

Број: 1593

Датум: 03.06.2025. године

АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА (ДОМ ЗДРАВЉА, ОПШТА БОЛНИЦА) БРАНИЧЕВСКОГ ОКРУГА У 2024. ГОДИНИ

I БРАНИЧЕВСКИ ОКРУГ

1. ДОМОВИ ЗДРАВЉА

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

У установама примарне здравствене заштите истраживање задовољства корисника је рађено по методологији Института за јавно здравље Републике Србије, при чему је коришћен упитник изабраног лекара за службе опште медицине, педијатрије и гинекологије. До промене садржаја упитника дошло је 2009. године до када је коришћен појединачни упитник за претходно наведене области. Такође, у 2020. години је дошло до промене упитника, поједина питања су избачена а уведена су питања која се односе на скрининг прегледе корисника, задовољство услугама, дијагностиком и лечењем у установи у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID-19, као и задовољство општим здравственим стањем и лечењем корисника у наведеној служби. Од 2019. године спроводи се и анкетирање задовољства корисника на хроничном програму хемодијализе.

По обављеном истраживању здравствене установе су уносиле попуњене упитнике у базу Сервиса јавног здравља на основу методолошког упутства ИЗЈЗ Републике Србије.

На територији Браничевског округа истраживање је спроведено у осам домова здравља, Велико Градиште, Голубац, Жабари, Жагубица, Кучево, Мало Црниће, Петровац на Млави и Пожаревац и то само у њиховим седиштима како је дефинисано у методолошком упутству. Анкетирање корисника није спроведено у

истуреним пунктовима домова здравља то јест у огранцима, здравственим станицама и здравственим амбулантама.

У посматраној 2024. години у установама примарне здравствене заштите односно у Домовима здравља Велико Градиште, Голубац, Жабари, Жагубица, Кучево, Мало Црниће Петровац на Млави и Пожаревац истраживање је спроведено 25. новембра 2024. године у трајању од једног дана и то од 7-20 часова, тј. до краја радног времена. У установама секундарне здравствене заштите тј. у Општим болницама Пожаревац и Петровац на Млави истраживање је спроведено у недељи од 25. до 29. новембра 2024. године у трајању од укупно пет дана. У специјалистичким службама установа примарне и секундарне здравствене заштите истраживање задовољства корисника је спроведено 27. новембра 2024. године у радно време тих специјалистичких служби. У одељењима за хемодијализу здравствених установа истраживање је спроведено од 25. до 30. новембра 2024. године.

Анкетирање корисника није спроведено у истуреним пунктовима домова здравља (огранцима, здравственим станицама и здравственим амбулантама).

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, свих специјалистичких служби у установи и дијализним одељењим а при дому здравља.

Табела бр. 1 Приказ дистрибуираних упитника по службама у здравственим установама Браничевског округа 2024. Године

Редни број	Служба	Број подељених упитника	Број враћених упитника	Стопа одговора (%)
1.	Здравствена заштита одраслих	1082	927	85,67
2.	Здравствена заштита деце и омладине	530	403	76,04
3.	Здравствена заштита жена	221	159	71,95
4.	Стоматолошка здравствена заштита (дечја)	149	128	85,91
5.	Специјалистичке службе у дому здравља	131	131	100,00
6.	Дијализни центар	109	107	98,17
Укупно домови здравља		2222	1855	83,48
6.	Интерна медицина	64	59	92,2

7.	Хирургија	68	68	100,0
„8.	Гинекологија и акушерство	23	23	100,0
9.	Педијатрија	28	28	100,0
10.	Психијатрија	6	4	66,7
10.	Амбулантно-специјалистичке службе у болници (интернистичка, гинеколошко-акушерска, хируршка, уролошка, ортопедска, неуролошка, физикална, очна, ОРЛ, дечја, психијатријска, анестезија)	668	662	99,1
11.	Дијализни центар/одељење за хемодијализу	109	107	98,17
Укупно опште болнице		966	951	98,44
Укупно установе Браничевског округа		3188	2806	88,01

Извор података:СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2024.

Просечна старост испитаника који су учествовали у попуњавању упитника о задовољству у службама примарне здравствене заштите у Браничевском округу је 43,60 године (SD±21,40). Особа женског пола било је више (60,3%) него особа мушког пола (39,7%).

Табела бр.2 Расподела испитаника у службама примарне здравствене заштите према просечним годинама старости у Браничевском округу 2024. године

Служба	Просечне године старости
Општа медицина	52,73 (SD±17,77)
Педијатрија	22,25 (SD±15,60)
Гинекологија	41,33 (SD±14,74)
Просек наведене три службе	43,60 (SD±21,40)

Извор података:СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2024.

Највише је било са завршеном средњом школом 48,6%, а најмање са незавршеном основном школом 4,4%.

	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.3 Расподела испитаника према степену школске спреме по службама у Браничевском округу 2024. године

ЗАВРШЕНА ШКОЛА (%)	СЛУЖБА			
	ОПШТА МЕДИЦИНА	ПЕДИЈАТРИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА	ПРОСЕК НАВЕДЕНЕ ТРИ СЛУЖБЕ
Незавршена основна	5,5	2,0	3,8	4,4
Основна школа	25,5	17,1	20,8	22,7
Средња школа	46,1	52,4	53,6,5	48,6
Виша и висока школа	22,8	26,1	21,4	23,5

Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2024.

Око 6,5% испитаника је своје материјално стање проценило као лоше и веома лоше, 32,6% је проценило као осредње, док се око 60,3% изјаснило да је њихово материјално стање добро и веома добро.

Табела бр.4 Расподела испитаника према самопроцени материјалног стања по службама у Браничевском округу 2024. године

МАТЕРИЈАЛНО СТАЊЕ (%)	СЛУЖБА			
	ОПШТА МЕДИЦИНА	ПЕДИЈАТРИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА	ПРОСЕК НАВЕДЕНЕ ТРИ СЛУЖБЕ
Веома лоше	2,5	1,5	1,3	2,1
Лоше	5,7	2,0	2,5	4,4
Осредње	36,5	23,6	32,7	32,6
Добро	42,9	60,8	53,5	48,9
Веома добро	11,7	11,4	10,1	11,4

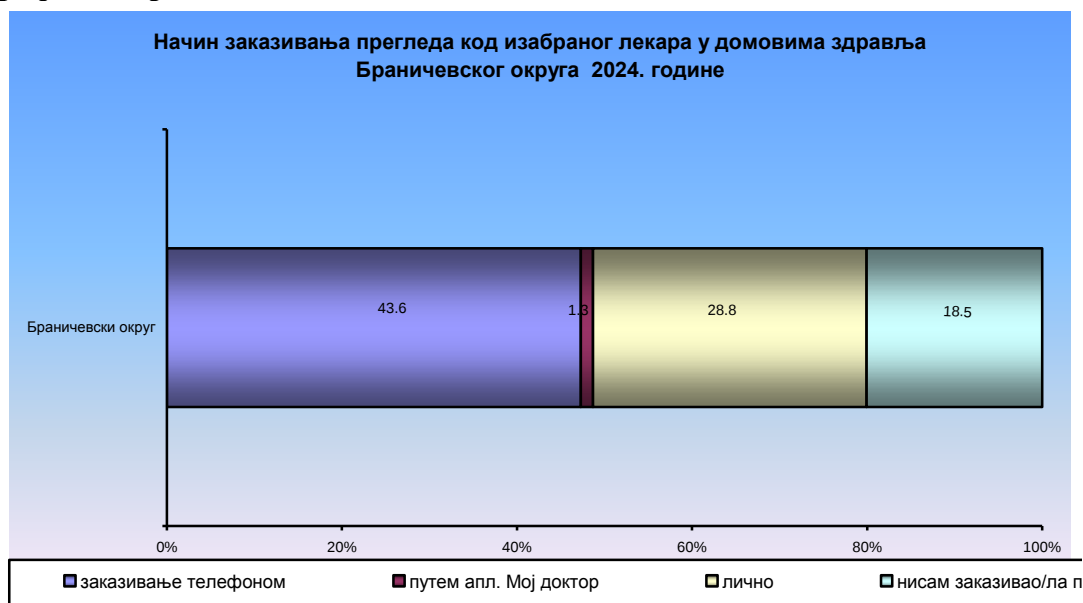
Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2024.

Материјално стање корисника у примарној здравственој заштити на нивоу Браничевског округа је нешто боље у односу на претходну годину.

У последњих 12 месеци, корисници су у просеку 7,9 пута имали преглед у државној здравственој установи, док су приватну праксу посетили у просеку 3,7 пута, што је нешто мање у односу на претходну годину (око 9 посета у државној пракси и око 4 посете у приватној пракси).

Преглед код изабраног лекара у Браничевском округу у посматраном периоду највећи број корисника заказује телефоном 43,6% (2023-44,9%), сваки трећи заказује лично (2023- сваки трећи), док сваки пети (2022-сваки шести) не заказује преглед. Преко апликације Мој доктор заказује тек 1,3% испитаника (2023-1,9%).

Графикон бр.1



Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2024.

Табела бр.5 Расподела испитаника према дужини чекања на заказани преглед по службама у Браничевском округу 2024. године

Служба	Примљен/а истог дана	Чека 1-5 дана	Чека 6-15 дана	Чека више од 15 дана
Општа медицина	74,0	20,1	2,2	2,5
Педијатрија	92,8	4,0	1,0	1,0
Гинекологија	59,7	20,8	6,3	10,7
Просек наведене три службе	77,6	15,8	2,3	3,0

Извор података:СЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2024.

На територији Браничевског округа око 77,6% анкетираних не заказује преглед и истог дана буде прегледано, скоро сваки шести чека на преглед од 1 до 5 дана, од 6 до 15 дана чека 2,3% корисника, док дуже од 15 дана чека 3% анкетираних. Најдуже се чека у служби гинекологије.

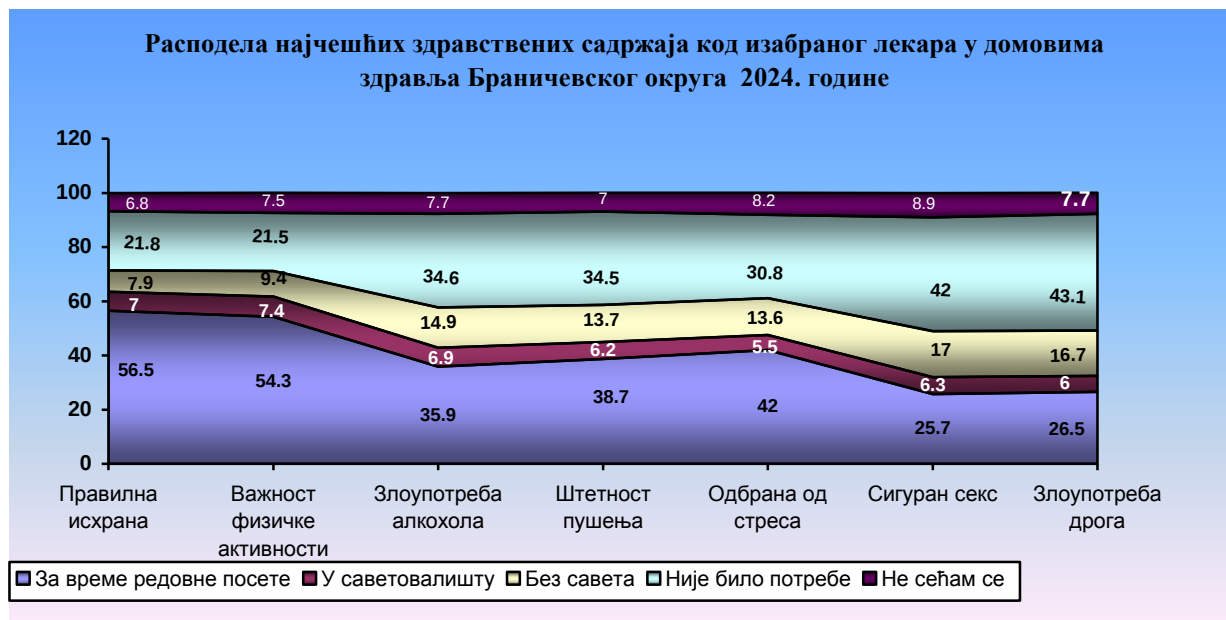
Могућност прописивања лекова у електронској форми и подизање хроничне терапије у апотеци без одласка код избраног лекара 72,5% корисника је оценило као одлично на нивоу Браничевског округа у 2023. години.

Апликацију Мој доктор као могућност коју пружа код избраног лекара у Браничевском округу користи и оценило је оценом „одлично,, 38% корисника, док исто толико не зна за ову могућност или су се изјаснили да се не односи на њих.

Заказивање специјалистичких прегледа електронским путем помоћу ИЗИС-а од стране изабаних лекара одличном оценом је оценило 48,7% корисника (2023-50%) на нивоу Браничевског округа у 2024. години.

У свом свакодневном раду, лекари доста времена посвећују и здравствено-васпитним садржајима, а који се односе на правилну исхрану, важност физичке активности, злоупотребу алкохола, штетност пушења, избегавање стреса, важност сигураног секса и опасност од употребе дрога. О свим овим темама највише се разговарало за време редовне посете код лекара и то нешто више од половине испитаника је добило информације о правилној исхрани и важности физичке активности, 42% корисника је добило информације о одбрани од стреса, а трећина је добила информације о штетности употребе алкохола и дувана. Изабрани лекар је разговарао на тему важности сигурног секса и злоупотреба дрога са нешто мање од 26% испитаника (2023-око 30% испитаника), док је преко 40% изјавило да није било потребно да се са њима разговара о овим темама. Резултати истраживања су слични прошлогодишњим.

Графикон бр.2



Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2024.

Програми скрининга значајно смањују морталитет од рака грлића материце, рака дебелог црева и рака дојке те је неопходно веће ангажовање на превентиви и раном откривању рака, што је Република Србија и учинила организовањем скрининг програма. Такође, приликом редовне посете изабрани лекари предузимају једноставне скрининг тестове за откривање фактора ризика за настанак кардиоваскуларних болести, шећерне болести и депресије а све у циљу смањења умирања, оболевања становника и побољшања квалитета живота. На питање да ли су обавили неки од

наведених скрининг прегледа, нешто мање 50% корисника је одговорило да није обавило скрининг/рано откривање рака дебелог црева, кардиоваскуларног ризика у последњих пет година, дијабетеса тип 2 у последње три године и депресије у последњих годину дана, док скрининг/рано откривање рака грлића материце и дојке није обавило око 40% корисница. Наиме, само једна петица испитаника је одговорила да је обавила скрининге наведених болести (2023-четвртина испитаника). Ови резултати указују на важност већег ангажовања изабраних лекара на превентиви, подизању превентивне свести код становништва и обезбеђивање поузданих и адекватних информација о значају раног откривања фактора ризика и болести.

Табела бр. 6 Међусобна комуникација пацијената са медицинским сестрама у Браничевском округу у 2024. години

Оцена од 1 до 5 (1 веома лоше, а 5 одлично)	1	2	3	4	5
Поштовање и љубазност	0,8	0,7	4,5	12,5	81,4
Информације које пружају медицинске сестре	0,9	0,9	4,9	12,8	80,5
Сарадња са лекаром	0,6	0,37	3,6	12,4	82,8

Извор података: CJЗ, База истраживања задовољства корисника 2024.

Осам од десет испитаника је оценило одличном оценом поштовање и љубазност медицинских сестара у комуникацији са њима, да пружају све неопходне информације и да имају добру сарадњу са лекарима. Резултати су бољи у поређењу са прошлогодишњим (2023-три четвртине испитаника).

Табела бр. 7 Међусобна комуникација пацијената и изабраног лекара у Браничевском округу у 2024. години

Изјава	Оцена рада изабраног лекара у служби од 1 до 5 (1 значи веома лоше а 5 одлично)				
	1	2	3	4	5
Поштовање и љубазност	1,2	1,0	3,3	12,6	82,0
Лекар познаје вашу личну ситуацију (нпр. у кући, на послу)	3,7	2,7	7,4	17,2	69,0
Ваш лекар добро познаје проблеме и болести које сте раније имали	2,0	2,2	5,4	15,4	75,0
Време и пажњу које вам посвети током прегледа	1,6	1,5	3,6	15,6	77,7

	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	
---	---	---

Објашњења и информације које добијете о болестима и лековима које вам прописује	1,1	1,6	3,8	15,7	77,8
Даје вам подршку и мотивише вас да се лакше изборите са здравственим проблемима	1,0	2,0	4,4	14,6	78,0

Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2024.

Око 82% испитаника у комуникацији са доктором се слаже да лекар познаје њихову личну ситуацију (2023- 84%). Углавном се слажу и одлично су оценили све изјаве које се односе на лекара (седам од десет испитаника) а у вези познавања њихових потреба (2023-девет од десет). Такође, нешто више од две трећине је одличном оценом оценило време и пажњу које им се посвећује током прегледа, објашњења и информације које добијају о болестима и лековима и подршку и мотивацију да се лакше изборе са својим здравственим проблемима (2023- девет од десет корисника). Резултати истраживања су нешто лошији него прошлогодишњи.

Када се сагледава организација рада у посматраним службама у 2024. години највећи проценат испитаника, скоро осам од десет, је задовољано радним временом здравствене установе, бројем места за седење у чекаоници и могућношћу прегледа истог дана код лекара у случају хитности (2023-девет од десет).

У највећем проценту су незадовољни недостатком паркинг места испред установа (24,6%). Око 30% не зна да постоји интернет страница установе као и процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената, тако да је потребно унапредити информисаност и знање корисника. Резултати истраживања појединих карактеристика показују мале варијације у односу на претходну годину (табела бр.8).

Табела бр. 8 Задовољство испитаника организацијом рада и услугама здравствене заштите у службама домова здравља Браничевског округа у 2024. години

Изјава	Незадовољни (оцена 1 и 2)	Делимично задовољни (оцена 3)	Задовољни и веома задовољни (оцена 4 и 5)	Не знам
Радно време установе	2,5	4,7	86,5	6,2
Доступност лекара и викендом ако се разболите	5,3	6,6	78,3	9,7
Доступност инвалидима и особама у колицима	5,0	5,6	66,6	22,8

	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 места за седење у чекаоници	4,0	6,7	82,5	6,7
Време чекања до посете у чекаоници	6,7	10,7	77,8	4,9
У току радног времена могу да лако разговарам са лекаром телефоном и добијем савет	6,6	6,5	78,2	8,6
Могућност прегледа код лекара истог дана у случају хитности	2,8	3,4	87,9	5,9
Расположивост одговарајућег кадра у установи	6,3	7,4	74,8	11,6
Установа има своју интернет страницу	9,8	7,0	53,8	29,3
Установа има довољно медицинске опреме	6,9	9,2	63,7	20,2
Хигијена установе	6,7	8,6	79,4	5,3
Паркинг испред установе	24,6	10,7	58,5	6,3
Процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената	4,4	5,0	59,1	31,5

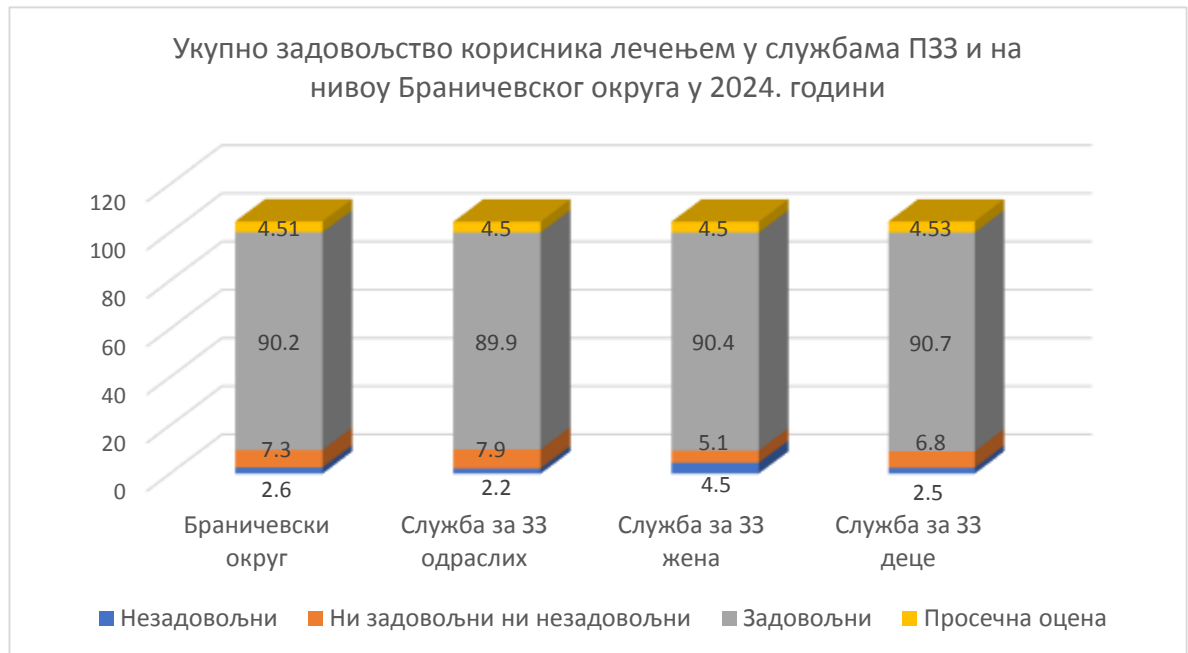
Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2024.

У току претходне године дешавало се да пацијенти нису отишли на преглед код свог изабраног лекара или су га одложили због финансијских разлога и то сваки десети (2023-сваки седми). Сваки девети је то урадио због дужине чекања на преглед код изабраног лекара, док су посматране године пацијенти ипак више налазили времена за сопствено здравље па је сваки пети због недостатка личног времена одлагао преглед (2023-сваки четврти). У односу на претходну годину, сада је мањи број корисника одложио преглед или није отишао на преглед код изабраног лекара.

Питање у овом истраживању је оцена општег здравственог стања корисника (оцена 1 веома лоше а оцена 5 одлично), самопроцена здравља као индивидуална евалуација различитих димензија здравља- физичке, менталне и социјалне функционалности. На нивоу Браничевског округа у посматраном периоду, просечна оцена задовољства корисника услуга примарне здравствене заштите је износила 4,11.

Анализирајући задовољство испитаника пруженом здравственом заштитом код изабраног лекара у Браничевском округу у 2023. години, може се рећи да је задовољно и веома задовољно 90,2%, незадовољно и веома незадовољно је 2,6%. Ради лакшег сагледавања вредности обједињене су категорије задовољан и веома задовољан као „задовољан“, а незадовољан и веома незадовољан као „незадовољан“, при чему је степен задовољства кроз ове категорије приказан по општинама посматраног округа.

Графикон бр.3



Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2024.

Највећа просечна оцена задовољства је била у служби 33 деце (4,61), а најмања у служби за 33 одраслих (4,50).

Сагледавајући степен задовољства у периоду од 2013. до 2024.године у службама опште медицине, педијатрије и гинекологије посматраног округа, може се запазити благи тренд пораста средње оцене задовољства. Степен задовољства пруженим услугама у наведеним трима службама обједињено примарне здравствене заштите у Браничевском округу у периоду од 2013. до 2023. такође показује благи тренд пораста.

Табела бр. 10 Дистрибуција корисника према општем задовољству и средња оцена задовољства у службама ПЗЗ Браничевског округа у периоду од 2013-2024. године

СЛУЖБА	ГОДИНА	ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА					СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА
		ВЕОМА НЕЗАДОВОЉАН	НЕЗАДОВОЉАН	НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН	ЗАДОВОЉАН	ВЕОМА ЗАДОВОЉАН	
ОПШТА МЕДИЦИНА	2013	5.2	2.0	11.8	46.1	34.9	4.04
	2014	5.0	2.4	15.0	47.2	30.4	3.96
	2015	5.9	2.3	16.5	47.6	27.8	3.89
	2016	4.1	2.3	15.8	53.9	23.9	3.91
	2017	4.7	3.8	21.3	47.6	22.6	3.79
	2018	4.4	2.5	19.0	47.4	26.7	3.89
	2019	4.8	2.5	18.7	47.6	26.4	3.88

	2020	0,7	1,0	8,9	32,5	56,8	4,44
	2021	0,5	1,4	9,0	26,7	62,5	4,49
	2022	0,7	0,9	16,3	30,8	50,4	4,28
	2023	0,2	1,2	10,6	29,2	58,7	4,45
	2024	0,4	1,8	7,9	27,2	62,7	4,50
ПЕДИЈАТРИЈА	2013	3,6	1,8	14,0	47,4	33,2	4,05
	2014	7,1	1,9	18,3	52,7	20,0	3,77
	2015	3,6	2,1	14,1	55,3	24,8	3,96
	2016	9,1	2,9	15,3	49,4	23,4	3,75
	2017	6,6	2,7	17,1	46,2	27,4	3,85
	2018	4,9	0,9	15,4	47,4	31,3	3,99
	2019	3,0	2,3	18,0	50,9	25,8	3,94
	2020	0	0	0,9	18,1	81,0	4,80
	2021	0,7	2,1	11,9	23,1	62,2	4,44
	2022	0,7	0,3	5,9	26,3	66,8	4,58
	2023	0,6	1,5	8,8	27,7	61,4	4,48
	2024	1,0	1,5	6,8	24,9	65,8	4,53
ГИНЕКОЛОГИЈА	2013	5,3	1,3	9,7	52,2	31,4	4,03
	2014	5,7	1,0	9,0	41,4	42,9	4,15
	2015	5,1	1,4	9,8	43,0	40,7	4,13
	2016	4,0	2,5	16,8	45,0	31,7	3,98
	2017	7,8	0,5	10,7	43,4	37,6	4,02
	2018	5,7	2,1	18,0	44,3	29,9	3,91
	2019	4,1	0,5	19,3	44,0	32,1	4,00
	2020	1,4	1,4	4,1	31,5	61,6	4,51
	2021	0	1,3	10,3	23,2	65,2	4,52
	2022	0,6	1,3	12,3	21,4	64,3	4,47
	2023	0,5	0,5	8,0	19,1	71,8	4,61
	2024	1,9	2,6	5,1	24,4	66,0	4,50
ИЗАБРАНИ ЛЕКАР (1.2.3)	2013	4,8	1,9	12,2	47,1	34,1	4,04
	2014	5,6	2,1	15,2	48,0	29,1	3,95
	2015	5,3	2,1	15,2	49,0	28,5	3,93
	2016	5,4	2,5	15,8	51,6	24,8	3,88
	2017	5,6	3,1	18,9	46,8	25,6	3,84
	2018	4,7	2,0	17,8	47,0	28,5	3,93
	2019	4,2	2,2	18,6	48,0	27,1	3,92
	2020	0,6	0,8	6,2	28,9	63,4	4,54
	2021	0,5	1,5	10,0	25,2	62,8	4,48
	2022	0,7	1,4	13,1	28,4	56,4	4,38
	2023	0,4	1,2	9,8	27,4	61,2	4,48
	2024	0,8	1,8	7,3	26,3	63,9	4,51

Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2024.

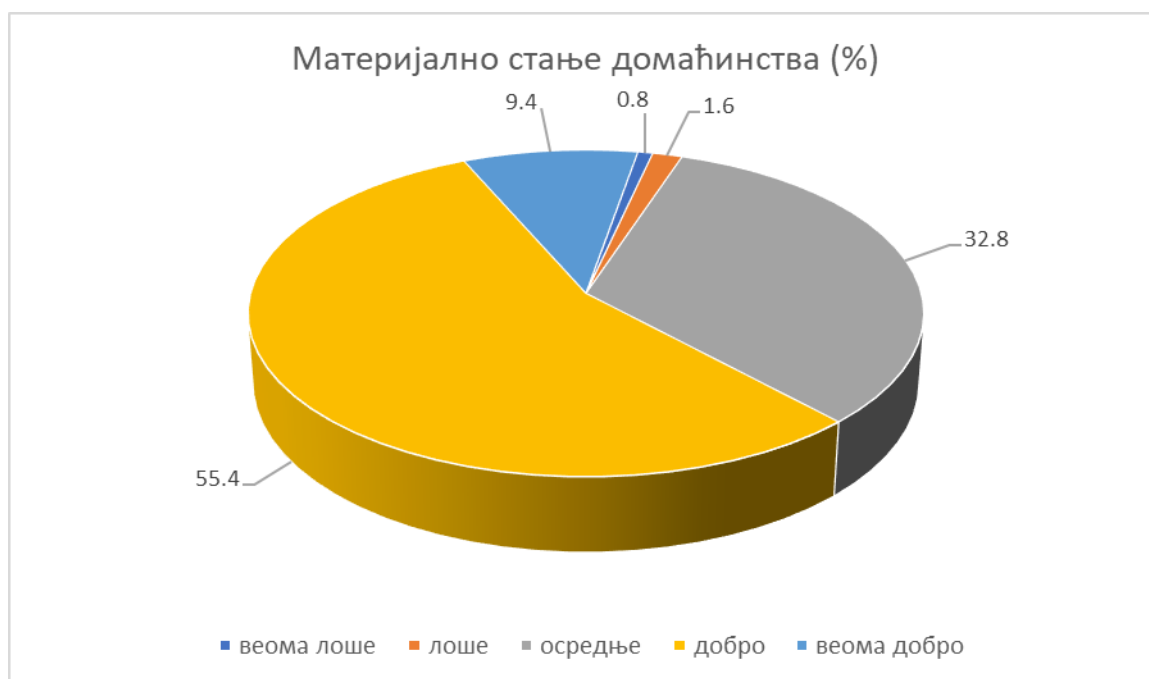
Коментари испитаника су се односили пре свега на недостатак здравствених радника у домовима здравља, организацију рада у службама, дуго чекање на преглед код лекара иако је заказан, непостојања ампулиране терапије тако да пацијенти морају сами да купују исту и доносе у установу да би је добили. Очекују већу љубазност запослених здравствених радника и поштовање. Недостатак хигијенских средстава у тоалетима попут сапуна. Потребу за занављањем опреме и простора као и недостатком паркинг места испред здравствених установа. Такође, коментари су се односили и на похвале лекара и сестара у смислу стручности и љубазности.

1.2 СТОМАТОЛОШКА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА

У службама стоматолошке здравствене заштите домова здравља Браничевског округа је спроведено истраживање 25. новембра 2024. године, подељено је укупно 149 упитника, враћено 128 упитника што представља стопу одговора учесника од 85,91% и нешто је мања у односу на 2023. годину (93,48%). Упитнике у области дечије и превентивне стоматологије су попуњавали пратиоци деце, а не сама деца тако да ће се општи подаци односити управо на ову групу испитаника.

Од укупног броја анкетираних, 43% су особе мушког пола, а 57% су особе женског пола. Просечна старост испитаника је била $32,54 \pm 20,39$ година. Са завршеном и незавршеном основном школом било је 22,7% испитаника (2023.г.- 28,7%), са средњом школом 50% (2023.г.- 51,2%), а са вишом и високом стручном спремом било је 24,2% (2023.г.- 20,2%).

Графикон бр.4 Материјално стање анкетираних у служби стоматолошке здравствене заштите Браничевског округа у 2024. години



Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2024.

Децу на стоматолошки преглед најчешће су доводили пратиоци са добрим материјалним стањем (55,4%), док је са лошим и веома лошим било знатно мање (2,4%). Може се закључити да у овом као и у претходним истраживањима, родитељи са

лошијим материјалним стањем или мање воде бригу о оралном здрављу своје деце или ипак материјална ситуација утиче на немогућност довођења детета стоматологу.

Од укупног броја корисника у службама стоматолошке здравствене заштите у Браничевском округу 39,1% су била деца до 18 година, 25% корисници осталих категорија обухваћених обавезним здравственим осигурањем, 7,8% су била лица старија од 65 година, 7% су лица којима је била потребна хитна стоматолошка услуга, док су остали били студенти до 26 година старости, породиље и лица која не припадају ниједној од наведених група.

У последњих годину дана, корисници су посећивали свог стоматолога у просеку 4 пута у државној здравственој установи, док су у приватној пракси то чинили 3 пута због немогућности добијања услуге у државној служби. Услуге приватног стоматолога су најчешће користили због лечења/пломбирања зуба.

Заказивање прегледа није баш уобичајено у дечијој стоматологији тако да 87,5% деце обави преглед у току истог дана као и у претходној години, око 10,2% деце чека од један до пет дана, а 0,8% чека до 15 дана.

Савете о очувању здравља уста и зуба код свог детета, родитељи/пратиоци добијају углавном у току редовне посете код стоматолога. Изабрани стоматолози су у току посматране године углавном више разговарали са својим корисницима о значају редовних прегледа 78,5% (2023-91,1%), правилном прању зуба 73,5% (2023-86%), о употреби флуора 65,8% (2023-80,9%), настанку каријеса 74,1% (2023-79,7%), неправилностима зуба и вилице 60,4% (2023- 65,8%), правилној исхрани 64,8% (2023-64,3%), кварењу десни и клаћењу зуба 56,3% (2023- 53,8%) и значају дојења 32,7% (2023-40%). У поређењу са претходном годином, резултати су показали да је здравственоваспитни рад о очувању здравља за време редовне посете код стоматолога реализован у мањем обиму.

Да стоматолог пружа квалитетно објашњење о интервенцијама које планира код њиховог детета сматра 82,9% испитаника (2023-87,9%), док 86% (2023-86,4%) родитеља/старатеља се слаже да им стоматолог даје јасна објашњења о оралном здрављу. Приличан удео, 79,1% родитеља/старатеља се слаже са изјавом да стоматолог одваја довољно времена да разговара са њима и децом (2023- 82,9%), као и да је упознат са проблемима и болестима које има њихово дете 79,8% (2023-82,1%). Нешто мањи удео испитаника од 77% се изјаснио да их стоматолог позива на превентивне прегледе (2023-77,4%).

Табела бр. 11 Задовољство испитаника пружањем услуга и организацијом рада стоматолошке службе у Браничевском округу у 2024. години

Изјава	Оцена (%)					
	1	2	3	4	5	6 (не знам)
Радно време	0,8	0,0	3,3	9,8	77,9	8,2
Доступност прегледа викендом	7,3	4,5	6,4	7,3	46,4	28,2
Доступност стоматолога	0,0	0,9	1,9	10,3	55,1	31,8

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

Изјава	Оцена (%)					
	1	2	3	4	5	6 (не знам)
особама са посебним потребама						
Љубазност особља	0,0	0,0	2,6	7,7	83,8	6,0
Број места за седење у чекаоници	0,0	0,9	0,9	9,0	82,9	6,3
Време чекања на посету у чекаоници	0,0	0,0	1,8	12,7	77,3	8,2
Могућност прегледа истог дана у случају хитности	0,0	0,0	3,7	5,6	76,9	13,9
Могућност телефонске комуникације са стоматологом и добијање савета у току радног времена	0,0	0,0	2,8	12,0	70,4	14,8
Расположивост одговарајућег кадра у установи	0,0	0,9	5,5	8,3	67,0	18,3
Стање стоматолошке опреме	0,0	1,9	5,6	16,8	56,1	19,6
Сарадња стоматолога и других лекара специјалиста	0,0	0,0	1,9	10,3	70,1	17,8
Хигијена у служби	0,8	0,0	0,8	10,7	81,1	6,6
Процедура у поступку жалбе код повреде права пацијената	0,0	0,0	1,9	8,4	55,1	34,6

Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2024.

Из табеле број 11 може се закључити да је 87,7% пратилаца задовољно радним временом службе (оцена 4 и 5) што је више него у претходној години (2023-81,2%). Око 46,4% родитеља се слаже са констатацијом да може довести своје дете на преглед и викендом (2023-45,6%). Око 55,1% се изјаснило да је служба доступна и деци са посебним потребама (2023-46,6%). Око 84% анкетираних сматра да је особље на шалтеру љубазно (2023-93%). Да има довољно места за седење у чекаоници изјаснило се око 83% испитаника (2023-90%). Да не чека дуго на преглед у чекаоници пре посете код стоматолога казало је 77,3% испитаника (2023-93%). Око 70% испитаника је задовољно могућношћу телефонске консултације и добијања савета од стоматолога у току радног времена (2023-82%). Распољивошћу одговарајућег кадра у установи је задовољно 67% корисника док је у претходној години то било око 81,1%. Мање



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



корисника је задовољно стањем стоматолошке опреме сада 56% него прошле године (63%). Седам од десет испитаника је задовољно сарадњом стоматолога са другим специјалистима. Да је хигијена у служби добра сматра осам од десет испитаника. За процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената не зна 34,6% испитаника, тако да је потребно унапредити информисаност корисника по питању повреде права пацијената и могућношћу жалбе. Анализирајући резултате који се односе на организацију и рад дечје стоматолошке службе може се закључити да су они на територији Браничевског округа у појединим сегментима лошији у односу на претходну годину.

Анализирајући плаћање здравствених услуга у дечјој превентивној стоматологији, може се рећи да је у највећем броју случајева преглед, пломбирање, лечење и вађење зуба (од 56% до 63%) код дечијег стоматолога на терет средстава из обавезног здравственог осигурања, док се тај удео код услуга за коришћење ортодонтског апарата смањује на 33,3% (2023-45,5%) јер они сами морају учествовати у делу финансирања, а око 52% уопште не зна да ли се ова услуга плаћа (2023-43%). Протезу и протетску надокнаду 28,6% корисника мисли да може добити из средстава обавезног здравственог осигурања, док 54,5% није информисано на који начин може остварити ову услугу.

Углавном су родитељи били у ситуацији да одведу своје дете на стоматолошки преглед или интервенцију када је то било потребно и нису морали да га одлажу због плаћања, дужине чекања и удаљености (око 64% испитаника).

На нивоу Браничевског округа у посматраном периоду 76% корисника је оценило своје орално здравље као врло добро и одлично (оцена 4 и 5) док је 2023. године то било мање 60,6%, а 4,8% је оценило као лоше (оцена 1 и 2).

Графикон бр. 5



Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2024.

Просечна оцена задовољства корисника изабраним стоматологом на нивоу Браничевског округа износи 4,66 (2023-4,66) тако да можемо рећи да су корисници исто задовољни у односу на прошлогодишње истраживање (Табела бр.13).

Табела бр.13 Дистрибуција корисника према општем задовољству (%) и средња оцена задовољства у служби стоматолошке здравствене заштите Браничевског округа у периоду од 2013-2024. године

ГОДИНА	ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА					СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА
	ВЕОМА НЕЗАДОВОЉАН	НЕЗАДОВОЉАН	НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН	ЗАДОВОЉАН	ВЕОМА ЗАДОВОЉАН	
2013	5.4	0.8	6.9	40.8	46.2	4.22
2014	6.2	0.0	1.8	53.1	38.9	4.19
2015	3.3	0.0	5.8	50.0	40.8	4.25
2016	6.5	0.7	5.1	39.9	47.8	4.22
2017	7.7	2.1	14.8	39.4	35.9	3.94
2018	6.6	0.7	8.8	41.2	42.6	4.13
2019	2.0	0.7	12.2	43.5	41.5	4.22
2020	0	0	1.4	21.1	77.5	4.76
2021	0	0	2.7	30.0	67.3	4.65
2022	0	0.7	3.5	19.9	75.9	4.71
2023	0	0.8	7.0	18.0	74.2	4.66
2024	0	0.8	4.0	23.2	72.0	4.66

Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2024.

Средња оцена задовољства посматрана у једанаестогодишњем периоду (од 2013. до 2024.) показује тренд пораста задовољства корисника у службама стоматолошке здравствене заштите на нивоу Браничевског округа.

Коментари родитеља су се односили пре свега на похвале рада стоматолога, у смислу стручности, љубазности, али и на потребу занављања опреме и простора.

1.3 СПЕЦИЈАЛИСТИЧКА СЛУЖБА ИНТЕРНЕ МЕДИЦИНЕ

Испитивање задовољства корисника пруженом здравственом заштитом у специјалистичкој служби обављено је у домовима здравља који имају ову службу. На територији Браничевског округа то су следећи домови здравља: Велико Градиште, Жагубица и Кучево. На дан анкетаирања, 25. новембра 2024. године, подељено је 131 упитника, а враћено је 131, што представља стопу одговора од 100% (2023- 96,30%).

Од укупног броја пацијената, тога дана, специјалистичко консултативне услуге је користило 61,8% особа женског пола и 38,2% особа мушког пола. Просечна старост испитаника је 58,3±16,1 година, где је најмлађи испитаник имао 21 а најстарији 86 година.

Обзиром да се ради пре свега о испитаницима старије животне доби 37,4% је са незавршеном и завршеном основном школом (2023-37,7%) а 48,9% је са средњом и 13,7% са високом школском спремом.

Њихово материјално стање је осредње код 48,1% (2023-51,5%), а 38,9% је казало да има добро и веома добро материјално стање, док је у претходној години то било 39,4%.

Што се тиче наведених карактеристика у табели број 14, може се рећи да су анкетирани углавном задовољни у специјалистичким службама примарне здравствене заштите на нивоу Браничевског округа. Највише су незадовољни заказивањем прегледа и временом чекања. Резултати су лошији у односу на претходну годину, удео задовољних је био већи.

Табела бр.14 Задовољство анкетираних организацијом рада специјалистичко-консултативне службе у Браничевском округу у 2024. години

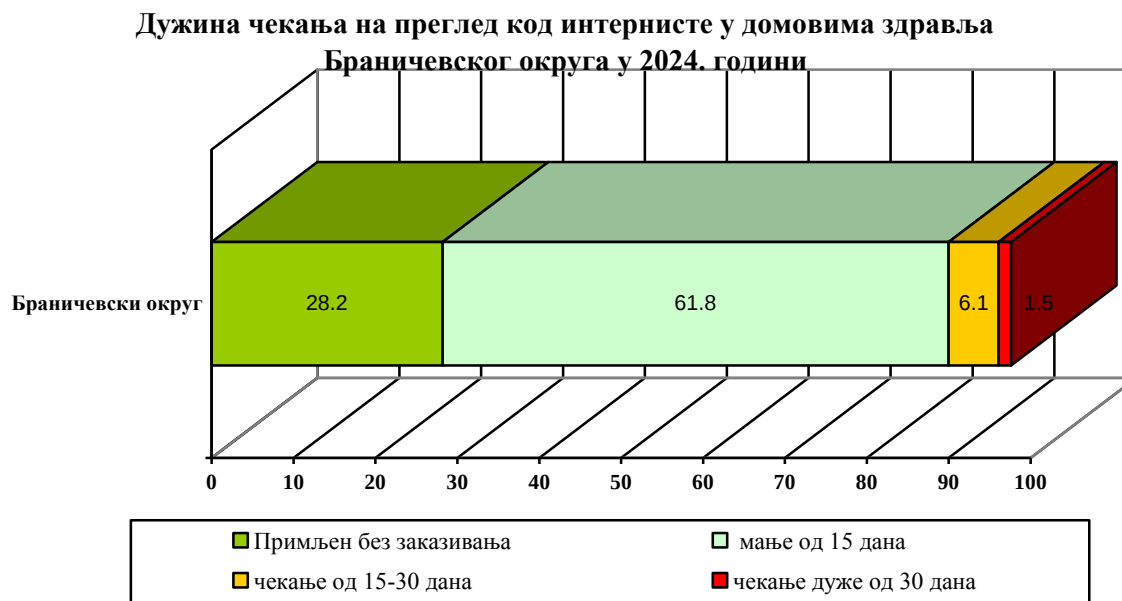
Карактеристика	Оцена (1 значи веома лоше, а 5 одлично)				
	%				
	1	2	3	4	5
Време чекања од	0,8	7,7	7,7	9,2	74,6

тренутка заказивања до термина прегледа					
Време чекања у чекаоници	0	2,3	9,2	9,9	78,6
Чистоћа и удобност чекаонице	0	0,8	4,6	13,0	81,7
Љубазност медицинске сестре	0	0,8	3,8	11,5	83,8
Љубазност лекара	0	0,8	2,3	13,8	83,1
Време које ми је посвећено током прегледа и објашњења које сам добио/ла у вези моје болести и плана лечења	0	0	1,5	10,8	87,7

Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2024.

У анализирању броја посета специјалистичкој служби у установама примарне здравствене заштите, у последњих 12 месеци, корисници су лекара специјалисту у наведеној служби посетили у просеку 6,5 пута (2023- 4 пута). Специјалистичке услуге у приватном сектору су испитаници користили у просеку 3,6 пута (2023-у просеку 3 пута). На основу приказаних података може се закључити да се повећао број корисника који је посећивао приватно интернисту у 2024. години.

Графикон бр. 6



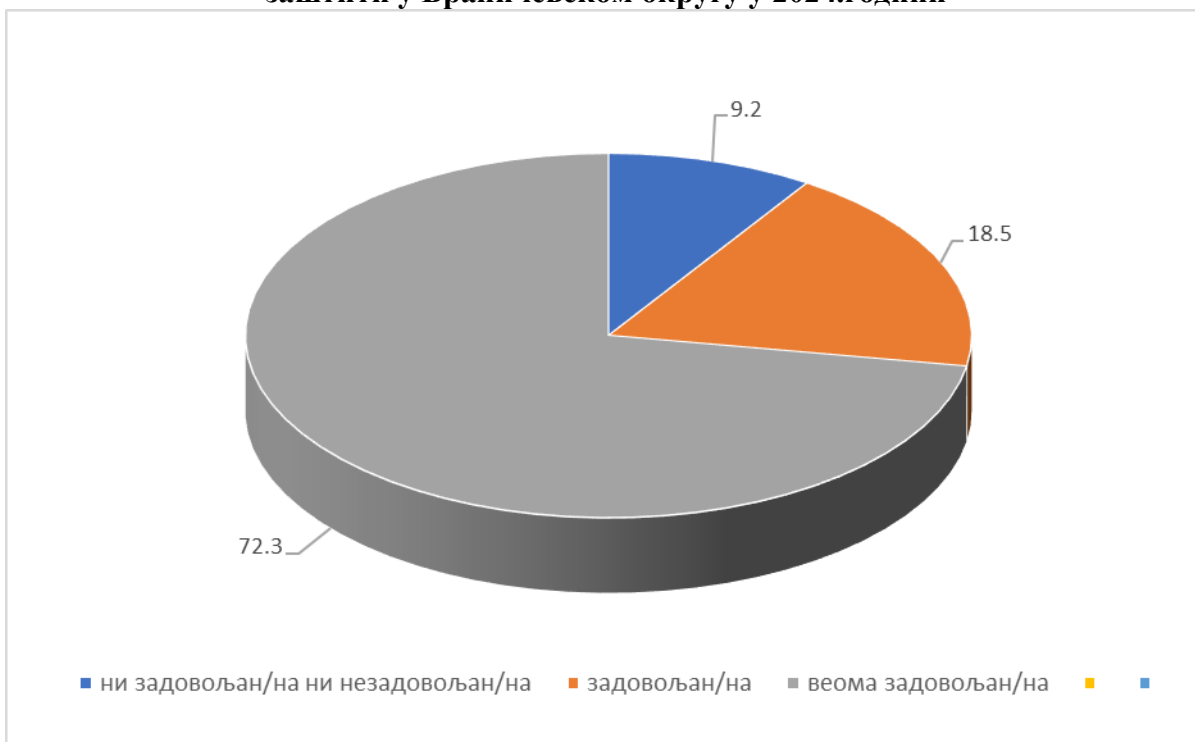
Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2024.

Што се тиче дужине чекања на овај преглед у Браничевском округу, 28,2% пацијената је било примљено у току истог дана без заказивања, што је доста мање него 2023. године (42,3%). До петнаест дана чека 61,8% испитаника (2023-50%) што свакако није мало и требало би радити на томе да се специјалистички прегледи обаве у што краћем року, нарочито када се ради о првим специјалистичко консултативним прегледима.

Задовољство пруженом здравственом заштитом исказано је тако да је на нивоу Браничевског округа 90,8% задовољних и веома задовољних радом ове службе (2023-100%) док незадовољних није било.

Графикон бр. 7

Задовољство корисника радом специјалистичке службе у примарној здравственој заштити у Браничевском округу у 2024.години



Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2024.

Просечна оцена задовољства радом лекара специјалисте у Браничевском округу у 2024. години је 4,63 и нешто је нижа него у 2023. години (4,92).

Табела бр. 16 Дистрибуција корисника према општем задовољству (у%) и средња оцена задовољства у специјалистичким амбулантама домова здравља Браничевског округа у периоду од 2013-2024. године

ГОДИНА	ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА					СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА
	ВЕОМА НЕЗАДОВОЉАН	НЕЗАДОВОЉАН	НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН	ЗАДОВОЉАН	ВЕОМА ЗАДОВОЉАН	
2013	4	1,4	5,3	36	53,3	4,33
2014	1,3	0	9,1	35,1	54,5	4,42
2015	3,0	0	0	31,8	65,2	4,56
2016	0	1,4	0	21,7	76,8	4,74
2017	5,7	0	0	28,3	66,0	4,49
2018	2,1	2,1	2,1	19,1	74,5	4,62

2019	2,2	0	6,5	23,9	67,4	4,54
2020	-	-	-	10,0	90,0	4,90
2021	-	1,1	1,1	8,4	89,5	4,86
2022	0,9	-	-	6	93,1	4,91
2023	0	0	0	7,7	92,3	4,92
2024	0	0	9,2	18,5	72,3	4,63

Извор података: CJЗ, База истраживања задовољства корисника 2024.

Средња оцена задовољства корисника у специјалистичким амбулантама домова здравља Браничевског округа у периоду од 2013-2024. године показује тренд пораста, с тим сто је према последњем истраживању нешто нижа него у 2023. години.

Анализирајући коментар испитаника у специјалистичким службама евидентно је да су углавном задовољни, али било је ту и коментара како недостају апарати.

2. ОПШТЕ БОЛНИЦЕ

На територији Браничевског округа налазе се две болнице, општа болница у Пожаревцу која представља окружну и болница у Петровцу на Млави.

Истраживање задовољства корисника у општим болницама обављено је у обе болнице од 25. до 29. новембра 2024. године на одељењима интерне гране медицине, одељењима хируршке гране, на гинекологији и акушерству, педијатрији и психијатрији. Једнодневно истраживање у току децембра месеца обављено је у специјалистичким службама интерне медицине, хируршке гране, гинекологији и акушерству, педијатрији, психијатрији и рехабилитацији.

У стационарним здравственим установама Браничевског округа, у недељи анкетања, било је отпуштено-исписано 193 пацијента, при чему је 189 прихватило да учествује у анкетању истраживања задовољства корисника и 182 је вратило попуњене упитнике, тако да је стопа одговора учесника била 96,3% (2023-100%).

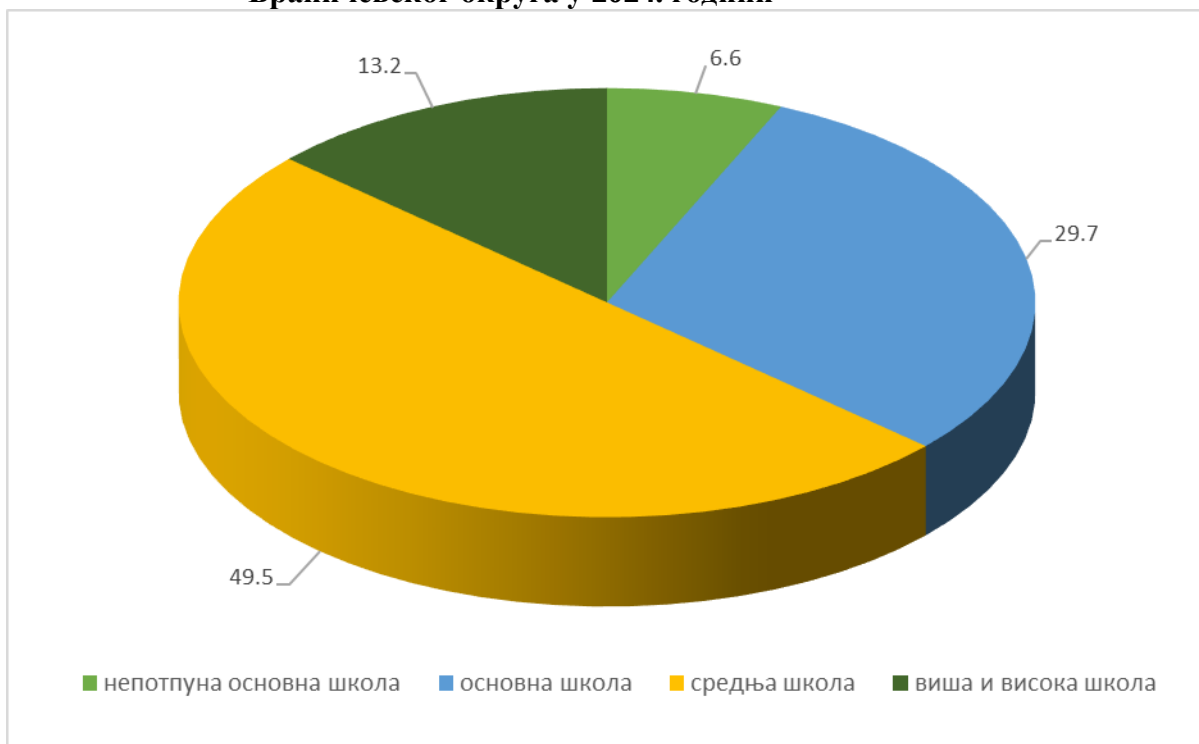
У специјалистичким службама општих болница подељено је 668 упитника а 662 је враћено при чему је стопа одговора 99,1% (2023- 99,4%).

Општи подаци испитаника су такви да је нешто више било особа женског пола (56,6%) него мушког (43,4%). Просечна старост хоспитализованих пацијената је била 51,48 година (SD±23,07).

Сваки пети анкетирани је био са незавршеном и основном школом (19,8%), половина са средњом школом, док је 13,2% са вишом или високом стручном спремом.

Графикон бр. 14

**Структура анкетираних према степену образовања у општим болницама
Браничевског округа у 2024. години**



Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2024.

Своје материјално стање испитаници су исказали најчешће као добро и веома добро 62,1% (2023-52,3%), осредње 36,8% (2023-39,9%), док је са лошим и веома лошим материјалним стањем било 1% (2023-7,9%).

**Табела бр. 17 Оцена карактеристика које се односе на услуге и организацију
здравствене заштите током болничког лечења у Браничевском округу у 2024.
години**

Карактеристике	Оцена од 1 до 5 (1 значи вема лоше, а 5 одлично)					
	%					
	1	2	3	4	5	Просечна оцена
Обавештења која се дају код пријема у болницу	0	0,5	5,5	22,0	72,0	4,65

	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	
---	---	---

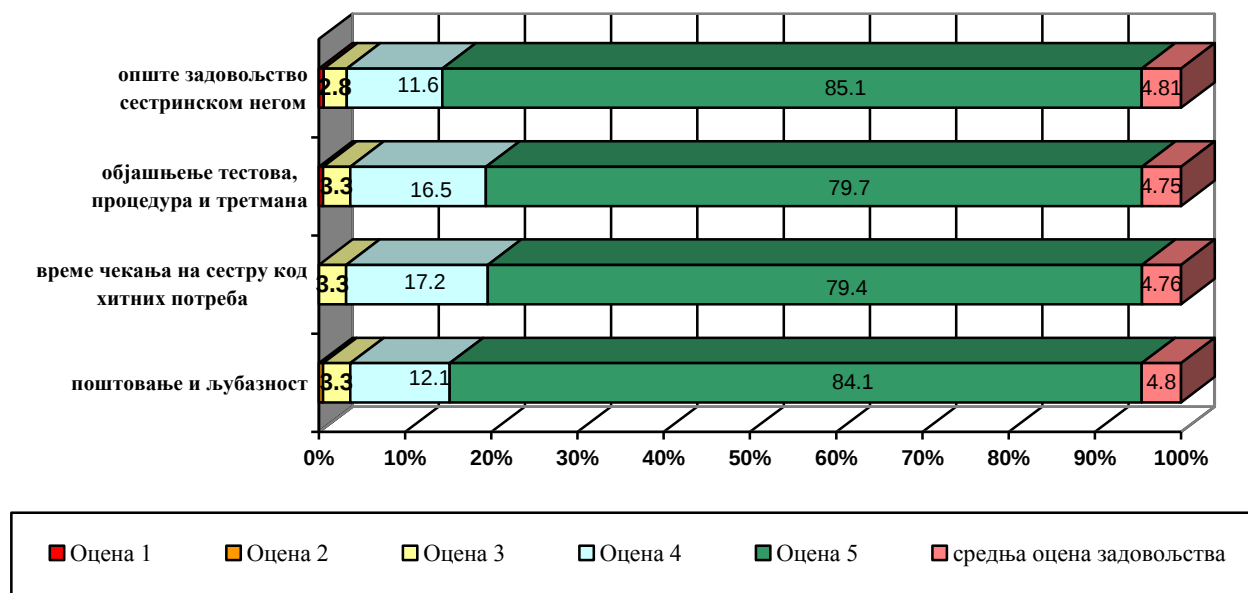
Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници	0,6	0	3,3	19,9	76,2	4,71
Услуге исхране током боравка у болници	1,6	3,3	17,6	28,0	49,5	4,20
Услуге смештаја током боравка у болници	1,1	5,0	12,7	28,2	53,0	4,27
Одржавање хигијене у соби	0	1,6	9,9	23,6	64,8	4,52
Одржавање хигијене тоалета	0,6	1,7	17,1	26,5	54,1	4,32
Организација посета	0	1,7	3,9	16,9	77,5	4,70
Обавештења дата приликом отпуста из болнице	0	0,6	4,4	12,8	82,2	4,77

Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2024.

Сагледавајући задовољство услугама и организацијом здравствене заштите током болничког лечења може се закључити да су корисници у Браничевском округу углавном били задовољни већином наведених карактеристика. Најзадовољнији су били обавештењем које добијају приликом отпуста из болнице и организацијом и брзином пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници, док су најнезадовољнији били услугама исхране током боравка у болници. Резултати су слични прошлогодишњим.

Графикон бр. 15

**Задовољство испитаника сестринском негом у општим болницама
Браничевског округа у 2024. години**



Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2024.

Анализом задовољства корисника услугама медицинских сестара а превасходно пруженом сестринском негом, висок степен задовољства је исказан у свим наведеним карактеристикама. Већина корисника је исказала опште задовољство негом коју има пружају медицинске сестре (4,81), задовољство због поштовања и љубазности према посетиоцима, члановима породице и њима самима као. Нешто мање су задовољни дужином чекања на сестру у хитним случајевима и објашњењем медицинских процедура.

**Табела бр. 16 Задовољство корисника услугама лекара током боравка у болницама
Браничевског округа у 2024. години**

Карактеристике	Оцена 1	Оцена 2	Оцена 3	Оцена 4	Оцена 5	Просечна оцена
	%					
Спремност да дају одговоре на питања	0	0,6	2,8	13,3	83,4	4,80
Објашњење тестова, процедура, третмана и	0	0	2,7	13,7	83,5	4,81

резултата						
Поштовање и љубазност	0	0	2,2	9,4	88,4	4,86
Способност дијагностиковања здравствених проблема	0	0	2,8	14,4	82,9	4,80
Успешност лечења	0	0	2,2	10,5	87,3	4,85
Опште задовољство услугама лекара	0	0	4,4	23,2	72,4	4,68

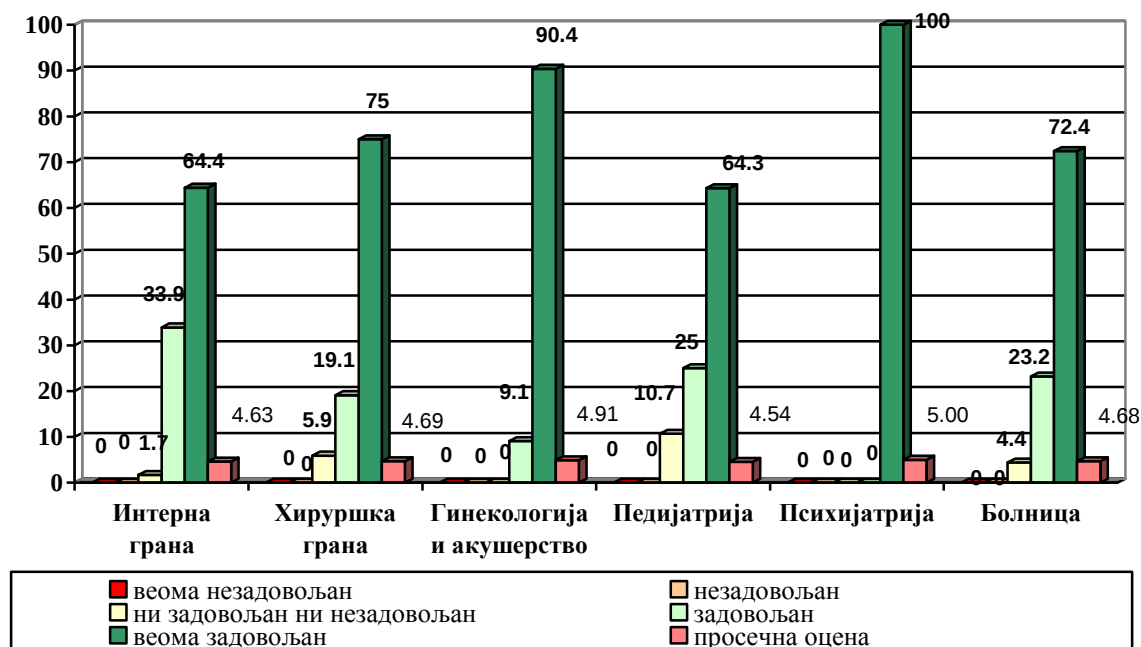
Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2024.

У сагледавању задовољства анкетираних током боравка у болници пруженим услугама од стране лекара који је водио бригу о њима, запажа се да постоји висок степен задовољства. Најзадовољнији су поштовањем и љубазношћу лекара (просечна оцена 4,86), табела бр.16. Може се закључити да постоји корелација између поштовања, љубазности и општег задовољства пацијената према лекарима. Наиме, уколико доктори показују више поштовања и љубазности према пацијентима, утолико су они задовољнији.

Питање број 8 које се односи на коришћење клиничког пута у лечењу је дискутабилно у смислу познавања значења клиничког пута од стране пацијената. Под развојем клиничких путева подразумева се развој методологије за тимски, мултидисциплинарни приступ лечењу са прецизно испланираним током, трајањем лечења и очекиваним исходом, а уз активно учешће пацијента. Увођењем клиничких путева смањују се разлике у збрињавању болесника унутар здравствених установа као и разлике између појединаца унутар исте установе. Клинички пут је користан за пацијенте јер се ослања на медицину засновану на доказима. Радећи „према путу“ лекари не пропуштају потребне услуге, а тимски рад постаје бољи. У многим студијама се показало да клинички путеви побољшавају квалитет и исходе лечења, а истовремено смањују трошкове лечења. Клинички пут је веома користан и здравственим радницима јер им нуди праву информацију на радном месту и тиме повећава њихову сигурност. С друге стране, клинички пут им не одузима аутономију код одлучивања. Око 55% (2023-52%) испитаника не зна да ли је клинички пут примењиван у њиховом лечењу или нема информацију шта је клинички пут, 13% сматра да није коришћен клинички пут у лечењу док је сваки пети изјавио да је клинички пут примењен у лечењу њихове болести.

Графикон бр. 16

Задовољство испитаника болничким лечењем по гранама медицине у Браничевском округу у 2024. години



Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2024.

Општи утисак о задовољству пруженим услугама по гранама на нивоу Браничевског округа, хоспитализована лица су исказала високим степеном задовољства. Највише задовољних је било на одељењима психијатрије и педијатрије, а најнижа на одељењима интерне гране.

Посматрајући и анализирајући степен задовољства испитаника болничким лечењем у периоду од 2010. до 2024. године може се закључити да код пацијената нема већих осцилација и да се проценат задовољних креће око 90%. Посматране 2024. године уочава се нешто мањи број испитаника који су задовољни пруженим услугама 95,6% у поређењу са 2023. годином (98,5%). Делимично задовољних има 4,4% (2023-1,5%), док незадовољних није евидентирано.

2.1 СПЕЦИЈАЛИСТИЧКО КОСУЛТАТИВНЕ СЛУЖБЕ У ОПШТИМ БОЛНИЦАМА БРАНИЧЕВСКОГ ОКРУГА

Анкетирање задовољства корисника пруженом здравственом заштитом обављено је 25. новембра 2024. године у следећим амбулантама: интернистичким, хируршким, гинеколошко акушерској, неуролошкој, физикалној медицини и рехабилитацији, педијатријској, психијатриској, дерматовенеролошкој и

анестезиолошкој. На дан анкетирања, подељено је 668 упитника а враћено је 662 што представља стопу одговора од 99,1% (2023-99,4%).

Специјалистичке услуге ових служби користило је више особа женског (57,9%) него мушког пола (42,1%). Просечна старост испитаника је 53,92 година (SD±17,61). Обзиром да се ради пре свега о испитаницима старије животне доби, 33,5% је са незавршеном и завршеном основном школом (2023. године 36,5%), затим 47,4% је са средњом (2023-48,4%) док је 18,7% било са вишом и високом школом (2023. године 15,2 %).

Материјално стање анкетираних је највећим делом добро и веома добро 54,1% испитаника (2023-45,3%), затим осредње 38,8% (2023-39,7%), док се 6,3% изјаснио да је лоше и веома лоше.

Табела бр.14 Задовољство анкетираних организацијом рада специјалистичко-консултативне службе у општим болницама у Браничевском округу у 2024. години

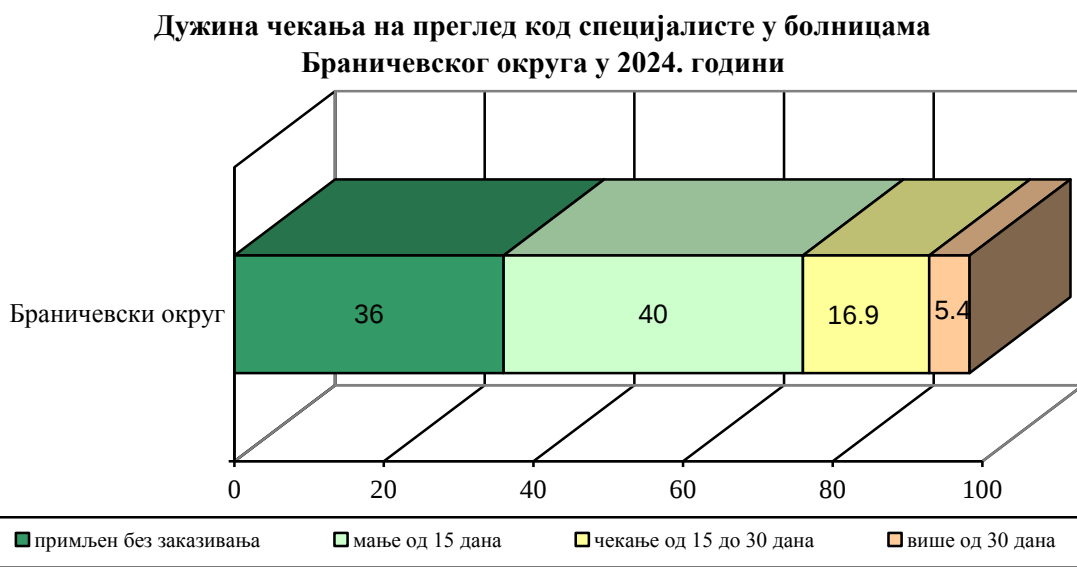
Карактеристика	Оцена (1 значи веома лоше, а 5 одлично)					
	%					
	1	2	3	4	5	Просечна оцена
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	1,1	2,4	17,4	30,4	48,7	4,23
Време чекања у чекаоници	1,4	4,0	17,2	34,0	43,5	4,14
Чистоћа и удобност чекаонице	1,1	4,0	15,3	28,9	50,8	4,24
Љубазност медицинске сестре	0,2	1,5	4,1	14,4	79,8	4,72
Љубазност лекара	0,6	0,5	4,7	12,9	81,3	4,74
Време које ми је посвећено током прегледа и објашњења које сам добио/ла у вези моје болести и плана лечења	0,3	1,4	5,3	17,2	75,8	4,67

Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2024.

Корисници су углавном задовољни организацијом рада специјалистичко-консултативне службе у општим болницама у Браничевском округу. Најзадовољнији су временом које им је посвећено током прегледа и објашњењем у вези болести и плана лечења, а најмање су задовољни временом које проведу у чекаоници (табела бр.14).

На питање колико пута сте у последњин 12 месеци имали преглед код лекара специјалисте укључујући и овај пут, корисници су одговорили да су у државној установи у просеку били 5 пута у току 2023. године, а у приватној установи 3 пута. Резултати су слични прошлoгодишњим.

Графикон бр.17

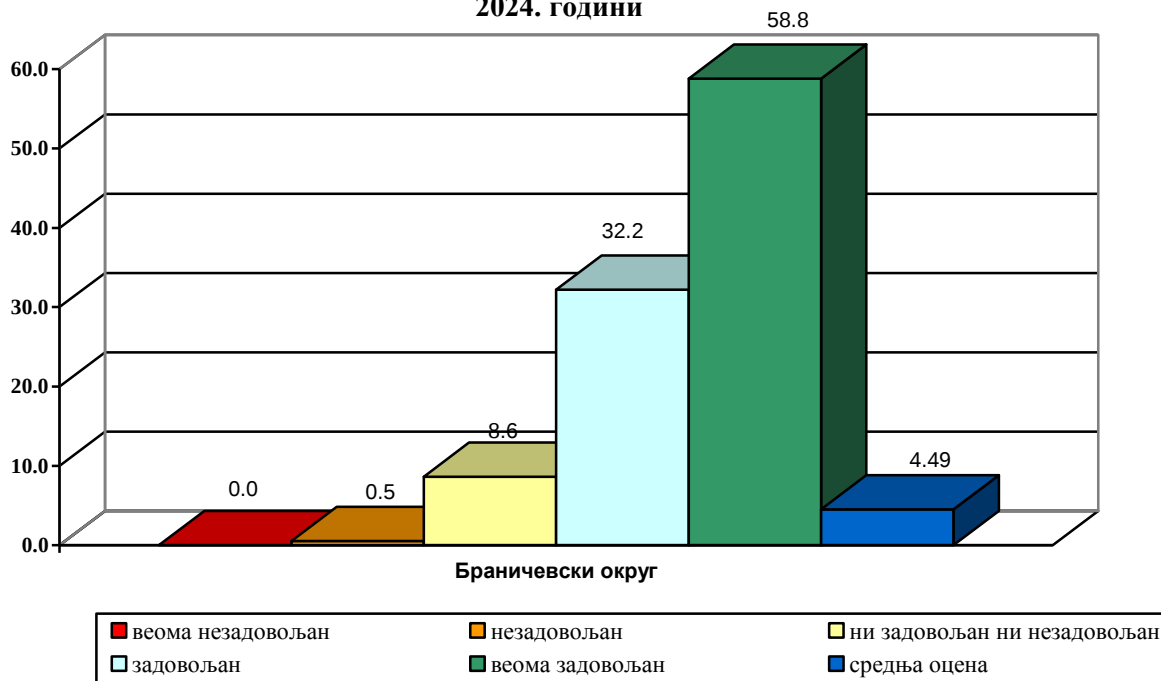


Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2024.

Највећи број анкетираних, око 40%, на преглед код специјалисте је чекало мање од 15 дана у болницама Браничевског округа у 2024. години, док је 36% примљено без заказивања.

Графикон бр.18

**Приказ задовољства испитаника здравственом заштитом у
специјалистичкој служби општих болница у Браничевском округу у
2024. години**



Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2024.

Просечна оцена задовољства радом лекара специјалиста у Браничевском округу у 2024. год. износи 4,49 и мања је него претходне године (4,59).

Табела бр. 22 Дистрибуција корисника према општем задовољству (у%) и средња оцена задовољства у специјалистичким амбулантама општих болница Браничевског у периоду од 2013-2024. године

ГОДИНА	ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА					
	ВЕОМА НЕЗАДОВОЉАН	НЕЗАДОВОЉАН	НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН	ЗАДОВОЉАН	ВЕОМА ЗАДОВОЉАН	СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА
2013	3,8	3,9	12,7	38,7	40,9	4,09
2014	2,8	3,7	15,0	34,6	43,9	4,13
2015	2,1	2,1	23,4	42,8	29,7	3,96
2016	2,8	1,8	15,6	43,1	36,7	4,09
2017	5,5	1,8	12,7	50	30	3,97
2018	5,6	0,9	15,7	50,0	27,8	3,94
2019	2,5	1,7	7,6	51,3	37	4,17
2020	1,1	0,0	8,8	22,0	68,1	4,56
2021	0,2	1,2	9,9	24,5	64,2	4,51
2022	0,8	1,4	10,7	41,4	45,7	4,30
2023	0,2	0,2	6,3	27,1	66,2	4,59
2024	0,0	0,5	8,6	32,2	58,8	4,49

Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2024.

Степен задовољства пруженим услугама у Браничевском округу посматрано у периоду (од 2013. до 2024.) показује тренд пораста.

Дати коментари анкетираних пацијената су били превасходно усмерени на похвале здравствених радника, због љубазности и стручности лекара и сестара.

Примедбе су се односиле на дуже чекање код специјалисте иако је термин заказан, занављање опреме за рад са пацијентима, лошу хигијену посебно у тоалетима, лошу организацију рада.

3. СЛУЖБА ХЕМОДИЈАЛИЗЕ

Све више података у литератури указује на значај информација добијених од болесника за проверу и унапређење квалитета здравствених услуга. Болесници могу пружити разноврсне податке, од обичних жалби и притужби до психометријски мерљивих запажања за оцену здравственог стања. Посебно је важно мишљење оболелих од хроничних неизлечивих болести као што је хронична инсуфицијенција бубрега (ХБИ), који су у сталном, доживотном контакту са здравственом службом.

И поред тога што се примењују ефикасне мере за лечење, успоравање и заустављање напредовања хроничне слабости бубрега, број болесника са терминалном инсуфицијенцијом бубрега у непрестаном је порасту како у развијеним земљама западног света, тако и код нас. Код њих се рад бубрега мора заменити неком од метода дијализе. Лечење дијализом, било перитонеумском или хемодијализом, подразумева обавезан, чест и доживотан контакт ових болесника са здравственом службом. Због тога је, да би се постигла боља комплијанса и бољи исход лечења, веома важно да болесници буду задовољни квалитетом пружене здравствене неге.

У Браничевском округу, хронични програм хемодијализе одвија се у службама за хемодијализу домова здравља Жагубица и Кучево и у општим болницама у Петровцу и Пожаревцу. Истраживање задовољства корисника на хроничном програму дијализе спроведено је од 25. до 29. новембра 2024. године у радно време дијализних центара и одељења за хемодијализу.

У истаживању је коришћен анонимни упитник који се попуњавао у току самог пружања услуге дијализе. Састојао се од 32 питања која су се односила на социјално-демографске карактеристике испитаника, о самом центру за дијализу, условима у погледу простора током дијализе, о хемодијализама самих испитаника и информацијама које су добили пре почетка терапије дијализом.

Подељено је 109 упитника а враћено је 107 што представља стопу одговора од 98,17% (2023-100%).

Општи подаци испитаника су били такви да је на хроничном програму дијализе било више особа мушког (64,1%) него женског пола (33,7%). Просечна старост испитаника је била 60,59 година ($SD \pm 14,56$), где је најмлађи испитаник имао 23 а најстарији 86 година.

У градској средини станује 47,8% испитаника, док се половина изјаснила да живи у руралној.

Око 47,9% анкетираних је било са незавршеном и основном школом (2023-44%), око 45,7% са средњом школом (2023-51%), док је 6,5% са вишом или високом стручном спремом (2023-4,9%). 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.

Материјално стање испитаника је такво да је 12% веома лошег и лошег материјалног стања, 47,8% осредњег а 40,2% доброг и веома доброг. Највећи број испитаника/ца је ожењено/удато. Две трећине су пензионери/ке, а само је 4,3% запослено.

У просеку, корисници су 6 година на хроничном програму дијализе и њих 85% се дијализира 3 пута недељно у просеку 4 сата.

На питања која су се односила на центар за дијализу, испитаници у Браничевском округу су се изјаснили да су се дијализирали у њиховој матичној установи (77,2%), док су се остали дијализирали у другој установи због тога што су послати ради постављања венског катетера/АВ фистуле или пратећих обољења. Корисници су се изјаснили да су углавном користили организовани транспорт установе у којој је дијализни центар 58,7% (2023-66,7), док је сваки четврти користио приватни аутомобил, аутобус, такси и остало (2023-сваки шести испитаник). Просечно време које обично проведу у превозу од куће до дијализног центра је 31 минут. Преко 70% испитаника/ца има могућност да бира дане који им одговарају за дијализу.

Услови у погледу простора током дијализе (простор, температура, осветљење и бука) су такви да је већина корисника задовољна (просечне оцене од 4,33 до 4,53).

Табела бр. 23

Задовољство корисника различитим аспектима у погледу услова током дијализе у дијализним центрима и одељењима за хемодијализу Браничевског округа у 2024. години

Карактеристика	Оцена					
	1	2	3	4	5	Н/П
Начин да се забаве током поступака дијализе (ТВ, часописи итд.)	3,3	3,3	7,7	38,5	26,4	20,9
Лагани оброци који се послужују	1,1	3,3	15,2	35,9	43,5	1,1
Услови у	1,1	4,4	6,6	49,5	37,4	1,1

чекаоници (клима/грејање)						
Услови у гадероби	3,3	4,4	13,2	36,3	27,5	15,4
Услови у тоалету	1,1	3,3	15,2	48,9	28,3	3,3

Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2024.

Анализирајући различите аспекте у погледу услова током хроничног програма дијализе, може се рећи да је већина корисника задовољна наведеним условима (просечна оцена од 4,21 до 4,44).

Задовољство бригом медицинске сестре током дијализе исказала је већина корисника. Најзадовољнији су пажњом које им сестре посвећују.

Брига лекара о пацијентима током дијализе оцењена је високим процентом задовољства као и у претходној години (преко 90%). Најзадовољнији су пажњом које им лекари посвећују.

У највећем проценту су задовољни свим аспектима током пружања услуга дијализе (учешћу у доношењу одлука о свом лечењу, могућности консултовања, поштовање личне интиме током дијализе, могућност приступа својој документацији), просечна оцена од 4,46 до 4,61.

Више од 70% корисника је задовољно информацијама које су добили пре почетка дијализе (о току, компликацијама, значају редовног дијализирања, лековима, исхрани, физичкој активности и о сексуалном животу). Најзадовољнији су информацијама које су добили у вези терапије лековима (4,79).

Осам од десет корисника/ца је изјавило да добро подноси дијализу и не скраћују/прескачу време које је одређено за дијализу. 96,7% у претходних месец дана није прескочило дијализу, а 81,5% није скраћивало дијализни поступак.

Око 60% корисника/ца се редовно придржава савета лекара у вези са узимањем течности и дијетом, док трећина повремено одступа. Преко 80% се редовно придржава савета лекара у вези узимања лекова. Две трећине корисника/ца је из сопствених средстава набављало лекове које узима због дијализе и сваки четврти је морао и да одустане због његове цене а тај лек је био препоручен од стране лекара у дијализном центру.

Преко 90% испитаника/ца је генерално задовољно дијализом у дијализном центру у Браничевском округу (просечна оцена 4,59).

Наведени коментари корисника дијализе су се односили на побољшање и унапређење услова у самим просторијама, обезбеђивање телевизора у дијализној сали, набављању степеника како би лакше ушли у санитет, а неки сматрају да услови не могу да буду бољи од овог тренутног што им пружа њихов дијализни центар.

Закључци и предлози мера за домове здравља Браничевског округа – 2024. година

1. Висок ниво задовољства корисника

Већина корисника примарне и секундарне здравствене заштите је задовољна пруженим услугама, са просечним оценама преко 4,5 у већини служби, посебно у педијатрији и стоматологији.

2. Комуникација са медицинским особљем је добра

Пацијенти високо оцењују поштовање, љубазност и информисаност коју добијају од лекара и медицинских сестара.

3. Проблеми са организацијом и инфраструктуром

Најчешће примедбе се односе на:

- недостатак паркинг места,
- дуго чекање на преглед у неким специјалистичким службама (нарочито гинекологија и интерна медицина),
- слабу информисаност о правима пацијената и процедурама за жалбе,
- недовољну доступност стоматолошких услуга за особе са лошијим материјалним стањем.

4. Ниско коришћење електронских услуга

Апликацију „Мој доктор“ користи врло мали проценат испитаника (1,3%), што указује на потребу за већом дигиталном писменошћу и промоцијом е-здравства.

5. Недовољно реализовани скрининг прегледи

Више од половине корисника није урадило скрининге за најчешће хроничне и малигне болести у предвиђеним интервалима.

6. Смањено здравствено-васпитно деловање

У 2024. години дошло је до пада у броју разговора о важним здравственим темама као што су злоупотреба алкохола, дрога, и значај флуора у стоматологији.

Предлози мера

1. Унапређење инфраструктуре:

- Повећати број паркинг места у оквиру здравствених установа.
- Обезбедити редовно снабдевање хигијенским средствима у тоалетима.
- Инвестирати у обнову стоматолошке опреме и простора.

2. Скраћивање времена чекања:

- Унапређење система заказивања прегледа, посебно у специјалистичким службама.
- Ангажовање већег броја здравствених радника, где је то могуће.

3. Јачање електронског здравства:

- Активна едукација становништва и промоција апликација попут „Мој доктор“.

- Обука особља за активније укључивање у еЗаказивање.
- 4. Јачање превентиве:**
 - Активније укључивање изабраних лекара у скрининг програме.
 - Циљане кампање за подизање свести о важности раног откривања болести.
- 5. Унапређење информисаности корисника:**
 - Обезбедити видљива обавештења у чекаоницама о правима пацијената и начинима за подношење жалби.
 - Унапређење интернет презентација здравствених установа и њихово редовно ажурирање.
- 6. Унапређење стоматолошке заштите:**
 - Успоставити посебне мере за омогућавање бољег приступа стоматолошким услугама за децу из породица слабијег социјалног статуса.
 - Јачати превентивни рад у области оралног здравља, посебно у сарадњи са образовним установама.
- 7. Континуирана едукација здравствених радника:**
 - Подстицати стручно усавршавање у области комуникације, етичког приступа и мотивације пацијената за активно учешће у лечењу.

Закључци и предлози мера за опште болнице Браничевског округа – 2024. година

Закључци

- Већина пацијената (преко 90%) је задовољна или веома задовољна услугама које добијају у болничким условима, посебно када је у питању љубазност особља, поштовање, комуникација и време посвећено током прегледа.
- Пацијенти су у коментарима указивали на недостатак медицинске опреме и недовољну информисаност о процедурама, правима и начину подношења притужби.
- Пацијенти су у великој мери задовољни хигијеном и општим условима у чекаоницама и болничким собама.
- Просечна оцена у 2024. години (4,63) је нешто нижа у односу на 2023. годину (4,92), што указује на потребу унапређења у појединим сегментима рада.

Предлози мера

- Извршити набавку неопходне медицинске опреме и дијагностичких апарата, уз обнову постојеће инфраструктуре болница.

	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	
---	---	---

- Оптимизовати рад специјалистичких служби кроз боље заказивање, увођење додатних термина и разматрање двосменског рада.
- Поставити видљива обавештења о правима пацијената и процедури подношења притужби; унапредити интернет презентацију болница.
- Организовати редовне обуке за здравствене раднике у области комуникације, стручног усавршавања и рада са осетљивим групама.
- Наставити са редовним истраживањима задовољства пацијената и јавном објавом резултата са акционим плановима.
- Побољшати приступ здравственим услугама за особе са инвалидитетом и хроничним пацијентима.

Др Дајана Миљковић,
специјалиста социјалне медицине

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

Помоћник директора,
Прим.др Сузана Петровић

В.Д. Директора ЗЗЈЗ Пожаревац
Др Ана Јовановић