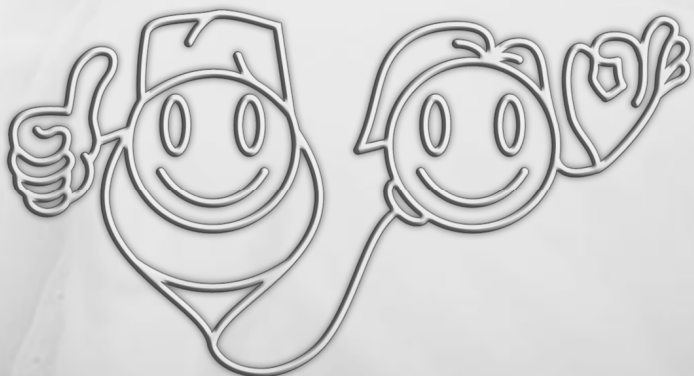


ZADOVOLJSTVO pacijenata



ANALIZA ZADOVOLJSTVA PACIJENATA U ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA NIŠAVSKOG I TOPLIČKOG OKRUGA U 2014. GODINI



INSTITUT ZA JAVNO ZDRAVLJE NIŠ

Istraživanje zadovoljstva pacijenata sprovedeno je 2014. godine po metodologiji Ministarstva zdravlja Republike Srbije, na upitnicima usvojenim i primenjivanim tokom istraživanja prethodnih godina. Anketirani su popunjavali upitnik dobrovoljno i anonimno u cilju sprovođenja ankete. U svim zdravstvenim ustanovama Nišavskog i Topličkog okruga istraživanje je sprovedeno u skladu sa definisanim vremenskim okvirima. Cilj ankete je utvrđivanje stepena zadovoljstva korisnika pruženim uslugama u zdravstvenim ustanovama. Dobijeni rezultati istraživanja predstavljaju osnovu za planiranje aktivnosti za unapredjenje kvaliteta rada u predstojećem periodu.

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 2014. godini je 3,88, na nivou „zadovoljan“.

Tabela 1 Ukupno zadovoljstvo

Koliko ste zadovoljni zdravstvenom zaštitom u ovoj službi

pol	N	Mean	Median
muski	1178	3.85	4.00
zenski	1405	3.91	4.00
Total	2583	3.88	4.00

a. služba = opšta medicina

Tabela 2.

Da li ste menjali izabranog lekara?

			pol		Total
			muski	zenski	
da li ste menjali izabranog lekara	da	Count	337	413	750
		% within pol	28.6%	29.6%	29.1%
ne	ne	Count	843	982	1825
		% within pol	71.4%	70.4%	70.9%
Total		Count	1180	1395	2575
		% within pol	100.0%	100.0%	100.0%

a. služba = opšta medicina

Gotovo jedna trećina ispitanika (29,6%) je u službi Opšte medicine menjala izabranog lekara.

Tabela 3.**Koji je bio razlog promene lekara?**

			pol		Total
			muski	zenski	
koji je bio razlog promene lekara	napustio je ordinaciju	Count	132	177	309
		% within pol	11.7%	13.4%	12.6%
	preselio/la sam se	Count	82	80	162
		% within pol	7.3%	6.1%	6.6%
	imala/o sam nesporazum sa lekárom	Count	56	40	96
		% within pol	5.0%	3.0%	3.9%
	zmog drugih razloga	Count	159	217	376
		% within pol	14.1%	16.5%	15.4%
	nisam menjao/la	Count	698	804	1502
		% within pol	61.9%	61.0%	61.4%
Total		Count	1127	1318	2445
		% within pol	100.0%	100.0%	100.0%

a. sluzba = opsta medicina

Tabela 4.**Kada zakazujete pregled koliko cekate?**

			pol		Total
			muski	zenski	
kada zakazujete pregled koliko cekate	nikada ne zakazujem	Count	396	438	834
		% within pol	33.9%	31.7%	32.7%
	obicno bude zakazan za 1 dan	Count	294	383	677
		% within pol	25.2%	27.7%	26.6%
	obicno cekam 1-3 dana	Count	342	399	741
		% within pol	29.3%	28.9%	29.1%
	obicno cekam vise od 3 dana	Count	135	162	297
		% within pol	11.6%	11.7%	11.7%
Total		Count	1167	1382	2549
		% within pol	100.0%	100.0%	100.0%

a. sluzba = opsta medicina

Dužina čekanja na pregled varira, pri čemu svega 11,7% pacijenata čeka više od 3 dana, pri čemu treba uzeti u obzir i potrebu za trijažom pacijenata u skladu sa njihovim zdravstvenim potrebama.

Tabela 5.**Sestre na salteru su ljubazne**

			pol		Total
			muski	zenski	
sestre na salteru su ljubazne	da, slazem se	Count	873	1028	1901
		% within pol	75.8%	74.6%	75.2%
	delimicno se slazem	Count	204	260	464
		% within pol	17.7%	18.9%	18.3%
	ne slazem se	Count	51	66	117
		% within pol	4.4%	4.8%	4.6%
	ne znam	Count	23	24	47
		% within pol	2.0%	1.7%	1.9%
Total	Count	1151	1378	2529	
	% within pol	100.0%	100.0%	100.0%	

a. sluzba = opsta medicina

Više od dve trećine pacijenata (74,6%) smatra da su sestre ljubazne.

Tabela 6.**Lekar me pazljivo slusa**

			pol		Total
			muski	zenski	
lekar me pazljivo slusa	da, slazem se	Count	849	1061	1910
		% within pol	76.1%	80.1%	78.3%
	delimicno se slazem	Count	217	229	446
		% within pol	19.5%	17.3%	18.3%
	ne slazem se	Count	49	34	83
		% within pol	4.4%	2.6%	3.4%
	Total	Count	1115	1324	2439
		% within pol	100.0%	100.0%	100.0%

a. sluzba = opsta medicina

Čak 80,1% pacijenata smatra da ih lekar pažljivo sasluša. Takodje, više od dve trećine pacijenata (74,2%) smatra da lekar odvaja dovoljno vremena za razgovor i 74,8% pacijenata smatra da lekar poznaje njihovo zdravstveno stanje.

Tabela 7.**Lekar odvaja dovoljno vremena za razgovor**

			pol		Total
			muski	zenski	
lekar odvaja dovoljno vremena za razgovor	da, slazem se	Count	792	989	1781
		% within pol	71.4%	74.2%	72.9%

	delimicno se slazem	Count	236	269	505
		% within pol	21.3%	20.2%	20.7%
	ne slazem se	Count	81	75	156
		% within pol	7.3%	5.6%	6.4%
Total		Count	1109	1333	2442
		% within pol	100.0%	100.0%	100.0%

a. sluzba = opsta medicina

Tabela 8.

Moj lekar poznaje probleme i bolesti koje sam imao

			pol		Total
			muski	zenski	
moj lekar poznaje probleme i bolesti koje sam imao	da, slazem se	Count	818	1001	1819
		% within pol	73.3%	74.8%	74.1%
	delimicno se slazem	Count	224	244	468
		% within pol	20.1%	18.2%	19.1%
	ne slazem se	Count	74	93	167
		% within pol	6.6%	7.0%	6.8%
Total		Count	1116	1338	2454
		% within pol	100.0%	100.0%	100.0%

a. sluzba = opsta medicina

1.2. Zadovoljstvo korisnika u službama za zdravstvenu zaštitu dece

Ukupno zadovoljstvo anketiranih u službi za zdravstvenu zaštitu dece u 2014. godini, po pitanju *ukupnog zadovoljstva zdravstvenom zaštitom u ovoj službi* je 4,00, u kategoriji „zadovoljan“.

Tabela 9. Ukupno zadovoljstvo

Koliko ste zadovoljni zdr. zastitom u ovoj službi

pol	N	Mean	Median
muski	397	3.97	4.00
zenski	740	4.02	4.00
Total	1137	4.00	4.00

a. sluzba = pedijatrija

Tabela 10.**Da li ste menjali izabranog lekara**

			pol		Total
			muski	zenski	
da li ste menjali izabranog lekara	da	Count	93	213	306
		% within pol	23.3%	28.7%	26.8%
	ne	Count	307	530	837
		% within pol	76.8%	71.3%	73.2%
Total		Count	400	743	1143
		% within pol	100.0%	100.0%	100.0%

a. sluzba = pedijatrija

Tabela 11.**Koji je bio razlog promene lekara**

			pol		Total
			muski	zenski	
koji je bio razlog promene lekara	napustio je ordinaciju	Count	36	88	124
		% within pol	9.2%	12.2%	11.2%
	preselio/la sam se	Count	30	30	60
		% within pol	7.7%	4.2%	5.4%
	imala/o sam nesporazum sa lekarom	Count	23	36	59
		% within pol	5.9%	5.0%	5.3%
	zmog drugih razloga	Count	82	153	235
		% within pol	21.0%	21.3%	21.2%
	nisam menjao/la	Count	219	413	632
		% within pol	56.2%	57.4%	56.9%
Total		Count	390	720	1110
		% within pol	100.0%	100.0%	100.0%

a. sluzba = pedijatrija

Nešto manje od jedne trećine pacijenata je menjalo svog izabranog pedijatra, razlozi za promenu pedijatra su bili različiti.

Tabela 12.**Lekar odvaja dovoljno vremena za razgovor**

	pol	Total

			muski	zenski	
lekar odvaja dovoljno vremena za razgovor	da, slazem se	Count	250	504	754
		% within pol	66.3%	71.7%	69.8%
	delimicno se slazem	Count	103	163	266
		% within pol	27.3%	23.2%	24.6%
	ne slazem se	Count	24	36	60
		% within pol	6.4%	5.1%	5.6%
Total	Count	377	703	1080	
	% within pol	100.0%	100.0%	100.0%	

a. sluzba = pedijatrija

Tabela 13.

Lekar me pazljivo slusa

			pol		Total
			muski	zenski	
lekar me pazljivo slusa	da, slazem se	Count	270	553	823
		% within pol	71.4%	78.9%	76.3%
	delimicno se slazem	Count	90	126	216
		% within pol	23.8%	18.0%	20.0%
	ne slazem se	Count	18	22	40
		% within pol	4.8%	3.1%	3.7%
Total	Count	378	701	1079	
	% within pol	100.0%	100.0%	100.0%	

a. sluzba = pedijatrija

Tabela 14.

Moj lekar poznaje probleme i bolesti koje sam imao

			pol		Total
			muski	zenski	
moj lekar poznaje probleme i bolesti koje sam imao	da, slazem se	Count	256	520	776
		% within pol	67.9%	73.8%	71.7%
	delimicno se slazem	Count	102	153	255
		% within pol	27.1%	21.7%	23.6%
	ne slazem se	Count	19	32	51
		% within pol	5.0%	4.5%	4.7%
Total	Count	377	705	1082	
	% within pol	100.0%	100.0%	100.0%	

Moj lekar poznaje probleme i bolesti koje sam imao

			pol		Total
			muski	zenski	
moj lekar poznaje probleme i bolesti koje sam imao	da, slazem se	Count	256	520	776
		% within pol	67.9%	73.8%	71.7%
	delimicno se slazem	Count	102	153	255
		% within pol	27.1%	21.7%	23.6%
	ne slazem se	Count	19	32	51
		% within pol	5.0%	4.5%	4.7%
Total	Count	377	705	1082	
	% within pol	100.0%	100.0%	100.0%	

a. sluzba = pedijatrija

Dve trećine pacijenata smatra da lekar odvaja dovoljno vremena za razgovor i više od dve trećine smatra da ih pažljivo sluša.

Tabela 15.

Kada zakazujete pregled koliko cekate

			pol		Total
			muski	zenski	
kada zakazujete pregled koliko cekate	nikada ne zakazujem	Count	236	434	670
		% within pol	60.5%	59.6%	59.9%
	obicno bude zakazan za 1 dan	Count	81	166	247
		% within pol	20.8%	22.8%	22.1%
	obicno cekam 1-3 dana	Count	56	95	151
		% within pol	14.4%	13.0%	13.5%
	obicno cekam vise od 3 dana	Count	17	33	50
		% within pol	4.4%	4.5%	4.5%
	Total	Count	390	728	1118
		% within pol	100.0%	100.0%	100.0%

a. sluzba = pedijatrija

Dve trećine pacijenata (74,8%) smatra da njihov lekar poznaje njihove probleme i bolesti. Više od pola ispitanika (59,6%) ne zakazuje preglede, dok 22,8% obično čeka svega 1 dan na pregled, što ukazuje na solidnu dostupnost zdravstvenih usluga u ovoj Službi.

Tabela 16

Sestre na salteru su ljubazne

			pol		Total
			muski	zenski	
sestre na salteru su ljubazne	da, slazem se	Count	260	492	752

	% within pol	66.7%	67.3%	67.1%
delimicno se slazem	Count	79	188	267
	% within pol	20.3%	25.7%	23.8%
ne slazem se	Count	45	41	86
	% within pol	11.5%	5.6%	7.7%
ne znam	Count	6	10	16
	% within pol	1.5%	1.4%	1.4%
Total	Count	390	731	1121
	% within pol	100.0%	100.0%	100.0%

a. sluzba = pedijatrija

1.2. Zadovoljstvo korisnika u službama za zdravstvenu zaštitu žena

Ukupno zadovoljstvo ispitanica po anketi u službama za zdravstvenu zaštitu žena u 2014. godini, a postavljenog kao pitanje *koliko ste zadovoljni zdravstvenom zaštitom* (tabela14.), ocenjeno je ocenom 4,09, odnosno, ukupno zadovoljstvo je na nivou *zadovoljan*.

Tabela 17. Ukupno zadovoljstvo

Koliko ste zadovoljni zdr. zastitom u ovoj sluzbi

pol	N	Mean	Median
muski	1	5.00	5.00
zenski	708	4.09	4.00
Total	709	4.09	4.00

a. sluzba = ginekologija

Tabela 18.

Da li ste menjali izabranog lekara

			pol		Total
			muski	zenski	
da li ste menjali izabranog lekara	da	Count	0	209	209
		% within pol	.0%	28.9%	28.8%
	ne	Count	1	515	516
		% within pol	100.0%	71.1%	71.2%
Total		Count	1	724	725
		% within pol	100.0%	100.0%	100.0%

Da li ste menjali izabranog lekara

			pol		Total
			muski	zenski	
da li ste menjali izabranog lekara	da	Count	0	209	209
		% within pol	.0%	28.9%	28.8%
	ne	Count	1	515	516
		% within pol	100.0%	71.1%	71.2%
Total		Count	1	724	725
		% within pol	100.0%	100.0%	100.0%

a. sluzba = ginekologija

Tabela 19.

Koji je bio razlog promene lekara

			pol		Total
			muski	zenski	
koji je bio razlog promene lekara	napustio je ordinaciju	Count	0	52	52
		% within pol	.0%	7.5%	7.5%
	preselio/la sam se	Count	0	39	39
		% within pol	.0%	5.6%	5.6%
	imala/o sam nesporazum sa lekarom	Count	0	20	20
		% within pol	.0%	2.9%	2.9%
	zmog drugih razloga	Count	0	223	223
		% within pol	.0%	32.1%	32.0%
	nisam menjao/la	Count	1	361	362
		% within pol	100.0%	51.9%	52.0%
Total		Count	1	695	696
		% within pol	100.0%	100.0%	100.0%

a. sluzba = ginekologija

Jedna trećina pacijentkinja (28,9%) je menjala svog izabranog ginekologa, ali 49,2% pacijentkinja čeka 1-3 i više od 3 dana na pregled. Više od dve trećine pacijenata (77,3%) smatra da su sestre na šalteru ljubazne i visok procenat pacijenata (82,7%) smatra da ih lekar pažljivo sluša. 75,25 pacijentkinja smatra da lekar odvaja dovoljno vremena da ih sasluša. Takođe, 71,7% pacijentkinja smatra da poznaje njihovo zdravstveno stanje.

Tabela 20.**Kada zakazujete pregled koliko cekate**

			pol		Total
			muski	zenski	
kada zakazujete pregled koliko cekate	nikada ne zakazujem	Count	1	230	231
		% within pol	100.0%	32.7%	32.8%
	obicno bude zakazan za 1 dan	Count	0	128	128
		% within pol	.0%	18.2%	18.2%
	obicno cekam 1-3 dana	Count	0	182	182
		% within pol	.0%	25.9%	25.8%
	obicno cekam vise od 3 dana	Count	0	164	164
		% within pol	.0%	23.3%	23.3%
Total	Count	1	704	705	
	% within pol	100.0%	100.0%	100.0%	

a. sluzba = ginekologija

Tabela 21.**Sestre na salteru su ljubazne**

			pol		Total
			muski	zenski	
sestre na salteru su ljubazne	da, slazem se	Count	1	545	546
		% within pol	100.0%	77.3%	77.3%
	delimicno se slazem	Count	0	127	127
		% within pol	.0%	18.0%	18.0%
	ne slazem se	Count	0	29	29
		% within pol	.0%	4.1%	4.1%
	ne znam	Count	0	4	4
		% within pol	.0%	.6%	.6%
	Total	Count	1	705	706
		% within pol	100.0%	100.0%	100.0%

a. sluzba = ginekologija

Tabela 22.**Lekar me pazljivo slusa**

			pol		Total
			muski	zenski	
lekar me pazljivo slusa	da, slazem se	Count	1	567	568
		% within pol	100.0%	82.7%	82.7%

	delimicno se slazem	Count	0	107	107
		% within pol	.0%	15.6%	15.6%
	ne slazem se	Count	0	12	12
		% within pol	.0%	1.7%	1.7%
Total		Count	1	686	687
		% within pol	100.0%	100.0%	100.0%

a. sluzba = ginekologija

Tabela 23.
Lekar odvaja dovoljno vremena za razgovor

			pol		Total
			muski	zenski	
lekar odvaja dovoljno vremena za razgovor	da, slazem se	Count	1	513	514
		% within pol	100.0%	75.2%	75.3%
	delimicno se slazem	Count	0	130	130
		% within pol	.0%	19.1%	19.0%
	ne slazem se	Count	0	39	39
		% within pol	.0%	5.7%	5.7%
Total		Count	1	682	683
		% within pol	100.0%	100.0%	100.0%

a. sluzba = ginekologija

Tabela 24.
Moj lekar poznaje probleme i bolesti koje sam imao

			pol		Total
			muski	zenski	
moj lekar poznaje probleme i bolesti koje sam imao	da, slazem se	Count	1	494	495
		% within pol	100.0%	71.7%	71.7%
	delimicno se slazem	Count	0	149	149
		% within pol	.0%	21.6%	21.6%
	ne slazem se	Count	0	46	46
		% within pol	.0%	6.7%	6.7%
Total		Count	1	689	690
		% within pol	100.0%	100.0%	100.0%

a. sluzba = ginekologija

2.1 Dečja stomatologija

Ukupno zadovoljstvo korisnika po anketi u službama stomatološke zaštite dece u 2014. godini, u formi pitanja *koliko ste zadovoljni službom stomatoloske zastite vasesg deteta je 4,20*, u kategoriji „*zadovoljan*“.

Tabela 25.

Koliko ste zadovoljni Sluzbom stomatoloske zastite vasesg deteta

pol	N	Mean	Std. Deviation
muski	173	4.16	.920
zenski	252	4.22	.918
Total	425	4.20	.918

Tabela 26.

Da li ste do sada menjali izabranog stomatologa

			pol		Total
			muski	zenski	
da li ste do sada menjali izabranog stomatologa	da	Count	49	46	95
		% within pol	28.2%	18.0%	22.1%
	ne	Count	125	209	334
		% within pol	71.8%	82.0%	77.9%
Total		Count	174	255	429
		% within pol	100.0%	100.0%	100.0%

Tabela 27.

Koji je bio razlog promene

			pol		Total
			muski	zenski	
koji je bio razlog promene	napustio je ordinaciju	Count	11	9	20
		% within pol	6.5%	3.6%	4.7%
	ja sam se preselio/la	Count	6	11	17
		% within pol	3.5%	4.4%	4.0%
	imao/la sam nesporazum sa stomatologom	Count	3	10	13
		% within pol	1.8%	4.0%	3.1%
	zbog drugih razloga	Count	30	22	52

	% within pol	17.6%	8.7%	12.3%
nisam menjao/la	Count	120	200	320
	% within pol	70.6%	79.4%	75.8%
Total	Count	170	252	422
	% within pol	100.0%	100.0%	100.0%

Tabela 28.

Da li vam daje savete o znacaju redovnih pregleda

			pol		Total
			muski	zenski	
da li vam daje savete o znacaju redovnih pregleda	da, za vreme redovne posete	Count	153	215	368
		% within pol	88.4%	87.8%	88.0%
	da, u poseti preventivnom centru	Count	10	19	29
		% within pol	5.8%	7.8%	6.9%
ne		Count	0	2	2
		% within pol	.0%	.8%	.5%
nije bilo potrebno		Count	10	9	19
		% within pol	5.8%	3.7%	4.5%
Total		Count	173	245	418
		% within pol	100.0%	100.0%	100.0%

Tabela 29.

Da li vam daje savete o upotrebi fluora

			pol		Total
			muski	zenski	
da li vam daje savete o upotrebi fluora	da, za vreme redovne posete	Count	129	189	318
		% within pol	77.2%	77.5%	77.4%
	da, u poseti preventivnom centru	Count	17	24	41
		% within pol	10.2%	9.8%	10.0%
ne		Count	11	18	29
		% within pol	6.6%	7.4%	7.1%
nije bilo potrebno		Count	10	13	23
		% within pol	6.0%	5.3%	5.6%
Total		Count	167	244	411
		% within pol	100.0%	100.0%	100.0%

Tabela 30.

Da li vam daje savete o pravilnom pranju zuba

			pol		Total
			muski	zenski	
da li vam daje savete o pravilnom pranju zuba	da, za vreme redovne posete	Count	141	213	354
		% within pol	83.4%	85.9%	84.9%
	da, u poseti preventivnom centru	Count	15	15	30
		% within pol	8.9%	6.0%	7.2%
	ne	Count	3	5	8
		% within pol	1.8%	2.0%	1.9%
	nije bilo potrebno	Count	10	15	25
		% within pol	5.9%	6.0%	6.0%
Total	Count	169	248	417	
	% within pol	100.0%	100.0%	100.0%	

Tabela 31.

Da li vam daje savete o ortodonskoj nepravilnosti

			pol		Total
			muski	zenski	
da li vam daje savete o ortodonskoj nepravilnosti	da, za vreme redovne posete	Count	134	202	336
		% within pol	80.7%	82.8%	82.0%
	da, u poseti preventivnom centru	Count	12	12	24
		% within pol	7.2%	4.9%	5.9%
	ne	Count	4	12	16
		% within pol	2.4%	4.9%	3.9%
	nije bilo potrebno	Count	16	18	34
		% within pol	9.6%	7.4%	8.3%
Total	Count	166	244	410	
	% within pol	100.0%	100.0%	100.0%	

Tabela 32.

Da li vam daje savete o nastanku karijesa

			pol		Total
			muski	zenski	
da li vam daje savete o nastanku karijesa	da, za vreme redovne posete	Count	136	196	332
		% within pol	81.9%	80.7%	81.2%
	da, u poseti preventivnom centru	Count	10	15	25
		% within pol	6.0%	6.2%	6.1%

	ne	Count	5	17	22
		% within pol	3.0%	7.0%	5.4%
	nije bilo potrebno	Count	15	15	30
		% within pol	9.0%	6.2%	7.3%
Total		Count	166	243	409
		% within pol	100.0%	100.0%	100.0%

Tabela 33.

Da li vam daje savete o priboru za oralnu higijenu

			pol		Total
			muski	zenski	
da li vam daje savete o priboru za oralnu higijenu	da, za vreme redovne posete	Count	136	199	335
		% within pol	81.4%	82.9%	82.3%
	da, u poseti preventivnom centru	Count	13	13	26
		% within pol	7.8%	5.4%	6.4%
	ne	Count	6	13	19
		% within pol	3.6%	5.4%	4.7%
	nije bilo potrebno	Count	12	15	27
		% within pol	7.2%	6.3%	6.6%
Total	Count	167	240	407	
	% within pol	100.0%	100.0%	100.0%	

Tabela 34.

Da li vam daje savete o pravilnoj ishrani

			pol		Total
			muski	zenski	
da li vam daje savete o pravilnoj ishrani	da, za vreme redovne posete	Count	136	197	333
		% within pol	82.4%	81.1%	81.6%
	da, u poseti preventivnom centru	Count	11	14	25
		% within pol	6.7%	5.8%	6.1%
	ne	Count	7	15	22
		% within pol	4.2%	6.2%	5.4%
	nije bilo potrebno	Count	11	17	28
		% within pol	6.7%	7.0%	6.9%
Total	Count	165	243	408	
	% within pol	100.0%	100.0%	100.0%	

**ZADOVOLJSTVO PACIJENATA U ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA
SEKUNDARNOG I TERCIJARNOG NIVOA, NIŠAVSKOG I TOPLIČKOG
OKRUGA, U 2013. GODINI**

Zadovoljstvo pacijenata Nišavskog i Topličkog Okruga po pitanju Ukupnog zadovoljstva je na svim odeljenjima na sekundarnom i tercijarnom nivou je u rangu „zadovoljan“.

Tabela 35.

Zadovoljstvo ukupnim bolničkim lečenjem

odeljenje	N	Mean	Std. Deviation
Internisticko	245	4.50	.625
Hirusko	191	4.22	.791
Ginekolosko-akusersko	39	4.15	.844
Rehabilitacija	163	4.53	.641
Total	638	4.40	.710

Opšti utisak po pitanju prijema na bolničko lečenje je takodje visoko, na nivou „zadovoljan“.

Tabela 36.

Opšti utisak o proceduri prijema

odeljenje	N	Mean	Std. Deviation
Internisticko	245	4.53	.597
Hirusko	196	4.26	.736
Ginekolosko-akusersko	37	4.00	.913
Rehabilitacija	163	4.52	.548
Total	641	4.41	.670

Opšti utisak po pitanju otpusta sa bolničkog lečenja je takodje na visokom nivou, u rangu „zadovoljan“.

Tabela 37.

Opšti utisak prilikom otpusta

odeljenje	N	Mean	Std. Deviation
Internisticko	245	4.57	.543

Hirusko	179	4.43	.726
Ginekolosko-akusersko	38	4.53	.687
Rehabilitacija	160	4.60	.552
Total	622	4.54	.615

Sestrinskom negom pacijenti suveoma zadovoljni (4,67), kao i uslugama lekara (4,65).

Tabela 38.

Opste zadovoljstvo sestrinskom negom

odeljenje	N	Mean	Std. Deviation
Internisticko	245	4.76	.507
Hirusko	193	4.48	.638
Ginekolosko-akusersko	40	4.60	.632
Rehabilitacija	163	4.76	.456
Total	641	4.67	.560

Tabela 39.

Opste zadovoljstvo uslugama lekara

odeljenje	N	Mean	Std. Deviation
Internisticko	245	4.73	.473
Hirusko	189	4.56	.621
Ginekolosko-akusersko	39	4.28	.887
Rehabilitacija	160	4.73	.485
Total	633	4.65	.568

Tabela 40.

Opste zadovoljstvo smestajem

odeljenje	N	Mean	Std. Deviation
Internisticko	243	4.33	.866
Hirusko	186	3.99	.867
Ginekolosko-akusersko	36	4.08	.732
Rehabilitacija	162	4.59	.530
Total	627	4.28	.816

Opšte zadovoljstvo smeštajem je 4,28, u kategoriji „zadovoljan“.

ZAKLJUČAK

Istraživanje procene zadovoljstva pacijenata je sprovedeno tokom 2013. godine u svim zdravstvenim ustanovama primarne zdravstvene zaštite na teritoriji Nišavskog i Topličkog okruga.

- Ukupno zadovoljstvo korisnika u službama za zdravstvenu zaštitu odraslog stanovništva u 2014. godini je 3,88, na nivou „zadovoljan“.
- Ukupno zadovoljstvo anketiranih u službi za zdravstvenu zaštitu dece u 2014. godini, po pitanju ukupnog zadovoljstva zdravstvenom zaštitom u ovoj službi je 4,00, u kategoriji „zadovoljan“.
- Ukupno zadovoljstvo ispitanica po anketi u službama za zdravstvenu zaštitu žena u 2014. godini, a postavljenog kao pitanje *koliko ste zadovoljni zdravstvenom zaštitom* (tabela 14.), ocenjeno je ocenom 4, odnosno, ukupno zadovoljstvo je na nivou *zadovoljan*.
- Ukupno zadovoljstvo korisnika po anketi u službama stomatološke zaštite dece u 2014. godini, u formi pitanja *koliko ste zadovoljni službom stomatološke zaštite vašeg deteta* je 4,20, u kategoriji „zadovoljan“.
- Zadovoljstvo pacijenata Nišavskog i Topličkog Okruga po pitanju Ukupnog zadovoljstva je na svim odeljenjima na sekundarnom i tercijarnom nivou je u rangju „zadovoljan“.

Centar za analizu, planiranje i organizaciju zdravstvene zaštite

Načelnik

Mr sc med Dragan Nikolić

Pomoćnik direktora za kvalitet

Dr sc med Roberta Marković

DIREKTOR

Prof dr Branislav Todorović