



РЕПУБЛИКА СРБИЈА  
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ  
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац  
Web: [www.zzjzpo.rs](http://www.zzjzpo.rs), e- mail: [zavodpo0311@mts.rs](mailto:zavodpo0311@mts.rs)  
Тел.: 012/222-568; 223-153; Факс: 012/220-913



Број: 2069

Датум: 29.06.2021.године

## АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА (ДОМ ЗДРАВЉА, ОПШТА БОЛНИЦА) БРАНИЧЕВСКОГ ОКРУГА У 2020. ГОДИНИ

### I БРАНИЧЕВСКИ ОКРУГ

#### 1. ДОМОВИ ЗДРАВЉА

Један од важних показатеља задовољства корисника пруженом здравственом заштитом је квалитет рада, његово праћење као и унапређење, па се већ шестанест година тј. од 2004. године, у здравственим установама спроводи истраживање задовољства корисника, са циљем да се дође до информација које би помогле руководству установе да усмери активности у правцу потреба самих корисника, што доводи до повећања задовољства како пацијената, тако и самих запослених радника у здравственим установама. Донабедиан наводи да је “сатисфакција пацијента од фундаменталног значаја као мера квалитета здравствене службе, јер пружа податке о томе колико је давалац неге успео да изађе у сусрет очекивањима корисника”.

У установама примарне здравствене заштите истраживање задовољства корисника је рађено по методологији Института за јавно здравље Републике Србије, при чему је коришћен упитник изабраног лекара за службе опште медицине, педијатрије и гинекологије. До промене садржаја упитника дошло је 2009. године до када је коришћен појединачни упитник за претходно наведене области. Такође, у 2020. години је дошло до промене упитника, поједина питања су избачена а уведена су питања која се односе на скрининг прегледе корисника, задовољство услугама, дијагностиком и лечењем у установи у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID-19, као и задовољство општим здравственим стањем и лечењем корисника у наведеној служби.

Испитивање задовољства корисника здравственом заштитом у здравственим установама у Републици Србији се у 2020. години обављало у условима епидемије заразном болешћу COVID-19 и због тога су доследно примењиване све противепидемијске мере прописане од стране Министарства здравља и Кризног штаба за сузбијање заразне болести COVID-19у циљу спречавања ширења епидемије.

По обављеном истраживању здравствене установе су уносиле попуњене упитнике у за то креирану excel базу и достављале попуњене excel базе у



РЕПУБЛИКА СРБИЈА  
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ  
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац  
Web: www.zzjzpo.rs, e- mail: zavodpo0311@mts.rs  
Тел.: 012/222-568; 223-153; Факс: 012/220-913



електронском облику надлежном институту/заводу за јавно здравље након чега је ЗЗЈЗ Пожаревац обједињавао податке за ниво округа и достављао ИЗЈЗ Републике Србије.

На територији Браничевског округа истраживање је спроведено у седам домова здравља, Велико Градиште, Жабари, Жагубица, Кучево, Мало Црниће, Петровац на Млави и Пожаревац и то само у њиховим седиштима како је дефинисано у методолошком упутству. Анкетирање корисника није спроведено у иступеним пунктовима домова здравља (огранцима, здравственим станицама и здравственим амбулантама) као ни COVID амбулантама. Дом здравља Голубац није спровео истраживање задовољства корисника у 2020. години.

Истраживање задовољства корисника обављено је током децембра месеца 2020. године у времену од 7 до 20 часова, у службама примарне здравствене заштите: опште медицине, медицине рада, здравствене заштите деце и школске деце, здравствене заштите жена, дечије стоматологије и специјалистичким службама ПЗЗ (интернистичка, офталмологија, пнеумофтизиологија и неурологија). Тога дана је укупно у домовима здравља било 1402 корисника како због куративних и превентивних прегледа тако и због неких интервенција и терапијског третмана. Укупан број подељених упитника износио је 1074, а враћених 945 при чему је стопа одговора била 87,99% (2019 – 84,04%).

**Табела бр. 1 Приказ дистрибуираних упитника по службама у здравственим установама Браничевског округа 2020. године**

Редни број	Служба	Број подељених упитника	Број враћених упитника	Стопа одговора (%)
1.	Здравствена заштита одраслих	378	309	81,75
2.	Здравствена заштита деце и омладине	154	120	77,92
3.	Здравствена заштита жена	76	76	100
4.	Стоматолошка здравствена заштита (дечја)	81	73	90,12
5.	Специјалистичке службе у дому здравља	33	29	87,88
<b>Укупно домови здравља</b>		<b>722</b>	<b>607</b>	<b>84,07</b>
6.	Интерна медицина	105	101	96,2
7.	Хирургија	24	23	95,8
8.	Гинекологија и акушерство	12	8	66,7
9.	Психијатрија	10	10	100
10.	Педијатрија	3	3	100
9.	Амбулантно-специјалистичке службе у болници	110	107	97,3

	(интернистичка, гинеколошко-акушерска, хируршка, уролошка, ортопедска, неуролошка, физикална, очна, ОРЛ, дечја, психијатријска)			
10.	Дијализни центар/одељење за хемодијализу	88	86	97,73
<b>Укупно опште болнице</b>		<b>352</b>	<b>338</b>	<b>96,02</b>
<b>Укупно установе Браничевског округа</b>		<b>1074</b>	<b>945</b>	<b>87,99</b>

Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2020.

У домовима здравља Браничевског округа укупно је обрађено 607 упитника, од тога у служби опште медицине 50,9%, у служби педијатрије 19,8% у гинеколошкој служби 12,5%, стоматолошкој дечијој заштити 12,0% и специјалистичким службама у дому здравља 4,8%.

Просечна старост испитаника који су учествовали у попуњавању упитника о задовољству у службама примарне здравствене заштите у Браничевском округу је 42 године ( $SD \pm 2,41$ ). Особа женског пола било је више (62,2%) него особа мушког пола (37,8%). Просечна старост испитаника мушког пола је била 43,10 година ( $SD \pm 21,50$ ), а женског пола 41,15 године ( $SD \pm 19,78$ ).



**Табела бр.2 Расподела испитаника у службама примарне здравствене заштите, према полу и старости у Браничевском округу 2020. године**

Служба	Пол (%)		Просечне године старости
	Мушки	Женски	
Општа медицина	47,7	52,3	50,4 ± 17,9
Педијатрија	36,7	63,3	22,3 ± 14,2
Гинекологија	-	100	44,1 ± 13,3
Просек наведене три службе	37,8	62,2	43,1 ± 21,50

Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2020.

Службу педијатрије су углавном посећивали корисници (родитељи и старатељи) млађе животне доби са просечном старашћу око 22 године, док је у општој служби просечна старост била око 50 година.

Највише је било са средњим образовањем 49,5%, док је четвртина испитаника била са незавршеном и завршеном основном школом, као и са вишом и високом школом.

	<b>РЕПУБЛИКА СРБИЈА</b> <b>ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ</b> <b>Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац</b> <b>Web: www.zzjzpo.rs, e- mail: zavodpo0311@mts.rs</b> <b>Тел.: 012/222-568; 223-153; Факс: 012/220-913</b>	
---	---	---

**Табела бр.3 Расподела испитаника према степену школске спреме по службама у Браничевском округу 2020. године**

ЗАВРШЕНА ШКОЛА (%)	СЛУЖБА			
	ОПШТА МЕДИЦИНА	ПЕДИЈАТРИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА	ПРОСЕК НАВЕДЕНЕ ТРИ СЛУЖБЕ
Незавршена основна	5,2	5,0	0	4,4
Основна школа	24,6	16,7	46,7	22,4
Средња школа	46,6	57,5	46,7	49,5
Виша и висока школа	23,6	20,8	6,7	23,8

Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2020.

Највећи степен испитаника са незавршеном и завршеном основном школом је у служби гинекологије, а анализирајући испитанике код свих изабраних лекара може се рећи да је то сваки четврти.

Око 9% испитаника је своје материјално стање проценио као лоше и веома лоше, 35% је проценило као осредње, док се 56,3% изјаснило да је њихово материјално стање добро и веома добро. Ово се може објаснити већим уделом чланова уже породице који су на раду у иностранству и њиховом помоћи испитаницима. Резултати су нешто бољи него прошлогодишњи.

**Табела бр.4 Расподела испитаника према самопроцени материјалног стања по службама у Браничевском округу 2020. године**

МАТЕРИЈАЛНО СТАЊЕ (%)	СЛУЖБА			
	ОПШТА МЕДИЦИНА	ПЕДИЈАТРИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА	ПРОСЕК НАВЕДЕНЕ ТРИ СЛУЖБЕ
Веома лоше	3,6	1,7	0	2,8
Лоше	7,4	3,4	0	6,0
Осредње	36,2	31,1	53,3	34,9
Добро	40,5	49,6	46,7	43,8
Веома добро	12,3	14,3	0	12,5

Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2020.

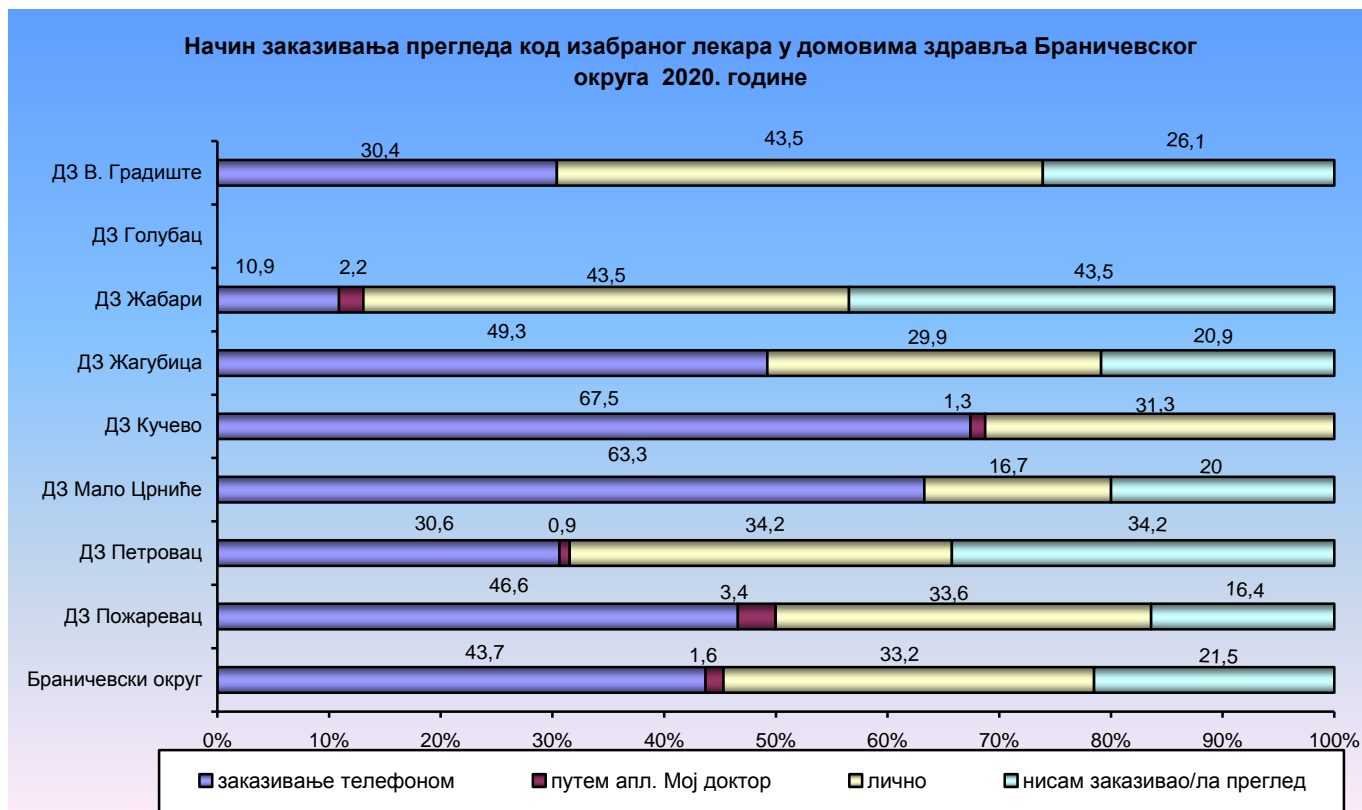
Корисници службе опште медицине су се у већем проценту изјаснили да су лошег и веома лошег материјалног стања (11%) у односу на кориснике служби педијатрије и гинекологије. Најбољег материјалног стања су испитаници педијатријске службе. Посматрајући резултате у десетогодишњем периоду, материјално стање корисника у примарној здравственој заштити на нивоу Браничевског округа је из године у годину боље.



Око 83% испитаника у Браничевском округу су у последњих 12 месеци имали преглед у државној здатственој установи и то од један до десет пута, док је приватну праску посетило око 39% анкетираних од један до пет пута.

Преглед код изабраног лекара у Браничевском округу у посматраном периоду највећи број корисника заказује телефоном (43,7%), сваки трећи заказује лично, сваки пети не заказује преглед, док преко апликације Мој доктор заказује тек 1,6% испитаника.

Графикон бр.1



Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2020.

У дому здравља Кучево је највише испитаника који заказују преглед код свог лекара телефоном (67,5%), док у ДЗ Жабари највећи проценат корисника не заказује преглед и буде прегледан истог дана (43,5%). Могућност коју пружа апликација Мој доктор користи се само у ДЗ Пожаревац, ДЗ Петровац, ДЗ Кучево и ДЗ Жабари.

**Табела бр.5 Расподела испитаника према дужини чекања на заказани преглед по службама у Браничевском округу 2020. године**

Служба	Примљен/а истог дана	Чека 1-5 дана	Чека 6-15 дана	Чека више од 15 дана
Општа медицина	70,3	24,4	2,0	3,3
Педијатрија	94,9	4,3	-	0,9
Гинекологија	100	-	-	-
Просек наведене три службе	78,4	18	1,2	2,4

Извор података:ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2020.

На територији Браничевског округа око 78,4% анкетираних не заказује преглед или пак истог дана буде прегледано, скоро сваки шести чека на преглед од 1 до 5 дана, од 6 до 15 дана чека 1,2% корисника, док дуже од 15 дана чека 2,4% анкетираних. Најдуже се чека у служби опште медицине.

Могућност прописивања лекова у електронској форми и подизање хроничне терапије у апотеци без одласка код изабраног лекара, 66,3% корисника је оценило као одлично на нивоу Браничевског округа у 2020. години. Најзадовољнији су у служби педијатрије (77,2%).

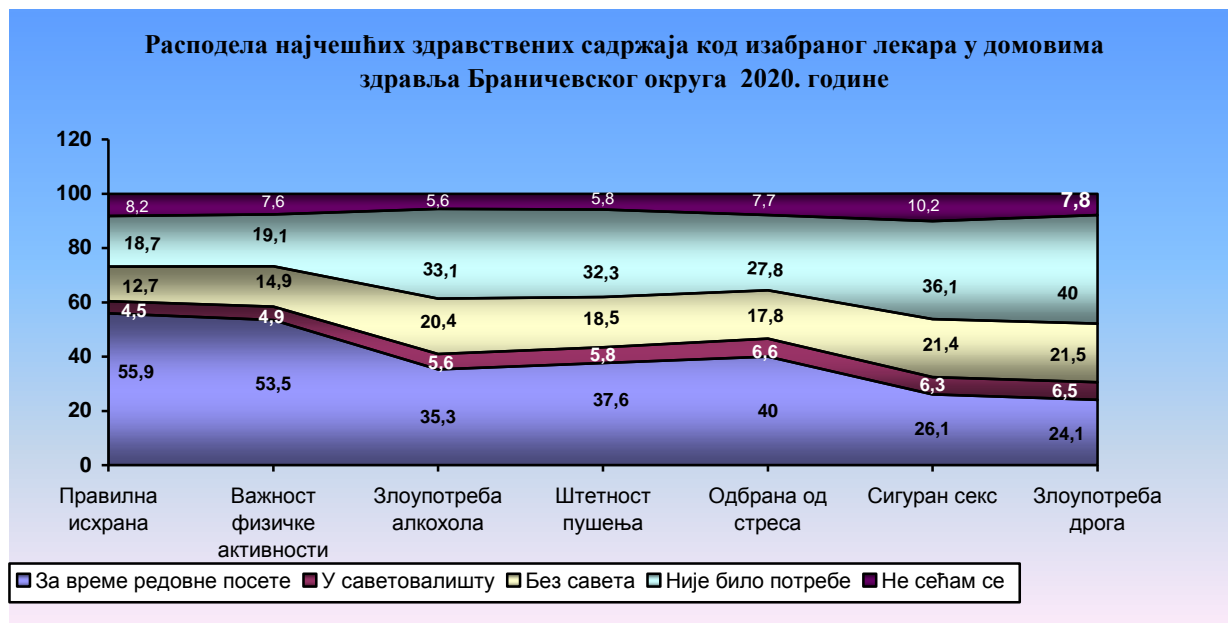
Апликацију Мој доктор као могућност заказивања прегледа код изабраног лекара у Браничевском округу користи и оценило је виском оценом мање од половине испитаника (41%), док 49% или не зна за ову могућност или су се изјаснили да се не односи на њих. Посматрано по службама, 57% испитаника не зна за могућност ове апликације у служби опште медицине, док је у служби педијатрије тај проценат 24,4%.

Заказивање специјалистичких прегледа електронским путем помоћу ИЗИС-а од стране изабаних лекара одличном оценом је оценило 62,2% корисника у служби педијатрије на нивоу Браничевског округа, нешто више од половине у служби гинекологије, док су у општој медицини мање задовољни (30,8%).

У свом свакодневном раду, лекари доста времена посвећују и здравственоспитним садржајима, а који се односе на правилну исхрану, важност физичке активности, злоупотребу алкохола, штетност пушења, избегавање стреса, сигуран секс и опасност од злоупотребе дрога. О свим овим темама највише се разговарало за време редовне посете код лекара и то нешто више од половине испитаника је добило информације о правилној исхрани и важности физичке активности (2019-две трећине испитаника), а скоро сваки трећи је добио информације о штетности употребе алкохола, дувана и одбране од стреса (2019-савки други испитаник). Изабрани лекар је разговарао на тему сигуран секс и злоупотреба дрога са четвртином испитаника (2019-око 40% испитаника), док је око 40% изјавило да није било потребно да се са њима разговара о овим темама. Резултати истраживања су лошији у односу на прошлогодишње.



Графикон бр.2



Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2020.

Ново питање у овом истраживању односи се на обављање скрининг прегледа корисника. Програми скрининга значајно смањују морталитет од рака грлића материце, рака дебелог црева и рака дојке те је неопходно веће ангажовање на превентиви и раном откривању рака, што је Република Србија и учинила организовањем скрининг програма. Такође, приликом редовне посете изабрани лекари предузимају једноставне скрининг тестове за откривање фактора ризика за настанак кардиоваскуларних болести, шећерне болести и депресије а све у циљу смањења умирања, оболевања становника и побољшања квалитета живота. На питање да ли су обавили неки од наведених скрининг прегледа, више од половине корисника је одговорило да није обавило скрининг/рано откривање рака дебелог црева, кардиоваскуларног ризика у последњих пет година, дијабетеса тип 2 у последње три године и депресије у последњих годину дана, док скрининг/рано откривање рака грлића материце и дојке није обавило нешто преко 40% корисника. Посматрано по домовима здравља на нивоу Браничевског округа у 2020. години, највећи проценат корисника који су обавили неки од скрининг прегледа су у ДЗ Мало Црниће (скрининг рака грлића материце-60% жена и скрининг рака дојке-47,8% жена) као и у ДЗ Пожаревац, који уједно спроводи програме организованог скрининга рака грлића материце и рака дојке (око 40% жена). Ови резултати указују на важност већег ангажовања изабраних лекара на превентиви, подизању превентивне свести код становништва и обезбеђивање поузданих и адекватних информација о значају раног откривања фактора ризика и болести.



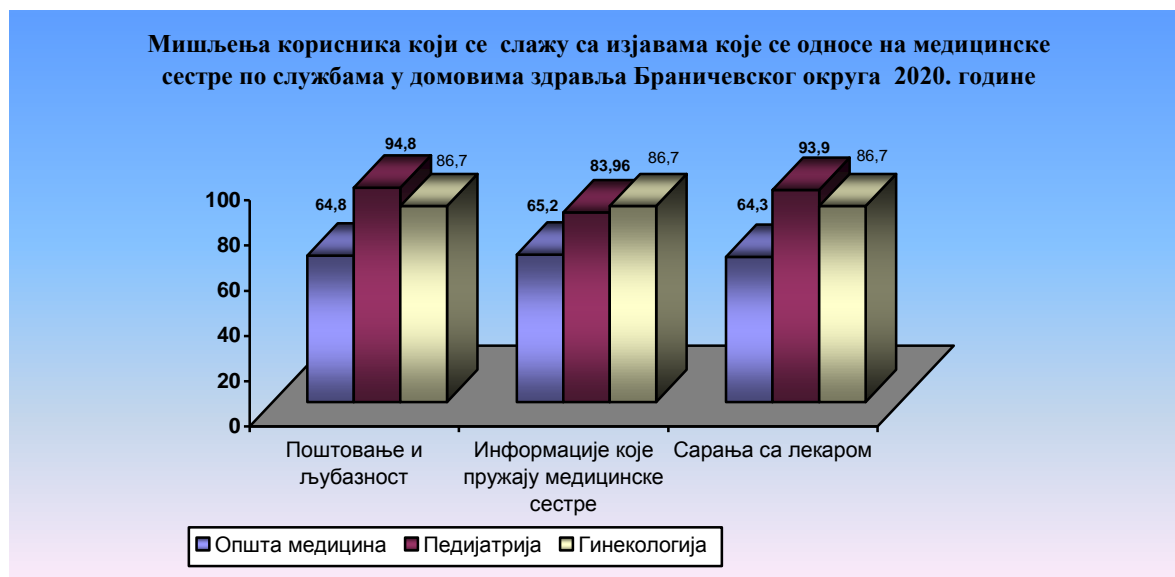
**Табела бр. 6 Међусобна комуникација пацијената са медицинским сестрама у Браничевском округу у 2020. години**

Оцена од 1 до 5 (1 веома лоше, а 5 одлично)	1	2	3	4	5
Поштовање и љубазност	1,6	1,2	2,5	19,3	75,4
Информације које пружају медицинске сестре	1,0	0,8	3,8	21,3	73,1
Сарадња са лекаром	1,0	0,2	2,7	21,2	74,9

Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2020.

Две трећине испитаника је оценило одличном оценом поштовање и љубазност медицинских сестара у комуникацији са њима, да пружају све неопходне информације и да имају добру сарадњу са лекарима. У односу на претходну годину, уочава се благи пад задовољства пацијената у комуникацији са медицинским сестрама (2019-око 80%).



Графикон бр.3



Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2020.

Како су корисници оценили карактеристике медицинских сестара по службама приказује графикон број 3. У служби педијатрије је највећи проценат испитаника који су задовољни наведеним карактеристикама, док су најмање задовољни у општим службама домова здравља Браничевског округа у 2020. години.



	<p style="text-align: center;"><b>РЕПУБЛИКА СРБИЈА</b>  <b>ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ</b>  <b>Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац</b>  <b>Web: www.zzjzpo.rs, e- mail: zavodpo0311@mts.rs</b>  <b>Тел.: 012/222-568; 223-153; Факс: 012/220-913</b></p>	
---	--	---

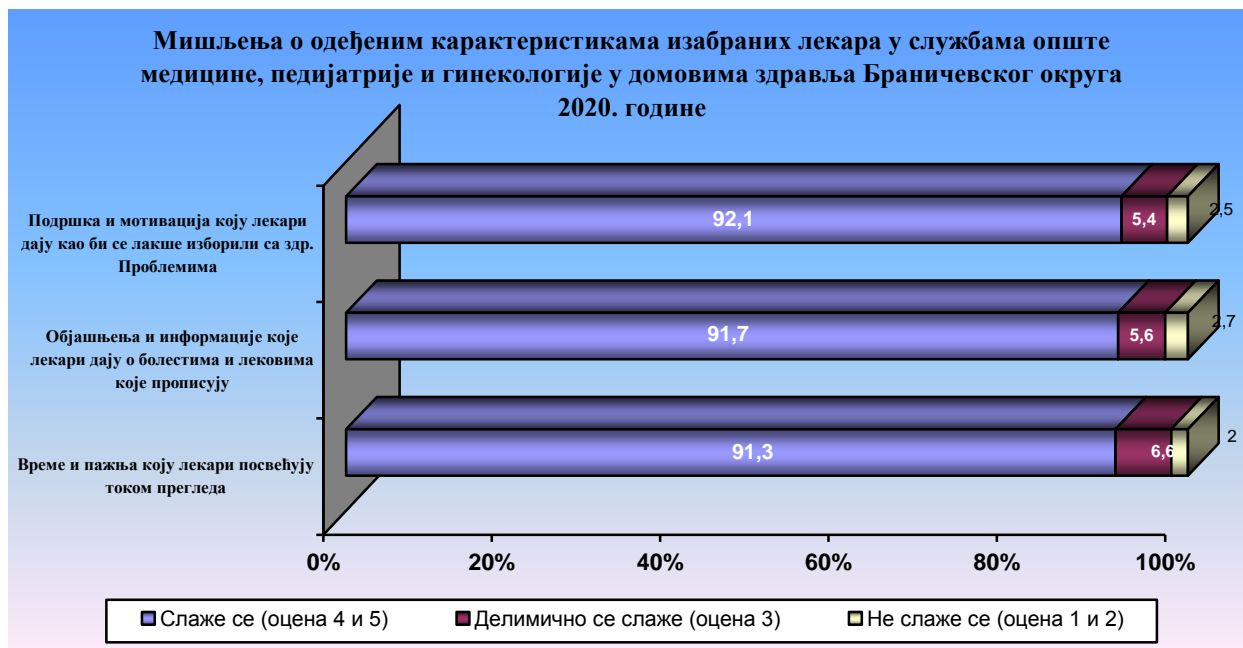
**Табела бр. 7 Међусобна комуникација пацијената и изабраног лекара у Браничевском округу у 2020. години**

Изјава	Оцена рада изабраног лекара у служби од 1 до 5 (1 значи веома лоше а 5 одлично)				
	1	2	3	4	5
Поштовање и љубазност	1,4	0,8	3,1	19,0	75,7
Лекар познаје вашу личну ситуацију (нпр. у кући, на послу)	4,2	1,9	9,2	24,0	60,8
Ваш лекар добро познаје проблеме и болести које сте раније имали	2,7	1,3	6,9	19,6	69,6
Време и пажњу које вам посвети током прегледа	1,0	1,0	6,6	19,5	71,8
Објашњења и информације које добијате о болестима и лековима које вам прописује	1,7	1,0	5,6	17,9	73,8
Даје вам подршку и мотивише вас да се лакше изборите са здравственим проблемима	1,0	1,5	5,4	19,8	72,3

Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2020.

Око 60% испитаника у комуникацији са доктором се слаже да лекар познаје њихову личну ситуацију. Углавном се слажу и одлично су оценили све изјаве које се односе на лекара (седам од десет испитаника) а у вези познавања њихових потреба. (табела бр. 7 и гарфикон бр.4). Резултати истраживања су слични прошлогодишњим.

Графикон бр. 4



Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2020.

Када се сагледава организација рада у посматраним службама у 2020. години највећи проценат испитаника, осам од десет је задовољан радним временом здравствене установе, доступношћу лекара и викендом, бројем места за седење у чекаоници, временом чекања до прегледа, могућношћу прегледа истог дана код лекара у случају хитности и хигијеном у установи.

Најмањи проценат задовољства корисници су исказали постојањем интернет странице установе, где чак 40,5% и не зна да постоји интернет страница као и процедурама у поступку жалбе код повреде права пацијената где 35,7% пацијената не зна за ове процедуре и поступке тако да је потребно унапредити информисаност и знање корисника. Резултати истраживања појединих карактеристика показују мале варијације у односу на претходну годину (табела бр.8).

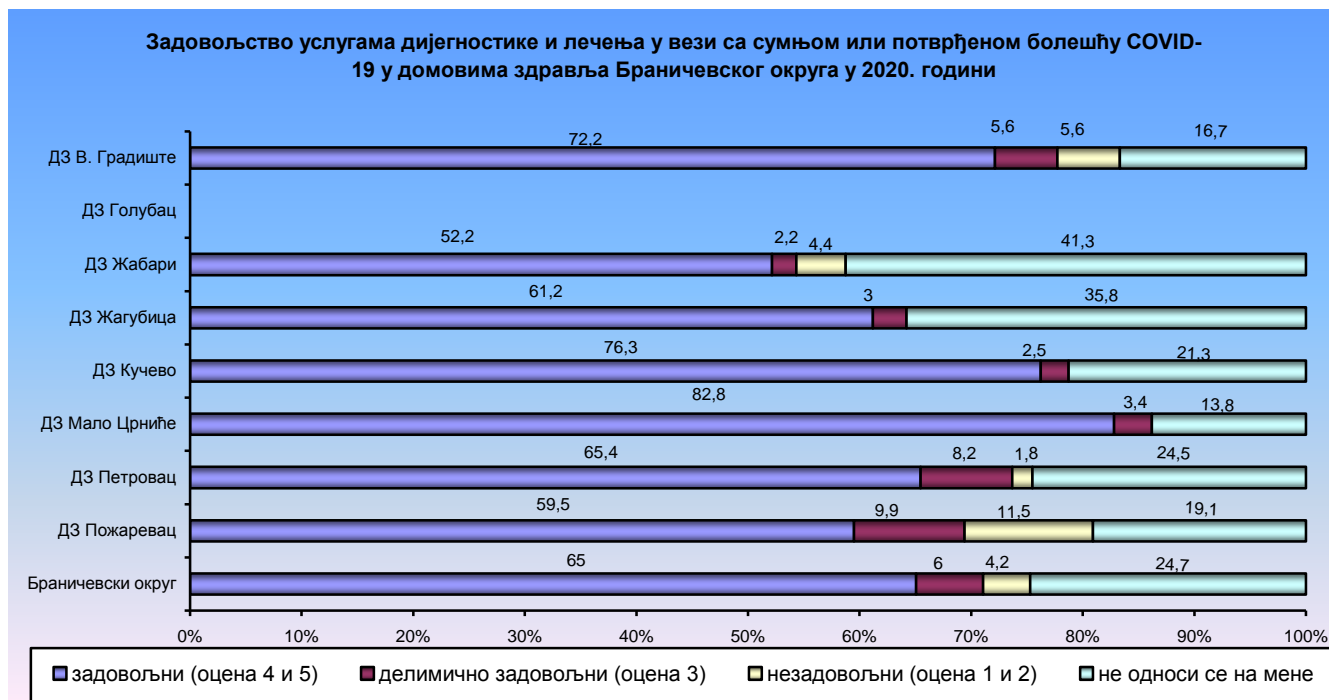
**Табела бр. 8 Задовољство испитаника организацијом рада и услугама здравствене заштите у службама у домовима здравља Браничевског округа у 2020. години**

Изјава	Задовољни и веома задовољни (оцена 4 и 5)	Делимично задовољни (оцена 3)	Незадовољни (оцена 1 и 2)	Не знам
Радно време установе	80,9%	3,3%	2,5%	13,3%
Доступност лекара и викендом ако се разболите	77%	5,2%	5,5%	12,1%
Доступност инвалидима и особама у колицима	66,7%	4,8%	5,9%	22,5%
Број места за седење у чекаоници	83,8%	5,3%	3,4%	7,6%
Време чекања до посете у чекаоници	80,4%	8,2%	4,8%	6,5%
У току радног времена могу да лако разговарам са лекаром телефоном и добијем савет	76,2%	7,9%	3,1%	12,7%
Могућност прегледа код лекара истог дана у случају хитности	83,1%	5,2%	2,8%	9,0%
Расположивост одговарајућег кадра у установи	71,2%	5,9%	6,1%	16,8%
Установа има своју интернет страницу	46,6%	7,3%	5,5%	40,5%
Установа има довољно медицинске опреме	63,6%	9,7%	4%	22,7%
Хигијена установе	77,3%	6,7%	6,3%	9,7%
Паркинг испред установе	63,4%	9,4%	13,2%	14%
Процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената	55%	4,6%	4,6%	35,7%

Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2020.

Ново питање у овом истраживању односи се на услуге дијагностике и лечења у COVID амбулантама у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID-19. Најзадовољнији наведеним услугама су корисници у ДЗ Мало Црниће (82,8%) док је највећи проценат незадовољних у ДЗ Пожаревац (11,5%). Посматрано у свим установама примарне здравствене заштите на нивоу Браничевског округа 65% анкетираних је задовољно, а 4,2% незадовољно услугама пруженим у COVID амбулантама (гафикон бр.5).

Графикон бр.5



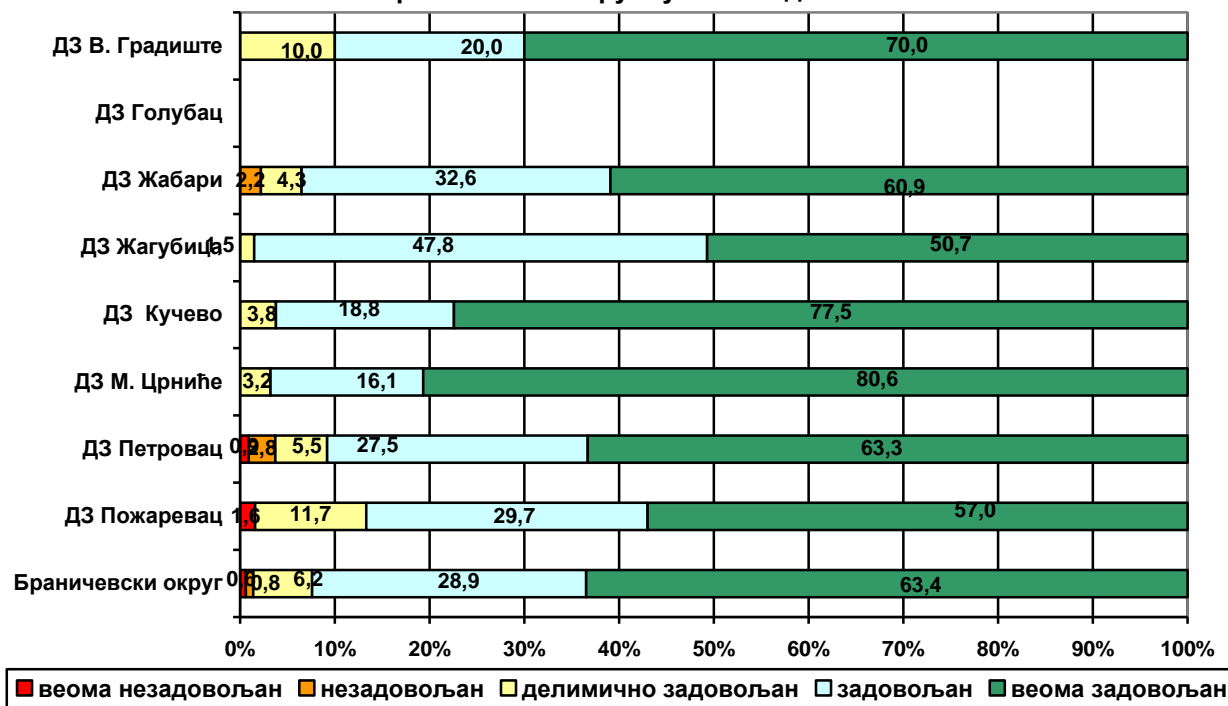
Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2020.

У току претходне године сваки десети корисник је морао да одложи преглед код свог изабраног лекара или није отишао, јер је имао финансијских проблема, сваки осми то урадио због дужине чекања на преглед код изабраног лекара, сваки пети због недостатка личног времена, сваки седми због удаљености док је 40,8% то учинило због епидемиолошке ситуације COVID-19.

Ново питање у овом истраживању је оцена општег здравственог стања корисника (оцена 1 веома лоше а оцена 5 одлично), самопроцена здравља као индивидуална евалуација различитих димензија здравља- физичке, емотивне и социјалне функционалности. На нивоу Браничевског округа у посматраном периоду 81,4% корисника услуга примарне здравствене заштите је оценило опште здравствено стање као врло добро и одлично (оцена 4 и 5), док је 1,8% оценило као лоше (оцена 1 и 2).

Графикон бр.6

**Приказ задовољства испитаника здравственом заштитом у ПЗЗ  
 Браничевског округа у 2020. години**



Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2020.

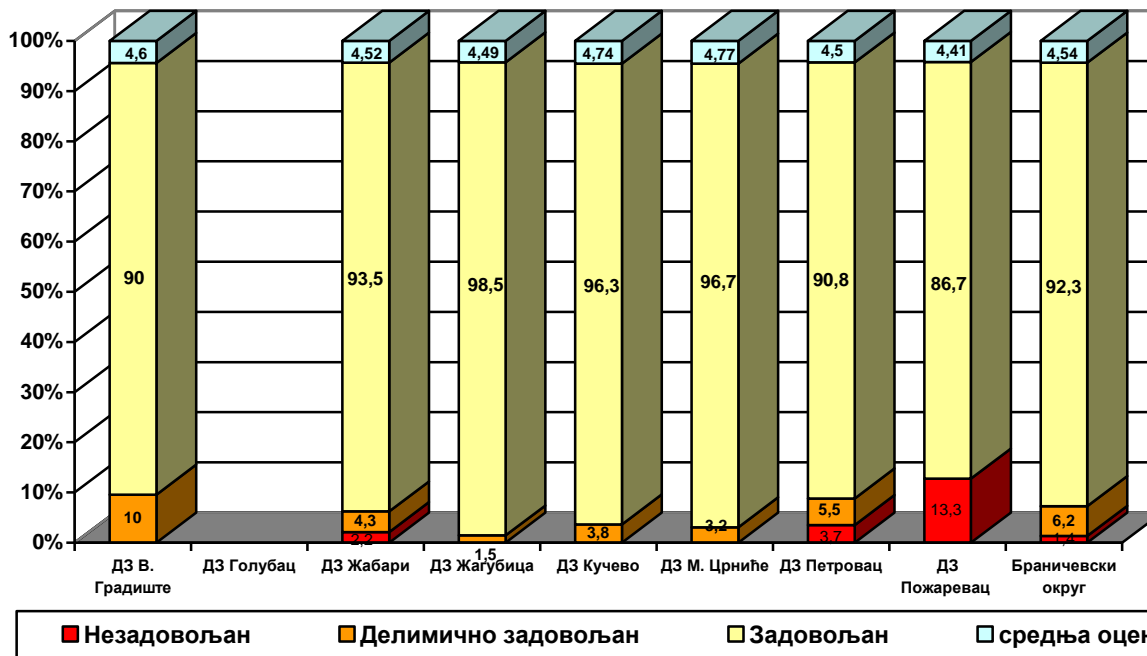
Анализирајући задовољство испитаника пруженом здравственом заштитом код изабраног лекара у Браничевском округу у 2020. години, може се рећи да је 92,3% задовољно и веома задовољно (2019-75,1%), незадовољно и веома незадовољно је 1,2% је (2019-6,4%).

Ради лакшег сагледавања вредности обједињене су категорије задовољан и веома задовољан као „задовољан,, а незадовољан и веома незадовољан као „незадовољан,, при чему је степен задовољства кроз ове категорије приказан по општинама посматраног округа.



Графикон бр. 7

Приказ задовољства испитаника здравственом заштитом у ПЗЗ  
 Браничевског округа 2020. године (обједињене категорије)



Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2020.

Највећа просечна оцена задовољства је била у дому здравља Мало Црниће (4,77), а најмања у дому здравља Пожаревац (4,41).

Табела бр. 9 Задовољство корисника радом изабраног лекара у служби опште и медицине рада исказане просечном оценом у Браничевском округу у 2020. години

Здравствена установа	Задовољство изабраним лекаром	
	х-2019.г	х-2020.г
ДЗ Велико Градиште	4,39	4,46
ДЗ Голубац	3,91	-
ДЗ Жабари	3,67	4,48
ДЗ Жагубица	3,66	4,39
ДЗ Кучево	3,96	4,72
ДЗ Мало Црниће	4,12	4,67
ДЗ Петровац	3,71	4,49
ДЗ Пожаревац	3,92	4,09
<b>Браничевски округ</b>	<b>3,88</b>	<b>4,44</b>

Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2020.





РЕПУБЛИКА СРБИЈА  
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ  
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац  
Web: www.zzjzpo.rs, e- mail: zavodpo0311@mts.rs  
Тел.: 012/222-568; 223-153; Факс: 012/220-913



Посматрајући средњу оцену задовољства корисника у службама опште медицине примарне здравствене заштите на територији Браничевског округа, у посматраној и претходној години може се закључити да је у свим домова здравља дошло до пораста задовољства. На нивоу Браничевског округа средња оцена задовољства у поменутиим службама у 2020. години је 4,44 и већа је у односу на прошлогодишњу (3,88).

Сагледавајући степен задовољства у периоду од 2011. до 2020. у службама опште медицине, педијатрије и гинекологије посматраног округа, може се запазити благи тренд пораста средње оцене задовољства. Степен задовољства пруженим услугама у наведеним трима службама обједињено примарне здравствене заштите у Браничевском округу у периоду од 2011. до 2020. такође показује благи тренд пораста.

**Табела бр 10 Дистрибуција корисника према општем задовољству и средња оцена задовољства у службама ПЗЗ Браничевског округа у периоду од 2011-2020. године**

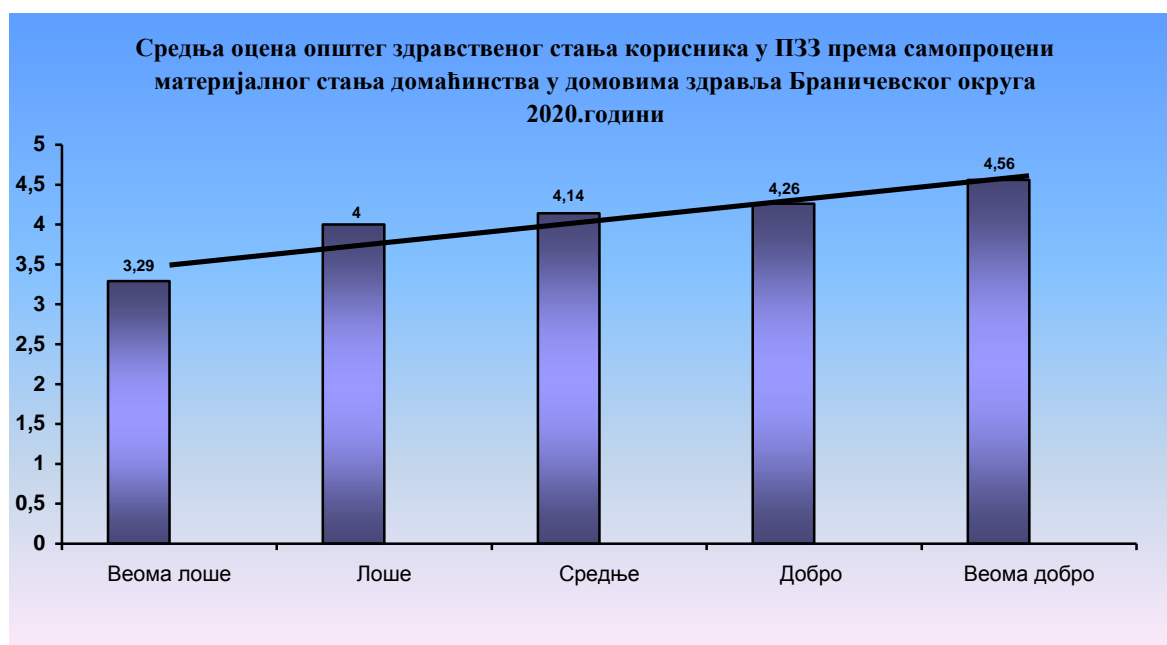
СЛУЖБА	ГОДИНА	ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА					СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА
		ВЕОМА НЕЗАДОВОЉАН	НЕЗАДОВОЉАН	НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН	ЗАДОВОЉАН	ВЕОМА ЗАДОВОЉАН	
ОПШТА МЕДИЦИНА	2011	5.0	1.0	12.0	44.0	38.1	4.09
	2012	5.9	1.5	9.1	44.0	39.0	4.10
	2013	5.2	2.0	11.8	46.1	34.9	4.04
	2014	5.0	2.4	15.0	47.2	30.4	3.96
	2015	5.9	2.3	16.5	47.6	27.8	3.89
	2016	4.1	2.3	15.8	53.9	23.9	3.91
	2017	4.7	3.8	21.3	47.6	22.6	3.79
	2018	4.4	2.5	19.0	47.4	26.7	3.89
	2019	4.8	2.5	18.7	47.6	26.4	3.88
2020	0.7	1.0	8.9	32.5	56.8	4.44	
ПЕДИЈАТРИЈА	2011	4.3	2.7	8.8	50.6	33.6	4.06
	2012	6.0	1.1	9.4	49.8	33.7	4.04
	2013	3.6	1.8	14.0	47.4	33.2	4.05
	2014	7.1	1.9	18.3	52.7	20.0	3.77
	2015	3.6	2.1	14.1	55.3	24.8	3.96
	2016	9.1	2.9	15.3	49.4	23.4	3.75
	2017	6.6	2.7	17.1	46.2	27.4	3.85
	2018	4.9	0.9	15.4	47.4	31.3	3.99
	2019	3.0	2.3	18.0	50.9	25.8	3.94
2020	0	0	0.9	18.1	81.0	4.80	
ГИНЕКОЛОГИЈА	2011	8.0	1.7	11.8	43.0	35.4	3.96
	2012	6.5	0.0	15.6	41.4	36.6	4.02
	2013	5.3	1.3	9.7	52.2	31.4	4.03
	2014	5.7	1.0	9.0	41.4	42.9	4.15
	2015	5.1	1.4	9.8	43.0	40.7	4.13
	2016	4.0	2.5	16.8	45.0	31.7	3.98
	2017	7.8	0.5	10.7	43.4	37.6	4.02
	2018	5.7	2.1	18.0	44.3	29.9	3.91
	2019	4.1	0.5	19.3	44.0	32.1	4.00
2020	1.4	1.4	4.1	31.5	61.6	4.51	
ИЗАБРАНИ ЛЕКАР (1.2.3)	2011	5.2	1.5	11.1	45.8	36.5	4.07
	2012	6.0	1.3	9.7	45.1	37.9	4.08



2013	4.8	1.9	12.2	47.1	34.1	4.04
2014	5.6	2.1	15.2	48.0	29.1	3.95
2015	5.3	2.1	15.2	49.0	28.5	3.93
2016	5.4	2.5	15.8	51.6	24.8	3.88
2017	5.6	3.1	18.9	46.8	25.6	3.84
2018	4.7	2.0	17.8	47.0	28.5	3.93
2019	4.2	2,2	18,6	48,0	27,1	3,92
2020	0,6	0,8	6,2	28,9	63,4	4,54

Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2020.

### Графикон бр. 8



Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2020.

На графикону број 8 приказана је средња оцена општег здравственог стања корисника (самопроцена здравља) која је посматрана у односу на материјално стање испитаника. Наиме, што је материјално стање особа боље, то је и оцена општег здравственог стања боља.

Коментари испитаника су се односили пре свега на недостатак здравствених радника у домовима здравља, дуго чекање на преглед код лекара као и на потребу за занављањем опреме и простора. Такође, коментари су се односили и на похвале лекара и сестара у смислу стручности и љубазности.

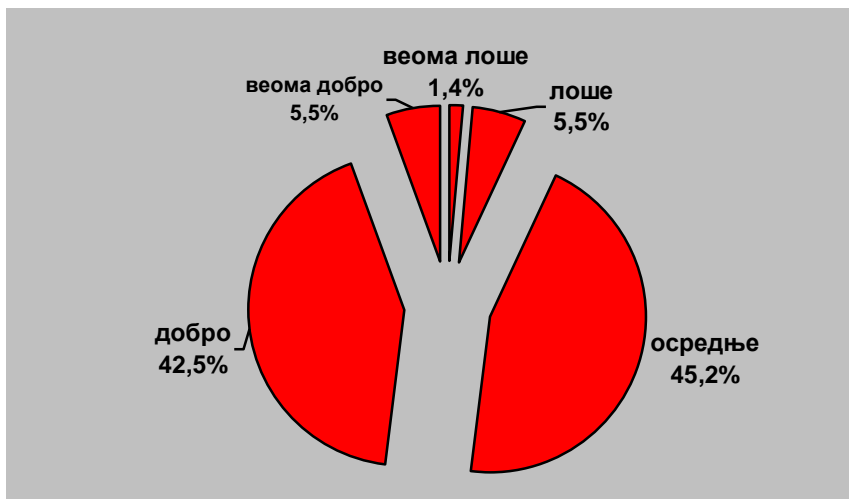


## 1.2 СТОМАТОЛОШКА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА

У служби стоматолошке здравствене заштите домова здравља Браничевског округа у току децембра месеца 2020. године када је спроведено истаживање јавило се 83 пацијената, подељен је укупно 81 упитник, враћено 73 упитника што представља стопу одговора учесника од 90,12% и мања је у односу на 2019. годину (98,01%). Упитнике су попуњавали пратиоци деце, а не сама деца тако да ће се општи подаци односити управо на ову групу испитаника.

Од укупног броја анкетираних 47,9% су особе мушког пола, а 52,1% су особе женског пола. Просечна старост испитаника је  $41,55 \pm 14,13$  година и то мушког пола  $45,43 \pm 13,49$  а особа женског пола  $37,78 \pm 13,89$  године. Са завршеном и незавршеном основном школом било је 22,5% испитаника (2019.г.- 23,4%), са средњом школом 62% (2019.г.- 55,3%), а са вишом и високом стручном спремом било је 15,5% (2019.г.- 21,3%).

**Графикон бр.9 Материјално стање анкетираних у служби стоматолошке здравствене заштите Браничевског округа у 2020. години**



Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2020.

Децу на стоматолошки преглед најчешће су доводили пратиоци са средњим (45,2%), добрим и веома добрим материјалним стањем (48%), док је са лошим и веома лошим било знатно мање (6,9%). Може се закључити да у овом као и у претходним истаживањима, родитељи са лошијим материјалним стањем или мање воде бригу о оралном здрављу своје деце или ипак материјална ситуација утиче на немогућност доласка стоматологу.

Ново питање у овом истаживању односи се на групу корисника услуга стоматолошке здравствене заштите којој припадају. Од укупног броја корисника у службама стоматолошке здравствене заштите у Браничевском округу 32,9% су била



РЕПУБЛИКА СРБИЈА  
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ  
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац  
Web: [www.zzjzpo.rs](http://www.zzjzpo.rs), e- mail: [zavodpo0311@mts.rs](mailto:zavodpo0311@mts.rs)  
Тел.: 012/222-568; 223-153; Факс: 012/220-913



деца до 18 година, 31% корисници осталих категорија обухваћених обавезним здравственим осигурањем, 15% су лица којима је била потребна хитна стоматолошка услуга, док су остали били студенти до 26 година старости, породиље, лица старија од 65 година и лица која не припадају ниједној од наведених група.



У последњих годину дана, корисници су посећивали свог стоматолога у просеку пет пута у државној здравственој установи, док су у приватној пракси то чинили једанпут. Око 80% корисника иде свом лекару у државном сектору и не посећује приватног стоматолога (2019.г.-73%), док нешто више од петине иде и код приватника и то један до десет пута годишње.

Око 43% корисника су у току 2020. године у Браничевском округу као најчешћи разлог обављања прегледа код приватног стоматолога наводили епидемиолошку ситуацију Covid-19, 28% корисника није могло да добије услугу у државној служби због недостатка кадра, материјала, опреме итд., док је њих 14,3% дуго чекало на преглед у државној служби или су наводили друге разлоге. Услуге лечења зуба/пломбирања око 60% корисника је остварило у приватном сектору због епидемиолошке ситуације Covid-19, а њих 40% је навело друге разлоге. Заливање фисура и добијање ортодонтског апарата су сви корисници остварили у приватном сектору због других разлога. Услуге вађења зуба је 60% испитаника остварило код приватног лекара због дугог времена чекања у државној служби, 20% је то учинило због епидемиолошке ситуације Covid-19, а 20% из других разлога. Протезе и протетске надокнаде је 50% корисника добило код приватног стоматолога такође због епидемиолошке ситуације Covid-19, док је 50% корисника ове услуге реализовало из других разлога у приватном сектору.

Заказивање прегледа није баш уобичајено у дечијој стоматологији тако да 93% деце обави преглед у току истог дана, док је у претходној години то било 81,5%, 5,6% деце чека од један до пет дана, а 1,4% чека више од 15 дана.

Савете о очувању здравља уста и зуба код свог детета, родитељи/пратиоци добијају углавном у току редовне посете код стоматолога. Изабрани стоматолози су у току посматране године углавном више разговарали са својим корисницима о значају редовних прегледа 88,6% (2019.г.-90,2%), о употреби флуора 64,7% (2019.г.-92,5%), правилном прању зуба 62,7% (2019- 94,3%), ортодонтским неправилностима 48,5% (2019- 84%), настанку каријеса 71,2% (2019- 94,1%), кварењу десни и клаћењу зуба 62,9%, значају дојења 24,6% и правилној исхрани 64,7% (2019.-93,9%). У поређењу са претходном годином, резултати су показали да је здравственоваспитни рад о очувању здравља за време редовне посете код стоматолога реализован у мањем обиму због актуелне епидемиолошке ситуације Covid-19 и посебног режима рада стоматолошке службе током епидемије.

Да је стоматолог упознат са проблемима и болестима које има њихово дете сматра 92,8% анкетираних (2019-86%), а 91,4% родитеља/старатеља се слаже са изјавом да стоматолог одваја довољно времена да разговара са њима и децом (2019-76,4%), као и квалитетом објашњења о интервенцијама које стоматолог планира код његовог детета (97,1%). Такође, 92% родитеља/старатеља се слаже да им стоматолог даје јасна објашњења о оралном здрављу и позива на превентивне прегледе. У поређењу са претходном годином резултати су бољи.

	<b>РЕПУБЛИКА СРБИЈА</b> <b>ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ</b> Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац Web: www.zzjzpo.rs, e- mail: zavodpo0311@mts.rs Тел.: 012/222-568; 223-153; Факс: 012/220-913	
---	--	---

**Табела бр. 11 Задовољство испитаника пружањем услуга и организацијом рада стоматолошке службе у Браничевском округу у 2020. години**

Изјава	Оцена (%)					
	1	2	3	4	5	6 (не знам)
Радно време	-	-	2,9	14,3	78,6	4,3
Доступност прегледа викендом	8,6	2,9	4,3	8,6	58,6	17,1
Доступност стоматолога особама са посебним потребама	-	2,9	2,9	10,0	44,3	40,0
Љубазност особља	-	-	1,4	11,3	81,7	5,6
Број места за седење у чекаоници	-	5,7	5,7	10,0	74,3	4,3
Време чекања на посету у чекаоници	-	-	5,7	4,3	85,7	4,3
Могућност прегледа истог дана у случају хитности	1,4	1,4	1,4	2,8	85,9	7,0
Могућност телефонске комуникације са стоматологом и добијање савета у току радног времена	-	1,4	-	7,0	80,3	11,3
Расположивост одговарајућег кадра у установи	-	-	1,4	8,6	80,0	10,0
Стање стоматолошке опреме	-	4,3	10,0	5,7	64,3	15,7
Сарадња стоматолога и других лекара специјалиста	-	-	1,4	2,9	65,2	30,4
Хигијена у служби	-	1,4	-	11,4	78,6	8,6
Процедура у поступку жалбе код повреде права пацијената	2,9	1,4	1,4	2,9	43,5	47,8

Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2020.

Из табеле број 11 може се закључити да је 92,9% пратилаца задовољно радним временом службе (оцена 4 и 5) више него у претходној години (2019.г- 86,1%). Око 67% родитеља се слаже са констатацијом да може довести своје дете на преглед и



РЕПУБЛИКА СРБИЈА  
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ  
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац  
Web: [www.zzjzpo.rs](http://www.zzjzpo.rs), e- mail: [zavodpo0311@mts.rs](mailto:zavodpo0311@mts.rs)  
Тел.: 012/222-568; 223-153; Факс: 012/220-913



викендом (2019.г.-око 50%). Око 54,3% се изјаснило да је служба доступна и деци са посебним потребама (2019.г.-70,9%). Око 93% анкетираних сматра да је особље на шалтеру љубазно (2019.г.-87,8%). Око 84,3% испитаника се слаже да има довољно места за седење у чекаоници (2019.г.-89,8%). Да не чека дуго на преглед у чекаоници пре посете код стоматолога казало је 90% испитаника (2019.г.-42,7%). Око 87% испитаника је задовољно могућношћу телефонске консултације и добијањем савета од стоматолога у току радног времена. Расположивошћу одговарајућег кадра у установи је задовољно 86% корисника, док је мање корисника задовољно стањем стоматолошке опреме (70%). Девет од десет испитаника је задовољно сарадњом стоматолога са другим специјалистима као и хигијеном у служби. За процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената не зна 47,8% испитаника тако да је потребно унапредити информисаност корисника по питању повреде права пацијената и могућношћу жалбе. Анализирајући резултате који се односе на организацију и рад дечје стоматолошке службе може се закључити да су они на територији Браничевског округа у појединим сегментима негде лошије а негде боље оцењени у односу на претходну годину.

Анализирајући плаћање здравствених услуга у дечјој превентивној стоматологији, може се рећи да је у највећем броју случајева преглед, пломбирање, лечење и вађење зуба (од 66% до 75%) код дечијег стоматолога на терет средстава из обавезног здравственог осигурања, док се тај удео код услуга за коришћење ортодонтског апарата смањује на 19,1% (2019-71%) јер они сами морају учествовати у делу финансирања, а 72,1% уопште не зна да ли се ова услуга плаћа (2019-22,5%). Протезу и протетску надокнаду 25% корисника мисли да може добити из средстава обавезног здравственог осигурања, док 55% није информисано на који начин може остварити ову услугу.

Углавном су родитељи били у ситуацији да одведу своје дете на стоматолошки преглед или интервенцију када је то било потребно и нису морали да га одлажу због плаћања, дужине чекања и удаљености (више од две трећине испитаника). Услед епидемиолошке ситуације Covid-19, сваки четврти испитаник или није отишао или је одложио преглед код стоматолога, док је 42,6% испитаника то учинило због недостатка личног времена.

Стоматолошким услугама у примарној здравственој заштити у Браничевском округу током периода епидемије Covid-19 је највећи удео корисника задовољан и оценили су их оценама 4 и 5 (88,9%).

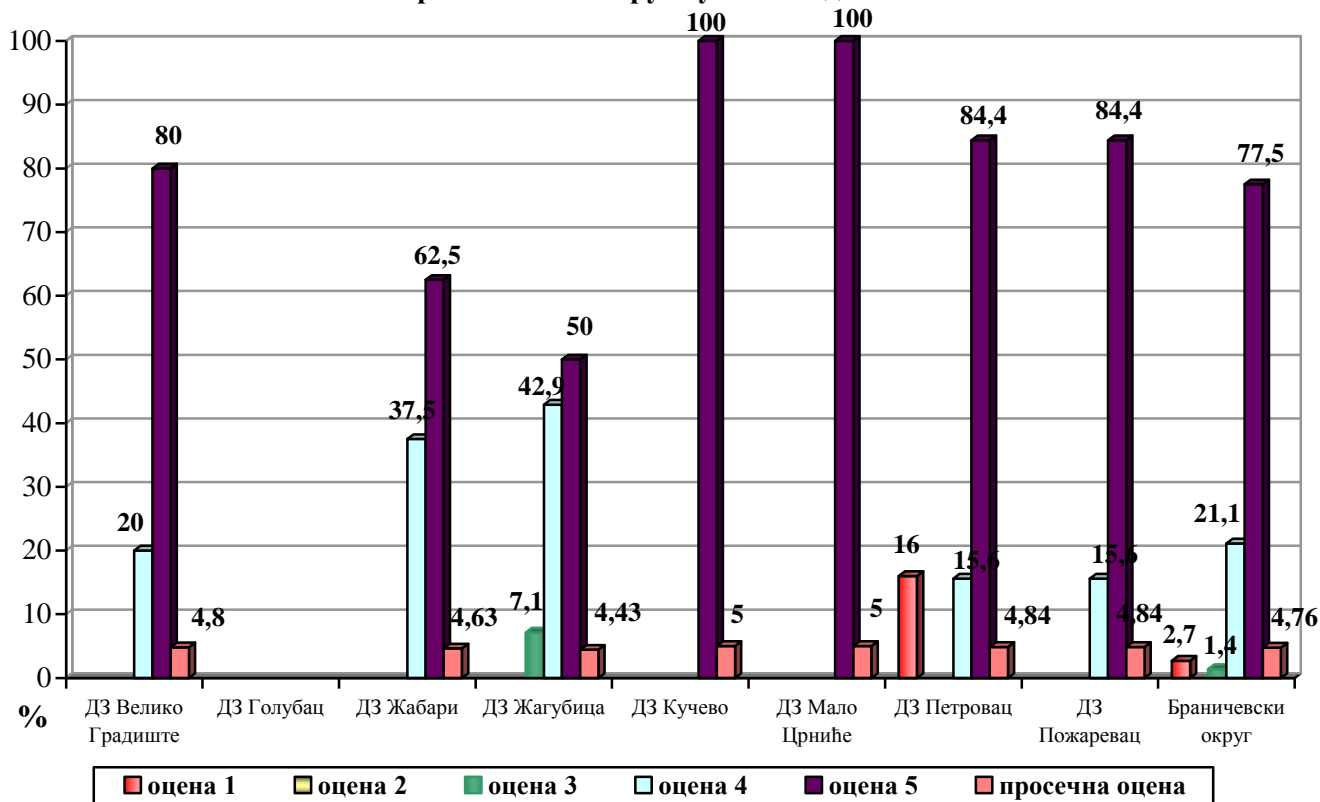
На нивоу Браничевског округа у посматраном периоду 69,4% корисника је оценило своје орално здравље као врло добро и одлично (оцена 4 и 5), док је 11,1% оценило као лоше (оцена 1 и 2).





### Графикон бр. 10

#### Задовољство корисника изабраним дечјим стоматологом у домовима здравља Браничевског округа у 2020. години



Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2020.

Према приказаном графикону бр.10, може се закључити да је највећи проценат задовољних корисника стоматологом у домовима здравља Кучево, Мало Црниће и Петровац (100%), док су најмање задовољни у ДЗ Жагубица (просечна оцена задовољства 4,43).

Задовољство радом службе дечије стоматологије на нивоу Браничевског округа је такво да је 98,6% корисника дало оцену 4 и 5, док је у 2019. години то било 85%. Просечна оцена задовољства корисника изабраним дечијим стоматологом на нивоу Браничевског округа износи 4,76 (2019-4,22) тако да можемо рећи да су корисници задовољнији у односу на прошлогодишње истраживање.

**Табела бр. 12 Задовољство корисника радом изабраног стоматолога у служби дечије превентивне стоматологије исказане просечном оценом у домовима здравља Браничевског округа у 2019. и 2020. години**

Здравствена установа	Задовољство изабраним стоматологом	
	х- 2019.г.	х- 2020.г.
ДЗ Велико Градиште	4,52	4,80
ДЗ Голубац	4,00	-
ДЗ Жабари	4,33	4,63
ДЗ Жагубица	4,86	4,43
ДЗ Кучево	4,33	5,0
ДЗ Мало Црниће	4,83	5,0
ДЗ Петровац	3,44	5,0
ДЗ Пожаревац	4,19	4,84
<b>Браничевски округ</b>	<b>4,22</b>	<b>4,76</b>

Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2020.

Средња оцена задовољства корисника изабраним стоматологом у односу на претходну годину већа је у свим домовима здравља осим у дому здравља Жагубица. ДЗ Голубац није спровео истраживање задовољства корисника у поменутој служби.

**Табела бр.13 Дистрибуција корисника према општем задовољству (%) и средња оцена задовољства у служби стоматолошке здравствене заштите Браничевског округа у периоду од 2011-2020. године**

ГОДИНА	ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА					СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА
	ВЕОМА НЕЗАДОВОЉАН	НЕЗАДОВОЉАН	НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН	ЗАДОВОЉАН	ВЕОМА ЗАДОВОЉАН	
2011	4.9	0.0	7.0	45.5	42.7	3.98
2012	3.1	0.8	5.5	49.6	40.9	3.98
2013	5.4	0.8	6.9	40.8	46.2	4.22
2014	6.2	0.0	1.8	53.1	38.9	4.19
2015	3.3	0.0	5.8	50.0	40.8	4.25
2016	6.5	0.7	5.1	39.9	47.8	4.22
2017	7.7	2.1	14.8	39.4	35.9	3.94
2018	6.6	0.7	8.8	41.2	42.6	4.13
2019	2.0	0.7	12.2	43.5	41.5	4.22
2020	-	-	1.4	21.1	77.5	4.76

Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2020.

Средња оцена задовољства посматрана у десетогодишњем периоду (од 2011. до 2020.) показује тренд пораста задовољства корисника у службама стоматолошке здравствене заштите на нивоу Браничевског округа.



РЕПУБЛИКА СРБИЈА  
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ  
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац  
Web: [www.zzjzpo.rs](http://www.zzjzpo.rs), e- mail: [zavodpo0311@mts.rs](mailto:zavodpo0311@mts.rs)  
Тел.: 012/222-568; 223-153; Факс: 012/220-913



Коментари родитеља су се односили пре свега на похвале рада дечјих превентивних стоматолога, у смислу стручности, љубазности, али и на потребу занављања опреме и простора.

### 1.3 СПЕЦИЈАЛИСТИЧКА СЛУЖБА ИНТЕРНЕ МЕДИЦИНЕ

Испитивање задовољства корисника пруженом здравственом заштитом у интернистичкој служби обављено је у домовима здравља који имају ову службу. На територији Браничевског округа то су следећи домови здравља: Велико Градиште, Жагубица и Кучево. На дан анкетања у децембру месецу 2020. године интернистичке услуге требало је 44 пацијената, подељено је 33 упитника, а враћено је 26, што представља стопу одговора од 87,88% (2019.– 100%).

Од укупног броја пацијената, тога дана, специјалистичко консултативне услуге је користило 55,2% особа женског пола и 44,8% особа мушког пола. Просечна старост испитаника је  $60,83 \pm 17,29$  година, где је најмлађи испитаник имао 14 а најстарији 86 година. Просечна старост испитаника мушког пола је  $64,92 \pm 9,67$ , а женског  $57,50 \pm 21,37$  година.

Обзиром да се ради пре свега о испитаницима старије животне доби 82,8% је са незавршеном и завршеном основном школом (2019-60,9%) а 13,8% је са средњом и 3,4% са високом школском спремом.

Њихово материјално стање је осредње код 62,1% (2019- 28,9%), а 37,9% је казало да има добро и веома добро материјално стање, док је у претходној години то било 11,1%.

Што се тиче наведених карактеристика у табели број 14, може се рећи да су анкетирани углавном задовољни у специјалистичким службама примарне здравствене заштите на нивоу Браничевског округа (оцена 4 и 5). Најзадовољнији су љубазношћу лекара (100%), док су нешто мање задовољни временом чекања, чистоћом и удобношћу чекаонице. Резултати су бољи у односу на претходну годину, удео задовољних је већи.

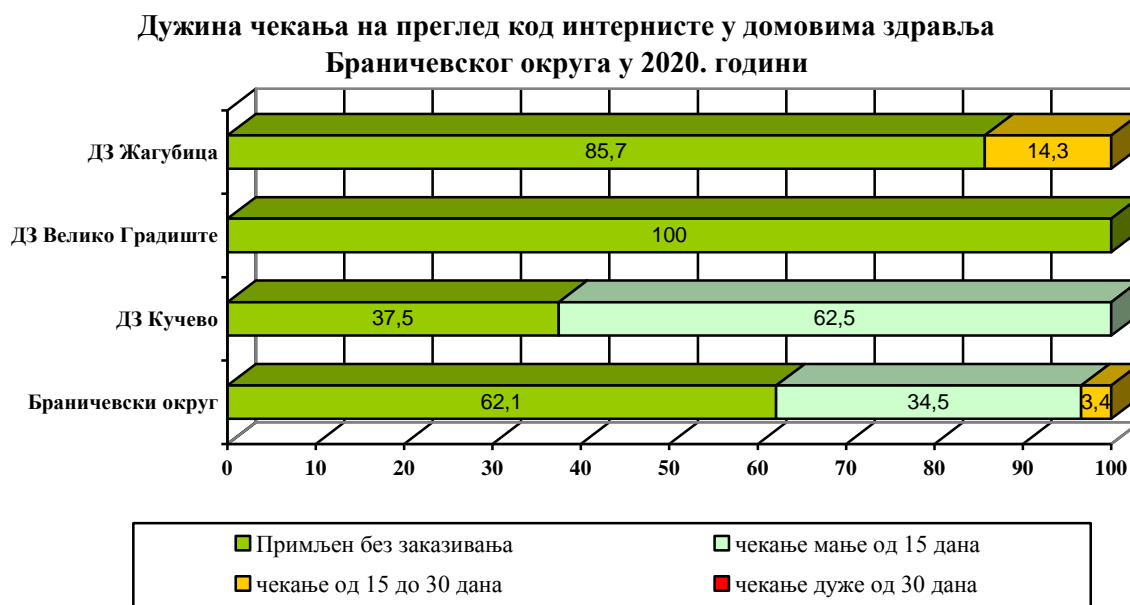
**Табела бр.14 Задовољство анкетираних организацијом рада специјалистичко-консултативне службе у Браничевском округу у 2020. години**

Карактеристика	Оцена (1 значи веома лоше, а 5 одлично)				
	%				
	1	2	3	4	5
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	-	-	-	10,3	89,7
Време чекања у чекаоници	-	-	3,4	17,2	79,3
Чистоћа и удобност чекаонице	-	3,4	3,4	10,3	82,8
Љубазност медицинске сестре	-	-	-	10,3	89,7
Љубазност лекара	-	-	-	-	100
Време које ми је посвећено током прегледа и објашњења које сам добио/ла у вези моје болести и плана лечења	-	-	-	3,4	96,6

Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2020.

У анализирању броја посета интернистичкој служби у последњих 12 месеци, корисници су лекара специјалисту у наведеној служби посетили у просеку 5 пута. Специјалистичке услуге у приватном сектору је користило је 51,7% испитаника што је више него у претходним годинама и то од један до шест пута пута (2019-10,9%, 2018-10,7%, 2017-45,3%, 2016- 21,7%; 2015-9%) док 48,3% није посетило овај сектор ни једном (2019-89,1%, 2018-89,3%, 2017-54,7%, 2016-78,3%; 2015-91%). На основу приказаних података може се закључити да се повећао број корисника који је посећивао приватно интернисту и 2020. години, јер су установе из Плана мреже све своје ресурсе усмерили на сузбијање и лечење инфекције вирусом Sars Cov-2, збрињавана су током већег дела године само ургентна стања.

## Графикон бр. 11



Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2020.

Што се тиче дужине чекања на овај преглед у Браничевском округу, 62,1% пацијената је било примљено у току истог дана без заказивања, што је више него у 2019. године (7%), у 2018. години када је то било 11,1% и 2015. године када је половина пацијената била прегледана истог дана. У овом истраживању је 3,4% испитаника у овим интернистичким амбулантима чекало на преглед интернисте дуже од 15 дана, у установама примарне здравствене заштите на територији Браничевског округа (2019-14%).

Посматрано по домовима здравља Браничевског округа може се закључити да су у ДЗ Велико Градиште сви корисници примљени истог дана без заказивања за разлику од прошле године када је то био сваки тринаести испитаник, док је у ДЗ Кучево најмање прегледано истог дана, сваки трећи (2019.г.-сваки осми испитаник).

Услугама дијагностике и лечења у наведеним службама у вези сумње или потврђене болести COVID-19 најзадовољнији су у ДЗ Велико Градиште (100%), док је тај удео најмањи у ДЗ Кучево (37,5%). На нивоу Браничевског округа, сваки други испитаник је ове услуге оценио оценом 5, док се 44,8% испитаника изјаснило да се ово не односи на њих, односно нису користили услуге везане за COVID-19.

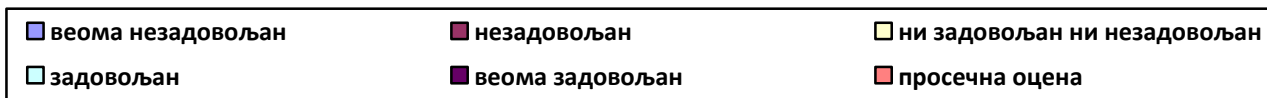
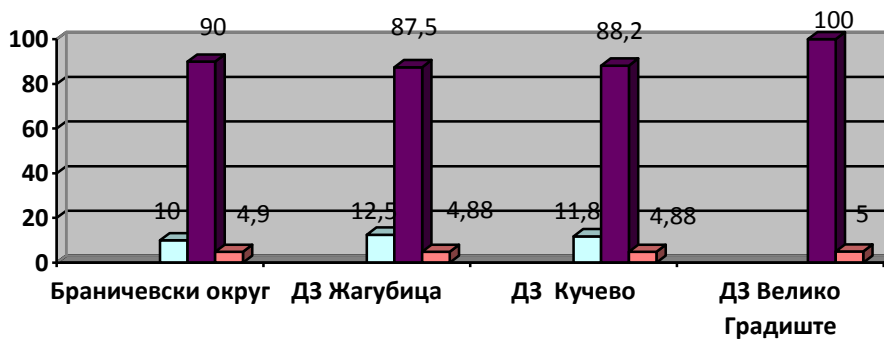
На питање да ли је епидемија COVID-19 утицала на одлагање/отказивање прегледа или лечења у овој служби, 100% анкетираних је одговорило да није у ДЗ Велико Градиште и ДЗ Жагубица, док је у ДЗ Кучево 12,5% корисника морало да откаже или одложи наведене услуге због епидемије. Посматрано на нивоу Браничевског округа у 2020. години, 93,1% корисника је остварило ове услуге у специјалистичко-консултативној служби и није епидемија COVID-19 утицала на њихову реализацију.



Задовољство пруженом здравственом заштитом исказано је тако да је на нивоу Браничевског округа 100% задовољних и веома задовољних радом ове службе и резултати су бољи него прошлогодишњи (91,3%) док незадовољних нема (2019-2,2%). У дому здравља Велико Градиште је највећи проценат задовољних корисника.

### Графикон бр. 12

Задовољство корисника радом специјалистичке службе у примарној здравственој заштити у Браничевском округу у 2020. години



Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2020.

Табела бр. 15 Задовољство корисника радом лекара специјалисте у специјалистичкој служби исказане просечном оценом у Браничевском округу 2020. године

Здравствена установа	Задовољство радом лекара специјалисте	
	х-2019	х-2020
ДЗ Велико Градиште	4,56	5,0
ДЗ Кучево	4,53	4,88
ДЗ Жагубица	-	4,88
<b>Браничевски Округ</b>	<b>4,54</b>	<b>4,90</b>

Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2020.

Просечна оцена задовољства радом лекара специјалисте интерне медицине у Браничевском округу у 2020. години је 4,90 и већа је него у 2019. години (4,54).





**Табела бр. 16 Дистрибуција корисника према општем задовољству (у%) и средња оцена задовољства у интернистичким амбулантама домова здравља Браничевског округа у периоду од 2011-2020. године**

ГОДИНА	ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА					СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА
	ВЕОМА НЕЗАДОВОЉАН	НЕЗАДОВОЉАН	НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН	ЗАДОВОЉАН	ВЕОМА ЗАДОВОЉАН	
2011	5,3	0,8	4,4	18,4	71,1	4,49
2012	0	4,9	8,4	27,7	59	4,41
2013	4	1,4	5,3	36	53,3	4,33
2014	1,3	0	9,1	35,1	54,5	4,42
2015	3,0	0	0	31,8	65,2	4,56
2016	0	1,4	0	21,7	76,8	4,74
2017	5,7	0	0	28,3	66,0	4,49
2018	2,1	2,1	2,1	19,1	74,5	4,62
2019	2,2	0	6,5	23,9	67,4	4,54
2020	-	-	-	10,0	90,0	4,90

Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2020.

Средња оцена задовољства корисника у интернистичким амбулантама домова здравља Браничевског округа у периоду од 2011-2020. године показује тренд пораста.

## 2. ОПШТЕ БОЛНИЦЕ

**На територији Браничевског округа налазе се две болнице, општа болница у Пожаревцу која представља окружну и болница у Петровцу на Млави.**

Истраживање задовољства корисника у општим болницама обављено је само у ОБ Пожаревац у току децембра месеца 2020. године на одељењима интерне гране медицине, одељењима хируршке гране, на гинекологији и акушерству, педијатрији и психијатрији. Једнодневно истраживање у току децембра месеца обављено је у специјалистичким службама интерне медицине, хируршке гране, гинекологији и акушерству, педијатрији и психијатрији.

У стационарним здравственим установама Браничевског округа, у недељи анкетања, било је отпуштено 156 пацијента (без специјалистичких амбулани), при чему је 154 прихватило да учествује у анкетању истраживања задовољства корисника а 145 је вратило попуњене упитнике, тако да је стопа одговора учесника била 94,2%.

На одељењима интернистичког сектора општих болница Браничевског округа подељено је укупно 105 упитника а враћено је 101 што представља стопу одговора учесника од 96,2% (2019-98,9%).

На одељењима хируршког сектора општих болница Браничевског округа подељено је укупно 24 упитника, враћено је 23 што представља стопу одговора учесника од 95,8% (2019- 100%).



На одељењу гинекологије и акушерства општих болница Браничевског округа подељено је укупно 12 упитника и 8 враћено што представља стопу одговора учесника од 66,7% (2019-100%).

На одељењу психијатрије општих болница Браничевског округа подељено је укупно 10 упитника и 10 враћено што представља стопу одговора учесника од 100%.

На одељењу педијатрије општих болница Браничевског округа подељено је укупно 3 упитника и 3 враћено што такође представља стопу одговора учесника од 100%.

У специјалистичкој служби интерне медицине подељено је 110 упитника а 107 је враћено при чему је стопа одговора 97,3% (2019- 95,2%).

Општи подаци испитаника су такви да је нешто више било особа мушког пола (52,8%) са просечном старосћу 58,83 година ( $SD\pm 15,21$ ), него женског (47,2%) са просечном старосћу 58,10 година ( $SD\pm 16,0$ ). Најмлађи пацијент имао је 24 године, а најстарији 91 годину. Просечна старост хоспитализованих пацијената је била 58,48 година ( $SD\pm 15,6$ ).

Скоро сваки трећи анкетирани је био са незавршеном и основном школом (38,9%), око 40% са средњом школом, док је 21,5% са вишом или високом стручном спремом. Оваква структура степена образовања није баш на завидном нивоу, и свакако да утиче на вредности резултата задовољства корисника пруженим услугама јер се пре свега ради о популацији са нижим нивоом образовања.

#### Графикон бр. 14

Структура анкетираних према степену образовања у општим болницама Браничевског округа у 2020. години



Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2020.

Своје материјално стање испитаници су исказали најчешће као осредње 36,2% (2019- 48,7%) као добро и веома добро 36,9% (2019- 44,2%), док је са лошим и веома лошим материјалним стањем био скоро сваки четврти хоспитализовани корисник за разлику од претходног истраживања када је то био сваки четрнаести. Резултати су лошији у односу на претходну годину. Оваква структура је резултат већег броја лица односно рођака који су на привременом раду у иностранству и који финансијски помажу хоспитализоване (деца, унуци на раду у иностранству).

**Табела бр. 17 Оцена карактеристика које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења у Браничевском округу у 2020. години**

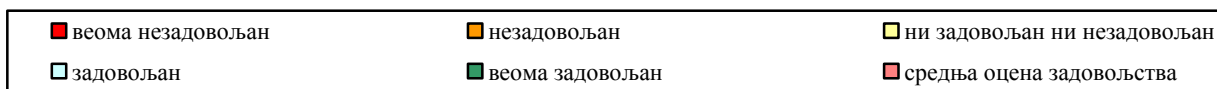
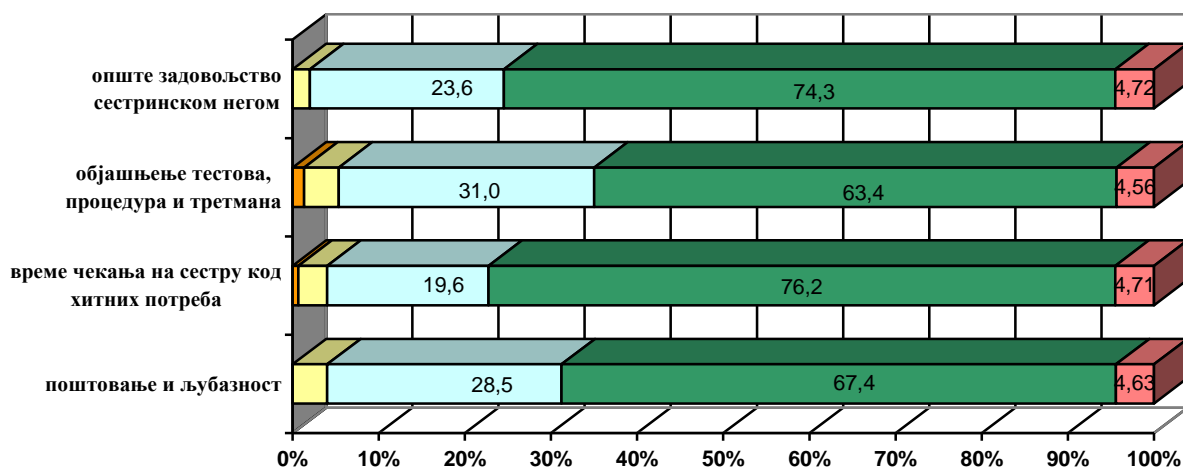
Карактеристике	Оцена од 1 до 5 (1 значи вема лоше, а 5 одлично)					
	%					
	1	2	3	4	5	Просечна оцена
Обавештења која се дају код пријема у болницу	0,7	2,1	12,5	43,8	41,0	4,22
Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници	0,7	1,4	15,3	31,9	50,7	4,31
Услуге исхране током боравка у болници	1,4	7,6	18,1	29,2	43,8	4,06
Услуге смештаја током боравка у болници	-	4,2	21,5	36,1	38,2	4,08
Одржавање хигијене у соби	1,4	2,8	20,7	38,6	36,6	4,06
Одржавање хигијене тоалета	2,8	4,2	25,2	36,4	31,5	3,90
Организација посета	24,3	27,2	8,0	14,7	25,7	2,90
Обавештења дата приликом отпуста из болнице	1,4	0,7	10,3	44,1	43,4	4,28



Сагледавајући задовољство услугама и организацијом здравствене заштите током болничког лечења може се закључити да су корисници у Браничевском округу углавном били задовољни већином наведених карактеристика. Најзадовољнији су организацијом и брзином пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (лабораторија, рендген, ултразвук, ЕКГ итд.), просечна оцена је била 4,31, док су најнезадовољнији били организацијом посета у болницама (просечна оцена 2,9), јер су у већем делу године била забрањене због проглашене епидемије COVID-19.

### Графикон бр. 15

Задовољство испитаника сестринском негом у општим болницама  
Браничевског округа у 2020. години



Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2020.

Анализом задовољства корисника услугама медицинских сестара а превасходно пруженом сестринском негом, висок степен задовољства је исказан у свим наведеним карактеристикама. Већина корисника је исказала задовољство због поштовања и љубазности према посетиоцима, члановима породице и њима самима као и дужином чекања на сестру у хитним случајевима, објашњењем медицинских процедура као и самом сестринском негом. Највеће средња оцена додељена су општем задовољству сестринском негом 4.72 (2019-4,64), док је објашњење процедура, тестова и третмана најниже оцењено 4.56 (2019-4,54).

**Табела бр. 16 Задовољство корисника услугама лекара током боравка у болницама Браничевског округа у 2020. години**

Карактеристике	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
	%					
Спремност да дају одговоре на питања	-	2,1	12,5	29,2	56,3	4,40
Објашњење тестова, процедура, третмана и резултата	-	1,4	6,3	29,9	62,5	4,53
Поштовање и љубазност	-	0,7	11,1	25,0	63,2	4,51
Способност дијагностиковања здравствених проблема	-	1,4	9,0	29,9	59,7	4,48
Успешност лечења	-	-	2,8	30,3	66,9	4,64
Опште задовољство услугама лекара	-	0,7	4,9	28,5	66,0	4,60

Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2020.

У сагледавању задовољства анкетираних током боравка у болници пруженим услугама од стране лекара који је водио бригу о њима, запажа се да постоји висок степен задовољства. Најзадовољнији су успешношћу лечења (просечна оцена 4,64), док су најниже оценили комуникацију са лекарима у смислу спремности да дају одговоре на питања (просечна оцена 4,40) табела бр.16.

Ново питање у овом истраживању односи се на коришћење клиничких путева у лечењу пацијената. Под развојем клиничких путева подразумева се развој методологије за тимски, мултидисциплинарни приступ лечењу са прецизно испланираним током, трајањем лечења и очекиваним исходом, а уз активно учешће пацијента. Увођењем клиничких путева смањују се разлике у збрињавању болесника унутар здравствених установа као и разлике између појединаца унутар исте установе. Клинички пут је користан за пацијенте јер се ослања на медицину засновану на доказима. Радећи „према путу“ лекари не пропуштају потребне услуге, а тимски рад постаје бољи. У многим студијама се показало да клинички путеви побољшавају квалитет и исходе лечења, а истовремено смањују трошкове лечења. Клинички пут је веома користан и здравственим радницима јер им нуди праву информацију на радном месту и тиме повећава њихову сигурност. С друге стране, клинички пут им не одузима



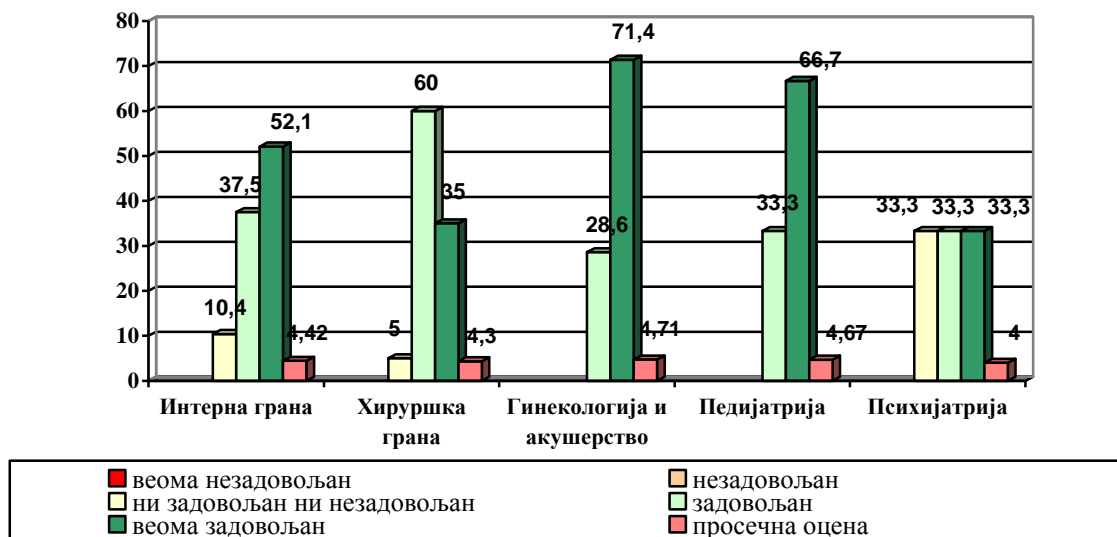
аутономију код одлучивања. Око 70,5% испитаника не зна да ли је клинички пут примењиван у њиховом лечењу или нема информацију шта је клинички пут, док је сваки пети корисник изјавио да је клинички пут примењен у лечењу њихове болести.

Анкетирани који су лечени у општим болницама у Браничевском округу у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID-19 су у високом проценту задовољни услугама дијагностике и лечења, просечна оцена износи 4,89. Сваки четврти корисник се изјаснио да се ово питање не односи на њега, јер је лечен од других болести.

На питање Да ли вам је болничко лечење у установи због неке друге болести а не COVID-19 одложено због актуелне епидемиолошке ситуације, 72,7% корисника који су боравили на болничком лечењу се изјаснило да није.

### Графикон бр. 16

Задовољство испитаника болничким лечењем по гранама медицине у Браничевском округу у 2020. години



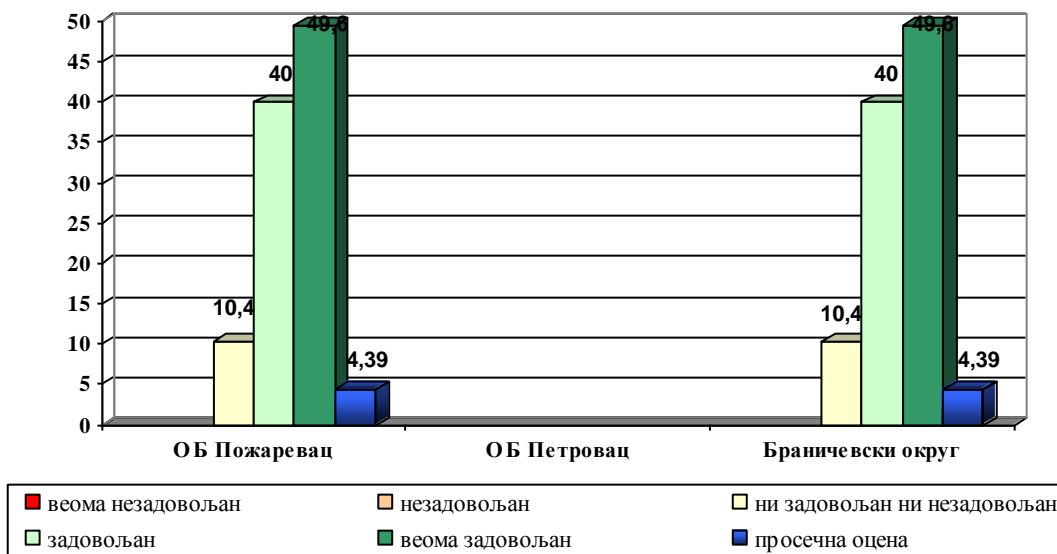
Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2020.

Општи утисак о задовољству пруженим услугама по гранама на нивоу Браничевског округа, хоспитализована лица су исказала високим степеном задовољства. Највише задовољних је било на одељењима гинекологије и акушерства, просечна оцена 4,71 (2019-4,40%), а најнижа на одељењима психијатрије (4,0).



**Графикон бр.17**

**Задовољство испитаника болничким лечењем у болницама Браничевског округа у 2020. години**

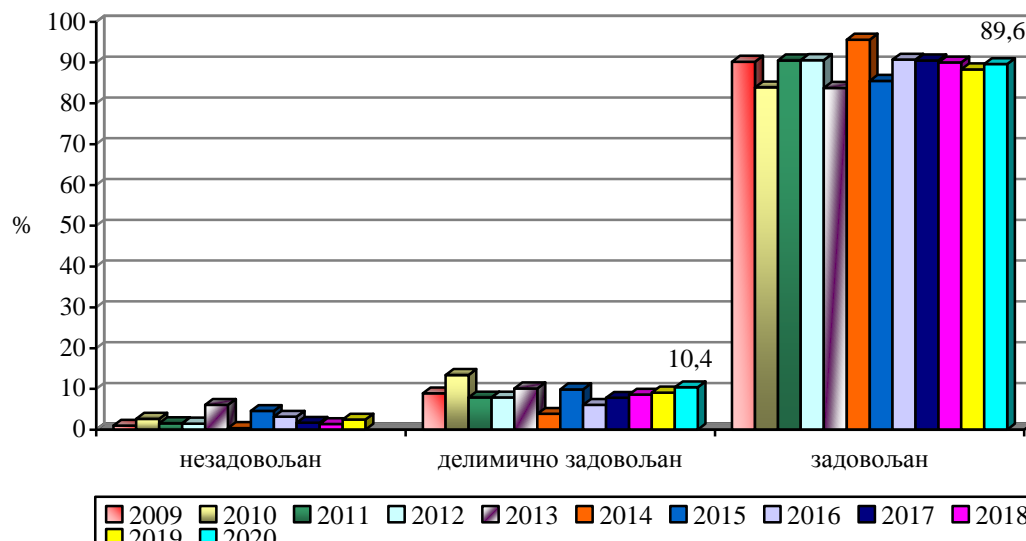


Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2020.

На графикону бр.17 приказани су резултати задовољства корисника болничким лечењем у ОБ Пожаревац. Петровачка болница није спровела наведено истраживање у 2020. години. Средња оцена задовољства корисника болничким лечењем у ОБ Пожаревац као и на нивоу Браничевског округа је 4,39 и већа је него прошлогодишња (4,22).

**Графикон бр. 18**

**Задовољство укупним болничким лечењем у стационарним установама Браничевског округа од 2009- 2020. године**







РЕПУБЛИКА СРБИЈА  
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ  
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац  
Web: www.zzjzpo.rs, e- mail: zavodpo0311@mts.rs  
Тел.: 012/222-568; 223-153; Факс: 012/220-913



Посматрајући и анализирајући степен задовољства испитаника болничким лечењем у периоду од 2009. до 2020. године може се закључити да код пацијената нема већих осцилација и да се проценат задовољних креће око 90%. Посматране 2020. године уочава се нешто већи број испитаника који су задовољни пруженим услугама у поређењу са 2019. годином. Делимично задовољних има око 10,4% (2019-9,1%), док незадовољних нема (2019-2,5%).

## 2.1 СПЕЦИЈАЛИСТИЧКО КОСУЛТАТИВНЕ СЛУЖБЕ У ОПШТИМ БОЛНИЦАМА БРАНИЧЕВСКОГ ОКРУГА

Анкетирање задовољства корисника пруженом здравственом заштитом обављено је у току децембра месеца 2021. године у следећим амбулантама: интернистичкој, гинеколошко акушерској, хируршкој, уролошкој, ортопедској, неуролошкој, физикалној медицини и рехабилитацији, офталмолошкој, педијатријској, психијатриској и ОРЛ. Истраживање је спроведено само у специјалистичко консултативним амбулантама у општој болници Пожаревац. На дан анкетирања услуге је затражило 138 пацијената, подељено је 110 упитника а враћено је 107 што представља стопу одговора од 97,3%.

Специјалистичке услуге ових служби користило је више особа мушког (55,8%) него женског пола (44,2%). Просечна старост испитаника је 52,95 година ( $SD\pm 17,47$ ), где је најмлађи испитаник имао 18 а најстарији 86 година. Просечна старост особа женског пола била је 53,04 година ( $SD\pm 18,56$ ) а мушког 52,21 година ( $SD\pm 16,62$ ).

Обзиром да се ради пре свега о испитаницима старије животне доби, 29,4% је са незавршеном и завршеном основном школом (2019. године 41,9%), затим 55,9% је са средњом (2019-47,9%) док је 14,7% било са вишом и високом школом (2019. године 10,3%).

Материјално стање анкетираних је највећим делом осредње 63,5% (2019-44,9%), затим добро и веома добро 27,9% испитаника, док се скоро сваки дванаести изјаснио да је лоше и веома лоше.

**Табела бр.14 Задовољство анкетираних организацијом рада специјалистичко-консултативне службе у општим болницама у Браничевском округу у 2020. години**

Карактеристика	Оцена (1 значи веома лоше, а 5 одлично)				
	%				
	1	2	3	4	5
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	1,0	3,0	12,9	17,8	65,3
Време чекања у чекаоници	1,0	1,0	6,8	26,2	65,0
Чистоћа и удобност чекаонице	1,9	1,9	10,7	22,3	63,1
Љубазност медицинске сестре	1,0	-	3,9	7,8	87,4
Љубазност лекара	1,9	-	3,9	6,8	87,4
Време које ми је посвећено током прегледа и објашњења које сам добио/ла у вези моје болести и плана лечења	1,0	2,0	5,9	14,9	76,2

Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2020.

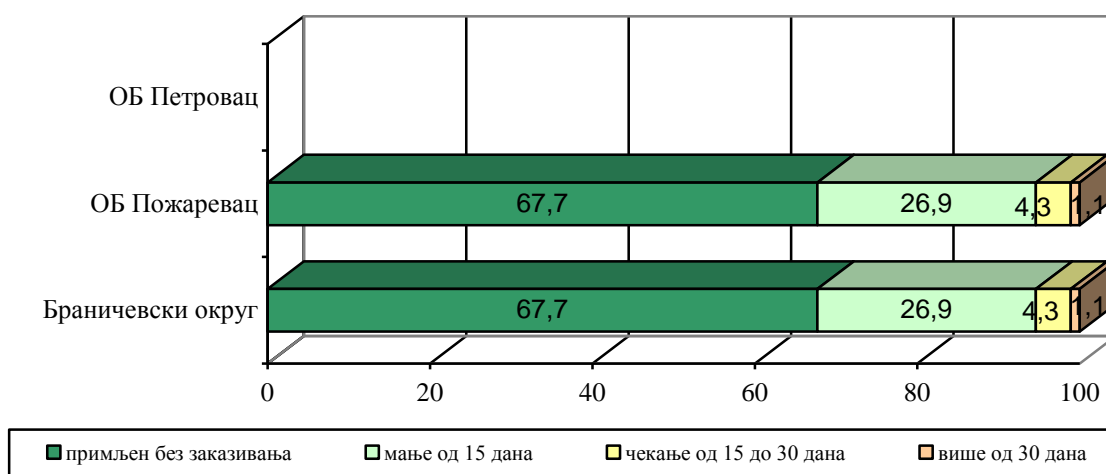
Временом чекања од тренутка заказивања до термина прегледа задовољно је 83,1% (2019-81%), а незадовољно 4% (2019-4,3%). По питању дужине чекања у чекаоници задовољних је било 91,2% (2019-83,1%), док је незадовољних сада 2% (2019-4,2%).

Љубазност медицинских сестара и лекара такође су оцењени високим степеном задовољства 95% као и у прерходној години. Девет од десет испитаника је задовољно временом посвећеним током прегледа и објашњењем у вези болести и плана лечења. Да ли су и колико чисте чекаонице у којима пацијенти проводе дуже или краће време до прегледа позитивно је оценило 85,4% (2019-80,6%).

На питање колико пута сте у последњин 12 месеци имали преглед код лекара специјалисте укључујући и овај пут, корисници су одговорили да су у државној установи у просеку били 6 пута у току 2020. године, а у приватној пракси 3 пута. Резултати су слични прошлогодишњим.

### Графикон бр.19

Дужина чекања на преглед код специјалисте у болницама  
 Браничевског округа у 2020. години



Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2020.

У ОБ Пожаревац 67,7% пацијената буде примљено на преглед без заказивања (2019.- 20,9%), 26,9% чека до 15 дана (2019-25,2%), док око 5% чека дуже од пола месеца (2019-20%).

Услугама дијагностике и лечења у наведеним службама у вези сумње или потврђене болести COVID-19, нешто више од половине корисника је задовољно у ОБ Пожаревац (53%), 5,9% није ни задовољно ни незадовољно, док је 4,7% незадовољно. Око 36% испитаника изјаснило да се ово не односи на њих, односно нису користили услуге везане за COVID-19.

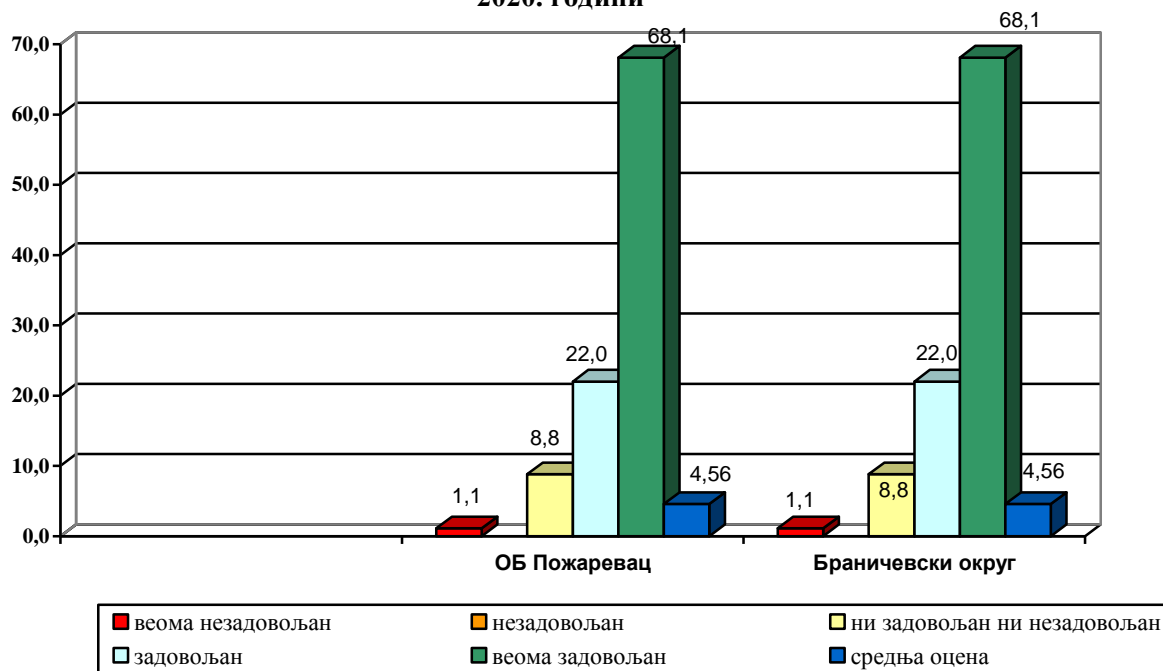
На питање да ли је епидемија COVID-19 утицала на одлагање/отказивање прегледа или лечења у овој служби, 76,7% анкетираних је одговорило да није у ОБ Пожаревац, док је 16,3% корисника морало да откаже или одложи наведене услуге због епидемије.

Задовољство пруженом здравственом заштитом исказано је тако да је у ОБ Пожаревац а самим тим и на нивоу Браничевског округа 90,1% задовољно и веома задовољно радом ове службе (2019-88,3%). Скоро сваки једанаести је делимично задовољан (2018-сваки тринаести), док је 1,1% незадовољно и веома незадовољно пруженом услугом док је у предходном истраживању то било 4,2% (графикон бр. 20).



## Графикон бр.20

Приказ задовољства испитаника здравственом заштитом у  
интернистичкој служби општих болница у Браничевском округу у  
2020. години



Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2020.

Просечна оцена задовољства радом лекара специјалиста у Браничевском округу у 2020. год. износи 4,56 и већа је него претходне године (4,18).

**Табела бр. 22 Дистрибуција корисника према општем задовољству (у%) и средња оцена задовољства у специјалистичким амбулантама општих болница Браничевског у периоду од 2011-2020. године**

ГОДИНА	ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА					
	ВЕОМА НЕЗАДОВОЉАН	НЕЗАДОВОЉАН	НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН	ЗАДОВОЉАН	ВЕОМА ЗАДОВОЉАН	СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА
2011	6,5	2,1	5,8	56,1	29,5	4,00
2012	9,1	2,5	7,3	42,7	38,4	3,99
2013	3,8	3,9	12,7	38,7	40,9	4,09
2014	2,8	3,7	15,0	34,6	43,9	4,13
2015	2,1	2,1	23,4	42,8	29,7	3,96
2016	2,8	1,8	15,6	43,1	36,7	4,09
2017	5,5	1,8	12,7	50	30	3,97
2018	5,6	0,9	15,7	50,0	27,8	3,94
2019	2,5	1,7	7,6	51,3	37	4,17
2020	1,1	-	8,8	22,0	68,1	4,56

Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2020.



РЕПУБЛИКА СРБИЈА  
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ  
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац  
Web: www.zzjzpo.rs, e- mail: zavodpo0311@mts.rs  
Тел.: 012/222-568; 223-153; Факс: 012/220-913



Степен задовољства пруженим услугама у Браничевском округу посматрано у десетогодишњем периоду (од 2011 до 2020.) показује тренд пораста.

Дати коментари анкетираних пацијената су били превасходно усмерени на похвале здравствених радника, због љубазности и стручности лекара и сестара.

Примедбе су се односиле на дуже чекање код специјалисте иако је термин заказан, лоше услове у болницама (болесничке собе, кревете, постељину, грејање, храну), лошу хигијену посебно у тоалетима, лошу организацију рада, мањак медицинског особља, нељубазност медецинског особља и генерално незадовољство корисника стационарних здравствених установа.

### 3. СЛУЖБА ХЕМОДИЈАЛИЗЕ

Све више података у литератури указује на значај информација добијених од болесника за проверу и унапређење квалитета здравствених услуга. Болесници могу пружити разноврсне податке, од обичних жалби и притужби до психометријски мерљивих запажања за оцену здравственог стања. Посебно је важно мишљење оболелих од хроничних неизлечивих болести као што је хронична инсуфицијенција бубрега (ХБИ), који су у сталном, доживотном контакту са здравственом службом.

И поред тога што се примењују ефикасне мере за лечење, успоравање и заустављање напредовања хроничне слабости бубрега, број болесника са терминалном инсуфицијенцијом бубрега у непрестаном је порасту како у развијеним земљама западног света, тако и код нас. Код њих се рад бубрега мора заменити неком од метода дијализе. Лечење дијализом, било перитонеумском или хемодијализом, подразумева обавезан, чест и доживотан контакт ових болесника са здравственом службом. Због тога је, да би се постигла боља комплијанса и бољи исход лечења, веома важно да болесници буду задовољни квалитетом пружене здравствене неге.

У Браничевском округу, хронични програм хемодијализе одвија се у службама за хемодијализу домова здравља Жагубица и Кучево и у општим болницама у Петровцу и Пожаревцу. Истраживање задовољства корисника на хроничном програму дијализе спроведено је у току децембра месеца 2020. године у свим службама изузев у служби хемодијализе ОБ Петровац на Млави.

У истаживању је коришћен анонимни упитник који се поуњавао у току самог пружања услуге дијализе. Састојао се од 54 питања која су се односила на социјално-демографске карактеристике испитаника, самом центру за дијализу, условима у погледу простора током дијализе, о хемодијализама самих испитаника и информацијама које су добили пре почетка терапије дијализом.

Услуге дијализе у наведеном периоду затражило је 94 пацијената, подељено је 88 упитника а враћено је 86 што представља стопу одговора од 97,73% (2019-94,26%). Укупно је обрађено 86 упитника о задовољству корисника лечења хроничним програмом дијализе, од тога 16,3% у дијализним центрима (ДЗ Жагубица и Кучево) а 83,72% на одељењима за хемодијализу (ОБ Петровац и Пожаревац).

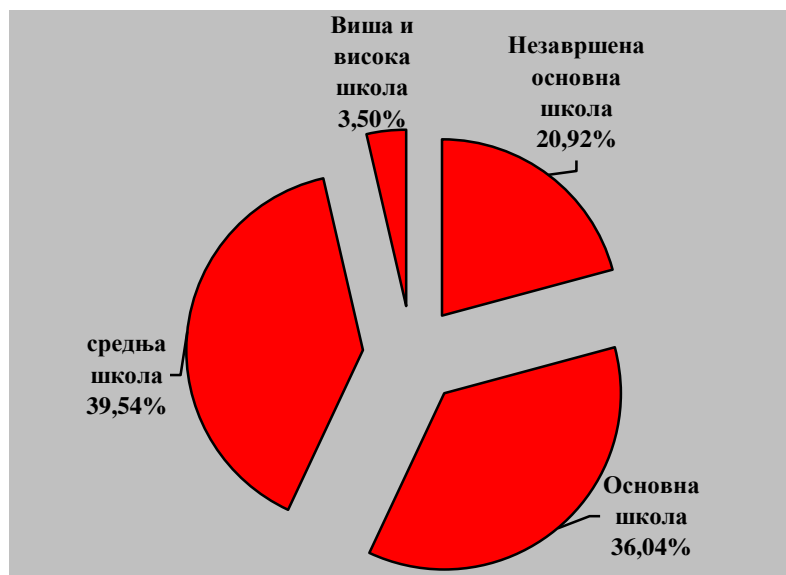


Општи подаци испитаника су били такви да је на хроничном програму дијализе било више особа мушког (63,8%) него женског пола (36,3%). Просечна старост испитаника је била 62,97 година ( $SD \pm 12,61$ ), где је најмлађи испитаник имао 37 а најстарији 88 година. Просечна старост особа женског пола била је 65,48 година ( $SD \pm 11,62$ ) а мушког 61,91 године ( $SD \pm 11,62$ ).

Скоро 57% анкетираних је било са незавршеном и основном школом (2019-60%), око 39,5% са средњом школом (2019-36%), док је 3,5% са вишом или високом стручном спремом (2019-4,4%). Оваква структура степена образовања није баш на завидном нивоу, и свакако да утиче на вредности резултата задовољства корисника пруженим услугама јер се пре свега ради о популацији са нижим нивоом образовања.

### Графикон бр. 21

#### Структура корисника лечења хроничним програмом дијализе према степену образовања Браничевског округа у 2020. години



Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2020.

Материјално стање испитаника је такво да је 8,1% веома лошег и лошег материјалног стања, 43% осредњег а 48,9% доброг и веома доброг.

На питања која су се односила на центар за дијализу, испитаници у Браничевском округу у 2020. години су се изјаснили да су се дијализирали у њиховој матичној утани (97,7%), док су се само 2,3% корисника дијализирали у другој установи због актуелне епидемиолошке ситуације изазване Covid-19 или из других разлога. Корисници су се изјаснили да су углавном користили организовани транспорт установе у којој је дијализни центар 79,1% (2019-62,6%), организовани транспорт друге установе 1,2% (2019-17,4%), док је скоро сваки пети користио приватни аутомобил, аутобус, такси и остало (2019-сваки пети испитаник). Да им одговара таква врста превоза, слаже се девет од десет корисника. Просечно време које обично проведу





у превозу од куће до дијализног центра је 28,25 минута и то одговара већини корисника (85,7%) док за 14,3% то није одговарајућа дужина путовања. Пристипачност службе за дијализу је таква да већини корисника одговарају услови на паркинг простору (84%), док 45,8% корисника сматра да је приступ лифту одговарајући (2019-око70%), док се 18,1% не слаже. Приступ и опрема за особе којима је потребна помоћ за кретање (нпр. колица) је одговарајућа за 81,3% корисника, 7,5% се изјаснило да су приступ и опрема неодговарајући, а 11,3% да није применљиво у њиховом случају. Радно време дијализног центра одговара за 98,7% корисника а 88,6% анкетираних има и могућност избора дана који им одговара за дијализу. Осам од десет корисника има могућност избора смене периода дијализе у току дана, док се око 16% не слаже са наведеном изјавом. Резултати су нешто бољи у односу на претходну годину.



Услови у погледу простора током дијализе су такви да се осам од десет корисника слаже да су собе за дијализу адекватно опремљене, док се њих 18,7% не слаже и сматра да се треба побољшати расположив простор, простор за одмор, температура просторије, да се смањи бука и други аспекти као што су замена кревета и набавка телевизора.

### Табела бр. 23

**Задовољство корисника различитим аспектима у погледу услова током дијализе у дијализним центрима и одељењима за хемодијализу Браничевског округа у 2020. години**

Карактеристика	Да	Не	Није применљиво
Здовољство инсталацијама у фотелји или дијализној постељи	62,5%	17,5%	20%
Испуњеност очекивања начином забаве током дијализе (ТВ, часописи и сл.)	34,6%	32,1%	33,3%
Задовољство лаганим оброцима који се послужују	79%	21%	-
Одговарајући приступ гардероби (тушеви)	25,9%	27,2%	46,9%
Здовољство условима у чекаоници (клима/грејање)	69,1%	17,3%	13,6%
Задовољство	31,6%	21,5%	46,2%



	<b>РЕПУБЛИКА СРБИЈА</b> <b>ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ</b> <b>Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац</b> <b>Web: www.zzjzpo.rs, e- mail: zavodpo0311@mts.rs</b> <b>Тел.: 012/222-568; 223-153; Факс: 012/220-913</b>	
---	---	---

условима у гардероби			
Задовољство условима у тоалету	67,5%	31,3%	1,3%

Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2020.

Анализирајући различите аспекте у погледу у погледу услова током хроничног програма дијализе, може се рећи да је 62,5% корисника задовољно инсталацијама у дијализној фотељи или постељи. Трећини испитаника су испуњена очекивања начинима забаве током поступка дијализе, док исто толико није задовољно јер завани садржаји (ТВ, часописи и сл.) или не користе или не постоје. Око 80% корисника је задовољно лаганим оброком који се послужује. Скоро сваки други испитаник се изјаснио да услови у гардероби, приступ гардероби и тушевима није применљиво у њиховом случају што говори да или не постоје или се не примењују, док је четвртина задовољна. Условима у чекаоници (клима/грејање) је задовољно 31,6% корисника, условима у тоалету 67,5%, док је трећина незадовољна. За разлику од претходног истраживања, корисници су сада мање задовољни свим аспектима у погледу услова током хроничног програма дијализе у Браничевском округу.

Задовољство бригом медицинске сестре током дијализе исказало је 89,4% корисника (2019-96,5%), док је 10,6% незадовољно и сматрају да се треба побољшати време слушања, хитно одазивање сестре на њихов позив, могућност да поставе питања, пажња коју сестре посвећују њиховој болести, болу и мишљењу. Брига лекара о пацијентима током дијализе оцењена је високим процентом задовољства као и у претходној години (96,5%). Корисници који се не слажу (3,5%) су исказали да треба побољшати пажњу од стране лекара која се посвећује њиховој болести и њиховом мишљењу. Осам од десет анкетираних може да учествује у доношењу одлука о свом лечењу када то жели као и да приступи медицинској документацији када пожели (2019-девет од десет испитаника). Око 90% корисника је задовољно учесталашћу лекарских прегледа, могу да добију личну консултацију са лекаром када то желе и сагласни су да се поштује њихова интимност током посете или клиничког прегледа (2019-95%). Да постоје и да се поштују процедуре за пружање безбедних поступака дијализе слаже се 91,4% испитаника (2019-99%). Уопштено речено, корисници су у великом проценту задовољни бригом лекара и сестара о њима.

Више од 90% корисника је задовољно информацијама које су добили о могућностима дијализе (перитонелна, хемодијализа или трансплантација), току дијализе и могућим компликацијама. Девет од десет корисника је задовољно датим информацијама породицама о њиховом здравственом проблему и третману, о терапији лековима и могућим компликацијама. У високом проценту су задовољни начином на који им се преносе резултати лабораторијских тестова као и информације о њиховом здравственом стању и ограничењима у исхрани (од 85 до 96%). Нешто мање су задовољни информацијама које им се преносе о физичким активностима у последњих месец дана (79%), док је око 70% задовољно информацијама које добијају о сексуалном животу. Резултати су слични прошлостишњим.

**Табела бр.24**

**Задовољство корисника лечења хроничним програмом дијализе информацијама о лековима у дијализним центрима и одељењима за хемодијализу Браничевског округа у 2020. години**

Карактеристика	Да	Не	Није применљиво
Задовољство информацијама о лековима који се финансирају из средстава РФЗО	82,5%	16,3%	1,3%
Набавка лека који се узима због дијализе из сопствених средстава	88,9%	11,1%	-
Лек који се плаћа из сопствених средстава препоручен од стране лекара у дијализном центру	85,0%	15,0%	-
Одустајање од узимања лека због његове цене	24,7%	75,3%	-

Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2020.

Анализирајући задовољство информацијама које добијају корисници о лековима на дијализи, можемо закључити да је осам од десет корисника задовољно информацијама које добијају о лековима из средстава РФЗО. Из сопствених средстава неки лек због дијализе је морало да купи чак 88,9% корисника и тај лек је углавном био препоручен од стране лекара који прати лечење у дијализном центру (85%). Сваки четврти корисник је морао да осустане од узмања тог лека (калцијум карбонат, Кепра, витамини) због цене јер је лошег материјалног стања (2019-сваки пети корисник).

У случају хитне потребе 92,6% корисника зна кога да контактира када је ван дијализног центра. Уопштено, корисници су задовољни дијализом у дијализном центру (98,8%) и препоручили би њихов дијализни центар особи која пати од исте болести (96,3%). Резултати су слични прошлогодишњим.

Наведени коментари корисника дијализе су се односили на побољшање и унапређење услова у самим просторијама, занављање кревета/фотеља за дијализу, побољшање грејања, недостатак постељине и ћебади, боља исхрана, више забавног садржаја током дијализе (ТВ, интернет конекција) као и више медицинског особља и боља организација превоза.



РЕПУБЛИКА СРБИЈА  
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ  
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац  
Web: [www.zzjzpo.rs](http://www.zzjzpo.rs), e- mail: [zavodpo0311@mts.rs](mailto:zavodpo0311@mts.rs)  
Тел.: 012/222-568; 223-153; Факс: 012/220-913



## ЗАКЉУЧАК И ПРЕДЛОГ МЕРА

На основу истраживања задовољства корисника у примарној и секундарној здравственој заштити Браничевског округа, детаљном анализом дошло се до закључка да је уопштено задовољство у посматраној години веће у службама опште медицине, педијатрије, гинекологије, специјалистичким службама домова здравља и службама стоматологије у односу на 2019. годину. Из приказаних резултата истраживања задовољства корисника радом служби здравствених установа у државној својини у 2020. години закључујемо следеће:

- Све здравствене установе на примарном и секундарном нивоу здравствене заштите Браничевског округа су спровеле Истраживање задовољства корисника у 2020. години изузев ДЗ Голубац и ОБ Петровац на Млави и доследно су примењиване све против епидемијске мере прописане од стране Министарства здравља и Кризног штаба за сузбијање заразне болести COVID-19 у циљу спречавања ширења епидемије;

- Ово истраживање се спроводи у континуитету од 2004. године како на примарном тако и на секундарном нивоу здравствене заштите;

- Посматрано у десетогодишњем периоду од 2011. до 2020. године, средња оцена задовољства здравственом заштитом показује благи пораст у службама опште медицине, педијатрије и гинекологије обједињено код изабраног лекара, као и у службама стоматолошке здравствене заштите и специјалистичким службама домова здравља;

- У општој болници Пожаревац посматраног округа у периоду од 2011. до 2020. године средња оцена задовољства корисника показује тренд раста, као и у специјалистичким службама;

- У службама хемодијализе у Браничевском округу у 2020. години исказан је висок степен задовољства корисника хроничног програма дијализе (више од 90%). Резултати су слични прошлогодњим;



РЕПУБЛИКА СРБИЈА  
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ  
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац  
Web: [www.zzjzpo.rs](http://www.zzjzpo.rs), e- mail: [zavodpo0311@mts.rs](mailto:zavodpo0311@mts.rs)  
Тел.: 012/222-568; 223-153; Факс: 012/220-913



Искуство пацијената је препознато као битна компонента високо квалитетне здравствене заштите, стога би менаџмент здравствене установе требало да буде упознат са њима и да искуство пацијената употреби за постизање квалитетније, безбедније и ефикасније здравствене заштите.

Наведени коментари корисника свих здравствених установа Браничевског округа без обзира да ли су позитивни или негативни треба да буду подстицај и смерница руководству установа да очувају и унапреде квалитет рада како би пацијент био још задовољнији.

Др Дајана Миљковић  
спец. социјлане медицине

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

Прим. Др Сузана Петровић  
спец. социјалне медицине

в.д. директора ЗЗЈЗ  
др Ана Јовановић