
**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 2023. ГОДИНИ**

Број: 05-250/1-2024

Датум: 02.04.2024. године

АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА СЕКУНДАРНОМ ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА НА ТЕРИТОРИЈИ ЈУЖНОБАНАТСКОГ ОКРУГА, У 2023. 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 20.11- 24.11.2023. године отпуштени са следећих одељења: Интерно одељење, Одељење опште хирургије, Одељење за гинекологију и акушерство и Одељење педијатрије, затим пацијентима који користе услуге Дијализног центра /Одељења за хемодијализу, као и пацијентима који су 22.11.2023. 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 179 упитника пацијентима који су отпуштени из болнице, 91 упитник пацијентима који су користили услуге Дијализног центра/Одељења за хемодијализу и 237 упитника пацијентима који су користили услуге Интернистичке специјалистичко-консултативне службе, а број пацијената на дан анкете је 179 отпуштених пацијената, 91 пацијент са дијализе и 237 прегледаних пацијената.

Истраживање задовољства корисника у Општој болници Вршац спроведено је међу пацијентима који су у периоду од 20.11- 24.11.2023. године отпуштени са следећих одељења: Интерно одељење, Одељење опште хирургије, Одељење за гинекологију и акушерство и Одељење физикалне медицине и рехабилитације, затим пацијентима који користе услуге Дијализног центра /Одељења за хемодијализу, као и пацијентима који су 22.11.2023. године користили услуге Интернистичке специјалистичко-консултативне службе. У Општој болници је подељен 91 упитник пацијентима који су отпуштени из болнице, 40 упитника пацијентима који су користили

услуге Одељења за хемодијализу и 124 упитника пацијентима који су користили услуге Интернистичке специјалистичко-консултативне службе, а број пацијената на дан анкете је 100 отпуштених пацијената, 42 дијализирана пацијената и 132 прегледаних пацијената.

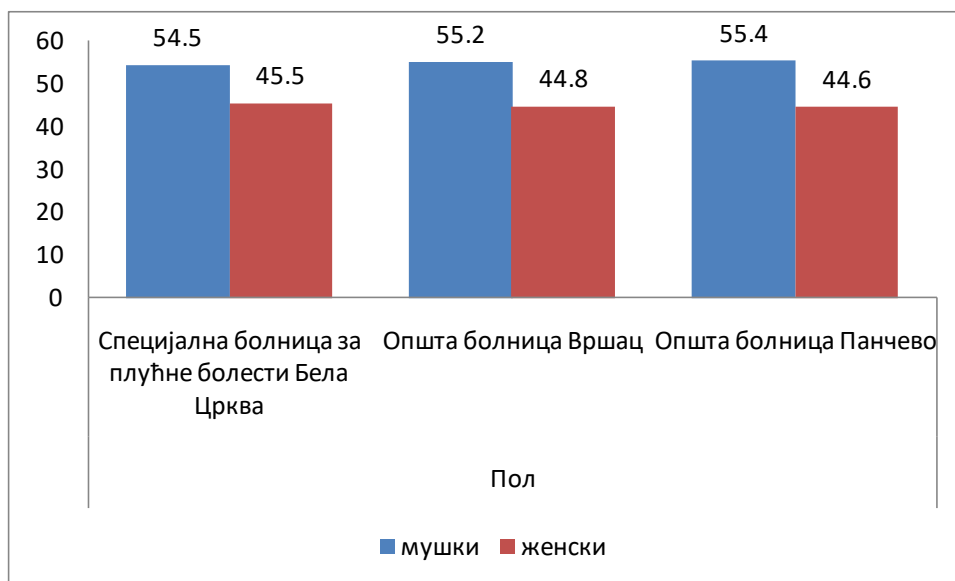
Истраживање задовољства корисника у 2023. години је спроведено и у Специјалној болници за лечење плућних болести “Др Будислав Бабић” у Белој Цркви у периоду од 20.11- 24.11.2023. године. Укупно је подељено 15 упитника пацијентима који су отпуштени из болнице, а број пацијената на дан анкетања је био 15, као и пацијентима који су 22.11.2023. године користили услуге специјалистичко-консултативне службе, где је 27 пацијената било на прегледу тога дана, и свим пацијентима је подељен упитник.

Истраживање задовољства корисника у Специјалној болници за психијатријске болести „Ковин“ у Ковину спроведено је међу пацијентима који су у периоду од 20.11- 24.11.2023. године отпуштени, као и пацијентима који су 22.11.2023. године користили услуге специјалистичко-консултативне службе. У специјалној болници је подељен 31 упитник пацијентима који су отпуштени из болнице и 40 упитника пацијентима који су користили услуге специјалистичко-консултативне службе, а број пацијената на дан анкетања је 31 отпуштен пацијент и 40 прегледаних пацијената.

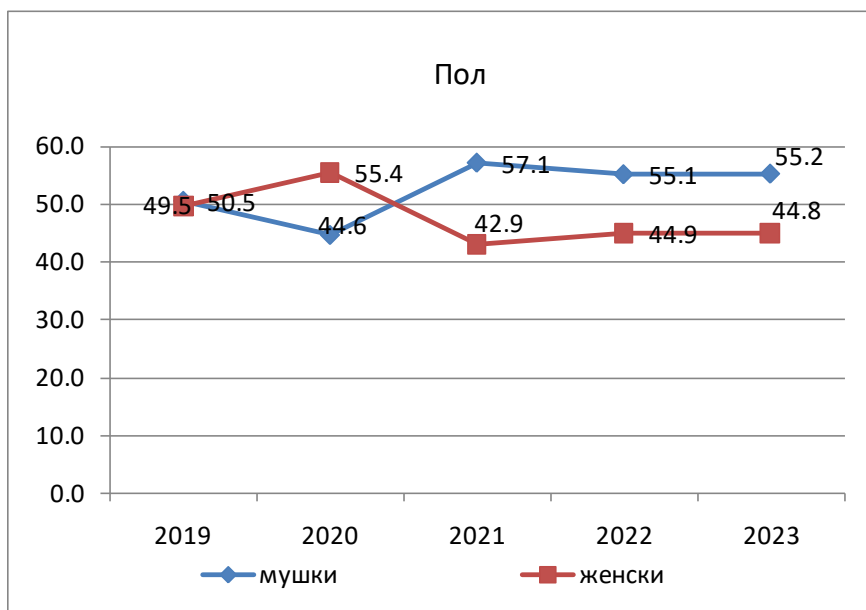
Истраживање задовољства корисника у Специјалној болници за психијатријске болести „Др Славољуб Бакаловић“ у Вршцу спроведено је међу пацијентима који су у периоду од 20.11- 24.11.2023. године отпуштени, као и пацијентима који су 22.11.2023. године користили услуге специјалистичко-консултативне службе. У специјалној болници је подељено 22 упитника пацијентима који су отпуштени из болнице и 62 упитника пацијентима који су користили услуге специјалистичко-консултативне службе, а број пацијената на дан анкетања је 22 отпуштених пацијената и 62 прегледана пацијената.

СТАЦИОНАРНА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА

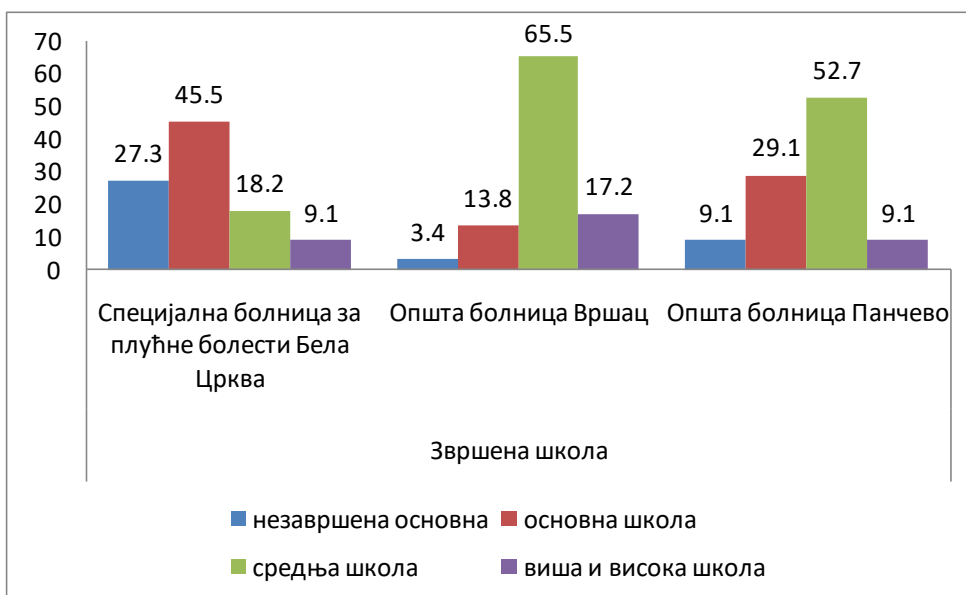
СТАЦИОНАРНА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА ИЗ ОБЛАСТИ ИНТЕРНЕ МЕДИЦИНЕ



У Општој болници у Вршцу је 55,2% анкетираних је мушког, а 44,8% женског пола, док је у Општој болници у Панчеву било 55,4% анкетираних мушкараца и 44,6% жена. У СБПБ Бела Црква 54,5% анкетираних корисника је мушког и 45,5% је женског пола.

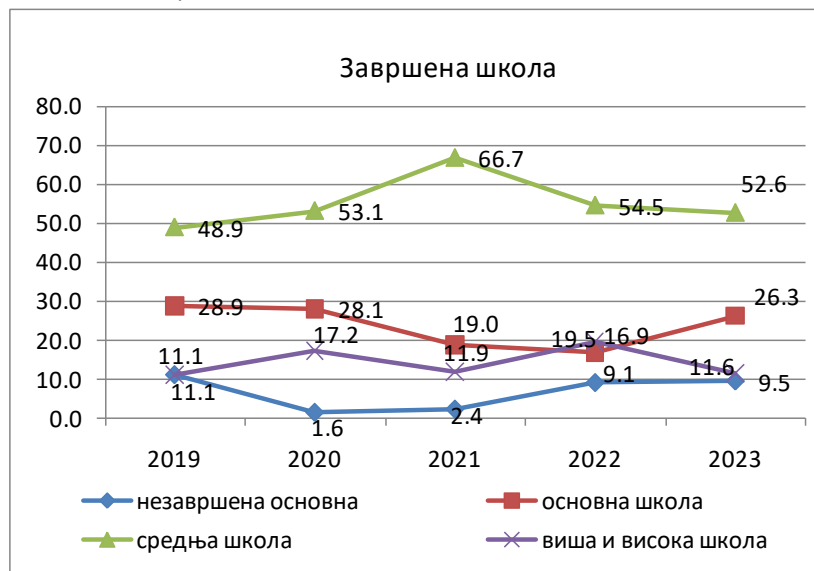


Од 2019. до 2023. године повећао се проценат анкетираних мушкараца у стационарној здравственој заштити из области интерне медицине све три болнице са 50,5% у 2019. на 55,2% у 2023. години. Проценат анкетираних жена се у истом периоду смањило са 49,5% у 2019. години на 44,8% у 2023.

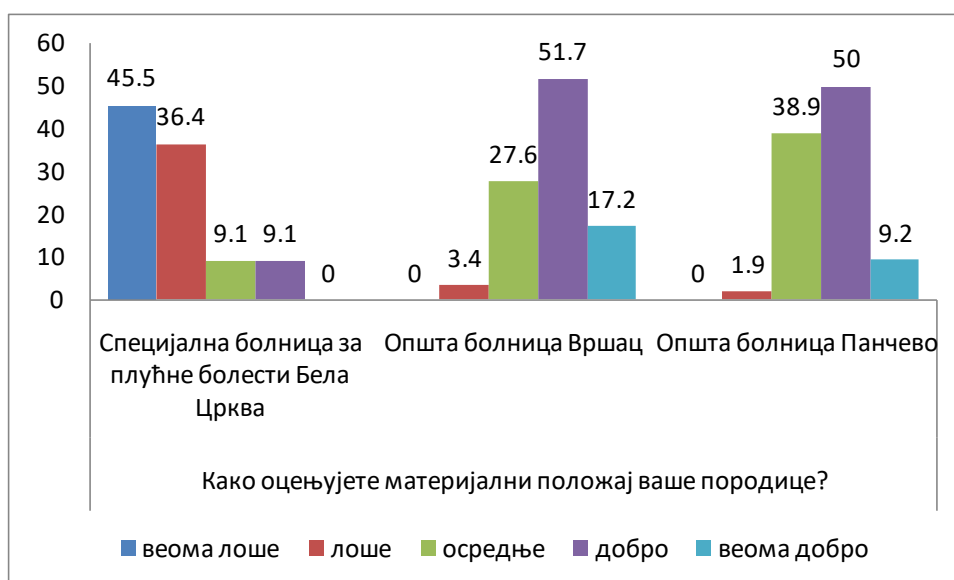


У Општој болници у Вршцу 13,8% анкетираних корисника је са завршеном основном школом, 65,5% анкетираних са завршеном средњом школом, док је 17,2% са високом и вишом школом, а анкетираних корисника са незавршеном основном школом 3,4%. У Општој болници

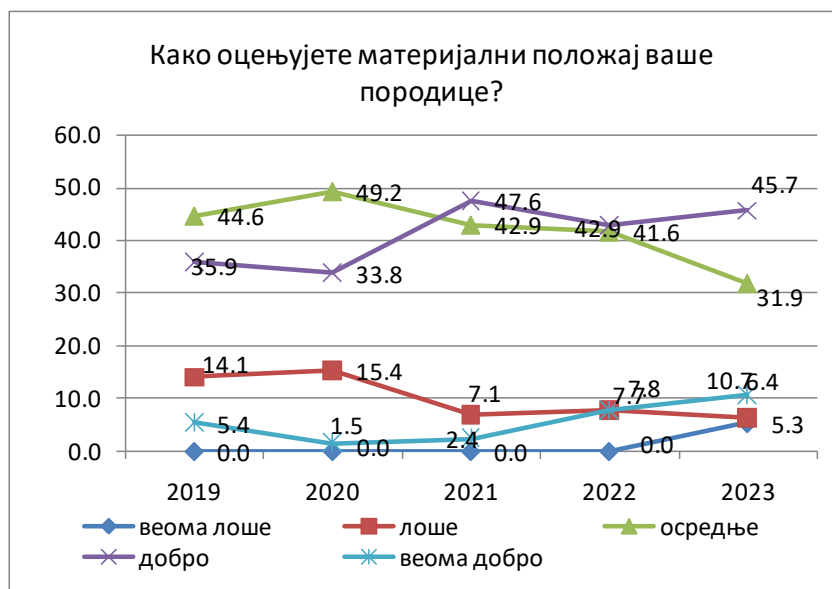
у Панчеву 29,1% је са завршеном основном школом, 52,7% анкетираних корисника је са завршеном средњом школом, 9,1% са високом и вишом школом, док је анкетираних корисника са незавршеном основном школом било 9,1%. У СБПБ Бела Црква 45,5% анкетираних корисника је са завршеном основном школом, 18,2% анкетираних са завршеном средњом школом, док је 9,1% са високом и вишом школом, а 27,3% анкетираних корисника са незавршеном основном школом.



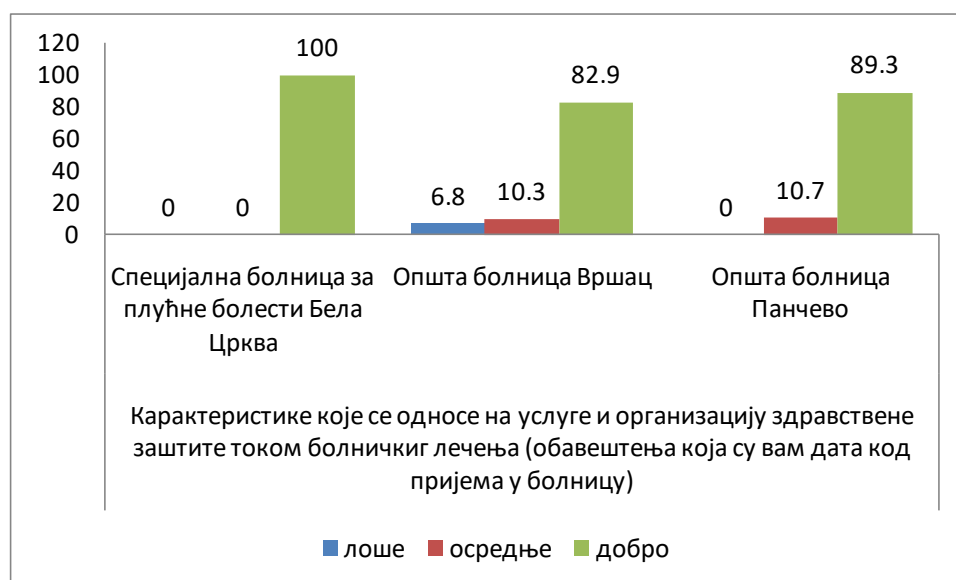
У периоду од 2019-2023. године проценти испитаника са завршеном средњом школом су се кретали од 48,9% током 2019. године до 52,6% у 2023. години; проценат анкетираних корисника са завршеном основном школом постепено се смањивао у периоду од 2019. до 2023. године са 28,9% на 26,3% у 2023. години. Проценат испитаника са незавршеном основном школом се смањио са 11,1% на 9,5%, док се проценат анкетираних корисника са завршеном вишом и високом школом одржава на приближно истом нивоу (11,1% у 2019. години и 11, 6% током 2023. године).



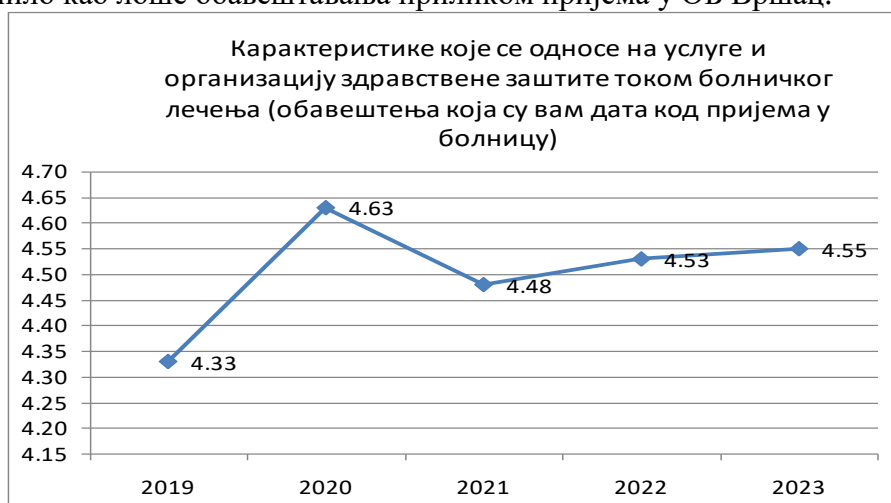
Лоше материјално стање у све три болнице је следеће: ОБ Вршац 3,4%, ОБ Панчево 1,9% и СБПБ Бела Црква 36,4%. Веома лоше материјално стање је 0% у ОБ Вршац, 45,5% у СБПБ Бела Црква, а у ОБ Панчево овај проценат је 0%. Осредњег материјалног стања је 27,6% анкетираних у Општој болници у Вршцу, 38,9% у Општој болници у Панчеву, док је у СБПБ Бела Црква тај проценат 9,1%. Доброг имовног стања је 51,7% испитаника у ОБ Вршац, 50% у ОБ Панчево и 9,1% у СБПБ Бела Црква, док 17,2% у Општој болници Вршац сматра да им је материјално стање веома добро, као и 9,2% испитаника у Општој болници Панчево.



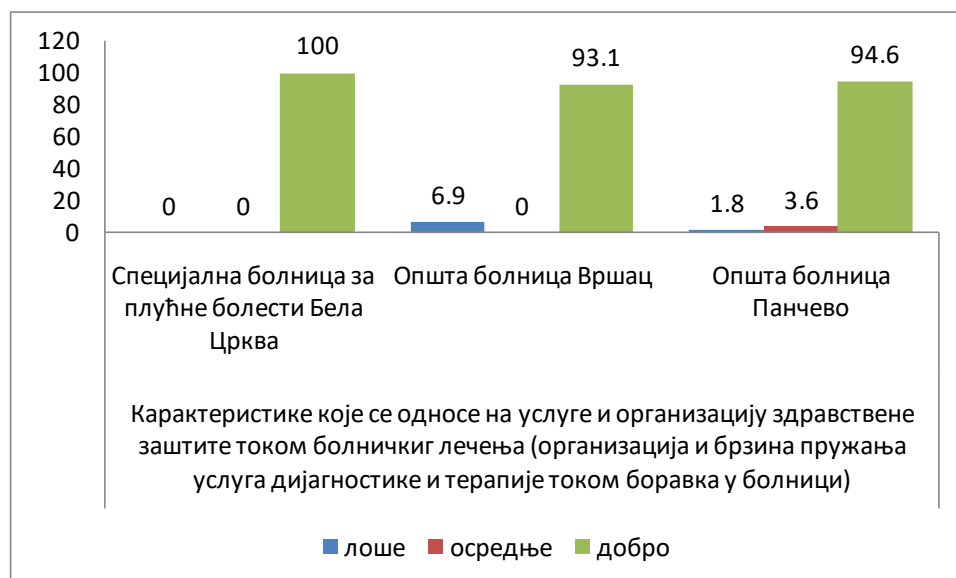
У периоду од 2019-2023. године смањено се проценат испитаника који своје материјално стање оцењују као осредње (са 44,6% на 31,9%); проценат испитаника који своје материјално стање оцењују као добро је повећано са 35,9% на 45,7%. Проценат испитаника са лошим материјалним стањем је износио 14,1% у 2019. години, а у 2023. години је смањен на 5,3%. У посматраном периоду повећан је проценат оних који материјално стање своје породице оцењују као веома лоше (0% током свих посматраних година, изузев 2023. године, када је 5,3% анкетираних сматрало да је материјални положај њихове породице веома лош). У порасту је проценат оних који своје материјално стање сматрају веома добрим (са 5,4% на 10,7%).



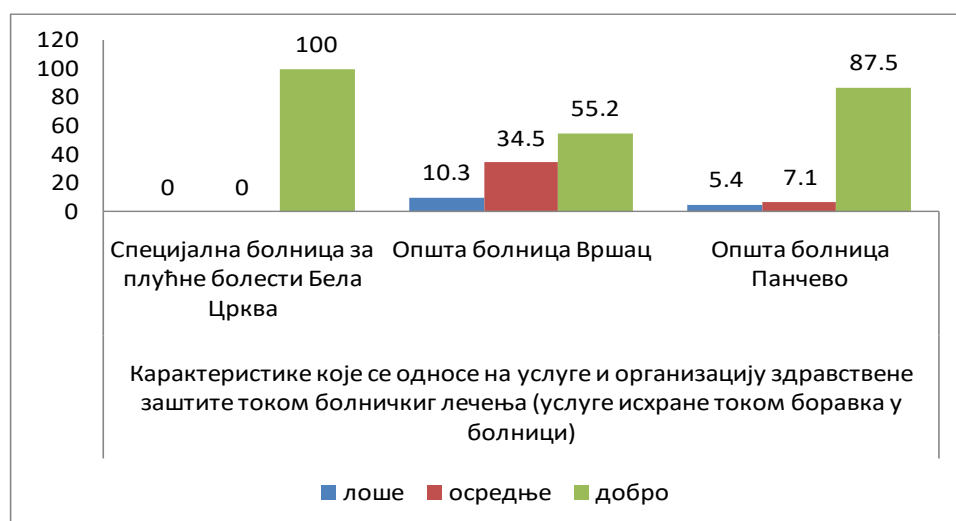
Карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења, прецизније, обавештења која су дата корисницима код пријема у болницу, оцењена су као добра у ОБ Вршац са 82,9% анкетираних корисника, у ОБ Панчево са 89,3% и у СБПБ Бела Црква са 100% испитаника. Поменуте карактеристике су оцењене осредње у ОБ Вршац од стране 10,3% анкетираних и у ОБ Панчево од стране њих 10,7%, док је 6,8% испитаника оценило као лоше обавештавања приликом пријема у ОБ Вршац.



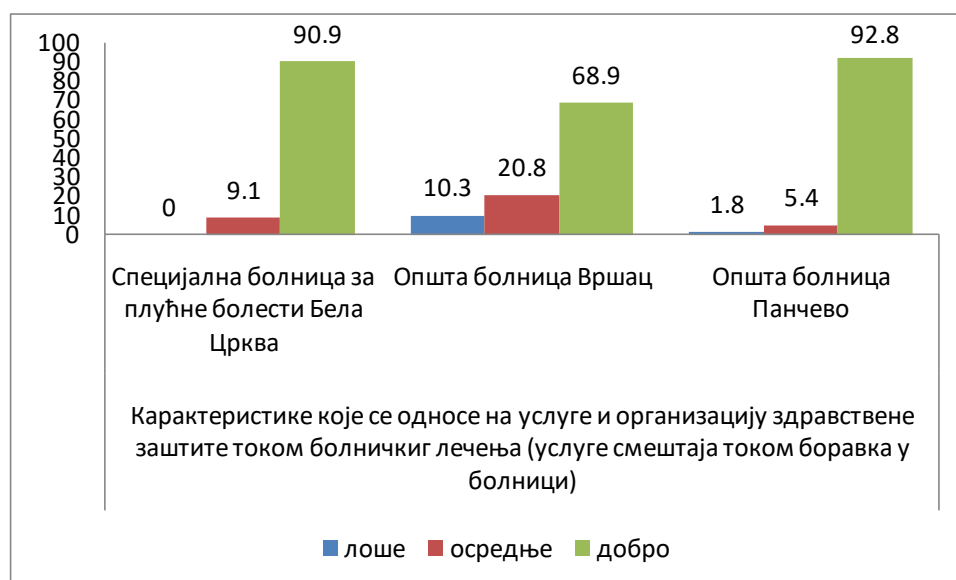
Просечна оцена за карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења (обавештења која су дата корисницима код пријема у болницу) на интернистичким одељењима све три болнице износи 4,55 и незнатно је виша у односу на претходну (4,53), а нижа у односу на 2020. годину, када је износила 4,63, што је истовремено и највиша вредност за посматрани период. Најнижа вредност је забележена у 2019. години (4,33).



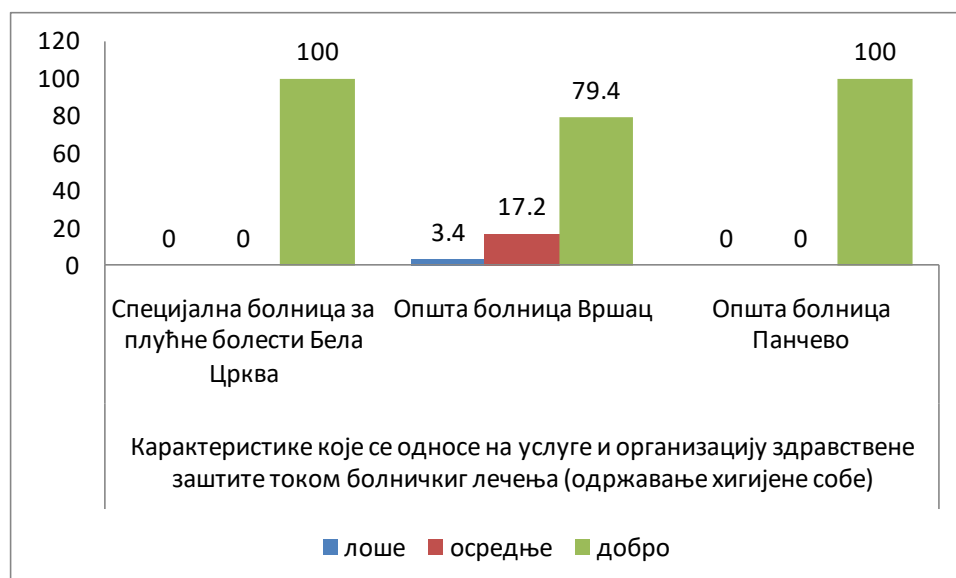
У ОБ Вршац карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења, тачније, организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници, добро су оцењене од стране 93,1% испитаника, у ОБ Панчево од стране 94,6% и у СБПБ Бела Црква сви анкетирани корисници су добро оценили анализиране карактеристике (100%). Поменуте показатеље лоше су оценили анкетирани корисници у ОБ Вршац у проценту од 6,9% и у ОБ Панчево 1,8%, док су као осредње оцењене само у ОБ Панчево код 3,6% 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 55,2%, у ОБ Панчево са 87,5%, а у СБПБ Бела Црква са 100% анкетираних корисника. Ове карактеристике су осредње оцењене у ОБ Вршац са 34,5%, у ОБ Панчево са 7,1%. У ОБ Вршац је било 10,3% анкетираних који лоше оцењују ове карактеристике, док овај проценат у ОБ Панчево износи 5,4%.



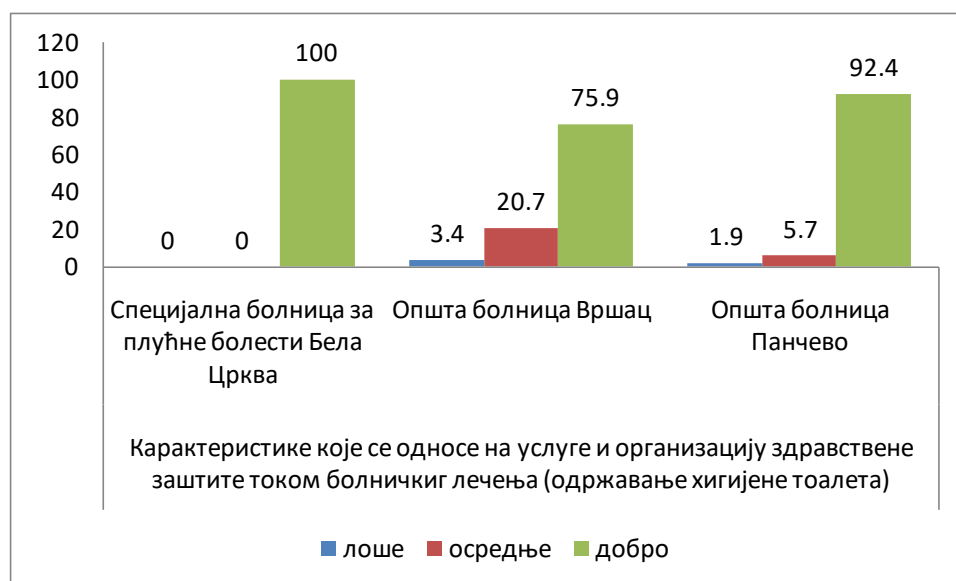
Карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења, прецизније, услуге смештаја током боравка у болници, оцењене су као добре у ОБ Вршац од стране 68,9%, у ОБ Панчево 92,8% и у СБПБ Бела Црква од стране 90,9% анкетираних корисника. Поменуте карактеристике су оцењене осредње у ОБ Вршац са 20,8%, у ОБ Панчево са 5,4% и са 9,1% у СБПБ Бела Црква, док су лоше оцењене у ОБ Вршац са 10,3% и у ОБ Панчево са 1,8%.



У ОБ Вршац карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења, тачније, одржавање хигијене собе, добро су оцењене са 79,4%, у ОБ Панчево са 100%, а у СБПБ Бела Црква такође са 100% анкетираних корисника. Поменути показатељ осредње је оценило у ОБ Вршац 17,2% испитаника, у ОБ Панчево 0% и СБПБ Бела Црква 0%; само 3,4% испитаника у ОБ Вршац ове параметре оцењују као лоше.



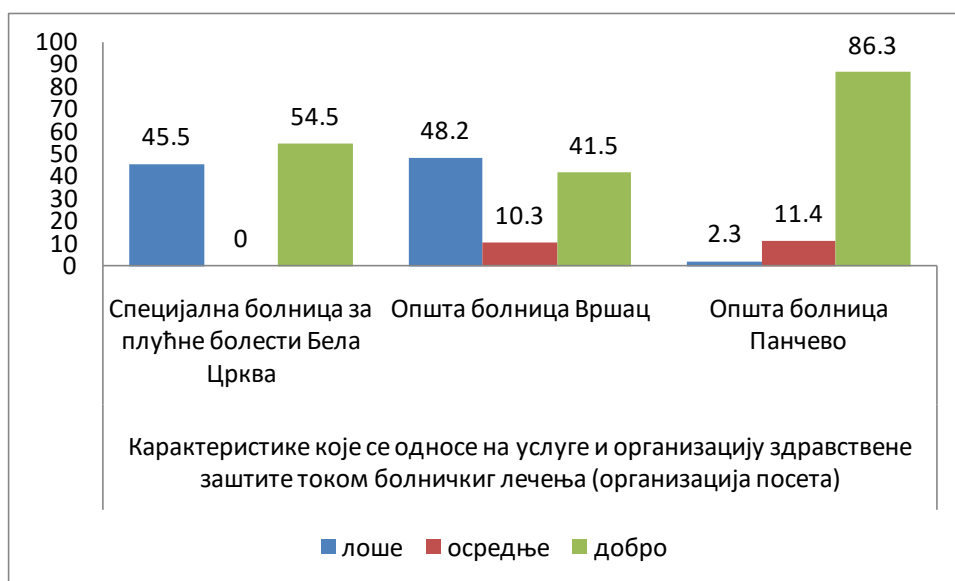
Просечна оцена за карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења (одржавање хигијене собе) на интернистичким одељењима све три болнице износи 4,60 и нижа је у односу на претходну (4,64), а виша у односу на 2019. годину (4,49). Најнижа вредност је забележена у 2021. години, када је износила 4,45.



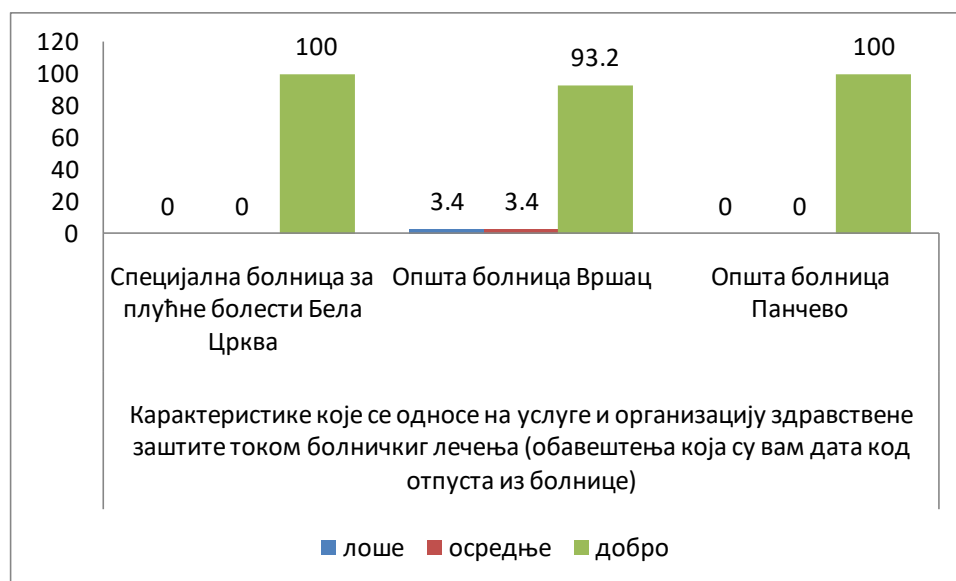
Добро су оцењене карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења и то услуге одржавања хигијене тоалета у ОБ Вршац са 75,9% испитаника, у ОБ Панчево са 92,4% и у СБПБ Бела Црква са 100% испитаника. Ове карактеристике су осредње оцењене у ОБ Вршац од стране 20,7% анкетираних корисника, у ОБ Панчево од стране 5,7% корисника. Анализиране карактеристике су у Општој болници Вршац лоше оцењене од стране 3,4% корисника и у ОБ Панчево од стране 1,9%, док у СБПБ Бела Црква није било оваквих одговора од стране корисника.



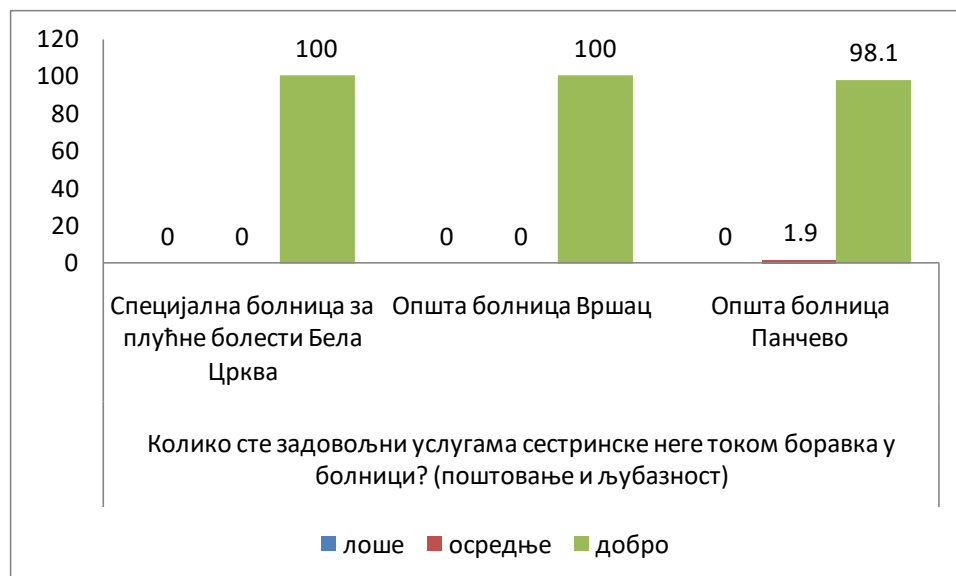
Просечна оцена за карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења (услуге одржавања хигијене тоалета) на интернистичким одељењима све три болнице износи 4,44 и нижа је у односу како на претходну (4,49%), тако и у односу на 2019. годину, када је износила 4,68.



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 41,5% анкетираних корисника, у ОБ Панчево 86,3% и у СБПБ Бела Црква од стране 54,5%. Поменуте карактеристике су оцењене осредње у ОБ Вршац код 10,3% ,у ОБ Панчево код 11,4% и у СБПБ Бела Црква код 0% испитаника, док су лоше оцењене у ОБ Вршац (48,2%), ОБ Панчево код 2,3% и у СБПБ Бела Црква код 45,5% испитаника .



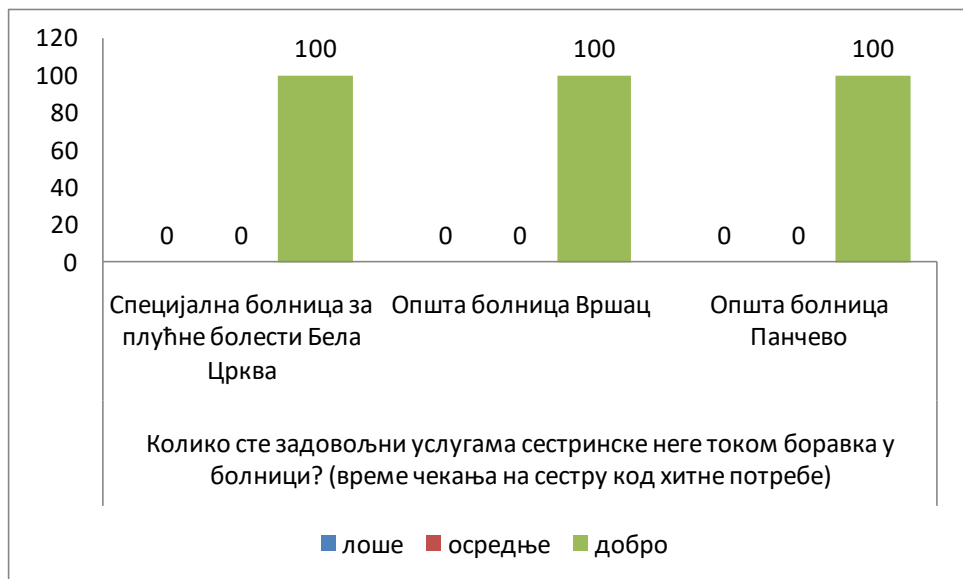
У ОБ Вршац карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења, тачније, обавештења која су дата код отпуста из болнице, добро су оцењене са 93,2%, у ОБ Панчево са 100%, као и у СБПБ Бела Црква са 100% анкетираних корисника. Поменути показатељ осредње је оцењен само у ОБ Вршац са 3,4% док је лоше оцењен такође само у ОБ Вршац (3,4%).



Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна поштовањем и љубазношћу медицинских сестара током боравка у болници (100% у Општој болници у Вршцу, 100% у СБПБ Бела Црква и 98,1% у Општој болници у Панчеву). У ОБ Панчево 1,9% анкетираних није ни задовољно, ни незадовољно поштовањем и љубазношћу медицинских сестара током боравка у болници. Незадовољних анкетираних корисника није било, ни у једној од ове три болнице.



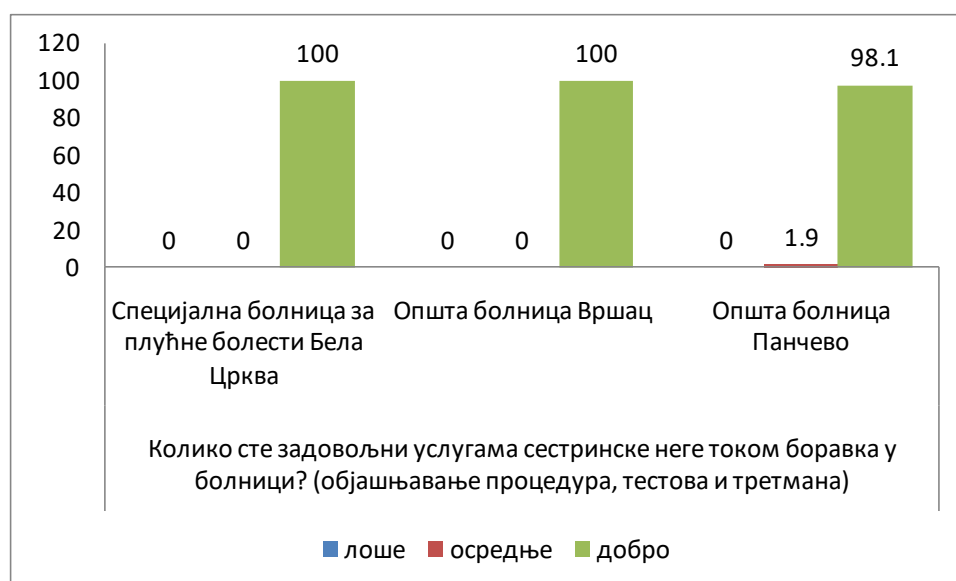
Просечна оцена за услуге медицинских сестара (поштовање и љубазност) на интернистичким одељењима све три болнице износи 4,89, што је незнатно више у односу на 2022. годину (4,81 и то је истовремено у посматраном периоду највиша вредност), а више и у односу на 2019. годину (4,57). Најнижа вредност забележена је у 2020. години и износила је 3,98.



Сви анкетирани корисници са интернистичких одељења су задовољни временом чекања на сестру код хитне потребе (100% у Општој болници у Вршцу, 100% у СБПБ Бела Црква и 100% у Општој болници у Панчеву). У све три установе није било испитаника који су ни задовољни ни незадовољни временом чекања на сестру код хитне потребе, као ни оних који овај аспект оцењују као лош.



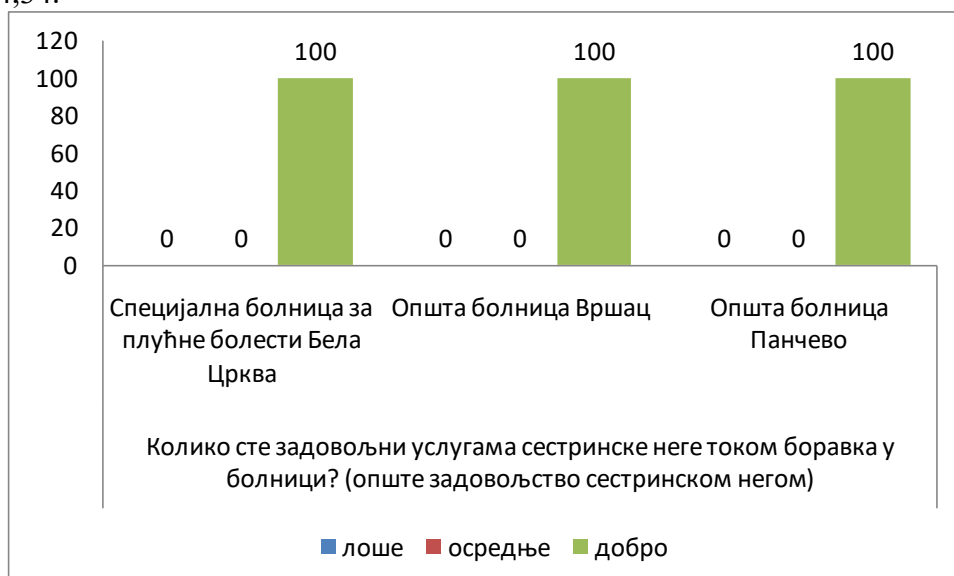
Просечна оцена за услуге медицинских сестара (време чекања на сестру код хитне потребе) на интернистичким одељењима све три болнице износи 4,85 и виша је у односу на претходну 2022. годину (4,70), а виша је и у односу на 2019. годину (4,49). Најнижа вредност забележена је у 2020. години и износила је 4,11.



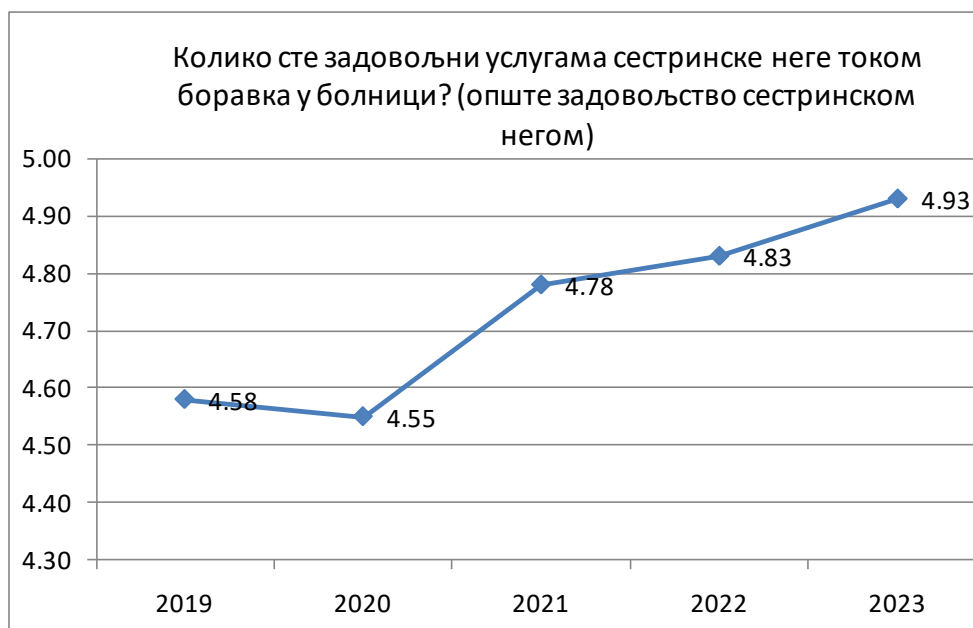
Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна објашњавањем процедура, тестова и третмана од стране сестара током боравка у болници (100% у СБПБ Бела Црква, 100% у Општој болници у Вршцу и 98,1% у Општој болници у Панчеву). У Општој болници Панчево 1,9% испитаника је ни задовољно ни незадовољно објашњавањем процедура, тестова и третмана од стране сестара током боравка у болници .



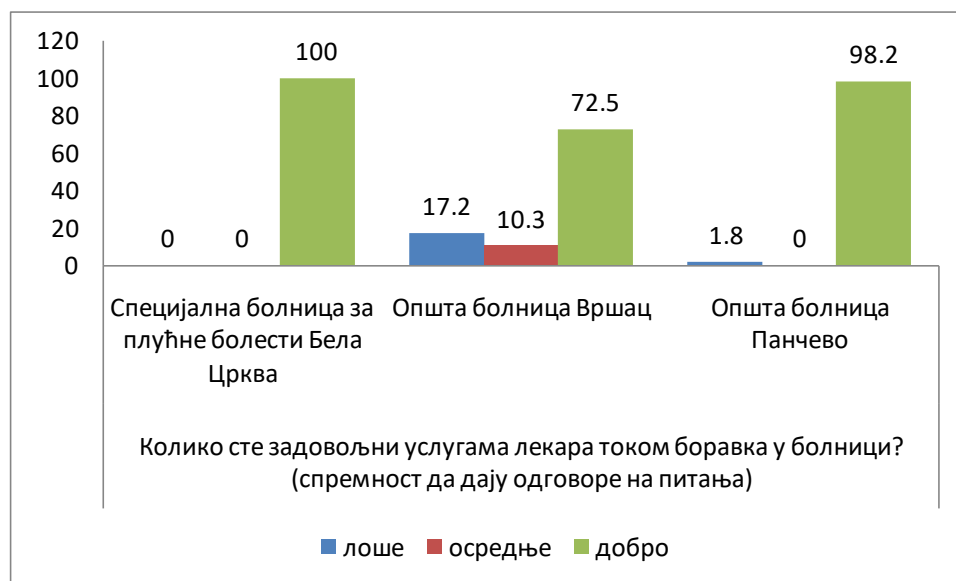
Просечна оцена за услуге медицинских сестара (објашњавање процедура, тестова и третмана од стране сестара током боравка у болници) на интернистичким одељењима све три болнице износи 4,83 и виша је у односу на 2022. годину (4,65) , као и у односу 2019. годину, када је износила 4,47. Најнижа вредност у посматраном периоду забележена је у 2020. години и износила је 4,34.



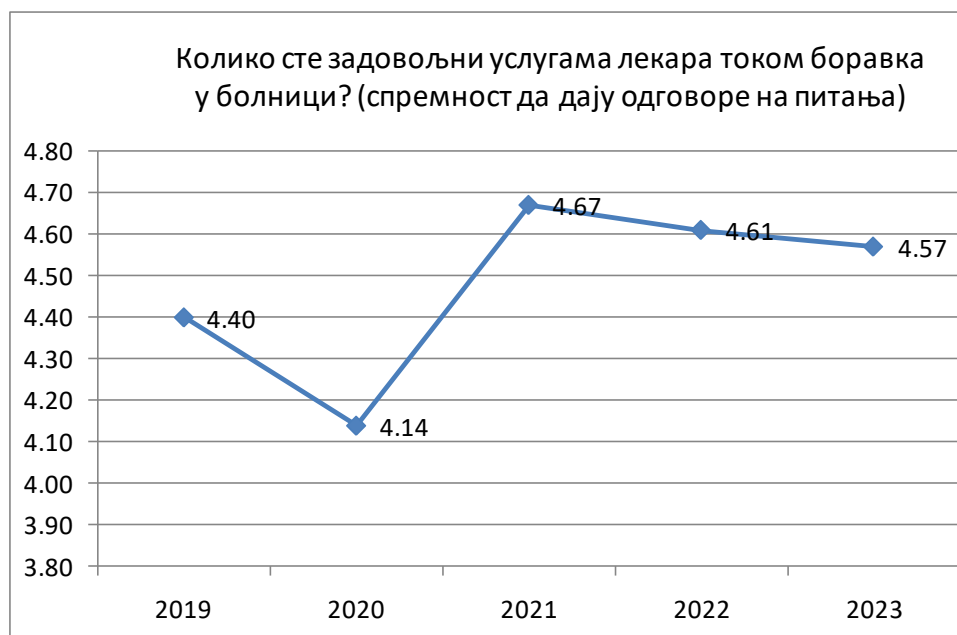
Сви анкетирани корисници са интернистичких одељења у све три болнице су потпуно задовољни услугама сестринске неге. Ни у једној болници нема анкетираних који су неопредељени или незадовољни овим аспектом здравствене заштите.



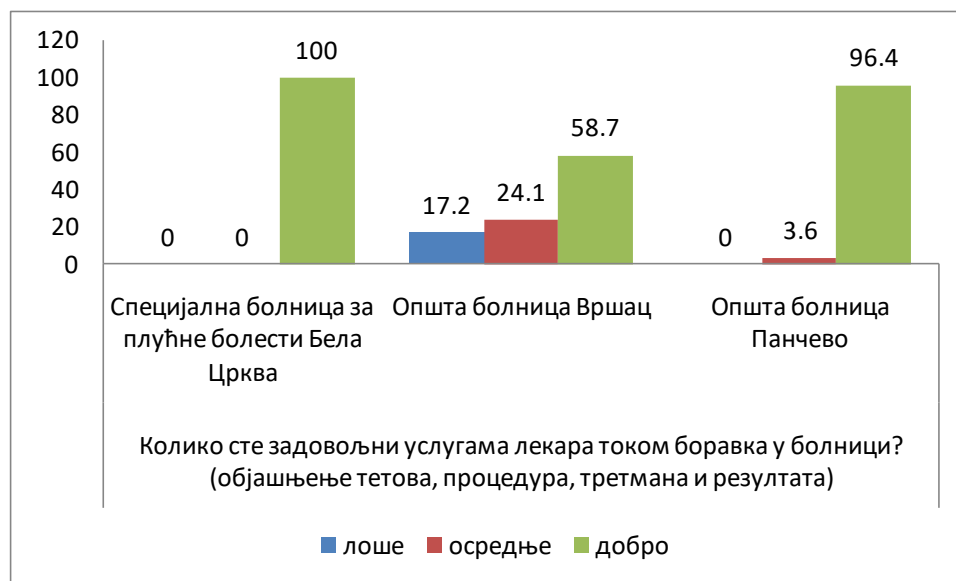
Просечна оцена за опште задовољство услугама сестринске неге на интернистичким одељењима све три болнице износи 4,93 и виша је у односу на претходну годину (4,83), као и у односу на 2019. годину, када је износила 4,58. Најнижа вредност забележена је у 2020. години и износила је 4,55.



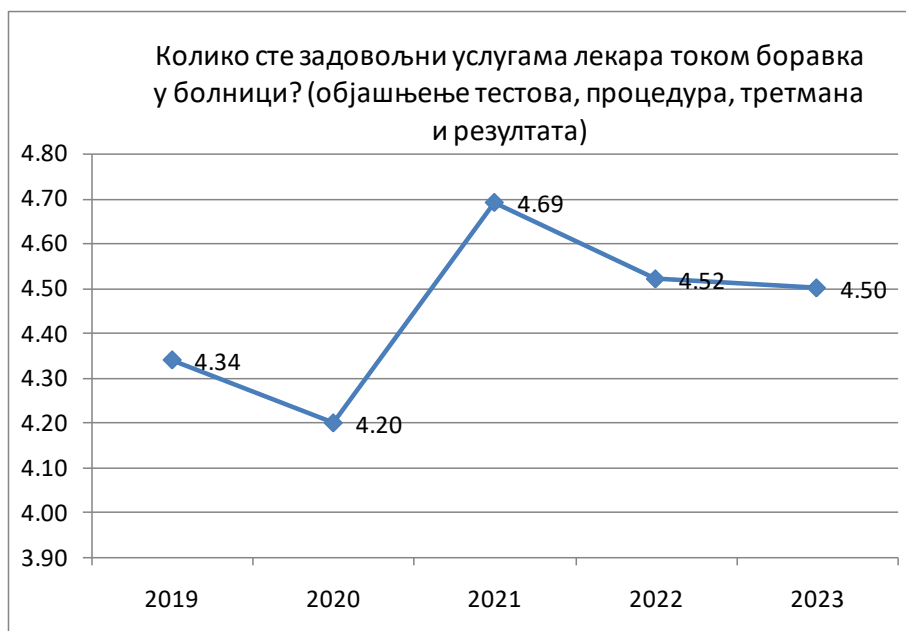
Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна спремношћу лекара да дају одговоре на њихова питања (100 % СБПБ Бела Црква, 72,5% у Општој болници у Вршцу и 98,2% у Општој болници у Панчеву). У Општој болници Вршац 10,3% испитаника је ни задовољно ни незадовољно, док је 17,2% испитаника у ОБ Вршац и 1,8% у ОБ Панчево незадовољно спремношћу лекара да дају одговоре на њихова питања.



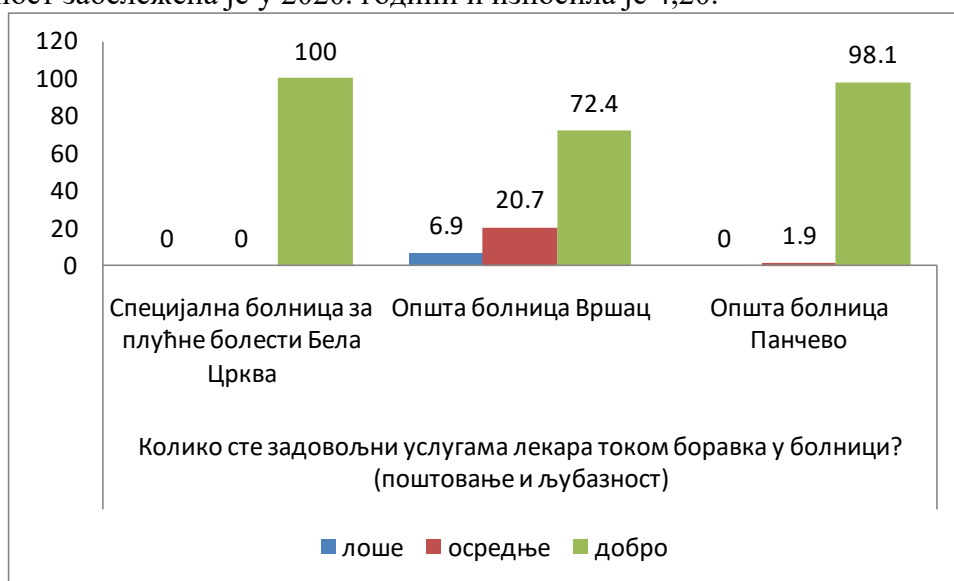
Просечна оцена за услуге лекара (спремност лекара да дају одговоре на питања) на интернистичким одељењима све три болнице износи 4,57 и нижа је у односу на претходну годину (4,61), а виша у односу на 2019. годину, када је износила 4,40. Најнижа вредност забележена је у 2020. години и износила је 4,14.



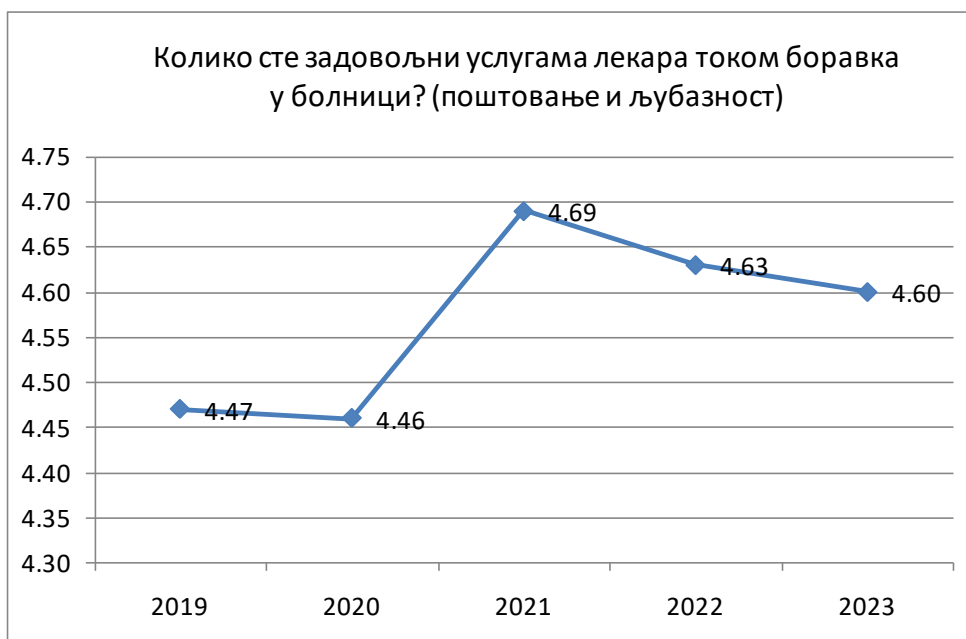
Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна објашњењима лекара о тестовима, процедурама, третманима и резултатима (100% у СБПБ Бела Црква, 58,7% у Општој болници у Вршцу и 96,4% у Општој болници у Панчеву). 24,1% анкетираних корисника у Општој болници у Вршцу и 3,6% у ОБ Панчево није ни задовољно ни незадовољно, док 17,2% анкетираних у ОБ Вршац није задовољно објашњењима лекара о тестовима, процедурама, третманима и резултатима.



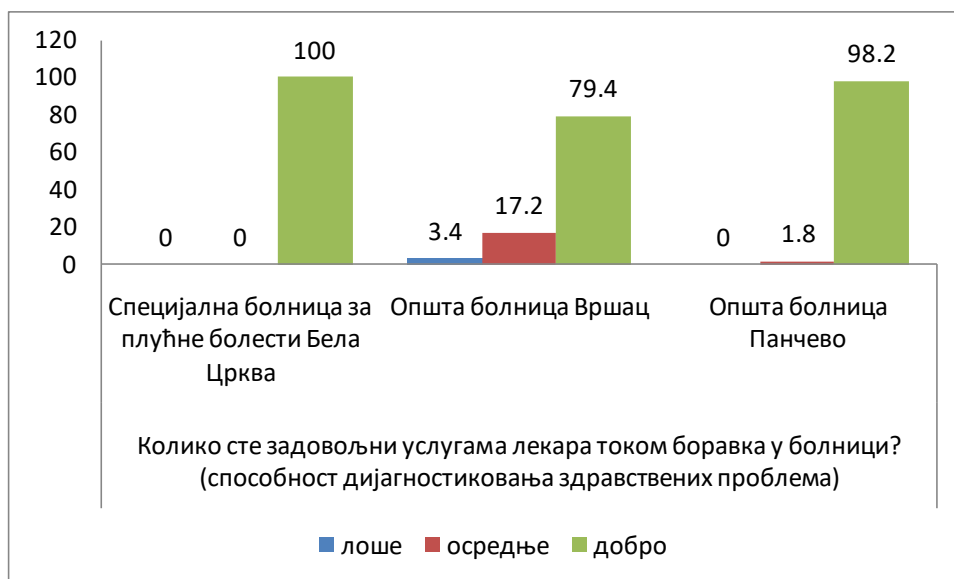
Просечна оцена за услуге лекара (објашњења о тестовима, процедурама, третманима и резултатима) на интернистичким одељењима све три болнице износи 4,50 и само је незнатно нижа у односу на претходну годину (4,52), а виша у односу на 2019, када је износила 4,34. Најнижа вредност забележена је у 2020. години и износила је 4,20.



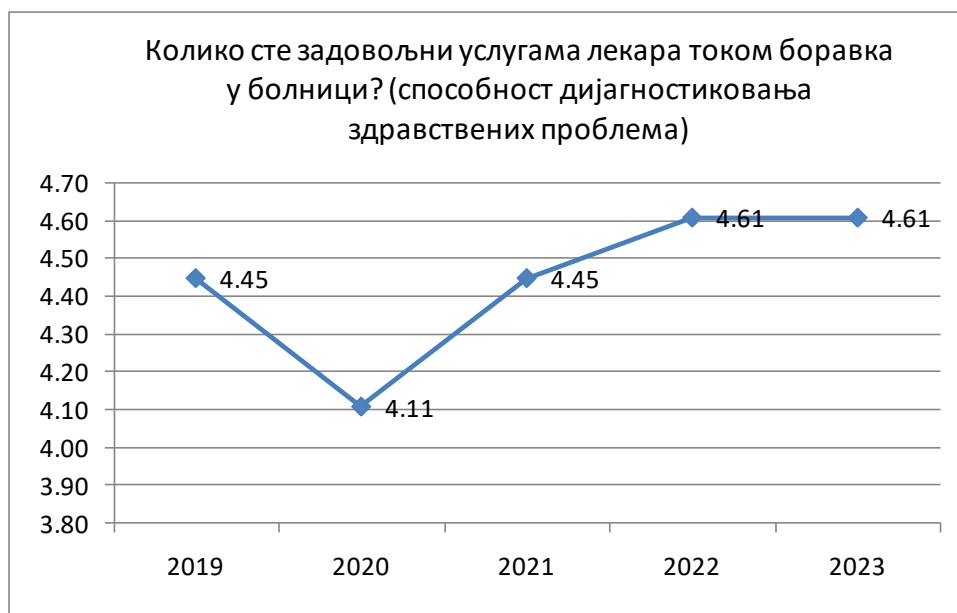
Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна поштовањем и љубазношћу лекара (72,4% у Општој болници у Вршцу, 100% СБПБ у Белој Цркви и 98,1% у Општој болници у Панчеву). 20,7% анкетираних корисника у Општој болници у Вршцу, као и 1,9% у Општој болници у Панчеву је имало неутралан став по овом питању, док је 6,9% у ОБ Вршац било незадовољно поштовањем и љубазношћу лекара.



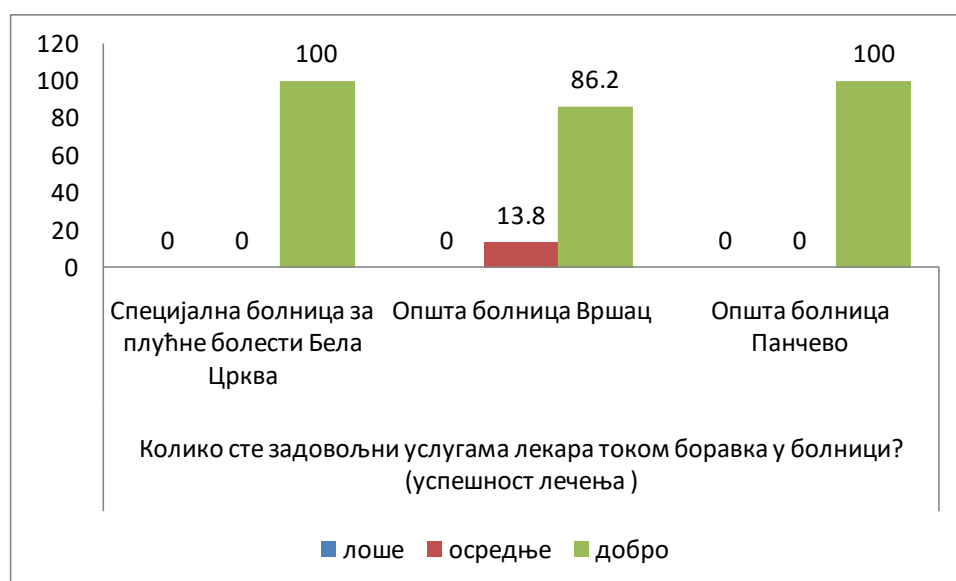
Просечна оцена за услуге лекара (поштовање и љубазност) на интернистичким одељењима све три болнице износи 4,60 и незнатно је нижа у односу на претходну годину (4,63), а виша у односу на 2019. годину, када је износила 4,47. Најнижа забележена вредност је 4,46, током 2020. године.



Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна способношћу лекара за дијагностиковање здравствених проблема (од 79,4% у Општој болници у Вршцу, 98,2% у Општој болници у Панчеву, до 100% СБПБ у Белој Цркви). 17,2% анкетираних у Општој болници у Вршцу и 1,8% у Општој болници Панчево је само делимично задовољно, а 3,4% у ОБ Вршац је незадовољно овим услугама.



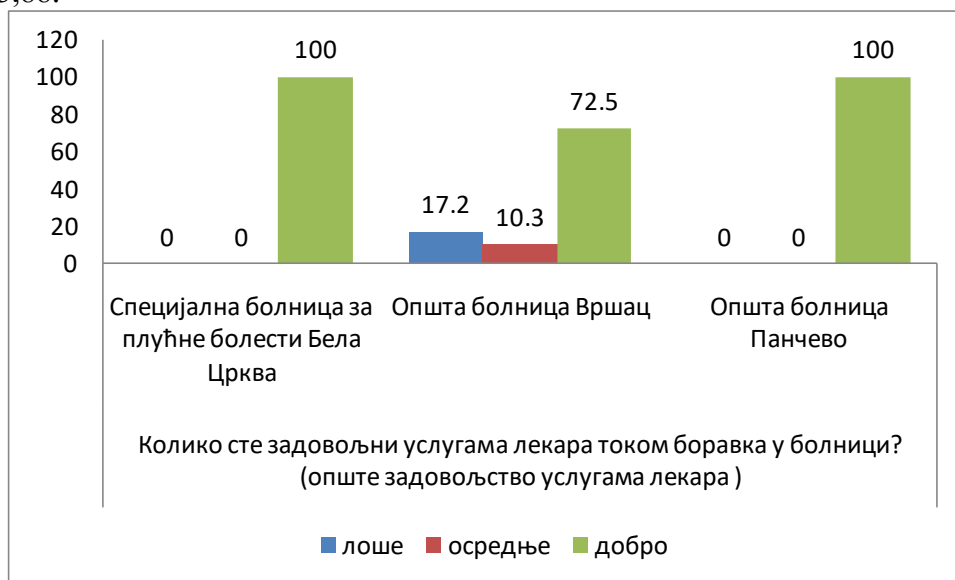
Просечна оцена за услуге лекара (способност лекара да дијагностикује здравствени проблем) на интернистичким одељењима све три болнице износи 4,61 и непромењена је у односу на претходну годину (4,61), а виша у односу на 2019. годину, када је износила 4,45. Најнижа вредност забележена је у 2020. години и износила је 4,11.



Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна успешношћу лекара у лечењу (86,2% у Општој болници у Вршцу, 100% у СБПБ Бела Црква и 100% у Општој болници у Панчеву). У ОБ Вршац 13,8% је делимично задовољно овим аспектом, а ни у једној болници нема незадовољних овим аспектом лечења.



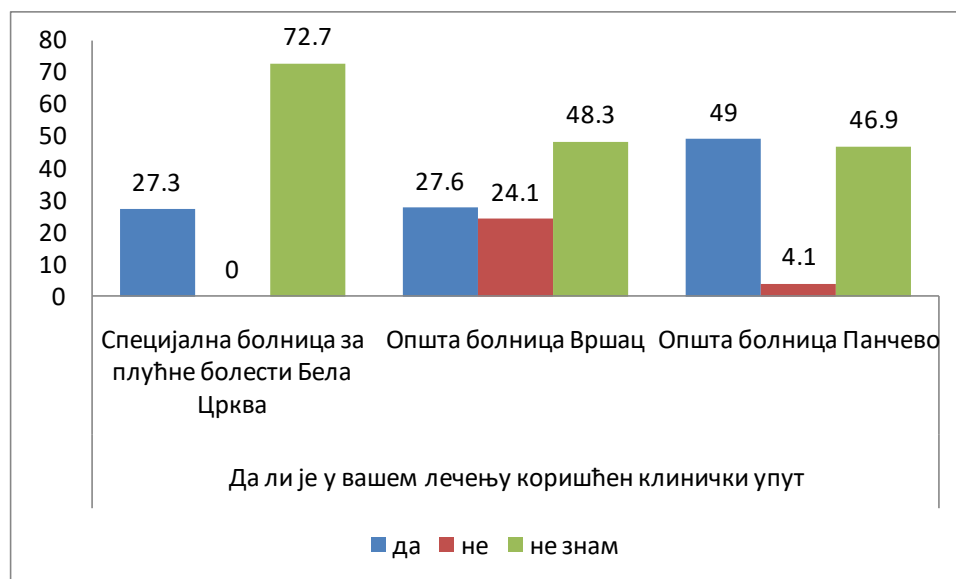
Просечна оцена за услуге лекара (успешност лечења) на интернистичким одељењима све три болнице износи 4,65 и незнатно је нижа у односу на претходну годину (4,68), а виша у односу на 2019. годину, када је износила 4,48. Најнижа вредност забележена је у 2020. години и износила је 3,88.



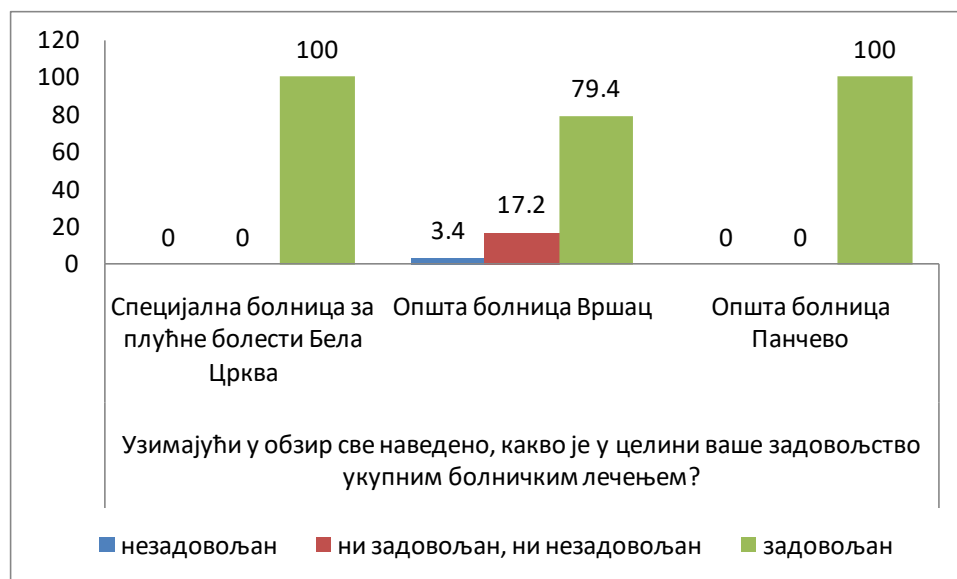
Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна услугама лекара (72,5% у Општој болници у Вршцу, 100% у СБПБ у Белој Цркви и 100% у Општој болници у Панчеву). У Општој болници у Вршцу 17,2% није задовољно овим видом здравствене заштите, док је 10,3% у овој болници неопредељено по овом питању.



Просечна оцена за опште задовољство услугама лекара на интернистичким одељењима све три болнице износи 4,59 и нижа је у односу на претходну годину (4,68), а виша у односу на 2019. годину, када је износила 4,50. Најнижа вредност забележена је у 2020. години (4,03).



Одређени број анкетираних корисника са интернистичких одељења зна да је у њиховом лечењу коришћен клинички пут (27,6% у Општој болници у Вршцу, 27,3% у СБПБ у Белој Цркви и 49% у Општој болници у Панчеву). У Општој болници у Вршцу код 24,1% анкетираних, у Специјалној болници за плућне болести у Белој Цркви код 0% и у Општој болници у Панчеву код 4,1% испитаника није у лечењу коришћен клинички пут, док у ОБ у Вршцу 48,3% , у Општој болници у Панчеву 46,9% и у СБПБ Бела Црква 72,7% корисника не зна да ли је у њиховом лечењу коришћен клинички пут.

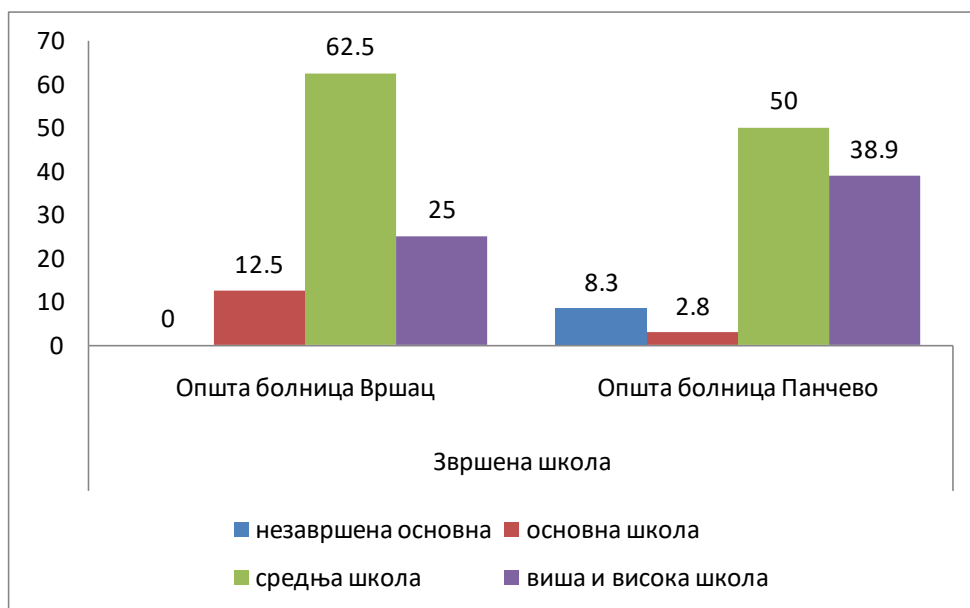


Већина анкетираних корисника са интернистичких одељења је задовољна укупним болничким лечењем (79,4% у Општој болници у Вршцу, 100% у СБПБ у Белој Цркви и 100% у Општој болници у Панчеву). 17,2% у Општој болници у Вршцу делимично је задовољно, а 3,4% у Општој болници у Вршцу је незадовољно укупним болничким лечењем.

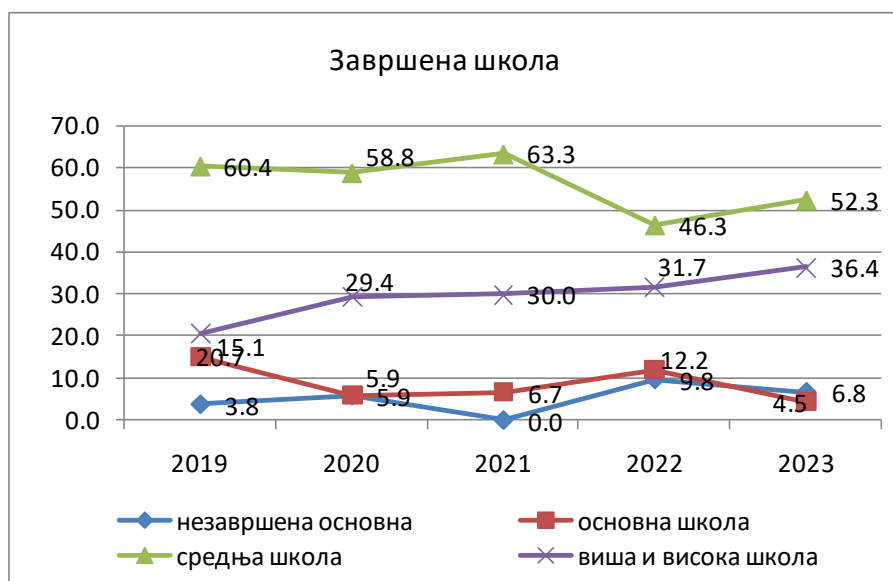


Просечна оцена за задовољство корисника укупним болничким лечењем током боравка на интернистичким одељењима све три болнице износи (4,54) и виша је у односу на претходну годину (4,44), као и у односу на 2019. годину, када је износила (4,31). Најнижа вредност забележена је 2020. године, када је износила 4,09.

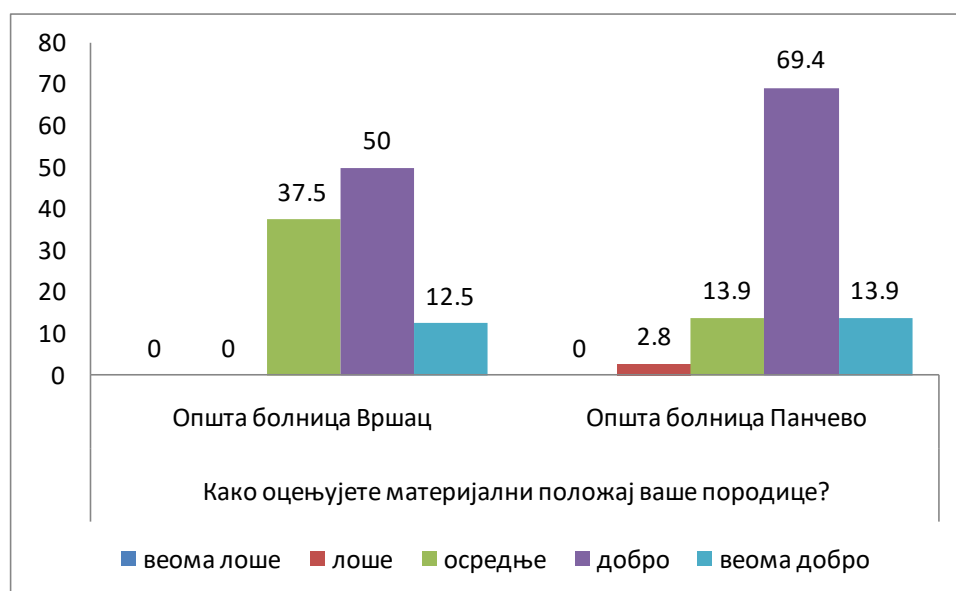
СТАЦИОНАРНА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА ИЗ ОБЛАСТИ ГИНЕКОЛОГИЈЕ И АКУШЕРСТВА



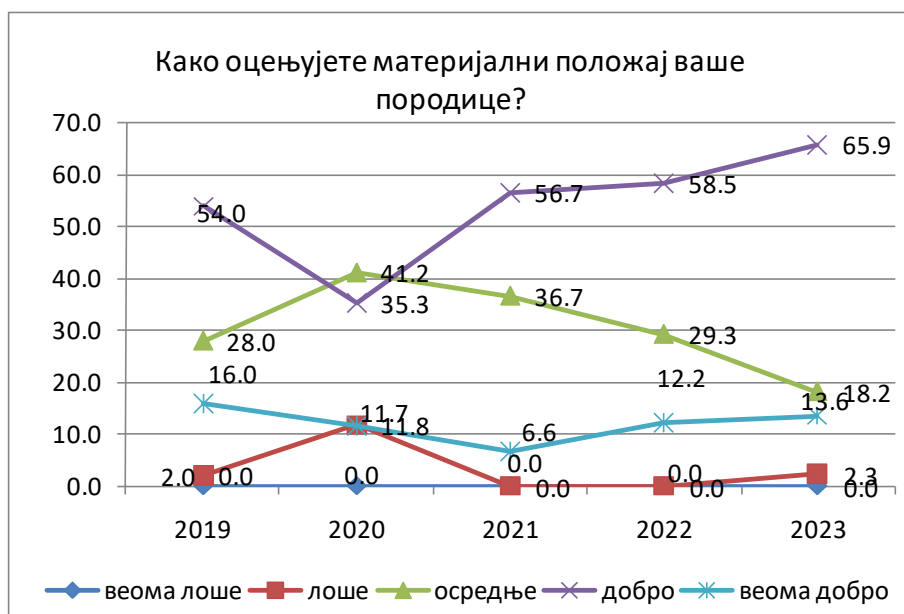
Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства у Општој болници Вршац има завршену средњу школу (62,5%), док у Општој болници у Панчеву једна половина има завршену средњу школу (50%), а скоро две петине вишу и високу школу (38,9%).



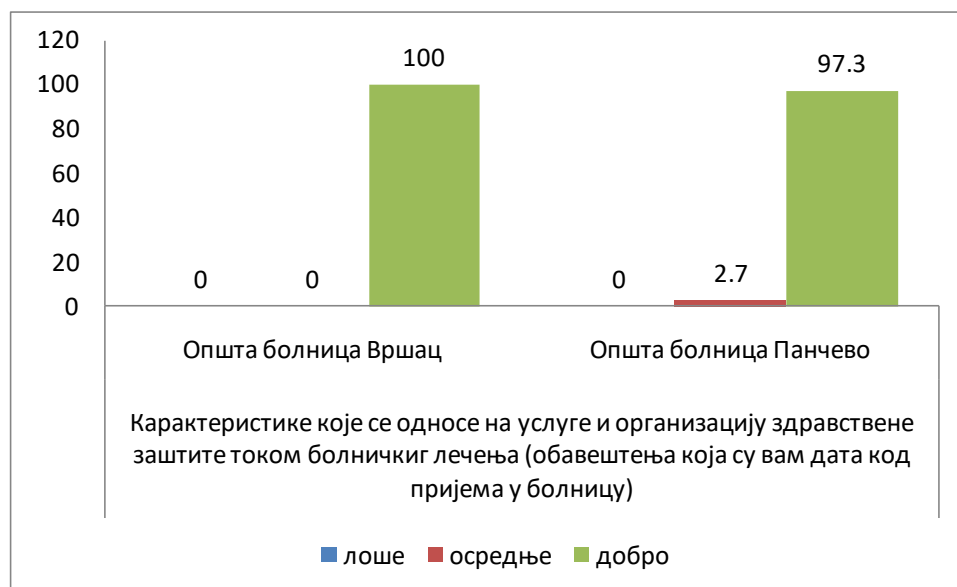
У периоду од 2019-2023. године повећан је проценат анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства обе болнице са незавршеном основном школом (са 3,8% на 6,8%), повећан је такође проценат оних са завршеном вишом и високом школом (са 15,1% на 36,4%), смањен је проценат испитаница са завршеном основном школом (са 20,7% на 4,5%). Проценат испитаница са средњом школом је смањен (са 60,4% на 52,3%).



Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства оцењује материјални положај своје породице као осредњи и добар у Општој болници у Вршцу (37,5% и 50%) и у Општој болници у Панчеву (13,9% и 69,4%).



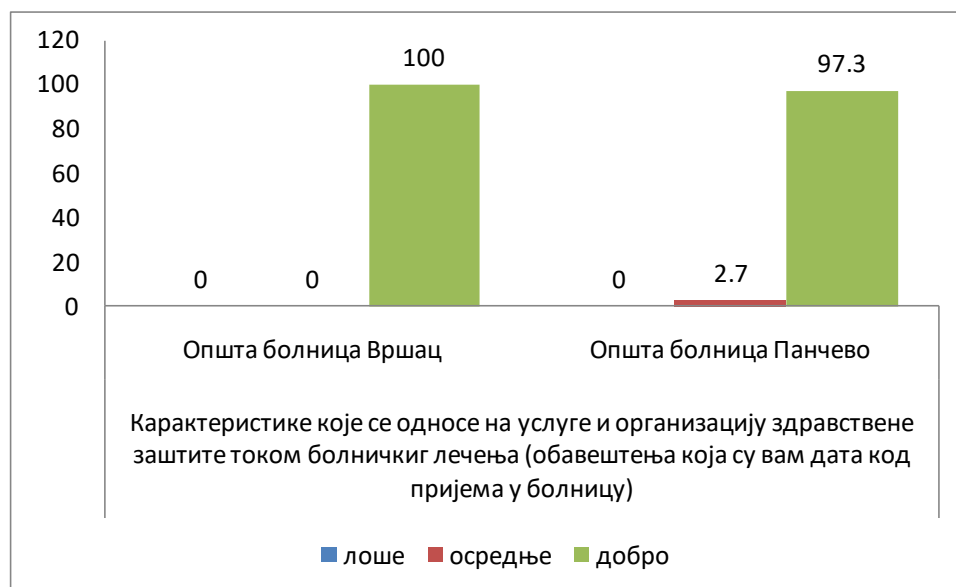
У периоду од 2019-2023. године није било анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства обе болнице са веома лошим материјалним положајем, смањен је број испитаница са осредњим материјалним стањем (са 28% на 18,2%), а повећан проценат оних са добрим материјалним положајем (са 54,0% на 65,9%), смањен са веома добрим материјалним стањем (са 16% на 13,6%), а број испитаница са лошим материјалним стањем је скоро непромењен, 2% у 2019. години и 2,3% у 2023. години.



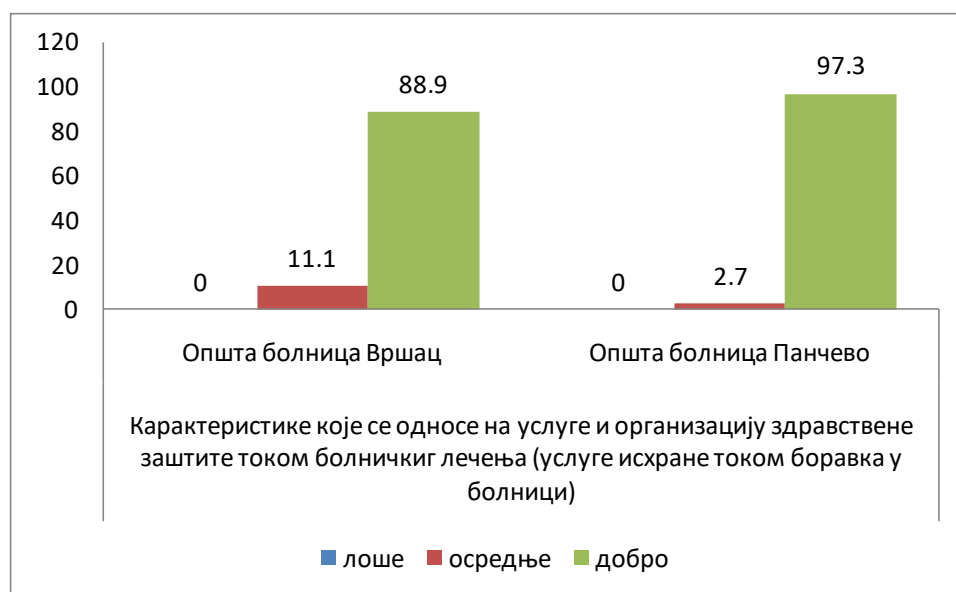
Већина анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства је задовољна процедуром пријема у болницу (100% у Општој болници у Вршцу и 97,3% у Општој болници у Панчеву).



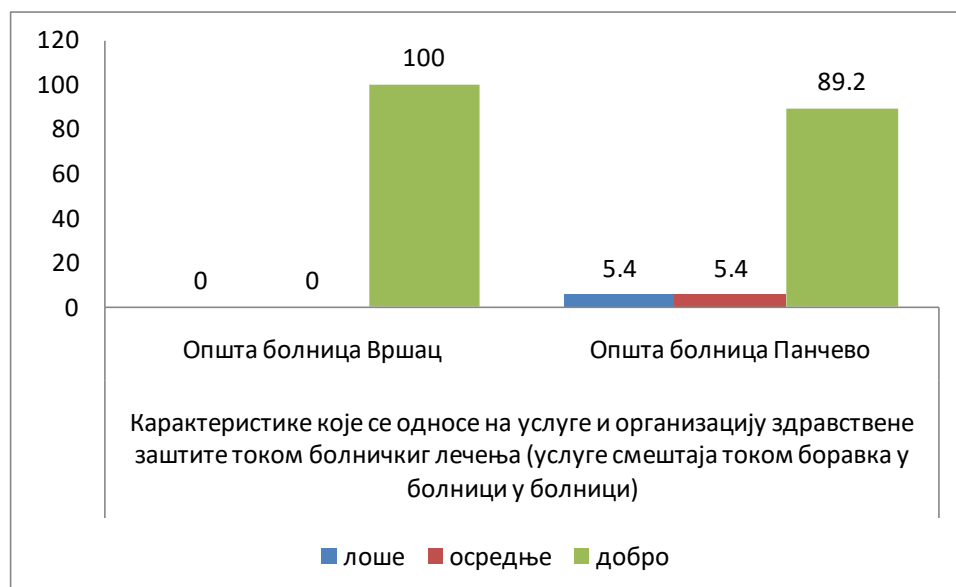
Просечна оцена за општи утисак о процедури пријема на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице износи 4,72 и виша је у односу на претходну годину (4,66), као и у односу на 2019. годину, када је износила 4,52.



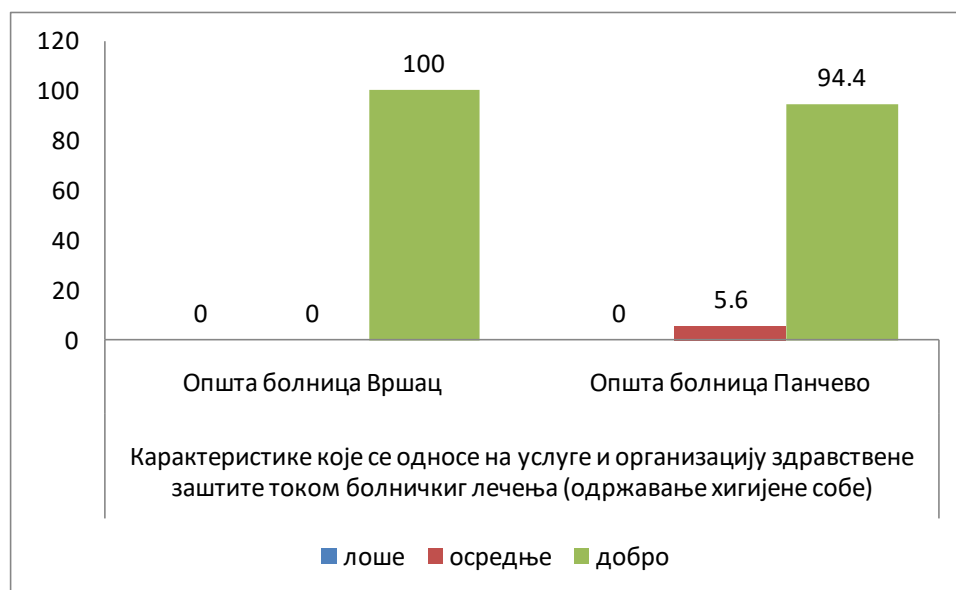
У ОБ Вршац карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења, тачније, организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници, добро су оцењене са 100% у ОБ Вршац, а са 97,3% у ОБ Панчево.



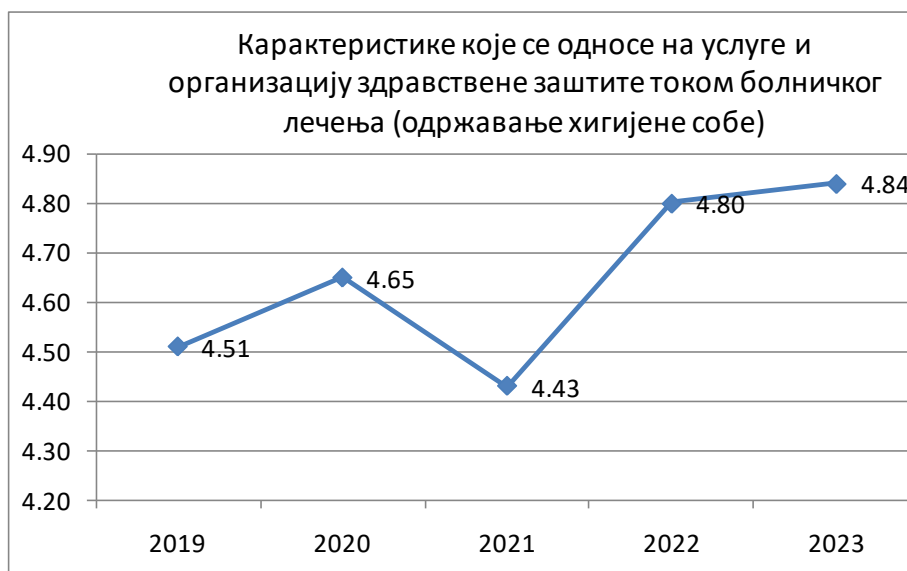
Добро су оцењене карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења и то услуге исхране током боравка у болници, у ОБ Вршац са 88,9% анкетираних корисника и у ОБ Панчево са 97,3%. Ове карактеристике је осредње оценило у ОБ Вршац 11,1% испитаника и у ОБ Панчево 2,7%.



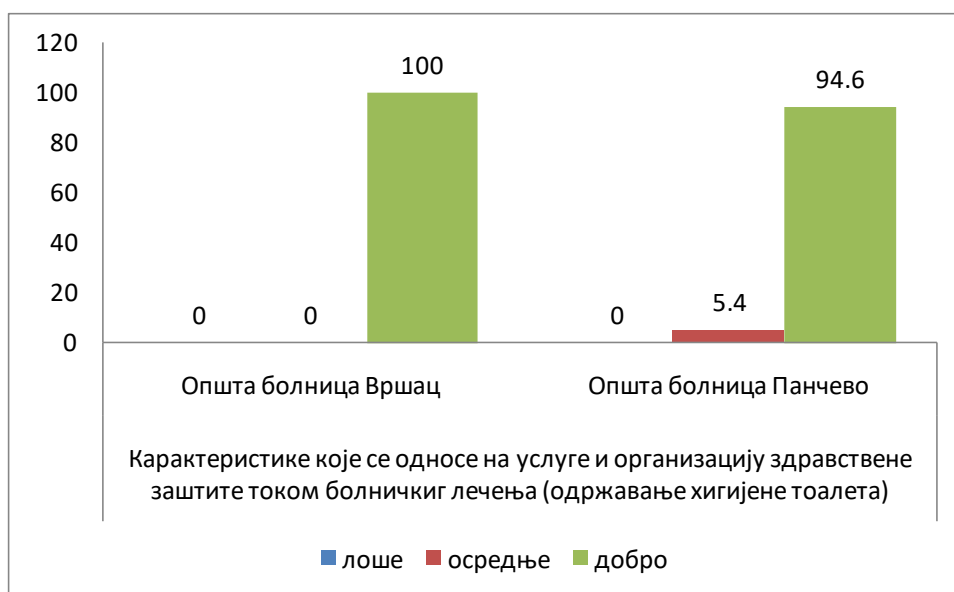
Карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења, прецизније, услуге смештаја током боравка у болници, оцењене су као добре у ОБ Вршац код свих испитаница и у ОБ Панчево са 89,2%. Поменуте карактеристике су оцењене као осредње у ОБ Панчево код 5,4% анкетираних корисника, где такође и 5,4% анкетираних оцењује ове услуге као лоше.



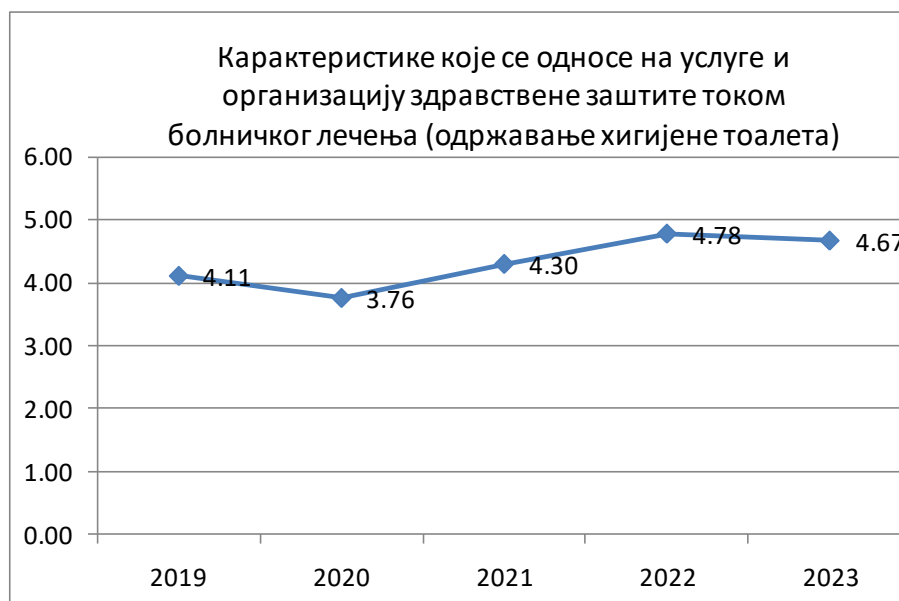
У ОБ Вршац и у ОБ Панчево карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења, тачније, одржавање хигијене собе, добро су оцењене од стране анкетираних корисника (100% и 94,4%).



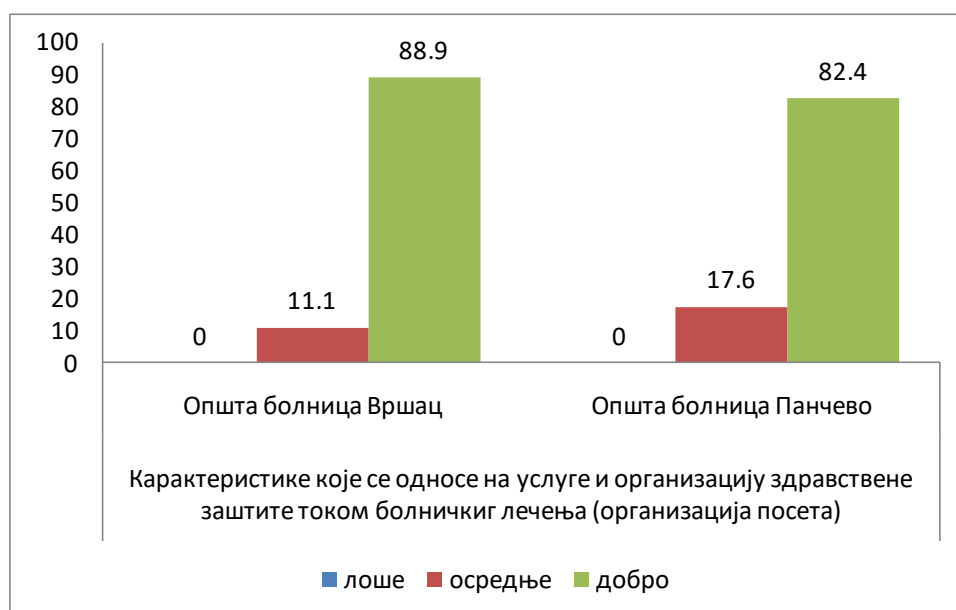
Просечна оцена за карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења (одржавање хигијене собе) на гинеколошко-акушерским одељењима обе опште болнице износи 4,84 и виша је у односу како на претходну (када је износила 4,80), тако и у односу на 2019. годину, када је износила 4,51.



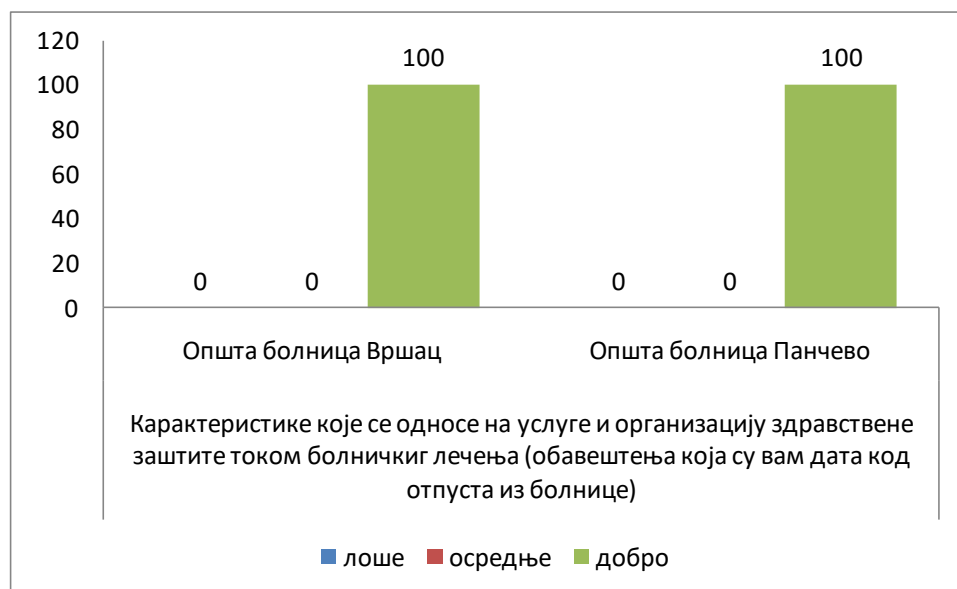
Добро су оцењене карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења и то услуге одржавања хигијене тоалета у ОБ Вршац од стране 100% анкетираних корисника и у ОБ Панчево од стране 94,6% анкетираних. Ове карактеристике су и осредње оцењене у ОБ Панчево (5,4%).



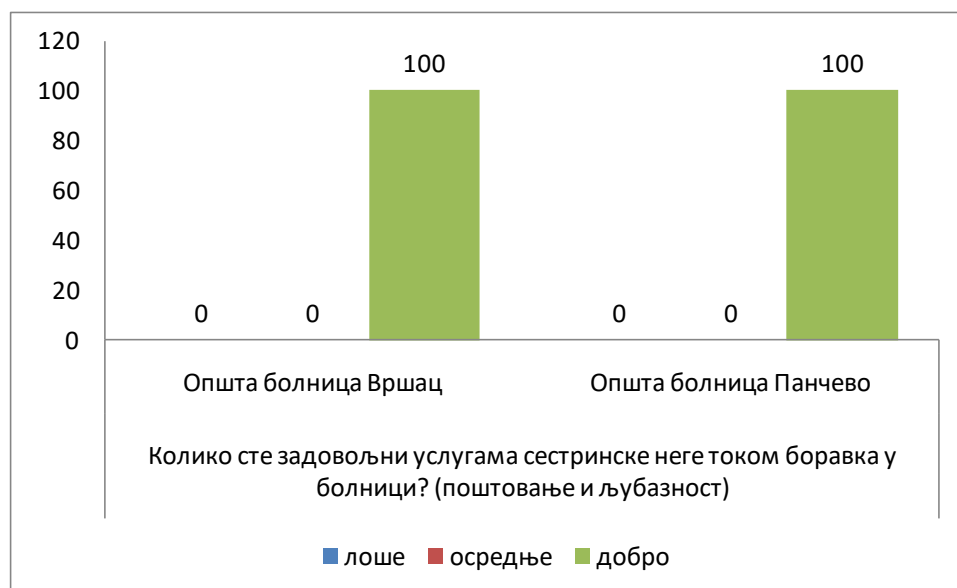
Просечна оцена за карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења (услуге одржавања хигијене тоалета) на гинеколошко-акушерским одељењима обе опште болнице износи 4,67 и нижа је у односу на претходну (4,78), а виша у односу на 2019. годину, када је износила 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 код 88,9% испитаница, а у ОБ Панчево са 82,4%. Поменуте карактеристике је 17,6% анкетираних корисника оценило као осредње у ОБ Панчево, а 11,1% у ОБ Вршац.



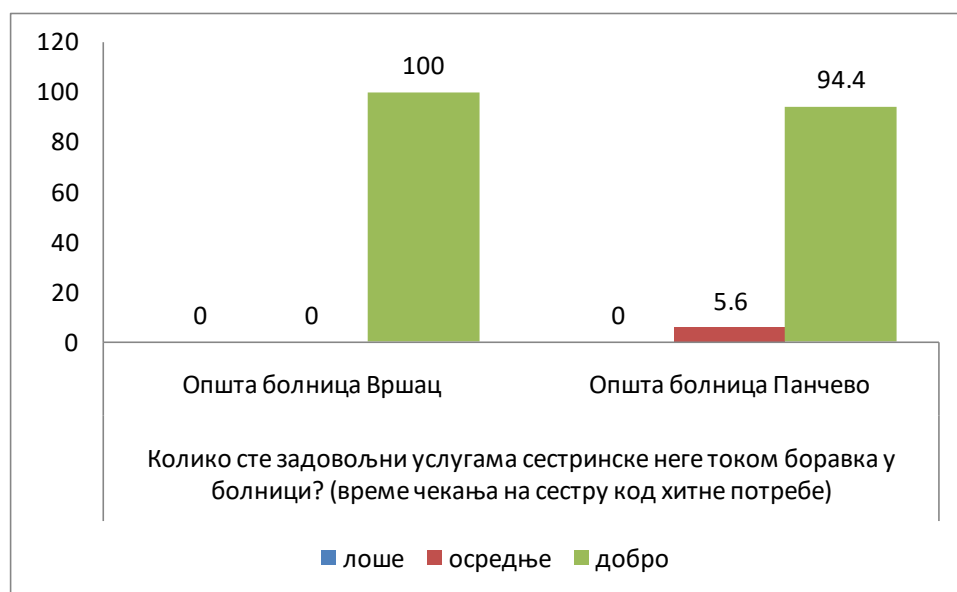
У ОБ Вршац карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења, тачније, обавештења која су дата код отпуста из болнице, добро су оцењене од стране 100% анкетираних корисника и од стране 100% испитаника у ОБ Панчево.



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



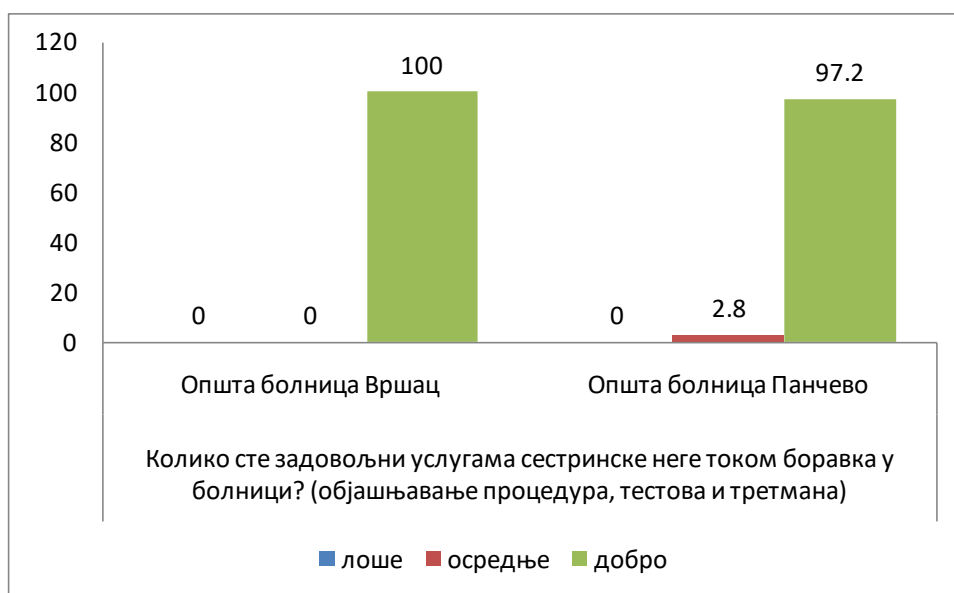
Просечна оцена за задовољство корисника услугама сестринске неге (поштовање и љубазност) на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице износи 4,87 и незнатно је нижа у односу на претходну годину (4,90), а виша у односу на 2019. годину, када је износила 4,57.



Већина анкетираних корисника са одељења гинекологије и акушерства је задовољна чекањем сестара кад су им хитно потребне током боравка у болници у Општој болници у Вршцу (100%) а у Општој болници у Панчеву 94,4%.



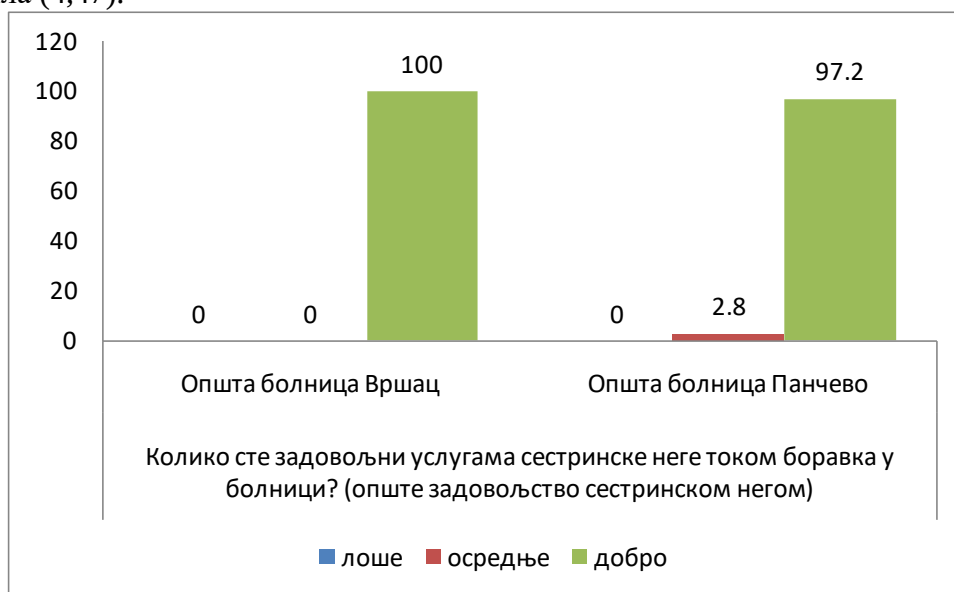
Просечна оцена за задовољство корисника услугама сестринске неге (време чекања на сестру код хитне потребе) на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице износи 4,76 и нижа је у односу на претходну годину (4,88), а виша у односу на 2019. годину (4,49).



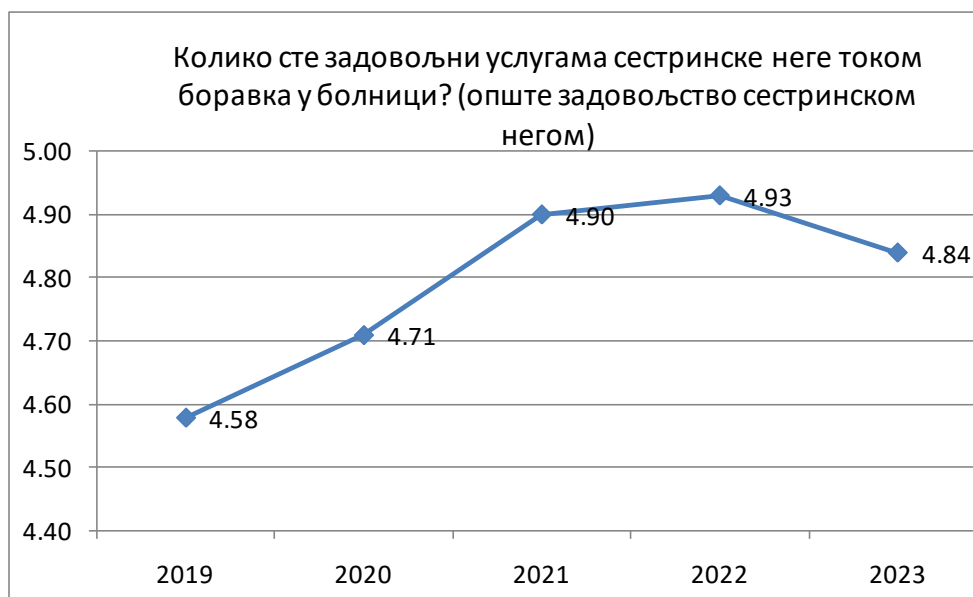
Већина анкетираних корисника са одељења гинекологије и акушерства је задовољна објашњењем сестара што се тиче процедура, тестова и третмана током боравка у болници (100% у Општој болници у Вршцу и 97,2% у Општој болници у Панчеву). У Општој болници у Панчеву 2,8% испитаница је по овом питању имала неутралан став.



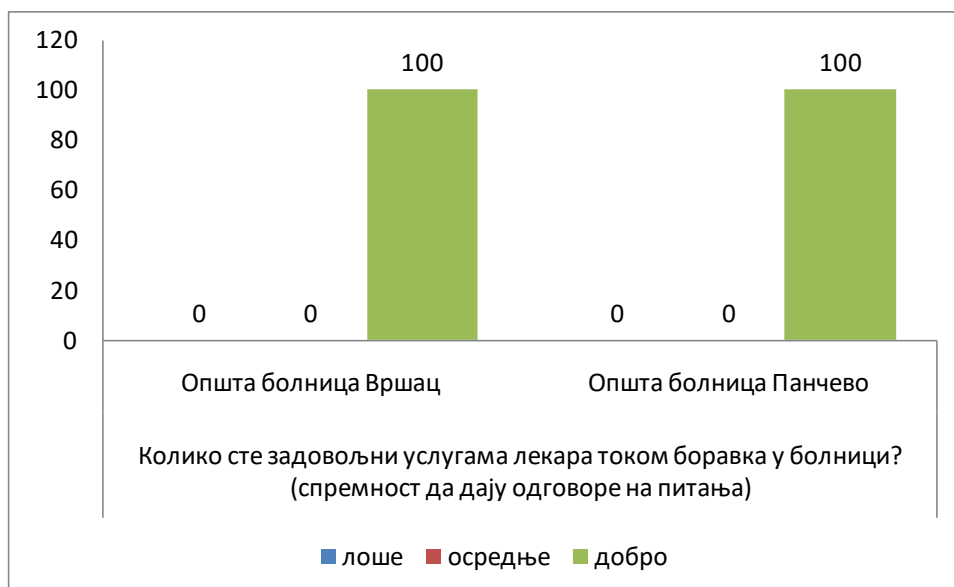
Просечна оцена за задовољство корисника услугама сестринске неге (објашњавање процедура, тестова и третмана) на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице износи 4,80 и незнатно је нижа у односу на претходну годину (4,85), а виша у односу на 2019. годину, када је износила (4,47).



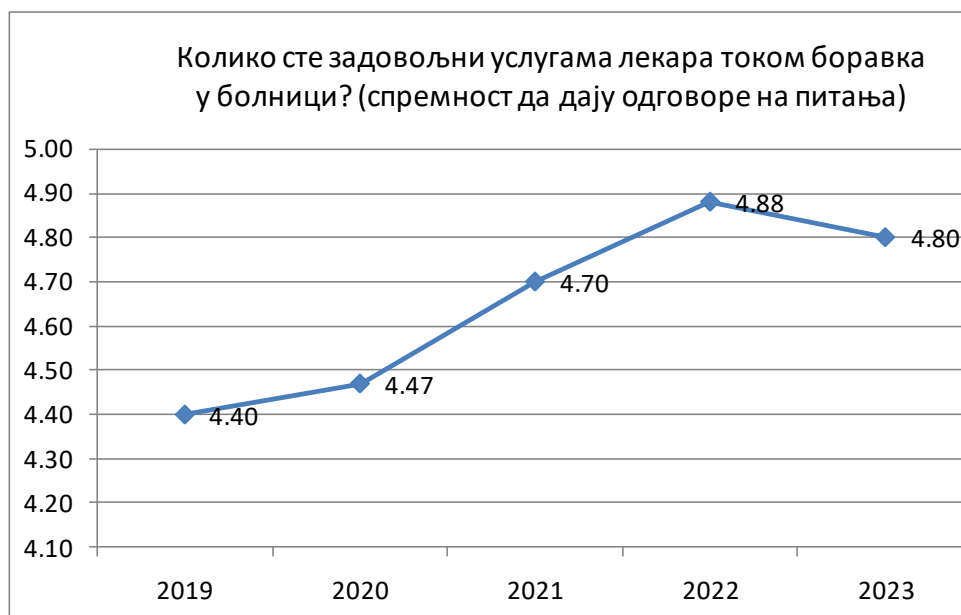
Већина анкетираних корисника са одељења гинекологије и акушерства су задовољне сестринском негом током боравка у болници (100% у Општој болници у Вршцу и 97,2% у Општој болници у Панчеву).



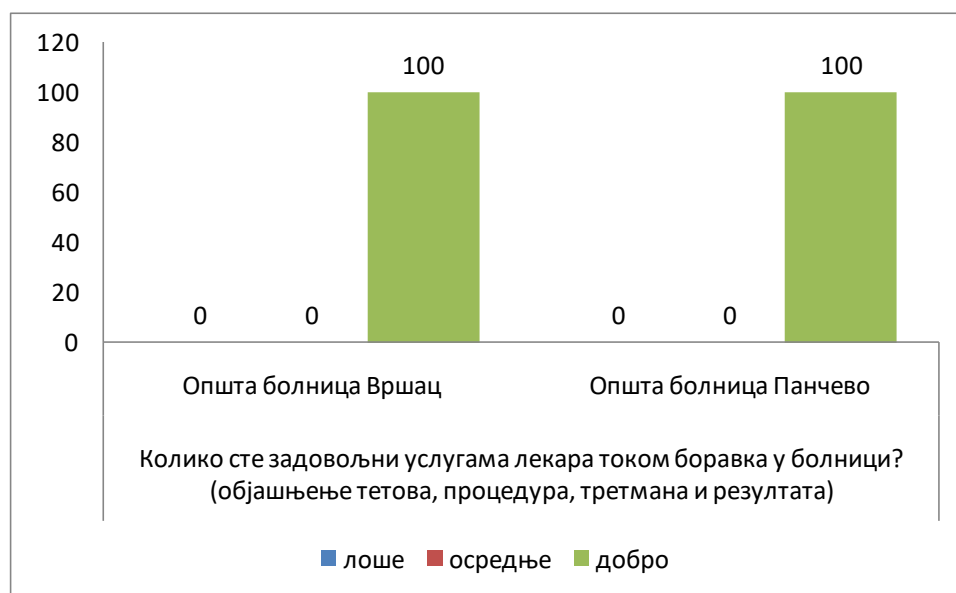
Просечна оцена за опште задовољство корисника услугама сестринске неге током боравка на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице износи 4,84 и нижа је у односу на претходну годину (4,93), а виша у односу на 2019. годину, када је износила 4,58.



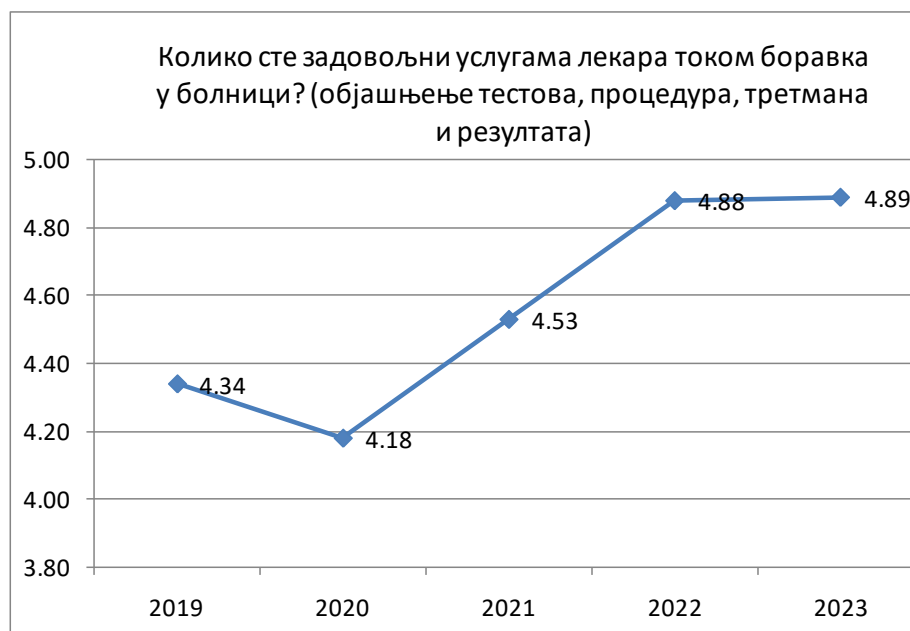
Све анкетиране кориснице са одељења гинекологије и акушерства су задовољне спремношћу лекара да дају одговоре на питања током боравка у болници (100% у Општој болници у Вршцу и 100% у Општој болници у Панчеву).



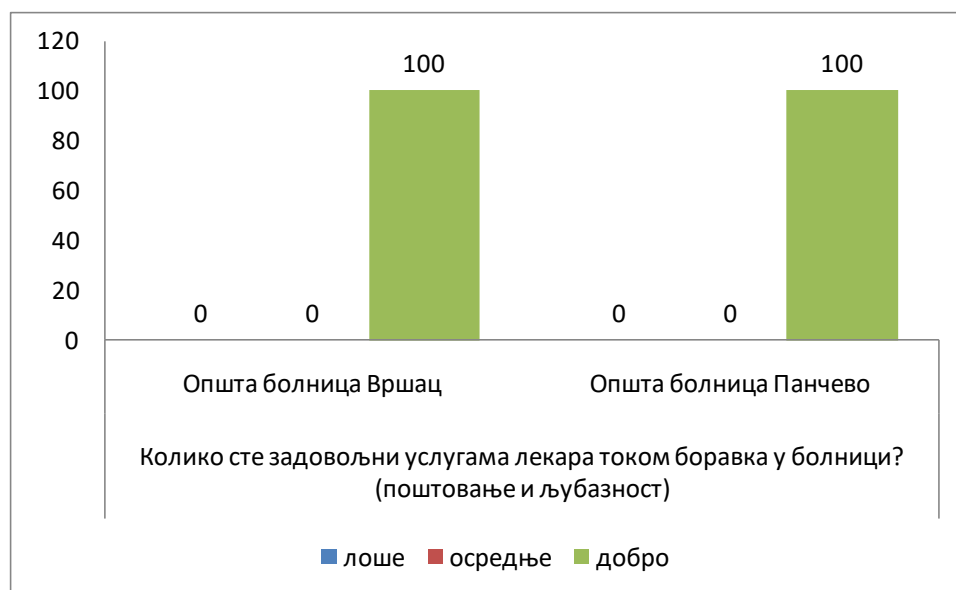
Просечна оцена за задовољство анкетираних корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице услугама лекара (спремност да дају одговоре на питања) износи 4,8 и нешто је нижа у односу на претходну годину (4,88), а виша је у односу на 2018. годину, када је износила 4,40, што је била и најнижа забележена вредност у пет посматраних година.



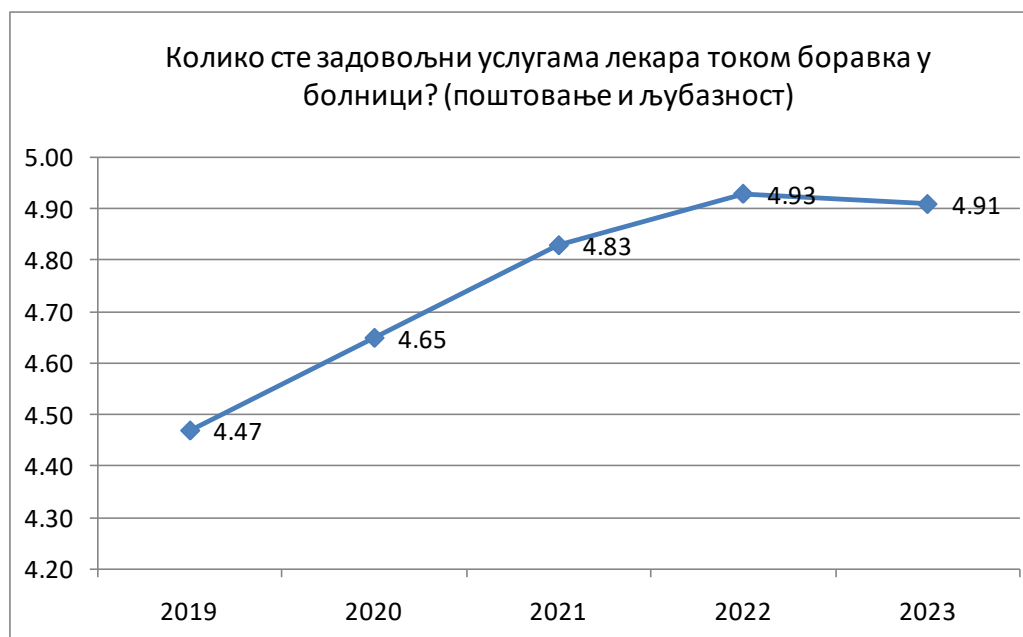
Све анкетиране кориснице са одељења гинекологије и акушерства су задовољне објашњењима лекара што се тиче тестова, процедура, третмана и резултата током боравка у болници у Општој болници у Вршцу (100%) и у Општој болници у Панчеву (100%).



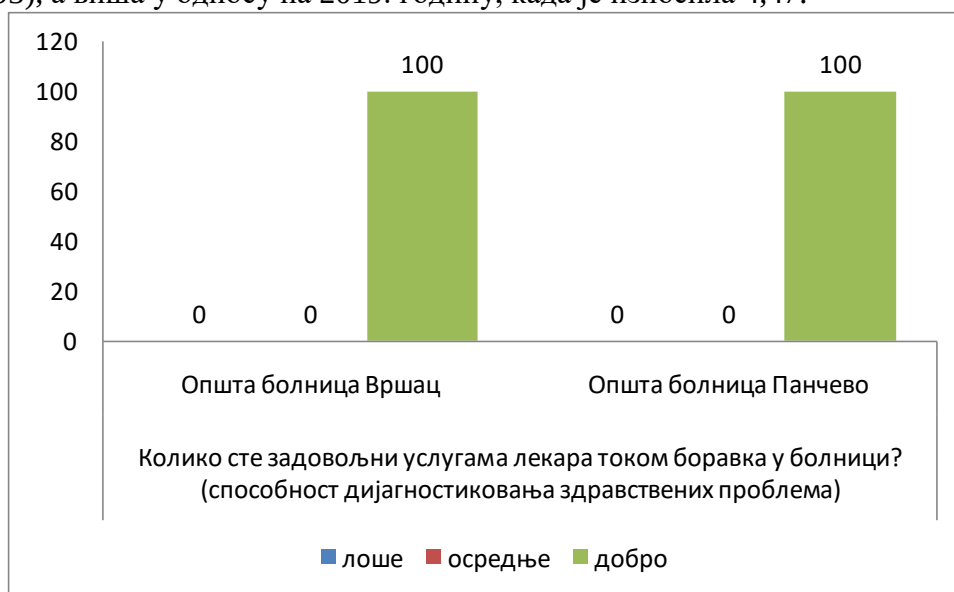
Просечна оцена за задовољство корисника на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице услугама лекара (објашњење тестова, процедура, третмана и резултата) износи 4,89 и скоро да је непромењена у односу на претходну годину (4,88), а виша је у односу на 2019. годину, када је износила (4,34).



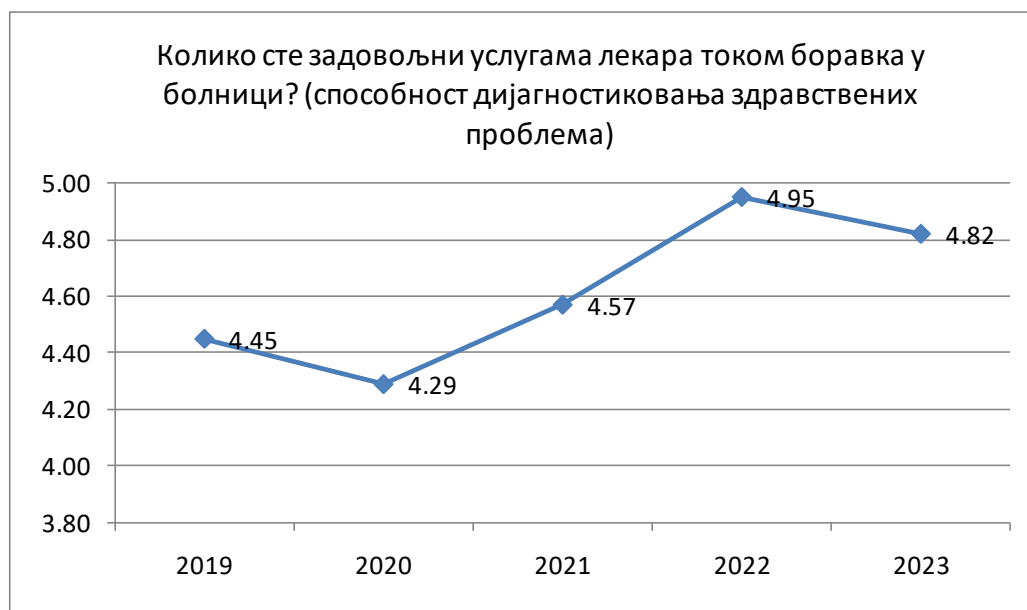
Све анкетиране кориснице са одељења гинекологије и акушерства су задовољне поштовањем и љубазношћу лекара током боравка у болници (100% у Општој болници у Вршцу и 100% у Општој болници у Панчеву).



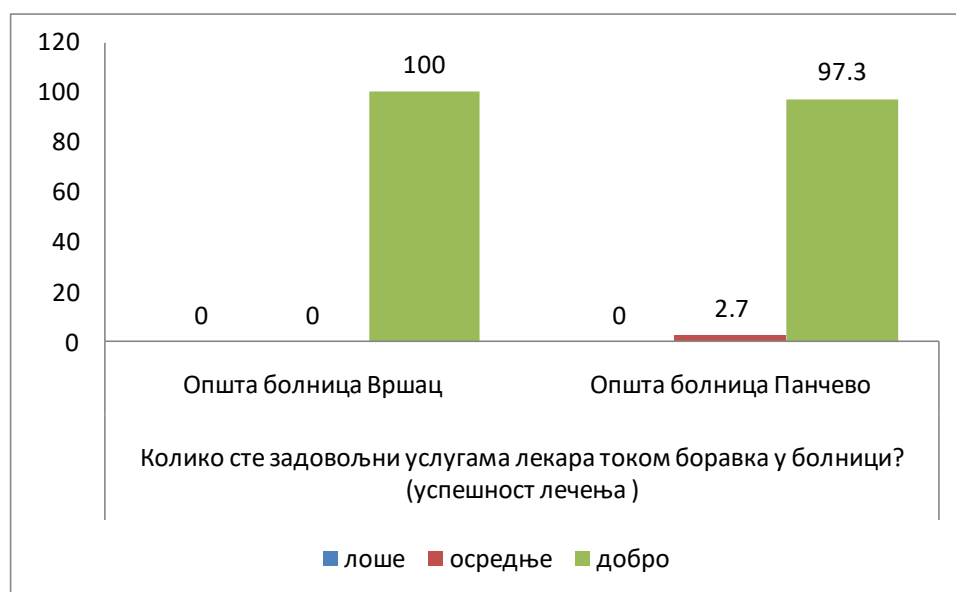
Просечна оцена за задовољство корисника на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице услугама лекара (поштовање и љубазност) износи 4,91 и нижа је у односу на претходну (4,93), а виша у односу на 2019. годину, када је износила 4,47.



Све анкетиране кориснице са одељења гинекологије и акушерства су задовољне способношћу лекара што се тиче дијагностиковања здравствених проблема током боравка у болници (100% у Општој болници у Вршцу и 100% у Општој болници у Панчеву).



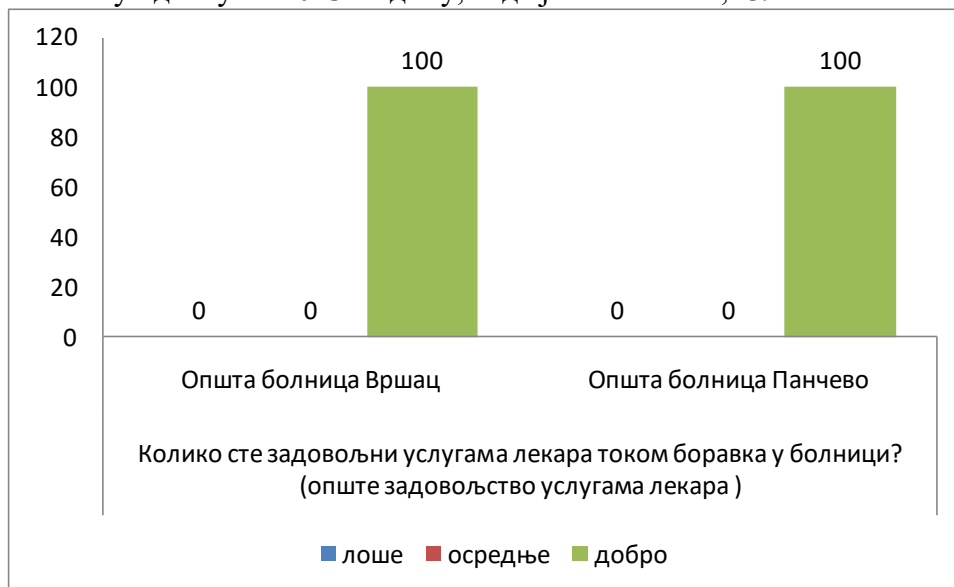
Просечна оцена за задовољство корисника на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице услугама лекара (способност дијагностиковања здравствених проблема) износи 4,82 и нижа је у односу на претходну годину (4,95), а виша је у односу на 2019. годину, када је износила 4,45.



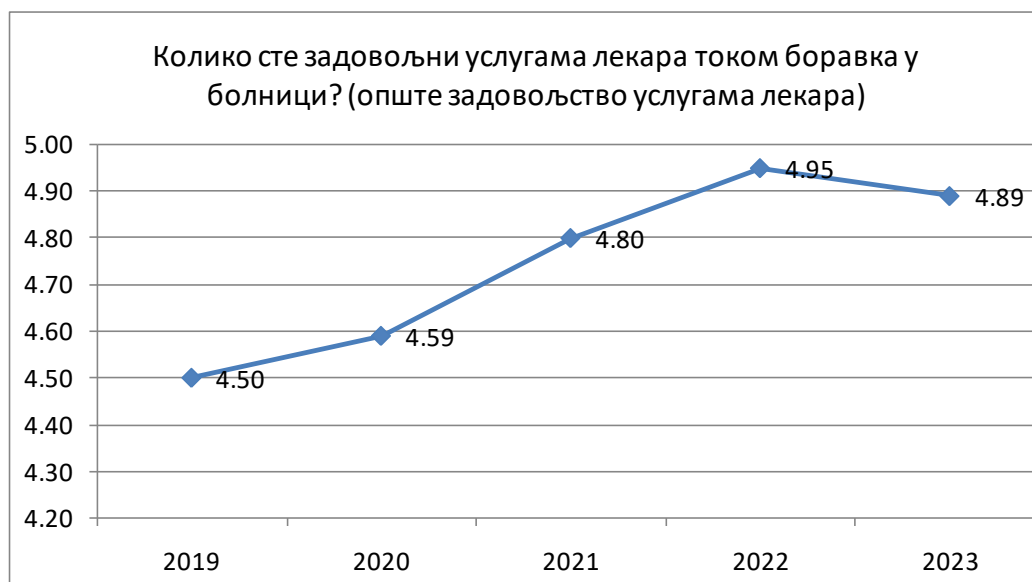
Све анкетиране кориснице са одељења гинекологије и акушерства у Општој болници у Вршцу (100%) а 97,3% у Општој болници у Панчеву су задовољне успешношћу лечења лекара током боравка у болници.



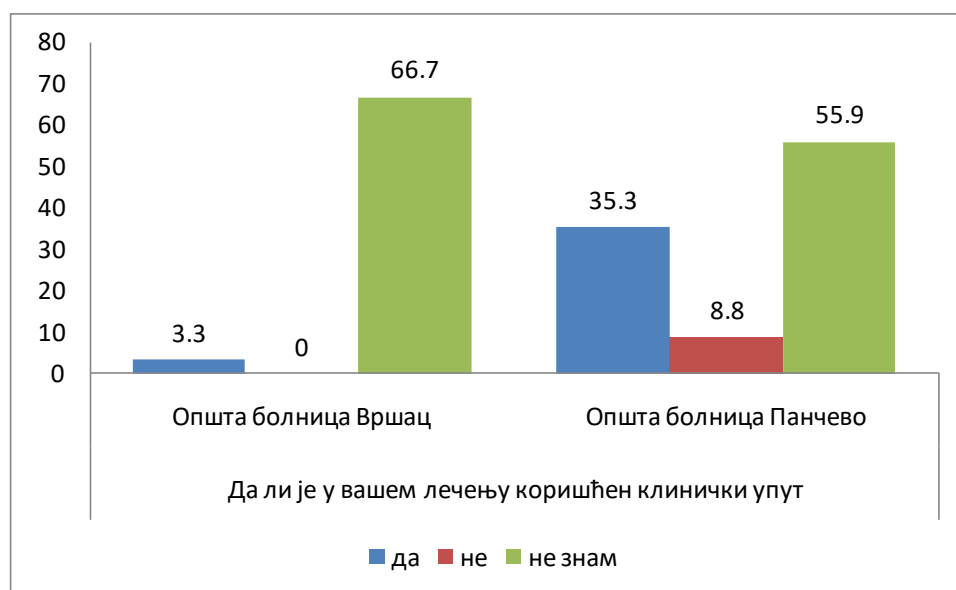
Просечна оцена за задовољство корисника на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице услугама лекара (успешност лечења) износи 4,85 и нижа је у односу на претходну годину (4,95), а виша у односу на 2019. годину, када је износила 4,48.



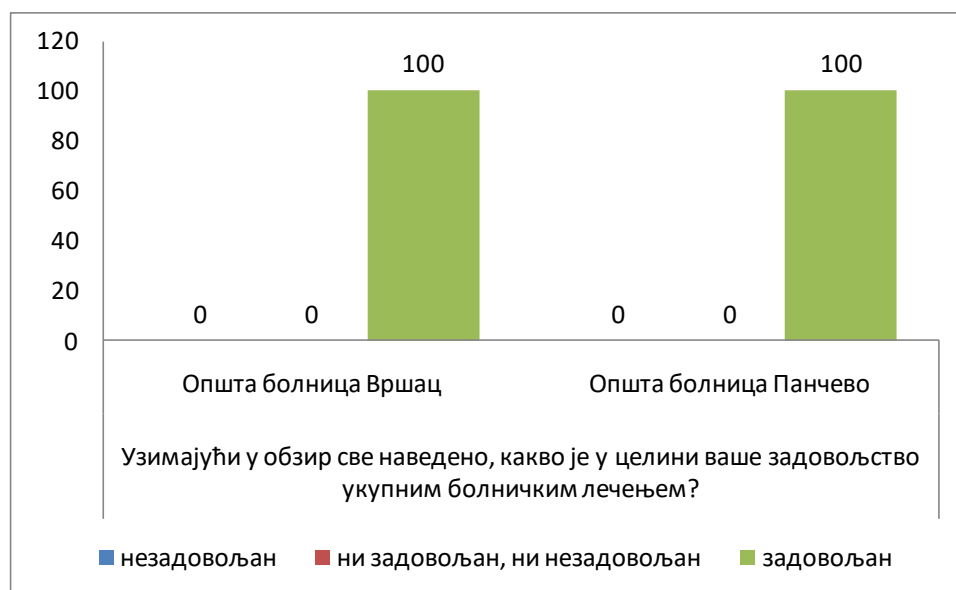
Све анкетиране кориснице са одељења гинекологије и акушерства су задовољне услугама лекара, током боравка у болници (100% у Општој болници у Вршцу и 100% у Општој болници у Панчеву).



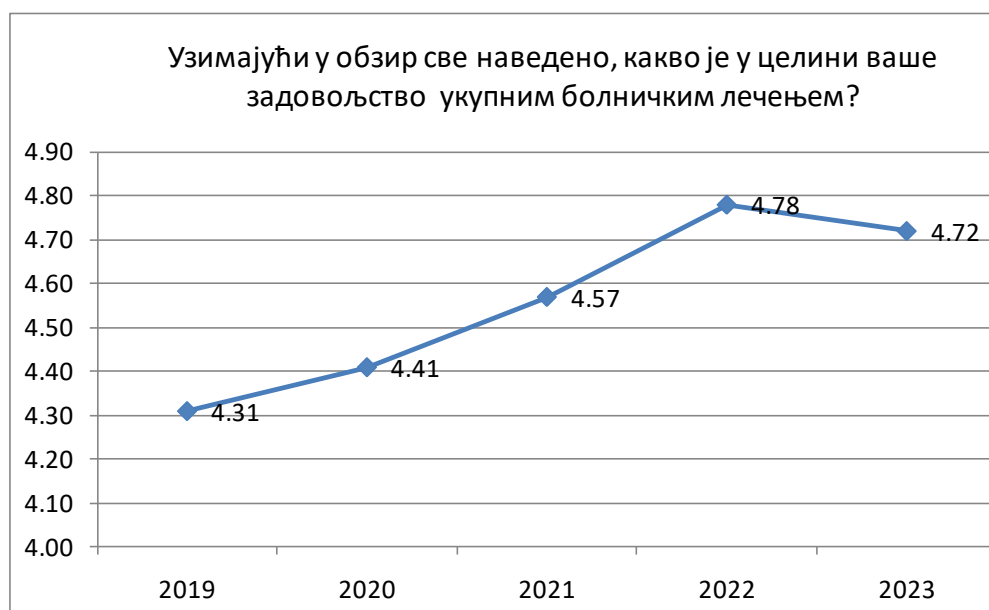
Просечна оцена за задовољство корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице услугама лекара (опште задовољство услугама лекара) износи 4,89 и нижа је у односу на претходну годину (4,95), а виша у односу на 2019. годину, када је износила 4,5.



Две трећине (66,7%) анкетираних корисница са одељења гинекологије и акушерства у Општој болници у Вршцу не зна да ли је у њиховом лечењу коришћен клинички пут, као и 55,9% у Општој болници Панчево. У Општој болници у Вршцу 3,3% корисница зна да је у њиховом лечењу коришћен клинички пут, као и 35,3% корисница у Општој болници у Панчеву, а 8,8% анкетираних у овој установи сматра да у њиховом лечењу није коришћен клинички пут.

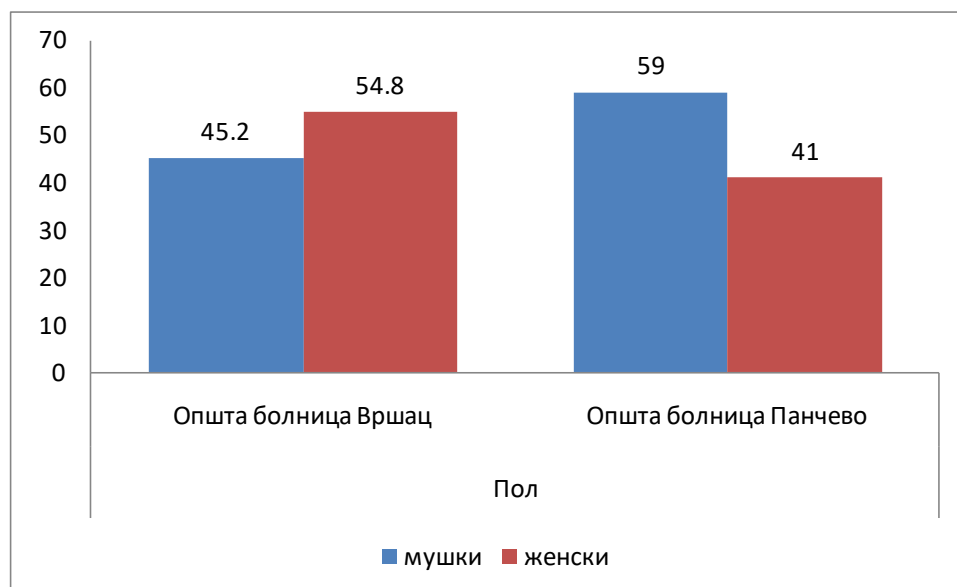


Све анкетиране кориснице са одељења гинекологије и акушерства су задовољне укупним болничким лечењем (100% у Општој болници у Вршцу и 100% и у Општој болници у Панчеву).

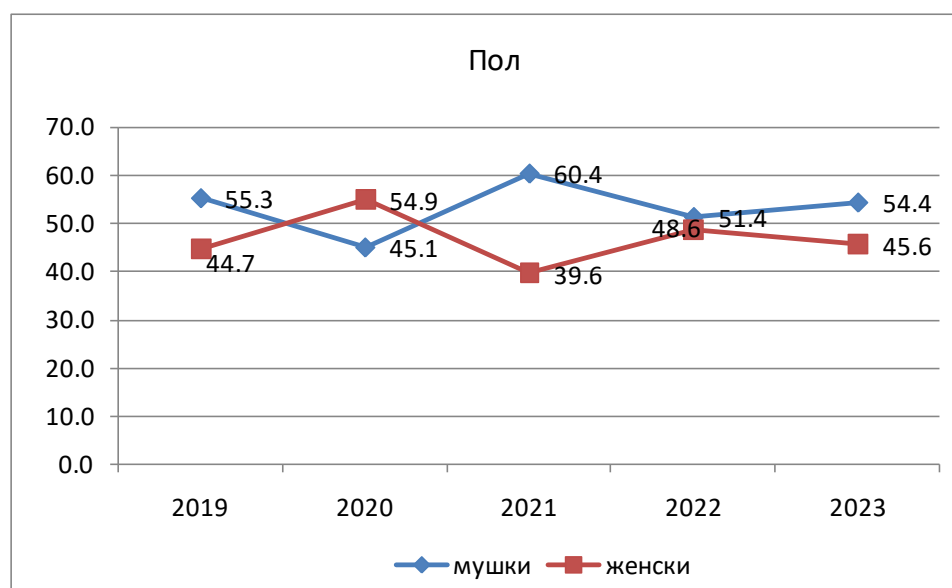


Просечна оцена за задовољство корисница на одељењима гинекологије и акушерства обе болнице укупним болничким лечењем износи 4,72 и нижа је у односу на претходну годину (4,78), а виша у односу на 2019. годину, када је износила 4,31.

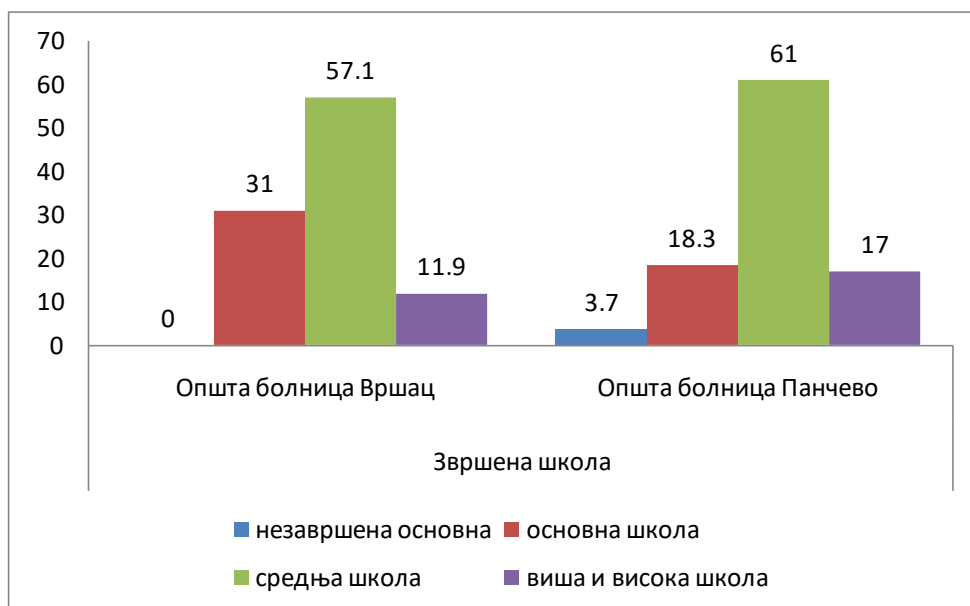
СТАЦИОНАРНА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА ИЗ ОБЛАСТИ ХИРУРГИЈЕ



Структура анкетираних корисника на одељењима хирургије по полу је следећа: у Општој болници Вршац је било 45,2% мушкараца и 54,8% жена, а у Општој болници Панчево 59% мушкараца и 41% жена.



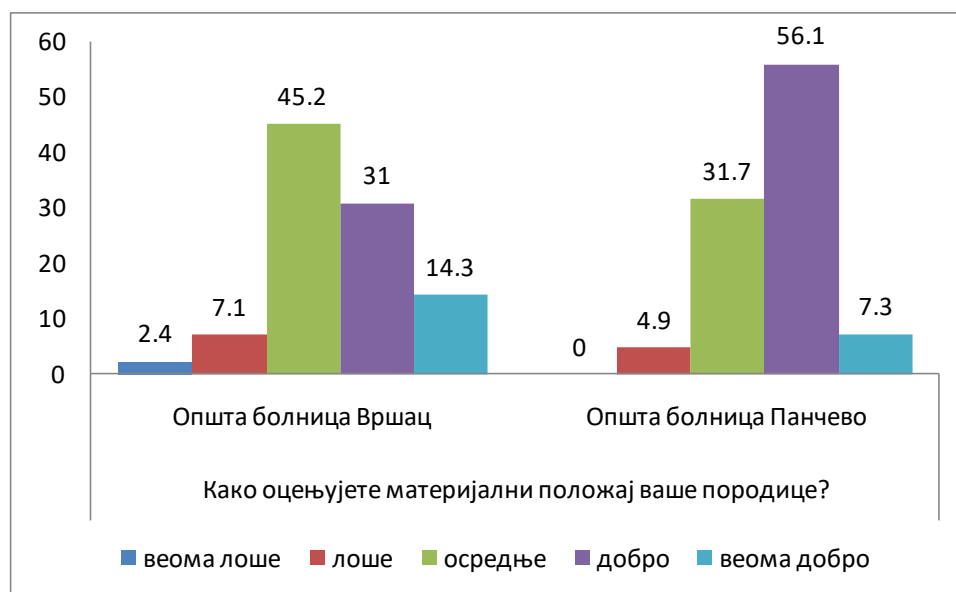
Од 2019. до 2023. године повећао се проценат анкетираних жена у стационарној здравственој заштити из области хирургије обе болнице, са 44,7% на 45,6%. У истом периоду проценат анкетираних мушкараца се смањио са 55,3% на 54,4%.



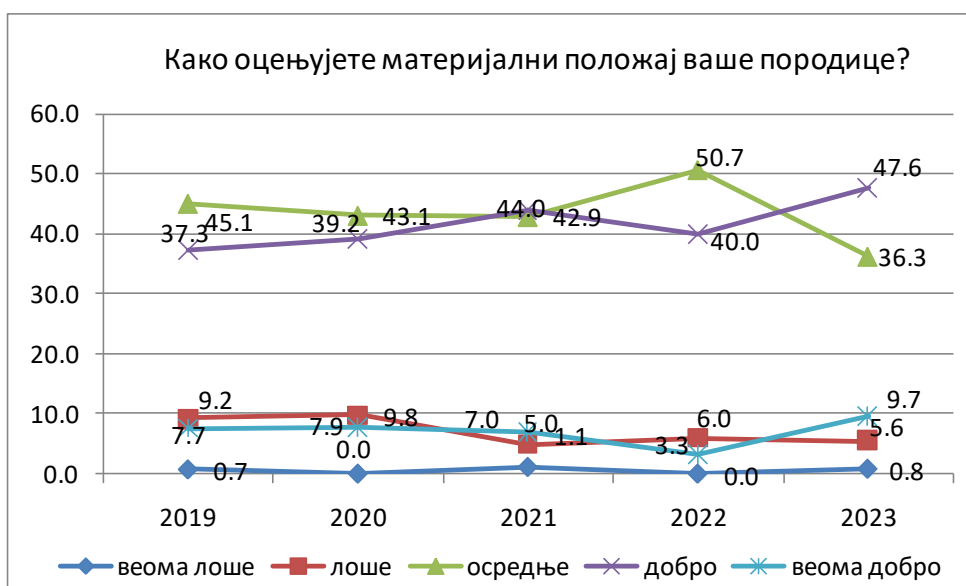
Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије обе опште болнице има завршену средњу школу (57,1% у Општој болници Вршац и 61% у Општој болници Панчево); завршену основну школу је имало 31% у ОБ Вршац и 18,3% у ОБ Панчево, завршену вишу и високу школу 17% анкетираних у ОБ Панчево и 11,9% у ОБ у Вршцу. Незавршену основну школу је имало 3,7% анкетираних у Општој болници Панчево.



У периоду од 2019-2023. године на одељењима хирургије обе болнице повећан је проценат испитаника са завршеном средњом школом (са 58,2% на 59,7%). Проценат испитаника са незавршеном основном школом је смањен (са 5,1% на 2,4%), као и са основном школом (са 27,5% на 22,6%). Проценат испитаника са завршеном вишом или високом школом је повећан (са 9,2% на 15,3%).

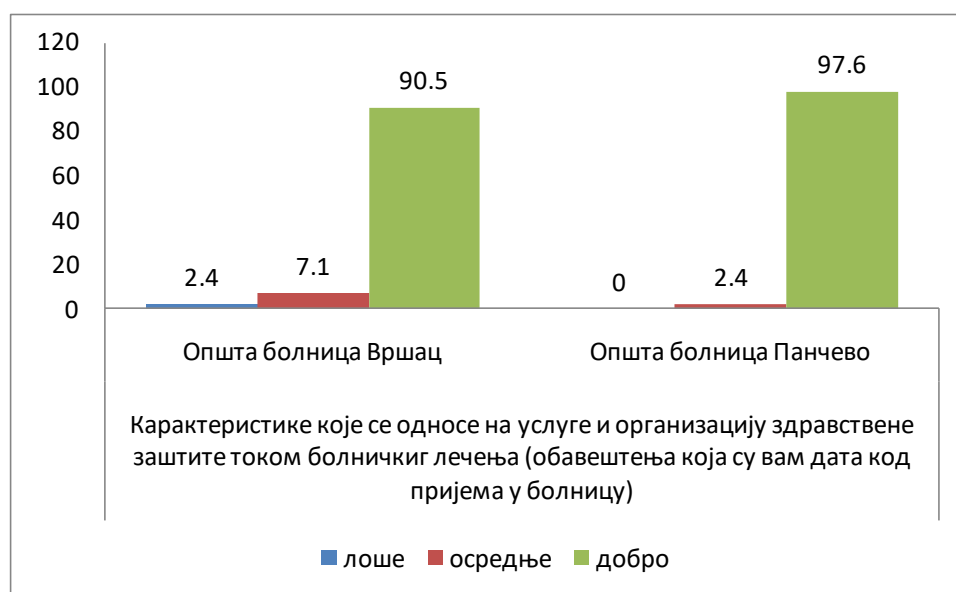


Један део анкетираних корисника на одељењима хирургије обе опште болнице оцењује материјални положај своје породице као осредњи или добар (45,2% у Општој болници Вршац и 31,7% у Општој болници Панчево сматра свој материјални положај осредњим, а 31% испитаника у Вршцу и 56,1% у Панчеву сматра своје материјално стање добрим). Са лошим материјалним стањем је 4,9% испитаника у Општој болници у Панчеву и 7,1% у ОБ у Вршцу. Веома добро материјално стање има 7,3% анкетираних корисника у Општој болници у Панчеву и 14,3% у ОБ у Вршцу.



У периоду од 2019-2023. године на одељењима хирургије обе болнице смањен је проценат испитаника који своје материјално стање оцењују као осредње (са 45,1% на 36,3%); повећан је проценат испитаника који своје материјално стање оцењују као добро (са 37,3% на 47,6%) и као веома добро (са 7,7 на 9,7), а смањен је проценат оних са лошим материјалним стањем (са

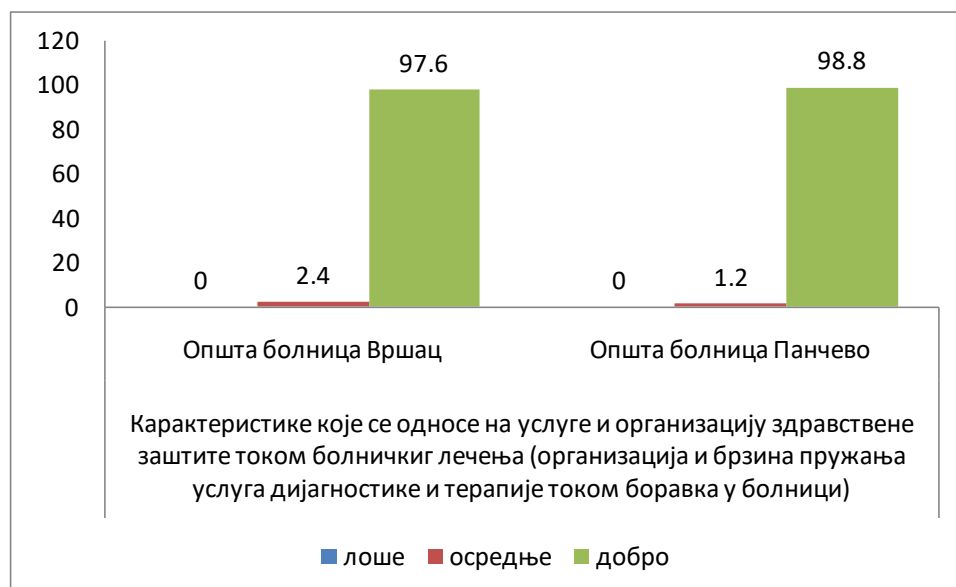
9,2 на 5,6%). Број оних који своје материјално стање оцењују као веома лоше је скоро непромењен (са 0,7% је незнатно повећан на 0,8%).



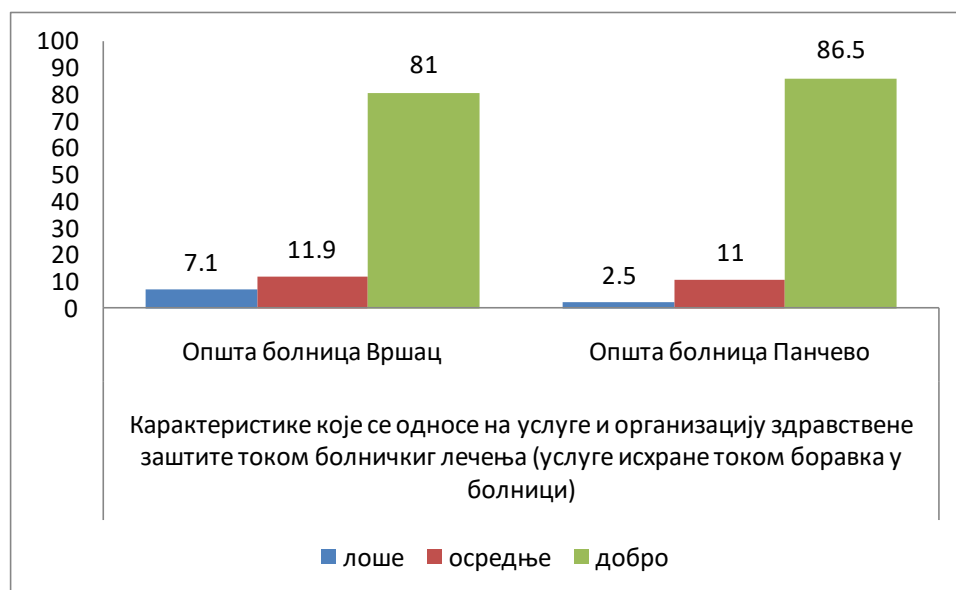
Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољно обавештењима која су им дата код пријема у болницу (90,5%) у Општој болници у Вршцу и 97,6% у Општој болници у Панчеву).



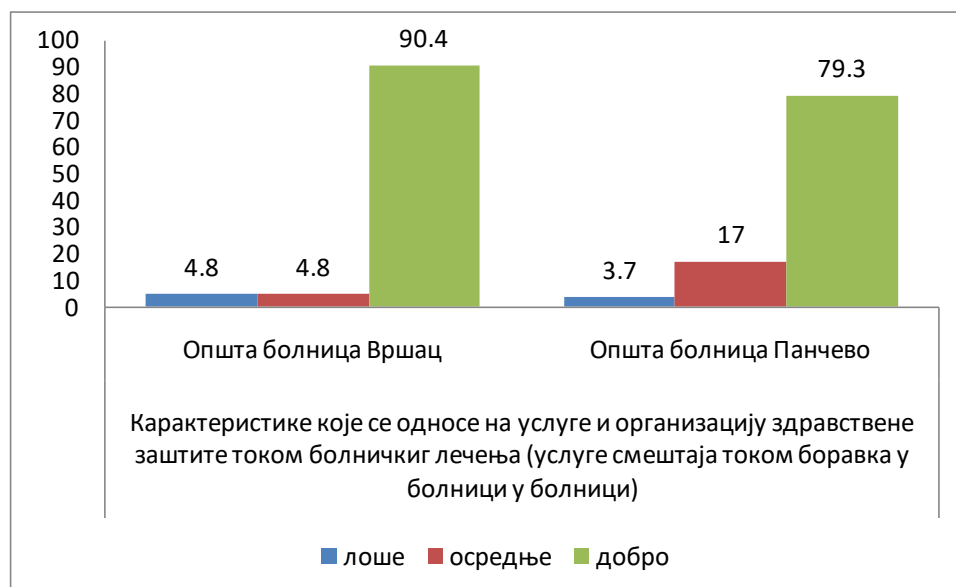
Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице обавештењима која су им дата код пријема у болницу износи 4,68 и нижа је у односу на претходну годину (4,72), а виша у односу на 2019. годину, када је износила 4,54.



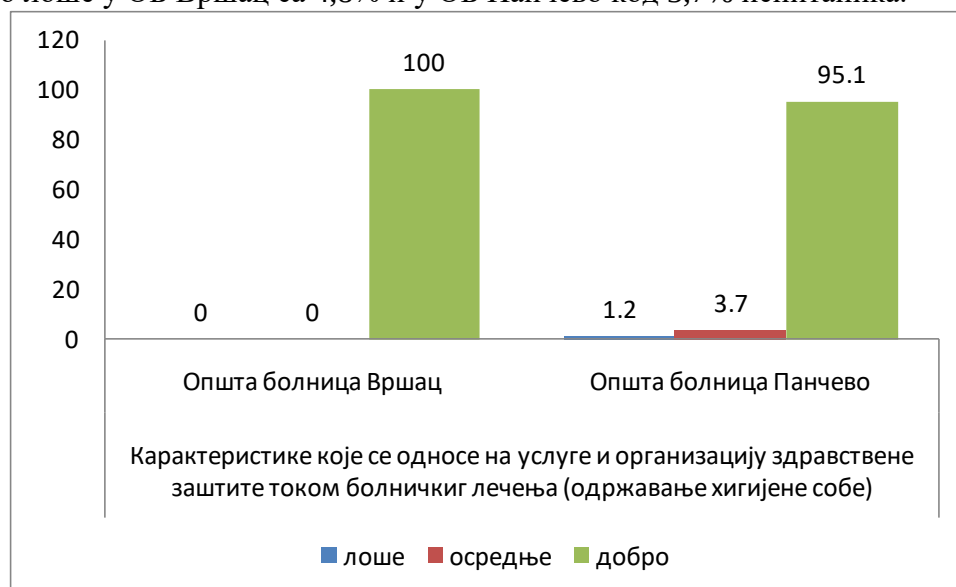
У ОБ Вршац карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења, тачније, организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници, добро су оцењене од стране 97,6% анкетираних корисника у ОБ Вршац, и од стране 98,8% испитаника у ОБ Панчево. Поменуте показатеље је осредње оценило 2,4% анкетираних у ОБ у Вршцу и 1,2% 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 од стране 81% и у ОБ Панчево од стране 86,5% анкетираних корисника. Ове карактеристике су као осредње оцењене у ОБ Вршац са 11,9% и у ОБ Панчево са 11% испитаника, а као лоше са 7,1% у ОБ Вршац и са 2,5% испитаника у ОБ Панчево.



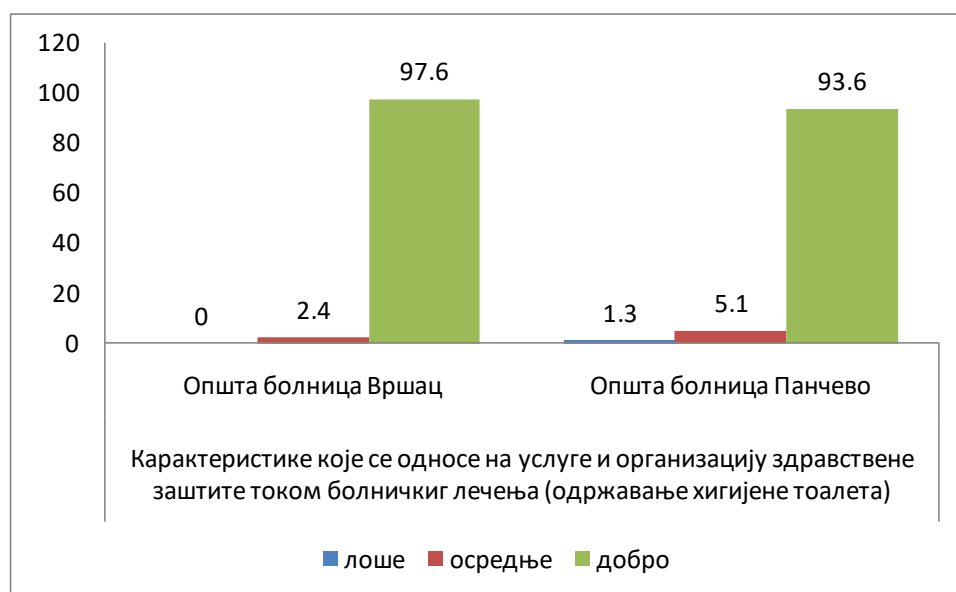
Карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења, прецизније, услуге смештаја током боравка у болници, анкетирани корисници већином су оценили као добре у ОБ Вршац и у ОБ Панчево (90,4% и 79,3%). Поменуте карактеристике су оцењене осредње у ОБ Панчево са 17% испитаника а у ОБ Вршац код 4,8%, а као лоше у ОБ Вршац са 4,8% и у ОБ Панчево код 3,7% испитаника.



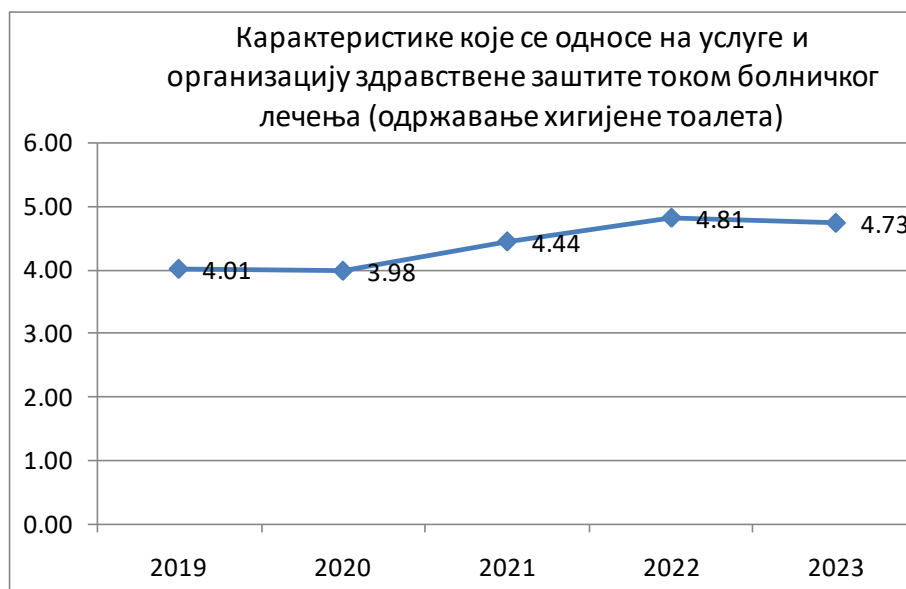
У ОБ Вршац карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења, тачније, одржавање хигијене собе, добро су оцењене од стране 100% и у ОБ Панчево од стране 95,1% анкетираних корисника. Поменути показатељ осредње је оценило у ОБ Панчево 3,7% анкетираних, док је лоших оцена било само у болници у Панчеву (1,2%).



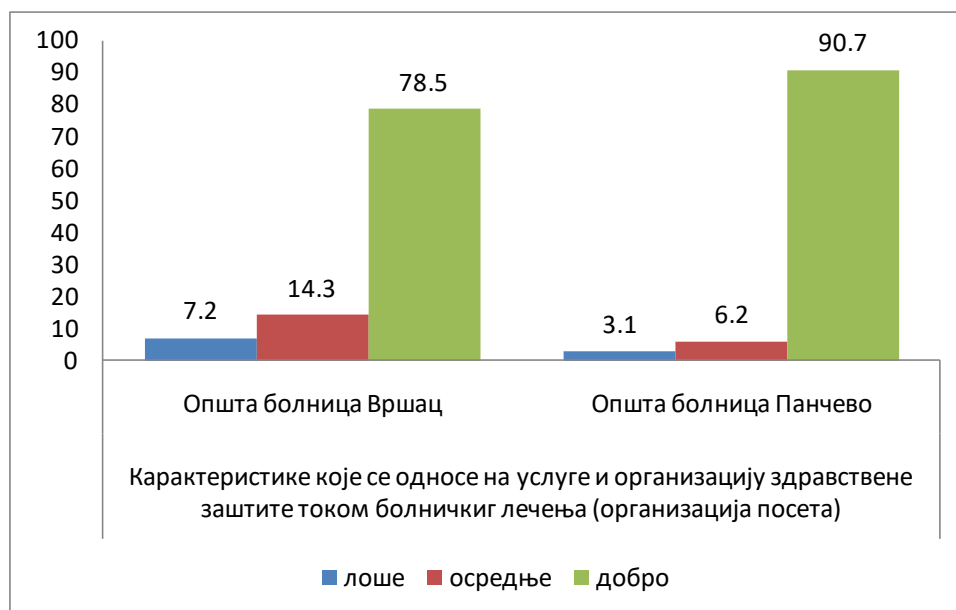
Просечна оцена за карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења (одржавање хигијене собе) на хируршким одељењима обе болнице износи 4,76 и нижа је у односу на претходну (4,86), а виша у односу на 2019. годину, када је износила 4,53.



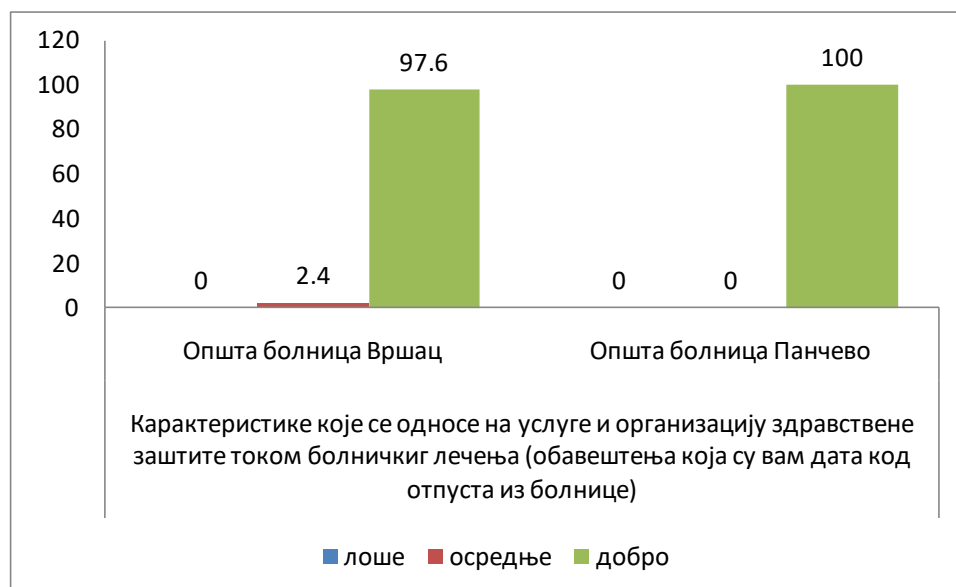
Добро су оцењене карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења и то услуге одржавања хигијене тоалета у ОБ Вршац од стране 97,6% и у ОБ Панчево од 93,6% анкетираних корисника. Ове карактеристике је осредње оценило у ОБ Вршац 2,4% и у ОБ Панчево 5,1% испитаника, а лоше оценило 1,3% анкетираних корисника у ОБ Панчево.



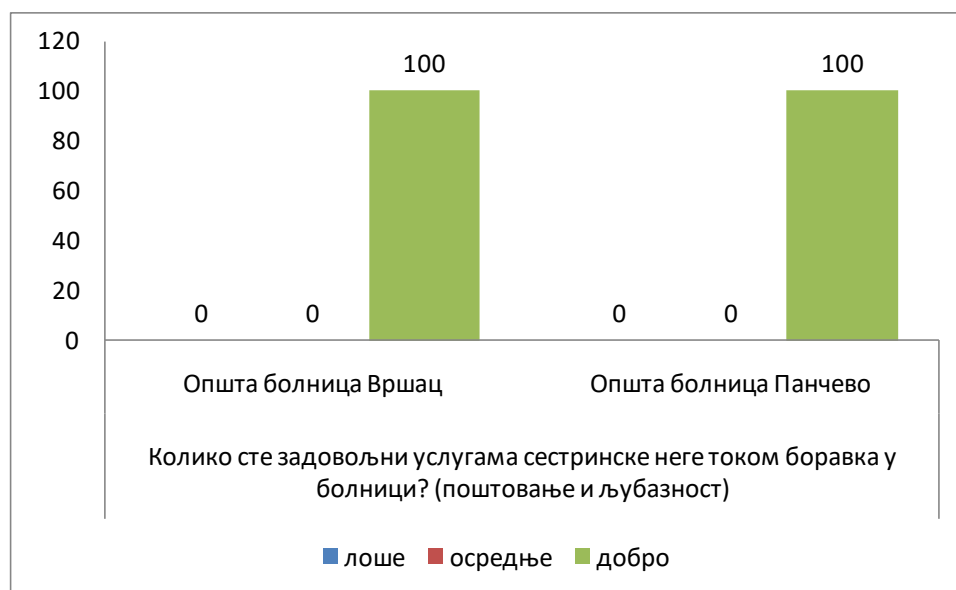
Просечна оцена за карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења (услуге одржавања хигијене тоалета) на хируршким одељењима обе болнице износи 4,73 и нижа је у односу на претходну (4,81), а виша у односу на 2019. годину, када је износила 4,01. Најнижа вредност је забележена у 2020. години, када је износила 3,98.



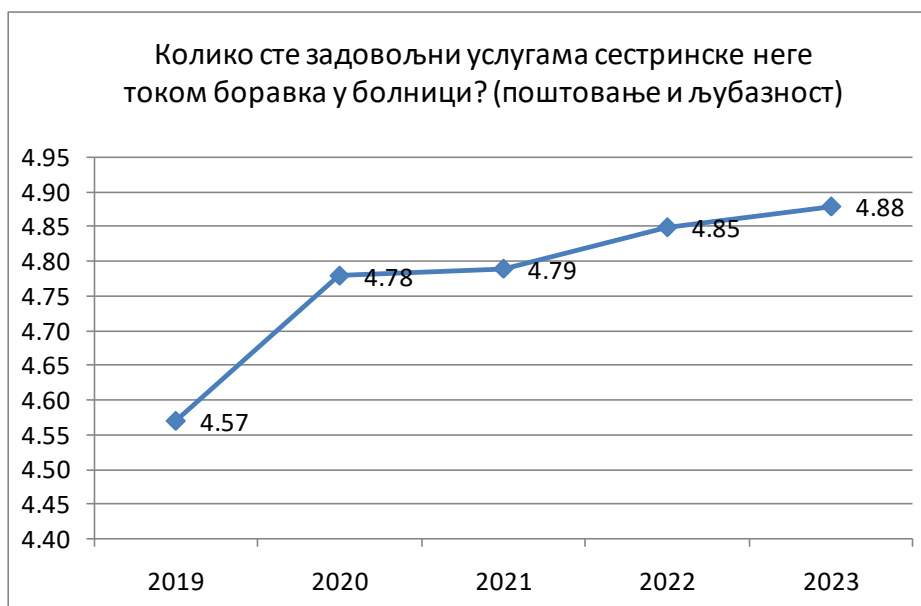
Карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења, прецизније, организација посета, оцењене су као добре у ОБ Вршац од стране 78,5% и у ОБ Панчево од стране 90,7% анкетираних корисника. Поменуте карактеристике су оцењене осредње у ОБ Вршац са 14,3%, а у Општој болници Панчево 6,2% анкетираних, док су лоше оцењене у ОБ Вршац код 7,2% и у ОБ Панчево код 3,1% анкетираних корисника.



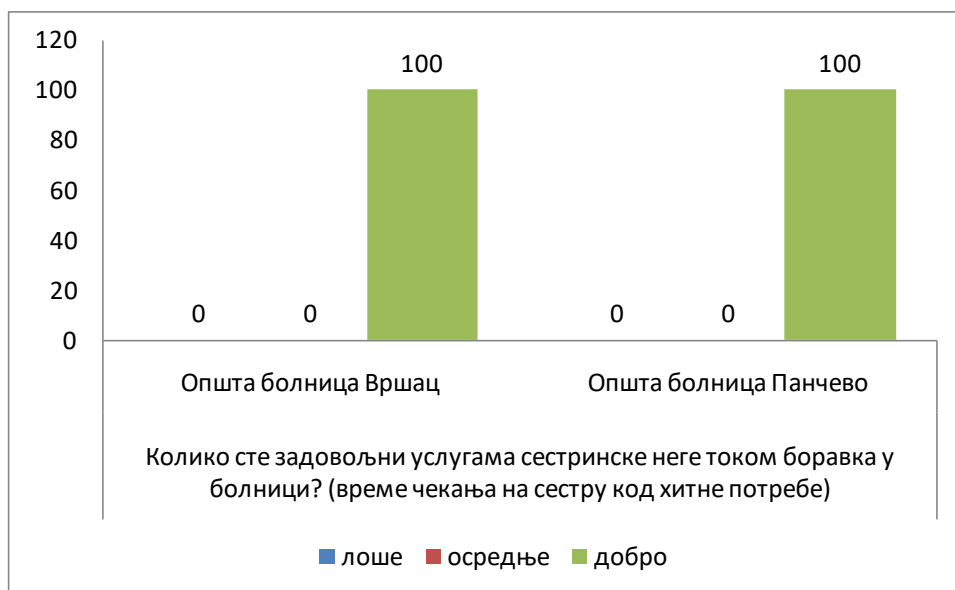
У ОБ Вршац карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења, тачније, обавештења која су дата код отпуста из болнице, добро су оцењене са 97,6% и у ОБ Панчево код 100% анкетираних корисника. Поменути показатељ осредње је оцењен у ОБ Вршац са 2,4%.



Сви анкетирани корисници на одељењима хирургије су задовољни поштовањем и љубазношћу сестара током боравка у болници (100% у Општој болници у Вршцу и 100% у Општој болници у Панчеву).



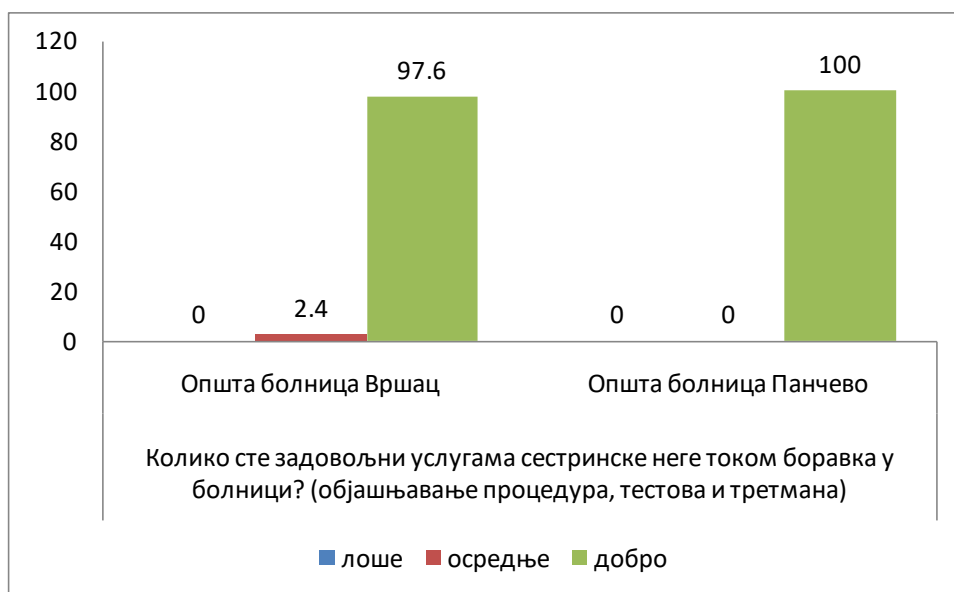
Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице услугама сестринске неге током боравка у болници (поштовање и љубазност) износи 4,88 и виша је незнатно у односу на претходну годину (4,85), као и у односу на 2019. годину, када је износила 4,57.



Сви анкетирани корисници на одељењима хирургије су задовољни временом чекања сестара кад су им хитно потребне током боравка у болници (100% у Општој болници у Вршцу и 100% у Општој болници у Панчеву).



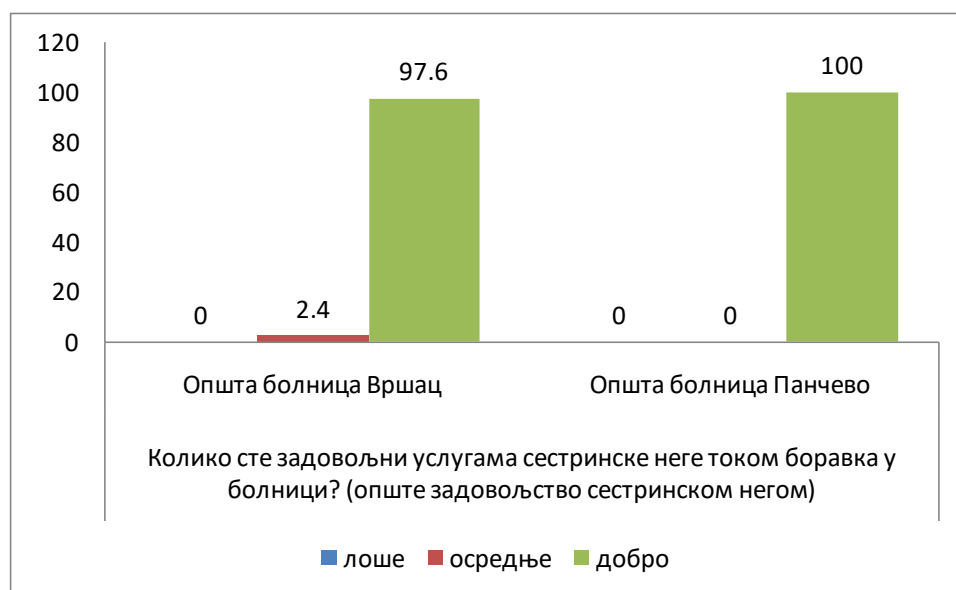
Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице услугама сестринске неге током боравка у болници (време чекања на сестру код хитне потребе) износи 4,86 и само је незнатно виша у односу на претходну годину (4,85), а виша је и у односу на 2019. годину, када је износила 4,49.



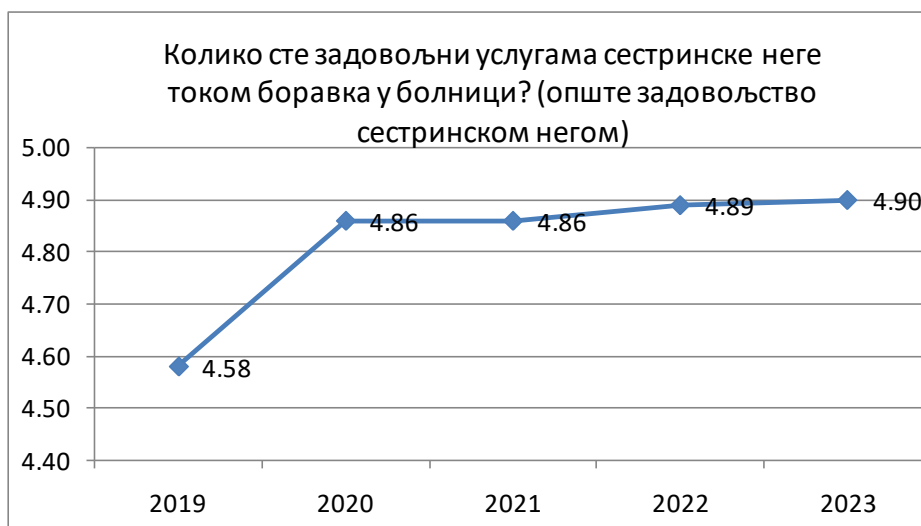
Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна објашњењима сестара што се тиче процедура, тестова и третмана током боравка у болници (97,6% у Општој болници у Вршцу и 100% у Општој болници у Панчеву).



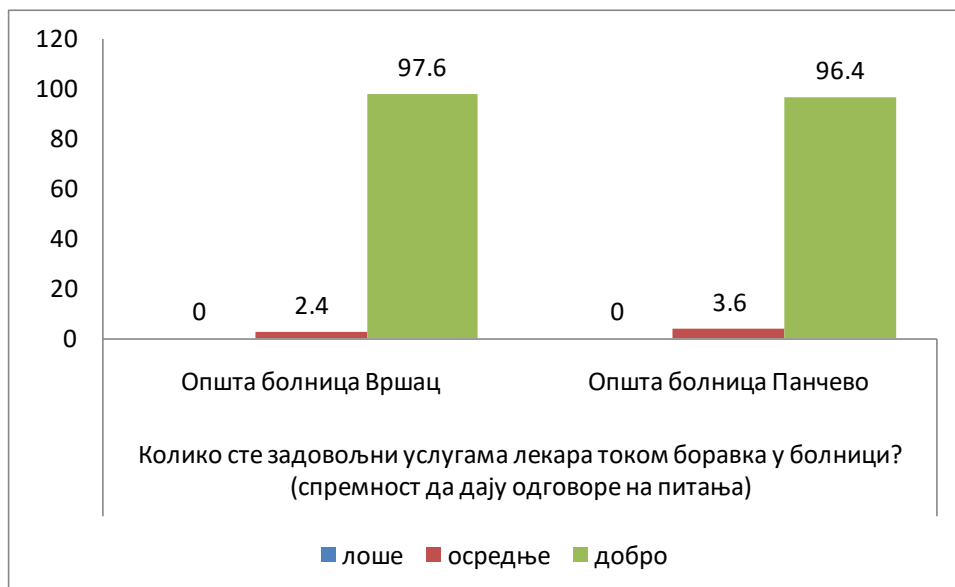
Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице услугама сестринске неге током боравка у болници (објашњавање процедура, тестова и третмана) износи 4,83 и нижа је у односу на претходну годину (4,88), а виша је у односу на 2019. годину, када је износила 4,47.



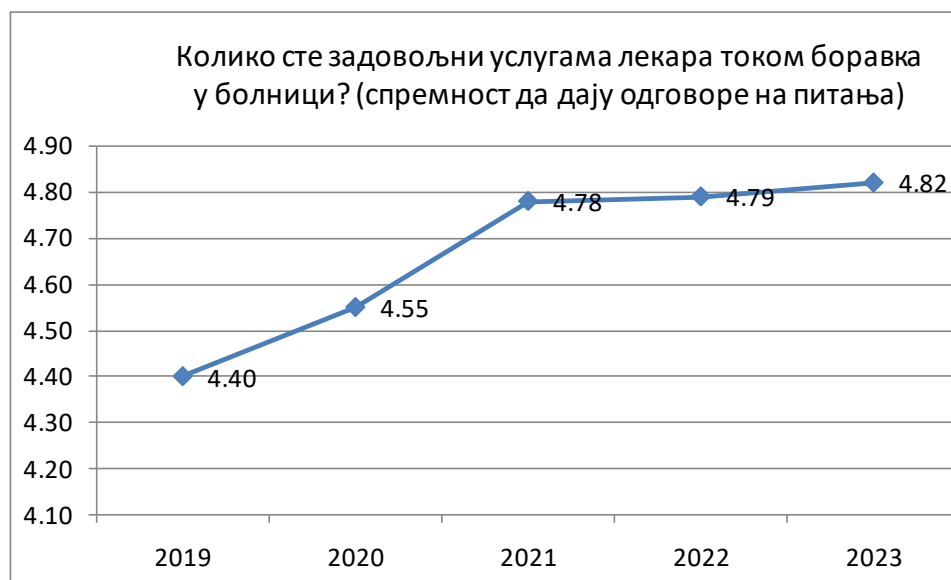
Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије су задовољни сестринском негом током боравка у болници (97,6% у Општој болници у Вршцу и 100% у Општој болници у Панчеву).



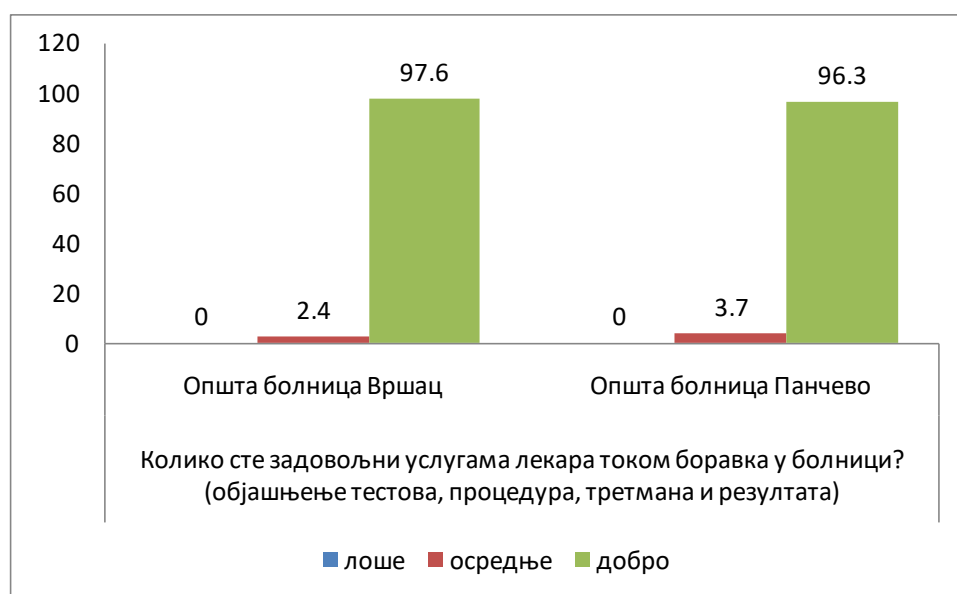
Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице услугама сестринске неге током боравка у болници (опште задовољство сестринском негом) износи 4,90 и незнатно је виша у односу на претходну годину (4,89) и виша у односу на 2019. годину (4,58).



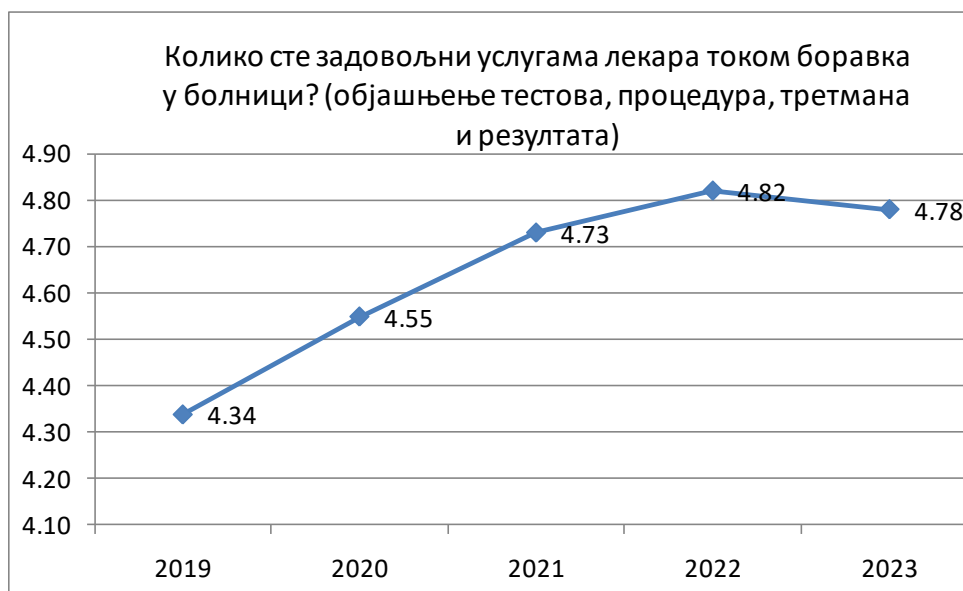
Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна спремношћу лекара да дају одговоре на питања током боравка у болници (97,6% у Општој болници у Вршцу и 96,4% у Општој болници у Панчеву).



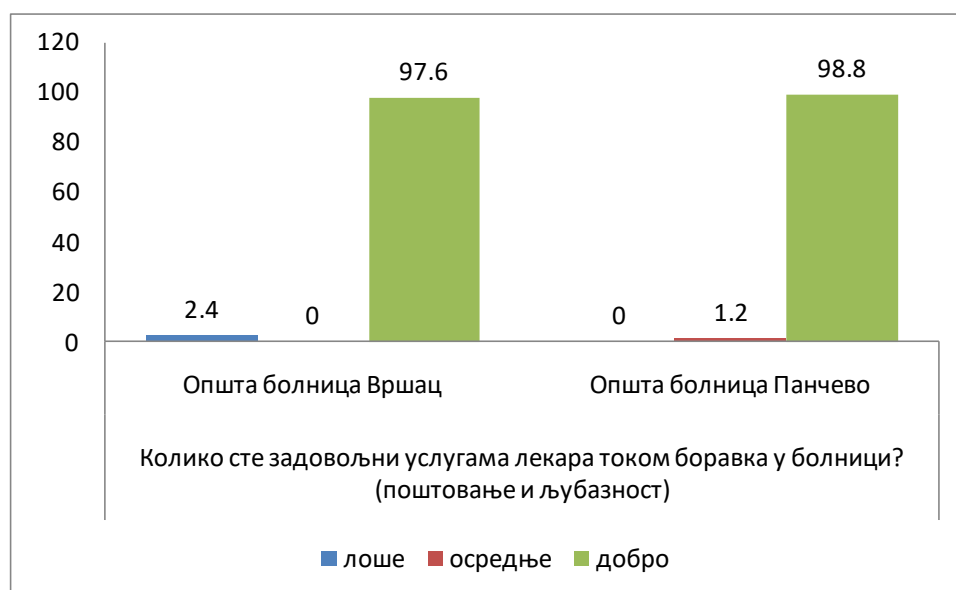
Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице услугама лекара током боравка у болници (спремност да дају одговоре на питања) износи 4,82 и незнатно је виша него током претходне године (4,79), као и у односу на 2019. годину, када је износила 4,4.



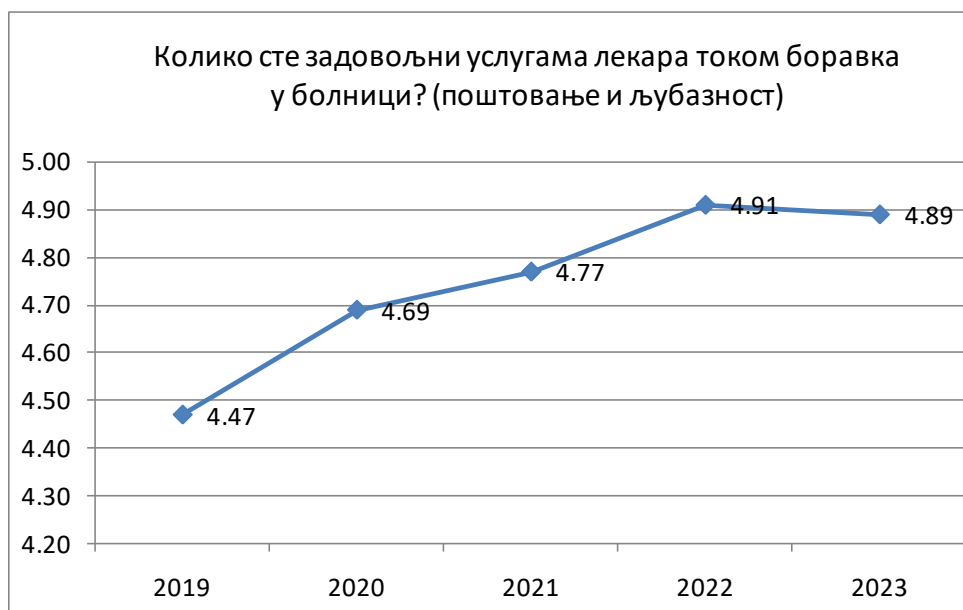
Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна објашњењима лекара што се тиче тестова, процедура, третмана и резултата током боравка у болници (97,6% у Општој болници у Вршцу и 96,3% у Општој болници у Панчеву), док 2,4% анкетираних у ОБ Вршац и 3,7% анкетираних у Панчеву сматра да је оцена овај аспект осредњим.



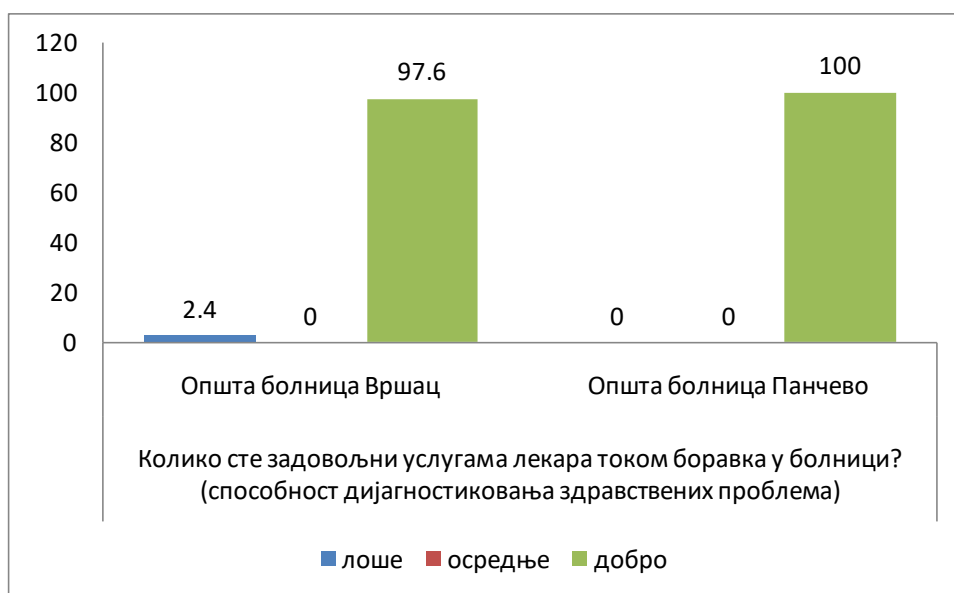
Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице услугама лекара током боравка у болници (објашњење тестова, процедура, третмана и резултата) износи 4,78 и нижа је у односу на претходну годину (4,82), а виша у односу на 2019. годину, када је износила 4,34.



Већина анкетираних корисника (97,6%), на одељењима хирургије је задовољна поштовањем и љубазношћу лекара током боравка у Општој болници у Вршцу и 98,8% у Општој болници у Панчеву.



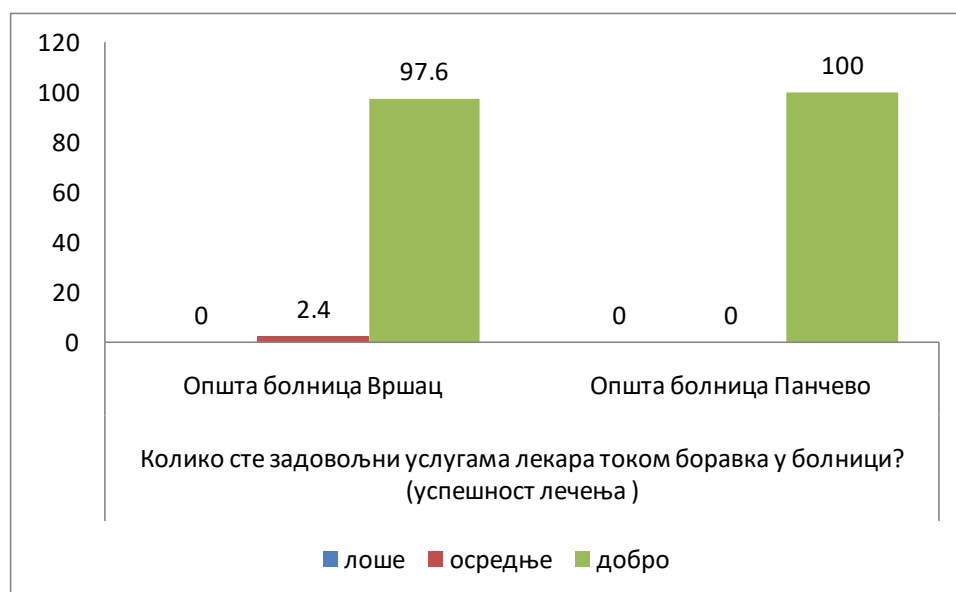
Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице услугама лекара током боравка у болници (поштовање и љубазност), износи 4,89 и нижа је у односу на претходну годину (4,91), а виша је у односу на 2019. годину, када је износила 4,47.



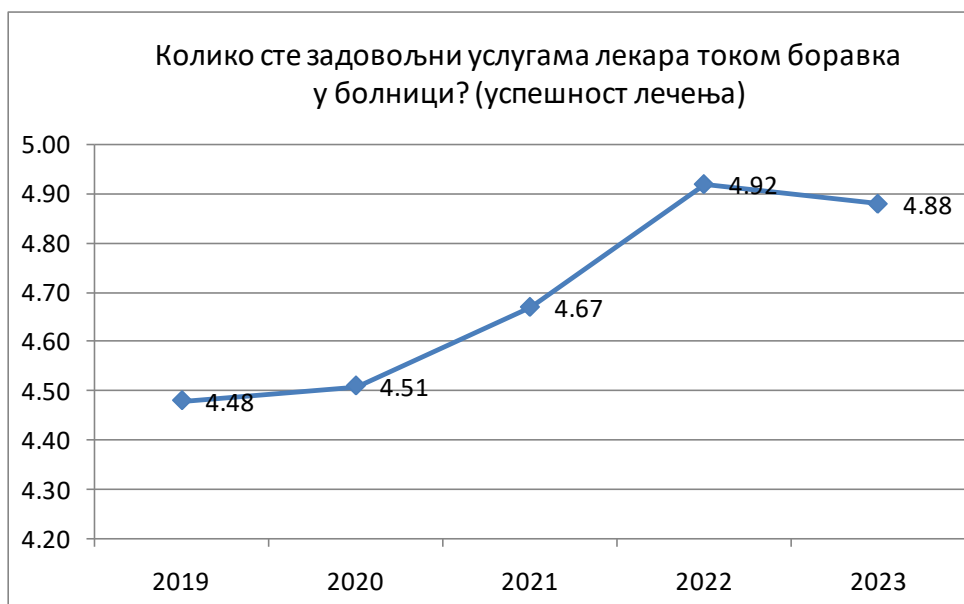
Сви анкетирани корисници на одељењима хирургије су задовољни способношћу лекара за дијагностиковање здравствених проблема током боравка у болници (97,6% у Општој болници у Вршцу и 100 % у Општој болници у Панчеву). Само 2,4% анкетираних у ОБ Вршац сматра да је оцена за овај аспект лоша.



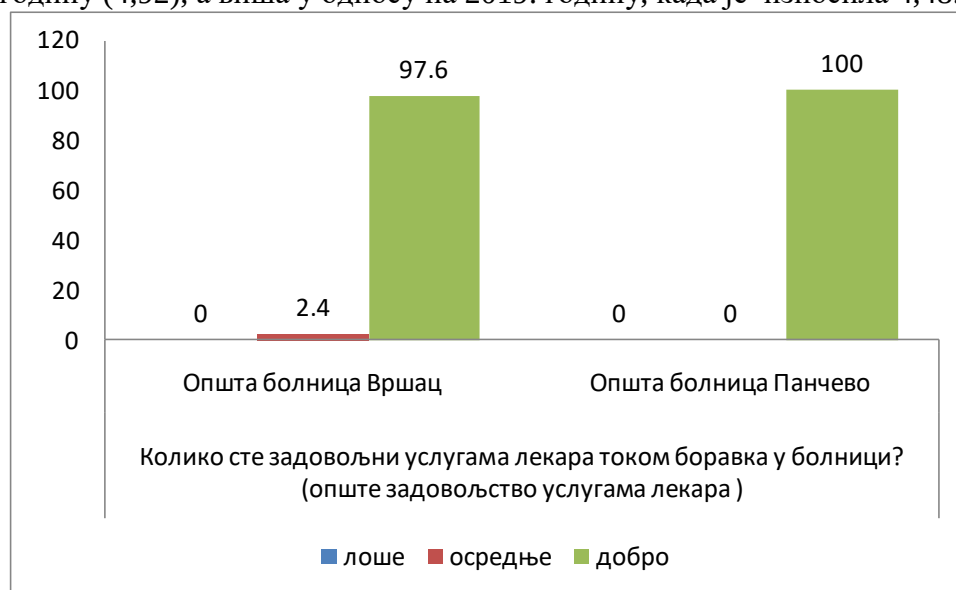
Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице услуга лекара током боравка у болници (способност дијагностиковања здравствених проблема), износи 4,87 и нижа је него у претходној години (4,91), а виша у односу на 2019. годину, када је износила 4,45.



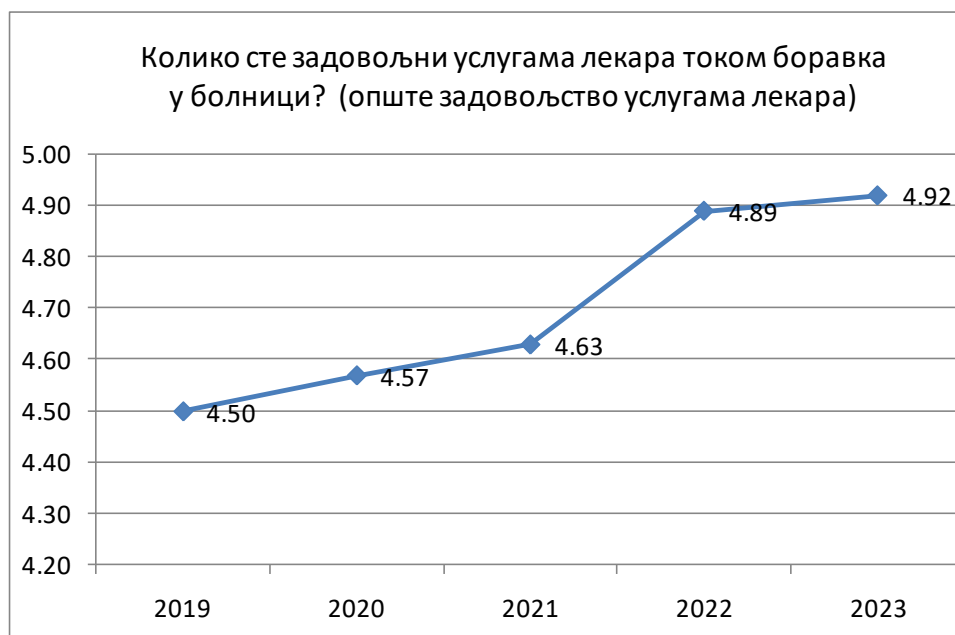
Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије је задовољна успешношћу лечења, током боравка у болници (97,6% у Општој болници у Вршцу и 100% у Општој болници у Панчеву).



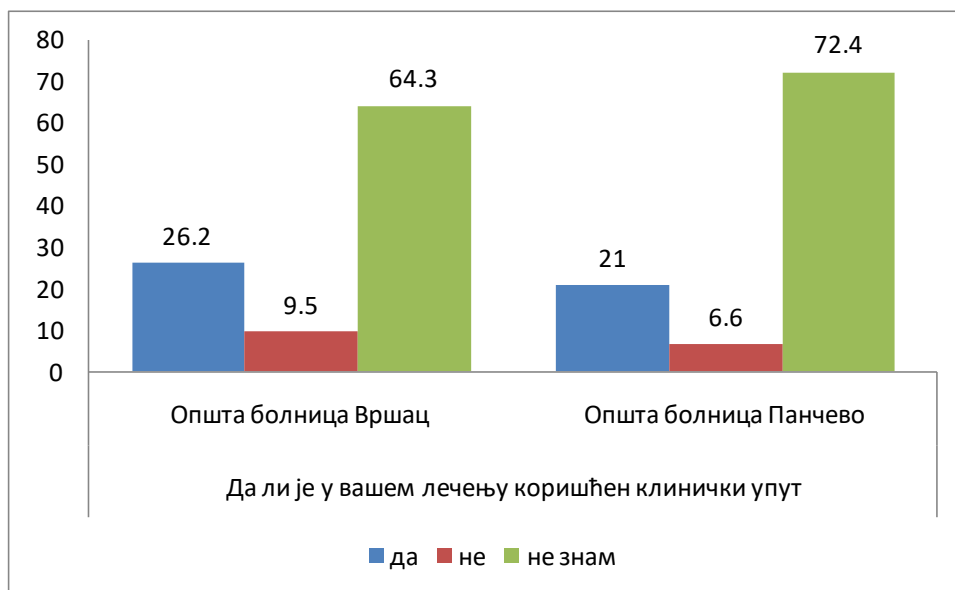
Просечна оцена за задовољство корисника на хируршким одељењима обе болнице услугама лекара током боравка у болници (успешност лечења), износи 4,88 и нижа је у односу на претходну годину (4,92), а виша у односу на 2019. годину, када је износила 4,48.



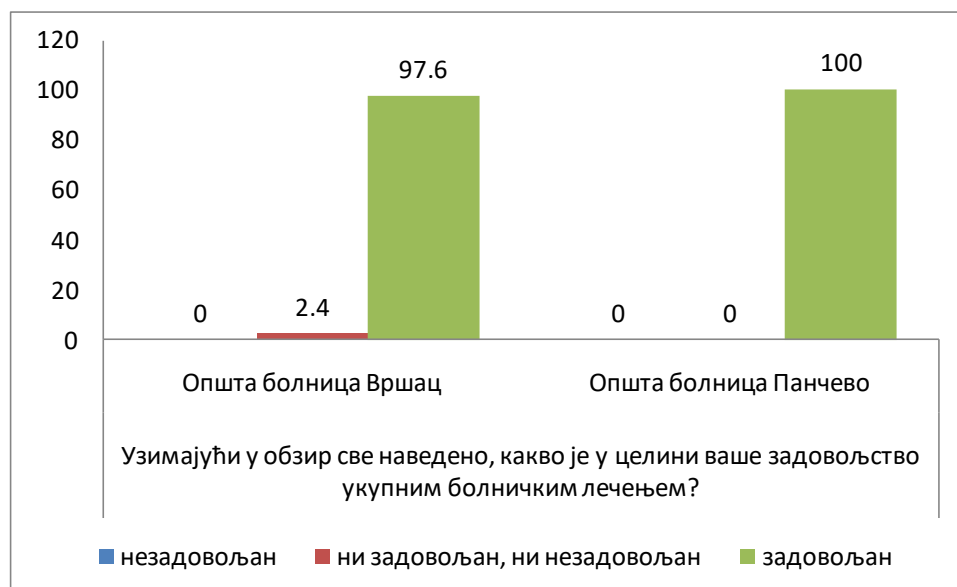
Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије у Општој болници Вршац је задовољна услугама лекара током боравка у болници (97,6%), а сви у Општој болници Панчево (100%), док је мањина у Општој болници у Вршцу, осредње задовољна услугама лекара током боравка у болници (2,4%) .



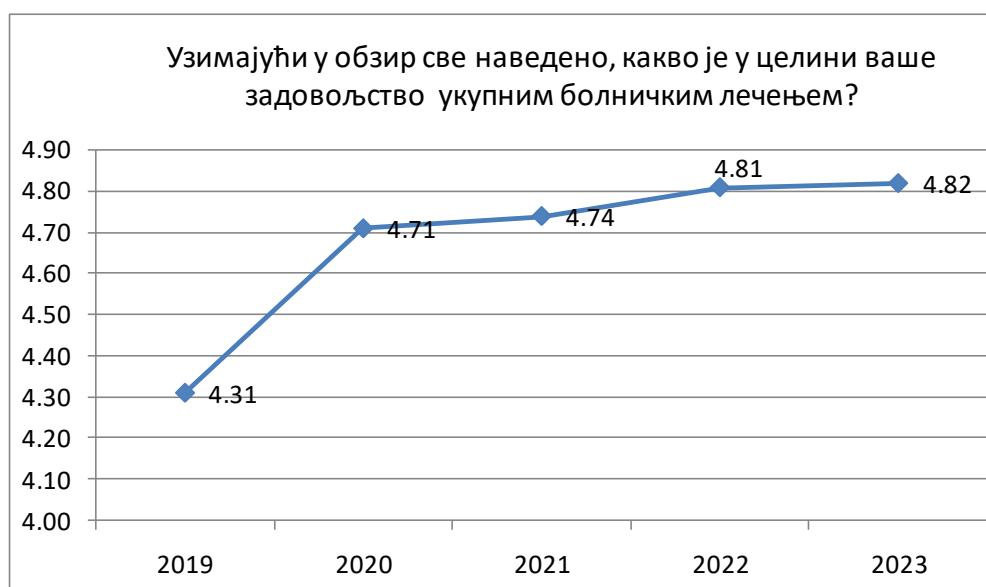
Просечна оцена за опште задовољство корисника на хируршким одељењима обе опште болнице услугама лекара током боравка у болници, износи 4,92 и виша је у односу на претходну годину (4,89), као и у односу на 2019. годину, када је износила 4,5.



Део анкетираних корисника са хируршких одељења је упознат са чињеницом да је у њиховом лечењу коришћен клинички пут (26,2% у Општој болници у Вршцу и 21% у Општој болници у Панчеву). У Општој болници у Вршцу код 9,5% и у Општој болници у Панчеву код 6,6% анкетираних корисника у њиховом лечењу није коришћен клинички пут, док у Општој болници у Вршцу 64,3% и у Општој болници у Панчеву 72,4% анкетираних корисника није уопште упознато са овом чињеницом.

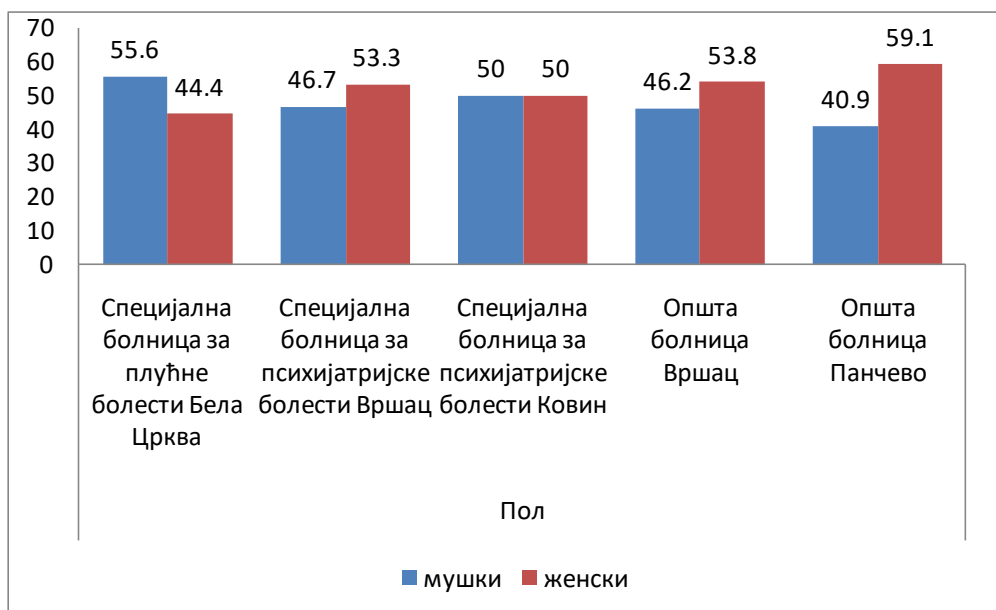


Већина анкетираних корисника на одељењима хирургије обе болнице је задовољно укупним болничким лечењем (97,6% у Општој болници у Вршцу и 100% у Општој болници у Панчеву).

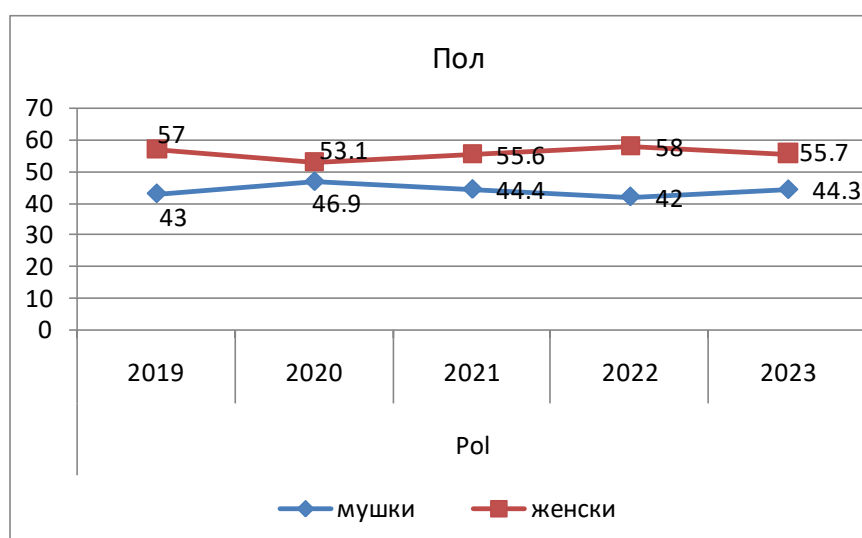


Просечна оцена за укупно задовољство корисника на хируршким одељењима износи 4,82 и виша је у односу на претходну годину (4,81) и у односу на 2019. годину, када је износила 4,31.

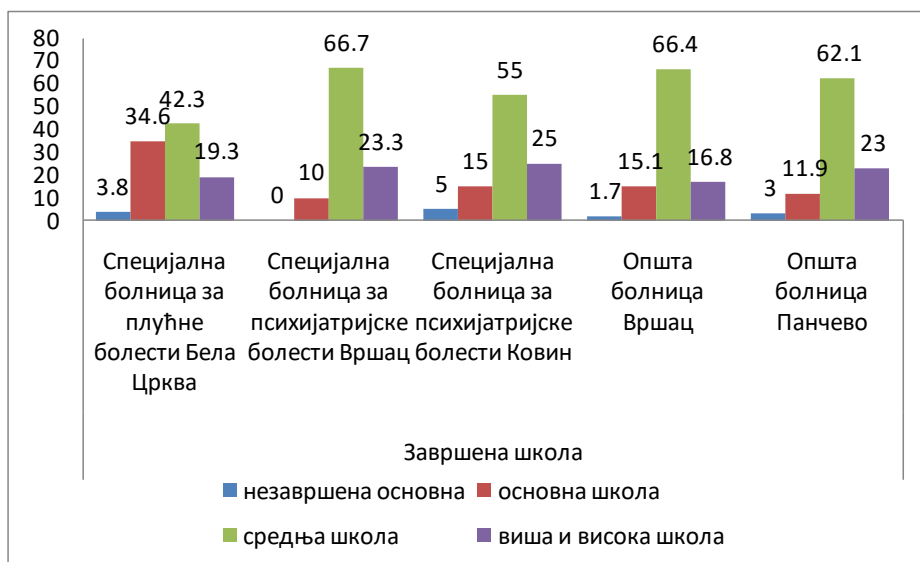
СПЕЦИЈАЛИСТИЧКО КОНСУЛТАТИВНА ИНТЕРНИСТИЧКА СЛУЖБА



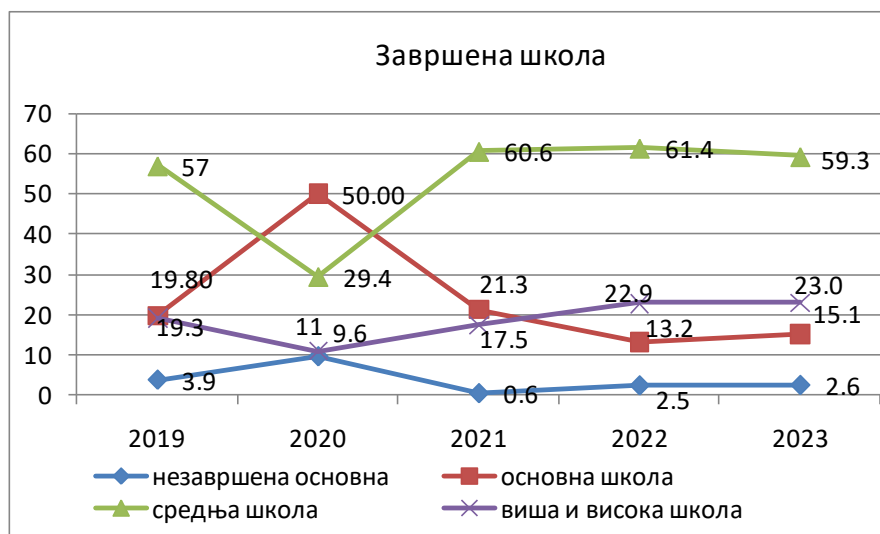
Анкетирани корисници у специјалистичкој интернистичкој служби су већином жене у Специјалној болници за психијатријске болести у Вршцу, у Општој болници у Панчеву и у Општој болници у Вршцу. У Специјалној болници за плућне болести Бела Црква било је више анкетираних мушкараца, док је у Специјалној болници за психијатријске болести у Ковину био подједак број анкетираних мушкараца и жена.



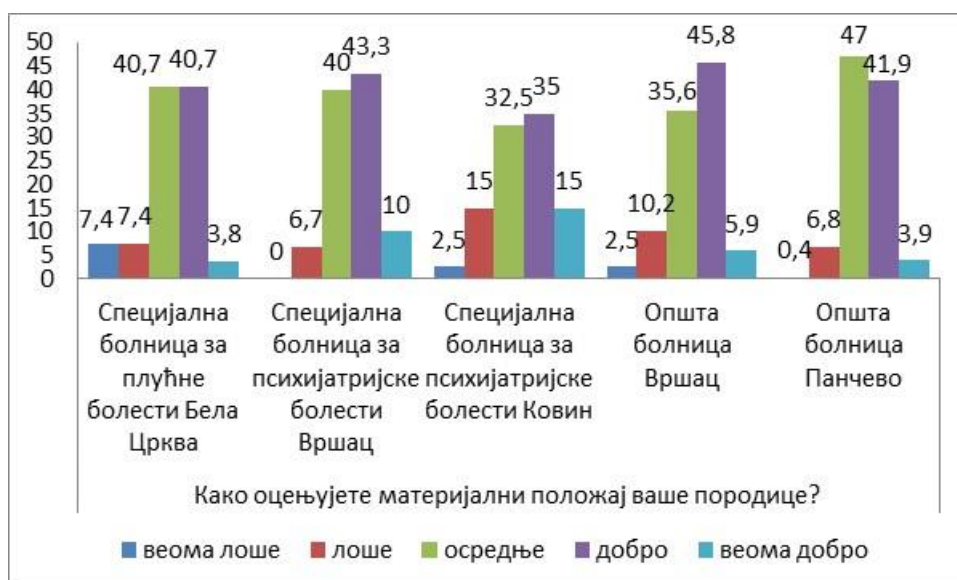
Од 2019. године смањен је проценат анкетираних жена у специјалистичкој здравственој заштити (са 57% у 2019. години на 55,7% у 2023. години), док је проценат анкетираних мушкараца у истом периоду повећан са 43% у 2019. години на 44,3% током 2023. године.



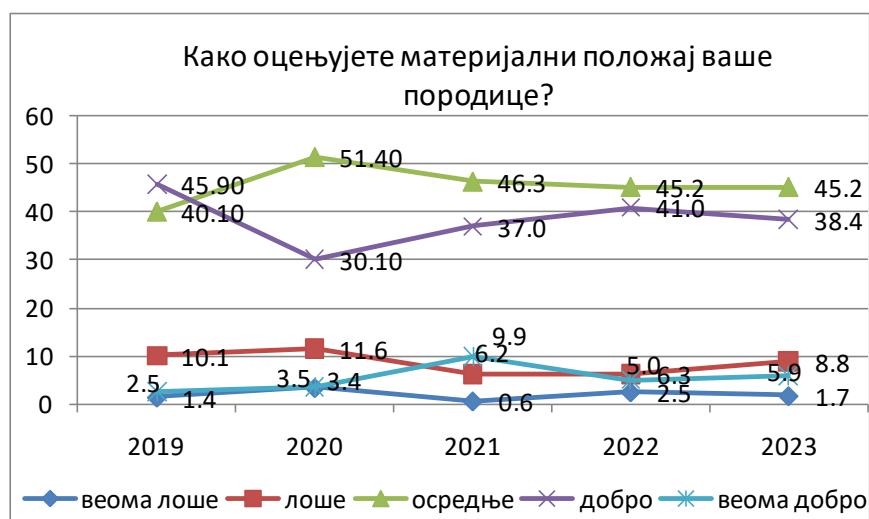
Већина анкетираних корисника у специјалистичким интернистичким службама болница је са завршеном средњом школом: у Општој болници у Вршцу (66,4%), у Специјалној болници за плућне болести Бела Црква (42,3%), у Специјалној болници за психијатријске болести у Вршцу (66,7%), у Специјалној болници за психијатријске болести у Ковину (55%) и у Општој болници у Панчеву 62,1% испитаника.



У периоду од 2019-2023. године смањен је проценат испитаника са основном школом (са 19,8% на 15,1%) и са незавршеном основном школом (са 3,9% на 2,6%). Повећан је и проценат испитаника са средњом школом (са 57% на 59,3%), као и са вишом и високом школом (са 19,3% на 23,0%).

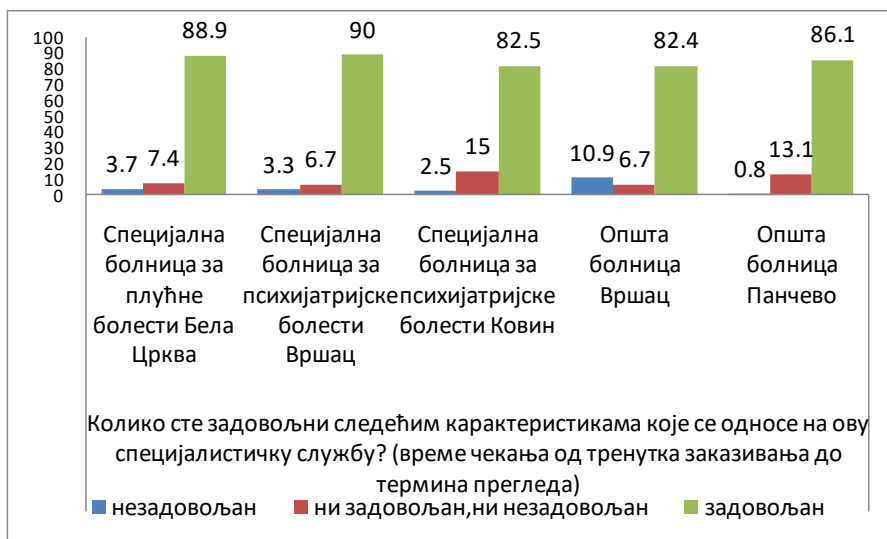


Већина анкетираних корисника у специјалистичкој интернистичкој служби Специјалне болнице за психијатријске болести у Ковину је доброг (35%) и осредњег материјалног стања (32,5%), док 15% испитаника у овој установи оцењује своје материјално стање као веома добро. Већина анкетираних у Специјалној болници за плућне болести Бела Црква је осредњег материјалног стања (40,4%) и доброг материјалног стања (40,7%). У Специјалној болници за психијатријске болести у Вршцу већина испитаника (43,3%) је доброг, а 40% осредњег материјалног положаја. У Општој болници у Вршцу је доброг материјалног стања 45,8%, 35,6% је осредњег, а 10,2% лошег. У Општој болници у Панчеву већина испитаника је осредњег 47% и доброг материјалног стања 41,9%. Највише анкетираних који своје материјално стање оцењују као лоше или веома лоше је било у специјалистичкој служби Специјалне болнице за психијатријске болести у Ковину (15% сматра своје материјално стање лошим, а 2,5% веома лошим).

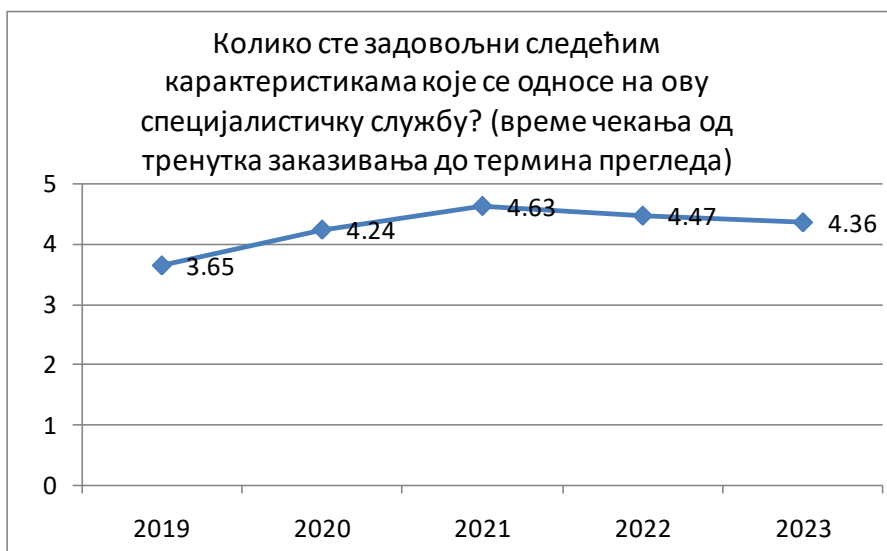


У периоду од 2019-2023. године смањен је проценат испитаника који своје материјално стање оцењују као добро (са 45,9% на 38,4%), а повећан је проценат оних који своје материјално стање оцењују као осредње (са 40,1% на 45,2%). Смањен је број оних који своје

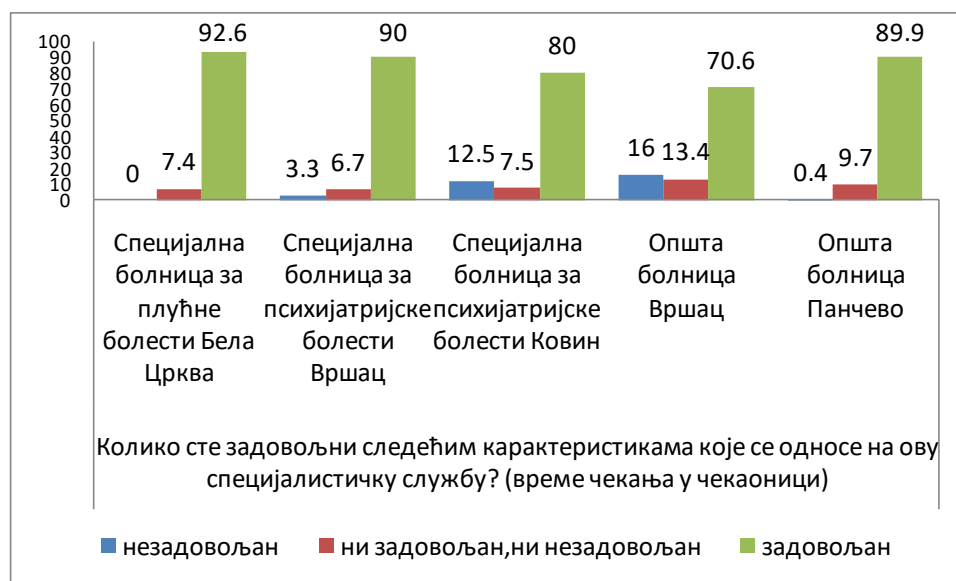
материјално стање сматрају лошим (са 10,1% на 8,8%) и веома лошим (са 2,5% на 1,7%). Проценат испитаника са веома добрим материјалним стањем се одржава на приближно истом нивоу.



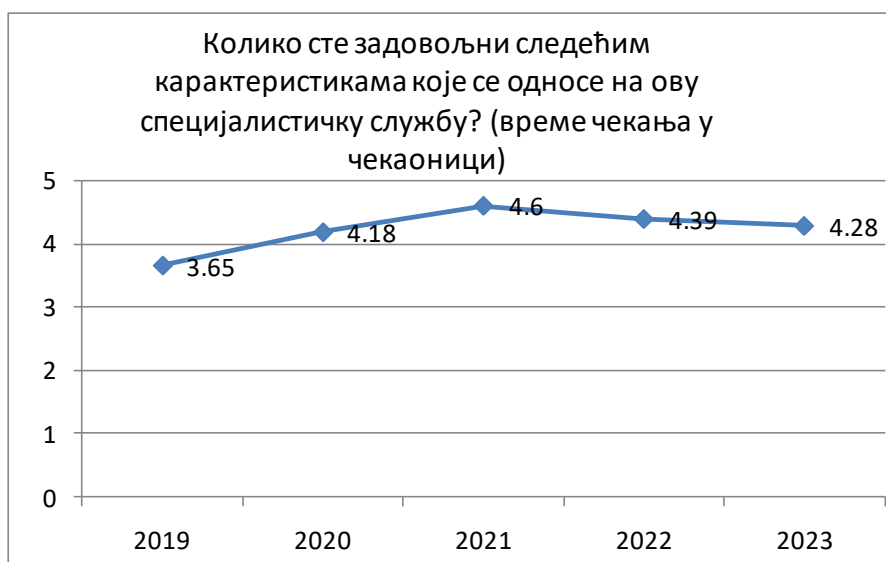
Већина анкетираних корисника у специјалистичким интернистичким службама болница је задовољна временом чекања од тренутка заказивања до термина прегледа (88,9% у Специјалној болници за плућне болести Бела Црква, 82,5% у Специјалној болници за психијатријске болести у Ковину, 90% у Специјалној болници за психијатријске болести у Вршцу, 82,4% у Општој болници у Вршцу и 86,1% у Општој болници у Панчеву), док је 2,5% анкетираних у Специјалној болници за психијатријске болести у Ковину, 10,9% у Општој болници у Вршцу, 0,8% у Општој болници у Панчеву и 3,3% у Специјалној болници за психијатријске болести у Вршцу незадовољно по овом питању.



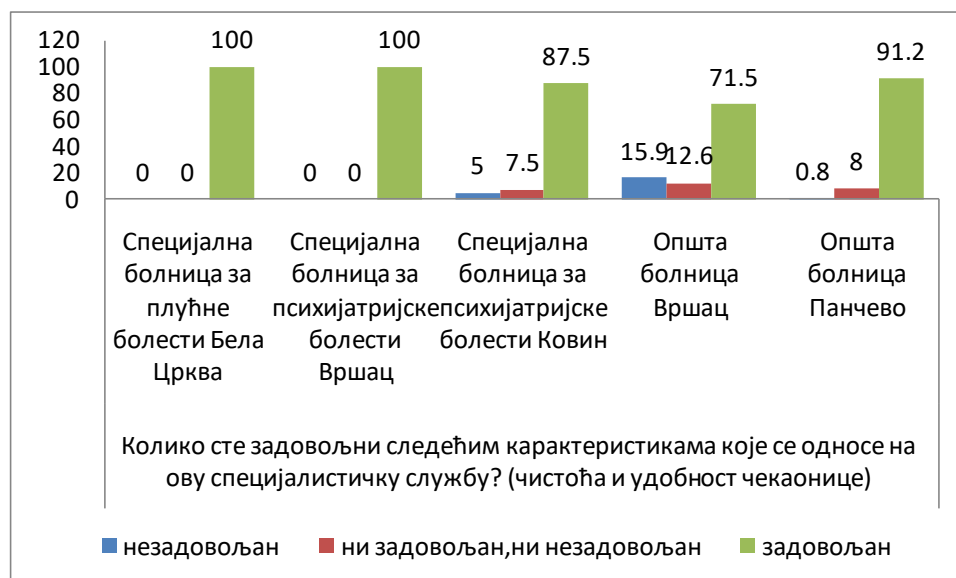
Просечна оцена за време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа у ове три болнице износи 4,36 и мања је у односу на претходну годину (4,47), а већа у односу на 2019. годину (3,65).



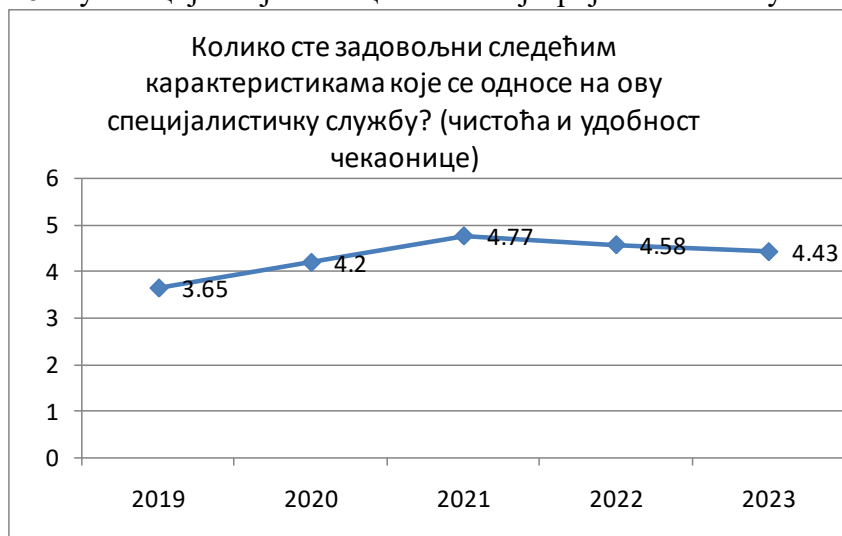
Већина анкетираних корисника у специјалистичким интернистичким службама болница је задовољна временом чекања у чекаоници (92,6% у Специјалној болници за плућне болести Бела Црква, 90% у Специјалној болници за психијатријске болести у Вршцу, 80% у Специјалној болници за психијатријске болести у Ковину, 70,6% у Општој болници у Вршцу и 89,9% у Општој болници у Панчеву), док је број анкетираних корисника који су незадовољни временом чекања у интернистичкој специјалистичкој служби у Специјалној болници за психијатријске болести у Вршцу 3,3%, у Специјалној болници за психијатријске болести у Ковину 12,5% и у Општој болници у Вршцу 16%.



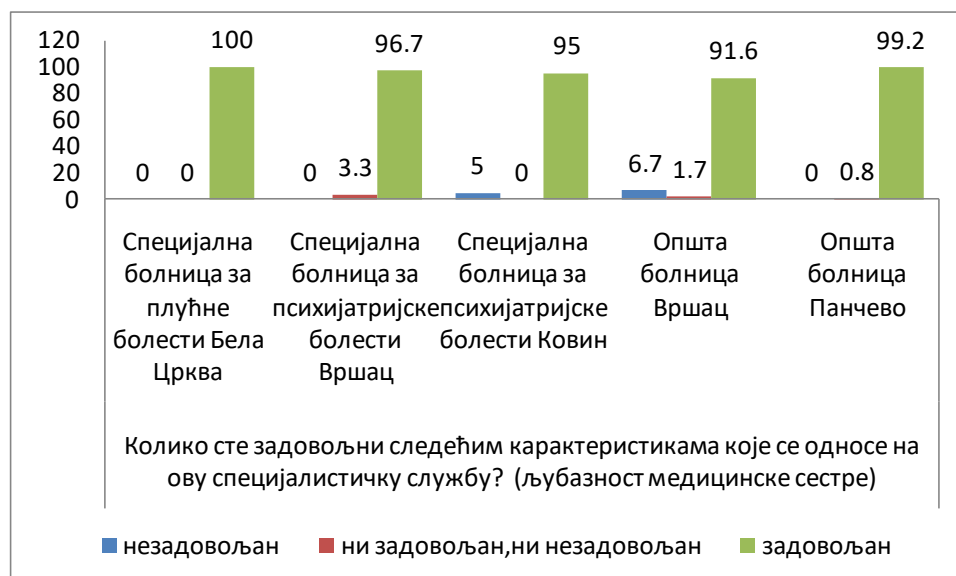
Просечна оцена за време чекања у чекаоници у ове три болнице, износи 4,28 и нижа је у односу на претходну годину када је оцена била 4,39, а виша у односу на 2019. годину, када је износила 3,65.



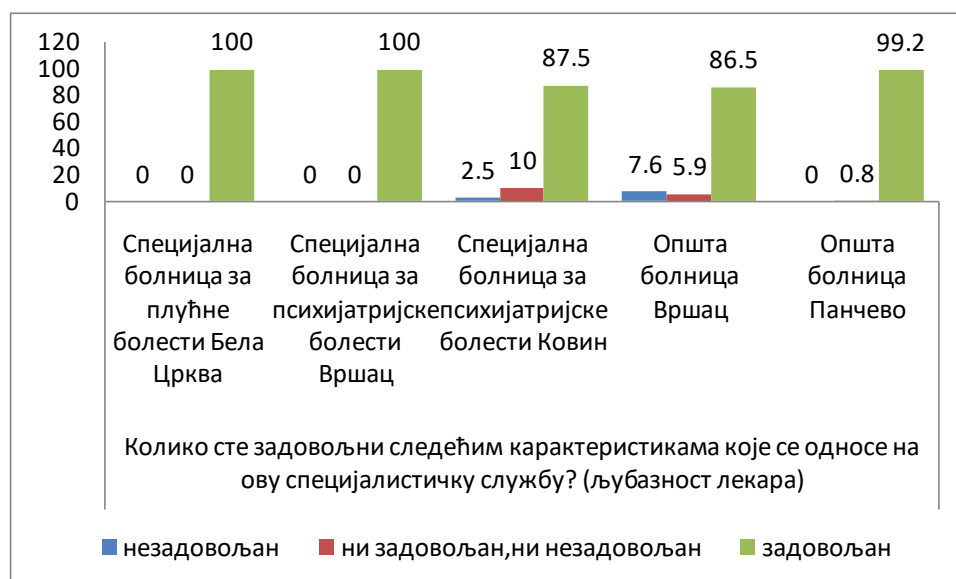
Већина анкетираних корисника у специјалистичким интернистичким службама болница је задовољна чистоћом и удобношћу чекаонице (100% у Специјалној болници за плућне болести Бела Црква, 100% у Специјалној болници за психијатријске болести у Вршцу, 87,5% у Специјалној болници за психијатријске болести у Ковину, 71,5% у Општој болници у Вршцу и 91,2% у Општој болници у Панчеву), док је 15,9% незадовољних испитаника у Општој болници у Вршцу и 5% у Специјалној болници за психијатријске болести у Ковину.



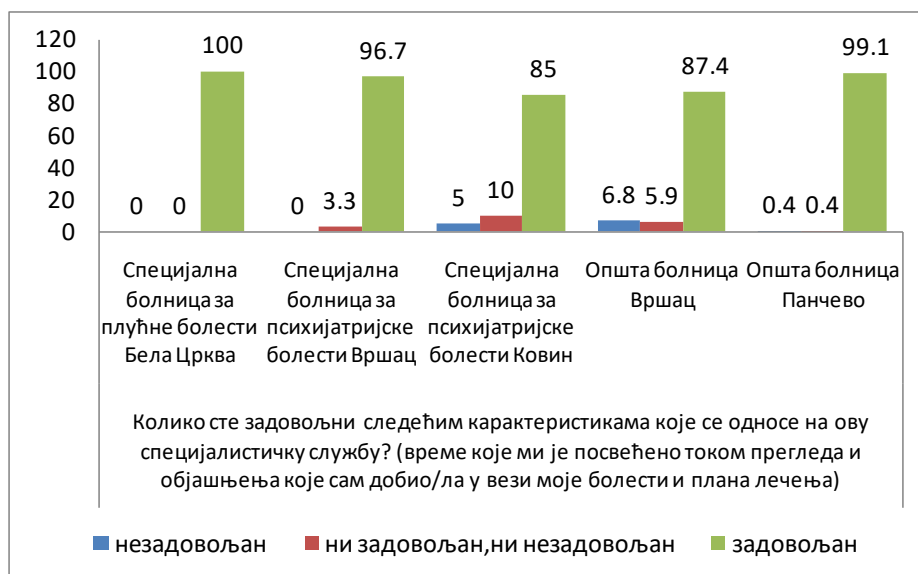
Просечна оцена за чистоћу и удобност чекаонице у ових пет болница износи (4,43) и нижа је у односу на претходну годину (4,58), а виша у односу на 2019. годину, када је износила (3,65).



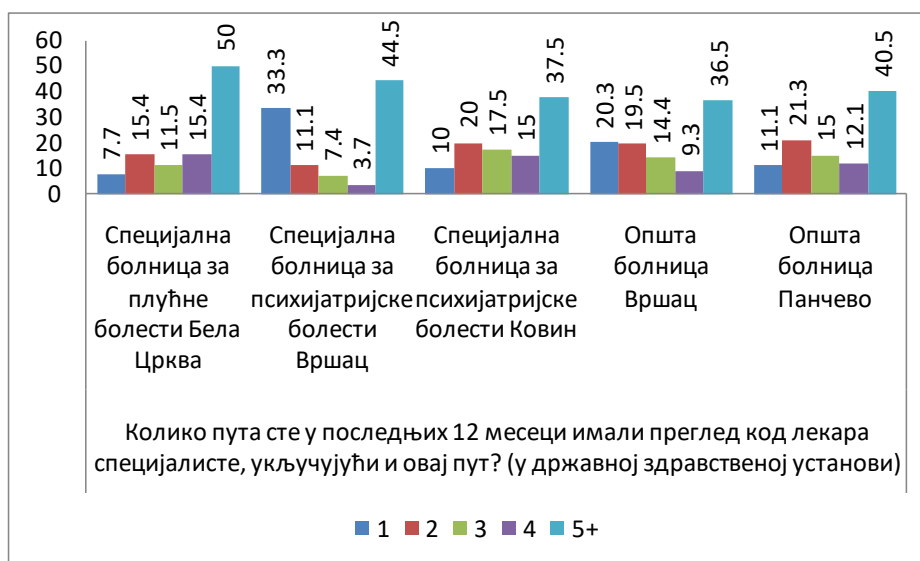
Већина анкетираних корисника у специјалистичким интернистичким службама болница је задовољна љубазношћу медицинских сестара (100% у Специјалној болници за плућне болести Бела Црква, 96,7% у Специјалној болници за психијатријске болести у Вршцу, 95% у Специјалној болници за психијатријске болести у Ковину, 91,6% у Општој болници у Вршцу и 99,2% у Општој болници у Панчеву), док је 6,7% анкетираних у Општој болници у Вршцу и 5% у Специјалној болници за психијатријске болести у Ковину незадовољно овим аспектом.



Већина анкетираних корисника у специјалистичким интернистичким службама болница је задовољна љубазношћу лекара (100% у Специјалној болници за плућне болести Бела Црква, 100% у Специјалној болници за психијатријске болести у Вршцу, 87,5% у болници за психијатријске болести у Ковину, 86,5% у Општој болници у Вршцу и 99,2% у Општој болници у Панчеву), док је 2,5% у Специјалној болници за психијатријске болести у Ковину и 7,6% анкетираних у Општој болници у Вршцу незадовољно овим аспектом.



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 плућне болести Бела Црква, 96,7% у Специјалној болници за психијатријске болести у Вршцу, 85% у Специјалној болници за психијатријске болести у Ковину, 87,4% у Општој болници у Вршцу и 99,1% у Општој болници у Панчеву), док је 6,8% испитаника у Општој болници у Вршцу и 5% у Специјалној болници за психијатријске болести Ковин незадовољно по овом питању.

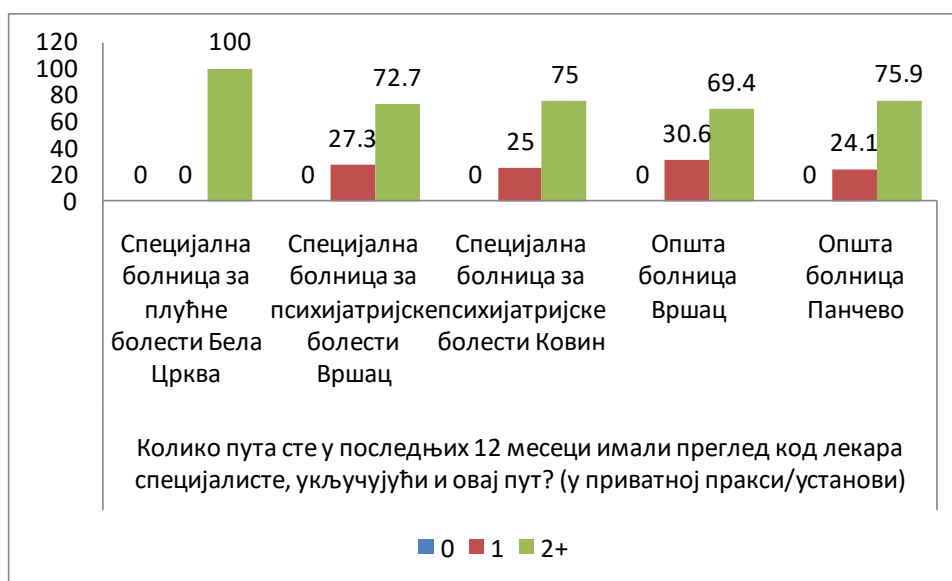


У СБПБ Бела Црква највећи број испитаника је специјалисту посетио пет и више пута (50%), а четири пута 15,4% испитаника, док је специјалисту три пута посетило 11,5%. У специјалистичкој интернистичкој служби Специјалне болнице за психијатријске болести у Вршцу је у последњих 12 месеци 44,5% анкетираних корисника пет и више пута посетило лекара специјалисту (у државној здравственој установи), три пута 7,4% анкетираних, док је 33,3% испитаника је посетило лекара једном, 11,1% два пута и 3,7% четири пута. У Специјалној болници за психијатријске болести у Ковину највећи број испитаника је специјалисту посетило пет и више пута (37,5%), 10% једном, 20% два пута. Већина у Општој

болници у Вршцу посетила је специјалисту пет и више пута (36,5%), два пута (19,5%), три пута 14,4% и четири пута 9,3% анкетираних. У Општој болници у Панчеву већина (40,5%) је посетила специјалисти пет и више пута, затим два пута (21,3%), једном 11,1%, три пута 15%, и четири пута 12,1% испитаника.



Просечан број посета лекару специјалисти у последњих 12 месеци у ових пет болница износи 4,79 и виша је у односу на претходну годину (4,18), као и у односу на 2019. годину, када је износила 2,56.

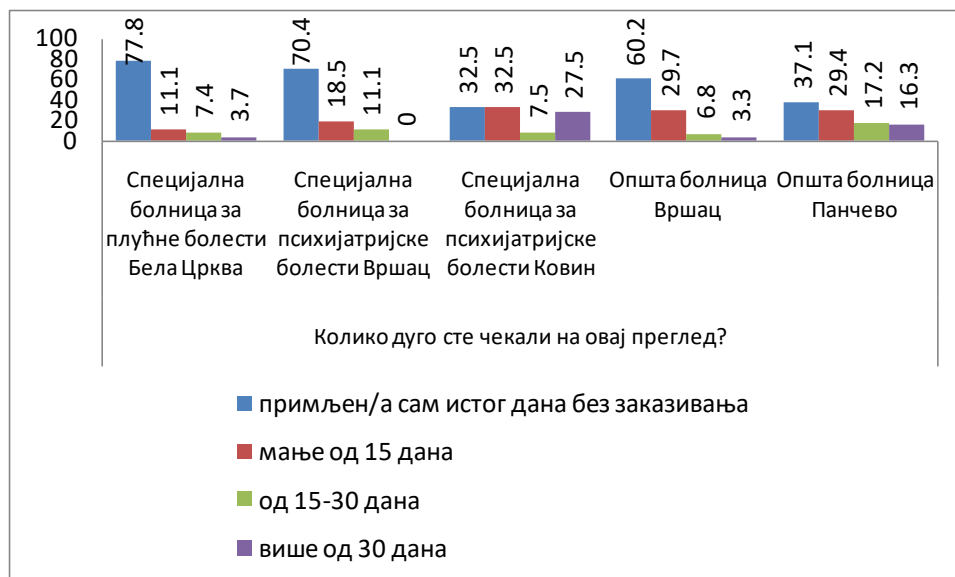


У специјалистичкој интернистичкој служби Специјалне болнице за психијатријске болести у Вршцу је у последњих 12 месеци 72,7% анкетираних корисника два и више пута посетило лекара специјалисту (у приватној пракси/установи). У Специјалној болници за психијатријске болести у Ковину 75% анкетираних корисника је два и више пута посетило лекара специјалисту (у приватној пракси/установи), а 25% анкетираних корисника само

једном. У Општој болници у Вршцу 69,4% анкетираних корисника је посетило специјалисту у приватној пракси два и више пута, а 30,6% једном. У Општој болници у Панчеву већина (75,9%) је посећивала специјалисту у приватној пракси два и више пута, 24,1% анкетираних једном. У Специјалној болници за плућне болести у Белој Цркви сви анкетирани су посетили лекара специјалисти (у приватној пракси/установи) два или више пута.

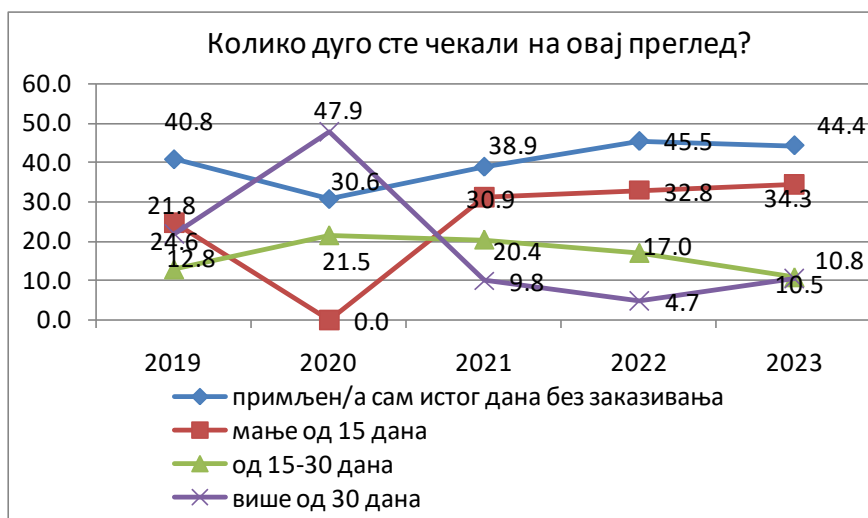


Просечан број посета лекару специјалисти у приватној пракси у последњих 12 месеци у ове четири болнице износи 3,36 и виша је у односу на претходну годину (3,11), као и у односу на 2019. годину, када је износила 2,56.

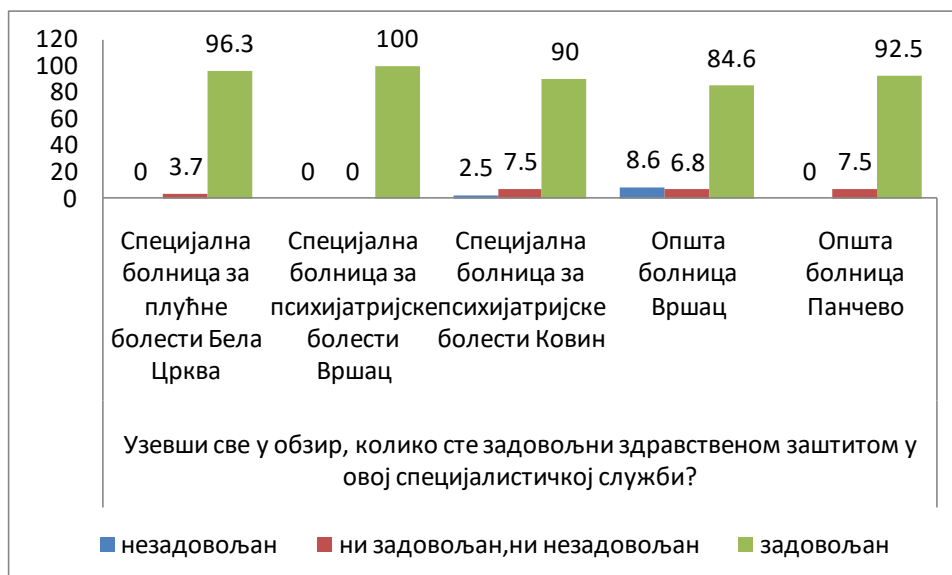


Већина анкетираних корисника у Специјалној болници за плућне болести Бела Црква (77,8%) је примљено истог дана без чекања. У Специјалној болници за психијатријске болести у Вршцу, већина је примљена истог дана (70,4%), а 18,5% после чекања мање од 15 дана; у Специјалној болници за психијатријске болести у Ковину 32,5% анкетираних корисника је

примљено истог дана и 32,5% је чекала на преглед мање од 15 дана. У Општој болници у Вршцу већини корисника заказано/примљено истог дана без заказивања (60,2%). У Општој болници у Панчеву највећи број корисника је примљена истог дана без заказивања (37,1%), или им је заказано пре мање од 15 дана (29,4%).

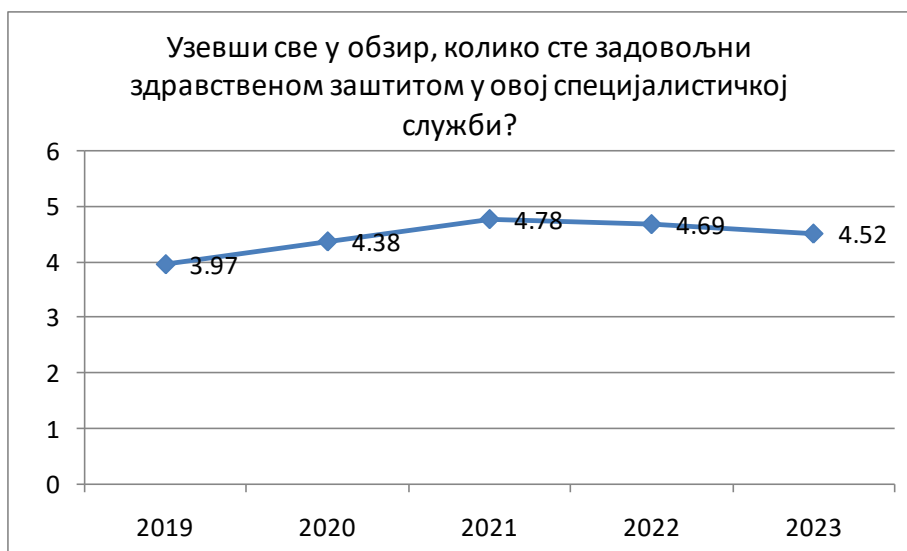


Број пацијената који су примљени истог дана без заказивања у периоду 2019-2023. године у свим болницама је порастао са 40,8% на 44,4%, као и проценат оних који су на преглед чекали мање од 15 дана (са 21,8% на 34,3%). Број анкетираних који су на преглед чекали од 15 до 30 дана је смањен у посматраном периоду (са 12,8% на 10,8%), а број оних који су чекали су више од 30 дана је смањен са 24,6% на 10,5%.



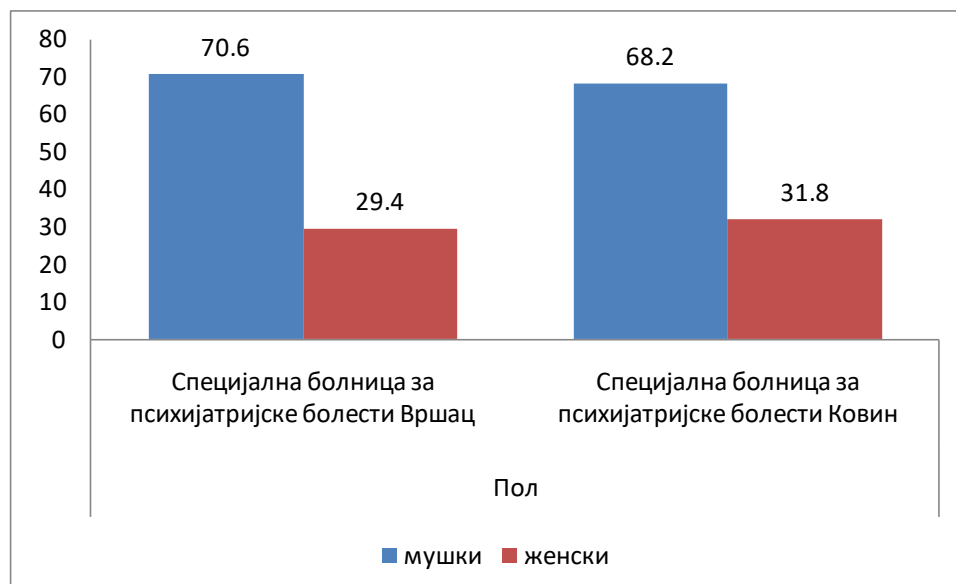
Већина анкетираних корисника у специјалистичким интернистичким службама болница је задовољна здравственом заштитом у овим службама (96,3% у Специјалној болници за плућне

болести у Белој Цркви, 100% у Специјалној болници за психијатријске болести у Вршцу, 90% у Специјалној болници за психијатријске болести у Ковину, 84,6% у Општој болници у Вршцу и 92,5% у Општој болници у Панчеву), док је 8,6% у Општој болници у Вршцу и 2,5% у Специјалној болници за психијатријске болести у Ковину незадовољно здравственом заштитом у интернистичкој специјалистичкој служби.

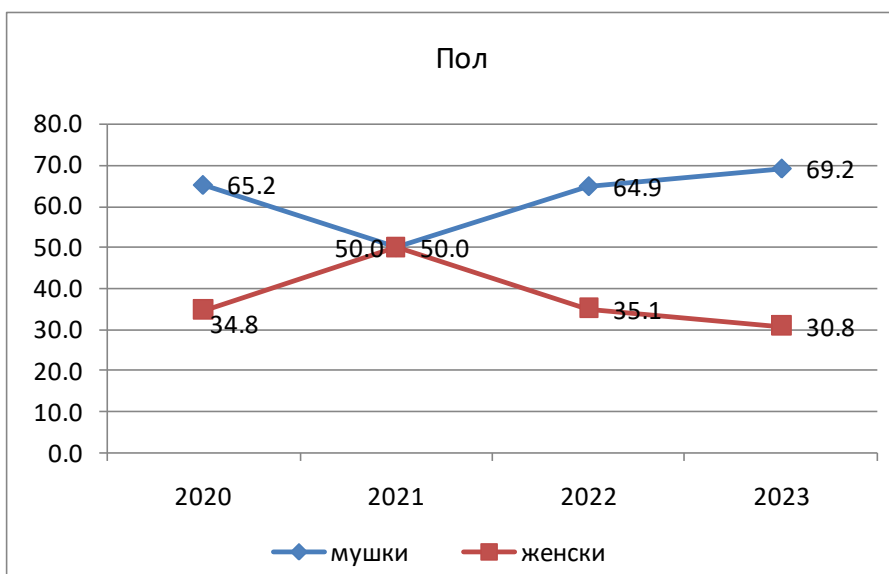


Просечна оцена за опште задовољство специјалистичким службама износи 4,52 и нижа је у односу на претходну годину (4,69), а виша у односу на 2019. годину, када је износила 3,97.

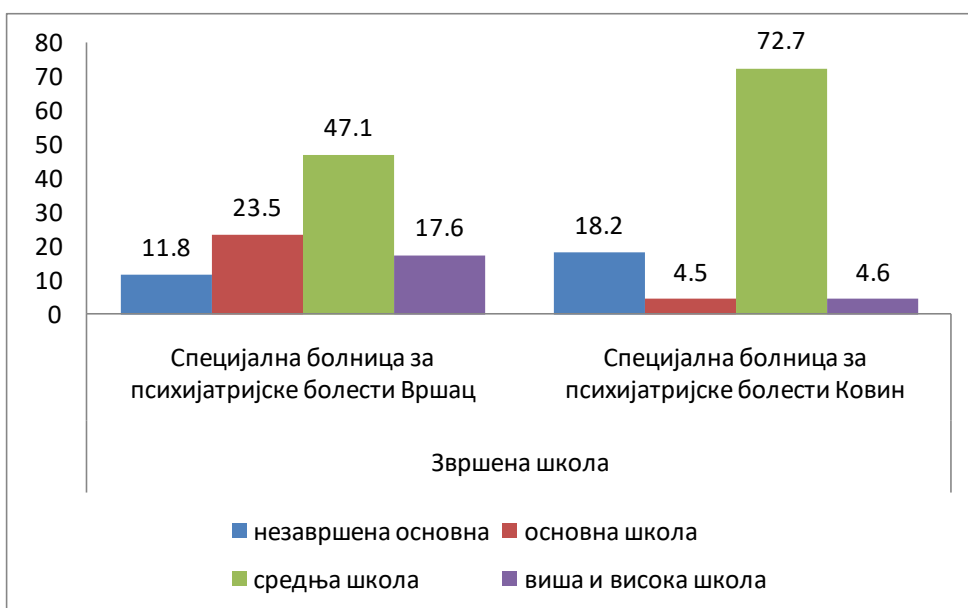
СТАЦИОНАРНА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА ИЗ ОБЛАСТИ ПСИХИЈАТРИЈЕ



У СБПБ у Вршцу је 70,6% анкетираних мушког пола, а 29,4% женског пола, док је у СБПБ у Ковину било 68,2% анкетираних мушкараца и 31,8% жена.

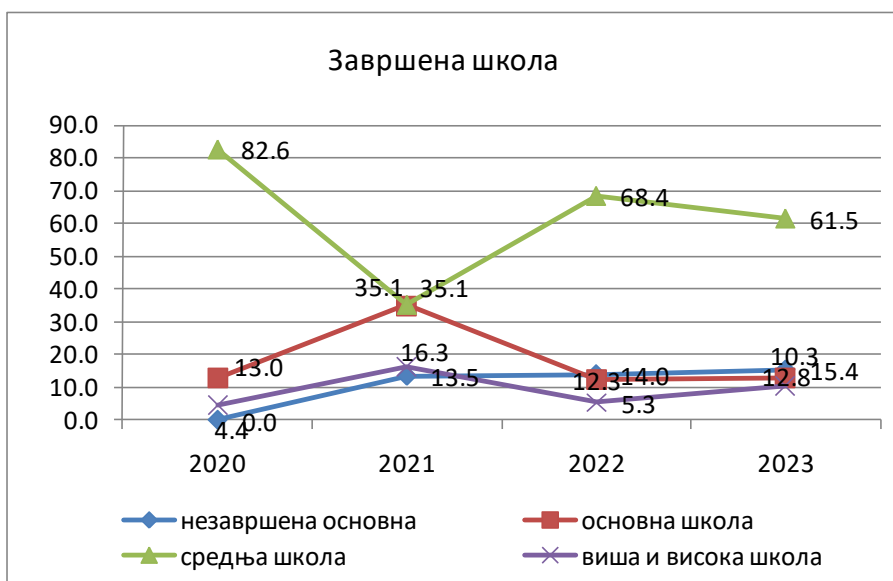


Од 2020. до 2023. године незнатно се повећао проценат анкетираних мушкараца у стационарној здравственој заштити из области психијатрије у обе болнице са 65,2% у 2020. години на 69,2% у 2023. години. Проценат анкетираних жена је незнатно смањен са 34,8% у 2020. години на 30,8% у 2023.

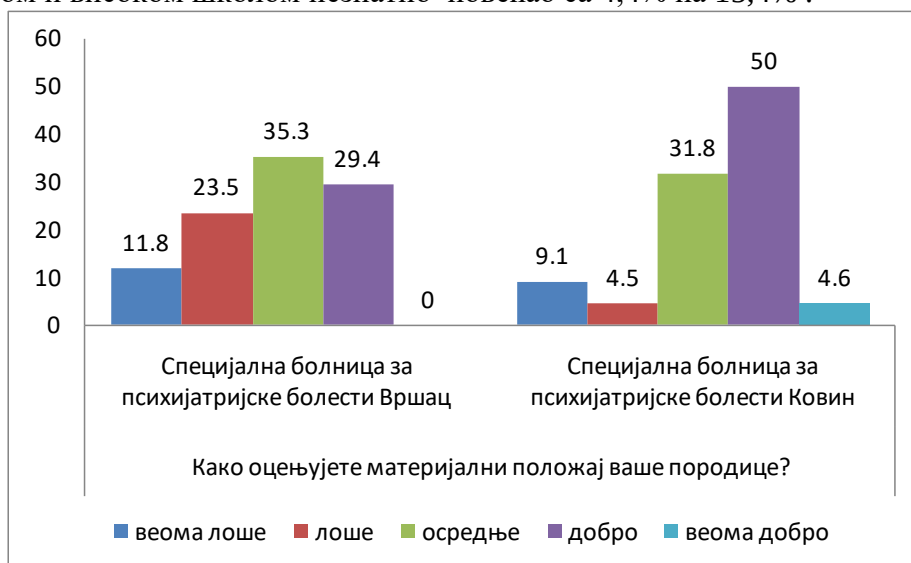


У СБПБ у Вршцу 23,5% анкетираних корисника је са завршеном основном школом, 11,8% је са незавршеном основном школом, док је 47,1% анкетираних са завршеном средњом школом и 17,6% са високом и вишом школом. У СБПБ у Ковину 4,5% испитаника је са завршеном основном школом, 18,2% је са незавршеном основном школом, 72,7%

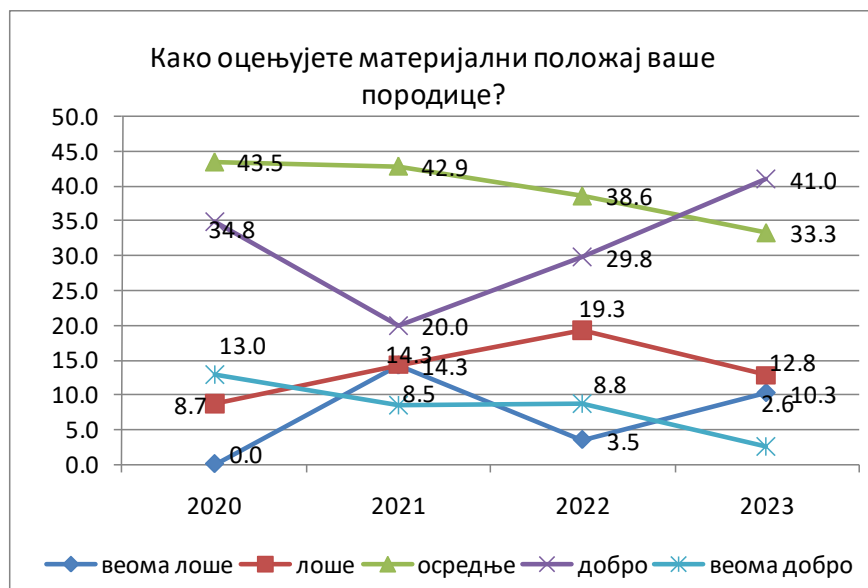
анкетираних корисника је са завршеном средњом школом, док је 4,6% са високом и вишом школом.



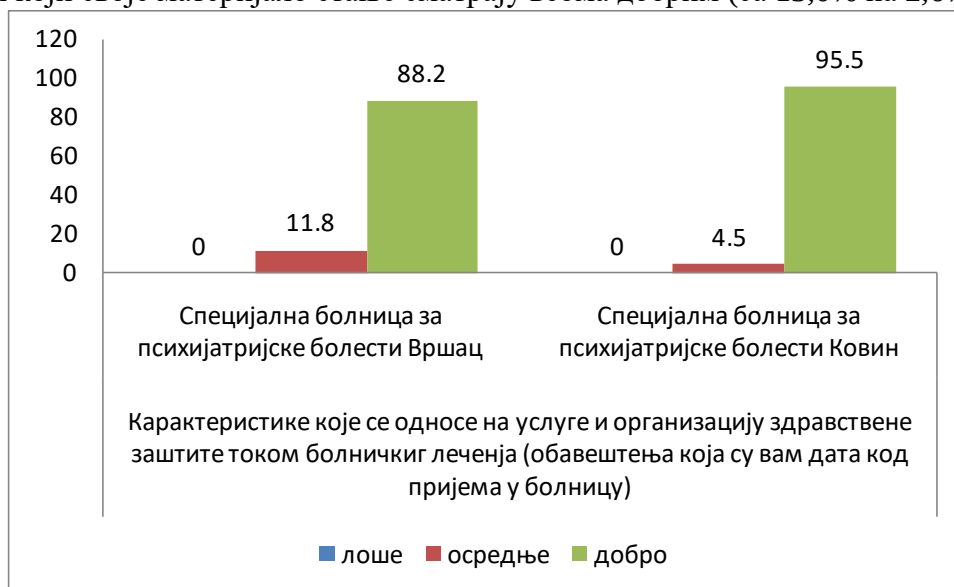
У периоду од 2020-2023. године проценти испитаника са завршеном средњом школом су се кретали од 82,6% током 2020. године до 61,5% у 2023. години, проценат анкетираних корисника са завршеном основном школом незнатно се смањио у периоду од 2020. године до 2023. године са 13% на 12,8% у 2023. години. Проценат испитаника са незавршеном основном школом се значајно повећао са 0,0% на 10,3%, док се проценат анкетираних корисника са завршеном вишом и високом школом незнатно повећао са 4,4% на 15,4%.



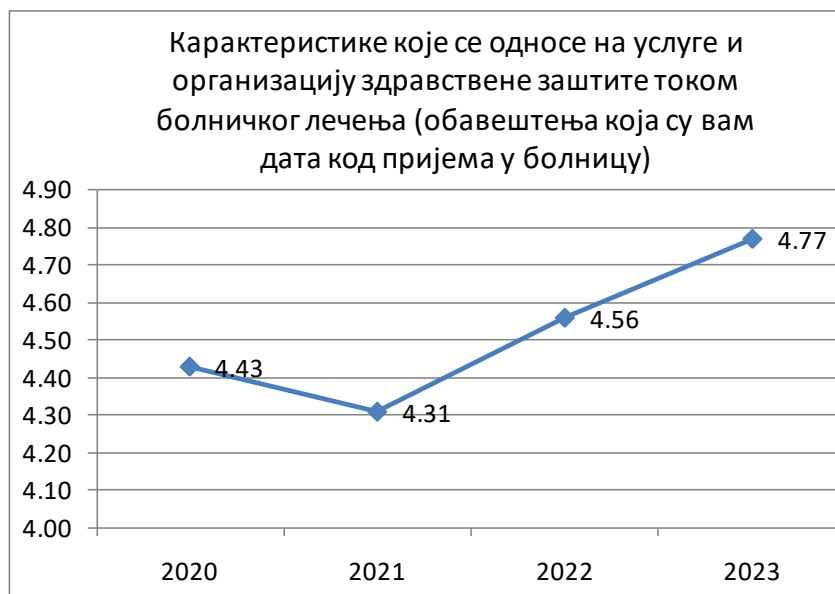
Већина анкетираних корисника у обе специјалне болнице оцењује материјални положај своје породице као осредњи или добар (35,3% у СБПБ Вршац и 31,8% у СБПБ Ковин сматра свој материјални положај осредњим, а 29,4% испитаника у Вршцу и 50% у Ковину сматра своје материјално стање добрим). Са лошим материјалним стањем је 23,5% испитаника у СБПБ Ковин и 4,5% у Специјалној болници у Вршцу, а са веома лошим 11,8% анкетираних корисника у СБПБ у Вршцу и 9,1% у СБПБ Ковин.



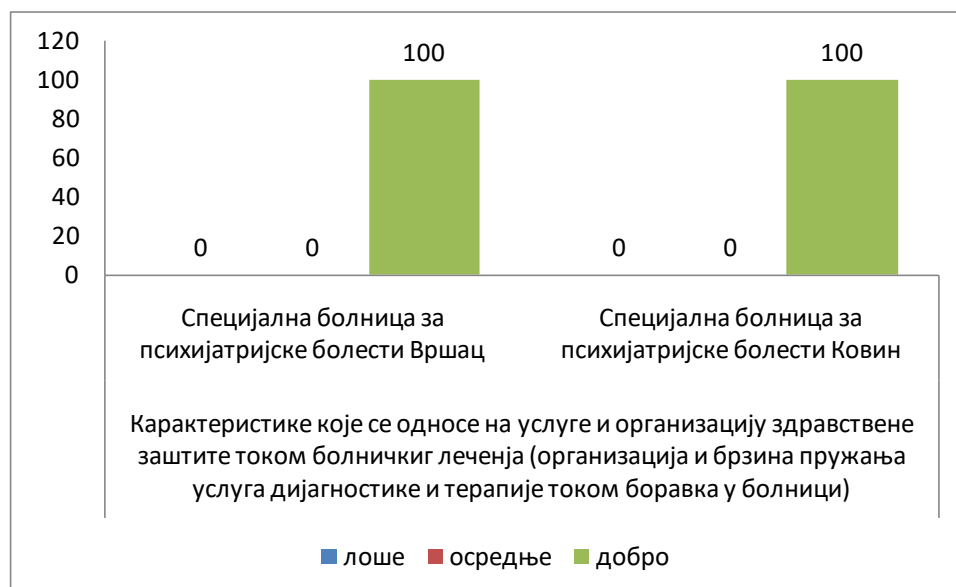
У периоду од 2020-2023. године смањило се проценат испитаника који своје материјално стање оцењују као осредње (са 43,5% на 33,3%); проценат испитаника који своје материјално стање оцењују као добро се повећао са 34,8% на 41,0%. Проценат испитаника са лошим материјалним стањем је износио 8,7% у 2020. години, а у 2023. години је порастао на 12,8%. У посматраном периоду повећан је проценат оних који материјално стање своје породице оцењују као веома лоше (са 0% током 2020. године, на 10,3% у 2023. години). У паду је проценат оних који своје материјално стање сматрају веома добрим (са 13,0% на 2,6%).



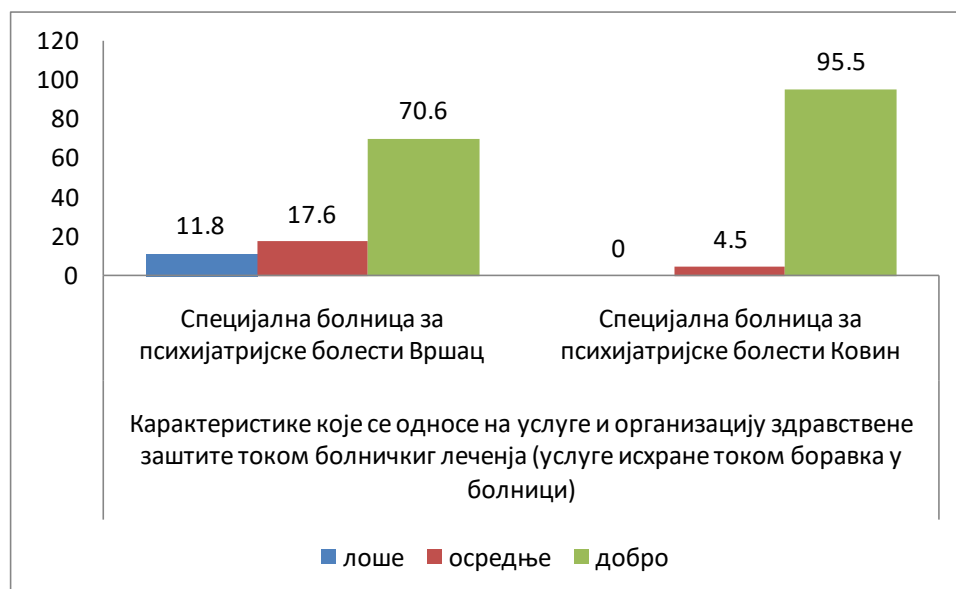
Карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења, прецизније, обавештења која су дата корисницима код пријема у болницу, оцењена су као добра у СБПБ Вршац од стране 88,2% анкетираних корисника и у СБПБ Ковин од стране 95,5% анкетираних. Поменуте карактеристике је оценило осредње у СБПБ Ковин 11,8% и у СБПБ Вршац 4,5% испитаника. У обе болнице није било лоших оцена од стране испитаника.



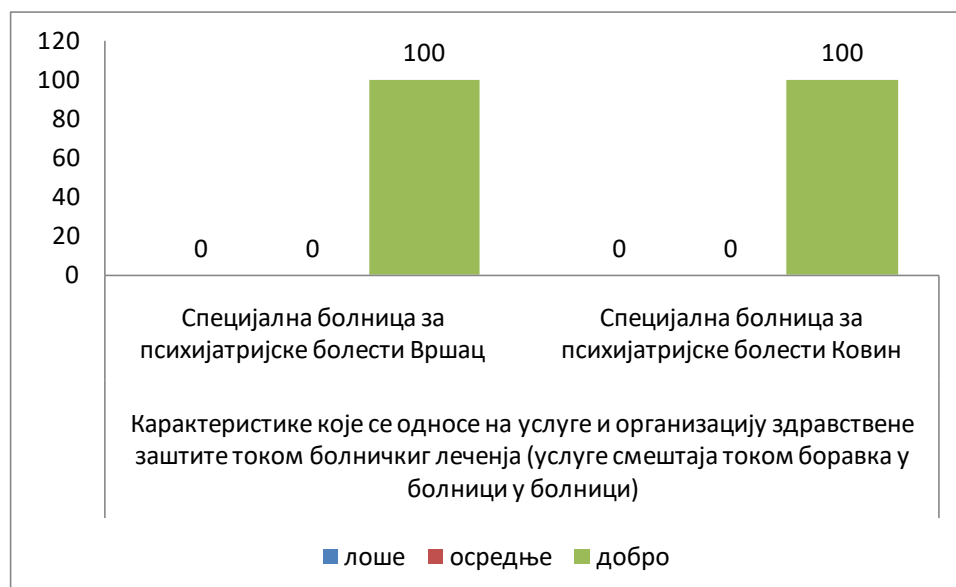
Просечна оцена за задовољство корисника које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења, тачније обавештења која су дата корисницима код пријема у болницу, на психијатријским одељењима обе болнице износи 4,77 и виша је него у претходној години (4,56), као и у односу на 2020. годину, када је износила 4,43.



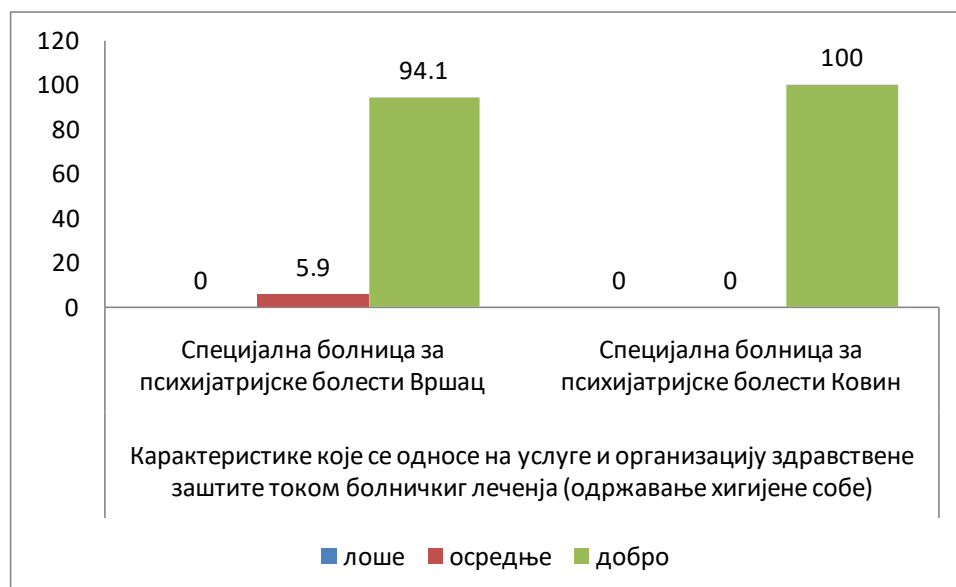
У СБПБ Вршац карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења, тачније, организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници, добро су оцењене од стране 100% испитаника, а у СБПБ Ковин такође од стране 100% испитаника.



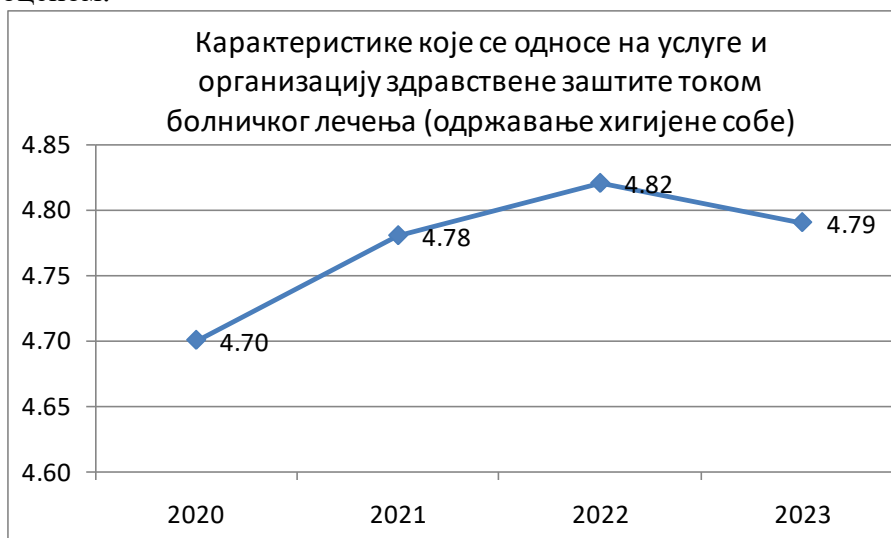
70,6% анкетираних корисника је у СБПБ Вршац добро оценило карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења и то услуге исхране током боравка у болници, а у СБПБ Ковин 95,5%. Ове карактеристике су осредње оцењене у СБПБ Вршац од стране 17,6% испитаника и у СБПБ Ковин од стране 4,5% анкетираних. Само 11,8% 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 100% испитаника, као и у СБПБ Ковин (100%).



У СБПБ Вршац карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења, тачније, одржавање хигијене собе, добро је оценило 94,1% анкетираних корисника и осредње 5,9%; у СБПБ Ковин 100% анкетираних овај показатељ оцењује добром оценом.



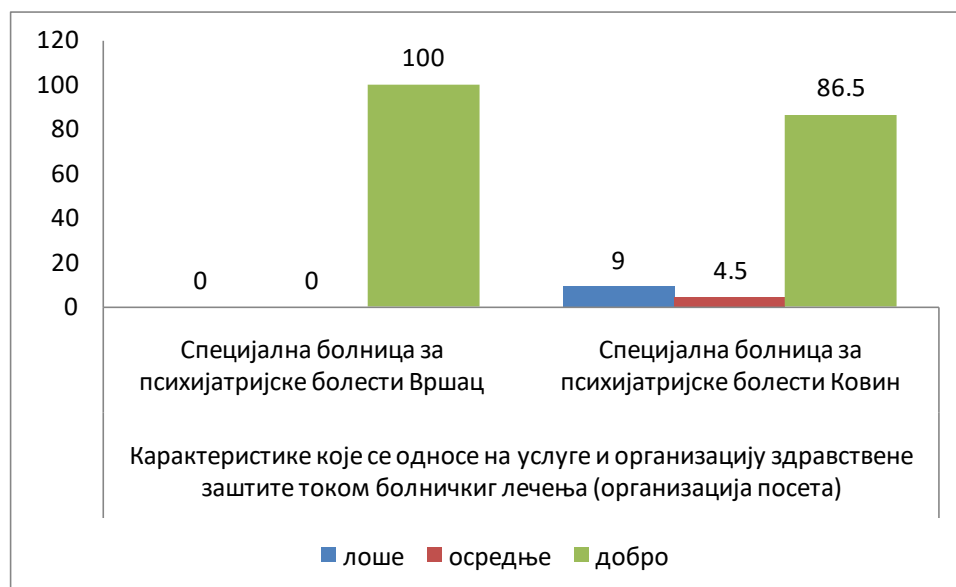
Просечна оцена за задовољство корисника које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења, тачније, одржавање хигијене собе на психијатријским одељењима обе болнице износи 4,79 и нижа је него у претходној години (4,82), а виша је у односу на 2020. годину, када је износила 4,70.



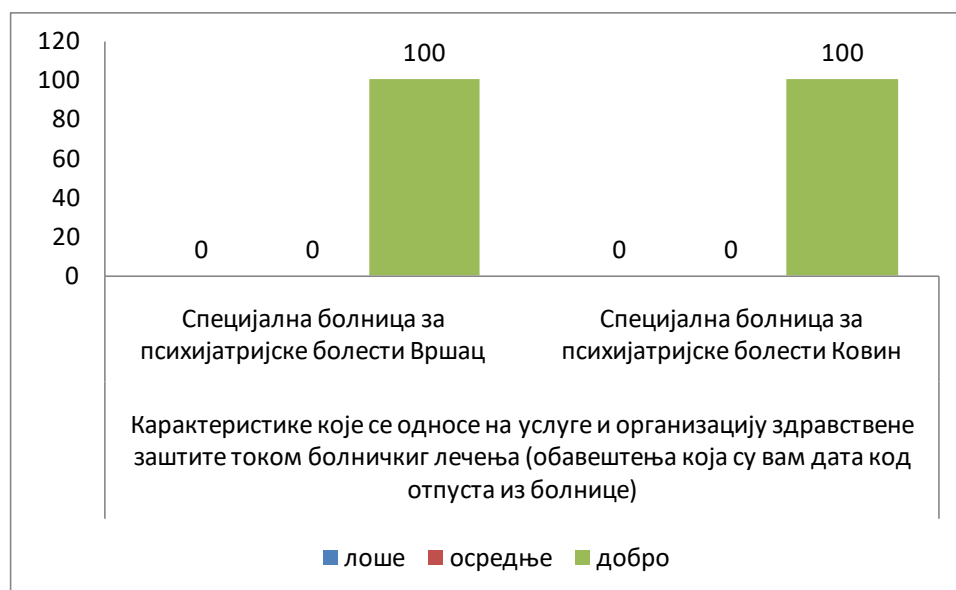
Добро су оцењене карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења и то услуге одржавања хигијене тоалета у СБПБ Вршац са 94,1% испитаника и у СБПБ Ковин са 95,5%. Ове карактеристике су осредње оцењене у СБПБ Вршац са 5,9% и у СБПБ Ковин са 4,5% корисника.



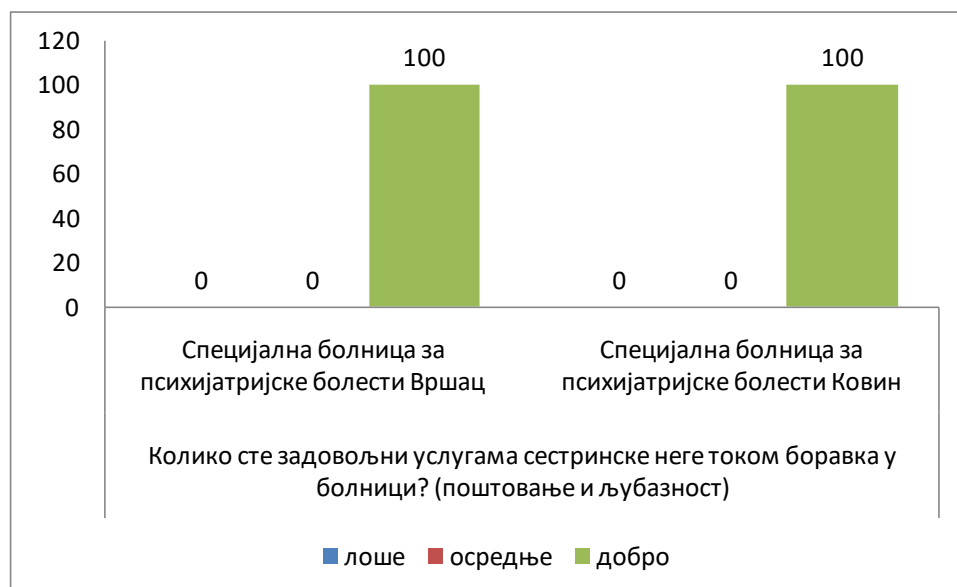
Просечна оцена за задовољство корисника које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења, тачније, одржавање хигијене тоалета на психијатријским одељењима обе болнице износи 4,69 и виша је него у претходној години (4,65), као и у односу на 2020. годину, када је износила 4,48.



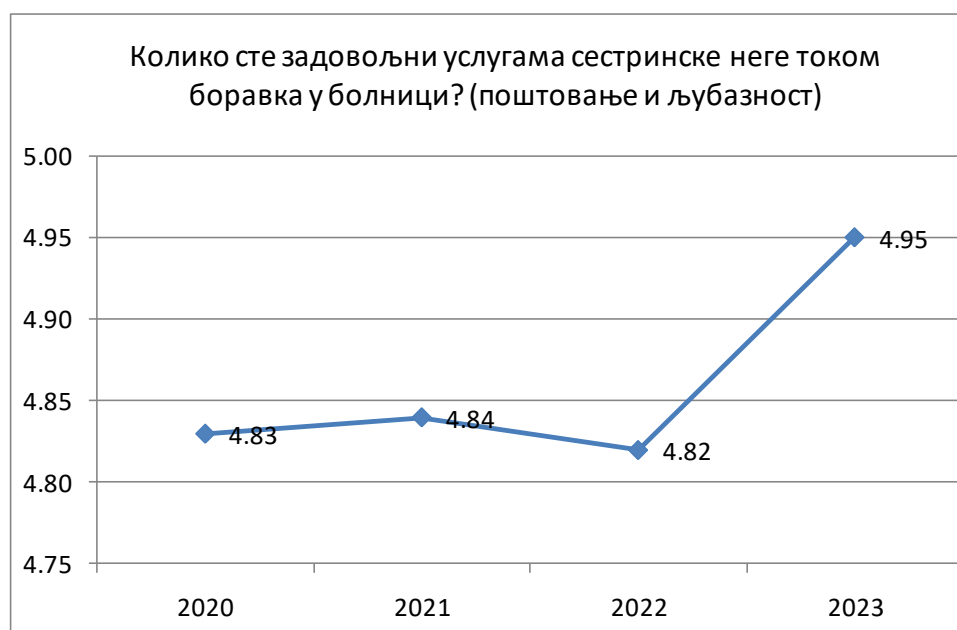
100% и 86,5% анкетираних корисника у СБПБ у Вршцу и у СБПБ Ковин оценило је као добро карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења, прецизније, организацију посета. Поменуте карактеристике су оцењене као осредње у СБПБ у Ковину од стране 4,5% испитаника, а као лоше код 9% испитаника.



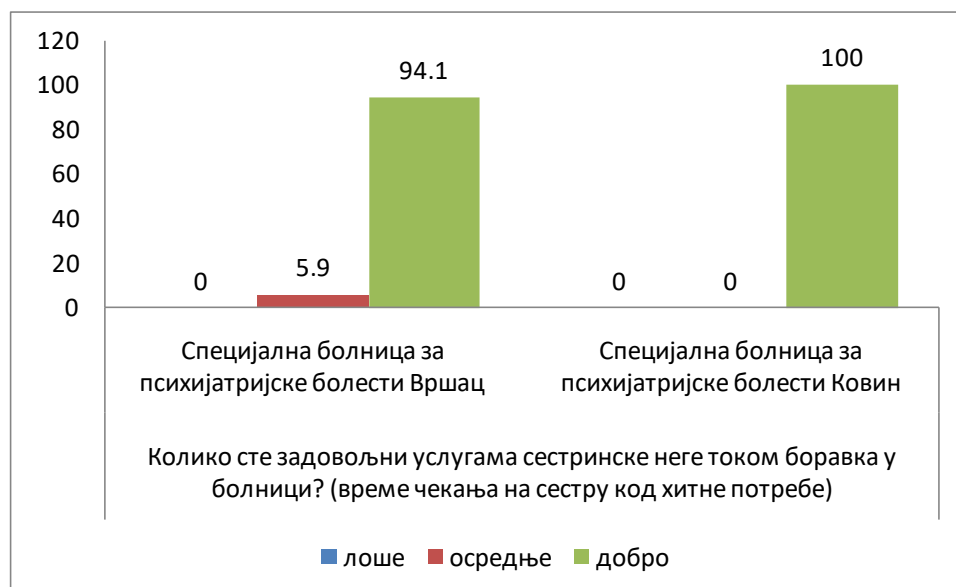
У СБПБ Вршац карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења, тачније, обавештења која су дата код отпуста из болнице, добро је оценило 100% анкетираних корисник и у СБПБ Ковин такође 100%.



Сви анкетирани корисници су задовољни поштовањем и љубазношћу медицинских сестара током боравка у болници (100% у СБПБ Вршац и 100% у СБПБ Ковин).



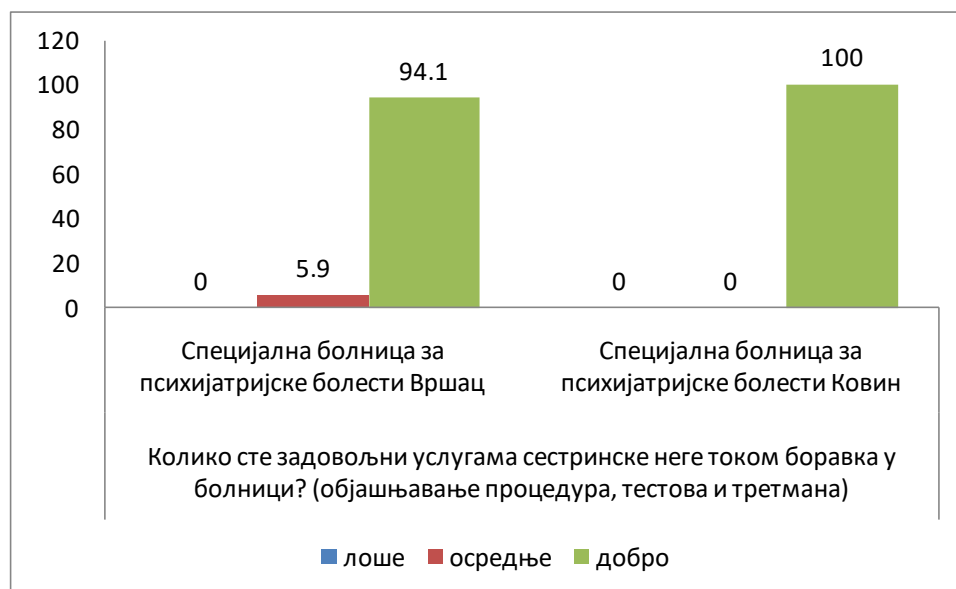
Просечна оцена за задовољство корисника које се односе на поштовање и љубазност медицинских сестара током боравка у болници на психијатријским одељењима обе болнице износи 4,95 и виша је него у претходној години (4,82), као и у односу на 2020. годину, када је износила 4,83.



Већина анкетираних корисника је задовољна временом чекања на сестру код хитне потребе (94,1% у СБПБ у Вршцу и 100% у СБПБ у Ковину). У СБПБ у Вршцу 5,9% испитаника је осредње оценило време чекања на сестру код хитне потребе.



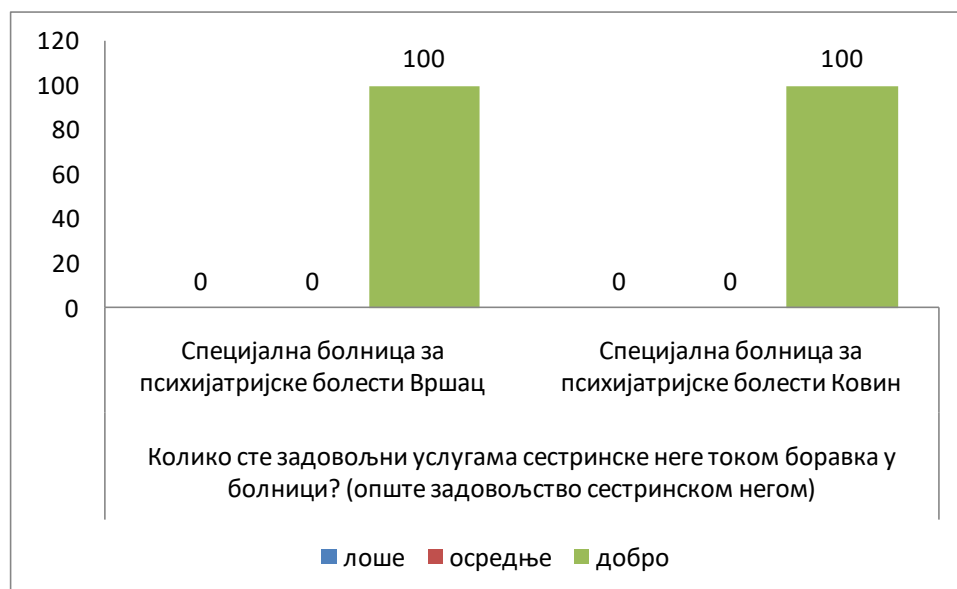
Просечна оцена за задовољство корисника које се односе на време чекања на сестру код хитне потребе током боравка у болници на психијатријским одељењима обе болнице износи 4,92 и виша је него у претходној години (4,72), као и у односу на 2020. годину, када је износила 4,70.



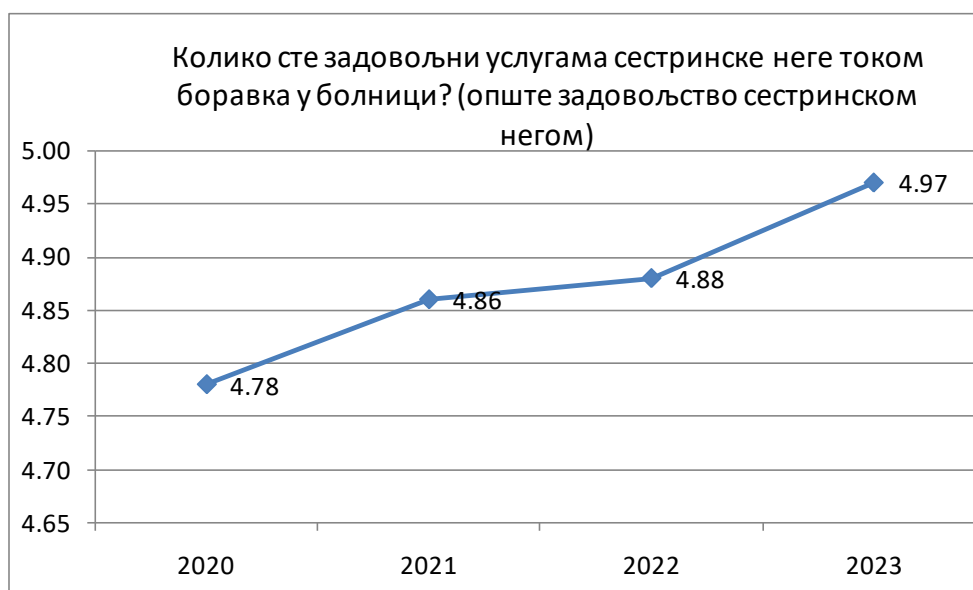
Већина анкетираних корисника је задовољна објашњавањем процедура, тестова и третмана од стране сестара током боравка у болници (94,1% у СБПБ Вршац и 100% у СБПБ Ковин).



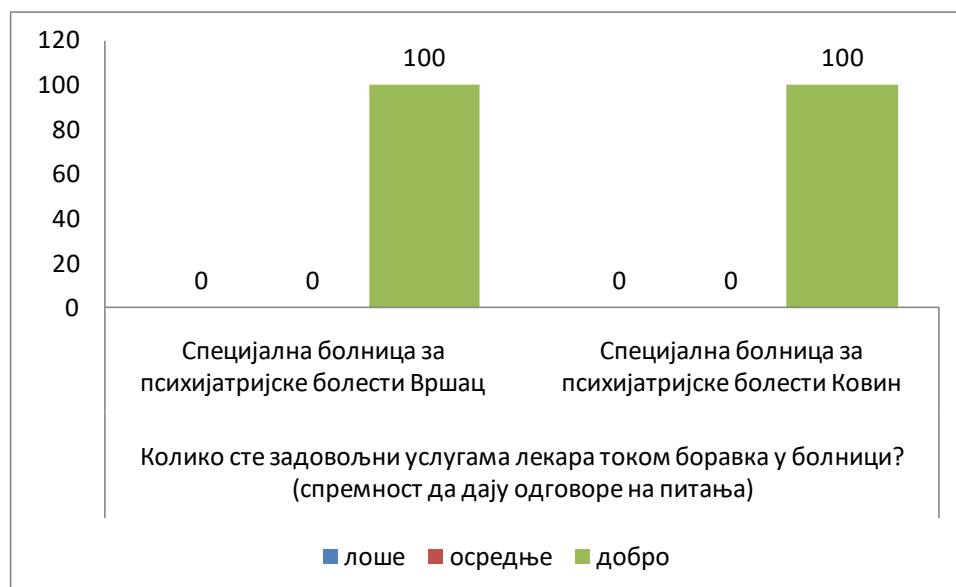
Просечна оцена за задовољство корисника која се односи на објашњавање процедура, тестова и третмана од стране сестара током боравка у болници, на психијатријским одељењима обе болнице износи 4,9 и виша је него у претходној години (4,75), као и у односу на 2020. годину, када је износила 4,65.



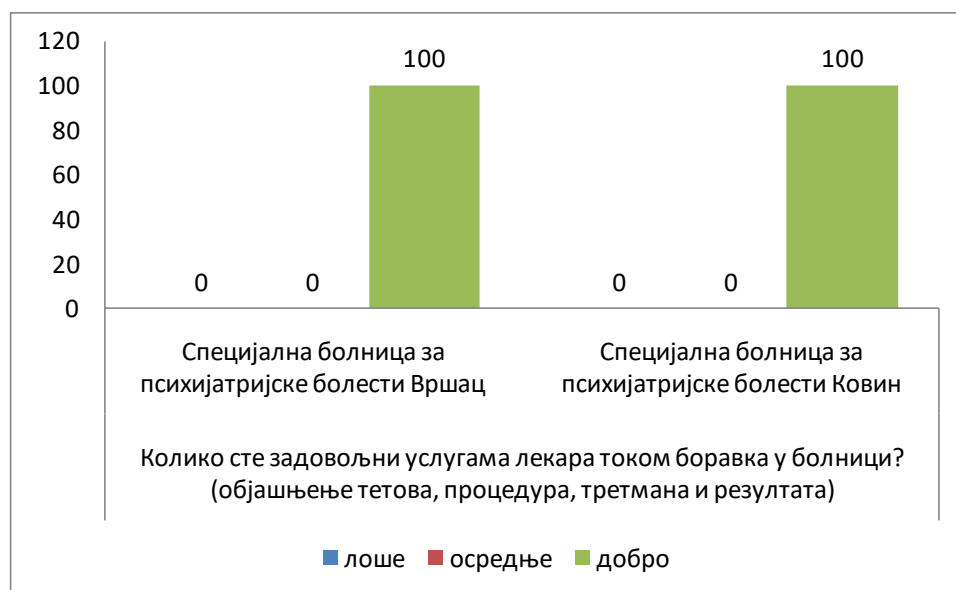
Сви анкетирани корисници су задовољни услугама сестринске неге у СБПБ у Вршцу (100%) и у СБПБ Ковин (100%).



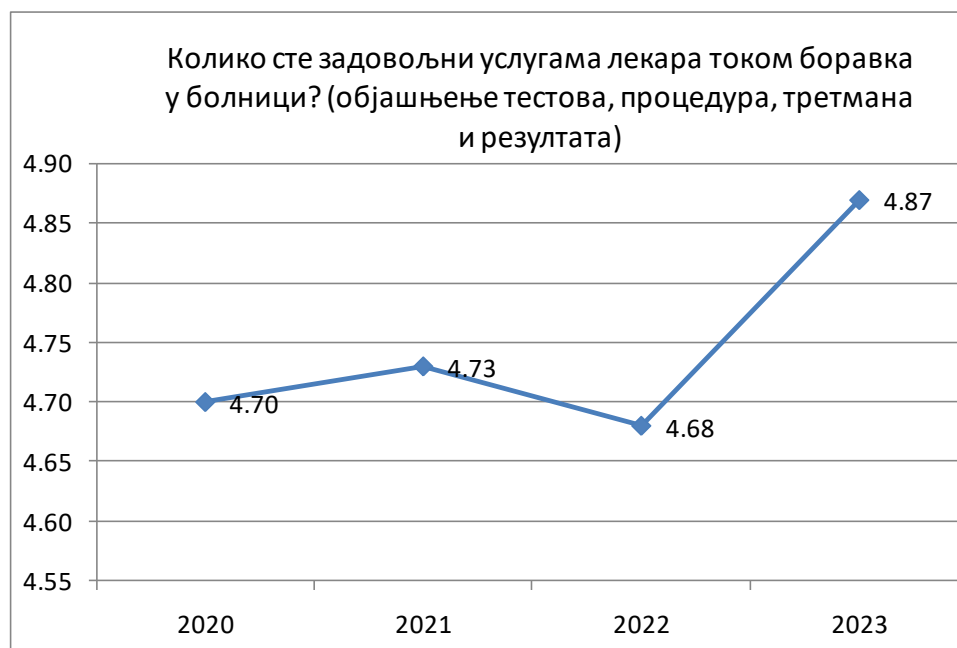
Просечна оцена за задовољство корисника које се односе на услуге сестринске неге током боравка у болници на психијатријским одељењима обе болнице износи 4,97 и незнатно је виша него у претходној години (4,88), као и у односу на 2020. годину, када је износила 4,78.



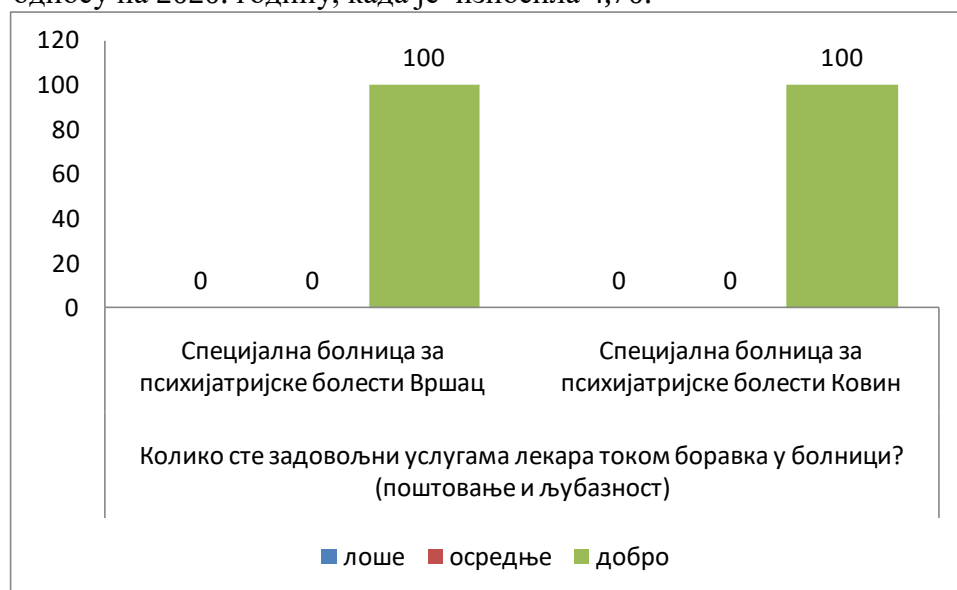
Сви анкетирани корисници у обе специјалне болнице су задовољни спремношћу лекара да дају одговоре на њихова питања, током боравка у болници (100% у СБПБ Вршац и 100% у СБПБ Ковин).



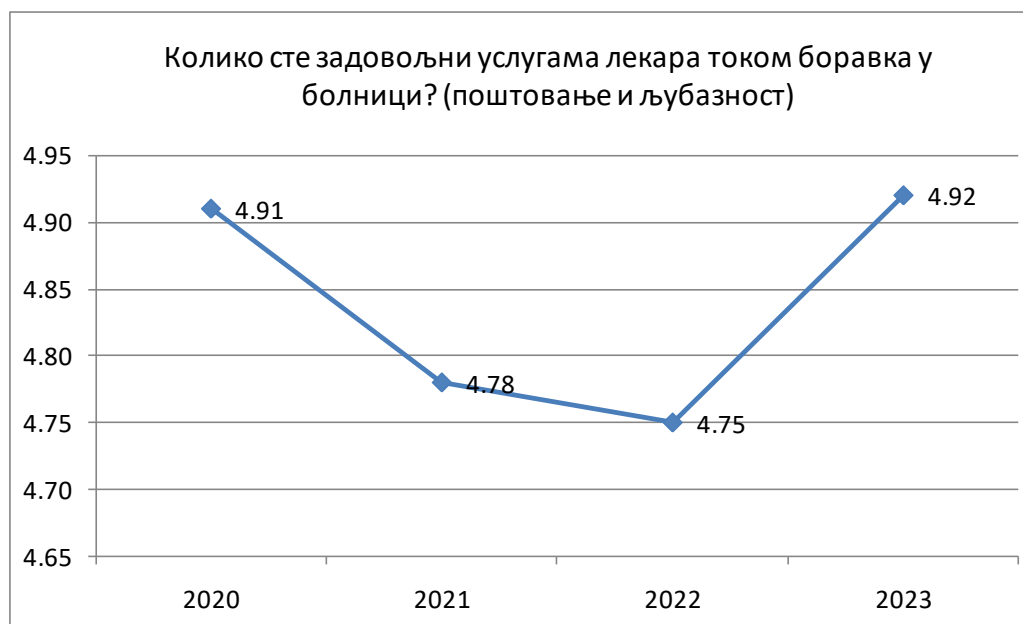
Сви анкетирани корисници у обе специјалне болнице су задовољни објашњењима лекара о тестовима, процедурама, третманима и резултатима током боравка у болници (100% у СБПБ Вршац и 100% у СБПБ Ковин).



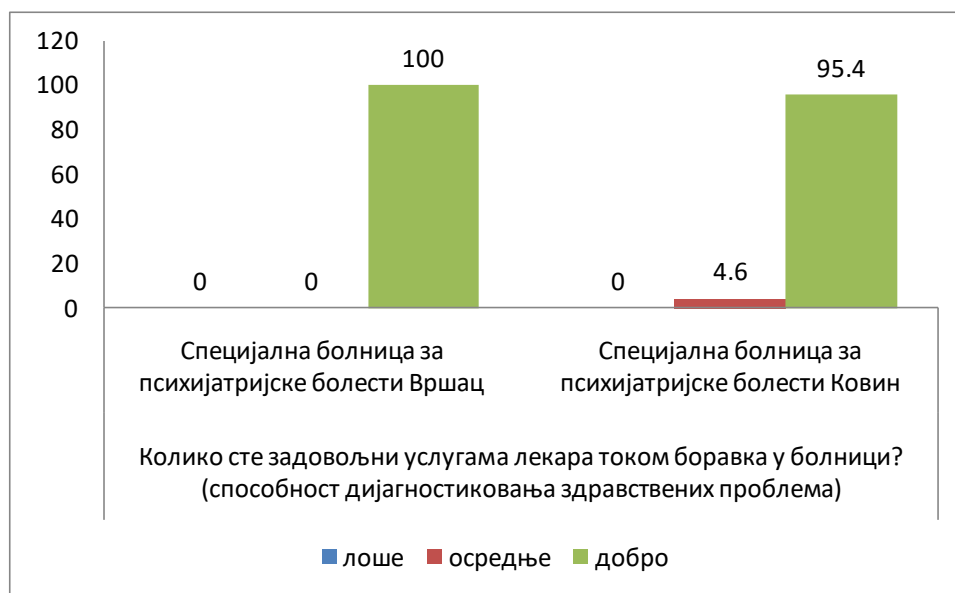
Просечна оцена за задовољство корисника које се односе на објашњења лекара о тестовима, процедурама, третманима и резултатима, током боравка у болници на психијатријским одељењима обе болнице износи 4,87 и виша је него у претходној години (4,68), као и у односу на 2020. годину, када је износила 4,70.



Сви анкетирани корисници са психијатријских одељења су задовољни поштовањем и љубазношћу лекара (100% у СБПБ у Вршцу и 100% у СБПБ у Ковину).



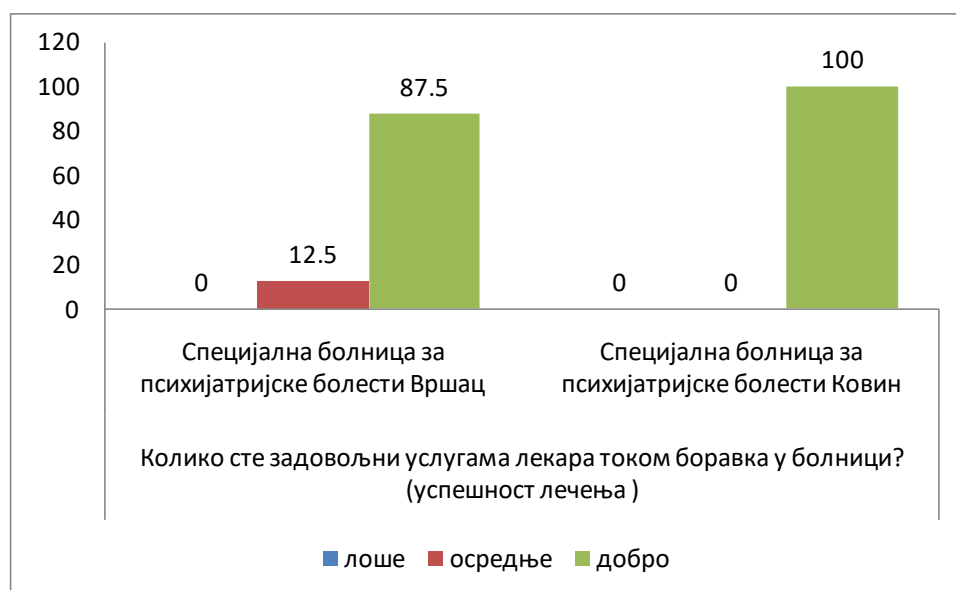
Просечна оцена за задовољство корисника које се односе на поштовање и љубазност лекара током боравка у болници на психијатријским одељењима обе болнице износи 4,92 и виша је него у претходној години (4,75), а незнатно је виша и у односу на 2020. годину, када је износила 4,91.



Већина анкетираних корисника са психијатријских одељења је задовољна способношћу лекара за дијагностиковање здравствених проблема (100% у СБПБ у Вршцу и 95,4% у СБПБ Ковину). Само је 4,6% корисника у СБПБ Ковину имало неутралан став по овом питању, док незадовољних корисника у обе установе није било.



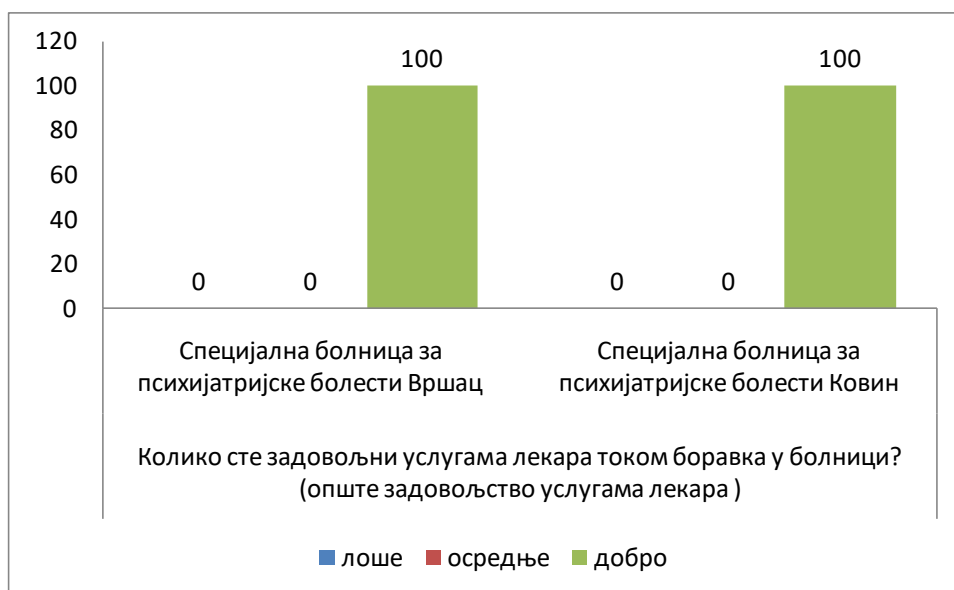
Просечна оцена за задовољство корисника које се односе на способност лекара за дијагностиковање здравствених проблема током боравка у болници на психијатријским одељењима обе болнице износи 4,82 и тек је незнатно виша него у претходној години (4,81), као и у односу на 2020. годину, када је износила 4,74.



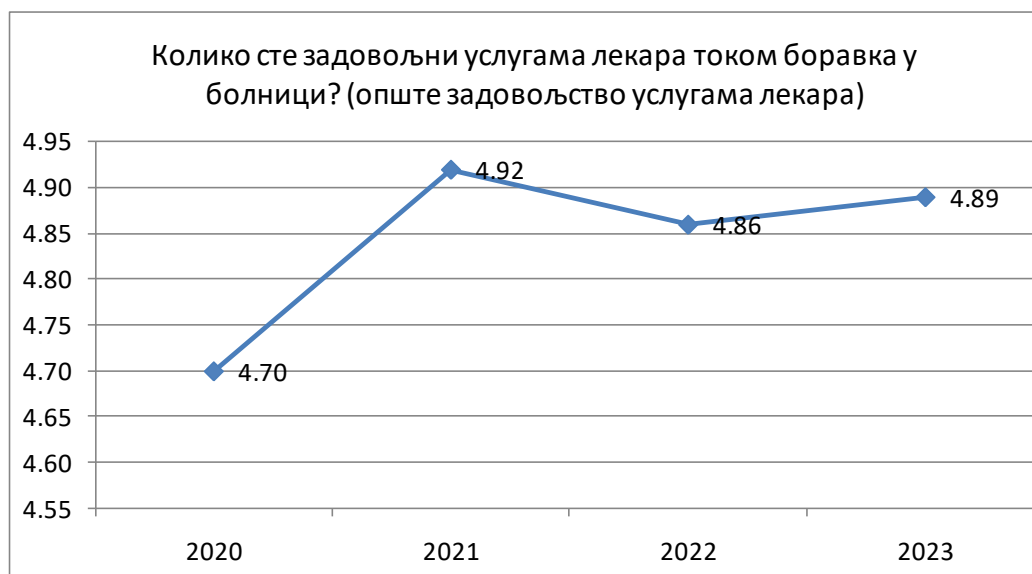
Већина анкетираних корисника је задовољна успешношћу лекара у лечењу током боравка у болници (87,5% у СБПБ у Вршцу и 100% у СБПБ у Ковину).



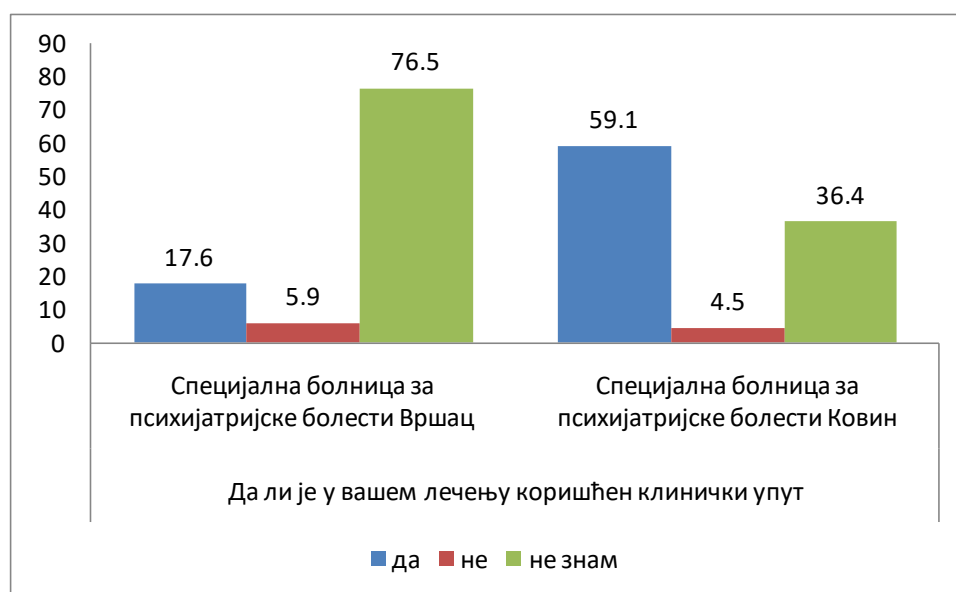
Просечна оцена за задовољство корисника које се односи на успешност лекара у лечењу током боравка у болници на психијатријским одељењима обе болнице износи 4,79 и виша је него у претходној години (4,63), а нижа у односу на 2020. годину, када је износила 4,87.



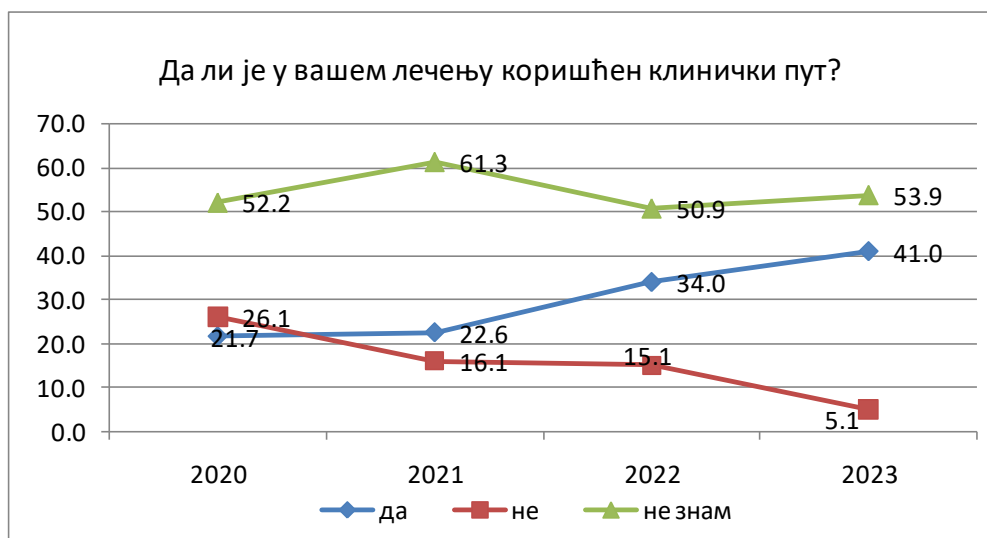
Сви анкетирани корисници су задовољни услугама лекара (100% у СБПБ у Вршцу и 100% у Ковину).



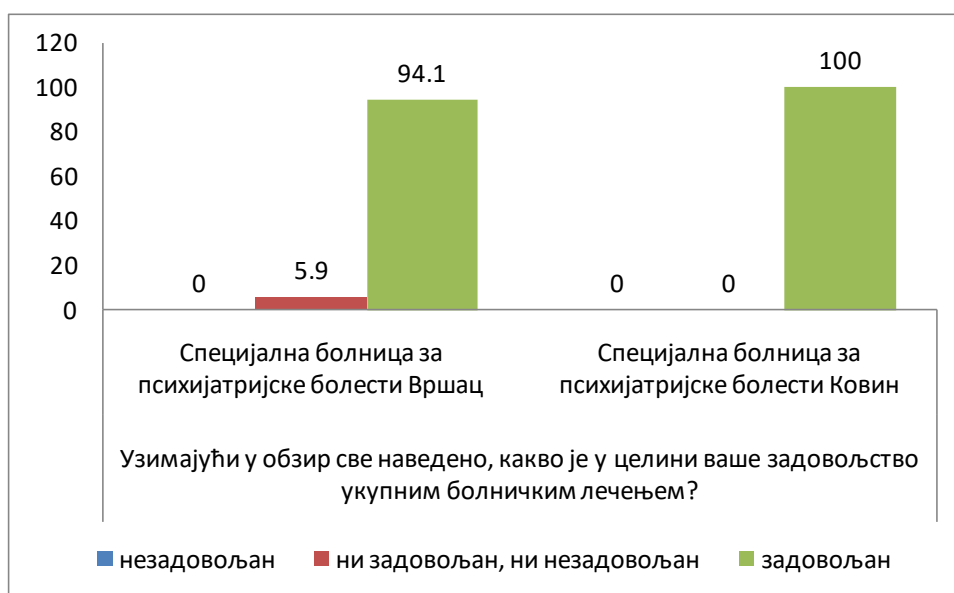
Просечна оцена за задовољство корисника које се односе на услуге лекара током боравка у болници на психијатријским одељењима обе болнице износи 4,89 и виша је него у претходној години (4,86), као и у односу на 2020. годину, када је износила 4,70.



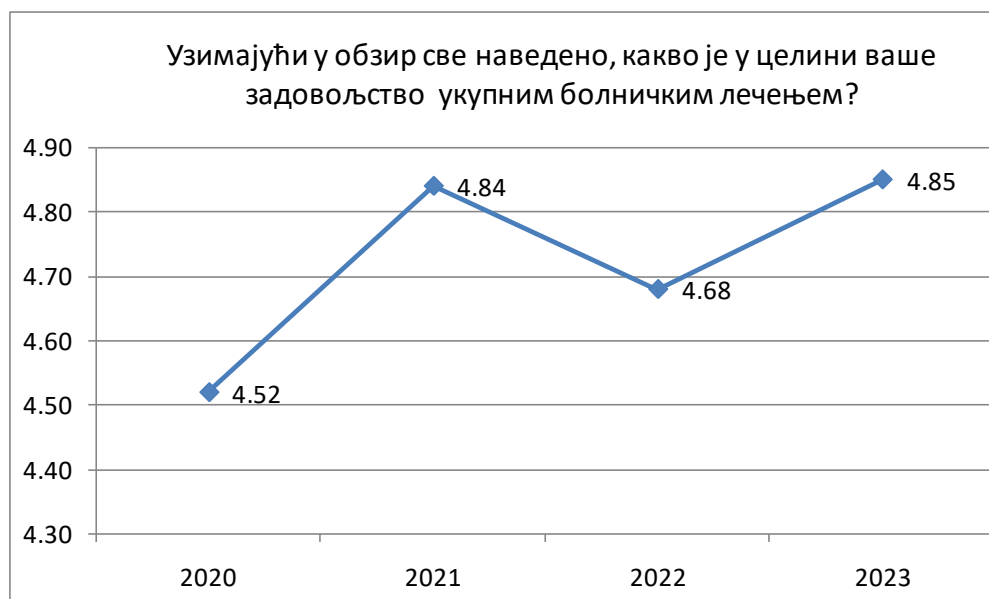
Значајан проценат анкетираних корисника из психијатријских болница је упознат са чињеницом да је у њиховом лечењу коришћен клинички пут (17,6% у СБПБ у Вршцу и 59,1% у СБПБ у Ковину). У СБПБ у Вршцу код 5,9% анкетираних и у СБПБ у Ковину код 4,5% није коришћен клинички пут, док у СБПБ у Вршцу 76,5% и у СБПБ у Ковину 59,1% анкетираних корисника није уопште упознато са овом чињеницом и не зна да ли је у њиховом лечењу коришћен клинички пут.



Проценат анкетираних корисника из психијатријских болница који је упознат са чињеницом да је у њиховом лечењу коришћен клинички пут је повећан у посматраном периоду (са 21,7% у 2020. години на 41% у 2023). У истом периоду је смањен проценат анкетираних корисника који сматрају да у њиховом лечењу није коришћен клинички пут (са 26,1% током 2020. године на 5,1% током 2023. године). Проценат анкетираних корисника који не знају да ли је у њиховом лечењу коришћен клинички пут је незнатно повећан (са 52,2% на 53,9%).



Скоро сви анкетирани корисници из психијатријских болница су задовољни укупним болничким лечењем (94,1% у СБПБ у Вршцу и 100% у СБПБ у Ковину).



Просечна оцена за задовољство корисника које се односе на укупно болничко лечење током боравка у болници на психијатријским одељењима обе болнице износи 4,85 и виша је него у претходној години (4,68), као и у односу на 2020. годину, када је износила 4,52.

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 и тоалета, услугама медицинских сестара и услугама лекара, дијагностичким услугама и лечењем, услугама исхране и смештајем, организацијом посета, као и укупним болничким лечењем на интернистичким одељењима. Већина анкетираних корисника не зна да ли је коришћен клинички пут у њиховом лечењу у болници.

Током 2023. године на интернистичким одељењима приметан је пораст већине просечних оцена за задовољство корисника и у односу на почетак истраживања, а у односу на претходну годину просечне оцене се незнатно разликују.

Просечна оцена за опште задовољство корисника је 4,54 и виша је у односу на претходну годину (4,44), као и у односу на 2019. годину, када је забележена вредност од 4,31.

-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, одржавањем хигијене собе и тоалета и организацијом посета. Већина анкетираних корисника не зна да ли је коришћен клинички пут у њиховом лечењу у болници. Већина анкетираних корисница у обе болнице је задовољна укупним болничким лечењем на Одељењу гинекологије и акушерства.

У периоду од 2019-2023. године на гинеколошко-акушерским одељењима уочава се пораст већине просечних оцена у односу на почетак истраживања, а у односу на претходну годину пад вредности.

Просечна оцена за опште задовољство је у порасту са 4,31 у 2019. години на 4,72 у 2023. години, а нижа је у односу на 2022. годину, када је износила 4,78.

-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. Већина анкетираних корисника не зна да ли је коришћен клинички пут у њиховом лечењу у обе опште болнице. Већина анкетираних корисника у обе болнице су задовољни укупним болничким лечењем на Одељењу хирургије.

У периоду од 2019-2023. године на хируршким одељењима уочава се пораст већине просечних оцена у односу на претходну годину, као и у односу на почетак истраживања.

Просечна оцена за укупно задовољство корисника на хируршким одељењима износи 4,82 и мало је виша у односу на претходну годину (4,81), као и у односу на 2019. годину, када је износила 4,31.

-специјалистичко консултативна интернистичка здравствена заштита – већина анкетираних корисника је задовољна специјалистичко-консултативном интернистичком здравственом заштитом. Већина анкетираних корисника је задовољна љубазношћу и професионалношћу медицинских сестара и лекара, временом чекања на преглед, временом посвећености и објашњењима од стране лекара током прегледа и чистоћом и удобношћу чекаоница. У посматраном периоду број посета интернистичкој служби и број посета специјалистима се повећавао у периоду од 2019. до 2023. године; број посета лекару у приватној пракси је виши у односу и на претходну и на почетну годину у анализираном периоду.

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

Просечна оцена за опште задовољство специјалистичким службама износи 4,52 и нижа је у односу на оцену за претходну годину (4,69), а виша у односу на 2019. годину, када је износила 3,97.

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

Просечна оцена за укупно задовољство корисника током болничког лечења на психијатријским одељењима обе болнице износи 4,85 и виша је него у претходној години (4,68), као и у односу на 2020. годину, када је износила 4,52.

Оно што на већини одељења ствара незадовољство код једног дела анкетираних корисника јесте неугодност болничких кревета и потреба за набавком опреме за болесничке собе. Примедбе корисника на појединим одељењима се односе на недостатак топле воде и лошу опремљеност купатила, недостатак утичница у собама, и повећање броја запослених (доктора, медицинских сестара и спремачица), као и већа потреба за чешћим посетама пацијентима.

Поред наведених примедби, ипак много је више похвала упућених здравственим радницима. Истиче се њихов труд, одговорност и професионалност, као и пожртвованост, љубазност и хуманост и поред тога што постоји недовољан број запослених, како медицинских сестара-техничара, тако и лекара.

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.

Анализу написала:

Шеф Одсека за информатику
и биостатистику
др Јасмина Павловић Стојановић
спец. социјалне медицине

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 Лазић
спец. социјалне медицине