ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ВАЉЕВО

Центар за промоцију здравља, анализу, планирање и организацију здравствене заштите, информатику и биостатистику у здравству

Датум: 13.09.2025.

Број:

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНИХ УСЛУГА У ОПШТОЈ БОЛНИЦИ ВАЉЕВО ЗА 2024. ГОДИНУ

За испитивање задовољства корисника услугама секундарне здравствене заштите, и ове године, коришћен је стандаризовани упитник Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут".

Анкетирање је обављено од 25.11. до 29.11.2024. године, у току које је било 702 отпуста пацијената. Том приликом, у Општој болници Ваљево / ЗЦ Ваљево је подељено 274 упитника и сви упитници су враћени попуњени.

Табела бр. 1 Истраживање задовољства корисника услуга у СЗЗ у 2024. Години

Служба	Број пацијената	Број подељених упитника	Број враћених упитника	Индекс одговора
Интерна медицина	366	116	116	100
Хирургија	178	108	108	100
Гинекологија и акушерство	66	40	40	100
Педијатрија	71	8	8	100
Психијатрија	7	2	2	100
Рехабилитација	14			100
У К У П Н О	702	274	274	100

У анкети је учествовало 54,7% пацијената мушког пола и 45,3% пацијената женског пола.

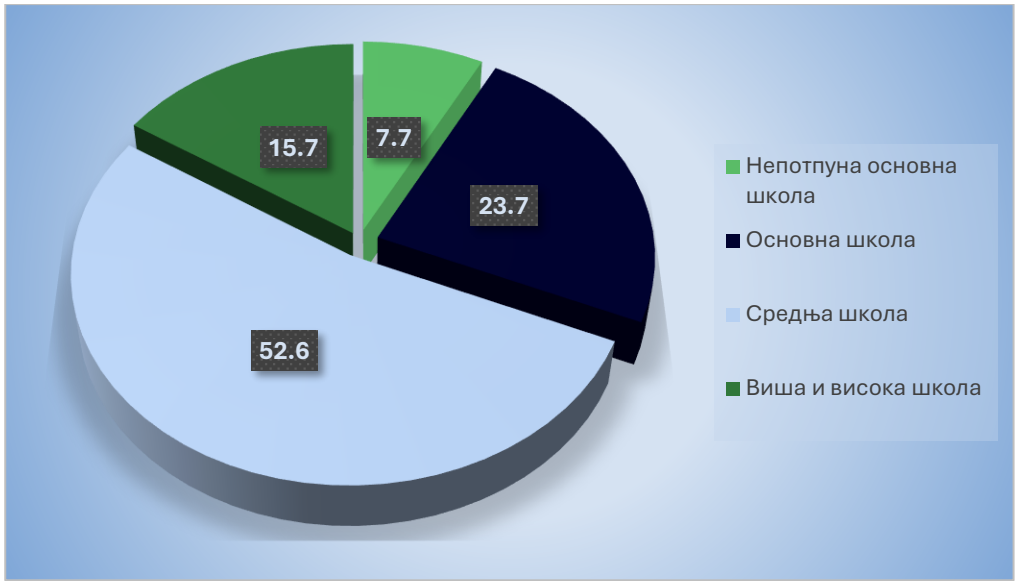
Просечна старост свих анкетираних је 56,26 година.

+381(0)14 291-041
plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs
14000 Ваљево, Владике Николаја 5

Датум: 13.09.2025.

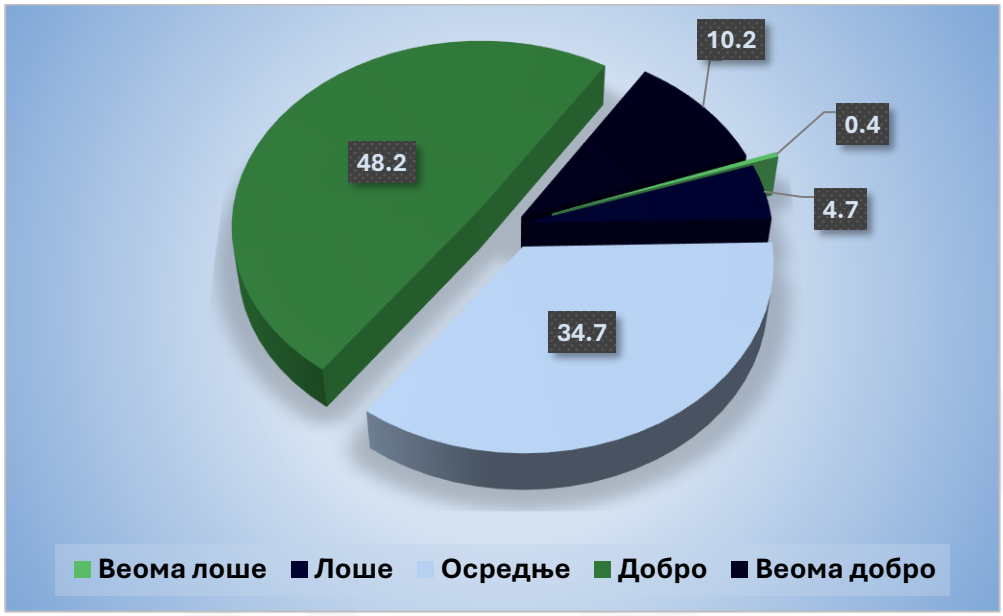
Број:

Графикон бр. 1 Образовна структура анкетираних (у процентима)



Посматрано према школској спреми, преко половине пацијената (52,6%) је имало средњу стручну спрему, док је 23,7% имало завршену основну, 16,2% вишу или високу школу, а 7,7% није имало завршено основно школско образовање.

Графикон бр. 2 Материјални положај анкетираних (у процентима)



Свој материјални положај, највећи број испитаника (48,2%), је оценио као добар, 34,7% као осредњи, 10,2% као веома добар, док 5,1% анкетираних сматра да је њихов материјални положај лош и веома лош.

У овом делу биће анализирани упитници корисника службе интерне медицине, хирургије, гинекологије и акушерства и службе за рехабилитацију.

У Општој болници Ваљево на питање „Колико сте задовољни услугама током пријема и отпуста из болнице“, најнезадовољнији пацијенти су били временом чекања на шалтеру. Највећи број пацијената је задовољан и веома задовољан љубазношћу особља.

+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

Табела бр. 2 Задовољство услугама и организацијом здравствене заштите у току лечења (у процентима)

Питања	1	2	3	4	5
Обавештења која су вам дата код пријема у болницу	0,7	2,9	6,6	16,1	73,7
Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници	0,4	1,8	6,6	13,9	77,4
Услуге исхране током боравка у болници	3,3	7,3	18,6	20,1	50,7
Услуге смештаја током боравка у болници	2,6	4,4	12,0	19,7	61,3
Одржавање хигијене собе	0,4	2,2	4,7	17,9	74,8
Одржавање хигијене тоалета	1,8	1,8	6,6	21,9	67,9
Организација посета		0,7	3,6	13,5	82,1
Обавештења која су вам дата код отпуста из болнице	0,7		4,7	13,1	81,4

Пацијенти су најзадовољнији организацијом посета, обавештењима која су дата код отпуста из болнице и пружањем услуга дијагностике. Најмање задовољни пацијенти су услугама исхране, оцену један и два дало је 10,6% пацијената.

Табела бр. 3 Оцене сестринске неге током боравка (у процентима)

	1	2	3	4	5
Поштовање и љубазност	0,4	0,4	2,6	9,1	87,6
Време чекања на сестру код хитне потребе	0,4	0,4	2,9	10,9	85,4
Објашњење процедура, тестова и третмана	0,4	1,1	3,3	10,9	84,3
Опште задовољство сестринском негом	0,4	0,4	1,5	9,1	88,7

Анкетирани пацијенти су оценили опште задовољство сестринском негом највећом оценом са 88,7%.

Табела бр. 4 Оцене услуга лекара током боравка (у процентима)

	1	2	3	4	5
Спремност да дају одговоре на питања	0,4	1,1	6,6	12,4	79,6
Објашњење процедура, тестова и третмана	0,7	1,5	4,4	12,0	81,4
Поштовање и љубазност		1,8	4,4	8,8	85,0
Способност дијагностиковања здравствених проблема	0,4	0,7	2,9	10,2	85,8
Успешност лечења	0,4	0,7	2,6	12,8	83,6
Опште задовољство услугама лекара	0,4	0,4	4,4	10,9	83,9

+381(0)14 291-041

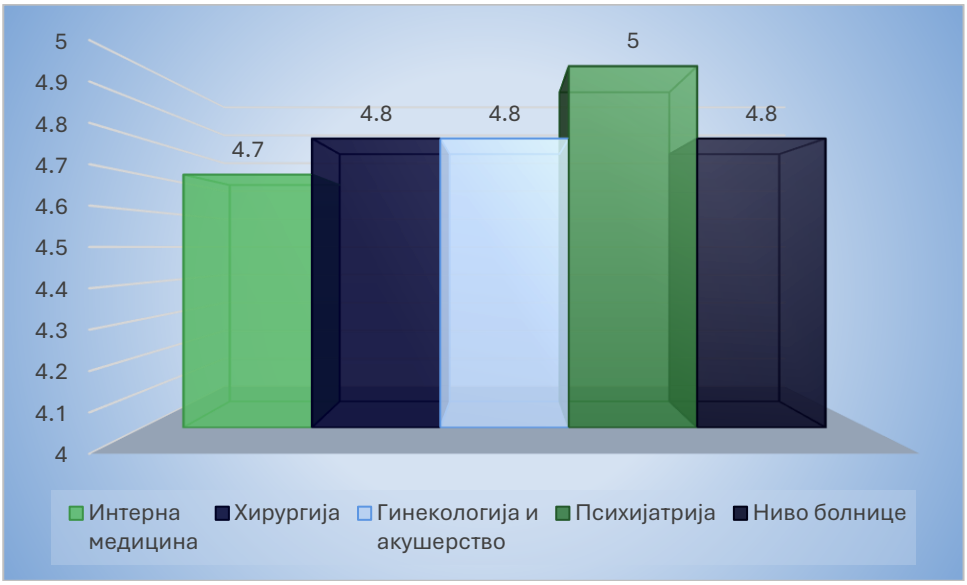
plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

Центар за промоцију здравља, анализу, планирање и организацију здравствене заштите, информатику и биостатистику у здравству

Пацијенти су најзадовољнији Способност дијагностиковања здравствених проблема 85,8% и поштовањем и љубазношћу лекара 85,0%. Опште задовољство услугама лекара са највећом оценом је у 83,9%.

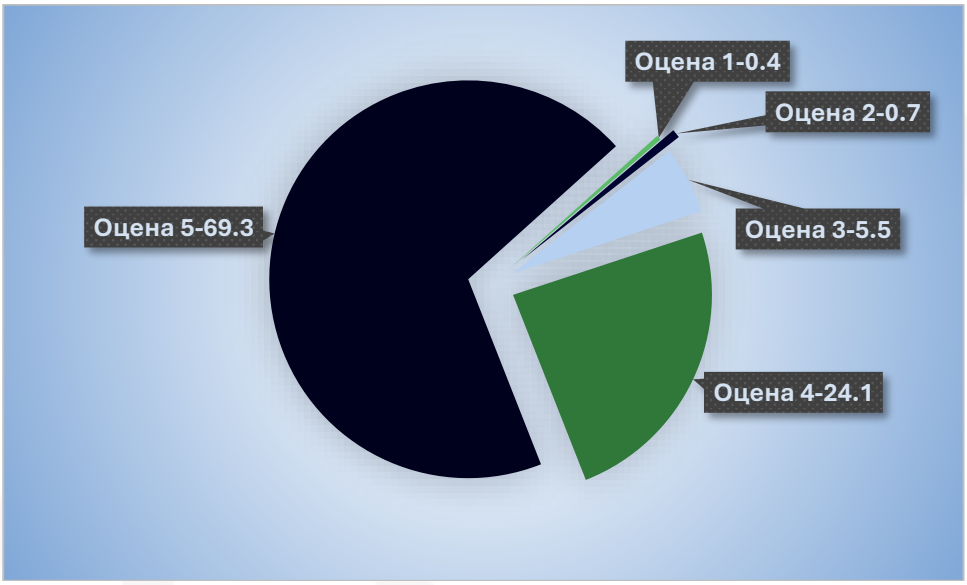
Графикон бр. 3 Просечна оцена општег задовољства услугама лекара по службама



На питање да ли је у току лечења коришћен клинички пут 54,7% пацијената се изјаснило да не зна ову информацију. Потврдно је одговорило 28,1% пацијената.

Посматрано на нивоу болнице 69,3% пацијената се изјаснило као веома задовољно укупним болничким лечењем. Незадовољних нема.

Графикон бр. 5 Укупно задовољство болничким лечењем (у процентима)



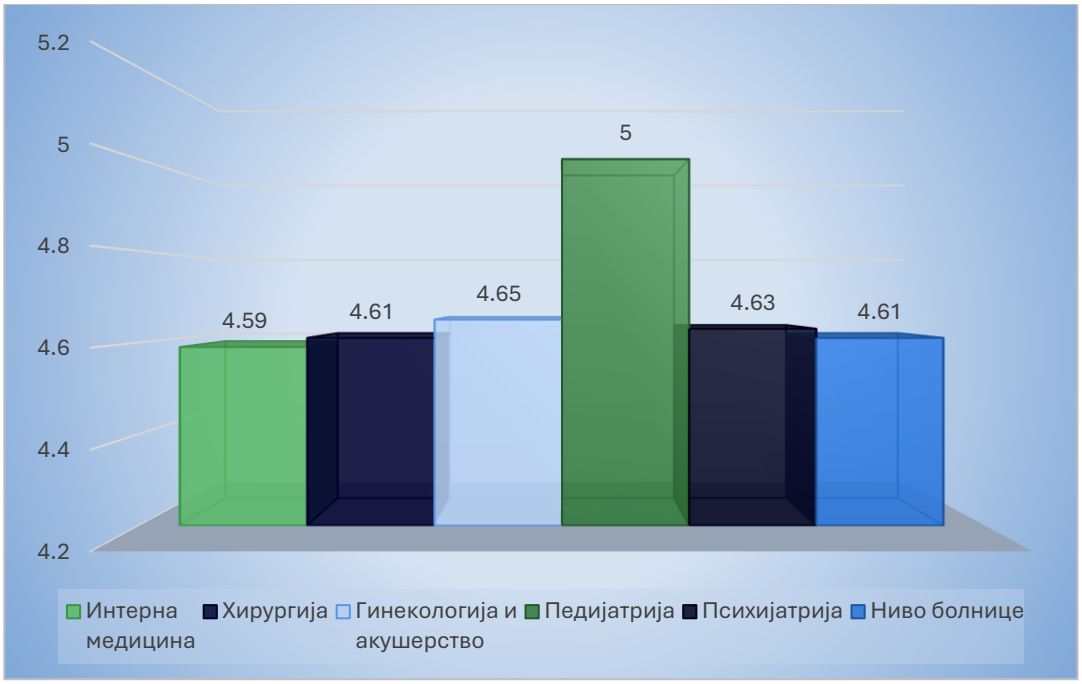
+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

Центар за промоцију здравља, анализу, планирање и организацију здравствене заштите, информатику и биостатистику у здравству

Графикон бр. 6 Просечна оцена задовољства укупним болничким лечењем по службама



У целини задовољство корисника укупним болничким лечењем је процењивано на скали од 1 до 5 (где је 1 – веома незадовољан, а 5 – веома задовољан). 93,4% њих је забележило највише оцене 4 и 5, док само 1% корисника су овај дојам дефинисали најнижим оценама. Највиши степен задовољства стационарним лечењем су исказали корисници Психијатрије оценивши највишом оценом посматрани аспект, док је нешто нижа оцена задовољства евидентирана код корисника хоспитализованих на одељењу интерне медицине, иако је анализирано појединачно свакако реч о високој оцени.

податке прикупила и обрадила
Слађана Станковић
спец.струк. санитарно еколошки инж

анализу сачинила
др Александра Петровић
специјалиста социјалне медицине

директор ЗЗЈЗ Ваљево
др Оливера Јаћимовић
специјалиста микробиологије