



Број:

Датум: 18.05.2020. год.

## АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА (ДОМ ЗДРАВЉА, ОПШТА БОЛНИЦА) ПОДУНАВСКОГ ОКРУГА У 2019. ГОДИНИ

### I ПОДУНАВСКИ ОКРУГ

#### 1. ДОМОВИ ЗДРАВЉА

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

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



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

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 2671 корисник како због куративних и превентивних прегледа тако и због неких интервенција и терапијског третмана. Укупан број подељених упитника износио је 2352, а враћених при чему је стопа одговора била 95,9% (2018 – 90,1%).

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

Редни број	Служба	Број подељених упитника	Број враћених упитника	Стопа одговора (%)
1.	Општа медицина и медицина рада	961	923	96,1
2.	Здравствена заштита деце и омладине	907	865	95,4
3.	Здравствена заштита жена	293	277	94,5
4.	Стоматолошка здравствена заштита (дечја)	152	151	99,3
5.	Специјалистичка служба интерне медицине у дому здравља	39	39	100
<b>Укупно домови здравља</b>		<b>2352</b>	<b>2255</b>	<b>95,9</b>
6.	Интерна медицина	76	75	98,7
7.	Хирургија	79	79	100
8.	Гинекологија и акушерство	40	38	95,0
9.	Специјалистичка служба интерне медицине при болницама	92	90	97,8
<b>Укупно опште болнице</b>		<b>287</b>	<b>282</b>	<b>98,3</b>
<b>Укупно установе Подунавског округа</b>		<b>2639</b>	<b>2537</b>	<b>96,1</b>

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

Укупно је за установе примарног нивоа здравствене заштите обрађено 2255 упитника, од тога у служби опште медицине 40,9%, у служби педијатрије 38,5%, у служби здравствене заштите жена 12,3%, стоматолошкој дечјој заштити 6,7% и



специјалистичкој служби интерне медицине 1,6%. Стопе одговора у свим службама у домовима здравља на нивоу Подунавског округа су 95,9%.

Просечна старост испитаника који су учествовали у попуњавању упитника о задовољству у службама примарне здравствене заштите у Подунавском округу је 43,1 година ( $SD=15,4$ ). Особа женског пола било је више (63,5%) него особа мушког пола. Највише је било са средњим образовањем 61,5%, а 15,5% испитаника је било са незавршеном и завршеном основном школом. Са проценом осредњег материјалног стања било је 41,1%, док је са добрим и веома добрим било 51,0% испитаника.

**Табела бр. 2 Расподела испитаника према службама, полу и старости у примарној здравственој заштити у Подунавском округу 2019. године**

Служба	Пол (%)		Просечне године старости
	Мушки	Женски	
Општа медицина	52,9	52,9	52,7 ± 15,3
Педијатрија	36,6	33,4	34,5 ± 8,60
Гинекологија	0	37,7	37,7 ± 13,5
Просек наведене три службе	44,8	41,3	43,07 ± 15,4

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 године, док је у општој служби просечна старост била око 53 године.

**Табела бр. 3 Расподела испитаника према самопроцени материјалног стања по службама у Подунавском округу 2019. године**

МАТЕРИЈАЛНО СТАЊЕ (%)	СЛУЖБА			
	ОПШТА МЕДИЦИНА	ПЕДИЈАТРИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА	ПРОСЕК НАВЕДЕНЕ ТРИ СЛУЖБЕ
Веома лоше	5,8	1,7	1,1	3,5
Лоше	6,2	2,9	2,9	4,4
Осредње	42,7	42,4	32	41,1
Добро	36,0	41,3	50,9	40,3
Веома добро	9,2	11,6	13,1	10,7

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

Материјално стање испитаника на нивоу посматраног округа је такво да је сваки тринаести лошег материјалног стања, 41,1% 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 12% (2018-10,6% испитаника).



Табела бр. 4 Расподела испитаника према степену школске спреме по службама у Подунавском округу 2019. године

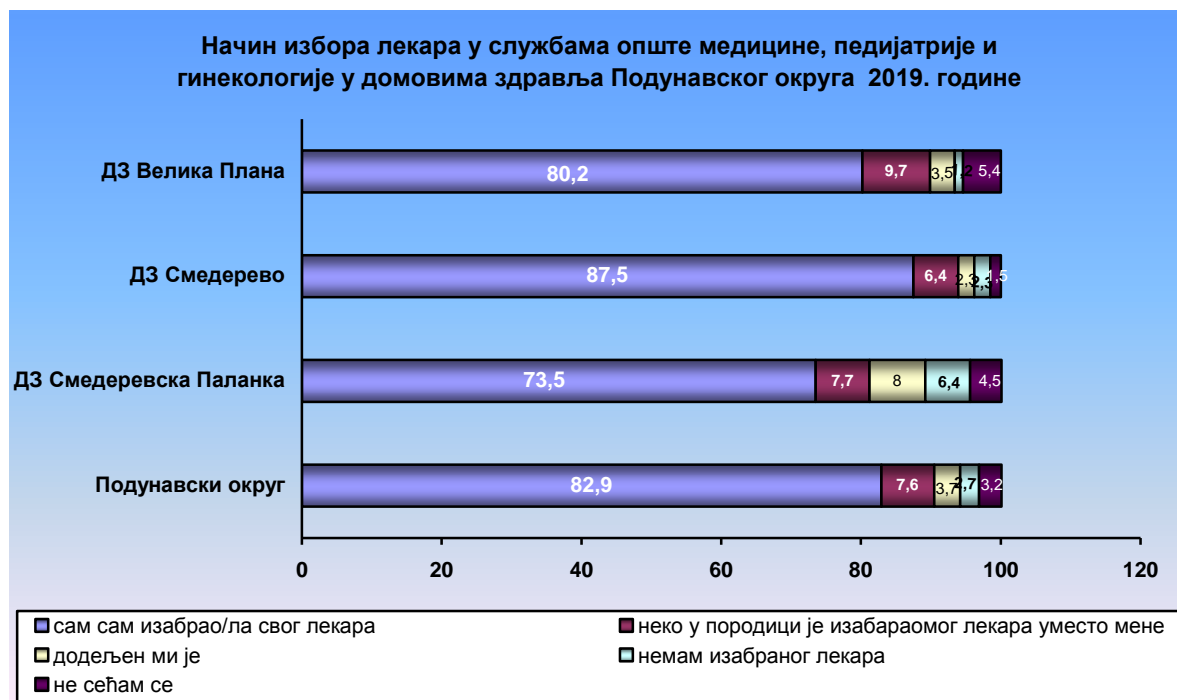
ЗАВРШЕНА ШКОЛА (%)	СЛУЖБА			
	ОПШТА МЕДИЦИНА	ПЕДИЈАТРИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА	ПРОСЕК НАВЕДЕНЕ ТРИ СЛУЖБЕ
Незавршена основна	4,2	1,8	1,5	2,8
Основна школа	17,8	7,6	11,3	12,7
Средња школа	55,0	66,7	66,5	61,5
Виша и висока школа	23,0	23,9	20,7	23,1

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

Годинама уназад служба опште медицине бележи највећи степен испитаника са незавршеном и основном школом у односу на остале службе, па је ове године сваки пети испитаник овог степена школске спреме.

Највећи број испитаника 82,9% (2018-79%) је сам изабрао свог лекара у посматраним службама, 3,7% 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 91,3%, што је нешто мало више у односу на претходну годину када је било 90%. Највећи број испитаника који нема изабраног лекара је у служби опште медицине (5%).

Графикон бр.1





Колико су испитаници упознати са начином на који могу да промене свог изабраног лекара указују подаци, где чак 53,1% (2018-47,3%) сматра да то може да учини када хоће, трећина сматра да је то једном годишње а сваки седми 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 (13,8%) или из других разлога (8,4%). Најмањи број испитаника је због неспоразума са својим лекаром 3,5% било принуђено да замени свог лекара.

Највећи проценат анкетираних (61,3%) 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 три четвртине 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 2019. године**

Служба	Никад не заказује	Заказан истог дана	Чека 1-3 дана	Чека више од 3 дана
Општа медицина	22,7	44,9	22,9	10,8
Педијатрија	41,8	45,1	11,6	1,6
Гинекологија	5,6	39,5	39,5	15,4
Просек наведене три службе	28,4	44,3	20,4	6,9

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

На територији Подунавског округа 72,7% анкетираних не заказује преглед и истог дана буде прегледано, једна петина чека до 3 дана, а 6,9% 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.

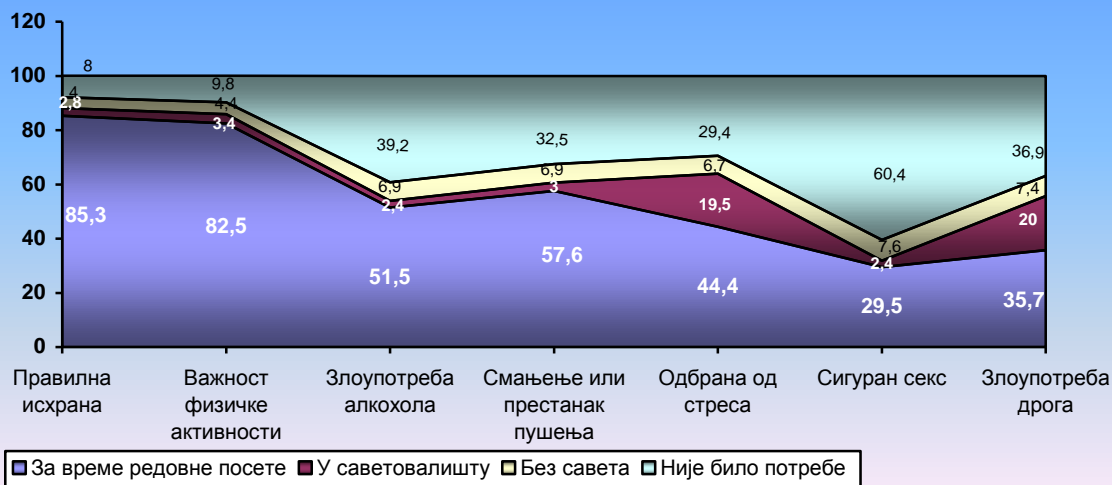
Највећи број испитаника 86,9% у служби педијатрије дође до свог лекара истог дана (2018-82,2%), док је број корисника у служби опште медицине који могу то да учине истог дана 67,6% (2018-61%). Мање од половине анкетираних у служби гинекологије може да обави преглед без заказивања или истог дана, одакле произилази чињеница да се најдуже чека у служби гинекологије, где свака шеста-седма испитаница чека дуже од три дана на преглед код свог изабраног гинеколога, док је у прошлој години то било нешто више, односно једна петина.

У свом свакодневном раду, лекари доста времена посвећују и здравственоваспитним садржајима (значај правилне исхране и физичке активности, злоупотреба алкохола, престанак пушења, одбрана од стреса и друго). У зависности од теме, 30–85% испитаника ове савете добија за време редовних посета или у посебним саветовалиштима (3-5%). У графикону бр.2 приказана је учесталост савета лекара за све службе збирно.

Графикон бр.2



Расподела најчешћих здравствених садржаја код изабраног лекара у домовима здравља Подунавског округа 2019. године



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 2019. години

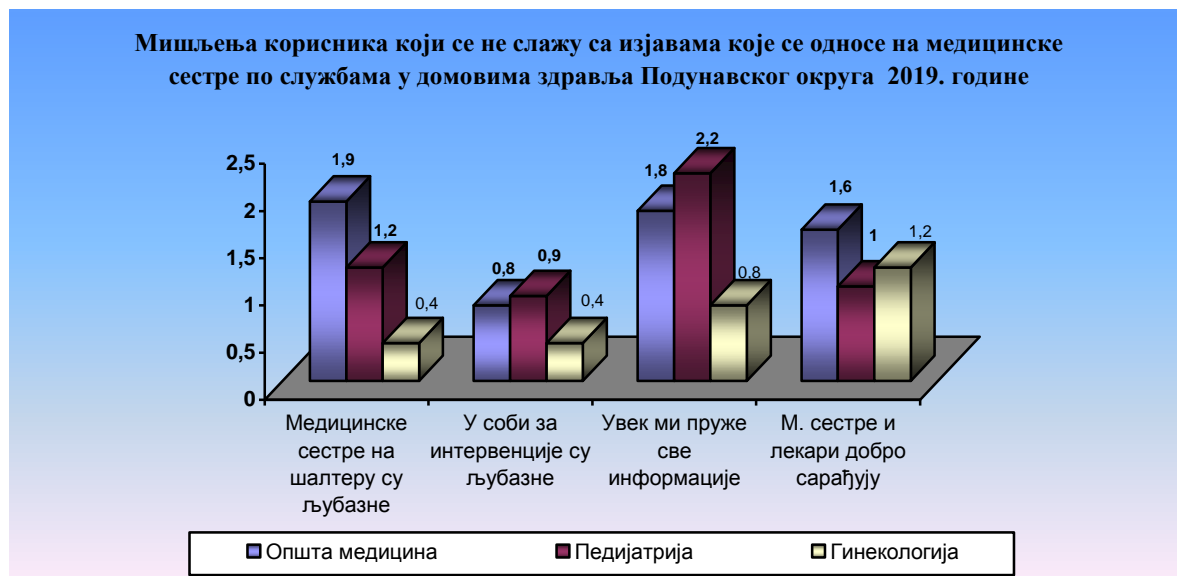
Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
Медицинске сестре на шалтеру су љубазне	91,9%	6%	1,4%	0,8%
Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне	93%	5%	0,8%	1,3%
Медицинске сестре ми увек пруже све информације	91,2%	6,4%	1,8%	0,6%
Медицинске сестре и лекари добро сарађују	89,9%	5,4%	1,3%	3,5

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

Испитаници су се преко 90% 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 0,8 до 1,8% анкетираних у Подунавском округу. У односу на претходну годину резултати су нешто бољи за ове карактеристике.



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 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 2019. години

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
Мој лекар познаје моју личну ситуацију	63,7%	29,1%	7,1%
Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао	85,3%	11,9%	2,8%
Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном	83,9%	13,2%	3%
Мој лекар ме пажљиво слуша	86,7%	11,2%	2,1%
Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми прописује	89,4%	8,3%	2,3%
После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	84,2%	12,6%	3,1%
Кад имам нови здравствени проблем прво идем код свог	89,4%	7,6%	3%

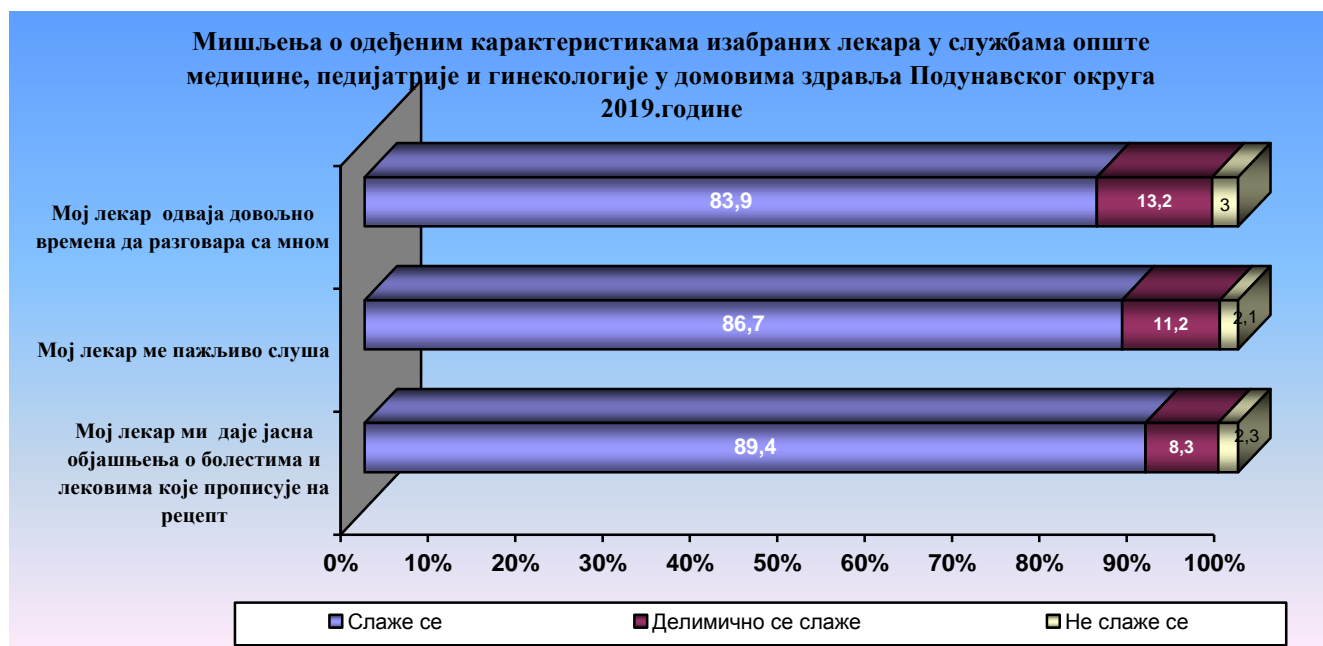




лекара

Само 7% испитаника у комуникацији са доктором сматра да он не познаје његову личну ситуацију, док се преко 80% 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 девет од десет испитаника задовољно радним временом здравствене установе (2018-осам) и имају сазнање да се морају јавити свом лекару пре одласка код специјалисте. Око 85% 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. Највећи број испитаника (око 85%) се слаже да у чекаоницама има довољно места за седење, а половина се изјаснила да у току радног времена може лако да разговара са доктором телефоном и добије савет. Углавном знају 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.





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. 8 **Задовољство испитаника организацијом рада у домовима здравља  
Подунавског округа у 2019. години**

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
Задовољан сам радним временом	91%	6,6%	1,4%	1,0%
Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим	85,4%	7%	3,4%	4,1%
Доступна је инвалидима и особама у колицима	85,2%	5,4%	4,1%	5,3%
Да би дошао до специјалисте прво морам да идем код мог лекара	90,6%	5%	2,1%	2,3%
У чекаоници има довољно места за седење	84,6%	9,1%	4,7%	1,5%
Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара	29,9%	18,9%	47,3%	3,9%
У току радног времена могу да лако разговарам са лекаром телефоном и добијем савет	47,9%	29,5%	10,9%	11,9%
Кад дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана	87,3%	7,3%	2,1%	3,4%
Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	85,8%	4,6%	1,4%	8,2%
Установа има своју интернет страницу	74,6%	5,3%	2,8%	17,3%
Установа има довољно медицинске опреме	61,2%	8,9%	17,7%	12,1%

Да ли су и у којој мери здравствене услуге бесплатне или финансијски доступне, 79,6% испитаника је исказало да је преглед изабраног лекара бесплатан (2018-65,6-%), а сваки шести плаћа партиципацију (2018- петина).

Лекове и ињекције које пропише лекар 67,6% (2018-50,4%) особа добија бесплатно, сваки четврти плаћа партиципацију (2018- трећина), 2,9% плаћа пуну цену (2018-6,4%), а четири од сто не знају да ли се наведено плаћа. На основу анализираних података, може се констатовати да је ситуација боља у поређењу са претходном годином.

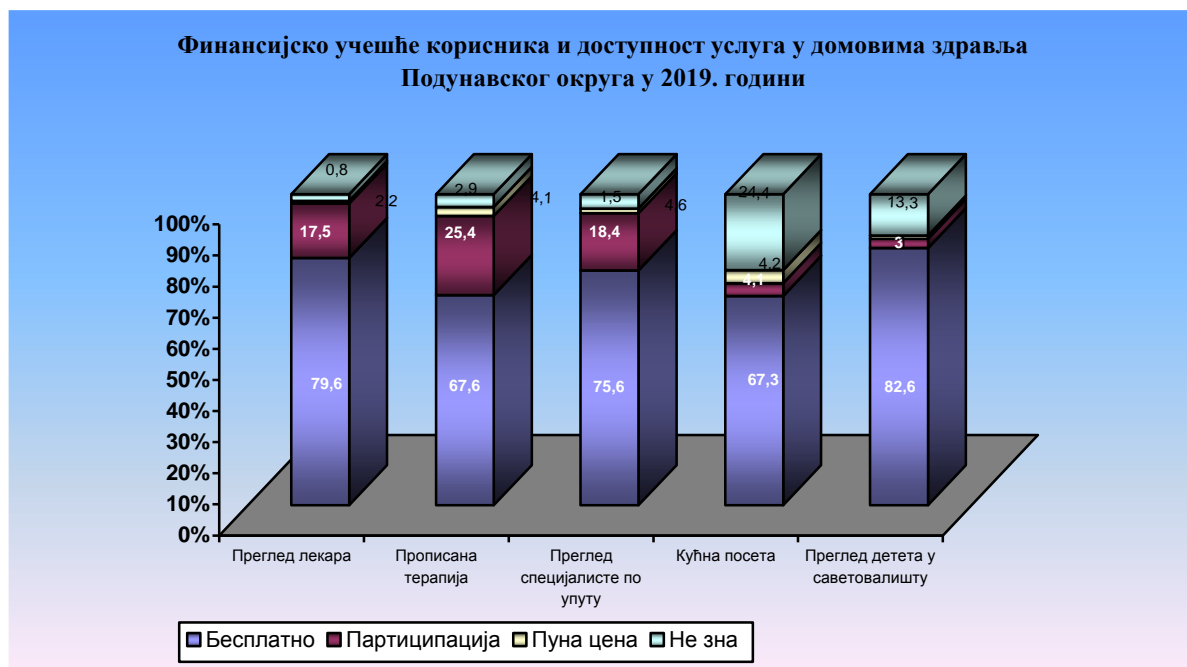
Специјалистички прегледи су за три четвртине анкетираних бесплатни (2018-58%), а мање од петине мора да плати партиципацију (2018- трећина).

Око 67% корисника (2018- 46%) се изјаснило да су кућне посете бесплатне, док једна четвртина не зна да ли се наведене услуге плаћају.

Да су услуге прегледа детета у саветовалишту бесплатне наводи 82,6% анкетираних (2018-68%), док 13% не зна да ли се оне наплаћују (2018-једна трећина).



Графикон бр. 5

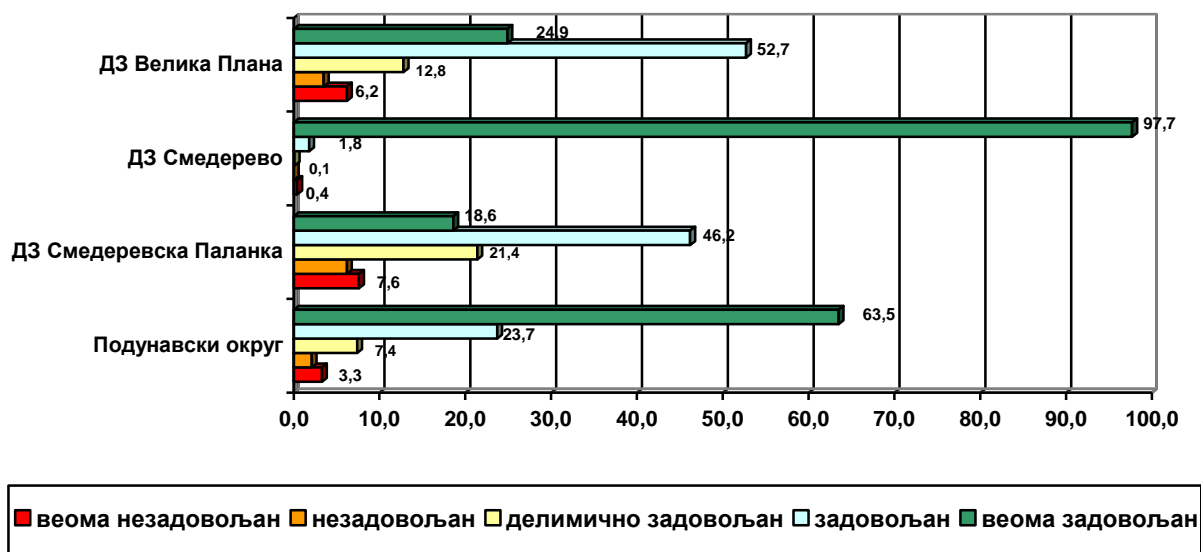


У току посматране године скоро 83,5% испитаника је могло да оде код свог изабраног лекара и није имало проблема са плаћањем здравствених услуга (2018-78%), док је сваки дванаести морао да одложи, или није отишао, јер није имао финансијских могућности (2018-сваки једанаести).



Графикон бр. 6

Приказ задовољства испитаника здравственом заштитом у ПЗЗ Подунавског округа у 2019.



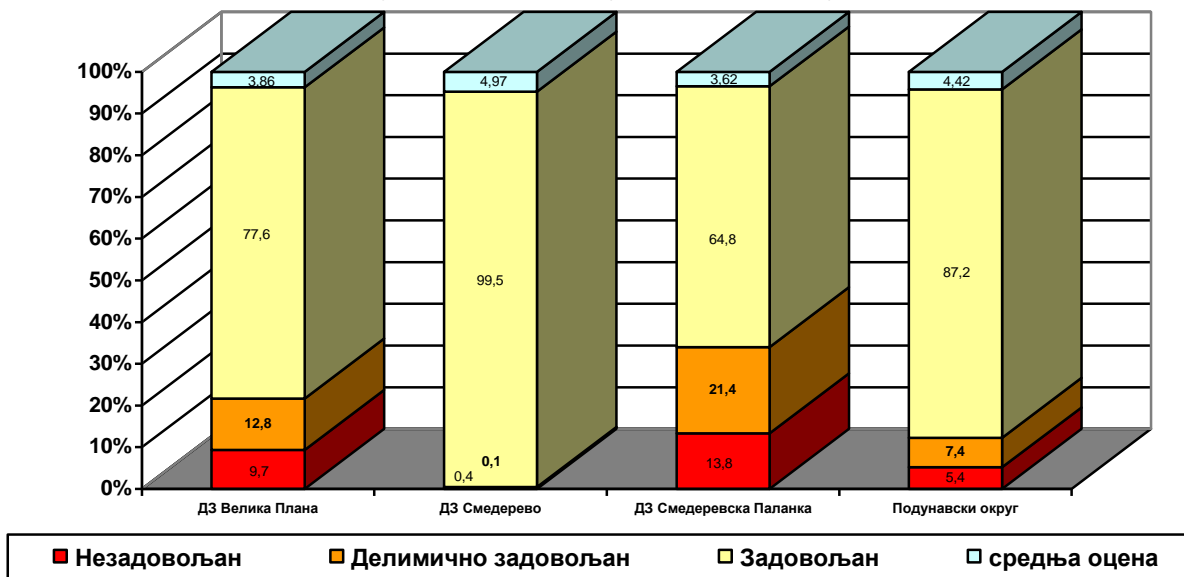
Анализирајући задовољство испитаника пруженом здравственом заштитом код изабраног лекара у Подунавском округу, може се рећи да је 87,2% задовољно и веома задовољно (2018-74,7%), скоро сваки тринаести је неодлучан па се сврстао у категорију ни задовољан ни незадовољан односно делимично задовољан (2018-шести), а 5,4% испитаника односно два пута мање је незадовољно и веома незадовољно пруженом здравственом заштитом у односу на претходну годину (2018-9,7%).

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 2019. године (обједињене категорије)



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

Табела бр. 9 Задовољство корисника здравственом заштитом од стране изабраног лекара у домовима здравља Подунавског округа у 2018. и 2019. години

Здравствена установа	Задовољство изабраним лекаром	
	х-2018.г	х-2019.г
ДЗ Велика Плана	3,87	3,86
ДЗ Смедерево	4,03	4,97
ДЗ Смедеревска Паланка	3,60	3,62
<b>Подунавски округ</b>	<b>3,91</b>	<b>4,42</b>

Посматрајући средњу оцену задовољства у претходној 2018. и посматраној 2019. години може се закључити да је у свим домовима здравља на нивоу Подунавског округа дошло до повећања средње оцене задовољства, а нарочито у ДЗ Смедерево. Такође, на нивоу Подунавског округа средња оцена задовољства корисника је већа 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.



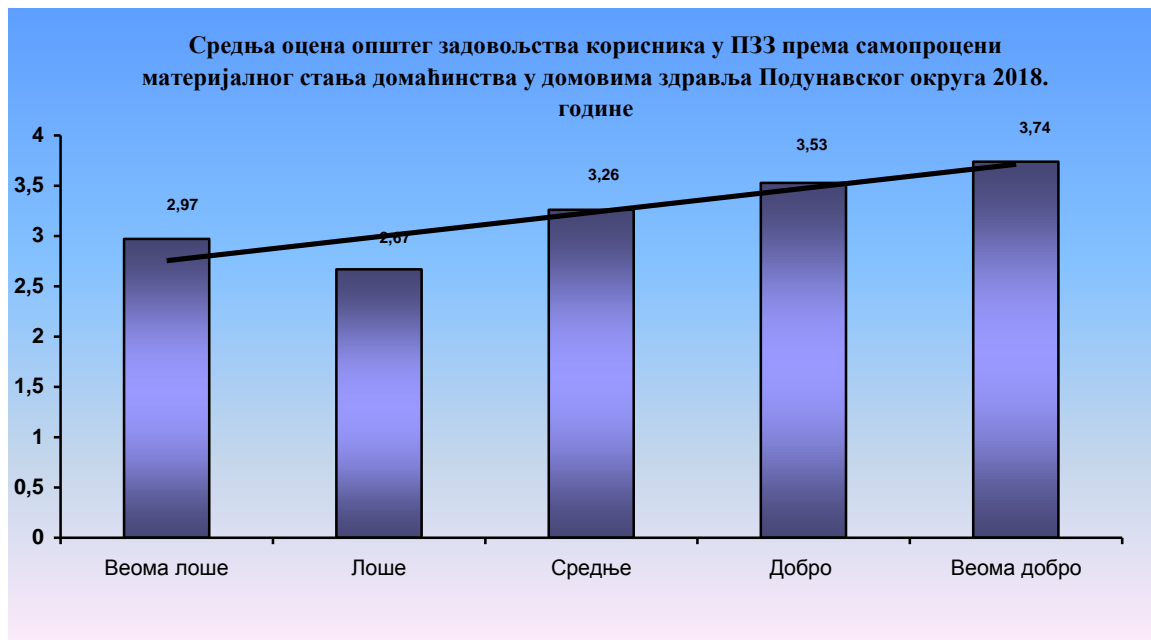
РЕПУБЛИКА СРБИЈА  
 ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ  
 Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац  
 Web: www.zzjzpo.rs, e-mail: zavodpo0311@mts.rs  
 Тел.: 012/222-568; 223-153; Факс: 012/220-913

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

СЛУЖБА	ГОДИНА	ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА					СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА
		ВЕОМА НЕЗАДОВОЉАН	НЕЗАДОВОЉАН	НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН	ЗАДОВОЉАН	ВЕОМА ЗАДОВОЉАН	
ОПШТА МЕДИЦИНА	2011	5.8	3.6	20.2	43.2	27.2	3.80
	2012	5.8	4.4	22.1	44.9	22.8	3.74
	2013	3.4	3.7	16.4	37.3	39.3	4.06
	2014	4.7	3.8	13.5	46.2	31.7	3.97
	2015	4.4	2.7	21.0	44.9	27.1	3.87
	2016	3.7	3.9	22.2	44.9	25.2	3.84
	2017	3.8	3.8	19.7	42	30.7	3.92
	2018	5,7	6,9	18,0	42,5	26,8	3,78
	<b>2019</b>	<b>2,7</b>	<b>3,0</b>	<b>10,6</b>	<b>26,8</b>	<b>57</b>	<b>4,32</b>
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
	<b>2019</b>	<b>3,5</b>	<b>1,3</b>	<b>4,6</b>	<b>21,9</b>	<b>68,7</b>	<b>4,51</b>
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
	<b>2019</b>	<b>4,4</b>	<b>1,5</b>	<b>5,9</b>	<b>19,1</b>	<b>69,1</b>	<b>4,47</b>
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
	<b>2019</b>	<b>3,3</b>	<b>2,1</b>	<b>7,14</b>	<b>23,7</b>	<b>63,5</b>	<b>4,42</b>



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 изабраних лекара, где чекају на преглед прилично дуго.

## 1.2 СТОМАТОЛОШКА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА

У служби стоматолошке здравствене заштите домова здравља Подунавског округа 25. новембра 2019. године се јавило 165 пацијената, подељено је укупно 152 а враћено је 151 упитник, што представља стопу одговора учесника од 99,34% и нешто



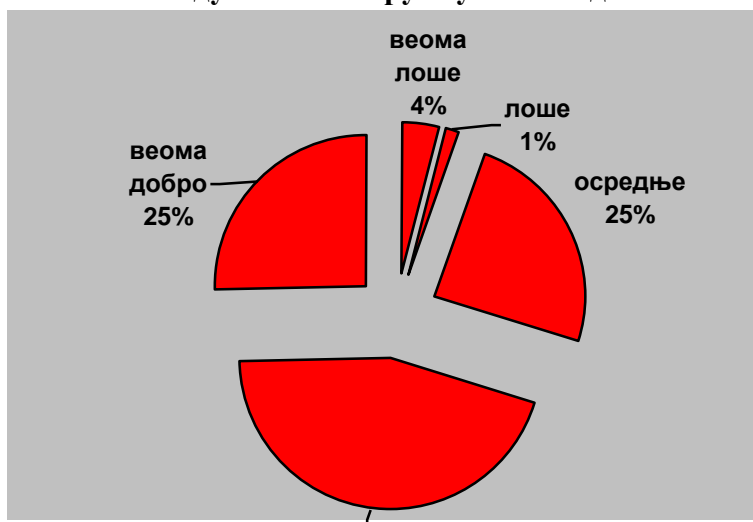
је већа у односу на 2018. годину (94,17%). Упитнике су попуњавали пратиоци деце, а не само деца тако да се општи подаци односе управо на ову групу испитаника.

Од укупног броја анкетираних 38,0% су особе мушког пола, а 62% су особе женског пола. Просечна старост испитаника је  $36,5 \pm 8,62$  године. Са завршеном и незавршеном основном школом био је сваки 10 анкетирани, са средњом школом је више од половине, а са вишом и високом стручном спремом била је трећина испитаника.

Децу на стоматолошки преглед најчешће су доводили пратиоци са добрим и веома добрим материјалним стањем 70,2% (2018-55,7%), затим средњим четвртина, док је са лошим и веома лошим било 5,3% (2018-5,3%). Може се закључити да родитељи са лошијим материјалним стањем или мање воде бригу о оралном здрављу своје деце или ипак материјална ситуација утиче на немогућност доласка стоматологу.

Графикон бр. 9

#### Материјално стање анкетираних у служби стоматолошке здравствене заштите Подунавског округа у 2019. години

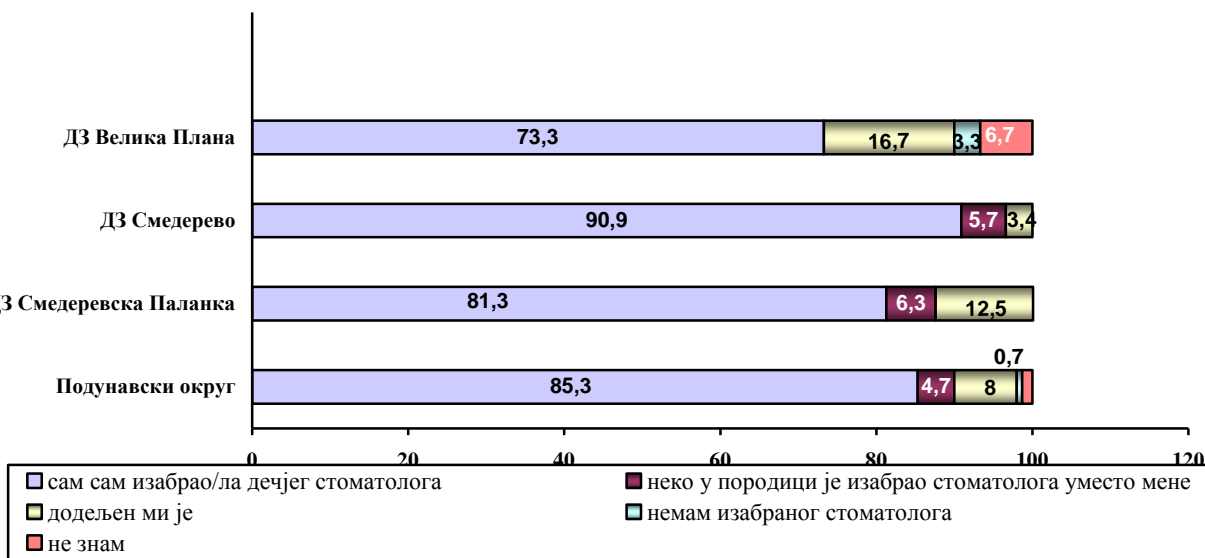


До свог изабраног стоматолога најчешће се долазило сопственим избором где је 85,3% само доносило ову одлуку као и претходне године, а сваком тринаестом (2018-једанаестом) је стоматолог додељен од стране стоматолошке службе. Може се рећи да мали број испитаника нема свог стоматолога (0,7%).



Графикон бр. 10

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



Из графика се види да ипак највећи број испитаника сам бира стоматолога свом детету. У ДЗ Смедерево највећи број испитаника је сам изабрао стоматолога за своје дете, за разлику од претходне године када је то био најмањи број (2018-64,6%). Најмањи број корисника је бирао стоматолога за своје дете у ДЗ Велика Плана (73,3%). У Подунавском округу је у 2011. години било 8,1% испитаника без изабраног стоматолога, а у овом истраживању је тај број смањен на 0,7%.

И у овој области здравствене заштите наилази се на одговоре који указују да не постоји адекватна информисаност родитеља/пратиоца о начину промене стоматолога. Осам од десет испитаника сматра да то може да учини када хоће 82,2% (2018-43,4%), а сваки десети уопште не зна да има такву могућност (2018-32%). Само 7,5% анкетираних зна да може једном годишње да промени свог стоматолога (2018-петина).

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 2,1% је имао неспоразум са стоматологом (2018- 1,9%).

Највећи проценат анкетираних 47,6% има истог стоматолога дуже од 3 године (2017-57,7%).

У последњих годину дана три четвртине пратилаца су доводили дете један до пет пута, а 24% шест до петнаест пута код свог стоматолога. Углавном су посећивали



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

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

Највећи број деце (88,7%) добија стоматолошку здравствену заштиту у државном сектору не посећујући приватног стоматолога, док је 11,4% деце користило услуге стоматолога у приватном сектору у последњих дванаест месеци и то један до четири пута годишње. У односу на прошлу годину скоро исти удео деце посећује приватног стоматолога на нивоу Подунавског округа.

Заказивање прегледа није баш уобичајено у дечијој стоматологији, тако да половина деце буде прегледана у току истог дана и без заказивања, трећина чека до 3 дана, а сваки осми чека дуже од три дана.

Савете о очувању здравља уста и зуба код свог детета, родитељи/пратиоци добијају углавном у току редовне посете код стоматолога. Изабрани стоматолози су у посматраној години разговарали са својим корисницима за време редовне посете о значају редовних прегледа 96,5%, (2018-97,2%), о употреби флуора 89,9% (2018-96,1%), правилном прању 93,8% (2018-96,4%), ортодонтским неправилностима 88,3%, (2018-97,1%), настанку каријеса 91,9% (2018-82,8%), прибору за оралну хигијену 92,7%, (2018-80,8%) и правилној исхрани 91,1% (2018-82,1%). У поређењу са претходном годином, сада се више разговарало о настанку каријеса, прибору за оралну хигијену и правилној исхрани, док нешто мање о употреби флуора, правилном прању зуба и ортодонтским неправилностима.

Да је стоматолог упознат са проблемима и болестима које има њихово дете сматра 92,3% анкетираних (2018- 93,5%), да стоматолог одваја довољно времена да разговара са њима и дететом сматра 91,6% (2018- 89,3%) а 95,2% анкетираних добија јасна објашњења о интервенцијама које стоматолог планира код њиховог детета (2018-94,4%). Када дете има проблем са здрављем уста и зуба 96,5% родитеља/пратиоца, који су учествовали у анкетирању, води дете на преглед код изабраног стоматолога (2018-92,6%). У поређењу са претходном годином сличан проценат корисника се слаже са наведеним изјавама које се односе на изабраног стоматолога.

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

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
Задовољан сам радним временом	87,7%	8,9%	2,7%	0,7%
Могу да доведем на стоматолошки преглед дете и викендом	78,6%	4,3%	12,1%	5%
Доступна је деци са посебним потребама	80,6%	6,5%	1,4%	11,5%
Особље на шалтеру је љубазно	93,5%	5%	0,7%	0,7%
У чекаоници има довољно места за седење	80,7%	10,7%	8,6%	-



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

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
Дуго чекамо пре посете у чекаоници	36,5%	8,8%	51,8%	2,9%
Када је детету хитно потребна стоматолошка услуга, то можемо да обавимо истог дана	95,1%	2,1%	1,4%	1,4%
Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	84,4%	1,4%	5,7%	8,5%

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 и задовољно је радним временом службе. Осам од десет корисника су задовољни јер могу да доведу дете на преглед и викендом, јер је служба доступна и деци са посебним потребама, у чекаоници има довољно места за седење и знају да постоји књига/кутија за жалбе и примедбе. 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 84,7% 53,3% већ добило те информације код изабраног дечјег доктора (2018-53,3%). Педијатри их мање саветују о употреби флуор препарата где се слаже 71,7% анкетираних (2018-49,5%). Према исказима анкетираних, педијатри нису објаснили важност здравља уста и зуба (око 3%) или указали на важност употребе флуор препарата (8,0%). Око 96% корисника се слаже са изјавом да стоматолог и стоматолошка сестра добро сарађују, а седам од десет се слаже да им је довољно да понекад разговарају са сестром, па им није потребан одлазак код стоматолога.

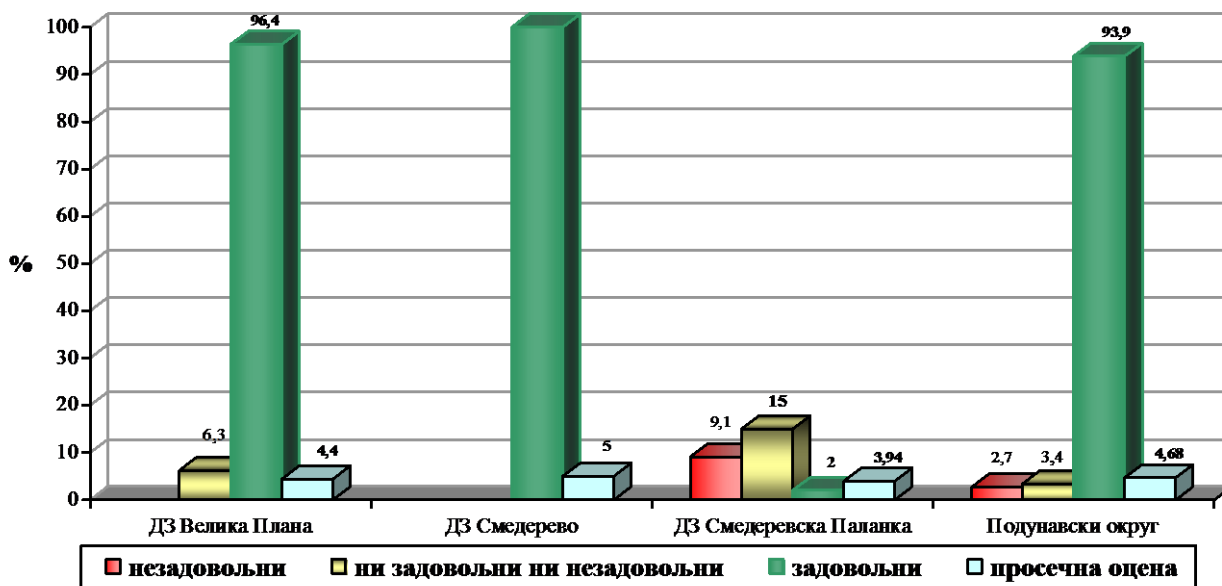
Анализирајући плаћање здравствених услуга у дечјој превентивној стоматологији, може се рећи да је у највећем броју случајева преглед, пломбирање, вађење и лечење зуба код дечијег стоматолога бесплатно (94-98%), док се тај удео код услуга за коришћење ортодонског апарата смањује (90,3%) али у односу на претходну годину је већи (2018-88,8%) јер они сами морају учествовати у делу финансирања, а 9% уопште не зна да ли се ова услуга плаћа (2018-6,5%). Да су прегледи код специјалисте на Стоматолошком факултету бесплатни сматра око 83% (2018-86,4%), док не зна 16%.

Углавном су родитељи били у ситуацији да одведу своје дете на стоматолошки преглед или интервенцију када је то било потребно (93,2%) и нису морали да га одлажу због плаћања, зато што су углавном прегледи бесплатни (2018-76,6%).



Графикон бр. 11

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



Према приказаном графикону може се закључити да је највећи проценат задовољних корисника стоматологом у ДЗ Смедерево, што је уједно и дискутабилно, обзиром да су резултати такви да је 100% анкетираних одговорило да су веома задовољни. (93,8%), док је највише незадовољних у Смедеревској Паланци 9,1%. У домовима здравља већих општина, где постоји стручни специјалистички кадар за рад са децом учача 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 исто као и претходне године, где је 2,7% (2018-2,7%) испитаника незадовољно радом ове службе, док је 93,9% задовољних што представља нешто већи степен задовољства у односу на 2018. годину (2018-85,7%).

**Табела бр. 12 Задовољство корисника радом изабраног стоматолога у служби дечије превентивне стоматологије Домова здравља Подунавског округа исказано просечном оценом у 2018 и 2019. години**

Здравствена установа	Задовољство изабраним стоматологом	
	х 2018	х 2019
ДЗ Велика Плана	4,50	4,54
ДЗ Смедерево	4,18	5,0
ДЗ Смедеревска Паланка	3,94	3,94
<b>Подунавски округ</b>	<b>4,16</b>	<b>4,68</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

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

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

**Табела бр. 13 Дистрибуција корисника према општем задовољству (у%) и средња оцена задовољства у служби стоматолошке здравствене заштите Подунавског округа у периоду од 2011-2019. 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
2019	0,7	2,0	3,4	16,9	77,0	4,68

Степен задовољства пруженим услугама у служби стоматологије у Подунавском округу посматрано у деветогодишњем периоду (од 2011 до 2019.) показује благи тренд пораста.

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

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.



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 Подунавског округа то су следећи домови здравља: Велика Плана и Смедревска Паланка. Дана, 25.11.2019. године, интернистичку службу посетило је 39 пацијената, подељено је и враћено исто толико упитника, што представља стопу одговора од 100%. Стопа одговора је већа за 3% у односу на претходно истраживање.

Специјалистичко консултативне услуге ове службе из године у годину више користе особе женског пола (64,9%) него мушког (35,1%), 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 62,3 године, где је најмлађи испитаник имао 25 а најстарији 85 година. Просечна старост испитаника женског пола је  $64,96 \pm 10,23$  а мушког  $56,54 \pm 17,50$  година.

Обзиром да се ради пре свега о испитаницима старије животне доби, 33,3% (2018-46,9%) је са завршеном основном школом, 61,5% је са средњом, док је са вишом и високом школском спремом 5,1% испитаника. У поређењу са претходном годином може се закључити да су ове године помоћ тражиле највише особе са средњом школом.

Њихово материјално стање је веома лоше и лоше код сваког осмог (12,8%), осредње код половине анкетираних, а сваки трећи 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 око 84% две трећине испитаника било задовољно могућношћу телефонског заказивања што је значајно више у односу на 2018. годину када се изјаснило око 66%. Незадовољних испитаника у овом истраживању је било 16% (2018-13%).

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 и у овој години резултати исти као и претходне године, односно од 73 до 83% је задовољних док незадовољних од 8 до 16%.



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 Подунавском округу у 2019. години

Карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Могућност телефонског заказивања	8,1%	0	8,1%	56,8%	27%
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	2,8%	5,6%	19,4%	44,4%	27,8%
Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	5,4%	2,7%	8,1%	35,1%	48,6%
Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	8,3%	0	8,3%	44,4%	38,9%
Време чекања у чекаоници	8,1%	0	10,8%	48,6%	32,4%
Објашњење евентуалног кашњења вашег термина	8,1%	0	13,5%	48,6%	29,7%
Чистоћа и подобност чекаонице	8,3%	5,6%	2,8%	44,4%	38,9%

У анализирању броја посета интернистичкој служби у последњих 12 месеци 47,4% је посетило само једном (2018-25%), док је већи број испитаника чешће посећивао интернисту при чему је 50,0% испитаника имало од 2 до 4 посете годишње (2018-68,8%). У другој специјалистичкој служби су испитаници имали потребе за здравственом услугом у 50% случајева (2018- 45,2%).

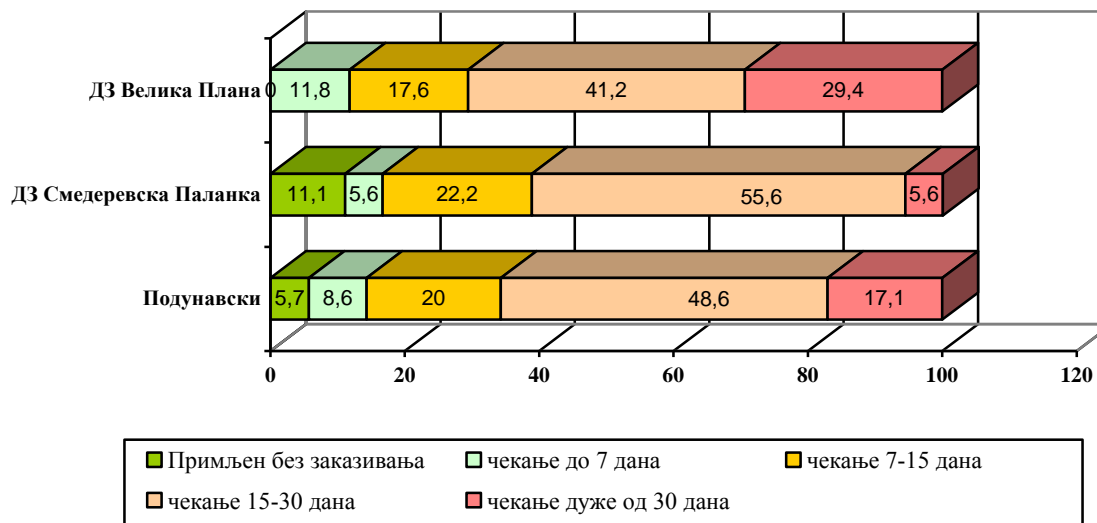
Специјалистичке услуге у приватном сектору користило је 53,6% особа и то од један до пет пута (2018-18,5%), док 46,4% није посетило овај сектор ни једном (2018-81,5%).





Графикон бр. 12

Време чекања на преглед код интернисте у домовима здравља  
Подунавског округа у 2019. години



Што се тиче дужине чекања на специјалистички преглед у Подунавском округу може се рећи да је знатно мањи број пацијената примљен на преглед одмах, односно без заказивања и то шест од сто (2018-десет), а у ДЗ Велика Плана чак и није било уопште испитаника који су одмах примљени. На преглед за недељу дана дође сваки једанаести пацијент (2018-13,3%), до две недеље је то петина особа (2018-23,3%; 2015-55%), а до месец дана чека највише, односно скоро половина анкетираних (2018-33,3%).

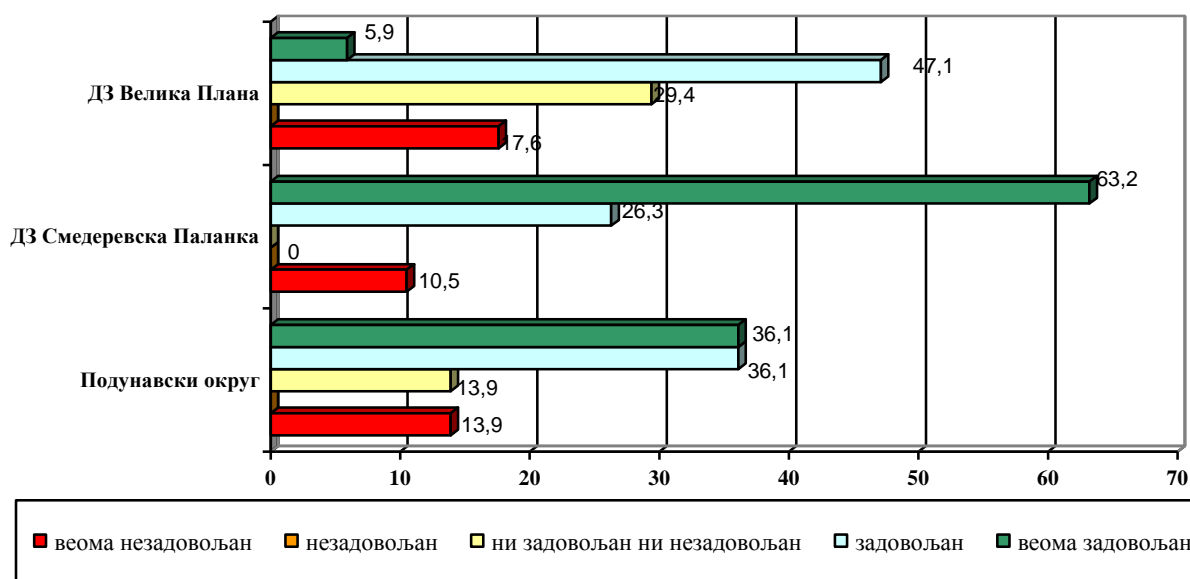
Ови подаци нам говоре да није баш тако лако доћи до специјалисте интерне медицине и да највећи број анкетираних чека од 15 до 30 дана. Интернистичке службе на нивоу примарне здравствене заштите се налазе при домовима здравља у Великој Плани и Смедеревској Паланци. Посматрано по домовима здравља Подунавског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

У области комуникације са интернистом, највећи број анкетираних 80-93% је задовољно што им лекар посвећује довољно времена током прегледа, пажљиво их саслуша, одваја пуно времена да разговара са њима, 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. Негде између 75% и 79% добија јасна објашњења, о болестима и лековима које им прописује, и значају тестова на које их упућује. На основу анализираних вредности података, закључује се да резултати у 2019. години слични резултатима из претходне године у већини дефинисаних изјава.



Обзиром да се ради углавном о старијој популацији, здравствене услуге код интернисте није платило три четвртине пацијената (2018-84%), петина је платила партиципацију (2018-16%), док пуну цену услуге нико није платио (2018-0).  
 Графикон бр. 13

**Приказ задовољства испитаника здравственом заштитом у интернистичкој служби домова здравља у Подунавском округу у 2019. години**



Задовољство пруженом здравственом заштитом исказано је тако да је на нивоу Подунавског округа 72,2% задовољних и веома задовољних радом ове службе (2018-83,3%), док је незадовољних било 13,9%. Делимично задовољних на нивоу округа је било 13,9%, док је у прошлој години било 10%. У Великој Плани је 53% 72,2% анкетираних задовољно (2018-72,2%; 2017-92,8%), обзиром да на преглед код интернисте скоро трећина чека дуже од 30 дана, док је у Смедеревској Паланци 89,5% 100% испитаника је задовољно (2018-100%).

**Табела бр. 15 Задовољство корисника радом лекара специјалисте интерне медицине у специјалистичкој служби Домова здравља у Подунавском округу 2019. године**

Здравствена установа	Средња оцена задовољства радом лекара специјалисте интерне медицине	
	х- 2018.г	х- 2019.г
ДЗ Велика Плана	3,83	3,24
ДЗ Смедеревска Паланка	4,25	4,32
<b>Подунавски Округ</b>	<b>4,00</b>	<b>3,81</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 испитаника радом лекара специјалисте интерне медицине у Подунавском округу у 2019. години износи 3,81 и нешто је мања у односу на 2018. годину када је износила 4,00.

Најзадовољнији корисници радом интернисте су у ДЗ Смедеревска Паланка 4,32 а мање су задовољни радом интернисте у ДЗ Велика Плана са средњом оценом 3,24

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

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

Степен задовољства пруженим услугама у Подунавском округу посматрано у деветогодишњем периоду (од 2011 до 2019.) показује благи тренд опадања задовољства анкетираних.

У интернистичкој амбуланти у анализираним упитницима је било коментара на рад службе. Коментари су се односили на задовољство корисника и поред постојећих услова рада, уз напомену да се више њих изјаснило да је незадовољно радом докторке, што може да буде последица јако дугог чекања на преглед, као и неких можда других интерперсоналних односа.

## 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 25. новембра до 29. новембра 2019. 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 202 пацијента, при чему је 195 прихватило да учествује у анкетирању истраживања задовољства корисника, а упитнике је вратило 192 тако да је стопа одговора учесника била 98,4. Ова стопа не подразумева упитнике из специјалистичке амбуланте интерне медицине јер то нису хоспитализовани пацијенти.

На одељењима интерне гране медицине, општих болница Подунавског округа, подељено је укупно 76 упитника, враћено је 75, при чему је стопа одговора учесника била 98,7%.

На одељењима хируршке гране медицине, општих болница Подунавског округа, подељено је укупно 79 упитника и враћено је исто толико, при чему је стопа одговора учесника била 100%.

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

У специјалистичко консултативној служби интерне медицине подељено је 92 упитника, а враћено је 90 при чему је стопа одговора износила 98,3%.

Општи подаци испитаника су такви да је више било особа женског пола (57,3%), него мушког (42,7%), што је и за очекивати, јер се на овај однос одразио утицај службе гинекологије и акушерства где се хоспитализују само особе женског пола. Просечна старост свих корисника који су били стационарно лечени је 55,2 године (2018-58,3године). Особе мушког пола су у просеку биле старе 59 година, док су жене биле млађе и њихова просечна старост је била 51,8 година.

Са незавршеном и основном школом било је 28,6%, половина је са средњом школом, док је са вишом и високом била једна петина корисника. Резултати су слични прошлогодишњим.

Графикон бр. 14

#### Структура анкетираних према степену образовања у општим болницама Подунавског 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

Свој материјални положај 37% анкетираних оцењује као осредњи, више је оних са добрим и веома добрим (56,2%), док је са лошим и веома лошим (9,8%).

Анализирајући услуге корисника током пријема и отпуста у болници, може се закључити да су они прилично задовољни процедуром пријема 93,1 (2019-95,7%), веома незадовољних и незадовољних је било 1,6% (2018-1,8%)

**Табела бр. 17 Задовољство пацијената током пријема и отпуста из болнице у Подунавском округу у 2019. години**

Карактеристике	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Општи утисак о процедури пријема	0,5%	1,1%	5,3%	43,4%	49,7%	4,41
Љубазност особља	0,5%	0,5%	2,6%	33,7%	62,6%	4,57
Време чакања на шалтеру	1,1%	6%	7,1%	40,2%	45,7%	4,21
Објашњење процедуре током пријема	0,5%	3,2%	4,3	30,5%	61,5%	4,49
Време до смештаја у собу	1,1%	0%	5,3%	36,4%	57,2%	4,49
Општи утисак приликом отпуста	1,1%	0%	3,3%	32,6%	63%	4,57

Како су пацијенти оценили љубазност медицинског и другог особља види се из одговора где је 96,3% (2018-94%) било задовољно и веома задовољно, док је знатно мање било незадовољних само 1,0%, као и претходне године.

Чекање на шалтеру свакако да изазива негативну емоцију код испитаника при чему се може рећи да су они сада више незадовољни (7,1%) него претходних година. Делимично задовољних је било око 7%, док је удео задовољних око 86% (2018- 88,4%).

Објашњењем процедуре током пријема као и временом до смештаја у собу, задовољно је % анкетираних (2018-94,7%).

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 4,57 и слична је прошлости (4,61).



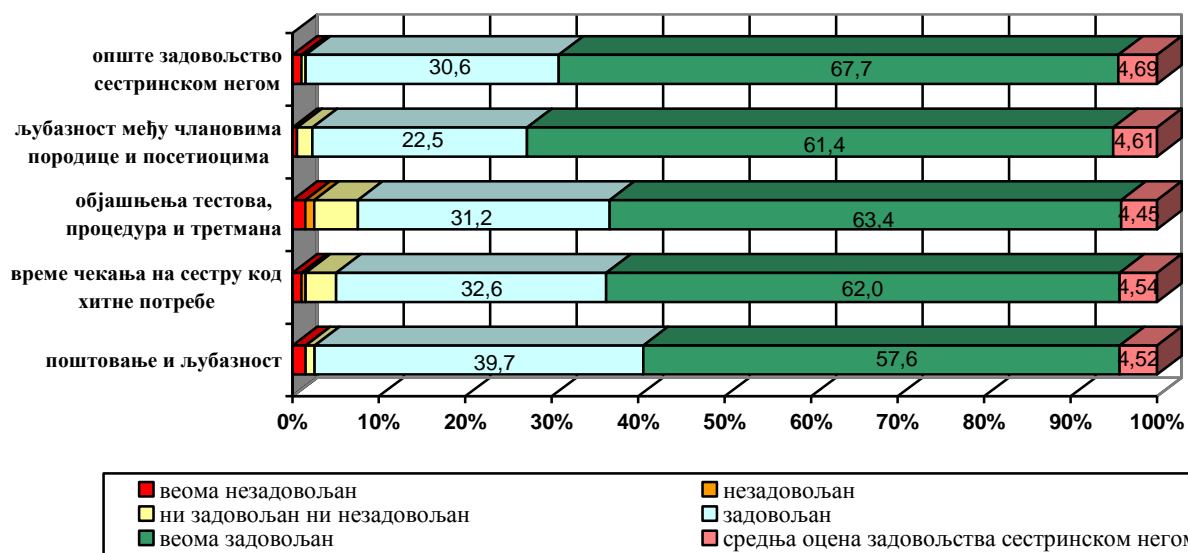
**Табела бр. 18 Информисаност пацијената о правима и дужностима у току боравка у болницама Подунавског округа у 2019. години**

Питање	Да	Не
Право на сагласност за предложену процедуру	94,9%	5,1%
Дужност пацијената на одељењу	94,1%	5,9%
Начин приговора и жалби у случају незадовољства	85,1%	14,9%

Када се анализира информисаност пацијената, о правима у вези сагласности на предложену процедуру (око 95%) и обавезама и поштовања кућног реда на одељењу (94%), 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 85,1% (2018-88,2%).

Графикон бр. 15

**Задовољство испитаника сестринском негом у општим болницама Подунавског 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

Анализом задовољста услугама медицинских сестара, а преваходно пруженом негом, висок степен задовољства је исказан у свим наведеним карактеристикама, преко 90% што је скоро исто у односу на 2018. годину. Незадовољних сестринском негом у овој години је било слично прошлости око 1,0%. Већина корисника, преко 95%, 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 2019. години**

Карактеристике	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Спремност да дају одговоре на питања	0%	1,6%	5,9%	34,4%	58,1%	4,49
Објашњење тестова, процедура, третмана и резултата	0%	1,6%	8,6%	32,6%	57,2%	4,45
Поштовање и љубазност	0%	1,6%	4,9%	27,9%	65,6	4,57
Способност дијагностиковања здравствених проблема	0%	1,6%	2,2%	33,7%	62,5%	4,57
Темељитост у испитивању	0%	1,6%	7%	29,9%	61,5%	4,51
Успешност лечења	0%	0,5%	4,9%	30,6	63,9	4,58
Упутства при отпуста	0%	0,6%	6,2%	29,2%	64,0%	4,57
Опште задовољство услугама лекара	0%	0,5%	4,9%	28,1%	66,5%	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 94,6% (2018. године 96,1%), давањем упутстава при отпуста (93,2%), темељитост у испитивању, способност дијагностиковања здравственог проблема и поштовање и љубазност према пацијентима (93,5%). Степен свог задовољства пруженим услугама од стране лекара испитаници су исказали просечном оценом од 4,61 (2017-4,58).





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

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

**Табела бр. 20 Задовољство корисника услугама дијагностике и терапије током боравка у болницама Подунавског округа у 2019. Години**

Врста услуге	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио/ла
Лабораторија	0%	1%	4,8%	35,7%	46,7%	11,9%
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 82,4% (201-85,7%). 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 2,5%. Око 8% анкетираних није користило услуге дијагностике у току хоспитализације (2017- 13,4%), а терапијске услуге на физикалној медицини нешто мање од половине. 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.



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. 21 Задовољство корисника услугама исхране током боравка у болницама Подунавског округа у 2019. години**

Врста услуге	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Време сервирање хране	0%	2,9%	10,3%	46,3%	40,6%	4,25
Начин сервирања хране	1,1%	1,7%	14,5%	40,2%	42,5%	4,21
Укус хране	1,1%	7,3%	25,1%	37,4%	29,1%	3,86
Температура хране	1,7%	1,7%	19,0%	46,6%	31,0%	4,03
Количина хране	0,6%	3,9%	16,1%	43,3%	36,1%	4,11
Разноврсност хране	2,3%	7,3%	20,9%	38,4%	31,1%	3,89
Одговарајућа дијета	0,6%	4,1%	16,6%	44,4%	34,3%	4,08
Опште задовољство услугама исхране	1,7%	1,7%	18,3%	43,9%	34,1%	4,08

Сагледавајући одговоре анкетираних, који се односе на исхрану током боравка у болници, може се закључити да су сада више незадовољни укусом хране 8,4% (2018-5,4%), разноврсношћу хране 9,6 % (2018- 5,9%), као и количином хране 4,5% (2018-4,4%), што посредно указује да се није нешто битно радило на побољшању квалитета хране. У просеку сваки шести је делимично задовољан услугама исхране, док је осам од десет испитаника задовољно и веома задовољно. Опште задовољство услугама исхране је такво да је 78% испитаника задовољно овим услугама (2018-83,9%), 18,3% је делимично задовољно (2018-13%), док је 3,4% незадовољно (2018-3%).

**Табела бр. 22 Задовољство корисника услугама смештаја током боравка у болницама Подунавског округа у 2019. години**

Карактеристика	Веома	Незадовољан	Ни задовољан ни	Задово	Веома	Просечна оцена
----------------	-------	-------------	-----------------	--------	-------	----------------



**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

	незадовољан		незадовољан	љан	задовољан	
Удобност кревета	2,3%	9,8%	14,9%	36,8%	36,2%	3,95
Чистоћа собе	0%	1,7%	10,3%	44,6%	43,4%	4,29
Температура у соби	2,2%	3,3%	8,3%	44,8%	41,4%	4,20
Опрема собе	1,1%	3,4%	14,1%	40,7%	40,7%	4,16
Чистоћа тоалета	1,6%	4,9%	19,7%	37,7%	36,1%	4,02
Опште задовољство смештајем	0%	2,3%	14,1%	46,3%	37,3%	4,19

Посматрајући и анализирајући услове смештаја током боравка у болници може се на основу изјава анкетираних рећи да су највише задовољни чистоћом собе 88% (94,6%) и температуром ваздуха у соби 86,2%(91,8%), док су мање задовољни опремом собе 81,4%, удобношћу кревета73% и чистоћом тоалета 73,8%. Највеће незадовољство је скоро сваки дванаести пацијент исказао удобношћу креветом (12,1%) и чистоћом тоалета (6,5%), при чему је степен незадовољства сличан претходној години. Опште задовољство смештајем анкетирани су исказали тако да је 83,6% задовољно (2018-86,6%), око 14% делимично задовољно (2018-9,1%), а 2,3% су незадовољни (2018-4,4%) што се може рећи да је задовољство смештајем у болници нешто мање него претодне године.

**Табела бр. 23 Задовољство корисника организацијом посета у болницама Подунавског округа у 2019. години**

Карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Време посета	0%	2,8%	6,1%	45,3%	45,8%	4,34
Дужина посета	1,2%	5,2%	4,7%	42,4%	46,5%	4,28
Број посета	0,6%	3,9%	7,2%	42,2%	46,1%	4,29

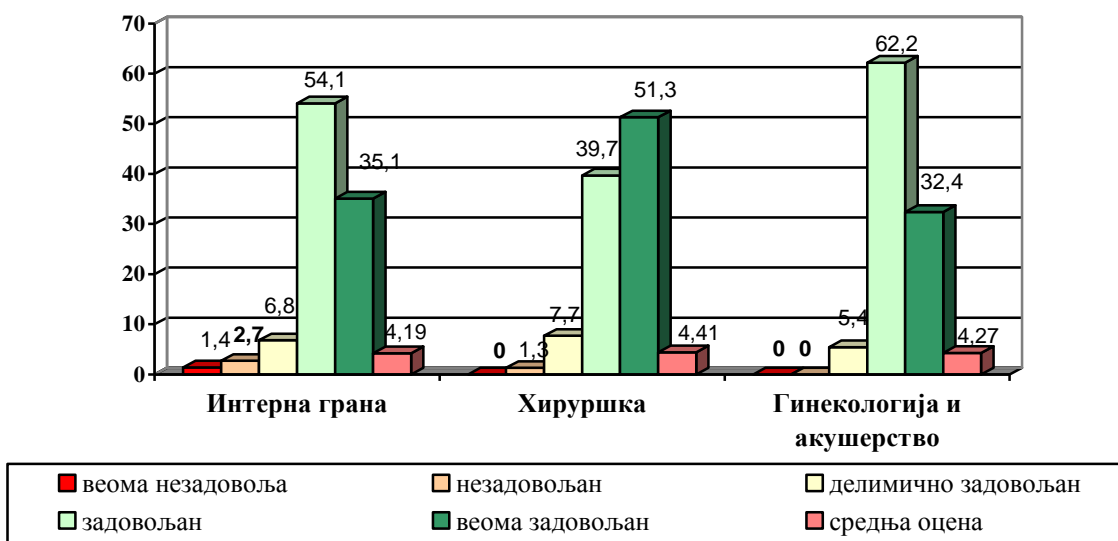
Да ли је и у којој мери организација посета у болницама Подунавског округа добра за пацијенте види се из одговора, где је 91,1% испитаника задовољно временом,



а дужином и бројем посета око 88,9% особа. Степен незадовољства временом, дужином и бројем посета је нешто мањи у поређењу са 2018. годином.

Графикон бр. 16

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

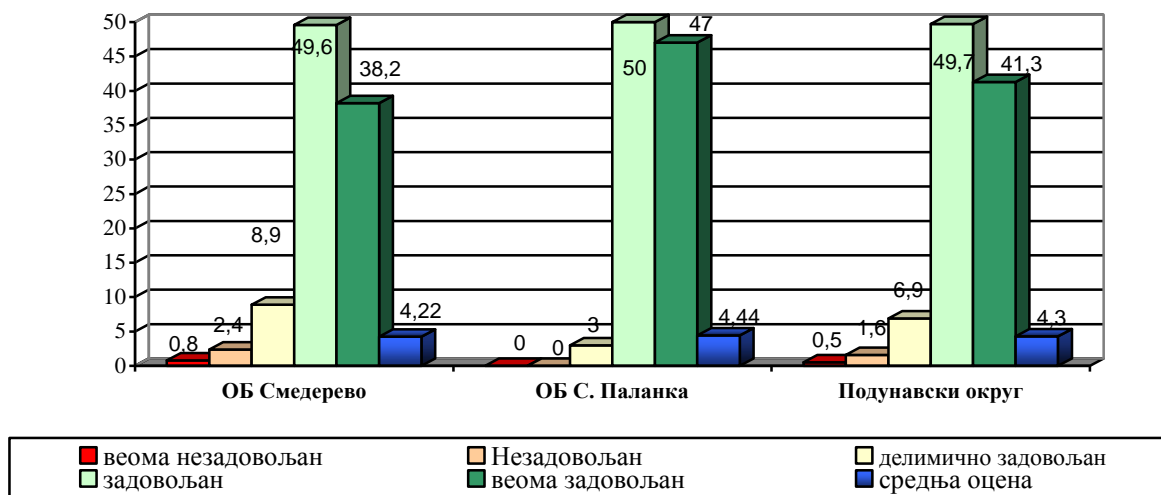


Општи утисак о задовољству пружених услуга по одељењима на нивоу Подунавског округа, хоспитализована лица су исказала високим процентом задовољства, при чему је највећа средња оцена задовољства била на одељењима хируршке гране (4,41), потом гинекологије и акушерства (4,27), а затим на одељењима интернистичке гране (4,19). Компарирајући са претходном годином може се рећи да је степен задовољства сада нижи на свим одељењима интернистичке, хируршке гране и гинекологије и акушерства.



Графикон бр.17

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



Посматрајући појединачно болнице на територији Подунавског округа, може се истаћи да су корисници највећим делом задовољни пруженим услугама (графикон бр. 17). У ОБ Смедеревска Паланка анкетирани су задовољнији пруженим услугама 97% (2018-93,8%) него у ОБ Смедерево 87,8% (2018-94%). Средња оцена задовољства болничким лечењем на нивоу Подунавског округа је мања него прошле године и износи 4,30 (2018-4,39).

Табела бр. 24 Дистрибуција корисника према општем задовољству (у%) и средња оцена задовољства у општим болницама Подунавског округа у периоду од 2011-2019. 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



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

2018	0,9	0,9	4,2	45,8	48,1	4,39
2019	0,5	1,6	6,9	49,7	41,3	4,30

Сагледавајући задовољство корисника услугама општих болница Подунавског округа у деветогодишњем периоду, може се закључити да средња оцена задовољства корисника показује мање осцилације и креће се од 4,38 на почетку посматраног периода до 4,30 на крају периода.

Анализирајући коментаре испитаника општих болница Подунавског округа може се рећи да су углавном позитивни, да се односе пре свега на добре интерперсоналне односе запослених и комуникацију радника са испитаницима. Наглашено је да услови боравка нису баш на завидном нивоу и да се свакако морају побољшати. Истакнуто је незадовољство удобношћу кревета и чистоћом тоалета.

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 29. новембра 2019. године где је интернистичке услуге затражило 138 пацијената, подељено је 92 упитника, а враћено је 90, што представља стопу одговора од 97,8%. Стопа одговора претходне године је била 100%.

Специјалистичке услуге ове службе користило је више особа женског (56,3%), него мушког пола (43,7%). Просечна старост испитаника је 57,9 година, где је најмлађи испитаник имао 19, а најстарији 81 годину. Просечна старост испитаника мушког пола је износила 59,1 година, а женског пола 57,9 година.

Обзиром да се ради пре свега о испитаницима старије животне доби 34,5% је са незавршеном и завршеном основном школом, 52,2% је са средњом док је 13,3% вишег и високог нивоа образовања који требају услуге специјалисте из ове области.

Материјално стање анкетираних је највећим делом осредње 51,1% (2018-39,1%), добро и веома добро 35,2%, док је са веома лошим и лошим материјалним стањем 13,7% што говори о побољшању материјалног стања у односу на прошлу годину.

Сагледавајући услуге и карактеристике саме интернистичке службе може се уочити да је задовољство због могућности телефонског заказивања веће 65,1% у односу на прошлу годину, али са неким осцилацијама 43%, 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 скоро четвртина (22,5%) анкетираних (2018-24,3%). Мањи је степен незадовољства у односу на претходне године временом чекања од тренутка заказивања до термина прегледа где се изјаснило 12,2% (2018-10,1%, 2017-17,3%, 2015.-22,1%; 2014.-39,5%; 2013.-48,2%), а чак 70.0% је задовољно, што је више у односу на прошлу годину (50,5%). Анкетирани



**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

су задовољни љубазношћу и професионалношћу особе која врши заказивање и инструкцијама о датуму и времену прегледа у око 75% случајева, што је нешто мање него 2018. године, када је 81% било задовољно.

Задовољних временом чекања у чекаоници било је око 67% (2018-50,9%, 2017-30%) обзиром да је преглед био заказан, што је боље од прошлогодишњег резултата а такође је и мање незадовољних како чекањем, 12,5% (2018-14,5%, 2017-26%) тако и пруженим информацијама о разлогу кашњења заказаног прегледа 10,1 (2018-13,4%). Што се тиче чистоће и подобности чекаонице стање је у 2019. години боље него претходних година где је 70,1% било задовољно (2018- 39%, 2017-27,7%, 2016-70%, 2015-61,8%, 2014-44,5%; 2013–60%), а 13,7% незадовољно (2018-24,3%, 2017-38,2%, 2016-7,3%, 2015 -16%, 2014- трећина; 2013- петина) (табела бр 24).

**Табела бр. 25 Задовољство анкетираних организацијом рада интернистичке амбуланте у општим болницама Подунавског округа у 2019. години**

Карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Могућност телефонског заказивања	7,9%	14,6%	12,4%	58,4%	6,7%
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	3,3%	8,9%	17,8%	63,3%	6,7%
Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	2,2%	7,9%	14,6%	64,0%	11,2%
Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	2,3%	9,1%	13,6%	67,0%	8,0%
Време чекања у чекаоници	5,7%	6,8%	20,5%	59,1%	8%
Објашњење евентуалног кашњења вашег термина	3,4%	6,7%	18,0%	62,9%	9%
Чистоћа и подобност	5,7%	8%	16,1%	60,9%	9,2%





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

чекаонице					
-----------	--	--	--	--	--

У анализирању броја посета у последњих 12 месеци интернистичкој служби, 84,4% (2018-85,7%) 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 72,4% анкетираних особа (2018-66,1%, 2017-59,3%, 2016-77,6%; 2015.-76%; 2014.-70%; 2013.-66,7%), док је око 27% испитаника посетило интернисту у приватној ординацији и то од 1 до 10 пута (2018-скоро 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.

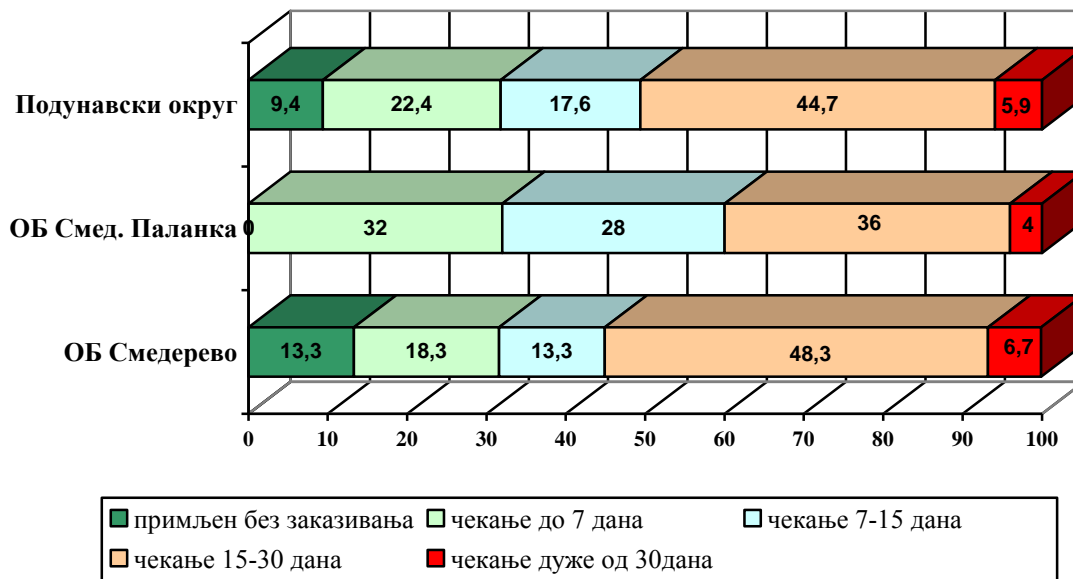
На територији Подунавског округа у 2019. години мањи број испитаника је обавило преглед у току истог дана без заказивања и то један од десет 9,4% док је 2014. године то остварила трећина анкетираних. До недељу дана чека на преглед једна петина пацијената, до пола месеца чека око 18%, док највише њих, скоро сваки други чека од пола до месец дана, а 6% и више од 30 дана (2018-13,5%).

Сагледавајући појединачно опште болнице на територији Подунавског округа, може се констатовати да највећи број особа, 55%, чека од 15 до 30 и дуже од 30 дана у смедеревској болници, док је то у паланачкој болници 40%. До недељу дана чека на интернистички преглед око трећина испитаника у обема болницама. У односу на прошлу годину, чекање на преглед код интернисте је сада знатно дуже у болницама на нивоу Подунавског округа.

Графикон бр. 18



Приказ задовољства испитаника у интернистичкој амбуланти  
општинских болница Подунавског округа у 2019. години



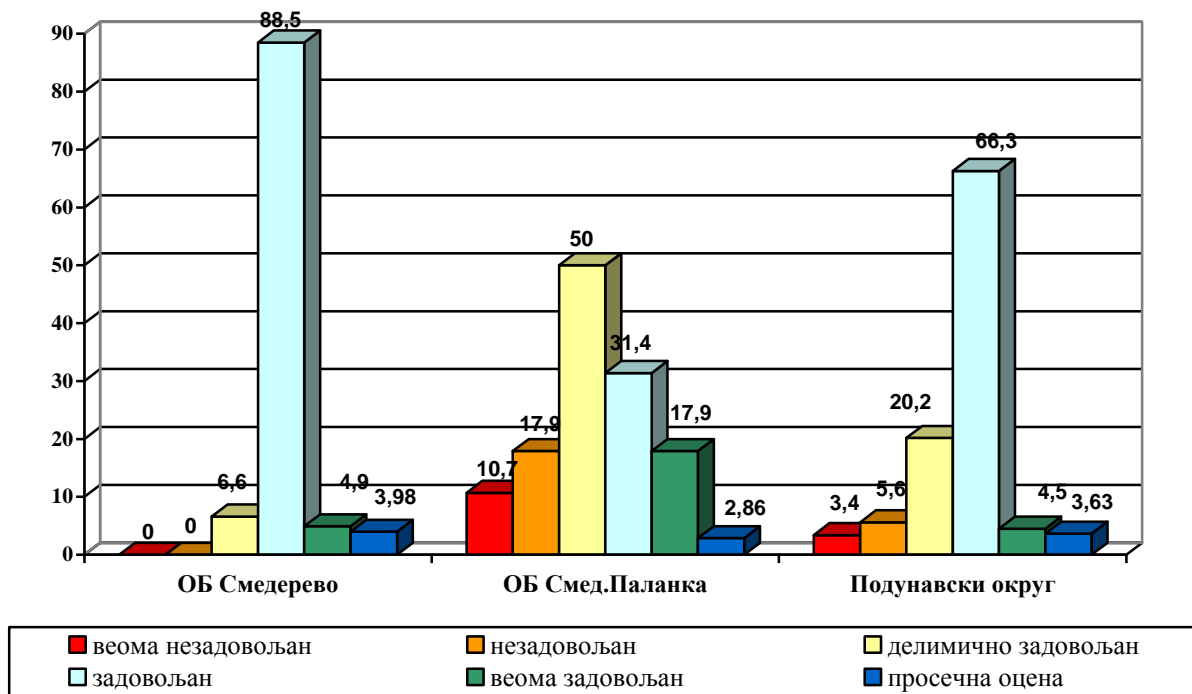
У области комуникације са интернистом 68-78% анкетираних је задовољано што им лекар посвећује довољно времена током прегледа, пажљиво их саслуша, одваја довољно времена да разговара са њима, даје им јасна објашњења о болестима и терапији, упознаје их са значајем тестова које треба да обаве, врло су љубазни и пуни поштовања. Ипак, у односу на претходне године (2018-52%, 2017-55%, 2016-70%; 2015-80%) може се рећи да се сада више слажу са наведеним изјавама. Да ли су и у којој мери упознати да постоји кутија за жалбе и примедбе, позитивно се изјаснило 74,1% што је дупло више него претходне године (35,7).

Обзиром да се ради махом о старијој популацији, здравствене услуге код интернисте углавном се не плаћају тако да се за ову опцију изјаснило три четвртине пацијената, (2018-82%), једна четвртина је платила само партиципацију а нико од корисника није платио пуну цену услуге.

Задовољство пруженом здравственом заштитом исказано је тако да је на нивоу Подунавског округа 70,8% задовољно и веома задовољно радом ове службе (2017-58,7%). Сагледавајући незадовољство анкетираних може се рећи да су резултати лошији од претходне године при чему је сада незадовољних и веома незадовољних било 9% односно сваки једанаести (2018-6,4%). Број оних који су делимично задовољни са годинама опада и сада је једна петина, претходне године је то била једна трећина, а 2017. је била чак половина корисника.



**Приказ задовољства испитаника у интернистичкој амбуланти општих болница Подунавског округа у 2019. години**



Просечна оцена задовољства радом лекара специјалисте интерне медицине у Подунавском округу у 2019. години износи 3,63 3,56 и нешто мало је већа је у односу на претходну годину 2018-3,56.

Компарирајући обе болнице на посматраној територији може се истаћи да је степен задовољства корисника услугама пруженим у интернистичкој амбуланти већи у смедеревској болници, скоро 4 док је у ОБ Смедеревска Паланка тај просек знатно мањи 2,86.

**Табела бр. 26 Дистрибуција корисника према општем задовољству (у%) и средња оцена задовољства у интернистичкој амбуланти општих болница Подунавског округа у периоду од 2011-2019. године**

ГОДИНА	ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА					СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА
	ВЕОМА НЕЗАДОВОЉАН	НЕЗАДОВОЉАН	НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН	ЗАДОВОЉАН	ВЕОМА ЗАДОВОЉАН	
2011	5,8	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



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

2018	6,4	-	34,9	48,6	10,1	3,56
2019	3,4	5,6	20,2	66,3	4,5	3,63

Степен задовољства пруженим услугама у Подунавском округу посматрано у деветогодишњем периоду (од 2011. до 2019. ) 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.

### ДИЈАЛИЗА

Програм дијализе спроводи се годинама код пацијената са хроничном бубрежном инсуфицијенцијом и то у ОБ у Смедеревској Паланци и у болници окружног типа у Смедереву. Истраживање је обављено од 25. до 29. новембра 2019. године, где је на дијализи било 126 пацијената колико је и упитника подељено, а враћено је и обрађено 99 упитника. Стопа одговора учесника је 78,6%.

Анкетирано је укупно 99 пацијената од којих је 53,4% било особа мушког пола просечне старости 57,9 година, и 46,6% особа женског пола просечне старости 60,8 година. Старост пацијената била је у просеку 59,4 године.

Половина испитаника је са средњом стручном спремом, а више од трећине је са незавршеном и завршеном основном школом. Сваки десети је лошег материјалног стања, сваки други осредњег а 40% се изјаснило да је доброг материјалног стања.

За одлазак на дијализу најчешће се користи организовани транспорт здравствене установе, док једна четвртина користи сопствени приватни аутомобил и најчешће им одговара ова врста превоза (87,6%). У путу се проведе од једног до сто петдесет минута у зависности од удаљености места боравка, али просечно време које се проведе у превозу од куће је 30 минута. Највећи број испитаника се изјаснио да им одговара радно време службе дијализе, да имају могућност избора дана као и периода током дана за дијализу, односно избора смене, док једна петина пацијената не мисли тако.

Сагледавајући услове који се односе на простор, подељена су мишљења у вези адекватно опремљених соба, где око 44% пацијената сматра да су собе неадекватно опремљене и да треба побољшати расположиви простор и простор за одмор.

Током поступка дијализе две трећине пацијената је задовољно начином забаве где им је омогућено гледање телевизијског програма или читање часописа. Скоро половина испитаника се изјаснила да је задовољна инсталацијама у дијализној постелји, да лагани оброк који добијају испуњава њихова очекивања, да им одговара приступ гардероби, али да нису баш задовољни толико условима у тоалету.

Анализирајући уопштено хемодијализу, као и задовољство пацијената на дијализи бригом медицинских сестара и доктора о њима, може се констатовати да је око 90% њих задовољно, а сваки једанаести је незадовољан и сматра да треба побољшати пре свега време за слушање, хитно одазивање на њихов позив и пажњу за њихову болест.



Преко 85% учествује у доношењу одлука о свом лечењу када то жели, задовољни су учесталашћу лекарских прегледа, по жељи добијају лекарске консултације, током клиничког прегледа поштује се њихова интимност и могу да приступе медицинској документацији. Скоро 96% испитаника сматра да се поштују процедуре за пружање безбедних поступака дијализе.

Две трећине анкетираних добро подносе дијализу, док једна не, петина се не придржава савета лекара у вези дијете и уноса течности, скраћује/прескаче време које је одређено за дијализу, али највећи број њих редовно узима лекове.

Одговори у вези информација које су испитаници добили пре почетка терапије дијализом су такви да је већина (84,6%) задовољна могућностима дијализе (перитонеална, хемодијализа и трансплантација), да је упозната са компликацијама дијализе, да знају о терапији лековима и могућим компликацијама.

Највећи удео испитаника (од 50% до 85%) је задовољно информисаношћу о резултатима њихових лабораторијских анализа, начином саопштавања здравственог стања, добијеним информацијама у вези, ограничења у исхрани, физичке активности, сексуалног живота и лекова који се финансирају из средстава обавезног здравственог осигурања.

Нешто мало мање од две трећине анкетираних је морало из сопствених средстава да набави лек који узима због дијализе, а по препоруци доктора из дијализног одељења, док је трећина морала да одустане од узимања неког лека због његове цене.

Пацијенти углавном знају кога да контактирају у случају хитних потреба.

Око 90% испитаника је генерално задовољно дијализом на одељењу где се обавља и препоручило би (одељење дијализе) особи која пати од исте болести.

Мишљења пацијената у вези унапређења и побољшања пружања услуга у дијализи су усмерена на:

Боље услове у просторији, повећање простора, спустити дијализу са трећег спрата у приземље, растеретити сестре од администрације, примена нових лекова из иностранства и могућност трансплантације, више предавања и обавештавања за пацијенте, боља хигијена.

## ЗАКЉУЧАК

Истраживањем задовољства корисника пруженим услугама на нивоу домова здравља и општих болница Подунавског округа у 2019. 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 25. новембра на вивоу примарне здравствене заштите и у периоду од 25. новембра до 29. новембра 2019. 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 деветогодишњем периоду од 2011. до 2019. године, средња оцена задовољства здравственом заштитом показује благи пораст у службама опште медицине, педијатрије, гинекологије и обједињено код изабраног лекара као и у службама стоматолошке здравствене заштите и специјалистичким службама домова здраља.

- Средња оцена задовољства корисника здравственом заштитом у стационарним установама Подунавског округа је таква да показује вредности са мањим осцилацијама и у 2011. години је износила 4,38, а у 2019. години 4,30.

- 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 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 .

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