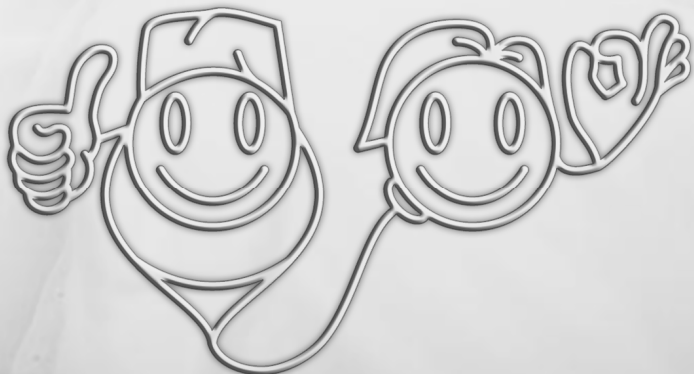


ZADOVOLJSTVO pacijenata



ANALIZA ZADOVOLJSTVA PACIJENATA U ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA NIŠAVSKOG I TOPLIČKOG OKRUGA U PERIODU 2009- 2013. GODINA



INSTITUT ZA JAVNO ZDRAVLJE NIŠ

Kvalitet zdravstvene zaštite vrednuje se u odnosu na odgovarajuće pokazatelje kvaliteta rada zdravstvenih ustanova (Član 203. Zakona o zdravstvenoj zaštiti Republike Srbije, "Sl. glasnik RS" 107/05). Prema Pravilniku o proveru kvaliteta stručnog rada zdravstvenih ustanova, zdravstvenih radnika i zdravstvenih saradnika ("Sl. Glasnik RS" 35/11), unutrašnja provera kvaliteta se sprovodi na osnovu godišnjeg programa provere kvaliteta stručnog rada koji utvrđuje Komisija za unapređenje kvaliteta rada zdravstvene ustanove. Unapređenje kvaliteta rada zdravstvenih ustanova u Republici Srbiji se ostvaruje kroz godišnji Program koji se primenjuje od 2004. godine. Poslednja revizija Programa, u 2012. godini, uslovlila je unapređenje metodološkog pristupa. Tada je, takodje, usvojen i novi koncept „*integrirani pristup unapređenja kvaliteta rada*“, čiji je sastavni deo i procena zadovoljstva pacijenata. U ovoj analizi dat je presek zadovoljstva pacijenata na svim nivoima zdravstvene zaštite, u svim zdravstvenim ustanovama Nišavskog i Topličkog okruga.

I Pregled najvažnijih rezultata u primarnoj zdravstvenoj zaštiti

1.1. Zadovoljstvo korisnika u službama za zdravstvenu zaštitu odraslog stanovništva

Ukupno zadovoljstvo korisnika u službama za zdravstvenu zaštitu odraslog stanovništva u **2013.** godini, na pitanje *koliko ste zadovoljni zdravstvenom zaštitom*, beleži veoma visok procentni udeo od 81,9% korisnika koji su se u anketi izjasnili kao zadovoljni i veoma zadovoljni (postoji uvećanje u odnosu na predhodnu godinu kada je opšte zadovoljstvo korisnika u službama za zdravstvenu zaštitu odraslog stanovništva takodje bilo prilično visoko 79,9%). Odgovori ostalih korisnika čine 18,1%, od toga 5,4% je nezadovoljno i veoma nezadovoljno zdravstvenom zaštitom u službama za zdravstvenu zaštitu odraslog stanovništva, dok je 12,7% korisnika dalo neutralan odgovor formulisan kao ni zadovoljan ni nezadovoljan. U **2012.** Godini mada je procenat ukupnog zadovoljstva radom službi opšte medicine neznatno pao, i dalje je opšte zadovoljstvo korisnika u službama za zdravstvenu zaštitu odraslog stanovništva prilično visoko, naime 79,9% korisnika se izjasnio kao zadovoljno i veoma zadovoljno. Svega 13,6% je „ni zadovoljno, ni nezadovoljno“ i 6,5% korisnika je nezadovoljno i veoma nezadovoljno. U **2011.** Godini opšte zadovoljstvo korisnika u službama za zdravstvenu zaštitu odraslog stanovništva je prilično visoko, naime 83,1% korisnika se izjasnio kao zadovoljan i veoma zadovoljan. Svega 12,3% je „ni zadovoljno, ni nezadovoljno“ i 3,6% korisnika je nezadovoljno i veoma nezadovoljno. U

2010. Godini uzevši sve u obzir primarnom zdravstvenom zaštitom zadovoljno je 2040 anketiranih (43,5%), veoma zadovoljno 1734 tj. 37,0%. Nezadovoljna su 92 pacijenta tj. 2,0% a veoma nezadovoljni 115 (2,5%). Odgovor „ ni zadovoljan ni nezadovoljan” dalo je 703 ispitanika tj. 15,0%.

1.2. Zadovoljstvo korisnika u službama za zdravstvenu zaštitu dece

Ukupno zadovoljstvo anketiranih u službi za zdravstvenu zaštitu dece u **2013.** godini, po pitanju *ukupnog zadovoljstva zdravstvenom zaštitom u ovoj službi*, prikazuje visok procentni udeo od 77,9% korisnika koji su se u anketi izjasnili kao zadovoljni i veoma zadovoljni, takođe se beleži blago procentualno umanj enje u odnosu na predhodnu godinu kada je opšte zadovoljstvo anketiranih u službama za zdravstvenu zaštitu dece bilo 79,9%. Odgovori ostalih korisnika čine 20,1%, od toga 5,4% je nezadovoljno i veoma nezadovoljno zdravstvenom zaštitom u službama za zdravstvenu zaštitu dece, dok je 16,7% korisnika dalo neutralan odgovor a formulisan kao ni zadovoljan ni nezadovoljan. Ukupno zadovoljstvo korisnika u službama za zdravstvenu zaštitu dece je u **2012.** Godini, vrlo visoko, mada neznatno manje u odnosu na prošlu **2011.** godinu: naime 79,9% korisnika se izjasnio kao zadovoljan i veoma zadovoljan. Svega 14,8% je „ni zadovoljno, ni nezadovoljno“ (što je oko 2% više no prošle 2011. godine) i 5,2% korisnika je nezadovoljno i veoma nezadovoljno (dok je prošle godine taj procenat bio 1,4%).

1.3. Zadovoljstvo korisnika u službama za zdravstvenu zaštitu žena

Ukupno zadovoljstvo ispitanica po anketi u službama za zdravstvenu zaštitu žena u **2013.** godini, a postavljenog kao pitanje *koliko ste zadovoljni zdravstvenom zaštitom* (tabela15.), beleži veoma visok procentni udeo od 82,6% korisnica koje su se u anketi izjasnile kao zadovoljne i veoma zadovoljne; takođe se beleži blago procentualno umanj enje u odnosu na predhodnu godinu kada je opšte zadovoljstvo korisnica u službama za zdravstvenu zaštitu žena bilo 84,8%. Odgovori ostalih korisnica čine ukupno 17,4%, od toga procenta 6,3% je nezadovoljno i veoma nezadovoljno zdravstvenom zaštitom u službama za zdravstvenu zaštitu žena, dok je 11,2% korisnica dalo neutralan odgovor definisan kao ni zadovoljne ni nezadovoljne

Ukupno zadovoljstvo korisnika u službama za zdravstvenu zaštitu žena u **2012** godinije vrlo visoko i na nivou prošlogodišnjih rezultata. Naime 84,8% korisnika se izjasnio kao zadovoljan i veoma zadovoljan. Svega 12,6% je „ni zadovoljno, ni nezadovoljno“ i 2,6% korisnika je nezadovoljno i veoma nezadovoljno. U **2011.** Godini ukupno zadovoljstvo korisnika u službama za zdravstvenu zaštitu žena je vrlo visoko, naime 85,7% korisnika se

izjasnio kao zadovoljan i veoma zadovoljan. Svega 11,7% je „ni zadovoljno, ni nezadovoljno“ i 2,6% korisnika je nezadovoljno i veoma nezadovoljno. . U **2010.** Godini zadovoljno je 43,5% anketiranih, veoma zadovoljno 37,0%. Nezadovoljna su 2,0% a veoma nezadovoljni 2,5%. Odgovor „ni zadovoljan ni nezadovoljan“ dalo je 703 ispitanika tj. 15,0%.

1.4. Dečja stomatologija

Ukupno zadovoljstvo korisnika po anketi u službama stomatološke zaštite dece u **2013.** godini, u formi pitanja *koliko ste zadovoljni službom stomatoloske zastite vaseg deteta*, beleži veoma visok procentni udeo od 91,3% korisnika koji su se u anketi izjasnili kao zadovoljni i veoma zadovoljni. Odgovori ostalih korisnika čine 8,7%, od toga procenta 2,4% je nezadovoljno i veoma nezadovoljno zdravstvenom zaštitom u službama za zdravstvenu zaštitu odraslog stanovništva, dok je 6,2% korisnika dalo neutralan odgovor formulisan kao ni zadovoljan ni nezadovoljan. U **2012.** Godini., Ukupno zadovoljstvo radom stomatoloških službi pacijenti su ocenili na sledeći način: 73,2% pacijenata je zadovoljno i veoma zadovoljno, svega 5,1% se nije izjasnilo i 21,7% nezadovoljno je i veoma nezadovoljno. U poslednjih godinu dana 23,4% pacijenata je odložilo pregled jer nije moglo da plati. U **2011.** Godini ukupno zadovoljstvo radom stomatoloških službi pacijenti su ocenili na sledeći način: 76,5% pacijenata je zadovoljno i veoma zadovoljno, svega 3,7% se nije izjasnilo i 19,7% nezadovoljno je i veoma nezadovoljno. U **2010.** Godini Uzevši sve u obzir, Službom stomatološke zdravstvene zaštite dece veoma je nezadovoljno 11 pacijenata (2,2% ispitanika od ukupno 495 anketiranih). Nezadovoljnih pacijenata nije bilo. Odgovor „ni zadovoljan ni nezadovoljan“ dalo je 30 ispitanika tj. 6,1%. Zadovoljna su 163 (32,9%) pacijenta. Veoma zadovoljan je 291 pacijent tj. 58,8%.

ZADOVOLJSTVO PACIJENATA U ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA SEKUNDARNOG I TERCIJARNOG NIVOVA, NIŠAVSKOG I TOPLIČKOG OKRUGA U PERIODU 2009-2013. GODINA

1. Rezultati sa internističkih odeljenja

Zadovoljstvo pacijenata Nišavskog i Topličkog Okruga u vezi *opšteg utiska o proceduri prijema* u zdravstvenim ustanovama u **2013.** godini, pokazuje da je 89,5% pacijenata zadovoljno ili veoma zadovoljno, 8,9% pacijenata se izjasnilo da su ni zadovoljni ni nezadovoljni a dok je svega 1,6% pacijenata veoma nezadovoljno ili nezadovoljno. U **2010.** Godini je 87,4% pacijenata bilo zadovoljno i veoma zadovoljno.

Uvidom u *opštem zadovoljstvu sestriškom negom* pacijenati su se izjasnili u **2013.** godini, 95,7% je zadovoljno ili veoma zadovoljno, 3,6% pacijenata se izjasnilo da su ni zadovoljni ni nezadovoljni a dok je svega 0,6% pacijenata veoma nezadovoljno ili nezadovoljno. U **2012.** godini nivo zadovoljsva pacijenata sestriškom negom je vrlo visok. 96,5% pacijenata je zadovoljan i veoma zadovoljan radom na internističkim odeljenjima. U **2010.** Godini je 74,6% pacijenata zadovoljno sestriškom negom.

Što se tiče zadovoljstva pacijenata *uslugama lekara* u zdravstvenim ustanovama u **2013.** godini, pokazuje da je 82,9% pacijenata zadovoljno ili veoma zadovoljno, 6,8% pacijenata se izjasnilo da su ni zadovoljni ni nezadovoljni, svega 0,6% pacijenata je veoma nezadovoljno ili nezadovoljno a dok 9,6% nije koristilo usluge lekara. U **2012.** Godini kada je u pitanju zadovoljstvo radom lekara, zadovoljstvo je vrlo visoko čak 93,4%. U **2011.** godini Kada je u pitanju zadovoljstvo radom lekara, zadovoljstvo je nešto niže, 93,3% je zadovoljni i veoma zadovoljno, 0,6% je nezadovoljno i vrlo nezadovoljno, dok se 6,1% izjasnilo kao „ni zadovoljan, ni nezadovoljan“. U **2010.** Godini je 89,8% pacijenata bilo zadovoljno i veoma zadovoljno.

U **2011.** Godini poštovanje i ljubaznost pacijenti su vrednovali na sledeći način: 98,0% pacijenata je zadovoljno i veoma zadovoljno, 1,2% se nije izjasnilo, 0,7% je nezadovoljno i veoma nezadovoljno. **2010.** godine čak 70,9% je zadovoljno ljubaznošću.

Zadovoljstvo pacijenata u zdravstvenim ustanovama Nišavskog i Topličkog Okruga u vezi *usluga dijagnostike*, pokazuje da je u **2013.** Godini., 82,9% pacijenata zadovoljno ili veoma zadovoljno, 6,8% pacijenata se izjasnilo da su ni zadovoljni ni nezadovoljni, svega 0,6% pacijenata veoma nezadovoljno ili nezadovoljno a dok 9,6% nije koristilo usluge lekara. U **2010.**, je 94,1% bio zadovoljnih i veoma zadovoljnih pacijenata.

Upoređivanjem podataka koji se odnose na *opšte zadovoljstvo pacijenata u ukupnom bolničkom lečenju* zdravstvenih ustanova Nišavskog i Topličkog Okruga u **2013.** godini, 89,5% pacijenata je zadovoljno ili veoma zadovoljno, 9,9% pacijenata se izjasnilo da su ni zadovoljni ni nezadovoljni a dok se svega 0,6% pacijenata izjasnilo kao veoma nezadovoljno ili nezadovoljno. U **2012.** Godini, Analiza ukupnog zadovoljstva ukazuje na to da je vrlo visok procenat pacijenata, 92,8%, zadovoljan i vrlo zadovoljan (što je čak i više u odnosu na prošlu godinu), 5,5% se nije izjasnilo, dok 1,7% pacijenata je nezadovoljno i veoma nezadovoljno. U **2011.**, analiza ukupnog zadovoljstva ukazuje na to da je vrlo visok procenat pacijenata, 90,4%, zadovoljan i vrlo zadovoljan, 6,3% se nije izjasnilo, dok 3,4% pacijenata je nezadovoljno i veoma nezadovoljno . U **2009.** Godini 62,4% je veoma zadovoljno, 35,3% je zadovoljno.

2. Rezultati na hiruškim odeljenjima

Zadovoljstvo pacijenata Nišavskog i Topličkog Okruga u vezi *opšteg utiska o proceduri prijema na hiruškim odeljenjima* u zdravstvenim ustanovama u **2013.** godini, pokazuje da je značajnih 95,1% pacijenata zadovoljno ili veoma zadovoljno, 3,7% pacijenata se izjasnilo da su ni zadovoljni ni nezadovoljni a dok se je svega 1,2% pacijenata izjasnilo kao veoma nezadovoljno ili nezadovoljno. U **2012.** Godini analiza ukupnog zadovoljstva hiruškim službama ukazuje na neznatan pad zadovoljstva u odnosu na prošlu godinu, ali i dalje visok procenat pacijenata, 88,2%, zadovoljan i vrlo zadovoljan, 9,9% se nije izjasnilo, dok 1,8% pacijenata je nezadovoljno i veoma nezadovoljno. U **2011.** Godini analiza ukupnog zadovoljstva hiruškim službama ukazuje na to da je vrlo visok procenat pacijenata, 94,1%, zadovoljan i vrlo zadovoljan, 5,2% se nije izjasnilo, dok 0,8% pacijenata je nezadovoljno i veoma nezadovoljno. U **2010.** Godini je 82,6% pacijenata bilo zadovoljno i veoma zadovoljno prijemom na odeljenje.

Isptivanjem *opšteg zadovoljstva sestrinskom negom* pacijenata u **2013.** godini, 66,9% se izjasnilo veoma zadovoljno a dok je 33,1% pacijenata zadovoljno. U **2012.** Godini kada je u pitanju ukupno zadovoljstvo sestrinskom negom u hiruškim odeljenjima, 97,8% pacijenata je zadovoljno i veoma zadovoljno, 1,8% se nije izjasnilo, a svega 2,2% pacijenata se izjasnilo kao nezadovoljni i veoma nezadovoljni. I na hiruškim odeljenjima zadovoljstvo sestrinskom negom izuzetno je visoko.

Kada je u pitanju ukupno zadovoljstvo sestrinskom negom u hirurškim odeljenjima u **2011.** godini, 97,4% pacijenata je zadovoljno i veoma zadovoljno, 1,8% se nije izjasnilo, a svega 0,8% pacijenata se izjasnilo kao nezadovoljni i veoma nezadovoljni. I na hirurškim odeljenjima zadovoljstvo sestrinskom negom izuzetno je visoko. U **2010.** Godini je 97,9% pacijenata bilo zadovoljno i veoma zadovoljno sestrinskom negom

Zadovoljstvo pacijenata *uslugama lekara* u zdravstvenim ustanovama u **2013.** godini, pokazuje da je 86,1% pacijenata zadovoljno ili veoma zadovoljno, 2,1% pacijenata se izjasnilo da su ni zadovoljni ni nezadovoljni a dok 11,8% nije koristilo usluge lekara. U **2012.** Godini zadovoljstvo radom lekara u hirurškim odeljenjima je vrlo visoko, 95,2% pacijenata je zadovoljno i vrlo zadovoljno, 3,7% se nije izjasnilo po pitanju zadovoljstva. U **2011.** Godini zadovoljstvo radom lekara u hirurškim odeljenjima je vrlo visoko, 94,2% pacijenata je zadovoljno i vrlo zadovoljno, 4,7% se nije izjasnilo po pitanju zadovoljstva, dok je 5,8% nezadovoljno i vrlo nezadovoljno. U **2010.**, godini je 91,4% pacijenata bilo zadovoljno uslugama lekara.

Zadovoljstvo pacijenata u zdravstvenim ustanovama Nišavskog i Topličkog Okruga u vezi *usluga dijagnostike* na hirurškim odeljenjima u **2013.** godini., pokazuje da je 86,1% pacijenata zadovoljno ili veoma zadovoljno, 2,1% pacijenata se izjasnilo da su ni zadovoljni ni nezadovoljni, 11,8% pacijenata se izjasnilo da nije koristilo usluge lekara. U **2010.** Godini je 92,1% pacijenata bio zadovoljan i veoma zadovoljan dijagnostikom.

Uvidom podataka koji se odnose na *opšte zadovoljstvo pacijenata u ukupnom bolničkom lečenju* na hirurškim odeljenjima zdravstvenih ustanova Nišavskog i Topličkog Okruga u **2013.** Godini, vidi se da je 91,7% pacijenata zadovoljno ili veoma zadovoljno, 7,0% pacijenata se izjasnilo da su ni zadovoljni ni nezadovoljni a dok se svega 1,3% pacijenata izjasnilo kao veoma nezadovoljno ili nezadovoljno. U **2012.** Godini analiza ukupnog zadovoljstva hirurškim službama ukazuje na neznatan pad zadovoljstva u odnosu na prošlu godinu, ali i dalje visok procenat pacijenata, 88,2%, zadovoljan i vrlo zadovoljan, 9,9% se nije izjasnilo, dok 1,8% pacijenata je nezadovoljno i veoma nezadovoljno. U **2011.** Godini 92,7% je zadovoljno i veoma zadovoljno, 5,1% pacijenata nije ni zadovoljno ni nezadovoljno, dok je svega 1,1% pacijenata nezadovoljno. U **2010.** Godini je 95% pacijenata zadovoljno i veoma zadovoljno.

3. Rezultati na ginekološko-akušerskim odeljenjima

Podaci dobijeni upitnikom koji se odnose na *opšte zadovoljstvo pacijenata u ukupnom bolničkom lečenju* zdravstvenih ustanova Nišavskog i Topličkog Okruga u ginekološko-akušerskim odeljenjima u **2013.** Godini, pokazuju da je 85,0% pacijenata zadovoljno ili veoma zadovoljno, 12,5% pacijenata se izjasnilo da su ni zadovoljni ni nezadovoljni a dok se 2,5% pacijenata izjasnilo kao nezadovoljno. U **2012.** Godini analiza ukupnog zadovoljstva ginekološko-akušerskim odeljenjima ukazuje na to da je vrlo visok procenat pacijenata, 78,2% zadovoljan i vrlo zadovoljan (mada je to za 10% manje u odnosu na prošlu godinu), 17,4% se nije izjasnilo, dok 4,3% pacijenata je nezadovoljno i veoma nezadovoljno. U **2011.** Godini analiza ukupnog zadovoljstva ginekološko-akušerskim odeljenjima ukazuje na to da je vrlo visok procenat pacijenata, 78,2% zadovoljan i vrlo zadovoljan (mada je to za 10% manje u odnosu na prošlu godinu), 17,4% se nije izjasnilo, dok 4,3% pacijenata je nezadovoljno i veoma nezadovoljno. U **2010.**, 62,8% je bilo zadovoljno i veoma zadovoljno.

Što se tiče zadovoljstva pacijenata o *opštem utisku prilikom otpusta na ginekološko-akušerskim odeljenjima* u zdravstvenim ustanovama¹ (tabela 16.), pokazuje da je 86,5% pacijenata zadovoljno ili veoma zadovoljno, 5,4% pacijenata se izjasnilo da su ni zadovoljni ni nezadovoljni a dok je 8,1% pacijenata veoma nezadovoljno.

Uvidom u *opštem zadovoljstvu sestrinskom negom na ginekološko-akušerskim odeljenjima* u **2013.** godini, pacijenti su se izjasnili 92,3% je zadovoljno ili veoma zadovoljno a dok se 7,7% pacijenata izjasnilo da su ni zadovoljni ni nezadovoljni. U **2010.** Godini zadovoljstvo sestrinskom negom u ginekološko-akušerskim odeljenjima je vrlo visoko, 97,4% pacijenata je zadovoljno i vrlo zadovoljno sestrinskom negom. U **2009.** Godini 93,2% pacijenata je zadovoljno sestrinskom negom.

Zadovoljstvo pacijenata *uslugama lekara* u zdravstvenim ustanovama na ginekološko-akušerskim odeljenjima u **2013.** Godini, pokazuje da je 87,5% pacijenata zadovoljno ili veoma zadovoljno a dok se 12,5% pacijenata izjasnilo da su ni zadovoljni ni nezadovoljni. U **2012.** Godini, zadovoljstvo radom ginekologa takodje je poput zadovoljstva lekarima u drugim granama veoma visoko. U **2010.** Godini zadovoljstvo radom ginekologa na sekundarnom nivou zdravstvene zaštite je veoma visoko, čak 96,0% pacijenata je veoma zadovoljno radom lekara, dok se 4,0% pacijenata nije izjasnilo. U **2009.** Godini, 86,9% pacijenata je zadovoljno radom lekara.

Zadovoljstvo pacijenata u zdravstvenim ustanovama ginekološko-akušerskih odeljenja u vezi *usluga dijagnostike* u **2013.** Godini, pokazuje da je 84,9% pacijenata zadovoljno ili veoma zadovoljno, 6,1% pacijenata se izjasnilo da su ni zadovoljni ni nezadovoljni a dok 9,1% nije koristilo usluge lekara. U **2010.** Godini dijagnostiku pacijenti ginekološko-akušerskih odeljenja, pacijenti procenjuju izuzetno visoko, zapravo 94,7% pacijenata je zadovoljno i veoma zadovoljno uspešnošću lečenja, dok je svega 5,3% neodlučno po ovom pitanju.

4. Rezultati na rehabilitaciji

Podaci dobijeni upitnikom koji se odnose na *opšte zadovoljstvo pacijenata u ukupnom bolničkom lečenju* zdravstvenih ustanova Nišavskog i Topličkog Okruga na odeljenjima za rehabilitaciju u **2013.** Godini, pokazuju da je 96,8% pacijenata zadovoljno ili veoma zadovoljno, 1,6% pacijenata se izjasnilo da su ni zadovoljni ni nezadovoljni a dok se takođe 1,6% pacijenata izjasnilo kao nezadovoljno i veoma nezadovoljno. U **2012.** Godini analiza ukupnog zadovoljstva odeljenjima rehabilitacije ukazuje na to da je izuzetno visok procenat pacijenata, 93,3% zadovoljan i vrlo zadovoljan, 5,2% se nije izjasnilo. U **2011.** Godini Analiza ukupnog zadovoljstva odeljenjima rehabilitacije ukazuje na to da je izuzetno visok procenat pacijenata, 96,4% zadovoljan i vrlo zadovoljan, 3,6% se nije izjasnilo. U **2010.** Je 94,1% pacijenata zadovoljno i veoma zadovoljno.

Isptivanjem *opšteg zadovoljstva sestrinskom negom* u zdravstvenim ustanovama na odeljenjima za rehabilitaciju u **2013.** Godini, 99,2% pacijenata se izjasnilo veoma zadovoljno i zadovoljno a dok je 0,8% pacijenata ni zadovoljno ni nezadovoljno. U **2012.** Godini zadovoljstvo sestrinskom negom takodje je izuzetno, naime svi pacijenti su se izjasnili kao zadovoljni i veoma zadovoljni. U **2011.**, Zadovoljstvo sestrinskom negom takodje je na zavidnom nivou: 97,75 pacijenata je zadovoljno i veoma zadovoljno, 0,8% se nije izjasnilo, dok je 0,8% nezadovoljno sestrinskom negom. U **2010.** Je 97,1% pacijenata zadovoljno uslugama sestrinske nege. U **2009.** Godini svi pacijenti su se izjasnili kao zadovoljni i veoma zadovoljni sestrinskom negom.

Zadovoljstvo pacijenata *uslugama lekara* na odeljenjima za rehabilitaciju u **2013.** Godini 99,2% pacijenata je zadovoljno ili veoma zadovoljno a dok je 0,8% pacijenata ni zadovoljno ni nezadovoljno. U **2012.** Godini zadovoljstvo radom lekara je vrlo visoko,

98,5% pacijenata se izjasnilo kao zadovoljno i vrlo zadovoljno. U **2011.**, Zadovoljstvo radom lekara je vrlo visoko, 98,4% pacijenata se izjasnilo kao zadovoljno i vrlo zadovoljno, 0,8% se nije izjasnilo, dok je svega 0,8% veoma nezadovoljno. U **2010.** Godini je 94,2% zadovoljno uslugom lekara. U 2009. Godini 84,6% pacijenata je zadovoljno uslugama lekara.

Zadovoljstvo pacijenata u zdravstvenim ustanovama Nišavskog i Topličkog Okruga u vezi *usluga dijagnostike* na odeljenjima za rehabilitaciju u **2013.** godini, pokazuje da je 94,8% pacijenata zadovoljno ili veoma zadovoljno, svega 1,7% pacijenata se izjasnilo da su ni zadovoljni ni nezadovoljni a dok 3,4% pacijenata nije koristilo usluge lekara. U **2012.** Godini u odeljenjima rehabilitacije se od strane pacijenata dijagnostika takodje ocenjuje kao visoka; 94,5% pacijenata se izjašnjava kao zadovoljni i veoma zadovoljni uspešnošću lečenja, svega 0,8% je nezadovoljno, a 4,7% ni zadovoljno ni nezadovoljno. U **2011.** Dijagnostika u odeljenjima rehabilitacije se od strane pacijenata takodje ocenjuje kao visoka; 95,3% pacijenata se izjašnjava kao zadovoljni i veoma zadovoljni uspešnošću lečenja, svega 0,8% je nezadovoljno, a 3,9% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

ZAKLJUČAK

- Kada je u pitanju zadovoljstvo pacijenata u službama za zdravstvenu zaštitu odraslog stanovništva na primarnom nivou, trend u procentualnom porastu zadovoljnih korisnika Službe za zdravstvenu zaštitu odraslog stanovništva u odnosu na nezadovoljne deluje ohrabrujuće, obzirom na njenu strateško-populacionu važnost, premda je broj onih koji se ne izjašnjavaju „ni zadovoljan ni nezadovoljan“ još uvek visok. Shodno tome, potrebno je blagovremeno otkloniti utvrđene nedostatke i unaprediti rad službe kako stručnim usavršavanjem znanja i veština tako i modernizacijom ali i administrativnim rasterećenjem rada lekara.
- Kada je u pitanju zdravstvena zaštita dece, školski nivo zdravstvene zaštite dece podrazumeva ne samo isticanje važnosti stalnog unapređenja i praćenja zdravstvenog stanja dece, već i kompleksno pitanje unapređenja i praćenja razvoja dece u obrazovno-vaspitnom sistemu školstva sve do punoletstva. Obzirom na značaj ovog važnog perioda života u životu svakog čoveka veoma je bitno istaći značaj izabranog lekara pedijatra kako u stručnom tako i u individualno-kretivnom smislu pre svega što se tiče korišćenja veština u dobijanju anamnestičkih podataka. Ovo je važno jer mnoge bolesti koje u predškolskom

uzrastu nisu bile možda očigledne ili dijagnostikovane, svoju markantnost u ispoljavanju i simptomatologiji dobijace vremenom. Porodica je veoma važna društvena kategorija u životnom okruženju deteta školskog uzrasta zbog socio-ekonomskog i pedagoškog značaja. Obzirom na ne retku pojavu nasilja u porodici deca iz takvih porodica kasnije će imati problema kako sa bolestima zavisnosti ali i sa kriminalom koji ima svoj pokazatelj u vršnjačkom nasilju. Prema tome veoma je važno ne samo skladno porodično okruženje i rad lekara pedijataru već i rad pedagoga, psihologa, logopeda ali i samih nastavnika u otkrivanju i otklanjanju eventualnih zdravstvenih problema deteta u ovom razvojnom periodu. Kao predlog mera naročito je važno istaći značaj sporta ne samo kao mera okupacionog sadržaja u trošenju viška vremena, već sporta koji postiže zrave navike kao recimo higijena, ishrana... u opštem opredeljenju deteta ka zdravim stilovima života. Sport postiže takmičarski duh u odnosu na svoje vršnjačko okruženje sa svesnim prihvatanjem obaveza i odgovornosti a koje će biti njegova uloga u daljem uspešnom životu i radu.

- Povoljna izražena procentualna vrednost u ukupnom zadovoljstvu korisnica Službe za zdravstvenu zaštitu žena ima veliki značaj obzirom na njenu stratešku i populacionu važnost ove osetljive grupe. Bitana je činjenica da ni ukupan broj onih koji se ne izjašnjavaju „ni zadovoljan ni nezadovoljan“ nije zanemarljiv. Treba otkloniti sve utvrđene nedostatke i unaprediti rad službe u stalnom stručnom usavršavanju znanja i veština. Treba modernizovati zdravstvenu zaštitu uvođenjem novih tehnologija u diganostici ranog okrivanja bolesti vezanih pre svega za reproduktivno zdravlje. Administrativno rasterećenje rada lekara ove službe je važno kako bi lekar više vremena posvetio pacijentu. Prema tome, savetodavno radno angažovanje lekara iziskuje prevazilaženje čistih i osobenih komunikacionih barijera a posebno u adolescentnom periodu, koje mogu biti indukovane kulturološkim, sociološkim, religijskim osobenostima društva koje u osnovi ima patrijahalan karakter.

Zadovoljstvo ispitanica u anketi po pitanju *sestre i lekari dobro saraduju* predstavlja pokazatelj kvaliteta u zdravstvenoj zaštiti žena, pre svega što se tiče posebnosti te saradnje kako zbog osetljivosti ove grupe i uzajamne upućenosti svih činilaca u pružanju zdravstvene zaštite u odnosu pacijentkinja-sestra-lekar. Naročita pažnja u Službi za zdravstvenu zaštitu žena se poklanja efikasnom i brzom pružanju zdravstvenih usluga stručno, odgovorno i savesno ali uz celokupno uvažavanje integriteta same pacijentkinje. Koordinisan rad svih zdravstvenih radnika je jako važan u zavisnosti kako na samu prirodu zdravstvenog problema, tako i u zavisnosti na starosnu dob pacijentkinje. Međusobno

uvažavanje, kolegijalnost i rad u specifičnom ambijentu koji podrazumevaju i strogo etičko poštovanje privatnosti, trebo bi biti uslov za jedan uspešan i visoko odgovoran rad u službama za zdravstvenu zaštitu žena.

- Pacijenti nisu zadovoljni dužinom čekanja na prijem kod izabranog lekara u službama opšte medicine, i unekoliko u službama za zdravstvenu zaštitu dece, a i u službama za zdravstvenu zaštitu žena, te je neophodno uraditi dodatnu analizu razloga za ovakvu situaciju, proveriti vreme trajanja čekanja na pregled i preduzeti odgovarajuće mere. Ovo se posebno odnosi na službe za zdravstvenu zaštitu dece, jer se radi o važnoj i osetljivoj populacionoj grupi te se ovo treba smatrati prioritetnim.
- Posebnu pažnju i dalje treba posvećivati pružanju stomatološke zdravstvene zaštite i posebno pružanju stomatološke zdravstvene zaštite deci. Deca su pacijenti koji iziskuju poseban tretman u radu službe stomatologije. U dečjoj stomatologiji treba raditi brzo jer su deca nestrpljiva i neretko jako uplašena. Lekar stomatolog bi morao vladati veštinama iz dečje psihologije kako detetu mogao pružiti vedrinu i poverenje. Preventivni pregledi, saveti i postupci vezani za mlečne zube, a naročito za trajne, neophodni su jer mogu biti jamac zdravih zuba u budućem periodu.
- Zadovoljstvo na sekundarnom i tercijarnom nivou po pitanju većine aspekata je na sličnom nivou ili sa tendencijom opadanja zadovoljstva.

Savetnik Direktora za kvalitet

Dr sc med Roberta Marković

**Načelnik Centra za analizu, planiranje
i organizaciju**

Mr sc med Dragan Nikolić

DIREKTOR

Prof dr Branislav Todorović