
**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 2021. ГОДИНИ**

Број: 05-249/2-2022

Датум: 29.03.2022. године

АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА СЕКУНДАРНОМ ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА НА ТЕРИТОРИЈИ ЈУЖНОБАНАТСКОГ ОКРУГА, У 2021. 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 06.12- 10.12.2021. године отпуштени са следећих одељења: Интерно одељење, Одељење опште хирургије и Одељење за гинекологију и акушерство, затим, пацијентима који користе услуге Дијализног центра /Одељења за хемодијализу, као и пацијентима који су 10.12.2021. године користили услуге Интернистичке специјалистичко-консултативне службе. Упитници су били анонимни, уручивани су пацијентима после обављене посете лекару или при отпусту из болнице, да их попуне и убаце у за ту сврху обезбеђене кутије. У Општој болници Панчево је подељено 145 упитника пацијентима који су отпуштени из болнице, 70 упитника пацијентима који су користили услуге Дијализног центра/Одељења за хемодијализу и 235 упитника пацијентима који су користили услуге Интернистичке специјалистичко-консултативне службе, а број пацијената на дан анкете је 175 отпуштених пацијената, 70 пацијената са дијализе и 235 прегледаних пацијената.

Истраживање задовољства корисника у Општој болници Вршац спроведено је међу пацијентима који су у периоду од 06.12- 10.12.2021. године отпуштени са следећих одељења: Интерно одељење, Одељење опште хирургије и Одељење за гинекологију и акушерство, затим пацијентима који користе услуге Дијализног центра /Одељења за хемодијализу, као и пацијентима који су 08.12.2021. године користили услуге Интернистичке специјалистичко-консултативне службе. У Општој болници је подељено 44 упитника пацијентима који су отпуштени из болнице, 40 упитника пацијентима који су користили услуге Одељења за хемодијализу и 53 упитника пацијентима који су користили услуге Интернистичке специјалистичко-консултативне службе, а број пацијената на дан анкете је 62 отпуштених пацијената, 52 дијализираних пацијената и 74 прегледаних пацијената.

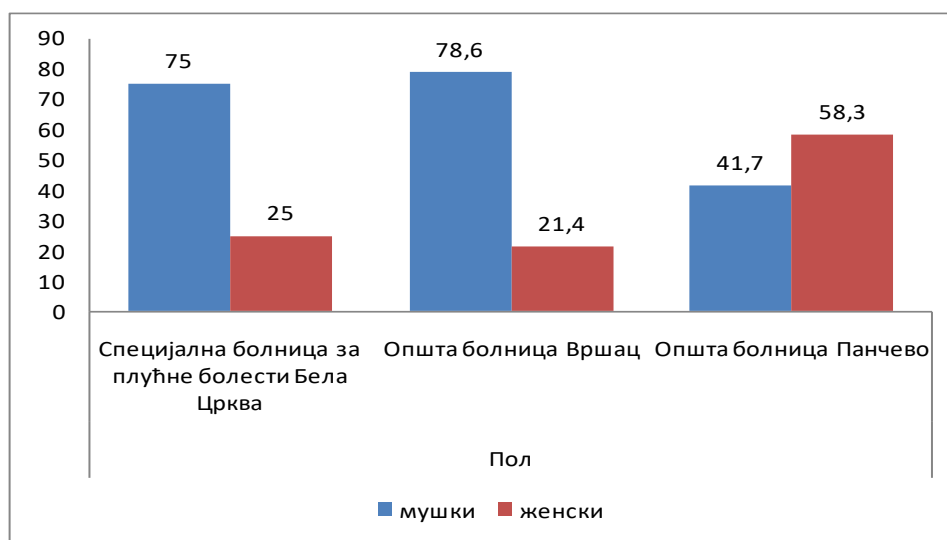
Истраживање задовољства корисника у 2021. години је спроведено и у Специјалној болници за лечење плућних болести “Др Будислав Бабић” у Белој Цркви у периоду од 13.12-17.12.2021. године. Укупно је подељених 4 упитника пацијентима који су отпуштени из болнице, а број пацијената на дан анкетирања је био 6.

Истраживање задовољства корисника у Специјалној болници за психијатријске болести „Ковин“ у Ковину спроведено је међу пацијентима који су у периоду од 13.12- 17.12.2021. године отпуштени, као и пацијентима који су 14.12.2021. године користили услуге специјалистичко-консултативне службе. У специјалној болници је подељено 22 упитника пацијентима који су отпуштени из болнице и 21 упитника пацијентима који су користили услуге специјалистичко-консултативне службе, а број пацијената на дан анкетирања је 22 отпуштених пацијената и 21 прегледаних пацијената.

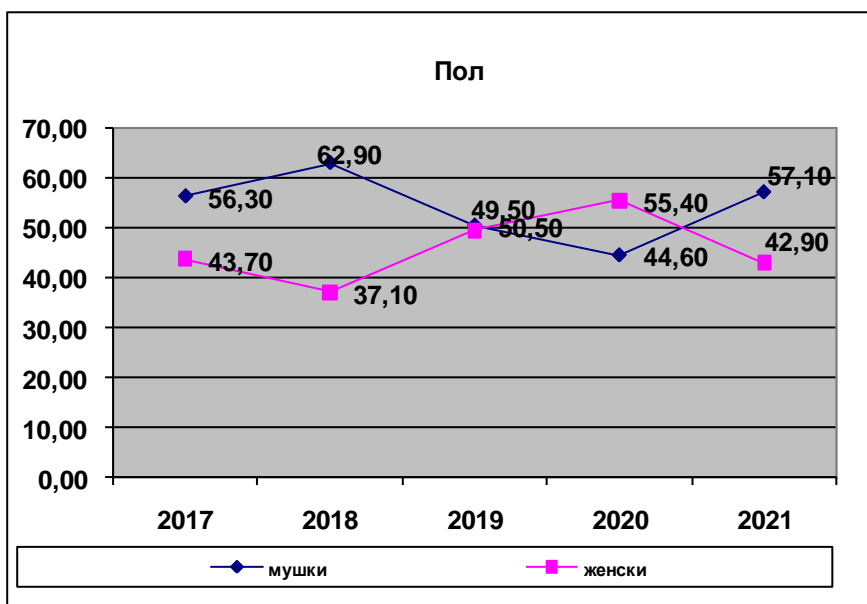
Истраживање задовољства корисника у Специјалној болници за психијатријске болести „ Др Славољуб Бакаловић“ у Вршцу спроведено је међу пацијентима који су у периоду од 13.12- 17.12.2021. године отпуштени, као и пацијентима који су 14.12.2021. године користили услуге специјалистичко-консултативне службе. У специјалној болници је подељено 23 упитника пацијентима који су отпуштени из болнице и 40 упитника пацијентима који су користили услуге специјалистичко-консултативне службе, а број пацијената на дан анкетирања је 23 отпуштених пацијената и 40 прегледаних пацијената.

СТАЦИОНАРНА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА

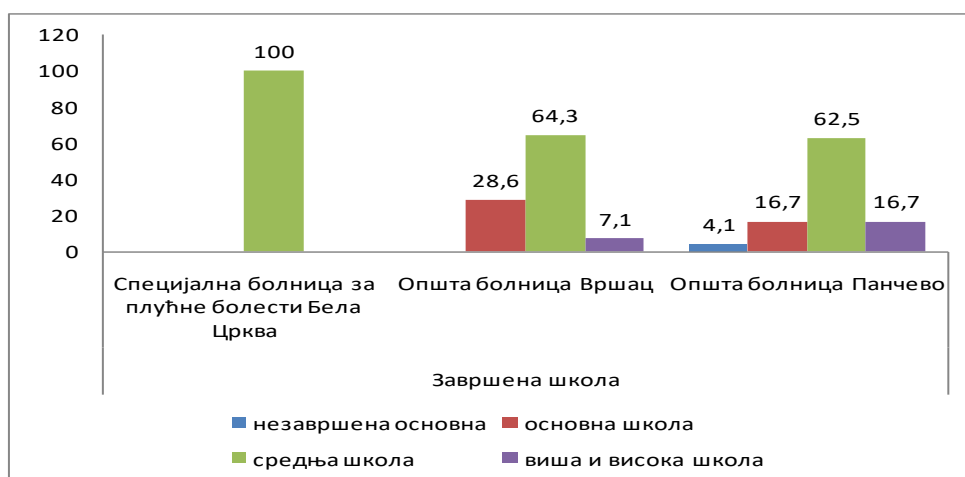
СТАЦИОНАРНА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА ИЗ ОБЛАСТИ ИНТЕРНЕ МЕДИЦИНЕ



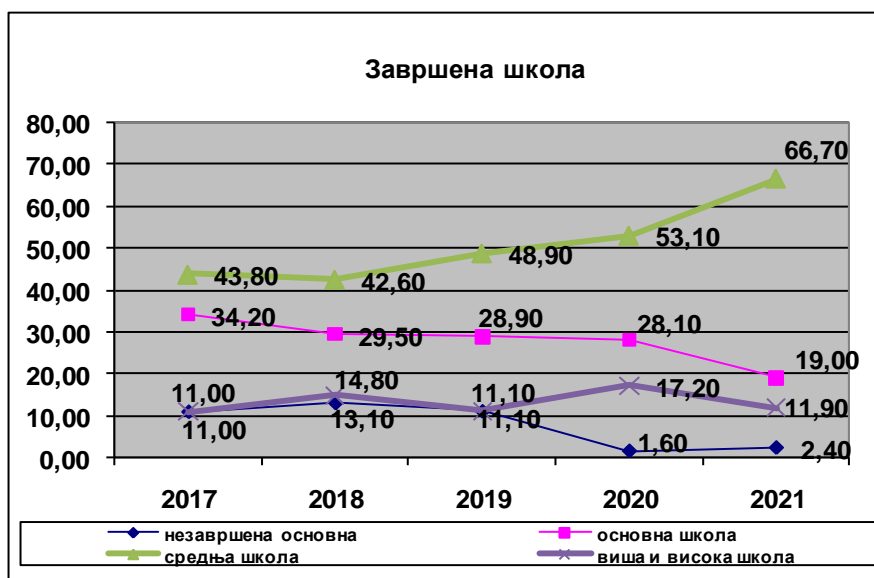
У Општој болници у Вршцу је 78,6% анкетираних је мушког, а 21,4% женског пола, док је у Општој болници у Панчеву било 41,7% анкетираних мушкараца и 58,3% жена. У СБПБ Бела Црква 25% анкетираних корисника је женског и 75% је мушког пола.



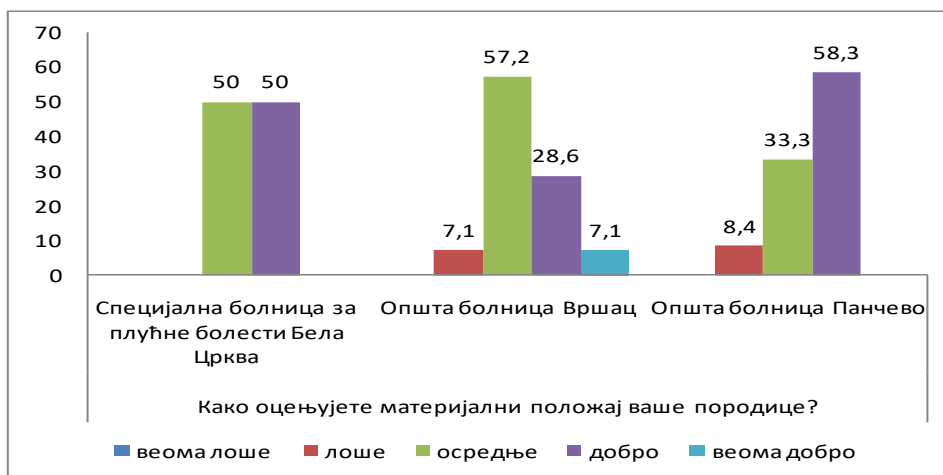
Од 2017. до 2021. године смањило се проценат анкетираних жена у стационарној здравственој заштити из области интерне медицине све три болнице са 43,7% у 2017. на 42,9% у 2021. години. Процент анкетираних мушкараца је растао са 56,3% у 2017. години на 57,1% у 2021.



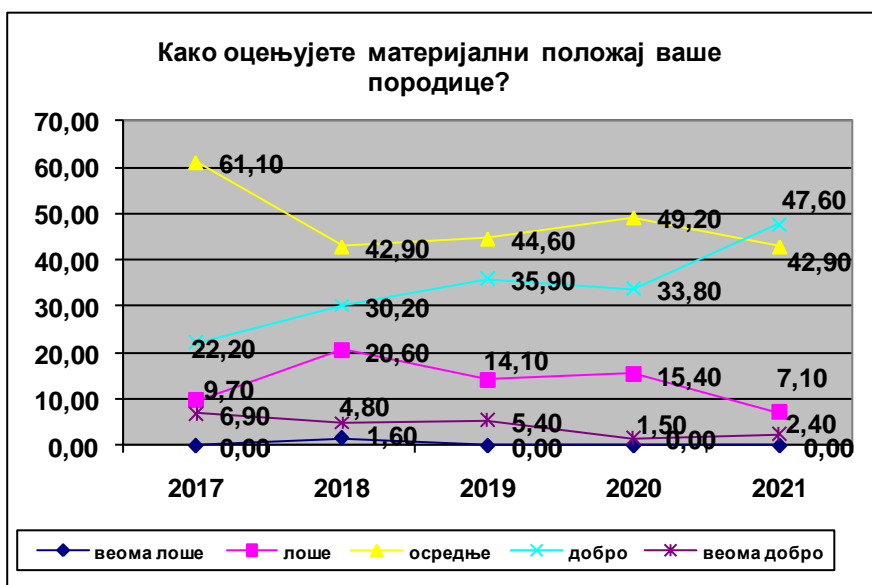
У Општој болници у Вршцу 28,6% анкетираних корисника је са завршеном основном школом, 64,3% анкетираних са завршеном средњом школом, док је 7,1% са високом и вишом школом, а анкетираних корисника са незавршеном основном школом није било. У Општој болници у Панчеву 16,7% је са завршеном основном школом, 62,5% анкетираних корисника је са завршеном средњом школом и 16,7% са високом и вишом школом, док је анкетираних корисника са незавршеном основном школом било 4,1%. У СБПБ Бела Црква сви анкетирани корисници су били са завршеном средњом школом (100%).



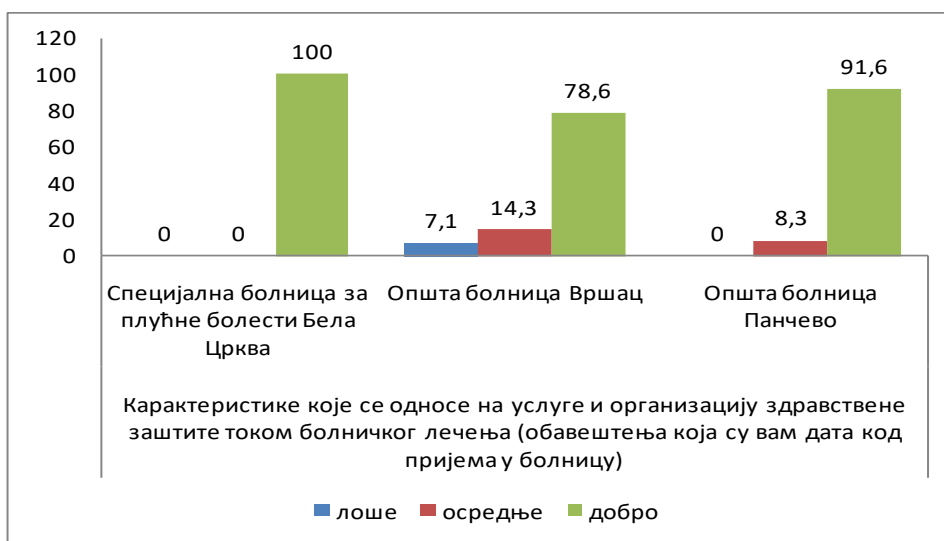
У периоду од 2017-2021. године проценти испитаника са завршеном средњом школом су се кретали од 43,08% током 2017. године до 66,7% у 2021. години, када је вредност и била највиша; проценат анкетираних корисника са завршеном основном школом постепено се смањивао у периоду од 2017. до 2021. године са 34,2% на 28,1% у 2020. години, с тим да се 2021. године примећује значајнији пад вредности на 19%. Процент испитаника са незавршеном основном школом се значајно смањило са 11% на 2,4%, док се проценат анкетираних корисника са завршеном вишом и високом школом незнатно повећао са 11,0% на 11,9% (највишу вредност је имао 2020. године, када је износио 17,2%).



Лоше материјално стање у све три болнице је следеће: ОБ Вршац 7,1%, ОБ Панчево 8,4% и СБПБ Бела Црква 0%. Веома лоше материјално стање је 0% у ОБ Вршац, 0% у СБПБ Бела Црква, док је у ОБ Панчево тај проценат такође 0%. Осредњег материјалног стања је 57,2% анкетираних у Општој болници у Вршцу, 33,3% у Општој болници у Панчеву, док је у СБПБ Бела Црква тај проценат 50%. Доброг имовног стања је 28,6% испитаника у ОБ Вршац, 58,3% у ОБ Панчево и 50% у СБПБ Бела Црква, док само 7,1% у Општој болници Вршац сматра да им је материјално стање веома добро.



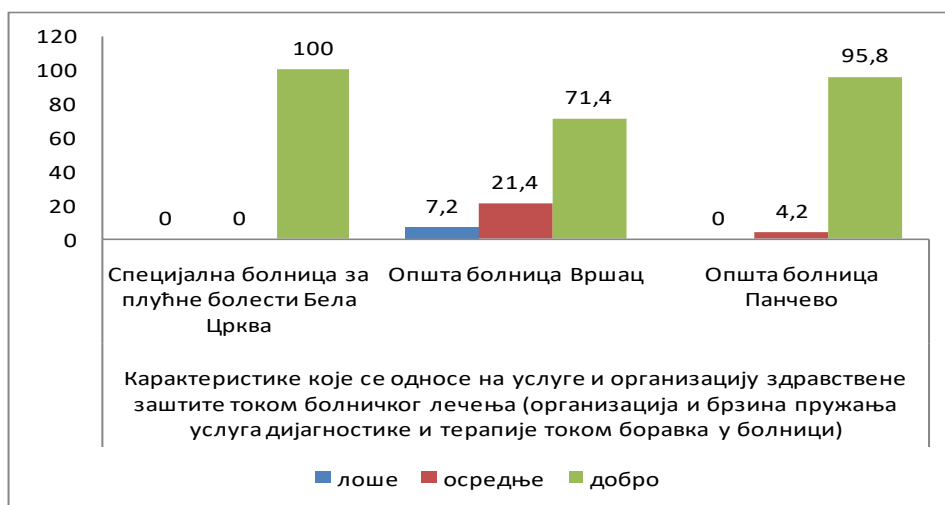
У периоду од 2017-2021. године смањило се проценат испитаника који своје материјално стање оцењују као осредње (са 61,1% на 42,9%) ; проценат испитаника који своје материјално стање оцењују као добро је повећано са 22,00% на 47,6%. Процент испитаника са лошим материјалним стањем је износио 9,7% у 2017. години, а у 2021. години 7,1% (највишу вредност је имао током 2018. године, када је имао вредност 20,6%). У посматраном периоду непромењен је проценат оних који материјално стање своје породице оцењују као веома лоше (0% током свих посматраних година, изузев 2018. године, када је 1,6% анкетираних сматрало да је материјални положај њихове породице веома лош). Смањен је проценат оних који своје материјално стање сматрају веома добрим (са 6,9% на 2,4%).



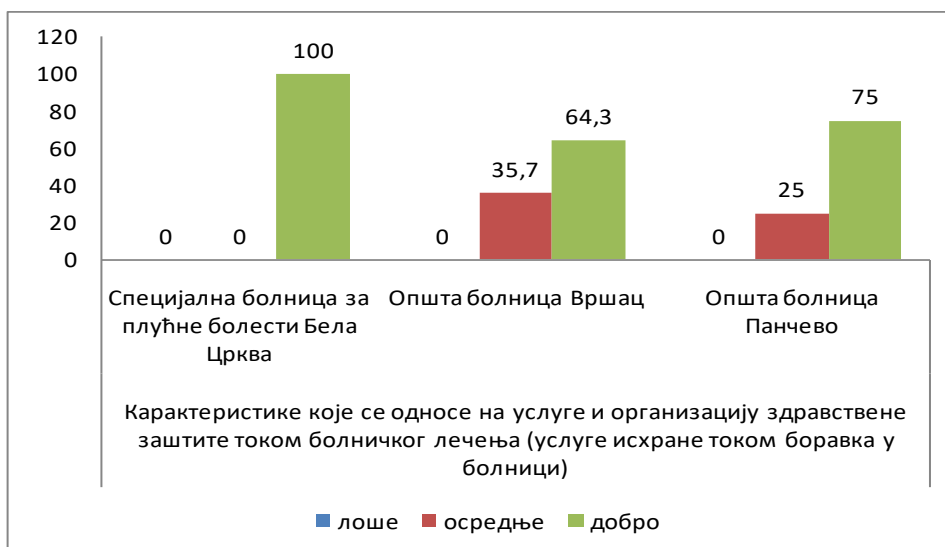
Карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења, прецизније, обавештења која су дата корисницима код пријема у болницу, оцењена су као добра у ОБ Вршац са 78,6% анкетираних корисника, у ОБ Панчево са 91,6% и у СБПБ Бела Црква са 100% испитаника. Поменуте карактеристике су оцењене осредње у ОБ Вршац од стране 14,3% анкетираних и у ОБ Панчево од стране њих 8,3%, док је 7,1% испитаника лоше оценило обавештавања приликом пријема у ОБ Вршац.



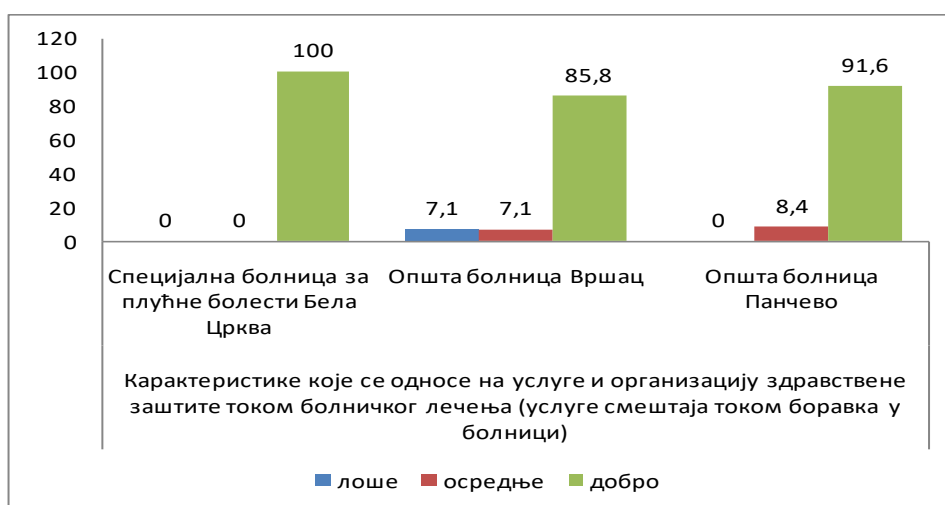
Просечна оцена за карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења (обавештења која су дата корисницима код пријема у болницу) на интернистичким одељењима све три болнице износи 4,48 и нижа је у односу на претходну (4,63), а виша у односу на 2019. годину, када је износила 4,33. Најнижа вредност је забележена у 2019. години (4,33).



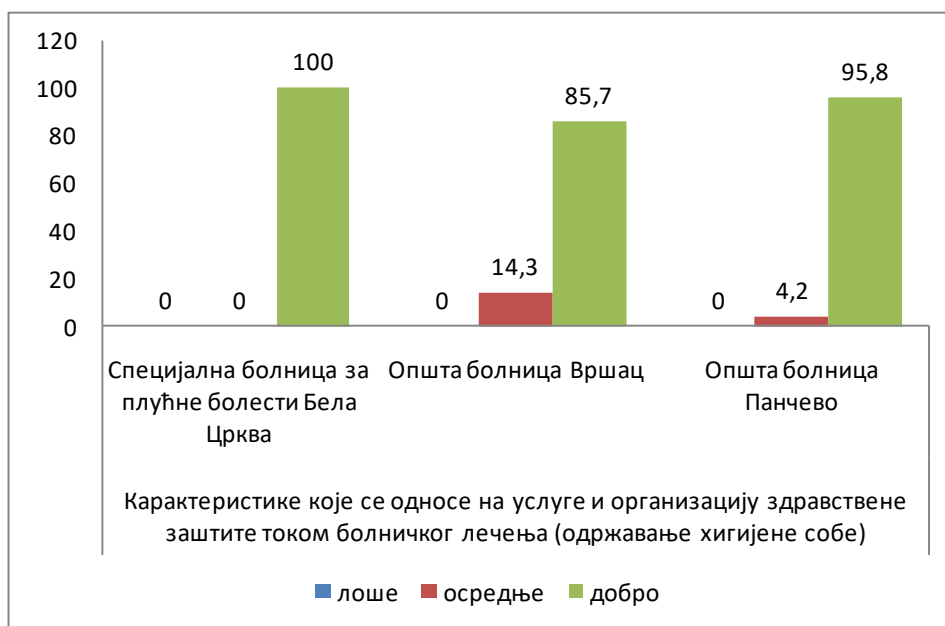
У ОБ Вршац карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења, тачније, организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници, добро су оцењене од стране 71,4% испитаника, у ОБ Панчево од стране 95,8% и у СБПБ Бела Црква сви анкетирани корисници су добро оценили анализирани карактеристике (100%). Поменуте показатеље осредње су оценили анкетирани корисници у ОБ Вршац у проценту од 21,4% и у ОБ Панчево 4,2%, док су лоше оцењене само у ОБ Вршац код 7,2% испитаника.



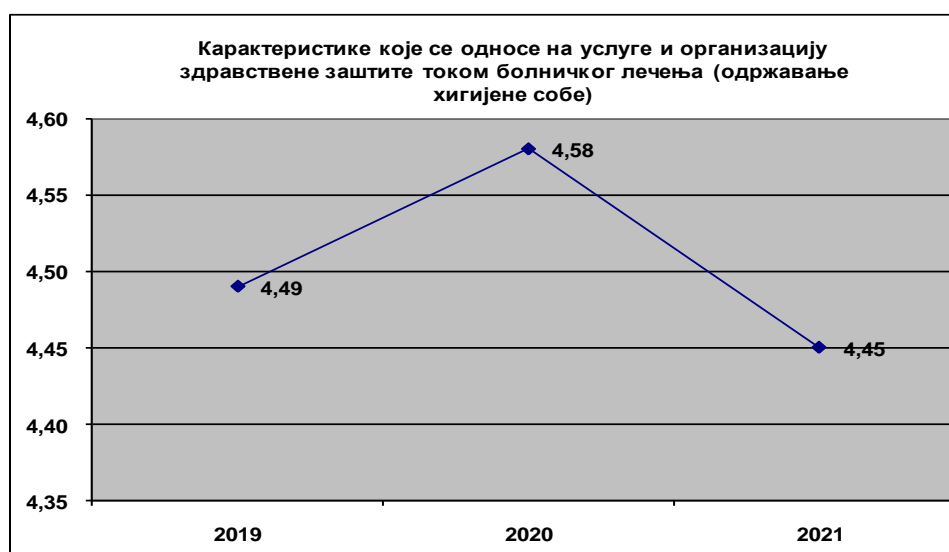
Добро су оцењене карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења и то услуге исхране током боравка у болници у ОБ Вршац са 64,3%, у ОБ Панчево са 75%, а у СБПБ Бела Црква са 100% анкетираних корисника. Ове карактеристике су осредње оцењене у ОБ Вршац са 35,7%, у ОБ Панчево са 25%. У све три болнице није било анкетираних који лоше оцењују ове карактеристике.



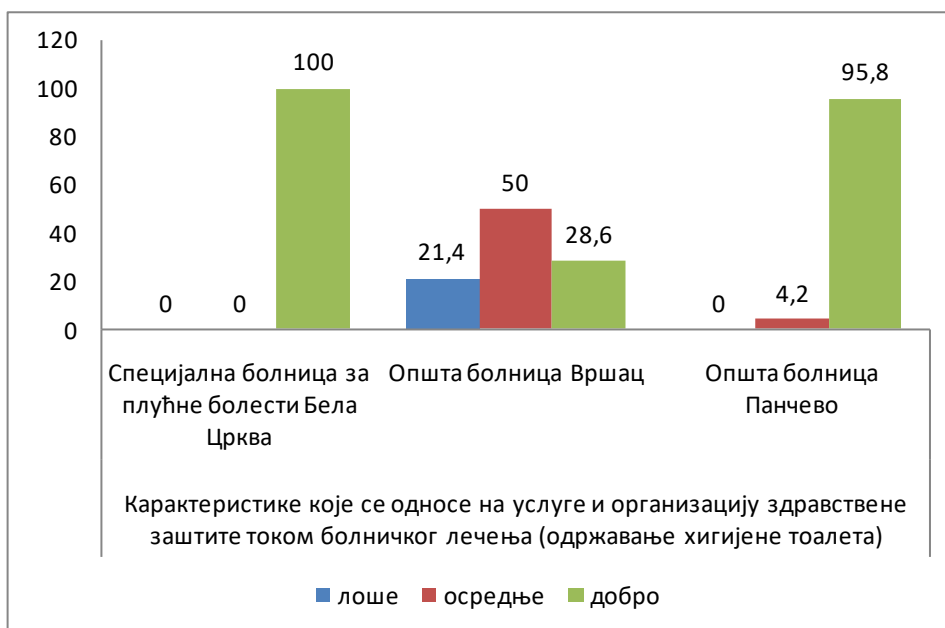
Карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења, прецизније, услуге смештаја током боравка у болници, оцењене су као добре у ОБ Вршац од стране 85,8%, у ОБ Панчево 91,6% и у СБПБ Бела Црква од стране 100% анкетираних корисника. Поменуте карактеристике су оцењене осредње у ОБ Вршац код 7,1% и у ОБ Панчево са 8,4% испитаника, док су лоше оцењене у ОБ Вршац код 7,1%.



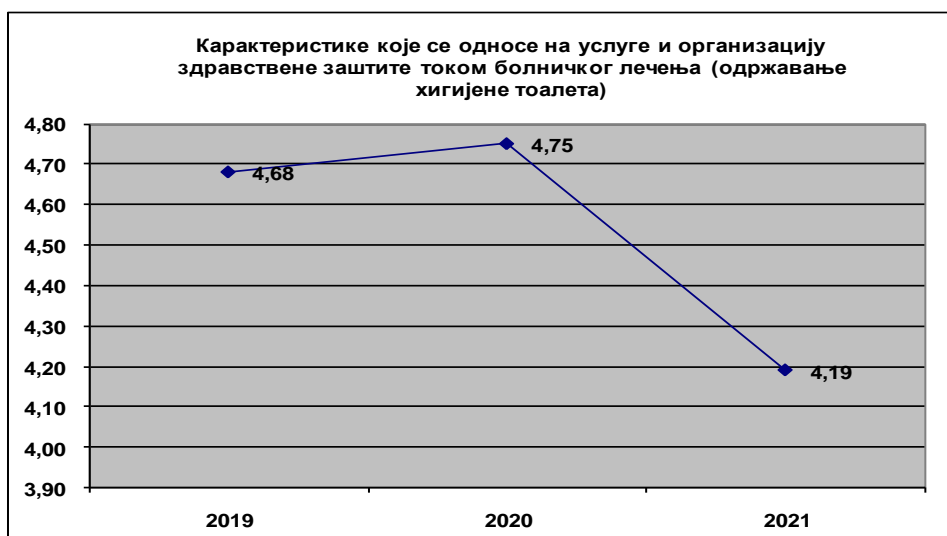
У ОБ Вршац карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења, тачније, одржавање хигијене собе, добро су оцењене са 85,7%, у ОБ Панчево са 95,8%, а у СБПБ Бела Црква са 100% анкетираних корисника. Поменути показатељ осредње је оценило у ОБ Вршац 14,3% испитаника, у ОБ Панчево 4,2% док у све три установе није било испитаника који ове параметре оцењују као лоше.



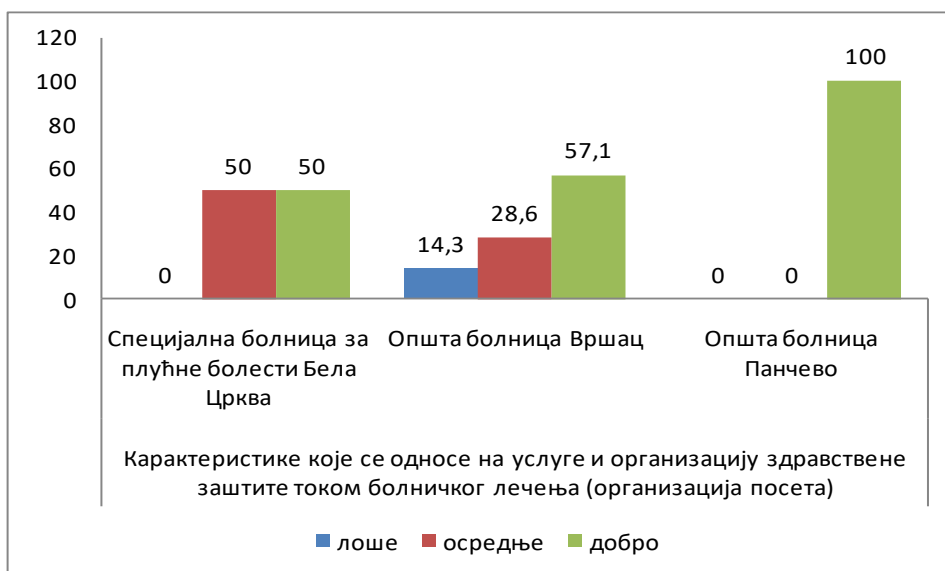
Просечна оцена за карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења (одржавање хигијене собе) на интернистичким одељењима све три болнице износи 4,45 и нижа је у односу како на претходну (4,58), тако и у односу на 2019. годину, када је износила 4,49. Најнижа вредност је забележена у последњој 2021. години.



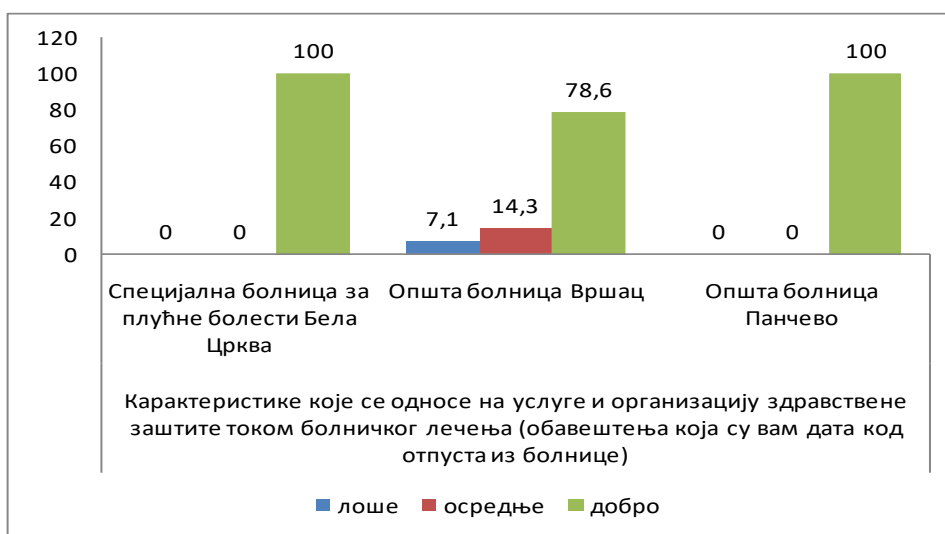
Добро су оцењене карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења и то услуге одржавања хигијене тоалета у ОБ Вршац са 28,6% испитаника, у ОБ Панчево са 95,8% и у СБПБ Бела Црква са 100% испитаника. Ове карактеристике су осредње оцењене у ОБ Вршац од стране 50% анкетираних корисника, у ОБ Панчево 4,2%. Анализиране карактеристике су у Општој болници Вршац лоше оцењене од стране 21,4% корисника, док у Општој болници Панчево и у СБПБ Бела Црква није било оваквих одговора од стране корисника.



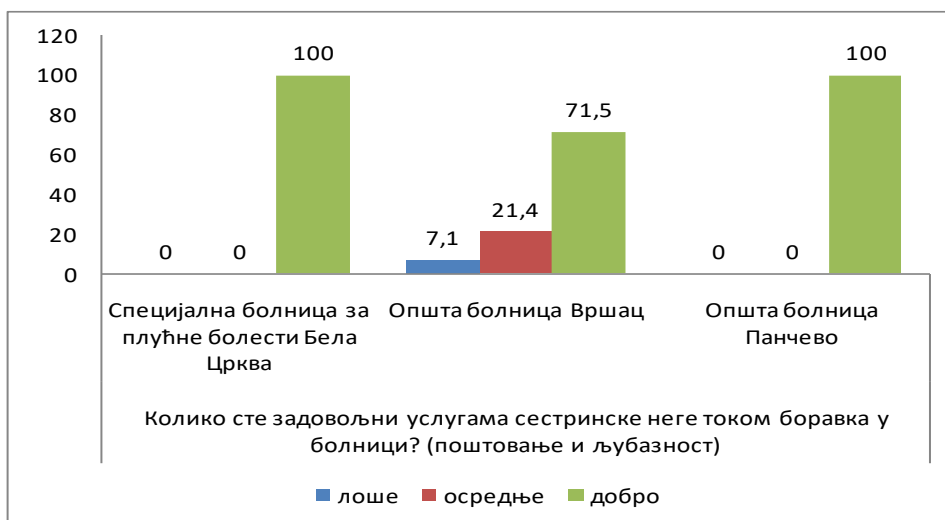
Просечна оцена за карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења (услуге одржавања хигијене тоалета) на интернистичким одељењима све три болнице износи 4,19 и нижа је у односу како на претходну (4,75), тако и у односу на 2019. годину, када је износила 4,68. Најнижа вредност је забележена у последњој 2021. години.



Карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења, прецизније, организација посета, оцењене су као добре у ОБ Вршац од стране 57,1% анкетираних корисника, у ОБ Панчево 100% и у СБПБ Бела Црква од стране 50%. Поменуте карактеристике су оцењене осредње у ОБ Вршац са 28,6% и у СБПБ бела Црква са 50% испитаника, док су лоше оцењене само у ОБ Вршац (14,3%).



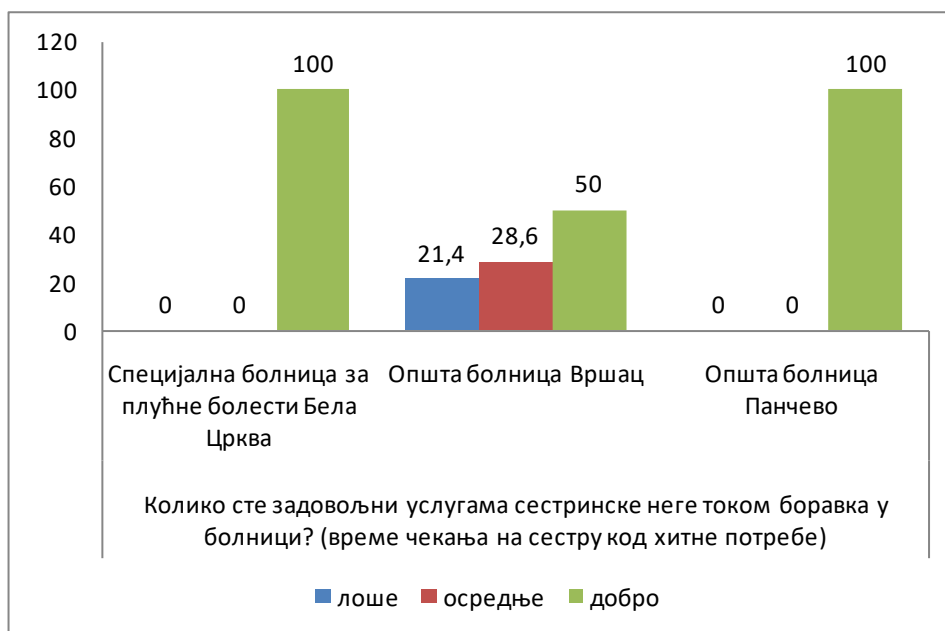
У ОБ Вршац карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења, тачније, обавештења која су дата код отпуста из болнице, добро су оцењене са 78,6%, у ОБ Панчево са 100%, као и у СБПБ Бела Црква такође са 100% анкетираних корисника. Поменути показатељ осредње је оцењен у ОБ Вршац са 14,3%, док је лоше оцењен само у ОБ Вршац (7,1%).



Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна поштовањем и љубазношћу медицинских сестара током боравка у болници (71,5% у Општој болници у Вршцу, 100% у СБПБ Бела Црква и 100% у Општој болници у Панчеву). У Општој болници у Вршцу 21,4% анкетираних није ни задовољно, ни незадовољно поштовањем и љубазношћу медицинских сестара током боравка у болници. Једино у ОБ у Вршцу 7,1% корисника није уопште задовољно по овом питању.



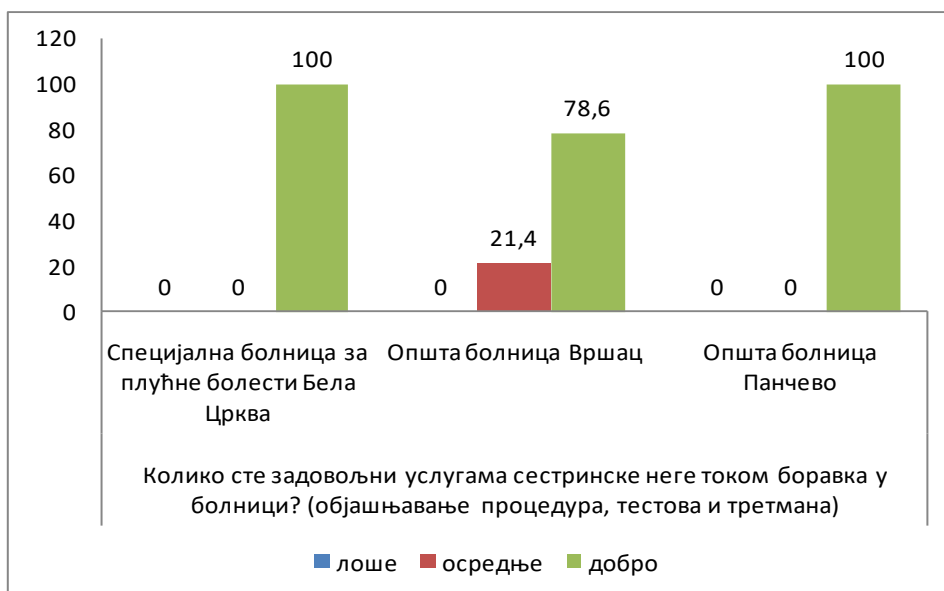
Просечна оцена за услуге медицинских сестара (поштовање и љубазност) на интернистичким одељењима све три болнице износи 4,91 и то је истовремено у посматраном периоду највиша вредност. Најнижа вредност забележена је у 2017 и 2018. години када је износила 4,62.



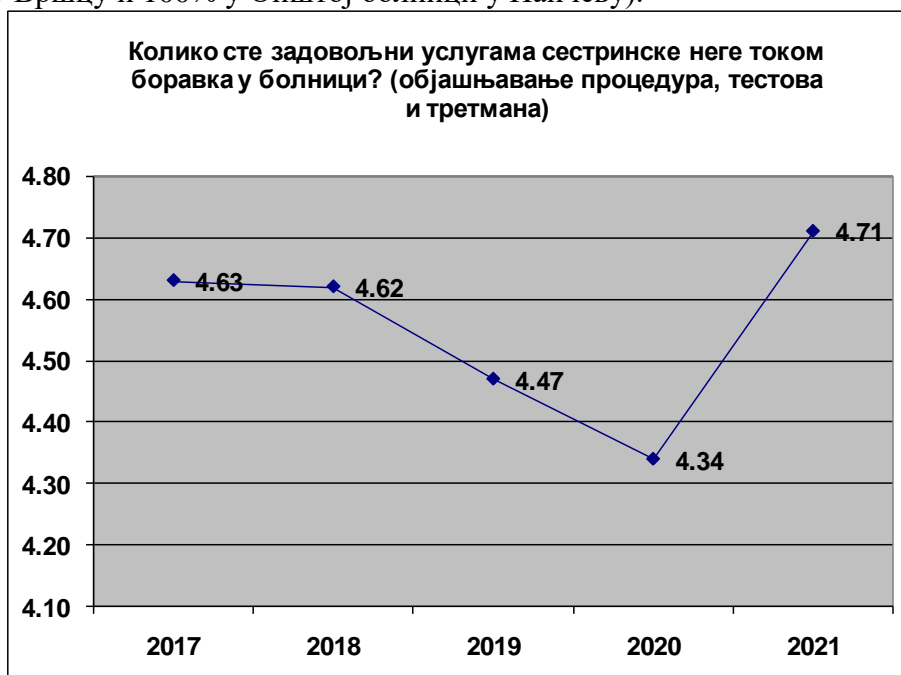
Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна временом чекања на сестру код хитне потребе (50% у Општој болници у Вршцу, 100% у СБПБ Бела Црква и 100% у Општој болници у Панчеву). У Општој болници у Вршцу 28,6% испитаника је ни задовољно ни незадовољно временом чекања на сестру код хитне потребе, док у Општој болници Вршац 21,4% уопште није задовољно овим аспектом лечења.



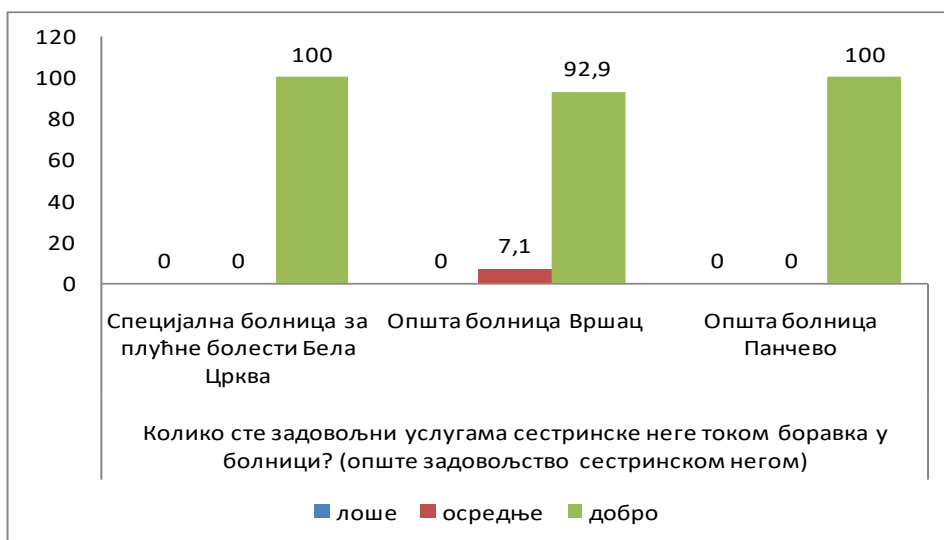
Просечна оцена за услуге медицинских сестара (време чекања на сестру код хитне потребе) на интернистичким одељењима све три болнице износи 4,98 и виша је у односу како на претходну (4,11), тако и у односу на 2017. годину, када је износила 4,57. Најнижа вредност је забележена у 2020. години.



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, 78,6% у Општој болници у Вршцу и 100% у Општој болници у Панчеву).



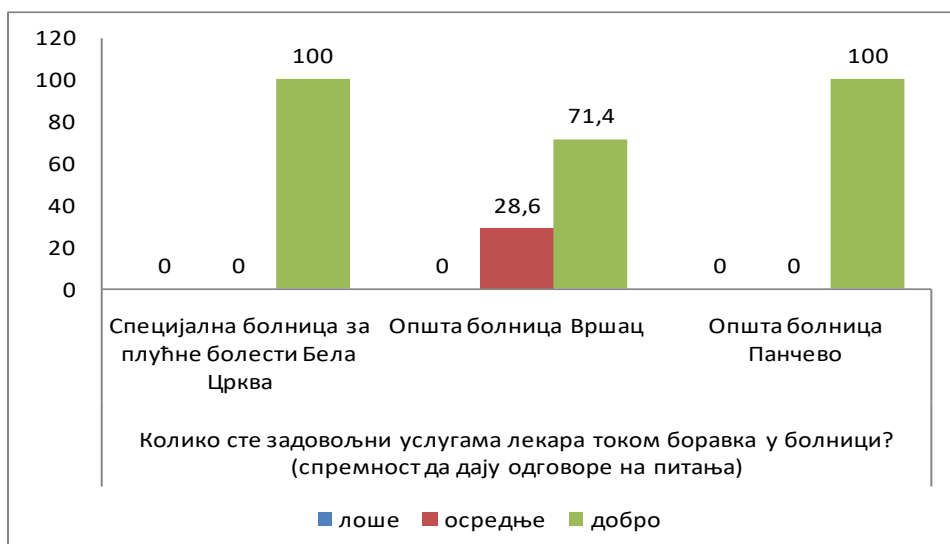
Просечна оцена за услуге медицинских сестара (објашњавање процедура, тестова и третмана од стране сестара током боравка у болници) на интернистичким одељењима све три болнице износи 4,71 и виша је у односу на претходну (4,34) и у односу на 2017. годину, када је износила 4,63. Најнижа вредност забележена је у 2020. години.



Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења су задовољни услугама сестринске неге у Општој болници у Вршцу (92,9%), а у Општој болници у Панчеву сви анкетирани (100%). У СБПБ Бела Црква проценат корисника који су задовољни услугама сестринске неге такође износи 100%. У Општој болници Вршац 7,1% испитаника је само осредње задовољно овим аспектом здравствене заштите.



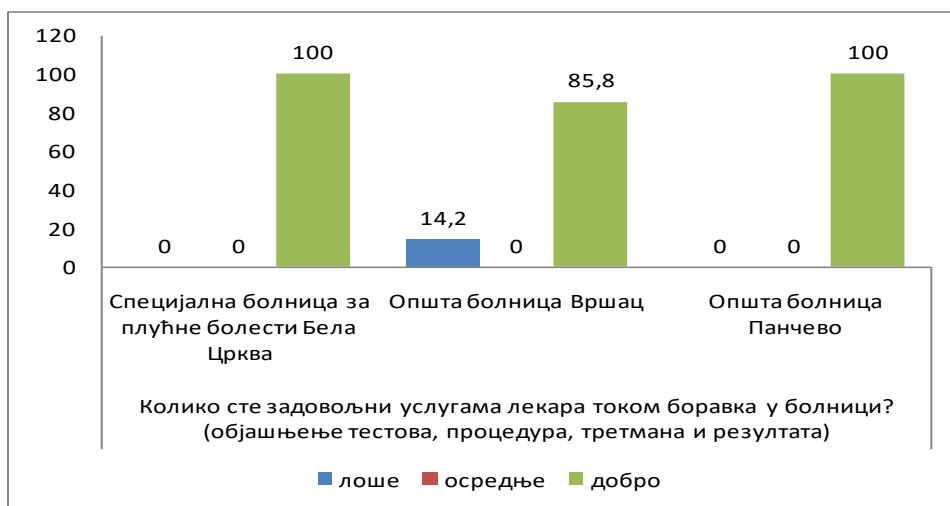
Просечна оцена за опште задовољство услугама сестринске неге на интернистичким одељењима све три болнице износи 4,78 и виша је у односу на претходну годину (4,55), као и у односу на 2017., када је износила 4,69. Најнижа вредност забележена је у 2020. години (4,55).



Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна спремношћу лекара да дају одговоре на њихова питања (100 % СБПБ Бела Црква, 71,4% у Општој болници у Вршцу и 100% у Општој болници у Панчеву).



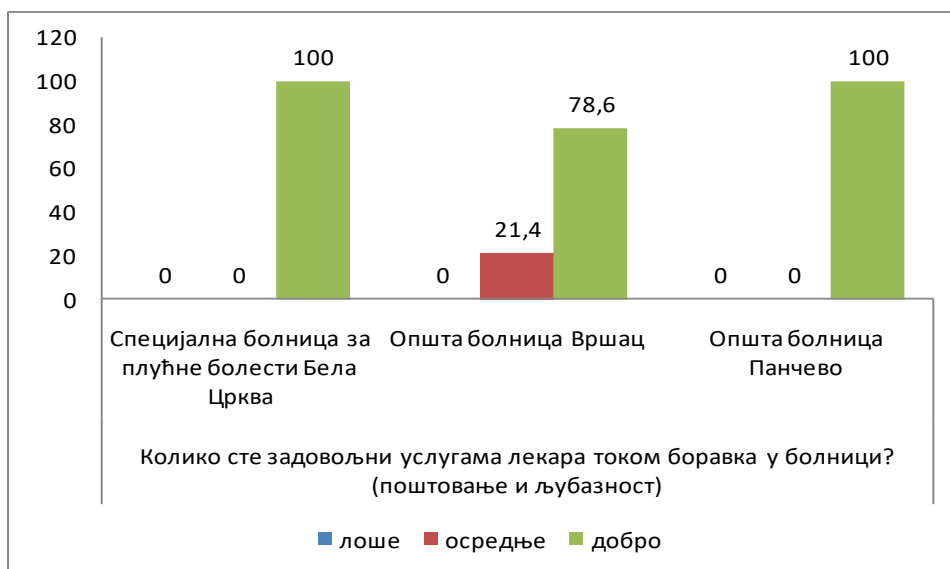
Просечна оцена за услуге лекара (спремност лекара да дају одговоре на питања) на интернистичким одељењима све три болнице износи 4,67 и виша је у односу на претходну годину (4,14), као и у односу на 2017. годину, када је износила 4,64. Најнижа вредност забележена је у 2020. години (4,14).



Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна објашњењима лекара о тестовима, процедурама, третманима и резултатима (100% у СБПБ Бела Црква, 85,8% у Општој болници у Вршцу и 100% у Општој болници у Панчеву). 14,2% анкетираних корисника у Општој болници у Вршцу није задовољно објашњењима лекара о тестовима, процедурама, третманима и резултатима.



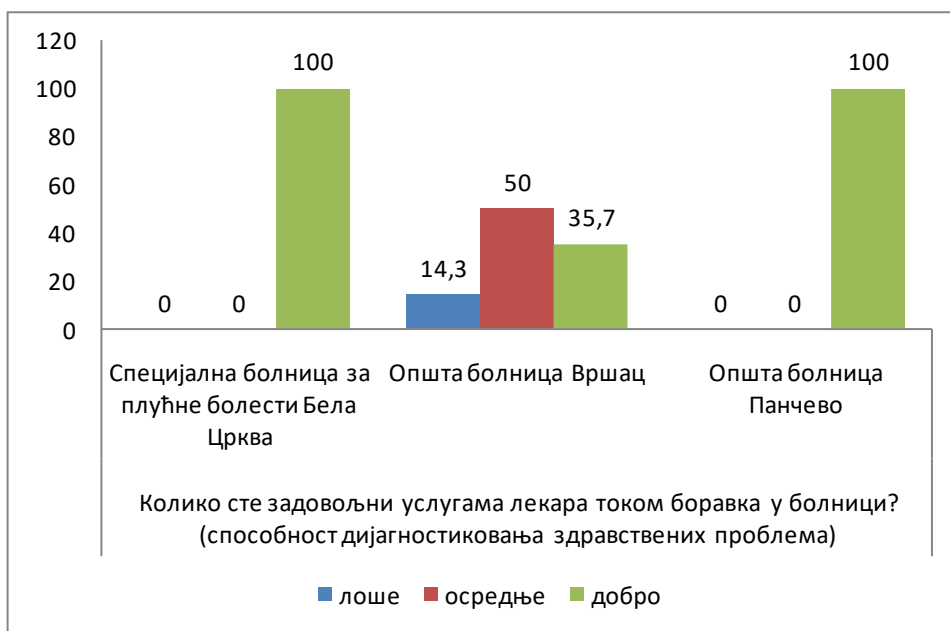
Просечна оцена за услуге лекара (објашњења о тестовима, процедурама, третманима и резултатима) на интернистичким одељењима све три болнице износи 4,89 и виша је у односу на претходну годину (4,2), као и у односу на 2017., када је износила 4,59. Најнижа вредност (4,20) забележена је у 2020. години.



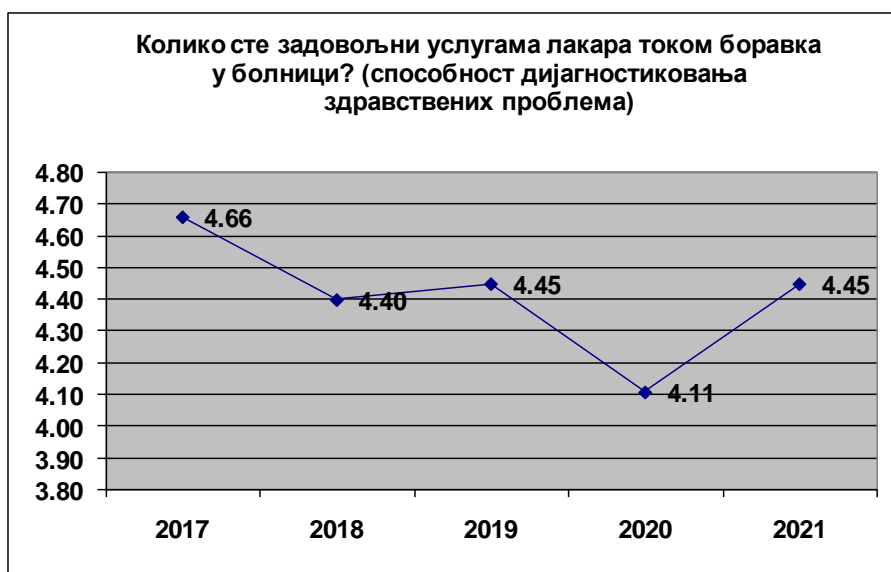
Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна поштовањем и љубазношћу лекара (78,6% у Општој болници у Вршцу, 100% СБПБ у Белој Цркви и 100% у Општој болници у Панчеву). 21,4% анкетираних корисника у Општој болници у Вршцу је имало неутралан став по овом питању.



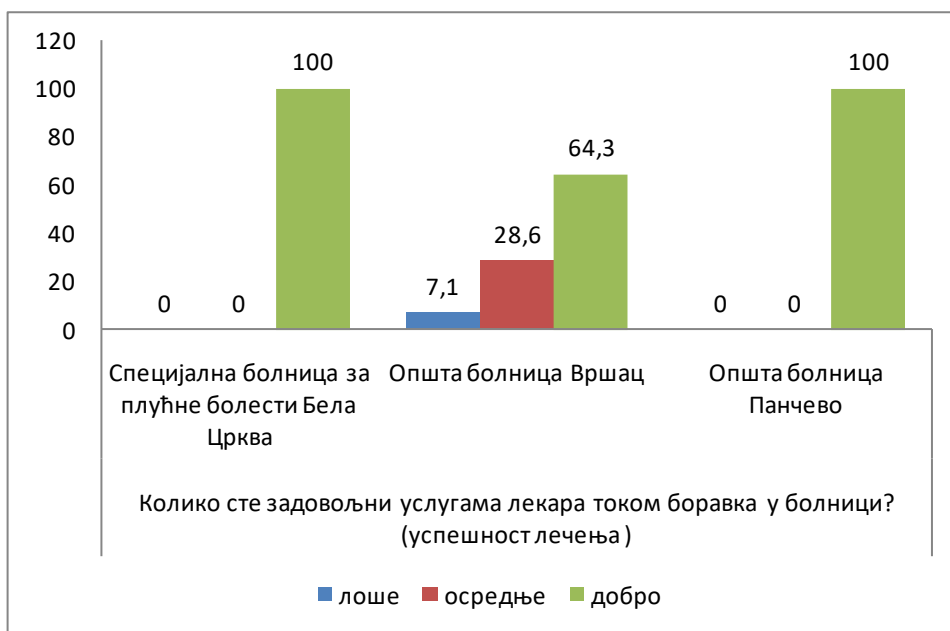
Просечна оцена за услуге лекара (поштовање и љубазност) на интернистичким одељењима све три болнице износи 4,69 и виша је у односу на претходну годину (4,46), а на истом нивоу у односу на 2017. годину, када је износила 4,69. Најнижа вредност забележена је 2018. године (4,40).



Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна способношћу лекара за дијагностиковање здравствених проблема (од 35,7% у Општој болници у Вршцу, до 100% у СБПБ у Белој Цркви и 100% у Општој болници у Панчеву). Половина анкетираних у Општој болници у Вршцу је само делимично задовољна, а 14,3% незадовољно овим услугама.



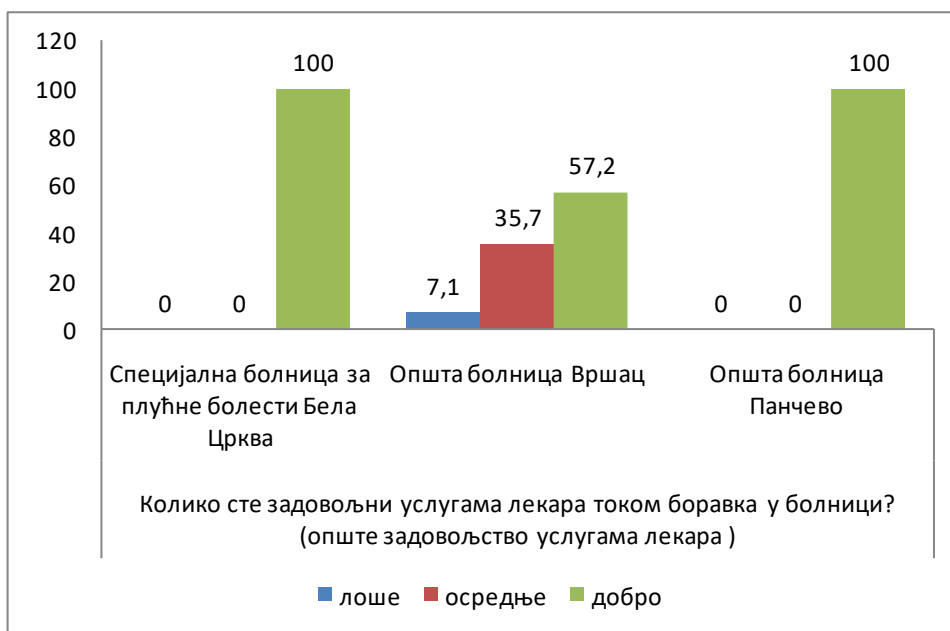
Просечна оцена за услуге лекара (способност лекара да дијагностикује здравствени проблем) на интернистичким одељењима све три болнице износи 4,45 и виша је у односу на претходну годину (4,11), а нижа у односу на 2017. годину, када је износила 4,66. Најнижа вредност била је забележена 2020. године када је износила 4,11.



Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна успешноћу лекара у лечењу (64,3% у Општој болници у Вршцу, 100% у СБПБ Бела Црква и 100% у Општој болници у Панчеву). У ОБ у Вршцу, 28,6% је само делимично, а 7,1% незадовољно овим аспектом лечења.



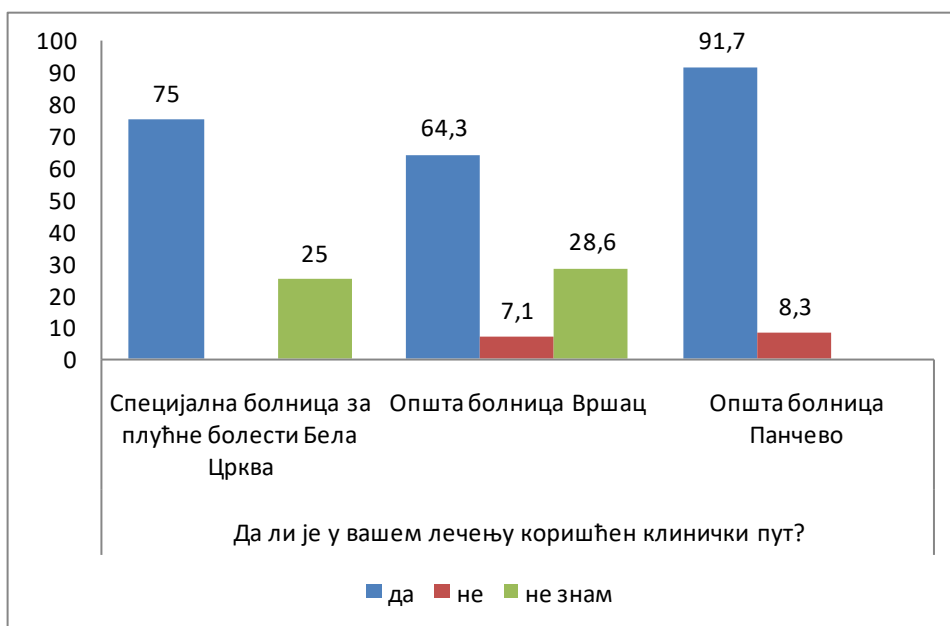
Просечна оцена за услуге лекара (успешност лечења) на интернистичким одељењима све три болнице износи 4,55 и виша је у односу на претходну годину (3,88), а нижа у односу на 2017. годину, када је износила 4,71. Најнижа вредност забележена је у 2020. години.



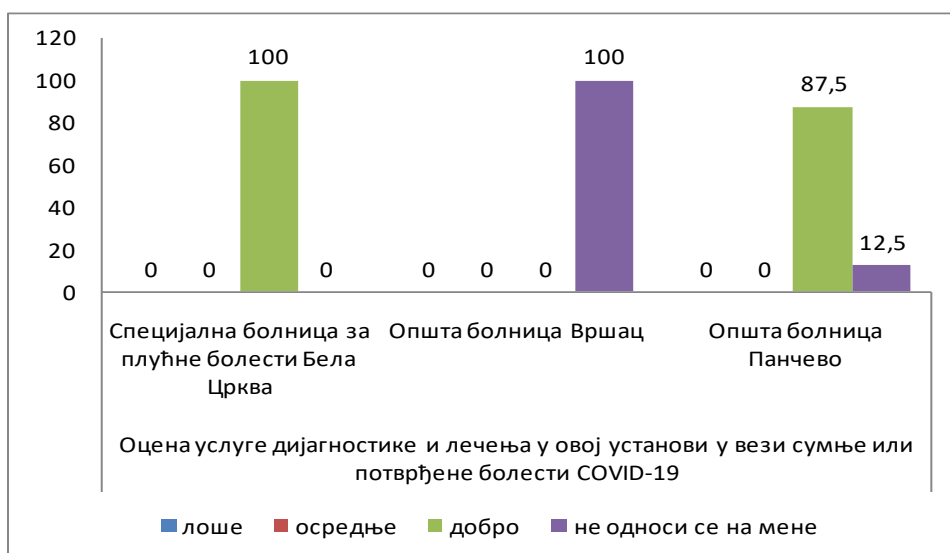
Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна услугама лекара (57,2% у Општој болници у Вршцу, 100% у СБПБ у Белој Цркви и 100% у Општој болници у Панчеву). У Општој болници у Вршцу 7,1% није задовољно овим видом здравствене заштите, а више од једне трећине анкетираних у овој установи (35,7%) је неопредељено по овом питању.



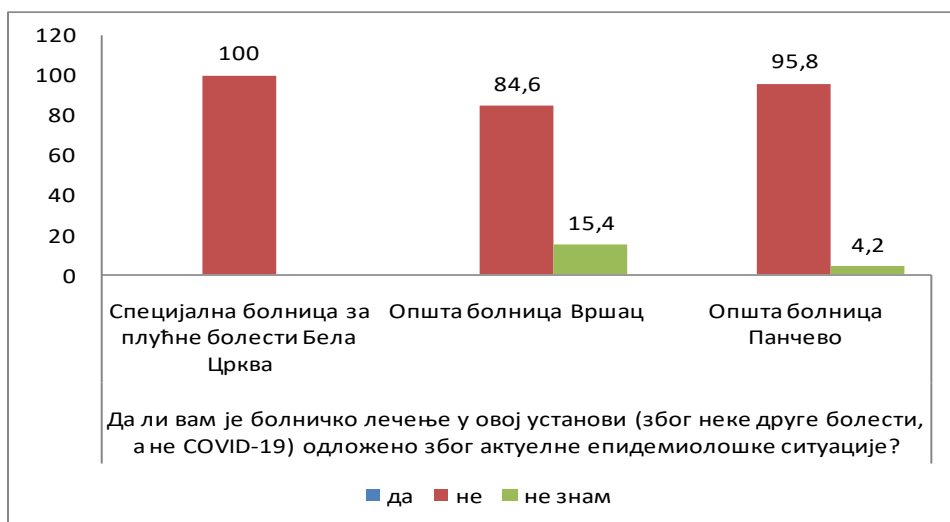
Просечна оцена за опште задовољство услугама лекара на интернистичким одељењима све три болнице износи 4,57 и виша је у односу на претходну годину (4,03), а нижа у односу на 2017. годину, када је износила 4,71. Најнижа вредност забележена је у 2020. години.



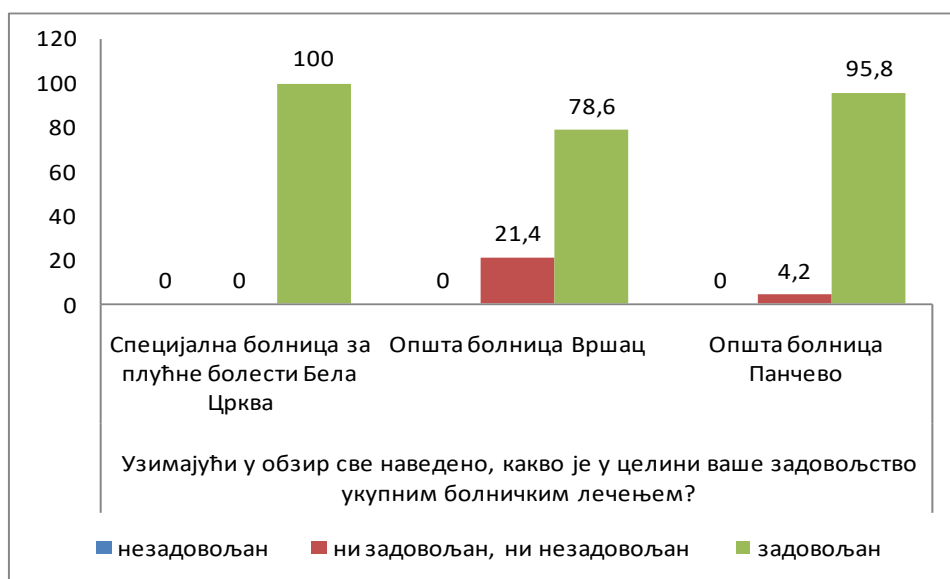
Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења зна да је у њиховом лечењу коришћен клинички пут (64,3% у Општој болници у Вршцу, 75% у СБПБ у Белој Цркви и 91,7% у Општој болници у Панчеву). У Општој болници у Вршцу код 7,1% анкетираних, у Специјалној болници за плућне болести у Белој Цркви код 0% и у Општој болници у Панчеву код 8,3% испитаника није у лечењу коришћен клинички пут, док у ОБ у Вршцу 28,6% и у СБПБ Бела Црква 25% корисника не зна да ли је у њиховом лечењу коришћен клинички пут.



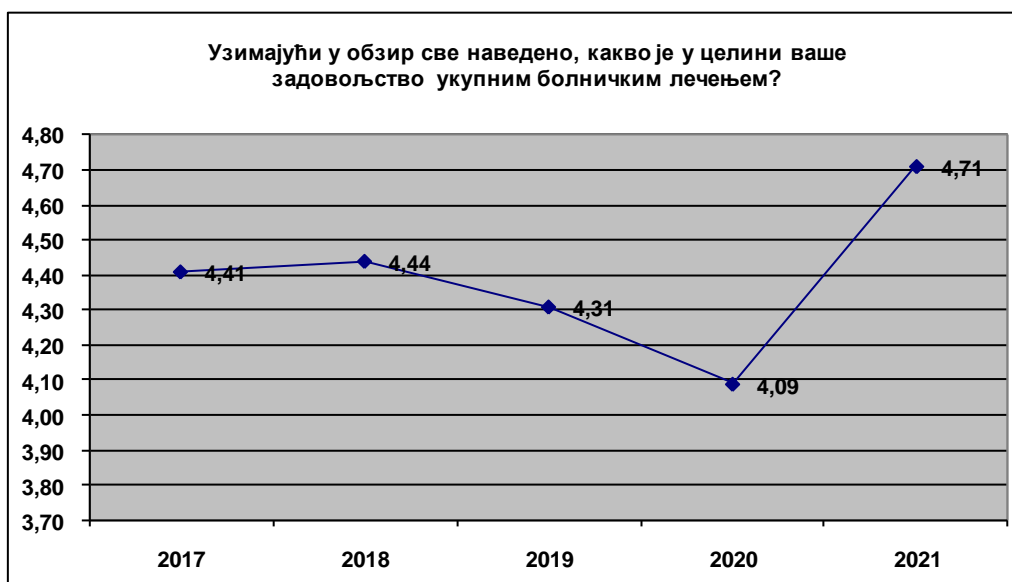
Карактеристике које се односе на услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19, оцењене су као добре у СБПБ Бела Црква од стране 100% и у Општој болници Панчево код 87,5% анкетираних корисника, док се у Општој болници Вршац (100%) и Општој болници Панчево (12,5%) ово питање уопште није односило на испитанике.



У Општој болници Вршац 84,6%, у Општој болници Панчево 95,8% и у СБПБ Бела Црква 100% анкетираних корисника се изјаснило да им болничко лечење у њиховој установи (због неке друге болести, а не COVID-19) није одложено због актуелне епидемиолошке ситуације, док у Општој болници Вршац 15,4%, у Општој болници Панчево 4,2% анкетираних корисника не зна да ли им је болничко лечење из поменутих разлога одложено.

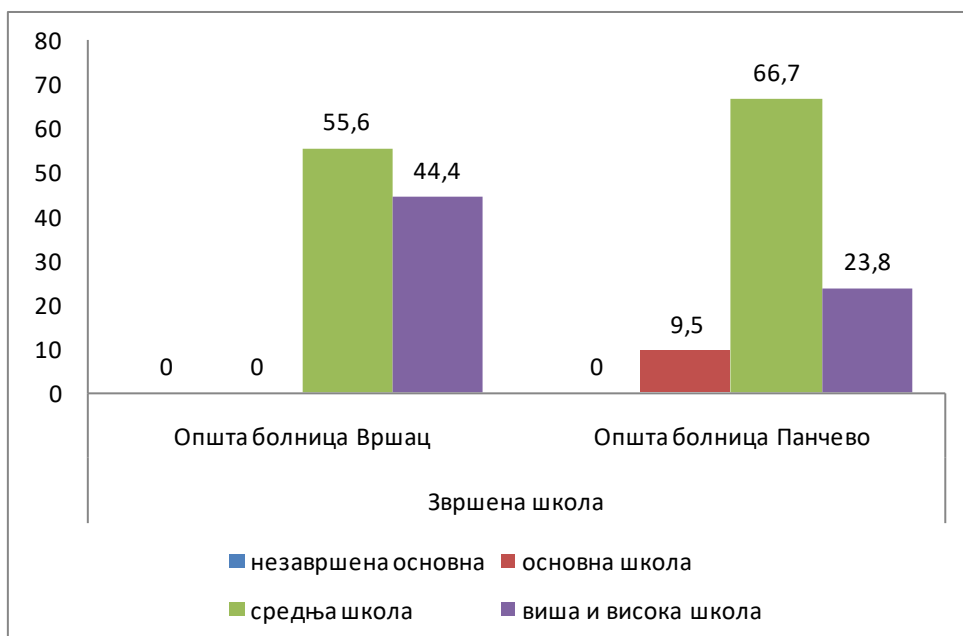


Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна укупним болничким лечењем (78,6% у Општој болници у Вршцу, 100% у СБПБ у Белој Цркви и 95,8% у Општој болници у Панчеву).

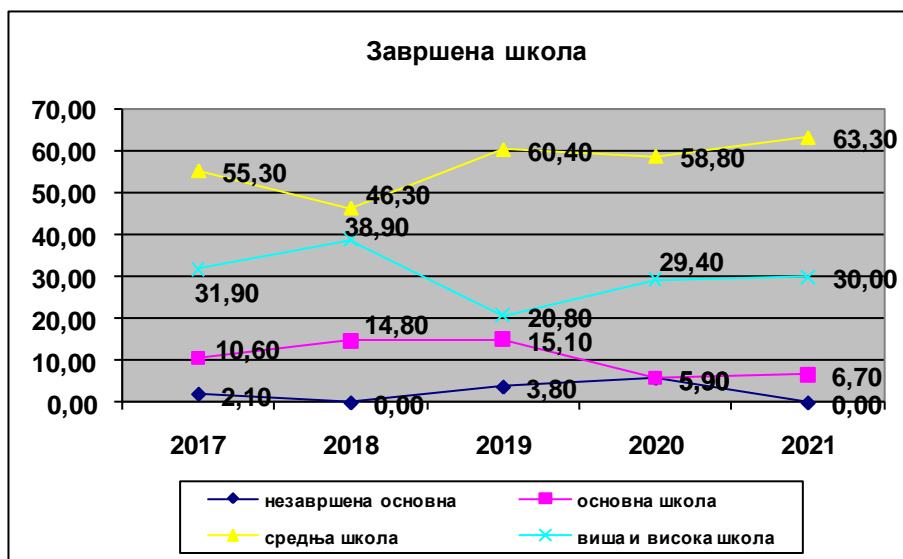


Просечна оцена за задовољство корисника укупним болничким лечењем током боравка на интернистичким одељењима све три болнице износи (4,71) и виша је у односу на претходну годину (4,09), као и у односу на 2017. годину, када је износила (4,41).

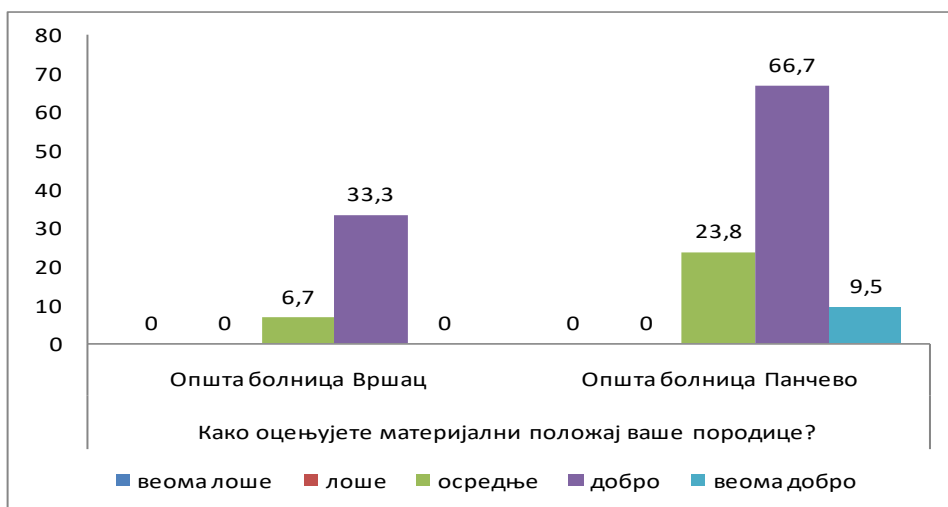
СТАЦИОНАРНА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА ИЗ ОБЛАСТИ ГИНЕКОЛОГИЈЕ И АКУШЕРСТВА



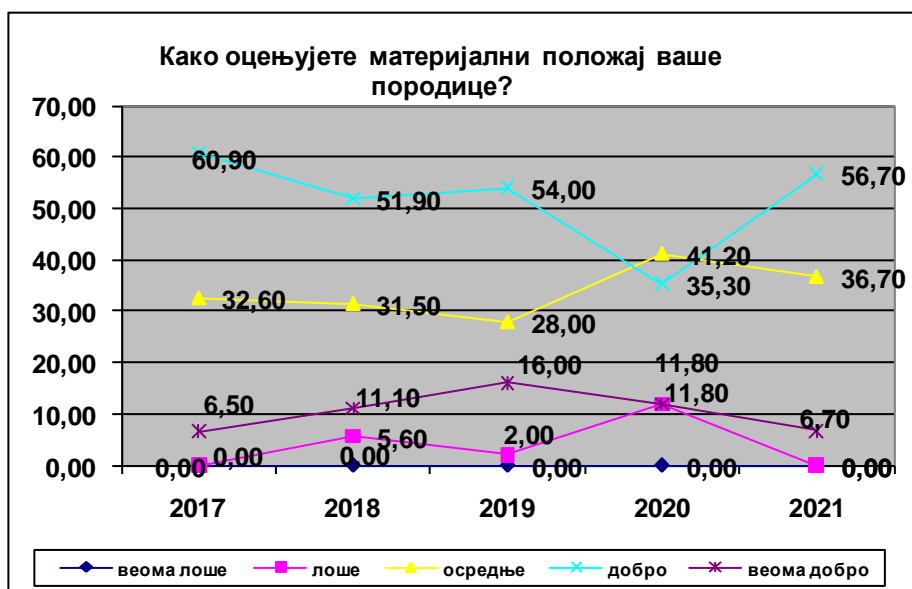
Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства у Општој болници Вршац има завршену средњу школу (55,6%), као и у Општој болници у Панчеву (66,7%).



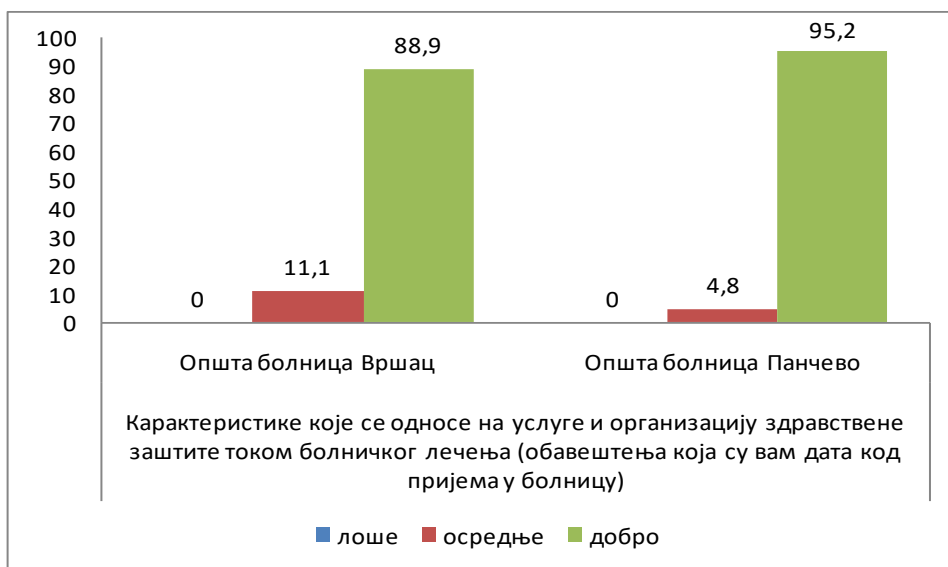
У периоду од 2017-2021. године смањен је проценат анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства обе болнице са незавршеном основном школом (са 2,1% на 0%) и са завршеном вишом и високом школом (са 31,9% на 30,00%), као и проценат испитаница са основном школом (са 10,6% на 6,7%). Процент испитаница са средњом школом је повећан (са 55,3% на 63,3%).



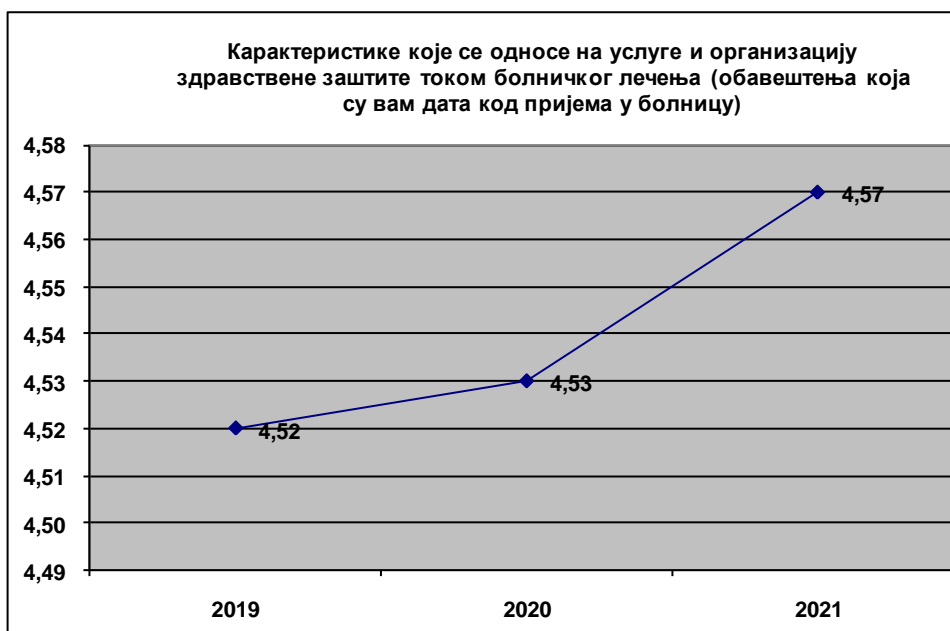
Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства оцењује материјални положај своје породице као осредњи и добар у Општој болници у Вршцу (6,7% и 33,3%) и у Општој болници у Панчеву (23,8% и 66,7%).



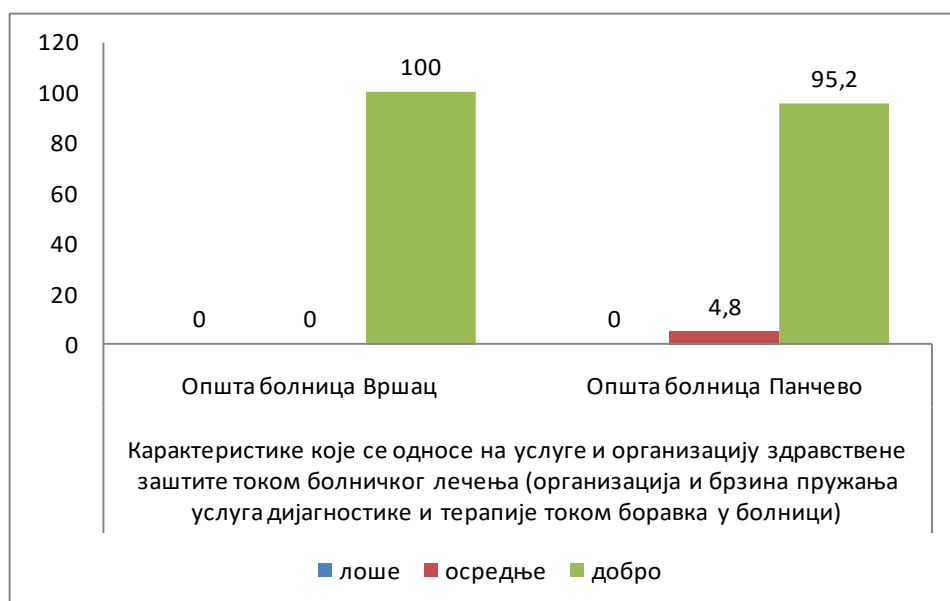
У периоду од 2017-2021. године није било анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства обе болнице са веома лошим материјалним положајем, смањен је број испитаница са добрим материјалним стањем (са 60,90% на 56,7%), а повећан проценат оних са осредњим материјалним положајем (са 32,6% на 36,7%), са веома добрим материјалним стањем (са 6,5% на 6,7%) а број испитаница са лошим материјалним стањем је варирао од 0% у 2017. и 2021. години до 11,8% у 2020. години.



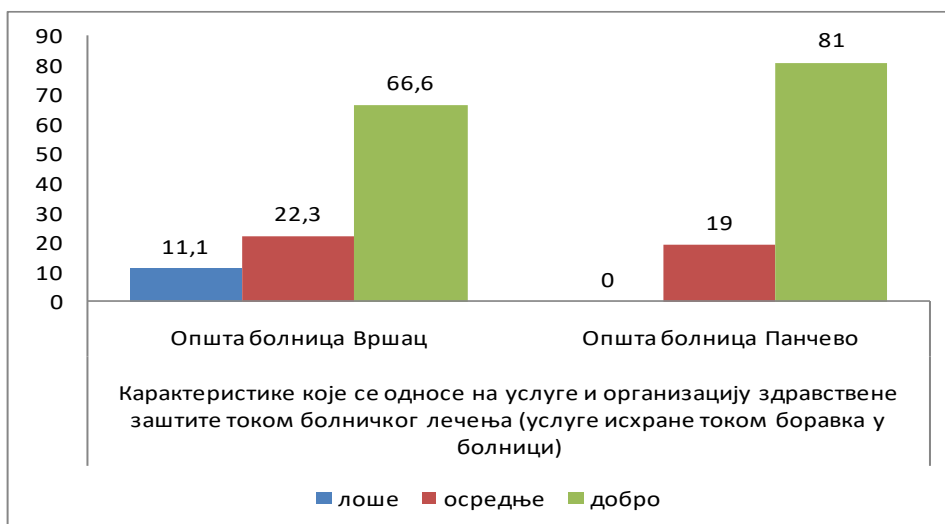
Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства је задовољна процедуром пријема у болници (88,9% у Општој болници у Вршцу и 95,2% у Општој болници у Панчеву).



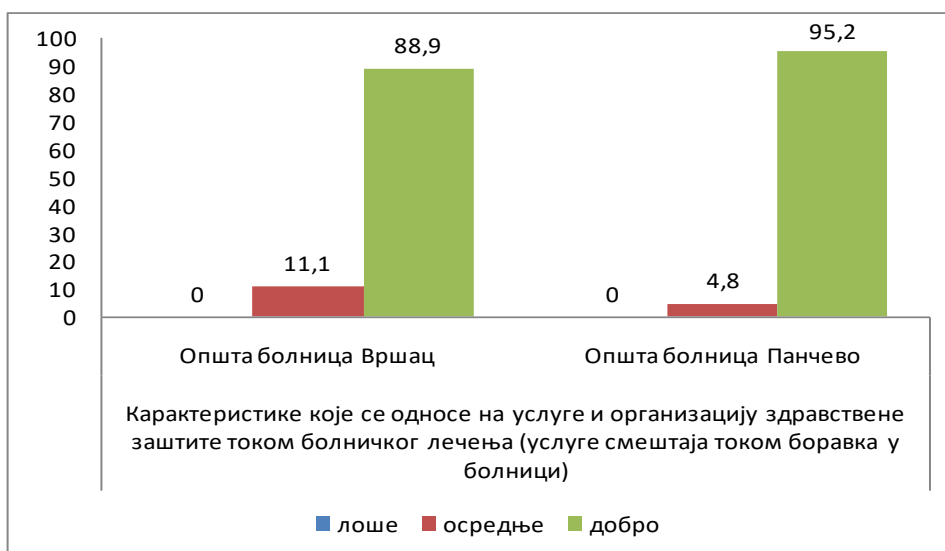
Просечна оцена за општи утисак о процедури пријема на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице износи 4,57 и виша је у односу на претходну годину (4,53), као и у односу на 2019. годину, када је износила 4,52.



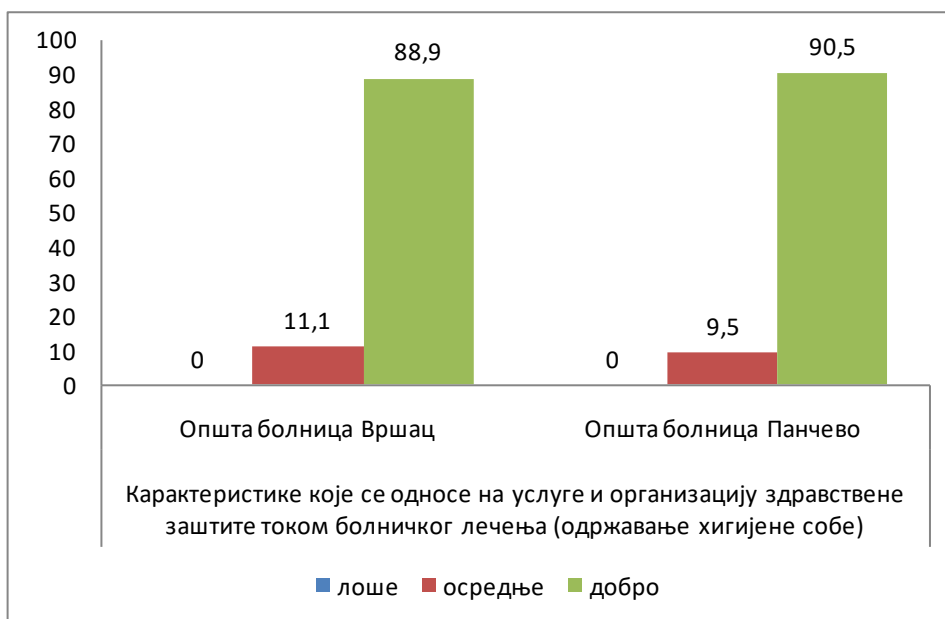
У ОБ Вршац карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења, тачније, организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници, добро су оцењене са 100% у ОБ Вршац и 95,2% у ОБ Панчево.



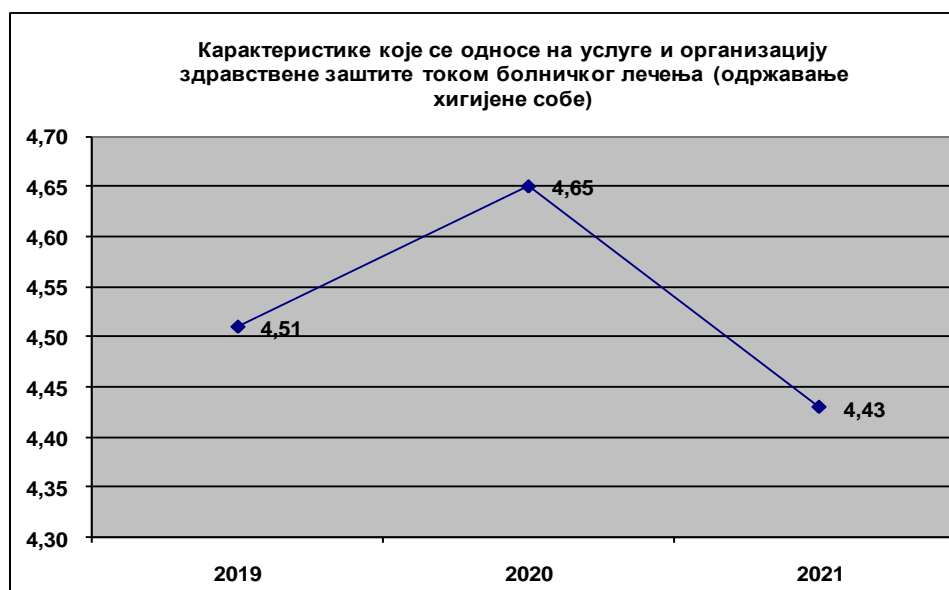
Добро су оцењене карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења и то услуге исхране током боравка у болници, у ОБ Вршац са 66,6% анкетираних корисница и у ОБ Панчево са 81%. Ове карактеристике је осредње оценило у ОБ Вршац 22,3% испитаница и у ОБ Панчево 19%, док је 11,1% анкетираних лоше оценило ове карактеристике у ОБ Вршац.



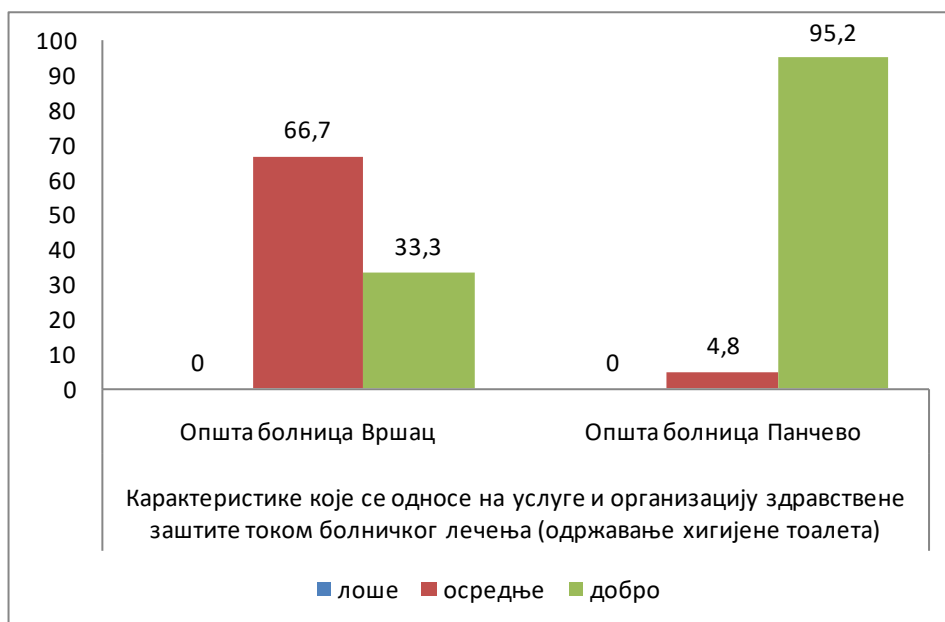
Карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења, прецизније, услуге смештаја током боравка у болници, оцењене су као добре у ОБ Вршац са 88,9% испитаница и у ОБ Панчево са 95,2%. Поменуте карактеристике су оцењене као осредње у ОБ Вршац код 11,1% и у ОБ Панчево код 4,8% анкетираних корисница.



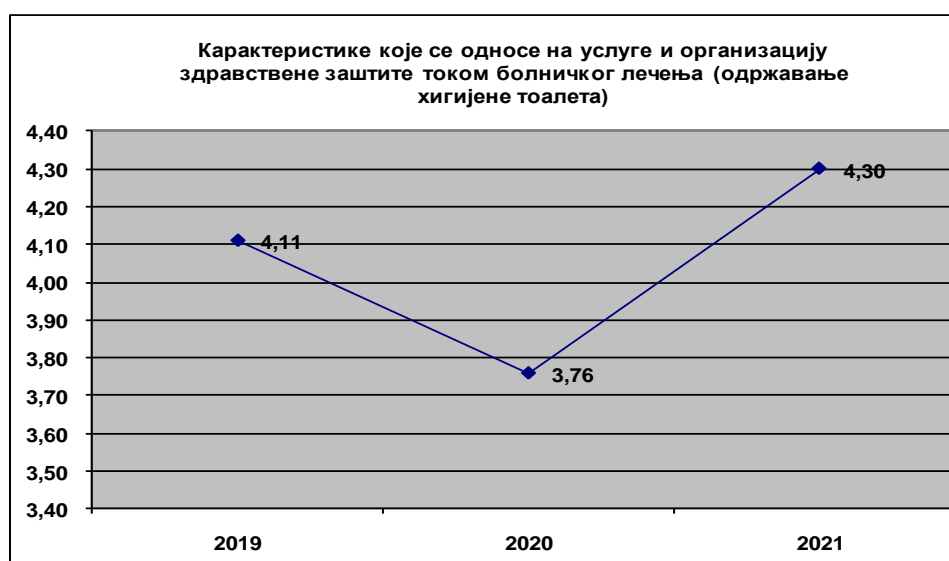
У ОБ Вршац и у ОБ Панчево карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења, тачније, одржавање хигијене собе, добро су оцењене од стране анкетираних корисника (88,9% и 90,5%).



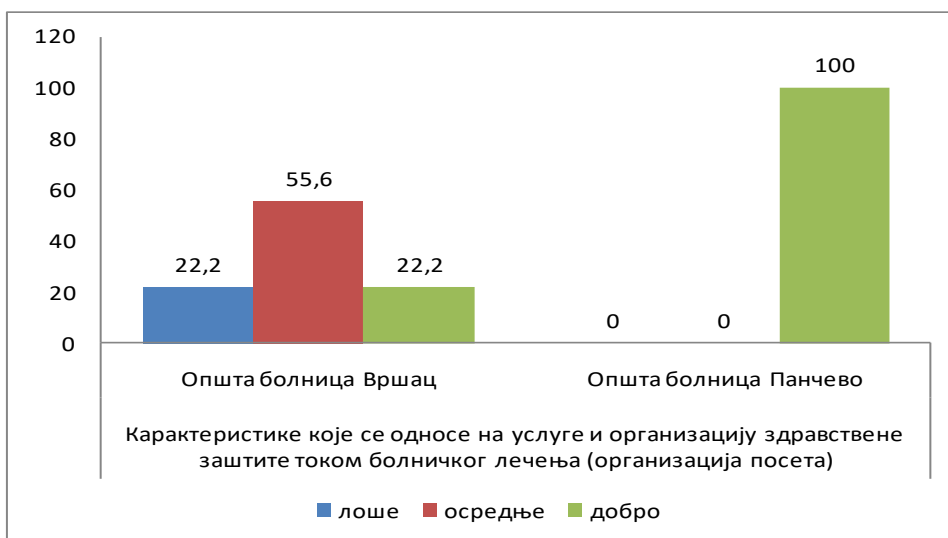
Просечна оцена за карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења (одржавање хигијене собе) на гинеколошко-акушерским одељењима обе опште болнице износи 4,43 и нижа је у односу како на претходну (4,65), тако и у односу на 2017. годину, када је износила 4,51, која је иначе и најнижа забележена вредност.



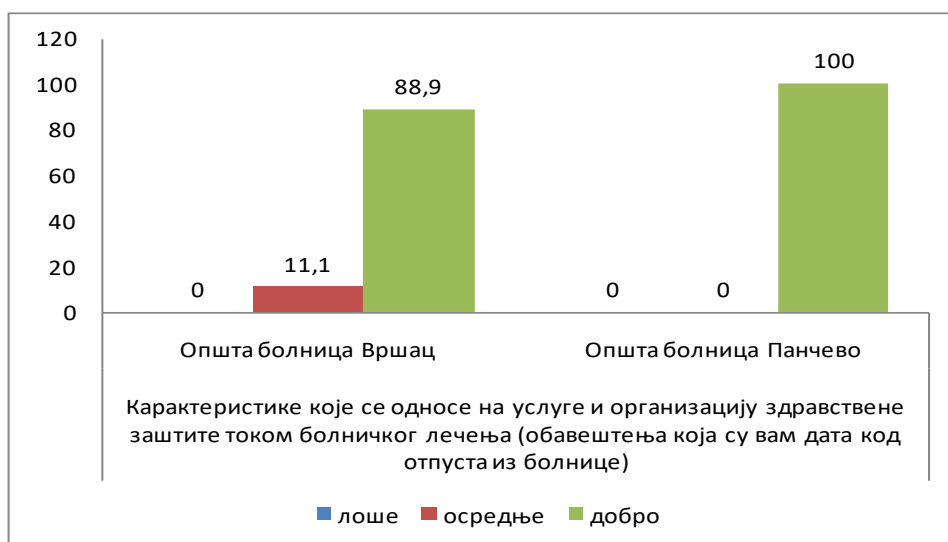
Добро су оцењене карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења и то услуге одржавања хигијене тоалета у ОБ Вршац од стране 33,3% анкетираних корисника и у ОБ Панчево од стране 95,2% анкетираних. Ове карактеристике су и осредње оцењене у ОБ Вршац и у ОБ Панчево (66,7% и 4,8%).



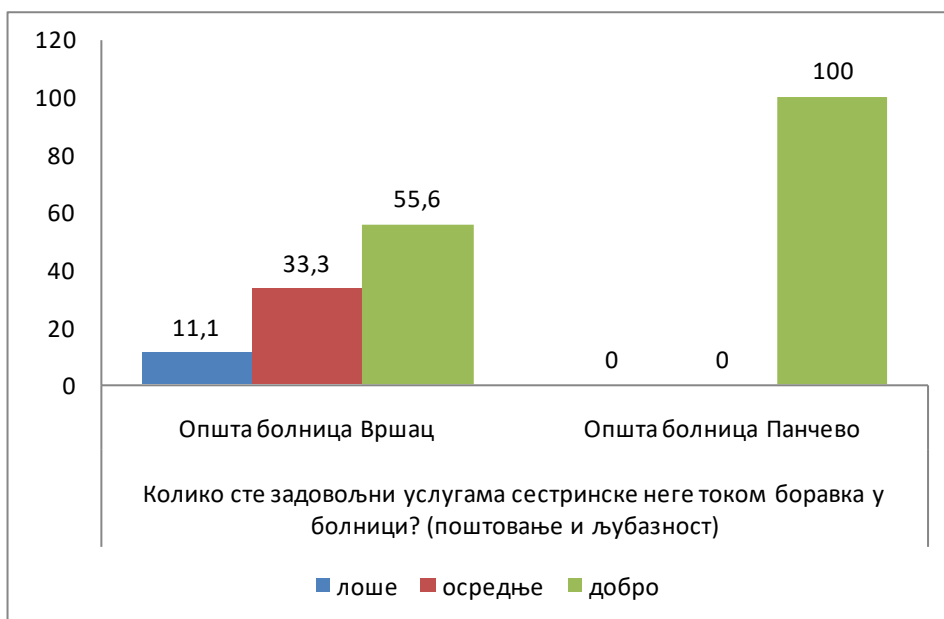
Просечна оцена за карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења (услуге одржавања хигијене тоалета) на гинеколошко-акушерским одељењима обе опште болнице износи 4,3 и виша је у односу како на претходну (3,76), тако и у односу на 2019. годину, када је износила 4,11. Најнижа вредност је забележена у 2020. години (3,76).



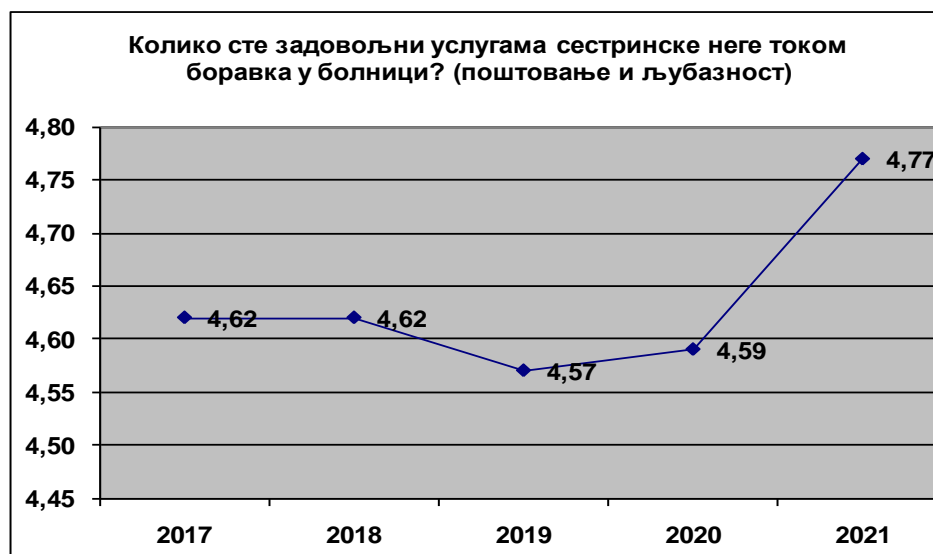
Карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења, прецизније, организација посета, оцењене су као добре у ОБ Вршац са 22,2% испитаница, а у ОБ Панчево са 100%. Поменуте карактеристике је 55,6% анкетираних корисника оценило као осредње у ОБ Вршац, док их је 22,2% испитаница у ОБ Вршац оценило као лоше.



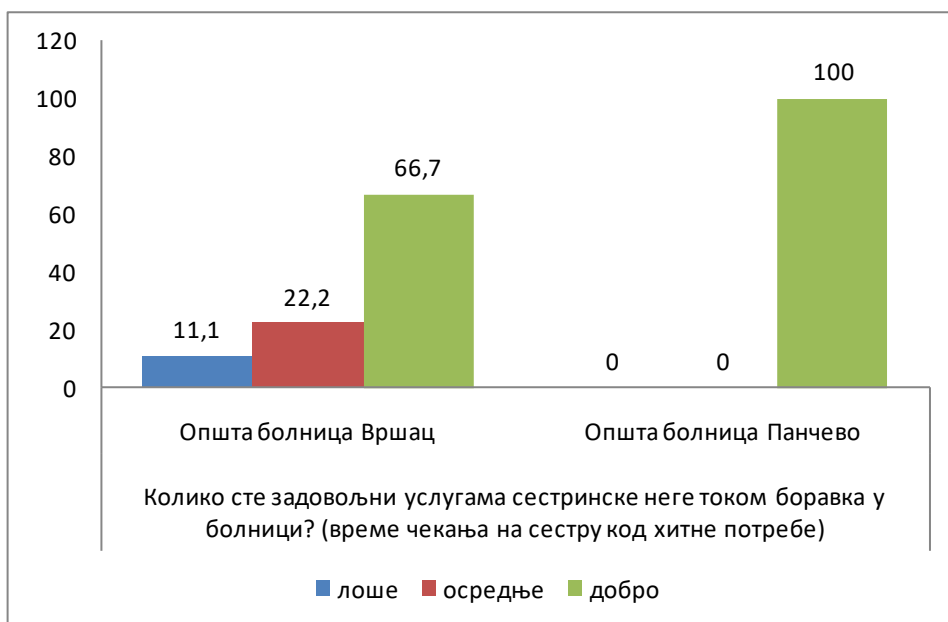
У ОБ Вршац карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења, тачније, обавештења која су дата код отпуста из болнице, добро су оцењене од стране 88,9% анкетираних корисника и од стране 100% испитаница у ОБ Панчево, а поменути показатељ осредње је оцењен у ОБ Вршац од стране 11,1% испитаница.



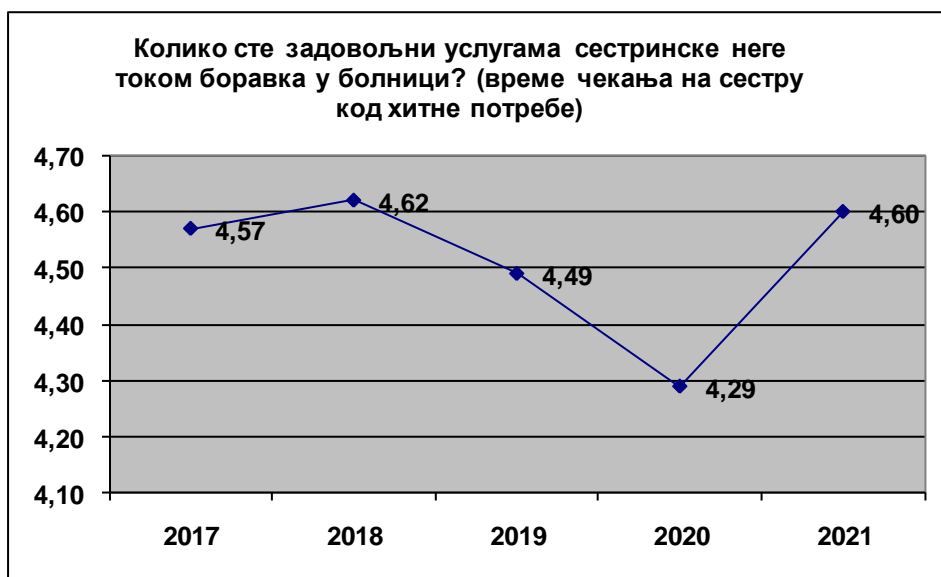
Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства је задовољна поштовањем и љубазношћу сестара током боравка у Општој болници у Вршцу (55,6%) и у Општој болници у Панчеву (100%). Свака десета анкетирана корисница (11,1%) у Општој болници у Вршцу није задовољна поштовањем и љубазношћу сестара током боравка у болници, а свака трећа (33,3%) оцењује овај аспект неутралном оценом.



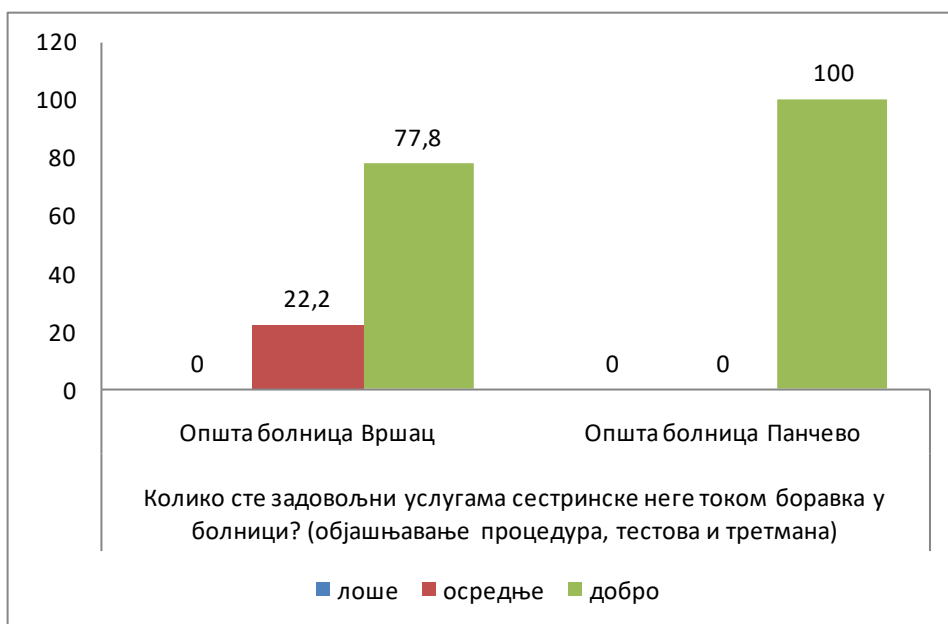
Просечна оцена за задовољство корисница услугама сестринске неге (поштовање и љубазност) на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице износи 4,77 и виша је у односу на претходну годину (4,59), а виша и у односу на 2017. годину, када је износила 4,62.



Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства је задовољна чекањем сестара кад су им хитно потребне током боравка у болници у Општој болници у Вршцу (66,7%) и у Општој болници у Панчеву (100%). У Општој болници у Вршцу 11,1% испитаница је било незадовољно по овом питању, с тим да је у Општој болници у Вршцу и 22,2% анкетираних корисница са неутралним ставом.



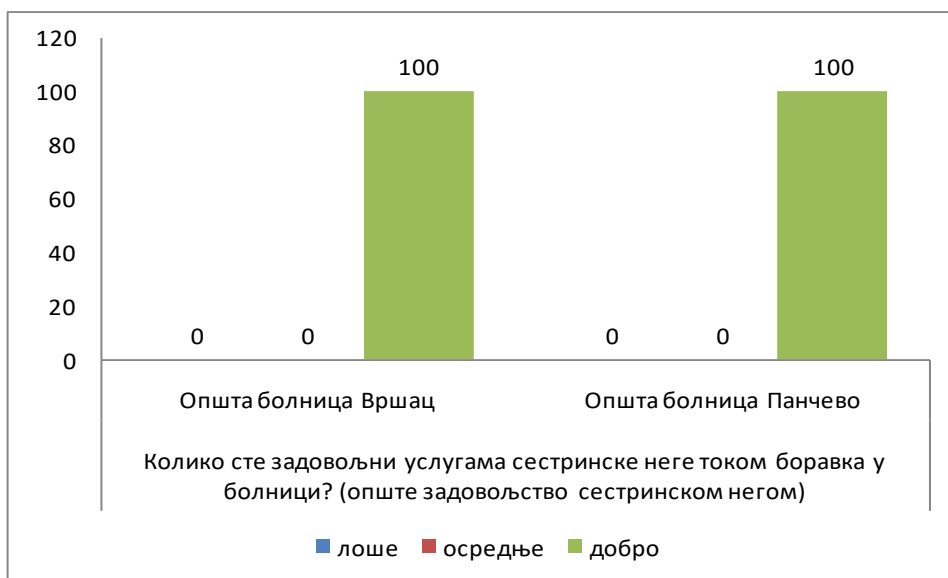
Просечна оцена за задовољство корисница услугама сестринске неге (време чекања на сестру код хитне потребе) на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице износи 4,60 и виша је у односу на претходну годину (4,29), као и у односу на 2017. годину (4,57).



Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства је задовољна објашњењем сестара што се тиче процедура, тестова и третмана током боравка у болници (77,8% у Општој болници у Вршцу и 100% у Општој болници у Панчеву). У Општој болници у Вршцу 22,2% испитаница је по овом питању имала неутралан став.



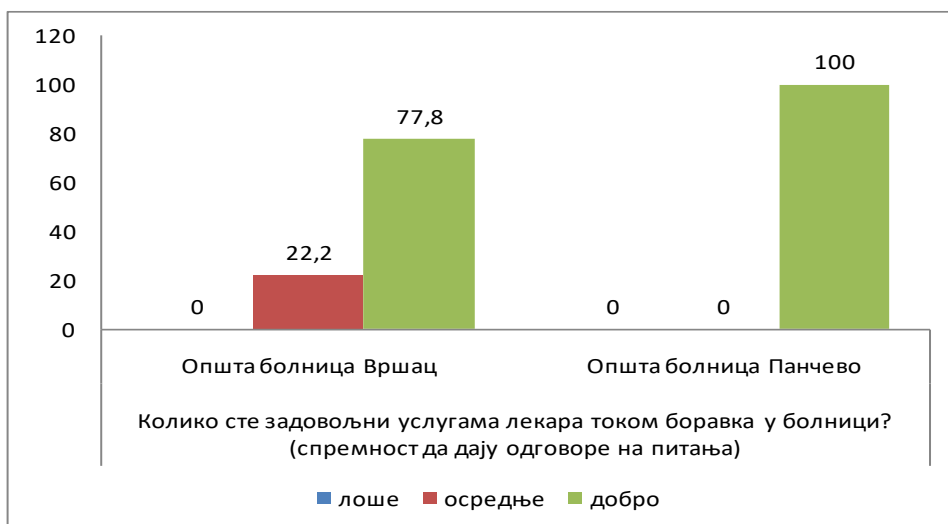
Просечна оцена за задовољство корисница услугама сестринске неге (објашњавање процедура, тестова и третмана) на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице износи 4,70 и виша је у односу на претходну годину (4,53), а виша у односу на 2017. годину, када је износила (4,63).



Све анкетиране кориснице са одељења гинекологије и акушерства су задовољне сестринском негом током боравка у болници (100% у Општој болници у Вршцу и 100% у Општој болници у Панчеву).



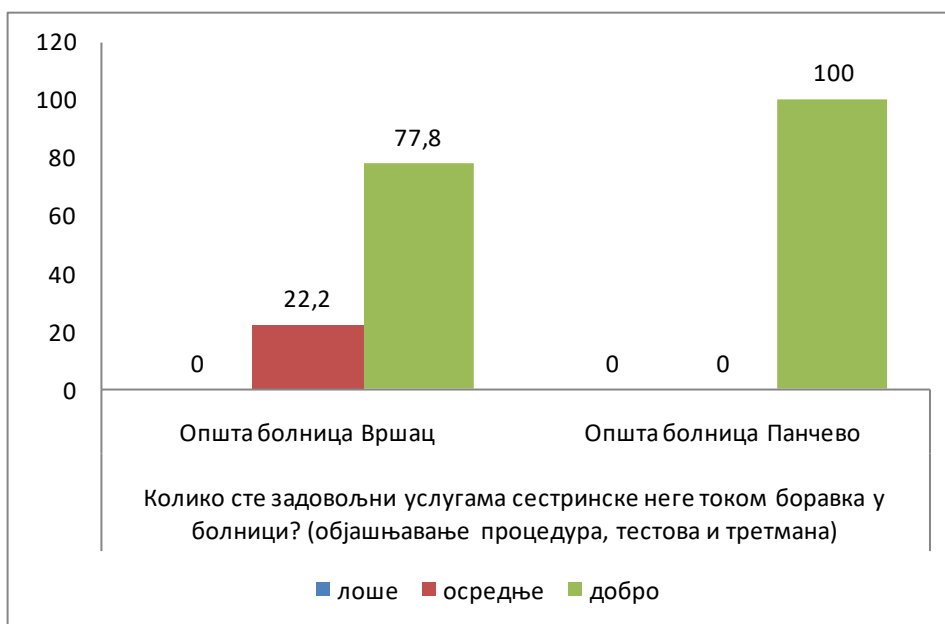
Просечна оцена за опште задовољство корисница услугама сестринске неге током боравка на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице износи 4,9 и виша је у односу на претходну годину (4,71), као и у односу на 2017. годину, када је износила 4,69.



Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства је задовољна спремношћу лекара да дају одговоре на питања током боравка у болници (77,8% у Општој болници у Вршцу и 100% у Општој болници у Панчеву), док је 22,2% у Општој болници у Вршцу имало неутрално мишљење.



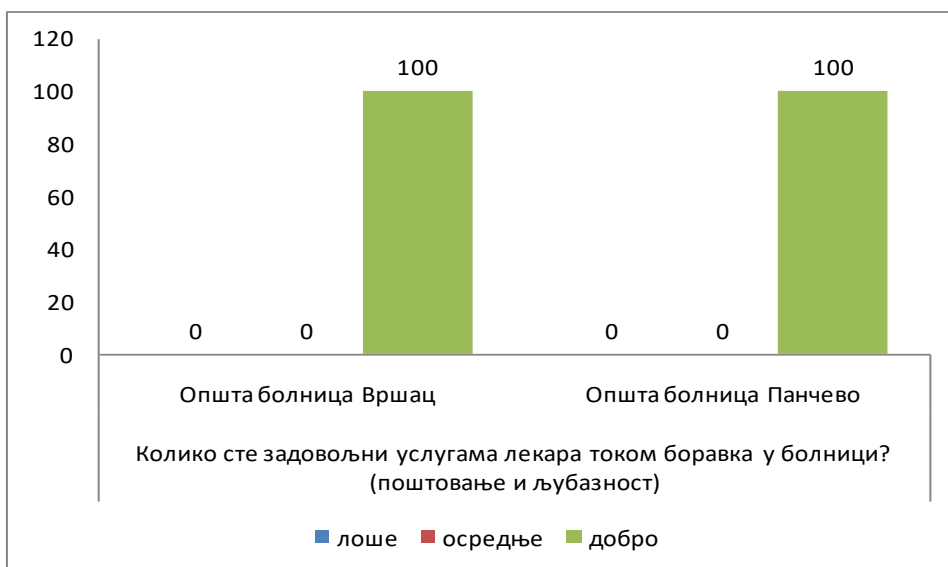
Просечна оцена за задовољство анкетираних корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице услугама лекара (спремност да дају одговоре на питања) износи 4,70 и виша је у односу на претходну годину (4,47), а минимално виша и у односу на 2017. годину, када је износила 4,64. Најнижа вредност била је 2018. године, када је износила 4,33.



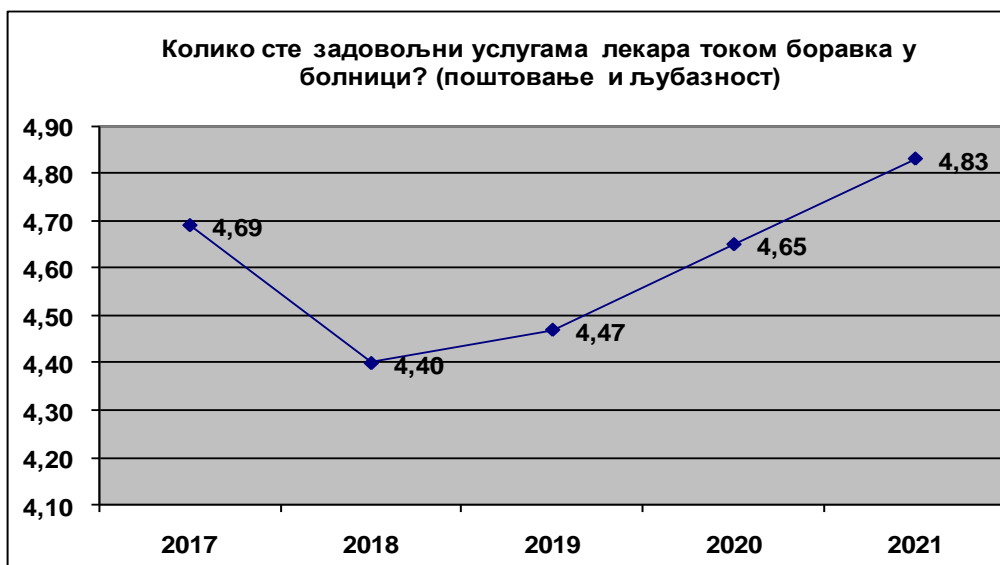
Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства је задовољна објашњењима лекара што се тиче тестова, процедура, третмана и резултата током боравка у болници у Општој болници у Вршцу (77,8%) и у Општој болници у Панчеву (100%), с тим да у Општој болници Вршац 22,2% корисница има неутралан став по овом питању.



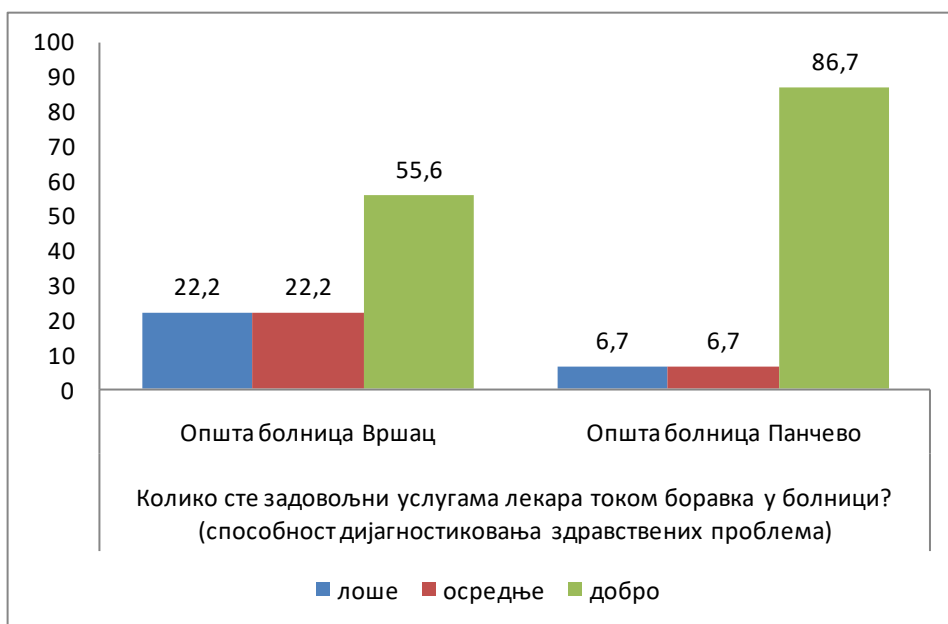
Просечна оцена за задовољство корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице услугама лекара (објашњење тестова, процедура, третмана и резултата) износи 4,53 и виша је у односу на претходну годину (4,18), а нижа у односу на 2017., када је износила (4,59).



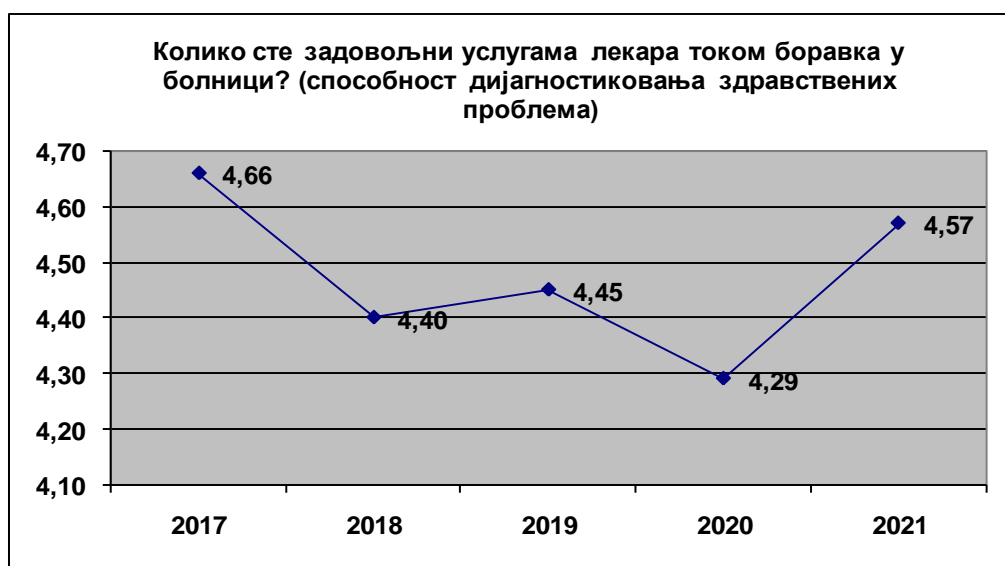
Све анкетиране кориснице са одељења гинекологије и акушерства су задовољне поштовањем и љубазношћу лекара током боравка у болници (100% у Општој болници у Вршцу и 100% у Општој болници у Панчеву).



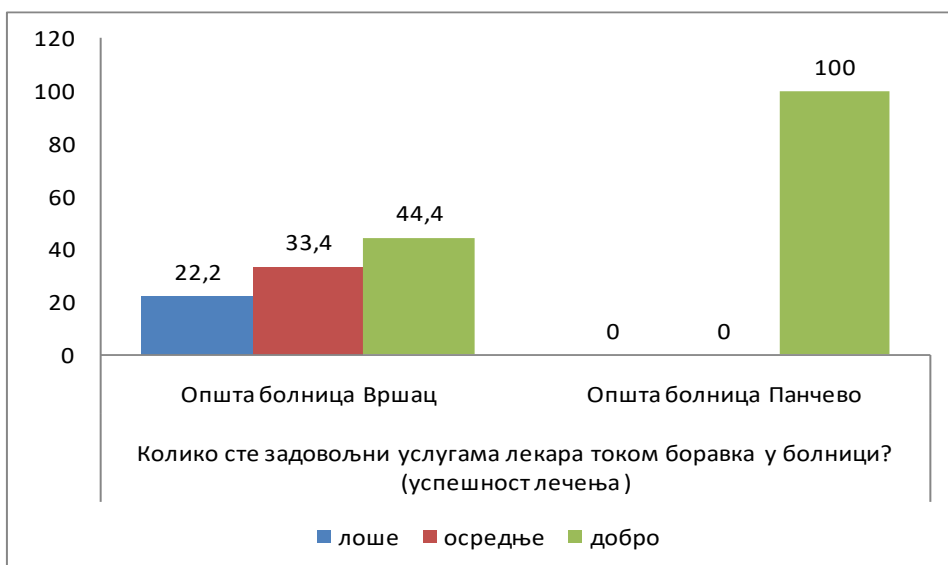
Просечна оцена за задовољство корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице услугама лекара (поштовање и љубазност) износи 4,83 и виша је у односу на претходну (4,65), као и у односу на 2017. годину, када је износила 4,69.



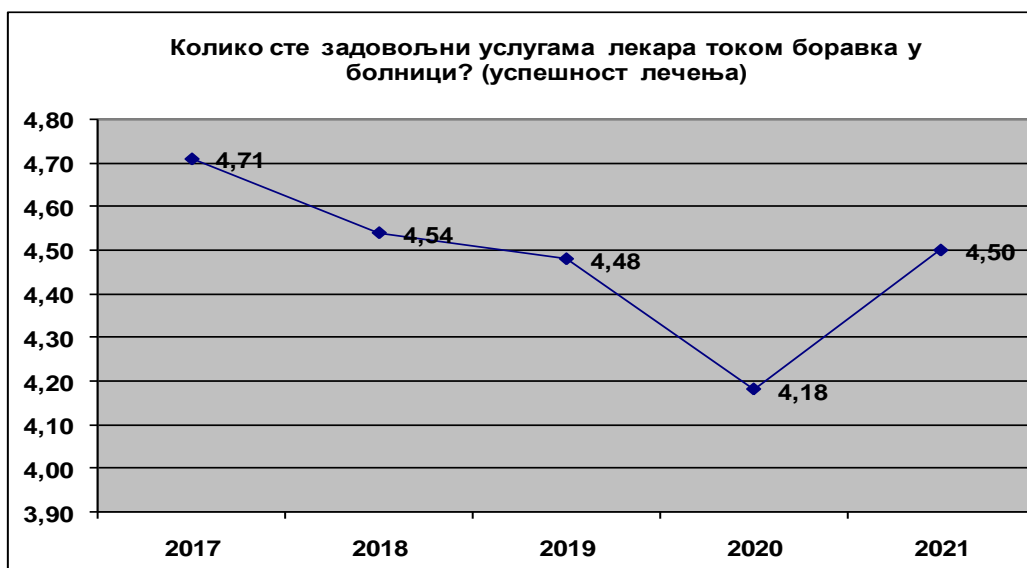
Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства је задовољна способношћу лекара што се тиче дијагностиковања здравствених проблема током боравка у болници (55,6% у Општој болници у Вршцу и 86,7% у Општој болници у Панчеву). У Општој болници у Вршцу 22,2% корисница се изјаснило неутрално по овом питању, а 22,2% је незадовољно, док је у Општој болници у Панчеву 6,7% анкетираних незадовољно, а 6,7% неодређено по овом питању.



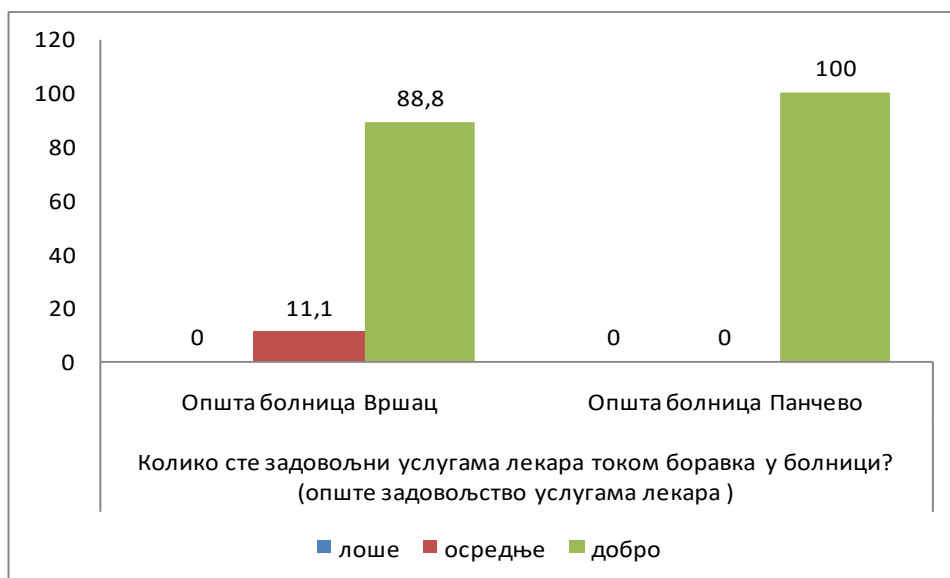
Просечна оцена за задовољство корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице услугама лекара (способност дијагностиковања здравствених проблема) износи 4,57 и виша је у односу на претходну годину (4,29), а нижа у односу на 2017. годину, када је износила 4,66.



Све анкетиране кориснице са одељења гинекологије и акушерства у Општој болници у Панчеву (100%) и око половине у Општој болници у Вршцу (44,4%) је задовољна успешношћу лечења лекара током боравка у болници. У Општој болници у Вршцу 33,4% анкетираних изјаснило се неутрално по овом питању, а 22,2% није задовољно.



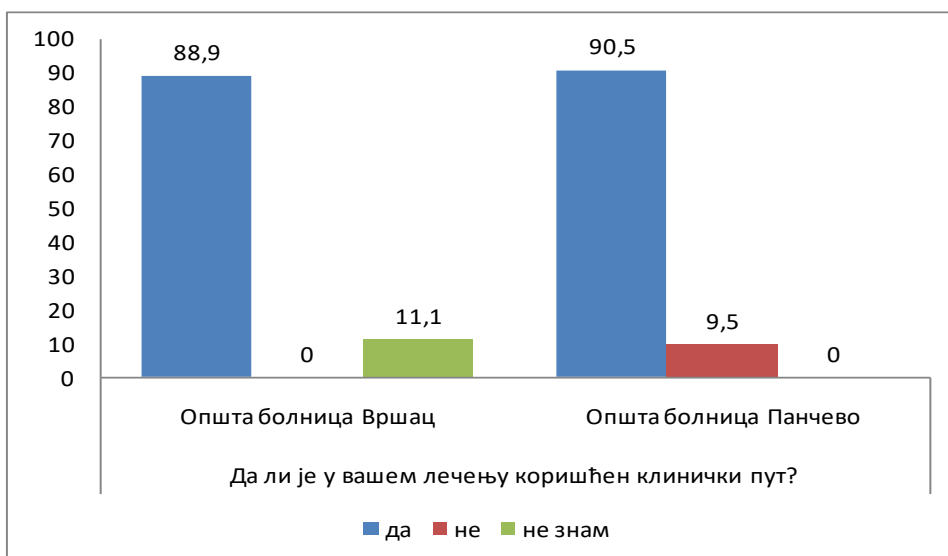
Просечна оцена за задовољство корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице услугама лекара (успешност лечења) износи 4,50 и виша је у односу на претходну годину (4,18), а нижа у односу на 2017. годину, када је износила 4,71.



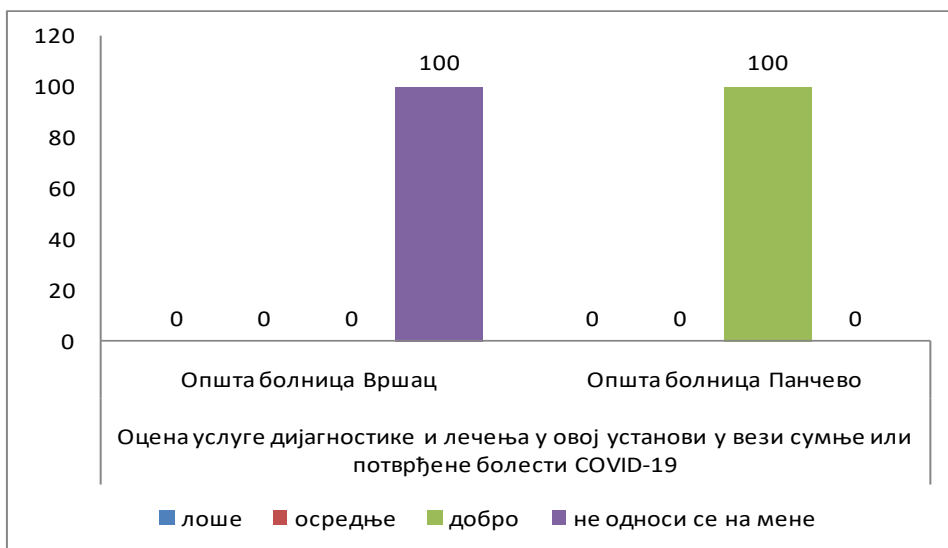
Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства је задовољна услугама лекара, током боравка у болници (88,8% у Општој болници у Вршцу и 100% у Општој болници у Панчеву). У Вршцу је 11,1 % испитаница имало неутралан став по овом питању.



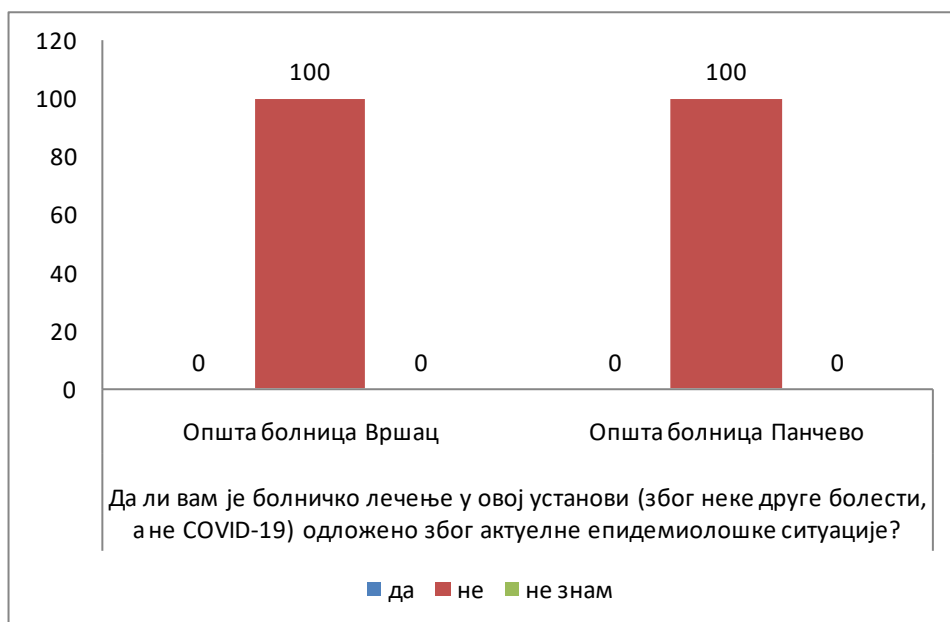
Просечна оцена за задовољство корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице услугама лекара (опште задовољство услугама лекара) износи 4,8 и виша је у односу на претходну годину (4,59), као и у односу на 2017. годину, када је износила 4,71.



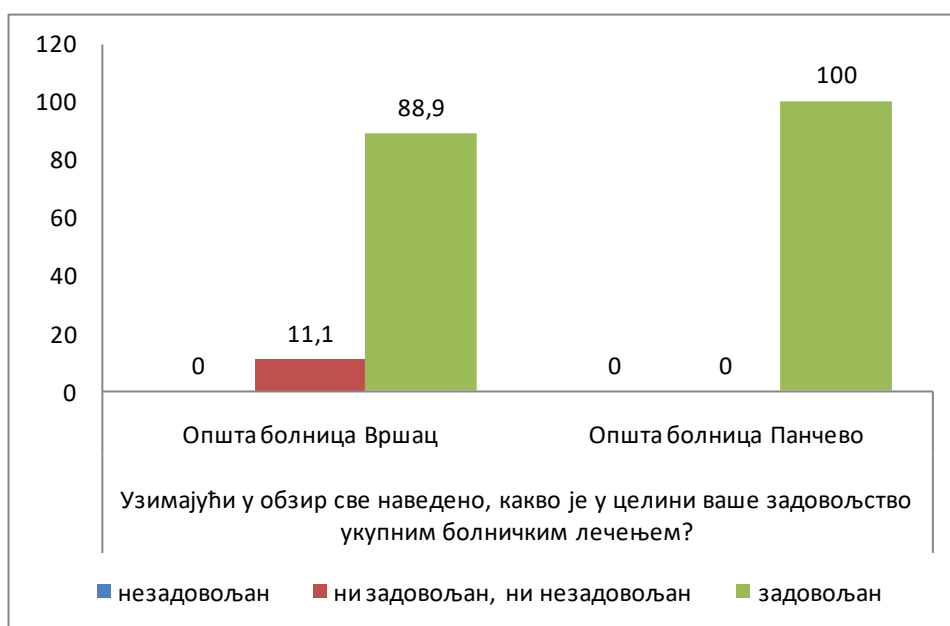
88,9% анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства у Општој болници у Вршцу је упознато са чињеницом да је у њиховом лечењу коришћен клинички пут. У Општој болници у Вршцу 11,1% корисница не зна да ли је у њиховом лечењу коришћен клинички пут, док у Општој болници у Панчеву 90,5% корисница зна да је коришћен клинички пут у њиховом лечењу а 9,5% сматра да у њиховом лечењу није коришћен клинички пут.



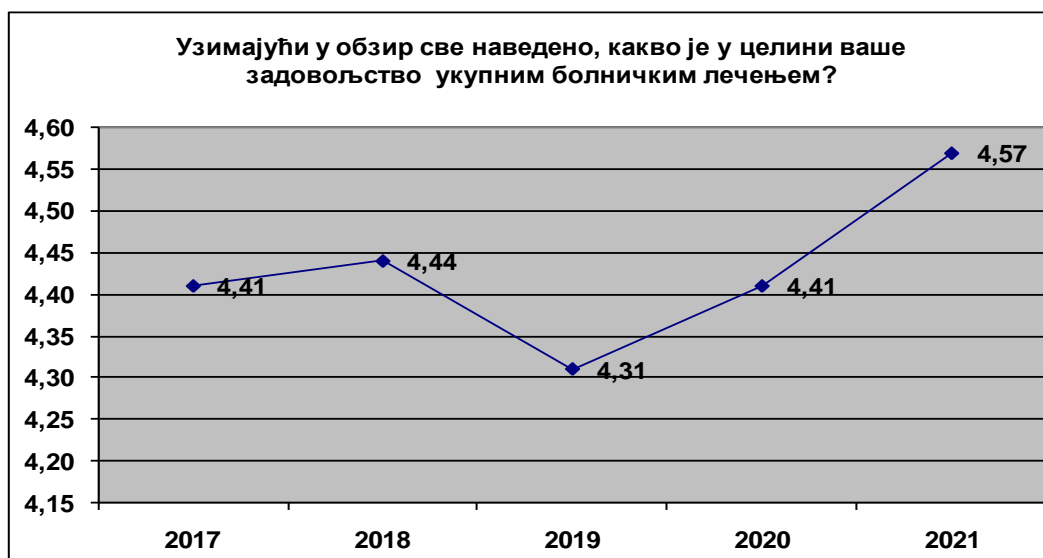
Карактеристике које се односе на услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19, оцењене су као добре једино у Општој болници Панчево (100%), док у Општој болници Вршац све анкетиране кориснице изјављују да се ово питање није односило на њих.



У Општој болници Вршац 100% и у Општој болници Панчево 100% анкетираних корисница се изјаснило да им болничко лечење у њиховој установи (због неке друге болести, а не COVID-19) није одложено због актуелне епидемиолошке ситуације.

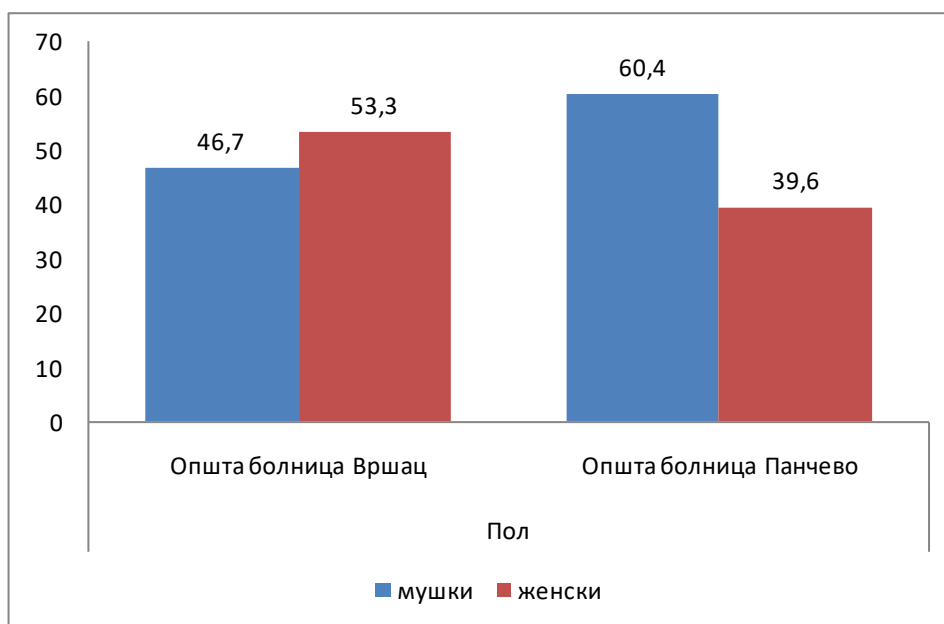


Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства је задовољна укупним болничким лечењем (88,9% у Општој болници у Вршцу и 100% у Панчеву. Свака десета испитаница у Општој болници у Вршцу је неопредељена по овом питању (11,1%).

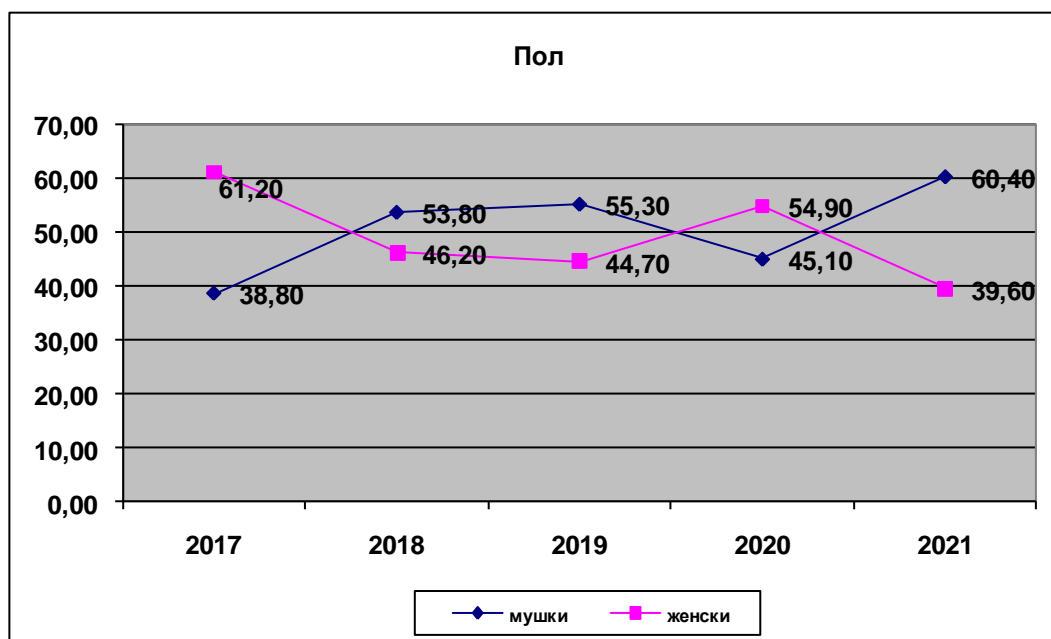


Просечна оцена за задовољство корисника на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице укупним болничким лечењем износи 4,57 и виша је у односу на претходну годину (4,41), као и у односу на 2017. годину, када је износила 4,41.

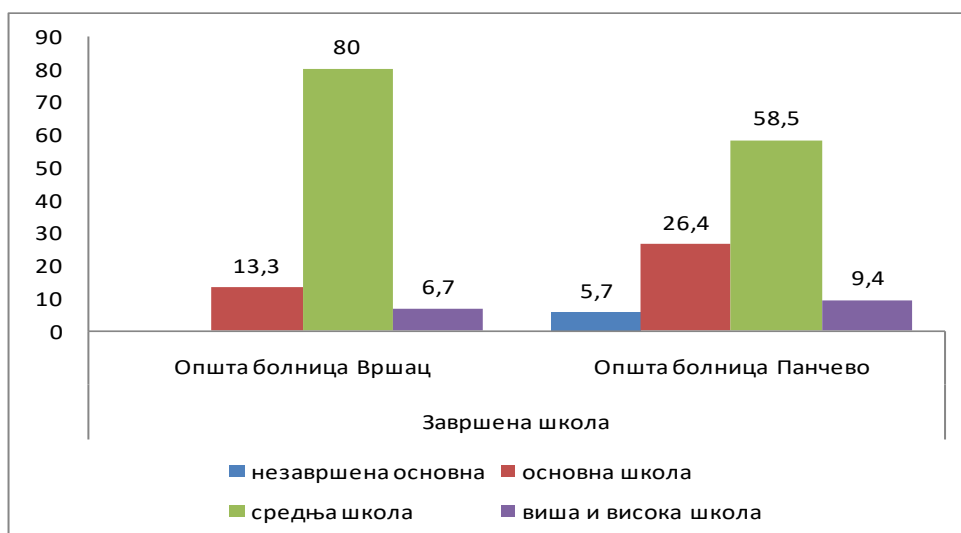
СТАЦИОНАРНА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА ИЗ ОБЛАСТИ ХИРУРГИЈЕ



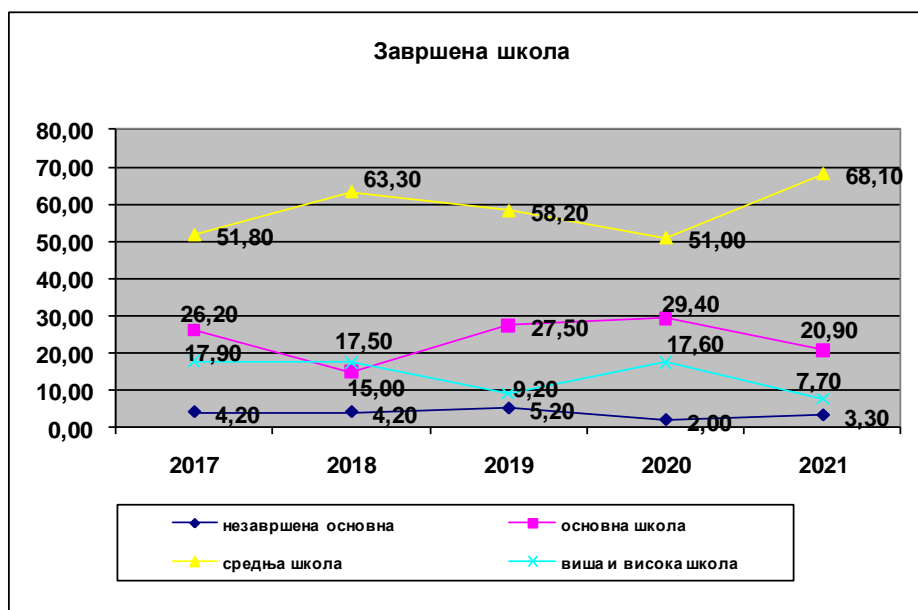
Структура анкетираних корисника на одељењима хирургије по полу је следећа: у Општој болници Вршац је било 46,7% мушкараца и 53,3% жена, а у Општој болници Панчево 60,4% мушкараца и 39,6% жена.



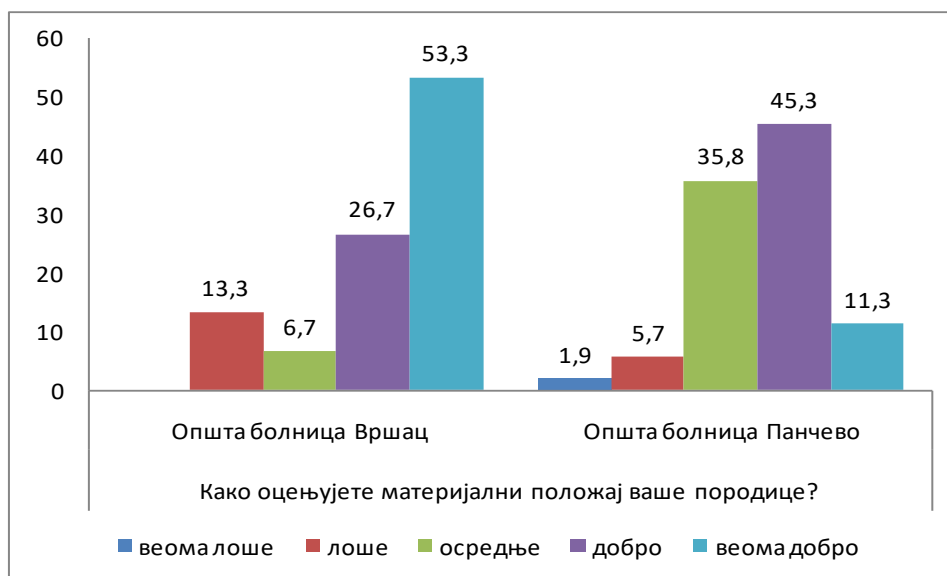
Од 2017. до 2021. године смањило се проценат анкетираних жена у стационарној здравственој заштити из области хирургије обе болнице, са 61,2% на 39,6%. У истом периоду проценат анкетираних мушкараца повећао се са 38,8% на 60,4%.



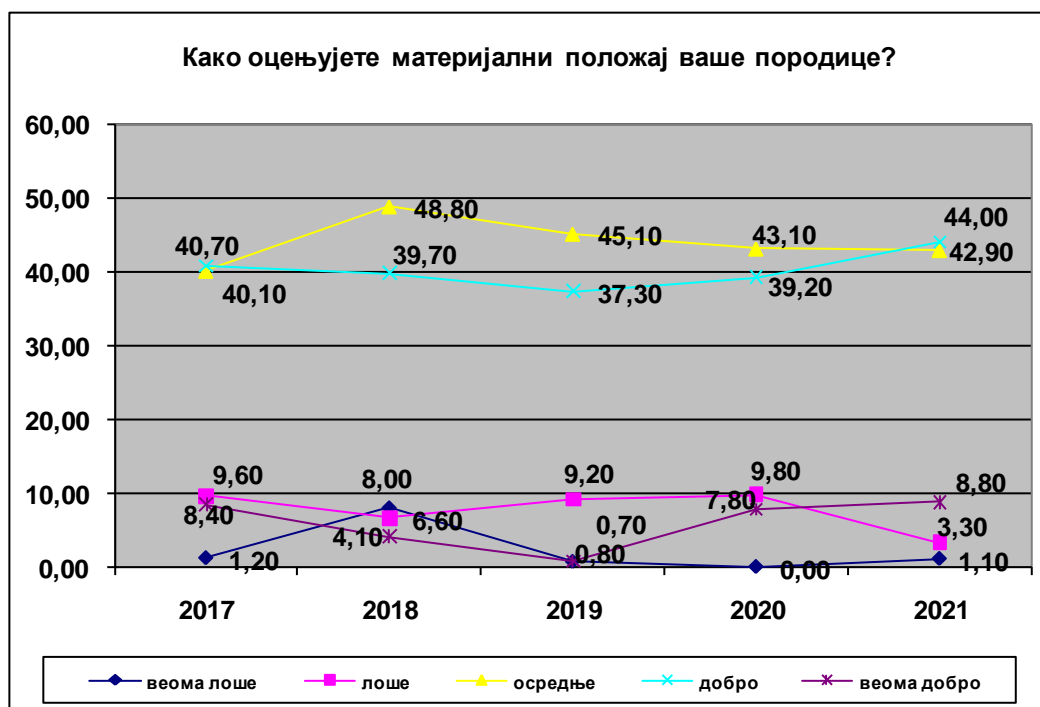
Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије обе опште болнице има завршену средњу школу (80% у Општој болници Вршац и 58,5% у Општој болници Панчево); завршену основну школу је имало 13,3% у Вршцу и 26,4% у у Панчеву, завршену вишу и високу школу 6,7% анкетираних у ОБ у Вршцу и 9,4% у ОБ Панчево.



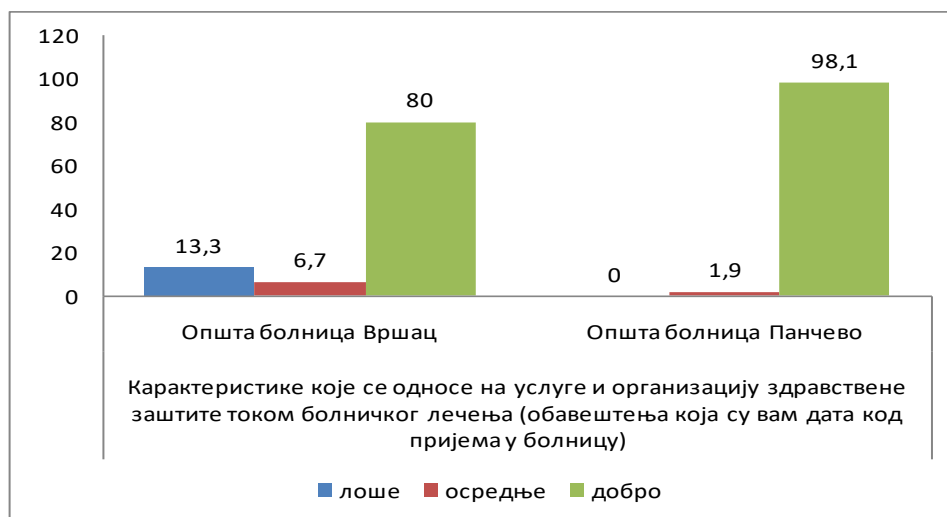
У периоду од 2017-2021. године на одељењима хирургије обе болнице повећан је проценат испитаника са завршеном средњом школом (са 51,80% на 68,10%). Процент испитаника са незавршеном основном школом је смањен (са 4,2% на 3,3%), као и са основном школом (са 26,20% на 20,90%). Такође је смањен проценат испитаника са завршеном вишом или високом школом (са 17,90% на 7,7%).



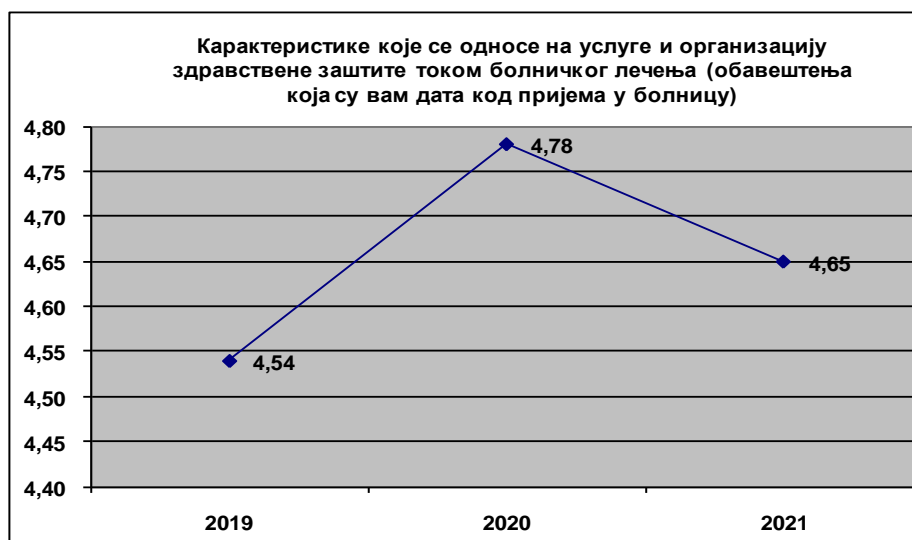
Један део анкетираних корисника на одељењима хирургије обе опште болнице оцењује материјални положај своје породице као осредњи или добар (26,7% у Општој болници Вршац и 45,3% у Општој болници Панчево сматра свој материјални положај добрим, а 6,7% испитаника у Вршцу и 35,8% у Панчеву сматра своје материјално стање осредњим). Са лошим материјалним стањем је 13,3% испитаника у Општој болници у Вршцу и 5,7% у Општој болници у Панчеву. Веома добро материјално стање има 11,3% анкетираних корисника у Општој болници у Панчеву и 53,3% у Вршцу.



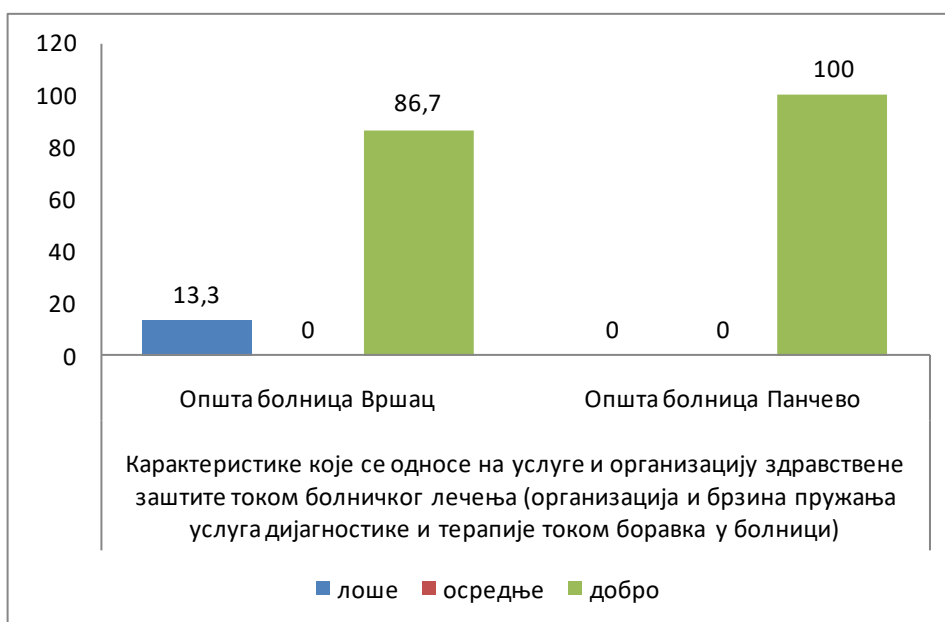
У периоду од 2017-2021. године на одељењима хирургије обе болнице повећан је проценат испитаника који своје материјално стање оцењују као осредње (са 40,10% на 42,9%), као и проценат испитаника који своје материјално стање оцењују као добро (са 40,70% на 44,00%) и веома добро (са 8,40 на 8,80). На приближно истом нивоу су испитаници који материјално стање своје породице оцењују као веома лоше (са 1,20% на 1,10%). Смањен је проценат оних са лошим материјалним стањем (са 9,60% на 3,30%).



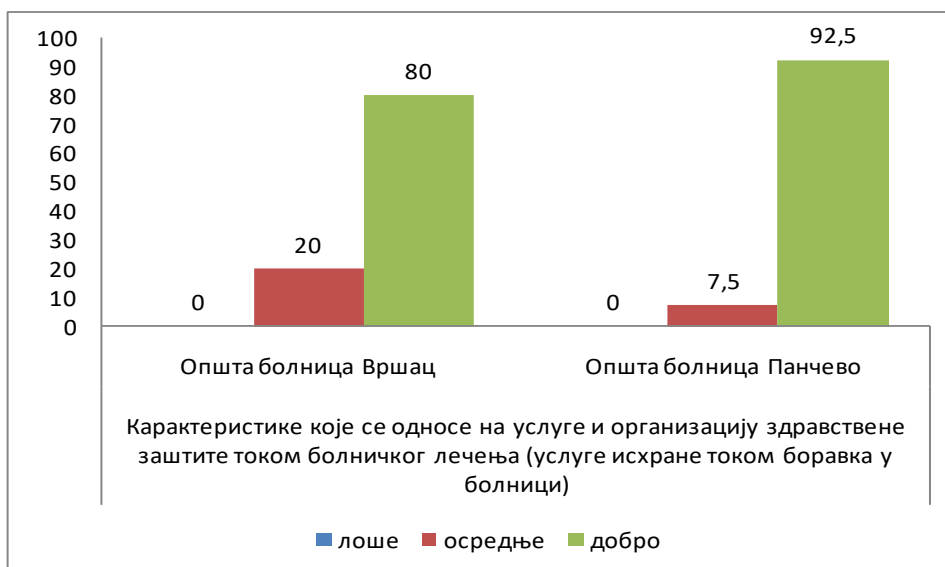
Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољно обавештењима која су им дата код пријема у болницу (80%) у Општој болници у Вршцу и 98,1% у Општој болници у Панчеву)



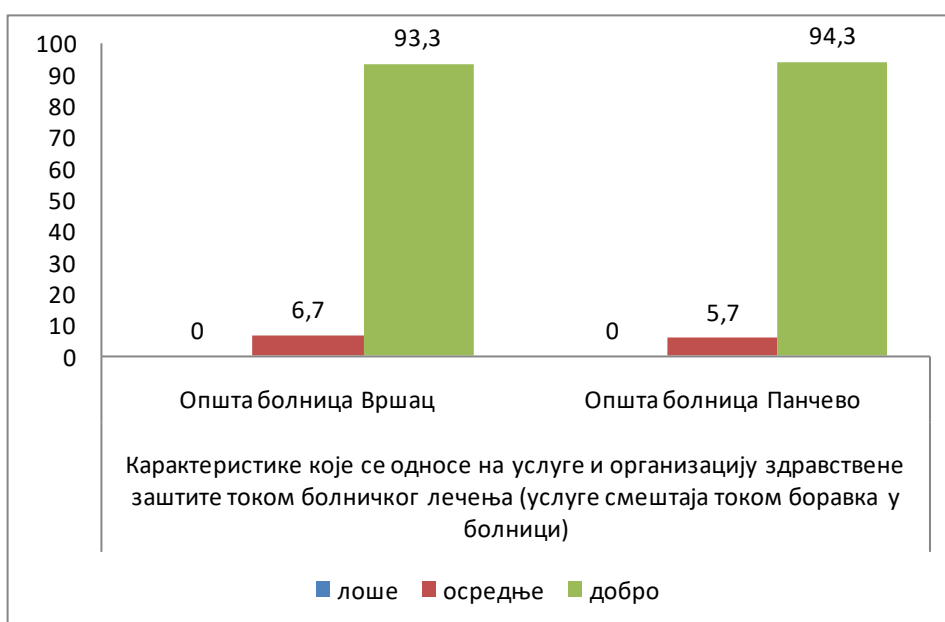
Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице обавештењима која су им дата код пријема у болницу износи 4,65 и нижа је у односу на претходну годину (4,78), а виша у односу на 2019. годину, када је износила 4,54.



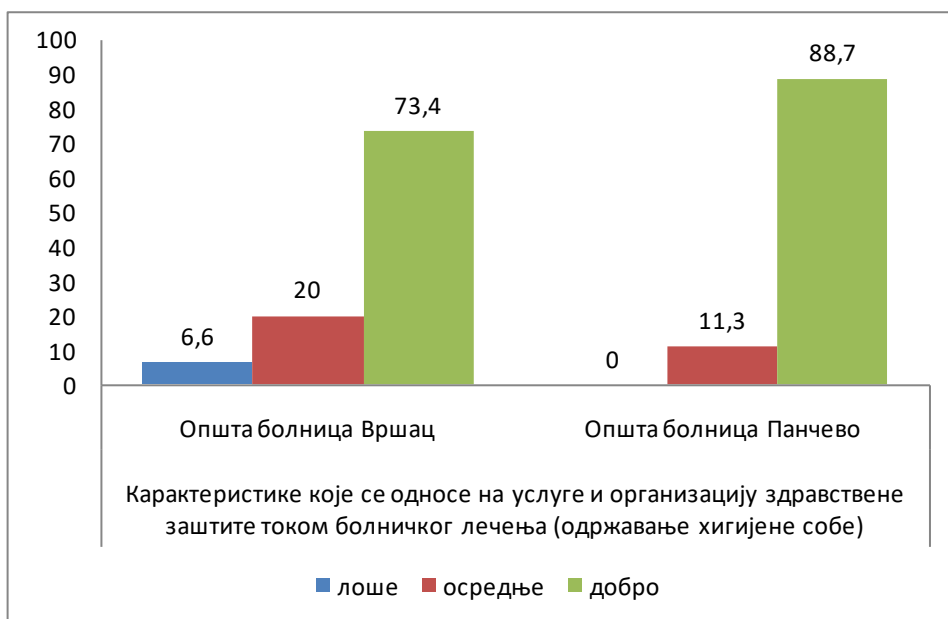
У ОБ Вршац карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења, тачније, организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници, добро су оцењене од стране 86,7% анкетираних корисника у ОБ Вршац, и од стране 100% испитаника у ОБ Панчево. Поменуте показатеље је лоше оценило 13,3% анкетираних у ОБ у Вршцу.



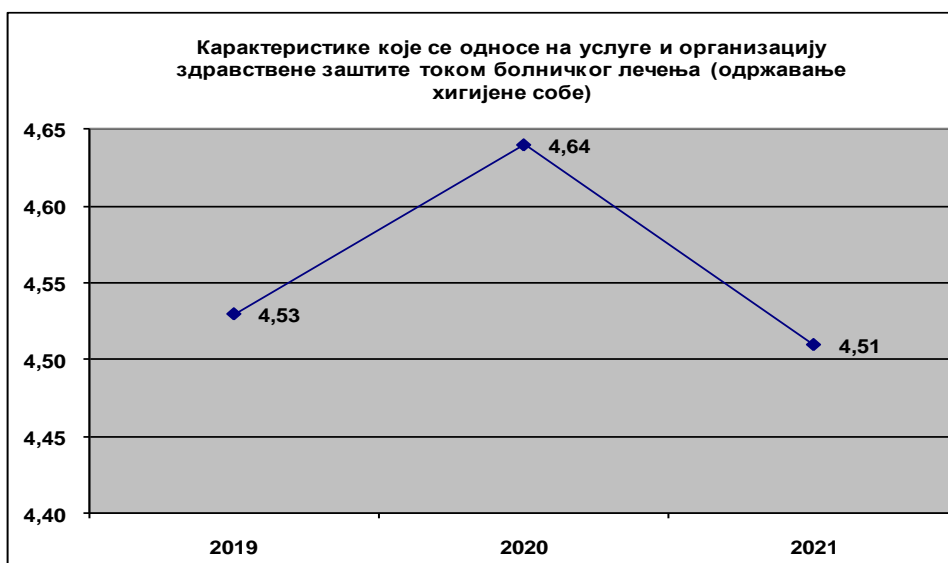
Добро су оцењене карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења и то услуге исхране током боравка у болници у ОБ Вршац од стране 80% и у ОБ Панчево од стране 92,5% анкетираних корисника. Ове карактеристике су као осредње оцењене у ОБ Вршац са 20% и у ОБ Панчево са 7,5% испитаника. У обе болнице није било анкетираних који овај аспект оцењују као лош.



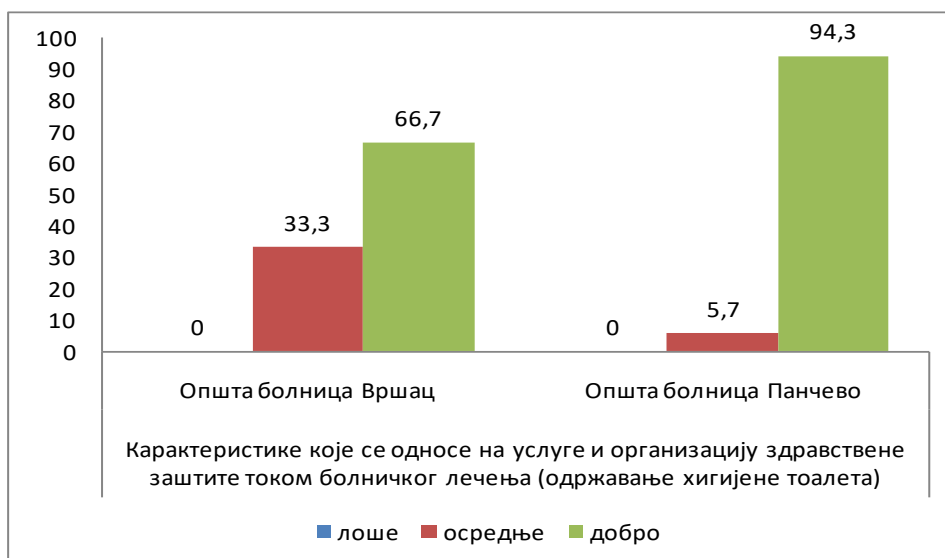
Карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења, прецизније, услуге смештаја током боравка у болници, анкетирани корисници већином су оценили као добре у ОБ Вршац и у ОБ Панчево (93,3% и 94,3%). Поменуте карактеристике су оцењене осредње у ОБ Вршац са 6,7% и у ОБ Панчево са 5,7% испитаника. У обе болнице није било корисника који овај аспект оцењују као лош.



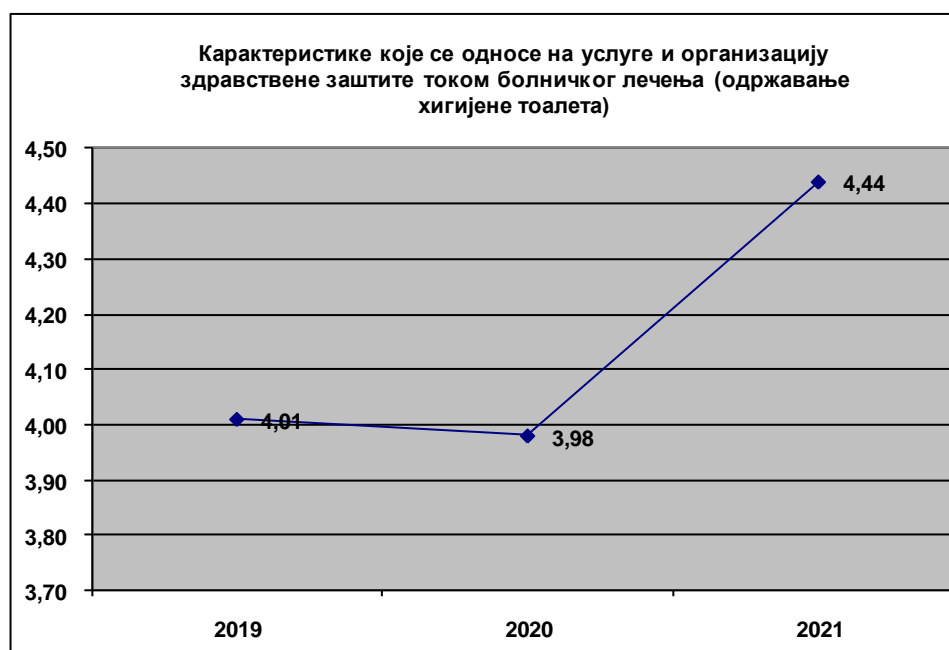
У ОБ Вршац карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења, тачније, одржавање хигијене собе, добро су оцењене од стране 73,4% и у ОБ Панчево од стране 88,7% анкетираних корисника. Поменути показатељ осредње је оценило у ОБ Вршац 20%, а у ОБ Панчево 11,3% анкетираних, док је лоше оценило 6,6% испитаника у Општој болници у Вршцу.



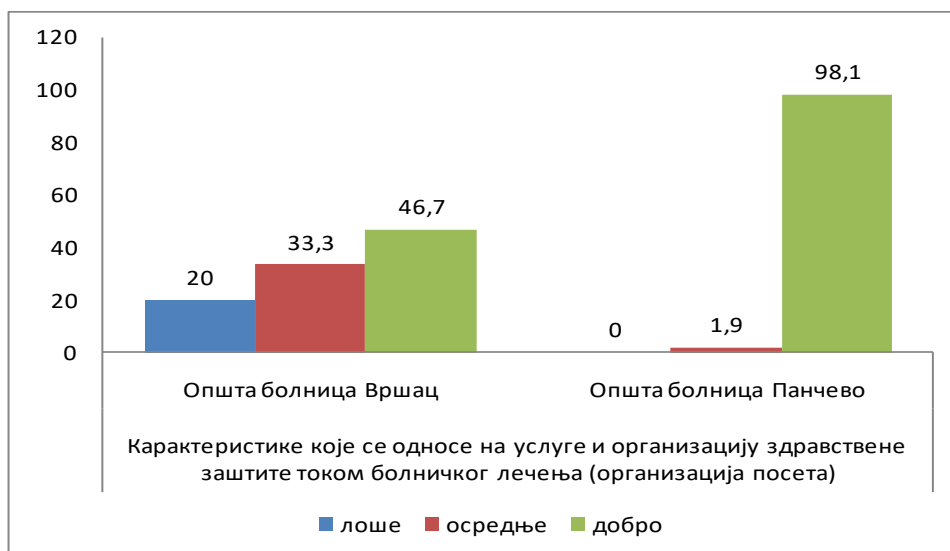
Просечна оцена за карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења (одржавање хигијене собе) на хируршким одељењима обе болнице износи 4,51 и нижа је у односу како на претходну (4,64), тако и у односу на 2019. годину, када је износила 4,53.



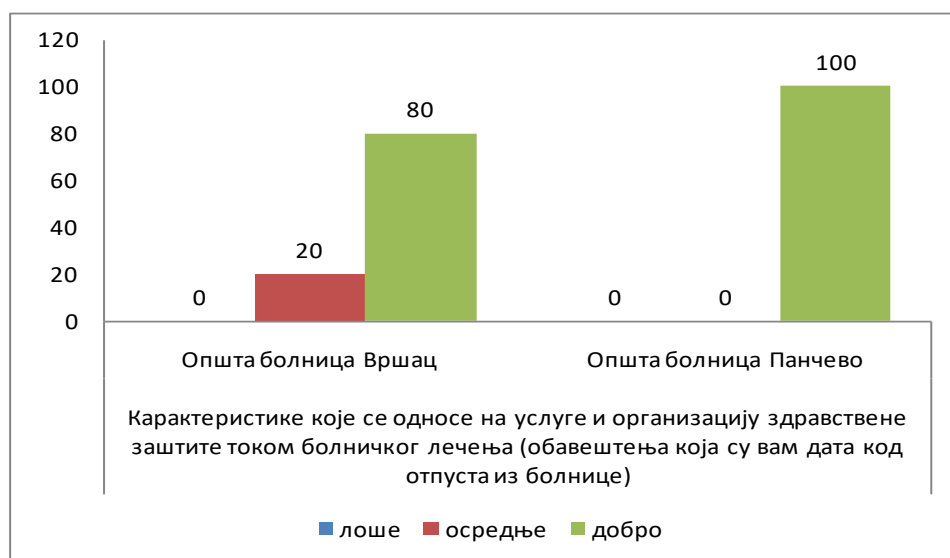
Добро су оцењене карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења и то услуге одржавања хигијене тоалета у ОБ Вршац од стране 66,7% и у ОБ Панчево од 94,3% анкетираних корисника. Ове карактеристике је осредње оценило у ОБ Вршац 33,3% и у ОБ Панчево 5,7% испитаника.



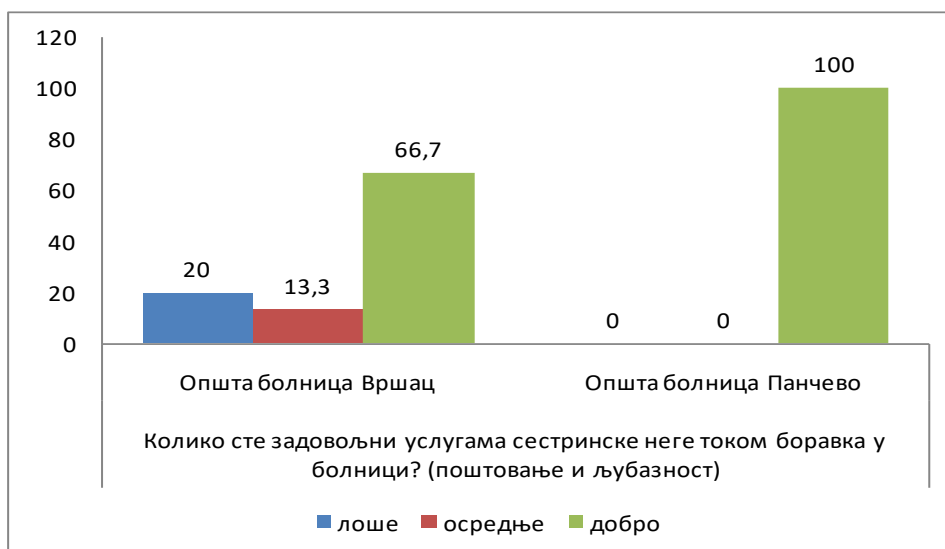
Просечна оцена за карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења (услуге одржавања хигијене тоалета) на хируршким одељењима обе болнице износи 4,44 и виша је у односу како на претходну (3,98), тако и у односу на 2019. годину, када је износила 4,01. Најнижа вредност је забележена у 2020. години, када је износила 3,98.



Карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења, прецизније, организација посета, оцењене су као добре у ОБ Вршац од стране 46,7% и у ОБ Панчево од стране 98,1% анкетираних корисника. Поменуте карактеристике су оцењене осредње у ОБ Вршац са 33,3% а у Општој болници Панчево 1,9% анкетираних, док су лоше оцењене у ОБ Вршац код 20% анкетираних корисника.



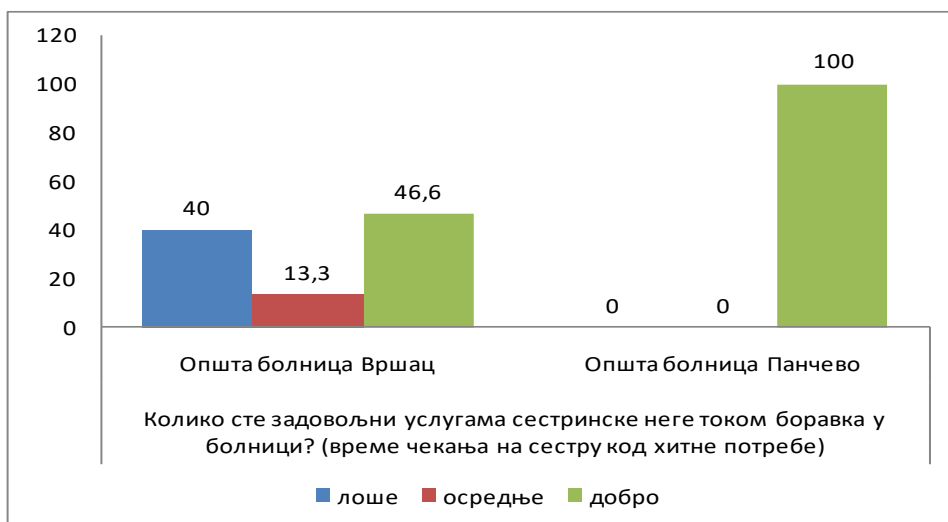
У ОБ Вршац карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења, тачније, обавештења која су дата код отпуста из болнице, добро су оцењене са 80% и у ОБ Панчево са 100% анкетираних корисника. Поменути показатељ осредње је оцењен у ОБ Вршац са 20%.



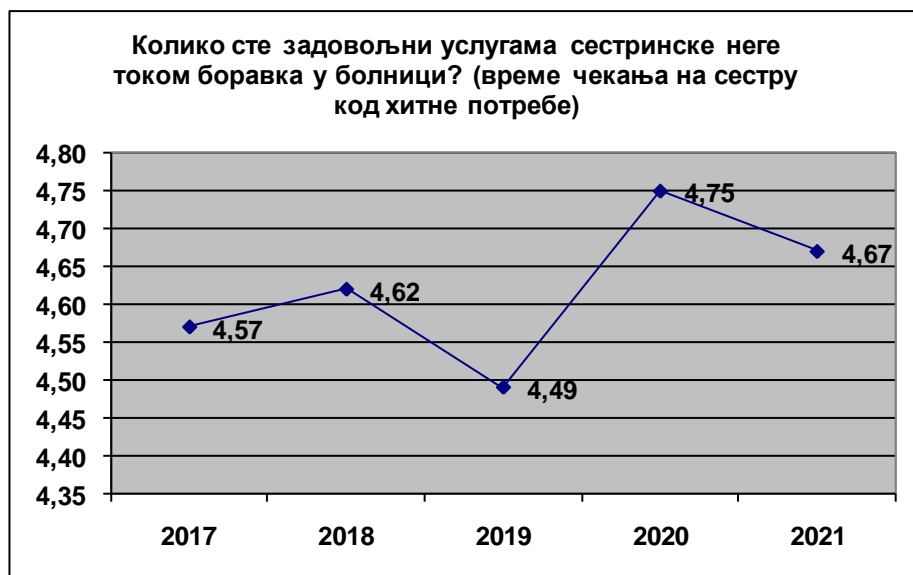
Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна поштовањем и љубазношћу сестара током боравка у болници (66,7% у Општој болници у Вршцу и 100% у Општој болници у Панчеву).



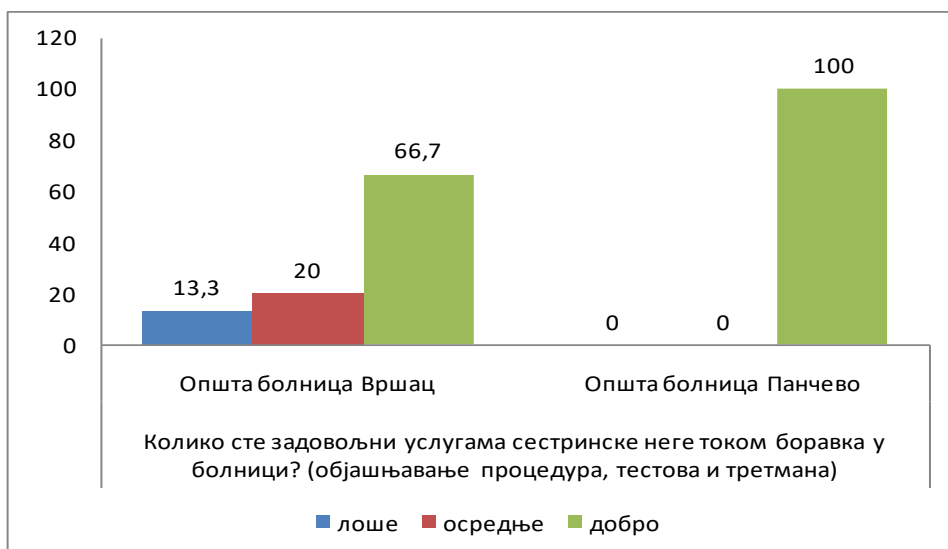
Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице услугама сестринске неге током боравка у болници (поштовање и љубазност) износи 4,79 и виша је незнатно у односу на претходну годину (4,78), као и у односу на 2017. годину, када је износила 4,62.



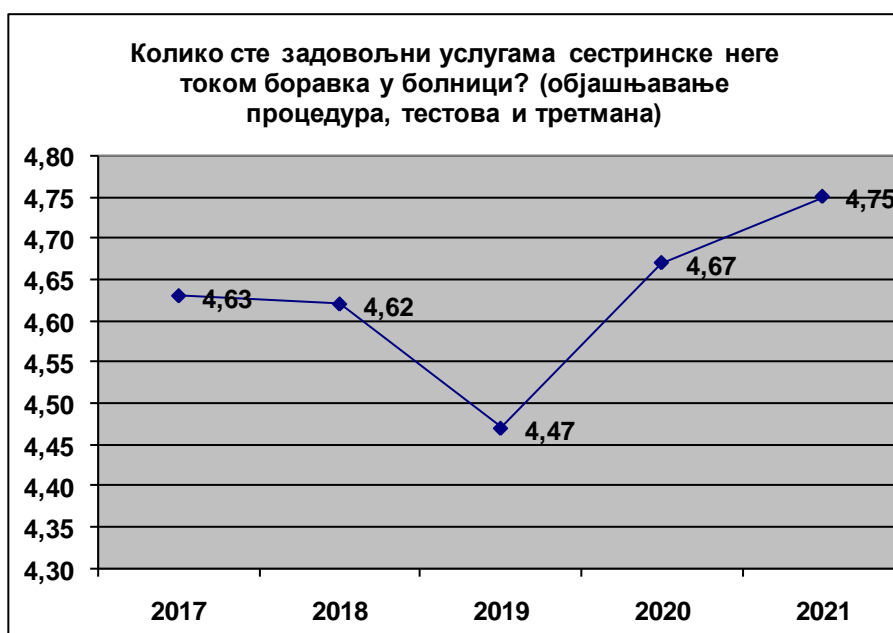
Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна временом чекања сестара кад су им хитно потребне током боравка у болници (46,6% у Општој болници у Вршцу и 100% у Општој болници у Панчеву).



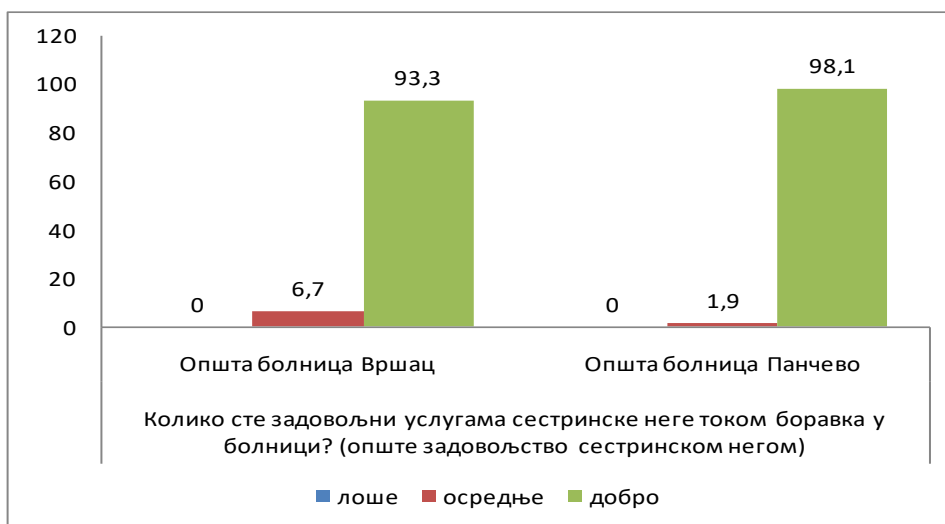
Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице услугама сестринске неге током боравка у болници (време чекања на сестру код хитне потребе) износи 4,67 и нижа је у односу на претходну годину (4,75), а виша у односу на 2017. годину, када је износила 4,57.



Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна објашњењима сестара што се тиче процедура, тестова и третмана током боравка у болници (66,7% у Општој болници у Вршцу и 100% у Општој болници у Панчеву).



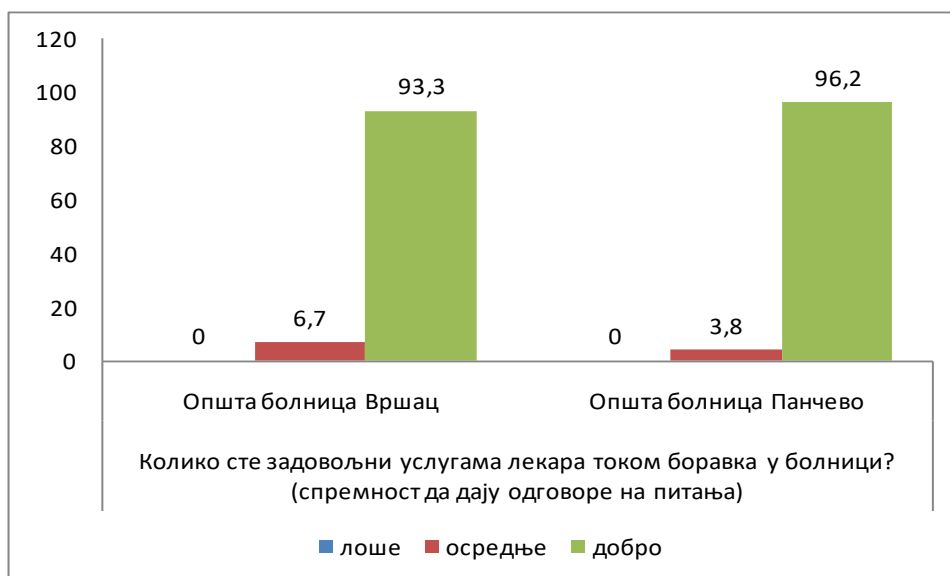
Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице услугама сестринске неге током боравка у болници (објашњавање процедура, тестова и третмана) износи 4,75 и виша је у односу на претходну годину (4,67), као и у односу на 2017. годину, када је износила 4,63.



Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије су задовољни сестринском негом током боравка у болници (93,3% у Општој болници у Вршцу и 98,1% у Општој болници у Панчеву).



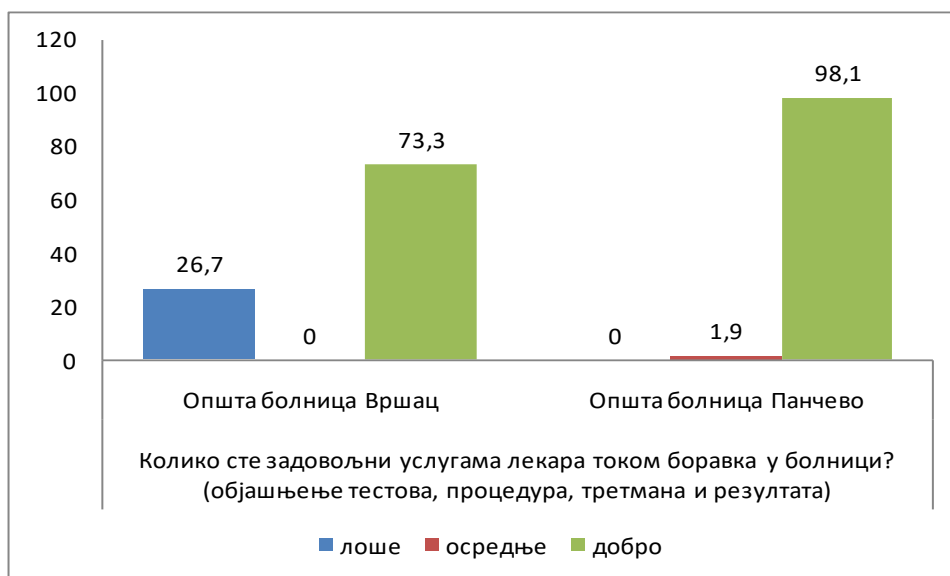
Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице услугама сестринске неге током боравка у болници (опште задовољство сестринском негом) износи 4,86 и иста је као и претходне године (4,86), а виша у односу на 2017. годину (4,69).



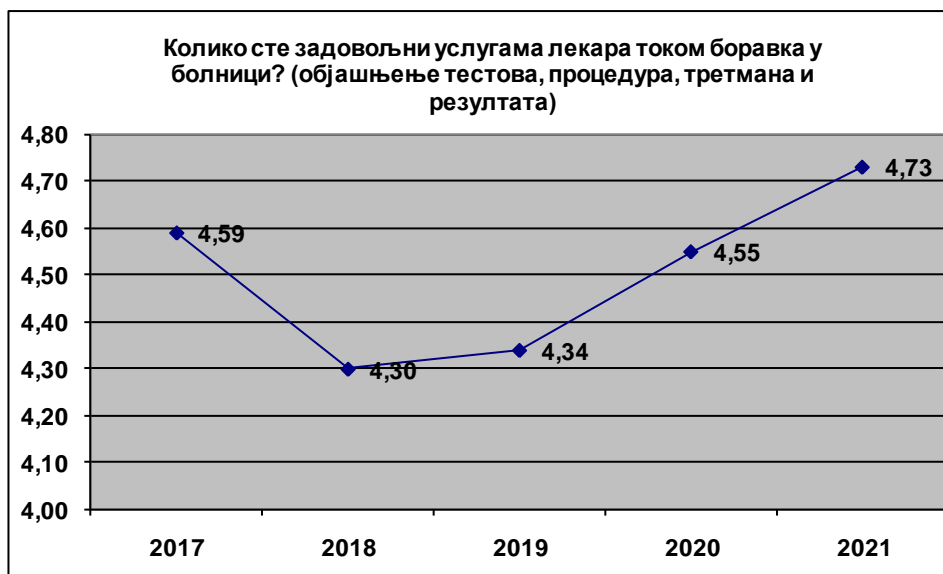
Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна спремношћу лекара да дају одговоре на питања током боравка у болници (93,3% у Општој болници у Вршцу и 96,2% у Општој болници у Панчеву).



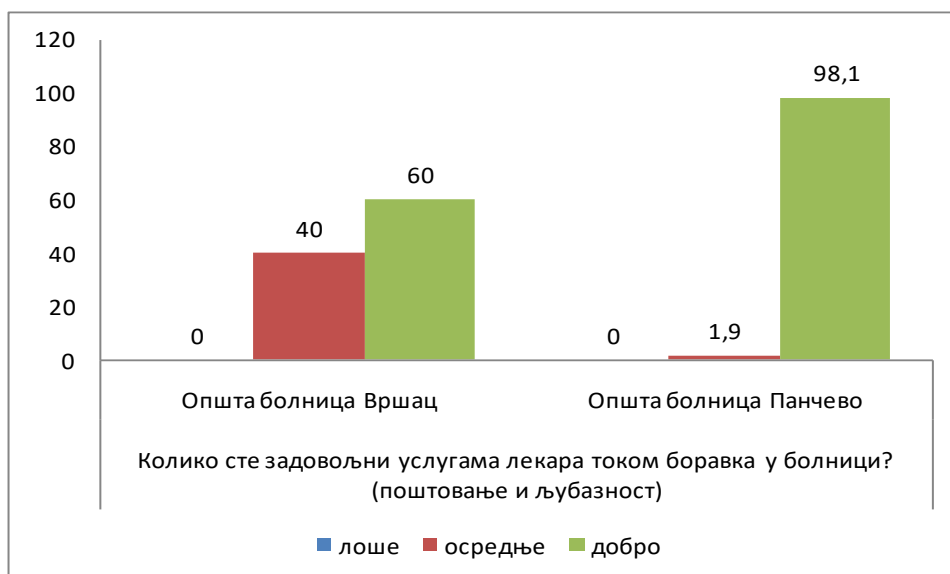
Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице услугама лекара током боравка у болници (спремност да дају одговоре на питања) износи 4,78 и виша је него током претходне године (4,55), као и у односу на 2017. годину, када је износила 4,64.



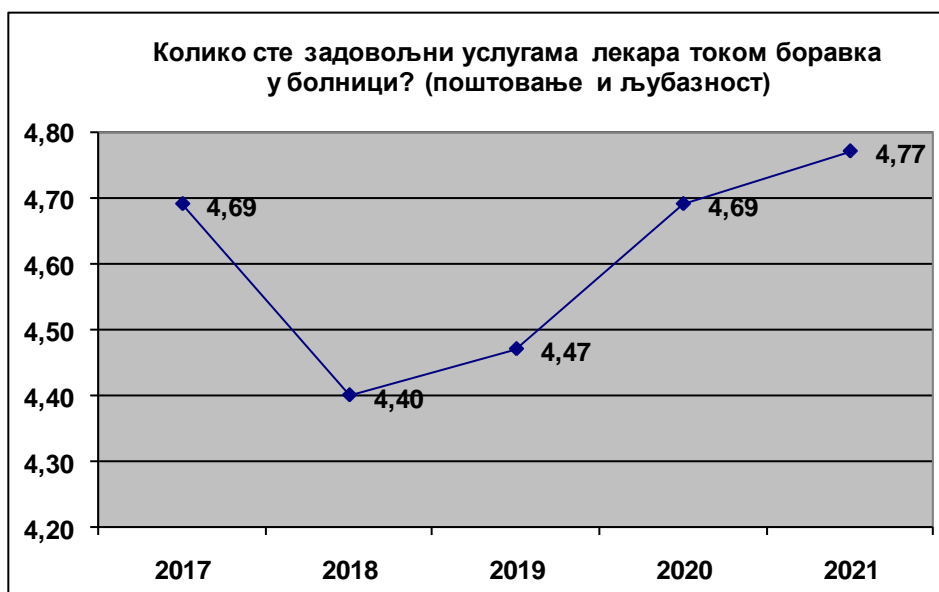
Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна објашњењима лекара што се тиче тестова, процедура, третмана и резултата током боравка у болници (73,3% у Општој болници у Вршцу и 98,1% у Општој болници у Панчеву).



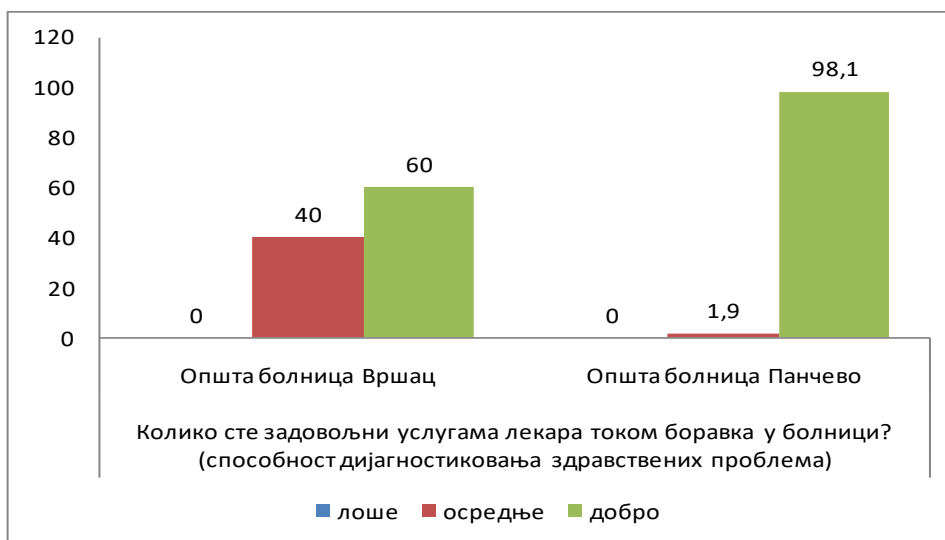
Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице услугама лекара током боравка у болници (објашњење тестова, процедура, третмана и резултата) износи 4,73 и виша је у односу на претходну годину (4,55), као и у односу на 2017. годину, када је износила 4,59.



Већина анкетираних корисника, 60% на одељењима хирургије је задовољна поштовањем и љубазношћу лекара током боравка у Општој болници у Вршцу и 98,1% у Општој болници у Панчеву.



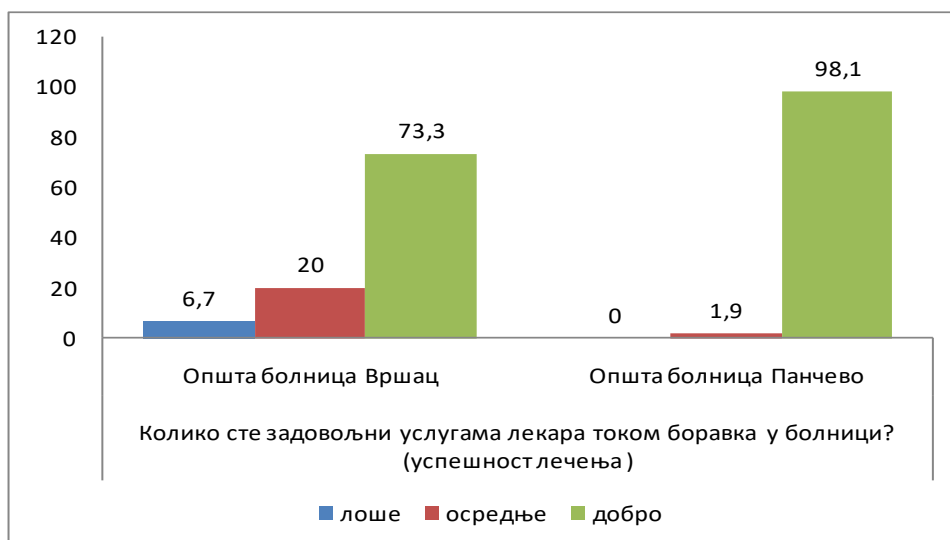
Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице услугама лекара током боравка у болници (поштовање и љубазност), износи 4,77 и виша је у односу на претходну годину (4,69), као и у односу на 2017. годину, када је износила 4,69.



Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна способношћу лекара за дијагностиковање здравствених проблема током боравка у болници (60% у Општој болници у Вршцу и 98,1 % у Општој болници у Панчеву).



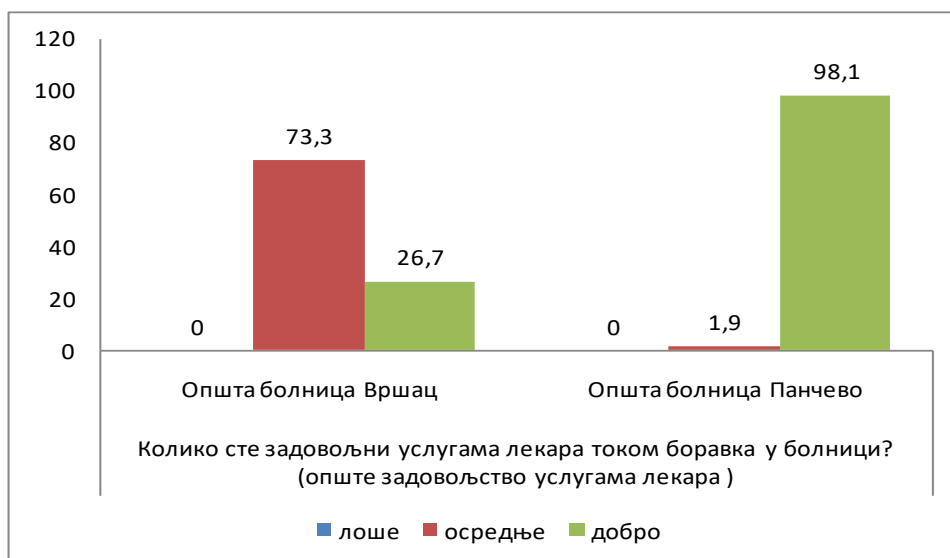
Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице услугама лекара током боравка у болници (способност дијагностиковања здравствених проблема), износи 4,68 и виша је него у претходној години (4,55), а незнатно виша у односу на 2017. годину, када је износила 4,66.



Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна успешношћу лечења, током боравка у болници (73,3% у Општој болници у Вршцу и 98,1% у Општој болници у Панчеву).



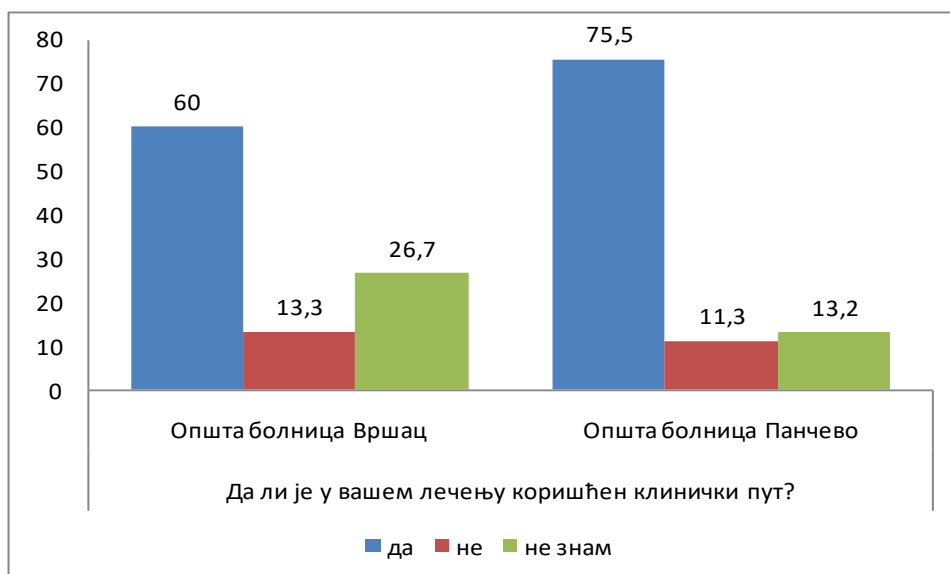
Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице услугама лекара током боравка у болници (успешност лечења), износи 4,67 и виша је у односу на претходну годину (4,51), а нижа у односу на 2017. годину, када је износила 4,71.



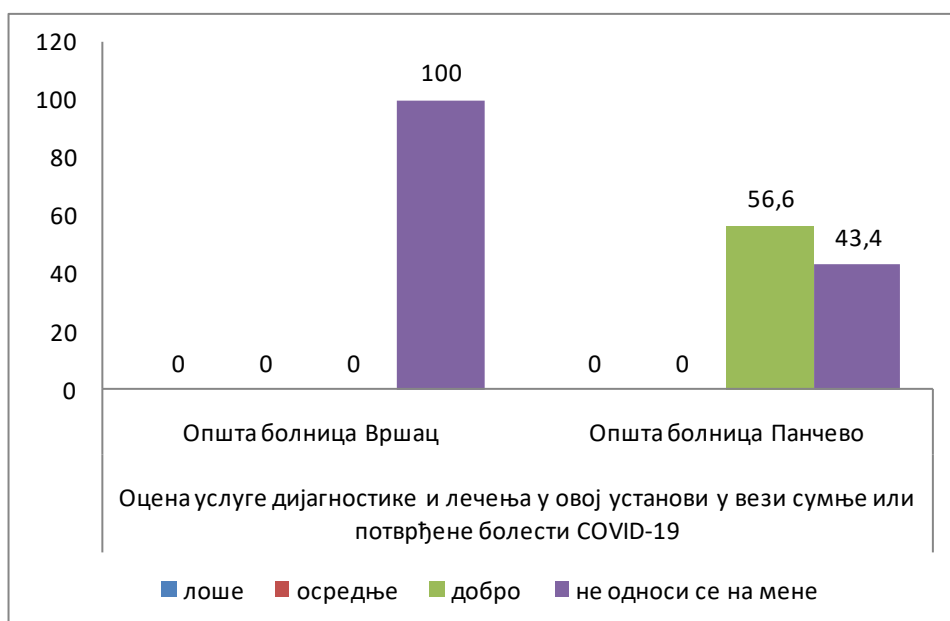
Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије у Општој болници Панчево је задовољна услугама лекара током боравка у болници (98%), док је већина у Општој болници у Вршцу сматрала да је само осредње задовољна услугама лекара током боравка у болници (73,3%).



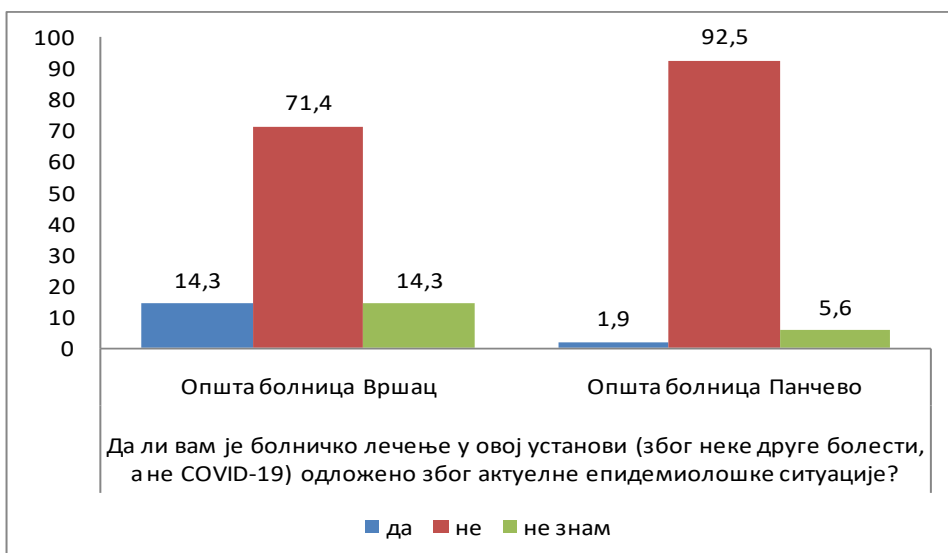
Просечна оцена за опште задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице услугама лекара током боравка у болници, износи 4,63 и виша је у односу на претходну годину (4,57), а нижа у односу на 2017. годину, када је износила 4,71.



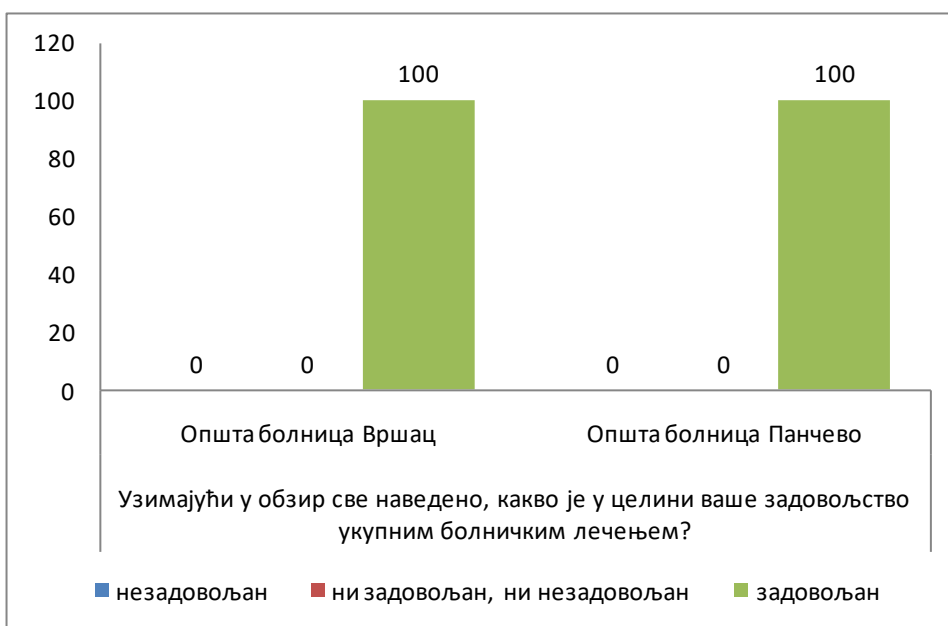
Већина анкетираних корисника са хируршких одељења је упозната са чињеницом да је у њиховом лечењу коришћен клинички пут (60% у Општој болници у Вршцу и 75,5% у Општој болници у Панчеву). У Општој болници у Вршцу код 13,3% и у Општој болници у Панчеву код 11,3% анкетираних корисника у њиховом лечењу није коришћен клинички пут, док у Општој болници у Вршцу 26,7% и у Општој болници у Панчеву 13,2% анкетираних корисника није уопште упознато са овом чињеницом.



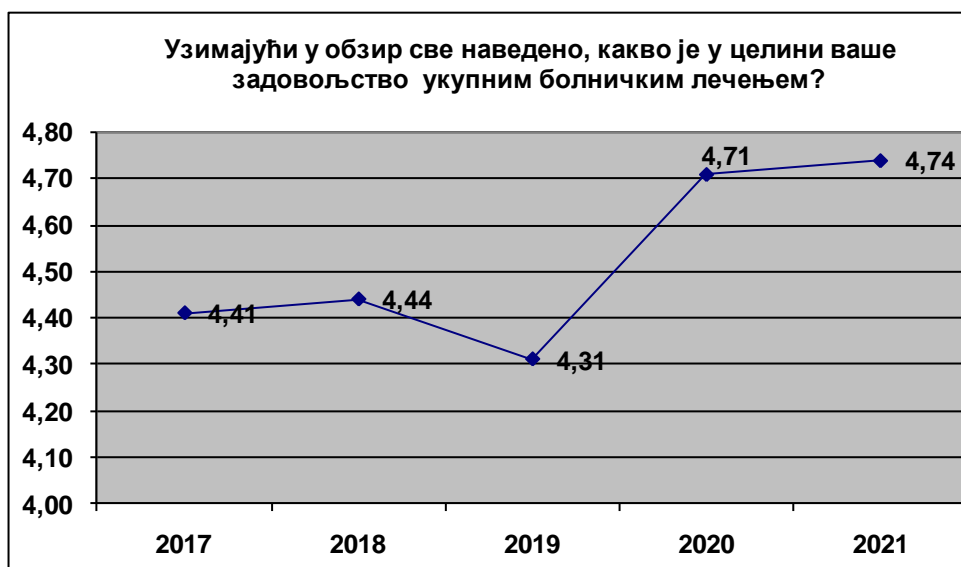
Карактеристике које се односе на услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19, оцењене су као добре у Општој болници Вршац са 56,6% анкетираних корисника, док се сви анкетирани у Општој болници Панчево и 43,4% анкетираних у Општој болници Вршац изјаснила да се ово питање није односило на њих.



У Општој болници Вршац 71,4% и у Општој болници Панчево 92,5% анкетираних корисника се изјаснило да им болничко лечење у њиховој установи (због неке друге болести, а не COVID-19) није одложено због актуелне епидемиолошке ситуације; у Општој болници Вршац 14,3% и у Општој болници Панчево 1,9% анкетираних се изјаснило да им јесте одложено лечење, док је у Општој болници Вршац 14,3% и у Општој болници Панчево 5,6% анкетираних не зна да ли им је болничко лечење из поменутих разлога одложено.

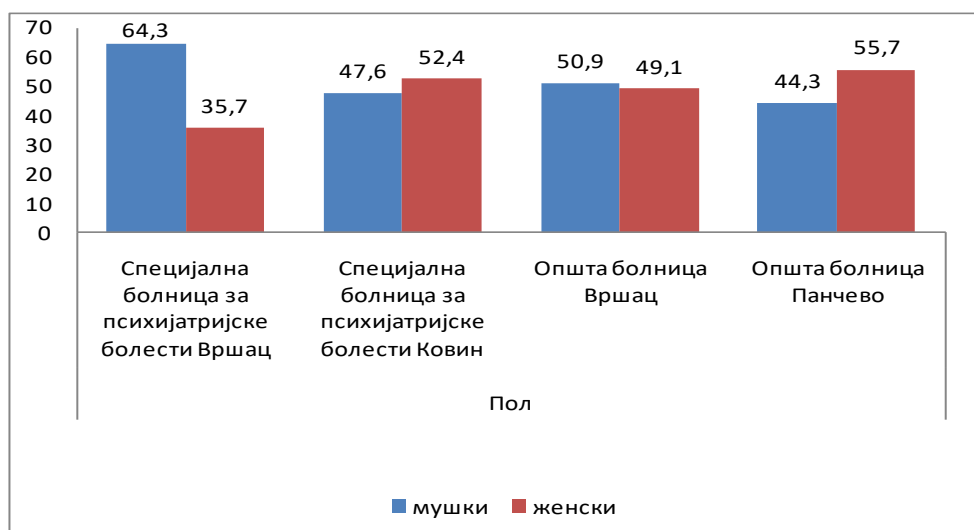


Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије обе болнице је задовољно укупним болничким лечењем (100% у Општој болници у Вршцу и 100% у Општој болници у Панчеву).

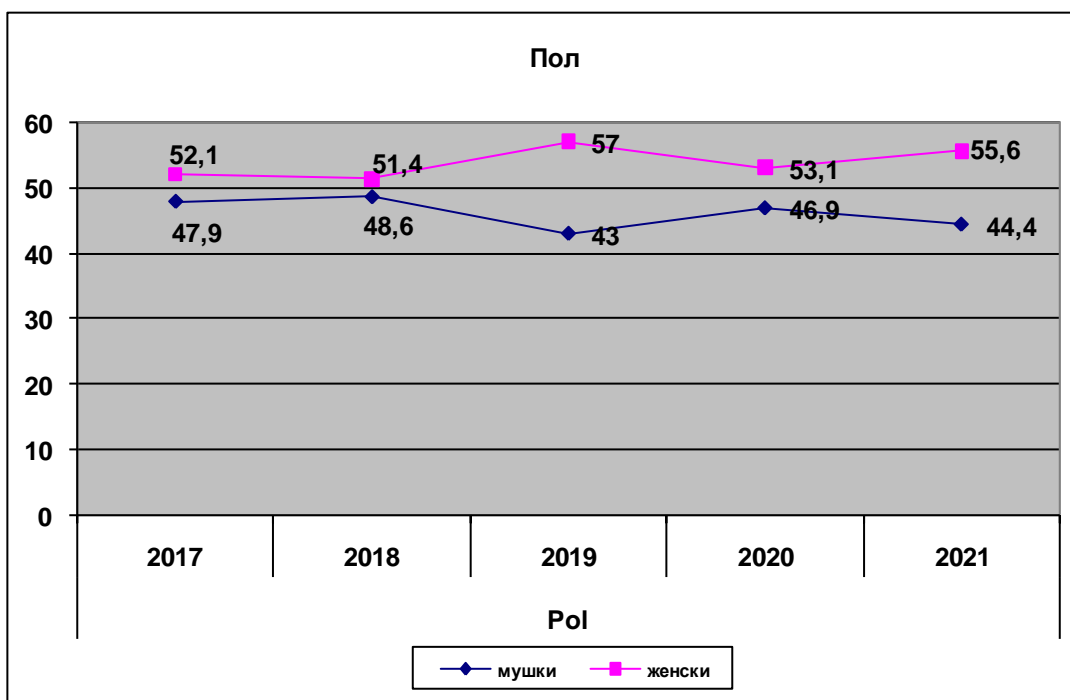


Просечна оцена за укупно задовољство корисника на хируршким одељењима износи 4,74 и виша је незнатно у односу на претходну годину (4,71) и у односу на 2017. годину, када је износила 4,41.

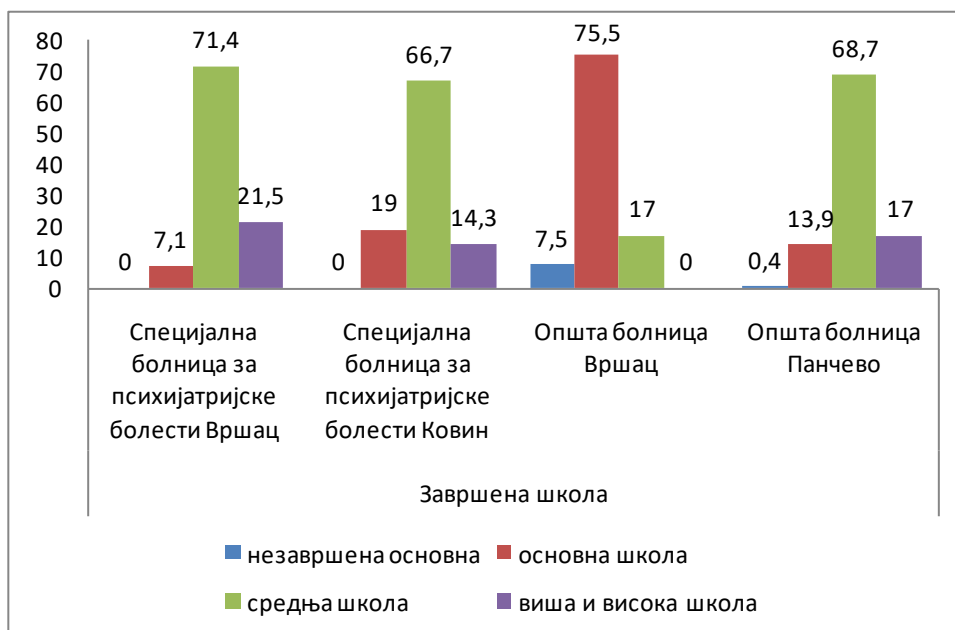
СПЕЦИЈАЛИСТИЧКО КОНСУЛТАТИВНА ИНТЕРНИСТИЧКА СЛУЖБА



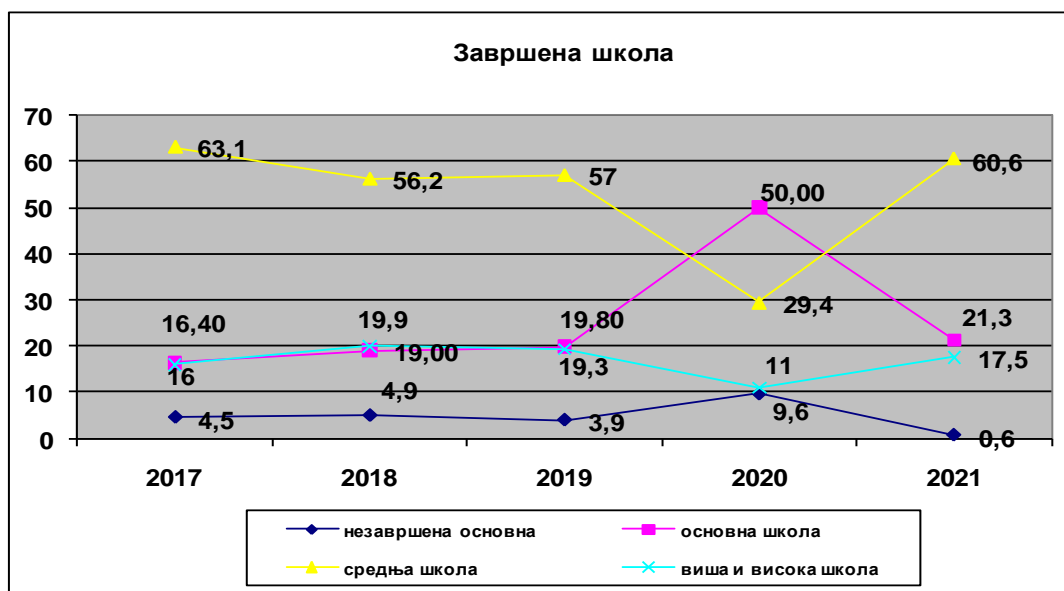
Анкетирани корисници у специјалистичкој интернистичкој служби су већином жене у Специјалној болници за психијатријске болести у Ковину и Општој болници у Панчеву, а мушкарци су у већини у Специјалној болници за психијатријске болести у Вршцу и Општој болници у Вршцу.



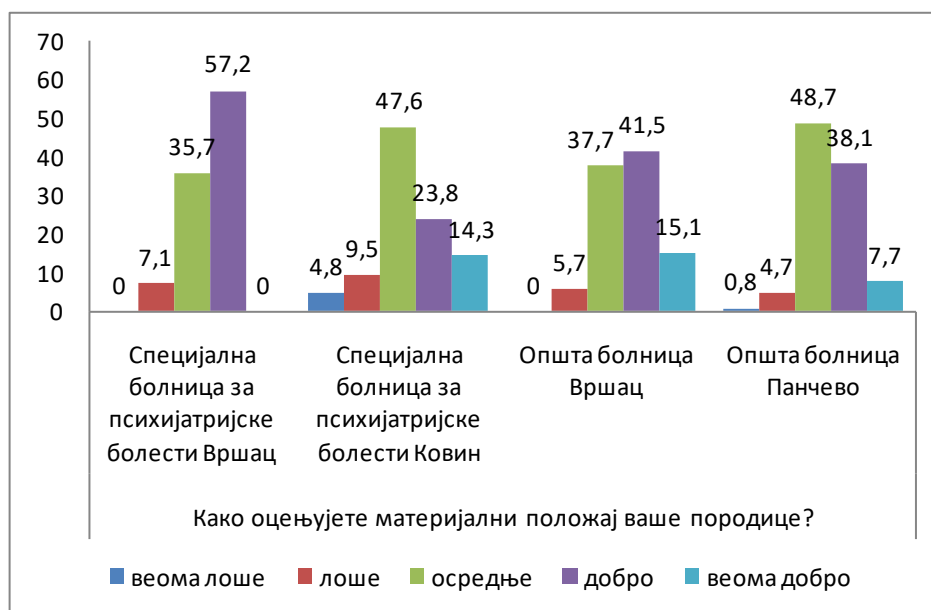
Од 2017. године повећан је проценат анкетираних жена у специјалистичкој здравственој заштити (са 52,1% у 2017. години на 55,6% у 2021. години), док је проценат анкетираних мушкараца смањен са 47,9% у 2017. години на 44,4% током 2021. године.



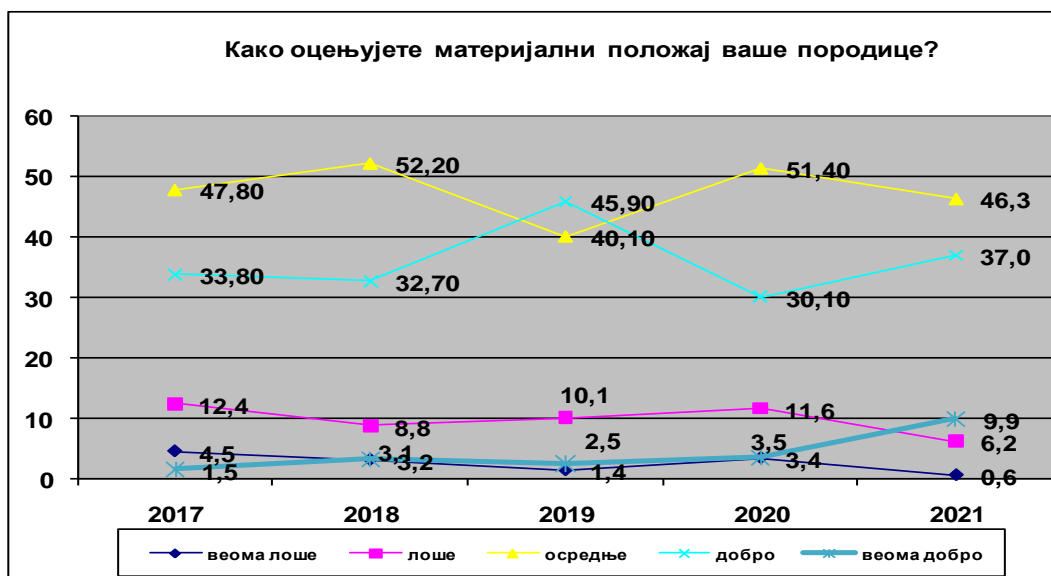
Већина анкетираних корисника у специјалистичким интернистичким службама болница са завршеном основном школом је у Општој болници у Вршцу (75,5%); у Специјалној болници за психијатријске болести у Вршцу (71,4%), у Специјалној болници за психијатријске болести у Ковину (66,7%) и у Општој болници у Панчеву већина испитаника (68,7%) има завршену средњу школу.



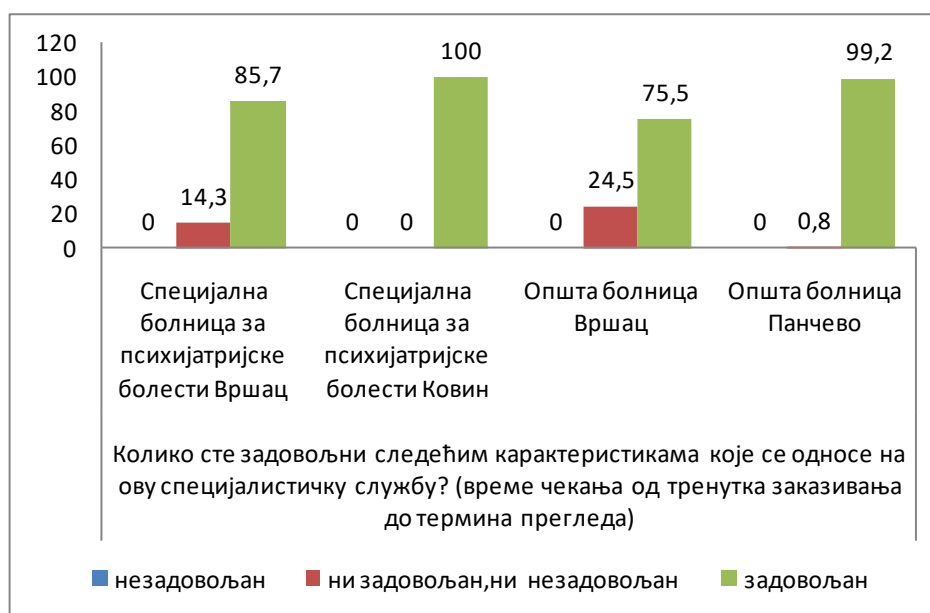
У периоду од 2017-2021. године смањен је проценат испитаника са средњом школом (са 63,1% на 60,6%) и са незавршеном основном школом (са 4,5% на 0,6%). Повећан је проценат испитаника са основном школом (са 16,40% на 21,30%) и анкетираних корисника са вишом и високом школом (са 16% на 17,5%).



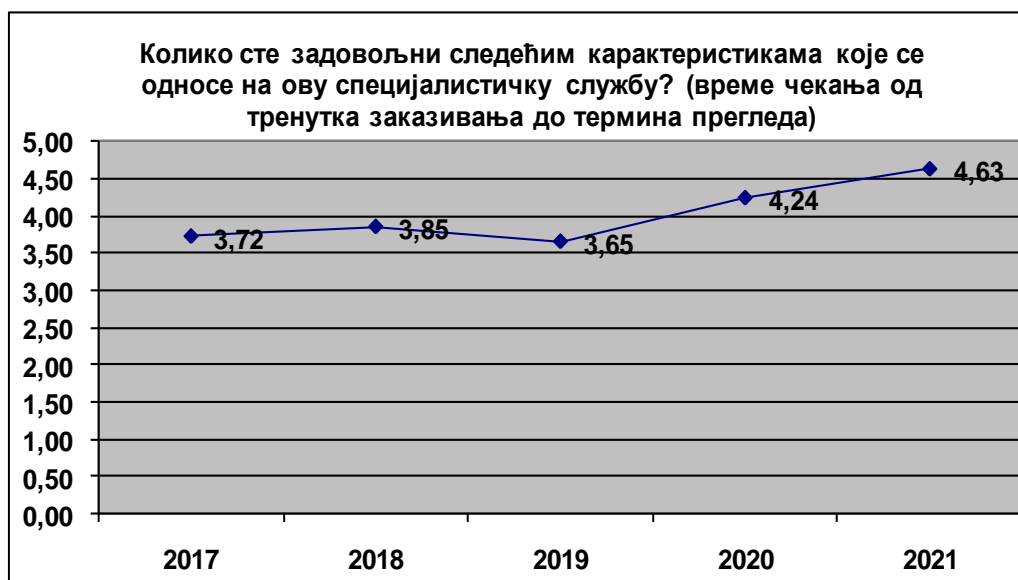
Већина анкетираних корисника у специјалистичкој интернистичкој служби Специјалне болнице за психијатријске болести у Ковину је осредњег (47,6%) материјалног стања, док 14,3% испитаника у овој установи оцењује своје материјално стање као веома добро. У Специјалној болници за психијатријске болести у Вршцу већина испитаника (57,2%) је доброг материјалног положаја. У Општој болници у Вршцу и у Општој болници у Панчеву већина испитаника је осредњег и доброг материјалног стања (у Општој болници у Вршцу 37,7% је осредњег, док је доброг материјалног стања 41,5%, а у Општој болници у Панчеву је 48,7% осредњег, а 38,1% доброг материјалног стања).



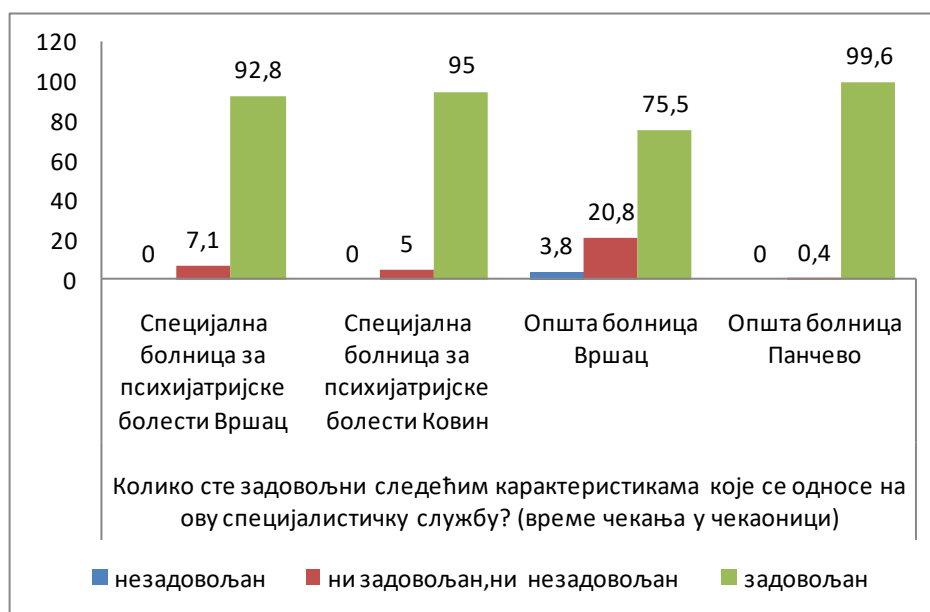
У периоду од 2017-2021. године повећан је проценат испитаника који своје материјално стање оцењују као добро (са 33,8% на 37,0%), а смањен је проценат оних који своје материјално стање оцењују као осредње (са 47,80% на 46,3%), као лоше (са 12,4% на 6,2%) и као веома лоше (са 4,5% на 0,6%). Процент испитаника са веома добрим материјалним стањем је повећан са 1,5% на 9,9%.



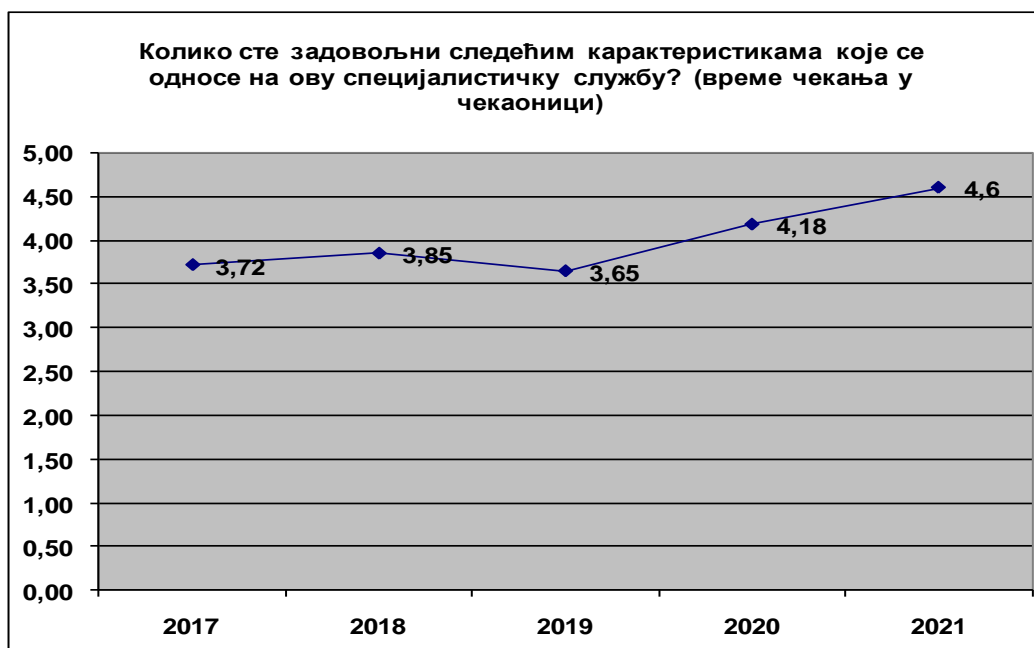
Већина анкетираних корисника у специјалистичким интернистичким службама болница је задовољна временом чекања од тренутка заказивања до термина прегледа (100% у Специјалној болници за психијатријске болести у Ковину, 85,7% у Специјалној болници за психијатријске болести у Вршцу, 75,5% у Општој болници у Вршцу и 99,2% у Општој болници у Панчеву), док је 24,5% анкетираних у Општој болници у Вршцу и 14,3% у Специјалној болници за психијатријске болести у Вршцу неопредељено по овом питању.



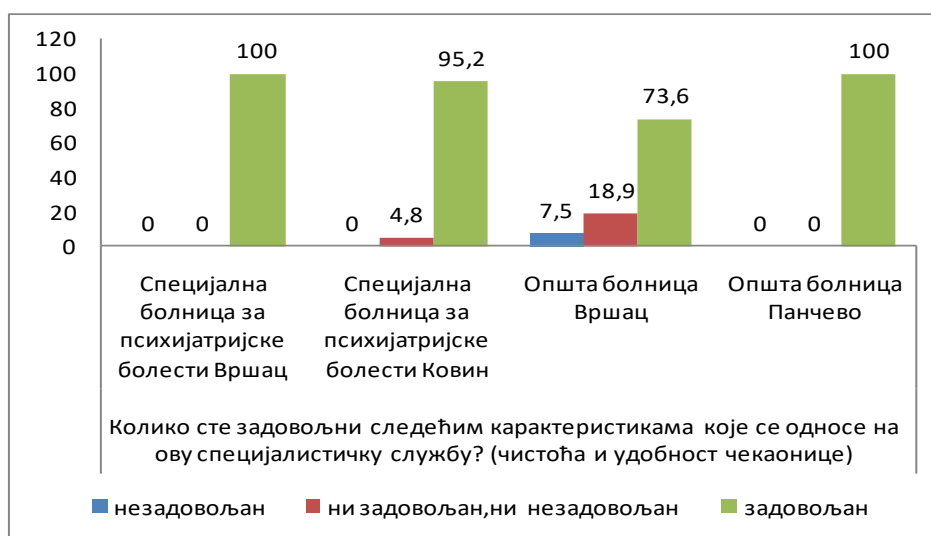
Просечна оцена за време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа у ове три болнице износи 4,63 и већа је у односу на претходну годину (4,24), као и у односу на 2017. годину (3,72).



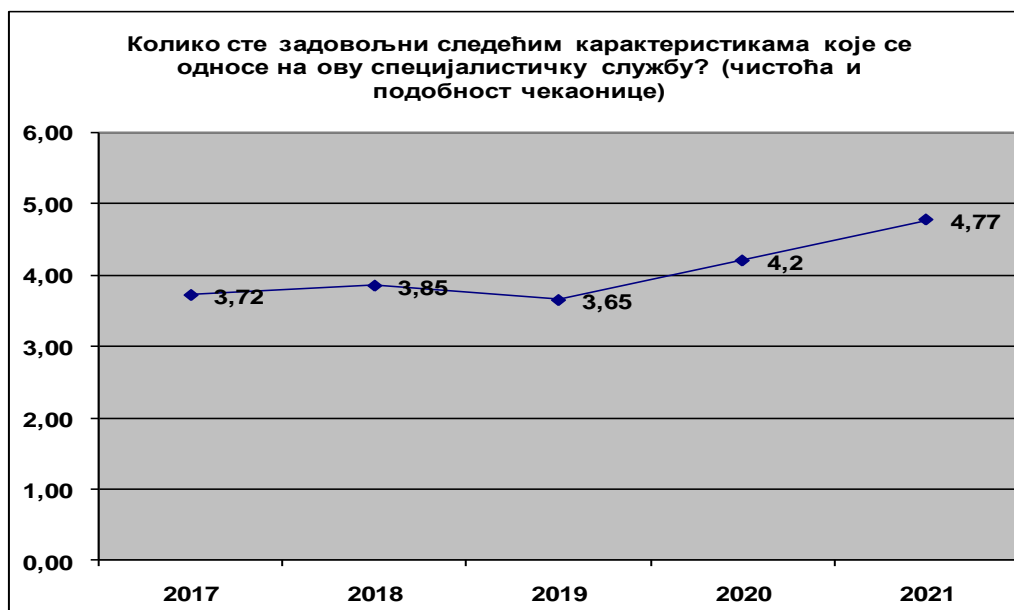
Већина анкетираних корисника у специјалистичким интернистичким службама болница је задовољна временом чекања у чекаоници (92,8% у Специјалној болници за психијатријске болести у Вршцу, 95% у Специјалној болници за психијатријске болести у Ковину, 75,5% у Општој болници у Вршцу и 99,6% у Општој болници у Панчеву), док је број анкетираних корисника који су незадовољни временом чекања у интернистичкој специјалистичкој служби у Општој болници у Вршцу 3,8%.



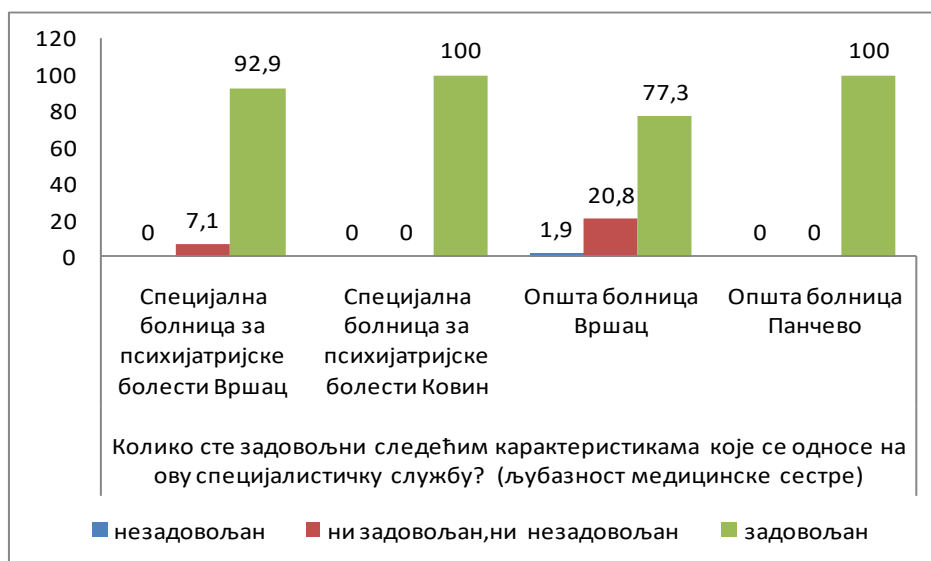
Просечна оцена за време чекања у чекаоници у ове три болнице, износи 4,6 и виша је у односу на претходну годину када је оцена била 4,18, као и у односу на 2017. годину, када је износила 3,72.



Већина анкетираних корисника у специјалистичким интернистичким службама болница је задовољна чистоћом и удобношћу чекаонице (100% у Специјалној болници за психијатријске болести у Вршцу 95,2% у Специјалној болници за психијатријске болести у Ковину, 73,6 % у Општој болници у Вршцу и 100% у Општој болници у Панчеву), док је 7,5% незадовољних испитаника у Општој болници у Вршцу. У Специјалној болници за психијатријске болести Ковин и Општој болници Вршац је 4,8% и 18,9% неопредељених по овом питању.



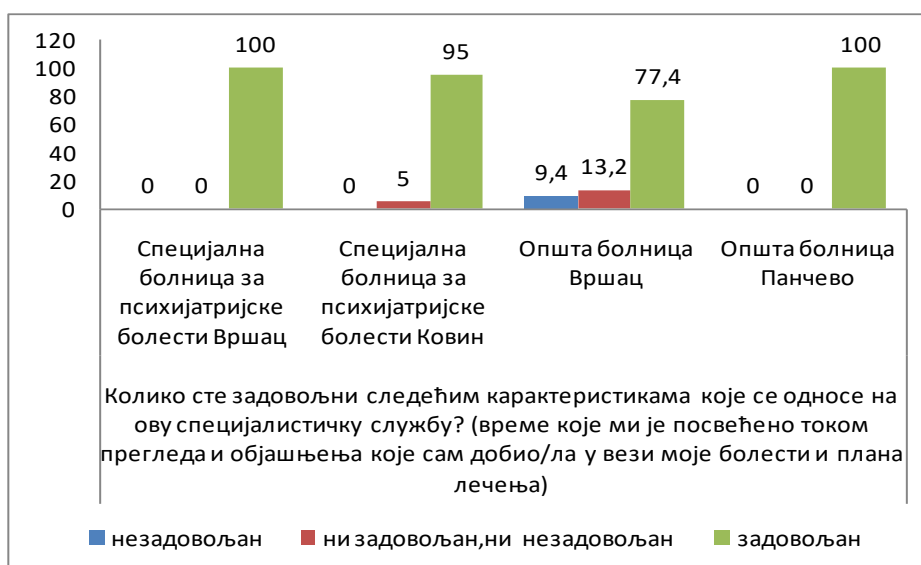
Просечна оцена за чистоћу и удобност чекаонице у ове четири болнице износи (4,77) и виша је у односу на претходну годину (4,2), као и у односу на 2017. годину, када је износила (3,72).



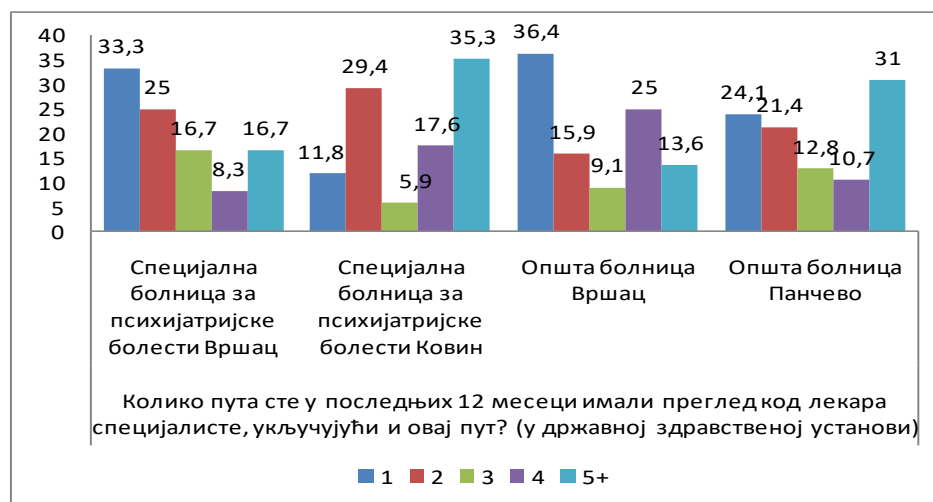
Већина анкетираних корисника у специјалистичким интернистичким службама болница је задовољна љубазношћу медицинских сестара (92,9% у Специјалној болници за психијатријске болести у Вршцу, 100% у болници за психијатријске болести у Ковину, 77,3% у Општој болници у Вршцу и 100% у Општој болници у Панчеву), док је 20,8% анкетираних у Општој болници у Вршцу и 7,1% у Специјалној болници за психијатријске болести у Вршцу неопредељено.



Већина анкетираних корисника у специјалистичким интернистичким службама болница је задовољна љубазношћу лекара (100% у Специјалној болници за психијатријске болести у Вршцу, 100% у болници за психијатријске болести у Ковину, 79,2% у Општој болници у Вршцу и 100% у Општој болници у Панчеву), док је 5,7% анкетираних у Општој болници у Вршцу незадовољно, а 15,1% неопредељено.



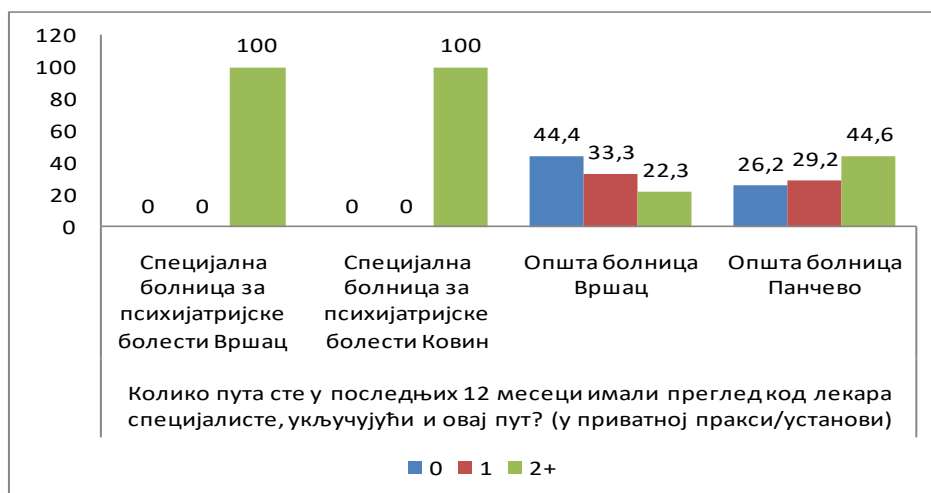
Већина анкетираних корисника у специјалистичким интернистичким службама болница је задовољна временом које им је посвећено током прегледа и објашњењима која су добили у вези њихове болести и плана лечења (100% у Специјалној болници за психијатријске болести у Вршцу, 95% у Специјалној болници за психијатријске болести у Ковину, 77,4% у Општој болници у Вршцу и 100% у Општој болници у Панчеву), док је 9,4% испитаника у Општој болници у Вршцу незадовољно. У Специјалној болници за психијатријске болести Вршац, Специјалној болници за психијатријске болести Ковин и Општој болници у Панчеву нема незадовољних анкетираних лица.



У специјалистичкој интернистичкој служби Специјалне болнице за психијатријске болести у Вршцу је у последњих 12 месеци 16,7% анкетираних корисника пет и више пута посетило лекара специјалисту (у државној здравственој установи), три пута 16,7% анкетираних, док је 33,3% испитаника је посетило лекара једном, 25% два пута и 8,3% четири пута. У Специјалној болници за психијатријске болести у Ковину највећи број испитаника је специјалисту посетила пет и више пута (35,3%), 11,8% једном, 29,4% два пута и три пута у проценту од 5,9%, а већина у Општој болници у Вршцу посетила је специјалисту једном (36,4%) и четири пута (25%), док је два пута специјалисту посетило 15,9%, три пута 9,1% и пет и више пута 13,6% анкетираних. У Општој болници у Панчеву већина (31%) је посетила специјалисти пет и више пута, затим једном (24,1%), два пута 21,4%, три пута 12,8%, и четири пута 10,7% испитаника.



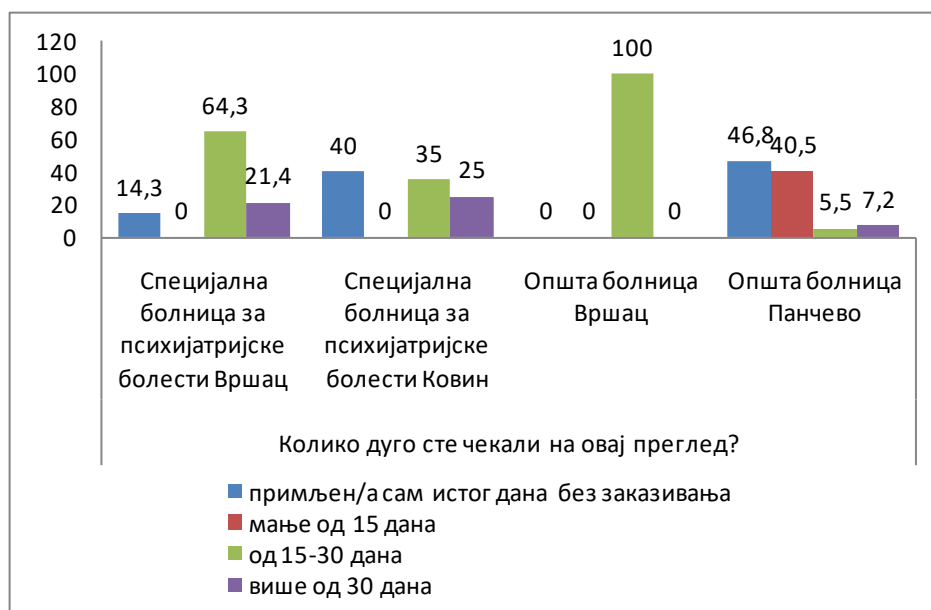
Просечан број посета лекару специјалисти у последњих 12 месеци у ове четири болнице износи 4,03 и нижа је у односу на претходну годину (4,17), а виша у односу на 2017. годину, када је износила 3,42.



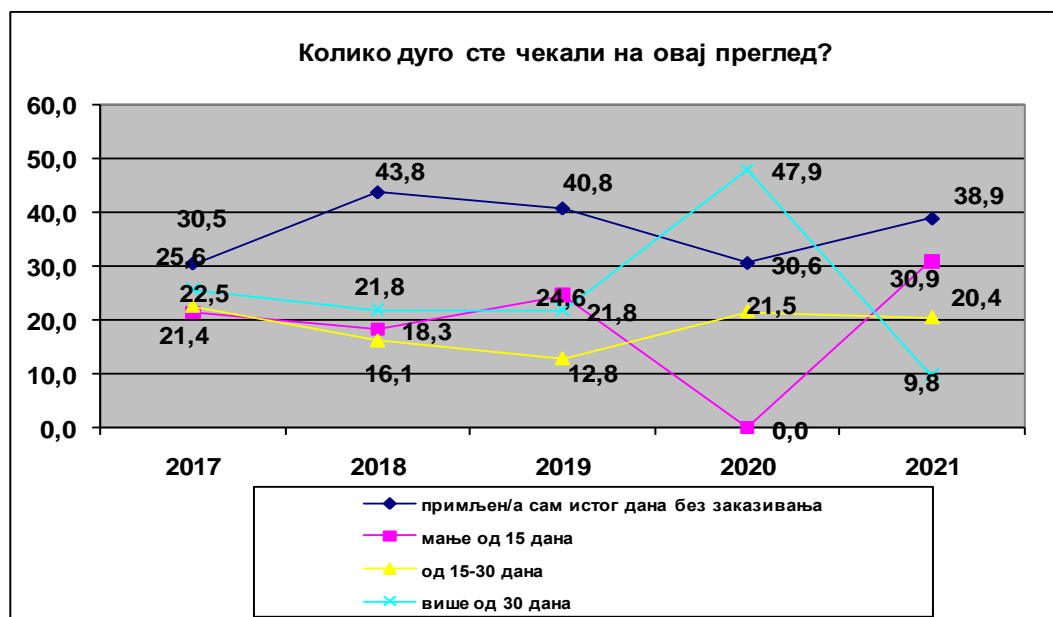
У специјалистичкој интернистичкој служби Специјалне болнице за психијатријске болести у Вршцу је у последњих 12 месеци 100% анкетираних корисника два и више пута посетило лекара специјалисту (у приватној пракси/установи). У Специјалној болници за психијатријске болести у Ковину 100% анкетираних корисника је два и више пута посетило лекара специјалисту (у приватној пракси/установи). Већина испитаника у Општој болници у Вршцу није посетила је специјалисту у приватној пракси ниједном (44,4%), док је једном специјалисту посетило 33,3% анкетираних корисника и 22,3% посетило специјалисту два и више пута. У Општој болници у Панчеву већина (44,6%) је посећивала специјалисту у приватној пракси два и више пута, 29,2% анкетираних једном и 26,2% испитаника није ниједном посетила специјалисту у приватној пракси .



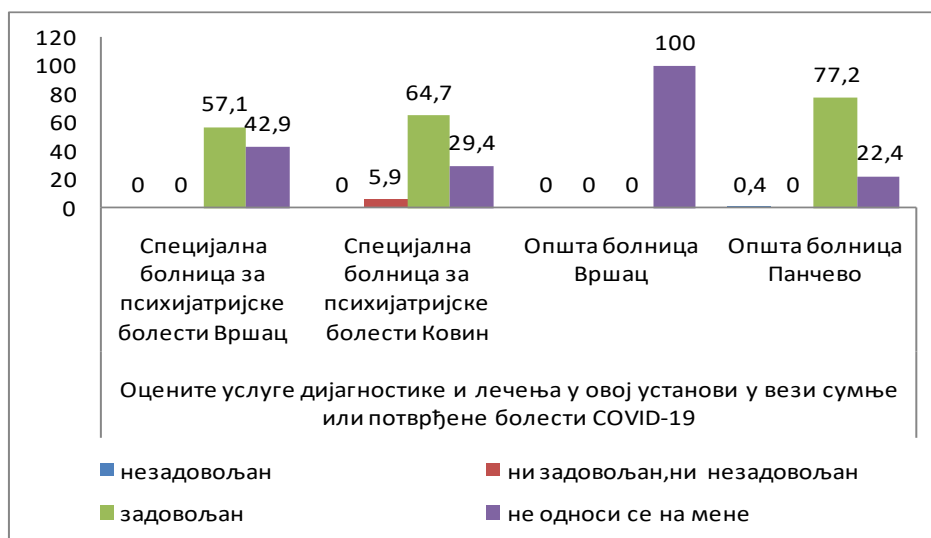
Просечан број посета лекару специјалисти у приватној пракси у последњих 12 месеци у ове четири болнице износи 3,49 и нижа је у односу на претходну годину (4,17), а виша у односу на 2017. годину, када је износила 3,42.



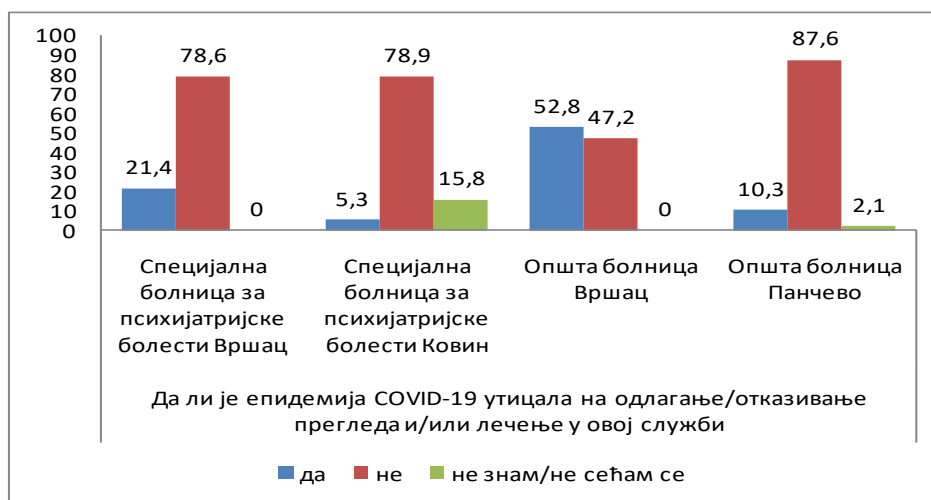
Већина анкетираних корисника у Специјалној болници за психијатријске болести у Вршцу је примљена после чекања између 15-30 дана, у Специјалној болници за психијатријске болести у Ковину већина (40%) анкетираних корисника је примљена истог дана без заказивања, док је у Општој болници у Вршцу свим корисницима је заказано између 15-30 дана (100%). У Општој болници у Панчеву већина корисника је примљена истог дана без заказивања (46,8%), или им је заказано пре мање од 15 дана (40,5%) .



Број пацијената који су примљени истог дана без заказивања у периоду 2017-2021. године у свим болницама је порастао са 25,6% на 38,9%, као и проценат оних који су на преглед чекали мање од 15 дана (са 21,4% на 30,9%). Број анкетираних који су на преглед чекали од 15 до 30 дана је приближно исти у посматраном периоду, а број оних који су чекали су више од 30 дана је смањен са 22,5% на 9,8% .



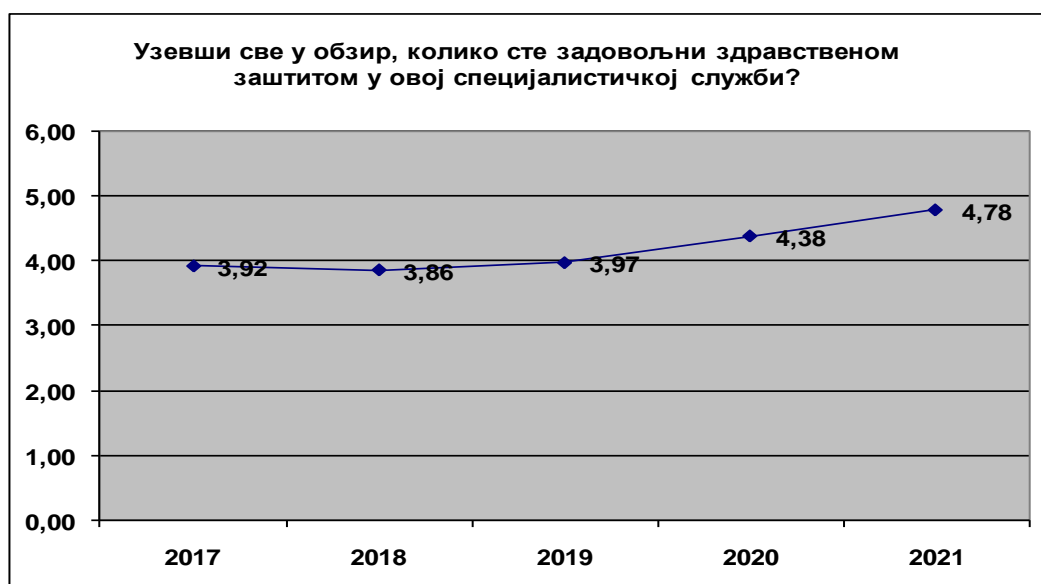
Већина анкетираних корисника у специјалистичким интернистичким службама болница је задовољна услугама дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19 (57,1% у Специјалној болници за психијатријске болести у Вршцу, 64,7% у Специјалној болници за психијатријске болести у Ковину, у Општој болници у Вршцу нема задовољних и 77,2% у Општој болници у Панчеву). На 42,9% испитаника у Специјалној болници за психијатријске болести у Вршцу се ово питање не односи, на 29,4% у Специјалној болници за психијатријске болести Ковин, на 100% у Општој болници у Вршцу и на 22,4% анкетираних корисника у Општој болници у Панчеву.



Један део анкетираних корисника у специјалистичким интернистичким службама се изјаснио да је епидемија COVID-19 утицала на одлагање или отказивање њихових прегледа и лечење (21,4% у Специјалној болници за психијатријске болести у Вршцу, 5,3% у Специјалној болници за психијатријске болести у Ковину, у Општој болници у Вршцу 52,8% и у Општој болници у Панчеву је 10,3% анкетираних корисника било са овим проблемом). Код 78,6% испитаника у Специјалној болници за психијатријске болести у Вршцу није било одлагања или отказивања прегледа или лечења, у Специјалној болници за психијатријске болести Ковин код 78,9%, у Општој болници у Вршцу код 47,2% и у Општој болници у Панчеву код 87,6%.

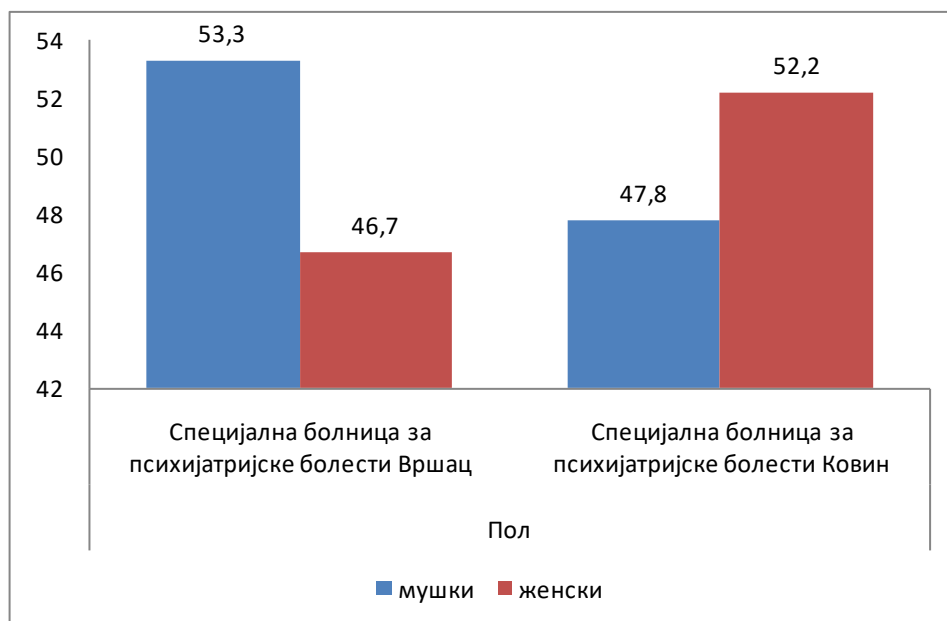


Већина анкетираних корисници у специјалистичким интернистичким службама болница је задовољна здравственом заштитом у овим службама (100% у Специјалној болници за психијатријске болести у Вршцу, 90% у Специјалној болници за психијатријске болести у Ковину, 86,8% у Општој болници у Вршцу и 100% у Општој болници у Панчеву), док је 3,8% у Општој болници у Вршцу незадовољно здравственом заштитом у интернистичкој специјалистичкој служби.

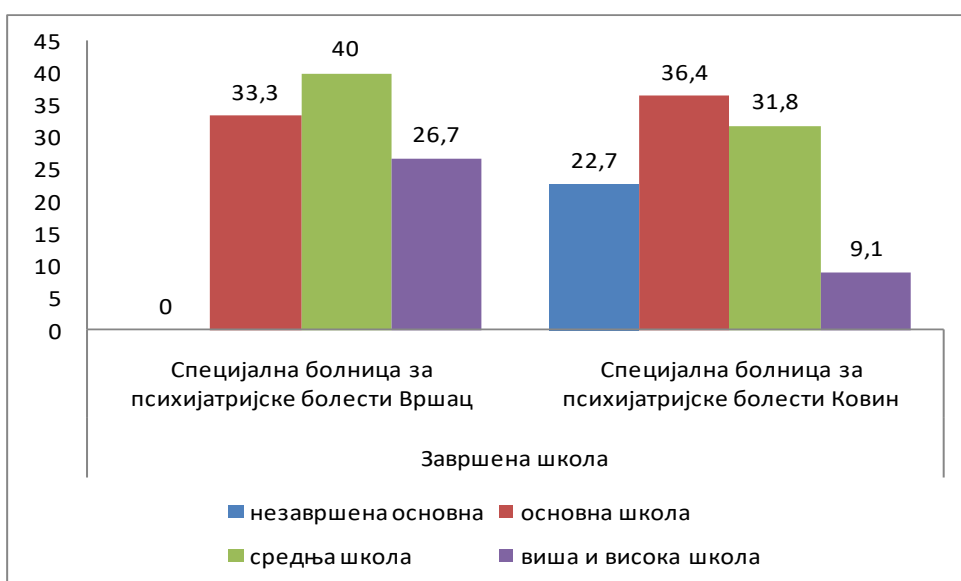


Просечна оцена за опште задовољство специјалистичким службама износи 4,78 и виша је у односу на претходну годину (4,38), као и у односу на 2017. годину када је износила 3,92.

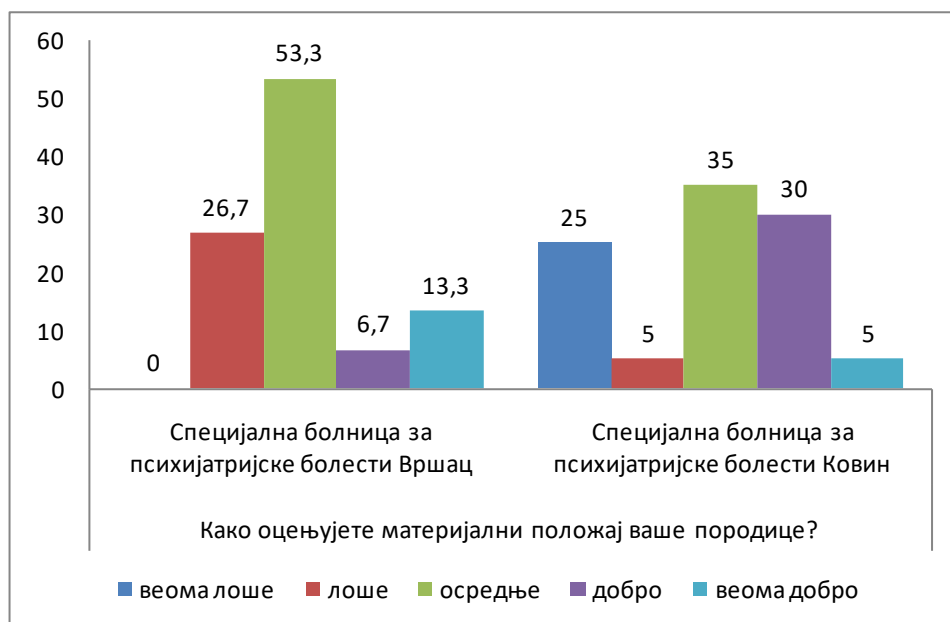
СТАЦИОНАРНА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА ИЗ ОБЛАСТИ ПСИХИЈАТРИЈЕ



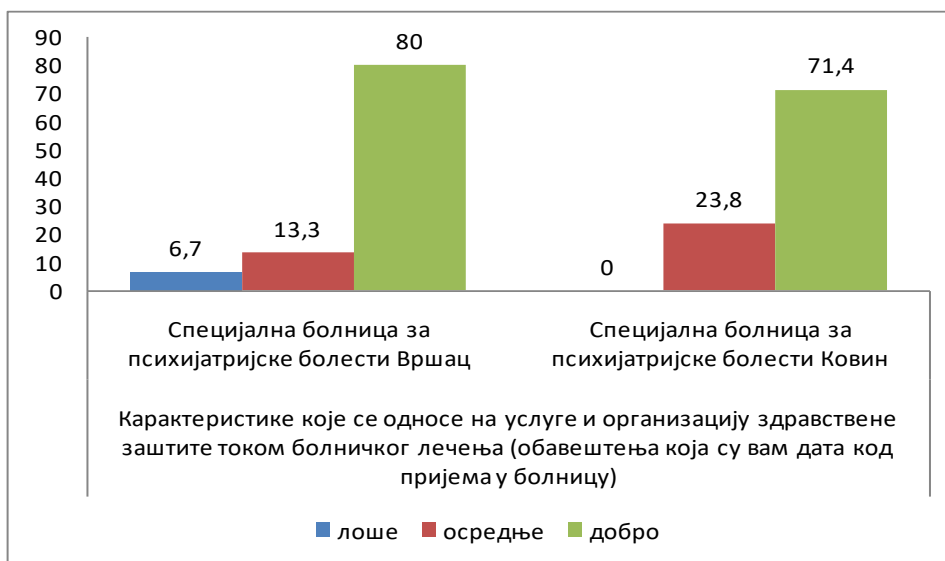
У СБПБ у Вршцу је 53,3% анкетираних мушког пола, а 46,7% женског пола, док је у СБПБ у Ковину било 47,8% анкетираних мушкараца и 52,2% жена.



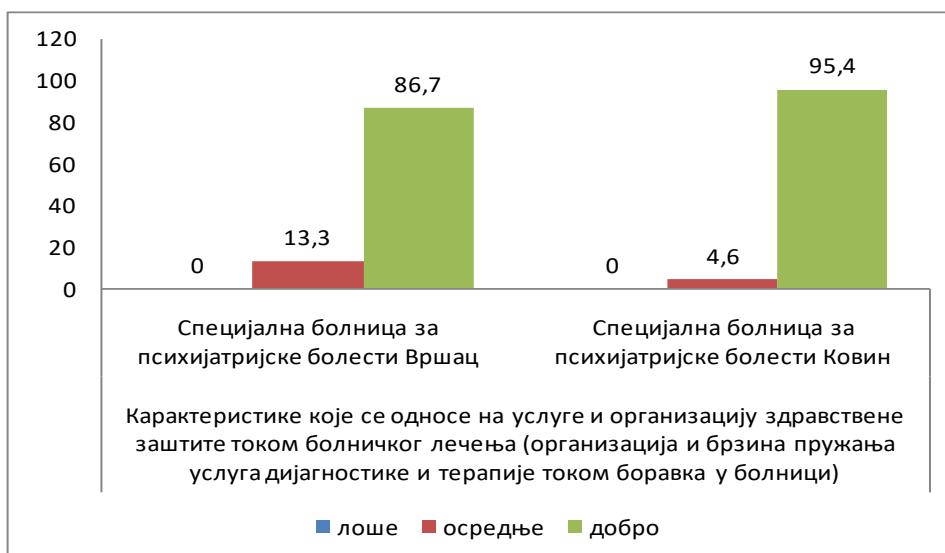
У СБПБ у Вршцу 33,3% анкетираних корисника је са завршеном основном школом, 0% је са незавршеном основном школом, док је 40% анкетираних са завршеном средњом школом и 26,7% са високом и вишом школом. У СБПБ у Ковину 36,4% испитаника је са завршеном основном школом, 22,7% је са незавршеном основном школом, 31,8% анкетираних корисника је са завршеном средњом школом, док је 9,1% са високом и вишом школом.



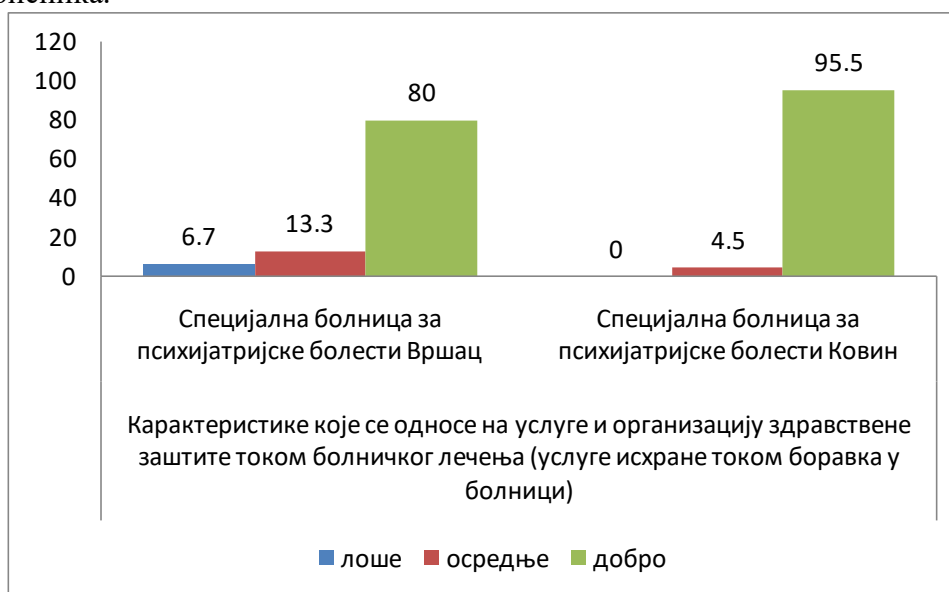
Већина анкетираних корисника у обе специјалне болнице оцењује материјални положај своје породице као осредњи или добар (53,3% у СБПБ Вршац и 35% у СБПБ Ковин сматра свој материјални положај осредњим, а 6,7% испитаника у Вршцу и 30% у Ковину сматра своје материјално стање добрим). Са лошим материјалним стањем је 5% испитаника у СБПБ Ковин и 26,7% у Специјалној болници у Вршцу, а са веома лошим 25% анкетираних корисника у СБПБ Ковин.



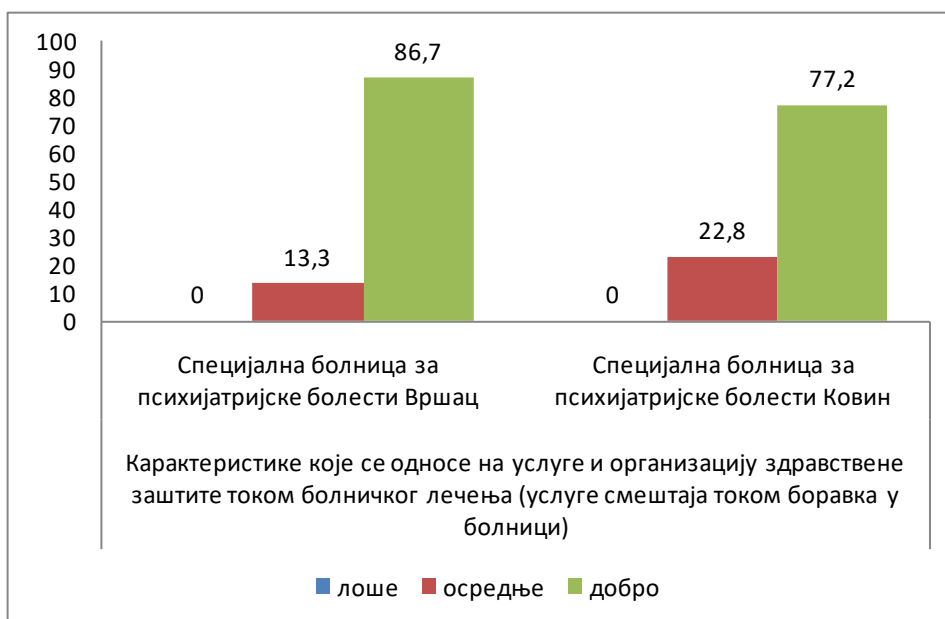
Карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења, прецизније, обавештења која су дата корисницима код пријема у болницу, оцењена су као добра у СБПБ Вршац од стране 80% анкетираних корисника и у СБПБ Ковин од стране 71,4% анкетираних. Поменуте карактеристике је оценило осредње у СБПБ Ковин 23,8% и у СБПБ Вршац 13,3% испитаника. Само 6,7% анкетираних у СБПБ Вршац је за овај аспект дало лошу оцену.



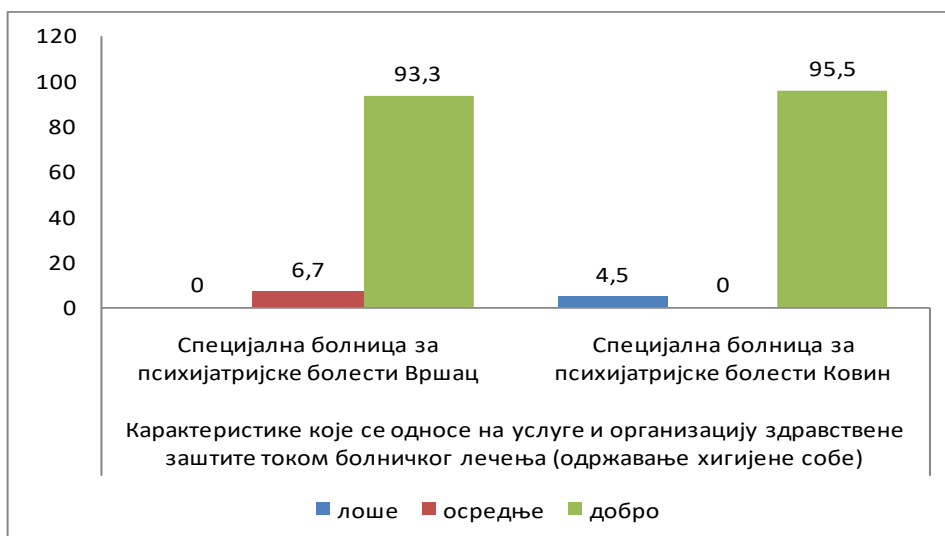
У СБПБ Вршац карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења, тачније, организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници, добро су оцењене од стране 95,4% испитаника, а у СБПБ Ковин од стране 86,7% испитаника. Поменути показатељ у СБПБ Ковин је осредње оценило 4,6% и у СБПБ у Вршцу 13,3% анкетираних корисника.



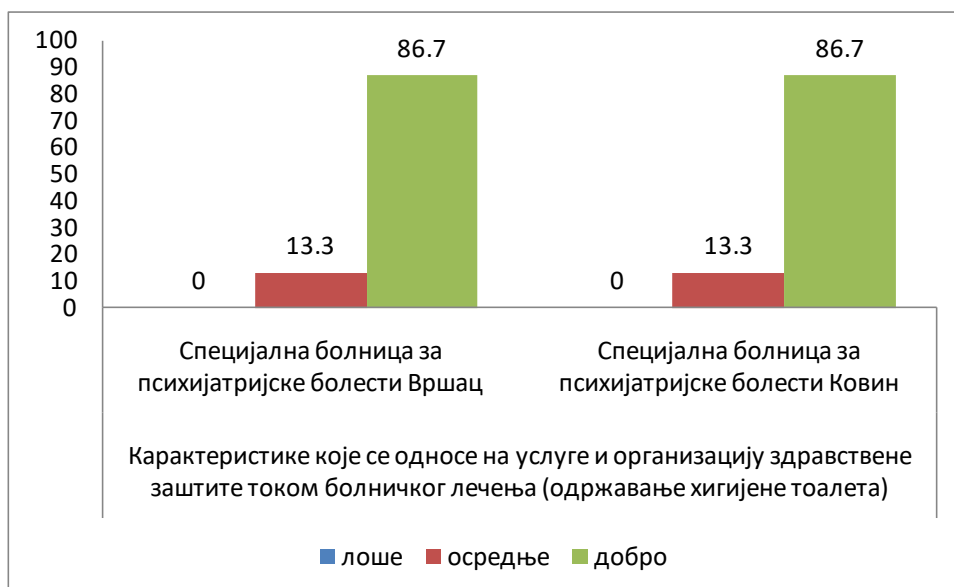
80% анкетираних корисника је у СБПБ Вршац добро оценило карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења и то услуге исхране током боравка у болници, а у СБПБ Ковин 95,5%. Ове карактеристике су осредње оцењене у ОБ Вршац од стране 13,3% испитаника и у СБПБ Ковин од стране 4,5% анкетираних. Само 6,7% анкетираних у СБПБ Вршац је за овај аспект дало лошу оцену.



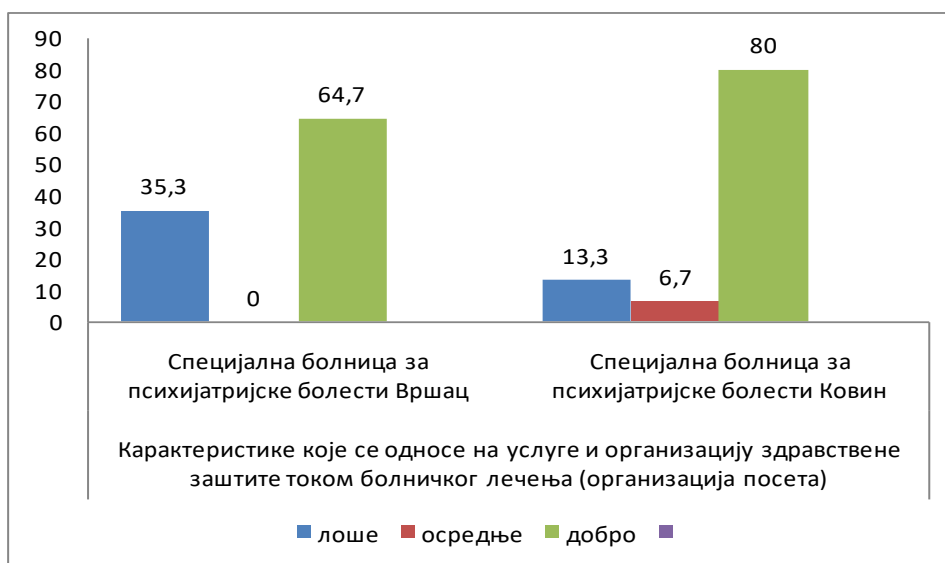
Карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења, прецизније, услуге смештаја током боравка у болници, оцењене су као добре у СБПБ Вршац са 86,7% испитаника и у СБПБ Ковин са 77,2%. Поменуте карактеристике су оцењене осредње у СБПБ Ковин са 22,8% анкетираних корисника и у СБПБ Вршац 13,3%.



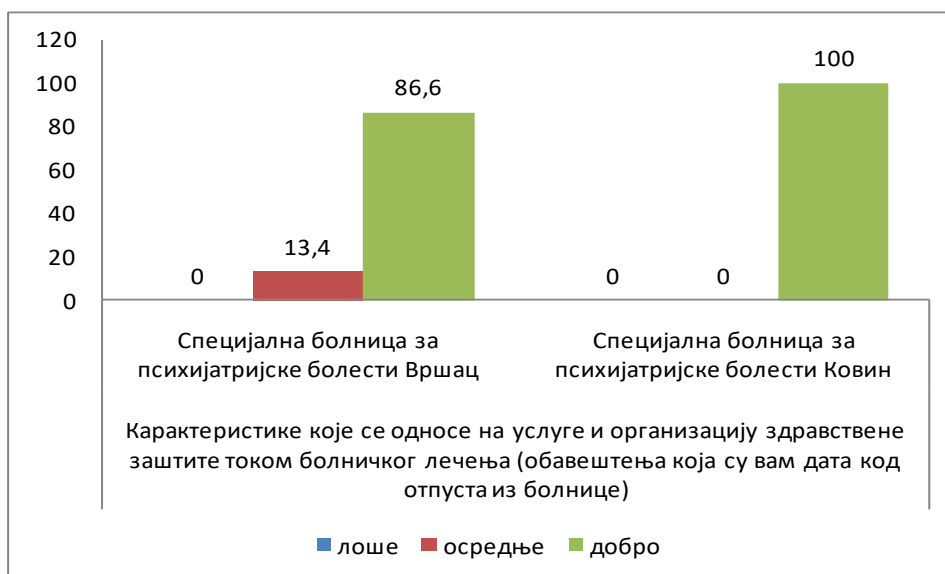
У СБПБ Вршац карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења, тачније, одржавање хигијене собе, добро је оценило 93,3% анкетираних корисника и осредње 6,7%; у СБПБ Ковин 95,5% анкетираних, док је 4,5% оцењује овај аспект лошом оценом.



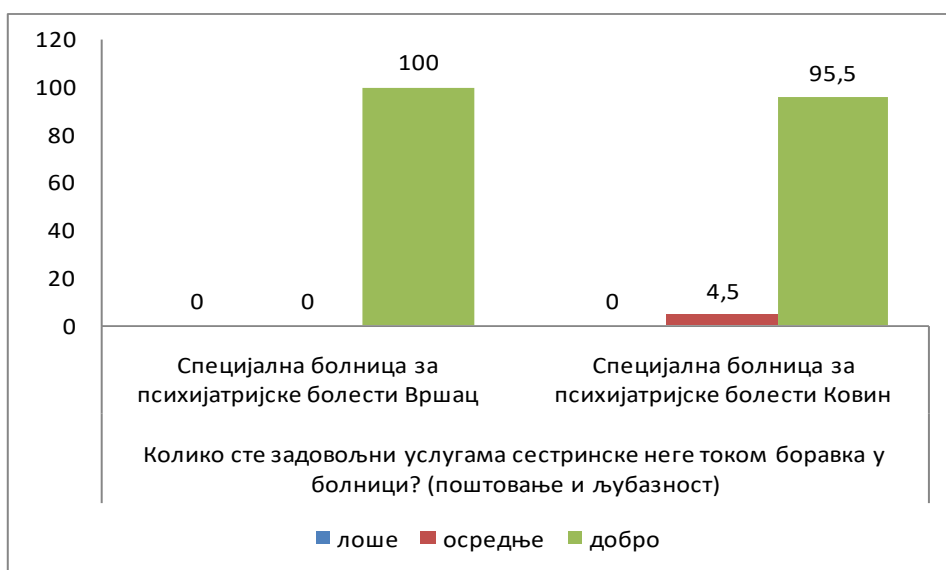
Добро су оцењене карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења и то услуге одржавања хигијене тоалета у СБПБ Вршац са 86,7% испитаника и у СБПБ Ковин са 86,7%. Ове карактеристике су осредње оцењене у СБПБ Вршац од стране 13,3% анкетираних и 13,3% анкетираних корисника у СБПБ Ковин.



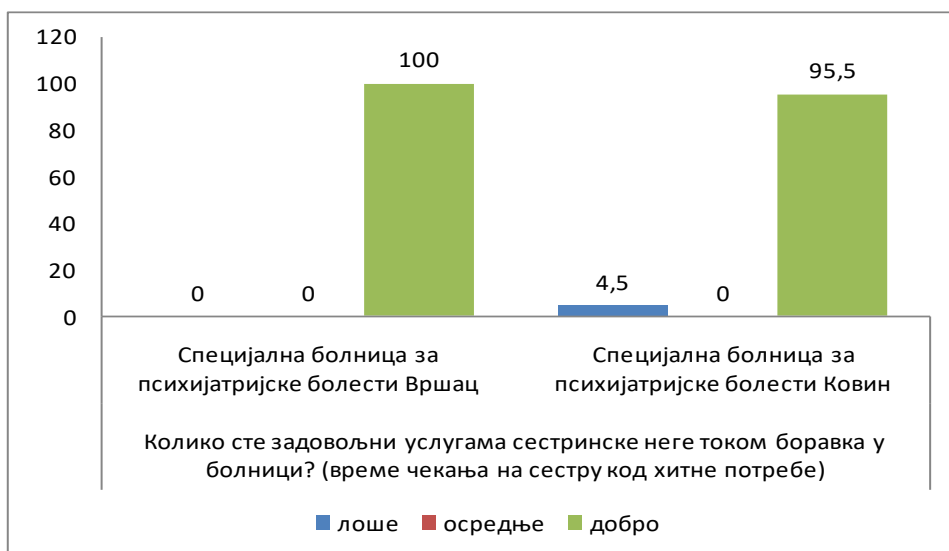
64,7% и 80% анкетираних корисника у СБПБ у Вршцу и у СБПБ Ковин оценило је као добро карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења, прецизније, организацију посета. Поменуте карактеристике су оцењене осредње у СБПБ Ковин од стране 6,7% испитаника, а као лоше код 35,3% анкетираних у СБПБ у Вршцу и 13,3% у СБПБ у Ковину.



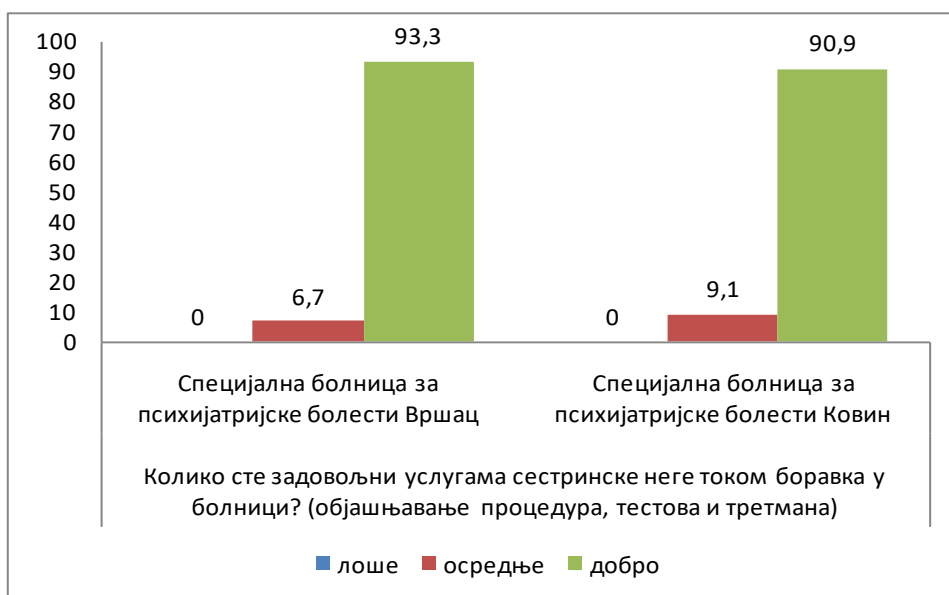
У СБПБ Вршац карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења, тачније, обавештења која су дата код отпуста из болнице, добро је оценило 86,6% анкетираних корисник и у СБПБ Ковин 100%. Поменути показатељ осредње је оцењен у СБПБ Вршац од стране 13,4% испитаника.



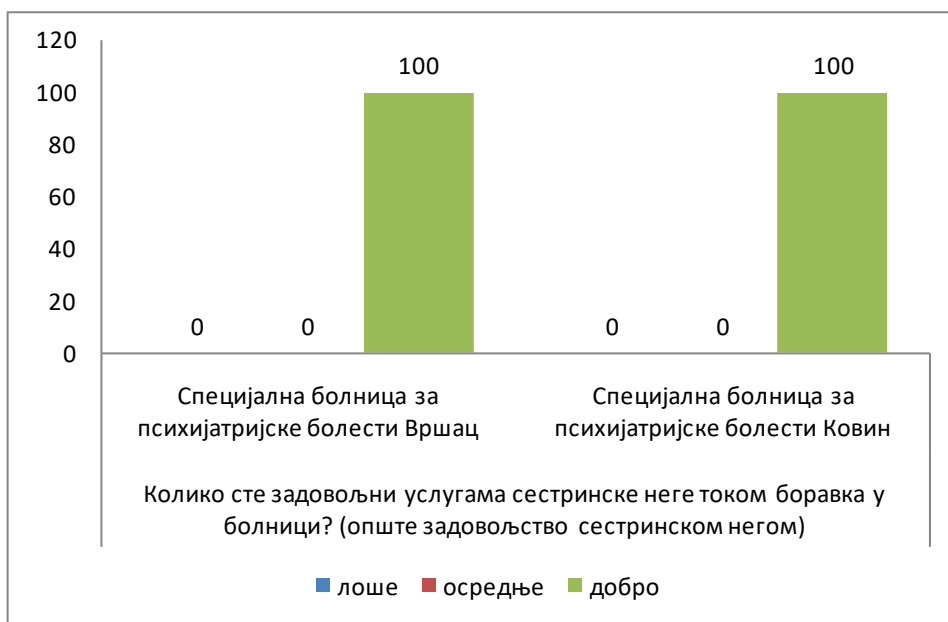
Већина анкетираних корисника је задовољна поштовањем и љубазношћу медицинских сестара током боравка у болници (100% у СБПБ Вршац и 95,5% у СБПБ Ковин). У СБПБ Ковин 4,5% анкетираних није ни задовољно, ни незадовољно поштовањем и љубазношћу медицинских сестара током боравка у болници.



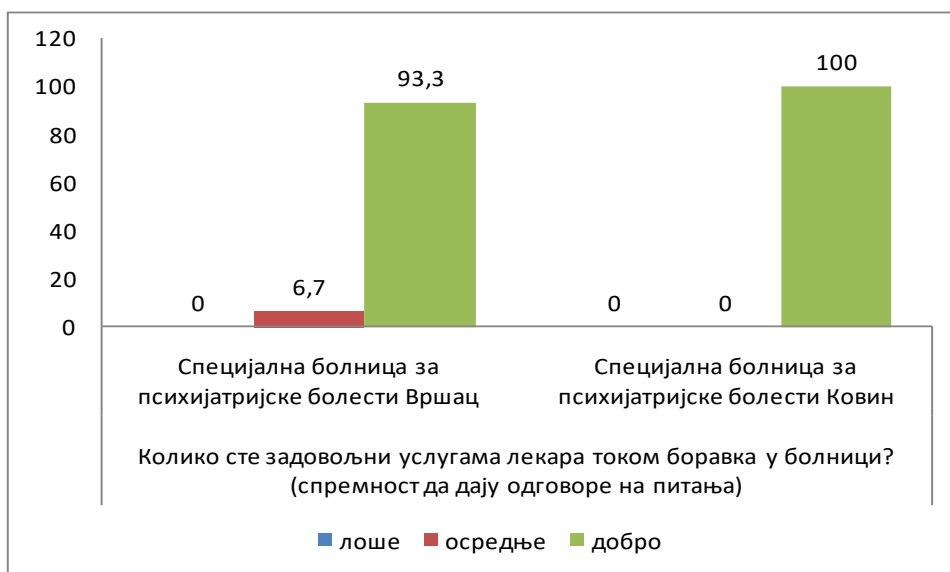
Већина анкетираних корисника је задовољна временом чекања на сестру код хитне потребе (100% у СБПБ у Вршцу и 95,5% у СБПБ у Ковину). У СБПБ у Ковину 4,5% испитаника је незадовољно временом чекања на сестру код хитне потребе.



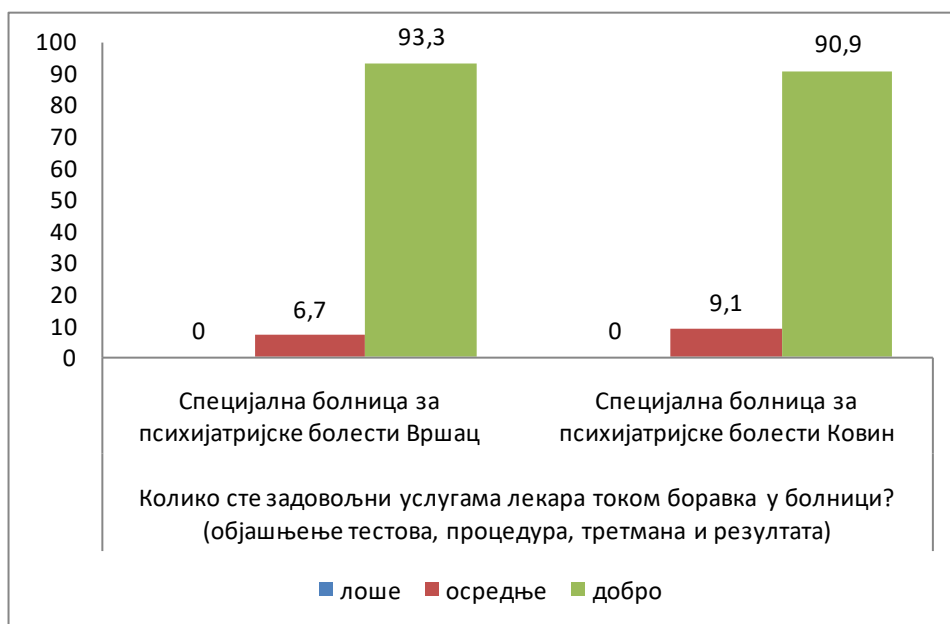
Већина анкетираних корисника је задовољна објашњавањем процедура, тестова и третмана од стране сестара током боравка у болници (93,3% у СБПБ Вршац и 90,9% у СБПБ Ковин).



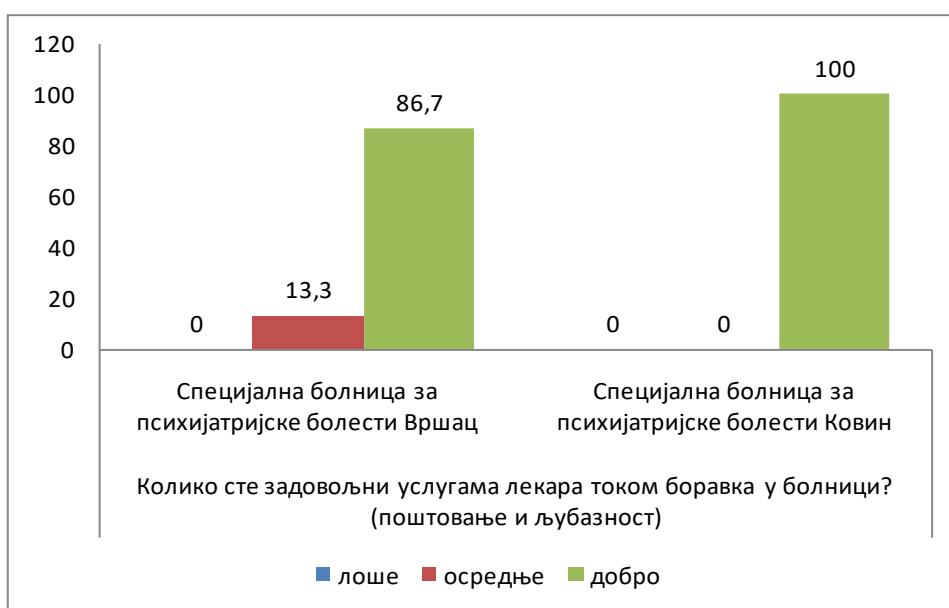
Сви анкетирани корисници су задовољни услугама сестринске неге у СБПБ у Вршцу (100%) и у СБПБ Ковин (100%).



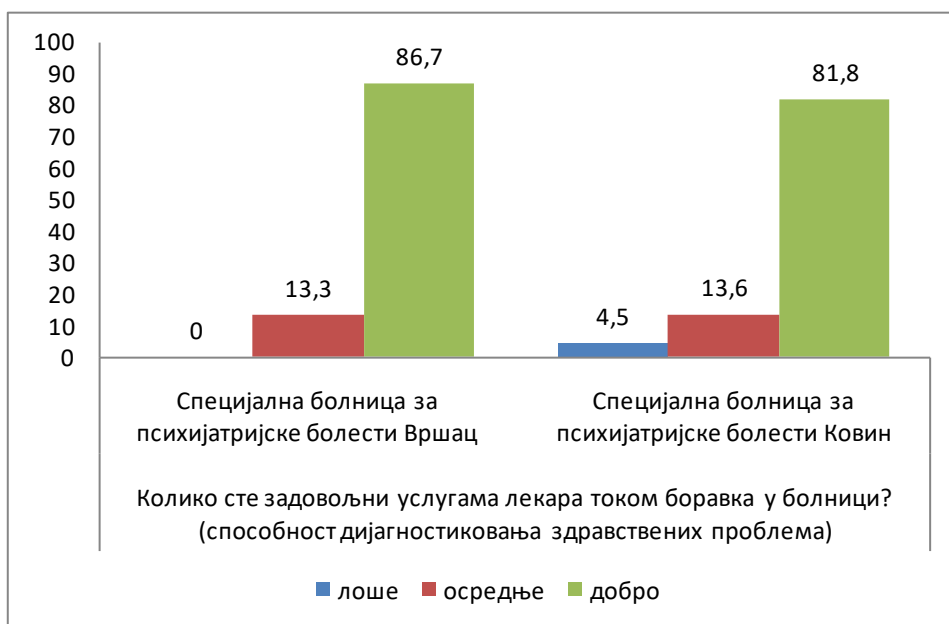
Већина анкетираних корисника је задовољна услугама сестринске неге у СБПБ у Вршцу (93,3%), као и у СБПБ у Ковину (100%).



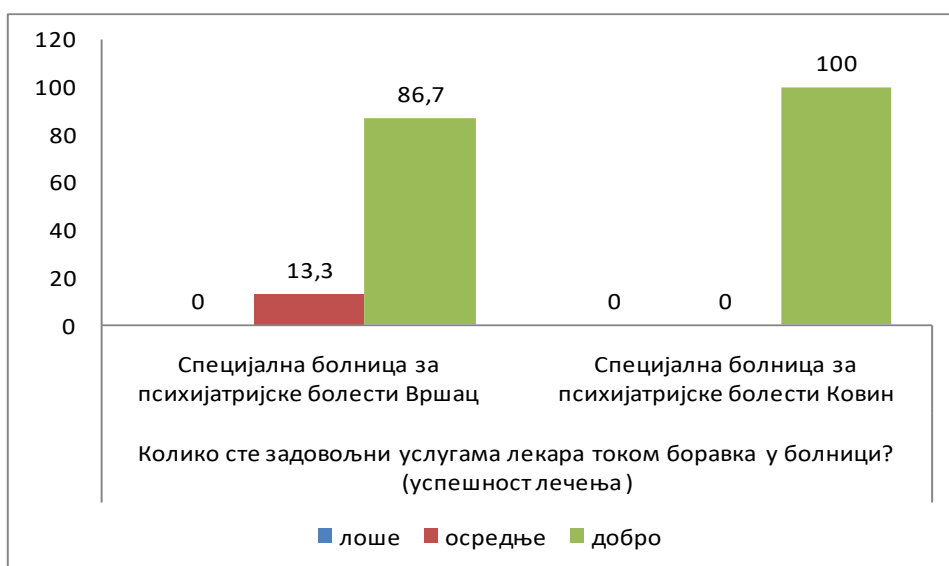
Већина анкетираних корисника је задовољна објашњењима лекара о тестовима, процедурама, третманима и резултатима (93,3% у СБПБ Вршац и 90,9% у СБПБ Ковин).



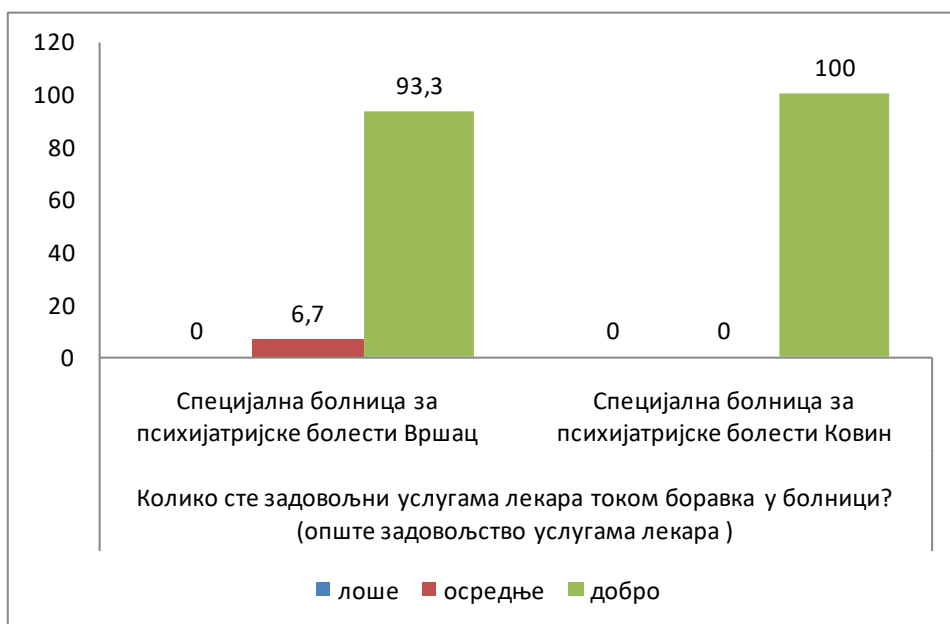
Већина анкетираних корисника са психијатријских одељења је задовољна поштовањем и љубазношћу лекара (86,7% у СБПБ у Вршцу и 100% у СБПБ у Ковину), док је 13,3% анкетираних корисника у СБПБ у Вршцу имало неутралан став по овом питању.



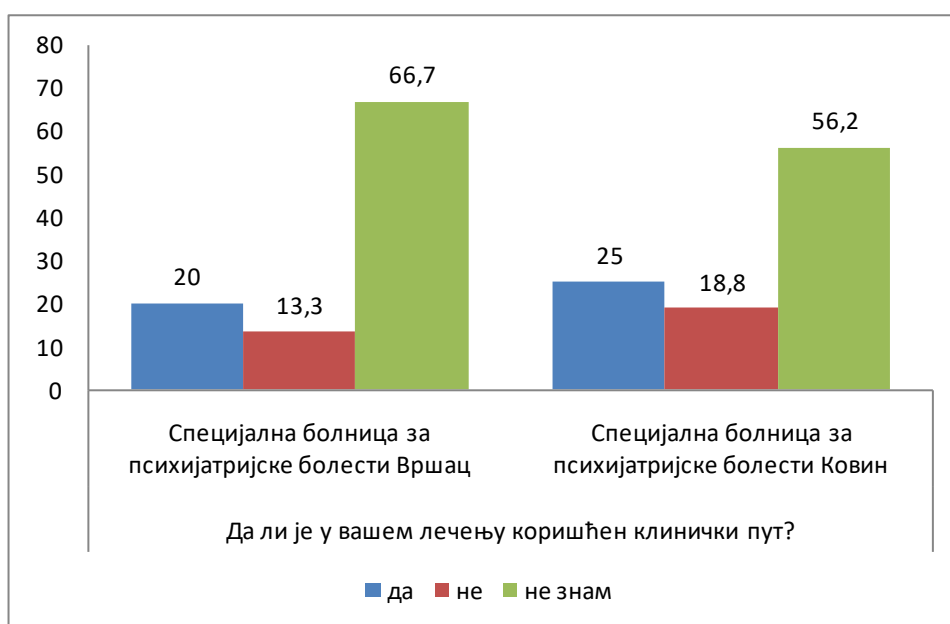
Већина анкетираних корисника са психијатријских одељења је задовољна способношћу лекара за дијагностиковање здравствених проблема (86,7% у СБПБ у Вршцу и 81,8% у СБПБ Ковину). 13,6% анкетираних корисника у СБПБ у Вршцу и 13,3% корисника у СБПБ Ковину је имало неутралан став по овом питању, док је 4,5% анкетираних у овој установи незадовољно.



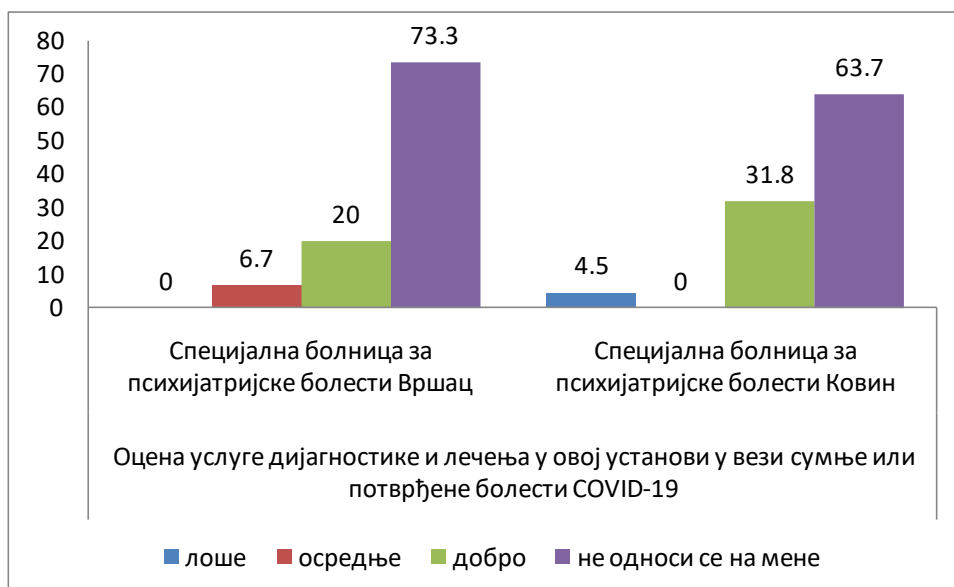
Већина анкетираних корисника је задовољна успешношћу лекара у лечењу (86,7% у СБПБ у Вршцу и 100% у СБПБ у Ковину).



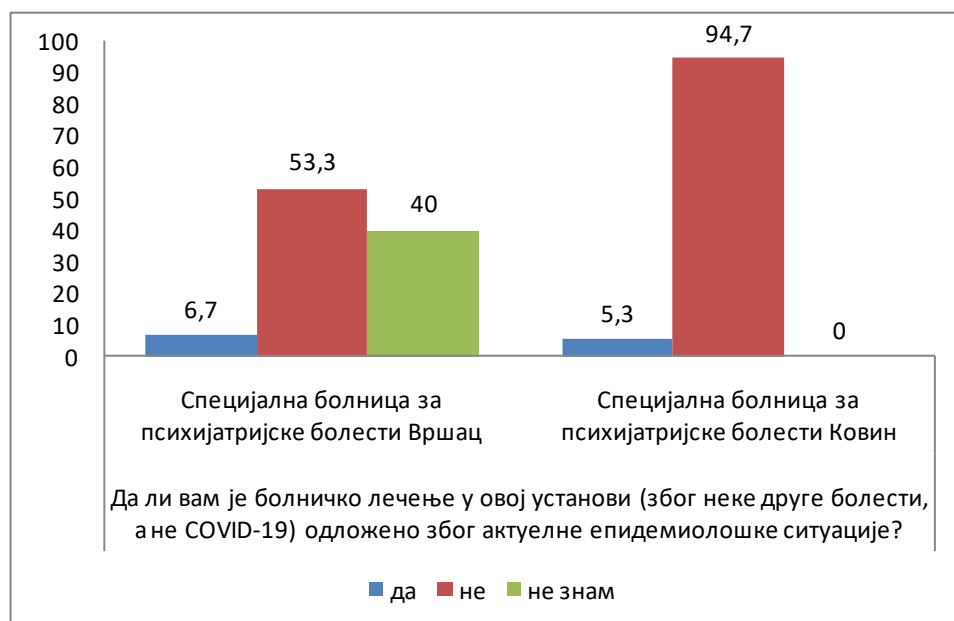
Већина анкетираних корисника је задовољна услугама лекара (93,3% у СБПБ у Вршцу и 100% у Ковину). 6,7% анкетираних корисника у СБПБ у Вршцу је имало неутралан став по овом питању.



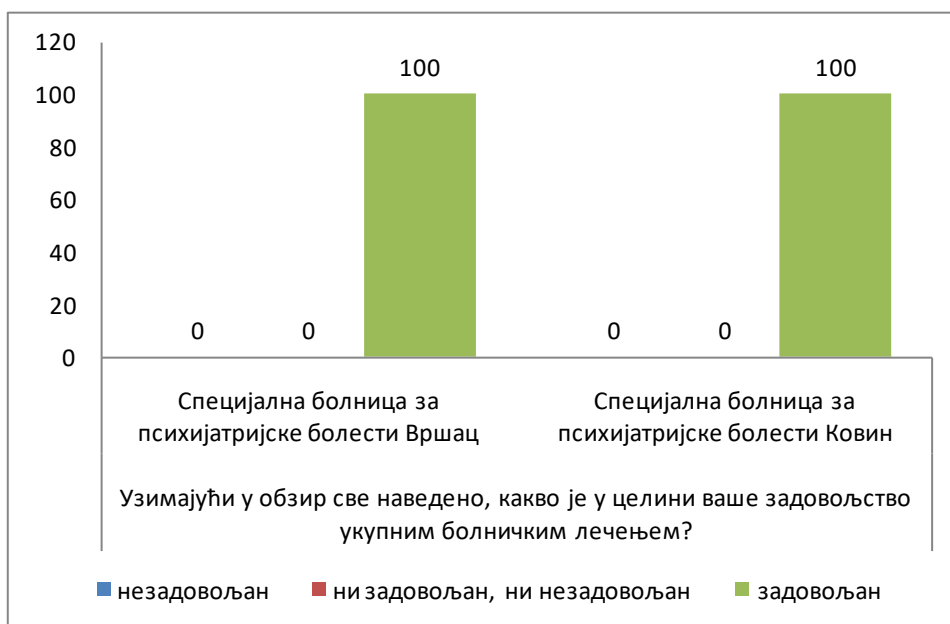
Значајан проценат анкетираних корисника из психијатријских болница је упознат са чињеницом да је у њиховом лечењу коришћен клинички пут (20% у СБПБ у Вршцу и 25% у СБПБ у Ковину). У СБПБ у Вршцу код 13,3% анкетираних и у СБПБ у Ковину код 18,8% није коришћен клинички пут, док у СБПБ у Вршцу 66,7% и у СБПБ у Ковину 56,2% анкетираних корисника није уопште упознато са овом чињеницом.



Карактеристике које се односе на услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19 оцењене су као добре у СБПБ Вршац са 20% и у СБПБ Ковин са 31,8% корисника, док је у СБПБ Вршац и СБПБ Ковин највише било оних на које се ово питање није односило (73,3% у СБПБ Вршац и 63,7% у СБПБ Ковин). У СБПБ у Вршцу 6,7% испитаника је осредње оценило услуге поменуте дијагностике, а 4,5% у СБПБ Ковин их оцењује као лоше.



У СБПБ Вршац 53,3% и у СБПБ Ковин 94,7% анкетираних корисника се изјаснило да им болничко лечење у њиховој установи (због неке друге болести, а не COVID-19) није одложено због актуелне епидемиолошке ситуације, док у СБПБ Вршац 40% анкетираних корисника не зна да ли им је болничко лечење из поменутих разлога одложено, а код 6,7% анкетираних у овој установи и 5,3% у СБПБ Ковин је лечење одложено због актуелне епидемиолошке ситуације.



Сви анкетираних корисници из психијатријских болница су задовољни укупним болничким лечењем (100% у СБПБ у Вршцу и 100% у СБПБ у Ковину).

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, већина је задовољна одржавањем хигијене собе, услугама медицинских сестара и услугама лекара, дијагностичким услугама и лечењем, услугама исхране и смештајем, као и укупним болничким лечењем на Интернистичким одељењима. Већина анкетираних корисника није користила услуге дијагностике и лечења у вези болести COVID-19 нити им је одложено лечење због актуелне епидемиолошке ситуације. Током 2021. године на интернистичким одељењима приметан је пораст већине просечних оцена за задовољство корисника и у односу на почетак истраживања, као и у односу на претходну годину.
- Просечна оцена за опште задовољство корисника је 4,71 и виша је у односу на претходну годину (4,09), као и у односу на 2017. годину, када је забележена вредност од 4,41.
- **гинекологија и акушерство** – већина анкетираних корисница је задовољна процедурама око пријема и отпуста, већина је задовољна услугама медицинских сестара и услугама лекара, дијагностичким услугама и лечењем, услугама исхране и смештајем. Клинички пут је код већине анкетираних корисница коришћен у лечењу пацијената у Општој болници у Панчеву, као и у Општој болници у Вршцу. Већина анкетираних корисница у обе болнице је задовољна укупним болничким лечењем на Одељењу гинекологије и акушерства.

Већина анкетираних корисница није користила услуге дијагностике и лечења у вези болести COVID-19 нити им је одложено лечење због актуелне епидемиолошке ситуације.

У периоду од 2017-2021. године на гинеколошко-акушерским одељењима уочава се пораст већине просечних оцена и у односу на претходну годину, као и у односу на почетак истраживања.

Просечна оцена за опште задовољство је у порасту са 4,41 у 2017. години на 4,57 у 2021. години, а виша је и у односу на 2020. годину, када је износила 4,41.

- **хирургија** – већина анкетираних корисника је задовољна процедурама око пријема и отпуста, већина је задовољна услугама сестринске неге и услугама лекара, поштовањем и љубазношћу, дијагностичким услугама и лечењем, услугама исхране, одржавањем хигијене собе и тоалета, смештајем и организацијом посета. Клинички пут је код већине анкетираних корисница коришћен у лечењу пацијената у обе опште болнице. Сви анкетирани корисници у обе болнице су задовољни укупним болничким лечењем на Одељењу хирургије.

Већина анкетираних корисника није користила услуге дијагностике и лечења у вези болести COVID-19 нити им је одложено лечење због актуелне епидемиолошке ситуације

У периоду од 2017-2021. године на хируршким одељењима уочава се пораст већине просечних оцена и у односу на претходну годину, као и у односу на почетак истраживања.

Просечна оцена за укупно задовољство корисника на хируршким одељењима износи 4,74 и виша је у односу на претходну годину (4,71), као и н у односу на 2017. годину, када је износила 4,41.

- **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, број посета интернистичкој служби и број посета другим специјалистима се смањивао у периоду од 2017. до 2019. године, па је дошло до пораста у две последње посматране године (вредност је у 2021. години нижа у односу на прошлу, а виша у односу на почетак периода; број посета лекару у приватној пракси је нижи у односу на претходну годину, а у односу на почетак периода има приближно исту вредност.

Већина анкетираних корисника узевши све у обзир је задовољна специјалистичко консултативном здравственом заштитом.

Просечна оцена за опште задовољство специјалистичким службама износи 4,78 и виша је у односу на оцену за претходну годину (4,38), као и у односу на 2017. годину, када је износила 3,92.

психијатрија - већина анкетираних корисника је задовољна процедурама око пријема и отпуста, дијагностичким услугама и лечењем, услугама исхране и смештајем, одржавањем хигијене собе и тоалета, поштовањем и љубазношћу медицинског особља, као и услугама медицинског особља. Већина испитаника не зна да ли је у њиховом лечењу коришћен клинички пут.

Већина анкетираних корисника није користила услуге дијагностике и лечења у вези болести COVID-19 нити им је одложено лечење због актуелне епидемиолошке ситуације.

-Оно што на већини одељења ствара незадовољство код једног дела анкетираних корисника јесте неугодност болничких кревета и потреба за набавком нове постељине, ћебади и телевизора за болесничке собе. Примедбе корисника на појединим одељењима се односе на набавку нове, савремене медицинске опреме и повећање броја запослених.

Али и поред ових примедби много је више похвала упућених здравственим радницима, истиче се њихов труд, одговорност и професионалност, пожртвованост, љубазност и хуманост и поред тога што постоји недовољан број запослених, посебно медицинских сестара-техничара.

Из напред изнетог закључка, намеће се и предлог мера за унапређење задовољства корисника стационарном здравственом заштитом: пријем неопходног здравственог кадра, занављање опреме и континуирано преиспитивање организације рада. Такође у складу с могућностима оснивача побољшати просторне капацитете и у квалитативном смислу са свим неопходним садржајима. 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 здравству

др Александра Перовић
спец. социјалне медицине

ВД ДИРЕКТОРА ЗАВОДА

Прим. др Љиљана Лазич
спец. социјалне медицине