

	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: 1650

Датум: 28.6.2019. године

АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА (ДОМ ЗДРАВЉА, ОПШТА БОЛНИЦА) БРАНИЧЕВСКОГ ОКРУГА У 2018. 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 петнаест 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 на Млави 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).

	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	
---	---	--

Истраживање задовољства корисника обављено је у понедељак 26. новембра 2018. 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 2837 корисника како због куративних и превентивних прегледа тако и због неких интервенција и терапијског третмана. Укупан број подељених упитника износио је 1948, а враћених 1627 при чему је стопа одговора била 83,52% (2017 - 80,43%).

Табела бр. 1 Приказ дистрибуираних упитника по службама у здравственим установама Браничевског округа 2018. Године

Редни број	Служба	Број подељених упитника	Број враћених упитника	Стопа одговора (%)
1.	Општа медицина и медицина рада	1085	809	74,56
2.	Здравствена заштита деце и омладине	443	433	97,74
3.	Здравствена заштита жена	220	198	90,00
4.	Стоматолошка здравствена заштита (дечја)	151	139	92,05
5.	Специјалистичка служба интерне медицине у дому здравља	49	48	97,96
Укупно домови здравља		1948	1627	83,52
6.	Интерна медицина	99	98	99,00
7.	Хирургија	90	89	98,90
8.	Гинекологија и акушерство	35	35	100
9.	Специјалистичка служба интерне медицине при болницама	110	109	99,10
Укупно опште болнице		334	331	99,10
Укупно установе Браничевског округа		2282	1958	85,80

Извор података:ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2018.

Укупно је обрађено 1627 упитника, од тога у служби опште медицине 49,7%, у служби педијатрије 26,6% у гинеколошкој служби 12,2%, стоматолошкој дечјој заштити 8,5% и специјалистичкој служби интерне медицине 2,9%.

	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	
---	--	--

Просечна старост испитаника који су учествовали у попуњавању упитника о задовољству у службама примарне здравствене заштите у Браничевском округу је 47,5 година ($SD \pm 17,3$). Најмлађи испитаник је имао 15 година, а најстарији 93 године. Особа женског пола било је више (63,9%) него особа мушког пола (36,1%). Просечна старост испитаника мушког пола је била 51,83 године ($SD \pm 17,3$), а женског пола 45,17 године ($SD \pm 16,9$).

Табела бр.2 Расподела испитаника у службама примарне здравствене заштите, према полу и старости у у Браничевском округу 2018. године

Служба	Пол (%)		Просечне године старости
	Мушки	Женски	
Општа медицина	47,6	52,4	$56,02 \pm 15,7$
Педијатрија	31,6	68,4	$33,8 \pm 9,2$
Гинекологија	0	100	$41,7 \pm 15,6$
Просек наведене три службе	36,1	63,9	$47,5 \pm 17,3$

Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2018.

Службу педијатрије су углавном посећивали корисници (родитељи и старатељи) млађе животне доби са просечном старашћу око 34 година, док је у општој служби просечна старост била око 56 година.

Највише је било са средњим образовањем 51%, 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 2018. године

ЗАВРШЕНА ШКОЛА (%)	СЛУЖБА			
	ОПШТА МЕДИЦИНА	ПЕДИЈАТРИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА	ПРОСЕК НАВЕДЕНЕ ТРИ СЛУЖБЕ
Незавршена основна	7,3	3,9	3,1	5,7
Основна школа	31,5	18	23,1	25,4
Средња школа	48,1	56,1	52,3	51
Виша и висока школа	13,2	22,1	21,5	17

Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2018.

Годинама уназад служба опште медицине бележи највећи степен испитаника са незавршеном основном и основном школом, док је у служби педијатрије тај удео најнижи (21,9%), а анализирајући испитанике код свих изабраних лекара може се рећи да је то сваки трећи.

	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	
---	---	--

Сваки девети испитаник је своје материјално стање проценио као лоше и веома лоше, 44,4% је проценило као осредње и приближно у истом проценту су се изјаснили да је њихово материјално стање добро и веома добро. Ово се може објаснити већим уделом чланова уже породице који су на раду у иностранству и њиховом помоћи испитаницима. Резултати су нешто бољи него прошлогодишњи.

Табела бр.4 Расподела испитаника према самопроцени материјалног стања по службама у Браничевском округу 2018. године

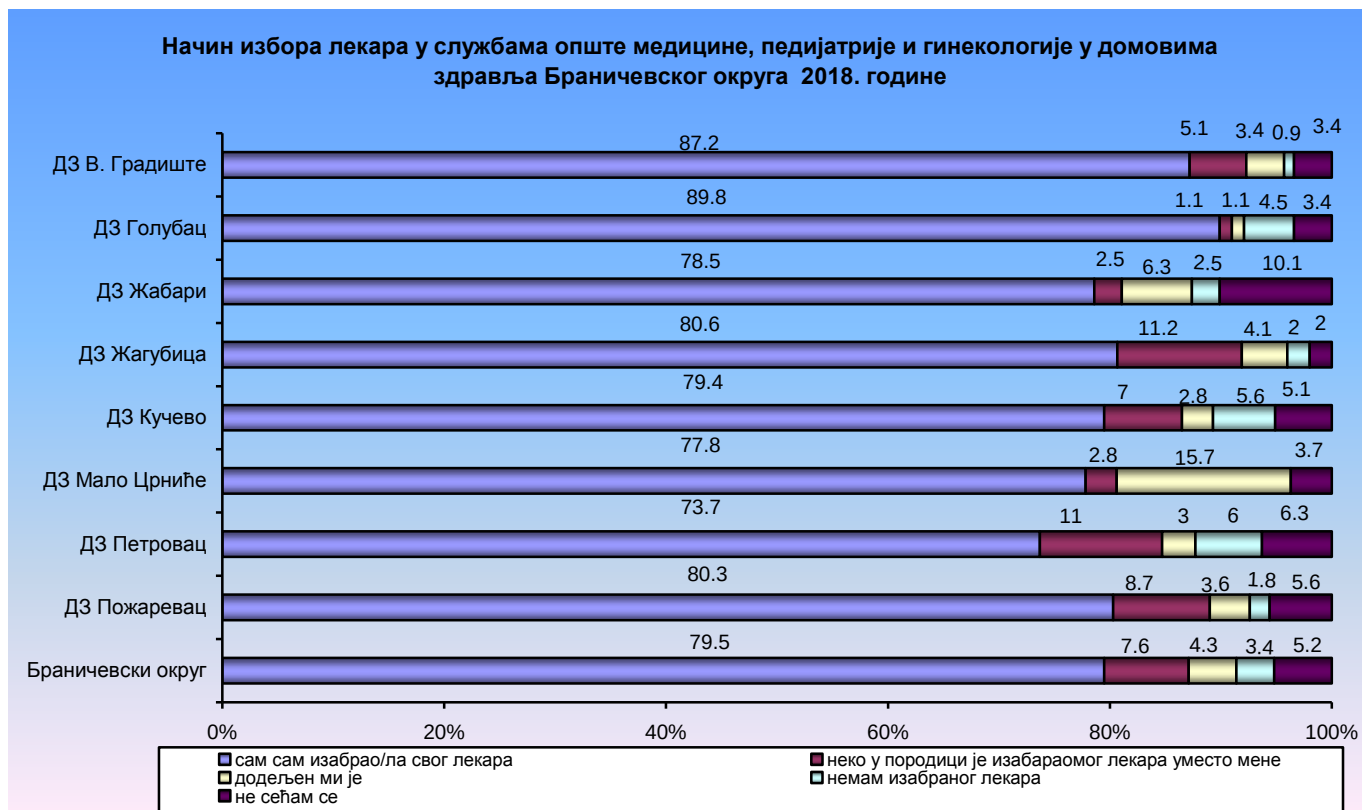
МАТЕРИЈАЛНО СТАЊЕ (%)	СЛУЖБА			
	ОПШТА МЕДИЦИНА	ПЕДИЈАТРИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА	ПРОСЕК НАВЕДЕНЕ ТРИ СЛУЖБЕ
Веома лоше	4,7	0,9	2,0	3,2
Лоше	10,4	3,9	5,6	7,8
Осредње	48,4	39,0	39,8	44,4
Добро	31,7	47,8	45,4	38,4
Веома добро	4,7	8,4	7,1	6,1

Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2018.

Корисници службе опште медицине су се у већем проценту изјаснили да су лошег и веома лошег материјалног стања (15,1%) у односу на кориснике служби педијатрије и гинекологије. Најбољег материјалног стања су испитаници педијатријске службе. Слични резултати се исказују и у служби здравствене заштите жена. Посматрајући резултате у десетогодишњем периоду, материјално стање корисника у примарној здравственој заштити на нивоу Браничевског округа је из године у годину боље.

Највећи број испитаника 79,5% је сам изабрао свог лекара у посматраним службама на нивоу Браничевског округа, више од 4% га није бирао зато што им је додељен, а 3,4% нема свог изабраног лекара. У служби гинекологије је највећи број испитаница које су саме изабрале свог доктора 84% (2017-91.9%), а у служби опште медицине је највише оних који немају изабраног лекара 4,2%.

Графикон бр.1



У ДЗ Петровац је најмањи број оних који су сами изабрали свог лекара (73,7%), као и највећи број испитаника који нема изабраног лекара у односу на остале домове здравља у Браничевском округу. У голубачком дому здравља је највише испитаника само изабрало свог лекара (89,8%). У ДЗ Жагубица нема испитаника који немају свог изабраног лекара.

Колико су испитаници упознати на који начин могу да промене свог изабраног лекара указују подаци, где сваки други сматра да то може да учини када хоће, скоро сваки пети мисли да то може учинити једном годишње, а скоро трећина уопште није упозната са начином промене свог лекара (2017- 28,8%).

Свог изабраног лекара није мењало две трећине испитаника, док је једна трећина то радила најчешће због одласка доктора из ординације (15,6%), из других разлога (11,8%) или због неспоразума са својим лекаром 2,4%. Наведени резултати су слични као и претходних година.

Нешто више од једне половине анкетираних (56%) се лечи дуже од три године код свог изабраног лекара (2017.г.-57,5%). Корисници су свог изабраног лекара у последњих 12 месеци посетили шест пута, док су другог лекара у службама примарне здравствене заштите на нивоу Браничевског округа посетили једном. Две трећине испитаника није посећивало лекаре у приватном сектору у последњих 12 месеци, док је једна трећина то чинила у просеку једанпут.

	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	
---	---	--

Табела бр.5 Расподела испитаника према заказивању и дужини чекања на заказани преглед по службама у Браничевском октугу 2018. године

Служба	Никад не заказује	Заказан истог дана	Чека 1-3 дана	Чека више од 3 дана
Општа медицина	33,2	27,6	31,5	7,7
Педијатрија	75,2	17,6	5,5	1,7
Гинекологија	34,0	25,7	16,8	23,6
Просек наведене три службе	46,0	24,3	21,6	8,1

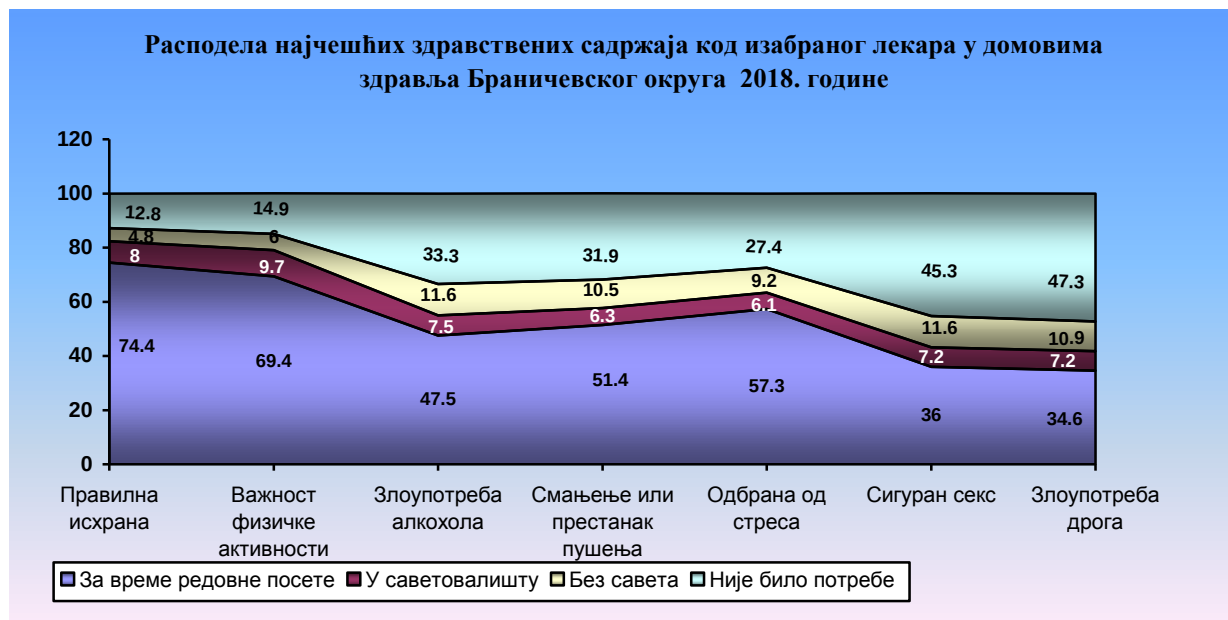
Извор података:ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2018.

На територији Браничевског округа око 70,3% анкетираних не заказује преглед или пак истог дана буде прегледано, једна петина чека до 3 дана, а 8,1% чека дуже од три дана што је мањи проценат него у 2017. години када је то било 13,3%.

Највећи број испитаника око 93% у служби педијатрије дође до свог лекара без заказивања или истог дана, док у служби опште медицине и гинекологије то могу да учине око 60% корисника. Најдуже се чека у служби гинекологије, где око 40% испитаника чека на преглед до три дана или дуже од три дана. У односу на прошлогодишње резултате, већи проценат корисника не заказује прегледе или буде заказано за исти дан у службама примарне здравствене заштите Браничевског округа.

У свом свакодневном раду, лекари доста времена посвећују и здравственоваспитним садржајима, 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, две трећине испитаника о важности физичке активности, док је скоро сваки други добио информације о штетности употребе алкохола, дувана и одбране од стреса. Изабрани лекар је разговарао на тему сигуран секс и злоупотреба дрога са нешто више од трећине испитаника, док је скоро половина изјавила да није било потребно да се са њима разговара о овим темама. Резултати истраживања су слични прошлогодишњим.

Графикон бр.2



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

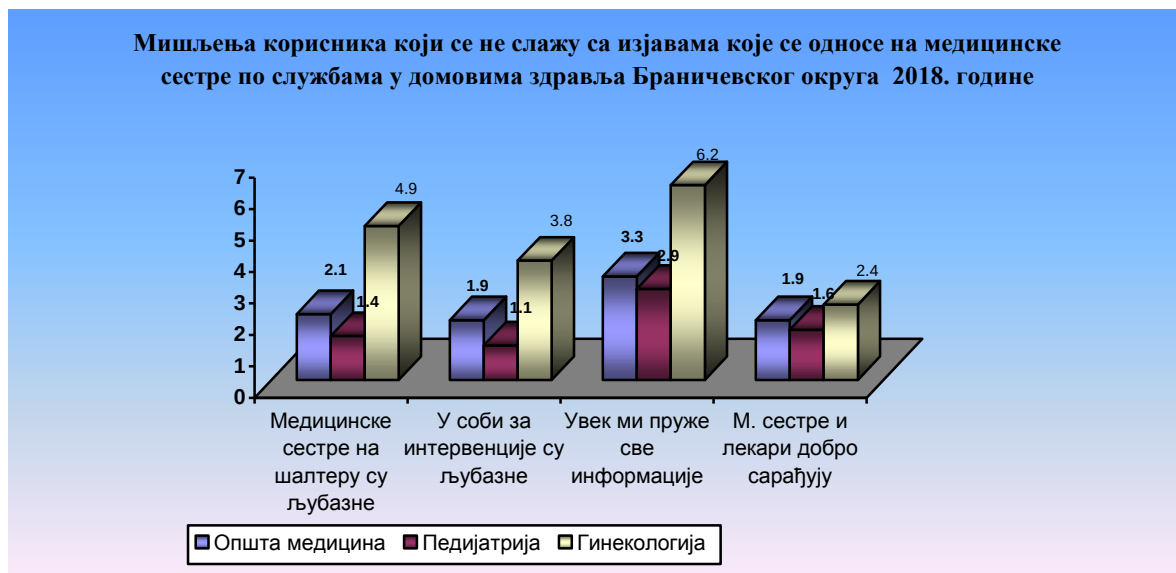
Табела бр. 6 Међусобна комуникација пацијената са медицинским сестрама у Браничевском округу у 2018. Години

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
Медицинске сестре на шалтеру су љубазне	80,1%	16,5%	2,3%	1,2%
Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне	81,7%	14,1%	1,9%	2,3%
Медицинске сестре ми увек пруже све информације	79%	16,1%	3,6%	1,3%
Медицинске сестре и лекари добро сарађују	79,5%	12,6%	1,8%	6,1%

Извор података:ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2018.

Осам од десет испитаника се изјаснило да су оне љубазне у картотеци и у превијалишту, 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 пораст 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 гинекологије и то око 5% 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 2018. години

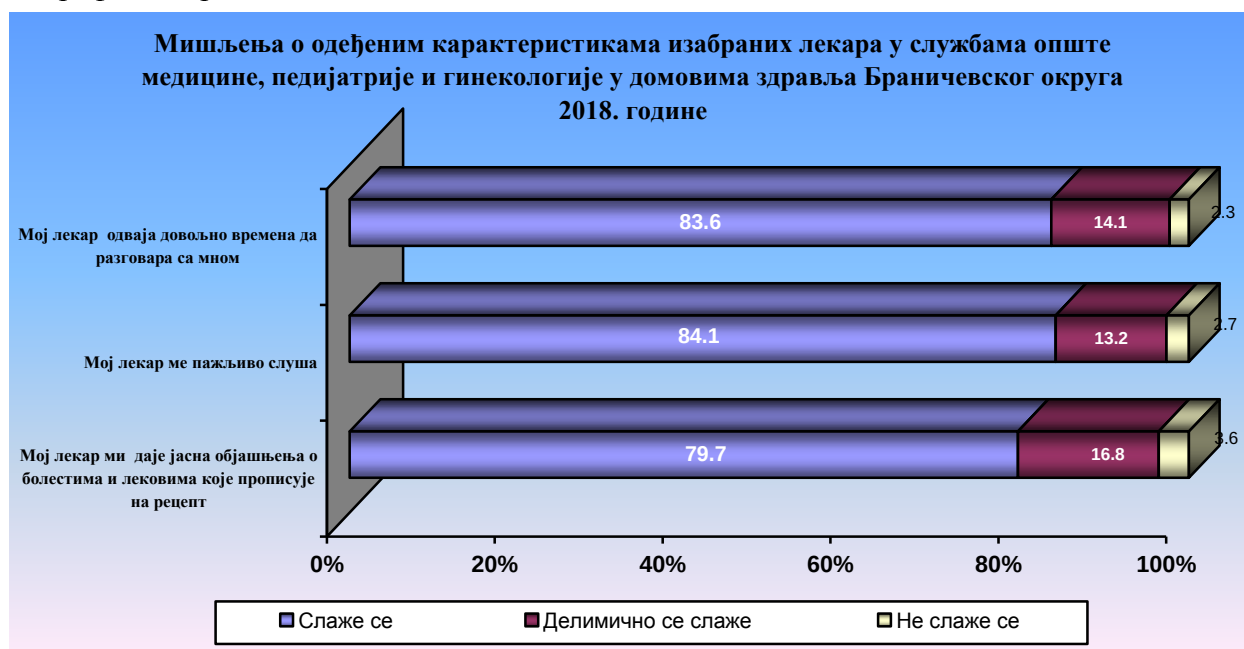
Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
Мој лекар познаје моју личну ситуацију	62,7%	24,3%	13%
Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао	78,6%	17,5%	4%
Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном	79,7%	16,8%	3,6%
Мој лекар ме пажљиво слуша	84,1%	13,2%	2,7
Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми прописује	83,6%	14,1%	2,3%
После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	77%	20,2%	2,8%

	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	
---	---	--

Кад имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара	85,1%	11,8%	3,1%
---	-------	-------	------

Више од 60% 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 (осам од десет испитаника) а у вези познавања њихових потреба. (табела бр. 7 и гарфикон бр.4). У односу на претходну годину, уочава се пораст задовољства пацијената у комуникацији са изабраним лекарима.

Графикон бр. 4



Када се сагледава организација рада у посматраним службама у 2018. години може се закључити да је више од 80% испитаника задовољно радним временом здравствене установе, слажу се са сазнањем да се морају јавити свом лекару пре одласка код специјалисте, када им треба хитан преглед то могу обавити истог дана и упознати су са постојањем кутије или књиге за жалбе и примедбе. У односу на 2017. годину задовољство испитаника је веће.

Скоро две трећине испитаника се слаже што може да дође на преглед и викендом, да је служба доступна инвалидима и особама у колицима и постојањем места за седење у чекаоници. Резултати су слични прошлогодишњим.

Сваки други испитаник се слаже да у току радног времена може да разговара са лекаром телефоном и добије савет, а четири од десет испитаника се слаже да мора дуго да чека у чекаоници због прегледа. Око 44% анкетираних се изјаснило да не зна да ли установа има своју интернет страницу али исто толико и зна да је има. Око 40% анкетираних се слаже да установа има довољно медицинске опреме, док трећина не

	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	
---	---	--

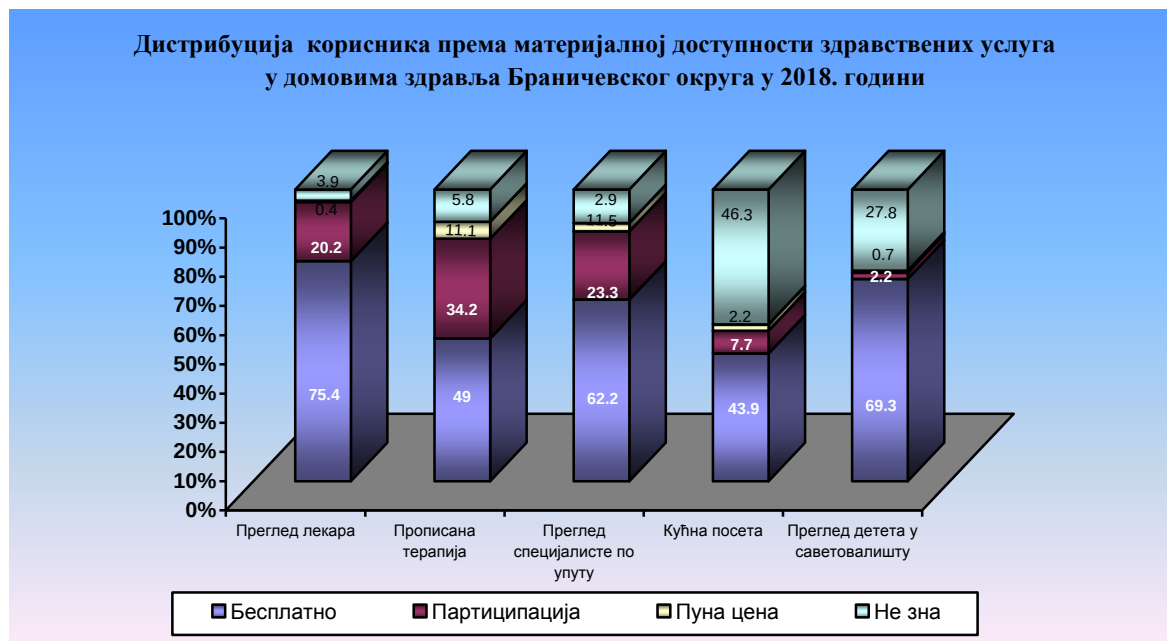
зна да ли је установа поседује. Резултати истраживања су приближно исти као и у претходној години.

**Табела бр. 8 Задовољство испитаника организацијом рада у домовима здравља
Браничевског округа у 2018. години**

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
Задовољан сам радним временом	80,7%	12,9%	4,1%	2,2%
Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим	74,6%	12,7%	5,5%	7,2%
Доступна је инвалидима и особама у колицима	64,4%	14,6%	6,4%	14,7%
Да би дошао до специјалисте прво морам да идем код мог лекара	84,3%	9,6%	2,1%	3,9%
У чекаоници има довољно места за седење	72,2%	19,8%	6,1%	1,9%
Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара	38,3%	34,1%	23,4%	4,2%
У току радног времена могу да лако разговарам са лекаром телефоном и добијем савет	53,0%	22,9%	10,1%	14,0%
Кад дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана	81,4%	12,8%	2,8%	3,0%
Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	79,0%	7,8%	1,7%	11,4%
Установа има своју интернет страницу	44,5%	6,8%	4,5	44,2%
Установа има довољно медицинске опреме	39,3%	17,0%	13,2%	30,5%

Посматрајући перцепцију корисника о материјалној доступности здравствених услуга, испитаници су исказали да се најчешће у свим службама преглед изабраног лекара остварује бесплатно. Најчешће анкетирани партиципирају за лекове и прописану терапију (34,2%), што је нешто мање него претходне године (38,7%). Посматрајући доступност здравствених услуга по службама, највећи проценат бесплатних услуга се оставрује у служби за задржавствену заштиту деце. Од услуга, најчешће се бесплатно остварује преглед код изабраног лекара. Резултати истраживања показују мале варијације у односу на претходну годину.

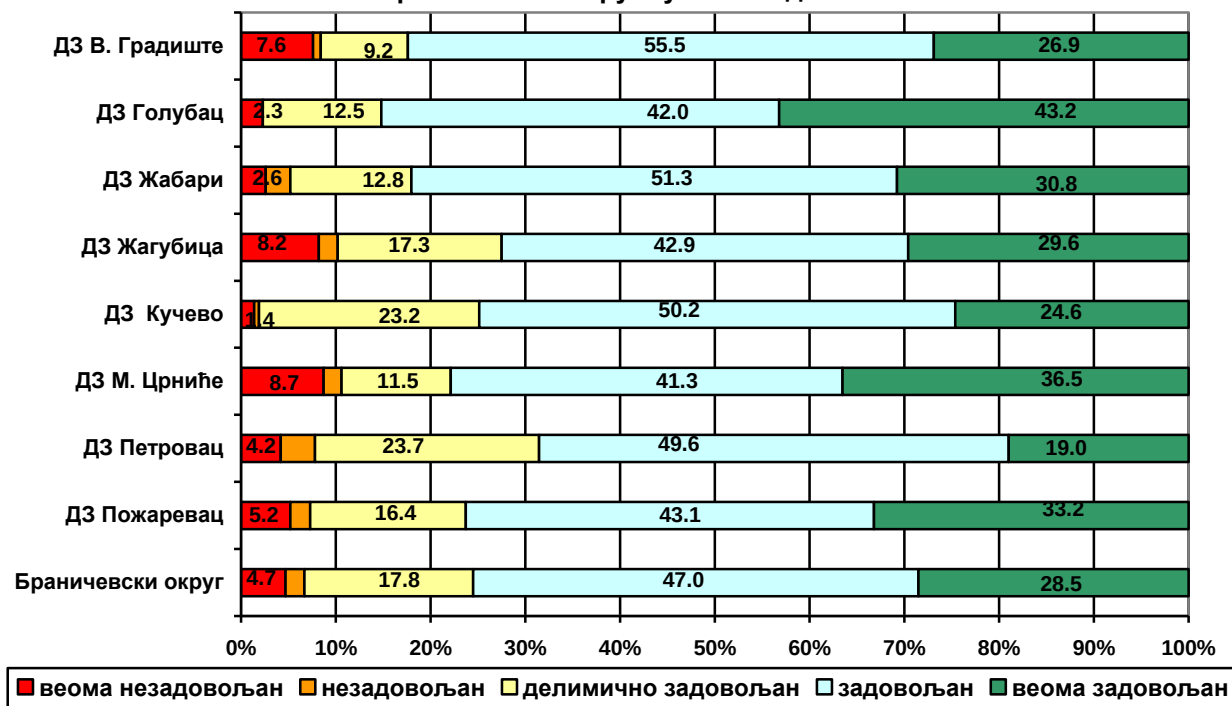
Графикон бр.5



У току претходне године скоро сваки осми корисник је морао да одложи преглед код свог изабраног лекара или није отишао, јер је имао финансијских проблема. Овај проценат је сличан прошлогидишњем.

Графикон бр.6

**Приказ задовољства испитаника здравственом заштитом у ПЗЗ
Браничевског округа у 2018. години**



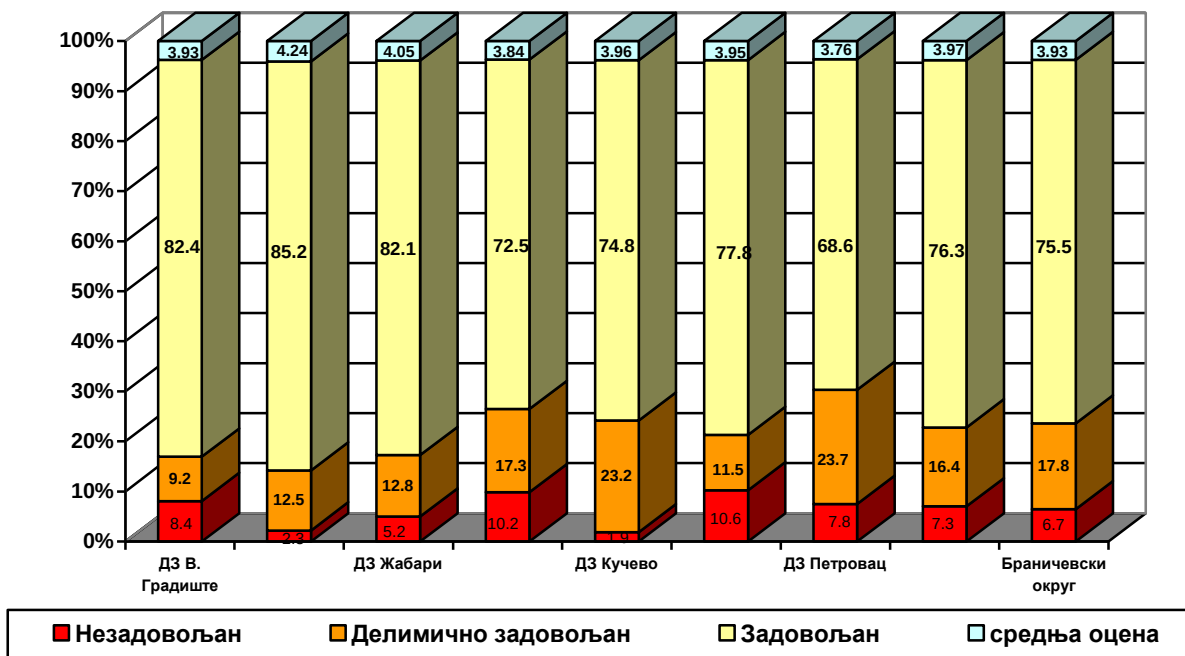
Анализирајући задовољство испитаника пруженом здравственом заштитом код изабраног лекара у Браничевском округу, може се рећи да је 75,5% задовољно и веома задовољно (2017-72,4%), незадовољно је 6,7% је (2017-8,6%), док је скоро сваки шести неодлучан па се сврстао у категорију ни задовољан ни незадовољан 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 2018. године (обједињене категорије)



Највише задовољних особа било је у домовима здравља Голубац и Жабари, а незадовољних у домовима здравља Мало Црниће и Жагубица.

Табела бр. 9 Задовољство корисника радом изабраног лекара у служби опште и медицине рада исказане просечном оценом у Браничевском округу у 2018. години

Здравствена установа	Задовољство изабраним лекаром	
	х-2017.г	х-2018.г
ДЗ Велико Градиште	3,51	3,93
ДЗ Голубац	3,84	4,24
ДЗ Жабари	3,32	4,05
ДЗ Жагубица	3,69	3,84
ДЗ Кучево	3,69	3,96
ДЗ Мало Црниће	4,31	3,95
ДЗ Петровац	3,66	3,76
ДЗ Пожаревац	3,83	3,97
Браничевски округ	3,79	3,93

Посматрајући средњу оцену задовољства корисника примарне здравствене заштите на територији Браничевског округа, у посматраној и претходној години може се закључити да је у свим домовима здравља дошло до пораста задовољства осим у ДЗ

	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	
---	---	--

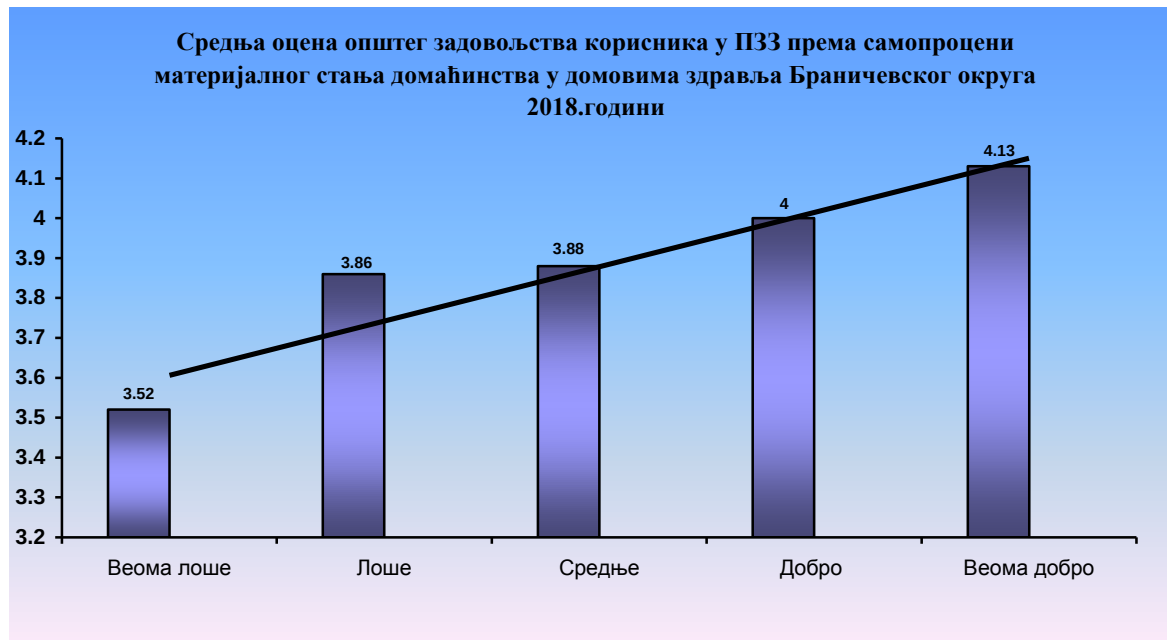
Мало Црниће где су корисници незадовољнији. На нивоу Браничевског округа средња оцена задовољства у 2018. години је 3,93 и је већа у односу на прошлостишњу (3,79).

Сагледавајући степен задовољства у периоду од 2011. до 2018. у службама опште медицине, педијатрије и гинекологије посматраног округа, може се запазити благи тренд опадања средње оцене задовољства. Степен задовољства пруженим услугама у наведеним трима службама обједињено примарне здравствене заштите у Браничевском округу у периоду од 2011 до 2018. такође показује благи тренд опадања.

Табела бр 10 Дистрибуција корисника према општем задовољству и средња оцена задовољства у службама ПЗЗ Браничевског округа у периоду од 2011-2018. 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
	2017	4.7	3.8	21.3	47.6	22.6	3.79
	2018	4.4	2.5	19.0	47.4	26.7	3.89
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
	2018	4.9	0.9	15.4	47.4	31.3	3.99
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
	2017	7.8	0.5	10.7	43.4	37.6	4.02
	2018	5.7	2.1	18.0	44.3	29.9	3.91
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
	2017	5.6	3.1	18.9	46.8	25.6	3.84
	2018	4.7	2.0	17.8	47.0	28.5	3.93

Графикон бр. 8



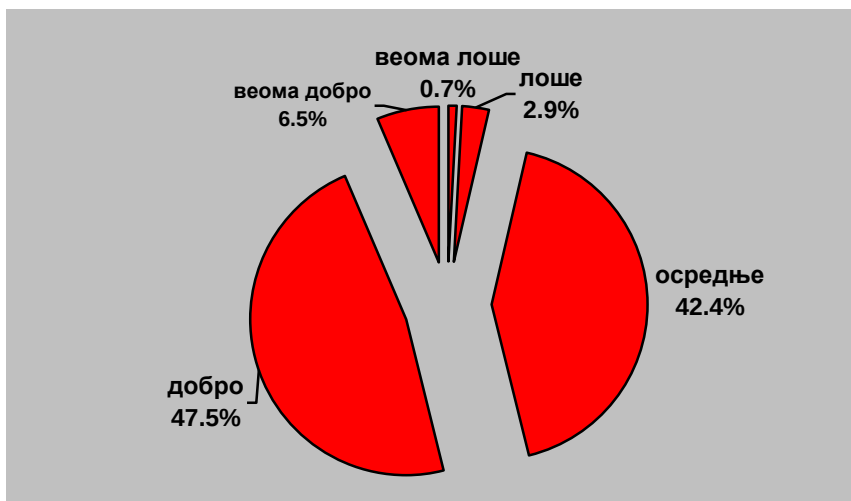
На графикону број 8 приказана је средња оцена општег задовољства која је посматрана у односу на материјално стање испитаника. Наиме, што је материјално стање особа боље, то је и степен задовољства већи, односно пацијенти са лошим материјалним стањем су мање задовољни пруженим услугама.

1.2 СТОМАТОЛОШКА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА

У служби стоматолошке здравствене заштите домова здравља Браничевског округа 26. новембра 2018. године се јавио 161 пацијент, подељено је укупно 151 упитник, што представља стопу одговора учесника од 92.05% и мања је у односу на 2017. годину (100%). 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 $33,97 \pm 10,81$ година и то мушког пола $32,93 \pm 12,32$ а особа женског пола $34,47 \pm 10,04$ године. Са завршеном и незавршеном основном школом било је 25,3% испитаника (2017.г.- 31,5%), са средњом школом 53,7% (2017.г.- 54,1), а са вишом и високом стручном спремом било је 20,9% (2017.г.- 14,4%).

Графикон бр.9 Материјално стање анкетираних у служби стоматолошке здравствене заштите Браничевског округа у 2018. години

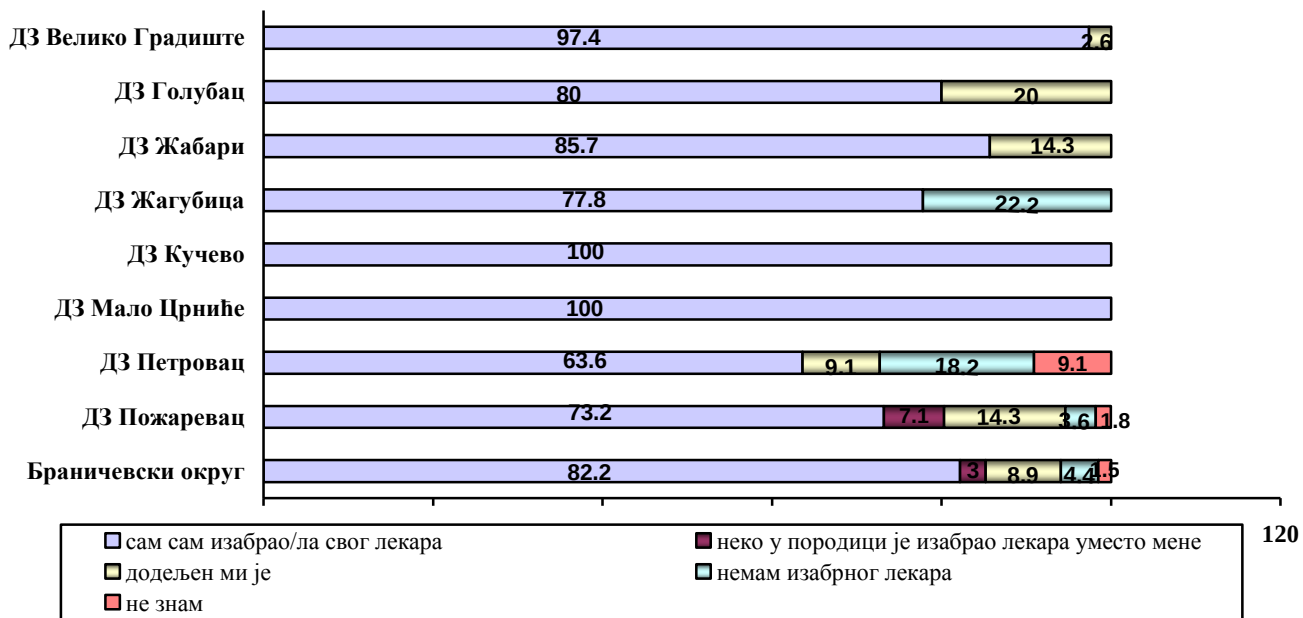


Децу на стоматолошки преглед најчешће су доводили пратиоци са средњим (42,4%), добрим и веома добрим материјалним стањем (54%), док је са лошим и веома лошим било знатно мање (3,6%). Може се закључити да у овом као и у претходним истраживањима, родитељи са лошијим материјалним стањем или мање воде бригу 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 82,2% само доносило ову одлуку (2017-66,9%), а 8,9% испитаника није бирало стоматолога, већ им је додељен од стране стоматолошке службе (2017.г.-20,9%). Међутим, евидентно је да 4,4% нема свог стоматолога што је мање у односу на претходну годину (2017-6,8%).

Графикон бр. 10

Начин избора стоматолога у служби дечје стоматологије у домовима здравља Браничевског округа у 2018. години



Из графикона се види да ипак највећи број испитаника сам бира стоматолога свом детету. Највише је испитаника који немају свог изабраног стоматолога у дому здравља Петровца. У ДЗ Кучево и Мало Црниће сви испитаници имају свог изабраног стоматолога.

На нивоу Браничевског округа је за 2,4% мање испитаника који немају изабраног стоматолога у односу на 2017. 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 сваки четврти анкетирани. Иначе водеће место имају особе које сматрају да стоматолога могу да промене када год то хоће, незнајући да живе у заблуди (сваки други анкетирани). 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% анкетираних док је 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 1,5% имао неспоразум са стоматологом (2017-5,6%).

Највећи проценат анкетираних 49,3% има истог стоматолога дуже од 3 године (2017.г.-36,6%). У овом питању одговор да нема свог стоматолога дало је 7,2% што се не поклапа са истим одговором из петог питања када се мањи број особа изјаснио да нема свог стоматолога (4,4%).

	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	
---	---	--

У последњих годину дана, пратиоци су доводили дете код свог стоматолога у просеку пет пута. Углавном су посећивали свог стоматолога а сваки шести се обраћао за стоматолошку здравствену заштиту и другом стоматологу.

Око 78% деце иде свом лекару у државном сектору и не посећује приватног стоматолога (2017.г.-70%), док нешто више од петине иде и код приватника и то два до осам пута годишње.

Заказивање прегледа није баш уобичајено у дечијој стоматологији тако да 77,5% деце обави преглед у току истог дана, као и у претходној години, сваки пети чека од један до три дана, а 2,9% и дуже од 3 дана (2017.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 90,2% (2017.г.-80%), о употреби флуора 91,7% (2017.г.-73,6%), правилном прању зуба 90,2% (2017- 75,5%), ортодонтским неправилностима 89,9% (2017- 78%), настанку каријеса 90,9% (2017- 74,8%), прибору за оралну хигијену 92% (2017.- 72,4%) и правилној исхрани 89,9% (2017.- 73,2%). У поређењу са претходном годином, резултати су показали да је здравственоваспитни рад о очувању здравља за време редовне посете код стоматолога интензивнији.

Да је стоматолог упознат са проблемима и болестима које има њихово дете сматра 94,6% анкетираних (2017- 83,7%), а 93,2 % родитеља/старатеља се слаже са изјавом да стоматолог одваја довољно времена да разговара са њима и децом (2017- 74,8%), као и квалитетом објашњења о интервенцијама које стоматолог планира код његовог детета (95%). Када њихово дете има проблема са здрављем уста и зуба девет од десет родитеља/пратиоца, који су учествовали у анкетирању, води дете на преглед код изабраног стоматолога. У поређењу са претходном годином резултати су бољи.

Табела бр. 11 Задовољство испитаника организацијом рада стоматолошке службе у Браничевском округу у 2018. години

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
Задовољан сам радним временом	86,5%	8,3%	3,8%	1,5%
Могу да доведем на стоматолошки преглед дете и викендом	53,6%	17,9%	14,3%	14,3%
Доступна је деци са посебним потребама	79,2%	3,8%	2,8%	14,2%
Особље на шалтеру је љубазно	87,6%	8,8%	1,8%	1,8%
У чекаоници има довољно места за седење	84,9%	3,4%	11,8%	0
Дуго чекамо пре посете у чекаоници	34,5%	14,2%	46,9%	4,4%
Када је детету хитно потребна	92,3%	5,1%	1,7%	0,9%

	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	
---	---	--

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
стоматолошка услуга, то можемо да обавимо истог дана				
Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	72,4%	5,2%	1,7%	20,7%

Из табеле број 11 може се закључити да је 86,5% пратилаца задовољно радним временом службе и нешто је боља ситуација у поређењу са претходном годином (2016.г- 70%). Нешто више од половине родитеља се слаже са констатацијом да може довести своје дете на преглед и викендом (2017.г.-око 30%). Око 79% се изјаснило да је служба доступна и деци са посебним потребама (2017.г.-око 50%). Око 87% анкетираних сматра да је особље на шалтеру љубазно, док је претходне године чак то потврдило три четвртине. Око 85% испитаника се слаже да има довољно места за седење у чекаоници (2017.г.-64%). Да дуго чека на преглед код стоматолога казао је сваки трећи испитаник (2017.г.-25%), док је 47% изјавило да се не чека дуго на преглед (2017.г.-40,8%). Када им је хитно потребна стоматолошка услуга више од 90% то може да обави истог дана. Да постоји кутија за жалбе, похвале и примедбе 72,4% родитеља зна, па се може рећи да су сада мање информисани него предходних година када је то знало преко 80% родитеља. Анализирајући резултате који се односе на организацију и рад дечје стоматолошке службе може се закључити да су они на територији Браничевског округа боље оцењени у појединим сегментима у односу на претходну годину.

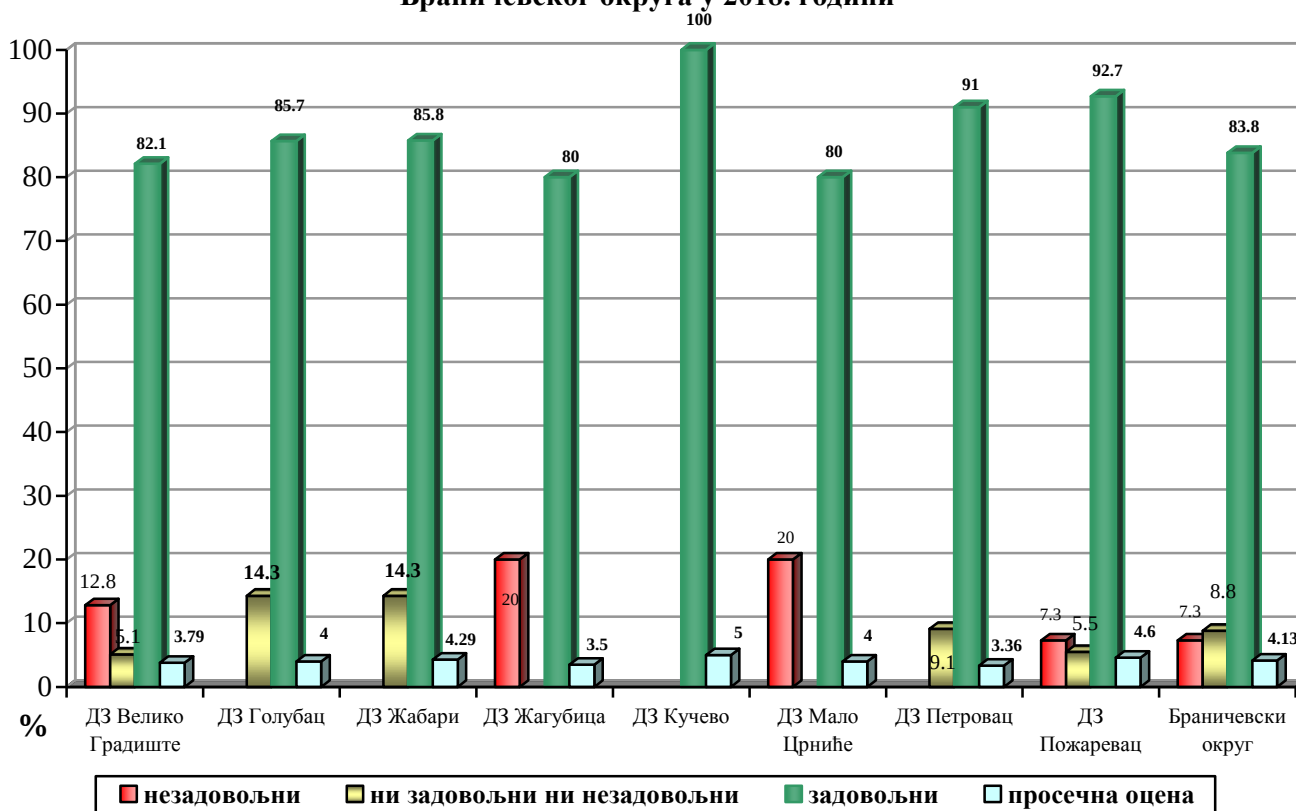
Да су педијатри укључени у давању информација о важности оралног здравља указује податак да је њих преко 80% већ добило те информације код изабраног дечјег доктора (2017-око 50%). Нешто мање их педијатри саветују о употреби флуор препарата где се слаже 71,1% анкетираних (2017-56,7%). Девет од десет анкетираних сматрају да дечји стоматолог и сестра добро сарађују (2017-осам од десет) а више од 60% се слаже да је понекад сасвим довољно да разговарају само са стоматолошком сестром и није им потребна посета стоматологу.

Анализирајући плаћање здравствених услуга у дечјој превентивној стоматологији, може се рећи да је у највећем броју случајева преглед, пломбирање, лечење и вађење зуба (од 93% до 98%) код дечијег стоматолога бесплатно, док се тај удео код услуга за коришћење ортодонског апарата смањује на 70,3% (2017-57,5%) јер они сами морају учествовати у делу финансирања, а 21,6% уопште не зна да ли се ова услуга плаћа (2017-32,5%). Да су прегледи код специјалисте на Стоматолошком факултету бесплатни сматра 66,7% (2017-52,5%), док трећина 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

**Задовољство корисника изабраним дечјим стоматологом у домовима здравља
Браничевског округа у 2018. години**



Према приказаном графикону бр.11, може се закључити да је највећи проценат задовољних корисника стоматологом у домовима здравља Кучево (100%), затим Пожаревац и Петровац (91 до 93%), док је највише незадовољних у ДЗ Мало Црниће и ДЗ Жагубица (20%).

Задовољство радом службе дечије стоматологије на нивоу Браничевског округа је такво да је 7,3% (2017-9,8%) испитаника незадовољно радом ове службе, док је 83,8% (2017-75,3%) задовољно. Просечна оцена задовољства корисника изабраним дечјим стоматологом на нивоу Браничевског округа износи 4,13 (2017-3,94) тако да можемо рећи да су корисници задовољнији у односу на прошлогодишње истраживање.

	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	
---	---	--

Табела бр. 12 Задовољство корисника радом изабраног стоматолога у служби дечије превентивне стоматологије исказане просечном оценом у домовима здравља Браничевског округа у 2017. и 2018. години

Здравствена установа	Задовољство изабраним стоматологом	
	х- 2017.г.	х- 2018.г.
ДЗ Велико Градиште	3,38	3,79
ДЗ Голубац	4,50	4,00
ДЗ Жабари	4,67	4,29
ДЗ Жагубица	4,30	3,50
ДЗ Кучево	4,67	5,00
ДЗ Мало Црниће	4,09	4,00
ДЗ Петровац	3,68	3,36
ДЗ Пожаревац	3,97	4,60
Браничевски округ	3,97	4,13

Средња оцена задовољства корисника изабраним стоматологом у односу на претходну годину већа је у домовима здравља Велико Градиште, Жагубица, Кучево и Пожаревац док је у 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 2011-2018. 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
2018	6.6	0.7	8.8	41.2	42.6	4.13

Средња оцена задовољства посматрана у осмогодишњем периоду (од 2011. до 2018.) показује тренд пораста задовољства корисника у службама стоматолошке здравствене заштите на нивоу Браничевског округа.

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

	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	
---	--	--

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. Тога дана (26. новембра 2018.г.) интернистичке услуге требало је 56 пацијената, подељено је 49 упитника, а враћено је 48, што представља стопу одговора од 97,96% (2017 - 100%).

Специјалистичко консултативне услуге ове службе из године у годину више користе особе женског пола (54,2%) него мушког (45,8%), 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 $67,6 \pm 12,02$ године, где је најмлађи испитаник имао 29 а најстарији 86 година. Просечна старост испитаника женског пола је $67,4 \pm 14,5$, а мушког $67,8 \pm 9,5$ године.

Обзиром да се ради пре свега о испитаницима старије животне доби 70,9% је са незавршеном и завршеном основном школом (2017-77,4%) а једна трећина је са средњом и високом школском спремом као и претходне године.

Њихово материјално стање је веома лоше и лоше код 12,5% анкетираних (2017.г.-23,1), осредње код 45,8% (2017- 40,4%), а 42% је казало да има добро и веома добро материјално стање, док је у претходној години то било нешто више од трећине.

Што се тиче наведених карактеристика у табели број 14, може се рећи да су у посматраној 2018. години боље оцењене него у претходним годинама. Као могућност телефонског заказивања специјалистичког прегледа, пацијенти сматрају унапређењем квалитета рада једне службе. У овом истраживању задовољни су сви испитаници могућношћу телефонског заказивања што је више у односу на 2017. годину када се изјаснило 92.4%. 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 него у претходним годинама и креће се од 96 до 100%. Незадовољних није било организацијом рада специјалистичко-консултативне службе на нивоу Браничевског округа.

	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	
---	---	--

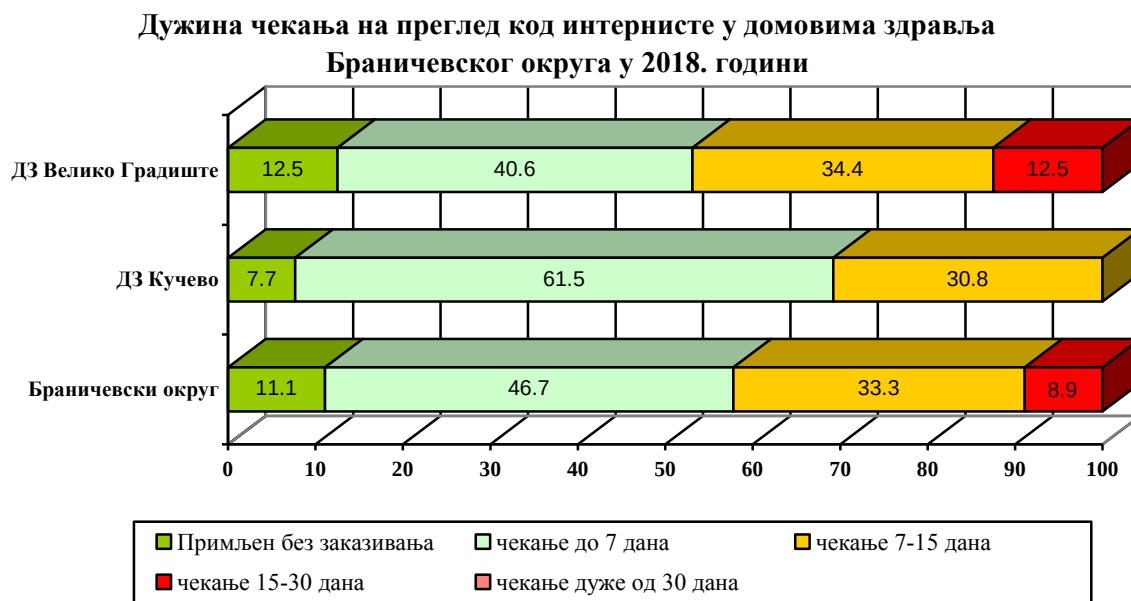
Табела бр.14 Задовољство анкетираних организацијом рада специјалистичко-консултативне службе у Браничевском округу у 2018. години

Карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Могућност телефонског заказивања	-	-	-	22,9%	77,1%
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	-	-	2,1	18,8%	79,2%
Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	-	-	-	16,7%	83,3%
Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	-	-	-	16,7%	83,3%
Време чекања у чекаоници	-	-	4,2%	20,8%	75,0%
Објашњење евентуалног кашњења вашег термина	-	-	2,1%	20,8%	77,1%
Чистоћа и подобност чекаонице	-	-	-	20,8%	79,2%

У анализирању броја посета интернистичкој служби у последњих 12 месеци, 77,8% корисника су лекара специјалисту посетили од 1 до 6 пута, док је 21,2% то чинило од 10 до 22 пута. Лекара специјалисту у другој специјалистичкој служби посетило је 17% испитаника и то од 1 до 6 пута (2017-55,3%).

Специјалистичке услуге у приватном сектору је користило мање испитаника у односу на прошлу годину и то 10,7% особа је посећивало интернисту један до два пута (2017-45,3%, 2016- 21,7%; 2015-9%) док 85,1% није посетило овај сектор ни једном (2017-54,7%, 2016-78,3%; 2015-91%). На основу приказаних података може се закључити да се у овој години смањио број корисника који су посећивали приватно интернисту, односно повећао се број оних који нису посећивали доктора интерне медицине у приватном сектору.

Графикон бр. 12



Што се тиче дужине чекања на овај преглед у Браничевском округу, 11,1% пацијената је било примљено у току истог дана без заказивања, што је мање него у 2017. години када је то било четвртина и 2015. године када је половина пацијената била прегледана истог дана. Око 47% корисника је чекала на интернистички преглед до недељу дана, што је нешто мање у односу на прошлогодишње истраживање (50%), а трећина је чекала једну до две недеље, што је већи проценат него у 2017. години када је то била петина. У овом истраживању је око 9% 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 око 8% прегледано истог дана (2017.г.-више од трећине), док је ситуација у ДЗ Велико Градиште таква да је сада знатно мањи број, сваки осми испитаник прегледан истог дана за разлику од прошле године када је то био сваки пети испитаник.

У области комуникације са интернистом, девет од десет пацијената су задовољни што им лекар посвећује довољно времена током прегледа, пажљиво их саслуша, одваја довољно времена да разговара са њима, даје јасна објашњења о болестима и лековима које им прописује и значају тестова на које их шаље. Такође, девет од десет испитаника се слаже са изјавом да је особље љубазно и пуно поштовања, да су јасно разумели план лечења и да су способнији да се изборе са здравственим проблемима после посете интернисти. Да у овој служби постоји кутија/књига за жалбе и примедбе знало је 65,8% корисника, док скоро трећина није знала. Незадовољних у комуникацији са интернистом није било ни у овом ни у претходном истраживању.

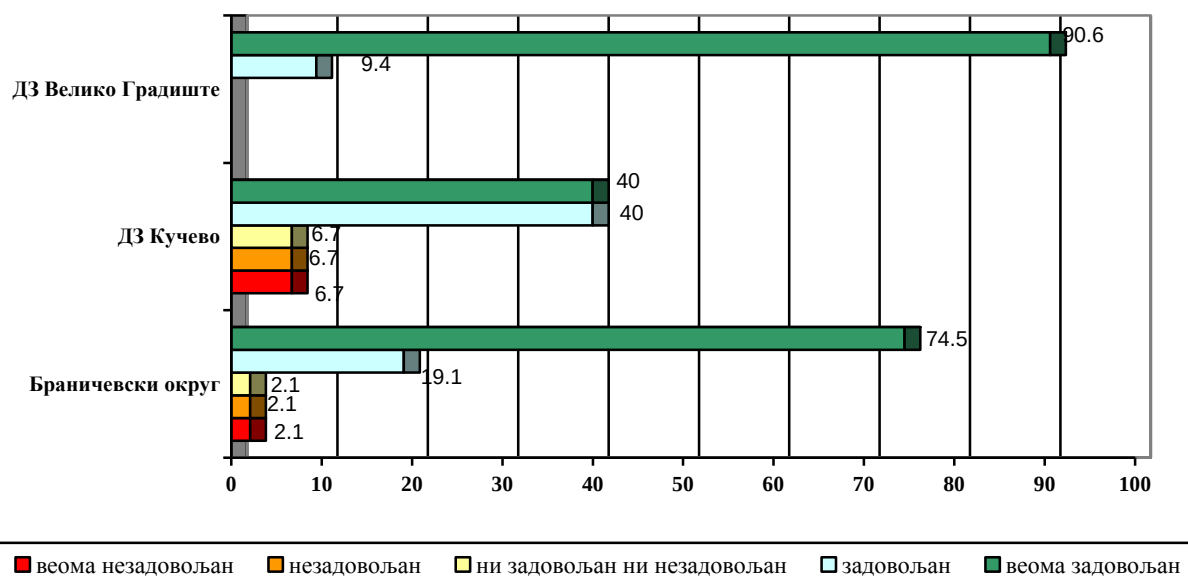


РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац
Web: www.zzjzpo.rs, e- mail: zavodpo0311@mts.rs
Тел.: 012/222-568; 223-153; Факс: 012/220-913

Обзиром да се ради углавном о старијој популацији, здравствене услуге код интернисте није платило 89,4% пацијената (2017-88,7%, 2016-84,1%, 2015-90,9%), док је сваки десети корисник платио само партиципацију, као и у претходном истраживању. (2016-15,9%). Пуну цену услуга није платио ни један корисник.

Графикон бр. 13

Приказ задовољства испитаника здравственом заштитом у
интернистичкој служби домова здравља у Браничевском округу у
2018. г.



Задовољство пруженом здравственом заштитом исказано је тако да је на нивоу Браничевског округа 93,6% задовољних и веома задовољних радом ове службе и резултати су слични прошлогодишњим (94,3%) док је удео веома незадовољних 4,2% (2017-5,7%). У дому здравља Велико Градиште је већи проценат задовољних корисника него у Кучеву.

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-2017	х-2018
ДЗ Велико Градиште	4,65	4,91
ДЗ Кучево	4,0	4,0
Браничевски Округ	4,49	4,62

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

Просечна оцена задовољства радом лекара специјалисте интерне медицине у Браничевском округу у 2018. години је 4,62 и већа је него у 2017. години (4,49).

Корисници су задовољнији радом интернисте у наведеним домовима здравља у односу на претходну годину. Просечна оцена задовољства у специјалистичкој служби нешто је већа у ДЗ Велико Градиште (4,91) 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 2011-2018. године

ГОДИНА	ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА					СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА
	ВЕОМА НЕЗАДОВОЉАН	НЕЗАДОВОЉАН	НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН	ЗАДОВОЉАН	ВЕОМА ЗАДОВОЉАН	
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
2018	2,1	2,1	2,1	19,1	74,5	4,62

Средња оцена задовољства корисника у интернистичким амбулантама домова здравља Браничевског округа у периоду од 2011-2018. године показује тренд пораста.

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 26. новембра до 30. новембра 2018. године на одељењима интерне гране медицине, одељењима хируршке гране и на гинекологији и акушерству. Једнодневно истраживање обављено је 30. новембра 2018. године у специјалистичким службама интерне медицине.

У стационарним здравственим установама Браничевског округа, у периоду од 26. новембра до 30. новембра 2018. године, било је отпуштено 237 пацијента (без интернистичке амбуланте), при чему је 224 прихватило да учествује у анкетирању истраживања задовољства корисника а 222 је вратило попуњене упитнике, тако да је стопа одговора учесника била 99,1%.

На одељењима интернистичког сектора општих болница Браничевског округа подељено је укупно 99 упитника а враћено је 98 што представља стопу одговора учесника од 98,99% (2017-95,05%).

На одељењима хируршког сектора општих болница Браничевског округа подељено је укупно 90 упитника, враћено је 89 што представља стопу одговора учесника од 98,89% (2017- 100%).

На одељењу гинекологије и акушерства општих болница Браничевског округа подељено је укупно 35 упитника и исто толико враћено што представља стопу одговора учесника од 100% (2017-92,59%).

У специјалистичкој служби интерне медицине подељено је 110 упитника а 109 је враћено при чему је стопа одговора 99,09% (2017- 80,29%).

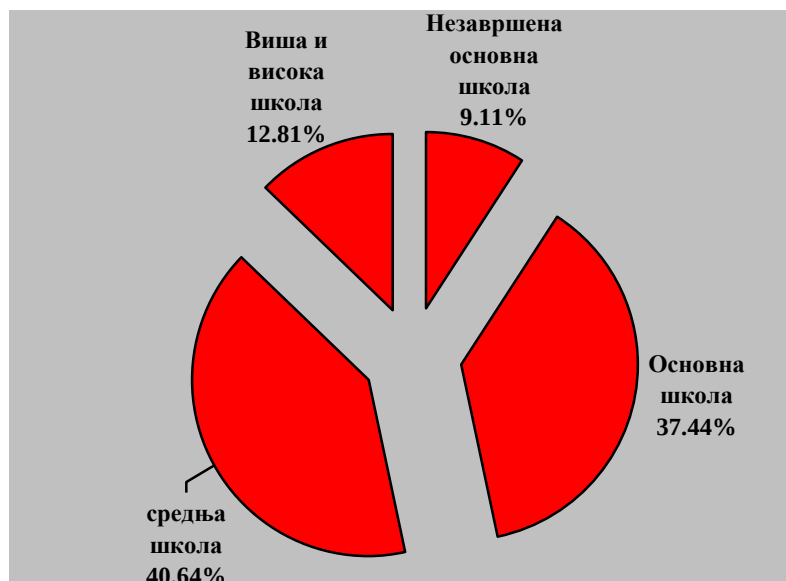
На нивоу болнице укупан број исписаних пацијената и корисника у интернистичкој амбуланти у Браничевском округу је био 381, подељених упитника је 334, враћених упитника 331, тако да је стопа одговора износила 99,10%.

Општи подаци испитаника су такви да је нешто више било особа женског пола (54,6%) са просечном старосћу 53,71 година ($SD \pm 19,98$), него мушког (45,4%) са просечном старосћу 61,26 година ($SD \pm 16,60$), 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 16 година, а најстарији 94 година. Просечна старост хоспитализованих пацијената је била 57,16 година ($SD \pm 18,91$).

Нешто мање од половине анкетираних је било са незавршеном и основном школом (46,5%), око 40,6% са средњом школом, док је 12,8% 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 2018. години



	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	
---	---	--

Своје материјално стање испитаници су исказали најчешће као осредње 49,8% (2017- 40,4%) као добро и веома добро 43,9% (2017- 48,9%), док је са лошим и веома лошим материјалним стањем био скоро сваки шеснаести хоспитализовани корисник за разлику од претходног 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. 17 Задовољство пацијената током пријема и отпуста из болнице у
Браничевском округу у 2018. години**

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Општи утисак о процедури пријема	1,4%	-	4,2%	44,9%	49,5%	4,41
Љубазност особља	-	0,5%	1,9%	34,3%	63,3%	4,60
Време чакања на шалтеру	-	1,4%	12%	38,9%	47,6%	4,33
Објашњење процедуре током пријема	1%	1%	4,3%	42,9%	51,0%	4,42
Време до смештаја у собу	0,5%	-	1,4%	38%	60,1%	4,57
Општи утисак приликом отпуста	1%	-	1,9%	31,9%	65,2%	4,60

У току пријема и отпуста из болнице пацијенти су углавном били задовољни нешто више него претходних година. Највише су задовољни љубазношћу особља, али уопштено општи утисак приликом отпуста је исказан високим процентом задовољства 97,1% (2017-95,6%) као и у предходној години.

	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	
---	--	--

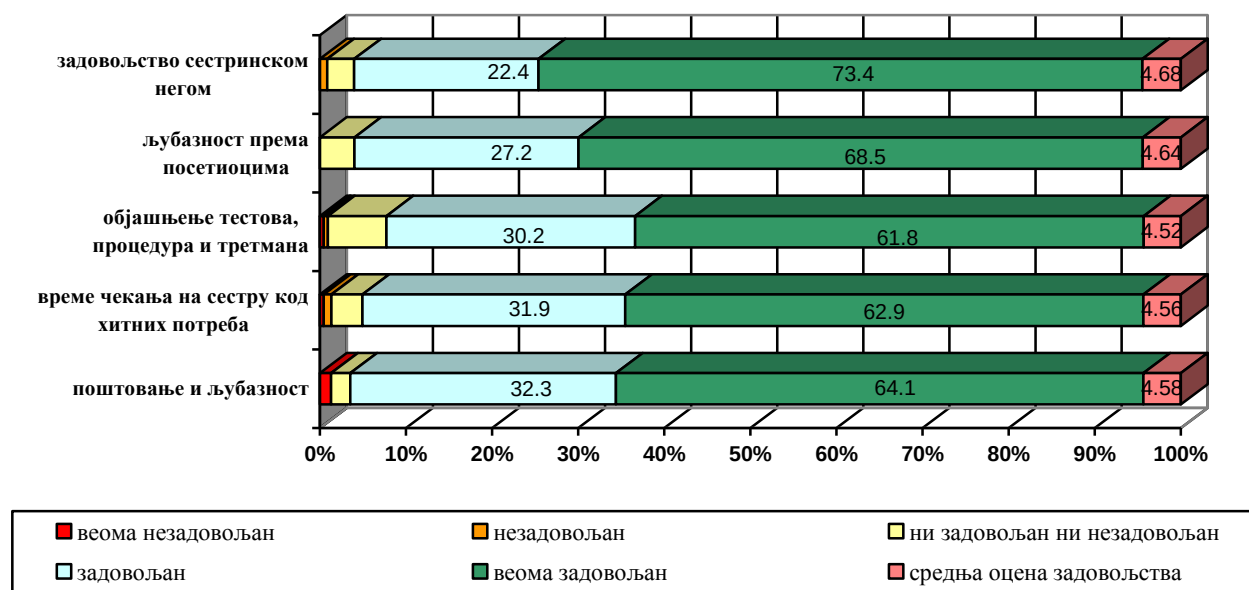
Табела бр. 15 Информисаност пацијената о правима и дужностима у току боравка у болницама Браничевског округа у 2018. Години

Питање	Да	Не
Право на сагласност за предложену процедуру	97,6%	2,4%
Дужност пацијената на одељењу	97,1%	2,9%
Начин приговора и жалби у случају незадовољства	88,2%	11,8%

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 виши у поређењу са предходном годином. Скоро сваки осми корисник се изјаснио да није упознат са начином приговора и жалби у случају незадовољства. Уопштено се 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 2018. години



Анализом задовољства корисника услугама медицинских сестара а превасходно пруженом сестринском негом, висок степен задовољства је исказан у свим наведеним

	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	
---	---	--

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. Највећа средња оцена (4,68) додељена је општем задовољству сестринском негом, затим следи љубазност према посетиоцима (4,64) док је објашњење процедура, тестова и третмана најниже оцењено (4,52).

Табела бр. 16 Задовољство корисника услугама лекара током боравка у болницама Браничевског округа у 2018. години

Карактеристике	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Спремност да дају одговоре на питања	0,9%	0,9%	4,2%	34,4%	59,5%	4,51
Објашњење тестова, процедура, третмана и резултата	-	0,5%	5,2%	36,7%	57,6%	4,51
Поштовање и љубазност	-	0,5%	1,4%	34,8%	63,3%	4,61
Способност дијагностиковања здравствених проблема	-	1,4%	2,8%	36,5%	59,2%	4,54
Темељитост у испитивању	-	0,5%	5,7	37,9%	55,9%	4,49
Успешност лечења	-	0,9	3,7%	35	60,3%	4,55
Упутства при отпусту	-	-	2,9%	31,4%	65,7%	4,63
Опште задовољство услугама лекара	-	0,5%	1,4	32,7%	65,4%	4,63

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 93,9% до 98,1% и нешто јевиши него у прошлој години (од 92,1% до 95,7%). 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.

	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	
---	--	--

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 2017. годину.

Табела бр. 17 Задовољство корисника услугама дијагностике и терапије током боравка у болницама Браничевског округа у 2018. Години

Врста услуге	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Нисам користио/ла	Просечна оцена
Лабораторија	0,5%	0,5%	3,3%	30,6%	55,5%	9,6%	4,69
Кардиологија	-	0,5%	2,5%	27,2%	52,0%	17,8%	4,84
Радиологија	-	-	3,5	28,3%	42,4%	25,8%	4,90
Физикална медицина	-	0,5%	2,7%	18,1%	25,8%	52,7%	5,27
Опште задовољство услугама дијагностике	-	-	4%	28,1%	59,3%	8,3%	4,72

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%. Корисници услуга су највише задовољни у области физикалне медицине, просечна оцена је 5,27, што не представља праву слику ако се узме у обзир да 57,2% испитаника није користило наведене услуге. Опште задовољство услугама дијагностике је исказано већом средњом оценом (4,72) у односу на прошлу годину (4,68).

	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	
---	---	--

Табела бр. 18 Задовољство корисника услугама исхране током боравка у болницама Браничевског округа у 2018. Години

Врста услуге	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Време сервирање хране	3,7%	2,3%	14,4%	45,4%	34,3%	4,04
Начин сервирања хране	2,4%	4,2	10,8%	45,3%	37,3%	4,11
Укус хране	5,7%	6,6%	23,7%	39,3%	24,6%	3,71
Температура хране	3,3%	7,6%	18,1%	43,3%	27,6%	3,84
Количина хране	2,9%	5,8%	16,9%	42,5%	31,9%	3,95
Разноврсност хране	4,8%	6,8%	19,3%	38,6%	30,4%	3,83
Одговарајућа дијета	4,0%	5,4%	14,9%	44,6	31,2%	3,94
Опште задовољство услугама исхране	5,2%	4,7%	11,3%	45,6%	32,4%	3,96

Сагледавајући одговоре анкетираних, који се односе на исхрану током боравка у болници, може се закључити да су сада незадовољнији него у 2017. години.

Општи утисак услугама хране у болницама Браничевског округа оцењен са 3,96 за разлику од прошле године када је био 3,98.

Што се тиче самог смештаја испитаника током боравка у болници, закључује се на основу одговора да су сада незадовољнији него претходне године. Средња оцена задовољства смештајем износи 3,97 и мања је него у прошлогодишњем истраживању када је износила 4,08.

	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	
---	--	--

Табела бр. 19 Задовољство корисника услугама смештаја током боравка у болницама Браничевског округа у 2018. години

Карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Удобност кревета	6,4%	8,3%	19,3 %	42,2 %	23,9%	3,69
Чистоћа собе	2,8%	6,1%	13,1%	46,3%	31,8%	3,98
Температура у соби	2,4%	5,7%	10,9%	43,6%	37,4%	4,08
Опрема собе	4,2%	4,7%	19,5%	45,6%	26,0%	3,85
Чистоћа тоалета	7,0%	10,3%	21,1%	39,0%	22,5%	3,60
Опште задовољство смештајем	2,8%	4,7%	13,7%	50,0%	28,8%	3,97

Да ли је и у којој мери организација посета у болницама Браничевског округа добра за пацијенте види се из одговора, где је више од 90% испитаника задовољно временом, дужином и бројем посета. Средња оцена задовољства испитаника организацијом посета у болницама оцењена је са 4,38 и нешто је нижа него у прошлогодишњем истраживању (2017-4,49).

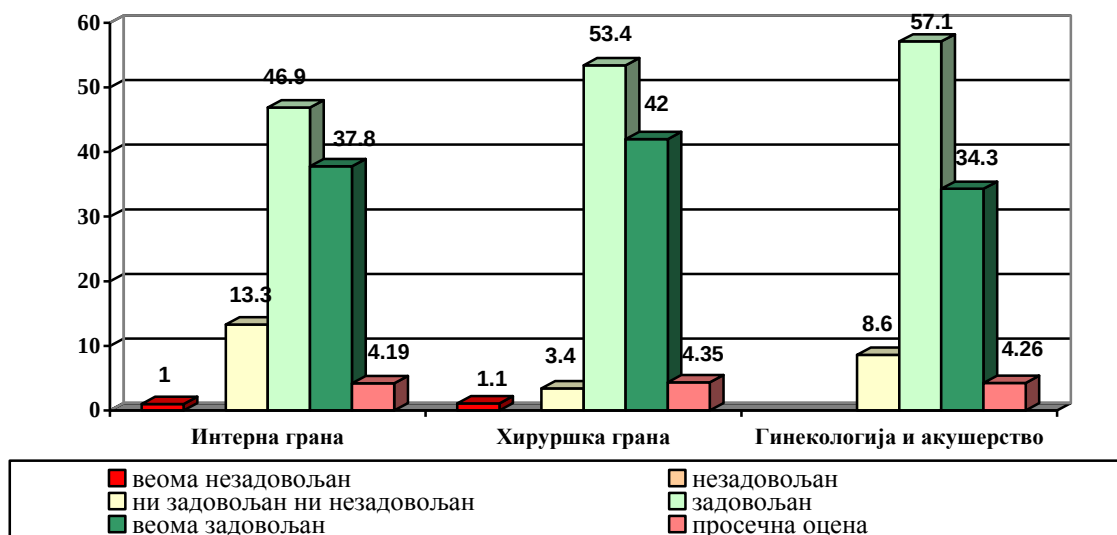
Табела бр. 20 Задовољство корисника организацијом посета у болницама Браничевског округа у 2018. години

Карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Време посета	0,5%	0,9%	6,9%	44,2%	47,5%	4,37
Дужина посета	1,4%	1,4%	3,8%	44,1%	49,3%	4,38
Број посета	0,5%	1,9%	4,8%	43,1%	49,8%	4,40

Сагледавајући задовољство испитаника пруженим услугама у болницама Браничевског округа може се закључити да су они највећим делом задовољни и веома задовољни 90% (2017. 90,5). Незадовољних и веома незадовољних је 1,4% што је мање у односу на претходну годину (2%).

Графикон бр. 16

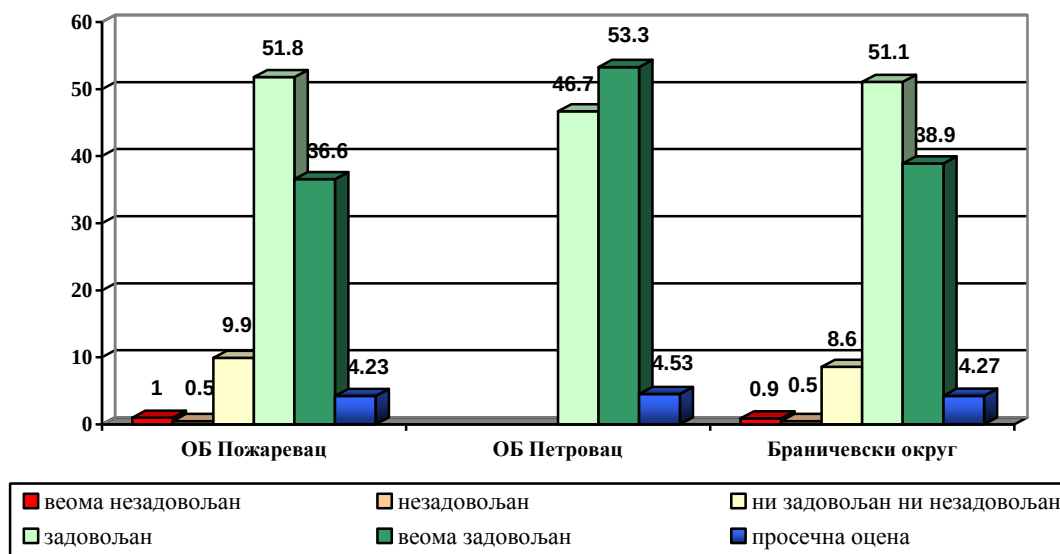
**Задовољство испитаника болничким лечењем по гранама медицине у
Браничевском округу у 2018. години**



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 95,4% (2017-97,4%), затим на одељењу гинекологије и акушерства 91,4% (2017.-83,9%) а најмање на одељењима интерне гране 84,7% (2017-83,9%). Средња оцена задовољства корисника укупним болничким лечењем је највећа на одељењима хируршких грана (4,35) а најнижа на одељењима интерне гране (4,19).

Графикон бр.17

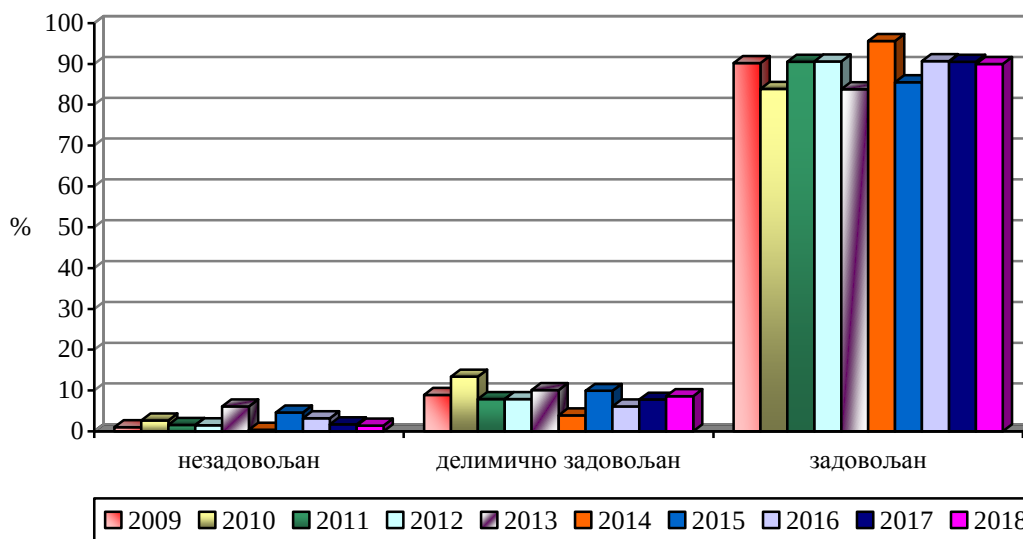
Задовољство испитаника болничким лечењем у болницама Браничевског округа у 2018. години



Посматрајући појединачно болнице на територији Браничевског округа, може се истаћи да су корисници највећим делом задовољни пруженим услугама. У болници у Петровцу задовољних је 100% (2017-92,5%). У пожаревачкој болници је мањи удео задовољних ове године 88,4% у односу на петровачку болницу, док је веома незадовољних било 1,5% (2017- 1,6%). Средња оцена задовољства болничким лечењем на нивоу Браничевског округа је 4,27 и мања је него прошлогодишња (4,32).

Графикон бр. 18

Задовољство укупним болничким лечењем у стационарним установама Браничевског округа од 2009- 2018. године





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

Посматрајући и анализирајући степен задовољства испитаника болничким лечењем у десетогодишњем периоду од 2009. до 2018. године може се закључити да код пацијената нема већих осцилација и да се креће око 90%. Посматране 2018. године уочава се приближан број испитаника који су задовољни пруженим услугама у поређењу са 2017. годином. Делимично задовољних има око 8%, док је незадовољних 1,4%.

2.1 СПЕЦИЈАЛИСТИЧКА СЛУЖБА ИНТЕРНЕ МЕДИЦИНЕ

Задовољство корисника пруженом здравственом заштитом у интернистичкој амбуланти у општим болницама Пожаревац и Петровац на Млави обављено је 30. новембра 2018. године. Интернистичке услуге затражило је 144 пацијената, подељено је 110 упитника а враћено је 109 што представља стопу одговора од 99,09 (2017-80,29%).

Специјалистичке услуге ове службе користило је више особа женског (54,3%) него мушког пола (45,7%). Просечна старост испитаника је 61,93 година ($SD \pm 12,29$), где је најмлађи испитаник имао 25 а најстарији 87 година. Просечна старост особа женског пола била је 61,60 година ($SD \pm 11,88$) а мушког 62,57 година ($SD \pm 12,66$).

Обзиром да се ради пре свега о испитаницима старије животне доби, 43% је са незавршеном и завршеном основном школом (2017. године 50%), затим 33,6% је са средњом (2016-38,4%) док је 13,1% било са вишом и високом школом (2017 године 11,8% %).

Материјално стање анкетираних је највећим делом осредње 47,2% (2017-47,2%), затим добро и веома добро 41,7% испитаника, док се скоро сваки девети изјаснио да је лоше и веома лоше.

	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	
---	--	--

**Табела бр. 21 Задовољство анкетираних корисника организацијом рада
специјалистичке службе интерне медицине у општим болницама Браничевског
округа у 2018. години**

Карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Могућност телефонског заказивања	2,9%	1%	26,2%	49,5%	20,4%
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	3,9%	5,8%	25,2%	45,6%	19,4%
Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	1%	1%	15,2%	47,6%	35,2%
Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	-	3,8%	23,1%	49,0%	24,0%
Време чекања у чекаоници	0,9%	0,9%	29,2%	51,9%	17,0%
Објашњење евентуалног кашњења вашег термина	-	-	22,8%	56,4%	20,8%
Чистоћа и подобност чекаонице	-	-	18,1%	50,5%	31,4%

Могућност телефонског заказивања ове године исказало је 69,9% испитаника кроз категорију задовољних, што је нешто мање у поређењу са 2017. годином када је то било 72,1%, док је у категорији незадовољних 4% (2017- 7,6%). Временом чекања од тренутка заказивања до термина прегледа задовољно је 65% (2017-69%), а незадовољно 9,7% (2017-9,8%). По питању дужине чекања у чекаоници задовољних је било 68,9%, док је незадовољних сада 1,8%.

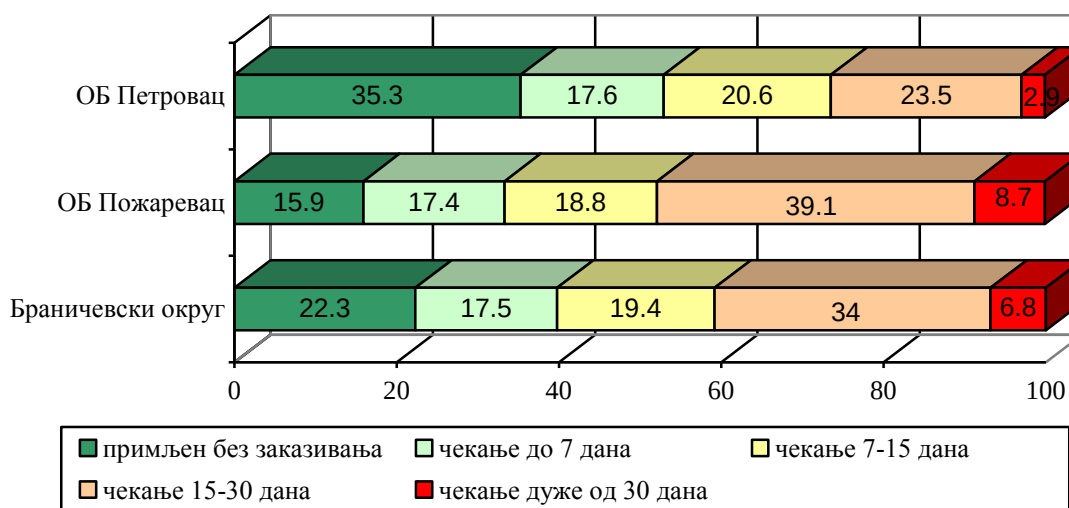
Љубазност и професионалност особе и информације које су добијали у вези датума, времена и места прегледа су оцењени високим степеном задовољства 82,8% као и у прерходној години. Осам од десет испитаника је задовољно објашњењем од стране здравствених радника због евентуалног кашњења прегледа док је у прошлој години то било седам од десет испитаника. Да ли су и колико чисте чекаонице у којима пацијенти проводе дуже или краће време до прегледа позитивно је оценило 82% (2017- 82,3%), док незадовољних хигијеном није било, 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. Око 76% испитаника је посетило лекара специјалисту у последњих 12 месеци и у другој специјалистичкој служби.

Услуге интернисте у приватном сектору користило је трећина испитаника и то од 1 до 6 пута. Резултати су слични прошлогодишњим.

Графикон бр.19

**Дужина чекања на преглед код интернисте у болницама
Браничевског округа у 2018. години**



У општим болницама Браничевског округа 22,3% пацијената буде примљено на преглед без заказивања (2017.- 33%), 17,5% чека до 7 дана (2016-25%), а петина чека до пола месеца. Трећина корисника буде примљена до месец дана, а 6,8% чека дуже од 30 дана (2017- 4%).

Дужина чекања у пожаревачкој болници је таква да скоро сваки трећи буде примљен до недељу дана за разлику од прошле године где је то био сваки други корисник. У петровачкој болници у овом времену се прими трећина што је много мање него у прошлој години када је то било око 80%.

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, 76,2% испитаника се после прегледа осећало способније да се избори са својим здравственим проблемима (2016-82%). Да ли су и у којој мери упознати да постоји кутија за жалбе и примедбе, позитивно се изјаснило 74% (2017-71,4%) а 3,1% испитаника није упознато да у установи тако нешто постоји (2017-7,7%).

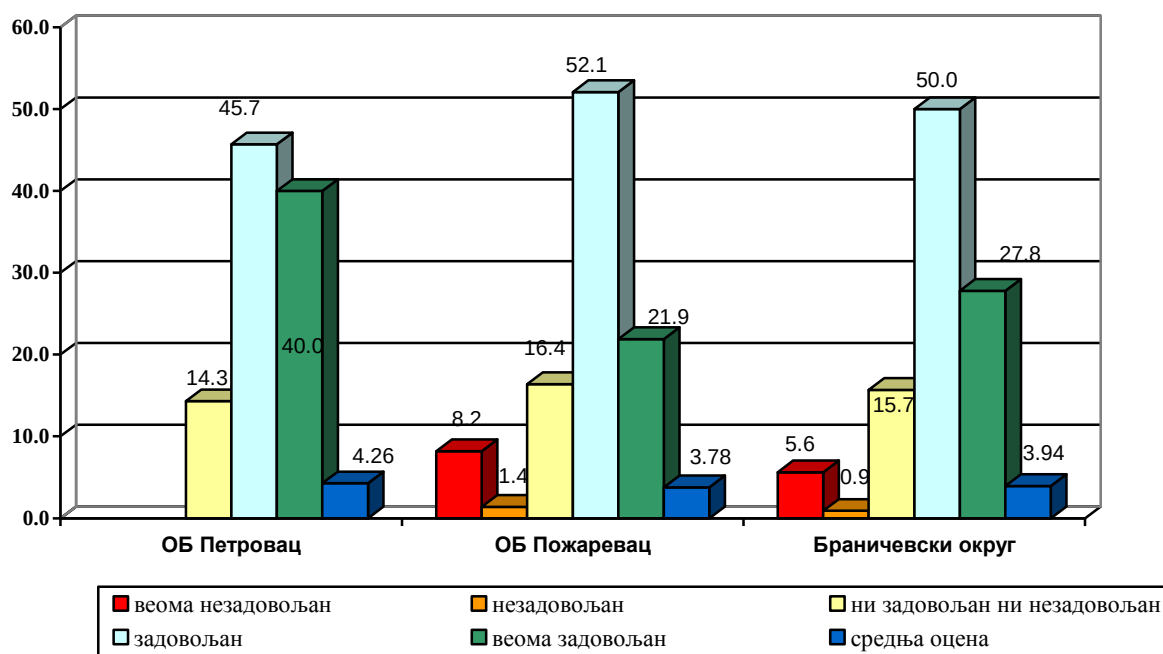
Пошто се ради углавном о старијој популацији, здравствене услуге код интернисте није платило 63,8% анкетираних пацијената (2017- 77,6%), док је 35,2% платило само партиципацију (2017-39,3%). Само 1% од анкетираних је платио пуну цену прегледа као и у прошлогодишњем истраживању.

Задовољство пруженом здравственом заштитом исказано је тако да је на нивоу Браничевског округа 78% задовољно и веома задовољно радом ове службе као и претходне године. Скоро сваки шести је делимично задовољан (2017-сваки осми), док

је 6,5% незадовољно и веома незадовољно пруженом услугом док је у предходном истраживању то било 7,3% (графикон бр. 20).

Графикон бр.20

**Приказ задовољства испитаника здравственом заштитом у
интернистичкој служби општих болница у Браничевском округу у
2018. 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 није било. Просечна оцена задовољства радом лекара специјалисте интерне медицине у Браничевском округу у 2018. год. износи 3,94 и нешто мања је него претходне године (3,97).

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

Табела бр 7 Дистрибуција корисника према општем задовољству (у%) и средња оцена задовољства у интернистичким амбулантама општинских болница Браничевског у периоду од 2011-2018. 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
2018	5,6	0,9	15,7	50,0	27,8	3,94

Степен задовољства пруженим услугама у Браничевском округу посматрано у осмогодишњем периоду (од 2011 до 2018.) показује тренд опадања.

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, постељину, грејање, храну), лошу хигијену посебно у тоалетима, лошу организацију рада, мањак медицинског особља, нељубазност медицинског 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 бољи у службама опште медицине, педијатрије, стоматологије и интернистичке службе у домовима здравља односу на 2017. годину док су у службама гинекологије у домовима здравља и општим болницама на нивоу Браничевског округа резултати нешто лошији него прошлогодишњи. Из приказаних резултата истраживања задовољства корисника радом служби здравствених установа у државној својини у 2018. години закључујемо следеће:

- Све здравствене установе на примарном и секундарном нивоу здравствене заштите Браничевског округа су спровеле Истраживање задовољства корисника у 2018. години;
- Ово истраживање се спроводи у континуитету од 2004. године како на примарном тако и на секундарном нивоу здравствене заштите;
- Посматрано у осмогодишњем периоду од 2011. до 2018. године, средња оцена задовољства здравственом заштитом показује благи пад у службама опште

	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	
---	---	--

медицине, педијатрије, гинекологије и обједињено код изабраног лекара, док у служби стоматолошке здравствене заштите и специјалистичким службама домова здраља показује благи пораст.

- У општим болницама посматраног округа у осмогодишњем периоду од 2011. до 2018. године средња оцена задовољства корисника показује тренд опадања.

Искуство пацијената је препознато као битна компонента високо квалитетне здравствене заштите, стога би менаџмент здравствене установе требало да буде упознат са њима и да искуство пацијената употреби за постизање квалитетније, безбедније и ефикасније здравствене заштите

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.

Др Дајана Миљковић
 спец. социјлане медицине

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 Пожаревац
 др Ана Јовановић