



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац
Web: www.zzjzpo.rs, e- mail: zavodpo0311@mts.rs
Тел.: 012/522-568; 523-153; Факс: 012/520-913

Број: 1668

Датум: 06.06.2025. год.

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

I ПОДУНАВСКИ ОКРУГ

1. ДОМОВИ ЗДРАВЉА

Један од важних показатеља задовољства корисника пруженом здравственом заштитом у здравственим установама како примарног тако и секундарног нивоа здравствене заштите је квалитет рада, његово праћење као и унапређење, па се већ 21 годину тј. од 2004. године, у здравственим установама спроводи истраживање задовољства корисника, са циљем да се дође до информација које би помогле руководству установе да усмери активности у правцу потреба самих корисника, што доводи до повећања задовољства како пацијената, тако и самих запослених радника у здравственим установама. Донабедиан наводи да је “сатисфакција пацијента од фундаменталног значаја као мера квалитета здравствене службе, јер пружа податке о томе колико је давалац неге успео да изађе у сусрет очекивањима корисника”.

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

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

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



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац
Web: www.zzjzpo.rs, e- mail: zavodpo0311@mts.rs
Тел.: 012/522-568; 523-153; Факс: 012/520-913

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

У 2022. и 2023. години датум истраживања је био дефинисан од стране Института за јавно здравље Републике Србије, након чега су подаци из упитника уношени у базу Сервиса јавног здравља.

У посматраној 2024.години у установама **примарне здравствене заштите тј. у Домовима здравља Велика Плана, Смедерево и Смедеревска Паланка** истраживање је спроведено у понедељак **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 Смедерево и Смедеревска Паланка** 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 у трајању од укупно шест дана.

Анкетирање корисника није спроведено у истуреним пунктовима домова здравља (ограница, 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 и свих специјалистичких служби у установи. Тога дана је укупно у домовима здравља Подунавског округа било 2513 (2023-2654) корисника како због куративних и превентивних прегледа тако и због неких интервенција и терапијског третмана. Укупан број подељених упитника износио је 2092 (2023-2110), а враћених 2033 (2023-1996) при чему је стопа одговора била 97,18% нешто више него претходне године (2023 - 94,60%).

Табела бр. 1 Приказ дистрибуираних упитника по службама у здравственим установама Подунавског округа 2024. године

Редни број	Служба	Број подељених упитника	Број враћених упитника	Стопа одговора (%)
1.	Општа медицина и медицина рада	934	913	97,75
2.	Здравствена заштита деце и омладине	805	781	97,02

	РЕПУБЛИКА СРБИЈА ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац Web: www.zzjzpo.rs, e- mail: zavodpo0311@mts.rs Тел.: 012/522-568; 523-153; Факс: 012/520-913
---	--

3.	Здравствена заштита жена	194	192	98,97
4.	Стоматолошка здравствена заштита	159	147	92,45
5.	Специјалистичке службе у дому здравља	188	188	100,00
Укупно домови здравља		2.280	2.221	97,41
6.	Интерна медицина	82	81	98,8
7.	Хирургија	95	87	91,60
8.	Гинекологија и акушерство	52	51	98,1
9.	Психијатрија	11	11	100,0
10.	Педијатрија	27	21	77,8
11.	Специјалистичке службе	552	414	79,30
9.	Одељење за хемодијализу	88	59	67,5
Укупно опште болнице		907	724	79,82
Укупно установе Подунавског округа		3187	2945	92,40

Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2023.

Укупно је за установе примарног нивоа здравствене заштите (деца, жене, одрасли, стоматологија и специјалистичке службе) обрађено 2221 упитника, од тога у служби опште медицине 41,10%, у служби педијатрије 35,16%, у служби здравствене заштите жена 8,64%, стоматолошкој децјој заштити 6,62% и специјалистичким службама 8,46%. Стопе одговора у свим службама домови здравља Подунавског округа су од 92,4% до 100,0%.

Просечна старост испитаника који су учествовали у попуњавању упитника о задовољству у службама примарне здравствене заштите у Подунавском округу је 40,7 година (SD=17,854). Особа женског пола било је више (61,2%) него особа мушког пола. Највише је било са средњим образовањем 59,9%, четвртина је била са високим образовањем, а око 15,0% испитаника је било са незавршеном и завршеном основном школом. Са оценом осредњег материјалног стања било је нешто мало више од четвртине испитаника, док је са добрим и веома добрим било 66,3% испитаника.

Табела бр. 2 Расподела испитаника према службама, полу и старости у примарној здравственој заштити у Подунавском округу 2024. године

Служба	Пол (%)		Просечне године старости
	Мушки	Женски	
Општа медицина	47,3	52,7	56,24 ± 13,64
Педијатрија	38,2	61,8	30,31 ± 11,95
Гинекологија	0	100	42,25 ± 13,82



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац
Web: www.zzjzpo.rs, e-mail: zavodpo0311@mts.rs
Тел.: 012/522-568; 523-153; Факс: 012/520-913

Просек наведене три службе	38,8	61,2	44,07± 17,85
----------------------------	------	------	--------------

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

Службу педијатрије су углавном посећивали корисници (родитељи и старатељи) млађе животне доби са просечном старошћу око 30 година, који су доводили своју децу на преглед, док је у општој служби просечна старост била око 56 година.

Табела бр. 3 Расподела испитаника према степену школске спреме по службама у Подунавском округу 2024. године

ЗАВРШЕНА ШКОЛА (%)	СЛУЖБА			
	ОПШТА МЕДИЦИНА	ПЕДИЈАТРИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА	ПРОСЕК НАВЕДЕНЕ ТРИ СЛУЖБЕ
Незавршена основна	3,0	2,1	2,1	2,5
Основна школа	14,9	9,2	9,4	12
Средња школа	56,5	61,8	67,7	59,9
Виша и висока школа	25,6	26,9	20,8	25,7

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

Годинама уназад служба опште медицине бележи највећи степен испитаника са незавршеном и основном школом. Иначе, средњи степен образовања је најзаступљенији међу испитаницима у свим службама, док са вишом и високом стручном спремом је више од четвртине анкетираних.

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

МАТЕРИЈАЛНО СТАЊЕ (%)	СЛУЖБА			
	ОПШТА МЕДИЦИНА	ПЕДИЈАТРИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА	ПРОСЕК НАВЕДЕНЕ ТРИ СЛУЖБЕ
Веома лоше	2,4	0,5	1,0	1,5
Лоше	6,1	4,2	3,1	5,0
Осредње	29,5	25,2	24,5	27,2
Добро	52,7	56,2	58,9	54,8
Веома добро	9,3	13,8	12,5	11,5

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

Исказ о материјалном стању испитаника на нивоу посматраног округа је углавном добар и веома добар 66,3%, више од четвртине је са осредњим, док се о веома лошем и лошем материјалном стању изјаснило 6,5% анкетираних. Најлошијег



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац
Web: www.zzjzpo.rs, e-mail: zavodpo0311@mts.rs
Тел.: 012/522-568; 523-153; Факс: 012/520-913

материјалног стања су испитаници у служби опште медицине, где се изјаснило 8,5% исто као и претходне године (2023-8,5% испитаника).

Испитаници се лече у установама државног сектора, с тим што је до пет пута посетило државне установе у последњих годину дана више од половине 59,0% (2023-51,7%) док их је остало посетило од 6 до 74 пута.

Најчешће се преглед код свог изабраног лекара заказује телефоном 77,5% (2023-76,6%), затим лично 15,0%, док путем апликације „Мој доктор“, 1,3%, што је највероватније последица мање употребе интернета од стране корисника старије животне доби.

Највећи проценат анкетираних 73,4% (2023-83,3%) је примљен на преглед код свог изабраног лекара истог дана, а сваки четврти (24,3%) је чекао од 1 до 5 дана, док је претходне године било 13,2% испитаника (2023-сваки осми).

Табела бр. 5 Расподела испитаника према начину заказивања и дужини чекања на заказани преглед по службама у Подунавском округу 2024. године

Служба	Телефоном	Апликација „Мој доктор“	Лично	Без заказивања	Примљен исти дан	Од 1 до 5 дана	Више од 6 дана
Општа медицина	84,5	1,3	12,6	1,5	62,2	33,7	4,0
Педијатрија	71,3	1,5	16,9	10,2	83,7	16,0	0,2
Гинекологија	68,7	0	18,2	13,0	84,9	13,0	2,1
Просек наведене три службе	77,5	1,3	15,0	6,3	73,4	24,3	2,3

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

Посматрајући по службама може се закључити да све оне користе највише телефонски начин заказивања прегледа, и пацијенти су примљени код свог изабраног лекара истог дана, преко 62,2% (2023-72,0%). У поређењу са прошлом годином, резултати истраживања су сада нешто лошији.

Сагледавајући сегмент организације и карактеристика које се односе на службе, задњих година је дата могућност прописивања лекова у електронској форми и подизања хроничне терапије у апотеци без доласка код изабраног лекара, што су пацијенти препознали као нешто што је позитивно за њих и оценили највишом оценом пет, у 78,7% случајева док је претходне године удео био нешто већи (2023-83,0%).

Такође одличном оценом је 65,2% (2023-71,1%) анкетираних оценило карактеристику која се односи на апликацију „мој доктор“, и препознало је као нешто што им може помоћи у што бржем доласку код свог изабраног лекара, иако је у једном од претходних одговора који се односи на начин заказивања мали број испитаника исказао ову карактеристику.

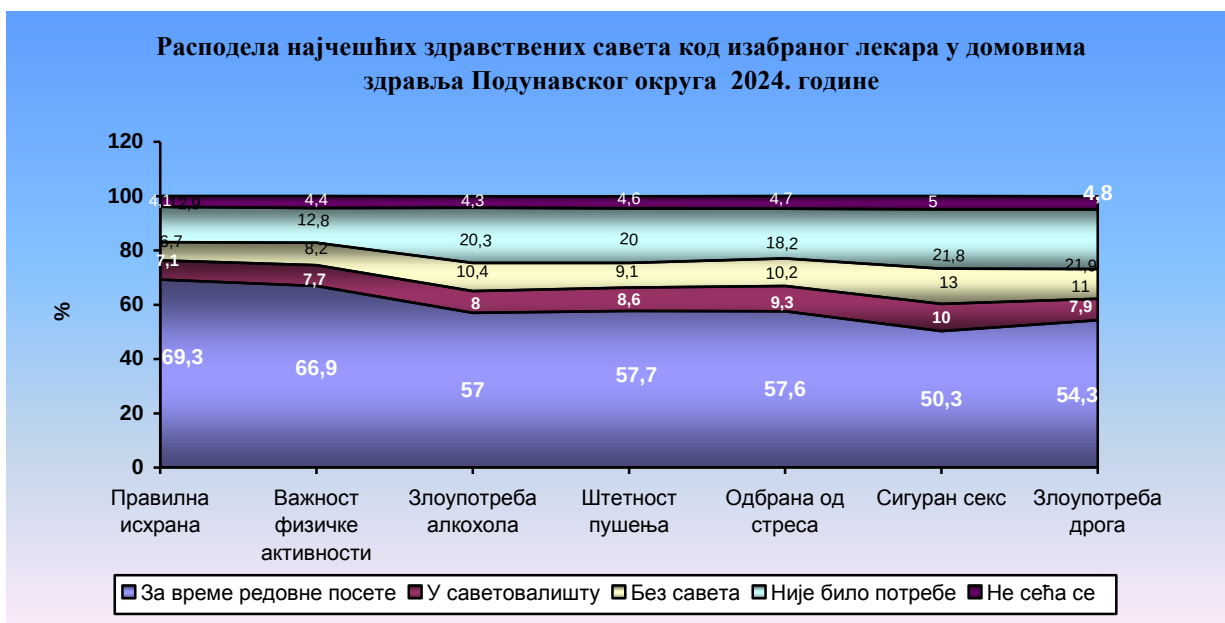


РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац
Web: www.zzjzpo.rs, e- mail: zavodpo0311@mts.rs
Тел.: 012/522-568; 523-153; Факс: 012/520-913

Заказивање специјалистичких прегледа електронским путем од стране изабраног лекара свакако да одговара корисницима здравствене заштите, што су и потврдили у 70,4% случајева одличном оценом (2023-74,0%, 2022-75,5%, 2021-80,5%, 2020- 85,8%), међутим, уочава се пад степена задовољства задњих година, јер изабрани лекари имају проблем са заказивањем специјалистичких прегледа што због недостатка термина за заказивање или из неког другог разлога.

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

Графикон бр.1



У зависности од теме, 50,3–69,3% испитаника ове савете добија за време редовних посета, или у превентивном центру-саветовалишту (7,1-10%). На графикону бр.1 приказана је учесталост савета лекара за све службе збирно.

Табела бр. 6 Приказ обављених скрининг прегледа у домовима здравља Подунавског округа у 2024. години

Изјава	Да	Не	Не знам/Не сећам се	Не односи се на мене
Скрининг/рано откривање рака дебелог црева у последње две године	25,1	57,8	4,1	12,9
Скрининг/рано откривање рака грлића материце у последње три године	26,5	48,9	4,0	20,6
Скрининг/рано откривање рака	24,0	51,5	3,9	20,7



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац
Web: www.zzjzpo.rs, e-mail: zavodpo0311@mts.rs
Тел.: 012/522-568; 523-153; Факс: 012/520-913

дојке у последње две године				
Скрининг/рано откривање кардиоваскуларног ризика у последњих пет година	34,5	47,9	4,4	13,2
Скрининг/рано откривање дијабетеса типа 2 у последње три године.	36,4	45,7	4,6	13,3
Скрининг/рано откривање депресије у последњих годину дана.	30,6	50,1	4,9	14,4

Из табеле број 6 може се уочити да је у посматраној години само једна четвртина до једне трећине испитаника обавила неки од наведених скрининг прегледа за разлику од 2023. године када је то било мање анкетираних (једна петина до четвртине). Запажено је такође, значајно смањење удела анкетираних који су се изјаснили да нису урадили наведене скрининге, до 15,0% мање у поређењу са претходном годином. Посматране године је ситуација таква да је много више испитаника радило скрининг, три до четири испитаника од сто се не сећа или не зна да ли је радио, а сваки седми се изјаснио да се скрининг преглед не односи на њих. Имајући у виду да је обухват популације наведеним скрининзима већи у односу на претходну годину, даје наду да ће се тиме већи број обољења превенирати односно очекује се мањи број оболелих.

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

Табела бр. 7 Међусобна комуникација пацијената са медицинским сестрама у Подунавском округу у 2024. години

Изјава	О Ц Е Н А				
	1	2	3	4	5
Поштовање и љубазност	1,6%	3,1%	4,6%	8,8%	82,0%
Информације које вам пружају	0,9%	2,5%	5,2%	9,1%	82,2%
Сарадња са лекаром	0,7%	1,6%	4,1%	8,8%	84,8%

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

Анализирајући оцену испитаника која се односи на поштовање пацијената и љубазност према њима, мањи број је оценило најнижом оценом одн. лоше и веома лоше, док деветоро од десеторо њих је задовољно односом медицинских сестара према њима. Компарирајући са претходном (2023-95%) годином закључује се да је љубазност и поштовање медицинских сестара према њима промењен, при чему су због тога они исказали мање задовољство око 90,0%.

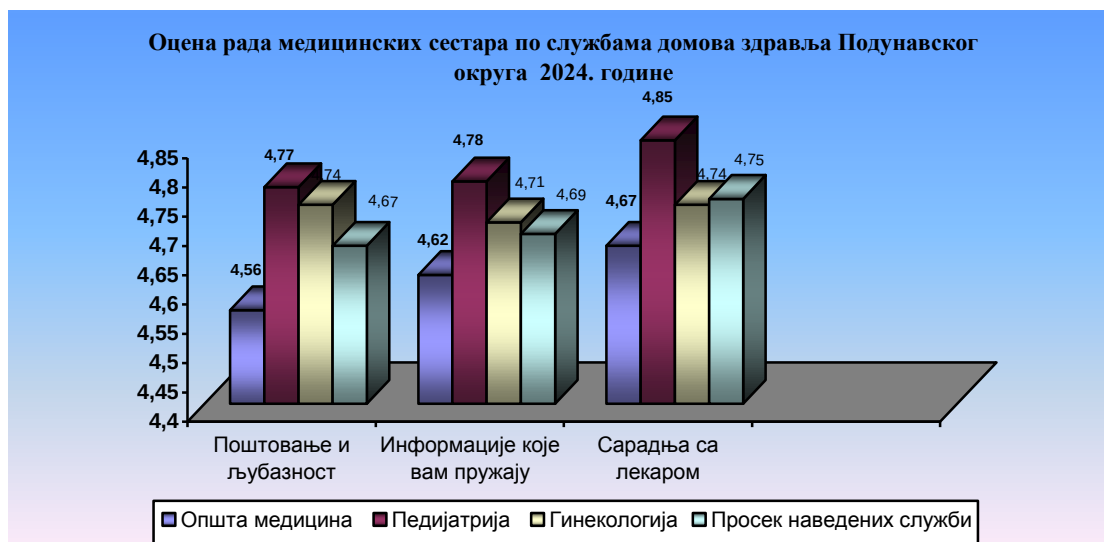
Што се тиче информација које им оне пружају, око 91,3% анкетираних је оценило оценом 4 и 5, што значи да су задовољни, а три од сто је незадовољно.

Да добру сарадњу сестре остварују са лекарима сматра 93,6% испитаника, као и претходне године.



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац
Web: www.zzjzpo.rs, e- mail: zavodpo0311@mts.rs
Тел.: 012/522-568; 523-153; Факс: 012/520-913

Графикон бр. 2



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

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

Табела бр. 8 Међусобна комуникација пацијената и изабраног лекара у Подунавском округу у 2024. години

Изјава	О Ц Е Н А				
	1	2	3	4	5
Поштовање и љубазност	1,5	2,8	4,2	7,8	83,7
Лекар познаје вашу личну ситуацију (у кући, на послу)	3,2	3,6	5,4	9,8	78,1
Ваш лекар добро познаје проблеме и болести које сте раније имали	1,7	3,5	4,2	9,0	81,7
Време и пажњу које вам посвети током прегледа	1,1	2,6	5,1	8,9	82,3
Објашњења и информације које добијате о болестима и лековима које вам прописује	1,0	2,6	4,0	10,4	82,0
Даје вам подршку и мотивише вас да се лакше изборите са здравственим	1,8	3,0	3,8	8,8	82,6



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ
 Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац
 Web: www.zzjzpo.rs, e-mail: zavodpo0311@mts.rs
 Тел.: 012/522-568; 523-153; Факс: 012/520-913

проблемима					
------------	--	--	--	--	--

Наведене изјаве у вези комуникације лекара са пацијентима ниском оценом од 3,6% до 6,8% испитаника је оценило као веома лоше и лоше, док је највећи број 92,4% сматрало да је добра и веома добра. Вредности резултата су нешто лошији у односу на претходну годину (табела бр.8), односно већи је удео незадовољних, а смањен задовољних корисника услуга лекара.

Када се сагледава организација рада у посматраним службама може се закључити да су углавном анкетирана лица у високом проценту 75,0% и више оценили добро и веома добро функционисање служби (2023-80%, 2022-84%, 2021-86,0%, 2020-90%), док су своје незадовољство исказали у нижем проценту од 2,1% до 7,3%.

Наиме, најзадовољнији су радним временом установе (89,9%), затим могућношћу прегледа код лекара истог дана у случају хитности (88,2%) и бројем места за седење у чекаоници (од 84,6%).

Највише су незадовољни недовољним бројем паркинг места испред здравствене установе, могућношћу телефонске комуникације са доктором у вези савета током радног времена и доступношћу инвалидима и особама у колицима.

У поређењу са претходном 2023-ом годином за поједине изјаве које се могу компарирати, може се рећи да су одговори на постављена питања сада нешто лошији.

**Табела бр. 9 Задовољство испитаника организацијом рада у домовима здравља
Поднонавског округа у 2024. години**

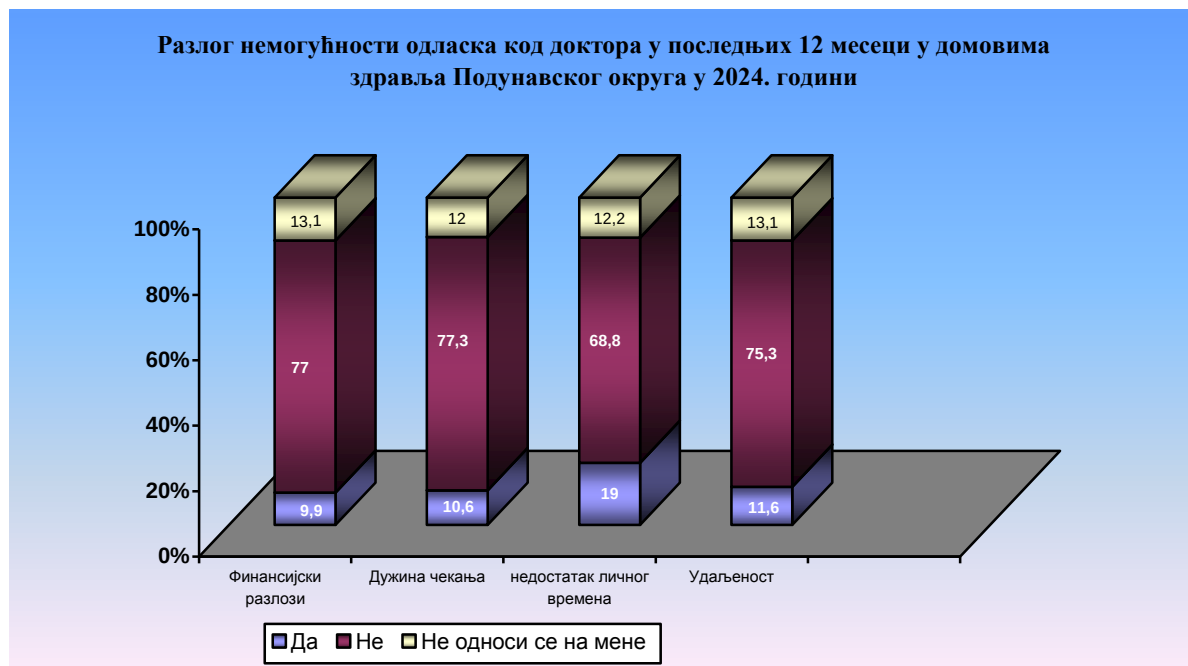
Питање	О Ц Е Н А					
	1	2	3	4	5	6
Радно време установе	1,0	1,1	3,6	7,2	82,7	4,3
Доступност лекара викендом ако се разболите	3,0	2,2	5,2	8,4	73,9	7,4
Доступност инвалидима и особама у колицима	4,2	2,8	4,7	5,6	71,6	11,2
Број места за седење у чекаоници	2,0	2,8	5,9	10,2	74,4	4,7
Време чекања до посете у чекаоници	2,8	3,2	7,2	12,0	71,0	3,8
Могућност телефонске комуникације са лекаром и добијање савета у току радног времена	4,0	3,3	6,3	7,5	70,7	8,3
Могућност прегледа код лекара истог дана у случају хитности	1,8	1,5	2,8	7,1	81,1	5,6
Расположивост одговарајућег кадра у установи	2,2	2,8	6,2	9,2	72,1	7,4
Интернет страницу установе	3,8	2,5	5,1	5,0	66,5	17,2
Медицинску опрему у установи	2,6	3,1	6,4	8,4	69,3	10,3
Хигијену установе	2,0	3,0	6,7	10,6	73,0	4,7



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац
Web: www.zzjzpo.rs, e-mail: zavodpo0311@mts.rs
Тел.: 012/522-568; 523-153; Факс: 012/520-913

Паркинг испред успанове	11,7	4,9	6,5	7,1	64,4	5,4
Процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената	2,6	2,3	4,7	6,2	67,9	16,4

Графикон бр. 3



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

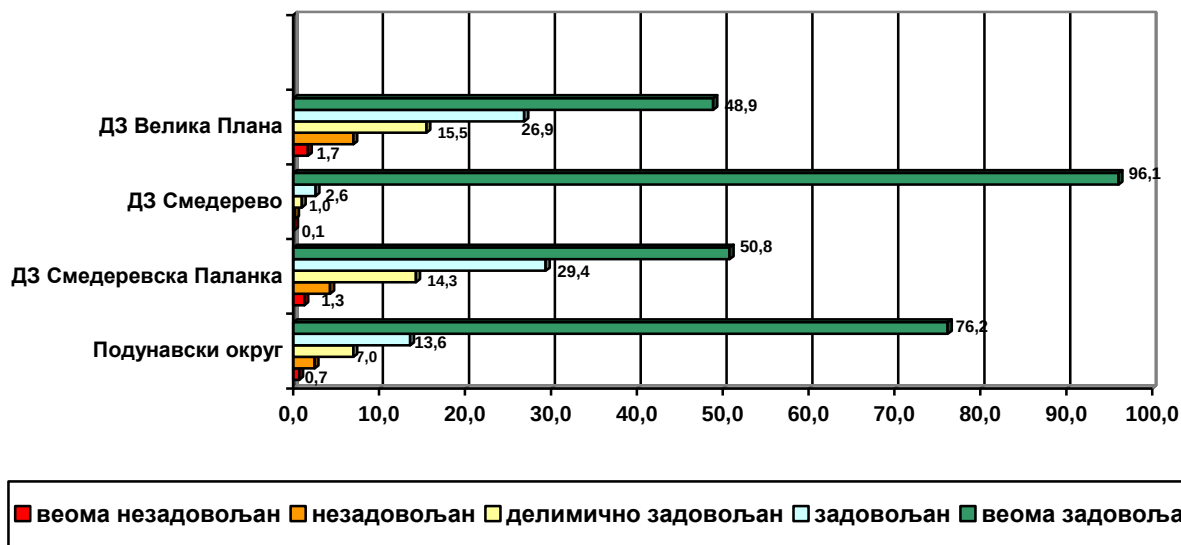
Због недостатка личног времена сваки пети није могао да посети доктора (2023. сваки седми), сваки девети (2023. десети) због удаљености, а најмањи број наводи разлог финансијске природе.

Око 67,8% (2023-82,0%) испитаника је оценило своје здравствено стање као одлично док 6,7% сматра да му је здравље лоше и веома лоше (2023-сваки четрнаести).



Графикон бр. 4

Приказ задовољства испитаника лечењем код изабраног лекара у домовима
здравља Подунавског округа у 2024.години

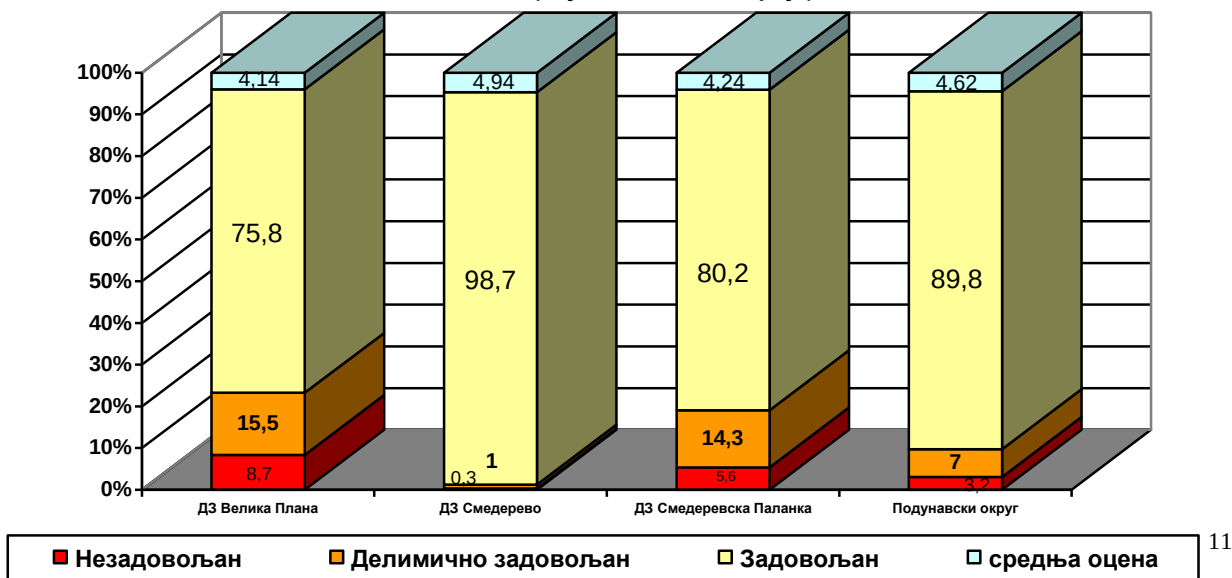


Анализирајући задовољство испитаника пруженом здравственом заштитом односно лечењем код изабраног лекара у домовима здравља Подунавског округа, може се рећи да је највише задовољних лечењем било у ДЗ Смедерево 98,7% (2023-98,5%), затим у ДЗ Смедеревска Паланка 80,2% (2023-78,1%) а нешто мање у ДЗ Велика Плана 75,8% (2023-76,3%). Напомињемо да су пацијенти сада нешто више задовољни у односу на претходну годину.

Приближан удео незадовољних је био у ДЗ Велика Плана и Смедеревска Паланка око 6%.

Графикон бр.5

Приказ задовољства испитаника лечењем у здравству у ПЗЗ Подунавског округа
2024. године (обједињене категорије)





РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац
Web: www.zzjzpo.rs, e-mail: zavodpo0311@mts.rs
Тел.: 012/522-568; 523-153; Факс: 012/520-913

Највише задовољних особа било је у дому здравља Смедерево, а незадовољних у Великој Плани. У категорији делимично задовољних највише је било корисника из Велике Плана 15,5%.

Табела бр. 10 Средња оцена задовољства корисника лечењем у домовима здравља Подунавског округа у 2023. и 2024. години

Здравствена установа	Задовољство изабраним лекаром	
	х-2023.г	х-2024.г
ДЗ Велика Плана	4,19	4,14
ДЗ Смедерево	4,94	4,94
ДЗ Смедеревска Паланка	4,16	4,24
Подунавски округ	4,67	4,62

Посматрајући средњу оцену задовољства у претходној 2023. и посматраној 2024. години може се закључити да је у домовима здравља на територији Подунавског округа у неким евидентирано смањење а у неким повећање средње оцене задовољства, што се види из табеле бр. 10. Средња оцена задовољства корисника на нивоу Подунавског округа је скоро иста као и претходне године.

Сагледавајући степен задовољства у четрнаестогодишњем периоду у службама опште медицине, педијатрије и гинекологије као и на нивоу посматраног округа, може се запазити благо повећање средње оцене задовољства корисника у односу на почетну годину, али и благи пад степена задовољства у последње три године.

Наиме, највећи степен задовољства од стране анкетираних лица евидентиран је у служби здравствене заштите деце 4,71. Такође добар степен задовољства исказан је и у остале две службе, али нешто мало мањи у односу на зз жена, тако да су вредности средње оцене у служби здравствене заштите жена 4,63 а у служби опште медицине 4,55. На нивоу све три посматране службе обједињено, средња оцена задовољства лечењем износи 4,62 (2023-4,67).

Анализирајући четрнаестогодишњи период, може се констатовати да је степен задовољства корисника на почетку био значајно нижи 3,70, док у последњој 2024. години бележи значајно веће вредности од 4,62.



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац
Web: www.zzjzpo.rs, e- mail: zavodpo0311@mts.rs
Тел.: 012/522-568; 523-153; Факс: 012/520-913

Табела бр. 11 Дистрибуција корисника према укупном задовољству лечења и средња оцена задовољства у службама ПЗЗ Подунавског округа у периоду од 2011-2024.г.

СЛУЖБА	ГОДИНА	ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА					
		ВЕОМА НЕЗАДОВОЉАН	НЕЗАДОВОЉАН	НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН	ЗАДОВОЉАН	ВЕОМА ЗАДОВОЉАН	СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА
ОПШТА МЕДИЦИНА	2011	5.8	3.6	20.2	43.2	27.2	3.80
	2012	5.8	4.4	22.1	44.9	22.8	3.74
	2013	3.4	3.7	16.4	37.3	39.3	4.06
	2014	4.7	3.8	13.5	46.2	31.7	3.97
	2015	4.4	2.7	21.0	44.9	27.1	3.87
	2016	3.7	3.9	22.2	44.9	25.2	3.84
	2017	3.8	3.8	19.7	42	30.7	3.92
	2018	5.7	6.9	18.0	42.5	26.8	3.78
	2019	2.7	3.0	10.6	26.8	57	4.32
	2020	0	1.1	3.2	6.8	88.9	4.83
	2021	0.7	2.4	4.7	11.0	81.1	4.70
	2022	0.2	1.8	5.9	14.2	77.9	4.68
	2023	0.3	2.5	10.3	16.4	70.5	4.54
	2024	0,8	4,2	8,0	13,4	73,6	4,55
ПЕДИЈАТРИЈА	2011	4.6	4.9	35.8	41.5	13.1	3.50
	2012	4.5	4.0	24.8	47.2	19.4	3.73
	2013	4.9	2.9	18.3	55.8	18.0	3.79
	2014	5.8	4.1	18.6	54.2	17.2	3.73
	2015	6.6	5.4	24.1	44.6	19.4	3.65
	2016	3.0	2.8	24.9	50.8	18.4	3.79
	2017	1.9	1.2	17.4	51.0	28.4	4.03
	2018	3.7	2.8	13.9	46.6	33.0	4.02
	2019	3.5	1.3	4.6	21.9	68.7	4.51
	2020	0	0	3.8	10.1	86.1	4.82
	2021	0	0.3	2.0	10.1	87.5	4.85
	2022	0.4	1.6	3.1	9.5	85.4	4.78
	2023	0.5	1.1	4.2	8.5	85.6	4.78
	2024	0,5	1,2	5,3	13,2	79,8	4,71
ГИНЕКОЛОГИЈА	2011	3.6	1.1	23.1	55.5	16.7	3.80
	2012	4.2	1.4	21.5	48.1	24.8	3.88
	2013	3.9	5.7	31.2	46.6	12.5	3.58
	2014	5.0	3.2	22.7	42.3	26.8	3.83
	2015	5.2	8.5	17.0	44.1	25.2	3.76
	2016	5.5	2.3	18.7	50.7	22.8	3.83
	2017	6.4	2.0	20.6	64.9	16.2	3.73
	2018	6.4	2.9	11.8	39.2	39.7	4.03
	2019	4.4	1.5	5.9	19.1	69.1	4.47
	2020	0	0.7	1.3	7.9	90.1	4.88
	2021	0	0	2.8	11.2	86.0	4.83
	2022	0.4	1.2	3.7	12	82.6	4.75
	2023	0	0	2.1	10.4	87.5	4.85
	2024	1,1	0	8,5	16,0	74,5	4,63
ИЗАБРАНИ ЛЕКАР (1.2.3)	2011	5.0	3.6	26.6	44.7	20.1	3.70
	2012	5.1	3.9	23.1	46.2	21.7	3.76

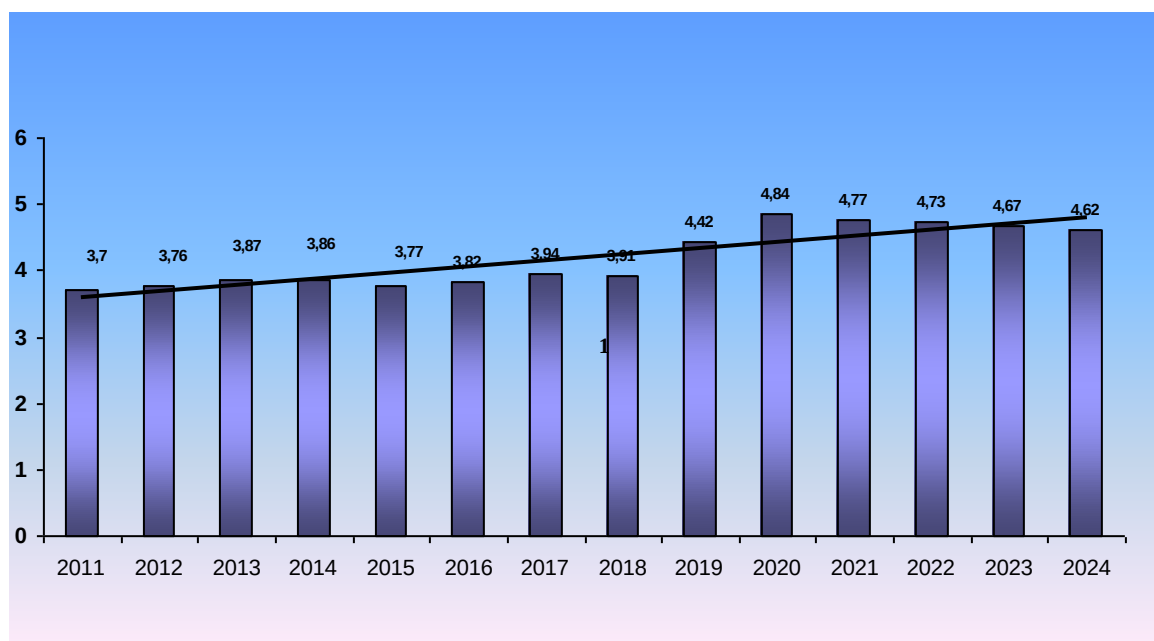


РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац
Web: www.zzjzpo.rs, e-mail: zavodpo0311@mts.rs
Тел.: 012/522-568; 523-153; Факс: 012/520-913

2013	4.1	3.7	19.8	46.2	26.3	3.87
2014	5.1	3.8	16.7	48.3	26.1	3.86
2015	5.4	4.6	21.7	44.6	23.7	3.77
2016	3.6	3.3	22.9	48.0	22.2	3.82
2017	3.4	2.6	18.9	46.8	28.2	3.94
2018	5.0	4.7	15.6	43.8	30.9	3.91
2019	3.3	2.1	7.14	23.7	63.5	4.42
2020	0	0.7	3.0	8.0	88.3	4.84
2021	0.3	1.3	3.4	10.7	84.3	4.77
2022	0.3	1.6	4.5	12.1	81.4	4.73
2023	0.4	1.7	7.1	12.7	78.2	4.67
2024	0.7	2.5	7.0	13.6	76.2	4.62

Средња оцена задовољства корисника у службама ПЗЗ Подунавског округа у периоду од 2011-2024.г.

Графикон бр.6



Анализирајући четрнаестогодишњи период, може се констатовати да је средња оцена задовољства корисника лечењем на почетку била значајно нижа 3,70, док у последњој 2024. години бележи већи средњи просек од 4,62 односно благи тренд раста.

1.2 СТОМАТОЛОШКА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА

У домовима здравља Подунавског округа у служби стоматолошке здравствене заштите 25. новембра 2024. године се јавило 175 пацијената, подељено је 159 упитника а враћено је 147, што представља стопу одговора учесника од 92,5% и нешто је мања у односу на 2023. годину (94,3%).



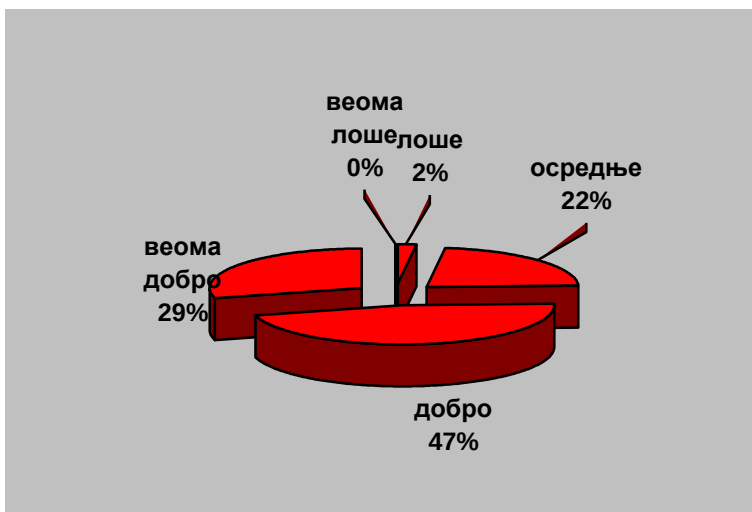
Од укупног броја анкетираних 43,5% су особе мушког пола, а 56,5% су особе женског пола. Просечна старост испитаника је $24,401 \pm 18,3$ године.

Податке у вези завршене школе испитаници-родитељи, старатељи су уписивали података за своју децу а не њихову завршену школу тако да имао податак који не одговара дефинисаном критеријуму у самом упитнику.

Децу на стоматолошки преглед најчешће су доводили пратиоци са добрим и веома добрим материјалним стањем 75,6% (2023-83,4%). Сваки пети је осредњег, док су два од сто испитаника лошег материјалног стања (2023-3,0%).

Графикон бр. 7

Материјално стање анкетираних у служби стоматологоје Подунавског округа у 2024. години



Највећу потребу за услугама стоматолошке заштите имали су пацијенти –деца до 18 година и то три четвртине, док 10,2% припада осталим категоријама обухваћеним обавезним здравственим осигурањем.

Анализирајући коришћење стоматолошких услуга у државном и приватном сектору, може се рећи да пацијенти скоро подједнако користе државни и приватни сектор и то у домовима здравља до пет пута годишње 74,2% (2023-77,0%), док у приватном сектору 75,0%. Може се рећи да је претходне године удео пацијената који су користили услуге приватног сектора био знатно већи (2023-81,6%), док је посматране године дошло до мањег коришћења услуга код приватника.

Услуге које су пацијенти добијали код приватног стоматолога односе се на преглед и лечење зуба, заливање фисура, стављање ортодонског апарата, вађење зуба и протетске надокнаде.

Најчешће су испитаници у области стоматологије примљени истог дана 59,2% (2023-89,9%), а трећина је чекала до пет дана.



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац
Web: www.zzjzpo.rs, e-mail: zavodpo0311@mts.rs
Тел.: 012/522-568; 523-153; Факс: 012/520-913

У тим државним стоматолошким ординацијама деца су добијала савете о значају редовних прегледа, употреби флуора, правилном прању зуба, неправилностима зуба и вилица, настанку каријеса, крварењу десни и клаћењу зуба и правилној исхрани од 71,7% до 89,0%.

Рад доктора стоматологије испитаници су оценили најчешће оценом четири и пет за изјаве које се односе на то да је доктор упознат са проблемима и болестима које пацијент има, да одваја довољно времена за разговор, даје има јасна објашњења о планираним интервенцијама и о њиховом оралном здрављу и то у обиму од 95,2% до 97,3% (2023. од 81,1% до 85,2%). Компарирајући резултате са онима из претходне године, може се закључити да су доктори стоматологије ове године нешто боље оцењени у раду са децом.

Што се тиче позивања анкетираних на превентивни преглед 4,1% (2023-3,5%) је оценило рад стоматолога за ову изјаву оценом један, а 92,4% (2023-90,30 %) оценом четири и пет.

Табела бр. 12 **Задовољство испитаника пружањем услуга и организацијом рада у служби стоматологије домова здравља Подунавског округа у 2024. години**

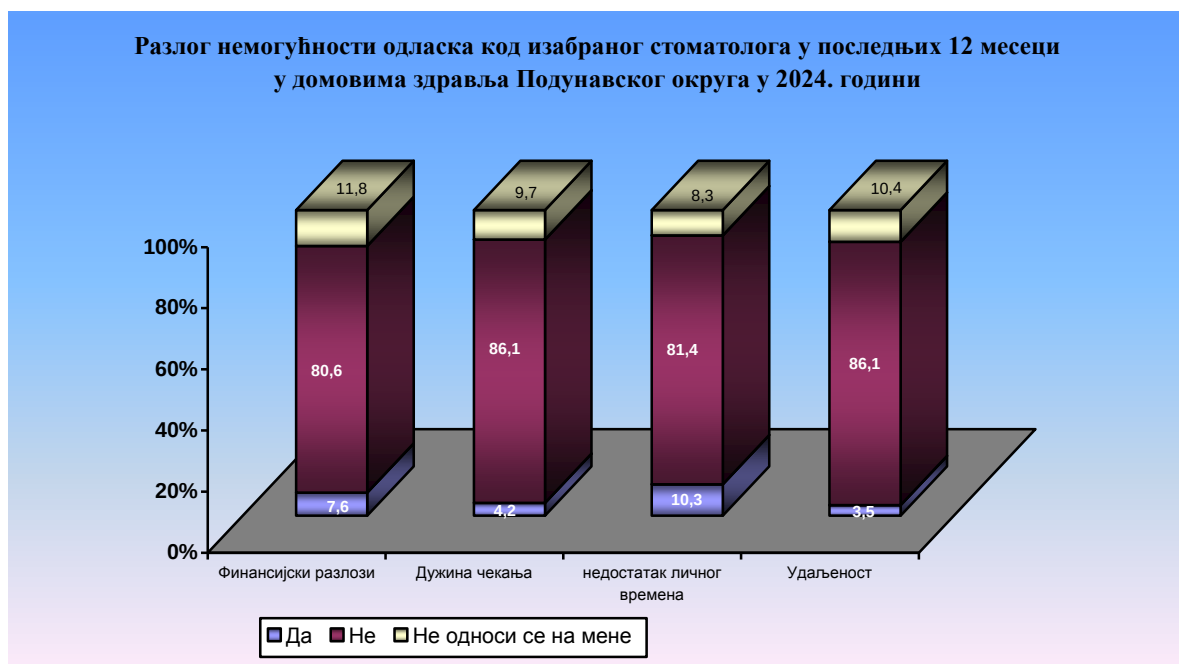
Питање	О Ц Е Н А					
	1	2	3	4	5	6
Радно време установе	0,7	0	0	8,2	83,7	7,5
Доступност прегледа викендом	2,7	1,4	6,8	8,9	66,4	13,7
Доступност стоматолога особама са посебним потребама	2,1	2,7	2,1	4,1	74,0	15,1
Љубазност особља	0	0	1,4	4,8	87,8	6,1
Број места за седење у чекаоници	0,7	0	4,1	9,5	78,9	6,8
Време чекања на посету у чекаоници	0	0,7	6,8	11,0	75,3	6,2
Могућност прегледа истог дана у случају хитности	0	1,4	0,7	4,1	85,7	8,2
Могућност телефонске комуникације са стоматологом и добијање савета у току радног времена	0,7	2,0	0,7	6,8	75,5	14,3
Расположивост одговарајућег кадра у установи	1,4	0	4,1	6,8	77,6	10,2
Стање стоматолошке опреме	2,7	3,4	2,0	8,2	76,9	6,8
Сарадња стоматолога и других лекара специјалиста	0	0	1,4	5,5	78,8	14,4
Хигијена у служби	0	0,7	1,4	10,9	83,7	3,4
Процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената	0,7	0	1,4	4,8	70,1	23,1



Сагледавајући задовољство испитаника пруженим услугама и организацијом рада у служби стоматологије а које се односе на: радно време установе, доступност прегледа викендом и особама са посебним потребама, љубазност особља, време чекања у чекаоници, преглед истог дана у случају хитности, телефонске комуникације са стоматологом, расположивост одговарајућег кадра, стање стоматолошке опреме, сарадњу стоматолога са осталим специјалистима, хигијену у служби и на процедуре у поступку жалбе, може се закључити да су оцењени највишом оценом пет, од 66,4% до 87,8% од стране анкетираних. Вредности резултата овог анкетирања су нешто мало бољи у поређењу са прошлогодишним.

Заказивање прегледа није баш уобичајено у дечијој стоматологији, тако да стоматолошке услуге које се односе на преглед код дечијег превентивног стоматолога или специјалисте ортопедије вилице, пломбирање, лечење зуба, вађење зуба и стављање ортодонског апарата и протезе могу да се реализују уз обавезно здравствено осигурање као и уз партиципацију где је одговорило три четвртине испитаника. За добијање свих наведених услуга, пацијент мора да има пре свега оверену здравствену књижицу и може добити услугу уз партиципацију. Део испитаника 10% до 41% не зна да ли би могао да добије наведене услуге уз здравствену легитимацију или би морао да их плати, највећа неинформисаност се односи на плаћање протеза, односно протетске надокнаде. Што се тиче пружања свих стоматолошких услуга 5,0% до 26% сматра да треба да плати пуну цену услуге.

Графикон бр.8





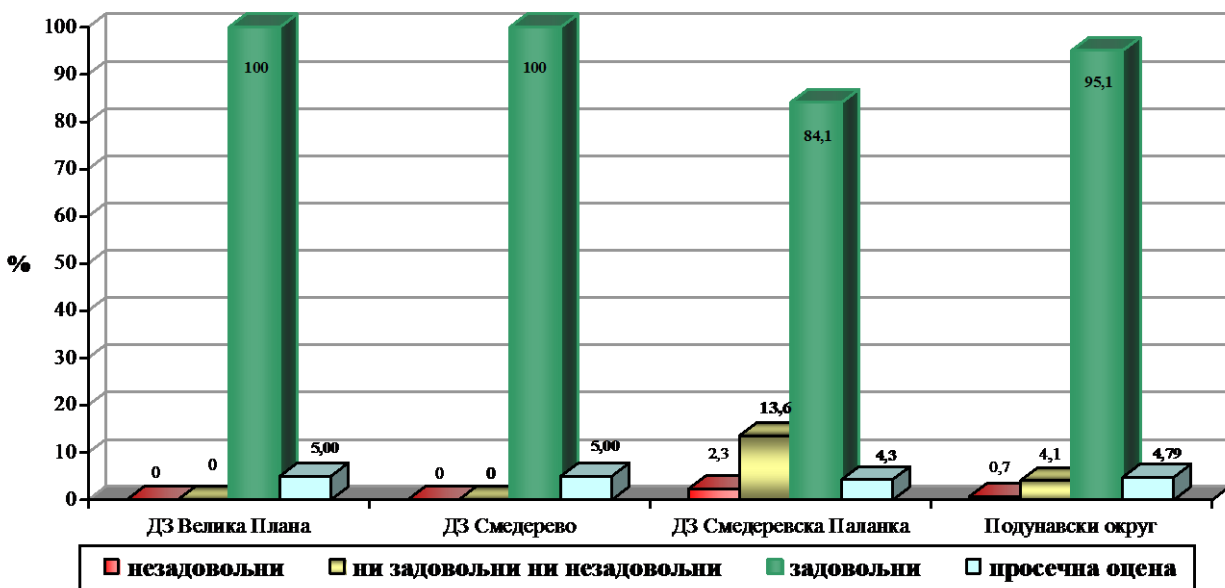
РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац
Web: www.zzjzpo.rs, e-mail: zavodpo0311@mts.rs
Тел.: 012/522-568; 523-153; Факс: 012/520-913

Разлог немогућности вођења детета код свог изабраног стоматолога испитаници су окарактерисали на следећи начин. Највише анкетираних није водило своје дете стоматологу у 2024. години због недостатка личног времена (сваки десети) као и због финансијских разлога (7,6%) и дугог чекања (4,2%). Посматране године резултати су значајно бољи од прошлогодишњих, где је већем броју пацијената посета стоматологу била доступна.

Око 87,0% испитаника је оценило своје орално здравље врло високом оценом четири и пет, док је 2,1% оценило као лоше и веома лоше.

Графикон бр. 9

**Задовољство корисника изабраним дечјим стоматологом у домовима здравља
Подунавског округа у 2024. години**



Према приказаном графикону може се видети да је велико задовољство лечењем у области стоматологије у свим домовима здравља Подунавског округа, што потврђује и средња оцена задовољства на нивоу округа- 4,79.

Задовољство радом службе дечије стоматологије на нивоу Подунавског округа је такво да је 2024. године било незадовољних и то анкетањем у ДЗ Смедеревска Паланка 2,3% док подаци из ДЗ Велика Плана и ДЗ Смедерево од 100% задовољних је дискутабилан јер је просто немогуће да сви испитаници искажу толики степен задовољства, а да баш ни један није делимично задовољан или незадовољан. Према томе ДЗ Велика Плана и Смедерево би требао да ипак мало реалније сагледају своје резултате и преиспитају методологију анкетања испитаника и објективно мишљење пацијената.



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац
Web: www.zzjzpo.rs, e-mail: zavodpo0311@mts.rs
Тел.: 012/522-568; 523-153; Факс: 012/520-913

Табела бр. 13 Задовољство корисника радом изабраног стоматолога у служби дечије превентивне стоматологије Домова здравља Подунавског округа исказано просечном оценом у 2023. и 2024. години

Здравствена установа	Задовољство изабраним стоматологом	
	х 2023	х 2024
ДЗ Велика Плана	5,0	5,0
ДЗ Смедерево	5,0	5,0
ДЗ Смедеревска Паланка	3,71	4,30
Подунавски округ	4,85	4,79

Средња оцена задовољства корисника лечењем изабраним стоматологом у односу на претходну годину иста је у ДЗ Велика Плана и ДЗ Смедерево, док је у ДЗ Смедеревска Паланка оцена виша у односу на претходни период. На нивоу Подунавског округа средња оцена је нешто мања 4,79 у компарацији са прошлогодишњим периодом 4,85.

Табела бр. 14 Дистрибуција корисника према општем задовољству (у%) и средња оцена задовољства у служби стоматолошке здравствене заштите Подунавског округа у периоду од 2011-2024. године

ГОДИНА	ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА					
	ВЕОМА НЕЗАДОВОЉАН	НЕЗАДОВОЉАН	НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН	ЗАДОВОЉАН	ВЕОМА ЗАДОВОЉАН	СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА
2011	6,8	0	11,4	52,3	29,5	3,8
2012	7,1	2,7	11,5	50,4	28,3	3,9
2013	4	4,7	5	46,8	39,5	4,1
2014	2,9	0	8,6	47,6	41	4,2
2015	5,1	0,9	16,2	38,5	39,3	4,1
2016	9,3	1,0	7,2	51,5	30,9	3,9
2017	5,9	1,7	10,9	47,9	33,6	4,0
2018	1,8	0,9	11,6	50,9	34,8	4,16
2019	0,7	2,0	3,4	16,9	77,0	4,68
2020	0	0	5,3	3,2	91,6	4,86
2021	0	0	0	4,7	95,3	4,95
2022	0,5	0	3,2	6,4	89,8	4,85
2023	0,5	3,6	5,6	7,7	82,6	4,85
2024	0	0,7	4,1	11,0	84,1	4,79

Степен задовољства укупним лечењем у служби стоматологије у Подунавском округу посматрано у четрнаестогодишњем периоду (од 2011. до 2024.) показује благи тренд раста са изузетком последње године где је степен задовољства занемарљиво нижи.



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац
Web: www.zzjzpo.rs, e-mail: zavodpo0311@mts.rs
Тел.: 012/522-568; 523-153; Факс: 012/520-913

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

Незадовољних је било у веома малом проценту па стога и нема коментара

1.3 СПЕЦИЈАЛИСТИЧКА СЛУЖБА

Испитивање задовољства корисника пруженом здравственом заштитом у специјалистичким службама је до 2019. године обављано само и интернистичким амбулантама, док је од 2020 до 2024. године истраживање спроведено у свим специјалистичким амбулантама које постоје при домовима здравља Подунавског округа.

При домовима здравља на територији Подунавског округа анкетирање је спроведено у специјалистичким амбулантама неурологије, психијатрије, офталмологије, оториноларингологије и физикалне медицине и рехабилитације. Број подељених упитника био је 188, враћених 188 тако да је стопа одговора учесника износила 100%. На територији Подунавског округа то су специјалистичке амбуланте у домовима здравља у Великој Плани и Смедеревској Паланци, док су у Смедереву на секундарном нивоу здравствене заштите. Стопа одговора је већа од прошлогодишње (2023-95,4%).

Услуге наведених специјалистичких служби су нешто више користиле особе женског пола 59,0% у односу на мушки пол. Потребе за овом здравственом заштитом имали су испитаници од шеснаест до деведесет једне године, са просечном старошћу 56,95 година (SD=15,914), нешто старијом популацијом у односу на претходну годину. Што се тиче степена стручне спреме, може се рећи да је сваки шести био са основном школом, више од половине је била са средњом стручном спремом, док је скоро једна четвртина била са вишом и високом стручном спремом.

Трећина испитаника се изјаснило да је њихово материјално стање добро, нешто више од половина да је осредње а око 6% да је лоше.

Оцену саме специјалистичке службе испитаници су окарактерисали тако да су задовољни временом чекања од тренутка заказивања до термина прегледа и то њих 59,4% (2023-69,5%), као и временом чекања у чекаоници 63,4% (2023-69,7%). Да су чекаонице чисте и удобне сматра 62,8% (2023-78,2%; 2022-80,8%; 2021-83,8%; 2020-98,3%) и уочава се да сваке године степен чистоће и удобности опада што се исказује смањењем степена задовољства из године у годину. Љубазност коју исказују медицинске сестре (96,8%) и доктори стоматологије (96,8%) се није променила у поређењу са претходном годином.



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац
Web: www.zzjzpo.rs, e- mail: zavodpo0311@mts.rs
Тел.: 012/522-568; 523-153; Факс: 012/520-913

Табела бр. 15 Задовољство анкетираних организацијом рада специјалистичко-консултативне службе у Подунавском округу у 2024. години

Карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	3,2	3,7	11,8	21,9	59,4
Време чекања у чекаоници	1,6	4,3	11,3	19,4	63,4
Чистоћа и удобност чекаонице	2,7	5,5	12,6	16,4	62,8
Љубазност медицинске сестре	1,1	0	2,1	8,0	88,8
Љубазност лекара	1,1	0	2,1	10,2	86,6
Време које ми је посвећено током прегледа и објашњења које сам добио у вези моје болести и плана лечења	1,1	0	3,8	10,3	84,8

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

На питање колико су пута у задњих годину дана посетили специјалисту у државној здравственој установи 62,3% (2023-60,5%; 2022-57,7%) испитаника је рекло да су то учинили до 3 пута, а остатак од четири до тридесет пута. Што се тиче приватног сектора, може се рећи да је нешто већи број, 79,4% (2023-72,7%; 2022-82,8%) користио услуге овог сектора у односу на државни, али и нешто више у поређењу са претходном годином. Пацијенти морају да издвоје значајно више пара за приватне специјалистичке прегледе, јер углавном тај медицински кадар ради и у државном и у приватном сектору, где у приватним ординацијама значајно скупље наплаћује своје услуге.

Анализом ових података може се закључити да је ове године већи удео испитаника користио специјалистичке услуге у приватном сектору него у државном, што намеће задатак и обавезу Министарству здравља да регулише финансирање услуга приватног сектора преко Републичког фонда за здравствено осигурање, јер ти исти

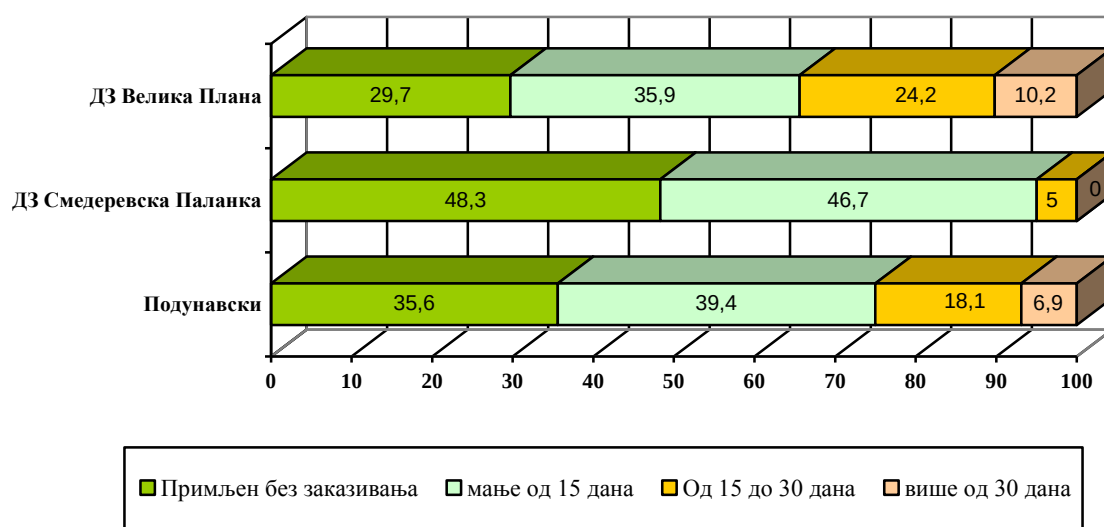


РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац
Web: www.zzjzpo.rs, e-mail: zavodpo0311@mts.rs
Тел.: 012/522-568; 523-153; Факс: 012/520-913

осигураници плаћају своје здравствено осигурање државном сектору чије услуге не могу увек да користе и приморани су да оду у приватни сектор како би остварили своје потребе, стим што и ту морају да извуку новац из новчаника и додатно плате још услугу у приватном сектору.

Графикон бр. 10

Дужина чекања на преглед код специјалиста у домовима здравља
Подунавског округа у 2024. години



Што се тиче дужине чекања на преглед, највећи део анкетираних се изјаснио да је примљен истог дана без заказивања и то трећина анкетираних. Скоро две недеље на специјалистички преглед је чекало четири од десет испитаника, а скоро петина је чекала до месец дана. Скоро 7% је чакало на преглед код специјалисте више од 30 дана.

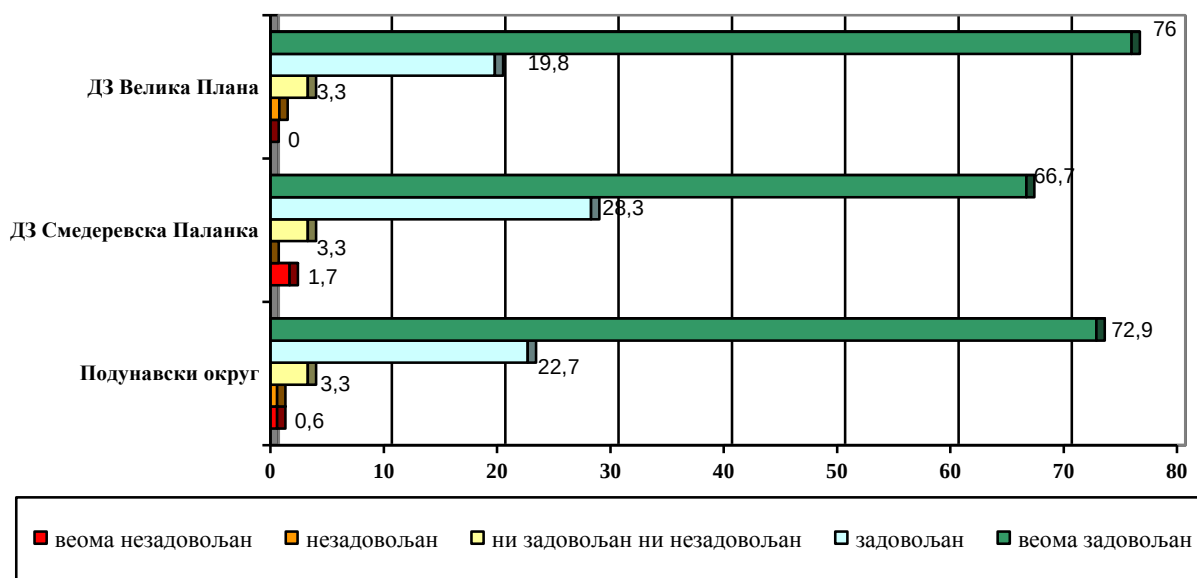
Укупно задовољство специјалистичким службама испитаници су оценили одличном оценом 95,6% (2023-90,8%; 2022-93,5%), док је незадовољних било изузетно мало 1,2%.



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац
Web: www.zzjzpo.rs, e- mail: zavodpo0311@mts.rs
Тел.: 012/522-568; 523-153; Факс: 012/520-913

Графикон бр. 11

Приказ задовољства испитаника здравственом заштитом у
специјалистичким службама домова здравља у Подунавском округу у
2024. години



Задовољство пруженом здравственом заштитом исказано је тако да је на нивоу Подунавског округа 95,6% (2023-90,8%) задовољних и веома задовољних радом ових служби, док је незадовољних било 1,2% (2023-1,4%).

Табела бр. 16 Задовољство пацијената радом лекара специјалиста у
специјалистичким службама Домова здравља у Подунавском округу 2024. године

Здравствена установа	Средња оцена укупног задовољства специјалистичком службом	
	х- 2023.г	х- 2024.г
ДЗ Велика Плана	4,51	4,71
ДЗ Смедеревска Паланка	4,71	4,58
Подунавски Округ	4,57	4,67

Просечна оцена задовољства испитаника радом специјалистичке службе је 4,67 и приближна је у односу на просечну оцену у Подунавском округу у претходној години, када је износила 4,57.

Мала је разлика у задовољству корисника радом специјалистичких служби у посматраним домовима здравља.



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац
Web: www.zzjzpo.rs, e-mail: zavodpo0311@mts.rs
Тел.: 012/522-568; 523-153; Факс: 012/520-913

Табела бр. 17 Дистрибуција пацијената према општем задовољству (%) и средња оцена задовољства у специјалистичким амбулантама домова здравља Подунавског округа у периоду од 2011-2024. године

ГОДИНА	ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА					
	ВЕОМА НЕЗАДОВОЉАН	НЕЗАДОВОЉАН	НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН	ЗАДОВОЉАН	ВЕОМА ЗАДОВОЉАН	СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА
2011	5,8	0	8,7	42,7	42,7	4,2
2012	0	0	0	24,6	75,4	4,7
2013	0	0	18,4	44,7	36,8	4,2
2014	2,2	0	8,7	37	52,2	4,4
2015	0	0	5,9	29,4	64,7	4,6
2016	10,5	0	2,6	52,6	34,2	4,0
2017	0	0	8,6	62,9	28,6	4,20
2018	6,7	0	10	53,3	30	4,00
2019	13,9	0	13,9	36,1	36,1	3,81
2020	0	0	1,7	10,3	87,9	4,86
2021	0,7	0,7	4,4	16,3	77,8	4,70
2022	0	1,1	5,4	24,9	68,8	4,61
2023	0	1,4	7,8	23,4	67,4	4,57
2024	0,6	0,6	3,3	22,7	72,9	4,67

Степен задовољства пруженим услугама у Подунавском округу посматрано у четрнаестогодишњем периоду (од 2011 до 2024.) показује осцилације сваке године, при чему је у последње четири године евидентиран пад задовољства анкетираних.

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

2. ОПШТЕ БОЛНИЦЕ

На територији Подунавског округа постоје две опште болнице, једна у Смедереву која је болница окружног типа а друга Општа болница у Смедеревској Паланци.

Истраживање задовољства корисника у општим болницама обављено је по методологији Института за јавно здравље Републике Србије који је дефинисао датум обављања истраживања у седмици од 25. до 29 новембра 2024.године. Испитивање задовољства корисника је урађено на интернистичким, хируршким одељењима, на гинекологији и акушерству, на психијатрији и педијатрији.

У стационарним здравственим установама Подунавског округа у периоду петодневне хоспитализације односно у недељи анкете било је отпуштено 271 пацијент,



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац
Web: www.zzjzpo.rs, e-mail: zavodpo0311@mts.rs
Тел.: 012/522-568; 523-153; Факс: 012/520-913

подељено је 267 упитника, а враћено је 251, тако да је стопа одговора учесника била 94,0 % мања је у односу на претходну годину (2023-99,5%). Ова стопа не подразумева упитнике из постојећих специјалистичких амбуланти јер у тој служби нису хоспитализовани пацијенти.

На одељењима интерне гране медицине, општих болница Подунавског округа, подељено је укупно 82 упитника, враћено је 81, при чему је стопа одговора учесника била 98,8% (2023-100%).

На одељењима хируршке гране медицине, општих болница Подунавског округа, подељено је укупно 95 упитник а враћено је 87, при чему је стопа одговора учесника била 91,6% (2023-98,6%).

На одељењу гинекологије и акушерства општих болница Подунавског округа подељено је укупно 52 упитника, враћено је 51, при чему је стопа одговора учесника била 98,1% (2023-100%).

На одељењу психијатрије било је једанаесторо отпуштених пацијената, толико је подељено и враћено, при чему је стопа одговора износила 100% (2023-100%).

На одељењу педијатрије подељено је 27 упитника, враћено 21 са стопом одговора од 77,8% (2023-100%).

У специјалистичким службама на територији посматраног округа на дан спровођења анкетања (27.11.2024) било је 546 пацијената, подељено је 522 упитника а враћено 414 попуњених упитника, при чему је стопа одговора била 79,3% (2023-93,8%). Специјалистичке службе које су доставиле своје упитнике су из области: интерне медицине, инфектологије, неурологије, педијатрије, психијатрије, хирургије, ортопедије, гинекологије и акушерства, офталмологије и оториноларингологије.

На одељењу хемодијализе на посматраној територији дијализира се 88 пацијената, подељено је исто толико упитника а враћено је 59 упитника са стопом одговора од 67,05%.

Општи подаци испитаника су такви да је више било особа женског пола 56,6% (2023-60,4%), него мушког 43,4% (2023-39,6%), што је и за очекивати, јер се на овај однос одразио утицај службе гинекологије и акушерства где се хоспитализују само особе женског пола.

Просечна старост свих корисника који су били стационарно лечени је 54,8 године СД=22,380 (2023-53,7 године), с тим што је најмлађи пацијент имао 1 годину а најстарији 89 година.

У Општој болници у Смедереву испитаници су имали у просеку 54,6 године (2023-54,3) СД=21,262 док су у паланачкој болници нешто мало старији и просек је износио 55,0 година (2023-52,9). У болницама Подунавског округа лечили су се пацијенти старости од 1 до 89 година.

Потребу за стационарном здравственом заштитом највише су имале особе са завршеном средњом школом и то 53,4%, трећина је са незавршеном и завршеном основном школом, док са вишом и високом то је био сваки осми.

Што се тиче материјалног стања углавном су анкетиране особе биле доброг и веома доброг материјалног стања 57,7%, док је осредњег стања било 35,9%.



Графикон бр. 12

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



Анализирајући услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења, може се рећи да су они то у највећем броју случајева оценили одлично са уделом од 77,7 до 96,8%, што и приказује наредна табела.

Табела бр. 18 Задовољство пацијената пруженим услугама и организацијом здравствене заштите током болничког лечења у болницама Подунавског округа у 2024. години (у %)

Карактеристике	О Ц Е Н А				
	1	2	3	4	5
Обавештења која су дата при пријему у болницу	0	1,6	7,2	23,6	67,6
Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије у болници	0,4	1,2	5,6	19,0	73,8
Услуге исхране	3,2	4,9	14,2	25,9	51,8



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац
Web: www.zzjzpo.rs, e- mail: zavodpo0311@mts.rs
Тел.: 012/522-568; 523-153; Факс: 012/520-913

током боравка у болници					
Услуге смештаја током боравка у болници	0,4	3,2	13,7	27,3	55,4
Одржавање хигијене собе	0,8	0,8	5,6	23,0	69,8
Одржавање хигијене тоалета	4,8	3,2	10,5	23,8	57,7
Организација посета	0	0,4	7,4	16,0	76,2
Обавештења која су дата код отпуста из болнице	0	0,4	2,9	18,0	78,8

Од свих анализираних карактеристика највишом оценом је оцењено обавештење које добија пацијент при отпусту из болнице 96,8%, организацијом и брзином пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници и хигијеном собе 92,8% као и услугама које добијају при пријему 91,2%, Вредности су веома сличне прошлостишњим.

Незадовољних и веома незадовољних испитаника је било највише у вези услуга исхране током боравка у болници 8,1%, одржавања хигијене тоалета 8,0% и смештаја током боравка у болници а у вези опремљености собе и удобности кревета 3,6%. Посматране године су пацијенти мање незадовољни истим карактеристикама са нижим процентуалним делом.

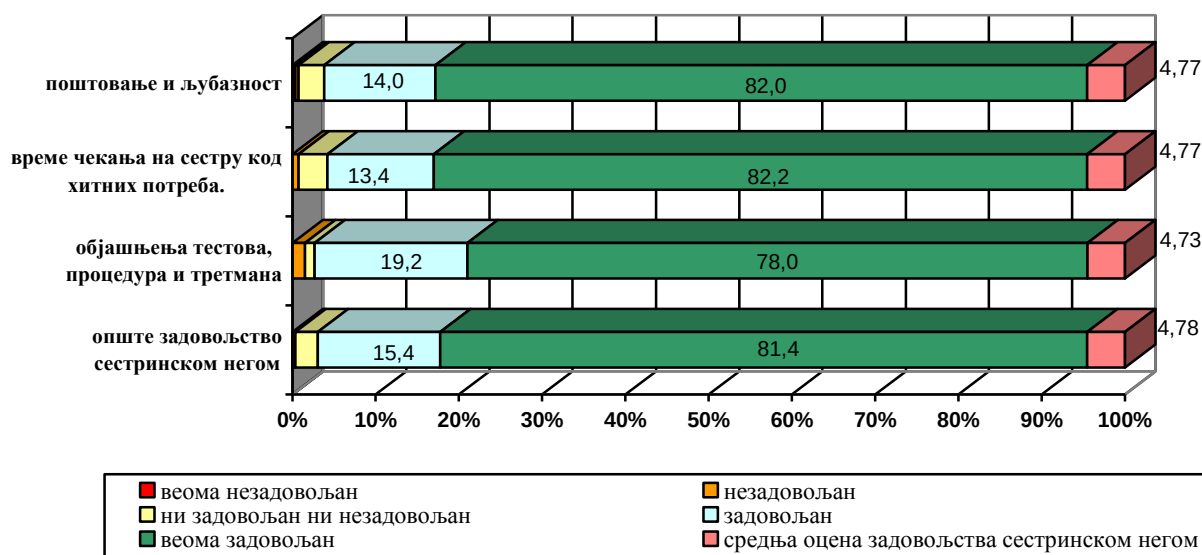
Како су пацијенти оценили услуге сестринске неге током боравка у болници види се из одговора где је 96,8% (2023-95,0%) било задовољно и веома задовољно, док је знатно мање било делимично задовољних и незадовољних пацијената, што нам указује на чињеницу да улога сестре у нези оболелих је од изузетног значаја за исход обољења.



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац
Web: www.zzjzpo.rs, e- mail: zavodpo0311@mts.rs
Тел.: 012/522-568; 523-153; Факс: 012/520-913

Графикон бр. 13

Задовољство испитаника услугама сестринске неге у општим болницама
Подонавског округа у 2024. години



Своје задовољство исказали су највише за карактеристике поштовања и љубазности сестре према пацијенту, сестринске неге, као и објашњења процедура, тестова и третмана (97,2%) које су опазили код медицинских сестара. Резултати овог истраживања показују исти степен задовољства као и претходне године.

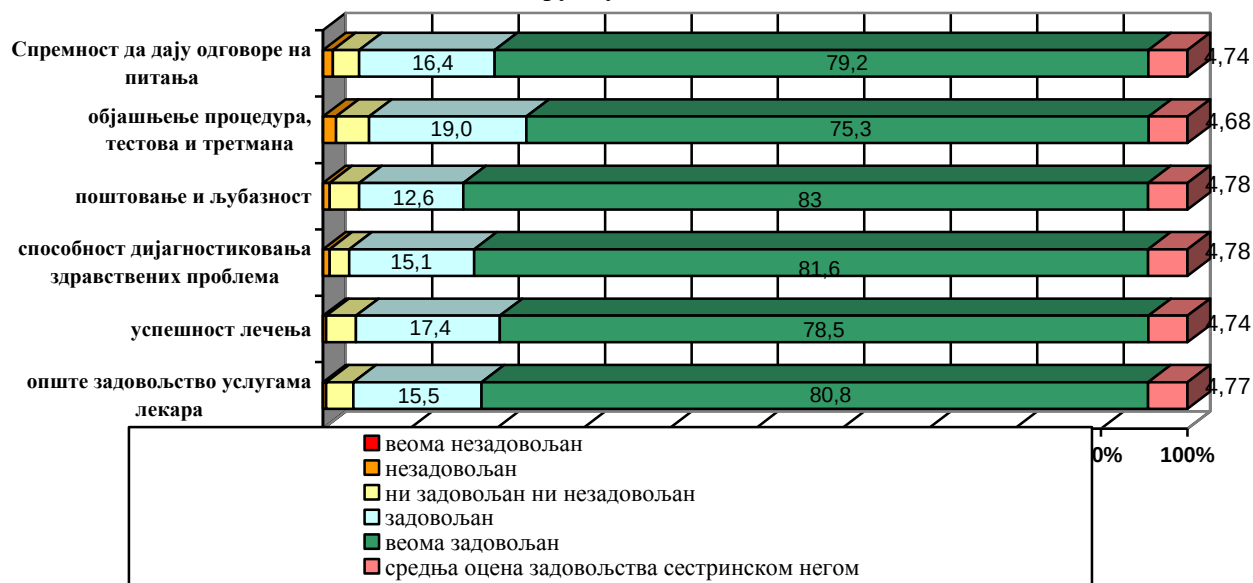
Јако висок удео испитаника је задовољан сестринском негом у болничким условима (96,8%) што су и доказали средњом оценом 4,78 (2023-4,83).



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац
Web: www.zzjzpo.rs, e-mail: zavodpo0311@mts.rs
Тел.: 012/522-568; 523-153; Факс: 012/520-913

Графикон бр.14

Задовољство испитаника услугама лекара у општим болницама Подунавског округа у 2024. години



У сагледавању и анализирању задовољства анкетираних током боравка у болници пруженим услугама од стране лекара који је водио бригу о њима, може се уочити да постоји висок степен задовољства у већини дефинисаних карактеристика као што су способност дијагностиковања здравствених проблема 96,7% (2023-95,3%), опште задовољство лекарским услугама 96,3% (2023-94,8%) и једнако су задовољни спремношћу да дају одговоре на питања и поштовањем и љубазношћу лекара. Најмање су задовољни објашњавањем процедура, тестова и третмана који треба да се обаве над њима 94,3% (2023-93,4%) и успешношћу лечења 95,9% (2023-94,8%). Посматране године су вредности анкетираних нешто мало боље у поређењу са претходном годином.

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

Степен укупног задовољства болничким лечењем испитаници су исказали просечном оценом 4,62 (2023-4,61; 2022-4,69; 2021-4,81).

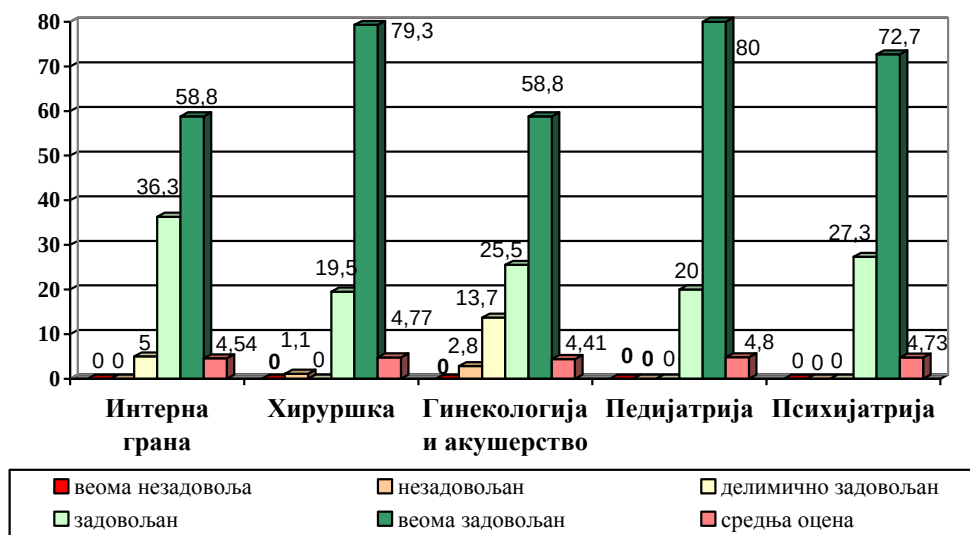


РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац
Web: www.zzjzpo.rs, e-mail: zavodpo0311@mts.rs
Тел.: 012/522-568; 523-153; Факс: 012/520-913

Упоређујући вредности података услуга лекара не само са прошлогодишњим већ и са подацима уназад пар година може се закључити да је степен задовољства сада нешто нижи.

Графикон бр. 15

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

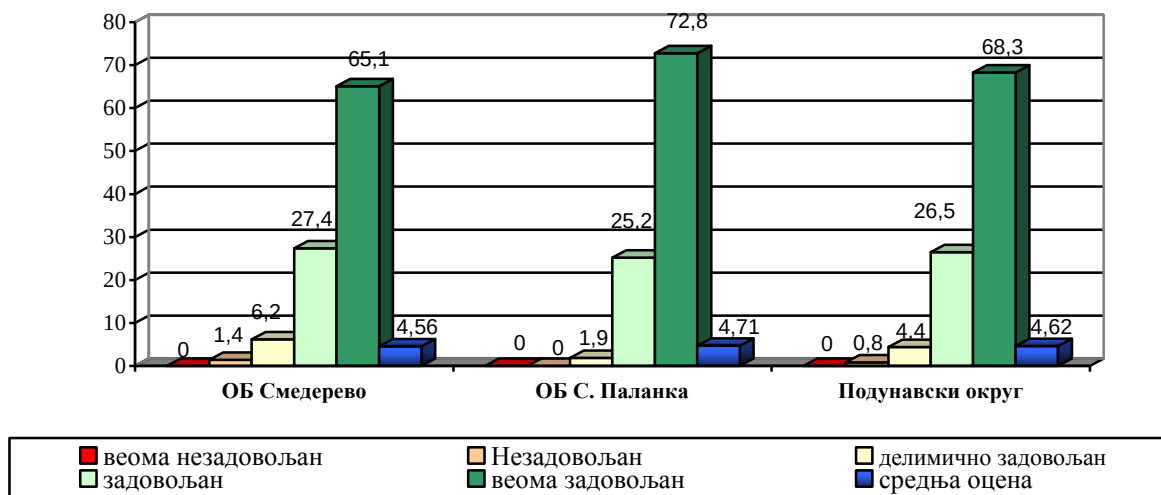


Општи утисак о задовољству пружених услуга по одељењима на нивоу Подунавског округа, хоспитализована лица су исказала високим процентом задовољства, при чему је највећа средња оцена задовољства била на одељењима педијатрије и хируршке гране. Најнижи степен задовољства је на одељењима интерне гране и гинекологије и акушерства 4,41. Компарирајући са претходном годином може се рећи да је степен задовољства сада нешто виши у односу на резултате из претходне године.



Графикон бр.16

**Задовољство испитаника болничким лечењем у болницама
Подунавског округа у 2024. години**



Посматрајући појединачно болнице на територији Подунавског округа, може се истаћи да су корисници највећим делом задовољни пруженим услугама (графикон бр. 16). У ОБ Смедеревска Паланка анкетирани су нешто више задовољнији пруженим услугама 98,0% (2023-96,6%) него у ОБ Смедерево 92,5% (2023-90,8%). Посматрајући степен задовољства смедеревске и паланачке болнице сада је већи у односу на претходну годину. Средња оцена задовољства болничким лечењем на нивоу Подунавског округа је приближна прошлостишњој 4,62 (2023-4,61).

Табела бр. 19

Дистрибуција корисника према општем задовољству (у%) и средња оцена задовољства у општим болницама Подунавског округа у периоду од 2011-2024. године

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



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац
Web: www.zzjzpo.rs, e-mail: zavodpo0311@mts.rs
Тел.: 012/522-568; 523-153; Факс: 012/520-913

2019	0,5	1,6	6,9	49,7	41,3	4,30
2020	0	0	8,3	48,9	42,9	4,35
2021	0	1,1	3,9	22,1	72,9	4,67
2022	0,5	1,6	5,4	31,2	61,3	4,51
2023	0	1,4	5,3	23,7	69,6	4,61
2024	0	0,8	4,4	26,5	68,3	4,62

Сагледавајући задовољство корисника услугама општих болница Подунавског округа у четрнаестогодишњем периоду, може се закључити да средња оцена задовољства корисника показује мање осцилације и креће се од 4,38 на почетку посматраног периода до 4,62 на крају периода.

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

Исказано је незадовољство храном која теба да се унапреди и буде квалитетнија, кревети да буду удобнији, обновити душеке, сточиће и остали намештај, улагати у ентеријер просторија, зановити опрему у болницама.

2.1 СПЕЦИЈАЛИСТИЧКА СЛУЖБА

Задовољство корисника пруженом здравственом заштитом обављено је и у специјалистичким службама установа на секундарном нивоу тј. у општим болницама у Смедереву и Смедеревској Паланци. Истраживање је обављено 27. новембра 2024. године како је методологијом дефинисано. Услуге специјалистичких служби тог дана када је рађено истраживање затражило је 546 особа, подељено је 522 упитника, а враћено је 414, што представља стопу одговора од 79,3% (2023-93,8%) и мања је у поређењу са претходном годином.

Специјалистичке услуге ових амбуланти користио је више особа женског пола 52,7% него особа мушког пола (47,3%). Просечна старост испитаника је 55,5 година SD-19,298, где је најмлађи испитаник имао 1 а најстарији 93 године.

Обзиром да се ради пре свега о испитаницима средње животне доби око 57,7% је са средњом стручном спремом, једна четвртина је са незавршеном и завршеном основном школом и мање од петине је са вишом и високом школском спремом којима је била потребна услуга специјалиста различитих области.

Материјално стање анкетираних је највећим делом добро и веома добро што је потврдило више од половине испитаних 57,7%, са осредњим стањем је око 32%, док је сваки четрнаести лошег и веома лошег материјалног стања.

Сагледавајући услуге и карактеристике самих специјалистичких служби може се уочити да је две трећине испитаника задовољно дужином времена чекања од тренутка заказивања до термина прегледа, а сваки тринаести је незадовољан. Мањи је степен незадовољства у односу на претходну годину временом чекања од тренутка



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац
Web: www.zzjzpo.rs, e-mail: zavodpo0311@mts.rs
Тел.: 012/522-568; 523-153; Факс: 012/520-913

заказивања до термина прегледа где се изјаснило 7,7% анкетираних (2023-9,5%; 2022-7%; 2021-5,2%, 2020-7,8%, 2019-12,2%, 2018-10,1%, 2017-17,3%, 2015-22,1%; 2014-39,5%; 2013-48,2%). Из приложеног се види да се удео незадовољних временом чекања од заказивања до прегледа годинама смањује, при чему је на почетку било половина испитаника незадовољних, а сада је 7,7%.

Да се не чека дуго у чекаоници изјаснило се 64,9% испитаника (2023-63,5%; 2022-80,9%; 2021.-74%, 2020-85%, 2019-67%, 2018-50,9%, 2017-30%), те је самим тим и задовољно, четвртина је делимично задовољна (24,6%), док је сваки десети незадовољан. Повећање степена задовољства пацијената је у директној корелацији са дужином временаведеног у чекаоници. Половина особа је исказала задовољство у вези чистоће и удобности чекаонице а петина сматра да хигијена није на одговарајућем нивоу као и удобност чекаонице.

Да су медицинске сестре и доктори изузетно љубазни и пријатни написало је девет од десет испитаника 88,6% (2023-90,8%; 2022-96,3%), док је незадовољних око 4%.

Табела бр. 20 Задовољство анкетираних организацијом рада специјалистичких амбуланти у општим болницама Подунавског округа у 2024. години

Карактеристика	О Ц Е Н А				
	1	2	3	4	5
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	3,6	4,1	25,1	33,1	34,1
Време чекања у чекаоници	3,9	6,6	24,6	32,2	32,7
Чистоћа и удобност чекаонице	8,0	12,7	26,3	23,4	29,7
Љубазност медицинске сестре	0,5	2,7	8,3	22,6	66,0
Љубазност лекара	1,7	3,4	10,4	24,0	60,4
Време које ми је посвећено током прегледа и објашњења које сам добио у вези моје болести и плана лечења	1,7	6,3	15,1	20,9	56,0



У анализирању броја посета специјалистичким службама државних здравствених установа у последњих 12 месеци 80,3% испитаника је посетило докторе до пет пута (2023-75,2%). Међутим, ако се погледа колико је испитаника посетило докторе у специјалистичким амбулантама два пута, видеће се да је то 43,7% (2023-36,2%) што је значајно мање у односу на исти број прегледа (два пута) у приватном сектору (67,3%).

Специјалистичке услуге у приватном сектору је користило до два пута 67,3% што је у поређењу са претходном годином нешто мало више (2023-65,8%). Велики број испитаника као и популације је посећивао лекаре у приватном сектору и то до пет пута годишње 86,9% (2023-94,9%). Значи пацијенти се ипак приоритетно окрећу и посећују прво специјалисте приватног сектора.

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

Други разлог је да пацијенти не могу доћи до жељеног лекара у државном сектору, па се одлучују за приватне ординације у којима тај жељени лекар ради допунски, како би обавили бар један преглед и након тога их тај специјалиста превео у амбуланту државног сектора. Решење се види у адекватној финансијској надокнади доктора специјалиста у државном сектору (од стране државе), како не би прибегавали допунском раду у приватном сектору (дијагностика, лечење, рехабилитација пацијената) и престанак извлачења новца из џепа пацијената, када већ имају уредно здравствено осигурање које плаћају, или пак „покривање„ односно плаћање приватних услуга од стране РФЗО-а изједначавањем ова два сектора.

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

Питање у овом упитнику „Колико сте дуго чекали на овај преглед„ није добро формулисано јер се не зна на који преглед се мисли. У државном или приватном сектору дужина чекања? Свакако да ће се у приватном сектору преглед значајно брже заказати, одн. чекаће се краће време јер им је у инересу да што брже остваре профит јер се преглед одмах наплаћује, за разлику од РФЗО-а где се новац исплаћује за услуге значајно касније.

Што се тиче дужине чекања на „овај„ преглед, у болницама Подунавског округа, око 29% је примљено одмах без заказивања (2023-25%), нешто мање од трећине је чекало на специјалистички преглед до две недеље, до месец и дуже од месец дана је чекало око 40%.

Анализирајући брзину доласка на преглед код специјалиста различитих области у болницама, може се рећи да у смедеревској болници мали број анкетираних је дошао на преглед истог дана без заказивања. Мање од 15 дана је чекало трећина, док више од

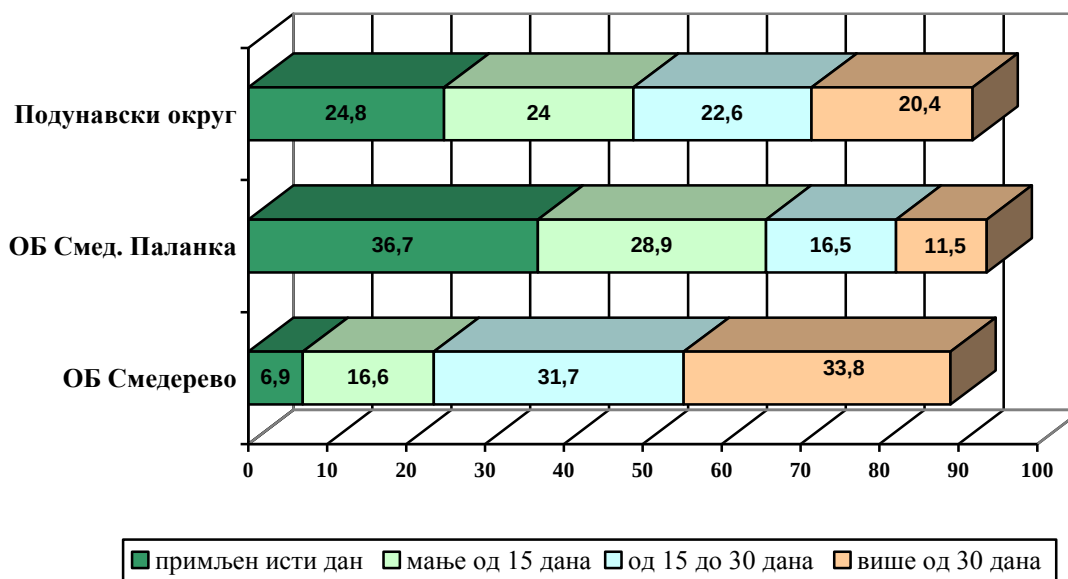


РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац
Web: www.zzjzpo.rs, e-mail: zavodpo0311@mts.rs
Тел.: 012/522-568; 523-153; Факс: 012/520-913

15 дана и месец дана је чекало 62%. У паланачкој болници је ситуација много боља где 43% анкетираних је обавило одмах преглед без заказивања. Трећина је чекала на преглед до 15 дана, а више од 15 и месец дана је чекало 25,9%, односно сваки четврти. Сагледавајући рад специјалистичких служби у ове две болнице може се истаћи да пацијенти паланачке болнице много брже долазе до свог специјалисте.

Графикон бр. 17

Приказ дужине чекања на преглед у специјалистичким
амбулантама општинских болница Подунавског округа у 2023. години

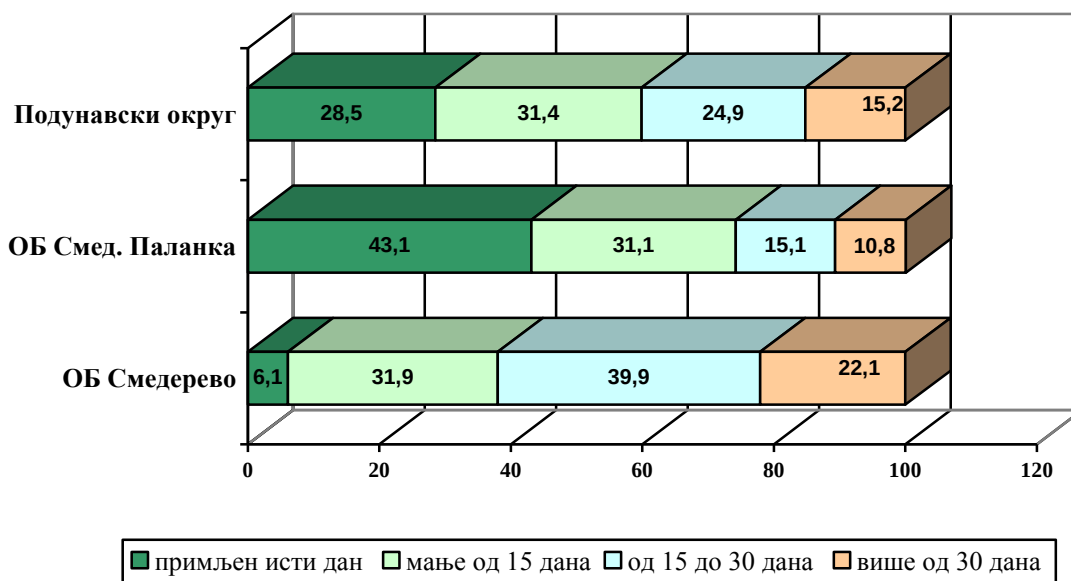




РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац
Web: www.zzjzpo.rs, e-mail: zavodpo0311@mts.rs
Тел.: 012/522-568; 523-153; Факс: 012/520-913

Графикон бр. 17/1

Приказ дужине чекања на преглед у специјалистичким
амбулантама општих болница Подунавског округа у 2024. години

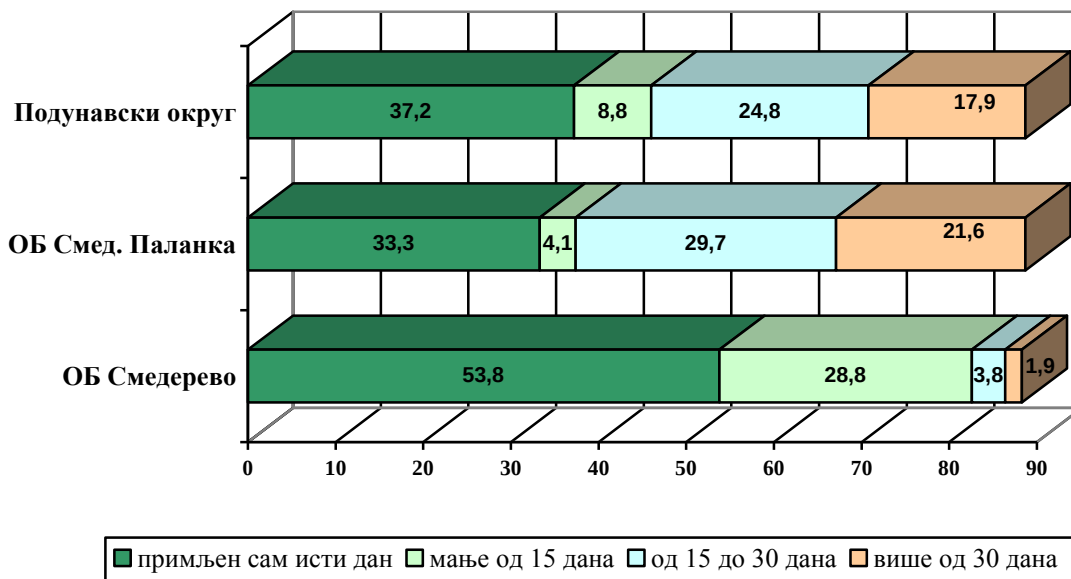




РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац
Web: www.zzjzpo.rs, e-mail: zavodpo0311@mts.rs
Тел.: 012/522-568; 523-153; Факс: 012/520-913

Графикон бр. 18

Приказ дужине чекања на преглед у специјалистичким
амбулантама општинских болница Подунавског округа у
2022. години



Проценат незадовољних корисника радом ове службе је 6,1% који је два пута већи у поређењу са претходном годином (2023-2,8%), док је 77,3% задовољно и веома задовољно.

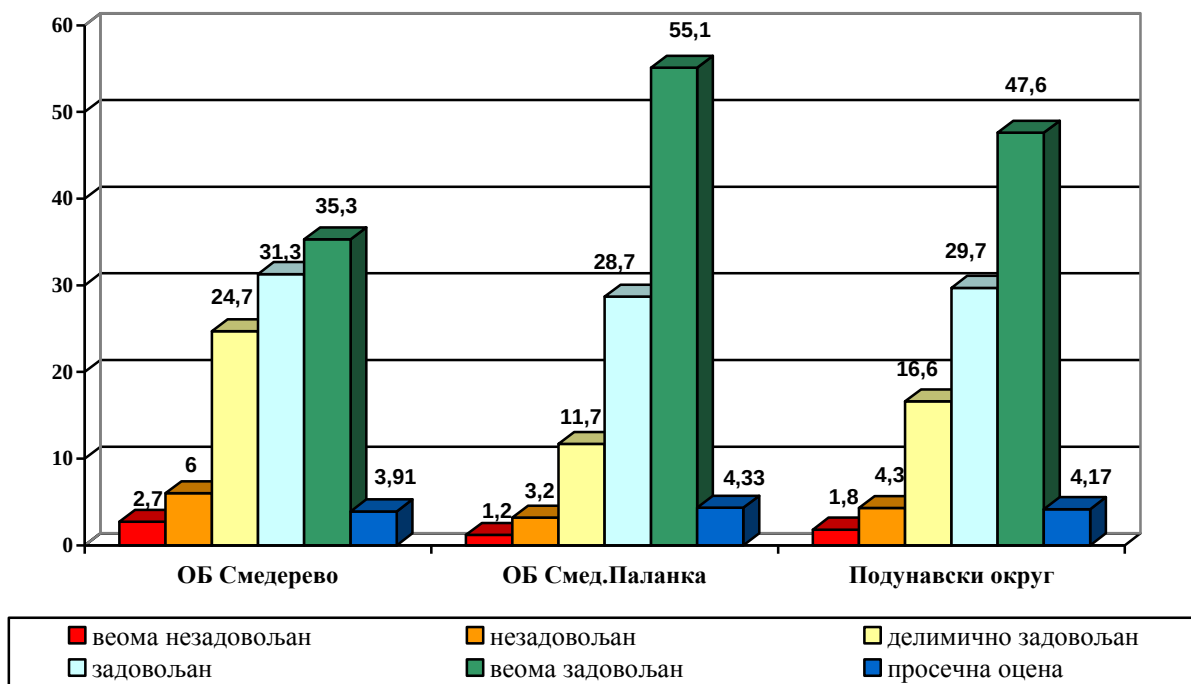
Задовољство пруженом здравственом заштитом на нивоу Подунавског округа, у категорији задовољних и веома задовољних радом ове службе је 77,3% и већи је у поређењу са претходном годином (2023-70%). Број оних који су делимично задовољни пруженим услугама са годинама опада и сада је то сваки шести.



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац
Web: www.zzjzpo.rs, e-mail: zavodpo0311@mts.rs
Тел.: 012/522-568; 523-153; Факс: 012/520-913

Графикон бр. 19

**Приказ задовољства испитаника у специјалистичким амбулантама
општих болница Подунавског округа у 2024. години**



Просечна оцена задовољства овом специјалистичком службом у Подунавском округу у 2024. години била је 4,17 (2023-4,24).

Компарирајући обе болнице на посматраној територији може се истаћи да је степен задовољства пацијената пруженим услугама у специјалистичким амбулантама већи у ОБ Смедеревска Паланка.

**Табела бр. 21 Дистрибуција корисника према општем задовољству (у%)
и средња оцена задовољства у специјалистичким амбулантама општих болница
Подунавског округа у периоду од 2011-2024. године**

ГОДИНА	ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА					
	ВЕОМА НЕЗАДОВОЉАН	НЕЗАДОВОЉАН	НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН	ЗАДОВОЉАН	ВЕОМА ЗАДОВОЉАН	СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА
2011	5,8	1,8	15,3	58,8	18,3	3,82
2012	6,8	6,3	26,9	42,3	17,7	3,58
2013	13,2	6,1	37,9	36,5	6,3	3,15
2014	6,0	5,9	39,3	36,8	12,0	3,43
2015	4,5	8,2	18,7	48,5	20,1	3,72
2016	2,7	1,8	24,5	44,5	26,4	3,9



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац
Web: www.zzjzpo.rs, e- mail: zavodpo0311@mts.rs
Тел.: 012/522-568; 523-153; Факс: 012/520-913

2017	4,1	6,5	49,6	32,5	7,3	3,33
2018	6,4	-	34,9	48,6	10,1	3,56
2019	3,4	5,6	20,2	66,3	4,5	3,63
2020	0	4,7	14,7	48,4	32,1	4,08
2021	0,7	4,3	9,6	41,7	43,7	4,24
2022	0,7	1,5	8,6	25,7	63,4	4,5
2023	0,3	2,5	17,1	33,4	46,6	4,24
2024	1,8	4,3	16,6	29,7	47,6	4,17

Степен задовољства пруженим услугама у Подунавском округу посматрано у четрнаестогодишњем периоду (од 2011. до 2024.) одржава се на приближно истом нивоу с тим што је у последњој години посматрања средња оцена нешто мања 4,17.

У овом истраживању коментари су ишли у прилог томе да су запослени здравствени радници јако љубазни, способни, да примају све пацијенте. Међутим, пацијенти као корисници услуга са стране уочили су да се на специјалистички преглед нешто дуже чека, што је последица дефицитарног кадра како са високом тако и са вишом и средњом стручном спремом. Посебно су истакли добре интерперсоналне односе и сарадњу доктора и сестре.

ДИЈАЛИЗА

Код пацијената са хроничном бубрежном инсуфицијенцијом спроводи се Програм дијализе годинама и то у ОБ у Смедеревској Паланци и у болници окружног типа у Смедереву. Истраживање је обављено у недељи од 25. до 30. новембра 2024. године, где је на дијализи било 88 пацијената, подељено је исто толико упитника, а враћено и обрађено 59 упитника. Стопа одговора учесника је 67,5% и мања је у односу на претходну годину (2023-70,59%).

Анкетирано је укупно 59 пацијената од којих је 55,6% било особа мушког пола, 44,1% особа женског пола. У поређењу са претходном годином може се уочити да је ове године значајно више дијализирано особа мушког пола у односу на жене. На дијализи је најмлађи пацијент имао 30 а најстарији 79 година. Старост пацијената била је у просеку 59 година, односно за две године су млађи пацијенти у односу на 2023. годину.

Шест од десет пацијената потичу из гратских насеља а четири од десет су из руралних средина.

Највећи број пацијената је са непотпуном основном и основном школом (42,4%) око 40,0% са средњом стручном спремом, док је сваки шести са вишом и високом стручном спремом.

Анализирајући радни статус може се уочити да једна четвртина дијализираних пацијената је незапослена, сваки десети је запослени а највише је оних који су у пензији (66,1%).

Своје материјално стање испитаници су оценили добро и веома добро 47,5% а нешто мало мање је исказано као осредње (око 46%).



Пацијенти су провели од једне до 24 године на хроничном програму дијализе.

Пацијенти се најчешће три пута недељно дијализирају при чему дужина трајања дијализе код већине њих износи 4 сата.

Највећи број пацијената на дијализи се дијализира у својој матичној установи око 92% (2023-95,8%).

За одлазак на дијализу најчешће се користи организовани транспорт здравствене установе у којој је центар за дијализу 54,2% (2023-60,4%), затим приватни аутомобил 44,1% а организовани транспорт друге установе користи 1,7%.

Половина испитаника проведе у превозу у једном смеру (од куће до дијализног центра) до 15 минута, а 30-40 минута путује четвртина испитаника.

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

Три четвртине анкетираних сматра да има могућност бирања дана и термина за дијализу.

Сваки трећи пацијент је незадовољан расположивим простором, док је сваки други задовољан. Већина пацијената је задовољна температуром просторије (63,1%), осветљењем (73,7%) па чак и нивоом буке (65,0%).

Шест од десет анкетираних се изјаснило да могу да се забаве у току дијализирања тако што гледају телевизијски програм или читају неки од понуђених часописа. По трећина пацијената је исказало задовољство obroком који им се послужује, условима који постоје у чекаоници (клима и грејање) и у тоалету.

Јако добар однос и комуникацију пацијенти који су на дијализи остварују са сестрама и докторима, где је 75% и више задовољно временом које им они посвећују за разговор и слушање, хитним одазивањем на њихов позив, могућношћу да постављају питања и пажњом која им је посвећена у вези њихове болести.

Око две трећине анкетираних је задовољно информацијама које су добили пре почетка терапије дијализом а односе се на: ток дијализе, компликације које су могуће, значај редовног дијализирања, ограничења у исхрани, важност терапије лековима и њиховим компликацијама, бављење физичком активношћу и сексуални живот.

Три четвртине испитаника наводи да добро подноси дијализу тј. немају грчеве, пад притиска и нису уморни.

Осморо од десеторо пацијената редовно узимају лекове који су им прописани (84,7%). Време које проводе на дијализи 79,7% особа не скраћује и не прескаче време које је одређено за дијализу.

Нажалост, скоро две трећине дијализираних пацијената је било у ситуацији да треба из сопствених средстава да набави неки лек који користи због дијализе али је једна трећина од њих морала да одустане од куповине лека због његове цене.

Задовољство услугама дијализе у установи где је обављају исказало је 70,2% анкетираних особа (2023-73,3%), док је незадовољних било више 7,1% у поређењу са претходном годином (2023-2,2%).

На крају анкете испитаници су дали своје мишљење о побољшању услова које се највише односило на реновирање просторија на одељењу и стварање једног пријатног амбијента, обзиром да прилично времена проводе на одељењу дијализе.



ЗАКЉУЧАК

Истраживањем задовољства корисника пруженим услугама на нивоу домова здравља и општих болница које је спроведено на територији Подунавског округа у 2024. години и анализирањем података дошло се до следећег закључка:

- Истраживање задовољства корисника Подунавског округа у посматраној години спроведено је у свим здравственим установама, домовима здравља 25. новембра 2024. године, специјалистичко консултативној служби 27. новембра док је у општим болницама од 25. до 29. а на дијализи од 25. до 30. новембра 2024. године,
- Ово истраживање се спроводи у континуитету од 2004. године како на примарном тако и на секундарном нивоу здравствене заштите, а од пре пар година и на дијализи;
- Посматрано у четрнаестогодишњем периоду од 2011. до 2024. године, средња оцена задовољства здравственом заштитом показује благе осцилације у свим службама, али посматрано у односу на претходну годину у неким службама имамо благи пад и то у службама педијатрије 4,71 (2023-4,78%), гинекологије и акушерства 4,63 (2023-4,85) стоматологије 4,79 (2023-4,85) и код изабраног доктора 4,62 (2023-4,67), а повећање вредности у служби опште медицине 4,55 (2023-4,54) и специјалистичкој служби домова здравља 4,67 (2023-4,57).
- Средња оцена задовољства корисника здравственом заштитом у стационарним установама Подунавског округа је таква да показује вредности са мањим осцилацијама и у 2011. години је износила 4,38 а у 2024. години 4,62 док је у специјалистичким службама средња оцена износила на почетку 3,82 а анализиране године 4,17.
- Већи степен задовољства пруженим услугама на секундарном нивоу здравствене заштите исказали су испитаници ОБ Смедеревска Паланка са средњом оценом 4,71 док је оцена у ОБ Смедерево била нижа 4,56 (2023-3,75).

➤ ПРЕДЛОГ МЕРА

Задовољство пацијената не зависи само од карактеристика пружене здравствене заштите, већ и од карактеристика самог пацијента, од ставова, мотива, од његових очекивања и склоности да критикује и похваљује. Један од основних елемената унапређења квалитета рада здравствених установа је процена задовољства корисника и представља меру става пацијента према лекарском тиму, систему здравствене заштите и медицинској нези и терапији коју добија.

Пружена услуга мора бити квалитетна, ефикасна и безбедна, од првог контакта са здравственом службом, шалтер на који се спушта књижица, преко дијагностике, терапије до рехабилитације. Како је задовољство пацијената одраз и његовог субјективног става, повећању задовољства у многоступењу доприноси љубазност особља у систему здравствене заштите и сигурност којом они зраче.



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац
Web: www.zzjzpo.rs, e-mail: zavodpo0311@mts.rs
Тел.: 012/522-568; 523-153; Факс: 012/520-913

Комисија за унапређење квалитета, и руководећи кадар морају бити упознати како пацијенти оцењују њихове услуге и како да њихову процену употребе да побољшају њихове исказане потребе.

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

Наведени коментари корисника свих здравствених установа Подунавског округа без обзира да ли су позитивни или негативни треба да буду подстицај и смерница руководству установа да очувају и унапреде квалитет рада како би пацијент био још задовољнији.

Неопходно је у наредном периоду обезбедити бољу информисаност корисника о њиховим правима преко јавно истакнутих обавештења информатора и медија (нпр. у сваку чекаоницу поставити обавештења о начину избора и промене изабраног лекара, штампати брошуре).

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

Прим. др мед. Сузана Петровић
спец. социјалне медицине

в.д. директора ЗЗЈЗ Пожаревац
Др мед. Ана Јовановић