

ПРЕГЛЕД НАЈВАЖНИЈИХ РЕЗУЛТАТА ЗАДОВОЉСТАВА КОРИСНИКА ОПШТЕ БОЛНИЦЕ КИКИНДА

1. Увод

Један од сегмената праћења квалитета рада у здравственим установама представља процена задовољства корисника здравственом заштитом. Очекивања корисника/пацијената су последњих година значајно већа него што су била у прошлости. Традиционални односи у којима лекар увек зна шта је најбоље за пацијента и самостално доноси одлуке о лечењу, замењени су могућношћу да пацијент учествује у лечењу и допринесе избору третмана, односно да захтева додатне прегледе или друго мишљење.

Задовољство (сатисфакција) пацијената пруженом здравственом заштитом је основна димензија у евалуацији квалитета здравствене заштите.

Задовољство представља сложен однос између пацијентових опажених потреба, његових очекивања од здравствене службе и искуства која су везана за добијање здравствених услуга.

Може се рећи да је задовољство корисника степен до кога је здравствени систем испунио њихова очекивања и представља меру става корисника према лекару, систему здравствене заштите и медицинској нези коју добија.

2. Циљ

Циљ овог истраживања је процена степена задовољства корисника пруженом здравственом заштитом, као и идентификација фактора који су повезани са задовољством корисника.

3. Метод

Истраживање задовољства корисника у Општој болници Кикинда спроводено је на петодневној популацији стационарно лечених пацијената у периоду од 25. до 29. новембра 2024. године, односно једнодневном популацији пацијената у специјалистичким службама 25. новембра 2024. године у току њиховог радног времена.

Задовољство корисника спроведено је према Стручно-методолошком упутству Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“, а у складу са инструкцијама Министарства здравља.

Истраживање је спроведено на одељењима дерматовенерологије, гинекологије и акушерства, опште хирургије, оториноларингологије, инфективних болести, интерне медицине, неурологије, онкологије, педијатрије и психијатрије, односно у специјалистичким службама дерматовенерологије, физикалне медицине и рехабилитације, гинекологије и акушерства, опште хирургије, оториноларингологије, инфектологије, хематологије, интерне медицине, неурологије, онкологије, педијатрије и психијатрије.

У истраживању су коришћене две врсте упитника у зависности од врсте лечења и то: „Упитник о задовољству корисника болничким лечењем“ – за стационарно лечене пацијенте и „Упитник о задовољству корисника радом специјалистичке службе“ – за пацијенте којима је здравствена заштита пружена у специјалистичко-консултативној области.

Анкета је била добровољна и анонимна и обухватила популацију стационарних и амбулантно лечених пацијената узраста 15 година и више који су самостално попуњавали упитнике и популацију пацијената узраста до 15 година старости за које су родитељ или пратилац попуњавали упитник.

У специјалистичким службама ОБ Кикинда укупно је на дан истраживања било присутно 261 пацијената, број подељених упитника био је 206, а број попуњених и враћених упитника 184, стопа одговора била је 89%. На одељењима кикиндске болнице у недељи истраживања било је исписано 80 пацијената, број подељених упитника био је 76, док је број враћених упитника износио 66, стопа одговора била је 87%.

Подаци о задовољству корисника ОБ Кикинда анализирани су методом дескриптивне статистике.

4. Резултати

Специјалистичко-консултативне службе

У оквиру истраживања задовољства корисника здравственом заштитом у специјалистичко-консултативним службама ОБ Кикинда учествовало је 184 испитаника, 75 (40,7%) мушкараца и 109 (59,2%) жена. Дистрибуција испитаника према службама и полу приказана је у табели 1.

Табела 1. Дистрибуција испитаника према службама по полу, ОБ Кикинда, специјалистичко-консултативна делатност, 2024. година

Служба – специјалистичко-консултативна делатност	Мушко		Женско		Укупно, по служби	
	N	%	N	%	N	%
Дерматовенерологија	6	3.26%	8	4.35%	14	100,0
Физикална медицина и рехабилитација	2	1.09%	8	4.35%	10	100,0
Гинекологија и акушерство		0.00%	10	5.43%	10	100,0
Хирургија - општа хирургија	15	8.15%	17	9.24%	32	100,0
Хирургија - оториноларингологија	15	8.15%	11	5.98%	26	100,0
Инфектологија	1	0.54%	2	1.09%	3	100,0
Интерна медицина - Хематологија	12	6.52%	8	4.35%	20	100,0
Интерна медицина	17	9.24%	32	17.39%	49	100,0
Неурологија	3	1.63%	4	2.17%	7	100,0
Онкологија	2	1.09%	3	1.63%	5	100,0
Педијатрија	2	1.09%	5	2.72%	7	100,0
Психијатрија		0.00%	1	0.54%	1	100,0
ОБ Кикинда, укупно, по полу	75	40.76%	109	59.24%	184	100,0

Извор: Сервис јавног здравља, 2024. година

Просечна старост испитаника била је 56,95 +/-15,70 године.

Најстарији пацијенти лечили су се у специјалистичко-консултативним амбулантама психијатрије, онкологије и гинекологије, табела 2.

Табела 2. Просечна старост пацијената приказана по организационим јединицама у специјалистичко-консултативној делатности, ОБ Кикинда, 2024. година

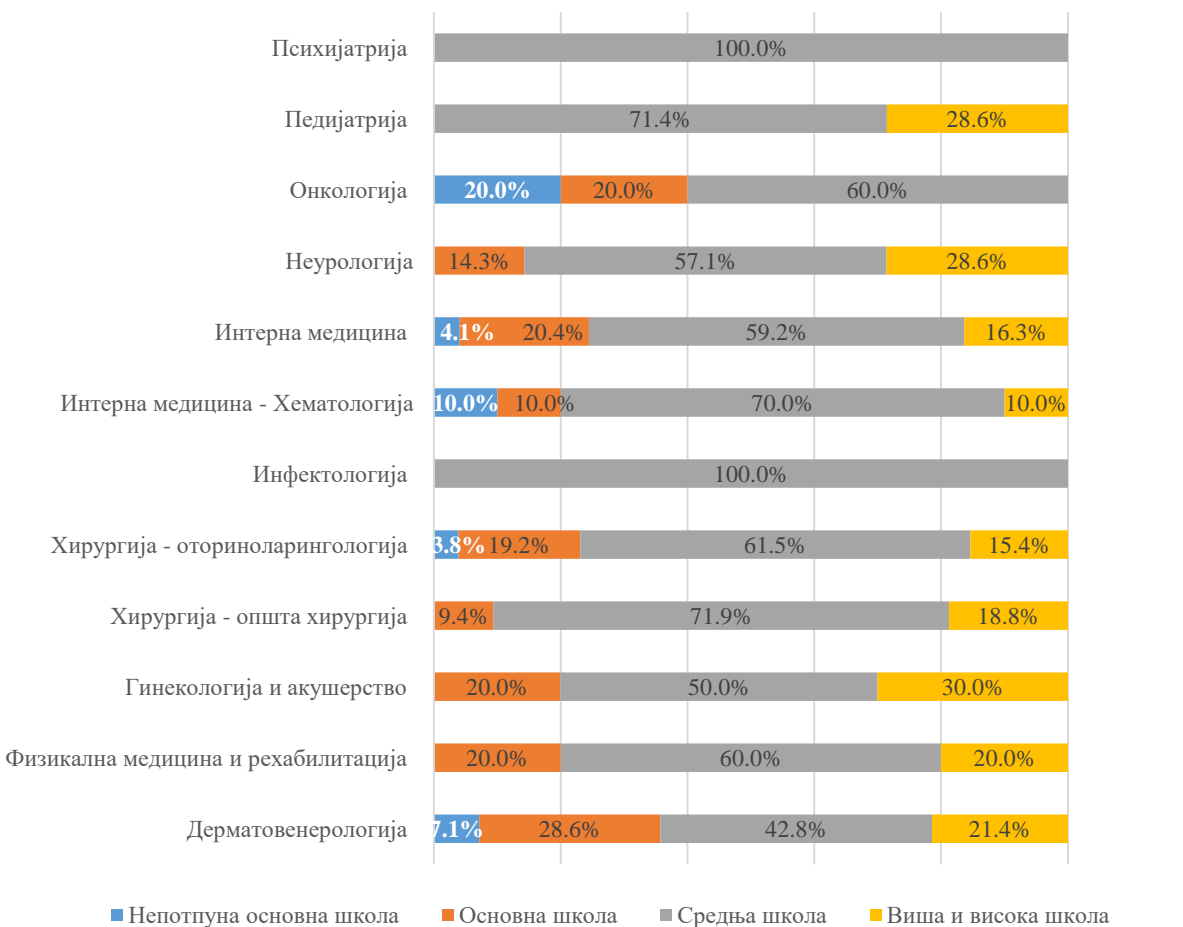
Служба – специјалистичко-консултативна делатност	Просечна старост	SD
Психијатрија - специјалистичко-консултативна делатност	68.00	/
Дерматовенерологија - специјалистичко-консултативна делатност	62.14	17.84
Гинекологија и акушерство - специјалистичко-консултативна делатност	54.00	16.44
Хирургија - општа хирургија - специјалистичко-консултативна делатност	51.00	15.11
Хирургија - оториноларингологија - специјалистичко-консултативна делатност	53.81	13.68
Физикална медицина и рехабилитација - специјалистичко-консултативна	51.90	12.71
Неурологија - специјалистичко-консултативна делатност	42.33	11.93
Интерна медицина - специјалистичко-консултативна делатност	62.59	10.94
Инфектологија - специјалистичко-консултативна делатност	33.33	10.50
Интерна медицина - Хематологија - специјалистичко-консултативна делатност	70.30	9.56
Педијатрија - специјалистичко-консултативна делатност	30.00	5.03
Онкологија - специјалистичко-консултативна делатност	71.40	4.93
ОБ Кикинда, укупно	56.95	15.70

Извор: Сервис јавног здравља, 2024. година

Према степену образовања, као и претходне године, већина пацијената припада групи са средњом стручном спремом – њих 115 (60,5%).

На графикону 1. приказана је структура лечених пацијената у специјалистичко-консултативној делатности у ОБ Кикинда, према степену стручне спреме.

Графикон 1. Структура лечених пацијената у специјалистичко-консултативној делатности у односу на степен образовања, ОБ Кикинда, 2024. година



Извор: Сервис јавног здравља, 2024. година

Највиши проценат корисника са вишом или високом стручном спремом, на дан истраживања, лечио се на одељењу гинекологије и акушерства – нешто мање од трећине испитаних у гинеколошко-акушерској амбуланти припадало је овој групи, затим следи амбуланта неурологије (28,6%). У области психијатрије и инфектологије, на дан истраживања није било пацијената са вишом или високом стручном спремом, односно доминирали су испитаници са средњом стручном спремом. Највећи проценат пацијената са непотпуном основном школом лечио се у амбиланти онкологије (20%) од свих испитаника лечених у овој служби.

Генерално, пацијенти своје материјално стање оцењују као добро 85 (46,2%) и осредње 73 (39,7%). Као лоше своје материјално стање оцењује 6 (3,3%) испитаника, веома лоше 1 (0,5%), а као веома добро 16 (8,7%) испитаник пацијената.

Специфичне карактеристике које се односе на рад специјалистичко-консултативних служби ОБ Кикинда пацијенти оцењују генерално врло високим – одличним оценама, табела 3.

Табела 3. Просечне оцене у односу на специфичне карактеристике специјалистичко-консултативних служби ОБ Кикинда, 2024. година

Служба – специјалистичко-консултативна делатност	Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	Време чекања у чекаоници	Чистоћа и удобност чекаонице	Љубазност медицинске сестре	Љубазност лекара	Време које је посвећено пацијенту током прегледа и објашњења која су добио/ла у вези болести и плана лечења
Дерматовенерологија	4.43	4.43	4.57	5.00	4.93	5.00
Физикална медицина и рехабилитација	4.40	4.40	4.80	4.80	4.90	4.80
Гинекологија и акушерство	4.90	4.90	4.60	5.00	4.90	5.00
Хирургија - општа хирургија	4.06	3.94	4.00	4.66	4.66	4.75
Хирургија - оториноларингологија	4.85	4.73	4.73	4.96	4.96	4.96
Инфектологија	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
Интерна медицина - Хематологија	5.00	4.90	5.00	5.00	5.00	4.95
Интерна медицина	4.37	4.43	4.56	4.88	4.86	4.69
Неурологија	3.71	4.57	3.71	5.00	5.00	4.86
Онкологија	4.80	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
Педијатрија	4.86	4.86	4.71	5.00	4.43	4.43
Психијатрија	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
ОБ Кикинда	4.51	4.51	4.55	4.89	4.86	4.83

Извор: Сервис јавног здравља, 2024. година

Генерално посматрано, време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа најбоље је оцењено у службама инфектологије, психијатрије и хематологије. У односу на

прошлу годину овај показатељ је уапређен у свим службама осим у дерматовенерологији, општој хирургији, и неурологији.

Време чекања у чекаоници најбоље оцењују корисници инфектолошке, онколошке и психијатријске амбуланте. Унапређење овог показатеља у односу на претходну годину бележе службе гинекологије и акушерства, хематологије, интерне медицине, неурологије и онкологије.

Чистоћа и удобност чекаонице најбоље је оцењена од стране корисника инфектологије, онкологије и психијатрије. Вредност овог показатеља је унапређена или је остала на истом нивоу као и претходне године у свим службама осим у служби интерне медицине, где је незнатно лошија у поређењу са претходном годином, али је и даље на нивоу оцене одличан.

Љубазност медицинских сестара техничара оцењена је највишим оценама, као и претходне године у чак осам служби: дерматовенерологије, гинекологије и акушерства, инфектологије, хематологије, неурологије, онкологије, педијатрије и психијатрије. Велики раст оцене задовољства корисника љубазношћу медицинских сестара уочава се у области интерне медицине, где је забележен раст просечне оцене у односу на претходну годину за 1.12 (са 3,76 на 4,88).

Љубазност лекара оцењена је највишим оценама у следећим службама: инфектологије, хематологије, неурологије, онкологије и психијатрије. Највећи раст просечне оцене задовољства у овој области у односу на претходну годину уочава се у специјалистичкој служби интерне медицине (са 3,91 на 4,86).

Време које је посвећено пацијенту током прегледа и објашњења која су пружена у вези болести и плана лечења најбоље је оцењено у службама дерматовенерологије, инфектологије, онкологије и психијатрије. Као и у претходним сегментима највеће унапређење уочава се у служби интерне медицине где је просечна оцена порасла за 0,96 у односу на претходну годину.

Корисници служби специјалистичко-консултативне делатности ОБ Кикинда у последњих 12 месеци су нешто чешће у односу на претходну годину користили услуге лекара и у државној и у приватној својини: код лекара специјалисте у државној здравственој установи у просеку 6,7 пута, док су код лекара у приватној пракси/установи били у просеку 2,9 пута.

Најинтензивније су користили лекара у приватној пракси корисници службе педијатрије 7,5 пута, физикалне медицине и рехабилитације 2,75 пута, а затим следе службе онкологије и оториноларингологије по 2,5 пута у просеку. У односу на претходну годину уочава се изражена потреба корисника за педијатријским, рехабилитационим гинеколошким, онколошким и интернистичким услугама у приватној пракси које би требало учинити доступнијим у оквиру државног здравственог сектора, табела 4.

Табела 4. Коришћење лекара у приватној пракси, 2023/2024 година

Служба – специјалистичко-консултативна делатност	Коришћење лекара у приватној пракси		
	2023	2024	Разлика 2024 - 2023
Дерматовенерологија	2.5	1.6	-0.9
Физикална медицина и рехабилитација	1	2.75	1.75
Гинекологија и акушерство	2.00	1	0
Гинекологија и акушерство	2	1	-1
Хирургија - оториноларингологија	2.00	2,5	0
Хирургија - општа хирургија	3.25	2.46	-0.79
Хирургија - оториноларингологија	2	2.50	0.5
Инфектологија			0
Интерна медицина - Хематологија	2.75	2.50	-0.25
Интерна медицина	2.63	4.00	1.37
Неурологија	2.5	1.50	-1
Онкологија	3.33	2.50	-0.83
Педијатрија	1	7.50	6.5
Укупно:	2.37	2.93	0.56

Извор: Сервис јавног здравља, 2024. година

На преглед који се дешавао у на дан истраживања најдуже су чекали корисници служби неурологије и интерне медицине. На нивоу кикиндске болнице скоро половина пацијената је прегледана истог дана када је дошла на преглед – без претходног заказивања, а око трећине пацијената на преглед је чекало мање од 15 дана, табела 5.

Табела 5. Време чекања на преглед који се десио у дану истраживања, ОБ Кикинда, 2024. година

Служба – специјалистичко-консултативна делатност	Примљен/а сам истог дана-без заказивања		Мање од 15 дана		Од 15 до 30 дана		Више од 30 дана		Укупно за службу	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Дерматовенерологија	4	28.6%	8	57.1%	2	14.3%			14	100.0%
Физикална медицина и рехабилитација	3	30.0%	2	20.0%	3	30.0%	2	20.0%	10	100.0%
Гинекологија и акушерство	2	20.0%	8	80.0%		0.0%			10	100.0%
Хирургија - општа хирургија	15	46.9%	12	37.5%	4	12.5%			32	100.0%
Оториноларингологија	18	69.2%	7	26.9%					26	100.0%
Инфектологија	3	100.0%							3	100.0%
Хематологија	17	85.0%	3	15.0%					20	100.0%
Интерна медицина	11	22.4%	18	36.7%	5	10.2%	12	24.5%	49	100.0%
Неурологија	2	28.6%	2	28.6%	1	14.3%	2	28.6%	7	100.0%
Онкологија	4	80.0%	1	20.0%					5	100.0%
Педијатрија	7	100.0%							7	100.0%
Психијатрија	1	100.0%							1	100.0%
ОБ Кикинда	87	47,1%	61	33,2%	16	8,17%	16	8,8%	184	100,0%

Извор: Сервис јавног здравља, 2024. година

Посматрајући укупно, корисници специјалистичко консултативних служби ОБ Кикинда оценили су услове лечење и рад запослених, као и претходне године, одличном просечном оценом 4,74. Дистрибуција просечних оцена по службама приказана је у табели 7.

Табела 7. Просечна оцена задовољства запослених у ОБ Кикинда, 2023/2024.

Служба – специјалистичко-консултативна делатност	Просечна оцена задовољства корисника у ОБ Кикинда	
	2023	2024
Дерматовенерологија	5.00	4.93
Физикална медицина и рехабилитација	4.20	4.70
Гинекологија и акушерство	4.50	5.00
Хирургија - офталмологија	4.78	
Хирургија - општа хирургија	4.38	4.52
Хирургија - оториноларингологија	4.92	4.92
Инфектологија	5.00	5.00
Интерна медицина - Хематологија	4.90	5.00
Интерна медицина	3.91	4.57
Неурологија	4.55	4.43
Онкологија	4.50	5.00
Педијатрија	4.80	4.86
Психијатрија	5.00	5.00
ОБ Кикинда	4.60	4.74

Извор: Сервис јавног здравља, 2024. година

Стационарна делатност

У оквиру стационарне делатности у истраживању је учествовало 66 испитаника, 22 (33,33%) мушкараца и 44 (66,67%) жена, слично као и претходне године.

Просечна старост испитаника била је 51,49 +/-20,63 године.

Најстарији пацијенти лечили су се на одељењу дерматовенерологије, док су најмлађе кориснице здравствену заштиту оствариле на одељењу гинекологије и акушерства, исто као и претходне године, табела 8.

Табела 8. Старосна структура стационарно лечених пацијената, ОБ Кикинда, 2024. година

Одељење	Просечна старост испитаника	SD
Дерматовенерологија - стационарна делатност	69	-
Гинекологија и акушерство - стационарна делатност	35.21	12.96
Хирургија - општа хирургија - стационарна делатност	46.78	25.46
Хирургија - оториноларингологија - стационарна делатност	61.00	
Инфектологија - стационарна делатност	46.25	18.38
Интерна медицина - стационарна делатност	66.16	11.81
Онкологија - хемотерапија - стационарна делатност	65.58	7.5
Педијатрија - стационарна делатност (родитељи/старатељи)	21.60	4.77
Психијатрија - стационарна делатност	54.4	16.97
ОБ Кикинда	54.81	20.25

Извор: Сервис јавног здравља, 2024. година

Родитељи/старатељи хоспитализоване деце имали су у просеку око 21,6 година.

Највећи број исписаних пацијената у недељи истраживања припадао је групи испитаника са средњошколским образовањем – њих 37 (56,06%), са вишим/високим образовањем било је 9 (13,64%) исписаних пацијената, 15 (22,73%) имало је основну школу, а 5 (7,58%) пацијената је било са непотпуном основном школом.

Највиши проценат пацијената оцењује материјалнио стање свог домаћинства као – осредње 17 (25,76%) и добро 38 (57,58%).

Карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења пацијенти оцењују генерално високим (врло добрим и одличним) оценама – осим исхране на одељењима оториноларингологије и неурологије, као и одржавања хигијене тоалета на оториноларингологији, слично као и претходне године, табела 9.

Табела 9. Карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења, ОБ Кикинда, 2023/2024. годин

	Обавештења дата код пријема у болницу		Организација и брзина пружања услуга током боравка у болници		Услуге исхране током боравка у болници		Услуге смештаја током боравка у болници		Одржавање хигијене собе		Одржавање хигијене тоалета		Организација посета		Обавештења која су вам дата код отпуста из болнице	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Дерматовенерологија	5.0	5.0	5.0	5.0	4.3	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.3	5.0	4.7	5.0	5.0	5.0
Гинекологија и акушерство	4.7	5.0	4.9	4.9	4.1	4.5	4.0	4.7	4.8	4.8	4.2	4.8	2.8	4.9	4.7	4.9
Хирургија - општа хирургија	4.9	4.8	4.6	4.9	4.6	4.6	4.6	4.8	4.8	4.9	4.5	4.9	4.0	4.9	4.7	4.9
Хирургија - оториноларингологија	5.0	5.0	5.0	5.0	1.0	2.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	3.0	5.0	5.0	5.0	5.0
Инфектологија	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
Интерна медицина	4.3	4.5	4.5	4.6	4.7	4.2	4.8	4.1	4.9	4.5	4.4	4.0	3.8	4.6	4.6	4.9
Неурологија		4.5		5.0		3.0		5.0		5.0		5.0		5.0		5.0
Онкологија	4.4	4.8	5.0	4.8	3.7	4.8	4.6	4.7	4.9	4.8	4.9	4.7	2.2	4.9	5.0	5.0
Педијатрија	4.8	4.6	4.8	5.0	4.4	4.0	4.4	5.0	4.8	5.0	4.8	4.8	4.0	3.4	4.8	4.8
Психијатрија - стационарна делатносз		4.3		4.7		4.4		4.5		4.5		5.0		5.0		4.7
Укупно	4.7	4.7	4.8	4.8	4.4	4.4	4.6	4.6	4.9	4.8	4.5	4.7	3.7	4.7	4.8	4.9

Извор: Сервис јавног здравља, 2023/2024. година

Услуге сестринске неге и рада лекара на одељењима ОБ Кикинда оцењене су генерално врло високим – одличним оценама, табеле 10 и 11.

Табела 10. Услуге сестринске неге на одељењима ОБ Кикинда, просечне оцене по одељењима, ОБ Кикинда, 2023/2024. година

Организациона јединица	Поштовање и љубазност		Време чекања на сестру код хитне потребе		Објашњење процедура, тестова и третмана		Опште задовољство сестринском негом	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Дерматовенерологија	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00
Гинекологија и	4.89	5.00	4.78	5.00	4.89	4.93	4.89	5.00
Хирургија - општа	4.8	4.90	4.89	4.90	4.5	4.90	4.8	4.90
хирургија								
Хирургија - оториноларингологија	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
Инфектологија	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
Интерна медицина	4.75	4.75	4.67	4.75	4.58	4.42	4.83	4.67
Неурологија		5.00		5.00		5.00		5.00
Онкологија	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
Педијатрија	5.00	5.00	4.8	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
Психијатрија		4.67		4.67		4.83		4.83
Укупно	4.88	4.91	4.84	4.89	4.78	4.85	4.90	4.91

Извор: Сервис јавног здравља, 2024

Табела 11. Рад лекара на одељењима ОБ Кикинда – просечне оцене 2023/2024. година

	Спремност да дају одговоре на питања		Објашњење процедура, тестова и третмана		Поштовање и љубазност		Способност дијагностиковања здравствених проблема		Успешност лечења		Опште задовољство услугама лекара	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Дерматовенерологија	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
Гинекологија и акушерство	4.89	4.93	5.00	5.00	5.00	5.00	4.89	4.93	4.89	5.00	5.00	5.00
Хирургија - општа хирургија делатност	4.80	4.90	4.44	4.80	4.90	4.90	4.78	4.89	4.67	5.00	4.70	4.90
Хирургија - оториноларингологија	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
Инфектологија	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
Интерна медицина	4.58	4.75	4.50	4.58	4.58	4.92	4.50	4.75	4.42	4.58	4.67	4.83
Неурологија		5.00		5.00		5.00		5.00		5.00		5.00
Онкологија	5.00	4.67	5.00	4.50	5.00	4.83	5.00	4.58	5.00	4.67	5.00	4.58
Педијатрија	4.60	4.80	4.60	4.80	4.40	4.80	4.40	4.80	4.80	4.80	4.60	4.80
Психијатрија		4.80		4.83		4.83		4.67		4.33		4.67
ОБ Кикинда, укупно	4.80	4.80	4.74	4.77	4.82	4.91	4.76	4.80	4.76	4.79	4.82	4.83

Извор: Сервис јавног здравља, 2023/2024. година

Број пацијената који зна да је у њиховом лечењу коришћен клинички пут је 39%, међутим и даље значајан број пацијената не зна да ли се у њиховом лечењу користи клинички пут – њих 42%.

Највећи проценат оних који знају да су у њиховом лечењу користи клинички пут је на одељењу онкологије (од 12 испитаних пацијената њих 10 зна да је у њиховом лечењу коришћен клинички пут).

Задовољство болничким лечењем на одељењима ОБ Кикинда оцењено је одличним оценама преко 4,5, а укупна просечна оцена је виша него претходне године и износи – одличан 4,85, табела 12.

Табела 12. Укупно задовољство болничким лечењем на одељењима ОБ Кикинда, 2023/2024. година

	Оцените ваше укупно задовољство болничким лечењем	
	2023	2024
Дерматовенерологија	5.00	5.00
Гинекологија и акушерство	4.56	4.93
Хирургија - општа хирургија	4.70	4.90
Хирургија - оториноларингологија	5.00	5.00
Инфектологија	5.00	5.00
Интерна медицина	4.58	4.50
Неурологија		5.00
Онкологија	5.00	4.83
Педијатрија	4.60	5.00
Психијатрија		5.00
Укупно	4.73	4.85

Закључак:

Специјалистичко-консултативна делатност

У специјалистичко-консултативним амбулантама ОБ Кикинда на дан испитивања здравствену заштиту користиле су нешто више особе женског пола, док је просечна старост испитаника била око 57 година.

Највећи број испитаних имао је средњу стручну спрему и био је доброг материјалног статуса.

Степен стручне спреме корисника битно се разликује од службе до службе, те је при пружању здравствене заштите, у складу са резултатима овог истраживања, неопходно обратити посебну пажњу на прилагођавање комуникације између запослених и корисника, односно прилагођавање порука нивоу образовања и здравствене писмености корисника.

Временом чекања од тренутка заказивања до термина прегледа најзадовољнији су корисници служби инфектологије, хематологије и психијатрије.

Време чекања у чекаоници најбоље оцењују корисници инфектолошке, онколошке и психијатријске амбуланте.

Чистоћом и удобношћу чекаонице најзадовољнији су корисници инфектологије, хематологије, онкологије и психијатрије.

Љубазност медицинских сестара техничара оцењена је највишим оценама у чак осам служби: дерматовенерологије, гинекологије и акушерства, инфектологије, хематологије, неурологије, онкологије, педијатрије и психијатрије, док најљубазнији лекари раде у области инфектологије, хематологије, неурологије, онкологије и психијатрије.

Време посвећено пацијентима током прегледа и објашњења дата у вези болести и плана лечења најбоље су оцењени у оквиру службе дерматовенерологије, гинекологије и акушерства, оториноларингологије, инфектологије, онкологије и психијатрије.

Најинтензивније су користили лекара у приватној пракси корисници службе педијатрије, физикалне медицине и рехабилитације, а затим следе службе онкологије и оториноларингологије.

Најдуже време чекања на преглед бележи се у службама интерне медицине и неурологије у поређењу са осталим службама кикиндске болнице.

Посматрајући укупно, корисници специјалистичко-консултативних служби ОБ Кикинда оценили су услове лечења и рад запослених у овој установи одличном просечном оценом.

Стационарно лечени пацијенти

Просечна старост испитаника била је око 52 године.

Највећи број исписаних пацијената у недељи истраживања припадао је групи испитаника са средњошколским образовањем.

Пацијенти у највећој мери оцењују материјални стање свог домаћинства као – добро.

Карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења пацијенти оцењују генерално високим оценама (врло добар и одличан, осим исхране на одељењима оториноларингологије и неурологије, као и одржавања хигијене тоалета на одељењу оториноларингологије).

Сестринску негу током лечења, као и рад лекара у кикиндској болници пацијенти су оценили одличним оценама.

Нешто више од трећине испитаних пацијената зна да се у њиховом лечењу користио клинички пут, док и даље значајан број пацијената нема ову информацију, те је потребно унапредити комуникацију лекар – пацијент у смислу представљања плана терапије и методе лечења.

Укупно задовољство болничким лечењем на одељењима ОБ Кикинда оцењено је одличном просечном оценом.