

## Задовољство корисника услугама секундарне здравствене заштите на пиротском округу у 2014г

### Увод

У процесу сталног унапређења квалитета рада у здравственим установама један од битних инструмената за мерење степена квалитета здравствене заштите је лично задовољство корисника здравствене заштите. Оно одражава став и мишљење пацијената према лекару, пруженој здравственој нези, одговорности здравствених радника према њиховом здрављу, представља гледиште заједнице на здравствени систем уопште. Није у потпуности објективна слика стања, јер не зависи само од карактеристика пружене здравствене заштите већ и од субјективног става пацијената и њихове склоности да критикују или хвале.

У секундарној здравственој заштити обухваћена је петодневна популација корисника приликом отпуста са одељења (осим психијатрије и дечјег одељења) и једнодневно истраживање за амбулантне пацијенте интерне медицине

### Циљ:

- задовољство утиче на здравствено стање и исход лечења
- право болесника да буде упознат са својим правима, обавезама, планом дијагностике и лечења
- добијање компаративних података који омогућавају упоређивање установа стационарне здравствене заштите
- отклањање уочених недостатака и побољшање и стално унапређење квалитета у пружању здравствених услуга у стационарној здравственој заштити

### Метод рада:

Истраживање је спроведено на петодневној популацији корисника стационарне здравствене заштите, путем посебно дизајнираних анонимних упитника. Упитник садржи демографско-социјалне податке о испитанику: узраст, пол, образовање, материјални статус. Питања за оцену задовољства су затворена (са понуђеним одговорима) и могућношћу да се на крају да лични коментар.

### Резултати:

Подељено је 139 анкетних упитника. Стопа одговора је 99,3%. Међу анкетиранима је било 46,3% мушкараца и 52,1% жена, просечне старости 57,7 година. Средња оцена задовољства болничким лечењем је 4,30.

#### Средња оцена задовољства болничким лечењем

| Год.        | Интерно     | Хирургија   | Гинекологија | Рехабилитаци | Болница     |
|-------------|-------------|-------------|--------------|--------------|-------------|
| 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        |
| 2011.       | 4,45        | 4,35        | 3,95         | -            | 4,33        |
| 2012.       | 4,25        | 4,37        | 4,23         | -            | 4,25        |
| <b>2013</b> | <b>4,39</b> | <b>4,25</b> | <b>4,25</b>  |              | <b>4,30</b> |

### Задовољство услугама током пријема и отпуста из болнице

а) Процедура пријема (просечна оцена на нивоу болнице **4,4**)

| Одељење        | Незадовољно (%) | Неопредељено (%) | Задовољно (%) |
|----------------|-----------------|------------------|---------------|
| Интерно        | 3,84            | 3,85             | 88,46         |
| Хирургија      | 0,0             | 3,23             | 91,9          |
| Гинекологија   | 4,0             | 16,0             | 76,0          |
| <b>Болница</b> | <b>2,16</b>     | <b>5,04</b>      | <b>89,21</b>  |

б) Љубазност особља( **4,4**)

| Одељење        | Незадовољно (%) | Неопредељено (%) | Задовољно (%) |
|----------------|-----------------|------------------|---------------|
| Интерно        | 1,92            | 5,77             | 88,46         |
| Хирургија      | 0,0             | 3,23             | 91,94         |
| Гинекологија   | 4,0             | 16,0             | 68,0          |
| <b>Болница</b> | <b>1,44</b>     | <b>6,47</b>      | <b>86,33</b>  |

в) Време чекања на шалтеру(**4,3**)

| Одељење        | Незадовољно (%) | Неопредељено (%) | Задовољно (%) |
|----------------|-----------------|------------------|---------------|
| Интерно        | 11,53           | 3,85             | 71,16         |
| Хирургија      | 1,61            | 4,84             | 82,26         |
| Гинекологија   | 8,00            | 4,00             | 72,00         |
| <b>Болница</b> | <b>6,48</b>     | <b>4,32</b>      | <b>76,25</b>  |

г) Објашњење процедуре током пријема (**4,3**)

| Одељење        | Незадовољно (%) | Неопредељено (%) | Задовољно (%) |
|----------------|-----------------|------------------|---------------|
| Интерно        | 3,84            | 7,69             | 78,84         |
| Хирургија      | 0,00            | 1,61             | 87,1          |
| Гинекологија   | 16,0            | 0,0              | 72,0          |
| <b>Болница</b> | <b>1,42</b>     | <b>7,09</b>      | <b>85,81</b>  |

д) Време до смештаја у собу (**4,5**)

| Одељење        | Незадовољно (%) | Неопредељено (%) | Задовољно (%) |
|----------------|-----------------|------------------|---------------|
| Интерно        | 1,92            | 0,0              | 88,46         |
| Хирургија      | 0,0             | 1,61             | 88,71         |
| Гинекологија   | 4,00            | 0,0              | 84,0          |
| <b>Болница</b> | <b>1,44</b>     | <b>1,44</b>      | <b>87,77</b>  |

ђ) Општи утисак приликом отпуста(**4,5**)

| Одељење        | Незадовољно (%) | Неопредељено (%) | Задовољно (%) |
|----------------|-----------------|------------------|---------------|
| Интерно        | 0,00            | 3,85             | 84,62         |
| Хирургија      | 0,00            | 1,61             | 88,71         |
| Гинекологија   | 4,00            | 12,0             | 72,0          |
| <b>Болница</b> | <b>0,72</b>     | <b>4,32</b>      | <b>84,17</b>  |

**Да ли Вас је особље упознало са :**

а) Правом на сагласност за предложену процедуру

| Одељење        | ДА (у %)     | НЕ (у %)    |
|----------------|--------------|-------------|
| Интерно        | 86,54        | 5,77        |
| Хирургија      | 85,48        | 4,84        |
| Гинекологија   | 84,00        | 8,00        |
| <b>Болница</b> | <b>85,61</b> | <b>5,76</b> |

б) Дужностима пацијента на одељењу

| Одељење        | ДА (у %)     | НЕ (у %)     |
|----------------|--------------|--------------|
| Интерно        | 80,77        | 7,69         |
| Хирургија      | 79,03        | 8,06         |
| Гинекологија   | 68,00        | 20,00        |
| <b>Болница</b> | <b>77,70</b> | <b>10,07</b> |

в) Начином приговора и жалби у случају незадовољства

| Одељење        | ДА (у %)     | НЕ (у %)    |
|----------------|--------------|-------------|
| Интерно        | 73,08        | 9,62        |
| Хирургија      | 74,19        | 12,90       |
| Гинекологија   | 60,00        | 28,00       |
| <b>Болница</b> | <b>71,22</b> | <b>9,62</b> |

**Колико сте задовољни услугама сестринске неге :**

а) Поштовање и љубазност (просечна оцена на нивоу болнице **4,5**)

| Одељење        | Незадовољно (%) | Неопредељено (%) | Задовољно (%) |
|----------------|-----------------|------------------|---------------|
| Интерно        | 0,00            | 1,92             | 96,15         |
| Хирургија      | 0,00            | 6,45             | 88,70         |
| Гинекологија   | 0,00            | 12,00            | 76,00         |
| <b>Болница</b> | <b>0,00</b>     | <b>5,76</b>      | <b>89,21</b>  |

б) Време чекања на сестру код хитне потребе (**4,3**)

| Одељење        | Незадовољно (%) | Неопредељено (%) | Задовољно (%) |
|----------------|-----------------|------------------|---------------|
| Интерно        | 0,00            | 3,85             | 88,46         |
| Хирургија      | 0,00            | 4,84             | 83,87         |
| Гинекологија   | 0,00            | 8,00             | 76,00         |
| <b>Болница</b> | <b>0,00</b>     | <b>5,04</b>      | <b>84,17</b>  |

в) Објашњење процедура тестова и третмана (**4,4**)

| Одељење        | Незадовољно (%) | Неопредељено (%) | Задовољно (%) |
|----------------|-----------------|------------------|---------------|
| Интерно        | 1,92            | 3,85             | 86,54         |
| Хирургија      | 0,00            | 9,68             | 80,65         |
| Гинекологија   | 8,00            | 8,00             | 68,00         |
| <b>Болница</b> | <b>2,16</b>     | <b>7,19</b>      | <b>80,57</b>  |

г) Љубазност према члановима породице и посетиоцима (4,5)

| Одељење        | Незадовољно (%) | Неопредељено (%) | Задовољно (%) |
|----------------|-----------------|------------------|---------------|
| Интерно        | 1,92            | 1,92             | 90,39         |
| Хирургија      | 0,00            | 3,23             | 87,09         |
| Гинекологија   | 0,00            | 12,00            | 72,00         |
| <b>Болница</b> | <b>0,72</b>     | <b>4,32</b>      | <b>85,61</b>  |

д) Опште задовољство сестринском негом (4,6)

| Одељење        | Незадовољно (%) | Неопредељено (%) | Задовољно (%) |
|----------------|-----------------|------------------|---------------|
| Интерно        | 0,00            | 3,85             | 90,39         |
| Хирургија      | 0,00            | 3,23             | 87,09         |
| Гинекологија   | 0,00            | 4,00             | 80,00         |
| <b>Болница</b> | <b>0,00</b>     | <b>3,60</b>      | <b>87,05</b>  |

### Колико сте задовољни услугама лекара

а) Спремност да дају одговоре на питања

| Одељење        | Незадовољно (%) | Неопредељено (%) | Задовољно (%) |
|----------------|-----------------|------------------|---------------|
| Интерно        | 1,92            | 3,85             | <b>90,39</b>  |
| Хирургија      | 1,61            | 1,61             | 90,32         |
| Гинекологија   | 4,00            | 12,00            | 72,00         |
| <b>Болница</b> | <b>2,16</b>     | <b>4,32</b>      | <b>87,05</b>  |

б) Објашњење тестова , процедура , резултата!

| Одељење        | Незадовољно (%) | Неопредељено (%) | Задовољно (%) |
|----------------|-----------------|------------------|---------------|
| Интерно        | 1,92            | 3,85             | <b>88,46</b>  |
| Хирургија      | 1,61            | 3,23             | 85,48         |
| Гинекологија   | 4,00            | 12,00            | 68,00         |
| <b>Болница</b> | <b>2,16</b>     | <b>5,04</b>      | <b>83,45</b>  |

в) Поштовање и љубазност

| Одељење        | Незадовољно (%) | Неопредељено (%) | Задовољно (%) |
|----------------|-----------------|------------------|---------------|
| Интерно        | 1,92            | 0,00             | <b>90,39</b>  |
| Хирургија      | 1,61            | 3,23             | 85,48         |
| Гинекологија   | 0,00            | 8,00             | 76,00         |
| <b>Болница</b> | <b>1,44</b>     | <b>3,60</b>      | <b>85,62</b>  |

г) Способност дијагностиковања здравствених проблема

| Одељење        | Незадовољно (%) | Неопредељено (%) | Задовољно (%) |
|----------------|-----------------|------------------|---------------|
| Интерно        | 1,92            | 3,85             | <b>88,46</b>  |
| Хирургија      | 0,00            | 3,23             | 85,49         |
| Гинекологија   | 0,00            | 16,00            | 68,00         |
| <b>Болница</b> | <b>0,72</b>     | <b>5,76</b>      | <b>83,45</b>  |

д) Тељељитост у испитивању

| Одељење        | Незадовољно (%) | Неопредељено (%) | Задовољно (%) |
|----------------|-----------------|------------------|---------------|
| Интерно        | 3,84            | 3,85             | <b>84,62</b>  |
| Хирургија      | 0,00            | 4,84             | 83,87         |
| Гинекологија   | 4,00            | 12,00            | 68,00         |
| <b>Болница</b> | <b>2,16</b>     | <b>5,76</b>      | <b>81,30</b>  |

ђ) Успешност лечења

| Одељење        | Незадовољно (%) | Неопредељено (%) | Задовољно (%) |
|----------------|-----------------|------------------|---------------|
| Интерно        | 1,92            | 3,85             | 86,54         |
| Хирургија      | 0,00            | 3,23             | 85,48         |
| Гинекологија   | 0,00            | 8,00             | 72,00         |
| <b>Болница</b> | <b>0,72</b>     | <b>4,32</b>      | <b>83,46</b>  |

е) Упутства при отпусту

| Одељење        | Незадовољно (%) | Неопредељено (%) | Задовољно (%) |
|----------------|-----------------|------------------|---------------|
| Интерно        | 1,92            | 3,85             | 84,62         |
| Хирургија      | 1,62            | 3,23             | 85,48         |
| Гинекологија   | 0,00            | 12,00            | 72,00         |
| <b>Болница</b> | <b>1,44</b>     | <b>5,04</b>      | <b>82,74</b>  |

ж) Опште задовољство услугама лекара

| Одељење        | Незадовољно (%) | Неопредељено (%) | Задовољно (%) |
|----------------|-----------------|------------------|---------------|
| Интерно        | 1,92            | 3,85             | 88,46         |
| Хирургија      | 0,0             | 1,61             | 88,71         |
| Гинекологија   | 0,00            | 16,00            | 86,00         |
| <b>Болница</b> | <b>0,72</b>     | <b>5,04</b>      | <b>84,89</b>  |

### Колико сте задовољни услугама дијагностике и терапије

а) Лабораторија

| Одељење        | Незадовољ. % | Неопредељ. (%) | Задовољно %  | Није кор. (%) |
|----------------|--------------|----------------|--------------|---------------|
| Интерно        | 3,84         | 1,92           | 86,54        | 0,00          |
| Хирургија      | 0,00         | 1,61           | 70,94        | 9,68          |
| Гинекологија   | 0,00         | 8,00           | 46,00        | 32,00         |
| <b>Болница</b> | <b>1,44</b>  | <b>2,88</b>    | <b>72,64</b> | <b>10,07</b>  |

б) ЕКГ , тест оптерећења

| Одељење        | Незадовољ. % | Неопредељ. % | Задовољно %  | Није корист (%) |
|----------------|--------------|--------------|--------------|-----------------|
| Интерно        | 3,84         | 1,92         | 75,00        | 7,69            |
| Хирургија      | 0,00         | 1,61         | 38,71        | 38,71           |
| Гинекологија   | 0,00         | 8,00         | 16,00        | 56,00           |
| <b>Болница</b> | <b>1,44</b>  | <b>2,88</b>  | <b>48,17</b> | <b>30,22</b>    |

в) Радиологија (рентген, ултразвук,скенер)

| Одељење        | Незадовољ.% | Неопредељ.% | Задовољно %  | Није корист (%) |
|----------------|-------------|-------------|--------------|-----------------|
| Интерно        | 1,92        | 3,85        | 76,93        | 3,85            |
| Хирургија      | 0,00        | 4,84        | 56,45        | 20,97           |
| Гинекологија   | 0,00        | 8,00        | 28,00        | 40,00           |
| <b>Болница</b> | <b>0,72</b> | <b>5,04</b> | <b>58,99</b> | <b>17,99</b>    |

г) Физикална терапија

| Одељење        | Незадовољ.% | Неопредељ.% | Задовољно %  | Није корист. (%) |
|----------------|-------------|-------------|--------------|------------------|
| Интерно        | 0,00        | 3,85        | 50,00        | 25,00            |
| Хирургија      | 0,00        | 1,61        | 30,64        | 38,71            |
| Гинекологија   | 4,00        | 8,00        | 16,00        | 52,00            |
| <b>Болница</b> | <b>0,72</b> | <b>3,60</b> | <b>35,25</b> | <b>35,97</b>     |

д) Опште задовољство услугама дијагностике

| Одељење        | Незадовољ.% | Неопредељ.% | Задовољно %  | Није корист. % |
|----------------|-------------|-------------|--------------|----------------|
| Интерно        | 1,92        | 1,92        | 86,53        | 0,0            |
| Хирургија      | 0,00        | 0,00        | 69,36        | 12,90          |
| Гинекологија   | 0,00        | 12,00       | 32,00        | 28,00          |
| <b>Болница</b> | <b>0,72</b> | <b>2,88</b> | <b>69,06</b> | <b>10,79</b>   |

### Колико сте задовољни услугама исхране

а) Време сервирања хране

| Одељење        | Незадовољно (%) | Неопредељено (%) | Задовољно (%) |
|----------------|-----------------|------------------|---------------|
| Интерно        | 5,77            | 7,69             | 80,77         |
| Хирургија      | 3,23            | 11,29            | 74,19         |
| Гинекологија   | 0,00            | 24,00            | 64,00         |
| <b>Болница</b> | <b>3,60</b>     | <b>12,23</b>     | <b>74,82</b>  |

б) Начин сервирања хране

| Одељење        | Незадовољно (%) | Неопредељено (%) | Задовољно (%) |
|----------------|-----------------|------------------|---------------|
| Интерно        | 15,38           | 9,62             | 71,15         |
| Хирургија      | 3,23            | 6,45             | 74,19         |
| Гинекологија   | 12,00           | 20,00            | 44,00         |
| <b>Болница</b> | <b>9,35</b>     | <b>10,07</b>     | <b>67,63</b>  |

в) Укус хране)

| Одељење        | Незадовољно (%) | Неопредељено (%) | Задовољно (%) |
|----------------|-----------------|------------------|---------------|
| Интерно        | 12,47           | 21,15            | 59,61         |
| Хирургија      | 3,23            | 16,13            | 66,13         |
| Гинекологија   | 8,00            | 24,00            | 44,00         |
| <b>Болница</b> | <b>7,91</b>     | <b>19,42</b>     | <b>59,71</b>  |

г) Температура хране

| Одељење        | Незадовољно (%) | Неопредељено (%) | Задовољно (%) |
|----------------|-----------------|------------------|---------------|
| Интерно        | 10,54           | 21,15            | 61,54         |
| Хирургија      | 9,68            | 16,13            | 58,07         |
| Гинекологија   | 12,00           | 28,00            | 36,00         |
| <b>Болница</b> | <b>10,79</b>    | <b>20,14</b>     | <b>55,39</b>  |

д) Количина хране

| Одељење        | Незадовољно (%) | Неопредељено (%) | Задовољно (%) |
|----------------|-----------------|------------------|---------------|
| Интерно        | 7,69            | 23,08            | 63,46         |
| Хирургија      | 4,84            | 14,52            | 64,52         |
| Гинекологија   | 12,00           | 24,00            | 48,00         |
| <b>Болница</b> | <b>7,20</b>     | <b>19,42</b>     | <b>61,15</b>  |

ђ) Разноврсност хране

| Одељење        | Незадовољно (%) | Неопредељено (%) | Задовољно (%) |
|----------------|-----------------|------------------|---------------|
| Интерно        | 15,38           | 17,31            | 61,53         |
| Хирургија      | 3,23            | 11,29            | 69,36         |
| Гинекологија   | 12,00           | 24,00            | 44,00         |
| <b>Болница</b> | <b>9,35</b>     | <b>15,83</b>     | <b>61,87</b>  |

е) Одговарајућа дијета

| Одељење        | Незадовољно (%) | Неопредељено (%) | Задовољно (%) |
|----------------|-----------------|------------------|---------------|
| Интерно        | 5,77            | 19,23            | 65,38         |
| Хирургија      | 3,23            | 11,29            | 64,52         |
| Гинекологија   | 8,00            | 28,00            | 44,00         |
| <b>Болница</b> | <b>5,04</b>     | <b>17,27</b>     | <b>61,15</b>  |

ж) Опште задовољство услугама исхране

| Одељење        | Незадовољно (%) | Неопредељено (%) | Задовољно (%) |
|----------------|-----------------|------------------|---------------|
| Интерно        | 11,54           | 23,08            | 57,69         |
| Хирургија      | 3,23            | 9,68             | 70,97         |
| Гинекологија   | 20,00           | 20,00            | 44,00         |
| <b>Болница</b> | <b>9,35</b>     | <b>16,55</b>     | <b>61,15</b>  |

## Колико сте задовољни услугама смештаја

а) Удобност кревета

| Одељење        | Незадовољно (%) | Неопредељено (%) | Задовољно (%) |
|----------------|-----------------|------------------|---------------|
| Интерно        | 23,8            | 21,15            | 41,92         |
| Хирургија      | 8,07            | 17,74            | 67,74         |
| Гинекологија   | 12,00           | 32,00            | 44,00         |
| <b>Болница</b> | <b>14,39</b>    | <b>21,58</b>     | <b>57,55</b>  |

б) Чистоћа собе

| Одељење        | Незадовољно (%) | Неопредељено (%) | Задовољно (%) |
|----------------|-----------------|------------------|---------------|
| Интерно        | 1,92            | 13,46            | 78,85         |
| Хирургија      | 3,23            | 9,68             | 76,42         |
| Гинекологија   | 4,00            | 16,00            | 64,00         |
| <b>Болница</b> | <b>2,88</b>     | <b>12,23</b>     | <b>75,54</b>  |

в) Температура собе

| Одељење        | Незадовољно (%) | Неопредељено (%) | Задовољно (%) |
|----------------|-----------------|------------------|---------------|
| Интерно        | 3,85            | 9,62             | 80,77         |
| Хирургија      | 3,23            | 12,90            | 71,58         |
| Гинекологија   | 8,00            | 16,00            | 56,00         |
| <b>Болница</b> | <b>4,32</b>     | <b>12,23</b>     | <b>72,66</b>  |

г) Опрема собе

| Одељење        | Незадовољно (%) | Неопредељено (%) | Задовољно (%) |
|----------------|-----------------|------------------|---------------|
| Интерно        | 5,77            | 15,38            | 71,15         |
| Хирургија      | 3,22            | 14,52            | 69,36         |
| Гинекологија   | 8,00            | 12,00            | 52,00         |
| <b>Болница</b> | <b>5,04</b>     | <b>14,39</b>     | <b>66,91</b>  |

д) Чистоћа тоалета

| Одељење        | Незадовољно (%) | Неопредељено (%) | Задовољно (%) |
|----------------|-----------------|------------------|---------------|
| Интерно        | 7,70            | 15,38            | 67,30         |
| Хирургија      | 6,45            | 4,84             | 77,42         |
| Гинекологија   | 16,0            | 12,00            | 56,00         |
| <b>Болница</b> | <b>8,64</b>     | <b>10,07</b>     | <b>69,79</b>  |

ђ) Опште задовољство смештајем

| Одељење        | Незадовољно (%) | Неопредељено (%) | Задовољно (%) |
|----------------|-----------------|------------------|---------------|
| Интерно        | 3,84            | 17,31            | 73,08         |
| Хирургија      | 1,61            | 11,29            | 77,55         |
| Гинекологија   | 8,00            | 16,00            | 60,00         |
| <b>Болница</b> | <b>3,60</b>     | <b>14,39</b>     | <b>72,67</b>  |



### Колико сте задовољни организацијом посета

а) Време посете

| Одељење        | Незадовољно (%) | Неопредељено (%) | Задовољно (%) |
|----------------|-----------------|------------------|---------------|
| Интерно        | 0,00            | 0,0              | 96,16         |
| Хирургија      | 1,61            | 3,23             | 82,26         |
| Гинекологија   | 8,00            | 4,00             | 72,00         |
| <b>Болница</b> | <b>2,16</b>     | <b>2,16</b>      | <b>85,61</b>  |

б) Дужина посете

| Одељење        | Незадовољно (%) | Неопредељено (%) | Задовољно (%) |
|----------------|-----------------|------------------|---------------|
| Интерно        | 0,00            | 3,85             | 90,38         |
| Хирургија      | 0,00            | 1,61             | 82,26         |
| Гинекологија   | 8,00            | 0,00             | 72,00         |
| <b>Болница</b> | <b>1,44</b>     | <b>2,16</b>      | <b>83,46</b>  |

в) Број посета

| Одељење        | Незадовољно (%) | Неопредељено (%) | Задовољно (%) |
|----------------|-----------------|------------------|---------------|
| Интерно        | 0,00            | 1,92             | 92,31         |
| Хирургија      | 0,00            | 1,61             | 80,65         |
| Гинекологија   | 8,00            | 0,00             | 72,00         |
| <b>Болница</b> | <b>1,44</b>     | <b>1,44</b>      | <b>83,45</b>  |

### Опште задовољство анкетираних укупним болничким лечењем :

| Одељење             | Интерно     | Хирургија   | Гинекологија | Општа болница |
|---------------------|-------------|-------------|--------------|---------------|
| Веома незадовољно   | 1,92 %      | 0,00 %      | 0,00 %       | 0,72          |
| Незадовољно         | 0,00 %      | 0,00 %      | 0,00 %       | 0,00 %        |
| Неопредељено        | 7,69 %      | 8,06 %      | 16,00 %      | 9,35 %        |
| Задовољно           | 59,62 %     | 38,71 %     | 52,00 %      | 48,92 %       |
| Веома задовољно     | 26,92 %     | 53,23 %     | 20,00 %      | 37,41 %       |
| <b>Средња оцена</b> | <b>4,27</b> | <b>4,50</b> | <b>4,04</b>  | <b>4,30</b>   |

Центар за анализу, планирање, здравствену статистику, информатику и здравствено васпитање

Др Елизабета Алексић  
 спец.социјалне медицине