



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



Број: 1119

Датум: 01.06.2020. године

АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА (ДОМ ЗДРАВЉА, ОПШТА БОЛНИЦА) БРАНИЧЕВСКОГ ОКРУГА У 2019. 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 више од петнаест 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.

По обављеном истраживању домови здравља су одмах доставили кутије са анкетним листићима и записнике Комисије за стално унапређење квалитета Заводу за јавно здравље Пожаревац, при чему су исти били убачени у дефинисану базу. Од 2015. године подаци из упитника се уносе *online* у електронску базу података, такође од стране запослених наведеног Завода.

Као и сваке године на територији Браничевског округа истраживање је спроведено у осам домова здравља, Велико Градиште, Голубац, 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 истуреним пунктовима домова здравља (ограница, здравственим станицама и здравственим амбулантама).



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



Истраживање задовољства корисника обављено је у понедељак 25. новембра 2019. 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 специјалистичкој служби интерне медицине. Тога дана је укупно у домовима здравља било 2802 корисника како због куративних и превентивних прегледа тако и због неких интервенција и терапијског третмана. Укупан број подељених упитника износио је 2042, а враћених 1716 при чему је стопа одговора била 84,04% (2018 – 83,52%).

Табела бр. 1 Приказ дистрибуираних упитника по службама у здравственим установама Браничевског округа 2019. године

Редни број	Служба	Број подељених упитника	Број враћених упитника	Стопа одговора (%)
1.	Општа медицина и медицина рада	1138	860	75,57
2.	Здравствена заштита деце и омладине	480	440	91,67
3.	Здравствена заштита жена	227	222	97,80
4.	Стоматолошка здравствена заштита (дечја)	151	148	98,01
5.	Специјалистичка служба интерне медицине у дому здравља	46	46	100,00
Укупно домови здравља		2042	1716	84,04
6.	Интерна медицина	93	92	98,92
7.	Хирургија	80	80	100,00
8.	Гинекологија и акушерство	26	26	100,00
9.	Специјалистичка служба интерне медицине при болницама	126	120	95,24
10.	Дијализни центар/одељење за хемодијализу	122	115	94,26
Укупно опште болнице		447	433	96,87
Укупно установе Браничевског округа		2489	2149	86,34

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

У домовима здравља Браничевског округа укупно је обрађено 1716 упитника, од тога у служби опште медицине 50,1%, у служби педијатрије 25,6% у гинеколошкој

служби 12,9%, стоматолошкој дечјој заштити 8,6% и специјалистичкој служби интерне медицине 2,7%.

Просечна старост испитаника који су учествовали у попуњавању упитника о задовољству у службама примарне здравствене заштите у Браничевском округу је 47 година ($SD \pm 17,5$). Најмлађи испитаник је имао 15 година, а најстарији 93 године. Особа женског пола било је више (65,5%) него особа мушког пола (34,5%). Просечна старост испитаника мушког пола је била 51,9 година ($SD \pm 18,3$), а женског пола 44,4 године ($SD \pm 16,6$).

Табела бр.2 Расподела испитаника у службама примарне здравствене заштите, према полу и старости у у Браничевском округу 2019. године

Служба	Пол (%)		Просечне године старости
	Мушки	Женски	
Општа медицина	47,9	52,1	55,2 ± 16,3
Педијатрија	26,3	73,7	33,7 ± 10,7
Гинекологија	-	100	42,5 ± 14,8
Просек наведене три службе	34,5	65,5	47 ± 17,5

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

Службу педијатрије су углавном посећивали корисници (родитељи и старатељи) млађе животне доби са просечном старашћу око 34 година, док је у општој служби просечна старост била око 55 година.

Највише је било са средњим образовањем 47,6%, а чак трећина испитаника је била са незавршеном и завршеном основном школом, док је сваки пети био са вишом школом и факултетом.

Табела бр.3 Расподела испитаника према степену школске спреме по службама у Браничевском округу 2019. године

ЗАВРШЕНА ШКОЛА (%)	СЛУЖБА			
	ОПШТА МЕДИЦИНА	ПЕДИЈАТРИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА	ПРОСЕК НАВЕДЕНЕ ТРИ СЛУЖБЕ
Незавршена основна	7,9	3,1	4,5	6,0
Основна школа	30,8	24,6	22,5	27,8
Средња школа	45,2	52,2	47,7	47,6
Виша и висока школа	16,1	20,1	25,2	18,6

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

Годинама уназад служба опште медицине бележи највећи степен испитаника са незавршеном основном и основном школом, док је у служби гинекологије тај удео



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



најнижи (27%), а анализирајући испитанике код свих изабраних лекара може се рећи да је то сваки трећи.

Сваки осми испитаник је своје материјално стање проценио као лоше и веома лоше, 41% је проценило као осредње, док се 46,3% 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 2019. године

МАТЕРИЈАЛНО СТАЊЕ (%)	СЛУЖБА			
	ОПШТА МЕДИЦИНА	ПЕДИЈАТРИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА	ПРОСЕК НАВЕДЕНЕ ТРИ СЛУЖБЕ
Веома лоше	6,1	1,1	2,3	4,1
Лоше	12,1	3,2	5,4	8,5
Осредње	41,4	38,0	45,5	41,0
Добро	34,4	50,8	39,2	39,8
Веома добро	6,0	6,9	7,7	6,5

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

Корисници службе опште медицине су се у већем проценту изјаснили да су лошег и веома лошег материјалног стања (18,2%) 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.

Највећи број испитаника 79,4% је сам изабрао свог лекара у посматраним службама на нивоу Браничевског округа, више од 5% га није бирао зато што им је додељен, а 3,7% нема свог изабраног лекара. У служби гинекологије је највећи број испитаница које су саме изабрале свог доктора 84% док у служби педијатрије је највише оних који немају изабраног лекара 4,1%.

Графикон бр.1



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

У дому здравља Жабари је највише испитаника само изабрало свог лекара (92,1%) и само 1,3% нема изабраног лекара. Највећи број испитаника који нема изабраног лекара у односу на остале домове здравља у Браничевском округу је у кучевачком дому здравља (5%).

Колико су испитаници упознати на који начин могу да промене свог изабраног лекара указују подаци, где сваки други сматра да то може да учини када хоће, скоро сваки шести мисли да то може учинити једном годишње, а скоро четвртина уопште није упозната са начином промене свог лекара. Резултати су нешто бољи у односу на претходни период али и даље скоро 80% испитаника није информисано о начину промене свог изабраног лекара, јер мисли да то може учинити када хоће или уопште не зна како да промени свог лекара.

Свог изабраног лекара није мењало две трећине испитаника, док је једна трећина то радила најчешће због одласка доктора из ординације (21,6%), из других разлога (11%) или због неспоразума са својим лекаром 3,5%. Наведени резултати су слични као и претходних година.

Нешто више од једне половине анкетираних (52%) се лечи дуже од три године код свог изабраног лекара (2018.г.-56%). Око 70% испитаника су свог изабраног лекара у последњих 12 месеци посетили од један до шест пута, док је другог лекара у службама примарне здравствене заштите на нивоу Браничевског округа посетили

36% испитаника од један до шест пута. Око 66% испитаника није посећивало лекаре у приватном сектору у последњих 12 месеци, док је једна трећина то чинила од један до шест пута.

Табела бр.5 Расподела испитаника према заказивању и дужини чекања на заказани преглед по службама у Браничевском округу 2019. године

Служба	Никад не заказује	Заказан истог дана	Чека 1-3 дана	Чека више од 3 дана
Општа медицина	41,3	24,6	24,8	9,4
Педијатрија	70,3	19,0	6,9	3,8
Гинекологија	25,2	20,1	21,5	33,2
Просек наведене три службе	47,3	22,3	19,1	11,3

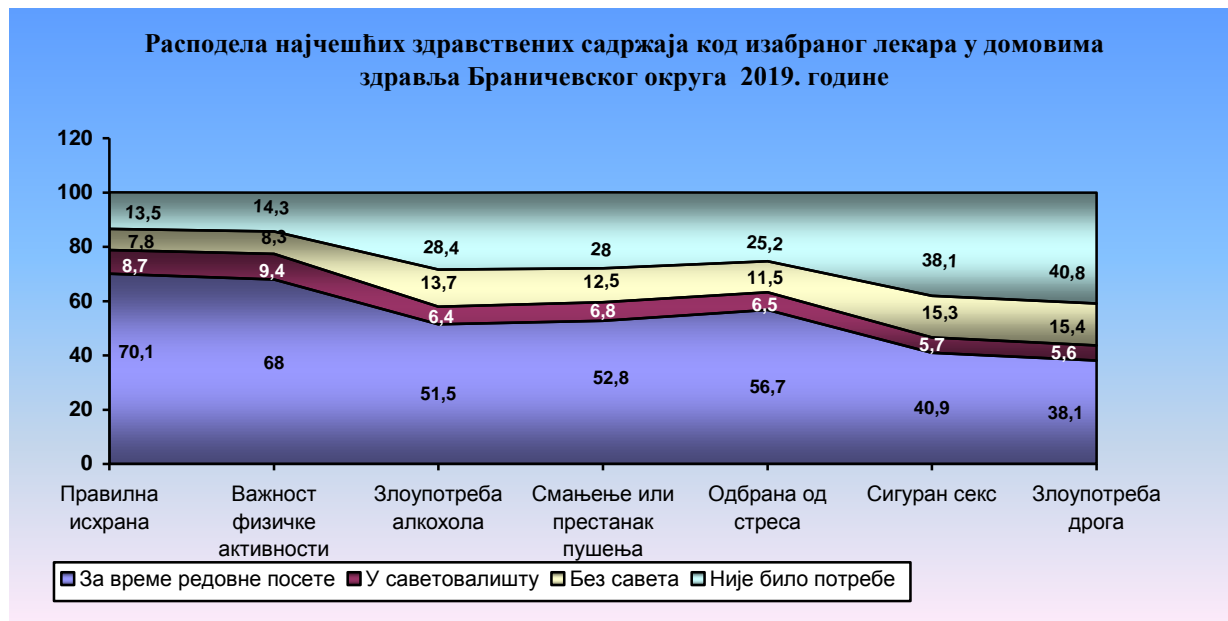
Извор података:ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2019.

На територији Браничевског округа око 70% анкетираних не заказује преглед или пак истог дана буде прегледано, једна петина чека до 3 дана, а 11,3% чека дуже од три дана што је већи проценат него у 2018. години када је то било 8,1%.

Највећи број испитаника око 89,3% у служби педијатрије дође до свог лекара без заказивања или истог дана, у служби опште медицине је то 66%, док у служби гинекологије то могу да учине око 45% испитаника. Најдуже се чека у служби гинекологије, где око 33% испитаника чека на преглед дуже од три дана. У односу на прошлогодишње резултате, већи проценат корисника чека више од три дана у службама примарне здравствене заштите Браничевског округа.

У свом свакодневном раду, лекари доста времена посвећују и здравственоспитним садржајима, а који се односе на правилну исхрану, важност физичке активности, злоупотребу алкохола, престанак 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 две трећине испитаника је добило информације о правилној исхрани и важности физичке активности, а скоро сваки други је добио информације о штетности употребе алкохола, дувана и одбране од стреса. Изабрани лекар је разговарао на тему сигуран секс и злоупотреба дрога са око 40% испитаника, док је исто толико изјавило да није било потребно да се са њима разговара о овим темама. Резултати истраживања су слични прошлогодишњим.

Графикон бр.2



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

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

Табела бр. 6 Међусобна комуникација пацијената са медицинским сестрама у Браничевском округу у 2019. години

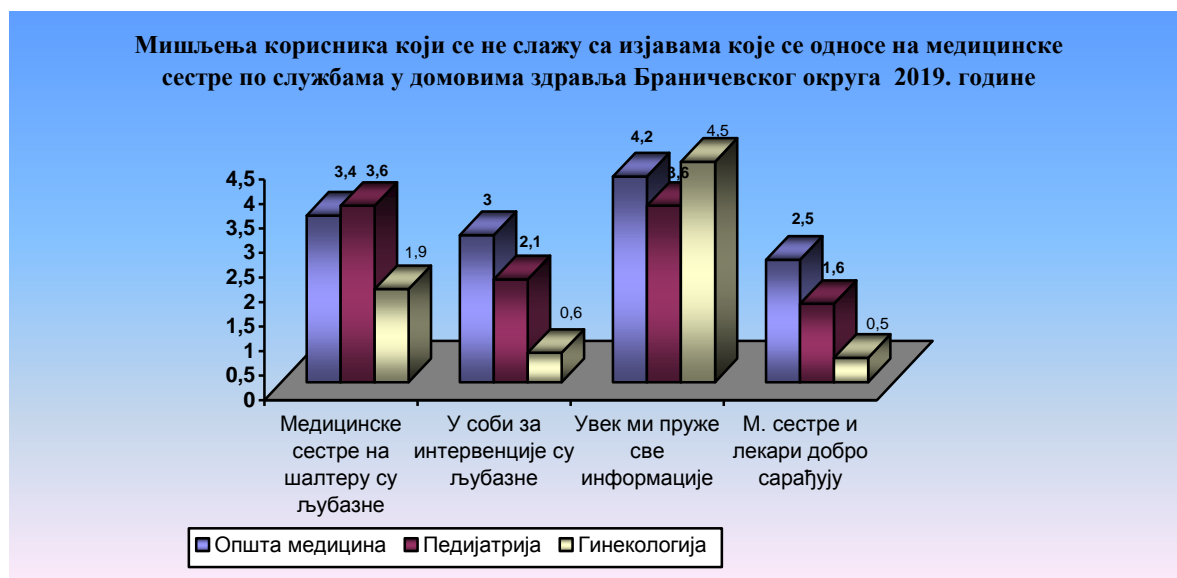
Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
Медицинске сестре на шалтеру су љубазне	80,5%	14,7%	3,3%	1,5%
Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне	82,6%	12%	2,4%	2,9%
Медицинске сестре ми увек пруже све информације	79,2%	15,3%	4,1%	1,4%
Медицинске сестре и лекари добро сарађују	79,1%	11,5%	2%	7,4%

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

Осам од десет испитаника се изјаснило да су оне љубазне у картотеци и у превијалишту, да пружају све неопходне информације и да имају добру сарадњу са лекарима. У односу на претходну годину, уочава се благи пораст задовољства пацијената у комуникацији са медицинским сестрама.



Графикон бр.3



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

Како су корисници оценили карактеристике медицинских сестара по службама приказује графикон број 3. У служби педијатрије највећи проценат испитаника сматра да су сестре нељубазне на шалтеру, док у служби опште медицине у највећем проценту сматрају да су сестре у соби за интервенције нељубазне као да не сарађују добро са лекарима. У служби гинекологије највећи број корисника сматра да им сестре не пружају све потребне информације.

Табела бр. 7 Међусобна комуникација пацијената и изабраног лекара у Браничевском округу у 2019. години

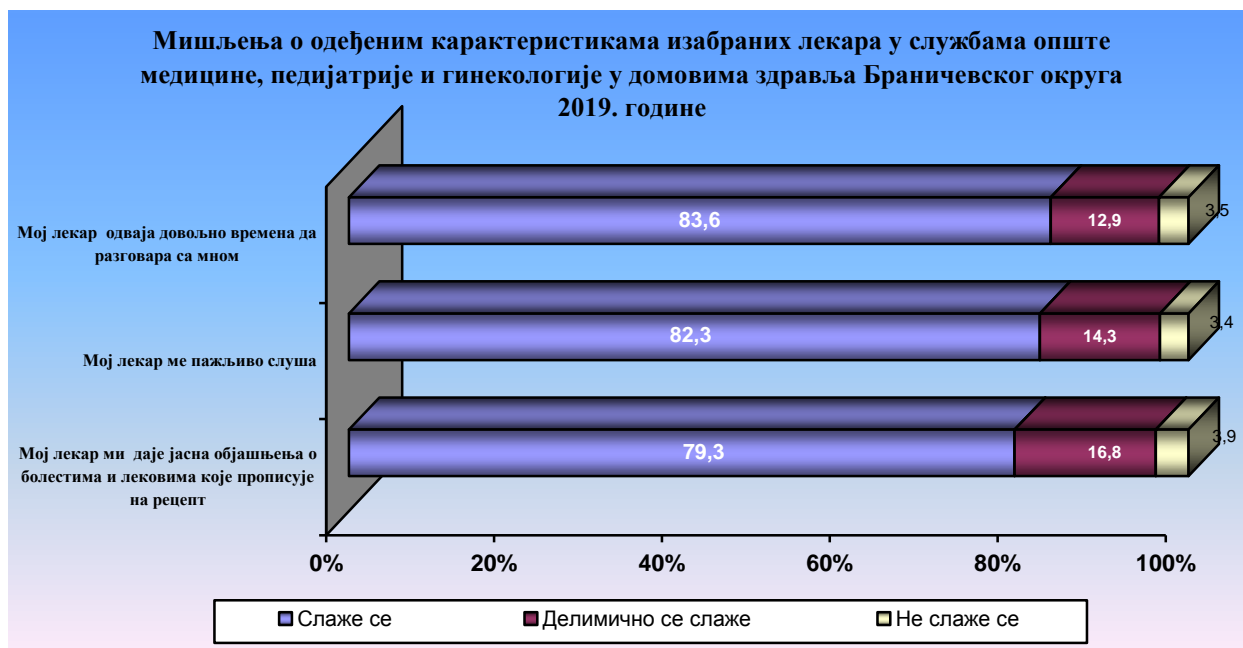
Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
Мој лекар познаје моју личну ситуацију	63,8%	20,6%	15,7%
Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао	78,8%	15,9%	5,3%
Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном	79,3%	16,8%	3,9%
Мој лекар ме пажљиво слуша	82,3%	14,3%	3,4%
Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми прописује	83,6%	12,9%	3,5%
После посете лекару осећам се способније да се изборим са	75,6%	19,2%	5,2%

својим здравственим проблемима			
Кад имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара	82,6%	13,3%	4,1%

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

Више од 60% испитаника у комуникацији са доктором се слаже да лекар познаје њихову личну ситуацију, док се сваки шести не слаже. Углавном се слажу са свим изјавама које се односе на лекара (осам 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 2019.

Када се сагледава организација рада у посматраним службама у 2019. години може се закључити да је око 80% испитаника задовољно радним временом здравствене установе, слажу се са сазнањем да се морају јавити свом лекару пре одласка код специјалисте и када им треба хитан преглед то могу обавити истог дана. У односу на 2018. годину задовољство испитаника је сада нешто мање.

Скоро две трећине испитаника се слаже што може да дође на преглед и викендом, да је служба доступна инвалидима и особама у колицима, постојањем места за седење у чекаоници као и да постоји кутија/књига за жалбе. Резултати су слични прошлогодишњим.

Сваки други испитаник се слаже да у току радног времена може да разговара са лекаром телефоном и добије савет, као и да установа има своју инатернет страницу.



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



Нешто више од 40% анкетираних се изјаснило да дуго чека у чекаоници и исто толико се слаже да установа има довољно медицинске опреме. Резултати истраживања су приближно исти као и у претходној години.

Табела бр. 8 Задовољство испитаника организацијом рада у домовима здравља Браничевског округа у 2019. години

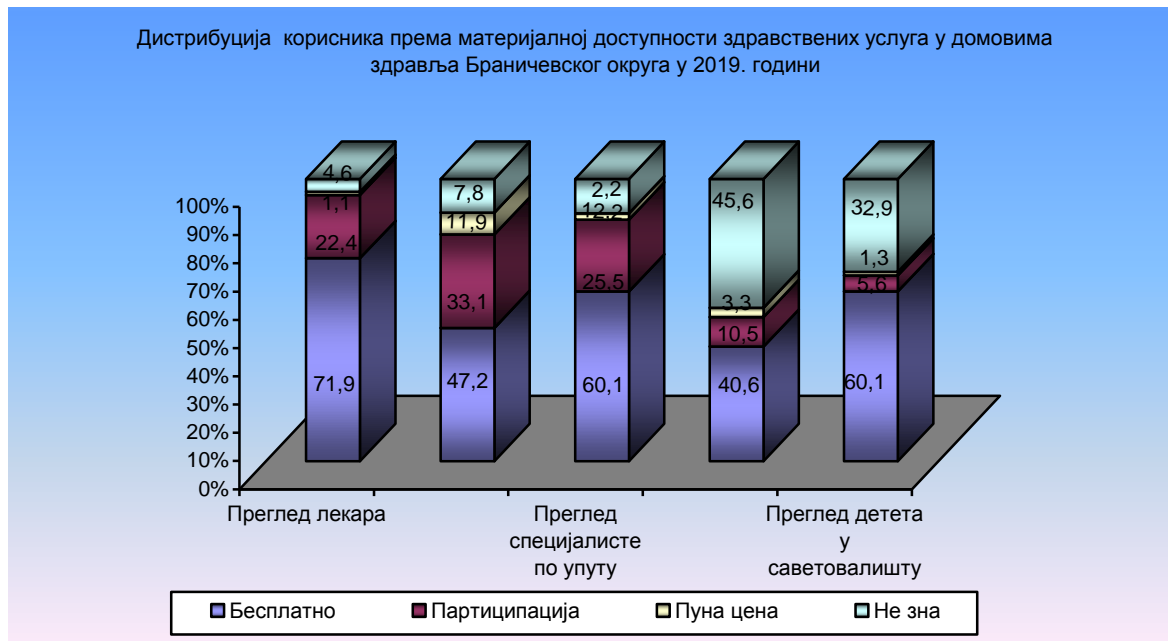
Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
Задовољан сам радним временом	79,7%	14,6%	4%	1,7%
Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим	74,8%	13%	5,8	6,5%
Доступна је инвалидима и особама у колицима	67,4%	12,2%	6,9%	13,4%
Да би дошао до специјалисте прво морам да идем код мог лекара	80,3%	9,9%	4,8%	5,1%
У чекаоници има довољно места за седење	74,4%	14,6%	8,3%	2,8%
Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара	42,3%	29,7%	23,3%	4,6%
У току радног времена могу да лако разговарам са лекаром телефоном и добијем савет	53,8%	17,3%	13,7%	15,2%
Кад дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана	79,2%	12,1%	3,3%	5,4%
Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	72,7%	7,1%	1,8%	18,3%
Установа има своју интернет страницу	48,7%	8,4%	3,8%	39,1%
Установа има довољно медицинске опреме	42,8%	17%	11,1%	29,1%

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

Посматрајући перцепцију корисника о материјалној доступности здравствених услуга, испитаници су исказали да се најчешће у свим службама преглед изабраног лекара остварује бесплатно. Најчешће анкетирани партиципирају за лекове и прописану терапију (33,1%), што је нешто мање него претходне године (34,2%). Посматрајући доступност здравствених услуга по службама, највећи проценат бесплатних услуга се остварује у служби за здравствену заштиту деце. Од услуга, најчешће се бесплатно остварује преглед код изабраног лекара. Резултати истраживања показују мале варијације у односу на претходну годину.



Графикон бр.5



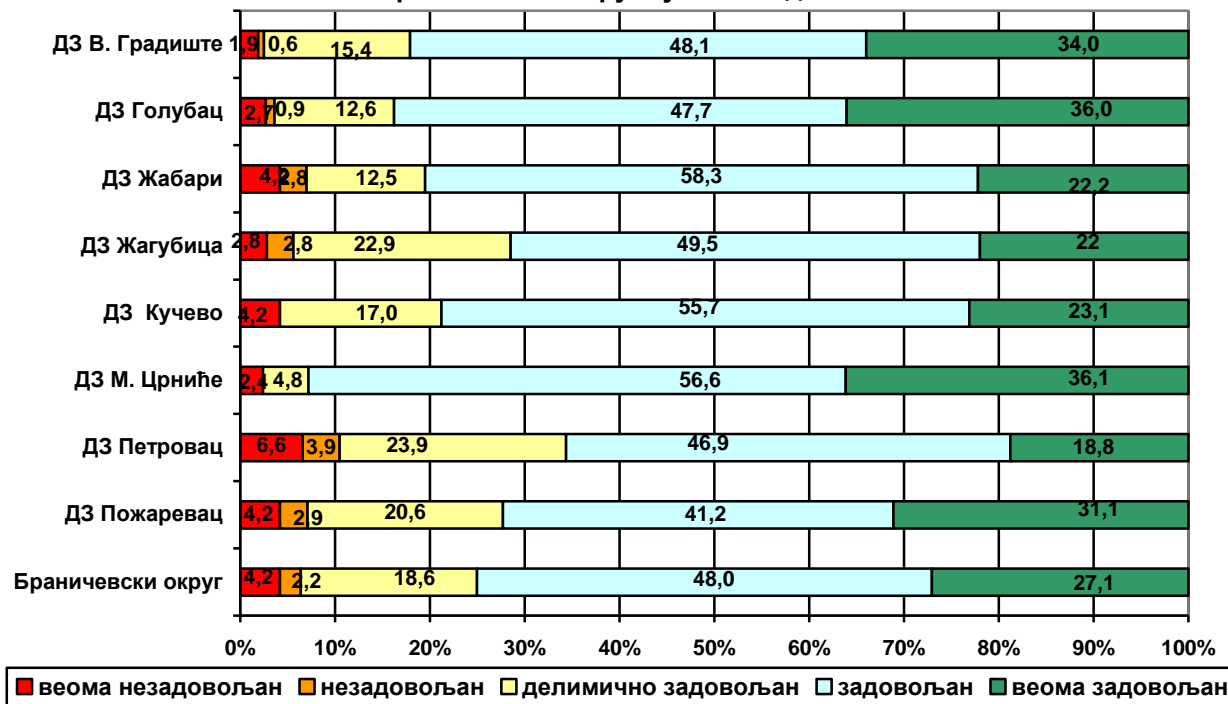
Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2019.

У току претходне године скоро сваки осми корисник је морао да одложи преглед код свог изабраног лекара или није отишао, јер је имао финансијских проблема. Овај проценат је сличан прошлогодишњем.



Графикон бр.6

Приказ задовољства испитаника здравственом заштитом у ПЗЗ
Браничевског округа у 2019. години



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

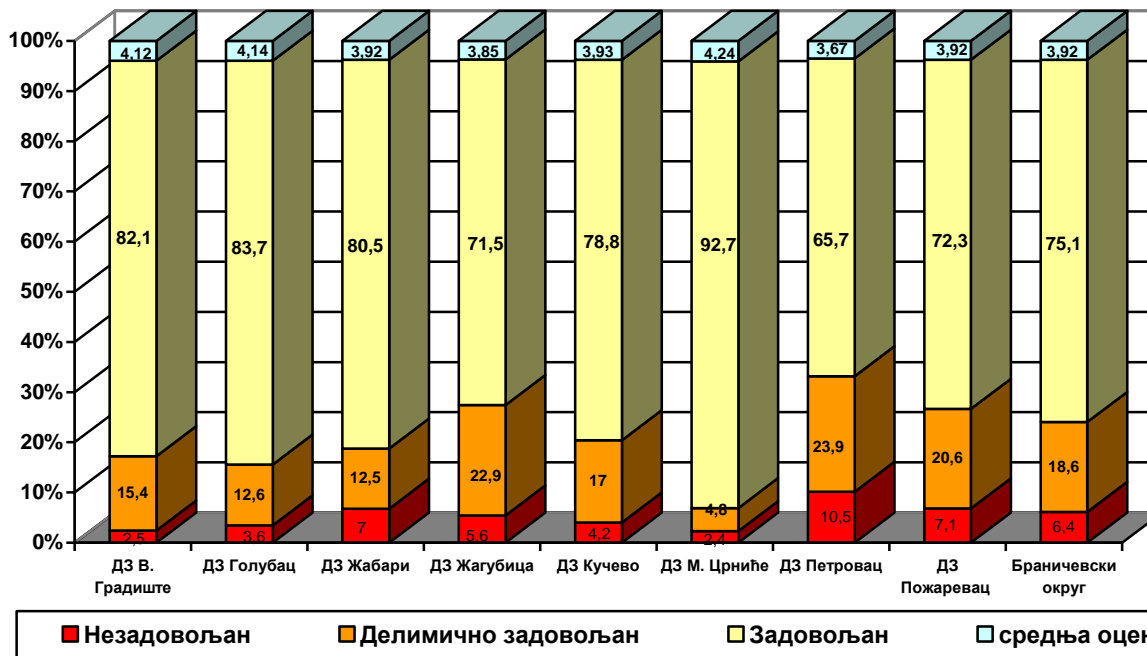
Анализирајући задовољство испитаника пруженом здравственом заштитом код изабраног лекара у Браничевском округу, може се рећи да је 75,1% задовољно и веома задовољно (2018-75,5%), незадовољно и вема незадовољно је 6,4% је (2018-6,7%), док је скоро сваки пети неодлучан па се сврстао у категорију ни задовољан ни незадовољан.

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 2019. године (обједињене категорије)



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

Највише задовољних особа је било у дому здравља Мало Црниће, а незадовољних у дому здравља Петровац.

Табела бр. 9 Задовољство корисника радом изабраног лекара у служби опште и медицине рада исказане просечном оценом у Браничевском округу у 2019. години

Здравствена установа	Задовољство изабраним лекаром	
	х-2018.г	х-2019.г
ДЗ Велико Градиште	3,93	4,39
ДЗ Голубац	4,24	3,91
ДЗ Жабари	4,05	3,67
ДЗ Жагубица	3,84	3,66
ДЗ Кучево	3,96	3,96
ДЗ Мало Црниће	3,95	4,12
ДЗ Петровац	3,76	3,71
ДЗ Пожаревац	3,97	3,92
Браничевски округ	3,93	3,88

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

Посматрајући средњу оценом задовољства корисника у службама опште медицине примарне здравствене заштите на територији Браничевског округа, 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



посматраној и претходној години може се закључити да је у већини домова здравља дошло до пада задовољства осим у ДЗ Мало Црниће и Велико Градиште где су корисници сада задовољнији, док је у ДЗ Кучево средња оцена задовољства иста као и у претходној години. На нивоу Браничевског округа средња оцена задовољства у поменутим службама у 2019. години је 3,88 и мања је у односу на прошлогодишњу (3,93).

Сагледавајући степен задовољства у периоду од 2011. до 2019. у службама опште медицине, педијатрије и гинекологије посматраног округа, може се запазити благи тренд опадања средње оцене задовољства. Степен задовољства пруженим услугама у наведеним трима службама обједињено примарне здравствене заштите у Браничевском округу у периоду од 2011 до 2018. такође показује благи тренд опадања.

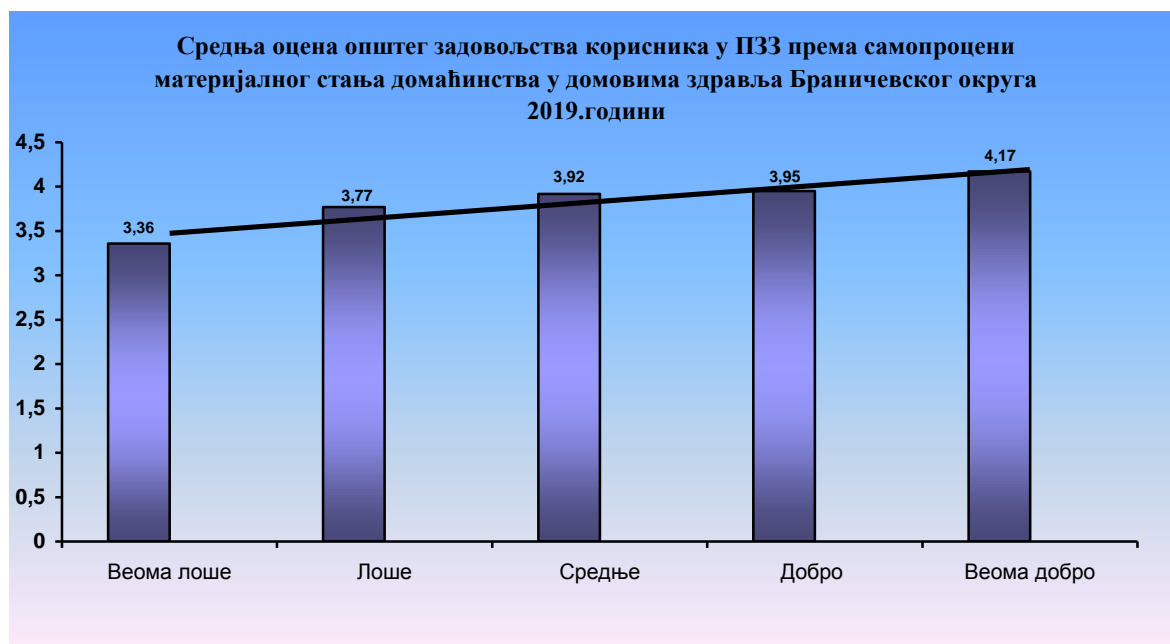
Табела бр 10 Дистрибуција корисника према општем задовољству и средња оцена задовољства у службама ПЗЗ Браничевског округа у периоду од 2011-2019. године

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	
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	
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	
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

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

Графикон бр. 8



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

На графикону број 8 приказана је средња оцена општег задовољства која је посматрана у односу на материјално стање испитаника. Наиме, што је материјално стање особа боље, то је и степен задовољства већи, односно пацијенти са лошим материјалним стањем су мање задовољни пруженим услугама.

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.

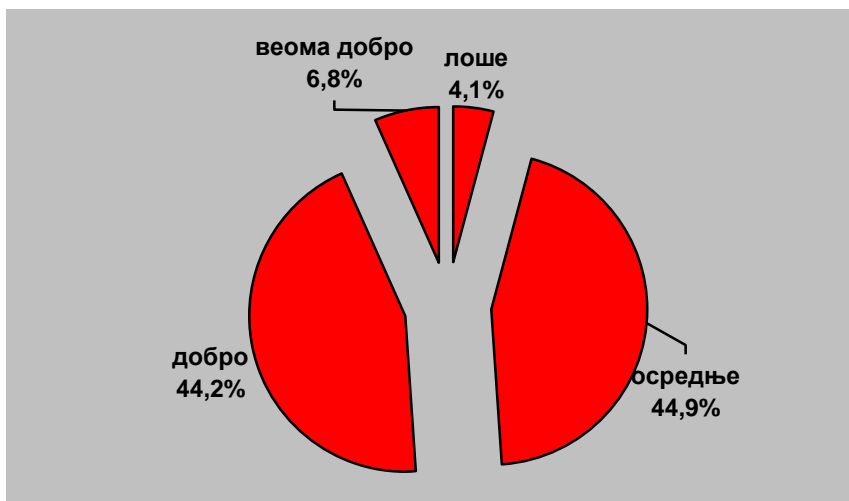


1.2 СТОМАТОЛОШКА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА

У служби стоматолошке здравствене заштите домова здравља Браничевског округа 25. новембра 2019. године се јавило 214 пацијената, подељено је укупно 151 упитник, варћено 148 упитника што представља стопу одговора учесника од 98,01% и мања је у односу на 2018. годину (92,05%). 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 34,5% су особе мушког пола, а 65,5% су особе женског пола. Просечна старост испитаника је $35,94 \pm 10,63$ година и то мушког пола $35,92 \pm 14,17$ а особа женског пола $35,75 \pm 8,34$ године. Са завршеном и незавршеном основном школом било је 23,4% испитаника (2018.г.- 25,3%), са средњом школом 55,3% (2018.г.- 53,7), а са вишом и високом стручном спремом било је 21,3% (2018.г.- 20,9%).

Графикон бр.9 Материјално стање анкетираних у служби стоматолошке здравствене заштите Браничевског округа у 2019. години



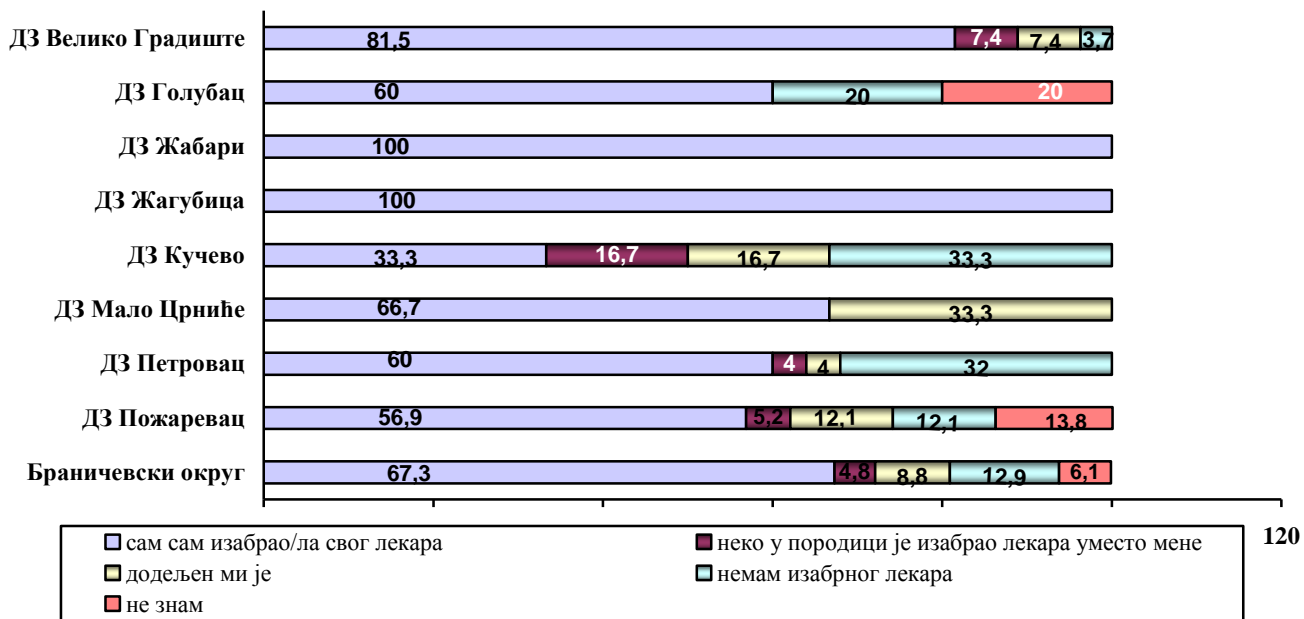
Децу на стоматолошки преглед најчешће су доводили пратиоци са средњим (44,9%), добрим и веома добрим материјалним стањем (51%), док је са лошим и веома лошим било знатно мање (4,1%). Може се закључити да у овом као и у претходним истаживањима, родитељи са лошијим материјалним стањем или мање воде бригу о оралном здрављу своје деце или ипак материјална ситуација утиче на немогућност доласка стоматологу.

До свог изабраног стоматолога најчешће се долазило сопственим избором где је 67,3% само доносило ову одлуку (2018-82,2%), а 8,8% испитаника није бирало стоматолога, већ им је додељен од стране стоматолошке службе (2018.г.-8,9%).

Међутим, евидентно је да 12,9% нема свог стоматолога што је више у односу на претходну годину (2018-4,4%).

Графикон бр. 10

Начин избора стоматолога у служби дечје стоматологије у домовима здравља Браничевског округа у 2019. години



Из графика се види да ипак највећи број испитаника сам бира стоматолога свом детету. Највише је испитаника који немају свог изабраног стоматолога у дому здравља Кучево. У ДЗ Жабари и Жагубица сви испитаници имају свог изабраног стоматолога.

На нивоу Браничевског округа је за 8,5% више испитаника који немају изабраног стоматолога у односу на 2018. годину.

И у овој области здравствене заштите наилази се на одговоре који указују да не постоји адекватна информисаност родитеља/пратиоца о начину промене стоматолога. Да може једном годишње да промени свог стоматолога сматра сваки седми анкетирани. Иначе водеће место имају особе које сматрају да стоматолога могу да промене када год то хоће, незнајући да живе у заблуди (сваки други анкетирани). Посматрано у односу на 2011. годину јасно се уочава да су испитаници раније били много више и боље информисани о овоме.

Није било потребе за мењањем стоматолога код 76,5% анкетираних док је мање од једне четвртине имало потребу за тим и најчешће су наводили разлог напуштања ординације од стране стоматолога или неки други разлог. Добро је да је мали број испитаника 2,1% имао неспоразум са стоматологом (2018-1,5%).

Највећи проценат анкетираних 48,2% има истог стоматолога дуже од 3 године (2018.г.-49,3%). У овом питању одговор да нема свог стоматолога дало је 5,8% што се



не поклапа са истим одговором из петог питања када се већи број особа изјаснио да нема свог стоматолога (12,9%).

У последњих годину дана, пратиоци су доводили дете код свог стоматолога у просеку пет пута. Углавном су посећивали свог стоматолога а сваки четврти се обраћао за стоматолошку здравствену заштиту и другом стоматологу.

Око 73% деце иде свом лекару у државном сектору и не посећује приватног стоматолога (2018.г.-78%), док нешто више од петине иде и код приватника и то два до осам пута годишње.

Заказивање прегледа није баш уобичајено у дечијој стоматологији тако да 81,5% деце обави преглед у току истог дана, док је у претходној години то било 77,5%, сваки седми чека од један до три дана, а 3,5% и дуже од 3 дана (2018.г.-2,9%).

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 90,2% (2018.г.-90,2%), о употреби флуора 92,5% (2018.г.-91,7%), правилном прању зуба 94,3% (2018- 90,2%), ортодонтским неправилностима 84% (2018- 89,9%), настанку каријеса 94,1% (2018- 90,9%), прибору за оралну хигијену 94,2% (2018.-92%) и правилној исхрани 93,9% (2018.-89,9%). У поређењу са претходном годином, резултати су показали да је здравственоспитни рад о очувању здравља за време редовне посете код стоматолога интензивнији.

Да је стоматолог упознат са проблемима и болестима које има њихово дете сматра 86% анкетираних (2018- 94,6%), а 76,4% родитеља/старатеља се слаже са изјавом да стоматолог одваја довољно времена да разговара са њима и децом (2018- 93,2%), као и квалитетом објашњења о интервенцијама које стоматолог планира код његовог детета (81,1%). Када њихово дете има проблема са здрављем уста и зуба осам од десет родитеља/пратиоца, који су учествовали у анкетању, води дете на преглед код изабраног стоматолога. У поређењу са претходном годином резултати су нешто лошији.

Табела бр. 11 Задовољство испитаника организацијом рада стоматолошке службе у Браничевском округу у 2019. години

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
Задовољан сам радним временом	86,1%	10,2%	2,2%	1,5%
Могу да доведем на стоматолошки преглед дете и викендом	50,4%	10,9%	19,4%	19,4%
Доступна је деци са посебним потребама	70,9%	6,3%	5,5%	17,3%
Особље на шалтеру је љубазно	87,8%	9,9%	1,5%	0,8%
У чекаоници има довољно места за седење	89,8%	6,3%	3,9%	0



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



Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
Дуго чекамо пре посете у чекаоници	42,7%	22,6%	33,1%	1,6%
Када је детету хитно потребна стоматолошка услуга, то можемо да обавимо истог дана	88,8%	6,2%	1,5%	3,8%
Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	77,6%	1,6%	0,8%	20%

Из табеле број 11 може се закључити да је 86,1% пратилаца задовољно радним временом службе као и у претходној години (2018.г- 86,5%). Нешто више од половине родитеља се слаже са констатацијом да може довести своје дете на преглед и викендом (2018.г.-око 50%). Око 70,9% се изјаснило да је служба доступна и деци са посебним потребама (2018.г.-79%). Око 87,8% анкетираних сматра да је особље на шалтеру љубазно (2018.г.-80%). Око 89,8% испитаника се слаже да има довољно места за седење у чекаоници (2018.г.-85%). Да дуго чека на преглед у чекаоници пре посете код стоматолога казало је 42,7% испитаника (2018.г.-35%). Када им је хитно потребна стоматолошка услуга скоро 90% то може да обави истог дана. Да постоји кутија за жалбе, похвале и примедбе 77,6% родитеља зна, па се може рећи да су сада мање информисани него предходних година када је то знало преко 80% родитеља. Анализирајући резултате који се односе на организацију и рад дечје стоматолошке службе може се закључити да су они на територији Браничевског округа нешто лошије оцењени у појединим сегментима у односу на претходну годину.

Да су педијатри укључени у давању информација о важности оралног здравља указује податак да је њих 75% већ добило информације код изабраног дечјег доктора (2018-око 80%). Нешто мање их педијатри саветују о употреби флуор препарата где се слаже 65,3% анкетираних (2018-71,1%). Девет од десет анкетираних сматрају да дечји стоматолог и сестра добро сарађују (2018-90%) а око 60% се слаже да је понекад сасвим довољно да разговарају само са стоматолошком сестром и није им потребна посета стоматологу.

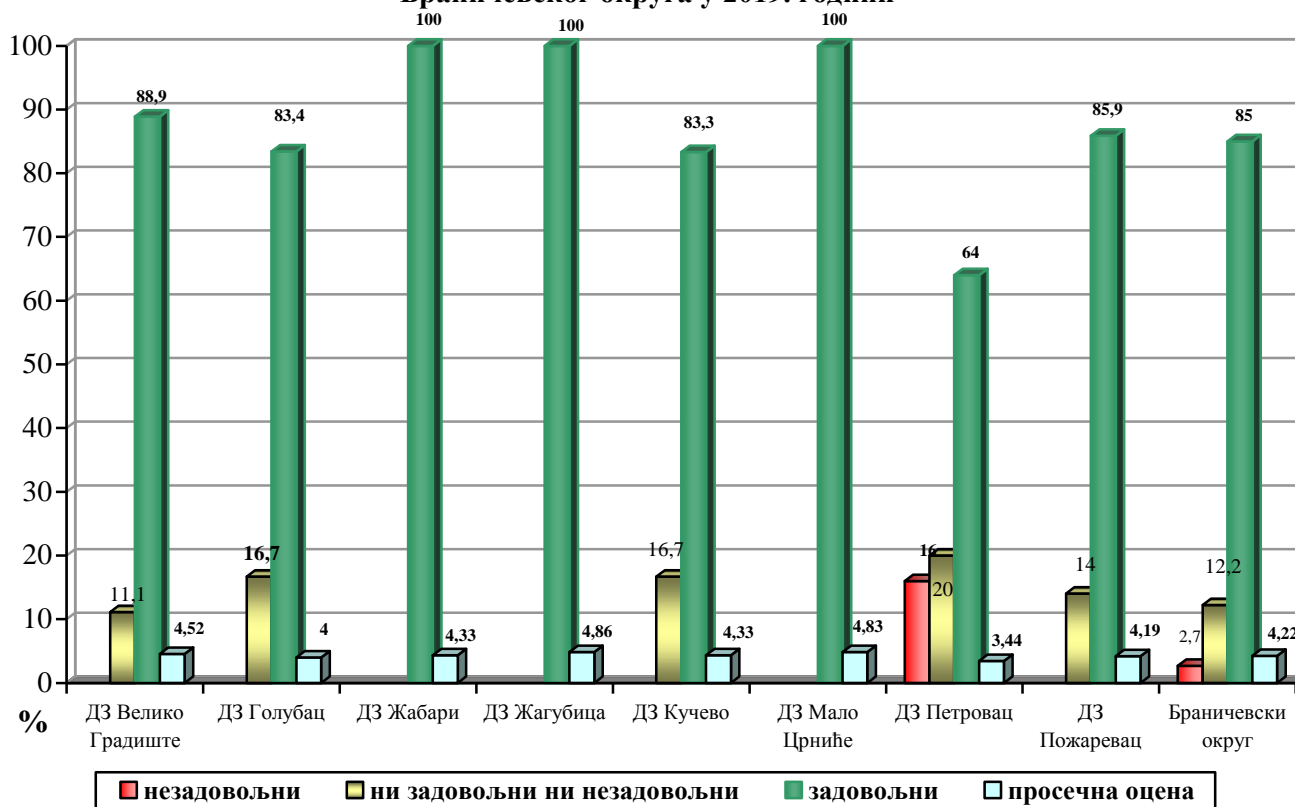
Анализирајући плаћање здравствених услуга у дечјој превентивној стоматологији, може се рећи да је у највећем броју случајева преглед, пломбирање, лечење и вађење зуба (од 88% до 92%) код дечијег стоматолога бесплатно, док се тај удео код услуга за коришћење ортодонтског апарата смањује на 71% (2018-70,3%) јер они сами морају учествовати у делу финансирања, а 22,5% уопште не зна да ли се ова услуга плаћа (2018-21,6%). Да су прегледи код специјалисте на Стоматолошком факултету бесплатни сматра 62,7% (2018-66,7%), док трећина не зна да ли се она плаћа.

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, зато што су углавном прегледи бесплатни.



Графикон бр. 11

Задовољство корисника изабраним дечјим стоматологом у домовима здравља Браничевског округа у 2019. години



Према приказаном графикону бр.11, може се закључити да је највећи проценат задовољних корисника стоматологом у домовима здравља Жабари, Жагубица и Мало Црниће (100%), док је највише незадовољних у ДЗ Петровац на Млави (16%).

Задовољство радом службе дечије стоматологије на нивоу Браничевског округа је такво да је 2,7% (2018-7,3%) испитаника незадовољно радом ове службе, док је 85% (2018-83,8%) задовољно. Просечна оцена задовољства корисника изабраним дечијим стоматологом на нивоу Браничевског округа износи 4,22 (2018-4,13) тако да можемо рећи да су корисници задовољнији у односу на прошлогодишње истраживање.



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. 12 Задовољство корисника радом изабраног стоматолога у служби дечије превентивне стоматологије исказане просечном оценом у домовима здравља Браничевског округа у 2018. и 2019. години

Здравствена установа	Задовољство изабраним стоматологом	
	х- 2018.г.	х- 2018.г.
ДЗ Велико Градиште	3,79	4,52
ДЗ Голубац	4,00	4,00
ДЗ Жабари	4,29	4,33
ДЗ Жагубица	3,50	4,86
ДЗ Кучево	5,00	4,33
ДЗ Мало Црниће	4,00	4,83
ДЗ Петровац	3,36	3,44
ДЗ Пожаревац	4,60	4,19
Браничевски округ	4,13	4,22

Средња оцена задовољства корисника изабраним стоматологом у односу на претходну годину већа је у свим домовима здравља осим у дому здравља Кучево.

Табела бр.13 Дистрибуција корисника према општем задовољству (%) и средња оцена задовољства у служби стоматолошке здравствене заштите Браничевског округа у периоду од 2011-2019. 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

Средња оцена задовољства посматрана у осмогодишњем периоду (од 2011. до 2019.) показује тренд пораста задовољства корисника у службама стоматолошке здравствене заштите на нивоу Браничевског округа.

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.



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



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 и Кучево. Тога дана (25. новембра 2019.г.) интернистичке услуге требало је 58 пацијената, подељено је 46 упитника, а враћено је 46, што представља стопу одговора од 100% (2018.– 97,96%).

Од укупног броја пацијената, тога дана, специјалистичко консултативне услуге је користило 50% особа женског пола и исто толико особа мушког пола. Просечна старост испитаника је $64,7 \pm 12,59$ година, где је најмлађи испитаник имао 29 а најстарији 87 година. Просечна старост испитаника женског пола је $65,59 \pm 13,32$, а мушког $63,86 \pm 14,10$ година.

Обзиром да се ради пре свега о испитаницима старије животне доби 60,9% је са незавршеном и завршеном основном школом (2018-70,9%) а 39% је са средњом и високом школском спремом што је већи проценат него претходне године.

Њихово материјално стање је веома лоше и лоше код 60% анкетираних (2018.г.- 12,5), осредње код 28,9% (2018- 45,8%), а 11,1% је казало да има добро и веома добро материјално стање, док је у претходној години то било 42%.

Што се тиче наведених карактеристика у табели број 14, може се рећи да су у посматраној 2019. години лошије оцењене него у претходним годинама. Као могућност телефонског заказивања специјалистичког прегледа, пацијенти сматрају унапређењем квалитета рада једне службе. У овом истраживању мање је задовољних испитаника могућношћу телефонског заказивања (78,3%) у односу на 2018. годину када се изјаснило 100%. Сагледавајући све остале карактеристике које се односе на дужину чекања заказаног прегледа, љубазност и професионалност особе која врши заказивање и давање инструкције о датуму и времену прегледа, време чекања у чекаоници, чистоћу и удобности, као и објашњења разлога чекања може се истаћи да су у овој години резултати лошији, удео задовољних је мањи него у претходним годинама када се кретао од 96 до 100%.

	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.14 Задовољство анкетираних организацијом рада специјалистичко-консултативне службе у Браничевском округу у 2019. години

Карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Могућност телефонског заказивања	-	-	21,7%	28,3%	50%
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	-	-	10,9%	23,9%	65,2%
Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	-	2,2%	10,9%	17,4%	69,6%
Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	-	-	10,9%	17,4%	71,7%
Време чекања у чекаоници	-	-	13%	23,9%	63%
Објашњење евентуалног кашњења вашег термина	-	2,2%	10,9%	23,9%	63%
Чистоћа и подобност чекаонице	-	-	8,7%	13%	78,3%

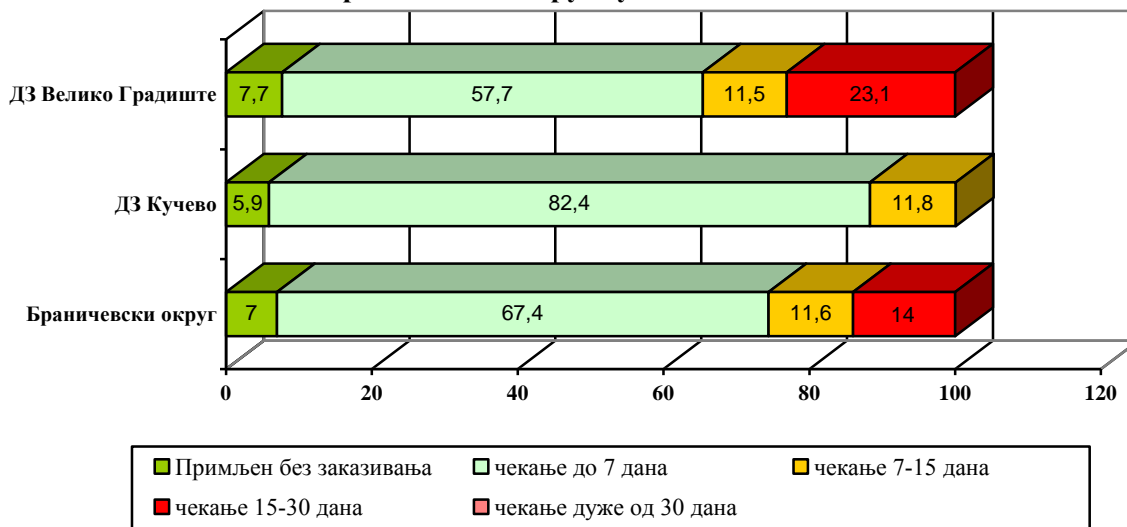
У анализирању броја посета интернистичкој служби у последњих 12 месеци, 78,3% корисника су лекара специјалисту у наведеној служби посетили од 1 до 12 пута, док је лекара специјалисту у другој специјалистичкој служби посетило 8,9% испитаника и то од 1 до 2 пута (2018-17%).

Специјалистичке услуге у приватном сектору је користило приближно исто испитаника као и у претходној години (10,9%) и то од један до четири пута (2018-10,7%, 2017-45,3%, 2016- 21,7%; 2015-9%) док 89,1% није посетило овај сектор ни једном (2018-89,3%, 2017-54,7%, 2016-78,3%; 2015-91%). На основу приказаних података може се закључити да се смањује број корисника који посећује приватно интернисту, односно повећава се број оних који нису посећивали доктора интерне медицине у приватном сектору.



Графикон бр. 12

Дужина чекања на преглед код интернисте у домовима здравља
Браничевског округа у 2019. години



Што се тиче дужине чекања на овај преглед у Браничевском округу, 7% пацијената је било примљено у току истог дана без заказивања, што је мање него у 2018. години када је то било 11,1% и 2015. године када је половина пацијената била прегледана истог дана. Око 67,4% корисника је чекало на интернистички преглед до недељу дана, што је нешто више у односу на прошлогодишње истраживање (47%), 11,6% је чекало једну до две недеље, што је мањи проценат него у 2018. години када је то било 33,3%. У овом истраживању је 14% испитаника у овим двама интернистичким амбулантама чекало на преглед интернисте дуже од 15 дана, у установама примарне здравствене заштите на територији Браничевског округа (2018-8,9%).

Посматрано по домовима здравља Браничевског округа може се закључити да је у ДЗ Кучево око 6% прегледано истог дана (2018.г.-8%), док је ситуација у ДЗ Велико Градиште таква да је сада знатно мањи број, сваки тринаести испитаник прегледан истог дана за разлику од прошле године када је то био сваки осми испитаник.

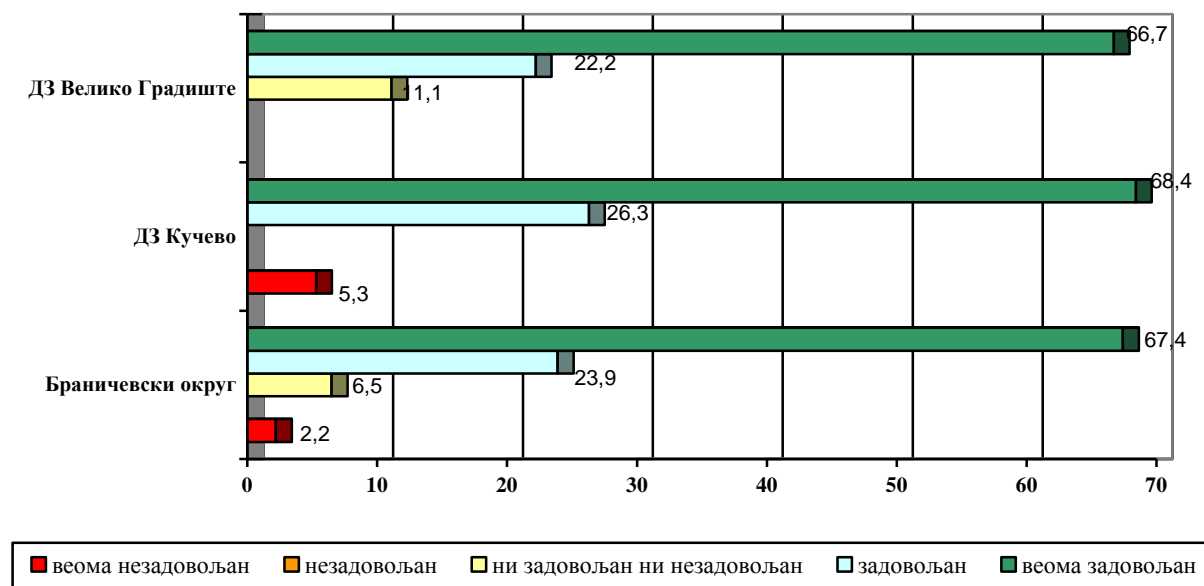
У области комуникације са интернистом, девет од десет пацијената су задовољни што им лекар посвећује довољно времена током прегледа, пажљиво их саслуша, одваја довољно времена да разговара са њима, даје јасна објашњења о болестима и лековима које им прописује и значају тестова на које их шаље. Такође, девет од десет испитаника се слаже са изјавом да је особље љубазно и пуно поштовања. Осам од десет испитанка се слаже са изјавом да су јасно разумели план лечења и да су способнији да се изборе са здравственим проблемима после посете интернисти. Да у овој служби постоји кутија/књига за жалбе и примедбе знало је 60,5% корисника, док скоро трећина није знала.



Обзиром да се ради углавном о старијој популацији, здравствене услуге код интернисте није платило 93,5% пацијената (2018-89,4%, 2017-88,7%, 2016-84,1%, 2015-90,9%), док је сваки петнаести корисник платио само партиципацију (2018-10%). Пуну цену услуга није платио ни један корисник.

Графикон бр. 13

Приказ задовољства испитаника здравственом заштитом у интернистичкој служби домова здравља у Браничевском округу у 2019. г.



Задовољство пруженом здравственом заштитом исказано је тако да је на нивоу Браничевског округа 91,3% задовољних и веома задовољних радом ове службе и резултати су слични прошлогодишњим (93,6%) док је удео веома незадовољних 2,2% (2018-4,2%). У дому здравља Кучево је већи проценат задовољних корисника него у Великом Градишту.

Табела бр. 15 Задовољство корисника радом лекара специјалисте (интернисте) у специјалистичкој служби исказане просечном оценом у Браничевском округу 2019. године

Здравствена установа	Задовољство радом лекара специјалисте интерне медицине	
	х-2018	х-2019
ДЗ Велико Градиште	4,91	4,56
ДЗ Кучево	4,0	4,53
Браничевски Округ	4,62	4,54



Просечна оцена задовољства радом лекара специјалисте интерне медицине у Браничевском округу у 2019. години је 4,54 и нешто је мања него у 2018. години (4,62).

Табела бр. 16 Дистрибуција корисника према општем задовољству (у%) и средња оцена задовољства у интернистичким амбулантама домова здравља Браничевског округа у периоду од 2011-2019. 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

Средња оцена задовољства корисника у интернистичким амбулантама домова здравља Браничевског округа у периоду од 2011-2019. 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 од 25. новембра до 29. новембра 2019. године на одељењима интерне гране медицине, одељењима хируршке гране и на гинекологији и акушерству. Једнодневно истраживање обављено је 29. новембра 2019. године у специјалистичким службама интерне медицине.

У стационарним здравственим установама Браничевског округа, у периоду од 25. новембра до 29. новембра 2019. године, било је отпуштено 218 пацијента (без интернистичке амбуланта), при чему је 199 прихватило да учествује у анкетирању истраживања задовољства корисника а 198 је вратило попуњене упитнике, тако да је стопа одговора учесника била 99,5%.

На одељењима интернистичког сектора општих болница Браничевског округа подељено је укупно 93 упитника а враћено је 92 што представља стопу одговора учесника од 98,9% (2018-98,9%).

На одељењима хируршког сектора општих болница Браничевског округа подељено је укупно 80 упитника, враћено је 80 што представља стопу одговора учесника од 100% (2018- 98,9%).



На одељењу гинекологије и акушерства општих болница Браничевског округа подељено је укупно 26 упитника и исто толико враћено што представља стопу одговора учесника од 100% (2018-100%).

У специјалистичкој служби интерне медицине подељено је 126 упитника а 120 је враћено при чему је стопа одговора 95,2% (2018- 99,1%).

На нивоу болнице укупан број исписаних пацијената и корисника у интернистичкој амбуланти у Браничевском округу је био 344, подељених упитника је 325, враћених упитника 318, тако да је стопа одговора износила 97,8%.

Општи подаци испитаника су такви да је нешто више било особа женског пола (61,3%) са просечном старашћу 54,8 година ($SD\pm 19,6$), него мушког (38,7%) са просечном старашћу 59,4 година ($SD\pm 15,2$), што је и за очекивати, јер је на овај однос имао утицај гинеколошког одељења где се хоспитализују само особе женског пола. Најмлађи пацијент имао је 17 година, а најстарији 95 година. Просечна старост хоспитализованих пацијената је била 56,44 година ($SD\pm 18,18$).

Нешто мање од половине анкетираних је било са незавршеном и основном школом (55,8%), око 36% са средњом школом, док је 8,1% са вишом или високом стручном спремом. Резултати истаживања су слични прошлогодишњим. 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 2019. години





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



Своје материјално стање испитаници су исказали најчешће као осредње 48,7% (2018- 40,4%) као добро и веома добро 44,2% (2018- 43,9%), док је са лошим и веома лошим материјалним стањем био скоро сваки четрнаести хоспитализовани корисник за разлику од претходног истраживања када је то био сваки шеснаести. 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 Задовољство пацијената током пријема и отпуста из болнице у Браничевском округу у 2019. години

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Општи утисак о процедури пријема	0,5%	1%	4,7%	45,1%	48,7%	4,40
Љубазност особља	0,5	-	2,1%	35,3%	62,1%	4,58
Време чекања на шалтеру	-	1,1%	6,9%	46,6%	45,5%	4,37
Објашњење процедуре током пријема	-	-	4,8%	40,1%	55,1%	4,50
Време до смештаја у собу	-	1,6%	3,7%	39%	55,6%	4,49
Општи утисак приликом отпуста	0,5%	-	3,2%	39,4%	56,9%	4,52

У току пријема и отпуста из болнице пацијенти су углавном били задовољни. Највише су задовољни љубазношћу особља, али уопштено општи утисак приликом отпуста је исказан високим процентом задовољства 96,3% (2018-97,1%).

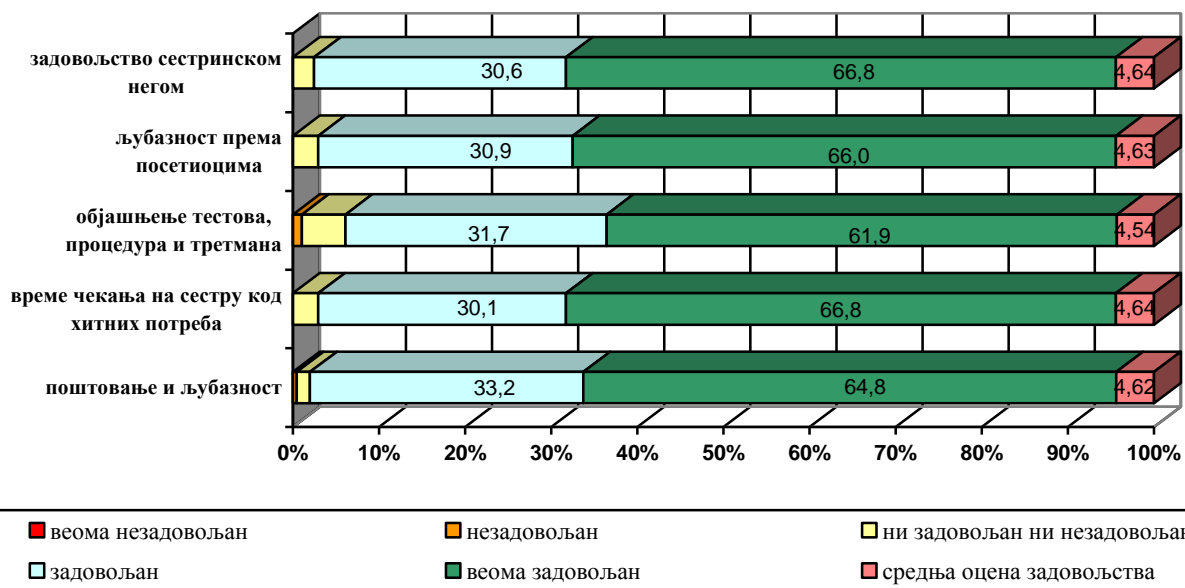
Табела бр. 15 Информисаност пацијената о правима и дужностима у току боравка у болницама Браничевског округа у 2019. години

Питање	Да	Не
Право на сагласност за предложену процедуру	95,2%	4,8%
Дужност пацијената на одељењу	95,8%	4,2%
Начин приговора и жалби у случају незадовољства	89,7%	10,3%

Када се анализира информисаност пацијената о правима у вези сагласности на предложену процедуру и дужности у вези поштовања кућног реда на одељењу, од стране запосленог особља, степен упућености је висок као и предходних година. Скоро сваки дести корисник се изјаснио да није упознат са начином приговора и жалби у случају незадовољства. Уопштено се може рећи да су сада пацијенти информисанији о правима и дужностима током боравка у болници.

Графикон бр. 15

Задовољство испитаника сестринском негом у општим болницама Браничевског округа у 2019. години



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 и задовољству у односу на време чекања на сестру код хитних потреба (4,64), док је објашњење процедура, тестова и третмана најниже оцењено (4,54).

Табела бр. 16 Задовољство корисника услугама лекара током боравка у болницама Браничевског округа у 2019. години

Карактеристике	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Спремност да дају одговоре на питања	0,5%	1,6%	5,8%	37,7%	54,5%	4,44
Објашњење тестова, процедура, третмана и резултата	0,5%	2,1%	6,4%	37,8%	53,2%	4,41
Поштовање и љубазност	-	1,6%	4,2%	38,6%	55,6%	4,48
Способност дијагностиковања здравствених проблема	-	1,6%	6,4%	37,2%	54,8%	4,45
Темељитост у испитивању	-	1,6%	8,5%	34,9%	55%	4,43
Успешност лечења	0,5%	1,6%	4,2%	35,4%	58,2%	4,49
Упутства при отпусту	-	2,1%	4,2%	34,7%	58,9%	4,51
Опште задовољство услугама лекара	-	1,6%	5,2%	34,9%	58,3%	4,50

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 од 89,9% до 94,2% и нешто је нижи него у прошлој години (од 93,9% до 98,1%). Више од половине пацијената је веома задовољно свим дефинисаним карактеристикама као што су опште задовољство лекарским услугама, давање упутстава при отпусту, темељитост у испитивању, способност дијагностиковања здравственог проблема, поштовање и љубазност према пацијентима, спремност да



одговарају на питања, објашњење тестова, процедура, резултата и успешност лечења. Овакав проценат задовољства може се објаснити тиме што доминирају пацијенти са нижим степеном образовања, код којих су очекивања мања у односу на оне са већим степеном школске спреме. Најзадовољнији су добијањем упутстава од стране лекара при отпуста из болнице (4,51), док је најнижа оцена додељена задовољству објашњења тестова, процедура, третмана и резултата (4,41).

Табела бр. 17 Задовољство корисника услугама дијагностике и терапије током боравка у болницама Браничевског округа у 2019. години

Врста услуге	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио/ла	Просечна оцена
Лабораторија	0,5%	-	5,3%	38,3%	50,5%	5,3%	4,54
Кардиологија	-	-	8,4%	28,5%	45,3%	17,9%	4,73
Радиологија	0,6%	-	8,4%	25,3%	41%	24,7%	4,80
Физикална медицина	-	1,8%	5,3%	20,1%	28,4%	44,4%	5,08
Опште задовољство услугама дијагностике	-	-	5,9%	34,9%	51,6%	7,5%	4,61

Из табеле бр. 17 уочава се да већина корисника услуга добије потребну дијагностичку и терапијску процедуру што је исказано кроз задовољство самих пацијената, као и претходних година. Незадовољних свим услугама дијагностике и терапије током боравка у болници било је у малом проценту од 0,5% до 1,8%. Корисници услуга су највише задовољни у области физикалне медицине, просечна оцена је 5,08, што не представља праву слику ако се узме у обзир да 44,4% испитаника није користило наведене услуге. Опште задовољство услугама дијагностике је исказано нешто мањом средњом оценом (4,61) у односу на прошлу годину (4,72).

Табела бр. 18 Задовољство корисника услугама исхране током боравка у болницама Браничевског округа у 2019. години

Врста услуге	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Време сервирање хране	3,6%	5,7%	18,8%	41,7%	30,3%	3,89
Начин сервирања хране	2,6%	8,4%	20,5%	37,9%	30,5%	3,85
Укус хране	2,6%	13,1%	24,1%	33%	27,2%	3,69
Температура хране	2,6%	12,7%	21,2%	35,4%	28%	3,74
Количина хране	2,1%	11,1%	21,1%	32,6%	33,2%	3,84
Разноврсност хране	2,6%	14,1%	22,9%	30,7%	29,7%	3,71
Одговарајућа дијета	1,6%	8,6%	21%	36%	32,8%	3,90
Опште задовољство услугама исхране	2,1%	11,3%	22,1%	34,4%	30,3%	3,79

Сагледавајући одговоре анкетираних, који се односе на исхрану током боравка у болници, може се закључити да су сада незадовољнији него у 2018. години.

Општи утисак услугама хране у болницама Браничевског округа оцењен са 3,79 за разлику од прошле године када је био 3,96.

Што се тиче самог смештаја испитаника током боравка у болници, закључује се на основу одговора да су сада задовољнији него претходне године. Средња оцена задовољства смештајем износи 3,99 и нешто је већа је него у прошлогодишњем истраживању када је износила 3,97.

Табела бр. 19 Задовољство корисника услугама смештаја током боравка у болницама Браничевског округа у 2019. години

Карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Удобност кревета	1,6%	12,4%	22,8 %	37,8 %	25,4%	3,73
Чистоћа собе	1,6%	7,9%	13,6%	39,8%	37,2%	4,03
Температура у соби	0,5%	9,4%	14,1%	38,5%	37,5%	4,03
Опрема собе	0,5%	7,9%	21,2%	39,2%	31,2%	3,93
Чистоћа тоалета	3,6%	10,9%	17,1%	38,3%	30,1%	3,80
Опште задовољство смештајем	-	6,6%	17,3%	45,9%	30,1%	3,99

Да ли је и у којој мери организација посета у болницама Браничевског округа добра за пацијенте види се из одговора, где је преко 80% испитаника задовољно временом, дужином и бројем посета. Средња оцена задовољства испитаника организацијом посета у болницама оцењена је са 4,26 и нешто је нижа него у прошлогодишњем истраживању (2018-4,38).

Табела бр. 20 Задовољство корисника организацијом посета у болницама Браничевског округа у 2019. години

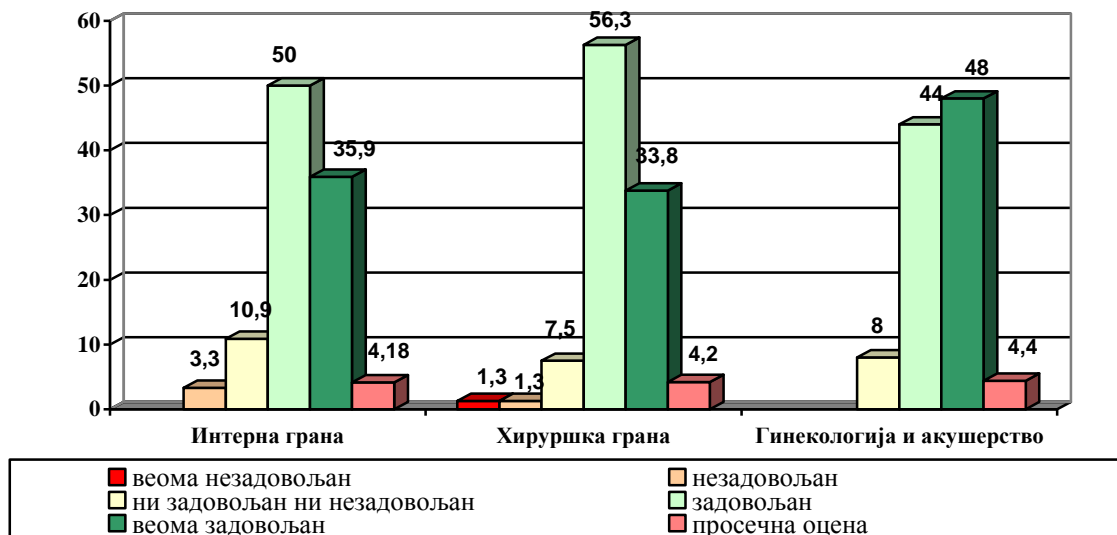
Карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Време посета	1%	4,2%	7,3%	40,1%	47,4%	4,29
Дужина посета	1,5%	4,1%	6,2%	41,5%	46,7%	4,28
Број посета	1%	5,2%	6,7%	40,4%	46,6%	4,26

Сагледавајући задовољство испитаника пруженим услугама у болницама Браничевског округа може се закључити да су они највећим делом задовољни и веома задовољни 88,3% (2018.-90%). Незадовољних и веома незадовољних је 2,5% што је веће у односу на претходну годину (1,4%).



Графикон бр. 16

Задовољство испитаника болничким лечењем по гранама медицине у Браничевском округу у 2019. години

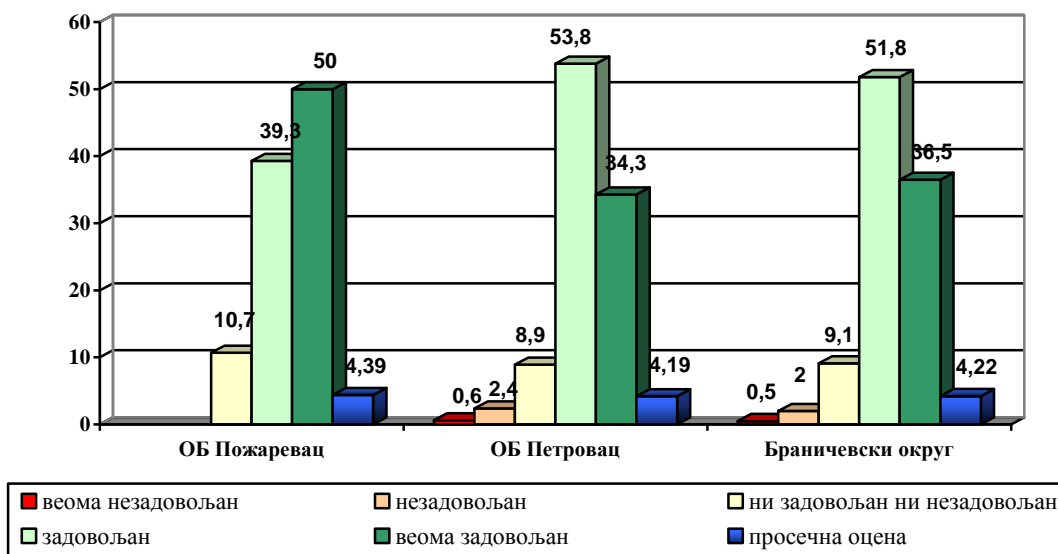


Општи утисак о задовољству пруженим услугама по гранама на нивоу Браничевског округа, хоспитализована лица су исказала различитим степеном задовољства. Највише задовољних је било на одељењима гинекологије и акушерства 92% (2018-91,4%), затим на одељењима хирурских грана 90,1% (2018.-91,4%) а најмање на одељењима интерне гране 85,9% (2018-84,7%). Средња оцена задовољства корисника укупним болничким лечењем је највећа на одељењима гинекологије и акушерства (4,40) а најнижа на одељењима интерне гране (4,18).



Графикон бр.17

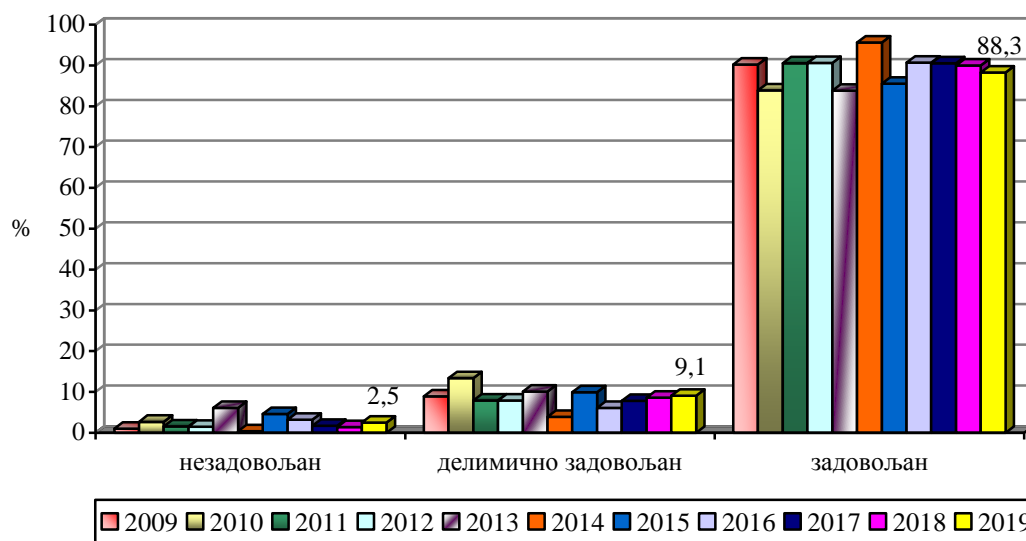
Задовољство испитаника болничким лечењем у болницама Браничевског округа у 2019. години



Посматрајући појединачно болнице на територији Браничевског округа, може се истаћи да су корисници највећим делом задовољни пруженим услугама. У болници у Петровцу задовољних је 88,1% (2018-100%). У пожаревачкој болници је већи удео задовољних ове године 89,3% у односу на петровачку болницу, док незадовољних није било (2018- 1,5%). Средња оцена задовољства болничким лечењем на нивоу Браничевског округа је 4,22 и мања је него прошлогодишња (4,27).

Графикон бр. 18

Задовољство укупним болничким лечењем у стационарним установама Браничевског округа од 2009- 2019. године



Посматрајући и анализирајући степен задовољства испитаника болничким лечењем у периоду од 2009. до 2019. године може се закључити да код пацијената нема већих осцилација и да се проценат задовољних креће око 90%. Посматране 2019. године уочава се приближан број испитаника који су задовољни пруженим услугама у поређењу са 2018. годином. Делимично задовољних има око 9%, док је незадовољних 2,5%.

2.1 СПЕЦИЈАЛИСТИЧКА СЛУЖБА ИНТЕРНЕ МЕДИЦИНЕ

Задовољство корисника пруженом здравственом заштитом у интернистичкој амбуланти у општим болницама Пожаревац и Петровац на Млави обављено је 29. новембра 2019. године. Интернистичке услуге затражило је 126 пацијената, подељено је 126 упитника а враћено је 120 што представља стопу одговора од 95,24 (2018-99,09%).



Специјалистичке услуге ове службе користило је више особа женског (65,1%) него мушког пола (34,9%). Просечна старост испитаника је 60,7 година ($SD\pm 14,3$), где је најмлађи испитаник имао 17 а најстарији 88 година. Просечна старост особа женског пола била је 56,38 година ($SD\pm 14,42$) а мушког 66,7 година ($SD\pm 11,86$).

Обзиром да се ради пре свега о испитаницима старије животне доби, 41,9% је са незавршеном и завршеном основном школом (2018. године 43%), затим 47,9% је са средњом (2018-33,6%) док је 10,3% било са вишом и високом школом (2018. године 11,3%).

Материјално стање анкетираних је највећим делом осредње 44,9% (2018-47,2%), затим добро и веома добро 43,2% испитаника, док се скоро сваки осми изјаснио да је лоше и веома лоше.

Табела бр. 21 Задовољство анкетираних корисника организацијом рада специјалистичке службе интерне медицине у општим болницама Браничевског округа у 2019. години

Карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Могућност телефонског заказивања	1,7%	3,4%	20,7%	40,5%	33,6%
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	0,9%	3,4%	14,7%	51,7%	29,3%
Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	1,7%	0,8%	5%	51,3%	41,2%
Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	0,9%	0,9%	12%	51,3%	35%

	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	
---	---	---

Време чекања у чекаоници	1,7%	2,5%	12,7%	49,2%	33,9%
Објашњење евентуалног кашњења вашег термина	1,7%	0,8%	12,7%	47,5%	37,3%
Чистоћа и подобност чекаонице	0,8%	3,4%	15,3%	47,5%	33,1%

Могућност телефонског заказивања ове године исказало је 74,1% испитаника кроз категорију задовољних, што је већи проценат у поређењу са 2018. годином када је то било 69,9%, док је у категорији незадовољних 5% (2018- 4%). Временом чекања од тренутка заказивања до термина прегледа задовољно је 81% (2018-65%), а незадовољно 4,3% (2018-9,7%). По питању дужине чекања у чекаоници задовољних је било 83,1% (2018-68,9%), док је незадовољних сада 4,2 (2018-1,8%).

Љубазност и професионалност особе и информације које су добијали у вези датума, времена и места прегледа су оцењени високим степеном задовољства 92,3% као и у прерходној години. Осам од десет испитаника је задовољно објашњењем од стране здравствених радника због евентуалног кашњења прегледа. Да ли су и колико чисте чекаонице у којима пацијенти проводе дуже или краће време до прегледа позитивно је оценило 80,6% (2018-82%).

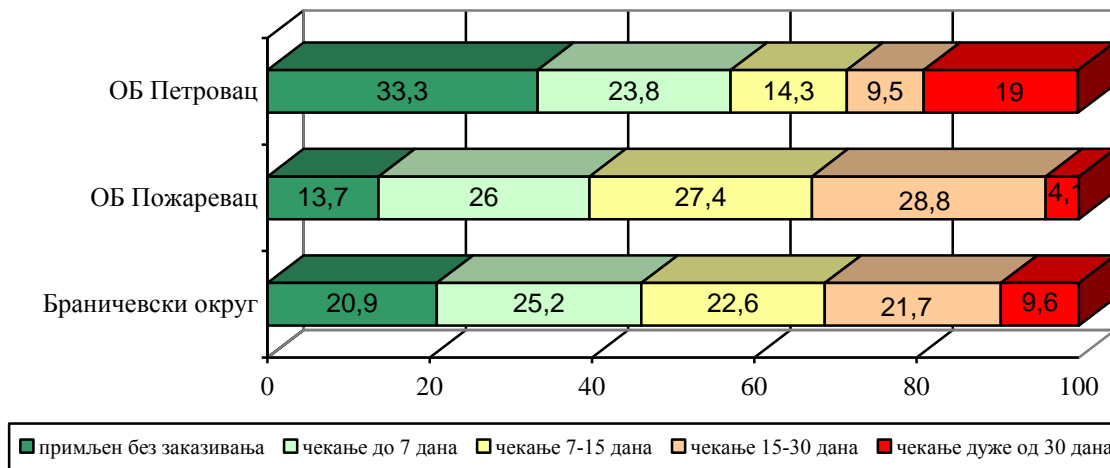
Обзиром да се ради о старијој популацији са већим морбидитетом и коморбидитетом, која посећује специјалистичку службу интерне медицине, анализирана је учесталост посета при чему више од половине особа одлазе у амбуланту до три пута, у просеку једном у четири месеца и резултати су слични прошлогодишњим. Скоро 40% испитаника то чини и чешће. Око 57% испитаника је посетило лекара специјалисту у последњих 12 месеци и у другој специјалистичкој служби.

Услуге интернисте у приватном сектору користило је трећина испитаника и то од 1 до 6 пута. Резултати су слични прошлогодишњим.



Графикон бр.19

Дужина чекања на преглед код интернисте у болницама
Браничевског округа у 2018. години



У општим болницама Браничевског округа 20,9% пацијената буде примљено на преглед без заказивања (2018.- 22,3%), 25,2% чека до 7 дана (2018-17,5%), петина чека до пола месеца, исто толико буде примљено до месец дана, а 9,6% чека и дуже од 30 дана (2018- 7%).

Дужина чекања у пожаревачкој болници је таква да четири од десет корисника буде примљено до недељу дана за разлику од прошле године где је то био сваки трећи корисник. У петровачкој болници у овом времену се прими шест од десет корисника што је много више него у прошлој години када је то био сваки трећи испитаник.

У области комуникације са интернистом, највећи број анкетираних, скоро девет од десет је задовољно што им лекар посвећује довољно времена током прегледа, пажљиво их саслуша и љубазни су и пуни поштовања. Осам од десет је задовољно што им лекар даје јасна објашњења о болестима и терапији, упознаје их са значајем тестова који треба да се обаве као и планом лечења и одваја довољно времена да разговара са њима. Као резултат овакве позитивне комуникације, 79,8% испитаника се после прегледа осећало способније да се избори са својим здравственим проблемима (2018-76,2%). Да ли су и у којој мери упознати да постоји кутија за жалбе и примедбе, позитивно се изјаснило 84,3% (2018-74%) а 2% испитаника није упознато да у установи тако нешто постоји (2018-3,1%).

Пошто се ради углавном о старијој популацији, здравствене услуге код интернисте није платило 72,9% анкетираних пацијената (2018- 63,8%), док је 26,3% платило само партиципацију (2018-35,2%). Само 1% од анкетираних је платио пуну цену прегледа као и у прошлогодишњем истраживању.

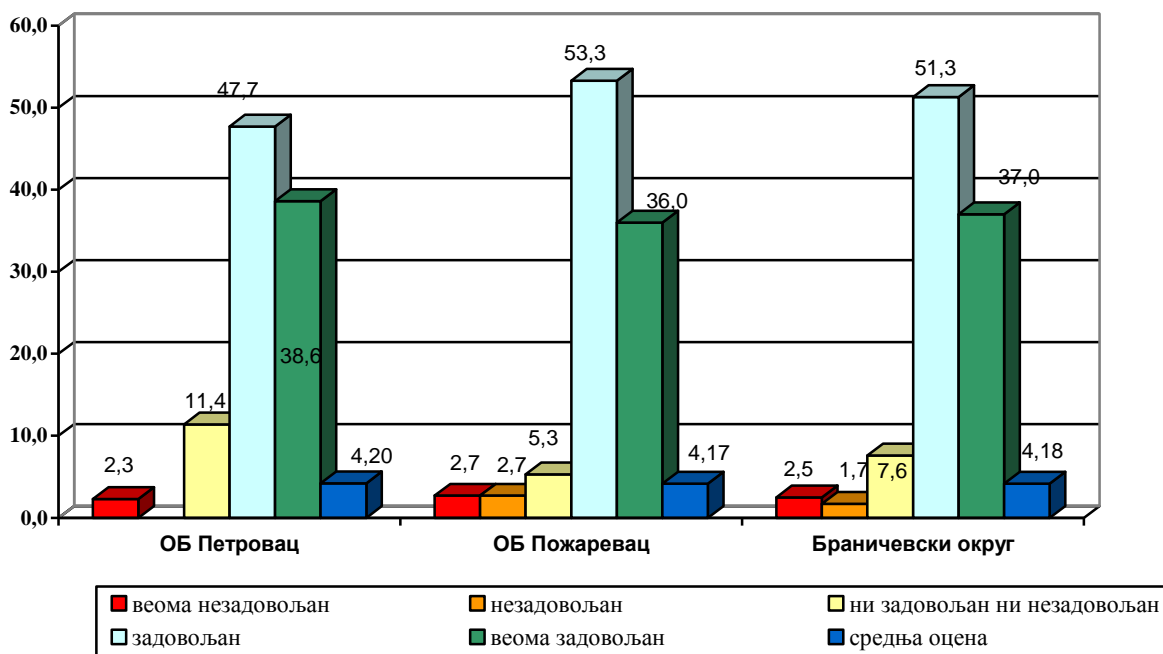
Задовољство пруженом здравственом заштитом исказано је тако да је на нивоу Браничевског округа 88,3% задовољно и веома задовољно радом ове службе (2018-78%). Скоро сваки тринаести је делимично задовољан (2018-сваки шести), док је 4,2%



незадовољно и веома незадовољно пруженом услугом док је у претходном истраживању то било 6,5% (графикон бр. 20).

Графикон бр.20

Приказ задовољства испитаника здравственом заштитом у интернистичкој служби општинских болница у Браничевском округу у 2019. години



У ОБ Петровац у односу на ОБ Пожаревац, испитаници су задовољнији здравственом заштитом у специјалистичкој служби. Просечна оцена задовољства радом лекара специјалисте интерне медицине у Браничевском округу у 2019. год. износи 4,18 и већа је него претходне године (3,94).



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. 22 Дистрибуција корисника према општем задовољству (у%) и средња оцена задовољства у интернистичким амбулантама општинских болница Браничевског у периоду од 2011-2019. године

ГОДИНА	ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА					СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА
	ВЕОМА НЕЗАДОВОЉАН	НЕЗАДОВОЉАН	НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН	ЗАДОВОЉАН	ВЕОМА ЗАДОВОЉАН	
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

Степен задовољства пруженим услугама у Браничевском округу посматрано у осмогодишњем периоду (од 2011 до 2019.) 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 интернисте 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 медицинског 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 од понедељка 25. новембра до петка 29. новембра 2019. године.

У истаживању је коришћен анонимни упитник који се поуњавао у току самог пружања услуге дијализе. Састојао се од 53 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.

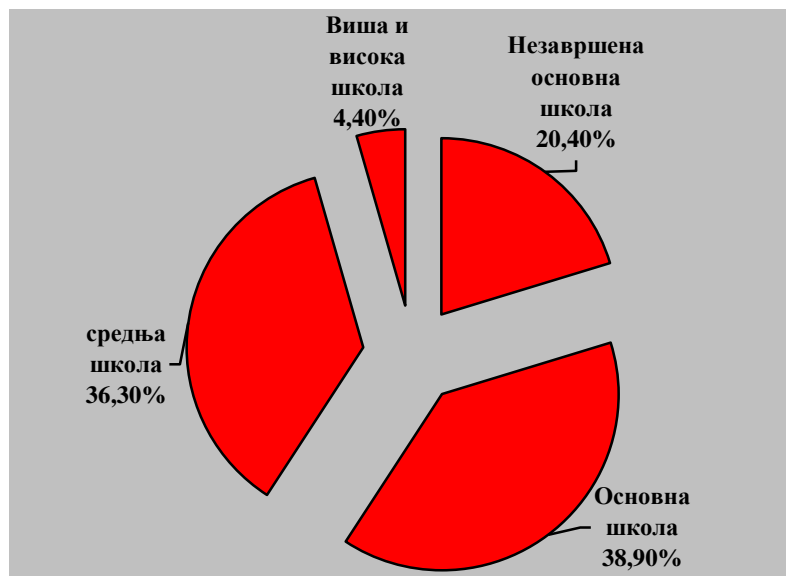
Услуге дијализе у наведеном периоду затражило је 122 пацијената, подељено је 122 упитника а враћено је 115 што представља стопу одговора од 94,26%. Укупно је обрађено 115 упитника о задовољству корисника лечења хроничним програмом дијализе, од тога 13% у дијализним центрима (ДЗ Жагубица и Кучево) а 87% на одељењима за хемодијализу (ОБ Петровац и Пожаревац).

Општи подаци испитаника су били такви да је на хроничном програму дијализе било више особа мушког (62,8%) него женског пола (37,2%). Просечна старост испитаника је била 64,98 година ($SD\pm 12,34$), где је најмлађи испитаник имао 30 а најстарији 85 година. Просечна старост особа женског пола била је 66,82 година ($SD\pm 12,04$) а мушког 64 године ($SD\pm 12,47$).

Скоро 60% анкетираних је било са незавршеном и основном школом, око 36% са средњом школом, док је 4,4% 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. 21

Структура корисника лечења хроничним програмом дијализе према степену образовања Браничевског округа у 2019. години





Материјално стање испитаника је такво да је 5,2% веома лошег и лошег материјалног стања, 50% осредњег а 44,8% доброг и веома доброг.

На питања која су се односила на центар за дијализу, корисници су се изјаснили да су углавном користили организовани транспорт установе у којој је дијализни центар (62,6%), организовани транспорт друге установе (17,4%), док је сваки пети користио приватни аутомобил, аутобус, такси и остало. 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 30,5 минута и то одговара већини корисника (88%) док за 12% то није одговарајућа дужина путовања. Приступачност службе за дијализу је таква да већини корисника одговарају услови на паркинг простору (80,2%) и седам од десет корисника сматра да је приступ лифту одговарајући, док се 13,8% не слаже. Приступ и опрема за особе којима је потребна помоћ за кретање (нпр. колица) је одговарајућа за 80% корисника, 6,3% се изјаснило да су приступ и опрема неодговарајући, а 13,5% да није применљиво у њиховом случају. Радно време дијализног центра одговара за 95% корисника а 78% анкетираних има и могућност избора дана који им одговара за дијализу. Две трећине корисника има могућност избора смене периода дијализе у току дана, док се једна трећина не слаже са наведеном изјавом.

Услови у погледу простора током дијализе су такви да се 86% корисника слаже да су собе за дијализу адекватно опремљене, док се њих 14% 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 реновирање просторија, замена кревета, више чивилука у гардероби, постељине и ћебади, лоша инатернет конекција и покварени телевизори у просторијама за дијализу, чест нестанак струје и воде и куповина агрегата у дијализном центру ДЗ Кучево.

Табела бр. 23

Задовољство корисника различитим аспектима у погледу услова током дијализе у дијализним центрима и одељењима за хемодијализу Браничевског округа у 2019. години

Карактеристика	Да	Не	Није применљиво
Здовољство инсталацијама у фотели или дијализној постељи	72,7%	10,9%	16,4%
Испуњеност очекивања начином забаве током дијализе (ТВ, часописи и сл.)	48,1%	26,9%	25%
Задовољство лаганим оброцима	82,4%	17,6%	-



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



који се послужују			
Одговарајући приступ гардероби (тушеви)	36,5%	7,7%	55,8%
Задовољство условима у чекаоници (клима/грејање)	66,5%	11,8%	22,7%
Задовољство условима у гардероби	38,1%	12,4%	49,5%
Задовољство условима у тоалету	70,4%	25,9%	3,7%

Анализирајући различите аспекте у погледу у погледу услова током хроничног програма дијализе, може се рећи да је две трећине корисника задовољно инсталацијама у дијализној фотељи или постељи. Половини 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 82% корисника је задовољно лаганим оброком који се послужује. Половина испитаника се изјаснила 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 трећина задовољна. Условима у чекаоници (клима/грејање) је задовољно 66,5% корисника, условима у тоалету 70,4%, док је трећина незадовољна.

Задовољство бригом медицинске сестре током дијализе исказало је 96,5% корисника, док је 3,5% 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 (96,5%). Корисници који се не слажу (3,5%) су исказали да треба побољшати пажњу од стране лекара која се посвећује њиховој болести, време за слушање и хитно одазивање лекара на позив пацијената. Девет од десет анкетираних може да учествује у доношењу одлука о свом лечењу када то жели као и да приступи медицинској документацији када пожели. Више од 95% корисника је задовољно учесталошћу 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. Да постоје и да се поштују процедуре за пружање безбедних поступака дијализе слаже се 99% испитаника. Уопштено речено, корисници су у великом проценту задовољни бригом лекара и сестара о њима.

Око 86% пацијената добро подноси дијализу (нема грчеве, пад крвног притиска и умор), док сваки седми има неке од ових симптома и знакова. Углавном се придржавају савета лекара у вези са дијетом и уносом течности (87,8%) и редовно



узимају лекове (97,4%). Скоро сваки пети корисник је навео да скраћује/прескаче време које је одређено за дијализу што није добро јер утиче на исход лечења.

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 (95%). Нешто мање су задовољни информацијама које им се преносе о физичким активностима у последњих месец дана (83%), док је нешто више од половине задовољно информацијама које добијају о сексуалном животу.

Табела бр.24

Задовољство корисника лечења хроничним програмом дијализе информацијама о лековима у дијализним центрима и одељењима за хемодијализу Браничевског округа у 2019. години

Карактеристика	Да	Не	Није применљиво
Задовољство информацијама о лековима који се финансирају из средстава РФЗО	79,1%	19,1%	1,8%
Набавка лека који се узима због дијализе из сопствених средстава	85,1%	14,9%	-
Лек који се плаћа из сопствених средстава препоручен од стране лекара у дијализном центру	88,5%	11,5%	-
Одустајање од узимања лека због његове цене	22,1%	77,9%	-

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, док је сваки пети незадовољан. Из сопствених средстава неки лек због дијализе је морало да купи чак 85% корисника и тај лек је углавном био препоручен од стране лекара који прати лечење у дијализном центру (88,5%). Сваки пети корисник је морао да осустане од



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



узмања тог лека (OsvaRen, Silimarin, ОНВ12, Polivit и Lercanil) због цене јер је лошег материјалног стања.

У случају хитне потребе 95% корисника зна кога да контактира када је ван дијализног центра. Уопштено, корисници су задовољни дијализом у дијализном центру и препоручили би њихов дијализни центар особи која пати од исте болести (98,2%).

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



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 мање у службама опште медицине, педијатрије, гинекологије и специјалистичке службе домова здравља, док је у службама стоматологије веће односу на 2018. годину. Из приказаних резултата истраживања задовољства корисника радом служби здравствених установа у државној својини у 2019. години закључујемо следеће:

- Све здравствене установе на примарном и секундарном нивоу здравствене заштите Браничевског округа су спровеле Истраживање задовољства корисника у 2019. години;
- Ово истраживање се спроводи у континуитету од 2004. године како на примарном тако и на секундарном нивоу здравствене заштите;
- Посматрано у периоду од 2011. до 2019. године, средња оцена задовољства здравственом заштитом показује благи пад у службама опште медицине, педијатрије и гинекологије обједињено код изабраног лекара, док у служби стоматолошке здравствене заштите и специјалистичким службама домова здравља показује благи пораст.
- У општим болницама посматраног округа у периоду од 2011. до 2019. године средња оцена задовољства корисника показује тренд опадања, док је у интернистичким амбулантама присутан тренд пораста.
- У службама хемодијализе у Браничевском округу у 2019. години исказан је висок степен задовољства корисника хроничног програма дијализе (више од 90%).

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. социјалне 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