

## Zadovoljstvo specijalističkom službom Opšte bolnice Šabac

Istraživanje zadovoljstva pacijenata specijalističkom službom Opšte bolnice Šabac sprovedeno je 9.12.2011. U istraživanju je učestvovalo 232 pacijenta

	Srednja ocena
Mogućnost telefonskog zakazivanja	4,03
Vreme čekanja od trenutka zakazivanja do pregleda	3,97
Ljubaznost i profesionalnost osoblja koje zakazuje	4,26
Dobijanje instrukcija o datumu, vremenu i mestu pregleda	4,28
Vreme čekanja u čekaonici	3,97
Objašnjenje eventualnog kašnjenja termina pregleda	4,10
Čistoća i udobnost čekaonice	4,20

Najveći broj anketiranih redovno dolazi na preglede u specijalističke službe OB Šabac dok je kod privatnog lekara bilo 15% pacijenata.

Od ukupnog broja pacijenata 38% je primljeno istog dana bez zakazivanja, za 19,6 % pregled je zakazan pre manje od 7 dana, 13,5% je zakazalo pregled pre 15-30 dana dok je samo 8,3% pacijenata na pregled čekalo više od 30 dana.

Sa sledećim konstatacijama slaže se oko 90% pacijenata :

- Lekar mi je posvetio dovoljno vremena tokom pregleda
- Lekar me je pažljivo slušao
- Lekar je odvojio dovoljno vremena za razgovor samnom
- Lekar mi je dao jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje mi propisuje
- Lekar mi je objasnio značaj testova na koje me upućuje
- Osoblje je bilo ljubazno i puno poštovanja
- Jasno sam razumeo plan lečenja
- Posle pregleda osećam se sposobnije da se izborim sa svojim zdravstvenim problemima
- Postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe

Ni jedan pacijent nije platio punu cenu pregleda, Jedna četvrtina pacijenata za pregled je platila participaciju dok je najveći broj pacijenata (75%) pregled obavio besplatno.

Uzimajući sve u obzir, ukupna prosečna ocena zadovoljstva specijalističkom službom iznosi 4,17 .

Dr. Olivera Stojanović

