

## **ANALIZA ZADOVOLJSTVA PACIJENATA U ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA NIŠAVSKOG I TOPLIČKOG OKRUGA U 2010. GODINI**

Institut za javno zdravlje u Nišu u saradnji sa zdravstvenim ustanovama primarnog, sekundarnog i tercijarnog nivoa zdravstvene zaštite, mrežom instituta i zavoda na teritoriji Republike Srbije, Institutom za javno zdravlje Srbije "Dr Milan Jovanović - Batut" i Ministarstvom zdravlja Republike Srbije, u saradnji i više od pet godina sprovodi niz aktivnosti na unapređenju kvaliteta rada u zdravstvenim ustanovama Srbije. Jedna od najznačajnijih je i ispitivanje o zadovoljstvu korisnika zdravstvenom zaštitom, koje se obavlja u svim zdravstvenim ustanovama u Srbiji od 2004. godine.

U 2010. godini istraživanje zadovoljstva korisnika je sprovedeno u ustanovama primarne zdravstvene zaštite 29.11.2010. godine. U bolničkim ustanovama u Srbiji, svim otpuštenim pacijentima u periodu od 29. novembra do 3. decembra 2010. godine; ponuđen je upitnik o zadovoljstvu zdravstvenim uslugama pri otpustu iz bolnica.

U specijalističkoj službi interne medicine u primarnim i stacionarnim zdravstvenim ustanovama istraživanje zadovoljstva je sprovedeno 29. novembra 2010. u radno vreme specijalističke službe.

Cilj ankete je utvrđivanje stepena zadovoljstva korisnika pruženom uslugom u zdravstvenoj ustanovi, a rezultati istraživanja predstavljaju osnovu za planiranje aktivnosti kojima će se unapredjivati kvalitet rada pa i zadovoljstvo pacijenata kao glavni izlazni rezultat. Učesnici u anketiranju su anketu popunjavali dobrovoljno i anonimno.

Anketiranje je u ustanovama primarne zdravstvene zaštite na teritoriji Nišavskog i Topličkog okruga obavljeno u sledećim službama:

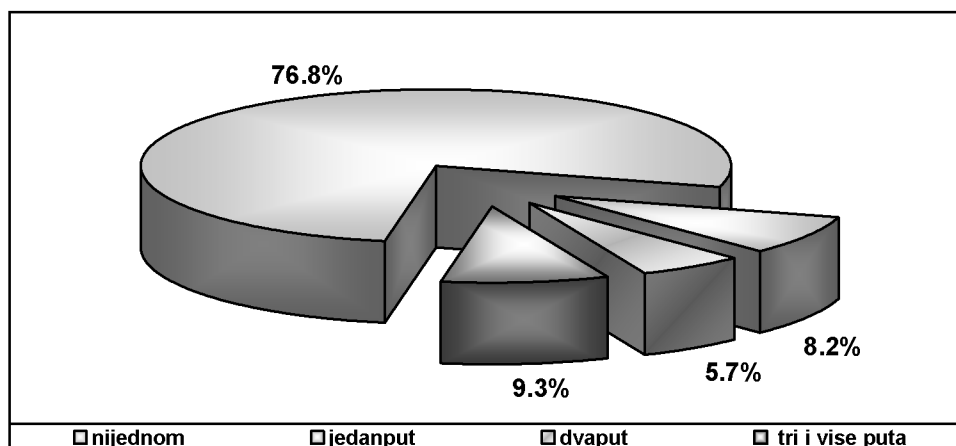
- Opšta medicina i medicina rada gde je analizom obuhvaćeno 1812 upitnika/pacijenata na teritoriji Nišavskog okruga i 677 na teritoriji Topličkog okruga ( ukupno 2489 ).
- Zdravstvena zaštita dece i omladine – gde je analizom obuhvaćeno 1.343 upitnika/pacijenta na teritoriji Nišavskog okruga i 229 na teritoriji Topličkog okruga ( ukupno 1572 ).

- Zdravstvena zaštita žena – gde je analizom obuhvaćeno 616 upitnika/pacijenata na teritoriji Nišavskog okruga i 126 na teritoriji Topličkog okruga ( ukupno 742 ) u ustanovama primarnog nivoa zdravstvene zaštite.
- Stomatološka zdravstvena zaštita – ukupan broj analiziranih i unetih upitnika u službi stomatološke zdravstvene zaštite je 515, sa Nišavskog 391 i 124 sa Topličkog okruga.
- U specijalističkoj internističkoj službi na primarnom nivou, opštim i specijalnim bolnicama i klinikama Kliničkog centra Niš, anketiranje je sprovedeno 29.11.2010. godine. Popunjeno je i analizom obuhvaćeno 519 upitnika i to na teritoriji Nišavskog okruga 360, a Topličkog 159 u zdravstvenim ustanovama na nivou primarne zdravstvene zaštite. U ustanovama sekundarnog i tercijarnog nivoa zdravstvene zaštite na Nišavskom i Topličkom okrugu anketirano je 335 pacijenata ( na Nišavskom okrugu 275, a na Topličkom 60 ).

### **Pregled najvažnijih rezultata u primarnoj zdravstvenoj zaštiti**

Na pitanje koliko puta ste posetili lekara u privatnoj praksi u poslednjih 12 meseci 76,8% ispitanika (2159 anketiranih pacijenata) u primarnoj zdravstvenoj zaštiti na teritoriji Nišavskog i Topličkog okruga odgovorilo je da nisu posećivali lekara u privatnoj praksi, jedanput je posetilo 8,2% pacijenata (232), dva puta je bilo 5,7% (161), a tri i više puta 9,3% anketiranih pacijenata (261). Procentualni prikaz dat je na grafikonu broj 1.

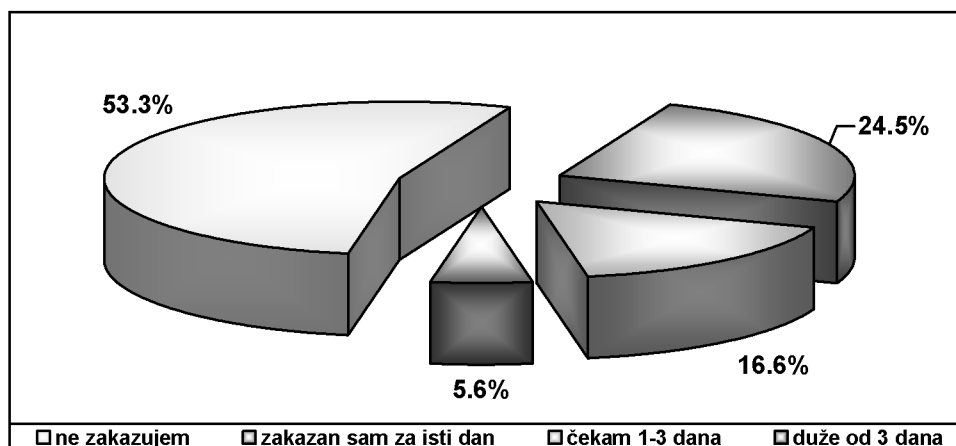
Koliko puta ste bili u privatnoj praksi u poslednjih 12 meseci  
Grafikon br. 1



Što se tiče zakazivanja pregleda kod izabranog lekara (specijalista opšte medicine, pedijatar i ginekolog) 2489 ispitanika tj. 53,3% je odgovorilo da nikada ne zakazuje pregled. Da obično istog dana zakaže pregled odgovorilo je 1146 pacijenata tj. 24,5%. Od jednog do tri dana na pregled čeka 777 tj. 16,6% anketiranih. Dok duže od tri dana čeka 262 pacijenta tj. 5,6% od ukupnog broja ispitanih (4674).

Od 2674 anketirana pacijenta na teritoriji Nišavskog i Topličkog okruga 53,3% je odgovorilo da nikada ne zakazuje pregled kod izabranog lekara. Istog dana zakaže 24,5% ispitanika. Na pregled obično čeka 1-3 dana 16,6% pacijenata. Duže od tri dana na pregled čeka 5,6% anketiranih pacijenata.

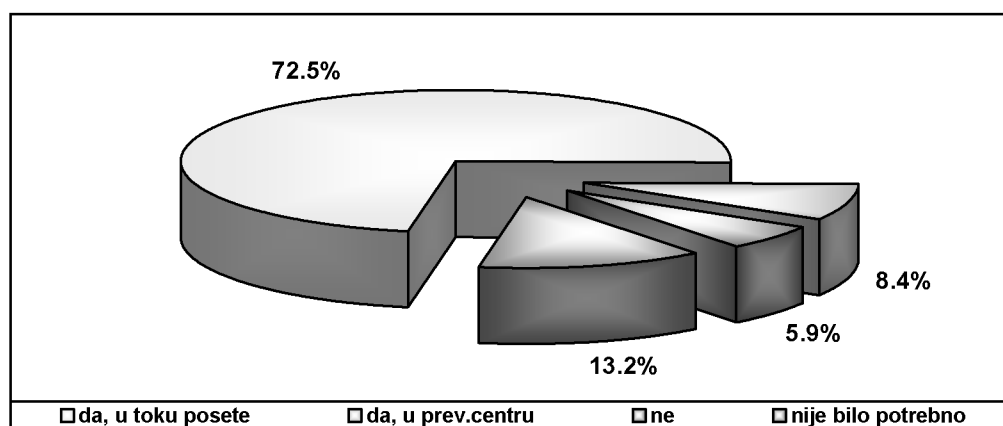
Kada zakazujete pregled kod izabranog lekara koliko dana obično čekate  
Grafikon br. 2



U cilju unapredjenja zdravstvenog stanja pacijenata sprovođenjem preventivnih mera izabrani lekar daje savete o pravilnoj ishrani. Za vreme redovne posete savet je dobilo 3253 (72,5%) pacijenta. Od ukupnog broja anketiranih (4487) njih 375 (8,4%) dobija savete u preventivnom centru/savetovalištu. Savete nikada nije dobilo 265 (5,9%) ispitanika. Da za tim nije bilo potrebe odgovorila su 594 (13,2%) anketirana pacijenta.

Da li vam izabrani lekar daje savete o pravilnoj ishrani

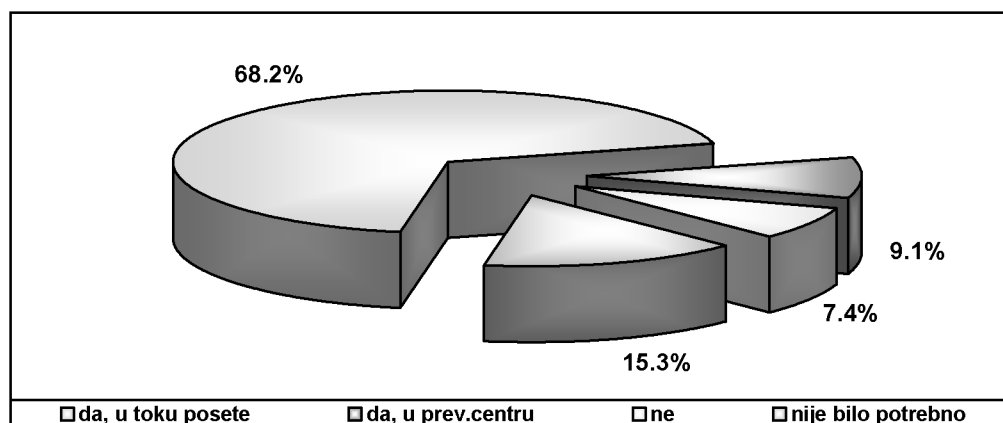
Grafikon br. 3



Za vreme redovne posete savet o fizičkoj aktivnosti je dobilo 2887 (68,2%) pacijenata. Od ukupnog broja anketiranih (4235) njih 387 (9,1%) dobija savete u preventivnom centru/savetovalištu. Savete nikada nije dobilo 314 (7,4%) ispitanika. Da za tim nije bilo potrebe odgovorilo je 647 (15,3%) anketiranih pacijenata.

Da li vam izabrani lekar daje savete o važnosti fizičke aktivnosti

Grafikon br. 4

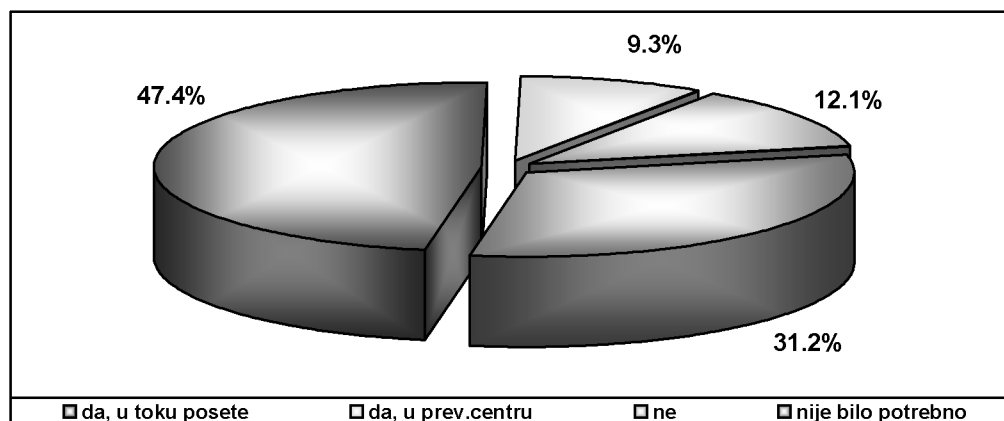


Za vreme redovne posete savet o zloupotrebi alkohola je dobilo 1939 (47,4%) pacijenata. Od ukupnog broja anketiranih (4083) njih 378 (9,3%) dobija savete u preventivnom centru/savetovalištu. Savete nikada nije dobilo 494

(12,1%) ispitanika. Da za tim nije bilo potrebe odgovorila su 1272 (31,2%) anketirana pacijenta.

Da li vam izabrani lekar daje savete o zloupotrebi alkohola

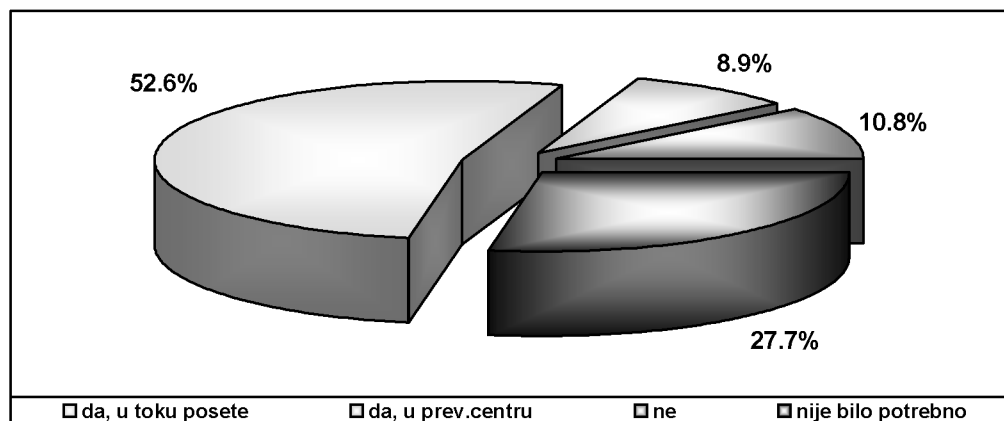
Grafikon br. 5



Za vreme redovne posete savet o štetnosti pušenja dobilo je 2167 (52,6%) pacijenata. Od ukupnog broja anketiranih (4117) njih 365 (8,9%) dobija savete u preventivnom centru/savetovalištu. Savete nikada nije dobilo 445 (10,8%) ispitanika. Da za tim nije bilo potrebe odgovorilo je 1140 (27,7%) anketiranih pacijenata.

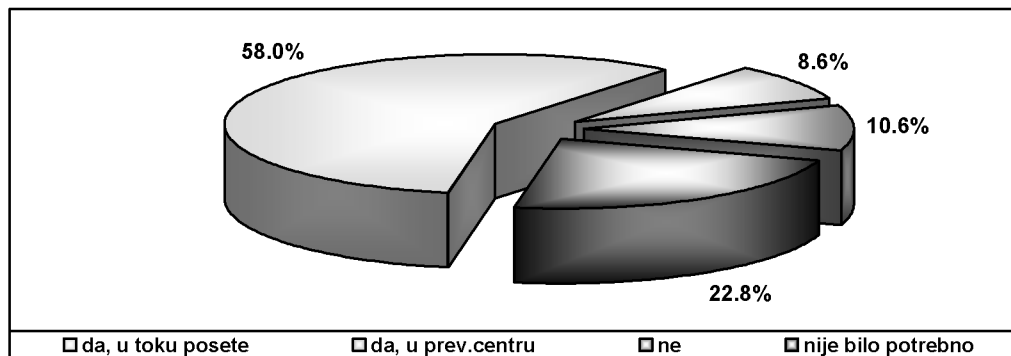
Da li vam izabrani lekar daje savete o štetnosti pušenja

Grafikon br. 6



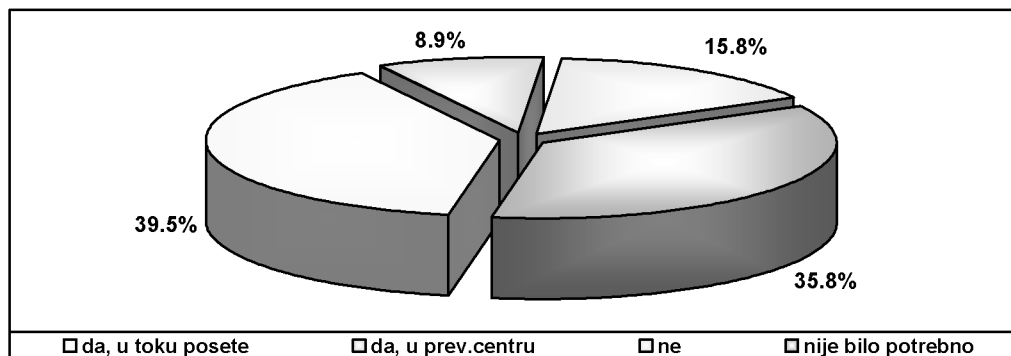
Za vreme redovne posete savet o izbegavanju stresa dobilo je 2390 (58,0%) pacijenata. Od ukupnog broja anketiranih (4115) njih 352 (8,6%) dobija savete u preventivnom centru/savetovalištu. Savete nikada nije dobilo 436 (10,6%) ispitanika. Da za tim nije bilo potrebe odgovorilo je 937 (22,8%) anketiranih pacijenata. Prikaz je dat na grafikonu broj 7.

Da li vam izabrani lekar daje savete o izbegavanju stresa  
Grafikon br. 7



Za vreme redovne posete savet o sigurnom seksu dobilo je 1590 (39,5%) pacijenata. Od ukupnog broja anketiranih (4018) njih 358 (8,9%) dobija savete u preventivnom centru/savetovalištu. Savete nikada nije dobilo 633 (15,8%) ispitanika. Da za tim nije bilo potrebe odgovorilo je 1437 (35,8%) anketiranih pacijenata.

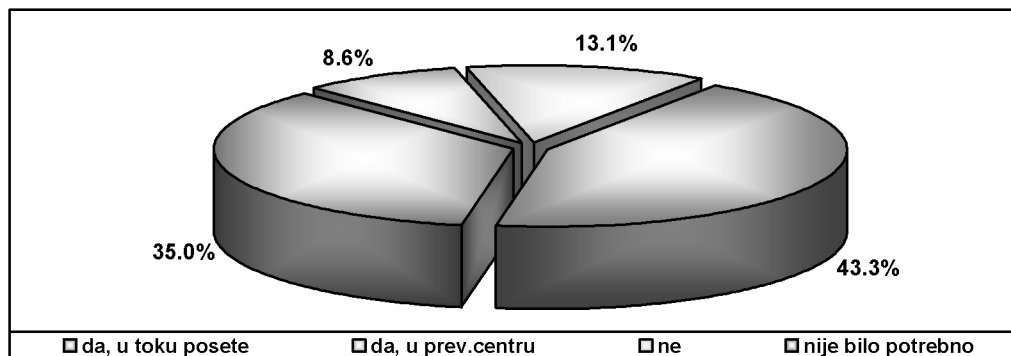
Da li vam izabrani lekar daje savete o sigurnom seksu  
Grafikon br. 8



Za vreme redovne posete savet o opasnosti od zloupotrebe droga dobilo je 1400 (35,0%) pacijenata. Od ukupnog broja anketiranih (4001) njih 344 (8,6%) dobija savete u preventivnom centru/savetovalištu. Savete nikada nije dobilo 526 (13,1%) ispitanika. Da za tim nije bilo potrebe odgovorio je 1731 (43,3%) anketirani pacijent. Procentualni prikaz odgovora anketiranih pacijenata dat je na grafikonu broj 9.

Da li vam izabrani lekar daje savete o opasnosti od zloupotrebe droga

Grafikon br. 9



Zadovoljstvo pacijenta radom medicinskih sestara u primarnoj zdravstvenoj zaštiti prikazano je u tabeli broj 1.

Da li se slažete sa sledećim izjavama koje se odnose na medicinske sestre

Tabela br.1

Izjava	da, slažem se	delimično se slažem	ne slažem se	ne znam
sestre na šalteru su ljubazne	77,0%	16,7%	5,2%	1,1%
sestre u sobi za intervencije su ljubazne	82,4%	12,5%	2,2%	2,9%
sestre mi pruže sve informacije	76,8%	16,0%	5,6%	1,6%
sestre i lekari dobro saradjuju	75,5%	13,3%	2,0%	9,2%

Zadovoljstvo pacijenta radom izabranog lekara u primarnoj zdravstvenoj zaštiti prikazano je u tabeli broj 2.

Da li se slažete sa sledećim izjavama koje se odnose na vašeg izabranog lekara

Tabela br. 2

Izjava	Da, slažem se	Delimično se slažem	Ne slažem se
Poznaje moju situaciju	60,0%	24,9%	15,1%
Poznaje probleme koje sam imao	77,0%	18,1%	4,9%
Odvaja dovoljno vremena za razgovor	77,8%	17,4%	4,8%
Pažljivo me sluša	83,0%	14,2%	2,8%
Daje mi jasna objašnjenja	82,6%	14,5%	2,9%
Osećam se sposobnije da se izborim sa problemom posle posete	76,0%	20,2%	3,8%
Prvo idem kod svog lekara kada imam problem	85,7%	11,7%	2,6%

Pregled izabranog lekara ( ukoliko je neophodan danas ) besplatno obavlja 3193 (69,2% od ukupnog broja anketiranih tj. 4616) ispitanika. Participaciju tom prilikom plati 1280 (27,7%). Punu cenu plaća 16 ispitanika (0,3%). Odgovor „ne znam“ dalo je 127 tj. 2,8% anketiranih.

Lekove ili injekcije koje propiše lekar besplatno dobija 2361 (53,8% od ukupnog broja anketiranih tj. 4388 ispitanika). Participaciju tom prilikom plati 1639 (37,4%). Punu cenu plaća 103 ispitanika (2,3%). Odgovor „ne znam“ dalo je 285 tj. 6,5% anketiranih.

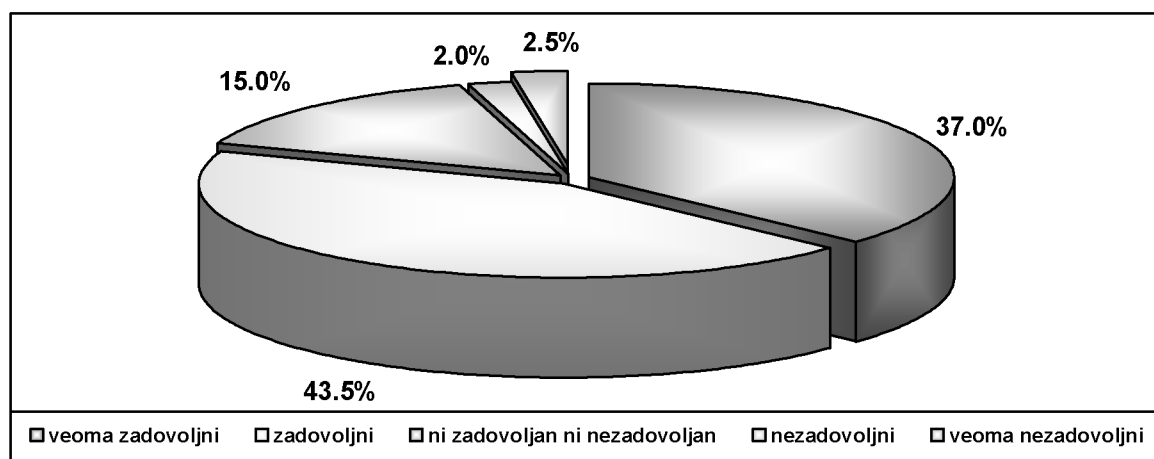
Pregled specijaliste besplatno obavlja 2566 (59,5% od ukupnog broja anketiranih tj. 4309) ispitanika. Participaciju tom prilikom plati 1295 (30,1%). Punu cenu plaća 57 ispitanika (1,3%). Odgovor „ne znam“ dalo je 391 tj. 9,1% anketiranih.

Kućnu posetu lekara besplatno dobije 1909 (46,4% od ukupnog broja anketiranih tj. 4110) ispitanika. Participaciju tom prilikom plati 495 (12,0%). Punu cenu plaća 104 ispitanika (2,5%). Odgovor „ne znam“ dalo je 1602 tj. 39,0% anketiranih.

Pregled bebe ili malog deteta u savetovalištvu besplatno dobije 2701 (67,6% od ukupnog broja anketiranih tj. 3993) ispitanik. Participaciju tom prilikom plati 184 (4,6%). Punu cenu plaća 23 ispitanika (0,6%). Odgovor „ne znam“ dalo je 1085 tj. 27,2% anketiranih.

Uzevši sve u obzir, primarnom zdravstvenom zaštitom zadovoljno je 2040 anketiranih ( 43,5% ), veoma zadovoljno 1734 tj. 37,0%. Nezadovoljna su 92 pacijenta tj. 2,0% a veoma nezadovoljni 115 (2,5%). Odgovor „ ni zadovoljan ni nezadovoljan” dalo je 703 ispitanika tj. 15,0% ( grafički prikaz na grafikonu broj 10 ).

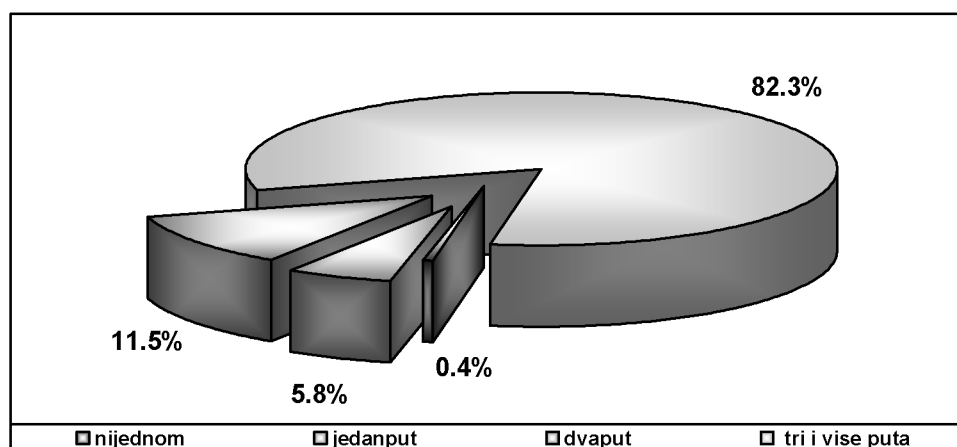
Grafikon br. 10



Na pitanje koliko puta je vaše dete posetilo stomatologa u privatnoj praksi u poslednjih 12 meseci 0,4% ispitanika (2 anketirana pacijenta) u primarnoj zdravstvenoj zaštiti na teritoriji Nišavskog i Topličkog okruga odgovorilo je da nisu posećivali lekara u privatnoj praksi, jedanput je posetilo 5,8% pacijenata (27), dva puta je bilo 11,5% (53), a tri i više puta 82,3% anketiranih pacijenata (380).

Koliko puta ste bili u privatnoj praksi u poslednjih 12 meseci

Grafikon br. 11



Da li se slažete sa sledećim izjavama o Službi stomatološke zdravstvene zaštite

Tabela br. 3

Izjava	Da, slažem se	Delimično se slažem	Ne slažem se	Ne znam
Zadovoljan sam radnim vremenom	87,2%	9,6%	2,1%	1,1%
Mogu da dovedem dete i vikendom	48,0%	26,4%	12,2%	13,4%
Dostupna je deci sa posebnim potrebama	68,2%	9,2%	5,5%	17,1%
Osooblje na šalteru je ljubazno	88,7%	7,9%	1,3%	2,1%
U čekaonicama ima dovoljno stolica	73,3%	14,4%	12,1%	0,2%
Dugo čekamo pre posete	15,9%	19,2%	60,9%	4,0%
Hitnu uslugu obavljamo istog dana	94,3%	3,7%	0,9%	1,1%
Postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe	75,9%	3,9%	3,7%	16,5%

U tabeli broj 4 procentualno su dati odgovori pacijenata na pitanja o plaćanju pojedinih stomatoloških usluga ukoliko su one neophodne istog dana.

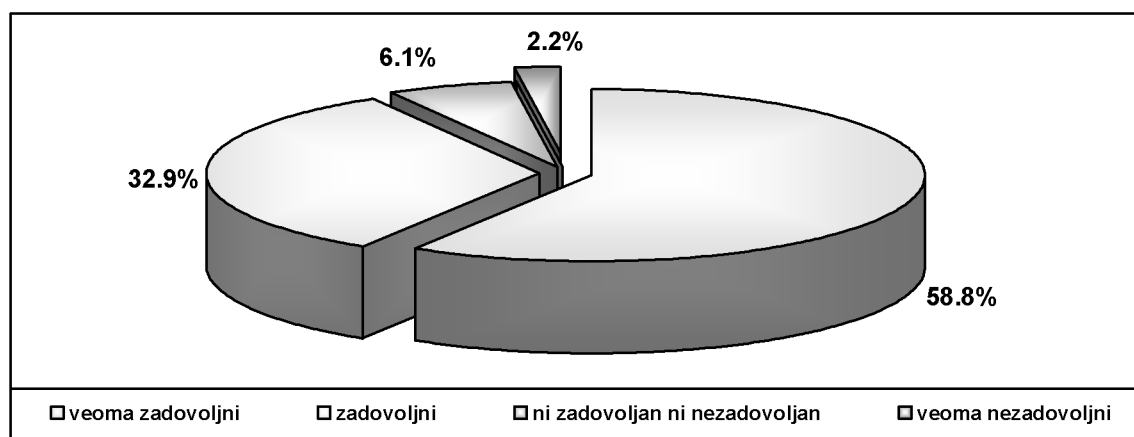
Tabela br. 4

Usluge	besplatno	participacija	puna cena	ne znam
Pregled kod izabranog stomatologa	98,6%	0,6%	0,0%	0,8%
Plombe	94,2%	1,3%	0,6%	3,9%
Lečenje zuba	81,0%	14,1%	0,9%	4,0%
Vadjenje zuba	80,6%	14,5%	0,7%	4,2%
Ortodontski aparat-proteza	72,6%	7,2%	2,2%	18,0%
Pregled specijaliste sa Stomat.fakulteta	56,1%	1,1%	0,4%	42,4%

Uzevši sve u obzir, Službom stomatološke zdravstvene zaštite dece veoma je nezadovoljno 11 pacijenata ( 2,2% ispitanika od ukupno 495 anketiranih). Nezadovoljnih pacijenata nije bilo. Odgovor „ ni zadovoljan ni nezadovoljan” dalo je 30 ispitanika tj. 6,1%. Zadovoljna su 163 (32,9%) pacijenta. Veoma zadovoljan je 291 pacijent tj. 58,8%.

Ukupno zadovoljstvo pacijenata stomatološkom zdravstvenom zaštitom dece prikazano je na grafikonu br. 12

Grafikon br. 12



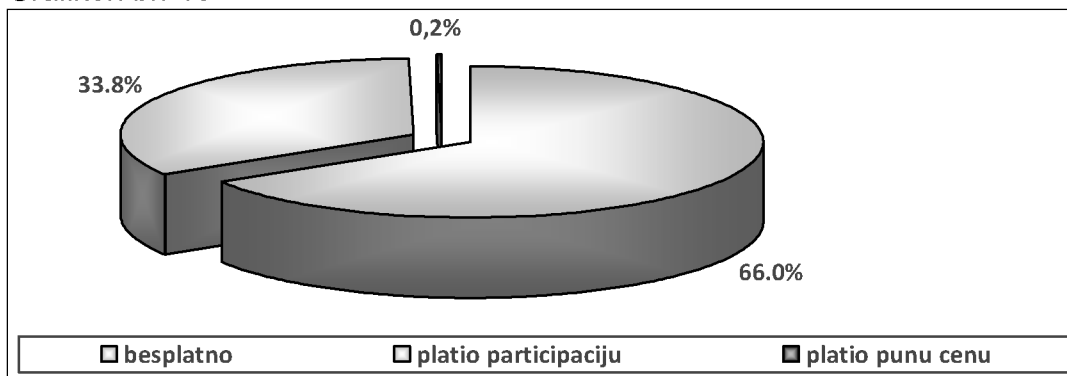
U tabeli broj 5 dati su odgovori pacijenata o zadovoljstvu sledećih karakteristika koje se odnose na specijalističke službe u ustanovama primarnog nivoa zdravstvene zaštite.

Tabela br. 5

Karakteristika	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan
Mogućnost telefonskog zakazivanja	2,7%	1,7%	7,7%	37,7%	50,2%
Vreme čekanja od zakazivanja do pregleda	1,2%	2,4%	4,1%	39,4%	52,9%
Ljubaznost i profesionalnost osobe koja to radi	1,4%	0,7%	2,9%	33,8%	61,2%
Dobijanje instrukcije o datumu, vremenu i mestu pregleda	1,0%	0,7%	2,7%	36,1%	59,5%
Vreme čekanja u čekaonici	0,9%	2,3%	5,9%	37,2%	53,7%
Objašnjenje kašnjenja termina	1,2%	1,2%	5,5%	40,0%	52,1%
Čistoća i podobnost čekaonice	1,2%	0,9%	2,1%	38,8%	57,0%

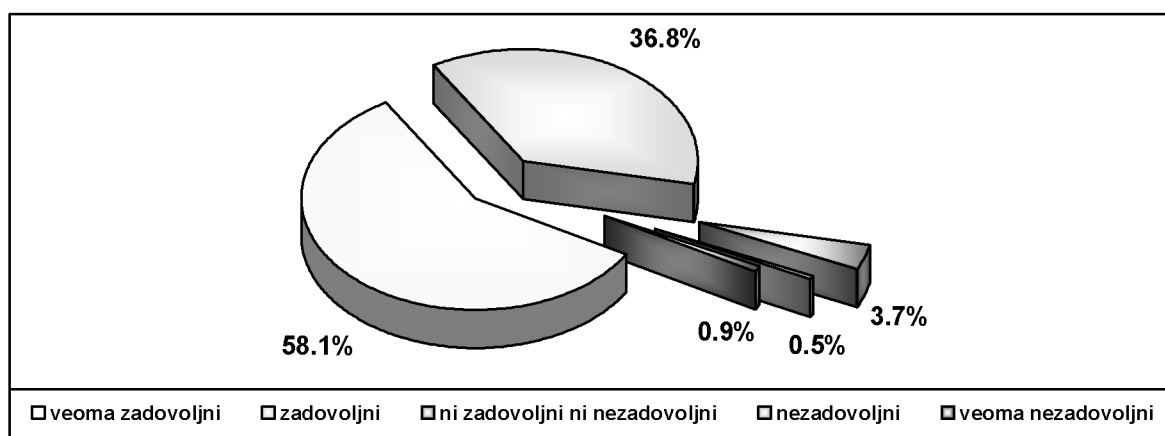
Pregled specijaliste besplatno je dobilo 66,0% pacijenata, participaciju je platilo 33,8%, a punu cenu je platilo 0,2%.

Grafikon br. 13



Uzevši sve u obzir, 58,1% (254) pacijenata je veoma zadovoljno radom specijalističkih službi u primarnoj zdravstvenoj zaštiti. Zadovoljno je 36,8% (161) ispitanika. Ni zadovoljno ni nezadovoljno je 3,7% (16). Nezadovoljnih je 0,5% (2) pacijenata. Veoma nezadovoljnih je 0,9% (4).

Grafikon br. 14



### **Pregled najvažnijih rezultata zadovoljstva pacijenata zdravstvenom zaštitom na sekundarnom i tercijarnom nivou**

Ispitivanje zadovoljstva korisnika u stacionarnim zdravstvenim ustanovama sprovedeno je u 6 zdravstvenih ustanova Nišavskog i Topličkog okruga: u 2 opšte bolnice, 2 specijalne bolnice, Institutu za lečenje i rehabilitaciju „Niška Banja“ kao i 27 klinika Kliničkog centra Niš.

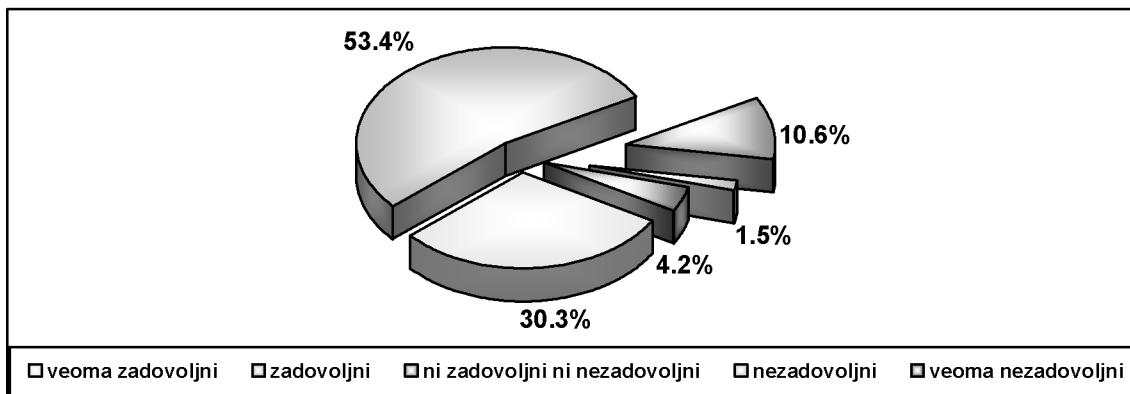
U tabeli broj 6 dati su odgovori pacijenata o zadovoljstvu sledećih karakteristika koje se odnose na specijalističke službe u zdravstvenim ustanovama na sekundarnom i tercijarnom nivou zdravstvene zaštite.

Tabela br. 6

Karakteristika	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan
Mogućnost telefonskog zakazivanja	5,2%	4,5%	11,0%	58,8%	20,5%
Vreme čekanja od zakazivanja do pregleda	5,6%	7,8%	11,4%	54,7%	20,5%
Ljubaznost i profesionalnost osobe koja to radi	4,1%	2,1%	7,0%	51,8%	35,0%
Dobijanje instrukcije o datumu, vremenu i mestu pregleda	3,5%	2,2%	7,2%	53,3%	33,8%
Vreme čekanja u čekaonici	5,6%	6,2%	18,7%	49,3%	20,2%
Objašnjenje kašnjenja termina	4,6%	6,5%	14,8%	54,1%	20,0%
Čistoća i podobnost čekaonice	3,6%	3,6%	14,6%	49,4%	28,8%

Uzevši sve u obzir, od 479 anketiranih 30,3% (145) pacijenata je veoma zadovoljno radom specijalističkih službi u sekundarnoj i tercijarnoj zdravstvenoj zaštiti. Zadovoljno je 53,4% (256) ispitanika. Ni zadovoljno ni nezadovoljno je 10,6% (51). Nezadovoljnih je 1,5% (7) pacijenata. Veoma nezadovoljnih je 4,2% (20) pacijenata ( grafikon broj 15 ).

Grafikon br. 15



U tabelama broj 7, 8, 9, 10, 11 i 12 dati su odgovori pacijenata na pitanje koliko su zadovoljni uslugama tokom prijema i otpusta iz bolnice. Prikaz je dat po odeljenjima.

Tabela br. 7  
Opšti utisak o proceduri prijema

Odeljenje	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Ukupno
Internističko	1 (0.3%)	9 (2.6%)	33 (9.7%)	149 (43.8%)	148 (43.6%)	340 (100%)
Hiruško	2 (0.7%)	8 (2.9%)	38 (13.8%)	128 (46.4%)	100 (36.2%)	276 (100%)
Ginekološko-akušersko	7 (4.6%)	18 (11.9%)	32 (21.2%)	61 (40.4%)	33 (21.9%)	151 (100%)
Rehabilitacija	1 (0.7%)	4 (3%)	8 (5.9%)	66 (48.9%)	56 (41.5%)	135 (100%)
Ukupno	11 (1.2%)	39 (4.3%)	111 (12.3%)	404 (44.8%)	337 (37.4%)	902 (100%)

Tabela br. 8  
Ljubaznost osoblja

Odeljenje	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Ukupno
Internističko	1 (0.3%)	4 (1.2%)	6 (1.7%)	105 (30.5%)	228 (66.3%)	344 (100%)
Hiruško	1 (0.4%)	0 (0%)	13 (4.6%)	114 (40.7%)	152 (54.3%)	280 (100%)
Ginekološko-akušersko	1 (0.7%)	6 (3.9%)	20 (13.2%)	78 (51.3%)	47 (30.9%)	152 (100%)
Rehabilitacija	1 (0.7%)	1 (0.7%)	5 (3.7%)	58 (43%)	70 (51.9%)	135 (100%)
Ukupno	4 (0.4%)	11 (1.2%)	44 (4.8%)	355 (39%)	497 (54.6%)	911 (100%)

Tabela br. 9  
Vreme čekanja na šalteru

Odeljenje	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Ukupno
Internističko	1 (0.3%)	9 (2.6%)	33 (9.7%)	149 (43.9%)	148 (43.5%)	340 (100%)
Hiruško	2 (0.7%)	8 (2.9%)	38 (13.8%)	128 (46.4%)	100 (36.2%)	276 (100%)
Ginekološko-akušersko	7 (4.6%)	18 (11.9%)	32 (21.2%)	61 (40.4%)	33 (21.9%)	151 (100%)
Rehabilitacija	1 (0.7%)	4 (3%)	8 (5.9%)	66 (48.9%)	56 (41.5%)	135 (100%)
Ukupno	11 (1.2%)	39 (4.3%)	111 (12.3%)	404 (44.8%)	337 (37.4%)	902 (100%)

Tabela br. 10  
Objašnjenje procedure tokom prijema

Odeljenje	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Ukupno
Internističko	2 (0.6%)	4 (1.2%)	12 (3.5%)	128 (37.4%)	196 (57.3%)	342 (100%)
Hiruško	1 (0.4%)	1 (0.4%)	29 (10.4%)	124 (44.4%)	124 (44.4%)	279 (100%)
Ginekološko-akušersko	4 (2.6%)	8 (5.3%)	26 (17.1%)	70 (46.1%)	44 (28.9%)	152 (100%)
Rehabilitacija	1 (0.7%)	2 (1.4%)	8 (5.8%)	70 (50.4%)	58 (41.7%)	139 (100%)
Ukupno	8 (0.9%)	15 (1.6%)	75 (8.2%)	392 (43%)	422 (46.3%)	912 (100%)

Tabela br. 11  
Vreme do smeštaja u sobu

Odeljenje	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Ukupno
Internističko	2 (0.6%)	3 (0.9%)	5 (1.5%)	132 (38.5%)	200 (58.5%)	342 (100%)
Hiruško	1 (0.4%)	2 (0.7%)	23 (8.2%)	136 (48.6%)	118 (42.1%)	280 (100%)
Ginekološko-akušersko	1 (0.7%)	8 (5.3%)	15 (9.9%)	77 (51%)	50 (33.1%)	151 (100%)
Rehabilitacija	1 (0.7%)	3 (2.2%)	5 (3.7%)	65 (47.8%)	62 (45.6%)	136 (100%)
Ukupno	5 (0.6%)	16 (1.8%)	48 (5.3%)	410(45.1%)	430(47.2%)	909(100%)

Tabela br. 12  
Opšti utisak prilikom otpusta

Odeljenje	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Ukupno
Internističko	1 (0.3%)	1 (0.3%)	6 (1.8%)	117 (34.7%)	212 (62.9%)	337 (100%)
Hiruško	3 (1.1%)	2 (0.7%)	8 (2.9%)	125 (44.6%)	142 (50.7%)	280 (100%)
Ginekološko-akušersko	1 (0.7%)	3 (2%)	10 (6.7%)	75 (50%)	61 (40.6%)	150 (100%)
Rehabilitacija	1 (0.7%)	2 (1.5%)	5 (3.7%)	63 (46.7%)	64 (47.4%)	135 (100%)
Ukupno	6 (0.7%)	8 (0.9%)	29 (3.2%)	380 (42.1%)	479 (53.1%)	902 (100%)

U tabelama broj 13, 14 i 15 procentualno i brojčano su prikazani odgovori pacijenata na pitanje da li ih je osoblje upoznalo sa:

a) Pravom na saglasnost za predloženu proceduru

Tabela br. 13

Odeljenje	Da	Ne	Ukupno
Internističko	319 (94.7%)	18 (5.3%)	337 (100%)
Hiruško	267 (95.7%)	12 (4.3%)	279 (100%)
Ginekološko-akušersko	122 (81.3%)	28 (18.7%)	150 (100%)
Rehabilitacija	110 (87.3%)	16 (12.7%)	126 (100%)
Ukupno	818 (91.7%)	74 (8.3%)	892 (100%)

b) Dužnostima pacijenata na odeljenju

Tabela br. 14

Odeljenje	Da	Ne	Ukupno
Internističko	301 (90.7%)	31 (9.3%)	332 (100%)
Hiruško	260 (93.9%)	17 (6.1%)	277 (100%)
Ginekološko-akušersko	126 (84%)	24 (16%)	150 (100%)
Rehabilitacija	113 (88.3%)	15 (11.7%)	128 (100%)
Ukupno	800 (90.2%)	87 (9.8%)	887 (100%)

c) Načinom prigovora i žalbi u slučaju nezadovoljstva

Tabela br. 15

Odeljenje	Da	Ne	Ukupno
Internističko	269 (81%)	63 (19%)	332 (100%)
Hiruško	235 (84.8%)	42 (15.2%)	277 (100%)
Ginekološko-akušersko	87 (58.4%)	62 (41.6%)	149 (100%)
Rehabilitacija	97 (78.9%)	26 (21.1%)	123 (100%)
Ukupno	688 (78.1%)	193 (21.9%)	881 (100%)

Odgovori pacijenata na pitanje koliko su zadovoljni uslugama sestrinske nege prikazani su u procentualno i brojčano u tabelama broj 16, 17, 18, 19 i 20.

a) Poštovanje i ljubaznost

Tabela br. 16

Odeljenje	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Ukupno
Internističko	0 (0%)	2 (0.6%)	5 (1.5%)	93 (27%)	244 (70.9%)	344 (100%)
Hiruško	1 (0.4%)	1 (0.4%)	9 (3.2%)	124 (44.4%)	144 (51.6%)	279 (100%)
Ginekološko-akušersko	0 (0%)	1 (0.7%)	16 (10.6%)	81 (53.6%)	53 (35.1%)	151 (100%)
Rehabilitacija	1 (0.7%)	0 (0%)	3 (2.2%)	52 (37.7%)	82 (59.4%)	138 (100%)
Ukupno	2 (0.2%)	4 (0.4%)	33 (3.6%)	350 (38.4%)	523 (57.3%)	912 (100%)

b) Vreme čekanja na sestru kod hitne potrebe

Tabela br. 17

Odeljenje	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Ukupno
Internističko	0 (0%)	2 (0.6%)	6 (1.8%)	83 (24.3%)	250 (73.3%)	341 (100%)
Hiruško	0 (0%)	1 (0.4%)	19 (6.8%)	116 (41.7%)	142 (51.1%)	278 (100%)
Ginekološko-akušersko	1 (0.7%)	1 (0.7%)	10 (6.6%)	77 (50.7%)	63 (41.4%)	152 (100%)
Rehabilitacija	1 (0.8%)	0 (0%)	3 (2.4%)	44 (34.6%)	79 (62.2%)	127 (100%)
Ukupno	2 (0.2%)	4 (0.4%)	38 (4.2%)	320 (35.6%)	534 (59.5%)	898 (100%)

v) Objašnjavanje procedura, testova i tretmana

Tabela br. 18

Odeljenje	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Ukupno
Internističko	0 (0%)	3 (0.9%)	10 (2.9%)	108 (31.7%)	220 (64.5%)	341 (100%)
Hiruško	0 (0%)	0 (0%)	25 (9%)	114 (40.9%)	140 (50.2%)	279 (100%)
Ginekološko-akušersko	0 (0%)	4 (2.6%)	16 (10.6%)	81 (53.6%)	50 (33.1%)	151 (100%)
Rehabilitacija	1 (0.7%)	0 (0%)	6 (4.4%)	54 (39.7%)	75 (55.1%)	136 (100%)
Ukupno	1 (0.1%)	7 (0.8%)	57 (6.3%)	357 (39.4%)	485 (53.5%)	907 (100%)

g) Ljubaznost prema članovima porodice

Tabela br. 19

Odeljenje	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Ukupno
Internističko	0 (0%)	0 (0%)	8 (2.4%)	102 (30.1%)	229 (67.6%)	339 (100%)
Hiruško	1 (0.4%)	1 (0.4%)	12 (4.3%)	127 (45.5%)	138 (49.5%)	279 (100%)
Ginekološko-akušersko	0 (0%)	5 (3.3%)	18 (11.8%)	77 (50.7%)	52 (34.2%)	152 (100%)
Rehabilitacija	1 (0.8%)	1 (0.8%)	2 (1.5%)	51 (38.9%)	76 (58%)	131 (100%)
Ukupno	2 (0.2%)	7 (0.8%)	40 (4.4%)	357 (39.6%)	495 (54.9%)	901 (100%)

d) Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom

Tabela br. 20

Odeljenje	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Ukupno
Internističko	0 (0%)	0 (0%)	5 (1.5%)	82 (23.9%)	256 (74.6%)	343 (100%)
Hiruško	0 (0%)	0 (0%)	7 (2.5%)	117 (42.1%)	154 (55.4%)	278 (100%)
Ginekološko-akušersko	0 (0%)	1 (0.7%)	14 (9.2%)	72 (47.4%)	65 (42.8%)	152 (100%)
Rehabilitacija	1 (0.7%)	0 (0%)	2 (1.4%)	49 (35.5%)	86 (62.3%)	138 (100%)
Ukupno	1 (0.1%)	1 (0.1%)	28 (3.1%)	320 (35.1%)	561 (61.6%)	911 (100%)

Odgovori pacijenata na pitanje koliko su zadovoljni uslugama lekara tokom boravka u bolnici/klinici prikazani su u tabelama br. 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27 i 28.

a) Spremnost da daju odgovore na pitanja

Tabela br. 21

Odeljenje	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Ukupno
Internističko	2 (0.6%)	4 (1.2%)	29 (8.5%)	118 (34.4%)	190 (55.4%)	343 (100%)
Hiruško	2 (0.7%)	3 (1.1%)	19 (6.8%)	114 (40.9%)	141 (50.5%)	279 (100%)
Ginekološko-akušersko	1 (0.7%)	7 (4.6%)	16 (10.5%)	69 (45.4%)	59 (38.8%)	152 (100%)
Rehabilitacija	1 (0.7%)	0 (0%)	7 (5.1%)	43 (31.4%)	86 (62.8%)	137 (100%)
Ukupno	6 (0.7%)	14 (1.5%)	71 (7.8%)	344 (37.8%)	476 (52.3%)	911 (100%)

b) Objašnjavanje procedura, testova i tretmana

Tabela br. 22

Odeljenje	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Ukupno
Internističko	2 (0.6%)	5 (1.5%)	25 (7.3%)	127 (37%)	184 (53.6%)	343 (100%)
Hiruško	0 (0%)	2 (0.7%)	26 (9.4%)	113 (40.6%)	137 (49.3%)	278 (100%)
Ginekološko-akušersko	2 (1.3%)	7 (4.6%)	19 (12.6%)	67 (44.4%)	56 (37.1%)	151 (100%)
Rehabilitacija	1 (0.7%)	2 (1.5%)	7 (5.1%)	47 (34.6%)	79 (58.1%)	136 (100%)
Ukupno	5 (0.6%)	16 (1.8%)	77 (8.5%)	354 (39%)	456 (50.2%)	908 (100%)

v) Poštovanje i ljubaznost

Tabela br. 23

Odeljenje	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Ukupno
Internističko	2 (0.6%)	1 (0.3%)	18 (5.2%)	104 (30.2%)	219 (63.7%)	344 (100%)
Hiruško	1 (0.4%)	0 (0%)	9 (3.2%)	120 (43.2%)	148 (53.2%)	278 (100%)
Ginekološko-akušersko	1 (0.7%)	3 (2%)	18 (11.8%)	66 (43.4%)	64 (42.1%)	152 (100%)
Rehabilitacija	1 (0.7%)	0 (0%)	5 (3.6%)	41 (29.5%)	92 (66.2%)	139 (100%)
Ukupno	5 (0.5%)	4 (0.4%)	50 (5.5%)	331 (36.3%)	523 (57.3%)	913 (100%)

g) Spособnost dijagnostikovanja zdravstvenih problema

Tabela br. 24

Odeljenje	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Ukupno
Internističko	2 (0.6%)	2 (0.6%)	16 (4.7%)	115 (33.7%)	206 (60.4%)	341 (100%)
Hiruško	0 (0%)	0 (0%)	22 (7.9%)	106 (38.1%)	150 (54%)	278 (100%)
Ginekološko-akušersko	2 (1.3%)	1 (0.7%)	9 (5.9%)	74 (48.7%)	66 (43.4%)	152 (100%)
Rehabilitacija	1 (0.7%)	0 (0%)	11 (8%)	44 (31.9%)	82 (59.4%)	138 (100%)
Ukupno	5 (0.6%)	3 (0.3%)	58 (6.4%)	339 (37.3%)	504 (55.4%)	909 (100%)

d) Temeljnost u ispitivanju  
Tabela br. 25

Odeljenje	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Ukupno
Internističko	2 (0.6%)	1 (0.3%)	21 (6.1%)	118 (34.5%)	200 (58.5%)	342 (100%)
Hiruško	2 (0.7%)	1 (0.4%)	14 (5%)	115 (41.4%)	146 (52.5%)	278 (100%)
Ginekološko-akušersko	1 (0.7%)	2 (1.3%)	25 (16.4%)	66 (43.4%)	58 (38.2%)	152 (100%)
Rehabilitacija	1 (0.7%)	1 (0.7%)	10 (7.2%)	48 (34.8%)	78 (56.5%)	138 (100%)
Ukupno	6 (0.7%)	5 (0.5%)	70 (7.7%)	347 (38.1%)	482 (53%)	910 (100%)

dj) Uspešnost lečenja  
Tabela br. 26

Odeljenje	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Ukupno
Internističko	1 (0.3%)	3 (0.9%)	16 (4.7%)	118 (34.6%)	203 (59.5%)	341 (100%)
Hiruško	0 (0%)	0 (0%)	13 (4.7%)	111 (39.9%)	154 (55.4%)	278 (100%)
Ginekološko-akušersko	0 (0%)	2 (1.3%)	14 (9.2%)	69 (45.4%)	67 (44.1%)	152 (100%)
Rehabilitacija	1 (0.7%)	2 (1.5%)	6 (4.4%)	54 (39.4%)	74 (54%)	137 (100%)
Ukupno	2 (0.2%)	7 (0.8%)	49 (5.4%)	352 (38.8%)	498 (54.8%)	908 (100%)

e) Uputstva pri otpustu  
Tabela br. 27

Odeljenje	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Ukupno
Internističko	4 (1.2%)	1 (0.3%)	17 (5%)	117 (34.5%)	200 (59%)	339 (100%)
Hiruško	2 (0.7%)	1 (0.4%)	11 (3.9%)	115 (41.2%)	150 (53.8%)	279 (100%)
Ginekološko-akušersko	2 (1.3%)	5 (3.3%)	21 (13.9%)	66 (43.7%)	57 (37.7%)	151 (100%)
Rehabilitacija	1 (0.7%)	1 (0.7%)	6 (4.4%)	50 (37%)	77 (57%)	135 (100%)
Ukupno	9 (1%)	8 (0.9%)	55 (6.1%)	348 (38.5%)	484 (53.5%)	904 (100%)

ž) Opšte zadovoljstvo uslugama lekara

Tabela br. 28

Odeljenje	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Ukupno
Internističko	2 (0.6%)	2 (0.6%)	21 (6.1%)	106 (30.9%)	212 (61.8%)	343 (100%)
Hiruško	1 (0.4%)	1 (0.4%)	11 (3.9%)	103 (36.9%)	163 (58.4%)	279 (100%)
Ginekološko-akušersko	2 (1.3%)	1 (0.7%)	21 (13.8%)	61 (40.1%)	67 (44.1%)	152 (100%)
Rehabilitacija	1 (0.7%)	0 (0%)	5 (3.6%)	41 (29.5%)	92 (66.2%)	139 (100%)
Ukupno	6 (0.7%)	4 (0.4%)	58 (6.4%)	311 (34.1%)	534 (58.5%)	913 (100%)

Obzirom da su dijagnostika i terapija neizostavni deo stacionarnog lečenja postavljeno je pitanje anketiranim pacijentima koliko su zadovoljni uslugama dijagnostike i terapije tokom boravka u bolnici. Njihovi odgovori prikazani su u tabelama broj 29, 30, 31, 32 i 33.

a) Laboratorije

Tabela br. 29

Odeljenje	Veoma nezadovolj.	Nezadov.	Ni zadovolj. ni nezadov.	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Nisam koristio/la	Ukupno
Internističko	3 (0.9%)	3 (0.9%)	12 (3.5%)	109 (32.2%)	174 (51.3%)	38 (11.2%)	339 (100%)
Hiruško	0 (0%)	0 (0%)	6 (2.2%)	84 (30.9%)	107 (39.3%)	75 (27.6%)	272 (100%)
Ginekološko-akušersko	0 (0%)	2 (1.3%)	15 (10%)	61 (40.7%)	51 (34%)	21 (14%)	150 (100%)
Rehabilitacija	3 (2.2%)	1 (0.7%)	4 (3%)	48 (35.8%)	66 (49.3%)	12 (9%)	134 (100%)
Ukupno	6 (0.7%)	6 (0.7%)	37 (4.1%)	302 (33.7%)	398 (44.5%)	146 (16.3%)	895 (100%)

b) Kardiologije ( EKG, test opterećenja )

Tabela br. 30

Odeljenje	Veoma nezadovolj.	Nezadov.	Ni zadovolj. ni nezadov.	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Nisam koristio/la	Ukupno
Internističko	1 (0.3%)	0 (0%)	8 (2.4%)	94 (28.1%)	171 (51%)	61 (18.2%)	335 (100%)
Hiruško	0 (0%)	0 (0%)	7 (2.6%)	71 (26.1%)	82 (30.1%)	112 (41.2%)	272 (100%)
Ginekološko-akušersko	0 (0%)	2 (1.4%)	19 (13%)	41 (28.1%)	33 (22.6%)	51 (34.9%)	146 (100%)
Rehabilitacija	1 (0.8%)	1 (0.8%)	5 (3.9%)	34 (26.6%)	68 (53.1%)	19 (14.8%)	128 (100%)
Ukupno	2 (0.2%)	3 (0.3%)	39 (4.4%)	240 (27.2%)	354 (40.2%)	243 (27.6%)	881 (100%)

v) Radiologije ( rendgen, ultrazvuk, skener )

Tabela br. 31

Odeljenje	Veoma nezadovolj.	Nezadov.	Ni zadovolj. ni nezadov.	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Nisam koristio/la	Ukupno
Internističko	4 (1.2%)	0 (0%)	14 (4.2%)	96 (29%)	143 (43.2%)	74 (22.4%)	331 (100%)
Hiruško	0 (0%)	1 (0.4%)	7 (2.6%)	62 (22.6%)	80 (29.2%)	124 (45.3%)	274 (100%)
Ginekološko-akušersko	0 (0%)	2 (1.4%)	17 (11.6%)	43 (29.3%)	41 (27.9%)	44 (29.9%)	147 (100%)
Rehabilitacija	1 (0.9%)	1 (0.9%)	5 (4.3%)	21 (18.1%)	38 (32.8%)	50 (43.1%)	116 (100%)
Ukupno	5 (0.6%)	4 (0.5%)	43 (5%)	222 (25.6%)	302 (34.8%)	292 (33.6%)	868 (100%)

g) Fizikalne terapije

Tabela br. 32

Odeljenje	Veoma nezadovolj.	Nezadov.	Ni zadovolj. ni nezadov.	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Nisam koristio/la	Ukupno
Internističko	0 (0%)	0 (0%)	7 (2.2%)	77 (23.8%)	111 (34.3%)	129 (39.8%)	324 (100%)
Hiruško	0 (0%)	0 (0%)	8 (3%)	44 (16.2%)	50 (18.5%)	169 (62.4%)	271 (100%)
Ginekološko-akušersko	0 (0%)	2 (1.4%)	19 (12.9%)	40 (27.2%)	21 (14.3%)	65 (44.2%)	147 (100%)
Rehabilitacija	1 (0.8%)	1 (0.8%)	5 (3.9%)	39 (30.5%)	62 (48.4%)	20 (15.6%)	128 (100%)
Ukupno	1 (0.1%)	3 (0.3%)	39 (4.5%)	200 (23%)	244 (28%)	383 (44%)	870 (100%)

d) Opšte zadovoljstvo uslugama dijagnostike

Tabela br. 33

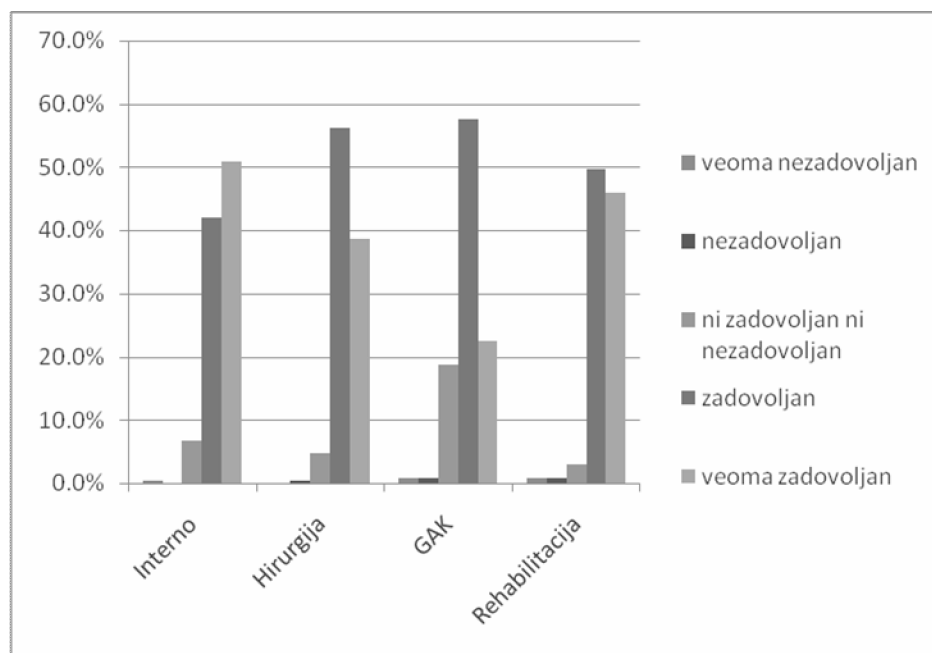
Odeljenje	Veoma nezadovolj.	Nezadov.	Ni zadovolj. ni nezadov.	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Nisam koristio/la	Ukupno
Internističko	1 (0.3%)	1 (0.3%)	9 (2.7%)	108 (32.7%)	175 (53%)	36 (10.9%)	330 (100%)
Hiruško	0 (0%)	0 (0%)	8 (2.9%)	76 (27.7%)	108 (39.4%)	82 (29.9%)	274 (100%)
Ginekološko-akušersko	0 (0%)	1 (0.7%)	18 (12.2%)	56 (37.8%)	51 (34.5%)	22 (14.9%)	148 (100%)
Rehabilitacija	1 (0.8%)	0 (0%)	8 (6.3%)	40 (31.3%)	73 (57%)	6 (4.7%)	128 (100%)
Ukupno	2 (0.2%)	2 (0.2%)	43 (4.9%)	280 (31.8%)	407 (46.3%)	146 (16.6%)	880 (100%)

Uzimajući sve navedeno u obzir zadovoljstvo anketiranih pacijenata ukupnim bolničkim lečenjem prikazano je u tabeli broj 34.

Tabela br. 34

Odeljenje	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Ukupno
Internističko	1 (0.4%)	0 (0%)	19 (6.7%)	119 (42%)	144 (50.9%)	283 (100%)
Hiruško	0 (0%)	1 (0.4%)	11 (4.7%)	131 (56.2%)	90 (38.6%)	233 (100%)
Ginekološko-akušersko	1 (0.7%)	1 (0.7%)	25 (18.7%)	77 (57.5%)	30 (22.4%)	134 (100%)
Rehabilitacija	1 (0.7%)	1 (0.7%)	4 (2.9%)	68 (49.6%)	63 (46%)	137 (100%)
Ukupno	3 (0.4%)	3 (0.4%)	59 (7.5%)	395 (50.2%)	327 (41.6%)	787 (100%)

Grafički prikaz zadovoljstva anketiranih pacijenata ukupnim bolničkim lečenjem



Pacijenti su u anketi zapisivali svoje komentare kojima sugerišu na:

1. Neophodnost dužeg razgovora sa lekarom koji prima pacijenta na stacionarno lečenje radi što boljeg sagledavanja pacijenta.
2. Pобољшanje higijene u bolnicama, naročito u toaletima za pacijente.
3. Neljubaznost sestara koje u svakodnevnom kontaktu sa pacijentima treba da pokažu malo više poštovanja prema pacijentu.
4. Preciznije prozivanje pacijenata, odnosno da se pacijent prozove u zakazanom terminu.
5. Neophodnost bolje organizacije zakazivanja pregleda.
6. Povećanje broja lekova koje pacijent uzima na recept.

## **Zaključak**

„Kvalitetna zdravstvena zaštita je ona koja u potpunosti rešava potrebe onih kojima zdravstvena služba najviše treba, sa najnižim troškovima organizacije, unutar limita i uputa postavljenih od viših vlasti i naručilaca.” (J. Oevretveit (European Journal of Public Health 1994; 4:46-54)).

Ispitivanje zadovoljstva korisnika na teritoriji Nišavskog i Topličkog okruga u 2010. godini sprovedeno je popunjavanjem anonimnih anketa u svim zdravstvenim ustanovama primarne, sekundarne i tercijarne zdravstvene zaštite. Obradjeni podaci su prikazani grafički, tekstualno i tabelarno.

Obzirom na činjenicu da su korišćeni novi opširniji upitnici u odnosu na prethodne godine, nije bilo moguće uraditi komparaciju sa prethodnim rezultatima.

U 2010. godini anketiranje pacijenata u zdravstvenim ustanovama primarnog, sekundarnog i tercijarnog nivoa zdravstvene zaštite na teritoriji Nišavskog i Topličkog okruga sprovedeno je uspešno. Iako je najveći broj pacijenata generalno zadovoljan zdravstvenom zaštitom, ipak postoji i izvestan broj nezadovoljnih ispitanika koji je procentualno veći u odnosu na prethodnu 2009. godinu. Nezadovoljstvo se odnosi na iste probleme koji su postojali i prethodne godine, a koji su obrazloženi komentarima ispitanika koji su jasni, sugestivni i precizno ukazuju na nedostatke koji se javljaju pri svakodnevnom kontaktu i komunikaciji na relaciji medicinska sestra-pacijent. To svakako ukazuje na neophodnost edukacija radi poboljšanja komunikacije, a samim tim i kvaliteta rada. Rezultati ovog istraživanja mogu i treba da budu od pomoći menadžerima

zdravstvenih ustanova (rukovodiocima na svim nivoima) u procesu definisanja potrebnih aktivnosti, kao i ciljeva za unapredjenje.

Izradio: Dr Tatjana Stanojević i Mr sc med Roberta Marković

**Načelnik Centra za plan, analizu i organizaciju**

**zdravstvene zaštite**

Mr sc med Dragan Nikolić

**Pomoćnik direktora za kvalitet**

Mr sc med Roberta Marković

**DIREKTOR**

Prof dr Zoran Milošević