



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: 1651

Датум: 28.06.2019. год.

## АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА (ДОМ ЗДРАВЉА, ОПШТА БОЛНИЦА) ПОДУНАВСКОГ ОКРУГА У 2018. 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 од 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, упитник задовољства корисника стоматолошком здравственом заштитом и упитник о задовољству корисника радом специјалистичке службе. 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.

На територији Подунавског округа истраживање је спроведено у три дома здравља, Велика Плана, Смедерево и Смедеревска Паланка и то само у њиховим седиштима како је дефинисано у методолошком упутству. Анкетирање корисника



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

није спроведено у истуреним пунктовима домова здравља (ограница, здравственим станицама и здравственим амбулантама).

Истраживање задовољства корисника обављено је у понедељак 26. новембра 2018. 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 2500 корисника како због куративних и превентивних прегледа тако и због неких интервенција и терапијског третмана. Укупан број подељених упитника износио је 2081, а враћених 1874 при чему је стопа одговора била 90,05% (2018 – 94,13%).

**Табела бр. 1 Приказ дистрибуираних упитника по службама у здравственим установама Подунавског округа 2018. године**

Редни број	Служба	Број подељених упитника	Број враћених упитника	Стопа одговора (%)
1.	Општа медицина и медицина рада	884	795	89,93
2.	Здравствена заштита деце и омладине	822	723	87,96
3.	Здравствена заштита жена	222	211	95,05
4.	Стоматолошка здравствена заштита (дечја)	120	113	94,17
5.	Специјалистичка служба интерне медицине у дому здравља	33	32	96,97
<b>Укупно домови здравља</b>		<b>2081</b>	<b>1874</b>	<b>90,05</b>
6.	Интерна медицина	71	67	94,4
7.	Хирургија	110	110	100
8.	Гинекологија и акушерство	40	38	95,0
9.	Специјалистичка служба интерне медицине при болницама	112	112	100
<b>Укупно опште болнице</b>		<b>333</b>	<b>327</b>	<b>98,2</b>
<b>Укупно установе Подунавског округа</b>		<b>2414</b>	<b>2201</b>	<b>91,17</b>

Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2018.

Укупно је за установе примарног нивоа здравствене заштите обрађено 2081 упитника, од тога у служби опште медицине 42,5%, у служби педијатрије 39,5%, у служби здравствене заштите жена 10,7%, стоматолошкој дечјој заштити 5,8% 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

специјалистичкој служби интерне медицине 1,6%. Стопе одговора у свим службама у домовима здравља на нивоу Подунавског округа су 90,05%.

Просечна старост испитаника који су учествовали у попуњавању упитника о задовољству у службама примарне здравствене заштите у Подунавском округу је 43,46 година (SD=14,90). Особа женског пола било је више (64,9%) него особа мушког пола. Највише је било са средњим образовањем 63,9%, а 12,6% испитаника је било са незавршеном и завршеном основном школом. Са проценом осредњег материјалног стања било је 38,8%, док је са добрим и веома добрим било 52,7% испитаника.

**Табела бр. 2 Расподела испитаника према службама, полу и старости у примарној здравственој заштити у Подунавском округу 2018. године**

Служба	Пол (%)		Просечне године старости
	Мушки	Женски	
Општа медицина	47,0	53,0	50,06 ± 15,15
Педијатрија	32,5	67,5	37,23 ± 11,19
Гинекологија	0	100	38,39 ± 13,75
Просек наведене три службе	35,1	64,9	43,46 ± 14,90

Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2018.

Службу педијатрије су углавном посећивали корисници (родитељи и старатељи) млађе животне доби са просечном старашћу око 37 година, док је у општој служби просечна старост била око 50 година.

**Табела бр. 3 Расподела испитаника према самопроцени материјалног стања по службама у Подунавском округу 2018. године**

МАТЕРИЈАЛНО СТАЊЕ (%)	СЛУЖБА			
	ОПШТА МЕДИЦИНА	ПЕДИЈАТРИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА	ПРОСЕК НАВЕДЕНЕ ТРИ СЛУЖБЕ
Веома лоше	3,3	2,5	2,4	2,8
Лоше	7,3	4,5	3,3	5,6
Осредње	42,5	37,6	29,2	38,8
Добро	39,6	40,6	54,1	41,8
Веома добро	7,3	14,9	11,0	10,9

Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2018.

Материјално стање испитаника на нивоу посматраног округа је такво да је сваки дванаести лошег материјалног стања, 42,5% је осредњег, а нешто мало више од половине се изјаснило да је доброг и веома доброг материјалног стања. Најлошијег материјалног стања су најстарије особе у служби опште медицине, где се изјаснило 10,6% (2017-14,1% испитаника).



Табела бр. 4 Расподела испитаника према степену школске спреме по службама у Подунавском округу 2018. године

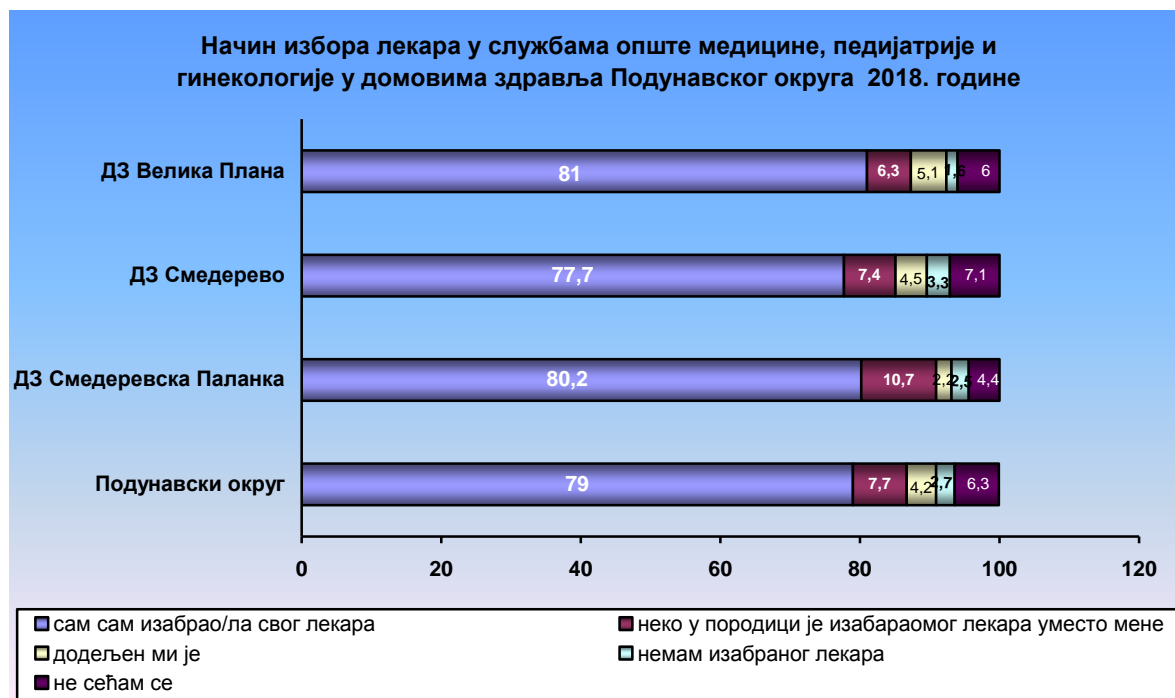
ЗАВРШЕНА ШКОЛА (%)	СЛУЖБА			
	ОПШТА МЕДИЦИНА	ПЕДИЈАТРИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА	ПРОСЕК НАВЕДЕНЕ ТРИ СЛУЖБЕ
Незавршена основна	2,8	1,4	1,0	4,0
Основна школа	12,4	8,5	10,6	10,6
Средња школа	65,6	60,8	67,3	63,9
Виша и висока школа	19,2	29,3	21,2	23,5

Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2018.

Годинама уназад служба опште медицине бележи највећи степен испитаника са незавршеном и основном школом, па тако и ове године где је скоро сваки шести испитаник овог степена школске спреме.

Највећи број испитаника 79% (2017-75,3%) је сам изабрао свог лекара у посматраним службама, 4,2% испитаника није бирао зато што им је додељен, а 2,7% нема свог изабраног лекара. У служби гинекологије је највећи број испитаница које су саме изабрале свог доктора 90%, што је значајно већи удео у односу на претходну годину када је било 77,7%. Највећи број испитаника који нема изабраног лекара је у служби опште медицине (3,9%).

Графикон бр.1





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 испитаника је само одабрало свог лекара у ДЗ Смедеревска Паланка (80,2%) док је у ДЗ Велика Плана најмањи број испитаника који нема изабраног лекара (1,8%).

Колико су испитаници упознати са начином на који могу да промене свог изабраног лекара указују подаци, где чак 47,3% (2017-50,7%) сматра да то може да учини када хоће, четвртина сматра да је то једном годишње и исто толико уопште не зна на који начин може променити изабраног лекара.

Свог изабраног лекара није мењало скоро три четвртине испитаника, док је једна четвртина то радила најчешће због одласка доктора из ординације (9,7%) или из других разлога (9,2%). Због неспоразума са својим лекаром 3,9% је било принуђено да замени свог лекара.

Највећи проценат анкетираних (58,7%) се лечи дуже од три године код свог изабраног лекара и у задњих годину дана је половина њих посетила у просеку до 5 пута свог изабраног доктора. Нешто мало мање од две трећине није уопште посећивало докторе у приватном сектору, а они који су користили те услуге су у просеку 2 пута то чинили у последњих дванаест месеци.

**Табела бр. 5 Расподела испитаника према заказивању и дужини чекања на заказани преглед по службама у Подунавском округу 2018. године**

Служба	Никад не заказује	Заказан истог дана	Чека 1-3 дана	Чека више од 3 дана
Општа медицина	24,3	36,6	39,3	9,8
Педијатрија	49,1	33,1	10,5	7,3
Гинекологија	19,1	39,3	20,4	20,9
Просек наведене три службе	34,1	35,5	20,3	10,1

Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2018.

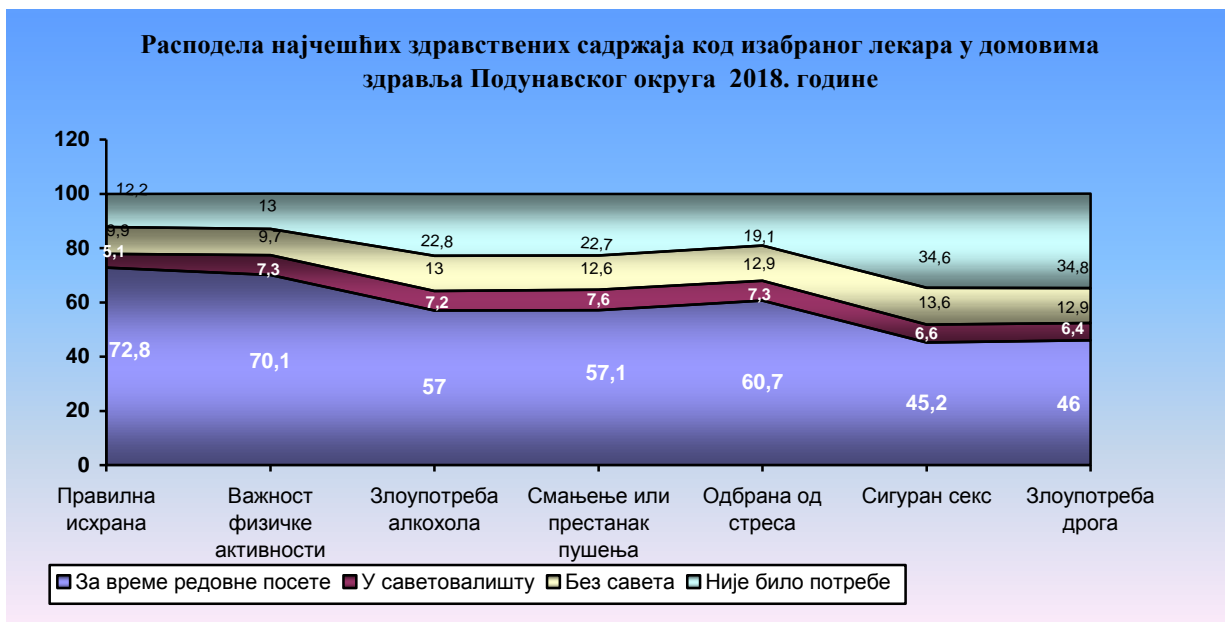
На територији Подунавског округа скоро две трећине анкетираних не заказује преглед и истог дана буде прегледано, једна петина чека до 3 дана, а 10,1% чека и дуже од три дана. У поређењу са прошлом годином, нешто већи проценат корисника сада буде заказан истог дана или чека до три дана на заказани преглед.

Највећи број испитаника 82,2% у служби педијатрије дође до свог лекара истог дана (2017-75,6%), док је број корисника у служби опште медицине који могу то да учине истог дана 61% (2017-60,5%). Најдуже се чека у служби гинекологије где петина испитаница чека дуже од три дана на преглед код свог изабраног гинеколога, док је у прошлој години то била четвртина.

У свом свакодневном раду, лекари доста времена посвећују и здравственосадржајима (значај правилне исхране и физичке активности, злоупотреба алкохола, престанак пушења, одбрана од стреса и друго). У зависности од теме, 46–73% испитаника ове савета добија за време редовних посета или у посебним саветовалиштима (5,1-7,6%). У графикону бр.2 приказана је учесталост савета лекара за све службе збирно.



Графикон бр.2



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

Табела бр. 6 Међусобна комуникација пацијената са медицинским сестрама у Подунавском округу у 2018. години

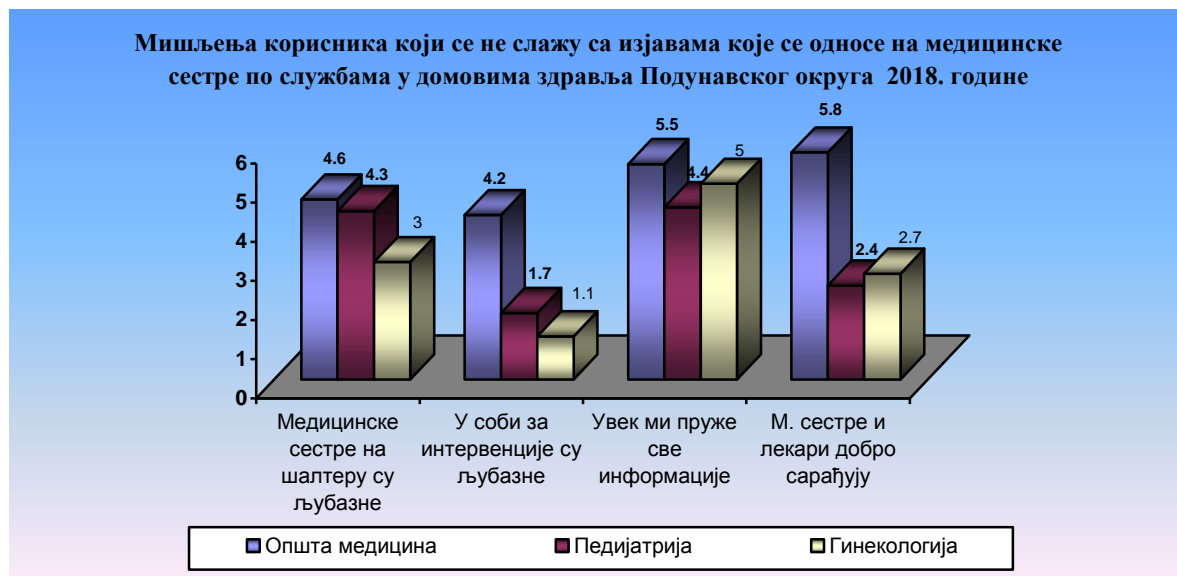
Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
Медицинске сестре на шалтеру су љубазне	80,6%	15,9%	3,0%	0,5%
Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне	85,1%	11,0%	1,1%	2,8%
Медицинске сестре ми увек пруже све информације	81,2%	12,2%	5%	2,7%
Медицинске сестре и лекари добро сарађују	83,7%	10,9%	2,7%	2,7%

Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2018.

Испитаници су се преко 80% изјаснили да су медицинске сестре љубазне, да пружају све неопходне информације и да имају добру сарадњу са лекарима. Да мисле другачије и да се не слажу са наведеним констатацијама изјаснило се од 1 до 5% анкетираних у Подунавском округу. У односу на претходну годину нема значајних промена за ове карактеристике.



Графикон бр. 3



Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2018.

Како су корисници оценили карактеристике медицинских сестара по службама приказује графикон број 3 из кога се види да се највише не слажу да им медицинске сестре увек пружају све информације. Највећи проценат корисника који се не слаже са изјавама које се односе на медицинске сестре су корисници службе опште медицине.

Табела бр. 7 Међусобна комуникација пацијената и изабраног лекара у Подунавском округу у 2018. години

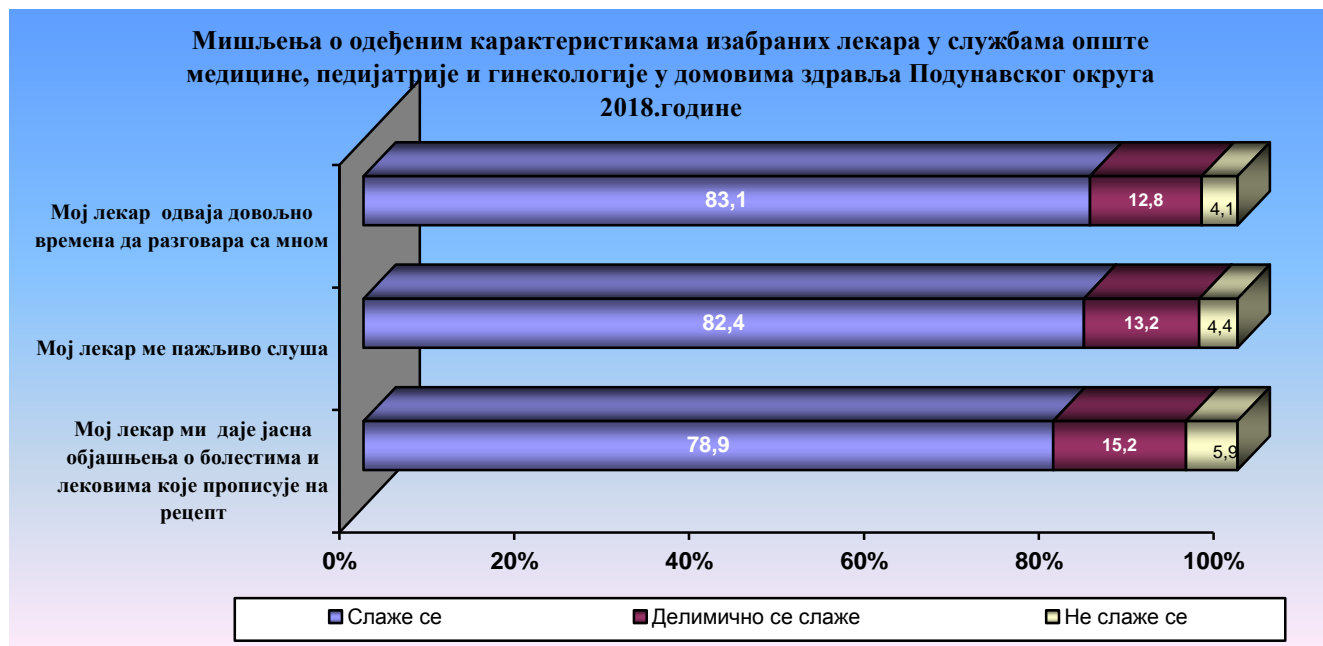
Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
Мој лекар познаје моју личну ситуацију	66%	17,9%	16,2%
Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао	78,5%	16%	5,5%
Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном	78,9%	15,2%	5,9%
Мој лекар ме пажљиво слуша	82,4%	13,2%	4,4%
Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми прописује	83,1%	12,8%	4,1%
После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	79,5%	15,6%	4,9%
Кад имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара	84,7%	11,1%	4,2%



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


Сваки шести испитаник у комуникацији са доктором сматра да он не познаје његову личну ситуацију, док се од 66 до 85% слаже са свим изјавама које се односе на лекара, а у вези познавања њихових потреба. (табела бр. 7 и графикон бр.4).

Графикон бр. 4



Када се сагледава организација рада у посматраним службама може се закључити да је осам од десет испитаника задовољно радним временом здравствене установе (2017-три четвртине) и имају сазнање да се морају јавити свом лекару пре одласка код специјалисте. Око две трећине корисника се слаже да могу да дођу на преглед и викендом ако се разболе, да хитне прегледе могу обавити истог дана, да је служба доступна инвалидима и особама у колицима и упознати су са постојањем кутије/књиге за жалбе и примедбе. Скоро сваки други корисник се слаже да у чекаоницама има довољно места за седење, да у току радног времена може лако да разговара са доктором телефоном и добије савет и зна да установа има своју интернет страницу, док једна трећина сматра да мора дуго да чека у чекаоници да би посетила доктора и да установа има довољно медицинске опреме. У односу на претходну годину за све испитиване карактеристике постоје незнатне позитивне промене.



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

**Табела бр. 8 Задовољство испитаника организацијом рада у домовима здравља  
Подунавског округа у 2018. Години**

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
Задовољан сам радним временом	82,1%	12,0%	2,9%	3,0%
Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим	75,4%	13,0%	5,0%	6,5%
Доступна је инвалидима и особама у колицима	72,7%	10,5%	6,5%	10,3%
Да би дошао до специјалисте прво морам да идем код мог лекара	84,5%	8,3%	3,1%	4,1%
У чекаоници има довољно места за седење	49,0%	24,5%	9,0%	17,5%
Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара	35,1%	29,9%	16,6%	18,4%
У току радног времена могу да лако разговарам са лекаром телефоном и добијем савет	46,7%	21,0%	18,6%	13,7%
Кад дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана	71,7%	15,4%	5,2%	7,7%
Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	69,7%	9,1%	4,2%	16,9%
Установа има своју интернет страницу	50,9%	9,4%	5,6%	34,1%
Установа има довољно медицинске опреме	38,1%	21,8%	12,6%	27,6%

Да ли су и у којој мери здравствене услуге бесплатне или финансијски доступне, 65,6% испитаника је исказало да је преглед изабраног лекара бесплатан (2017-72,2%), а петина плаћа партиципацију (2016-четвртина).

Лекове и ињекције које пропише лекар 50,4% (2017-58,3%) особа добија бесплатно, трећина плаћа партиципацију (2017-четвртина), 6,4% плаћа пуну цену (2017-5,7%), а сваки једанаести не зна да ли се наведено плаћа. На основу анализираних података, може се констатовати да је ситуација лошија у поређењу са претходном годином.

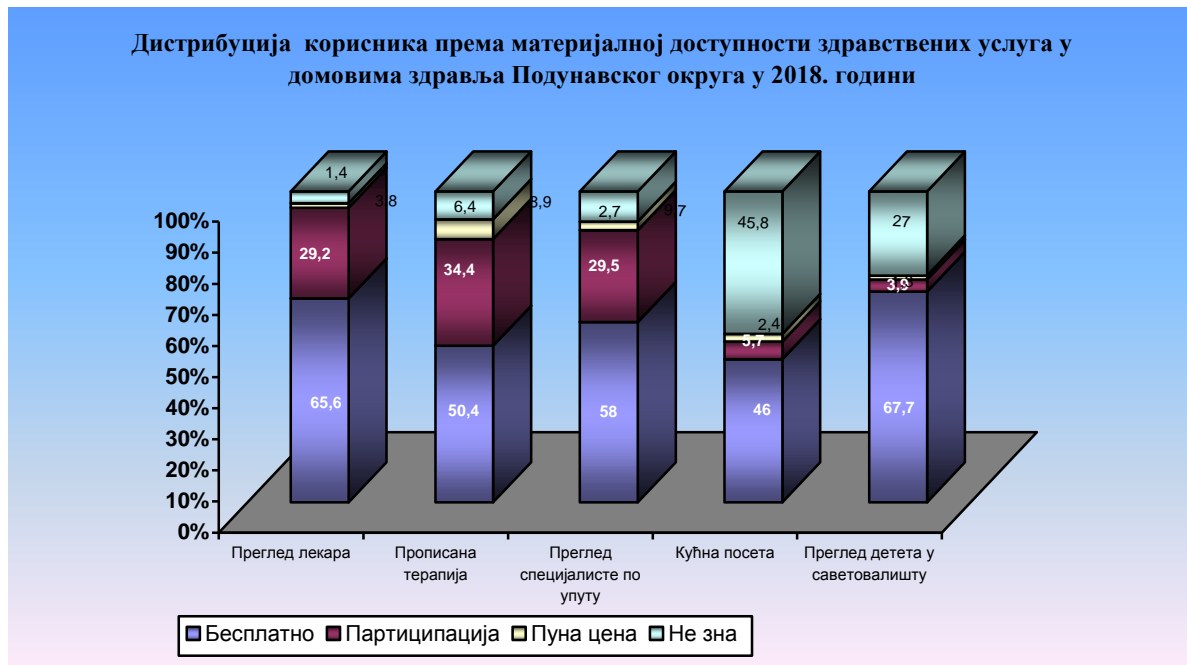
Специјалистички прегледи су за 58% анкетираних бесплатни (2017-две трећине), а трећина мора да плати партиципацију (2017-петина).

Око 46% корисника се изјаснило да су кућне посете бесплатне, али уједно и да не зна да ли се наведене услуге плаћају.

Да су услуге прегледа детета у саветовалишту бесплатне наводи 68% анкетираних (2017-69%), док једна трећина не зна да ли се оне наплаћују (2017-четвртина).



Графикон бр. 5

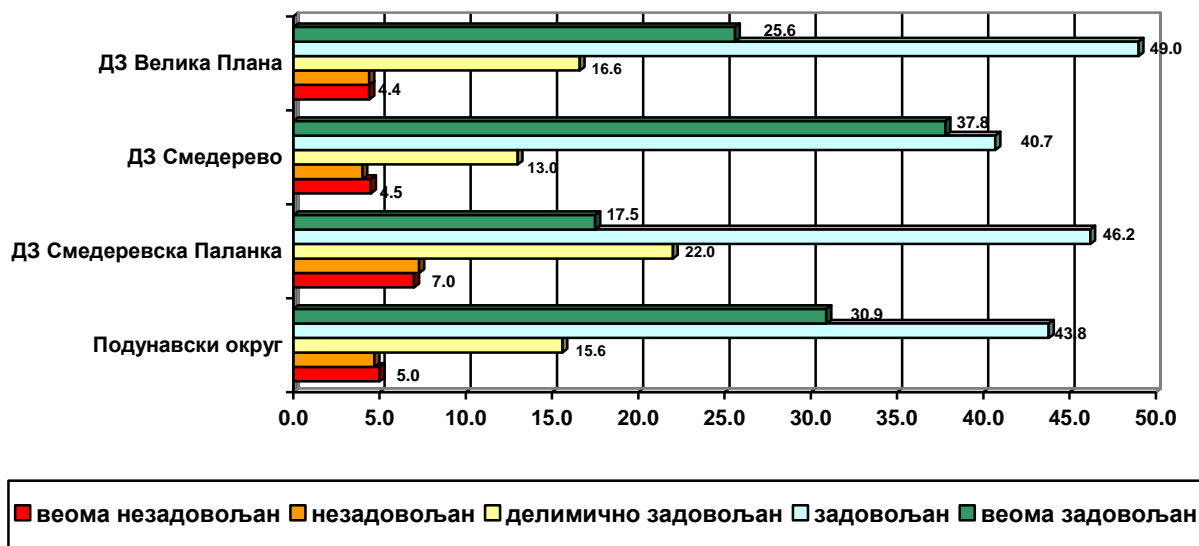


У току претходне године 78% испитаника је могло да оде код свог изабраног лекара јер није имало проблема са плаћањем здравствених услуга (2017-три четвртине), док је сваки једанаести морао да одложи, или није отишао, јер није имао финансијских могућности (2017-сваки девети).



Графикон бр. 6

Приказ задовољства испитаника здравственом заштитом у ПЗЗ Подунавског округа у 2018.

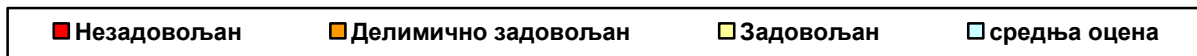
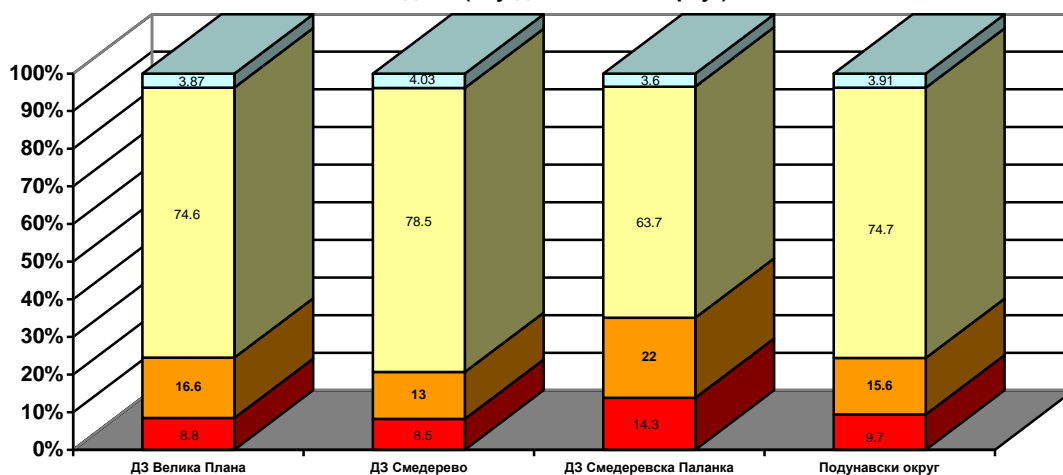


Анализирајући задовољство испитаника пруженом здравственом заштитом код изабраног лекара у Подунавском округу, може се рећи да је 74,7% задовољно и веома задовољно (2017-75%), скоро сваки шести је неодлучан па се сврстао у категорију ни задовољан ни незадовољан односно делимично задовољан (2017-сваки пети), а 9,7% испитаника је незадовољно и веома незадовољно пруженом здравственом заштитом (2017-6%).

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 Подунавског округа 2018. 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 Смедеревској Паланци. У категорији делимично задовољних највише је било корисника из Смедеревске Паланке (22%).

**Табела бр. 9 Задовољство корисника здравственом заштитом од стране изабраног лекара у домовима здравља Подунавског округа у 2017. и 2018. години**

Здравствена установа	Задовољство изабраним лекаром	
	х-2017.г	х-2018.г
ДЗ Велика Плана	3,71	3,87
ДЗ Смедерево	4,17	4,03
ДЗ Смедеревска Паланка	3,68	3,60
<b>Подунавски округ</b>	<b>3,94</b>	<b>3,91</b>

Посматрајући средњу оцену задовољства у претходној 2017. и посматраној 2018. години може се закључити да је у свим домовима здравља на нивоу Подунавског округа дошло до смањења средње оцене задовољства изузев ДЗ Велика Плана где је дошло до повећања. Такође, на нивоу Подунавског округа средња оцена задовољства корисника је нешто нижа него у претходној години.

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



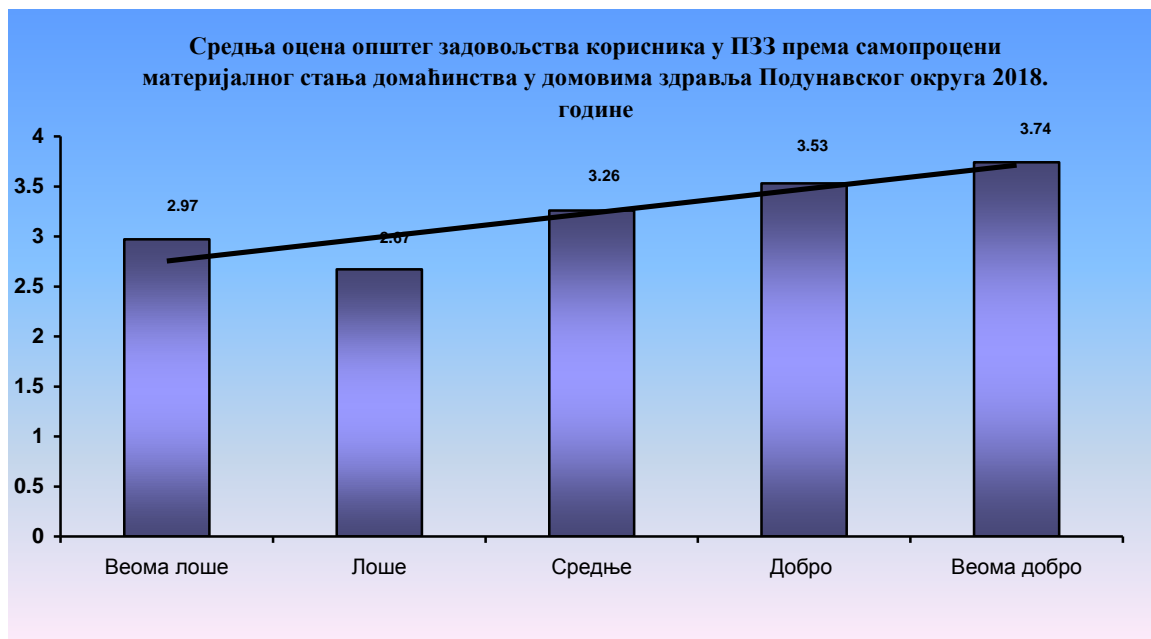
РЕПУБЛИКА СРБИЈА  
 ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ  
 Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац  
 Web: www.zzjzpo.rs, e- mail: zavodpo0311@mts.rs  
 Тел.: 012/222-568; 223-153; Факс: 012/220-913

Табела бр. 10 Дистрибуција корисника према општем задовољству и средња оцена задовољства у службама ПЗЗ Подунавског округа у периоду од 2011-2018.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
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
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
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



Графикон бр. 8



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, слични резултати су евидентирани и у претходној години.

Анализирајући коментаре испитаника код изабраног лекара може се рећи да има и задовољних и незадовољних радом служби. Углавном су задовољни односом и пријемом од стране доктора и медицинске сестре, али има и незадовољних, због нељубазности једних и других. Било је појединачних похвала особа и критика. Незадовољни су хигијеном просторија, запуштеношћу, застарелом опремом и заказивањем прегледа код специјалиста-изабраних лекара, где чекају на преглед прилично дуго.

## 1.2 СТОМАТОЛОШКА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА

У служби стоматолошке здравствене заштите домова здравља Подунавског округа 26. новембра 2018. године се јавило 133 пацијената, подељено је укупно 120 а враћено је 113, што представља стопу одговора учесника од 94,17% и нешто је мања у односу на 2017. годину (96,83%). Упитнике су попуњавали пратиоци деце, а не сама деца тако да се општи подаци односе управо на ову групу испитаника.

Од укупног броја анкетираних 29,5% су особе мушког пола, а 70,5% су особе женског пола. Просечна старост испитаника је  $33,96 \pm 9,65$  година. Са завршеном и

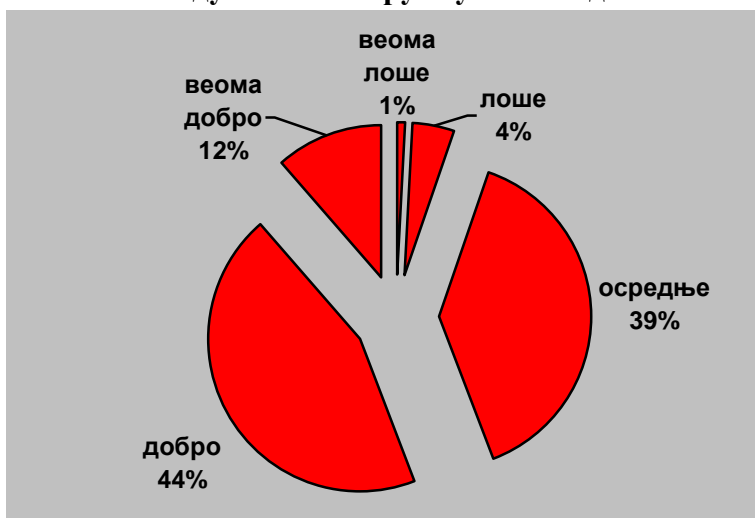


незавршеном основном школом било је 8,1% анкетираних, са средњом школом 45,5%, а са вишом и високом стручном спремом било је 46,4%.

Децу на стоматолошки преглед најчешће су доводили пратиоци са добрим и веома добрим материјалним стањем 55,7% (2017-42,6%), затим средњим (38,9%), док је са лошим и веома лошим било 5,3% (2017-19,6%). 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. 9

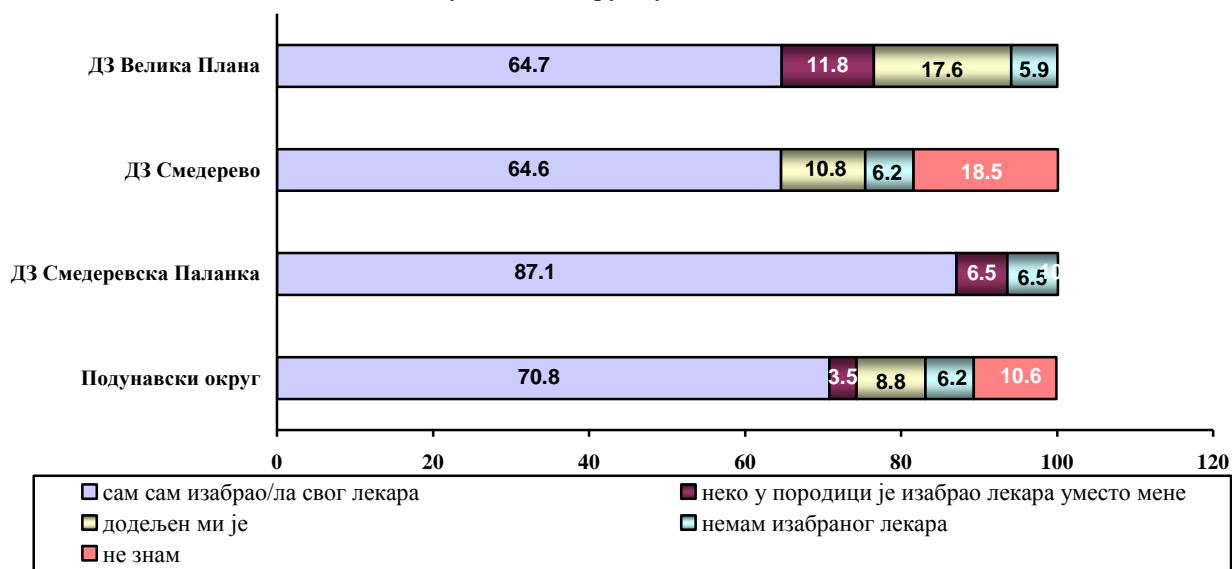
**Материјално стање анкетираних у служби стоматолошке здравствене заштите  
Подунавског округа у 2018. години**



До свог изабраног стоматолога најчешће се долазило сопственим избором где је 70,8% само доносило ову одлуку као и претходне године, а сваком једанаестом (2017-шестом) је стоматолог додељен од стране стоматолошке службе. Међутим, евидентно је да 6,2% нема свог стоматолога што је нешто више у односу на претходну годину (4,9%).

Графикон бр. 10

**Начин избора стоматолога у служби дечје стоматологије у домовима здравља  
 Подунавског округа у 2018. години**



Из графикона се види да ипак највећи број испитаника сам бира стоматолога свом детету. У ДЗ Смедеревска Паланка највећи број анкетираних има свог изабраног стоматолога 87,1%, док је најмањи број у ДЗ Смедерево 64,6%. У Подунавском округу је у 2011. години било 8,1% испитаника без изабраног стоматолога, а у овом истраживању је тај број смањен на 6,2%.

И у овој области здравствене заштите наилази се на одговоре који указују да не постоји адекватна информисаност родитеља/пратиоца о начину промене стоматолога. Мање од половине испитаника сматра да то може да учини када хоће 43,4% (2017-54,5%), а 32% уопште не зна да има такву могућност (2017-20,7%). Петица анкетираних зна да може једном годишње да промени свог стоматолога.

Није било потребе за мењањем стоматолога код осам од десет анкетираних, док је сада сваки пети имао потребу за тим и најчешће су наводили разлог напуштања ординације од стране стоматолога или неки други разлог. Мали број испитаника 1,9% је имао неспоразум са стоматологом (2017- 3,5%).

Највећи проценат анкетираних 57,7% има истог стоматолога дуже од 3 године (2017-40,8%). У овом питању одговор да нема свог стоматолога дало је 5,4% што се не поклапа са истим одговором из петог питања када се 6,2% корисника изјаснило да нема свог стоматолога. Компарирајући вредности одговора ових питања са претходном годином евидентно је да је сада мањи број анкетираних који немају свог сталног стоматолога.

У последњих годину дана пратиоци су у 65,5% случајева доводили дете један до четири пута, а 35,5% пет до дванаест пута код свог стоматолога. Углавном су





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


посећивали свог стоматолога, а сваки пети корисник се обраћао за стоматолошку здравствену заштиту и другом стоматологу.

Највећи број деце (87,6%) добија стоматолошку здравствену заштиту у државном сектору не посећујући приватног стоматолога, док је 12,4% деце користио услуге стоматолога у приватном сектору у последњих дванаест месеци и то један до пет пута годишње. У односу на прошлу годину 10% мање деце посећује приватног стоматолога на нивоу Подунавског округа.

Заказивање прегледа није баш уобичајено у дечијој стоматологији, мада је у овом истраживању евидентно да се сада мањи број деце прегледа у току истог дана 52,2% (2017-58%), сваки шести (2017-четврти) чека од један до три дана, а скоро трећина чека и дуже од 3 дана (2017- петина). Из наведених података се закључује да се сада спорије долази до превентивног стоматолога.

Савете о очувању здравља уста и зуба код свог детета, родитељи/пратиоци добијају углавном у току редовне посете код стоматолога. Изабрани стоматолози су у посматраној години разговарали са својим корисницима за време редовне посете о значају редовних прегледа 97,2%, (2017-91,5%), о употреби флуора 96,1% (2017-89,5%), правилном прању 96,4% (2017-83,9%), ортодонтским неправилностима 97,1%, (2017-86,1%), настанку каријеса 82,8% (2017-90,9%), прибору за оралну хигијену 80,8%, (2017-87,4%) и правилној исхрани 82,1% (2017-82,8%). У поређењу са претходном годином, сада се више разговарало о значају редовних прегледа, употреби флуора, правилном прању зуба и ортодонтским неправилностима, док се о настанку каријеса, прибору за оралну хигијену и правилној исхрани нешто мање разговарало за време редовне посете стоматологу.

Да је стоматолог упознат са проблемима и болестима које има њихово дете сматра 93,5% анкетираних (2017-86,3%), да стоматолог одваја довољно времена да разговара са њима и дететом сматра 89,3% (2017-79,8%) а 94,4% анкетираних добија јасна објашњења о интервенцијама које стоматолог планира код њиховог детета (2017-83,8%). Када дете има проблем са здрављем уста и зуба 92,6% родитеља/пратиоца, који су учествовали у анкетавању, води дете на преглед код изабраног стоматолога (2017-87,3%). У поређењу са претходном годином знатно већи проценат корисника се слаже са наведеним изјавама које се односе на изабраног стоматолога.

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

**Табела бр. 11 Задовољство испитаника организацијом рада стоматолошке службе у Подунавском округу у 2018. години**

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
Задовољан сам радним временом	85,6%	9%	4,5%	0,9%
Могу да доведем на стоматолошки преглед дете и викендом	65,7%	10,5%	12,4%	11,4%
Доступна је деци са посебним потребама	65%	8,7%	3,9%	22,3%
Особље на шалтеру је љубазно	89%	5%	2%	4%
У чекаоници има довољно места за седење	81,7%	14,4%	3,8%	-
Дуго чекамо пре посете у чекаоници	36,4%	24,2%	29,3%	10,1%
Када је детету хитно потребна стоматолошка услуга, то можемо да обавимо истог дана	89,9%	2,8%	2,8%	4,6%
Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	80,4%	2%	2%	15,7%

Из табеле број 11 може се закључити да се девет од десет корисника слаже да је особље на шалтеру љубазно као и да када је детету хитно потребна стоматолошка услуга, то може да обави истог дана. Осам од десет корисника су задовољни радним временом службе, слажу се да у чекаоници има довољно места за седење и знају да постоји књига/кутија за жалбе и примедбе. Око 65% је казало да може да доведе своје дете на преглед и викендом и да је служба доступна и деци са посебним потребама. Једна трећина корисника сматра да дуго чека у чекаоници пре посете. У односу на претходну годину, испитаници се у већем проценту слажу са наведеним изјавама о служби стоматолошке здравствене заштите.

Да су педијатри укључени у давању информација о важности оралног здравља указује податак да је њих 53,3% већ добило те информације код изабраног дечјег доктора (2017-65,2%). Педијатри их мање саветују о употреби флуор препарата где се слаже 49,5% анкетираних (2017-46%). Према исказима анкетираних, педијатри нису објаснили важност здравља уста и зуба (14,3%) или указали на важност употребе флуор препарата (19,8%). Око 96% корисника се слаже са изјавом да стоматолог и стоматолошка сестра добро сарађују, а око 67% се слаже да им је довољно да понекад разговарају са сестром, па им није потребан одлазак код стоматолога. Да дечји стоматолог и сестра добро сарађују сматрају 86% анкетираних (2016-91,5%) а шест од десет се слаже да је понекад сасвим довољно да разговарају само са стоматолошком сестром и није им потребна посета стоматолога.

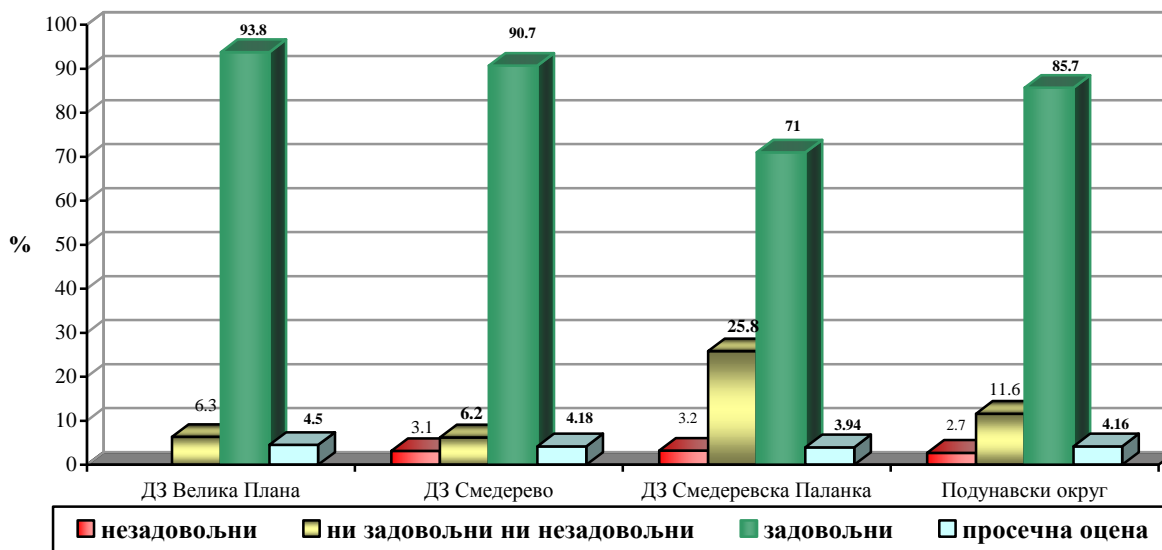


Анализирајући плаћање здравствених услуга у дечјој превентивној стоматологији, може се рећи да је у највећем броју случајева преглед, пломбирање, вађење и лечење зуба код дечијег стоматолога бесплатно (94-99%), док се тај удео код услуга за коришћење ортодонског апарата смањује (88,8%) али у односу на претходну годину је већи (2017-71,6%) јер они сами морају учествовати у делу финансирања, а 6,5% уопште не зна да ли се ова услуга плаћа (2017-25,3%). Да су прегледи код специјалисте на Стоматолошком факултету бесплатни сматра око 86,4% (2017-61%).

Углавном су родитељи били у ситуацији да одведу своје дете на стоматолошки преглед или интервенцију када је то било потребно (76,6%) 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  
Подунавског округа у 2018. години



Према приказаном графикону може се закључити да је највећи проценат задовољних корисника стоматологом у ДЗ Велика Плана (93,8%), док је највише незадовољних у Смедеревској Паланци 3,2%. У домовима здравља већих општина, где постоји стручни специјалистички кадар за рад са децом уочава се нешто мањи удео задовољних што може бити резултат не лошијег рада стоматолога, већ већих очекивања корисника.

Задовољство радом службе дечије стоматологије на нивоу Подунавског округа је такво да је 2,7% (2017-10,3%) испитаника незадовољно радом ове службе, док је 85,7% (2017-82,4%) задовољних што представља нешто већи степен задовољства у односу на 2017. годину.



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 Домова здравља Подунавског округа исказано просечном оценом у 2017 и 2018. години

Здравствена установа	Задовољство изабраним стоматологом	
	х 2017	х 2018
ДЗ Велика Плана	3,69	4,50
ДЗ Смедерево	4,32	4,18
ДЗ Смедеревска Паланка	3,68	3,94
<b>Подунавски округ</b>	<b>4,02</b>	<b>4,16</b>

Средња оцена задовољства корисника изабраним стоматологом у односу на претходну годину већа је у ДЗ Велика Плана и Смедеревска Паланка, док је у ДЗ Смедерево мања. На нивоу Подунавског округа средња оцена је нешто мало виша у компарацији са прошлогодишњим периодом.

Наведена оцена задовољства испитаника у области дечије и превентивне стоматологије на нивоу Подунавског округа је 4,16. Највећу оцену исказао је ДЗ Велика Плана 4,50 а најнижу ДЗ Смедеревска Паланка са 3,94.

**Табела бр. 13** Дистрибуција корисника према општем задовољству (у%) и средња оцена задовољства у служби стоматолошке здравствене заштите Подунавског округа у периоду од 2011-2018. године

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

Степен задовољства пруженим услугама у служби стоматологије у Подунавском округу посматрано у осмогодишњем периоду (од 2011 до 2018.) показује благи тренд пораста.

Коментари у стоматолошкој служби од стране родитеља су углавном позитивни, задовољни су љубазним приступом како докторке стоматологије тако и сестре, које их увек приме и пруже потребну услугу.



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

Незадовољни су организацијом рада службе, јер због сталног премештања („шетања„) стоматолога из амбуланте у амбуланту не знају где им се налази стоматолог када им је потребан.

### 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 Подунавског округа то су следећи домови здравља: Велика Плана и Смедревска Паланка. Тога дана, 26.11.2018. године, интернистичке услуге требало је 33 пацијената, подељено је исто толико упитника, враћено је 32, што представља стопу одговора од 96,9%. Стопа одговора је мања за 2% у односу на претходно истраживање.


Специјалистичко консултативне услуге ове службе из године у годину више користе особе женског пола (73,3%) него мушког (26,7%), при чему је та разлика све већа у корист жена што нам говори о већим проблемима у области интерне медицине код особа овог пола. Просечна старост испитаника је 66,03 година, где је најмлађи испитаник имао 34 а најстарији 84 године. Просечна старост испитаника женског пола је  $66,90 \pm 12,66$  а мушког  $63,13 \pm 18,74$  године.

Обзиром да се ради пре свега о испитаницима старије животне доби, 46,9% (2017-31,6%) је са незавршеном и завршеном основном школом, 40,6% је са средњом, док је са вишом и високом школском спремом 12,5% испитаника. У поређењу са претходном годином може се закључити да су ове године помоћ тражиле највише особе са незавршеном и завршеном основном школом.

Њихово материјално стање је веома лоше и лоше код сваког петог (21,9%), осредње код 53,1% анкетираних, а сваки четврти је казао да има добро материјално стање.

У табели број 14 као могућност телефонског заказивања специјалистичког прегледа, пацијенти сматрају унапређењем квалитета рада једне службе. Међутим, у овом истраживању је две трећине испитаника било задовољно могућношћу телефонског заказивања што је нешто више у односу на 2017. годину када се изјаснило 66,6%. Незадовољних испитаника у овом истраживању је било 13% (2017-30,3%).

Сагледавајући све остале карактеристике које се односе на дужину чекања заказаног прегледа, љубазност и професионалност особља које врше заказивање и давање инструкције о датуму и времену прегледа, време чекања у чекаоници, објашњења разлога чекања као и на чистоћу и подобност чекаоница специјалистичких служби може се истаћи да су у овој години резултати бољи, односно од 73 до 83% је задовољних (2017-две трећине) док незадовољних од 3 до 13% (2017- трећина).

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

**Табела бр. 14 Задовољство анкетираних организацијом рада специјалистичко-консултативне службе у Подунавском округу у 2018. Години**

Карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Могућност телефонског заказивања	6,5%	6,5%	19,4%	38,7%	29%
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	10%	3,3%	13,3%	46,7%	26,7%
Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	6,5%	-	9,7%	54,8%	29%
Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	3,2%	-	16,1%	48,4%	32,3%
Време чекања у чекаоници	6,7%	6,7%	13,3%	46,7%	26,7%
Објашњење евентуалног кашњења вашег термина	3,7%	3,7%	14,8%	48,1%	29,6%
Чистоћа и подобност чекаонице	6,3%	3,1%	9,4%	59,4%	21,9%

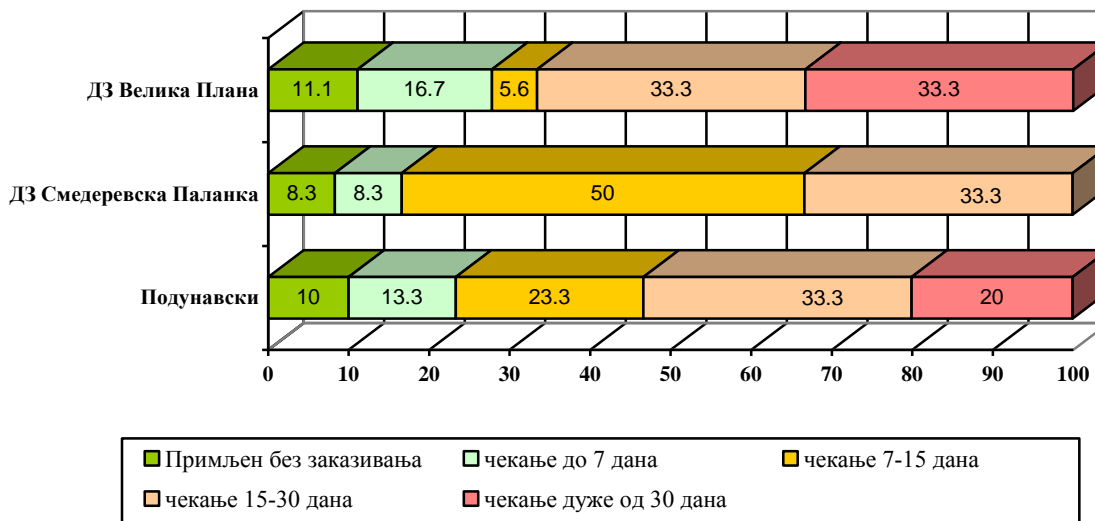
У анализирању броја посета интернистичкој служби у последњих 12 месеци 25% је посетило само једном (2017-19,4%), док је већи број испитаника чешће посећивао интернисту при чему је 68,8% испитаника имало од 2 до 4 посете годишње (2017-72,3%). У другој специјалистичкој служби су испитаници имали потребе за здравственом услугом у 45,2% случајева (2017- 17,3%).

Специјалистичке услуге у приватном сектору користило је 18,5% особа и то од један до пет пута (2017-22,2%), док 81,5% није посетило овај сектор ни једном (2017-77,8%).



Графикон бр. 12

Дужина чекања на преглед код интернисте у домовима здравља  
Подунавског округа у 2018. години



Што се тиче дужине чекања на специјалистички преглед у Подунавском округу 23,3% пацијената је прегледано код специјалисте у року од 7 до 15 дана, што је мање него претходне године (28,1%) и доста мање него 2015. године када је у истом року прегледано око 55%. Чак 33,3% анкетираних је чекало на преглед од пола до месец дана док је претходне године то било 43,8%, а око 13,3% је прегледано у року до 7 дана. Прегледаних у истом дану без заказивања било је 10% анкетираних (2017-6%).

Ови подаци нам говоре да није баш тако лако доћи до специјалисте интерне медицине и да највећи број анкетираних чека од 15 до 30 дана. Интернистичке службе на нивоу примарне здравствене заштите се налазе при домовима здравља у Великој Плани и Смедеревској Паланци. Посматрано по домовима здравља Подунавског округа може се закључити да у ДЗ Велика Плана чак трећина корисника чека на преглед интернисте и дуже од тридесет дана, док је у прошлој години то било 14,3%.

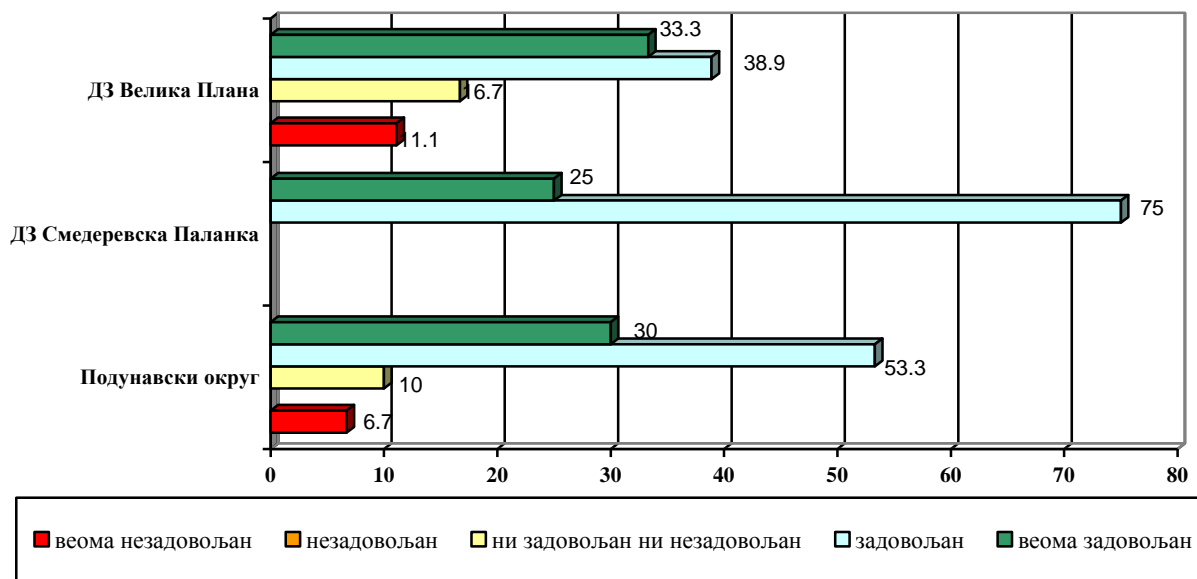
У области комуникације са интернистом, највећи број анкетираних 71-83% је задовољно што им лекар посвећује довољно времена током прегледа (2017-90%), пажљиво их саслуша, одваја пуно времена да разговара са њима, даје јасна објашњења о болестима и лековима које им прописује, значају тестова на које их упућује, љубазни су и пуни поштовања, добро разуме план лечења, и да су способнији да се изборе са здравственим проблемима после посете интернисти и већина зна да постоји књига/кутија за жалбе и примедбе. На основу анализираних вредности података, закључује се да резултати у 2018. години лошији него резултати из претходне године у већини дефинисаних изјава.

Обзиром да се ради углавном о старијој популацији, здравствене услуге код интернисте није платило 84% пацијената (2017. године 86,5%), 16% платило партиципацију, док пуну цену услуге није нико платио (2017-2,9%).



Графикон бр. 13

Приказ задовољства испитаника здравственом заштитом у  
 интернистичкој служби домова здравља у Подунавском округу у 2018.  
 години



Задовољство пруженом здравственом заштитом исказано је тако да је на нивоу Подунавског округа 83,3% задовољних и веома задовољних радом ове службе (2017-91,5%), док је незадовољних било 6,7%. Делимично задовољних на нивоу округа је било 10%, док је у прошлој години било 8,6%. У Великој Плани је 72,2% анкетираних задовољно обзиром да на преглед код интернисте више од половине чека до 30 дана (2017-92,8%), док је у Смедервској Паланци 100% испитаника задовољно (2017-90,4%).

Табела бр. 15 Задовољство корисника радом лекара специјалисте интерне медицине у специјалистичкој служби исказане просечном оценом у Подунавском округу 2018. године

Здравствена установа	Задовољство радом лекара специјалисте интерне медицине	
	х- 2017.г	х- 2018.г
ДЗ Велика Плана	4,14	3,83
ДЗ Смедеревска Паланка	4,24	4,25
<b>Подунавски Округ</b>	<b>4,20</b>	<b>4,00</b>





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

Просечна оцена задовољства радом лекара специјалисте интерне медицине у Подунавском округу у 2018. години износи 4,00 и нешто је мања у односу на 2017. годину када је износила 4,20.

Најзадовољнији корисници радом интернисте су у ДЗ Смедеревска Паланка 4,25 а мање су задовољни радом интернисте у ДЗ Велика Плана са средњом оценом 3,83.

**Табела бр. 16 Дистрибуција корисника према општем задовољству (у%) и средња оцена задовољства у интернистичким амбулантама домова здравља Подунавског округа у периоду од 2011-2018. 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

Степен задовољства пруженим услугама у Подунавском округу посматрано у осмогодишњем периоду (од 2011 до 2018.) показује благи тренд опадања задовољства анкетираних.

У интернистичкој амбуланти у анализираним упитницима је било веома мало коментара на рад службе. Коментари су се односили на задовољство корисника и поред постојећих услова рада.

## 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 од 26. новембра до 30. новембра 2018. године на одељењима интерне гране медицине, одељењима хируршке гране, на гинекологији и акушерству и специјалистичкој служби – интерне медицине.

У стационарним здравственим установама Подунавског округа у овом периоду било је отпуштено 237 пацијената, при чему је 221 прихватило да учествује у анкетирању истраживања задовољства корисника, а упитнике је вратило 215 тако да је стопа одговора учесника била 97,28%. Ова стопа не подразумева упитнике из специјалистичке амбулante интерне медицине јер то нису хоспитализовани пацијенти.



На одељењима интерне гране медицине, општих болница Подунавског округа, подељено је укупно 71 упитника, враћено је 67, при чему је стопа одговора учесника била 94,4%.

На одељењима хируршке гране медицине, општих болница Подунавског округа, подељено је укупно 110 упитника, враћено је 110, при чему је стопа одговора учесника била 100%.

На одељењу гинекологије и акушерства општих болница Подунавског округа подељено је укупно 40 упитника, 38 је враћено, при чему је стопа одговора учесника била 95%.

У специјалистичко консултативној служби интерне медицине подељено је 112 упитника, а враћено је 112 при чему је стопа одговора износила 100%.

Општи подаци испитаника су такви да је више било особа женског пола (58,3%), него мушкараца (41,7%), што је и за очекивати, јер су на овај однос имала утицај одељења гинекологије и акушерства где се хоспитализују само особе женског пола. Просечна старост свих корисника који су били стационарно лечени је 58,28 године (2017-52,9 година). Особе мушког пола су у просеку биле старе 64 година, док су жене биле млађе и њихова просечна старост је била 54 година.

Са незавршеном и основном школом било је 30,7%, више од половине је са средњом школом, док је са вишом и високом било око 12%. Резултати су слични прошлогодишњим.


Графикон бр. 14

#### Структура анкетираних према степену образовања у општим болницама Подунавског округа у 2018. години



Око 42% анкетираних свој материјални положај оцењује као осредњи, више је оних са добрим и веома добрим (52,1%), док је са лошим и веома лошим (5,7%).

Анализирајући услуге корисника током пријема и отпуста у болници, може се закључити да су они прилично задовољни процедуром пријема 95,7% (2017.- 92,8%),

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

веома незадовољних и незадовољних је било 1,8%, док је у 2017. години било 1,3% незадовољних.

**Табела бр. 17 Задовољство пацијената током пријема и отпуста из болнице у Подунавском округу у 2018. Години**

Карактеристике	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Општи утисак о процедури пријема	0,9%	0,9%	2,4%	38,2%	57,5%	4,50
Љубазност особља	1%	0,5%	2,4%	26,7%	69,4%	4,63
Време чекања на шалтеру	2%	3%	6,6%	38,9%	49,5%	4,31
Објашњење процедуре током пријема	1%	1%	3,4	33,7%	61%	4,53
Време до смештаја у собу	0,5%	1,5%	1%	36,6%	60,5%	4,55
Општи утисак приликом отпуста	0,5%	1%	2,9%	28,6%	67%	4,61

Како су пацијенти оценили љубазност медицинског и другог особља види се из одговора где је 94,0% (2017-94%) било задовољно и веома задовољно, веома незадовољних је било 1,5% док је у прошлој години незадовољних било 0,8%.

Чекање на шалтеру свакако да изазива негативну емоцију код испитаника при чему се може рећи да су они сада више незадовољни (5%) у односу на претходну годину када је то било 4%. Делимично задовољних је било 6,6%, док је удео задовољних 88,4% (2017- 81,3%).

Објашњењем процедуре током пријема као и временом до смештаја у собу, задовољно је 94,7% анкетираних (2017-93,5%).

Што се тиче општег утиска пацијената при отпусту може се истаћи да у овом истраживању је само 1,5% незадовољних, 2,9% је делимично задовољно, а 95,6% задовољно и веома задовољно.

Просечна оцена задовољства услугама при пријему и отпусту је 4,61 и нешто је боља у односу на прошлогодишњу (4,5).



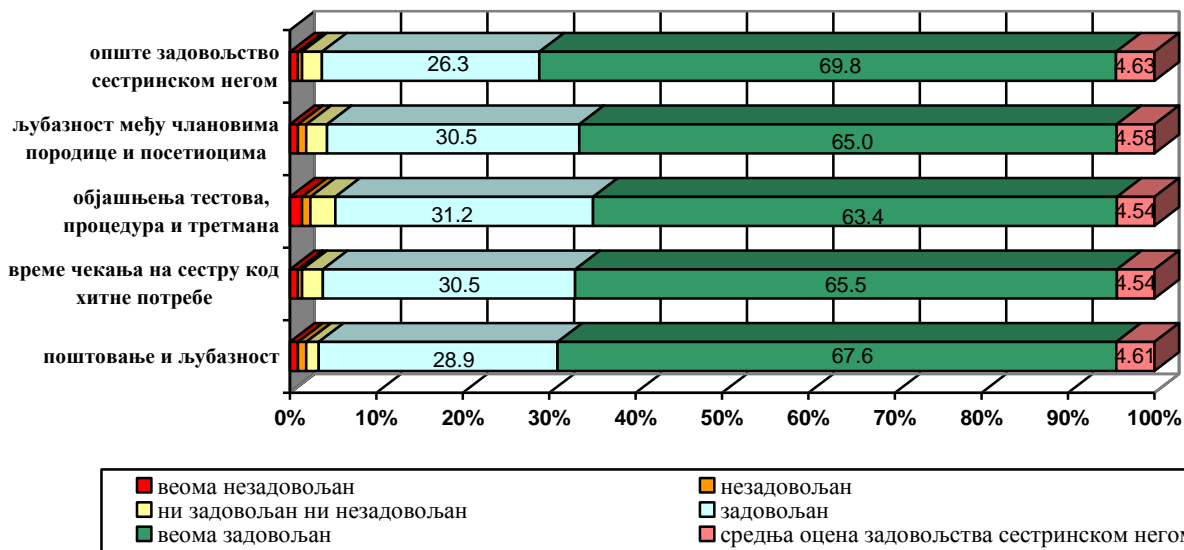
**Табела бр. 18 Информисаност пацијената о правима и дужностима у току боравка у болницама Подунавског округа у 2018. години**

Питање	Да	Не
Право на сагласност за предложену процедуру	98%	2%
Дужност пацијената на одељењу	97	3%
Начин приговора и жалби у случају незадовољства	88,2%	11,7%


Када се анализира информисаност пацијената, о правима у вези сагласности на предложену процедуру (98%) и обавезама и поштовања кућног реда на одељењу (97%), уочава се висок степен упућености корисника и резултати су бољи него претходне године. Нешто мање информисаности корисника уочава се код начина приговора или жалби у случају незадовољства 88,2% (2017-81,5%).

Графикон бр. 15

**Задовољство испитаника сестринском негом у општим болницама Подунавског округа у 2018. години**



Анализом задовољства услугама медицинских сестара, а превасходно пруженом негом, висок степен задовољства је исказан у свим наведеним карактеристикама, преко 90% што је скоро исто у односу на 2017. годину. Незадовољних сестринском негом у

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


овој години је било око 1,5%, док у прошлиј години није било. Већина корисника, преко 90%, је исказала задовољство поштовањем и љубазношћу које је њима и члановима породице указано, мањом дужином чекања на сестру у хитним случајевима, објашњењем процедуре и тестова третмана као и самом сестринском негом.

**Табела бр. 19 Задовољство корисника услугама лекара током боравка у болницама Подунавског округа у 2018. години**

Карактеристике	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Спремност да дају одговоре на питања	1%	1%	2%	32,4%	63,7%	4,57
Објашњење тестова, процедура, третмана и резултата	1%	1%	2%	33,7%	62,4%	4,55
Поштовање и љубазност	1%	1,5%	1,9%	29,6%	66	4,58
Способност дијагностиковања здравствених проблема	1%	1%	3%	29,6%	65,5	4,58
Темељитост у испитивању	1%	1,5%	4,5%	29,2%	63,9%	4,53
Успешност лечења	1%	1,5%	1,5	28,4	67,6	4,60
Упутства при отпусту	1%	1,5%	2%	28,7%	66,8%	4,59
Опште задовољство услугама лекара	1%	1%	2%	28,1%	68%	4,61

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 свим дефинисаним карактеристикама као што су опште задовољство лекарским услугама 96,1% (2017. године 93,9%), давањем упутстава при отпусту (95,5%), темељитост у испитивању, способност дијагностиковања здравственог проблема и поштовање и љубазност према пацијентима (95%). Степен свог задовољства пруженим услугама од стране лекара испитаници су исказали просечном оценом од 4,61 (2017-4,58).


Упоредивши вредности података услуга лекара са прошлогодишњим може се закључити да је степен задовољства скоро исти са незнатним осцилацијама.

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

**Табела бр. 20 Задовољство корисника услугама дијагностике и терапије током боравка у болницама Подунавског округа у 2018. Години**

Врста услуге	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио/ла
Лабораторија	1%	1%	3,3%	32,1	53,6%	9,1
Кардиологија	1,5%	1,5%	3,4%	23%	42,6%	27,9%
Радиологија	1,5%	1%	4%	21%	48%	24,5%
Физикална медицина	1,5%	1%	4,6%	16,9%	30,3%	45,6%
Опште задовољство услугама дијагностике	1,5%	1,5%	4%	26,5%	58,5%	8%

Из табеле број 20 уочава се да је већина корисника користила услуге у области лабораторијске дијагностике и исказала високи проценат задовољства 85,7% (2017- 82,1%). Остале услуге које су испитаници користили такође су оцењене већим степеном задовољства у односу на удео незадовољних који је знатно мањи, и креће се око 2%. Око 8% анкетираних није користило услуге дијагностике у току хоспитализације (2017- 13,4%), а терапијске услуге на физикалној медицини чак 45,6%. Незадовољних је било у малом проценту, око 3% у области дијагностике, терапијских услуга као и у области општег задовољства услугама дијагностике. У поређењу са претходном годином може се рећи да су резултати слични.


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

**Табела бр. 21 Задовољство корисника услугама исхране током боравка у болницама Подунавског округа у 2018. години**

Врста услуге	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Време сервирање хране	0,5%	1,5%	8,8%	47,5%	41,7%	4,28
Начин сервирања хране	0,5%	3%	11,4	42,6%	42,6%	4,24
Укус хране	1,5%	3,9%	16,5%	43,2%	35%	4,06
Температура хране	1%	4%	15,3%	43,1%	36,6%	4,10
Количина хране	1%	3,4%	13,3%	43,3%	38,9	4,16
Разноврсност хране	1%	4,9	13,2%	43,6%	37,3%	4,11
Одговарајућа дијета	1%	3%	11,1%	46%	38,9%	4,19
Опште задовољство услугама исхране	1%	2%	13,2%	44,9%	39%	4,19

Сагледавајући одговоре анкетираних, који се односе на исхрану током боравка у болници, може се закључити да су сада мање незадовољни укусом хране 5,4% (2017-10,2%), температуром хране 5% (2017-8,5%), разноврсношћу хране 5,9% (2017-9,7%) као и количином хране 4,4% (2017-6,7%), што посредно указује да се радило на побољшању квалитета и квантитета хране. У просеку сваки осми је делимично задовољан услугама исхране, док је осам од десет испитаника задовољно и веома задовољно. Опште задовољство услугама исхране је такво да је 83,9% испитаника задовољно овим услугама (2017-80,8%), 13% је делимично задовољно (2017-13%), док је 3% незадовољних (2017- 6,2%).

Посматрајући и анализирајући услове смештаја током боравка у болници може се на основу изјава анкетираних рећи да су највише задовољни чистоћом собе (94,6%) и температуром ваздуха у соби (91,8%), док су мање задовољни опремом собе 83,2%, удобношћу кревета 79% и чистоћом тоалета 77%. Највеће незадовољство је скоро сваки дванаести пацијент исказао удобношћу креветом (8,6%) и чистоћом тоалета (8,2%), при чему је степен незадовољства сличан претходној години. Опште задовољство смештајем анкетирани су исказали тако да је 86,6% задовољно (2017-82,2%), око 9,1% делимично задовољно (2017-13%), а 4,4% су незадовољни (2017-5,2%) што се може рећи да је задовољство смештајем у болници веће него претходне године.

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

**Табела бр. 22 Задовољство корисника услугама смештаја током боравка у болницама Подунавског округа у 2018. Години**

Карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Удобност кревета	1,9%	6,7%	12,4%	47,1%	31,9%	4,00
Чистоћа собе	1,0%	1,4%	3,8%	47,8%	45,9%	4,36
Температура у соби	1,4%	1,4%	5,3%	50,7%	41,1%	4,29
Опрема собе	1,4%	5,3%	10,1%	44,7%	38,5%	4,13
Чистоћа тоалета	2,9%	5,3%	14,8%	42,1%	34,9%	4,01
Опште задовољство смештајем	1,0%	3,4%	9,1%	45,7%	40,9%	4,22

Да ли је и у којој мери организација посета у болницама Подунавског округа добра за пацијенте види се из одговора, где је 92,3% испитаника задовољно временом, а дужином и бројем посета око 92% особа. Степен незадовољства временом, дужином и бројем посета је нешто је мањи у поређењу са 2017. годином.

**Табела бр. 23 Задовољство корисника организацијом посета у болницама Подунавског округа у 2018. години**

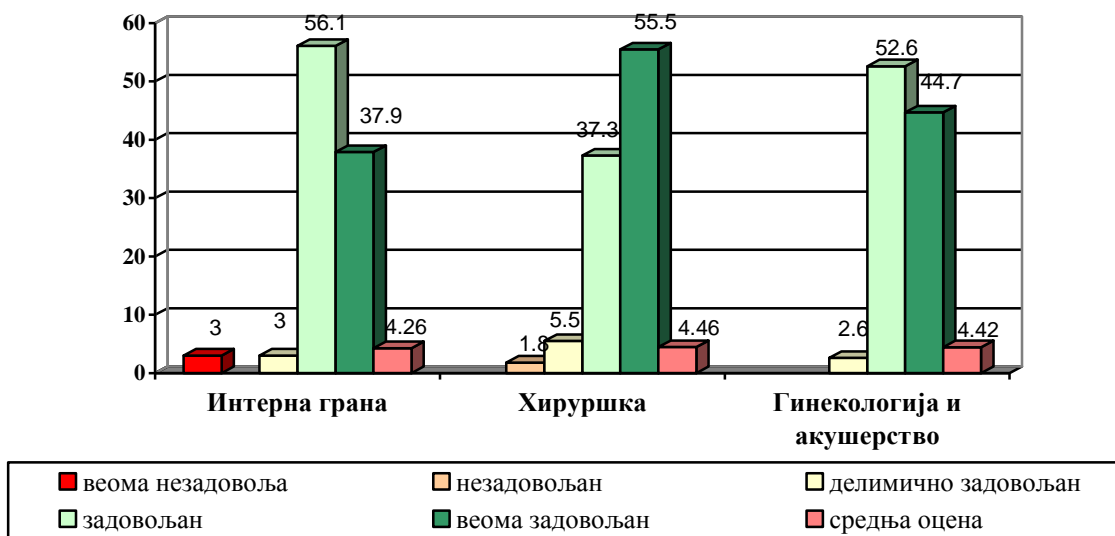
Карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Време посета	1,0%	2,4%	4,3%	41,1%	51,2%	4,39
Дужина посета	0,5%	3,9%	4,3%	36,7%	54,6%	4,41
Број посета	0,5%	3,4%	3,4%	40,0%	52,7%	4,41





Графикон бр. 16

Задовољство испитаника болничким лечењем по гранама медицине у  
Подунавском округу у 2018. години

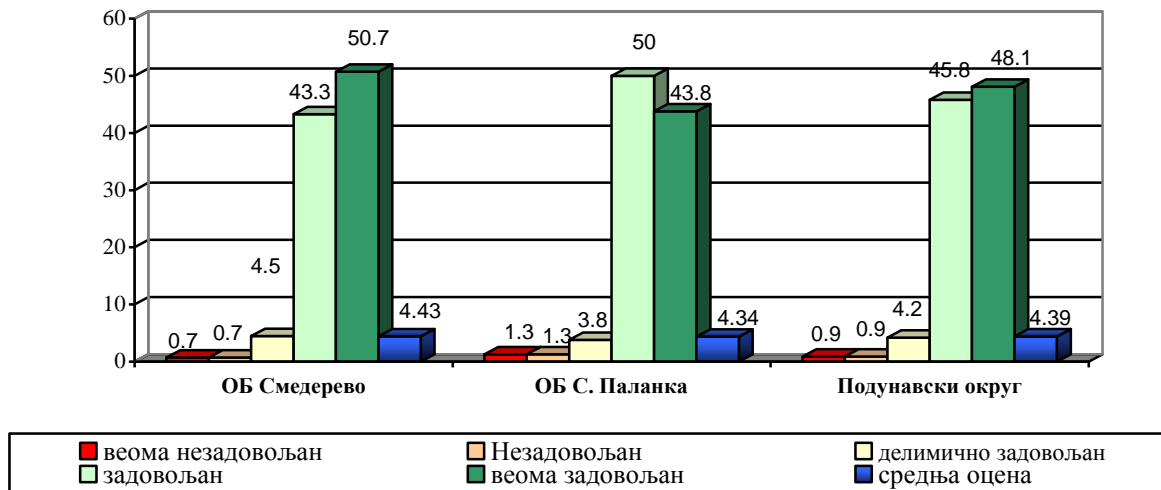


Општи утисак о задовољству пружених услуга по одељењима на нивоу Подунавског округа, хоспитализована лица су исказала високим процентом задовољства, при чему је највећа средња оцена задовољства била на одељењима хируршке гране (4,46), потом гинекологије и акушерства (4,42), а затим на одељењима интернистичке гране (4,26). Компарирајући са претходном годином може се рећи да је степен задовољства сада виши на свим одељењима интернистичке, хируршке гране и гинекологије и акушерства.



Графикон бр.17

Задовољство испитаника болничким лечењем у болницама  
 Подунавског округа у 2018. години



Посматрајући појединачно болнице на територији Подунавског округа, може се истаћи да су корисници највећим делом задовољни пруженим услугама (графикон бр 17). У ОБ Смедерево анкетирани су задовољнији пруженим услугама 94% (2017-90,8%) него у ОБ Смедеревска Паланка 93,8% (2017. године 92,3%). Средња оцена задовољства болничким лечењем на нивоу Подунавског округа је већа него прошле године и износи 4,39 (2017-4,28).

Табела бр. 24 Дистрибуција корисника према општем задовољству (у%) и средња оцена задовољства у општим болницама Подунавског округа у периоду од 2011-2018. године

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



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

Сагледавајући задовољство корисника услугама општих болница Подунавског округа у осмогодишњем периоду може се закључити да средња оцена задовољства корисника показује тренд пораста.

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 услови боравка нису баш на завиодном нивоу и да се свакако морају побољшати. Истакнуто је незадовољство смештајем и удобношћу кревета.

Велико задовољство и захвалност пацијенти су исказали према докторима и сестрама који су углавном били љубазни, предусретљиви и стручни.

## 2.1 СПЕЦИЈАЛИСТИЧКА СЛУЖБА ИНТЕРНЕ МЕДИЦИНЕ

Задовољство корисника пруженом здравственом заштитом у специјалистичкој служби интерне медицине обављено је у Општим болницама Смедерево и Смедеревска Паланка. Истраживање је обављено 30. новембра 2018. године где је интернистичке услуге затражило 135 пацијената, подељено је 112 упитника, а враћено је 112, што представља стопу одговора од 100%. Стопа одговора претходне године је била нешто мања 99,02%.

Специјалистичке услуге ове службе користило је више особа женског (52,7%), него мушког пола (47,3%). Просечна старост испитаника је 55,66 година, где је најмлађи испитаник имао 19, а најстарији 81 годину. Просечна старост испитаника мушког пола је износила 58 година, а женског пола 53 година.

Обзиром да се ради пре свега о испитаницима старије животне доби 35,7% је са незавршеном и завршеном основном школом, 46,4% је са средњом док је 17,9% вишег и високог нивоа образовања који требају услуге специјалисте из ове области.

Материјално стање анкетираних је највећим делом осредње 39,1% (2017-56,1%), добро и веома добро 31,8%, док је са веома лошим и лошим материјалним стањем 29,1% што говори о погоршању материјалног стања у односу на прошлу годину.

Сагледавајући услуге и карактеристике саме интернистичке службе може се уочити да је задовољство због могућности телефонског заказивања мање 43% што указује на продужетак пада задовољства (2017-41,5%, 2016-65,2%, 2015-65,1%, 2014-51,3%; 2013-51,5%; 2012-61,8%; 2011-80,5%). Због неадекватне могућности заказивања или незаказивања прегледа незадовољано је 24,3% анкетираних (2017-14,6%). Мањи је степен незадовољства у односу на претходне године временом чекања од тренутка заказивања до термина прегледа где се изјаснило 10,1% (2017-17,3%, 2015.-22,1%; 2014.-39,5%; 2013.-48,2%), а 50,5% је задовољно, што је мало мање у односу на прошлу годину (60%). Анкетирани су задовољни љубазношћу и професионалношћу особе која врши заказивање и инструкцијама о датуму и времену прегледа у око 81% случајева, што је знатно већи број него 2017. године, када је 50% било задовољно.



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

Задовољних временом чекања у чекаоници било је око 50,9% (2017-30%) обзиром да је преглед био заказан, што је боље од прошлогодишњег резултата а такође је и мање незадовољних како чекањем, 14,5% (2017.-26%) тако и пруженим информацијама о разлогу кашњења заказаног прегледа 13,4% (2017.-16,4%). Што се тиче чистоће и подобности чекаонице стање је у 2018. години лошије него претходних година где је 39% било задовољно (2017-27,7%, 2016-70%, 2015.- 61,8%, 2014.-44,5%; 2013.-60%), а чак 24,3% незадовољно (2017-38,2%, 2016-7,3%, 2015 -16%, 2014-трећина; 2013- петина) (табела бр 24).

**Табела бр. 25 Задовољство анкетираних организацијом рада интернистичке службе у општим болницама Подунавског округа у 2018. години**

Карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Могућност телефонског заказивања	8,4%	15,9%	32,7%	31,8%	11,2%
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	4,6%	5,5%	39,4%	31,2%	19,3%
Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	1,9%	1,0%	16,2%	53,3%	27,6%
Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	3,7%	-	22,2%	52,83%	21,3%
Време чекања у чекаоници	4,5%	10,0%	34,5%	40,9%	10,0%
Објашњење евентуалног кашњења вашег термина	4,8%	8,6%	37,1%	38,1%	11,4%
Чистоћа и подобност чекаонице	6,5%	17,8%	36,4%	29,9%	9,3%



У анализирању броја посета у последњих 12 месеци интернистичкој служби, 85,7% (2017-80,4%) анкетираних је посетило интернисту до четири пута, што је у просеку једном у три месеца, док је скоро сваки седми испитаник ишао на преглед од 5 до 10 пута.

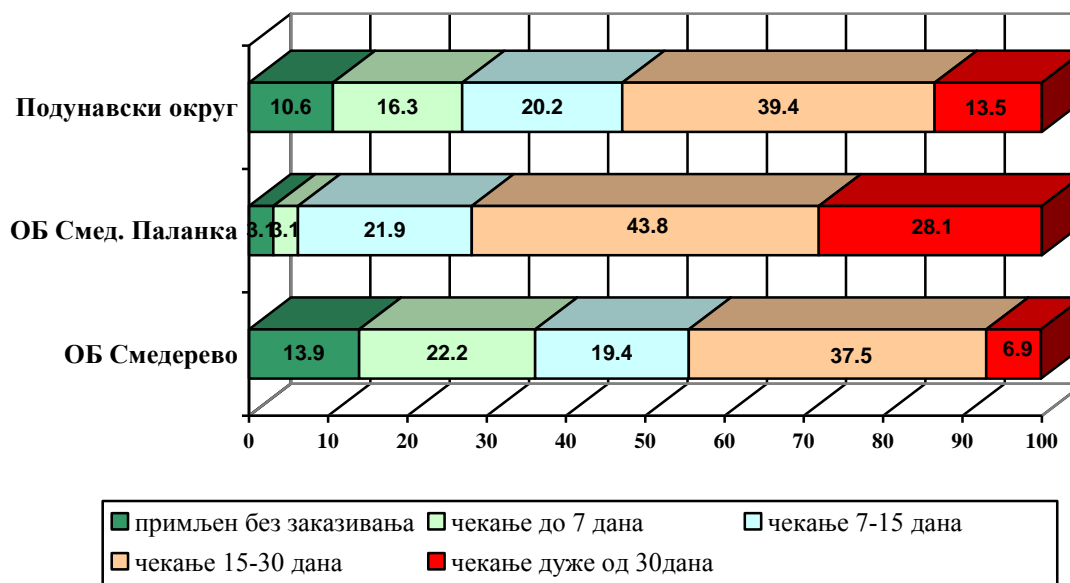
Специјалистичке услуге у приватном сектору није користило 66,1% анкетираних особа (2017-59,3%, 2016-77,6%; 2015.-76%; 2014.-70%; 2013.-66,7%), док је 44% испитаника посетило интернисту у приватној ординацији и то од 1 до 14 пута (2017-сваки други). Упоредјујући са предходном годином може се закључити да се ове године нешто мало мање особа обраћало због здравствених проблема интернистима у приватном сектору.

На територији Подунавског округа у 2018. години мањи број испитаника је обавило преглед у току истог дана без заказивања (10,6%), у односу на 2017. годину (11,8%), а нарочито у односу на 2014. годину када је то остварила трећина анкетираних. До 7 дана чека на преглед око 16% испитаника, око 20% чека на преглед интернисте до 15 дана (2017- 36%), а 13,5% и више од 30 дана (2017-12,6%).

Сагледавајући појединачно опште болнице на територији Подунавског округа, може се констатовати да највећи број особа, око 72%, чека од 15 до 30 и дуже од 30 дана у паланачкој болници, док је у смедеревској болници то 53%. До недељу дана чека око 3,1% на интернистички преглед у ОБ Смедеревска Паланка, док у ОБ Смедерево чека 22%. У односу на прошлу годину, чекање на преглед код интернисте је сада знатно диже у болницама на нивоу Подунавског округа.

Графикон бр. 18

**Приказ задовољства испитаника у интернистичкој служби  
општих болница Подунавског округа у 2018. години**





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

У области комуникације са интернистом 39-52% анкетираних је задовољано што им лекар посвећује довољно времена током прегледа, пажљиво их саслуша, одваја довољно времена да разговара са њима, даје им јасна објашњења о болестима и терапији, упознаје их са значајем тестова које треба да обаве, врло су љубазни и пуни поштовања. Ипак, у односу на претходне две године године (2017-55%, 2016-70%; 2015-80%) може се рећи да се сада мање слажу са наведеним изјавама. Као потврда наведеног, анкетирани су се изјаснили да су разумели план свог лечења у 38,7% случајева (2017-57,3%, 2016-71,7%; 2015-79,4%) и да су се осећали способнијим да се суоче и изборе са здравственим проблемима 56,2% (2016-68,5%; 2015.-73,8%). Да ли су и у којој мери упознати да постоји кутија за жалбе и примедбе, позитивно се изјаснило 35,7% што је такође мање испитаника него претходне године (2017-57,4%, 2016-70%; 2015-80%).

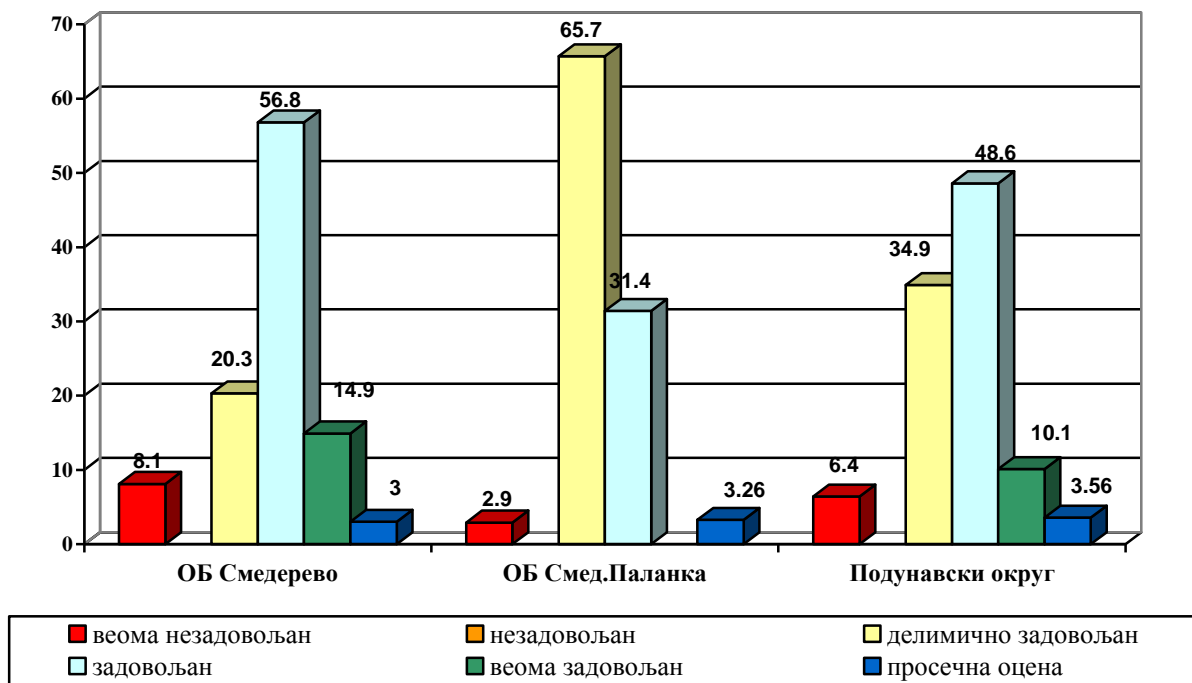
Обзиром да се ради махом о старијој популацији, здравствене услуге код интернисте углавном се не плаћају тако да 82% није платило преглед (2017-52,5%) док је 18,2% платило само партиципацију (2017-47,5%), а нико од корисника није платио пуну цену услуге.

Задовољство пруженом здравственом заштитом исказано је тако да је на нивоу Подунавског округа 58,7% задовољно и веома задовољно радом ове службе (2017-40% %). Сагледавајући незадовољство анкетираних може се рећи да су резултати бољи од претходне године при чему је сада 6,4% незадовољно и веома незадовољно (2017-10,6%, 2016-4,5% 2015.-12,7%). Број оних који су делимично задовољни је 34%, за разлику од 2017. када је то било половина корисника.

Графикон бр. 19



Приказ задовољства испитаника у интернистичкој служби општих болница Подунавског округа у 2018. години



Просечна оцена задовољства радом лекара специјалисте интерне медицине у Подунавском округу у 2018. години износи 3,56 и већа је у односу на претходну годину (2017-3,33; 2016-3,9; 2015.-3,72; 2014.-3,43; 2013. године- 3,15 ). Компарирајући обе болнице на посматраној територији може се истаћи да је степен задовољства корисника услугама пруженим у интернистичкој амбуланти већи у ОБ Смедеревска Паланка 3,26.

**Табела бр. 26 Дистрибуција корисника према општем задовољству (у%) и средња оцена задовољства у интернистичкој амбуланти општих болница Подунавског округа у периоду од 2011-2018. године**

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



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

Степен задовољства пруженим услугама у Подунавском округу посматрано у осмогодишњем периоду (од 2011. до 2018. ) одржава се на приближно истом нивоу.

У овом истраживању коментари су ишли у прилог томе да су се услови у општим болницама побољшали. Похвале су се односиле на љубазност особља као и на стручност лекара и сестара. Примедбе су се односиле на неадекватну хигијену и дужину чекања на преглед код интернисте.

## ЗАКЉУЧАК

Истраживањем задовољства корисника пруженим услугама на нивоу домова здравља и општих болница Подунавског округа у 2018. години и анализирањем података може се закључити следеће:

- Истраживање задовољства корисника у посматраној години спроведено је у свим здравственим установама, домовима здравља и општим болницама, Подунавског округа и то 26. новембра на вивоу примарне здравствене заштите и у периоду од 26. новембра до 30. новембра 2018. на секундарном нивоу здравствене заштите;
- Ово истраживање се спроводи у континуитету од 2004. године како на примарном тако и на секундарном нивоу здравствене заштите;
- Посматрано у осмогодишњем периоду од 2011. до 2018. године, средња оцена задовољства здравственом заштитом показује благи пораст у службама опште медицине, педијатрије, гинекологије и обједињено код изабраног лекара као и у служби стоматолошке здравствене заштите, док у специјалистичким службама домова здравља показује благи тренд опадања.
- Средња оцена задовољства корисника здравственом заштитом у стационарним установама Подунавског округа је таква да показује тренд пораста, и у 2011. години је износила 4,38, а у 2018. години 4,39.
- 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 лекару, систему здравствене заштите и медицинској нези и терапији коју добија. Задовољство пацијената не зависи само од карактеристика пружене здравствене





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

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 његовог субјективног става, повећању задовољства у многоне 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 .

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 Пожаревац  
Др Ана Јовановић