



Број: 1423

Датум: 29.04.2021. год.

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

I ПОДУНАВСКИ ОКРУГ

1. ДОМОВИ ЗДРАВЉА

Један од важних показатеља задовољства корисника пруженом здравственом заштитом је квалитет рада, његово праћење као и унапређење, па се већ више 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”.

Наиме, до 2019.године материјал са упитницима и записницима је дом здравља достављао Заводу за јавно здравље Пожаревац исте вечери, након чега су запослени ЗЗЈЗ радили нумерацију, контролу и убацивање података анкетираних из достављених упитника у својој установи.

У установама примарне здравствене заштите истраживање задовољства корисника у 2020.години је рађено по измењеној методологији Института за јавно здравље Републике Србије у односу на претходне године, при чему је коришћен упитник изабраног лекара за службе опште медицине, педијатрије и гинекологије, упитник задовољства корисника стоматолошком здравственом заштитом и упитник о задовољству корисника радом свих постојећих специјалистичких служби у дому здравља. До промене садржаја упитника дошло је најпре 2009. а затим и посматране 2020. године до када је коришћен појединачни упитник за претходно наведене области.

У 2020.години дата је могућност домовима здравља да сами одреде датум спровођења анкете, о томе обавесте ЗЗЈЗ Пожаревац, спроведу истраживање над корисницима здравствене заштите и сами убаце податке анкетираних у екселову базу, која је потом достављена Заводу.

На територији Подунавског округа истраживање је спроведено у три дома здравља, у Великој Плани у петак 8.1.2021., у Смедереву у петак 11.12.2020. и у



Смедеревској Паланци у четвртак 24.12.2020. и то само у њиховим седиштима како је дефинисано у методолошком упутству. Анкетирање корисника није спроведено у истуреним пунктовима домова здравља (ограницама, здравственим станицама и здравственим амбулантама).

Истраживање задовољства корисника обављено је 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 свих специјалистичких служби у установи. Тога дана је укупно у домовима здравља Подунавског округа било 1307 корисника како због куративних и превентивних прегледа тако и због неких интервенција и терапијског третмана. Укупан број подељених упитника износио је 1033, а враћених 990 при чему је стопа одговора била 95,8% готово исто као и претходне године (2019 – 95,9%).

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

Редни број	Служба	Број подељених упитника	Број враћених упитника	Стопа одговора (%)
1.	Општа медицина и медицина рада	455	441	96,9
2.	Здравствена заштита деце и омладине	253	241	95,3
3.	Здравствена заштита жена	162	153	94,4
4.	Стоматолошка здравствена заштита (дечја)	101	97	96,0
5.	Специјалистичке службе у дому здравља	62	58	93,5
Укупно домови здравља		1033	990	95,8
6.	Интерна медицина	76	75	98,7
7.	Хирургија	79	79	100
8.	Гинекологија и акушерство	40	38	95,0
9.	Специјалистичка служба интерне медицине при болницама	92	90	97,8
Укупно опште болнице		287	282	98,3
Укупно установе Подунавског округа		1320	1272	96,4

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

Укупно је за установе примарног нивоа здравствене заштите обрађено 990 упитника, од тога у служби опште медицине 44,5%, у служби педијатрије 24,3%, у



служби здравствене заштите жена 15,5%, стоматолошкој дечјој заштити 9,8% и специјалистичким службама 5,9%. Стопе одговора у свим службама у домовима здравља на нивоу Подунавског округа су око и преко 95,0%.

Просечна старост испитаника који су учествовали у попуњавању упитника о задовољству у службама примарне здравствене заштите у Подунавском округу је 47,5 година ($SD=14,7$). Особа женског пола било је више (61%) него особа мушког пола. Највише је било са средњим образовањем 66,3%, а 19% испитаника је било са незавршеном и завршеном основном школом. Са проценом осредњег материјалног стања било је нешто мало више од четвртине испитаника, док је са добрим и веома добрим било 67,6% испитаника.

Табела бр. 2 Расподела испитаника према службама, полу и старости у примарној здравственој заштити у Подунавском округу 2020. године

Служба	Пол (%)		Просечне године старости
	Мушки	Женски	
Општа медицина	46,3	53,7	57,3 ± 10,6
Педијатрија	50,6	49,4	34,0 ± 7,6
Гинекологија	0	100	40,1 ± 12,2
Просек наведене три службе	39,0	61,0	47,5 ± 14,7

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

Службу педијатрије су углавном посећивали корисници (родитељи и старатељи) млађе животне доби са просечном старошћу око 34 године, док је у општој служби просечна старост била око 57 година.

Табела бр. 3 Расподела испитаника према самопроцени материјалног стања по службама у Подунавском округу 2020. године

МАТЕРИЈАЛНО СТАЊЕ (%)	СЛУЖБА			
	ОПШТА МЕДИЦИНА	ПЕДИЈАТРИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА	ПРОСЕК НАВЕДЕНЕ ТРИ СЛУЖБЕ
Веома лоше	1,6	1,2	0,7	1,3
Лоше	5,7	3,7	2,6	4,6
Осредње	25,5	33,6	19,0	26,6
Добро	58,0	49,4	62,7	56,4
Веома добро	9,3	12,0	15,0	11,2

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

Исказ о материјалном стању испитаника на нивоу посматраног округа је углавном добар и веома добар 67,6%, петина је са осредњим, док се о веома лошем и лошем материјалном стању изјаснило око 6% анкетираних. Најлошијег материјалног стања су испитаници у служби опште медицине, где се изјаснило 7,3%, али ипак мање него претходне године (2019-12% испитаника).

	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

Табела бр. 4 Расподела испитаника према степену школске спреме по службама у Подунавском округу 2020. године

ЗАВРШЕНА ШКОЛА (%)	СЛУЖБА			
	ОПШТА МЕДИЦИНА	ПЕДИЈАТРИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА	ПРОСЕК НАВЕДЕНЕ ТРИ СЛУЖБЕ
Незавршена основна	1,1	2,9		1,4
Основна школа	18,9	17,4	13,7	17,5
Средња школа	65,2	62,2	75,8	66,3
Виша и висока школа	14,8	17,4	10,5	14,7

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

Годинама уназад служба опште медицине бележи највећи степен испитаника са незавршеном и основном школом, док јој се ове године придружила и служба педијатрије, где је петина испитаника са овим степеном образовања. Иначе, средњи степен образовања је најзаступљенији међу испитаницима у свим службама.

Испитаници се лече у установама државног и приватног сектора, стим што је до пет пута посетило државне установе у последњих годину дана 66,6% док их је у приватном сектору било дуго мање 34,1%.

Најчешће се преглед код свог изабраног лекара заказује телефоном, скоро 92%, лично 5,3%, док путем апликације „Мој доктор“, само 0,7%, што је највероватније последица мање употребе интернета од стране корисника старије животне доби.

Највећи проценат анкетираних (91,2%) је примљен на преглед код свог изабраног лекара истог дана, а веома мали број је чекао од 1 до 5 дана (око 8%).

Табела бр. 5 Расподела испитаника према начину заказивања и дужини чекања на заказани преглед по службама у Подунавском округу 2020. године

Служба	Телефоном	Апликација „Мој доктор“	Лично	Без заказивања	При мље н исти дан	Од 1 до 5 дана	Више од 6 дана
Општа медицина	95	0,7	4,1	2	91,3	7,8	1
Педијатрија	89,6	1,3	4,2	5,0	90,0	9,6	0,4
Гинекологија	86,3		10,5	3,3	92,5	6,8	0,7
Просек наведене три службе	91,8	0,7	5,3	2,2	91,2	8,1	0,7

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

Посматрајући по службама може се закључити да све оне користе највише телефонски начин заказивања прегледа, и пацијенти су примљени код свог изабраног



лекара истог дана, преко 90%. У поређењу са прошлом годином, резултати истраживања су сада бољи, јер је прошле године много мањи број испитаника могао да се прегледа истог дана без заказивања.

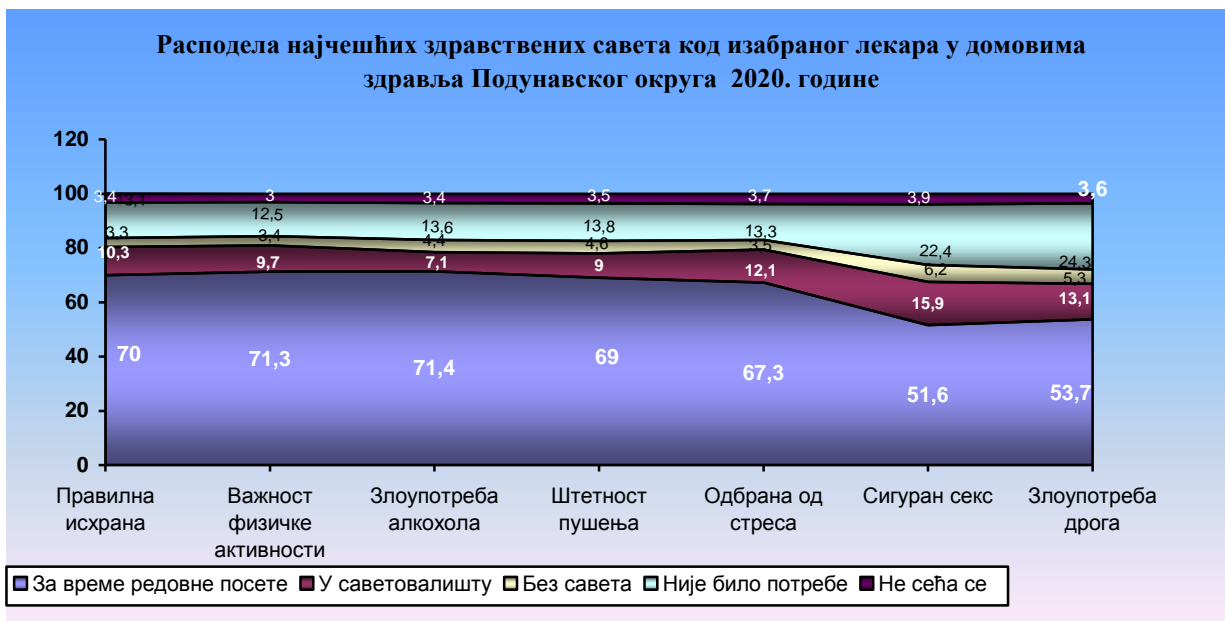
Сагледавајући сегмент организације и карактеристика које се односе на службе, задњих година је дата могућност прописивања лекова у електронској форми и подизања хроничне терапије у апотеци без доласка код изабраног лекара, што су пацијенти препознали као нешто што је позитивно за њих и оценили највишом оценом 5, у 90% случајева.

Такође одличном оценом је 87,3% анкетираних оценило карактеристику која се односи на апликацију „мој доктор,, и препознало је као нешто што им може помоћи у што бржем доласку код свог изабраног лекара. иако је у једном од претходних одговора који се односи на начин заказивања само 0,7% користило овај начин заказивања.

Заказивање специјалистичких прегледа електронским путем од стране изабраног лекара свакако да одговара корисницима здравствене заштите, што су и потврдили у 85,8% случајева одличном оценом.

У свом свакодневном раду, лекари доста времена посвећују и здравствено-васпитним садржајима (значај правилне исхране и физичке активности, злоупотреба алкохола, штетност пушења, одбрана од стреса и друго).

Графикон бр.1



У зависности од теме, 50–70% испитаника ове савете добија за време редовних посета, или у превентивном центру-саветовалишту (7-15%). На графикону бр.2 приказана је учесталост савета лекара за све службе збирно.

	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
---	--

**Табела бр. 6 Приказ обављених скрининг прегледа у домовима здравља
Подунавског округа у 2020. години**

Изјава	Да	Не	Не знам/Не сећам се	Не односи се на мене
Скрининг/рано откривање рака дебелог црева у последње две године	52,6	35,8	5,4	6,2
Скрининг/рано откривање рака грлића материце у последње три године	44,0	36,1	4,5	15,4
Скрининг/рано откривање рака дојке у последње две године	44,6	36,2	5,6	13,6
Скрининг/рано откривање кардиоваскуларног ризика у последњих пет година	54,7	35,0	5,6	4,7
Скрининг/рано откривање дијабетеса типа 2 у последње три године.	49,3	39,2	6,0	5,5
Скрининг/рано откривање депресије у последњих годину дана.	43,2	44,8	5,9	6,0

Из табеле број 6 може се уочити да скоро једна половина испитаника редовно обавља превентивне прегледе, скрининге у складу са дефинисаним временом, нешто мало више од трећине то не чини, док се значајно мањи број, сваки двадесети, не сећа или не зна да ли је то урадио.

Испитиване карактеристике медицинских сестара приказане су збирно за све три службе примарне здравствене заштите.

**Табела бр. 7 Међусобна комуникација пацијената са медицинским сестрама
у Подунавском округу у 2020. години**

Изјава	О Ц Е Н А				
	1	2	3	4	5
Поштовање и љубазност	24,4%	20,9%	2,8%	3,9	48,1
Информације које вам пружају	6,4%	9,0%	2,4%	3,5%	78,7%
Сарадња са лекаром	2,7%	0,2%	1,9%	3,6%	91,5%

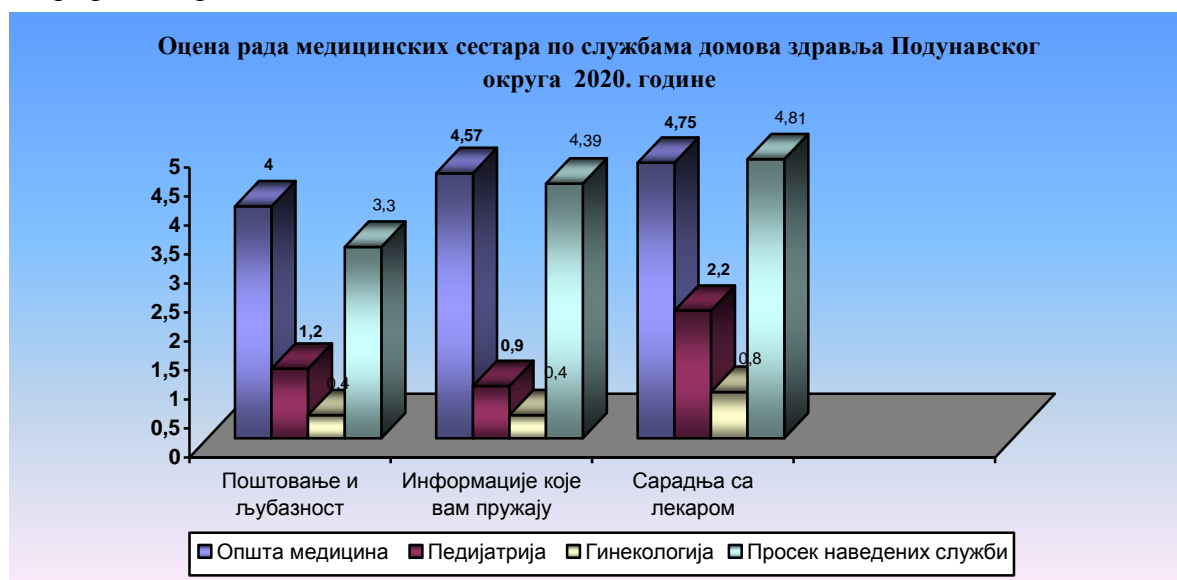
Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2019.

Анализирајући оцену испитаника која се односи на поштовање пацијената и љубазност према њима, нешто мање од половине је оценило најнижом оценом одн. лоше и веома лоше, док половина испитаника је задовољна односом медицинских сестара према њима. Компарирајући са претходном (2019.) годином закључује се да је однос сестара према њима сада лошији обзиром да се тада преко 90% изјаснило да су медицинске сестре љубазне и да показују поштовање.



Што се тиче информација које им оне пружају, преко 80% анкетираних је оценило оценом 4 и 5, што значи да су задовољни, а мање од петине је незадовољно. Да добру сарадњу сестре остварују са лекарима сматра 95.1% испитаника.

Графикон бр. 2



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

Како су корисници оценили карактеристике медицинских сестара по службама приказује графикон број 3 из кога се види да је средња оцена задовољства рада медицинских сестара најбоља у служби опште медицине, а значајно лоша у служби здравствене заштите деце и школске деце као и зз жена, тако да је у наведеним службама потребно више радити са сестрама које би схватиле значај односа према пацијенту.

Табела бр. 8 Међусобна комуникација пацијената и изабраног лекара у Подунавском округу у 2020. години

Изјава	О Ц Е Н А				
	1	2	3	4	5
Поштовање и љубазност	0,1	0,4	1,6	4,6	93,3
Лекар познаје вашу личну ситуацију (у кући, на послу)	1,6	0,9	2,7	4,8	90,1
Ваш лекар добро познаје проблеме и болести које сте раније имали	0,7	1,0	1,9	4,5	91,8
Време и пажњу које вам посвети током прегледа	0,2	0,6	1,6	3,8	93,8



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

Објашњења и информације које добијате о болестима и лековима које вам прописује	0,2	0,4	1,9	5,6	91,9
Даје вам подршку и мотивише вас да се лакше изборите са здравственим проблемима	0,2	1,0	1,8	4,6	92,3

Наведене изјаве у вези комуникације лекара са пацијентима од 0,5% до 2,5% испитаника је оценило као веома лоше и лоше, док је највећи број око 95% сматрало да је добра и веома добра. (табела бр.8)

Када се сагледава организација рада у посматраним службама може се закључити да су углавном анкетирана лица у високом проценту 90% и више оценили оценом добро и веома добро функционисање служби.

Наиме, најзадовољнији су радним временом установе (95,6%), затим могућношћу прегледа код лекара истог дана у случају хитности, временом чекања до посете у чекаоници и хигијеном установе (од 94,0% до 94,9%).

Најмање су задовољни паркингом испред установе који представља проблем (87,7%), доступношћу инвалидима и особама у колицима (89,6%) као и интернет страницом установе (89,2%).

У поређењу са претходном годином (2019.) за поједине изјаве које се могу компарирати, може се рећи да су одговори на постављена питања сада итекако бољи одн. позитивнији.

Девет од десет испитаника је по субјективној процени оценило пружене услуге у вези дијагностике и лечења у домовима здравља а у вези болести Ковид-19, одлично.



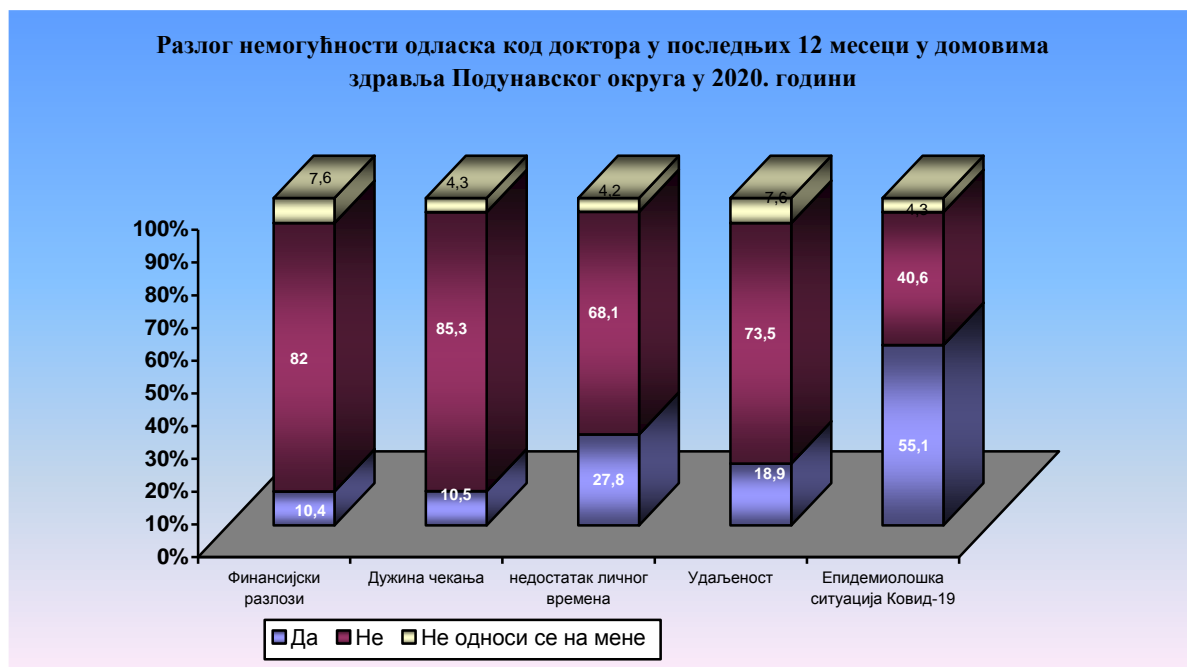
РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац
Web: www.zzjzpo.rs, e- mail: zavodpo0311@mts.rs
Тел.: 012/222-568; 223-153; Факс: 012/220-913

Табела бр. 9 Задовољство испитаника организацијом рада у домовима здравља
Подунавског округа у 2020. години

Питање	О Ц Е Н А					
	1	2	3	4	5	6
Радно време установе	0,5	0,2	1,8	3,2	92,4	1,8
Доступност лекара викендом ако се разболите	1,0	0,7	2,9	3,7	88,3	3,3
Доступност инвалидима и особама у колицима	2,7	1,4	2,1	2,8	86,8	4,2
Број места за седење у чекаоници	0,6	0,6	2,6	6,0	88,7	1,5
Време чекања до посете у чекаоници	0,9	0,5	3,1	8,0	86,2	1,4
Могућност телефонске комуникације са лекаром и добијање савета у току радног времена	1,2	0,7	2,1	7,1	86,8	2,1
Могућност прегледа код лекара истог дана у случају хитности	0,9	0,7	1,5	4,9	90,0	2,1
Расположивост одговарајућег кадра у установи	0,4	0,9	3,2	5,6	87,2	2,7
Интернет страницу установе	1,2	0,9	2,2	3,5	85,7	6,5
Медицинску опрему у установи	0,6	1,5	4,9	5,2	85,6	2,2
Хигијену установе	0,2	1,0	3,4	6,9	87,1	1,4
Паркинг испред усанове	2,8	2,3	4,7	5,5	82,2	2,5
Процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената	0,7	0,9	2,5	5,1	84,8	6,0



Графикон бр. 3



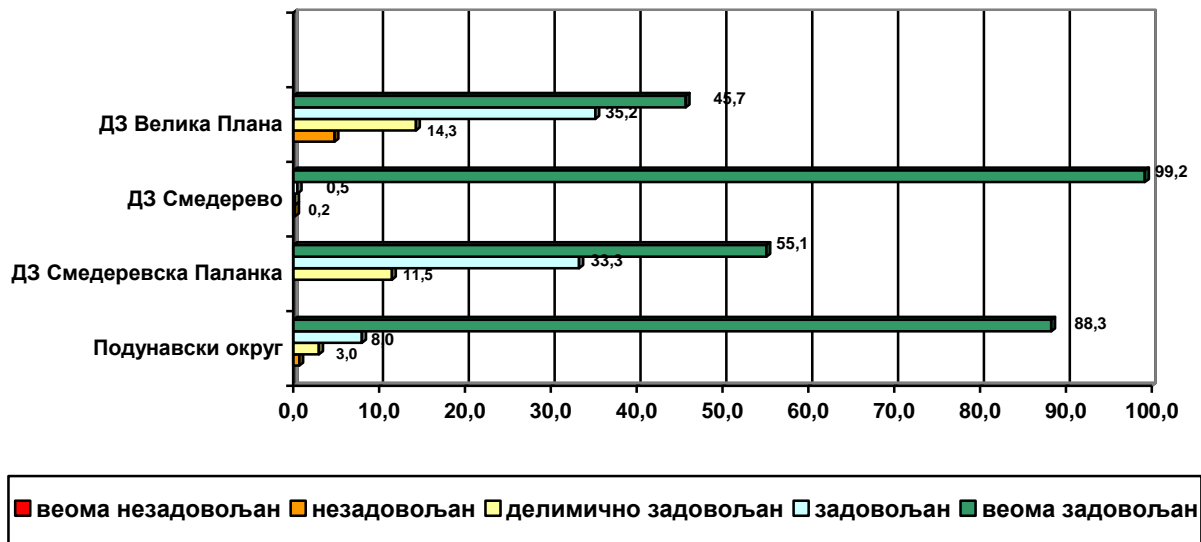
Немогућност одласка код свог изабраног доктора у протеклих годину дана, анкетирани пацијенти су се изјаснили на следећи начин. Више од половине анкетираних (55,1%) није могло да посети свог лекара, односно оде на потребан преглед због епидемиолошке ситуације Ковида-19. Због недостатка личног времена више од четвртине није могло да посети доктора, сваки пети због удаљености, а сваки десети наводи разлог финансијске природе и дужине чекања на преглед.

Око 73% испитаника је оценило своје здравствено стање као одлично док сваки девети сматра да му је здравље лоше и веома лоше.



Графикон бр. 4

Приказ задовољства испитаника лечењем код изабраног лекара у домовима здравља Подунавског округа у 2020. години

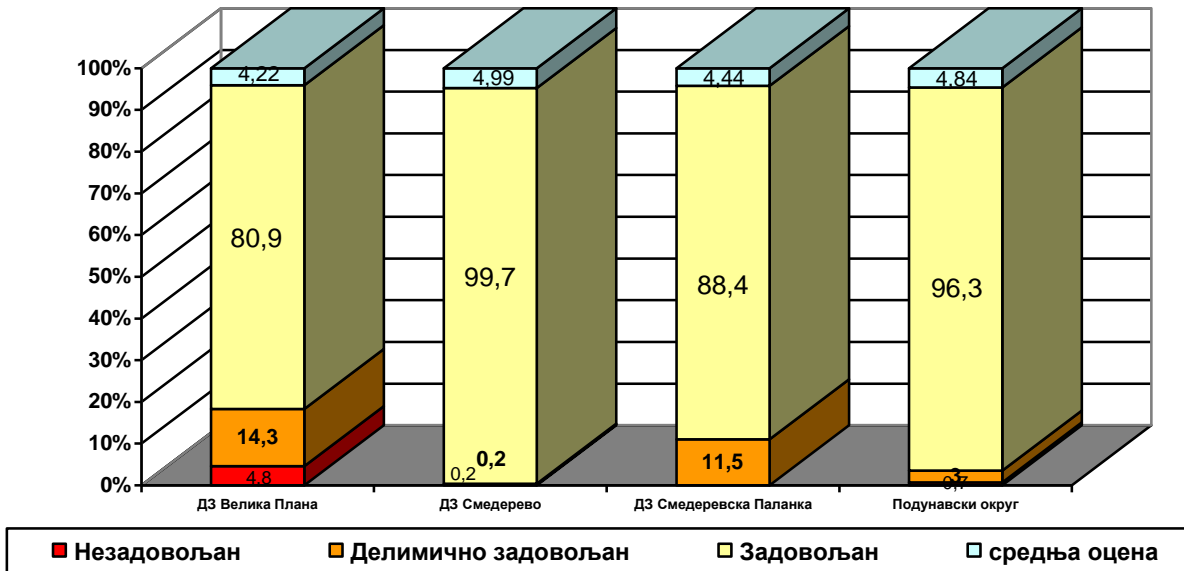


Анализирајући задовољство испитаника пруженом здравственом заштитом односно лечењем код изабраног лекара у домовима здравља Подунавског округа, може се рећи да је највише задовољних лечењем било у ДЗ Смедерево 99,7%, затим у ДЗ Смедеревска Паланка 88,1% а најмање у ДЗ Велика Плана 80,9%.

Око 5% је било незадовољних у Великој Плани, док се у Смедеревској Паланци не бележи ниједан одговор незадовољних.

Графикон бр.5

Приказ задовољства испитаника лечењем у здравству у ПЗЗ Подунавског округа 2020. године (обједињене категорије)





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

Највише задовољних особа било је у дому здравља Смедерево, а незадовољних у Великој Плани. У категорији делимично задовољних највише је било корисника из Смедеревске Паланке (21,4%).

Табела бр. 10 Средња оцена задовољства корисника лечењем у домовима здравља Подунавског округа у 2019. и 2020. години

Здравствена установа	Задовољство изабраним лекаром	
	х-2019.г	х-2020.г
ДЗ Велика Плана	3,87	4,22
ДЗ Смедерево	4,03	4,99
ДЗ Смедеревска Паланка	3,60	4,44
Подунавски округ	3,91	4,84

Посматрајући средњу оцену задовољства у претходној 2019. и посматраној 2020. години може се закључити да је у свим домовима здравља на територији Подунавског округа дошло до повећања средње оцене задовољства, а нарочито у ДЗ Смедерево. Такође, средња оцена задовољства корисника на нивоу Подунавског округа је значајно већа него у претходној години.

Сагледавајући степен задовољства у десетогодишњем периоду у службама опште медицине, педијатрије и гинекологије као и на нивоу посматраног округа, може се запазити благо повећање средње оцене задовољства корисника.

Наиме, највећи степен задовољства од стране анкетираних лица евидентиран је у служби здравствене заштите жена 4.88. Такође добар степен задовољства исказан је и у остале две службе, али нешто мало мањи у односу на гинекологију, тако да су вредности средње оцене у служби опште медицине 4.83, а у служби здравствене заштите мале и школске деце 4,82. На нивоу све три посматране службе обједињено, средња оцена задовољства лечењем износи 4.84.

Анализирајући десетогодишњи период, може се констатовати да је степен задовољства корисника на почетку био значајно нижи 3,70, док у последњој 2020. години бележи највеће вредности од 4,84.



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

Табела бр. 11 Дистрибуција корисника према укупном задовољству лечења и средња оцена задовољства у службама ПЗЗ Подунавског округа у периоду од 2011-2020.г.

СЛУЖБА	ГОДИНА	ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА					СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА
		ВЕОМА НЕЗАДОВОЉАН	НЕЗАДОВОЉАН	НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН	ЗАДОВОЉАН	ВЕОМА ЗАДОВОЉАН	
ОПШТА МЕДИЦИНА	2011	5.8	3.6	20.2	43.2	27.2	3.80
	2012	5.8	4.4	22.1	44.9	22.8	3.74
	2013	3.4	3.7	16.4	37.3	39.3	4.06
	2014	4.7	3.8	13.5	46.2	31.7	3.97
	2015	4.4	2.7	21.0	44.9	27.1	3.87
	2016	3.7	3.9	22.2	44.9	25.2	3.84
	2017	3,8	3,8	19,7	42	30,7	3,92
	2018	5,7	6,9	18,0	42,5	26,8	3,78
	2019	2,7	3,0	10,6	26,8	57	4,32
	2020	0	1,1	3,2	6,8	88,9	4,83
ПЕДИЈАТРИЈА	2011	4.6	4.9	35.8	41.5	13.1	3.50
	2012	4.5	4.0	24.8	47.2	19.4	3.73
	2013	4.9	2.9	18.3	55.8	18.0	3.79
	2014	5.8	4.1	18.6	54.2	17.2	3.73
	2015	6.6	5.4	24.1	44.6	19.4	3.65
	2016	3.0	2.8	24.9	50.8	18.4	3.79
	2017	1,9	1,2	17,4	51,0	28,4	4,03
	2018	3,7	2,8	13,9	46,6	33,0	4,02
	2019	3,5	1,3	4,6	21,9	68,7	4,51
	2020	0	0	3,8	10,1	86,1	4,82
ГИНЕКОЛОГИЈА	2011	3.6	1.1	23.1	55.5	16.7	3.80
	2012	4.2	1.4	21.5	48.1	24.8	3.88
	2013	3.9	5.7	31.2	46.6	12.5	3.58
	2014	5.0	3.2	22.7	42.3	26.8	3.83
	2015	5.2	8.5	17.0	44.1	25.2	3.76
	2016	5.5	2.3	18.7	50.7	22.8	3.83
	2017	6,4	2,0	20,6	64,9	16,2	3,73
	2018	6,4	2,9	11,8	39,2	39,7	4,03
	2019	4,4	1,5	5,9	19,1	69,1	4,47
	2020	0	0,7	1,3	7,9	90,1	4,88
ИЗАБРАНИ ЛЕКАР (1.2.3)	2011	5.0	3.6	26.6	44.7	20.1	3.70
	2012	5.1	3.9	23.1	46.2	21.7	3.76
	2013	4.1	3.7	19.8	46.2	26.3	3.87
	2014	5.1	3.8	16.7	48.3	26.1	3.86
	2015	5.4	4.6	21.7	44.6	23.7	3.77
	2016	3.6	3.3	22.9	48.0	22.2	3.82
	2017	3,4	2,6	18,9	46,8	28,2	3,94
	2018	5,0	4,7	15,6	43,8	30,9	3,91
	2019	3,3	2,1	7,14	23,7	63,5	4,42
	2020	0	0,7	3,0	8,0	88,3	4,84



Графикон бр.6



Анализирајући десетогодишњи период, може се констатовати да је средња оцена задовољства корисника лечењем на почетку била значајно нижа 3,70, док у последњој 2020. години бележи највећи средњи просек од 4,84, што бележи тренд раста.

1.2 СТОМАТОЛОШКА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА

У служби стоматолошке здравствене заштите домова здравља Подунавског округа у децембру 2020. и јануару 2021. године се јавило 102 пацијента, подељен је укупно 101 а враћено је 97 упитника, што представља стопу одговора учесника од 96,04% и нешто је мања у односу на 2019. годину (99,34%). У Служби стоматолошке здравствене заштите у области дечје и превентивне стоматологије упитник су попуњавали родитељи, старатељи или пратиоци деце млађе од 15 година, док су старија деца сама попуњавала упитник.

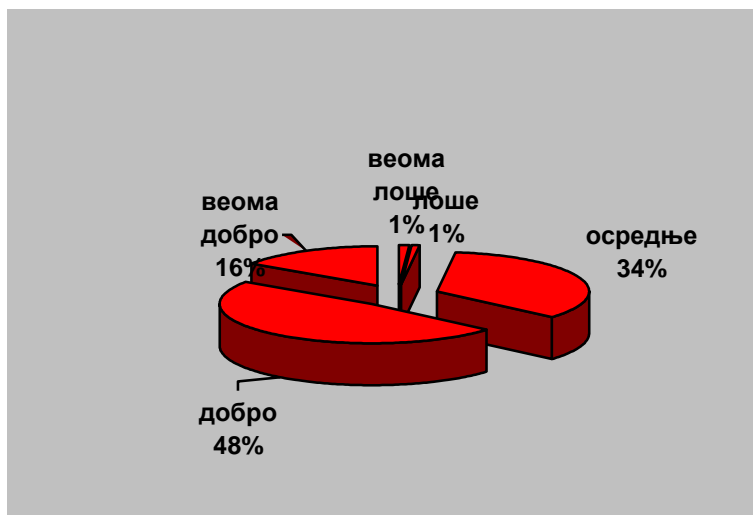
Од укупног броја анкетираних 44,3% су особе мушког пола, а 55,7% су особе женског пола. Просечна старост испитаника је 33,4±15,98 године. Са завршеном и незавршеном основном школом био је сваки 9 анкетирани, са средњом школом било је две трећине, а са вишом и високом стручном спремом била је четвртина испитаника.

Децу на стоматолошки преглед најчешће су доводили пратиоци са добрим и веома добрим материјалним стањем 63,5% (2019-70,2%), затим средњим трећина, док је са лошим и веома лошим било најмање 2,0% (2019-5,3%). Може се закључити да родитељи са лошијим материјалним стањем или мање воде бригу о оралном здрављу своје деце или ипак материјална ситуација утиче на немогућност доласка стоматологу.



Графикон бр. 7

Материјално стање анкетираних у служби дечије превентивне стоматологоје Подунавског округа у 2020. години



Од анкетираних највише је било „осталих категорија обухваћених обавезним здравственим осигурањем,, (21,6%), док су петина била деца до 18 година.

Анализирајући коришћење стоматолошких услуга у државном и приватном сектору, може се рећи са пацијенти свакако користе много више услуга у државном сектору и то до пет пута годишње 74,2%, него у приватном сектору такође до 5 пута 44,7%.

У оквиру посета приватном сектору и коришћења услуга, може се закључити да је најчешћи разлог, прегледа, лечења зуба, заливања фисура, вађења зуба, ношење протеза и ортодонског апарата био епидемиолошка ситуација COVID 19, и немогућност коришћења услуга у државном сектору.

Најчешће су деца (92,6%) у служби превентивне дечије стоматологоје и ортопедије вилица примљена истог дана, док је око 7% чекало два до три дана.

У тим стоматолошким ординацијама државног сектора деца су добијала савете од 89% до 96% о значају редовних прегледа, употреби флуора, правилном прању зуба, неправилностима зуба и вилица, настанку каријеса, крварењу десни и клађењу зуба, значају дојења и правилној исхрани.

Рад доктора стоматологоје испитаници су оценили најчешће оценом четири и пет за изјаве које се односе на то да је доктор упознат са проблемима и болестима које има пацијент, да одваја довољно времена за разговор, даје има јасна објашњења о планираним интервенцијама и о њиховом оралном здрављу и то у обиму од 90 до 95%.

Што се тиче позивања на превентивни преглед 6,5% анкетираних је оценило рад стоматолога за ову изјаву оценом један и два, а 90% оцено четири и пет.



Табела бр. 12 Задовољство испитаника пружањем услуга и организацијом рада у служби стоматологије домова здравља Подунавског округа у 2020. години

Питање	О Ц Е Н А					
	1	2	3	4	5	6
Радно време установе	0	1	1	12,5	84,4	1
Доступност прегледа викендом	2,1	7,4	7,4	6,4	71,3	5,3
Доступност стоматолога особама са посебним потребама	2,1	3,2	3,2	2,1	70,2	19,1
Љубазност особља		1,1		5,3	92,6	1,1
Број места за седење у чекаоници			2,2	6,5	88,0	3,3
Време чекања на посету у чекаоници	1,1	1,1	3,2	11,8	80,6	2,2
Могућност прегледа истог дана у случају хитности			2,1	2,1	91,6	4,2
Могућност телефонске комуникације са стоматологом и добијање савета у току радног времена		2,1	4,3	1,1	87,2	5,3
Расположивост одговарајућег кадра у установи		2,2	3,3	4,4	83,5	6,6
Стање стоматолошке опреме		2,1	6,4	7,7	78,7	5,3
Сарадња стоматолога и других лекара специјалиста			1,1	2,2	80,6	16,1
Хигијена у служби			2,1	11,7	85,1	1,1
Процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената		1,1	3,2	4,3	76,3	15,1

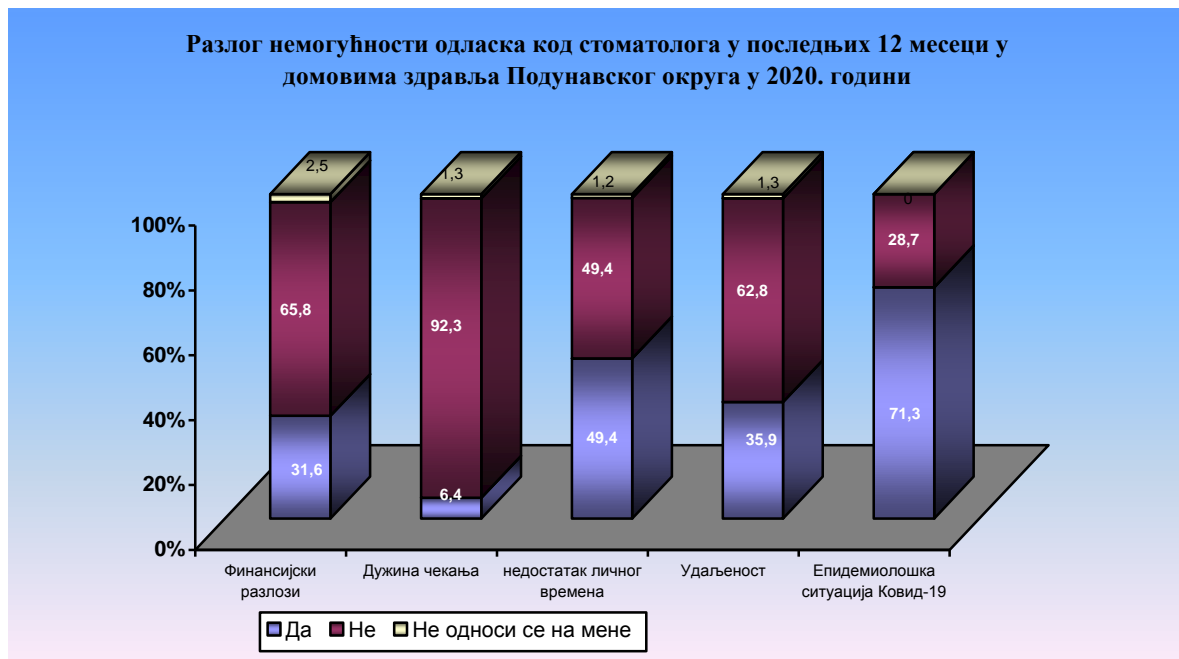
Сагледавајући задовољство испитаника пруженим услугама и организацијом рада у служби стоматологије а које се односе на: радно време установе, доступност прегледа викендом и особама са посебним потребама, љубазност особља, време чекања у чекаоници, преглед истог дана у случају хитности, телефонске комуникације са стоматологом, расположивост одговарајућег кадра, стање стоматолошке опреме, сарадњу стоматолога са осталим специјалистима, хигијену у служби и на процедуре у поступку жалбе, може се закључити да су оцењени највишом оценом пет, од 70% до 93% од стране анкетираних.

Заказивање прегледа није баш уобичајено у дечијој стоматологији, тако да стоматолошке услуге које се односе на преглед код дечијег превентивног стоматолога или специјалисте ортопедије вилице, пломбирање, лечење зуба, вађење зуба и стављање ортодонског апарата и протезе могу да се реализују у току истог дана уз обавезно здравствено осигурање. Сваки десети не зна да ли може да реализује



наведене услуге у току истог дана, код 57% до 84% анкетираних, док сваки четрнаести се изјаснио да мора да плати пуну цену услуге (око 7%).

Графикон бр.8



Разлог немогућности вођења детета код свог изабраног стоматолога испитаници су окарактерисали на следећи начин. Највише анкетираних није водило своје дете стоматологу у 2020.години због епидемиолошке ситуације ковида 19 (71,3%), половина родитеља због недостатка личног времена, а по трећина због удаљености и финансијских разлога,

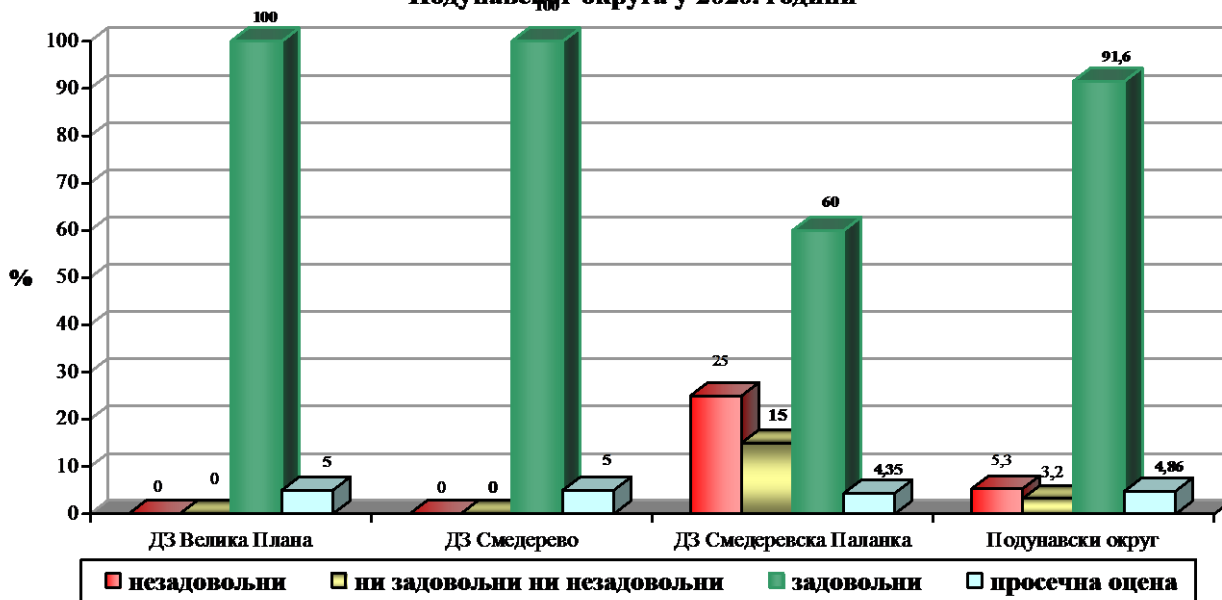
Пружене стоматолошке услуге у домовима здравља Подунавског округа и поред пандемије ковид 19 су оцењене највишом оценом код 87,4% анкетираних.

Око 70% испитаника је оценило своје орално здравље врло високом оценом пет, док је нешто више од четвртине 28,7% оценило као добро и врло добро.



Графикон бр. 9

**Задовољство корисника изабраним дечјим стоматологом у домовима здравља
 Подунавског округа у 2020. години**



Према приказаном графикону може се видети да је највеће укупно задовољство лечењем у домовима здравља Велика Плана и Смедерево оцењено као веома задовољни, а да је у ДЗ Смедеревска Паланка тај удео нешто мањи али и реалнији (60%) у односу на наведене две установе.

Задовољство радом службе дечије стоматологије на нивоу Подунавског округа је такво да у 2020. години није било веома незадовољних и незадовољних (2019-2,7%) испитаника радом ове службе, док је 91,6% задовољних што представља нешто мањи степен задовољства у односу на 2019. годину (2019-93,9%).

Табела бр. 13 Задовољство корисника радом изабраног стоматолога у служби дечије превентивне стоматологије Домава здравља Подунавског округа исказано просечном оценом у 2019 и 2020. години

Здравствена установа	Задовољство изабраним стоматологом	
	х 2019	х 2020
ДЗ Велика Плана	4,54	5,0
ДЗ Смедерево	5,0	5,0
ДЗ Смедеревска Паланка	3,94	4,35
Подунавски округ	4,68	4,86

Средња оцена задовољства корисника лечењем изабраним стоматологом у односу на претходну годину већа је у ДЗ Велика Плана и Смедеревска Паланка, док је



у ДЗ Смедерево остала иста као и претходне године. На нивоу Подунавског округа средња оцена је виша 4,86 у компарацији са прошлогодишњим периодом 4,68.

Наведена оцена задовољства испитаника у области дечије и превентивне стоматологије на нивоу Подунавског округа је 4,68. Највећу оцену исказао је ДЗ Смедерево 5% а најнижу ДЗ Смедеревска Паланка са 3,94.

Табела бр. 14 Дистрибуција корисника према општем задовољству (у%) и средња оцена задовољства у служби стоматолошке здравствене заштите Подунавског округа у периоду од 2011-2020. године

ГОДИНА	ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА					СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА
	ВЕОМА НЕЗАДОВОЉАН	НЕЗАДОВОЉАН	НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН	ЗАДОВОЉАН	ВЕОМА ЗАДОВОЉАН	
2011	6,8	0	11,4	52,3	29,5	3,8
2012	7,1	2,7	11,5	50,4	28,3	3,9
2013	4	4,7	5	46,8	39,5	4,1
2014	2,9	0	8,6	47,6	41	4,2
2015	5,1	0,9	16,2	38,5	39,3	4,1
2016	9,3	1,0	7,2	51,5	30,9	3,9
2017	5,9	1,7	10,9	47,9	33,6	4,0
2018	1,8	0,9	11,6	50,9	34,8	4,16
2019	0,7	2,0	3,4	16,9	77,0	4,68
2020	0	0	5,3	3,2	91,6	4,86

Степен задовољства укупним лечењем у служби стоматологије у Подунавском округу посматрано у десетогодишњем периоду (од 2011 до 2020.) показује благи тренд пораста.

Коментари у стоматолошкој служби од стране испитаника који су довели своје дете су углавном позитивни, задовољни су љубазним приступом како доктора стоматологије тако и сестре, које их увек приме и пруже потребну услугу.

Незадовољних није било па стога и нема коментара

1.3 СПЕЦИЈАЛИСТИЧКА СЛУЖБА ИНТЕРНЕ МЕДИЦИНЕ

Испитивање задовољства корисника пруженом здравственом заштитом у специјалистичким службама је до 2019. године обављано само и интернистичким амбулантама, док је у 2020. години истраживање спроведено у свим специјалистичким амбулантама које постоје при домовима здравља Подунавског округа.

При домовима здравља, на територији Подунавског округа, анкетирање је спроведено у специјалистичким амбулантама неуропсихијатрије, офталмологије, оториноларингологије и физикалне медицине и рехабилитације. Број подељених упитника био је 62, враћених 58 тако да је стопа одговора учесника износила 93,55%. На територији Подунавског округа то су специјалистичке амбуланте у домовима здравља у Великој Плани и Смедеревској Паланци, док су у Смедереву на секундарном нивоу здравствене заштите. Стопа одговора се не може поредити са



прошлогодишњом, обзиром да је методологија рада различита као и врсте специјалистичких служби.

Услуге наведених специјалистичких служби скоро да су подједнако користиле особе оба пола уз неку мању доминацију женског пола од 51,7%. Потребе за овом здравственом заштитом имали су испитаници од 16 до 88 година, са просечном старашћу 54,1 (SD=17,5). Што се тиче степена стручне спреме, може се рећи да је сваки седми био са основном школом, нешто мање од половине 48,3% са средњом стручном спремом, док је више од четвртине било са вишом и високом стручном спремом.

Скоро две трећине анкетираних је било са осредњим, а трећина са добрим и веома добрим материјалним стањем.

Оцену саме специјалистичке службе испитаници су окарактерисали тако да су изузетно задовољни временом чекања од тренутка заказивања до термина прегледа и то њих 94,8%, као и временом чекања у чекаоници (89,6%). Да су чекаонице чисте и удобне сматра 98,3%, а љубазност коју исказују медицинске сестре опазили су сви анкетирани.

Табела бр. 15 Задовољство анкетираних организацијом рада специјалистичко-консултативне службе у Подунавском округу у 2020. години

Карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа		1,7%	3,4%	13,8%	81,0%
Време чекања у чекаоници		3,4%	6,9%	8,6%	81,0%
Чистоћа и удобност чекаонице			1,7%	20,7%	77,6%
Љубазност медицинске сестре				5,2%	94,8%
Љубазност лекара				3,4%	96,6%
Време које ми је посвећено током прегледа и објашњења које сам добио у вези моје болести и плана лечења				5,2%	94,8%

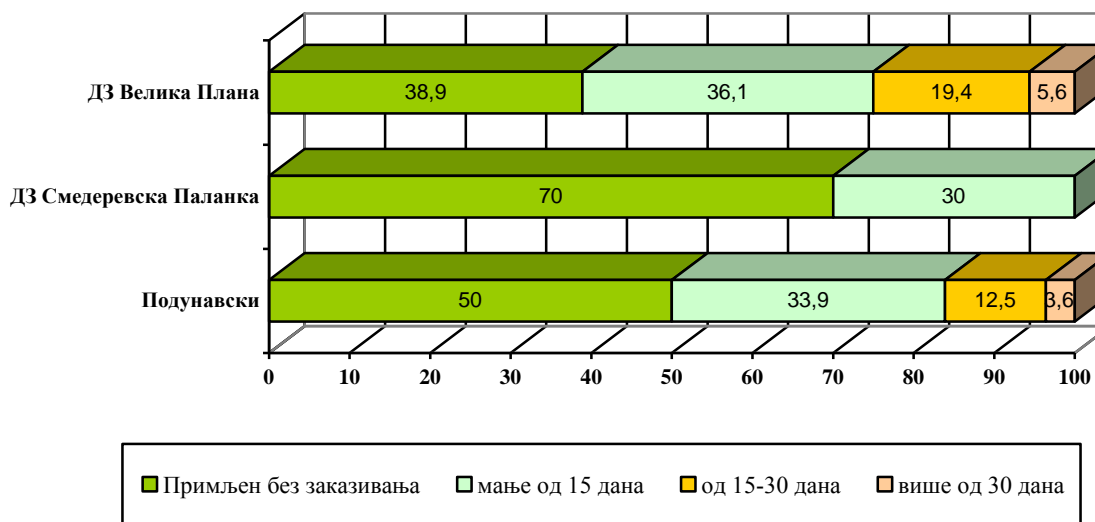


Да су лекари апсолутно љубазни, да им посвећују довољно времена током прегледа и објашњавају њихову болест и план лечења сматрају сви испитаници у истраживању.

На питање колико су пута у задњих годину дана посетили специјалисту у државној здравственој установи, 67% испитаника је рекло да су то учинили до 6 пута, а остатак од седам до петдесет пута. Углавном се посећују лекари и тражи здравствена заштита у државном сектору, што потврђује и податак из наредног питања које се односи на приватни сектор, где 79% особа није користило специјалистичке услуге приватног сектора.

Графикон бр. 10

Дужина чекања на преглед код специјалиста у домовима здравља
Подунавског округа у 2020. години



Што се тиче дужине чекања на преглед, половина анкетираних је примљена истог дана без заказивања, трећина је чекала мање од 15 дана, сваки осми до месец дана док је 3,6 % чекало дуже од месец дана.

У дому здравља Смедеревска Паланка се пацијенти у специјалистичким службама примају истог дана без заказивања и то 70%, док нешто мање од трећине чека до 15 дана.

Оцену услуга дијагностике и лечења у домовима здравља у вези сумње или потврђивања болести Covid-19, више од половине одн. 59,6% је рекло да се у овом случају то не односи на њих, више од трећине је те услуге оценило највишом оценом 5, а око 2% са делимично добро.

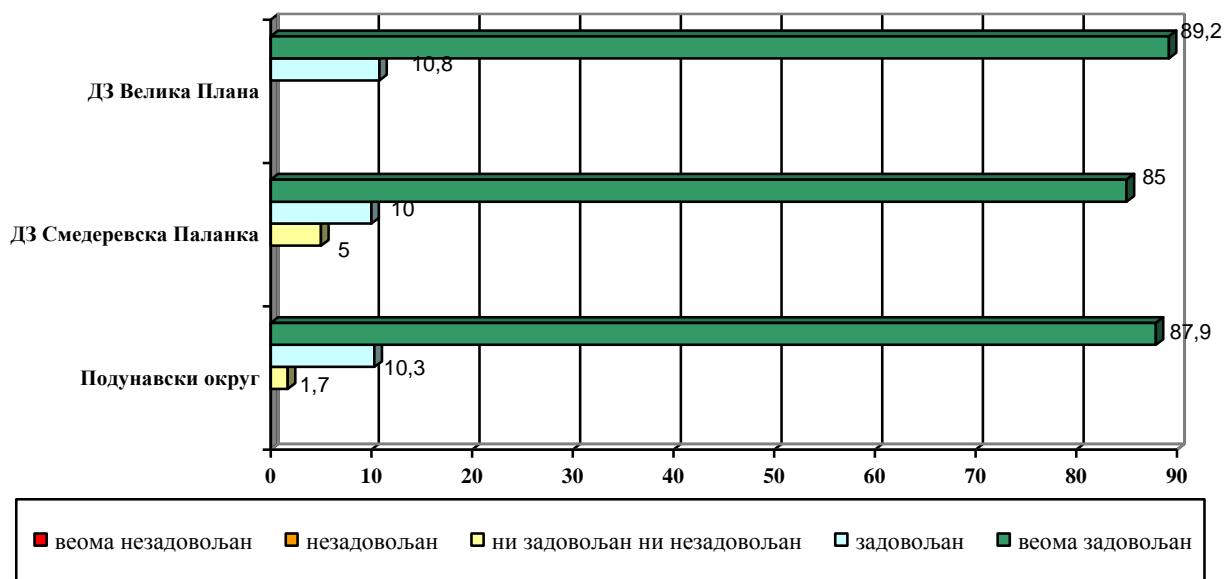
Пандемија Covid-19 у највећем броју случајева није утицала на одлагање или отказивање прегледа и лечења у специјалистичкој служби код 82,7% анкетираних, док је код сваког шестог или седмог утицала на могућност одласка код лекара и обављања специјалистичког прегледа.



Укупно задовољство специјалистичким службама испитаници су оценили одличном оценом 98,2%, док незадовољних није уопште било.

Графикон бр. 11

Приказ задовољства испитаника здравственом заштитом у специјалистичким службама домова здравља у Подунавском округу у 2020. години



Задовољство пруженом здравственом заштитом исказано је тако да је на нивоу Подунавског округа 98,2% задовољних и веома задовољних радом ових служби, док је незадовољних било 1,8%. У ДЗ Велика Плана је 100% анкетираних задовољно и веома задовољно, док незадовољних није било.

Табела бр. 16 Задовољство корисника радом лекара специјалиста у специјалистичким службама Домова здравља у Подунавском округу 2020. године

Здравствена установа	Средња оцена задовољства радом лекара специјалиста у специјалистичким службама	
	х- 2019.г	х- 2020.г
ДЗ Велика Плана	3,24	4,89
ДЗ Смедеревска Паланка	4,32	4,80
Подунавски Округ	3,81	4,86



Просечна оцена задовољства испитаника радом лекара специјалиста у специјалистичким службама је већа у односу на просечну оцену у Подунавском округу у претходној години и износи 4,86 тако да је већа у односу на 2019. годину када је износила 3,81.

Најзадовољнији корисници радом специјалиста су у ДЗ Велика Плана 4,89 мада је такође и у ДЗ Смедеревска Паланка средња оцена висока и износи 4,80.

Табела бр. 17 Дистрибуција корисника према општем задовољству (у%) и средња оцена задовољства у специјалистичким амбулантама домова здравља Подунавског округа у периоду од 2011-2020. године

ГОДИНА	ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА					СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА
	ВЕОМА НЕЗАДОВОЉАН	НЕЗАДОВОЉАН	НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН	ЗАДОВОЉАН	ВЕОМА ЗАДОВОЉАН	
2011	5,8	0	8,7	42,7	42,7	4,2
2012	0	0	0	24,6	75,4	4,7
2013	0	0	18,4	44,7	36,8	4,2
2014	2,2	0	8,7	37	52,2	4,4
2015	0	0	5,9	29,4	64,7	4,6
2016	10,5	0	2,6	52,6	34,2	4,0
2017	0	0	8,6	62,9	28,6	4,20
2018	6,7	0	10	53,3	30	4,00
2019	13,9	0	13,9	36,1	36,1	3,81
2020	0	0	1,7	10,3	87,9	4,86

Степен задовољства пруженим услугама у Подунавском округу посматрано у десетогодишњем периоду (од 2011 до 2020.) показује благи тренд опадања задовољства анкетираних осим у последњој години посматрања, када је вредност била значајно већа и износила 4,86.

У специјалистичким амбулантама у анализираним упитницима је било коментара на рад службе. Коментари су се односили на задовољство корисника и поред постојећих услова рада, уз напомену да се више њих изјаснило да је потребно зановити и осавременити опрему за рад, затим бржи рад специјалистичког тима како би се испоштовало време заказивања. Задовољни су односом доктора и сестре према њима.

2. ОПШТЕ БОЛНИЦЕ

На територији Подунавског округа, налазе се две опште болнице и то једна у Смедереву која је болница окружног типа и друга Општа болница у Смедеревској Паланци.

Истраживање задовољства корисника у општим болницама обављено је по методологији Института за јавно здравље Републике Србије која је дала право свакој установи да сама одреди датум када ће спровести истраживање. Испитивање



задовољства корисника је урађено на интернистичким, хируршким одељењима, на гинекологији и акушерству, на психијатрији и педијатрији.

У стационарним здравственим установама Подунавског округа у периоду петодневне хоспитализације односно у недељи анкете било је отпуштено 139 пацијента, при чему је подељено исто толико упитника, а враћено је 133, тако да је стопа одговора учесника била 95,7% нешто нижа у односу на претходну годину (2019-98,4). Ова стопа не подразумева упитнике из постојећих специјалистичких амбуланти јер то нису хоспитализовани пацијенти.

На одељењима интерне гране медицине, општих болница Подунавског округа, подељено је укупно 76 упитника, враћено је 74, при чему је стопа одговора учесника била 97,4% (2019-98,7%).

На одељењима хируршке гране медицине, општих болница Подунавског округа, подељено је укупно 35 упитника и враћено је исто толико, при чему је стопа одговора учесника била 100%.

На одељењу гинекологије и акушерства општих болница Подунавског округа подељено је укупно 18 упитника, 16 је враћено, при чему је стопа одговора учесника била 88,9% (2019-95%).

На одељењу психијатрије било је четири хоспитализована пацијента, толико је подељено и враћено упитника, при чему је стопа одговора износила 100%.

На одељењу педијатрије подељено је 6 упитника а враћено 4 са стопом одговора од 66,7%.

У специјалистичким службама на територији посматраног округа на дан спровођења анкетирања било је 439 пацијената, подељено је 270 а враћено 194 попуњених упитника, при чему је стопа одговора била 71,9%. Специјалистичке области које су доставиле своје упитнике су: интерна медицина, хирургија, гинекологија и акушерство, психијатрија и рехабилитација.

Општи подаци испитаника су такви да је више било особа женског пола (52,6%), него мушког (47,4%), што је и за очекивати, јер се на овај однос одразио утицај службе гинекологије и акушерства где се хоспитализују само особе женског пола. Просечна старост свих корисника који су били стационарно лечени је 49,8 године $SD=15,455$ (2019-55,2 године).

У Општој болници у Смедереву испитаници су имали у просеку 46,1 годину $SD=12,208$ док су у паланачкој болници нешто старији и просек је износио 55,3 године $SD=18,175$. У болницама Подунавског округа лечили су се пацијенти старости од 19 до 88 година.

Потребу за стационарном здравственом заштитом највише су имале особе са завршеном средњом школом и то половина њих, четвртина са незавршеном и завршеном основном школом, док са вишом и високом то је била скоро петина.

Што се тиче материјалног стања углавном су анкетиране особе биле доброг и веома доброг материјалног стања 60,1%, док је трећина била осредњег.

Графикон бр. 14



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



Анализирајући услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења, може се рећи да су они то у највећем броју случајева оценили одлично са уделом од 70 до 90%, што и приказује наредна табела.

Табела бр. 17 Задовољство пацијената пруженим услугама и организацијом здравствене заштите током болничког лечења у болницама Подунавског округа у 2020. години (у %)

Карактеристике	О Ц Е Н А					
	1	2	3	4	5	6
Обавештења која су дата при пријему у болницу	0	0	15,8	26,3	57,9	
Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије у болници	0	0,8	9,1	31,1	59,1	
Услуге исхране	0	6,0	21,1	29,3	43,6	



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

током боравка у болници						
Услуге смештаја током боравка у болници	0	0	9,8	51,1	39,1	
Одржавање хигијене собе	0	0	12,8	36,1	51,1	
Одржавање хигијене тоалета	0,8		13,5	30,8	54,9	
Организација посета	1,7	7,5	20,0	29,2	41,7	
Обавештења која су дата код отпуста из болнице	0	0	3,1	36,2	60,8	

Од свих анализираних карактеристика највишом оценом је оцењена брзина услуга које се односе на дијагностику и терапију као и услуге смештаја током боравка (90,2%).

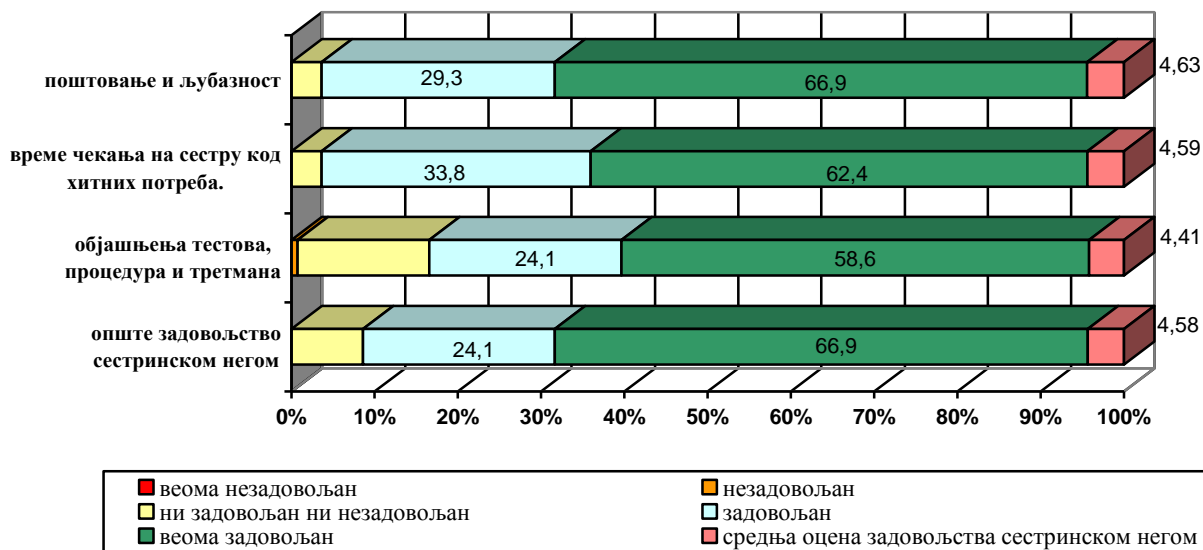
Незадовољних и веома незадовољних је било у вези организације посета, сваки једанаести и одржавања хигијене тоалета око 2%.

Како су пацијенти оценили услуге сестринске неге током боравка у болници види се из одговора где је преко 90% (2019-96,3%) било задовољно и веома задовољно, док је знатно мање било делимично задовољних, слично претходној години.



Графикон бр. 15

Задовољство испитаника услугама сестринске неге у општим болницама
Подунавског округа у 2020. години

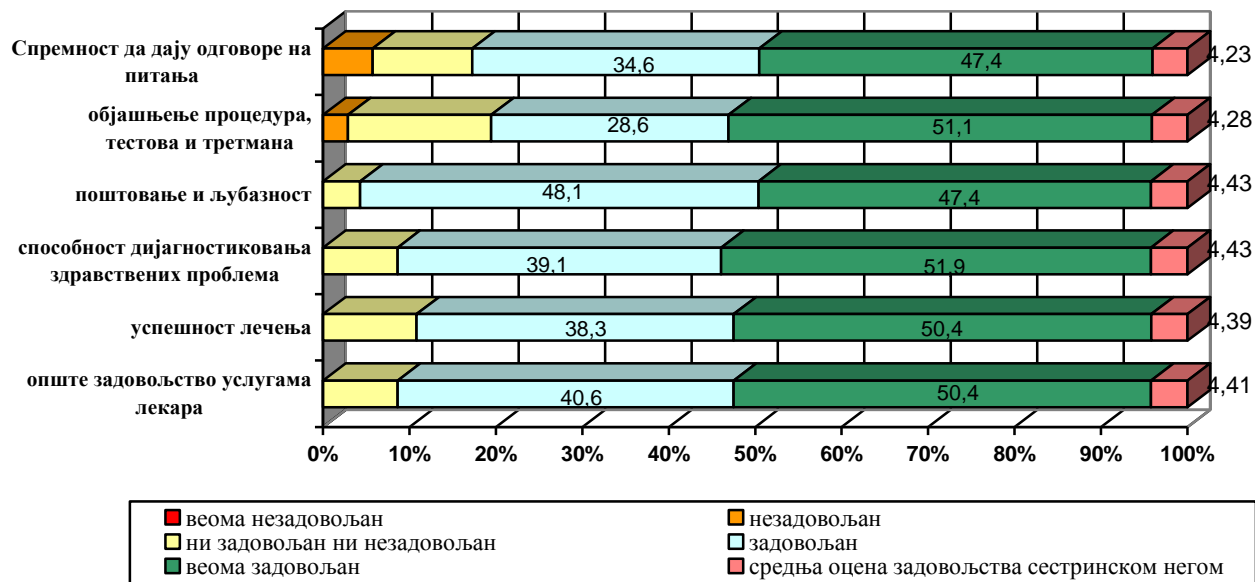


Своје задовољство исказали су према услузи поштовања и љубазности које су опазили код медицинских сестара и према времену чекања на сестру код хитних потреба 96,2%. Такође су задовољни објашњењима процедура, тестова и третмана који треба да се код њих спроведу, али у нешто мањем обиму (82,7%).

Девет од десет испитаника је задовољно сестринском негом у болничким условима (91%).



Задовољство испитаника услугама лекара у општим болницама Подунавског округа у 2020. години



У сагледавању и анализирању задовољства анкетираних током боравка у болници пруженим услугама од стране лекара који је водио бригу о њима, може се уочити да постоји висок степен задовољства у већини дефинисаних карактеристика као што су поштовање и љубазност (95,5%), способност дијагностиковања здравствених проблема (91%) и опште задовољство лекарским услугама 91,0% (2019. године 94,6%). Најмање су задовољни објашњавањем процедура, тестова и третмана који треба да се обаве над њима (79,7%) и спремношћу да дају одговоре на постављена питања (82,0%).

Степен укупног задовољства пруженим услугама од стране лекара испитаници су исказали просечном оценом од 4,41 (2019-4,61).

Упоређујући вредности података услуга лекара са прошлогодишњим може се закључити да је степен задовољства нешто мало нижи.

У сагледавању питања које се односи на коришћење клиничког пута у лечењу пацијента и одговора који су добијени, поставља се питање да ли пацијенти уопште знају шта је то клинички пут у лечењу. Сходно томе, дискутабилни су добијени одговори. Наиме, половина испитаника је одговорила да не зна, сваки шести да није док трећина сматра да је коришћен клинички пут.

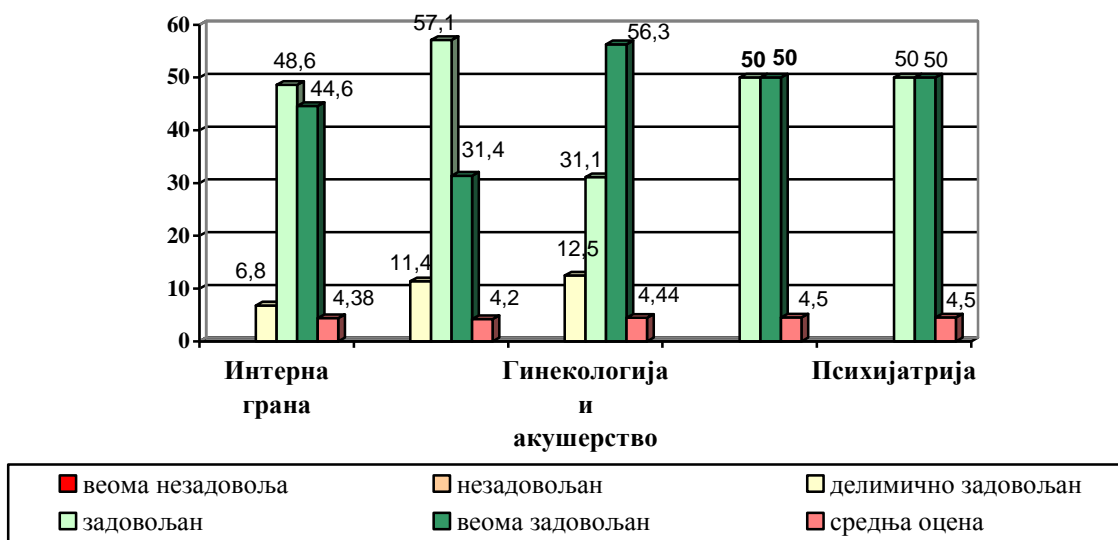
Пацијенти који су лечени у болницама Подунавског округа од COVID -19, нешто више од половине је задовољно пруженим услугама, не задовољних није било, док је 40,6% казало да се то питање не односи на њих.



Да им болничко лечење није одложено због актуелне епидемиолошке ситуације сматра две трећине анкетираних, сваки шести сматра да јесте или не зна

Графикон бр. 16

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

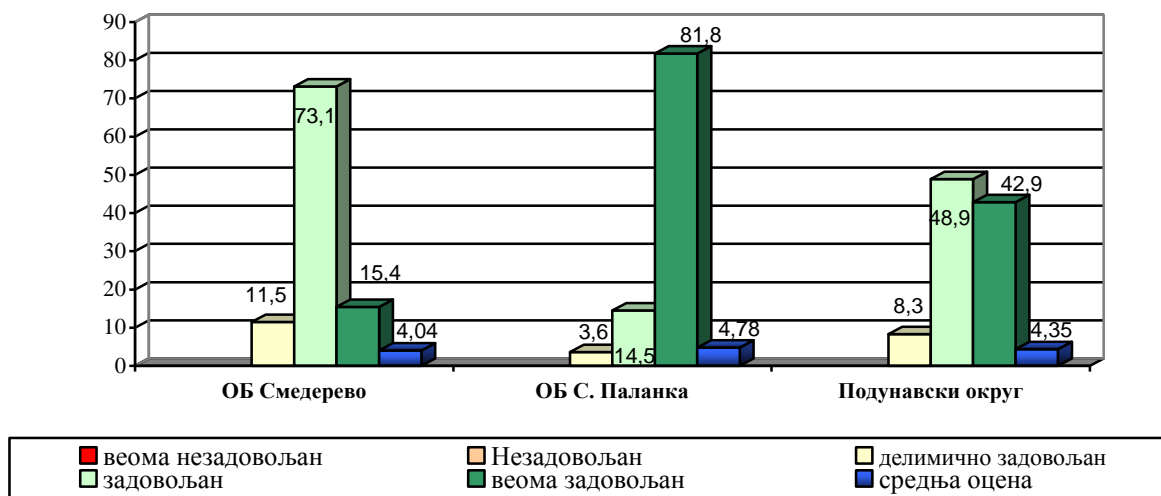


Општи утисак о задовољству пружених услуга по одељењима на нивоу Подунавског округа, хоспитализована лица су исказала високим процентом задовољства, при чему је највећа средња оцена задовољства била на одељењима педијатрије и психијатрије, међутим ово треба прихватити као релативну ствар зато што је узорак био изузетно мали. Реално, степен задовољства је већи на одељењу гинекологије и акушерства (4,44) затим интерној гране (4,38) и на крају на одељењима хируршке гране (4,20). Компарирајући са претходном годином може се рећи да је степен задовољства сада нешто виши на свим одељењима интернистичке гране и гинекологије и акушерства, а нешто нижи у области хируршке гране.



Графикон бр.17

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



Посматрајући појединачно болнице на територији Подунавског округа, може се истаћи да су корисници највећим делом задовољни пруженим услугама (графикон бр. 17). У ОБ Смедеревска Паланка анкетирани су задовољнији пруженим услугама 96,3% (2019-97,0%) него у ОБ Смедерево 84,6% (2019-87,8%). Средња оцена задовољства болничким лечењем на нивоу Подунавског округа је мања него прошле године и износи 4,35 (2019-4,30).

Табела бр. 24 Дистрибуција корисника према општем задовољству (у%) и средња оцена задовољства у општим болницама Подунавског округа у периоду од 2011-2020. године

ГОДИНА	ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА					
	ВЕОМА НЕЗАДОВОЉАН	НЕЗАДОВОЉАН	НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН	ЗАДОВОЉАН	ВЕОМА ЗАДОВОЉАН	СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА
2011	1,2	0	6,6	44	48,1	4,38
2012	1,7	2,6	15,3	47,2	33,2	4,07
2013	0,9	0,9	13,2	47,7	37,4	4,20
2014	0	0	9,90	53,2	36,9	4,27
2015	1,6	1,6	8,3	45,6	43	4,27
2016	0,9	0,4	2,6	43	53	4,47
2017	0,9	1,7	6,1	51,1	40,3	4,28
2018	0,9	0,9	4,2	45,8	48,1	4,39
2019	0,5	1,6	6,9	49,7	41,3	4,30
2020	0	0	8,3	48,9	42,9	4,35



Сагледавајући задовољство корисника услугама општих болница Подунавског округа у десетогодишњем периоду, може се закључити да средња оцена задовољства корисника показује мање осцилације и креће се од 4,38 на почетку посматраног периода до 4,35 на крају периода.

Анализирајући коментаре испитаника општих болница Подунавског округа може се рећи да су углавном позитивни, да се односе пре свега на добре интерперсоналне односе запослених и комуникацију радника са испитаницима. Наглашено је да је љубазност особља присутна, брига, нега и лечење за све пацијенте подједнака.

2.1 СПЕЦИЈАЛИСТИЧКА СЛУЖБА ИНТЕРНЕ МЕДИЦИНЕ

Задовољство корисника пруженом здравственом заштитом обављено је и у специјалистичким службама установа на секундарном нивоу тј. у болницама у Смедереву и Смедеревској Паланци. Истраживање је обављено у данима које су одредиле саме здравствене установе, како је и сама методологија дефинисала. Услуге специјалистичких служби тих дана када је рађено истраживање затражило је 439 особа, подељено је 270 упитника, а враћено је 194, што представља стопу одговора од 71,9%. Стопа одговора претходне године је била 97,8%, али треба имати у виду да се тада радило само у служби интерне медицине а не у свим осталим специјалистичким амбулантама, па је тако и процентуални удео неупоредив.

Специјалистичке услуге ових амбуланти користило је више особа мушког пола (54,9%) него женског (45,1%). Просечна старост испитаника је 50,8 година, где је најмлађи испитаник имао 16, а најстарији 87 година.

Обзиром да се ради пре свега о испитаницима средње животне доби четвртина је са незавршеном и завршеном основном школом, 56,2% је са средњом док је петина вишег и високог нивоа образовања којима треба услуга специјалиста различитих специјалистичких амбуланти.

Материјално стање анкетираних је највећим делом осредње и добро, по 46,5% док се са веома лошим и лошим материјалним стањем изјаснило само 6,7% анкетираних.

Сагледавајући услуге и карактеристике самих специјалистичких служби може се уочити да су три четвртине испитаника задовољни дужином времена чекања од тренутка заказивања до термина прегледа, а тек сваки дванаести је незадовољан. Мањи је степен незадовољства у односу на претходне године временом чекања од тренутка заказивања до термина прегледа где се изјаснило 7,8% (2019-12,2%, 2018-10,1%, 2017-17,3%, 2015-22,1%; 2014-39,5%; 2013-48,2%),.

Око 85% испитаника сматра да не чека дуго у чекаоници (2019-67%, 2018-50,9%, 2017-30%), те је самим тим и задовољно, док је 15,6% незадовољно и делимично задовољно. Уочава се повећање степена задовољства корисника смањењем дужине времена које проведу у чекаоници. Исти удео особа је исказао задовољство у вези чистоће и удобности чекаонице.



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

Да су медицинске сестре изузетно љубазне и пријатне написало је девет од десет испитаника, нема незадовољних, док када је у питању љубазност лекара према њима, сматрају да су доктори мање љубазни при чему се изјаснило осам од десет испитаника. Сваки десети је незадовољан љубазношћу доктора, што може бити последица времена које је посвећено прегледу, као и давању објашњења у вези болести и плана лечења.

Табела бр. 25 Задовољство анкетираних организацијом рада интернистичке амбуланте у општим болницама Подунавског округа у 2020. години

Карактеристика	О Ц Е Н А				
	1	2	3	4	5
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа		7,8	16,1	46,1	30,1
Време чекања у чекаоници	0,5	1,0	14,0	42,2	42,2
Чистоћа и удобност чекаонице	1,0	1,0	12,9	45,9	39,2
Љубазност медицинске сестре			7,7	27,8	64,4
Љубазност лекара		10,4	11,4	39,4	38,9
Време које ми је посвећено током прегледа и објашњења које сам добио у вези моје болести и плана лечења		10,3	16,5	36,6	36,6

У анализирању броја посета специјалистичим службама државних здравствених установа у последњих 12 месеци, 67,9% анкетираних је посетило докторе до пет пута, што је у просеку једном у два ипо месеца, док је сваки четврти ишао пет до десет пута.

Специјалистичке услуге у приватном сектору није користило до 2019. године између 70 и 80% људи, (2019-72,4%, 2018-66,1%, 2017-59,3%, 2016-77,6%; 2015-76%; 2014-70%; 2013-66,7%), док у 2020. години то је само 35%.

У посматраној години велики број испитаника као и популације је посећивао лекаре у приватном сектору и то до пет пута годишње чак 86,4%.

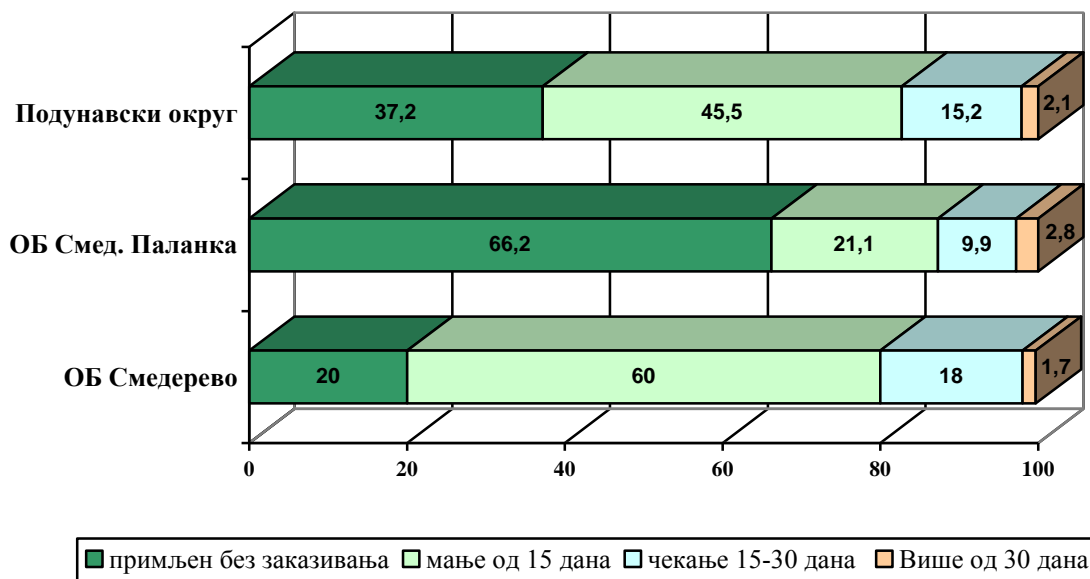


Поставља се питање, због чега је одједном порастао број корисника у приватном сектору. Обзиром да у земљи влада пандемија COVID-19 вирусом и да су врата многим пацијентима била затворена у државном сектору за већину осталих болести, сем COVID-19, као и да су опште болнице биле COVID болнице, јасно је да су болесници тражили помоћ и спас у оним приватним ординацијама чија су врата била „широм отворена,,.

Што се тиче дужине чекања на овај преглед, у болницама Подунавског округа више од трећине је примљено одмах без заказивања (37,2%), нешто мање од половине је чекало до 15 дана, а 17,3% је чекало више од две недеље. Анализирајући брзину доласка на преглед код специјалиста различитих области, може се истаћи да је 66,2% пацијената примљено истог дана без заказивања у ОБ Смедеревска Паланка, док је у смедеревској болници то било сам 20%.

Графикон бр. 18

Приказ дужине чекања на преглед у специјалистичким амбулантама општих болница Подунавског округа у 2020. години



Мали број корисника је незадовољан (5,6%) услугама дијагностике и лечења у болницама у вези дијагностике ЦОВИД-а 19, око 60% је задовољно, док је трећина написала да се то не односи на њих.

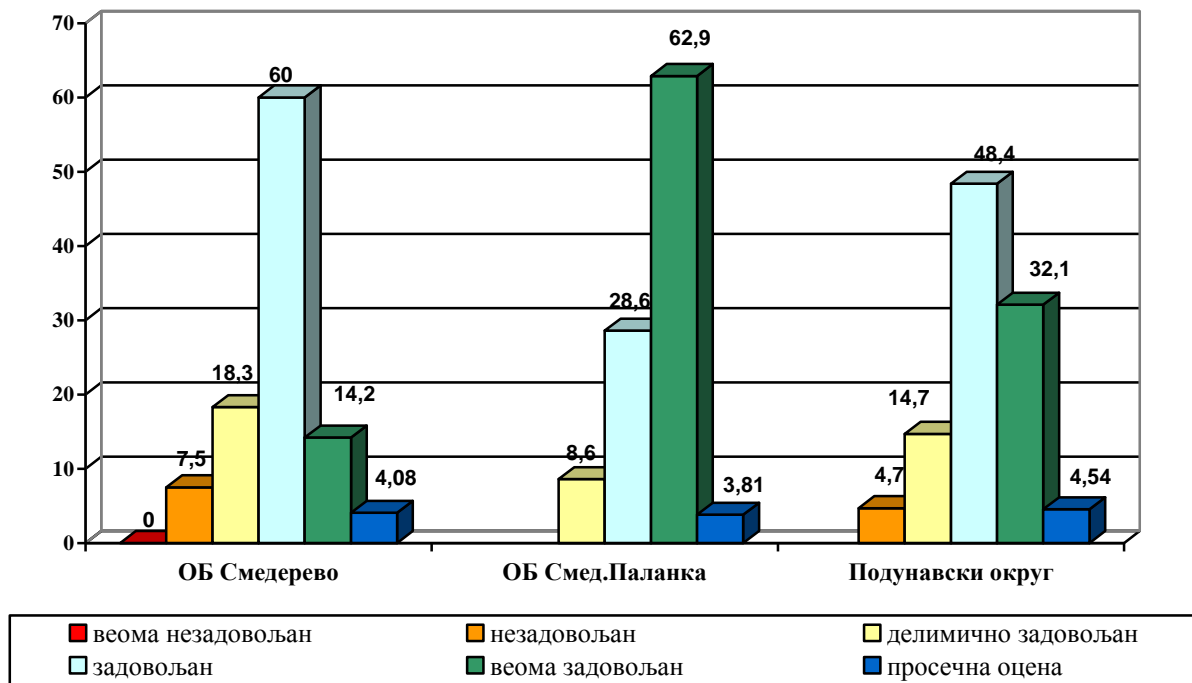
Код више од четвртине испитаника је пандемија Covid 19 утицала на одлагање и отказивање прегледа у специјалистичким службама, док код 44,8% није имала утицаја.



Задовољство пруженом здравственом заштитом исказано је тако да је на нивоу Подунавског округа 80,5% задовољно и веома задовољно радом ове службе (2019-70,8%). Сагледавајући незадовољство анкетираних може се рећи да су резултати бољи од претходне године при чему је сада незадовољних и веома незадовољних било 4,7% односно сваки двадесети (2019-9,0%). Број оних који су делимично задовољни са годинама опада и сада је 14,7%, претходне године је то била једна петина 2018-трећина, а 2017. је била чак половина корисника.

Графикон бр. 19

Приказ задовољства испитаника у специјалистичким амбулантама општинских болница Подунавског округа у 2020. години



Просечна оцена задовољства радом лекара у специјалистичким службама Подунавског округа у 2020. години износи 4,08 и не може се поредити са прошлогодишњом вредношћу зато што је тада анализирана само интернистичка амбуланта.

Компарирајући обе болнице на посматраној територији може се истаћи да је степен задовољства корисника услугама пруженим у специјалистичким амбулантама већи у ОБ Смедеревска Паланка 91,5% него у смедеревској болници 74,2



Табела бр. 26 Дистрибуција корисника према општем задовољству (у%) и средња оцена задовољства у специјалистичким амбулантама општинских болница Подунавског округа у периоду од 2011-2020. године

ГОДИНА	ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА					
	ВЕОМА НЕЗАДОВОЉАН	НЕЗАДОВОЉАН	НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН	ЗАДОВОЉАН	ВЕОМА ЗАДОВОЉАН	СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА
2011	5,8	1,8	15,3	58,8	18,3	3,82
2012	6,8	6,3	26,9	42,3	17,7	3,58
2013	13,2	6,1	37,9	36,5	6,3	3,15
2014	6,0	5,9	39,3	36,8	12,0	3,43
2015	4,5	8,2	18,7	48,5	20,1	3,72
2016	2,7	1,8	24,5	44,5	26,4	3,9
2017	4,1	6,5	49,6	32,5	7,3	3,33
2018	6,4	-	34,9	48,6	10,1	3,56
2019	3,4	5,6	20,2	66,3	4,5	3,63
2020	0	4,7	14,7	48,4	32,1	4,08

Степен задовољства пруженим услугама у Подунавском округу посматрано у десетогодишњем периоду (од 2011. до 2020.) одржава се на приближно истом нивоу с тим што је у последњој години посматрања средња оцена нешто већа.

У овом истраживању коментари су ишли у прилог томе да су запослени здравствени радници јако љубазни, способни, да примају све пацијенте без обзира на ковид. Није било примедби ни на једну специјалистичку службу.

ДИЈАЛИЗА

Програм дијализе спроводи се годинама код пацијената са хроничном бубрежном инсуфицијенцијом и то у ОБ у Смедеревској Паланци и у болници окружног типа у Смедереву. Истраживање је обављено према плану самих општинских болница 2020. године, где је на дијализи било 115 пацијената колико је и упитника подељено, а враћено је и обрађено 89 упитника. Стопа одговора учесника је 77,39%. Број пацијената на дијализи у време пандемије Covida мањи је за 8,7%

Анкетирано је укупно 89 пацијената од којих је 55,3% било особа мушког пола, 44,7% особа женског пола. Старост пацијената била је у просеку 57,3 година.

Половина испитаника је са средњом стручном спремом, а 42,7% је са незавршеном и завршеном основном школом. Сваки петнаести је лошег материјалног стања, сваки други осредњег а 41,6% се изјаснило да је доброг материјалног стања.

Највећи број пацијената на дијализи се дијализира у својој матичној установи 93,3%.

За одлазак на дијализу најчешће се користи организовани транспорт здравствене установе у којој је дијализни центар 70,9%, затим приватни аутомобил и сваки девети користи организовани транспорт друге установе, а у путу проведу до једног сата



Скоро свим корисницима одговара радно време дијализног центра овог центра и имају могућност избора дана за одлазак на дијализу.

Половина анкетираних је мишљења да су собе за дијализу адекватно опремљене, а исто толико и не дели ово мишљење, сматрајући пре свега да треба побољшати расположиви простор а мањем броју смета простор за одмор, температура и осветљење просторије.

Време које проведу на дијализи две трећине испитаника се забаве гледањем телевизије, читањем часописа, док једна трећина нема тих могућности. Лаганим оброком који добијају половина је задовољна а исто толико је и незадовољно.

Скоро сви корисници дијализе су задовољни бригом медицинских сестара 97,7% и доктора 94,3% за њих.

Девет од десет испитаника је задовољно учесталашћу лекарских прегледа, консултацијама, поштовањем интимности током посете и клиничког прегледа и могућношћу увида у медицинску документацију.

Добро подношење дијализе у смислу непостојања грчева, пада крвног притиска и умора имају три четвртине испитаника, док једна четвртина то осећа, при чему се исти удео изјаснио о скаћивању/прескакању времена које је одређено за дијализу.

Преко 90% редовно користи терапију која му је прописана. Свим информацијама које добијају како од доктора тако и од осталих здравствених радника из области дијализе задовољно је од 60%-90% испитаника.

Нажалост, две трећине дијализираних пацијената је одговорило да су лек који узимају због дијализе морали да набаве из сопствених средстава, а да је то био лек који је препоручен од доктора дијализног центра. Скоро 30% анкетираних је рекло да је морало да одустане од куповине неког лека због његове цене, наравно не ниске већ високе и то су били следећи лекови: Mircera, Nifelat, Berlition, Magma gaba forte, Osvaren, Renagel i Rezonijum.

Девет од десет пацијената знају кога треба да контактирају у случају хитне потребе.

Задовољство услугама дијализе у установи где обављају дијализу казало је 94% анкетираних особа, док је 6% незадовољно. Установу где се дијализирају, 89% испитаника би препоручило особи која пати од исте болести, док 11% то не би учинило.

На крају су анкетирани дали своје коментаре са циљем унапређења и побољшања дијализе у њиховом центру. Ти коментари су се односили пре свега на решавање кадровског потенцијала у смислу обезбеђивања доктора субспецијалисте из нефрологије, затим на боље услове у просторији, повећање простора, набавку нових фотеља за дијализу и телевизора, побољшање исхране, топле ужине и хигијене тоалета. Такође имају потребу за „више дисциплине у раду сестара,



ЗАКЉУЧАК

Истраживањем задовољства корисника пруженим услугама на нивоу домова здравља и општих болница које је спроведено на територији Подунавског округа у 2020. години и анализирањем података дошло се до следећег закључка:

- Истраживање задовољства корисника у посматраној години спроведено је у свим здравственим установама, домовима здравља и општим болницама, Подунавског округа по новој методологији која им је дала могућност да сами одреде датум када ће урадити ово истраживање о задовољству корисника пруженом здравственом заштитом.
- 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 4,83, педијатрије 4,82, гинекологије и акушерства 4,88 и обједињено код изабраног лекара 4,84 као и у службама стоматолошке здравствене заштите 4,86 и специјалистичким службама домова здравља 4,86.
- Средња оцена задовољства корисника здравственом заштитом у стационарним установама Подунавског округа је таква да показује вредности са мањим осцилацијама и у 2011. години је износила 4,38, а у 2020. години 4,35.
- Већи степен задовољства пруженим услугама на секундарном нивоу здравствене заштите исказали су испитаници ОБ Смедеревска Паланка са средњом оценом 4,78, док је оцена у ОБ Смедерево била 4,04.
- Наведени коментари корисника свих здравствених установа Подунавског 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.

➤ ПРЕДЛОГ МЕРА

Један од основних елемената унапређења квалитета рада здравствених установа је процена задовољства корисника и представља меру става пацијента према лекарском тиму, систему здравствене заштите и медицинској нези и терапији коју добија. Задовољство пацијената не зависи само од карактеристика пружене здравствене заштите, већ и од карактеристика самог пацијента, од ставова, мотива, од његових очекивања и склоности да критикује и похваљује.

Комисија за унапређење квалитета, и руководећи кадар морају бити упознати како њихови корисници оцењују њихове услуге и како да њихову процену употребе да побољшају њихове исказане потребе.

Пружена услуга мора бити квалитетна, ефикасна и безбедна, од првог контакта са здравственом службом, шалтер на који се спушта књижица, преко дијагностике, терапије до рехабилитације. Како је задовољство пацијената одраз и



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

његовог субјективног става, повећању задовољства у многоме доприноси љубазност особља у систему здравствене заштите и сигурност којом они зраче.

Неопходно је у наредном периоду обезбедити бољу информисаност корисника о њиховим правима преко јавно истакнутих обавештења информатора и медија (нпр. у сваку чекаоницу поставити обавештења о начину избора и промене изабраног лекара, штампати брошуре).

Све здравствене установе треба да кроз праћење анализе задовољства у протеклом (вишегодишњем) периоду и поређењем са осталим установама унапреде квалитет здравствених услуга .

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