Задовољство корисника здравствених услуга у Домовима здравља Севернобачког округа и у Општој болници Суботица у 2018. години, упоредни приказ са претходном годином и компаративна анализа 2014. - 2018. година

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.

Анкетирање корисника је спроведено у домовима здравља Севернобачког округа, у Дому здравља "Др Мартон Шандор " Мали Иђош, у Дому здравља "Др Хаџи Јанош" Бачка Топола и у Дому здравља Суботица.

У примарној здравственој заштити процена задовољства корисника и анализа извршена је у:

- Службама у којима раде изабрани лекари (Службе опште медицине и медицине рада, Службе за здравствену заштиту жена и Службе за здравствену заштиту деце)
- Службама за стоматолошку здравствену заштиту деце
- Специјалистичко-консултативним амбулантама интерне медицине у домовима здравља

У секундарној здравственој заштити испитивање задовољства корисника спроведено је у:

- Општој болници Суботица (на одељењу интерне медицине, хирургије, гинекологије и акушерства и рехабилитације)
- Специјалистичко-консултативним амбулантама интерне медицине у Општој болници Суботица

Задовољство корисника радом Служби у којима раде изабрани лекари (Службе опште медицине и медицине рада, Службе за здравствену заштиту деце и Службе за здравствену заштиту жена) у Домовима здравља у Севернобачком округу

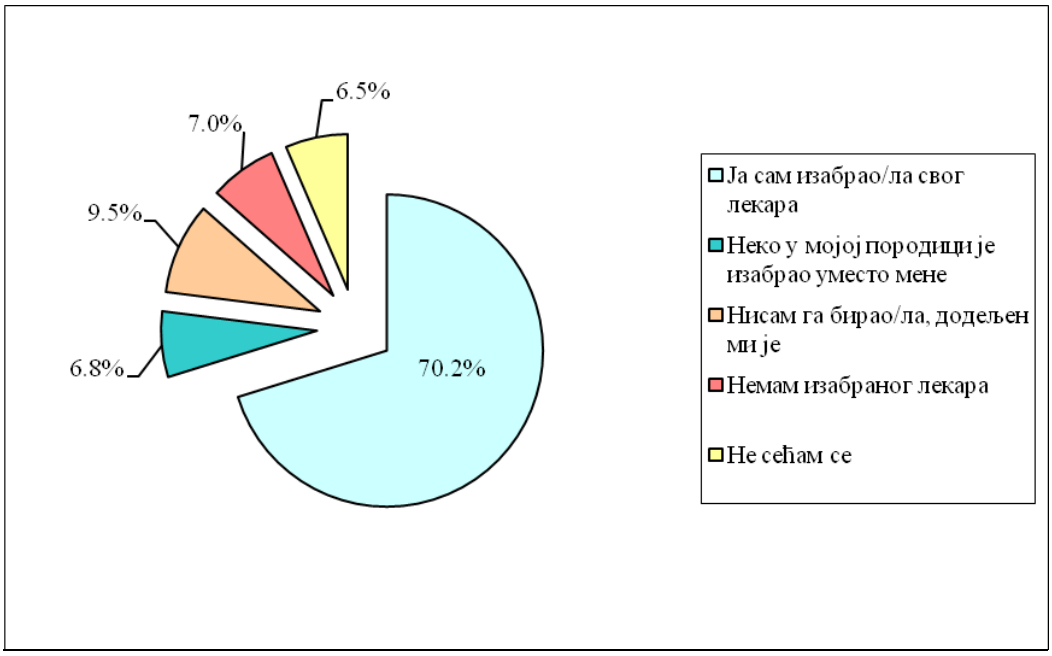
Дана 26.11.2018. године Службе у којима раде изабрани лекари посетило је 3058 пацијената (Службу опште медицине 2266 пацијената, Службу за здравствену заштиту деце 540 пацијената и Службу за здравствену заштиту жена 252 пацијента), подељено је 1357 упитника, попуњено 1287 (стопа одговора 94,8%).

Међу анкетиранима две трећине су женског пола (63,6%), највише између 30 и 39 година (23,7%), просечна старост 46,2 година. Просечна старост у општој медицини је 49,7 године, на гинекологији 35,9, а на педијатрији (пратиоци деце) 34,3 година.

Половина анкетираних има средње образовање (58,1%), већи је број корисника са незавршеном и завршеном основном школом (22,6%), него са вишом и високом школом (19,2%).

Мање од половине свој материјални положај оцењује као осредњи (48,1%), више је оних са добрим (35,0%), него са лошим (8,6%), као и оних са веома добрим (4,4%), него са веома лошим (3,9%).

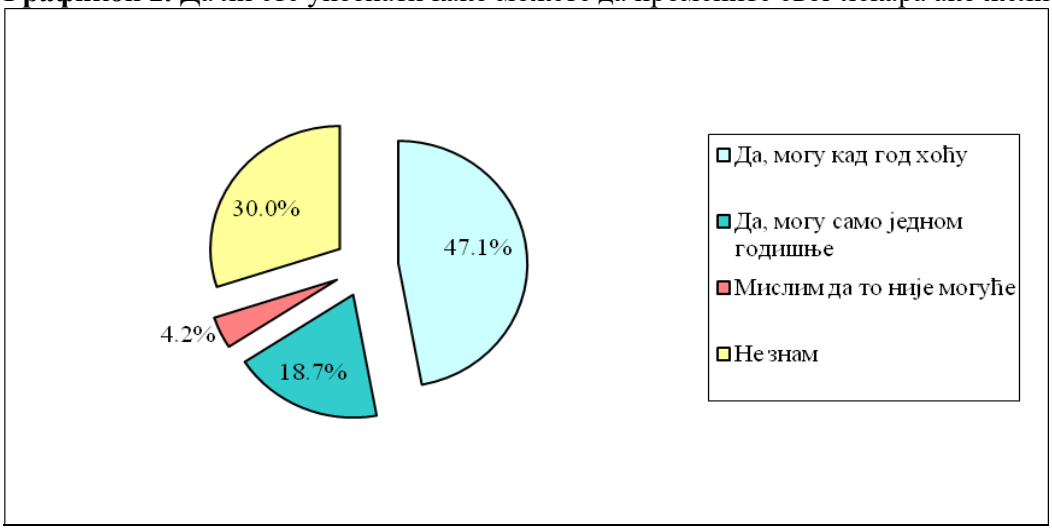
Графикон 1. Како сте изабрали свог лекара?



Седам од десет пацијената је само бирало свог лекара - 70,2% (у прошлој години 70,4%).
Десет пацијената од сто је изјавило да им је изабрани лекар додељен - 9,5% (у прошлој години 9,7%).

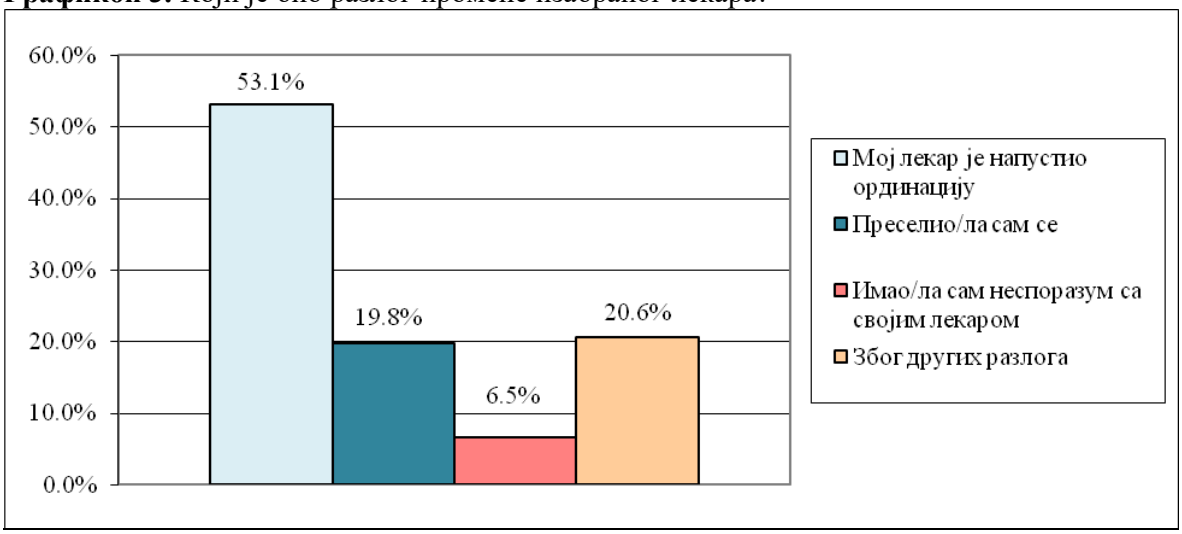
Изабраног лекара нема 7,0% пацијената, у општој медицини 6,1% пацијената (у прошлој години 5,8%), изабраног педијатра нема 13,2% деце (у прошлој години 3,9%), а изабраног гинеколога немају 4,3% пацијенткиња (у прошлој години 10,6%).

Графикон 2. Да ли сте упознати како можете да промените свог лекара ако желите?



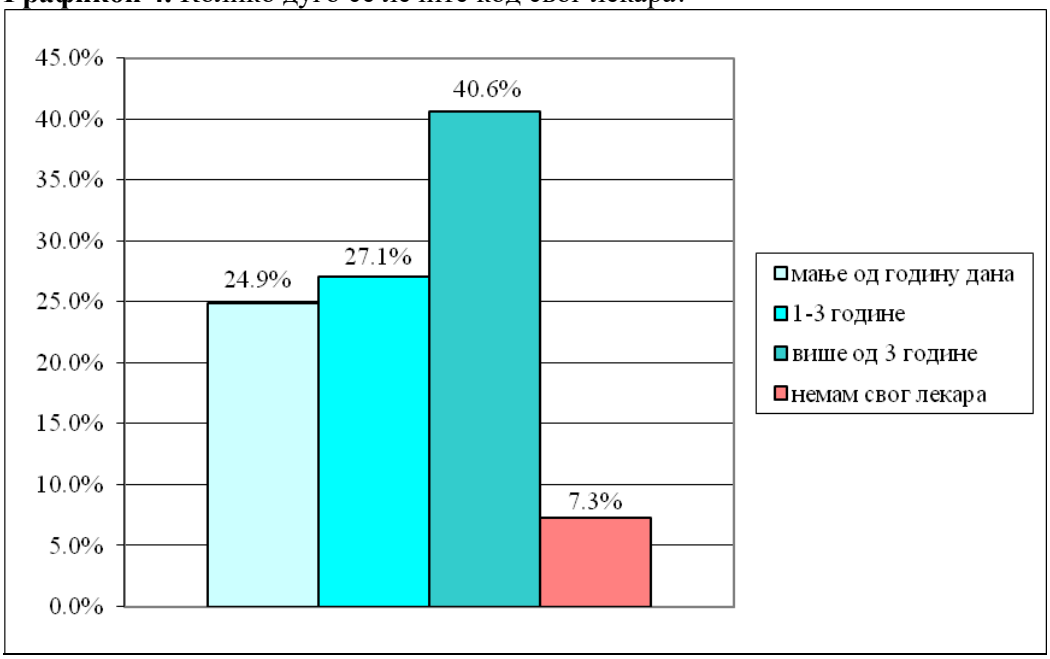
Мање од половине пацијената зна да може да промени изабраног лекара кад год хоће (47,1%) као и у прошлој години (47,6%). Сваки трећи пацијент не зна како може да промени изабраног лекара (30,0%), као и у претходној години (30,6%).
Изабраног лекара је мењало више од трећине броја пацијената (44,3%), као и у 2017. години (42,5%).

Графикон 3. Који је био разлог промене изабраног лекара?



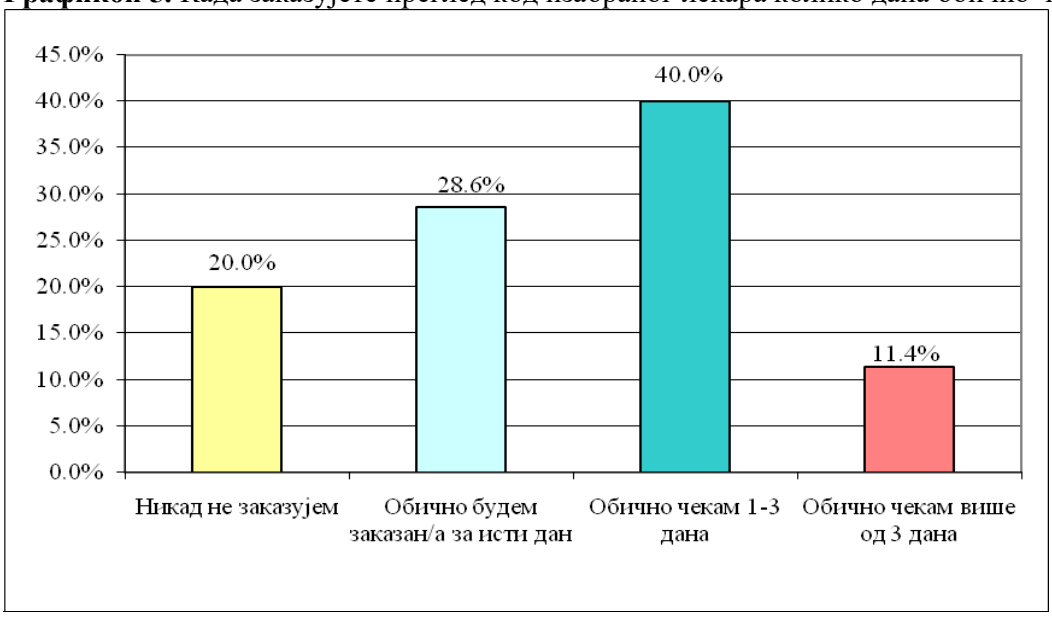
Међу пацијентима који су мењали изабраног лекара, више од половине је то учинило зато што је лекар напустио ординацију (53,1%). Сваки пети пацијент је то учинио због тога што се преселио (19,8%), а седам од сто зато што је имао неспоразум са лекаром (6,5%). Резултати су слични са прошлом годином. Проценат пацијената који су имали неспоразум са лекаром у односу на прошлу годину смањио се за 2,3%.

Графикон 4. Колико дуго се лечите код свог лекара?



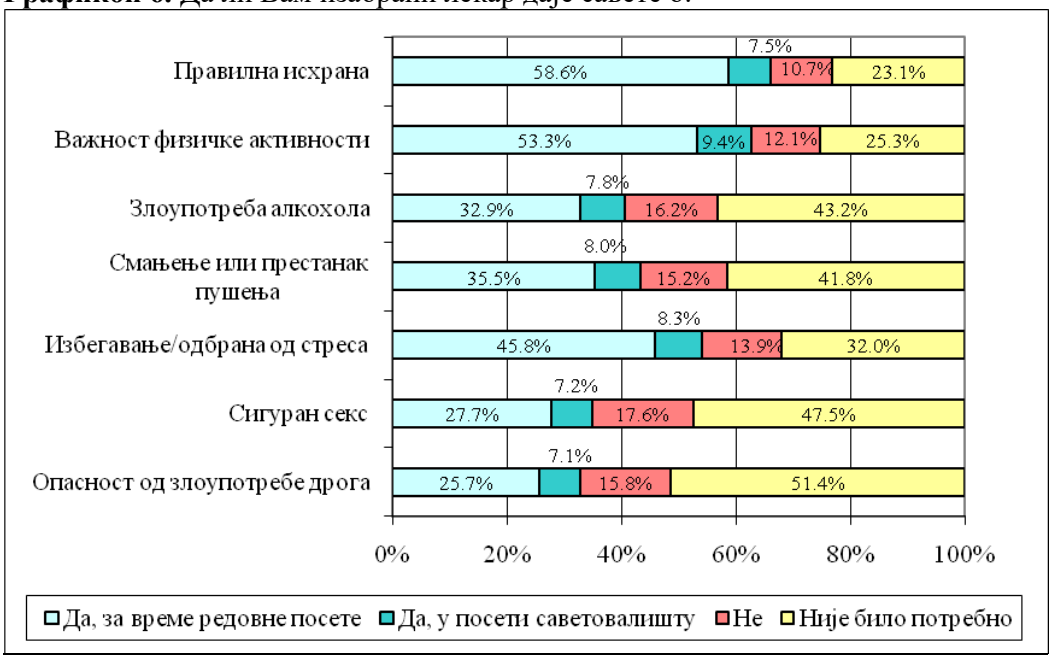
Нешто мање од половине корисника лечи се дуже од 3 године код изабраног лекара (40,6%), нешто мање него у претходној години (42,4%).
Број корисника који немају изабраног лекара у односу на претходну годину (5,6%) повећао се, износи 7,3%.

Графикон 5. Када заказујете преглед код изабраног лекара колико дана обично чекате?



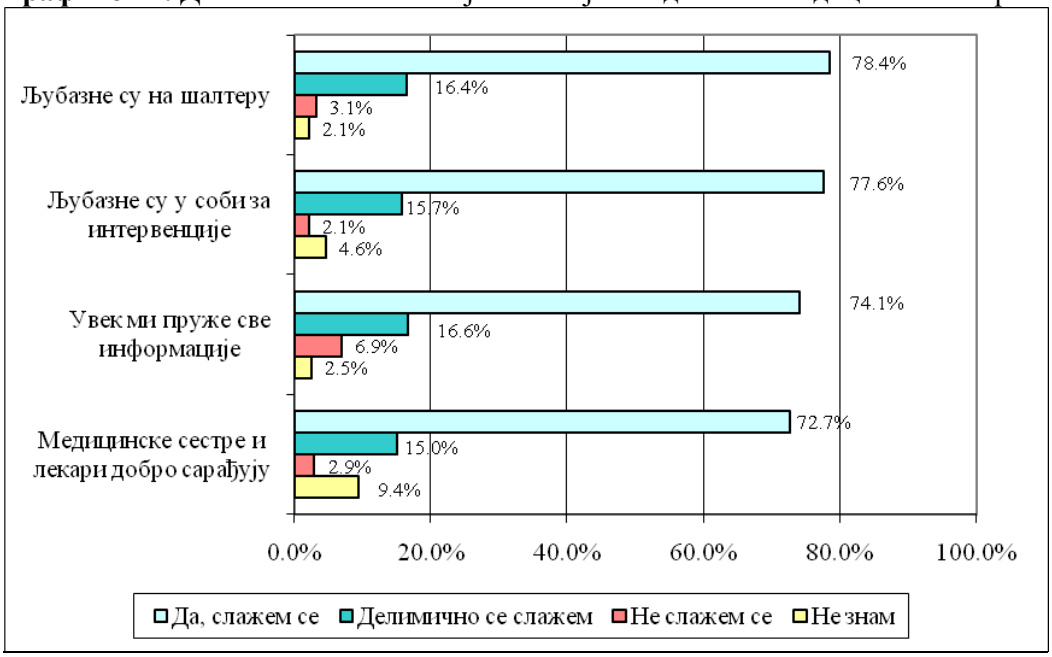
Половина пацијената не заказује преглед или буде заказано истог дана (20,0% и 28,6%). Више од трећине броја пацијената чека 1-3 дана (40,0%). На заказан преглед више од 3 дана чека (11,4%) за 3,6% пацијената мање него у претходној години (15,0%).
Код гинеколога више од половине броја жена чека дуже од три дана 57,7%, у општој медицини 7,0%, на педијатрији 5,7%. У односу на прошлу годину повећао се проценат пацијената који чекају дуже од три дана на гинекологији (са на 47,6% на 57,7%) и на педијатрији (са 2,9% на 5,7%), док се у општој медицини смањио (са 13,3% на 7,0%).

Графикон 6. Да ли Вам изабрани лекар даје савете о:



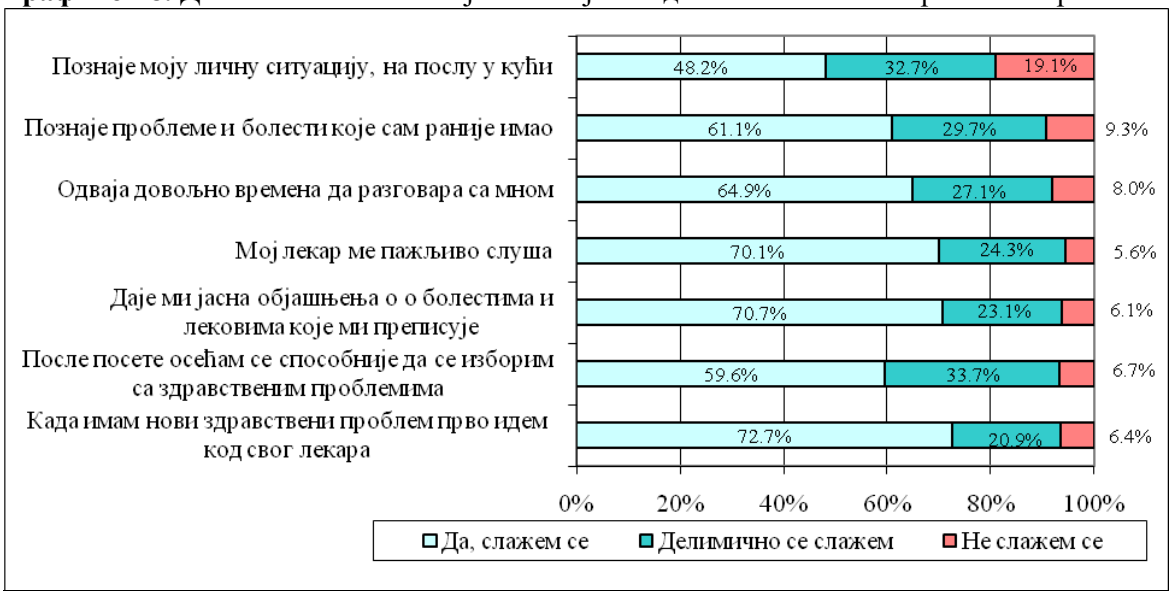
Изабрани лекар саветује пацијенте углавном за време редовне посете, мање у саветовалишту. Саветовање се најчешће односи на правилну исхрану, важност физичке активности, избегавање стреса, смањење или престанак пушења, злоупотребу алкохола. Велики број пацијената (23,1% - 51,4%) сматра да није било потребе за саветовањем.
Изјава да им лекар не даје савете за наведене проблеме креће се у распону од 10,7% - 17,6%, слично као и претходне године када се кретао у распону од 11,9% - 20,6%.

Графикон 7. Да ли се слажете са изјавама које се односе на медицинске сестре?



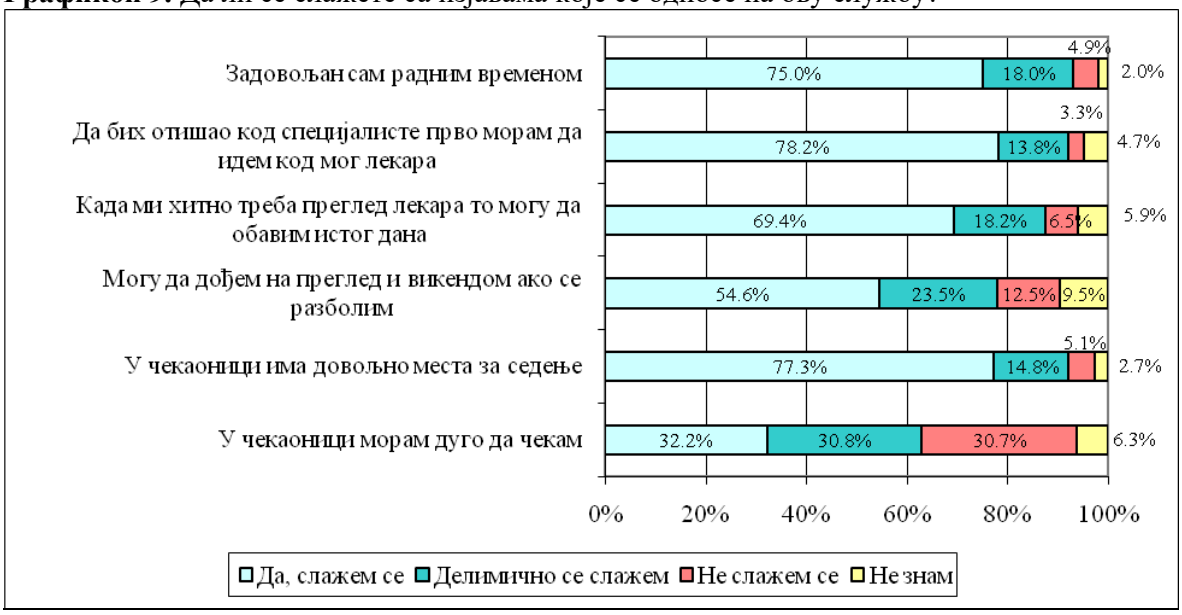
Број испитаника који је у потпуности задовољан услугама медицинских сестара (72,7% - 78,4%) сличан је као и претходне године (73,5% - 77,7%).
Два до седам пацијената од сто (2,1% - 6,9%) су изразила незадовољство квалитетом услуга, у претходној години резултати су били слични (2,3% - 5,0%).

Графикон 8. Да ли се слажете са изјавама које се односе на вашег изабраног лекара?



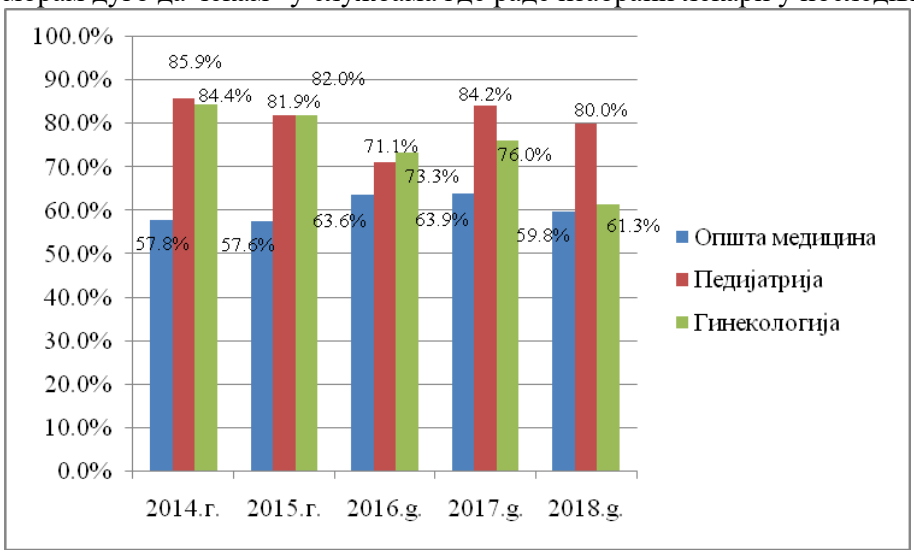
Присутан је висок степен задовољства радом изабраног лекара по свим питањима. Сваки пети пацијент (19,1%) сматра да лекар не познаје довољно његову личну ситуацију на послу и кући као и у претходој години (20,9%). Девет од сто пацијената сматра да лекар није упознат са проблемима и болестима које је раније имао (9,3%), у прошлој години 10,3%. Осам од сто пацијената сматра да лекар не одваја довољно времена да разговара са њим (8,0%) као и у прошлој години (8,2%). После посете се не осећа способнијим да се избори са својим здравственим проблемима сматра 6,7% пацијената, у прошлој години 8,2%

Графикон 9. Да ли се слажете са изјавама које се односе на ову службу?



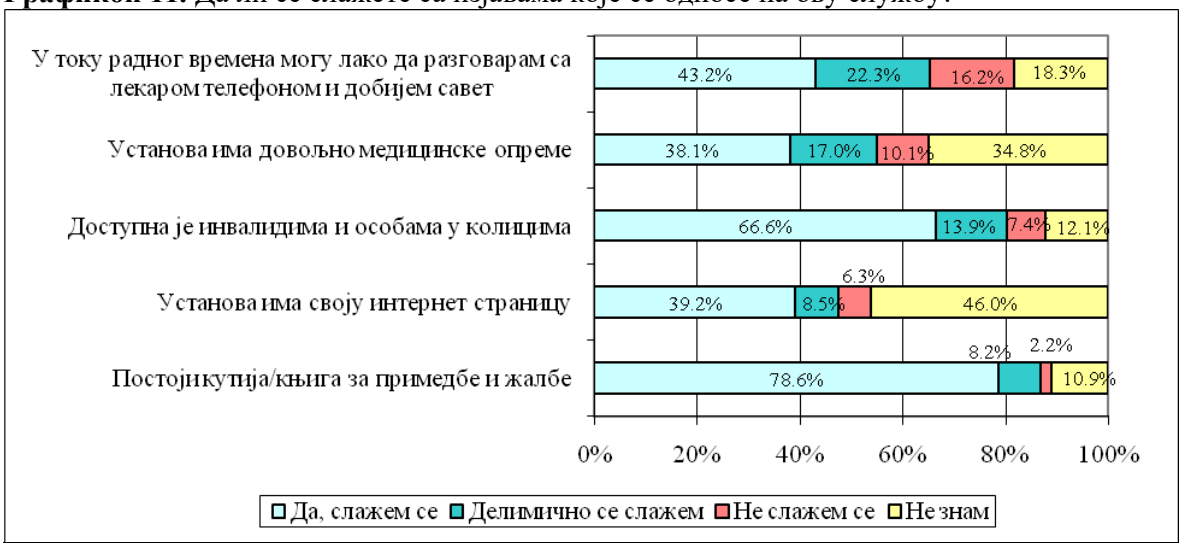
Пет од сто пацијената није задовољно радним временом у служби (4,9%), у претходној години их је било нешто више (6,6). Седам од сто (6,5%) сматра да им изабрани лекар у случају хитности није доступан истог дана (у претходној години 7,1%). Сваки осми пацијент је изјавио да викендом не може да дође на преглед ако се разболи (12,5%), нешто мање него у претходној години (16,8%). Две трећине пацијената сматрају да морају дуго да чекају у чекаоници (63,0%), нешто мање него у претходној години (68,7%), а пет од сто да при томе нема ни довољно места за седење (5,1%), као и у претходној години (5,7%).

Графикон 10. Петогодишњи тренд изјаве **„**Слажем се и делимично се слажем да у чекаоници морам дуго да чекам“ у службама где раде изабрани лекари у последњих пет година



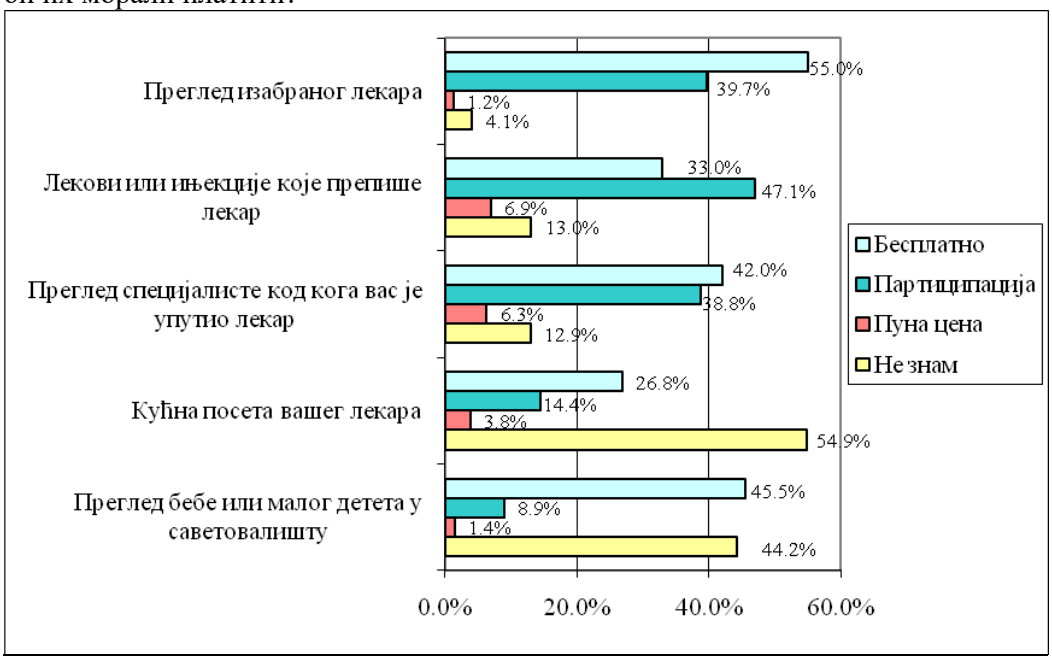
Дужином чекања у чекаоници највише су (потпуно или делимично) незадовољни родитељи који доводе децу код педијатра (80,0%), затим следе жене на гинекологији, њих 61,3%, а најмање одрасли код изабраног лекара (59,8%).
Линија петогодишњег тренда у Служби опште медицине је узлазног карактера, на гинекологији је силазна, као и на педијатрији, што значи да се у просеку смањио субјективни осећај о дужини чекања у чекаоници на гинеколошки и педијатријски преглед у последњих пет година.

Графикон 11. Да ли се слажете са изјавама које се односе на ову службу?



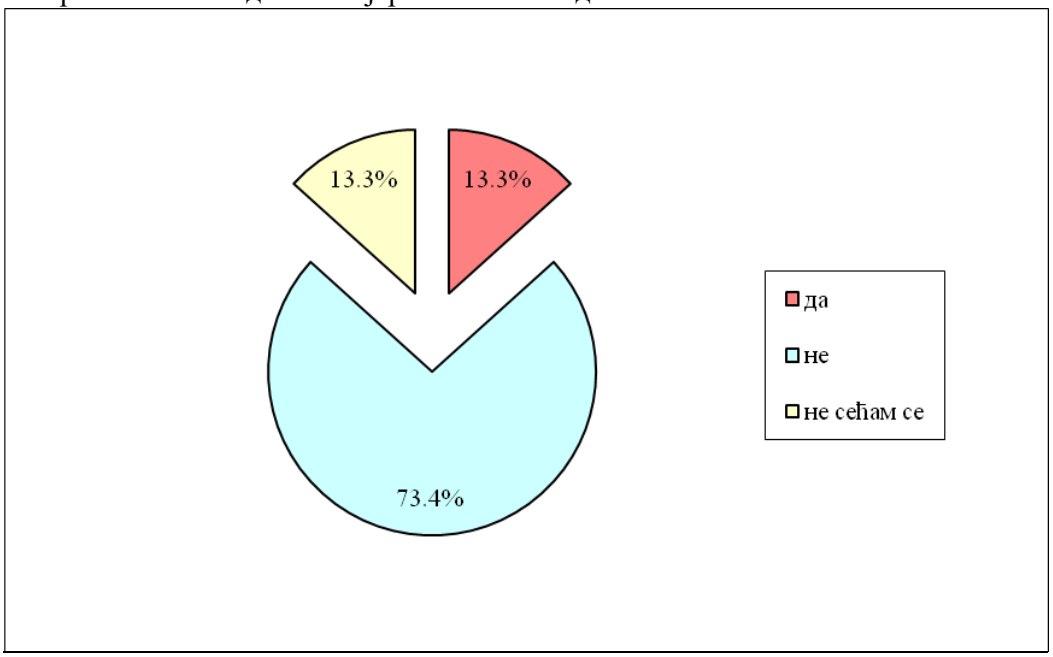
Више од трећине пацијената је мишљења да током радног времена може да разговара са изабраним лекаром телефоном и да добије савет 43,2% (у прошлој години 39,2%), да установа има довољно медицинске опреме 38,1% (у прошлој години 33,3%), да има интернет страницу 39,2% (у прошлој години 37,4%), а две трећине да је доступна инвалидима и особама у колицима 66,6% (у прошлој години 62,0%), осам од десет пацијената зна да постоји кутија за упућивање приговора и жалби 78,6% (у претходној години 81,5%).

Графикон 12. Ако би вам данас биле потребне следеће услуге, да ли би оне биле бесплатне или би их морали платити?



Више од половине броја пацијената је изјавило да је преглед изабраног лекара бесплатан 55,0% (у прошлој години 65,2%), а трећина да се плаћа само партиципација 39,7% (у прошлој години 30,1%). Седам пацијената од сто је изјавило да се за лекове и инјекције које пропише лекар плаћа пуна цена 6,9% (у прошлој години 6,0%), шест од сто да се за преглед специјалисте код кога га је упутио лекар (6,3%) плаћа пуна цена (у прошлој години 4,3%), а четири од сто да се за кућну посету (3,8%) плаћа пуна цена (у прошлој години 5,9%) .

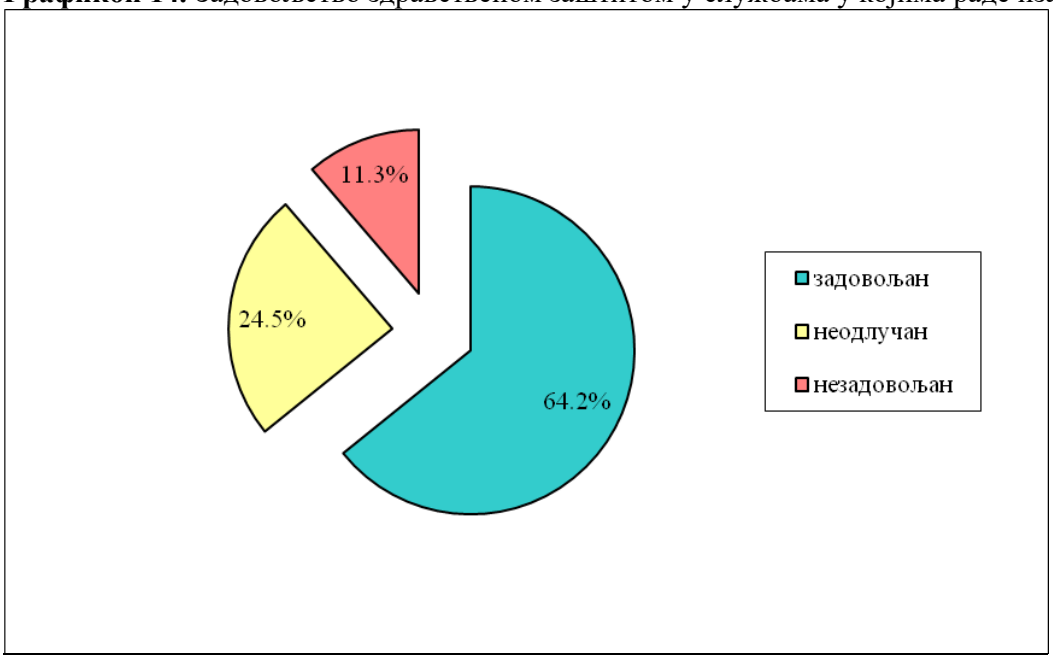
Графикон 13. Да ли се у протеклих годину дана десило да нисте отишли на преглед код свог лекара или сте га одложили јер нисте могли да платите лекове ?



Сваки осми пацијент је изјавио да у протеклих годину дана није отишао код лекара или је преглед одложио зато што није могао да плати лекове - 13,3% (у прошлој години 16,0%).

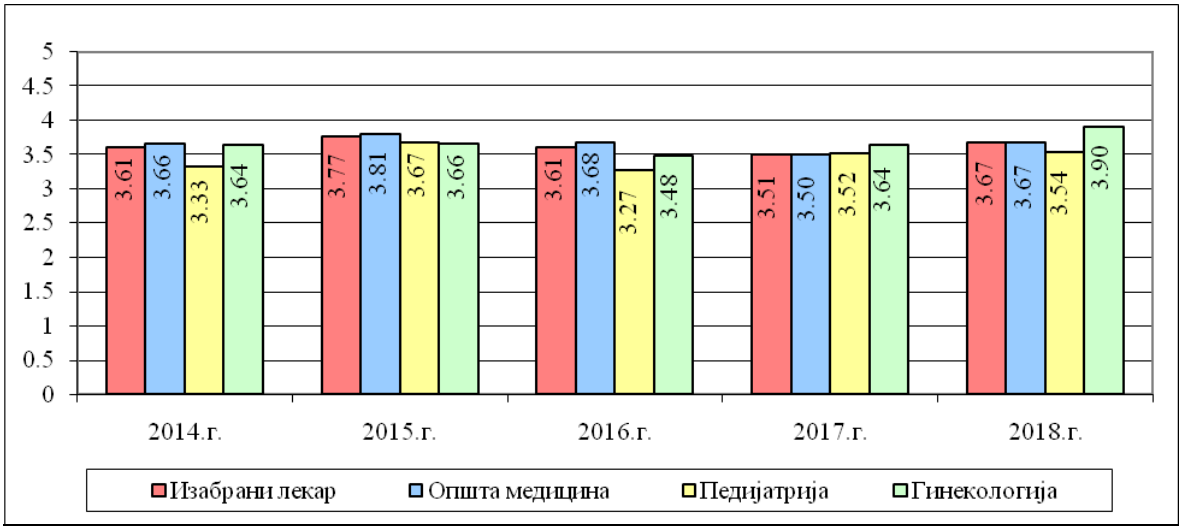
Сваки седми корисник у службама за здравствену заштиту одраслих је изјавио да је материјални разлог узрок, због чега су били ускраћени за пружање здравсвене услуге - 15,0% (у прошлој години - 17,2%), затим следе корисници у службама за здравствену заштиту деце - 8,0% (у прошлој години 13,9%), а најмање корисници у службама за здравствену заштиту жена - 6,8% (у прошлој години 10,7%).

Графикон 14. Задовољство здравственом заштитом у службама у којима раде изабрани лекари



Шест од десет корисника је задовољно радом служби у којима раде изабрани лекари 64,2% (у 2017. години 58,6% %).

Графикон 15. 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 2014. године до 2018. године бележи највишу вредност у 2015. години (3,77), а најнижу у 2017. години (3,51). Петогодишњи тренд је силазног карактера. Интервал варијације је 0,26.

У службама Опште медицине у 2015. години средња оцена има највишу вредност 3,81, а најмању 2017. године када је износила 3,50.

Средња оцена у педијатријским службама је била највиша 2015. године и износила је 3,67, а најнижа вредност је регистрована у 2016. години (3,27).

Средња оцена у службама за здравствену заштиту жена 2018. године је имала највишу вредност (3,90), а најнижу у 2016. години (3,48).

Линија тренда је опадајућа у службама за здравствену заштиту одраслих, док је у службама за здравствену заштиту деце и жена узлазног карактера. Најниже вредности на педијатрији и гинекологији су регистроване у 2016. години, а у општој медицини у 2017. години.

Задовољство корисника радом Специјалистичких служби у Домовима здравља у Севернобачком Округу

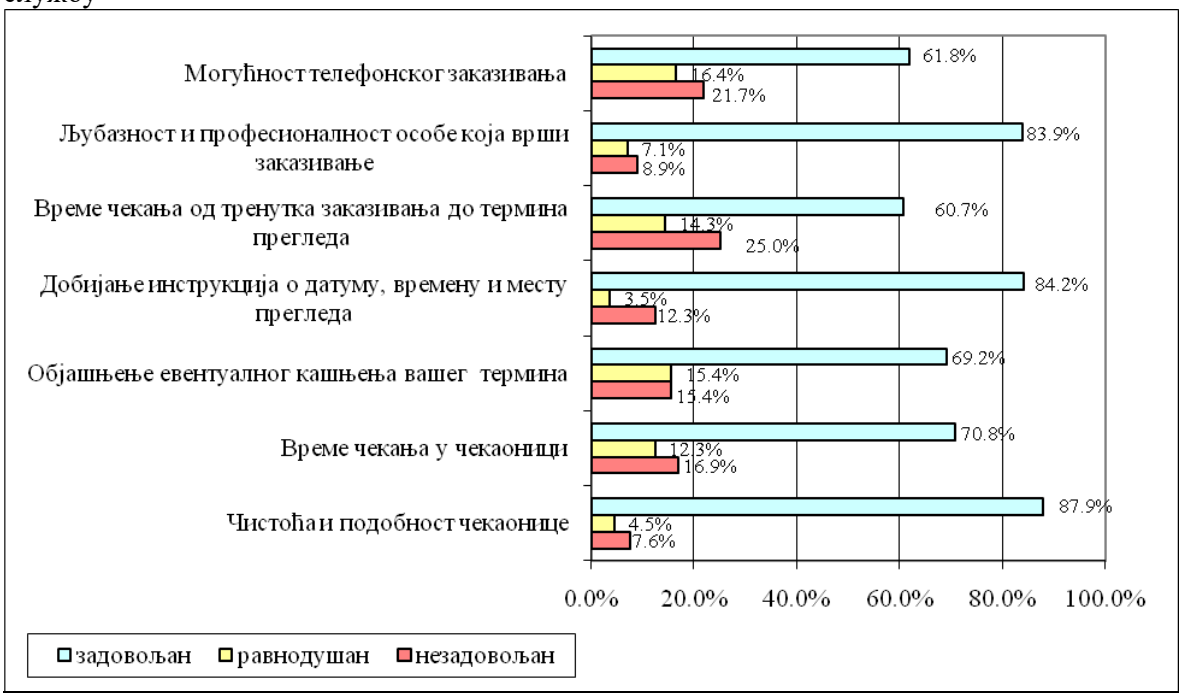
Дана 26.11.2018. године специјалистичке службе домова здравља (у Суботици, Бачкој Тополи и Малом Иђошу) посетио је 101 пацијент, подељено је 70 анкетних упитника колико је и враћено попуњених. Стопа одговора је 100,0%.

Међу пацијентима више од половине су женског пола (55,2%), највише из старосне групације 60-69 година (35,3%), просечна старост пацијената је 61,6 године.

Половина је са средњим образовањем (57,4%), скоро трећина са незавршеном и завршеном основном школом (28,0%), а сваки седми са вишом и високом школом 14,7%.

Више од половине броја пацијената свој материјални положај оцењује као осредњи (55,1%), трећина је оних са добрим и веома добрим (28,9%), а сваки шести са лошим и веома лошим (15,9%).

Графикон 16. Задовољство карактеристикама које се односе на интернистичку специјалистичку службу

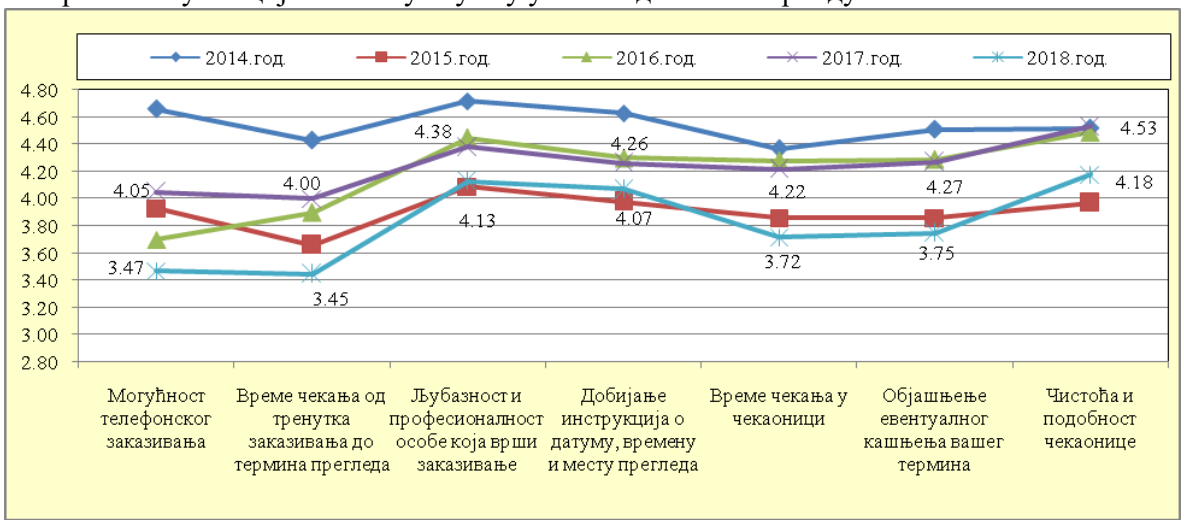


Проценат задовољних корисника на већину питања се смањио у односу на прошлу годину, ове године се креће у интервалу од 60,7% - 87,9%, а у 2017. години се кретао од 80,5% - 96,4%. Највише се смањило задовољство временом чекања од тренутка заказивања до термина прегледа (са 82,1% у 2017. години на 60,7% у 2018. години).

Проценат незадовољних корисника се повећао, износи у интервалу је од 7,6% - 25,0% (у прошлој години од 2,5% - 7,7% %).

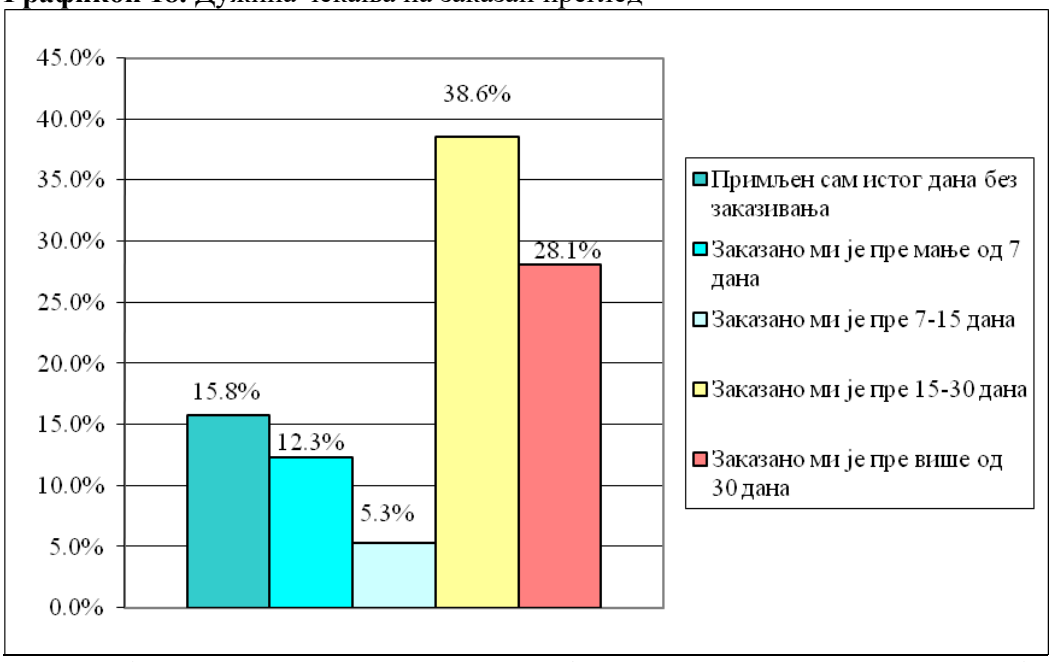
У 2018. години пацијенти су исказали највећи степен незадовољства временом чекања од тренутка заказивања до термина прегледа 25,0% (у прошлој години 7,7%) и могућношћу телефонског заказивања 21,7% (у прошлој години 7,3%).

Графикон 17. Упоредни приказ средње оцене задовољства карактеристикама које се односе на интернистичку специјалистичку службу у петогодишњем периоду



У односу на претходну годину у 2018. години је дошло до смањења задовољства корисника карактеристикама специјалистичке службе. Могућност заказивања телефонским путем, време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа, љубазност и професионалност особља које обавља заказивање, добијање инструкција о времену и месту прегледа, задовољство проведеним временом у чекаоници, исказано задовољство за добијање објашњења о разлогу кашњења и задовољство чистоћом и подобношћу чекаонице има средње оцене које се крећу у распону од 3,45 - 4,18 (у 2017. години од 4,00 - 4,53).

Графикон 18. Дужина чекања на заказан преглед

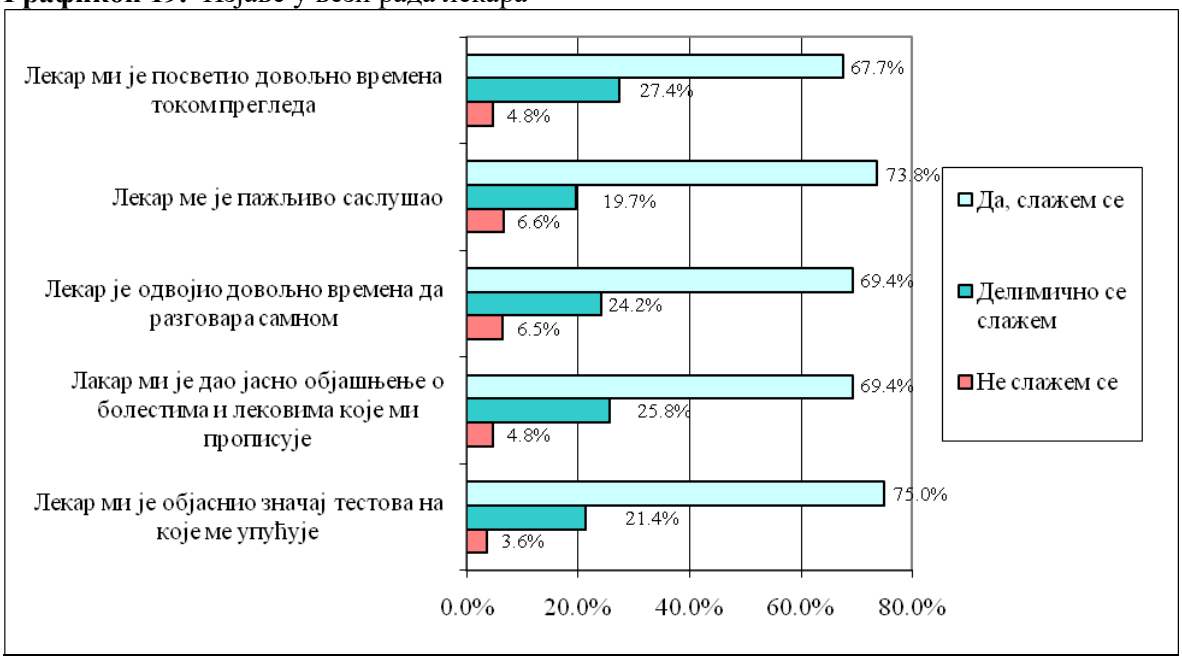


На специјалистички преглед истог дана без заказивања стиже 15,8% пацијената (у прошлој години 18,5% %), остали пацијенти морају да га закажу. У року од седам дана на заказан преглед стиже 12,3% пацијената (у прошлој години 3,7%). Сваки деветнаести пацијент (5,3%) буде примљен у року од 7-15 дана, прошле године сваки девети пацијент (11,1%). У року од 15-30 дана прими се нешто више од трећине броја пацијената (38,6%), прошле године половина броја пацијената (50,0%). Више од месец дана чека скоро трећина пацијената (28,1%), што је значајно више у односу на прошлу годину када се тако изјаснило 16,7% пацијената.

Средња оцена дужине чекања на заказан преглед (у 2014. години **3,05**, у 2015. години **3,29,** у 2016. години **2,33,** у 2017. години **2,57** и у 2018. години **2,49**) је најнижа у 2016. години (примљен сам истог дана без заказивања - оцена 5, заказано ми је пре више од 30 дана - оцена 1).

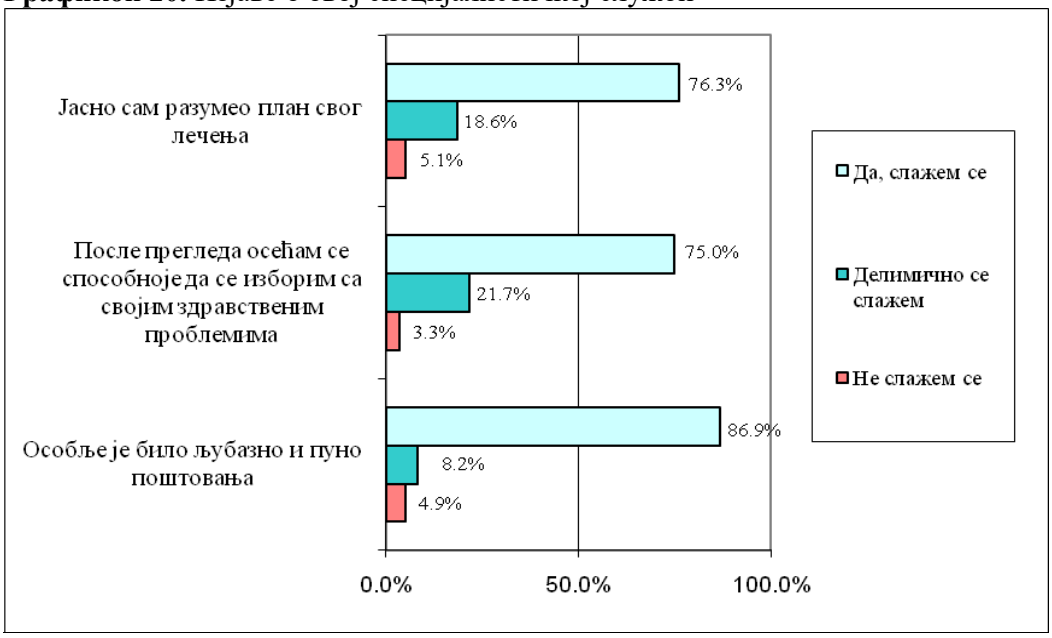
У последњих 12 месеци пацијенти су у просеку 4,88 пута (у прошлој години 2,69 пута) посетили лекара у интернистичкој специјалистичкој служби, 4,23 пута у некој другој служби (у прошлој години 3,86 пута), а 1,93 пута су посетили приватног лекара специјалисту (у прошлој години 2,40 пута).

Графикон 19. Изјаве у вези рада лекара



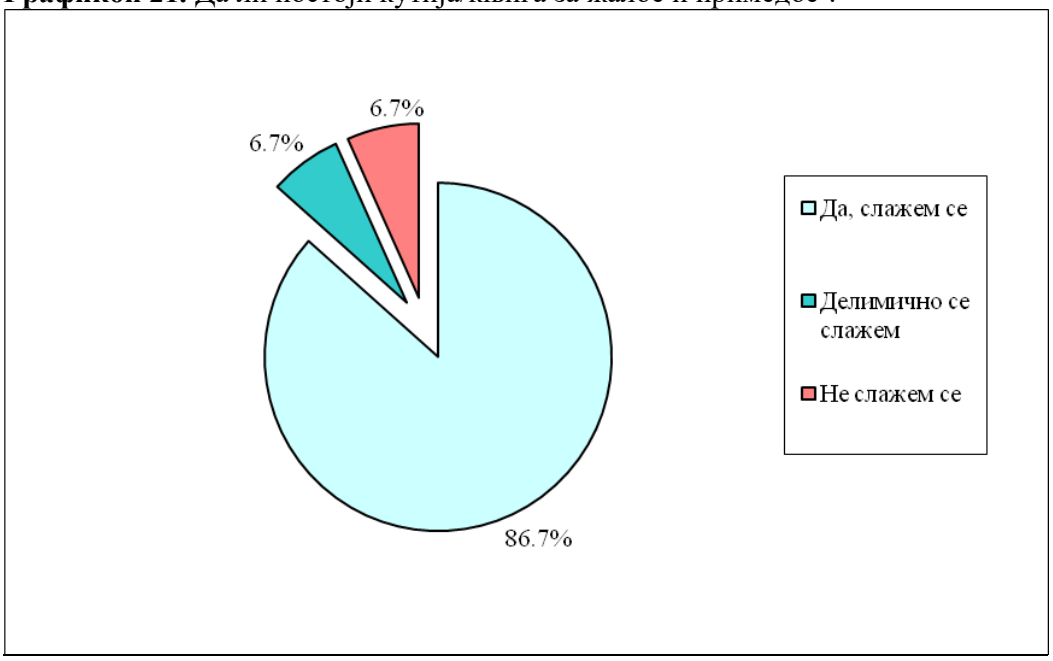
У 2018. години пацијенти су исказали мање задовољство радом лекара, седам пацијената од десет је задовољно (67,7% - 75,0%), а у прошлој години осам од десет (78,8% - 84,6%).
Проценат пацијената који су исказали незадовољство радом лекара (3,6% - 6,6%) је већи по свим питањима него у прошлој години (0,0% - 1,9%).

Графикон 20. Изјаве о овој специјалистичкој служби



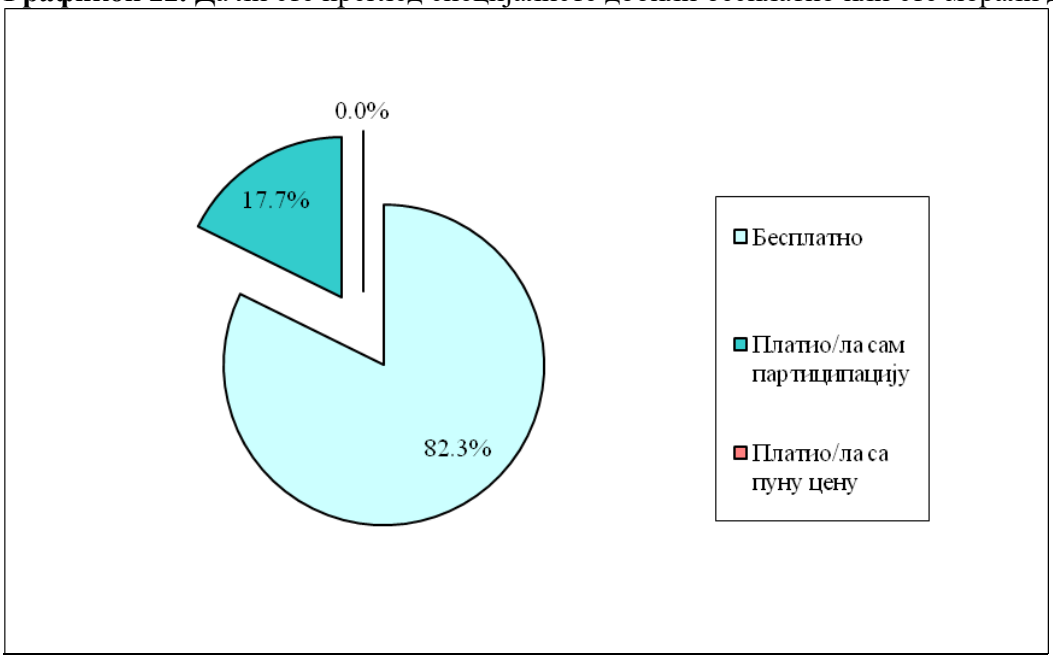
План свог лечења јасно је разумело 76,3% пацијената (у претходној години 80,4%), 75,0% пацијената осећа се способније после прегледа да се суочи са својим здравственим проблемима (у претходној години 82,0). Девет од десет пацијената је у потпуности задовољно љубазношћу особља (86,9%), као и у претходној години (84,6%).

Графикон 21. Да ли постоји кутија/књига за жалбе и примедбе ?



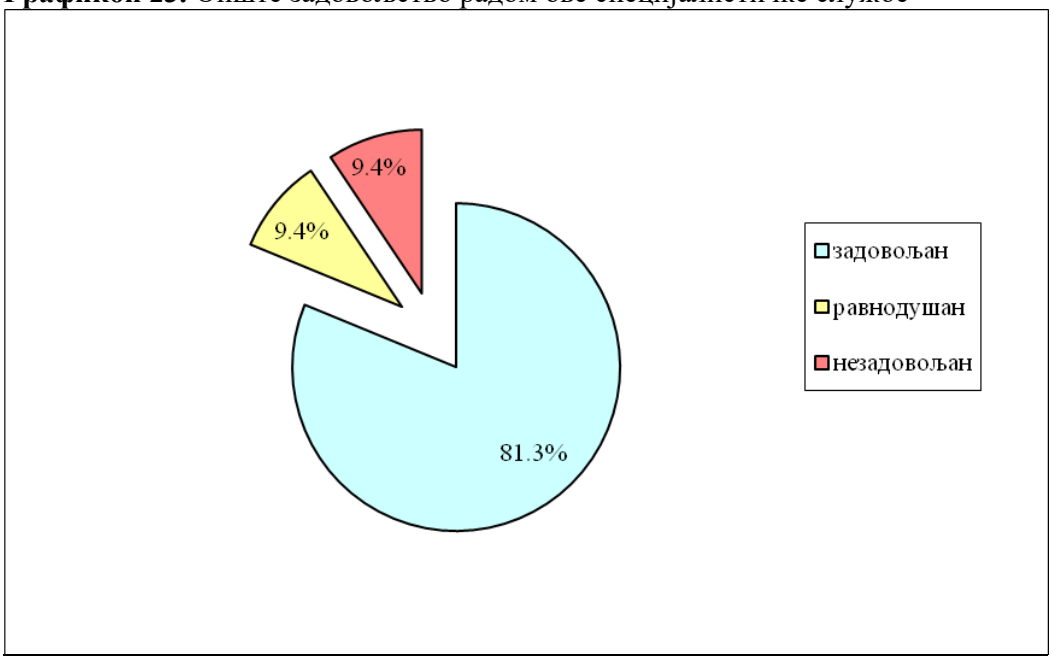
Девет од десет пацијената је изјавило да постоји могућност за упућивање примедби и жалби на рад специјалистичке службе у случају потребе (86,7%), делимично се слаже 6,7%, а 6,7 пацијената сматрају да немају могућности да упуте примедбу (прошле године 4,0%). Резултати су слични претходних година.

Графикон 22. Да ли сте преглед специјалисте добили бесплатно или сте морали да платите?



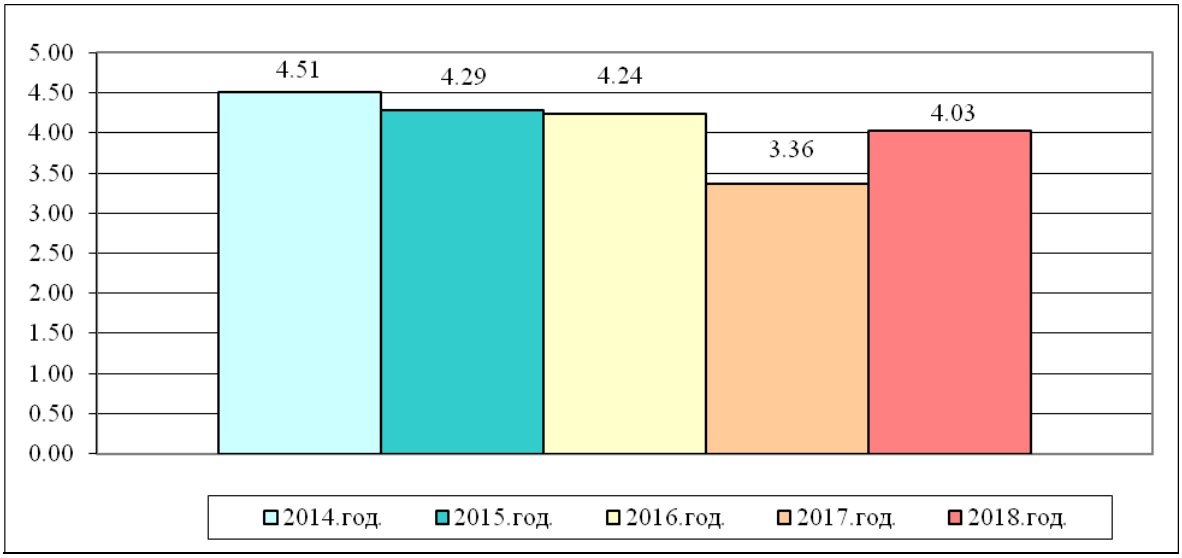
Осам од десет пацијената је специјалистички преглед обавило бесплатно (82,3%), а два од десет је платило само партиципацију (17,7%), у прошлој години (68,4% и 29,8%).
Ниједан пацијент није изјавио да је платио пуну цену прегледа као ни прошле године.

Графикон 23. Опште задовољство радом ове специјалистичке службе



Осам од десет пацијената је задовољно радом специјалистичке службе 81,3% (у прошлој години 87,5%).

Графикон 24. Кретање средње оцене задовољства у специјалистичким службама у којима раде изабрани лекари у последњих пет година



Средња оцена задовољства радом специјалистичких служби (на скали од 1-5) у последњих пет година бележи пад. Линија тренда опада. Интервал варијације је 1,15. Минимална вредност је забележена 2017. године (3,36), а максимална 2014. године (4,51).

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

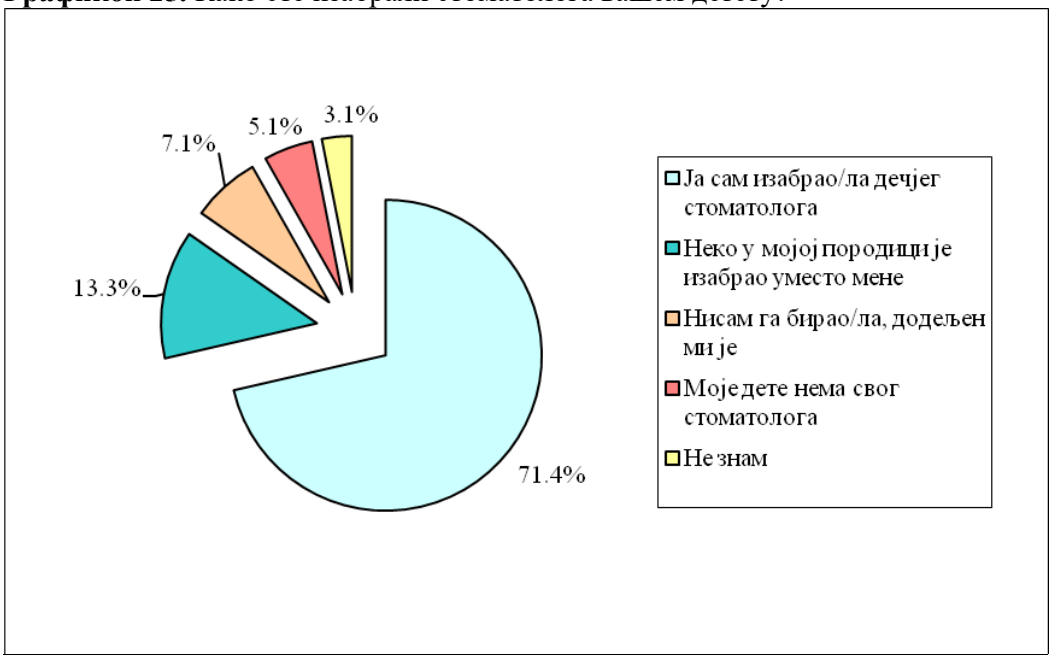
Дана 26.11.2018. године службе за стоматолошку здравствену заштиту деце посетило је 125 пацијената, подељена су 102 упитника, враћено је 99 упитника (стопа одговора 97,06%).

Међу пратиоцима деце који су попунили анкетни упитник, више је припадница женског пола (64,9%), највише између 40 и 49 година (48,9%), просечна старост 40,1 година.

Око половине анкетираних има средње образовање (48,9%), више је оних са вишом и високом школом (28,7%), него оних са незавршеном и завршеном основном школом (22,3).

Највећи проценат анкетираних свој материјални положај оцењује као добар и веома добар (44,3%), затим следе они са осредњим (40,2%), а најмање је оних са лошим и веома лошим (15,4%).

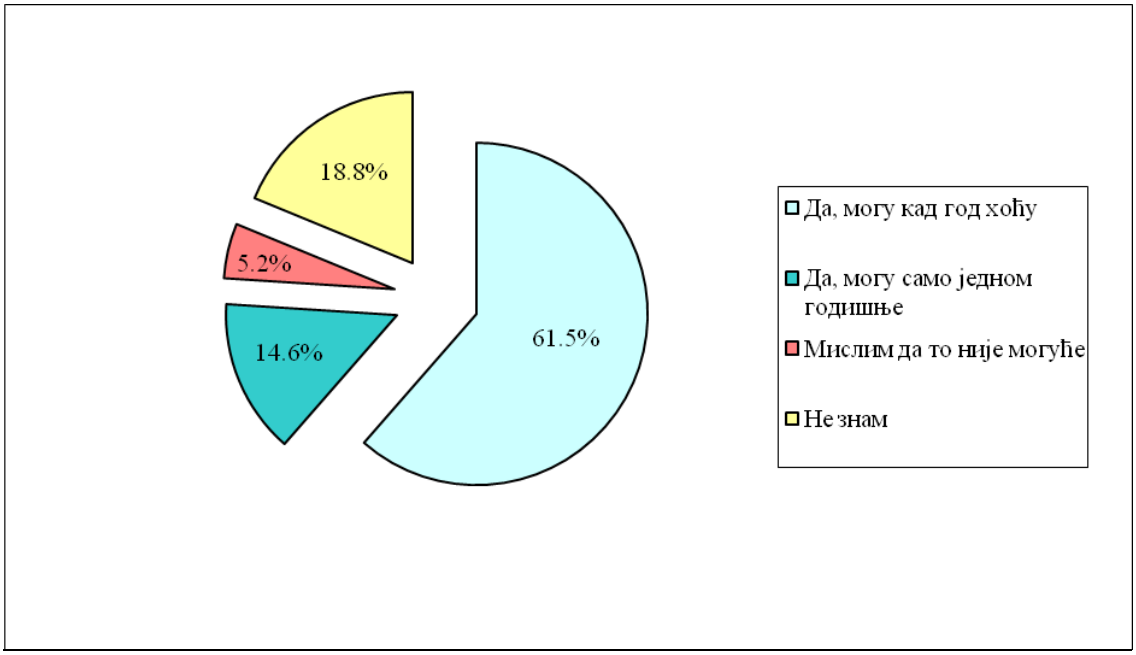
Графикон 25. Како сте изабрали стоматолога вашем детету?



Осам од десет родитеља (84,7%) је само изабрало стоматолога за своје дете (71,4%) или неко из породице уместо њега (13,3%).

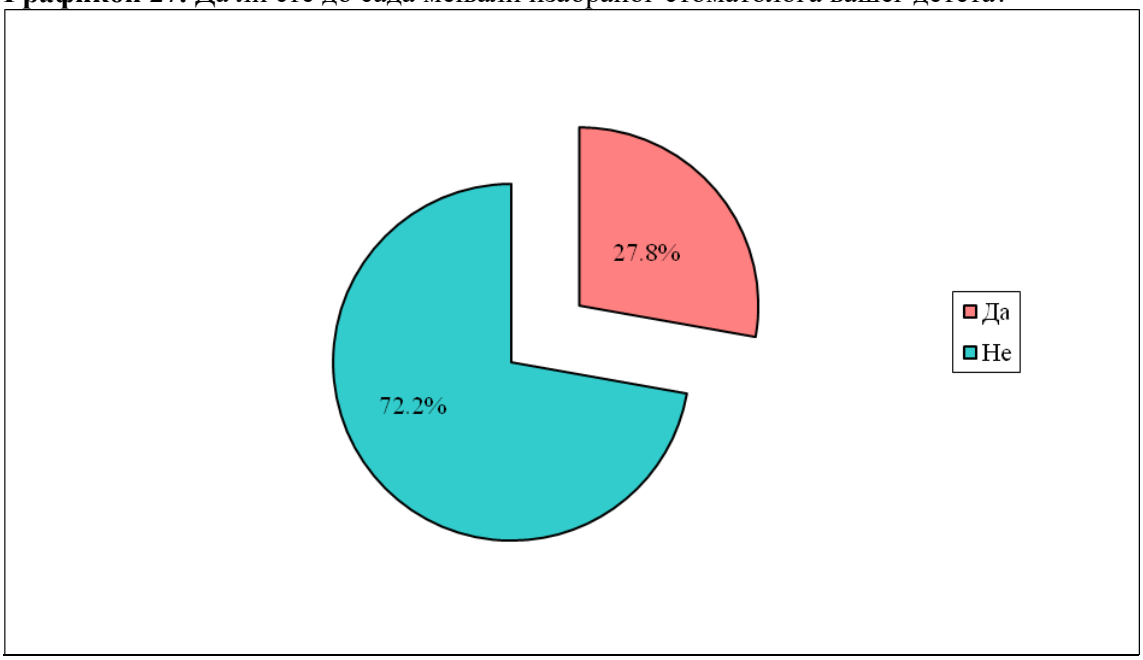
Број корисника без изабраног стоматолога (5,1%) је на прошлогодишњем нивоу 4,3%.

Графикон 26. Да ли сте упознати на који начин можете да промените изабраног стоматолога вашег детета?



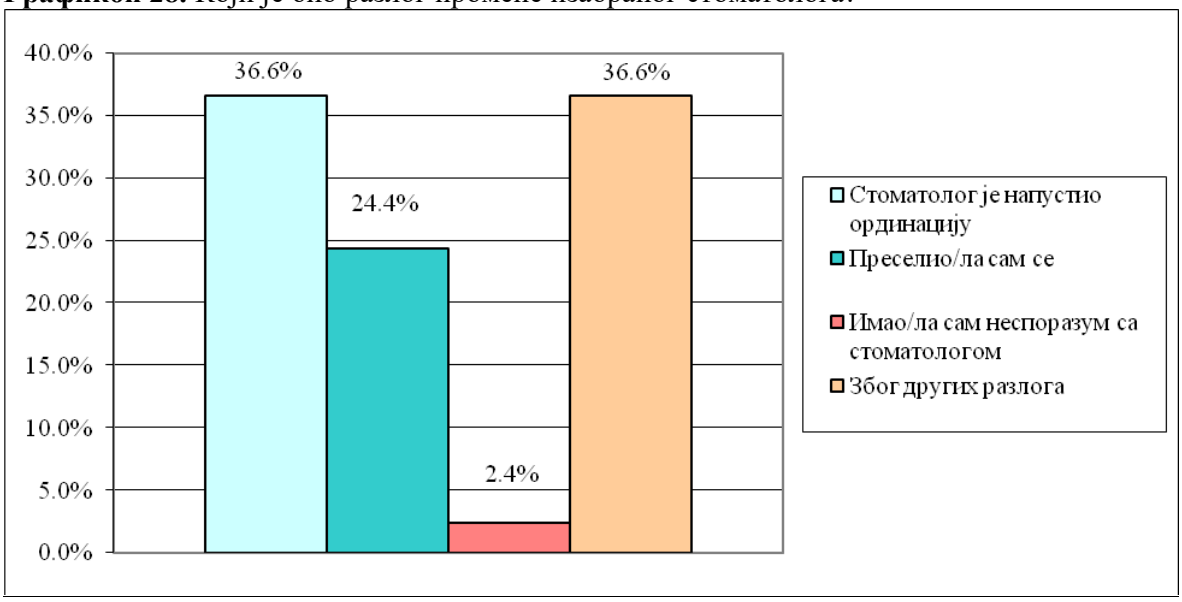
Шест од десет родитеља зна да изабраног стоматолога може да мења кад год хоће (61,5%), као и у претходној години (58,2%).
Петина броја родитеља се изјаснила да не зна како може да промени изабраног стоматолога (18,8%), у 2017. години тако се изјаснила четвртина (26,4%).

Графикон 27. Да ли сте до сада мењали изабраног стоматолога вашег детета?



Четвртина родитеља (27,8%) је изјавила да је мењала изабраног стоматолога свом детету.
Проценат родитеља који су мењали изабраног стоматолога је већи него прошле године (18,5%).

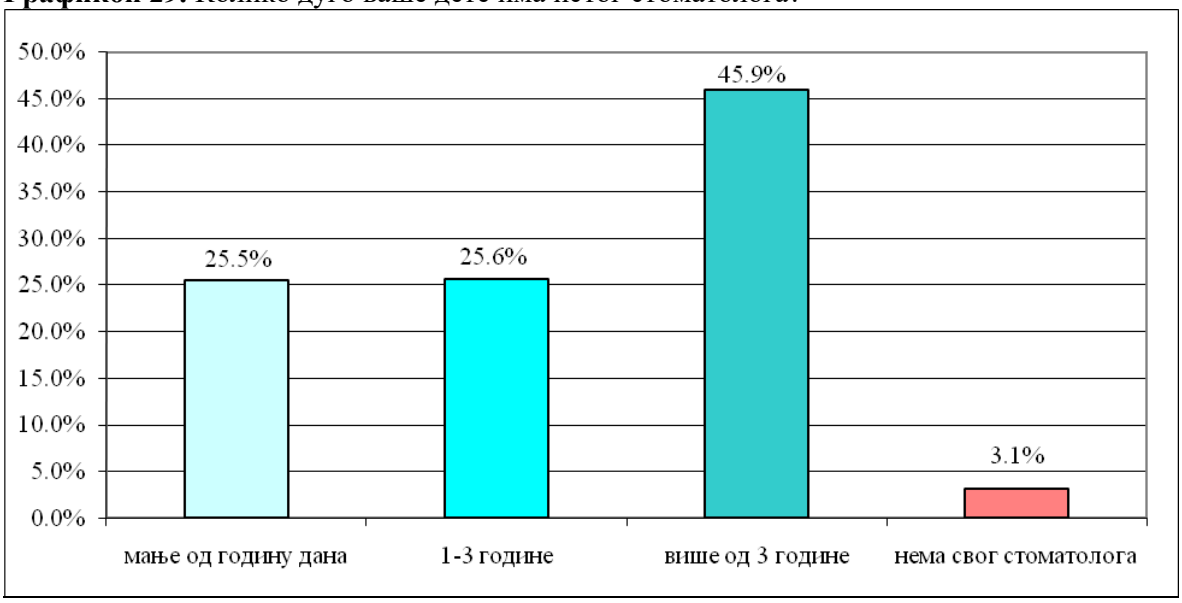
Графикон 28. Који је био разлог промене изабраног стоматолога?



Трећина родитеља је мењала стоматолога зато што је напустио ординацију (36,6%), у претходној години четвртина (25,0%). повећао се проценат оних који су га мењали зато што су се преселили са 17,9% у 2017. години на 24,4% у 2018. години.

У односу на претходну годину смањио се проценат оних родитеља који су мењали изабраног стоматолога зато што је дошло до неспоразума (у 2018. години **2,4%**, у 2017. години **7,1%**, у 2016. години **3,0%**, у 2015. години **19,4%** и у 2014. години **5,0%**). Петогодишњи тренд опада.

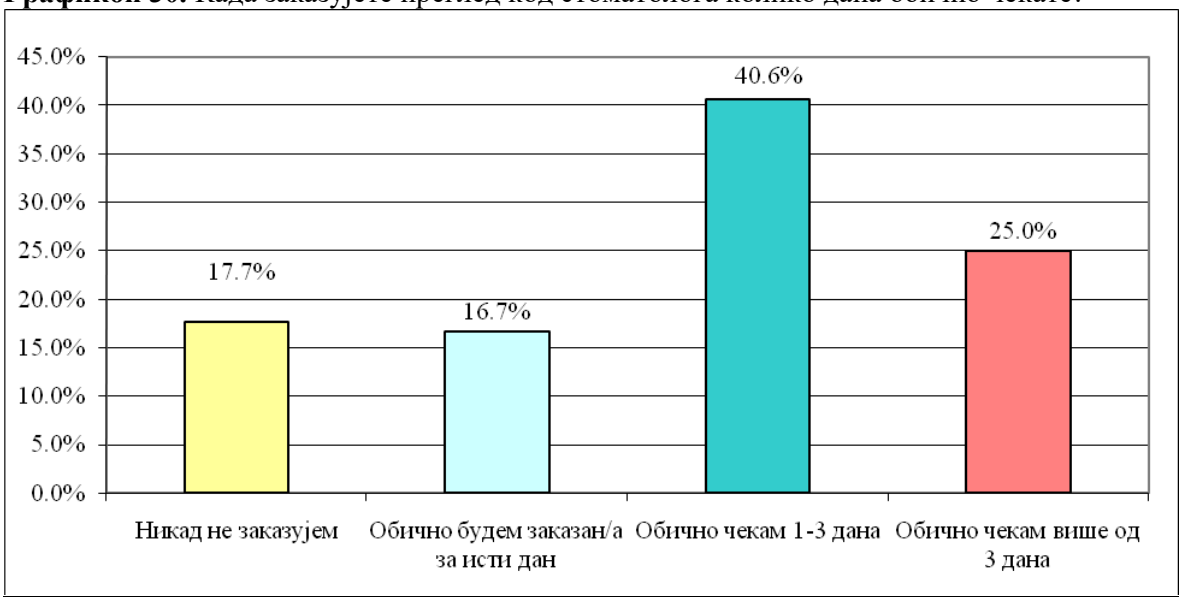
Графикон 29. Колико дуго ваше дете има истог стоматолога?



Нешто мање од половине броја деце (45,9%) свог изабраног стоматолога има више од 3 године (у прошлој години 53,8%).

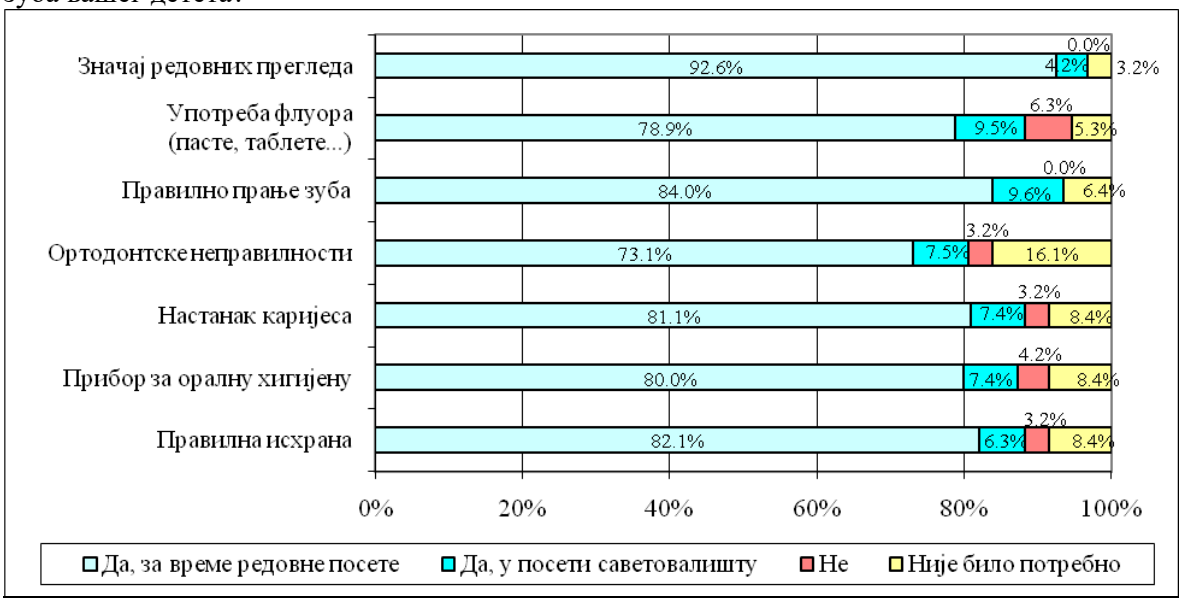
Смањио се број деце која немају изабраног стоматолога, у 2018. години 3,1%, а у прошлој години 4,3%.

Графикон 30. Када заказујете преглед код стоматолога колико дана обично чекате?



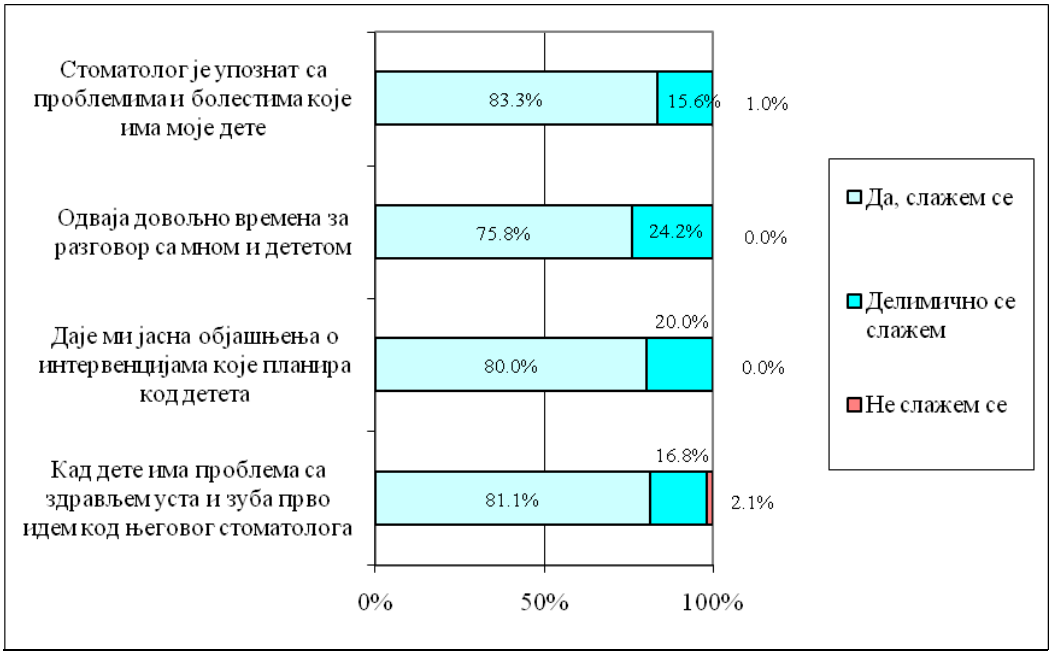
Сваки трећи пацијент (34,4%) не заказује преглед код стоматолога или исти дан стиже на преглед, а сваки трећи обично чека од 1 до 3 дана (40,6%).
Четвртина пацијената на заказан преглед чека дуже од три дана (25,0%). У последњих пет година линија тренда благо опада (у 2014. години **29,9%**, у 2015. години **24,8%,** у 2016. години **20,2%**, у 2017. години **21,5%** и у 2018. години **25,0%**).

Графикон 31. Да ли дечји стоматолог разговара са вама о томе како да сачувате здравље уста и зуба вашег детета?



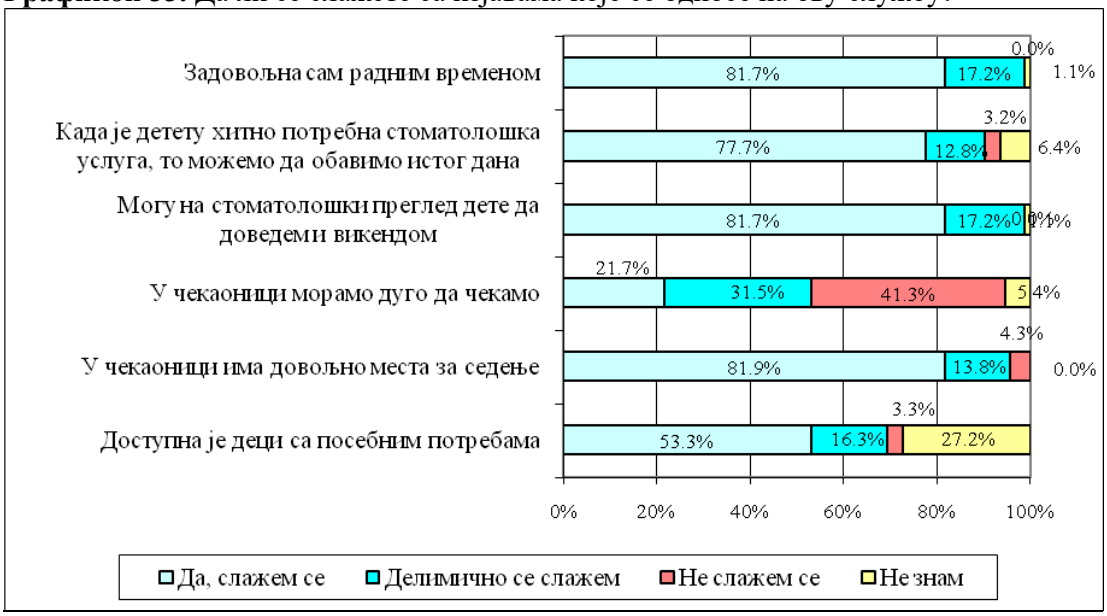
Стоматолог најчешће здравствено-васпитни рад са родитељима и децом спроводи за време редовног радног времена. У највећем проценту су заступљене теме које се односе на значај редовних прегледа, правилног прања зуба, настанак каријеса и употребе флуора.
У односу на претходну годину значајно се смањио проценат стоматолога који не разговарају са родитељима како да сачувају здравље уста и зуба њиховог детета по готово свим тематским целинама (значај редовног прегледа са 1,1% на 0,0%, значај употребе флуора са 5,1% на 6,3%, значај правилног прања зуба са 1,3% на 0,0%, значај кориговања ортопедских неправилности са 9,5 на 3,2%, узроци и опасности од настанка каријеса са 6,8% на 3,2%, како изабрати прибор за оралну хигијену са 2,6% на 4,2% и значај правилне исхране са 7,6% на 3,2%).

Графикон 32. Да ли се слажете са изјавама које се односе на изабраног стоматолога вашег детета?



Сви родитељи се слажу у потпуности или делимично да је стоматолог њиховог детета упознат са болестима које дете има, да одваја довољно времена за разговор и да даје објашњења о интервенцијама које планира да уради код детета.

Графикон 33. Да ли се слажете са изјавама које се односе на ову службу?

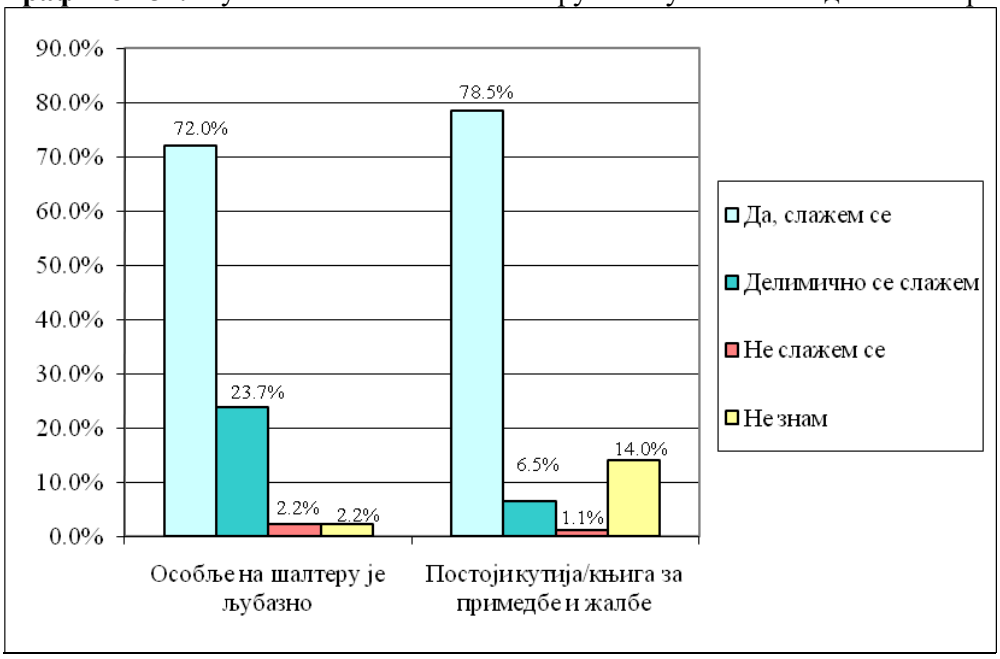


Као и претходне године, готово сви родитељи су у потпуности или делимично задовољни радним временом (98,9%). Исказано задовољство са доступношћу ове службе детету у случају хитности је незнатно мање (у 2017. години 93,5%, а у 2018. години 90,5%).

У 2018. години знатно је већи проценат родитеља који се у потпуности или делимично слажу са изјавом да у чекаоници мора дуго да се чека (53,2%), у 2017. години (29,4%), чак за 23,8% више.

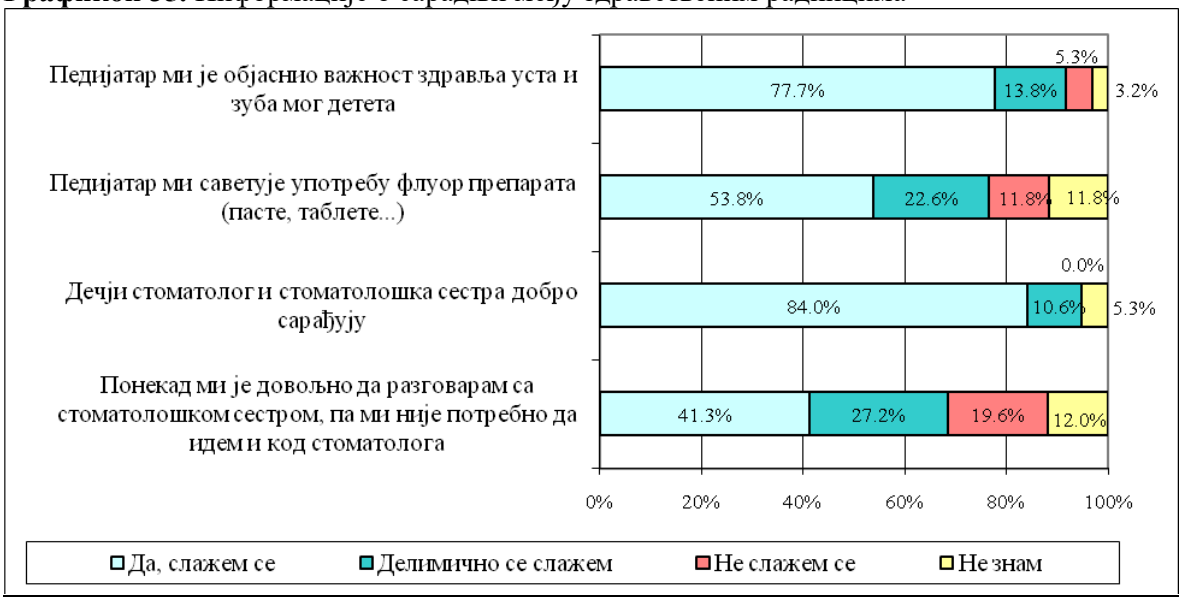
Нема родитеља који су изјавили да дете не могу да доведу викендом ако је то потребно, док је незадовољних родитеља у 2017. години било 10,5%.

Графикон 34. Љубазност особља на шалтеру и могућност за подношење примедби и жалби



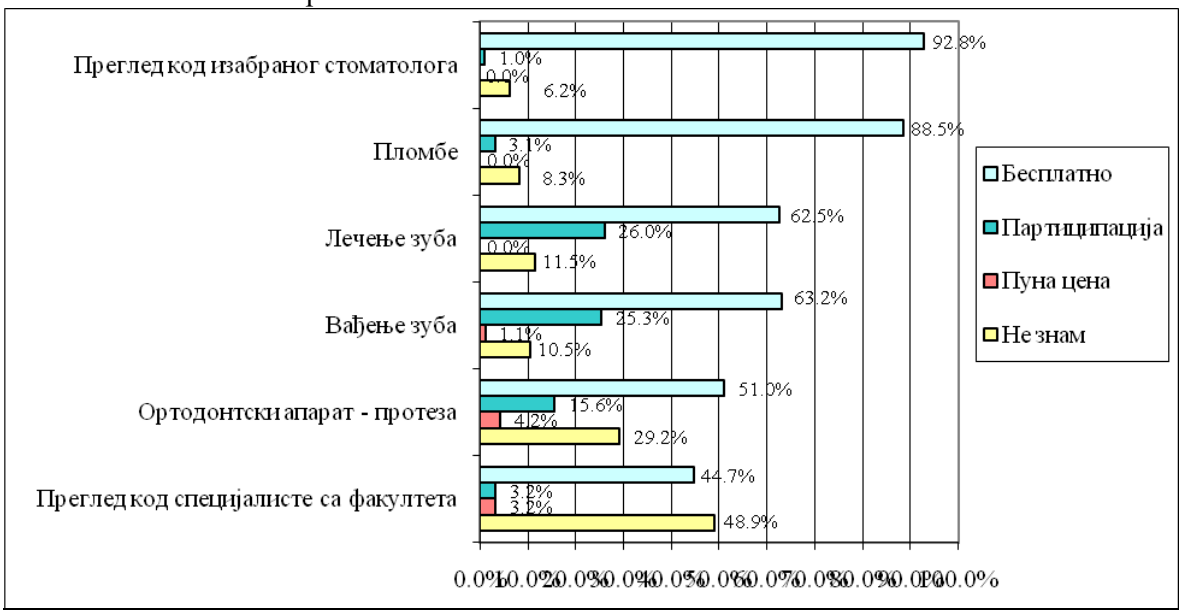
Два пацијента од сто сматра да особље на шалтеру није љубазно (у прошлој години тако су мислила четири пацијента од сто).
Сваки седми корисник не зна да ли постоји кутија за примедбе и жалбе (14,0%), у прошлој години сваки пети корисник (19,0%).

Графикон 35. Информације о сарадњи међу здравственим радницима



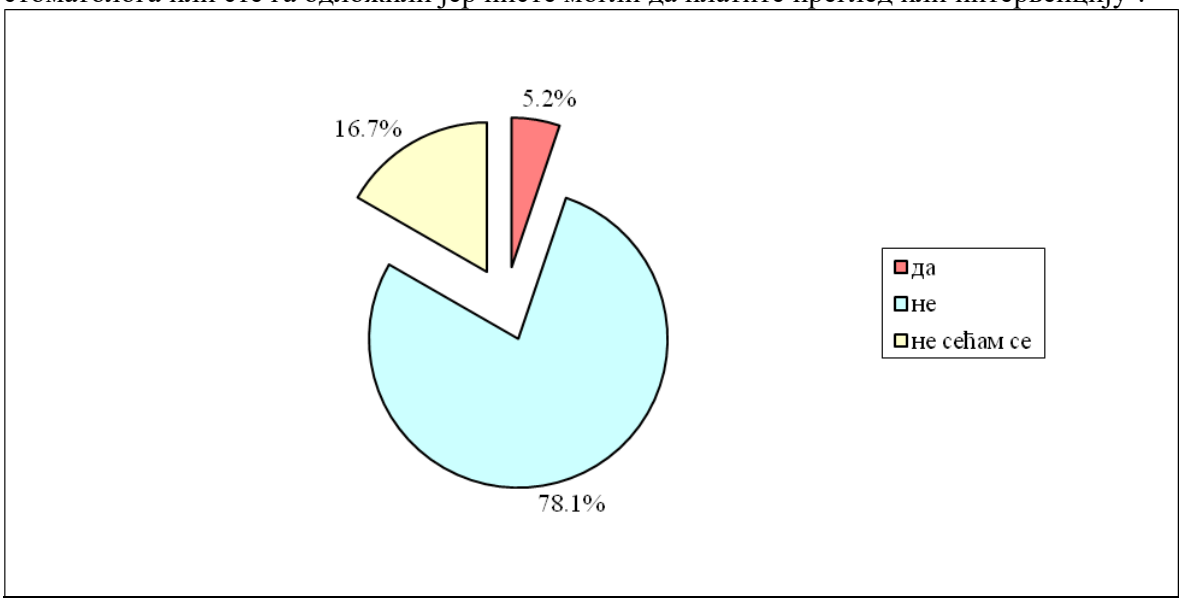
Пет од сто пацијената (5,3%) сматрај да им стоматолог није објаснио важност здравља уста и зуба њиховог детета (у прошлој години 8,4%), а дванаест од сто (11,8%) да им стоматолог не саветује употребу препарата флуора (у прошлој години 16,9%). Нема родитеља деце која су посетила стоматолога да сматрају да стоматолошка сестра и стоматолог добро не сарађују (прошле године 2,0%).

Графикон 36. Ако би вам детету данас биле потребне следеће услуге, да ли би оне биле бесплатне или би их морали платити?



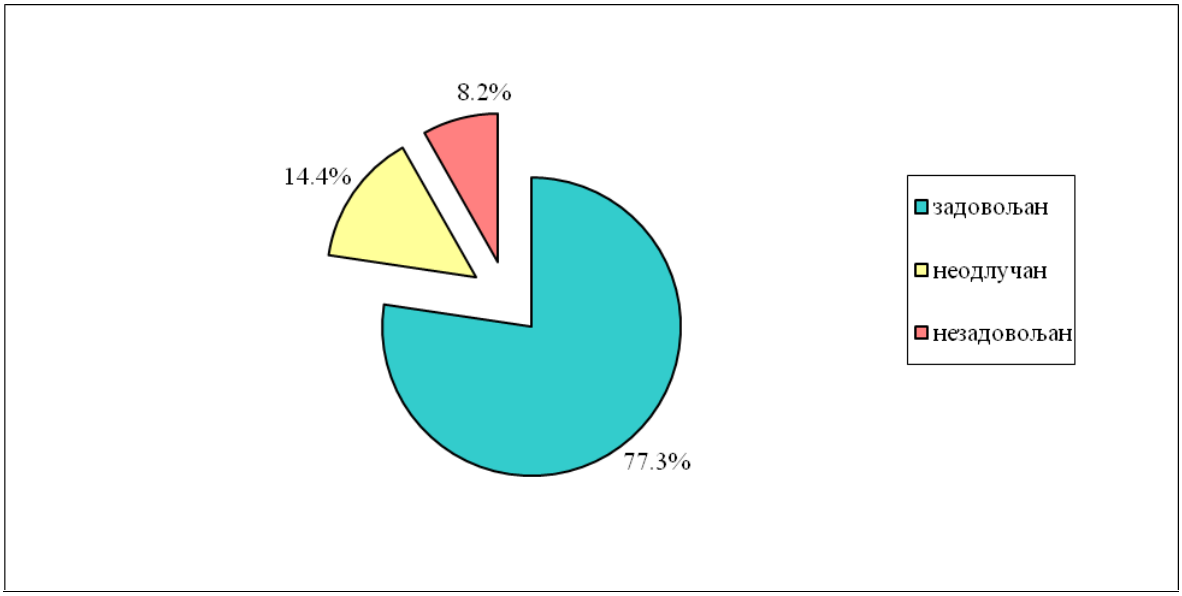
Стоматолошки преглед детета, пломбирање зуба, лечење и вађење зуба деца добијају бесплатно или родитељи плаћају само партиципацију, као и у претходној години. Пуну цену ортодонтског помагала изјавило је да плаћа 4,2% родитеља, а у прошлој години 2,5%.

Графикон 37. Да ли се у протеклих годину дана десило да нисте одвели дете на преглед код стоматолога или сте га одложили јер нисте могли да платите преглед или интервенцију ?



Пет родитеља од сто је изјавило да се током године десило да дете нису довели на стоматолошки преглед или су га одложили зато што нису могли да плате преглед или интервенцију (5,2%), у прошлој години један од сто (1,1%).

Графикон 38. Узевши све у обзир, колико сте задовољни Службом стоматолошке заштите вашег детета?



Осам од десет родитеља је задовољно радом стоматолошке службе (77,3%), у прошлој години тај проценат је био већи (82,6%).

Средња оцена задовољства радом стоматолошке службе на скали од 1-5 у петогодишњем периоду има интервал варијације само 0,38. У 2014. години **4,00**, у 2015. години **3,84**, у 2016. години **4,08**, у 2017. години **4,07** и у 2018. години **3,88**. Линија тренда минимално опада.

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

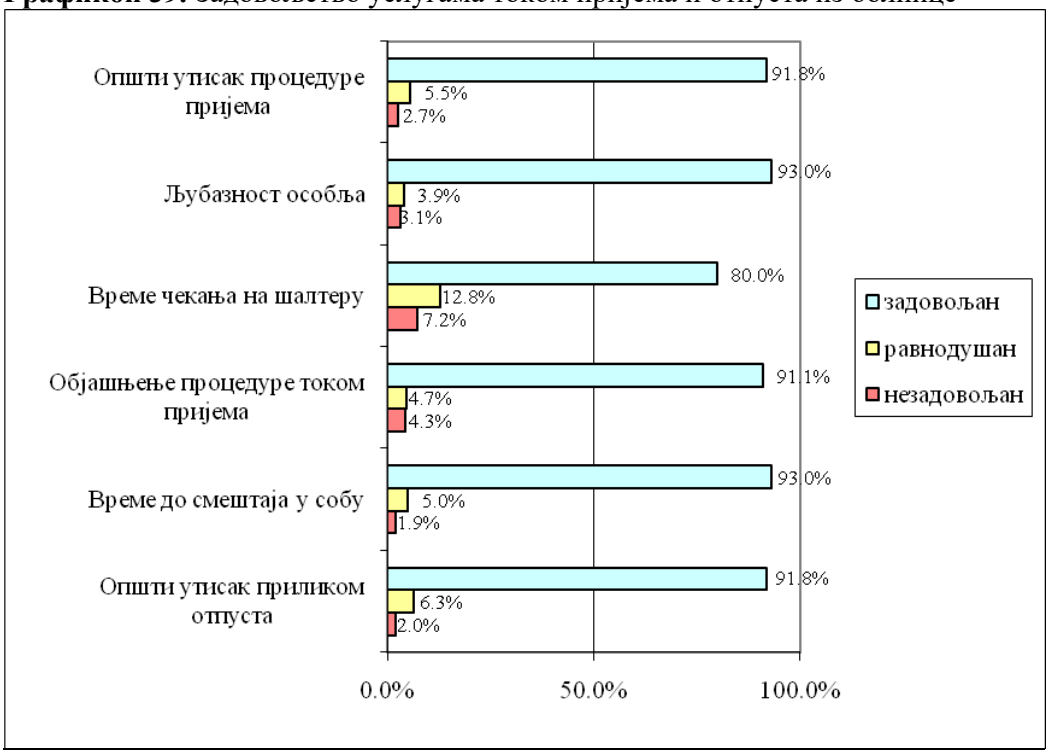
Од 26. новембра до 30. новембра 2018. године у Општој болници у Суботици на одељењу интерне медицине, хирургије, гинекологије и акушерства и рехабилитације спроведено је анкетно испитивање задовољства корисника болничким лечењем. Са одељења су у току пет дана отпуштена 463 пацијента (са одељења интерне медицине 126, са хирургије 107, са гинекологије и акушерства 37 и са рехабилитације 10 пацијената), подељена су 442 упитника, а враћено је 417 попуњених (стопа одговора је 94,3%).

Међу пацијентима је више од половине женског пола (60,9%), просечна старост пацијената је 58,1 година.

Са средњим образовањем је половина броја пацијената (51,5%), са незавршеном или завршеном основном школом 30,0%, а са вишом или високом школом 18,6%.

Половина броја испитаника свој материјални положај оцењује добрим и веома добрим (49,1%), нешто је мање оних који га оцењују као осредњи (43,7%), а најмање је оних са лошим и веома лошим (7,3%).

Графикон 39. Задовољство услугама током пријема и отпуста из болнице

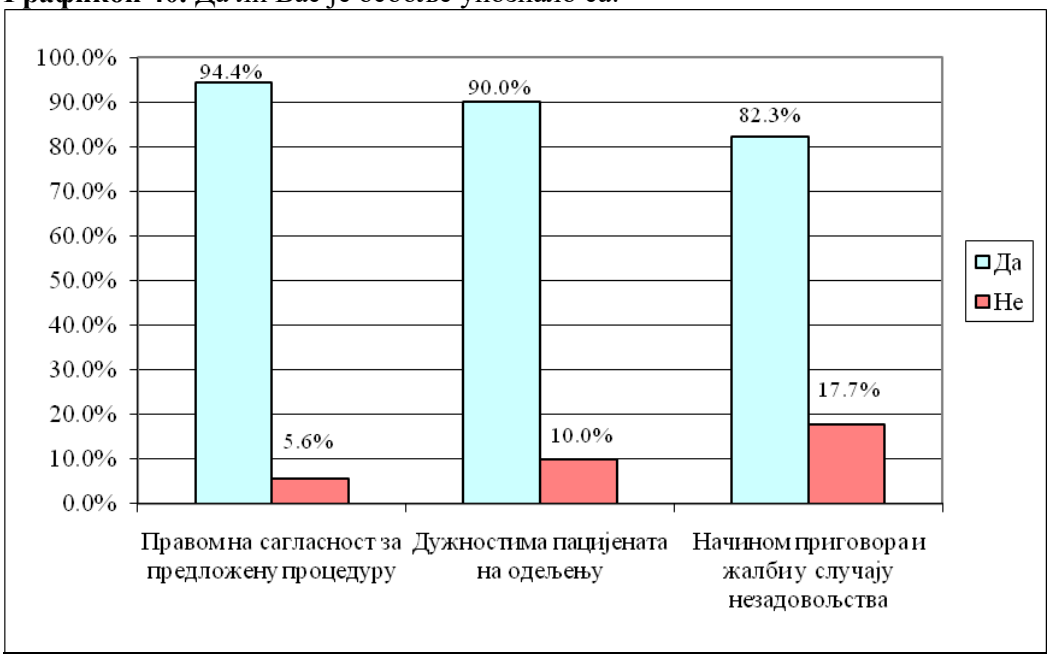


Седам пацијента од сто су незадовољни временом чекања на шалтеру (7,2%), линија тренда је равна у последњих пет година (у 2017. години 5,5%, у 2016. години 8,0%, у 2015. години 5,8%, у 2014. години 7,1%).

Задовољство љубазношћу особља је на завидном нивоу, незадовољних пацијената има 3,1% (у прошлој години 1,4%).

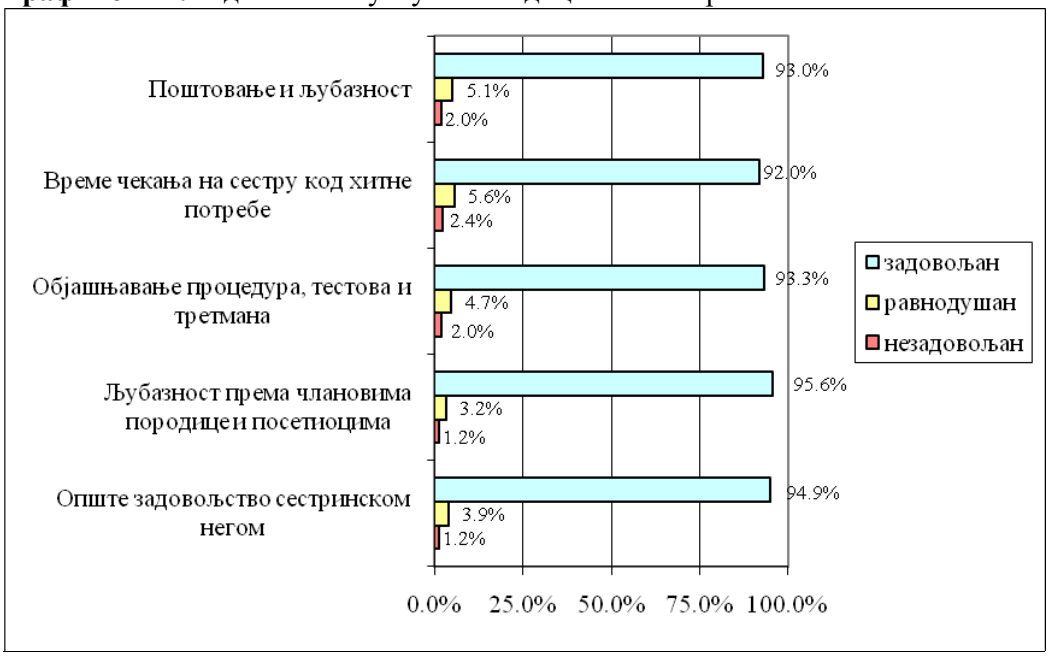
Средња оцена процедуре пријема је 4,31 (у прошлој години 4,25), а отпуста 4,45 (у прошлој години 4,39).

Графикон 40. Да ли Вас је особље упознало са:



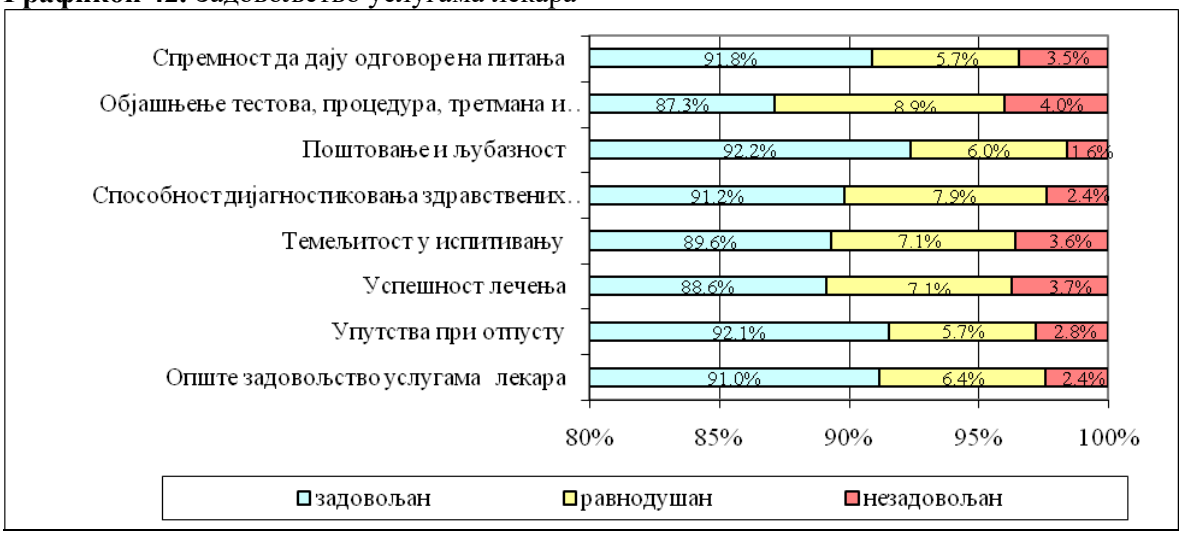
Сваки шести пацијент (17,7%) није упознат са начином на који може да да приговор и жалбу у случају незадовољства, у прошлој години сваки четврти пацијент (24,6%), сваки десети пацијент није упознат са дужностима на одељењу - 10,0% (у прошлој години 10,2%), а шест од сто не зна да треба да да сагласност за предложену процедуру - 5,6% (у прошлој години 9,0%).

Графикон 41. Задовољство услугама медицинске сестре



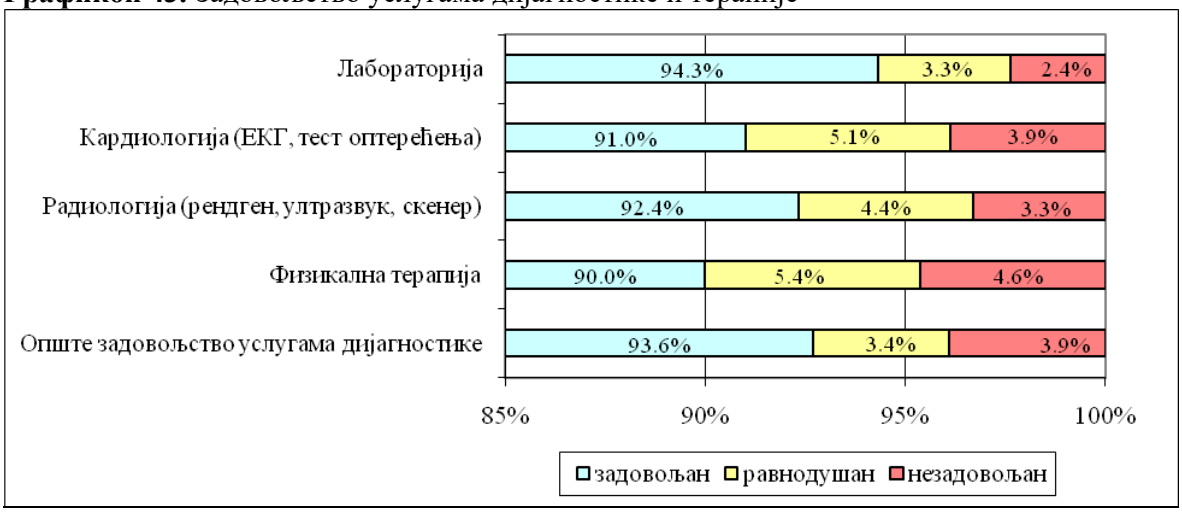
Један пацијент од сто је изразио опште незадовољство услугама неге медицинских сестара - 1,2% (као и у прошлој години - 0,7%).
Присутан је изузетно висок степен задовољства радом медицинских сестара по свим питањима.
Средња оцена општег задовољства сестринском негом (на скали од 1-5) је 4,58 (у прошлој години 4,52).

Графикон 42. Задовољство услугама лекара



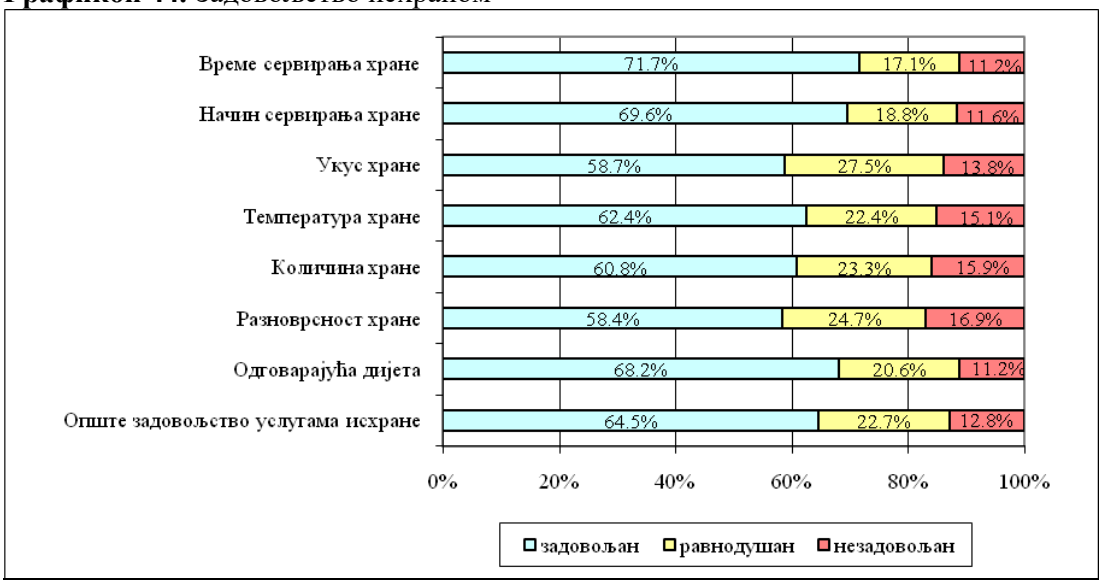
Девет од десет пацијената је по свим питањима задовољно пруженим услугама лекара 96,0% - 98,4% (у прошлој години од 91,4% - 93,6%).
Средња оцена општег задовољства услугама лекара (на скали од 1-5) је 4,48 као и у прошлој години.

Графикон 43. Задовољство услугама дијагностике и терапије



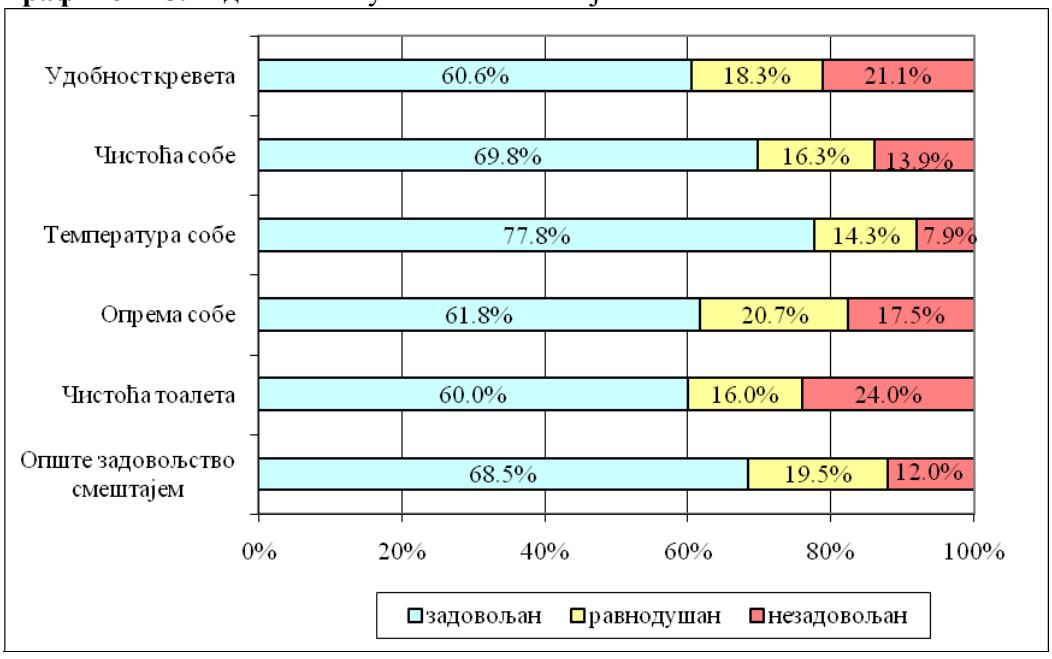
Међу пацијентима који су користили услуге дијагностике и терапије незадовољна је два до пет пацијената од сто (2,4% - 4,6%).
Незадовољних пацијената у претходној години било је од 1,1% - 4,0%.

Графикон 44. Задовољство исхраном



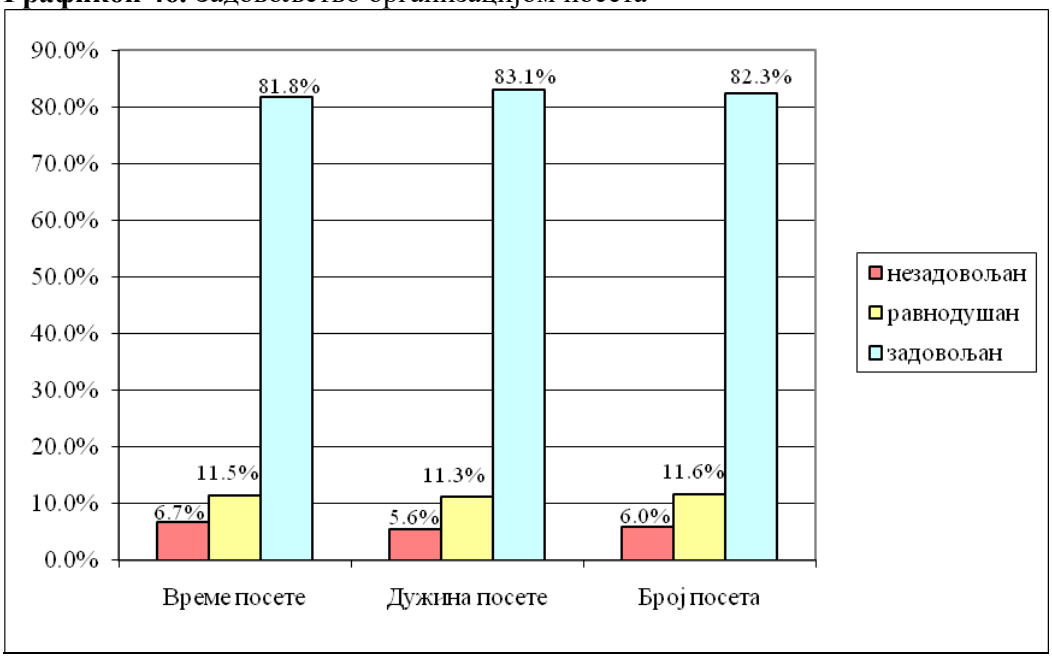
Шест од десет пацијената је задовољно исхраном у болници (64,5%), нешто мање него у прошлој години (68,3%). Незадовољство се највише односило на разноврсност хране 16,9% (у прошлој години 17,9%), на количину хране 15,9% (у 2017. години 12,2%), на температуру хране 15,1% (у 2017. години 14,1%) и укус хране 13,8% (у прошлој години 13,2%).
Опште задовољство услугама исхране је оцењено средњом оценом (**3,69**), нешто је мање него прошле године **(3,74).**

Графикон 45. Задовољство условима смештаја



Седам од десет пацијената је задовољно условима смештаја у болници 68,5% (у 2017. години 76,8%). Највећи проценат незадовољства односи се на чистоћу тоалета 24,0% (у прошлој години 20,0%), на удобност кревета 21,1% (у прошлој години 14,9%) и на опремљеност собе 17,5% (у прошлој години 10,3%). Проценат незадовољства у односу на претходну годину који се односи на чистоћу тоалета већи је за 4,0% удобност кревета за 6,2% и на опремљеност собе за 7,2%.
Опште задовољство услугама смештаја је оцењено средњом оценом **3,75**, мање је у односу на прошлу годину (3,91).

Графикон 46. Задовољство организацијом посета

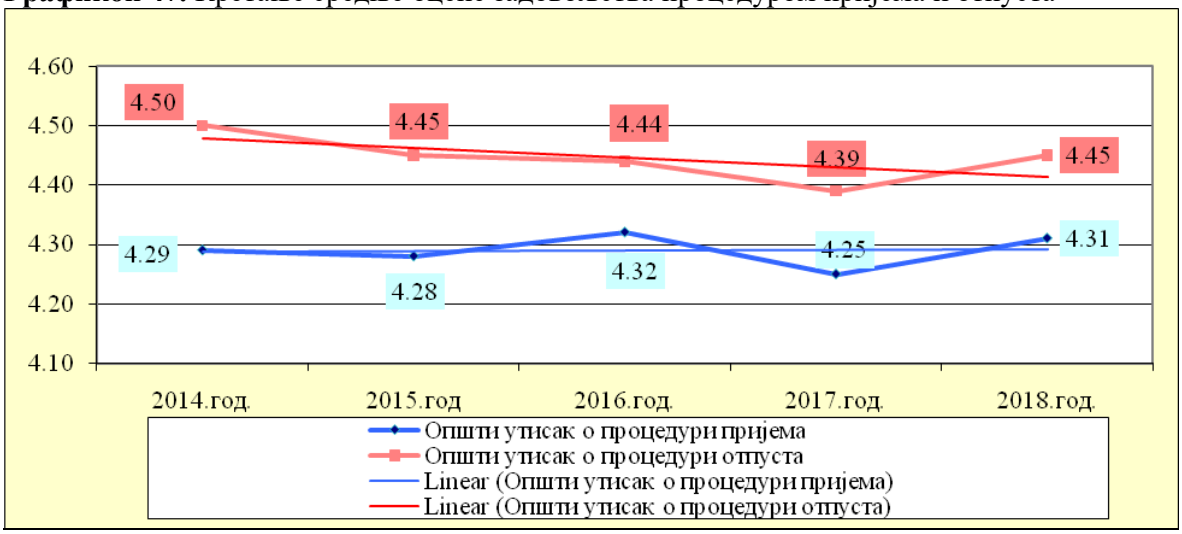


Задовољство организацијом посета у болници се креће од 81,8% - 83,1% и веће је у односу на прошлу годину (у 2017. години од 72,6% - 75,0%).
Број незадовољних се нешто смањио и износи 5,6% до 6,7% (у прошлој години је износио 8,6% - 9,8%).

Упоредни приказ средње оцене задовољства корисника неким испитиваним аспектима:

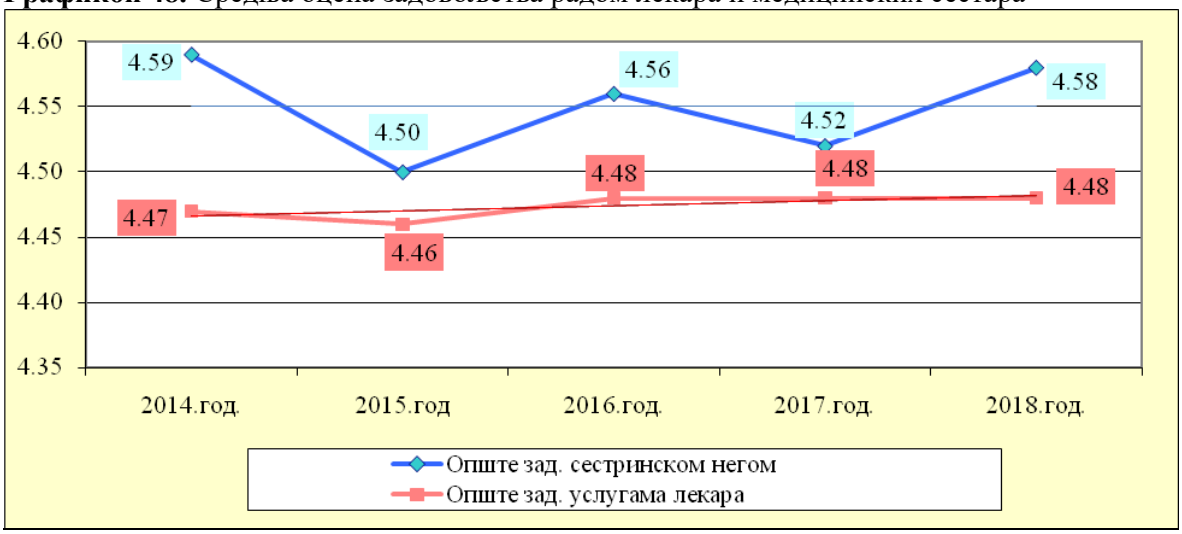
Од 2014. до 2018. године по свим испитиваним аспектима средња оцена задовољства корисника болничким лечењем на скали од 1-5 има тенденцију раста.

Графикон 47. Кретање средње оцене задовољства процедуром пријема и отпуста



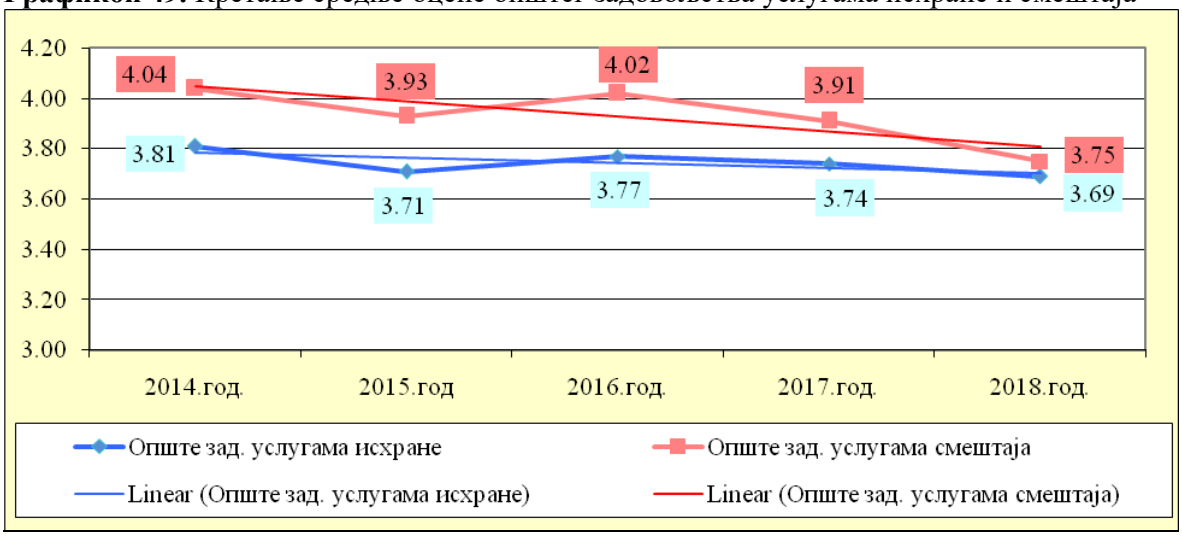
Средње оцене општег утиска процедуре пријема од 2014. године до 2018. године има непромењен тренд, док линија тренда средње оцене општег утиска процедуре отпуста благо опада.

Графикон 48. Средња оцена задовољства радом лекара и медицинских сестара



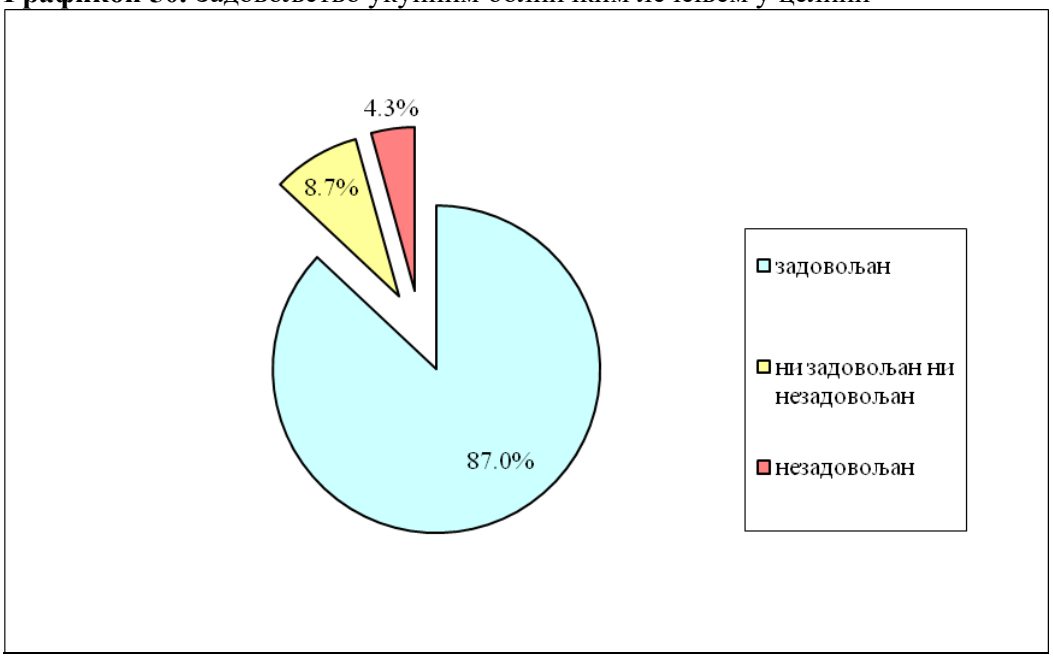
Средња оцена задовољства радом лекара у 2018. години у односу на претходне две је непромењена. Линија петогодишњег тренда благо расте.
Средње оцене задовољства услугама медицинских сестара бележе раст у 2018. години. У петогодишњем периоду линија тренда је непромењена.

Графикон 49. Кретање средње оцене општег задовољства услугама исхране и смештаја



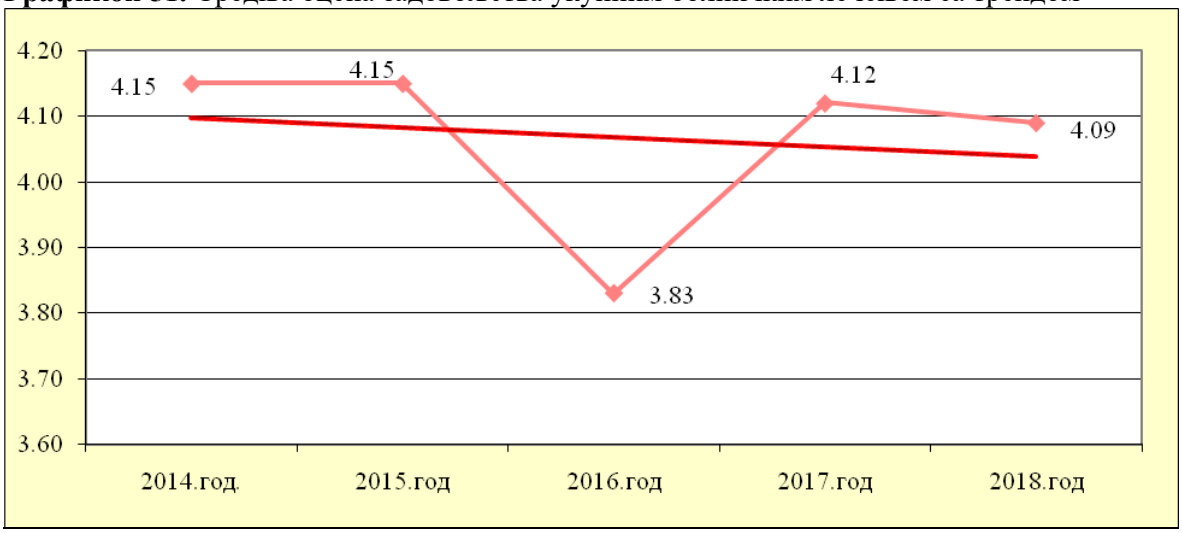
Кретање средње оцене задовољства услугама исхране и смештаја у односу на прошлу годину су нешто мање.
У петогодишњем периоду линије тренда општег задовољства услугама исхране и смештаја опада, пад је израженији код задовољства смештајем.

Графикон 50. Задовољство укупним болничким лечењем у целини



Девет од десет пацијената је задовољно болничким лечењем у целини 87,0% (у 2017. години 86,2%).
Четири пацијента од сто су незадовољна пруженим услугама у болници 4,3% (у 2017. години 2,5%).

Графикон 51. Средња оцена задовољства укупним болничким лечењем са трендом



Средња оцена задовољства укупним болничким лечењем на скали од 1-5 у петогодишњем периоду има интервал варијације само 0,32. У 2014. и 2015. години је била највиша и износила је 4,15, а у 2016. години је била најнижа и износила је 3,83. У 2018. години имала је вредност **4,09**. Линија тренда опада.

Ако упоредимо средње оцене по одељењима, највиша је на оделењу гинекологије и акушерства **4,17** (у 2017. години 3,38), затим следи одељење интерне медицине **4,09** (у 2017. години 4,11), одељењу хирургије **4,08** (у 2017. години 4,18) и одељење рехабилитације **4,06** (у 2017. години 4,10).

Задовољство корисника пруженим услугама у Специјалистичкој служби интерне медицине у Општој болници Суботица

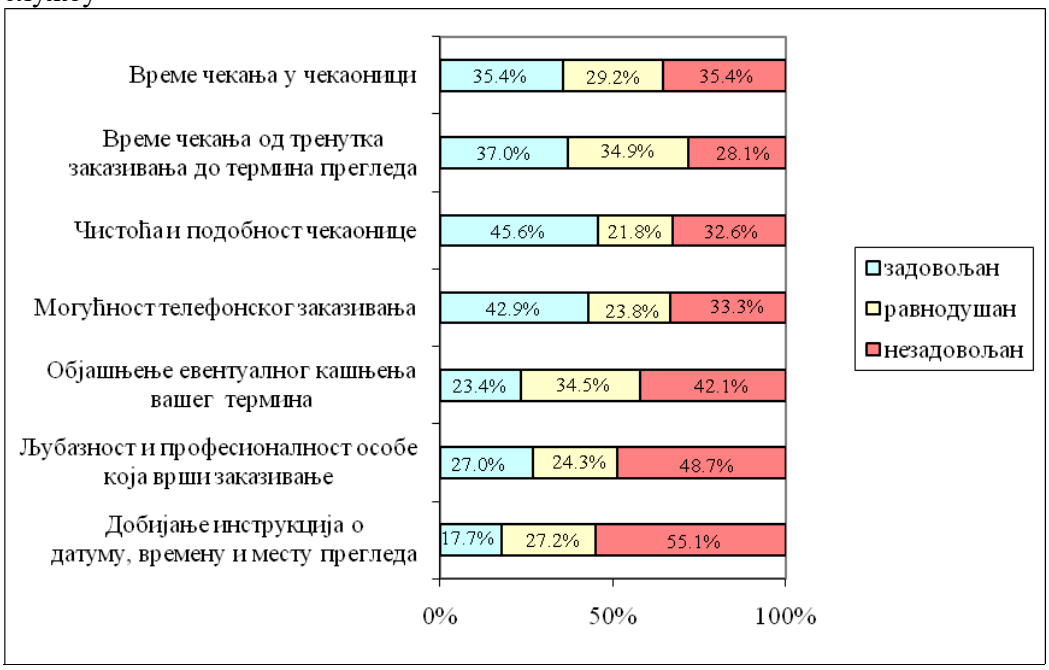
Дана 30.11.2018. године Специјалистичку службу Опште болнице у Суботици посетила су 183 пацијента, подељена су 173 упитника, враћена су 153 упитника (стопа одговора 88,4%).

Међу пацијентима који су узели учешће у анкетирању више од половине су женског пола (54,4%), највише из старосне групације 60-69 година (31,3%), просечна старост пацијената је 58,0 године.

Више од половине је са средњим образовањем (55,3%), више је оних са незавршеном или завршеном основном школом (24,0%), него са завршеном вишом или високом школом (20,7%).

Половина броја испитаника свој материјални положај оцењује као осредњи (49,3%), више је оних са добрим и веома добрим (28,0%), неги са лошим и веома лошим (22,7%).

Графикон 52. Задовољство карактеристикама које се односе на интернистичку специјалистичку службу



Сваки трећи пацијент је незадовољан колико проводи времена у чекаоници пре прегледа (35,4%), у прошлој години сваки четврти пацијент (25,%).

Сваки четврти пацијент је незадовољан дужином чекања од тренутка заказивања до термина прегледа (28,1%), нешто више него у прошлој години (23,4%).

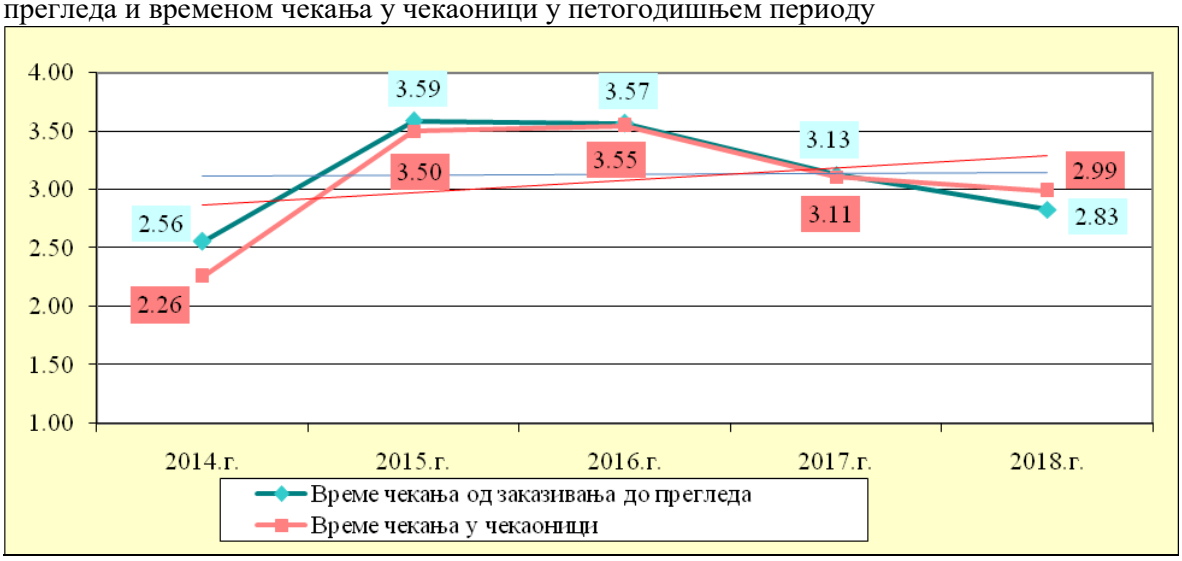
Сваки други пацијент је био незадовољан објашњењем евентуалног кашњења термина прегледа (42,1%), а прошле године сваки пети пацијент (20,9%).

Љубазношћу и професионалношћу особља које врши заказивање незадовољан је сваки други пацијент (48,7%), а прошле године сваки седми (14,6%).

Трећина пацијената незадовољна је чистоћом и подобности чекаонице - 32,6% (прошле године 26,0%) и могућношћу телефонског заказивања - 33,3% (прошле године 38,0%).

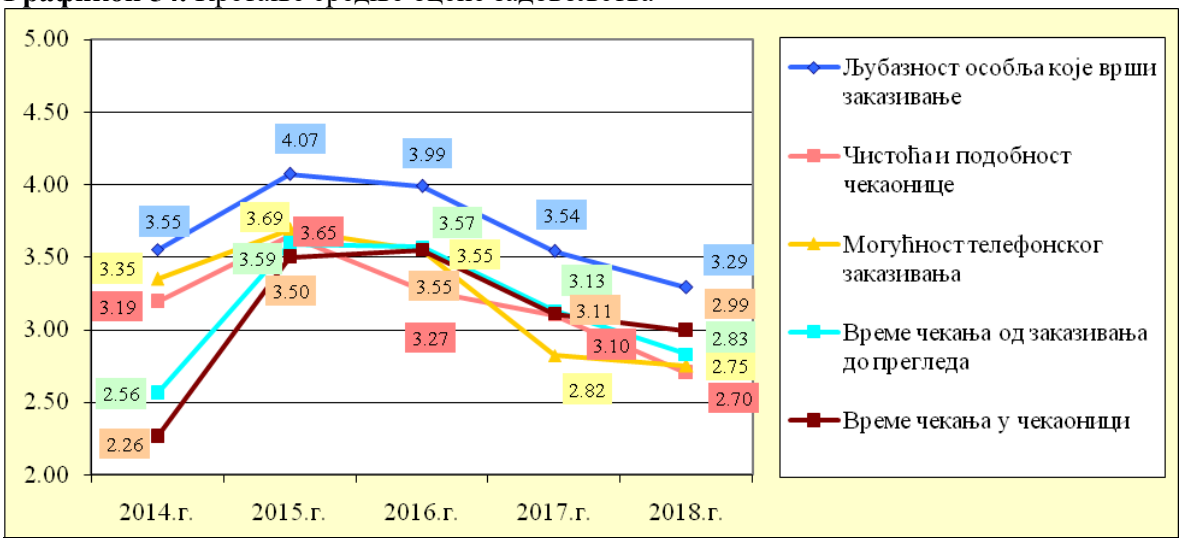
Више од половине испитаника је незадовољно са инструкцијама које добијају од здравственог радника о датуму, времену и месту прегледа - 55,1% (прошле године 16,4%).

Графикон 53. Кретање средње оцене задовољства корисника временом чекања од заказивања до прегледа и временом чекања у чекаоници у петогодишњем периоду



Средња оцена задовољства временом чекања од заказивања до прегледа у петогодишњем периоду осцилира 1,03 оцене (најнижа је била 2014. године 2,56, а највиша 2015. године 3,59). Линија тренда минимално расте.
Средња оцена задовољства дужином чекања у чекаоници је са интервалом варијације 1,29 (најнижа је била 2014. године и износила је 2,26, а највиша 2016. године - 3,55). Линија тренда расте.

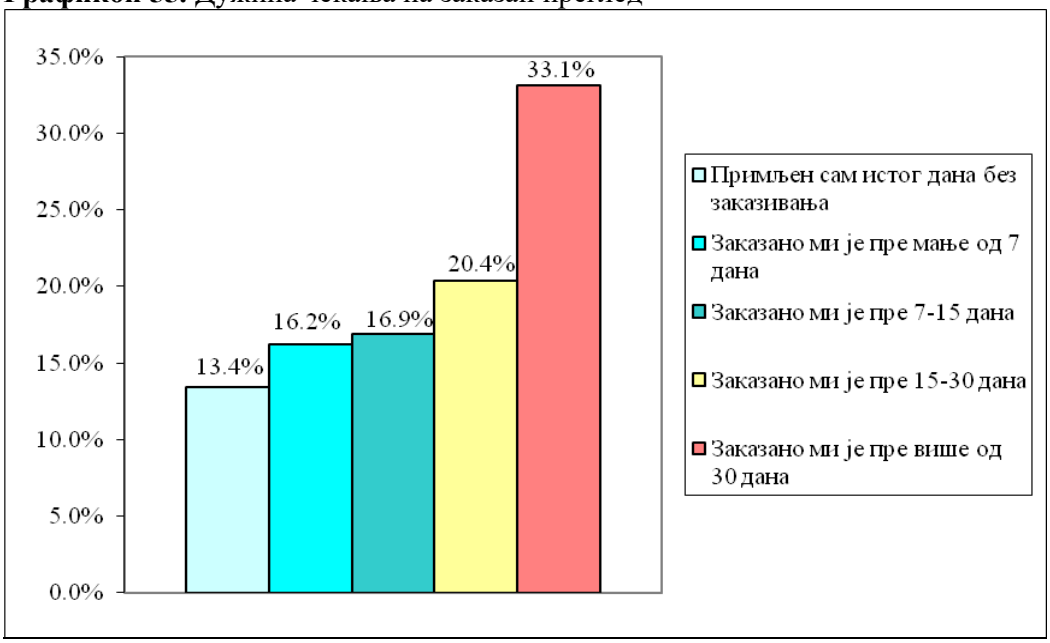
Графикон 54. Кретање средње оцене задовољства



Средња оцена љубазности особља које врши заказивање у петогодишњем периоду има интервал варијације 0,78. Линеарни тренд опада, најнижа вредност је забележена у 2018. години (3,29).
Средња оцена задовољства могућностима телефонског заказивања има интервал варијације 0,94. Линеарни тренд опада, најнижа вредност је забележена у 2018. години (2,75).
Задовољство чистоћом и подобности чекаонице има петогодишњи интервал варијација 0,95, линеарни тренд опада, најнижа вредност је забележена у 2018. години (2,70).

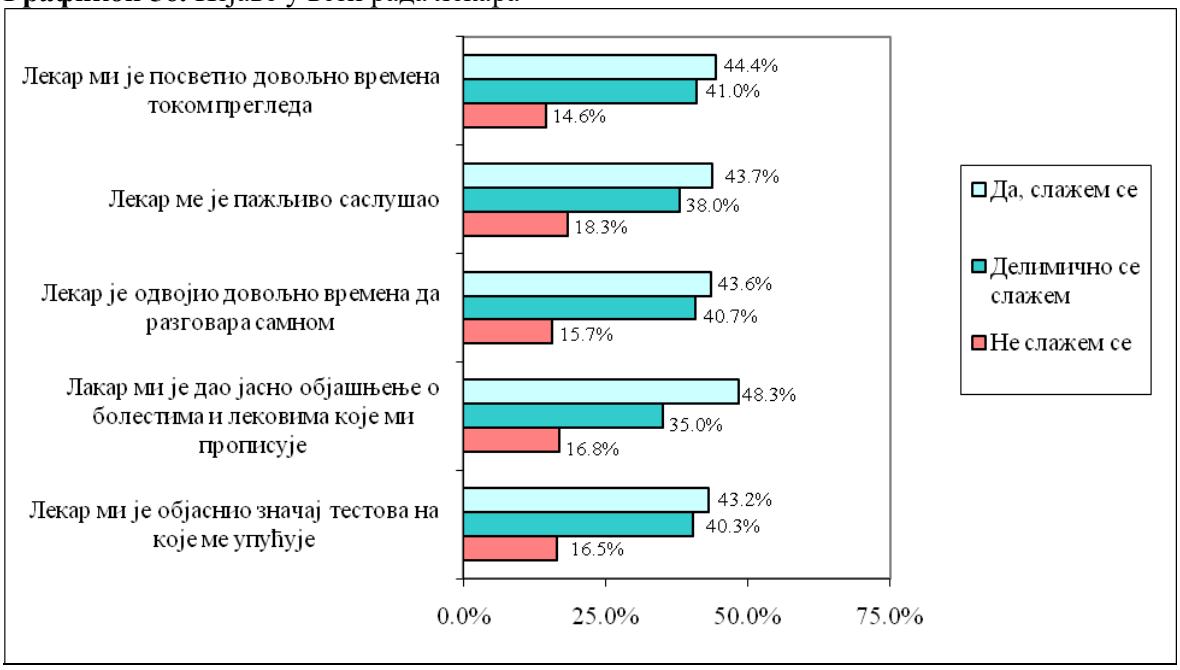
У последњих 12 месеци пацијенти су у просеку 4,88 пута посетили лекара у интернистичкој специјалистичкој служби (у 2017. години 6,02 пута), у некој другој служби 4,23 пута (у 2017. години 4,43 пута), а приватног лекара специјалисту 1,93 пута (у 2016. години 1,03 пута).

Графикон 55. Дужина чекања на заказан преглед



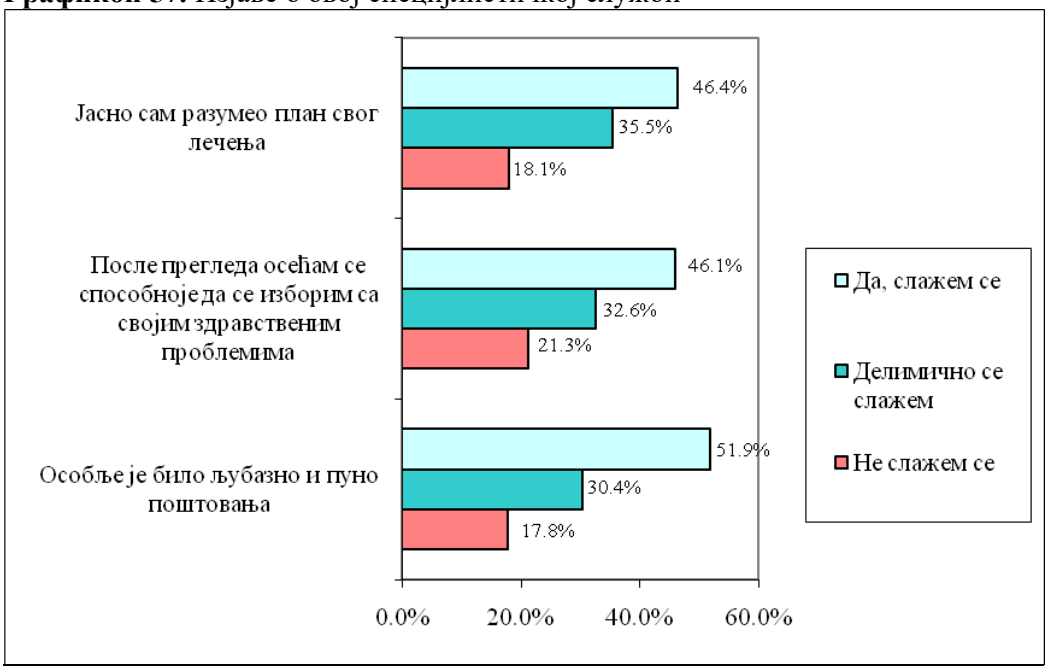
Сваки седми пацијент на преглед буде примљен истог дана без заказивања (13,4%), више него у прошлој години (9,4%).
Трећина броја пацијената на заказан преглед чекају дуже од 30 дана (33,1%), више него у претходној години (25,2%).

Графикон 56. Изјаве у вези рада лекара



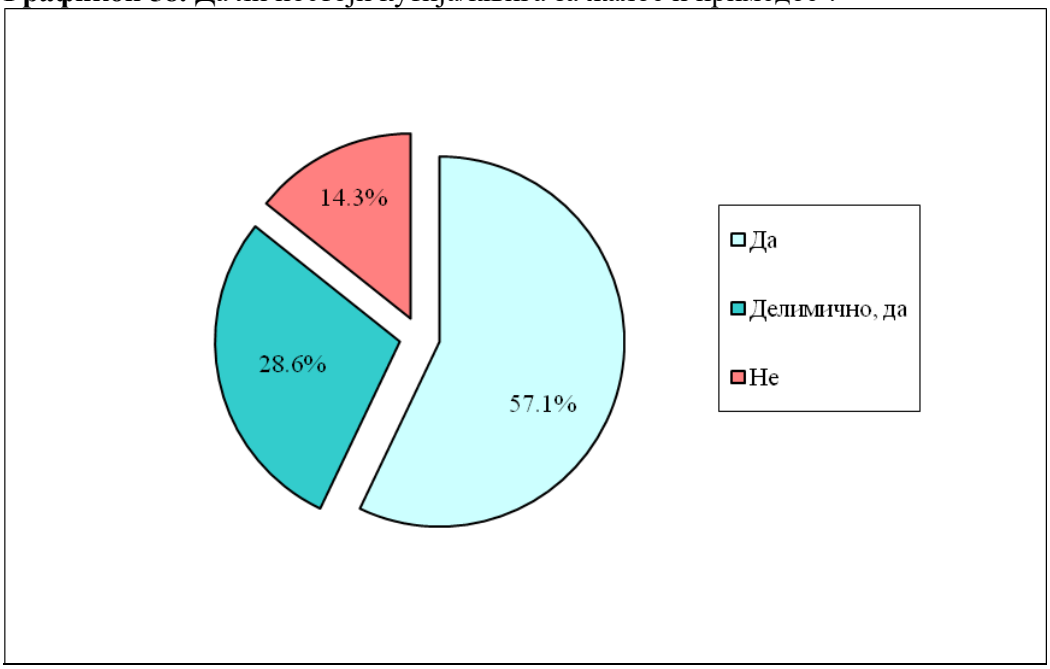
У просеку 4-5 пацијената од сто је у потпуности задовољно радом лекара по свим питањима (прошле године 6-7 пацијената од сто). У односу на претходну годину повећао се проценат пацијената који су незадовољни временом које им је лекар посветио током прегледа (са 12,2% на 14,6%), проценат пацијената који сматрају да их лекар није пажљиво слушао (са 12,1% на 18,3%), проценат оних који сматрају да лекар није одвојио довољно времена да разговара са њима (са 15,8% на 15,7%), да им лекар није јасно објаснио њихову болест и значај лекова које им преписује (са 12,2% на 16,8%) и да лекар није јасно објаснио значај тестова на које их упућује (са 12,6% на 16,5).

Графикон 57. Изјаве о овој специјлистичкој служби



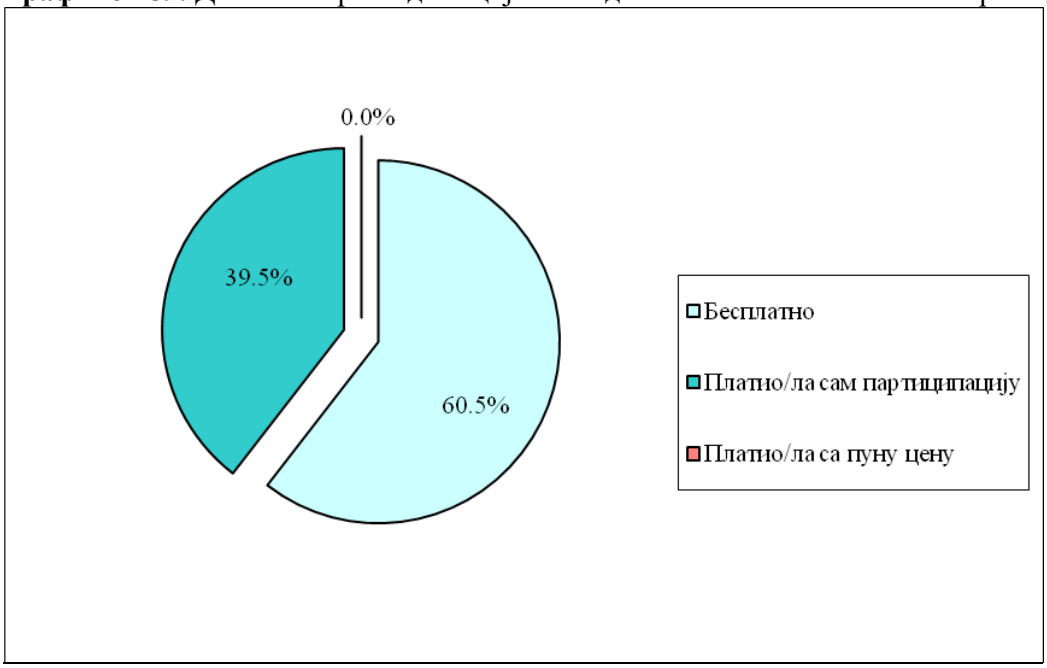
Сваки шести пацијент није јасно разумео план свог лечења - 18,1% (у претходној години 12,7%), а сваки пети пацијент се после прегледа не осећа способније да се избори са својим здравственим проблемима - 21,3% (у претходној години 12,9%).
Сваки шести пацијент је незадовољан са љубазношћу и поштовањем које им је пружено од стране особља (17,8%), у претходној години тако је мислило девет пацијента од сто (8,6%).

Графикон 58. Да ли постоји кутија/књига за жалбе и примедбе ?



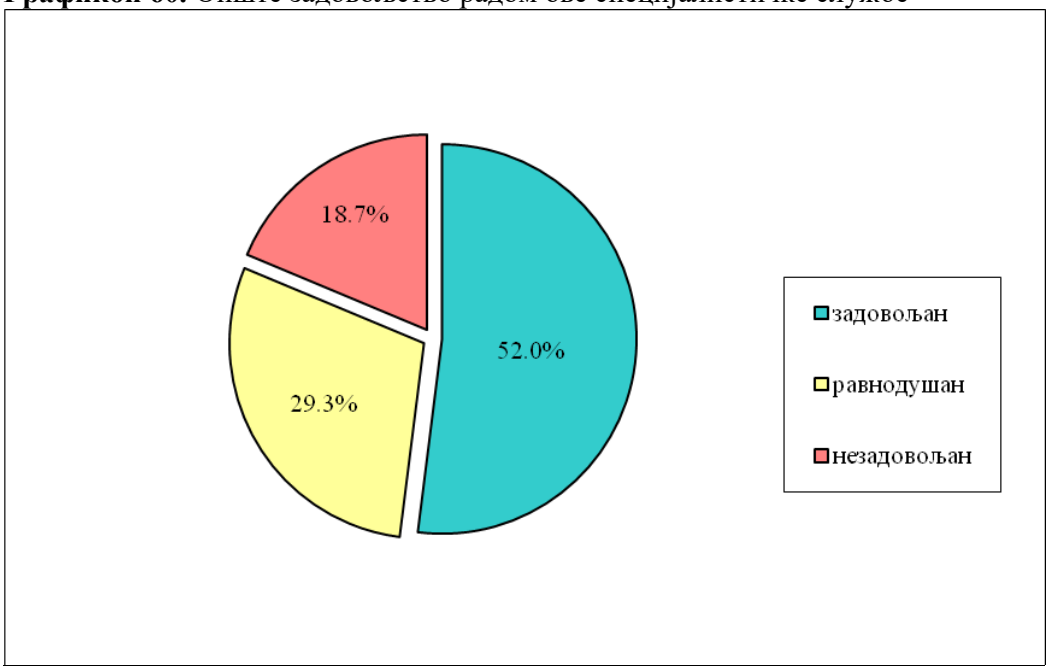
Сваки седми пацијент (14,3%) није упознат где се налази кутија или књига за упућивање примедби и жалби (у 2017. години 9,0%, у 2016. години 2,2%, у 2015. години 5,7%, у 2014. години 21,1%).

Графикон 59. Да ли сте преглед специјалисте добили бесплатно или сте морали да платите?



Две трећине пацијената специјалистички преглед су добили бесплатно (60,5%), једна трећина је платила само партиципацију (39,5%).
Ни један пацијент није изјавио да је морао да плати пуну цену прегледа (као и у прошлој години).

Графикон 60. Опште задовољство радом ове специјалистичке службе



Сваки пети пацијент је незадовољан радом специјалистичке службе (18,7%) нешто мање него у прошлој години (20,1%).

У последњих пет година средње оцене укупног задовољства радом специјалистичке службе у Општој болници Суботица износиле су: у 2014. години **3,00**, у 2015. години **3,69,** у 2016. години **3,83**, у 2017. години **3,36** и у 2018. години **3,37**. У 2014. години средња оцена је најнижа, а у 2016. највиша, интервал варијације је 0,83, петогодишњи линеарни тренд је у минималном порасту.

ЗАКЉУЧАК И ПРЕДЛОГ МЕРА

На основу приказа резултата испитивања задовољства корисника радом државних здравствених установа у 2018. години, као и поређењем са резултатима из претходне године (за главна питања за петогодишњи период), може се закључити следеће:

- Испитивање задовољства корисника је постао редовни метод за проверу и унапређење квалитета рада. Испитивање је спроведено у свим установама предвиђеним у методолошком упутству.
- Број обрађених упитника у установама примарне здравствене заштите (изабрани лекар) је мањи за 21,8% у односу на претходну годину (у 2017. години 1635 упитника, а у 2018. години 1342 упитника), стопа одговора је 96,8%. У установама секундарне здравствене заштите број обрађених упитника је већи за 38,5% у односу на претходну годину (у 2017. години попуњено је 301 упитника, а у 2018. години 417 упитник), стопа одговора је 94,3%.
- Изабраног лекара нема 7,0% анкетираних пацијената, највећи проценат деце нема изабраног педијатра 13,2% деце (у прошлој години 3,9%), изабраног лекара у општој пракси нема 6,1% пацијената (у прошлој години 5,8%), изабраног гинеколога нема 4,3% пацијенткиња (у прошлој години 10,6%).
- Изабраног лекара до сада је мењала једна трећина анкетираних пацијената (44,3%), као и у прошлој години и најређи разлог промене изабраног лекара био је неспоразум са лекаром (6,5%) као и у прошлој години (8,8%).
- Мање од половине пацијената је упознато да може да промени изабраног лекара кад год хоће уз попуњавање Изјаве о избору и промени изабраног лекара 47,1% (у прошлој години 47,6%), трећина пацијената је изјавила да не зна како може да промени изабраног лекара 30,0% (у 2017. години 30,6%). Резултати су слични прошлогодишњим.
- У односу на прошлу годину повећао се проценат пацијената који чекају дуже од три дана на заказан преглед на гинекологији (са на 47,6% на 57,7%) и на педијатрији (са 2,9% на 5,7%), док се у општој медицини смањио (са 13,3% на 7,0%).
- Две трећине пацијената се делимично или у потпуности слажу са изјавом да морају дуго да чекају у чекаоници 63,0% (у прошлој години 68,7%). Дужином чекања у чекаоници највише су незадовољни родитељи који доводе децу код педијатра (80,0%), у односу на прошлу годину за 4,2% мање, затим следе жене код гинеколога (61,3%) од прошле године проценат се смањио за 14,7%, а најмање одрасли код изабраног лекара (59,8%), прошле године проценат је био за 4,1% већи. Линија петогодишњег тренда незадовољства дужином чекања у чекаоници у служби опште медицине је узлазног карактера, на педијатрији и на гинекологији је силазног каракрета, што значи да се смањио субјективни осећај о дужини чекања у чекаоници на преглед.
- Присутан је висок степен задовољства услугама медицинских сестара (72,7% - 78,4%) као и у претходној години (73,5% - 77,7%).
- Присутан је висок степен задовољства услугама лекара. Осам од сто пацијената сматра да му лекар није одвојио довољно времена за разговор (8,%), као и у прошлој години (8,2%), а шест од сто мисли да га при том не слуша пажљиво (5,6%), као и у претходној години (6,4%).
- У службама у којима раде изабрани лекари сваки осми корисник (13,3%) је изјавио да је материјални разлог узрок због чега су били ускраћени за пружање здравствене услуге (у прошлој години 16,0%).
- Шест од десет корисника је задовољно радом служби у којима раде изабрани лекари (64,2%), за 5,6% више него прошле године. Средња оцена задовољства у примарној здравственој заштити у свим службама (општа, жене, деца) је 3,67 (прошле године 3,51), линеарни тренд опада. У 2018. години најнижа оцена је забележена на педијатрији (3,54).
- У службама за стоматолошку здравствену заштиту деце у Домовима здравља СБО проценат деце која немају изабраног стоматолога је 5,1% (вредности су сличне прошлогодишњим - 4,3%).
- Шест од десет родитеља зна да може да промени изабраног стоматолога кад год хоће (61,5%), као и прошле године.
- Проценат родитеља који сматрају да дуго чекају у чекаоници код стоматолога њиховог детета у 2018. години се повећао за 23,8% и износи 53,2%, петогодишњи тренд је узлазни.

- Средња оцена задовољства радом стоматолошке службе на скали од 1-5 у петогодишњем периоду има интервал варијације само 0,38. У 2014. години 4,00, у 2015. години 3,84, у 2016. години 4,08, у 2017. години 4,07 и у 2018. години 3,88. Линија петогодишњег тренда незнатно опада.
- Ако упоредимо интернистичке специјалистичке службе у склопу домова здравља и у Општој болници Суботица запажа се да је исказано задовољство овим службама и даље веће у домовима здравља (81,3%) него у Општој болници (52,0%). Средње оцене задовољства по свим испитиваним обележјима су више у специјалистичко-консултативним амбулантама интерне медицине на примарном нивоу, него у амбулантама интерне медицине на секундарном нивоу.
- У специјалистичко-консултативним амбулантама интерне медицине у Домовима здравља смањило се задовољство корисника могућношћу телефонског заказивања, временом чекања од тренутка заказивања до термина прегледа, љубазношћу и професионалношћу особља које врши заказивање, добијањем инструкција о датуму, времену и месту прегледа, временом чекања у чекаоници, објашњењем евентуалног кашњења, подобношћу и чистоћом чекаонице. Средње оцене се крећу од 3,45 - 4,18, док су се у прошлој години кретале од 4,00 - 4,53. Више од месец дана на заказан преглед чека скоро трећина пацијената (28,1%) што је значајно више у односу на прошлу годину (16,7%). Петогодишњи тренд опада, средња оцена дужине чекања на заказан преглед је била најнижа у 2016. години када је износила 2,33.
- У специјалистичко-консултативним амбулантама интерне медицине у Општој болници у Суботици у односу на претходну годину повећало се незадовољство дужином чекања од тренутка заказивања до термина прегледа (са 23,4% на 28,1%), незадовољство временом проведеним у чекаоници пре преглада (са 25,0% на 35,4%), незадовољство објашњењем евентуалног кашњења термина прегледа (са 20,9% на 42,1%), незадовољство са љубазношћу и професионалношћу особља које врши заказивање (са 14,6% на 48,7%). Незадовољство могућношћу телефонског заказивања се нешто смањило у односу на прошлу годину (са 38,0 на 33,3).
- Проценат незадовољних пацијената карактеристикама које се односе на интернистичку специјалистичку службу на примарном нивоу је веће и креће се у интервалу од 7,6% - 25,0% (прошле године 2,5% - 7,7%).
- Задовољство чистоћом чекаоница специјалистичких амбуланти у домовима здравља бележи пад у односу на претходну годину (у 2017. години 4,53, у 2018. години 4,18) као и у Општој болници (у 2017. години 3,10, а у 2018. години 2,70).
- Проценат пацијената који на заказан преглед чекају дуже од 30 дана повећао се у специјалистичким амбулантама домова здравља са 16,7% на 28,1%, а у специјалистичким амбулантама Опште болнице са 25,2% на 33,1%.
- Средња оцена задовољства радом Специјалистичких служби у домовима здравља (на скали од 1-5) у последњих пет година бележи пад. Интервал варијације је 1,15. Минимална вредност је забележена 2017. године (3,36).
- Средња оцена рада Специјалистичке службе у Општој болници (има интервал варијације 0,83) најнижу вредност бележи 2014. године када је износила 3,00, а највећу вредност 2016. године када је износила 3,83, петогодишњи тренд је у порасту.
- Из упоредног приказа средње оцене општег утиска процедуре болничког пријема и отпуста, запажа се да су вредности процедуре пријема (4,31) и процедуре отпуста (4,45) више у односу на претходну годину. Петогодишњи тренд средње оцене процедуре пријема је непромењен, а процедуре отпуста благо опада.
- Средња оцена општег задовољства услугама лекара у Општој болници у петогодишњем периоду минимално варира (интервал варијације 0,02), петогодишњи тренд је у благом порасту, а средња оцена општег задовољства услугама сестринске неге (интервал варијације 0,09), петогодишњи тренд је непромењен. Пацијенти су у последњих пет година задовољнији сестринском негом (4,50 - 4,59), него радом лекара (4,46 - 4,48).
- Опште задовољство услугама исхране (3,69) је нешто мање него прошле године (3,74), незадовољство се највише односило на разноврсност хране (у 2018. години 16,9%, у 2017. години 17,9%) и количину хране (у 2018. години 15,9%, у 2017. години 12,2%). Линија петогодишњег тренда благо опада.

- Опште задовољство услугама смештаја (3,75) је нешто мање у односу на прошлу годину (3,91), највеће незадовољство је исказано удобношћу кревета - 21,1% (у прошлој години 14,9%) и чистоћом тоалета - 24,0%, у прошлој години 20,0%. Линија петогодишњег тренда опада.
- Из упоредног приказа средње оцене задовољства пруженим услугама у Општој болници Суботица можемо констатовати да су најзадовољнији на одељењу гинекологије и акушерства 4,17 (у 2017. години 3,38), затим следи одељење интерне медицине 4,09 (у 2017. години 4,11), одељење хирургије 4,08 (у 2017. години 4,18) и одељење рехабилитације 4,06 (у 2017. години 4,10). Средња оцена се у односу на прошлу годину повећала једино на одељењу гинекологије и акушерства, док се на осталим одељењима смањила.
- Средња оцена задовољства укупним болничким лечењем се смањила у 2018. години, износи 4,09, а петогодишњи период има тренд који опада.

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 у наредном периоду обезбедити бољу информисаност корисника о њиховим правима преко јавно истакнутих обавештења информатора и медија (нпр. у сваку чекаоницу поставити обавештења о начину избора и промене изабраног лекара, штампати брошуре). Планирана реконструкција Опште болнице у наредној години допринеће побољшању задовољства корисника условима смештаја. Пријамом недостајућег кадра требало би да се смањи дужина чекања на заказан преглед, дужина чекања у чекаоници и опште задовоњство 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.