

**ПРЕГЛЕД НАЈВАЖНИЈИХ РЕЗУЛТАТА
ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА
ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ У ДРЖАВНИМ УСТАНОВАМА
ПИРОТСКОГ ОКРУГА У 2011.ГОДИНИ**

У В О Д

У процесу сталног унапређења квалитета рада у здравственим установама које је почело 2004.године обавља се испитивање задовољства корисника радом здравствених установа у Републици Србији. Испитивање задовољства обављено је на једнодневной популацији корисника у установама примарне здравствене заштите и специјалистичко-консултативним амбулантас интерне медицине, док је у стационарној здравственој установи обухваћено петодневна популација корисника након отпуста са одељења.

**Преглед најважнијих резултата
у здравственим установама припарне здравствене заштите**

Испитивањем задовољства корисника здравствених услуга спроведено је у четири дома здравља пиротског округа. Анкетирано је 1950 корисника, а стопа одговора је 99,34%. Профил просечног корисника (пол, старост, образовни ниво итд.) није се променио значајно у односу на предходну годину, као и материјално стање испитаника.

Служба опште медицине и медицине рада

У Служби опште медицине и медицине рада укупно је обрађено 1332 корисника , а стопа одговора је 99% . Средња оцена задовољства изабраним лекаром је 4,11 (4,17 – 2008. године, 4,27 –2009.године, 4,32-2010.године) на нивоу Округа.

*Средња оцена задовољства корисника
у служби опште медицине у 2011.год.*

Таб. 1

	Дом здравља				О к р у г
	Пирот	Бела Паланка	Димитров-град	Бабушница	
2008.год.	3,98	4,53	4,17	4,03	4,17
2009.год.	4,27	4,48	4,03	3,50	4,27
2010.год.	4,26	4,57	4,10	4,45	4,32
2011 год.	4,00	4,42	4,27	3,96	4,11

Према резултатима овог истраживања на нивоу округа само 4,00% корисника нема изабраног лекара : у Дз Пирот- 1,16%, Дз Бела Паланка- 2,07%, Дз Димитровград- 4,10% и Дз Бабушница- 24,48%.

Резултати анализираних одговора на постављена питања из упитника намењеним корисницима здравствене заштите показују следеће:

- **Сами су изабрали свог лекара** : у Дому здравља Пирот 89,19% пацијената, у Дому здравља Бела Паланка 91,72 %, у Дому здравља Димитровград 86,89% и у Дому здравља Бабушница 69,23%. у

- **Незна на који начин може да промени свог изабраног лекара** : у Дому здравља Пирот 20,33% корисника, у Дому здравља Бела Паланка 13,10%, у Дому здравља Димитровград 12,30% и у Дому здравља Бабушница 15,38%.

- **Прави начин за промену свог лекара зна** : у Дз Пирот 38,74%, у Дз Бела Паланка 21,72 %, у Дз Димитровград 49,18% и Дз Бабушница 15,38%.

- **Свог лекара до сада је променило**: у Дз Пирот 20,59% пацијената у Дз Бела Паланка 20,34%, у Дз Димитровград 4,92% и у Дз Бабушница 11,89%.

- **Дужина лечења код изабраног лекара**: Преко 84% корисника се лечи више година код изабраног лекара, осим у Дз Бабушница 67,83%.

- **Примљено код лекара истог дана и без заказивања**: у Дз Бела Паланка и Дз Бабушница преко 90% пацијената, а у Дз Димитровград 36,88% и Дз Пирот 58,56%.

- **Изабрани лекари савете о томе како да остану здрави** дају углавном за време редовних посета пацијената, док мање од 3% пацијената користи превентивне центре и саветовалишта.

Садржај разговора лекара : како да останемо здрави

О правилној исхрани разговарано је са 71,05% пацијената у Дому здравља Пирот, са 92,07% у Белој Паланци, 86,07% у Димитровграду и 73,42% у Бабушници.

О физичкој активности : у Дз Пирот 59,59%, у Дз Бела Паланка 90,0%, у Дз Димитровград 84,43% и Дз Бабушница 67,83%.

О злоупотреби алкохола : у Дз Пирот 28,7%, у Дз Бела Паланка 61,38%, у Дз Димитровград 61,48% и Дз Бабушница 31,46%.

О штетности пушења: У Дз Пирот 37,45%, у Дз Бела Паланка 56,55%, у Дз Димитровград 61,48% и Дз Бабушница – 32,86%.

Избегавање стреса: у Дз Пирот 50,84%, у Дз Бела Паланка 72,42%, у Дз Димитровград 68,03% и Дз Бабушница 60,84%.

Сигуран секс : у Дз Пирот 19,56%, у Дз Бела Паланка 40,34%, у Дз Димитровград- 31,97% и Дз Бабушница 28,68%.

Злоупотреба дроге : у Дз Пирот 16,86%, у Дз Бела Паланка 42,76%, у Дз Димитровград 31,15% и Дз Бабушница 25,58%

Напомињемо да у Дому здравља Пирот на ова питања није дало одговоре 44% анкетираних, а у Дз Бабушница 38% анкетираних.

Да су медицинске сестре љубазне на шалтеру и у соби за интервенције, увек пружају све информације, а да лекари и сестре добро сарађују, одговорило је преко 75% анкетираних.

Што се тиче односа лекара и пацијената анкета је показала следеће :

Лекар познаје личну ситуацију корисника у Дз Пирот 76,2%, у Дз Б.Паланка 98,0%, у Дз Димитровград 88,6% и Дз Бабушница 81,12%,

Лекар познаје проблеме и болести од раније: у Дз Пирот код 80,8%, у Дз Б.Паланка 97,6%, у Дз Димитровград 87,7% и Дз Бабушница 74,1%,

Одваја довољно времена за пацијента : у Дз Пирот 77,6%, у Дз Бела Паланка 96,9%, у Дз Димитровград 83,6% и Дз Бабушница 69,2%,

Пажљиво слуша пацијента : у Дз Пирот 79,5%, у Дз Бела Паланка 97,6%, у Дз Димитровград 86,9% и Дз Бабушница 69,9%,

Јасно објашњава о болести и лековима које даје: у Дз Пирот 77,6%, у Дз Бела Паланка 97,2%, у Дз Димитровград 71,3% и Дз Бабушница 71,3%,

После посете лекару наду за решавање здравственог проблема има: у Дз Пирот 72,7%, у Дз Бела Паланка 96,9%, у Дз Димитровград 86,9% и Дз Бабушница 70,6%,

Свом лекару, када има нови здравствени проблем јавља се: у Дз Пирот 79,4%, у Дз Б.Паланка 98,3%, у Дз Димитровград 85,3% и у Дз Бабушници 71,3% анкетирани.

Око 27% анкетираних пацијената у Дому здравља Бабушница није се изјаснило о овим питањима.

Задовољство службом Опште медицине исказано је кроз следеће изјаве :

- **радним временом је задовољно :** у Дз Пирот 88,2%, у Дз Бела Паланка 99,0%, у Дз Димитровград 92,6% и Дз Бабушница 82,5%,

- **на преглед викендом могу да дођу :** у Дз Пирот 68,1%, у Дз Б.Паланка 98,6%, Дз Димитровград 89,4% и Дз Бабушница 74,8%,

- **доступност инвалидима :** у Дз Пирот 46,5%, у Дз Б. Паланка 78,3%, у Дз Димитровград 79,5% и Дз Бабушница 67,0%,

- **за специјалистичке прегледе прво се јаве лекару :** у Дз Пирот 73,2%, у Дз Б. Паланка 99,00%, у Дз Димитровград 86,9% и Дз Бабушница 70,6%,

- **у чекаоници има довољно места за седење;** у Дз Пирот 71,2%, у Дз Б. Паланка 96,9%, Дз Димитровград 82,8% и Дз Бабушница 70,6%,

- **дуго чека у чекаоницу :** у Дз Пирот 42,5%, у Дз Б. Паланка 50,7%, у Дз Димитровград 44,3% и Дз Бабушница 55,3%,

- **са лекаром телефоном може да разговара :** у Дз Пирот 52,9%, у Дз Бела Паланка 90,7%, у Дз Димитровград 73,0% и Дз Бабушница 46,9%,

- **хитан преглед може да обави:** у Дз Пирот 74,9%, у Дз Б. Паланка 98,6%, у Дз Димитровград 83,6% и Дз Бабушница 67,8%,

- **кутија за жалбе постоји :** у Дз Пирот 59,3%, у Дз Б. Паланка 88,3%, у Дз Димитровград 81,2% и Дз Бабушница 64,3%,

- **своју интернет станицу има :** у Дз Пирот 16,6%, у Дз Б. Паланка 39,0%, у Дз Димитровград 54,1% и у Дз Бабушница 32,9%,

- **довољно медицинске опреме има :** у Дз Пирот 33,6%, у Дз Б. Паланка 58,6% у Дз Димитровград 98,4% и у Дз Бабушница 85,3%.

Око 28 % пацијента у Бабушници и 24% у Пироту није дало одговоре на ова питања.

- **бесплатне прегледе или са партиципацијом остварило је :** у Дз Пирот 89,2%, у Дз Бела Паланка 100%, у Дз Димитровград и 92,00% у Бабушници.

- **лекове и ињекције бесплатно или са партиципацијом добило је :** 73,7% у Пироту, 93,5% у Белој Паланци, 84,4% у Димитровграду и 67,8% у Бабушници.

- **Специјалистичке прегледе бесплатно или са партиципацијом остварило је :** у Пироту 70,9%, Белој Паланци 95,2%, Димитровграду 81,2% и у Бабушници 65,0%.

- **Кућне посете лекара бесплатно или са партиципацијом** остварило је : у Пироту 26,1%, Белој Паланци 70,0%, Димитровграду 67,0% и у Бабушници 36,4%.

- **Прегледи у саветовалишту (малог детета) бесплатно или са партиципацијом** : у Пироту 23,17%, у Белој Паланци 51,7%, Димитровграду 49,2% и у Бабушници 35,7%.

Одговор на ово питање није дало: у Дому здравља Бабушница преко 56% ,у Дз Пирот преко 53 % и Дз Димитровград преко 43% анкетираних.

- **Није могло да плати преглед свог лекара у Дому здравља:** Пирот 10,0%, Бела Паланка 14,5%, Димитровград 4,9% и у Дому здравља Бабушница 9,1 %.

- **Колико сте задовољни здравс заштитом у служби Опште медицине**

Таб. 2

	Домови здравља			
	Пирот	Б. Паланка	Дим.град	Бабушница
Веома незадовољан	3,73	0,27	0,0	3,50
Незадовољан	2,57	0,69	1,64	2,30
Ни задов., ни незадов.	13,64	2,76	9,02	8,39
Задовољан	43,76	42,07	50,82	60,84
Веома задовољан	30,63	52,47	37,70	19,58
Средња оцена	4,00	4,42	4,27	3,96

Здравствена заштита деце

У овој служби укупно је обрађено 460 упитника, стопа одговора је 99,9 %.
Оцена рада лекара који брину о здрављу најмлађе популације дата је у следећој табели:

Таб. 3

	Дом здравља				О к р у г
	Пирот	Бела Паланка	Димитров-град	Бабушница	
2008.год.	3,78	4,39	4,16	4,20	3,97
2009.год.	4,20	4,26	4,15	3,76	4,18
2010.год.	4,26	4,43	4,23	3,94	4,25
2011 год	3,91	4,16	4,43	4,09	4,05

Познавање права пацијента (у %

Таб. 4

	Домови здравља			
	Пирот	Б. Паланка	Дим. град	Бабушница
Сам сам изабрао свог лекара	78,20	87,00	75,86	84,44
Незна да промени свог лекара	14,29	39,00	18,97	26,67
Зна како да промени свог лекара	60,90	20,00	46,55	24,44
До сада је мењало свог лекара	26,32	17,00	12,07	17,78
Не заказује прегледе или је примљено истог дана	85,72	88,04	89,66	97,80

Изабрани лекари саветују о томе како да се сачува здравље за време редовних посета 54,37% и у саветовалиштима 16,63%. До 8,53% сматра да није било потребе за таквим видом савета.

Изабрани лекар саветује како да останемо здрави :

О правилној исхрани :

Пирот – 71,03%
Бела Паланка – 92,07%
Димитровград – 86,07%
Бабушница – 73,42%

О физичкој активности :

Пирот – 65,42%
Бела Паланка – 80,00%
Димитровград – 58,62%
Бабушница – 55,55%

Злоупотреба алкохола :

Пирот – 13,91%
Бела Паланка -71,00%
Димитровград – 25,86%
Бабушница – 28,89%

Престанак пушења :

Пирот – 14,66%
Бела Паланка- 74,80%
Димитровград – 25,86%
Бабушница – 28,89%

Избегавање стреса:

Пирот – 12,79 %
Бела Паланка – 72,00%
Димитровград – 29,31%
Бабушница – 37,78%

Сигуран секс :

Пирот – 19,56%
Бела Паланка – 40,34%
Димитровград – 31,97%
Бабушница – 28,68%

Злоупотреба дроге:

Пирот – 12,78%
Бела Паланка – 67,00%
Димитровград – 25,86%
Бабушница – 33,33%

У Дому здравља Бабушница 42,00% није дало одговор на ова питања , 46,60% У Дз.Пирот и 51,72% Дз Димитровград.

**Оцена задовољства медицинским сестара
према следећим изјавама (у %)**

Таб. 5

	Домови здравља			
	Пирот	Б. Паланка	Дим. град	Бабушница
Љубазност на шалтеру	80,72	94,00	96,55	91,10
Љубазност у соби за интервенције	68,04	97,00	89,66	71,78
	Домови здравља			
	Пирот	Б. Паланка	Дим.град	Бабушница
Пружање информација	77,10	97,00	91,38	82,12
Добро сарађују сестре и лекари	70,30	91,00	93,11	82,22

Оцена задовољства лекара према следећим изјавама (у %)

Таб. 6

	Домови здравља			
	Пирот	Б. Паланка	Дим.град	Бабушница
Лекар познаје моју личну ситуацију	64,29	81,00	74,14	75,56
Познаје проблеме и болести које сам раније имао	67,30	97,00	86,20	75,55
Одваја довољно времена за разговор	74,44	96,00	89,64	75,56
Пажљиво слуша	71,43	97,03	82,74	80,00
Даје јасна објашњења о болестима и лековима	74,94	97,00	80,04	80,00
После посете лекару могу да се изборим са својим здравственим проблемима	71,81	98,00	77,58	75,55
Када имам нови здрав.пробл. идем свом лекару	74,06	99,00	86,21	80,00

**Задовољство овом службом према изјавама
које се односе на ову службу (у %)**

Таб. 7

	Домови здравља			
	Пирот	Б. Паланка	Дим.град	Бабушница
Радним временом	79,32	91,00	79,31	75,56
Могућности прегледа викендом	73,31	89,0	39,66	60,00
Доступност инвалидима	40,22	74,00	72,42	39,00
Преписивање специјалистичких упута	62,41	93,00	84,48	66,66
Место у чекаоници	63,16	97,00	87,93	62,23
Чекањем у чекаоници	49,25	54,00	56,90	60,00
Разговор са лекаром телефоном	50,37	79,00	65,52	66,67
Обављање хитног прегледа истог дана	68,42	95,00	67,24	73,30
Постоји кутија за жалбе	57,89	77,00	82,76	53,33
Установа има своју интернет станицу	6,00	52,10	51,73	8,89
Установа има довољ.опр.	35,34	70,00	76,00	37,78

**Да ли су услуге бесплатне или се плаћају (у %)
прегледи**

Таб.8

	Домови здравља			
	Пирот	Б. Паланка	Дим.град	Бабушница
Бесплатно	82,71	97,00	84,48	86,67
Партиципација	3,38	1,00	12,07	2,22
Пуна цена	0,38	0,0	0,0	0,0
Незнам	1,88	1,72	1,72	0,0

Лекови и ињекције (у %)

Таб.9

	Домови здравља			
	Пирот	Б. Паланка	Дим.град	Бабушница
Бесплатно	54,89	78,00	51,72	60,0
Партиципација	12,41	15,00	18,97	6,67
Пуна цена	3,38	2,00	3,45	4,44
Незнам	3,38	5,00	10,34	11,11

Преглед специјалисте (у %)

Таб.10

	Домови здравља			
	Пирот	Б. Паланка	Дим.град	Бабушница
Бесплатно	57,14	84,00	62,07	62,00
Партиципација	6,02	3,00	12,07	10,00
Пуна цена	2,26	0,00	3,95	0,00
Незнам	7,52	9,00	6,90	6,00

Кућне посете (у%)

Таб.11

	Домови здравља			
	Пирот	Б. Паланка	Дим.град	Бабушница
Бесплатно	21,05	60,00	29,31	46,67
Партиципација	1,50	0,00	1,72	0,00
Пуна цена	3,01	2,00	1,72	0,00
Незнам	42,48	32,00	32,76	26,67

Преглед бебе и малог детета (у%)

Таб.12

	Домови здравља			
	Пирот	Б. Паланка	Дим.град	Бабушница
Бесплатно	57,52	85,00	79,31	68,89
Партиципација	0,75	0,00	0,00	0,00
Пуна цена	0,75	0,00	0,00	0,00
Незнам	12,78	11,00	3,43	4,44

Нису ишли на преглед јер нису могли да плате :

Пирот – 8,65 %

Бела Паланка – 10,0 %

Димитровград – 18,97 %

Бабушница – 4,44 %

Узевши све у обзир колико сте задовољни (у%)

Таб.13

	Домови здравља			
	Пирот	Б. Паланка	Дим.град	Бабушница
Веома незадовољан	3,01	1,00	0,00	2,22
Незадовољан	1,50	1,00	0,00	0,00
Ни задов., ни незадов.	14,29	16,00	13,70	15,56
Задовољан	55,26	45,00	27,59	46,67
Веома задовољан	18,05	37,00	56,90	31,11
Средња оцена	3,91	4,16	4,43	4,09

Служба за здравствену заштиту жена

У гинекологији урађено је 149 анкета, стопа одговора је 98,04%,
средња оцена задовољства је 3,91.

Таб. 14

	Домови здравља				О к р у г
	Пирот	Б.Паланка	Дим. град	Бабушница	
2008.	4,11	4,48	3,49	3,62	4,08
2009.	4,28	4,86	4,12	3,72	4,30
2010.	4,21	5,00	4,33	3,35	4,25
2011	3,90	4,80	4,00	3,76	3,91

Познавање права пацијената

Како сте изабрали свог лекара

Таб.15

	Домови здравља			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Сам изабрао свог лекара	92,31	10,00	71,43	72,00
Препоручен ми је	3,85	0,00	0,00	0,00
Додељен ми је	2,56	0,00	9,52	4,00
Нисам изабрао лекара	0,00	0,00	9,52	16,00
Немам изабраног лекара	1,28	0,00	4,76	4,00
Не сећам се	0,00	0,00	0,00	0,00

Да ли сте упознати како променити лекара

Таб. 16

	Домови здравља			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Кад хоћу	26,64	28,0	33,33	40,00
Једном годишње	51,28	48,0	28,57	4,00
Није могуће	3,85	4,00	0,00	4,00
Не знам	19,23	20,00	38,10	48,00

Да ли сте досада мењали лекара

Таб. 17

	Домови здравља			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
ДА	24,36	0,00	9,57	0,00
НЕ	71,79	100,00	90,48	100,00

Да ли лекар даје савете како да останете здрави
Правилна исхрана (у %)

Таб. 18

	Домови здравља			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
За време редовне посете	57,69	96,00	52,38	35,00
Посете саветовалишту	2,56	4,00	0,00	0,00
Не	2,56	4,35	0,00	0,00
Није потребно	15,38	4,35	4,76	25,00

Важност физичких активности (у %)

Таб. 19

	Домови здравља			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
За време редовне посете	44,87	96,00	47,62	12,00
Посете у саветовалишту	1,28	4,00	0,00	12,00
Не	7,69	0,00	0,00	0,00
Није потребно	10,26	0,00	4,76	28,00

Злоупотреба алкохола (у%)

Таб.20

	Домови здравља			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
За време редовне посете	17,95	40,00	23,81	12,00
Посете у саветовалишту	1,28	0,00	0,00	0,00
Не	10,26	0,00	4,76	0,00
Није потребно	23,08	60,00	14,27	36,00

Смањење пушења (%)

Таб. 21

	Домови здравља			
	Пирот	Б. Паланка	Дим.град	Бабушница
За време редовне посете	26,92	44,00	23,81	8,00
Посете у саветовалишту	0,00	4,00	0,00	0,00
НЕ	6,41	0,00	4,76	0,00
Није потребно	24,36	48,00	14,29	40,00

Избегавање стреса (%)

Таб. 22

	Домови здравља			
	Пирот	Б. Паланка	Дим.град	Бабушница
За време редовне посете	35,90	60,00	23,81	16,00
Посете у саветовалишту	0,00	0,00	4,76	4,00
НЕ	7,69	0,00	0,00	0,00
Није потребно	17,95	40,00	9,52	28,00

Сигуран секс (%)

Таб. 23

	Домови здравља			
	Пирот	Б. Паланка	Дим.град	Бабушница
За време редовне посете	37,18	68,00	33,33	20,00
Посете у саветовалишту	0,00	0,00	0,00	0,00
НЕ	7,69	0,00	0,00	0,00
Није потребно	15,38	32,00	14,89	28,00

Злоупотреба дрога (%)

Таб. 24

	Домови здравља			
	Пирот	Б. Паланка	Дим.град	Бабушница
За време редовне посете	19,23	40,00	19,05	12,00
Посете у саветовалишту	0,00	4,00	0,00	0,00
НЕ	12,82	0,00	0,00	0,00
Није потребно	26,69	56,00	14,29	36,00

Да ли се слажете са следећим изјавама

Медицинске сестре су љубазне у соби за интервенције (у %)

Таб.25

	Домови здравља			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Слажем се	62,82	100,00	57,14	60,00
Делимично се слажем	7,69	0,00	14,29	4,00
Не слажем се	0,00	0,00	0,00	0,00
Не знам	6,41	0,00	0,00	4,00

Медицинске сестре пружају све информације (у%)

Таб.26

	Домови здравља			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Слажем се	56,41	100,00	52,38	68,00
Делимично се слажем	12,92	0,00	12,82	8,00
Не слажем се	5,13	0,00	5,19	0,00
Не знам	1,28	0,00	1,28	0,00

Сестре и лекари се добро слажу

Таб.27

	Домови здравља			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Слажем се	64,10	100,00	61,90	68,00
Делимично се слажем	7,64	0,00	4,76	0,00
Не слажем се	1,28	0,00	0,00	0,00
Не знам	5,13	0,00	0,00	4,00

Сестре на шалтеру су љубазне (у%)

Таб.28

	Домови здравља			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Слажем се	73,00	100,00	95,24	80,00
Делимично се слажем	11,54	0,00	0,00	8,00
Не слажем се	3,85	0,00	0,00	0,00
Не знам	1,28	0,00	0,00	0,00

Слажете ли се са изјавама вашег изабраног лекара

Мој лекар познаје моју личну ситуацију (у%)

Таб.29

	Домови здравља			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Слажем се	30,77	96,00	47,62	44,00
Делимично се слажем	17,05	0,00	9,52	24,00
Не слажем се	23,08	4,00	9,52	4,00
Не знам	0,00	0,00	0,00	0,00

Мој лекар познаје проблеме и раније болести (у %)

Таб.30

	Домови здравља			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Слажем се	65,38	100,00	33,33	56,00
Делимично се слажем	12,82	0,00	4,76	8,00
Не слажем се	3,85	0,00	9,52	4,00

Лекар одваја довољно времена за разговор (у %)

Таб.31

	Домови здравља			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Слажем се	70,51	96,00	61,90	44,00
Делимично се слажем	6,41	4,00	0,00	16,00
Не слажем се	3,85	0,00	0,00	4,00

Лекар ме пажљиво слуша (у%)

Таб. 32

	Домови здравља			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Слажем се	73,08	96,00	42,86	52,00
Делимично се слажем	5,13	4,00	4,76	4,00
Не слажем се	1,28	0,00	0,00	4,00

Лекар даје јасна објашњења о болести и лековима (у%)

Таб.33

	Домови здравља			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Слажем се	65,38	100,0	42,86	60,00
Делимично се слажем	6,41	0,00	9,52	4,00
Не слажем се	2,56	0,00	0,00	4,00

После посете способнији сам да се изборим са својим здравственим проблемима (у%)

Таб.34

	Домови здравља			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Слажем се	66,67	100,00	42,86	56,00
Делимично се слажем	8,97	0,00	4,76	4,00
Не слажем се	2,56	0,00	0,00	4,00

Код новог здравственог проблема прво идем свом лекару (у%)

Таб.35

	Домови здравља			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Слажем се	71,79	100,0	47,62	60,00
Делимично се слажем	2,56	0,00	4,76	8,00
Не слажем се	2,56	0,00	0,00	4,00

Слагање са изјавама које се односе на службу

Задовољан радним временом (у%)

Таб.36

	Домови здравља			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Да , слажем се	76,92	96,00	66,67	64,00
Делимично се слажем	7,69	8,70	4,76	8,00
Не слажем се	1,28	4,00	0,00	4,00

Викендом могу на преглед (у%)

Таб.37

	Домови здравља			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Да , слажем се	21,79	24,00	42,86	32,00
Делимично се слажем	11,54	16,00	4,76	16,00
Не слажем се	14,10	12,00	19,05	16,00

Доступна је инвалидима (у%)

Таб. 38

	Домови здравља			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Да , слажем се	43,39	4,00	33,33	32,00
Делимично се слажем	1,28	8,00	47,6	8,00
Не слажем се	7,69	28,00	4,76	8,00

Пре специјалисте идем код свог лекара (у%)

Таб.39

	Домови здравља			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Да , слажем се	46,15	44,00	61,90	32,00
Делимично се слажем	3,85	0,00	0,00	8,00
Не слажем се	10,26	4,00	4,76	16,00

У чекаоници има места за седење (у%)

Таб.40

	Домови здравља			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Да , слажем се	69,23	20,00	57,14	44,00
Делимично се слажем	2,56	8,00	4,76	8,00
Не слажем се	3,84	24,00	0,00	4,00

Дуго чекам у чекаоници (у%)

Таб.41

	Домови здравља			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Да , слажем се	24,36	4,00	23,81	12,00
Делимично се слажем	19,23	4,00	9,52	12,00
Не слажем се	20,51	60,00	19,05	36,00

Могу да разговарам са лекаром телефоном (у%)

Таб.42

	Домови здравља			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Да , слажем се	28,21	92,00	38,10	68,00
Делимично се слажем	14,10	0,00	14,29	4,00
Не слажем се	5,13	0,00	0,00	4,00

Хитно могу истог дана да обавим преглед (у%)

Таб.43

	Домови здравља			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Да , слажем се	48,72	100,00	42,86	68,00
Делимично се слажем	14,10	0,00	14,29	4,00
Не слажем се	5,13	0,00	4,76	4,00

Постоји кутија за жалбе (у%)

Таб.44

	Домови здравља			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Да , слажем се	65,38	96,00	38,10	60,00
Делимично се слажем	0,00	4,35	9,52	0,00
Не слажем се	2,56	400	4,76	4,00

Установа има интернет станицу (у%)

Таб.45

	Домови здравља			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Да , слажем се	23,08	80,00	38,10	16,00
Делимично се слажем	0,00	0,00	4,76	0,00
Не слажем се	5,13	20,00	14,29	0,00

Има довољно опреме (у%)

Таб.46

	Домови здравља			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Да , слажем се	24,36	88,00	38,10	20,00
Делимично се слажем	10,26	0,00	4,76	8,00
Не слажем се	11,54	12,00	9,52	8,00

- 87% пацијената сматра да су услуге бесплатне.

- Око 17% нису отишли на преглед код свог лекара јер нису могли да плате преглед: Пирот- 18%, Б.Паланка 4%, Димитровград 33% и Бабушница 12%

Узевши све у обзир колико сте задовољни здравственом заштитом у овој служби (у%)

Таб.47

	Домови здравља			
	Пирот	Б. Паланка	Дим.град	Бабушница
Веома незадовољан	1,28	0,00	4,76	8,00
Незадовољан	2,56	0,00	0,00	4,00
Ни задов., ни незадов.	23,08	0,00	14,29	12,00
Задовољан	44,87	20,00	52,38	56,00
Веома задовољан	23,08	80,00	28,57	20,00
Средња оцена	3,90	4,80	4,00	3,76

Стоматологија

- У овој служби обрађено је 104 упитника, стопа одговора је 100%.
- Средња оцена задовољства је 4,19 на нивоу Округа.

Средња оцена задовољства корисника

Таб.48

	Домови здравља			
	Пирот	Б. Паланка	Дим.град	Бабушница
2009. год.	4,85	4,57	4,28	4,20
2010.год.	4,40	4,68	4,62	4,64
2011. год.	3,95	4,47	4,00	4,42

Преко 87% родитеља је изабрало стоматолога свом детету. Преко 70,0% родитеља не зна како да промене стоматолога, а преко 80,0% није мењало свог изабраног стоматолога. Што се тиче заказивања, преко 90% пацијената је примљено истог дана.

Стоматолози разговарају о методама очувања здравља уста и зуба о следећим темама (у %):

	Домови здравља			
	Пирот	Б. Паланка	Дим.град	Бабушница
Значај редовних прегледа	85,70	90,00	71,47	100,00
Употреба флуора	65,30	85,00	42,86	89,28
Правилно праћења зуба	77,55	90,00	28,57	92,86
Ортодонтске неправилности	67,35	85,00	42,86	78,57
Настанак каријеса	59,18	95,00	28,57	89,28
Прибор за оралну хигијену	57,14	90,00	42,86	100,00
Правилна исхрана	59,18	90,00	57,15	100,00

Своје мишљење о изабраном стоматологу је дато кроз следеће изјаве (у %):

	Домови здравља			
	Пирот	Б. Паланка	Дим.град	Бабушница
Стоматолог је упознат са проблемима детета	89,99	93,00	85,71	100,00
Стоматолог издваја довољно времена за разговор	79,39	85,00	57,14	96,43
Даје јасна објашњења о предстојећим интервенцијама	83,67	90,00	57,14	100,00
Кад има проблеме прво иде код изабраног стом.	79,59	90,00	57,14	100,00

Радам стоматолошке службе задовољни су у погледу (у %)

	Домови здравља			
	Пирот	Б. Паланка	Дим.град	Бабушница
Радним временом	85,71	90,00	71,43	92,86
Доступност деце са посебним потребама	71,43	65,00	14,29	50,00
Особље на шалтеру је љубазно	85,71	90,00	28,57	100,00
У чекаоници има довољно места	65,31	90,00	28,57	67,86
Дуго чека у чекаоници	4,08	25,00	14,29	7,14
Истог дана кад је хитно може наћи стоматолога	79,59	95,00	28,57	96,43

Сарадњом међу здравственим радницима (у%):

	Домови здравља			
	Пирот	Б. Паланка	Дим.град	Бабушница
Педијатар је објаснио значај здравља уста и зуба	46,94	75,00	71,43	92,86
Педијатар саветује употребу флуора	22,45	80,00	42,86	67,82
Стоматолошка сестра и стоматолог добро сарађују	87,76	90,00	28,57	100,00
Довољан је разговор само са стоматолошком сестром	24,40	45,00	28,57	71,43

Наплаћивање здравствених услуга у стоматологији (у %) :

	Домови здравља			
	Пирот	Б. Паланка	Дим.град	Бабушница
Преглед је бесплатан	48,98	90,00	57,14	100,00
Пломба је бесплатна	42,86	85,00	28,57	92,80
Лечење зуба је бесплатно	30,61	65,05	28,57	60,71
Вађење зуба је бесплатно	28,57	60,00	28,57	57,14
Ортодонски апарат је бесплатан	28,57	75,00	28,57	85,71
Преглед специјалиста	18,37	50,00	14,29	3,37

Није користио услуге стоматолога због немогућности плаћања услуга : у Пироту 2,04% корисника и Бабушници 3,57%.

Специјалистичке службе

Укупно је анкетирано 184 пацијената. Стопа одговора у Пироту, Белој Паланци и Димитровграду је 100,00% , док је у Бабушници 88,00%. Средња оцена задовољства је 4,16 на нивоу Округа.

Средња оцена задовољства

	Специјалистичке службе			
	Пирот	Б. Паланка	Дим.град	Бабушница
2008. година	3,98	4,24	4,46	4,26
2009. година	3,83	4,60	4,20	4,50
2010.година	3,77	4,61	4,55	4,56
2011 година	3,82	4,85	4,65	4,47

Засдовољство следећим карактеристикама исказано на следећи начин

	Општа болница		
	Незадовољан	Неопредељен	Задовољан
Телефонско заказивање	9,17	15,60	62,38
Време чекања од заказивања до прегледа	14,68	16,51	58,71
Љубазност особе на заказивању	3,67	11,01	76,14
Добијање инструкција о датуму и месту прегледа	4,58	10,09	74,31
Време чекања у чекаоници	11,01	10,09	70,64
Објашњењем о кашњењу термина	5,50	11,93	69,73
Чистоћом чекаонице	4,04	12,12	83,00

Истог дана без заказивања примљено је 88,89%, мање од 7 дана 9,09% и између 7 и 15 дана 0,00% и више од 30 дана 2,02%.

	Дом здравља Бела Паланка		
	Незадовољан	Неопредељен	Задовољан
Телефонско заказивање	0,00	0,00	100,00
Време чекања од заказивања до прегледа	0,00	0,00	100,00
Љубазност особе на заказивању	0,00	0,00	100,00
Добијање инструкција о датуму и месту прегледа	0,00	0,00	100,00
Време чекања у чекаоници	0,00	0,00	100,00
Објашњењем о кашњењу термина	0,00	0,00	100,00

Чистоћом чекаонице	0,00	0,00	100,00
--------------------	------	------	--------

Истог дана примљено је 96,67% , а 3,3% чекало је мање од 7 дана.

	Дом здравља Димитровград		
	Незадовољан	Неопредељен	Задовољан
Телефонско заказивање	3,45	6,90	89,00
Време чекања од заказивања до прегледа	3,45	13,79	82,00
Љубазност особе на заказивању	3,45	3,45	93,00
Добијање инструкција о датуму и месту прегледа	0,00	10,34	39,00
Време чекања у чекаоници	6,90	13,79	79,00
Објашњењем о кашњењу термина	3,45	0,00	96,55
Чистоћом чекаонице	0,00	0,00	100,00

Истог дана прегледано је 96,56 % пацијената, мање од 7 дана 0,00% и између 7 и 15 дана 3,45% пацијената.

	Дом здравља Бабушница		
	Незадовољан	Неопредељен	Задовољан
Телефонско заказивање	3,33	18,99	76,00
Време чекања од заказивања до прегледа	0,0	8,00	92,00
Љубазност особе на заказивању	0,00	0,00	92,00
Добијање инструкција о датуму и месту прегледа	0,00	0,00	100,00
Време чекања у чекаоници	0,00	0,00	92,00
Објашњењем о кашњењу термина	4,00	4,00	84,00
Чистоћом чекаонице	4,00	0,00	96,00

60,00% пацијента примљено је истог дана, а 40% није дало одговор.

<i>Довољно времена посвећује се пацијентима</i>	Специјалистичке службе			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Слажем се	100,00	100,00	96,55	96,00
Делимично се слажем	0,00	0,00	3,45	0,00
Не слажем се	0,00	0,00	0,00	0,00

<i>Пажљиво је саслушано</i>	Специјалистичке службе			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Слажем се	100,00	100,00	93,10	92,00
Делимично се слажем	0,00	0,00	6,90	0,00
Не слажем се	0,00	0,00	0,00	0,00
<i>Довољно времена за разговор са пацијентима је посвећен</i>	Специјалистичке службе			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Слажем се	100,00	100,00	93,10	96,00
Делимично се слажем	0,00	0,00	6,90	0,00
Не слажем се	0,00	0,00	0,00	0,00

<i>Јасно објашњење о болести и лековима добило је</i>	Специјалистичке службе			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Слажем се	100,00	100,00	93,00	92,00
Делимично се слажем	0,00	0,00	7,00	8,00
Не слажем се	0,00	0,00	0,00	0,00

<i>Објашњење значаја тестова на који су упућени добило је</i>	Специјалистичке службе			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Слажем се	100,00	100,00	96,55	92,00
Делимично се слажем	0,00	0,00	3,45	8,00
Не слажем се	0,00	0,00	0,00	0,00

<i>Особље је било љубазно</i>	Специјалистичке службе			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Слажем се	100,00	100,00	96,55	96,00
Делимично се слажем	0,00	0,00	3,45	4,00
Не слажем се	0,00	0,00	0,00	0,00

<i>Разумели план лечења</i>	Специјалистичке службе			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Слажем се	100,00	100,00	96,55	92,00
Делимично се слажем	0,00	0,00	3,45	0,00
Не слажем се	0,00	0,00	0,00	0,00

Специјалистичке службе				
-------------------------------	--	--	--	--

<i>После прегледа осећа се способним да се избори са здравственим проблемом</i>	Специјалистичке службе			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
<i>Слажем се</i>	90,01	100,00	93,10	92,00
<i>Делимично се слажем</i>	9,09	0,00	6,90	0,00
<i>Не слажем се</i>	0,00	0,00	0,00	0,00

<i>Постоји кутија за жалбе</i>	Специјалистичке службе			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
<i>Слажем се</i>	82,83	100,00	100,00	88,00
<i>Делимично се слажем</i>	17,17	0,00	0,00	4,00
<i>Не слажем се</i>	0,00	0,00	0,00	0,00

<i>Преглед специјалисте бесплатно је добило</i>	Специјалистичке службе			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
<i>Слажем се</i>	60,61	88,46	79,31	92,00

	Специјалистичке службе			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
<i>Слажем се</i>	39,39	11,54	20,69	8,00

Болничко лечење

Анкетирана су 147 пацијента и стопа одговора је 100%. Средња оцена задовољства болничким лечењем је 4,33.

Средња оцена задовољства болничким лечењем

Год.	Интерно	Хирургија	Гинекологија	Рехабилитаци	Болница
2006.	4,45	4,47	4,57	-	4,53
2007.	4,75	4,33	4,38	-	4,34
2008.	4,23	4,50	4,27	-	4,31
2009.	4,32	4,32	4,26	4,66	4,32
2010.	4,30	4,33	4,38	-	4,33

Задовољство услугама на пријему и отпуну

а) Процедура пријема

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	2,00	4,00	94,00
Хирургија	1,41	4,23	94,00
Гинекологија	0,00	0,00	100,00
Болница	1,36	3,40	95,24

б) Лубазност особља

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	4,00	4,00	92,00
Хирургија	0,00	2,82	97,00
Гинекологија	0,00	0,00	100,00
Болница	1,36	2,72	95,00

в) Време чекања на шалтеру

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	2,00	10,00	91,00
Хирургија	0,00	5,63	94,00
Гинекологија	0,00	3,85	96,00
Болница	0,68	6,80	92,00

г) Објашњењем процедуре током пријема

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	4,00	4,00	92,00
Хирургија	0,00	5,63	94,00
Гинекологија	0,00	3,85	96,00
Болница	1,36	4,76	93,00

д) Време до смеиштаја у собу

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	0,00	2,00	98,00
Хирургија	0,00	0,00	100,00
Гинекологија	0,00	0,00	100,00
Болница	0,00	0,68	99,00

ђ) Општи утисак приликом отпуста

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	2,00	6,00	92,00
Хирургија	0,00	0,00	100,00
Гинекологија	0,00	0,00	100,00
Болница	0,68	2,04	97,00

е) Да ли Вас је особље упознало са :

- Право на сагласност за предложену процедуру

Одељење	ДА	НЕ
Интерно	90,00 %	10,00 %
Хирургија	98,59 %	1,41 %

Гинекологија	96,15 %	3,85 %
Болница	95,24 %	4,76 %

- Дужности пацијента

Одељење	ДА	НЕ
Интерно	84,00	16,00
Хирургија	98,59	1,41
Гинекологија	96,15	3,85
Болница	93,20	6,80

- Начин приговора и жалбе

Одељење	ДА	НЕ
Интерно	74,00	26,00
Хирургија	95,77	4,23
Гинекологија	92,31	7,69
Болница	87,76	12,24

Колико сте задовољни услугама сестринске неге :

а) Поштовање и љубазност

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	4,00	4,00	92,00
Хирургија	2,82	1,41	95,00
Гинекологија	7,69	0,00	92,00
Болница	4,08	2,04	93,00

б) Време чекања на сестру код хитне потребе

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	4,00	6,00	90,00
Хирургија	0,00	2,82	97,00
Гинекологија	0,00	0,00	100,00
Болница	1,36	3,40	95,00

в) Објашњење процедура тестова и третмана

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	6,00	4,00	90,00
Хирургија	0,00	0,00	100,00
Гинекологија	0,00	0,00	100,00
Болница	2,00	1,36	96,00

г) Љубазност према члановима породице и посетиоцима

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	2,00	8,00	90,00
Хирургија	0,00	1,41	98,00

Гинекологија	0,00	0,00	100,00
Болница	0,68	3,40	95,00

д) Опште задовољство сестринском негом

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	8,00	0,00	92,00
Хирургија	0,00	0,00	100,00
Гинекологија	0,00	0,00	100,00
Болница	2,73	0,00	97,00

Колико сте задовољни услугама лекара

а) Спремност да дају одговоре на питања

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	4,00	4,00	92,00
Хирургија	1,41	4,23	94,00
Гинекологија	0,00	3,85	96,00
Болница	2,00	4,08	93,00

б) Објашњење тестова , процедура , резултата

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	4,00	10,00	86,00
Хирургија	1,41	4,23	94,00
Гинекологија	0,00	3,85	96,00
Болница	2,00	6,12	91,00

в) Поштовање и љубазност

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	2,00	40,00	94,00
Хирургија	1,41	1,41	97,00
Гинекологија	0,00	0,00	100,00
Болница	1,36	2,04	96,00

г) Способност дијагностиковања здравствених проблема

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	2,00	4,00	94,00
Хирургија	1,41	2,82	95,00
Гинекологија	0,00	0,00	100,00
Болница	1,36	2,72	95,00

д) Темељитост у испитивању

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	2,00	4,00	94,00
Хирургија	0,00	2,82	97,00
Гинекологија	0,00	0,00	100,00

Болница	0,68	2,72	96,00
---------	------	------	-------

ђ) Успешност лечења

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	2,00	0,00	98,00
Хирургија	0,00	2,82	97,00
Гинекологија	0,00	0,00	100,00
Болница	0,68	1,36	98,00

е) Упутства при отпусту

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	2,00	2,00	96,00
Хирургија	0,00	1,41	98,00
Гинекологија	0,00	0,00	100,00
Болница	0,68	1,36	98,00

ж) Опште задовољство услугама лекара

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	4,00	2,00	94,00
Хирургија	0,00	1,41	98,00
Гинекологија	0,00	0,00	100,00
Болница	1,36	1,36	97,00

Колико сте задовољни услугама дијагностике и терапије

а) Лабораторија

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	4,00	2,00	72,00
Хирургија	1,41	1,41	92,00
Гинекологија	0,00	3,85	96,00
Болница	2,04	2,04	86,00

б) ЕКГ, тест оптерећења

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	0,00	2,00	46,00
Хирургија	1,41	1,41	80,00
Гинекологија	0,00	3,85	76,00
Болница	0,68	2,04	67,00

в) Радиологија (рентген, ултразвук, скенер)

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	0,00	0,00	60,00

Хирургија	0,00	1,41	73,00
Гинекологија	0,00	3,85	73,00
Болница	0,00	1,36	68,00

г) Физикална терапија

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	0,00	0,00	26,00
Хирургија	0,00	1,41	54,00
Гинекологија	0,00	3,85	50,00
Болница	0,00	1,36	44,00

д) Опште задовољство услугама дијагностике

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	0,00	2,00	66,00
Хирургија	0,00	0,00	77,00
Гинекологија	0,00	0,00	80,00
Болница	0,00	0,68	74,00

Процент до 100% припада корисницима који нису имали потребе за коришћење дијагностичких услуга.

Колико сте задовољни услугама исхране

а) Време сервирања хране

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	0,00	4,00	96,00
Хирургија	0,00	5,63	94,00
Гинекологија	0,00	7,69	92,00
Болница	0,00	5,44	94,00

б) Начин сервирања хране

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	4,00	18,00	78,00
Хирургија	2,82	8,45	88,00
Гинекологија	3,85	11,54	84,00
Болница	3,40	12,24	84,00

в) Укус хране

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	8,00	16,00	86,00
Хирургија	15,50	16,90	67,00
Гинекологија	17,23	19,23	61,00
Болница	13,60	17,01	69,00

г) Температура хране

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	12,00	14,00	74,00
Хирургија	9,86	18,31	71,00
Гинекологија	11,54	19,23	68,00
Болница	10,00	17,01	72,00

д) Количина хране

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	0,00	12,00	88,00
Хирургија	4,23	12,68	83,00
Гинекологија	3,85	19,23	76,00
Болница	2,72	13,61	83,00

ђ) Разноврсност хране

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	2,00	10,00	88,00
Хирургија	4,23	18,31	77,00
Гинекологија	3,85	23,08	72,00
Болница	3,40	16,33	80,00

е) Одговарајућа дијета

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	0,00	16,00	84,00
Хирургија	4,23	14,08	81,00
Гинекологија	7,69	15,38	76,00
Болница	3,40	14,97	81,00

ж) Опште задовољство услугама исхране

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	0,00	14,00	86,00
Хирургија	2,82	14,08	83,00
Гинекологија	7,69	19,23	73,00
Болница	2,72	14,97	82,00

Колико сте задовољни услугама смештаја

а) Удобност кревета

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	14,00	10,00	76,00

Хирургија	8,00	22,54	69,00
Гинекологија	3,85	20,00	76,00
Болница	9,00	18,00	72,00

б) Чистоћа собе

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	10,00	2,00	88,00
Хирургија	0,00	4,23	95,00
Гинекологија	0,00	0,00	100,00
Болница	3,40	2,72	93,00

в) Температура собе

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	8,00	6,00	96,00
Хирургија	1,41	1,41	97,00
Гинекологија	0,00	0,00	100,00
Болница	3,40	2,72	93,00

г) Опрема собе

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	12,00	4,00	84,00
Хирургија	0,00	4,23	95,00
Гинекологија	0,00	0,00	100,00
Болница	4,08	3,40	92,00

д) Чистоћа тоалета

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	12,00	14,00	74,00
Хирургија	1,41	7,04	91,00
Гинекологија	3,85	7,69	88,00
Болница	5,40	9,52	85,00

ђ) Опште задовољство смештаја

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	10,00	4,00	86,00
Хирургија	0,00	5,63	94,00
Гинекологија	0,00	7,69	93,00
Болница	3,40	5,44	91,00

Колико сте задовољни организацијом посета

а) Време посете

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	14,00	12,00	74,00

Хирургија	9,86	21,13	68,00
Гинекологија	3,85	30,77	65,00
Болница	10,20	19,73	70,00

б) Дужина посете

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	16,00	18,00	66,00
Хирургија	10,00	22,54	67,00
Гинекологија	3,85	26,92	69,00
Болница	10,80	27,77	67,00

в) Број посета

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)
Интерно	16,00	14,00	70,00
Хирургија	10,00	21,13	69,00
Гинекологија	3,85	26,92	69,00
Болница	11,00	19,73	69,00

Узимајући у обзир све наведено какво је Ваше задовољство укупним болничким лечењем :

Одељење	Незадовољно (%)	Неопредељено (%)	Задовољно (%)	Средња оцена
Интерно	2,00	10,00	88,00	4,30
Хирургија	0,00	1,41	98,00	4,33
Гинекологија	0,00	0,00	100,00	4,38
Болница	0,68	4,08	95,00	4,33