



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

Број: 2590
Датум: 24.8. 2018

АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА (ДОМ ЗДРАВЉА, ОПШТА БОЛНИЦА) БРАНИЧЕВСКОГ ОКРУГА У 2017. 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 више од четрнаест 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.

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

Као и сваке године на територији Браничевског округа истраживање је спроведено у осам домова 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 (ограница, здравственим станицама и здравственим амбулантама).

Истраживање задовољства корисника обављено је у понедељак 27. новембра 2017. 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 2916 корисника како због куративних и превентивних прегледа тако и због неких интервенција и терапијског третмана. Укупан број подељених упитника износио је 2361, а враћених 1899 при чему је стопа одговора била 80,43% (2016 - 80,25%).

Табела бр. 1 Приказ дистрибуираних упитника по службама у здравственим установама Браничевског округа 2017. године

Редни број	Служба	Број подељених упитника	Број враћених упитника	Стопа одговора (%)
1.	Општа медицина и медицина рада	1424	1057	74,23
2.	Здравствена заштита деце и омладине	507	428	84,42
3.	Здравствена заштита жена	227	211	92,95
4.	Стоматолошка здравствена заштита (дечја)	150	150	100
5.	Специјалистичка служба интерне медицине у дому здравља	53	53	100
Укупно домови здравља		2361	1899	80,43
6.	Интерна медицина	101	96	95,05
7.	Хирургија	117	117	100
8.	Гинекологија и акушерство	27	25	92,59
9.	Специјалистичка служба интерне медицине при болницама	137	110	80,29
Укупно опште болнице		382	348	91,10
Укупно установе Браничевског округа		2743	2247	81,91

Извор података:ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2017.

Укупно је обрађено 1899 упитника, од тога у служби опште медицине 55,7%, у служби педијатрије 22,5% у гинеколошкој служби 11,1%, стоматолошкој дечјој заштити 7,9% и специјалистичкој служби интерне медицине 2,8%.

Просечна старост испитаника који су учествовали у попуњавању упитника о задовољству у службама примарне здравствене заштите у Браничевском округу је 47,9 година (SD=18). Најмлађи испитаник је имао 16 година, а најстарији 93 године. Особа женског пола било је више (63,0%) него особа мушког пола (37%). Просечна старост

испитаника мушког пола је била 52,6 године (SD=18), а женског пола 45,2 године (SD=17,3).

Табела бр.2 Расподела испитаника у службама примарне здравствене заштите, према полу и старости у у Браничевском округу 2017. године

Служба	Пол (%)		Просечне године старости
	Мушки	Женски	
Општа медицина	48,7	51,3	55,0 ± 17,5
Педијатрија	26,9	73,1	33,99 ± 8,7
Гинекологија	0	100	39,6 ± 14,0
Просек наведене три службе	37	63	47,9± 18,0

Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2017

Службу педијатрије су углавном посећивали корисници (родитељи и старатељи) млађе животне доби са просечном старошћу око 34 година, док је у општој служби просечна старост била око 55 година.

Највише је било са средњим образовањем 50%, а чак трећина испитаника је била са незавршеном и завршеном основном школом, док је сваки шести био са вишом школом и факултетом.

Табела бр.3 Расподела испитаника према степену школске спреме по службама у Браничевском округу 2017. Године

ЗАВРШЕНА ШКОЛА (%)	СЛУЖБА			
	ОПШТА МЕДИЦИНА	ПЕДИЈАТРИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА	ПРОСЕК НАВЕДЕНЕ ТРИ СЛУЖБЕ
Незавршена основна	11,2	1,9	4,8	8,0
Основна школа	25,3	24,9	26,2	25,3
Средња школа	49,3	52,7	48,1	50
Виша и висока школа	14,2	20,4	21,0	16,6

Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2017.

Годинама уназад служба опште медицине бележи највећи степен испитаника са незавршеном основном и основном школом, док је у служби педијатрије тај удео најнижи (26,8%), а анализирајући испитанике код свих изабраних лекара може се рећи да је то сваки трећи.

Са проценом материјалног стања сваки седми је рекао да је оно лоше и веома лоше, са осредњим је било 41,5%, док је са добрим и веома добрим 43,9%, 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 истраживању.

Табела бр.4 Расподела испитаника према самопроцени материјалног стања по службама у Браничевском округу 2017. Године

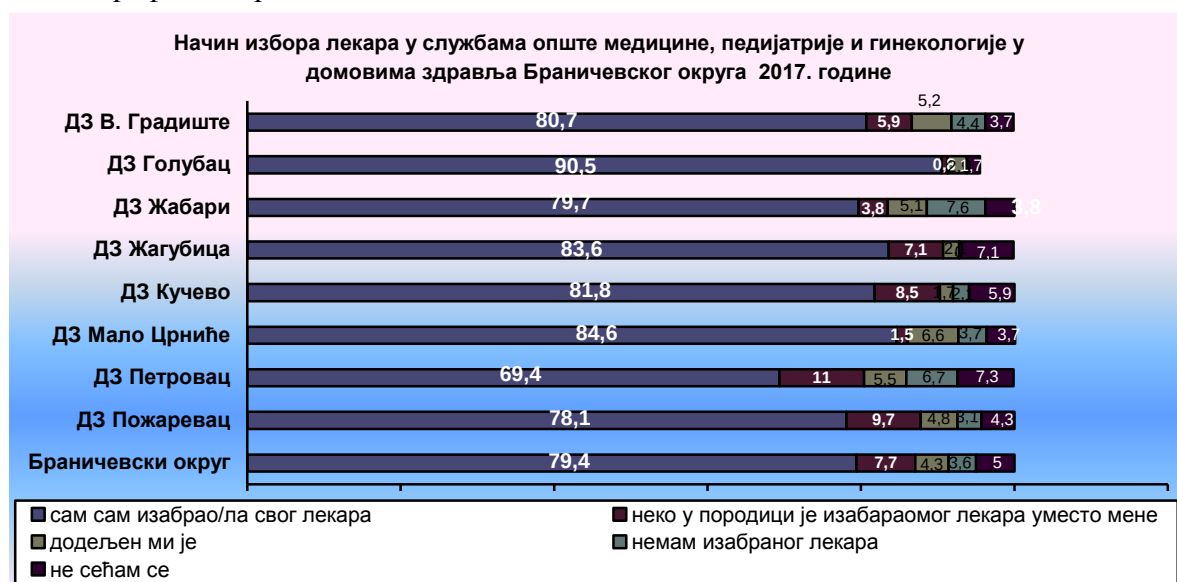
МАТЕРИЈАЛНО СТАЊЕ (%)	СЛУЖБА			
	ОПШТА МЕДИЦИНА	ПЕДИЈАТРИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА	ПРОСЕК НАВЕДЕНЕ ТРИ СЛУЖБЕ
Веома лоше	5,1	1,4	2,4	3,9
Лоше	14,5	4,0	5,3	10,7
Осредње	43,9	34,6	43,1	41,5
Добро	31,6	51,9	41,6	37,9
Веома добро	4,9	8,1	7,7	6,0

Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2017.

Лошег и веома лошег материјалног стања су корисници у служби опште медицине, где се изјаснио скоро сваки пети испитаник као и у прошлогодишњем истраживању. Најбоље материјално стање евидентирано је у педијатријској служби 60%, док се са лошим изјаснило само 5,4%. Слични резултати се исказују и у служби здравствене заштите жена.

Највећи број испитаника 79,4% је сам изабрао свог лекара у посматраним службама на нивоу Браничевског округа, више од 4% га није бирао зато што им је додељен, а 3,6% нема свог изабраног лекара. У служби гинекологије је највећи број испитаника које су саме изабрале свог доктора 91,9% (2016-85%), а у служби опште медицине је највише оних који немају изабраног лекара 4,8%.

Графикон бр.1



У ДЗ Петровац је најмањи број оних који су сами изабрали свог лекара (69,4%), а у ДЗ Жабари се највећи број испитаника (7,6%) изјаснио да нема изабраног лекара у односу на остале домове здравља у Браничевском округу. У голубачком дому здравља је највише испитаника само изабрало свог лекара (90,5%) и у њему као и у ДЗ Жагубица нема испитаника који немају свог изабраног лекара.

Колико су испитаници упознати на који начин могу да промене свог избраног лекара указују подаци, где око 44% сматра да то може да учини када хоће, мање од четвртине мисли да је то једном годишње, а не мали број 28,8% (2016- 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 (12,6%), из других разлога (13,6%) или због неспоразума са својим лекаром 4,2% (2016-3,4%). Наведени резултати су слични као и претходних година.

Нешто више од једне половине анкетираних (57,5%) се лечи дуже од три године код свог избраног лекара (2016.г.-51,1%). Коришћење здравствене службе од стране испитаника у 2017. години је било такво да је сваки шести само једном посетио свог избраног лекара као и претходне године, сваки други корисник је до пет пута ово чинио, док је 50,4% анкетираних посетило свог доктора од 6 до 50 пута (48,1%-2016.). Корисници су посећивали значајно мање докторе у приватном сектору, 28,2% је то чинило до 6 пута (2016-28,5%), док седам од десет испитаника уопште није у задњих годину дана користило услуге приватног сектора.

Табела бр.5 Расподела испитаника према заказивању и дужини чекања на заказани преглед по службама у Браничевском октугу 2017. године

Служба	Никад не заказује	Заказан истог дана	Чека 1-3 дана	Чека више од 3 дана
Општа медицина	33,6	26,3	25,0	15,1
Педијатрија	72,7	17,2	7,6	2,5
Гинекологија	35,6	19,5	19,0	25,9
Просек наведене три службе	43,6	23,2	19,9	13,3

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

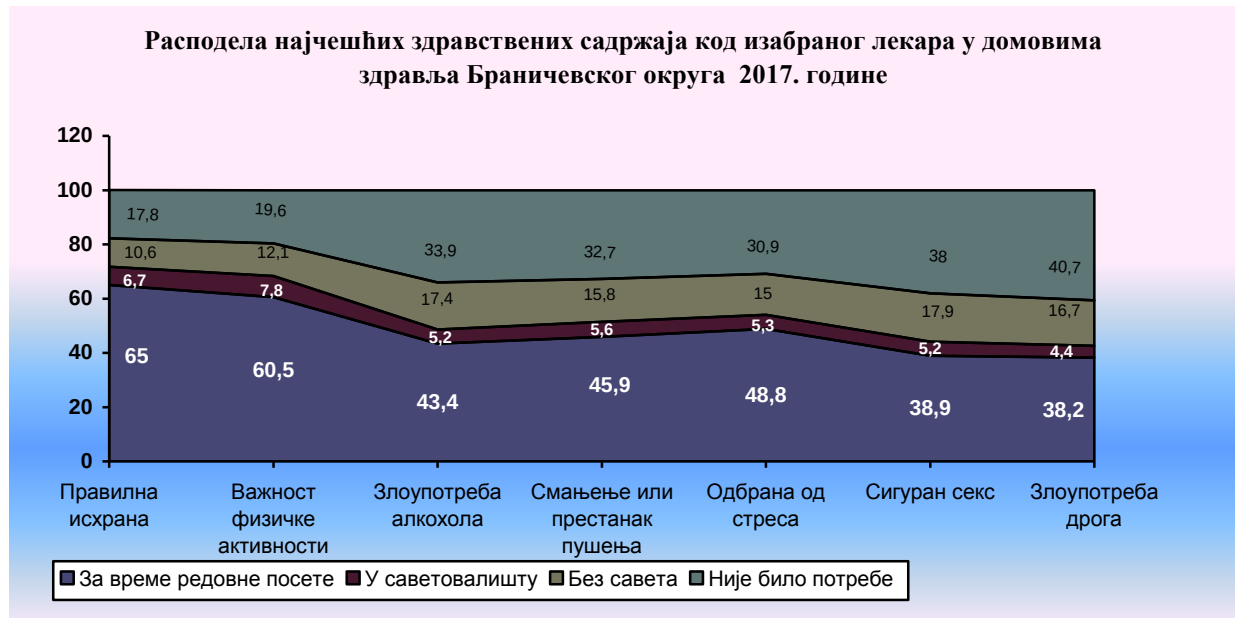
На територији Браничевског округа око 66,8% анкетираних не заказује преглед или пак истог дана буде прегледано, једна петина чека до 3 дана, а 13,3% чека и дуже од три дана (2015-7%; 2016-11,5). Посматрајући задње три године уочава се увећање удела корисника који чекају дуже од три дана на преглед.

Највећи број испитаника око 90% у служби педијатрије дође до свог лекара без заказивања или истог дана, док је знатно мањи број корисника у служби опште медицине (70%) који могу то да учине истог дана. Најдуже се чека у служби гинекологије, где нешто мање од половине (45%) 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 три четвртине 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. Избрани лекар је разговарао на тему сигурни секс и злоупотреба дрога са нешто више од трећине испитаника, док је нешто

више од 30% изјавило 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.

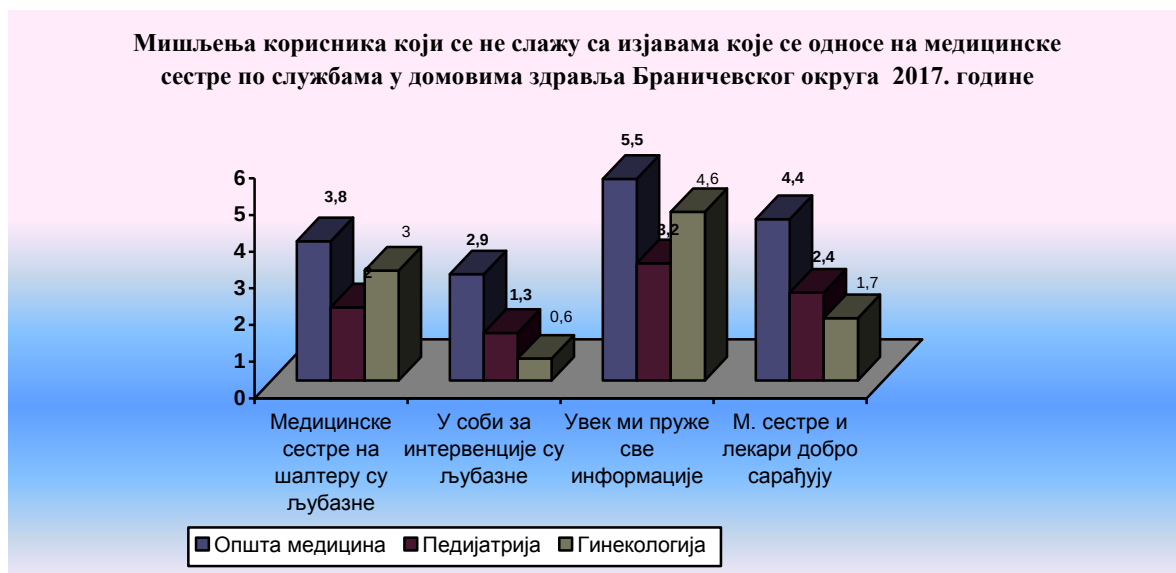
Табела бр. 6 Међусобна комуникација пацијената са медицинским сестрама у Браничевском округу у 2017. години

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
Медицинске сестре на шалтеру су љубазне	73,1%	22,0%	3,6%	1,3%
Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне	78,0%	17,8%	2,1%	2,2%
Медицинске сестре ми увек пруже све информације	75,6%	19,2%	3,6%	1,6%
Медицинске сестре и лекари добро сарађују	72,3%	16,0%	2,9%	8,8%

Извор података:ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2017.

Нешто више од три четвртине испитаника се изјаснило да су оне љубазне у картотеци и у превизијалишту, 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 3,0% 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 2017.

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 опште медицине и то око 4% сматра да су медицинске сестре нељубазне у картотеци, 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 2017. години

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
Мој лекар познаје моју личну ситуацију	64,6%	23,0%	12,4%
Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао	77,0%	19,3%	3,7%
Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном	75,5%	20,4%	4,2%
Мој лекар ме пажљиво слуша	78,5%	18,5%	3,0%
Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми прописује	76,5%	20,4%	3,1%
После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	71,1%	24,6%	4,3%
Кад имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара	81,0%	16,0%	3,0%

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 2017. години може се закључити да је око четири петине испитаника задовољно радним временом здравствене установе и сазнањем да се морају јавити свом лекару пре одласка код специјалисте. У односу на 2016. годину задовољство испитаника је скоро исто.

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

Четири од десет испитаника се слаже да мора дуго да чека у чекаоници због прегледа, сваки други да у току радног времена може да разговара са лекаром телефоном и добије савет. Око 40% анкетираних се изјаснило да не зна да ли установа има своју интернет страницу али исто толико и зна да је има. По трећина се слаже да установа има довољно медицинске опреме али исто толико и не зна да ли је установа поседује.

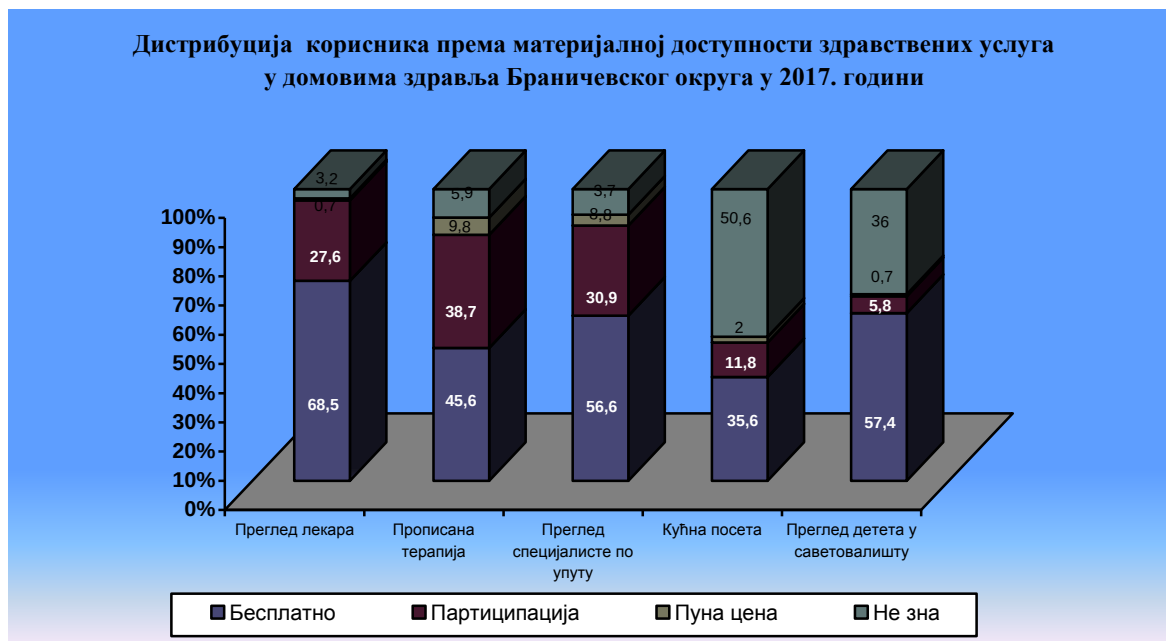
Више од четвртине анкетираних је задовољно дужином чекања у чекаоници на преглед код изабраног лекара као и претходне године.

**Табела бр. 8 Задовољство испитаника организацијом рада у домовима здравља
Браничевског округа у 2017. години**

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
Задовољан сам радним временом	79,5%	13,4%	4,2%	2,8%
Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим	71,5%	14,4%	7,0%	7,1%
Доступна је инвалидима и особама у колицима	65,3%	12,2%	5,5%	17%
Да би дошао до специјалисте прво морам да идем код мог лекара	80,9%	11,7%	4,2%	3,1%
У чекаоници има довољно места за седење	70,5%	18,8%	7,9%	2,8%
Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара	38,3%	29,9%	27,9%	3,8%
У току радног времена могу да лако разговарам са лекаром телефоном и добијем савет	51,0%	22,2%	14,1%	12,8%
Кад дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана	76,6%	15,1%	4,2%	4,1%
Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	70,2%	8,8%	4,2%	16,9%
Установа има своју интернет страницу	45,1%	7,9%	5,7%	41,3%
Установа има довољно медицинске опреме	35,8%	20,3%	11,3%	32,7%

Да ли су и којој мери здравствене услуге финансијски доступне, испитаници су исказали тако да је преглед изабраног лекара за две трећине бесплатан, а више од четвртине плаћа партиципацију. Лекове и ињекције које пропише лекар око 45,6% особа добија бесплатно, 38,7% плаћа партиципацију, око 6% плаћа пуну цену, а сваки једанаести не зна да ли се наведено плаћа. Специјалистички прегледи су за више од половине анкетираних бесплатни а трећина мора да плати партиципацију. Половина анкетираних не зна да ли се кућне посете лекара плаћају или не. Преглед бебе или малог детета у саветовалишту је за 57,4% испитаника бесплатан, док скоро трећина испитаника не зна да ли се наведена услуга плаћа. Наведени резултати су слични прошлогодишњим.

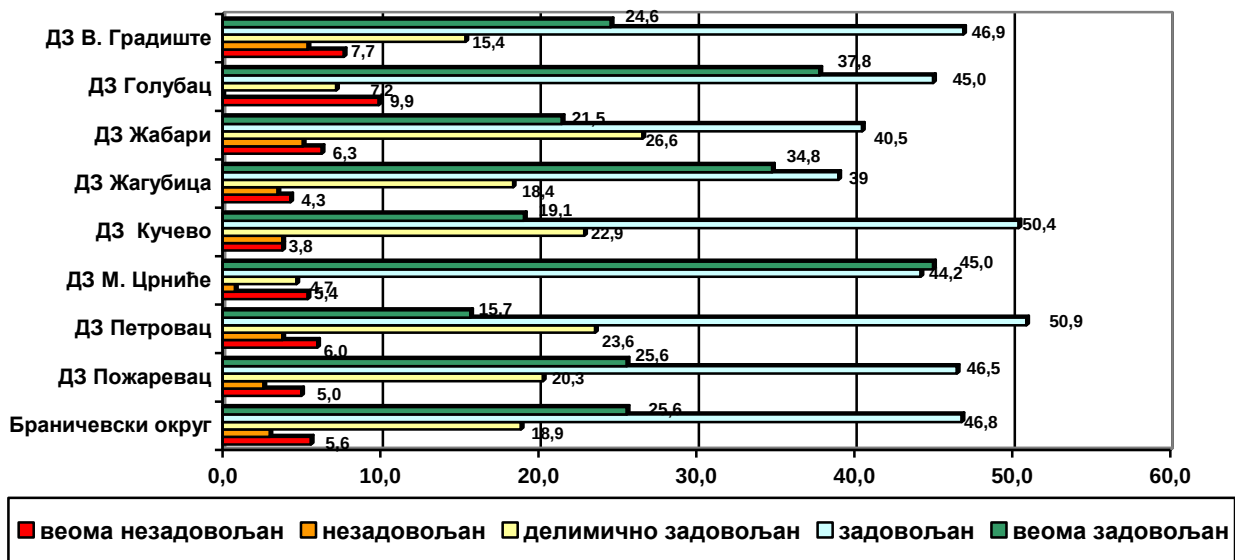
Графикон бр.5



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, док 70,6% испитаника није имало проблема са плаћањем здравствених услуга (2016.г. око 66%).

Графикон бр.6

Приказ задовољства испитаника здравственом заштитом у ПЗЗ Браничевског округа у 2017. години

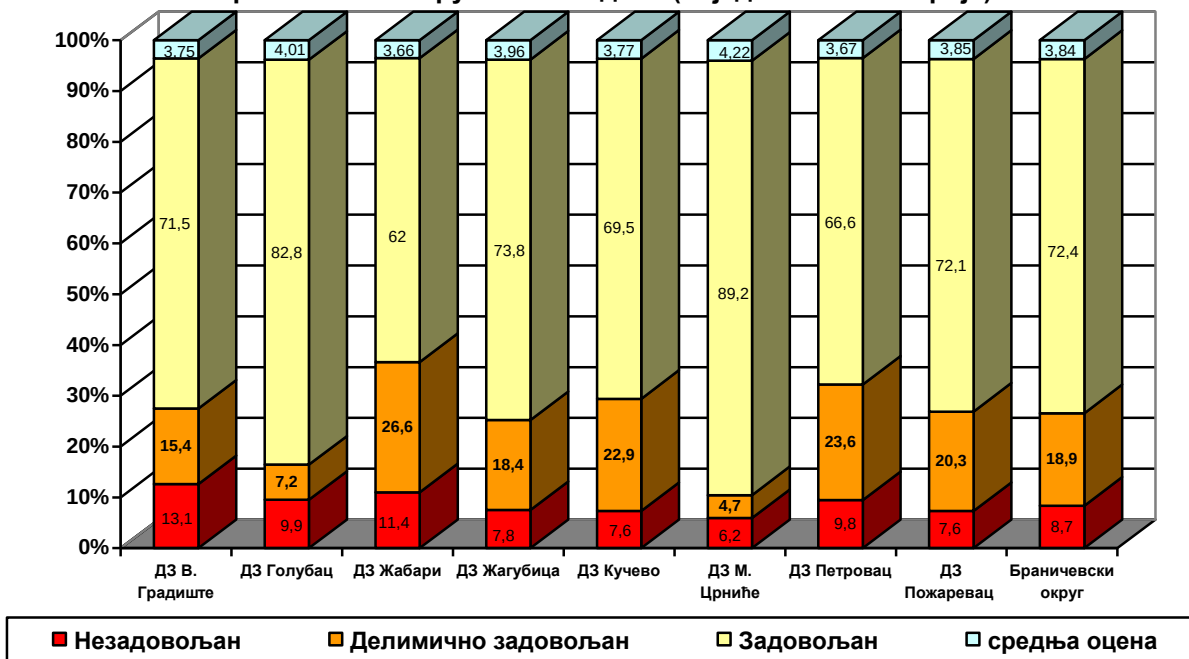


Анализирајући задовољство испитаника пруженом здравственом заштитом код изабраног лекара у Браничевском округу, може се рећи да је 72,4% задовољно и веома задовољно (2016-76,4%), незадовољно је 8,6% је (2016-7,9%), док је скоро сваки пети неодлучан па се сврстао у категорију ни задовољан ни незадовољан односно делимично задовољан.

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

Графикон бр. 7

Приказ задовољства испитаника здравственом заштитом у ПЗЗ Браничевског округа 2017. године (обједињене категорије)



Највише задовољних особа било је у домовима здравља Мало Црниће, Голубац, и Жагубица, а незадовољних у домовима здравља Велико Градиште, Жабари и Голубац. У категорији делимично задовољних највише је било корисника из Жабара, Петровца и Кучева. Средња оцена задовољства испитаника изабраним лекаром у пружању здравствене заштите у домовима здравља Браничевског округа у 2017. години је износила 3,84 и приближна је у односу на 2016. годину (3,88).

Табела бр. 9 Задовољство корисника радом изабраног лекара у служби опште и медицине рада исказане просечном оценом у Браничевском округу у 2017. години

Здравствена установа	Задовољство изабраним лекаром	
	х-2016.г	х-2017.г
ДЗ Велико Градиште	4,00	3,51
ДЗ Голубац	3,90	3,84
ДЗ Жабари	3,64	3,32
ДЗ Жагубица	3,96	3,69
ДЗ Кучево	3,90	3,69
ДЗ Мало Црниће	3,87	4,31
ДЗ Петровац	3,86	3,66
ДЗ Пожаревац	3,86	3,83
Браничевски округ	3,91	3,79

Посматрајући средњу оцену задовољства у посматраној и претходној години може се закључити да је у општој служби дома здравља, Мало Црниће дошло до пораста вредности средње оцене, док је у осталим домовима здравља Браничевског округа дошло до мањег пада степена задовољства. На нивоу Браничевског округа средња оцена задовољства у 2017. години је 3,79 и нешто је мања у односу на прошлогодишњу (3,91).

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.

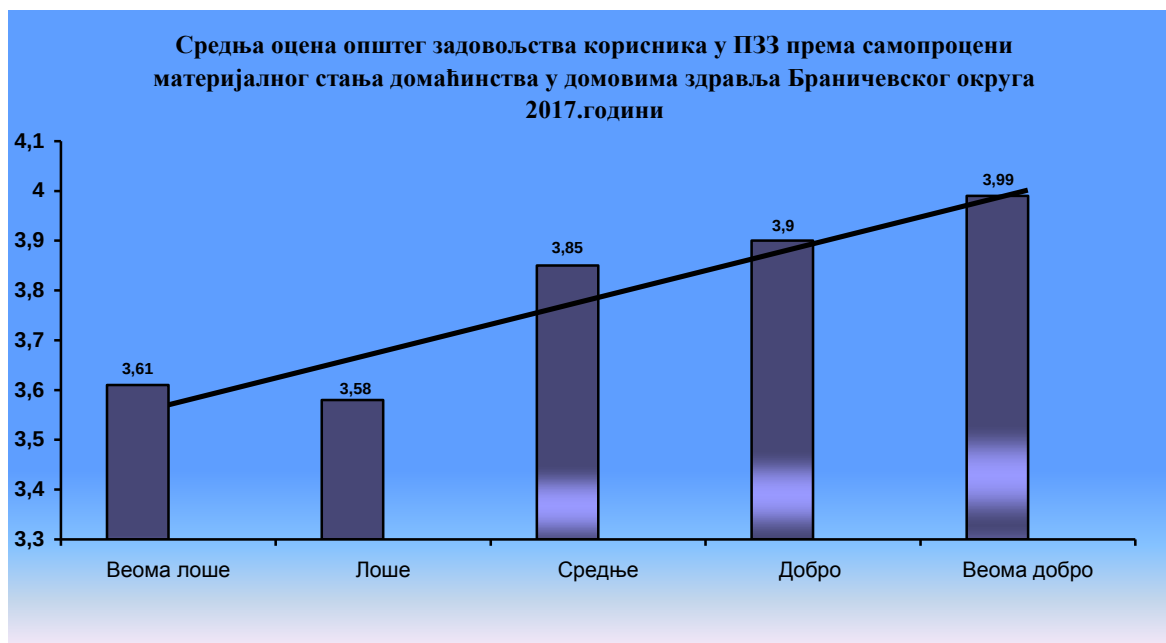
Степен задовољства пруженим услугама у наведеним трима службама обједињено примарне здравствене заштите, у просеку код изабраног лекара у Браничевском округу у периоду од 2011 до 2017. показује благи пад.

Табела бр 10 Дистрибуција корисника према општем задовољству и средња оцена задовољства у службама ПЗЗ Браничевског округа у периоду од 2011-2017. 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		2.3	15.8	53.9	23.9	3.91
	2017	4.7	3.8	21.3	47.6	22.6	3.79
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
	2017	6.6	2.7	17.1	46.2	27.4	3.85
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)	2017	7.8	0.5	10.7	43.4	37.6	4.02
	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
	2017	5.6	3.1	18.9	46.8	25.6	3.84

Графикон бр. 8



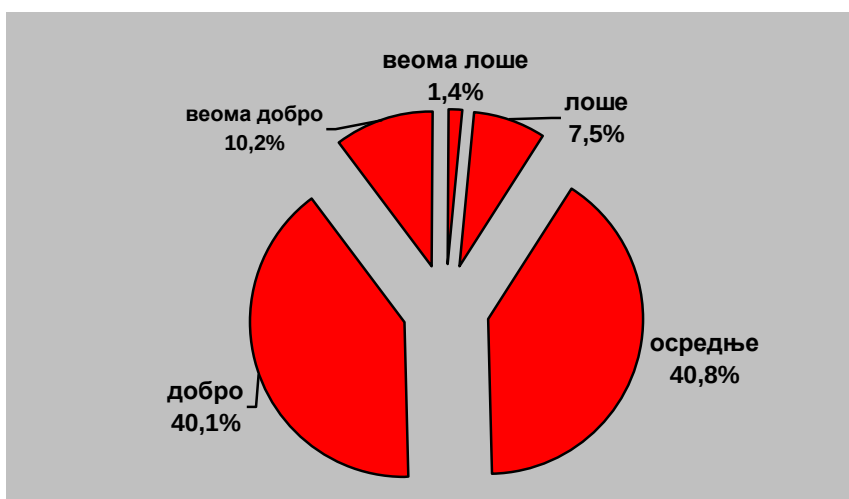
На графикону број 8 приказана је средња оцена општег задовољства која је посматрана у односу на материјално стање испитаника. Наиме, што је материјално стање особа боље, то је и степен задовољства већи, односно пацијенти са лошим материјалним стањем су мање задовољни пруженим услугама.

1.2 СТОМАТОЛОШКА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА

У служби стоматолошке здравствене заштите домова здравља Браничевског округа 27. новембра 2017. године се јавило 186 пацијената, подељено је укупно 150 упитника и исто толико је враћено што представља стопу одговора учесника од 100% и већа је у односу на 2016. годину (88,61%). 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 31% су особе мушког пола, а 69% су особе женског пола. Просечна старост испитаника је $35,71 \pm 9,78$ година и то мушког пола $34,49 \pm 11,00$ а особа женског пола $36,23 \pm 9,41$ године. Са завршеном и незавршеном основном школом било је 31,5% испитаника (2016.г.- 23,4%), са средњом школом 54,1% (2016.г.- 53,94), а са вишом и високом стручном спремом било је 14,4% (2016.г.- 22,7%).

Графикон бр.9 Материјално стање анкетираних у служби стоматолошке здравствене заштите Браничевског округа у 2017. години

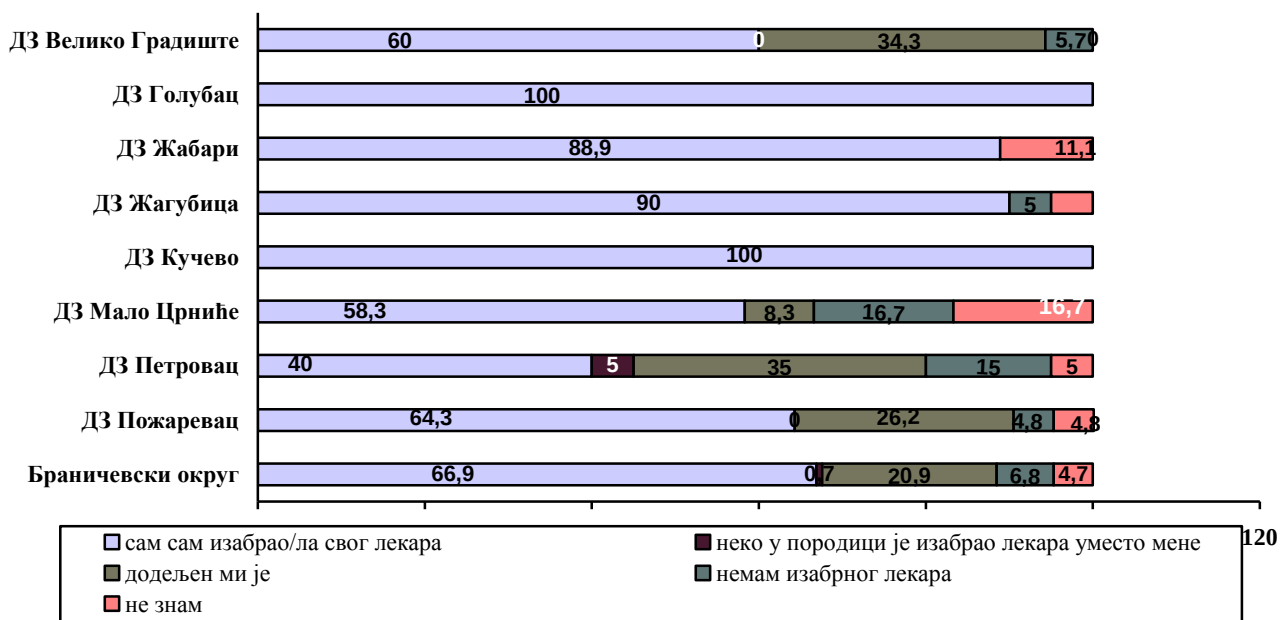


Децу на стоматолошки преглед најчешће су доводили пратиоци са средњим (40,8%), добрим и веома добрим материјалним стањем (50,3%), док је са лошим и веома лошим било знатно мање (8,9%). Може се закључити да у овом као и у претходним истраживањима, родитељи са лошијим материјалним стањем или мање воде 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 66,9% само доносило ову одлуку (2016-78,6%), а 20,9% испитаника није бирало стоматолога, већ им је додељен од стране стоматолошке службе (2016.г.-7,9%). Међутим, евидентно је да 6,8% нема свог стоматолога што је скоро два пута више у односу на претходну годину (2016-3,6%).

Графикон бр. 10

Начин избора стоматолога у служби дечје стоматологије у домовима здравља
Браничевског округа у 2017. 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 којима је стоматолог додељен или немају изабраног стоматолога. Највише је испитаника који немају свог изабраног стоматолога у дому здравља Мало Црниће и у Петровцу. Једино у ДЗ Кучево и у Голупцу сви испитаници имају свог изабраног стоматолога.

На нивоу Браничевског округа је за 3,2% више испитаника који немају изабраног стоматолога у односу на 2016. годину.

И у овој области здравствене заштите наилази се на одговоре који указују да не постоји адекватна информисаност родитеља/пратиоца о начину промене стоматолога. Да може једном годишње да промени свог стоматолога сматра 13% анкетираних. Иначе водеће место имају особе које сматрају да стоматолога могу да промене када год то хоће, незнајући да живе у заблуди. 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 82% (2016-две трећине) анкетираних, док је сада мање од једне петине имало потребу за тим и најчешће су наводили разлог напуштања ординације од стране стоматолога или неки други разлог. Добро је да је мали број испитаника 5,6% имао неспоразум са стоматологом (2016-0,7%).

Највећи проценат анкетираних 36,6% има истог стоматолога дуже од 3 године (2016.г.-39,1%). У овом питању одговор да нема свог стоматолога дало је 6% што се скоро поклапа са истим одговором из петог питања када се мањи број особа изјаснио да нема свог стоматолога (6,8%).

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 70% деце иде свом лекару у државном сектору и не посећује приватног стоматолога (2016.г.-88%), док нешто више од четвртине иде и код приватника и то један до десет пута годишње.

Заказивање прегледа није баш уобичајено у дечијој стоматологији тако да 75% деце обави преглед у току истог дана (2016-77,8%), сваки пети чека од један до три дана, а 7% и дуже од 3 дана (2016.г.-1,5%).

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 80% (2016. 92,9%), о употреби флуора 73,6% (2016.г.- 86,1%), правилном прању зуба 75,7% (2016- 86,6%), ортодонтским неправилностима 78% (2016- 80,4%), настанку каријеса 74,8% (2016- 84,3%), прибору за оралну хигијену 72,4% (2016.- 84,4%) и правилној исхрани 73,2% (2016.- 81,3%). У поређењу са претходном годином, резултати су нешто лошији односно мање је било разговора о очувању здравља за време редовне посете код стоматолога.

Да је стоматолог упознат са проблемима и болестима које има њихово дете сматра 83,7% анкетираних (2016- 95,8%), а 74,8 % родитеља/старатеља се слаже са изјавом да стоматолог одваја довољно времена да разговара са њима и децом (2016- 91,7%), као и квалитетом објашњења о интервенцијама које стоматолог планира код његовог детета (82,3%). Када њихово дете има проблема са здрављем уста и зуба осморо (2016-деветоро) од десет родитеља/пратиоца, који су учествовали у анкетавању, води дете на преглед код изабраног стоматолога. У поређењу са претходном годином може се рећи да су вредности резултата нешто ниже.

Табела бр. 11 Задовољство испитаника организацијом рада стоматолошке службе у Браничевском округу у 2017. години

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
Задовољан сам радним временом	74,1%	15,8%	5,8%	4,3%
Могу да доведем на стоматолошки преглед дете и викендом	36,2%	9,5%	31,9%	22,4%
Доступна је деци са посебним потребама	51,3%	9,6%	12,2%	27,0%
Особље на шалтеру је љубазно	76,6%	11,3%	8,9%	3,2%
У чекаоници има довољно места за седење	64,5%	12,4%	17,4%	5,8%
Дуго чекамо пре посете у чекаоници	27,5%	23,3%	40,8%	8,3%
Када је детету хитно потребна стоматолошка услуга, то можемо да обавимо истог дана	77,4%	6,5%	8,1%	8,1%
Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	76,0%	4,1%	6,6	13,2%

Из табеле број 8 може се закључити да је седам (2016- девет) од десет пратилаца задовољно радним временом службе и нешто је лошија ситуација у поређењу са претходном годином. Трећина родитеља се слаже са констатацијом да може довести своје дете на преглед и викендом, а исто толико се и не слаже са овим. (2016.г.-62%). Половина се изјаснила да је служба доступна и деци са посебним потребама (2016-61%). Три четвртине анкетираних сматра да је особље на шалтеру љубазно, док је претходне године чак 92,5% то потврдило. Око 65% испитаника се слаже да има довољно места за седење у чекаоници (2016.г.-88%). Да дуго чека на преглед код стоматолога казао је сваки четврти испитаник (2016-30%), док је 40,8% изјавило да се не чека дуго на преглед (2016-44%). Када им је хитно потребна стоматолошка услуга већина то може да обави истог дана. Да постоји кутија за жалбе, похвале и примедбе 76% родитеља зна, па се може рећи да су сада мање информисани него предходне године када је то знало 86% родитеља.

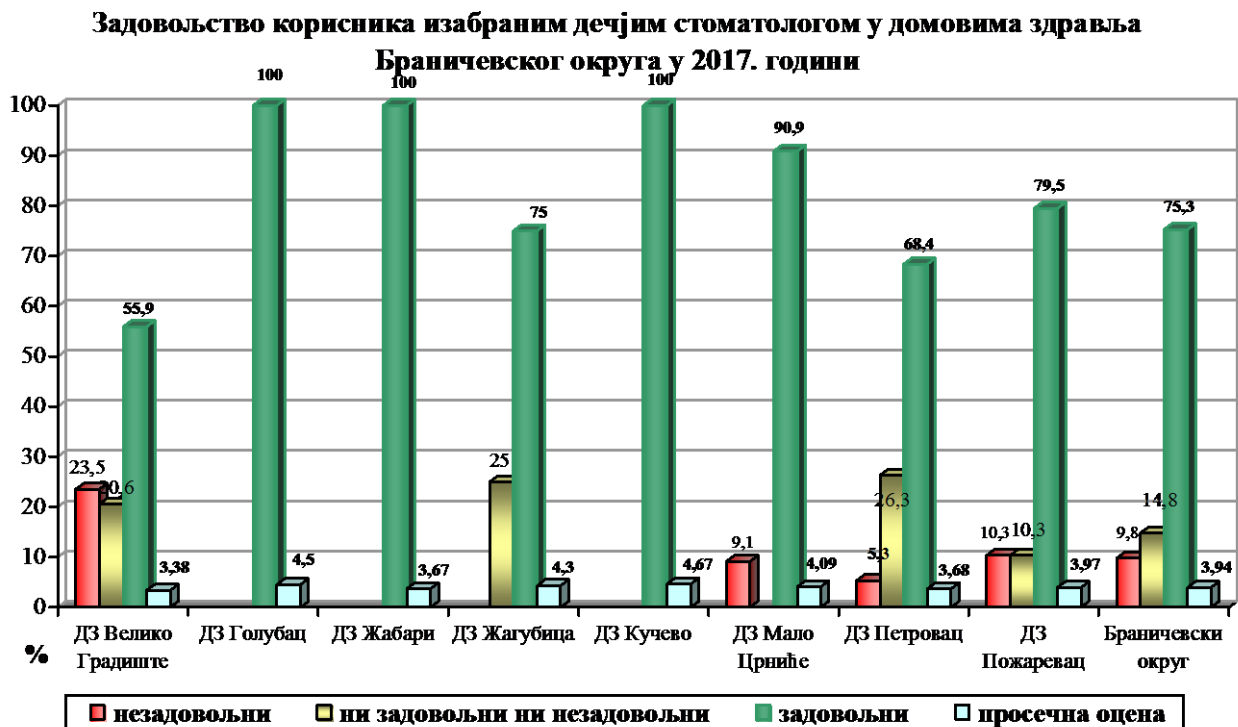
Да су педијатри укључени у давању информација о важности оралног здравља указује податак да је њих половина већ добило те информације код изабраног дечјег доктора (2016-86,1%). Нешто мање их педијатри саветују о употреби флуор препарата где се слаже 56,7% анкетираних (2016-64,4%). Анализирајући резултате 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.

Осам од десет анкетираних сматрају да дечји стоматолог и сестра добро сарађују (2016-девет од десет) а сваки други се слаже да је понекад сасвим довољно да разговарају само са стоматолошком сестром и није им потребна посета стоматологу. 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 (од 76% до 85%) код дечијег стоматолога бесплатно, док се тај удео код услуга за коришћење ортодонског апарата смањује на 57,5% (2016-75,5%) јер они сами морају учествовати у делу финансирања, а 32,5% уопште не зна да ли се ова услуга плаћа (2016-23,6%). Да су прегледи код специјалисте на Стоматолошком факултету бесплатни сматра 52,5% (2016-58,1%), док више од трећине не зна да ли се она плаћа.

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



Према приказаном графикону бр.11, може се закључити да је највећи проценат задовољних корисника стоматологом у домовима здравља Голубац, Жабари и Кучево (100%), затим Мало Црниће и Пожаревац (од 80 до 89%), док је највише незадовољних у Великом Градишту (23,5%). 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 9,8% (2016-7,2%) испитаника незадовољно радом ове службе, док је 75,3% (2016-87,7%) задовољно. Проценат незадовољства је повећан на рачун смањења задовољства корисника стоматолошком заштитом. Просечна оцена задовољства корисника изабраним дечјим стоматологом на нивоу Браничевског округа износи 3,94 (2016-4,22) тако да можемо рећи да су корисници незадовољнији у односу на прошлогодишње истраживање.

Табела бр. 12 Задовољство корисника радом изабраног стоматолога у служби дечије превентивне стоматологије исказане просечном оценом у домовима здравља Браничевског округа у 2016. и 2017. години

Здравствена установа	Задовољство изабраним стоматологом	
	х- 2016.г.	х- 2017.г.
ДЗ Велико Градиште	3,96	3,38
ДЗ Голубац	4,56	4,50
ДЗ Жабари	3,67	4,67
ДЗ Жагубица	4,00	4,30
ДЗ Кучево	4,40	4,67
ДЗ Мало Црниће	4,36	4,09
ДЗ Петровац	4,18	3,68
ДЗ Пожаревац	4,42	3,97
Браничевски округ	4,22	3,97

Средња оцена задовољства корисника изабраним стоматологом у односу на претходну годину већа је у домовима здравља Жабари, Жагубица и Кучево, док је у свим осталим домовима здравља нижа.

Табела бр.13 Дистрибуција корисника према општем задовољству (%) и средња оцена задовољства у служби стоматолошке здравствене заштите Браничевског округа у периоду од 2011-2017. године

ГОДИНА	ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА					СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА
	ВЕОМА НЕЗАДОВОЉАН	НЕЗАДОВОЉАН	НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН	ЗАДОВОЉАН	ВЕОМА ЗАДОВОЉАН	
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
2017	7.7	2.1	14.8	39.4	35.9	3.94

Средња оцена задовољства корисника посматрана у седмогодишњем периоду (од 2011. до 2017.) показује најпре благи пораст, да би у последње посматраној години (2017.) износила 3,94.

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

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 и Кучево, док је интернистичка амбуланта у Жабарима сада без интернисте јер је докторка отишла у пензију. Тога дана (27. новембра 2017.г.) интернистичке услуге требало је 60 пацијената, подељено је 53 упитника и исто толико је враћено, што представља стопу одговора од 100% (2016 - 98,6%).

Специјалистичко консултативне услуге ове службе из године у годину више користе особе женског пола (52,9%) него мушког (47,1%), 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 $67,5 \pm 11,24$ године, где је најмлађи испитаник имао 40 а најстарији 89 година. Просечна старост испитаника женског пола је $67,8 \pm 8,70$, а мушког $65,7 \pm 13,11$ године.

Обзиром да се ради пре свега о испитаницима старије животне доби 77,4% је са незавршеном и завршеном основном школом (2016-79,7%) а једна петина је са средњом и високом школском спремом као и претходне године.

Њихово материјално стање је веома лоше и лоше код скоро (23,1%) петине анкетираних (2016-четвртина), осредње код 40,4% (2015- 42,6%), а нешто више од трећине је казало да има добро и веома добро материјално стање као и претходне године.

Као могућност телефонског заказивања специјалистичког прегледа, пацијенти сматрају унапређењем квалитета рада једне службе. У овом истраживању је било више испитаника задовољно (92,4%) могућношћу телефонског заказивања што је више у односу на 2016. годину када се изјаснило 80,6%. Удео делимично задовољних овом карактеристиком у 2017. години је 1,9% док је у 2016. години било 19,4%. У овој години је шест од сто испитаника било незадовољно овом карактеристиком.

Сагледавајући све остале карактеристике које се односе на дужину чекања заказаног прегледа, љубазност и професионалност особе која врши 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 и то преко 96%, док је удео незадовољних мањи (1,9%).

Табела бр.14 Задовољство анкетираних организацијом рада специјалистичко-консултативне службе у Браничевском округу у 2017. години

Карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Могућност телефонског заказивања	1,9%	3,8%	1,9%	37,7%	54,7%
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	0	3,8%	0	32,1%	64,2%
Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	0	0	3,8%	26,4%	69,8%
Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	1,9%		1,9%	28,3%	67,9%
Време чекања у чекаоници	0	1,9%	1,9%	28,3%	67,9%
Објашњење евентуалног кашњења вашег термина	1,9%	0	3,8%	26,9%	77,3%
Чистоћа и подобност чекаонице	1,9%	0	1,9%	26,9%	69,2%

Што се тиче наведених карактеристика у табели број 11, може се рећи да су вредности података у посматраној 2017. години веома слични у поређењу са претходном годином. Степен задовољства у 2017. години се креће од 92,4 до 96,3% у 2016. години 92 до 97%, у 2015. години од 85 до 90%, а степен незадовољства је мањи и креће се око 2% 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 94,2% (2016-94,1%, 2015.-87,2%; 2014.-87,5%; 2013.-67,3% пацијената), незадовољно је 1,9% (2016-1,5%; 2015.-1,5%; 2014.-4,2%; 2013-27,3%) а 3,8% је делимично задовољно, што нам посредно указује на то да се радило на побољшању квалитета рада у овом сегменту.

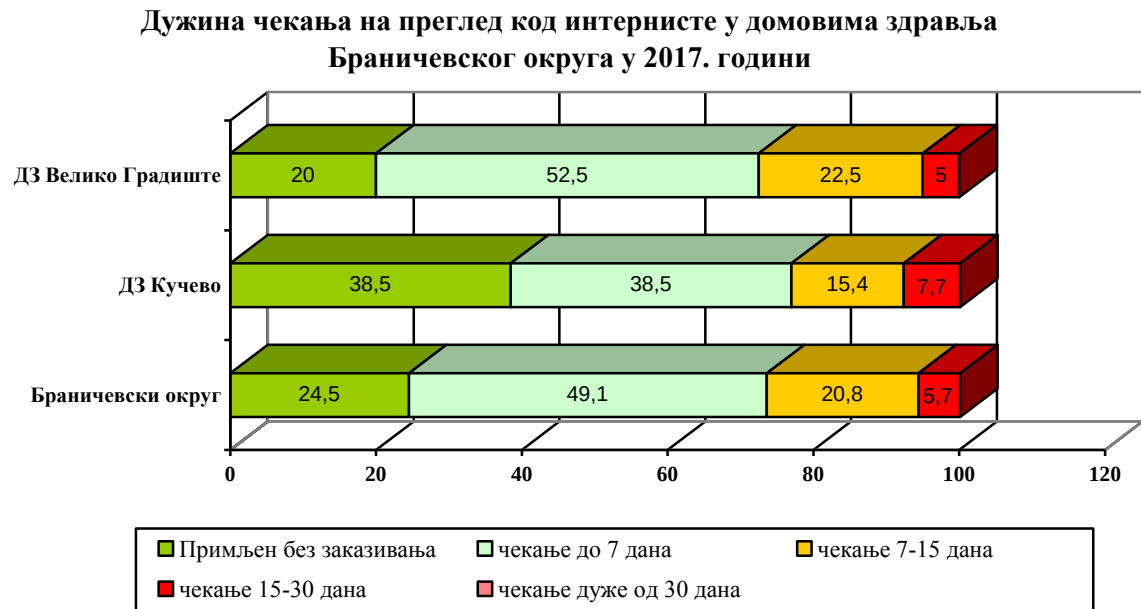
На питање колико је чекаоница чиста и подобра указују одговори испитаника, где је 1,9% незадовољно (2016-1,4%; 2015.-9%; 2014.-6,6%; 2013.-35,5%), задовољно хигијеном је 96,1% што је најбољи резултат до сада у односу на претходне године, када је то било 2016- 94,2%, 2015-89,5%, 2014. године три четвртине (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, 62,2% 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 55,3% испитаника и то од један до шест пута (2016-44,1%).

Специјалистичке услуге у приватном сектору је користило више испитаника у односу на прошлу годину и то 45,3% особа је посећивало интернисту један до два пута (2016- 21,7%; 2015-9%) док 54,7% није посетило овај сектор ни једном (2016-78,3%; 2015-91%). На основу приказаних података може се закључити да се са годинама повећава број корисника који посећују приватно интернисту, односно смањује се број оних који раније нису посећивали доктора интерне медицине у приватном сектору.

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 исто као и 2016. године, али је мање него 2015. године када је половина пацијената била прегледана истог дана. Половина анкетираних је чекала на интернистички преглед до недељу дана, што је нешто мање у односу на прошлогодишње истраживање (58,0%), а једна петина је чекала једну до две недеље као и у предходној години. У овом истраживању је шест од сто испитаника у овим двама интернистичким амбулантама чекало на преглед интернисте дуже од 15 дана, у установама примарне здравствене заштите на територији Браничевског округа.

Посматрано по домовима здравља Браничевског округа може се закључити да је у ДЗ Кучево више од једне трећине прегледано истог дана (2016.г.-25%), док је ситуација у ДЗ Велико Градиште таква да је сада знатно већи број, петина испитаника прегледана истог дана за разлику од прошле године када је то био сваки петнаести испитаник.

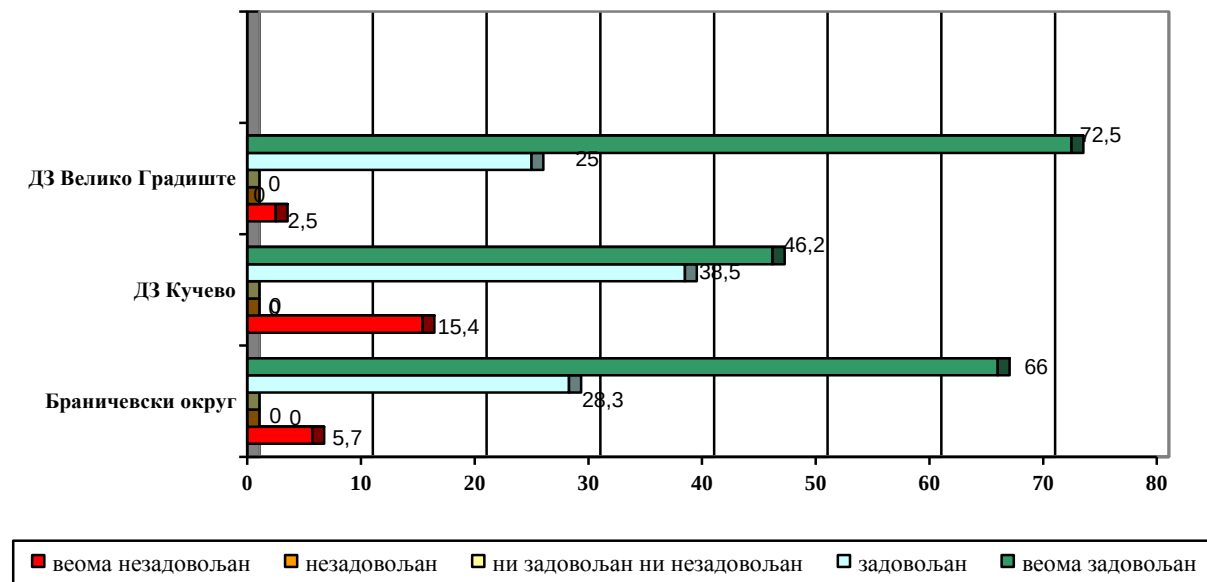
У области комуникације са интернистом, од 96% до 100% пацијената су задовољни што им лекар посвећује довољно времена током прегледа, пажљиво их саслуша, одваја пуно времена да разговара са њима, даје јасна објашњења о болестима и лековима које им прописује и значају тестова на које их шаље. Девет од 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 2 до 6% за разлику од 2016. године када је то било од 5 до 10%. 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 88,7% пацијената (2016-84,1%, 2015-90,9%), док је сваки десети корисник платио само партиципацију (2016-15,9%). Од сто пацијената само су два пацијента платила пуну услугу прегледа код интернисте.

Графикон бр. 13

Приказ задовољства испитаника здравственом заштитом у
интернистичкој служби домова здравља у Браничевском округу у
2017. г.



Задовољство пруженом здравственом заштитом исказано је тако да је на нивоу Браничевског округа 94,3% задовољних и веома задовољних радом ове службе и резултати су слични прошлогодишњим (98,5%) док је удео веома незадовољних 5,7% (2016-1,4%). Незадовољних у овом истраживању није било у интернистичким амбулантама домова.

Табела бр. 15 Задовољство корисника радом лекара специјалисте (интернисте) у специјалистичкој служби исказане просечном оценом у Браничевском округу 2017. године

Здравствена установа	Задовољство радом лекара специјалисте интерне медицине	
	х-2016	х-2017
ДЗ Велико Градиште	4,86	4,65
ДЗ Кучево	4,31	4,0
Браничевски Округ	4,74	4,49

Просечна оцена задовољства радом лекара специјалисте интерне медицине у Браничевском округу у 2017. години је 4,49 и нешто је мања (2016-4,74) у односу на 2016. и 2015. годину када је износила 4,56.

Корисници су незадовољнији радом интернисте у наведеним домовима здравља у односу на претходне две године. Просечна оцена задовољства у специјалистичкој служби нешто је већа у ДЗ Велико Градиште (4,65) него у ДЗ Кучево (4,0).

Табела бр. 16 Дистрибуција корисника према општем задовољству (у%) и средња оцена задовољства у интернистичким амбулантама домова здравља Браничевског округа у периоду од 2011-2017. 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
2017	5,7	0	0	28,3	66,0	4,49

Средња оцена задовољства у интернистичким амбулантама домова здравља Браничевског округа у периоду од 2011-2017. године показује у прве три године пад, док је у друге три године лагани пораст задовољства, да би у последњој години посматрања поново пацијенти исказали пад задовољства 4,49.

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.

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 од 27. новембра до 01. децембра 2016. године на одељењима интерне гране медицине, одељењима хируршке гране и на гинекологији и акушерству. Једнодневно истраживање обављено је 01. децембра 2017. године у специјалистичким службама интерне медицине.

У стационарним здравственим установама Браничевског округа, у периоду од 27. новембра до 01. децембра 2017. године, било је отпуштено 262 пацијента (без интернистичке амбуланте), при чему је 245 прихватило да учествује у анкетама истраживања задовољства корисника а 238 је вратило попуњене упитнике, тако да је стопа одговора учесника била 97,1%.

На одељењима интернистичког сектора општих болница Браничевског округа подељено је укупно 101 упитник а враћено је 96 што представља стопу одговора учесника од 95,05% (2016-79,44%).

На одељењима хируршког сектора општих болница Браничевског округа подељено је укупно 117 упитника и исто толико је враћено што представља стопу одговора учесника од 100% (2016- 97,33%).

На одељењу гинекологије и акушерства општих болница Браничевског округа подељено је укупно 27 упитника а враћено је 25 што представља стопу одговора учесника од 92,59 (2016-83,33%).

У специјалистичкој служби интерне медицине подељено је 137 упитника а 110 је враћено при чему је стопа одговора 80,29% (2016- 91,80%).

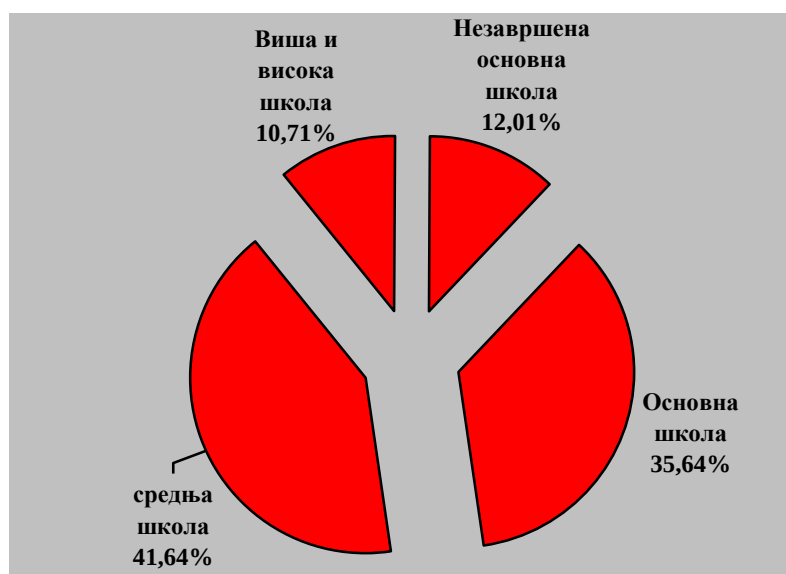
На нивоу болнице укупан број исписаних пацијената и корисника у интернистичкој амбуланти у Браничевском округу је био 411, подељених упитника је 382, враћених упитника 348, тако да је стопа одговора износила 91,10%.

Општи подаци испитаника су такви да је нешто више било особа женског пола (58%) са просечном старашћу 56,32 година ($SD \pm 19,36$), него мушког (42%) са просечном старашћу 65,14 година ($SD \pm 12,71$), 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 15 година, а најстарији 89 година. Просечна старост хоспитализованих пацијената је била 60 година ($SD \pm 19,36$).

Нешто мање од половине анкетираних је било са незавршеном и основном школом (47,6%), око 42% са средњом школом, док је 10,7% са вишом или високом стручном спремом. Резултати истраживања су слични прошлородишњим. 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 2017. години**



Своје материјално стање испитаници су исказали најчешће као осредње 40,4% (2016- 35,6%) као добро и веома добро 48,9% (2016- 47,1%), док је са лошим и веома лошим материјалним стањем био скоро сваки десети хоспитализовани корисник за разлику од претходног истраживања када је то био сваки шести. 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. 17 Задовољство пацијената током пријема и отпуста из болнице у
Браничевском округу у 2017. години**

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Општи утисак о процедури пријема	1,3%	-	5,2%	37,2%	56,3%	4,47
Љубазност особља	1,3%	-	2,2%	30,0%	66,5%	4,60
Време чекања на шалтеру	1,8%	1,8%	6,7%	41,8%	48%	4,32
Објашњење процедуре током пријема	1,3%	0,4%	4,0%	38,7%	55,6%	4,47
Време до	1,3%	-	4,4%	32,3%	62%	4,54

смештаја у собу						
Општи утисак приликом отпуста	1,7%	0,9%	1,7%	31,4%	64,2%	4,55

У току пријема и отпуста из болнице пацијенти су углавном били задовољни али нешто мало више него претходних година. Највише су задовољни љубазношћу особља, али уопштено општи утисак приликом отпуста је исказан високим процентом задовољства 95,6% (2016-91%) као и у предходној години.

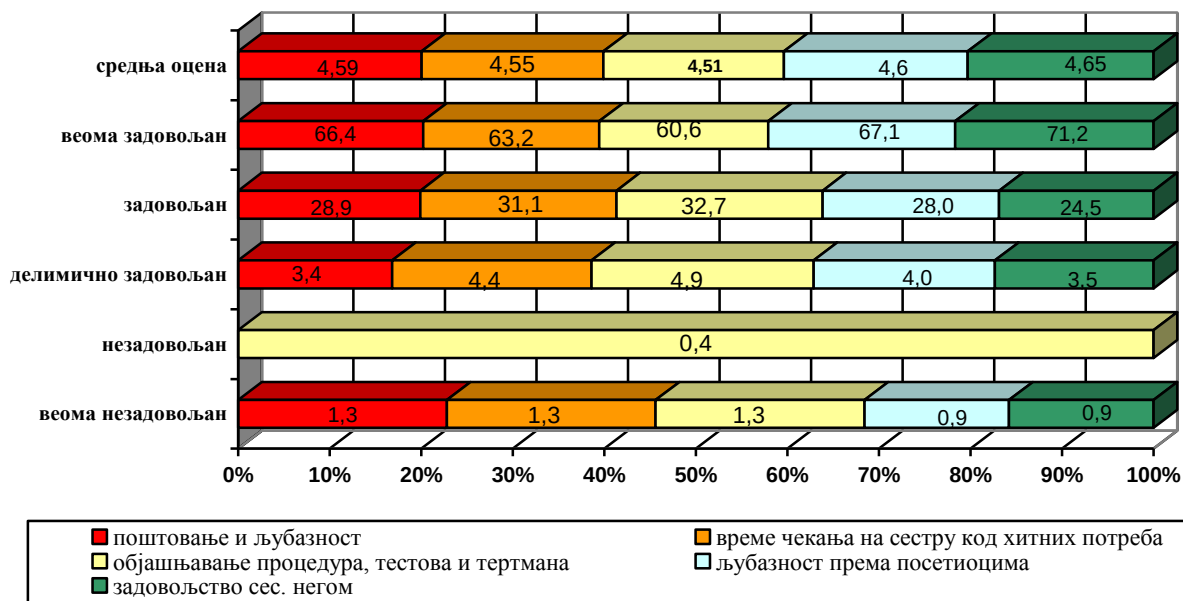
Табела бр. 15 Информисаност пацијената о правима и дужностима у току боравка у болницама Браничевског округа у 2017. години

Питање	Да	Не
Право на сагласност за предложену процедуру	97,3%	2,7%
Дужност пацијената на одељењу	96,8%	3,2%
Начин приговора и жалби у случају незадовољства	89%	11%

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 доста виши у поређењу са предходном годином. Мали проценат испитаника се изјаснио да није упознат са правима и дужностима у току хоспитализације као и начином приговора и жалби у случају незадовољства, док је у 2016. години то био већи удео, 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 2017 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 0,9%, док је у прошлој години то било 2,7%. Највећа средња оцена 4,65 додељена је општем задовољству сестринском негом, затим следи љубазност према посетиоцима (4,6) док је објашњење процедура, тестова и третмана најниже оцењено (4,51).

**Табела бр. 16 Задовољство корисника услугама лекара током боравка у болницама
Браничевског округа у 2017. години**

Карактеристике	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Спремност да дају одговоре на питања	1,3%	0,9%	5,2%	34,1%	58,5%	4,48
Објашњење тестова, процедура, третмана и резултата	0,9%	1,3%	5,7%	34,8%	57,3%	4,46
Поштовање и љубазност	0,4%	0,9%	3,9%	31,4%	63,3%	4,56
Способност дијагностиковања здравствених проблема	0,9%	0,4%	5,7%	29,5%	63,4%	4,54
Темељитост у испитивању	0,9%	1,3%	4,4%	32,3%	61,1%	4,51
Успешност лечења	0,9%	1,3%	3,1%	29,5%	65,2%	4,57
Упутства при отпусту	-	0,9%	4,0%	31,4%	63,7%	4,58
Опште задовољство услугама лекара	0,4%	0,4%	3,5%	30,6%	65,1%	4,59

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 92,1% до 95,7% и виши је него у прошлој години (од 89,5% до 93,4%). 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 2016. годину.

Табела бр. 17 Задовољство корисника услугама дијагностике и терапије током боравка у болницама Браничевског округа у 2017. години

Врста услуге	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио/ла	Просечна оцена
Лабораторија	0,9%	0,5%	5,0%	34,2%	52,3%	7,2%	4,58
Кардиологија			3,8%	33,3%	48,1%	14,8%	4,74
Радиологија	0,9%	0,5%	3,3%	30,2%	45,3%	19,8%	4,78
Физикална медицина	0,5%	-	3,5%	19,2%	29,3%	47,5%	5,19
Опште задовољство услугама дијагностике	-	1,4%	5,2%	26,7%	57,6%	9%	4,68

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 0,5% до 1,4% (2016-2,4% до 3,8%). Корисници услуга су најмање задовољни у области физикалне медицине 48,5% 41,5%, што не представља праву слику ако се узме у обзир да 47,5% испитаника није користило наведене услуге. Опште задовољство услугама дијагностике је исказано скоро истом средњом оценом (4,68) у односу на прошлу годину (4,69).

Табела бр. 18 Задовољство корисника услугама исхране током боравка у болницама Браничевског округа у 2017. години

Врста услуге	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Време сервирање хране	3,2%	4,5%	6,8%	49,8%	35,7%	4,10
Начин сервирања хране	2,3%	5,5%	11,5%	47,2%	33,5%	4,04
Укус хране	4,6%	7,4%	15,7%	45,4%	26,9%	3,82
Температура хране	3,7%	6,9%	12,5%	43,5%	33,3%	3,96
Количина хране	1,9%	7%	12,6%	42,8%	35,8%	4,04
Разноврсност хране	4,2%	8,3%	11,6%	45,4%	30,6%	3,90
Одговарајућа дијета	2,4%	4,3%	11,4%	48,6%	33,3%	4,06
Опште задовољство услугама исхране	3,3%	7,5%	10,3%	45,8%	33,2%	3,98

Сагледавајући одговоре анкетираних, који се односе на исхрану током боравка у болници, може се закључити да су сада мање незадовољни од 6,7% до 12,5% него 2016. године када је незадовољних било од 7 до 15%

Општи утисак услугама хране у болницама Браничевског округа оцењен са 3,98 за разлику од прошле године када је био 3,94.

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 64% испитаника као и 2016. године. Када су у питању чистоћа собе задовољни су 86,1% (2016- 83%), температуром у соби је задовољно 84,3% знатно више него претходне године (2016-75,7%), опремом собе задовољни су око 77% (2016. године 78,5%), док је хигијеном тоалета задовољно испитаника (2016.- 74,7%). Средња оцена задовољства смештајем износи 4,08 и нешто је мања него у прошлогодишњем истраживању када је износила 4,17.

Табела бр. 19 Задовољство корисника услугама смештаја током боравка у болницама Браничевског округа у 2017. години

Карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Удобност кревета	5,8%	12,0%	18,2 %	36,9 %	27,1 %	3,68
Чистоћа собе	1,8%	4,0%	8,1%	49,3%	36,8%	4,15
Температура у соби	2,7%	3,1%	9,9%	39,9%	44,4%	4,20
Опрема собе	2,7%	4,1%	16,3%	43%	33,9%	4,01
Чистоћа тоалета	6,8%	5,5%	15%	43,6%	29,1%	3,83
Опште задовољство смештајем	1,8%	3,2%	13,6%	48%	33,5%	4,08

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, а 96% дужином и бројем посета, што је нешто више него прошле 2016. године (92%). Средња оцена задовољства испитаника организацијом посета у болницама оцењена је са 4,49 (2016-4,41).

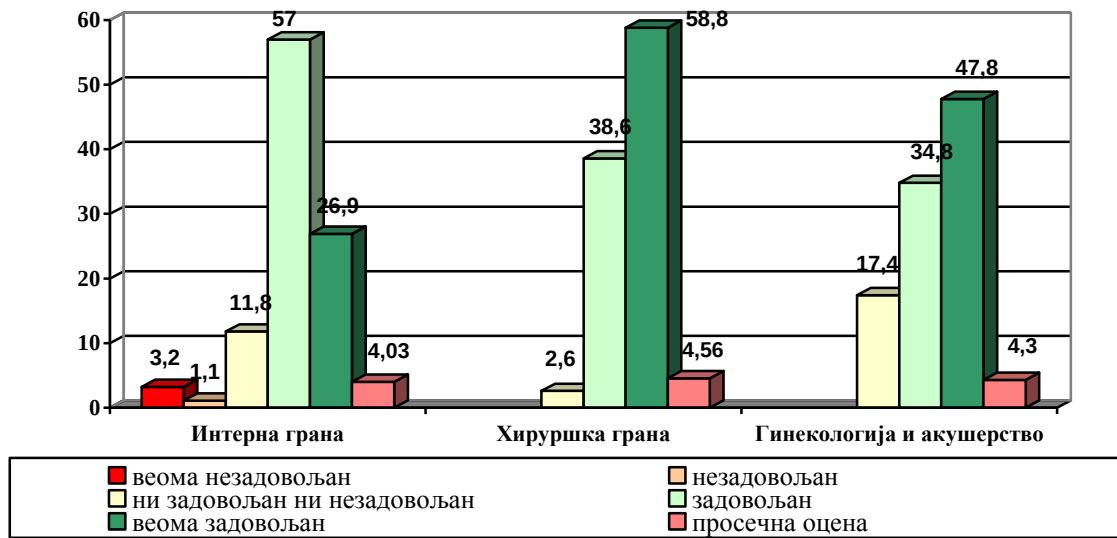
Табела бр. 20 Задовољство корисника организацијом посета у болницама Браничевског округа у 2017. години

Карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Време посета	0,9%	1,3%	4,4%	39,2%	54,2%	4,44
Дужина посета	0,4%	1,8%	1,8%	40,4%	55,6%	4,49
Број посета	0,5%	0,9%	2,7%	39,4%	56,6%	4,51

Сагледавајући задовољство испитаника пруженим услугама у болницама Браничевског округа може се закључити да су они највећим делом задовољни и веома задовољни 90,5% (2016. од 86% до 97%). Незадовољних и веома незадовољних је око 2% што је мање у односу на претходну годину.

Графикон бр. 16

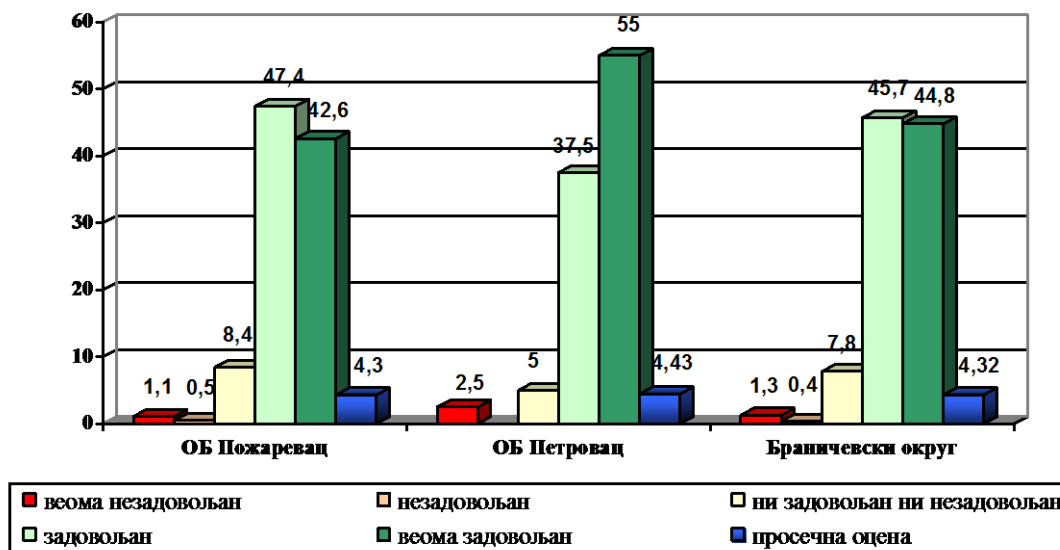
Задовољство испитаника болничким лечењем по гранама медицине у Браничевском округу у 2017. години



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 97,4% (2016-97,1%), затим на одељењима интерне гране медицине 83,9% (2016-85,9%) а најмање на одељењу гинекологије и акушерства 82,6% (2016-88,3%). Средња оцена задовољства корисника укупним болничким лечењем је највећа на одељењима хируршких грана (4,56) а најнижа на одељењима интерне гране (4,03).

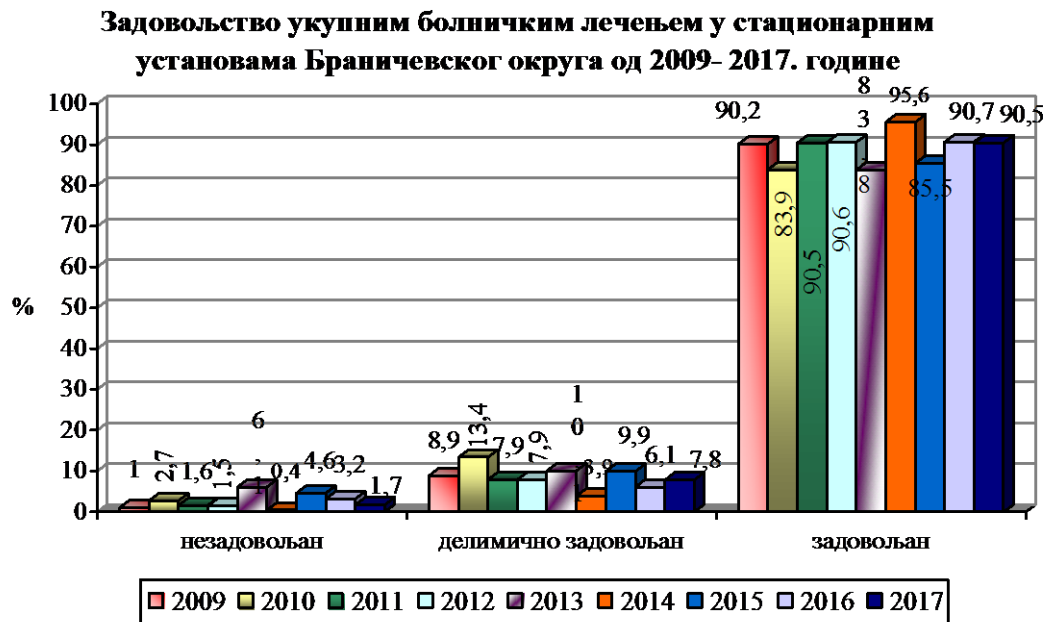
Графикон бр.17

Задовољство испитаника болничким лечењем у болницама Браничевског округа у 2017. 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 92,5% (2016- 97,1%) док незадовољних је 2,5%. У пожаревачкој болници је нешто мањи удео задовољних ове године 90,5% у односу на петровачку болницу, али приближан прошлогодишњем (2016- 89,1%), док је веома незадовољних било 1,6% (2016- 2,7%). Средња оцена задовољства болничким лечењем на нивоу Браничевског округа је 4,32 и слична је прошлогодишњој (4,31).

Графикон бр. 18



Посматрајући и анализирајући степен задовољства испитаника болничким лечењем у деветогодишњем периоду од 2009. до 2017. године може се закључити да код пацијената нема већих осцилација и да се креће око 90%. Посматране 2017. године уочава се приближан број испитаника који су задовољни пруженим услугама у поређењу са 2016. годином. Делимично задовољних има око 8%, док је незадовољних најмање 1,7%.

2.1 СПЕЦИЈАЛИСТИЧКА СЛУЖБА ИНТЕРНЕ МЕДИЦИНЕ

Задовољство корисника пруженом здравственом заштитом у интернистичкој амбуланти у општим болницама Пожаревац и Петровац на Млави обављено је 01. децембра 2017. године. Интернистичке услуге затражило је 149 пацијената, подељено је 137 упитника а враћено је 110 што представља стопу одговора од 80,29 (2016-91,80%).

Специјалистичке услуге ове службе користило је више особа женског (56,5%) него мушког пола (43,5%). Просечна старост испитаника је 58,42 година ($SD \pm 16,71$), где је најмлађи испитаник имао 20 а најстарији 85 година. Просечна старост особа женског пола била је 58,03 година ($SD \pm 17,24$) а мушког 58,33 година ($SD \pm 16,33$).

Обзиром да се ради пре свега о испитаницима старије животне доби, више од половине је са незавршеном и завршеном основном школом (2016. године 47,6%), затим 33,6% је са средњом (2016-38,4%) док је 11,8% било са вишом и високом школом (2016 године 10,5% %).

Материјално стање анкетираних је највећим делом осредње 49,1% (2016-35,6%), затим добро и веома добро 39,1% испитаника, док се скоро сваки осми 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 2017. години**

Карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Могућност телефонског заказивања	3,8%	3,8%	20,2%	47,1%	25,0%
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	4,9%	4,9%	21,4%	44,7%	24,3%
Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	3,9%	9,7%	53,4%	33,0%	49,2%
Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	3,9%	2,9%	15,7%	44,1%	33,3%
Време чекања у чекаоници	6,9%	5,9%	24,5%	35,3%	27,5%
Објашњење евентуалног кашњења вашег термина	5,1%	4%	21,2%	39,43	30,3%
Чистоћа и подобност чекаонице	2,9%	2,0%	12,7%	53,9%	28,4%

Могућност телефонског заказивања ове године исказало је 72,1% испитаника кроз категорију задовољних, што је знатно мање у поређењу са 2016. годином када је то било 90%, док је у категорији незадовољних 7,6% (2015- 3,2%). Временом чекања од тренутка заказивања до термина прегледа задовољно је 69% (2016-91,4%), а незадовољно 9,8% (2016-2,2%). По питању дужине чекања у чекаоници задовољних је било 62,8%, док је незадовољних сада 12,8%.

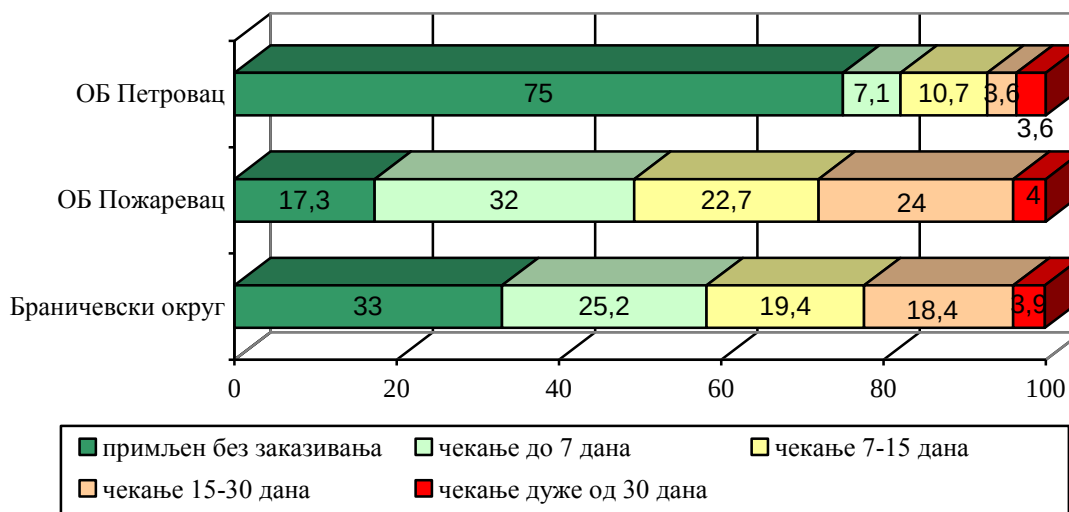
Љубазност и професионалност особе и информације које су добијали у вези датума, времена и места прегледа су оцењени високим степеном задовољства 82,2% а у 2016. години 89%. Седам од десет испитаника је задовољно објашњењем од стране здравствених радника због евентуалног кашњења прегледа док је у прошлој години то било девет од десет испитаника. Да ли су и колико чисте чекаонице у којима пацијенти проводе дуже или краће време до прегледа позитивно је оценило 82,3% (2016-75,4%), док је 17,6% незадовољна и делимично задовољна хигијеном (2016- скоро четвртина) што указује на већи 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 половине особа одлазе у амбуланту до три пута, у просеку једном у четири месеца и резултати су слични прошлогодишњим. Скоро 42% испитаника то чини и чешће од 4 до 14 пута, док је у прошлој години то била трећина. Пет од десет испитаника је посетило лекара специјалисту у последњих 12 месеци и у другој специјалистичкој служби (2016-осам).

Услуге интернисте у приватном сектору користило је трећина испитаника и то од 1 до 6 пута. У поређењу са прошлом годином сада је мање пацијената користило услуге специјалисте у приватном сектору (2016-половина).

Графикон бр.19

**Дужина чекања на преглед код интернисте у болницама
Браничевског округа у 2017. години**



У општим болницама Браничевског округа 33% пацијената буде примљено на преглед без заказивања (2016.- 36,6%), четвртина чека до 7 дана (2016-25%), а петина чека до пола месеца. Око 18% буде примљено до месец дана, а 4% чека дуже од 30 дана (2016- 6%).

Дужина чекања у пожаревачкој болници је таква да скоро половина буде примљена до недељу дана, док се у петровачкој болници у овом времену прими 82,1% што је слично као и прошле године.

У поређењу са претходном 2016. годином, у пожаревачкој болници је одмах без заказивања примљен скоро исти број пацијената, док је у петровачкој болници за 8,3% више примљено истог дана.

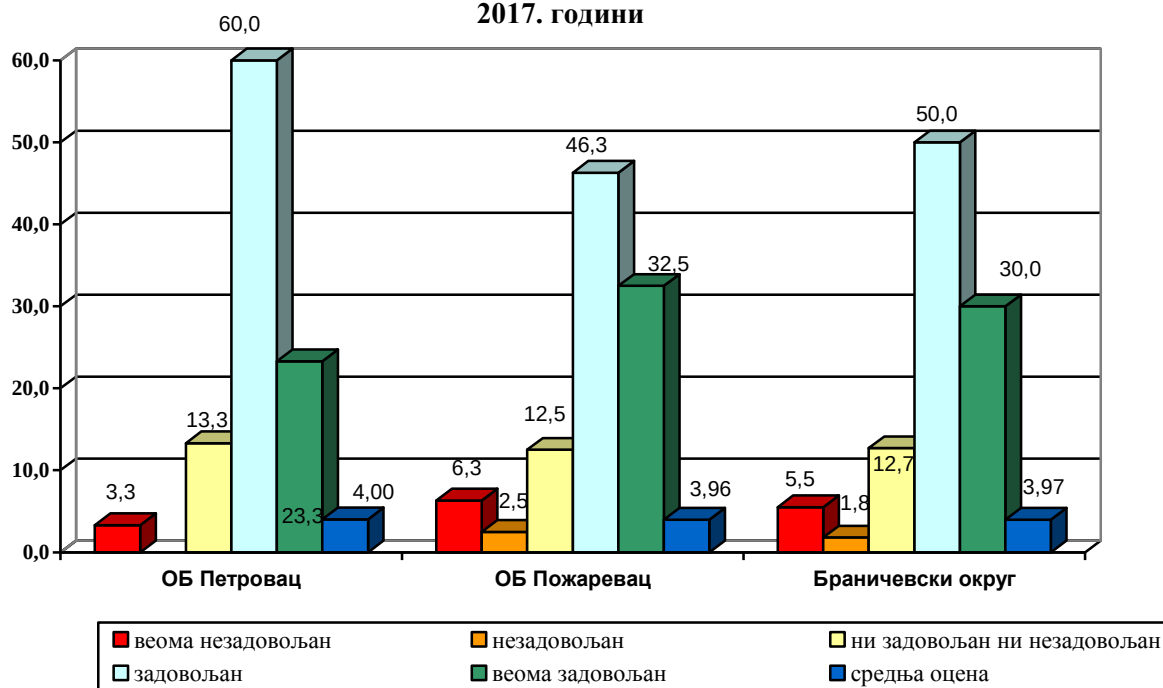
У области комуникације са интернистом, највећи број анкетираних, девет од десет је задовољно што им лекар посвећује довољно времена током прегледа, пажљиво их саслуша, одваја довољно времена да разговара са њима, љубазни су и пуни поштовања, даје им јасна објашњења о болестима и терапији, упознаје их са значајем тестова који треба да се обаве као и планом лечења. Као резултат овакве позитивне комуникације, 82% испитаника се после прегледа осећало способније да се избори са својим здравственим проблемима (2016-75,5%). Да ли су и у којој мери упознати да постоји кутија за жалбе и примедбе, позитивно се изјаснило 71,4% (2016-91,4%) а 7,7% испитаника није упознато да у установи тако нешто постоји (2016-2,9%).

Пошто се ради углавном о старијој популацији, здравствене услуге код интернисте није платило 77,6% анкетираних пацијената (2016- 61%%), док је петина 39,3% платила само партиципацију (2016-39,3%). Само 1 од анкетираних је платио пуну цену прегледа док у прошлогодишњем истраживању нико није платио.

Задовољство пруженом здравственом заштитом исказано је тако да је на нивоу Браничевског округа 80% задовољно и веома задовољно радом ове службе као и претходне године. Скоро сваки осми је делимично задовољан (2016-сваки шести), док је 7,3% 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
2017. 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 је незадовољних 3,3%. Просечна оцена задовољства радом лекара специјалисте интерне медицине у Браничевском округу у 2017. год. износи 3,97 и мања је него претходне године (4,09).

Табела бр 7 Дистрибуција корисника према општем задовољству (у%) и средња оцена задовољства у интернистичким амбулантама општих болница Браничевског у периоду од 2011-2017. 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
2017	5,5	1,8	12,7	50	30	3,97

Степен задовољства пруженим услугама у Браничевском округу посматрано у седмогодишњем периоду (од 2011 до 2017.) показује најпре благи пораст а затим пад, тако да је средња оцена задовољства у 2011. износила 4,00 а у 2017. износи 3,97.

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 интернисте иако је термин заказан, лоше услове у болницама (болесничке собе, кревете, постелину, грејање, храну), лошу хигијену посебно у тоалетима, лошу организацију рада, мањак медицинског особља, нељубазност медецинског особља и генерално незадовољство корисника стационарних здравствених установа.

ЗАКЉУЧАК И ПРЕДЛОГ МЕРА

На основу истраживања задовољства корисника у примарној и секундарној здравственој заштити, детаљном анализом дошло се до закључка да су уопштено резултати у посматраној години негде бољи а негде лошији у односу на 2016. 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 2017. години закључујемо следеће:

- Све здравствене установе на примарном и секундарном нивоу здравствене заштите Браничевског округа су спровеле Истраживање задовољства корисника у 2017. 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 задовољство највеће у служби здравствене заштите жена, затим педијатрији и на крају у служби опште медицине;
- Посматрано у седмогодишњем периоду од 2011. до 2017. године, средња оцена задовољства здравственом заштитом показује благи пад у службама опште медицине, педијатрије и обједињено код изабраног лекара, док у служби гинекологије, стоматолошке здравствене заштите и специјалистичким службама домова здравља показује благи пораст. У општим болницама посматраног округа нема већих осцилација.
- 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