



**Zavod za javno zdravlje  
Ćuprija "Pomoravlje"  
u Ćupriji**

**Centar za analizu, planiranje  
i organizaciju zdravstvene zaštite  
biostatistiku i informatiku u zdravstvu**

**ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA U  
ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA  
POMORAVSKOG OKRUGA  
U 2011. GODINI**

**Ćuprija, 2012**

## PRIMARNA ZDRAVSTVENA ZAŠTITA

Ispitivanje zadovoljstva korisnika sprovedeno je 05.12.2011.g. u 6 ustanova primarne zdravstvene na teritoriji okruga u sledećim službama: Opštoj medicini sa Medicinom rada, Stomatologiji, Službi za zdravstvenu zaštitu žena, Službi za zdravstvenu zaštitu dece i Specijalističkoj internističkoj službi.

U okviru istraživanja, korisnicima je podeljeno 3790 anketnih upitnika od kojih je popunjeno 3077 ili 81,2% (prethodne godine 83%) tako da je stopa odgovora manja za 2%.

### *Služba opšte medicine i medicine rada*

U službama opšte medicine i medicine rada celog okruga popunjeno je 1526 upitnika ili 74,36% od broja podeljenih (prethodne godine 78,8%).

Od ukupnog broja anketa u ovoj službi 58% su popunile osobe ženskog pola, a 42% muškog pola.

Najveći procenat ispitanika je sa završenom srednjom školom 55,5% , sa višom i visokom 13,4% a sa nezavršenom osnovnom 8%..

Svoj materijalni položaj najveći procenat 48,2% ocenjuje kao sednji, 22% kao loš a 29% kao dobar i veoma dobar.

Samo 2% ispitanika se izjasnilo da nema **svog izabranog lekara**, što je kao i prethodne godine. 77% je lično izabralo lekara , a 19% pacijenata ne zna na koji način može da promeni izabranog lekara. Više od 3 godine kod istog lekara leči se 58% pacijenata, a manje od godinu dana 14,5%.

Pregled kod lekara ne zakazuje ili bude zakazan istog dana oko 76% pacijenata (prethodne godine 68,4% pacijenata), koliki je i prosek Srbije.

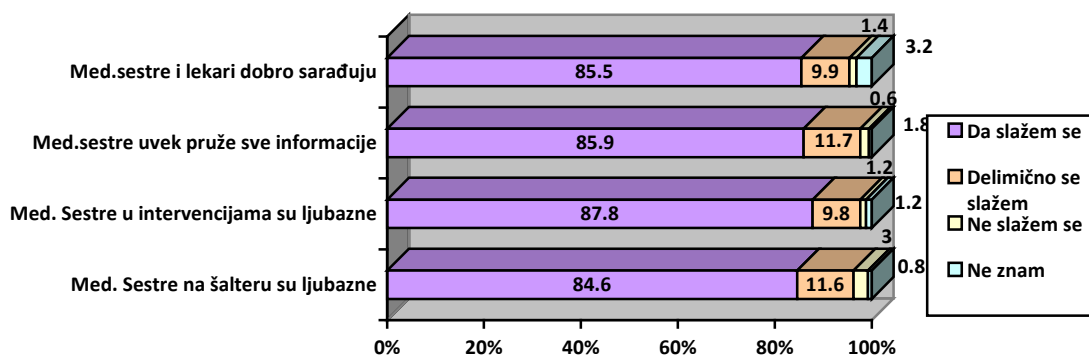
**Tabela 1. Dužina čekanja na zakazan pregled u Službi opšte medicine i medicine rada (%)**

Teritorija	Nikada ne zakazujem	Obično budem zakazan za isti dan	Obično čekam 1-3 dana	Obično čekam više od 3 dana
<b>Pomoravski okrug 2010</b>	39,0	29,4	23,8	7,8
<b>Pomoravski okrug 2011</b>	42,9	33,1	20,2	3,8
<b>Srbija 2011</b>	40,3	26	25,2	8,4

Izabrani lekar za vreme redovne posete razgovara sa pacijentima najviše o pravilnoj ishrani kod 84,6% pacijenata, o fizičkoj aktivnosti kod 75,4% pacijenata, o odbrani od stresa kod 58,8% , o smanjenju ili prestanku pušenja kod 56,5%, o zloupotrebi alkohola kod 51,7% pacijenata.

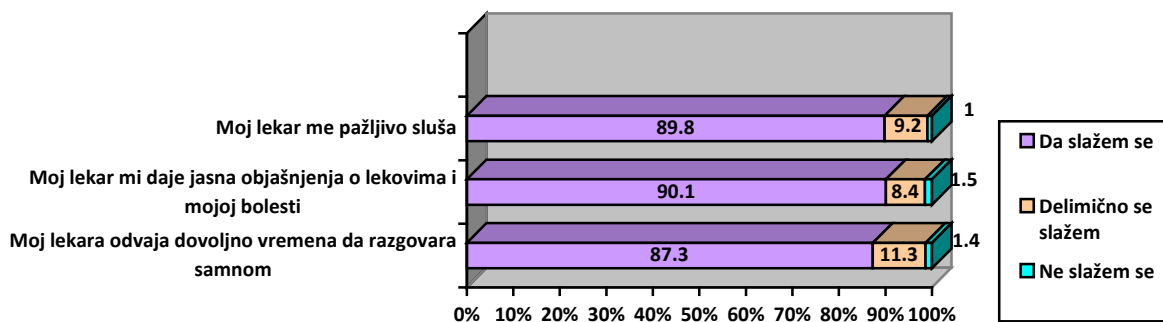
Ispitivanje karakteristika medicinskih sestara pokazalo je da 84-88% anketiranih ima pozitivno mišljenje o njima što je za 4% manje od prethodne godine.

**Grafikon 1. Neke karakteristike medicinskih sestara u Službi opšte medicine i medicine rada**



Oko 80% anketiranih pacijenata smatra da lekar poznaje njihovu ličnu situaciju, a 88% da je upoznat sa problemima i bolestima koje su ranije imali. Posle posete lekaru 87,5% pacijenata se oseća sposobnije da se izbori sa zdravstvenim problemima.

**Grafikon 2. Neke karakteristike lekara u Službi opšte medicine i medicine rada**



Što se tiče **dužine čekanja** kod lekara, najveći procenat smatra da ne čeka dugo na prijem čak 46,2% ,što je manje u odnosu na prethodnu godinu kad je 56% anketiranih odgovorilo tako. Da se dugo čaka smatra 32,3% anketiranih. Oko 88% anketiranih navodi da u hitnim slučajevima do lekara može doći istog dana (prethodne godine 85% ) , a telefonski savet od lekara u toku radnog vremena može da dobije 65% anketiranih (prethodne godine 59%), dok je 12,8% mišljenja da ne može (prethodne godine 11%), a 9% nezna ništa o tome.

Pregled izabranog lekara je besplatan kod 45% pacijenata a participaciju plaća 53%. Lekove ili injekcije besplatno dobija 34,7% pacijenata a participaciju plaća 60,8%. Punu cenu plaća oko 2% pacijenata.

Oko 10% ispitanika tvrdi da se u proteklih godinu dana desilo da nisu otišli na pregled ili su ga odložili jer nisu mogle da plate pregled ili lekove (prethodne godine 7,5%).

Zdravstvenom zaštitom u ovoj službi na teritoriji okruga zadovoljno je oko 86% odraslih anketiranih pacijenata (prethodne godine 88,4%), pri čemu je povećan procenat veoma nezadovoljnih, dok se pocenat veoma zadovoljnih smanjio .

**Tabela 2. Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u službama opšte medicine i medicine rada (%)**

Zadovoljstvo korisnika	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Srednja ocena zadovoljstva
<b>Pomoravski okrug 2010</b>	1.5	1.2	8.9	30.6	57.8	<b>4,42</b>
<b>Pomoravski okrug 2011</b>	3.0	1.7	8.9	31.0	55.4	<b>4,34</b>
<b>Srbija 2011</b>	4.4	2.1	13.3	44.5	35.8	<b>4,05</b>

Prosečna ocena zadovoljstva korisnika ovom službom je za 0,1 manje od prethodne godine, ali je veća od proseka Srbije.

### ***Služba za zdravstvenu zaštitu dece i omladine***

U službi za zdravstvenu zaštitu dece i omladine popunjeno je od strane roditelja 881 upitnik, sa stopom odgovora 86,5% (prethodne godine 89,9% )

Najveći procenat anketiranih roditelja je sa završenom srednjom školom 63,6%. Materijalni položaj svoje porodice najveći procenat anketiranih 45,2% ocenjuje kao osrednji; 38,6% kao dobar, a oko 12% kao loš i izuzetno loš.

Stalnog pedijatra ima 95% dece ( prethodne godine 85,3% %) čiji su roditelji anketirani, a 21% njih ne zna na koji način mogu da promene izabranog lekara.

Pregled ne zakazuje odnosno bude primljeno istog dana oko 94,5% dece kao i prethodne godine, dok se 4,2% roditelja izjasnilo da dete čeka na pregled 1-3 dana a 1,4% više od 3 dana.

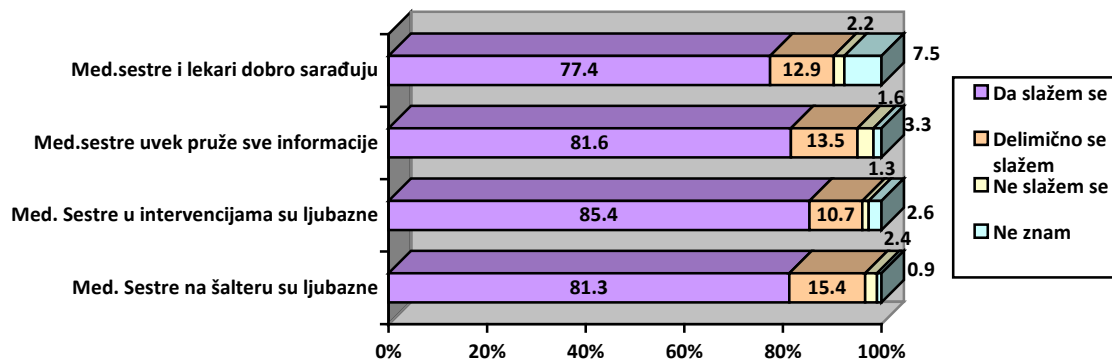
**Tabela 3. Dužina čekanja na zakazan pregled u Službi za zdravstvenu zaštitu dece (%)**

Teritorija	Nikada ne zakazujem	Obično budem zakazan za isti dan	Obično čekam 1-3 dana	Obično čekam više od 3 dana
<b>Pomoravski okrug 2010</b>	72,7	22,8	4,1	0,4
<b>Pomoravski okrug 2011</b>	74,4	20,0	4,2	1,4
<b>Srbija 2011</b>	71,9	19,3	5,8	3,0

Izabrani lekar za vreme redovne posete razgovara sa roditeljima i decom najviše o pravilnoj ishrani kod 72,5% pacijenata i o važnosti fizičke aktivnosti .

Ispitivanje karakteristika medicinskih sestara pokazalo je da 81-85% anketiranih roditelja ima pozitivno mišljenje o njima, dok o odnosu sestara i lekara u ovoj službi nezna 7,4% ispitanika, a 77,4% smatra da dobro sarađuju. Struktura odgovora je na nivou prethodne godine.

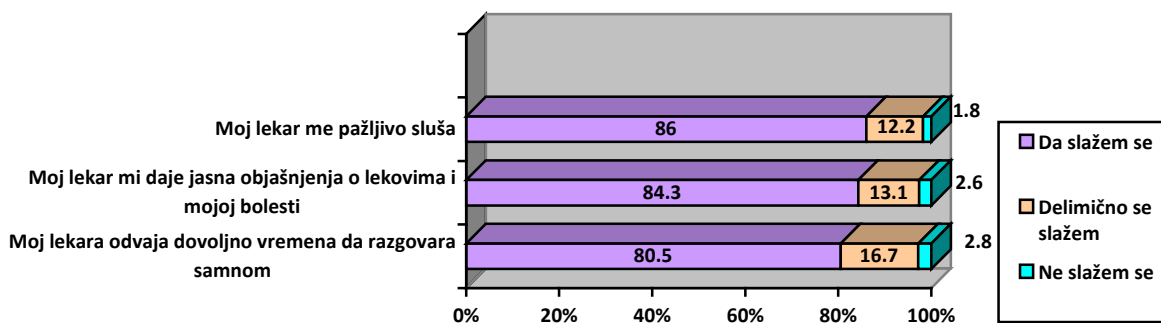
Grafikon 3. Neke karakteristike medicinskih sestara u Službi za zdravstvenu zaštitu dece i mladine



Od ukupnog broja anketiranih roditelja 54,6% se izjasnilo da pedijatar poznaje njihovu ličnu situaciju, 77% smatra da je pedijatar dobro poznaje probleme i ranije bolesti deteta, 84,3% smatra da im lekari daju dovoljno informacija o bolesti njihove dece i lekovima koje im propisuju, dok se 2,6% ne slaže sa tom konstatacijom, 86% roditelja je odgovorilo pozitivno na konstataciju da ih pedijatar pažljivo sluša, a 80,5% da im posvećuje dovoljno vremena. Posle posete lekaru 80% roditelja se oseća sposobnije da se izbori sa zdravstvenim problemima svog deteta.

Struktura odgovora u procentima je za oko 2% pozitivnija nego prethodne godine.

Grafikon 4. Neke karakteristike lekara u Službi za zdravstvenu zaštitu dece i omladine



Da se dugo čeka na prijem kod pedijatra smatra 36,2% anketiranih roditelja (prethodne godine 40,8%), a 29% ne misli tako. Oko 77,9% anketiranih navodi da u hitnim slučajevima do

lekara može doći istog dana , a telefonski savet od lekara u toku radnog vremena može da dobije 50,8% (prethodne godine 53,3%) anketiranih, dok je 13% mišljenja da ne može, a 14% nezna ništa o tome.

Pregled izabranog pedijatra je besplatan kod 93,2% dece a participaciju plaća 3,7%. Da neznaju da li se pregled plaća izjasnilo se 3% roditelja. Lekove ili injekcije besplatno dobija 73,3% dece a participaciju plaća 13,4%. Punu cenu plaća oko 5,4% pacijenata.

Oko 8,4% ispitanika tvrdi da se u proteklih godinu dana desilo da nisu odveli dete na pregled ili su ga odložili jer nisu mogle da plate pregled ili lekove.

**Tabela 4. Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u Službi za zdravstvenu zaštitu dece i omladine(%)**

Zadovoljstvo korisnika	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Srednja ocena zadovoljstva
<i>Pomoravski okrug 2010</i>	5.1	2.3	17.0	46.1	29.5	<b>3,92</b>
<i>Pomoravski okrug 2011</i>	5.2	1.2	14.4	45.8	33.4	<b>4,01</b>
<i>Srbija 2011</i>	4.1	2.3	16.3	47.2	30.1	<b>3,97</b>

Zdravstvenom zaštitom u ovoj službi na teritoriji okruga zadovoljno je 79,2% anketiranih roditelja (prethodne godine 75,6 %) , u Srbiji 77,3%..

### ***Služba za zdravstvenu zaštitu žena***

U službama za zdravstvenu zaštitu žena popunjeno je ukupno 333 upitnika sa stopom odgovora 95,4 % ( prethodne godine stopa odgovora 84,16%). Najveći procenat anketiranih žena 60,4% ima završenu srednju školu, 17% je sa višom i visokom , 18,7% sa osnovnom školom , a 3,9% bez osnovne škole.

U oko 91% slučajeva ispitanice su odgovorile da imaju stalnog ginekologa koga su same izabrale što je znatan napredak u odnosu na prošlu godinu kada se 76% izjasnilo da je izabralo svog ginekologa, a svega 2,7% nema izabranog ginekologa. Oko 44,6% anketiranih žena smatra da može da promeni ginekologa kad hoće, a 10,3% nezna kako može da promeni lekara ( prethodne godine 22%).

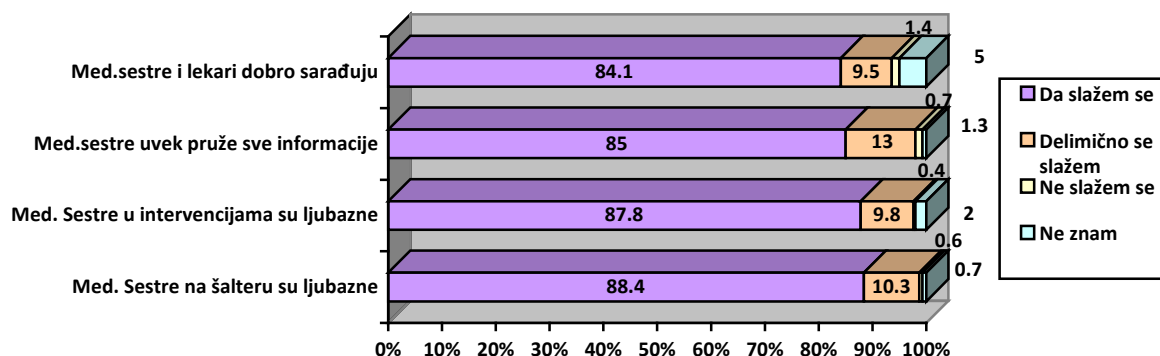
**Tabela 5. Dužina čekanja na zakazan pregled u Službi za zdravstvenu zaštitu žena (%)**

Teritorija	Nikada ne zakazujem	Obično budem zakazan za isti dan	Obično čekam 1-3 dana	Obično čekam više od 3 dana
<b>Pomoravski okrug 2010</b>	62.7	22.9	8.0	6.4
<b>Pomoravski okrug 2011</b>	55.2	13.6	26.2	4.9
<b>Srbija 2011</b>	44,3	16,1	19,9	19,7

Oko 55% anketiranih žena ne zakazuje pregled kod ginekologa a 13,6% bude zakazana istog dana što je manje od prethodne godine za oko10% , dok se znatno povećao procenat

pacijentkinja koje na pregled čekoaju 1-3 dana čak za 18% a 4,9% pacijentkinja čeka duže od 3 dana što je znatno manje od proseka Srbije gde više od 3 dana na pregled čeka 19,7% žena..

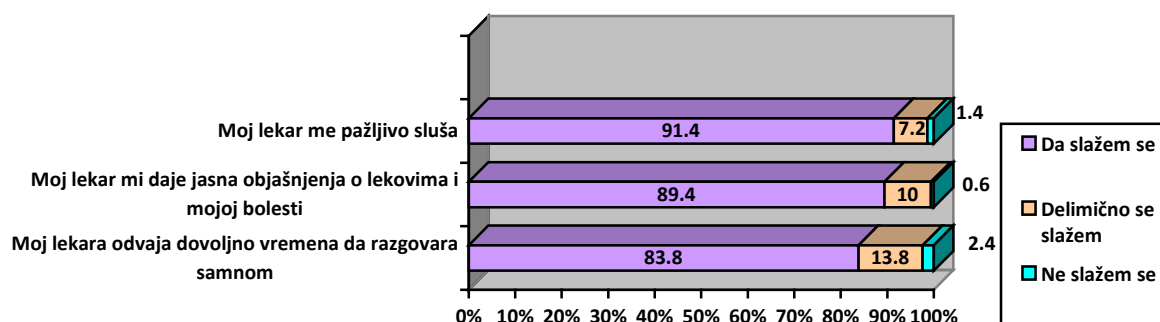
**Grafikon 5. Neke karakteristike medicinskih sestara u Službi za zdravstvenu zaštitu žena**



Kao i kod drugih službi i ovde u proseku 84-88% anketiranih ima pozitivno mišljenje o medicinskim sestrama što je u proseku za oko 4% manje nego prethodne godine, dok svega 0,3-1,3% se ne slaže sa takvim mišljenjem. Da lekari i sestre ne sarađuju dobro smatra 1,3% anketiranih pacijentkinja ( prethodne godine 6,7%).

Od ukupnog broja anketiranih žena 89,3% smatra da im lekari daju dovoljno informacija o bolesti i lekovima koje im propisuju, što je za 2% više nego prethodne godine, 91,4% žena je odgovorilo pozitivno na konstataciju da ih ginekolog pažljivo sluša (prethodne godine 86,9%), a 83,8% da im posvećuje dovoljno vremena skoro 4% više nego prethodne godine.

**Grafikon 6. Neke karakteristike lekara u Službi za zdravstvenu zaštitu žena**



Da se dugo čeka na prijem kod ginekologa smatra 33,5% anketiranih žena što je 2% manje od prethodne godine.. Oko 87,9% anketiranih navodi da u hitnim slučajevima do lekara može doći istog dana , a telefonski savet od lekara u toku radnog vremena može da dobije 52,9% anketiranih, dok je 14,5% mišljenja da ne može a 20% ne zna ništa o toj mogućnosti.

Okolo 10,8% ispitanica tvrdi da se u proteklih godinu dana desilo da nisu otišle na pregled ili su ga odložile jer nisu mogle da plate pregled ili lekove što je čak 12% manje nego prethodne godine.

**Tabela 6. Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u Službi za zdravstvenu zaštitu žena(%)**

Zadovoljstvo korisnika	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Srednja ocena zadovoljstva
<i>Pomoravski okrug 2010</i>	6.7	2.8	10.4	45.6	34.6	<b>3,98</b>
<i>Pomoravski okrug 2011</i>	2.2	1.2	7.1	45.1	44.4	<b>4,28</b>
<i>Srbija 2011</i>	4.2	1.8	15.5	47.0	31.5	<b>4,00</b>

Zdravstvenom zaštitom u ovoj službi na teritoriji okruga zadovoljno je oko 90% anketiranih žena što je 10% više od prethodne godine dok se nezadovoljstvo smanjilo za 6%. Srednja ocena zadovoljstva je veća za 0,3 u odnosu na prethodnu godinu a i u odnosu na prosek Srbije.

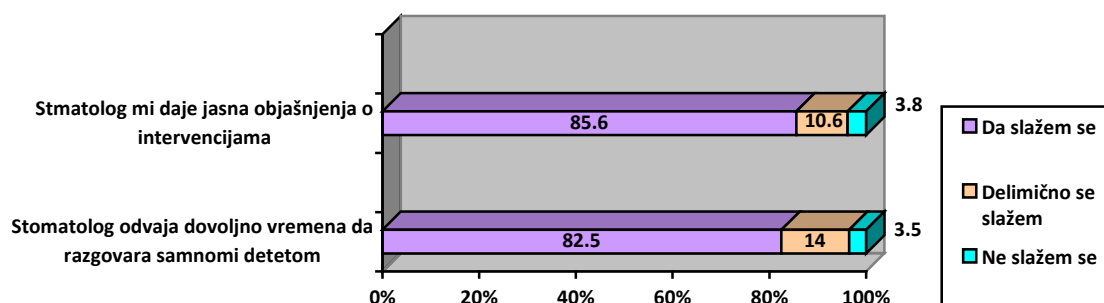
### *Služba za stomatološku zdravstvenu zaštitu*

Ukupan broj podeljenih anketa u ovim službama je 235, a popunjeno je 217 ili 92,3% (prethodne godine 90,7 %). Najveći procenat anketiranih je sa završenom srednjom školom 60,1%, sa osnovnom 17,4%, a sa višom i visokom oko 15%. Najveći procenat ispitanika ima stalnog stomatologa u proseku 95%, a oko 82% su sami izabrali stomatologa. Oko 45,5% anketiranih smatra da stomatologa može da promeni kad hoće , a 24% ne zna kako može da promeni stomatologa. Procentualna struktura ovih odgovora je na nivou prethodne godine.

Oko 65% ispitanika ne zakazuje pregled kod stomatologa (prethodne godine 72,2%) ,a 21% biva zakazan istog dana. Ostalih 14% anketiranih čeka na pregled 1-3 i više od tri dana.

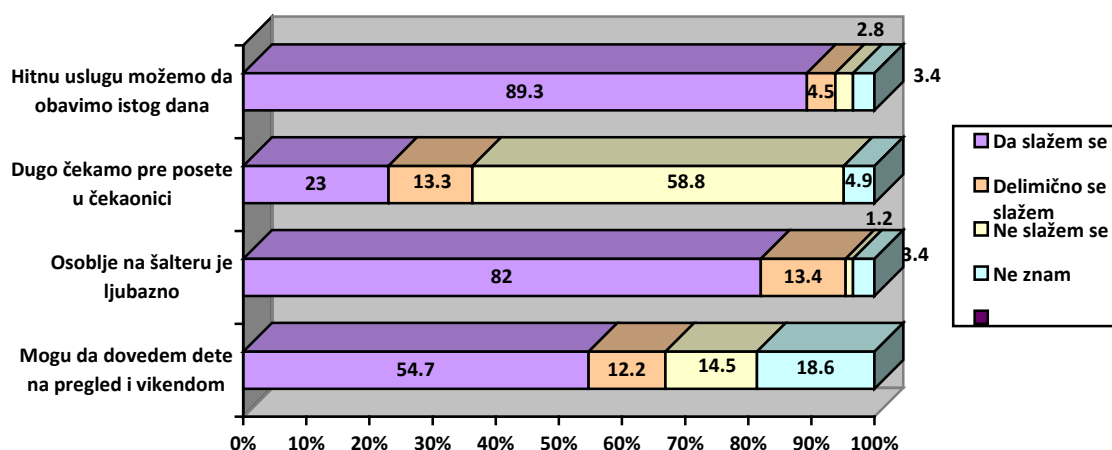
Od 8-15% roditelja se izjasnilo da stomatolozi ne razgovaraju sa njima o određenim temama značajnim za očuvanje zdravlja zuba njihovog deteta kao što su pravilno pranje zuba, pravilna ishrana, upotreba fluora i dr. Stomatolozi provode dovoljno vremena baveći se problemima pacijenata i daju jasna objašnjenja o intervencijama po mišljenju 82-85% anketiranih što je 4% manje od prethodne godine.

**Grafikon 7. Neke karakteristike stomatologa**





Grafikon 8. Neke karakteristike Službe stomatološke zdravstvene zaštite



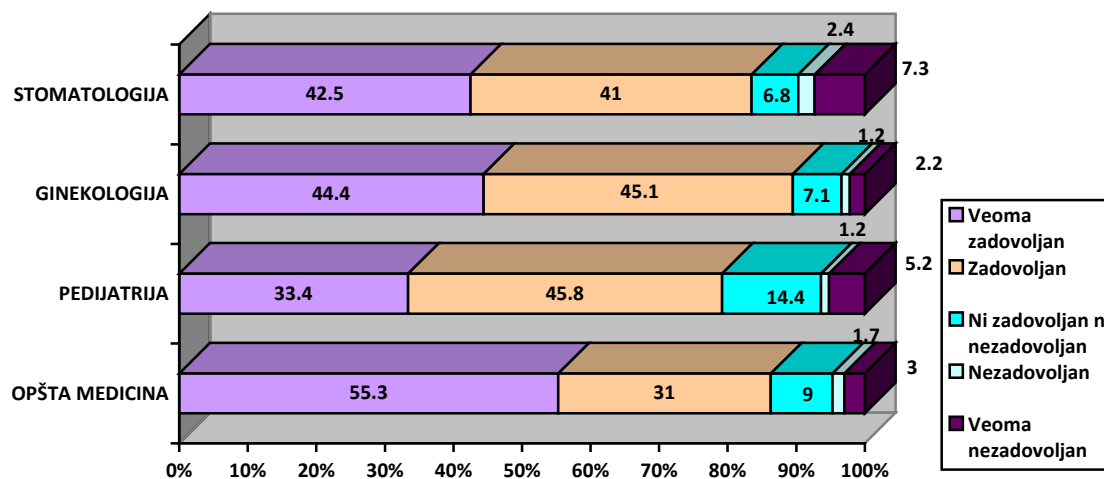
Samo 3.4% ispitanika smatra da im u hitnim slučajevima usluga ne može biti pružena istog dana kao i prethodne godine. Na dugo čekanje se žali 23% anketiranih (7% manje od prethodne godine), 82% smatra da je osoblje na šalteru ljubazno, a dete se na pregled može dovesti vikendom po mišljenju nešto više od polovine ispitanika.

Tabela 7. Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u stomatologiji (%)

Zadovoljstvo korisnika	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Srednja ocena zadovoljstva
<i>Pomoravski okrug 2010</i>	9.1	1.3	4.3	51.3	34.1	<b>4,00</b>
<i>Pomoravski okrug 2011</i>	7.3	2.4	6.8	41.0	42.5	<b>4,09</b>
<i>Srbija 2011</i>	5.3	1.1	6.6	42.3	44.6	<b>4,20</b>

Zdravstvenom zaštitom u ovoj službi na teritoriji okruga zadovoljno je 83,5 % anketiranih što je za 2% manje od prethodne godine. Nezadovoljstvo je manje za 1%, a broj neodlučnih se povećao za 2,5%. Srednja ocena zadovoljstva ovom službom je 4,09 što je na nivou prethodne godine, ali nešto manje od proseka Srbije.

Grafikon 9. Opšte zadovoljstvo korisnika u službama primarne zdravstvene zaštite Pomoravskog okruga



## SPECIJALISTIČKA SLUŽBA INTERNE MEDICINE

Specijalističku službu interne medicine u primarnoj zdravstvenoj zaštiti imaju domovi zdravlja Svilajnac, Despotovac i Rekovac, dok u okviru sekundarne zaštite specijalističke usluge interne medicine pružaju opšte bolnice Čuprija, Jagodina i Paraćin. Ukupno je u ovim službama podjeljeno 451 upitnika (od čega 133 ili 29,5% u primarnoj z.z) popunjeno je 410, a stopa odgovora je 90,9% (prethodne godine 87,7%). U ovim službama 60% anketiranih su žene.

Pojedine karakteristike službe pacijenti su ocenili na sledeći način:

-Mogućnošću telefonskog zakazivanja pregleda zadovoljno je oko 85% anketiranih pacijenata (prethodne godine 92,5%);

-Vremenom čekanja od zakazivanja do pregleda nije zadovoljno svega 4,9% anketiranih kao i prethodne godine;

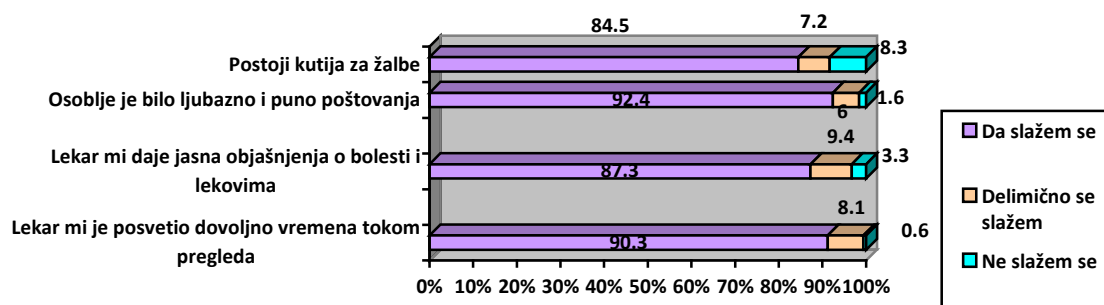
-Ljubaznošću osobe koja vrši zakazivanje nije zadovoljno samo 1,9% pacijenata;

-Na vreme čekanja u čekaonici na zakazan pregled žali se oko 6,6% pacijenata (prethodne godine 3,7%), dok je 76% je zadovoljnih (prethodne godine 89%);

-Higijenskim uslovima u čekaonicama zadovoljno je oko 84,5% (prethodne godine 91,4%) anketiranih, a 3,5% je nezadovoljnih.

Oko 85% pacijenata je izjavilo da je na pregled primljeno istog dana ili mu je pregled zakazan u roku od 7 dana, 10% je čekalo 2 nedelje, a 1% pacijenata je na pregled čekalo duže od mesec dana.

**Grafikon 10. Neke karakteristike specijaliste**



Svi ispitivani aspekti rada lekara specijaliste (vreme posvećeno pacijentu, objašnjenje zdravstvenog stanja, preduzetih procedura i plana lečenja) zadovoljili su oko 90% ispitanika.

Specijalistički pregled bez učešća (besplatno) ostvarilo je 67% korisnika, u usluzi je plaćanjem participiralo 32% korisnika a 1% je platilo punu cenu lekarske usluge.

Ostvarenom zdravstvenom zaštitom u internističkim ambulancama u Pomoravskom okrugu zadovoljno je 90,7% korisnika, ni zadovoljnih ni nezadovoljnih je oko 6,7%, a nezadovoljnih je 2,6%.

**Tabela 8. Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u specijalističkoj službi interne medicine (%)**

Zadovoljstvo korisnika	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Srednja ocena zadovoljstva
<i>Pomoravski okrug 2010</i>	0.4	1.1	4.7	44.6	49.1	<b>4,45</b>
<i>Pomoravski okrug 2011</i>	2.0	0.6	6.7	46.4	44.3	<b>4,30</b>
<i>Srbija 2011</i>	4.0	1.7	9.6	46.8	37.9	<b>4,13</b>

Upoređujući zadovoljstvo specijalističkom službom u domovima zdravlja i bolnicama, uočava se nešto veće zadovoljstvo u domovima zdravlja 96% nego u bolnicama gde je ovom službom zadovoljno 88% anketiranih pacijenata.

Srednja ocena zadovoljstva je 4,30 što je nešto niža od prethodne godine kada je bila 4,45, ali je viša od proseka Srbije .

## **BOLNIČKA ZDRAVSTVENA ZAŠTITA**

Istraživanje zadovoljstva korisnika bolničkom zdravstvenom zaštitom obavljeno je u periodu od 05.12. do 09.12.2011. godine.

U tri bolnice Pomoravskog okruga ležećim pacijentima je pri otpustu podeljeno 516 anketnih upitnika od kojih je popunjeno 429 ili 83,1%, dok je stopa odgovora prethodne godine bila 90,9%.

-Uslugama prijema i otpusta iz bolnice, kao i ljubaznošću osoblja bilo je zadovoljno 96-98% korisnika, a nezadovoljno svega 0,2%.

-Sestrinskom negom u bolnici zadovoljno je 98,6%, a nezadovoljn 0,4% pacijenata.

-Opšte zadovoljstvo uslugama lekara, je pozitivno skoro kod svih anketiranih 96,7% (prethodne godine 99,1%), koliko je i zadovoljnih spemnošću lekara da daju odgovore i njihovim temeljitim ispitivanjem, dok je nezadovoljnih 0,2-0,4 %.

-Uslugama dijagnostike nezadovoljno je 0,7% pacijenata rendgen dijagnostike ,a terapijskim uslugama fizikalne terapije 0,5% pacijenata. Ukupno zadovoljstvo dijagnostičkim i terapijskim uslugama je 99,8%.

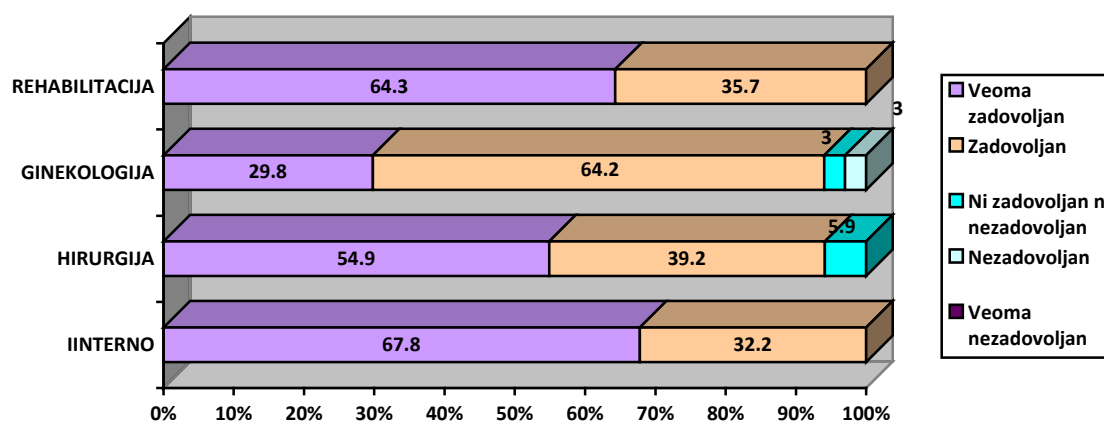
-Ishranom u bolnici zadovoljno je 93% anketiranih pacijenata, (prethodne godine 96%) ,nezadovoljnih je 0,7%, dok 6,3% nemaju određeno mišljenje.

-Uslovima smeštaja tokom boravka u bolnici nezadovoljno je svega 1,3% korisnika, a zadovoljnih 94%. Pacijenti su najnezadovoljniji udobnošću kreveta 5,2% anketiranih ,a zatim čistoćom toaleta i opremom sobe po 4%.

-Organizacijom poseta je zadovoljno 95% pacijenata , a nezadovoljno 1%.

-Bolničkim lečenjem u celini zadovoljno je 96,7% korisnika, nezadovoljnih je 0,5%, a 2,8% nema određeno mišljenje. U odnosu na prethodnu godinu zadovoljstvo bolničkom lečenjem je ostalo na istom nivou .

**Grafikon 11. Zadovoljstvo bolničkim lečenjem po službama na teritoriji Pomoravskog okruga**



Nezadovoljstvo bolničkim lečenjem pisutno je jedino na odeljenju ginekologije i akušerstva gde su se 2 pacijentkinje izjasnile kao nezadovoljne , dok je najveće zadovoljstvo na internom odeljenju zatim rehabilitaciji, pa hirurgiji i ginekologiji.

Prosečna ocena zadovoljstva bolničkim lečenjem u bolnicama Pomoravskog okruga u 2011. godini je 4,52 što je na nivou prethodne godine i nešto je veća od proseka Srbije 4,32.

## ***Zaključak***

Na osnovu prikaza najvažnijih rezultata ispitivanja zadovoljstva korisnika radom ustanova primarne i sekundarne zdravstvene zaštite u 2011. godini na teritoriji Pomoravskog okruga, može se zaključiti sledeće:

1. Istraživanje je sprovedeno u svim zdravstvenim ustanovama okruga po istoj metodologiji ispitivanja kao i prethodne godine.
2. Broj obrađenih upitnika, kao i stopa odgovora korisnika (broj vraćenih popunjenih upitnika u odnosu na broj podeljenih anketa) je smanjena u odnosu na prethodnu godinu u proseku za 2% u primarnoj zdravstvenoj zaštiti i za 7% u bolničkoj zaštiti.
3. Zadovoljstvo pacijenata u ispitivanim službama primarne zdravstvene zaštite beleži porast u odnosu na prethodnu godinu kod pedijatrije i ginekologije, dok je opalo kod opšte medicine, stomatologije i specijalističke službe. Kod sekundarne zdravstvene zaštite na nivou prethodne godine.
4. Procenat korisnika koji ima izabranog lekara u svim službama primarne zdravstvene zaštite je u stalnom porastu od 2004. godine, pa je i ove godine veći od prethodne.

Analizu sačinila:  
Prim Dr Dragana Radovanović  
Načelnik Centra za analizu i planiranje