

РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ У ИОРС У 2025. ГОДИНИ

Истраживање задовољства корисника болничким лечењем спроведено је од 24.11. до 28.11.2025. према методологији коју је прописало Министарство здравља РС. Упитник су попуњавали сви пацијенти (односно родитељи деце млађе од 15 година) који су отпуштени са стационарног лечења /ДХС у наведеном периоду.

Укупан број попуњених упитника: 831

Уз резултате за 2025. годину дати су и резултати из претходних година за она питања која су постојала и у претходним годинама.

Унос и анализу података спровели су Одсек епидемиологије и превенције / Служба ОПМИ

I РЕЗУЛТАТИ ЗА ИОРС СА ПОРЕЂЕЊЕМ СА ПРЕТХОДНИМ ГОДИНАМА

	2025	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015
Укупан број испитаника	831	662	226	335	319	278	200	237	212	160	199
1. Пол											
Мушки	272	280	105	110	115	92	77	81	78	47	68
Женски	559	382	171	224	204	176	116	152	130	109	128
2. Год. старости—просек	58	59	57	57	56	57	58	57	57	57	56
3. Завршена школа:											
Непотпуна основна	7	10	5	4	7	9	2	3	3	4	4
Основна школа	75	67	23	33	30	24	21	22	28	23	29
Средња школа	440	331	144	174	156	130	104	140	101	74	124
Виша и висока школа	293	247	97	110	117	113	73	71	78	57	58
4. Материјално стање вашег домаћинства – просечна оцена	3.7	3.7	3.6	3.6	3.7	3.7	3.5	3.5	3.8	3.4	3.8

5. Оцените оценом од 1 до 5 (где 1 значи веома лоше, а 5 одлично) следеће карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током вашег болничког лечења:

	2025	2024	2023	2022	2021	2020
а) Обавештења која су вам дата код пријема у болницу (право на сагласност за предложену процедуру, о дужностима пацијената на одељењу, начину приговора и жалби)	4.7	4.7	4.6	4.5	4.6	4.6
б) Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (лабораторија, рендген, ултразвук, ЕКГ итд)	4.6	4.6	4.7	4.5	4.6	4.7
в) Услуге исхране током боравка у болници (укус и разноврсност хране, одговарајући режим исхране)	4.3	4.0	4.0	3.9	4.0	4.1
г) Услуге смештаја током боравка у болници (опремљеност собе и удобност кревета)	4.6	4.5	4.5	4.2	4.4	4.5

д) Одржавање хигијене собе	4.6	4.6	4.6	4.4	4.5	4.5
ђ) Одржавање хигијене тоалета	4.3	4.2	4.1	3.9	3.9	4.0
е) Организација посета	4.4	4.3	4.0	3.8	4.0	4.1
ж) Обавештења која су вам дата код отпуста из болнице (обављена едукација вас и ваше породице – упутство о режиму исхране, личној хигијени, начину живота, издато упутство о доласку на контроле, издата отпусна листа)	4.7	4.6	4.7	4.5	4.6	4.7

6. Оцените оценом од 1 до 5 (где 1 значи веома лоше, а 5 одлично) услуге сестринске неге током боравка у болници:

	2025	2024	2023	2022	2021	2020
а) Поштовање и љубазност	4.9	4.9	4.9	4.8	4.9	4.8
б) Време чекања на сестру код хитне потребе	4.8	4.8	4.8	4.8	4.8	4.8
в) Објашњење процедура, тестова и третмана	4.9	4.8	4.8	4.8	4.8	4.8
г) Опште задовољство сестринском негом	4.9	4.9	4.9	4.8	4.9	4.8

7. Оцените 1 до 5 (где 1 значи веома лоше, а 5 одлично) услуге лекара током боравка у болници:

	2025	2024	2023	2022	2021	2020
а) Спремност да дају одговоре на питања	4.8	4.8	4.8	4.5	4.7	4.8
б) Објашњење процедура, тестова и третмана	4.8	4.8	4.7	4.5	4.6	4.8
в) Поштовање и љубазност	4.9	4.8	4.8	4.6	4.7	4.8
г) Способност дијагностиковања здравствених проблема	4.8	4.8	4.8	4.6	4.7	4.8
д) Успешност лечења	4.8	4.8	4.8	4.6	4.6	4.7
ђ) Опште задовољство услугама лекара	4.8	4.8	4.8	4.6	4.7	4.7

8. Узимајући у обзир све наведено, на скали од 1 до 5 (где је 1 – веома незадовољан, а 5 – веома задовољан) оцените ваше укупно задовољство болничким лечењем:

2025	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015
4.7	4.6	4.6	4.5	4.6	4.7	4.4	4.3	4.2	4.4	4.3

II РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА ПО КЛИНИКАМА

5. Оцените оценом од 1 до 5 (где 1 значи веома лоше, а 5 одлично) следеће карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења:

	КОХ	РТ	КИО	ИОРС
а) Обавештења која су вам дата код пријема у болницу (право на сагласност за предложену процедуру, о дужностима пацијената на одељењу, начину приговора и жалби)	4.8	4.8	4.6	4.7
б) Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (лабораторија, рендген, ултразвук, ЕКГ итд)	4.9	4.8	4.6	4.6
в) Услуге исхране током боравка у болници (укус и разноврсност хране, одговарајући режим исхране)	4.7	4.0	4.3	4.3
г) Услуге смештаја током боравка у болници (опремљеност собе и удобност кревета)	4.8	4.4	4.5	4.6
д) Одржавање хигијене собе	4.9	4.6	4.6	4.6
ђ) Одржавање хигијене тоалета	4.5	4.2	4.3	4.3
е) Организација посета	4.7	4.3	4.4	4.4
ж) Обавештења која су вам дата код отпуста из болнице (обављена едукација вас и ваше породице – упутство о режиму исхране, личној хигијени, начину живота, издато упутство о доласку на контроле, издата отпусна листа)	5.0	4.9	4.6	4.7

6. Оцените оценом од 1 до 5 услуге сестринске неге током боравка у болници:

	КОН	РТ	КИО	ИОРС
а) Поштовање и љубазност	4.9	4.8	4.9	4.9
б) Време чекања на сестру код хитне потребе	4.9	4.8	4.8	4.8
в) Објашњење процедура, тестова и третмана	5.0	4.9	4.8	4.9
г) Опште задовољство сестринском негом	5.0	4.9	4.9	4.9

7. Оцените 1 до 5 (од 1 веома лоше до 5 одлично) услуге лекара током боравка у болници:

	КОН	РТ	КИО	ИОРС
а) Спремност да дају одговоре на питања	4.9	4.9	4.8	4.8
б) Објашњење процедура, тестова и третмана	4.9	4.9	4.8	4.8
в) Поштовање и љубазност	5.0	4.9	4.8	4.9
г) Способност дијагностиковања здравствених проблема	5.0	4.8	4.8	4.8
д) Успешност лечења	5.0	4.9	4.7	4.8
ђ) Опште задовољство услугама лекара	5.0	4.9	4.8	4.8

8. Узимајући у обзир све наведено, на скали од 1 до 5 оцените ваше укупно задовољство болничким лечењем:

Клиника	КОХ	РТ	КИО	ИОРС
Број пацијената који је попунио упутник	66	84	678	831
Оцена укупног задовољства лечењем	4.9	4.8	4.7	4.7

8.12.2025.

ВМС Вера Мандић
Главна мс Службе ОПМИ

Др Драгана Јовићевић
Шеф ОЕП

Др сц.мед др Ана Јовићевић
Руководилац Службе ОПМИ