



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: 1195

Датум: 24.04.2026. године

АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА (ДОМ ЗДРАВЉА, ОПШТА БОЛНИЦА) БРАНИЧЕВСКОГ ОКРУГА У 2025. ГОДИНИ

I БРАНИЧЕВСКИ ОКРУГ

1. ДОМОВИ ЗДРАВЉА

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

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

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

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



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



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 Велико Градиште, Голубац, Жабари, Жагубица, Кучево, Мало Црниће Петровац на Млави и Пожаревац истраживање је спроведено 24. новембра 2025. године у трајању од једног дана и то од 7-20 часова, тј. до краја радног времена. У установама секундарне здравствене заштите тј. у Општим болницама Пожаревац и Петровац на Млави истраживање је спроведено у недељи од 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.

Истраживање задовољства корисника обављено је у времену од 7 до 20 часова, у службама примарне здравствене заштите: опште медицине, медицине рада, здравствене заштите деце и школске деце, здравствене заштите жена, дечије стоматологије, свих специјалистичких служби у установи и дијализним одељењима при дому здравља.

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

Редни број	Служба	Број подељених упитника	Број враћених упитника	Стопа одговора (%)
1.	Здравствена заштита одраслих	1088	870	79,96
2.	Здравствена заштита деце и омладине	462	354	76,62
3.	Здравствена заштита жена	196	189	96,43
4.	Стоматолошка здравствена заштита	803	695	86,55
5.	Специјалистичке службе у дому здравља	159	154	96,86
6.	Дијализни центар	13	13	100,00
Укупно домови здравља		2721	2275	83,60
6.	Интерна медицина	69	66	95,7
7.	Хирургија	76	76	100,0
„8.	Гинекологија и акушерство	22	22	100,0

9.	Педијатрија	21	21	100,0
10.	Психијатрија	8	8	100,0
10.	Амбулантно-специјалистичке службе у болници (интернистичка, гинеколошко- акушерска, хируршка, уролошка, ортопедска, неуролошка, физикална, очна, ОРЛ, дечја, психијатријска, анестезија)	585	579	99,0
11.	Дијализни центар/одељење за хемодијализу	94	94	100,0
Укупно опште болнице		875	866	98,97
Укупно установе Браничевског округа		3596	3141	87,34

Извор података:СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2025.

Просечна старост испитаника који су учествовали у попуњавању упитника о задовољству у службама примарне здравствене заштите у Браничевском округу је 43,65 године (SD±19,61). Особа женског пола било је више (62,8%) него особа мушког пола (37,2%).

Табела бр.2 Расподела испитаника у службама примарне здравствене заштите према просечним годинама старости у Браничевском округу 2025. године

Служба	Просечне године старости
Општа медицина	52,24 (SD±15,68)
Педијатрија	23,88 (SD±15,38)
Гинекологија	41,38 (SD±15,00)
Просек наведене три службе	43,65 (SD±19,61)

Извор података:СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2025.

Највише је било са завршеном средњом школом 47,9%, а најмање са незавршеном основном школом 3,4%.

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

ЗАВРШЕНА ШКОЛА (%)	СЛУЖБА			
	ОПШТА МЕДИЦИНА	ПЕДИЈАТРИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА	ПРОСЕК НАВЕДЕНЕ ТРИ СЛУЖБЕ
Незавршена основна	3,9	2,5	2,6	3,4
Основна школа	26,4	20,6	21,7	24,3
Средња школа	47,4	51,4	43,9	47,9
Виша и висока школа	21,5	24,6	30,2	23,4

Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2025.

Око 5,4% испитаника је своје материјално стање проценило као лоше и веома лоше, 33,5% је проценило као осредње, док се око 58,8% изјаснило да је њихово материјално стање добро и веома добро.

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

МАТЕРИЈАЛНО СТАЊЕ (%)	СЛУЖБА			
	ОПШТА МЕДИЦИНА	ПЕДИЈАТРИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА	ПРОСЕК НАВЕДЕНЕ ТРИ СЛУЖБЕ
Веома лоше	2,8	0,6	0,0	1,8
Лоше	4,9	1,7	1,1	3,6
Осредње	35,7	26,0	37,6	33,5
Добро	43,3	58,2	50,3	48,0
Веома добро	10,6	11,9	10,1	10,8

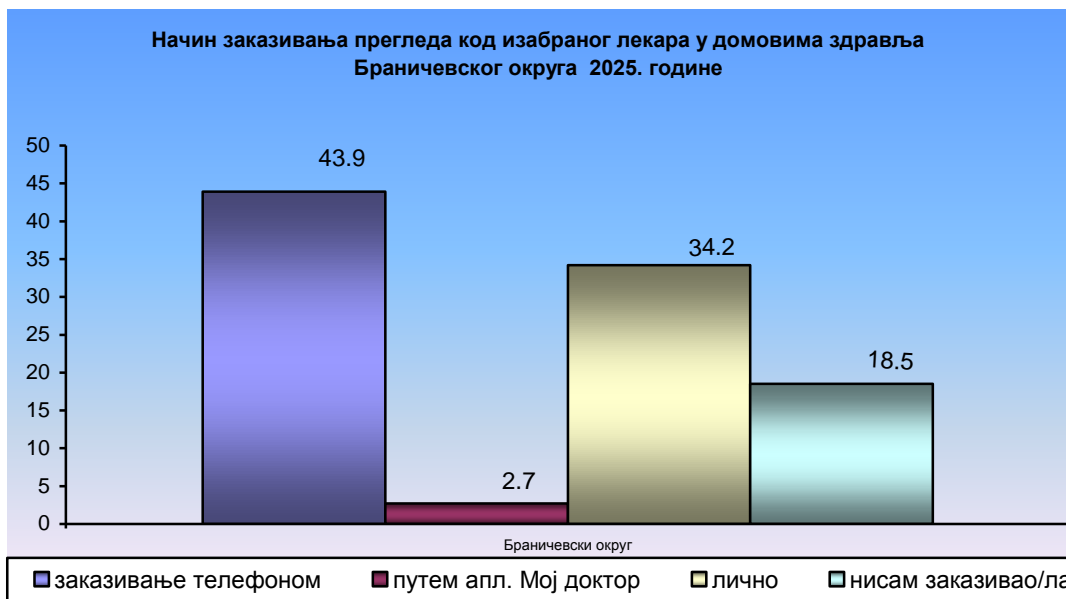
Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2025.

У последњих 12 месеци, корисници су у просеку 7 пута имали преглед у државној здравственој установи, док су приватну праксу посетили у просеку 2,5 пута, што је нешто мање у односу на претходну годину (око 8 посета у државној пракси и око 4 посете у приватној пракси).

Преглед код изабраног лекара у Браничевском округу у посматраном периоду највећи број корисника заказује телефоном 43,9% (2024-43,6%), сваки трећи заказује лично (2024- сваки трећи), док сваки пети (2024-сваки пети) не заказује преглед. Преко апликације Мој доктор заказује тек 2,7% испитаника (2024-1,3%).



Графикон бр.1



Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2025.

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

Служба	Примљен/а истог дана	Чека 1-5 дана	Чека 6-15 дана	Чека више од 15 дана
Општа медицина	72,3	22,8	2,0	0,1
Педијатрија	91,2	4,8	0,6	0,8
Гинекологија	49,7	22,2	14,3	7,9
Просек наведене три службе	74	18,2	3,3	1,3

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

На територији Браничевског округа око 74% 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 3,3% корисника, док дуже од 15 дана чека 1,3% анкетираних. Најдуже се чека у служби гинекологије.

Могућност прописивања лекова у електронској форми и подизање хроничне терапије у апотеци без одласка код изабраног лекара 62,2% корисника је оценило као одлично на нивоу Браничевског округа у 2025. години.

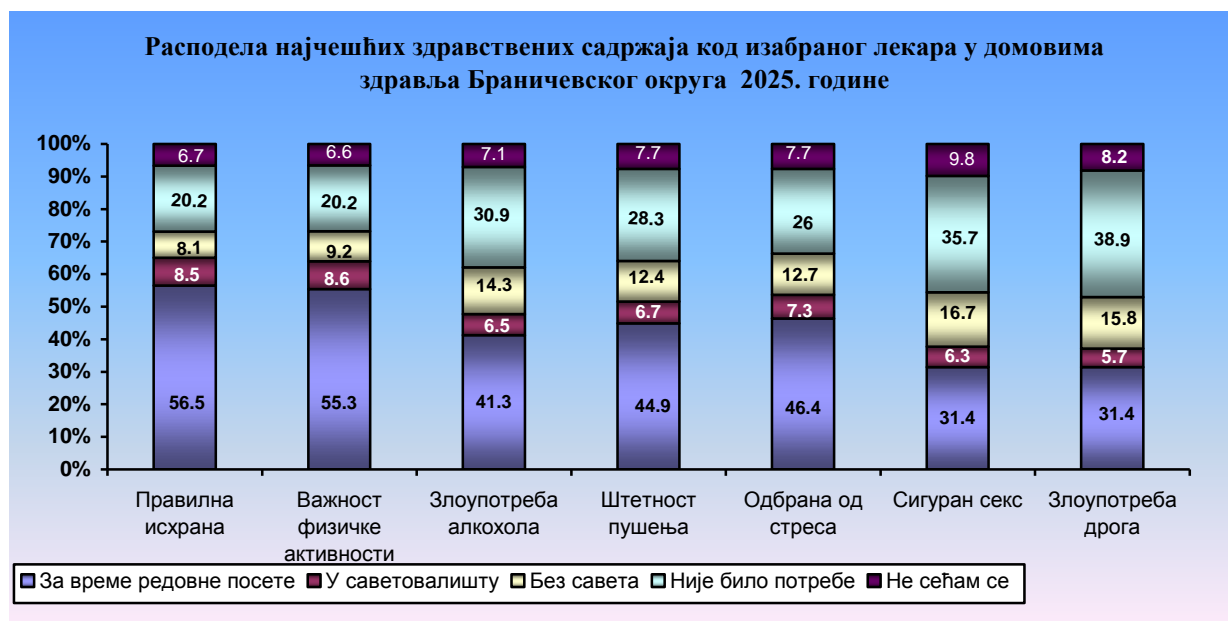
Апликацију Мој доктор као и могућност коју пружа ова апликација у дому здравља, 34% корисника оценило „одличном” 34% корисника Браничевског округа, док 40% и не зна за ову могућност или су се изјаснили да се не односи на њих. Резултати су слични као и у прошлој години.



Заказивање специјалистичких прегледа електронским путем помоћу ИЗИС-а од стране изабаних лекара одличном оценом је оценило 46,1% корисника на нивоу Браничевског округа у 2025. години (2024-48,7%).

У свом свакодневном раду, лекари доста времена посвећују и здравствено-васпитним садржајима, а који се односе на правилну исхрану, важност физичке активности, злоупотребу алкохола, штетност пушења, избегавање стреса, важност сигураног секса и опасност од употребе дрога. О свим овим темама највише се разговарало за време редовне посете код лекара и то нешто више од половине испитаника је добило информације о правилној исхрани и важности физичке активности, преко 40% корисника је добило информације о одбрани од стреса, штетности пушења и злоупотреби алкохола а трећина је добила информације о 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 урадио скоро сваки четврти корисник/ца као и у прошлој години (2024- четвртина корисника), док је скрининг на кардиоваскуларне

болести, дијабетес и депресију урадио сваки пети корисник/ца. Ови резултати указују на важност већег ангажовања изабраних лекара на превентиви, подизању превентивне ствести код становништва и обезбеђивање поузданих и адекватних информација о значају раног откривања фактора ризика и болести.

Табела бр. 6 Међусобна комуникација пацијената са медицинским сестрама у Браничевском округу у 2025. години



Оцена од 1 до 5 (1 веома лоше, а 5 одлично)	1	2	3	4	5
Поштовање и љубазност	0.9	0.9	3.8	14.0	80.5
Информације које пружају медицинске сестре	0.8	1.1	3.8	14.5	79.7
Сарадња са лекаром	0.6	0.8	3.7	12.5	82.5

Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2025.

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 Браничевском 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	0.6	0.6	3.1	15.1	80.4
Лекар познаје вашу личну ситуацију (нпр. у кући, на послу)	2.8	3.1	8.3	22.3	63.5
Ваш лекар добро познаје проблеме и болести које сте раније имали	1.1	2.2	6.1	17.2	73.4
Време и пажњу које вам посвети током прегледа	0.9	1.5	4.4	16.1	77.1
Објашњења и информације које добијете о блестима и	1.0	1.0	4.1	16.1	77.8

	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	
---	---	---

лековима које вам прописује					
Даје вам подршку и мотивише вас да се лакше изборите са здравственим проблемима	1.3	1.6	3.8	16.9	76.3

Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2025.

Осам од десет испитаника је оценило одличном оценом поштовање и љубазност лекара према њима. Око 63,5% испитаника у комуникацији са доктором се слаже да лекар познаје њихову личну ситуацију (2024- 82%). Углавном се слажу и одлично су оценили све изјаве које се односе на лекара (седам од десет испитаника) а у вези познавања њихових потреба (2024-седам од десет).

Када се сагледавају услуге и организација рада у посматраним службама у 2025. години највећи проценат испитаника, скоро осам од десет, је задовољан радним временом здравствене установе, бројем места за седење у чекаоници и могућношћу прегледа истог дана код лекара у случају хитности (2024-осам од десет).

У највећем проценту су незадовољни недостатком паркинг места испред установа (23,9%). Око 30% не зна да постоји интернет страница установе као и процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената, тако да је потребно унапредити информисаност и знање корисника. Резултати истраживања појединих карактеристика показују мале варијације у односу на претходну годину (табела бр.8).

Табела бр. 8 Задовољство испитаника организацијом рада и услугама здравствене заштите у службама домова здравља Браничевског округа у 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	3.2	3.4	84.1	9.4
Доступност лекара и викендом ако се разболите	5.5	5.8	75.7	12.9
Доступност инвалидима и особама у колицима	5.6	6.6	65.3	22.6
Број места за седење у чекаоници	3.5	8.1	79.6	8.8
Време чекања до посете у чекаоници	5.5	10.2	76.2	8.0
У току радног времена могу да лако разговарам са	4.0	6.8	77.7	11.5



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



лекаром телефоном и добијем савет				
Могућност прегледа код лекара истог дана у случају хитности	2.6	4.2	85.0	8.3
Расположивост одговарајућег кадра у установи	5.0	9.3	71.5	14.3
Установа има своју интернет страницу	7.6	8.8	54.3	29.4
Установа има довољно медицинске опреме	5.9	9.6	64.3	20.2
Хигијена установе	3.9	9.6	78.3	8.3
Паркинг испред установе	23.9	11.3	55.3	9.5
Процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената	5.5	5.4	59.3	29.9

Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2025.

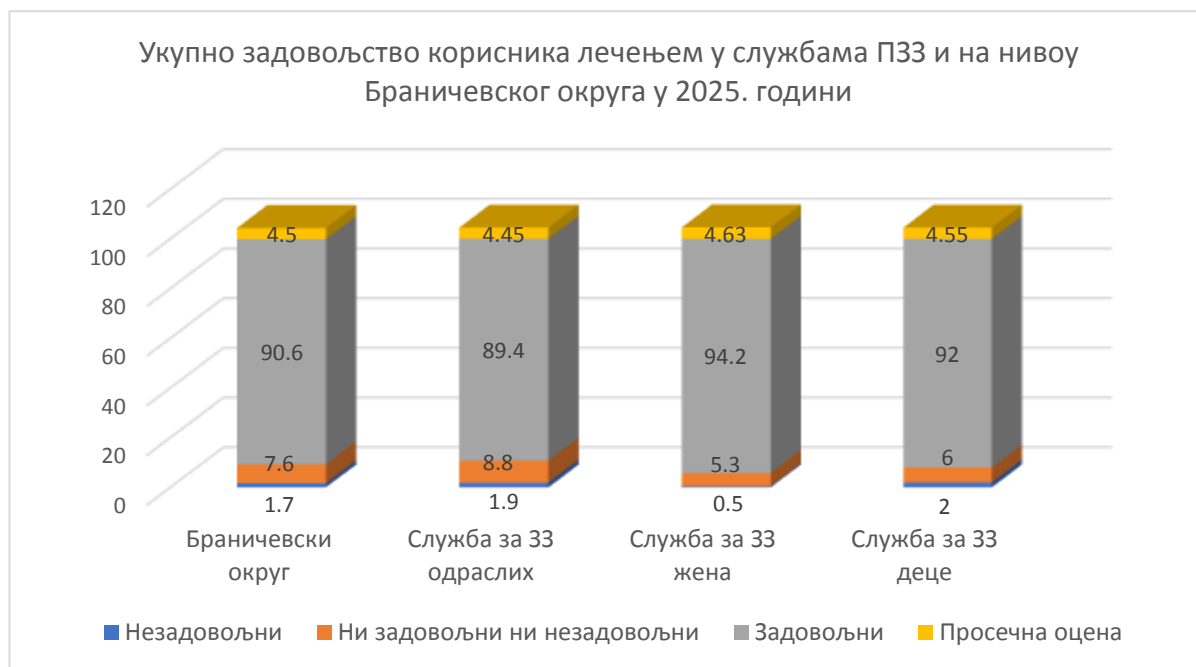
У току претходне године дешавало се да пацијенти нису отишли на преглед код свог изабраног лекара или су га одложили због финансијских разлога и то сваки осми (2024-сваки дсети). Сваки осми је то урадио због дужине чекања на преглед код изабраног лекара, док су посматране године пацијенти ипак више налазили времена за сопствено здравље па је скоро сваки пети због недостатка личног времена одлагао преглед (2023-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 Браничевског округа у посматраном периоду, просечна оцена задовољства корисника сопственим здрављем је износила 4,06, што је нешто лошије у односу на 2024. годину када је износила 4,11.

Анализирајући задовољство испитаника пруженом здравственом заштитом код изабраног лекара у Браничевском округу у 2025. години, може се рећи да је задовољно и веома задовољно 90,6%, незадовољно и веома незадовољно је 1,7%. 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.

Највећа просечна оцена задовољства је била у служби 33 жена (4,63), а најмања у служби за 33 одраслих (4,45).

Сагледавајући степен задовољства у периоду од 2013. 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 Браничевском округу у периоду од 2013. до 2023. такође показује благи тренд пораста.

Табела бр. 10 Дистрибуција корисника према општем задовољству и средња оцена задовољства у службама ПЗЗ Браничевског округа у периоду од 2013-2025. године

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



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



	2018	4.4	2.5	19.0	47.4	26.7	3.89
	2019	4.8	2.5	18,7	47,6	26,4	3,88
	2020	0,7	1,0	8,9	32,5	56,8	4,44
	2021	0,5	1,4	9,0	26,7	62,5	4,49
	2022	0,7	0,9	16,3	30,8	50,4	4,28
	2023	0,2	1,2	10,6	29,2	58,7	4,45
	2024	0,4	1,8	7,9	27,2	62,7	4,50
	2025	1,1	0,8	8,8	31	58,4	4,45
ПЕДИЈАТРИЈА	2013	3.6	1.8	14.0	47.4	33.2	4.05
	2014	7.1	1.9	18.3	52.7	20.0	3.77
	2015	3.6	2.1	14.1	55.3	24.8	3.96
	2016	9.1	2.9	15.3	49.4	23.4	3.75
	2017	6.6	2.7	17.1	46.2	27.4	3.85
	2018	4.9	0.9	15.4	47.4	31.3	3.99
	2019	3.0	2.3	18.0	50.9	25.8	3.94
	2020	0	0	0.9	18.1	81.0	4.80
	2021	0.7	2.1	11.9	23.1	62.2	4.44
	2022	0.7	0.3	5.9	26.3	66.8	4.58
	2023	0.6	1.5	8.8	27.7	61.4	4.48
	2024	1.0	1.5	6.8	24.9	65.8	4.53
2025	0.3	1.7	6.0	26.7	65.3	4.55	
ГИНЕКОЛОГИЈА	2013	5.3	1.3	9.7	52.2	31.4	4.03
	2014	5.7	1.0	9.0	41.4	42.9	4.15
	2015	5.1	1.4	9.8	43.0	40.7	4.13
	2016	4.0	2.5	16.8	45.0	31.7	3.98
	2017	7.8	0.5	10.7	43.4	37.6	4.02
	2018	5.7	2.1	18.0	44.3	29.9	3.91
	2019	4.1	0.5	19.3	44.0	32.1	4.00
	2020	1.4	1.4	4.1	31.5	61.6	4.51
	2021	0	1.3	10.3	23.2	65.2	4.52
	2022	0.6	1.3	12.3	21.4	64.3	4.47
	2023	0.5	0.5	8.0	19.1	71.8	4.61
	2024	1.9	2.6	5.1	24.4	66.0	4.50
2025	0.0	0.5	5.3	24.5	69.7	4.63	
ИЗАБРАНИ ЛЕКАР (1.2.3)	2013	4.8	1.9	12.2	47.1	34.1	4.04
	2014	5.6	2.1	15.2	48.0	29.1	3.95
	2015	5.3	2.1	15.2	49.0	28.5	3.93
	2016	5.4	2.5	15.8	51.6	24.8	3.88
	2017	5.6	3.1	18.9	46.8	25.6	3.84
	2018	4.7	2.0	17.8	47.0	28.5	3.93
	2019	4.2	2.2	18.6	48.0	27.1	3.92
	2020	0.6	0.8	6.2	28.9	63.4	4.54
	2021	0.5	1.5	10.0	25.2	62.8	4.48
	2022	0.7	1.4	13.1	28.4	56.4	4.38
	2023	0.4	1.2	9.8	27.4	61.2	4.48
	2024	0.8	1.8	7.3	26.3	63.9	4.51
2025	0.7	1.0	7.6	29.0	61.6	4.50	

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, дуго чекање на преглед код специјалисте, недостатак термина за прегледе у току месеца и лоши услови за рад. Очекују већу љубазност запослених здравствених радника и поштовање. Недостатак хигијенских средстава у



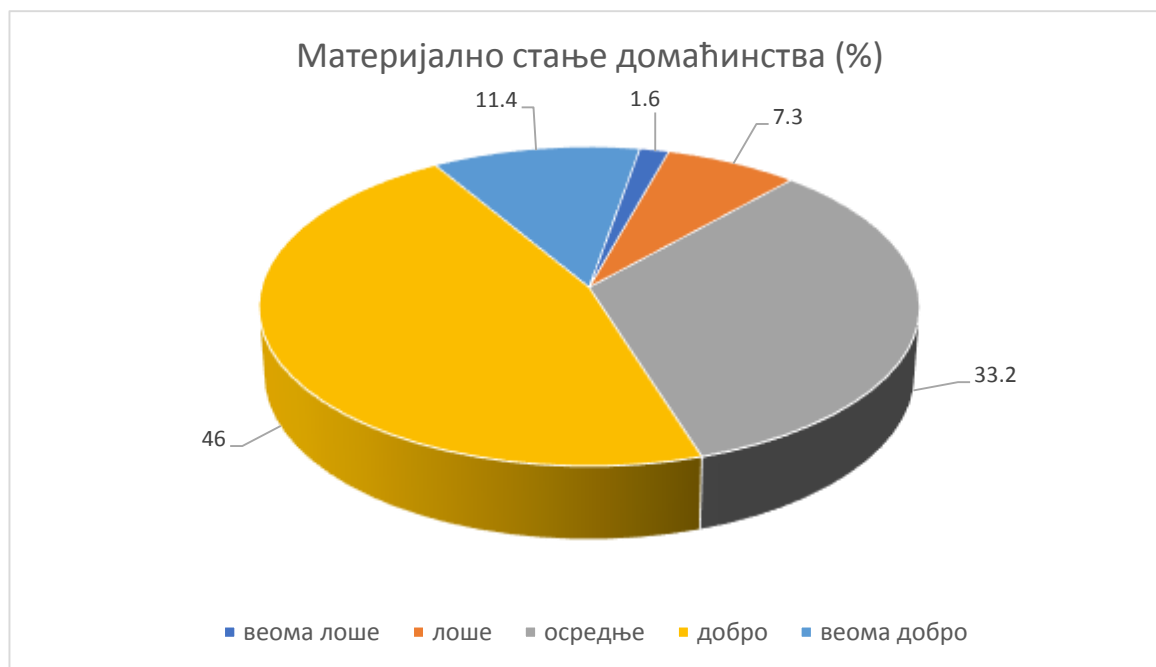
тоалетима попут сапуна и убруса. Потребу за занављањем опреме и простора као и недостатком паркинг места испред здравствених установа. Такође, коментари су се односили и на похвале лекара и сестара у смислу стручности, професионалности и љубазности.

1.2 СТОМАТОЛОШКА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА

У службама стоматолошке здравствене заштите домова здравља Браничевског округа спроведено је истраживање од 24. до 28. новембра 2025. године. Подељено је укупно 803 упитника, враћено 695 упитника што представља стопу одговора учесника од 86,55% и нешто је већа у односу на 2024. годину (85,91%). Упитнике у области дечије и превентивне стоматологије су попуњавали пратиоци деце.

Од укупног броја анкетираних, 37,8% су особе мушког пола, а 61,9% су особе женског пола. Просечна старост испитаника је била $40,49 \pm 20,36$ година. Са завршеном и незавршеном основном школом било је 23,8% испитаника (2024- 22,7%), са средњом школом 55% (2024- 50%), а са вишом и високом стручном спремом било је 20,6% (2024- 24,2%).

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



Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2025.



Материјално стање корисника је у највећем проценту добро (46%).

У последњих годину дана, корисници су посећивали свог стоматолога у просеку 5 пута у државној здравственој установи (2024- 4 пута), док су у приватној пракси то чинили 3 пута због немогућности добијања услуге у државној служби као и у претходној години.

Преглед код стоматолога корисници најчешће заказују лично (44%), док апликацију за заказивање Мој доктор користи свега 0,1%.

Преглед код стоматолога испитаници најчешће обаве истог дана (76,5%), око 14% чека до 5 дана а свега 3,9% чека дуже од 6 дана на преглед.

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 77,3% (2024-78,5%), правилном прању зуба 74,7% (2024-73,5%), о употреби флуора 62% (2024-65,8%), настанку каријеса 70,4% (2024-74,1%), неправилностима зуба и вилице 59,7% (2024- 60,4%), правилној исхрани 63% (2024-64,8%), кварењу десни и клаћењу зуба 61,9% (2024-56,3%) и значају дојења 31,2% (2024-32,7%). У поређењу са претходном годином, резултати су показали да је здравственоспитни рад о очувању здравља за време редовне посете код стоматолога реализован у приближно истом обиму.

Разлози због којих у протеклих 12 месеци испитаници нису отишли или су одложили одлазак код изабраног стоматолога су: из финансијских разлога (14,5%), због дужине чекања на преглед (5,5%), због недостатка личног времена (34,1%) и удаљености (12,4%).

Да стоматолог пружа квалитетно објашњење о интервенцијама које планира сматра 81,1% испитаника (2024-82,9%) и 80,7% испитаника се слаже да им стоматолог даје јасна објашњења о оралном здрављу (2024-86%). Приличан удео, 78,9% корисника се слаже са изјавом да стоматолог одваја довољно времена да разговара са њима (2024-79,1%), као и да је упознат са проблемима и болестима које они имају 71,7% (2024-79,8%). Око 77,8% испитаника су се изјаснили да их стоматолог позива на превентивне прегледе (2024-77%).

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

Изјава	Оцена (%)					
	1	2	3	4	5	6 (не знам)
Радно време	0,2	0,3	2,1	10,6	79,0	7,8
Доступност прегледа викендом	2,2	2,1	4,8	10,8	59,3	20,8
Доступност стоматолога особама са посебним потребама	1,0	1,1	4,0	7,3	60,4	26,2
Љубазност особља	0,5	0,5	2,4	7,8	85,3	3,6



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



Изјава	Оцена (%)					
	1	2	3	4	5	6 (не знам)
Број места за седење у чекаоници	0,2	2,6	3,5	11,1	79,8	4,8
Време чекања на посету у чекаоници	0,6	0,9	3,1	15,8	73,9	5,6
Могућност прегледа истог дана у случају хитности	0,5	1,1	3,4	6,9	81,8	6,3
Могућност телефонске комуникације са стоматологом и добијање савета у току радног времена	1,1	1,4	5,1	10,5	71,0	10,9
Расположивост одговарајућег кадра у установи	1,1	0,6	5,6	10,1	66,5	16,0
Стање стоматолошке опреме	2,6	3,1	5,8	13,7	58,4	16,4
Сарадња стоматолога и других лекара специјалиста	0,5	1,4	3,9	10,1	63,1	21,1
Хигијена у служби	0,3	0,2	4,0	11,0	76,1	8,4
Процедура у поступку жалбе код повреде права пацијената	1,1	1,1	2,8	7,3	55,9	31,7

Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2025.

Из табеле број 11 може се закључити да је 89,6% пратилаца задовољно радним временом службе (оцена 4 и 5) што је више него у претходној години (2024-87,7%). Око 70% корисника се слаже са констатацијом да може доћи на преглед и викендом (2024-46,4%). Око 67,7% се изјаснило да је служба доступна и особама са посебним потребама (2024-55,1%). Око 93,1% анкетираних сматра да је особље на шалтеру љубазно (2024-84%). Да има довољно места за седење у чекаоници изјаснило се око 90,9% испитаника (2024-83%). Да не чека дуго на преглед у чекаоници пре посете код стоматолога казало је 89,7% испитаника (2024-77,3%). Око 81,5% испитаника је задовољно могућношћу телефонске консултације и добијања савета од стоматолога у току радног времена (2024-70%). Распоживошћу одговарајућег кадра у установи је задовољно 76,6% корисника док је у претходној години то било око 67%. Више корисника је задовољно стањем стоматолошке опреме сада 72,7% него прошле године (56%). Седам од десет испитаника је задовољно сарадњом стоматолога са другим специјалистима. Да је хигијена у служби добра сматра скоро девет од десет



испитаника. За процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената не зна 31,7% 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 Браничевског округа у бољи у односу на претходну годину.

На нивоу Браничевског округа у посматраном периоду 71,2% корисника је оценило своје орално здравље као врло добро и одлично (оцена 4 и 5) док је 2024. године то било нешто више (76%).

Графикон бр. 5



Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2025.

Просечна оцена задовољства корисника изабраним стоматологом на нивоу Браничевског округа износи 4,69 (2024-4,66) тако да можемо рећи да су корисници задовољнији у односу на прошлу годину (Табела бр.13).



Табела бр.13 Дистрибуција корисника према општем задовољству (%) и средња оцена задовољства у служби стоматолошке здравствене заштите Браничевског округа у периоду од 2013-2025. године

ГОДИНА	ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА					СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА
	ВЕОМА НЕЗАДОВОЉАН	НЕЗАДОВОЉАН	НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН	ЗАДОВОЉАН	ВЕОМА ЗАДОВОЉАН	
2013	5.4	0.8	6.9	40.8	46.2	4.22
2014	6.2	0.0	1.8	53.1	38.9	4.19
2015	3.3	0.0	5.8	50.0	40.8	4.25
2016	6.5	0.7	5.1	39.9	47.8	4.22
2017	7.7	2.1	14.8	39.4	35.9	3,94
2018	6,6	0,7	8,8	41,2	42,6	4,13
2019	2,0	0,7	12,2	43,5	41,5	4,22
2020	0	0	1,4	21,1	77,5	4,76
2021	0	0	2,7	30,0	67,3	4,65
2022	0	0,7	3,5	19,9	75,9	4,71
2023	0	0,8	7,0	18,0	74,2	4,66
2024	0	0,8	4,0	23,2	72,0	4,66
2025	0,4	1,0	4,5	16,7	77,7	4,69

Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2025.

Средња оцена задовољства посматрана у тринеастигодишњем периоду (од 2013. до 2025.) показује тренд пораста задовољства корисника у службама стоматолошке здравствене заштите на нивоу Браничевског округа.

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

1.3 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 Браничевског округа то су следећи домови здравља: Велико Градиште, Жагубица и Кучево. На дан анкетања, 26. новембра 2025. године, подељено је 159 упитника, а враћено је 154, што представља стопу одговора од 96,86% (2024- 100%).

Од укупног броја пацијената, тога дана, специјалистичко консултативне услуге је користило 53,2% особа женског пола и 46,8% особа мушког пола. Просечна старост испитаника је 59,73±17,1 година, где је најмлађи испитаник имао 18 а најстарији 90 година.

Обзиром да се ради пре свега о испитаницима старије животне доби 42,2% је са незавршеном и завршеном основном школом (2024-37,4%) а 46,31% је са средњом и 11,7% са високом и вишом школском спремом.



Њихово материјално стање је осредње код 40,9% (2024-48,1%), а 49,4% је казало да има добро и веома добро материјално стање, док је у претходној години то било 38,9%.

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

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

Карактеристика	Оцена (1 значи веома лоше, а 5 одлично)				
	%				
	1	2	3	4	5
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	0,6	0,0	1,9	8,4	89,0
Време чекања у чекаоници	0,6	0,0	0,6	11,0	87,7
Чистоћа и удобност чекаонице	3,9	0,0	0,0	4,5	91,6
Љубазност медицинске сестре	0,6	0,6	0,6	4,5	93,5
Љубазност лекара	2,6	0,0	1,3	5,3	90,7
Време које ми је посвећено током прегледа и објашњења које сам добио/ла у вези моје болести и плана лечења	0,7	0,7	0,0	5,9	92,8

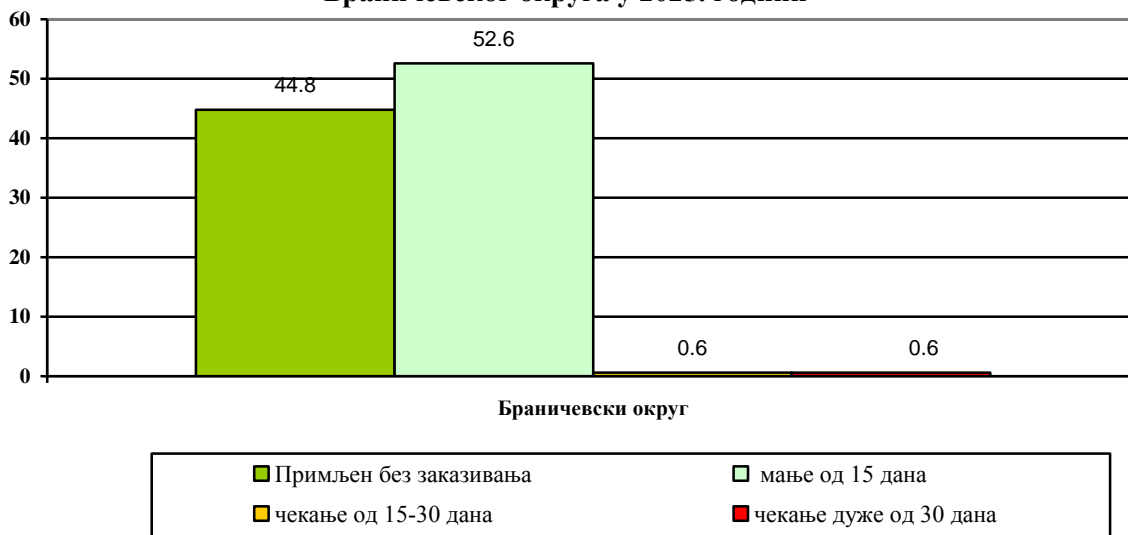
Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2025.

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 5 пута (2024- 6,5 пута). Специјалистичке услуге у приватном сектору су испитаници користили у просеку 5 пута (2024-у просеку 4

пута). На основу приказаних података може се закључити да се повећао број корисника који је посећивао приватно интернисту у 2025. години.

Графикон бр. 6

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



Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2025.

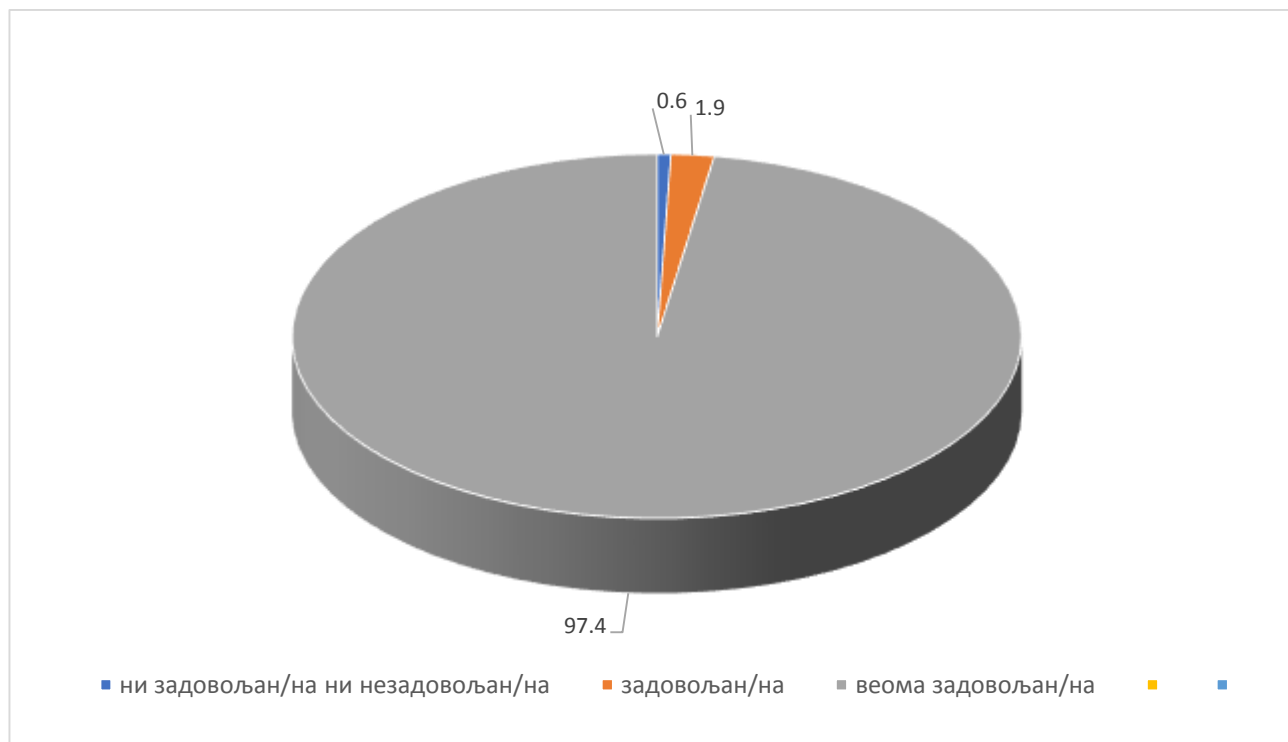
Што се тиче дужине чекања на овај преглед у Браничевском округу, 44,8% пацијената је било примљено у току истог дана без заказивања, што је више него 2024. године (28,2%). До петнаест дана чека 52,6% испитаника (2024-61,8%) што свакако није мало и требало би радити на томе да се специјалистички прегледи обаве у што краћем року, нарочито када се ради о првим специјалистичко консултативним прегледима.

Задовољство пруженом здравственом заштитом исказано је тако да је на нивоу Браничевског округа 99,3% задовољних и веома задовољних радом ове службе (2024-90,8%) док незадовољних није било.



Графикон бр. 7

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



Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2025.

Просечна оцена задовољства радом лекара специјалисте у Браничевском округу у 2025. години је 4,97 и већа је него у 2024. години (4,63).

Табела бр. 16 Дистрибуција корисника према општем задовољству (у%) и средња оцена задовољства у специјалистичким амбулантама домова здравља Браничевског округа у периоду од 2013-2025. године

ГОДИНА	ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА					СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА
	ВЕОМА НЕЗАДОВОЉАН	НЕЗАДОВОЉАН	НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН	ЗАДОВОЉАН	ВЕОМА ЗАДОВОЉАН	
2013	4	1,4	5,3	36	53,3	4,33
2014	1,3	0	9,1	35,1	54,5	4,42
2015	3,0	0	0	31,8	65,2	4,56
2016	0	1,4	0	21,7	76,8	4,74
2017	5,7	0	0	28,3	66,0	4,49
2018	2,1	2,1	2,1	19,1	74,5	4,62
2019	2,2	0	6,5	23,9	67,4	4,54

2020	0	0	0	10,0	90,0	4,90
2021	0	1,1	1,1	8,4	89,5	4,86
2022	0,9	0	0	6	93,1	4,91
2023	0	0	0	7,7	92,3	4,92
2024	0	0	9,2	18,5	72,3	4,63
2025	0	0	1,6	1,9	97,4	4,97

Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2025.

Средња оцена задовољства корисника у специјалистичким амбулантама домова здравља Браничевског округа у периоду од 2013-2025. године показује тренд пораста.

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 као и на недостатак апарата.

2. ОПШТЕ БОЛНИЦЕ

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

Истраживање задовољства корисника у општим болницама обављено је у обе болнице од 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 Браничевског округа, у недељи анкетања, било је отпуштено-исписано 875 пацијента, при чему је 866 прихватило да учествује у анкетању истраживања задовољства корисника тако да је стопа одговора учесника била 98,97% (2024-98,44%).

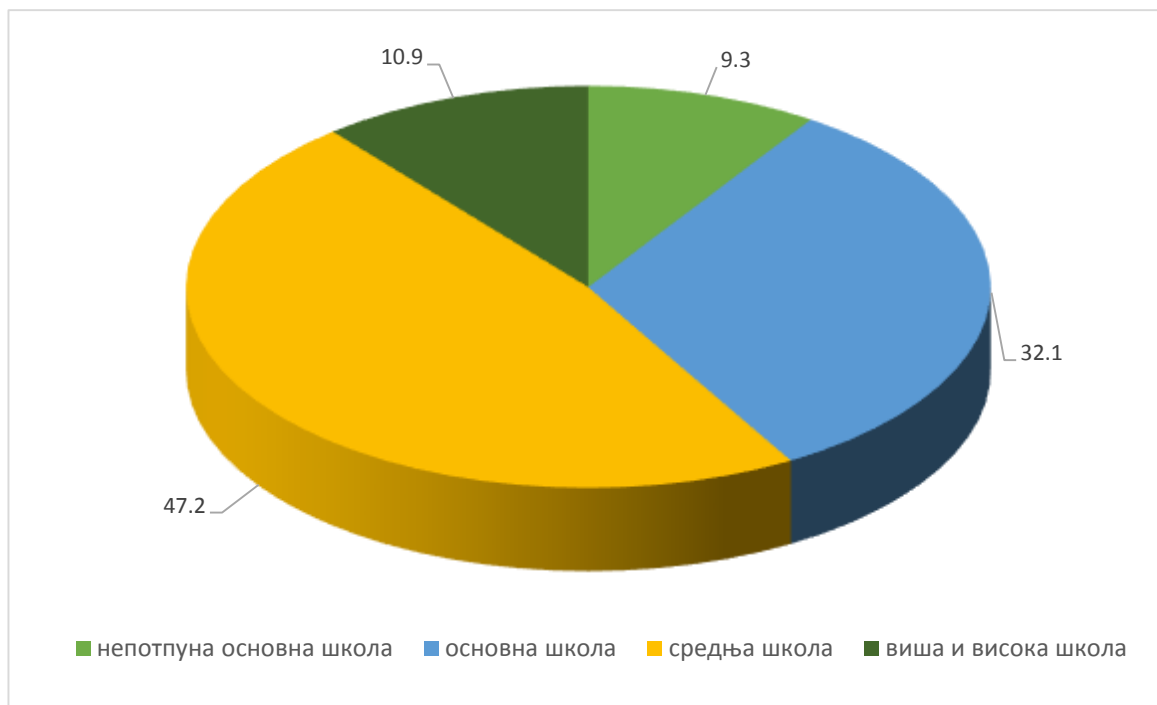
Општи подаци испитаника су такви да је нешто више било особа женског пола (53,9%) него мушког (46,1%). Просечна старост хоспитализованих пацијената је била 54,76 година (SD±25,84).

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



Графикон бр. 14

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



Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2025.

Своје материјално стање испитаници су исказали најчешће као добро и веома добро 52,3% (2024-62,1%), осредње 39,9% (2024-36,8%), док је са лошим и веома лошим материјалним стањем било 6,7% (2024-1%).

Табела бр. 17 Оцена карактеристика које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења у Браничевском 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	1,0	1,6	7,8	19,3	70,3	4,56
Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници	0,5	2,1	8,4	18,3	70,7	4,57
Услуге исхране током боравка у болници	1,6	8,3	15,6	24,0	50,5	4,14
Услуге смештаја током боравка у болници	1,1	1,6	11,6	20,0	65,8	4,48
Одржавање хигијене у соби	0	2,1	8,4	17,8	71,7	4,59
Одржавање хигијене тоалета	0	2,6	11,5	18,3	67,5	4,51
Организација посета	2,7	1,1	6,5	18,3	71,5	4,55
Обавештења дата приликом отпуста из болнице	0,5	1,1	6,3	14,7	77,4	4,67

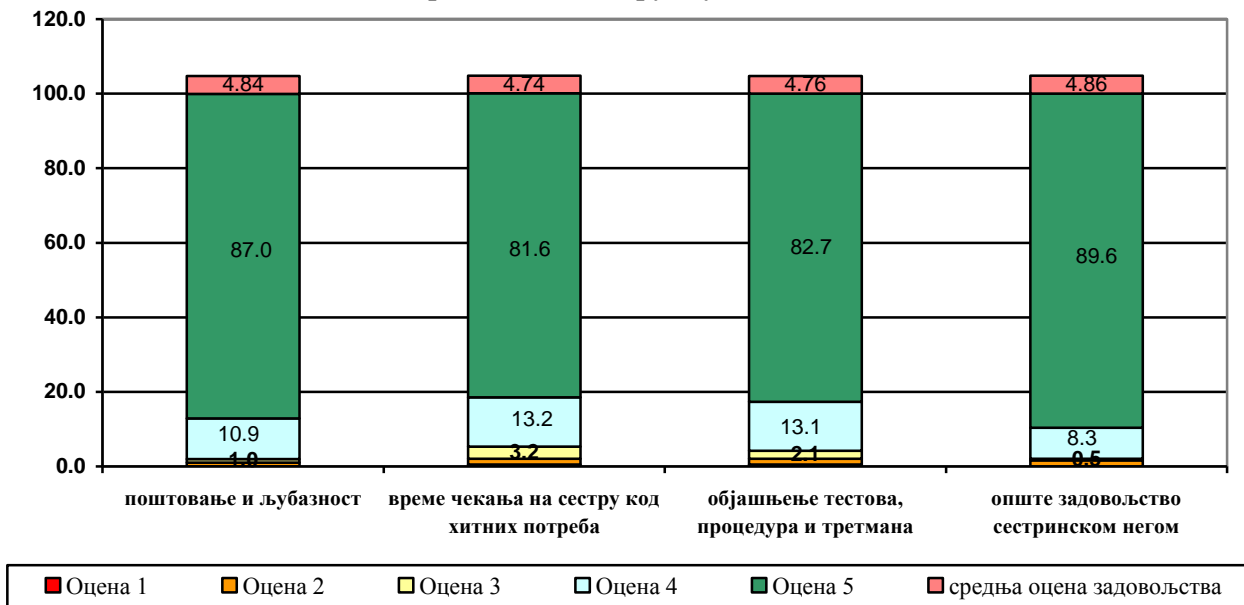
Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2025.

Сагледавајући задовољство услугама и организацијом здравствене заштите током болничког лечења може се закључити да су корисници у Браничевском 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
 Браничевског 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 (4,86), задовољство због поштовања и љубазности према посетиоцима, члановима породице као и њима самима (4,84). Нешто мање су задовољни дужином чекања на сестру у хитним случајевима и објашњењем медицинских процедура.

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

Карактеристике	Оцена 1	Оцена 2	Оцена 3	Оцена 4	Оцена 5	Просечна оцена
	%					
Спремност да дају одговоре на питања	0,5	1,0	5,2	17,7	75,5	4,67
Објашњење тестова, процедура, третмана и резултата	1,0	1,0	5,2	18,3	74,3	4,64
Поштовање и љубазност	1,6	0,5	3,1	14,0	80,8	4,72
Способност дијагностиковања здравствених проблема	0,5	1,1	5,3	15,3	77,8	4,69
Успешност лечења	0,5	0,5	2,1	21,2	75,6	4,71
Опште задовољство услугама лекара	1,6	0,5	3,1	15,1	79,7	4,71

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 4,72), (2024-4,86). 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, 94,6% испитаника је задовољно болничким лечењем (оцена 4 и 5), (2024-95,6%), делимично задовољно је 4,8% (оцена 3), (2024-4,4%), док је 0,5% незадовољно (оцена 1 и 2), (2024-1,5%).

Просечна оцена задовољства болничким лечењем у Браничевском округу у 2025. години је износила 4,64 и нешто је мања него прошлогодишња (2024-4,68).



2.1 СПЕЦИЈАЛИСТИЧКО КОСУЛТАТИВНЕ СЛУЖБЕ У ОПШТИМ БОЛНИЦАМА БРАНИЧЕВСКОГ 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 585 упитника а враћено је 579 што представља стопу одговора од 99% (2024-99,1%).

Специјалистичке услуге ових служби користило је више особа женског (59,1%) него мушког пола (40,9%). Просечна старост испитаника је 52,77 година ($SD \pm 19,09$). Обзиром да се ради пре свега о испитаницима старије животне доби, 33,7% је са незавршеном и завршеном основном школом (2024-33,5%), затим 47,7% је са средњом (2024-47,4%) док је 18,1% било са вишом и високом школом (2024-18,7%).

Материјално стање анкетираних је највећим делом добро и веома добро 48,5% испитаника (2024-54,1%), затим осредње 40,8% (2024-38,8%), док се 10,4% изјаснио да је лоше и веома лоше.

Табела бр.14 Задовољство анкетираних организацијом рада специјалистичко-консултативне службе у општим болницама у Браничевском 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	3,7	6,0	14,4	28,4	47,5	4,10
Време чекања у чекаоници	3,7	6,4	17,2	28,5	44,2	4,03
Чистоћа и удобност чекаонице	3,5	5,5	12,5	30,8	47,7	4,14
Љубазност медицинске сестре	1,6	1,2	5,9	14,3	77,0	4,64
Љубазност лекара	1,1	1,2	5,8	13,3	78,6	4,67
Време које ми је посвећено током	0,9	2,3	6,7	18,7	71,4	4,57

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

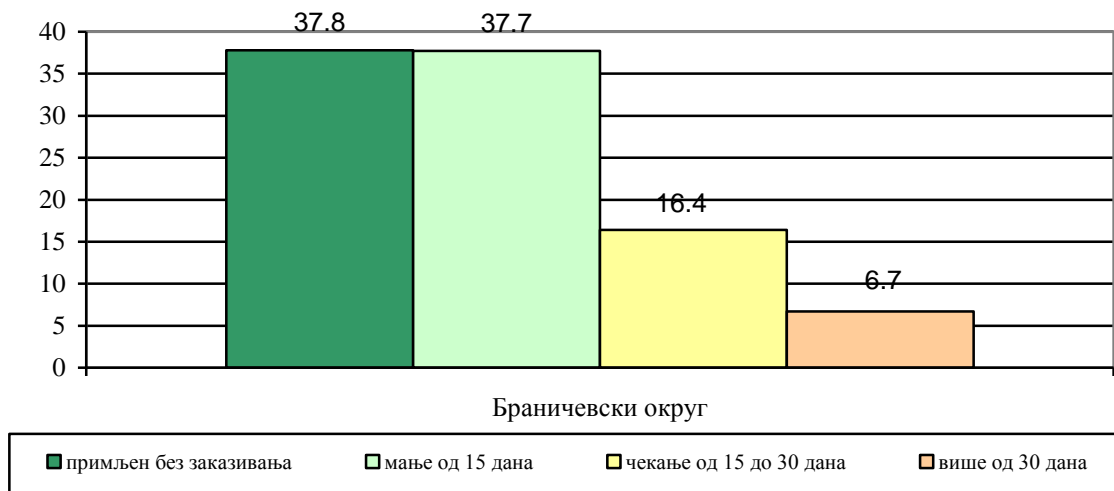
Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2025.

Корисници су углавном задовољни организацијом рада специјалистичко-консултативне службе у општим болницама у Браничевском округу. Најзадовољнији су љубазношћу лекара, а најмање су задовољни временом чекања у чекаоници (табела бр.14).

На питање колико пута сте у последњин 12 месеци имали преглед код лекара специјалисте укључујући и овај пут, корисници су одговорили да су у државној установи у просеку били 5 пута у току 2025. године, а у приватној установи 3 пута. Резултати су слични прошлогодишњим.

Графикон бр.17

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



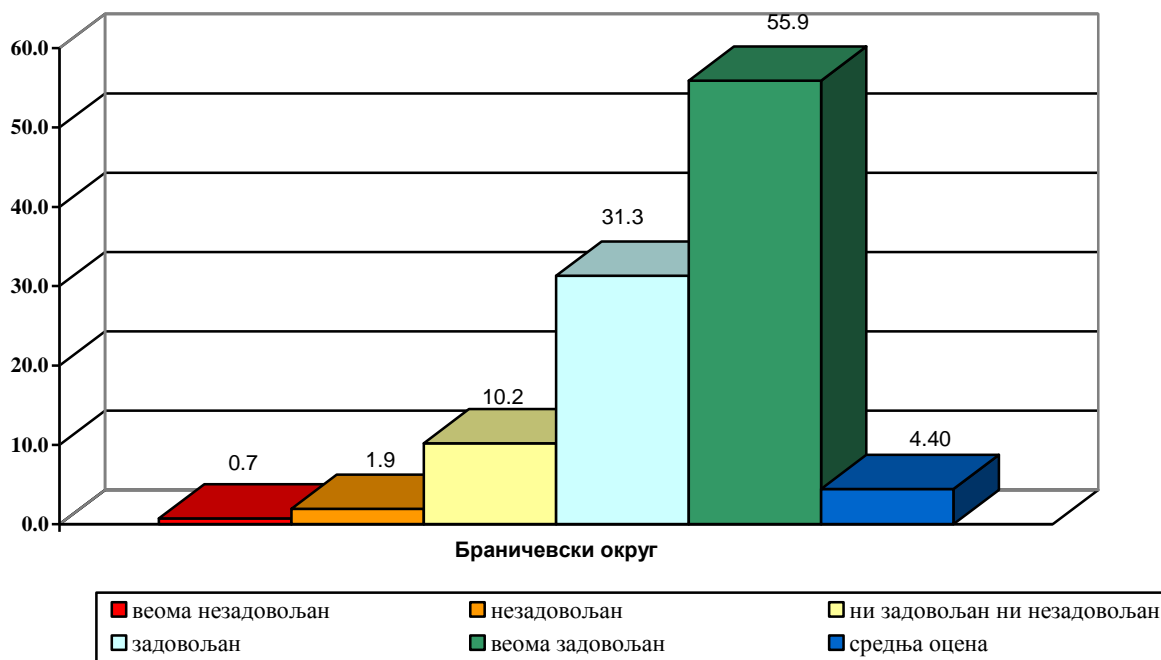
Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2025.

Највећи број анкетираних, око 38%, на преглед код специјалисте је чекало мање од 15 дана у болницама Браничевског округа у 2025. години, док је исто толико примљено и без заказивања код специјалисте.



Графикон бр.18

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



Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2025.

Просечна оцена задовољства радом лекара специјалиста у Браничевском округу у 2025. год. износи 4,40 и мања је него претходне године (4,49).

Табела бр. 22 Дистрибуција корисника према општем задовољству (у%) и средња оцена задовољства у специјалистичким амбулантама општих болница Браничевског у периоду од 2013-2025. године

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

2024	0,0	0,5	8,6	32,2	58,8	4,49
2025	0,7	1,9	10,2	31,3	55,9	4,40

Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2025.

Степен задовољства пруженим услугама у Браничевском округу посматрано у периоду (од 2013. 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, стару и дотрајалу опрему за рад са пацијентима, лошу хигијену, недостатак лекара и сестара и лошу организацију рада.

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 Браничевском округу, хронични програм хемодијализе одвија се у службама за хемодијализу домова здравља Жагубица и Кучево и у општим болницама у Петровцу и Пожаревцу. Истраживање задовољства корисника на хроничном програму дијализе спроведено је од 24. до 29. новембра 2025. године у радно време дијализних центара и одељења за хемодијализу.

У истраживању 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 107 упитника а враћено је 107 што представља стопу одговора од 100% (2024-98,17%).

Општи подаци испитаника су били такви да је на хроничном програму дијализе било више особа мушког (57%) него женског пола (39,3%). Просечна старост



испитаника је била 64,76 година ($SD \pm 13,40$), где је најмлађи испитаник имао 35 а најстарији 90 година.

У градској средини станује 33,6% испитаника, док се 62,6% изјаснило да живи у руралној.

Око 52,4% анкетираних је било са незавршеном и основном школом (2024-47,9%), око 38,3% са средњом школом (2024-45,7%), док је 6,5% са вишом или високом стручном спремом (2024-6,5%). 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 52,3% у браку/ванбрачној заједници, 30,8% су удовци/ице, разведени/е 7,5% и нежењени/неудате 6,5%. Што се радног статуса тиче, највише је пензионера 76,6%, незапослених 19,6%, док је запослених свега 0,9%. Материјално стање испитаника је такво да је 10,3% веома лошег и лошег материјалног стања, 50,5% осредњег а 39,3% доброг и веома доброг.

У просеку, корисници су 4 године на хроничном програму дијализе и око 70% корисника се дијализира 3 пута недељно у просеку 4 сата.

На питања која су се односила на центар за дијализу, испитаници у Браничевском округу су се изјаснили да су се дијализирали у њиховој матичној установи 89,7% (2024-77,2%), док су се остали дијализирали у другој установи због тога што су послати ради постављања венског катетера/АВ фистуле или пратећих обољења. Корисници су се изјаснили да су углавном користили организовани транспорт установе у којој је дијализни центар 63,6% (2024-58,7), док је сваки четврти користио приватни аутомобил, аутобус, такси и остало (2024-сваки четврти испитаник). Просечно време које обично проведу у превозу од куће до дијализног центра је 33 минута. Око 62% испитаника/ца има могућност да бира дане који им одговарају за дијализу (2024-преко 70%).

Услови у погледу простора током дијализе (простор, температура, осветљење и бука) су такви да је већина корисника задовољна (просечне оцене од 4,02 до 4,55). Резултати су слични прошлогодишњим.

Табела бр. 23

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

Карактеристика	Оцена					
	1	2	3	4	5	Н/П
Начин да се забаве током поступака	5,1	3,1	18,4	16,3	45,9	11,2



дијализе (ТВ, часописи итд.)						
Лагани оброци који се послужују	6,1	2,0	26,3	16,2	42,4	7,1
Услови у чекаоници (клима/грејање)	3,1	8,2	14,3	22,4	44,9	7,1
Услови у гадероби	4,1	2,1	12,4	13,4	36,1	32,0
Услови у тоалету	9,2	6,1	15,3	22,4	41,8	5,1

Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2025.

Анализирајући различите аспекте у погледу услова током хроничног програма дијализе, може се рећи да је већина корисника задовољна наведеним условима. Најмање су задовољни условима у тоалетима (просечна оцена 3,97), а највише условима у гардероби (4,71). Резултати су слични прошлогодишњим.

Задовољство бригом медицинске сестре током дијализе исказала је већина корисника. Најзадовољнији су хитном одазивању сестре када их позову (просечна оцена 4,8).

Брига лекара о пацијентима током дијализе оцењена је високим процентом задовољства као и у претходној години (преко 90%). Најзадовољнији су пажњом које им лекари посвећују (просечна оцена 4,73).

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 4,48 до 4,69. Резултати су слични прошлогодишњим.

Више од 70% корисника је задовољно информацијама које су добили пре почетка дијализе (о току, компликацијама, значају редовног дијализирања, лековима, исхрани, физичкој активности и о сексуалном животу), као у прошлој години. Просечна оцена је од 4,60 до 5,0).

Седам од десет корисника/ца је изјавило да добро подноси дијализу и не скраћују/прескачу време које је одређено за дијализу (2024- осам од десет). Око 82% у претходних месец дана није прескочило дијализу (2024-96,7%), а 75,7% није скраћивало дијализни поступак.

Половина корисника/ца се редовно придржава савета лекара у вези са узимањем течности и дијетом (2024-60%), док трећина повремено одступа. Преко 75% се редовно придржава савета лекара у вези узимања лекова (2024- преко 80%). Око 82% корисника/ца је из сопствених средстава набављало лекове које узима због дијализе и скоро сваки трећи је морао и да одустане због његове цене а тај лек је био препоручен од стране лекара у дијализном центру (2024- сваки четврти).

Преко 88% испитаника/ца је генерално задовољно дијализом у дијализном центру у Браничевском округу, просечна оцена 4,46 (2024-4,59).



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



Наведени коментари корисника дијализе су се односили на побољшање и унапређење услова у самим просторијама, обезбеђивање телевизора у дијализној сали, боље грејање, храна, уређенији тоалети, док су неки корисници задовољни условима у њиховом дијализном центру.

ЗАКЉУЧАК

На основу спроведеног истраживања о задовољству корисника здравственом заштитом у здравственим установама Браничевског округа у 2025. години, може се констатовати да је већина корисника задовољна пруженим услугама, што потврђују високе просечне оцене задовољства у готово свим сегментима здравствене заштите. Посебно висок степен задовољства уочен је у комуникацији са лекарима и медицинским сестрама, љубазности особља, као и квалитету пружених здравствених услуга.

Корисници примарне здравствене заштите у великом проценту истичу могућност прегледа истог дана, доступност лекара и задовољавајуће радно време установа. Висок степен задовољства уочен је и у стоматолошкој здравственој заштити, као и у специјалистичким службама, где су оцене задовољства изузетно високе, са израженим трендом раста у односу на претходне године.

Са друге стране, анализа указује на постојање одређених проблема који утичу на ниво задовољства корисника. Као најзначајнији издвајају се: недостатак здравственог кадра, дужина чекања на поједине прегледе (нарочито у специјалистичким службама и гинекологији), недовољан број термина, као и недовољна информисаност корисника о доступним услугама и правима пацијената.

Такође, уочено је да значајан број корисника није упознат са могућностима електронског заказивања прегледа и коришћења апликација, што указује на потребу за додатним информисањем и едукацијом становништва. Проблеми као што су недостатак паркинг места, услови у чекаоницама, као и одређени организациони недостаци такође су истакнути у коментарима корисника.

Иако резултати показују висок степен задовољства, уочени недостаци указују на потребу за континуираним унапређењем квалитета здравствене заштите, како би се одржао постојећи ниво задовољства и додатно унапредило искуство корисника.



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



ПРЕДЛОГ МЕРА

У циљу унапређења задовољства корисника и квалитета здравствених услуга, предлажу се следеће мере:

- Потребно је радити на јачању кадровских капацитета кроз запошљавање недостајућег медицинског особља, посебно у службама где су највеће гужве и најдужа чекања на прегледе. Истовремено, неопходно је унапредити организацију рада како би се смањило време чекања и повећала доступност здравствених услуга.
- У области организације рада, потребно је повећати број термина за прегледе, посебно у специјалистичким службама, као и унапредити систем заказивања.
- Посебну пажњу треба посветити информисању корисника о њиховим правима, процедурама подношења жалби, као и о доступним услугама у здравственим установама. Ово подразумева унапређење интернет страница установа, као и активнију комуникацију са корисницима.
- У домену инфраструктуре, потребно је улагати у унапређење услова боравка у здравственим установама, укључујући уређење чекаоница, обезбеђивање адекватног броја места за седење, побољшање хигијенских услова, као и решавање проблема недостатка паркинг простора.
- Неопходно је наставити са унапређењем квалитета комуникације између здравствених радника и корисника, кроз континуирану едукацију запослених у области комуникационих вештина и односа са пацијентима.
- У области превентивне здравствене заштите, потребно је интензивирати активности на промоцији скрининг програма и здравих стилова живота, како би се повећао обухват превентивним прегледима и унапредило здравствено стање становништва.
- На крају, неопходно је континуирано праћење задовољства корисника и анализа добијених резултата, како би се благовремено уочили проблеми и планирале адекватне мере за њихово решавање.

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