

## **Задовољство корисника здравствених услуга у здравственим установама Севернобачког округа у 2021. години**

Задовољство корисника представља саставни део Програма за праћење и унапређење квалитета рада у здравственим установама. Утврђивање степена задовољства корисника пруженим услугама у здравственој установи се спроводи у циљу унапређења квалитета рада.

Испитивање задовољства корисника здравственом заштитом у здравственим установама у републици Србији у 2021. години обављено је у условима епидемије заразном болешћу COVID-19, уз доследну примену свих противепидемијских мера прописаних од стране Министарства здравља и Кризног штаба за сузбијање заразне болести у циљу спречавања ширења епидемија. Анкетно истраживање је спроведено у установама примарне здравствене заштите, у домовима здравља Округа (Дом здравља Суботица, Дом здравља “Др Хаџи Јанош” Бачка Топола и Дом здравља “Др Мартон Шандор” Мали Иђош) у седиштима здравствених установа следећих служби:

- општа медицина,
- здравствена заштита жена,
- здравствена заштита деце,
- стоматолошка здравствена заштита и
- специјалистичким службама (интерна медицина, пнеумофтизиологија, офталмологија, оториноларингологија, физикална медицина).

Истраживање је спроведено и на Одељењу дијализе. У Covid амбулантама истраживање се није спроводило.

Истраживање је спроведено у периоду од 10-22 децембра 2021. године у трајању од једног радног дана од 7-20 часова, а у специјалистичким службама, у радно време специјалистичке службе.

У секундарној здравственој заштити испитивање задовољства корисника спроведено је од 21.-25. децембра 2021. године у Општој болници Суботица на одељењима (интерне медицине, хирургије, психијатрије, гинекологије и акушерства и педијатрије и на одељењу дијализе) и у специјалистичко-консултативним амбулантама интерне медицине у Општој болници Суботица.

У 2020. години анкетно истраживање није спроведено у Општој болници због епидемиолошке ситуације и преаузаности особља, тако да није могуће упоредни приказ са претходном годином.

У 2020. години анкетни упитник је измењен, тако да је упоредни приказ са претходном годином и компаративна анализа могућа само код непромењених питања.

### **Задовољство корисника радом Службе опште медицине и медицине рада у Домовима здравља у Севернобачком округу**

Службе Опште медицине посетило је 1016 пацијената (прошле године 1014 пацијената), подељено је 415 упитника (прошле године 325), попуњено 411 (прошле године 300), стопа одговора 99,0%.

Међу анкетиранима више од половине су женског пола (53,8%), највише између 60 и 69 година (20,9%), просечна старост 50,48 година (прошле године 49,03 година).

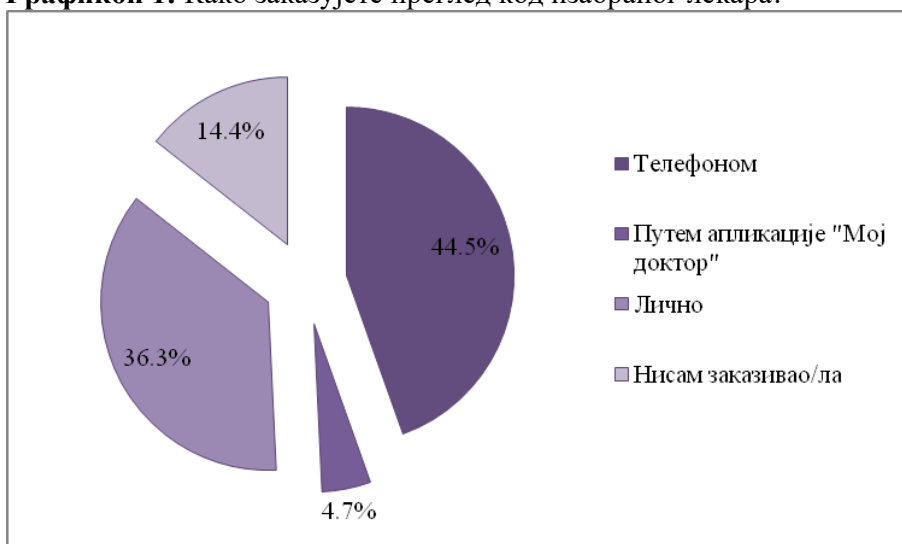
Две трећине анкетираних има средње образовање (60,0%), мањи број корисника је са незавршеном и завршеном основном школом (16,9%), него са вишом и високом школом (23,0%).

Нешто мање од половине свој материјални положај оцењује као осредњи (47,0%), више је оних са добрим и веома добрим (41,8%), него са лошим и веома лошим (11,2%).

У државној здравственој установи у последњих 12 месеци до 5 прегледа имало је две трећине анкетираних (61,4%), од 6-10 прегледа 24,0%, а 11 и више прегледа 14,6%.

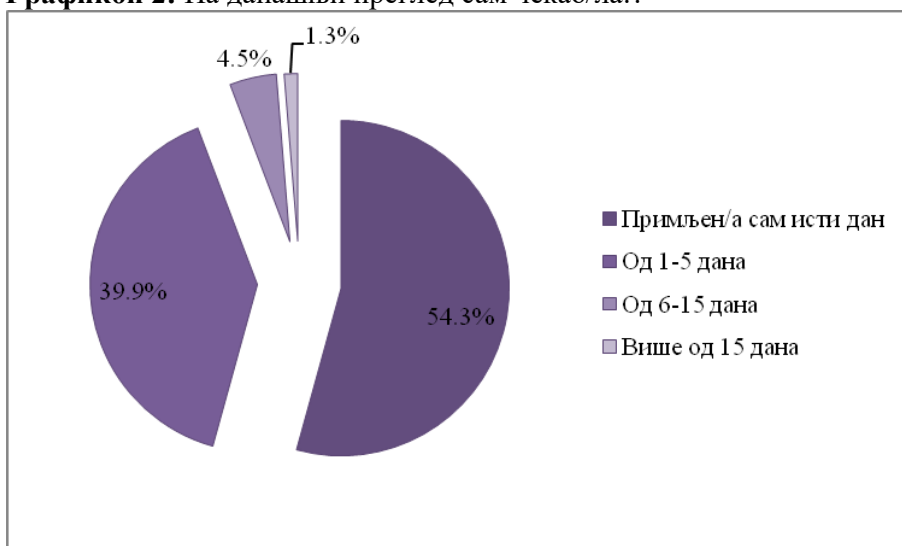
У приватној здравственој установи у последњих 12 месеци до 5 прегледа имало је 77,9% анкетираних, од 6-10 прегледа 13,3%, а 11 и више прегледа 8,7%.

**Графикон 1:** Како заказујете преглед код изабраног лекара?



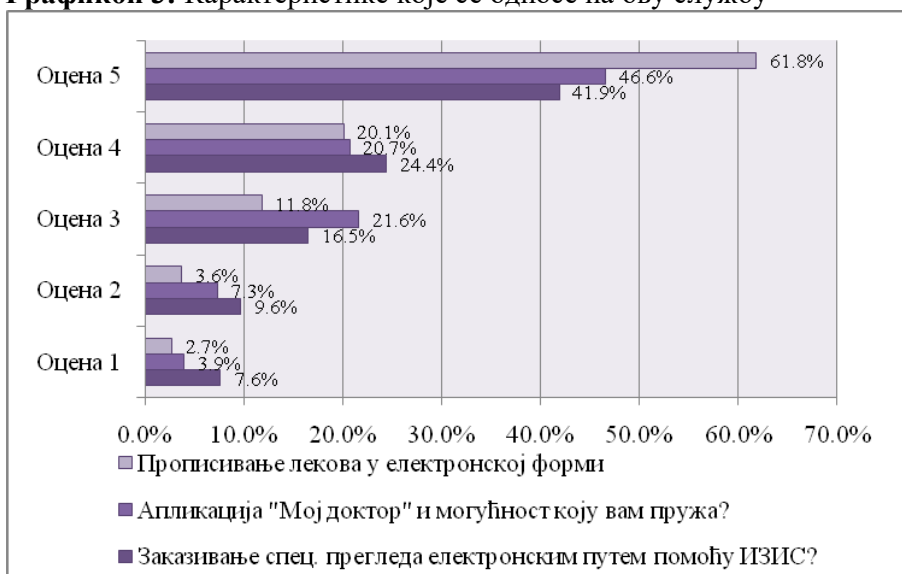
Пет од десет корисника преглед код изабраног лекара заказује телефоном (44,5%), а четири од десет лично (36,3%). Само 5 корисника од сто (4,7%) преглед заказују преко апликације „Мој доктор“.

**Графикон 2:** На данашњи преглед сам чекао/ла:?



Нешто више од половине корисника је изјавило да су на данашњи преглед примљени истог дана (54,3%), а нешто мање од половине да је чекало од 1 до 5 дана (39,9%). Само 5 пацијента од сто су чекала од 6 до 15 дана (4,5%), а један од сто је чекао дуже од 15 дана (1,3%).

**Графикон 3:** Карактеристике које се односе на ову службу



Прописивање лекова у електронској форми и могућност подизања хроничне терапије у апотеци без доласка код изабраног лекара шест од десет корисника (61,8%) је оценило највишом оценом (5). Средња оцена је **4,35** (прошле године 4,47).

Пет од десет корисника (46,6%) је апликацију „Мој доктор“ и могућност коју им пружа оценило са оценом 5, средња оцена је **4,35** (прошле године 4,15).

Заказивање специјалистичког прегледа електронским путем у ординацији изабраног лекара помоћу Интегрисаног здравственог информационог система (ИЗИС) четири од десет корисника је оценила са оценом 5, средња оцена задовољства је **3,81** (прошле године 3,93).

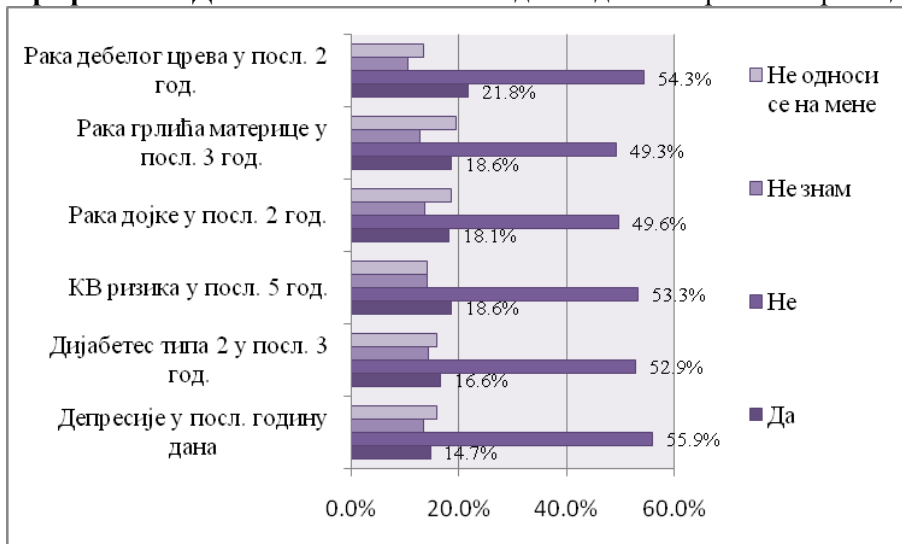
**Графикон 4:** Да ли вам изабрани лекар даје савете о следећим темама?



Савете за време редовне посете или приликом посете превентивном центру од изабраног лекара на тему правилне исхране добија 56,9% корисника, на тему важност физичке активности 53,4% корисника, на тему злоупотребе алкохола 39,9% корисника, на тему штетност пушења 43,9% корисника, на тему одбране од стреса 46,0% корисника, на тему важност сигурног секса 25,2% и на тему штетност од употребе дрога 28,1%.

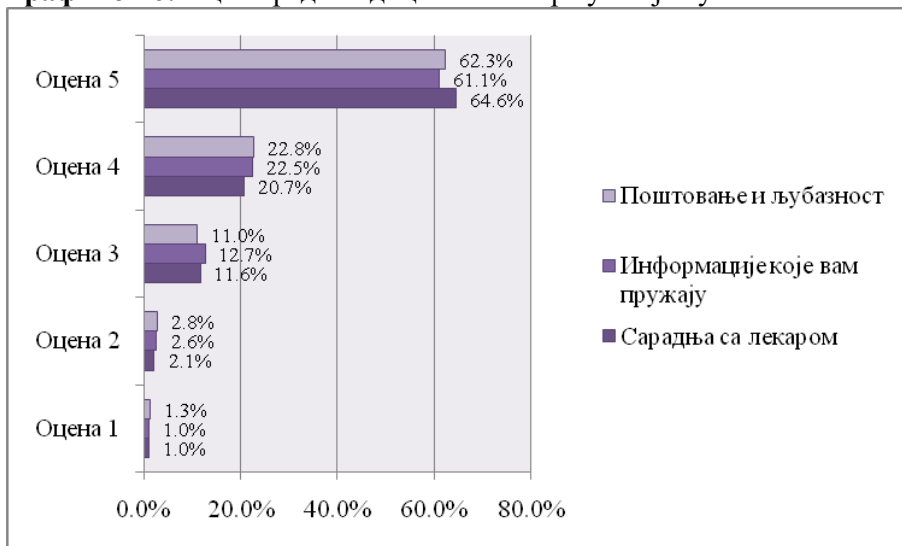
Савете о наведеним темама не добија од 13,2% до 24,1% корисника, а сматра да је било потребно.

**Графикон 5:** Да ли сте обавили неки од наведених скрининг прегледа



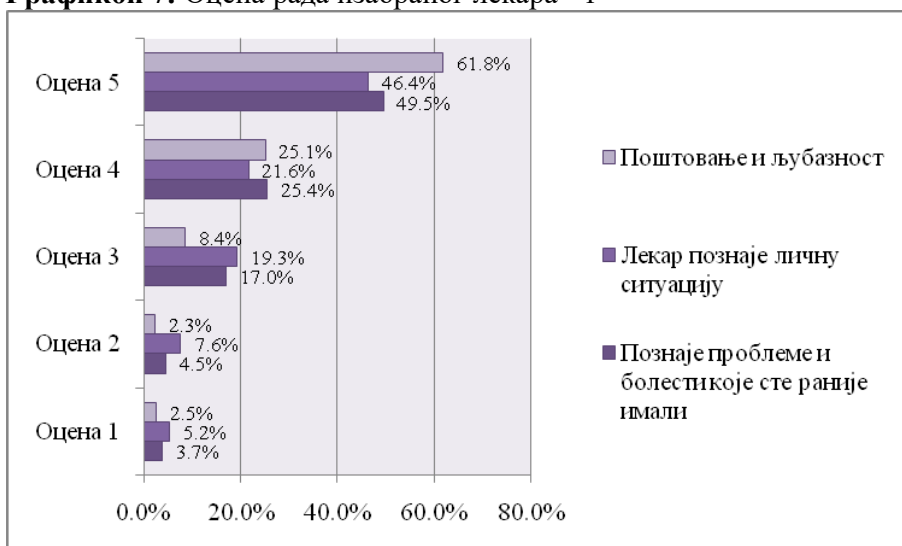
Скрининг/рано откривање рака дебелог црева у последње две године одговорило је да је обавило 21,8% корисника, рано откривање рака грлића материце у последње 3 године одговорило је да је обавило 18,6% корисника, рано откривање рака дојке у последње 2 године обавило је 18,1% корисника, рано откривање кардиоваскуларног ризика у последњих 5 година обавило је 18,6%, рано откривање дијабетеса типа 2 у последње 3 године обавило је 16,6% корисника и рано откривање депресије у последњих годину дана обавило је 14,7% пацијената.

**Графикон 6:** Оцена рада медицинске сестре у овој служби



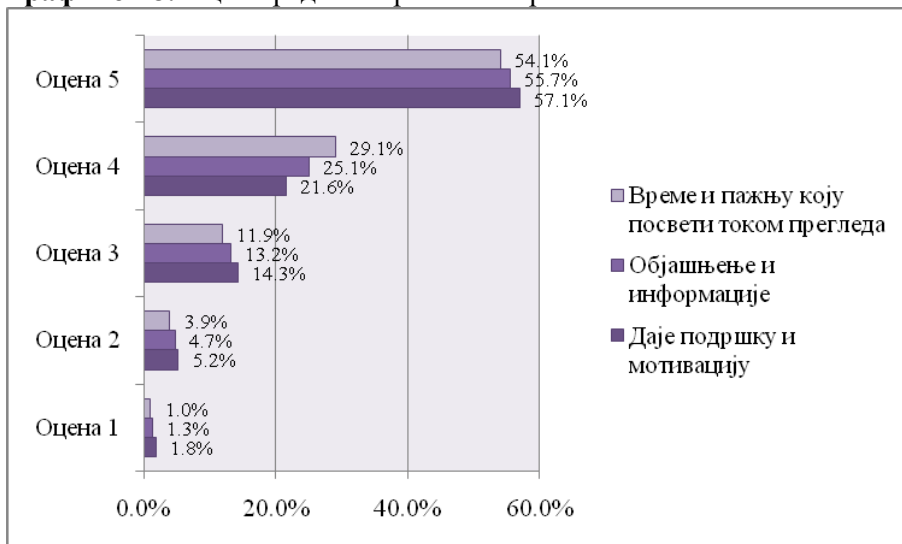
Шест од десет корисника је поштовање и љубазност које им пружају медицинске сестре оценило са одличним (62,3%), средња оцена задовољства је **4,42** (прошле године 4,51), као и квалитет информација које добијају (61,1%), средња оцена **4,40** (прошле године 4,50) и квалитет сарадње медицинске сестре и лекара (64,6%), средња оцена **4,46** (прошле године 4,58).

**Графикон 7: Оцена рада изабраног лекара - 1**



Шест од десет корисника је поштовање и љубазност које им пружа изабрани лекар оценило са одличним (61,8%). Пет од десет корисника је оценило колико лекар познаје проблеме и болести које је раније имао (46,4%), као и колико лекар познаје њихову личну ситуацију на послу и кући (49,5%).

**Графикон 8: Оцена рада изабраног лекара -2**



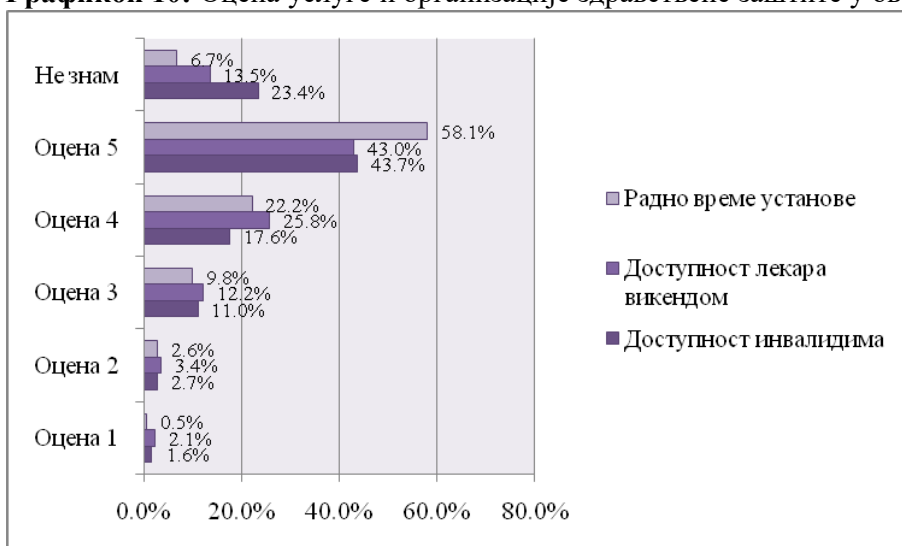
Шест од десет корисника је време и пажњу коју им лекар посвети током прегледа оценило са одличним (54,1%), објашњење и информације које добијају о болестима и лековима које им се прописују (55,7%) и колико лекар пружа подршке и мотивације да се лакше избори са здравственим проблемима (57,1%).

**Графикон 9:** Средња оцена рада лекара у овој служби



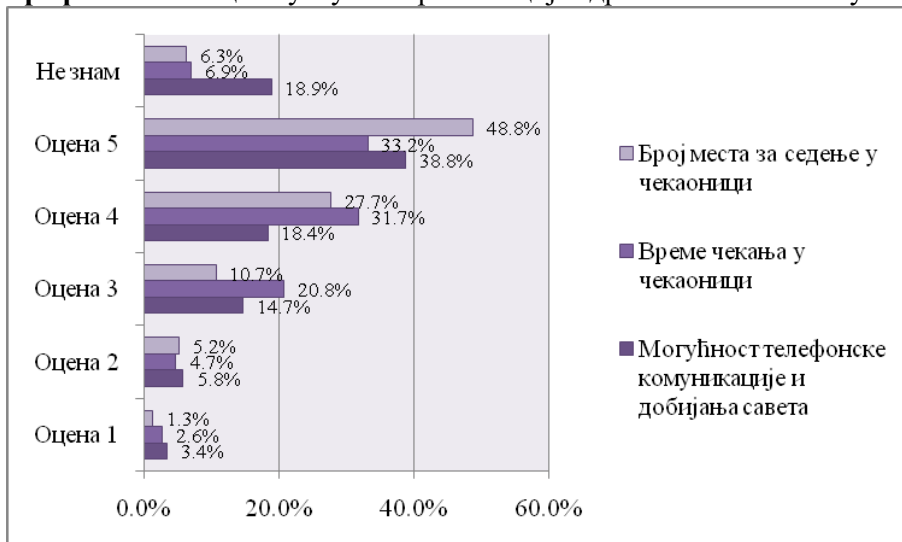
Средња оцена рада лекара (6 задатих параметара) у овој служби се кретала од **3,96** до **4,41**. (прошле године од 4,32 до 4,55 )

**Графикон 10:** Оцена услуге и организације здравствене заштите у овој служби - 1



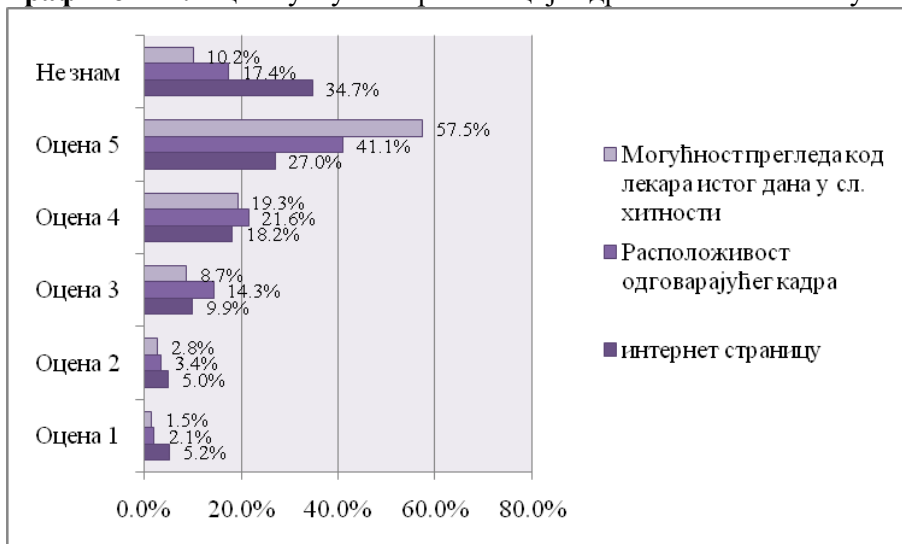
Шест од десет корисника је радно време установе оценила са одличним (58,1%) - средња оцена **4,45** (прошле године 4,63). Четири од десет корисника је доступност лекара викендом ако се разболи оценила са одличним (43,0%) - средња оцена **4,20** (прошле године 4,63) и доступност инвалидима и особама у колицима (43,7%) - средња оцена **4,29** (прошле године 4,63).

**Графикон 11:** Оцена услуге и организације здравствене заштите у овој служби - 2



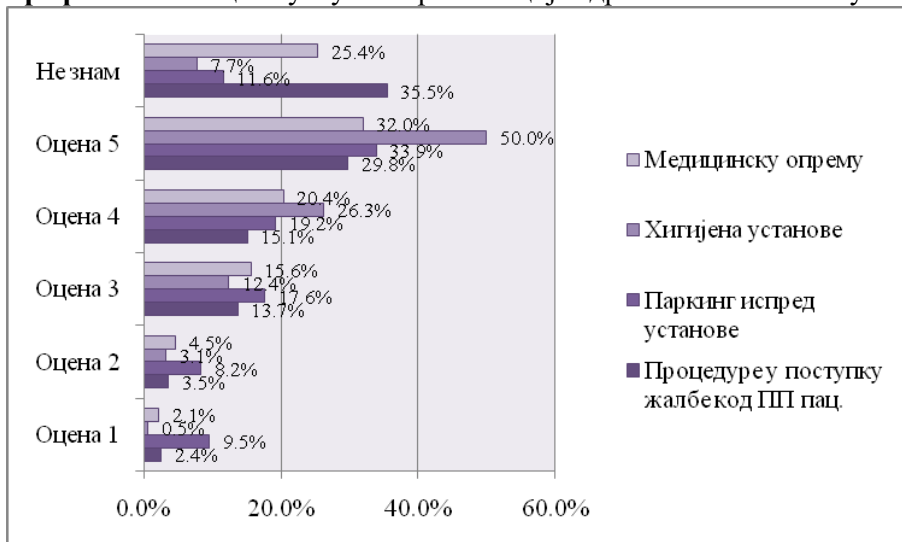
Пет од десет корисника је број места за седење у чекаоници оценила са одличним (48,8%) - средња оцена **4,25** (прошле године 4,59), три од десет време чекања до посете у чекаоници (33,2%) - средња оцена **3,95** (прошле године 4,59), а четири од десет могућност телефонске комуникације са лекаром и добијање савета у току радног времена (38,8%) - средња оцена **4,03** (прошле године 4,59).

**Графикон 12:** Оцена услуге и организације здравствене заштите у овој служби - 3



Шест од десет корисника је могућност прегледа истог дана у случају хитности оценила са одличним (57,5%) - средња оцена **4,43** (прошле године 4,68), четири од десет расположивост одговарајућег кадра у установи (41,1%) - средња оцена **4,17** (прошле године 4,46) и три од десет интернет страницу установе (27,0%) - средња оцена **3,87** (прошле године 4,16).

**Графикон 13:** Оцена услуге и организације здравствене заштите у овој служби - 4



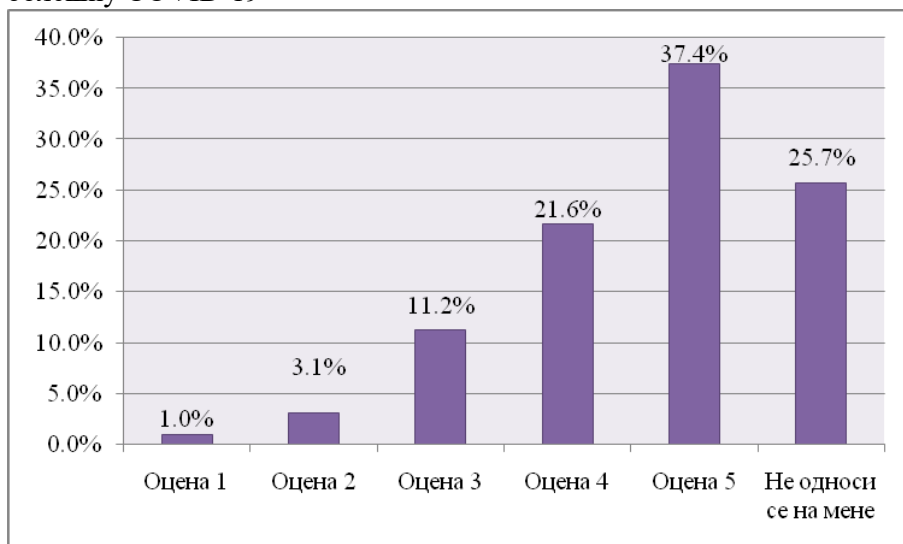
Пет од десет корисника је хигијену установе оценила са одличним (50,0%) - средња оцена **4,32** (прошле године 4,43), три од десет медицинску опрему у установи (32,0%) - средња оцена **4,01** (прошле године 4,34), могућност паркинга испред установе (33,9%) - средња оцена **3,71** (прошле године 4,07) и процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената (29,8%) - средња оцена **4,03** (прошле године 4,20).

**Графикон 14:** Средња оцена услуге и организације здравствене заштите у овој служби



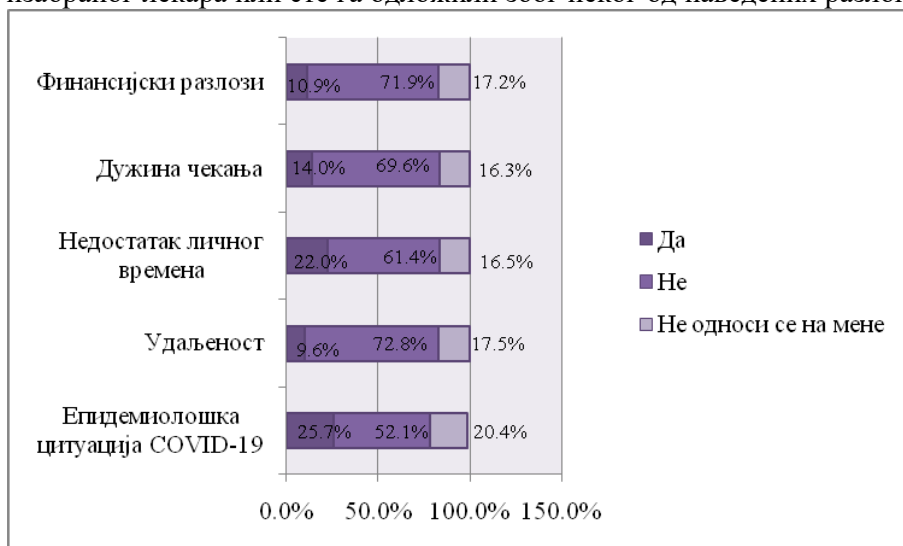
Средње оцене карактеристика услуге и организације здравствене заштите (13 питања) су високе и крећу се у интервалу од **3,71** (доступност паркинга испред установе) до **4,45** (радно време установе), прошле године од 4,07 до 4,68.

**Графикон 15:** Оцена услуге дијагностике и лечења у установи у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID-19



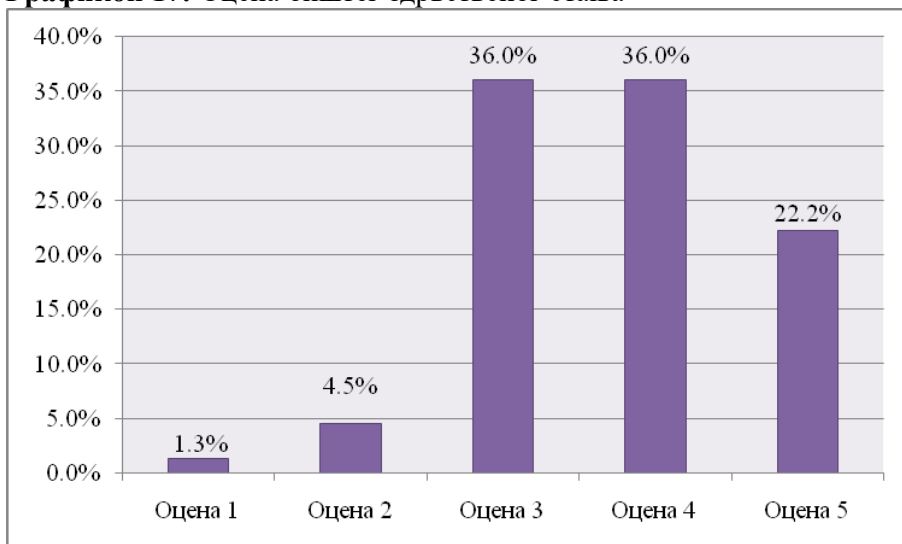
Нешто мање од трећине корисника је изјавило да се питање у вези услуге дијагностике и лечења у установи у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID-19 не односи на њега, трећина корисника (37,4%) је са одличним оценила услугу - средња оцена задовољства услугом је **4,23** (прошле године 4,43).

**Графикон 16:** Да ли се у протеклих 12 месеци десило да нисте отишли на преглед код свог изабраног лекара или сте га одложили због неког од наведених разлога?



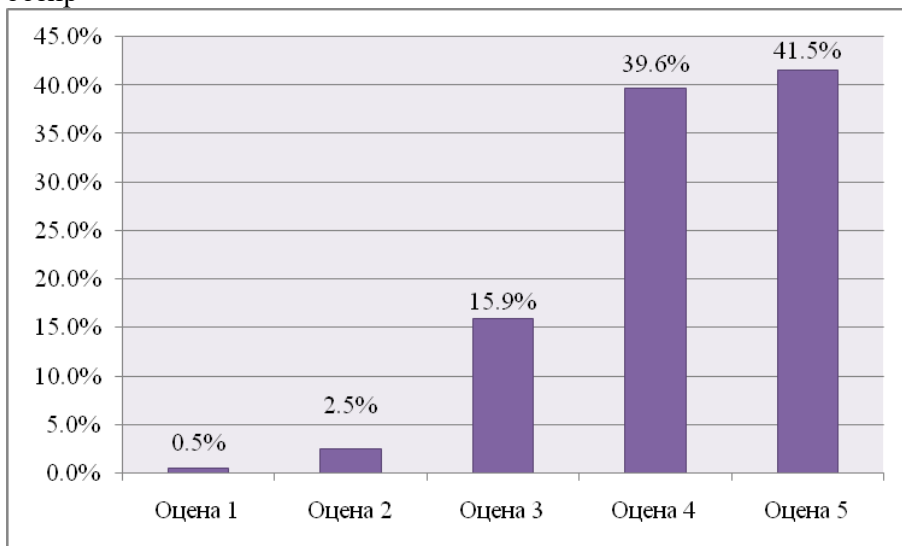
Један од десет корисника је одговорио да се у протеклих 12 месеци десило да није отишао на преглед код свог изабраног лекара или га је одложио због финансијских разлога (10,9%), због дужине чекања (14,0%), због удаљености (9,6%), два од десет због недостатка личног времена (22,0%) и три од десет због епидемиолошке ситуације (25,7%).

**Графикон 17:** Оцена општег здравственог стања



Шест од десет корисника је своје здравствено стање оценила као врло добро (оцена 4) или одлично (58,2%). Средња оцена задовољства је **3,73** (прошле године 4,04).

**Графикон 18:** Оцена укупног задовољства лечењем у овој служби, узимајући све наведено у обзир



Четири од десет корисника је узимајући све наведено у обзир укупно задовољство лечењем у овој служби оценила као одлично (41,5%) и четири од десет као врло добро (39,6%). Два корисника од десет је дао оцену од 1 до 3. Средња оцена задовољства је **4,19** (прошле године 4,46).

## Задовољство корисника радом Службе за здравствену заштиту жена у Домовима здравља у Севернобачком округу

Службе за здравствену заштиту жена посетиле су 344 пацијенткиње (прошле године 183), подељено је 128 упитника (прошле године 51), колико је и попуњено, стопа одговора 100,0%.

Међу анкетиранима највише је између 30 и 39 година (29,5%), просечна старост 41,8 година.

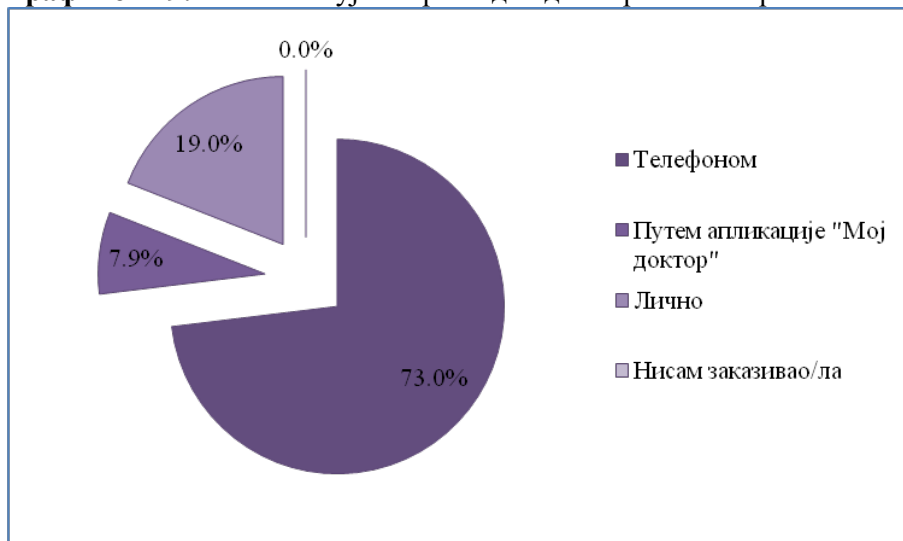
Више од половине анкетираних има средње образовање (55,6%), мањи број корисника је са незавршеном и завршеном основном школом (20,6%), него са вишом и високом школом (23,8%).

Трећина свој материјални положај оцењује као осредњи (31,7%), више је оних са добрим и веома добрим (55,6%), него са лошим и веома лошим (12,7%).

У државној здравственој установи у последњих 12 месеци до 5 прегледа имало је осам од десет жена (84,5%), од 6-10 прегледа 10,3%, 11 и више прегледа 5,2% жена.

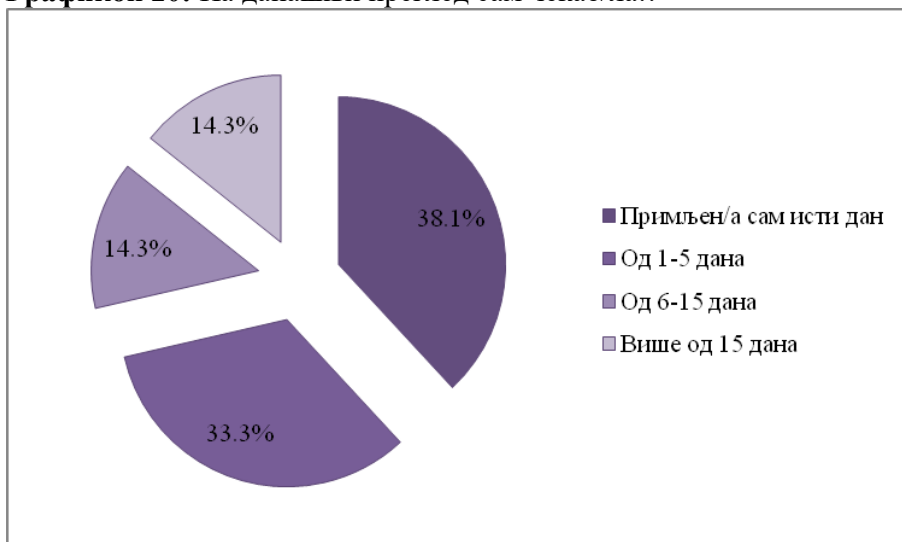
У приватној здравственој установи у последњих 12 месеци до 5 прегледа имало је 89,5% жена, од 6-10 прегледа 5,3%, 11 и више прегледа 5,3% жена.

**Графикон 19:** Како заказујете преглед код изабраног лекара?



Седам од десет корисница преглед код изабраног лекара заказује телефоном (73,0%), а два од десет лично (19,0%). Само 8 жена од сто (7,9%) преглед заказују преко апликације „Мој доктор“.

**Графикон 20:** На данашњи преглед сам чекао/ла:?



Трећина жена је изјавило да су на данашњи преглед примљене истог дана (38,1%), трећина да је чекало од 1 до 5 дана (33,3%). Свака седма пацијенткиња је чекала од 6 до 15 дана (14,3%) или дуже од 15 дана (14,3%).

**Графикон 21:** Карактеристике које се односе на ову службу



Прописивање лекова у електронској форми и могућност подизања хроничне терапије у апотеци без доласка код изабраног лекара седам од десет корисница (66,7%) је оценило највишом оценом (5). Средња оцена је **4,27** (прошле године 4,51).

Четири од десет жена је апликацију „Мој доктор“ и могућност коју им пружа (43,6%) оценило са оценом 5, средња оцена је **3,79** (прошле године 4,45), а пет од десет заказивање специјалистичког прегледа електронским путем у ординацији изабраног лекара помоћу Интегрисаног здравственог информационог система (48,9%), средња оцена задовољства је **3,96** (прошле године 4,35).

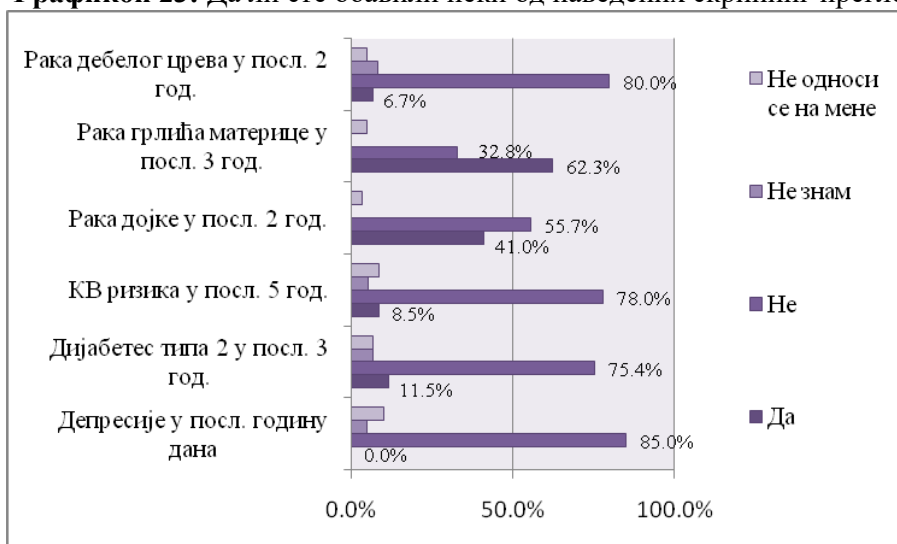
**Графикон 22:** Да ли вам изабрани лекар даје савете о следећим темама?



Савете за време редовне посете или приликом посете превентивном центру од гинеколога на тему правилне исхране добија 50,0% корисника, на тему важност физичке активности 41,7% корисника, на тему злоупотребе алкохола 32,8% корисника, на тему штетност пушења 42,1% корисника, на тему одбране од стреса 43,9% корисника, на тему важност сигурног секса 48,2% и на тему штетност од употребе дрога 34,5%.

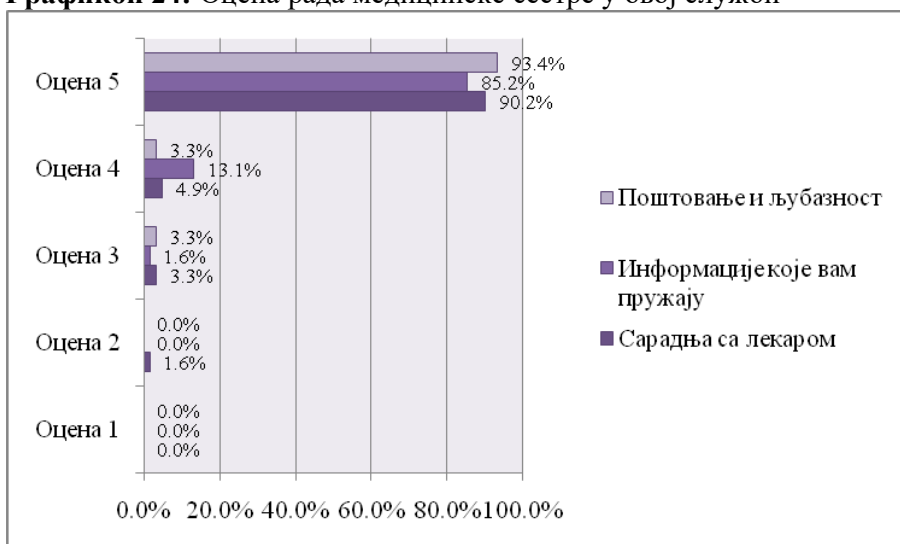
Савете о наведеним темама не добија од 10,3% до 21,7% корисника, а сматра да је било потребно (прошле године 5,3% до 12,2% корисника).

**Графикон 23:** Да ли сте обавили неки од наведених скрининг прегледа



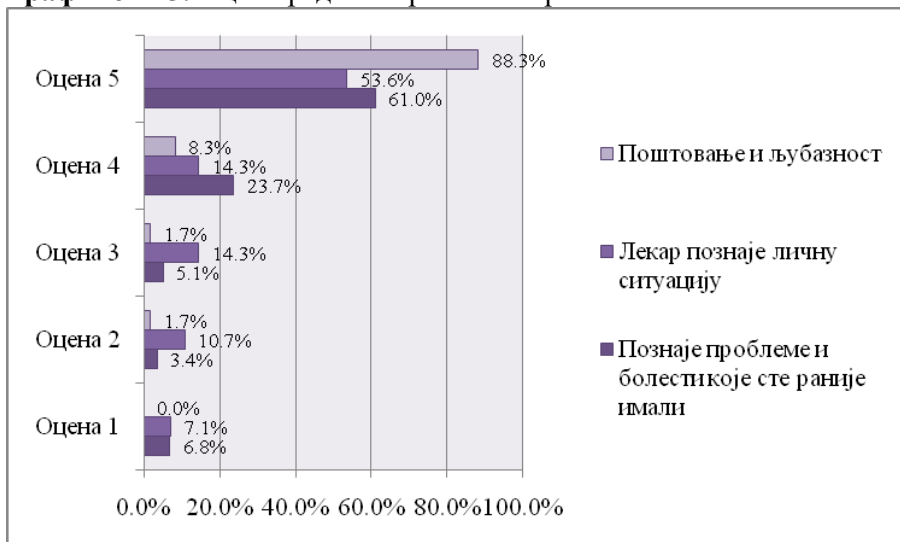
Скрининг/рано откривање рака дебелог црева у последње две године одговорило је да је обавило 6,7% корисница (прошле године 65,3%), рано откривање рака грлића материце у последње 3 године обавило је 62,3% корисница (прошле године 51,1%), рано откривање рака дојке у последње 2 године обавило је 41,0% корисница (прошле године 24,3%), рано откривање кардиоваскуларног ризика у последњих 5 година обавило је 8,5% (прошле године 28,9%), рано откривање дијабетеса типа 2 у последње 3 године обавило је 11,5% корисница (прошле године 21,1%) и рано откривање депресије у последњих годину дана обавило је 0% пацијенткиња (прошле године 21,1%).

**Графикон 24:** Оцена рада медицинске сестре у овој служби



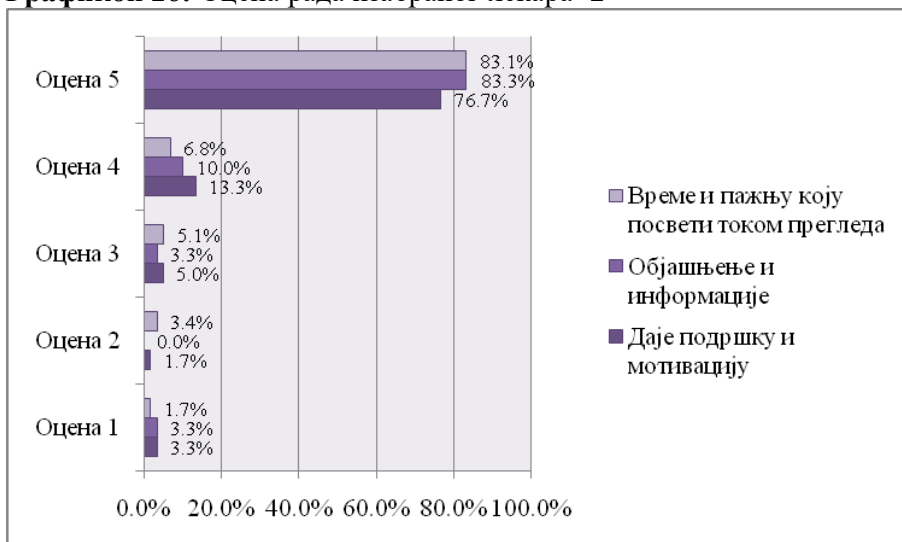
Девет од десет жена је поштовање и љубазност које им пружају медицинске сестре оценило са одличним (93,4%), средња оцена задовољства је **4,9** (прошле године 4,73), као и квалитет информација које добијају (85,2%), средња оцена **4,84** (прошле године 4,73) и квалитет сарадње медицинске сестре и лекара (90,2%), средња оцена **4,84** (прошле године 4,73).

**Графикон 25:** Оцена рада изабраног лекара - 1



Девет од десет корисника је поштовање и љубазност које им пружа изабрани лекар оценило са одличним (88,3%), пет од десет колико лекар познаје проблеме и болести које је раније имао (53,6%) и шест од десет жена колико лекар познаје њихову личну ситуацију на послу и кући (61,0%).

**Графикон 26:** Оцена рада изабраног лекара -2



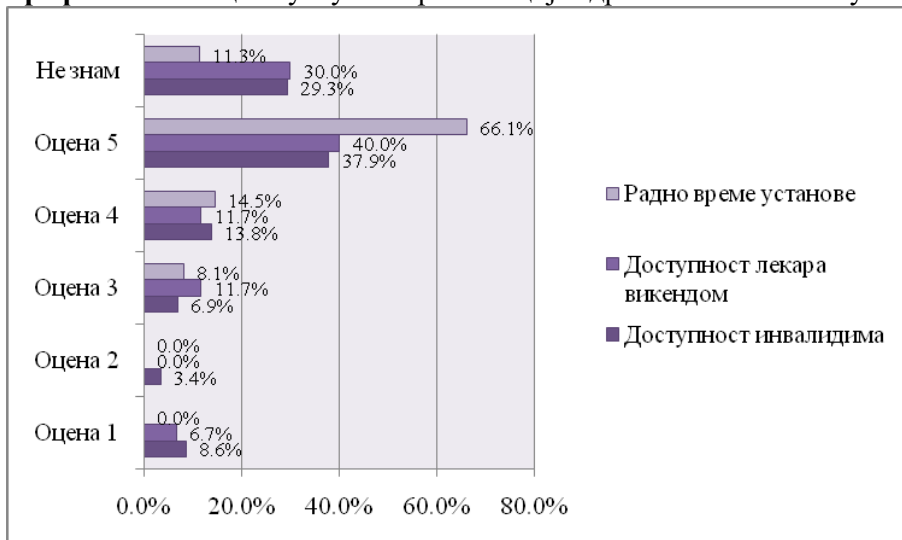
Осам од десет жена је време и пажњу коју им лекар посвети током прегледа (83,1%), колико жене добијају објашњење и информације о болестима и лековима које им се прописују (83,3%) и колико им лекар пружа подршке и мотивације да се лакше изборе са здравственим проблемима (76,7%) оценила са одличним.

**Графикон 27:** Средња оцена рада лекара у овој служби



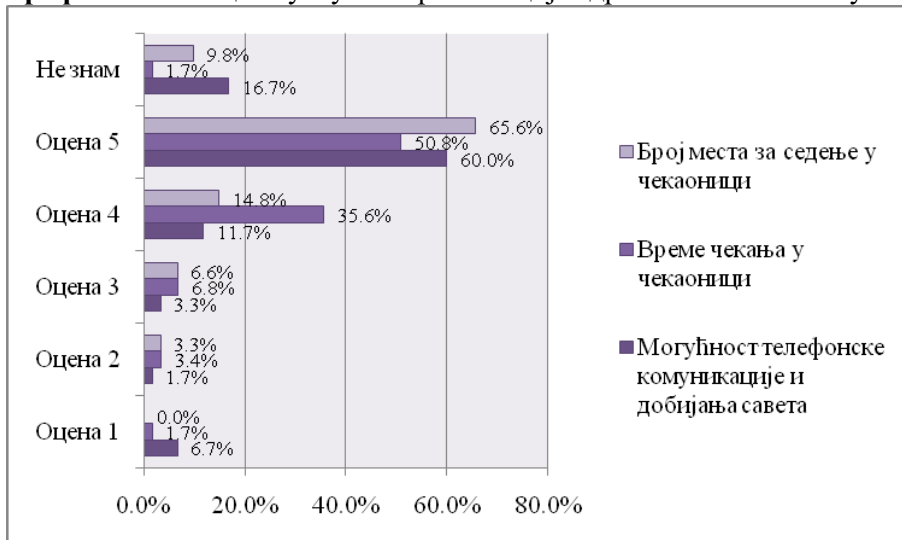
Средња оцена рада гинеколога (6 задатих параметара) у овој служби се кретала од **3,96** до **4,83** (прошле године 3,70 до 4,65).

**Графикон 28:** Оцена услуге и организације здравствене заштите у овој служби - 1



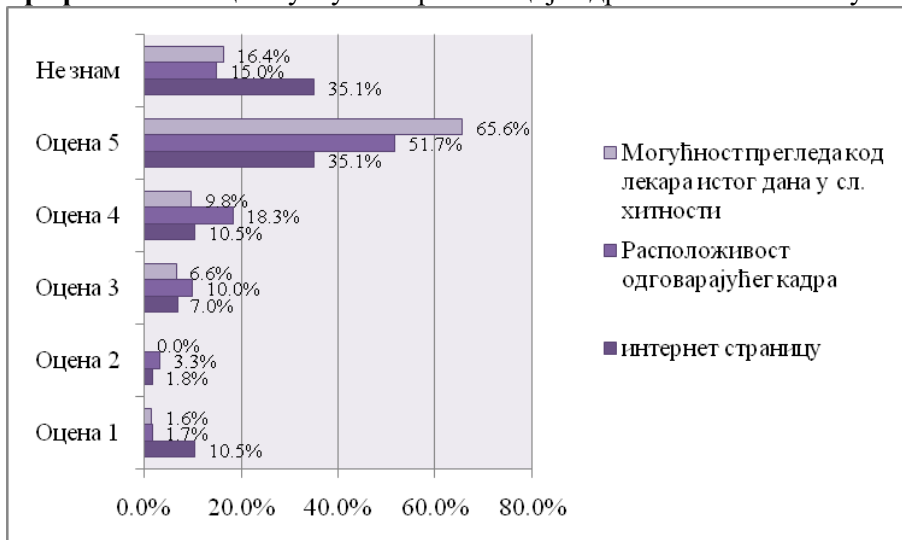
Седам од десет корисника је радно време установе (66,1%) - средња оцена **4,65** оценило са највишом оценом, а четири од десет корисника је доступност инвалидима и особама у колицима (40,0%) - средња оцена **4,12** и доступност лекара викендом ако се разболи (37,9%) - средња оцена **3,98** оценила са петицом.

**Графикон 29:** Оцена услуге и организације здравствене заштите у овој служби - 2



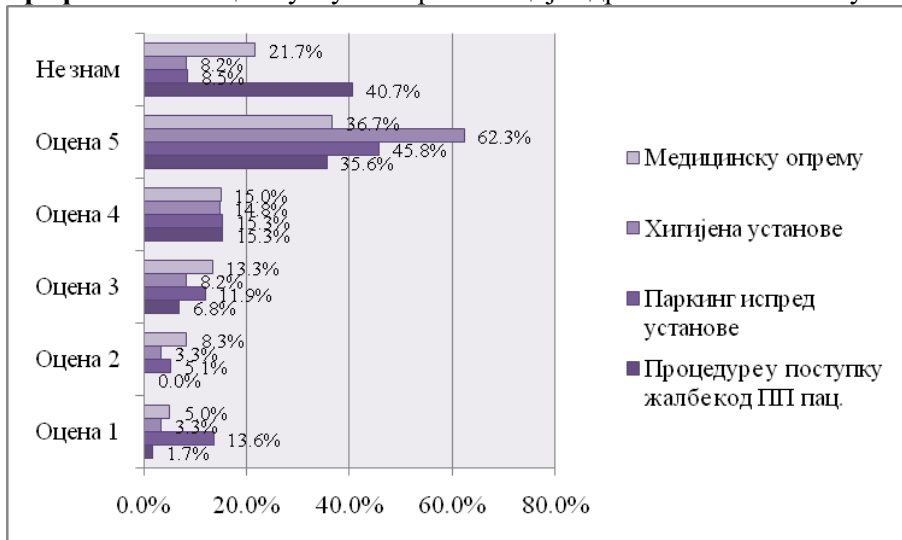
Седам од десет корисника је број места за седење у чекаоници оценила са одличним (65,6%) - средња оцена **4,58** (прошле године 4,47), пет од десет корисника време чекања до посете у чекаоници (50,8%) - средња оцена **4,65** (прошле године 4,24) и шест од десет корисника могућност телефонске комуникације са лекаром и добијање савета у току радног времена (60,0%) - средња оцена **4,40** (прошле године 4,30).

**Графикон 30:** Оцена услуге и организације здравствене заштите у овој служби - 3



Седам од десет корисника је могућност прегледа истог дана у случају хитности оценила са одличним (65,6%) - средња оцена **4,65** (прошле године 4,66), пет од десет расположивост одговарајућег кадра у установи (51,7%) - средња оцена **4,35** (прошле године 4,33) и четири од десет интернет страницу установе (35,1%) - средња оцена **3,89** (прошле године 4,11).

**Графикон 31:** Оцена услуге и организације здравствене заштите у овој служби - 4



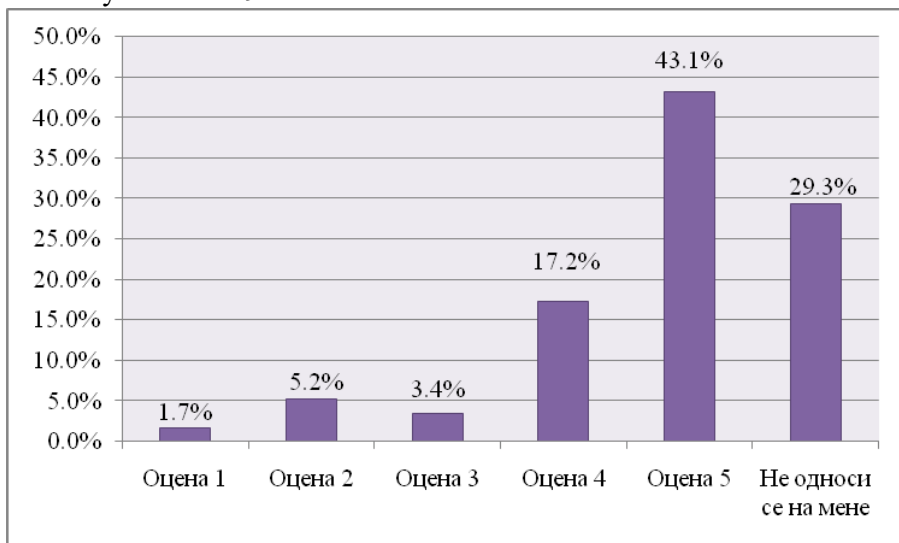
Шест од десет корисника је хигијену установе оценила са одличним (62,3%) - средња оцена **4,41** (прошле године 4,50), пет од десет могућност паркинга испред установе (45,8%) - средња оцена **3,81** (прошле године 4,00), а четири од десет медицинску опрему у установи (36,7%) - средња оцена **3,89** (прошле године 4,14) и процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената (35,6%) - средња оцена **4,40** (прошле године 4,46).

**Графикон 32:** Средња оцена услуге и организације здравствене заштите у овој служби



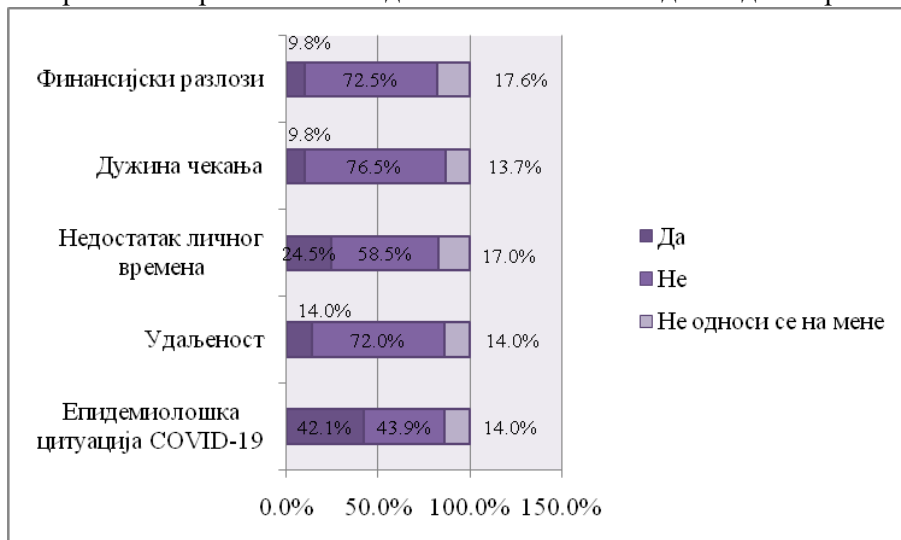
Средње оцене карактеристика услуге и организације здравствене заштите (13 питања) су високе и крећу се у интервалу од **3,81** (доступност паркинга испред установе) до **4,65** (радно време установе, време чекања у чекаоници и могућност прегледа истог дана у случају хитности). Прошле године средње вредности су се кретале у интервалу од 4,00 до 4,66.

**Графикон 33:** Оцена услуге дијагностике и лечења у установи у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID-19



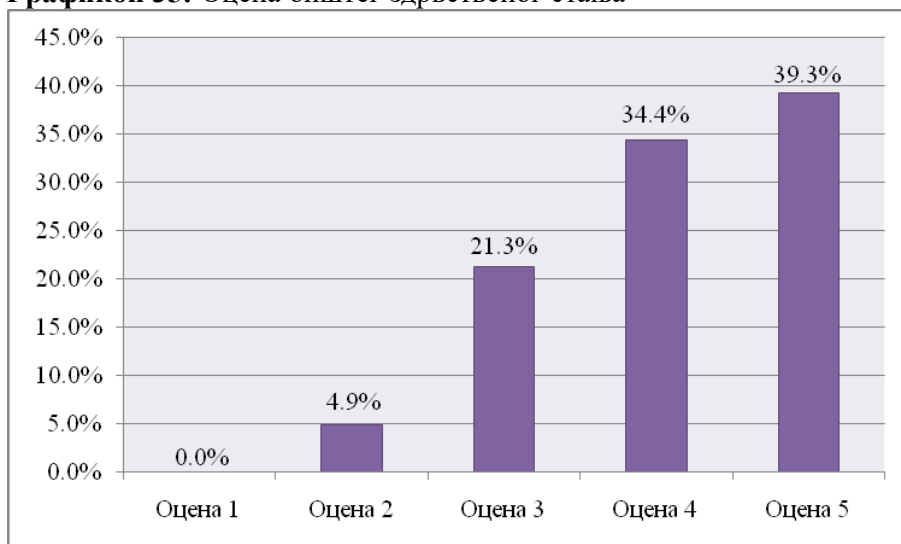
Трећина корисника је изјавила да се питање у вези услуге дијагностике и лечења у установи у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID-19 не односи на њега (29,3%), нешто мање од половине корисника (43,1%) је са одличним оценила услугу - средња оцена задовољства услугом је **4,34** (прошле године 3,97).

**Графикон 34:** Да ли се у протеклих 12 месеци десило да нисте отишли на преглед код свог изабраног лекара или сте га одложили због неког од наведених разлога?



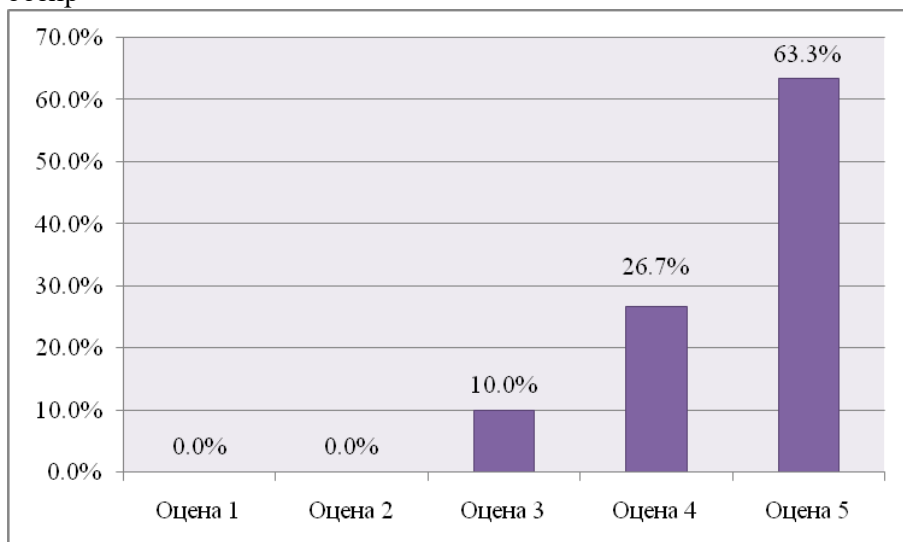
Једна од десет жена је одговорила да се у протеклих 12 месеци десило да нису отишли на преглед код свог изабраног гинеколога или су га одложили због финансијских разлога (9,8%), због дужине чекања 9,8%, због недостатка личног времена 24,5% и због удаљености 14,0%. Нешто мање од половина жена је одговорила да је разлог не одласка на преглед епидемиолошка ситуација (42,1%).

**Графикон 35:** Оцена општег здравственог стања



Седам од десет корисника је своје здравствено стање оценила као врло добро (оцена 4) или одлично (73,7%). Средња оцена задовољства је **4,08** (прошле године 4,02).

**Графикон 36:** Оцена укупног задовољства лечењем у овој служби, узимајући све наведено у обзир



Шест од десет жена је узимајући све наведено у обзир укупно задовољство лечењем у овој служби оценила као одлично (63,3%), три од десет као врло добро (26,7%). Само један корисник од десет је дао оцену добро (10,0%). Средња оцена задовољства је **4,53** (прошле године 4,31).

## Задовољство корисника радом Службе за здравствену заштиту деце у Домовима здравља у Севернобачком округу

Службе за здравствену заштиту деце посетио је 321 пацијент (прошле године 274 пацијената), подељен је 101 упитник (прошле године 75), 98 су попуњена (прошле године 73), стопа одговора 97,03%.

Две трећине родитеља су женског пола (64,0%), а једна трећина мушког (36,0%). Међу родитељима деце највише је између 30 и 39 година (34,7%), просечна старост 30,5 година.

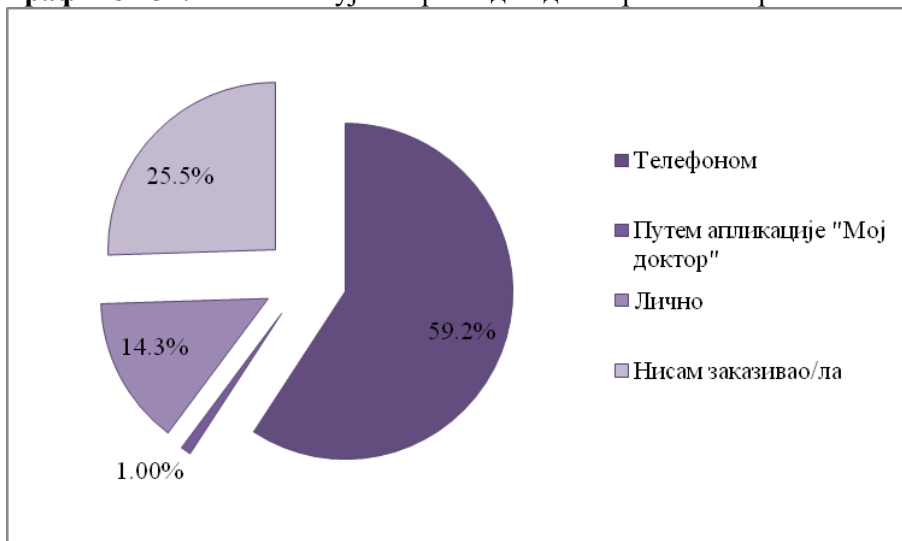
Половина анкетираних има средње образовање (51,5%), мањи број корисника је са вишом и високом школом (21,2%), него са незавршеном и завршеном основном школом (27,3%).

Половина родитеља свој материјални положај оцењује као осредњи (47,5%), као добар нешто мање (42,4%), више као веома добар (8,1%), него као веома лош (2,0%).

У државној здравственој установи у последњих 12 месеци до 5 прегледа имало је две трећине деце 60,0%, од 6 до 10 прегледа 34,1%, а 11 и више прегледа 5,9% деце.

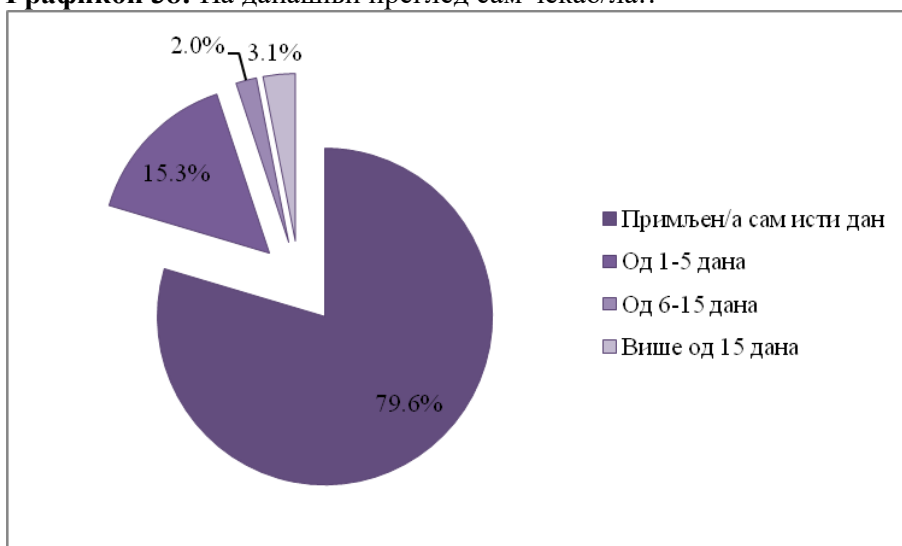
У приватној здравственој установи у последњих 12 месеци до 5 прегледа имало је 73,9% деце, од 6-10 прегледа 26,1% деце.

**Графикон 37:** Како заказујете преглед код изабраног лекара?



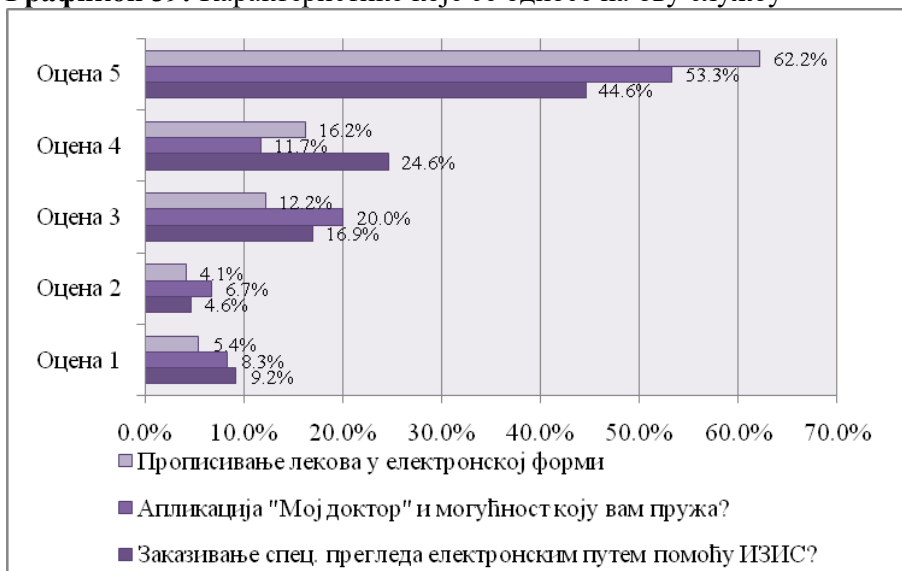
Шест од десет родитеља преглед код изабраног лекара заказује телефоном (59,2%), а 1 од десет лично (14,3%). Само 1 родитељ од сто (1,0%) преглед заказују преко апликације „Мој доктор“.

**Графикон 38:** На данашњи преглед сам чекао/ла:?



Три четвртине родитеља је изјавило да је њихово дете на данашњи преглед примљено истог дана (79,6%), два од десет су чекали од 1 до 5 дана (15,3%). Два родитеља од сто су чекала од 6 до 15 дана, а дуже од 15 дана 3 родитеља од сто.

**Графикон 39:** Карактеристике које се односе на ову службу



Прописивање лекова у електронској форми и могућност подизања хроничне терапије у апотеци без доласка код изабраног лекара шест од десет корисника (62,2%) је оценило највишом оценом (5). Средња оцена је **4,26** (прошле године 4,54).

Половина родитеља (53,3%) је апликацију „Мој доктор“ и могућност коју им пружа оценило са оценом 5, средња оцена је **3,95** (прошле године 3,95) и заказивање специјалистичког прегледа електронским путем у ординацији изабраног лекара помоћу Интегрисаног здравственог информационог система (ИЗИС), средња оцена задовољства је **3,91** (прошле године 4,02).

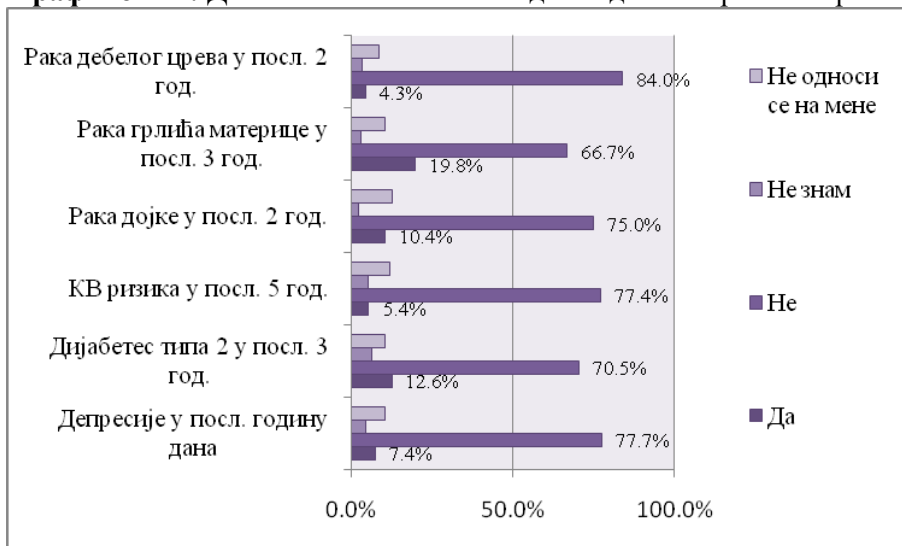
**Графикон 40:** Да ли вам изабрани лекар даје савете о следећим темама?



Савете за време редовне посете или приликом посете превентивном центру од изабраног лекара на тему правилне исхране добија 55,1% корисника, на тему важност физичке активности 57,0% корисника, на тему злоупотребе алкохола 35,5% корисника, на тему штетност пушења 32,3% корисника, на тему одбране од стреса 35,1% корисника, на тему важност сигурног секса 30,8% и на тему штетност од употребе дрога 28,7%.

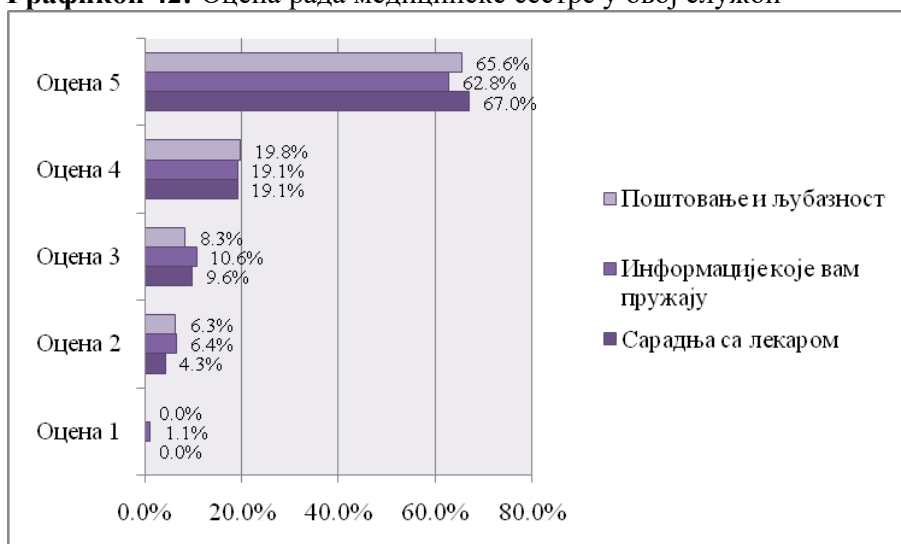
Савете о наведеним темама не добија од 7,5% до 22,9% корисника, а сматра да је било потребно.

**Графикон 41:** Да ли сте обавили неки од наведених скрининг прегледа



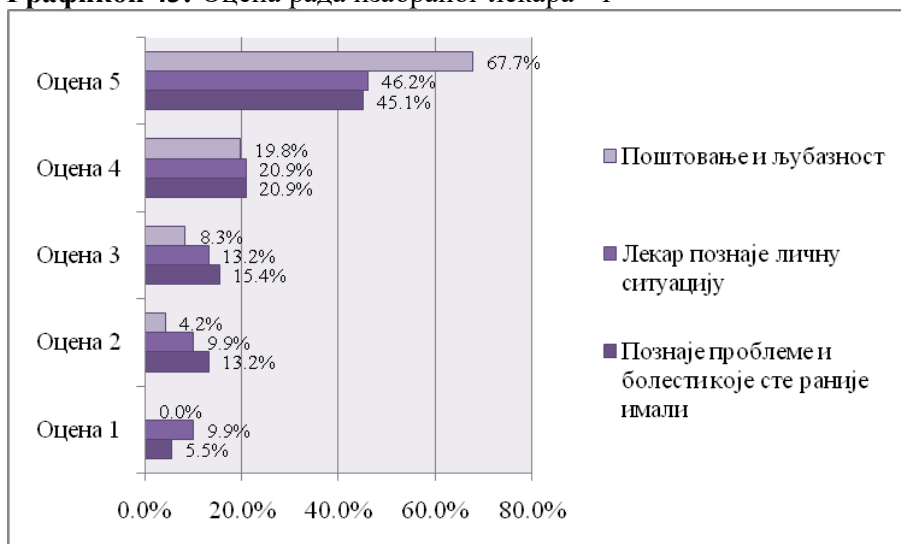
Скрининг/рано откривање рака дебелог црева у последње две године одговорило је да је обавило 4,3% корисника (прошле године 8,7%), рано откривање рака грлића материце у последње 3 године одговорило је да је обавило 19,8% корисника (прошле године 20,3%), рано откривање рака дојке у последње 2 године обавило је 10,4% корисника (прошле године 14,5%), рано откривање кардиоваскуларног ризика у последњих 5 година обавило је 5,4% (прошле године 11,6%), рано откривање дијабетеса типа 2 у последње 3 године обавило је 12,6% корисника (прошле године 11,4%) и рано откривање депресије у последњих годину дана обавило је 7,4% корисника (прошле године 5,7%).

**Графикон 42:** Оцена рада медицинске сестре у овој служби



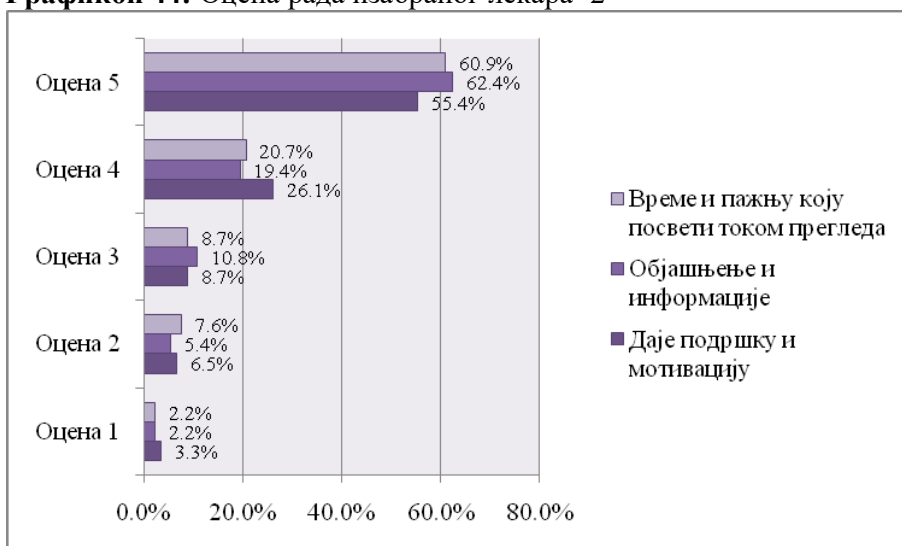
Седам од десет корисника је поштовање и љубазност које им пружају медицинске сестре оценило са одличним (65,6%), средња оцена задовољства је **4,45** (прошле године 4,52), као и квалитет информација које добијају (62,8%), средња оцена **4,36** (прошле године 4,53) и квалитет сарадње медицинске сестре и лекара (67,0%), средња оцена **4,49** (прошле године 4,59).

**Графикон 43:** Оцена рада изабраног лекара - 1



Седам од десет корисника је поштовање и љубазност које им пружа изабрани лекар оценило са одличним (67,7%), пет од десет корисника колико лекар познаје њихову личну ситуацију на послу и кући (46,2%) и колико лекар познаје проблеме и болести које је раније имао (45,1%),

**Графикон 44:** Оцена рада изабраног лекара -2



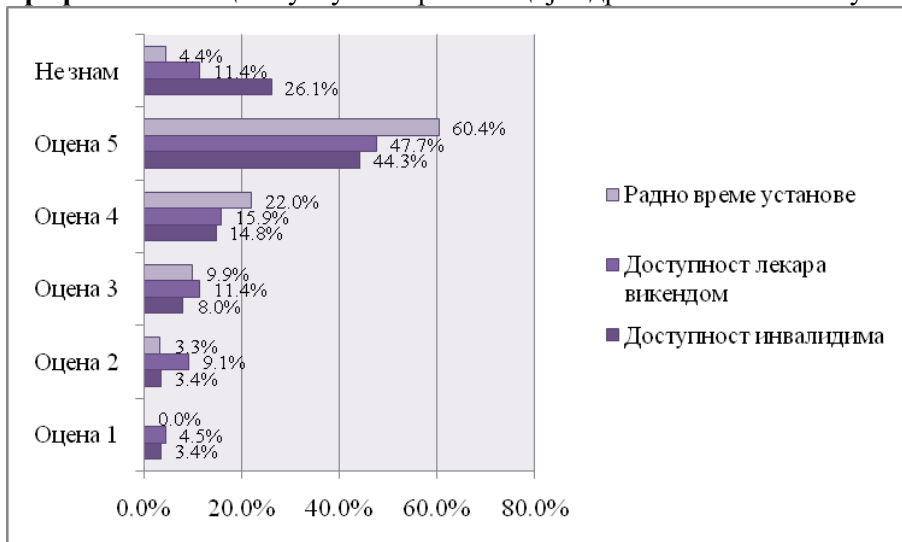
Шест од десет корисника је време и пажњу коју им лекар посвети током прегледа оценило са одличним (60,9%), објашњење и информације које добијају о болестима и лековима које им се прописују (62,4%) и колико лекар пружа подршке и мотивације да се лакше избори са здравственим проблемима (55,4%).

**Графикон 45:** Средња оцена рада лекара у овој служби



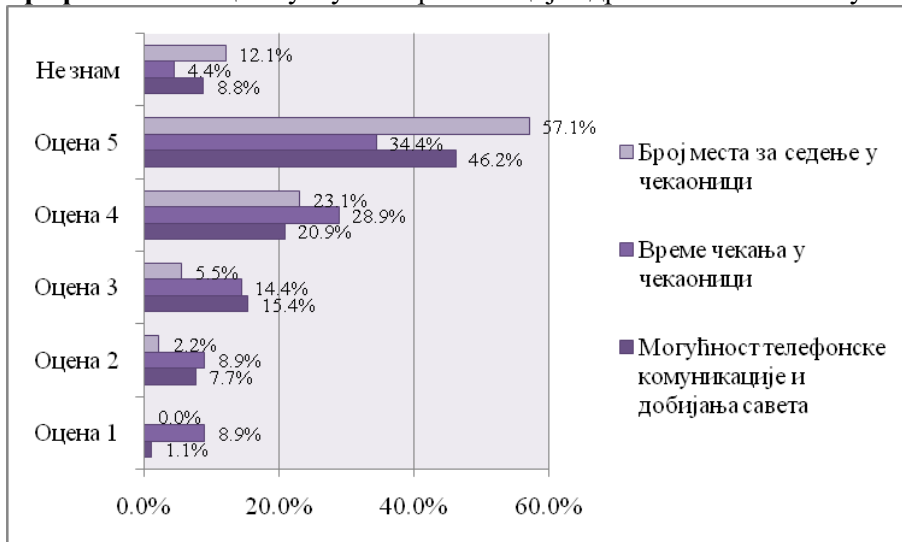
Средња оцена рада лекара (6 задатих параметара) у овој служби се кретала од **3,84** до **4,51**. (прошле године од 4,29 до 4,76)

**Графикон 46:** Оцена услуге и организације здравствене заштите у овој служби - 1



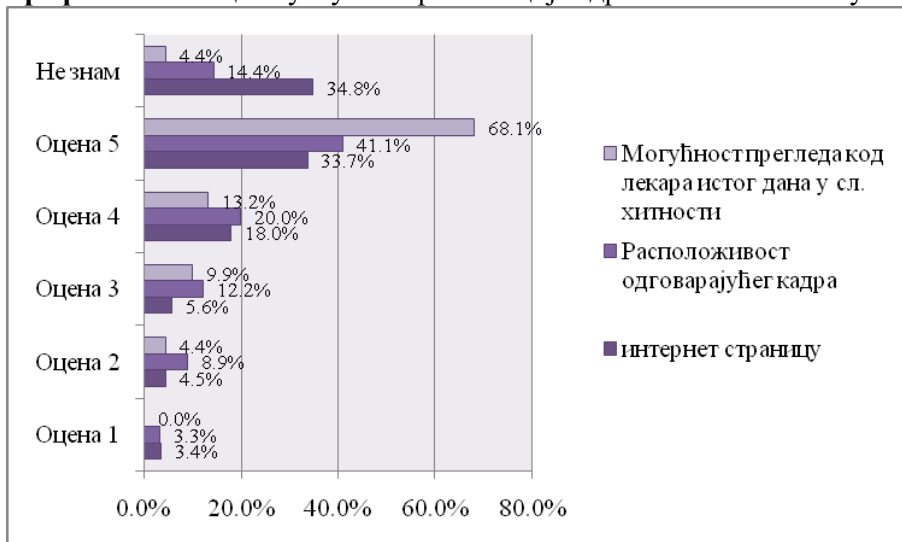
Шест од десет корисника је је радно време установе оценила са одличним (60,4%) - средња оцена **4,46** (прошле године 4,58), пет од десет доступност лекара викендом ако се разболи (47,7%) - средња оцена **4,05** (прошле године 4,33) и четири од десет доступност инвалидима и особама у колицима (44,3%) - средња оцена **4,26** (прошле године 4,48).

**Графикон 47:** Оцена услуге и организације здравствене заштите у овој служби - 2



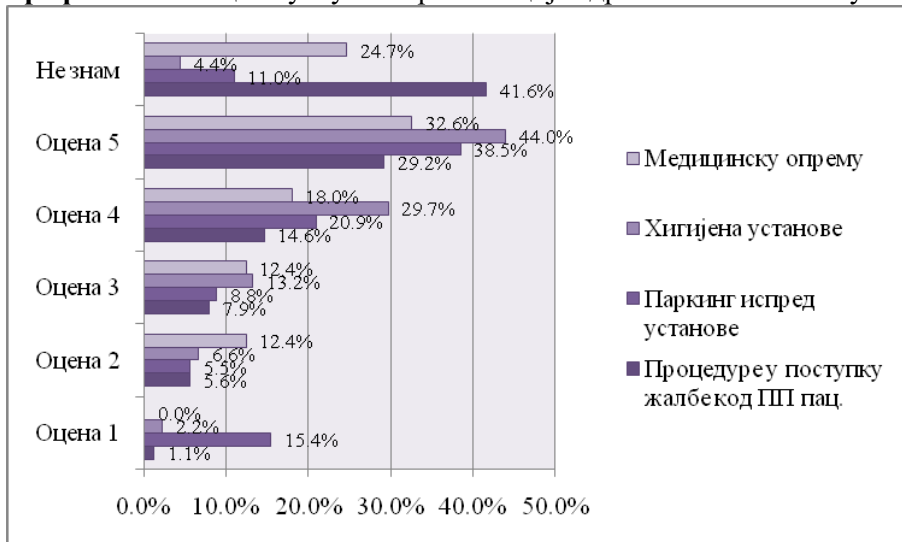
Шест од десет корисника је број места за седење у чекаоници оценила са одличним (57,1%) - средња оцена **4,54** (прошле године 4,70), четири од десет време чекања до посете у чекаоници (34,4%) - средња оцена **3,74** (прошле године 4,07) и пет од десет могућност телефонске комуникације са лекаром и добијање савета у току радног времена (46,2%) - средња оцена **4,13** (прошле године 4,40).

**Графикон 48:** Оцена услуге и организације здравствене заштите у овој служби - 3



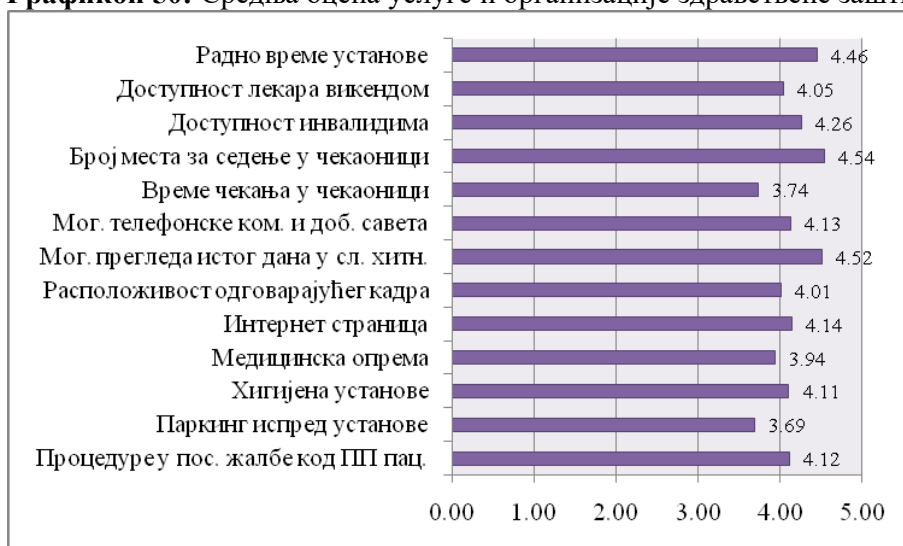
Седам од десет корисника је могућност прегледа истог дана у случају хитности оценила са одличним (68,1%) - средња оцена **4,52** (прошле године 4,65), четири од десет расположивост одговарајућег кадра у установи (41,1%) - средња оцена **4,01** (прошле године 4,43) и три од десет интернет страницу установе (33,7%) - средња оцена **4,14** (прошле године 4,02).

**Графикон 49:** Оцена услуге и организације здравствене заштите у овој служби - 4



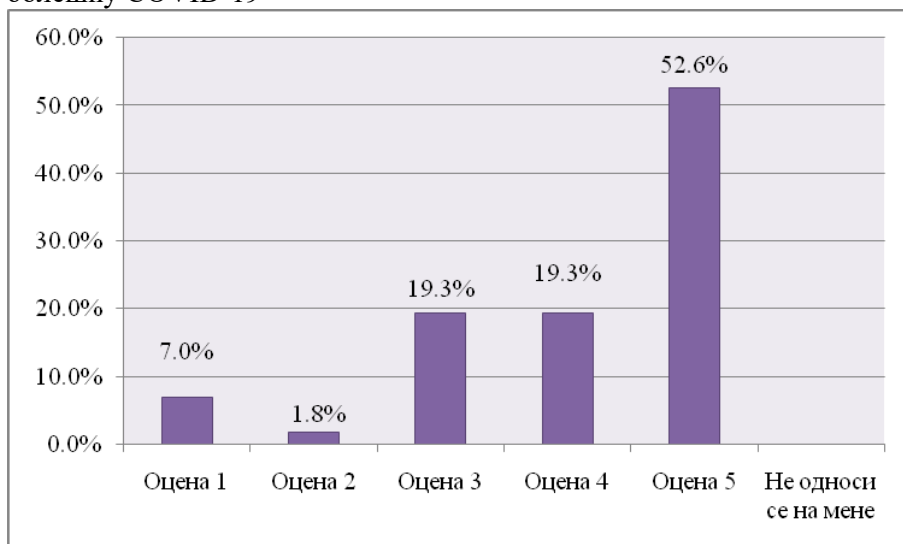
Четири корисника од десет су хигијену установе оценила са одличним (44,0%) - средња оцена **4,11** (прошле године 4,33) и могућност паркинга испред установе (38,5%) - средња оцена **3,69** (прошле године 4,13), а три од десет медицинску опрему у установи (32,6%) - средња оцена **3,94** (прошле године 4,00) и процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената (29,2%) - средња оцена **4,12** (прошле године 4,14).

**Графикон 50:** Средња оцена услуге и организације здравствене заштите у овој служби



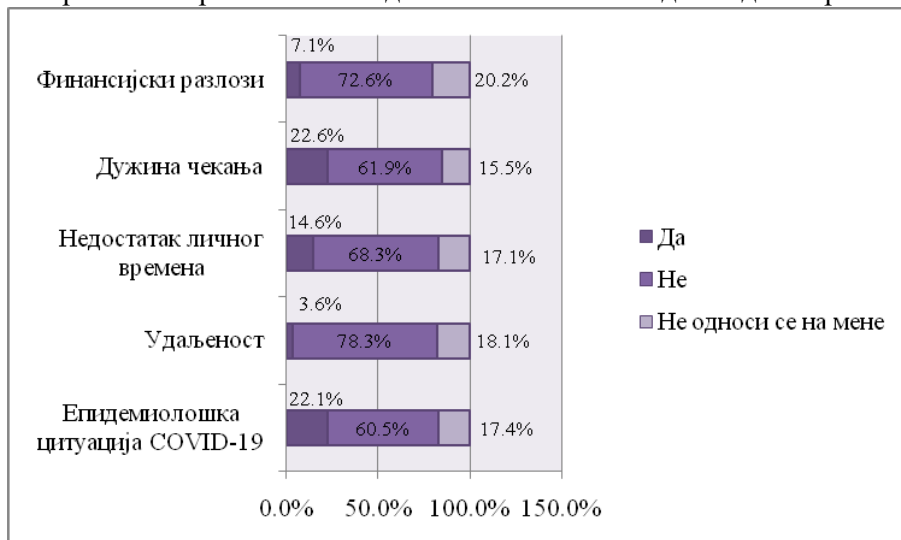
Средње оцене карактеристика услуге и организације здравствене заштите (13 питања) су високе и крећу се у интервалу од 3,69 (паркинг испред установе) до 4,54 (број места за седење у чекаоници).

**Графикон 51:** Оцена услуге дијагностике и лечења у установи у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID-19



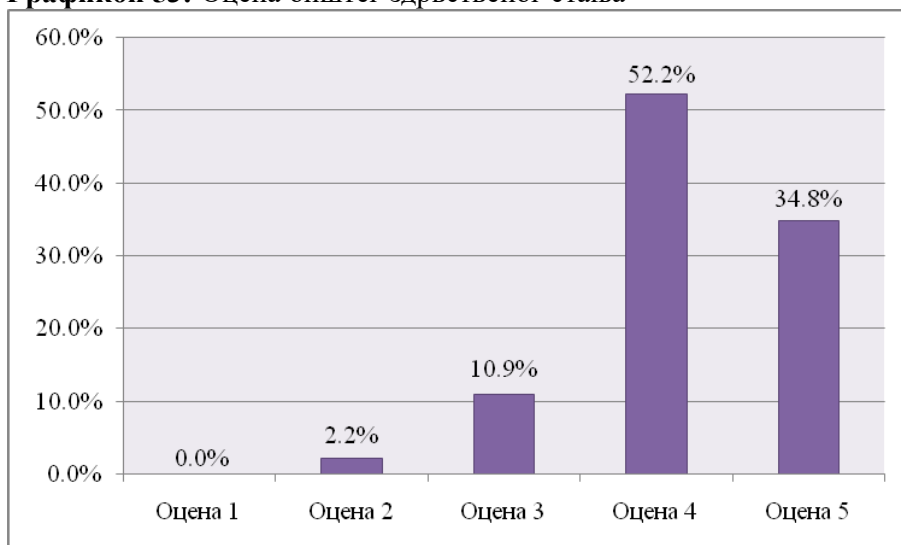
Више од половине корисника је оценом пет оценила услуге дијагностике и лечења у установи у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID-19, средња оцена задовољства услугом је **4,09** (прошле године 4,29).

**Графикон 52:** Да ли се у протеклих 12 месеци десило да нисте отишли на преглед код свог изабраног лекара или сте га одложили због неког од наведених разлога?



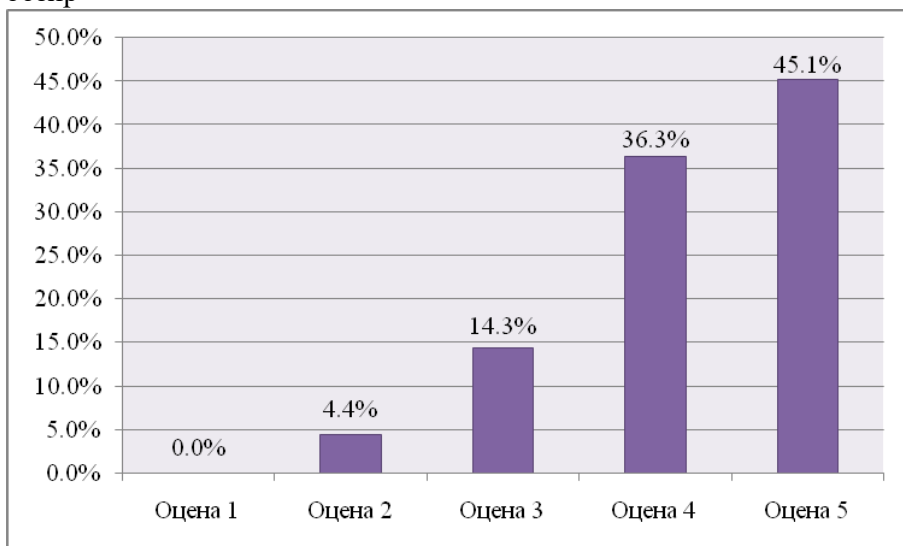
Да се у протеклих 12 месеци десило да нису отишли на преглед код свог изабраног лекара или су га одложили због финансијских разлога одговорило је 7,1% родитељ, због дужине чекања 22,6%, због недостатка личног времена 14,6%, због удаљености 3,6% и због епидемиолошке ситуације 22,1%.

**Графикон 53:** Оцена општег здравственог стања



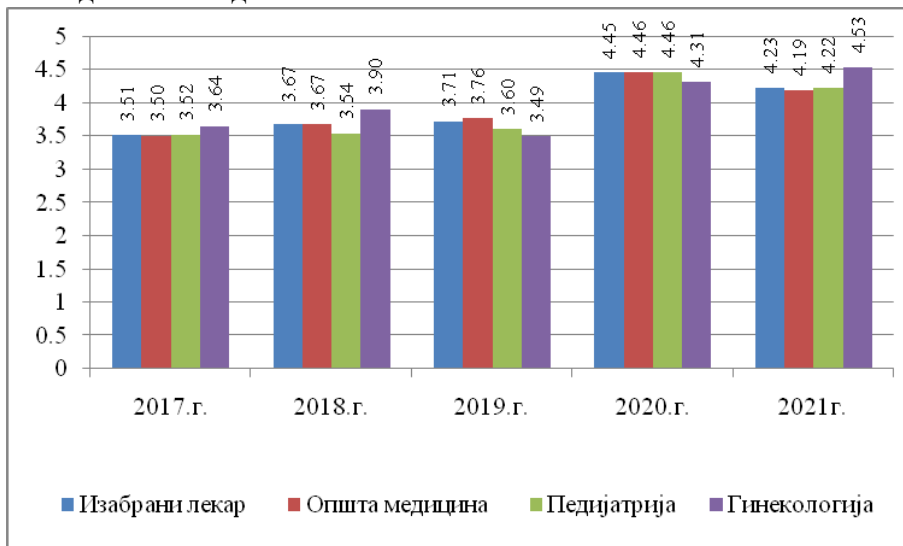
Девет од десет корисника је здравствено стање детета оценила као врло добро (52,2%) или одлично (34,8%). Средња оцена задовољства је **4,20** (прошле године 4,41).

**Графикон 54:** Оцена укупног задовољства лечењем у овој служби, узимајући све наведено у обзир



Половина корисника је узимајући све наведено у обзир укупно задовољство лечењем у овој служби оценила као одлично (45,1%) и четири од десет као врло добро (36,3%). Два корисника од десет су дали оцену од 1 до 3. Средња оцена задовољства је **4,22** (прошле године 4,46).

**Графикон 55.** Кретање средње оцене задовољства у службама у којима раде изабрани лекари у последњих пет година



Средња оцена задовољства радом служби у којима раде изабрани лекари у домовима здравља СБО на скали од 1-5 у периоду од 2017. године до 2021. године бележи највишу вредност у 2020. години (4,45), а најнижу у 2017. години (3,51). Петогодишњи тренд је узлазни. Интервал варијације је 0,94.

У службама Опште медицине у 2020. години средња оцена има највишу вредност (4,46), а најмању 2017. године када је износила (3,50). Средња оцена у педијатријским службама је била највиша 2020. године и износила је (4,46), а најнижа вредност је регистрована у 2017. години (3,52).

Средња оцена у службама за здравствену заштиту жена 2021. године је имала највишу вредност (4,53), а најнижу у 2019. години (3,49).

Линија петогодишњег тренда у све три службе је узлазна.

## Задовољство корисника радом Специјалистичких служби у Домовима здравља у Севернобачком Округу

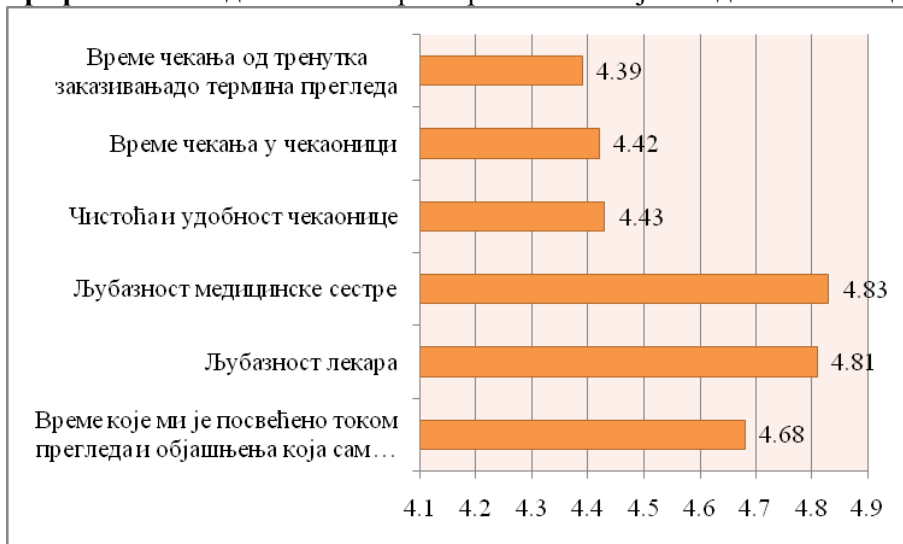
Специјалистичке службе домова здравља (у Суботици и Бачкој Тополи) посетило је 240 пацијената (прошле године 135 пацијената), подељено је 170 анкетних упитника (прошле године 103), 150 је враћено (прошле године 93). Стопа одговора је 88,2%.

Међу пацијентима више од половине је женског пола (54,9%), највише из старосне групације 60-69 година (32,7%), просечна старост пацијената је 56,9 година (прошле године 54,9 година).

Половина је са средњим образовањем (51,9%), више од трећине са незавршеном и завршеном основном школом (37,1%), а сваки девети са вишом и високом школом (11,1%).

Нешто мање од половине броја пацијената свој материјални положај оцењује као осредњи (49,1%), око трећине је оних са добрим и веома добрим (34,8%), а сваки шести са лошим и веома лошим (17,0%).

**Графикон 56.** Задовољство карактеристикама које се односе на специјалистичке службе

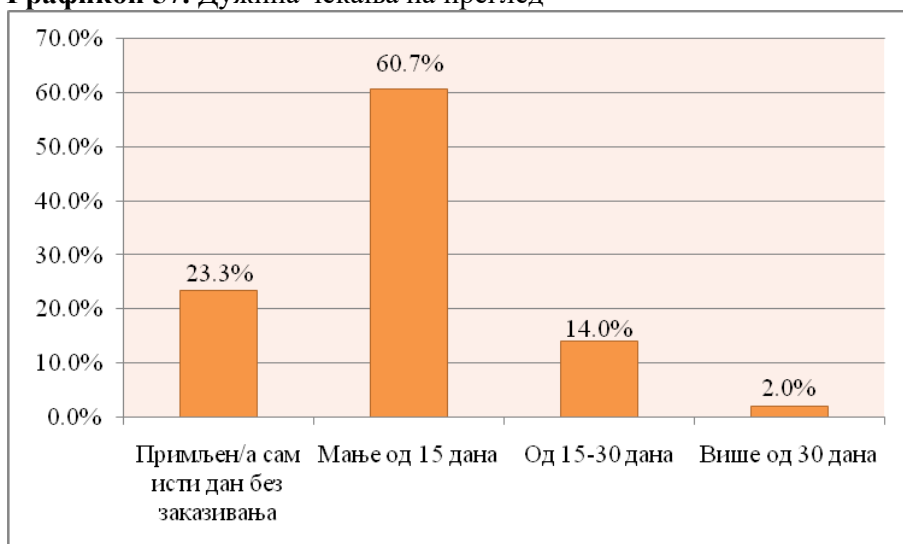


Корисници услуга специјалистичких служби су са високим оценама (од 4,42 до 4,83) оценили свих шест карактеристика (време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа, време чекања у чекаоници, чистоћа и удобност чекаонице, љубазност медицинске сестре, љубазност лекара, време које им је посвећено током прегледа и објашњење које је добио у вези болести или плана лечења) које се односе на службу коју су посетили (прошле године од 4,48 до 4,91).

У државној здравственој установи у последњих 12 месеци до 5 прегледа имало је осам од десет пацијената 79,9%, од 6 до 10 прегледа 16,5% и 11 и више прегледа 3,6%.

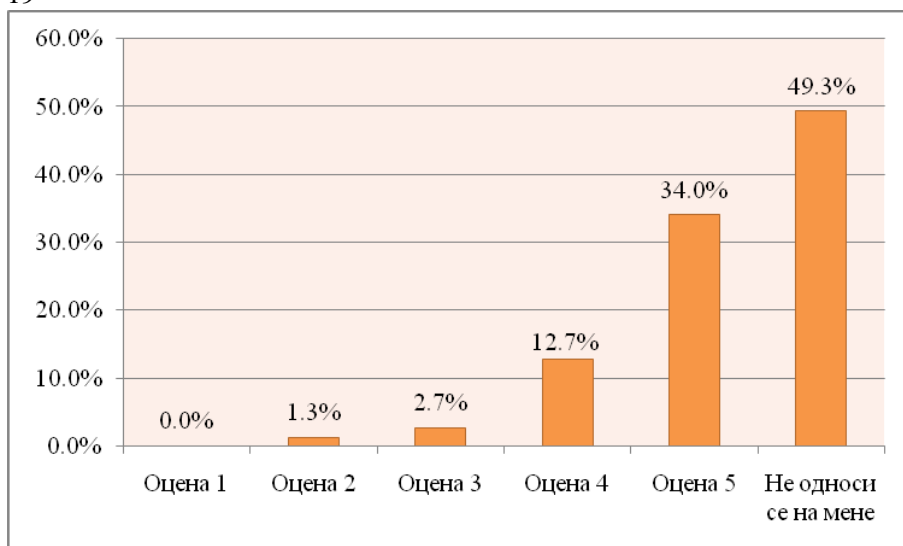
У приватној здравственој установи у последњих 12 месеци до 5 прегледа имало је девет од десет пацијената 85,5% пацијената, од 6-10 прегледа 10,9 % и 11 и више прегледа 3,6%.

**Графикон 57.** Дужина чекања на преглед



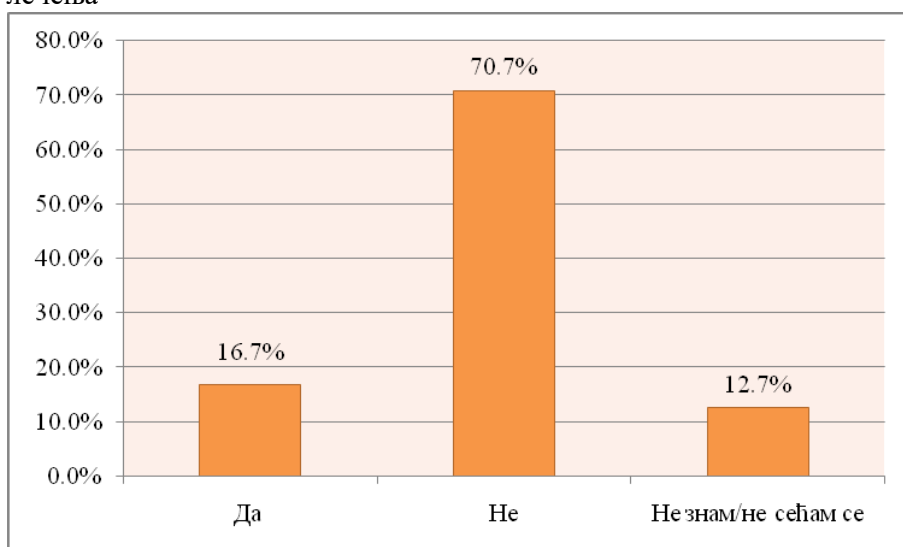
Сваки пети пацијент је примљен истог дана без заказивања (23,3%), а више од половине (60,7%) у року од 15 дана. Од 15 до 30 дана чекало је 14,0% пацијената и више од 30 дана 2,0%.

**Графикон 58.** Оцена услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести Covid-19



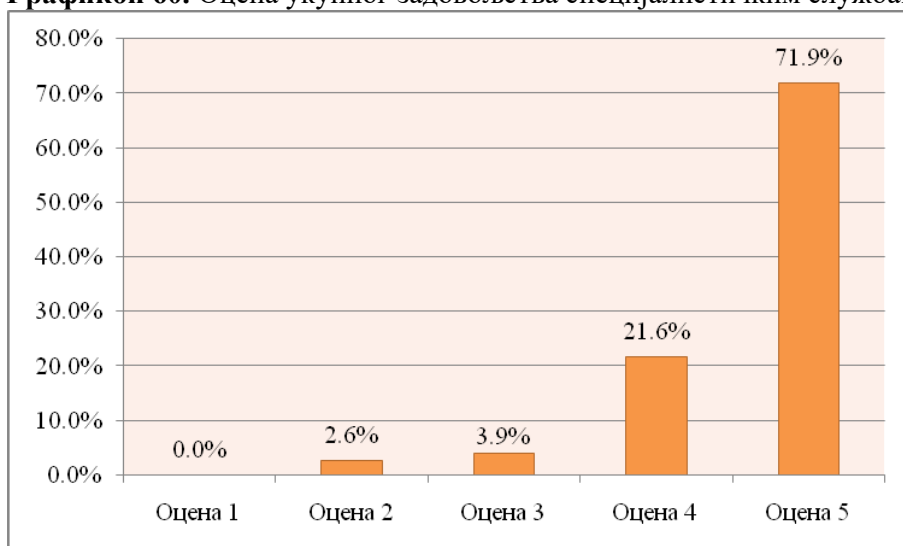
Средња оцена услуге дијагностике и лечења у установи у вези сумње или потврђене болести Covid-19 је 4,57 (прошле године 4,27).

**Графикон 59.** Да ли је епидемија Covid-19 утицала на одлагање/отказивање прегледа и/или лечења



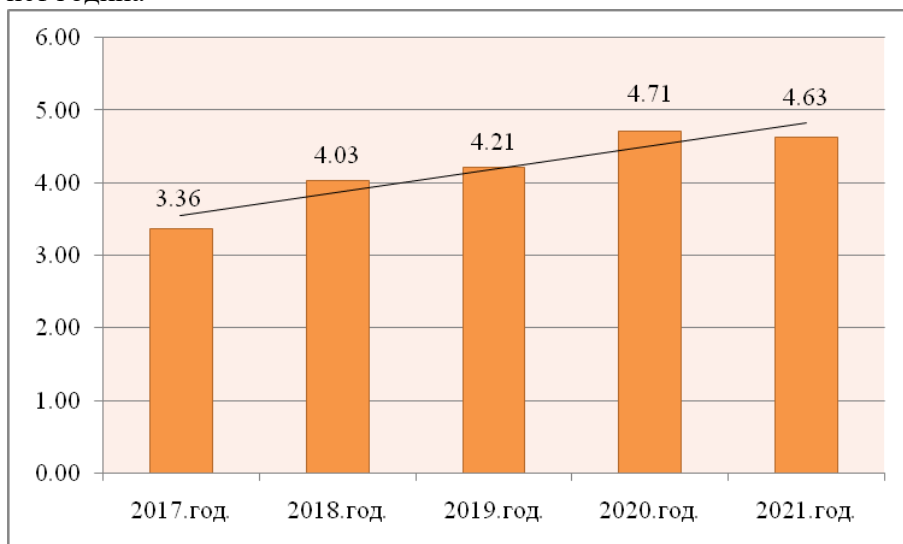
Седам од десет корисника (70,7%) је одговорило да епидемија Covid-19 није утицала на одлагање или отказивање прегледа или лечења у специјалистичким службама.

**Графикон 60.** Оцена укупног задовољства специјалистичким службама



Седам од десет корисника (71,9%) је укупно задовољство радом специјалистичке службе коју је посетио оценила са одличним, средња оцена задовољства је **4,63** (прошле године 4,71).

**Графикон б1.** Кретање оцена укупног задовољства специјалистичким службама у последњих пет година



У последњих пет година средња оцена укупног задовољства радом специјалистичких служби има тренд узлазног карактера, најнижа вредност се бележи 2017. године (3,36), а највиша 2020. године (4,71).

## Задовољство корисника радом Службе за стоматолошку здравствену заштиту деце у домовима здравља у Севернобачком округу

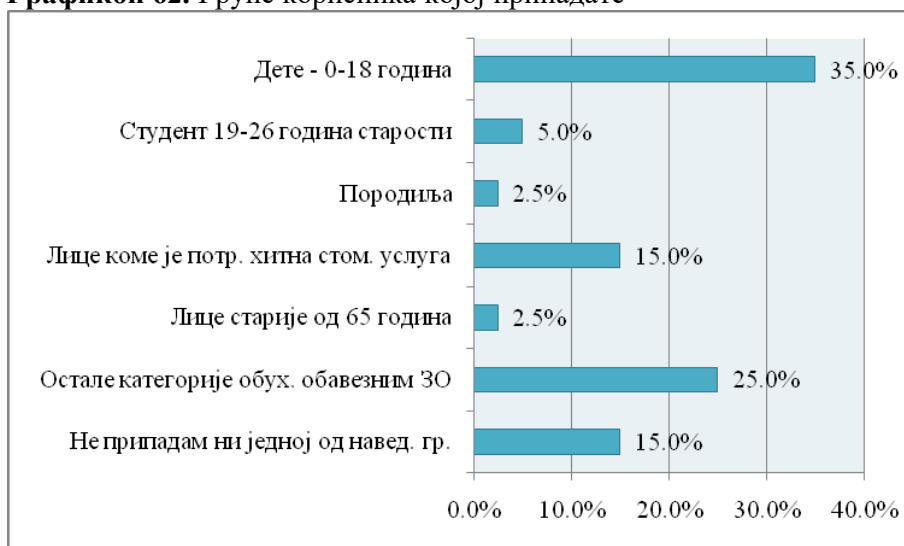
Службе за стоматолошку здравствену заштиту деце посетило је 49 пацијената (прошле године 71 пацијент), подељено је 40 упитника и сви су враћени (прошле године 58), стопа одговора 100,0%.

Међу пратиоцима деце који су попунили анкетни упитник, две трећине су женског пола (62,5%), највише између 30 и 39 година (28,2%), просечна старост 31,7 година.

Половина анкетираних има средње образовање (47,5%), више је оних са вишом и високом школом (27,5%), него оних са незавршеном и завршеном основном школом (25,0%).

Највећи проценат анкетираних свој материјални положај оцењује као добар (47,5%), затим следе они са осредњим (37,5%), веома добар (7,5%), лош (5,0%), а најмање је оних са веома лошим (2,5%).

**Графикон 62.** Групе корисника којој припадате



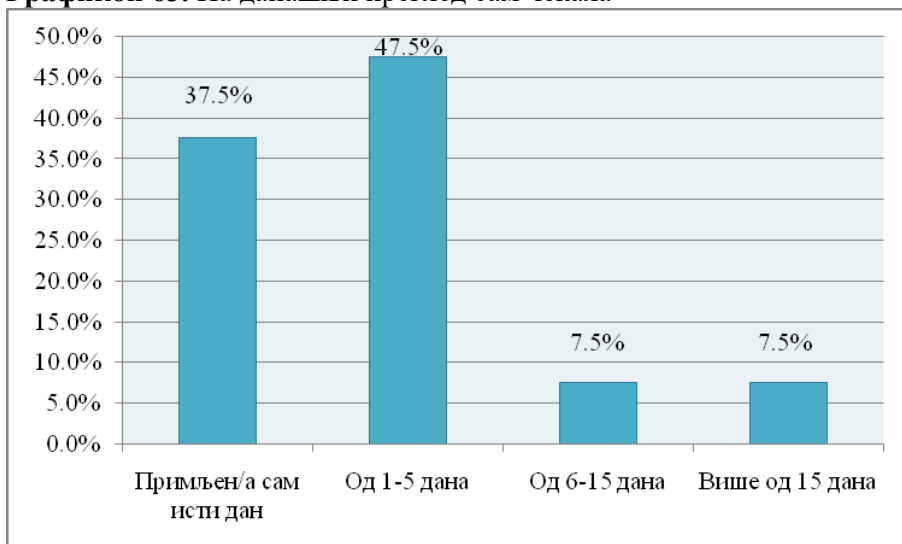
Више од трећине корисника су била деца од 0-18 година старости (35,0%), затим следе лица којима је била потребна хитна стоматолошка услуга (15,0%) и лица из осталих категорија обухваћених обавезним здравственим осигурањем (25,0%). Из категорије студената од 19-26 година било је 5,0% анкетираних и лица старија од 65 година 2,5% анкетираних.

У државној здравственој установи у последњих 12 месеци до 5 прегледа имало је девет од десет корисника (94,1%), од 6-10 прегледа 5,9% корисника и 11- и више прегледа није било.

У приватној здравственој установи у последњих 12 месеци до 5 прегледа имало је 100% корисника.

На питање „Уколико сте на претходно питање одговорили да сте користили услуге приватног стоматолога, заокружите услугу која Вам је била потребна и означите разлог посете приватном стоматологу“ од 58 испитаника дало је одговор 4 испитаника, тако да то питање није анализирано.

**Графикон 63.** На данашњи преглед сам чекала



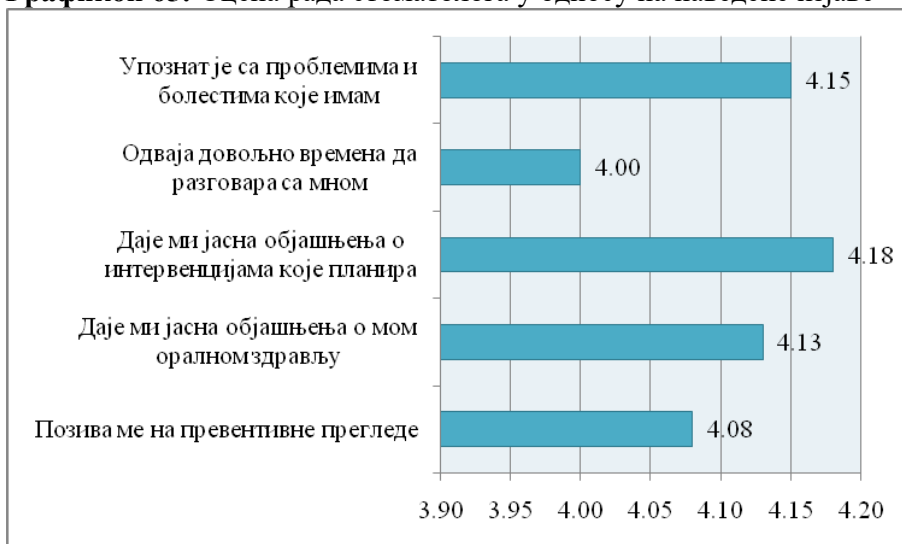
Више од трећине пацијената је примљена истог дана без заказивања (37,5%), половина је чекала од 1 до 5 дана (47,5%), а осам пацијента од сто су чекала 6 до 15 дана или више од 15 дана (7,5%).

**Графикон 64.** Да ли Вам је стоматолог давао савете о следећим темама?



Стоматолог је пацијенте саветовао о значају редовних прегледа (87,2%), употребе флуора, пасте, таблета (60,0%), правилног прања зуба (76,9%), неправилности зуба и вилице (50,0%), настанка каријеса (67,6%), крварења десни (36,8%), значају дојења (18,2%), правилне исхране (48,6%). Да нису добили савет о наведеним темама, а сматрају да је било потребе изјаснило се 0% (значај редовних прегледа) до 48,5% пацијената (значај дојења). Прошле године од 3,4 до 31,4%.

**Графикон 65:** Оцена рада стоматолога у односу на наведене изјаве



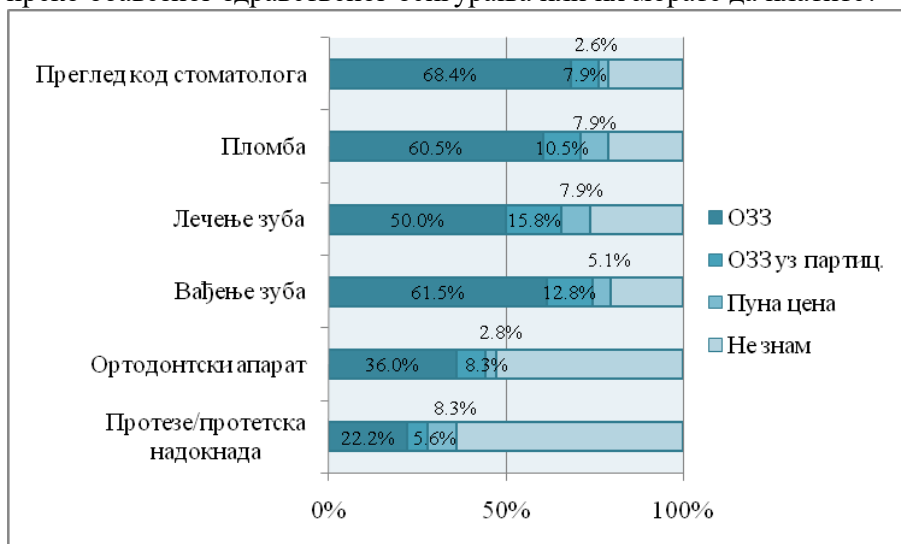
На све наведене изјаве у вези рада (упознат је са проблемима и болестима које имам, одваја довољно времена за рад са мном, даје ми јасна објашњења о интервенцијама које планира, даје ми јасна објашњења о мом оралном здрављу, позива ме на превентивне прегледе) стоматолози су оцењени просечном оценом од 4,00 до 4,18 (прошле године од 4,39 до 4,69).

**Графикон 66:** Оцена пружања услуге и организације рада службе стоматолошке здравствене заштите



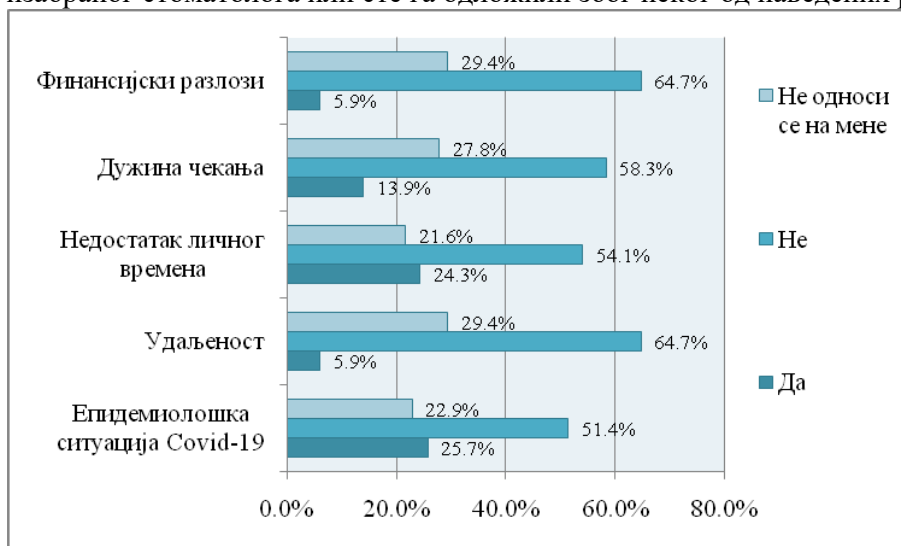
Оцена пружања услуге и организација рада стоматолошке здравствене заштите на 13 питања је оцењена средњом оценом од 4,09 (доступност стоматолога особама са посебним потребама) до 4,65 (процедура у поступку примедбе и жалбе). Прошле године од 3,41 до 4,82.

**Графикон 67:** Уколико би Вам данас била потребна следећа услуга, да ли их можете добити преко обавезног здравственог осигурања или их морате да платите?



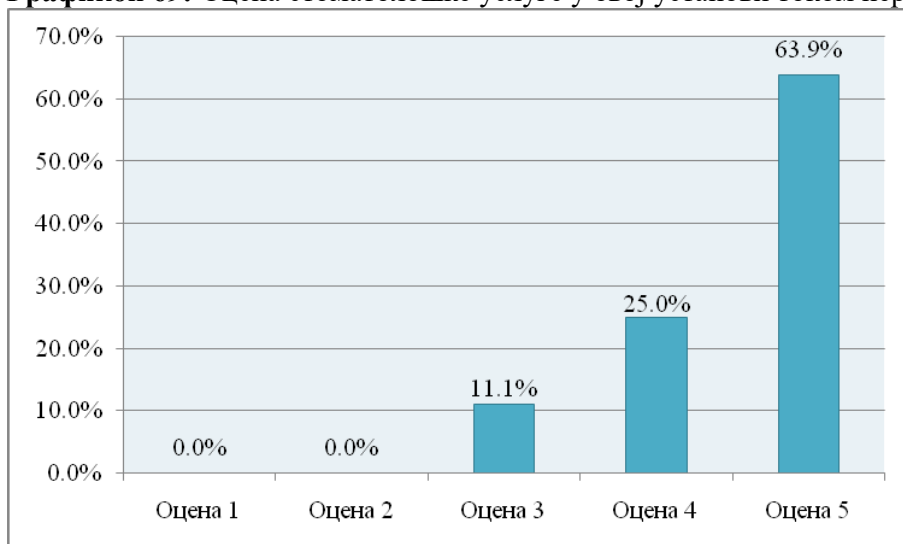
Уколико би им био потребан преглед код стоматолога, 2,6% пацијена се изјаснило да би за ту услугу морали да плате пуну цену, за пломбирање и лечење зуба 7,9%, за вађење зуба 5,1%, за ортодонтски апарат 2,8% и за протетску надокнаду 8,3% анкетираних пацијената (прошле године 16,7%).

**Графикон 68:** Да ли се у протеклих 12 месеци десило да нисте отишли на преглед код свог изабраног стоматолога или сте га одложили због неког од наведених разлога?



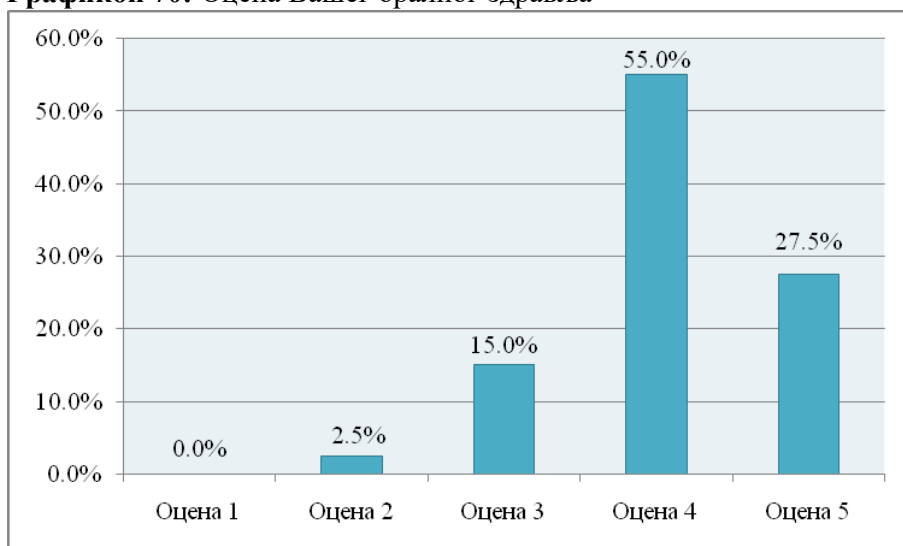
Четвртина пацијента није отишла на преглед код свог изабраног стоматолога или га је одложила (у протеклих 12 месеци) због епидемиолошке ситуације услед болести Covid-19 (25,7%), због недостатака личног времена (24,3%), један од десет пацијента због финансијских разлога (5,9%), због удаљености (5,9%) и због дужине чекања на преглед (13,9%) пацијената.

**Графикон 69:** Оцена стоматолошке услуге у овој установи током периода епидемије Covid-19



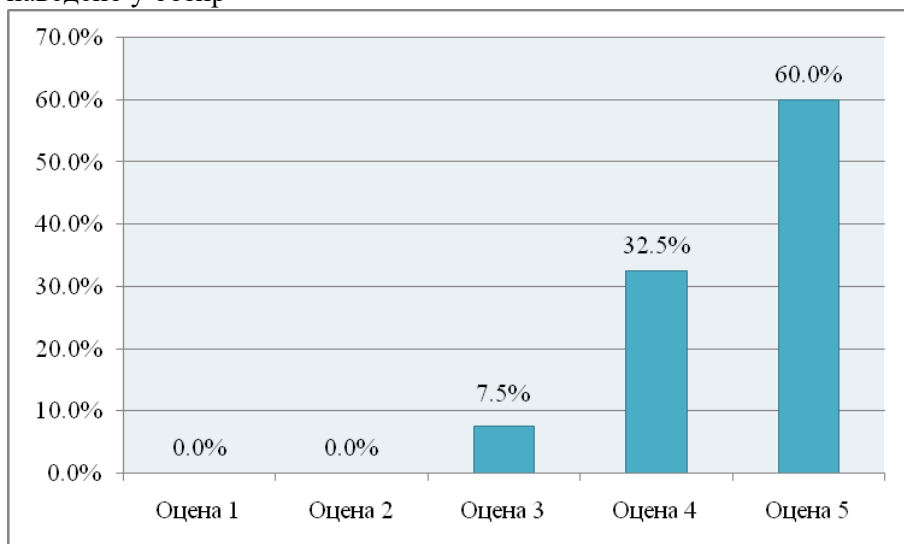
Шест од десет пацијената је стоматолошке услуге у овој установи током периода епидемије Covid-19 оценила са одличним (63,9%), средња оцена задовољства је **4,53** (прошле године 4,65).

**Графикон 70:** Оцена Вашег оралног здравља



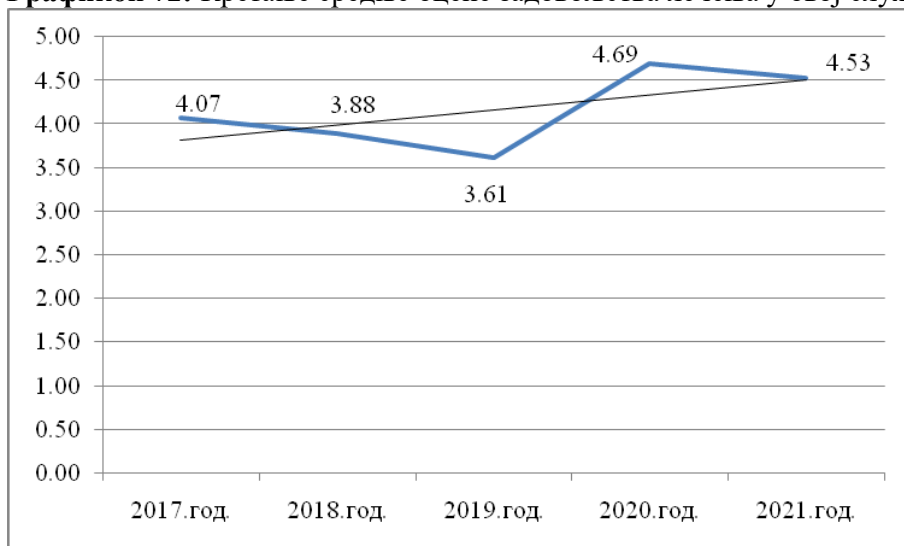
Осам од десет пацијената је (82,5%) је своје орално здравље оценила са врло добрим или одличним (оцена 4 и 5), средња оцена задовољства **4,08** (прошле године 4,12).

**Графикон 71:** Оцена Вашег укупног задовољства лечењем у овој служби, узимајући све наведено у обзир



Шест од десет пацијената (60,0%) је укупно задовољство лечењем у овој служби оценила као одлично, а једна трећина као врло добро (32,5%), средња оцена задовољства је 4,53.

**Графикон 72:** Кретање средње оцене задовољства лечења у овој служби у последњих пет година



Средње оцена задовољства лечења у овој служби у последњих пет година се кретала у интервалу од 3,61 у 2019. години до 4,69 у 2020. години. Линија тренда је узлазна.

## Задовољство корисника пруженим услугама у Општој болници Суботица на одељењу интерне медицине, хирургије, психијатрије, гинекологије и акушерства и педијатрије

Од 21. децембра до 25. децембра у Општој болници у Суботици на одељењу интерне медицине, хирургије, гинекологије и акушерства и рехабилитације спроведено је анкетно испитивање задовољства корисника болничким лечењем. Са одељења су у току пет дана отпуштена 154 пацијента (са одељења интерне медицине 77, са хирургије 38, са гинекологије и акушерства 27, са педијатрије 25 пацијената), колико је и подељено упитника.

Међу пацијентима је више од половине женског пола (61,5%), просечна старост пацијената је 54,9 година.

Са средњим образовањем је више од половине броја пацијената (58,9%), са незавршеном или завршеном основном школом (27,8%), а са вишом или високом школом (13,2%).

Највише испитаника свој материјални положај оцењује осредњи (45,8%), мање је оних са лошим (11,1%), него оних са добрим и веома добрим (43,1%).

**Графикон 73.** Карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током Вашег болничког лечења



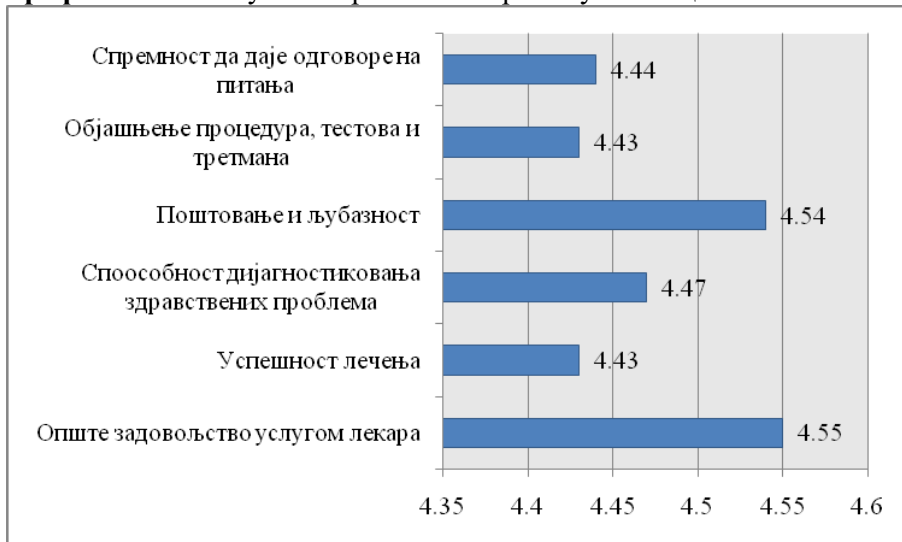
Међу средњим оценама карактеристика које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења најниже је оцењена услуга хигијене тоалета (3,87), затим следи услуга исхране током боравка у болници, укус и разноврсност хране, одговарајући режим исхране (3,90), организација посета (3,92), услуга смештаја током боравка у болници, опремљеност собе и удобност кревета (3,98), затим одржавање хигијене собе (4,09), затим обавештења која су дата приликом отпуста из болнице - обављена едукација вас и ваше породице, упутства о начину исхране, личној хигијени, начину живота, издато упутство о доласку на контроле, издата отпусна листа (4,24) затим организација и брзина пружања услуге дијагностике и терапије током боравка у болници (4,43) и највишом оценом обавештења која су дата током пријема у болницу- право на сагласност за предложене процедуре, о дужностима пацијената на одељењу, начину приговора и жалби (4,45).

**Графикон 74. Услуге сестринске неге током боравка у болници**



Међу средњим оценама услуге сестринске неге током боравка у болници највише је оцењено опште задовољство сестринском негом (4,63), затим следи поштовање и љубазност (4,60), објашњење процедура, тестова и третмана (4,55) и најмање време чекања на сестру код хитне потребе (4,53)

**Графикон 75. Услуге лакара током боравка у болници**



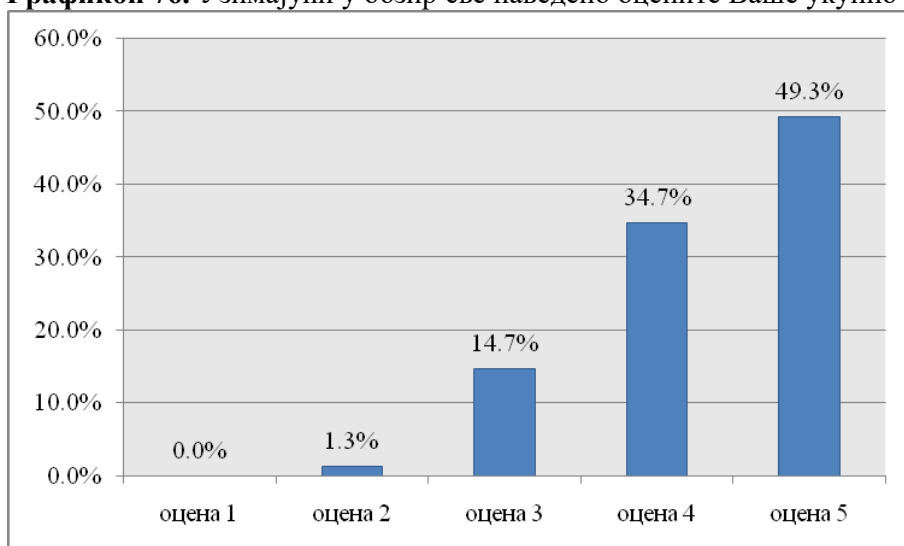
Међу средњим оценама услуга лекара током боравка у болници највише је оцењено опште задовољство услугом лекара (4,55), затим следи поштовање и љубазност (4,54), способност дијагностиковања здравствених проблема (4,47), спремност да даје одговоре на питања (4,44) и најмање објашњење процедура, тестова и третмана (4,43) и успешност лечења (4,43).

На питање „Да ли је у Вашем лечењу коришћен клинички пут“ више од половине испитаника је одговорило да не зна (58,7%), више је оних који сматрају да није (21,7%), него оних који мисле да је коришћен (19,6%).

Међу пацијентима који су лечени у Општој болници Суботица у вези сумње или потврђене болести Covid-19, седам од десет је задовољно и веома задовољно (71,0 %), а 2,6 је веома незадовољно. Средња оцена задовољства је 4,13.

На питање „Да ли Вам је болничко лечење у овој установи (због неке друге болести, а не Covid-19) одложено због актуелне епидемиолошке ситуације“ сваки седми испитаник (15,1%) је одговорио да не зна, више од две трећине (68,5%) да није одложено и сваки шести да је одложено (16,4%).

**Графикон 76.** Узимајући у обзир све наведено оцените Ваше укупно задовољство



Укупно задовољство болничким лечењем узимајући у обзир све наведено је код више од половине корисника оцењено са максималном оценом 5 - веома задовољан, само један од сто испитаника је незадовољан. Средања оцена је **4,32**.

У 2017. години је износила 4,12, у 2018. години 4,09, у 2019. години 4,07, у 2020. години анкетирање није спроведено. Линија петогодишњег тренда је узлазна.

## **Задовољство корисника радом Дијализних центара и одељења за хемодијализу у Севернобачком округу**

Анкета је спроведена у Општој болници Суботица на Одељењу за Хемодијализу и у Дому здравља у Бачкој Тополи, Одељења Дијализе посетило је 69 пацијената (Општа болница Суботица 55 пацијена +14 Дом здравља Бачка Топола) подељено је 68 упитника. прошле године у Општој болници није спроведено анкетно истраживање.

Међу анкетираним пацијентима који су на дијализи више од половине су мушког пола (59,3%), највише из старосне групације од 50-59 година (32,8%), просечна старост 60,1 година. Половина их је са средњим образовањем (51,9%), више је оних са незавршеном и завршеном основном школом (30,8%), него оних са вишом и високом (17,3%). Нешто мање од половине своје материјално стање оцењују као осредње (48,2%), више је оних који га оцењују као добро (33,9%), него као лоше и веома лоше (17,9%).

На питања о вашем центру за дијализу, 93,7% пацијента су изјавили да се дијализни центар у коме се тренутно дијализирају налази у њиховој матичној установи (прошле године 100%), 4,8% у другој државној установи у коју су послати из матичне установе због постављања венског катетера и 1,6% у другој здравственој установи у коју сте послати због реорганизације услед епидемиолошке ситуације изазване Covid-19.

На питање коју врсту транспорта користите за долазак у Центар за дијализу, 41,4% је одговорило да долази организованим транспортом здравствене установе у којој је дијализни центар, 55,2% приватним аутомобилом, аутобусом, таксијем или га довози волонтерски возач (прошле године 18,8%), док је 3,4% изјаснио да долази организованим транспортом друге здравствене установе.

### **Оцена услова превоза:**

- Осам од десет пацијената се изјаснило да им одговара врста превоза коју користе - 84,4%, (прошле године 76,9%) - средња вредност 4,39. У превозу проведе до 15 минута 58,7% пацијената, до 30 минута 30,1% пацијената и до сат времена 11,2% пацијената. Просечно у превозу проводе 18,1 минут (прошле године 35,8 минута).
- Са дужином времена које проводи у превозу задовољно и веома задовољно је 86,0% пацијената- средња вредност 4,34.
- Са условима на паркинг простору задовољно 87,0% пацијената (прошле године 75,0%)- средња оцена 4,34.
- Седам од десет је одговорило да им одговара приступ лифту 67,8% - средња оцена 4,33 (прошле године 25%).
- Осам од десет пацијената се изјаснило да им одговара приступ и опрема за особе којима је потребна помоћ при кретању 80,3% - средња оцена 4,33 (прошле године 71,4).

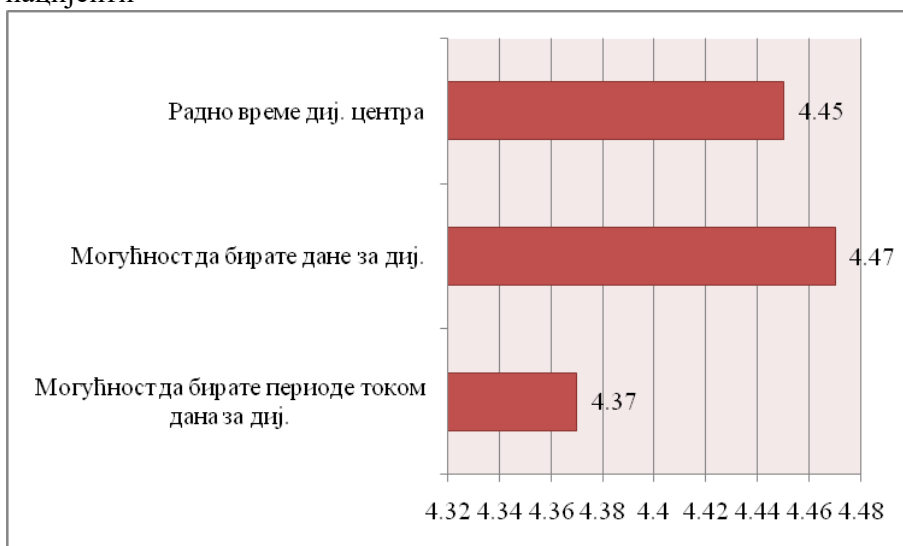
**Графикон 77:** Средње оцене услова превоза/транспорта до и од дијализног центра



Средње оцене услова превоза/транспорта до и од дијализног центра су се кретале од 4,33 до 4,39.

Девет од десет пацијената су задовољни са радним временом дијализног центра - 87,7% (прошле године 75%), одговара им избор дана за дијализу 92,2% (прошле године 42,7%) и одговара им избор периода дијализе током дана /смена 88,9% (прошле године само 33,3% се изјаснило да им одговара смена).

**Графикон 78:** Средње оцене услова у погледу термина које имају на располагању за дијализу пацијенти

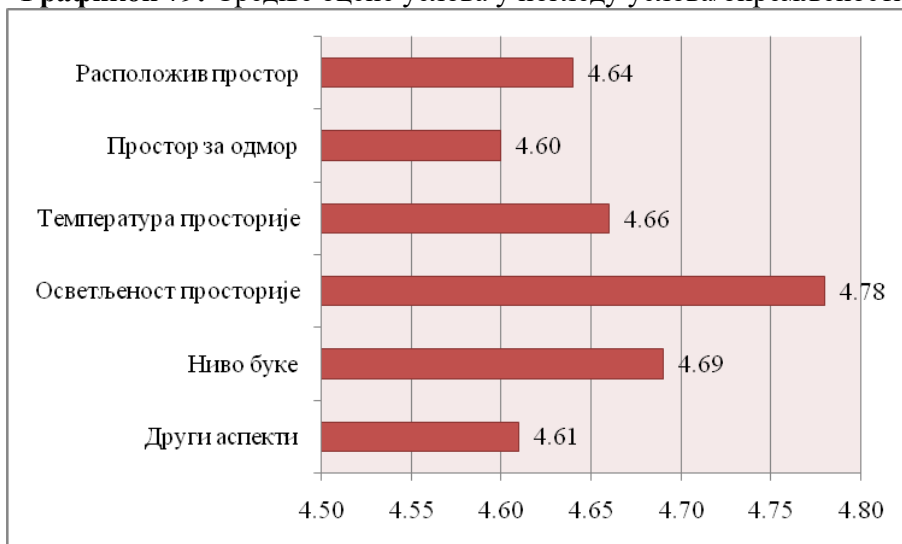


Средње оцене услова у погледу термина које имају на располагању за дијализу су се кретале од 4,37 до 4,47.

Питања која се односе на **услове у погледу опремљености собе за дијализу:**

- Распоживим простором задовољно је 95,3% пацијената - средња оцена 4,64.
- Простором за одмор задовољно је 92,3% пацијената - средња оцена 4,60.
- Температуром у просторији задовољно је 95,4% - средња оцена 4,66.
- Осветљењем у просторији задовољно је 100% - средња оцена 4,78.
- Са нивоом буке у соби задовољно је 96,3% пацијената - средња оцена 4,69.
- Са другим аспектима у соби задовољно је 92,6% пацијената - средња оцена 4,61.

**Графикон 79:** Средње оцене услова у погледу услова/опремљености собе за дијализу



Средње оцене услова у погледу услова/опремљености собе за дијализу су се кретале од 4,60 до 4,78.

**Питања која се односе на карактеристике дијализног центра:**

- Са инсталацијама у фотељи и дијализној постељи задовољно је 75,0% пацијената - средња оцена 4,23 (прошле године 100 % пацијената је било задовољно).
- Са начином да се забави током поступка дијализе (ТВ, часопис) задовољно је 80,0% пацијената - средња оцена 4,27 (прошле године 93,7% пацијената је било задовољно).
- Осам од десет пацијената (81,0%) је одговорила да лагани оброк који добију током дијализе испуњава њихова очекивања (прошле године 50%).
- Осам од десет пацијената је задовољно са приступом у гардероби и са тушевима 76,6% - средња оцена 4,30 (прошле године 85,7%).
- Осам од десет пацијената је задовољно са условима у чекаоници, са климом и грејањем 75,4% - средња оцена 4,34 (прошле године задовољно је било 81,3% пацијената).
- Са условима у гардероби задовољно је 78,4% пацијената - средња оцена 4,25 (прошле године 85,7%).
- Са условима у тоалету задовољно је 75% пацијената – средња оцена 4,23 (прошле године 100% је било задовољно).

**Графикон 80:** Средње оцене осталих карактеристика дијализног центра



Средње оцене осталих карактеристика дијализног центра су се кретале од 4,23 до 4,37.

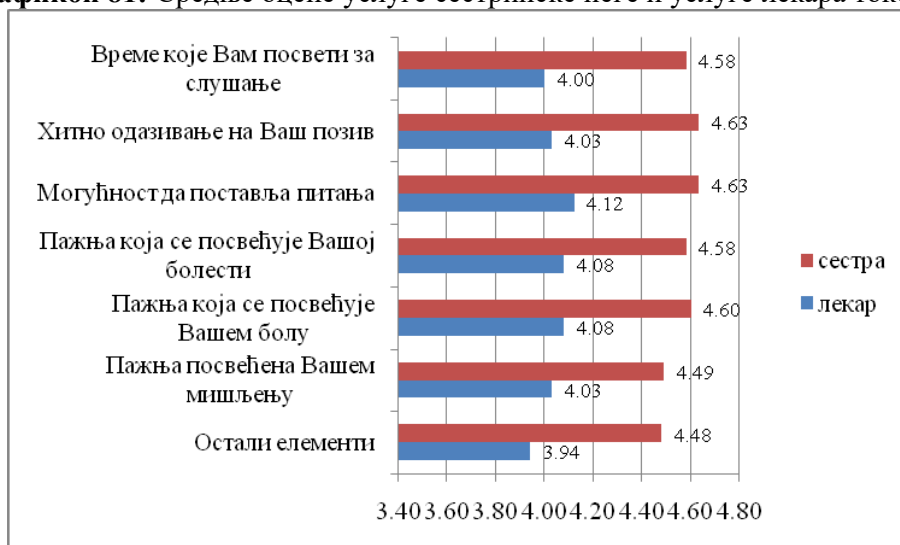
### Група питања која се односи на ваше хемодијализе - услуга сестринске неге:

- Девет од десет пацијената су задовољни како медицинска сестра током поступка дијализе брине о њима, време које им посвети за слушање 86,1% - средња оцена 4,58 (прошле године 100% задовољних пацијената).
- Колико се сестра хитно одазива на њихов позив задовољно је 89,1% пацијената - средња оцена 4,63.
- Са могућностима да поставља питања задовољно је 90,8% пацијената - средња оцена 4,63.
- Са количином пажње којом се сестра посвети њиховој болести задовољно је 87,6% пацијената - средња оцена 4,58.
- Са количином пажње којом се сестра посвети њиховом болу задовољно је 89,2% пацијената - средња оцена 4,60.
- Са количином пажње којом се сестра посвети њиховом мишљењу задовољно је 86,2% пацијената - средња оцена 4,49.
- Задовољство осталим елементима сестринске неге задовољно је 84,7% - средња оцена 4,48.

### Група питања која се односи на ваше хемодијализе - услуга лекара током дијализе:

- Временом које им је лекар посветио за слушање задовољно је 72,3% пацијената – средња оцена 4,00.
- Хитним одазивом лекара на ваш позив задовољно је 70,8% пацијената – средња оцена 4,03.
- Са могућностима да поставља питања задовољно је 75,4% пацијената - средња оцена 4,12.
- Колико пажње лекар посвећује њиховој болести задовољно је 72,3% пацијената - средња оцена 4,08.
- Колико пажње лекар посвећује вашем болу задовољно је 73,9% пацијената - средња оцена 4,08.
- Колико пажње лекар посвећује вашем мишљењу задовољно је 73,8% пацијената - средња оцена 4,03.
- Са осталим елементима који се односе на рад лекара задовољно је 69,2% пацијената - средња оцена 3,94.

Графикон 81: Средње оцене услуге сестринске неге и услуге лекара током дијализе



Средње оцене услуге сестринске неге су се кретале од 4,48 до 4,63 и значајно су више него услуге лекара током дијализе, које су се кретале од 3,94 до 4,12.

### Група питања која се односи на аспекте пружања услуге дијализе:

- На питање да ли може да учествује у доношењу одлука о свом лечењу када то жели 75,4% пацијената је задовољно – средња оцена 4,14 (прошле године 87,5% је одговорило да може).
- Колико су лекарски прегледи учестали задовољно је 73,8% пацијената - средња оцена 4,00 (прошле године су 100% били задовољни).
- Са могућношћу да добију личне консултације са лекаром када то пожеле задовољно је 80,0% пацијената – средња оцена 4,17 (прошле године су 100% били задовољни).
- Осам од десет пацијената сматра да се њихова интимност поштује током посете или клиничког прегледа (81,5%) – средња оцена 4,26 (прошле године 100% задовољних).
- Осам од десет пацијената сматра постоји могућност да приступе медицинској документацији када пожеле (80,0%) - средња оцена 4,18 (прошле године су 100% били задовољни).
- Осам од десет пацијената сматра да постоје и да се поштују процедуре за пружање безбедних поступака дијализе (84,4%) – средња оцена 4,30 (прошле године су 100% били задовољни).

Графикон 82: Средње оцене одређених аспеката пружања услуге дијализе



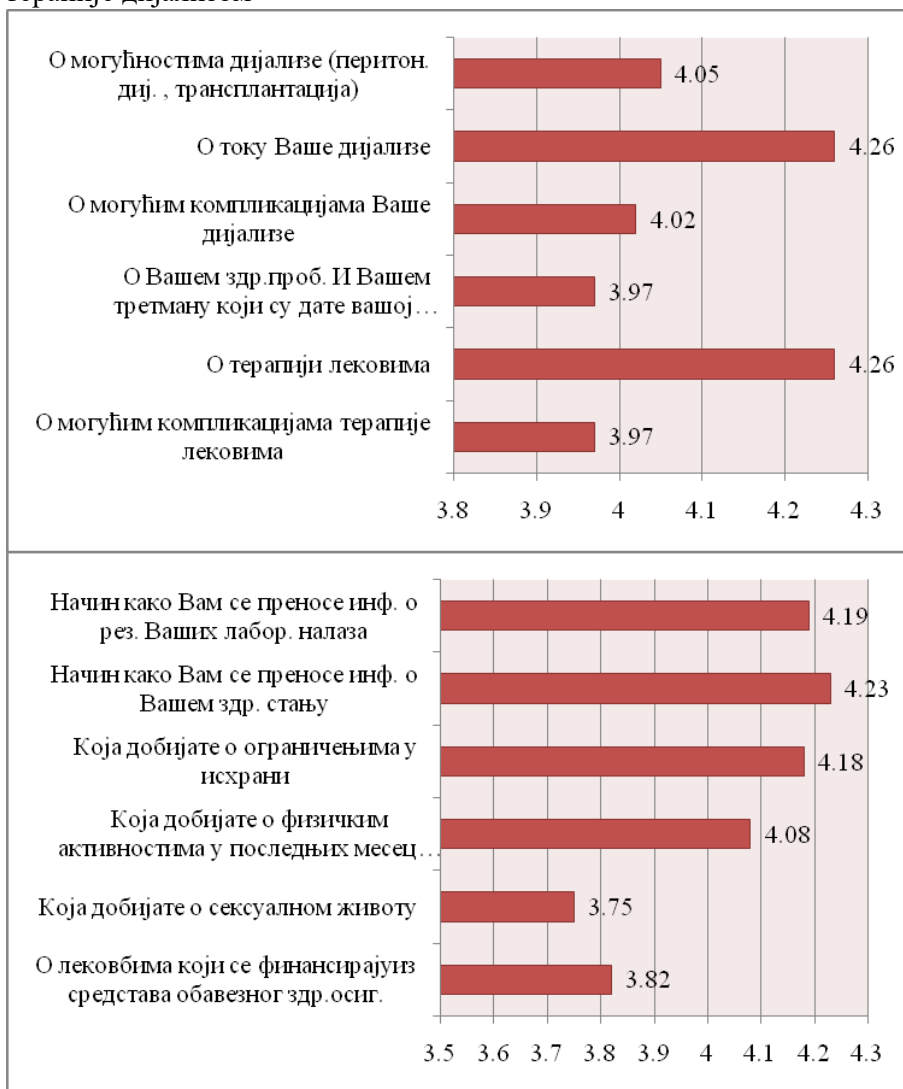
Средње оцене одређених аспеката дијализног центра су се кретале од 4,00 до 4,30.

- Дијализу добро подноси 88,0% пацијената (прошле године 87,5% пацијената), нема грчева, пада крвног притиска и умора.
- Савети лекара у вези са дијетом и уносом течности придржава се 100% пацијената (прошле године 93,3% пацијената).
- Редовно узимају лекове 96,3% пацијената (прошле године 100%).
- На питање да ли скраћује или прескаче време које је одређено за дијализу 15,4% пацијената је одговорило потврдно (прошле године је трећина пацијената одговорила потврдно - 31,3%).

Група питања која се односи на **информације које су добили пре почетка терапије дијализом** садржи 12 питања.

- Седам од десет пацијената (72,2%) је задовољно информацијама које су добили о могућностима дијализе - перитонеална хемодијализа, хемодијализа и трансплантација – средња оцена 4,05 (прошле године 100% пацијената је дало позитиван одговор или није применљиво).
- Осам од десет пацијената (80,7%) је задовољно са информацијама које добија о току њихове дијализе- средња оцена 4,26 (прошле године 100% пацијената је дало позитиван одговор или није применљиво.,
- Три четвртине пацијената (75,0%) је задовољно информацијама о могућим компликацијама њихове дијализе - средња оцена 4,02 (прошле године 100% пацијената је дало позитиван одговор или није применљиво).
- Седам од десет пацијената (71,0%) је задовољно са информацијама које добија о свом здравственом проблему и третману које су дате њиховој породици - средња оцена 3,97 (прошле године 100% пацијената је дало позитиван одговор или није применљиво).
- Седам од десет пацијената (72,3%) је задовољно са информацијама о терапији лековима – средња оцена 4,26 (прошле године 100% пацијената је дало позитиван одговор или није применљиво).
- Седам од десет пацијената (72,1%) је задовољно са информацијама које добија о могућим компликацијама терапије лековима - средња оцена 3,97 (прошле године 93,3%).
- Осам од десет пацијената (79,0%) је задовољно како им се преносе информације о резултатима њихових лабораторијских тестова средња оцена 4,19 (прошле године су сви пацијенти били задовољни).
- Осам од десет пацијената (79,1%) је задовољно како му се преносе информације о његовом здравственом стању (дискреција, да неко не слуша, довољно јасно) средња оцена 4,23 (прошле године 93,7%).
- Осам од десет пацијената (79,1%) је задовољно како му се преносе информације о ограничењима у исхрани средња оцена 4,18.
- Осам од десет пацијената (75,8%) је задовољно са информацијама које добијају о физичким активностима у последњих месец дана - средња оцена 4,08 (прошле године 100% задовољних).
- Седам од десет пацијената (67,8%) је задовољно са информацијама које добија о сексуалном животу средња оцена 3,75 (прошле године задовољно је 64,3%, а сматра да није применљиво 28,6%).
- Седам од десет пацијената (67,8%) је задовољно са информацијама које добија о лековима који се финансирају из средстава обавезног здравственог осигурања – средња оцена 3,82 (прошле године је 87,5% задовољних).

**Графикон 83:** Средње оцене колико сте задовољни информацијама које сте добили пре почетка терапије дијализом



Средње оцене колико сте задовољни информацијама које сте добили пре почетка терапије дијализом су се кретале од 3,75 до 4,26.

- Четири од десет пацијената (42,9%) су изјавила да су била у ситуацији да морају из сопвених средстава да набаве неки лек који узимају због дијализе (прошле године 20%), а 65,2% пацијената на дијализи је одговорило да им је лек препоручен од стране лекара из дијализног центра (прошле године 50%). На питање да ли сте морали да одустанете од узимања неког лека због његове цене 16,7% (прошле године 13,3% пацијената) је одговорило потврдно, 38,5% пацијент је навео лек „Мимпара“, 41,0%, 5,1%, 2,6% и 12,8%.
- Скоро сви пацијенти (96,7%) знају кога треба да контактирају у случају хитне потребе када су ван дијализног центра (прошле године 100%).
- Осам од десет пацијената (77,2%) је генерално задовољно са дијализом у њиховом дијализном центру – средња оцена **4,09**, а сви би препоручили тај дијализни центар другим особама које пате од исте болести као и прошле године.

Препоруке за побољшање рада дијализног центра добијене су од 25% пацијената (прошле године код 25% пацијената), а то су бољи транспорт, боља ужина, доручак без празних угљених хидрата и већа самосталност доктора у организацији рада.

## Задовољство корисника пруженим услугама у Специјалистичким службама у Општој болници Суботица

Специјалистичке службе Опште болнице у Суботици посетило је 438 пацијената, подељено је 278 упитника (физикална медицина и рехабилитација 1, интерна медицина 97, ОРЛ 13, дерматологија 4, гинекологија 33, хирургија 67, инфективно 7, неурологија 16, онкологија 20, педијатрија 8 и психијатрија 12), колико је и враћено (стопа одговора 100%). У 2020. години истраживање није спроведено због оптерећености кадра услед епидемије Covid-19.

Међу пацијентима који су узели учешће у анкетирању две трћине су женског пола (61,2%), највише из старосне групације 60-69 година (23,6%), просечна старост пацијената је 52,8 година.

Више од половине је са средњим образовањем (58,3%), више је оних са незавршеном или завршеном основном школом (29,0%), него са завршеном вишом или високом школом (12,8%).

Половина броја испитаника свој материјални положај оцењује као осредњи (46,9%), више је оних са добрим и веома добрим (41,9%), него са лошим и веома лошим (11,2%).

**Графикон 84.** Задовољство карактеристикама које се односе на специјалистичке службе

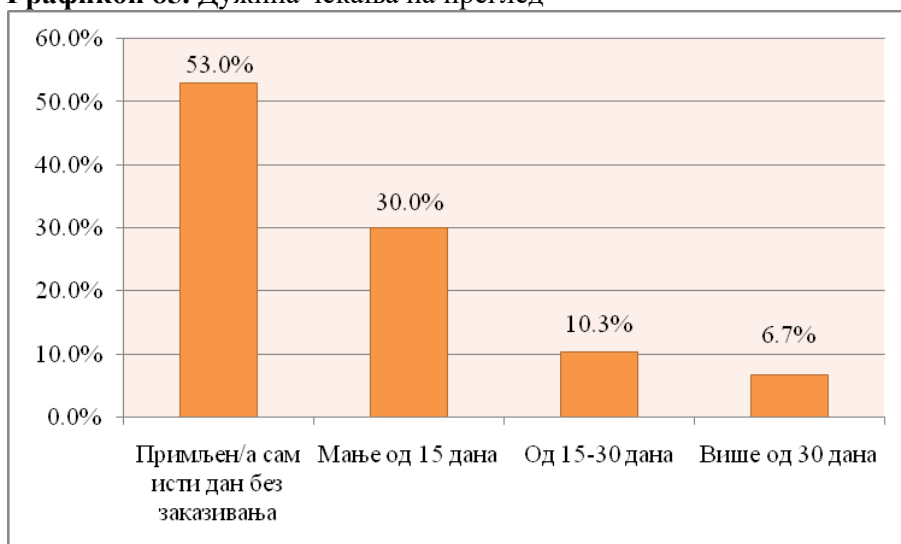


Корисници услуга специјалистичких служби су са високим оценама (од 3,64 до 4,63) оценили свих шест карактеристика (време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа, време чекања у чекаоници, чистоћа и удобност чекаонице, љубазност медицинске сестре, љубазност лекара, време које им је посвећено током прегледа и објашњење које је добио у вези болести или плана лечења) које се односе на службу коју су посетили.

У државној здравственој установи у последњих 12 месеци до 5 прегледа имало је седам од десет пацијената (74,2%), од 6 до 10 прегледа 19,8% и 11 и више прегледа 6,0%.

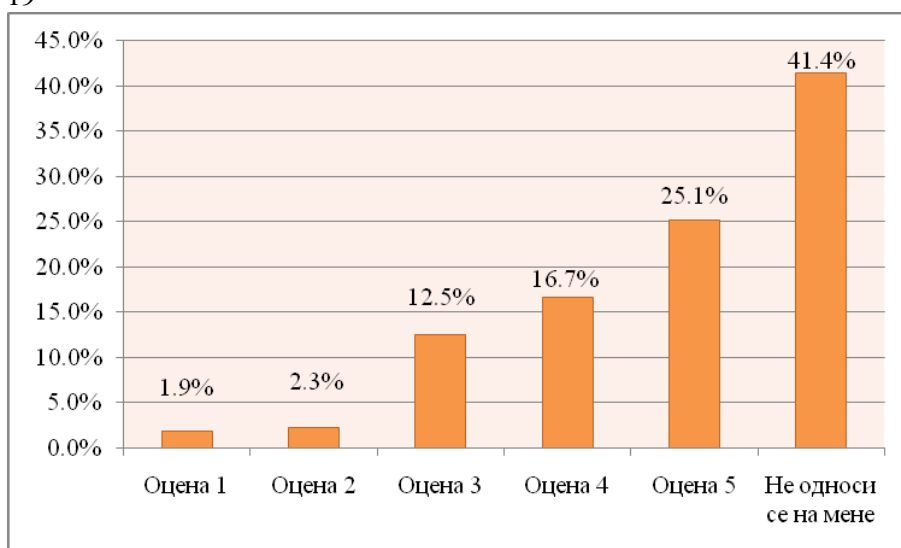
У приватној здравственој установи у последњих 12 месеци до 5 прегледа имало је осам од десет пацијената 83,6% пацијената, од 6-10 прегледа 11,8% и 11 и више прегледа 4,5%.

**Графикон 85.** Дужина чекања на преглед



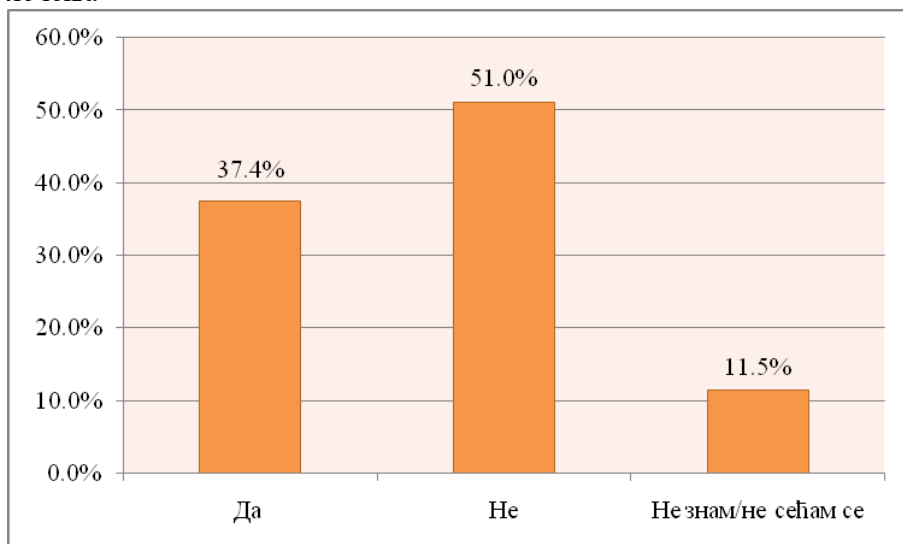
Половина пацијент је примљена истог дана без заказивања (53,0%), а трећина (30,0%) у року од 15 дана. Од 15 до 30 дана чекало је 10,3% пацијената и више од 30 дана 6,7%.

**Графикон 86.** Оцена услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести Covid-19



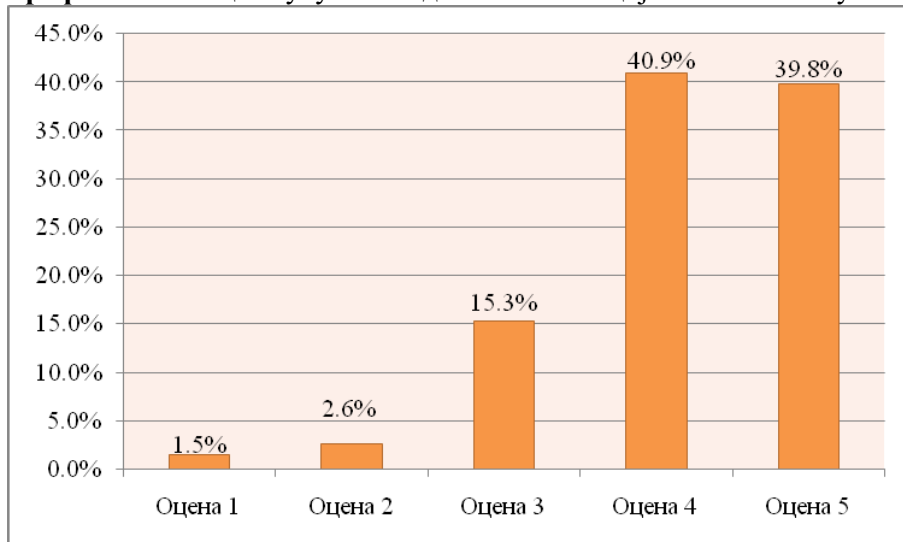
Средња оцена услуге дијагностике и лечења у установи у вези сумње или потврђене болести Covid-19 је **4,04**. У Домовима здравља 4,57.

**Графикон 87.** Да ли је епидемија Covid-19 утицала на одлагање/отказивање прегледа и/или лечења



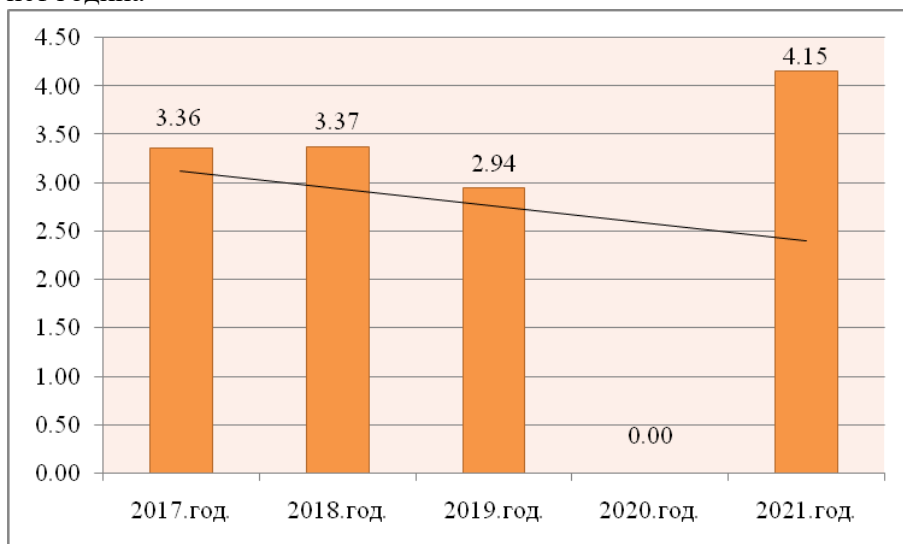
Седам од десет корисника (51,0%) је одговорило да епидемија Covid-19 није утицала на одлагање или отказивање прегледа или лечења у специјалистичким службама (У домовима здравља 70,7%).

**Графикон 88.** Оцена укупног задовољства специјалистичким службама



Четири од десет корисника (39,8%) је укупно задовољство радом специјалистичке службе коју је посетио оценила са одличним (у домовима здравља 71,9%) средња оцена задовољства је **4,15** (у домовима здравља 4,63).

**Графикон 89.** Кретање оцена укупног задовољства специјалистичким службама у последњих пет година



У последњих пет година средња оцена укупног задовољства радом специјалистичких служби има тренд силазног карактера (зато што анкетирање није спроведено у 2020. години), најнижа вредност се бележи 2019. године (2,94), а највиша 2021. године (4,15).

## ЗАКЉУЧАК И ПРЕДЛОГ МЕРА

Испитивање задовољства корисника здравственом заштитом у здравственим установама у републици Србији у 2021. години обављено је у условима епидемије заразном болешћу COVID-19, уз доследну примену свих противеписидемијских мера. Анкетно истраживање је спроведено у установама примарне здравствене заштите, у домовима здравља Округа, у службама опште медицине, здравствене заштите жена, деце, стоматолошке здравствене заштите, у специјалистичким службама и на одељењу дијализе. Ове године осим у интернистичким службама, истраживање је спроведено у свим специјалистичко-консултативним службама (амбулантама) примарне здравствене заштите, у Covid амбулантама истраживање се није спроводило.

У секундарној здравственој заштити, у Општој болници Суботица у 2021. години, анкетно истраживање је спроведено на одељењима интерне медицине, хирургије, психијатрије, гинекологије и акушерства, педијатрије и на одељењу дијализе. У прошлој години није спроведено због преоптерећености кадра услед пандемије COVID-19. У 2020. и 2021. години анкетни упитник је измењен, тако да је упоредни приказ са претходном годином и компаративна анализа могућа само код непромењених питања.

На основу приказа резултата испитивања задовољства корисника у 2021. години, може се закључити следеће:

- Број обрађених упитника у 2021. години у Службама опште медицине и медицине рада је износио 411 упитника (у прошлој години 300), у Службама за здравствену заштиту жена 128 (у прошлој години 51) и у Службама за здравствену заштиту деце 98 (у прошлој години 73).
- Број обрађених упитника у 2021. години у Службама за стоматолошку здравствену заштиту је износио 40 (у прошлој години 58). Број обрађених упитника у специјалистичким службама је износио 150 упитника (у 2020. години 93).
- Средња оцена задовољства радом служби у којима раде **изабрани лекари у домовима здравља** СБО на скали од 1-5 у периоду од 2017. године до 2021. године бележи највишу вредност у 2020. години (4,45), а најнижу у 2017. години (3,51). Петогодишњи тренд је узлазни. Интервал варијације је 0,94. У службама Опште медицине у 2020. години средња оцена има највишу вредност 4,46, а најмању 2017. године када је износила 3,50. Средња оцена у педијатријским службама је била највиша 2020. године и износила је 4,46, а најнижа вредност је регистрована у 2017. години (3,52). Средња оцена у службама за здравствену заштиту жена 2021. године је имала највишу вредност (4,53), а најнижу у 2019. години (3,49). Линија петогодишњег тренда је у све три службе је узлазна.
- Преглед код изабраног лекара највише се заказује путем телефона (у ОМ 44,5%, у 33 жена 73,0% и у 33 деце 59,2%) и лично (у ОМ 36,3%, у 33 жена 19,0% и у 33 деце 14,3%).
- На преглед су примљени истог дана у ОМ 54,3% пацијената, у 33 жена 38,1% и у 33 деце 79,6%.
- Прописивање лекова у електронској форми и могућност подизања хроничне терапије у апотеци без доласка код изабраног лекара у ОМ има средњу оцену 4,35, у 33 жена 4,27 и у 33 деце 4,26.
- Апликација „Мој доктор“ и могућност коју им пружа има средњу оцену у ОМ 4,35, у 33 жена 3,79 и у 33 деце 3,95.
- Заказивање специјалистичког прегледа електронским путем у ординацији изабраног лекара помоћу Интегрисаног здравственог информационог система (ИЗИС) има средњу оцену задовољства у ОМ 3,81, у 33 жена 3,96 и у 33 деце 3,91.
- У Службама ОМ скрининг/рано откривање рака дебелог црева у последње две године одговорило је да је обавило 21,8% корисника (у 33 жена 6,7%), рано откривање рака грлића материце у последње 3 године одговорило је да је обавило 18,6% корисника (у 33 жена 62,3%), рано откривање рака дојке у последње 2 године обавило је 18,1% корисника (у 33 жена 41,0%), рано откривање кардиоваскуларног ризика у последњих 5 година обавило је 18,6% (у 33 жена 8,5%), рано откривање дијабетеса типа 2 у последње 3 године обавило је 16,6% корисника (у 33 жена 11,5%) и рано откривање депресије у последњих годину дана обавило је 14,7% пацијената (у 33 жена 0%).
- Поштовање и љубазност које им пружају медицинске сестре у ОМ има средњу оцену 4,42, у 33 жена 4,9 и у 33 деце 4,45, квалитет информација које добијају има средњу оцену у ОМ 4,40, у 33

жена 4,84, у 33 деце 4,36, а квалитет сарадње медицинске сестре и лекара у ОМ има средњу оцену 4,46, у 33 жена 4,84 и у 33 деце 4,49.

- Средња оцена рада лекара у ОМ се креће у интервалу од 3,96 до 4,41, највиша оцена је код исказаног поштовања и љубазности које им лекар пружа, у 33 жена средња оцена рада лекара у се креће у интервалу од 3,96 до 4,83, највиша оцена је такође код исказаног поштовања и љубазности које им лекар пружа, а у 33 деце средња оцена рада лекара се креће у интервалу од 3,84 до 4,51, највиша оцена је код исказаног задовољства са поштовањем и љубазношћу које им лекар пружа.

- Средње оцене задовољства услугама и организацијом здравствене заштите у ОМ се креће од 3,71 (доступност паркинга испред установе) до 4,45 (радно време установе), у 33 жена крећи се у интервалу од 3,81 (доступност паркинга испред установе) до 4,65 (радно време установе, време чекања у чекаоници и могућност прегледа истог дана у случају хитности), а у 33 деце се креће у интервалу од 3,69 (доступност паркинга испред установе) до 4,54 (број места за седење у чекаоници).

- Задовољство услугом дијагностике и лечења у установи у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID-19 има средњу оцену у ОМ 4,23, у 33 жена 4,34, а у 33 деце 4,09.

- У протеклих 12 месеци нису отишли на преглед код свог изабраног лекара или су га одложили због финансијских разлога у ОМ 10,9% пацијената, у 33 жена 9,8% и у 33 деце 7,1%, због дужине чекања ОМ 14,0% пацијената, у 33 жена 9,8% и у 33 деце 22,6%, због удаљености у ОМ 9,6% пацијената, у 33 жена 14,0% и у 33 деце 3,6% и због епидемиолошке ситуације због Covid-19 у ОМ 25,7% пацијената, у 33 жена 42,1% и у 33 деце 22,1%.

- **У службама за стоматолошку здравствену заштиту деце** више од трећине корисника су била деца од 0-18 година старости (35,0%), затим следе лица из осталих категорија обухваћених обавезним здравственим осигурањем (25,0%) и лица којима је била потребна хитна стоматолошка услуга (15,0%). Из категорије студената од 19-26 година било је 5,0% анкетираних и лица старија од 65 година 2,5% анкетираних.

- Трећина пацијената је примљена истог дана без заказивања -37,5% (прошле године 51,7%), нешто мање од половине је чекала од 1 до 5 дана -47,5% (прошле године 32,8%), осам пацијента од сто су чекала више од 15 дана -7,5% (прошле године 3%).

- Стоматолози су оцењени просечном оценом од 4,00-4,18 (прошле године 4,39 до 4,69) на све наведене изјаве у вези рада (упознат је са проблемима и болестима које имам, одваја довољно времена за рад са мном, даје ми јасна објашњења о интервенцијама које планира, даје ми јасна објашњења о мом оралном здрављу, позива ме на превентивне прегледе)

- Оцена пружања услуге и организација рада стоматолошке здравствене заштите на 13 питања је оцењена средњом оценом од 4,09 - доступност стоматолога особама са посебним потребама, до 4,65 - процедура у поступку примедби и жалби (прошле године од 3,41-4,82).

- Уколико би им био потребан преглед код стоматолога, 2,6% пацијена се изјаснило да би за ту услугу морали да плате пуну цену (прошле године 8,8%), за пломбирање и лечење зуба 7,9% (прошле године 10,5%), за вађење зуба 5,1% (прошле године 10,7%), за ортодонтски апарат 2,8% (прошле године 7,4%) и за протетску надокнаду 8,3% (прошле године 16,7%) анкетираних пацијената.

- Осам од десет пацијената је (82,5%) је своје орално здравље оценила са врло добрим или одличним, средња оцена задовољства 4,08 (прошле године 4,12).

- Средње оцене задовољства лечења у овој служби у последњих пет година се кретала у интервалу од 3,61 у 2019. години до 4,69 у 2020. години. Линија тренда је узлазна.

- У 2021. години анкетно испитивање задовољства корисника је спроведено у **специјалистичким амбулантама три Дома здравља и у специјалистичким амбулантама Опште болнице Суботица.**

- Корисници услуга специјалистичких служби у три Дома здравља са високим оценама од 4,42-4,83 ( прошле године од 4,48 до 4,91) оценили свих шест карактеристика (време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа, време чекања у чекаоници, чистоћа и удобност чекаонице, љубазност медицинске сестре, љубазност лекара, време које им је посвећено током

прегледа и објашњење које је добио у вези болести или плана лечења) које се односе на службу коју су посетили, док су те оцене нешто ниже у специјалистичким амбулантима Опште болнице и кретале су се од 3,64-4,63.

- У Специјалистичким службама три Дома здравља 23,3% пацијената је примљена истог дана без заказивања (прошле године 31,2%), док је у Специјалистичким службама Опште болнице Суботица више од половине пацијената - 53,0% примљена истог дана без заказивања. У домовима здравља више од половине 60,7% (прошле године 59,1%) је примљена у року од 15 дана, а у Општој болници једна трећина - 30%. У домовима здравља чекало је од 15 до 30 дана 14% пацијената (прошле године 7,5%), а у болници 10,3% пацијената и више од 30 дана у домовима здравља у специјалистичким амбулантима на преглед је чекало 2% пацијената (прошле године 2,2%), а у болници 6,7%.

- Средња оцена услуге дијагностике и лечења у установи у вези сумње или потврђене болести Covid-19 према оцени пацијената из специјалистичко - консултативних служби домова здравља је 4,57 (прошле године 4,27), а у Општој болници 4,04.

- Седам од десет корисника - 70,7% (прошле године 77,5%) је одговорило да епидемија Covid-19 није утицала на одлагање или отказивање прегледа или лечења у специјалистичким службама, а у болници половина пацијената - 51,0%

- Средња оцена задовољства радом специјалистичких служби домова здравља је 4,63 (прошле године 4,71), а у болници 4,15.

- Од 21. децембра до 25. децембра у **Општој болници у Суботици на одељењу интерне медицине, хирургије, гинекологије и акушерства и педијатрије** спроведено је анкетно испитивање задовољства корисника болничким лечењем. Са одељења су у току пет дана отпуштена 154 пацијента колико је и подељено упитника.

- Међу средњим оценама карактеристика које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења најниже је оцењена услуга хигијене тоалета (3,87), затим следи услуга исхране (3,90), организација посета (3,92), услуга смештаја (3,98), одржавање хигијене собе (4,09), обавештења која су дата приликом отпуста (4,24), затим организација и брзина пружања услуге дијагностике и терапије (4,43) и највишом оценом обавештења која су дата током пријема у болницу(4,45).

- Међу средњим оценама услуге сестринске неге током боравка у болници највише је оцењено опште задовољство сестринском негом (4,63), затим следи поштовање и љубазност (4,60), објашњење процедура, тестова и третмана (4,55) и најмање време чекања на сестру код хитне потребе (4,53).

- Међу средњим оценама услуга лекара током боравка у болници највише је оцењено опште задовољство услугом лекара (4,55), затим следи поштовање и љубазност (4,54), способност дијагностиковања здравствених проблема (4,47), спремност да даје одговоре на питања (4,44) и најмање објашњење процедура, тестова и третмана (4,43) и успешност лечења (4,43).

- Међу пацијентима који су лечени у Општој болници Суботица у вези сумње или потврђене болести Covid-19 средња оцена задовољства је 4,13.

- На питање „Да ли Вам је болничко лечење у овој установи (због неке друге болести, а не Covid-19) одложено због актуелне епидемиолошке ситуације“ сваки седми испитаник (15,1%) је одговорио да не зна, више од две трећине (68,5%) да није одложено и сваки шести да је одложено (16,4%).

- Укупно задовољство болничким лечењем узимајући у обзир све наведено је код више од половине корисника оцењено са максималном оценом 5 - веома задовољан, само један од сто испитаника је незадовољан. Средња оцена је **4,32**. Линија петогодишњег тренда је узлазна, највиша средња оцена је забележена у 2021. години.

- Задовољство корисника радом **Дијализних центара** и одељења за хемодијализу у Севернобачком округу спроведено је у Дому здравља у Бачкој Тополи и у Општој болници Суботица. Одељења Дијализе посетило је 69 пацијената (прошле године само у Дому здравља у Бачкој Тополи 16 пацијена). Међу анкетираним пацијентима просечна старост је износила 60,1 година.

- Девет од десет пацијената је изјавило (93,7%) да се дијализни центар у коме се тренутно дијализирају налази у њиховој матичној установи (прошле године 100%).
- На хемодијализу долази организованим транспортом здравствене установе 41,4% пацијената (прошле године 75%), приватним аутомобилом, аутобусом, таксијем или га довози волонтерски возач 55,2% (прошле године 18,8%).
- Врста превоза коју користе одговара 84,4% (прошле године 76,9%).
- Са условима на паркинг простору задовољно је 87,0% пацијената (прошле године 75,0%).
- Приступ и опрема за особе којима је потребна помоћ при кретању одговара код 80,3% (прошле године 71,4%).
- Са радним временом дијализног центра задовољно је 87,7% пацијената (прошле године 75%), избор дана за дијализу одговара код 92,2% пацијената (прошле године код 42,7%), а избор периода дејализе током дана - смена одговара код 88,9% (прошле године код 33,3%).
- Са инсталацијом у фотељи или у дијализној постељи задовољно је 75% пацијената (прошле године 100%).
- Са начином да се забави током поступка дијализе задовољно је 80% пацијената (прошле године 93,7%).
- Да лагани оброк који добију током дијализе испуњава њихова очекивања сматра 81% пацијената, са приступом у гардероби и са тушевима задовољно је 76,6%, са условима у чекаоници, са климом и грејањем задовољно је 75,4%, са условима у гардероби задовољно је 78,4%, са условима у тоалету задовољно је 75% пацијената (прошле године 100%).
- средња оцена услуге сестринске неге су се кретале од 4,48 до 4,63 значајно су више него услуге лекара током дијализе које су се кретале од 3,94 до 4,12.
- У доношењу одлука о свом лечењу када то жели задовољно је 75,4% пацијената (прошле године 87,5%). Са учесталашћу лекарских прегледа и могућности да добију личне консултације са лекаром задовољно је 73,8% (прошле године 100%).
- Осам од десет пацијената сматра да се њихова интимност поштује током посете или клиничког прегледа - 81,5%, да постоји могућност да приступе медицинској документацији када пожеле - 80%, да постоје и да се поштују процедуре за пружање безбедних поступака дијализе -84,4% (прошле године 100% на све три тврдње).
- Дијализу добро подноси 88% пацијената (прошле године 87,5% пацијената), савета лекара придржава се 100% пацијената (прошле године 93,3% пацијената), редовно узимају лекове 96,3% пацијената (прошле године 100%).
- На питање да ли скраћује или прескаче време које је одређено за дијализу 15,4% пацијената је одговорила потврдно (прошле године 31,3%).
- На питање да ли сте задовољни информацијама које сте добили о могућностима дијализе - перитонеална хемодијализа, хемодијализа и трансплантација 72,2% пацијената је дало позитиван одговор, да ли сте задовољни информацијама о току ваше дијализе 80,7%, да ли сте задовољни информацијама о могућим компликацијама ваше дијализе 75%, да ли сте задовољни информацијама о вашем здравственом проблему и вашем третману које су дате вашој породици 71% је задовољно и да ли сте задовољни информацијама о терапији лековима 72,3% је задовољно (прошле године на пет предходних питања сви пацијенти су били задовољни).
- Осам од десет пацијената је задовољно како им се преносе информације о резултатима њихових лабораторијских тестова - 79%, како му се преносе информације о његовом здравственом стању (дискреција, да неко не слуша, довољно јасно) -79,1% и информације које добија о ограничењима у исхрани -79,1%, са информацијама које добијају о физичким активностима у последњих месец дана -75,8% (прошле године на претходна четири питања задовољно је било 100%).
- Са информацијама које добијају о сексуалном животу задовољно је 67,8%.
- Са информацијама које добијају о лековима који се финансирају из средстава обавезног здравственог осигурања задовољно је 67,8% пацијената, 42,9% пацијената је било у ситуацији да морају из сопствених средстава да набаве неки лек који изимају због дијализе (прошле године 20%)
- Скоро сви пацијенти знају кога треба да контактирају у случају хитне потребе када су ван дијализног центра -96,7%, генерално су задовољни дијализом у њиховом дијализном центру -

77,2% и сви би препоручили тај дијализни центар другим особама које пате од исте болести као и прошле године.

Процена задовољства корисника је један од основних елемената унапређења квалитета рада здравствених установа и представља меру става пацијента према лекару, систему здравствене заштите и медицинској нези и терапији коју добија. Задовољство пацијената не зависи само од карактеристика пружене здравствене заштите, већ и од карактеристика самог пацијента, од ставова, мотива, од његових очекивања и склоности да критикује и похваљује.

Комисије за унапређење квалитета, руководећи кадар и управни одбори морају бити упознати како њихови корисници оцењују њихове услуге и како да њихову процену употребе да побољшају њихове исказане потребе.

Пружена услуга мора бити квалитетна, ефикасна и безбедна, од првог контакта са здравственом службом, шалтер на који се спушта књижица, преко дијагностике, терапије до рехабилитације. Како је задовољство пацијената одраз и његовог субјективног става, повећању задовољства у многоме доприноси љубазност особља у систему здравствене заштите и сигурност којом они зраче.

Неопходно је да се анкетање задовољства корисника спроведи у свим установама Округа сваке године (у 2021. години Општа болница није извршила анкетање због оптерећености кадра актуелном епидемиолошком ситуацијом). У наредном периоду треба обезбедити бољу информисаност корисника о њиховим правима преко јавно истакнутих обавештења информатора и медија. Пријемом недостајућег кадра требало би да се смањи дужина чекања на заказан преглед, дужина чекања у чекаоници и опште задовољство радом лекара и медицинских сестара.

Све здравствене установе треба да кроз праћење анализе задовољства у протеклом (вишегодишњем) периоду и поређењем са осталим установама унапреде квалитет здравствених услуга.