Задовољство корисника здравствених услуга у здравственим установама Севернобачког округа у 2023. години и компаративна анализа 2019. - 2023. 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.

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, психијатрија).

Истраживање је спроведено и на Одељењу дијализе.

Истраживање је спроведено у домовима здравља 20. новембра 2023. године у трајању од једног радног дана од 7-20 часова, а у специјалистичким службама, у радно време специјалистичке службе 22. новембра 2023. године.

У секундарној здравственој заштити испитивање задовољства корисника спроведено је од 20.-24. новембра 2023. године у Општој болници Суботица на одељењима интерне медицине, хирургије, психијатрије, рехабилитације, гинекологије и акушерства и педијатрије, од 20. до 25.новембра 2023. године на одељењу дијализе и у специјалистичко-консултативним амбулантама у Општој болници Суботица 22. новембра 2023.године.

U 2020. години анкетно истраживење није спроведено у Општој болници због епидемиолошке ситуације и презаузетости особља, исте године анкетни упитник је измењен, тако да компаративна анализа је 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 1768 пацијента (прошле године 1532 пацијената), подељено је 818 упитника (прошле године 663).

Међу анкетиранима више од половине су женског пола (57,8%), највише између 50 и 59 година (21,1%), просечна старост 52,09 година (прошле године 52,61година).

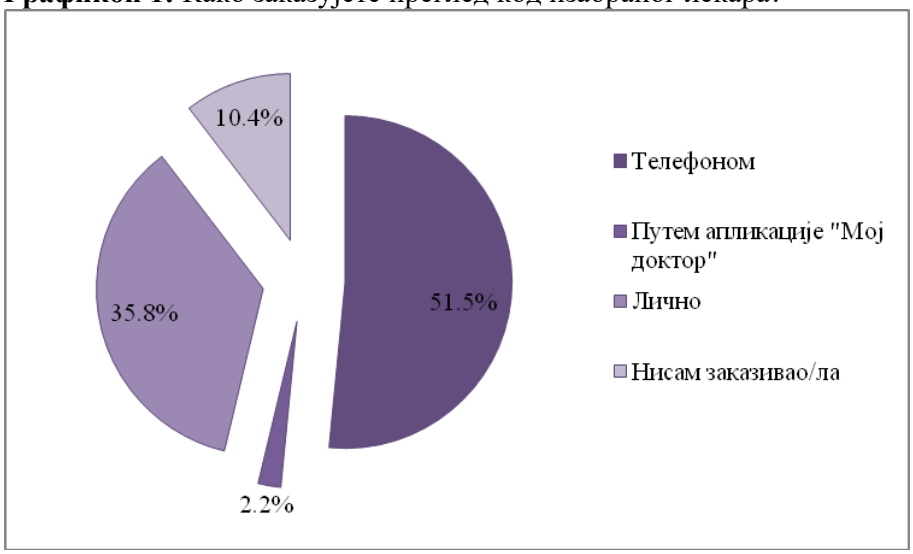
Више од половине анкетираних има средње образовање (60,6%), већи број корисника је са незавршеном и завршеном основном школом (20,2%), него са вишом и високом школом (19,1%).

Нешто мање од половине свој материјални положај оцењује као осредњи (47,5%), више је оних са добрим и веома добрим (37,3%), него са лошим и веома лошим (15,2%).

У државној здравственој установи у последњих 12 месеци до 5 прегледа имало је више од половине анкетираних (58,1%), од 6-10 прегледа 23,9%, а 11 и више прегледа 17,9%.

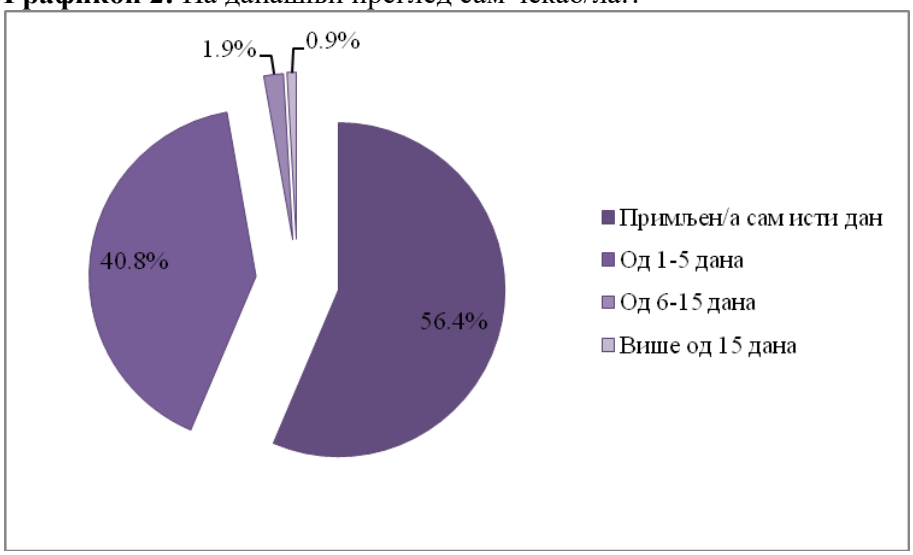
У приватној здравственој установи у последњих 12 месеци до 5 прегледа имало је 85,7% анкетираних, од 6-10 прегледа 11,7%, а 11 и више прегледа 2,7%.

Графикон 1: Како заказујете преглед код изабраног лекара?



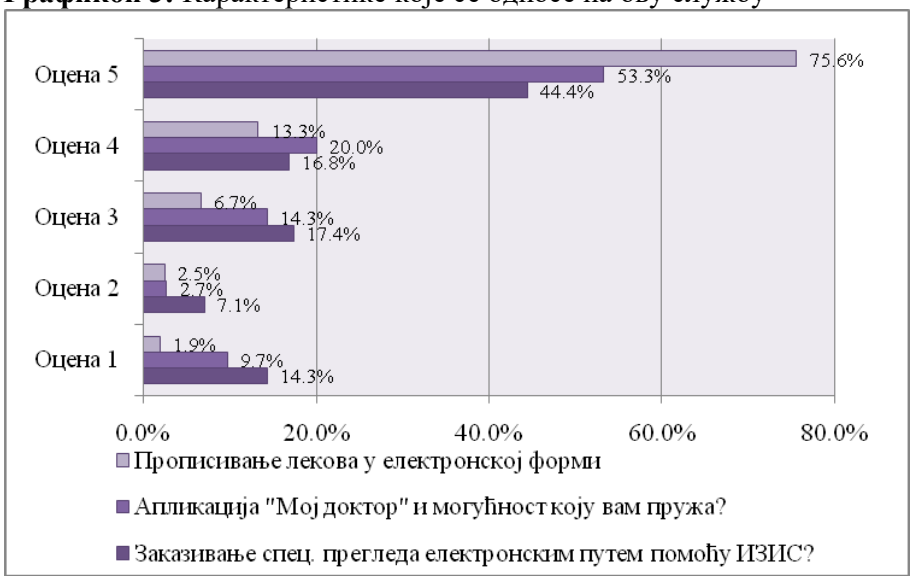
Пет од десет корисника преглед код изабраног лекара заказује телефоном (51,5%), а четири од десет лично (35,8%). Само 2 корисника од сто (2,2%) преглед заказују преко апликације „Мој доктор“.

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



- Нешто више од половине корисника је изјавило да су на данашњи преглед примљени истог дана (56,4%), а нешто мање од половине да је чекало од 1 до 5 дана (40,8%). Само 2 пацијента од сто су чекала од 6 до 15 дана (1,9%), а један од сто је чекао дуже од 15 дана (0,9%).

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, осам од десет корисника (75,6%) је оценило највишом оценом (5). Средња оцена је **4,80** (прошле године 4,57).

- Пет од десет корисника (53,3%) је апликацију „Мој доктор“ и могућност коју им пружа оценило са оценом 5, средња оцена је **4,97** (прошле године 3,95).

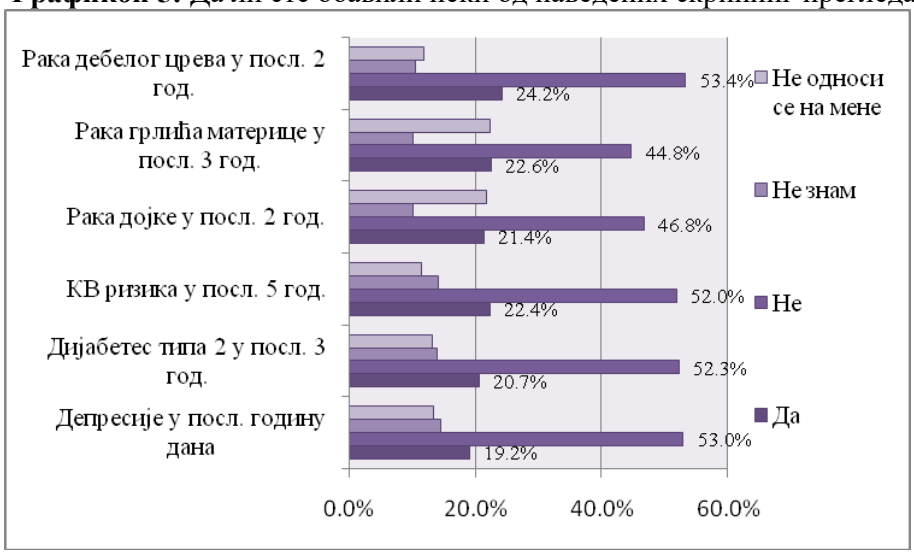
- Заказивање специјалистичког прегледа електронским путем у ординацији изабраног лекара помоћу Интегрисаног здравственог информационог система (ИЗИС) четири од десет корисника (44,4%) је оценила са оценом 5, средња оцена задовољства је **4,20** (прошле године 3,88).

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 49,9 % корисника, на тему важност физичке активности 47,1% корисника, на тему злоупотребе алкохола 27,4% корисника, на тему штетност пушења 34,6% корисника, на тему одбране од стреса 37,1% корисника, на тему важност сигурног секса 15,2% и на тему штетност од употребе дрога 15,7%.
Савете о наведеним темама не добија од 11,9% до 24,0% корисника, а сматра да је било потребно.

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



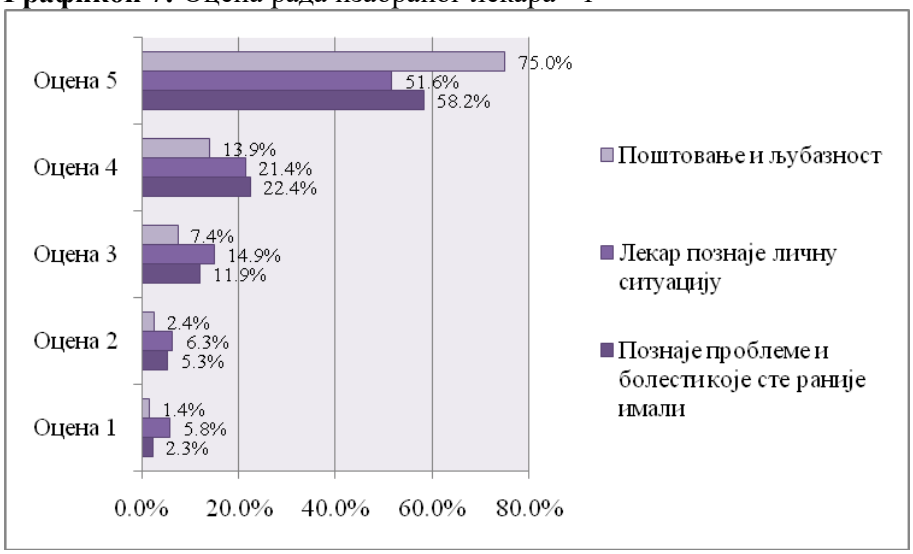
Скрининг/рано откривање рака дебелог црева у последње две године одговорило је да је обавило 24.2% корисника, рано откривање рака грлића материце у последње 3 године одговорило је да је обавило 22,6% корисника, рано откривање рака дојке у последње 2 године обавило је 21,4% корисника, рано откривање кардиоваскуларног ризика у последњих 5 година обавило је 22,4%, рано откривање диабетеса типа 2 у последње 3 године обавило је 20,7% корисника и рано откривање депресије у последњих годину дана обавило је 19,2% пацијената.

Графикон 6: Оцена рада медицинске сестре у овој служби



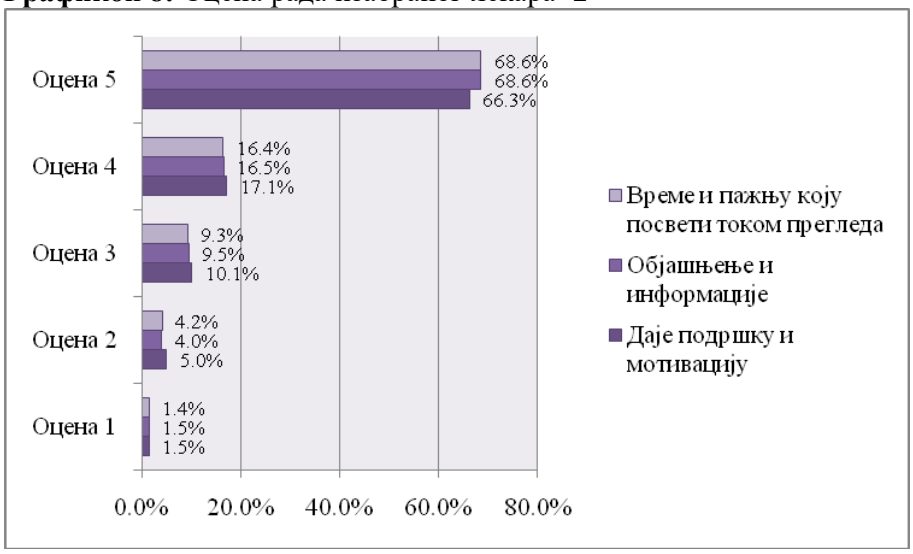
Седам од десет корисника је поштовање и љубазност које им пружају медицинске сестре оценило са одличним (76,0%), средња оцена задовољства је **4,62** (прошле године 4,58), као и квалитет информација које добијају (67,6%), средња оцена **4,60** (прошле године 4,56) и квалитет сарадње медицинске сестре и лекара (77,4%), средња оцена **4,65** (прошле године 4,59).

Графикон 7: Оцена рада изабраног лекара - 1



Седам од десет корисника је поштовање и љубазност које им пружа изабрани лекар оценило са одличним (75,0%). Пет од десет корисника је оценило колико лекар познаје проблеме и болести које је раније имао (58,2%), као и колико лекар познаје њихову личну ситуацију на послу и кући (51,6%).

Графикон 8: Оцена рада изабраног лекара -2



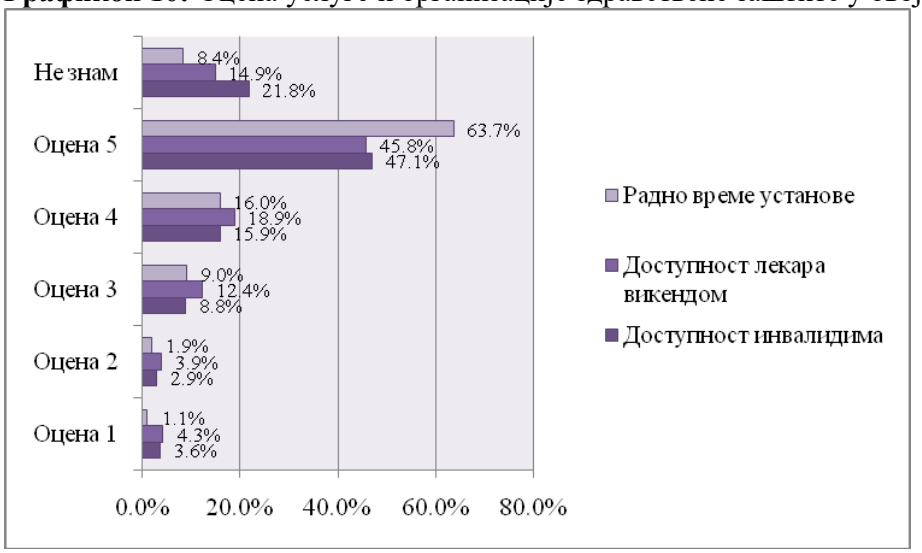
Седам од десет корисника је време и пажњу коју им лекар посвети током прегледа оценило са одличним (68,6%), објашњење и информације које добијају о болестима и лековима које им се прописују (68,6%) и колико лекар пружа подршке и мотивације да се лакше избори са здравственим проблемима (66,3%).

Графикон 9: Средња оцена рада лекара у овој служби



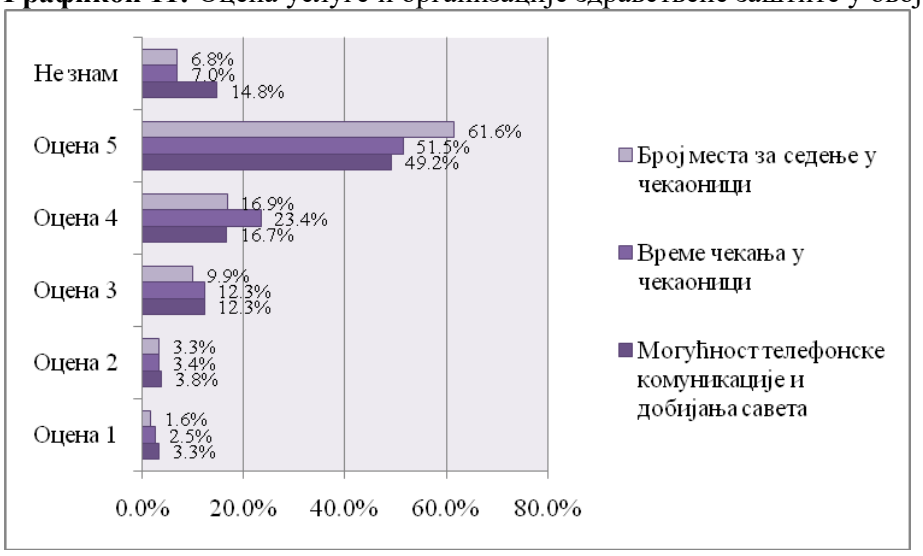
Средња оцена рада лекара (6 задатих параметара) у овој служби је **4,07-4,59** а прошле године се кретала од **4,02** до **4,52**.

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



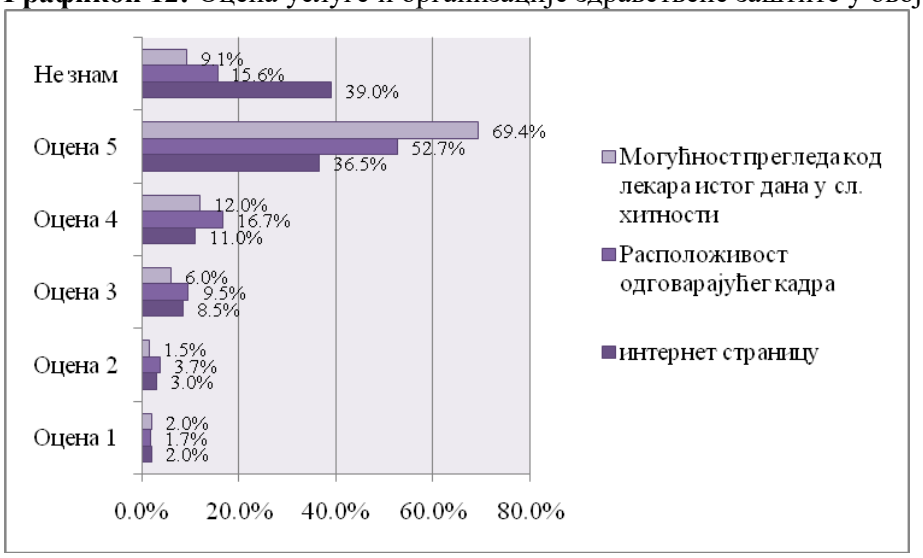
Шест од десет корисника је радно време установе оценила са одличним (63,7%) - средња оцена **4,52** (прошле године 4,35). Пет од десет корисника је доступност лекара викендом ако се разболи оценила са одличним (45,8%) - средња оцена **4,15** (прошле године 4,05) и доступност инвалидима и особама у колицима (47,1%) - средња оцена **4,28** (прошле године 4,15).

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



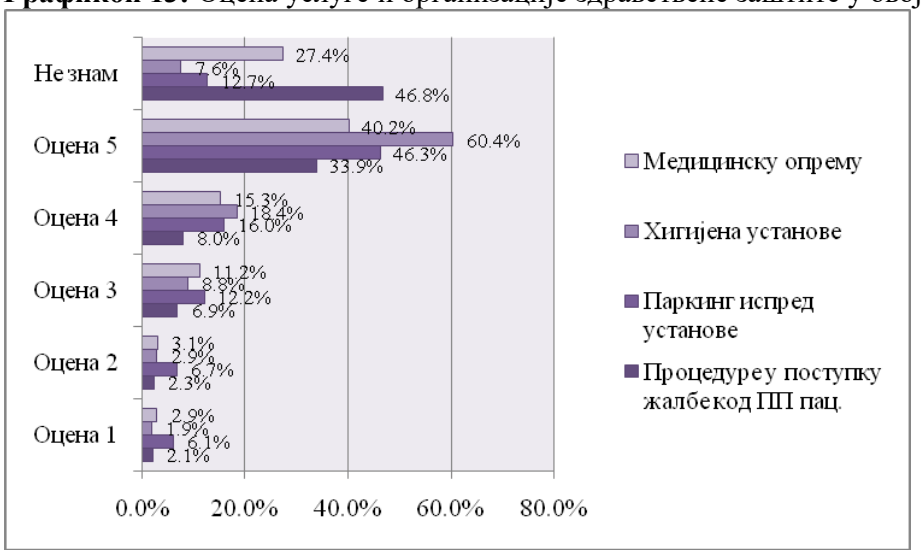
Шест од десет корисника је број места за седење у чекаоници оценила са одличним (61,6%) - средња оцена **4,43** (прошле године 4,33), пет од десет време чекања до посете у чекаоници (51,5%) - средња оцена **4,27** (прошле године 4,15), а пет од десет могућност телефонске комуникације са лекаром и добијање савета у току радног времена (49,2%) - средња оцена **4,23** (прошле године 4,05).

Графикон 12: 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 (69,4%) - средња оцена **4,60** (прошле године 4,64), пет од десет расположивост одговарајућег кадра у установи (52,7%) - средња оцена **4,36** (прошле године 4,15) и четири од десет интернет страницу установе (36,5%) - средња оцена **4,26** (прошле године 4,02).

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



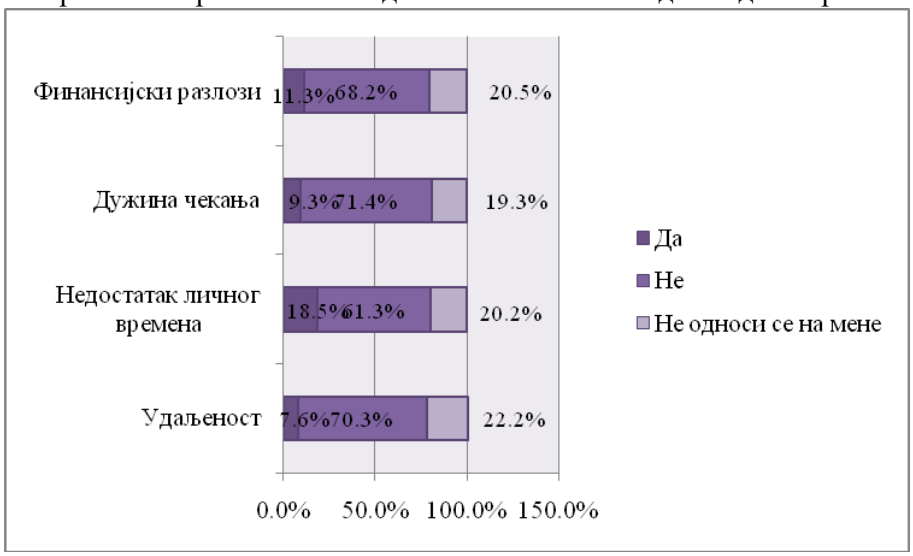
Шест од десет корисника је хигијену установе оценила са одличним (60,4%) - средња оцена **4,44** (прошле године 4,41), пет од десет могућност паркинга испред установе (46,3%) - средња оцена **4,03** (прошле године 3,81), четири од десет медицинску опрему у установи (40,2%) - средња оцена **4,19** (прошле године 4,25), и процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената (33,9%) - средња оцена **4,30** (прошле године 4,26).

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



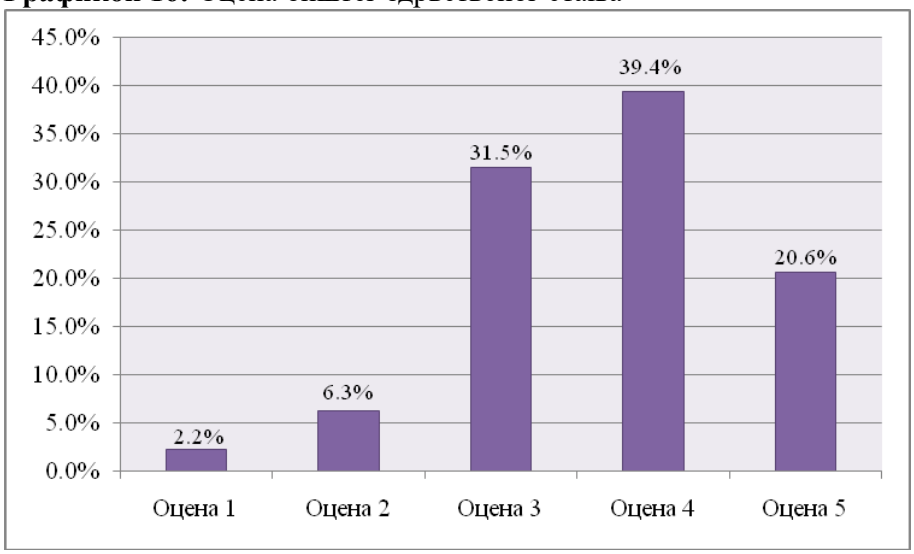
Средње оцене карактеристика услуге и организације здравствене заштите (13 питања) су високе и крећу се у интервалу од **4,03** (доступност паркинга испред установе) до **4,60** (могућност прегледа истог дана у случају хитности), прошле године од 3,81 до 4,64.

Графикон 15: 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?



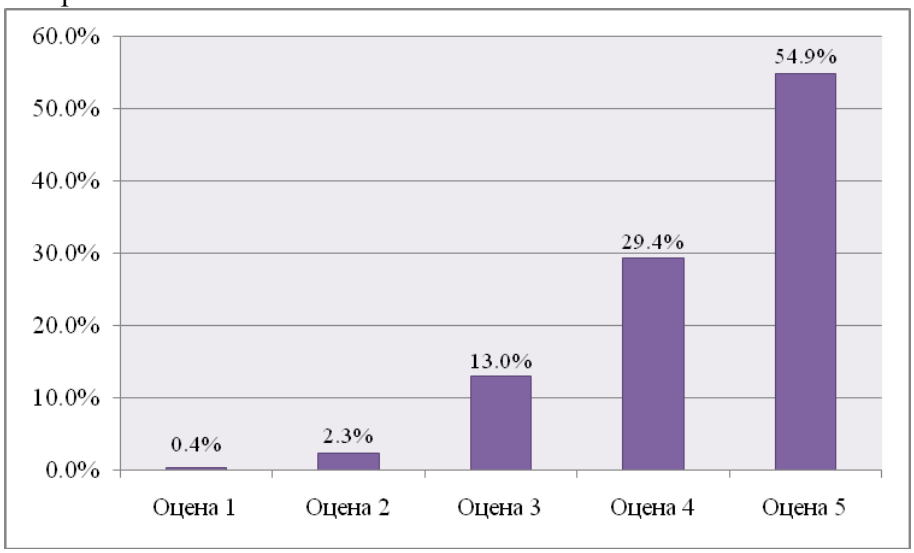
Један од десет корисника је одговорио да се у протеклих 12 месеци десило да није отишао на преглед код свог изабраног лекара или га је одложио због финансијских разлога (11,3%), због дужине чекања (9,3%), због удаљености (7,6%), два од десет због недостатка личног времена (18,5%) .

Графикон 16: Оцена општег здрвственог стања



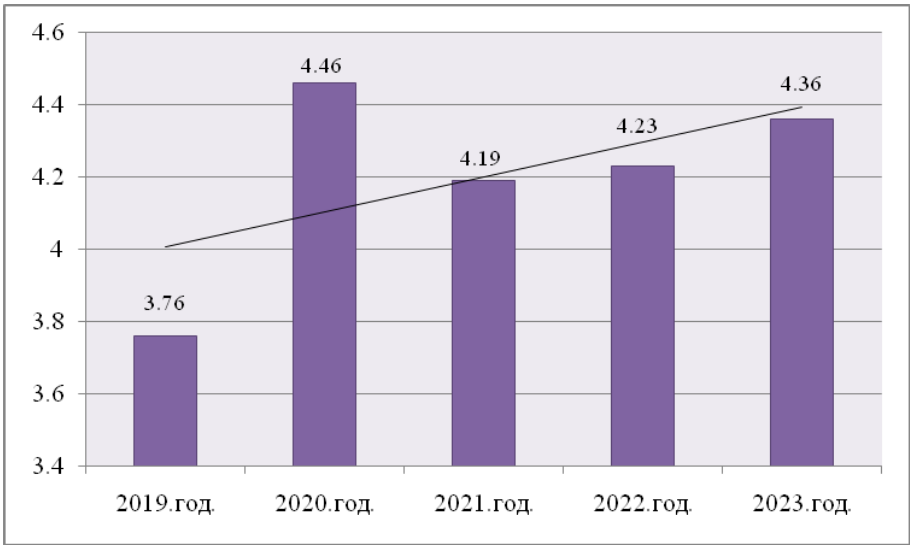
Седам од десет корисника је своје здравствено стање оценила као врло добро (оцена 4) или одлично (70,0%). Средња оцена задовољства је **3,70** (прошле године 3,9).

Графикон 17: Оцена укупног задовољства лечењем у овој служби, узимајући све наведено у обзир



Пет од десет корисника је узимајући све наведено у обзир укупно задовољство лечењем у овој служби оценила као одлично (54,9%) и три од десет као врло добро (29,4%). Два корисника од десет је дао оцену од 1 до 3. Средња оцена задовољства је **4,36** (прошле године 4,23).

Графикон 18: Кретање средње оцене задовољства у службама опште медицине и медицине рада у последњих пет година



Средња оцена задовољства у службама опште медицине и медицине рада у домовима здравља СБО на скали од 1-5 у периоду од 2019. године до 2023. године бележи највишу вредност у 2020. години (4,46), а најнижу у 2019. години (3,76). Петогодишњи тренд је узлазни. Интервал варијације је 0,7.

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

Службе за здравствену заштиту жена посетило је 206 пацијенткиња (прошле године 275), подељен је 61 упитник (прошле године 68).

Међу анкетиранима највише је између 30 и 39 година (27,9%), просечна старост 37,03 година (прошле године 40,2).

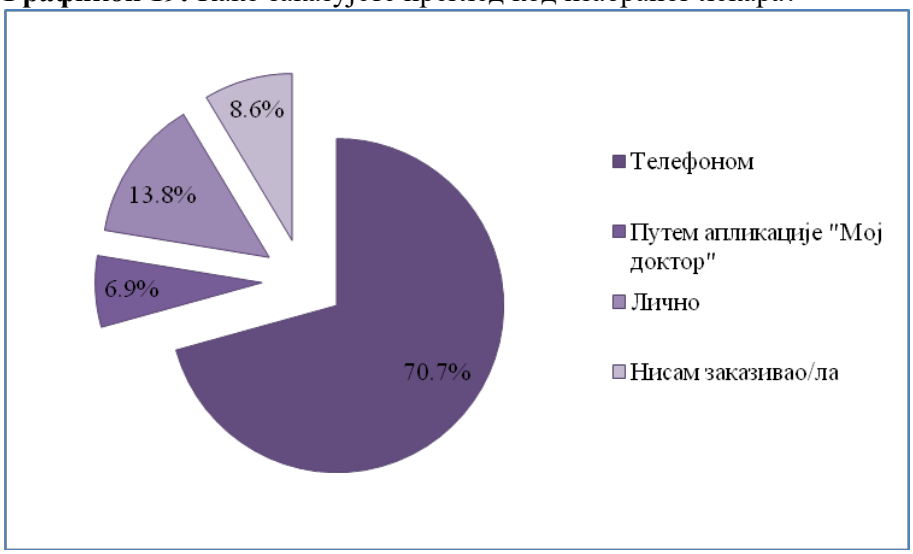
Половина анкетираних има средње образовање (49,2%), а четвртина анкетираних корисника је са незавршеном и завршеном основном школом (26,2%) као и са вишом и високом школом (24,6%).

Мање од половине свој материјални положај оцењује као осредњи (38,3%), више је оних са добрим и веома добрим (50,0%), него са лошим и веома лошим (11,7%).

У државној здравственој установи у последњих 12 месеци до 5 прегледа имало је седам од десет жена (69,0%), од 6-10 прегледа 13,8%, 11 и више прегледа 17,2% жена.

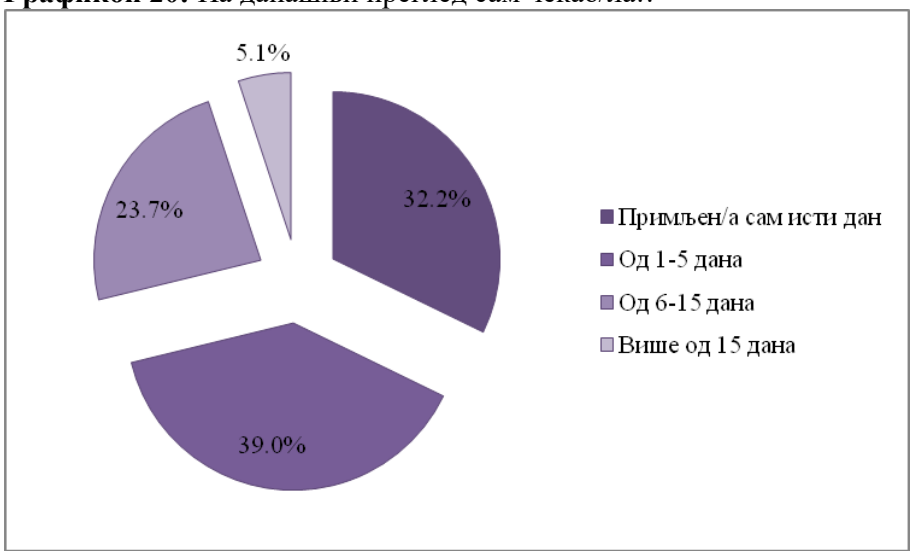
У приватној здравственој установи у последњих 12 месеци до 5 прегледа имало је 96,2% жена, од 6-10 прегледа 3,8%, 11 и више прегледа 0% жена.

Графикон 19: Како заказујете преглед код изабраног лекара?



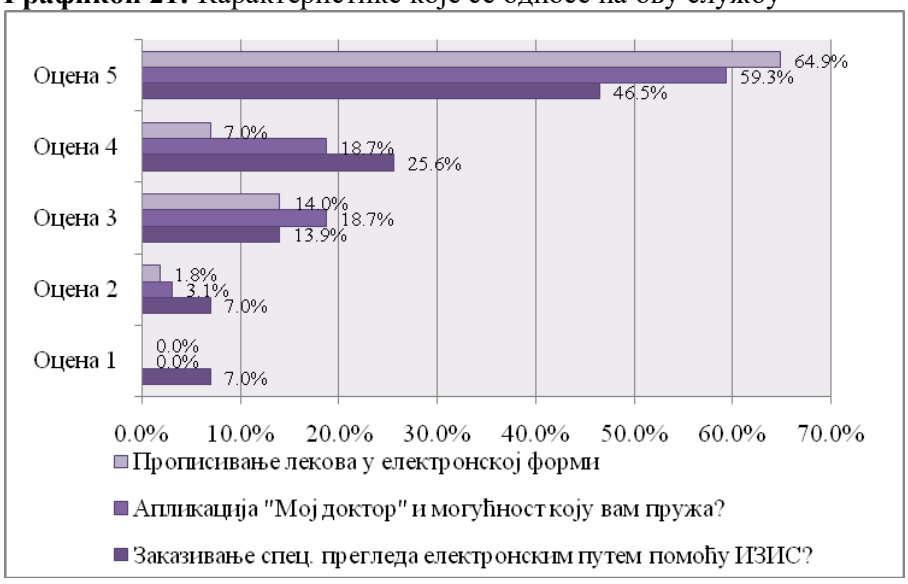
Седам од десет корисница преглед код изабраног лекара заказује телефоном (70,7%), а једна од десет лично (13,8%). Само 7 жена од сто (6,9%) преглед заказују преко апликације „Мој доктор“.

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



Трећина жена је изјавило да су на данашњи преглед примљене истог дана (32,2%), више од трећине да је чекало од 1 до 5 дана (39,0%). Свака четврта пацијенткиња је чекала од 6 до 15 дана (23,7%) а свака двадесета дуже од 15 дана (5,1%).

Графикон 21: Карактеристике које се односе на ову службу



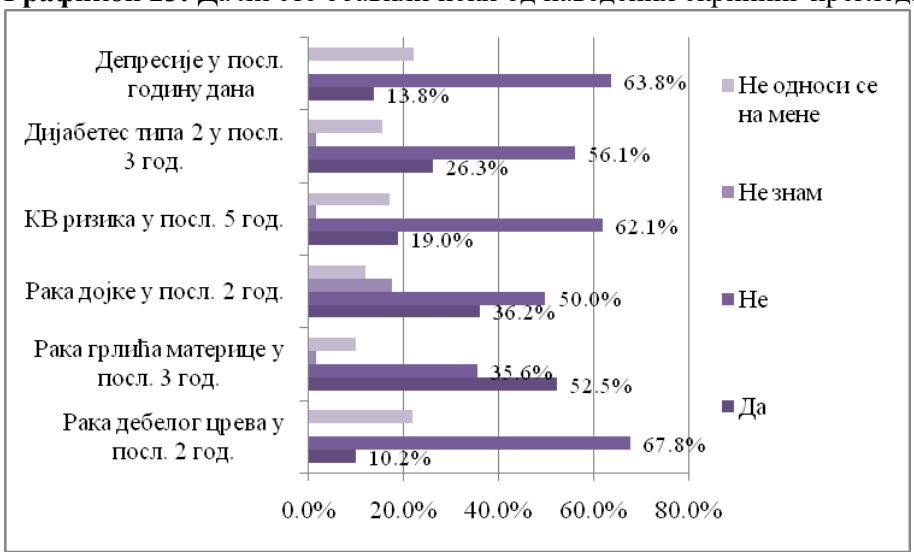
Прописивање лекова у електронској форми и могућност подизања хроничне терапије у апотеци без доласка код изабраног лекара шест од десет корисница (64,9%) је оценило највишом оценом (5). Средња оцена је **4,54** (прошле године 4,50).
Шест од десет жена је апликацију „Мој доктор“ и могућност коју им пружа (59,3%) оценило са оценом 5, средња оцена је **4,34** (прошле године 3,70), а пет од десет заказивање специјалистичког прегледа електронским путем у ординацији изабраног лекара помоћу Интегрисаног здравственог информационог система (46,5%), средња оцена задовољства је **3,98** (прошле године 4,22).

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



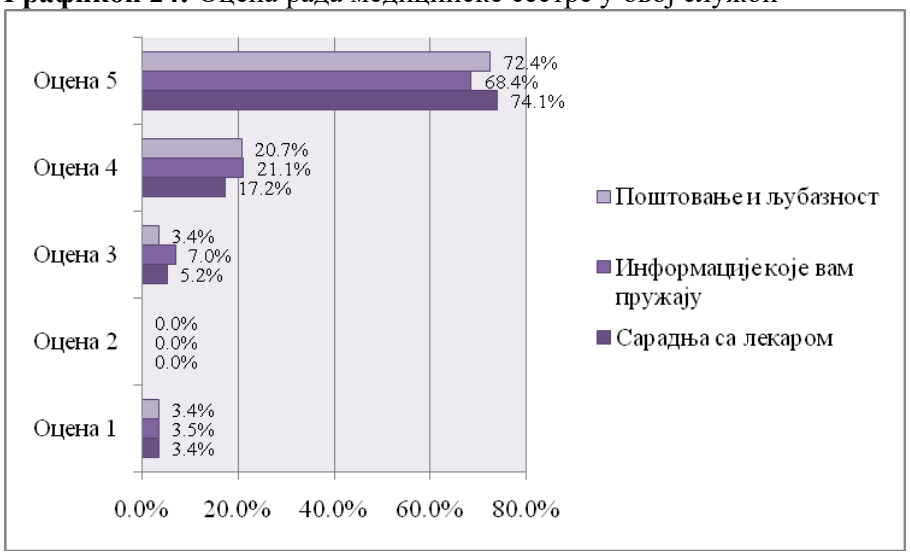
Савете за време редовне посете или приликом посете превентивном центру од гинеколога на тему правилне исхране добија 46,7% корисника, на тему важност физичке активности 43,1% корисника, на тему злоупотребе алкохола 18,3% корисника, на тему штетност пушења 23,3% корисника, на тему одбране од стреса 37,3% корисника, на тему важност сигурног секса 37,3% и на тему штетност од употребе дрога 16,9%.
Савете о наведеним темама не добија од 11,9% до 18,6% корисника (прошле године 10,9% до 20,0% корисника).

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



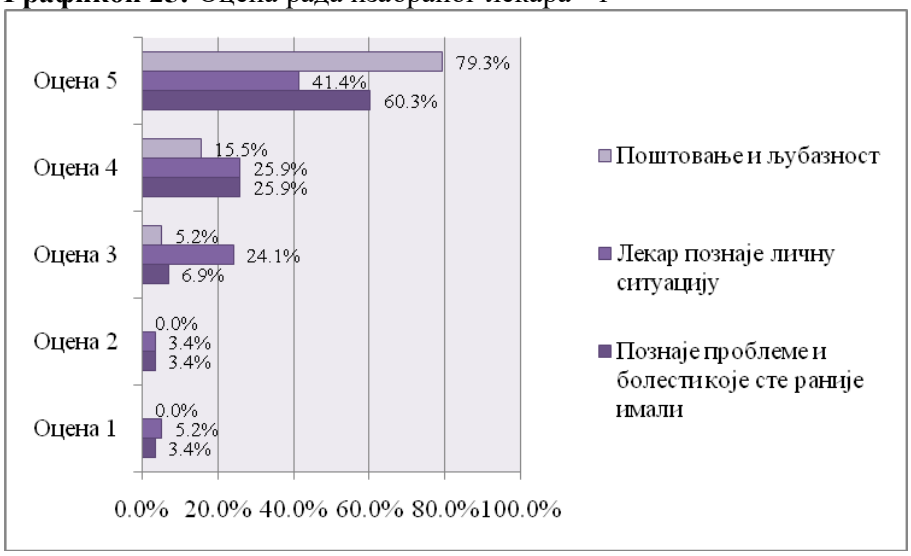
Скрининг/рано откривање рака дебелог црева у последње две године одговорило је да је обавило 10,2% корисница (прошле године 12,8%), рано откривање рака грлића материце у последње 3 године обавило је 52,5% корисница (прошле године 79,2%), рано откривање рака дојке у последње 2 године обавило је 36,2 % корисница (прошле године 45,1%), рано откривање кардиоваскуларног ризика у последњих 5 година обавило је 19,0% (прошле године 26,5%), рано откривање диабетеса типа 2 у последње 3 године обавило је 26,3 % корисница (прошле године 32,7%) и рано откривање депресије у последњих годину дана обавило је 13,8% пацијенткиња (прошле године 12,5%).

Графикон 24: Оцена рада медицинске сестре у овој служби



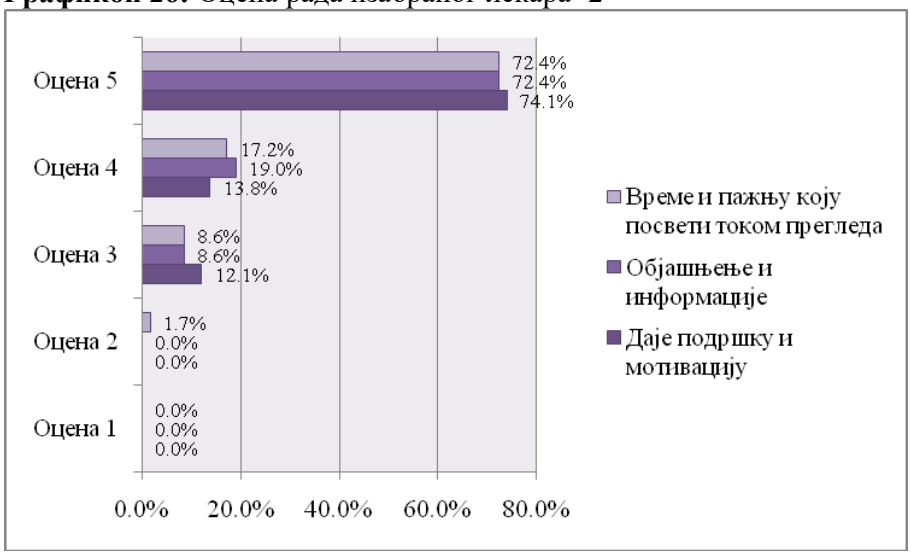
Седам од десет жена је поштовање и љубазност које им пружају медицинске сестре оценило са одличним (72,4%), средња оцена задовољства је **4,59** (прошле године 4,82), као и квалитет информација које добијају (68,4%), средња оцена **4,51** (прошле године 4,82) и квалитет сарадње медицинске сестре и лекара (74,1%), средња оцена **4,59** (прошле године 4,67).

Графикон 25: Оцена рада изабраног лекара - 1



Осам од десет корисника је поштовање и љубазност које им пружа изабрани лекар оценило са одличним (79,3%), шест од десет колико лекар познаје проблеме и болести које је раније имао (60,3%) и четири од десет жена колико лекар познаје њихову личну ситуацију на послу и кући (41,4%).

Графикон 26: Оцена рада изабраног лекара -2



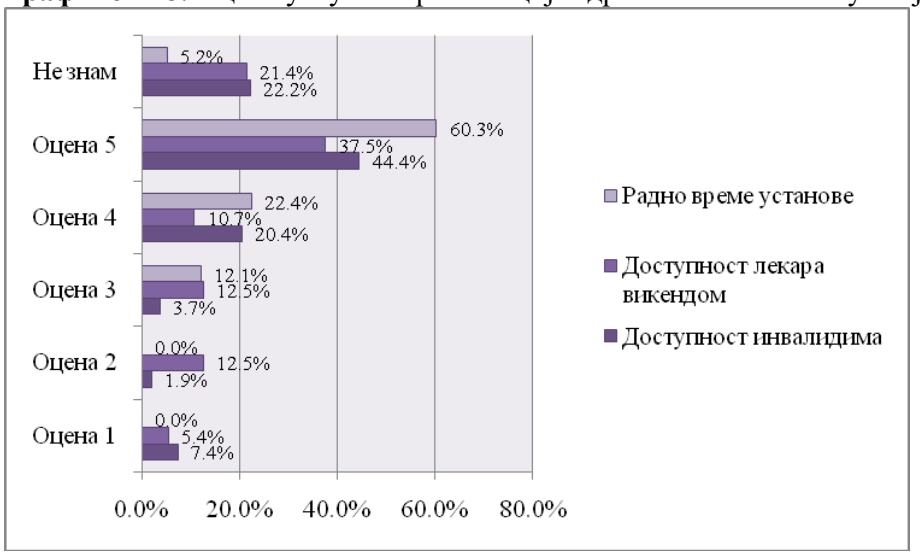
Седам од десет жена је време и пажњу коју им лекар посвети током прегледа (72,4%), колико жене добијају објашњење и информације о болестима и лековима које им се прописују (72,4%) и колико им лекар пружа подршке и мотивације да се лакше изборе са здравственим проблемима (74,1%) оценила са одличним.

Графикон 27: Средња оцена рада лекара у овој служби



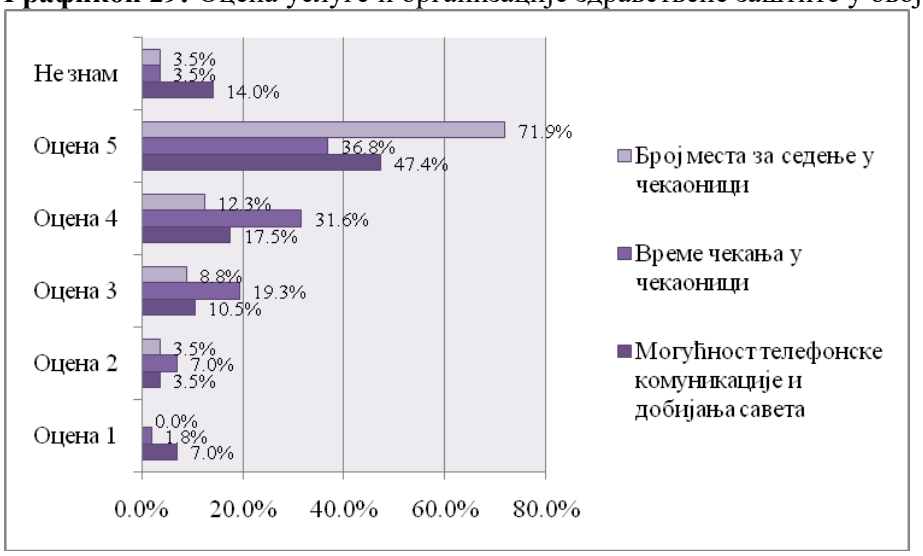
- Средња оцена рада гинеколога (6 задатих параметара) у овој служби се кретала од **3,95** до **4,74** (прошле године 3,81 до 4,67).

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



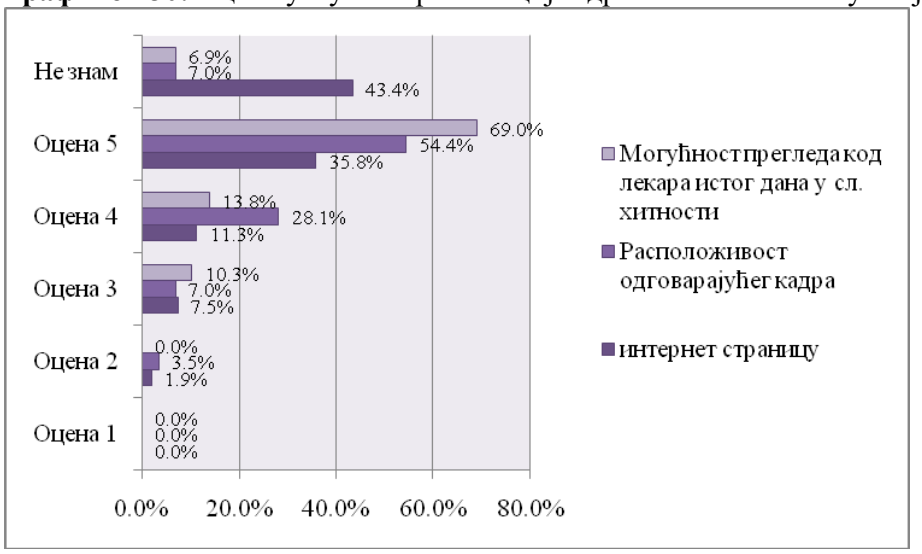
Шест од десет корисника је радно време установе (60,3%) - средња оцена **4,51** оценило са највишом оценом, четири од десет доступност лекара викендом ако се разболи (37,5%) - оценила са петицом, средња оцена **3,80,** а пет од десет корисника је доступност инвалидима и особама у колицима (44,4%) - средња оцена **4,19**.

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



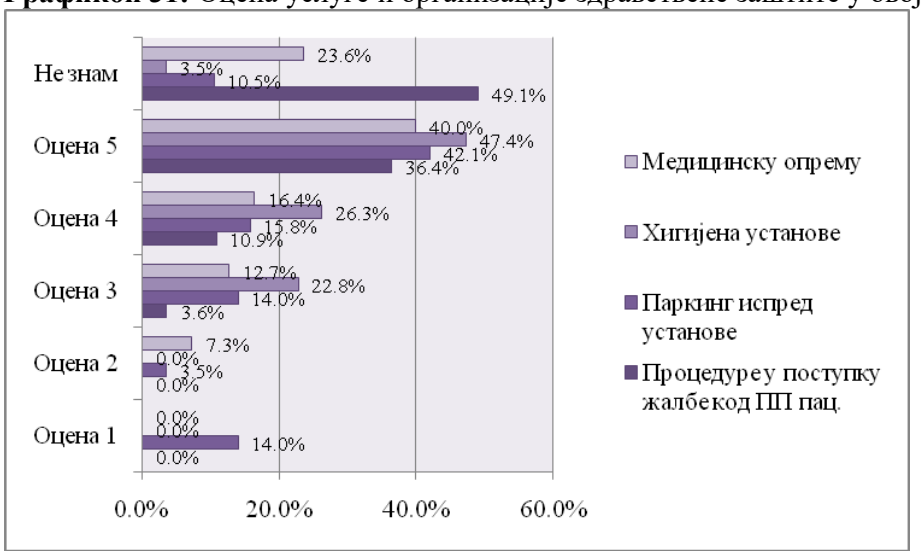
Седам од десет корисника је број места за седење у чекаоници оценила са одличним (71,9%) - средња оцена **4,58** (прошле године 4,50), четири од десет корисника време чекања до посете у чекаоници (36,8%) - средња оцена **3,98** (прошле године 3,71) и пет од десет корисника могућност телефонске комуникације са лекаром и добијање савета у току радног времена (47,4%) - средња оцена **4,10** (прошле године 4,24).

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 (69,0%) - средња оцена **4,63** (прошле године 4,46), пет од десет расположивост одговарајућег кадра у установи (54,4%) - средња оцена **4,43** (прошле године 4,27) и четири од десет интернет страницу установе (35,8%) - средња оцена **4,43** (прошле године 3,87).

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



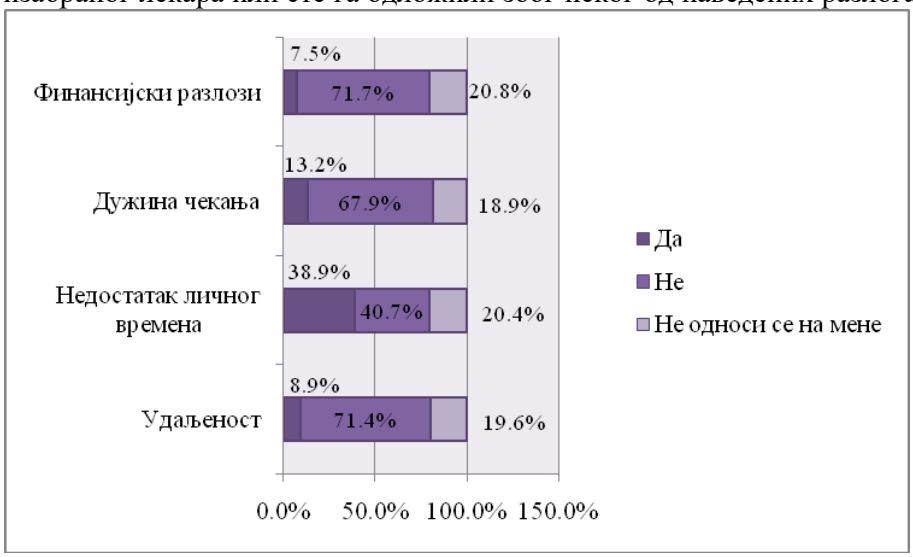
Пет од десет корисника је хигијену установе оценила са одличним (47,4%) - средња оцена **4,25** (прошле године 4,43), четири од десет могућност паркинга испред установе (42,1%) - средња оцена **3,76** (прошле године 3,84), медицинску опрему у установи (40,0%) - средња оцена **4,17** (прошле године 4,44) и процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената (36,4%) - средња оцена **4,64** (прошле године 3,92).

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



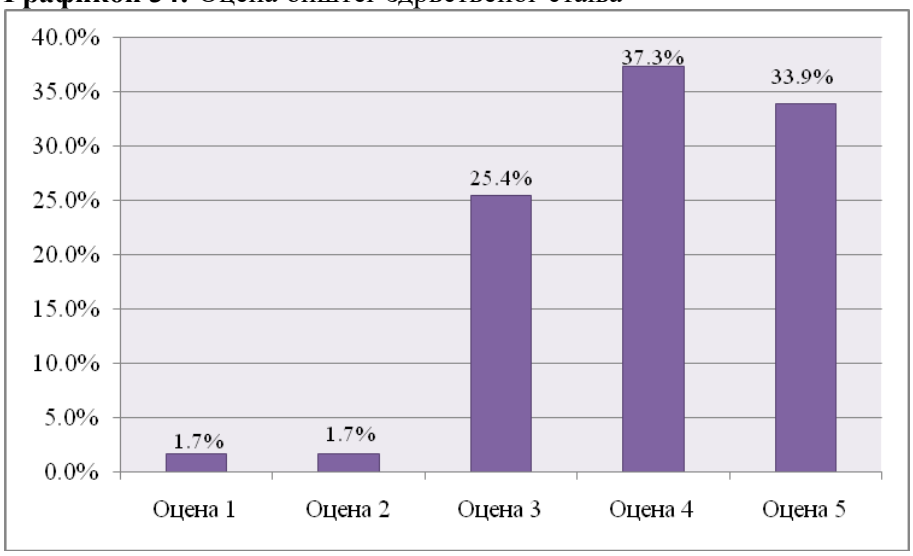
Средње оцене карактеристика услуге и организације здравствене заштите (13 питања) су високе и крећу се у интервалу од **3,76** (доступност паркинга испред установе) до **4,64** (процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената). Прошле године средње вредности су се кретале у интервалу од 3,71 до 4,50.

Графикон 33: 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?



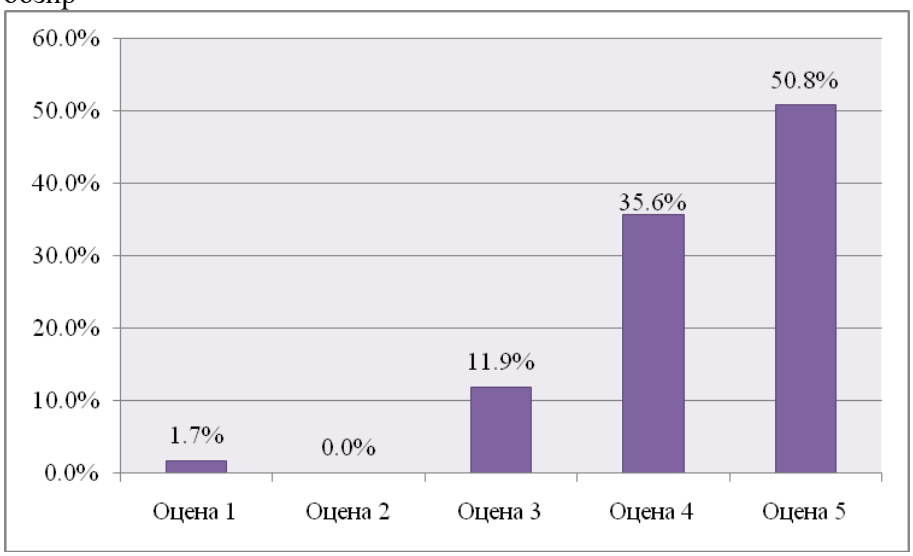
Једна од десет жена је одговорила да се у протеклих 12 месеци десило да нису отишли на преглед код свог изабраног гинеколога или су га одложили због финансијских разлога (7,5%), због дужине чекања 13,2% и због удаљености 8,9%, а четири од десет због недостатка личног времена 38,9%.

Графикон 34: Оцена општег здрвственог стања



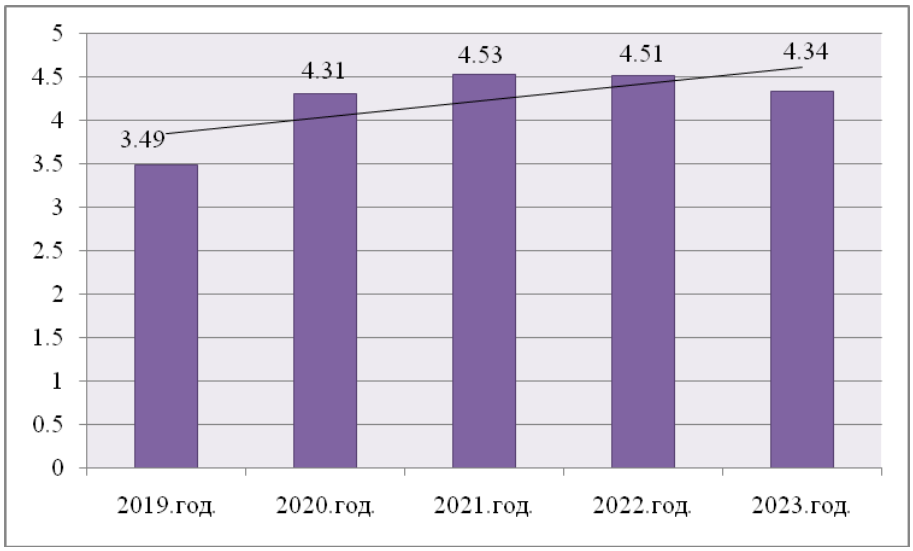
Седам од десет корисника је своје здравствено стање оценила као врло добро (оцена 4) или одлично (71,2%). Средња оцена задовољства је **4,00** (прошле године 4,11).

Графикон 35: Оцена укупног задовољства лечењем у овој служби, узимајући све наведено у обзир



Пет од десет жена је узимајући све наведено у обзир укупно задовољство лечењем у овој служби оценила као одлично (50,8%), четири од десет као врло добро (35,6%). Само један корисник од десет је дао оцену веома незадовољан (1,7%). Средња оцена задовољства је **4,34** (прошле године 4,51).

Графикон 36: Кретање средње оцене задовољства у службама за здравствену заштиту жена у последњих пет година



Средња оцена задовољства у службама за здравствену заштиту жена у домовима здравља СБО на скали од 1-5 у периоду од 2019. године до 2023. године бележи највишу вредност у 2021. години (4,53), а најнижу у 2019. години (3,49). Петогодишњи тренд је узлазни. Интервал варијације је 1,04.

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

Службе за здравствену заштиту деце посетило је 745 пацијената (прошле године 351 пацијент), подељен је 131 упитник (прошле године 144).

Две трећине родитеља су женског пола (64,3%), а једна трећина мушког (35,7%). Међу родитељима деце највише је између 30 и 39 година (31,2%), просечна старост 31,7 година.

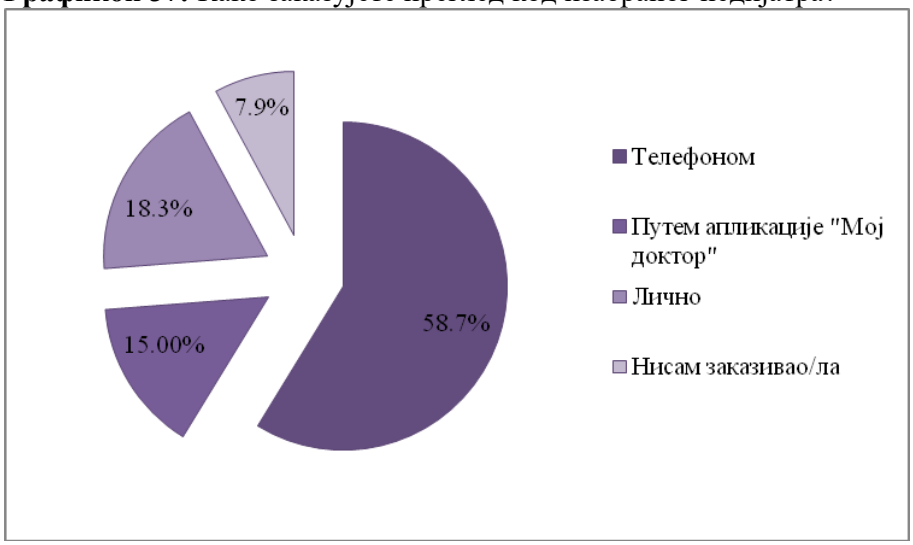
Половина анкетираних има средње образовање (50,0%), мањи број корисника је са вишом и високом школом (18,3%), него са незавршеном и завршеном основном школом (32,1%).

Мање од половине родитеља свој материјални положај оцењује као осредњи (42,7%), као добар половина (50,0%), више као веома добар (6,5%,) него као веома лош (0,8%).

У државној здравственој установи у последњих 12 месеци до 5 прегледа имало је скоро две трећине деце 60,7%, од 6 до 10 прегледа 28,2%, а 11 и више прегледа 11,1% деце.

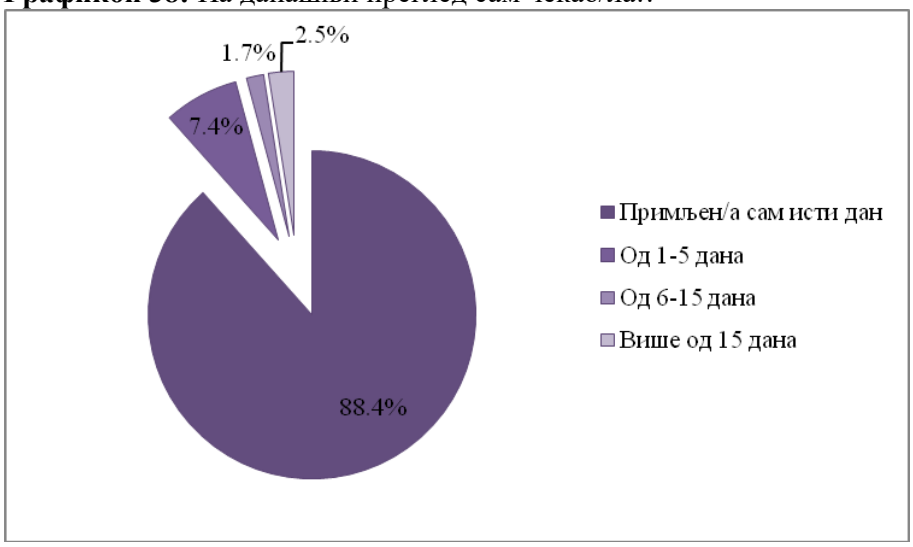
У приватној здравственој установи у последњих 12 месеци до 5 прегледа имало је 82,5% деце, од 6-10 прегледа 15,4% деце, више од 11 прегледа 2,6 % деце.

Графикон 37: Како заказујете преглед код изабраног педијатра?



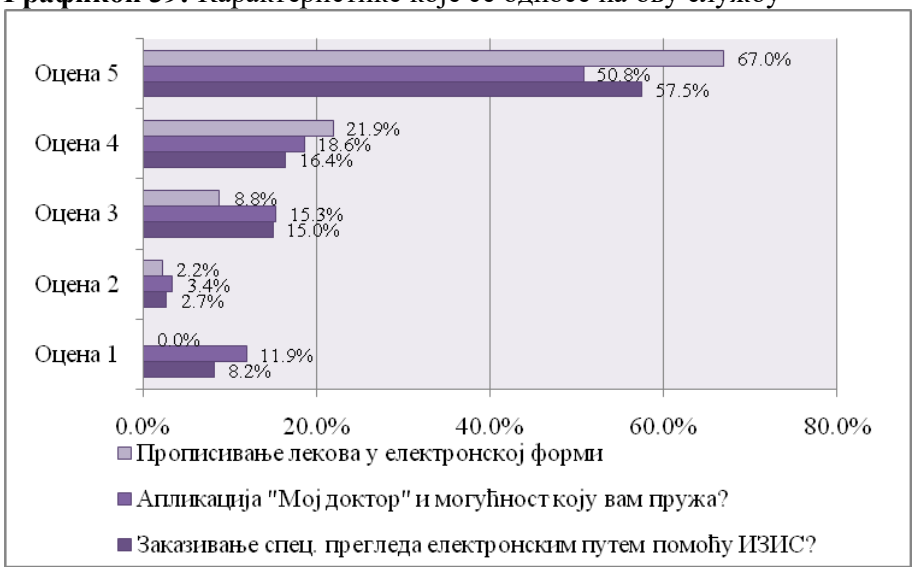
Шест од десет родитеља преглед код изабраног лекара заказује телефоном (58,7%), два од десет лично (18,3%) и путем апликације „Мој доктор“.

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



Девет од десет родитеља је изјавило да је њихово дете на данашњи преглед примљено истог дана (88,4%), мање од један од десет су чекали од 1 до 5 дана (7,4%). Два родитеља од сто су чекала од 6 до 15 дана (1,7%), а дуже од 15 дана три родитеља од сто (2,5%).

Графикон 39: Карактеристике које се односе на ову службу



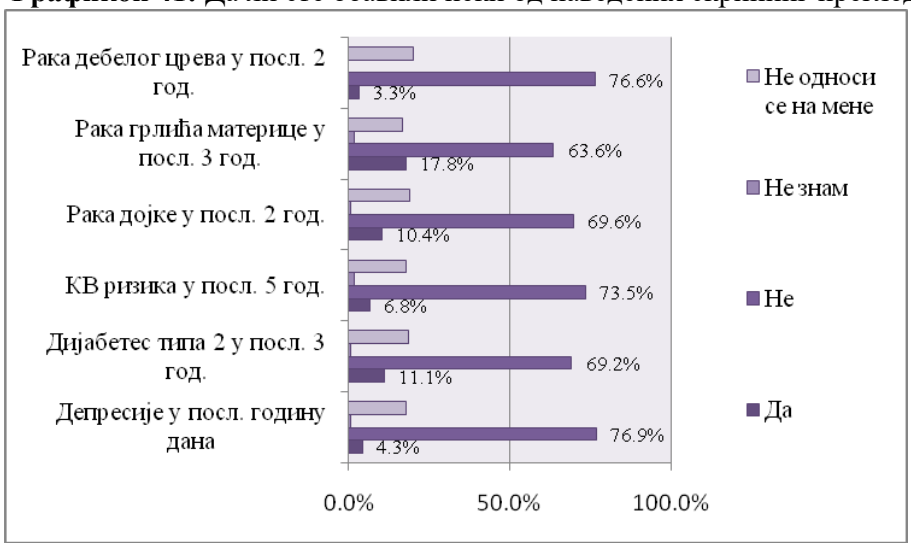
Прописивање лекова у електронској форми и могућност подизања хроничне терапије у апотеци без доласка код изабраног лекара седам од десет корисника (67,0%) је оценило највишом оценом (5). Средња оцена је **4,54** (прошле године 4,30**)**.
Половина родитеља (50,8%) је апликацију „Мој доктор“ и могућност коју им пружа оценило са оценом 5, средња оцена је **3,93** (прошле године 3,75).
Заказивање специјалистичког прегледа електронским путем у ординацији изабраног лекара помоћу Интегрисаног здравственог информационог система (ИЗИС) 57,5% родитеља је оценило са највишом оценом, средња оцена задовољства је **4,12** (прошле године 3,75**)**.

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



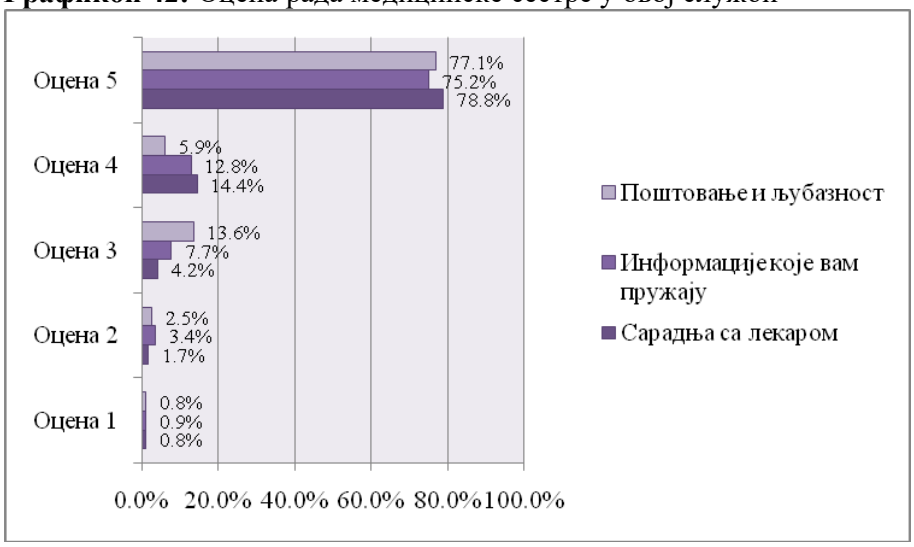
Савете за време редовне посете или приликом посете превентивном центру од изабраног лекара на тему правилне исхране добија 43.1% корисник, на тему важност физичке активности 45,8% корисника, на тему злоупотребе алкохола 18,5% корисника, на тему штетност пушења 19,0% корисника, на тему одбране од стреса 25,2% корисника, на тему важност сигурног секса 19,5% и на тему штетност од употребе дрога 17,5%.
Савете о наведеним темама не добија од 12,5% до 21,8% корисника, а сматра да је било потребно.

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



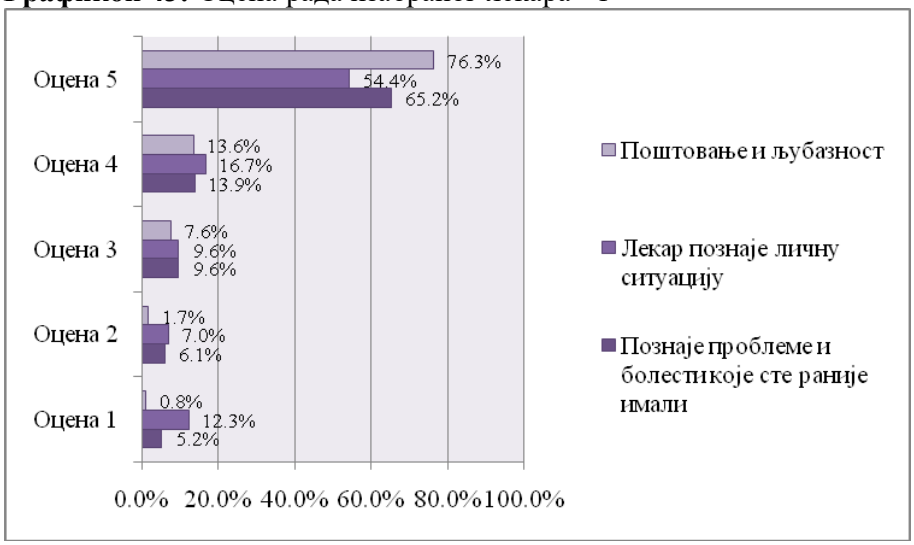
Скрининг/рано откривање рака дебелог црева у последње две године одговорило је да је обавило 3,3% корисника (прошле године 6,5%), рано откривање рака грлића материце у последње 3 године одговорило је да је обавило 17,8% корисника (прошле године 22,7%), рано откривање рака дојке у последње 2 године обавило је 10,4% корисника (прошле године 13,8%), рано откривање кардиоваскуларног ризика у последњих 5 година обавило је 6,8% (прошле године 8,2%), рано откривање диабетеса типа 2 у последње 3 године обавило је 11,1% корисника (као и прошле године 11,1%) и рано откривање депресије у последњих годину дана обавило је 4,3% корисника (прошле године 4,7%).

Графикон 42: Оцена рада медицинске сестре у овој служби



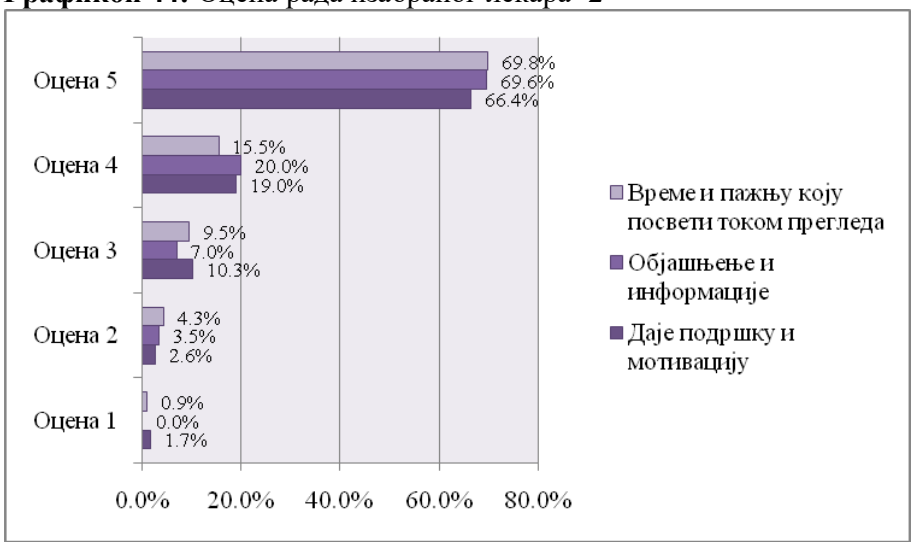
Више од три четврине корисника је поштовање и љубазност које им пружају медицинске сестре оценило са одличним (77,1%), средња оцена задовољства је **4,56** (прошле године 4,57), као и квалитет информација које добијају (75,2%), средња оцена **4,58** (прошле године 4,46) и квалитет сарадње медицинске сестре и лекара (78,8%), средња оцена **4,69** (прошле године 4,55).

Графикон 43: Оцена рада изабраног лекара - 1



Осам од десет корисника је поштовање и љубазност које им пружа изабрани лекар оценило са одличним (76,3%), нешто више од половине корисника колико лекар познаје њихову личну ситуацију на послу и кући (54,4%) и скоро две трећине колико лекар познаје проблеме и болести које је раније имао (65,2%),

Графикон 44: Оцена рада изабраног лекара -2



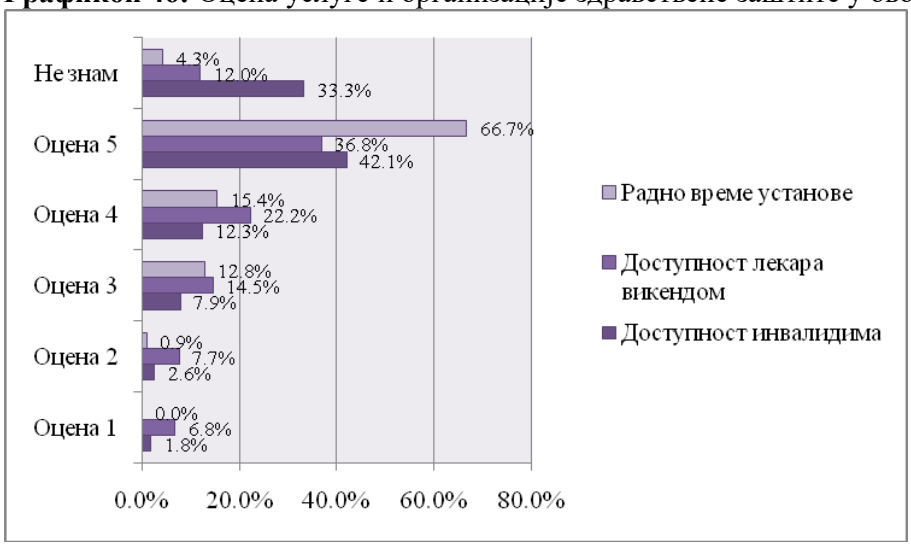
Седам од десет корисника је време и пажњу коју им лекар посвети током прегледа оценило са одличним (69,8%), објашњење и информације које добијају о болестима и лековима које им се прописују (69,6%) и колико лекар пружа подршке и мотивације да се лакше избори са здравственим проблемима (66,4%).

Графикон 45: Средња оцена рада лекара у овој служби



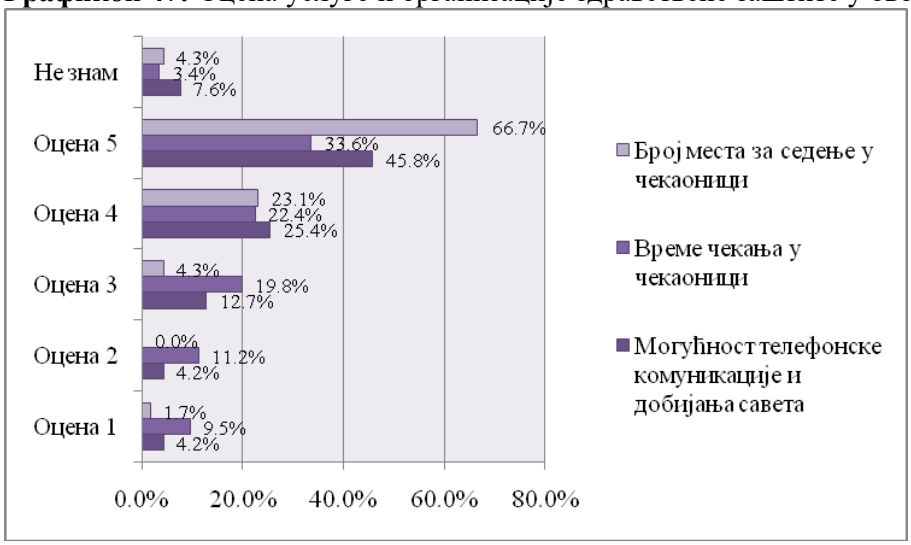
Средња оцена рада лекара (6 задатих параметара) у овој служби се кретала од **3,94** до **4,63**.
(прошле године од 4,06 до 4,55)

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



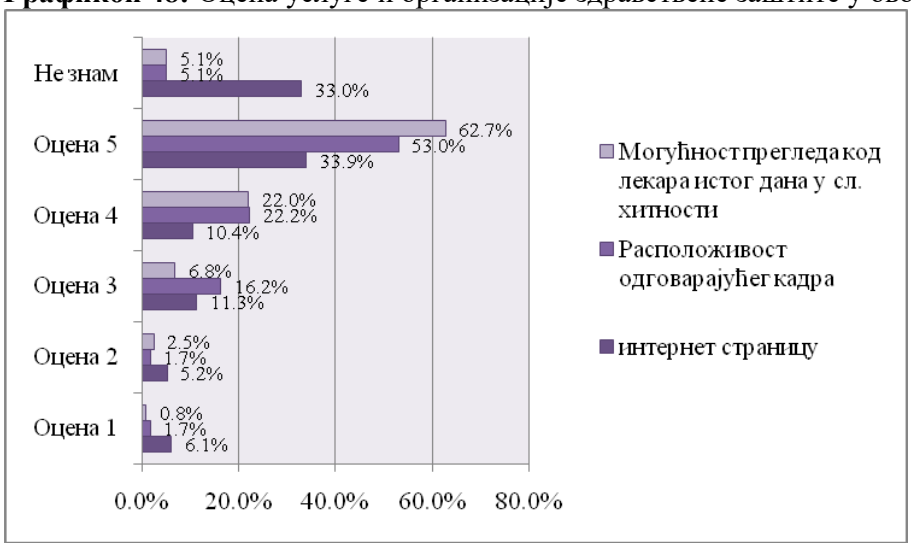
Седам од десет корисника је радно време установе оценила са одличним (66,7%) - средња оцена **4,54** (прошле године 4,40), четири од десет је одличним оценила доступност лекара викендом ако се разболи (36,8%) - средња оцена **3,84** (прошле године 3,91) и доступност инвалидима и особама у колицима (42,1%) - средња оцена **4,36** (прошле године 4,11).

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



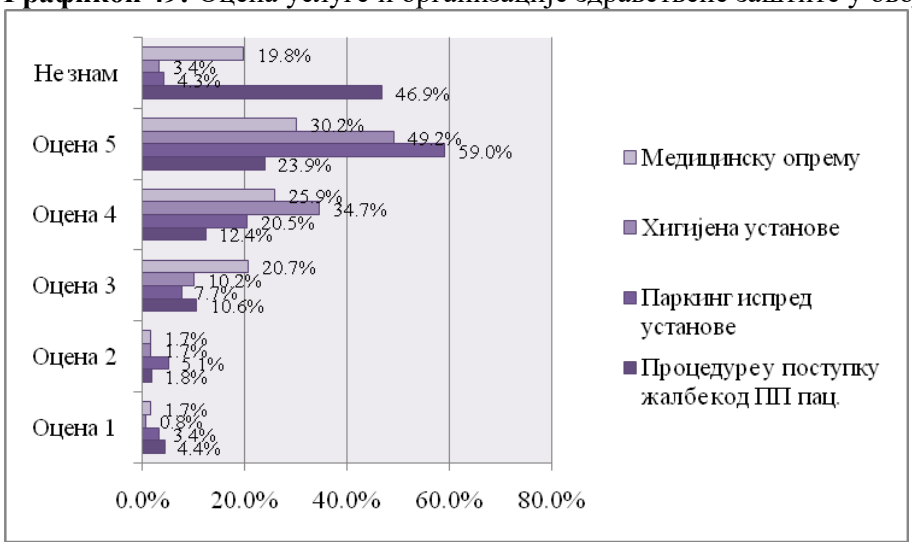
Седам од десет корисника је број места за седење у чекаоници оценила са одличним (66,7%) - средња оцена **4,60** (прошле године 4,44), трећина време чекања до посете у чекаоници (33,6%) - средња оцена **3,62** (прошле године 3,56) и нешто мање од половине могућност телефонске комуникације са лекаром и добијање савета у току радног времена (45,8%) - средња оцена **4,13** (прошле године 3,87).

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



Две трећине корисника је могућност прегледа истог дана у случају хитности оценила са одличним (62,7%) - средња оцена **4,51** (прошле године 4,47), више од половине расположивост одговарајућег кадра у установи (53,0%) - средња оцена **4,30** (прошле године 4,00) и трећина интернет страницу установе (33,9%) - средња оцена **3,91** (прошле године 3,45).

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



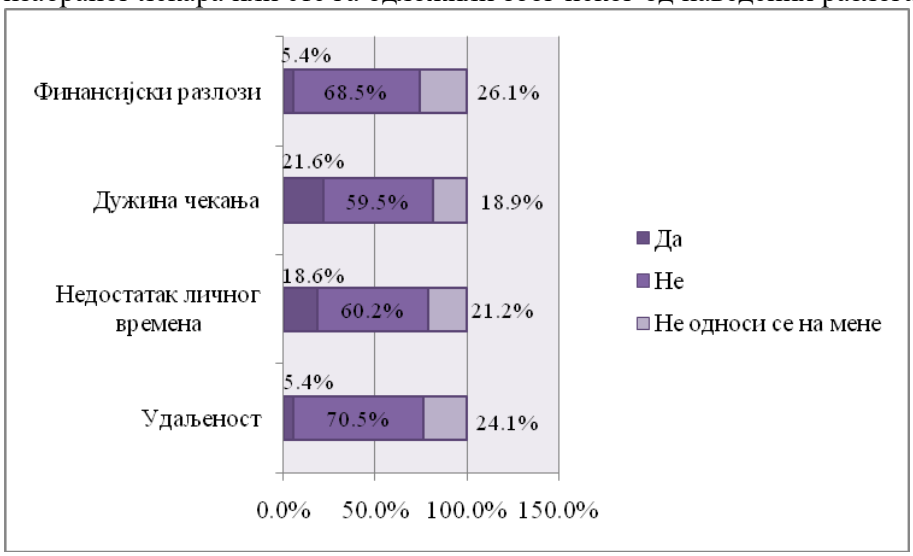
Пет корисника од десет су хигијену установе оценили са одличним (49,2%) - средња оцена **4,34** (прошле године 4,13) и могућност паркинга испред установе (59,06%) - средња оцена **4,32** (прошле године 3,93), а три од десет медицинску опрему у установи (30,2%) - средња оцена **4,01** (прошле године 3,89) и два од десет у поступку жалбе код повреде права пацијената (23,9%) - средња оцена **3,93** (прошле године 4,21).

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



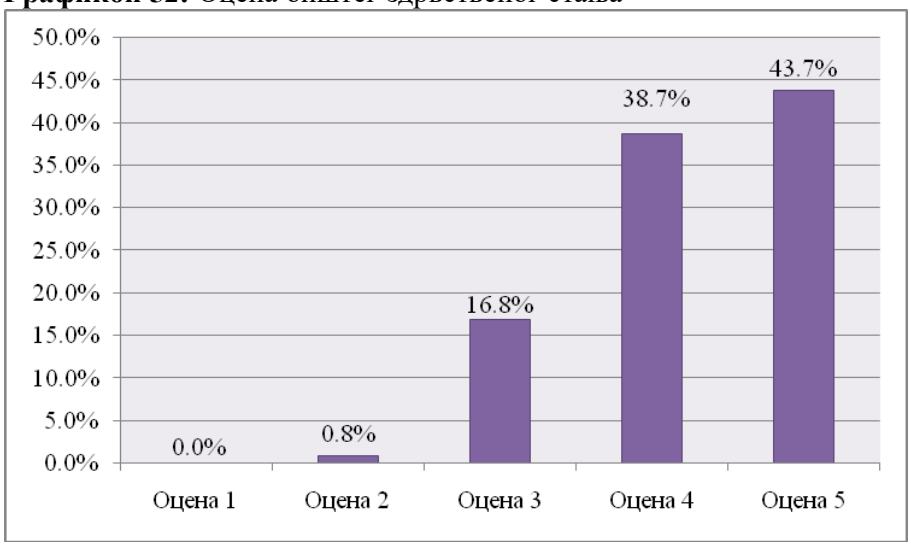
Средње оцене карактеристика услуге и организације здравствене заштите (13 питања) су високе и крећу се у интервалу од 3,62 (време чекања до посете у чекаоници) до 4,60 (у чекаониоци довољно места за седење).

Графикон 51: 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?



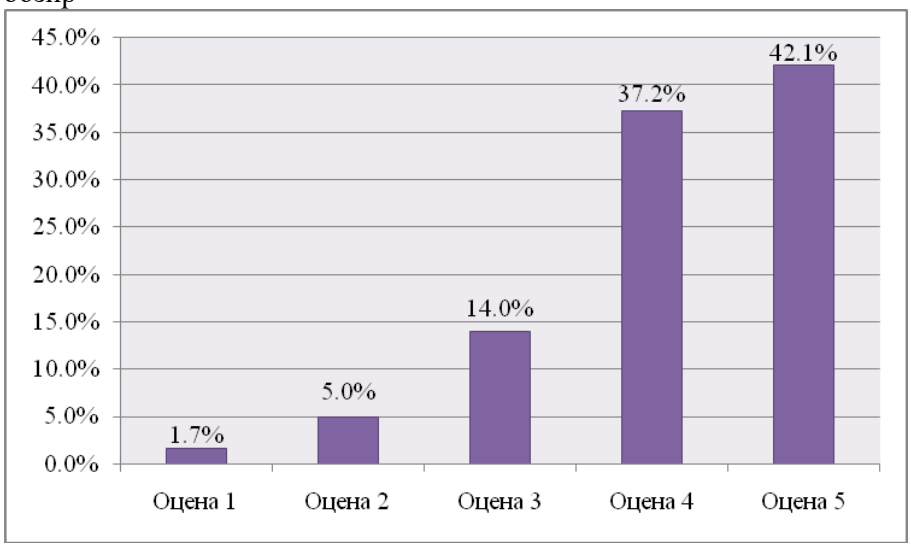
Да се у протеклих 12 месеци десило да нису отишли на преглед код свог изабраног лекара или су га одложили због финансијских разлога одговорило је 5,4% родитеља, због дужине чекања 21,6%, због недостатка личног времена 18,6%, због удаљености 5,4%.

Графикон 52: Оцена општег здрвственог стања



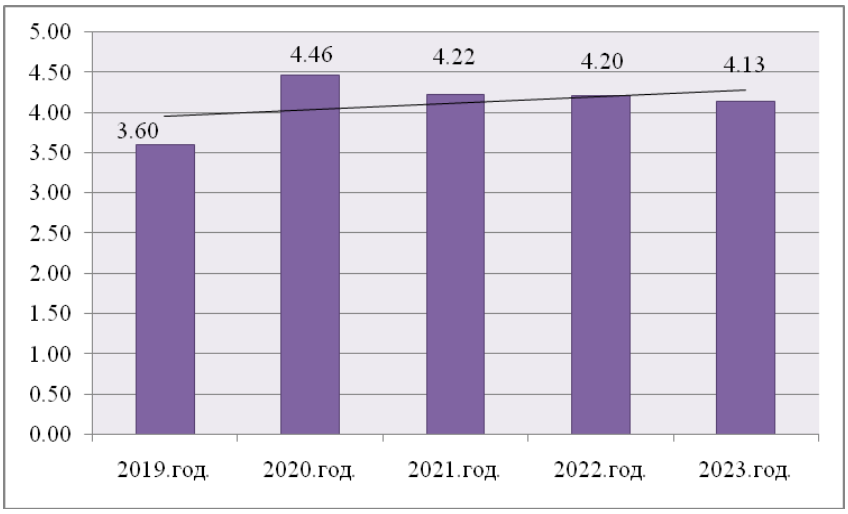
Осам од десет корисника је здравствено стање детета оценила као врло добро (38,7%) или одлично (43,7%). Средња оцена задовољства је **4,25** (прошле године 4,18).

Графикон 53: Оцена укупног задовољства лечењем у овој служби, узимајући све наведено у обзир



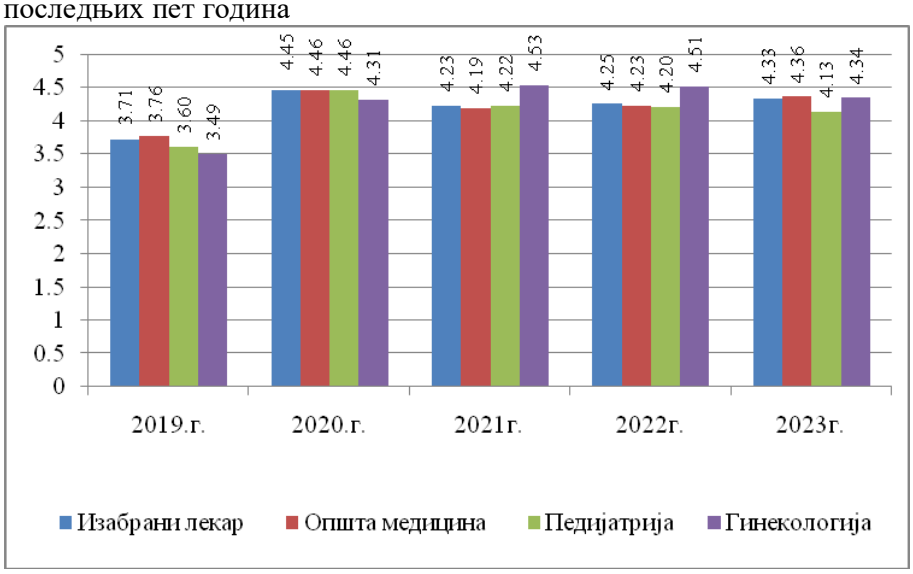
Мање од половине корисника је узимајући све наведено у обзир укупно задовољство лечењем у овој служби оценила као одлично (42,1%) и четири од десет као врло добро (37,2%). Два корисника од десет су дали оцену од 1 до 3. Средња оцена задовољства је **4,13** (прошле године 4,20).

Графикон 54: Кретање средње оцене задовољства у службама за здравствену заштиту деце у последњих пет година



Средња оцена задовољства у службама за здравствену заштиту деце у домовима здравља СБО на скали од 1-5 у периоду од 2019. године до 2023. године бележи највишу вредност у 2020. години (4,46), а најнижу у 2019. години (3,60). Петогодишњи тренд је узлазни. Интервал варијације је 0,86.

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 2019. године до 2023. године бележи највишу вредност у 2020. години (4,45), а најнижу у 2019. години (3,71). Петогодишњи тренд је узлазни. Интервал варијације је 0,75.

У службама Опште медицине у 2020. години средња оцена има највишу вредност (4,46), а најмању 2019. године када је износила (3,76).
Средња оцена у педијатријским службама је била највиша 2020. године и износила је (4,46), а најнижа вредност је регистрована у 2019. години (3,60).
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.

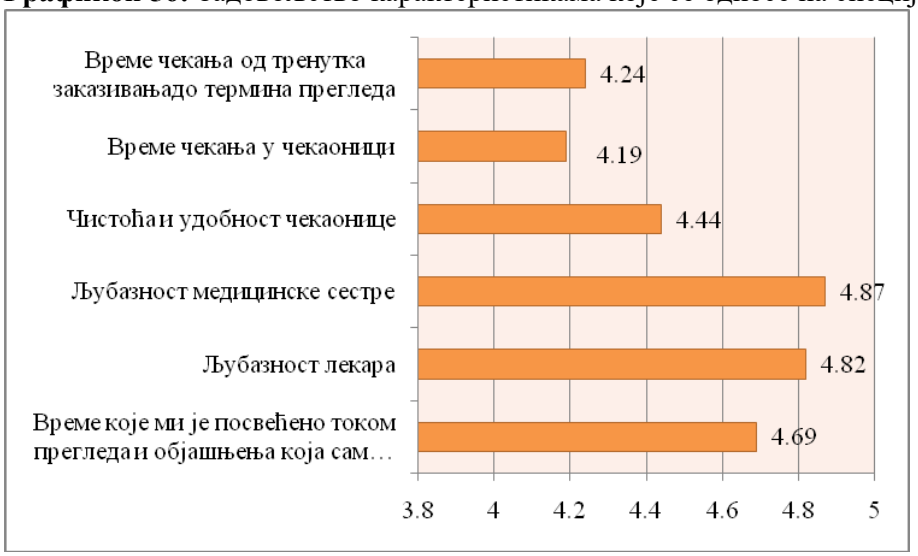
Задовољство корисника радом Специјалистичких служби у Домовима здравља у Севернобачком Округу

Специјалистичке службе домова здравља (у Суботици и Бачкој Тополи) посетио је 301 пацијент (прошле године 234 пацијента), подељено је 222 анкетних упитника (прошле године 165). Међу пацијентима више од половине је женског пола (57,3%), највише из старосне групације 60-69 година (25,9%), просечна старост пацијената је 56,25 година (прошле године 57,6 година).

Половина је са средњим образовањем (48,8%), трећина са незавршеном и завршеном основном школом (31,8%), а сваки пети са вишом и високом школом (19,4%).

Нешто мање од половине броја пацијената свој материјални положај оцењује као осредњи (45,8%), са добрим и веома добрим је 39,8%, а са лошим и веома лошим 14,4%.

Графикон 56: Задовољство карактеристикама које се односе на специјалистичке службе

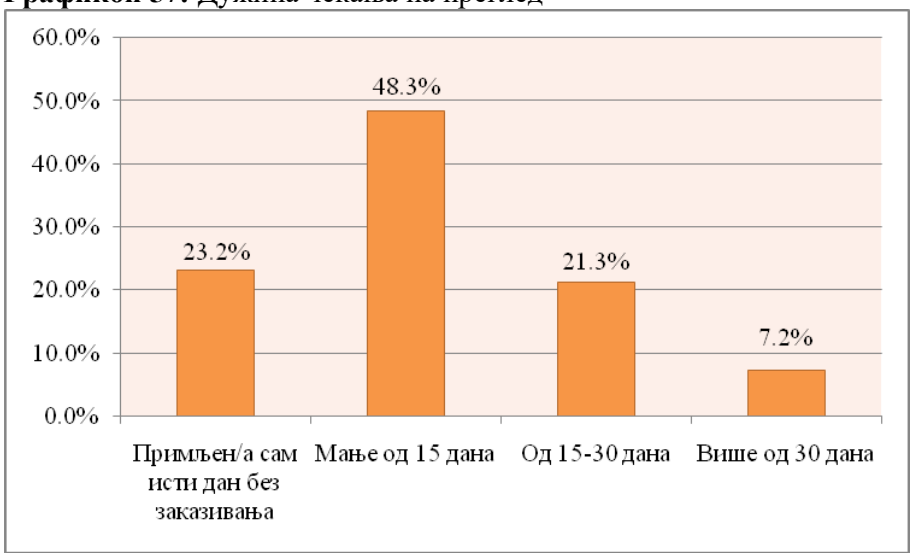


Корисници услуга специјалистичких служби су са високим оценама (од 4,24 до 4,87) оценили свих шест карактеристика (време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа, време чекања у чекаоници, чистоћа и удобност чекаонице, љубазност медицинске сестре, љубазност лекара, време које им је посвећено током прегледа и објашњење које су добили у вези болести или плана лечења) које се односе на службу коју су посетили (прошле године од 4,19 до 4,84).

У државној здравственој установи у последњих 12 месеци до 5 прегледа имало је седам од десет пацијената 71,9%, од 6 до 10 прегледа 19,3% и 11 и више прегледа 8,8%.

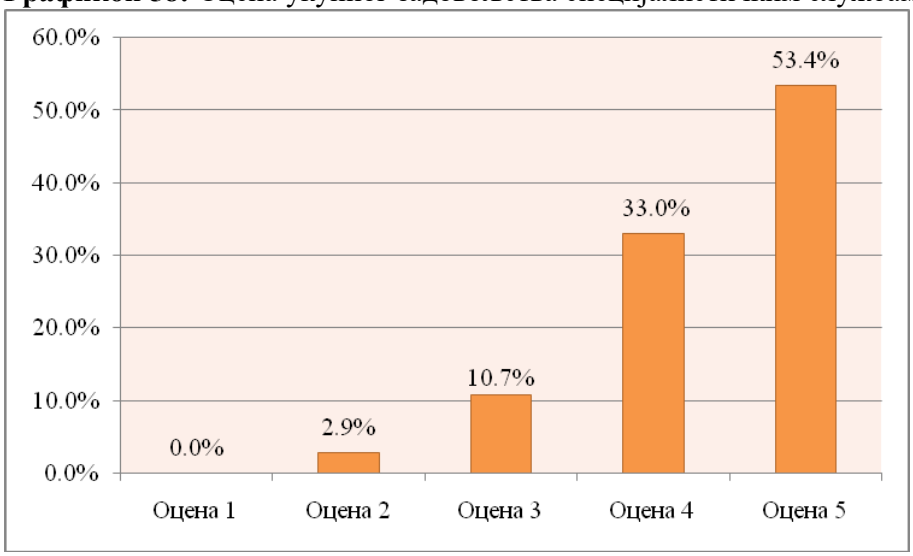
У приватној здравственој установи у последњих 12 месеци до 5 прегледа имало је девет од десет пацијената 88,6% пацијената, од 6-10 прегледа 8,9 %, а више од 11 прегледа 2,5%.

Графикон 57: Дужина чекања на преглед



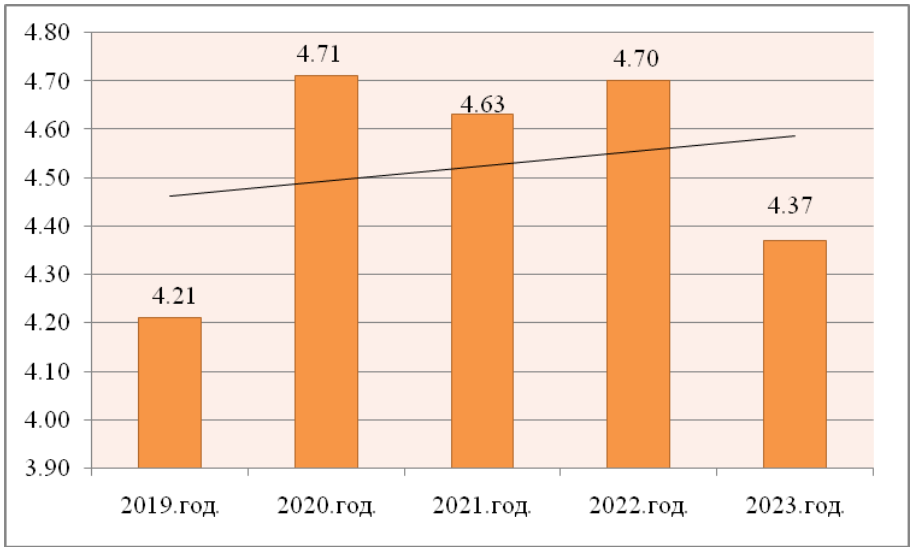
Сваки четврти пацијент је примљен истог дана без заказивања (23,2%), а око половине (48,3%) у року од 15 дана. Од 15 до 30 дана чекало је 21,3% пацијената и више од 30 дана 7,2%.

Графикон 58: Оцена укупног задовољства специјалистичким службама



Девет од десет корисника (86,4%) је укупно задовољство радом специјалистичке службе коју је посетио оценила са одличним или врлодобрим, средња оцена задовољства је **4,37** (прошле године 4,70).

Графикон 59: 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 2019. године (4,21), а највиша 2020. године (4,71).

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

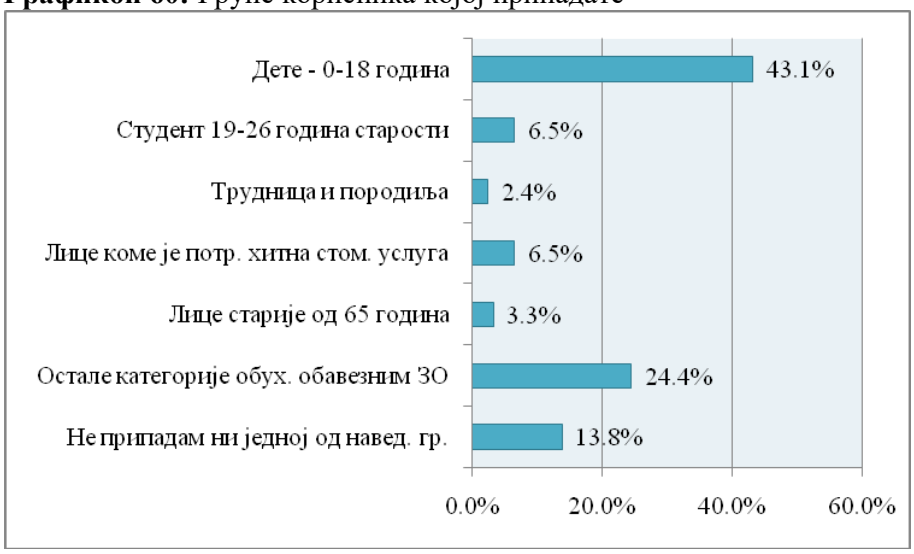
Службе за стоматолошку здравствену заштиту посетило је 154 пацијената (прошле године 101 пацијент), подељено је 125 упитника (прошле године 76).

Међу пратиоцима деце који су попунили анкетни упитник, шест од десет су женског пола (58,4%), највише између 30 и 39 година (27,6%), просечна старост 33,3 година (прошле године 39,0 година).

Скоро половина анкетираних има средње образовање (45,2%), више је оних са вишом и високом школом (31,5%), него оних са незавршеном и завршеном основном школом (23,4%).

Највећи проценат анкетираних свој материјални положај оцењује као добар (51,6%), затим следе они са осредњим (34,7%), веома добар (5,6%), лош (4,8%), а најмање је оних са веома лошим (3,2%).

Графикон 60: Групе корисника којој припадате



Више од трећине корисника су била деца од 0-18 година старости (43,1%), затим следе лица из осталих категорија обухваћених обавезним здравственим осигурањем (24,4%), лица којима је била потребна хитна стоматолошка услуга и студенти (19-26 година) по 6,5%. Анкетирано је 2,4 % из групе трудница и породиља, а анкетираних старијих од 65 година било је 3,3%. Није припадало ни једној од наведених група 13,8% корисника.

У државној здравственој установи у последњих 12 месеци до 5 прегледа имало је скоро три четвртине (76,7%), од 6-10 прегледа 12,5 % корисника и 11- и више прегледа 10,8 %.

У приватној здравственој установи у последњих 12 месеци до 5 прегледа имало је 87,5% корисника, а 6-10 прегледа 8,3%.

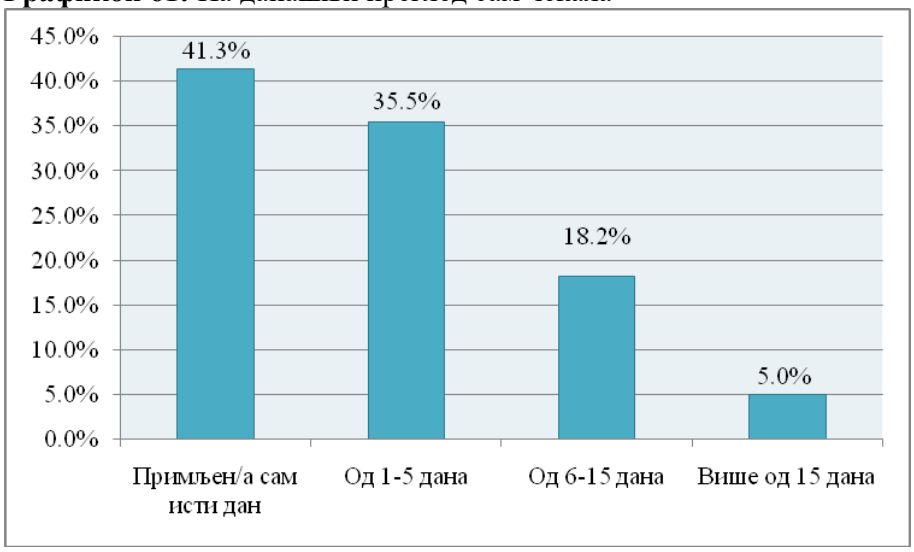
На питање „Уколико сте на претходно питање одговорили да сте користили услуге приватног стоматолога, заокружите услугу која Вам је била потребна и означите разлог посете приватном стоматологу“ одговор је дало 24 од 120 анкетираних корисника.

Као разлог одласка код приватног стоматолога ради прегледа четвртина испитаника је навела немогућност добијања услуге у државној служби (26,9%), а сваки пети је као разлог навео дуго време чекања на услугу у државној служби (19,2%) и локацију приватника која је ближа месту пребивалишта (19,2%). Трећина корисника (34,6%) навела је као одговор друге разлоге за одлазак код приватног стоматолога.

Као разлог одласка код приватног стоматолога ради лечења зуба/пломбе три од десет испитаних навео је немогућност добијања услуге у државној установи (29,4%), сваки десети -дуго време чекања на услугу у државној служби (11,8), да приватник пружа квалитетнију услугу сматра 6%

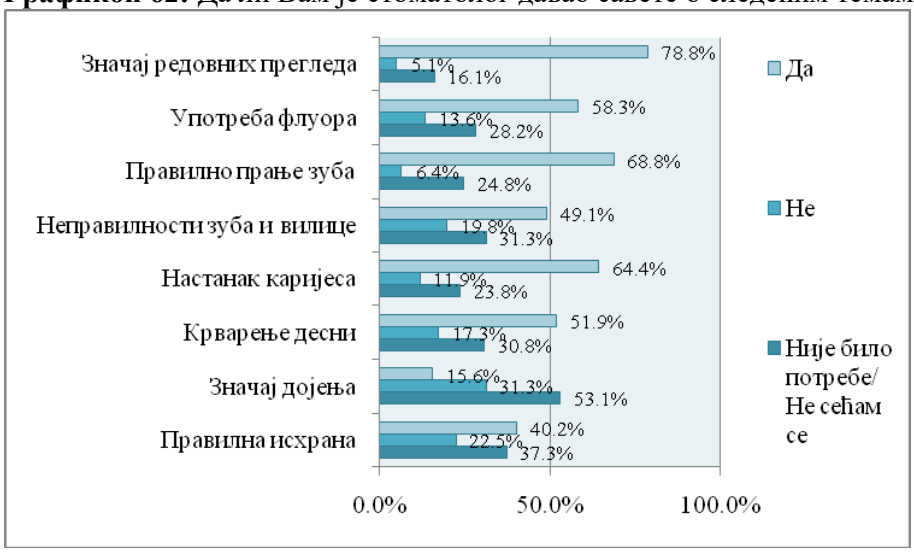
анкетираних који су отишли код приватника ради лечења или пломбирања зуба трећина испитаних отишла је да лечи или пломбира зуб код приватника из других разлога (34,6%).
За заливање фисура приватној стоматолошкој ординацији јавило се 20% корисника и то зато што услуга у државној установи није није била доступна, 10% јер сматра да је услуга код приватника квалитетнија, а 20% јер је ординација приватног лекара ближа месту становања. Половина анкетираних је из других разлога заливање фисура радила у приватној пракси.
Као разлог одласка у приватну стоматолошку праксу ради ортодонтског апарата скоро петина испитаних (18,2%) навела је немогућност добијања услуге у државној установи, исто толико због дугог чекања на услугу у државној служби (18,2), а исти проценат је одабрао приватника за услугу ортодонтског апарата јер се приватник налази ближе месту становања. Друге разлоге за одлазак код приватника ради ортодонтског апарата навело је 45% испитаних.
Одласку код приватника ради вађења зуба јавила се петина испитаника јер ову услугу нису могли добити у државној служби (21,1%), исто толико их се определило за приватника због близине месту становања, а 15,8 % испитаних који користе услуге приватника је навело да се приватнику јавило јер се у државној установи дуго чека на ову услугу. Четири од десет корисника се јавило приватнику ради вађења зуба из других разлога (42,5%).
Као разлог одласка у приватну стоматолошку ординацију ради протезе сваки пети корисник је навео немогућност добијања услуге у државној служби (18,8%) и дуго време чекања на услугу у државној служби (18,8%). Да приватник пружа квалитетнију услугу сматра и 6,3% тј један анкетиран корисник. Највећи број анкетираних који се јавио приватнику ради протетских радова се из других разлога определио за протетску услугу у приватној пракси (42,1%).

Графикон 61: На данашњи преглед сам чекала



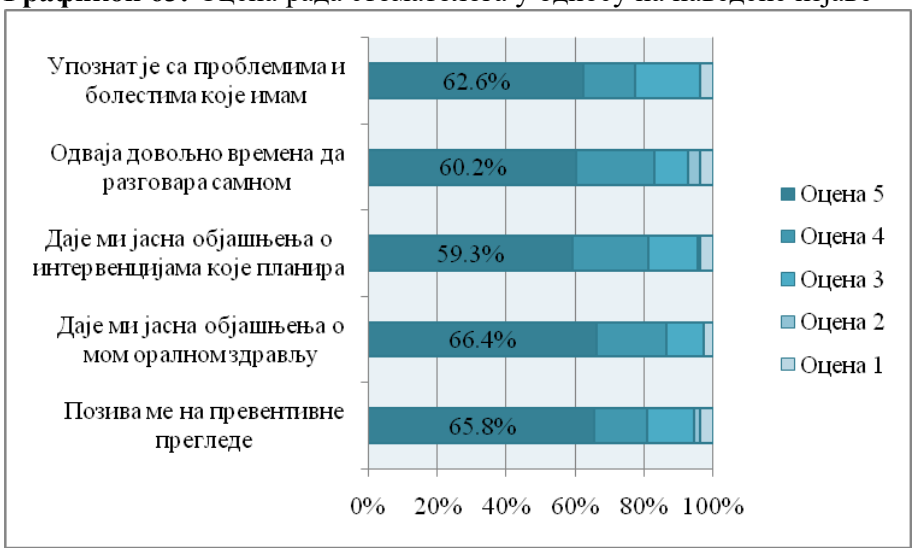
Четири пацијента од десет су примљени истог дана без заказивања (41,3%), трећина је чекала од 1 до 5 дана (35,5%), а два од десет (18,2%) су чекала 6 до 15 дана или више од 15 дана (5,0%).

Графикон 62: Да ли Вам је стоматолог давао савете о следећим темама?



Стоматолог је пацијенте саветовао о значају редовних прегледа (78,8%), употребе флуора, пасте, таблета (58,3%), правилног прања зуба (68,8%), неправилности зуба и вилице (49,1%), настанка каријеса (64,4%), крварења десни (51,9%), значају дојења (15,6%), правилне исхране (40,2%). Да нису добили савет о наведеним темама, а сматрају да је било потребе изјаснило се 5,1% (значај редовних прегледа) до 31,3% пацијената (значај дојења). Прошле године од 0 до 30,2%.

Графикон 63: Оцена рада стоматолога у односу на наведене изјаве



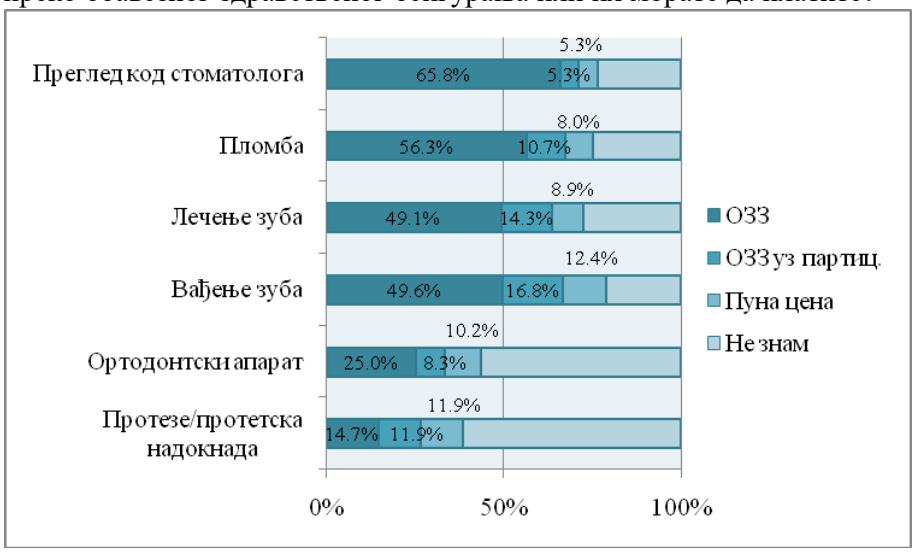
На све наведене изјаве у вези рада (упознат је са проблемима и болестима које имам, одваја довољно времена за рад са мном, даје ми јасна објашњења о интервенцијама које планира, даје ми јасна објашњења о мом оралном здрављу, позива ме на превентивне прегледе) стоматолози су оцењени просечном оценом од 4,33 до 4,48 (прошле године од 4,32 до 4,74). На све изјаве 6-7 корисника од десет је оцењено са одличним.

Графикон 64: Оцена пружања услуге и организације рада службе стоматолошке здравствене заштите



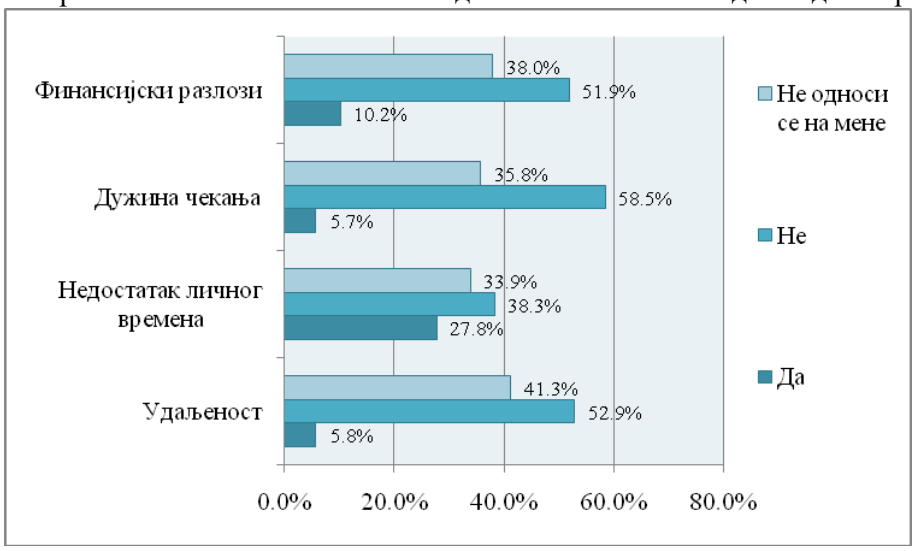
Оцена пружања услуге и организација рада стоматолошке здравствене заштите на 13 питања је оцењена средњом оценом од 1,81 (процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената) до 4,39 (љубазност особља). Прошле године од 4,15 до 4,60.

Графикон 65: Уколико би Вам данас била потребна следећа услуга, да ли их можете добити преко обавезног здравственог осигурања или их морате да платите?



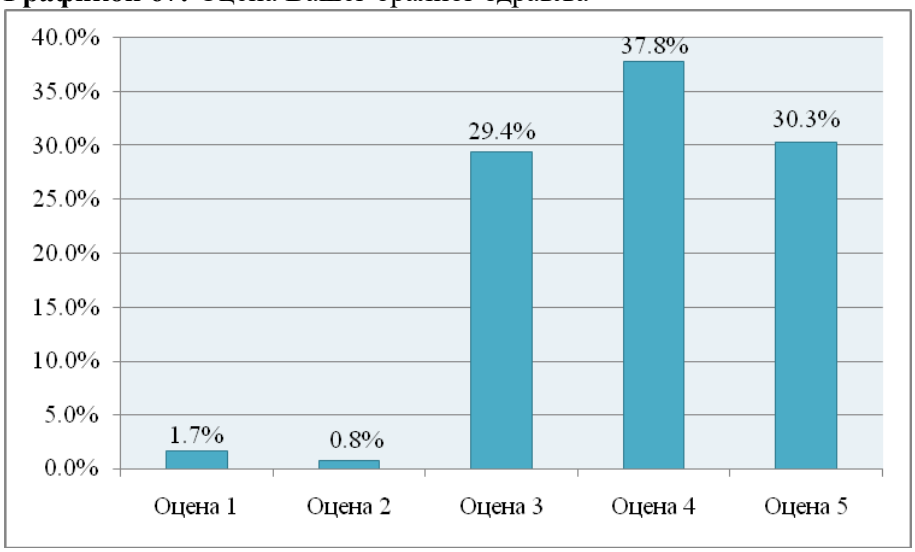
Уколико би им био потребан преглед код стоматолога 5,3% пацијената се изјаснило да би за ту услугу морали да плате пуну цену (прошле године 2,7%), за пломбирање зуба 8,0% (прошле године 15,5%), за лечење зуба 8,9% (прошле године 15,3%), за вађење зуба 12,4% (прошле године 16,4%), за ортодонтски апарат 10,2% (прошле године 19,4%) и за протетску надокнаду 11,9% анкетираних пацијената (прошле године 18,3%).

Графикон 66: 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?



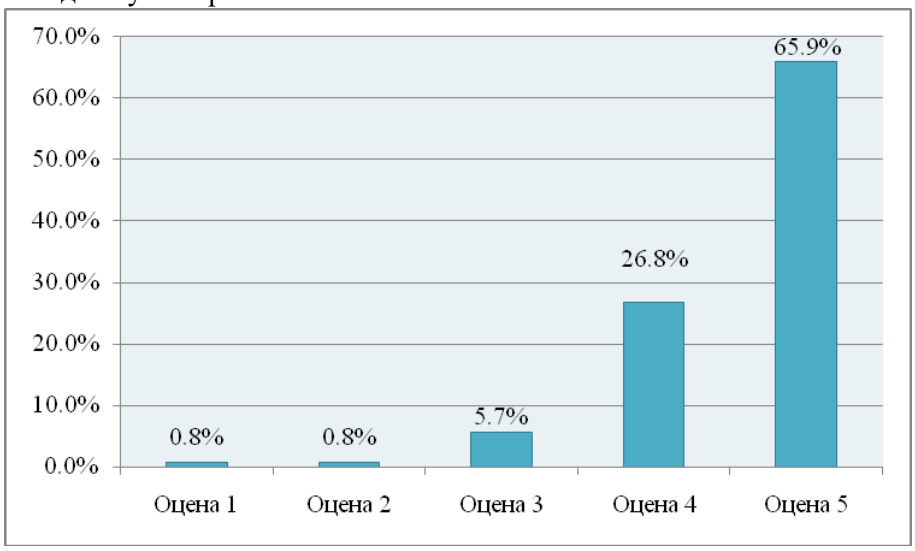
Више од четвртине пацијената није отишла на преглед код свог изабраног стоматолога или га је одложила (у протеклих 12 месеци) због недостатака личног времена (27,8%), удаљености (5,8%), због финансијских разлога (10,2%, прошле године 36,2%) и због дужине чекања на преглед (5,7%) пацијената.

Графикон 67: Оцена Вашег оралног здравља



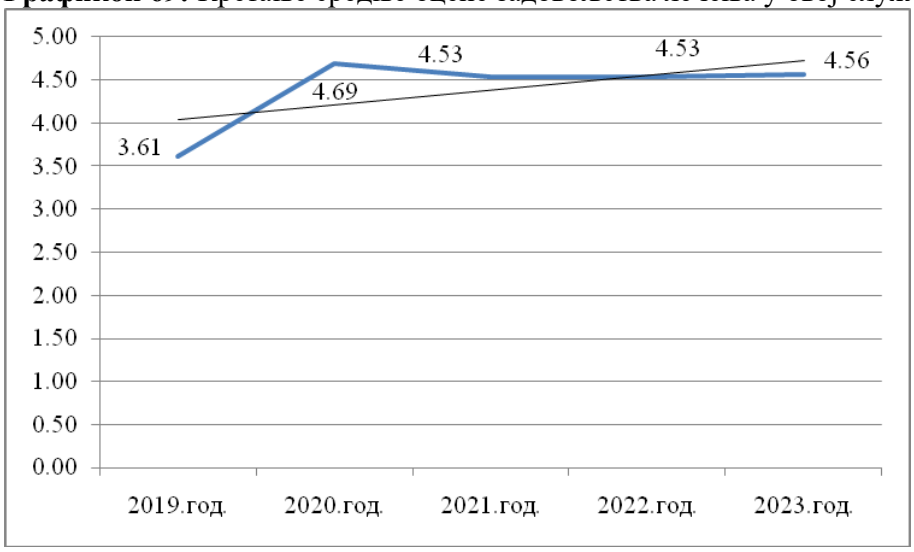
Седам од десет пацијената је (68,1%) је своје орално здравље оценила са врло добрим или одличним (оцена 4 и 5), средња оцена задовољства **3,94** (прошле године 4,04).

Графикон 68: Оцена Вашег укупног задовољства лечењем у овој служби, узимајући све наведено у обзир



Две трећине пацијената (65,9%) је укупно задовољство лечењем у овој служби оценила као одлично, а једна четвртина као врло добро (26,8%), средња оцена задовољства је **4,56**. Прошле године средња оцена задовољства је била 4,53.

Графикон 69: Кретање средње оцене задовољства лечења у овој служби у последњих пет година



Средње оцена задовољства лечења у Стоматолошкој 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 20. до 24. новембра у Општој болници у Суботици на одељењу интерне медицине, хирургије, педијатрије, гинекологије и акушерства, рехабилитације, психијатрије, неурологије и инфективних болести спроведено је анкетно испитивање задовољства корисника болничким лечењем. Са одељења је у току пет дана отпуштено 277 пацијента (са одељења интерне медицине 101, са хирургије 83, са гинекологије и акушерства 31, са педијатрије 35 и са рехабилитације 8 пацијената, са неурологије 11, инфективних болести 3 и психијатрије 5), колико је и подељено упитника.

Међу пацијентима је више од половине женског пола (58,9%), просечна старост пацијената је 54,0 година.

Са средњим образовањем је половина броја пацијената (51,3%), са незавршеном или завршеном основном школом (32,5%), а са вишом или високом школом (16,2%).

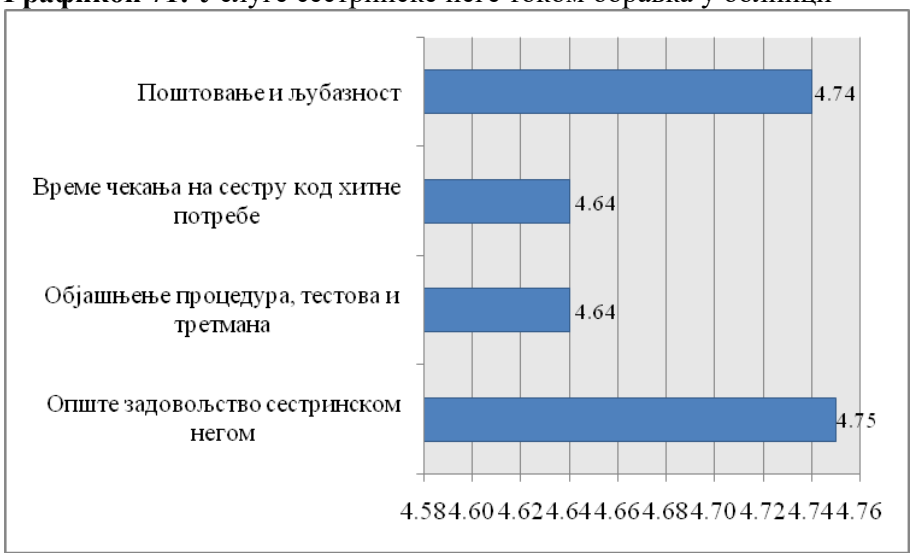
Највише испитаника свој материјални положај оцењује као добар (50,4%), нешто мање као осредњи (38,1%), са лошим и са веома лошим је 4,2% и са веома добрим је 7,2 %.

Графикон 70: Карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током Вашег болничког лечења



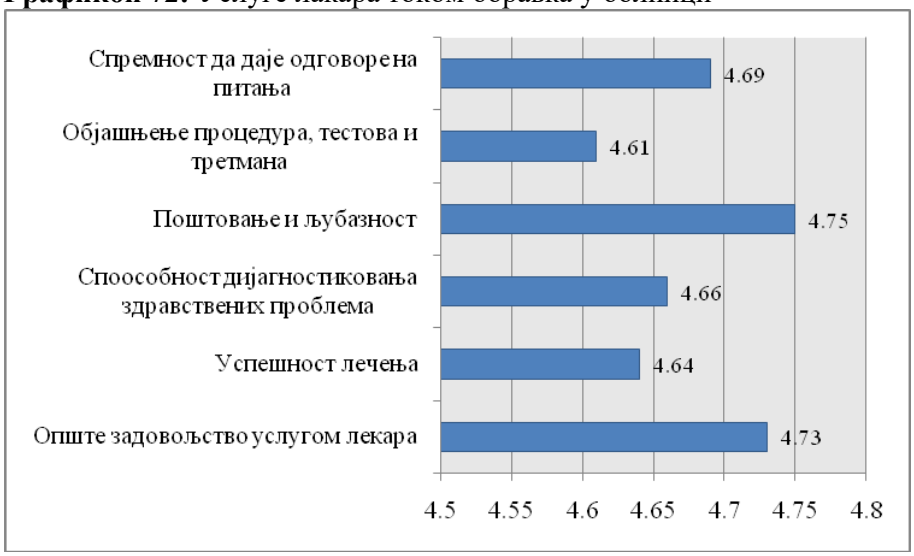
Међу средњим оценама карактеристика које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења најниже је оцењена услуга хигијене тоалета (3,69), услуга исхране током боравка у болници (3,70), потом организација посета (4,09), обавештења која су дата код пријема у болницу (4,50), обавештења која су дата код отпуста (4,55), а најбоље је оцењена организација и пружање услуга дијагностике и терапије - боравак у болници (4,59).

Графикон 71: Услуге сестринске неге током боравка у болници



Међу средњим оценама услуге сестринске неге током боравка у болници оцене су уједначене, највише је оцењено опште задовољство медицинском негом (4,75), затим следи поштовање и љубазност (4,74), а најмање је оцењено време чекања на сестру код хитне потребе (4,64) као и објашњење процедура, тестова и третмана (4,64).

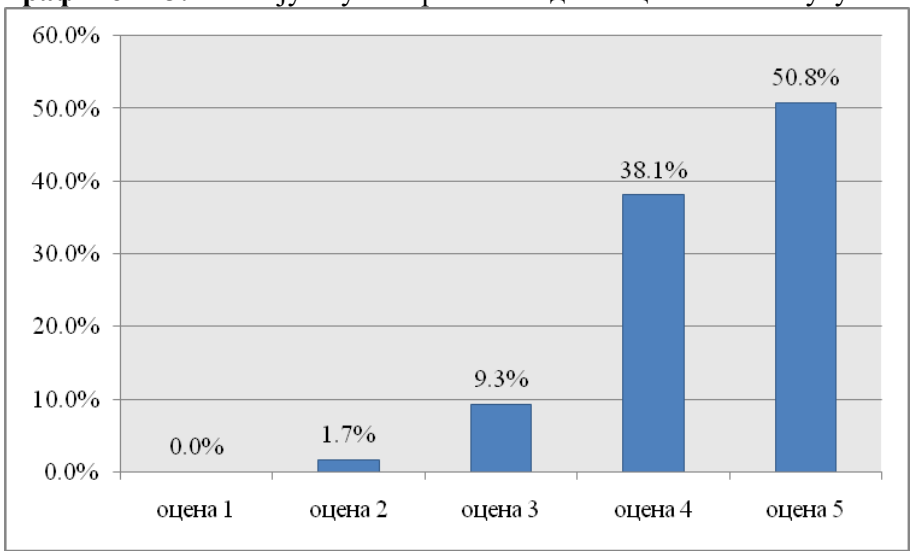
Графикон 72: Услуге лакара током боравка у болници



Међу средњим оценама услуга лекара током боравка у болници највише је оцењено поштовање и љубазност лекара (4,75), затим следи спремност лекара да одговори на питања (4,69), способност дијагностиковања здравствених проблема (4,66), опште задовољство услугама (4,64) и најмање објашњење процедура тестова и третмана (4,61).

- На питање „Да ли је у Вашем лечењу коришћен клинички пут“ више од половине испитаника је одговорило да не зна (61,4%), више је оних који сматрају да јесте (21,6%), него оних који мисле да није коришћен (16,9%).

Графикон 73: 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 (50,8%), само 1,7% испитаника је незадовољно. Средња оцена је **4,38** (прошле године 4,45**)**.
У 2019. години 4,07, у 2020. години анкетирање није спроведено, у 2021. години 4,32.
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 Дијлизе посетио је 61 пацијент (Општа болница Суботица 51 пацијент +10 Дом здравља Бачка Топола) подељено је и попуњено 48+10 упитника.

Међу анкетираним пацијентима који су на дијализи више од две трећине су мушког пола (69,0%), највише из старосне групације од 60-69 година (31,0%), просечна старост 58,1 година.
Половина их је са средњим образовањем (51,7%), више је оних са незавршеном и завршеном основном школом (27,5%), него оних са вишом и високом (20,7 %).
Једнак проценат (41,3%) своје материјално стање оцењују као осредње или као добро, више је оних који га оцењују као веома добро (5,2%), него као веома лоше (1,7%).

Међу анкетираним пацијентима који су на дијализи више од половине су мушког пола (69,0%), највише из старосне групације од 60-69 година (31,0%), просечна старост 58,1 година.
Половина их је са средњим образовањем (51,7%), више је оних са незавршеном и завршеном основном школом (27,5%), него оних са вишом и високом (20,7%).
Нешто мање од половине своје материјално стање оцењују као осредње или као добро (42,9%), више је оних који га оцењују као веома добро (8,2%), него као веома лоше (6,1%).

На **питања о вашем центру за дијализу**, 100% пацијента су изјавили да се дијализни центар у коме се тренутно дијализирају налази у њиховој матичној установи (прошле године 96,0%).
- На питање коју врсту транспорта користите за долазак у Центар за дијализу, 55,2% је одговорило да долази организованим транспортом здравствене установе у којој је дијализни центар (прошле године 54,0%), 37,9% приватним аутомобилом (прошле године 38,0%), док се 6,9% изјаснило да долази организованим транспортом друге здравствене установе (прошле године 6,0%).

Оцена услова превоза:
- Осам од десет пацијената се изјаснило да им одговара врста превоза коју користе - 86,8%, (прошле године 84,0%) - средња вредност 4,49 (прошле године 4,34).
- Временом проведеном у превозу задовољно и веома задовољно је 70,9% пацијената - средња вредност 4,05 (прошле године 4,40).
- Са условима на паркинг простору је задовољно 71,4 % пацијената (прошле године 66,0%) - средња оцена 4,07 (прошле године 4,02).
- Две трећине је одговорило да им одговара приступ лифту 67,5% - средња оцена 3,70 (прошле године 4,8%).
- Две трећине пацијената се изјаснило да им одговара приступ и опрема за особе којима је потребна помоћ при кретању 66,0% - средња оцена 3,92 (прошле године 4,33).

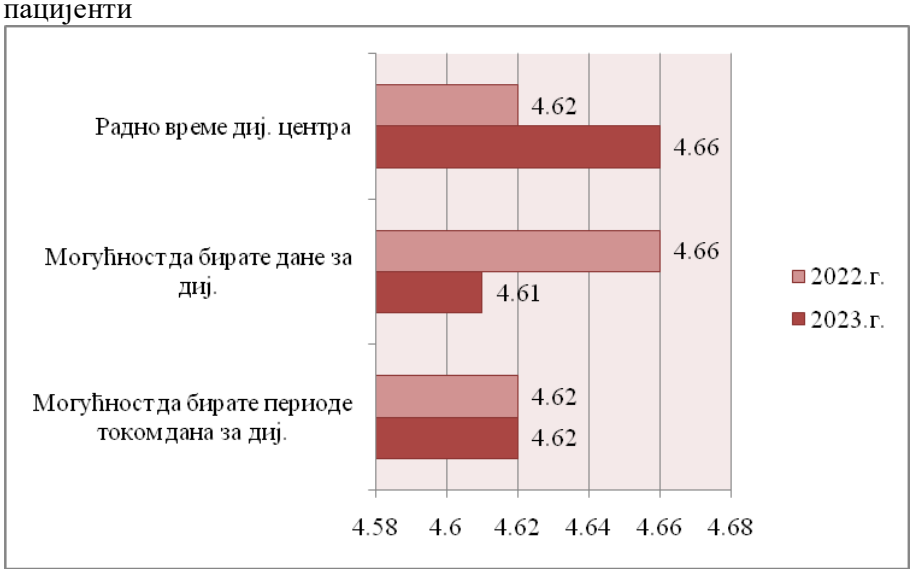
Графикон 74: Средње оцене услова превоза/транспорта до и од дијализног центра



Средње оцене услова превоза/транспорта до и од дијализног центра су се кретале од 3,70 до 4,49 (прошле године од 4,02 до 4,80).

- Радним временом за дијализу задовољно и веома задовољно било је 93,1% корисника а средња оцена била је 4,66. Могућношћу бирања дана за дијализу задовољних и веома задовољних је било 91%, средња оцена 4,61 (прошле године од 4,62 до 4,66). Избором периода у току дана за дијализу било је задовољно и веома задовољно 90,9% корисника. Средња оцена је 4,62.

Графикон 75: Средње оцене услова у погледу термина које имају на располагању за дијализу пацијенти

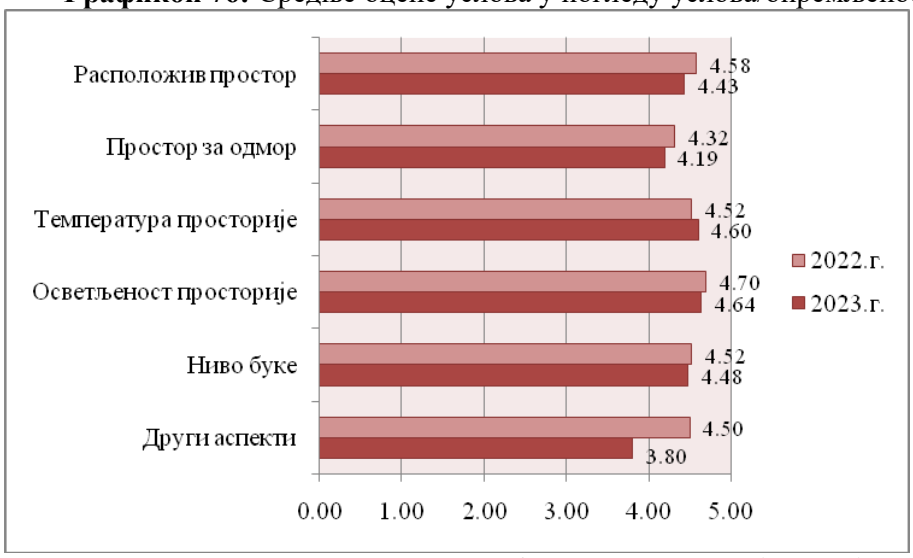


Средње оцене услова у погледу термина које имају на располагању за дијализу су се кретале од 4,61 до 4,66 (прошле године од 4,62 до 4,66).

Питања која се односе на **услове у погледу простора током дијализе:**

- Расположивим простором задовољно је 82,7% пацијената - средња оцена 4,43.
- Простором за одмор задовољно је 77,2% пацијената - средња оцена 4,19.
- Температуром у просторији задовољно је 89,6% - средња оцена 4,60.
- Осветљењем у просторији задовољно је 91,4% - средња оцена 4,64.
- Са нивоом буке у соби задовољно је 83,9% пацијената - средња оцена 4,48.
- Са другим аспектима у соби задовољно је 60,0% пацијената - средња оцена 3,80.

Графикон 76: Средње оцене услова у погледу услова/опремљености собе за дијализу



Средње оцене услова у погледу услова/опремљености собе за дијализу су се кретале од 3,80 до 4,64 (прошле године 4,32 до 4,70).

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

- Са инсталацијама у фотељи и дијализној постељи задовољно је 50,9% пацијената - средња оцена 3,55 (прошле године 58,0% пацијената је било задовољно).
- Са начином да се забави током поступка дијализе (ТВ, часопис) задовољно је 57,4% пацијената - средња оцена 3,57 (прошле године 56,0% пацијената је било задовољно).
- Седам од десет пацијената (66%) је одговорила да лагани оброк који добију током дијализе испуњава њихова очекивања (прошле године 62%) - средња оцена 3,96.
- Шест од десет пацијената је задовољно са приступом у гардероби и са тушевима 58,5% - средња оцена 3,74 (прошле године 48,0%).
- Осам од десет пацијената је задовољно са условима у чекаоници, са климом и грејањем 75,0% - средња оцена 4,13 (прошле године задовољно је било 70,0% пацијената).
- Са условима у гардероби задовољно је 62,5% пацијената - средња оцена 3,75 (прошле године 58,0%).
- Са условима у тоалету задовољно је 49,0% пацијената – средња оцена 3,45 (прошле године 63,3% је било задовољно).

Графикон 77: Средње оцене осталих карактеристика дијализног центра

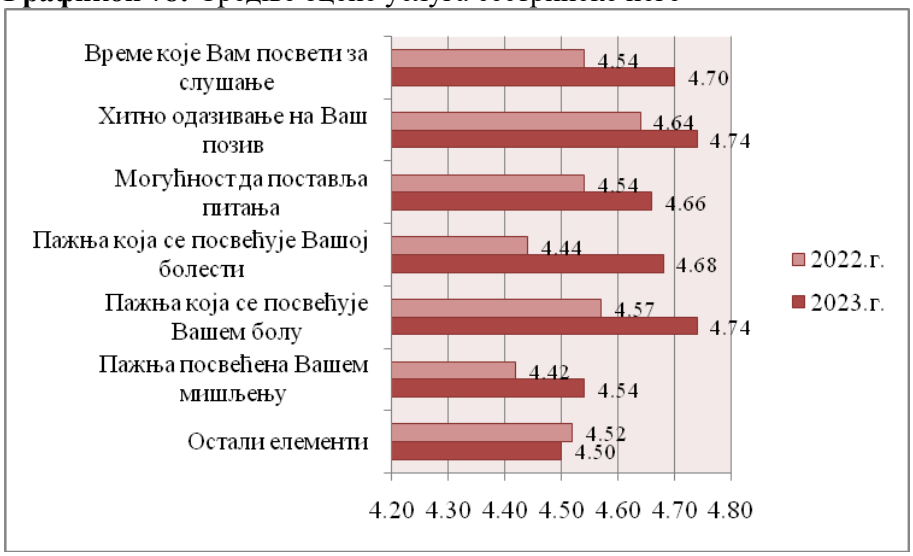


Средње оцене осталих карактеристика дијализног центра су се кретале од 3,45 до 4,13 (прошле године од 3,52 до 4,18).

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

- Скоро сви пацијенати су задовољни како медицинска сестра током поступка дијализе брине о њима, време које им посвети за слушање 96,5% - средња оцена 4,70 (прошле године 88,0% задовољних пацијената).
- Колико се сестра хитно одазива на њихов позив задовољно је 94,8% пацијената - средња оцена 4,74 (прошле године 92,0% задовољних пацијената).
- Са могућностима да поставља питања задовољно је 94,8% пацијената - средња оцена 4,66 (прошле године 88,0% задовољних пацијената).
- Са количином пажње којом се сестра посвети њиховој болести задовољно је 94,8% пацијената - средња оцена 4,68 (прошле године 84,0% задовољних пацијената).
- Са количином пажње којом се сестра посвети њиховом болу задовољно је 98,3% пацијената - средња оцена 4,74 (прошле године 89,7% задовољних пацијената).
- Са количином пажње којом се сестра посвети њиховом мишљењу задовољно је 91,2% пацијената - средња оцена 4,54 (прошле године 82,0% задовољних пацијената).
- Задовољство осталим елементима сестринске неге задовољно је 50,0% - средња оцена 4,50 (прошле године 86,9% задовољних пацијената).

Графикон 78: Средње оцене услуга сестринске неге



Средње оцене сестринске неге у дијализном центру су се кретале од 4,50 до 4,74 (прошле године од 4,42 до 4,64).

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

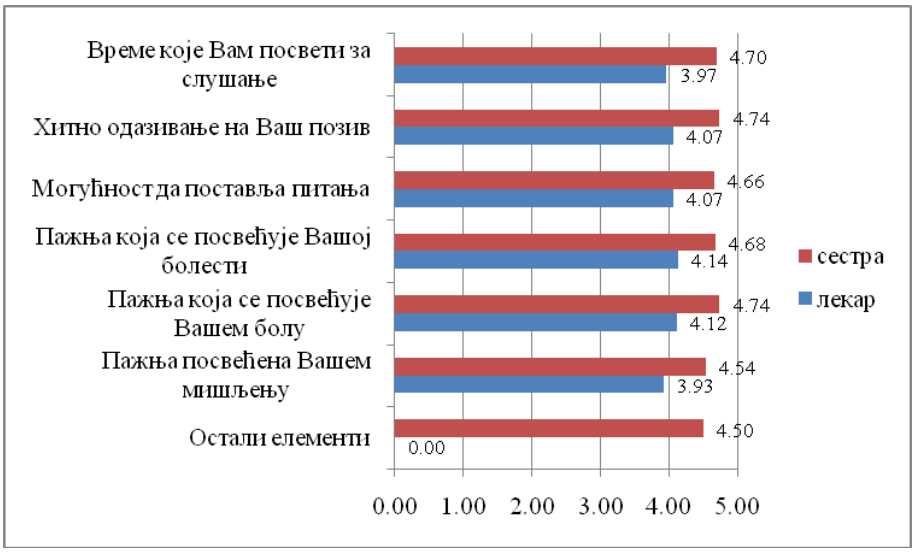
- Временом које им је лекар посветио за слушање задовољно је 67,3% пацијената - средња оцена 3,97.
- Хитним одазивом лекара на ваш позив задовољно је 70,6% пацијената - средња оцена 4,07.
- Са могућностима да поставља питања задовољно је 72,5% пацијената - средња оцена 4,07.
- Колико пажње лекар посвећује њиховој болести задовољно је 74,1% пацијената - средња оцена 4,14.
- Колико пажње лекар посвећује вашем болу задовољно је 70,6% пацијената - средња оцена 3,12.
- Колико пажње лекар посвећује вашем мишљењу задовољно је 66,7% пацијената - средња оцена 3,93.

Графикон 79: Средње оцене услуга лекара



Средње оцене лекара у дијализном центру су се кретале од 3,93 до 4,14 (прошле године од 3,44 до 3,77).

Графикон 80: Средње оцене услуге сестринске неге и услуге лекара током дијализе у 2023. години



Средње оцене услуге сестринске неге су се кретале од 4,50 до 4,74 (прошле године од 4,42 до 4,64) и значајно су више него услуге лекара током дијализе, које су се кретале од 3,93 до 4,14 (прошле године 3,44 до 3,77).

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 70,7% пацијената је задовољно - средња оцена 3,98 (прошле године 58,0% је одговорило да може).
- Колико су лекарски прегледи учестали задовољно је 60,3% пацијената - средња оцена 3,72 (прошле године су 44,0% били задовољни).
- Са могућношћу да добију личне консултације са лекаром када то пожеле задовољно је 65,6% пацијената - средња оцена 3,97 (прошле године су 52,0% били задовољни).
- Седам од десет пацијената сматра да се њихова интимност поштује током посете или клиничког прегледа 72,4% - средња оцена 4,14% (прошле године 62% задовољних).
- Осам од десет пацијената сматра да постоји могућност да приступе медицинској документацији када пожеле (75,9%) - средња оцена 4,16 (прошле године су 62,0% били задовољни).
- Осам од десет пацијената сматра да постоје и да се поштују процедуре за пружање безбедних поступака дијализе (82,7%) - средња оцена 4,36 (прошле године су 70,0% били задовољни).

Графикон 81: Средње оцене одређених аспеката пружања услуге дијализе



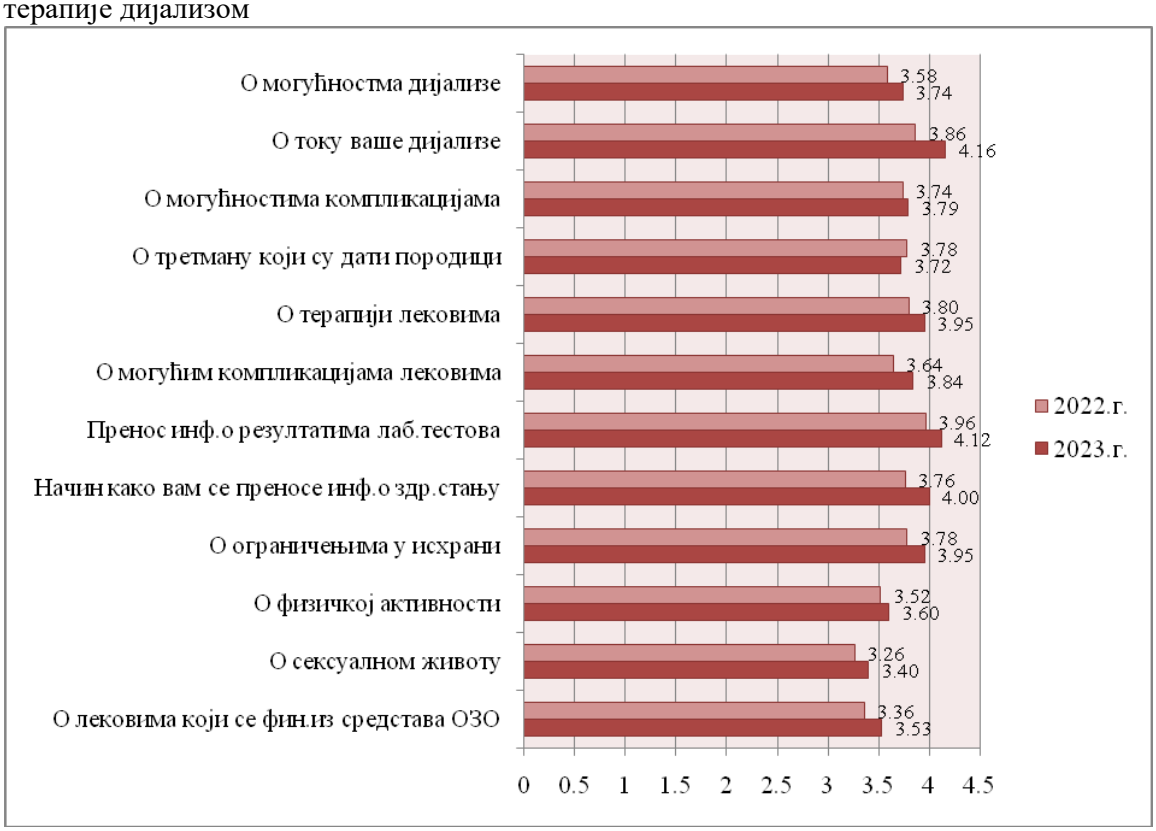
Средње оцене одређених аспеката дијализног центра су се кретале од 3,72 до 4,36 (прошле године од 3,32 до 4,04).

- Дијализу добро подноси 72,4% пацијената (прошле године 88,0% пацијената), нема грчева, пада крвног притиска и умора.
- Савети лекара у вези са дијетом и уносом течности придржава се 79,3% пацијената (прошле године 82% пацијената).
- Редовно узимају лекове 91,4% пацијената (прошле године 94,0%).
- На питање да ли скраћује или прескаче време које је одређено за дијализу 5,3% пацијената је одговорило потврдно (прошле године је петина пацијената одговорила потврдно - 18,0%).

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

- Шест од десет пацијената (59,6%) је задовољно информацијама које су добили о могућностима дијализе - перитонеална хемодијализа, хемодијализа и трансплантација - средња оцена 3,74 (прошле године 52,0% пацијената је дало позитиван одговор или није применљиво).
- Седам од десет пацијената (72,4%) је задовољно са информацијама које добија о току њихове дијализе - средња оцена 4,16 (прошле године 62,0% пацијената је дало позитиван одговор).
- Шест од десет пацијената (58,6%) је задовољно информацијама о могућим компликацијама њихове дијализе - средња оцена 3,79 (прошле године 58,0% пацијената је дало позитиван одговор или није применљиво).
- Шест од десет пацијената (62,1%) је задовољно са информацијама које добија о свом здравственом проблему и третману које су дате њиховој породици - средња оцена 3,72 (прошле године 64,0% пацијената је дало позитиван одговор или није применљиво).
- Седам од десет пацијената (69,0%) је задовољно са информацијама о терапији лековима - средња оцена 3,95 (прошле године 62,0% пацијената је дало позитиван одговор или није применљиво).
- Шест од десет пацијената (63,8%) је задовољно са информацијама које добија о могућим компликацијама терапије лековима - средња оцена 3,84 (прошле године 58,0%).
- Седам од десет пацијената (75,8%) је задовољно како им се преносе информације о резултатима њихових лабораторијских тестова, средња оцена 4,21 (прошле године 64,0%).
- Седам од десет пацијената (69,0%) је задовољно како му се преносе информације о његовом здравственом стању (дискреција, да неко не слуша, довољно јасно) средња оцена 4,00 (прошле године 62,0%).
- Седам од десет пацијената (65,5%) је задовољно како му се преносе информације о ограничењима у исхрани, средња оцена 3,95 (прошле године 60,0%).
- Шест од десет пацијената (58,6%) је задовољно са информацијама које добијају о физичким активностима у последњих месец дана - средња оцена 3,60 (прошле године 52,0 задовољних).
- Пет од десет пацијената (54,3%) је задовољно са информацијама које добија о сексуалном животу средња оцена 3,40 (прошле године задовољно је 50,0%).
- Пет од десет пацијената (51,7%) је задовољно са информацијама које добија о лековима који се финансирају из средстава обавезног здравственог осигурања - средња оцена 3,53 (прошле године је 48,0% задовољних).

Графикон 82: 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 3,40 до 4,16 (прошле године 3,26 до 3,96).

- Осам од десет пацијената (75,9%) су изјавила да су била у ситуацији да морају из сопствених средстава да набаве неки лек који узимају због дијализе (прошле године 64,0%), а 72,2% пацијената на дијализи је одговорило да им је лек препоручен од стране лекара из дијализног центра (прошле године 100%). На питање да ли сте морали да одустанете од узимања неког лека због његове цене 19,0% (прошле године 12,0% пацијената) је одговорило потврдно.
- Девет од десет пацијената (89,7%) зна кога треба да контактирају у случају хитне потребе када су ван дијализног центра (прошле године 90,0%).
- Седам од десет пацијената (74,1%) је генерално задовољно са дијализом у њиховом дијализном центру - средња оцена 4,12, а скоро сви (87,9%) би препоручили тај дијализни центар другим особама које пате од исте болести као и прошле године (82,0%).

Препоруке за побољшање рада дијализног центра добијене су од 17,2% пацијената (прошле године од 40% пацијената), а то су боља опремљеност, повећати простор у гардероби, побољшати квалитет хране, веће плате медицинским сестрама, повећати број лекара.

Задовољство корисника пруженим услугама у Специјалистичким службама у Општој болници Суботица

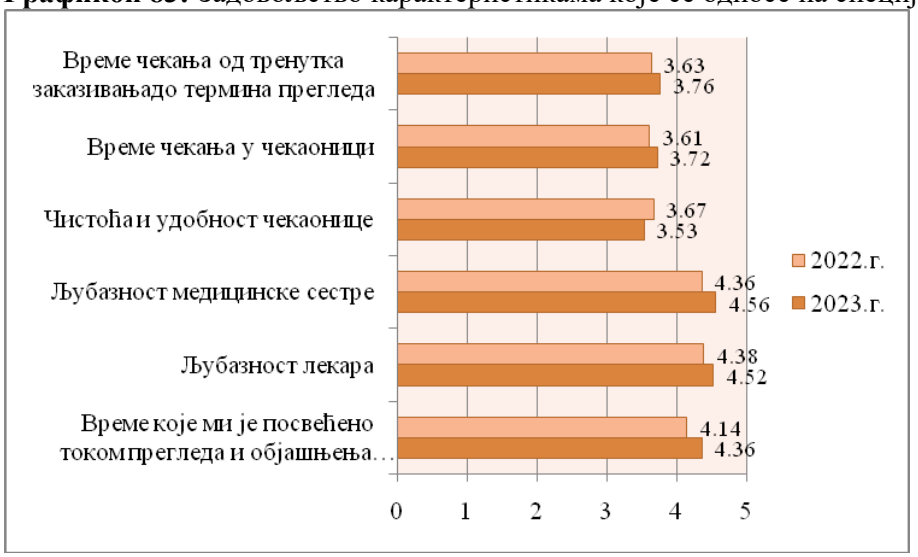
Специјалистичке службе Опште болнице у Суботици посетила су 428 (прошле године 503) пацијената, а подељено је 414 упитника.

Међу пацијентима који су узели учешће у анкетирању две трећине су женског пола (59,9%), највише из старосне групације 60-69 година (22,0%), просечна старост пацијената је 56,05 година.

Две трећине је са средњим образовањем (60,1%), више је оних са незавршеном или завршеном основном школом (23,9%), него са завршеном вишом или високом школом (15,9%).

Половина броја испитаника свој материјални положај оцењује као осредњи (46,9%), више је оних са добрим и веома добрим (41,0%), него са лошим и веома лошим (12,1%).

Графикон 83: Задовољство карактеристикама које се односе на специјалистичке службе

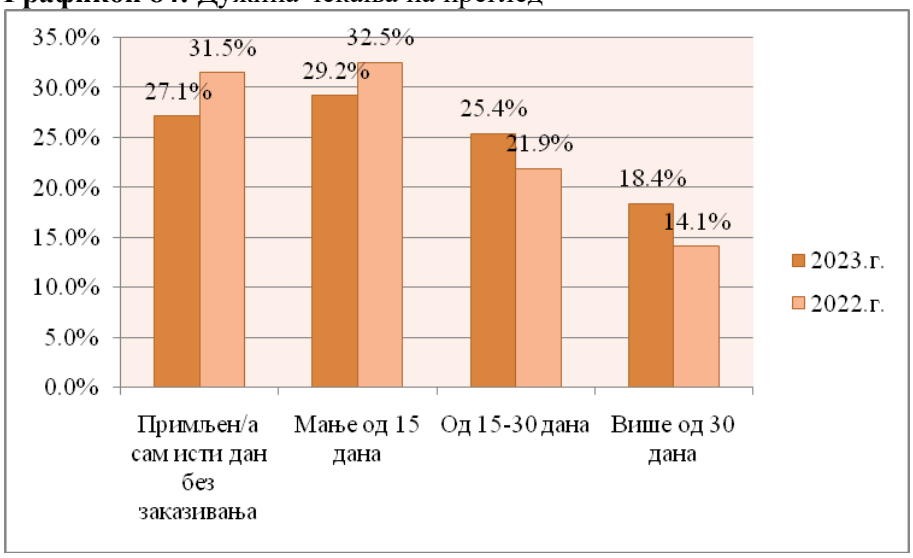


Корисници услуга специјалистичких служби су са високим оценама (од 3,53 до 4,56) оценили свих шест карактеристика (време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа, време чекања у чекаоници, чистоћа и удобност чекаонице, љубазност медицинске сестре, љубазност лекара, време које им је посвећено током прегледа и објашњење које је добио у вези болести или плана лечења) које се односе на службу коју су посетили (прошле године од 3,61 до 4,38).

У државној здравственој установи у последњих 12 месеци до 5 прегледа имало је осам од десет пацијената (79,6%), од 6 до 10 прегледа 13,8% и 11 и више прегледа 6,6%.

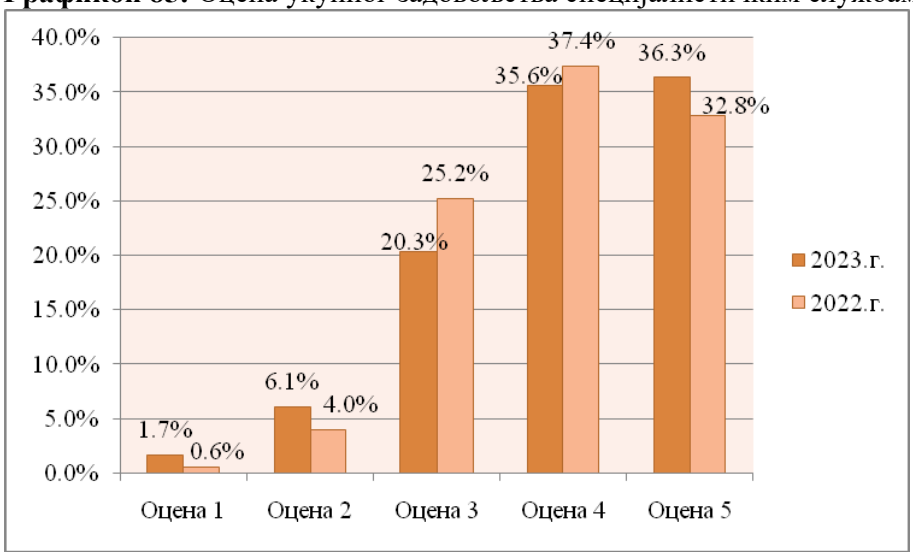
У приватној здравственој установи у последњих 12 месеци до 5 прегледа имало је осам од десет пацијената 76,5% пацијената, од 6-10 прегледа 21,0 % и 11 и више прегледа 2,5%.

Графикон 84: Дужина чекања на преглед



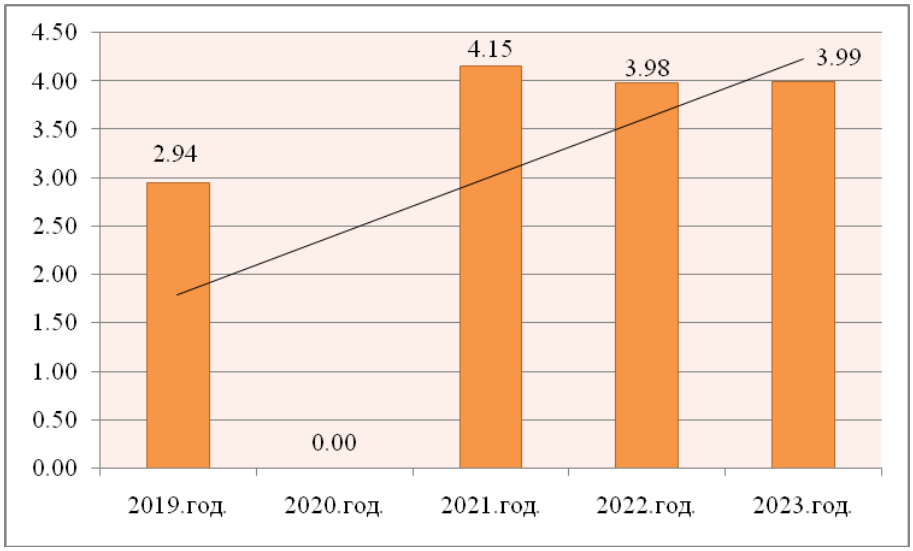
Трећина пацијената (27,1%) је примљена истог дана без заказивања (прошле године 31,5%) и трећина (29,2%) у року од 15 дана (прошле године 32,5%). Од 15 до 30 дана чекао је сваки четврти пацијент - 25,4% (прошле године 21,9%), а више од 30 дана сваки шести пацијент - 18,4% (прошле године 14,1%).

Графикон 85: Оцена укупног задовољства специјалистичким службама



Трећина корисника (36,3%) је укупно задовољство радом специјалистичке службе коју је посетио оценила са одличним (прошле године 32,8%), а у домовима здравља 72,2% (прошле године 71,9%). Средња оцена задовољства је **3,99** (прошле године 3,98), а у домовима здравља 4,70 (прошле године 4,63).

Графикон 86: Кретање оцена укупног задовољства специјалистичким службама у последњих пет година



У последњих пет година средња оцена укупног задовиљства радом специјалистичких служби има тренд узлазног карактера, 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 2023. години спроведено је 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.

У секундарној здравственој заштити, у Општој болници Суботица у 2023. години, анкетно истраживање је спроведено на одељењима интерне медицине, хирургије, психијатрије, гинекологије и акушерства, педијатрије и на одељењу дијализе.

На основу приказа резултата испитивања задовољства корисника у 2023. години, може се закључити следеће:

- Средња оцена задовољства радом служби у којима раде **изабрани лекари** у домовима здравља СБО на скали од 1-5 у периоду од 2019. године до 2023. године бележи највишу вредност у 2020. години (4,45), а најнижу у 2019. години (3,71). Петогодишњи тренд је узлазни. Интервал варијације је 0,75.
- У службама Опште медицине у 2020. години средња оцена има највишу вредност (4,46), а најмању 2019. године када је износила (3,76). Средња оцена у педијатријским службама је била највиша 2020. године и износила је (4,46), а најнижа вредност је регистрована у 2019. години (3,60). 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.
- Преглед код изабраног лекара највише се заказује путем телефона (у ОМ 51,5%, у ЗЗ жена 70,7% и у ЗЗ деце 58,7%) и лично (у ОМ 35,8%, у ЗЗ жена 13,8% и у ЗЗ деце 15,0%).
- На преглед су примљени истог дана у ОМ 56,4% пацијената, у ЗЗ жена 32,2% и у ЗЗ деце 88,4%.
- Прописивање лекова у електронској форми и могућност подизања хроничне терапије у апотеци без доласка код изабраног лекара у ОМ има средњу оцену 4,80, у ЗЗ жена 4,54 и у ЗЗ деце 4,54.
- Апликација „Мој доктор“ и могућност коју им пружа има средњу оцену у ОМ 4,97, у ЗЗ жена 4,34 и у ЗЗ деце 3,93.
- Заказивање специјалистичког прегледа електронским путем у ординацији изабраног лекара помоћу Интегрисаног здравственог информационог система (ИЗИС) има средњу оцену задовољства у ОМ 4,20, у ЗЗ жена 3,98 и у ЗЗ деце 4,12.
- У Службама ОМ скрининг/рано откривање рака дебелог црева у последње две године одговорило је да је обавило 24,2% корисника (у ЗЗ жена 10,2%), рано откривање рака грлића материце у последње 3 године одговорило је да је обавило 22,6% корисника (у ЗЗ жена 52,5%), рано откривање рака дојке у последње 2 године обавило је 21,4% корисника (у ЗЗ жена 36,2%), рано откривање кардиоваскуларног ризика у последњих 5 година обавило је 22,4% (у ЗЗ жена 19,0%), рано откривање диабетеса типа 2 у последње 3 године обавило је 20,7% корисника (у ЗЗ жена 26,3%) и рано откривање депресије у последњих годину дана обавило је 19,2% пацијената (у ЗЗ жена 13,8%).
- Поштовање и љубазност које им пружају медицинске сестре у ОМ има средњу оцену 4,62; у ЗЗ жена 4,59 и у ЗЗ деце 4,56. Квалитет информација које добијају има средњу оцену у ОМ 4,60; у ЗЗ жена 4,51 и у ЗЗ деце 4,58. Квалитет сарадње медицинске сестре и лекара у ОМ има средњу оцену 4,65, у ЗЗ жена 4,59 и у ЗЗ деце 4,69.
- Средња оцена рада лекара у ОМ се креће у интервалу од 4,07 до 4,59 и највиша оцена је код исказаног поштовања и љубазности које им лекар пружа. У ЗЗ жена средња оцена рада лекара се креће у интервалу од 3,95 до 4,74 и највиша оцена је, такође, код исказаног поштовања и љубазности које им лекар пружа. У ЗЗ деце средња оцена рада лекара се креће у интервалу од 3,94 до 4,63 и 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 4,03 (доступност паркинга испред установе) до 4,64 (могућност прегледа истог дана у случају хитности); у ЗЗ жена крећу се у интервалу од 3,76 (доступност паркинга испред установе) до 4,64 (процедуру у поступку жалбе код повреде права пацијената); у ЗЗ деце се креће у интервалу од 3,62 (време чекања до посете у чекаоници) до 4,60 (у чекаоници довољно места за седење).

- У протеклих 12 месеци нису отишли на преглед код свог изабраног лекара или су га одложили због финансијских разлога у ОМ 11,3% пацијената, у ЗЗ жена 7,5% и у ЗЗ деце 5,4%; због дужине чекања у ОМ 9,3% пацијената, у ЗЗ жена 13,2% и у ЗЗ деце 21,6%; због недостатка личног времена у ОМ 18,5% пацијената, у ЗЗ жена 38,9% и у ЗЗ деце 18,6%; због удаљености у ОМ 7,6% пацијената, у ЗЗ жена 8,9% и у ЗЗ деце 5,4% .
- **У службама за стоматолошку здравствену заштиту деце** четири од десет корисника су била деца од 0-18 година старости (43,1%), затим следе остале категорије обухваћене обавезним здравственим осигурањем (24,4%), лица којима је била потребна хитна стоматолошка услуга (6,5%), а трудница и породиља је било 2,4%. Из категорије студената од 19-26 година било је 6,5% и лица старија од 65 година било је 3,3% анкетираних. Није припадало ни једној од наведених група 13,8% анкетираних корисника.
- Нешто мање од половине пацијената је примљено истог дана без заказивања - 41,3% (прошле године 47,5%), трећина је чекала од 1 до 5 дана - 35,5% (прошле године 30,0%), петина пацијента је чекала 6 до15 дана -18,2% (прошле године 17,5%) и више од 15 дана је чекало пет пацијената од сто - 5,0%, као и прошле године.
- Стоматолози су оцењени просечном оценом од 4,33-4,48 (прошле године 4,32 до 4,74) 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 услуга и организација рада стоматолошке здравствене заштите на 13 питања је оцењена средњом оценом од 2,01 за доступност прегледа особама са посебним потребама до 4,39 за љубазност особља (прошле године од 4,15-4,60).
- Уколико би им био потребан пргелед код стоматолога, 5,3 % пацијената се изјаснило да би за ту услугу морали да плате пуну цену (прошле године 2,7%), за пломбирање 8,0% (прошле године 15,5%), за лечење зуба 8,9% (прошле године 15,3%), за вађење зуба 12,4% (прошле године 16,4%), за ортодонтски апарат 10,2% (прошле године 19,4%) и за протетску надокнаду 11,9% (прошле године 18,3%) анкетираних пацијената.
- Седам од десет пацијената (68,1%) је своје орално здравље оценила као врло добро или одлично, а средња оцена задовољства је 3,94 (прошле године 4,04).
- Средња оцена задовољства лечења у Стоматолошкој 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.
- Средње оцене задовољства лечења у овој служби у последњих пет година су се кретале у интервалу од 3,61 у 2019. години до 4,69 у 2020. години. У 2023. години износила је 4,56.

У специјалистичким амбулантама три Дома здравља и у специјалистичким амбулантама Опште болнице Суботица је спроведено анкетно испитивање задовољства корисника у 2023. години**.**
- Корисници услуга специјалистичких служби у три Дома здравља су са високим оценама, од 4,24-4,87 (прошле године од 4,19-4,84), 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 амбулантама Опште болнице и кретале су се од 3,53-4,56 (прошле године од 3,61-4,38).
- У Специјалистичким службама три Дома здравља 23,2% пацијената је примљено истог дана без заказивања (прошле године 19,7%), док је у Специјалистичким службама Опште болнице Суботица више од четвртине пацијената 27,1 % примљена истог дана без заказивања (прошле године 31,5%). У домовима здравља готово половина пацијената - 48,3% (прошле године 59,9%) је примљена у року од 15 дана, а у Општој болница мање од трећине пацијената - 29,2% (прошле године 21,5%). У домовима здравља чекало је од 15 до 30 дана 21,3% пацијената (прошле године 16,8%), а у Болници 25,4% пацијената (прошле године 21,9%) и више од 30 дана у домовима здравља у специјалистичким амбулантама на преглед је чекало 7,2% пацијената (прошле године 3,6%), а у Болници 18,4% (прошле године 14,1%).

- Средња оцена задовољства радом специјалистичких служби домова здравља је 4,37 (прошле године 4,70), а у Болници 3,99 (прошле године 3,98).

У **Општој болници у Суботици на одељењу интерне медицине, хирургије, гинекологије и акушерства, педијатрије, рехабилитације, психијатрије, неурологије и инфективних болести** је **о**д 21. до 25. децембра спроведено анкетно испитивање задовољства корисника болничким лечењем. Са одељења је у току пет дана отпуштено 277 пацијената, колико је и подељено упитника.
- Међу средњим оценама за карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења најниже је оцењена услуга хигијене тоалета (3,69), затим следи услуга исхране током боравка у болници, укус и разноврсност хране, одговарајући режим исхране (3,70), услуга смештаја током боравка у болници, опремљеност собе и удобност кревета (3,96%), одржавање хигијене собе (4,08), организација посета (4,09), обавештења која су дата током пријема у болницу (4,50), затим обавештења која су дата при отпусту (4,55), а најбоље је оцењена организација и пружање услуга дијагностике и терапије у току боравка у болници (4,59).
- Међу средњим оценама услуге сестринске неге, током боравка у болници, највише је оцењено опште задовољство медицинском негом (4,75), затим следи поштовање и љубазност (4,74), време чекања на сестру код хитне потребе (4,64) колико је оцењено и објашњење процедура, тестова и третмана (4,64).
- Међу средњим оценама услуга лекара током боравка у болници највише је оцењено поштовање и љубазност лекара (4,75), затим следи спремност лекара да одговори на питања (4,69), способност дијагностиковања здравствених проблема (4,66), опште задовољство услугама (4,64) и најниже је оцењено објашњење процедура тестова и третмана (4,61).
- На питање „Да ли је у Вашем лечењу коришћен клинички пут“ више од половине испитаника је одговорило да не зна (61,4%), док је више оних који сматрају да јесте - 21,6% (прошле године 29,9%) него да није коришћен - 16,9% (прошле године 13,6%).
-Укупно задовољство болничким лечењем, узимајући у обзир све наведено, је код више од половине корисника оцењено са максималном оценом 5 - веома задовољан (50,8%), само два од сто испитаника је незадовољно (1,7%). Средња оцена је **4,38** (прошле године 4,45**)**.
У 2019. години 4,07, у 2020. години анкетирање није спроведено, у 2021. години 4,32.
Линија петогодишњег тренда је узлазна.

У **Дијализним центрима и на одељењима за хемодијализу у Севернобачком округу** спроведена су анкетна испитивања у Дому здравља у Бачкој Тополи и у Општој болници Суботица. Одељења Дијализе посетило је 58 пацијената (прошле године 62 пацијената). Међу анкетираним пацијентима просечна старост је износила 58,1 година.
- Сви пацијенти су изјавили (100%) да се дијализни центар у коме се тренутно дијализирају налази у њиховој матичној установи (прошле године 96,7%).
- На хемодијализу долази организованим транспортом здравствене установе 55,2% пацијената (прошле године 54,0%), приватним аутомобилом, аутобусом, таксијем или га довози волонтерски возач 37,9% (прошле године 38,0%).
- Да им одговара врста превоза коју користе изјавило је 86,0% (прошле године 84,0%).
- Условима на паркинг простору задовољно је 71,4% пацијената (прошле године 66,0%).
- Приступ и опрема за особе којима је потребна помоћ при кретању одговарајућа је за 66,0% испитаника (прошле године 68,0%).
- Средње оцене услова у погледу термина које имају на располагању за дијализу су се кретале од 4,61 до 4,66 (прошле године од 4,62 до 4,66).
- Средње оцене услова у погледу услова/опремљености собе за дијализу су се кретале од 3,80 до 4,60 (прошле године 4,32 - 4,70).
- Средње оцене осталих карактеристика дијализног центра су се кретале од 3,45 до 4,13 (прошле године од 3,52 до 4,18).

- Средње оцене услуге сестринске неге су се кретале од 4,50 до 4,74 (прошле године од 4,42 до 4,64), нешто више него средње оцене за услуге лекара током дијализе које су се кретале од 3,77 до 4,74 (прошле године 3,44 до 3,77).
- Средње оцене одређених аспеката дијализног центра су се кретале од 3,72 до 4,36 (прошле године од 3,32 до 4,04).
- Средње оцене колико сте задовољни информацијама које сте добили пре почетка терапије дијализом су се кретале од 3,40 до 4,21 (прошле године 3,26 до 4,96).

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 анкетирање задовољства корисника спроводи у свим установама Округа сваке године. 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 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.