

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

Број: 1693
Датум: 10.7. 2017

АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА (ДОМ ЗДРАВЉА, ОПШТА БОЛНИЦА) БРАНИЧЕВСКОГ ОКРУГА У 2016. ГОДИНИ

I БРАНИЧЕВСКИ ОКРУГ

1. ДОМОВИ ЗДРАВЉА

У циљу праћења и унапређења квалитета рада један од важних показатеља је и задовољство корисника пруженом здравственом заштитом, па се већ више од десет 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”.

Истраживање задовољства корисника у установама примарне здравствене заштите 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.

По обављеном истраживању домови здравља су одмах достављали кутије са анкетним листићима и записнике Комисије за стално унапређење квалитета Заводу за јавно здравље Пожаревац, при чему су исти били убацивани у дефинисану базу. Од 2015. године подаци из упитника се уносе on line у електронску базу података, такође од стране запослених наведеног Завода.

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

истуреним пунктовима домова здравља (огранцима, здравственим станицама и здравственим амбулантама).

Истраживање задовољства корисника обављено је 28. новембра 2016. године у времену од 7 до 20 часова, у службама примарне здравствене заштите: опште медицине, медицине рада, здравствене заштите деце и школске деце, здравствене заштите жена, дечије стоматологије и специјалистичкој служби интерне медицине. Тога дана је укупно у домовима здравља било 3225 корисника како због куративних и превентивних прегледа тако и због неких интервенција и терапијског третмана. Укупан број подељених упитника износио је 2248, а враћених 1804 при чему је стопа одговора била 80,25% (2015.г.-91,89%).

Табела бр. 1 Приказ дистрибуираних упитника по службама у здравственим установама Браничевског округа 2016. године

Редни број	Служба	Број подељених упитника	Број враћених упитника	Стопа одговора (%)
1.	Општа медицина и медицина рада	1342	979	72,95
2.	Здравствена заштита деце и омладине	452	407	90,04
3.	Здравствена заштита жена	226	209	92,48
4.	Стоматолошка здравствена заштита (дечја)	158	140	88,61
5.	Специјалистичка служба интерне медицине у дому здравља	70	69	98,57
Укупно домови здравља		2248	1804	80,25
6.	Интерна медицина	107	85	79,44
7.	Хирургија	75	73	97,33
8.	Гинекологија и акушерство	42	35	83,33
9.	Специјалистичка служба интерне медицине при болницама	122	112	91,80
Укупно опште болнице		346	305	88,15
Укупно установе Браничевског округа		2594	2109	81,30

Извор података:ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2016.

Укупно је обрађено 1804 упитника, од тога у служби опште медицине 54,3%, у служби педијатрије 22,6% у гинеколошкој служби 11,6%, стоматолошкој дечјој заштити 7,8% и специјалистичкој служби интерне медицине 3,8%.

Просечна старост испитаника који су учествовали у попуњавању упитника о задовољству у службама примарне здравствене заштите у Браничевском округу је 45,9 година (SD=16). Најмлађи испитаник је имао 17 година, а најстарији 92 године. Особа женског пола било је више (63%) него особа мушког пола (37%). Просечна старост

испитаника мушког пола је била 48,2 године (SD=15,5), а женског пола 44,2 године (SD=16).

Табела бр.2 Расподела испитаника према службама, полу и старости у примарној здравственој заштити у Браничевском округу 2016. године

Служба	Пол (%)		Просечне године старости
	Мушки	Женски	
Општа медицина	46,5	53,5	51,3 ± 16,0
Педијатрија	34	66	34,9 ± 8,1
Гинекологија	0	100	40,2 ± 14,6
Просек наведене три службе	37	63	45,9± 16,0

Извор података:ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2015

Службу педијатрије су углавном посећивали корисници (родитељи и старатељи) млађе животне доби са просечном старошћу око 35 година, док је у општој служби просечна старост била око 51 године.

Највише је било са средњим образовањем 49,9%, а чак трећина испитаника је била са незавршеном и завршеном основном школом. Са проценом осредњег материјалног стања било је 42,1%, док је са добрим и веома добрим било 43,7%, што се може објаснити већим уделом чланова уже породице који су на раду у иностранству и њихове помоћи испитаницима. Резултати су слични као и у прошлогодишњем истаживању.

Табела бр.3 Расподела испитаника према самопроцени материјалног стања по службама у Браничевском округу 2016. Године

МАТЕРИЈАЛНО СТАЊЕ (%)	СЛУЖБА			
	ОПШТА МЕДИЦИНА	ПЕДИЈАТРИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА	ПРОСЕК НАВЕДЕНЕ ТРИ СЛУЖБЕ
Веома лоше	5,3	1,7	3,9	4,2
Лоше	13,4	4,4	5,4	10,1
Осредње	45,3	36,7	37,6	42,1
Добро	31,6	49,8	44,9	38
Веома добро	4,4	7,4	8,3	5,7

Извор података:ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2016.

Материјално стање испитаника на нивоу посматраног округа је такво да је сваки седми веома лошег и лошег материјалног стања, осредњег материјалног стања је 42,1% и приближно толико испитаника се изјаснило да је доброг и веома доброг материјалног стања (43,7%). Лошег и веома лошег материјалног стања су најстарије особе у служби опште медицине, где се изјаснио скоро сваки пети испитаник као и у прошлогодишњем истаживању.

Табела бр.4 Расподела испитаника према степену школске спреме по службама у Браничевском округу 2016. Године

ЗАВРШЕНА ШКОЛА (%)	СЛУЖБА			
	ОПШТА МЕДИЦИНА	ПЕДИЈАТРИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА	ПРОСЕК НАВЕДЕНЕ ТРИ СЛУЖБЕ
Незавршена основна	6,7	3,9	4,8	5,8
Основна школа	28,9	20,2	23,7	26,1
Средња школа	49	53,7	47,3	49,9
Виша и висока школа	15,4	22,2	24,2	18,2

Извор података:ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2016.

Годинама уназад служба опште медицине бележи највећи степен испитаника са незавршеном основном и основном школом, па тако и ове године скоро сваки трећи испитаник је овог степена.

Највећи број испитаника 80,9% је сам изабрао свог лекара у посматраним службама на нивоу Браничевског округа, мање од 5% га није бирао зато што им је додељен, а око 3% нема свог изабраног лекара. У служби гинекологије је највећи број испитаница које су саме изабрале свог доктора 85%, а у служби педијатрије је највише оних који немају изабраног лекара 4%.

Графикон бр.1



У ДЗ Кучево је најмањи број оних који су сами изабрали свог лекара (77,4%), а у ДЗ Жабари се највећи број испитаника изјаснио да нема изабраног лекара у односу на остале домове здравља у Браничевском округу (6,8%). Највише испитаника је само одабрало свог лекара у голубачком дому здравља (89,4%) и уједно сви испитаници имају изабраног лекара у наведеном дому здравља.

Колико су испитаници упознати на који начин могу да промене свог избраног лекара указују подаци, где скоро сваки други сматра да то може да учини када хоће, сваки четврти сматра да је то једном годишње, а не мали број 26,3% уопште не зна.

Свог избраног лекара није мењало две трећине испитаника, док је једна трећина то радила најчешће због одласка доктора из ординације (12,8%), из других разлога (11,1%) или због неспоразума са својим лекаром 3,4%. Наведени резултати су слични као и претходних година.

Највећи проценат анкетираних (51,1%) се лечи дуже од три године код свог избраног лекара (2015.г.-51,9%). Коришћење здравствене службе од стране испитаника у 2016. години је било такво да је сваки шести само једном посетио свог избраног лекара (2015.г.-сваки седми), сваки други корисник је до пет пута ово чинио, док је 48,1% анкетираних посетило свог доктора од 6 до 100 пута (50,8%-2015.). Корисници су посећивали значајно мање докторе у приватном сектору, 28,5% је то чинило до 6 пута (25,7%-2015.), а 68,6% није посетило доктора у приватном сектору у 2016. години (71,4%-2015.).

Табела бр.5 Расподела испитаника према заказивању и дужини чекања на заказани преглед по службама у Браничевском октугу 2016. године

Служба	Никад не заказује	Заказан истог дана	Чека 1-3 дана	Чека више од 3 дана
Општа медицина	35,9	25,1	26,4	12,7
Педијатрија	76,0	14,1	7,6	2,3
Гинекологија	25,2	27,2	24,3	23,3
Просек наведене три службе	44,5	22,6	21,4	11,5

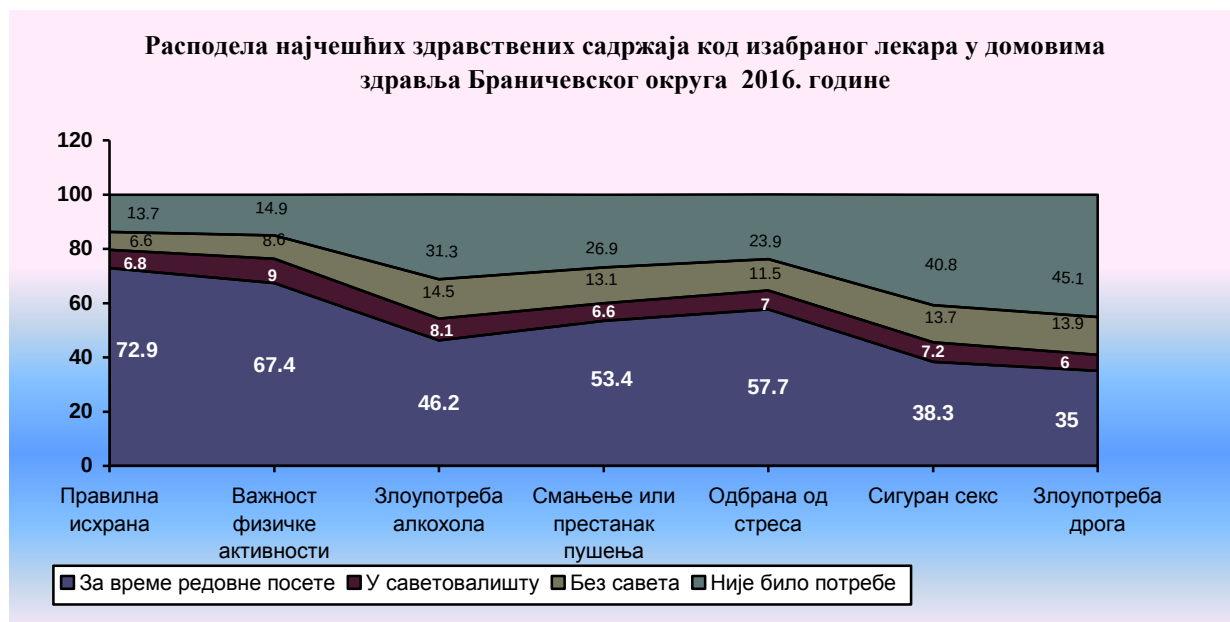
Извор података:ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2016.

На територији Браничевског округа око 67,1% анкетираних не заказује преглед и истог дана буде прегледано (2015.-70%), једна петина чека до 3 дана, а 11,5% чека и дуже од три дана (2015.-7%).

Највећи број испитаника око 76% у служби педијатрије дође до свог лекара истог дана (2015.-90%), док је знатно мањи број корисника (35,9%) у служби опште медицине који могу то да учине истог дана (2015.-62%). Најдуже се чека у служби гинекологије, где скоро половина испитаника чека на преглед до три дана или дуже од три дана. Посматрајући резултате из претходних година, уочава се повећање удела корисника који чекају дуже од три дана, односно смањења оних који бивају примљени истог дана на преглед.

У свом свакодневном раду са корисницима избрани лекар спроводи различите садржаје у циљу очувања и унапређења здравља својих пацијената, а који се односе на правилну исхрану, важност физичке активности, злоупотребу алкохола, престанак пушења, избегавање стреса, сигуран секс и опасност од злоупотребе дрога. О свим овим темама највише се разговарало за време редовне посете код лекара и то две трећине испитаника је добило информације о правилној исхрани и важности физичке активности, док је скоро сваки други добио информације о штетности употребе алкохола, дувана и одбране од стреса. Изабрани лекар је разговарао о сигурном сексу и злоупотреби дрога са нешто више од трећине испитаника, док је нешто више од 40% изјавио да није потребно да се са њима разговара о наведеним темама. Резултати истраживања указују на приближне вредности из претходне године.

Графикон бр.2



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

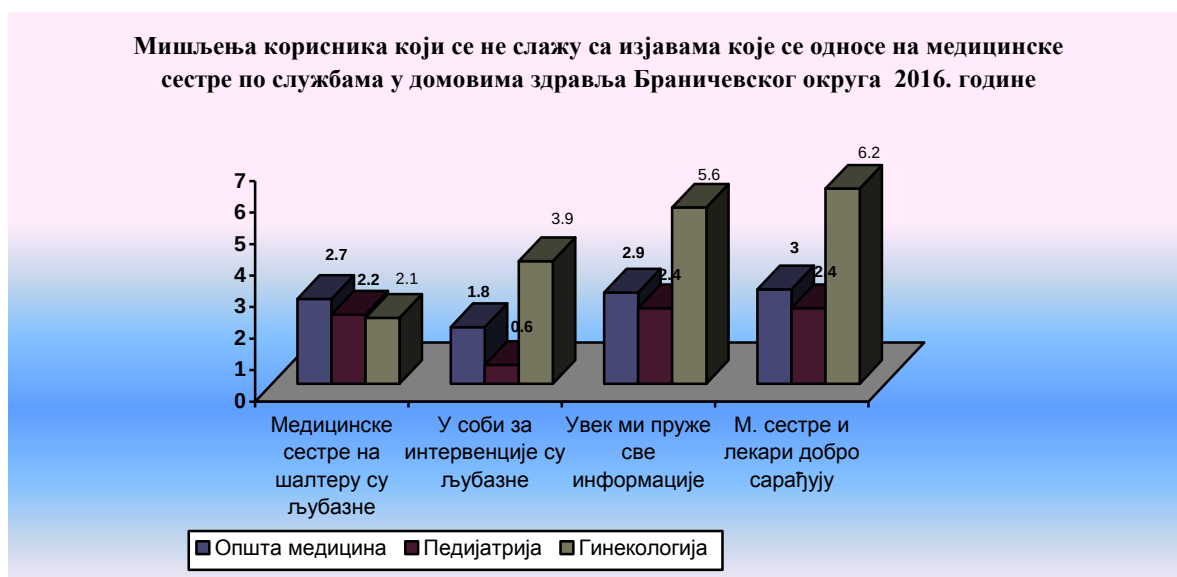
**Табела бр. 6 Међусобна комуникација пацијената са медицинским сестрама
у Браничевском округу у 2016. години**

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
Медицинске сестре на шалтеру су љубазне	81,8%	14,4%	2,5%	1,3%
Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне	81,6%	13,9%	1,7%	2,8%
Медицинске сестре ми увек пруже све информације	78,5%	16,7%	3,1%	1,7%
Медицинске сестре и лекари добро сарађују	78%	12,7%	3,2%	6,1%

Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2016.

Око осам од десет испитаника се изјаснило да су оне љубазне, да пружају све неопходне информације и да имају добру сарадњу са лекарима. Да мисле другачије и да се не слажу са наведеним констатацијама изјавило је око 2,5% анкетираних. У односу на претходну годину, уочава се благи пад задовољства пацијената у комуникацији са медицинским сестрама.

Графикон бр.3



Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2016.

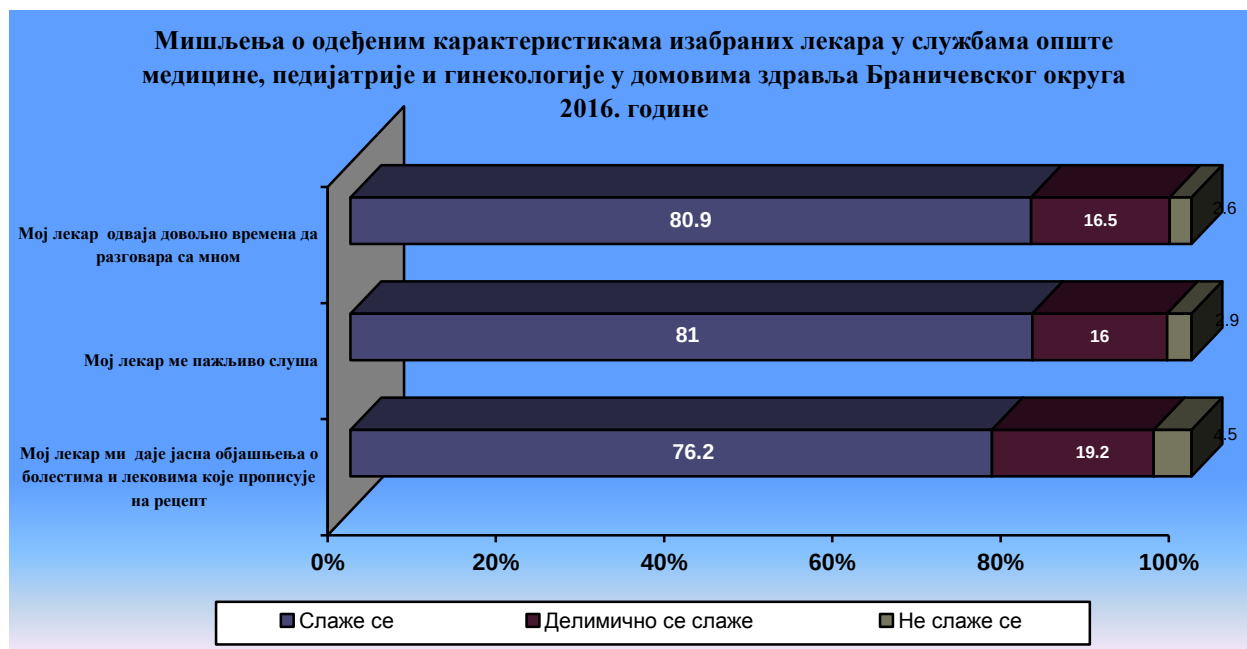
Како су корисници оценили карактеристике медицинских сестара по службама приказује графикон број 3 из кога се види да се највише не слажу са изјавама које се односе на медицинске сестре у служби гинекологије и то око 4% сматра да су медицинске сестре нељубазне у соби за интервенције, а око 6% сматра да им не пружају све потребне информације и да медицинске сестре не сарађују добро са лекарима.

Табела бр. 7 Међусобна комуникација пацијената и изабраног лекара у Браничевском округу у 2016. години

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
Мој лекар познаје моју личну ситуацију	65,7%	21,2%	13,1%
Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао	78,7%	17,3%	4,0%
Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном	76,2%	19,2%	4,5%
Мој лекар ме пажљиво слуша	81,0%	16,0%	2,9%
Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми прописује	80,9%	16,5%	2,6%
После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	73,2%	22,9%	3,9%
Кад имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара	85,1%	11,8%	3,2%

Око 65% испитаника у комуникацији са доктором се слаже да лекар познаје њихову личну ситуацију, док се сваки осми не слаже. Углавном се слажу са свим изјавама које се односе на лекара (око 80%) а у вези познавања њихових потреба. (табела бр. 7 и графикон бр.4). У односу на претходну годину, уочава се благи пад задовољства пацијената у комуникацији са изабраним лекарима.

Графикон бр. 4



Када се сагледава организација рада у посматраним службама у 2016. години може се закључити да је око четири петине испитаника задовољно радним временом здравствене установе, сазнањем да се морају јавити свом лекару пре одласка код специјалисте и да хитне прегледе могу обавити истог дана. У односу на 2015. годину задовољство испитаника је мање за 2 до 5%.

Око две трећине испитаника се слаже да може да дође на преглед и викендом, да је служба доступна инвалидима и особама у колицима, постојањем места за седење у чекаоници и да су упознати са постојањем кутије или књиге за жалбе и примедбе што је приближно као и прошле године.

Половина и нешто мање од половине се слаже да мора дуго да чека у чекаоници због прегледа, да у току радног времена може да разговара са лекаром телефоном и добије савет, да установа има интернет страницу и довољно опреме за рад.

Скоро сваки четврти анкетирани је задовољан дужином чекања у чекаоници на преглед код изабраног лекара (2015.г.-30,7%).

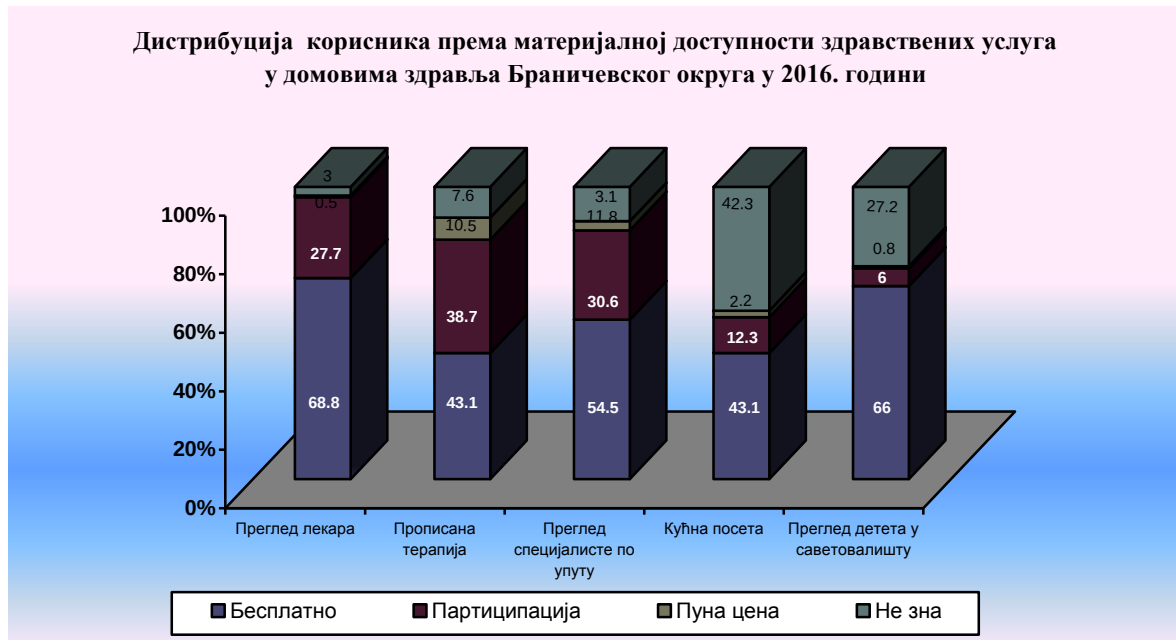
Табела бр. 5 Задовољство испитаника организацијом рада у домовима здравља Браничевског округа у 2016. години

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
Задовољан сам радним временом	80,4%	14,3%	4,0%	1,3%
Могу да дођем на преглед и	71,9%	15,3%	6,7%	6,0%

викендом ако се разболим				
Доступна је инвалидима и особама у колицима	66,0%	13,8%	6,3%	13,8%
Да би дошао до специјалисте прво морам да идем код мог лекара	81,3%	12,8%	2,6%	3,4%
У чекаоници има довољно места за седење	74,3%	16,5%	6,8%	2,4%
Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара	41,5%	31,0%	23,4%	4,0%
У току радног времена могу да лако разговарам са лекаром телефоном и добијем савет	50,3%	20,3%	13,5%	15,9%
Кад дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана	79,1%	10,9%	6,3%	3,6%
Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	76,4%	5,2%	2,7%	15,7%
Установа има своју интернет страницу	50,4%	6,8%	3,9%	38,9%
Установа има довољно медицинске опреме	44,2%	18,3%	10,7%	26,9%

Да ли су и којој мери здравствене услуге финансијски доступне, испитаници су исказали тако да је преглед изабраног лекара за две трећине бесплатан, а трећина плаћа партиципацију. Лекове и ињекције које пропише лекар око 43,1% особа добија бесплатно, 38,7% плаћа партиципацију, сваки десети плаћа пуну цену, а сваки тринаести не зна да ли се наведено плаћа. Специјалистички прегледи су за више од половине анкетираних бесплатни а трећина мора да плати партиципацију. Мање од половине не зна да ли се кућне посете лекара плаћају или не. Преглед бебе или малог детета у саветовалишту је за 66% испитаника бесплатан, док скоро трећина испитаника не зна да ли се наведена услуга плаћа. Наведени резултати су слични прошлогодишњим.

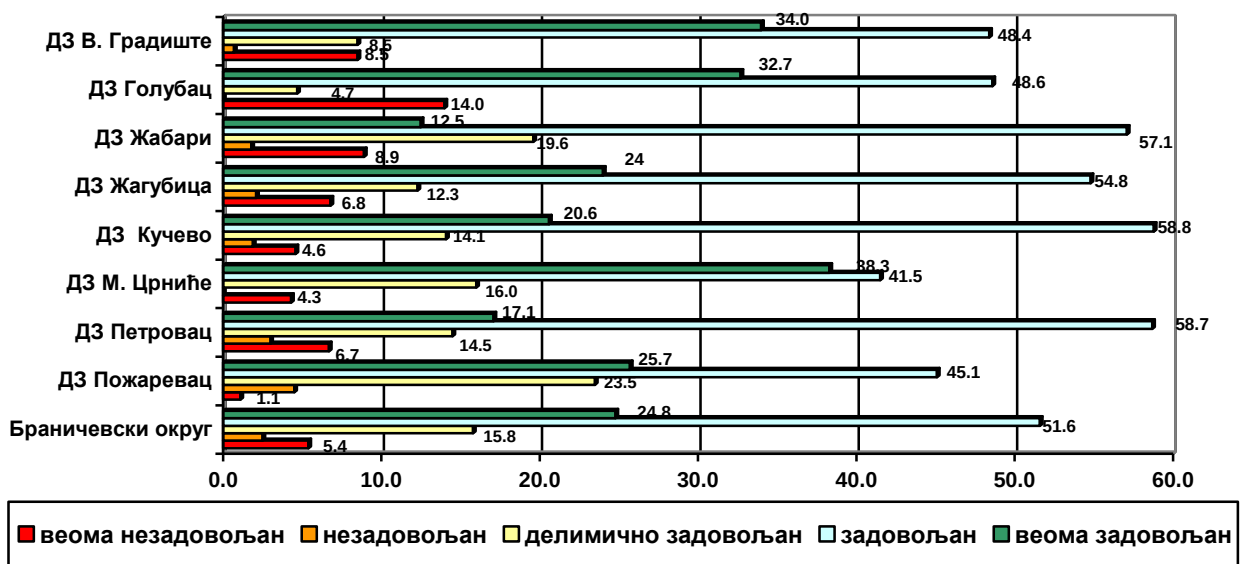
Графикон бр.5



У току претходне године скоро сваки седми испитаник је морао да одложи преглед код свог изабраног лекара или није отишао, јер је имао финансијских проблема (2015.г. сваки осми испитаник), док две трећине испитаника није имало проблема са плаћањем здравствених услуга (2015.г. око 80%).

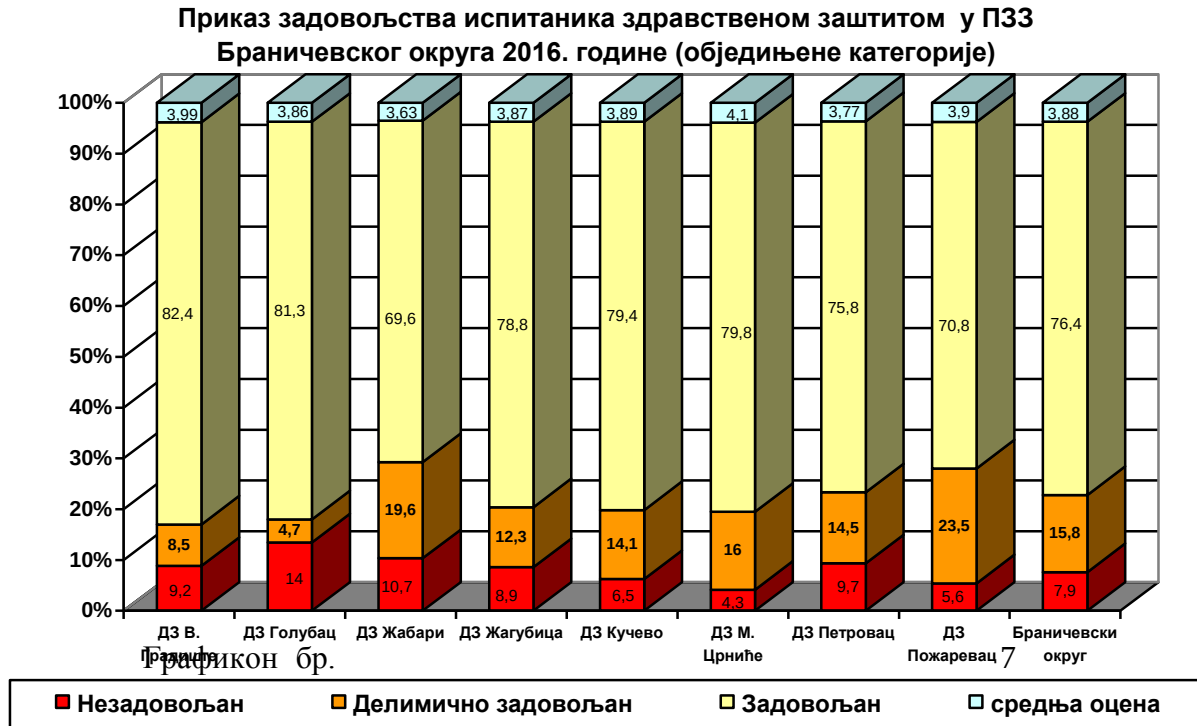
Графикон бр.6

Приказ задовољства испитаника здравственом заштитом у ПЗЗ Браничевског округа у 2016. години



Анализирајући задовољство испитаника пруженом здравственом заштитом код изабраног лекара у Браничевском округу, може се рећи да је 76,4% задовољно и веома задовољно (2015.г.-77,5%), 7,9% је незадовољно (2015.г.-7,4), док је скоро сваки шести неодлучан па се сврстао у категорију ни задовољан ни незадовољан односно делимично задовољан (2015.г.-сваки седми испитаник).

Ради лакшег сагледавања вредности обједињене су категорије задовољан и веома задовољан као „задовољан,, а незадовољан и веома незадовољан као „незадовољан,, при чему је степен задовољства кроз ове категорије приказан по општинама посматраног округа.



Највише задовољних особа било је у домовима здравља Велико Градиште, Голубац, и Кучево, а незадовољних у домовима здравља Голубац, Жабари и Петровац. У категорији делимично задовољних највише је било корисника из Пожареваца и Жабара. Средња оцена задовољства испитаника здравственом заштитом у домовима здравља Браничевског округа у 2016. години је износила 3,88 и нешто је нижа у односу на 2015. годину (3,93).

Табела бр. 6 Задовољство корисника радом изабраног лекара у служби опште и медицине рада исказане просечном оценом у Браничевском округу у 2016. години

Здравствена установа	Задовољство изабраним лекаром	
	х-2015.г	х-2016.г
ДЗ Велико Градиште	3,88	4,00
ДЗ Голубац	3,98	3,90
ДЗ Жабари	3,71	3,64
ДЗ Жагубица	3,87	3,96
ДЗ Кучево	3,93	3,90
ДЗ Мало Црниће	4,0	3,87
ДЗ Петровац	4,07	3,86
ДЗ Пожаревац	3,79	3,86
Браничевски округ	3,89	3,91

Посматрајући средњу оцену задовољства у посматраној и претходној години може се закључити да је у домовима здравља Велико Градиште, Жагубица и Пожаревац дошло до пораста вредности средње оцене, док је у осталим домовима здравља Браничевског округа дошло до мањег пада. На нивоу Браничевског округа средња оцена задовољства у 2016. години је 3,91 и нешто је већа у односу на прошлогодишњу (8,89).

Сагледавајући степен задовољства у петогодишњем периоду у служби опште медицине посматраног округа, може се запазити благо смањење средње оцене задовољства, што је случај и код педијатрије, док у служби гинекологије се уочава благи пораст оцењеног задовољства.

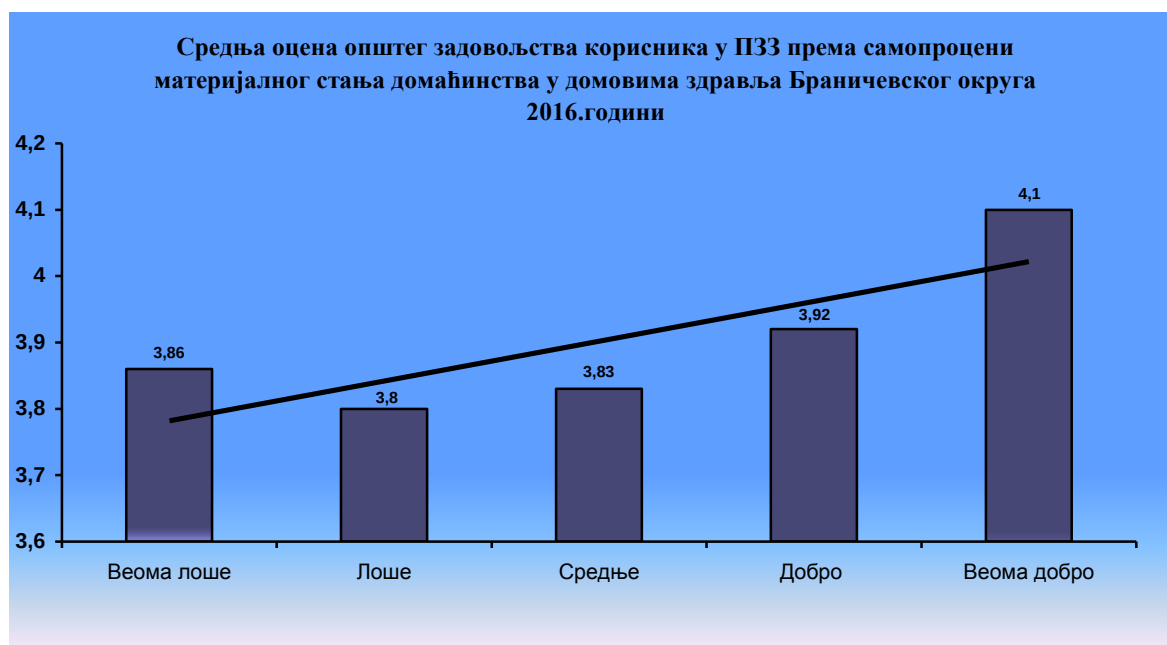
Степен задовољства пруженим услугама у наведеним трима службама обједињено примарне здравствене заштите, у просеку код изабраног лекара у Браничевском округу у периоду од 2011 до 2016. показује благи пад.

Табела бр 7 Дистрибуција корисника према општем задовољству и средња оцена задовољства у службама ПЗЗ Браничевског округа у периоду од 2011-2016. године

СЛУЖБА	ГОДИНА	ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА					
		ВЕОМА НЕЗАДОВОЉАН	НЕЗАДОВОЉАН	НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН	ЗАДОВОЉАН	ВЕОМА ЗАДОВОЉАН	СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА
ОПШТА МЕДИЦИНА	2011	5.0	1.0	12.0	44.0	38.1	4.09
	2012	5.9	1.5	9.1	44.0	39.0	4.10
	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
ПЕДИЈАТРИЈА	2011	4.3	2.7	8.8	50.6	33.6	4.06
	2012	6.0	1.1	9.4	49.8	33.7	4.04
	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
ГИНЕКОЛОГИЈА	2011	8.0	1.7	11.8	43.0	35.4	3.96
	2012	6.5	0.0	15.6	41.4	36.6	4.02
	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
ИЗАБРАНИ ЛЕКАР (1.2.3)	2011	5.2	1.5	11.1	45.8	36.5	4.07
	2012	6.0	1.3	9.7	45.1	37.9	4.08
	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

Графикон бр.8



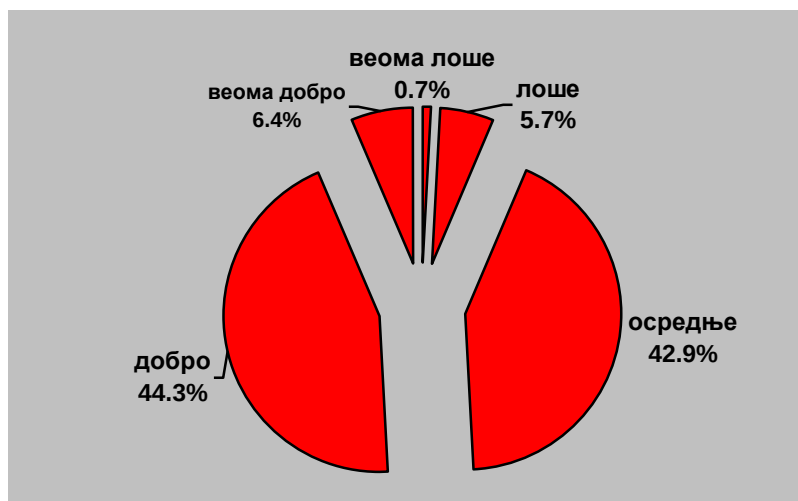
На графикону број 8 приказана је средња оцена општег задовољства која је посматрана у односу на материјално стање испитаника. Наиме, што је материјално стање особа боље, то је и степен задовољства већи, односно пацијенти са лошим материјалним стањем су мање задовољни пруженим услугама.

1.2 СТОМАТОЛОШКА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА

У служби стоматолошке здравствене заштите домова здравља Браничевског округа 28. новембра 2016. године се јавило 167 пацијената, подељено је укупно 158 упитника, а враћено 140 што представља стопу одговора учесника од 88,61% и нижа је у односу на 2015. годину (95,5%). Упитнике су попуњавали пратиоци деце, а не сама деца тако да ће се општи подаци односити управо на ову групу испитаника.

Од укупног броја анкетираних 32,1% су особе мушког пола, а 67,9% су особе женског пола. Просечна старост испитаника је $37,83 \pm 9,66$ година и то мушког пола $40,85 \pm 12,58$ а особа женског пола $36,78 \pm 8,28$ године. Са завршеном и незавршеном основном школом било је 23,4% испитаника (2015.г.-31,3%), са средњом школом 53,9% (2015.г.-44,6%), а са вишом и високом стручном спремом било је 22,7% (2015.г.-25%).

Графикон бр.9 Материјално стање анкетираних у служби стоматолошке здравствене заштите Браничевског округа у 2016. години

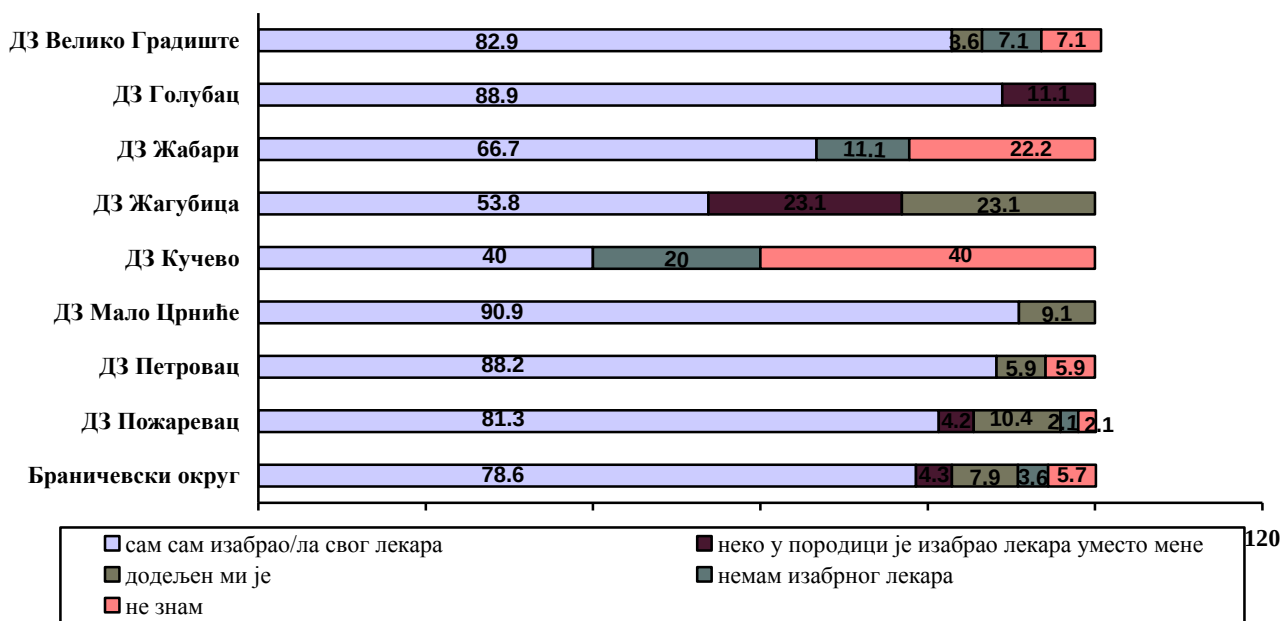


Децу на стоматолошки преглед најчешће су доводили пратиоци са средњим (42,9%), добрим и веома добрим материјалним стањем (50,7%), док је са лошим и веома лошим било знатно мање (6,4%). Може се закључити да у овом као и у претходним истраживањима, родитељи са лошијим материјалним стањем или мање воде бригу о оралном здрављу своје деце или ипак материјална ситуација утиче на немогућност доласка стоматологу.

До свог изабраног стоматолога најчешће се долазило сопственим избором где је 78,6% само доносило ову одлуку (2015.г.-89,6%), а 7,9% испитаника није бирало стоматолога, већ им је додељен од стране стоматолошке службе (2015.г.-8,8%). Међутим, евидентно је да 3,6% нема свог стоматолога што је нешто више у односу на претходну годину (2015.г.-0,8%).

Графикон бр. 10

Начин избора стоматолога у служби дечје стоматологије у домовима здравља
Браничевског округа у 2016. години



Из графикона се види да ипак највећи број испитаника сам бира стоматолога свом детету. У односу на прошлогодишње истаживање, дошло је до пораста броја испитаника који немају изабраног стоматолога. У ДЗ Кучево 20% анкетираних нема изабраног стоматолога, у ДЗ Жабари, 11,1% анкетираних, а у ДЗ Велико Градиште 7,1% анкетираних за разлику од 2015. године када су сви имали изабраног стоматолога у наведеним домовима здравља. На нивоу Браничевског округа је за 2,8% више испитаника који немају изабраног стоматолога у односу на 2015. годину.

И у овој области здравствене заштите наилази се на одговоре који указују да не постоји адекватна информисаност родитеља/пратиоца о начину промене стоматолога. Мање од петине испитаника зна да може једном годишње да промени свог

стоматолога, половина сматра да то може да учини када хоће, а трећина уопште не зна да има такву могућност што су приближне вредности у односу на 2015. годину. Посматрано у односу на 2011. годину јасно се уочава да су испитаници раније били много више и боље информисани о овоме.

Није било потребе за мењањем стоматолога код две трећине анкетираних, што је за 6,1% мање у односу на претходну годину, док је сада сваки трећи имао потребу за тим (што је за 6,1% више него претходне године) и најчешће су наводили разлог напуштања ординације од стране стоматолога или неки други разлог. Добро је да је мали број испитаника (0,7%) имао неспоразум са стоматологом (2015-1,8%).

Највећи проценат анкетираних 39,1% има истог стоматолога дуже од 3 године (2015.г.-39,8%). У овом питању одговор да нема свог стоматолога дало је 5,8% што се не поклапа са истим одговором из петог питања када се мањи број особа изјаснио да нема свог стоматолога (3,6%).

У последњих годину дана, две трећине пратиоца су доводили дете код свог стоматолога један до пет пута, а трећина шест до петнаест пута. Углавном су посећивали свог стоматолога а сваки осми се обраћао за стоматолошку здравствену заштиту и другом стоматологу.

Око 88% деце иде свом лекару у државном сектору и не посећује приватног стоматолога (2015.г.-85,5%), док око 12% иде и код приватника и то један до десет пута годишње.

Заказивање прегледа није баш уобичајено у дечијој стоматологији тако да 77,8% деце обави преглед у току истог дана (2015.г.-77%), сваки пети чека од један до три дана (2015.г.-сваки шести) а 1,5% и дуже од 3 дана (2015.г.-7%).

Савете о очувању здравља уста и зуба код свог детета, родитељи/пратиоци добијају углавном у току редовне посете код стоматолога. Изабрани стоматолози су у току посматране године углавном више разговарали са својим корисницима о значају редовних прегледа 92,9% (2015.г.-90,7%), о употреби флуора 86,1% (2015.г.-77,6%), правилном прању зуба 86,6% (2015.г.-81,5%), ортодонским неправилностима 80,4% (2015.г.-83,3%), настанку каријеса 84,3% (2015.г.-86,7%), прибору за оралну хигијену 84,4% (2015.г.-82,7%) и правилној исхрани 81,3% (2015.г.-78%). У поређењу са претходном годином, резултати су нешто бољи.

Да је стоматолог упознат са проблемима и болестима које има њихово дете сматра 95,8% анкетираних (2015.г.-92%), а 91,7% родитеља/старатеља се слаже са изјавом да стоматолог одваја довољно времена да разговара са њима и децом (2015.г.-87,3%), као и квалитетом објашњења о интервенцијама које стоматолог планира код његовог детета (92,7%). Када њихово дете има проблема са здрављем уста и зуба деветоро од десет родитеља/пратиоца, који су учествовали у анкетању, води дете на преглед код изабраног стоматолога. У поређењу са претходном годином може се рећи да су резултати скоро исти.

Табела бр. 8 Задовољство испитаника организацијом рада стоматолошке службе у Браничевском округу у 2016. години

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
Задовољан сам радним временом	89,8%	7,0%	3,1%	0
Могу да доведем на стоматолошки преглед дете и викендом	44,2%	14,4%	21,2%	20,2%
Доступна је деци са посебним потребама	60,6%	4,0%	3,0%	32,3%
Особље на шалтеру је љубазно	92,5%	3,7%	2,8%	0,9%
У чекаоници има довољно места за седење	88,0%	8,3%	1,9%	1,9%
Дуго чекамо пре посете у чекаоници	30,0%	21,0%	44,0%	5,0%
Када је детету хитно потребна стоматолошка услуга, то можемо да обавимо истог дана	86,5%	8,1%	1,8%	3,6%
Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	85,8%	1,9%	0,9%	11,3%

Из табеле број 8 може се закључити да је девет од десет пратилаца задовољно радним временом службе што је за 9% више него у 2015. години. Мање од половине анкетираних је изјавило да може довести своје дете на преглед и викендом (2015.г.-52%). Око 62% је казало да је служба доступна и деци са посебним потребама (2015.г.-71,1%). Девет од десет сматра да је особље на шалтеру љубазно, као и у претходној години. Око 88% испитаника се слаже да има довољно места за седење у чекаоници (2015.г.-83,3%). Да дуго чека на преглед код стоматолога казао је сваки трећи испитаник (2015.г.-16,3%), док је 44% изјавило да се не чека дуго на преглед (2015.г.-49%). Када им је хитно потребна стоматолошка услуга већина то може да обави истог дана. Око 86% родитеља зна да постоји кутија за жалбе, похвале и примедбе што се

може рећи да су боље информисани него предходне године када је то знало 63,4% родитеља.

Да су педијатри укључени у давању информација о важности оралног здравља указује податак да је њих 86,1% већ добило те информације код изабраног дечјег доктора (2015-83,9%). Нешто мање их педијатри саветују о употреби флуор препарата где се слаже 64,4% анкетираних (2015.г.-68,7%). Анализирајући резултате који се односе на организацију и рад дечје стоматолошке службе може се закључити да су они на територији Браничевског округа нешто лошији у појединим сегментима у односу на претходну годину.

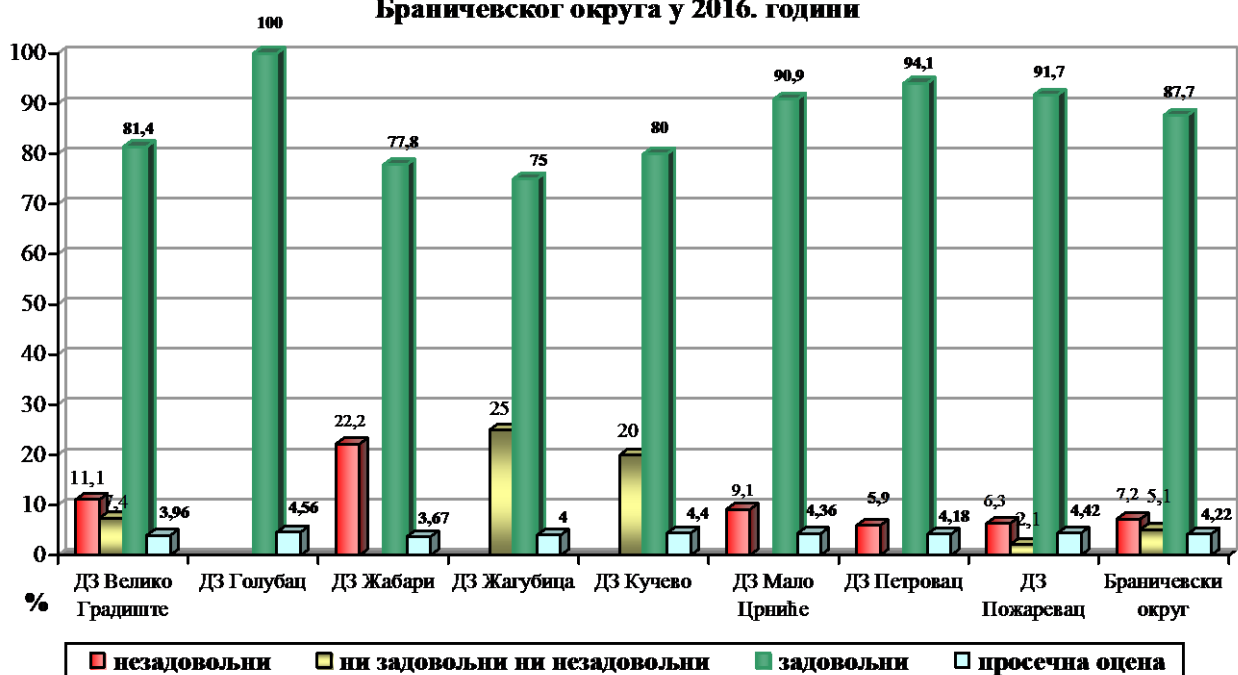
Девет од десет анкетираних сматрају да дечји стоматолог и сестра добро сарађују, а сваки други се слаже да је понекад сасвим довољно да разговарају само са стоматолошком сестром и није им потребна посета стоматолога. Резултати су слични прошлогодишњим.

Анализирајући плаћање здравствених услуга у дечјој превентивној стоматологији, може се рећи да је у највећем броју случајева преглед, пломбирање, лечење и вађење зуба (више од 80%) код дечијег стоматолога бесплатно, док се тај удео код услуга за коришћење ортодонског апарата смањује 75,5% (2015-56,6%) јер они сами морају учествовати у делу финансирања, а 23,6% уопште не зна да ли се ова услуга плаћа (2015.г.-38,4%). Да су прегледи код специјалисте на Стоматолошком факултету бесплатни сматра 58,1% (2015-52%).

Углавном су родитељи били у ситуацији да одведу своје дете на стоматолошки преглед или интервенцију када је то било потребно и нису морали да га одлажу због плаћања, зато што су углавном прегледи бесплатни.

Графикон бр. 11

Задовољство корисника изабраним дечјим стоматологом у домовима здравља Браничевског округа у 2016. години



Према приказаном графикону бр.11, може се закључити да је највећи проценат задовољних корисника стоматологом у домовима здравља Голубац, Петровац, Пожаревац и Мало Црниће (од 90 до 100%), затим Велико Градиште и Кучево (од 80 до 89%), Жабари и Жагубица (од 70 до 79%) док је највише незадовољних у Жабарима (22,2%). У домовима здравља већих општина, где постоји стручни специјалистички кадар за рад са децом уочава се нешто мањи удео задовољних што може бити резултат не лошијег рада стоматолога, већ већих очекивања корисника.

Задовољство радом службе дечије стоматологије на нивоу Браничевског округа је такво да је 7,2% (2015.-3,5%) испитаника незадовољно радом ове службе, док је 87,7% (2015.-91%). Просечна оцена задовољства корисника изабраним дечијим стоматологом на нивоу Браничевског округа износи 4,22 (2015.-4,25) тако да можемо рећи да су корисници незадовољнији у односу на прошлогодишње истраживање.

Табела бр. 9 Задовољство корисника радом изабраног стоматолога у служби дечије превентивне стоматологије исказане просечном оценом у домовима здравља Браничевског округа у 2015. и 2016. години

Здравствена установа	Задовољство изабраним стоматологом	
	х- 2015.г.	х- 2016.г.
ДЗ Велико Градиште	4,10	3,96
ДЗ Голубац	4,00	4,56
ДЗ Жабари	3,86	3,67
ДЗ Жагубица	0	4,00
ДЗ Кучево	4,64	4,40
ДЗ Мало Црниће	4,71	4,36
ДЗ Петровац	3,88	4,18
ДЗ Пожаревац	4,28	4,42
Браничевски округ	4,25	4,22

Средња оцена задовољства корисника изабраним стоматологом у односу на претходну годину већа је у домовима здравља Голубац, Петровац и Пожаревац, док је у свим осталим домовима здравља нижа.

Наведена оцена задовољства испитаника у области дечије и превентивне стоматологије на нивоу Браничевског округа је 4,22 и нешто је нижа у односу на претходну годину. Највећом оценом оцењен је ДЗ Пожаревац са 4,42 а најнижом ДЗ Жабари са 3,67.

Табела бр.10 Дистрибуција корисника према општем задовољству (%) и средња оцена задовољства у служби стоматолошке здравствене заштите Браничевског округа у периоду од 2011-2016. године

ГОДИНА	ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА					
	БЕОМА НЕЗАДОВОЉАН	НЕЗАДОВОЉАН	НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН	ЗАДОВОЉАН	БЕОМА ЗАДОВОЉАН	СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА
2011	4.9	0.0	7.0	45.5	42.7	3.98
2012	3.1	0.8	5.5	49.6	40.9	3.98
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

Средња оцена задовољства корисника посматрана у шестогодишњем периоду (од 2011. до 2016.) показује благи пораст тако да је у 2011. години износила 3,98, а сада 4,22.

1.3 СПЕЦИЈАЛИСТИЧКА СЛУЖБА ИНТЕРНЕ МЕДИЦИНЕ

Испитивање задовољства корисника пруженом здравственом заштитом у интернистичкој служби обављено је у домовима здравља који имају ову службу. На територији Браничевског округа то су следећи домови здравља: Велико Градиште, Жабари и Кучево. Тога дана (28. новембра 2016.г.) интернистичке услуге требало је 82 пацијената, подељено је 70 упитника а враћено је 69, што представља стопу одговора од 98,57% (2015.г.-98,5%).

Специјалистичко консултативне услуге ове службе из године у годину више користе особе женског пола (55,4%) него мушког (44,6%), при чему је та разлика све већа у корист жена што нам говори о већим проблемима у области интерне медицине код особа овог пола. Просечна старост испитаника је $67,8 \pm 10,26$ године, где је најмлађи испитаник имао 42 а најстарији 88 година. Просечна старост испитаника женског пола је $69,0 \pm 9,73$ а мушког $66,7 \pm 11,2$ године.

Обзиром да се ради пре свега о испитаницима старије животне доби, 79,7% је са незавршеном и завршеном основном школом (2015.г.-65,7%) а једна петина је са средњом и високом школском спремом (2015.г.-34,3%).

Њихово материјално стање је веома лоше и лоше код петине анкетираних (2015.-18,2%), осредње код 42,6% (2015.-56,1%), а нешто више од трећине је казало да има добро и веома добро материјално стање (2015.г.-25,8%).

Као могућност телефонског заказивања специјалистичког прегледа, пацијенти сматрају унапређењем квалитета рада једне службе. Међутим, у овом истраживању је 80,6% испитаника било задовољно могућношћу телефонског заказивања што је више у односу на 2015. годину када се изјаснило 75,8%. Удео делимично задовољних овом карактеристиком у 2016. години је 19,4% док је у 2015. години било 7,6%. У овој години није било незадовољних испитаника овом карактеристиком, док је у претходној години то био сваки шести што је свакако добро.

Сагледавајући све остале карактеристике које се односе на дужину чекања заказаног прегледа, љубазност и професионалност особља које врше заказивање и давање инструкције о датуму и времену прегледа, време чекања у чекаоници, чистоћу и удобности, као и објашњења разлога чекања може се истаћи да су у овој години резултати знатно бољи, удео задовољних је већи, док је удео незадовољних мањи.

Табела бр.11 Задовољство анкетираних организацијом рада специјалистичко-консултативне службе у Браничевском округу у 2016. години

Карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Могућност телефонског заказивања	0	0	19,4%	22,4%	58,2%
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	1,4%	0	1,4%	36,2%	60,9%
Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	1,4%	0	1,4%	20,3%	76,8%
Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	1,4%	0	1,4%	21,7%	75,4%
Време чекања у чекаоници	1,5%	0	5,9%	25%	67,6%
Објашњење евентуалног кашњења вашег термина	1,5%	0	4,4%	19,1%	75%
Чистоћа и подобност чекаонице	1,4%	0	4,3%	23,2%	71,0%

Што се тиче наведених карактеристика у табели број 11, може се рећи да су вредности података у посматраној 2016. години бољи у поређењу са претходном годином. Степен задовољства у 2016. години се креће од 92 до 97%, у 2015. години од 85 до 90%, а степен незадовољства је мањи и креће се око 1,4% за разлику од претходног истраживања где се кретао од 9% до 16%.

Да ли су и у којој мери корисници задовољни добијањем информације-обавештења од здравствених радника о разлогу евентуалног кашњења термина прегледа, потврђује податак да је задовољно 94,1% (2015.-87,2%; 2014.-87,5%; 2013.-67,3% пацијената), незадовољно је 1,5% (2015.-1,5%; 2014.-4,2%; 2013.-27,3%) а око

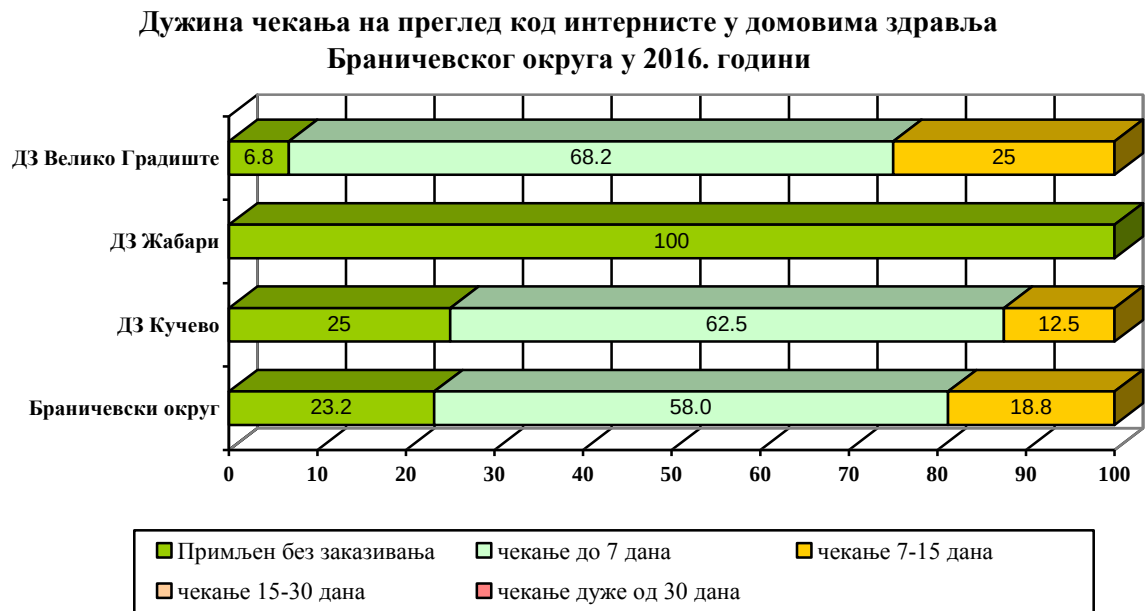
4,4% је делимично задовољно, што нам посредно указује на то да се радило на побољшању квалитета рада у овом сегменту.

На питање колико је чекаоница чиста и подобна указују одговори испитаника, где је 1,4% незадовољно (2015.-9%; 2014.-6,6%; 2013.-35,5%), задовољно хигијеном је 94,2% што је бољи резултат у односу на прошлу годину када је то било 89,5%, 2014. године три четвртине (77,4%) и у односу на 2013. годину када је 54,8% исказало своје задовољство овом карактеристиком.

У анализирању броја посета интернистичкој служби у последњих 12 месеци, две трећине је посетило ову службу од један до пет пута, док је сваки трећи испитаник чешће посећивао интернисту (од шест до двадесет пута). Другу специјалистичку службу посетило је 44,1% испитаника и то од један до шест пута.

Специјалистичке услуге у приватном сектору је користило више испитаника у односу на прошлу годину и то 21,7% особа је посећивало интернисту од 1 до 6 пута (2015.г.-9%) док 78,3% није посетило овај сектор ни једном (2015.г.-91%).

Графикон бр. 12



Што се тиче дужине чекања на овај преглед у Браничевском округу, четвртина пацијената је била примљена у току истог дана без заказивања, што је мање него у 2015. години када је половина пацијената била прегледана истог дана. Око 58% анкетираних је чекало на интернистички преглед до недељу дана, што је више у компарирању са 2015. годином где је то била трећина, а око 19% је чекало једну до две недеље као и у предходној години. У овом истраживању као и у прошлогодишњем, није било анкетираних који су чекали на преглед интернисте дуже од 15 дана у интернистичким амбулантама, у установама примарне здравствене заштите на територији Браничевског округа.

Посматрано по домовима здравља Браничевског округа може се закључити да су у ДЗ Жабари сви испитаници прегледани истог дана без заказивања (2015.г.-40%), у ДЗ Кучево је сваки четврти прегледан истог дана (2015.г.-94,7%), док је ситуација у ДЗ

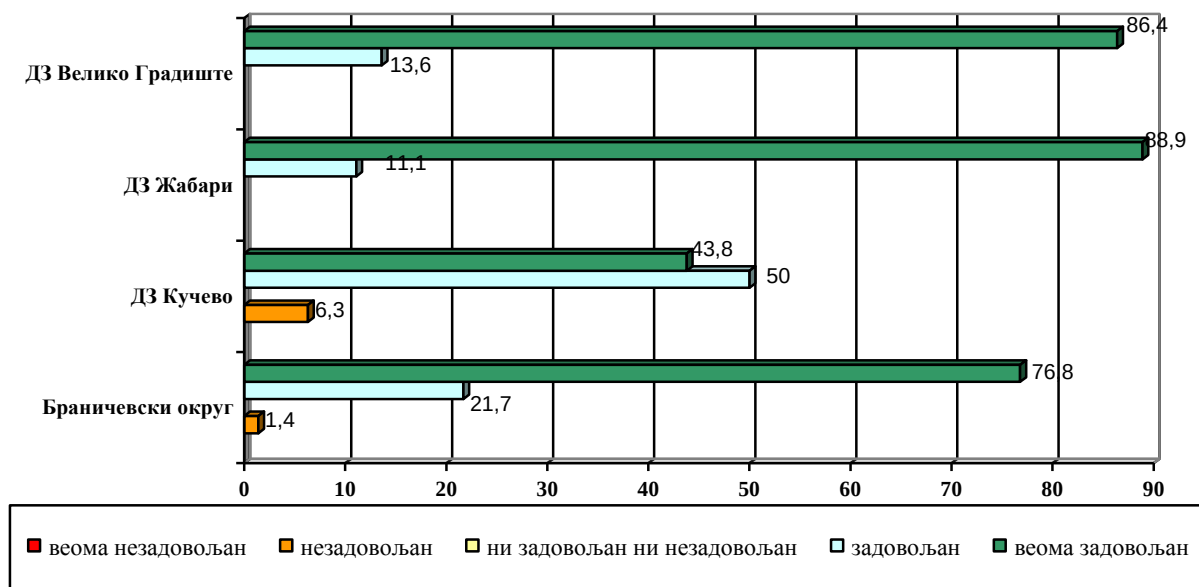
Велико Градиште таква да сваки петнаести испитаник бива прегледан истог дана за разлику од прошле године када је то био сваки трећи испитаник иако наведени дом здравља има троје специјалисте интерне медицине.

У области комуникације са интернистом, од 90 до 97% испитаника је задовољно што им лекар посвећује довољно времена током прегледа, пажљиво их саслуша, одваја пуно времена да разговара са њима, даје јасна објашњења о болестима и лековима које им прописује и значају тестова на које их шаље. Девет од десет испитаника се слаже са изјавом да је особље љубазно и пуно поштовања, да су јасно разумели план лечења, да су способнији да се изборе са здравственим проблемима после посете интернисти као и да знају да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе. Делимично задовољних са наведеним изјавама у овој години је било од 4 до 10% за разлику од 2015. године када је то било од 1,5 до 3%. Незадовољних у комуникацији са интернистом није било ни у овом ни у предходном истраживању.

Обзиром да се ради углавном о старијој популацији, здравствене услуге код интернисте није платило 84,1% пацијената (2015. године -90,9%), док је 15,9% корисника платило само партиципацију (2015.г.-9,1%). Ниједан од пацијената није платио пуну услугу прегледа код интернисте.

Графикон бр. 13

Приказ задовољства испитаника здравственом заштитом у
интернистичкој служби домова здравља у Браничевском округу у
2016. г.



Задовољство пруженом здравственом заштитом исказано је тако да је на нивоу Браничевског округа 98,5% задовољних и веома задовољних радом ове службе и резултати су слични прошлогодишњим (97%) док је удео незадовољних 1,4% (2015.-3%). Веома незадовољних у овом истраживању није било у интернистичким амбулантама домова здравља док је у 2015. години то било у Кучеву 5% и у ДЗ Велико Градиште 3,2%.

Табела бр. 12 Задовољство корисника радом лекара специјалисте (интернисте) у специјалистичкој служби исказане просечном оценом у Браничевском округу 2016. године

Здравствена установа	Задовољство радом лекара специјалисте интерне медицине	
	х- 2015.г	х- 2016.г
ДЗ Велико Градиште	4,61	4,86
ДЗ Жабари	4,87	4,89
ДЗ Кучево	4,25	4,31
Браничевски Округ	4,56	4,74

Просечна оцена задовољства радом лекара специјалисте интерне медицине у Браничевском округу у 2016. години износи 4,74 и виша је у односу на 2015. годину када је износила 4,56.

Корисници су задовољнији радом интернисте у свим домовима здравља у односу на 2015. годину. Просечна оцена задовољства у специјалистичкој служби највећа је у ДЗ Жабари (4,89) а најнижа у ДЗ Кучево (4,31).

Табела бр. 13 Дистрибуција корисника према општем задовољству (у%) и средња оцена задовољства у интернистичким амбулантама домова здравља Браничевског округа у периоду од 2011-2016. године

ГОДИНА	ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА					
	ВЕОМА НЕЗАДОВОЉАН	НЕЗАДОВОЉАН	НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН	ЗАДОВОЉАН	ВЕОМА ЗАДОВОЉАН	СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА
2011	5,3	0,8	4,4	18,4	71,1	4,49
2012	0	4,9	8,4	27,7	59	4,41
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

Средња оцена задовољства у интернистичким амбулантама домова здравља Браничевског округа у периоду од 2011-2016. године показује пораст тако да је у 2011. години износила 4,49 док у 2016. години износила 4,74.

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

Примедбе су се односиле на лошу организацију рада, дуго чекање на преглед (гужва, кашњење особља, непоштовање радног времена, дуге и честе паузе), на

неадекватне услове рада (опрема, просторије), превише администрације, премало особља, нељубазност особља као и све учесталије плаћање лекова и високе цене лекова.

2. ОПШТЕ БОЛНИЦЕ

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

Истраживање задовољства корисника у општим болницама обављено је од 28. новембра до 02. децембра 2016. године на одељењима интерне гране медицине, одељењима хируршке гране и на гинекологији и акушерству. Једнодневно истраживање обављено је 02. децембра 2016. године у специјалистичким службама интерне медицине.

У стационарним здравственим установама Браничевског округа, у периоду од 28. новембра до 02. децембра 2016. године, било је отпуштено 393 пацијената, при чему је 346 прихватило да учествује у анкетирању истраживања задовољства корисника а 305 је вратило попуњене упитнике, тако да је стопа одговора учесника била 88,15% што је за 3,35% мање него прошле године.

На одељењима интернистичког сектора општих болница Браничевског округа подељено је укупно 107 упитника а враћено је 85 што представља стопу одговора учесника од 79,44% (2015.г.-96,1%).

На одељењима хируршког сектора општих болница Браничевског округа подељено је укупно 75 упитника а 73 је враћено што представља стопу одговора учесника од 97,33% (2015.г.-98,8%).

На одељењу гинекологије и акушерства општих болница Браничевског округа подељено је укупно 42 упитника а враћено је 35 што представља стопу одговора учесника од 83,33% (2015.г.-71,2%).

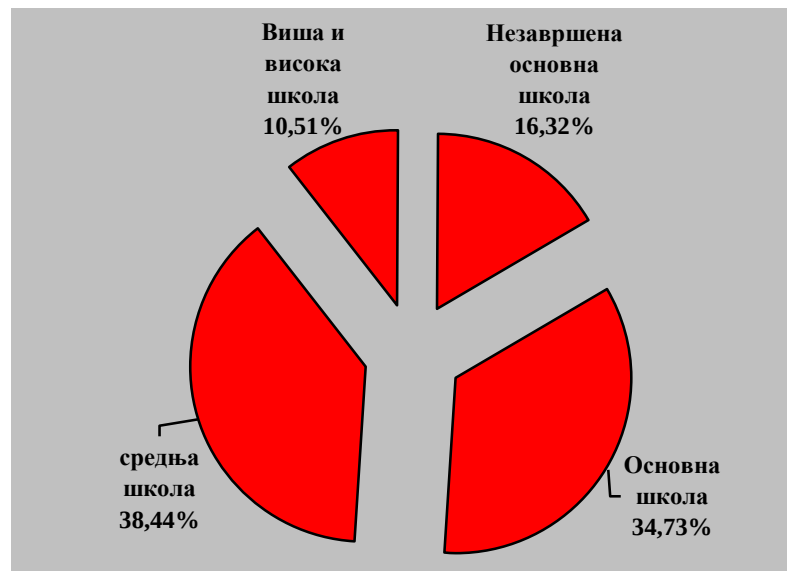
У специјалистичкој служби интерне медицине подељено је 122 упитника а 112 је враћено при чему је стопа одговора 91,80% (2015.г.-90,7%).

Општи подаци испитаника су такви да је нешто више било особа женског пола (67,4%) са просечном старошћу 52,96 година ($SD \pm 20,21$), него мушког (32,6%) са просечном старошћу 60,90 година ($SD \pm 16,19$), што је и за очекивати, јер је на овај однос имао утицај гинеколошког одељења где се хоспитализују само особе женског пола. Најмлађи пацијент имао је 18 година, а најстарији 89 година.

Нешто више од половине анкетираних је било са незавршеном и основном школом (51%), више од трећине са средњом школом (38,4%), док је 10,5% са вишом или високом стручном спремом. Резултати истраживања су слични прошлогодишњим. Оваква структура степена образовања није баш на завидном нивоу, и свакако да утиче на вредности резултата задовољства корисника пруженим услугама јер се пре свега ради о популацији са нижим нивоом образовања.

Графикон бр. 14

**Структура анкетираних према степену образовања у општим болницама
Браничевског округа у 2016. години**



Своје материјално стање испитаници су исказали најчешће као осредње 35,6% (2015.г.-47,5%), као добро и веома добро 47,1% (2015.г.-43%), док је са лошим и веома лошим материјалним стањем био скоро сваки шести хоспитализовани корисник за разлику од прошлогодишњег истраживања када је то био сваки десети. Оваква структура је резултат већег броја лица односно рођака који су на привременом раду у иностранству и који финансијски помажу хоспитализоване (деца, унуци на раду у иностранству).

**Табела бр. 14 Задовољство пацијената током пријема и отпуста из болнице у
Браничевском округу у 2016. години**

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Општи утисак о процедури пријема	2,1%	1,1%	6,9%	41,0%	48,9%	4,34
Љубазност особља	1,1%	1,1%	6,5%	33,0%	58,4%	4,46
Време чекања на шалтеру	1,1%	2,1%	7,5%	40,1%	49,2%	4,34

Објашњење процедуре током пријема	2,2%	3,8%	4,8%	38,7%	50,5%	4,32
Време до смештаја у собу	2,7%	1,6%	4,3%	39,6%	51,9%	4,36
Општи утисак приликом отпуста	4,7%	0,5%	3,7%	32,6%	58,4%	4,39

У току пријема и отпуста из болнице пацијенти су углавном били задовољни али нешто мање него претходних година. Највише су задовољни љубазношћу особља, али уопштено општи утисак приликом отпуста је исказан високим процентом задовољства 91% као и у предходној години, док је у 2014. години износио 96,3%.

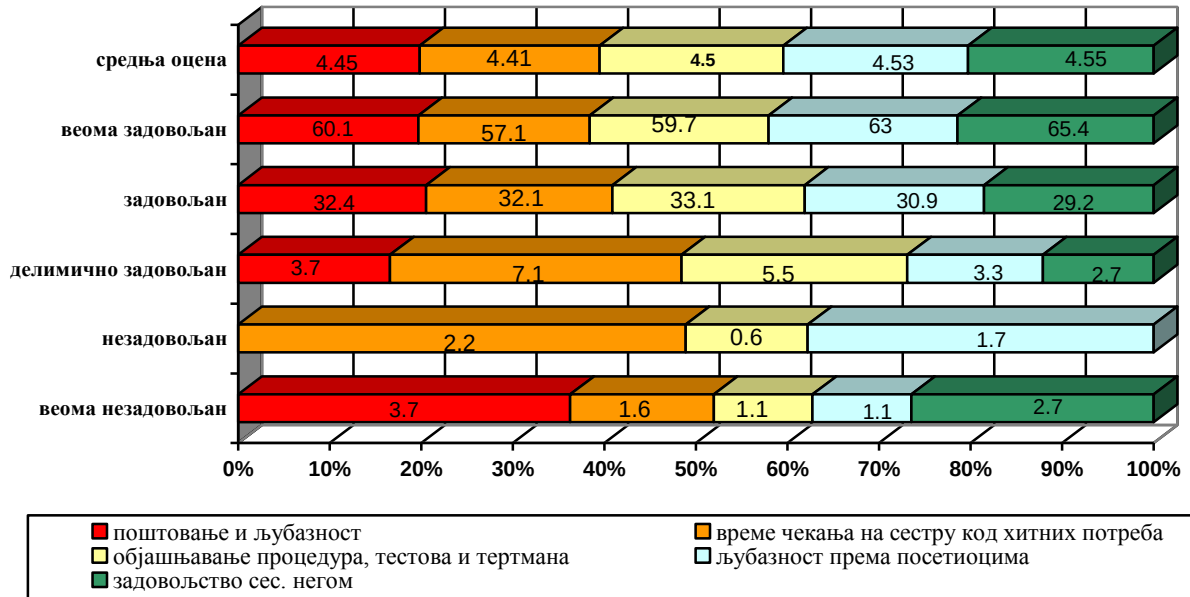
Табела бр. 15 Информисаност пацијената о правима и дужностима у току боравка у болницама Браничевског округа у 2016. години

Питање	Да	Не
Право на сагласност за предложену процедуру	89,6%	10,4%
Дужност пацијената на одељењу	88,8%	11,2%
Начин приговора и жалби у случају незадовољства	79,3%	20,7%

Када се анализира информисаност пацијената, о правима у вези сагласности на предложену процедуру и дужности у вези поштовања кућног реда на одељењу од стране запосленог особља, степен упућености је приближно исти као и у предходној години. Скоро сваки пети испитаник није упознат са начином приговора и жалби у случају незадовољства, док је у 2015. години то био сваки четврти испитаник, тако да се уопштено може рећи да су сада пацијенти информисанији о правима и дужностима током боравка у болници.

Графикон бр. 15

**Задовољство испитаника сестринском негом у општим болницама
Браничевског округа у 2016. години**



Анализом задовољства корисника услугама медицинских сестара а превасходно пруженом сестринском негом, висок степен задовољства је исказан у свим наведеним карактеристикама. Већина корисника је исказала задовољство због поштовања и љубазности према посетиоцима, члановима породице и њима самима као и дужином чекања на сестру у хитним случајевима, објашњењем медицинских процедура као и самом сестринском негом. Незадовољних испитаника сестринском негом сада има 2,7%, док је у прошлој години то било 2,5%. Највећа средња оцена 4,55 додељена је општем задовољству сестринском негом, затим следи љубазност према посетиоцима (4,53) док је време чекања на сестру код хитних потреба најниже оцењено (4,41).

**Табела бр. 16 Задовољство корисника услугама лекара током боравка у болницама
Браничевског округа у 2016. години**

Карактеристике	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Спремност да дају одговоре на питања	1,1%	4,3%	4,3%	34,2%	56,1%	4,40
Објашњење тестова, процедура, третмана и резултата	1,1%	1,1%	8,2%	33,5%	56,0%	4,42
Поштовање и љубазност	1,6%	1,1%	4,8%	27,7%	64,9%	4,53
Способност дијагностиковања здравствених проблема	1,1%	1,1%	6,6%	25,4%	65,7%	4,54
Темељитост у испитивању	1,1%	0,6%	6,1%	28,5%	63,7%	4,53
Успешност лечења	1,1%	1,6%	3,8%	26,9%	66,5%	4,56
Упутства при отпусту	1,1%	1,1%	5,5%	26,0%	66,3%	4,55
Опште задовољство услугама лекара	1,1%	3,2%	4,3%	24,9%	66,5%	4,52

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 од 89,5% до 93,4% и виши је него у прошлој години (од 85 до 90%). Више од половине пацијената је веома задовољно свим дефинисаним карактеристикама као што су опште задовољство лекарским услугама, давање упутстава при отпусту, темељитост у испитивању, способност дијагностиковања здравственог проблема, поштовање и љубазност према пацијентима, спремност да одговарају на питања, објашњење тестова, процедура, резултата и успешност лечења. Овакав проценат задовољства може се објаснити тиме што доминирају пацијенти са нижим степеном образовања, код којих су очекивања мања у односу на оне са већим степеном школске спреме.

Такође средња оцена задовољства корисника у свим елементима исказана је у нешто вишим вредностима у односу на 2015. годину.

Табела бр. 17 Задовољство корисника услугама дијагностике и терапије током боравка у болницама Браничевског округа у 2016. години

Врста услуге	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио/ла	Просечна оцена
Лабораторија	1,7%	1,7%	7,0%	27,3%	50,0%	12,2%	4,59
Кардиологија	1,9%	1,2%	6,8%	21,7%	44,7%	23,6%	4,77
Радиологија	1,9%	1,9%	7,6%	21,7%	38,9%	28,0%	4,78
Физикална медицина	1,3%	1,3%	7,2%	13,2%	28,3%	48,7%	5,12
Опште задовољство услугама дијагностике	1,2%	1,2%	6,8%	23,5%	53,1%	14,2%	4,69

Из табеле бр. 17 уочава се да већина корисника услуга добије потребну дијагностичку и терапијску процедуру што је исказано кроз задовољство самих пацијената, као и претходних година. Незадовољних свим услугама дијагностике и терапије током боравка у болници било је у малом проценту од 2,4% до 3,8% (2015.г. од 1 до 2,5%). Корисници услуга су најмање задовољни у области физикалне медицине 41,5%, што не представља праву слику ако се узме у обзир да 48,7% испитаника није користило наведене услуге. Опште задовољство услугама дијагностике је исказано већом средњом оценом (4,69) у односу на прошлу годину (4,55).

Табела бр. 18 Задовољство корисника услугама исхране током боравка у болницама Браничевског округа у 2016. години

Врста услуге	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Време сервирање хране	4,0%	5,7%	13,6%	42,0%	34,7%	3,98
Начин сервирања хране	2,8%	5,1%	17,6%	37,5%	36,9%	4,01
Укус хране	4,6%	10,3%	27,0%	28,2%	29,9%	3,68
Температура хране	2,3%	8,0%	19,4%	38,3%	32,0%	3,90
Количина хране	2,9%	8,6%	19,5%	39,1%	29,9%	3,84
Разноврсност хране	2,9%	7,6%	29,2%	29,8%	30,4%	3,77
Одговарајућа дијета	3,4%	5,2%	18,4%	42,0%	31,0%	3,92

Опште задовољство услугама исхране	2,9%	4,0%	23,6%	35,6%	33,9%	3,94
------------------------------------	------	------	-------	-------	-------	------

Сагледавајући одговоре анкетираних, који се односе на исхрану током боравка у болници, може се закључити да су сада мање незадовољни од 7 до 15% него 2015. године када је незадовољних било од 10 до 23%. Општи утисак услугама хране у болницама Браничевског округа оцењен са 3,94 за разлику од прошле године када је био 3,70.

Што се тиче самог смештаја испитаника током боравка у болници, закључује се на основу одговора да су сада задовољнији него претходне године. Удобношћу кревета је задовољно око 64% испитаника као и 2015. године. Када су у питању чистоћа собе задовољни су око 83% (2015.г.-75%), температуром у соби је задовољно око 75,7% као и предходне године, опремом собе задовољни су око 78,5% (2015. године око 64%), док је хигијеном тоалета задовољно 74,7% испитаника (2015.-61,7%). Средња оцена задовољства смештајем износи 4,17 и већа је него у прошлогодишњем истраживању када је износила 3,92.

Табела бр. 19 Задовољство корисника услугама смештаја током боравка у болницама Браничевског округа у 2016. години

Карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Удобност кревета	3,9%	5,0%	27,1 %	38,7 %	25,4 %	3,77
Чистоћа собе	3,4%	1,7%	12,3%	40,2%	42,5%	4,17
Температура у соби	5,5%	3,3%	15,5%	33,7%	42,0%	4,03
Опрема собе	3,4%	2,3%	15,8%	37,3%	41,2%	4,11
Чистоћа тоалета	3,9%	4,5%	16,9%	33,1%	41,6%	4,04
Опште задовољство смештајем	2,8%	0,6%	14,5%	41,3%	40,8%	4,17

Да ли је и у којој мери организација посета у болницама Браничевског округа добра за пацијенте види се из одговора, где је око 93% испитаника задовољно временом, дужином и бројем посета, што је више него прошле 2015. године (85%). Средња оцена задовољства испитаника организацијом посета у болницама оцењена је са 4,41 (2015.г.-4,19).

Табела бр. 20 Задовољство корисника организацијом посета у болницама Браничевског округа у 2016. години

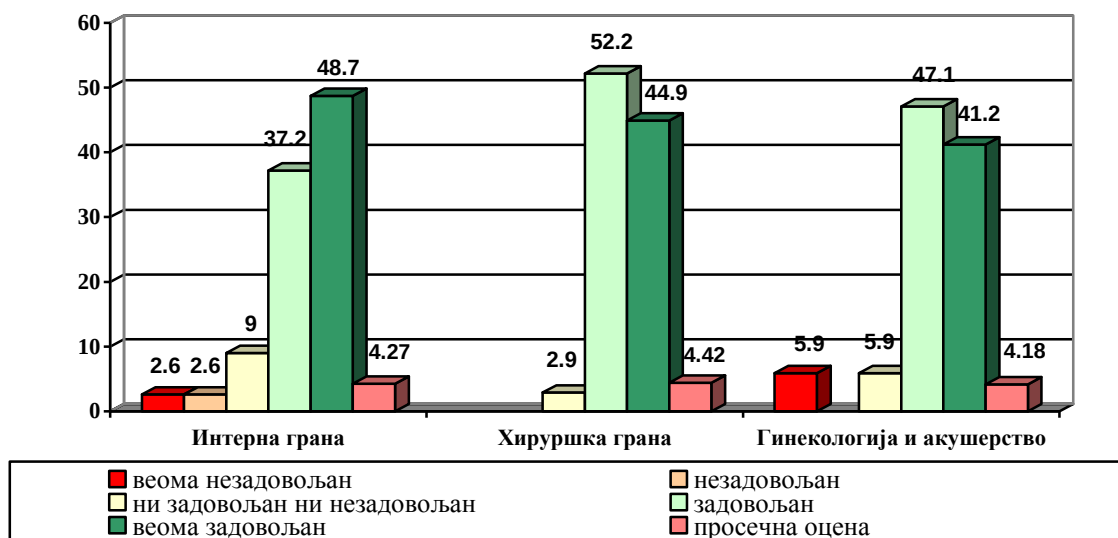
Карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Време посета	0,6%	2,3%	4,1%	42,4%	50,6%	4,40
Дужина посета	0,6%	2,9%	4,0%	39,9%	52,6%	4,41

Број посета	0,6%	2,9%	4,6%	38,2%	53,8%	4,42
-------------	------	------	------	-------	-------	------

Сагледавајући задовољство испитаника пруженим услугама у болницама Браничевског округа може се закључити да су они највећим делом задовољни и веома задовољни од 86 до 97% (2015.г.-85%). Незадовољних и веома незадовољних је око 5% што је приближно као и претходне године.

Графикон бр. 16

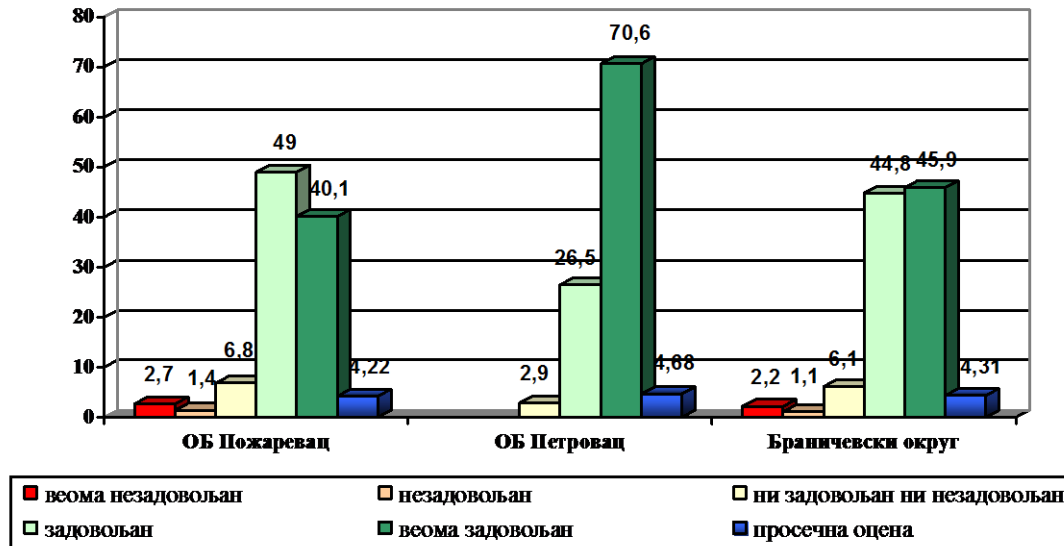
Задовољство испитаника болничким лечењем по гранама медицине у Браничевском округу у 2016. години



Општи утисак о задовољству пруженим услугама по гранама на нивоу Браничевског округа, хоспитализована лица су исказала различитим степеном задовољства. Највише задовољних је било на одељењима хируршке гране 97,1% (2015.-90,1%), затим на одељењима гинекологије и акушерства 88,3% (2015.- 92,6%) а најмање на одељењима интерне гране медицине 85,9% (2015.- 80,2%). Средња оцена задовољства корисника укупним болничким лечењем је највећа на одељењима хируршких грана (4,42) а најнижа на одељењима гинекологије и акушерства (4,18).

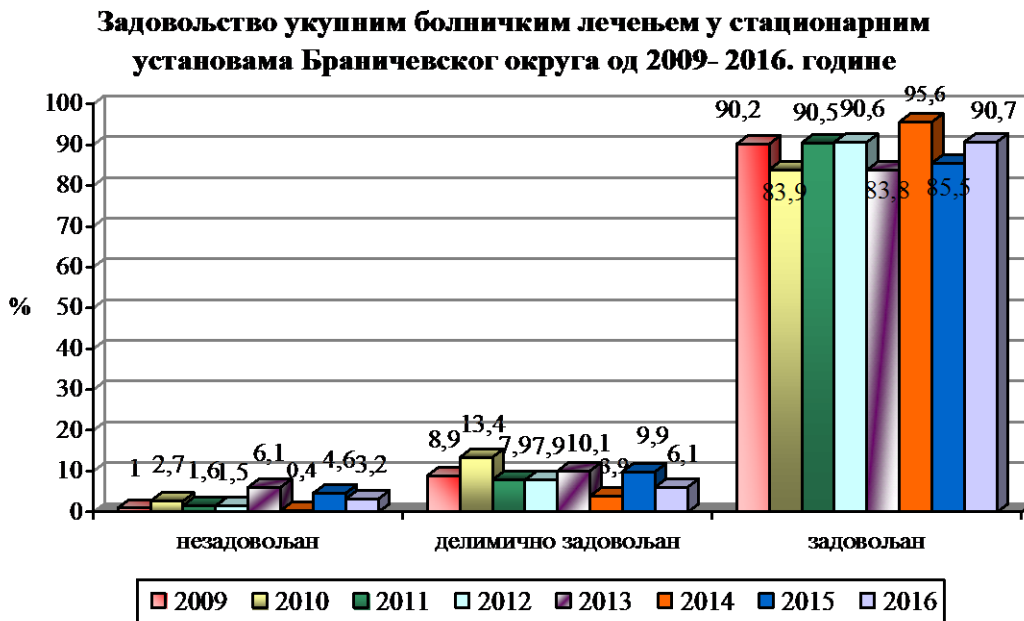
Графикон бр.17

Задовољство испитаника болничким лечењем у болницама Браничевског округа у 2016. години



Посматрајући појединачно болнице на територији Браничевског округа, може се истаћи да су корисници највећим делом задовољни пруженим услугама. У болници у Петровцу задовољних је 97,1% (2015.- 97,1%) док незадовољних није било. У пожаревачкој болници је нешто већи удео задовољних ове године 89,1% (2015.- 83,4%), док је веома незадовољних било 2,7% (2015.- 3,4%). Средња оцена задовољства болничким лечењем на нивоу Браничевског округа је 4,31 и већа је од прошлогодишње (4,09).

Графикон бр. 18



Посматрајући и анализирајући степен задовољства испитаника болничким лечењем у осмогодишњем периоду од 2009. до 2016. године може се закључити да код пацијената нема већих осцилација и да се креће око 90%. Посматране 2016. године уочава се пораст броја испитаника који су задовољнији пруженим услугама у поређењу са 2015. годином за 5%. Делимично задовољних има око 6%, док је незадовољних најмање 3,2%.

2.1 СПЕЦИЈАЛИСТИЧКА СЛУЖБА ИНТЕРНЕ МЕДИЦИНЕ

Задовољство корисника пруженом здравственом заштитом у интернистичкој амбуланти у општим болницама Пожаревац и Петровац на Млави обављено је 02. децембра 2016. године. Интернистичке услуге затражило је 139 пацијената, подељено је 122 упитник а враћено је 112 што представља стопу одговора од 91,80%.

Специјалистичке услуге ове службе користило је више особа мушког пола (53,3%) него женског (46,7%). Просечна старост испитаника је 59,79 година ($SD \pm 14,32$), где је најмлађи испитаник имао 19 а најстарији 85 година. Просечна старост особа женског пола била је 57,36 година ($SD \pm 11,82$) а мушког 62,06 година ($SD \pm 16,32$).

Обзиром да се ради пре свега о испитаницима старије животне доби, половина је са незавршеном и завршеном основном школом (2015. године 40,3%), затим 38,4% је са средњом (2015.г.-44,4%) док је 10,5% било са вишом и високом школом (2015. године 15,3%).

Материјално стање анкетираних је највећим делом осредње 35,6%, затим добро и веома добро код 47,1% испитаника, док се скоро сваки шести изјаснио да је лоше и веома лоше.

Табела бр. 21 Задовољство анкетираних корисника организацијом рада специјалистичке службе интерне медицине у општим болницама Браничевског округа у 2016. години

Карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Могућност телефонског заказивања	2,1%	1,1%	6,9%	41,0%	48,9%
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	1,1%	1,1%	6,5%	33,0%	58,4%
Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	1,1%	2,1%	7,5%	40,1%	49,2%
Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	2,2%	3,8%	4,8%	38,7%	50,5%
Време чекања у чекаоници	2,7%	1,6%	4,3%	39,6%	51,9%
Објашњење евентуалног кашњења вашег термина	4,7%	0,5%	3,7%	32,6%	58,4%
Чистоћа и подобност чекаонице	4,3%	5,8%	14,5%	43,5%	31,9%

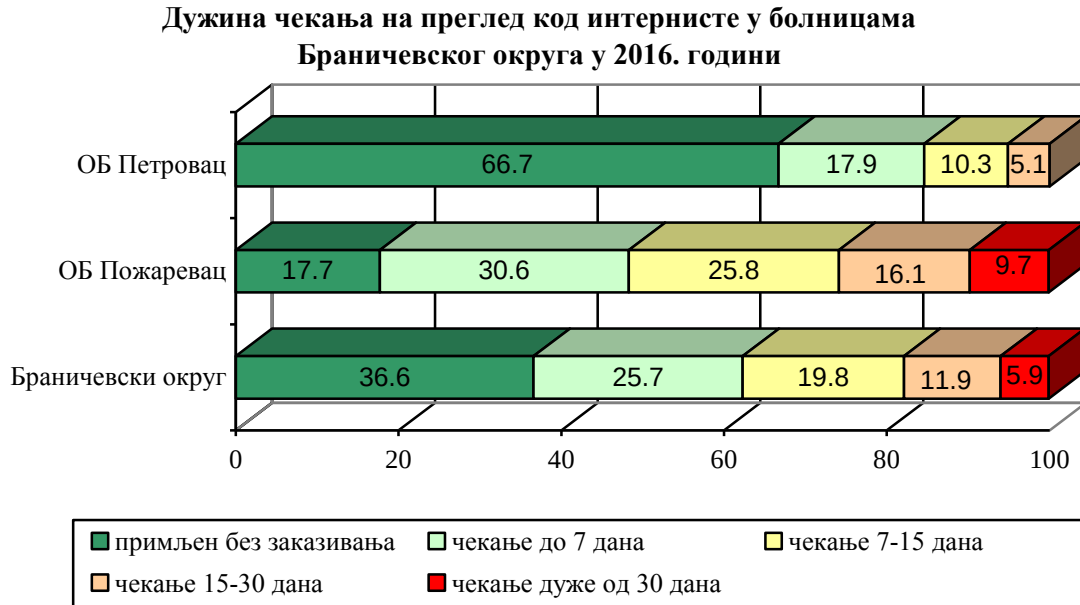
Могућност телефонског заказивања ове године исказало је око 90% испитаника кроз категорију задовољних, што је знатно више у поређењу са 2015. годином када је то било 77%, док је у категорији незадовољних око 3,2% (2015.г.-11%). Временом чекања од тренутка заказивања до термина прегледа задовољно је 91,4% (2015.-78,5%), а незадовољно 2,2% (2015.-7,7%). По питању дужине чекања у чекаоници задовољних је било за око 20% више у односу на претходну годину, док је незадовољних сада скоро duplo мање.

Љубазност и професионалност особе и информације које су добијали у вези датума, времена и места прегледа су оцењени високим степеном задовољства (89%) као и у 2015. години. Девет од десет испитаника је задовољно објашњењем од стране здравствених радника због евентуалног кашњења прегледа док је у прошлој години то било осам од десет испитаника. Да ли су и колико чисте чекаонице у којима пацијенти проводе дуже или краће време до прегледа позитивно је оценило 75,4% (2015.г.-80%), док је скоро четвртина незадовољна и делимично задовољна хигијеном (2015.г.-петина испитаника) што указује на мањи степен чистоће сада.

Обзиром да се ради о старијој популацији са већим морбидитетом и коморбидитетом, која посећује специјалистичку службу интерне медицине, анализирана је учесталост посета при чему нешто више од две трећине особа одлазе у амбуланту до четири пута, у просеку једном у три месеца и резултати се слични прошлгодишњим. Скоро трећина испитаника то чини и чешће од 5 до 15 пута, док је у прошлој години то било нешто мање од четвртине. Осам од десет испитаника је посетило лекара специјалисту у последњих 12 месеци и у другој специјалистичкој служби.

Услуге интернисте у приватном сектору користило је половина испитаника и то од 1 до 6 пута. У поређењу са прошлом годином сада је више пацијената користило услуге специјалисте у приватном сектору.

Графикон бр.19



У општим болницама Браничевског округа 36,6% пацијената буде примљено на преглед без заказивања (2015.- 30,9%), четвртина чека до 7 дана (2015.-трећина), а петина чека до пола месеца. Око 12% буде примљено до месец дана, а 6% чека дуже од 30 дана (2015.г.-2,2%).

Дужина чекања у пожаревачкој болници је таква да скоро половина буде примљена до недељу дана што је сада мање него у прошлој години (65,1%), док се у петровачкој болници у овом времену прими 84,6% што је за 27% више у односу на 2015. годину.

У поређењу са претходном 2015. годином, сада је у пожаревачкој болници за 5% мање пацијената прегледано истог дана без заказивања док је у петровачкој болници за 28,3% више примљено истог дана.

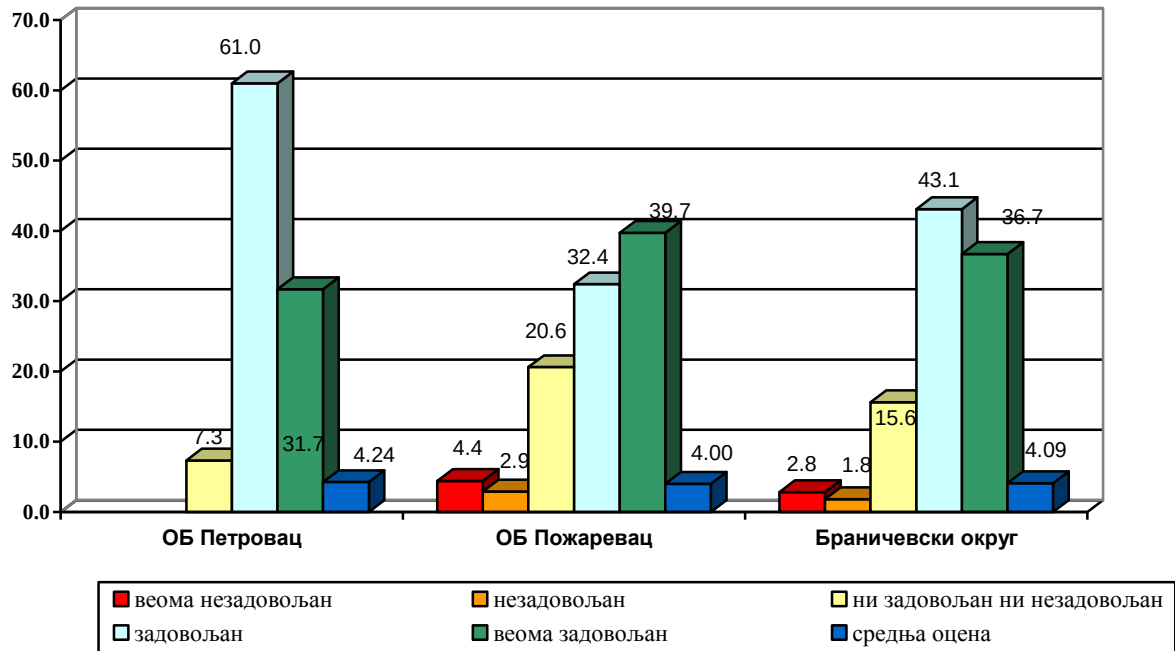
У области комуникације са интернистом, највећи број анкетираних, осам од десет је задовољно што им лекар посвећује довољно времена током прегледа, пажљиво их саслуша, одваја довољно времена да разговара са њима, љубазни су и пуни поштовања, даје им јасна објашњења о болестима и терапији, упознаје их са значајем тестова који треба да се обаве као и планом лечења. Као резултат овакве позитивне комуникације, 75,5% испитаника се после прегледа осећало способније да се избори са својим здравственим проблемима (2015.г.-68,3%). Да ли су и у којој мери упознати да постоји кутија за жалбе и примедбе, позитивно се изјаснило 91,4% (2015. године 83,6%) а 2,9% испитаника није упознато да у установи тако нешто постоји (2015.-7,3%).

Пошто се ради углавном о старијој популацији, здравствене услуге код интернисте није платило 61% анкетираних пацијената (2015.-59,3%), док је 39,3% платило само партиципацију као и у прошлој години. Нико од анкетираних није платио пуну цену прегледа док је у прошлогодишњем истраживању то било 1%.

Задовољство пруженом здравственом заштитом исказано је тако да је на нивоу Браничевског округа око 80% задовољно и веома задовољно радом ове службе док је у прошлој години то било нешто више од две трећине. Скоро сваки шести је делимично задовољан (2015.г.-сваки четврти), док је 4,6% незадовољно и веома незадовољно пруженом услугом као и у предходном истраживању. (графикон бр. 20).

Графикон бр.20

**Приказ задовољства испитаника здравственом заштитом у
интернистичкој служби општих болница у Браничевском округу у
2016. години**



У ОБ Петровац у односу на ОБ Пожаревац, испитаници су задовољнији здравственом заштитом у специјалистичкој служби, већи је удео задовољних и веома задовољних, док незадовољних нема. Просечна оцена задовољства радом лекара специјалисте интерне медицине у Браничевском округу у 2016. год. износи 4,09 и већа је него претходне године (3,96).

Табела бр 7 Дистрибуција корисника према општем задовољству (у%) и средња оцена задовољства у интернистичким амбулантама општих болница Браничевског у периоду од 2011-2016. године

ГОДИНА	ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА					
	ВЕОМА НЕЗАДОВОЉАН	НЕЗАДОВОЉАН	НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН	ЗАДОВОЉАН	ВЕОМА ЗАДОВОЉАН	СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА
2011	6,5	2,1	5,8	56,1	29,5	4,00
2012	9,1	2,5	7,3	42,7	38,4	3,99
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

Степен задовољства пруженим услугама у Браничевском округу посматрано у шестогодишњем периоду (од 2011 до 2016.) показује благи пораст тако да је средња оцена задовољства у 2011. износила 4,00 а у 2016. износи 4,09.

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

Примедбе су се односиле на лоше услове у болницама (болесничке собе, кревете, постељину, грејање, храну), лошу хигијену посебно у тоалетима, лошу организацију рада, мањак медицинског особља, дуго чекање, нељубазност медицинског особља и генерално незадовољство корисника стационарних здравствених установа.

ЗАКЉУЧАК

На основу истраживања задовољства корисника у примарној и секундарној здравственој заштити, детаљном анализом дошло се до закључка да су уопштено резултати у посматраној години нешто бољи у односу на 2015. годину осим у службама опште медицине, педијатрије, гинекологије и стоматологије домова здравља где су резултати нешто лошији него прошлогодишњи. Из приказаних резултата истраживања задовољства корисника радом служби здравствених установа у државној својини у 2016. години закључујемо следеће:

- Све здравствене установе на примарном и секундарном нивоу здравствене заштите Браничевског округа су спровеле Истраживање задовољства корисника у 2016. години;
- Ово истраживање се спроводи у континуитету од 2004. године како на примарном тако и на секундарном нивоу здравствене заштите;
- Задовољство корисника је исказано знатно већим процентом у односу на незадовољство, с напоменом да је дошло до благог пада задовољства и пораста незадовољства у 2016. години у примарној (служба опште медицине, педијатрије и гинекологије обједињено) и стоматолошкој здравственој заштити;
- Посматрано у шестогодишњем периоду од 2011. до 2016. године, средња оцена задовољства здравственом заштитом показује благи пад у службама опште медицине, педијатрије и гинекологије обједињено док у службама стоматолошке здравствене заштите, специјалистичким службама домова здравља и општим болницама показује благи пораст.

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

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

Прим. Др Сузана Петровић
спец. социјалне медицине

в.д. директора ЗЗЈЗ
др Ана Јовановић
