

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p style="text-align: center;">РЕПУБЛИКА СРБИЈА<br/>ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ<br/>Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац<br/>Web: <a href="http://www.zzjzpo.rs">www.zzjzpo.rs</a><br/>E- mail: <a href="mailto:zavodpo0311@mts.rs">zavodpo0311@mts.rs</a><br/>Тел.: 012/222-568; 223-153; Факс: 012/220-913</p> |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

Број: 2241

Датум: 06. 09. 2017. год.

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

### I ПОДУНАВСКИ ОКРУГ

#### 1. ДОМОВИ ЗДРАВЉА

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

Истраживање задовољства корисника у установама примарне здравствене заштите је рађено према методологији Института за јавно здравље Републике Србије, при чему је коришћен упитник изабраног лекара за службе опште медицине, педијатрије и гинекологије. До промене садржаја упитника дошло је 2009. године до када је коришћен појединачни упитник за претходно наведене области.

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

На територији Подунавског округа истраживање је спроведено у три дома здравља, Велика Плана, Смедерево и Смедеревска Паланка 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 28. новембра 2016. године у времену од 7 до 20 часова, у службама примарне здравствене заштите: опште медицине, медицине рада, здравствене заштите деце и школске деце, здравствене заштите жена, дечије стоматологије и специјалистичкој служби интерне медицине. Тога дана је укупно у домовима здравља било 2633 корисника како због куративних и превентивних прегледа тако и због неких интервенција и терапијског третмана. Укупан број подељених упитника износио је 2296, а враћених 1965 при чему је стопа одговора била 85,58%.

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

| Редни број                                | Служба                                                 | Број подељених упитника | Број враћених упитника | Стопа одговора (%) |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------|--------------------|
| 1.                                        | Општа медицина и медицина рада                         | 1073                    | 853                    | 79,50              |
| 2.                                        | Здравствена заштита деце и омладине                    | 825                     | 745                    | 90,30              |
| 3.                                        | Здравствена заштита жена                               | 257                     | 226                    | 87,94              |
| 4.                                        | Стоматолошка здравствена заштита (дечја)               | 102                     | 102                    | 100,00             |
| 5.                                        | Специјалистичка служба интерне медицине у дому здравља | 39                      | 39                     | 100,00             |
| <b>Укупно домови здравља</b>              |                                                        | <b>2296</b>             | <b>1965</b>            | <b>85,58</b>       |
| 6.                                        | Интерна медицина                                       | 94                      | 83                     | 88,30              |
| 7.                                        | Хирургија                                              | 109                     | 104                    | 95,41              |
| 8.                                        | Гинекологија и акушерство                              | 54                      | 49                     | 90,74              |
| 9.                                        | Специјалистичка служба интерне медицине при болницама  | 115                     | 111                    | 96,52              |
| <b>Укупно опште болнице</b>               |                                                        | <b>372</b>              | <b>347</b>             | <b>93,28</b>       |
| <b>Укупно установе Подунавског округа</b> |                                                        | <b>2668</b>             | <b>2312</b>            | <b>86,65</b>       |

Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2016

Укупно је за установе примарног нивоа здравствене заштите обрађено 1965 упитника, од тога у служби опште медицине 43,4%, у служби педијатрије 37,9% у гинеколошкој служби 11,5%, стоматолошкој дејој заштити 5,2% и специјалистичкој служби интерне медицине 2%. Стопе одговора у служби педијатрије, стоматолошкој служби и специјалистичкој служби су биле преко 90% док су у служби опште медицине и медицине рада и служби здравствене заштите жена биле испод 90%.

Просечна старост испитаника који су учествовали у попуњавању упитника о задовољству у службама примарне здравствене заштите у Подунавском округу је 42,2 године (SD=16,4). Особа женског пола било је више (64,4%) него особа мушког пола. Највише је било са средњим образовањем 56,3%, а петина испитаника је била са незавршеном и завршеном основном школом. Са проценом осредњег материјалног стања било је 37,3%, док је са добрим и веома добрим било половина испитаника.

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

| Служба                     | Пол (%) |        | Просечне године старости |
|----------------------------|---------|--------|--------------------------|
|                            | Мушки   | Женски |                          |
| Општа медицина             | 48,3    | 51,7   | 51,1 ± 15,6              |
| Педијатрија                | 31,8    | 68,2   | 31,6 ± 10,6              |
| Гинекологија               | 0       | 100    | 38,9 ± 13,1              |
| Просек наведене три службе | 35,6    | 64,4   | 42,2 ± 16,4              |

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

Службу педијатрије су углавном посећивали корисници (родитељи и старатељи) млађе животне доби са просечном старошћу око 32 године, док је у општој служби просечна старост била око 51 године.

**Табела бр. 3 Расподела испитаника према самопроцени материјалног стања по службама у Подунавском округу 2016. године**

| МАТЕРИЈАЛНО СТАЊЕ (%) | СЛУЖБА         |             |              |                            |
|-----------------------|----------------|-------------|--------------|----------------------------|
|                       | ОПШТА МЕДИЦИНА | ПЕДИЈАТРИЈА | ГИНЕКОЛОГИЈА | ПРОСЕК НАВЕДЕНЕ ТРИ СЛУЖБЕ |
| Веома лоше            | 6,4            | 3,6         | 2,7          | 4,8                        |
| Лоше                  | 14,0           | 5,9         | 6,3          | 9,8                        |
| Осредње               | 43,1           | 29,9        | 39,9         | 37,3                       |
| Добро                 | 30,0           | 49,9        | 48,0         | 40,3                       |
| Веома добро           | 6,5            | 10,7        | 3,1          | 7,8                        |

Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2016

Материјално стање испитаника на нивоу посматраног округа је такво да је сваки седми лошег материјалног стања, нешто више од трећине је осредњег, а око 50% се изјаснило да је доброг и веома доброг материјалног стања. Најлошијег материјалног стања су најстарије особе у служби опште медицине, где се изјаснило 20,4% испитаника.

**Табела бр. 4 Расподела испитаника према степену школске спреме по службама у Подунавском округу 2016. године**

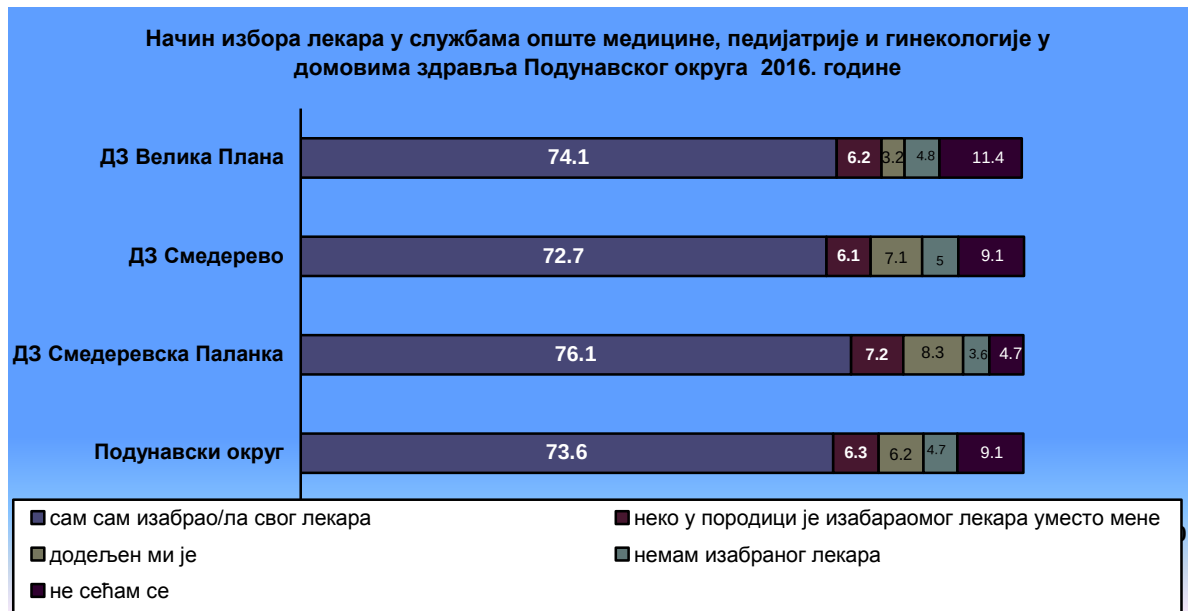
| ЗАВРШЕНА ШКОЛА (%)  | СЛУЖБА         |             |              |                            |
|---------------------|----------------|-------------|--------------|----------------------------|
|                     | ОПШТА МЕДИЦИНА | ПЕДИЈАТРИЈА | ГИНЕКОЛОГИЈА | ПРОСЕК НАВЕДЕНЕ ТРИ СЛУЖБЕ |
| Незавршена основна  | 6,7            | 2,2         | 1,8          | 4,3                        |
| Основна школа       | 18,2           | 14,0        | 14,5         | 16,1                       |
| Средња школа        | 53,8           | 58,1        | 60,2         | 56,3                       |
| Виша и висока школа | 21,2           | 25,7        | 23,5         | 23,3                       |

Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2016

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

Највећи број испитаника 73,6% је сам изабрао свог лекара у посматраним службама, 6,2% испитаника није бирао зато што им је додељен, а 4,7% нема свог изабраног лекара. У служби гинекологије је највећи број испитаница које су саме изабрале свог доктора 91,0%, а у служби опште медицине је највише оних који немају изабраног лекара 6,5%.

Графикон бр.1



Највише испитаника је само одабрало свог лекара у ДЗ Смедеревска Паланка (76,1%) и уједно је у поменутом дому здравља и најмањи број испитаника који нема изабраног лекара (3,6%).

Колико су испитаници упознати на који начин могу да промене свог изабраног лекара указују подаци, где 37.2% сматра да то може да учини када хоће, петина сматра да је то једном годишње, а сваки трећи испитаник уопште не зна.

Свог изабраног лекара није мењало две трећине испитаника, док је једна трећина то радила најчешће због одласка доктора из ординације (11,7%) или из других

разлога (13,1%). Због неспоразума са својим лекаром 4,6% је било принуђено да замени свог лекара.

Највећи проценат анкетираних (58,2%) се лечи дуже од три године код свог изабраног лекара и у задњих годину дана је у просеку 8 пута посетио свог изабраног доктора. Корисници су посећивали значајно мање и докторе у приватном сектору, тако да они који су користили те услуге су у просеку 2 пута то чинили у последњих дванаест месеци.

**Табела бр. 5 Расподела испитаника према заказивању и дужини чекања на заказани преглед по службама у Подунавском округу 2016. године**

| Служба                     | Никад не заказује | Заказан истог дана | Чека 1-3 дана | Чека више од 3 дана |
|----------------------------|-------------------|--------------------|---------------|---------------------|
| Општа медицина             | 33,0              | 21,0               | 25,6          | 20,3                |
| Педијатрија                | 61,8              | 15,3               | 12,3          | 10,6                |
| Гинекологија               | 34,1              | 10,9               | 21,3          | 33,6                |
| Просек наведене три службе | 44,8              | 17,5               | 19,7          | 18,0                |

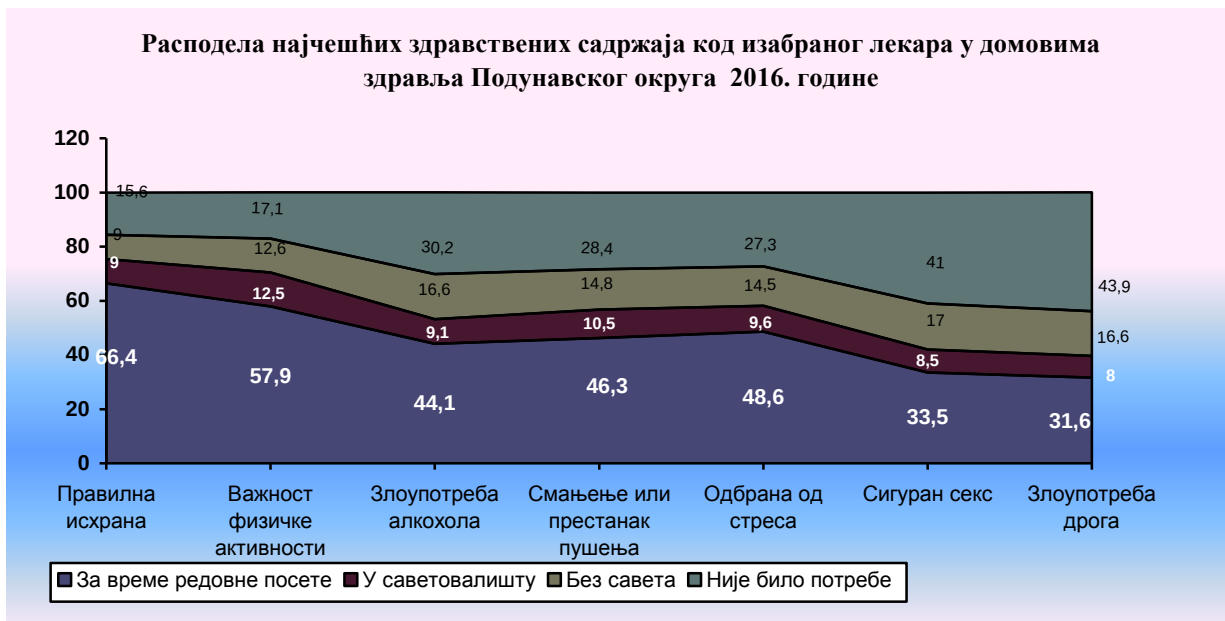
Извор података: ЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2016

На територији Подунавског округа скоро две трећине анкетираних не заказује преглед и истог дана буде прегледано, 19,7% чека до 3 дана, а 18% чека и дуже од три дана.

Највећи број испитаника 77,1% у служби педијатрије дође до свог лекара истог дана, док је број корисника у служби опште медицине који могу то да учине истог дана 54,0%. Најдуже се чека у служби гинекологије где трећина испитаница чека дуже од три дана на преглед код изабраног гинеколога.

У свом свакодневном раду са корисницима изабрани 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 око 50-60% испитаника је добило информације о правилној исхрани, важности физичке активности, смањењу или престанку пушења и избегавању стреса. Мање од половине односно око 40% је добијало сазнања о осталим темама, док је око 40% анкетираних изјавило да није потребно да се разговара са њима о злоупотреби дрога и сигурном сексу.

Графикон бр.2



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

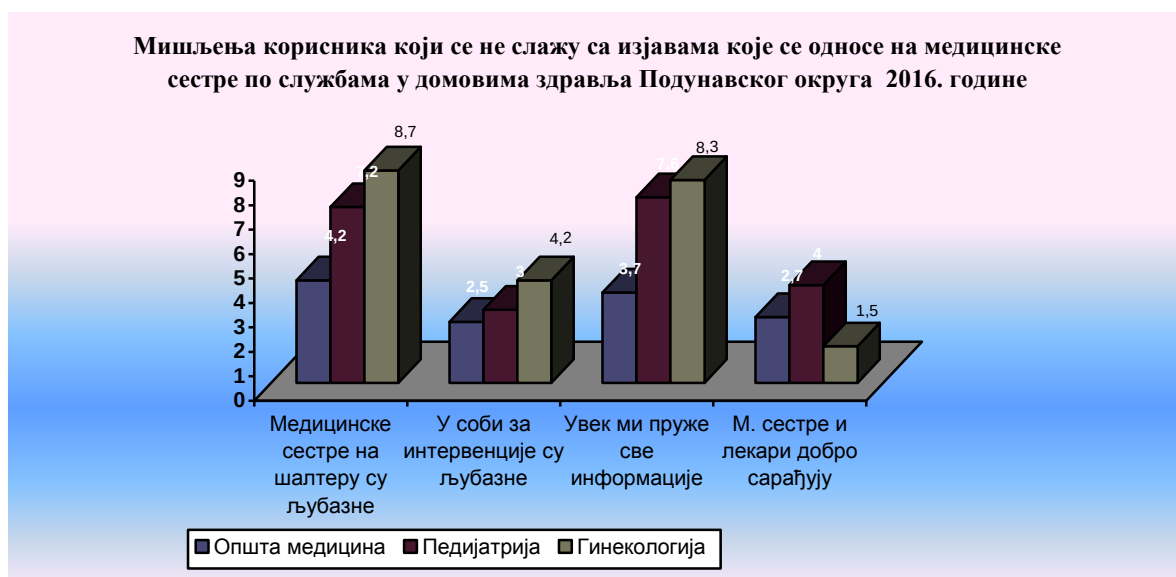
**Табела бр. 6 Међусобна комуникација пацијената са медицинским сестрама  
у Подунавском округу у 2016. години**

| Изјава                                              | Да, слажем се | Делимично се слажем | Не слажем се | Не знам |
|-----------------------------------------------------|---------------|---------------------|--------------|---------|
| Медицинске сестре на шалтеру су љубазне             | 71,5%         | 21,0%               | 6,0%         | 1,5%    |
| Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне | 75,2%         | 18,5%               | 2,9%         | 3,4%    |
| Медицинске сестре ми увек пруже све информације     | 72,6%         | 19,3%               | 5,8%         | 2,2%    |
| Медицинске сестре и лекари добро сарађују           | 70,9%         | 16,1%               | 3,1%         | 10,0%   |

Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2016

Испитаници су се око 70% изјаснили да су медицинске сестре љубазне, да пружају све неопходне информације и да имају добру сарадњу са лекарима. Да мисле другачије и да се не слажу са наведеним констатацијама изјавило је око 5 од сто анкетираних у Подунавском округу.

Графикон бр. 3



Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2016

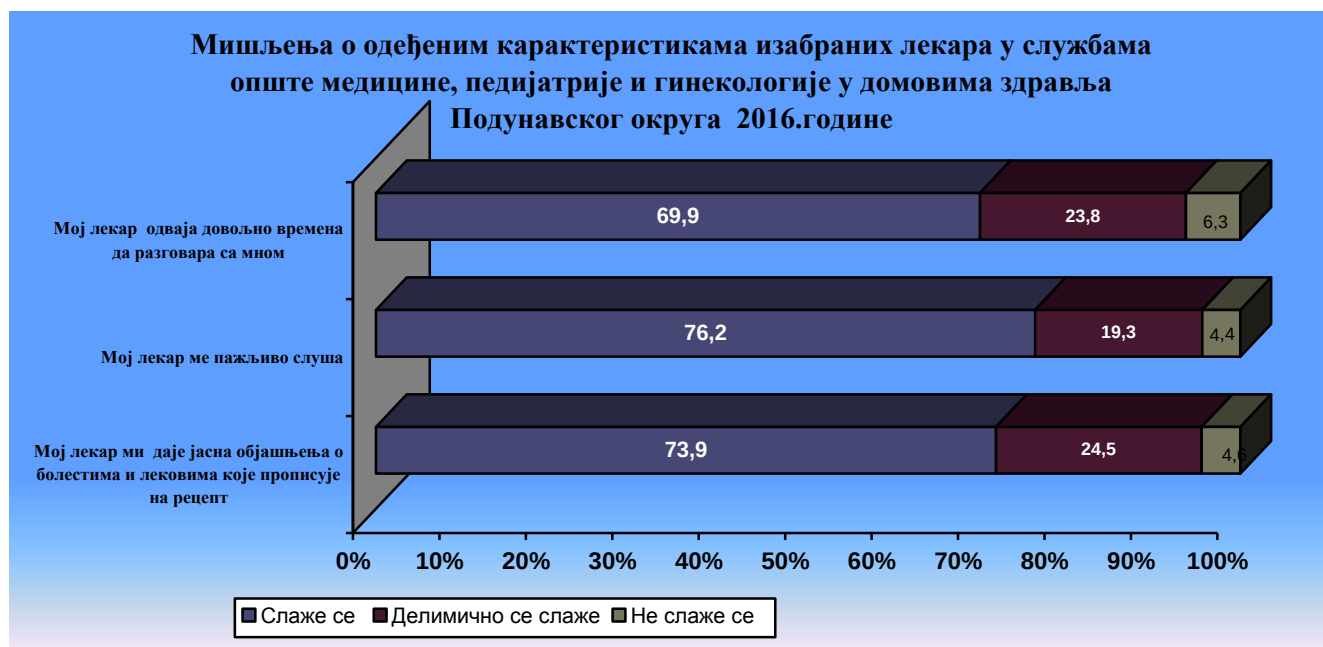
Како су корисници оценили карактеристике медицинских сестара по службама приказује графикон број 3 из кога се види да се највише не слажу да су медицинске сестре на шалтеру љубазне у служби гинекологије (8,7% испитаница) и да им се увек не пружају све информације у служби педијатрије (8,3%).

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

| Изјава                                                                                   | Да, слажем се | Делимично се слажем | Не слажем се |
|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------|--------------|
| Мој лекар познаје моју личну ситуацију                                                   | 55,5%         | 19,8%               | 24,7%        |
| Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао                                | 71,9%         | 22,0%               | 6,1%         |
| Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном                                    | 69,9%         | 23,8%               | 6,3%         |
| Мој лекар ме пажљиво слуша                                                               | 76,2%         | 19,3%               | 4,4%         |
| Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми прописује               | 73,9%         | 21,5%               | 4,6%         |
| После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима | 67,5%         | 24,1%               | 8,4%         |
| Кад имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара                              | 79,8%         | 16,1%               | 4,1%         |

Четвртина испитаника у комуникацији са доктором је незадовољна познавањем њихове личне ситуације док се више од две трећине слаже са свим изјавама које се односе на лекара, а у вези познавања њихових потреба. (табела бр. 7 и графикон бр.4).

Графикон бр. 4



Када се сагледава организација рада у посматраним службама може се закључити да је око две трећине испитаника задовољно радним временом здравствене установе, имају сазнање да се морају јавити свом лекару пре одласка код специјалисте, да хитне прегледе могу обавити истог дана и викендом ако се разболе, а половина сматра да је служба доступна инвалидима и особама у колицима, постојањем места за седење у чекаоници, а исто толико сматра да се исувише дуго чека у чекаоници, као и да су упознати са постојањем кутије/књиге за жалбе и примедбе.

Трећина испитаника се слаже да у току радног времена могу разговарати телефоном са лекаром и добити савет, знају да установа има довољно медицинске опреме и интернет страницу.



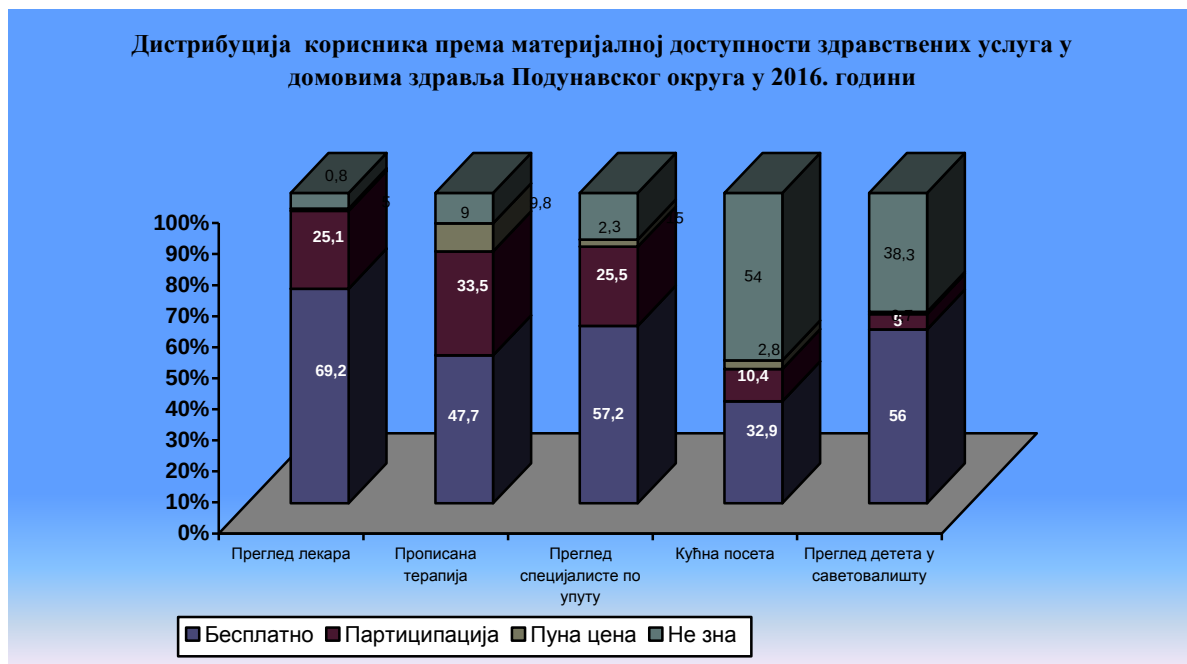
**Табела бр. 8 Задовољство испитаника организацијом рада у домовима здравља  
Подунавског округа у 2016. години**

| Изјава                                                                             | Да, слажем се | Делимично се слажем | Не слажем се | Не знам |
|------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------|--------------|---------|
| Задовољан сам радним временом                                                      | 70,5%         | 21,6%               | 5,6%         | 2,2%    |
| Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим                                | 58,9%         | 22,9%               | 8,1%         | 10,1%   |
| Доступна је инвалидима и особама у колицима                                        | 55,1%         | 20,1%               | 11,2%        | 13,6%   |
| Да би дошао до специјалисте прво морам да идем код мог лекара                      | 79,1%         | 12,1%               | 5,1%         | 3,7%    |
| У чекаоници има довољно места за седење                                            | 52,1%         | 27,7%               | 16,9%        | 3,4%    |
| Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара                                  | 44,0%         | 32,8%               | 18,4%        | 4,7%    |
| У току радног времена могу да лако разговарам са лекаром телефоном и добијем савет | 34,8%         | 17,4%               | 31,4%        | 16,5%   |
| Кад дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана             | 61,0%         | 25,7%               | 7,5%         | 5,8%    |
| Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе                                           | 55,3%         | 11,3%               | 7,0%         | 26,4%   |
| Установа има своју интернет страницу                                               | 34,7%         | 11,6%               | 8,7%         | 45,1%   |
| Установа има довољно медицинске опреме                                             | 33,4%         | 19,0%               | 21,3%        | 26,3%   |

Да ли су и којој мери здравствене услуге финансијски доступне, 69,2% испитаника је исказало да је преглед изабраног лекара бесплатан, а четвртина де се плаћа партиципација. Лекове и ињекције које пропише лекар 47,7% особа добија бесплатно, око 34% плаћа партиципацију, 9 % плаћа пуну цену, а 9,8% не зна да ли се наведено плаћа. Специјалистички прегледи су за више од половине анкетираних бесплатни, а четвртина мора да плати партиципацију.

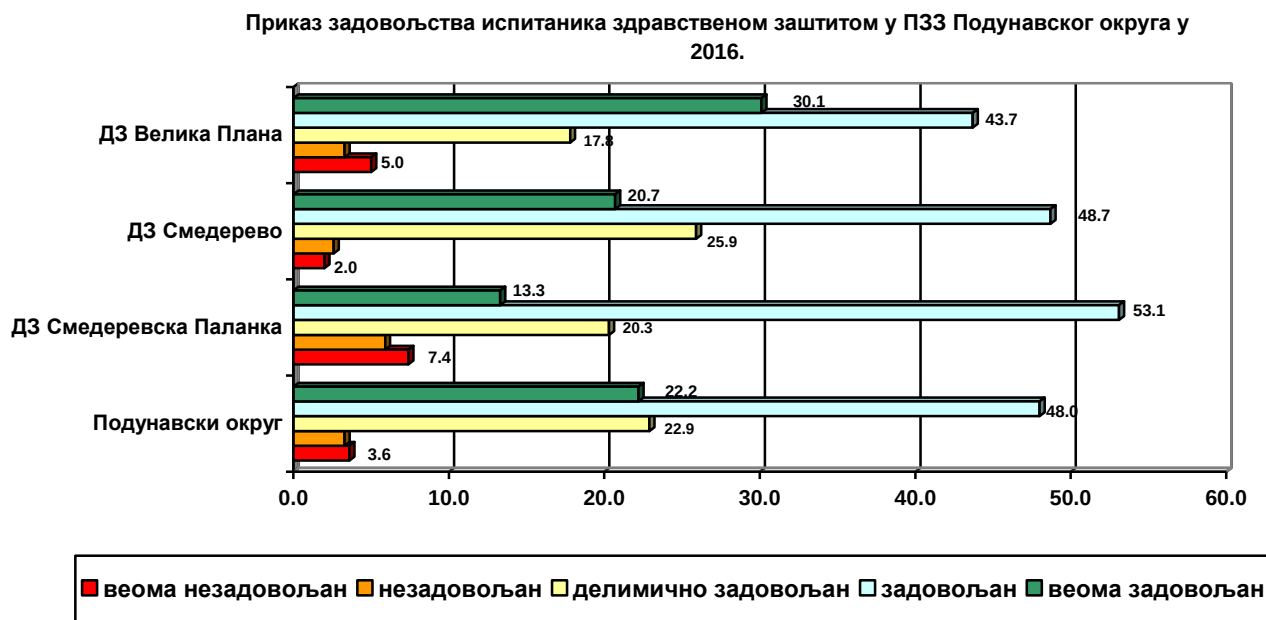
Више од половине не зна да ли се кућне посете лекара плаћају или не. Око 50% испитаника је навело да су услуге прегледа детета у саветовалишту бесплатне, а око 40% не зна да ли су наведене услуге бесплатне или се плаћају.

Графикон бр. 5



У току претходне године више од две трећине испитаника је могло да оде код свог изабраног лекара јер није имала проблема са плаћањем здравствених услуга, док је 14% морало да одложи или није отишло јер није имало финансијских могућности.

Графикон бр. 6



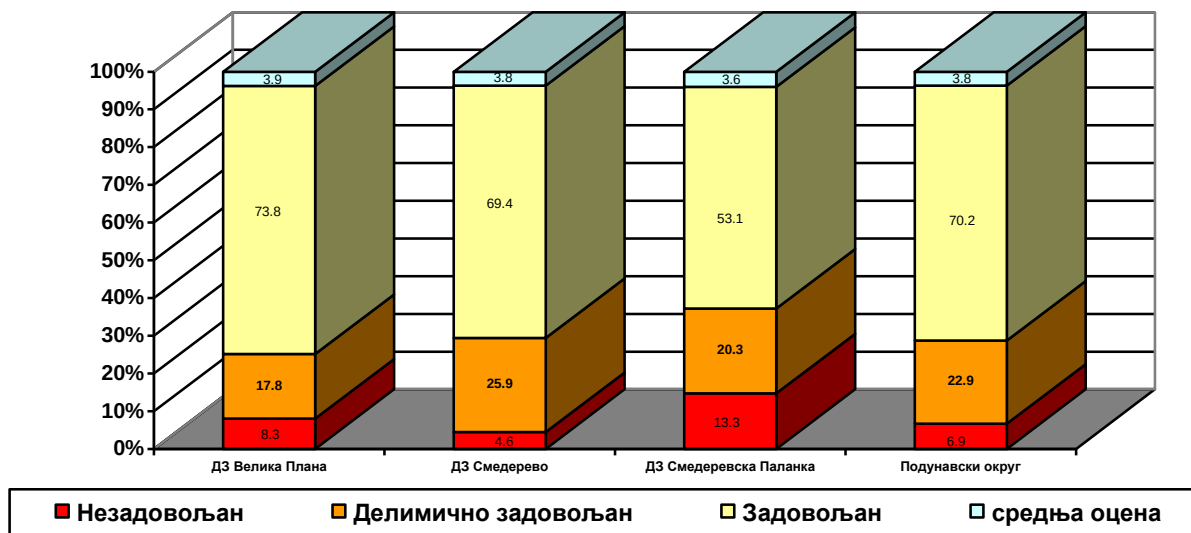
Анализирајући задовољство испитаника пруженом здравственом заштитом код изабраног лекара у Подунавском округу, може се рећи да је 70,2% задовољно и веома

задовољно, скоро сваки пети је неодлучан па се сврстао у категорију ни задовољан ни незадовољан односно делимично задовољан, а 6,9% испитаника је незадовољно пруженом здравственом заштитом.

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 Подунавског округа  
2016. године (обједињене категорије)



Највише задовољних особа било је у домовима здравља Велика Плана и Смедерево, а незадовољних у Смедеревској Паланци. У категорији делимично задовољних највише је било корисника из Смедерева (25,9%), а у поменутом Дому здравља Смедеревска Паланка је било највише незадовољних (13,3%).

Табела бр. 9 Задовољство корисника здравственом заштитом од стране изабраног лекара у домовима здравља Подунавског округа у 2015. и 2016. години

| Здравствена установа   | Задовољство изабраним лекаром |          |
|------------------------|-------------------------------|----------|
|                        | х-2015.г                      | х-2016.г |
| ДЗ Велика Плана        | 3,8                           | 3,9      |
| ДЗ Смедерево           | 3,8                           | 3,8      |
| ДЗ Смедеревска Паланка | 3,5                           | 3,6      |
| Подунавски округ       | 3,8                           | 3,8      |

Посматрајући средњу оцену задовољства у посматраној и претходној 2015. години може се закључити да је у свим свим домовима здравља и на нивоу округа дошло до мањег пораста вредности средње оцене, осим у ДЗ Смедерево где је вредност задовољства корисника здравственом заштитом остала иста у односу на 2015. годину.

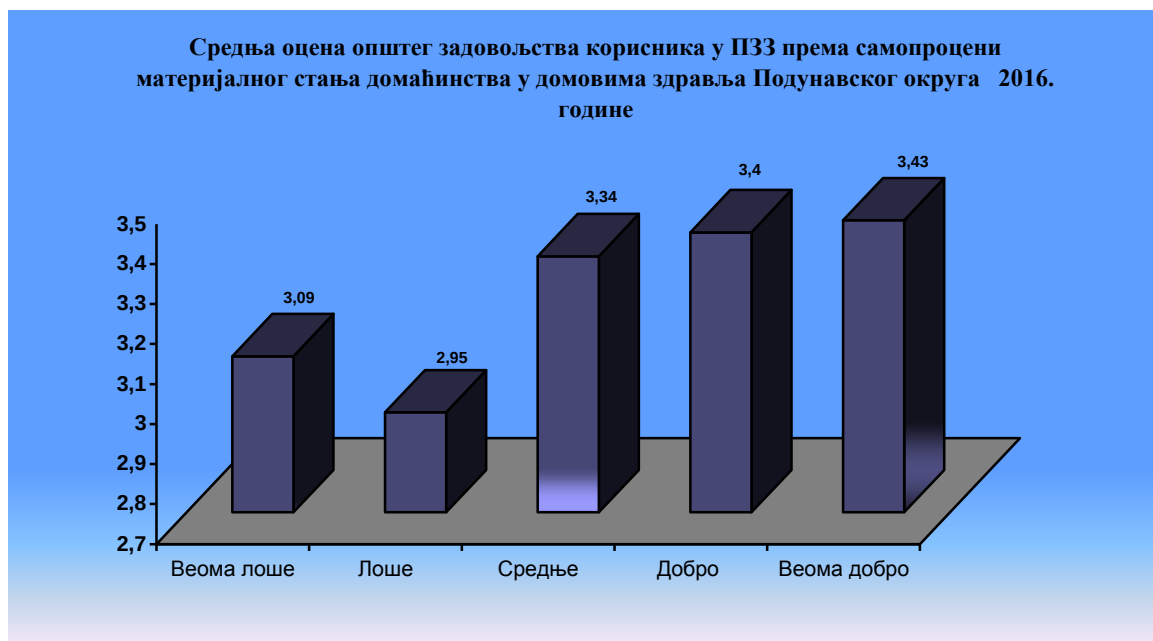
Сагледавајући степен задовољства у шестогодишњем периоду у службама опште медицине, педијатрије и гинекологије као и на нивоу посматраног округа, може се запазити благо повећање средње оцене задовољства.

Степен задовољства пруженим услугама у наведеним трима службама обједињено примарне здравствене заштите, у просеку код изабраног лекара у Подунавском округу у периоду од 2011. до 2013. показује пораст до вредности 3,87, да би у 2015. и 2016. дошло до благог пада, тако да је у 2016. години износила 3,82.

**Табела бр. 10 Дистрибуција корисника према општем задовољству и средња оцена задовољства у службама ПЗЗ Подунавског округа у периоду од 2011-2016. године**

| СЛУЖБА                    | ГОДИНА | ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА |             |                                      |           |                    |                                |
|---------------------------|--------|-----------------------|-------------|--------------------------------------|-----------|--------------------|--------------------------------|
|                           |        | БЕОМА<br>НЕЗАДОВОЉАН  | НЕЗАДОВОЉАН | НИ<br>ЗАДОВОЉАН<br>НИ<br>НЕЗАДОВОЉАН | ЗАДОВОЉАН | БЕОМА<br>ЗАДОВОЉАН | СРЕДЊА<br>ОЦЕНА<br>ЗАДОВОЉСТВА |
| ОПШТА<br>МЕДИЦИНА         | 2011   | 5.8                   | 3.6         | 20.2                                 | 43.2      | 27.2               | 3.80                           |
|                           | 2012   | 5.8                   | 4.4         | 22.1                                 | 44.9      | 22.8               | 3.74                           |
|                           | 2013   | 3.4                   | 3.7         | 16.4                                 | 37.3      | 39.3               | 4.06                           |
|                           | 2014   | 4.7                   | 3.8         | 13.5                                 | 46.2      | 31.7               | 3.97                           |
|                           | 2015   | 4.4                   | 2.7         | 21.0                                 | 44.9      | 27.1               | 3.87                           |
|                           | 2016   | 3.7                   | 3.9         | 22.2                                 | 44.9      | 25.2               | 3.84                           |
| ПЕДИЈАТРИЈА               | 2011   | 4.6                   | 4.9         | 35.8                                 | 41.5      | 13.1               | 3.50                           |
|                           | 2012   | 4.5                   | 4.0         | 24.8                                 | 47.2      | 19.4               | 3.73                           |
|                           | 2013   | 4.9                   | 2.9         | 18.3                                 | 55.8      | 18.0               | 3.79                           |
|                           | 2014   | 5.8                   | 4.1         | 18.6                                 | 54.2      | 17.2               | 3.73                           |
|                           | 2015   | 6.6                   | 5.4         | 24.1                                 | 44.6      | 19.4               | 3.65                           |
|                           | 2016   | 3.0                   | 2.8         | 24.9                                 | 50.8      | 18.4               | 3.79                           |
| ГИНЕКОЛОГИЈА              | 2011   | 3.6                   | 1.1         | 23.1                                 | 55.5      | 16.7               | 3.80                           |
|                           | 2012   | 4.2                   | 1.4         | 21.5                                 | 48.1      | 24.8               | 3.88                           |
|                           | 2013   | 3.9                   | 5.7         | 31.2                                 | 46.6      | 12.5               | 3.58                           |
|                           | 2014   | 5.0                   | 3.2         | 22.7                                 | 42.3      | 26.8               | 3.83                           |
|                           | 2015   | 5.2                   | 8.5         | 17.0                                 | 44.1      | 25.2               | 3.76                           |
|                           | 2016   | 5.5                   | 2.3         | 18.7                                 | 50.7      | 22.8               | 3.83                           |
| ИЗАБРАНИ<br>ЛЕКАР (1.2.3) | 2011   | 5.0                   | 3.6         | 26.6                                 | 44.7      | 20.1               | 3.70                           |
|                           | 2012   | 5.1                   | 3.9         | 23.1                                 | 46.2      | 21.7               | 3.76                           |
|                           | 2013   | 4.1                   | 3.7         | 19.8                                 | 46.2      | 26.3               | 3.87                           |
|                           | 2014   | 5.1                   | 3.8         | 16.7                                 | 48.3      | 26.1               | 3.86                           |
|                           | 2015   | 5.4                   | 4.6         | 21.7                                 | 44.6      | 23.7               | 3.77                           |
|                           | 2016   | 3.6                   | 3.3         | 22.9                                 | 48.0      | 22.2               | 3.82                           |

**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 Подунавског округа 28. новембра 2016. године се јавило 106 пацијената, подељено је укупно 102 колико је и враћено, што представља стопу одговора учесника од 100% и значајно је више у односу на 2015. годину (89,55%). 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 34,7% су особе мушког пола, а 65,3% су особе женског пола. Просечна старост испитаника је  $36,8 \pm 8,58$  година и то мушког пола  $37,7 \pm 8,4$  а особа женског пола  $36,5 \pm 8,9$  године. Са завршеном и незавршеном основном школом било је 20,6% анкетираних, са средњом школом 54,9%, а са вишом и високом стручном спремом било је 24,5%.

Децу на стоматолошки преглед најчешће су доводили пратиоци са средњим (33,3%), добрим и веома добрим материјалним стањем (60,7%), док је са лошим и веома лошим било 5,9% (2015-14,3%). Може се закључити да родитељи са лошијим материјалним стањем или мање воде бригу о оралном здрављу своје деце или ипак материјална ситуација утиче на немогућност доласка стоматологу.

**Графикон бр. 9**

**Материјално стање анкетираних у служби стоматолошке здравствене заштите  
Подунавског округа у 2016. години**

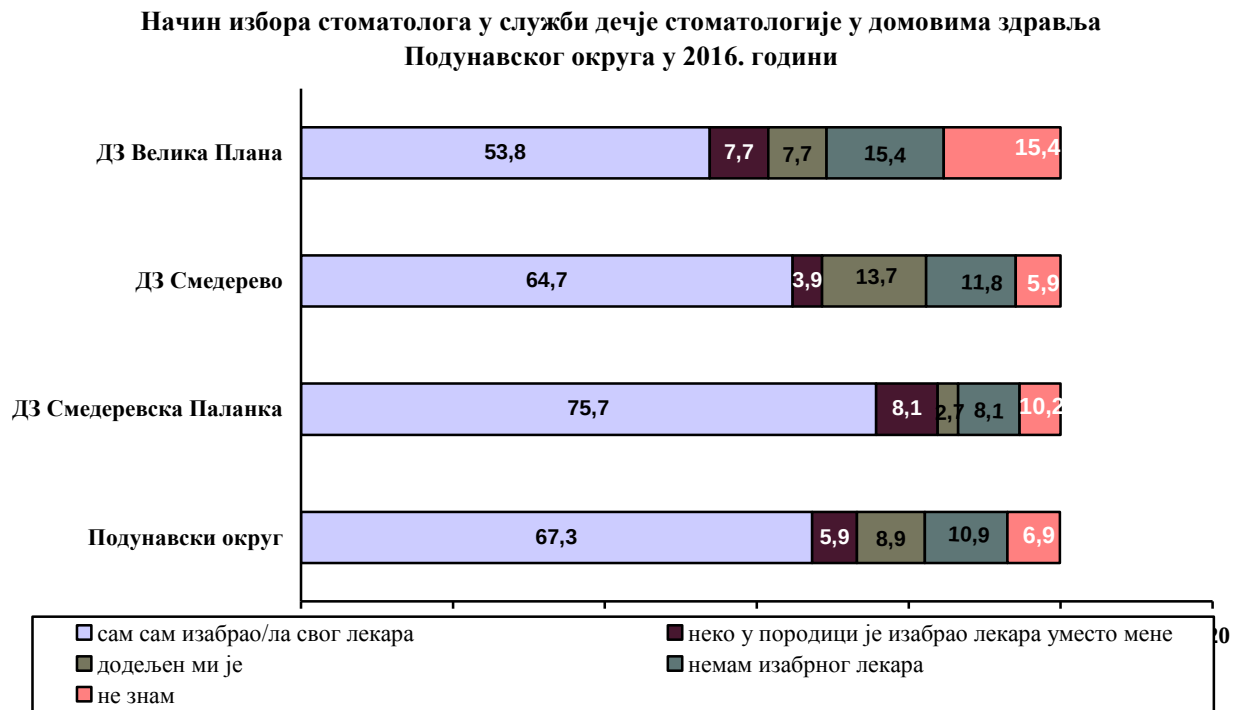


Од укупног броја анкетираних 34,7% су особе мушког пола, а 65,3% су особе женског пола. Просечна старост испитаника је  $36,8 \pm 8,58$  година и то мушког пола  $37,7 \pm 8,4$  а особа женског пола  $36,5 \pm 8,9$  године. Са завршеном и незавршеном основном школом било је 20,6% анкетираних, са средњом школом 54,9%, а са вишом и високом стручном спремом било је 24,5%.

Децу на стоматолошки преглед најчешће су доводили пратиоци са средњим (33,3%), добрим и веома добрим материјалним стањем (60,7%), док је са лошим и веома лошим било 5,9% (2015-14,3%). Може се закључити да 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 67,3% само доносило ову одлуку (2015-63,3%), а сваком једанаестом је стоматолог додељен од стране стоматолошке службе (2015-10%). Међутим, евидентно је да 10,9% нема свог стоматолога што је нешто мање у односу на претходну годину (12,5%).

Графикон бр. 10



Из графикона се види да ипак највећи број испитаника сам бира стоматолога свом детету. У ДЗ Смедеревска Паланка највећи број анкетираних има свог изабраног стоматолога 86,5%, док је најмањи број у ДЗ Велика Плана 69,2%. У Подунавском округу је у 2011. години било 8,1% испитаника без изабраног стоматолога, а у овом истраживању је тај број повећан за 2,8%.

И у овој области здравствене заштите наилази се на одговоре који указују да не постоји адекватна информисаност родитеља/пратиоца о начину промене стоматолога. Више од половине испитаника сматра да то може да учини када хоће, 57,1% (2015-50%), а 22,4% уопште не зна да има такву могућност. Петина анкетираних зна да може једном годишње да промени свог стоматолога.

Није било потребе за мењањем стоматолога код више од три четвртине анкетираних, док је сада сваки четврти имао потребу за тим и најчешће су наводили разлог напуштања ординације од стране стоматолога или неки други разлог. Мали број испитаника 2,2% је имао неспоразум са стоматологом.

Највећи проценат анкетираних 41,0% има истог стоматолога дуже од 3 године (2015-41,9%; 2011-30%). У овом питању одговор да нема свог стоматолога дало је 11,0% што се поклапа са истим одговором из петог питања када се готово исти број особа изјаснио да нема свог стоматолога (10,9%). Компарирајући вредности одговора ових питања са претходном годином евидентно је да је сада мањи број анкетираних који немају свог сталног стоматолога.

У последњих годину дана пратиоци су у 63,7% случајева доводили дете један до четири пута, а 30,3% пет до двадесет пута код свог стоматолога. Углавном су посећивали свог стоматолога, а око 35,3% се обраћало за стоматолошку здравствену заштиту и другом стоматологу.

Око једне трећине броја деце који иде свом лекару у државном сектору, не посећује приватног стоматолога (31,4%), док око 24,5% иде и код приватника и то један до дванаест пута годишње.

Заказивање прегледа није баш уобичајено у дечијој стоматологији тако да 82,9% деце обави преглед у току истог дана, сваки десети чека од један до три дана, а 7,1% и дуже од 3 дана.

Савете о очувању здравља уста и зуба код свог детета, родитељи/пратиоци добијају углавном у току редовне посете код стоматолога. Изабрани стоматолози су у посматраној години разговарали са својим корисницима за време редовне посете о значају редовних прегледа 90,3%, (2015-81,1%), о употреби флуора 79,3%, (2015-69,1%), правилном прању зуба 88,9% (2015-82,2%), ортодонским неправилностима 82,6%, (2015-76,8%), настанку каријеса 83,1% (2015-76,3%), прибору за оралну хигијену 82,8%, (2015-80%) и правилној исхрани 85,7%, (2015-78,1%). У поређењу са претходном 2015. годином, вредности су биле веће или приближне прошлогодишњим у свим понуђеним темама.

Да је стоматолог упознат са проблемима и болестима које има њихово дете сматра 89,1% анкетираних (2015-75,7%), 83,1% родитеља/старатеља се слаже са изјавом да стоматолог одваја довољно времена да разговара са њима и децом (2015-68,3%), а 89,9% анкетираних добија јасна објашњења о интервенцијама које стоматолог планира код његовог детета (2015-77,5%). Када њихово дете има проблема са здрављем уста и зуба 88,9% родитеља/пратиоца, који су учествовали у анкетавању, води дете на преглед код изабраног стоматолога (2015-77,5%). У поређењу са претходном годином може се рећи да су резултати доста већи.

**Табела бр. 11 Задовољство испитаника организацијом рада стоматолошке службе у Подунавском округу у 2016. години**

| Изјава                                                                             | Да, слажем се | Делимично се слажем | Не слажем се | Не знам |
|------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------|--------------|---------|
| Задовољан сам радним временом                                                      | 76,3%         | 13,4%               | 3,1%         | 7,2%    |
| Могу да доведем на стоматолошки преглед дете и викендом                            | 56,3%         | 18,8%               | 11,3%        | 13,8%   |
| Доступна је деци са посебним потребама                                             | 65,8%         | 11,4%               | 2,5%         | 20,3%   |
| Особље на шалтеру је љубазно                                                       | 78,0%         | 11,0%               | 4,9%         | 6,1%    |
| У чекаоници има довољно места за седење                                            | 81,5%         | 9,9%                | 6,2%         | 2,5%    |
| Дуго чекамо пре посете у чекаоници                                                 | 28,2%         | 20,5%               | 44,9%        | 6,4%    |
| Када је детету хитно потребна стоматолошка услуга, то можемо да обавимо истог дана | 86,3%         | 5,0%                | 6,3%         | 2,5%    |
| Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе                                           | 62,5%         | 4,2%                | 6,9%         | 26,4%   |

Из табеле број 11 може се закључити да је две трећине пратилаца задовољно радним временом службе, слично као прошле године (2015-71,7%). Око 60%



анкетираних је казало да може да доведе своје дете на преглед и викендом, да је служба доступна и деци са посебним потребама и да зна да постоји књига/кутија за жалбе и примедбе. Више од две трећине испитаника се слаже да је особље на шалтерима љубазно, да у чекаоницама има довољно места за седење а осам од десет родитеља сматра да када је детету хитно потребна стоматолошка услуга, то може да обави истог дана. Да не зна, не слаже се или се делимично слаже да има довољно места за седење у чекаоници сматра око 20% испитаника, мање него прошле године. Да дуго чека на преглед код стоматолога казало је 28,2% испитаника, при чему су резултати слични у односу на претходну годину када је сваки трећи био незадовољан.

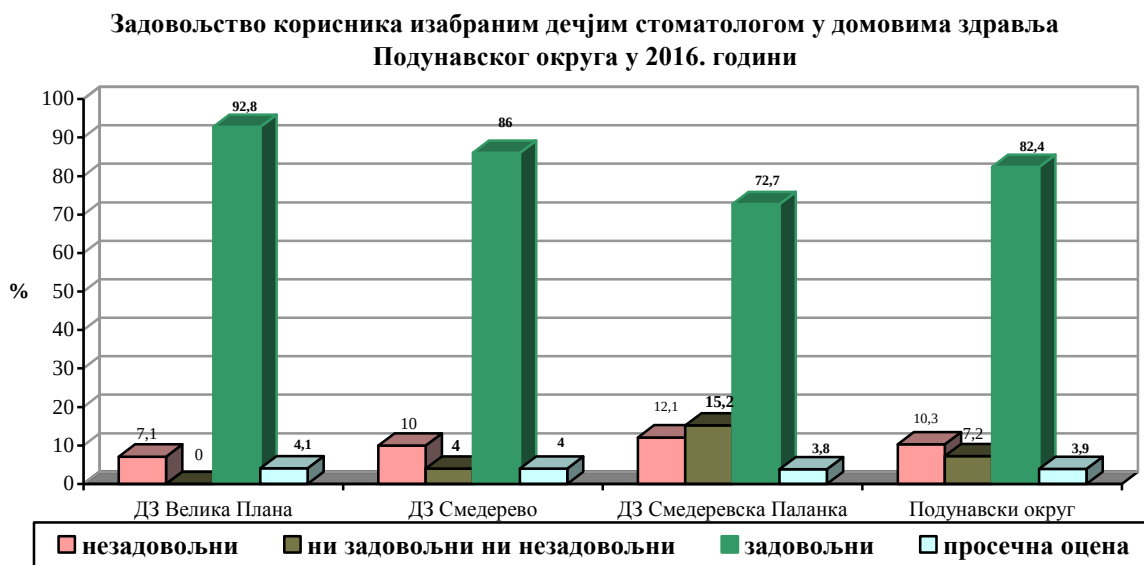
Да су педијатри укључени у давању информација о важности оралног здравља указује податак да је њих 71,1% већ добило те информације код изабраног дечјег доктора (2015-55,8%). Педијатри их мање саветују о употреби флуор препарата где се слаже 43,3% анкетираних (2015-38,5%). Анализирајући резултате који се односе на организацију и рад дечје стоматолошке службе може се закључити да су они на територији Подунавског округа бољи у већини сегмената у односу на претходну годину.

Око 91,5% анкетираних сматрају да дечји стоматолог и сестра добро сарађују, а сваки други се слаже да је понекад сасвим довољно да разговарају само са стоматолошком сестром и није им потребна посета стоматолога.

Анализирајући плаћање здравствених услуга у дечјој превентивној стоматологији, може се рећи да је у највећем броју случајева преглед, пломбирање и лечење зуба (више од 80%) код дечијег стоматолога бесплатно, док се тај удео код услуга за коришћење ортодонског апарата смањује 64,6% (2015-71,2%) јер они сами морају учествовати у делу финансирања, а 25,3% уопште не зна да ли се ова услуга плаћа. Да су прегледи код специјалисте на Стоматолошком факултету бесплатни сматра око 48% (2015-50%).

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 може се закључити да је највећи проценат задовољних корисника стоматологом у ДЗ Велика Плана (92,8%), док је највише незадовољних у Смедеревској Паланци 12,41%. 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 Подунавског округа је такво да је 10,3% (2015-6%) испитаника незадовољно радом ове службе, док је 82,4% (2015-77,8%) задовољних што представља нешто већи степен задовољства у односу на 2015. годину.

**Табела бр. 12 Задовољство корисника радом изабраног стоматолога у служби дечије превентивне стоматологије исказане просечном оценом у домовима здравља Подунавског округа у 2015. и 2016. години**

| Здравствена установа    | Задовољство изабраним стоматологом |            |
|-------------------------|------------------------------------|------------|
|                         | х 2015                             | х 2016     |
| ДЗ Велика Плана         | 3,8                                | 4,14       |
| ДЗ Смедерево            | 4,3                                | 4,00       |
| ДЗ Смедеревска Паланка  | 3,9                                | 3,8        |
| <b>Подунавски округ</b> | <b>4,1</b>                         | <b>3,9</b> |

Средња оцена задовољства корисника изабраним стоматологом у односу на претходну годину већа је у ДЗ Смедеревска Паланка, док је у ДЗ Велика Плана и на нивоу округа мања.

Наведена оцена задовољства испитаника у области дечије и превентивне стоматологије на нивоу Подунавског округа је 3,9. Највећом оценом оцењен је ДЗ Велика Плана са 4,1 а најнижом ДЗ Смедеревска Паланка са 3,8.

**Табела бр. 13 Дистрибуција корисника према општем задовољству (у%) и средња оцена задовољства у служби стоматолошке здравствене заштите Подунавског округа у периоду од 2011-2016. године**

| ГОДИНА | ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА |             |                                |           |                 |                          |
|--------|-----------------------|-------------|--------------------------------|-----------|-----------------|--------------------------|
|        | ВЕОМА НЕЗАДОВОЉАН     | НЕЗАДОВОЉАН | НИ ЗАДОВОЉАН<br>НИ НЕЗАДОВОЉАН | ЗАДОВОЉАН | ВЕОМА ЗАДОВОЉАН | СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА |
| 2011   | 6,8                   | 0           | 11,4                           | 52,3      | 29,5            | 3,8                      |
| 2012   | 7,1                   | 2,7         | 11,5                           | 50,4      | 28,3            | 3,9                      |
| 2013   | 4                     | 4,7         | 5                              | 46,8      | 39,5            | 4,1                      |
| 2014   | 2,9                   | 0           | 8,6                            | 47,6      | 41              | 4,2                      |
| 2015   | 5,1                   | 0,9         | 16,2                           | 38,5      | 39,3            | 4,1                      |
| 2016   | 9,3                   | 1,0         | 7,2                            | 51,5      | 30,9            | 3,9                      |

Степен задовољства пруженим услугама у служби стоматологије у Подунавском округу посматрано у шестогодишњем периоду (од 2011 до 2016.) показује благи пад задовољства (мада се у последњој години уочава поновни пораст задовољства) и пораст незадовољства анкетираних у 2016. години у односу на

претходних пет година где је постојао тренд раста задовољства корисника у наведеној служби.

### **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 Подунавског округа то су следећи домови здравља: Велика Плана и Смедревска Паланка. Тога дана, 28.11.2016. године, интернистичке услуге требало је 40 пацијената, подељено је 39 упитника, враћено је 39, што представља стопу одговора од 100%. Стопа одговора је иста као и прошлогодишња.

Специјалистичко консултативне услуге ове службе из године у годину више користе особе женског пола (55,6%) него мушког (44,4%), 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 64,4 године, где је најмлађи испитаник имао 37 а најстарији 81 годину. Просечна старост испитаника женског пола је 64,5 а мушког 64,3 године.

Обзиром да се ради пре свега о испитаницима старије животне доби, 67,5% је са незавршеном и завршеном основном школом, четвртина је са средњом, док је са вишом и високом школском спремом 8,1% испитаника.

Њихово материјално стање је веома лоше и лоше код сваког шестог (16,2%), осредње код 62,2% анкетираних, а сваки пети је казао да има добро материјално стање.

Као могућност телефонског заказивања специјалистичког прегледа, пацијенти сматрају унапређењем квалитета рада једне службе. Међутим, у овом истраживању је 94,3% испитаника било задовољно могућношћу телефонског заказивања што је мало мање у односу на 2015. годину када се изјаснило 100%. Незадовољних испитаника у овом истраживању је било 5.7%.

Сагледавајући све остале карактеристике које се односе на дужину чекања заказаног прегледа, љубазност и професионалност особља које врше заказивање и давање инструкције о датуму и времену прегледа, време чекања у чекаоници, као и објашњења разлога чекања може се истаћи да су у овој години резултати значајно бољи, односно 90-100% је удео задовољних испитаника док незадовољних има у око 3%. Већина је задовољан чистоћом и подобношћу чекаоница специјалистичких служби, док је око 8,1% незадовољних (2015-15%).

**Табела бр. 14 Задовољство анкетираних организацијом рада специјалистичко-консултативне службе у Подунавском округу у 2016. години**

| Карактеристика                                                | Веома<br>незадовољан | Незадовољан | Ни задовољан<br>ни<br>незадовољан | Задовољан | Веома<br>задовољан |
|---------------------------------------------------------------|----------------------|-------------|-----------------------------------|-----------|--------------------|
| Могућност телефонског<br>заказивања                           | 5,7%                 | 0           | 0                                 | 40,0%     | 54,3%              |
| Време чекања од<br>тренутка заказивања до<br>термина прегледа | 2,9%                 | 0           | 5,7%                              | 42,9%     | 48,6%              |
| Љубазност и<br>професионалност особе<br>која врши заказивање  | 2,7%                 | 0           | 0                                 | 37,8%     | 59,5%              |
| Добијање инструкције о<br>датуму, времену и месту<br>прегледа | 2,8%                 | 0           | 0                                 | 33,3%     | 63,9%              |
| Време чекања у<br>чекаоници                                   | 2,7%                 | 0           | 2,7%                              | 43,2%     | 51,4%              |
| Објашњење евентуалног<br>кашњења вашег термина                | 2,9%                 | 0           | 2,9%                              | 45,7%     | 48,6%              |
| Чистоћа и подобност<br>чекаонице                              | 5,4%                 | 0           | 2,7%                              | 43,2%     | 48,6%              |

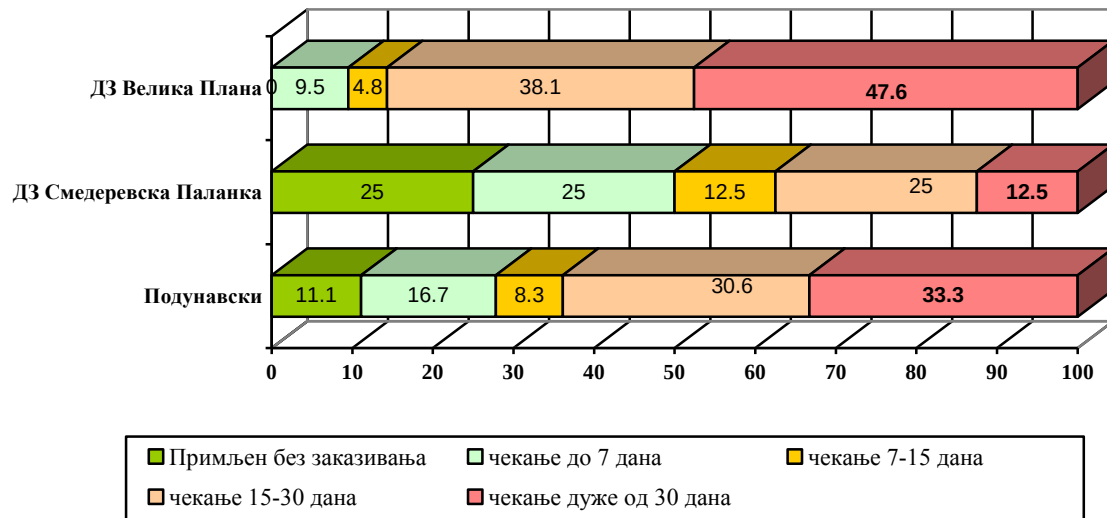
Што се тиче свих наведених карактеристика у табели број 10, може се рећи да је степен задовољства је знатно виши него претходних година (90-100%), а незадовољних у већини карактеристика има у обиму од 2-6% за разлику од претходног истраживања где се удео незадовољних кретао око 0%.

У анализирању броја посета интернистичкој служби у последњих 12 месеци 23,6% је посетило само једном, док је већи број испитаника чешће посећивао интернисту при чему је 58,8% испитаника имало од 2 до 4 посете годишње. У другој специјалистичкој служби су испитаници имали потребе за здравственом услугом у 62,5% случајева.

Специјалистичке услуге у приватном сектору је користило око 57,2% особа, док 42,9% није посетило овај сектор ни једном. Скоро сваки други је посетио интернисту у приватном сектору 1 до 2 пута, док је прошле године то чинио сваки четврти.

Графикон бр. 12

Дужина чекања на преглед код интернисте у домовима здравља  
Подунавског округа у 2016. години



Што се тиче дужине чекања на овај преглед у Подунавском округу око 36,1% пацијената је прегледано код специјалисте у року од 7 до 15 дана, што је доста мање него 2015. године када је у истом року прегледано око 55%. Око 30% анкетираних је чекало на преглед од 15 до 30 дана (2014-38%), а око 17% је прегледано у року до 7 дана. Прегледаних у истом дану без заказивања било је 11,1% , а чекања дуже од 30 дана је било заступљено чак у трећини случајева. Ови подаци нам говоре да је већина прегледа заказивана, три од десет анкетираних је било прегледано од стране интернисте у року од две недеље, док је шест од десет испитаника чекало на преглед од две недеље до више од месец дана.

Интернистичке службе на нивоу примарне здравствене заштите се налазе при домовима здравља у Великој Плани и Смедеревској Паланци. Посматрано по домовима здравља Подунавског округа може се закључити да у ДЗ Смедеревска Паланка скоро две трећине испитаника бива прегледано у року до 15 дана за разлику од ДЗ Велика Плана где само 14,3% буде прегледано у истом интервалу. Четвртина анкетираних је чекало на преглед од 15 до 30 дана у ДЗ Смедеревска Паланка док је 38,1% пацијената чекало у истом интервалу у ДЗ Велика Плана. Половина испитаника у Смедеревској Паланци је било прегледано у року од 7 дана (25% је примљено одмах) за разлику од Велике Плана где се на преглед интернисте чека мање од недељу дана само у око 10% случајева.

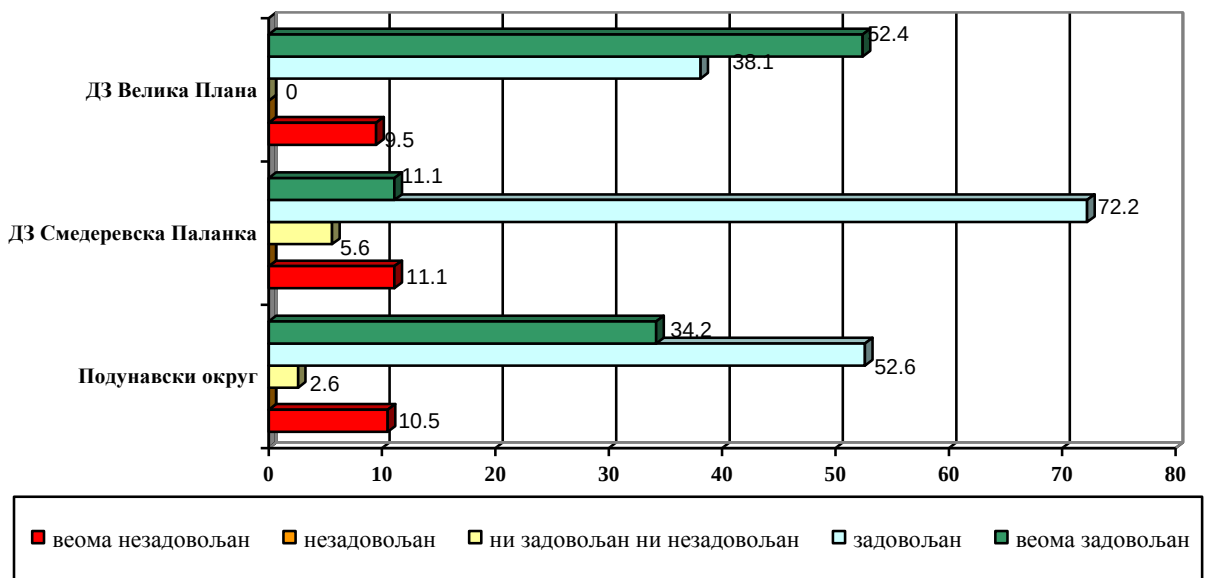
У области комуникације са интернистом, највећи број анкетираних више од 90% (исто као и 2015. године), је задовољно што им лекар посвећује довољно времена током прегледа, пажљиво их саслуша, одваја пуно времена да разговара са њима, даје јасна објашњења о болестима и лековима које им прописује, значају тестова на које их упућује, љубазни су и пуни поштовања, добро разуме план лечења, и да су способнији да се изборе са здравственим проблемима после посете интернисти. Иако већина зна да постоји књига/кутија за жалбе и примедбе, 6,2% није упућено у то. На основу

анализираних вредности података, закључује се да су резултати у 2016. години бољи него претходне године у већини дефинисаних изјава.

Обзиром да се ради углавном о старијој популацији, здравствене услуге код интернисте није платило 86,5% пацијената (2015. године 76,5%), док је сваки десети платио партиципацију, а пуну услугу прегледа код интернисте платио је само 2,7% анкетираних као и 2015. године.

### Графикон бр. 13

**Приказ задовољства испитаника здравственом заштитом у интернистичкој служби домова здравља у Подунавском округу у 2016. години**



Задовољство пруженом здравственом заштитом исказано је тако да је на нивоу Подунавског округа 86,8% задовољних и веома задовољних радом ове службе (2015-94,1%), док је 10,5% незадовољних (2015.- 0%). Делимично задовољних на нивоу округа је било 2,6%, док је у прошлој години било 5,9%. У Великој Плани је 90,5% анкетираних задовољно иако на преглед код интернисте скоро половина чека дуже од 30 дана, док је у Смедеревској Паланци 83,3% испитаника задовољно.

**Табела бр. 15 Задовољство корисника радом лекара специјалисте (интернисте) у специјалистичкој служби исказане просечном оценом у Подунавском округу 2016. године**

| Здравствена установа    | Задовољство радом лекара специјалисте интерне медицине |            |
|-------------------------|--------------------------------------------------------|------------|
|                         | х- 2015.г                                              | х- 2016.г  |
| ДЗ Велика Плана         | 4.8                                                    | 4,2        |
| ДЗ Смедеревска Паланка  | 4.4                                                    | 3.7        |
| <b>Подунавски Округ</b> | <b>4,6</b>                                             | <b>4,0</b> |

Просечна оцена задовољства радом лекара специјалисте интерне медицине у Подунавском округу у 2016. години износи 4,0 и нешто је мања у односу на 2015. Годину када је износила 4,6.

Најзадовољнији корисници радом интернисте су у ДЗ Велика Плана 4,2 а мање су задовољни радом интернисте у ДЗ Смедеревска Паланка са средњом оценом 3,7.

**Табела бр. 16 Дистрибуција корисника према општем задовољству (у%) и средња оцена задовољства у интернистичким амбулантама домова здравља Подунавског округа у периоду од 2011-2016. године**

| ГОДИНА | ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА |             |                                |           |                 |                          |
|--------|-----------------------|-------------|--------------------------------|-----------|-----------------|--------------------------|
|        | ВЕОМА НЕЗАДОВОЉАН     | НЕЗАДОВОЉАН | НИ ЗАДОВОЉАН<br>НИ НЕЗАДОВОЉАН | ЗАДОВОЉАН | ВЕОМА ЗАДОВОЉАН | СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА |
| 2011   | 5,8                   | 0           | 8,7                            | 42,7      | 42,7            | 4,2                      |
| 2012   | 0                     | 0           | 0                              | 24,6      | 75,4            | 4,7                      |
| 2013   | 0                     | 0           | 18,4                           | 44,7      | 36,8            | 4,2                      |
| 2014   | 2,2                   | 0           | 8,7                            | 37        | 52,2            | 4,4                      |
| 2015   | 0                     | 0           | 5,9                            | 29,4      | 64,7            | 4,6                      |
| 2016   | 10,5                  | 0           | 2,6                            | 52,6      | 34,2            | 4,0                      |

Степен задовољства пруженим услугама у Подунавском округу посматрано у шестогодишњем периоду (од 2011 до 2016. ) показује благи пораст задовољства али и незадовољства анкетираних у 2016. години у односу на претходних пет година.

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 на љубазност здравствених радника, похвале на стручност лекара и медицинских сестара као и коментаре на добру организацију рада.

Примедбе су се односиле на велике гужве, нељубазност појединих здравствених радника, на неадекватне услове рада (просторије, застарела и неисправна опрема), дуго чекање при заказивању прегледа, па и чекање поред заказаног прегледа, лошу организацију рада, премало особља, непоштовање радног времена од стране здравствених радника, плаћање партиципације, све учесталије плаћање лекова и лошу хигијену у здравственим установама, посебно у тоалетима.

## 2. ОПШТЕ БОЛНИЦЕ

На територији Подунавског округа, налазе се две опште болнице и то једна у Смедереву која је уједно окружног типа и друга Општа болница у Смедеревској Паланци.

Истраживање задовољства корисника у општим болницама обављено је од 28. новембра до 2. децембра 2016. године на одељењима интерне гране медицине, одељењима хируршке гране, на гинекологији и акушерству и специјалистичкој служби – интерне медицине.

У стационарним здравственим установама Подунавског округа у овом периоду било је отпуштено 258 пацијената, при чему је 257 прихватило да учествује у анкетирању истраживања задовољства корисника, а упитнике је вратило 236 тако да је стопа одговора учесника била 91,83%. Ова стопа не подразумева упитнике из специјалистичке амбуланте интерне медицине јер то нису хоспитализовани пацијенти.

На одељењима интерне гране медицине, општих болница Подунавског округа, подељено је укупно 94 упитника, враћено је 83, при чему је стопа одговора учесника била 88,30%.

На одељењима хируршке гране медицине, општих болница Подунавског округа, подељено је укупно 109 упитника, враћено је 104, при чему је стопа одговора учесника била 95,41%.

На одељењу гинекологије и акушерства општих болница Подунавског округа подељено је укупно 49 упитника, враћено је 54, при чему је стопа одговора учесника била 90,74%.

У специјалистичко консултативној служби интерне медицине подељено је 115 упитника, а враћено је 111 при чему је стопа одговора износила 96,52%.

Општи подаци испитаника су такви да је више било особа женског пола (56,3%), него мушкараца (43,7%), што је и за очекивати, јер су на овај однос имала утицај одељења гинекологије и акушерства где се хоспитализују само особе женског пола. Просечна старост свих корисника који су били стационарно лечени је 56,1 година (2015-52,3 године). Особе мушког пола су у просеку биле старе 61 годину, док су жене биле млађе и њихова просечна старост је била 51,5 година.

Са незавршеном и основном школом било је 36,4%, нешто мање од половине је са средњом школом, док је са вишом и високом било 15,4%. 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 мање образованој популацији.

#### Графикон бр. 14

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



Око 44% анкетираних свој материјални положај оцењује као осредњи, више је оних са добрим и веома добрим (47.4%), док је са лошим и веома лошим (8,5%).



Анализирајући услуге корисника током пријема и отпуста у болници, може се закључити да су они прилично задовољни процедуром пријема 95,3% (2015.- 94,2%), веома незадовољних је било 0,4%, а само незадовољних нема, док је у 2015. години било 1% незадовољних.

**Табела бр. 17 Задовољство пацијената током пријема и отпуста из болнице у Подунавском округу у 2016. години**

| Карактеристике                    | Веома незадовољан | Незадовољан | Ни задовољан ни незадовољан | Задовољан | Веома задовољан | Просечна оцена |
|-----------------------------------|-------------------|-------------|-----------------------------|-----------|-----------------|----------------|
| Општи утисак о процедури пријема  | 0,4%              | 0%          | 2,6%                        | 41,8%     | 55,2%           | 4,5            |
| Љубазност особља                  | 0,4%              | 0%          | 0,9%                        | 32,2%     | 66,5%           | 4,6            |
| Време чакања на шалтеру           | 1,3%              | 0,4%        | 7,8%                        | 42,2%     | 48,3%           | 4,4            |
| Објашњење процедуре током пријема | 0%                | 0%          | 3,5%                        | 39,0%     | 57,6%           | 4,5            |
| Време до смештаја у собу          | 0,4%              | 0%          | 3,5%                        | 33,5%     | 62,6%           | 4,6            |
| Општи утисак приликом отпуста     | 0,4%              | 0,9%        | 2,1%                        | 35,0%     | 61,5%           | 4,7            |

Како су пацијенти оценили љубазност медицинског особља види се из одговора где је 98,7% (2015-95,7%) било задовољно и веома задовољно, веома незадовољних је било 1,3% док је у прошлој години незадовољних било 2.2%.

Чекање на шалтеру свакако да изазива негативну емоцију код испитаника при чему се може рећи да су они сада мање незадовољни (1,7%), у односу на претходну годину када је то било 2,2%. Делимично задовољних је било 7,8% мање него претходне године, али се удео задовољних повећао на 90,5% (2015- 84,1%).

Објашњењем процедуре током пријема као и временом до смештаја у собу, задовољно је око 96% анкетираних, и резултати су бољи него 2015 године (90%).

Што се тиче општег утиска пацијената при отпусту може се истаћи да у овом истраживању је само 1,3% незадовољних, 2,1% је делимично задовољно, а 96,5% задовољно и веома задовољно.

Просечна оцена задовољства услугама при пријему и отпусту је изнад 4, при чему су резултати слични прошлогодишњим.

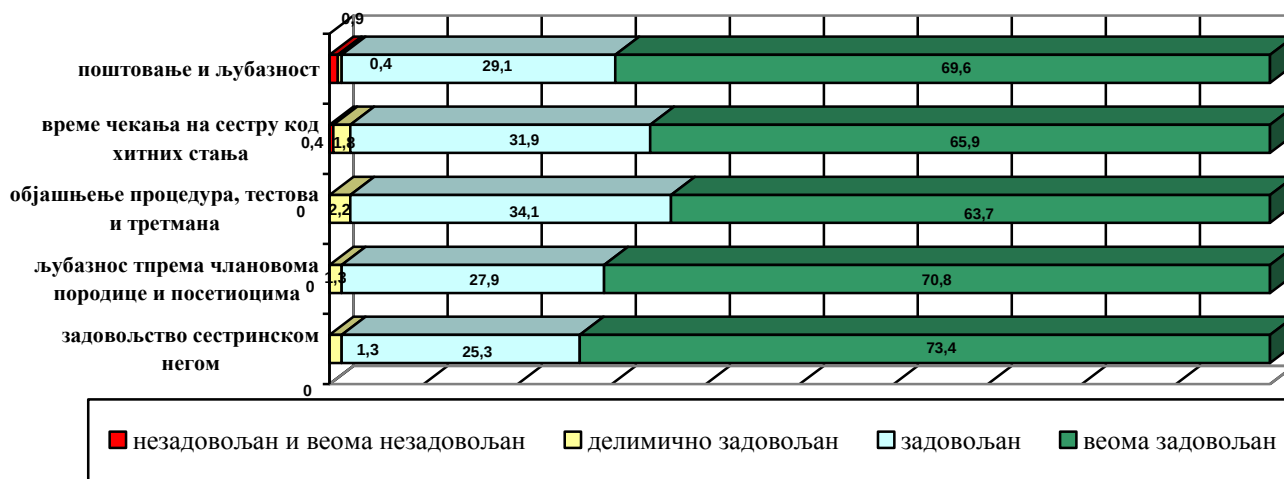
**Табела бр. 18 Информисаност пацијената о правима и дужностима у току боравка у болницама Подунавског округа у 2016. години**

| Питање                                          | Да    | Не   |
|-------------------------------------------------|-------|------|
| Право на сагласност за предложену процедуру     | 97,7% | 2,3% |
| Дужност пацијената на одељењу                   | 96,8% | 3,2% |
| Начин приговора и жалби у случају незадовољства | 93,3% | 6,7% |

Када се анализира информисаност пацијената, о правима у вези сагласности на предложену процедуру (97,7%) и обавезама и поштовања кућног реда на одељењу (96,8%), од стране запосленог особља, уочава се висок степен упућености корисника и резултати су бољи него претходне године. Нешто мање информисаности корисника уочава се код начина приговора или жалби у случају незадовољства 60,7% (2015-14,4%).

**Графикон бр. 15**

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



Анализом задовољства услугама медицинских сестара, а превасходно пруженом негом, висок степен задовољства је исказан у свим наведеним карактеристикама, преко 90% што је скоро исто у односу на 2015. годину. Незадовољних сестринском негом у овој години је било мало (1,3%) што су потврдили сами испитаници. Већина корисника, преко 90%, је исказала задовољство због поштовања и љубазности према посетиоцима, члановима породице и њима самима, мањом дужином чекања на сестру у хитним случајевима, објашњењем процедуре и тестова третмана као и самом сестринском негом.

**Табела бр. 19 Задовољство корисника услугама лекара током боравка у болницама Подунавског округа у 2016. години**

| Карактеристике                                     | Веома незадовољан | Незадовољан | Ни задовољан ни незадовољан | Задовољан | Веома задовољан | Просечна оцена |
|----------------------------------------------------|-------------------|-------------|-----------------------------|-----------|-----------------|----------------|
| Спремност да дају одговоре на питања               | 0,9%              | 0,4%        | 2,2%                        | 33,6%     | 62,9%           | 4,6            |
| Објашњење тестова, процедура, третмана и резултата | 0%                | 0,9%        | 2,7%                        | 32,7%     | 63,7%           | 4,6            |
| Поштовање и љубазност                              | 0%                | 0%          | 0,9%                        | 30,5%     | 68,6%           | 4,7            |
| Способност дијагностиковања здравствених проблема  | 0%                | 0%          | 1,8%                        | 30,5%     | 67,7%           | 4,7            |
| Темељитост у испитивању                            | 0%                | 0,4%        | 2,7%                        | 29,6%     | 67,3%           | 4,6            |
| Успешност лечења                                   | 0%                | 0%          | 1,8%                        | 31%       | 67,3%           | 4,7            |
| Упутства при отпусту                               | 0,4%              | 0,4%        | 1,3%                        | 31,7%     | 66,1%           | 4,6            |
| Опште задовољство услугама лекара                  | 0,4%              | 0%          | 1,8%                        | 29,1%     | 68,7%           | 4,7            |

У сагледавању и анализирању задовољства анкетираних током боравка у болници пруженим услугама од стране лекара који је водио бригу о њима, може се уочити да постоји висок степен задовољства у свим дефинисаним карактеристикама као што су опште задовољство лекарским услугама 97,8% (2015. године 93%), давањем упутстава при отпусту (97,8%), темељитост у испитивању, способност дијагностиковања здравственог проблема и поштовање и љубазност према пацијентима (преко 95%). Овако висок проценат задовољства може се објаснити тиме што су превасходно пацијенти са нижим степеном образовања, код којих су очекивања мања у односу на оне са већим степеном школске спреме. Степен свог задовољства са лекаром испитаници су исказали просечном оценом која је око 4,6.

Упоредјујући вредности података услуга лекара са прошлогодишњим може се закључити да је степен задовољства мало већи са незнатним осцилацијама.

**Табела бр. 20 Задовољство корисника услугама дијагностике и терапије током боравка у болницама Подунавског округа у 2016. години**

| Врста услуге                                     | Веома<br>незадовољан | Незадов<br>ољан | Ни<br>задовољан<br>ни<br>незадовољан | Задовољан | Веома<br>задовољан | Нисам<br>користио/ла |
|--------------------------------------------------|----------------------|-----------------|--------------------------------------|-----------|--------------------|----------------------|
| Лабораторија                                     | 0,9%                 | 0%              | 1,4%                                 | 30,2%     | 58,6%              | 9,0%                 |
| Кардиологија                                     | 0%                   | 0%              | 0,9%                                 | 24,6%     | 42,7%              | 31,8%                |
| Радиологија                                      | 0%                   | 0%              | 1,0%                                 | 25,5%     | 46,1%              | 27,5%                |
| Физикална<br>медицина                            | 0%                   | 0%              | 1,5%                                 | 20,0%     | 34,6%              | 43,9%                |
| Опште<br>задовољство<br>услугама<br>дијагностике | 0%                   | 0%              | 1,4%                                 | 31,5%     | 54,5%              | 12,7%                |

Из табеле број 20 уочава се да је већина корисника користила услуге у области лабораторијске дијагностике и исказала високи проценат задовољства 86,0%. Остале услуге које су испитаници користили такође су оцењене већим степеном задовољства у односу на удео незадовољних који је знатно мањи, нешто више од 1%, јер је међу њима била трећина у области дијагностике који нису користили наведене услуге и 43,9% у области терапијских услуга. Незадовољних је било у малом проценту, испод 2% у дијагностичким, терапијским услугама као и у области општег задовољства услугама дијагностике где. У поређењу са претходном годином може се рећи да су резултати општег задовољства услугама дијагностике бољи за 10,6%. Анкетирани су задовољнији терапијским услугама за 6,4% у односу на 2015. годину.

**Табела бр. 21 Задовољство корисника услугама исхране током боравка у болницама Подунавског округа у 2016. години**

| Врста услуге                       | Веома незадовољан | Незадовољан | Ни задовољан ни незадовољан | Задовољан | Веома задовољан | Просечна оцена |
|------------------------------------|-------------------|-------------|-----------------------------|-----------|-----------------|----------------|
| Време сервирање хране              | 1,3%              | 1,3%        | 9,6%                        | 48,2%     | 39,5%           | 4,2            |
| Начин сервирања хране              | 0,9%              | 1,3%        | 9,8%                        | 48,7%     | 39,3%           | 4,2            |
| Укус хране                         | 1,3%              | 8,0%        | 16,0%                       | 44,4%     | 30,2%           | 3,9            |
| Температура хране                  | 1,4%              | 6,3%        | 17,6%                       | 40,3%     | 34,4%           | 4,0            |
| Количина хране                     | 1,4%              | 6,4%        | 14,1%                       | 43,2%     | 35,0%           | 4,0            |
| Разноврсност хране                 | 1,8%              | 8,1%        | 17,2%                       | 38,0%     | 34,8%           | 4,0            |
| Одговарајућа дијета                | 0,9%              | 3,8%        | 11,8%                       | 46,9%     | 36,5%           | 4,1            |
| Опште задовољство услугама исхране | 2,2%              | 2,2%        | 15,7%                       | 43,5%     | 36,3%           | 4,1            |

Сагледавајући одговоре анкетираних, који се односе на исхрану током боравка у болници, може се закључити да су сада исто незадовољни укусом хране као претходне године 9,3% (2015-9,3%), температуром хране су мање незадовољни 7,7% (2015-8,9%), као и временом сервирања хране, 2,6% (2015-6,5%), количином хране 7,8% (2015-9,1%) и разноврсношћу хране 9,9% (2014-11,7%) што посредно указује да је нешто урађено на побољшању квалитета и квантитета хране. Десетина до петине анкетираних је делимично задовољно услугама исхране, док је две трећине испитаника задовољно. Опште задовољство услугама исхране је такво да је 79,8% испитаника задовољно овим услугама (2015-76,2%), 15,7% је делимично задовољно (2015-16%), док је за 3,3% мање незадовољних него претходне године.

Посматрајући и анализирајући услове смештаја током боравка у болници може се на основу изјава анкетираних рећи да су највише задовољни чистоћом собе и температуром ваздуха у соби (91,1%), и опремом собе 86,2%, док су мање задовољни удобношћу кревета 78,4% и чистоћом тоалета 80,9%. Највеће незадовољство је скоро сваки десети пацијент исказао чистоћом тоалета, али је ипак степен незадовољства за 0,8% мањи у односу на 2015. годину, што нам посредно указује да се хигијена поправља. Опште задовољство смештајем анкетирани су исказали тако да је 88,8% задовољно (2015-84,2%), око 8,5% делимично задовољно (2015-12%), а 2,7% су незадовољни (2015-3,8%) што се може рећи да постоји пораст у категорији делимично задовољних и незадовољних.

**Табела бр. 22 Задовољство корисника услугама смештаја током боравка у болницама Подунавског округа у 2016. години**

| Карактеристика              | Веома незадовољан | Незадовољан | Ни задовољан ни незадовољан | Задовољан | Веома задовољан | Просечна оцена |
|-----------------------------|-------------------|-------------|-----------------------------|-----------|-----------------|----------------|
| Удобност кревета            | 3,1%              | 4,0%        | 14,5%                       | 39,2%     | 39,2%           | 4,1            |
| Чистоћа собе                | 0,4%              | 1,8%        | 6,7%                        | 45,3%     | 45,8%           | 4,3            |
| Температура у соби          | 1,8%              | 1,8%        | 5,3%                        | 44,9%     | 46,2%           | 4,3            |
| Опрема собе                 | 1,8%              | 2,7%        | 9,3%                        | 46,2%     | 40%             | 4,2            |
| Чистоћа тоалета             | 4,9%              | 3,6%        | 10,7%                       | 37,8%     | 43,1%           | 4,1            |
| Опште задовољство смештајем | 1,8%              | 0,9%        | 8,5%                        | 43,3%     | 45,5%           | 4,3            |

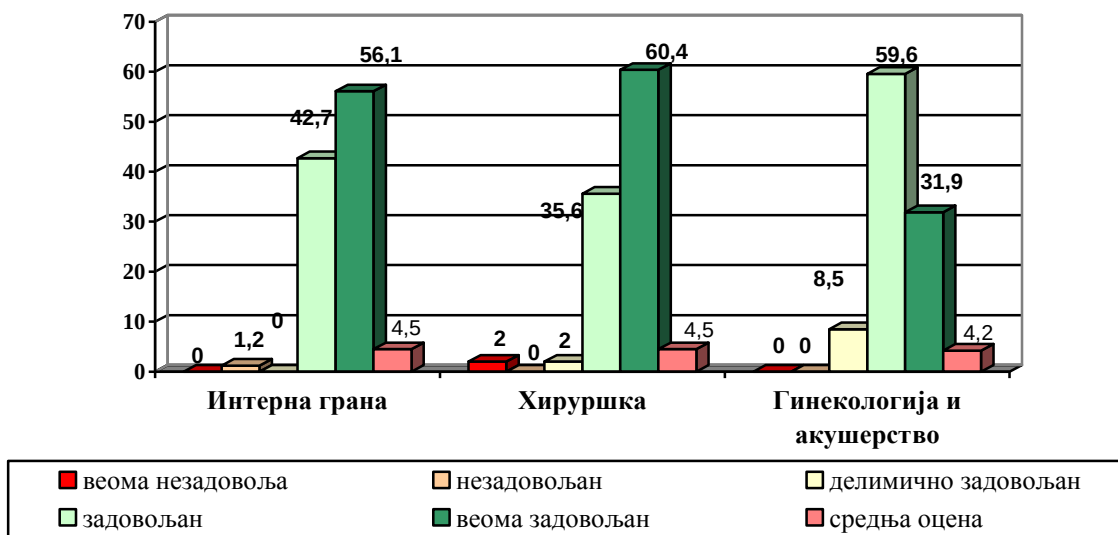
Да ли је и у којој мери организација посета у болницама Подунавског округа добра за пацијенте види се из одговора, где је око 89% испитаника задовољно временом и дужином посета (2015. године око 85%), док је бројем посета задовољно око 81% испитаника. Степен незадовољства временом, дужином и бројем посета је мањи од 2,5 до 7% у поређењу са 2015. годином.

**Табела бр. 23 Задовољство корисника организацијом посета у болницама Подунавског округа у 2016. години**

| Карактеристика | Веома незадовољан | Незадовољан | Ни задовољан ни незадовољан | Задовољан | Веома задовољан | Просечна оцена |
|----------------|-------------------|-------------|-----------------------------|-----------|-----------------|----------------|
| Време посета   | 0,4%              | 2,2%        | 7,5%                        | 40,7%     | 49,1%           | 4,4            |
| Дужина посета  | 0,4%              | 3,6%        | 7,6%                        | 40,4%     | 48,0%           | 4,3            |
| Број посета    | 0,5%              | 1,4%        | 6,8%                        | 41,9%     | 49,5%           | 4,4            |

Графикон бр. 16

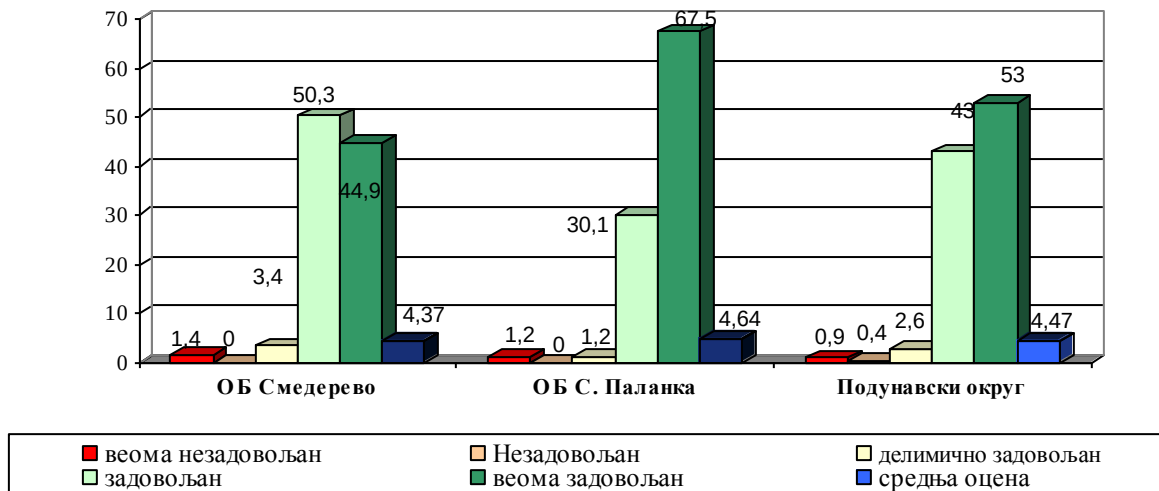
Задовољство испитаника болничким лечењем по гранама медицине у  
Подунавском округу у 2016. години



Општи утисак о задовољству пружених услуга по одељењима на нивоу Подунавског округа, хоспитализована лица су исказала високим процентом задовољства, при чему је највише задовољних било на одељењима интернистичке гране 98,8% (2015-78,4%), затим на одељењима хируршке гране 96,0% (2015-95,9%), и затим на одељењу гинекологије и акушерства 91,5% (2015-90,9%). Компарирајући са претходном годином може се рећи да је степен задовољства сада знатно виши на одељењима интернистичке гране, док је на одељењима хируршке гране и гинекологије и акушерства остао приближно исти.

Графикон бр.17

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



Посматрајући појединачно болнице на територији Подунавског округа, може се истаћи да су корисници највећим делом задовољни пруженим услугама (графикон бр 17), више него у 2015. години. У ОБ Смедеревска Паланка анкетирани су задовољнији 97,6% (2015. године 88,5%) пруженим услугама него у ОБ Смедерево 85,2% (2015-84,2%). У обема болницама уочава се већи степен задовољства него претходне године. Средња оцена задовољства болничким лечењем је већа него прошле године и на нивоу Подунавског округа износи 4,47.

## **2.1 СПЕЦИЈАЛИСТИЧКА СЛУЖБА ИНТЕРНЕ МЕДИЦИНЕ**

Задовољство корисника пруженом здравственом заштитом у специјалистичкој служби интерне медицине обављено је у Општим болницама Смедерево и Смедеревска Паланка. Истраживање је обављено 2. децембра 2016. године где је интернистичке услуге затражио 171 пацијент, подељено је 115 упитника, а враћено је 111, што представља стопу одговора од 96,52%. Стопа одговора претходне године је била мало већа 98,5%.

Специјалистичке услуге ове службе користило је више особа женског (54,5%), него мушког пола (45,5%). Просечна старост испитаника је 56 година, где је најмлађи испитаник имао 29, а најстарији 84 године. Просечна старост испитаника мушког пола је износила 57 године, а женског пола 56 године.

Обзиром да се ради пре свега о испитаницима старије животне доби 32,4% је са незавршеном и завршеном основном школом, 51,4% је са средњом док је 16,2% испитаника било са вишом и високом школом. Све је више особа са мањим степеном образовања који требају услуге специјалисте из ове области.

Материјално стање анкетираних је највећим делом осредње 38,9%, добро и веома добро 48.1%, док је са веома лошим и лошим материјалним стањем 12,9% што говори о побољшању материјалног стања у односу на прошлу годину.

Сагледавајући услуге и карактеристике саме интернистичке службе може се уочити да је задовољство због могућности телефонског заказивања веће 65,2% што указује да је заустављен пад задовољства (2015.-65,1%, 2014.-51,3%; 2013.-51,5%; 2012.-61,8%; 2011.-80,5%). Због неадекватне могућности заказивања или незаказивања прегледа незадовољано је 5,5% анкетираних (2015-32,5%). Мањи је степен незадовољства у односу на претходне године временом чекања од тренутка заказивања до термина прегледа где се изјаснило 17,3% (2015.-22,1%; 2014.-39,5%; 2013.-48,2%), а 60,0% је задовољно, што је мало мање у односу на прошлу годину (65,6%). Анкетирани су задовољни љубазношћу и професионалношћу особе која врши заказивање и инструкцијама о датуму и времену прегледа у 78%, што је већи број него 2015. године, када је две трећине било задовољно.

Задовољних временом чекања у чекаоници било је 64,8%, јер је преглед био заказан, што је боље од прошлогодишњег резултата (2015. око половине), а такође је и мање незадовољних како чекањем 13,0% (2015.-25,5%), тако и пруженим информацијама о разлогу кашњења заказаног прегледа 10,1% (2015.-17,5%). Што се тиче чистоће и подобности чекаонице стање је у 2016. години боље него прошлих година где је 70% било задовољно (2015.- 61,8%, 2014.-44,5%; 2013.-60%), а 7,3% незадовољно (2015. -16%, 2014.- трећина; 2013.- петина) (табела бр 24).



**Табела бр. 24 Задовољство анкетираних организацијом рада интернистичке службе у општим болницама Подунавског округа у 2016. години**

| Карактеристика                                                      | Веома<br>незадовољан | Незадовољан | Ни<br>задовољан<br>ни<br>незадовољан | Задовоља<br>н | Веома<br>задовољан |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------|--------------------------------------|---------------|--------------------|
| Могућност<br>телефонског<br>заказивања                              | 0,9%                 | 4,6%        | 29,4%                                | 51,4%         | 13,8%              |
| Време чекања од<br>тренутка<br>заказивања до<br>термина<br>прегледа | 1,8%                 | 15,5%       | 22,7%                                | 45,5%         | 14,5%              |
| Љубазност и<br>професионалност<br>особе која врши<br>заказивање     | 2,8%                 | 3,7%        | 15,6%                                | 46,8%         | 31,2%              |
| Добијање<br>инструкције о<br>датуму, времену<br>и месту прегледа    | 0,9%                 | 4,7%        | 13,1%                                | 55,1%         | 26,2%              |
| Време чекања у<br>чекаоници                                         | 1,9%                 | 11,1%       | 22,2%                                | 46,3%         | 18,5%              |
| Објашњење<br>евентуалног<br>кашњења вашег<br>термина                | 1,8%                 | 8,3%        | 18,3%                                | 53,2%         | 18,3%              |
| Чистоћа и<br>подобност<br>чекаонице                                 | 1,8%                 | 5,5%        | 22,7%                                | 45,5%         | 24,5%              |

У анализирању броја посета у последњих 12 месеци интернистичкој служби, око 83,7% анкетираних је посетило интернисту до четири пута, што је у просеку једном у три месеца, док је скоро сваки четврти испитаник ишао на преглед од 5 до 20 пута.

Специјалистичке услуге у приватном сектору није користило 77,6% анкетираних особа (2015.-76%, 2014.-70%; 2013.-66,7%), док је скоро сваки четврти испитаник посетио интернисту у приватној ординацији и то до 5 пута годишње. Упоређујући са предходним годинама може се закључити да се ове године нешто мало више особа обраћало због здравствених проблема интернистима у приватном сектору.

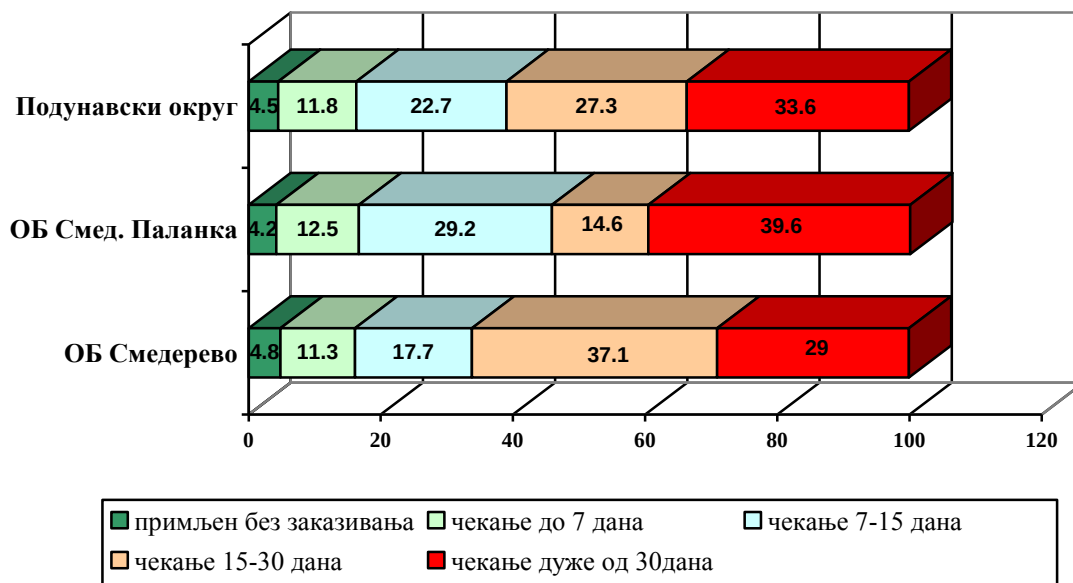
На територији Подунавског округа у 2016. години знатно мањи број испитаника је обавило преглед у току истог дана без заказивања (4,5%), у односу на 2015% (8%), а нарочито у односу на 2014. годину када је то остварила трећина анкетираних. Око

35% чека на преглед интернисте до 15 дана (2015.- 38%), а више од 60% чека до месец дана и дуже што је у поређењу са 2015. годином већи број пацијената за око 7%. Упоредјујући податке са 2015. годином може се истаћи да је сада ситуација гора, зато што више пацијената (33,6%) чека на интернистички преглед дуже од месец дана (2015.-18,4%) на шта указује графикон бр. 18.

Сагледавајући појединачно опште болнице на територији Подунавског округа, може се констатовати да у смедеревској болници 16,1% пацијената буде прегледано од стране интернисте до 7 дана (ОБ Смедеревска Паланка - око 16,7%), приближно исти број пацијената, 17,7%, чека од 7 до 15 дана у Смедереву, а око 30 % у Смедеревској Паланци. Од две недеље до месец дана у смедеревској болници чека 37,1% што је дупло већи број пацијената него у ОБ Смедеревска Паланка (14,6%). Међутим, дуже од месец дана на преглед интернисте чека 29% анкетираних у Смедереву, а око 40% у Смедеревској Паланци.

### Графикон бр. 18

Дужина чекања на преглед код интернисте у општим болницама  
Подунавског округа у 2016. години



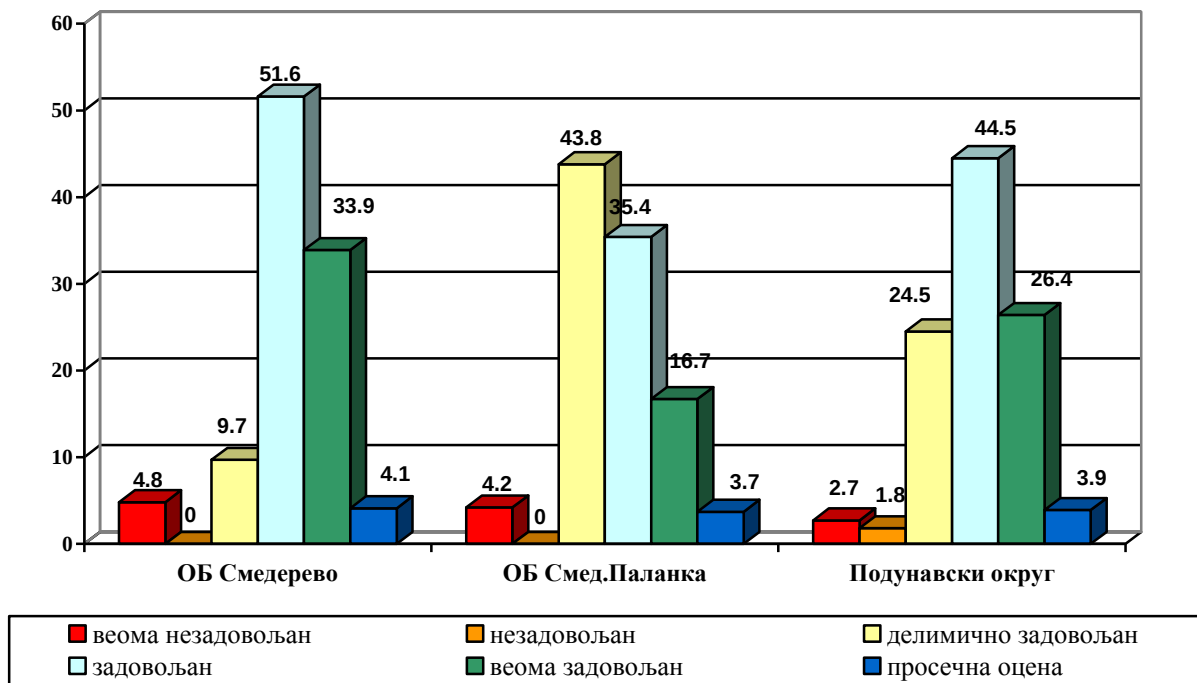
У области комуникације са интернистом највећи број анкетираних око 70% је задовољан што им лекар посвећује довољно времена током прегледа, пажљиво их саслуша, одваја довољно времена да разговара са њима, даје им јасна објашњења о болестима и терапији, упознаје их са значајем тестова које треба да обаве, врло су љубазни и пуни поштовања. Али, ипак у односу на прошлу годину може се рећи да су мање задовољни, када се са наведеним изјавама сложило око 80% анкетираних. Као резултат овакве позитивне комуникације, анкетирани су се изјаснили да су разумели план свог лечења у 71,7% случајева (2015.-79,4%) и да су се осећали способнијим да се суоче и изборе са здравственим проблемима 68,5% (2015.-73,8%). Да ли су и у којој мери упознати да постоји кутија за жалбе и примедбе, позитивно се изјаснило око 70% што је такође мање испитаника него претходне године (80%).

Обзиром да се ради махом о старијој популацији, здравствене услуге код интернисте углавном се не плаћају тако да 88,2 % није платило преглед док је 11,8% платило само партиципацију, а нико од корисника није платило пуну цену услуге. Резултати у овом истраживању су слични прошлогодишњим.

Задовољство пруженом здравственом заштитом исказано је тако да је на нивоу Подунавског округа 70,9% задовољно и веома задовољно радом ове службе (2015. године 68,6%). Сагледавајући незадовољство анкетираних може се рећи да су резултати бољи од претходне године при чему је сада 4,5% незадовољно и веома незадовољно (2015.-12,7%). Број оних који су делимично задовољни (24,5%) је порастао у односу на прошлу годину (18,7%), али је још увек мањи него ранијих година, јер их је 2014. било 39,3% значи више од трећине, док их је 2013. год. било 37,9%.

**Графикон бр. 19**

**Приказ задовољства испитаника у интернистичкој служби општих болница Подунавског округа у 2016. години**



Просечна оцена задовољства радом лекара специјалисте интерне медицине у Подунавском округу у 2016. години износи 3,9 (2015.-3,72; 2014.-3,43; 2013. године-3,15 ) и већа је у ОБ Смедерево.

**Табела бр. 25 Дистрибуција корисника према општем задовољству (у%) и средња оцена задовољства у интернистичким амбулантама опшних болница Подунавског округа у периоду од 2011-2016. године**

| ГОДИНА | ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА |             |                                |           |                 |                          |
|--------|-----------------------|-------------|--------------------------------|-----------|-----------------|--------------------------|
|        | ВЕОМА НЕЗАДОВОЉАН     | НЕЗАДОВОЉАН | НИ ЗАДОВОЉАН<br>НИ НЕЗАДОВОЉАН | ЗАДОВОЉАН | ВЕОМА ЗАДОВОЉАН | СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА |
| 2011   | 5,8                   | 1,8         | 15,3                           | 58,8      | 18,3            | 3,82                     |
| 2012   | 6,8                   | 6,3         | 26,9                           | 42,3      | 17,7            | 3,58                     |
| 2013   | 13,2                  | 6,1         | 37,9                           | 36,5      | 6,3             | 3,15                     |
| 2014   | 6,0                   | 5,9         | 39,3                           | 36,8      | 12,0            | 3,43                     |
| 2015   | 4,5                   | 8,2         | 18,7                           | 48,5      | 20,1            | 3,72                     |
| 2016   | 2,7                   | 1,8         | 24,5                           | 44,5      | 26,4            | 3,9                      |

Степен задовољства пруженим услугама у Подунавском округу посматрано у петогодишњем периоду (од 2011. до 2016. ) је такав да је од 2011. до 2013. године падао степен задовољства испитаника, а растао степен незадовољства, док се у последње три године уочава пораст задовољних корисника, а број незадовољних је приближно на истом нивоу, сем у последњој години посматрања када опада.

У овом истраживању коментари су ишли у прилог томе да су се услови у општим болницама побољшали. Похвале су се односиле на љубазност особља као и на стручност лекара и сестара. Примедбе су се односиле на лоше услове за рад особља у болницама, дуго чекање на преглед, неадекватну хигијену, пре свега тоалета, и не баш адекватан смештај.

## ЗАКЉУЧАК

На основу анализираних података из Истраживања задовољства корисника пруженим услугама на нивоу домова здравља и опшних болница Подунавског округа у 2016. години може се закључити следеће:

- Истраживање задовољства корисника у посматраној години спроведено је у свим здравственим установама, домовима здравља и општим болницама, Подунавског округа и то 28. новембра на вивоу примарне здравствене заштите и у периоду од 28. новембра до 2. децембра на секундарном нивоу здравствене заштите;
- Ово истраживање се спроводи у континуитету од 2004. године како на примарном тако и на секундарном нивоу здравствене заштите;
- Средња оцена задовољства корисника здравственом заштитом у домовима здравља Подунавског округа у шестогодишњем периоду се континуирано повећавала од 2011. до 2013. године, затим у 2014. и 2015. години долази до благог пада, док је у 2016. опет порасла ( 2011. је била 3,70 а у 2016. години је 3,82).
- Средња оцена задовољства корисника здравственом заштитом у стационарним установама Подунавског округа је таква да показује осцилације са трендом опадања, мада је у 2016. години виша него предходних године. Наиме, 2011. године је била 4,38 да би 2016. године била 4,47. Просек задовољства услугама стационарних установа у посматраном периоду је 4,13.

- Опште задовољство корисника болничком здравственом заштитом у шестогодишњем периоду показује такође осцилације, и то пад од 2011. (92,1%) до 2013. (76,7%), да би у току 2014. године дошло до пораста (90,1%), у 2015. поново дошло до пада задовољства анкетираних на 88,6%, а у 2016. години до пораста на 96%. Степен незадовољства уопштено је на ниском нивоу, у 2014. години нема ниједног испитаника који се изјаснио да је незадовољан или веома незадовоља како у смедеревској тако и паланачкој болници док у 2016. години постоји благи пораст незадовољних, у ОБ Смедерево износи 1,4%, а у ОБ Смедеревска Паланка 1,2%.

- Наведени коментари корисника свих здравствених установа Подунавског 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

---