



РЕПУБЛИКА СРБИЈА  
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ  
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац  
Web: [www.javnozdravljeponadlanu.com](http://www.javnozdravljeponadlanu.com)  
E- mail: [zavodpo0311@open.telekom.rs](mailto:zavodpo0311@open.telekom.rs)  
Тел.: 012/222-568; 012/530-331; Факс: 012/220-913

Број: 1347

Датум: 09.05.2015. год.

## АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА БРАНИЧЕВСКОГ ОКРУГА У 2014. ГОДИНИ

(ДОМ ЗДРАВЉА, ОПШТА БОЛНИЦА)

### I БРАНИЧЕВСКИ ОКРУГ

#### 1. ДОМОВИ ЗДРАВЉА

У оквиру праћења и унапређења квалитета рада је и показатељ који се односи на задовољство корисника пруженим услугама у области здравствене заштите. Уназад једанаест 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”.

На територији Браничевског округа анкетно истраживање спроведено је у седиштима домова здравља у Великом Градишту, Голупцу, Жабарима, Жагубици, Кучеву, Малом Црнићу, Петровцу и Пожаревцу. Анкетирање корисника није спроведено у иступеним пунктовима домова здравља (огранцима, здравственим станицама и здравственим амбулантама).

Истраживање задовољства корисника обављено је 1. децембра 2014. 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, стоматолошке здравствене заштите деце и специјалистичкој служби – интерне медицине.

Тога дана је укупно у домовима здравља било 3399 корисника што због болести и превентивних прегледа то и због неких интервенција и терапијског третмана. Укупан број подељених упитника износио је 2380, а враћених 2073 при чему је стопа одговора била 87,1% што је у односу на претходну годину мање за 7,7%.

**Табела бр. 1 Приказ дистрибуираних упитника задовољства корисника по службама у здравственим установама Браничевског округа 2014.године**

Редни број	Служба	Број подељених упитника	Број враћених (попуњених) упитника	Стопа одговора
1.	Општа медицина и медицина рада	1361	1163	85,45%
2.	Здравствена заштита деце и омладине	544	501	92,10%
3.	Здравствена заштита жена	240	215	89,58%
4.	Стоматолошка здравствена заштита деце	139	117	84,17%
5.	Специјалистичка служба интерне медицине у дому здравља	96	77	80,21%
<b>Укупно домови здравља</b>		<b>2380</b>	<b>2073</b>	<b>87,10%</b>
6.	Интерна медицина	106	104	98,1%
7.	Хирургија	107	104	97,2%
8.	Гинекологија и акушерство	49	49	100%
9.	Специјалистичка служба интерне медицине при болницама	119	108	90,76%
<b>Укупно опште болнице</b>		<b>381</b>	<b>365</b>	<b>95,8%</b>
<b>Укупно установе Браничевског округа</b>		<b>2761</b>	<b>2438</b>	<b>88,3%</b>

Сагледавајући задовољство корисника изабраним лекаром (служба опште медицине, медицине рада, зз деце, школске деце и омладине и зз жена) на нивоу свих наведених домова здравља Браничевског округа може се рећи да је анализирано 1879 упитника, што је за 11,6% мање у односу на претходну годину (2124).

### **1.1 ИЗАБРАНИ ЛЕКАР НА НИВОУ ДОМА ЗДРАВЉА (ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА ОДРАСЛИХ, ДЕЦЕ И ЖЕНА)**

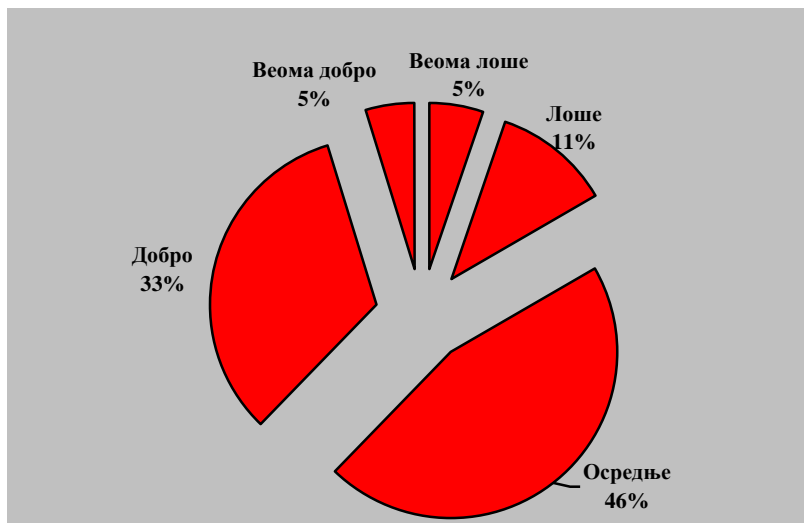
У службама опште медицине, медицине рада, педијатрије и гинекологије и акушерства домова здравља Браничевског округа, где здравствене услуге корисницима пружају изабрани лекари из наведених области истраживањем је обухваћено 1879 испитаника, што је 87,6% од укупног броја подељених упитника (2145).

Од свих анкетираних испитаника једну трећину (36,2%) чиниле су особе мушког а две трећине особе женског пола (63,8%) при чему је скоро иста структура по полу била и 2013. године. Просечна старост била је 44,8 година, где је најмлађи испитаник имао 15 а најстарији 84 године.

Свака друга анкетирана особа је била са средњом стручном спремом (51,3%), свака шеста са вишом или високом школом (17%), а свака трећа је била са незавршеном или завршеном основном школом (6,7% са незавршеном основном школом) што одговара вредностима података из 2013. године.

**Графикон бр.1**

**Приказ материјалног стања домаћинства анкетираних у Браничевском округу 2014 . године**



Да је материјални положај лош и веома лош изјаснио се скоро сваки шести испитаник (16,6%), док је 2013. године то био сваки седми (14%), што нам указује на погоршање материјалног стања испитаника. Да је добар и веома добар исказало је нешто мало више од трећине (37,8%), а нешто мање од половине (45,7%) оцењује да им је материјални положај осредњи, при чему су вредности сличне прошлoгодишњим.

**Графикон бр.2**

**Начин избора лекара у домовима здравља Браничевског округа у 2014.години**



Највећи број испитаника у Браничевском округу 84,1% је изјавио да је сам изабрао свог лекара, да је неко из породице то урадио казало је 6,5%, док је 3,4% рекло да им је лекар додељен, док три два од сто су се изјаснила да немају свог изабраног лекара (2012.год.-1,7%; 2013-2% ). Посматрајући задње три године уочава се да удео оних који немају свог изабраног лекара расте, уместо да се смањује. Највећи удео корисника здравствене заштите који су сами изабрали свог лекара је у домовима здравља у Голупцу и Жабарима, а најмањи је у ДЗ Кучево.

Са правом информацијом у вези промене свог лекара, а то је једном годишње, упознато је нешто мало више од једне четвртине (27,3%) анкетираних, мање је било претходне године (24,5%), док је скоро сваки други у заблуди да може да промени свог изабраног лекара када то пожели (2014.-47,9%). Да није могуће променити лекара мисли 3,5%, а скоро сваки пети уопште не зна да ли је промена лекара могућа. На основу добијених података може се рећи да здравствени кадар није довољно упознао своје кориснике када и на који начин могу променити свог изабраног лекара уколико нису задовољни њиховим радом.

На питање да ли су до сада мењали изабраног лекара 69,1% (2013.-74,2%) је казало да то није чинило, док је њих 30,9% (2013-25,8%) морало из различитих разлога да то учини при чему су резултати лошији у поређењу са претходном годином где је сваки четврти мењао лекара.

Одговори на следеће питање које се односи на разлоге за променом изабраног лекара су такви да је сваки седми морао да промени свог лекара јер је он напустио ординацију (одлазак у пензију, на специјализацију, боловање) док је 2013. сваки четврти то чинио. Само 3 од сто испитаника је имало неспоразум са својим лекаром, што је био случај и у претходном истраживању 2%.

Анализирајући дужину лечења код изабраног лекара, више од половине испитаника (51,2%) се лечи код свог лекара више од три године (2013-51,4%), једна четвртина 26,5% се лечи од 1 до 3 године, док је претходне године било 30,6%, а скоро сваки пети се лечи мање од годину дана код свог изабраног лекара (19,4%). Да нема свог изабраног лекара потврдило је 2,9% што је исти одговор као и код питања бр. 5 (2,9%), што нам указује на везу овог податка да је анкета спроведена од стране самих корисника.

Коришћење здравствене службе од стране испитаника у 2014. години је било такво да је сваки седми само једном посетио свог изабраног лекара, око 35% корисника је до пет пута ово чинило, док је 48,9% анкетираних посетило свог доктора од 5 до 30 пута (60,2%-2013.).

Око две трећине анкетираних је посећивало само свог изабраног доктора и није било код других лекара у служби, док једна трећина (32%) је била принуђена да посети и другог лекара у служби и то једном до двадесет пута. Резултати истраживања указују на приближне вредности из претходне године.

Анализирајући податке који нам указују на коришћење здравствене службе у државном и приватном сектору, може се констатовати да се знатно више користе услуге у државном сектору и то 75%, док је једна четвртина испитаника (25%) користила услуге лекара у приватним ординацијама. У претходној години је исто толико пацијената користило услуге приватног сектора.

Највећи број испитаника 71,8%(2013.-76,5%) никада не заказује преглед или буде заказан за исти дан код изабраног лекара, док сваки пети чека најчешће 1-3 дана а само 6,2 % чека више од 3 дана. Резултати су слични прошлогодишњим, с тенденцијом повећања удела корисника који чекају дуже од три дана, односно смањења оних који бивају примљени истог дана на преглед.

Да изабрани лекар осим услуга куративне здравствене заштите, спроводи и превентивни рад у циљу очувања и унапређења здравља, пружајући информације о разним темама, приказује табела број 2.

**Табела бр. 2 Начин добијања савета о здравим стиловима живота од стране изабраног лекара у Браничевском округу у 2014. години**

Тема	Да, за време редовне посете	Да, у посети превентивном центру/саветовалишту	Не	Није било потребно
Правилна исхрана	77,3%	6,5%	5%	11,2%
Важност физичке активности	70,2%	9%	7,5%	13,3%
Злоупотреба алкохола	47,7%	6,9%	15,1%	30,3%
Смањење или престанак пушења	51,3%	7,1%	13,1%	28,6%
Избегавање/одбрана од стреса	62,5%	7%	10,9%	19,6%
Сигуран секс	41,5%	6,1%	17,3%	35%
Опасност од злоупотребе дрога	38,6%	6,3%	15,6%	39,5%

Из табеле се уочава да испитаници који су дали одговоре на наведена питања, најчешће до информација о наведеним областима долазе за време редовне посете лекару, а изузетно мало (до 9%) у превентивним центрима, што указује на њихов слабији рад.

Компарирајући податке са 2013. годином може се рећи да су тада изабрани лекари више разговарали са пацијентима како да остану здрави у областима исхране, физичке активности, злоупотребе алкохола, престанка пушења, одбране од стреса, сигурног секса и злоупотребе дрога. У посматраној години за око 3% испитаника је мање добијало информација о овим темама.

Однос медицинске сестре према корисницима, анкетирани су оценили као задовољавајући, јер су оне на наведеним радним местима љубазне и имају добру сарадњу са лекарима. Око 82% (2013.-85%) испитаника се слаже да су медицинске сестре на шалтеру, у соби за интервенције, у пружању информација пацијентима љубазне и да добро сарађују са лекарима, док сваки осми (2013.-девети) се делимично слаже са овим изјавама, што је и приказано у табели број 3. У поређењу са претходном годином резултати су приближни осим у одговору који се односи на сарадњу доктора и сестре где су оцењени као нешто лошији за 1,6%.

**Табела бр. 3 Међусобна комуникација пацијената и медицинских сестара у Браничевском округу у 2014. години**

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
Медицинске сестре на шалтеру су љубазне	82,6%	13,2%	2,6%	1,5%
Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне	83,3%	12,1%	1,1%	3,5%
Медицинске сестре ми увек пруже све информације	80,2%	14,8%	2,7%	2,3%
Медицинске сестре и лекари добро сарађују	80%	12,9%	1,6%	5,5%

Пацијенти су јако задовољни када им лекар посвети довољно времена, пажљиво их саслуша, познаје њихове проблеме, болести, даје детаљна објашњења о болестима и лековима, што је потврдило осам испитаника од десет. У тој комуникацији они су најмање задовољни 64,1% познавањем њихове личне ситуације од стране лекара, као и претходне године (табела бр. 4). У поређењу са прошлом годином евидентно је да су се сада испитаници у мањем обиму изјаснили о овим изјавама тј. резултати су лошији за око 1-5%.

**Табела бр. 4 Међусобна комуникација пацијената и изабраног лекара у Браничевском округу у 2014. години**

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
Мој лекар познаје моју личну ситуацију	64,1%	21,5%	14,4%
Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао	78,6%	16,4%	5%
Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном	77,1%	18,6%	4,3%
Мој лекар ме пажљиво слуша	83,4%	13,6%	3%
Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми прописује	83,7%	13,3%	3%
После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	76,2%	19,9%	3,9%
Кад имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара	85,1%	11,7%	3,3%

Када се сагледава организација рада једне здравствене установе, испитаници су најзадовољнији радним временом, иако су сада мање задовољни него претходне године, слажу се да прво морају да оду до свог лекара да би дошли до специјалисте, као и да су у случају хитности примљени истог дана (82,2%). Реално посматрано кад су у питању хитни прегледи онда се очекује 100% изјава да буду примљени и прегледани не само у току дана већ одмах. Две трећине (67,8%) особа се слаже и делимично се слаже да се дуго чека у чекаоници за прегледе (2013.-66,7%), што говори да је ситуација слична прошлוגодишњој. Три четвртине њих зна да постоји кутија/књига жалби и примедби (75,1%), али исто тако чак 49,3% испитаника не зна да установа има своју интернет страницу. Четвртина

испитаника не зна да ли установа има довољно медицинске опреме, сваки седми се не слаже или делимично слаже да установа располаже довољно медицинском опремом (2013.-десети), а око 44% се изјаснило да се слаже са постојањем исте. Домови здравља су доста радили на томе да корисницима са инвалидитетом здравствена заштита буде доступнија што је потврдило 63,1% испитаника (табела бр. 5).

**Табела бр. 5 Задовољство испитаника организацијом рада дома здравља (служба опште и медицине рада, педијатрије и гинекологије) у Браничевском округу у 2014. години**

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
Задовољан сам радним временом	81%	13,5%	3,6%	2%
Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим	72,4%	14,2%	6,9%	6,4%
Доступна је инвалидима и особама у колицима	63,1%	12,2%	8,1%	16,6%
Да бих дошао до специјалисте прво морам да идем код мог лекара	83,6%	8,9%	4,5%	3,1%
У чекаоници има довољно места за седење	72,8%	17,5%	7,6%	2,2%
Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара	37,4%	30,4%	28,9%	3,4%
У току радног времена могу да лако разговарам са лекаром телефоном и добијем савет	52%	22,5%	11,8%	13,7%
Кад дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана	82,2%	11,6%	2,7%	3,5%
Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	75,1%	5,4%	2,7%	16,8%
Установа има своју интернет страницу	49,3%	6,3%	2,9%	41,5%
Установа има довољно медицинске опреме	43,7%	16,6%	14,9%	24,8%

Када је у питању плаћање појединих услуга, за две трећине анкетираних је преглед код изабраног лекара бесплатан, а 31,7% плаћа партиципацију. Лекови и ињекције које пропише лекар су бесплатни за мање од половине испитаника (43,2%), више од трећине мора да плати партиципацију или учешће за лек, док седам од сто мора да плати пуну цену лека.

Прегледи код специјалисте су за половину испитаника бесплатни (52,5%), трећина плаћа партиципацију, док четири од сто плаћају пуну цену. За 55% испитаника су кућне посете изабраног лекара бесплатне или само са учешћем, док скоро сваки други испитаник (42,3%) не зна да ли би услуге кућне посете морао да плати или не.

Да је преглед беба и малог детета бесплатан у саветовалишту потврдило је седам од десет анкетираних, а сваки двадесети мисли да је потребно платити партиципацију. Резултати у односу на 2013. годину су нешто лошији, тако да се закључује да су корисници мање информисани.

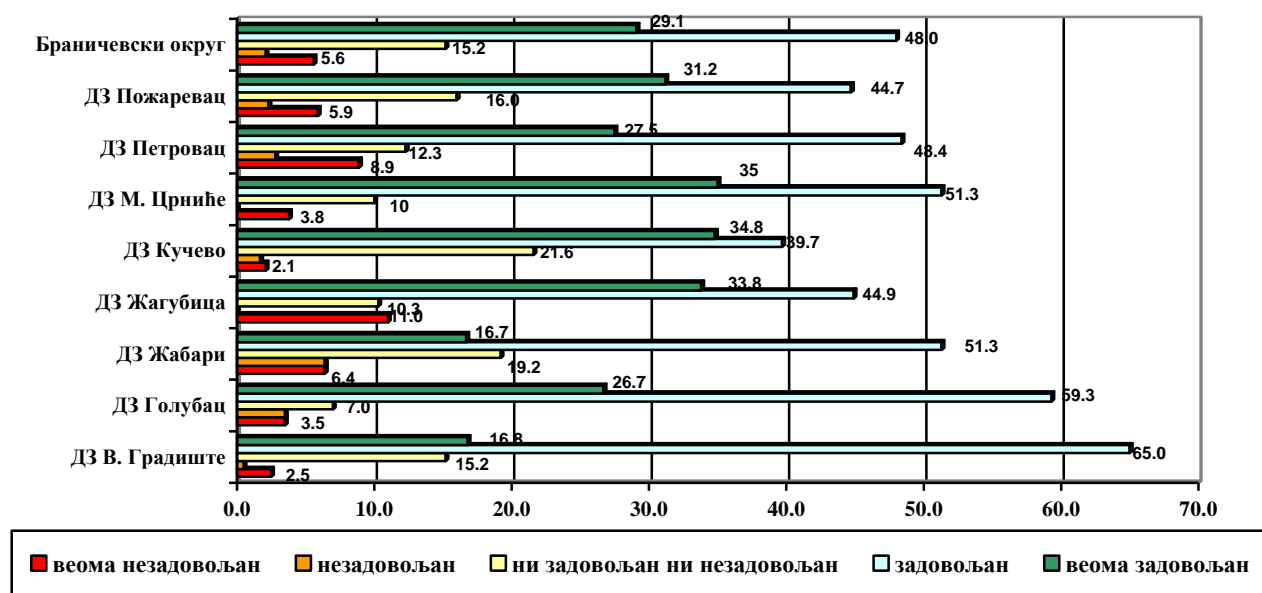
**Табела бр. 6 Плаћање услуга у домовима здравља код избраног лекара у Браничевском округу у 2014. години**

Услуга	Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам
Преглед избраног лекара	64,7%	31,7%	0,5%	3,1%
Лекови или ињекције које пропише лекар	43,2%	39,1%	7,5%	10,2%
Преглед специјалисте код кога вас упути лекар	52,5%	33,7%	4,2%	9,6%
Кућна посета вашег лекара	41%	13,8%	2,9%	42,3%
Преглед бебе или малог детета у саветовалишту	66%	5,4%	0,5%	28,1%

Немогућност или одлагање одласка на преглед код лекара због недостатка новца имало је 13,5%, док 70,5% није имало ових проблема, а сваки шести је изјавио да се не сећа. Чињеница је да ће пацијенти без обзира на материјално стање ипак наћи новац да би обавили преглед ако им је здравствено стање нарушено а изузетно мали број ће одустати од прегледа из финансијских разлога.

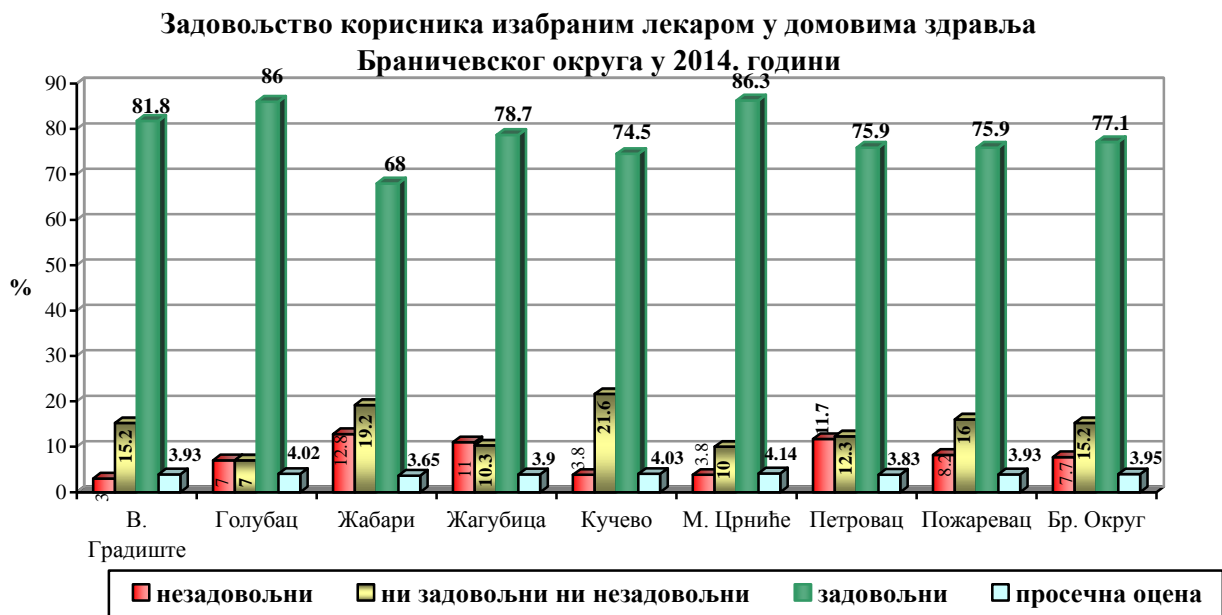
**Графикон бр. 3**

**Приказ задовољства корисника здравственом заштитом код избраног лекара у домовима здравља Браничевског округа у 2014. години**





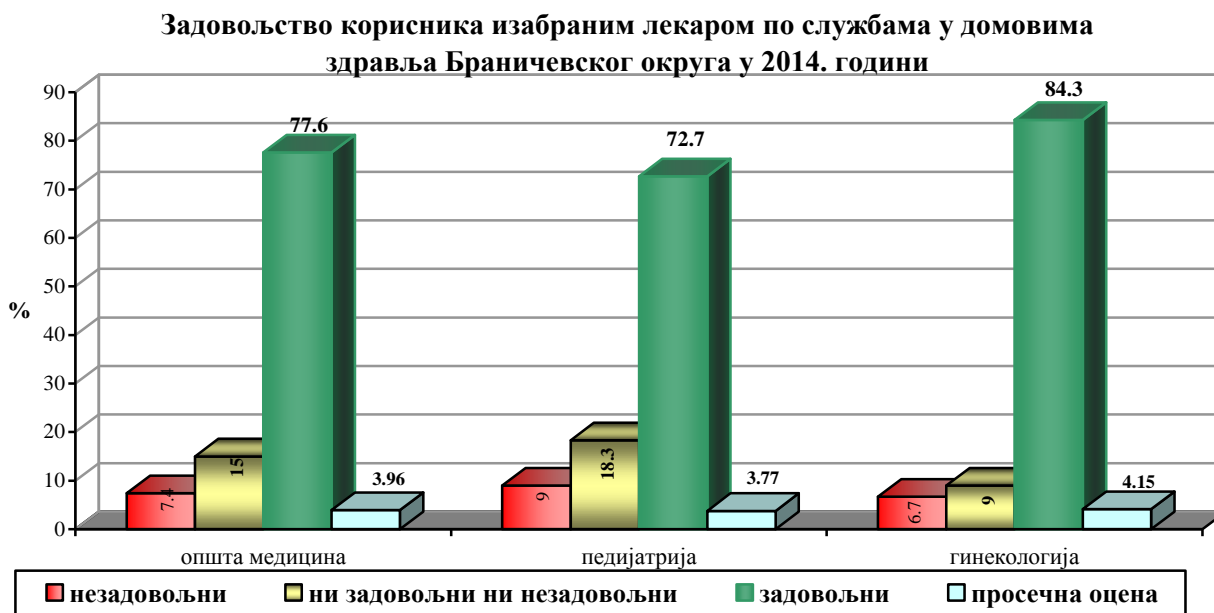
## Графикон бр.4



Анализирајући задовољство корисника по домовима здравља на територији Браничевског округа, може се рећи да је највећи степен задовољства исказан у дому здравља Мало Црниће и Голубац, а најмањи у Жабарима. Највише незадовољних корисника је било у Жабарима, Петровцу и Жагубици.

На графикону број 4 ради боље прегледности степена задовољства корисника обједињене су категорије незадовољан и веома незадовољан као незадовољан и категорија задовољан и веома задовољан као задовољан при чему се уочава да је највећи степен задовољства у Дому здравља Мало Црниће 86,3% а најмањи у ДЗ Жабари 68%.

## Графикон бр.5



Посматрајући и анализирајући задовољство корисника изабраним лекаром по службама (областима) може се констатовати да је средња оцена задовољства највећа у служби зз жена, а најнижа у служби зз деце, школске деце и омладине уз напомену да је разлика у степену задовољства изузетно мала између служби.

**Табела бр. 7 Задовољство корисника здравственом заштитом од стране изабраног лекара у домовима здравља Браничевског округа у 2014. години**

Здравствена установа	Средња оцена задовољства корисника	
	Н	х
ДЗ Велико Градиште	197	3,93
ДЗ Голубац	86	4,02
ДЗ Жабари	78	3,65
ДЗ Жагубица	136	3,90
ДЗ Кучево	287	4,03
ДЗ Мало Црниће	80	4,14
ДЗ Петровац	316	3,83
ДЗ Пожаревац	645	3,93
<b>Браничевски округ</b>	<b>1825</b>	<b>3,95</b>

На нивоу домова здравља средња оцена задовољства пруженом здравственом заштитом од стране изабраног лекара у службама здравствене заштите одраслих, жена, деце школске деце и омладине највећа је малом Црнићу 4,14, а најмања је у Жабарима 3,65. На нивоу Браничевског округа средња оцена је 3,95 и нешто је нижа у поређењу са претходном 2013. годином када је била 4,01.

## 1.2 СТОМАТОЛОШКА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА

У служби стоматолошке здравствене заштите домова здравља Браничевског округа подељено је укупно 139 упитника, а враћено 117 што представља стопу одговора учесника од 84,17% и значајно је мање у односу на 2013. годину (92,36%). Упитнике су попуњавали пратиоци деце, а не сама деца тако да ће се општи подаци односити управо на ову групу испитаника.

### Графикон бр. 6

**Материјално стање анкетираних у служби стоматолошке здравствене заштите Браничевског округа у 2014. години**



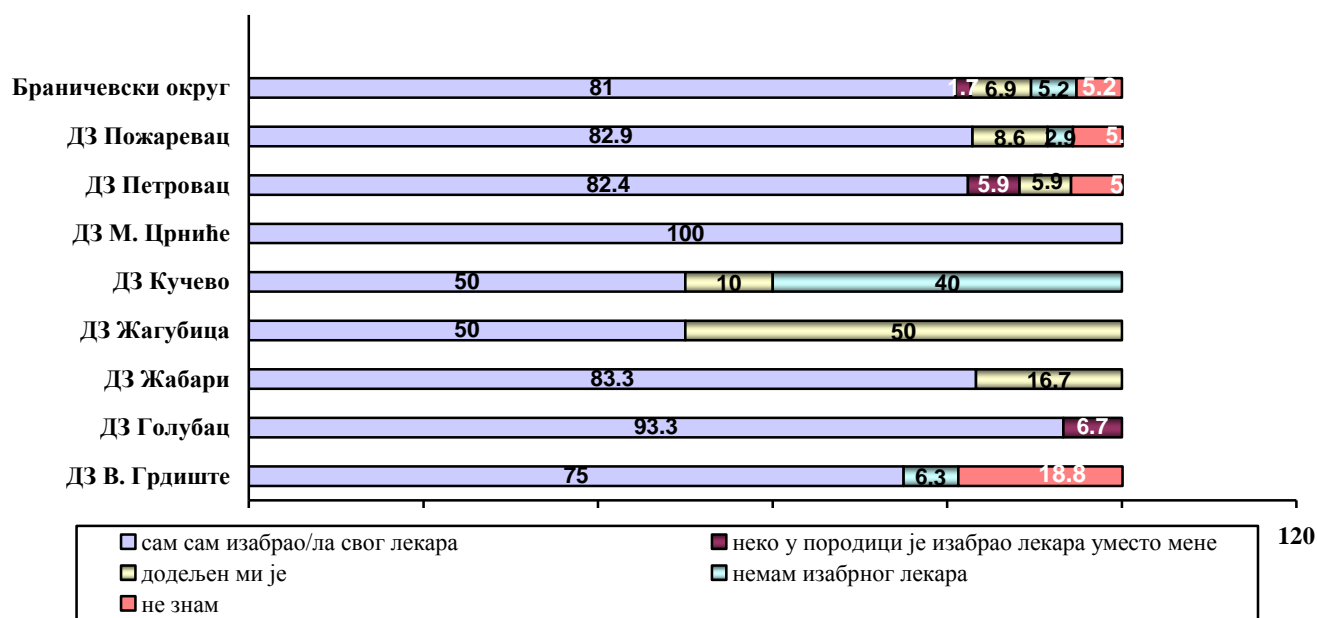
Од укупног броја анкетираних 38,7% су особе мушког пола, а 61,3% су особе женског пола. Просечна старост испитаника је 36,1 и то мушког пола 39,8 а особа женског пола 37,8 година. Са завршеном и незавршеном основном школом било је више од трећине анкетираних (34,2%) приближно као у прошлогодишњем истраживању, са средњом школом половина а 16,7% анкетираних је са вишом и високом стручном спремом (2013-12,5%).

Децу на стоматолошки преглед најчешће су доводили пратиоци са средњим (47,9%) и добрим материјалним стањем (42,7%), а знатно мање је било са лошим и веома лошим 9,4%. Ситуација у 2013. години је била боља при чему је било више испитаника са добрим материјалним стањем (48,2%) а са лошим и веома лошим је било приближно.

До свог изабраног стоматолога најчешће се долазило сопственим избором 81% (2013-73,7%), а сваком дванаестом је додељен стоматолог (2013.-10%). Међутим, евидентно је да око 5% нема свог стоматолога што је нешто мање у односу на претходну годину (7%).

## Графикон бр. 7

### Начин избора стоматолога у служби дечје стоматологије у домовима здравља у Браничевском округу у 2014. години



Из графикона се види да ипак највећи број испитаника сам бира стоматолога свом детету. У дому здравља Жагубица половини анкетираних је стоматолог додељен, док је у осталим домовима здравља знатно мањи удео. Интересантно је истаћи да у стоматолошкој служби ДЗ Кучево чак 40% нема свог изабраног стоматолога.

И у овој области здравствене заштите наилази се на одговоре који указују да не постоји адекватна информисаност родитеља/пратиоца о начину промене стоматолога. Сходно томе четвртина има праву информацију да може једном годишње променити свог стоматолога, 37,4% мисли да га може променити када пожели (2013-46,4%), док једна трећина (31,3%) уопште не зна да ли је могуће променити свог стоматолога (2013.- 24,8%)

Није било потребе за мењањем стоматолога код 89,5% анкетираних, што је 4,3% мање у односу на претходну годину (93,8%), док је сада 10,5% имало потребу за тим (што је око 4% више него претходне године) и најчешће су наводили да је то неки други разлог. Добро је да је мали број испитаника око 1% имао неспоразум са стоматологом.

Упоредивши седмо и осмо питање који садрже податак о томе да ли је мењан стоматолог, дошло се до различитих процената одговора где је у седмом питању 89,5% одговорило да није мењало свог стоматолога, а у осмом питању та вредност је 86,4% односно за 3% мање, па се доводи у сумњу веродостојност ових података.

Да не долази често до промене лекара указује и податак из анкета где 50,9% има истог стоматолога дуже од 3 године, четвртина испитаника има од 1 до 3 године, док скоро петина има свог стоматолога мање од годину дана.

Да нема свог стоматолога одговорило је 3,5% испитаника што је у супротности са одговорима у 5 питању (5,2%), где се упоређујући вредности одговора на ова два питања може утврдити да ли су испитаници сами попуњавали упитник или не.

У последњих годину дана пратиоци су у 79,6% случајева доводили дете од један до седам пута код свог стоматолога (2013.-92%), док су они који су посећивали другог

стоматолога то најчешће чинили један до три пута. Највећи број анкетираних 91,5% је одлазио само код свог стоматолога, одн. није посећивао друге у служби.

Приближан број деце који иде свом лекару у државном сектору, не посећује приватног стоматолога (94,9%), док око 5% иде и код приватника и то један до пет пута годишње.

Заказивање прегледа није баш уобичајено у дечијој стоматологији тако да 77,4% деце обави преглед у току истог дана, сваки шести чека од један до три дана а 6% и дуже од 3 дана.

Савете о очувању здравља уста и зуба код свог детета, родитељи/пратиоци добијају углавном у току редовне посете код стоматолога. Савете о различитим темама анкетирани добијају најчешће за време редовне посете и то о значају редовних прегледа 94%, о употреби флуора 85%, правилном прању зуба 91,3%, ортодонским неправилностима 87,4%, при чему су стоматолози у претходној години мање информисали родитеље о овим темама, затим настанку каријеса 88,2%, прибору за оралну хигијену 84,5% и правилној исхрани 84,8% (запажају се нешто веће процентуалне вредности у односу на 2013. годину).

Да је стоматолог упознат са проблемима и болестима које има њихово дете сматра 92,5% анкетираних, а 91% родитеља/старатеља се слаже са изјавом да стоматолог одваја довољно времена да разговара са њима и децом као и квалитетом објашњења о интервенцијама које стоматолог планира код његовог детета. Када њихово дете има проблема са здрављем уста и зуба 92,5% родитеља/пратиоца, који су учествовали у анкетању, води дете на преглед код изабраног стоматолога. У поређењу са претходном годином може се рећи да су сада резултати за пар процената лошији.

**Табела бр. 8 Задовољство испитаника организацијом рада стоматолошке службе у Браничевском округу у 2014. години**

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
Задовољан сам радним временом	93,8%	6,3%	0	0
Могу да доведем на стоматолошки преглед дете и викендом	52%	9,2%	15,3%	23,5%
Доступна је деци са посебним потребама	71,1%	6,7%	3,3%	18,9%
Особље на шалтеру је љубазно	91,1%	7,9%	1%	0
У чекаоници има довољно места за седење	83,3%	11,8%	2,9%	2%
Дуго чекамо пре посете у чекаоници	36,3%	16,7%	42,2%	4,9%
Када је детету хитно потребна стоматолошка услуга, то можемо да обавимо истог дана	93,1%	4,9%	1%	1%
Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	78,8%	1,9%	4,8%	14,4%

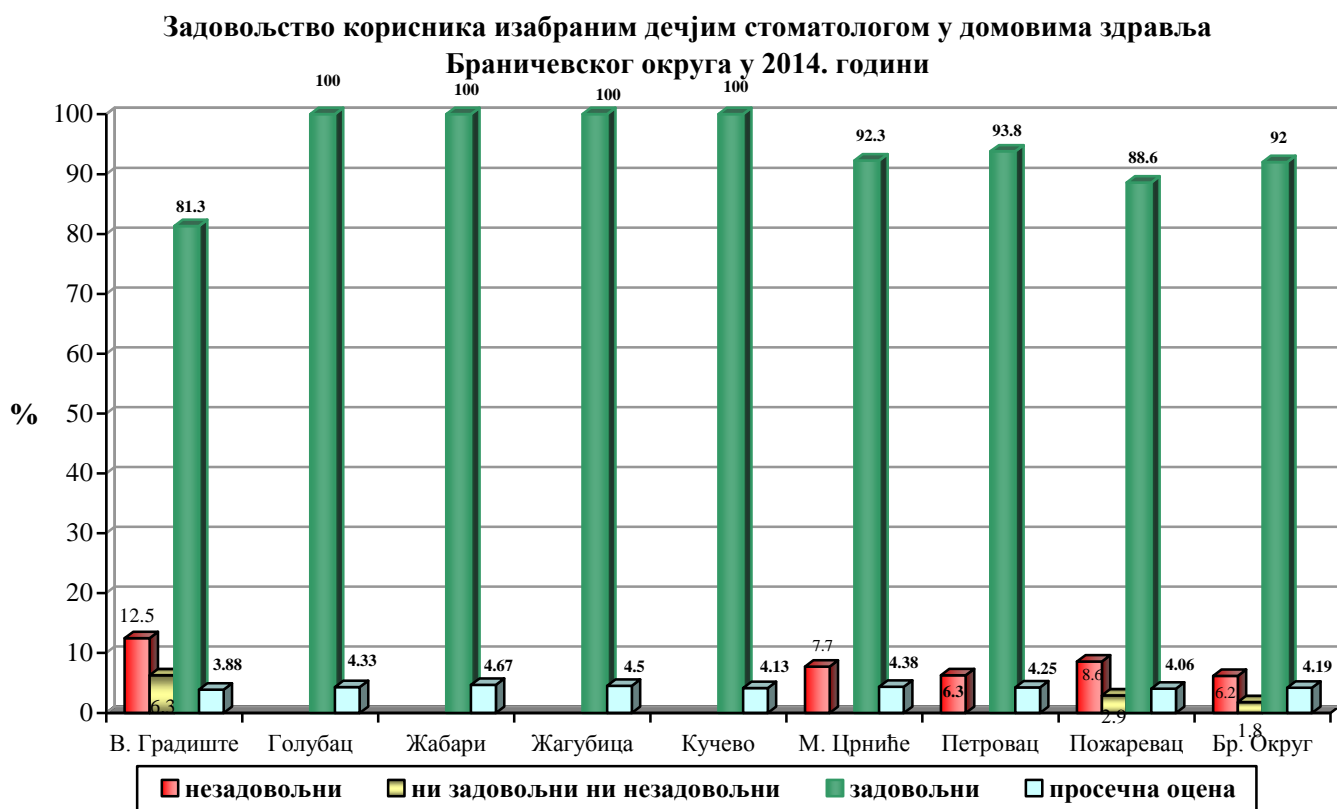
Из табеле број 8 може се закључити да је већина пратилаца задовољна радним временом службе. Половина анкетираних може да доведе своје дете на преглед и викендом.

Љубазношћу особља на шалтеру задовољно је око 90% анкетираних. Да дуго чекају на преглед код стоматолога потврдило је нешто више од трећине што је више у односу на претходну годину где се изјаснила само петина анкетираних. У хитним случајевима преглед може да се обави истог дана што је потврдило 93,1% анкетираних. Да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе информисано је 78,8% особа. Анализирајући резултате који се односе на организацију и рад дечје стоматолошке службе може се закључити да су они приближни прошлогодишњим.

Анализирајући одговоре који се односе на информације о сарадњи међу здравственим радницима, може се закључити да педијатри мање објашњавају корисницима важност здравља уста и зуба 70% (2013.-84,1%; 2012.-90,7%), употребу флуора 60,8% (2013.-65,3%), девет од десет анкетираних сматрају да дечји стоматолог и сестра добро сарађују, али ипак више њих сматра да им није довољно да разговарају само са сестром већ желе да се обрате стоматологу када имају неки проблем.

Анализирајући плаћање здравствених услуга, може се рећи да је у највећем броју случајева преглед, пломбирање и лечење зуба (преко 91%) код дечијег стоматолога бесплатно, док је тај удео код услуга за ортодонски апарат значајно мањи 74,2% (2013.-59.6%) јер они сами морају учествовати у делу финансирања, а једна петина уопште не зна да ли се ова услуга плаћа. Да су прегледи код специјалисте са Стоматолошког факултета бесплатни сматра 70% анкетираних.

## Графикон бр. 8



Према приказаном графикону може се закључити да је највећи проценат задовољних корисника стоматологом у ДЗ Голубац, Жабари, Жагубица и Кучевом уз напомену да у овим домовима здравља нема специјалисте дечје и превентивне стоматологије, осим у Жабарима, док је највише незадовољних у В. Градишту 12,5%, Пожаревацу 8,6% и у Малом

Црнићу 7,7%. У домовима здравља већих општина, где постоји стручни специјалистички кадар за рад са децом учава се нешто мањи удео задовољних што може бити резултат не лошијег рада стоматолога, већ већих очекивања корисника.

Задовољство радом службе дечије стоматологије на нивоу Браничевског округа је такво да је 6,2% (2012.-3,9%) испитаника незадовољно радом ове службе, док је 92% (2013.-87%) задовољних што представља нешто већи степен задовољства у односу на 2013. годину.

**Табела бр. 9 Задовољство корисника радом изабраног стоматолога у служби дечије превентивне стоматологије исказане просечном оценом у домовима здравља Браничевског округа у 2013. и 2014. години**

Здравствена установа	Задовољство изабраним стоматологом	
	х 2013	х 2014
ДЗ Велико Градиште	4,08	3,88
ДЗ Голубац	4,43	4,33
ДЗ Жабари	4,20	4,67
ДЗ Жагубица	4	4,50
ДЗ Кучево	4,42	4,13
ДЗ Мало Црниће	4,21	4,38
ДЗ Петровац	4,22	4,25
ДЗ Пожаревац	4,22	4,06
<b>Браничевски округ</b>	<b>4,22</b>	<b>4,19</b>

Средња оцена задовољства корисника изабраним стоматологом у односу на претходну годину већа је у домовима здравља Жабари, Жагубица, Мало Црниће и Петровац док је мања у свим осталим општинама односно Великом Градишту, Голупцу, Кучеву и Пожаревцу као и на нивоу Браничевског округа.

Наведена оцена задовољства испитаника у области дечије и превентивне стоматологије на нивоу Браничевског округа је 4,19. Највећом оценом оцењен је ДЗ Жабари са 4,67 а најнижом ДЗ Велико Градиште са 3,88.

### **1.3 СПЕЦИЈАЛИСТИЧКА СЛУЖБА ИНТЕРНЕ МЕДИЦИНЕ**

Испитивање задовољства корисника пруженом здравственом заштитом у интернистичкој служби обављено је у домовима здравља који имају ову службу. На територији Браничевског округа то су следећи домови здравља: Велико Градиште, Жабари, Кучево и Петровац. Тога дана (1. децембра 2014.г.) интернистичке услуге требало је 103 пацијената, подељено је 96 упитника а враћено је 77, што представља стопу одговора од 80,2% те је за 19,8% мања од прошлогодишње.

Специјалистичко консултативне услуге ове службе из године у годину више користе особе женског пола (66,7%) него мушког (33,3%), 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 64,4 године, где је најмлађи испитаник имао 24 а најстарији 87 година. Просечна старост испитаника женског пола је 64,1 а мушког 65 године.

Обзиром да се ради пре свега о испитаницима старије животне доби, 66,3% је са незавршеном и завршеном основном школом а једна трећина је са средњом и високом школском спремом.

Њихово материјално стање је веома лоше и лоше код сваког четвртог (27%), осредње код 45,9% анкетираних, а 27% је казало да има добро материјално стање. У односу на 2013. годину резултати су приближни.

Као могућност телефонског заказивања специјалистичког прегледа, пацијенти сматрају унапређењем квалитета рада једне службе. Међутим, у овом истраживању је сада 84% испитаника било задовољно могућношћу телефонског заказивања што је знатно више у односу на 2013. годину када се изјаснило 52%. Приближан удео је оних који су делимично задовољни овом карактеристиком у обе посматране године око 6%. Оно што је позитивно да се број незадовољних од 10% знатно смањило у односу на претходну годину када је био чак 42,3%.

Сагледавајући све остале карактеристике које се односе на дужину чекања заказаног прегледа, љубазност и професионалност особља које врше заказивање и давање инструкције о датуму и времену прегледа, време чекања у чекаоници, чистоћу и удобности, као и објашњења разлога чекања може се истаћи да су у овој години резултати значајно бољи, односно већи је удео задовољних испитаника у односу на претходну годину, а знатно је мање анкетираних који су незадовољни наведеним.

**Табела бр. 10 Задовољство анкетираних организацијом рада специјалистичко-консултативне службе у Браничевском округу у 2014. години**

Карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Могућност телефонског заказивања	6,7%	4%	5,3%	36%	48%
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	1,4%	2,8%	6,9%	38,9%	50%
Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	1,4%	1,4%	5,5%	26%	65,8%
Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	1,4%	2,7%	6,8%	26%	63%
Време чекања у чекаоници	0	2,8%	15,3%	29,2%	52,8%
Објашњење евентуалног кашњења вашег термина	1,4%	2,8%	8,3%	36,1%	51,4%
Чистоћа и подобност чекаонице	1,3%	5,3%	16%	34,7%	42,7%

Што се тиче свих наведених карактеристика у табели број 10, може се рећи да су вредности података у посматраној 2014. години бољи у поређењу са претходном годином.



Наиме степен задовољства је знатно виши за неких 20% него 2013. године, а незадовољства прилично мањи и креће се до 7% за разлику од претходног истраживања где се кретао до 30%.

Да ли су и у којој мери корисници задовољни добијањем информације-обавештења од здравствених радника о разлогу евентуалног кашњења термина прегледа, потврђује податак да је задовољно 87,5% (2013.-67,3% пацијената), да је само 4,2% (2013-27,3% незадовољно а око 8% је делимично задовољно, што нам посредно указује на то да се довољно радило на побољшању квалитета рада у овом сегменту јер су резултати значајно бољи у односу на 2013. годину.

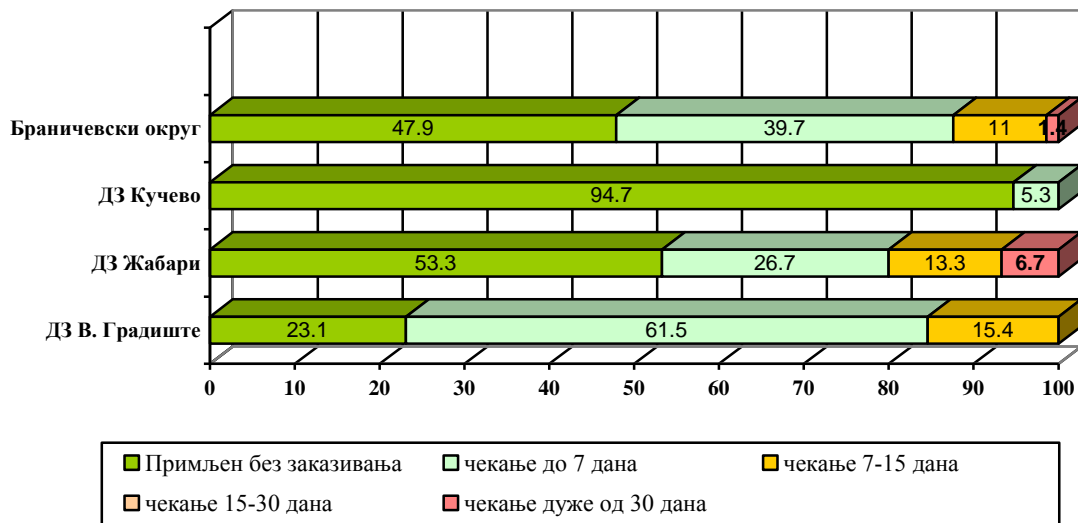
На питање колико је чекаоница чиста и подобна указују одговори испитаника, где је 6,6% незадовољно, што је 6 пута мање него претходне године (35,5%), а задовољно хигијеном је три четвртине (77,4%) и тај удео је већи у односу на 2013. годину када је 54,8% исказало своје задовољство овом карактеристиком.

У анализирању броја посета интернистичкој служби у последњих 12 месеци 18,2% је посетило само једном, док је већи број испитаника чешће посећивао интернисту при чему је нешто мање од половине (48,1%) испитаника имало од 2 до 5 посета годишње.

Специјалистичке услуге у приватном сектору је користило око 17% особа, док 83% није посетило овај сектор ни једном. Скоро сваки шести је посетио интернисту у приватном сектору, док је прошле године то чинио већи број пацијената и то сваки четврти.

## Графикон бр. 9

Дужина чекања на преглед код интернисте у домовима здравља Браничевског округа у 2014. години



Што се тиче дужине чекања на овај преглед у Браничевском округу половина пацијената је била примљена у току истог дана без заказивања, што је мање и лошије у односу на 2013. годину (75,7%). Ови подаци нам говоре да се повећала дужина чекања за неких 25%. Скоро 40% је чекало на интернистички преглед до недељу дана, што је знатно више у компарирању са 2013. годином где је само 16% чекало на овај преглед, а једанаест од сто је чекало једну до две недеље. Међу анкетиранима само један је био са джим чекањем од месец дана.

Посматрано по домовима здравља Браничевског округа може се закључити да у ДЗ Кучево 94,7% испитаника бива прегледано истог дана без заказивања. Сваки други у Жабарима је прегледан истог дана, док је ситуација у ДЗ Велико Градиште таква да мање од једне четвртине бива прегледано истог дана иако наведени дом здравља има троје специјалисте интерне медицине. У претходној години у општини Велико Градиште су сви пацијенти били прегледани у току истог дана када се и јаве доктору специјалисти.

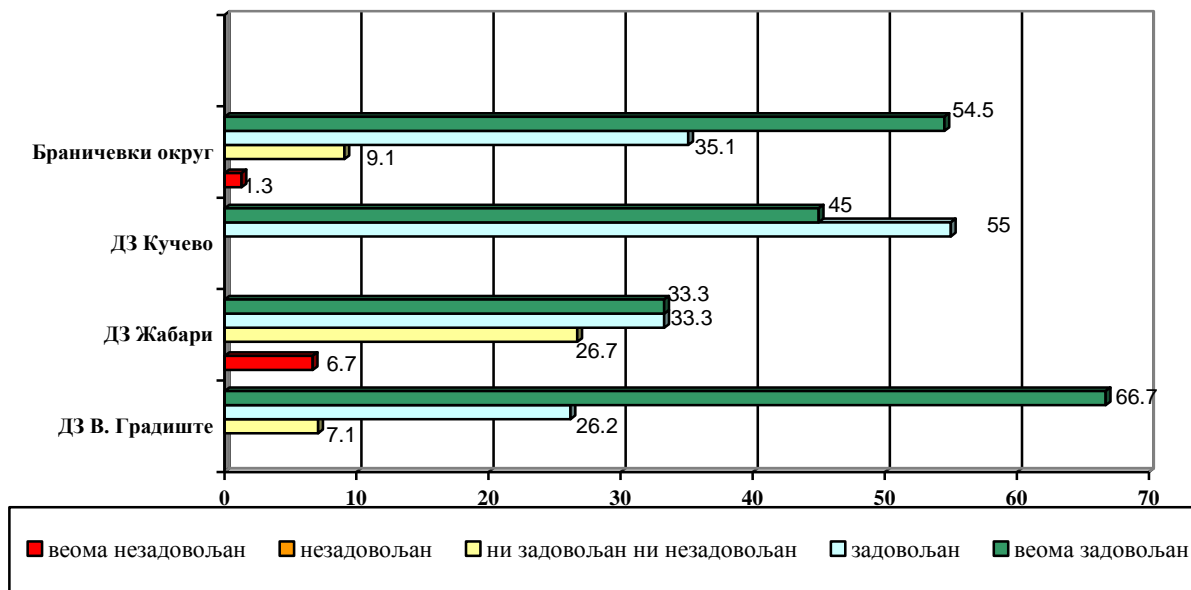
У области комуникације са интернистом, највећи број анкетираних око 96% (2013. године 86%), је задовољно што им лекар посвећује довољно времена током прегледа, пажљиво их саслуша, одваја пуно времена да разговара са њима, даје јасна објашњења о болестима и лековима које им прописује, љубазни су и пуни поштовања. Што се тиче осталих изјава, девет од десет је потврдило да их интерниста упознаје са значајем тестова који треба да обаве, добро разуме план лечења и да су способнији да се изборе са здравственим проблемима после посете интернисти. У посматраној години мање испитаника зна да постоји кутија за жалбе и примедбе што је потврдило 61,6% (2013-85,5%) анкетираних.

На основу анализираних вредности података, закључује се да су резултати у 2014. години бољи него претходне године у свим дефинисаним изјавама.

Обзиром да се ради углавном о старијој популацији, здравствене услуге код интернисте није платило 77,6% пацијената (2013. године -76%), док су остали корисници платили само партиципацију. Ниједан од пацијената није платио пуну услугу прегледа код интернисте.

## Графикон бр. 10

Приказ задовољства испитаника здравственом заштитом у интернистичкој служби домова здравља у Браничевском округу у 2014. г.



Задовољство пруженом здравственом заштитом исказано је тако да је на нивоу Браничевског округа 89,6% задовољних и веома задовољних радом ове службе и резултати су слични прошлогодишњим, док је 1,3% незадовољних (2013.- 5,3%). Веома незадовољних је било само у интернистичкој амбуланти у Жабарима 6,7% док у ДЗ Велико Градиште и Кучево није било незадовољних испитаника.

**Табела бр. 11 Задовољство корисника радом лекара специјалисте (интернисте) у специјалистичкој служби исказане просечном оценом у Браничевском округу 2014. године**

Здравствена установа	Задовољство радом лекара специјалисте интерне медицине	
	х- 2013.г	х- 2014.г
ДЗ Велико Градиште	4,45	4,60
ДЗ Жабари	4,60	3,87
ДЗ Кучево	3,76	4,45
<b>Браничевски Округ</b>	<b>4,33</b>	<b>4,42</b>

Просечна оцена задовољства радом лекара специјалисте интерне медицине на Браничевском округу у 2014. години износи 4,42 и нешто је виша у односу на 2013. годину када је износила 4,33.

Најзадовољнији корисници радом интернисте су у ДЗ Велико Градиште 4,60 а најмање су задовољни радом интернисте у ДЗ Жабари са средњом оценом 3,87.

На основу коментара анкетираних корисника у домовима здравља може се закључити да је приличан број анкетираних исказао похвале за рад доктора и медицинских сестара, похвале које се односе на љубазност здравствених радника као и похвале на стручност лекара.

Примедбе су се односиле на лошу организацију рада, дуго чекање на преглед (гужва, кашњење особља, дуге и честе паузе), на неадекватне услове рада (опрема, просторије), превише администрације, премало особља, нељубазност особља као и све учесталије плаћање лекова.

## 2 ОПШТЕ БОЛНИЦЕ

**На територији Браничевског округа налазе се две болнице, општа болница у Пожаревцу која је уједно окружног типа и болница у Петровцу на Млави.**

Истраживање задовољства корисника у општим болницама обављено је од понедељка 1. децембра до петка 5 децембра 2014. године у интернистичком сектору на одељењима интерне медицине, неурологије, инфективних болести, дерматовенерологије, хируршком сектору на одељењима опште хирургије, ортопедије и трауматологије, урологије, офталмологије, оториноларингологије и на гинекологији и акушерству. Једнодневно истраживање обављено је 5. децембра 2014. године у специјалистичким службама интерне медицине.

У стационарним здравственим установама Браничевског округа у периоду од 1. до 5. децембра 2014. године било је отпуштено 275 пацијената, при чему је 262 прихватило да учествује у анкетирању истраживања задовољства корисника а 257 је вратило попуњене упитнике, тако да је стопа одговора учесника била 98,% као и претходне године.

На одељењима интернистичког сектора општих болница Браничевског округа подељено је укупно 106 упитника а враћено је 104 што представља стопу одговора учесника од 98,1%.

На одељењима хируршког сектора општих болница Браничевског округа подељено је укупно 107 упитника а 104 је враћено што представља стопу одговора учесника од 97,2%.

На одељењу гинекологије и акушерства општих болница Браничевског округа подељено је укупно 49 упитника и исто толико је враћено што представља стопу одговора учесника од 100%.

У специјалистичкој служби интерне медицине подељено је 119 упитника а 108 је враћено при чему је стопа одговора 97,8%.

Општи подаци испитаника су такви да је нешто више било особа женског пола (57,8%) са просечном старошћу 51 година, него мушког (42,2%) са просечном старошћу 60,5 година, што је и за очекивати, јер је на овај однос имао утицај гинеколошког одељења где се хоспитализују само особе женског пола. Најмлађи пацијент имао је 17 година, а најстарији 92 године.

Нешто више од половине анкетираних је било са незавршеном и основном школом (51%), нешто више од трећине са средњом школом (35,9%), док је 12,1% са вишом или високом стручном спремом. Оваква структура степена образовања није баш на завидном нивоу, и свакако да утиче на вредности резултата задовољства корисника пруженим услугама јер се пре свега ради о популацији са нижим нивоом образовања.

## Графикон бр. 11

Структура анкетираних према степену образовања у општим болницама Браничевског округа у 2014. години



Своје материјално стање испитаници су исказали најчешће као осредње 48,8%, као добро и веома добро 41,2%, док је са лошим материјалним стањем био сваки десети хоспитализовани корисник. Оваква структура је резултат већег броја лица односно рођака који су на привременом раду у иностранству и који финансијски помажу хоспитализоване (деца, унуци на раду у иностранству).

**Табела бр. 12 Задовољство пацијената током пријема и отпуста из болнице у Браничевском округу у 2014. години**

Карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Општи утисак о процедури пријема	1,2 %	0,4%	6,7%	33,3%	58,4%	4,47
Љубазност особља	0,4%	0%	3,7%	31,4%	64,5%	4,60
Време чекања на шалтеру	0,8%	1,2%	8,7%	36%	53,3%	4,40
Објашњење процедуре током пријема	1,2%	0%	7%	31,1%	60,7%	4,50
Време до смештаја у собу	0,8%	0%	7,3%	29,4%	62,4%	4,53
Општи утисак приликом отпуста	0,8%	0%	2,9%	28,8%	67,5%	4,62

У току пријема и отпуста из болнице пацијенти су углавном задовољни и то нешто више него претходне 2013. године. Време чекања на шалтеру је краће, па су самим тим корисници задовољнији. Највише су задовољни љубазношћу особља, али уопштено општи утисак приликом отпуста је исказан високим процентом задовољства 96,3% (2013.-90,2%)

**Табела бр. 13 Информисаност пацијената о правима и дужностима у току боравка у болницама Браничевског округа у 2014. години**

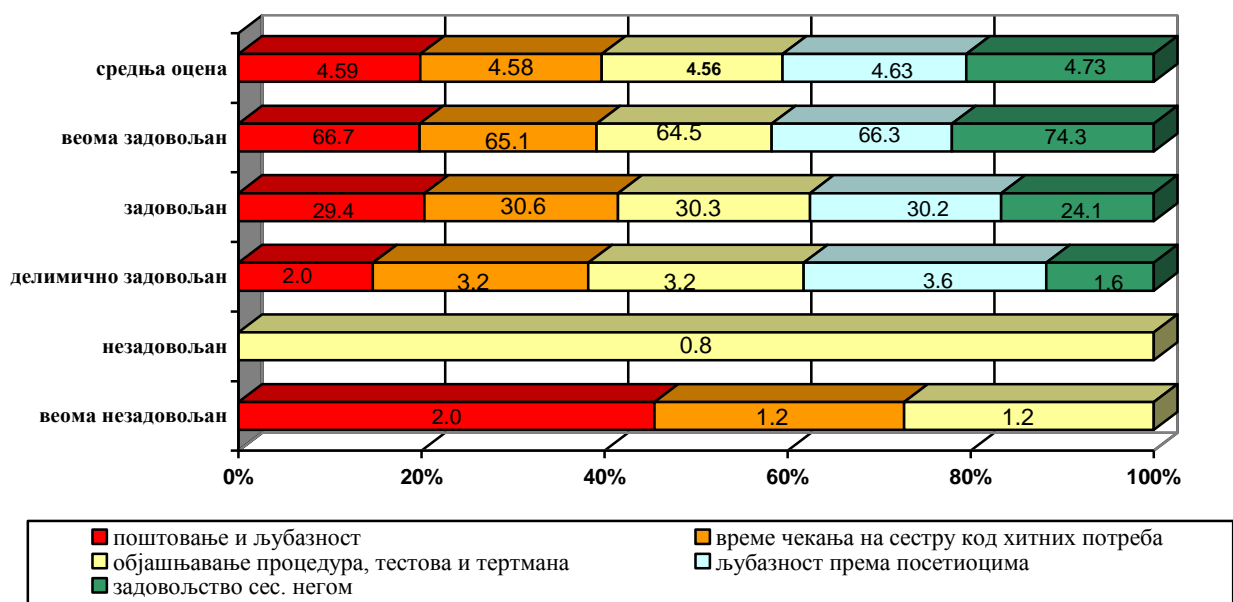
Питање	Да	Не
Право на сагласност за предложену процедуру	95%	5%
Дужност пацијената на одељењу	94,9%	5,1%
Начин приговора и жалби у случају незадовољства	89,4%	10,6%

Када се анализира информисаност пацијената, о правима у вези сагласности на предложену процедуру и дужност у вези поштовања кућног реда на одељењу, од стране

запосленог особља, уочава се висок степен упућености корисника. Преко 90% је упознато са наведеним обавезама, а знатно мањи број у поређењу са претходном годином је рекао да није. Сваки десети корисник није упозната са начином приговора и жалби у случају незадовољства и може се рећи да су вредности података сада знатно бољи (2013.-23,9%).

## Графикон бр. 12

Задовољство испитаника сестринском негом у општим болницама  
Браничевског округа у 2014. години



Анализом задовољства корисника услугама медицинских сестара а превасходно пруженом сестринском негом, висок степен задовољства је исказан у свим наведеним карактеристикама. Већина корисника је исказала задовољство због поштовања и љубазности према посетиоцима, члановима породице и њима самима као и дужином чекања на сестру у хитним случајевима, објашњењем медицинских процедура као и самом сестринском негом. У поређењу са прошлом годином (2%) може се констатовати да сада није било незадовољних испитаника сестринском негом. Највећа средња оцена 4,73 додељена је општем задовољству сестринском негом, а затим следи љубазност према посетиоцима 4,63.

**Табела бр. 14 Задовољство корисника услугама лекара током боравка у болницама Браничевског округа у 2014. години**

Карактеристике	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Спремност да дају одговоре на питања	0,4%	0%	2%	32,3%	65,4%	4,62
Објашњење тестова, процедура, третмана и резултата	0%	0%	2%	31,9%	66,1%	4,64
Поштовање и љубазност	0,4%	0%	1,6%	26,1%	71,9%	4,69
Способност дијагностиковања здравствених проблема	0%	0%	1,6%	29,9%	68,5%	4,67
Темељитост у испитивању	0%	0%	3,2%	29,7%	67,1%	4,64
Успешност лечења	0%	0%	2,4%	30,4%	67,2%	4,65
Упутства при отпусту	0%	0%	2,4%	29,1%	68,5%	4,66
Опште задовољство услугама лекара	0%	0%	0,8%	28,2%	71%	4,70

У сагледавању 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 и то више него претходне године. Пацијенти су веома задовољни свим дефинисаним карактеристикама као што су опште задовољство лекарским услугама, давањем упутстава при отпусту, темељност у испитивању, способност дијагностиковања здравственог проблема, поштовање и љубазност према пацијентима, спремност да одговарају на питања, објашњење тестова, процедура и резултата, успешност лечења (преко преко 97%). Овако висок проценат задовољства може се објаснити тиме што доминирају пацијенти са нижим степеном образовања, код којих су очекивања мања у односу на оне са већим степеном школске спреме.

Такође средња оцена задовољства корисника у свим елементима исказана је већим вредностима у односу на 2013. годину.

**Табела бр. 15 Задовољство корисника услугама дијагностике и терапије током боравка у болницама Браничевског округа у 2014 години**

Врста услуге	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио/ла	Просечна оцена
Лабораторија		0,4%	3%	30,9%	52,5%	13,1%	4,75
Кардиологија			2,6%	27%	41,3%	29,1%	4,97
Радиологија	0,9%		3,6%		47,7%	23,4%	4,88
Физикална медицина			3,2%	18,3%	32,4%	46,1%	5,21
Опште задовољство услугама дијагностике			2,6%	29,4%	56,1%	11,8%	4,77

Из табеле бр. 15 уочава се да већина корисника услуга добије потребну дијагностичку и терапијску процедуру што је исказано кроз задовољство самих пацијената, као и претходних година. Незадовољних свим услугама дијагностике и терапије током боравка у болници било је у веома малом проценту од 0,4-0,9%. Корисници услуга су најмање задовољни у области физикалне медицине 50,7%, што не представља праву слику ако се узме у обзир да половина испитаника није користила наведене услуге. У области рендгенолошке дијагностике задовољство пруженим услугама је исказано средњом оценом 4,88 док су нешто мање задовољни лабораторијским услугама.

**Табела бр. 16 Задовољство корисника услугама исхране током боравка у болницама Браничевског округа у 2014. години**

Врста услуге	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Време сервирање хране	1,6%	0,8%	11,2%	32%	54,4%	4,37
Начин сервирања хране	1,6%	2%	12,6%	56,1%	27,6%	4,31
Укус хране	1,2%	4,8%	14,5%	32,7%	46,8%	4,19
Температура хране	0,8%	3,7%	11,1%	34,8%	49,6%	4,29
Количина хране	0,4%	3,6%	11,7%	34,3%	50%	4,30
Разноврсност хране	2,1%	3,7%	11,6%	34,3%	48,3%	4,23
Одговарајућа дијета	1,2%	1,6%	13,4%	33,3%	50,4%	4,30
Опште задовољство услугама исхране	0,8%	1,2%	12,1%	34,8%	51%	4,34



Сагледавајући одговоре анкетираних, који се односе на исхрану током боравка у болници, може се закључити да су сада прилично задовољнији него 2013. године. Задовољнији су разноврсношћу, укусом и количином хране, тако да је општи утисак услугама хране у болницама Браничевског округа оцењен са 4,34.

Што се тиче самог смештаја испитаника током боравка у болници, закључује се на основу одговора да је 89,2% задовољно смештајем (2013. године 72,6%). Када су у питању чистоћа и опрема собе најчешће су задовољни око 83% (2013. године око 71%), док је хигијеном тоалета осам од десет испитаника задовољно. Средња оцена задовољства чистоћом тоалета је најнижа и износи 4,11 у поређењу са осталим условима смештаја у болници који су исказани већом оценом.

**Табела бр. 17 Задовољство корисника услугама смештаја током боравка у болницама Браничевског округа у 2014. години**

Карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Удобност кревета	1,6%	5,6%	15,9 %	38,1 %	38,9 %	4,07
Чистоћа собе	0,8%	2%	10,8%	40%	46,4%	4,29
Температура у соби	1,6%	4%	10,9%	38,7%	44,8%	4,21
Опрема собе	1,2%	2,4%	15,7%	39,1%	41,5%	4,17
Чистоћа тоалета	2%	3,6%	16,1%	37,8%	40,6%	4,11
Опште задовољство смештајем	0,8%	0,8%	9,2%	44,8%	44,4%	4,31

Анализирајући услуге смештаја корисника може се рећи да су највише незадовољни удобношћу кревета 7,2%, али знатно мање него претходне године (17%). Удео задовољних је знатно већи и креће се од 80% до 89%.

Да ли је и у којој мери организација посета у болницама Браничевског округа добра за пацијенте види се из одговора, где је 94% испитаника задовољно временом, дужином и бројем посета, што је више него прошле 2013. године (87%). У компарацији са претходном годином уочава се ове године мањи степен незадовољства како временом тако дужином и бројем посета, где је мање од 1% било незадовољних. Средња оцена задовољства испитаника организацијом посета у болницама оцењена је са 4,56 (табела бр. 18).

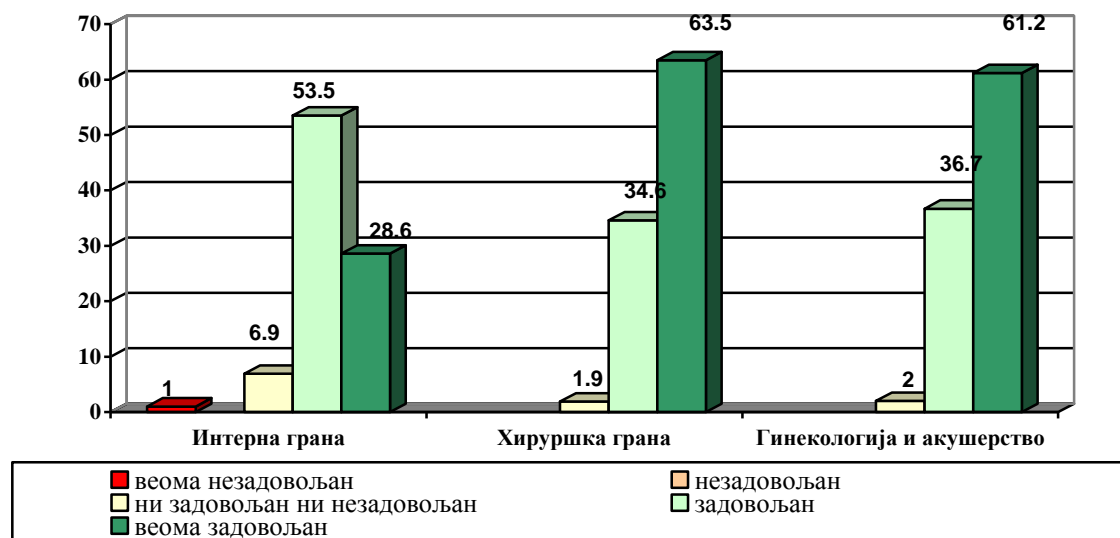
**Табела бр. 18** Задовољство корисника организацијом посета у болницама Браничевског округа у 2014. години

Карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Време посета	0,4%	0,4%	4,8%	32,4%	62%	4,55
Дужина посета	0,4%	0,4%	5,3%	30,8%	63,2%	4,56
Број посета	0,4%	0,4	4,9%	30%	64,4%	4,57

Сагледавајући задовољство испитаника пруженим услугама у болницама Браничевског округа може се закључити да су они највећим делом задовољни и веома задовољни 95,6% и то више него прошле године (2013.- 83,8%). Незадовољних и веома незадовољних је 0,4% што је значајно мање него претходне године (6%).

**Графикон бр. 13**

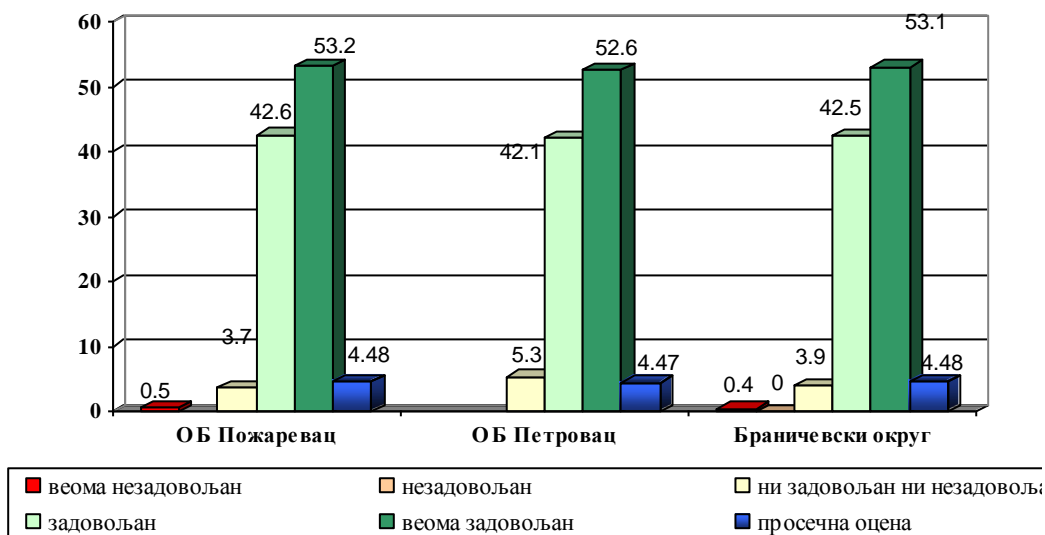
**Задовољство испитаника болничким лечењем по гранама медицине у Браничевском округу у 2014 години**



Општи утисак о задовољству пруженим услугама по гранама на нивоу Браничевског округа, хоспитализована лица су исказала различитим степеном задовољства. Највише задовољних је било на одељењима хируршке 98,1% (2012.- 92,4%) гране медицине, затим на одељењу гинекологије и акушерства 97,9% а најмање на одељењима интерне гране медицине 82,1% (2012.- 83,8%). До ове године увек је највеће незадовољство исказивано на одељењу гинекологије и акушерства, али је сада дошло највероватније до побољшања свих услова што се одразило на задовољство.

Графикон бр.14

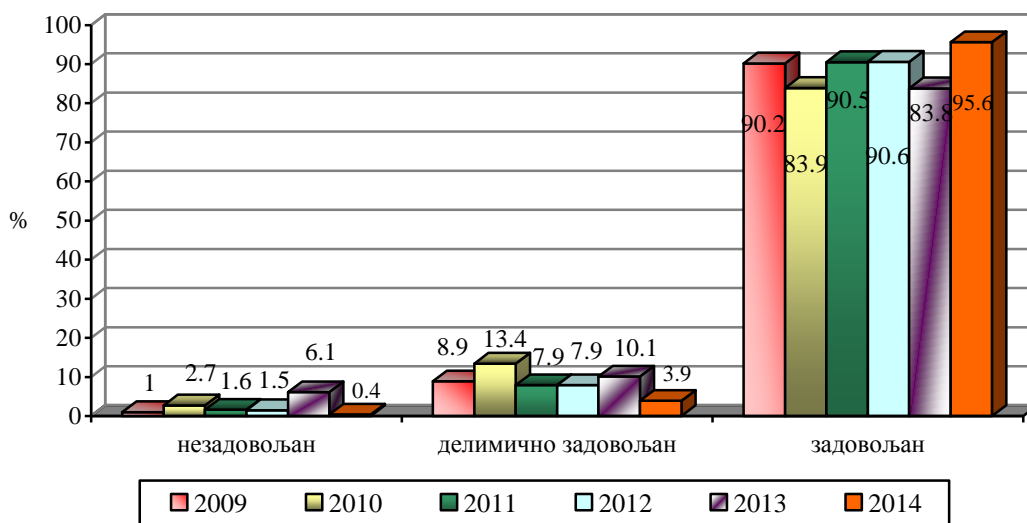
Задовољство испитаника болничким лечењем у болницама Браничевског округа у 2014 години



Посматрајући појединачно болнице на територији Браничевског округа, може се истаћи да су корисници највећим делом задовољни пруженим услугама. У болници у Петровцу задовољних је 94,5% (2013.- 89,8%) док незадовољних није било. У пожаревачкој болници већи је удео задовољних ове године 95,8% (2013.- 79,7%), док је веома незадовољних било само 0,5% (2013.- 7,6%). Уочава се већи степен задовољства у обе посматране болнице у односу на претходну 2013. годину. Средња оцена задовољства болничким лечењем на нивоу Браничевског округа је 4,48 и већа је од прошлогодишње 4,09.

Графикон бр. 15

Задовољство укупним болничким лечењем у стационарним установама Браничевског округа од 2009- 2014. године



Посматрајући и анализирајући степен задовољства испитаника болничким лечењем у шестогодишњем периоду од 2009. до 2014. године може се закључити да код пацијената нема већих осцилација и да се креће око 90%. Посматране 2014. године уочава се пораст броја испитаника од 95,6% који су задовољнији пруженим услугама у поређењу са 2013. годином. Делимично задовољних има око 4%, док је незадовољних најмање 0,4%, стим што се у 2013. години уочава већи удео (6,1%) незадовољних.

## 2.1 СПЕЦИЈАЛИСТИЧКА СЛУЖБА ИНТЕРНЕ МЕДИЦИНЕ

Задовољство корисника пруженом здравственом заштитом у интернистичкој амбуланти у општим болницама Пожаревац и Петровац на Млави обављено је 5. децембра 2014. године. Интернистичке услуге затражило је 178 пацијената, подељено је 119 упитника а враћено је 108 што представља стопу одговора од 90,76%.

Специјалистичке услуге ове службе користило је више особа женског (57,6%) него мушког пола (42,4%). Просечна старост испитаника је 59,7 година, где је најмлађи испитаник имао 19 а најстарији 88 година. Просечна старост особа женског пола била је 62,5 године а мушког 55,3 година.

Обзиром да се ради пре свега о испитаницима старије животне доби, нешто мање од половине 45,4% је са незавршеном и завршеном основном школом (2013. године 54,1%), затим 40,7% је са средњом док је 13,9% било са вишом и високом школом (2013. године 10,4%).

Материјално стање анкетираних је највећим делом осредње 50%, затим добро код нешто више од четвртине испитаника, док се једна петина изјаснила да је лоше и веома лоше.

**Табела бр. 19** Задовољство анкетираних корисника организацијом рада специјалистичке службе интерне медицине у општим болницама Браничевског округа у 2014. години

Карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Могућност телефонског заказивања	11,3%	5,7%	15,1%	36,8%	31,1%
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	6,5%	3,7%	19,4%	37,%	33,3%
Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	8,4%	0%	6,5%	31,8%	53,3%
Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	5,6%	0,9%	7,5%	38,3%	47,7%
Време чекања у чекаоници	8,5%	7,5%	20,8%	34%	29,2%
Објашњење евентуалног кашњења вашег термина	6,9%	2,9%	16,7%	38,2%	35,3%
Чистоћа и подобност чекаонице	6,5%	9,3%	14,8%	40,7%	28,7%

Могућност телефонског заказивања ове године исказало је скоро седам од десет испитаника кроз категорију задовољних, што скоро исто у поређењу са 2013.годином. Највише вредности незадовољства око 15% анкетирани су исказали дужином времена чекања у чекаоници и чистоћом исте. Прошле године је била слична ситуација по питању дужине чекања у чекаоници, али је било дупло мање незадовољних чистоћом чекаонице.

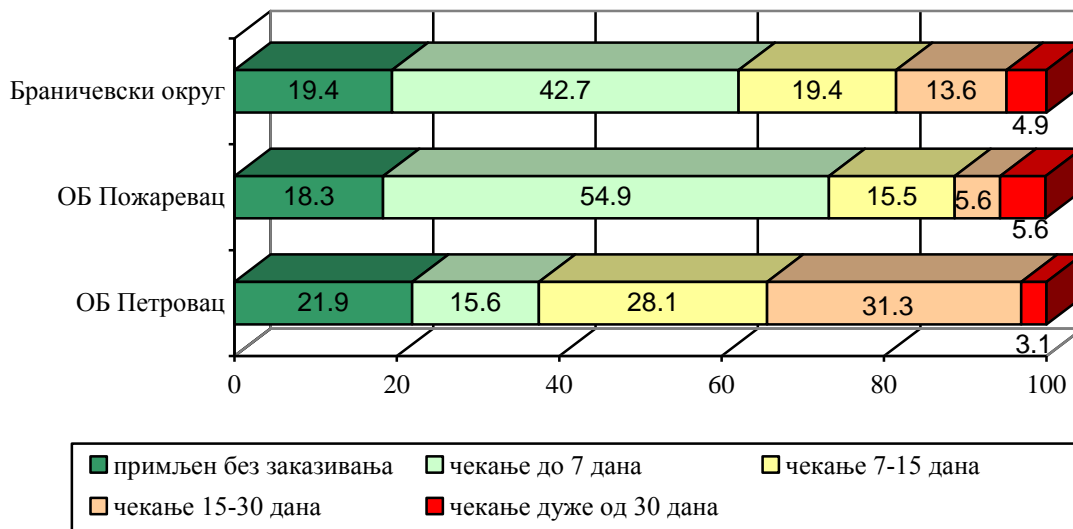
Љубазност и професионалност особе и информације које су добијали у вези времена и места прегледа су оцењени високим степеном задовољства 86%. Мање од три четвртине испитаника је задовољно објашњењем од стране здравствених радника због евентуалног кашњења прегледа. Да ли су и колико чисте чекаонице у којима пацијенти проводе дуже или краће време до прегледа позитивно је оценило 69,4% јер су задовољни хигијеном, док је 30,6% незадовољно и делимично задовољно хигијеном. У 2013. години је било више задовољних (71,4%) а мање незадовољних и делимично задовољних (28,6%) што указује на бољи степен чистоће.

Обзиром да се ради о старијој популацији са већим морбидитетом и коморбидитетом, која посећује специјалистичку службу интерне медицине, анализирана је учесталост посета при чему нешто мање од две трећине (2013.-три четвртине) особа одлазе у амбуланту до четири пута, у просеку једном у три месеца. Једна петина то чини и чешће од 5 до 12 пута.

Услуге интернисте у приватном сектору користило је 25% 21,8%, односно сваки четврти корисник, док 75% то није чинило. У поређењу са прошлом годином сада је више пацијената користило услуге доктора интерне медицине у приватном сектору.

### Графикон бр.16

Дужина чекања на преглед код интернисте у болницама Браничевског округа у 2014. години



У општим болницама Браничевског округа једна петина (2013.- трећина) пацијената буде примљена на преглед без заказивања, двоструко више чека до недељу дана, а 19,4% чека до пола месеца. Сваки седми буде примљен до месец дана, а пет од сто чека дуже од 30 дана.

Дужина чекања у пожаревачкој болници је таква да преко 70% буде примљено до недељу дана, док у петровачкој болници у овом времену се прими 37,5%.

У поређењу са претходном 2013. годином, сада у пожаревачкој (18,3%) и петровачкој (21,9%) болници је дупло мањи број пацијената примљен истог дана без заказивања, односно они су принуђени да дуже чекају преглед код специјалисте интерне медицине.

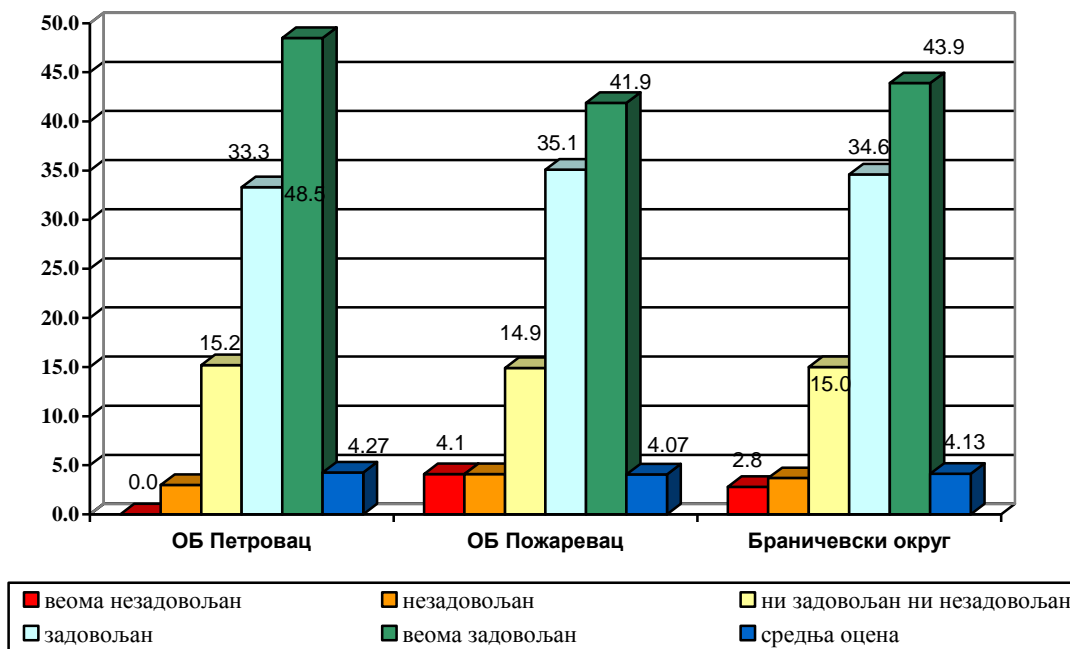
У области комуникације са интернистом, највећи број анкетираних, 77,8% је задовољно што им лекар посвећује довољно времена током прегледа, пажљиво их саслуша, одваја довољно времена да разговара са њима, даје им јасна објашњења о болестима и терапији и упознаје их са значајем тестова који треба да се обаве. Да су врло љубазни и пуни поштовања слаже се 83,7% испитаника као и да су јасно разумели план свог лечења. Као резултат овакве позитивне комуникације, анкетирани су казали да су се осећали способнијим да се суоче и изборе са здравственим проблемима (73,3%). Да ли су и у којој мери упознати да постоји кутија за жалбе и примедбе, позитивно се изјаснило 75,5% (2013. године 87%) а 11,2% испитаника није упознато да у установи тако нешто постоји.

Пошто се ради углавном о старијој популацији, здравствене услуге код интернисте није платило 70% анкетираних пацијената, док је 29% платило само партиципацију. Само један од сто прегледаних је платио пуну цену прегледа. Наведени резултати су слични прошлгодишњим.

Задовољство пруженом здравственом заштитом исказано је тако да је на нивоу Браничевског округа 78,5% задовољно и веома задовољно радом ове службе, што је приближно са претходном годином. Сваки седми је делимично задовољан, док је 6 од сто незадовољно и веома незадовољно пруженом услугом (**графикон бр. 17**).

### Графикон бр.17

Приказ задовољства испитаника здравственом заштитом у интернистичкој служби општих болница у Браничевском округу у 2014. години



Просечна оцена задовољства радом лекара специјалисте интерне медицине у Браничевском округу у 2014. год. износи 4,13 и нешто је мало боља него претходне године (4,09).

Дати коментари анкетираних пацијената су били превасходно усмерени на похвале здравствених радника, због љубазности и стручности лекара и сестара. Један од предлога се односио на могућност лечења код приватних лекара, али са здравственом легитимацијом. Уочена је потреба за набавком нових апарата јер су постојећи стари. Примедбе су се односиле на лоше услове у болницама (болесничке собе, кревети, постељина, грејање), лоша хигијена посебно у тоалетима, лоша организација рада, дуго чекање и генерално незадовољство корисника стационарних здравствених установа.

## ЗАКЉУЧАК

На основу истраживања задовољства корисника у примарној и секундарној здравственој заштити, детаљном анализом дошло се до закључка да су уопштено резултати у посматраној години значајно бољи у односу на 2013. годину. Из приказаних резултата истраживања задовољства корисника радом служби здравствених установа у државној својини у 2014. години закључујемо следеће:

- Све здравствене установе на примарном и секундарном нивоу здравствене заштите Браничевског округа су спровеле Истраживање задовољства корисника у 2014. години;
- Ово истраживање се спроводи у континуитету од 2004. године како на примарном тако и на секундарном нивоу здравствене заштите;
- Задовољство корисника је исказано знатно већим процентом у односу на незадовољство, с напоменом да је дошло до пораста задовољства и пада незадовољства у 2014. години, што је знатно боље у односу на претходну годину.

Центар за промоцију здравља, анализу,  
планирање, организацију здравствене заштите,  
информатику и биостатистику у здравству

Прим. др Сузана Петровић  
спец. социјалне медицине

---

в.д. директора ЗЗЈЗ Пожаревац  
др Ана Јовановић

---