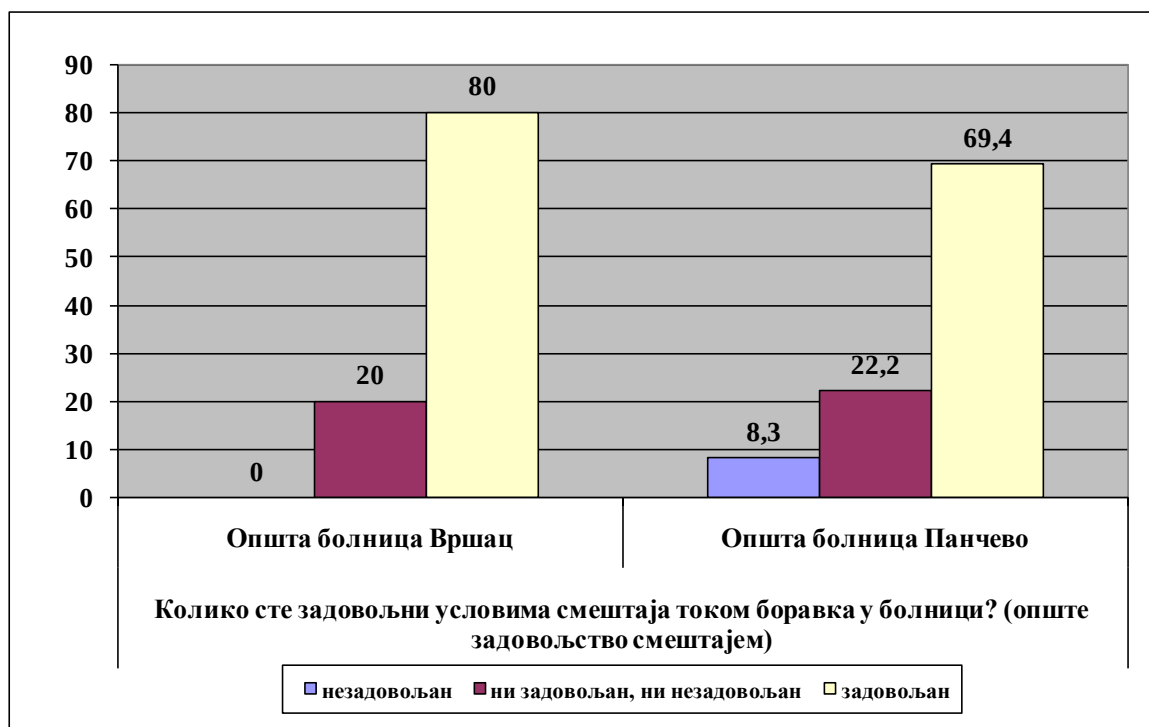
Просечна оцена за задовољство корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, условима смештаја (опрема у соби), износи 3,93 и виша је у односу на предходну годину (3,86), а нижа у односу на 2009. годину, када је износила 4,02.



Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства у Општој болници у Вршцу је задовољна чистоћом тоалета током боравка у болници (80%) , док је у Општој болници у Панчеву (59,5%) анкетираних корисница задовољно чистоћом тоалета; неутрално је 18,9% анкетираних у Панчеву и 10% у Вршцу. Незадовољно је 10% анкетираних у Вршцу и 21,6% анкетираних у Панчеву.



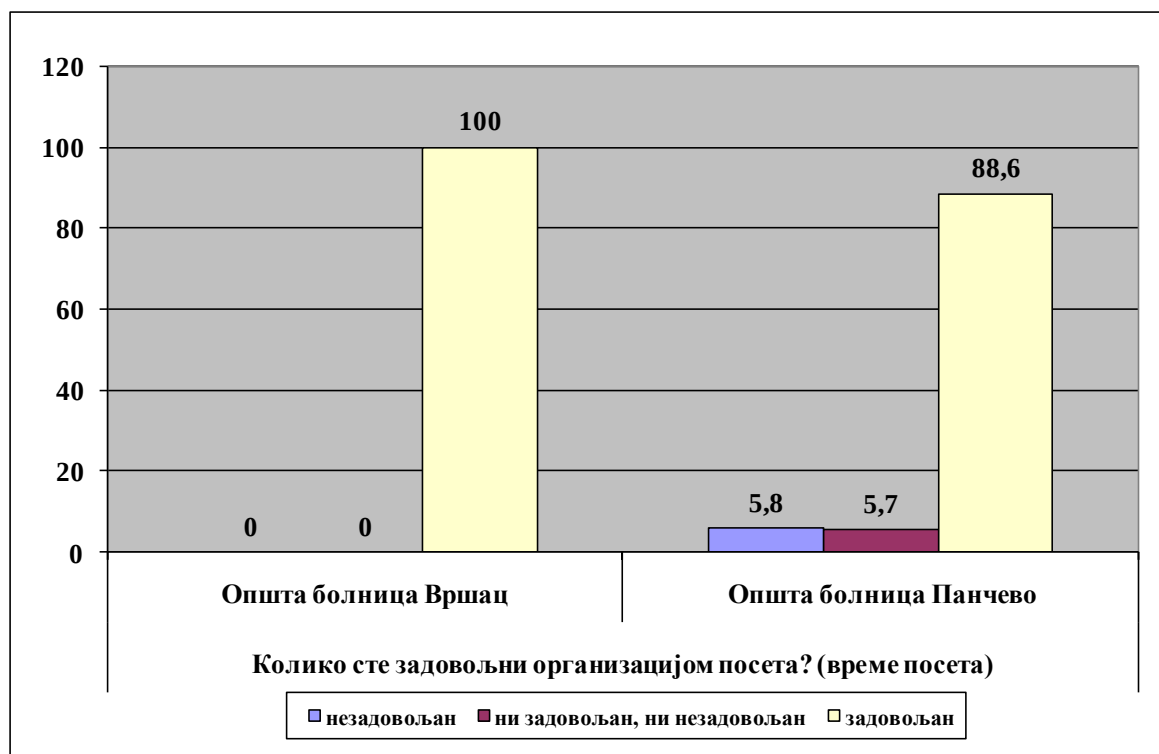
Просечна оцена за задовољство корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, условима смештаја (чистоћа тоалета), износи 3,57 и нижа је у односу на предходну годину (3,79), као и у односу на 2009. годину, када је износила 3,74.



Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства је задовољна смештајем, током боравка у болници (80% у Општој болници у Вршцу и 69,4% у Општој болници у Панчеву). 8,3% испитаница у Општој болници у Панчеву и 0% у Општој болници у Вршцу је незадовољно што се тиче смештаја у болници, а неутрално је 20% у Вршцу и 22,2% у Панчеву.



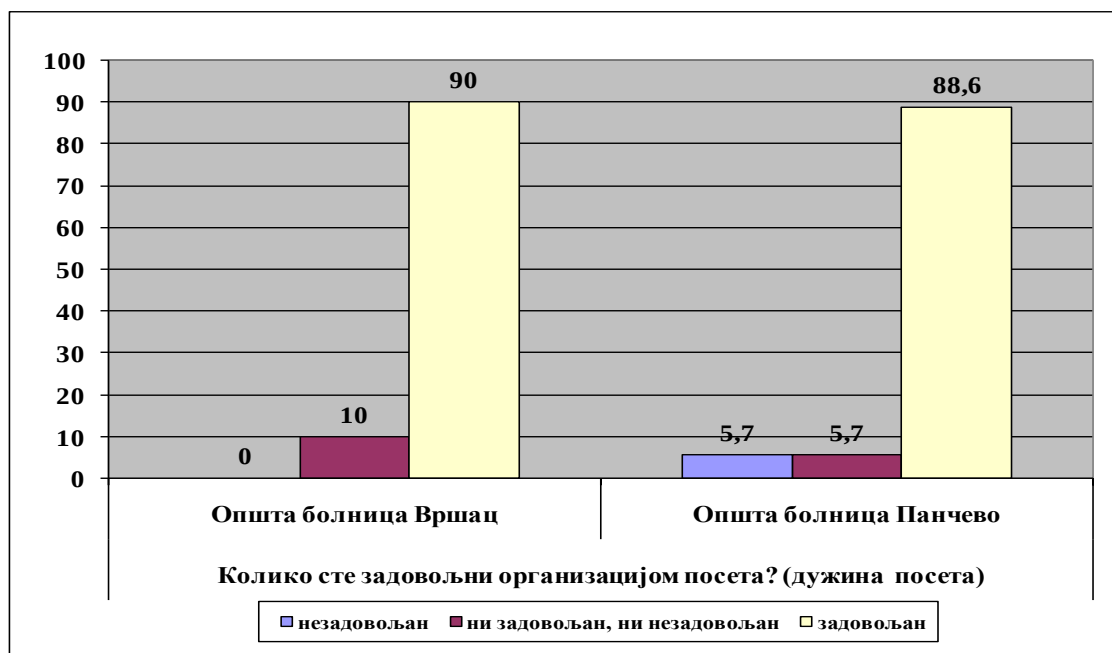
Просечна оцена за опште задовољство корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, условима смештаја, износи 3,93 и нижа је у односу на предходну годину (4,07), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,02.



Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства је задовољна временом посета, током боравка у болници (100% у Општој болници у Вршцу и 88,6% у Општој болници у Панчеву). У Општој болници у Панчеву 5,8% анкетираних је незадовољно, а 5,7% је неутрално по овом питању.



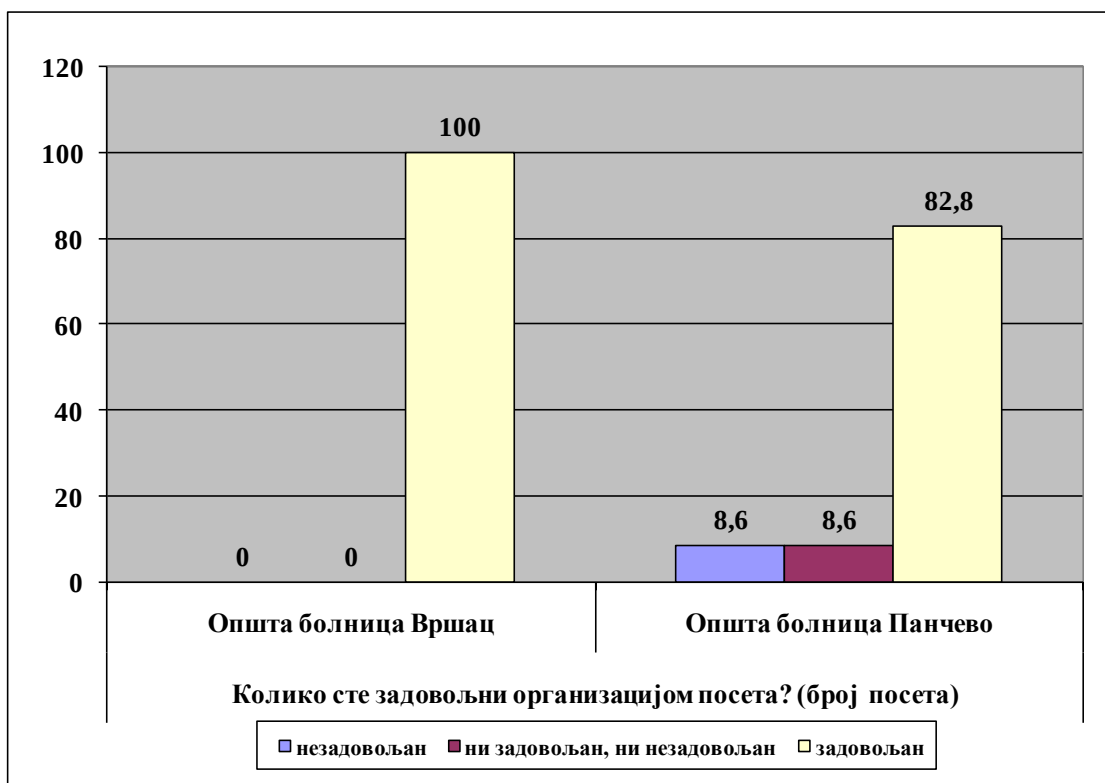
Просечна оцена за задовољство корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, организацијом посета (време посета), износи 4,1 и незнатно је нижа у односу на предходну годину (4,11), а виша је у односу на 2009. годину, када је износила 3,51.



Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства је задовољна дужином посета, током боравка у болници (90% у Општој болници у Вршцу и 88,6% у Општој болници у Панчеву). У Панчеву је 5,7% испитаница незадовољно, а 5,7% је неутрално, док у Општој болници Вршац нема незадовољних а 10% је неопредељених.



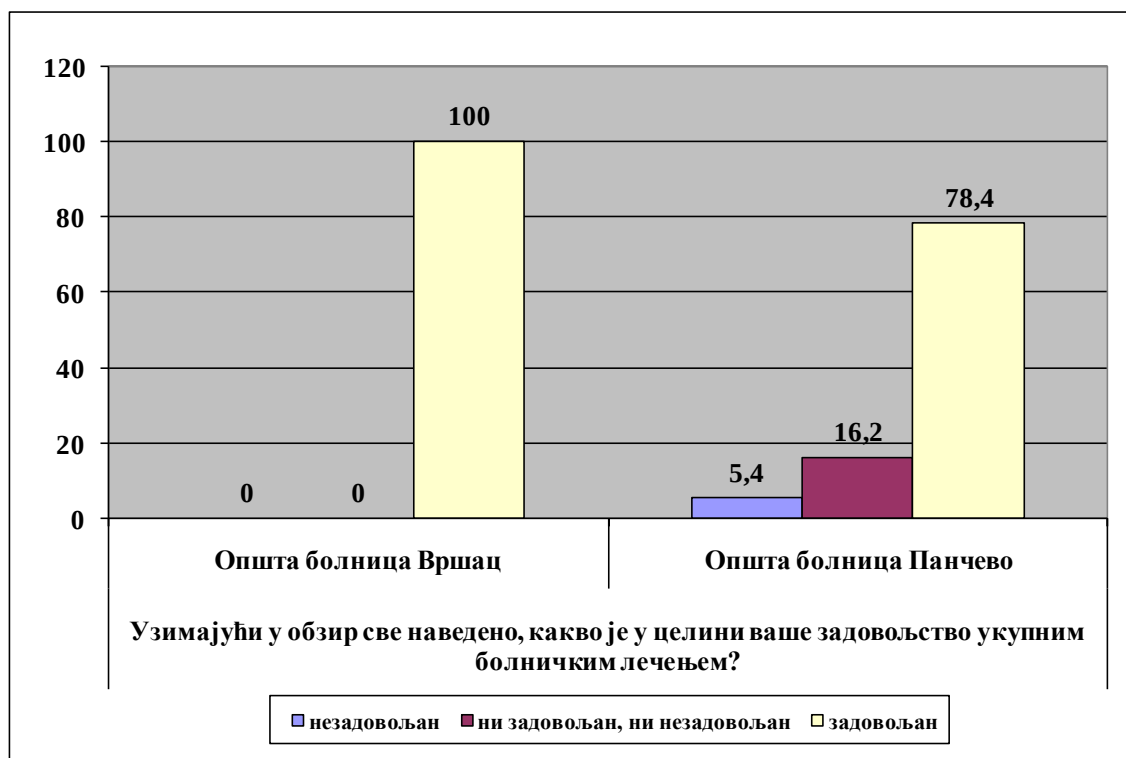
Просечна оцена за задовољство корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, организацијом посета (дужина посета), износи 4,0 и виша је у односу на предходну годину (3,9), и виша у односу на 2009. годину, када је износила 3,30.



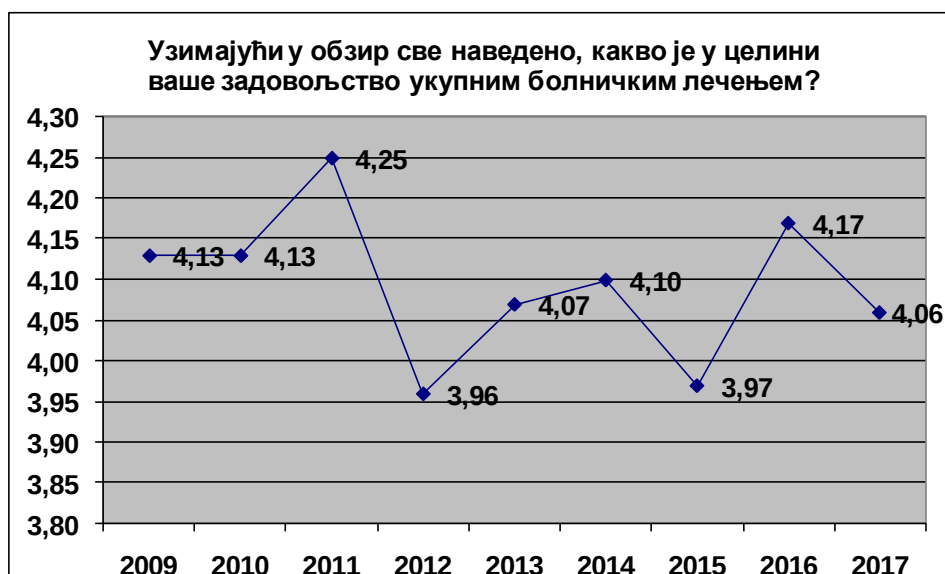
Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства је задовољна бројем посета, током боравка у болници ( 100% у Општој болници у Вршцу и 82,8% у Општој болници у Панчеву).



Просечна оцена за задовољство корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, организацијом посета (број посета), износи 4,0 и нижа је у односу на предходну годину (4,13), а виша у односу на 2009. годину, када је износила 3,51.

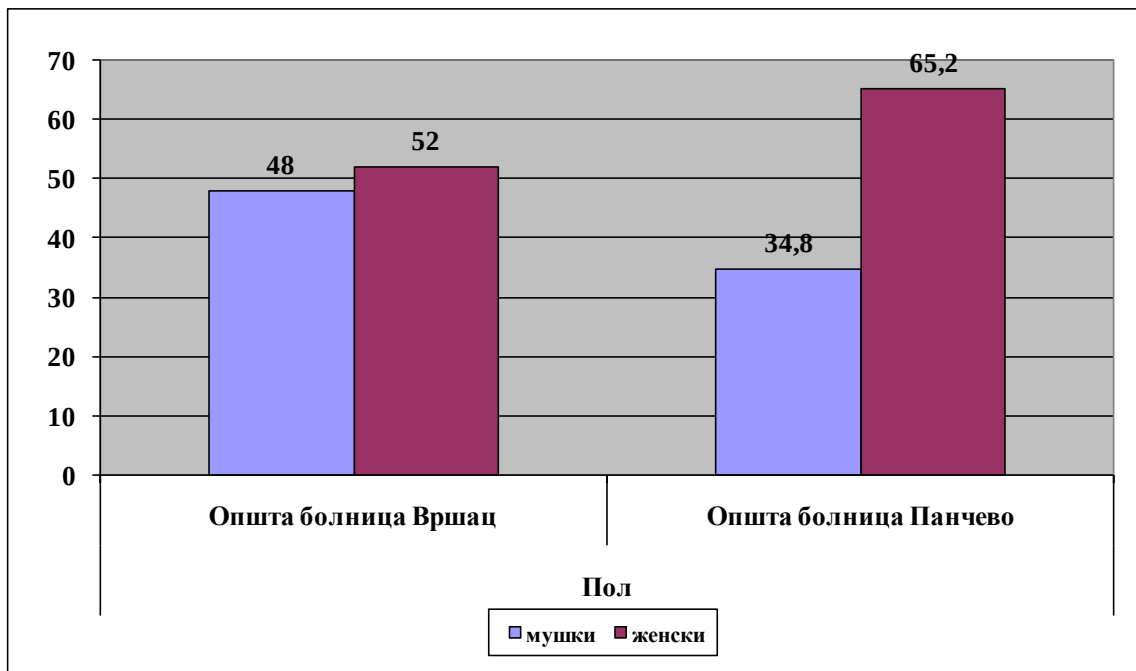


Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства је задовољна болничким лечењем (100% у Општој болници у Вршцу и 78,4% у Општој болници у Панчеву).

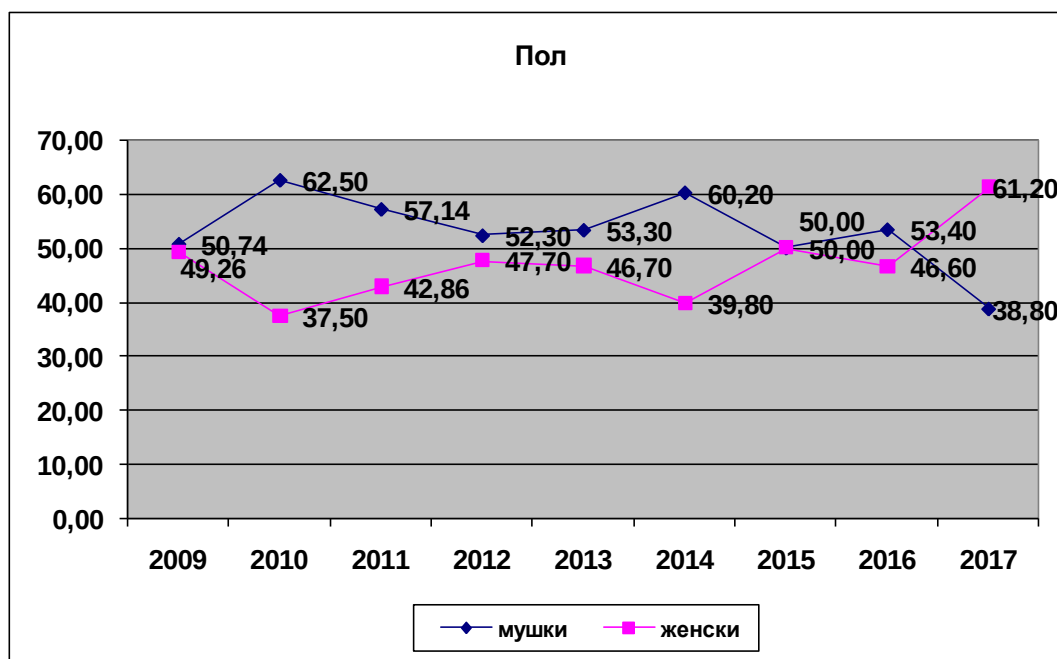


Просечна оцена за задовољство корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице, укупним болничким лечењем, износи 4,06 и је у односу на предходну годину (4,17), а нижа у односу на 2009. годину, када је износила 4,13.

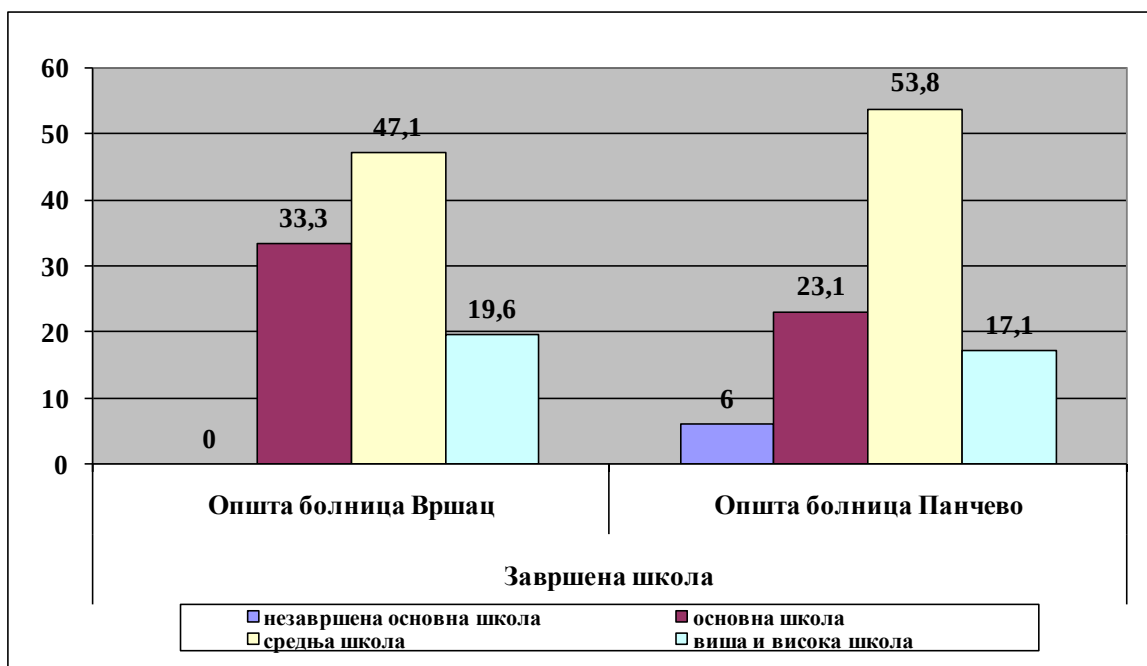
## СТАЦИОНАРНА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА ИЗ ОБЛАСТИ ХИРУРГИЈЕ



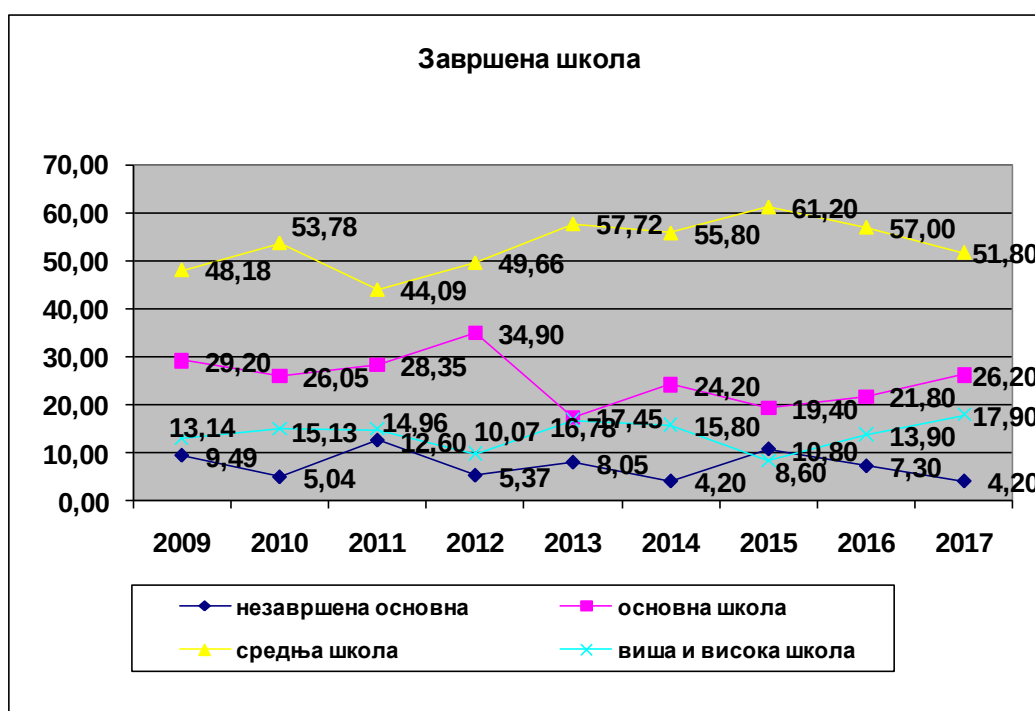
Структура анкетираних корисника на одељењима хирургије по полу је следећа: у Општој болници Вршац је било 48% мушкараца и 52% жена, а у Општој болници Панчево 34,8% мушкараца и 65,2% жена.



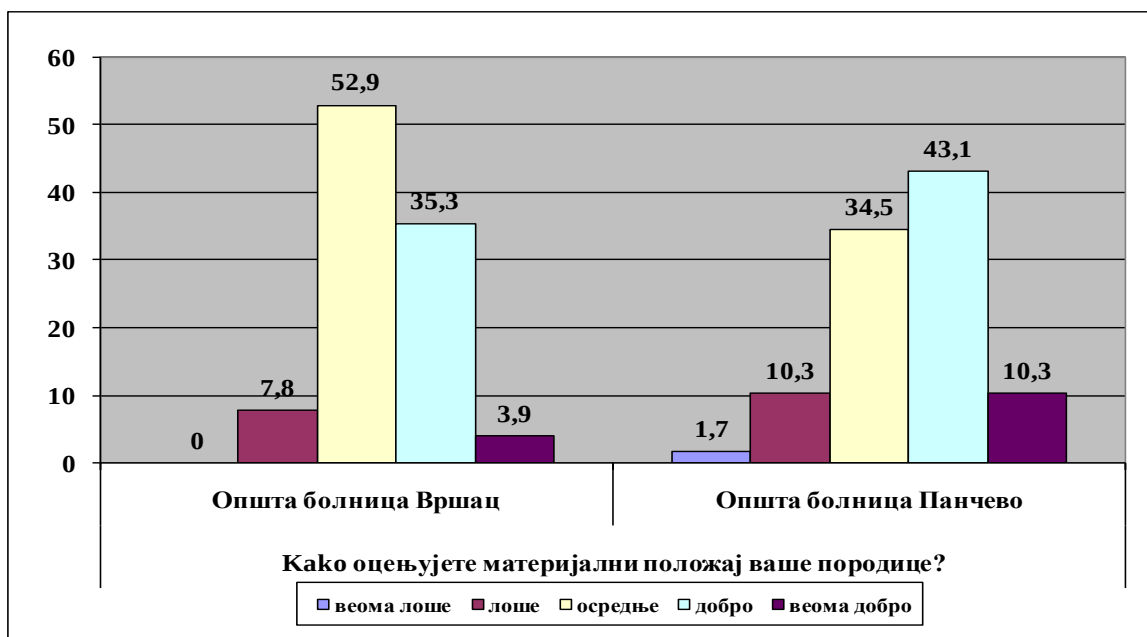
Од 2009. године до 2014. године повећао се проценат анкетираних мушкараца у стационарној здравственој заштити из области хирургије обе болнице (са 50,7% у 2009. години на 60,20% у 2014. години), да би 2015. године био 50%, а у 2017. износи 38,8%; у истом периоду проценат анкетираних жена смањивао са 49,3% у 2009. години на 39,8% током 2014. године, а потом се у 2015. години изједначио са процентом анкетираних мушкараца, да би у 2017. години био 61,2%.



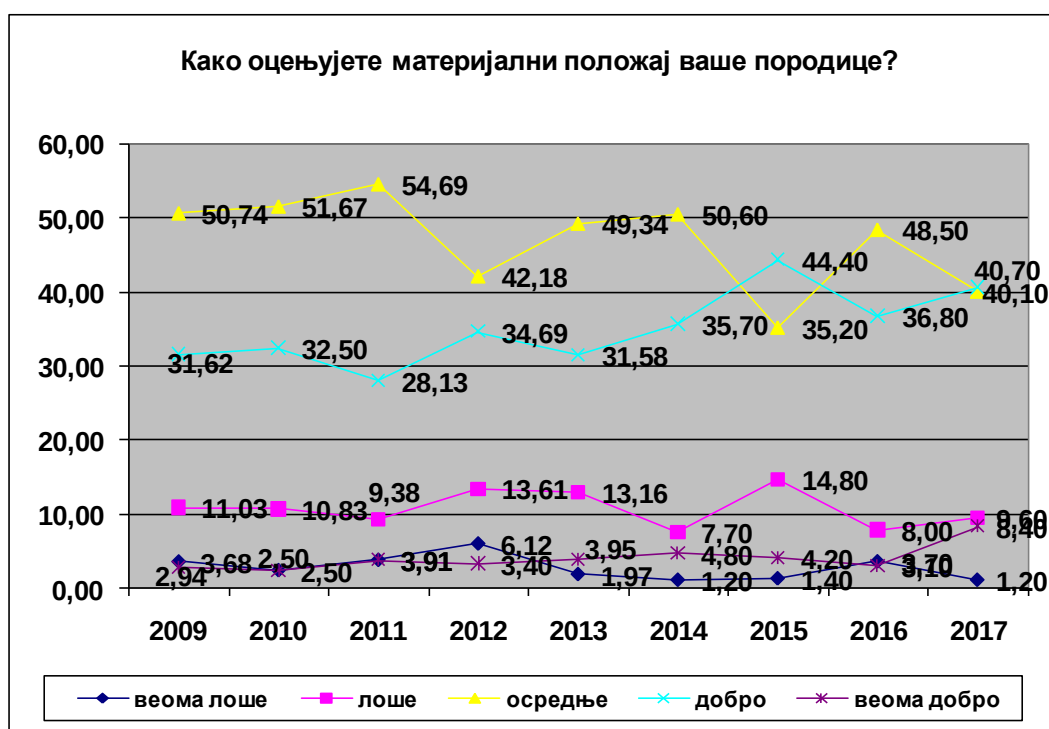
Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије обе опште болнице има завршену средњу школу (47,1% у Општој болници Вршац и 53,8% у Општој болници Панчево).



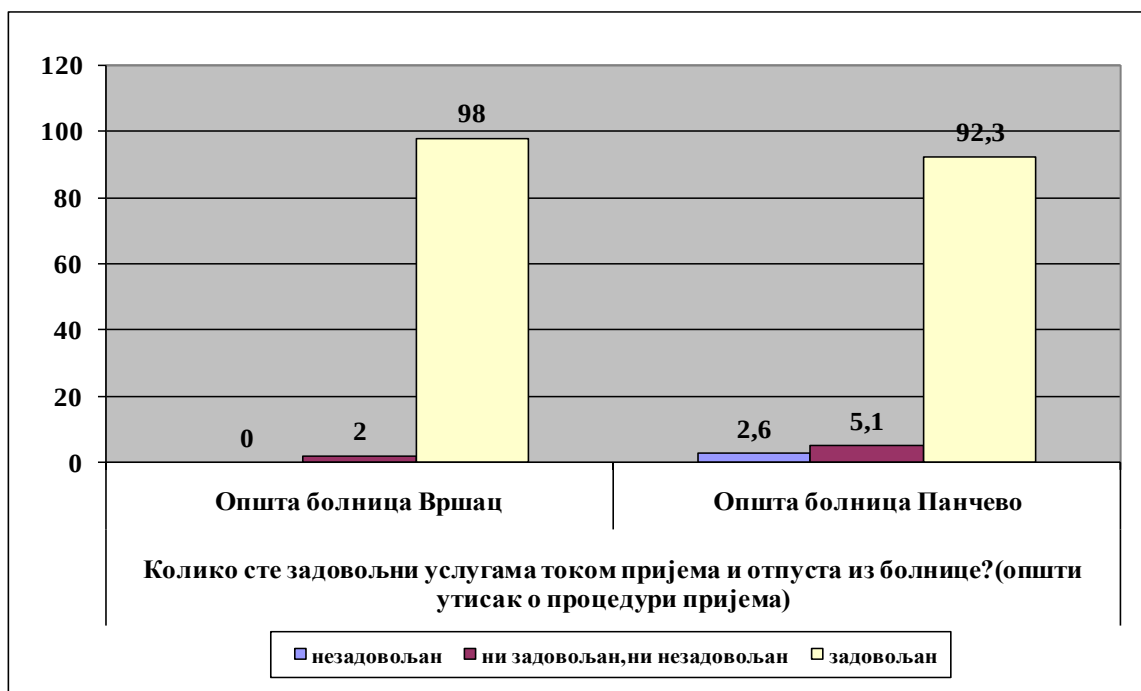
У периоду од 2009-2017. године на одељењима хирургије обе болнице, смањен је проценат испитаника са незавршеном основном школом (са 9,5% на 4,2%), повећан је проценат са средњом школом (са 48,2% на 51,8%), а смањен са основном школом (са 29,2% на 26,2%) и повећан са вишом и високом школом (са 13,1% на 17,9%).



Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије обе опште болнице оцењује материјални положај своје породице као осредњи или добар (35,3% у Општој болници Вршац и 43,1% у Општој болници Панчево сматра свој материјални положај добрим, а 52,9% испитаника Вршцу и 34,5% у Панчеву сматра своје материјално стање осредњим). Са лошим материјалним стањем је 7,8% испитаника у Општој болници у Вршцу и 10,3% у Општој болници у Панчеву.



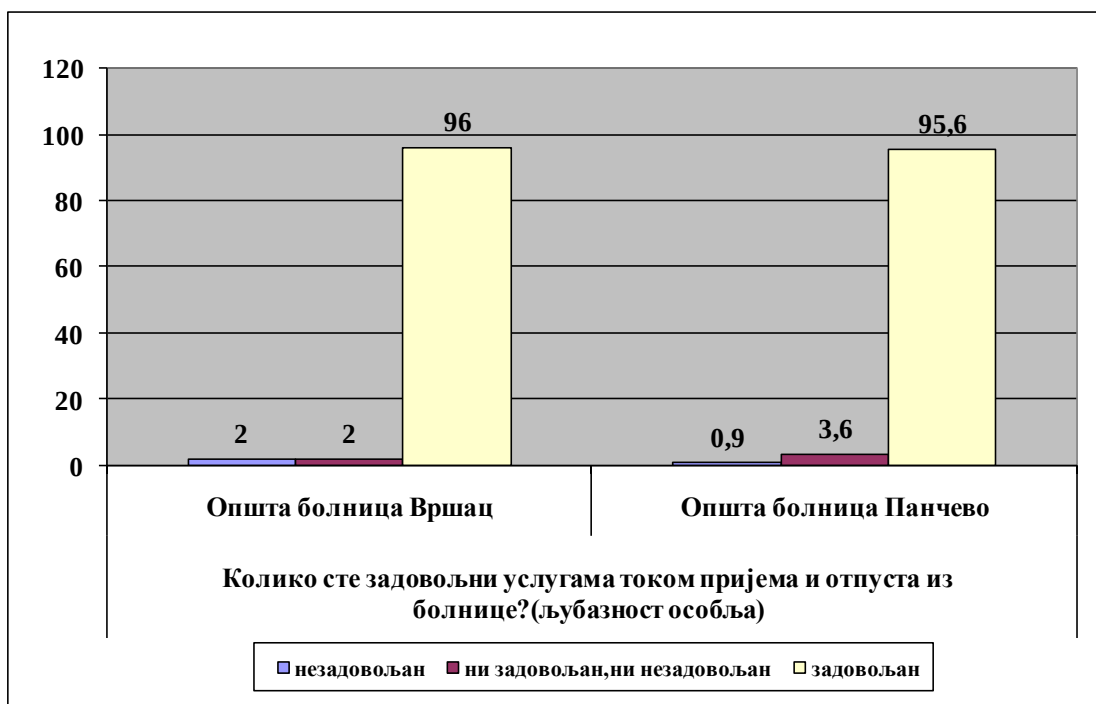
У периоду од 2009-2017. године на одељењима хирургије обе болнице, смањен је проценат испитаника који своје материјално стање оцењују као веома лоше (са 3,7% на 1,2%), као и осредњег материјалног стања (са 50,7% на 40,1%). Смањен је и проценат испитаника који своје материјално стање оцењују као лоше (са 11% на 8,6%), незнатно је повећан проценат оних са веома добрим (са 3% на 8,4%) и добрим материјалним стањем (са 32% на 40,7%).



Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна процедуром пријема у болницу (98% у Општој болници у Вршцу и 92,3% у Општој болници у Панчеву).



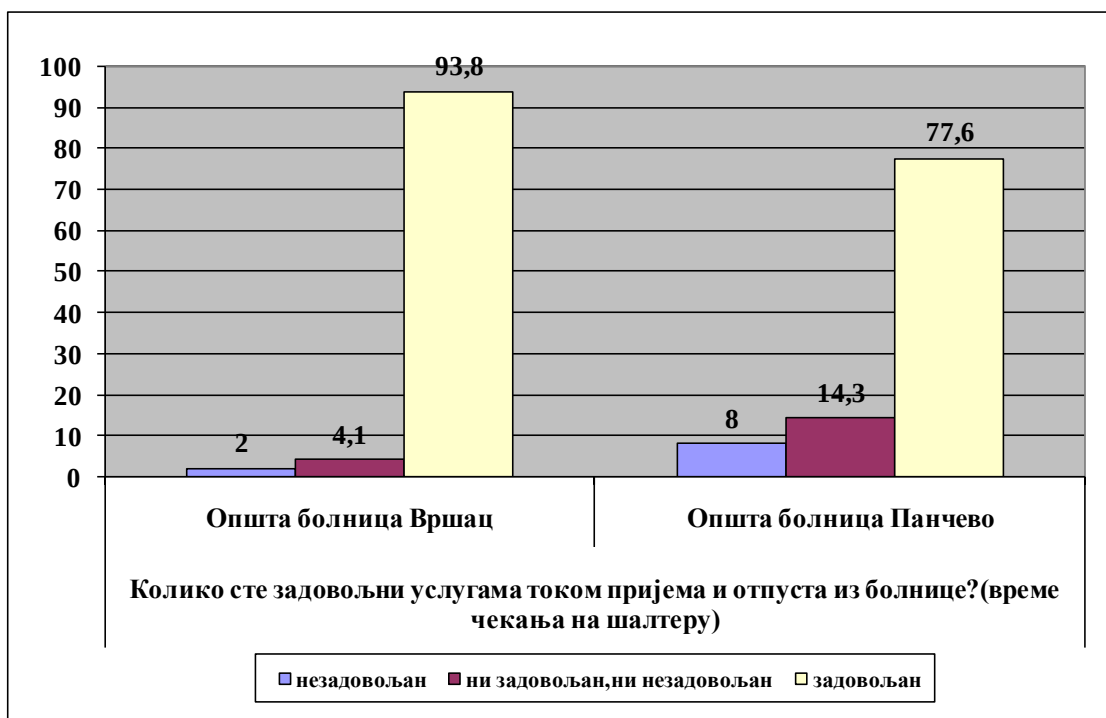
Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама током пријема и отпуста (општи утисак о процедури пријема) износи 4,51 и нижа је у односу на предходну годину (4,59), а виша је у односу на 2009. годину, када је износила 4,41.



Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна љубазношћу особља приликом пријема и отпуста из болнице (96 % у Општој болници у Вршцу и 95,6% у Општој болници у Панчеву).



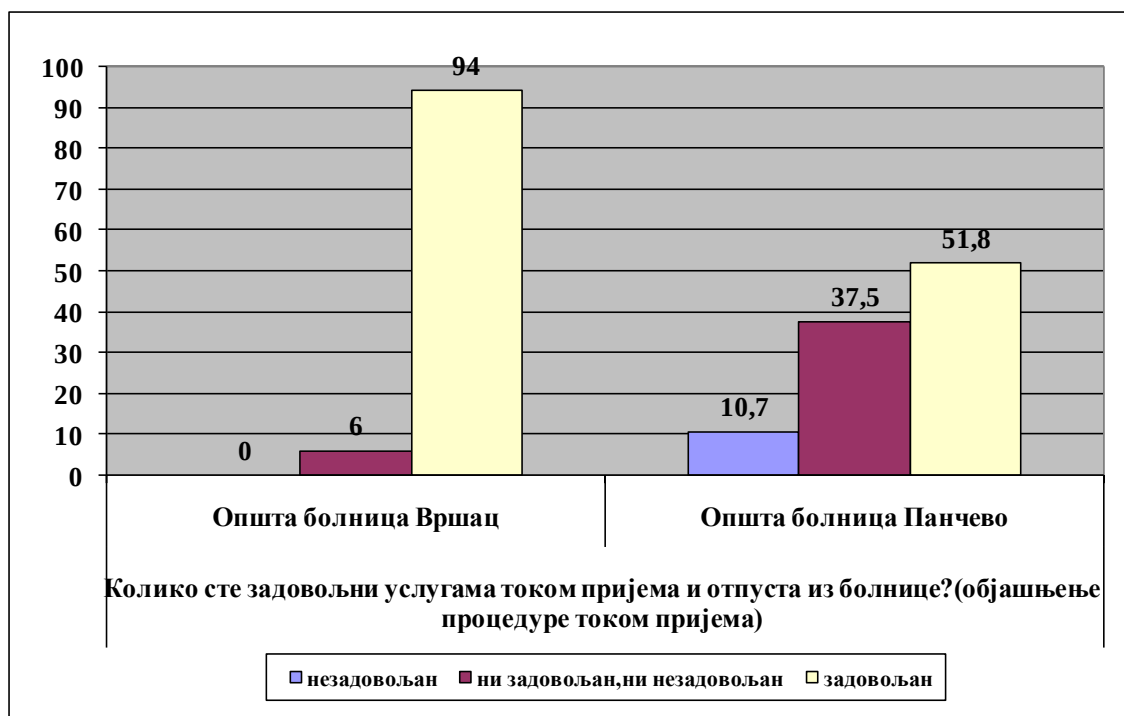
Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама током пријема и отпуста (љубазност особља), износи 4,63 и нижа је у односу на предходну годину (4,67), а виша у односу на 2009. годину, када је износила 4,47.



Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна са временом чекања на шалтеру приликом пријема и отпуста из болнице (93,8% у Општој болници у Вршцу и 77,6% у Општој болници у Панчеву).



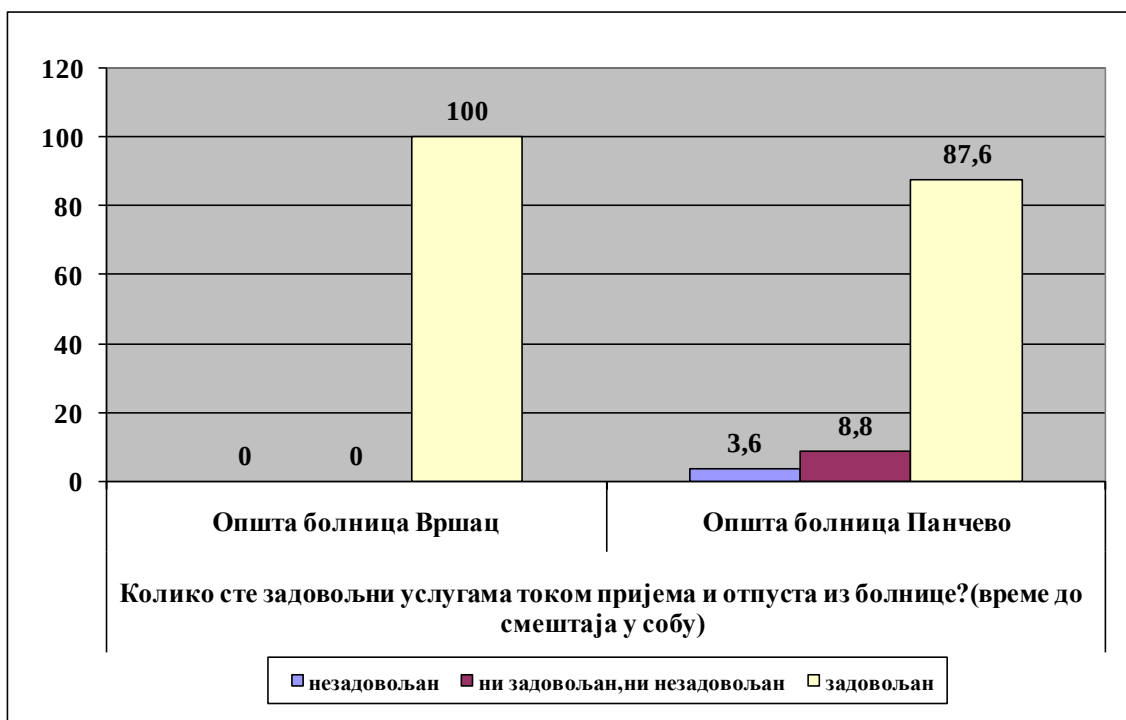
Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама током пријема и отпуста (време чекања на шалтеру), износи 4,27% и нижа је у односу на предходну годину (4,34%), а виша је и у односу на 2009. годину, када је износила 4,21%.



Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна објашњењем процедуре током пријема у болницу (94% у Општој болници у Вршцу и 51,8% у Општој болници у Панчеву). Једна десетина анкетираних у Панчеву је незадовољна објашњењем процедуре током пријема, а више од једне трећине је неопредељено (37,5%).



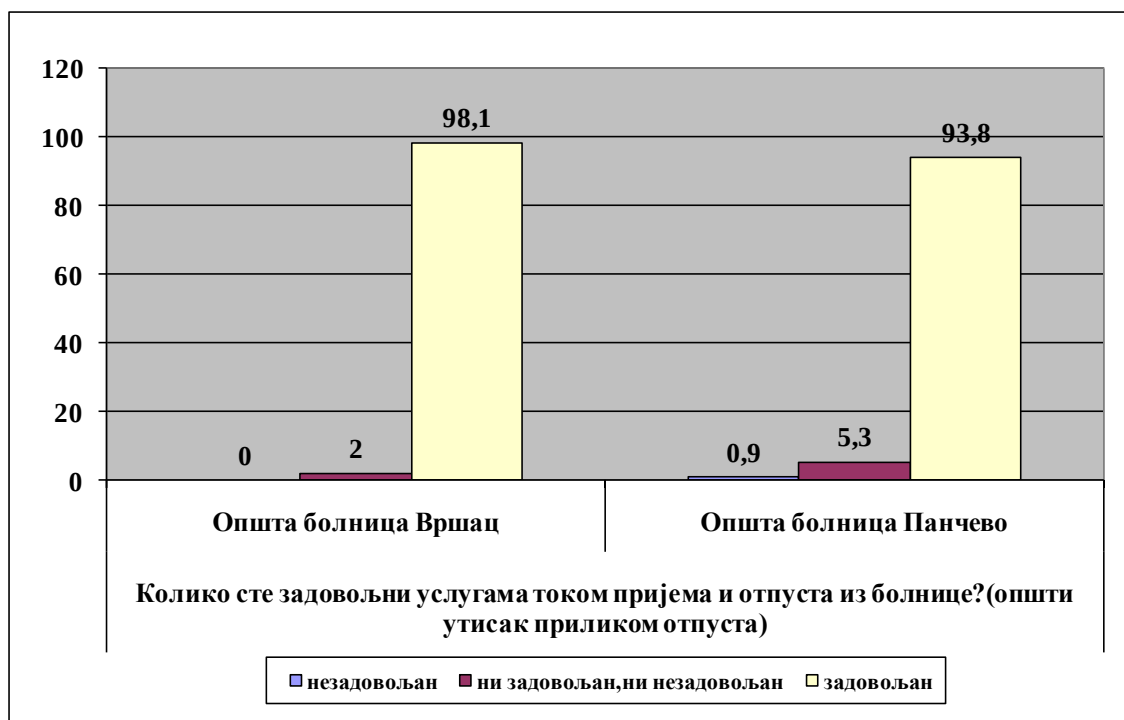
Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама током пријема и отпуста (објашњење процедуре током пријема), износи 4,48 и нижа је у односу на предходну годину (4,55), а виша у односу на 2009. годину, када је износила 4,40.



Скоро сви анкетирани корисници на одељењима хирургије су задовољни временом чекања до смештаја у собу, приликом пријема у болницу (100% у Општој болници у Вршцу и 87,6% у Општој болници у Панчеву).



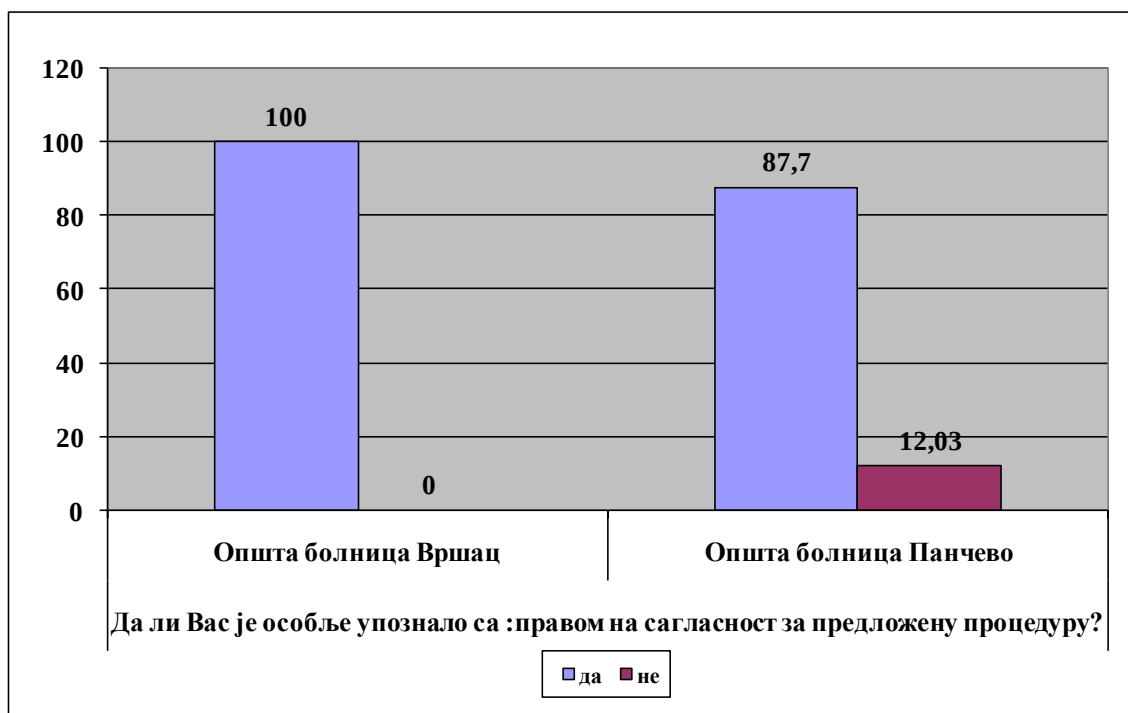
Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама током пријема и отпуста (време до смештаја у собу), износи 4,49 и нижа је у односу на предходну годину 4,63, а више у односу на 2009. годину, када је износила 4,45.



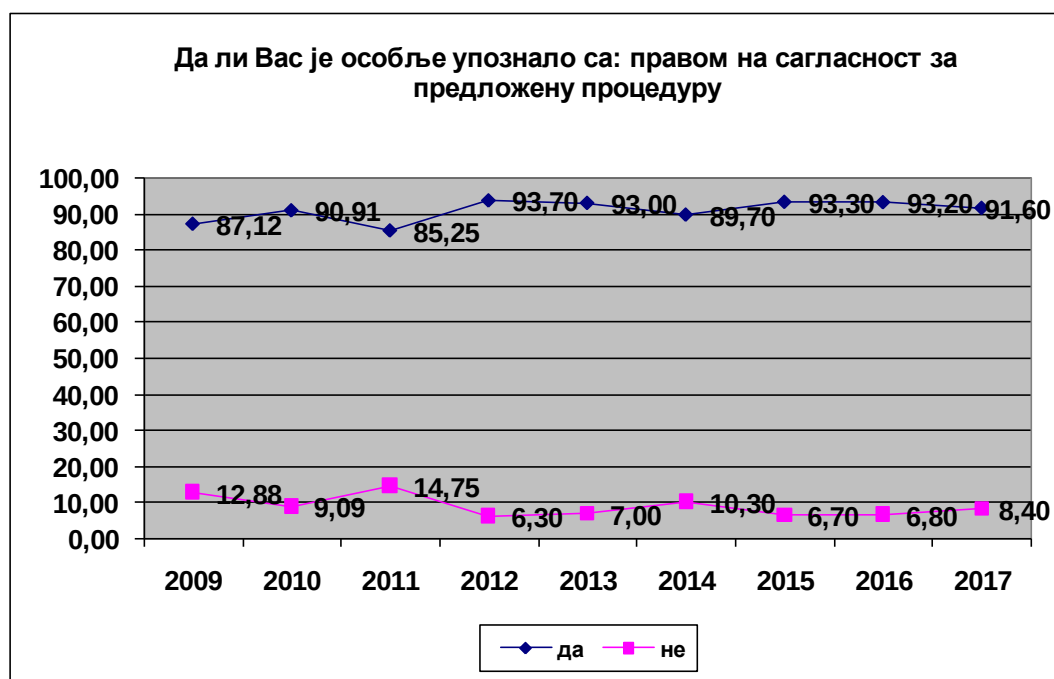
Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна процедуром отпуста из болнице (98,1% у Општој болници у Вршцу и 93,8% у Општој болници у Панчеву).



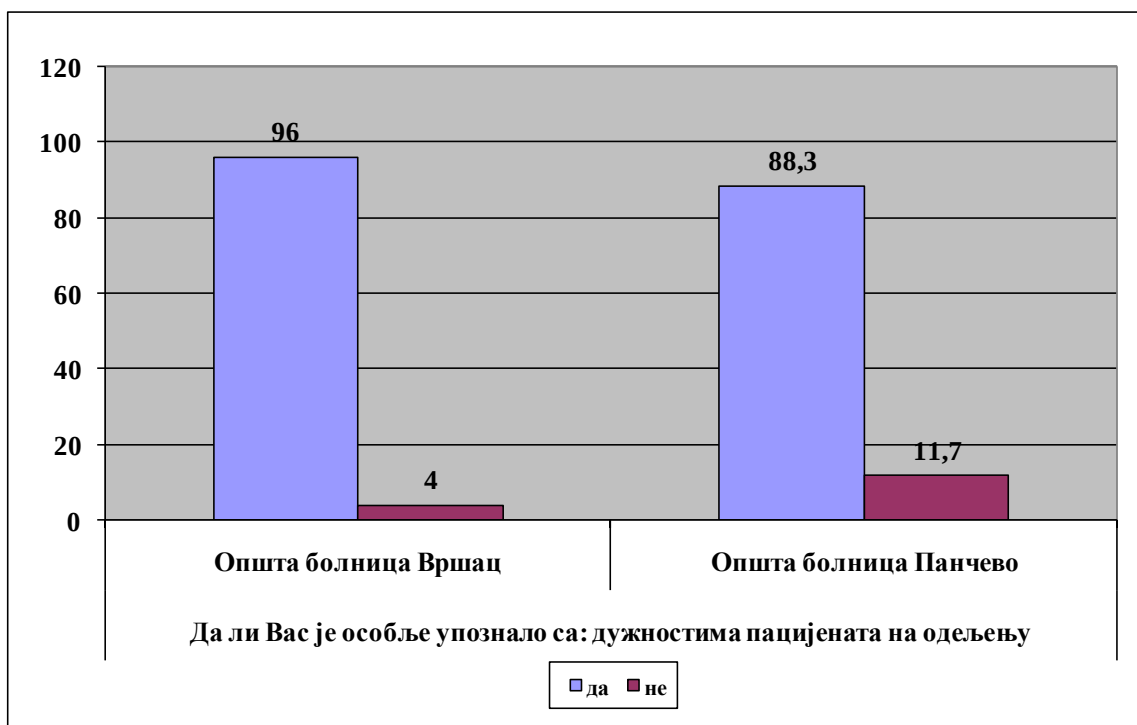
Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама током пријема и отпуста из болнице (општи утисак приликом отпуста), износи 4,65 и виша је у односу на предходну годину (4,61), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,52.



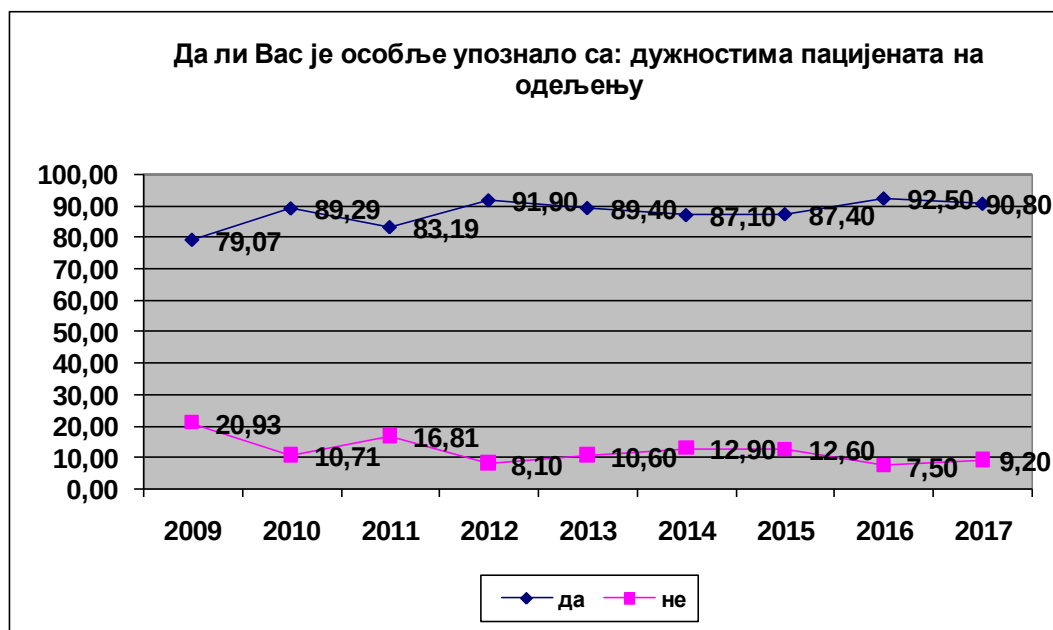
Већину анкетираних корисника на одељењима хирургије је особље упознало са правом на сагласност за предложену процедуру (100% у Општој болници у Вршцу и 87,7% у Општој болници у Панчеву).



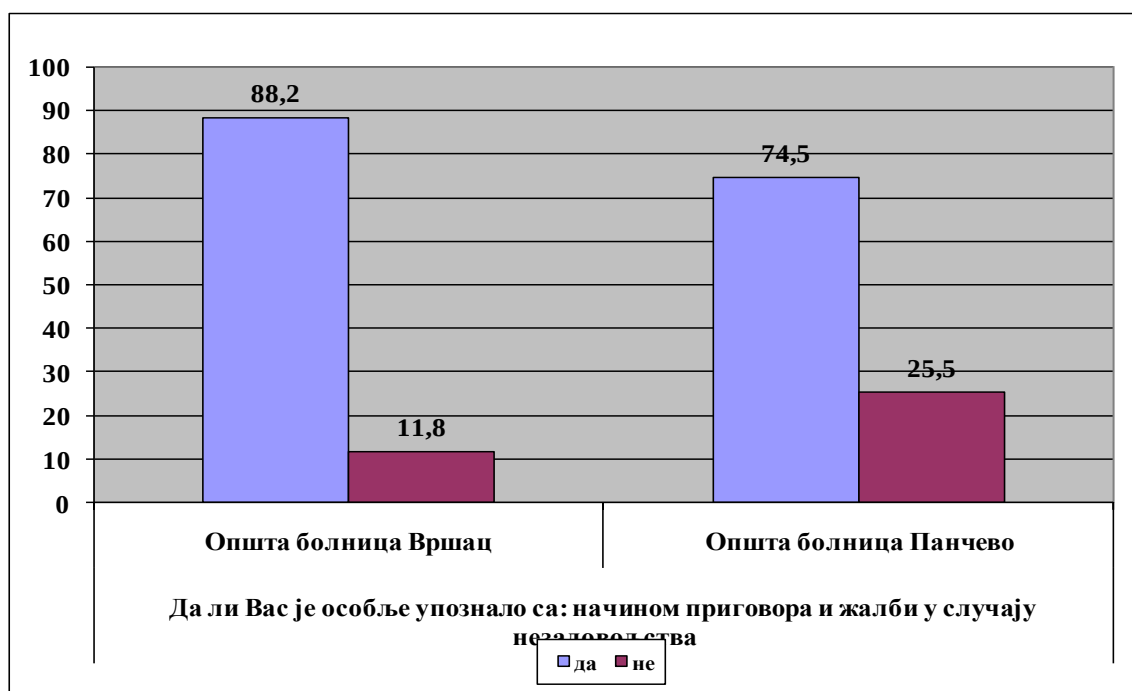
У периоду од 2009-2017. године смањен је проценат анкетираних корисника са хируршких одељења обе болнице, који нису упознати са правом на сагласност за предложену процедуру (са 12,9% на 8,4%).



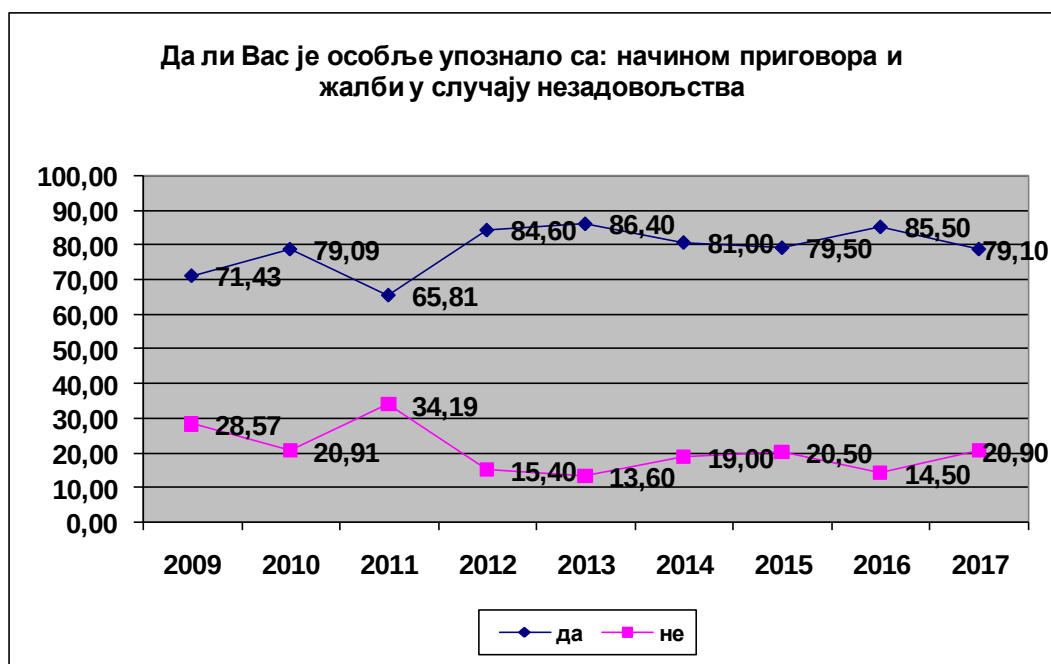
Већину анкетираних корисника на одељењима хирургије је особље упознало са дужностима пацијената на одељењу (96% у Општој болници у Вршцу и 88,3% у Општој болници у Панчеву). У Општој болници у Панчеву 11,7% пацијената није упознато са својим дужностима на одељењу, а у Општој болници у Вршцу 4%.



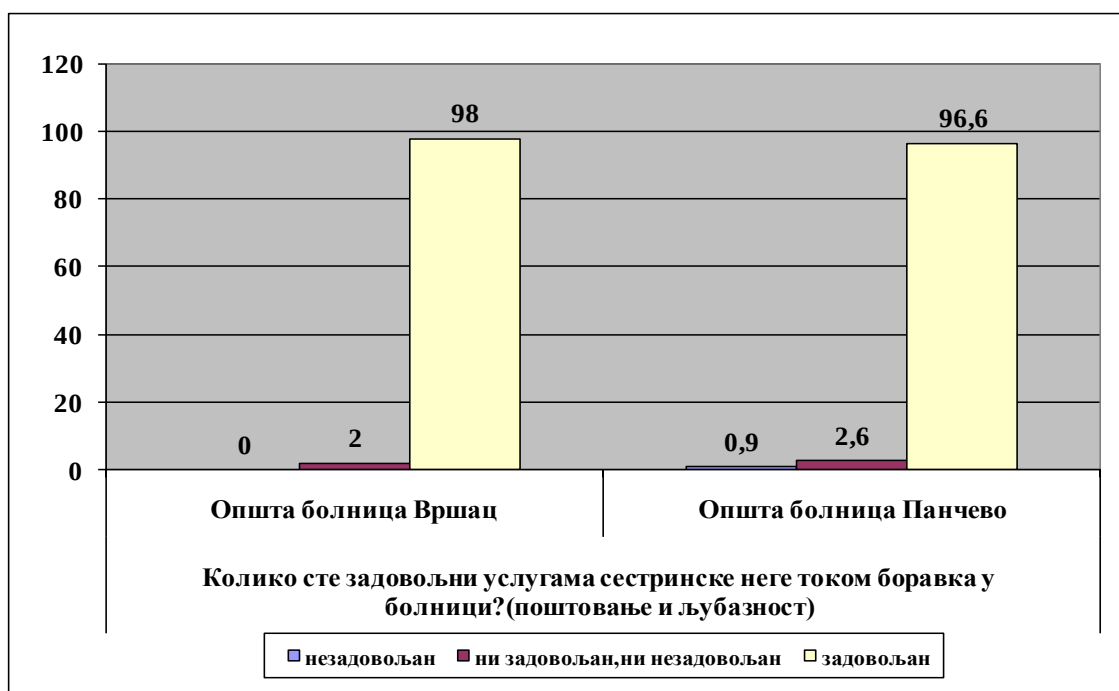
У периоду од 2009-2017. године смањен је проценат анкетираних корисника са хируршких одељења обе болнице, који нису упознати са дужностима пацијената на одељењу (са 20,9% на 9,2%).



Већину анкетираних корисника на одељењима хирургије је особље упознало са начином приговора и жалби у случају незадовољства (88,2%) у Општој болници у Вршцу и 74,5% у Општој болници у Панчеву), а 25,5% анкетираних корисника у Општој болници у Панчеву није упознато са начином приговора и жалби у случају незадовољства, као и 11,8% у Општој болници у Вршцу.



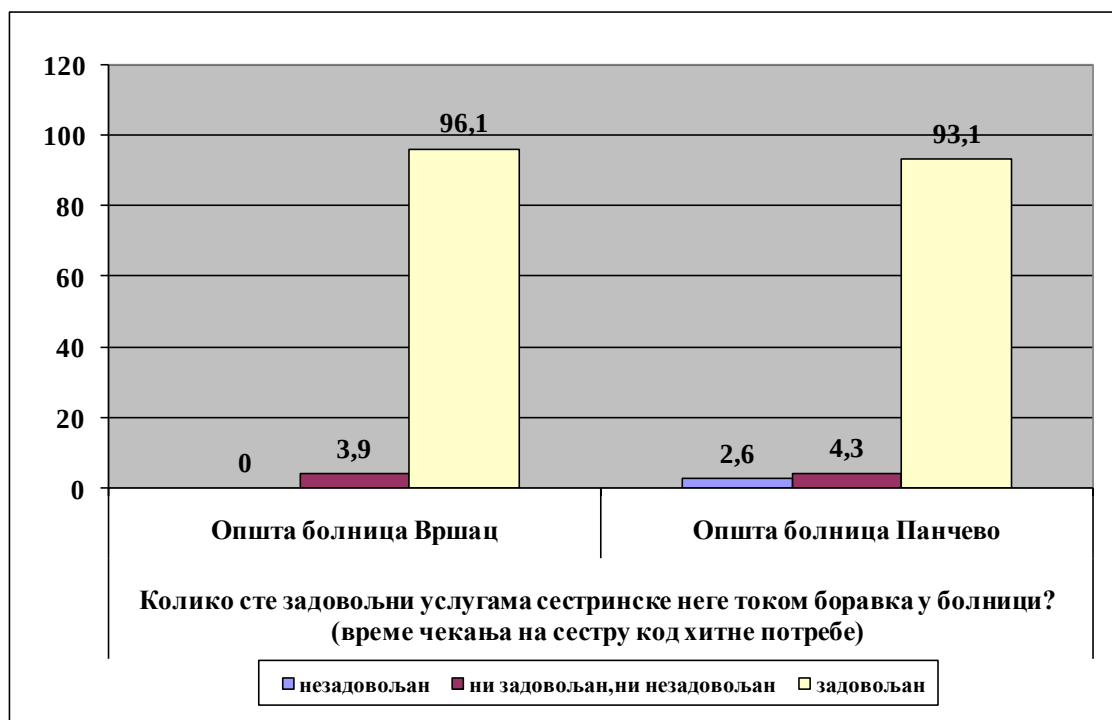
У периоду од 2009-2017. године смањен је проценат анкетираних корисника са хируршких одељења обе болнице, који нису упознати са начином приговора и жалби у случају незадовољства (са 28,6% на 20,9%).



Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна поштовањем и љубазношћу сестара, током боравка у болници (98% у Општој болници у Вршцу и 96,6% у Општој болници у Панчеву).



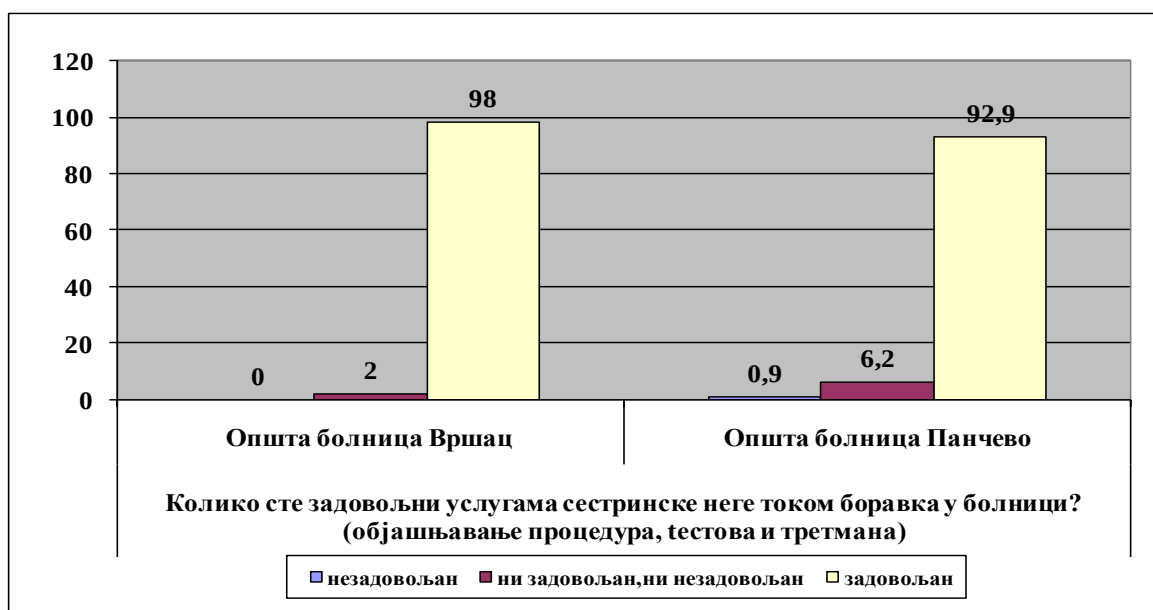
Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама сестринске неге током боравка у болници (поштовање и љубазност), износи 4,62, нижа је у односу на предходну годину (4,68), а виша у односу на 2009. годину, када је износила 4,58.



Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна временом чекања сестара кад су им хитно потребне, током боравка у болници (96,1% у Општој болници у Вршцу и 93,1% у Општој болници у Панчеву).



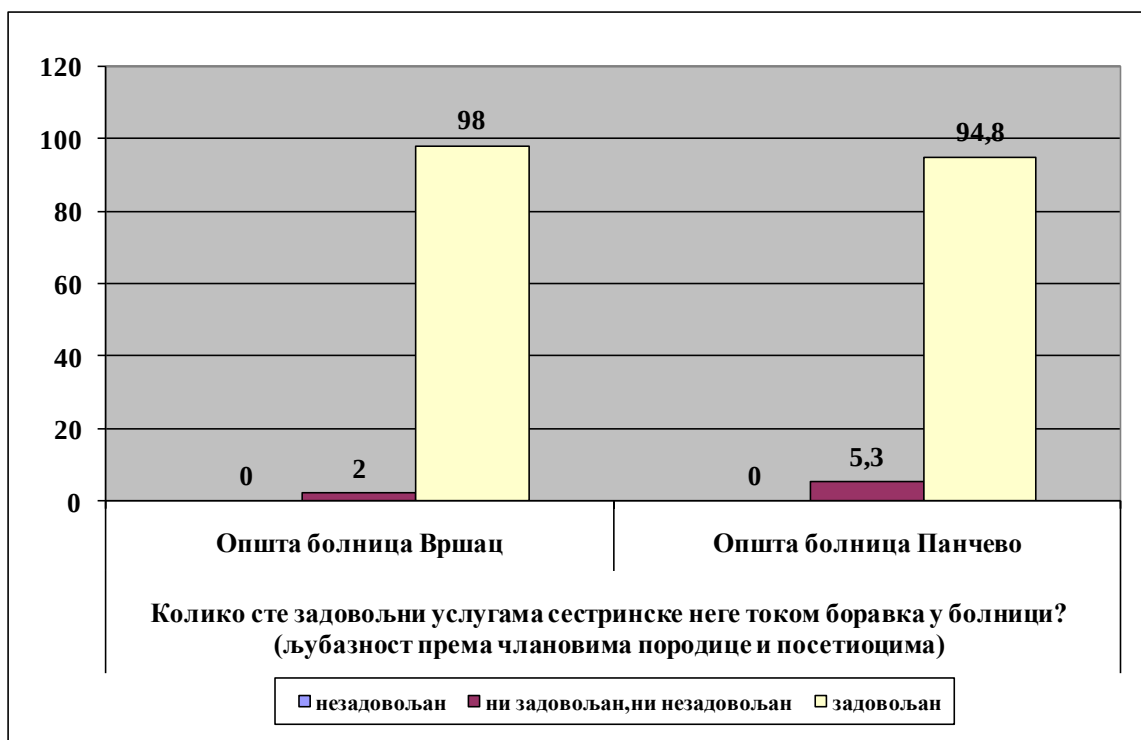
Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама сестринске неге током боравка у болници (време чекања на сестру код хитне потребе) износи 4,57 и нижа је у односу на предходну годину (4,67), а виша у односу на 2009. годину, када је износила 4,46.



Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна објашњењима сестара што се тиче процедура, тестова и третмана, током боравка у болници (98% у Општој болници у Вршцу и 92,9% у Општој болници у Панчеву).



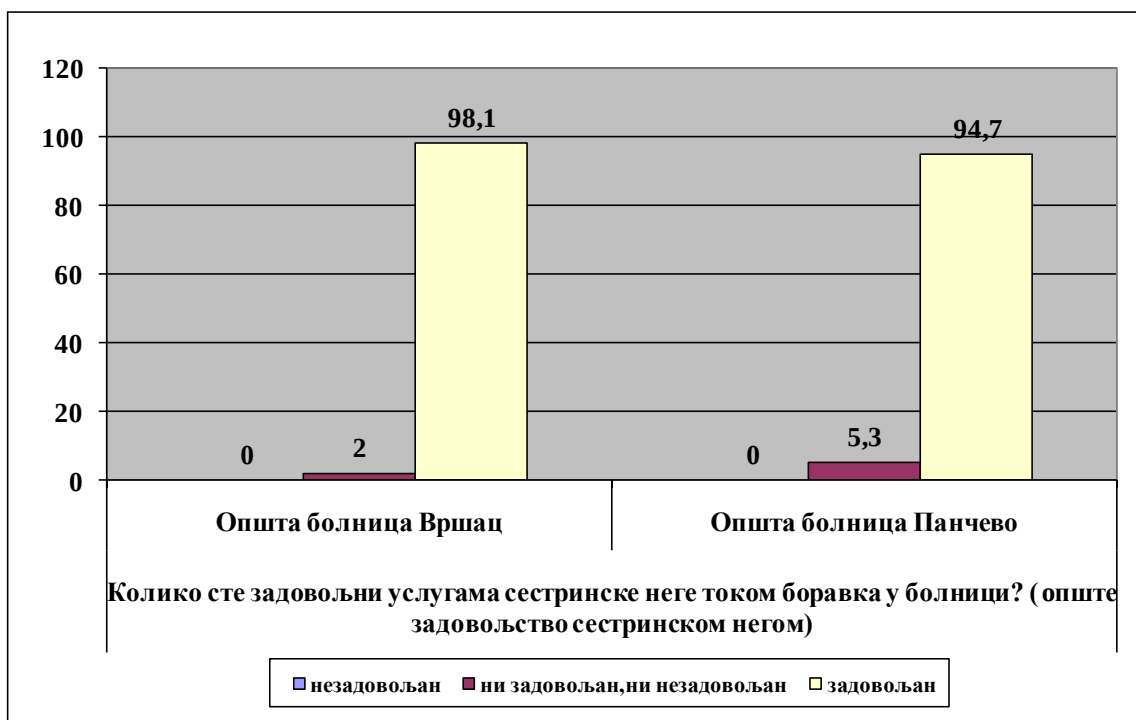
Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама сестринске неге током боравка у болници (објашњавање процедура, тестова и третмана) износи 4,63 и незнатно је нижа у односу на предходну годину (4,64), а виша у односу на 2009. годину, када је износила 4,49.



Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна љубазношћу сестара према члановима породице и посетиоцима, током боравка у болници (98% у Општој болници у Вршцу и 94,8 % у Општој болници у Панчеву).



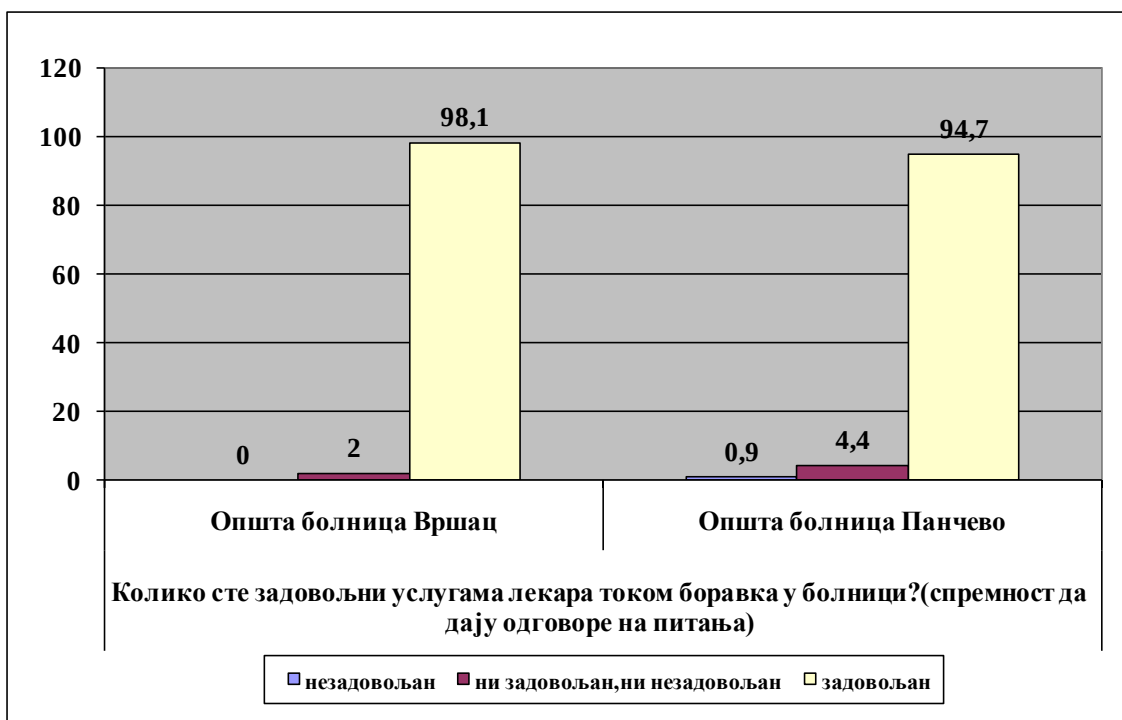
Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама сестринске неге током боравка у болници (љубазност према члановима породице и посетиоцима) износи 4,66 и нижа је у односу на предходну годину (4,67), а виша је у односу на 2009. годину, када је износила 4,50.



Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна сестринском негом, током боравка у болници (98,1% у Општој болници у Вршцу и 94,7% у Општој болници у Панчеву).



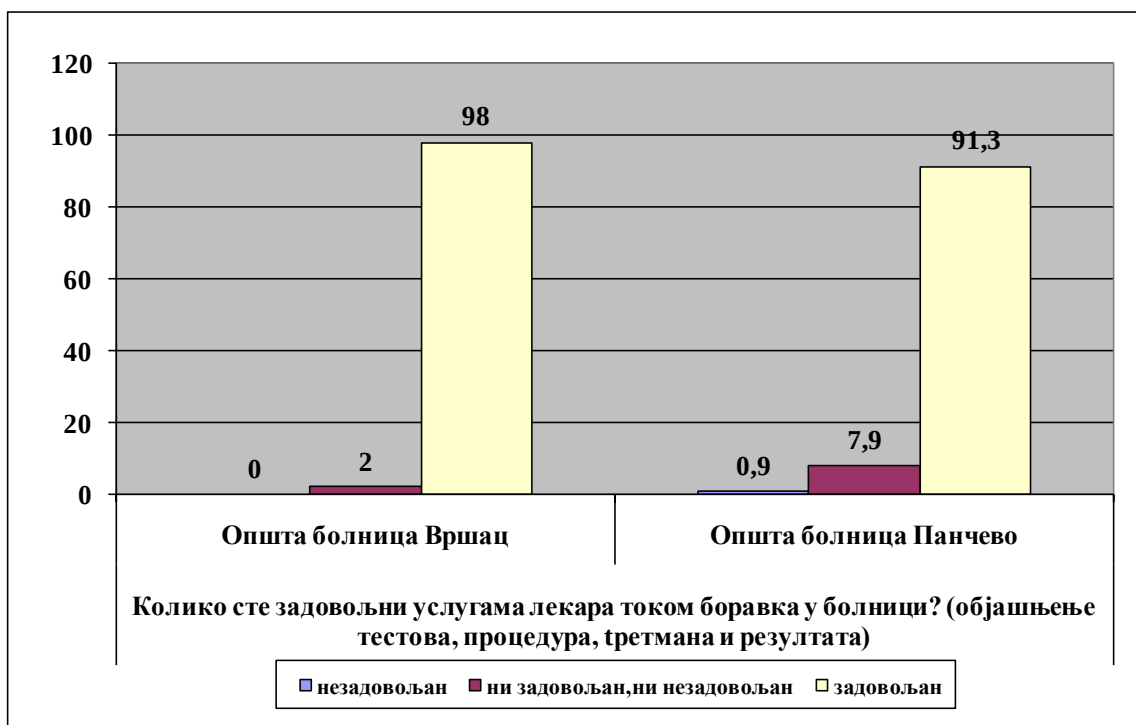
Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама сестринске неге током боравка у болници (опште задовољство сестринском негом) износи 4,69 и нешто је нижа у односу на предходну годину (4,72), а виша у односу на 2009. годину, када је износила 4,64.



Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна спремношћу лекара да дају одговоре на питања, током боравка у болници (98,1% у Општој болници у Вршцу и 94,7% у Општој болници у Панчеву).



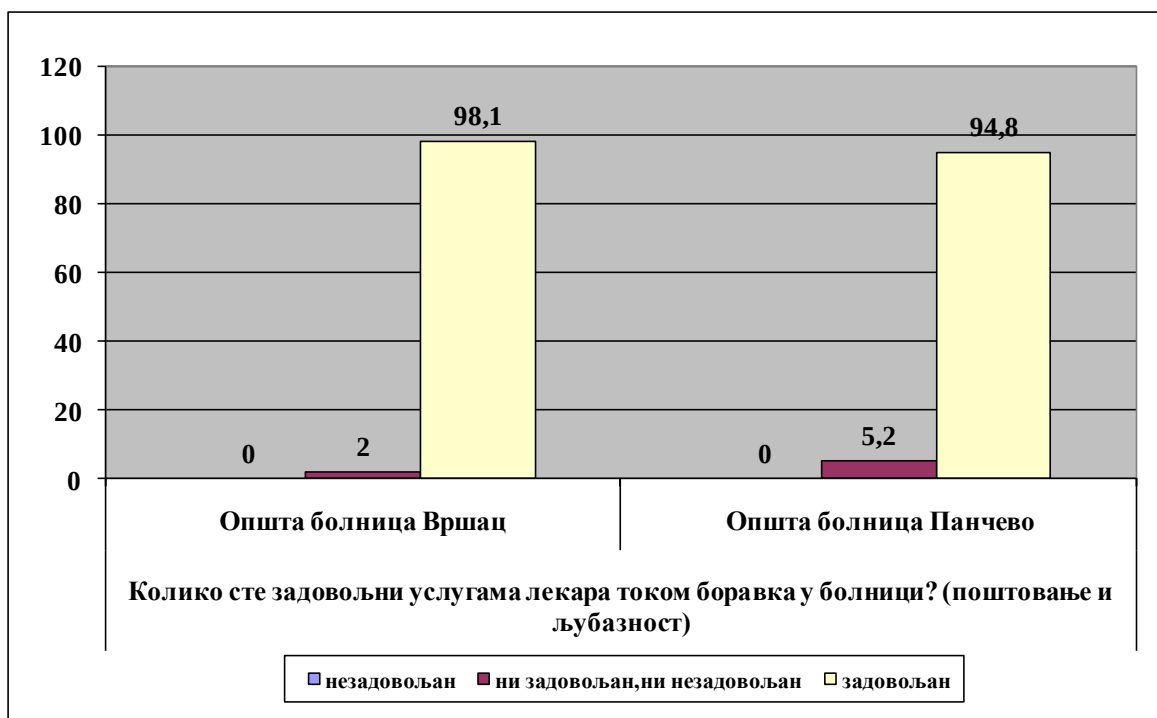
Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама лекара током боравка у болници (спремност да дају одговоре на питања), износи 4,64 и иста је као и предходне године (4,64), а виша него у 2009. години, када је износила 4,45.



Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна објашњењима лекара што се тиче тестова, процедура, третмана и резултата, током боравка у болници (98% у Општој болници у Вршцу и 91,3% 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 4,59 и виша је у односу на предходну годину (4,58), као и 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 (98,1% у Општој болници у Вршцу и 94,8% у Општој болници у Панчеву).



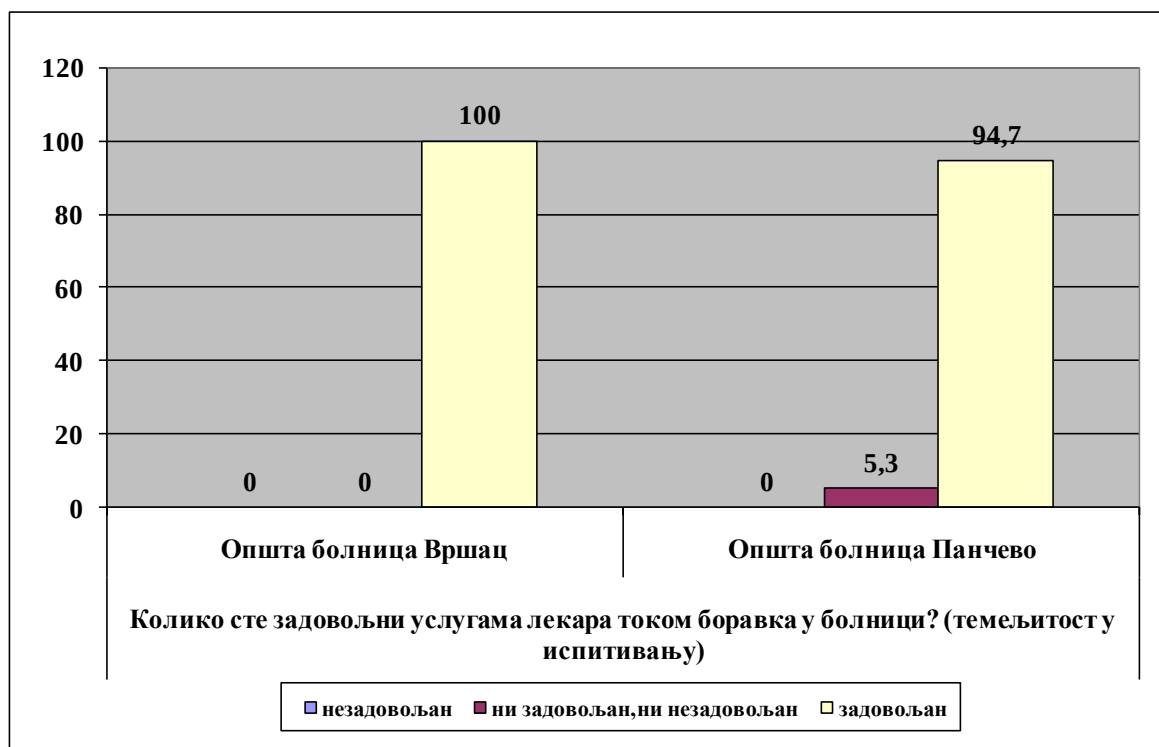
Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама лекара током боравка у болници (поштовање и љубазност), износи 4,69 и незнатно је нижа у односу на предходну годину (4,70), а виша је у односу на 2009. годину, када је износила 4,55.



Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна способношћу лекара за дијагностиковање здравствених проблема, током боравка у болници (98,1% у Општој болници у Вршцу и 93,8% у Општој болници у Панчеву).



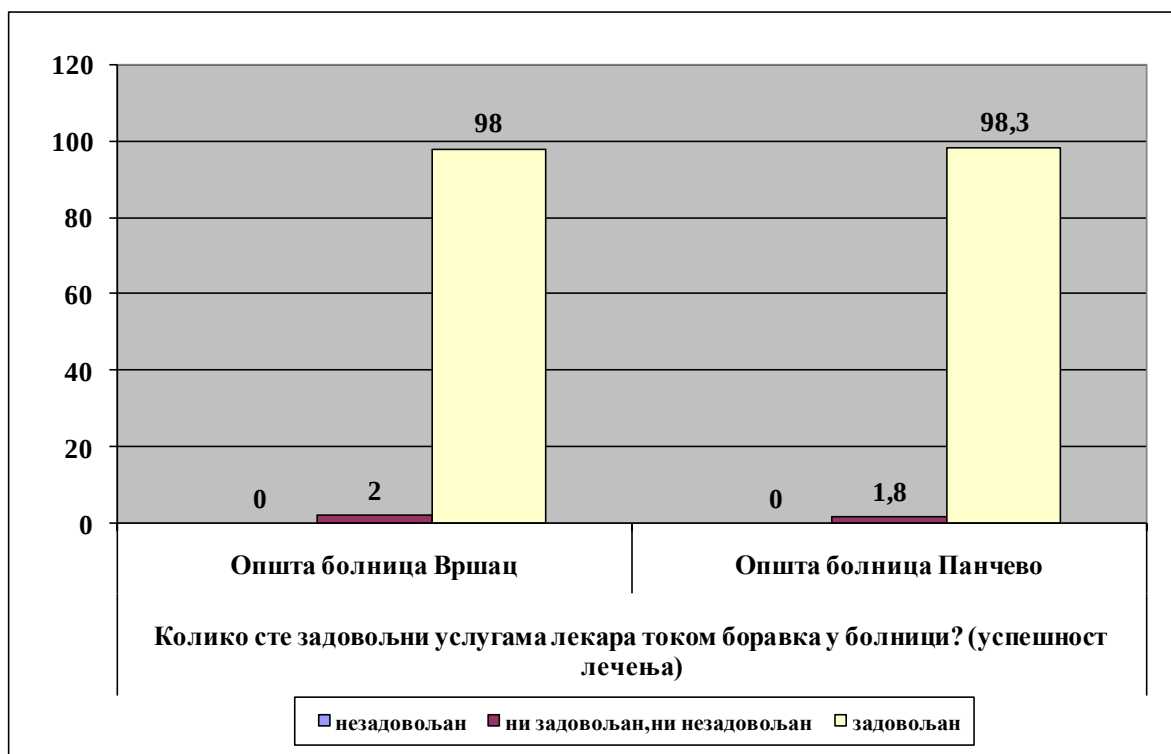
Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама лекара током боравка у болници (способност дијагностиковања здравствених проблема), износи 4,66 и иста је као и у предходној години, а виша у односу на 2009. годину, када је износила 4,51.



Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна темељитошћу у испитивању ординирајућих лекара током боравка у болници (100% у Општој болници у Вршцу и 94,7% у Општој болници у Панчеву).



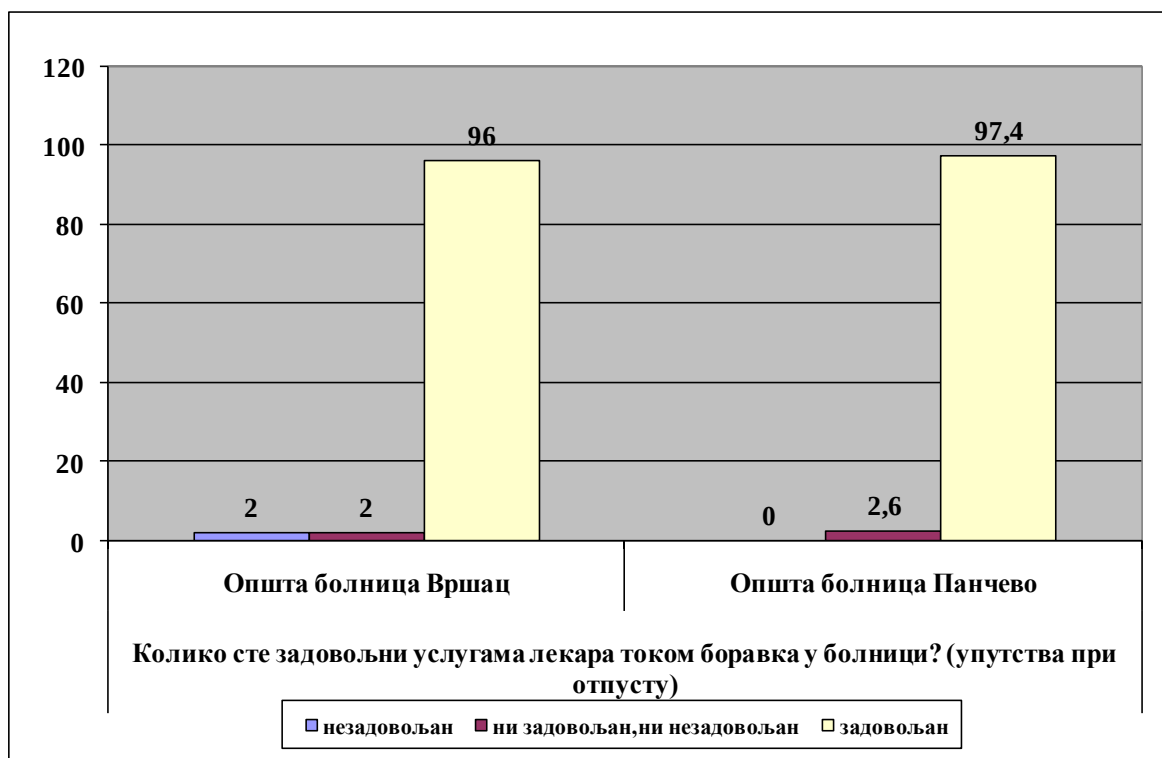
Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, темељитошћу у испитивању ординирајућих лекара током боравка, износи 4,67 и виша је у односу на предходну годину (4,65), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,40.



Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна успешношћу лечења, током боравка у болници (98% у Општој болници у Вршцу и 98,3% у Општој болници у Панчеву).



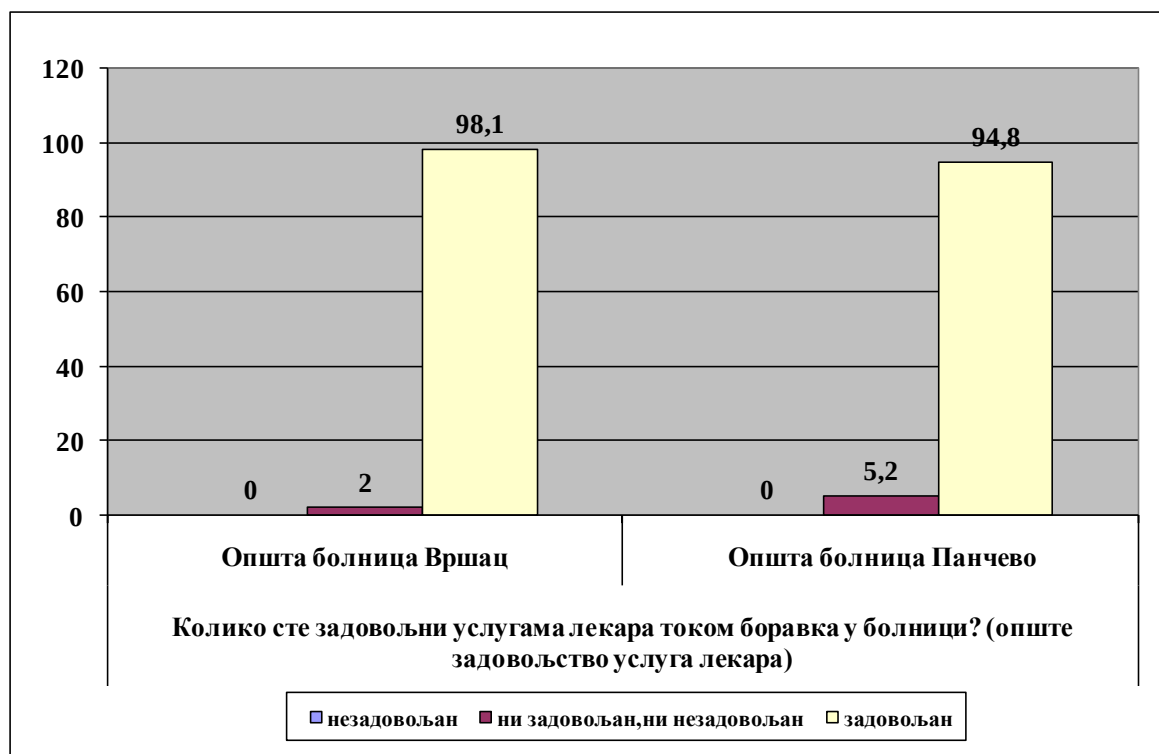
Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама лекара током боравка у болници (успешност лечења), износи 4,71 и незнатно је виша је у односу на предходну годину (4,70), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,51.



Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна упутствима лекара добијеним при отпусту (96% у Општој болници у Вршцу и 97,4% у Општој болници у Панчеву).



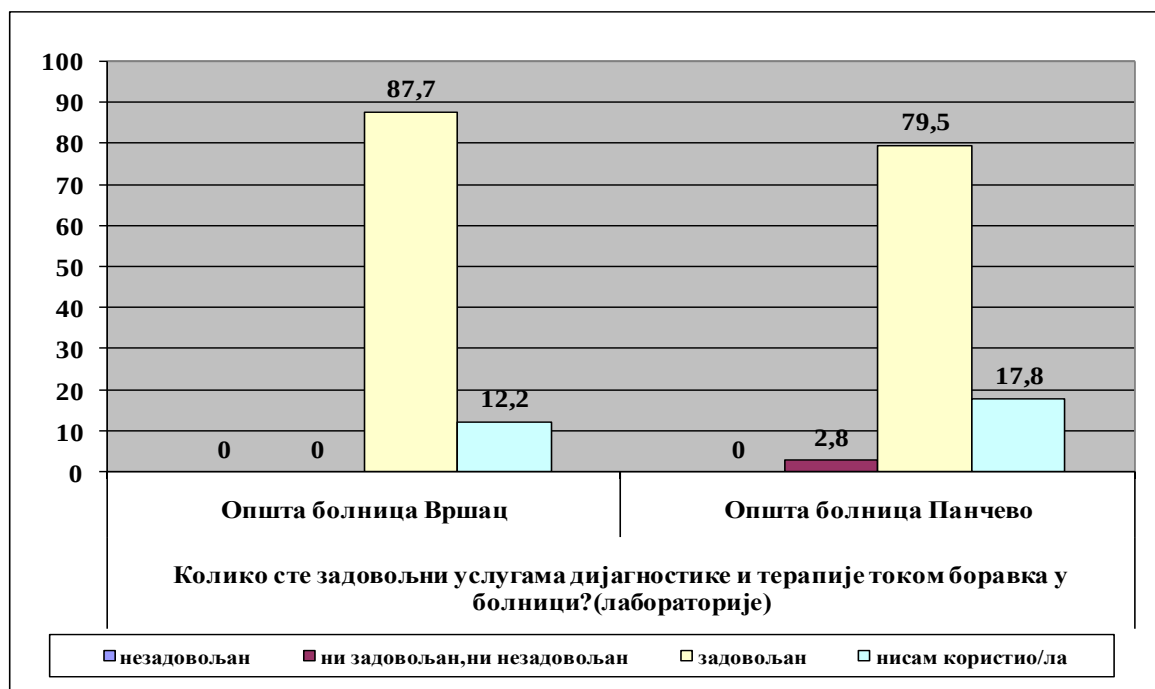
Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама лекара током боравка у болници (упутства при отпусту), износи 4,68 и иста је као и предходне године (4,68), а виша у односу на 2009. годину, када је износила 4,47.



Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна услугама лекара, током боравка у болници (98,1% у Општој болници у Вршцу и 94,8% у Општој болници у Панчеву).



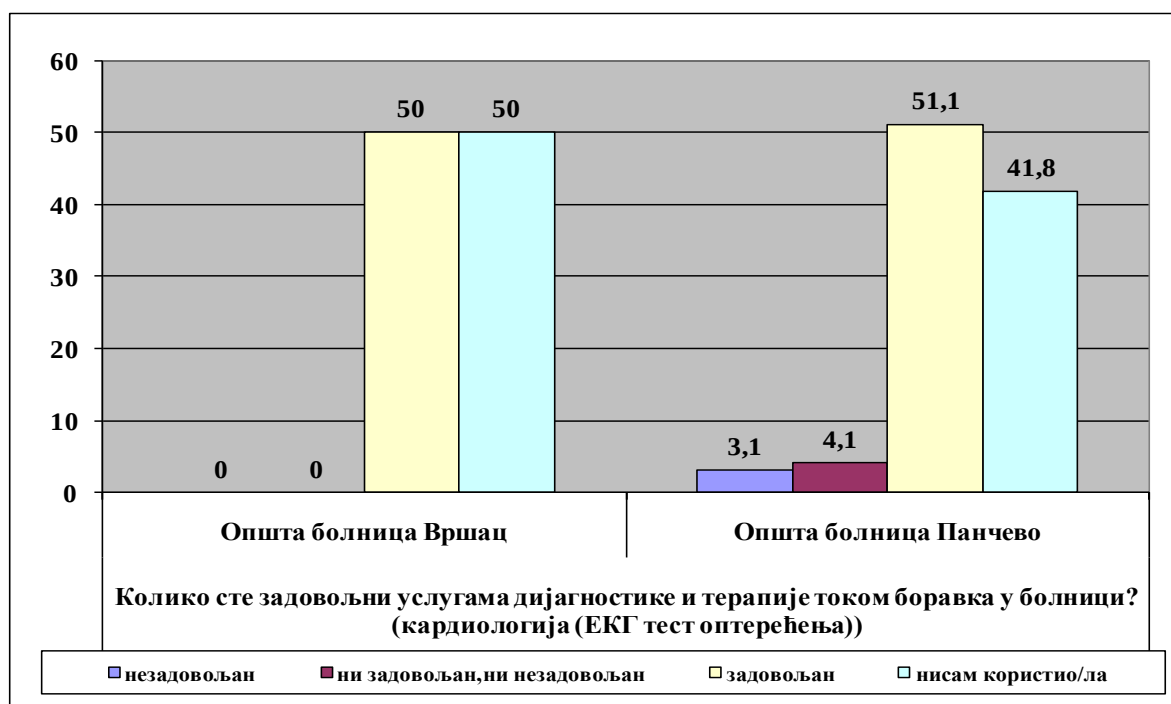
Просечна оцена за опште задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама лекара током боравка у болници, износи 4,71 и незнатно је виша је у односу на предходну годину (4,70), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,51.



Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна лабораторијским услугама, током боравка у болници 87,7% у Општој болници Вршац и 79,5% у Општој болници Панчево.



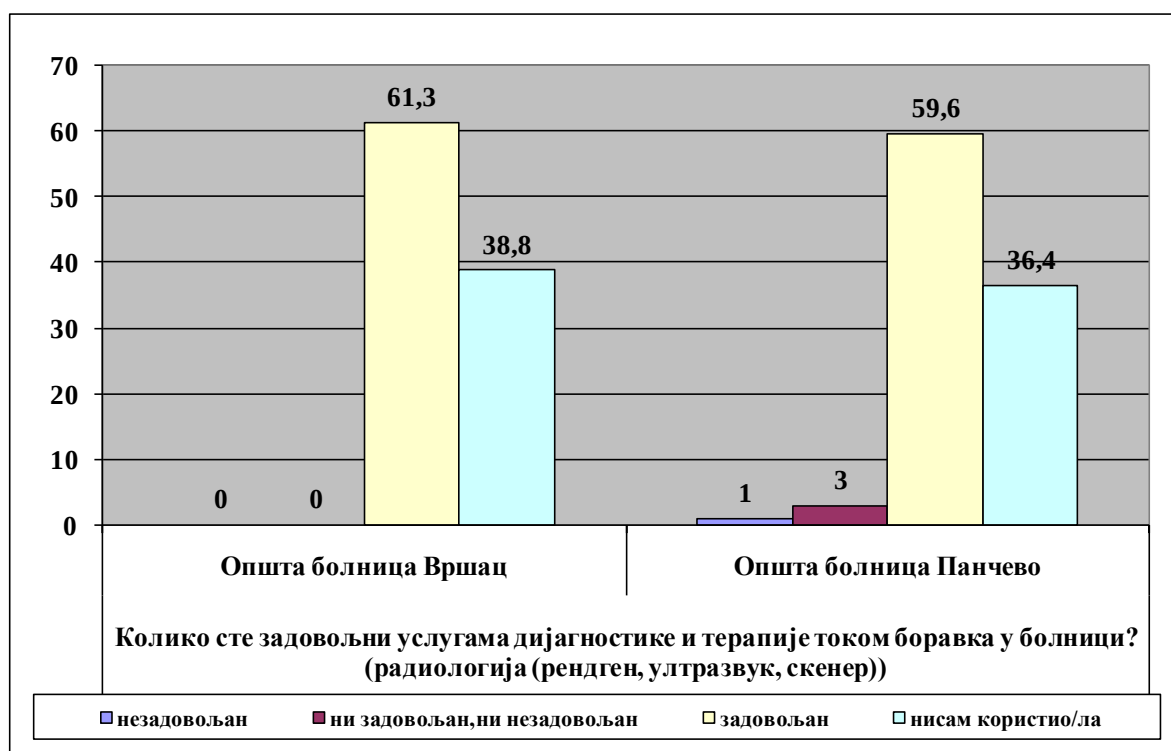
Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама дијагностике и терапије у болници (лабораторија), износи 4,78 и виша је у односу на предходну годину (4,75), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,54.



Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна интернистичким дијагностичким услугама, током боравка у болници (50% у Општој болници у Вршцу и 51,1% у Општој болници у Панчеву).



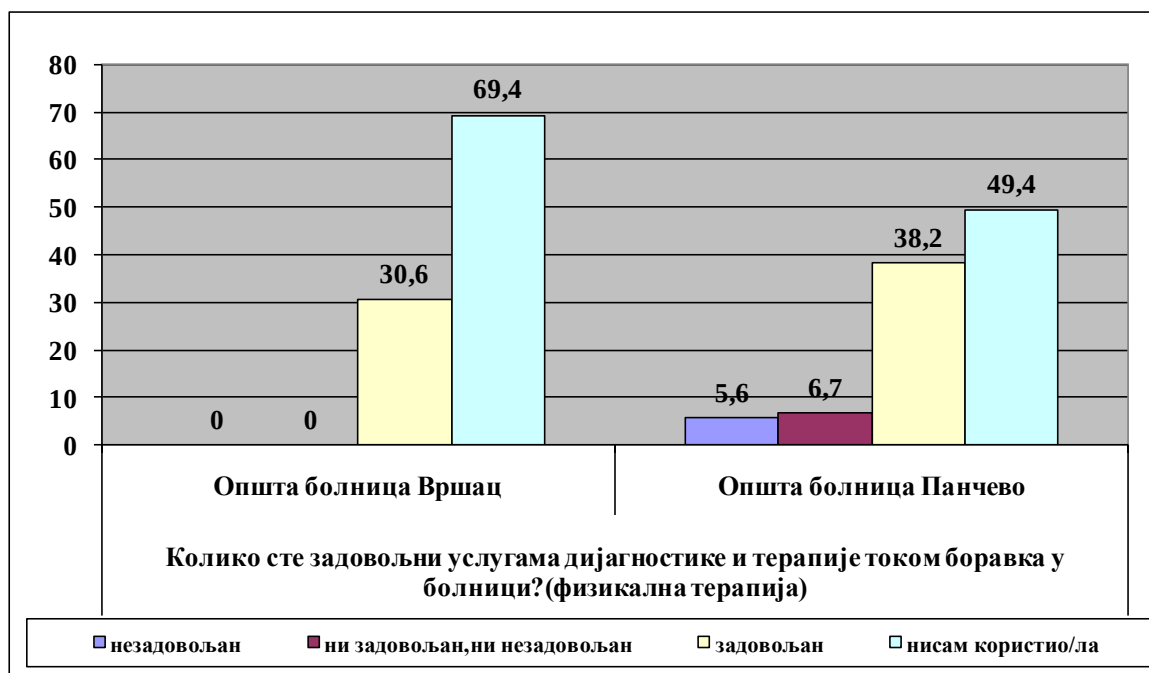
Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама дијагностике и терапије у болници (кардиологија, ЕКГ, тест оптерећења), износи 5,13 и незнатно је виша односу на предходну годину (5,08), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,57.



Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна радиолошким услугама, током боравка у болници (61,3% у Општој болници у Вршцу и 59,6% у Општој болници у Панчеву).



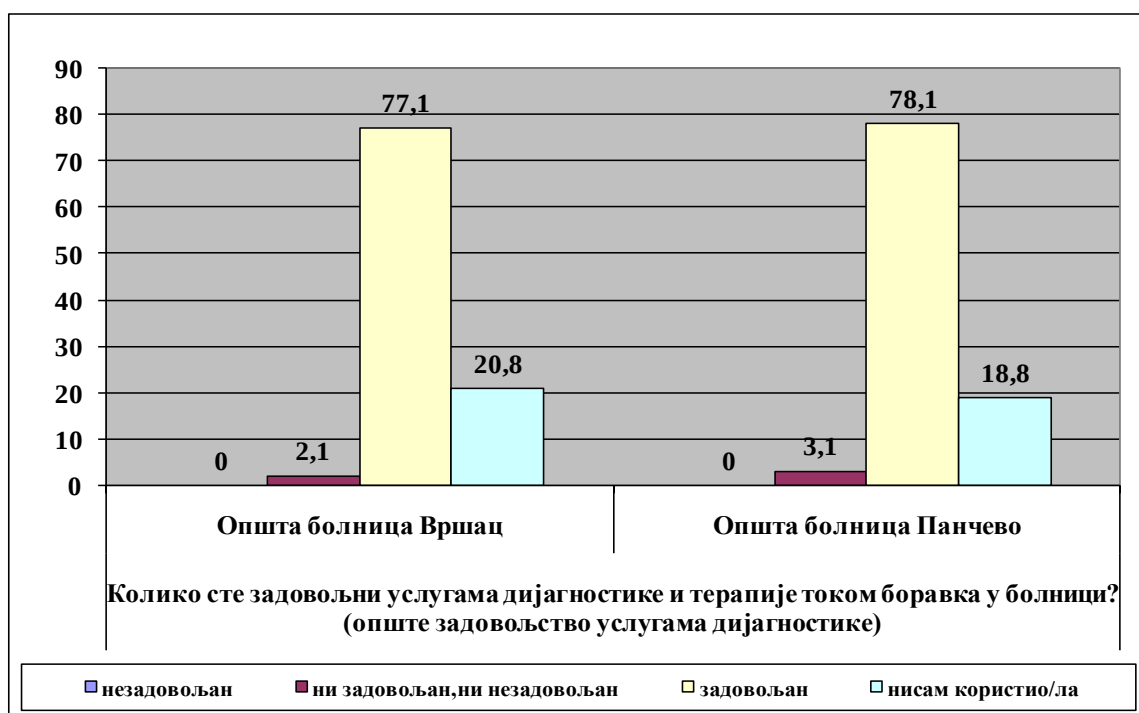
Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама дијагностике и терапије у болници (ртг, ултразвук и скенер), износи 5,08 и незнатно је виша је у односу на предходну годину (5,07), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,53.



Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије није користила услуге физикалне медицине и рехабилитације током боравка у болници (69,4% у Општој болници у Вршцу и 49,4% у Општој болници у Панчеву), а 30,6% анкетираних у Вршцу и 38,2% у Панчеву је задовољно услугама физикалне медицине.



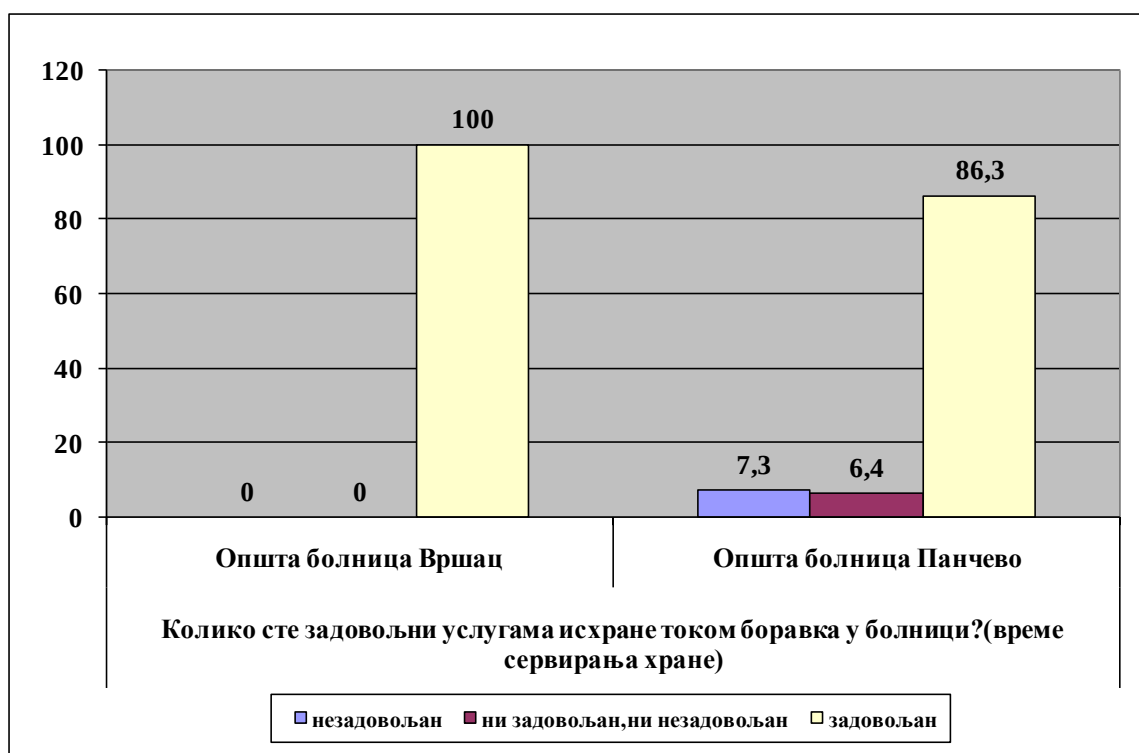
Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице услугама дијагностике и терапије у болници (физикална терапија), износи 5,23, нижа је у односу на 2016. годину (5,38), а виша у односу на 2009. годину, када је износила 4,49.



Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна дијагностичким и терапијским услугама, током боравка у болници (77,1% у Општој болници у Вршцу и 78,1% у Општој болници у Панчеву).



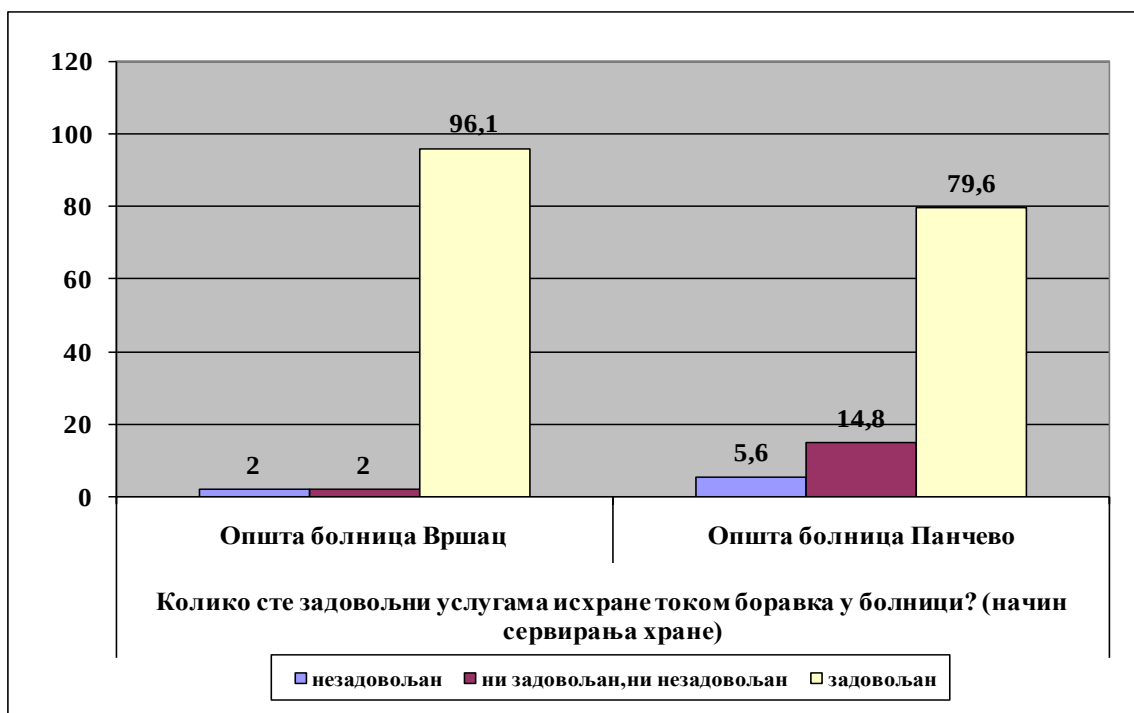
Просечна оцена за опште задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама дијагностике и терапије у болници, износи 4,85 и виша је у односу на предходну годину (4,72), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,46.



Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна временом сервирања хране, током боравка у болници (100% у Општој болници у Вршцу и 86,3% у Општој болници у Панчеву), док се 6,4% анкетираних у Општој болници у Панчеву изјаснило неутрално када је у питању време сервирања хране, а 7,3% анкетираних је било незадовољно.



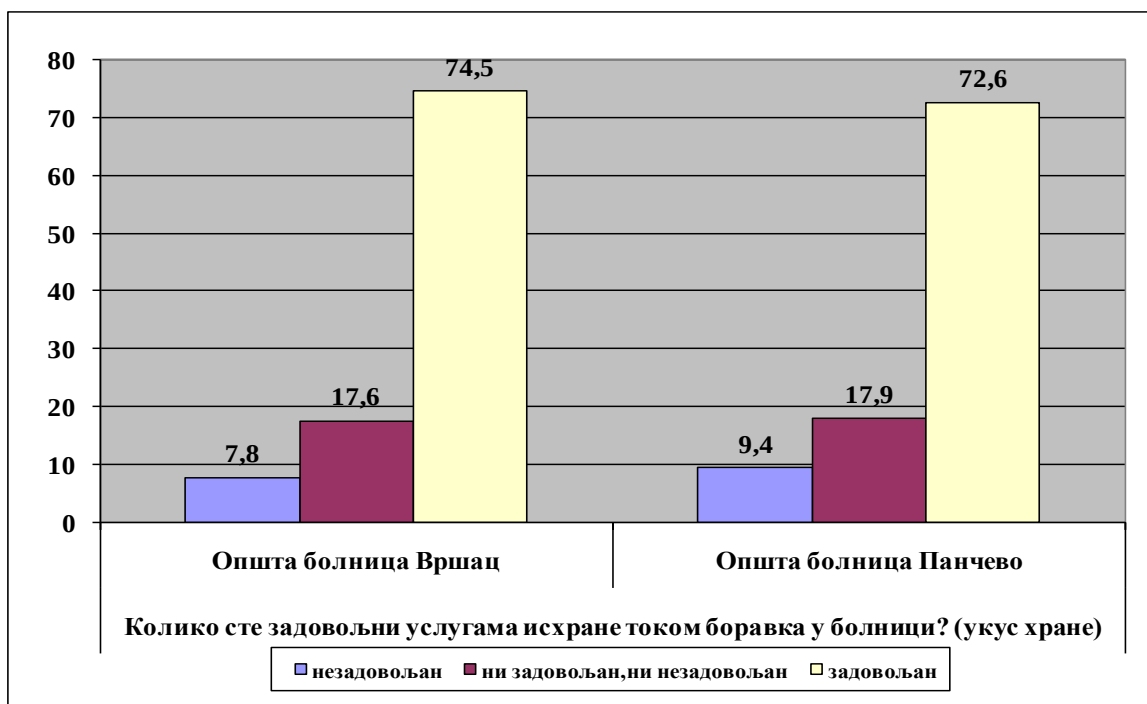
Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама исхране током боравка у болници (време сервирања хране), износи 4,30, нижа је у односу на предходну годину (4,32), а виша у односу на 2009. годину, када је износила 4,14.



Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна начином сервирања хране током боравка у болници (96,1% у Општој болници у Вршцу и 79,6% у Општој болници у Панчеву).



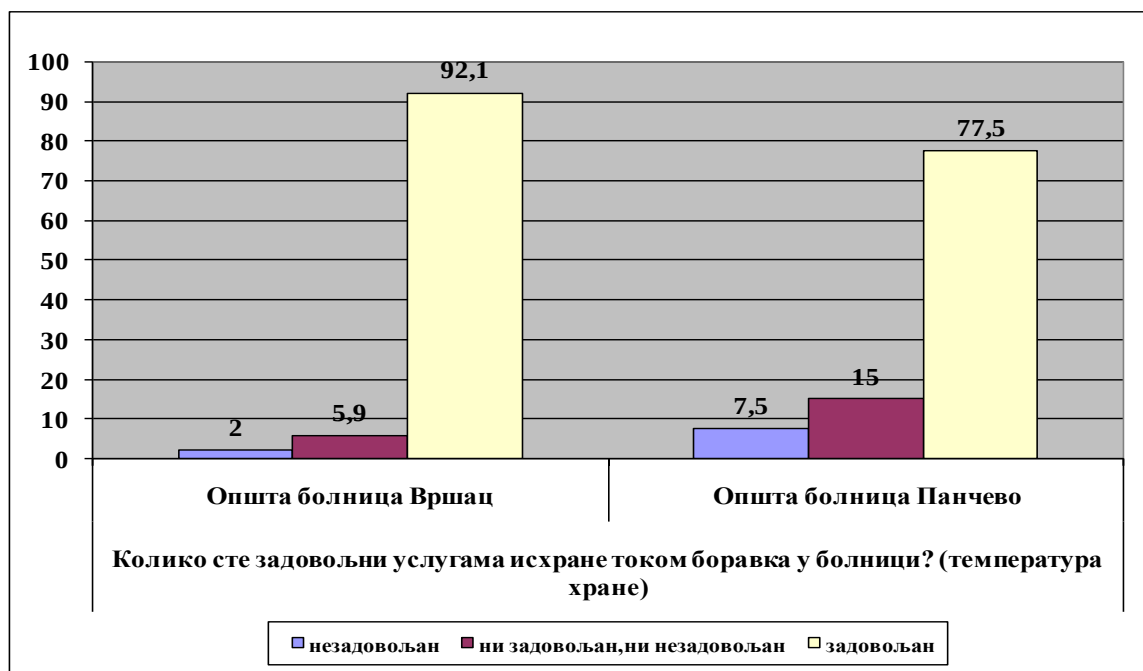
Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама исхране током боравка у болници (начин сервирања хране), износи 4,24 и незнатно је нижа у односу на предходну годину (4,25), и виша у односу на 2009. годину, када је износила 4,09.



Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна укусом хране, током боравка у болници (74,5% у Општој болници у Вршцу и 72,6% у Општој болници у Панчеву). У Општој болници у Панчево 9,4% анкетираних корисника је незадовољно укусом хране, док је по истом питању незадовољно 7,8% анкетираних у Општој болници Вршац.



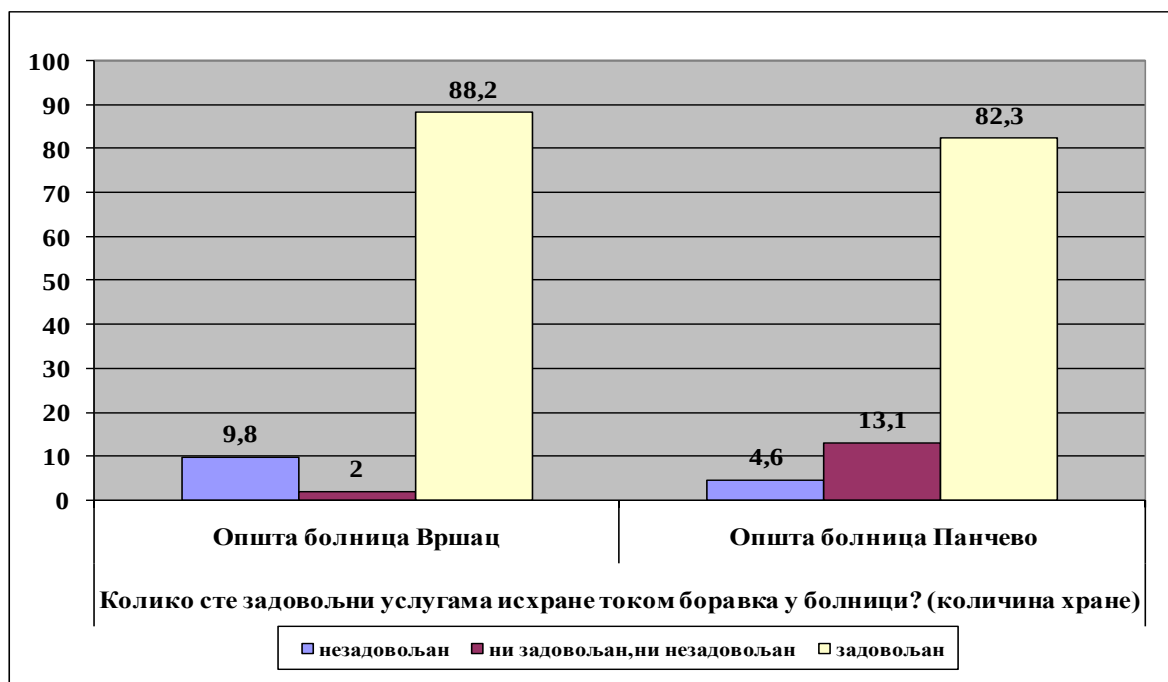
Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама исхране током боравка у болници (укус хране), износи 3,99 и виша је у односу на предходну годину (3,91), и виша у односу на 2009. годину, када је износила 3,77.



Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна температуром хране, током боравка у болници (92,1% у Општој болници у Вршцу и 77,5% у Општој болници у Панчеву). 2% анкетираних корисника у Општој болници Вршац је незадовољно температуром хране, а 7,5% у Општој болници Панчево.



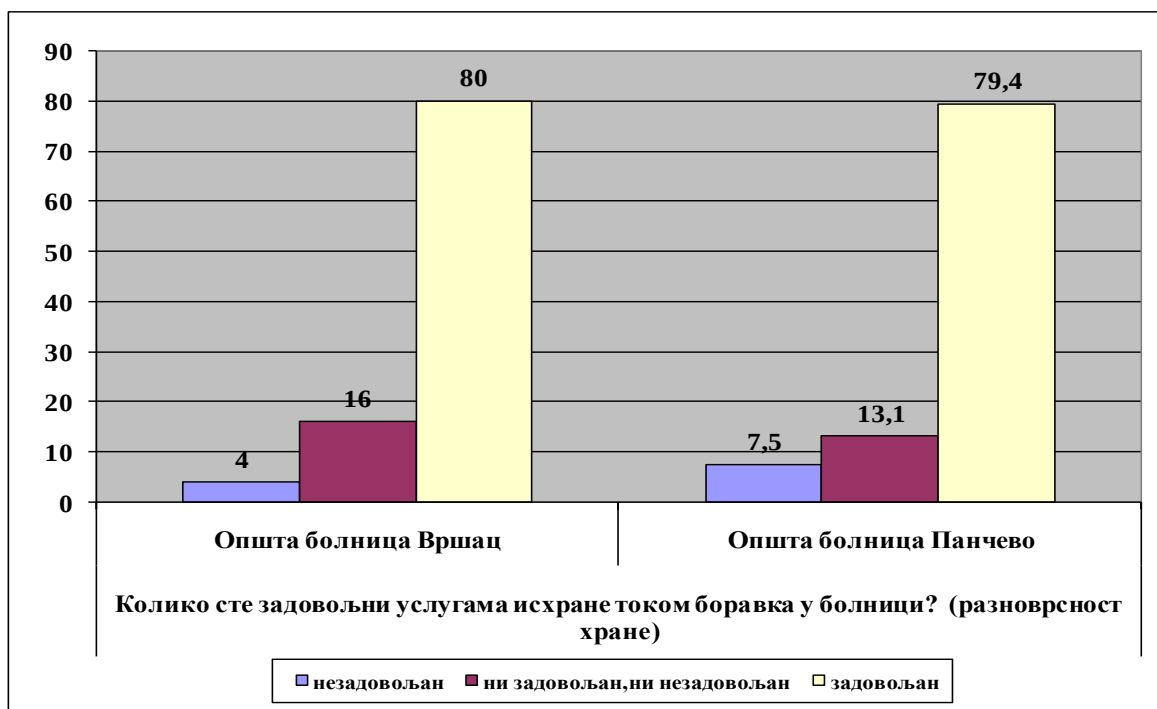
Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама исхране током боравка у болници (температура хране), износи 4,18 и виша је у односу на предходну годину (4.0), као и у односу на 2009. годину, када је износила 3,90.



Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна количином хране, током боравка у болници (88,2% у Општој болници у Вршцу и 82,3% у Општој болници у Панчеву).



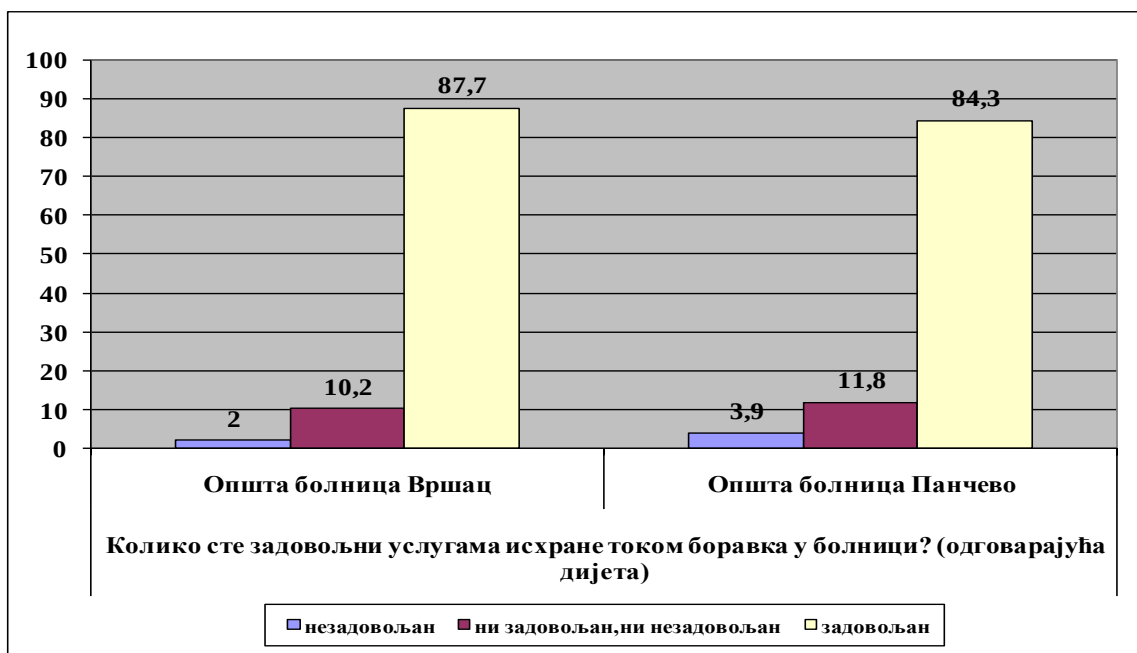
Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама исхране током боравка у болници (количина хране), износи 4,2 и виша је у односу на предходну годину (4,12), као и у односу на 2009. годину, када је имала вредност 3,92.



Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна разноврсношћу хране, током боравка у болници (80% у Општој болници у Вршцу и 79,4% у Општој болници у Панчеву). 4% анкетираних корисника у Општој болници у Вршцу је незадовољно разноврсношћу хране, а 7,5% у Општој болници Панчево.



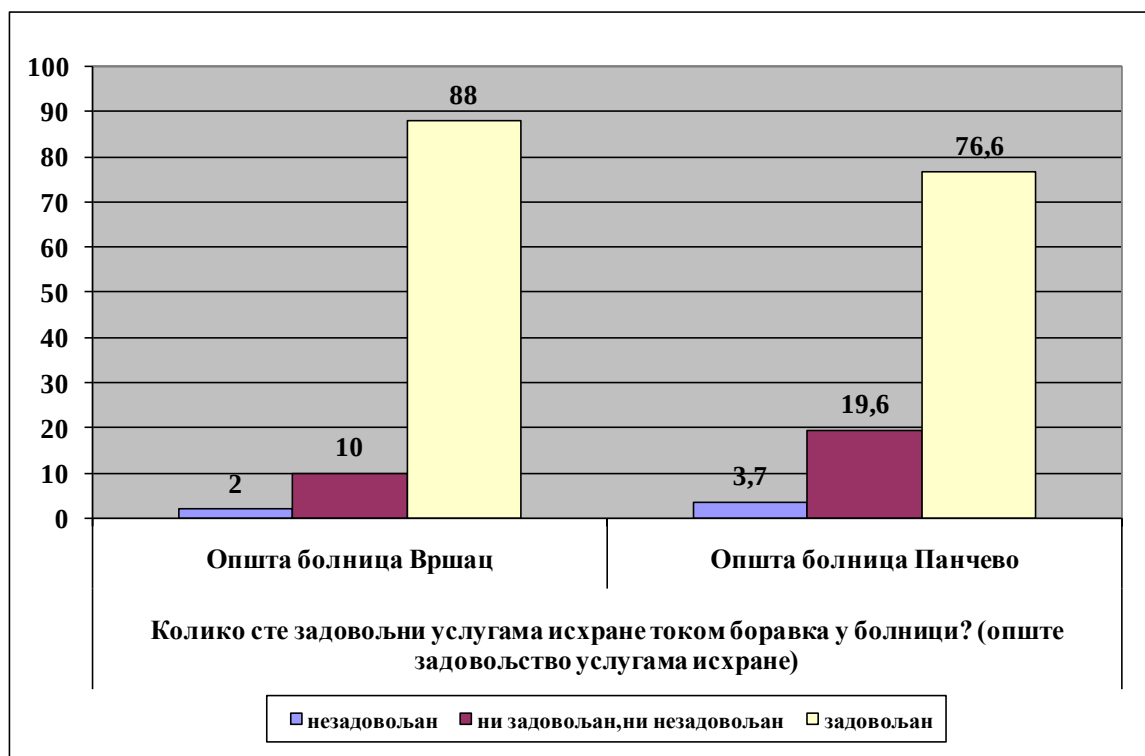
Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама исхране током боравка у болници (разноврсност хране), износи 4,13 и виша је у односу на предходну годину (3,97), као и у односу на 2009. годину, када је износила 3,80.



Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна одговарајућом дијетом, током боравка у болници (87,7% у Општој болници у Вршцу и 84,3% у Општој болници у Панчеву).



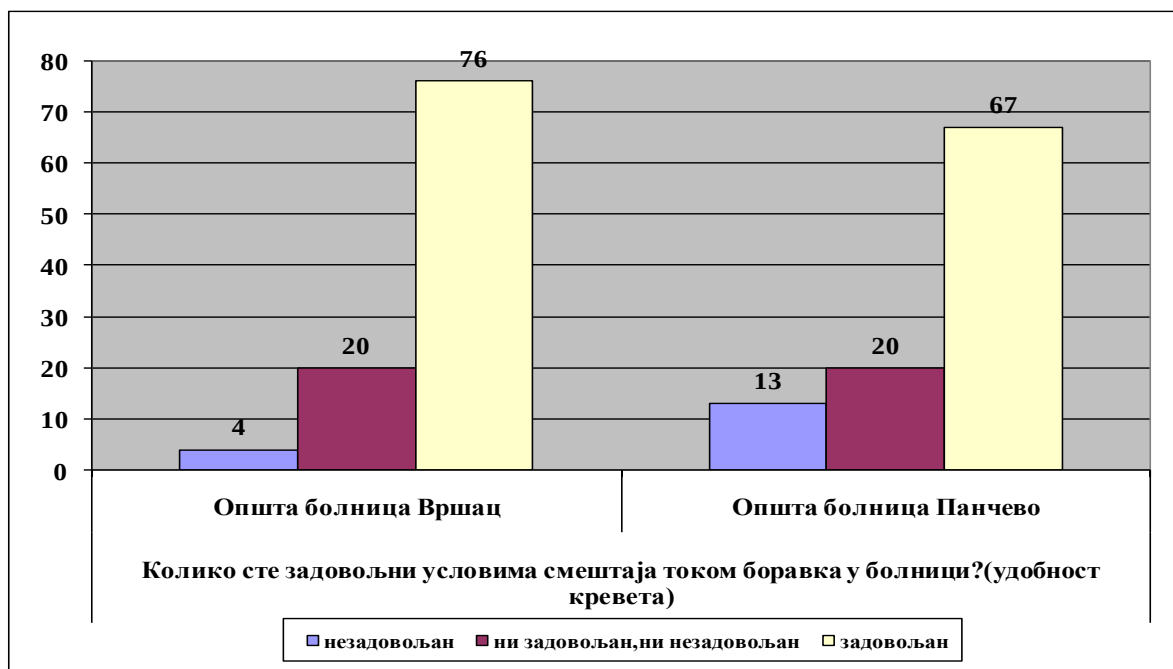
Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама исхране током боравка у болници (одговарајућа дијета), износи 4,30 и виша је у односу на предходну годину (4,20), и виша у односу на 2009. годину, када је износила 4,02.



Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна исхраном, током боравка у болници (88% у Општој болници у Вршцу и 76,6% у Општој болници у Панчеву).



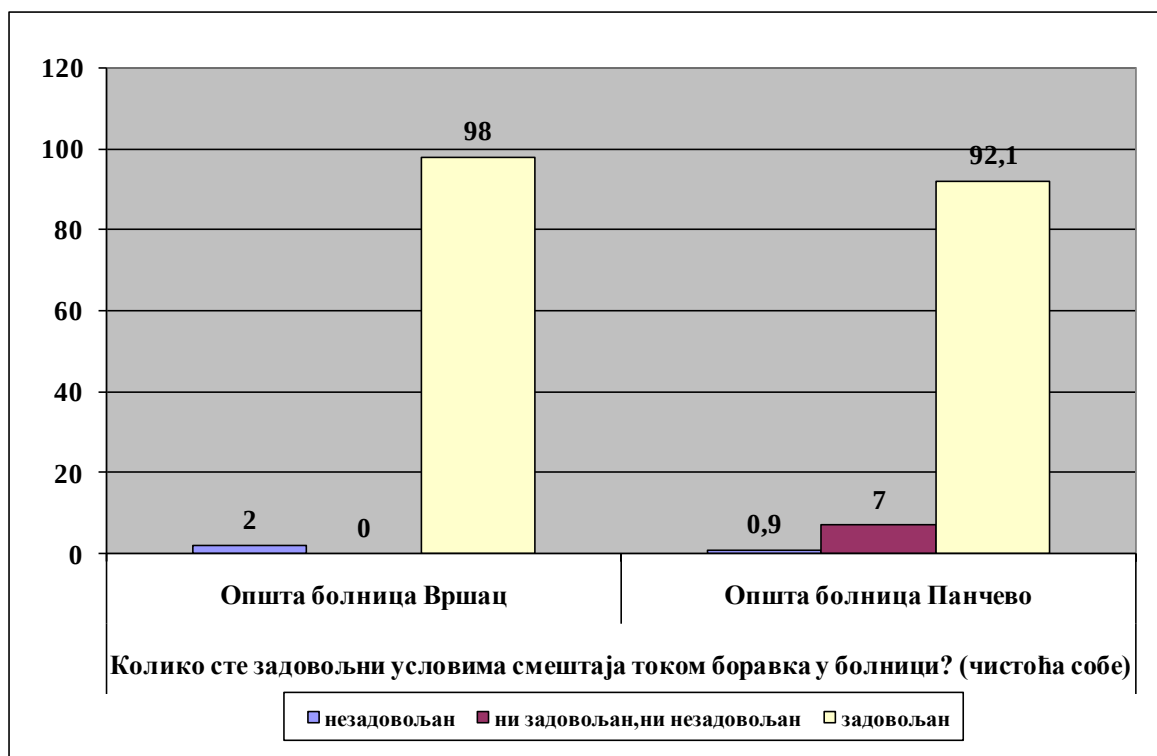
Просечна оцена за опште задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама исхране, износи 4,2 и виша је у односу на предходну годину (4,10), као и у односу на 2009. годину, када је износила 3,99.



Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна удобношћу кревета, током боравка у болници (76% у Општој болници у Вршцу и 67% у Општој болници у Панчеву), док је 4% анкетираних корисника у Општој болници у Панчеву и 13% у Општој болници у Вршцу незадовољно удобношћу кревета.



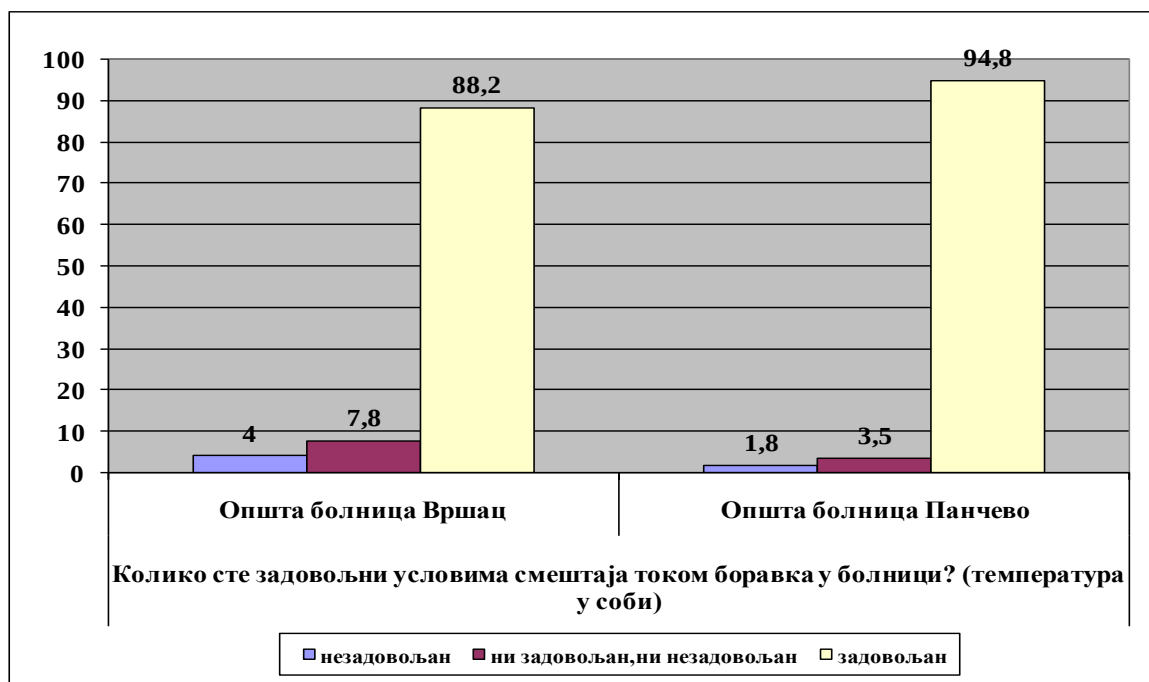
Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама смештаја током боравка у болници (удобност кревета), износи 3,85 и виша је у односу на предходну годину (3,75), а нижа у односу на 2009. годину, када је износила 3,96.



Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна чистоћом собе, током боравка у болници (98% у Општој болници у Вршцу и 92,1% у Општој болници у Панчеву).



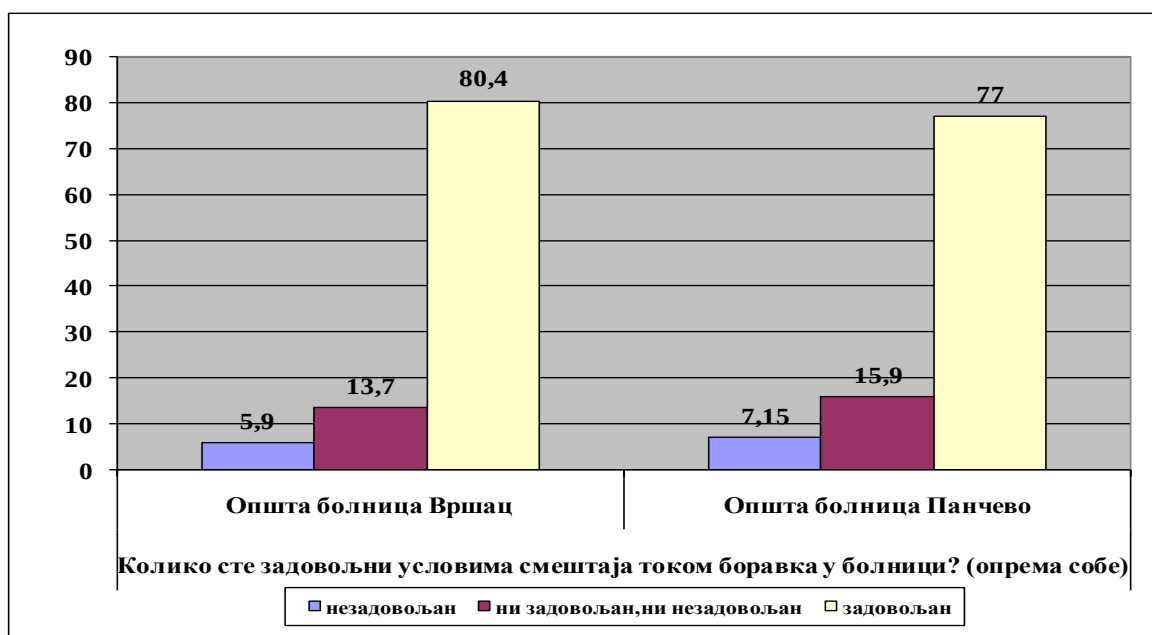
Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама смештаја током боравка у болници (чистоћа собе), износи 4,38 и нижа је него предходне године (4,43), а виша је у односу на 2009. годину, када је износила 4,30.



Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна температуром у соби, током боравка у болници ( 88,2% у Општој болници у Вршцу и 94,8% у Општој болници у Панчеву).



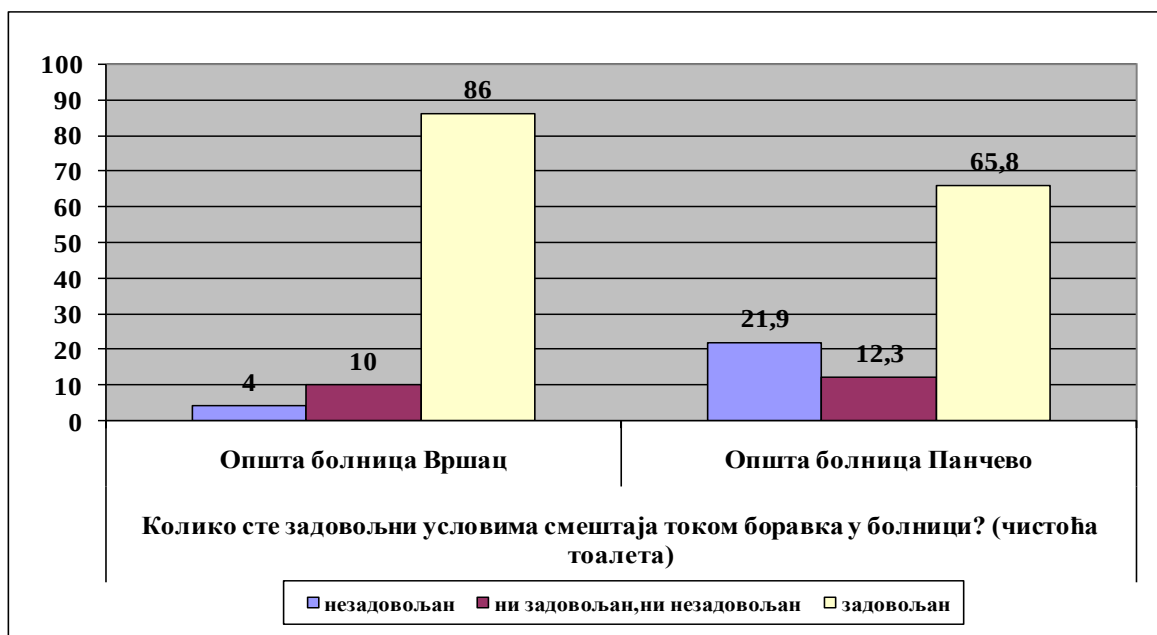
Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама смештаја током боравка у болници (температура у соби), износи 4,4 и незнатно је виша у односу на предходну годину (4,36), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,24.



Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна опремом у соби, током боравка у болници (80,4 % у Општој болници у Вршцу и 77% у Општој болници у Панчеву). У Општој болници Панчево 7,15% анкетираних корисника је незадовољно, а 5,9% у Општој болници Вршац.



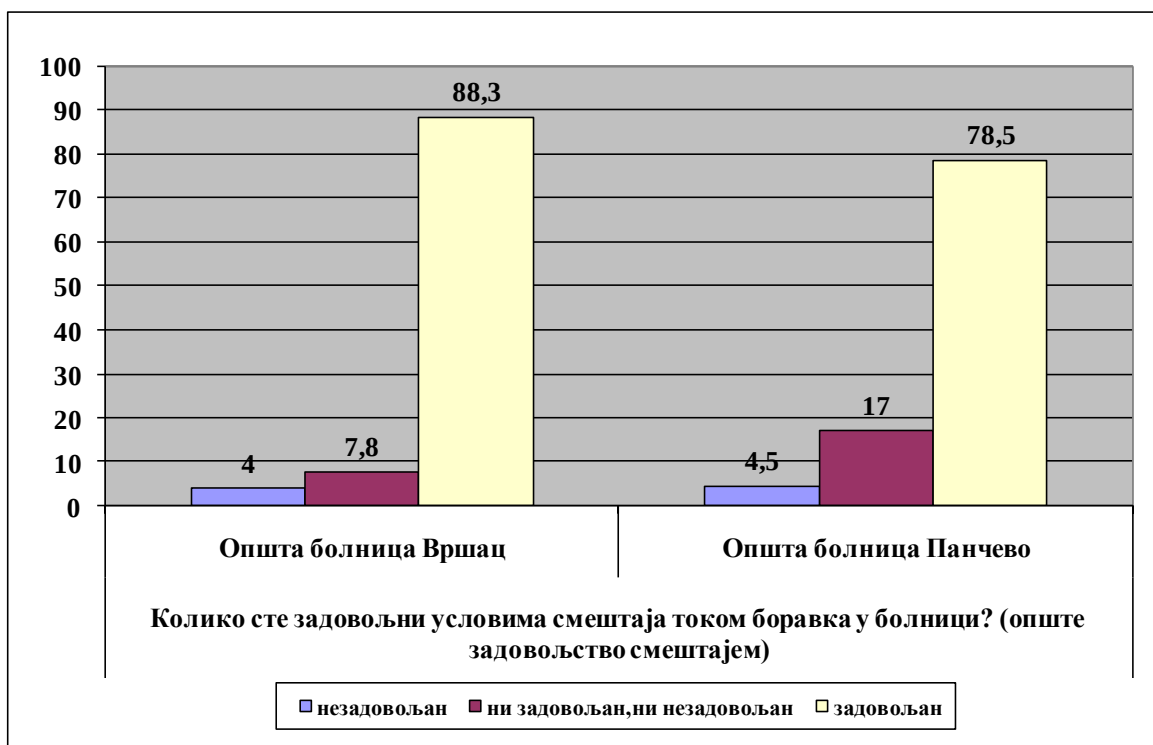
Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама смештаја током боравка у болници (опрема собе), износи 4,07 и незнатно је виша у односу на предходну годину (4,01), а нижа у односу на 2009. годину, када је износила 4,16.



Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна чистоћом тоалета, током боравка у болници (86% у Општој болници у Вршцу и 65,8% у Општој болници у Панчеву).



Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, услугама смештаја током боравка у болници (чистоћа тоалета), износи 3,82 и нижа је у односу на предходну годину (4,18), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,02.



Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна смештајем, током боравка у болници (88,3% у Општој болници у Вршцу и 78,5% 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 виша је незнатно у односу на предходну годину (4,14), 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 (94,1% у Општој болници у Вршцу и 92,8% у Општој болници у Панчеву).



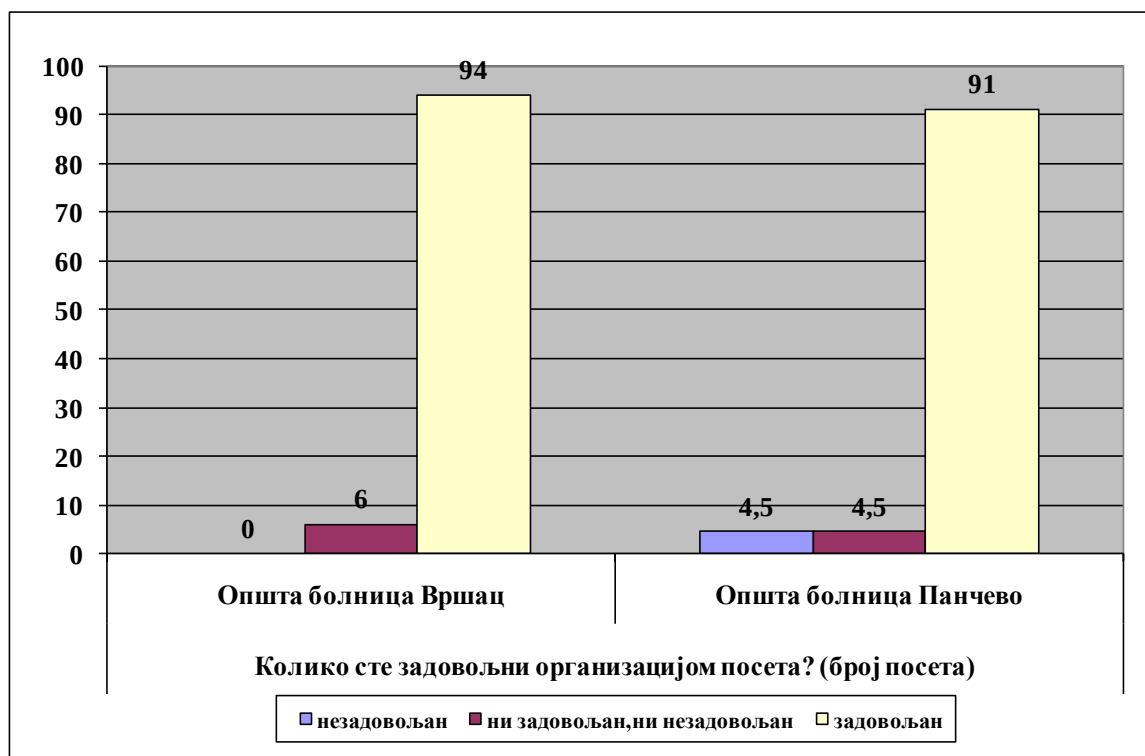
Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, организацијом посета током боравка у болници (време посета), износи 4,42 и нижа је у односу на предходну годину (4,53), а виша у односу на 2009. годину, када је износила 4,25.



Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна дужином посета, током боравка у болници (91,9% у Општој болници у Вршцу и 92,8% у Општој болници у Панчеву).



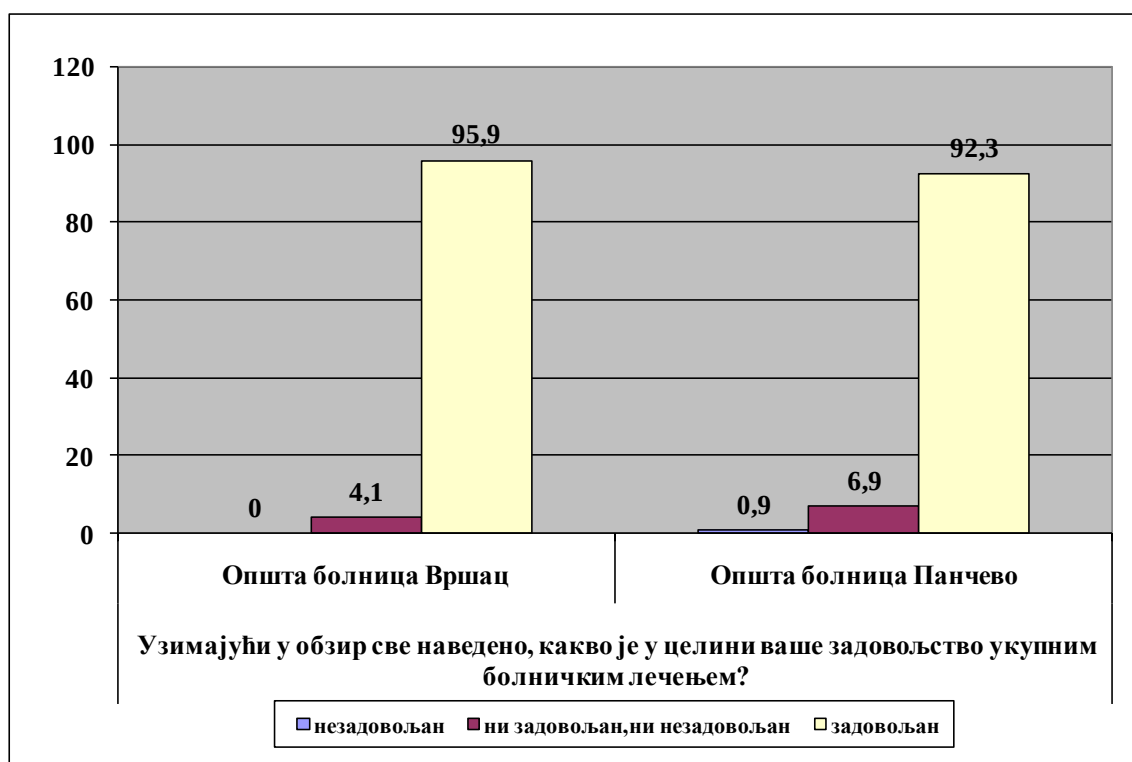
Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, организацијом посета током боравка у болници (дужина посета), износи 4,40 и нижа је у односу на предходну годину (4,53), а виша у односу на 2009. годину, када је износила 4,24.



Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна бројем посета, током боравка у болници (94% у Општој болници у Вршцу и 91% у Општој болници у Панчеву).



Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице, организацијом посета током боравка у болници (број посета), износи 4,4 и нижа је у односу на предходну годину (4,56), а виша у односу на 2009. годину, када је износила 4,28.

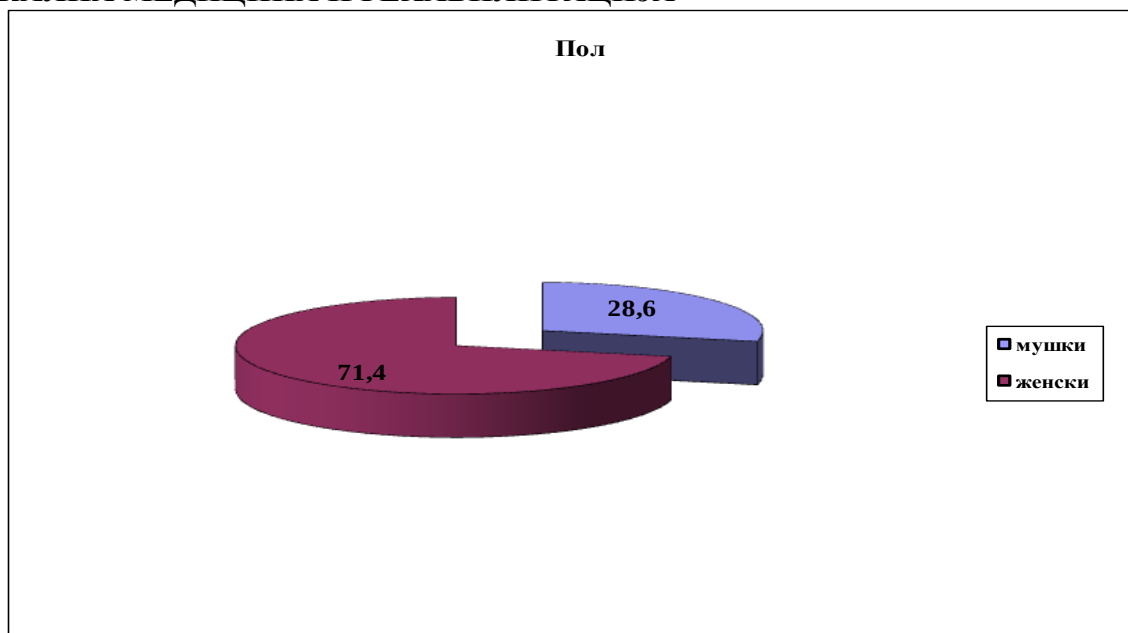


Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије обе болнице је задовољна укупним болничким лечењем (95,9% у Општој болници у Вршцу и 92,3% у Општој болници у Панчеву).

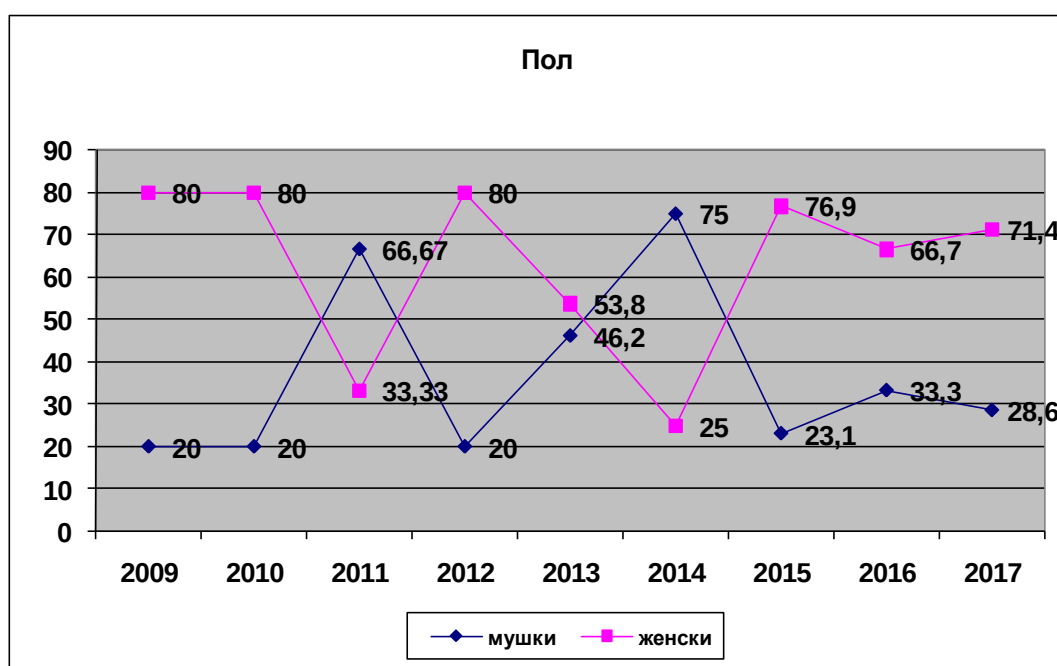


Просечна оцена за укупно задовољство корисника на хируршким одељењима износи 4,41 и незнатно је нижа у односу на предходну годину (4,42), а виша је у односу на 2009. годину, када је износила 4,26.

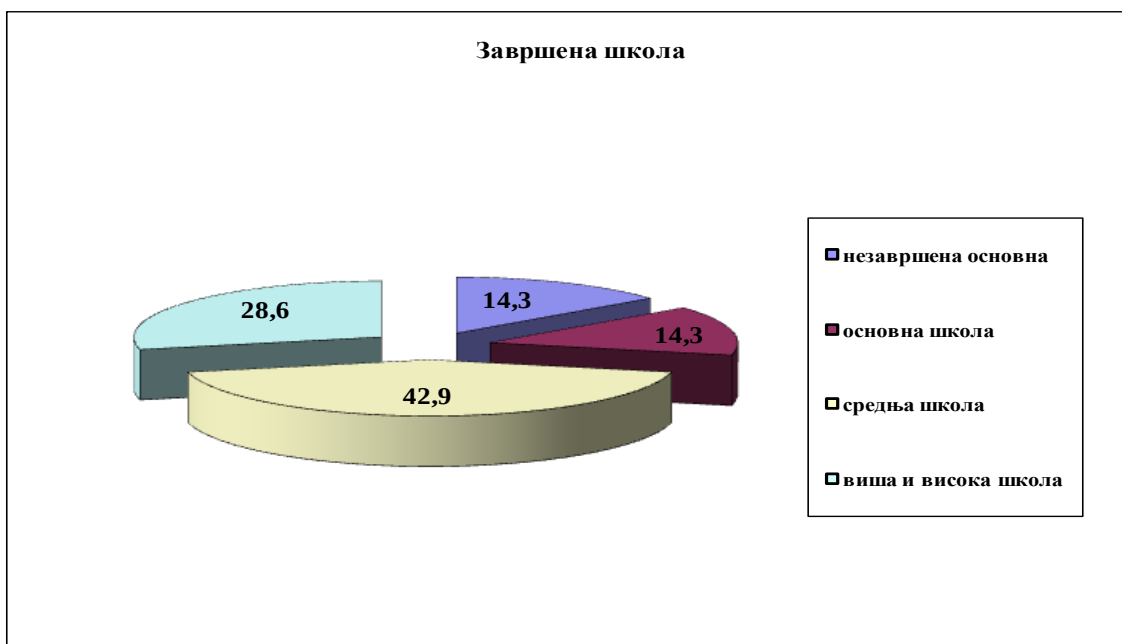
#### 4. ФИЗИКАЛНА МЕДИЦИНА И РЕХАБИЛИТАЦИЈА



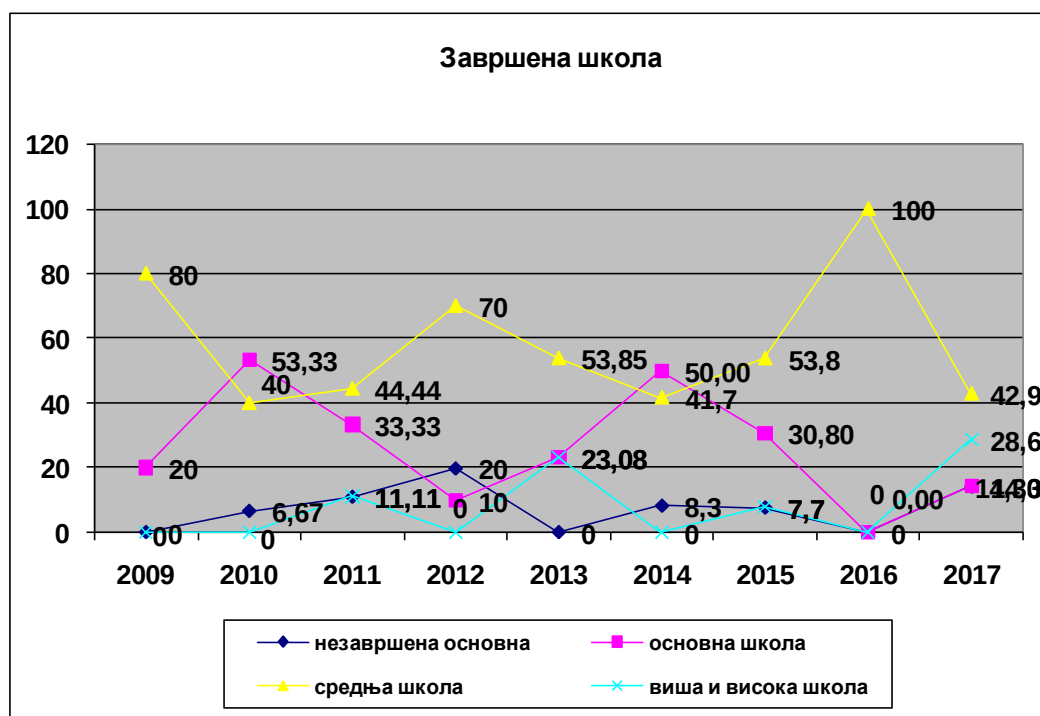
Већина анкетираних корисника са Одељења физикалне медицине и рехабилитације, у Општој болници у Вршцу је женског пола (71,4), док је (28,6 %) мушког пола.



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 28,6% у 2017. години), док је проценат анкетираних жена смањен (са 80% у 2009. години на 71,4% током 2017. године).



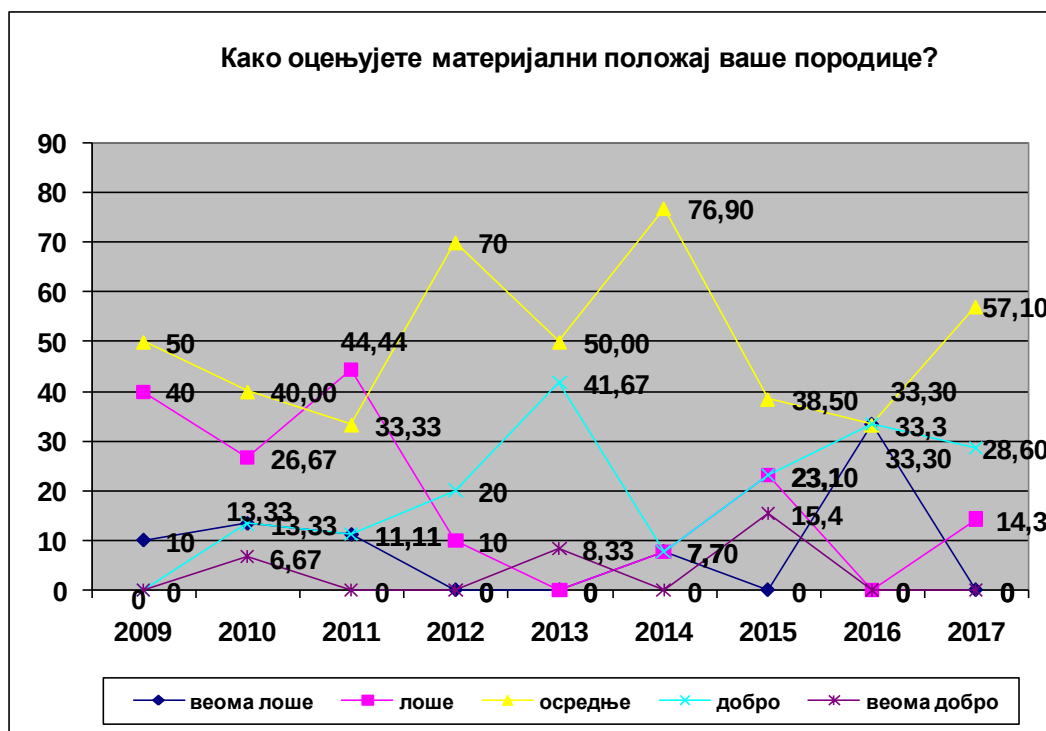
Већина анкетираних корисника са Одељења физикалне медицине и рехабилитације у Општој болници у Вршцу, имају завршену средњу школу (42,9%), 28,6% је са вишом и високом школом, 14,3% је са завршеном, а 14,3% са незавршеном основном школом.



У периоду од 2009-2017. године смањен је проценат испитаника са средњом школом (са 80% на 42,9%), смањен је и проценат анкетираних са основном школом (са 20% на 14,4%). Повећан је проценат анкетираних са вишом и високом школом (на 0% на 28,6%).



Више од једне половине 57,1% анкетираних корисника са Одељења физикалне медицине и рехабилитације, у Општој болници у Вршцу је осредњег материјалног стања, 28,6% испитаника је доброг а 14,3% лошег материјалног стања.



У периоду од 2009-2017. године смањен је проценат испитаника који своје материјално стање оцењују као веома лоше (са 10% на 0%), проценат осигураника са осредњим материјалним стањем је повећан (са 50% на 57%), смањен је број оних са лошим материјалним стањем (са 40% на 14,3%), а повећан је проценат испитаника са добрим (са 0% на 28,6%), а није било пацијената са веома добрим материјалним стањем.



Сви анкетирани корисници са Одељења физикалне медицине и рехабилитације у Општој болници у Вршцу су задовољни процедуром пријема у болницу.



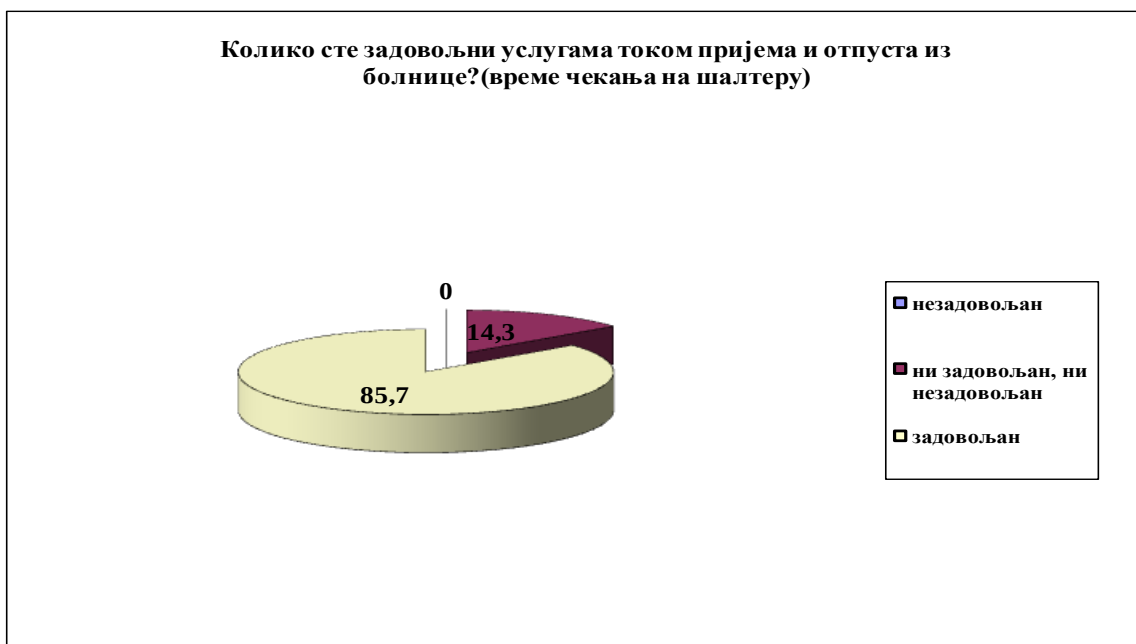
Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, услугама током пријема и отпуста из болнице (утисак о процедури пријема), износи 4,71 и виша је у односу на предходну годину (4,15), а нижа је у односу на 2009. годину, када је износила (4,80).



Сви анкетирани корисници са Одељења физикалне медицине и рехабилитације, у Општој болници у Вршцу су задовољни љубазношћу особља током пријема и отпуста из болнице (33,3%).



Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, услугама током пријема и отпуста из болнице (љубазност особља), износи 4,86 и виша је у односу на предходну годину (4,38), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,70.



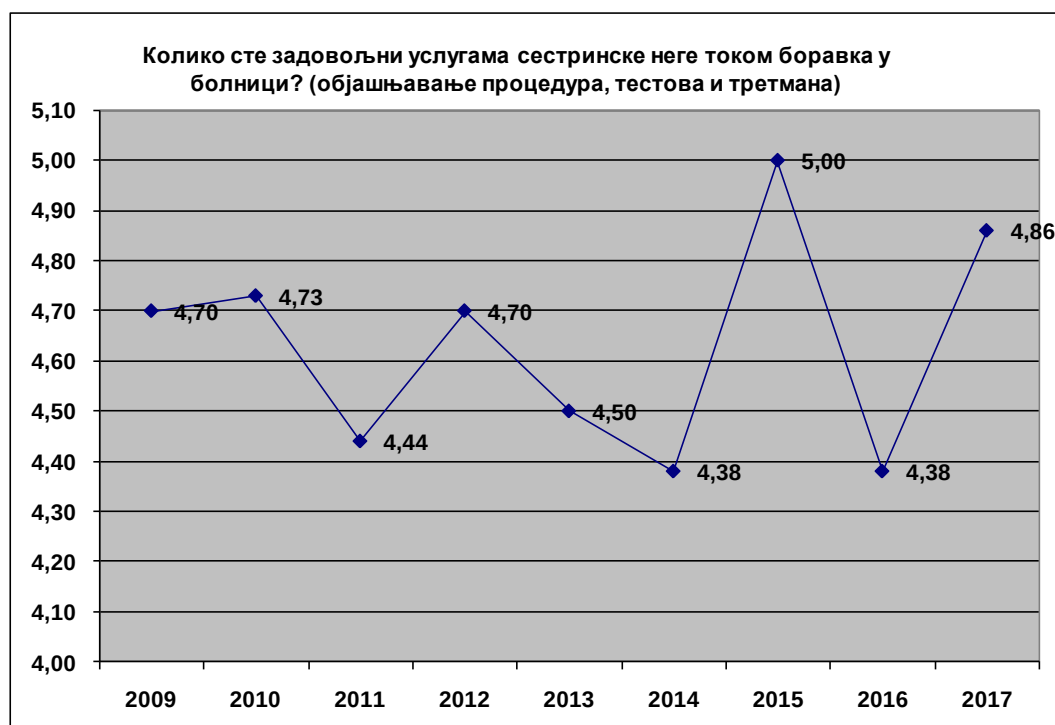
У болници у Вршцу 85,7% анкетираних је задовољно, а 14,3% незадовољно временом чекања на шалтеру, приликом пријема и отпуста из болнице.



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 4,57 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.



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 4,86 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 временом до смештаја у болничку собу.



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 4,86 и виша је у односу на предходну годину (4,31), али и у односу на 2009. годину, када је износила 4,80.



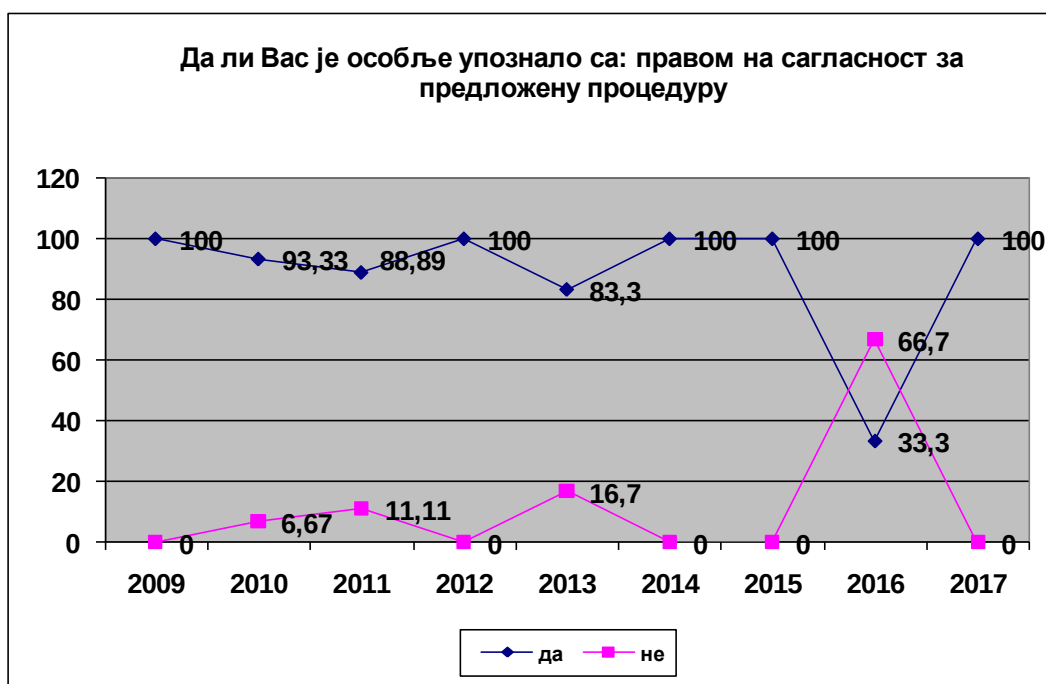
Сви анкетирани корисници са Одељења физикалне медицине и рехабилитације, у Општој болници у Вршцу су задовољни процедуром отпуста из болнице (100%).



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 4,83 и виша је у односу на предходну годину (4,31), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,70.

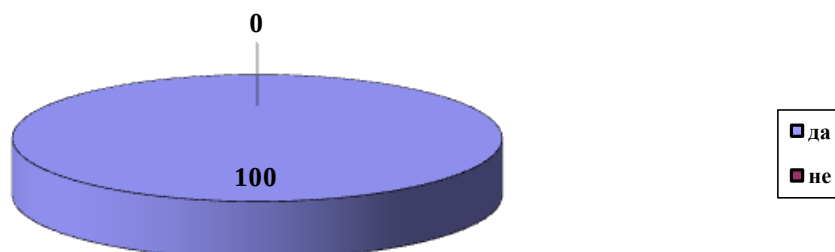


Све анкетиране кориснике са Одељења физикалне медицине и рехабилитације, у Општој болници у Вршцу особље је упознало са правом на сагласност за предложену процедуру.



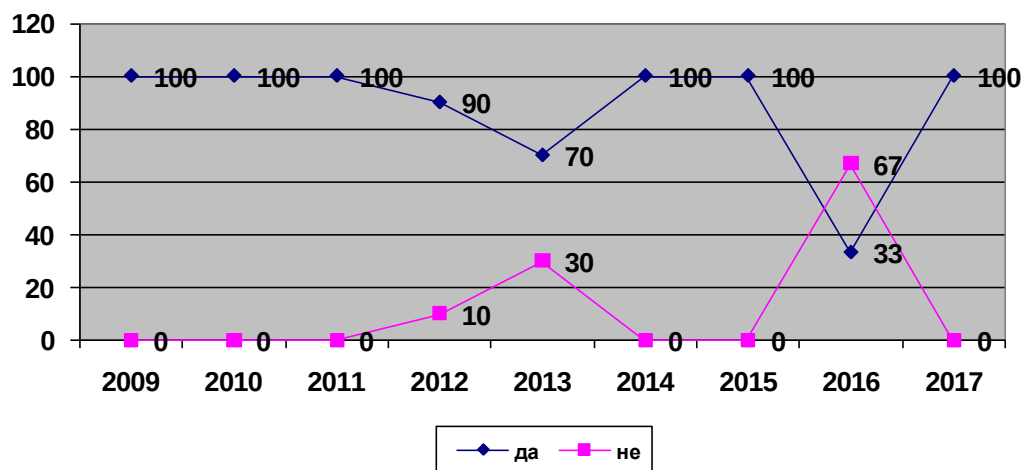
У 2017. години сви анкетираних корисници са Одељења физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац који су упознати са правом на сагласност за предложену процедуру и њихов проценат је и у 2009. години износио 100%.

Да ли Вас је особље упознало са: дужностима пацијената на одељењу



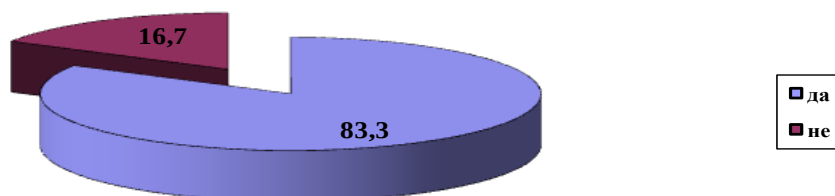
Сви анкетирани корисници са Одељења физикалне медицине и рехабилитације су упознати са дужностима пацијената на одељењу.

Да ли Вас је особље упознало са: дужностима пацијената на одељењу



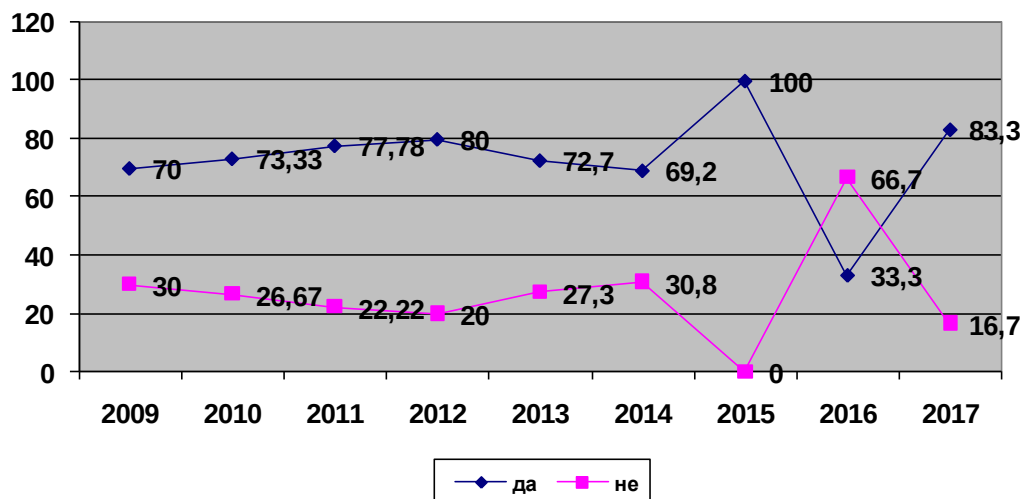
У периоду од 2013-2017. године проценат анкетираних корисника са Одељења физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, који нису упознати са дужностима пацијената на одељењу је непромењен ( 0% у 2009. и 2015. години на 0% у 2017).

Да ли Вас је особље упознало са: начином приговора и жалби у случају незадовољства



Једну шестину анкетираних корисника са Одељења физикалне медицине и рехабилитације, у Општој болници у Вршцу особље није упознало са са начином приговора и жалби у случају незадовољства (16,7%).

Да ли Вас је особље упознало са: начином приговора и жалби у случају незадовољства



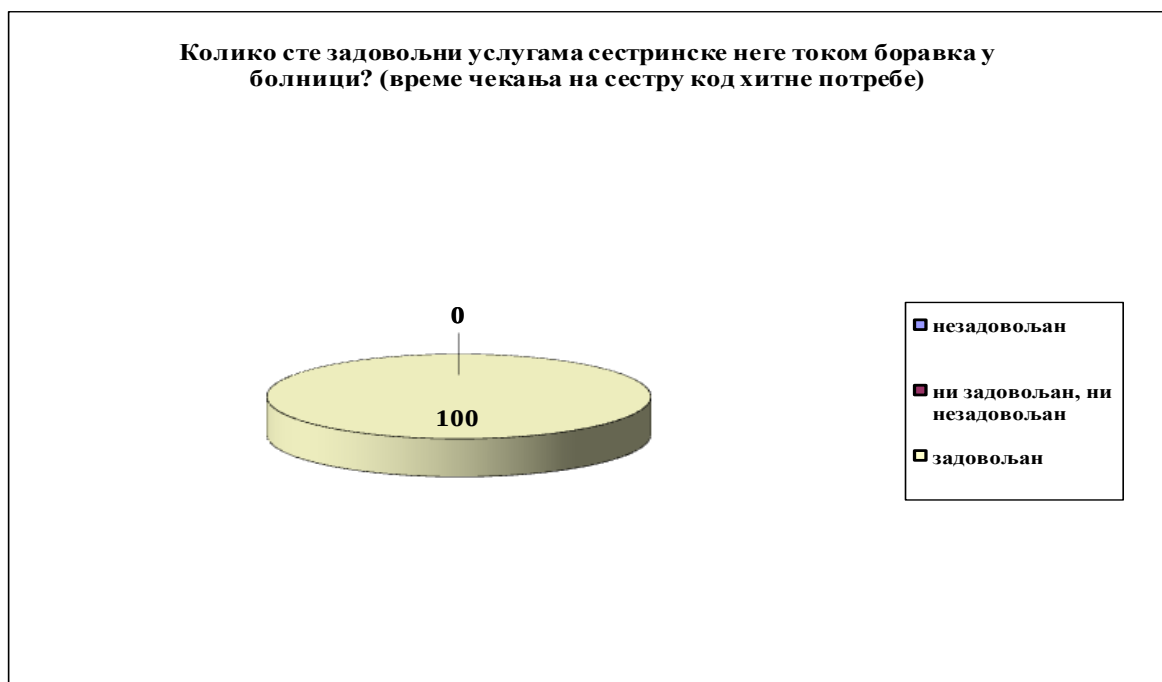
На Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, током 2017. године дошло је до пада броја оних који нису упознати са начином приговора и жалби у случају незадовољства у односу на 2009. годину (са 30% на 16,7%), с тим да се проценат таквих испитаника по појединим годинама од 2009. 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.



Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, услугама сестринске неге (поштовање и љубазност), износи 4,86 и виша је у односу на предходну годину (4,54), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,80.



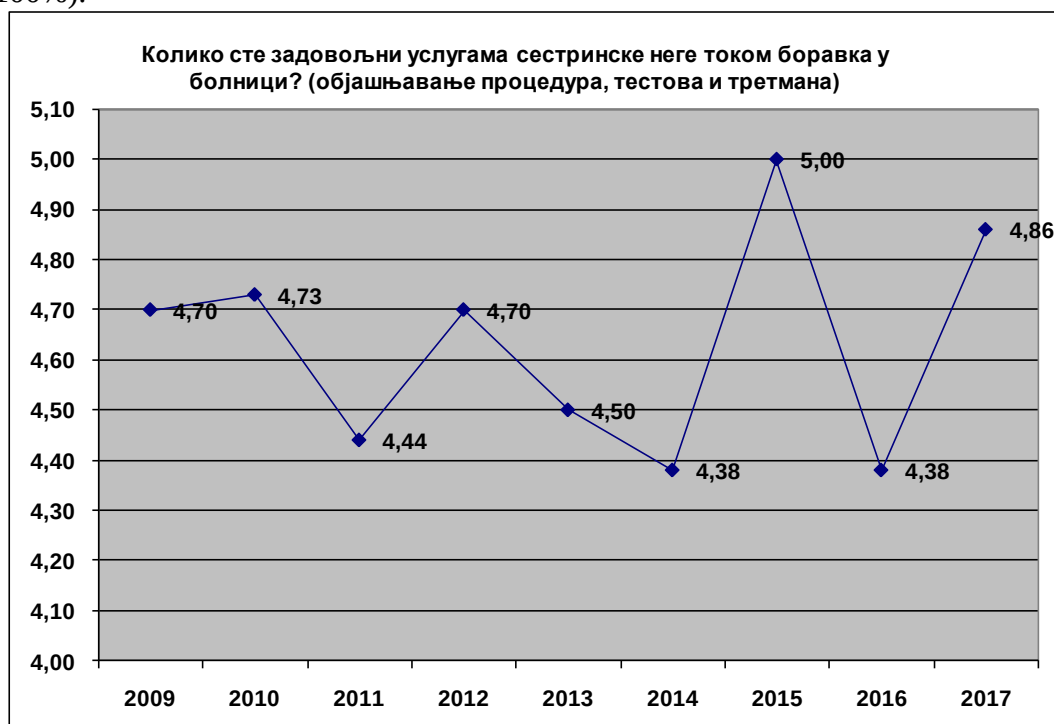
Сви анкетирани корисници са Одељења физикалне медицине и рехабилитације, у Општој болници у Вршцу су задовољни (временом чекања на сестру код хитне потребе), током боравка у болници (100%).



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 4,86 и виша је у односу на предходну годину (4,46), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,70.

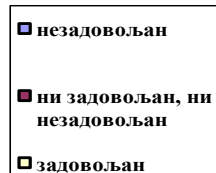
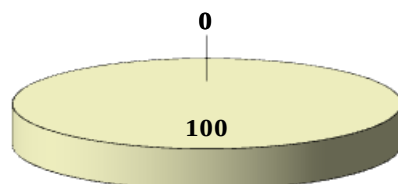


Сви анкетирани корисници са Одељења физикалне медицине и рехабилитације, у Општој болници у Вршцу су задовољни објашњењима сестара што се тиче процедура, тестова и третмана, током боравка у болници (100%).



Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, услугама сестринске неге (објашњење процедура, тестова и третмана), износи 4,86 и виша је у односу на предходну годину (4,38), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,70.

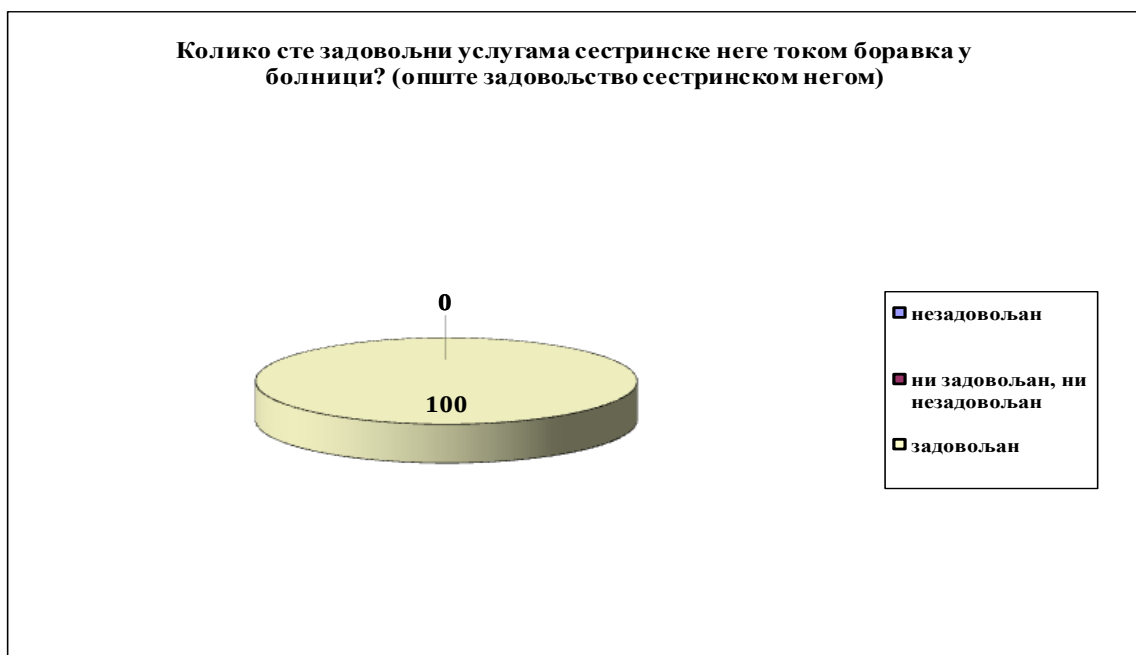
Колико сте задовољни услугама сестринске неге током боравка у болници? (љубазност према члановима породице и посетиоцима)



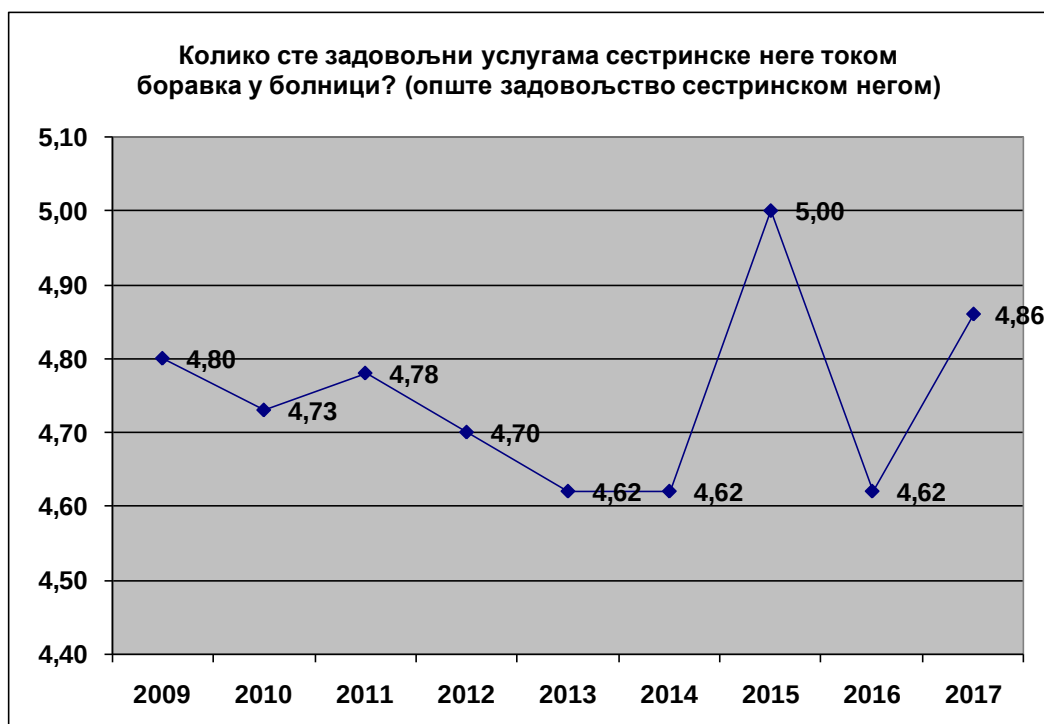
Сви анкетирани корисници са Одељења физикалне медицине и рехабилитације у Општој болници у Вршцу, су задовољни љубазношћу сестара према члановима породице и посетиоцима, током боравка у болници (100%).



Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, услугама сестринске неге (љубазност према члановима породице и посетиоцима), износи 4,86 и виша је у односу на предходну годину (4,62), 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 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 4,86 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 5,0 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%).



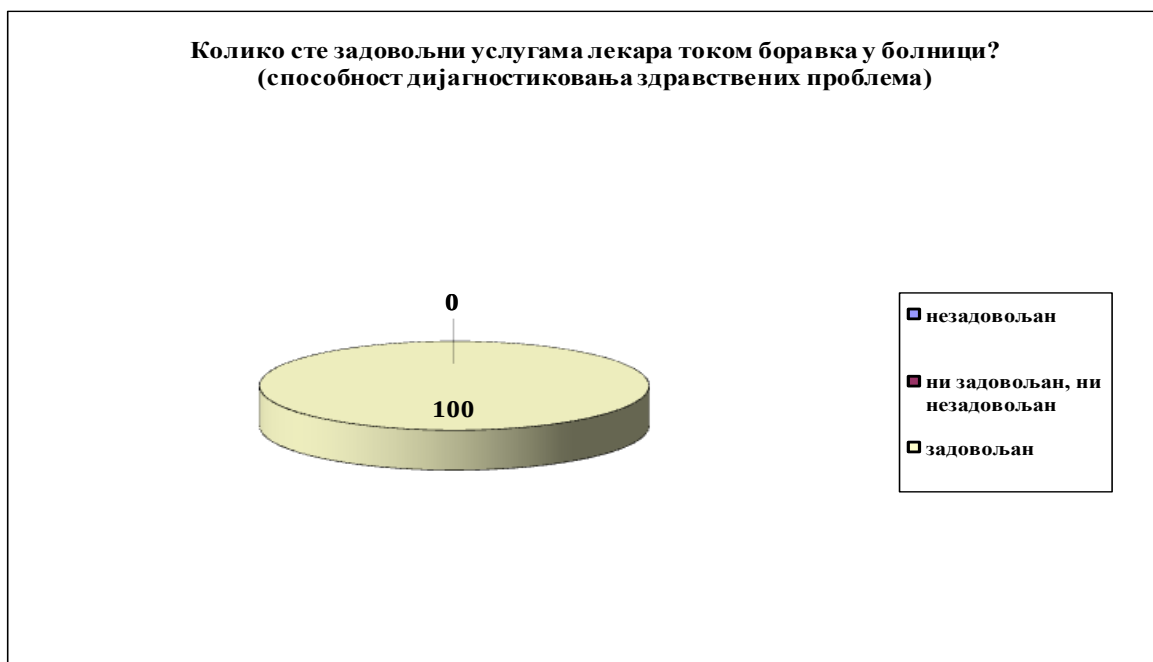
Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, услугама лекара (објашњење тестова, процедура, третмана и резултата), износи 4,86 и виша је у односу на предходну годину (4,46), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,80.



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 5,0 и виша је у односу на предходну годину (4,54), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,80.



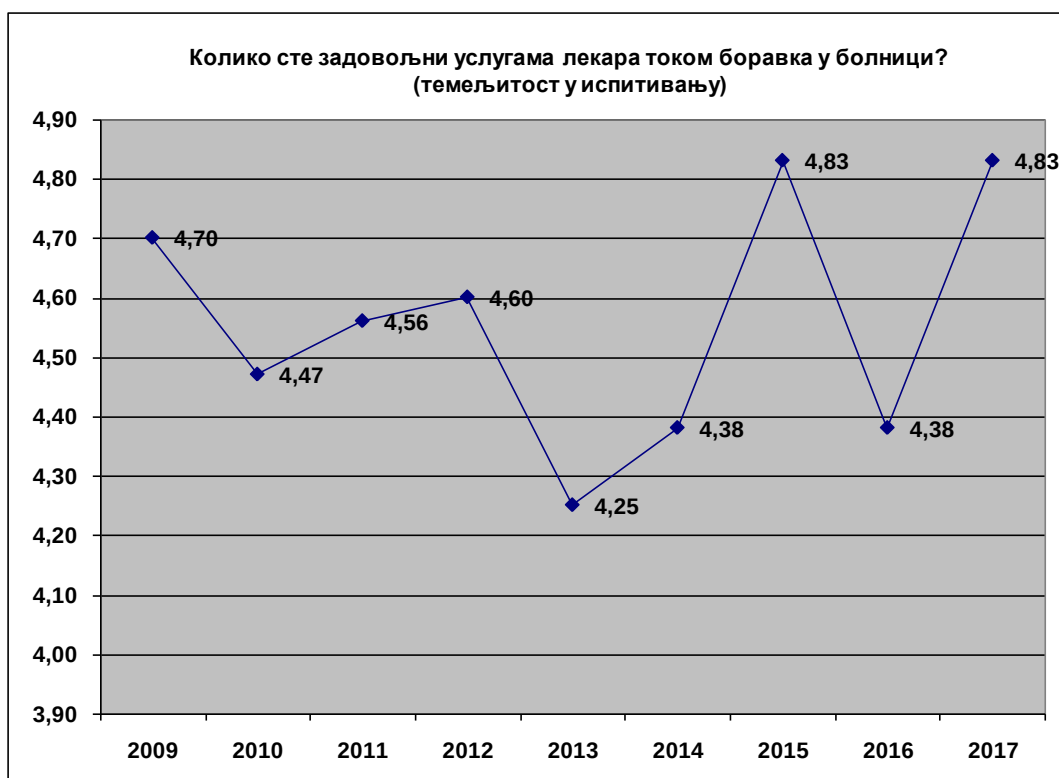
Сви анкетирани корисници са Одељења физикалне медицине и рехабилитације, у Општој болници у Вршцу, су задовољни способношћу лекара за дијагностиковање здравствених проблема, током боравка у болници (100%).



Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, услугама лекара (способност дијагностиковања здравствених проблема), износи 4,86 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%).



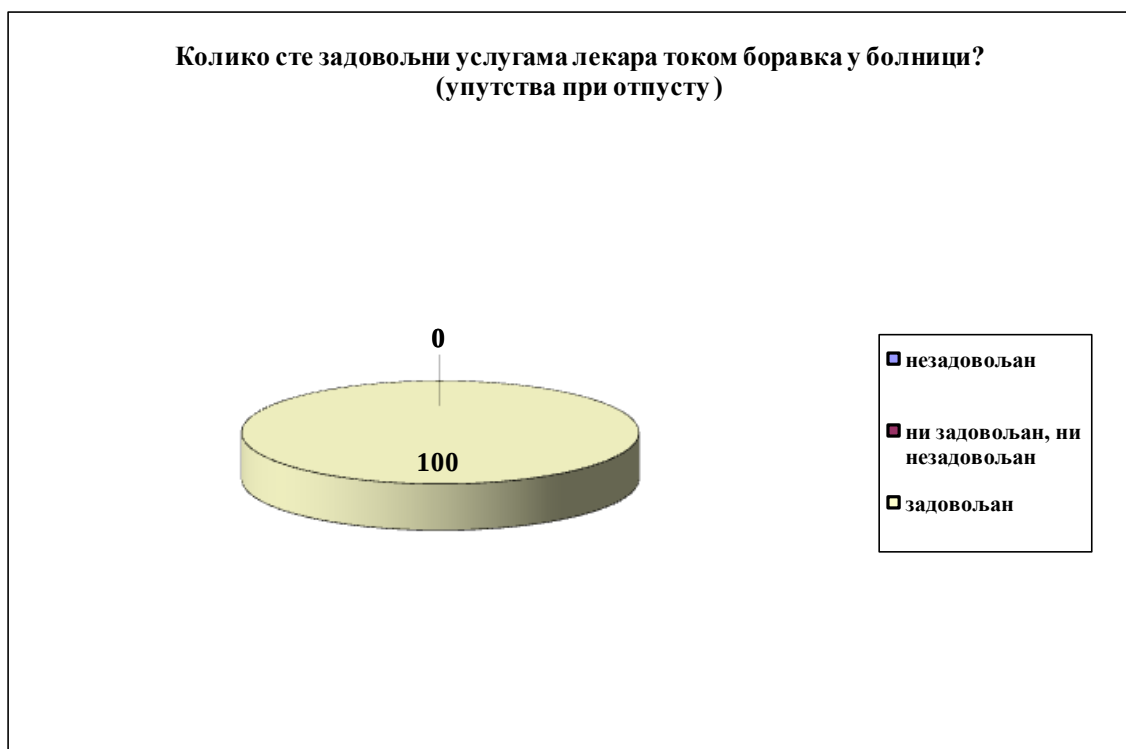
Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, услугама лекара (темељитост у испитивању), износи 4,83 и виша је у односу на предходну годину (4,38), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,70.



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 4,86 и виша је у односу на предходну годину (4,46), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,80.

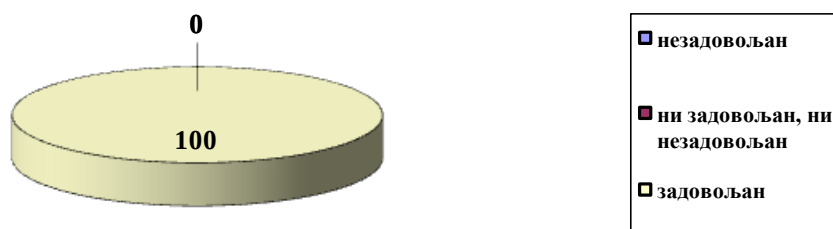


Сви анкетирани корисници са Одељења физикалне медицине и рехабилитације, у Општој болници у Вршцу, су задовољни упутствима лекара добијеним при отпусту из болнице (100%).



Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, услугама лекара (упутства при отпусту), износи 5,0 и виша је у односу на предходну годину (4,46), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,80.

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

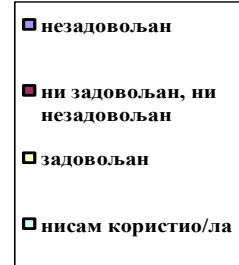
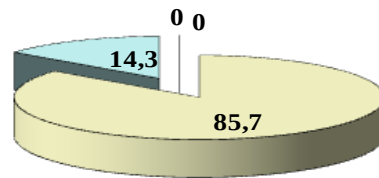


Сви анкетирани корисници са Одељења физикалне медицине и рехабилитације, у Општој болници у Вршцу су задовољни услугама лекара, током боравка у болници (100%).



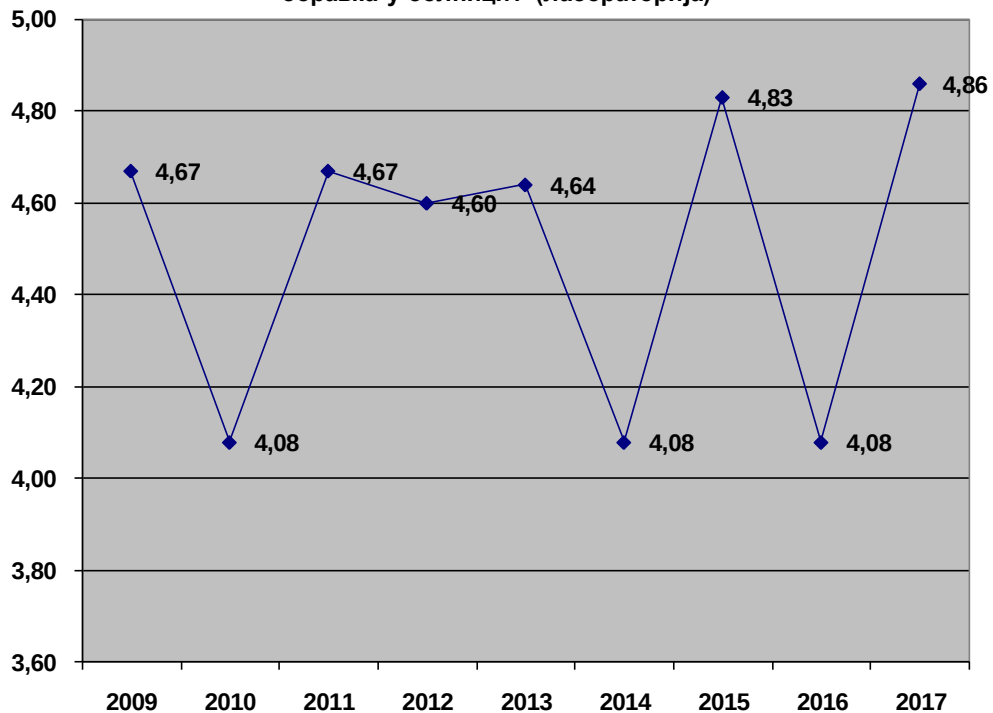
Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, услугама лекара (опште задовољство услугама лекара), износи 5,0 и виша је у односу на предходну годину (4,54), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,80.

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

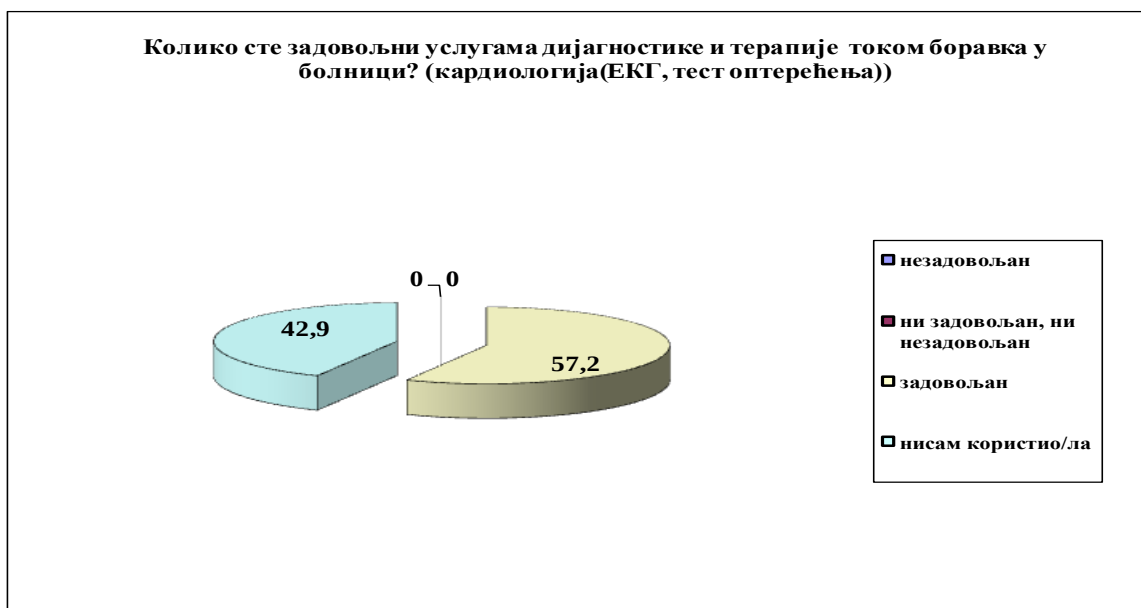


Већина анкетираних корисника са Одељења физикалне медицине и рехабилитације, у Општој болници у Вршцу, су задовољни лабораторијским услугама, током боравка у болници (85,7%).

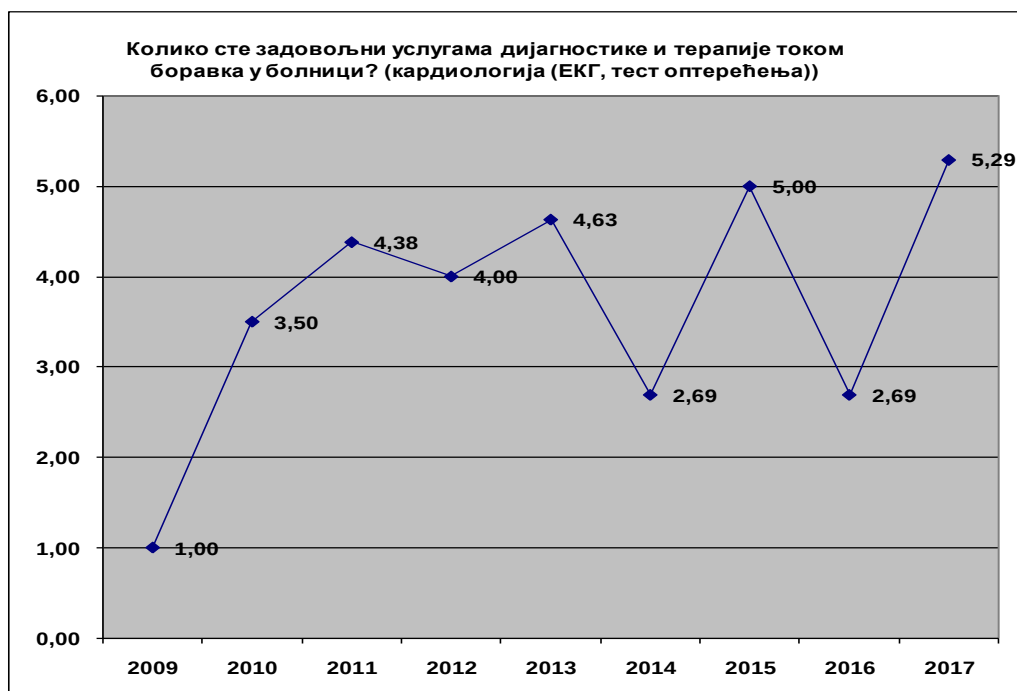
Колико сте задовољни услугама дијагностике и терапије током боравка у болници? (лабораторија)



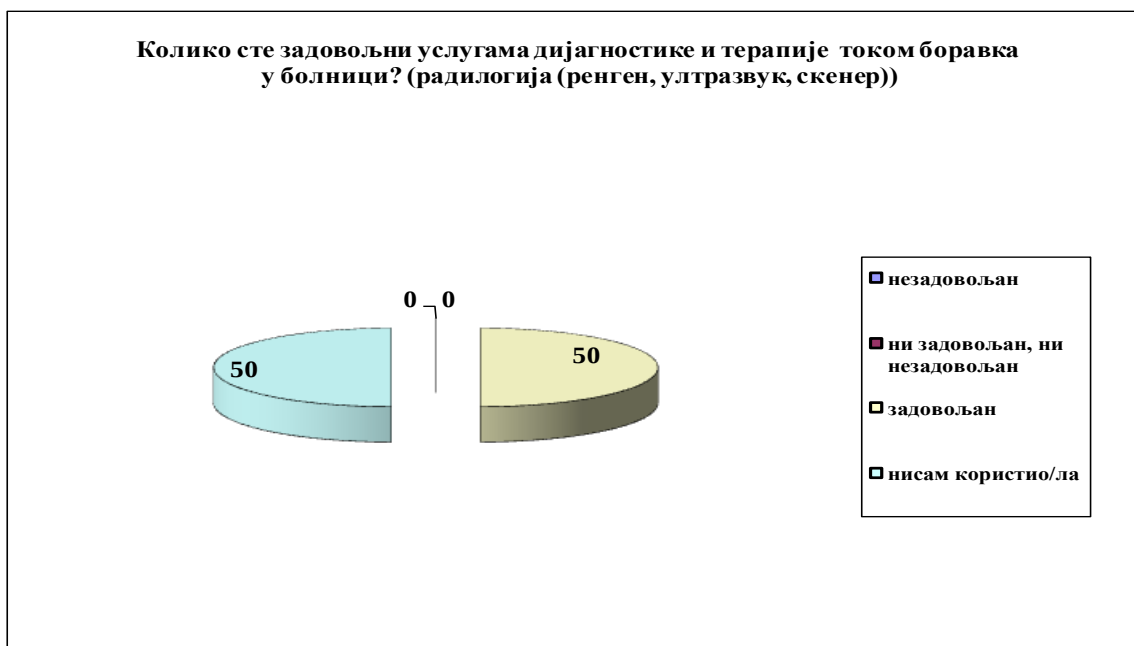
Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, услугама дијагностике и терапије (лабораторија), износи 4,86 и виша је у односу на предходну годину (4,08), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,67.



Две петине анкетираних корисника са Одељења физикалне медицине и рехабилитације у Општој болници у Вршцу није користила интернистичке дијагностичке услуге, током боравка у болници (42,9%), док је 57,2 % 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 5,29 и виша је у односу на предходну годину (2,69), а виша у односу на 2009. годину, када је износила 1,00.



Једна половина анкетираних корисника са Одељења физикалне медицине и рехабилитације, у Општој болници у Вршцу, није користила радиолошке услуге, током боравка у болници (50%) док је 50% 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 5,5 и виша је у односу на предходну годину (2,62), као и у односу на 2009. годину, када је износила 3,60.

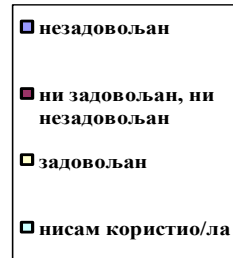
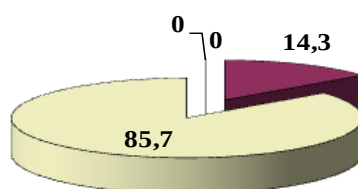


Већина анкетираних корисника са Одељења физикалне медицине и рехабилитације, у Општој болници у Вршцу су задовољни услугама физикалне медицине и рехабилитације, током боравка у болници (85,7%).



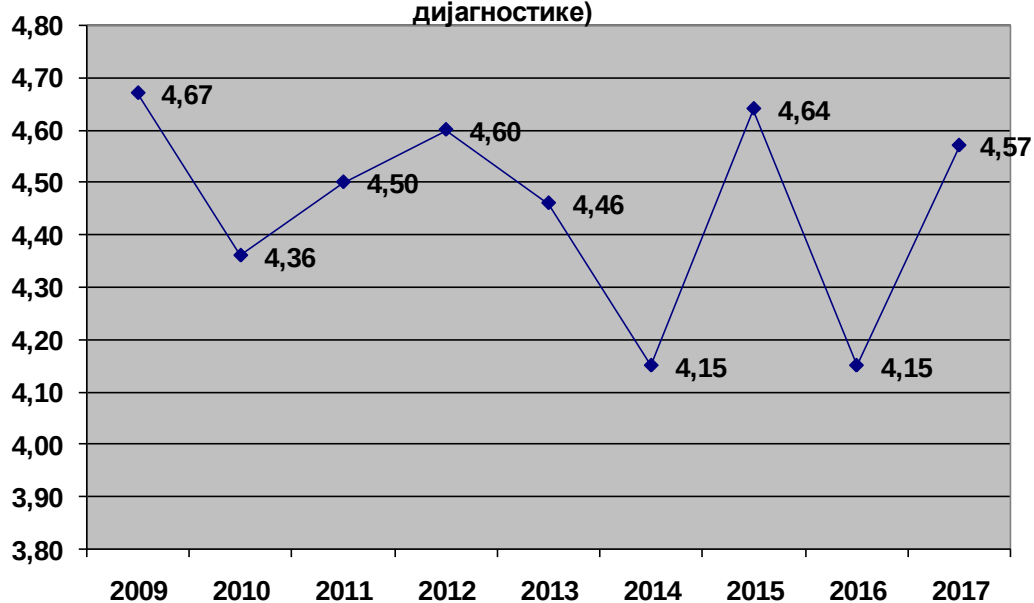
Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, услугама дијагностике и терапије (физикална терапија), износи 4,57 и нижа је у односу на предходну годину (4,69), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,89.

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 (85,7%).

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



Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације, у Општој болници Вршац, услугама дијагностике и терапије (опште задовољство услугама дијагностике), износи 4,57 и виша је у односу на предходну годину (4,15), а нижа у односу на 2009. годину, када је износила 4,67.



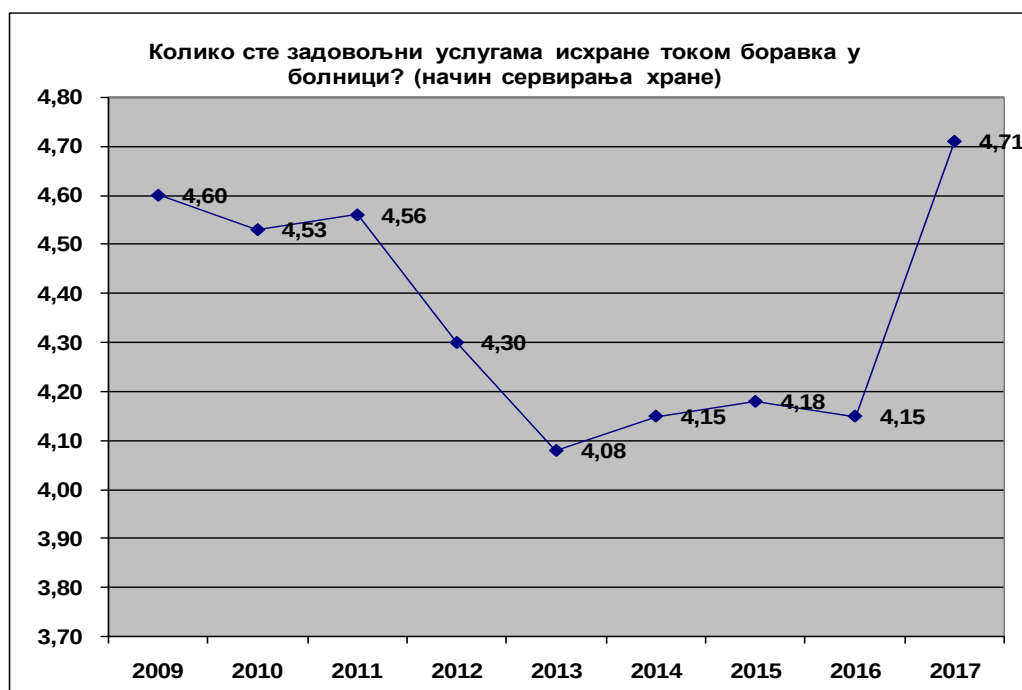
Сви анкетирани корисници са Одељења физикалне медицине и рехабилитације у Општој болници у Вршцу су задовољни по питању адекватности времена за сервирање хране (100%).



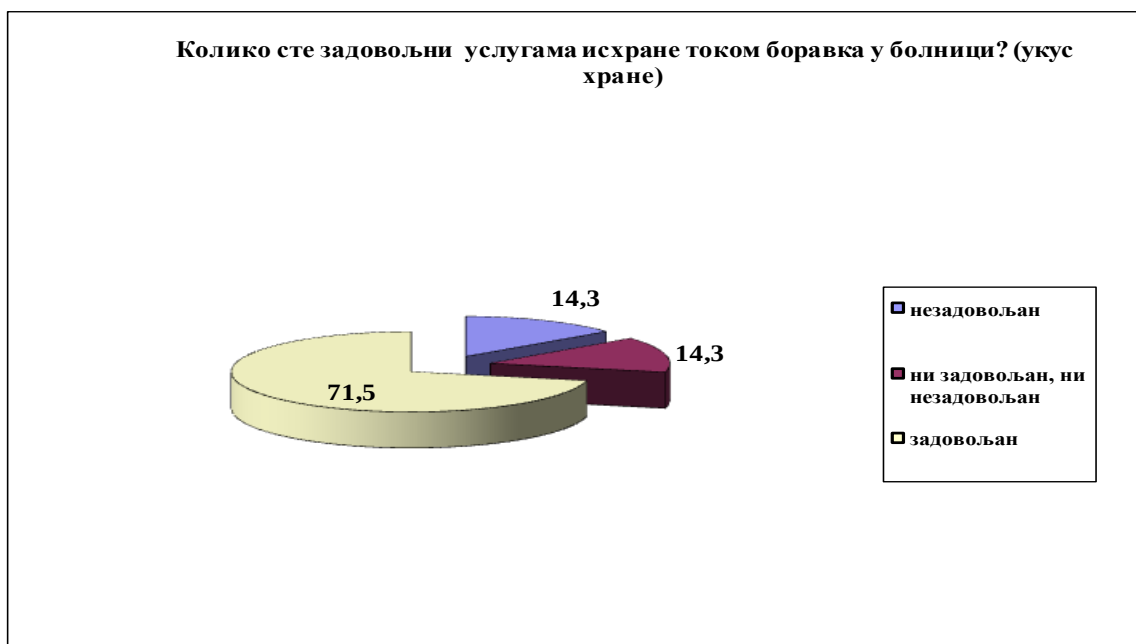
Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације услугама исхране (време сервирања хране), износи 4, 43 и виша је у односу на предходну годину (4,15), а нижа у односу на 2009. годину, када је износила 4,50.



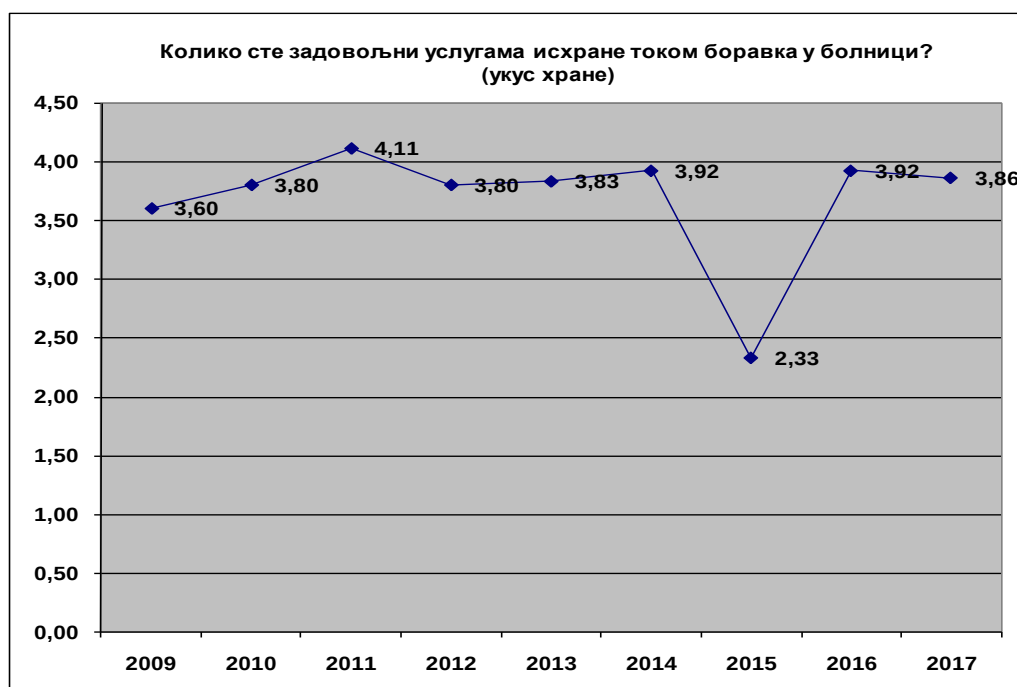
Сви анкетирани корисници са Одељења физикалне медицине и рехабилитације у Општој болници у Вршцу, су задовољни начином сервирања хране, током боравка у болници (100%).



Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац услугама исхране (начин сервирања хране), износи 4,71 виша је у односу на предходну годину (4,15), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,60.

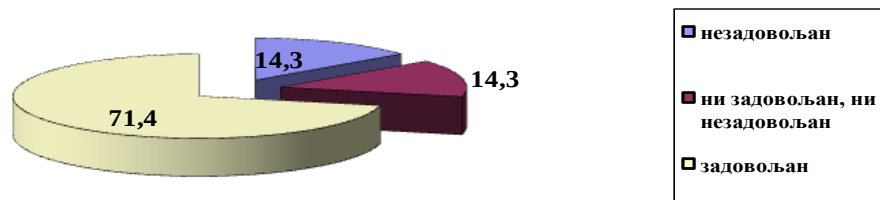


Већина анкетираних корисника са Одељења физикалне медицине и рехабилитације у Општој болници у Вршцу је задовољна укусом хране током боравка у болници (71,5%), док је 14,3% анкетираних корисника незадовољно.



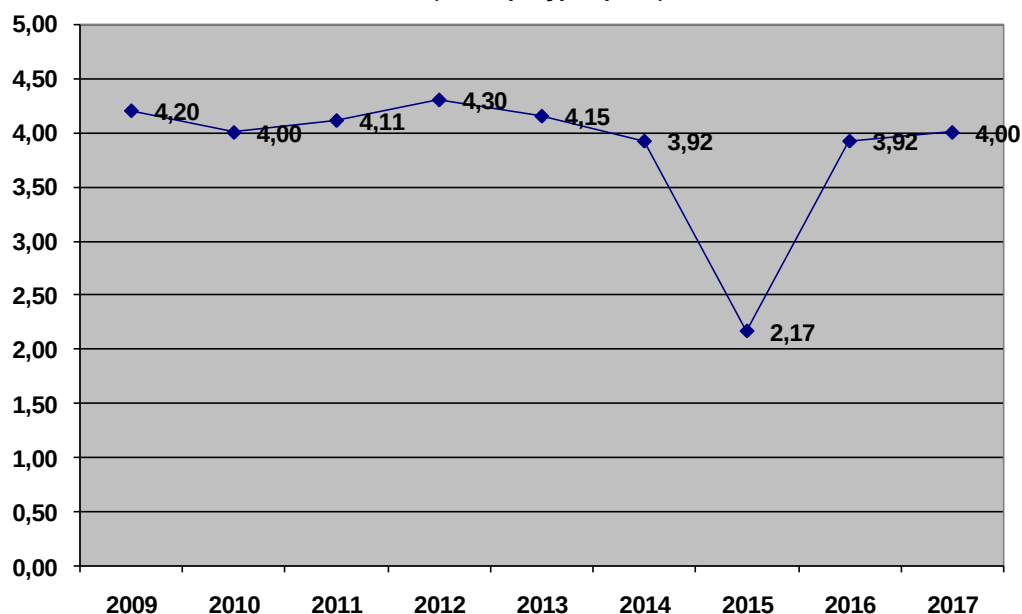
Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, услугама исхране (укусом хране), износи 3,86 и нижа је у односу на предходну годину (3,92), као и у односу на 2009. годину, када је износила 3,60.

Колико сте задовољни услугама исхране током боравка у болници?  
(температура хране)



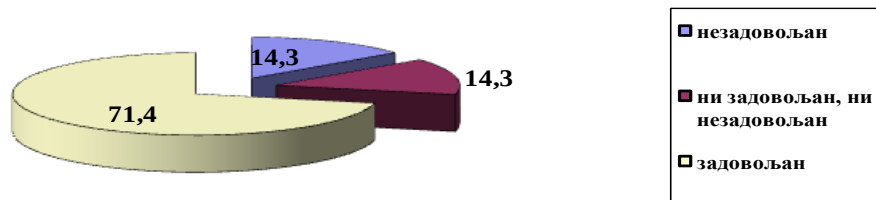
Више од две трећине анкетираних корисника са Одељења физикалне медицине и рехабилитације у Општој болници у Вршцу су задовољни температуром хране током боравка у болници (71,4%).

Колико сте задовољни услугама исхране током боравка у болници?  
(температура хране)



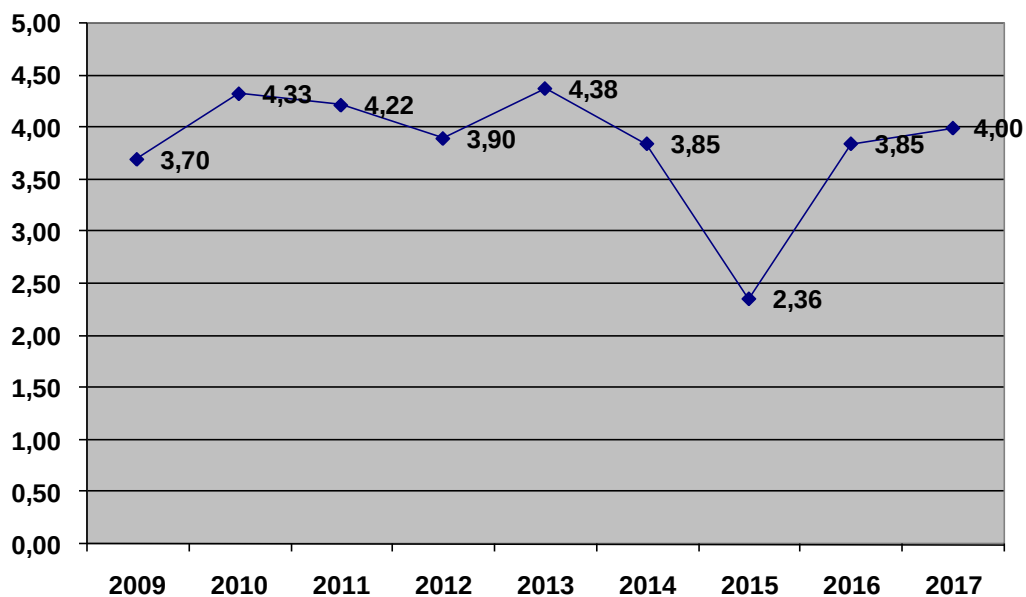
Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, услугама исхране (температура хране), износи 4,0 и виша је у односу на предходну годину (3,92), а нижа у односу на 2009. годину, када је износила 4,20.

**Колико сте задовољни услугама исхране током боравка у болници?  
(количина хране)**

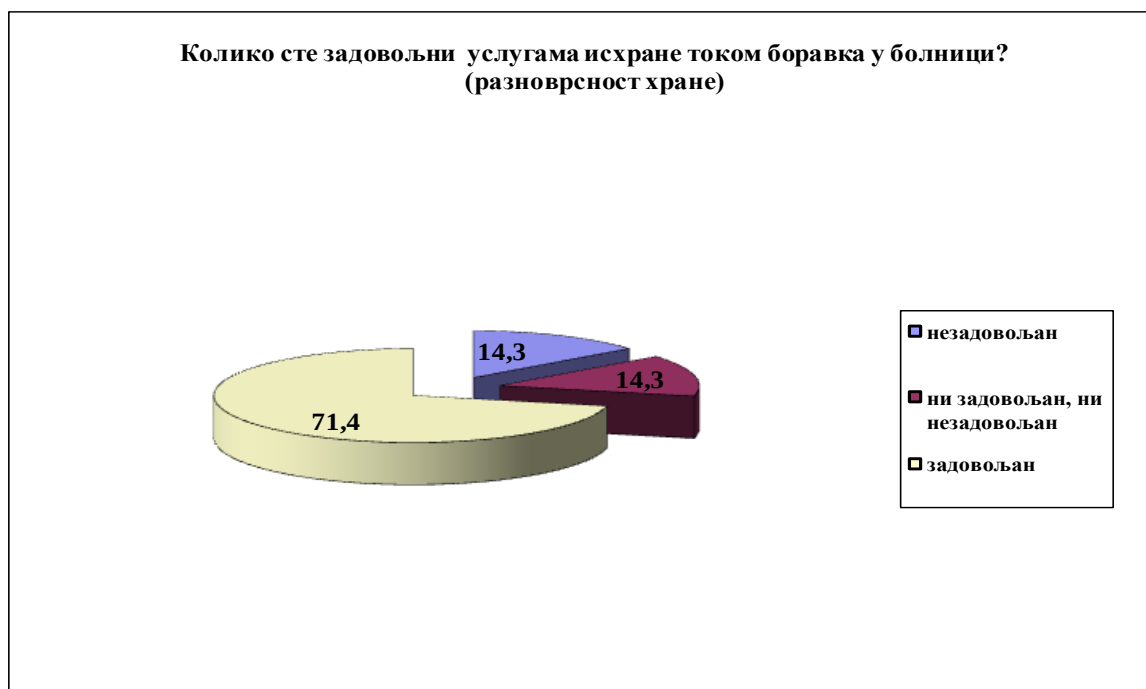


Већина анкетираних корисника са Одељења физикалне медицине и рехабилитације у Општој болници у Вршцу је задовољна количином хране, током боравка у болници (71,4%), док је 14,3% испитаника незадовољно када је у питању количина хране током боравка у болници.

**Колико сте задовољни услугама исхране током боравка у  
болници? (количина хране)**



Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, услугама исхране (количина хране), износи 4,0 и виша је у односу на предходну годину (3,85), као и у односу на 2009. годину, када је износила 3,70.

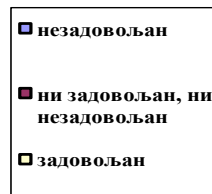
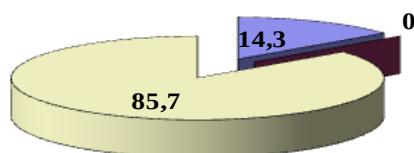


Већина анкетираних корисника са Одељења физикалне медицине и рехабилитације у Општој болници у Вршцу су задовољни разноврсношћу хране током боравка у болници (71,4%).



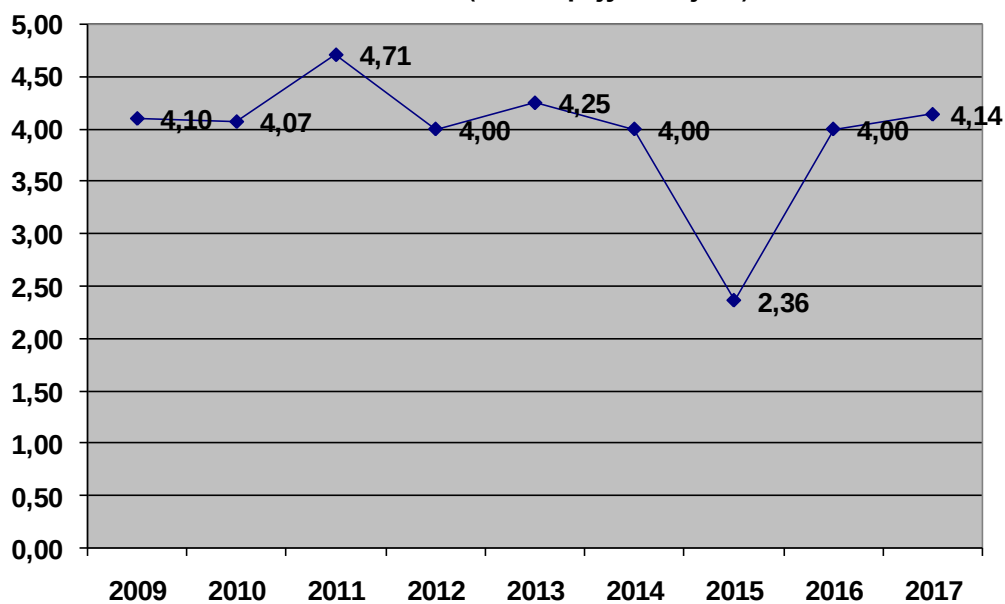
Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, услугама исхране (разноврсност хране), износи 4,00 и иста је као и предходне године (4,0), а виша у односу на 2009. годину, када је износила 3,70.

**Колико сте задовољни услугама исхране током боравка у болници?  
(одговарајућа дијета)**



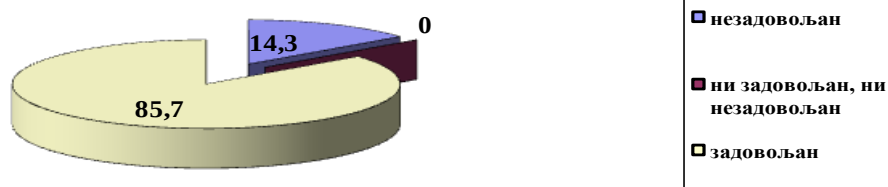
Већина анкетираних корисника са Одељења физикалне медицине и рехабилитације у Општој болници у Вршцу, су задовољни одговарајућом дијетом, током боравка у болници (85,7%).

**Колико сте задовољни услугама исхране током боравка у  
болници? (одговарајућа дијета)**



Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, услугама исхране (одговарајућа дијета), износи 4,14 и виша је у односу на предходну годину (4,0), а незнатно је виша у односу на 2009. годину, када је износила 4,10.

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

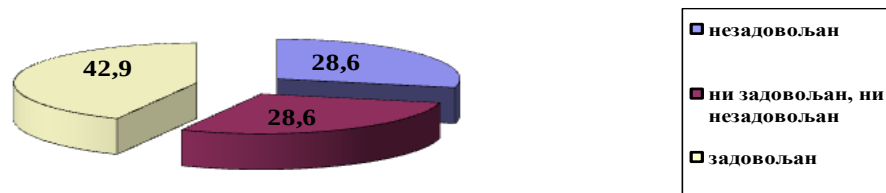


Већина анкетираних корисника са Одељења физикалне медицине и рехабилитације у Општој болници у Вршцу су били задовољни исхраном током боравка у болници (85,7%).

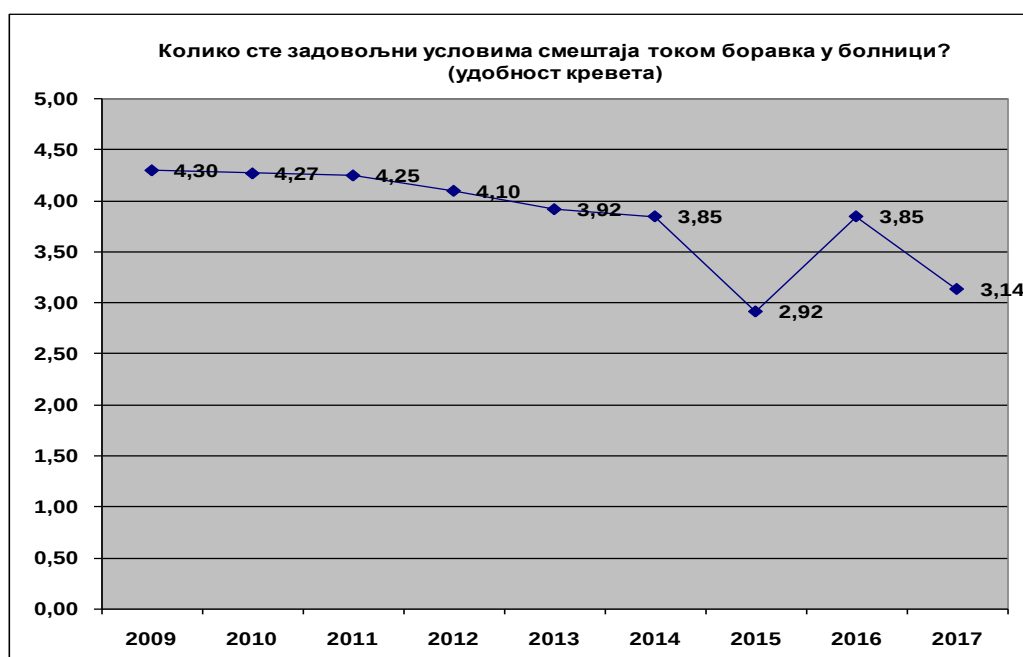


Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, услугама исхране (опште задовољство), износи 4,14 и виша је у односу на предходну годину (4,08), као и у односу на 2009. годину, када је износила 3,80.

**Колико сте задовољни условима смештаја током боравка у болници?  
(удобност кревета)**



Већина анкетираних корисника са Одељења физикалне медицине и рехабилитације, у Општој болници у Вршцу је задовољна удобношћу кревета, током боравка у болници (42,9%), док је (28,6%) анкетираних корисника било незадовољно.



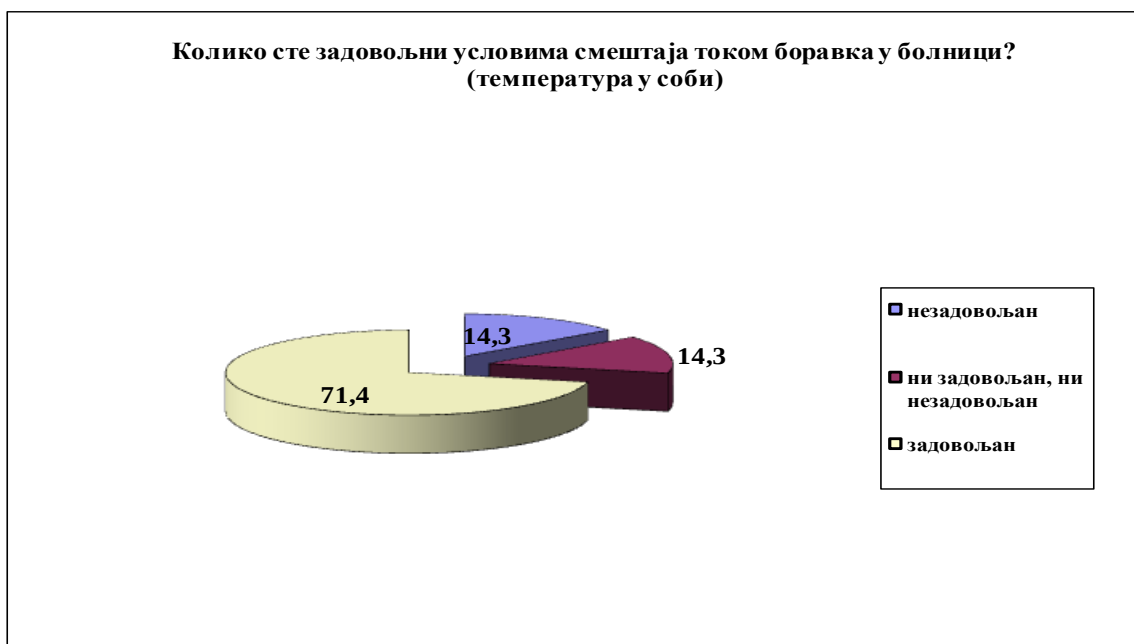
Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, условима смештаја (удобност кревета), износи 3,14 и нижа је у односу на предходну годину (3,85), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,30.



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



Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, условима смештаја (чистоћа собе), износи 4,71 и виша 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 су задовољни температуром у соби током боравка у болници (71,4%).



Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, условима смештаја (температура у соби), износи 4,0 и виша је у односу на предходну годину (3,92), а нижа 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 опремом у соби, током боравка у болници (71,5%).



Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, условима смештаја (опрема собе), износи 3,71 и нижа је у односу на претходну годину (4,0), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,10.



Сви анкетираних корисника са Одељења физикалне медицине и рехабилитације у Општој болници у Вршцу су задовољни чистоћом тоалета, током боравка у болници (100%).



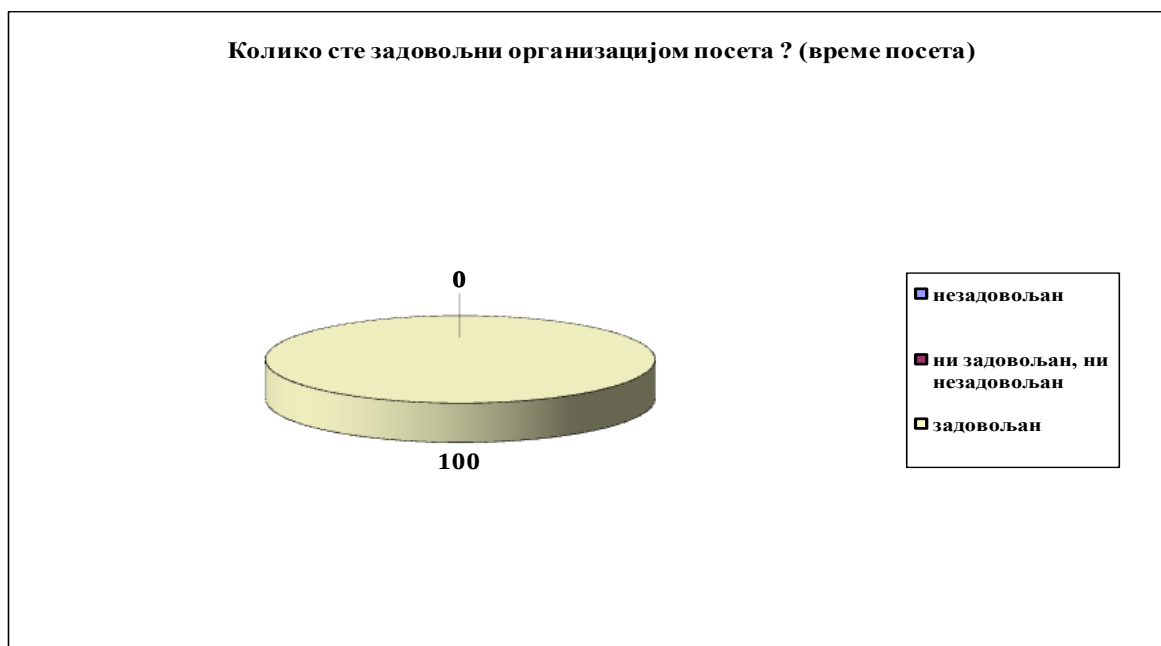
Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, условима смештаја (чистоћа тоалета), износи 4,57 и виша је у односу на предходну годину (4,08), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,30.



Већина анкетираних корисника са Одељења физикалне медицине и рехабилитације у Општој болници у Вршцу су задовољни смештајем, током боравка у болници (85,7%), док је незадовољно по наведеном питању 14,3% анкетираних пацијената.



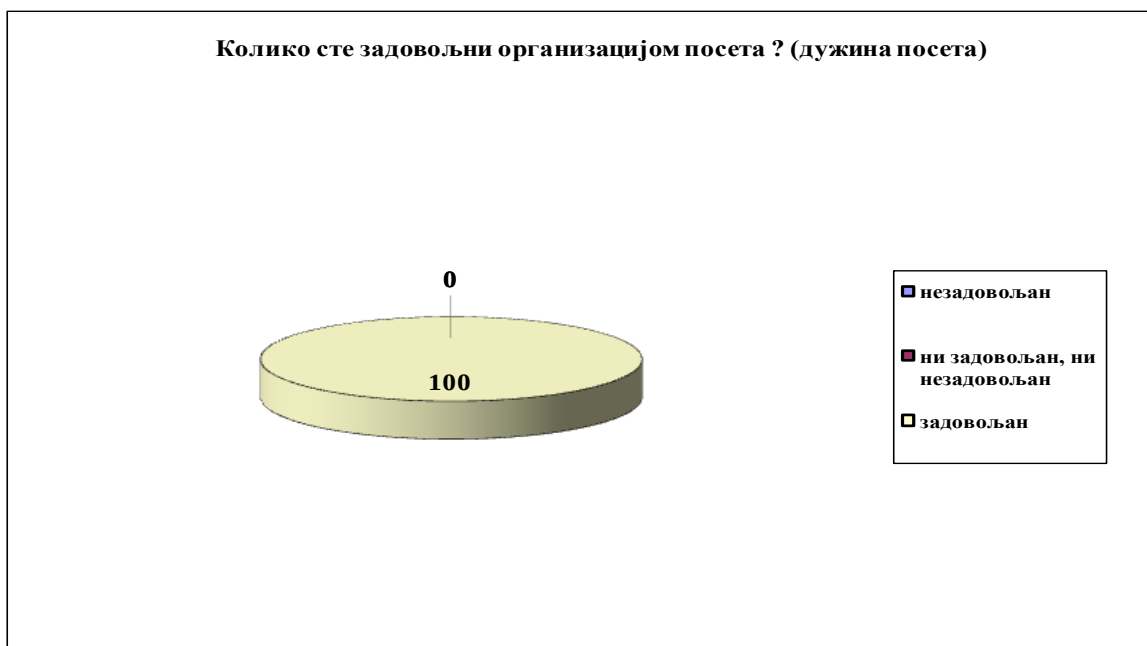
Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, условима смештаја (опште задовољство), износи 4,14 и виша је у односу на предходну годину (4,0), а нижа у односу на 2009. годину, када је износила 4,30.



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 4,71 и виша је у односу на предходну годину (4,5), а виша 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 4,71 и виша је у односу на предходну годину (4,5), а виша је и у односу на 2009. годину, када је износила 4,30.



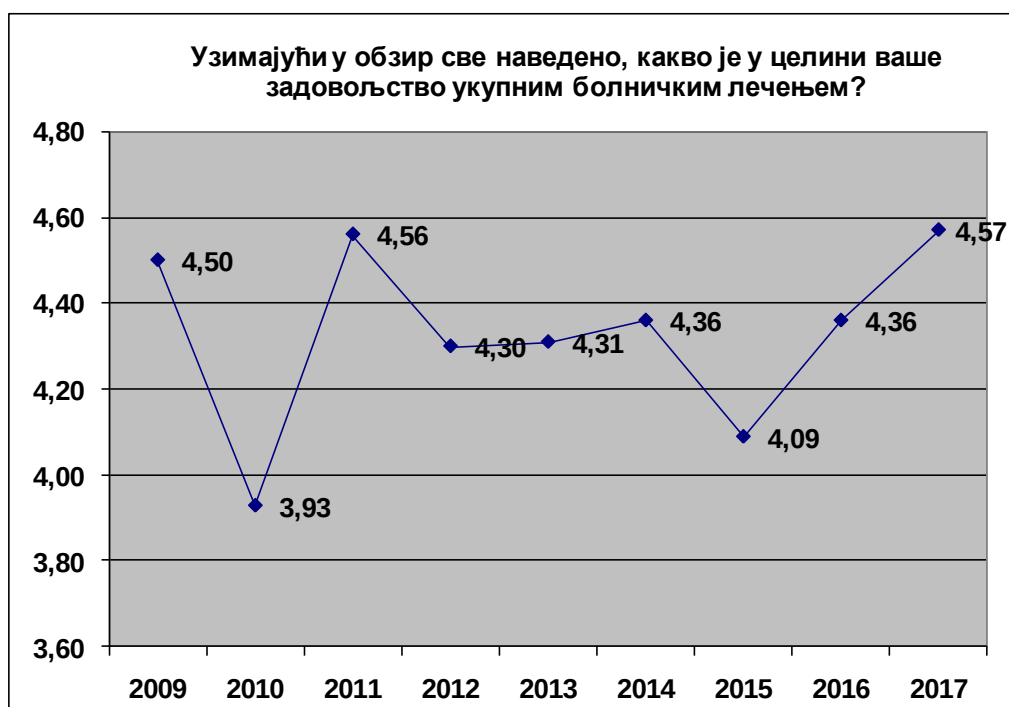
Сви анкетирани корисници са Одељења физикалне медицине и рехабилитације у Општој болници у Вршцу је задовољно бројем посета (100%).



Просечна оцена за задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, организацијом посета (број посета), износи 4,71 и виша је у односу на предходну годину (4,5), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,60.

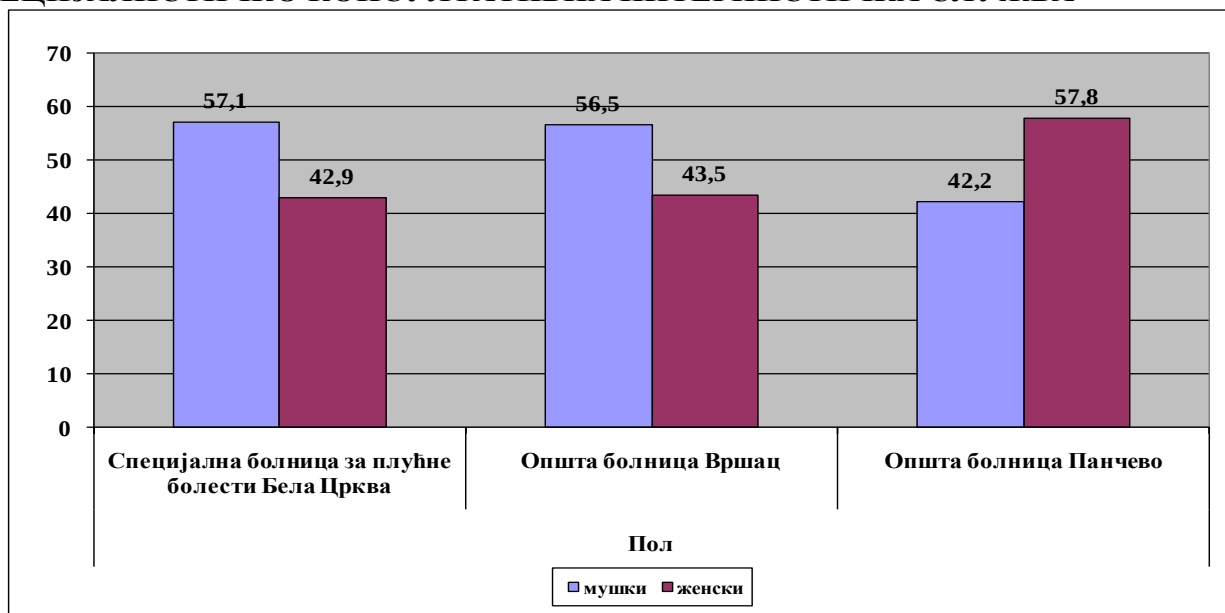


Већина анкетираних корисника са Одељења физикалне медицине и рехабилитације у Општој болници у Вршцу су задовољни укупним болничким лечењем (85,7%), док је 14,3% испитаника незадовољно по овом питању.

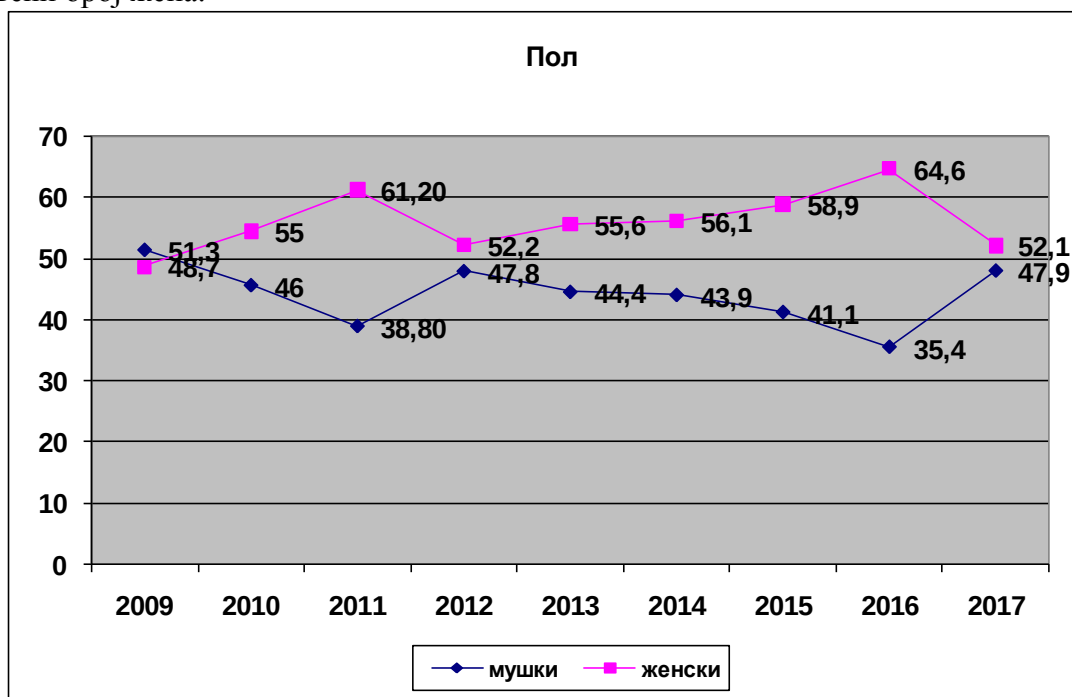


Просечна оцена за укупно задовољство корисника на Одељењу физикалне медицине и рехабилитације Опште болнице Вршац, износи 4,57 и виша је у односу на предходну годину (4,36), као и у односу на 2009. годину, када је износила 4,50.

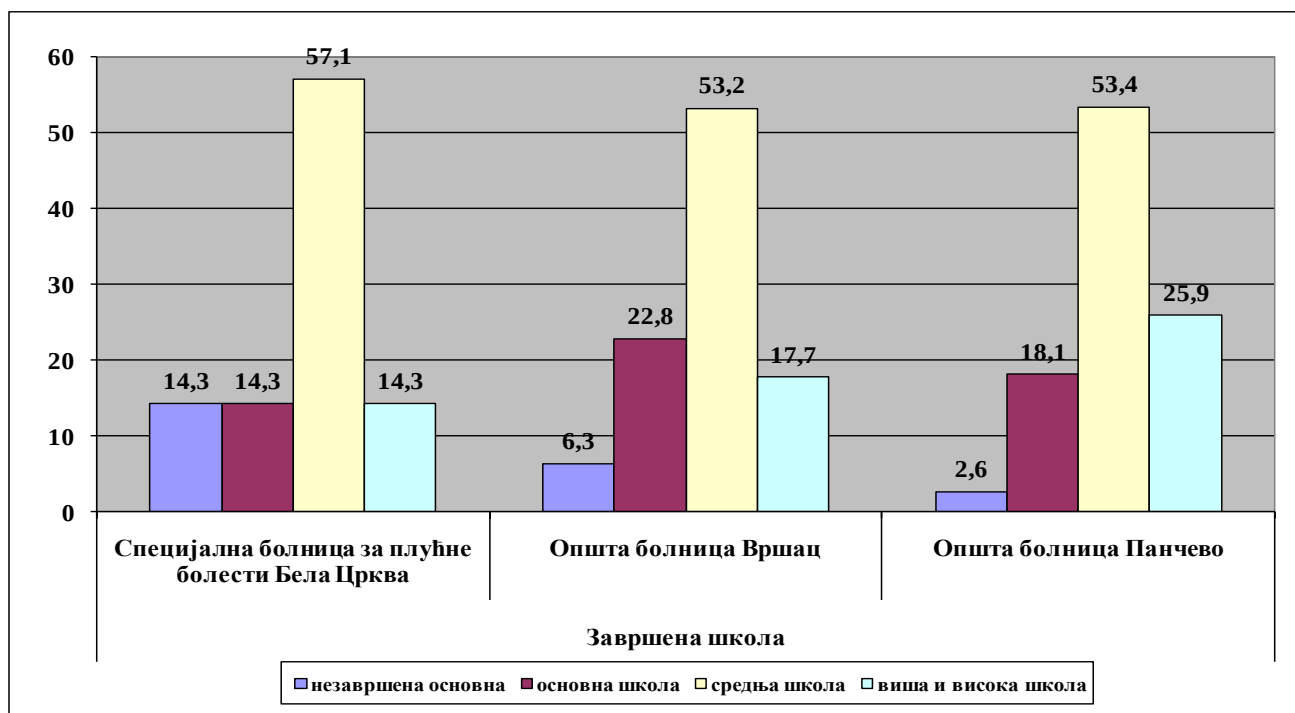
## 5. СПЕЦИЈАЛИСТИЧКО КОНСУЛТАТИВНА ИНТЕРНИСТИЧКА СЛУЖБА



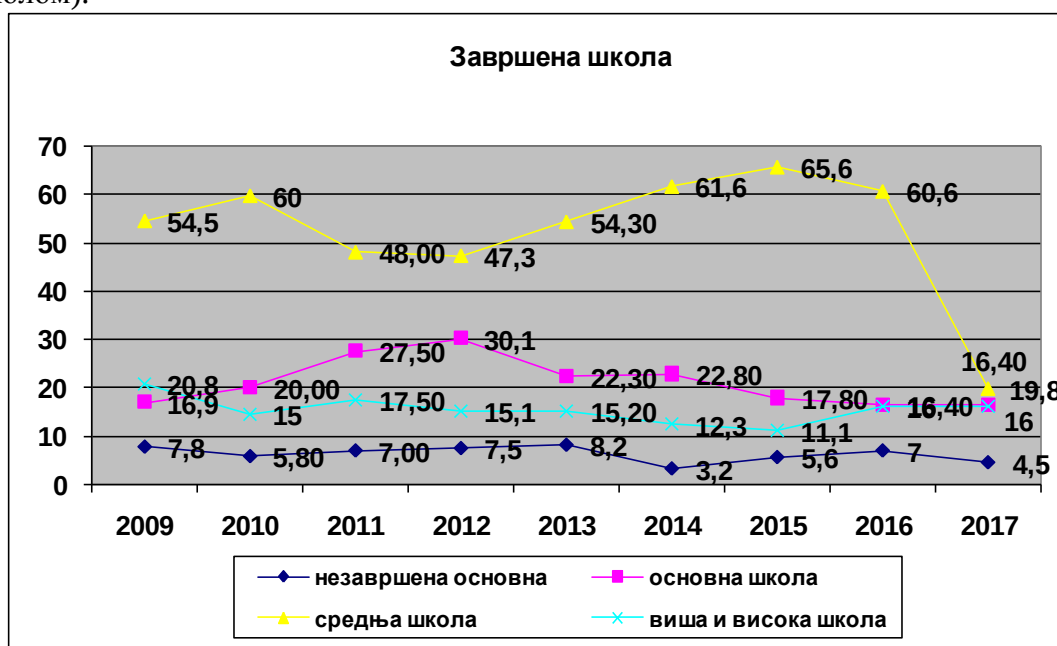
Анкетирани корисници у специјалистичкој интернистичкој служби у Специјалној болници за плућне болести у Белој Цркви и у Општој болници у Вршцу су већином мушкарци, док је у Општој болници у Панчеву већи број жена.



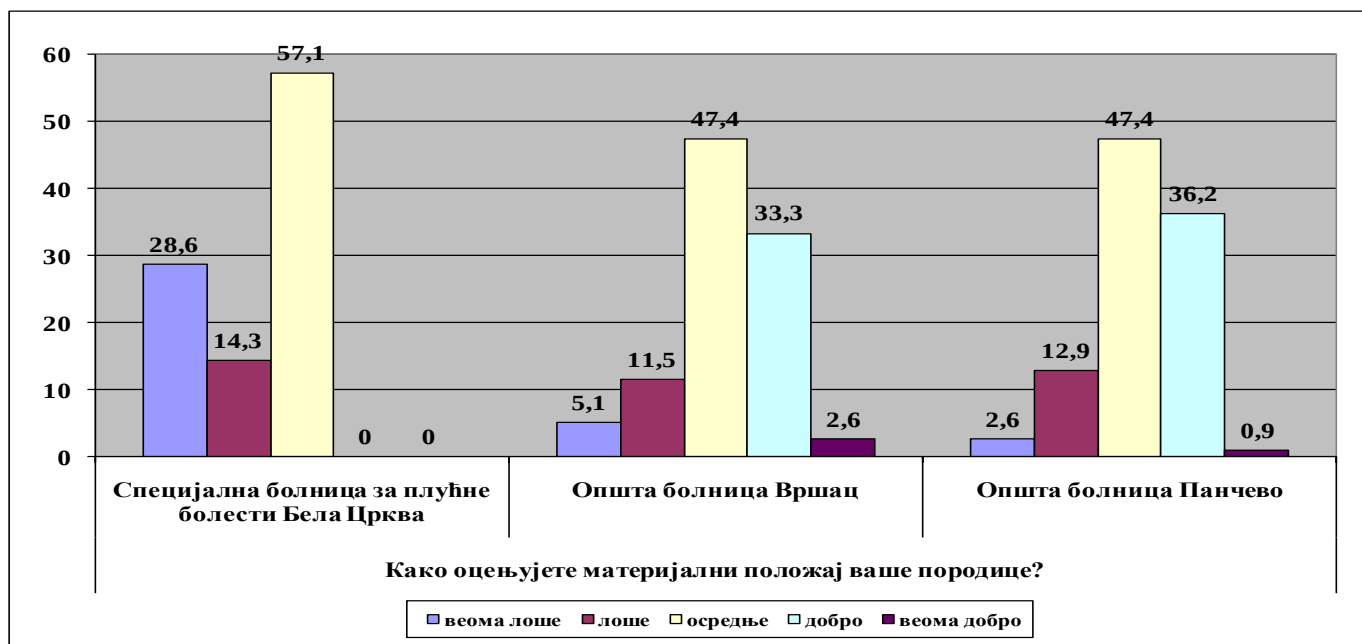
Од 2009. године смањен је проценат анкетираних мушкараца у специјалистичкој здравственој заштити (са 51,3% у 2009. години на 47,9% у 2017. години), док је проценат анкетираних жена повећан са 48,7% у 2009. години на 52,1 % током 2017. године.



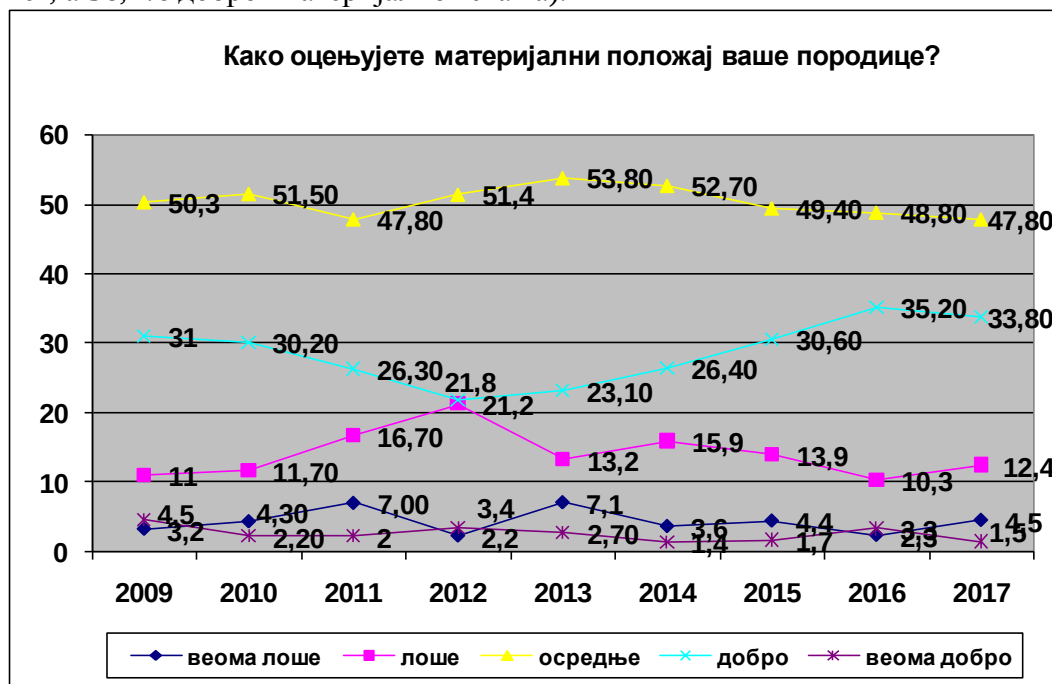
Већина анкетираних корисника у специјалистичким интернистичким службама болница је са средњом школом (53,2% у Општој болници у Вршцу, 53,4 % у Општој болници у Панчеву 53,4% а у Специјалној болници за плућне болести “Др Будислав Бабић” у Белој Цркви 57,1% је са завршеном средњом школом).



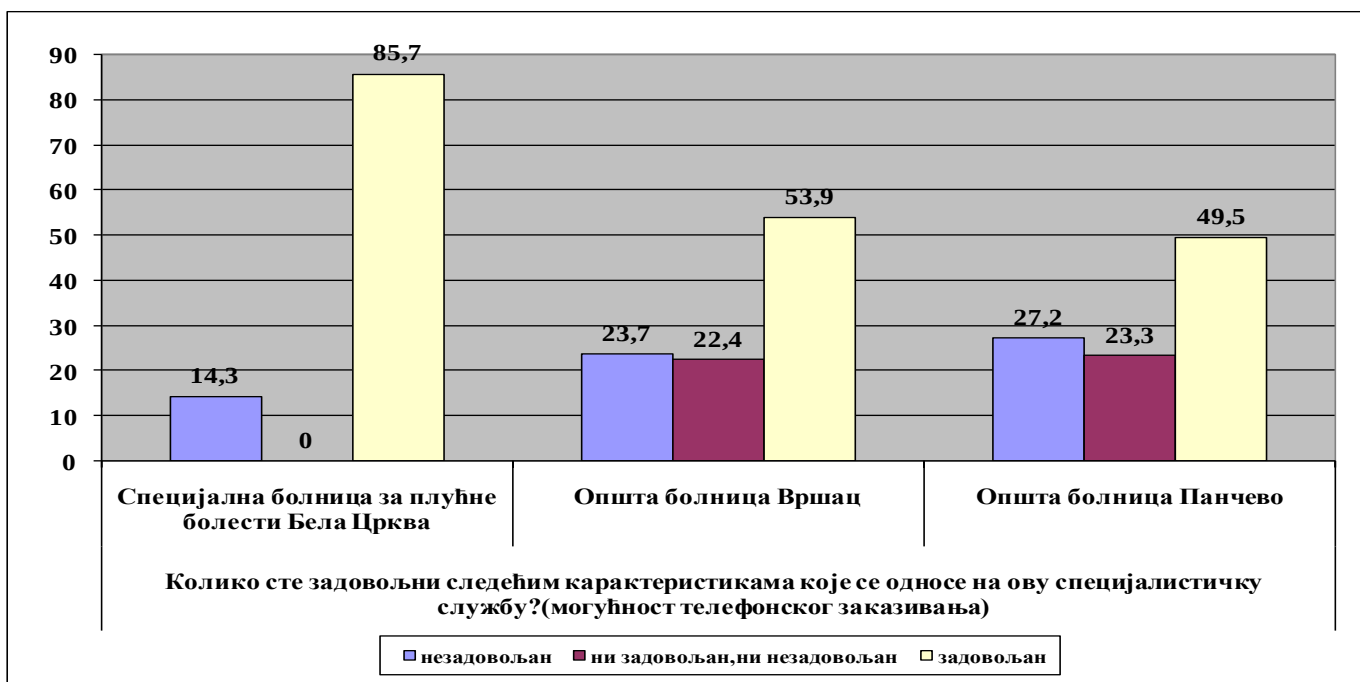
У периоду од 2009-2017. године смањен је проценат испитаника са средњом школом (са 54,5% на 19,8%), приближно је исти проценат анкетираних са основном школом (16,9% и 16%). Смањен је проценат испитаника са вишом и високом школом (са 20,8% на 19,8%), као и број анкетираних корисника са незавршеном основном школом (са 7,8% на 4,5%).



Већина анкетираних корисника у специјалистичкој интернистичкој служби Специјалне болнице за плућне болести у Белој Цркви је осредњег (57,1%) материјалног стања, док је веома лошег 28,6% а 14,3% испитаника оцењује своје материјално стање као лоше. У Општој болници у Вршцу и у Општој болници у Панчеву већина испитаника је осредњег материјалног стања (у Општој болници у Вршцу је осредњег 47,4%, док је доброг материјалног стања 33,3%, а у Општој болници у Панчеву је 47,4% осредњег, а 36,2% доброг материјалног стања).



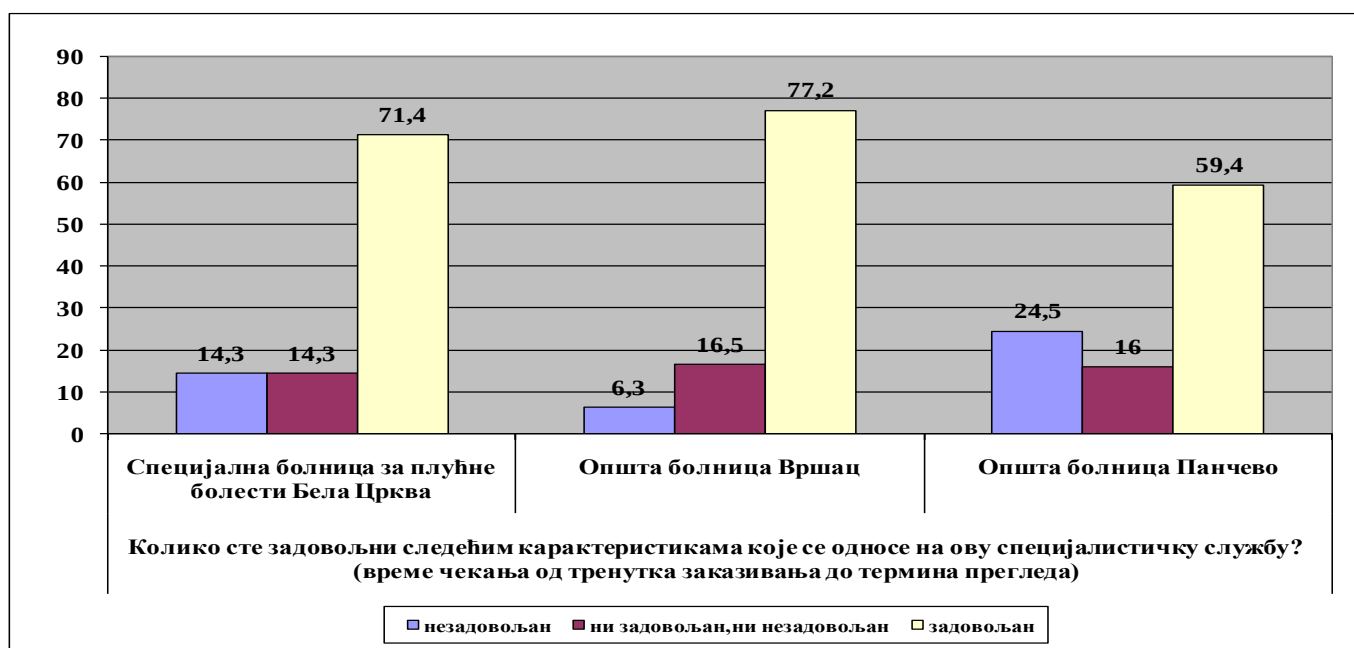
У периоду од 2009-2017. године незнатно је повећан проценат испитаника који своје материјално стање оцењују као веома лоше (са 3,2 на 4,5%), повећао се проценат оних који своје материјално стање оцењују као лоше (са 11% на 12,4%). Истовремено је повећан проценат испитаника са добрим (са 31% на 33,8%), а смањен је проценат са веома добрим материјалним стањем (са 4,5% на 1,5%), као и проценат осигураника са осредњим материјалним стањем (са 50,3% на 47,8%).



Већина анкетираних корисника у специјалистичким интернистичким службама болница је задовољна телефонским заказивањем (85,7%) у Специјалној болници за плућне болести у Белој Цркви, (53,9%) у Општој болници у Вршцу и (49,5%) у Општој болници у Панчеву. У Општој болници у Панчеву 27,2% испитаника је било незадовољно могућностима телефонског заказивања у интернистичкој специјалистичкој служби, док се тако изјаснило 23,7% анкетираних у Општој болници у Вршцу и 14,3% у Специјалној болници за плућне болести у Белој Цркви.



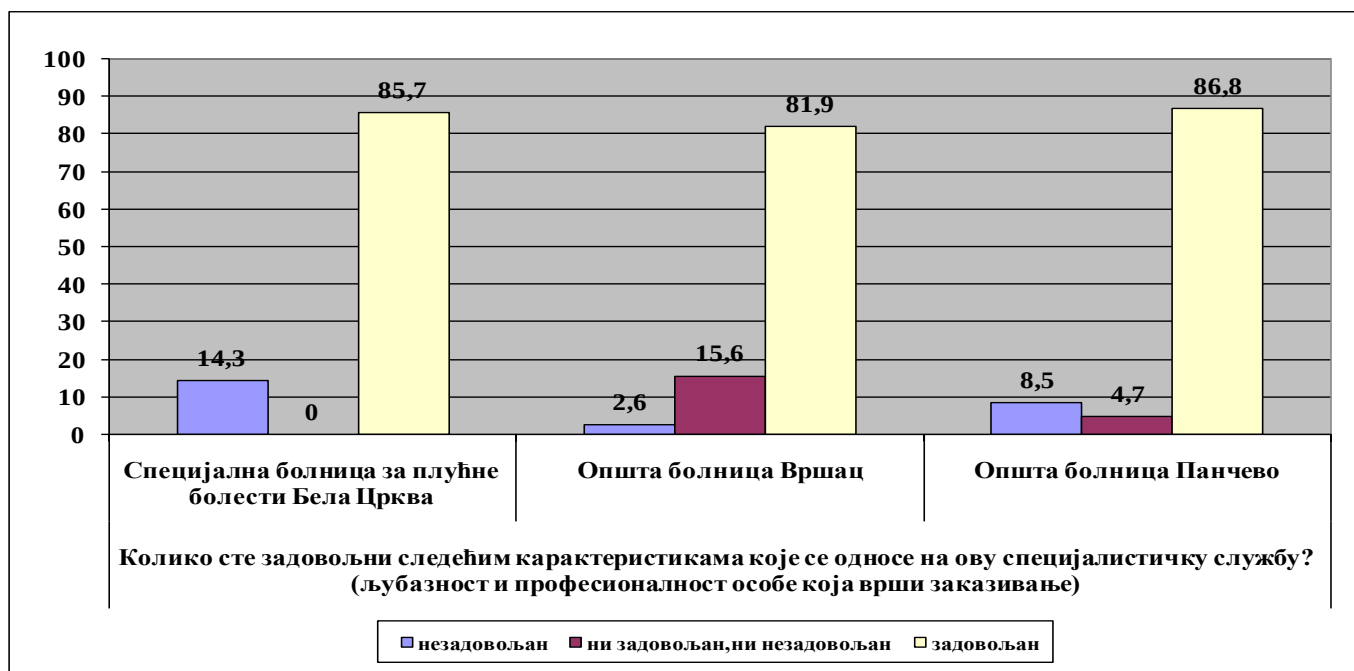
Просечна оцена за могућност телефонског заказивања у ове три болнице износи 3,34 и нижа је у односу на предходну годину (3,73), као и у односу на 2009. годину, када је износила 3,80.



Већина анкетираних корисника у специјалистичким интернистичким службама болница је задовољна временом чекања од тренутка заказивања до термина прегледа (71,4% у Специјалној болници за плућне болести у Белој Цркви, 77,2% у Општој болници у Вршцу и 59,4% у Општој болници у Панчеву), док је 24,5% анкетираних корисника у Општој болници у Панчеву, 6,3% анкетираних у Општој болници у Вршцу и 14,3% испитаника у Специјалној болници за плућне болести у Белој Цркви незадовољно што се тиче времена чекања од тренутка заказивања до термина прегледа.



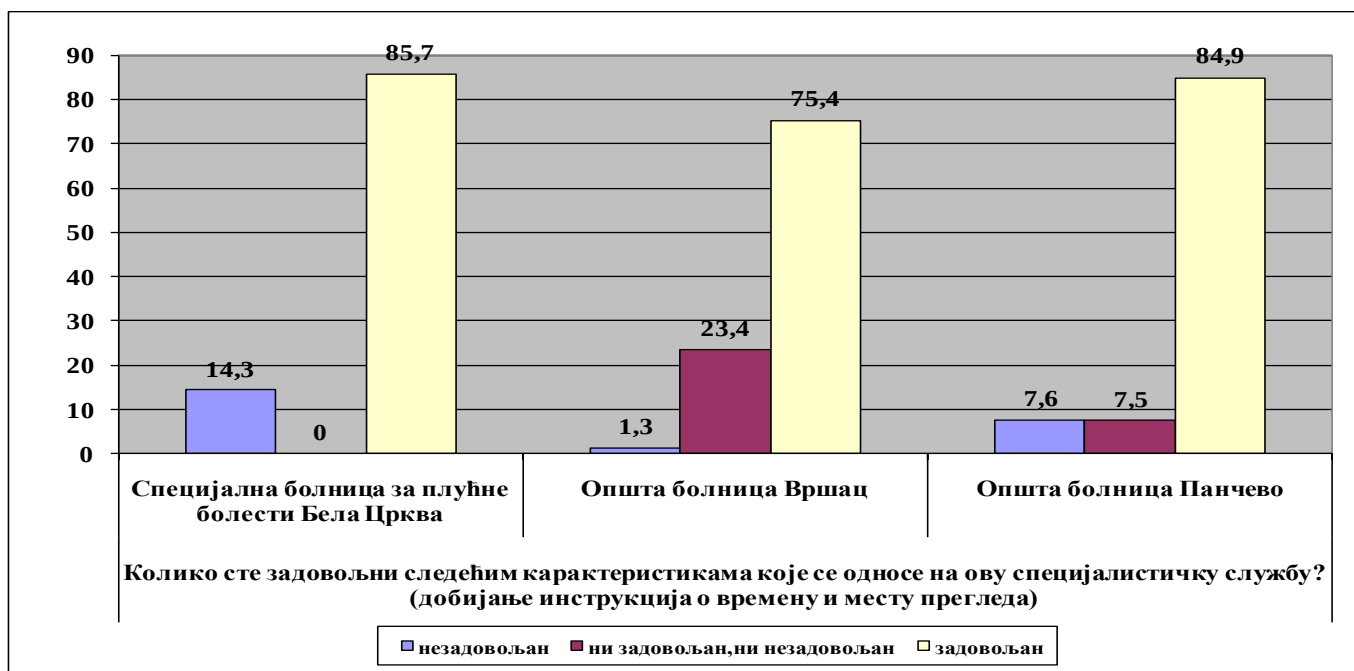
Просечна оцена за време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа у ове три болнице, износи 3,72 и виша је у односу на предходну годину (3,70), а нижа у односу на 2009. годину, када је износила 3,81.



Већина анкетираних корисника у специјалистичким интернистичким службама болница је задовољна љубазношћу и професионалношћу особе која врши заказивање (85,7% у Специјалној болници за плућне болести у Белој Цркви, 81,9% у Општој болници у Вршцу и 86,8% у Општој болници у Панчеву).



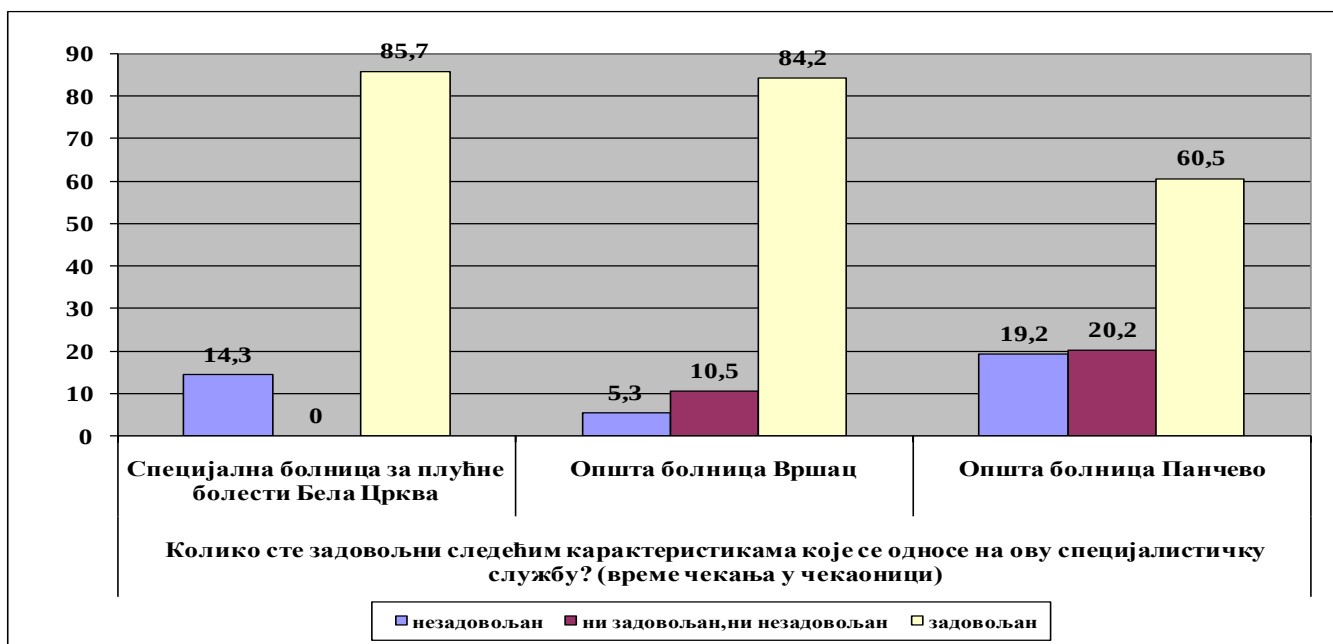
Просечна оцена за љубазност и професионалност особе која врши заказивање у ове три болнице, износи 4,19 и иста је као и претходне године (4,19), а нижа у односу на 2009. годину, када је износила 4,36.



Већина анкетираних корисника у специјалистичким интернистичким службама болница је задовољна добијањем инструкција о датуму, времену и месту прегледа (85,7% у Специјалној болници за плућне болести у Белој Цркви, 75,4% у Општој болници у Вршцу и 84,9% у Општој болници у Панчеву). У Општој болници у Вршцу незадовољно је 1,3% анкетираних корисника, у Општој болници у Панчеву 7,6% и у Специјалној болници за плућне болести у Белој Цркви 14,3%.



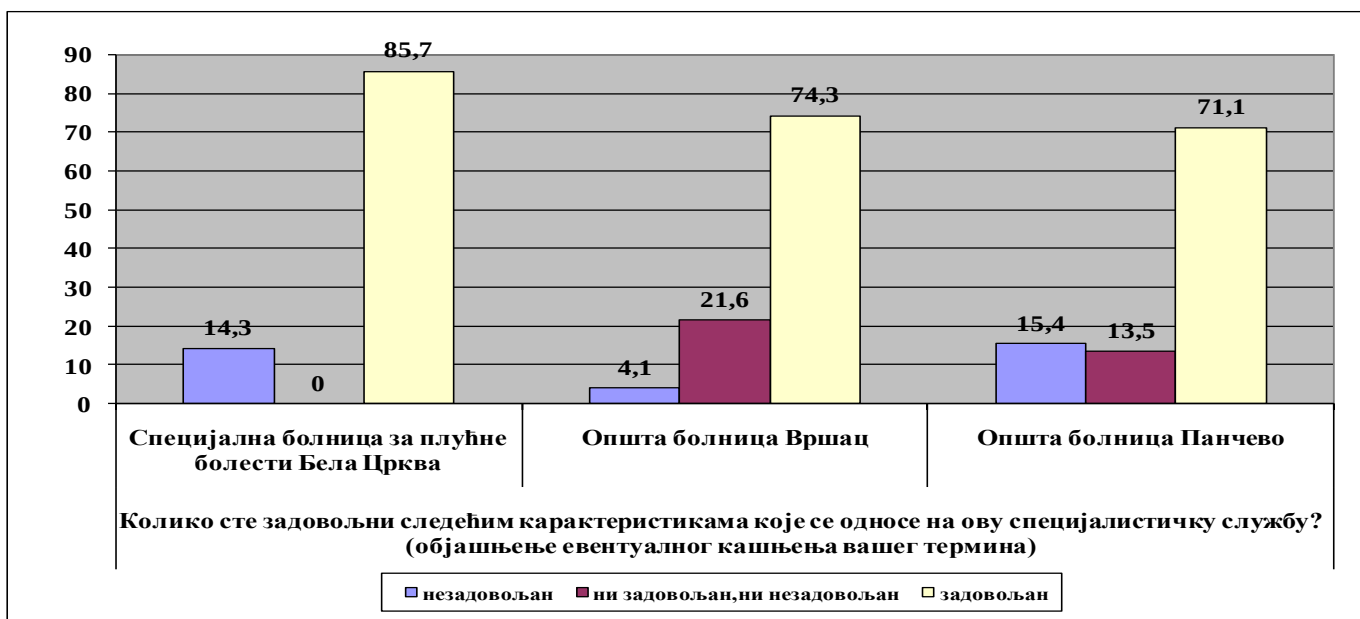
Просечна оцена за добијање инструкција о датуму, времену и месту прегледа у ове три болнице, износи 4,15 и незнатно је нижа је у односу на предходну годину (4,16), а нижа је и у односу на 2009. годину, када је износила 4,29.



Већина анкетираних корисника у специјалистичким интернистичким службама болница је задовољна временом чекања у чекаоници (85,7% Специјалној болници за плућне болести у Белој Цркви, 84,2% у Општој болници у Вршцу и 60,5% у Општој болници у Панчеву), док је број анкетираних корисника који су незадовољни временом чекања у интернистичкој специјалистичкој служби у Општој болници у Панчеву 19,2%, у Општој болници у Вршцу 5,3%, а у Специјалној болници за плућне болести у Белој Цркви 14,3%.



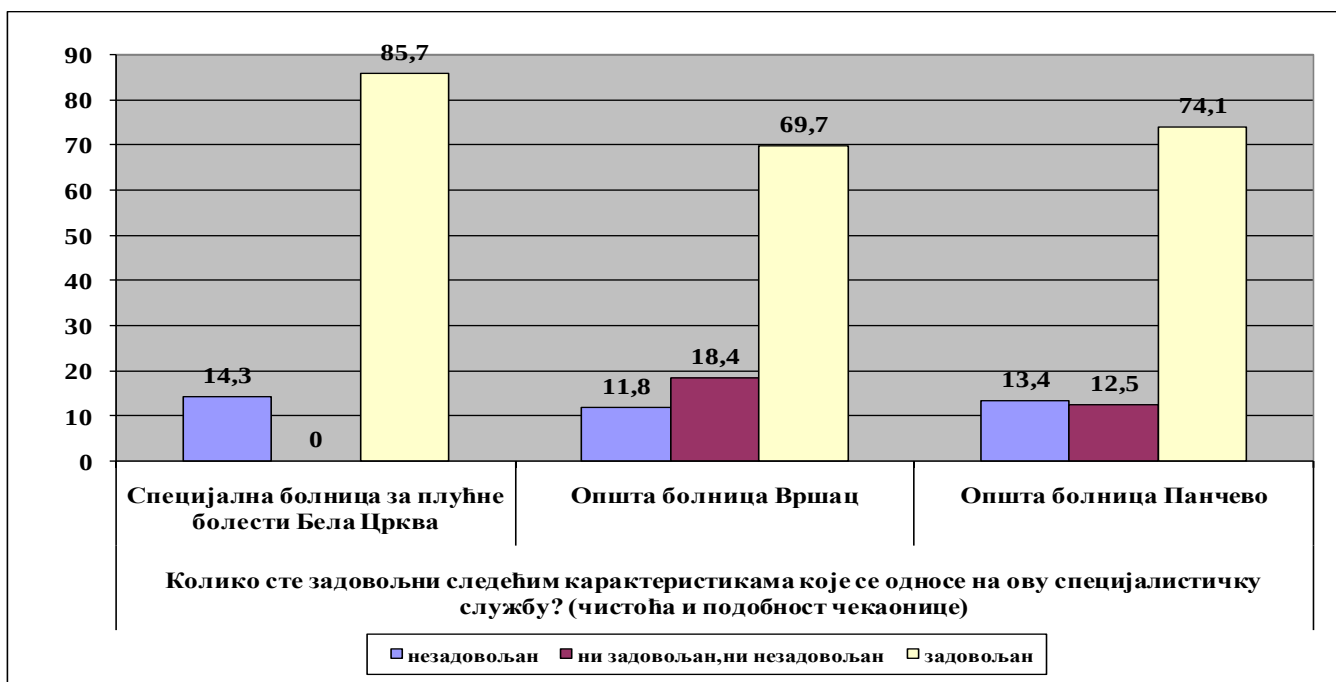
Просечна оцена за време чекања у чекаоници у ове три болнице, износи 3,82 и виша је у односу на претходну годину (3,71), као и у односу на 2009. годину, када је износила 3,66.



Већина анкетираних корисника у специјалистичким интернистичким службама болница је задовољна објашњењима евентуалног кашњења заказаног термина (85,7% у Специјалној болници за плућне болести у Белој Цркви, 74,3% у Општој болници у Вршцу и 71,1% у Општој болници у Панчеву), док је 15,4% корисника у Општој болници у Панчеву, 4,1% у Општој болници у Вршцу и 14,3% у Специјалној болници за плућне болести у Белој Цркви, незадовољно објашњењима евентуалног кашњења њиховог термина у интернистичкој специјалистичкој служби.



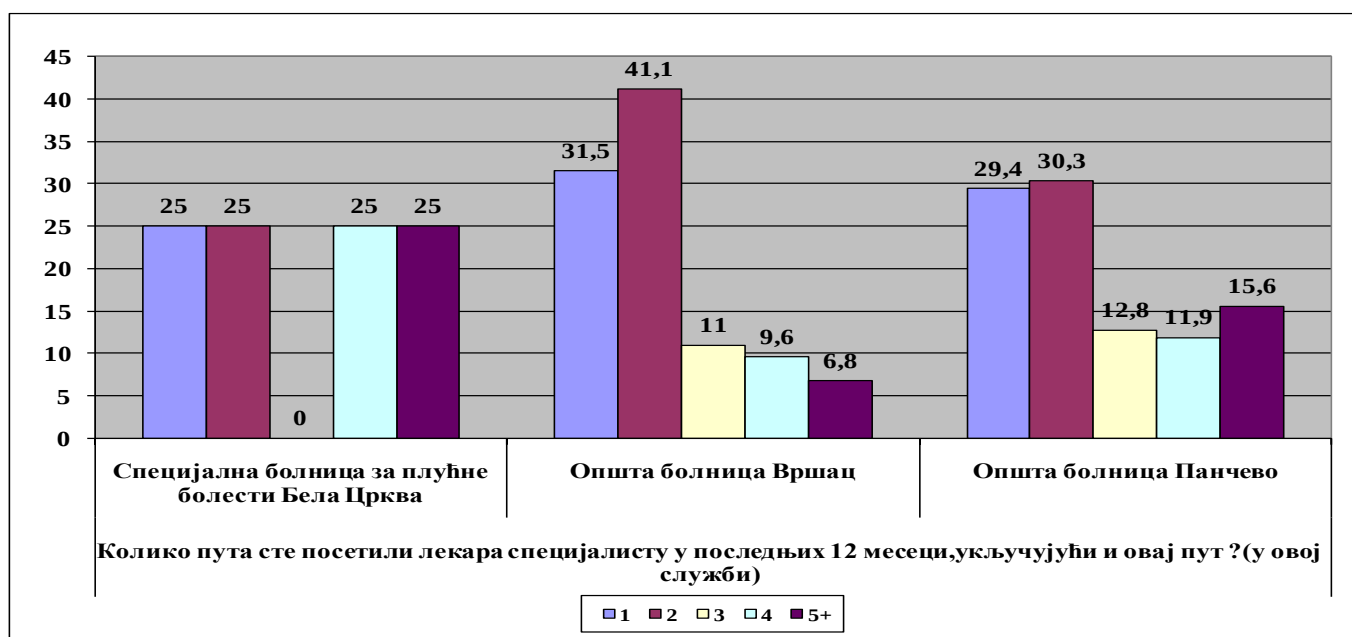
Просечна оцена за објашњење евентуалног кашњења термина прегледа у ове три болнице, износи 3,88 и нижа је у односу на предходну годину (3,81), као и у односу на 2009. годину, када је износила 3,91.



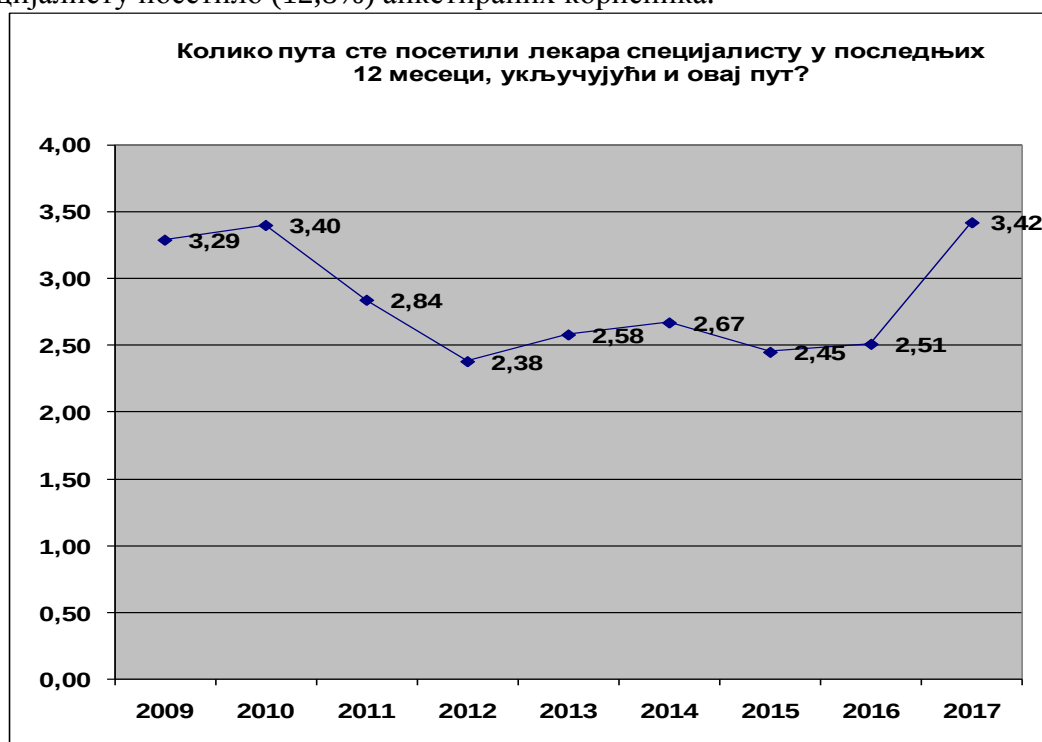
Већина анкетираних корисника у специјалистичким интернистичким службама болница је задовољна чистоћом и подобношћу чекаонице (85,7% у Специјалној болници за плућне болести у Белој Цркви, 69,7% у Општој болници у Вршцу и 74,1% у Општој болници у Панчеву), док је (13,4%) у Општој болници у Панчеву, (11,8%) у Општој болници Вршац и 14,3% у Специјалној болници за плућне болести у Белој Цркви незадовољано чистоћом и подобношћу чекаонице у интернистичкој специјалистичкој служби.



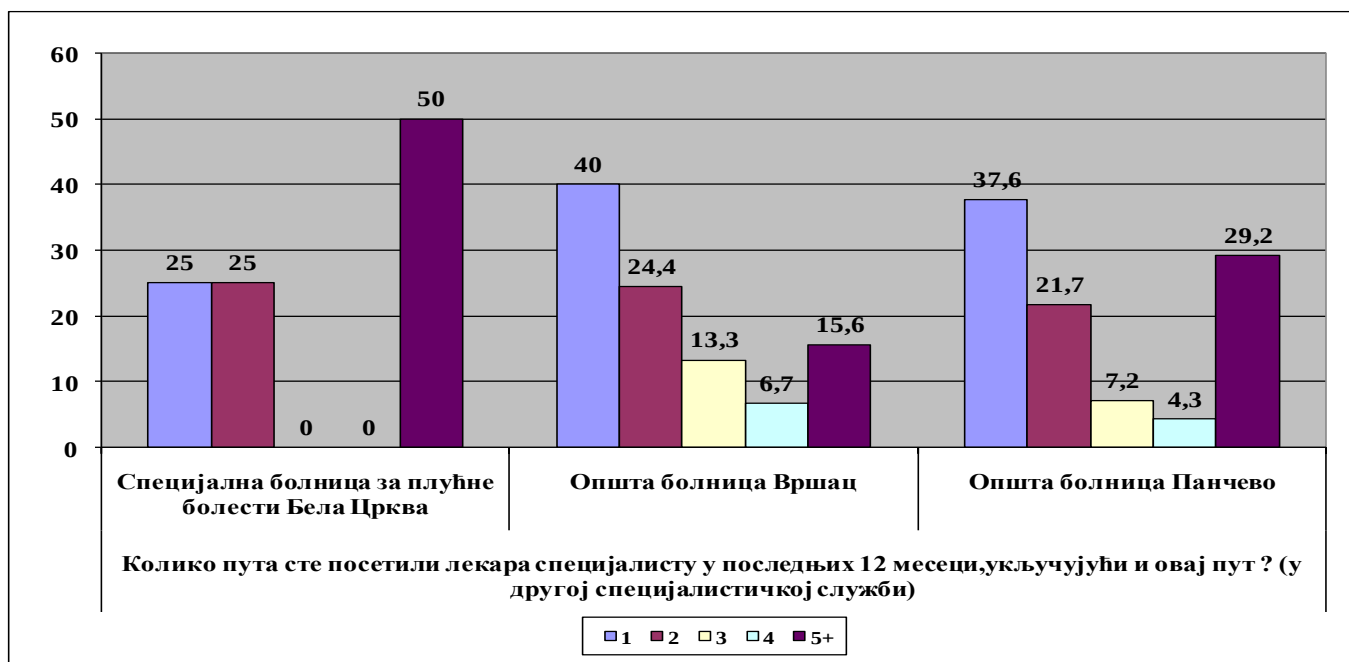
Просечна оцена за чистоћу и подобност чекаонице у ове три болнице, износи (3,84) и нижа је у односу на предходну годину (4,01), као и у односу на 2009. годину, када је износила (3,89).



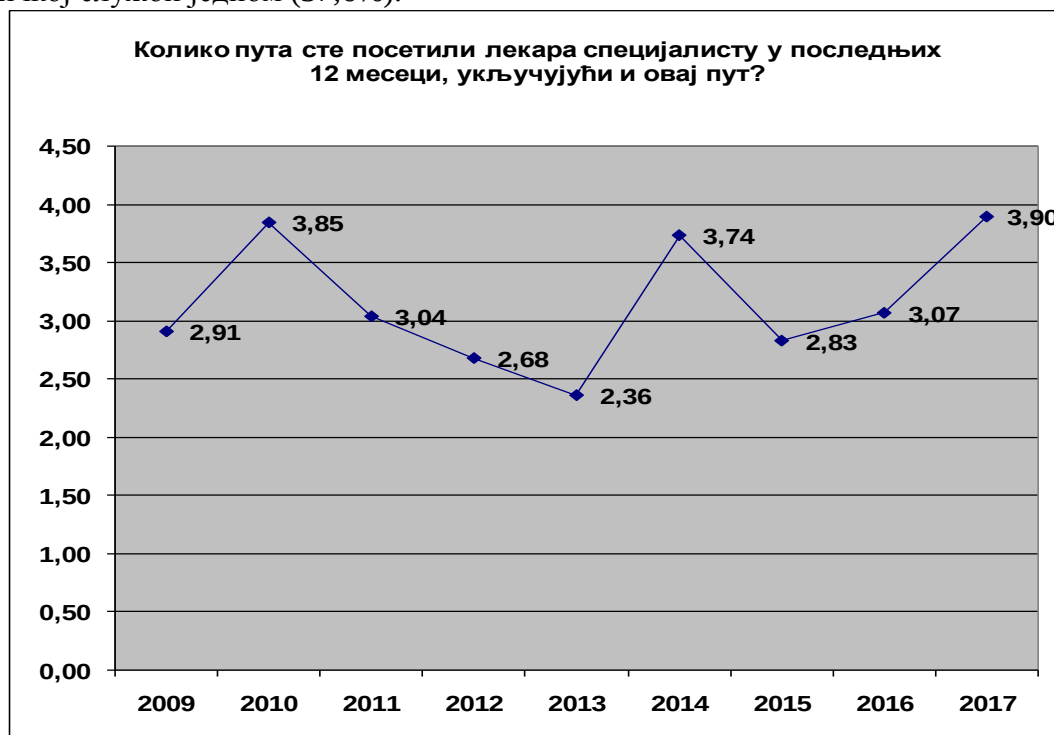
Око четвртине анкетираних корисника у специјалистичкој интернистичкој служби Специјалне болнице за плућне болести у Белој Цркви је у последњих 12 месеци једном посетило лекара специјалисту (25%), 25% испитаника је посетило лекара два пута, 0% три пута, 25% четири а 25% је пет и више пута посетило специјалисту. У Општој болници у Вршцу већина испитаника је специјалисту посетила једном (31,5%) два пута (41,1%), три пута (11%) и 9,6% четири пута, док је већина у Општој болници у Панчеву посетила специјалисту једном и два пута (29,4% и 30,3%), док је три пута специјалисту посетило (12,8%) анкетираних корисника.



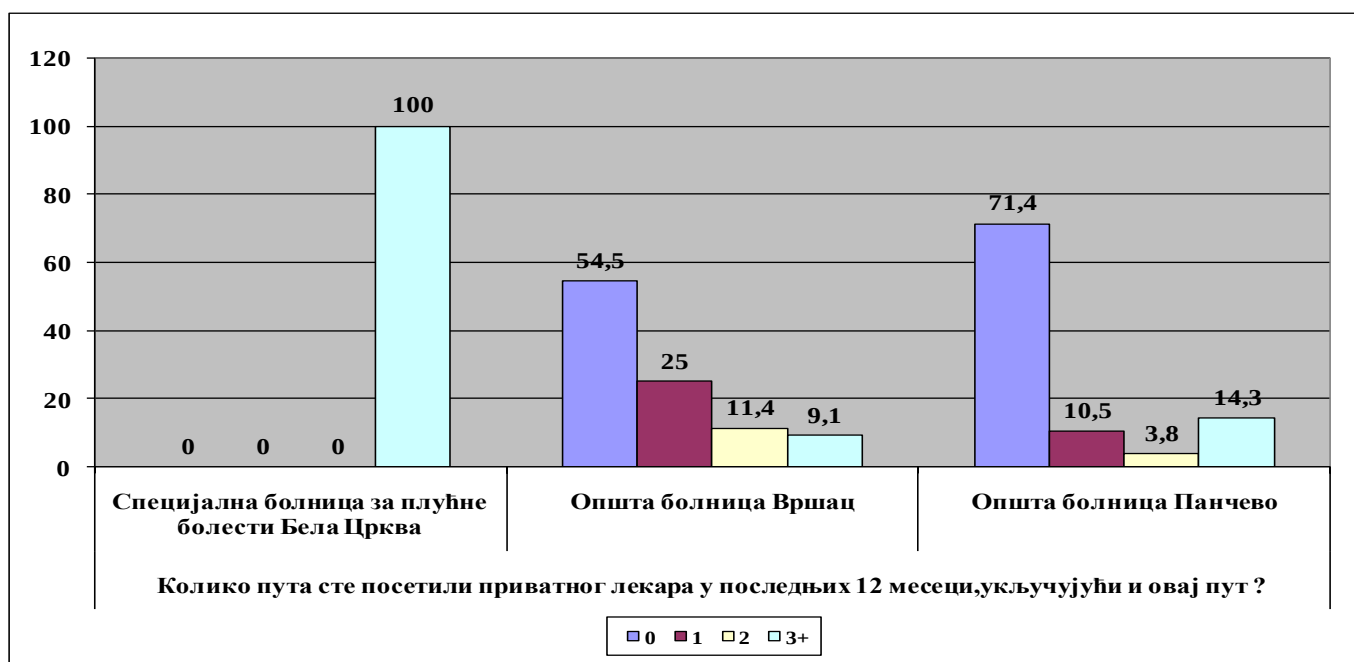
Просечан број посета лекару специјалисти у последњих 12 месеци у ове три болнице износи 3,42 и виша је у односу на предходну годину (2,51), као и у односу на 2009. годину, када је износио 3,29.



У Специјалној болници за плућне болести у Белој Цркви је лекара у другој специјалистичкој служби већина анкетираних корисника посетила више од пет пута (50%), у Општој болници у Вршцу једном (40%) испитаника, док је у Општој болници у Панчеву већина корисника посетила лекара у другој специјалистичкој служби једном (37,6%).



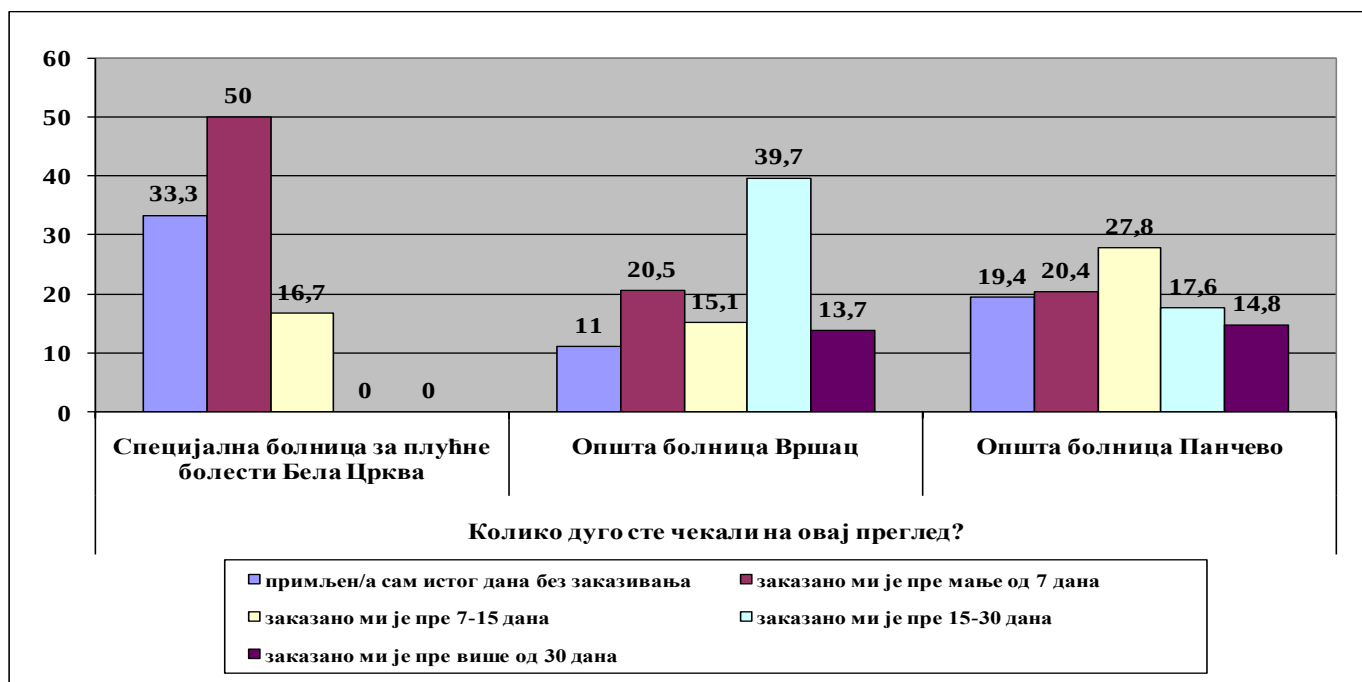
Просечан број посета лекару специјалисти у другој специјалистичкој служби у ове три болнице, износи (3,9) и виша је у односу на предходну годину (3,07), као и у односу на 2009. годину, када је износила (2,91).



Сви анкетирани корисници у специјалистичкој интернистичкој служби у Специјалној болници за плућне болести у Белој Цркви су посетили приватног лекара три и више пута (100%), већина у Општој болници у Вршцу није посетило ниједног приватног лекара (54,5%) испитаника, док у Општој болници у Панчеву већина испитаника (71,4%) није посетило приватног лекара специјалисту у наведеном периоду.



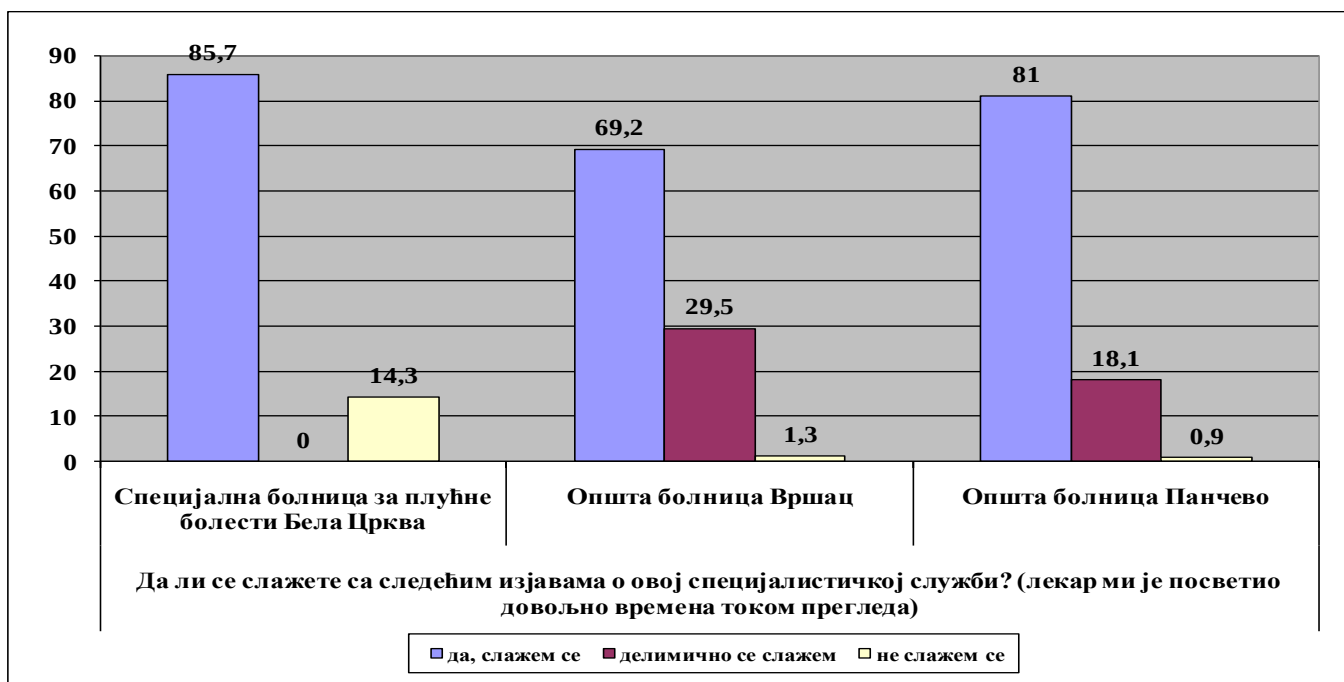
Просечан број посета код приватног лекара специјалисте, износи 0,88 и виши је у односу на претходну годину (0,68), као и у односу на 2009. годину, када је износио 0,76.



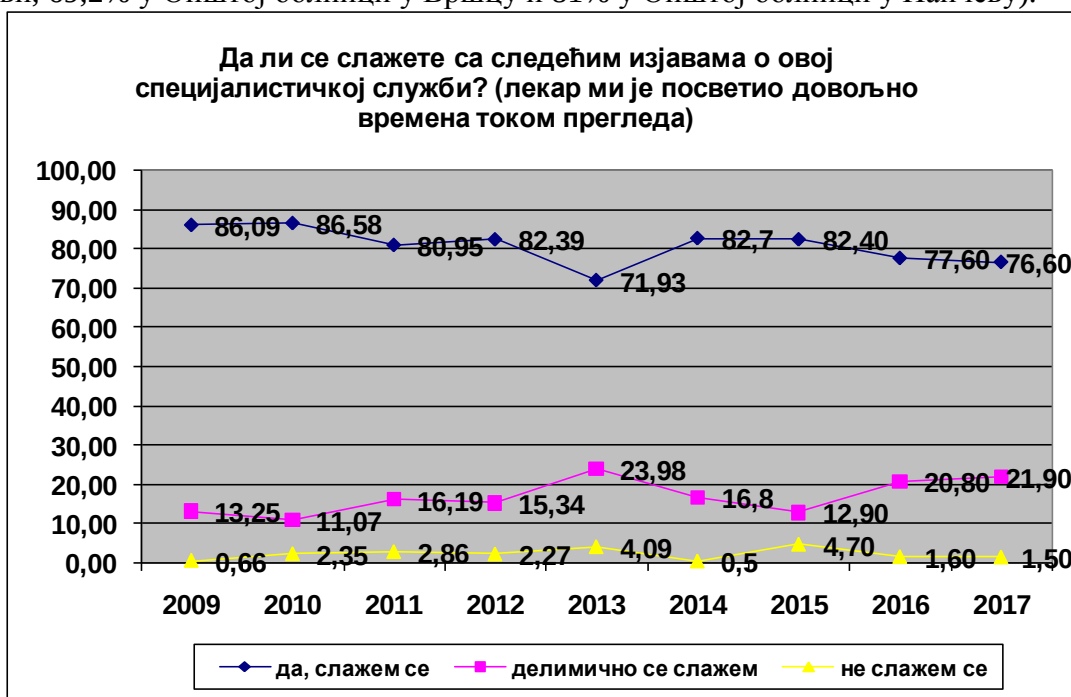
Већини анкетираних корисника у специјалистичкој интернистичкој служби у Специјалној болници за плућне болести у Белој Цркви је преглед заказан пре више од тридесет дана (50%), у Општој болници у Вршцу већини корисника је заказано пре 15-30 дана (39,7%). У Општој болници у Панчеву већини корисника је заказано пре 7-15 дана (27,8%).



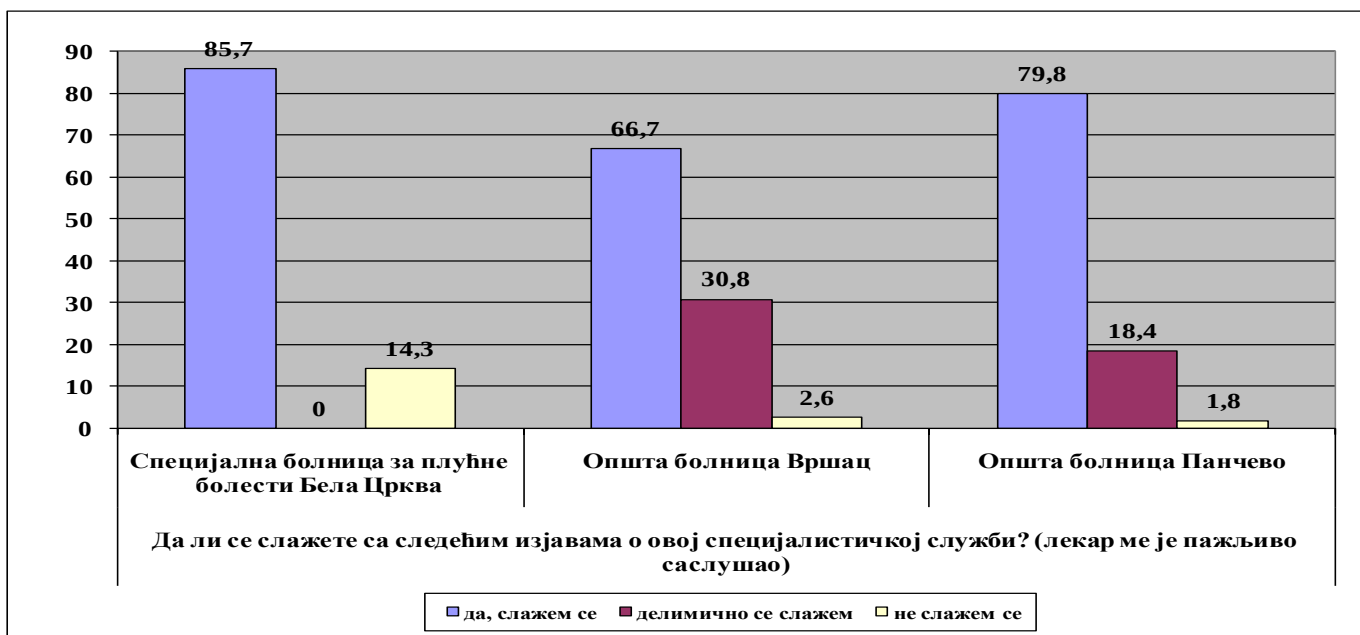
Просечна оцена за чекање пацијената на преглед износи 2,99 и виша је у односу на претходну годину (2,9), као и у односу на 2009. годину када је износила 2,19.



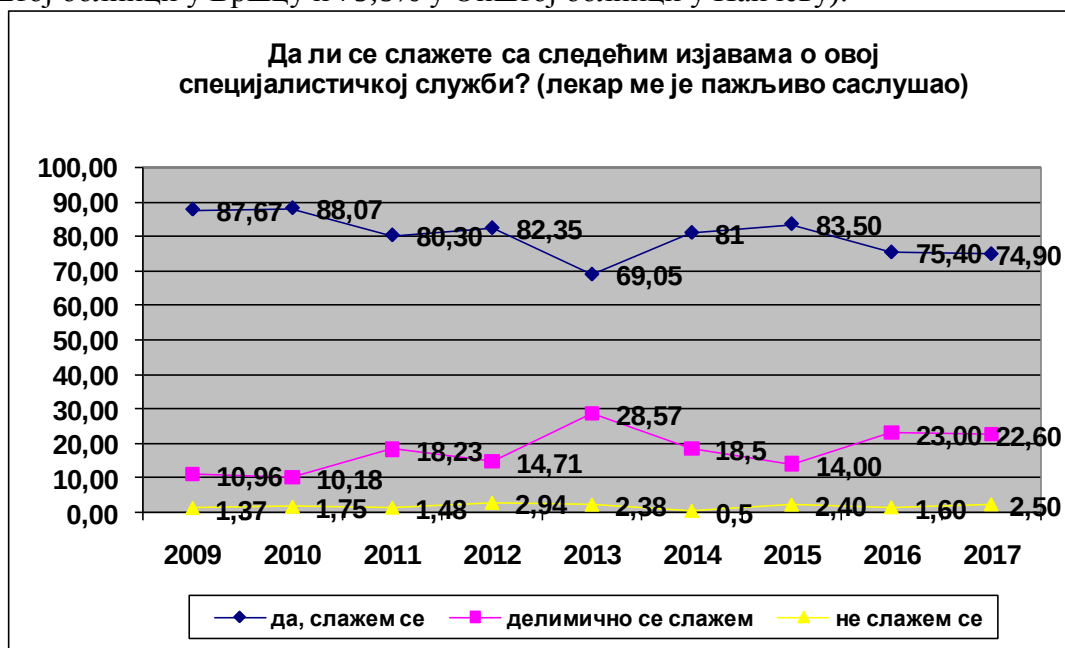
Већина анкетираних корисника у специјалистичким интернистичким службама болница је задовољна временом које им је посветио лекар током прегледа (85,7 % у Специјалној болници за плућне болести у Белој Цркви, 69,2% у Општој болници у Вршцу и 81% у Општој болници у Панчеву).



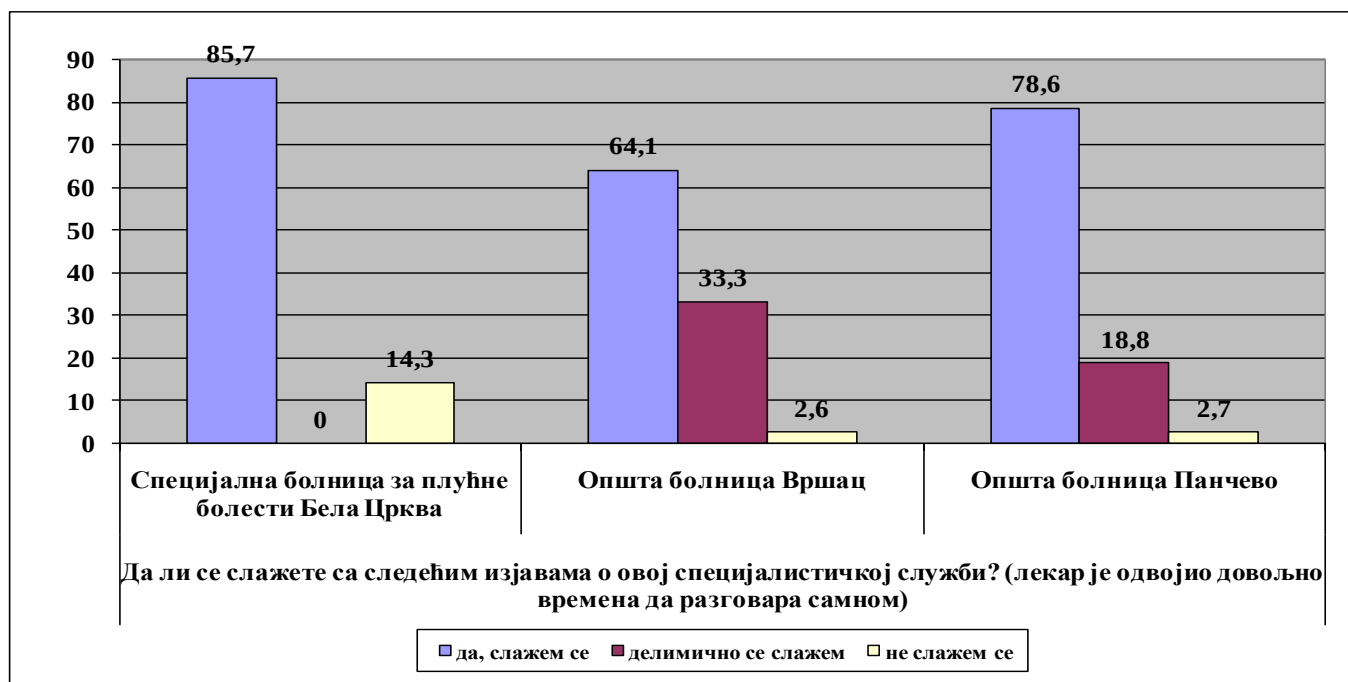
Током последњих осам година смањен је проценат испитаника у специјалистичкој служби који сматрају да им је лекар посветио довољно времена током прегледа (са 86,1% на 76,7%). Проценат оних који се не слажу са овом изјавом у последњих шест година се повећао (са 0,7% у 2009. години, на 1,5% у 2017. години).



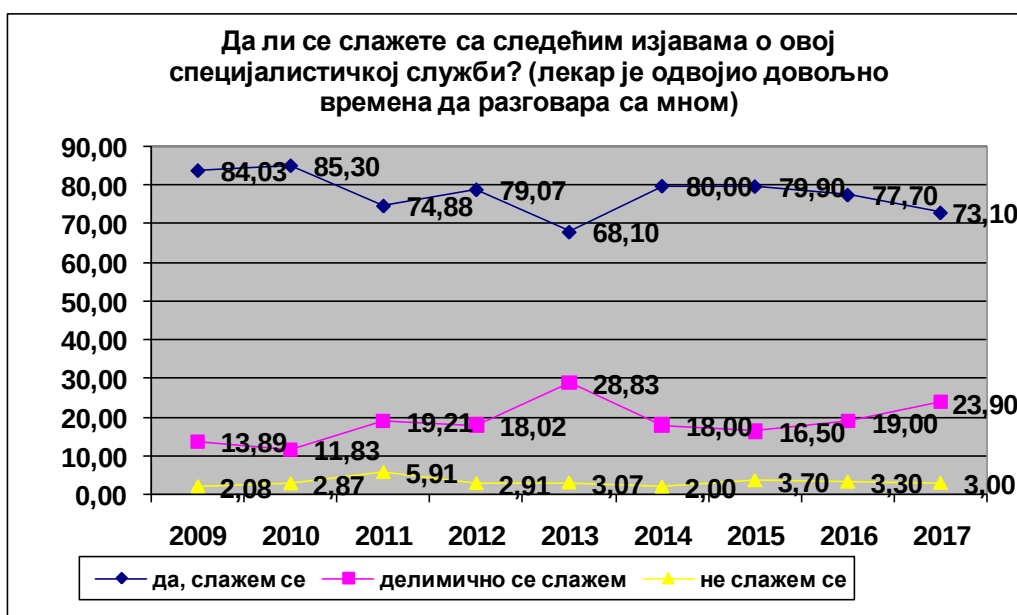
Већина анкетираних корисника у специјалистичким интернистичким службама болница је задовољна пажњом којом их је саслушао лекар (85,7% у Специјалној болници за плућне болести у Белој Цркви, 66,7% у Општој болници у Вршцу и 79,8% у Општој болници у Панчеву).



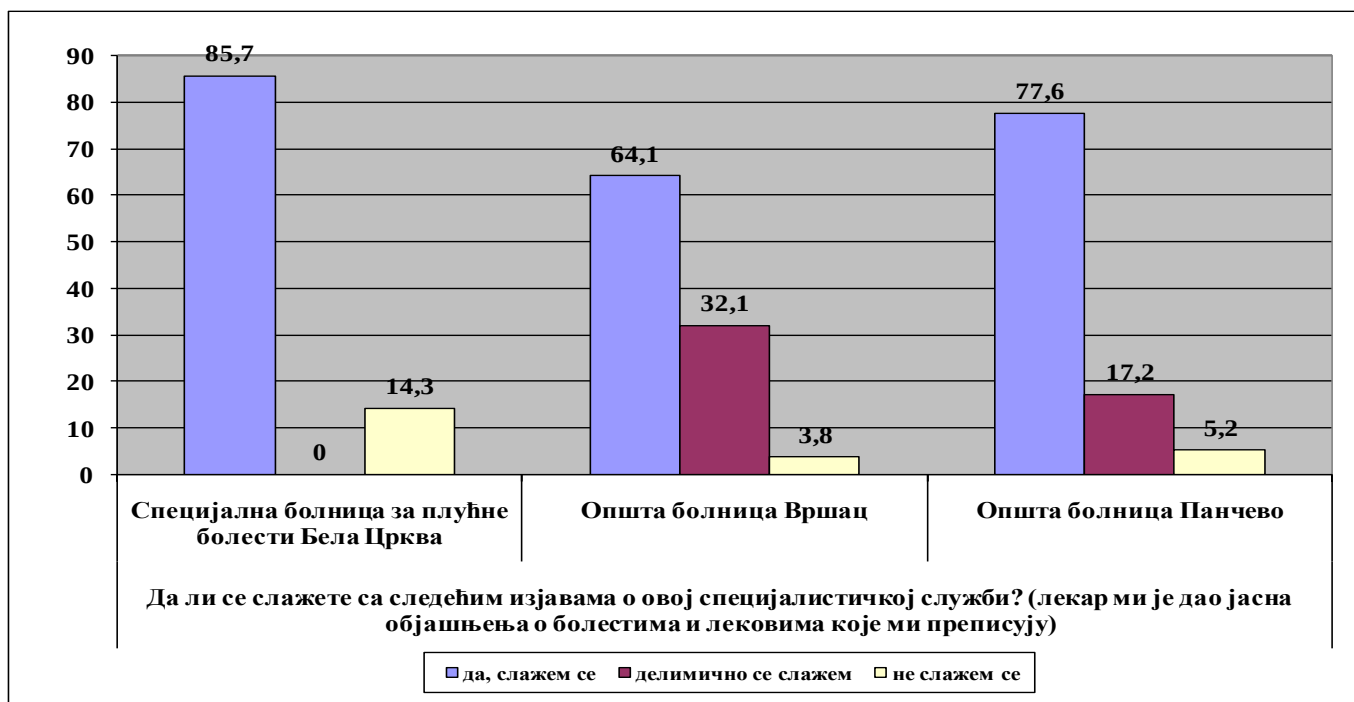
Током последњих осам година смањен је проценат испитаника који сматрају да их је лекар пажљиво слушао током специјалистичког прегледа (са 87,67% на 74,9%).



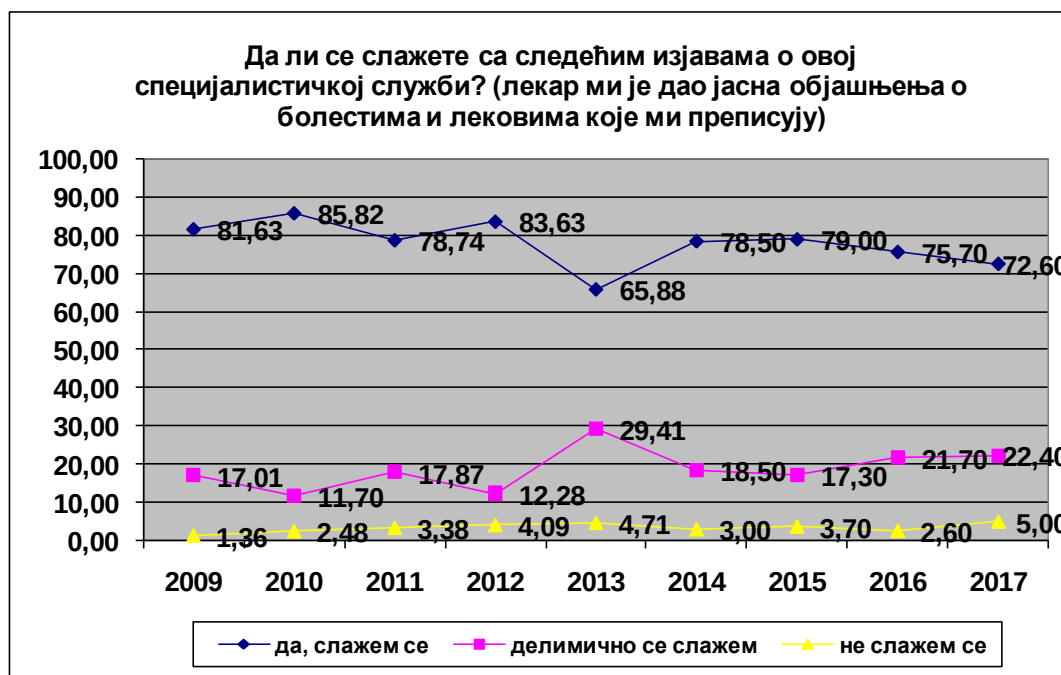
Већина анкетираних корисника у специјалистичким интернистичким службама болница је задовољна временом које им је посветио лекар за разговор са њима (85,7% у Специјалној болници за плућне болести у Белој Цркви, 64,1% у Општој болници у Вршцу и 78,6% у Општој болници у Панчеву).



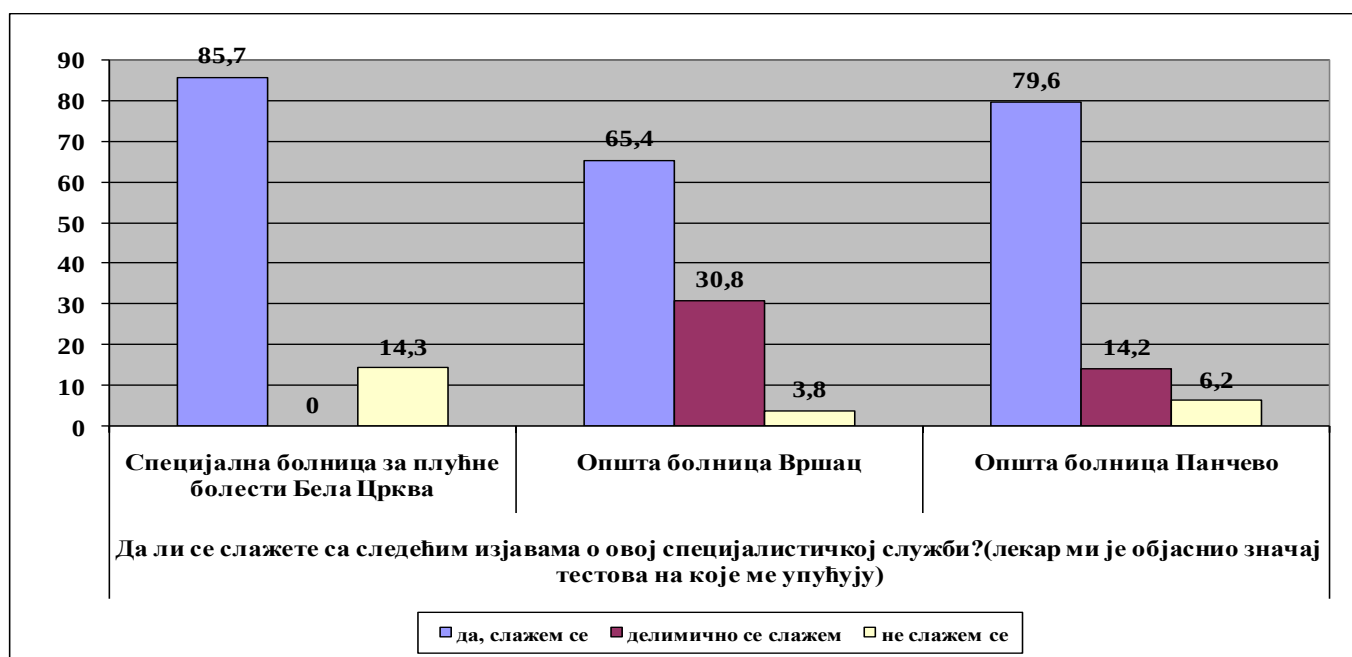
Током последњих осам година смањен је проценат испитаника који сматрају да им је лекар посветио довољно времена за разговор током прегледа (са 84,03% на 73,1%), док се број оних који се не слажу са овом изјавом благо повећао у протеклих седам година (са 2,08% на 3,0%).



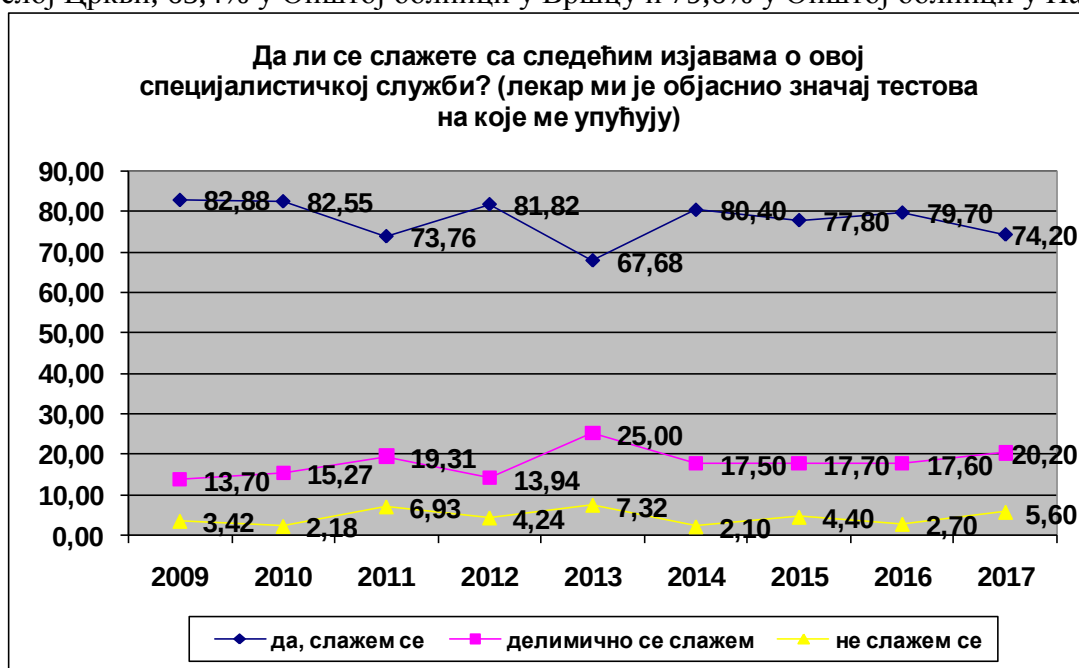
Већина анкетираних корисника у специјалистичким интернистичким службама болница је задовољна објашњењима о болестима и лековима које им је прописао лекар (85,7% у Специјалној болници за плућне болести у Белој Цркви, 64,1% у Општој болници у Вршцу и 77,6% у Општој болници у Панчеву).



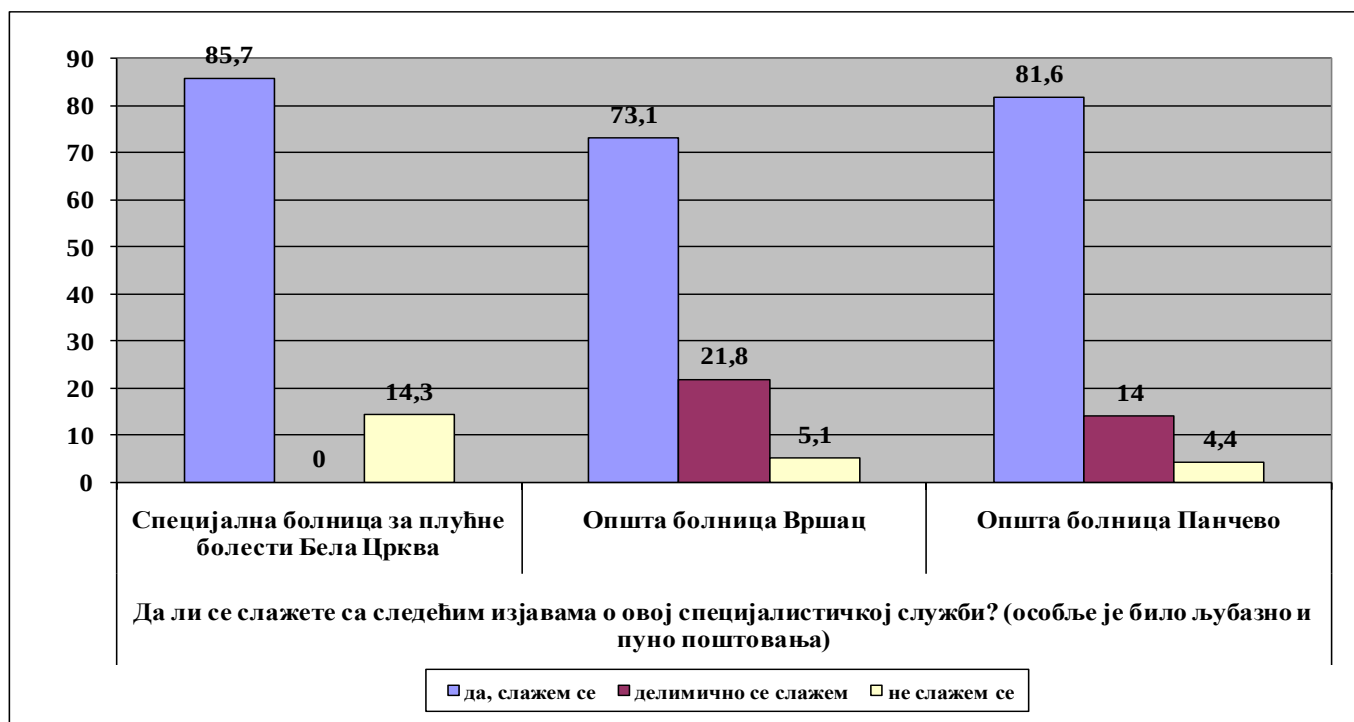
Током последњих осам година смањен је проценат испитаника који сматрају да им је лекар дао јасна објашњења о болестима и лековима које им прописује (са 81,6% на 72,6%), док се проценат оних који се не слажу са овом изјавом у протеклих седам година повећао са 1,36% на 5,0%.



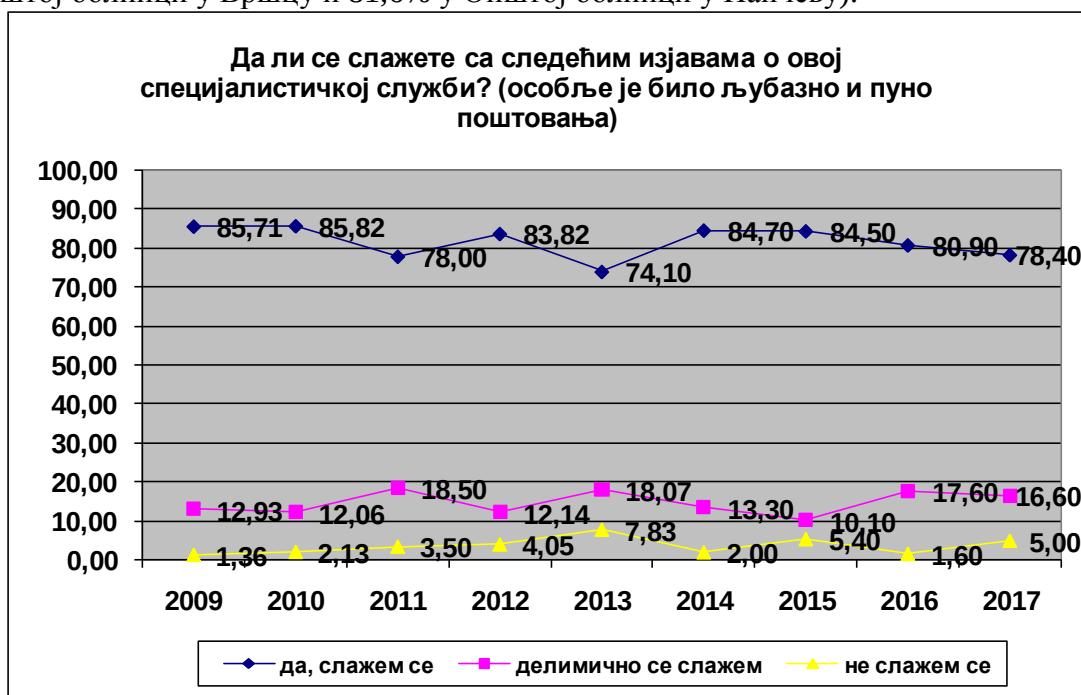
Већина анкетираних корисника у специјалистичким интернистичким службама болница је задовољна објашњењима о значају тестова на које их је лекар упутио (85,7% у Специјалној болници за плућне болести у Белој Цркви, 65,4% у Општој болници у Вршцу и 79,6% у Општој болници у Панчеву).



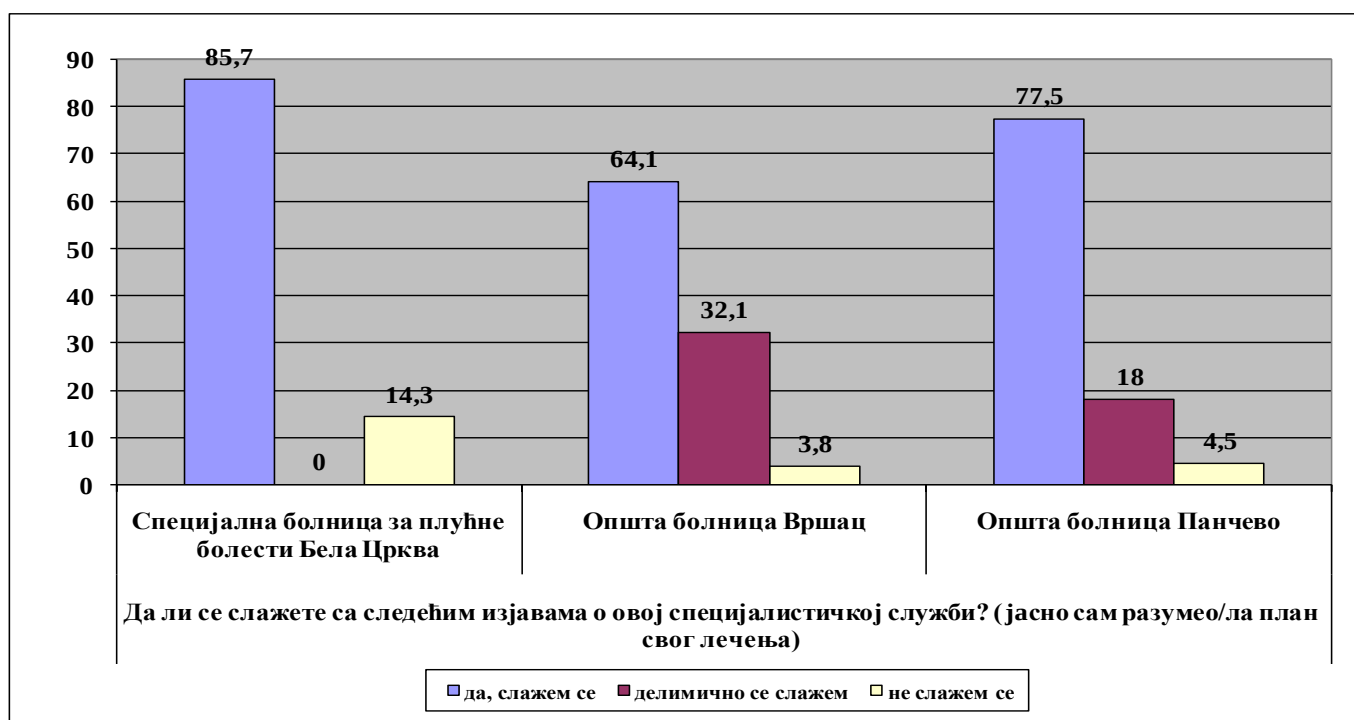
Током последњих осам година смањен је проценат испитаника који сматрају да им је лекар објаснио значај тестова на које га упућује (са 82,9% на 74,2%). Повећан је проценат оних који се не слажу са овом изјавом са 3,42% у 2009. години на 5,6% у 2017. години.



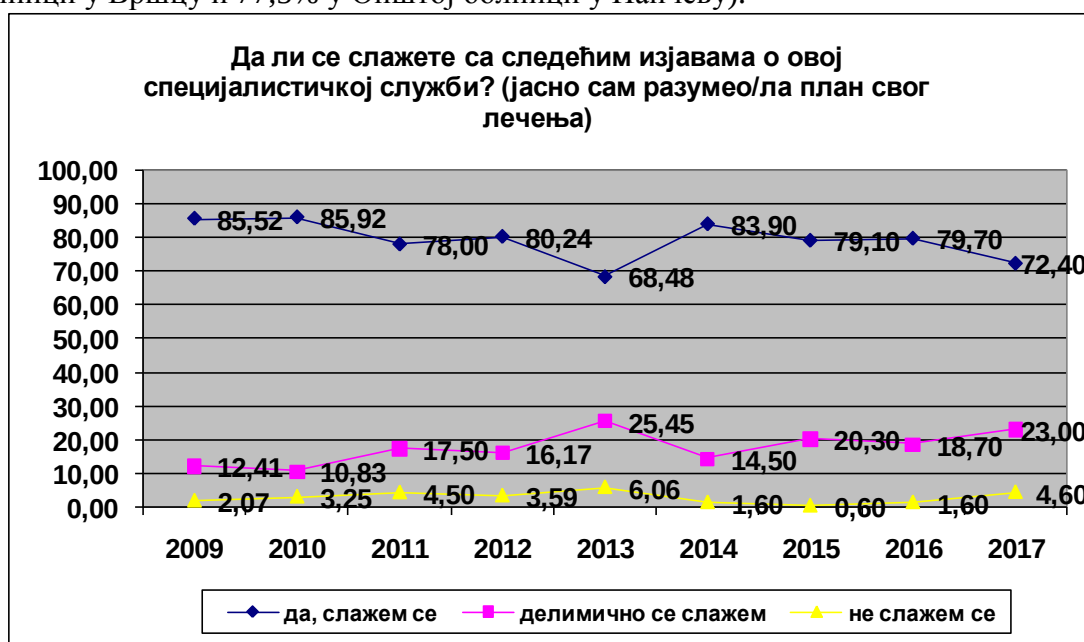
Већина анкетираних корисника у специјалистичким интернистичким службама болница је задовољна љубазношћу и поштовањем особља (85,7% у Специјалној болници за плућне болести у Белој Цркви, 73,1% у Општој болници у Вршцу и 81,6% у Општој болници у Панчеву).



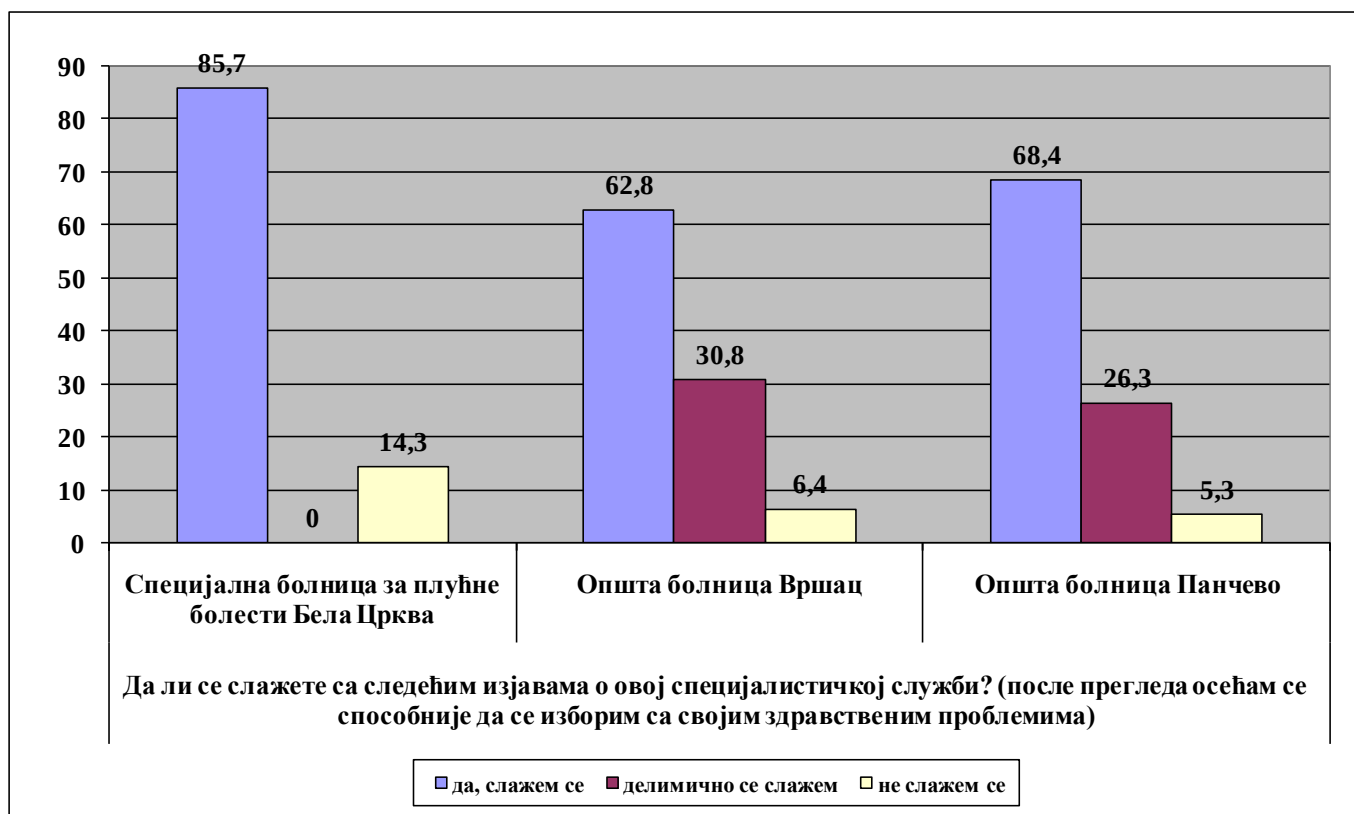
Током последњих година је смањен проценат испитаника који сматрају да је особље љубазно и пуно поштовања (са 85,7% на 78,4%), док је проценат оних који се не слажу са овом изјавом у порасту у односу на 2009. годину (са 1,36% на 5% у 2017. години).



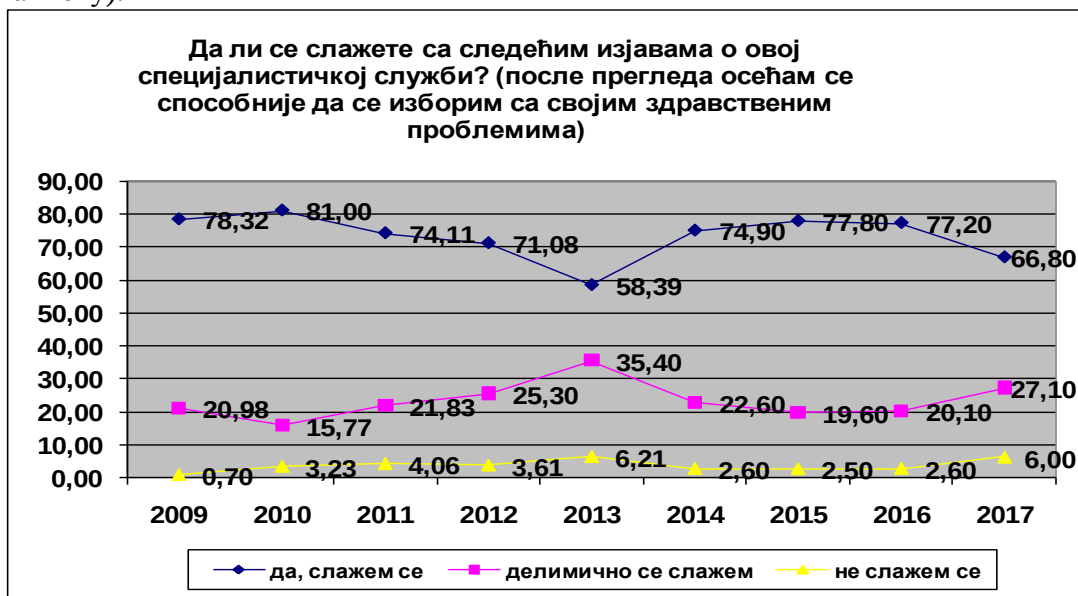
Већина анкетираних корисника у специјалистичким интернистичким службама болница је јасно разумела план свог лечења (85,7% у Специјалној болници за плућне болести у Белој Цркви, 64,1% у Општој болници у Вршцу и 77,5% у Општој болници у Панчеву).



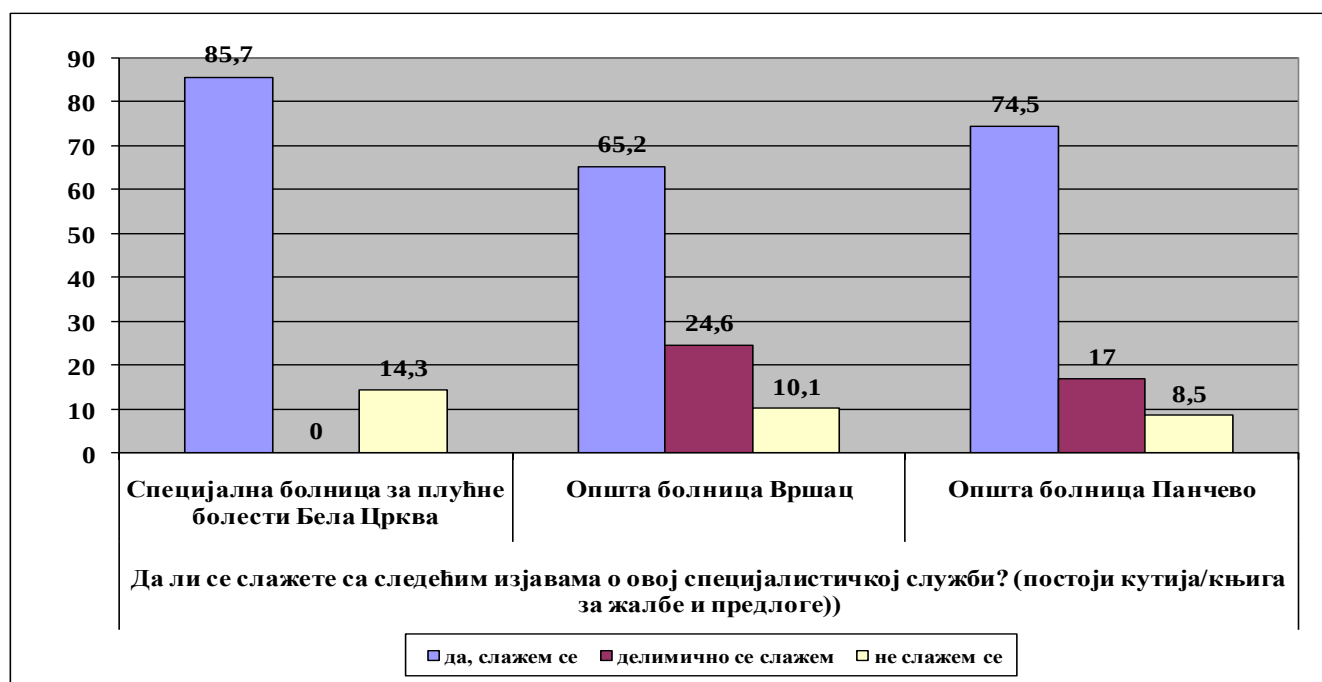
Током последњих осам година смањен је проценат испитаника који сматрају да су јасно разумели план свог лечења (са 85,5% на 72,4%), а повећан проценат оних који се не слажу са овом изјавом (са 2,07% на 4,6%).



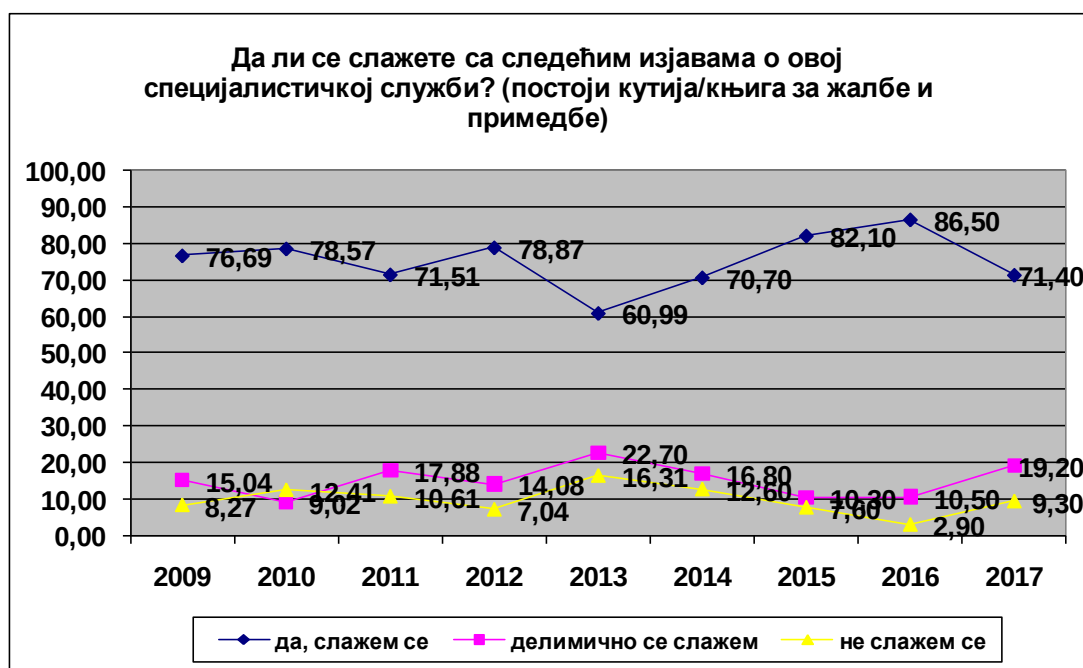
Већина анкетираних корисника у специјалистичким интернистичким службама болница се после прегледа осећа способније да се избори са својим здравственим проблемима (85,7% у Специјалној болници за плућне болести у Белој Цркви, 62,8% у Општој болници у Вршцу и 68,4% у Општој болници у Панчеву).



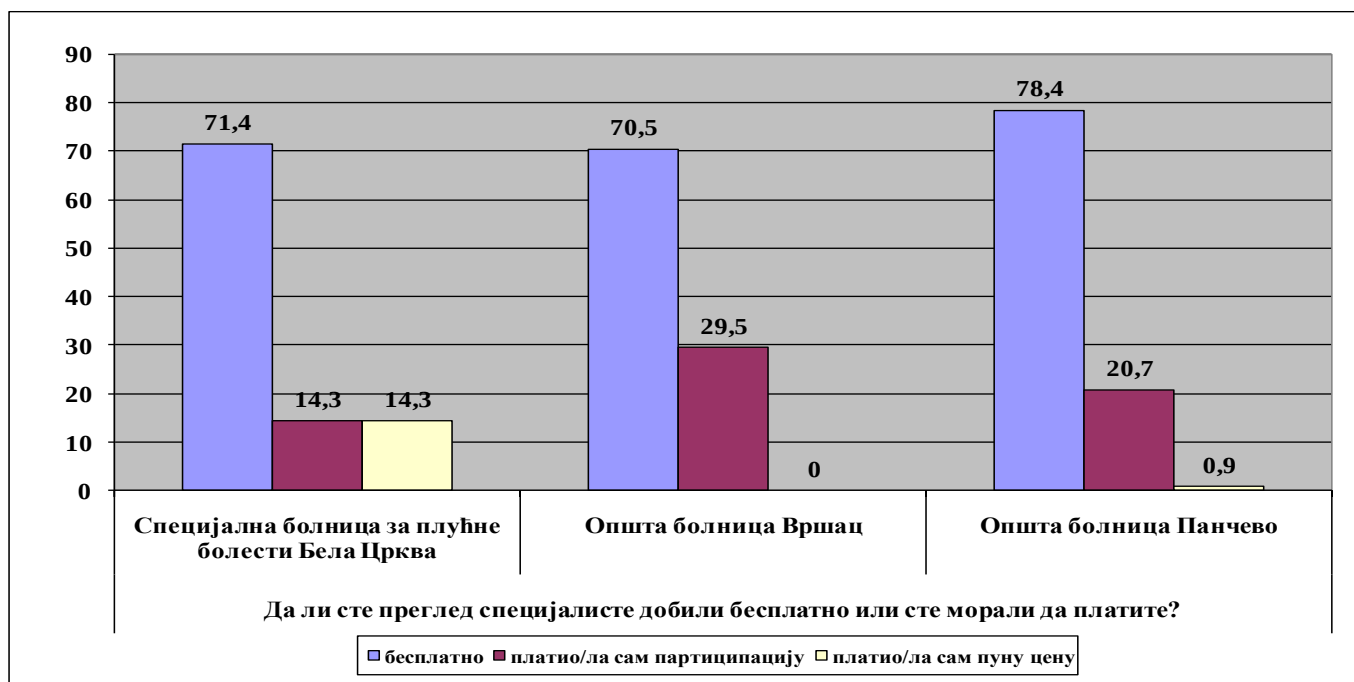
Током последњих осам година смањен је проценат испитаника који сматрају да се после прегледа осећају способније да се изборе са својим здравственим проблемима (са 78,3% на 66,8%). Проценат оних који се не слажу са овом изјавом у протеклих седам година је у порасту (са 0,70% на 6%).



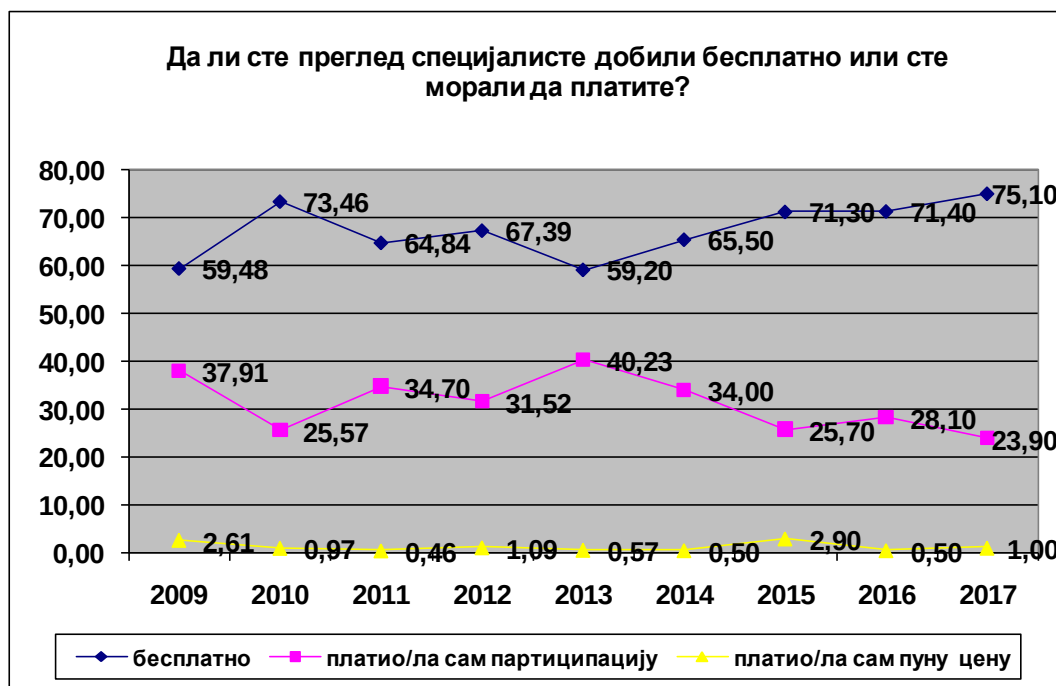
Већина анкетираних корисника у специјалистичким интернистичким службама болница зна да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе (85,7% у Специјалној болници за плућне болести у Белој Цркви, 65,2% у Општој болници у Вршцу и 74,5% у Општој болници у Панчеву), а 8,5% у Општој болници у Панчеву, 10,1% у Општој болници Вршац и 14,3% у Специјалној болници за плућне болести Бела Црква се не слаже са изјавом да постоји кутија за жалбе и примедбе у интернистичкој специјалистичкој служби. Делимично се слаже 17% испитаника у Општој болници у Панчеву, као и 24,6% испитаника у Општој болници у Вршцу.



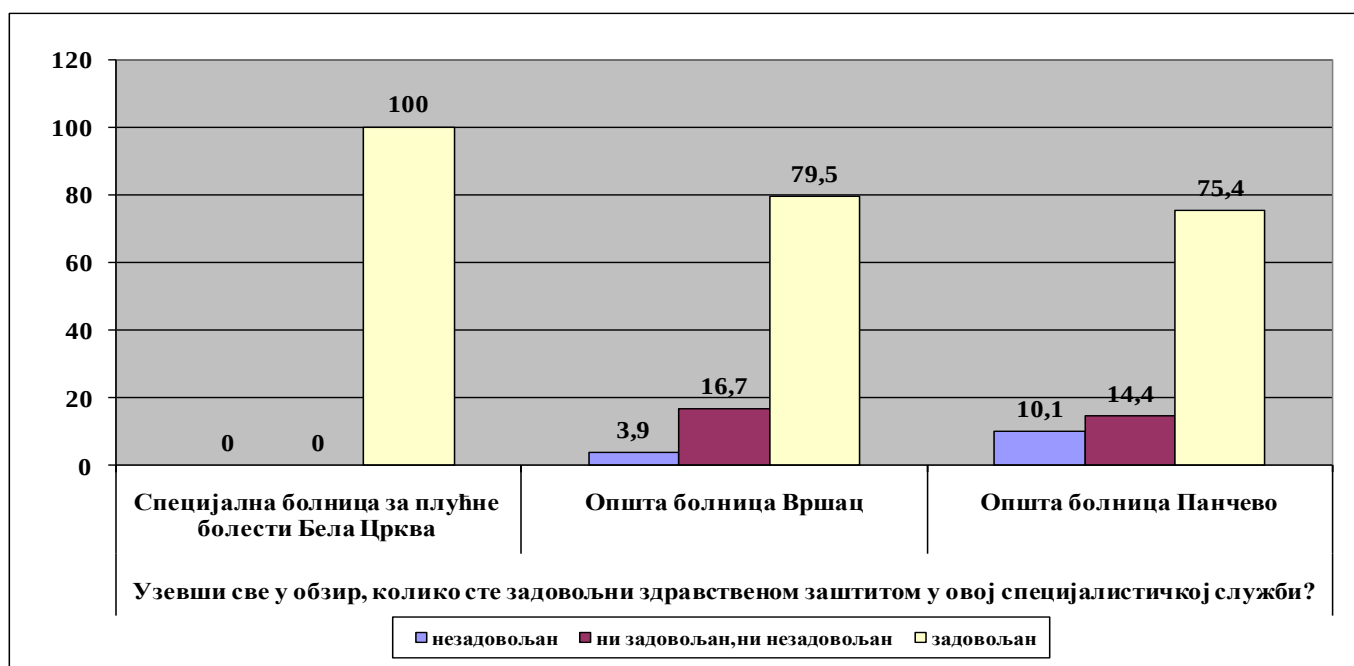
У периоду од последњих осам година смањен је проценат анкетираних који се слажу са изјавом да у овој служби постоји кутија за жалбе и примедбе пацијената (са 76,69% на 71,4%), а повећао се број оних који се не слажу (са 8,27% на 9,3%).



Већина анкетираних корисника у специјалистичким интернистичким службама болница је мишљења да је преглед бесплатан (71,4% у Специјалној болници за плућне болести, 70,5% у Општој болници Вршац и 78,4% у Општој болници Панчево).



Током последњих осам година проценат анкетираних који изјављују да је специјалистички преглед био бесплатан је порастао (са 59,48% на 75,1%), смањен је број анкетираних који су платили пуну цену прегледа (са 2,61% на 1%). Истовремено је смањен проценат оних који су платили партиципацију приликом прегледа (са 37,91% на 23,9%),



Већина анкетираних корисника у специјалистичким интернистичким службама болница је задовољна здравственом заштитом у овим службама (100% у Специјалној болници за плућне болести у Белој Цркви, 79,5% у Општој болници у Вршцу и 75,4% у Општој болници у Панчеву), док је 10,1% у Општој болници у Панчеву и 3,9% у Општој болници у Вршцу, незадовољно здравственом заштитом у интернистичкој специјалистичкој служби.



Просечна оцена за опште задовољство специјалистичким службама износи 3,92 и нижа је у односу на предходну годину (4,12), 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.
- У периоду од 2009-2017. године на интернистичким одељењима приметан је умерени пад просечне оцено за задовољство корисника услугама лекара, услугама исхране и условима смештаја, а у односу на 2016. годину бележи се пораст оцено за услуге лекара, оцено за опште задовољство смештајем, исхраном а пад оцено услуга медицинских сестара. 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 од 2009-2017. године просечна оцена за задовољство корисника сестринском негом се одржава на истом нивоу, као и оцена за општи утисак приликом процедуре пријема.
- Просечна оцена за опште задовољство је 4,41 и виша је у односу на претходну годину (4,30), а нижа у односу на 2009. годину, када је забележена вредност од 4,44.
- **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 2009-2017. године на гинеколошко-акушерским одељењима запажа се пад просечне оцено за задовољство корисница процедурама приликом пријема и отпуста, а пораст просечне оцено за услуге дијагностике и организацију посета. Смањен је проценат анкетираних који су упознати са начином приговора и жалби, а повећан је проценат оних који нису упознати са дужностима пацијената на одељењу. Просечне оцено за услуге лекара у посматраном периоду су у порасту, као и просечна оцена за општи утисак о сестринској нези.  
Просечна оцена за опште задовољство је у порасту са 4,13 у 2009. години на 4,06 у 2017. години, као и у односу на 2016. годину, када је износила 4,17.
- **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 2009-2017. године на хируршким одељењима уочава се пораст просечне оцено за задовољство корисника процедурама приликом пријема. Пораст просечне оцено се бележи за задовољство сестринском негом, услуге лекара, услуге исхране, услуге дијагностике и организацију посета. Истовремено је повећан и проценат

анкетираних који су упознати са начином приговора и жалби и дужностима пацијената на одељењу. Смањена је незнатно једино оцена за опште задовољство корисника услугама смештаја. Просечна оцена за укупно задовољство корисника на хируршким одељењима износи 4,41, незнатно је нижа у односу на предходну годину (4,42), и виша у односу на 2009. годину, када је износила 4,26.

- **физикална медицина и рехабилитација** – Сви анкетирани корисници у Општој болници у Вршцу су задовољни процедурама око пријема и отпуста. Сви су упознати 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 задовољна је већина анкетираних корисника.
- У периоду од 2009-2017. године на одељењима физикалне медицине приметан је пораст просечне оцене за задовољство корисника услугама сестринске неге и услугама лекара и услугама исхране, док је забележен пад просечне оцене задовољства корисника процедурама приликом пријема, услугама дијагностике 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 повећана са 4,50 у 2009. години на 4,57 у 2017. години, а повећана и у односу на 2016. годину, када је износила 4,36.

**специјалистичко-консултативна интернистичка здравствена заштита** – већина анкетираних корисника је задовољна специјалистичко-консултативном интернистичком здравственом заштитом. 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. У посматраном периоду, повећан је број посета интернистичкој служби и број посета другим специјалистима, а смањен је број посета лекару у приватној пракси.

У Белој Цркви већини корисника преглед је заказан за мање од тридесет дана, у Панчеву је највише корисника који су примљени 7-15 дана након заказивања, док у Вршцу већина испитаника чека од 15 до 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. Просечна оцена за опште задовољство специјалистичким службама износи 3,92 и нижа је у односу на оцену за претходну годину (4,12), 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; 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.
- 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.

**Начелник Центра за промоцију здравља, за анализу, планирање, организацију здравствене заштите, информатику и биостатистику у здравственом сектору**

**др Јасмина Павловић Стојановић**  
**спец. социјалне медицине**



**ДИРЕКТОР ЗАВОДА**

**Прим. др Љиљана Лазић**  
**спец. социјалне медицине**

