



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: 1430

Датум: 10.6.2022. год.

## АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА (ДОМ ЗДРАВЉА, ОПШТА БОЛНИЦА) ПОДУНАВСКОГ ОКРУГА У 2021. 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 18 година тј. од 2004. године, у здравственим установама спроводи истраживање задовољства корисника, са циљем да се дође до информација које би помогле руководству установе да усмери активности у правцу потреба самих корисника, што доводи до повећања задовољства како пацијената, тако и самих запослених радника у здравственим установама. Донабедиан наводи да је “сатисфакција пацијента од фундаменталног значаја као мера квалитета здравствене службе, јер пружа податке о томе колико је давалац неге успео да изађе у сусрет очекивањима корисника”.

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

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

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



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

У 2021. години поред могућности домовима здравља да сами одреде датум спровођења анкете, о томе обавесте ЗЗЈЗ Пожаревац, спроведу истраживање над корисницима здравствене заштите и сами убаце податке анкетираних али не у екселову базу већ у Сервис јавног здравља на интернету. Мора се нагласити да је контролом података ова апликација у Сервису јавног здравља неадекватно урађена што се дало закључити на основу упоређиваних података из папирне форме образаца 1,2 и 3 и података у Сервису јавног здравља.

На територији Подунавског округа истраживање је спроведено у три дома здравља, у Великој Плани у уторак 21.12.2021., у Смедереву у петак 6.12.2021. и у Смедеревској Паланци у петак 17.12.2021. и то само у њиховим седиштима како је дефинисано у методолошком упутству. Анкетирање корисника није спроведено у истуреним пунктовима домова здравља (огранцима, здравственим станицама и здравственим амбулантима).

Истраживање задовољства корисника обављено је у времену од 7 до 20 часова, у службама примарне здравствене заштите: опште медицине, медицине рада, здравствене заштите деце и школске деце, здравствене заштите жена, дечије стоматологије и свих специјалистичких служби у установи. Тога дана је укупно у домовима здравља Подунавског округа било 2067 (2020-1307) корисника како због куративних и превентивних прегледа тако и због неких интервенција и терапијског третмана. Укупан број подељених упитника износио је 1717 (2020-1033), а враћених 1647 (2020-990) при чему је стопа одговора била 95,9% готово исто као и претходне године (2020 – 95,8%).

**Табела бр. 1 Приказ дистрибуираних упитника по службама у здравственим установама Подунавског округа 2021. године**

Редни број	Служба	Број подељених упитника	Број враћених упитника	Стопа одговора (%)
1.	Општа медицина и медицина рада	754	739	98,0
2.	Здравствена заштита деце и омладине	627	592	94,4
3.	Здравствена заштита жена	192	185	96,4
4.	Стоматолошка здравствена заштита	144	131	91,0
5.	Специјалистичке службе у дому здравља	146	137	93,8
<b>Укупно домови здравља</b>		<b>1863</b>	<b>1784</b>	<b>95,8</b>
6.	Интерна медицина	64	62	96,9
7.	Хирургија	67	59	88,1
8.	Гинекологија и акушерство	49	47	95,9
9.	Психијатрија	7	6	85,7



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

10.	Педијатрија	20	13	65,0
9.	Специјалистичке службе	331	306	92,4
<b>Укупно опште болнице</b>		<b>538</b>	<b>493</b>	<b>91,6</b>
<b>Укупно установе Подунавског округа</b>		<b>2401</b>	<b>2277</b>	<b>94,8</b>

Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2021.

Укупно је за установе примарног нивоа здравствене заштите обрађено 1784 упитника, од тога у служби опште медицине 41,4%, у служби педијатрије 33,2%, у служби здравствене заштите жена 10,4%, стоматолошкој дечјој заштити 7,3% и специјалистичким службама 7,7%. Стопе одговора у свим службама у домовима здравља на нивоу Подунавског округа су око и преко 95,0%.

Просечна старост испитаника који су учествовали у попуњавању упитника о задовољству у службама примарне здравствене заштите у Подунавском округу је 44,9 година ( $SD=16,8$ ). Особа женског пола било је више (60,1%) него особа мушког пола. Највише је било са средњим образовањем 61,3%, а 17,1% испитаника је било са незавршеном и завршеном основном школом. Са проценом осредњег материјалног стања било је нешто мало мање од трећине испитаника, док је са добрим и веома добрим било 61,2% испитаника.

**Табела бр. 2 Расподела испитаника према службама, полу и старости у примарној здравственој заштити у Подунавском округу 2021. године**

Служба	Пол (%)		Просечне године старости
	Мушки	Женски	
Општа медицина	45,7	54,8	56,4 ± 10,7
Педијатрија	51,3	48,5	34,2 ± 7,5
Гинекологија	0	100	41,1 ± 12,7
Просек наведене три службе	48,5	67,8	43,9 ± 14,5

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

Службу педијатрије су углавном посећивали корисници (родитељи и старатељи) млађе животне доби са просечном старашћу око 31 године, док је у општој служби просечна старост била око 56,5 година.

**Табела бр. 3 Расподела испитаника према самопроцени материјалног стања по службама у Подунавском округу 2021. године**

МАТЕРИЈАЛНО СТАЊЕ (%)	СЛУЖБА			
	ОПШТА МЕДИЦИНА	ПЕДИЈАТРИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА	ПРОСЕК НАВЕДЕНЕ ТРИ СЛУЖБЕ
Веома лоше	2,7	4,8	2,2	3,5

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

Лоше	6,0	3,2	4,3	4,7
Осредње	35,2	28,5	18,9	30,6
Добро	49,5	51,2	63,2	51,8
Веома добро	6,6	12,3	11,4	9,4

Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2021.

Исказ о материјалном стању испитаника на нивоу посматраног округа је углавном добар и веома добар 61,2%, скоро трећина је са осредњим, док се о веома лошем и лошем материјалном стању изјаснило око 8% анкетираних. Најлошијег материјалног стања су испитаници у служби опште медицине, где се изјаснило 8,7% нешто мало више него претходне године (2020-7,3% испитаника).

**Табела бр. 4 Расподела испитаника према степену школске спреме по службама у Подунавском округу 2021. године**

ЗАВРШЕНА ШКОЛА (%)	СЛУЖБА			
	ОПШТА МЕДИЦИНА	ПЕДИЈАТРИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА	ПРОСЕК НАВЕДЕНЕ ТРИ СЛУЖБЕ
Незавршена основна	4,7	7,8	1,6	5,5
Основна школа	14,5	13,7	9,2	13,5
Средња школа	60,8	60,1	67,0	61,3
Виша и висока школа	20,0	18,4	22,2	19,7

Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2021.

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

Испитаници се лече у установама државног и приватног сектора, стим што је до пет пута посетило државне установе у последњих годину дана 57,8% док их је у приватном сектору било 89,8% односно скоро два ипо пута више него претходне године (34,1%). Ови подаци указују да се корисници све више окрећу услугама у приватном сектору, а све мање у државном јер се до лекара све теже долази, па су пацијенти принуђени да оду у приватни сектор како би обавили преглед у времену када имају здравствених проблема па макар и по цену приватног плаћања услуге која нимало није јефтина.

Најчешће се преглед код свог изабраног лекара заказује телефоном, скоро 82,3% лично 8,75, док путем апликације „Мој доктор“, само 0,5%, што је највероватније последица мање употребе интернета од стране корисника старије животне доби.

Највећи проценат анкетираних (85,5%) је примљен на преглед код свог изабраног лекара истог дана, а сваки десети је чекао од 1 до 5 дана (око 9,9%).



**Табела бр. 5 Расподела испитаника према начину заказивања и дужини чекања на заказани преглед по службама у Подунавском округу 2021. године**

Служба	Телефоном	Апликација „Мој доктор„	Лично	Без заказивања	При мље н исти дан	Од 1 до 5 дана	Више од 6 дана
Општа медицина	86,9	0,4	10,8	0,9	81,3	13,1	2,4
Педијатрија	76,7	0,7	4,6	14,0	91,4	0	4,4
Гинекологија	82,2	0	13,5	2,7	83,2	14,6	0,5
Просек наведене три службе	82,3	0,5	8,7	6,3	85,5	9,9	1,3

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

Посматрајући по службама може се закључити да све оне користе највише телефонски начин заказивања прегледа, и пацијенти су примљени код свог изабраног лекара истог дана, преко 80%. У поређењу са прошлом годином, резултати истраживања су сада нешто лошији, јер су пацијенти морали више да чекају због приоритетног ковида.

Сагледавајући сегмент организације и карактеристика које се односе на службе, задњих година је дата могућност прописивања лекова у електронској форми и подизања хроничне терапије у апотеци без доласка код изабраног лекара, што су пацијенти препознали као нешто што је позитивно за њих и оценили највишом оценом 5, у 85% случајева (2020-90%).

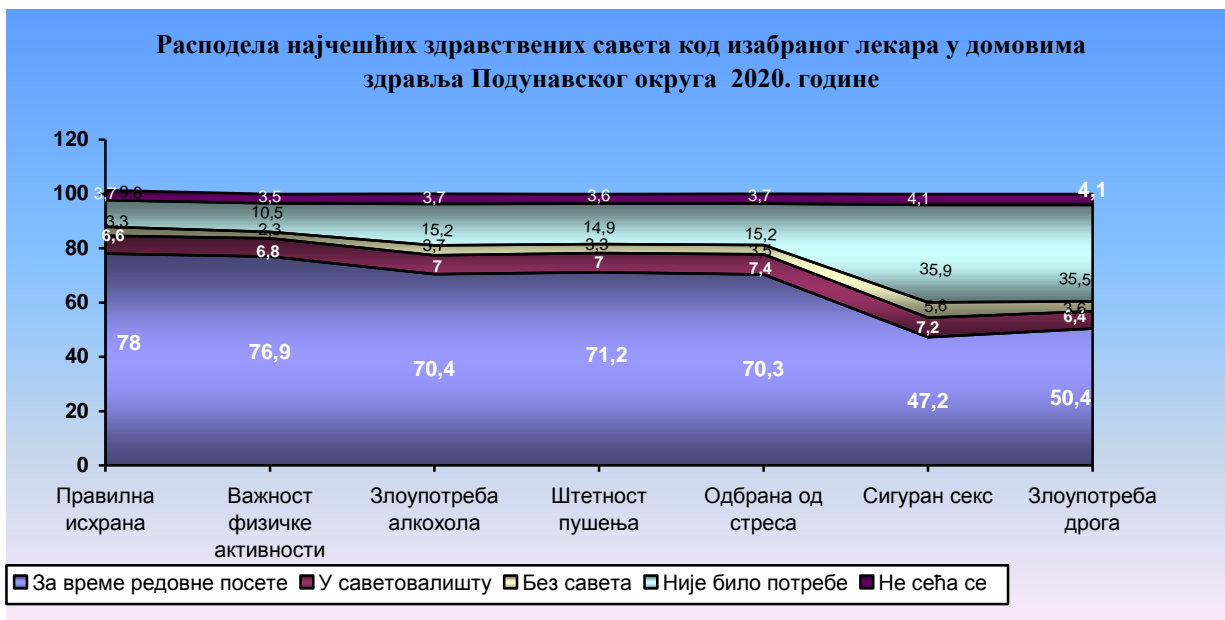
Такође одличном оценом је 87,3% анкетираних оценило карактеристику која се односи на апликацију „мој доктор„ и препознало је као нешто што им може помоћи у што бржем доласку код свог изабраног лекара. иако је у једном од претходних одговора који се односи на начин заказивања само 0,5% користило овај начин заказивања.

Заказивање специјалистичких прегледа електронским путем од стране изабраног лекара свакако да одговара корисницима здравствене заштите, што су и потврдили у 80,5% случајева одличном оценом (2020- 85,8%)

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



Графикон бр.1



У зависности од теме, 50–78% испитаника ове савете добија за време редовних посета, или у превентивном центру-саветовалишту (6,4-7,4%). На графикону бр.1 приказана је учесталост савета лекара за све службе збирно.

Табела бр. 6 Приказ обављених скрининг прегледа у домовима здравља Подунавског округа у 2021. години

Изјава	Да	Не	Не знам/Не сећам се	Не односи се на мене
Скрининг/рано откривање рака дебелог црева у последње две године	37,9	49,1	3,9	9,4
Скрининг/рано откривање рака грлића материце у последње три године	32,4	47,3	2,9	17,
Скрининг/рано откривање рака дојке у последње две године	30,1	49,6	2,8	17,5
Скрининг/рано откривање кардиоваскуларног ризика у последњих пет година	31,4	54,1	3,9	10,7
Скрининг/рано откривање дијабетеса типа 2 у последње три године.	35,1	51,5	3,4	10,1
Скрининг/рано откривање депресије у последњих годину дана.	29,5	56,1	3,8	10,7



Из табеле број 6 може се уочити да је у посматраној години само једна трећина испитаника обавила неки од наведених скрининг прегледа за разлику од 2020 године када је то била половина испитаника. Анализиране године је ситуација таква да половина њих није радила скрининг, а 2020 је то била само трећина, при чему просто се уочава инверзија података. Значајно мањи број 3-4% не зна или се не сећа, а сваки десети је рекао да се наведени скрининг не односи на њега.

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

**Табела бр. 7 Међусобна комуникација пацијената са медицинским сестрама у Подунавском округу у 2021. години**

Изјава	О Ц Е Н А				
	1	2	3	4	5
Поштовање и љубазност	1,2%	1,1%	3,0%	6,3%	88,4
Информације које вам пружају	0,5%	0,6%	3,5%	7,3%	88,1%
Сарадња са лекаром	0,4%	0,7%	3,1%	6,9%	88,9%

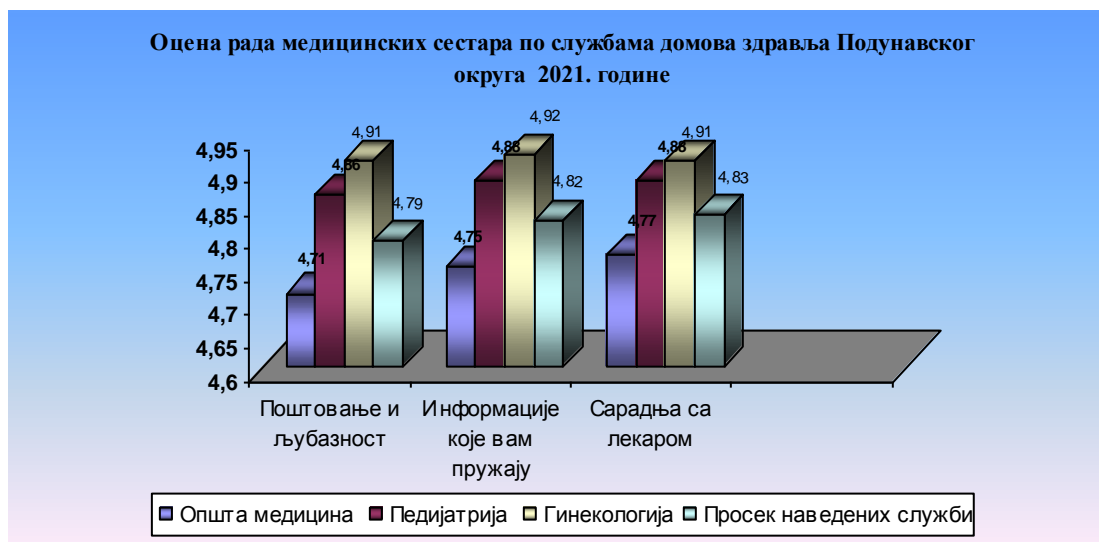
Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2021.

Анализирајући оцену испитаника која се односи на поштовање пацијената и љубазност према њима, веома мали број је оценило најнижом оценом одн. лоше и веома лоше, док деветоро од десеторо њих је задовољно односом медицинских сестара према њима. Компарирајући са претходном (2020.) годином закључује се да је однос сестара према њима сада бољи обзиром да се сада преко 90% изјаснило да су медицинске сестре љубазне и да показују поштовање.

Што се тиче информација које им оне пружају, преко 90% анкетираних је оценило оценом 4 и 5, што значи да су задовољни, а мање од петине је незадовољно.

Да добру сарадњу сестре остварују са лекарима сматра 95.8% испитаника.

Графикон бр. 2



Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2021.



Како су корисници оценили карактеристике медицинских сестара по службама приказује графикон број 2 из кога се види да је средња оцена задовољства рада медицинских сестара најбоља у служби здравствене заштите жена, а значајно лоша у служби здравствене заштите одраслих тако да је у наведеној служби потребно више радити са сестрама које би схватиле значај односа према пацијенту.

**Табела бр. 8 Међусобна комуникација пацијената и изабраног лекара у Подунавском округу у 2021. години**

Изјава	О Ц Е Н А				
	1	2	3	4	5
Поштовање и љубазност	1,0	0,9	2,5	6,4	89,2
Лекар познаје вашу личну ситуацију (у кући, на послу)	1,6	1,5	4,8	6,8	85,3
Ваш лекар добро познаје проблеме и болести које сте раније имали	1,0	0,8	4,0	7,2	87,0
Време и пажњу које вам посвети током прегледа	0,6	0,7	3,4	7,3	88,0
Објашњења и информације које добијате о болестима и лековима које вам прописује	0,5	1,1	2,8	7,7	87,8
Даје вам подршку и мотивише вас да се лакше изборите са здравственим проблемима	0,5	1,1	3,8	6,5	88,1

Наведене изјаве у вези комуникације лекара са пацијентима ниском оценом од 0,5% до 1,6% испитаника је оценило као веома лоше и лоше, док је највећи број око 94,0% сматрало да је добра и веома добра. (табела бр.8)

Када се сагледава организација рада у посматраним службама може се закључити да су углавном анкетирани лица у високом проценту 86% и више оценили оценом добро и веома добро функционисање служби (2020-90% и више), док су своје незадовољство исказали у ниском проценту од 1,4% до 4,1%.

Наиме, најзадовољнији су радним временом установе (90,3%), затим могућношћу прегледа код лекара истог дана у случају хитности (91,8%) и хигијеном установе (од 91,8%).

Најмање су задовољни паркингом испред установе који представља проблем (82,4%), процедуром у поступку жалбе код повреде права пацијената (81,3%) као и интернет страницом установе (81,8%).

У поређењу са претходном годином (2020.) за поједине изјаве које се могу компарирати, може се рећи да су одговори на постављена питања сада нешто лошији.

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





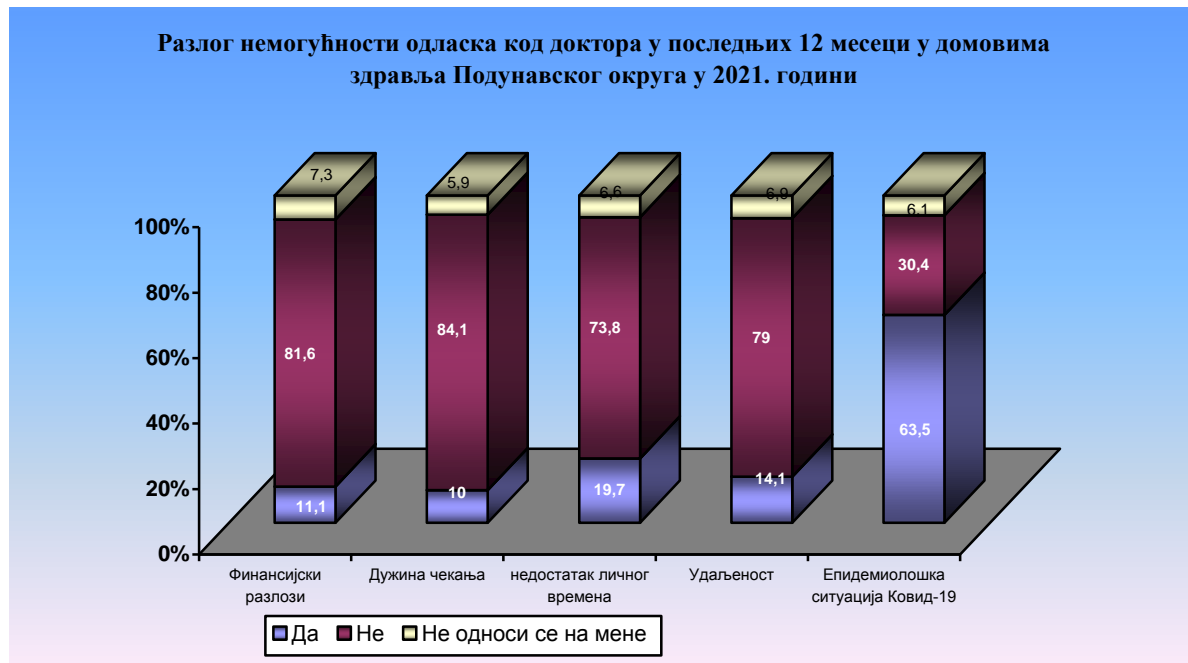
РЕПУБЛИКА СРБИЈА  
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ  
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац  
Web: www.zzjzpo.rs, e- mail: zavodpo0311@mts.rs  
Тел.: 012/222-568; 223-153; Факс: 012/220-913

Табела бр. 9 **Задовољство испитаника организацијом рада у домовима здравља  
Подунавског округа у 2021. години**

Питање	О Ц Е Н А					
	1	2	3	4	5	6
Радно време установе	1,3	1,1	2,9	5,9	84,4	4,3
Доступност лекара викендом ако се разболите	1,6	2,0	3,8	5,9	80,3	6,4
Доступност инвалидима и особама у колицима	2,2	1,5	3,0	6,5	77,6	9,2
Број места за седење у чекаоници	1,5	2,0	4,0	8,0	81,4	3,2
Време чекања до посете у чекаоници	1,4	2,8	4,5	8,0	80,1	3,3
Могућност телефонске комуникације са лекаром и добијање савета у току радног времена	1,7	1,1	3,3	5,9	81,5	6,4
Могућност прегледа код лекара истог дана у случају хитности	0,7	0,9	2,2	5,5	86,3	4,3
Расположивост одговарајућег кадра у установи	0,9	1,5	2,9	7,0	80,7	6,9
Интернет страницу установе	1,3	1,0	2,4	4,4	77,4	13,5
Медицинску опрему у установи	1,0	1,5	3,3	5,8	78,7	9,7
Хигијену установе	0,5	0,9	3,2	8,7	83,1	3,5
Паркинг испред установе	3,6	3,7	3,9	6,5	75,9	6,4
Процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената	0,8	1,7	1,6	4,0	77,3	14,5



Графикон бр. 3



Немогућност одласка код свог изабраног доктора у протеклих годину дана, анкетирани пацијенти су се изјаснили на следећи начин.

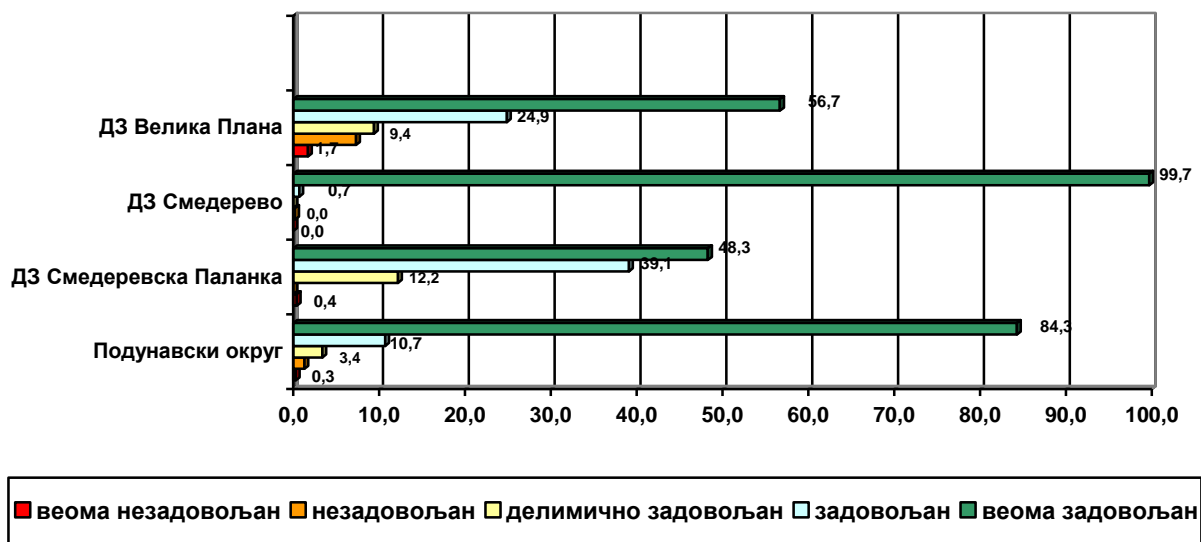
Две трећине анкетираних (63,5%) није могло да посети свог лекара, односно оде на потребан преглед због епидемиолошке ситуације Ковида-19 (2020-55,1%). Због недостатка личног времена једна петина није могло да посети доктора, сваки седми због удаљености, а сваки десети наводи разлог финансијске природе и дужине чекања на преглед.

Око 75,0% испитаника је оценило своје здравствено стање као одлично док сваки четрнаести (2020-девети) сматра да му је здравље лоше и веома лоше.

Графикон бр. 4



Приказ задовољства испитаника лечењем код изабраног лекара у домовима здравља Подунавског округа у 2021. години

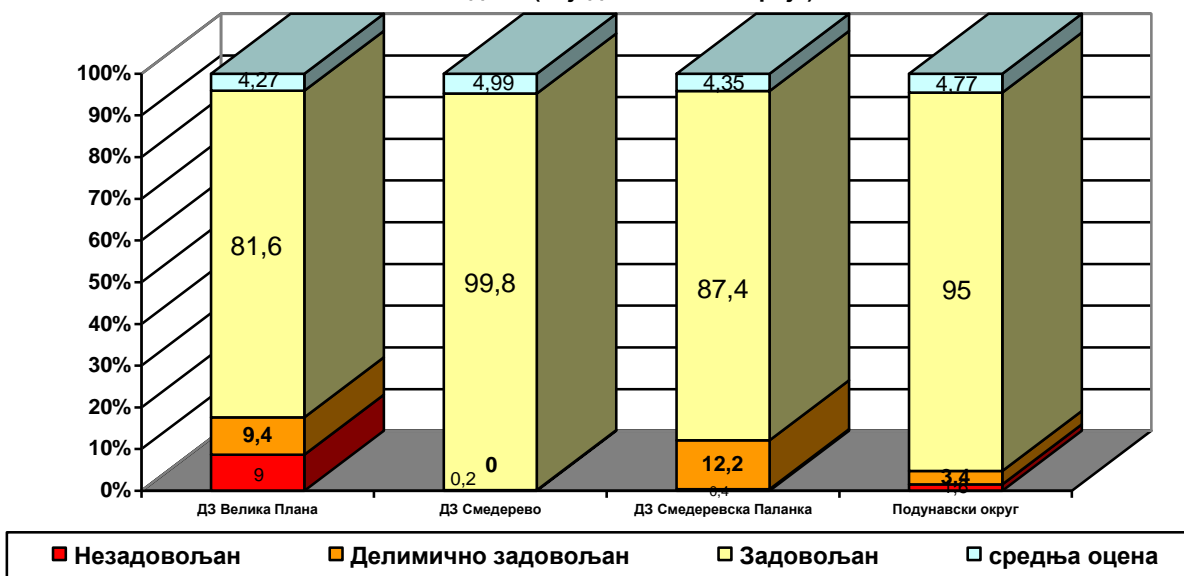


Анализирајући задовољство испитаника пруженом здравственом заштитом односно лечењем код изабраног лекара у домовима здравља Подунавског округа, може се рећи да је највише задовољних лечењем било у ДЗ Смедерево 99,7%, затим у ДЗ Смедеревска Паланка 87,4% а најмање у ДЗ Велика Плана 81,6%.

Око 9% је било незадовољних у Великој Плани, док се у Смедеревској Паланци и Смедерево бележи изузетно низак проценат незадовољних.

Графикон бр.5

Приказ задовољства испитаника лечењем у здравству у ПЗЗ Подунавског округа 2021. године (обједињене категорије)





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

Највише задовољних особа било је у дому здравља Смедерево, а незадовољних у Великој Плани. У категорији делимично задовољних највише је било корисника из Смедеревске Паланке 12,2% (2020-21,4%).

**Табела бр. 10 Средња оцена задовољства корисника лечењем у домовима здравља Подунавског округа у 2020. и 2021. години**

Здравствена установа	Задовољство изабраним лекаром	
	х-2020.г	х-2021.г
ДЗ Велика Плана	4,22	4,27
ДЗ Смедерево	4,99	4,99
ДЗ Смедеревска Паланка	4,44	4,35
<b>Подунавски округ</b>	<b>4,84</b>	<b>4,77</b>

Посматрајући средњу оцену задовољства у претходној 2020. и посматраној 2021. години може се закључити да је у појединим домовима здравља на територији Подунавског округа дошло до повећања а негде до смањења средње оцене задовољства, што се види из табеле бр. 10. Средња оцена задовољства корисника на нивоу Подунавског округа је нешто мало нижа него у претходној години.

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

Наиме, највећи степен задовољства од стране анкетираних лица евидентиран је у служби здравствене заштите деце и школске деце 4.85. Такође добар степен задовољства исказан је и у остале две службе, али нешто мало мањи у односу на педијатрију, тако да су вредности средње оцене у служби здравствене заштите жена 4,83 а у служби опште медицине 4.70. На нивоу све три посматране службе обједињено, средња оцена задовољства лечењем износи 4,77 (2020-4.84).

Анализирајући десетогодишњи период, може се констатовати да је степен задовољства корисника на почетку био значајно нижи 3,70, док у последњој 2021. години бележи значајно веће вредности од 4,77.



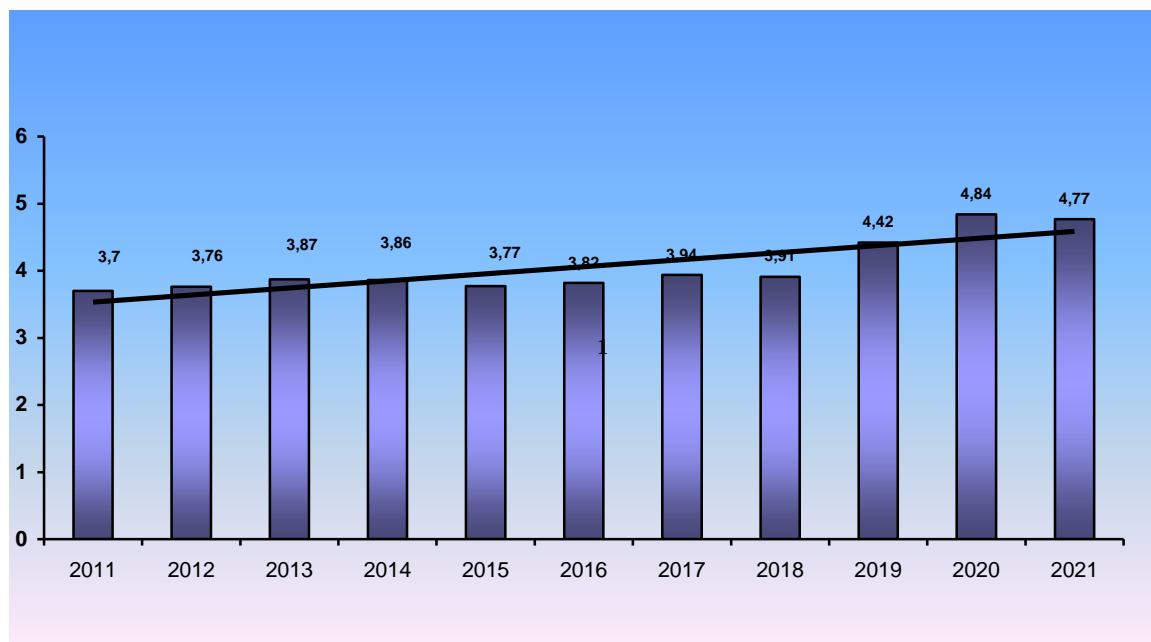
РЕПУБЛИКА СРБИЈА  
 ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ  
 Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац  
 Web: www.zzjzpo.rs, e-mail: zavodpo0311@mts.rs  
 Тел.: 012/222-568; 223-153; Факс: 012/220-913

Табела бр. 11 Дистрибуција корисника према укупном задовољству лечења и средња оцена задовољства у службама ПЗЗ Подунавског округа у периоду од 2011-2021.г.

СЛУЖБА	ГОДИНА	ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА					СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА
		ВЕОМА НЕЗАДОВОЉАН	НЕЗАДОВОЉАН	НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН	ЗАДОВОЉАН	ВЕОМА ЗАДОВОЉАН	
ОПШТА МЕДИЦИНА	2011	5.8	3.6	20.2	43.2	27.2	3.80
	2012	5.8	4.4	22.1	44.9	22.8	3.74
	2013	3.4	3.7	16.4	37.3	39.3	4.06
	2014	4.7	3.8	13.5	46.2	31.7	3.97
	2015	4.4	2.7	21.0	44.9	27.1	3.87
	2016	3.7	3.9	22.2	44.9	25.2	3.84
	2017	3,8	3,8	19,7	42	30,7	3,92
	2018	5,7	6,9	18,0	42,5	26,8	3,78
	2019	2,7	3,0	10,6	26,8	57	4,32
	2020	0	1,1	3,2	6,8	88,9	4,83
	<b>2021</b>	<b>0,7</b>	<b>2,4</b>	<b>4,7</b>	<b>11,0</b>	<b>81,1</b>	<b>4,70</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
	2019	3,5	1,3	4,6	21,9	68,7	4,51
	2020	0	0	3,8	10,1	86,1	4,82
	<b>2021</b>	<b>0</b>	<b>0,3</b>	<b>2,0</b>	<b>10,1</b>	<b>87,5</b>	<b>4,85</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
	2019	4,4	1,5	5,9	19,1	69,1	4,47
	2020	0	0,7	1,3	7,9	90,1	4,88
	<b>2021</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2,8</b>	<b>11,2</b>	<b>86,0</b>	<b>4,83</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
	2019	3,3	2,1	7,14	23,7	63,5	4,42
	2020	0	0,7	3,0	8,0	88,3	4,84
	<b>2021</b>	<b>0,3</b>	<b>1,3</b>	<b>3,4</b>	<b>10,7</b>	<b>84,3</b>	<b>4,77</b>



Графикон бр.6



Анализирајући десетогодишњи период, може се констатовати да је средња оцена задовољства корисника лечењем на почетку била значајно нижа 3,70, док у последњој 2021. години бележи већи средњи просек од 4,77 односно тренд раста.

## 1.2 СТОМАТОЛОШКА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА

У служби стоматолошке здравствене заштите домова здравља Подунавског округа у децембру 2021. и јануару 2022. године се јавило 144 пацијента, подељено је укупно 144 а враћено је 131 упитника, што представља стопу одговора учесника од 90,97% и нешто је мања у односу на 2020. годину (96,04%).

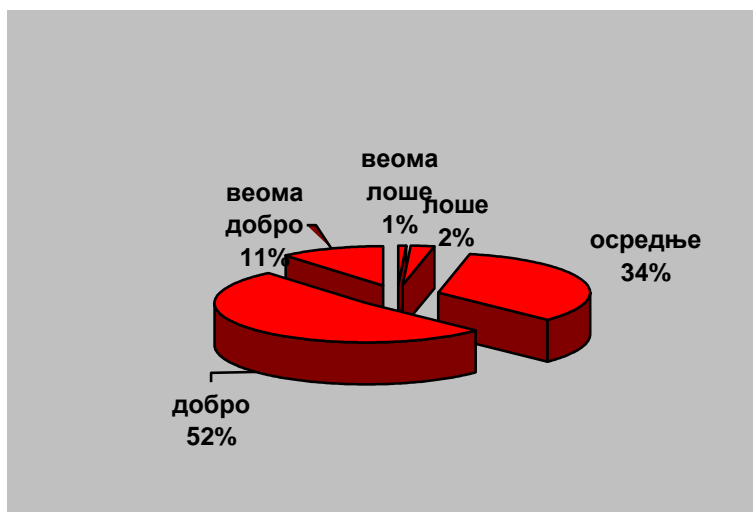
Од укупног броја анкетираних 48,9% су особе мушког пола, а 51,1% су особе женског пола. Просечна старост испитаника је  $34,5 \pm 16,78$  године. Са завршеном и незавршеном основном школом био је сваки 8 анкетирани, са средњом школом било је две трећине, а са вишом и високом стручном спремом била је петина испитаника.

Децу на стоматолошки преглед најчешће су доводили пратиоци са добрим и веома добрим материјалним стањем 60,3% (2020-63,5%), затим средњим трећина, док је са лошим и веома лошим било најмање 3,1% (2020-2,0%). Може се закључити да родитељи са лошијим материјалним стањем или мање воде бригу о оралном здрављу своје деце или ипак материјална ситуација утиче на немогућност доласка стоматологу.



Графикон бр. 7

**Материјално стање анкетираних у служби дечије превентивне стоматологоје  
Подунавског округа у 2021. години**



Од анкетираних највише је било „осталих категорија обухваћених обавезним здравственим осигурањем,, (21,4%), док су 17,5% била деца до 18 година.

Анализирајући коришћење стоматолошких услуга у државном и приватном сектору, може се рећи да пацијенти свакако користе много више услуга у државном сектору и то до пет пута годишње 87,6% (2020-74,2%), док у приватном сектору значајно мање само њих дванаесторо до 4 пута 100% (2020-44,7%).

Најчешће су деца у служби превентивне дечије стоматологије и ортопедије вилица примљена истог дана 89,3% (2020-92,6%), а сваки једанаести је чекао до 5 дана.

У тим стоматолошким ординацијама државног сектора деца су добијала савете од 89,3% до 97% о значају редовних прегледа, употреби флуора, правилном прању зуба, неправилностима зуба и вилица, настанку каријеса, крварењу десни и клаћењу зуба, значају дојења и правилној исхрани.

Рад доктора стоматологије испитаници су оценили најчешће оценом четири и пет за изјаве које се односе на то да је доктор упознат са проблемима и болестима које има пацијент, да одваја довољно времена за разговор, даје има јасна објашњења о планираним интервенцијама и о њиховом оралном здрављу и то у обиму од 91 до 94%.

Што се тиче позивања анкетираних на превентивни преглед 2,4% (2020-6,5%) је оценило рад стоматолога за ову изјаву оценом један и два, а 93,8% (2020-90%) оценом четири и пет.



Табела бр. 12 Задовољство испитаника пружањем услуга и организацијом рада у служби стоматологије домова здравља Подунавског округа у 2021. години

Питање	О Ц Е Н А					
	1	2	3	4	5	6
Радно време установе	0	0	2,3	5,3	92,4	0
Доступност прегледа викендом	0	1,5	3,1	3,8	90,1	1,5
Доступност стоматолога особама са посебним потребама	1,5	2,3	0,8	5,3	88,5	1,5
Љубазност особља	0	0	0,8	2,3	96,2	0,8
Број места за седење у чекаоници	0	0	0,8	1,5	96,2	1,5
Време чекања на посету у чекаоници	0	0	1,5	3,1	93,9	1,5
Могућност прегледа истог дана у случају хитности	0	0	0	3,8	96,2	0
Могућност телефонске комуникације са стоматологом и добијање савета у току радног времена	0	0,8	1,5	3,8	93,9	0
Расположивост одговарајућег кадра у установи	0	0	0,8	5,3	93,1	0,8
Стање стоматолошке опреме	0	0,8	4,6	3,1	90,1	1,5
Сарадња стоматолога и других лекара специјалиста	0	0	1,6	4,7	92,2	1,6
Хигијена у служби	0	0	1,6	1,6	95,3	1,60
Процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената	0	0	0,8	2,3	93,0	3,9

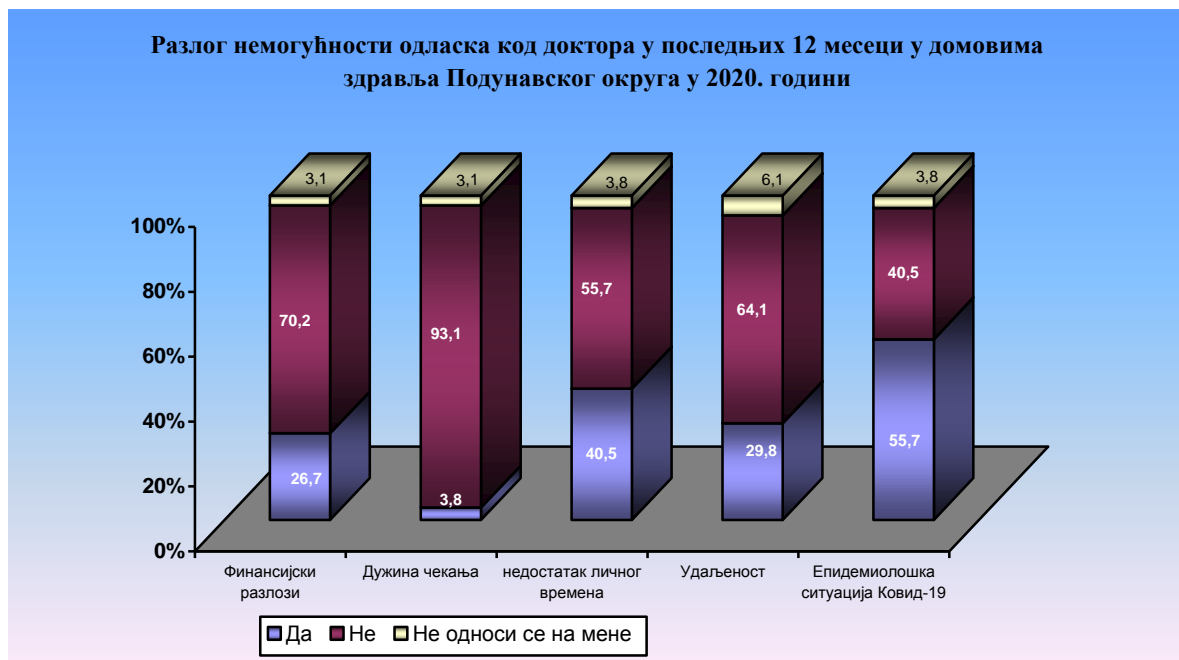
Сагледавајући задовољство испитаника пруженим услугама и организацијом рада у служби стоматологије а које се односе на: радно време установе, доступност прегледа викендом и особама са посебним потребама, љубазност особља, време чекања у чекаоници, преглед истог дана у случају хитности, телефонске комуникације са стоматологом, расположивост одговарајућег кадра, стање стоматолошке опреме, сарадњу стоматолога са осталим специјалистима, хигијену у служби и на процедуре у поступку жалбе, може се закључити да су оцењени највишом оценом пет, од 88,5% до 96,2% од стране анкетираних.

Заказивање прегледа није баш уобичајено у дечијој стоматологији, тако да стоматолошке услуге које се односе на преглед код дечијег превентивног стоматолога или специјалисте ортопедије вилице, пломбирање, лечење зуба, вађење зуба и стављање ортодонског апарата и протезе могу да се реализују уз обавезно здравствено осигурање. Сваки десети не зна да ли може да реализује наведене услуге у току истог дана, код 57% до 84% анкетираних, док сваки тринаести се изјаснио да мора да плати пуну цену услуге (око 8%).





Графикон бр.8



Разлог немогућности вођења детета код свог изабраног стоматолога испитаници су окарактерисали на следећи начин. Највише анкетираних није водило своје дете стоматологу у 2021.години због епидемиолошке ситуације ковида 19 (55,7%), половина родитеља због недостатка личног времена, а по трећина због удаљености и финансијских разлога,

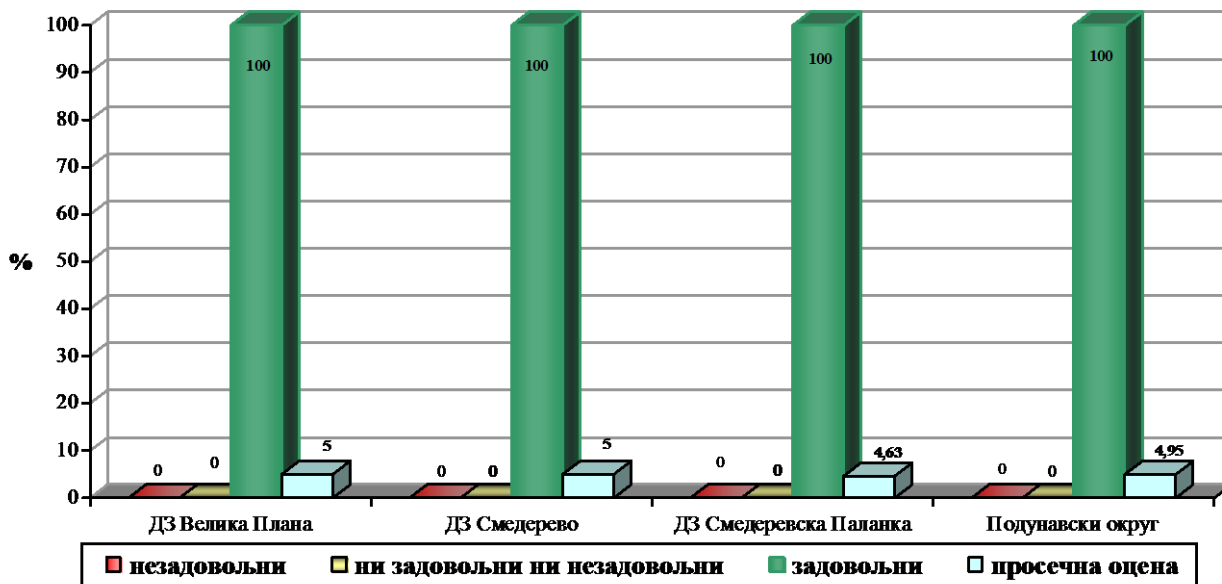
Пружене стоматолошке услуге у домовима здравља Подунавског округа и поред пандемије ковид 19 су оцењене највишом оценом код 93,1% анкетираних.

Око 83% испитаника је оценило своје орално здравље врло високом оценом пет (2020-70%), док је 16,0% (2020-28,7%) оценило као добро и врло добро.



Графикон бр. 9

**Задовољство корисника изабраним дечјим стоматологом у домовима здравља  
 Подунавског округа у 2021. години**



Према приказаном графикону може се видети да је велико задовољство лечењем у области стоматологије у свим домовима здравља Подунавског округа, што потврђује и средња оцена задовољства на нивоу округа.

Задовољство радом службе дечије стоматологије на нивоу Подунавског округа је такво да и у 2021. години није било веома незадовољних и незадовољних као и делимично задовољних испитаника радом ове службе, док је било само задовољних и веома задовољних испитаника.

**Табела бр. 13 Задовољство корисника радом изабраног стоматолога у служби дечије превентивне стоматологије Домава здравља Подунавског округа исказано просечном оценом у 2020 и 2021. години**

Здравствена установа	Задовољство изабраним стоматологом	
	х 2020	х 2020
ДЗ Велика Плана	5,0	5,0
ДЗ Смедерево	5,0	5,0
ДЗ Смедеревска Паланка	4,35	4,63
<b>Подунавски округ</b>	<b>4,86</b>	<b>4,95</b>

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



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

Плана и ДЗ Смедерево остала иста као и претходне године. На нивоу Подунавског округа средња оцена је виша 4,95 у компарацији са прошлогодишњим периодом 4,86.

Наведена оцена задовољства испитаника у области дечије и превентивне стоматологије на нивоу Подунавског округа је 4,68. Највећу оцену исказао је ДЗ Смедерево 5 и ДЗ Велика Плана 5 а нешто нижу ДЗ Смедеревска Паланка са 4,86.

**Табела бр. 14 Дистрибуција корисника према општем задовољству (у%) и средња оцена задовољства у служби стоматолошке здравствене заштите Подунавског округа у периоду од 2011-2021. 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
2020	0	0	5,3	3,2	91,6	4,86
2021	0	0	0	4,7	95,3	4,95

Степен задовољства укупним лечењем у служби стоматологије у Подунавском округу посматрано у десетогодишњем периоду (од 2011 до 2021.) показује благи тренд пораста.

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

Незадовољних није било па стога и нема коментара

### 1.3 СПЕЦИЈАЛИСТИЧКА СЛУЖБА

Испитивање задовољства корисника пруженом здравственом заштитом у специјалистичким службама је до 2019. године обављано само и интернистичким амбулантама, док је у 2020 и 2021. години истраживање спроведено у свим специјалистичким амбулантама које постоје при домовима здравља Подунавског округа.

При домовима здравља, на територији Подунавског округа, анкетирање је спроведено у специјалистичким амбулантама неуропсихијатрије, офталмологије, оториноларингологије и физикалне медицине и рехабилитације. Број подељених упитника био је 146, враћених 137 тако да је стопа одговора учесника износила 93,84%. На територији Подунавског округа то су специјалистичке амбуланте у



домовима здравља у Великој Плани и Смедеревској Паланци, док су у Смедереву на секундарном нивоу здравствене заштите. Стопа одговора је слична прошлостишњој.

Услуге наведених специјалистичких служби су нешто више користиле особе женског пола 56.2% у односу на мушки пол. Потребне за овом здравственом заштитом имали су испитаници од 14 до 77 година, са просечном старошћу 49,1 (SD=17,5) нешто млађом популацијом у односу на претходну годину. Што се тиче степена стручне спреме, може се рећи да је сваки шести био са основном школом, две трећине је било са средњом стручном спремом, док је сваки седми био са вишом и високом стручном спремом.

Половина испитаника се изјаснила да је материјално стање домаћинства добро и веома добро, нешто више од трећине да је осредње док је сваки једанаести оценио да је лоше и веома лоше.

Оцену саме специјалистичке службе испитаници су окарактерисали тако да су изузетно задовољни временом чекања од тренутка заказивања до термина прегледа и то њих 84,7% (2020-94,8%), као и временом чекања у чекаоници 80,2% (2020-89,6%). Да су чекаонице чисте и удобне сматра 83,8% (2020-98,3%), а љубазност коју исказују медицинске сестре и лекари опазили су сви анкетирани са око 97%.

**Табела бр. 15** Задовољство анкетираних организацијом рада специјалистичко-консултативне службе у Подунавском округу у 2021. години

Карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	2,2	5,1	8,0	17,5	67,2
Време чекања у чекаоници	0,7	7,4	11,8	16,2	64,0
Чистоћа и удобност чекаонице	0,7	5,1	10,3	19,1	64,7
Љубазност медицинске сестре	0,7	0,7	1,5	5,8	91,2
Љубазност лекара	1,5	0,7	1,5	6,6	89,8
Време које ми је посвећено током прегледа и објашњења које сам добио у вези моје болести и плана лечења	1,5	0,7	2,9	11,7	83,2



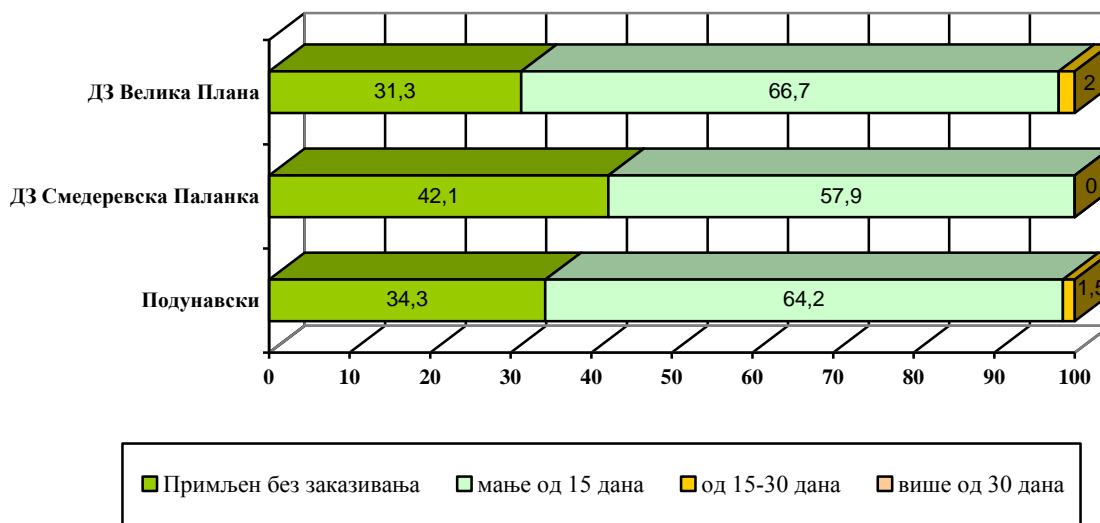
Да су лекари апсолутно љубазни, да им посвећују довољно времена током прегледа и објашњавају њихову болест и план лечења сматрају већина испитаника у истраживању.

На питање колико су пута у задњих годину дана посетили специјалисту у државној здравственој установи 60,3% (2020-67%) испитаника је рекло да су то учинили до 3 пута, а остатак од четири до тридесет пута. Што се тиче приватног сектора, може се истаћи да је такође велики број 71,0% користио услуге овог сектора што је значајно више у односу на претходну годину.

Анализом ових података може се закључити да је ове године већи удео испитаника користио специјалистичке услуге у приватном сектору него у државном, што намеће задатак и обавезу Министарству здравља да регулише финансирање услуга приватног сектора преко Републичког фонда за здравствено осигурање, јер ти исти осигураници плаћају своје здравствено осигурање државном сектору чије услуге не могу увек да користе и приморани су да оду у приватни сектор како би остварили своје потребе, стим што и ту морају да извуку новац из новчаника и додатно плате још услугу у приватном сектору.

Графикон бр. 10

Дужина чекања на преглед код специјалиста у домовима здравља  
Подунавског округа у 2021. години



Што се тиче дужине чекања на преглед, око трећине анкетираних је примљено истог дана без заказивања, више од половине је чекало мање од 15 дана, док је преко две недеље чекало 1,5%.

Оцену услуга дијагностике и лечења у домовима здравља у вези сумње или потврђивања болести Covid-19, око трећине одн. 34,5% је рекло да се у овом случају то не односи на њих, више од половине је те услуге оценило највишом оценом четири и пет.

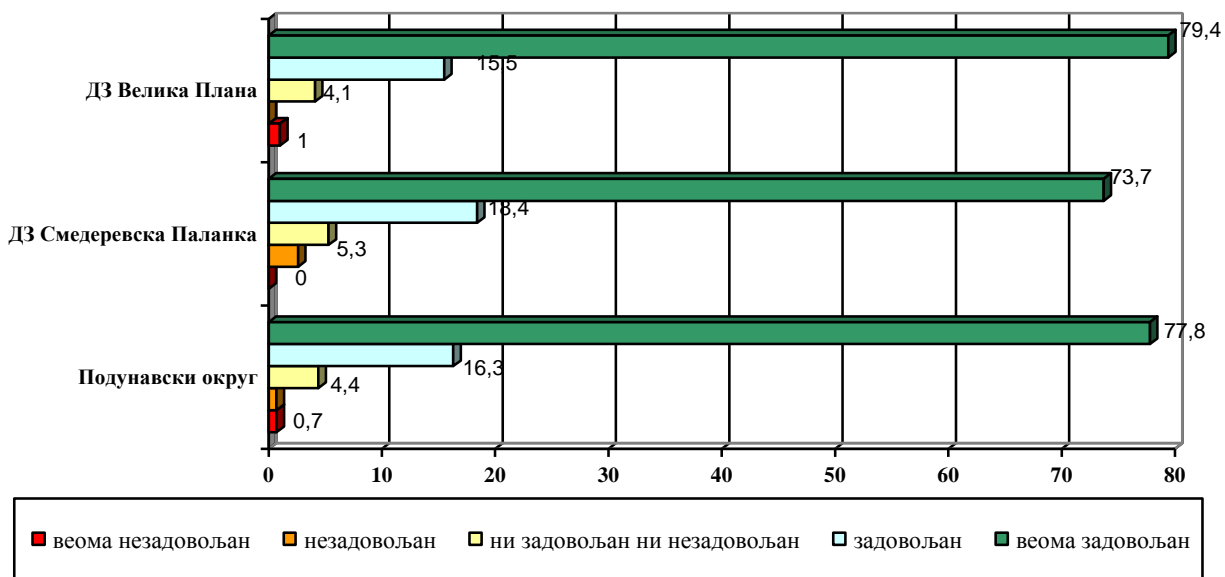


Пандемија Covid-19 у највећем броју случајева није утицала на одлагање или отказивање прегледа и лечења у специјалистичкој служби код 78,1% (2020-82,7%) анкетираних, док је код сваког седмог утицала на могућност одласка код лекара и обављања специјалистичког прегледа.

Укупно задовољство специјалистичким службама испитаници су оценили одличном оценом 94,1% (2020-98,2%), док је незадовољних било изузетно мало 1,4%.

Графикон бр. 11

Приказ задовољства испитаника здравственом заштитом у специјалистичким службама домова здравља у Подунавском округу у 2021. години



Задовољство пруженом здравственом заштитом исказано је тако да је на нивоу Подунавског округа 94,1% (2020-98,2%) задовољних и веома задовољних радом ових служби, док је незадовољних било 1,4% (2020-1,8%).

Табела бр. 16 Задовољство корисника радом лекара специјалиста у специјалистичким службама Домова здравља у Подунавском округу 2021. године

Здравствена установа	Средња оцена задовољства радом лекара специјалиста у специјалистичким службама	
	х- 2020.г	х- 2021.г
ДЗ Велика Плана	4,89	4,72
ДЗ Смедеревска Паланка	4,80	4,63
<b>Подунавски Округ</b>	<b>4,86</b>	<b>4,70</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 специјалиста у специјалистичким службама је 4,70 и мања је у односу на просечну оцену у Подунавском округу у претходној години, када је износила 4,86.

Задовољнији корисници радом специјалиста су у ДЗ Велика Плана 4,72 мада је такође и у ДЗ Смедеревска Паланка средња оцена висока и износи 4,63.

**Табела бр. 17 Дистрибуција корисника према општем задовољству (у%) и средња оцена задовољства у специјалистичким амбулантама домова здравља Подунавског округа у периоду од 2011-2021. године**

ГОДИНА	ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА					СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА
	ВЕОМА НЕЗАДОВОЉАН	НЕЗАДОВОЉАН	НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН	ЗАДОВОЉАН	ВЕОМА ЗАДОВОЉАН	
2011	5,8	0	8,7	42,7	42,7	4,2
2012	0	0	0	24,6	75,4	4,7
2013	0	0	18,4	44,7	36,8	4,2
2014	2,2	0	8,7	37	52,2	4,4
2015	0	0	5,9	29,4	64,7	4,6
2016	10,5	0	2,6	52,6	34,2	4,0
2017	0	0	8,6	62,9	28,6	4,20
2018	6,7	0	10	53,3	30	4,00
2019	13,9	0	13,9	36,1	36,1	3,81
2020	0	0	1,7	10,3	87,9	4,86
2021	0,7	0,7	4,4	16,3	77,8	4,70

Степен задовољства пруженим услугама у Подунавском округу посматрано у једанаестогодишњем периоду (од 2011 до 2021.) показује осцилације сваке године, при чему је у последње три године евидентиран пораст задовољства анкетираних.

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



## 2. ОПШТЕ БОЛНИЦЕ

Две опште болнице постоје на територији Подунавског округа, и то једна у Смедереву која је болница окружног типа а друга Општа болница у Смедеревској Паланци.

Истраживање задовољства корисника у општим болницама обављено је по методологији Института за јавно здравље Републике Србије који је дао право свакој установи да сама одреди датум када ће спровести истраживање. Испитивање задовољства корисника је урађено на интернистичким, хируршким одељењима, на гинекологији и акушерству, на психијатрији и педијатрији.

У стационарним здравственим установама Подунавског округа у периоду петодневне хоспитализације односно у недељи анкете било је отпуштено 211 пацијента, при чему је подељено 207 упитника, а враћено је 187, тако да је стопа одговора учесника била 90,3% нешто нижа у односу на претходну годину (2020-95,7%). Ова стопа не подразумева упитнике из постојећих специјалистичких амбуланти јер то нису хоспитализовани пацијенти.

На одељењима интерне гране медицине, општих болница Подунавског округа, подељено је укупно 64 упитника, враћено је 62, при чему је стопа одговора учесника била 96,9% (2020-97,4%).

На одељењима хируршке гране медицине, општих болница Подунавског округа, подељено је укупно 67 упитника а враћено је 59, при чему је стопа одговора учесника била 88,1% (2020-100%).

На одељењу гинекологије и акушерства општих болница Подунавског округа подељено је укупно 49 упитника, 47 је враћено, при чему је стопа одговора учесника била 95,9% (2020-88,9%).

На одељењу психијатрије било је седморо хоспитализована пацијента, толико је подељено а враћено је шест упитника, при чему је стопа одговора износила 85,7% (2020-100%).

На одељењу педијатрије подељено је 20 упитника а враћено 13 са стопом одговора од 65,0%.

У специјалистичким службама на територији посматраног округа на дан спровођења анкетања било је 335 пацијената, подељено је 331 а враћено 306 попуњених упитника, при чему је стопа одговора била 92,4%. Специјалистичке области које су доставиле своје упитнике су из области: интерне медицине, инфектологије, неурологије, педијатрије, психијатрије, хирургије, ортопедије, гинекологије и акушерства офталмологије и оториноларингологије.

На одељењу хемодијализе на посматраној територији дијализира се 58 пацијената, подељено је 57 упитника и исто толико је попуњено и враћено.

Општи подаци испитаника су такви да је више било особа женског пола 60,3% (2020-52,6%), него мушког 39,7% (2020-47,4%), што је и за очекивати, јер се на овај однос одразио утицај службе гинекологије и акушерства где се хоспитализују само особе женског пола. Просечна старост свих корисника који су били стационарно





лечени је 54,8 године СД=18,905 (2020-49,8 године), што нам указује да се старосна граница померила за неких пет година.

У Општој болници у Смедереву испитаници су имали у просеку 54,2 године (2020-46,1) СД=19,441 док су у паланачкој болници нешто мало старији и просек је износио 55,7 године СД=18,321 слично претходној години. У болницама Подунавског округа лечили су се пацијенти старости од 16 до 85 година.

Потребу за стационарном здравственом заштитом највише су имале особе са завршеном средњом школом и то половина њих, скоро трећина са незавршеном и завршеном основном школом, док са вишом и високом то је био сваки шести.

Што се тиче материјалног стања углавном су анкетиране особе биле доброг и веома доброг материјалног стања 61,4%, док је трећина била осредњег.

#### Графикон бр. 12

Структура анкетираних према степену образовања у општим болницама Подунавског округа у 2021. години



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



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. 17 Задовољство пацијената пруженим услугама и организацијом здравствене заштите током болничког лечења у болницама Подунавског округа у 2021. години (у %)**

Карактеристике	О Ц Е Н А					
	1	2	3	4	5	6
Обавештења која су дата при пријему у болницу	0,5	1,6	5,3	21,9	70,6	
Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије у болници	0	1,1	6,4	14,9	77,7	
Услуге исхране током боравка у болници	3,2	3,7	21,4	25,7	46,0	
Услуге смештаја током боравка у болници	1,6	1,1	13,0	24,9	59,5	
Одржавање хигијене собе	0,5	1,1	4,9	24,3	69,2	
Одржавање хигијене тоалета	1,6	5,4	13,6	29,3	50,0	
Организација посета	15,0	4,2	7,2	13,2	60,5	
Обавештења која су дата код отпуста из болнице	0	0,5	3,7	11,7	84,0	

Од свих анализираних карактеристика највишом оценом је оцењено обавештење које добија пацијент при отпуста из болнице, затим одржавањем хигијене собе, брзином услуга које се односе на дијагностику и терапију као и обавештењем при пријему у болницу (од 95,7% -92,5%).

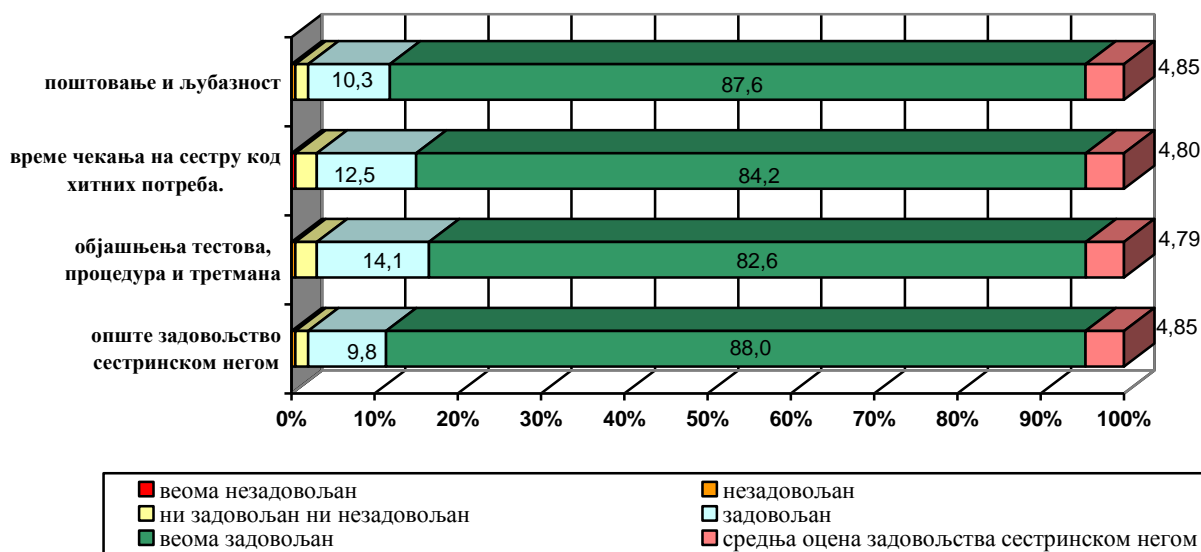
Незадовољних и веома незадовољних је било у вези организације посета сваки пети, услуга исхране током боравка у болници и одржавања хигијене тоалета (7.0%)



Како су пацијенти оценили услуге сестринске неге током боравка у болници види се из одговора где је преко 96% (2020-90,0%) било задовољно и веома задовољно, док је знатно мање било делимично задовољних и незадовољних пацијената, што нам указује на чињеницу да улога сестре у нези оболелих је од изузетног значаја за исход обољења.

Графикон бр. 13

Задовољство испитаника услугама сестринске неге у општим болницама  
Подунавског округа у 2021. години



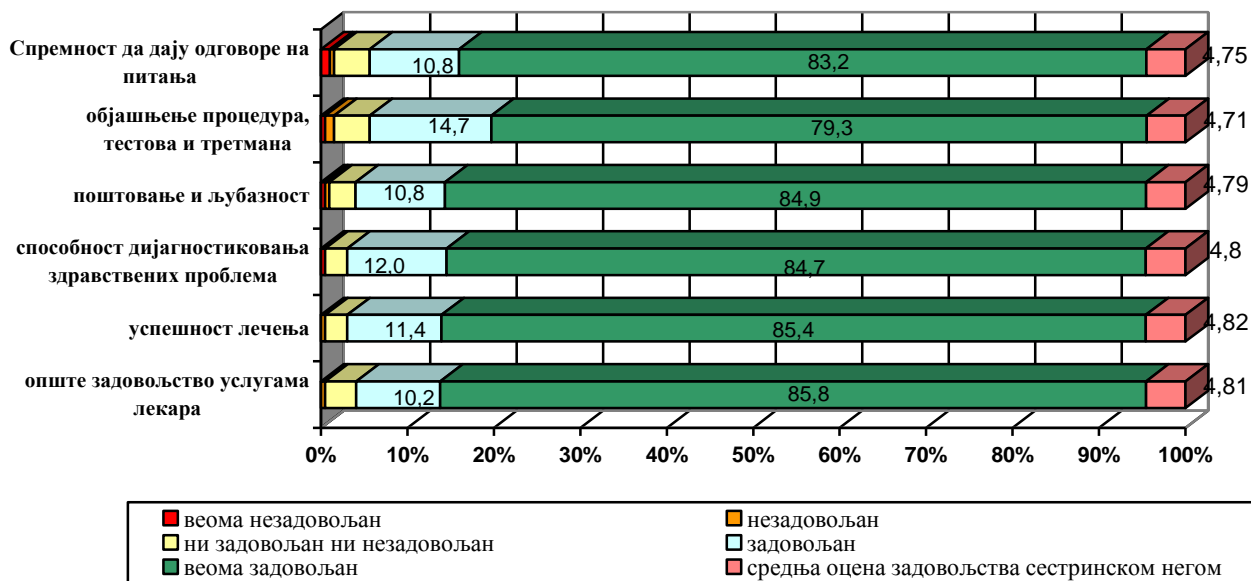
Своје задовољство исказали су највише према услузи поштовања и љубазности (97,9%) које су опазили код медицинских сестара и према времену чекања на сестру код хитних потреба 96,7%. Такође су задовољни објашњењима процедура, тестова и третмана који треба да се код њих спроведу (96,7%). Резултати овог истраживања су бољи у односу на претходну годину.

Јако висок удео испитаника је задовољан сестринском негом у болничким условима (97,8%) што су и доказали средњом оценом од 4,85.



Графикон бр.14

Задовољство испитаника услугама лекара у општим болницама Подунавског округа у 2021. години



У сагледавању и анализирању задовољства анкетираних током боравка у болници пруженим услугама од стране лекара који је водио бригу о њима, може се уочити да постоји висок степен задовољства у већини дефинисаних карактеристика као што су успешност лечења 96,8%, дијагностиковања здравствених проблема 96,7% (2020-91%) поштовање и љубазност (95,7%), и опште задовољство лекарским услугама 95,7% (2020. године 91,0%). Најмање су задовољни објашњавањем процедура, тестова и третмана који треба да се обаве над њима 94,0%(2020-79,7%) и спремношћу да дају одговоре на постављена питања 94,0% (2020-82,0%), али у компарацији са претходном годином може се уочити да су сада резултати значајно бољи.

Степен укупног задовољства пруженим услугама од стране лекара испитаници су исказали просечном оценом од 4,81 (2020-4,41).

Упоређујући вредности података услуга лекара са прошлогодишњим може се закључити да је степен задовољства сада виши.

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

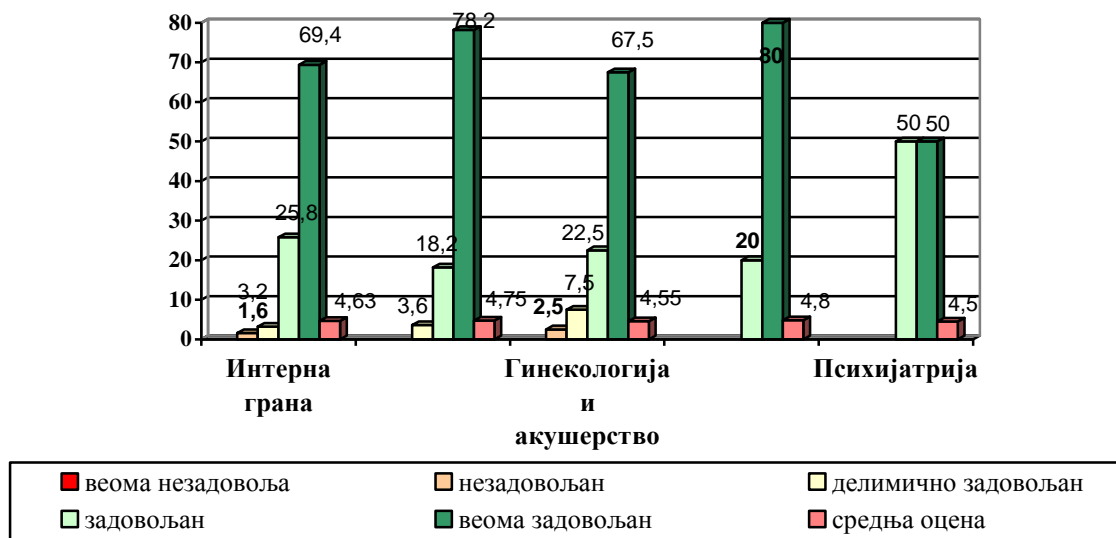
Пацијенти који су лечени у болницама Подунавског округа од COVID -19, око 40,0% је задовољно пруженим услугама, не задовољних скоро да није било, док је половина казала да се то питање не односи на њих.



Да им болничко лечење није одложено због актуелне епидемиолошке ситуације сматра две трећине анкетираних, сваки девети сматра да јесте а око 14% не зна.

Графикон бр. 15

Задовољство испитаника болничким лечењем по гранама медицине у Подунавском округу у 2021. години

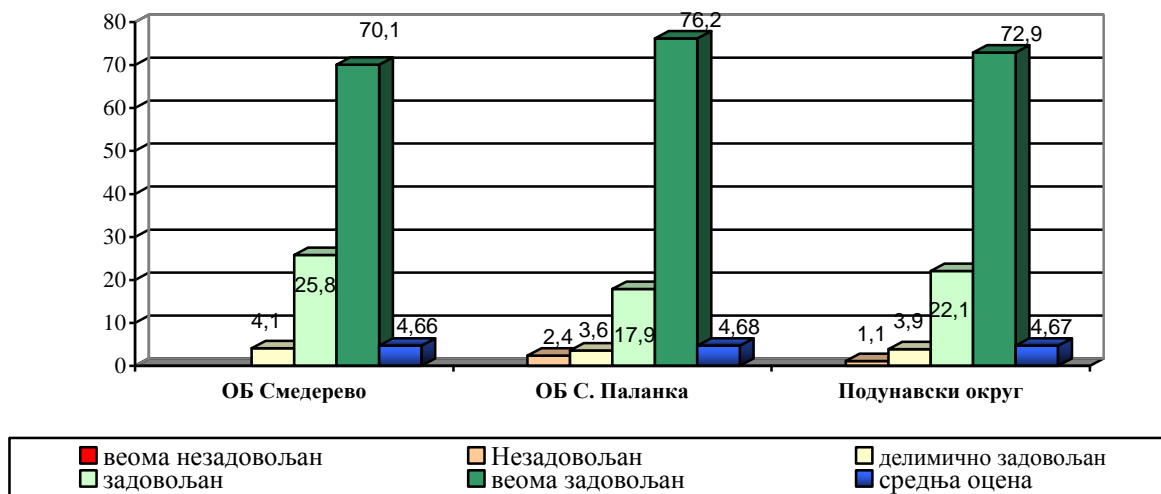


Општи утисак о задовољству пружених услуга по одељењима на нивоу Подунавског округа, хоспитализована лица су исказала високим процентом задовољства, при чему је највећа средња оцена задовољства била на одељењима педијатрије и хируршке гране. Најнижи степен задовољства је на одељењима психијатрије и гинекологије и акушерства око 4,5. Компарирајући са претходном годином може се рећи да је степен задовољства сада нешто виши на свим посматраним одељењима и у интернистичкој и хируршкој грани медицине.



Графикон бр.16

Задовољство испитаника болничким лечењем у болницама  
 Подунавског округа у 2021. години



Посматрајући појединачно болнице на територији Подунавског округа, може се истаћи да су корисници највећим делом задовољни пруженим услугама (графикон бр. 16). У ОБ Смедеревска Паланка анкетирани су нешто мање задовољнији пруженим услугама 94,1% (2020-96,3%) него у ОБ Смедерево 95,9% (2020-84,6%). Средња оцена задовољства болничким лечењем на нивоу Подунавског округа је 4,67 и већа је него прошле године (2020-4,35).

Табела бр. 18

Дистрибуција корисника према општем задовољству (у%) и средња оцена задовољства у општим болницама Подунавског округа у периоду од 2011-2021. године

ГОДИНА	ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА					
	ВЕОМА НЕЗАДОВОЉАН	НЕЗАДОВОЉАН	НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН	ЗАДОВОЉАН	ВЕОМА ЗАДОВОЉАН	СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА
2011	1,2	0	6,6	44	48,1	4,38
2012	1,7	2,6	15,3	47,2	33,2	4,07
2013	0,9	0,9	13,2	47,7	37,4	4,20
2014	0	0	9,90	53,2	36,9	4,27
2015	1,6	1,6	8,3	45,6	43	4,27
2016	0,9	0,4	2,6	43	53	4,47
2017	0,9	1,7	6,1	51,1	40,3	4,28
2018	0,9	0,9	4,2	45,8	48,1	4,39
2019	0,5	1,6	6,9	49,7	41,3	4,30
2020	0	0	8,3	48,9	42,9	4,35
2021	0	1,1	3,9	22,1	72,9	4,67



Сагледавајући задовољство корисника услугама општих болница Подунавског округа у десетогодишњем периоду, може се закључити да средња оцена задовољства корисника показује мање осцилације и креће се од 4,38 на почетку посматраног периода до 4,67 на крају периода.

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

## 2.1 СПЕЦИЈАЛИСТИЧКА СЛУЖБА

Задовољство корисника пруженом здравственом заштитом обављено је и у специјалистичким службама установа на секундарном нивоу тј. у болницама у Смедереву и Смедеревској Паланци. Истраживање је обављено у данима које су одредиле саме здравствене установе, како је и сама методологија дефинисала. Услуге специјалистичких служби тих дана када је рађено истраживање затражило је 335 439 особа, подељено је 331 упитник, а враћено је 306, што представља стопу одговора од 92,4% (2020-71,9%).

Специјалистичке услуге ових амбуланти користило је скоро подједнак број особа мушког пола и женског пола (око 50%). Просечна старост испитаника је 54,03 година SD-15,970, где је најмлађи испитаник имао 15, а најстарији 92 година.

Обзиром да се ради пре свега о испитаницима средње животне доби четвртина је са незавршеном и завршеном основном школом, 53,9% је са средњом док је петина вишег и високог нивоа образовања којима треба услуга специјалиста различитих специјалистичких амбуланти.

Материјално стање анкетираних је највећим делом осредње и добро, по 42,8% док се са веома лошим и лошим материјалним стањем изјаснило 1,9% анкетираних.

Сагледавајући услуге и карактеристике самих специјалистичких служби може се уочити да су три четвртине испитаника задовољни дужином времена чекања од тренутка заказивања до термина прегледа, а само 5,2% је незадовољно. Мањи је степен незадовољства у односу на претходне године временом чекања од тренутка заказивања до термина прегледа где се изјаснило (2020-7,8%, 2019-12,2%, 2018-10,1%, 2017-17,3%, 2015-22,1%; 2014-39,5%; 2013-48,2%). Из приложеног се види да се удео незадовољних временом чекања од заказивања до прегледа годинама смањује, при чему је на почетку било половина испитаника незадовољних, а сада је 5,2%

Да се не чека дуго у чекаоници изјаснило се 74% испитаника (2020-85%, 2019-67%, 2018-50,9%, 2017-30%), те је самим тим и задовољно, док је 23,6% незадовољно и делимично задовољно. Уочава се повећање степена задовољства корисника смањењем дужине времена које проведу у чекаоници. Нешто мањи удео особа је исказао задовољство у вези чистоће и удобности чекаонице 63,2%.



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

Да су медицинске сестре и доктори изузетно љубазни и пријатни написало је девет од десет испитаника, док је незадовољних око 2,0%.

**Табела бр. 25** Задовољство анкетираних организацијом рада специјалистичких амбуланти у општим болницама Подунавског округа у 2021. години

Карактеристика	О Ц Е Н А				
	1	2	3	4	5
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	1,3	3,9	18,4	36,8	39,5
Време чекања у чекаоници	1,0	4,6	20,4	36,5	37,5
Чистоћа и удобност чекаонице	3,0	8,2	25,6	26,2	37,0
Љубазност медицинске сестре	1,3	0,7	5,3	18,8	74,0
Љубазност лекара	0,3	11,3	6,0	17,9	74,5
Време које ми је посвећено током прегледа и објашњења које сам добио у вези моје болести и плана лечења	0,7	1,0	9,3	20,5	68,5

У анализирању броја посета специјалистичким службама државних здравствених установа у последњих 12 месеци 73,9% (2020- 67,9%) анкетираних је посетило докторе до пет пута. Међутим, ако се погледа колико је испитаника посетило докторе у специјалистичким амбулантама два пута, видеће се да је то 35,7% односно једна трећина особа.

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

У посматраној години велики број испитаника као и популације је посећивао лекаре у приватном сектору и то до пет пута годишње чак 95,7% (86,4%). Међутим, ако се погледа колико је испитаника посетило докторе у специјалистичким амбулантама два пута, видеће се да је то 75,9% односно више од два пута него ли у државној установи.





Поставља се питање, зашто пацијенти чешће одлазе у специјалистичке амбуланте приватног сектора нарочито до 2 пута. Један од разлога је тај што се код доктора у специјалистичким амбулантама чека доста дуго и пацијенти се чешће одлучују за приватни сектор па макар и додатно поред здравственог осигурања платили.

Други разлог је да пацијенти не могу доћи до жељеног лекара у државном сектору, па се одлучују за приватне ординације у којима тај жељени лекар ради допунски, како би обавили бар један преглед и након тога их тај специјалиста превео у амбуланту државног сектора. Да је ова констатација тачна потврђује и податак да је број трећег и четвртог прегледа у приватном сектору мањи (13,2%) док је у државном сектору тај број трећег и четвртог прегледа значајно већи 29,3% зато што ти пацијенти улазе преко приватног у државни сектор здравства. Решење се види у адекватној финансијској накнади доктора специјалиста у државном сектору (од стране државе), како не би прибегавали допунском раду у приватном сектору (дијагностика, лечење, рехабилитација пацијената) и престанак извлачења новца из џепа пацијената, када већ имају уредно здравствено осигурање које плаћају или пак „покривање„ односно плаћање приватних услуга од стране РФЗО-а изједначавањем ова два сектора.

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

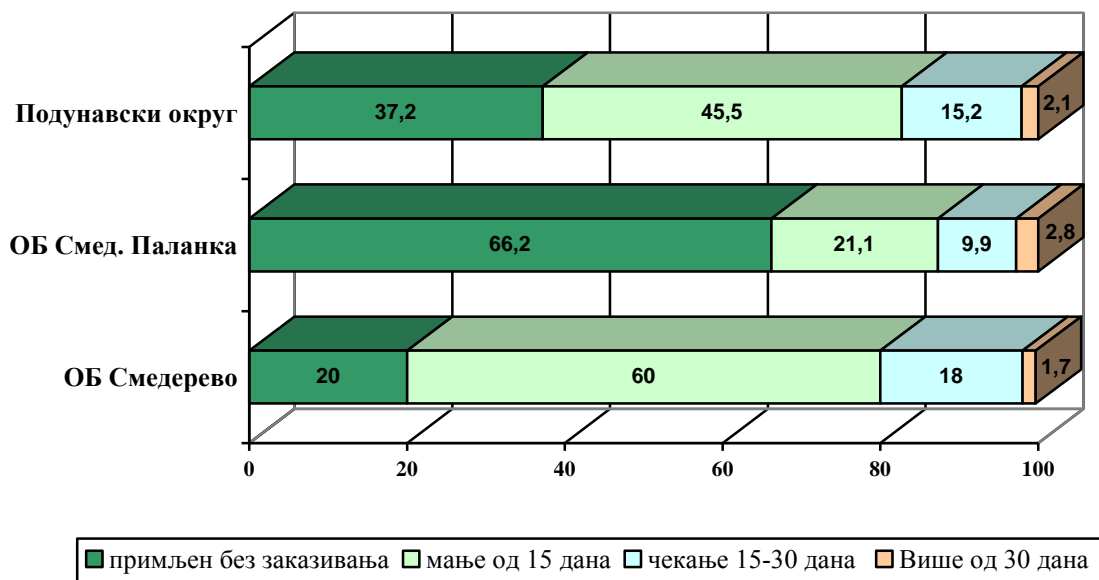
Питање у овом упитнику „Колико сте дуго чекали на овај преглед„ није добро формулисано јер се не зна на који преглед се мисли. У државном или приватном сектору дужина чекања? Свакако да ће се у приватном сектору преглед значајно брже заказати, одн. чекаће се краће време јер им је у инересу да што брже остваре профит јер се преглед одмах наплаћује, за разлику од РФЗОа где се новац исплаћује за услуге значајно касније. Што се тиче дужине чекања на „овај„ преглед, у болницама Подунавског округа више од трећине је примљено одмах без заказивања 39,2%, до месец дана је чекало 38,3%, док је петина чекала чак више од месец дана а претходне године је то било само 2% чекања дуже од месец дана. Ово је један од показатеља квалитета рада болница, пр чему се уочава да се повећава број пацијената који чекају на здравствену услугу у вези лечења дуже од месец дана, зато и одлазе у приватни сектор.

Анализирајући брзину доласка на преглед код специјалиста различитих области, може се истаћи да је 66,2% пацијената примљено истог дана без заказивања у ОБ Смедеревска Паланка, док је у смедеревској болници то било сам 20%.



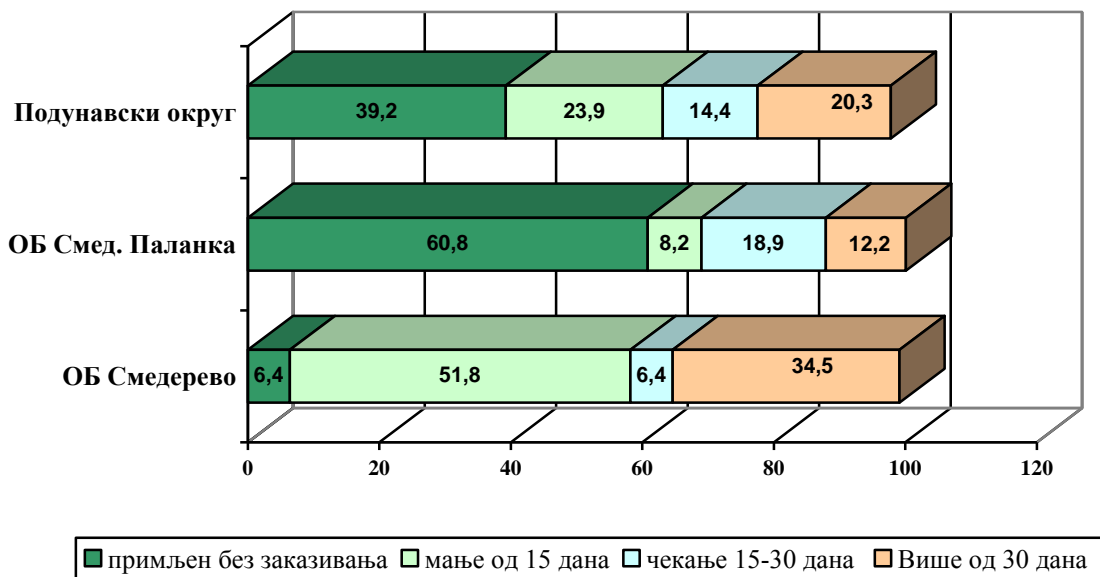
Графикон бр. 18

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





Приказ дужине чекања на преглед у специјалистичким  
амбулантама општинских болница Подунавског округа у 2021. години



Мали број корисника је незадовољан 3,7% (5,6%) услугама дијагностике и лечења у болницама у вези дијагностике ЦОВИД-а 19, око 65% је задовољно, док је петина написала да се то не односи на њих.

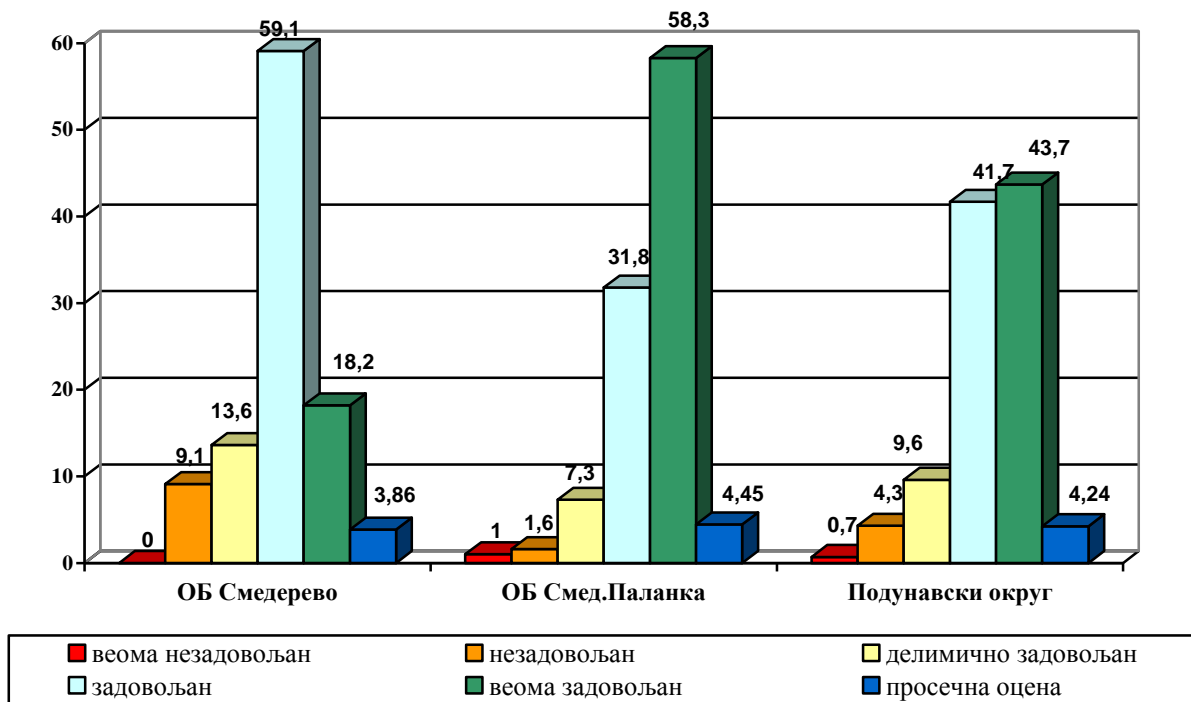
Код петине испитаника је пандемија Цовид 19 утицала на одлагање и отказивање прегледа у специјалистичким службама, док код 60,8% (2020-44,8%) није имала утицаја.

Задовољство пруженом здравственом заштитом исказано је тако да је на нивоу Подунавског округа 85,4% задовољно и веома задовољно радом ове службе (2020-80,5%). Сагледавајући незадовољство анкетираних може се рећи да су резултати бољи од претходне године при чему је сада незадовољних и веома незадовољних било 5,0% односно сваки двадесети. Број оних који су делимично задовољни пруженим услугама са годинама опада и сада је сваки десети, (2020-14,7%), 2018. трећина, а 2017. је била чак половина корисника.

Графикон бр. 19



Приказ задовољства испитаника у специјалистичким амбулантама  
 опшних болница Подунавског округа у 2021. години



Просечна оцена задовољства радом лекара у специјалистичким службама Подунавског округа у 2021. години износи 4,24 (2020-4,08).

Компарирајући обе болнице на посматраној територији може се истаћи да је степен задовољства корисника услугама пруженим у специјалистичким амбулантама већи у ОБ Смедеревска Паланка 90,1% (2020-91,5%) него у смедеревској болници 77,3% (2020-74,2)

**Табела бр. 26 Дистрибуција корисника према општем задовољству (у%) и средња оцена задовољства у специјалистичким амбулантама опшних болница Подунавског округа у периоду од 2011-2021. 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
2020	0	4,7	14,7	48,4	32,1	4,08
2021	0,7	4,3	9,6	41,7	43,7	4,24

Степен задовољства пруженим услугама у Подунавском округу посматрано у једанаестогодишњем периоду (од 2011. до 2021.) одржава се на приближно истом нивоу с тим што је у последњој години посматрања средња оцена нешто већа 4,24.

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

### ДИЈАЛИЗА

Програм дијализе спроводи се годинама код пацијената са хроничном бубрежном инсуфицијенцијом и то у ОБ у Смедеревској Паланци и у болници окружног типа у Смедереву. Истраживање је обављено према плану самих општих болница 2021. године, где је на дијализи било 96 пацијената колико је и упитника подељено, а враћено је и обрађено 91 упитник. Стопа одговора учесника је 95,79%. Број пацијената на дијализи у време пандемије ковида мањи је за 17,4%

Анкетирано је укупно 91 пацијент од којих је 47,8% било особа мушког пола, 52,3% особа женског пола. Старост пацијената била је у просеку 58,7 година.

Мање од половине испитаника је са средњом стручном спремом, а 40,1% је са незавршеном и завршеном основном школом. Сваки петнаести је лошег материјалног стања, сваки други осредњег а 52,5% се изјаснило да је доброг материјалног стања.

Највећи број пацијената на дијализи се дијализира у својој матичној установи 90,0%.

За одлазак на дијализу најчешће се користи организовани транспорт здравствене установе у којој је дијализни центар 70,1%, затим приватни аутомобил и сваки девети користи организовани транспорт друге установе, а у путу проведу до једног сата.

Веома су задовољни условима транспорта од куће до дијализног центра и натраг.

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

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

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

Скоро сви корисници дијализе су задовољни бригом медицинских сестара 96,5% и доктора 92,3% за њих.



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

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

Преко 90% редовно користи терапију која му је прописана. Свим информацијама које добијају како од доктора тако и од осталих здравствених радника из области дијализе задовољно је од 65%-93% испитаника.

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

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

Задовољство услугама дијализе у установи где обављају дијализу казало је 85,7% анкетираних особа, док је 3,9% (2020-6%) незадовољно. Установу где се дијализирају, 82,5% испитаника би препоручило особи која пати од исте болести, док сваки шести то не би учинио.

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

## ЗАКЉУЧАК

Истраживањем задовољства корисника пруженим услугама на нивоу домова здравља и општих болница које је спроведено на територији Подунавског округа у 2021. години и анализирањем података дошло се до следећег закључка:

- Истраживање задовољства корисника у посматраној години спроведено је у свим здравственим установама, домовима здравља и општим болницама, Подунавског округа по новој методологији која им је дала могућност да сами одреде датум када ће урадити ово истраживање о задовољству корисника пруженом здравственом заштитом.



- Ово истраживање се спроводи у континуитету од 2004. године како на примарном тако и на секундарном нивоу здравствене заштите;
- Посматрано у једанаестогодишњем периоду од 2011. до 2021. године, средња оцена задовољства здравственом заштитом показује благи пораст у службама опште медицине 4,70 (2020-4,83), педијатрије 4,85 (2020-4,82), гинекологије и акушерства 4,83 (2020-4,88) и обједињено код изабраног лекара 4,77 (2020-4,84) као и у службама стоматолошке здравствене заштите 4,95 (2020-4,86) и специјалистичким службама домова здраља 4,70 (2020-4,86).
- Средња оцена задовољства корисника здравственом заштитом у стационарним установама Подунавског округа је таква да показује вредности са мањим осцилацијама и у 2011. години је износила 4,38, а у 2021. години 4,67. док је у специјалистичким службама средња оцена износила 4,24.
- Већи степен задовољства пруженим услугама на секундарном нивоу здравствене заштите исказали су испитаници ОБ Смедеревска Паланка са средњом оценом 4,45 док је оцена у ОБ Смедерево била 3,86.
- 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

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. Један од основних елемената унапређења квалитета рада здравствених установа је процена задовољства корисника и представља меру става пацијента према лекарском тиму, систему здравствене заштите и медицинској нези и терапији коју добија.

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 многеме доприноси љубазност особља у систему здравствене заштите и сигурност којом они зраче.

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.

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

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).



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

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