



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



Број: 1518

Датум: 25.05.2026. године

## АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА (ДОМ ЗДРАВЉА, ОПШТА БОЛНИЦА) ПОДУНАВСКОГ ОКРУГА У 2025. 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 22 године 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 анкетање 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 Подунавског округа истраживање је спроведено у три дома здравља, Велика Плана, Смедерево и Смедеревска Паланка, и то само у њиховим



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



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 2025. години у установама примарне здравствене заштите односно у Домовима здравља Велика Плана, Смедерево и Смедеревска Паланка, истраживање је спроведено 24. новембра 2025. године у трајању од једног дана и то од 7-20 часова, тј. до краја радног времена, осим у служби стоматологије где је истраживање спроведено од 24. до 28. новембра у трајању од пет дана. У установама секундарне здравствене заштите тј. У Општим болницама Смедерево и Смедеревска Паланка истраживање је спроведено у недељи од 24. до 28. новембра 2025. године у трајању од укупно пет дана. У специјалистичким службама установа примарне и секундарне здравствене заштите истраживање задовољства корисника је спроведено 26. новембра 2025. године у радно време тих специјалистичких служби. У одељењима за хемодијализу здравствених установа истраживање је спроведено од 24. до 29. новембра 2025. године, у трајању од укупно шест дана.

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 и у свим специјалистичким службама, док је у служби стоматологије истраживање спроведено у трајању од пет дана.

**Табела бр. 1 Приказ дистрибуираних упитника по службама у здравственим установама Подунавског округа 2025. године**

Редни број	Служба	Број подељених упитника	Број враћених упитника	Стопа одговора (%)
1.	Општа медицина и медицина рада	806	768	95,29
2.	Здравствена заштита деце и омладине	661	633	95,76
3.	Здравствена заштита жена	236	225	95,34
4.	Стоматолошка здравствена заштита	800	775	96,88
5.	Специјалистичке службе у дому здравља	321	308	95,95
<b>Укупно домови здравља</b>		<b>2.824</b>	<b>2.709</b>	<b>95,93</b>
6.	Интерна медицина	77	75	97,4
7.	Хирургија	79	72	91,1
8.	Гинекологија и акушерство	31	29	93,5
9.	Психијатрија	9	9	100,0



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



10.	Педијатрија	9	7	77,8
11.	Специјалистичке службе	341	318	93,3
9.	Одељење за хемодијализу	85	38	44,71
<b>Укупно опште болнице</b>		<b>631</b>	<b>548</b>	<b>86,85</b>
<b>Укупно установе Подунавског округа</b>		<b>3.455</b>	<b>3.257</b>	<b>94,27</b>

Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2025.

Просечна старост испитаника који су учествовали у попуњавању упитника о задовољству у службама примарне здравствене заштите у Подунавском округу је 40,85 година ( $SD \pm 18,24$ ). Особа женског пола било је више (65,1%) него особа мушког пола (34,9%).

**Табела бр. 2 Расподела испитаника према службама, полу и старости у примарној здравственој заштити у Подунавском округу 2025. године**

Служба	Просечне године старости
Општа медицина	52,22 ( $SD \pm 15,10$ )
Педијатрија	27,03 ( $SD \pm 12,61$ )
Гинекологија	40,95 ( $SD \pm 14,19$ )
Просек наведене три службе	40,85 ( $SD \pm 18,24$ )

Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2025.

Највише је било са завршеном средњом школом 64,7%, а најмање са незавршеном основном школом 2,4%.

**Табела бр. 3 Расподела испитаника према степену школске спреме по службама у Подунавском округу 2025. године**

ЗАВРШЕНА ШКОЛА (%)	СЛУЖБА			
	ОПШТА МЕДИЦИНА	ПЕДИЈАТРИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА	ПРОСЕК НАВЕДЕНЕ ТРИ СЛУЖБЕ
Незавршена основна	2,9	1,9	2,2	2,4
Основна школа	13,8	8,4	8,0	10,9
Средња школа	63,5	66,4	64,0	64,7
Виша и висока школа	19,0	21,8	24,9	20,9

Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2025.



Око 5,8% испитаника је своје материјално стање проценило као лоше и веома лоше, 26,9% је проценило као осредње, док се око 66,8% изјаснило да је њихово материјално стање добро и веома добро.

**Табела бр. 4 Расподела испитаника према самопроцени материјалног стања по службама у Подунавском округу 2025. године**

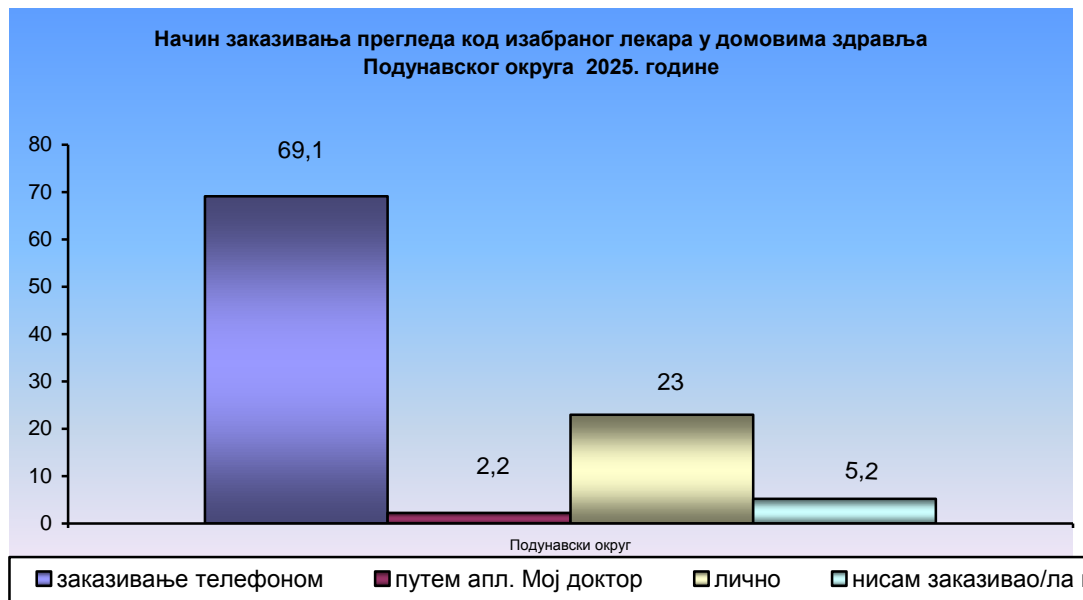
МАТЕРИЈАЛНО СТАЊЕ (%)	СЛУЖБА			ПРОСЕК НАВЕДЕНЕ ТРИ СЛУЖБЕ
	ОПШТА МЕДИЦИНА	ПЕДИЈАТРИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА	
Веома лоше	2,5	0,5	0,4	1,4
Лоше	7,3	2,5	0	4,4
Осредње	33,5	19,9	24,4	26,9
Добро	46,0	65,1	59,6	55,3
Веома добро	10,3	11,7	15,1	11,5

Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2025.

Испитаници се лече у установама државног сектора, с тим што је до пет пута посетило државне установе у последњих годину дана 68,8% (2024-59,0%) док су остали посетили од 6 до 50 пута.

Најчешће се преглед код свог изабраног лекара заказује телефоном 69,1% (2024-77,5%), затим лично 23,0% (2024-15,0%), док путем апликације „Мој доктор“ 2,2% (2024-1,3%), што је највероватније последица мање употребе интернета од стране корисника старије животне доби.

**Графикон бр.1**



Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2025.



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



**Табела бр.5 Расподела испитаника према дужини чекања на заказани преглед по службама у Подунавском округу 2025. године**

Служба	Примљен/а истог дана	Чека 1-5 дана	Чека 6-15 дана	Чека више од 15 дана
Општа медицина	53,9	34,0	9,1	2,1
Педијатрија	85,2	11,1	0,5	0,2
Гинекологија	83,6	8,9	2,2	2,7
Просек наведене три службе	70,2	21,6	4,8	1,4

Извор података: СЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2025.

На територији Подунавског округа око 70% анкетираних не заказује преглед и истог дана буде прегледано, скоро сваки пети чека на преглед од 1 до 5 дана, од 6 до 15 дана чека око 5% корисника, док дуже од 15 дана чека 1,4% анкетираних. Најдуже се чека у служби гинекологије.

Могућност прописивања лекова у електронској форми и подизање хроничне терапије у апотеци без одласка код изабраног лекара 72,8% корисника је оценило као одлично на нивоу Подунавског округа у 2025. години.

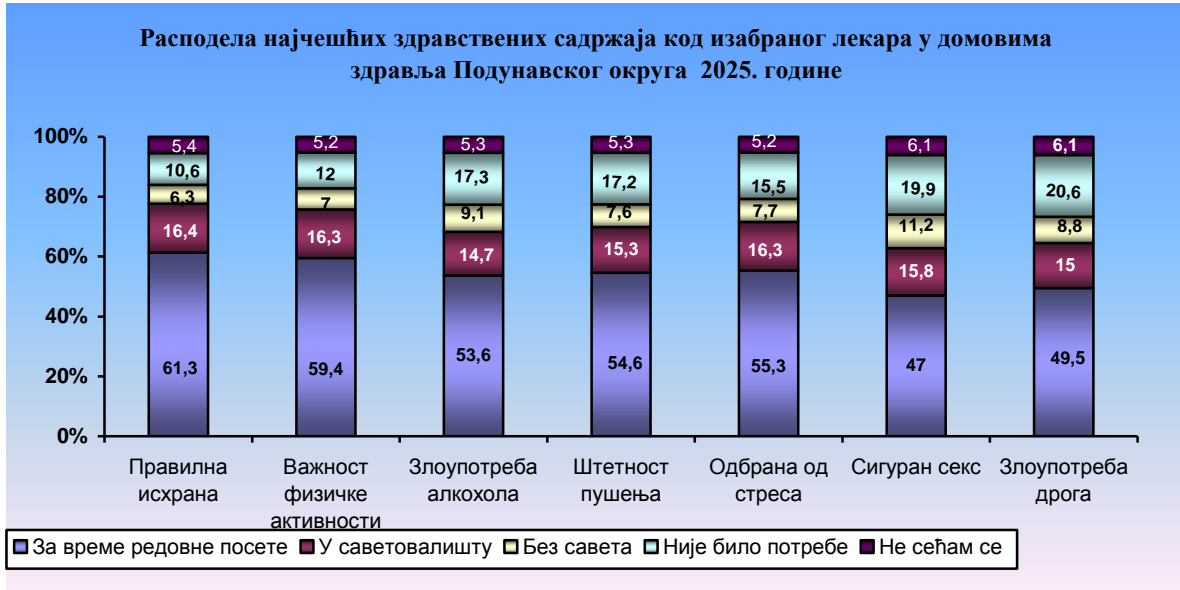
Апликацију „Мој доктор“ као и могућност коју пружа ова апликација у дому здравља, 63,1% корисника оценило „одличном“, док 17,5% и не зна за ову могућност или су се изјаснили да се не односи на њих.

Заказивање специјалистичких прегледа електронским путем помоћу ИЗИС-а од стране изабаних лекара одличном оценом је оценило 67% корисника на нивоу Подунавског округа у 2025. 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, важности физичке активности, штетности злоупотребе алкохола и штетности пушења, док скоро 50% корисника је добило информације сигурном сексу и злоупотреби дрога. Резултати истраживања су слични прошлогодишњим.



Графикон бр.2



Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2025.

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. Скрининг/рано откривање рака дебелог црева, грлића материце и дојке је урадило око 30% испитаника (2024- око 25%), док је скрининг на кардиоваскуларне болести, дијабетес и депресију урадио сваки трећи корисник/ца (слично као и прошле године). 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 Подунавском округу у 2025. години

Изјава	Оцена од 1 до 5 (1 веома лоше, а 5 одлично)				
	1	2	3	4	5
Поштовање и љубазност	0,9%	0,9%	2,7%	8,7%	86,8%
Информације које вам пружају	0,6%	0,3%	2,9%	9,1%	87,1%
Сарадња са лекаром	0,6%	1,0%	4,5%	8,6%	85,3%

Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2025.



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



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 слични прошлогодишњим.

**Табела бр. 7 Међусобна комуникација пацијената и изабраног лекара у Подунавском округу у 2025. 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	1,3	0,9	5,9	10,0	81,8
Лекар познаје вашу личну ситуацију (у кући, на послу)	3,1	3,9	8,5	11,4	73,1
Ваш лекар добро познаје проблеме и болести које сте раније имали	1,1	3,3	7,0	11,8	76,9
Време и пажњу које вам посвети током прегледа	1,0	4,3	6,0	10,9	77,8
Објашњења и информације које добијате о болестима и лековима које вам прописује	1,4	4,6	5,2	11,1	77,7
Даје вам подршку и мотивише вас да се лакше изборите са здравственим проблемима	2,1	4,9	5,2	10,1	77,6

Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2025.

Осам од десет испитаника је оценило одличном оценом поштовање и љубазност лекара према њима. Око 73% испитаника у комуникацији са доктором се слаже да лекар познаје њихову личну ситуацију (2024- 81,7%). Углавном се слажу и одлично су оценили све изјаве које се односе на лекара, седам од десет испитаника (2024-осам од десет).

Када се сагледавају услуге и организација рада у посматраним службама у 2025. години највећи проценат испитаника, девет од десет је задовољан радним временом здравствене установе као и могућности прегледа лекара истог дана у случају хитности. Доступношћу лекара викендом, бројем места за седење у чекаоници, временом чекања до посете у чекаоници, расположивошћу одговарајућим кадром, могућност телефонског разговора са лекаром, као и хигијеном установе задовољно је осам од десет испитаника (2024-осам од десет).

У највећем проценту су незадовољни недостатком паркинг места испред установа (17,6%). Око 17% не зна да постоје процедуре у поступку жалбе код повреде



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



права пацијената, тако да је потребно унапредити информисаност и знање корисника о томе. (табела бр.8).

**Табела бр. 8 Задовољство испитаника организацијом рада и услугама здравствене заштите у службама домова здравља Подунавског округа у 2025. години**

Изјава	Незадовољни (оцена 1 и 2)	Делимично задовољни (оцена 3)	Задовољни и веома задовољни (оцена 4 и 5)	Не знам
Радно време установе	2,4	2,3	90,8	4,5
Доступност лекара и викендом ако се разболите	4,0	4,2	83,0	8,8
Доступност инвалидима и особама у колицима	9,6	3,0	75,9	11,5
Број места за седење у чекаоници	7,2	7,0	82,5	3,3
Време чекања до посете у чекаоници	7,9	7,7	82,1	2,3
У току радног времена могу да лако разговарам са лекаром телефоном и добијем савет	9,4	4,2	79,0	7,4
Могућност прегледа код лекара истог дана у случају хитности	2,7	2,4	90,3	4,6
Расположивост одговарајућег кадра у установи	6,0	6,0	81,6	6,4
Установа има своју интернет страницу	10,9	4,5	71,4	13,3
Установа има довољно медицинске опреме	7,0	8,9	75,6	8,5
Хигијена установе	3,8	7,3	86,5	2,5
Паркинг испред установе	17,6	6,4	71,7	4,5
Процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената	5,8	3,9	73,6	16,8

Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2025.

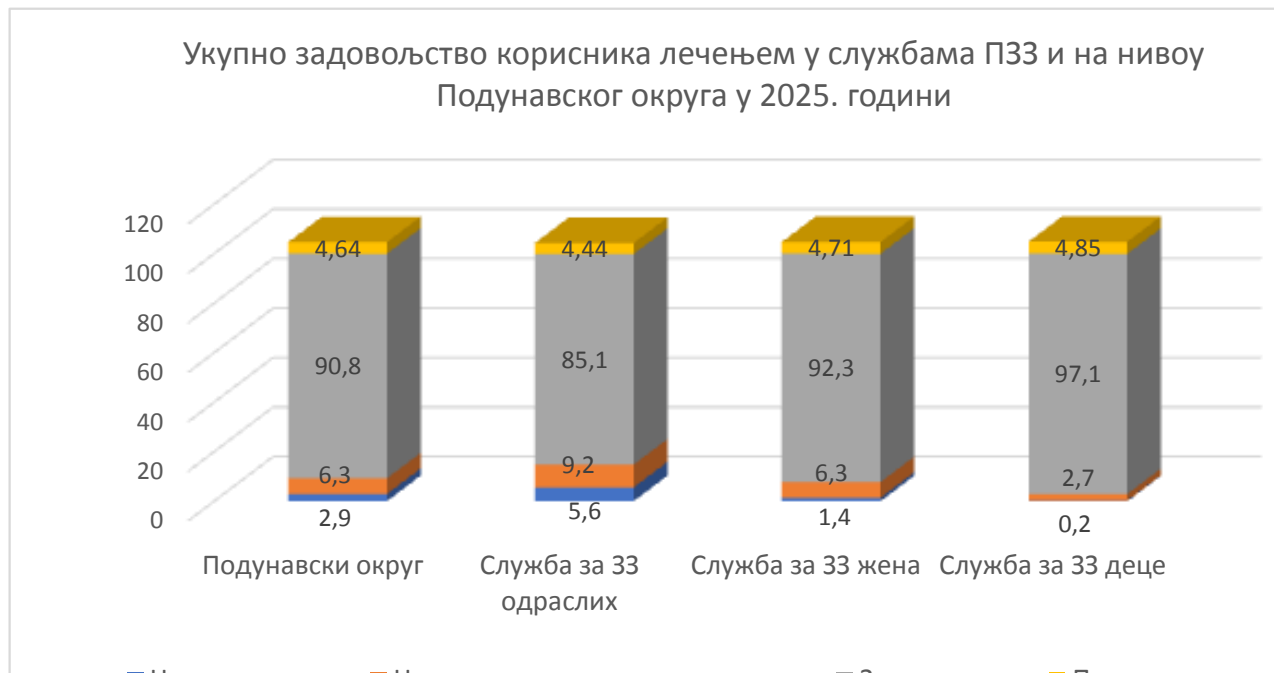


У току претходне године дешавало се да пацијенти нису отишли на преглед код свог изабраног лекара или су га одложили због финансијских разлога и то сваки седми (2024-сваки десети). Такође, сваки седми је то урадио због дужине чекања на преглед код изабраног лекара, док су посматране године пацијенти ипак налазили времена за сопствено здравље па је скоро сваки четврти због недостатка личног времена одлагао преглед (2024-сваки пети).

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 Подунавског округа у посматраном периоду, просечна оцена задовољства корисника сопственим здрављем је износила 4,34, што је боље у односу на 2024. годину када је износила 3,98.

Анализирајући задовољство испитаника пруженом здравственом заштитом код изабраног лекара у Подунавском округу у 2025. години, може се рећи да је задовољно и веома задовољно 90,8%, незадовољно и веома незадовољно је 2,9%. 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 службама здравствене заштите посматраног округа.

### Графикон бр.3



Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2025.



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



Највећа просечна оцена задовољства је била у служби 33 деце (4,85), а најмања у служби за 33 одраслих (4,44).

Сагледавајући степен задовољства у периоду од 2011. до 2025. 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 Подунавском округу у периоду од 2011. до 2025. такође показује благи тренд пораста.

**Табела бр. 10 Дистрибуција корисника према укупном задовољству лечења и средња оцена задовољства у службама ПЗЗ Подунавског округа у периоду од 2011-2025.г.**

СЛУЖБА	ГОДИНА	ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА					СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА
		ВЕОМА НЕЗАДОВОЉАН	НЕЗАДОВОЉАН	НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН	ЗАДОВОЉАН	ВЕОМА ЗАДОВОЉАН	
ОПШТА МЕДИЦИНА	2011	5.8	3.6	20.2	43.2	27.2	3.80
	2012	5.8	4.4	22.1	44.9	22.8	3.74
	2013	3.4	3.7	16.4	37.3	39.3	4.06
	2014	4.7	3.8	13.5	46.2	31.7	3.97
	2015	4.4	2.7	21.0	44.9	27.1	3.87
	2016	3.7	3.9	22.2	44.9	25.2	3.84
	2017	3.8	3.8	19.7	42	30.7	3.92
	2018	5.7	6.9	18.0	42.5	26.8	3.78
	2019	2.7	3.0	10.6	26.8	57	4.32
	2020	0	1.1	3.2	6.8	88.9	4.83
	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
<b>2025</b>	<b>0,9</b>	<b>4,7</b>	<b>9,2</b>	<b>19,4</b>	<b>65,7</b>	<b>4,44</b>	
ПЕДИЈАТРИЈА	2011	4.6	4.9	35.8	41.5	13.1	3.50
	2012	4.5	4.0	24.8	47.2	19.4	3.73
	2013	4.9	2.9	18.3	55.8	18.0	3.79
	2014	5.8	4.1	18.6	54.2	17.2	3.73
	2015	6.6	5.4	24.1	44.6	19.4	3.65
	2016	3.0	2.8	24.9	50.8	18.4	3.79
	2017	1.9	1.2	17.4	51.0	28.4	4.03
	2018	3.7	2.8	13.9	46.6	33.0	4.02
	2019	3.5	1.3	4.6	21.9	68.7	4.51
	2020	0	0	3.8	10.1	86.1	4.82
	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
<b>2025</b>	<b>0,0</b>	<b>0,2</b>	<b>2,7</b>	<b>8,9</b>	<b>88,2</b>	<b>4,85</b>	



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



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
<b>2025</b>	<b>0,5</b>	<b>0,9</b>	<b>6,3</b>	<b>11,8</b>	<b>80,5</b>	<b>4,71</b>	
ИЗАБРАНИ ЛЕКАР (1.2.3)	2011	5,0	3,6	26,6	44,7	20,1	3,70
	2012	5,1	3,9	23,1	46,2	21,7	3,76
	2013	4,1	3,7	19,8	46,2	26,3	3,87
	2014	5,1	3,8	16,7	48,3	26,1	3,86
	2015	5,4	4,6	21,7	44,6	23,7	3,77
	2016	3,6	3,3	22,9	48,0	22,2	3,82
	2017	3,4	2,6	18,9	46,8	28,2	3,94
	2018	5,0	4,7	15,6	43,8	30,9	3,91
	2019	3,3	2,1	7,14	23,7	63,5	4,42
	2020	0	0,7	3,0	8,0	88,3	4,84
	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
<b>2025</b>	<b>0,5</b>	<b>2,4</b>	<b>6,3</b>	<b>14,3</b>	<b>76,5</b>	<b>4,64</b>	

Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2025.

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, недостатак термина за прегледе у току месеца. Очекују већу љубазност запослених здравствених радника и поштовање. 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, професионалности и љубазности.

## 1.2 СТОМАТОЛОШКА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА

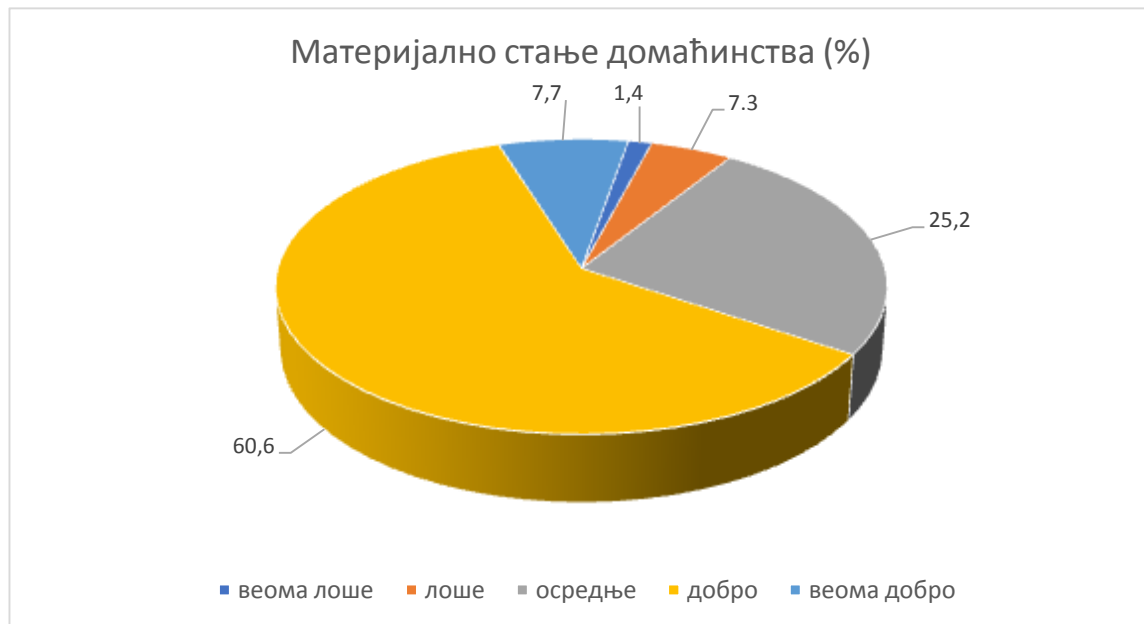
У службама стоматолошке здравствене заштите домова здравља Подунавског округа спроведено је истраживање од 24. до 28. новембра 2025. године. Подељено је укупно 800 упитника, враћено 775 упитника што представља стопу одговора учесника од 96,88% и нешто је већа у односу на 2024. годину (92,45%). Упитнике у области дечије и превентивне стоматологије су попуњавали пратиоци деце.

Од укупног броја анкетираних, 48,0% су особе мушког пола, а 51,2% су особе женског пола. Просечна старост испитаника је била  $40,97 \pm 17,26$  година. Са завршеном



и незавршеном основном школом било је 13% испитаника (2024- 63,9%), са средњом школом 66,3% (2024- 20,4%), а са вишом и високом стручном спремом било је 19,6% (2024- 8,2%).

#### Графикон бр.4 Материјално стање анкетираних у служби стоматолошке здравствене заштите Подунавског округа у 2025. години



Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2025.

Материјално стање корисника је у највећем проценту добро (60,6%).

У последњих годину дана, корисници су посећивали свог стоматолога у просеку 4 пута у државној здравственој установи (2024- 4 пута), док су у приватној пракси то чинили једном због немогућности добијања услуге у државној служби (2024-4 пута).

Преглед код стоматолога корисници најчешће заказују телефоном (60,5%), док апликацију за заказивање Мој доктор користи свега 0,6%.

Преглед код стоматолога испитаници најчешће обаве у року од 1-5 дана (49,5%), буду примљени истог дана (44,1%), а свега 1,9% чека од 6-15 дана, и исто толико чека дуже од 15 дана.

Савете о очувању здравља уста и зуба корисници 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 82,3% (2024-89,0%), правилном прању зуба 80,8% (2024-80,7%), настанку каријеса 72,5% (2024-75,0%), о употреби флуора 72,4% (2024-73,8%), правилној исхрани 68,9% (2024-78,6%), кварењу десни и клаћењу зуба 68,5% (2024-71,7%), неправилностима зуба и вилице 68,0% (2024-73,6%), и значају дојења 53,0% (2024-4,1%). У поређењу са



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



претходном години, резултати су показали да је здравственоспитни рад о очувању здравља за време редовне посете код стоматолога реализован у нешто мањој мери осим за значај дојења где се уочава знатно већи проценат у 2025. години.

Разлози због којих у протеклих 12 месеци испитаници нису отишли или су одложили одлазак код изабраног стоматолога су: из финансијских разлога (14,3%), због дужине чекања на преглед (7,7%), због недостатка личног времена (31,0%) и удаљености (12,9%).

Да стоматолог пружа квалитетно објашњење о интервенцијама које планира сматра 80,7% испитаника (2024-90,5%) и 81,6% испитаника се слаже да им стоматолог даје јасна објашњења о оралном здрављу (2024-93,2%). Приличан удео, 78,2% корисника се слаже са изјавом да стоматолог одваја довољно времена да разговара са њима (2024- 85,6%), као и да је упознат са проблемима и болестима које они имају 77,7% (2024-89,0%). Око 77,8% испитаника су се изјаснили да их стоматолог позива на превентивне прегледе (2024-85,6%).

**Табела бр. 11 Задовољство испитаника пружањем услуга и организацијом рада стоматолошке службе у Подунавском округу у 2025. години**

Изјава	Оцена (%)					
	1	2	3	4	5	6 (не знам)
Радно време	1,3	0,9	2,7	9,6	79,2	6,4
Доступност прегледа викендом	3,8	2,7	5,8	7,4	63,5	16,8
Доступност стоматолога особама са посебним потребама	9,2	8,8	1,9	2,2	57,9	20,0
Љубазност особља	1,5	1,2	3,7	6,2	84,3	3,2
Број места за седење у чекаоници	1,5	1,1	2,9	6,1	83,7	4,7
Време чекања на посету у чекаоници	1,6	1,5	4,6	9,5	78,9	3,9
Могућност прегледа истог дана у случају хитности	1,3	0,9	4,1	4,8	80,5	8,3
Могућност телефонске комуникације са стоматологом и добијање савета у току радног времена	3,4	3,0	5,8	5,8	69,9	12,2
Расположивост одговарајућег кадра у установи	1,3	1,1	5,0	7,0	73,3	12,3



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



Изјава	Оцена (%)					
	1	2	3	4	5	6 (не знам)
Стање стоматолошке опреме	2,9	2,1	6,8	9,3	67,9	10,9
Сарадња стоматолога и других лекара специјалиста	1,6	0,9	5,8	6,7	67,8	17,1
Хигијена у служби	1,1	1,3	5,2	9,1	75,1	8,3
Процедура у поступку жалбе код повреде права пацијената	1,8	1,4	2,7	4,8	63,8	25,5

Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2025.

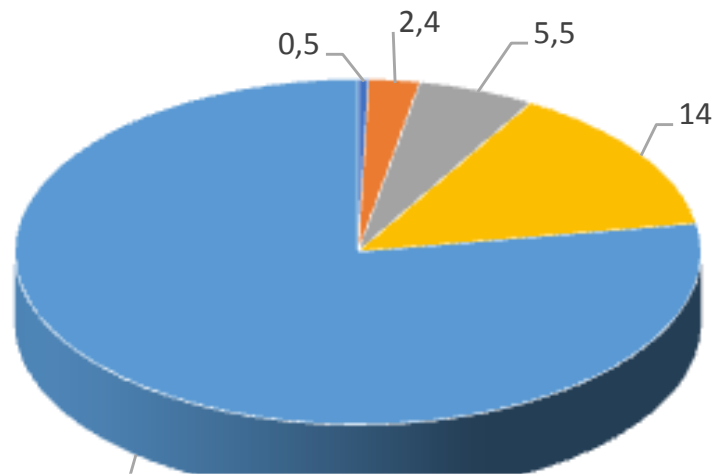
Из табеле број 11 може се закључити да је 88,8% пратилаца задовољно радним временом службе (оцена 4 и 5) што је мање него у претходној години (2024-91,9%). Око 70,9% корисника се слаже са констатацијом да може доћи на преглед и викендом (2024-75,3%). Око 60,1% се изјаснило да је служба доступна и особама са посебним потребама (2024-78,1%). Око 90,5% анкетираних сматра да је особље на шалтеру љубазно (2024-92,6%). Да има довољно места за седење у чекаоници изјаснило се око 89,8% испитаника (2024-88,4%). Да не чека дуго на преглед у чекаоници пре посете код стоматолога казало је 88,4% испитаника (2024-86,3%). Око 75,7% испитаника је задовољно могућношћу телефонске консултације и добијања савета од стоматолога у току радног времена (2024-82,3%). Расположивошћу одговарајућег кадра у установи је задовољно 80,3% корисника док је у претходној години то било више, око 84,4%. Мање корисника је задовољно стањем стоматолошке опреме сада 77,2% него прошле године (85,1%). 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 25,5% 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 стоматолошке службе може се закључити да су они на територији Подунавског округа лошији у односу на претходну годину.

На нивоу Подунавског округа у посматраном периоду 81,2% корисника је оценило своје орално здравље као врло добро и одлично (оцена 4 и 5) док је 2024. године то било нешто више (86,9%).



Графикон бр. 5

### Укупно задовољство корисника лечењем у стој служби у Подунавском округу у 2025. годи



Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2025.

Просечна оцена задовољства корисника изабраним стоматологом на нивоу Подунавског округа износи 4,66 (2024-4,79) тако да можемо рећи да су корисници мање задовољни у односу на прошлу годину (Табела бр.13).

**Табела бр. 13** Дистрибуција корисника према општем задовољству (у%) и средња оцена задовољства у служби стоматолошке здравствене заштите Подунавског округа у периоду од 2011-2025. године

ГОДИНА	ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА					СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА
	ВЕОМА НЕЗАДОВОЉАН	НЕЗАДОВОЉАН	НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН	ЗАДОВОЉАН	ВЕОМА ЗАДОВОЉАН	
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



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



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
<b>2025</b>	<b>0,5</b>	<b>2,4</b>	<b>5,5</b>	<b>14,0</b>	<b>77,6</b>	<b>4,66</b>

Степен задовољства укупним лечењем у служби стоматологије у Подунавском округу посматрано у периоду од 2011. до 2025. показује благи тренд раста са изузетком последње две године где је степен задовољства нешто нижи.

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 СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ У ДОМОВИМА ЗДРАВЉА

Испитивање задовољства корисника пруженом здравственом заштитом у специјалистичким службама обављено је у домовима здравља који имају ове службе. 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. На дан анкетања, 26. новембра 2025. године, подељено је 321 упитника, а враћено је 308, што представља стопу одговора од 95,95% (2024- 100%).

Од укупног броја пацијената, тога дана, специјалистичко консултативне услуге је користило 62,7% особа женског пола и 37,3% особа мушког пола. Просечна старост испитаника је  $53,57 \pm 17,96$  година, где је најмлађи испитаник имао годину дана а најстарији 87 година.

Обзиром да се ради пре свега о испитаницима старије животне доби 28,6% је са незавршеном и завршеном основном школом (2024-22,3%), 55,5% је са средњом и 15,6% са високом и вишом школском спремом.

Њихово материјално стање је осредње код 37,7% (2024-52,1%), а 53,2% је казало да има добро и веома добро материјално стање, док је у претходној години то било 39,9%.

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 Подунавског округа. Највише су незадовољни чистоћом и удобношћу чекаонице. Резултати су бољи у односу на претходну годину, удео задовољних је већи.



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



**Табела бр. 14** Задовољство анкетираних организацијом рада специјалистичко-консултативне службе у Подунавском округу у 2025. години

Карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	2,3	3,7	12,3	19,9	61,8
Време чекања у чекаоници	2,4	4,4	11,9	21,4	60,0
Чистоћа и удобност чекаонице	2,7	3,3	11,4	18,7	63,9
Љубазност медицинске сестре	0,7	0,3	1,0	6,3	91,7
Љубазност лекара	0,7	0,3	0,3	7,0	91,7
Време које ми је посвећено током прегледа и објашњења које сам добио у вези моје болести и плана лечења	0,7	0	2,3	7,7	89,3

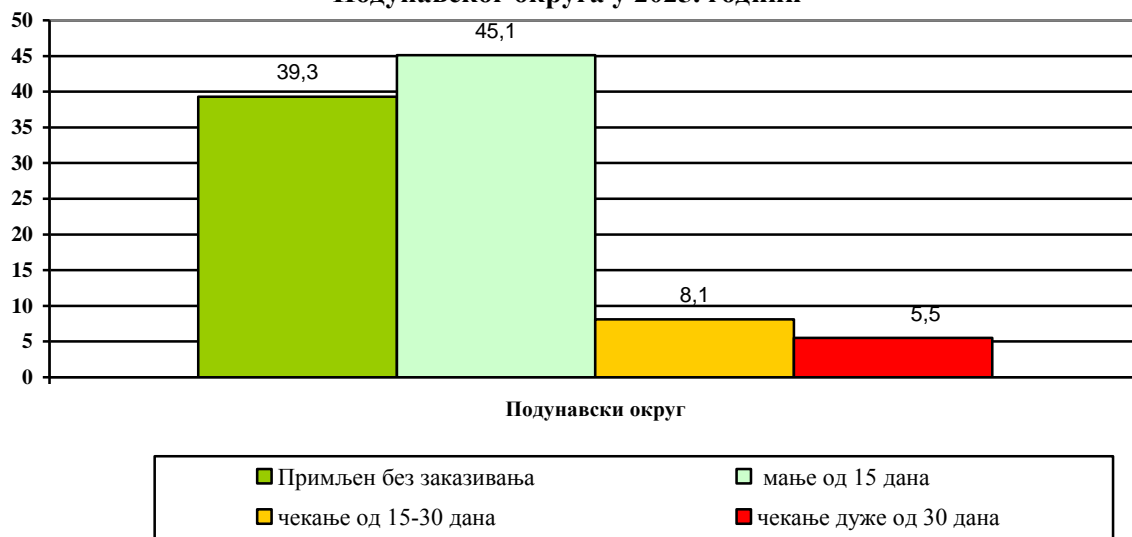
Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2025.

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 4 пута (2024- 4 пута). Специјалистичке услуге у приватном сектору су испитаници користили у просеку једном (2024-у просеку 2 пута). На основу приказаних података може се закључити да се смањило број корисника који је посећивао специјалисте у приватној пракси у 2025. години.



## Графикон бр. 6

Дужина чекања на преглед код интернисте у домовима здравља  
Подунавског округа у 2025. години



Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2025.

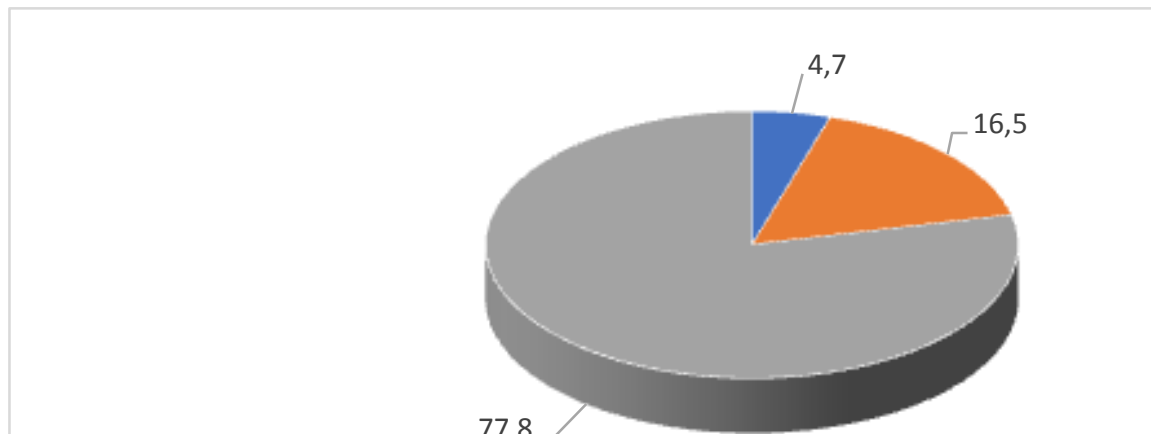
Што се тиче дужине чекања на овај преглед у Подунавском округу, 39,3% пацијената је било примљено у току истог дана без заказивања, што је више него 2024. године (28,2%). До петнаест дана чека 45,1% испитаника (2024-39,4%) што је много и требало би радити на томе да се специјалистички прегледи обаве у што краћем року, нарочито када се ради о првим специјалистичко консултативним прегледима.

Задовољство пруженом здравственом заштитом исказано је тако да је на нивоу Подунавског округа 94,3% задовољних и веома задовољних радом ове службе (2024-95,6%) док је веома незадовољних и незадовољних било свега 1,0% (2024-1,2%).



**Графикон бр. 7**

**Задовољство корисника радом специјалистичке службе у примарној здравственој заштити у Подунавском округу у 2025. години**



Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2025.

Просечна оцена задовољства радом лекара специјалисте у Подунавском округу у 2025. години је 4,71 и мало већа је него у 2024. години (4,67).

**Табела бр. 16 Дистрибуција пацијената према општем задовољству (%) и средња оцена задовољства у специјалистичким амбулантама домова здравља Подунавског округа у периоду од 2011-2025. године**

ГОДИНА	ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА					СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА
	ВЕОМА НЕЗАДОВОЉАН	НЕЗАДОВОЉАН	НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН	ЗАДОВОЉАН	ВЕОМА ЗАДОВОЉАН	
2011	5,8	0	8,7	42,7	42,7	4,2
2012	0	0	0	24,6	75,4	4,7
2013	0	0	18,4	44,7	36,8	4,2
2014	2,2	0	8,7	37	52,2	4,4
2015	0	0	5,9	29,4	64,7	4,6
2016	10,5	0	2,6	52,6	34,2	4,0
2017	0	0	8,6	62,9	28,6	4,20
2018	6,7	0	10	53,3	30	4,00
2019	13,9	0	13,9	36,1	36,1	3,81
2020	0	0	1,7	10,3	87,9	4,86
2021	0,7	0,7	4,4	16,3	77,8	4,70
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
<b>2025</b>	<b>0,3</b>	<b>0,7</b>	<b>4,7</b>	<b>16,5</b>	<b>77,8</b>	<b>4,71</b>

Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2025.

Средња оцена задовољства корисника у специјалистичким амбулантама домова здравља Подунавског округа у периоду од 2011-2025. године показује тренд пораста.



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



Анализирајући коментаре које се односе на рад специјалистичке службе, испитаници су углавном износили похвале на рад особља, међутим коментари су се односили и на недостатак лекара специјалиста, недостатак апарата као и на лошу хигијену.

## 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 у обе болнице од 24. до 28. новембра 2025. 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 Подунавског округа, у недељи анкетања, било је отпуштено-исписано 205 пацијента, при чему је 192 прихватило да учествује у анкетању истраживања задовољства корисника тако да је стопа одговора учесника била 93,7% (2024-94,0%).

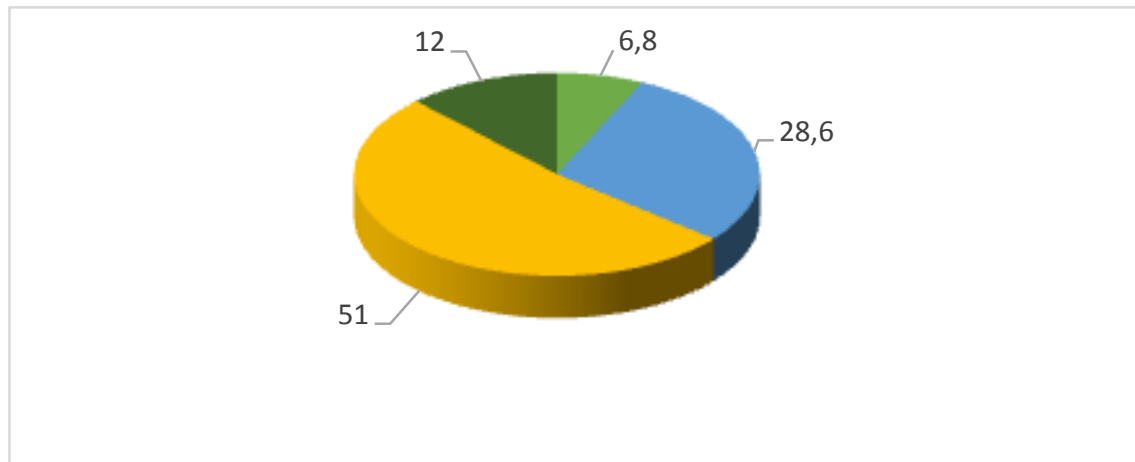
Општи подаци испитаника су такви да је нешто више било особа женског пола (53,1%) него мушког (46,9%). Просечна старост хоспитализованих пацијената је била 59,05 година (SD±19,27).

Сваки трећи анкетирани је био са незавршеном и основном школом (35,4%), половина са средњом школом, док је 12,0% са вишом или високом стручном спремом.



### Графикон бр. 14

#### Структура анкетираних према степену образовања у општим болницама Подунавског округа у 2025. години



Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2025.

Своје материјално стање испитаници су исказали најчешће као добро и веома добро 55,2% (2024-57,7%), осредње 36,5% (2024-35,9%), док је са лошим и веома лошим материјалним стањем било 5,2% (2024-6%).



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



**Табела бр. 17** Оцена карактеристика које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења у Подунавском округу у 2025. години

Карактеристике	Оцена од 1 до 5 (1 значи вема лоше, а 5 одлично)					Просечна оцена
	%					
	1	2	3	4	5	
Обавештења која се дају код пријема у болницу	0	3,1	7,3	19,4	70,2	4,57
Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници	0,5	0,5	7,3	19,8	71,9	4,62
Услуге исхране током боравка у болници	4,2	5,2	9,9	35,4	45,3	4,13
Услуге смештаја током боравка у болници	0,5	3,1	15,7	23,6	57,1	4,34
Одржавање хигијене у соби	0,5	1,0	10,9	27,1	60,4	4,46
Одржавање хигијене тоалета	1,6	3,1	17,7	28,1	49,5	4,21
Организација посета	1,1	1,6	11,6	21,1	64,7	4,47
Обавештења дата приликом отпуста из болнице	0	1,0	3,6	19,8	75,5	4,70

Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2025.

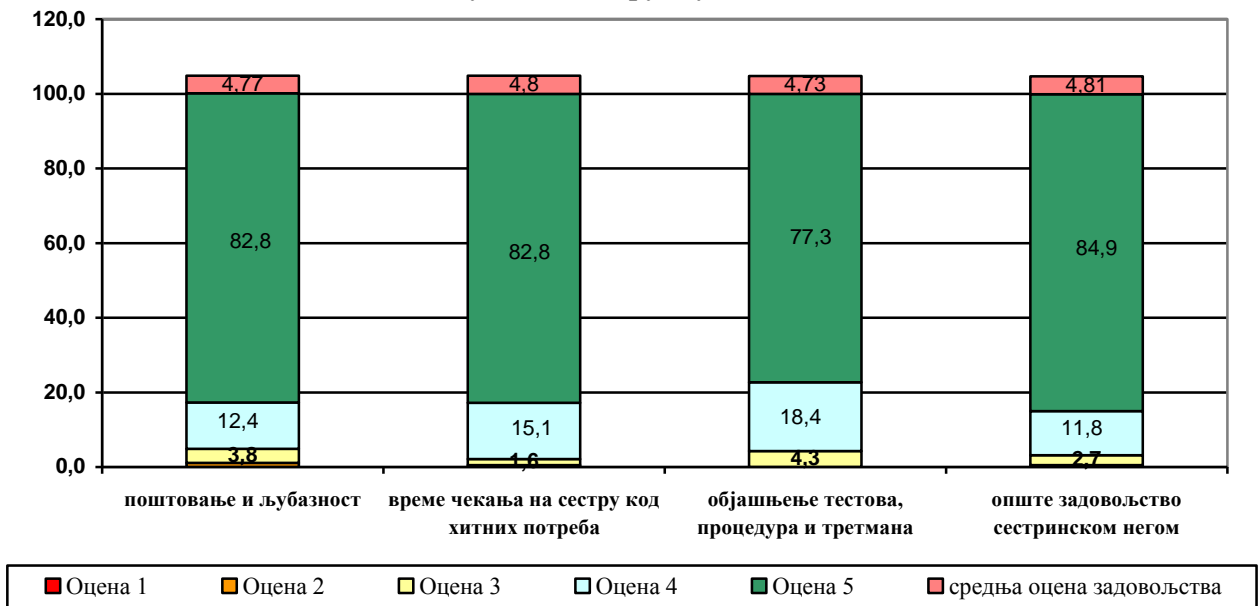
Сагледавајући задовољство услугама и организацијом здравствене заштите током болничког лечења може се закључити да су корисници у Подунавском округу углавном били задовољни већином наведених карактеристика. Најзадовољнији су били обавештењем које добијају приликом отпуста из болнице (упутство о режиму исхране,



личној хигијени, начину живота, доласку на контроле, издата отпусна листа), док су најнезадовољнији били услугама исхране током боравка у болници. Резултати су слични прошлогодишњим.

### Графикон бр. 15

Задовољство испитаника сестринском негом у општим болницама  
Подунавског округа у 2025. години



Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2025.

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 им пружају медицинске сестре (4,81), задовољни су и дужином чекања на сестру у хитним случајевима (4,8). Нешто мање су задовољни поштовањем и љубазношћу према посетиоцима, члановима породице као и њима самима и објашњењем медицинских процедура.

**Табела бр. 16 Задовољство корисника услугама лекара током боравка у болницама Подунавског округа у 2025. години**

Карактеристике	Оцена 1	Оцена 2	Оцена 3	Оцена 4	Оцена 5	Просечна оцена
	%					
Спремност да дају одговоре на питања	0	1,0	8,9	14,7	75,4	4,64
Објашњење тестова, процедура, третмана и резултата	0	1,6	4,7	19,5	74,2	4,66
Поштовање и љубазност	0	0,5	4,2	16,3	78,9	4,74
Способност дијагностиковања здравствених проблема	0	1,0	6,8	18,3	73,8	4,65
Успешност лечења	0	1,0	2,6	21,5	74,9	4,70
Опште задовољство услугама лекара	0	1,0	3,7	19,9	75,4	4,70

Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2025.

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 4,74, (2024-4,78). 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, уколико су они задовољнији.

Узимајући у обзир све наведено, 92,4% испитаника је задовољно болничким лечењем (оцена 4 и 5), (2024-94,8%), делимично задовољно је 7,6% (оцена 3), (2024-4,4%), док незадовољних испитаника није било, оцена 1 и 2, (2024-0,8%).

Просечна оцена задовољства болничким лечењем у Подунавском округу у 2025. години је износила 4,57 и нешто је мања него прошлогодишња (2024-4,62).



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



## 2.1 СПЕЦИЈАЛИСТИЧКО КОСУЛТАТИВНЕ СЛУЖБЕ У ОПШТИМ БОЛНИЦАМА ПОДУНАВСКОГ ОКРУГА

Анкетирање задовољства корисника пруженом здравственом заштитом обављено је 26. новембра 2025. године у следећим амбулантама: интернистичким, хируршким, гинеколошко акушерској, неуролошкој, физикалној медицини и рехабилитацији, педијатријској, психијатриској, дерматовенеролошкој и анестезиолошкој. На дан анкетирања, подељено је 341 упитника а враћено је 318 што представља стопу одговора од 93,3% (2024-79,3%).

Специјалистичке услуге ових служби користило је више особа женског (63,2%) него мушког пола (36,8%). Просечна старост испитаника је 55,98 година ( $SD \pm 16,83$ ). Обзиром да се ради пре свега о испитаницима старије животне доби, 23,3% је са незавршеном и завршеном основном школом (2024-22,9%), затим 57,5% је са средњом (2024-57,7%) док је 19,2% било са вишом и високом школом (2024-17,6%).

Материјално стање анкетираних је највећим делом добро и веома добро 55,4% испитаника (2024-57,7%), затим осредње 35,2% (2024-32,1%), док се 2,6% изјаснио да је лоше и веома лоше (2024-7,2%).

**Табела бр.14 Задовољство анкетираних организацијом рада специјалистичко-консултативне службе у општим болницама у Подунавском округу у 2025. години**

Карактеристика	Оцена (1 значи веома лоше, а 5 одлично)					Просечна оцена
	%					
	1	2	3	4	5	
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	3,2	8,5	19,9	20,6	47,8	4,10
Време чекања у чекаоници	5,7	6,3	17,1	26,3	44,4	4,03
Чистоћа и удобност чекаонице	10,5	9,5	21,9	21,9	36,2	4,14
Љубазност медицинске сестре	1,3	1,6	5,7	17,0	74,5	4,64
Љубазност лекара	0,6	2,2	5,4	17,0	74,8	4,67
Време које ми је посвећено током	0,3	3,5	8,5	16,4	71,3	4,57



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



прегледа и објашњења које сам добио/ла у вези моје болести и плана лечења						
--	--	--	--	--	--	--

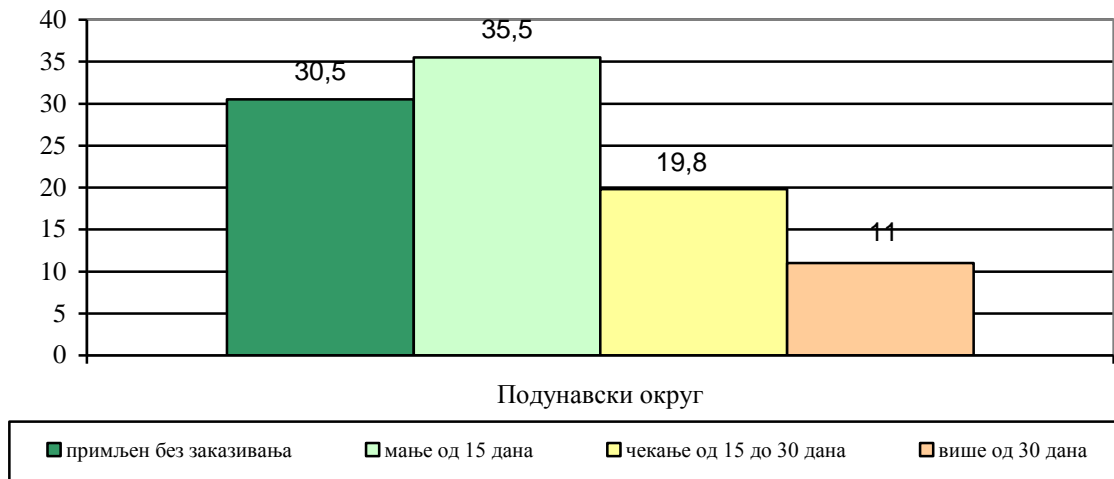
Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2025.

Корисници су углавном задовољни организацијом рада специјалистичко-консултативне службе у општим болницама у Подунавском округу. Најзадовољнији су љубазношћу лекара, а најмање су задовољни чистоћом и удобношћу чекаонице (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 2025. године, а у приватној установи 3 пута. Резултати су слични прошлостишњим.

### Графикон бр.17

Дужина чекања на преглед код специјалисте у болницама  
Подунавског округа у 2025. години



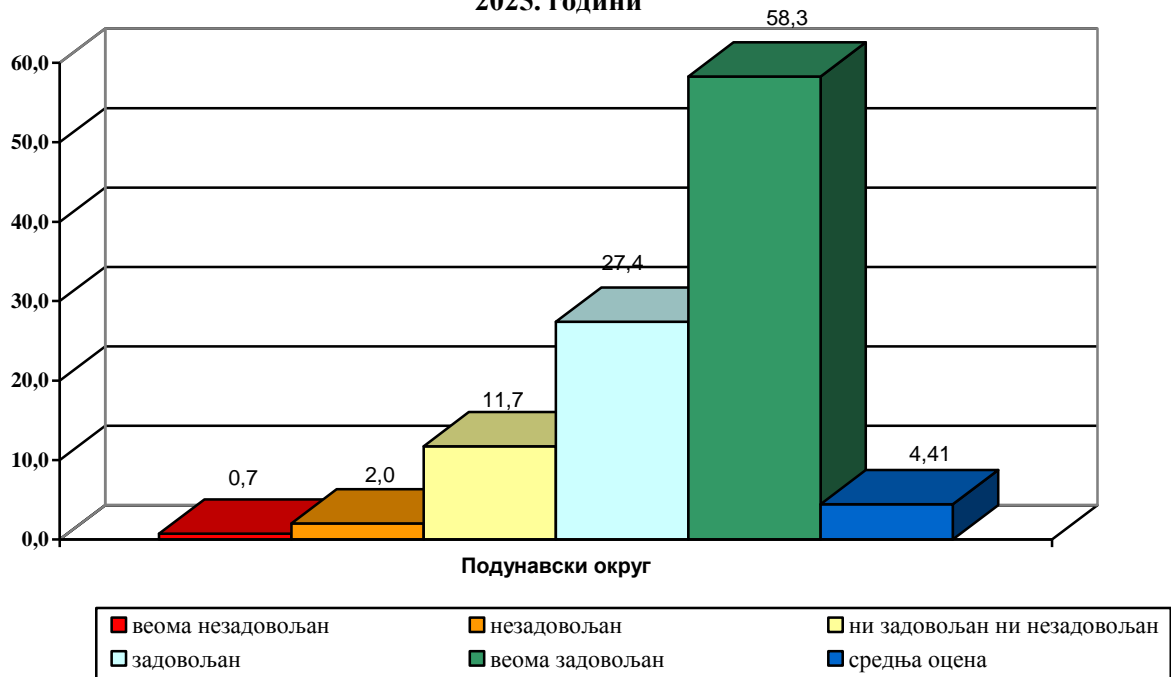
Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2025.

Највећи број анкетираних, око 35,5%, на преглед код специјалисте је чекало мање од 15 дана у болницама Подунавског округа у 2025. години, док је нешто мање примљено и без заказивања код специјалисте.



### Графикон бр.18

Приказ задовољства испитаника здравственом заштитом у специјалистичкој служби општих болница у Подунавском округу у 2025. години



Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2025.

Просечна оцена задовољства радом лекара специјалиста у Подунавском округу у 2025. год. износи 4,41 и већа је него претходне године (4,17).

**Табела бр. 22 Дистрибуција корисника према општем задовољству (у%) и средња оцена задовољства у специјалистичким амбулантама општих болница Подунавског округа у периоду од 2011-2025. 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
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



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



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
<b>2025</b>	<b>0,7</b>	<b>2,0</b>	<b>11,7</b>	<b>27,4</b>	<b>58,3</b>	<b>4,41</b>

Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2025.

Степен задовољства пруженим услугама у Подунавском округу посматрано у периоду (од 2011. до 2025.) 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 и недостатак кадра.

### 3. СЛУЖБА ХЕМОДИЈАЛИЗЕ

Све више података у литератури указује на значај информација добијених од пацијената за проверу и унапређење квалитета здравствених услуга. Пацијенти 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 Подунавском округу, хронични програм хемодијализе одвија се у службама за хемодијализу у општим болницама у Петровцу и Пожаревцу. Истраживање задовољства корисника на хроничном програму дијализе спроведено је од 24. до 29. новембра 2025. 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 85 упитника а враћено је 38 што представља стопу одговора од 44,71% (2024-67,05%).



Општи подаци испитаника су били такви да је на хроничном програму дијализе било више особа женског (52,6%) него мушког пола (47,4%). Просечна старост испитаника је била 58,40 година ( $SD \pm 13,67$ ), где је најмлађи испитаник имао 24 а најстарији 83 године.

У градској средини станује 57,94% испитаника, док се 36,8% изјаснило да живи у руралној.

Око 31,6% анкетираних је било са незавршеном и основном школом (2024-42,4%), око 52,6% са средњом школом (2024-40,7%), док 10,5% са вишом или високом стручном спремом (2024-16,9%). 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.

Брачни статус испитаника је био такав да је 52,6% у браку/ванбрачној заједници, 21,1% су удовци/ице, неожењени/неудате 13,2% и разведени/е 10,5%. Што се радног статуса тиче, највише је пензионера 71,1%, незапослених 26,3%, док је запослених свега 2,6%. Материјално стање испитаника је такво да је 10,5% веома лошег и лошег материјалног стања, 55,3% осредњег а 34,2% доброг.

У просеку, корисници су 7 године на хроничном програму дијализе и око 87% корисника се дијализира 3 пута недељно у просеку 4 сата.

На питања која су се односила на центар за дијализу, испитаници у Подунавском округу су се изјаснили да су се дијализирали у њиховој матичној утаниви 97,4% (2024-91,5%). Корисници су се изјаснили да су углавном користили организовани транспорт установе у којој је дијализни центар 65,8% (2024-54,2%), док је 31,6% користио приватни аутомобил, аутобус, такси и остало (2024-42,4%). Просечно време које обично проведу у превозу од куће до дијализног центра је 23 минута. Око 71,1% испитаника/ца има могућност да бира дане који им одговарају за дијализу (2024-72,9%).

Услови у погледу простора током дијализе (простор, температура, осветљење и бука) су такви да је већина корисника задовољна (просечне оцене од 3,78 до 4,33). Резултати су слични прошлогодишњим.

### Табела бр. 23

#### Задовољство корисника различитим аспектима у погледу услова током дијализе у дијализним центрима и одељењима за хемодијализу Подунавског округа у 2025. години

Карактеристика	Оцена					
	1	2	3	4	5	Н/П
Начин да се забаве током поступака	11,8	11,8	20,6	2,9	44,1	8,8



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



дијализе (ТВ, часописи итд.)						
Лагани оброци који се послужују	16,7	11,1	27,8	11,1	25,0	8,3
Услови у чекаоници (клима/грејање)	22,9	14,3	8,6	14,3	28,6	11,4
Услови у гадероби	20,0	22,9	20,0	5,7	22,9	8,6
Услови у тоалету	37,1	5,7	20,0	14,3	17,1	5,7

Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2025.

Анализирајући различите аспекте у погледу услова током хроничног програма дијализе, може се рећи да је велики проценат незадовољан наведеним условима. Најмање су задовољни условима у тоалетима (просечна оцена 2,86), а највише могућношћу да се завбаве током поступка (3,82). Треба радити на побољшању ових услова.

Задовољство бригом медицинске сестре током дијализе исказала је већина корисника. Најзадовољнији су хитном одазивању сестре када их позову (просечна оцена 4,61).

Да су услуге лекара током дијализе одлична, изјаснило се око 70% испитаника. Најзадовољнији су могућношћу да постављају питања (просечна оцена 4,49).

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 је била од 4,39 до 4,58. Резултати су слични прошлгодишњим.

Више од 60% корисника је задовољно информацијама које су добили пре почетка дијализе, о току, компликацијама, значају редовног дијализирања, лековима, исхрани, физичкој активности и о сексуалном животу. Просечна оцена је од 3,87 до 4,62.

Седам од десет корисника/ца је изјавило да добро подноси дијализу и осам од десет не скраћује/прескаче време које је одређено за дијализу (2024- осам од десет). Око 89,5% у претходних месец дана није прескочило дијализу (2024-83,1%), а 78,9% није скраћивало дијализни поступак (2024-69,5%).

Више од половине корисника/ца се редовно придржава савета лекара у вези са узимањем течности и дијетом (2024-59,3%), док скоро трећина повремено одступа. Преко 84% се редовно придржава савета лекара у вези узимања лекова (2024- преко 84%). Око 52% корисника/ца је из сопствених средстава набављало лекове које узима због дијализе и скоро сваки четврти је морао и да одустане због његове цене а тај лек је био препоручен од стране лекара у дијализном центру (2024- сваки трећи).



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



Тачно 60,0% испитаника/ца је генерално задовољно дијализом у дијализном центру у Подунавском округу, просечна оцена 4,37 (2024-4,04).

Наведени коментари корисника дијализе су се односили на побољшање и унапређење услова у самим просторијама као и недостатак кадра, односно потреба за специјалистом нефрологије.

## ЗАКЉУЧАК

Истраживање задовољства корисника здравственом заштитом у домовима здравља и општим болницама Подунавског округа у 2025. години показује генерално висок степен укупног задовољства корисника, уз уочљив дугогодишњи тренд благог пораста средње оцене. Чак 90,8% анкетираних изјавило је да је задовољно или веома задовољно услугом код свог изабраног лекара. Највише оцене бележе се у службама за здравствену заштиту деце (просечна оцена 4,85), док је најнижа, иако и даље висока, у служби за заштиту одраслих (4,44). Корисници изузетно позитивно оцењују љубазност, поштовање и комуникацију медицинских сестара и лекара (преко 80% највиших оцена), као и дигитална решења попут електронског прописивања рецепта и ИЗИС заказивања.

Ипак, анализа је јасно идентификовала неколико кључних проблема и простора за унапређење:

1. Превентива и скрининг: Само око 30% испитаника је обавило скрининг прегледе на рак дебелог црева, грлића материце и дојке, што указује на недовољну обухваћеност и потребу за већим ангажовањем на пољу раног откривања малигних и хроничних болести.
2. Организациони проблеми и инфраструктура: Највећи проценат незадовољства везан је за недостатак паркинг места испред установа (17,6%), а постоје и мањи проценти незадовољства када је у питању доступност објеката инвалидима и особама у колицима (9,6%).
3. Права пацијената: Око 17% корисника уопште није упознато са процедурама у поступку жалбе код повреде права пацијената.
4. Доступност услед чекања: У служби гинекологије забележено је најдуже време чекања на заказани преглед. Додатно, сваки седми пацијент је одложио преглед због предугог чекања или због финансијских разлога.



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



## ПРЕДЛОГ МЕРА

У циљу решавања уочених недостатака и даљег подизања квалитета пружених здравствених услуга, предлажу се следеће мере:

1. Интензивирање превентивних активности и скрининг програма- Активно позивање на скрининг прегледе, телефонским путем или СМС порукама позивати циљну популацију која испуњава критеријуме за националне скрининг програме (рак дојке, грлића материце и дебелог црева);
2. Појачан здравствено-васпитни рад- Иако лекари посвећују време саветовању о исхрани и физичкој активности, потребно је у чекаоницама домова здравља појачати видљивост едукативног материјала (брошуре, видео-материјали на екранима) који јасно објашњавају значај раног откривања фактора ризика за кардиоваскуларне болести и дијабетес.
3. Решавање инфраструктурних и просторних проблема- Проширење и уређење паркинг простора. Како је недостатак паркинга главни извор незадовољства (17,6%), менаџмент домова здравља у Смедереву, Великој Плани и Смедеревској Паланци треба да покрене заједничке пројекте са локалним самоуправама ради обезбеђивања додатних паркинг места за пацијенте испред матичних објеката. Унапређење приступачности за инвалиде.
4. Подизање свести о правима пацијената и процедурама жалбе- Едукација и информативни панои- Поставити јасно уочљиве информативне табле у свим главним чекаоницама са детаљним упутствима о томе ко је Заштитник права пацијената у датој установи, где се његова канцеларија налази и како изгледа процедура подношења приговора. На овај начин ће се едуковати 17% тренутно неинформисаних грађана.
5. Смањење времена чекања и реорганизација кадрова- Оптимизација рада у служби гинекологије- Будући да се у гинеколошким службама најдуже чека на преглед, потребно је извршити унутрашњу реорганизацију рада, преиспитати системе заказивања или увођење додатних термина за редовне прегледе.
6. Очување и унапређење кадровских потенцијала

др Дајана Миљковић,  
специјалиста социјалне медицине  
субспецијалиста здравственог васпитања

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

В.Д. Директора ЗЗЈЗ Пожаревац  
др Ана Јовановић