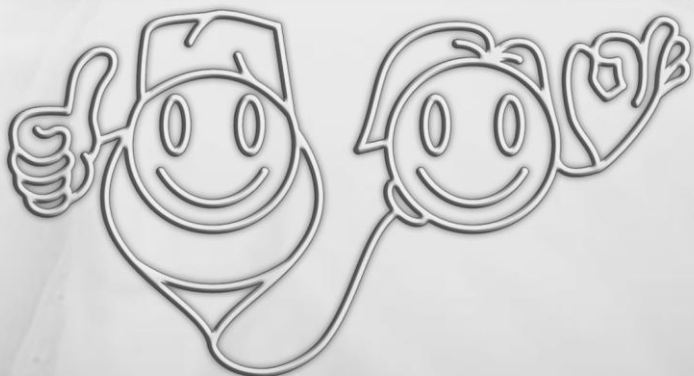


ZADOVOLJSTVO pacijenata



ANALIZA ZADOVOLJSTVA PACIJENATA U ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA NIŠAVSKOG I TOPLIČKOG OKRUGA U PERIODU 2012- 2016. GODINA



INSTITUT ZA JAVNO ZDRAVLJE NIŠ

Kvalitet zdravstvene zaštite procenjuje se u odnosu na odgovarajuće pokazatelje kvaliteta rada zdravstvenih ustanova (Član 203. Zakona o zdravstvenoj zaštiti Republike Srbije, "Sl. glasnik RS" 107/05). Unapređenje kvaliteta rada zdravstvenih ustanova u Republici Srbiji se ostvaruje kroz godišnji Program koji se primenjuje od 2004. godine. Poslednja revizija Programama iz 2012. godine, uslovila 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

Na osnovu pitanja *koliko ste zadovoljni zdravstvenom zaštitom*, u **2016.** godini najveći broj pacijenata, njih 45,9%, navodi da je zadovoljno i slaže se sa ovom konstatacijom, veoma zadovoljnih je 33,2%, ni zadovoljnih ni nezadovoljnih 14,7%, veoma nezadovoljnih 4,1%, dok su 2,1% pacijenata nezadovoljni. Zadovoljstvo korisnika u **2015.** godini pokazuje da najveći broj pacijenata, njih 46,3%, navodi da je zadovoljno i slaže se sa ovom konstatacijom, veoma zadovoljnih je 35,7%, ni zadovoljnih ni nezadovoljnih 11,6%, veoma nezadovoljnih 3,8%, dok su 2,2% pacijenata nezadovoljni. Ukupno zadovoljstvo korisnika u službama za zdravstvenu zaštitu odraslog stanovništva u **2014.** godini, beleži prosečnu vrednost 3,88, koja je u rangu „zadovoljan“. Ukupno zadovoljstvo korisnika u **2013. godini**, 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, 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 niži, 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.

1.2. Zadovoljstvo korisnika u službama za zdravstvenu zaštitu dece

Analizom *ukupnog zadovoljstva zdravstvenom zaštitom u službi za zaštitu dece* u **2016.** godini je utvrđeno da je najveći broj pacijenata 50,9%, zadovoljan zdravstvenom zaštitom, dok je veoma zadovoljno 29,9% pacijenata, ni zadovoljnih ni nezadovoljnih je 14,7%, veoma nezadovoljnih 2,8%, a 1,7% pacijenata su se izjasnili kao nezadovoljni. U 2015. godini je utvrđeno da je najveći broj pacijenata 47,1%, zadovoljan zdravstvenom zaštitom, dok je veoma zadovoljno 39,2% pacijenata, ni zadovoljnih ni nezadovoljnih je 9,6%, veoma nezadovoljnih 2,2%, a 1,3% pacijenata su se izjasnili kao nezadovoljni. Prosečno zadovoljstvo anketiranih u službi za zdravstvenu zaštitu dece u **2014.** godini, je 4,00 što pripada kategoriji „zadovoljan“. Ukupno zadovoljstvo anketiranih u **2013.** godini prikazuje visok procentni udeo od 77,9% korisnika koji su se u anketi izjasnili kao zadovoljni i veoma zadovoljni, takođe se beleži blago procentualno umanjenje 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 izjasnilo kao ni zadovoljan ni nezadovoljan. Ukupno zadovoljstvo korisnika u službama za zdravstvenu zaštitu dece je u **2012.** godini bilo vrlo visoko 79,9% korisnika izjasnilo kao zadovoljan i veoma zadovoljan. Svega 14,8% je „ni zadovoljno, ni nezadovoljno“ i 5,2% korisnika je nezadovoljno i veoma nezadovoljno.

1.3. Zadovoljstvo korisnika u službama za zdravstvenu zaštitu žena

Ukupno zadovoljstvo ispitanica po anketi u službama za zdravstvenu zaštitu žena u **2016.** godini pokazuje sledeću distribuciju odgovora: najveći procenat korisnica je zadovoljan i slaže sa ovom konstatacijom 47,3%, veoma zadovoljnih je 34,8% ispitanica, ni zadovoljnih ni nezadovoljnih 11,9%, veoma nezadovoljnih 4,2%, dok su se 1,9% korisnica izjasnile kao nezadovoljne. Rezultati u 2015. godini pokazuju sledeću distribuciju odgovora: najveći procenat korisnica je zadovoljan i slaže sa ovom konstatacijom- 54,1%, veoma zadovoljnih je 32,2% ispitanica, ni zadovoljnih ni nezadovoljnih 9,1%, veoma nezadovoljnih 3,7%, dok su se 0,9% korisnica izjasnile kao nezadovoljne. U **2014.** godini, prosečna ocena ukupnog zadovoljstva je iznosila 4,09, odnosno bila u rangu "*zadovoljan*". Ukupno zadovoljstvo ispitanica po anketi u službama za zdravstvenu zaštitu žena u **2013.** godini, beleži veoma visok procentni udeo od 82,6% korisnica koje su se u anketi izjasnile kao zadovoljne i veoma zadovoljne; Odgovori ostalih korisnica čine ukupno 17,4%, od toga je 6,3% nezadovoljno i veoma nezadovoljno zdravstvenom zaštitom, dok je 11,2% korisnica dalo neutralan odgovor definisan kao ni zadovoljne ni nezadovoljne. Ukupno zadovoljstvo u **2012.** godini je vrlo visoko. Naime

84,8% korisnika se izjasnio kao zadovoljno i veoma zadovoljno. Svega 12,6% je „ni zadovoljno, ni nezadovoljno“ i 2,6% korisnika je nezadovoljno i veoma nezadovoljno.

1.4. Dečja stomatologija

Ukupno zadovoljstvo korisnika po anketi u službama stomatološke zaštite u **2016.** godini, u formi pitanja *Uzevši sve u obzir, koliko ste zadovoljni zdravstvenom zaštitom u ovoj službi?* Najveći broj pacijenata je zadovoljan i slaže sa ovom konstatacijom 41,9%, veoma zadovoljnih je 35,0%, ni zadovoljnih ni nezadovoljnih 14,7%, veoma nezadovoljnih 6,0%, a dok je 2,4% nezadovoljnih. Zadovoljstvo korisnika po anketi u službama stomatološke zaštite dece u **2014.** godini, u formi pitanja *koliko ste zadovoljni službom stomatoloske zastite vaseg deteta je 4,20*, u kategoriji „zadovoljan“. 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.

ZADOVOLJSTVO PACIJENATA U ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA SEKUNDARNOG I TERCIJARNOG NIVOVA, NIŠAVSKOG I TOPLIČKOG OKRUGA U PERIODU 2012-2016. GODINA

1. Rezultati sa internističkih odeljenja

Ukupno zadovoljstvo pacijenata Nišavskog i Topličkog Okruga u **2016.** godini je na svim odeljenjima na sekundarnom i tercijarnom nivou u rangu „zadovoljan“ iznosi 4.39. *Ukupno zadovoljstvo* pacijenata Nišavskog i Topličkog okruga u **2015.** godini je na svim internističkim odeljenjima sekundarnog i tercijarnog nivoa u rangu „zadovoljan“, sa prosečnom ocenom 4,25. Zadovoljstvo pacijenata Nišavskog i Topličkog okruga u **2014.** godini je takođe po pitanju ukupnog zadovoljstva bilo u rangu „zadovoljan“.

Opšti utisak po pitanju *Zadovoljstva ukupniog bolničkog lečenja na internističkom odeljenju* u **2016.** iznosi 4,25. *Zadovoljstvo ukupnim bolničkim lečenjem* na internističkom odeljenju u **2015.** godini je visoko, sa prosečnom ocenom 4,25. Opšti utisak, po pitanju prijema na bolničko lečenje u **2014.** godini je bio visok, sa prosekom od 4,41, na nivou „zadovoljan“. *Zadovoljstvo pacijenata* u **2013.** godini, po ovom pitanju, pokazuje da je 89,5% pacijenata bilo zadovoljno ili veoma zadovoljno, 8,9% pacijenata se izjasnilo da su ni zadovoljni ni nezadovoljni, dok je 1,6% pacijenata veoma nezadovoljno ili nezadovoljno.

Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom na internističkom odeljenju u **2016.** godini prosečna ocena je iznosila 4,66, tj, bila u rangu „zadovoljan“. U **2014.** godini pacijenti su veoma zadovoljni, sa prosečnom ocenom 4,67, kao i uslugama lekarasa prosekom od 4,65. U **2013.** godini, 95,7% pacijenata je zadovoljno ili veoma zadovoljno, 3,6% pacijenata se izjasnilo da su ni zadovoljni ni nezadovoljni, dok je svega 0,6% pacijenata nezadovoljno ili veoma nezadovoljno. U **2012.** godini nivo zadovoljstva pacijenata sestrinskom negom je vrlo visok: 96,5% pacijenata je zadovoljno i veoma zadovoljno radom na internističkim odeljenjima.

Zadovoljstvo pacijenata uslugama lekara u internističkim odeljenjima u **2016.** godini prosečna ocena je iznosila 4,83, odnosno bila u rangu „zadovoljan“ za sva odeljenja sekundarnog i tercijalnog nivoa. U **2013.** godini se 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, dok 9,6% nije koristilo usluge lekara. U **2012.** godini kada je u pitanju zadovoljstvo radom lekara, zadovoljstvo je bilo vrlo visoko i iznosilo čak 93,4%.

Zadovoljstvo pacijenata u zdravstvenim ustanovama Nišavskog i Topličkog okruga u vezi usluga dijagnostike, pokazuje da je u **2014.** godini prosečna ocena 4,41 u nivou „zadovoljan“. U **2013.** godini. 82,9% pacijenata je bilo zadovoljno ili veoma zadovoljno, 6,8% pacijenata se izjasnilo da su ni zadovoljni ni nezadovoljni, svega 0,6% pacijenata veoma nezadovoljno ili nezadovoljno, dok 9,6% nije koristilo usluge lekara.

Analizom podataka koji se odnose na *opšte zadovoljstvo pacijenata u ukupnom bolničkom lečenju* na internističkim odeljenjima zdravstvenih ustanova Nišavskog i Topličkog okruga u **2015.** godini dobijena je prosečna ocena od 4,83, a u **2014.** godini je bila 4,28, tj. obe u kategoriji „zadovoljan“. U **2013.** godini, 89,5% pacijenata je zadovoljno ili veoma zadovoljno, 9,9% pacijenata se izjasnilo da su ni zadovoljni ni nezadovoljni, dok se svega 0,6% pacijenata izjasnilo kao veoma nezadovoljno ili nezadovoljno. U **2012.** godini

analiza ukupnog zadovoljstva ukazuje na to da je 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 je 1,7% pacijenata nezadovoljno i veoma nezadovoljno.

2. Rezultati na hiruškim odeljenjima

Prosečna ocena zadovoljstva pacijenata Nišavskog i Topličkog okruga u vezi *opšteg utiska o proceduri prijema na hiruškim odeljenjima* u zdravstvenim ustanovama u **2016.** godini je iznosila 4,0. U **2014.** godini bila nešto viša- 4,21, odnosno na nivou „zadovoljan“. U **2013.** godini, analiza pokazuje da je značajnih 95,1% pacijenata bilo zadovoljno ili veoma zadovoljno, 3,7% pacijenata se izjasnilo da su ni zadovoljni ni nezadovoljni, a 1,2% pacijenata se izjasnilo kao veoma nezadovoljno ili nezadovoljno procedurama prijema na hiruškim odeljenjima.

Ukupno zadovoljstvo hiruškim službama u **2016.** godini je u rangu „zadovoljan“ sa prosečnom ocenom 4,12. U **2012.** godini ukazuje se na neznatan pad zadovoljstva u odnosu na prethodnu godinu, ali je i dalje visok procenat pacijenata, 88,2%, zadovoljan i vrlo zadovoljan, 9,9% se nije izjasnilo, dok je 1,8% pacijenata nezadovoljno i veoma nezadovoljno.

Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom pacijenata na hiruškim odeljenjima u **2016.** godini prosečna ocena je iznosila 4,58. U **2014.** je bila nešto niža, 4,41 ali u obe godine na nivou „zadovoljan“. U **2013.** godini, 66,9% se izjasnilo veoma zadovoljno 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.

Zadovoljstvo pacijenata *uslugama lekara* na hiruškim odeljenjima u **2016.** godini je imalo prosečnu ocenu 4.58. Zadovoljstvo pacijenata *uslugama lekara* na hiruškim odeljenjima u **2015.** godini je imalo prosečnu ocenu 4.45, a u **2014.** godini, je takodje na nivou „zadovoljan“, sa ocenom 4,40. U **2013.** godini, analiza pokazuje da je 86,1% pacijenata zadovoljno ili veoma zadovoljno, 2,1% pacijenata se izjasnilo da su ni zadovoljni ni nezadovoljni, dok 11,8% nije koristilo usluge lekara. U **2012.** godini zadovoljstvo radom lekara u hiruškim odeljenjima je vrlo visoko, 95,2% pacijenata je zadovoljno i vrlo zadovoljno, 3,7% se nije izjasnilo po pitanju zadovoljstva.

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.

Podatci koji se odnose na *opšte zadovoljstvo pacijenata u ukupnom bolničkom lečenju* na hirurškim odeljenjima zdravstvenih ustanova Nišavskog i Topličkog okruga u **2016.** godini iznosi 4,12. Uvidom podataka koji se odnose na *opšte zadovoljstvo pacijenata u ukupnom bolničkom lečenju* na hirurškim odeljenjima zdravstvenih ustanova Nišavskog i Topličkog okruga u **2014.** godini je visoko i iznosi 4,14. 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 prethodnu godinu, ali je i dalje visok procenat pacijenata, 88,2%, zadovoljan i vrlo zadovoljan, 9,9% se nije izjasnilo, dok je 1,8% pacijenata nezadovoljno i veoma nezadovoljno.

3. Rezultati na ginekološko-akušerskim odeljenjima

Opšte zadovoljstvo pacijenata u ukupnom bolničkom lečenju na ginekološko-akušerskim odeljenjima zdravstvenih ustanova Nišavskog i Topličkog okruga u **2016.** godini, ukazuju da je prosečna ocena iznosila 4,33 u rangu „zadovoljan“. Podaci dobijeni upitnikom koji se odnose na *opšte zadovoljstvo pacijenata u ukupnom bolničkom lečenju* na ginekološko-akušerskim odeljenjima zdravstvenih ustanova Nišavskog i Topličkog okruga u **2015.** godini, ukazuju da je prosečna ocena iznosila 4,45 u rangu „zadovoljan“. U **2014.** godini nivo zadovoljstva je bio u rangu „ni zadovoljan, ni nezadovoljan“. U **2013.** godini je 85,0% pacijenata bilo zadovoljno ili veoma zadovoljno, 12,5% pacijenata se izjasnilo da su ni zadovoljni ni nezadovoljni, dok se 2,5% pacijenata izjasnilo kao nezadovoljno. U **2012.** godini analiza ukupnog zadovoljstva na ginekološko-akušerskim odeljenjima ukazuje da je visok procenat pacijenata, 78,2% zadovoljan i vrlo zadovoljan, 17,4% se nije izjasnilo, dok je 4,3% pacijenata nezadovoljno i veoma nezadovoljno.

Zadovoljstvo pacijenata o *opštem utisku prilikom otpusta* na ginekološko-akušerskim odeljenjima u **2016.** godini prosek zadovoljstva je iznosio 4,48. U **2014.** godini zadovoljstvo je sledeće: 86,5% pacijenata je bilo zadovoljno ili veoma zadovoljno, 5,4% pacijenata se izjasnilo da su ni zadovoljni ni nezadovoljni, a 8,1% pacijenata je veoma nezadovoljno.

Opšte zadovoljstvo *sestrinskom negom* na ginekološko-akušerskim odeljenjima u **2016.** godini je bilo u rangu zadovoljnih, sa prosekom ocene 4,68, dok je **2014.** godine nivo zadovoljstva u rangu „ni zadovoljan, ni nezadovoljan“. U **2013.** godini, 92,3% pacijenata se izjasnilo da je zadovoljno ili veoma zadovoljno, dok se 7,7% pacijenata izjasnilo da nisu ni zadovoljni ni nezadovoljni.

Zadovoljstvo pacijenata *uslugama lekara* u zdravstvenim ustanovama na ginekološko-akušerskim odeljenjima u **2016.** godini je 4,78, sa rangom „zadovoljan“. Zadovoljstvo pacijenata *uslugama lekara* u zdravstvenim ustanovama na ginekološko-akušerskim odeljenjima u **2015.** godini je 4,78, sa rangom „zadovoljan“, a u **2014.** godini najveći broj pacijenata je bio u rangu „ni zadovoljan, ni nezadovoljan“. U **2013.** godini analiza pokazuje da je 87,5% pacijenata zadovoljno ili veoma zadovoljno, a 12,5% pacijenata se izjasnilo da su ni zadovoljni ni nezadovoljni. U **2012.** godini, zadovoljstvo radom ginekologa takodje je poput zadovoljstva lekarima u drugim granama veoma visoko.

Zadovoljstvo pacijenata *uslugama dijagnostike* u zdravstvenim ustanovama ginekološko-akušerskih odeljenja u **2014.** godini je na nivou „zadovoljan“. U **2013.** godini, 84,9% pacijenata se izjasnilo kao zadovoljno ili veoma zadovoljno, 6,1% pacijenata se izjasnilo da su ni zadovoljni ni nezadovoljni, dok 9,1% pacijenata nije koristilo usluge lekara.

4. Rezultati na rehabilitaciji

Podatci koji se odnose na *opšte zadovoljstvo pacijenata u ukupnom bolničkom lečenju* na odeljenjima za rehabilitaciju zdravstvenih ustanova Nišavskog i Topličkog okruga u **2016.** godini je dobijeno da je prosečna ocena koju su dali pacijenti 4,87. U **2014.** godini je prosečna ocena bila 4,41, takodje na nivou „zadovoljan“. U **2013.** godini, rezultati pokazuju da je 96,8% pacijenata zadovoljno ili veoma zadovoljno, 1,6% pacijenata se izjasnilo da su ni zadovoljni ni nezadovoljni dok se 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, a 5,2% pacijenata se nije izjasnilo.

Opšte zadovoljstva sestrinskom negom u zdravstvenim ustanovama na odeljenjima za rehabilitaciju u **2016.** godini rezultati su u rangu "zadovoljan" sa prosečnom ocenom 4,78. Ispitivanjem *opšteg zadovoljstva sestrinskom negom* u zdravstvenim ustanovama na odeljenjima za rehabilitaciju u **2015.** godini rezultati su u rangu "zadovoljan" sa prosečnom ocenom 4,68. U **2014.** godini je takodje u rangu „zadovoljan“, sa prosečnom ocenom 4,21. U **2013.** godini, 99,2% pacijenata se izjasnilo kao veoma zadovoljno i zadovoljno, dok je 0,8%

pacijenata ni zadovoljno ni nezadovoljno. U **2012.** godini zadovoljstvo sestričskom negom takodje je izuzetno, naime svi pacijenti su se izjasnili kao zadovoljni i veoma zadovoljni.

Usluge lekara na odeljenjima za rehabilitaciju u **2016.** godini je u rangu „zadovoljan“ sa prosekom od 4,81. Zadovoljstvo pacijenata *uslugama lekara* na odeljenjima za rehabilitaciju u **2015.** godini je u rangu „zadovoljan“ sa prosekom od 4,81 kao i u **2014.** godini gde je većina pacijenata bilau rangu „zadovoljan“. U **2013.** godini 99,2% pacijenata je zadovoljno ili veoma zadovoljno, a 0,8% je pacijenata ni zadovoljno ni nezadovoljno. U **2012.** godini zadovoljstvo radom lekara je vrlo visoko, 98,5% pacijenata se izjasnilo kao zadovoljno i vrlo zadovoljno.

Zadovoljstvo pacijenata *uslugama dijagnostike* u zdravstvenim ustanovama Nišavskog i Topličkog okruga 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, dok 3,4% pacijenata nije koristilo usluge lekara. U **2012.** godini na odeljenjima rehabilitacije se od strane pacijenata dijagnostika se 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.

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

Mr sc med Dragan Nikolić

DIREKTOR

Doc dr Miodrag Stojanović