



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: 2867

Датум: 29.11.2024.године

АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА (ДОМ ЗДРАВЉА, ОПШТА БОЛНИЦА) БРАНИЧЕВСКОГ ОКРУГА У 2023. 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 деветнаест година тј. од 2004. године, у здравственим установама спроводи истраживање задовољства корисника, са циљем да се дође до информација које би помогле руководству установе да усмери активности у правцу потреба самих корисника, што доводи до повећања задовољства како пацијената, тако и самих запослених радника у здравственим установама. Донабедиан наводи да је “сатисфакција пацијента од фундаменталног значаја као мера квалитета здравствене службе, јер пружа податке о томе колико је давалац неге успео да изађе у сусрет очекивањима корисника”.

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

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

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



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



истуреним пунктовима домова здравља то јест у огранцима, здравственим станицама и здравственим амбулантама.

У 2021. години поред могућности домовима здравља да сами одреде датум спровођења анкете, о томе обавесте ЗЗЈЗ Пожаревац, спроведу истраживање над корисницима здравствене заштите и сами убаце податке анкетираних али не у екселову базу већ у Сервис јавног здравља на интернету. Мора се нагласити да је контролом података ова апликација у Сервису јавног здравља неадекватно урађена што се дало закључити на основу упоређиваних података из папирне форме образаца 1,2 и 3 и података у Сервису јавног здравља.

У 2022. години датум истраживања је био дефинисан од стране Института за јавно здравље Републике Србије а то је био 23. новембар, након чега су упитници уношени у базу Сервиса јавног здравља.

У посматраној **2023. години у установама примарне здравствене заштите односно у Домовима здравља Велико Градиште, Голубац, Жабари, Жагубица, Кучево, Мало Црниће Петровац на Млави и Пожаревац** истраживање је спроведено у понедељак **20. новембра 2023.** године у трајању од једног дана и то од 7-20 часова, тј. до краја радног времена.

У установама **секундарне здравствене заштите тј. у Општим болницама Пожаревац и Петровац на Млави** истраживање је спроведено у недељи од **20. до 24. новембра 2023.** године у трајању од укупно пет дана.

У **специјалистичким службама** установа **примарне и секундарне здравствене заштите** истраживање задовољства корисника је спроведено **22. новембра 2023.** године у радно време тих специјалистичких служби. У **одељењима за хемодијализу здравствених установа** истраживање је спроведено од **20. до 25. новембра 2023.** године у трајању од укупно шест дана.

Анкетирање корисника није спроведено у истуреним пунктовима домова здравља (огранцима, здравственим станицама и здравственим амбулантама).

Истраживање задовољства корисника обављено је у времену од 7 до 20 часова, у службама примарне здравствене заштите: опште медицине, медицине рада, здравствене заштите деце и школске деце, здравствене заштите жена, дечије стоматологије, свих специјалистичких служби у установи и дијализним одељењим а при дому здравља. Тих дана је укупно у домовима здравља Браничевског округа било 3.060 (2022- 4.291) корисника како због куративних и превентивних прегледа тако и због неких интервенција и терапијског третмана. Укупан број подељених упитника износио је 1.936 (2022-1631), а враћених 1.631 (2022-3.376) при чему је стопа одговора била 84,24% мања него претходне године (2022 - 96,93%).

Табела бр. 1 Приказ дистрибуираних упитника по службама у здравственим установама Браничевског округа 2023. године

Редни број	Служба	Број подељених упитника	Број враћених упитника	Стопа одговора (%)
1.	Здравствена заштита одраслих	1056	836	79,17
2.	Здравствена заштита деце и омладине	405	340	83,95
3.	Здравствена заштита жена	194	188	96,91
4.	Стоматолошка здравствена заштита (дечја)	138	129	93,48
5.	Специјалистичке службе у дому здравља	135	130	96,30
6.	Дијализни центар	8	8	100
Укупно домови здравља		1936	1631	84,24
6.	Интерна медицина	70	70	100
7.	Хирургија	79	79	100
8.	Гинекологија и акушерство	36	36	100
9.	Педијатрија	16	16	100
10.	Психијатрија	2	2	100
10.	Амбулантно-специјалистичке службе у болници (интернистичка, гинеколошко-акушерска, хируршка, уролошка, ортопедска, неуролошка, физикална, очна, ОРЛ, дечја, психијатријска, анестезија)	524	521	99,4
11.	Дијализни центар/одељење за хемодијализу	81	81	100
Укупно опште болнице		808	805	99,6
Укупно установе Браничевског округа		2.744	2.436	88,77

Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2023.



Просечна старост испитаника који су учествовали у попуњавању упитника о задовољству у службама примарне здравствене заштите у Браничевском округу је 43,9 године ($SD \pm 20,91$). Особа женског пола било је више (62,2 %) него особа мушког пола (37,8%).

Табела бр.2 Расподела испитаника у службама примарне здравствене заштите према просечним годинама старости у Браничевском округу 2023. године

Служба	Просечне године старости
Општа медицина	53,72 ± 16,48
Педијатрија	21,68 ± 15,87
Гинекологија	40,40 ± 13,19
Просек наведене три службе	43,9 ± 20,91

Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2023.

Највише је било са завршеном средњом школом 48,9%, трећина испитаника је била са незавршеном и завршеном основном школом, док је са вишом и високом школом био сваки пети анкетирани (19,3%).

Табела бр.3 Расподела испитаника према степену школске спреме по службама у Браничевском округу 2023. године

ЗАВРШЕНА ШКОЛА (%)	СЛУЖБА			
	ОПШТА МЕДИЦИНА	ПЕДИЈАТРИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА	ПРОСЕК НАВЕДЕНЕ ТРИ СЛУЖБЕ
Незавршена основна	6,5	8,5	3,3	6,6
Основна школа	26,8	25,0	18,6	25,2
Средња школа	48,7	47,9	51,6	48,9
Виша и висока школа	17,9	18,5	26,6	19,3

Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2023.

Око 10,4% испитаника је своје материјално стање проценило као лоше и веома лоше, 34,8% је проценило као осредње, док се око 55,0% изјаснило да је њихово материјално стање добро и веома добро.

Табела бр.4 Расподела испитаника према самопроцени материјалног стања по службама у Браничевском округу 2023. године

МАТЕРИЈАЛНО СТАЊЕ (%)	СЛУЖБА			
	ОПШТА МЕДИЦИНА	ПЕДИЈАТРИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА	ПРОСЕК НАВЕДЕНЕ ТРИ СЛУЖБЕ
Веома лоше	4,8	0,6	0,5	3,2
Лоше	10,8	0,6	3,2	7,2
Осредње	37,0	29,7	34,0	34,8
Добро	38,9	59,1	55,9	46,3
Веома добро	8,6	10,0	6,4	8,7

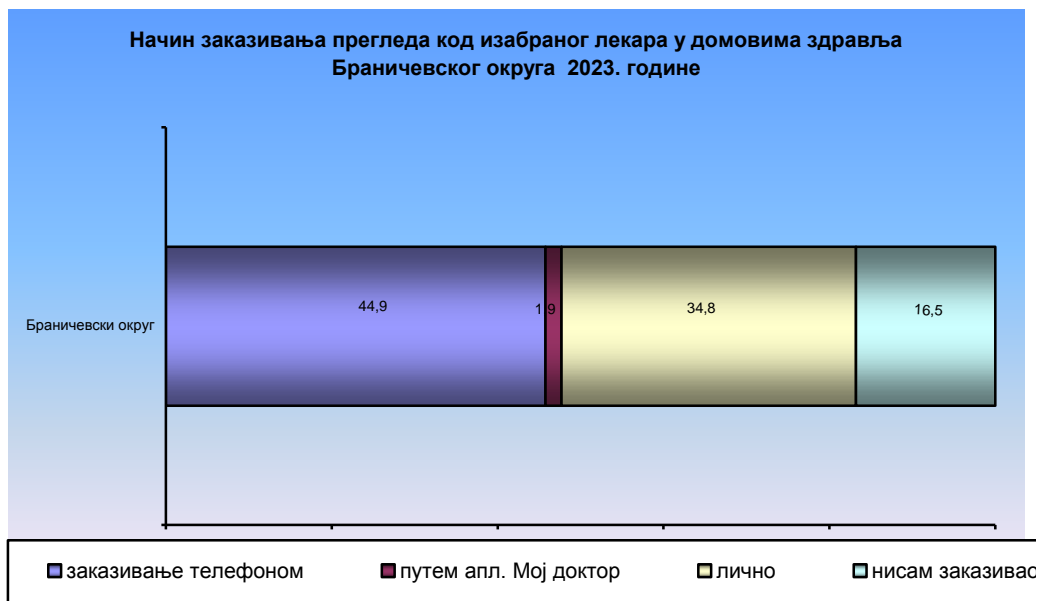
Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2023.

Материјално стање корисника у примарној здравственој заштити на нивоу Браничевског округа је нешто боље у односу на претходну годину.

У последњих 12 месеци, корисници су у просеку 8,6 пута имали преглед у државној здравственој установи, док су приватну праксу посетили у просеку 4,2 пута, што је нешто више у односу на претходну годину (око 7 посета у државној пракси и око 4 посете у приватној пракси).

Преглед код изабраног лекара у Браничевском округу у посматраном периоду највећи број корисника заказује телефоном 44,9% (2022-41,2%), сваки трећи заказује лично (2022- сваки трећи), док сваки шести (2022-трећи) не заказује преглед. Преко апликације Мој доктор заказује тек 1,9% испитаника (2022-1,9%).

Графикон бр.1



Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2023.

Табела бр.5 Расподела испитаника према дужини чекања на заказани преглед по службама у Браничевском округу 2023. године

Служба	Примљен/а истог дана	Чека 1-5 дана	Чека 6-15 дана	Чека више од 15 дана
Општа медицина	72,4	13,8	2,8	1,1
Педијатрија	94,4	4,7	0,6	0,3
Гинекологија	52,7	17	21,8	8,5
Просек наведене три службе	75,1	18,1	4,8	1,9

Извор података: СЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2023.

На територији Браничевског округа око 75% анкетираних не заказује преглед и истог дана буде прегледано, скоро сваки шести чека на преглед од 1 до 5 дана, од 6 до 15 дана чека 4,8% корисника, док дуже од 15 дана чека 1,9% анкетираних. Најдуже се чека у служби гинекологије.

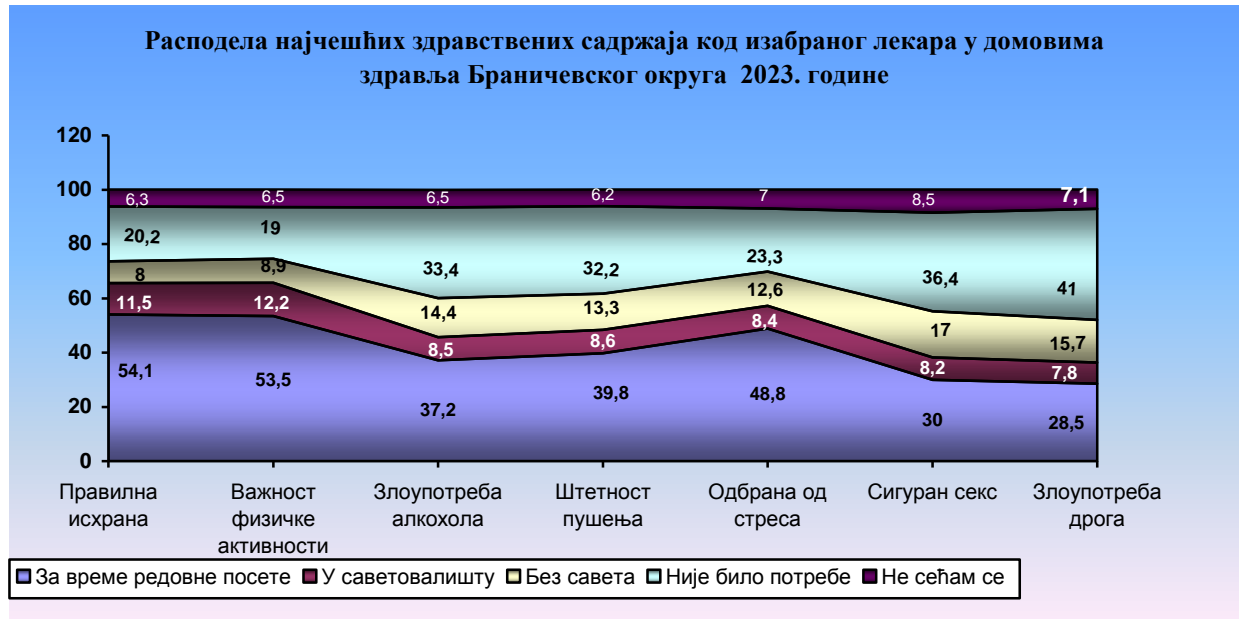
Могућност прописивања лекова у електронској форми и подизање хроничне терапије у апотеци без одласка код изабраног лекара, 69,1% 73,2% корисника је оценило као одлично на нивоу Браничевског округа у 2023. години.

Апликацију Мој доктор као могућност коју пружа код изабраног лекара у Браничевском округу користи и оценило је оценом „одлично,, мање нешто мало више од трећине испитаника (37,5%), док исто толико не зна за ову могућност или су се изјаснили да се не односи на њих.

Заказивање специјалистичких прегледа електронским путем помоћу ИЗИС-а од стране изабаних лекара одличном оценом је оценило половина корисника (2022-62%) на нивоу Браничевског округа у 2023. години.

У свом свакодневном раду, лекари доста времена посвећују и здравствено-васпитним садржајима, а који се односе на правилну исхрану, важност физичке активности, злоупотребу алкохола, штетност пушења, избегавање стреса, важност сигураног секса и опасност од употребе дрога. О свим овим темама највише се разговарало за време редовне посете код лекара и то нешто више од половине испитаника је добило информације о правилној исхрани, важности физичке активности одбрани од стреса 2022-нешто више од половине испитаника), а око 40% је добило информације о штетности употребе алкохола и дувана (2022-око 40%). Изабрани лекар је разговарао на тему важности сигурног секса и злоупотреба дрога са нешто мање од 30% испитаника (2022-око 30% испитаника), док је око 40% изјавило да није било потребно да се са њима разговара о овим темама. Резултати истраживања су слични прошлогодишњим.

Графикон бр.2



Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2023.

Ново питање у овом истраживању односи се на обављање скрининг прегледа корисника. Програми скрининга значајно смањују морталитет од рака грлића материце, рака дебелог црева и рака дојке те је неопходно веће ангажовање на превентиви и раном откривању рака, што је Република Србија и учинила организовањем скрининг програма. Такође, приликом редовне посете изабрани лекари предузимају једноставне скрининг тестове за откривање фактора ризика за настанак кардиоваскуларних болести, шећерне болести и депресије а све у циљу смањења умирања, оболевања становника и побољшања квалитета живота. На питање да ли су обавили неки од наведених скрининг прегледа, нешто мање 50% корисника је одговорило да није обавило скрининг/рано откривање рака дебелог црева, кардиоваскуларног ризика у последњих пет година, дијабетеса тип 2 у последње три године и депресије у последњих годину дана, док скрининг/рано откривање рака грлића материце и дојке није обавило нешто више од 45% корисника. Наиме, само једна четвртина испитаника је одговорила да је обавила скрининге наведених болести. Ови резултати указују на важност већег ангажовања изабраних лекара на превентиви, подизању превентивне свести код становништва и обезбеђивање поузданих и адекватних информација о значају раног откривања фактора ризика и болести.



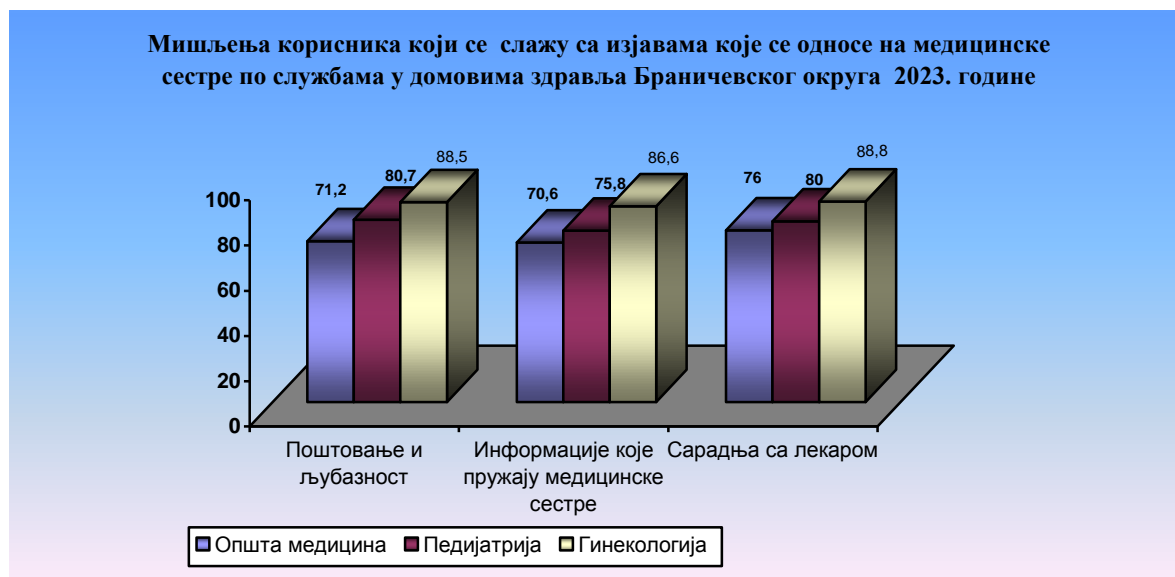
Табела бр. 6 Међусобна комуникација пацијената са медицинским сестрама у Браничевском округу у 2023. години

Оцена од 1 до 5 (1 веома лоше, а 5 одлично)	1	2	3	4	5
Поштовање и љубазност	1,1	1,1	5,4	16,2	76,1
Информације које пружају медицинске сестре	1,0	1,5	4,4	18,9	74,2
Сарадња са лекаром	0,9	0,9	3,9	15,4	78,8

Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2023.

Нешто више од три четвртине испитаника је оценило одличном оценом поштовање и љубазност медицинских сестара у комуникацији са њима, да пружају све неопходне информације и да имају добру сарадњу са лекарима. Резултати су бољи у поређењу са прошлогодишњим.

Графикон бр.3



Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2023.

Како су корисници оценили карактеристике медицинских сестара по службама приказује графикон број 3. У служби гинекологије је највећи проценат испитаника који су задовољнији наведеним карактеристикама у односу на претходну годину, док су мање задовољнији у служби здравствене заштите деце и одраслих у домовима здравља Браничевског округа 2023. године у односу на 2022.годину.

Табела бр. 7 Међусобна комуникација пацијената и изабраног лекара у Браничевском округу у 2023. години

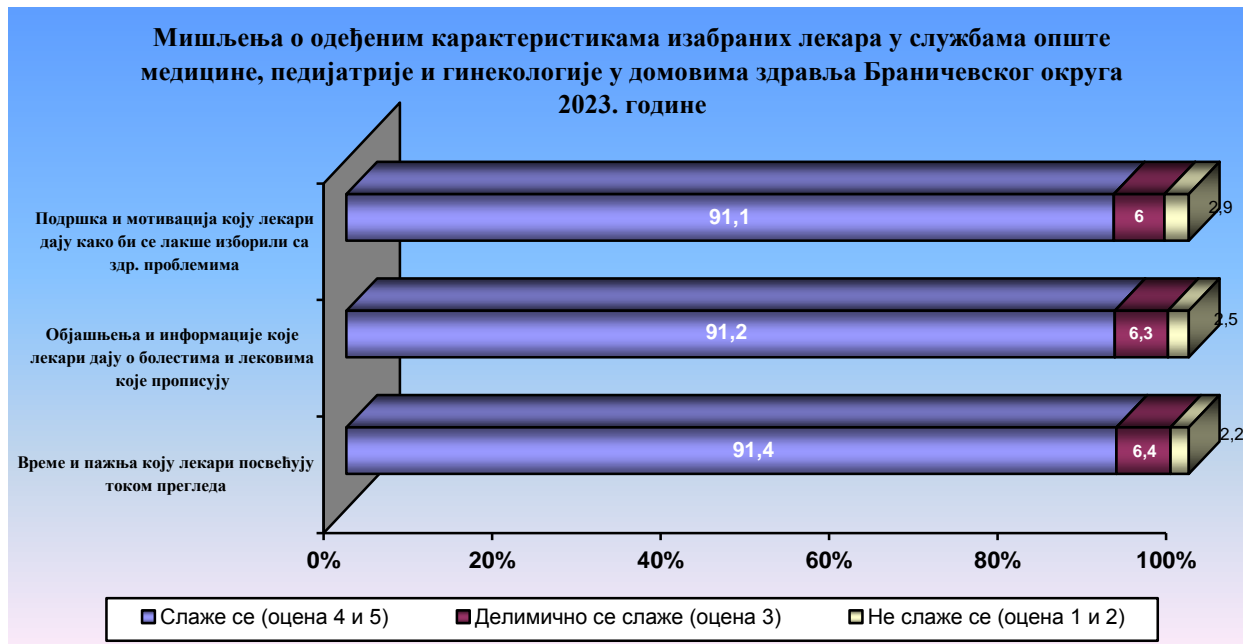
Изјава	Оцена рада изабраног лекара у служби од 1 до 5 (1 значи веома лоше а 5 одлично)				
	1	2	3	4	5
Поштовање и љубазност	1,0	1,2	4,5	16,3	77
Лекар познаје вашу личну ситуацију (нпр. у кући, на послу)	4,0	3,2	8,4	23,2	61,2
Ваш лекар добро познаје проблеме и болести које сте раније имали	1,5	1,6	7,4	20,2	69,3
Време и пажњу које вам посвети током прегледа	0,9	1,3	6,4	18,8	72,6
0,9	0,9	1,6	6,3	18,3	72,9
Даје вам подршку и мотивише вас да се лакше изборите са здрвственим проблемима	1,3	1,6	6,0	17,1	74,0

Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2023.

Око 84,0% испитаника у комуникацији са доктором се слаже да лекар познаје њихову личну ситуацију. Углавном се слажу и одлично су оценили све изјаве које се односе на лекара (девет од десет испитаника) а у вези познавања њихових потреба. (табела бр. 7 и графикон бр.4). Резултати истраживања су бољи него прошлогодишњи.



Графикон бр. 4



Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2023.

Када се сагледава организација рада у посматраним службама у 2023. години највећи проценат испитаника, скоро девет од десет, је задовољан радним временом здравствене установе, бројем места за седење у чекаоници и могућношћу прегледа истог дана код лекара у случају хитности.

У највећем проценту су незадовољни недостатком паркинг места испред установа (27,9%). Око 30% не зна да постоји интернет страница установе као и процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената, тако да је потребно унапредити информисаност и знање корисника. Резултати истраживања појединих карактеристика показују мале варијације у односу на претходну годину (табела бр.8).

Табела бр. 8 Задовољство испитаника организацијом рада и услугама здравствене заштите у службама домова здравља Браничевског округа у 2023. години

Изјава	Задовољни и веома задовољни (оцена 4 и 5)	Делимично задовољни (оцена 3)	Незадовољни (оцена 1 и 2)	Не знам
Радно време установе	86,8%	4,2%	2,6%	6,3%
Доступност лекара и викендом ако се разболите	79,6%	6,9%	4,1%	9,3%



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



Доступност инвалидима и особама у колицима	68,5%	6,3%	4,6%	20,5%
Број места за седење у чекаоници	80,5%	9,1%	4,0%	6,3%
Време чекања до посете у чекаоници	75,4%	12,7%	7,0%	4,9%
У току радног времена могу да лако разговарам са лекаром телефоном и добијем савет	78,1%	8,0%	5,5%	5,5%
Могућност прегледа код лекара истог дана у случају хитности	87,9%	3,6%	2,0%	6,5%
Расположивост одговарајућег кадра у установи	72,7%	9,7%	5,7%	11,9%
Установа има своју интернет страницу	56,9%	8,1%	7,4%	27,6%
Установа има довољно медицинске опреме	67,4%	8,6%	7,2%	16,8%
Хигијена установе	80,3%	7,4%	6,1%	6,2%
Паркинг испред установе	52,2%	10,2%	27,7%	10,0%
Процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената	54,5%	7,0%	4,7%	33,8%

Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2023.

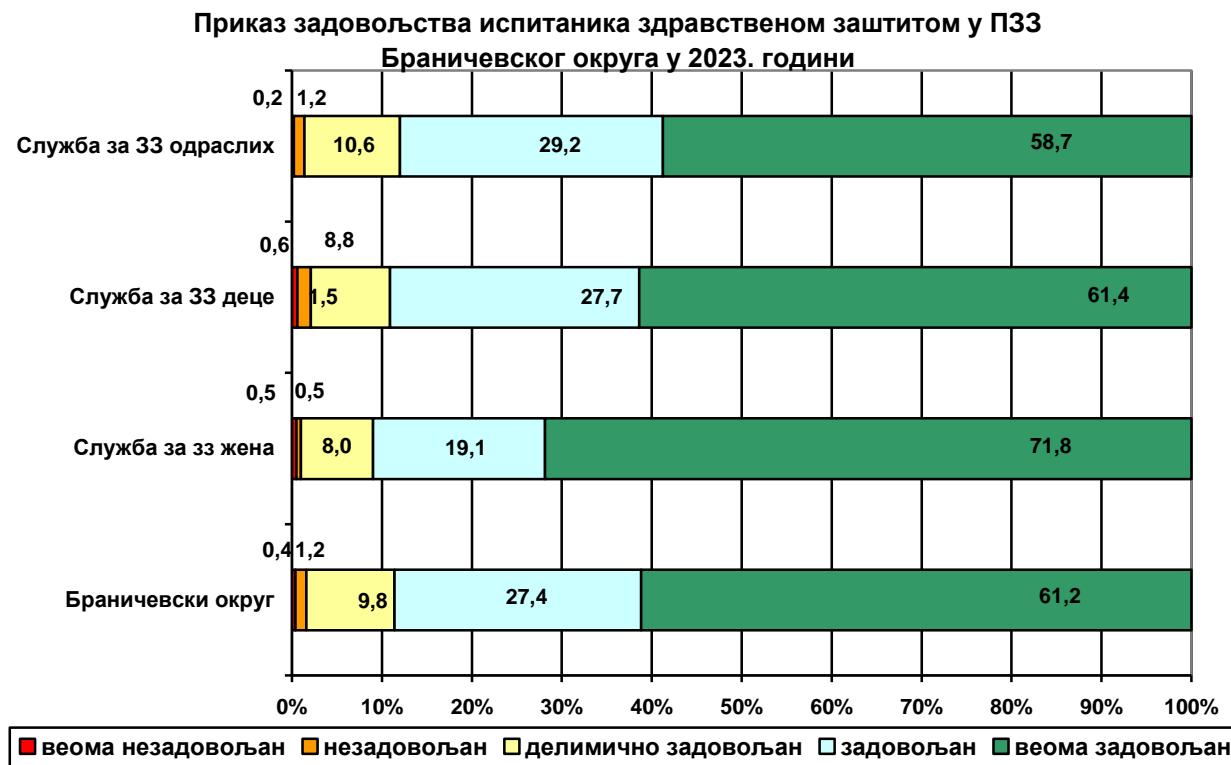
У току претходне године дешавало се да пацијенти нису отишли на преглед код свог изабраног лекара или су га одложили због финансијских разлога и то сваки седми (2022-сваки шести). Сваки девети је то урадио због дужине чекања на преглед код изабраног лекара, док су посматране године пацијенти ипак више налазили времена за сопствено здравље па је сваки четврти због недостатка личног времена одлагао преглед (2022-сваки трећи).

У односу на претходну годину, сада је мањи број корисника одложио преглед или није отишао на преглед код изабраног лекара.

питање у овом истраживању је оцена општег здравственог стања корисника (оцена 1 веома лоше а оцена 5 одлично), самопроцена здравља као индивидуална евалуација различитих димензија здравља- физичке, емотивне и социјалне функционалности. На нивоу Браничевског округа у посматраном периоду 74,7% корисника услуга примарне здравствене заштите је оценило своје опште здравствено стање као врло добро и одлично (2022-70,1%), док је 5,7% оценило као лоше и веома лоше (2022-4,5%).



Графикон бр.5



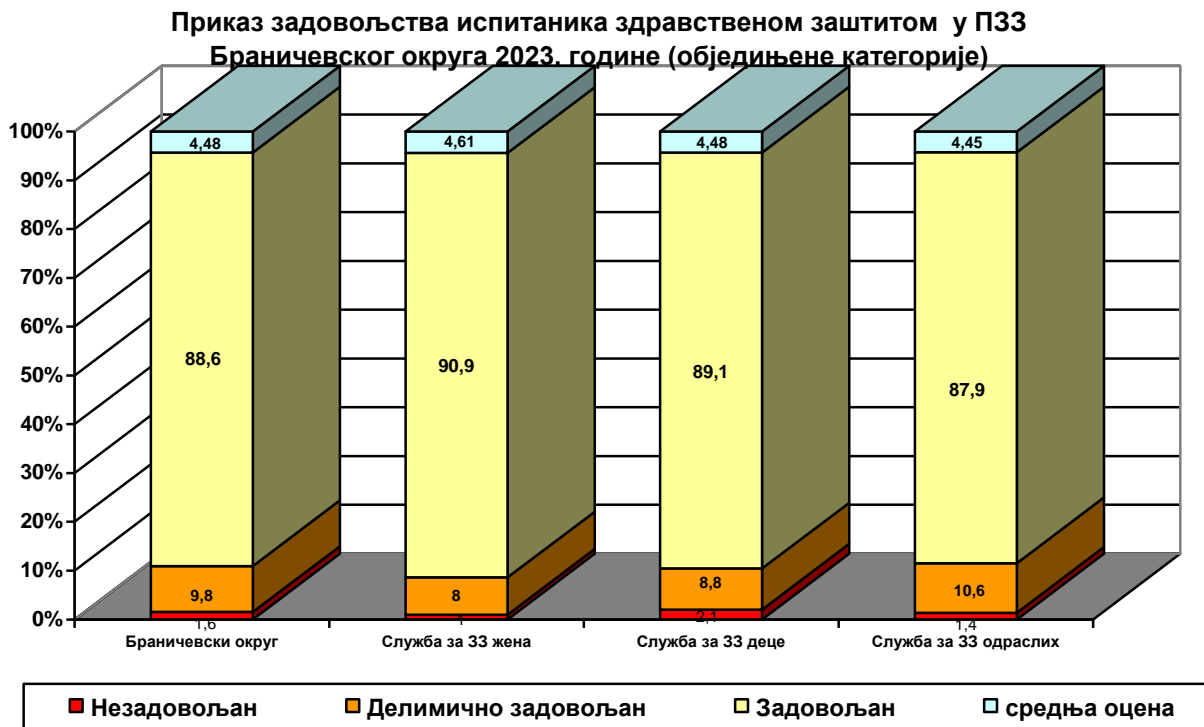
Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2023.

Анализирајући задовољство испитаника пруженом здравственом заштитом код изабраног лекара у Браничевском округу у 2023. години, може се рећи да је 88,6,8% задовољно и веома задовољно (2022-84,8%), незадовољно и веома незадовољно је 1,6% (2022-2,1%).

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. 6



Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2023.

Највећа просечна оцена задовољства је била у служби 33 жена (4,61), а најмања у служби за 33 одраслих (4,45).

Сагледавајући степен задовољства у периоду од 2013. до 2023.године у службама опште медицине, педијатрије и гинекологије посматраног округа, може се запазити благи тренд пораста средње оцене задовољства. Степен задовољства пруженим услугама у наведеним трима службама обједињено примарне здравствене заштите у Браничевском округу у периоду од 2013. до 2023. такође показује благи тренд пораста.

Табела бр. 10 Дистрибуција корисника према општем задовољству и средња оцена задовољства у службама ПЗЗ Браничевског округа у периоду од 2012-2023. године

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



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



	2018	4.4	2.5	19.0	47.4	26.7	3.89
	2019	4.8	2.5	18.7	47.6	26.4	3.88
	2020	0.7	1.0	8.9	32.5	56.8	4.44
	2021	0.5	1.4	9.0	26.7	62.5	4.49
	2022	0.7	0.9	16.3	30.8	50.4	4.28
	2023	0.2	1.2	10.6	29.2	58.7	4.45
ПЕДИЈАТРИЈА	2013	3.6	1.8	14.0	47.4	33.2	4.05
	2014	7.1	1.9	18.3	52.7	20.0	3.77
	2015	3.6	2.1	14.1	55.3	24.8	3.96
	2016	9.1	2.9	15.3	49.4	23.4	3.75
	2017	6.6	2.7	17.1	46.2	27.4	3.85
	2018	4.9	0.9	15.4	47.4	31.3	3.99
	2019	3.0	2.3	18.0	50.9	25.8	3.94
	2020	0	0	0.9	18.1	81.0	4.80
	2021	0.7	2.1	11.9	23.1	62.2	4.44
	2022	0.7	0.3	5.9	26.3	66.8	4.58
2023	0.6	1.5	8.8	27.7	61.4	4.48	
ГИНЕКОЛОГИЈА	2013	5.3	1.3	9.7	52.2	31.4	4.03
	2014	5.7	1.0	9.0	41.4	42.9	4.15
	2015	5.1	1.4	9.8	43.0	40.7	4.13
	2016	4.0	2.5	16.8	45.0	31.7	3.98
	2017	7.8	0.5	10.7	43.4	37.6	4.02
	2018	5.7	2.1	18.0	44.3	29.9	3.91
	2019	4.1	0.5	19.3	44.0	32.1	4.00
	2020	1.4	1.4	4.1	31.5	61.6	4.51
	2021	0	1.3	10.3	23.2	65.2	4.52
	2022	0.6	1.3	12.3	21.4	64.3	4.47
2023	0.5	0.5	8.0	19.1	71.8	4.61	
ИЗАБРАНИ ЛЕКАР (1.2.3)	2013	4.8	1.9	12.2	47.1	34.1	4.04
	2014	5.6	2.1	15.2	48.0	29.1	3.95
	2015	5.3	2.1	15.2	49.0	28.5	3.93
	2016	5.4	2.5	15.8	51.6	24.8	3.88
	2017	5.6	3.1	18.9	46.8	25.6	3.84
	2018	4.7	2.0	17.8	47.0	28.5	3.93
	2019	4.2	2.2	18.6	48.0	27.1	3.92
	2020	0.6	0.8	6.2	28.9	63.4	4.54
	2021	0.5	1.5	10.0	25.2	62.8	4.48
	2022	0.7	1.4	13.1	28.4	56.4	4.38
2023	0.4	1.2	9.8	27.4	61.2	4.48	

Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2023.

Коментари испитаника су се односили пре свега на недостатак здравствених радника у домовима здравља, организацију рада у службама, дуго чекање на преглед код лекара иако је заказан, непостојања ампулиране терапије тако да пацијенти морају сами да купују исту и доносе у установу да би је добили. Очекују већу љубазност запослених здравствених радника и поштовање. Недостатак хигијенских средстава у тоалетима попут сапуна. Потребу за занављањем опреме и простора као и недостатком паркинг места испред здравствених установа. Такође, коментари су се односили и на похвале лекара и сестара у смислу стручности и љубазности.

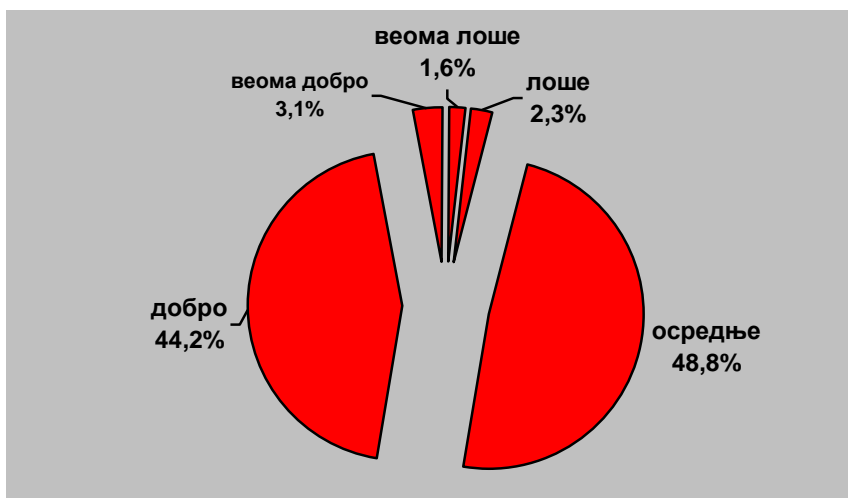


1.2 СТОМАТОЛОШКА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА

У службама стоматолошке здравствене заштите домова здравља Браничевског округа је спроведено истаживање 20. новембра 2023. године, подељено је укупно 138 упитника, враћено 129 упитника што представља стопу одговора учесника од 93,48% и нешто мало је мања у односу на 2022. годину (93,75%). Упитнике у области дечије и превентивне стоматологије су попуњавали пратиоци деце, а не сама деца тако да ће се општи подаци односити управо на ову групу испитаника.

Од укупног броја анкетираних, 46,5% су особе мушког пола, а 53,5% су особе женског пола. Просечна старост испитаника је била $33,99 \pm 21,20$ година. Са завршеном и незавршеном основном школом било је 28,7% испитаника (2022.г.- 22,7%), са средњом школом 51,2% (2022.г.- 54,5%), а са вишом и високом стручном спремом било је 20,2% (2022.г.- 21,4%).

Графикон бр.9 Материјално стање анкетираних у служби стоматолошке здравствене заштите Браничевског округа у 2023. години



Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2023.

Децу на стоматолошки преглед најчешће су доводили пратиоци са средњим (48,8%), добрим и веома добрим материјалним стањем (47,3%), док је са лошим и веома лошим било знатно мање (3,9%). Може се закључити да у овом као и у претходним истаживањима, родитељи са лошијим материјалним стањем или мање воде бригу о оралном здрављу своје деце или ипак материјална ситуација утиче на немогућност довођења детета стоматологу.

Ново питање у овом истаживању односи се на групу корисника услуга стоматолошке здравствене заштите којој припадају. Од укупног броја корисника у



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





службама стоматолошке здравствене заштите у Браничевском округу 58,1% су била деца до 18 година, 14,0% корисници осталих категорија обухваћених обавезним здравственим осигурањем, 10,1% су била лица старија од 65 година, 8,5% су лица којима је била потребна хитна стоматолошка услуга, док су остали били студенти до 26 година старости, породиље и лица која не припадају ниједној од наведених група.

У последњих годину дана, корисници су посећивали свог стоматолога у просеку пет пута у државној здравственој установи, док су у приватној пракси то чинили два пута због немогућности добијања услуге у државној служби.

Заказивање прегледа није баш уобичајено у дечијој стоматологији тако да 76,7% деце обави преглед у току истог дана као и у претходној години, око 17% деце чека од један до пет дана, а 3,1% чека до 15 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 току посматране године углавном више разговарали са својим корисницима о значају редовних прегледа 91,1% (2022-92%), правилном прању зуба 86,0% (2022-84,1%), о употреби флуора 80,9% (2022-76,1%), настанку каријеса 79,7% (2022-73%), неправилностима зуба и вилице 65,8% (2022- 61,7%), правилној исхрани 64,3% (2022-57,5%), кварењу десни и клаћењу зуба 53,8% (2022- 55,5%) и значају дојења 40,0% (2022-24,2%). У поређењу са претходном годином, резултати су показали да је здравственоспитни рад о очувању здравља за време редовне посете код стоматолога реализован у нешто већем обиму.

Да стоматолог пружа квалитетно објашњење о интервенцијама које планира код њиховог детета сматра 87,9% испитаника, док 86,4% (2022-91%) родитеља/старатеља се слаже да им стоматолог даје јасна објашњења о оралном здрављу. Приличан удео, 83,6% родитеља/старатеља се слаже са изјавом да стоматолог одваја довољно времена да разговара са њима и децом (2022- 90,8%), као и да је упознат са проблемима и болестима које има њихово дете 82,1% (2022-88,4%), Нешто мањи удео испитаника од 77,4% се изјаснио да их стоматолог позива на превентивне прегледе. У поређењу са претходном годином резултати су слични.

	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. 11 Задовољство испитаника пружањем услуга и организацијом рада стоматолошке службе у Браничевском округу у 2023. години

Изјава	Оцена (%)					
	1	2	3	4	5	6 (не знам)
Радно време	0,9		3,8	10,4	70,8	14,2
Доступност прегледа викендом	9,7	5,8	2,9	6,8	38,8	35,9
Доступност стоматолога особама са посебним потребама	1,9		4,8	7,6	39,0	46,7
Љубазност особља	0,9			12,1	80,4	6,5
Број места за седење у чекаоници	1,0		1,9	13,6	76,7	6,8
Време чекања на посету у чекаоници	0,9	0,9	1,9	16,0	76,4	3,8
Могућност прегледа истог дана у случају хитности	0,9			9,4	86,8	2,8
Могућност телефонске комуникације са стоматологом и добијање савета у току радног времена	1,0	1,0	5,8	4,8	76,9	10,6
Расположивост одговарајућег кадра у установи	0,9	5,7	3,8	11,3	69,8	8,5
Стање стоматолошке опреме	7,8	7,8	7,8	13,7	49,0	13,7
Сарадња стоматолога и других лекара специјалиста	1,0	1,0		8,0	63,0	27,0
Хигијена у служби	1,0	1,0	3,8	10,5	81,0	2,9
Процедура у поступку жалбе код повреде права пацијената	0,9		0,9	5,5	37,6	55,0

Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2023.

Из табеле број 11 може се закључити да је 81,2% пратилаца задовољно радним временом службе (оцена 4 и 5) што је више него у претходној години (2022-78,8%). Око 45,6% родитеља се слаже са констатацијом да може довести своје дете на преглед



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



и викендом (2022-64,7%). Око 46,6% се изјаснило да је служба доступна и деци са посебним потребама (2022.-39,0%). Око 93,0% анкетираних сматра да је особље на шалтеру љубазно (2022-82,3%). Да има довољно места за седење у чекаоници изјаснило се око 90,0% испитаника као и 2022. године. Да не чека дуго на преглед у чекаоници пре посете код стоматолога казало је 92,4% испитаника (2022-93,9%) Око 82,0% испитаника је задовољно могућношћу телефонске консултације и добијања савета од стоматолога у току радног времена (2022-86,3%). Распоживошћу одговарајућег кадра у установи је задовољно 81,1% корисника док је у претходној години то било око 70,0%. Мање корисника је задовољно стањем стоматолошке опреме сада 62,7% него прошле године (66%). Седам од десет испитаника је задовољно сарадњом стоматолога са другим специјалистима. Да је хигијена у служби добра сматра девет од десет испитаника. За процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената не зна 55,0% испитаника, тако да је потребно унапредити информисаност корисника по питању повреде права пацијената и могућношћу жалбе. Анализирајући резултате који се односе на организацију и рад дечје стоматолошке службе може се закључити да су они на територији Браничевског округа у појединим сегментима негде лошије а негде боље оцењени у односу на претходну годину.

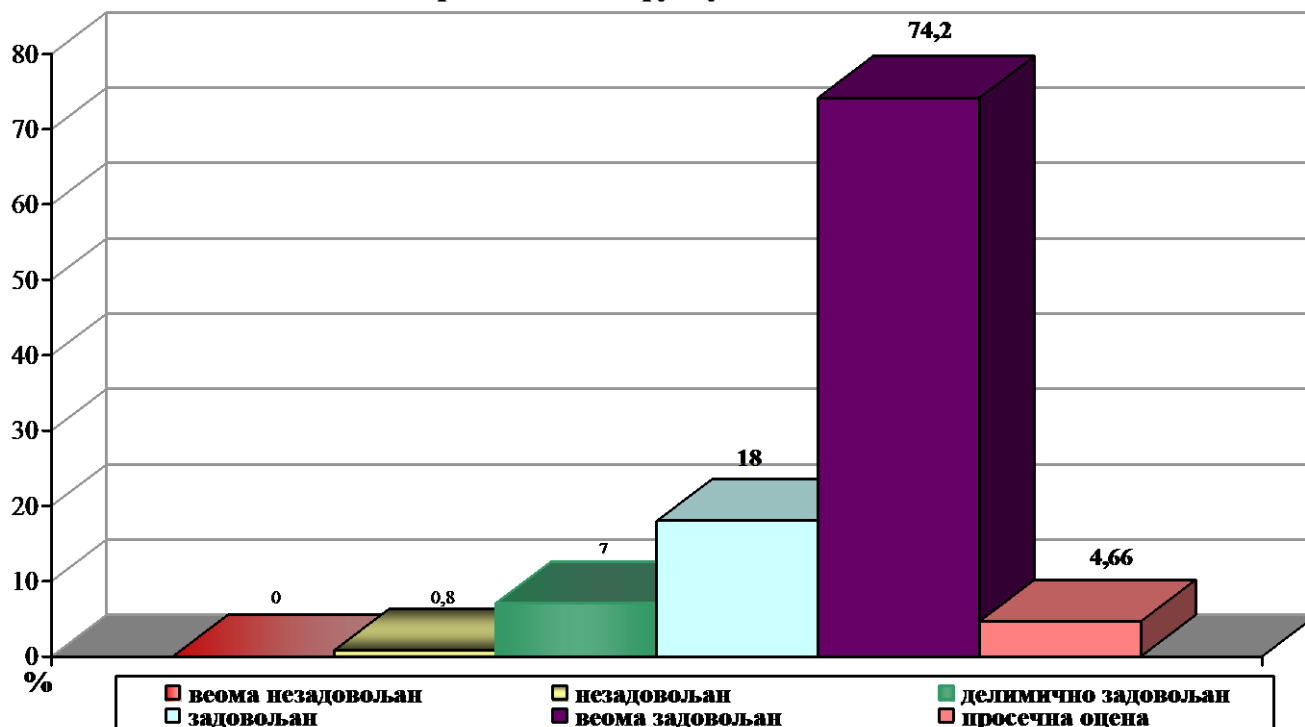
Анализирајући плаћање здравствених услуга у дечјој превентивној стоматологији, може се рећи да је у највећем броју случајева преглед, пломбирање, лечење и вађење зуба (од 70,5% до 81,7%) код дечијег стоматолога на терет средстава из обавезног здравственог осигурања, док се тај удео код услуга за коришћење ортодонтског апарата смањује на 45,5% (2022-41,5%) јер они сами морају учествовати у делу финансирања, а око 43,0% уопште не зна да ли се ова услуга плаћа (2022-50%). Протезу и протетску надокнаду 34,0% корисника мисли да може добити из средстава обавезног здравственог осигурања, док 51,5% није информисано на који начин може остварити ову услугу.

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, дужине чекања и удаљености (око две трећине испитаника).

На нивоу Браничевског округа у посматраном периоду 60,6% корисника је оценило своје орално здравље као врло добро и одлично (оцена 4 и 5) док је 2022. године то било знатно више 77,7%, а 4,7% је оценило као лоше (оцена 1 и 2).

Графикон бр. 10

**Задовољство корисника изабраним стоматологом у домовима здравља
Браничевског округа у 2023. години**





Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2023.

Просечна оцена задовољства корисника изабраним стоматологом на нивоу Браничевског округа износи 4,66 (2022-4,71) тако да можемо рећи да су корисници скоро исто задовољни у односу на прошлогодишње истраживање (Табела бр.12).

Табела бр.13 Дистрибуција корисника према општем задовољству (%) и средња оцена задовољства у служби стоматолошке здравствене заштите Браничевског округа у периоду од 2013-2023. године

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

	<p>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</p>	
---	--	---

2022	-	0,7	3,5	19,9	75,9	4,71
2023	0	0,8	7,0	18,0	74,2	4,66

Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2023.

Средња оцена задовољства посматрана у једанаестогодишњем периоду (од 2013. до 2023.) показује тренд пораста задовољства корисника у службама стоматолошке здравствене заштите на нивоу Браничевског округа.

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

1.3 СПЕЦИЈАЛИСТИЧКА СЛУЖБА ИНТЕРНЕ МЕДИЦИНЕ

Испитивање задовољства корисника пруженом здравственом заштитом у специјалистичкој служби обављено је у домовима здравља који имају ову службу. На територији Браничевског округа то су следећи домови здравља: Велико Градиште, Жагубица и Кучево. На дан анкетања, 22. новембра 2023. године, подељено је 135 упитника, а враћено је 130, што представља стопу одговора од 96,30% (2022- 97,16%).

Од укупног броја пацијената, тога дана, специјалистичко консултативне услуге је користило 60,8% особа женског пола и 39,2% особа мушког пола. Просечна старост испитаника је 56,04±17,72 година, где је најмлађи испитаник имао 11 а најстарији 89 година.

Обзиром да се ради пре свега о испитаницима старије животне доби 37,7% је са незавршеном и завршеном основном школом (2022-35,90) а 50,8% је са средњом и 11,5% са високом школском спремом.

Њихово материјално стање је осредње код 51,5% (2022- 43,6%), а 36,1% је казало да има добро и веома добро материјално стање, док је у претходној години то било 39,4%.

Што се тиче наведених карактеристика у табели број 14, може се рећи да су анкетирани углавном задовољни у специјалистичким службама примарне здравствене заштите на нивоу Браничевског округа, скоро 100% (оцена 4 и 5). Нешто мање су задовољни чистоћом и удобношћу у чекаоницама. Резултати су бољи у односу на претходну годину, удео задовољних је већи.

Табела бр.14 Задовољство анкетираних организацијом рада специјалистичко-консултативне службе у Браничевском округу у 2023. години

Карактеристика	Оцена (1 значи веома лоше, а 5 одлично)				
	%				
	1	2	3	4	5
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	0,8	-	2,3	10,9	85,9
Време чекања у чекаоници	0,8		0,8	13,5	84,9
Чистоћа и удобност чекаонице	-	-	1,6	5,5	93,0
Љубазност медицинске сестре				1,6	98,4
Љубазност лекара	0,8			0,7	92,2
Време које ми је посвећено током прегледа и објашњења које сам добио/ла у вези моје болести и плана лечења				5,5	94,5

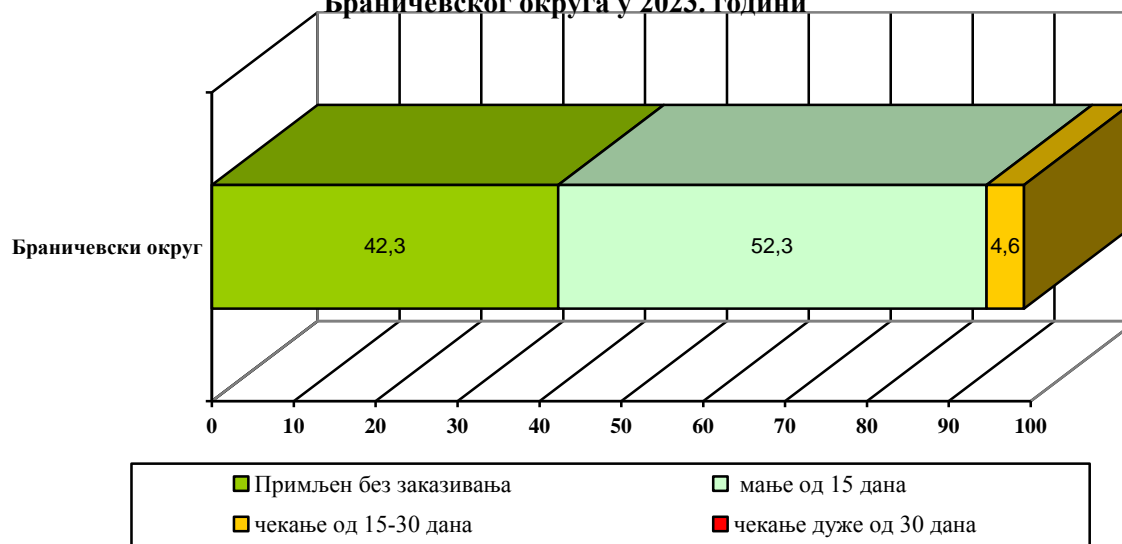
Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2023.

У анализирању броја посета специјалистичкој служби у установама примарне здравствене заштите, у последњих 12 месеци, корисници су лекара специјалисту у наведеној служби посетили у просеку 4 пута. Специјалистичке услуге у приватном сектору су испитаници користили у просеку 3 пута (2022-у просеку 4 пута). На основу приказаних података може се закључити да се смањио број корисника који је посећивао приватно интернисту у 2022. години.



Графикон бр. 11

Дужина чекања на преглед код интернисте у домовима здравља
Браничевског округа у 2023. години



Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2023.

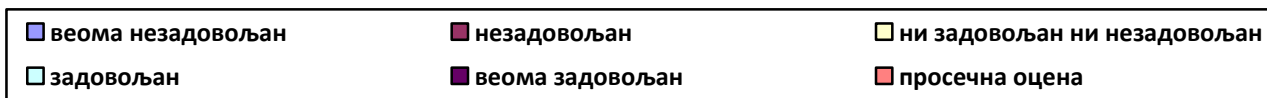
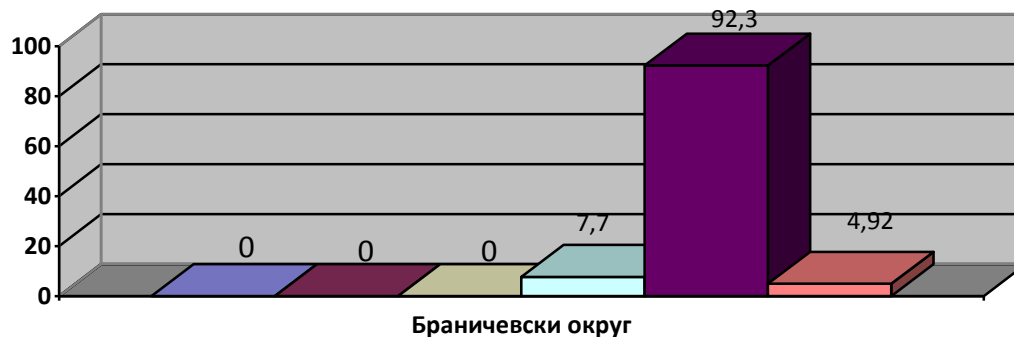
Што се тиче дужине чекања на овај преглед у Браничевском округу, 42,3% пацијената је било примљено у току истог дана без заказивања, што је нешто мало више него у 2022. године (40,2%). До петнаест дана чека половина (52,3%) испитаника што свакако није мало и требало би радити на томе да се специјалистички прегледи обаве у што краћем року.

Задовољство пруженом здравственом заштитом исказано је тако да је на нивоу Браничевског округа 100% задовољних и веома задовољних радом ове службе (2022-99,1%) док незадовољних није било. Овде се поставља питање: да ли је могуће да није било уопште незадовољних или бар делимично задовољних обзиром да више од половине чека на преглед код специјалисте до 15 дана.



Графикон бр. 12

Задовољство корисника радом специјалистичке службе у примарној здравственој заштити у Браничевском округу у 2023. години



Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2023.

Просечна оцена задовољства радом лекара специјалисте у Браничевском округу у 2023. години је 4,92 и иста је као и у 2022. години (4,91).

Табела бр. 16 Дистрибуција корисника према општем задовољству (у%) и средња оцена задовољства у специјалистичким амбулантима домова здравља Браничевског округа у периоду од 2013-2023. године

ГОДИНА	ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА					СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА
	ВЕОМА НЕЗАДОВОЉАН	НЕЗАДОВОЉАН	НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН	ЗАДОВОЉАН	ВЕОМА ЗАДОВОЉАН	
2013	4	1,4	5,3	36	53,3	4,33
2014	1,3	0	9,1	35,1	54,5	4,42
2015	3,0	0	0	31,8	65,2	4,56
2016	0	1,4	0	21,7	76,8	4,74
2017	5,7	0	0	28,3	66,0	4,49
2018	2,1	2,1	2,1	19,1	74,5	4,62
2019	2,2	0	6,5	23,9	67,4	4,54
2020	-	-	-	10,0	90,0	4,90
2021	-	1,1	1,1	8,4	89,5	4,86
2022	0,9	-	-	6	93,1	4,91
2023	0	0	0	7,7	92,3	4,92

Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2023.



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



Средња оцена задовољства корисника у специјалистичким амбулантама домова здравља Браничевског округа у периоду од 2013-2023. године показује тренд пораста.

Анализирајући коментар испитаника у специјалистичким службама евидентно је да су углавном задовољни, али било је ту и коментара како би служба била доступнија пацијентима у Кучеву, да се обезбеди доктор специјалиста физикалне медицине поред физијатара који већ постоје у самој служби.

2. ОПШТЕ БОЛНИЦЕ

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

Истраживање задовољства корисника у општим болницама обављено је у обе болнице од 20. до 24. новембра 2023. године на одељењима интерне гране медицине, одељењима хируршке гране, на гинекологији и акушерству, педијатрији и психијатрији. Једнодневно истраживање у току децембра месеца обављено је у специјалистичким службама интерне медицине, хируршке гране, гинекологији и акушерству, педијатрији, психијатрији и рехабилитацији.

У стационарним здравственим установама Браничевског округа, у недељи анкетања, било је отпуштено-исписано 213 пацијента, при чему је 203 прихватило да учествује у анкетању истраживања задовољства корисника и исто толико је вратило попуњене упитнике, тако да је стопа одговора учесника била 100% (2022-100%).

У специјалистичким службама општих болница подељено је 524 упитника а 521 је враћено при чему је стопа одговора 99,4 % (2022- 80,0%).

Општи подаци испитаника су такви да је нешто више било особа женског пола (64%) него мушког (36%). Просечна старост хоспитализованих пацијената је била 53,17 година (SD±21,27).

Мање од половине анкетираних је био са незавршеном и основном школом (43,3%), око 44.0% са средњом школом, док је 12,3% са вишом или високом стручном спремом. 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 2023. години





Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2023.

Своје материјално стање испитаници су исказали најчешће као добро и веома добро 52,3% (2022- 56,6%), осредње 39,9% (2022-37,7%), док је са лошим и веома лошим материјалним стањем било 7,9%(2022- 5,2%).

Табела бр. 17 Оцена карактеристика које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења у Браничевском округу у 2023. години

Карактеристике	Оцена од 1 до 5 (1 значи вема лоше, а 5 одлично)					Просечна оцена
	%					
	1	2	3	4	5	
Обавештења која се дају код пријема у болницу	0,5	-	3,9	24,6	70,9	4,66

	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	
---	---	---

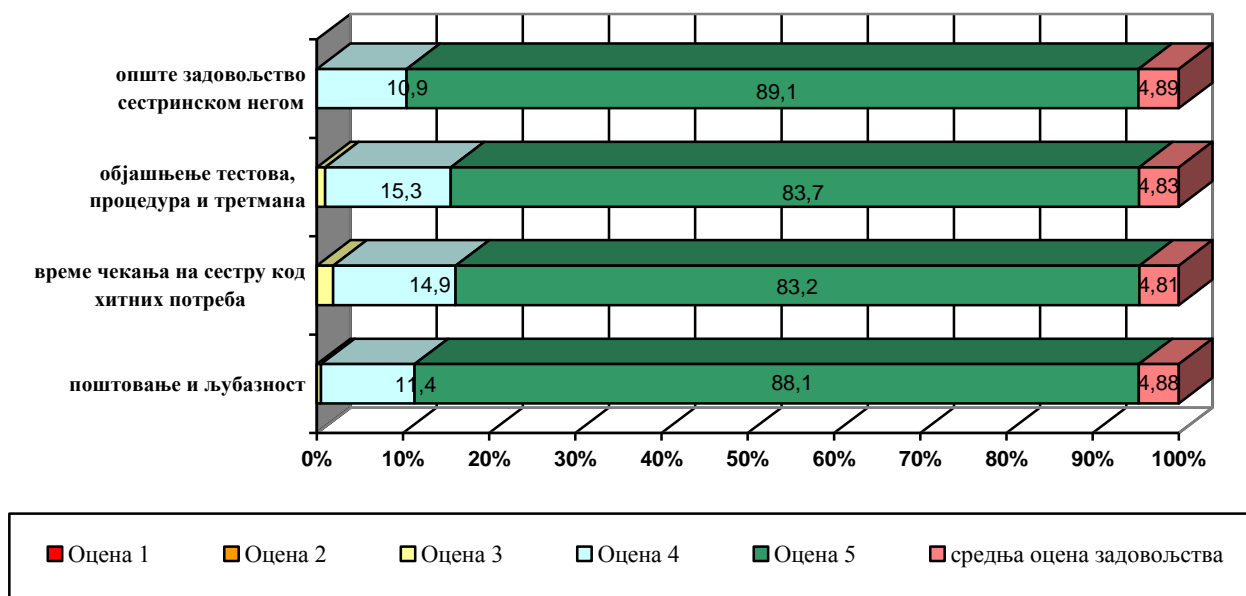
Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници	-	-	1,5	22,7	75,9	4,74
Услуге исхране током боравка у болници	5,4	8,4	9,4	27,1	49,8	4,07
Услуге смештаја током боравка у болници	-	1,5	6,9	31,5	60,1	4,50
Одржавање хигијене у соби	-	0,5	6,4	31,0	62,1	4,55
Одржавање хигијене тоалета	-	2,0	9,9	38,4	49,8	4,36
Организација посета	2,5	3,9	14,3	33,0	46,3	4,17
Обавештења дата приликом отпуста из болнице	-	-	2,0	17,7	80,3	4,78

Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2023.

Сагледавајући задовољство услугама и организацијом здравствене заштите током болничког лечења може се закључити да су корисници у Браничевском округу углавном били задовољни већином наведених карактеристика. Најзадовољнији су били обавештењем које добијају приликом отпуста из болнице, организацијом и брзином пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (просечна оцена 4,74) док су најнезадовољнији били услугама исхране током боравка у болници (4,07) и организацијом посета у болницама (просечна оцена 4,17).

Графикон бр. 15

Задовољство испитаника сестринском негом у општим болницама
 Браничевског округа у 2023. години





Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2023.

Анализом задовољства корисника услугама медицинских сестара а превасходно пруженом сестринском негом, висок степен задовољства је исказан у свим наведеним карактеристикама. Већина корисника је исказала опште задовољство негом коју има пружају медицинске сестре (4,89), задовољство због поштовања и љубазности према посетиоцима, члановима породице и њима самима као. Мање су задовољни дужином чекања на сестру у хитним случајевима и објашњењем медицинских процедура.

Табела бр. 16 Задовољство корисника услугама лекара током боравка у болницама
 Браничевског округа у 2023. години

Карактеристике	Оцена 1	Оцена 2	Оцена 3	Оцена 4	Оцена 5	Просечна оцена
	%					
Спремност да дају одговоре на питања	-	-	1,0	14,8	84,2	4,83
Објашњење тестова, процедура, третмана и резултата	-	-	1,5	15,8	82,8	4,81

	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	
---	---	---

Поштовање и љубазност	-	-	2,0	8,4	89,7	4,88
Способност дијагностиковања здравствених проблема	-	-	1,0	11,3	87,7	4,87
Успешност лечења	-	-	0,5	15,8	83,7	4,83
Опште задовољство услугама лекара	-	-	0,5	10,8	88,7	4,88

Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2023.

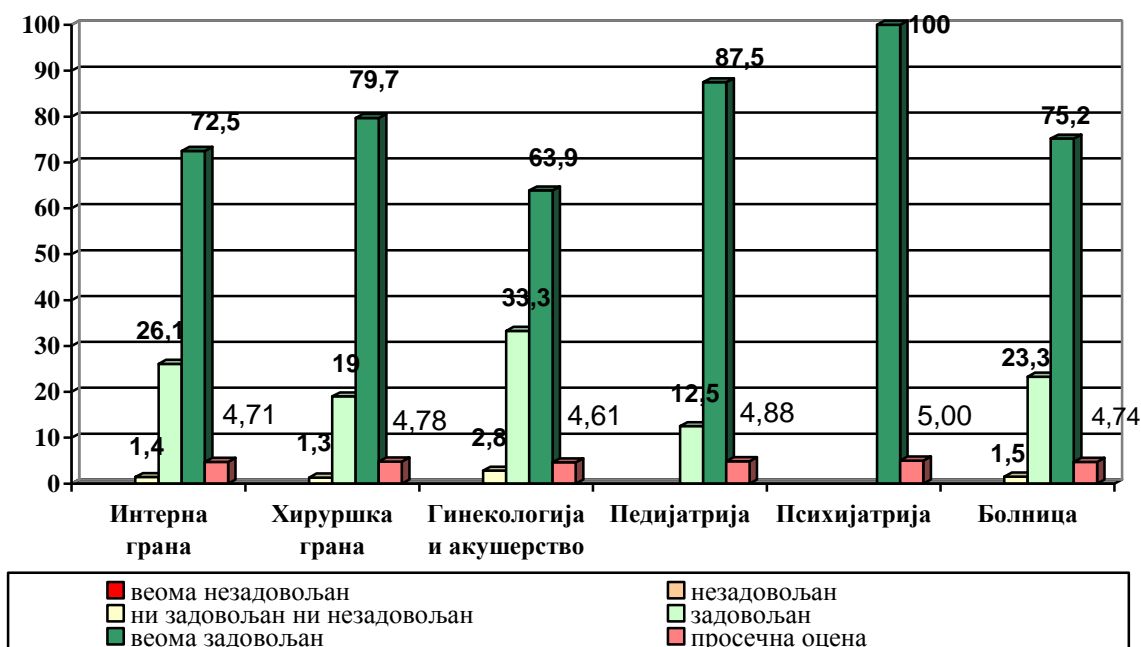
У сагледавању задовољства анкетираних током боравка у болници пруженим услугама од стране лекара који је водио бригу о њима, запажа се да постоји висок степен задовољства. Најзадовољнији су поштовањем и љубазношћу лекара (просечна оцена 4,88), док су најниже оценили комуникацију са лекарима у смислу објашњења тестова, процедура, тертмана и резултата 4,81(просечна оцена 2022-4,59) табела бр.16. Може се закључити да постоји корелација између поштовања, љубазности и општег задовољства пацијената према лекарима. Наиме, уколико доктори показују више поштовања и љубазности према пацијентима, утолико су они задовољнији.

Питање број 8 које се односи на коришћење клиничког пута у лечењу је дискутабилно у смислу познавања значења клиничког пута од стране пацијената. Под развојем клиничких путева подразумева се развој методологије за тимски, мултидисциплинарни приступ лечењу са прецизно испланираним током, трајањем лечења и очекиваним исходом, а уз активно учешће пацијента. Увођењем клиничких путева смањују се разлике у збрињавању болесника унутар здравствених установа као и разлике између појединаца унутар исте установе. Клинички пут је користан за пацијенте јер се ослања на медицину засновану на доказима. Радећи „према путу“ лекари не пропуштају потребне услуге, а тимски рад постаје бољи. У многим студијама се показало да клинички путеви побољшавају квалитет и исходе лечења, а истовремено смањују трошкове лечења. Клинички пут је веома користан и здравственим радницима јер им нуди праву информацију на радном месту и тиме повећава њихову сигурност. С друге стране, клинички пут им не одузима аутономију код одлучивања. Око 52% (2022-63%) испитаника не зна да ли је клинички пут примењиван у њиховом лечењу или нема информацију шта је клинички пут, скоро сваки пети сматра да није коришћен клинички пут у лечењу док је више од четвртине изјавило да је клинички пут примењен у лечењу њихове болести.



Графикон бр. 16

Задовољство испитаника болничким лечењем по гранама медицине у Браничевском округу у 2023. години



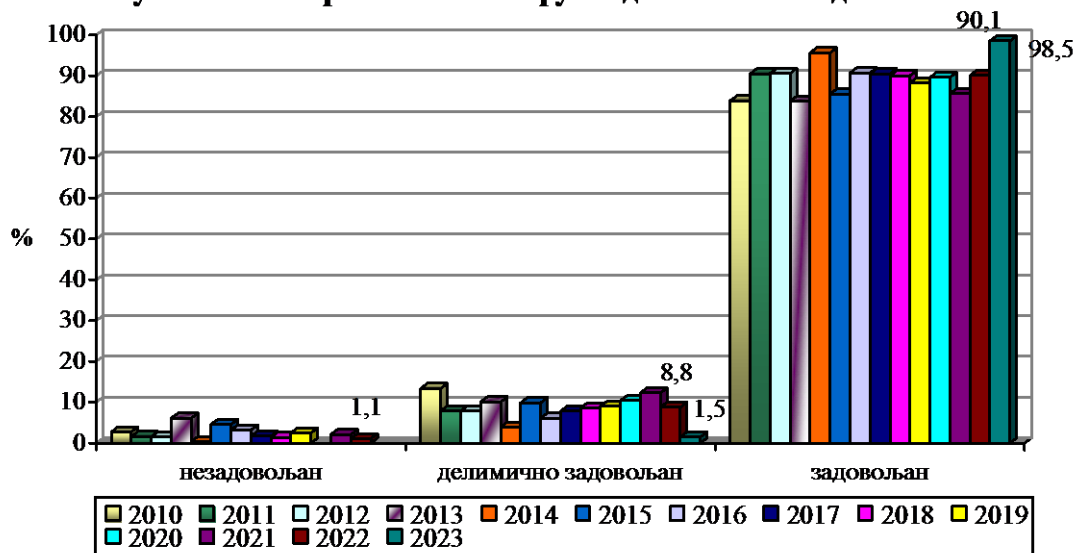
Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2023.

Општи утисак о задовољству пруженим услугама по гранама на нивоу Браничевског округа, хоспитализована лица су исказала високим степеном задовољства. Највише задовољних је било на одељењима психијатрије и педијатрије, просечна оцена 4,88-5,00, а најнижа на одељењима гинекологије и акушерства 4,61 и интерне гране 4,71.



Графикон бр. 17

Задовољство укупним болничким лечењем у стационарним установама Браничевског округа од 2010– 2023. године



Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2023.

Посматрајући и анализирајући степен задовољства испитаника болничким лечењем у периоду од 2010. до 2023. године може се закључити да код пацијената нема већих осцилација и да се проценат задовољних креће око 90%. Посматране 2023. године уочава се нешто већи број испитаника који су задовољни пруженим услугама 98,5% у поређењу са 2022. годином (90,1%). Делимично задовољних има 1,5% (2022-8,8%), док незадовољних није евидентирано.

2.1 СПЕЦИЈАЛИСТИЧКО КОСУЛТАТИВНЕ СЛУЖБЕ У ОПШТИМ БОЛНИЦАМА БРАНИЧЕВСКОГ ОКРУГА

Анкетирање задовољства корисника пруженом здравственом заштитом обављено је 22. новембра 2023. године у следећим амбулантама: интернистичким, хируршким, гинеколошко акушерској, неуролошкој, физикалној медицини и рехабилитацији, педијатријској, психијатриској, дерматовенеролошкој и анестезиолошкој. На дан анкетирања, подељено је 524 упитника а враћено је 521 што представља стопу одговора од 99,4% (2022-85,82%).

Специјалистичке услуге ових служби користило је више особа женског (56,6%) него мушког пола (43,4%). Просечна старост испитаника је 55,18 година ($SD \pm 17,612$) с тим што је најмлађи пацијент имао 15 а најстарији 93 године. Обзиром да се ради пре свега о испитаницима старије животне доби, 36,5% је са незавршеном и завршеном

основном школом (2022. године 32,3%), затим 48,4% је са средњом (2022-47,7%) док је 15,2% било са вишом и високом школом (2022. године 18,6 %).

Материјално стање анкетираних је највећим делом добро и веома добро 45,3% испитаника (2022-46,1%), затим осредње 39,7% (2022-39,0%), док се скоро сваки седми изјаснио да је лоше и веома лоше.

Табела бр.14 Задовољство анкетираних организацијом рада специјалистичко-консултативне службе у општим болницама у Браничевском округу у 2023. години

Карактеристика	Оцена (1 значи веома лоше, а 5 одлично)					Просечна оцена
	%					
	1	2	3	4	5	
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	1,3	3,6	15,0	29,0	51,1	4,25
Време чекања у чекаоници	1,2	5,6	13,7	30,4	49,1	4,21
Чистоћа и удобност чекаонице	1,5	2,9	13,3	27,6	54,7	4,31
Љубазност медицинске сестре	-	0,8	3,3	13,1	82,8	4,78
Љубазност лекара	-	0,6	2,1	13,8	83,5	4,80
Време које ми је посвећено током прегледа и објашњења које сам добио/ла у вези моје болести и плана лечења	0,2	0,4	5,4	17,6	76,4	4,70

Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2023.

Корисници су углавном задовољни организацијом рада специјалистичко-консултативне службе у општим болницама у Браничевском округу. Најзадовољнији су љубазношћу лекара и сестара, а најмање су задовољни временом које проведу у чекаоници као и чистоћом и удобношћу чекаонице (табела бр.14).

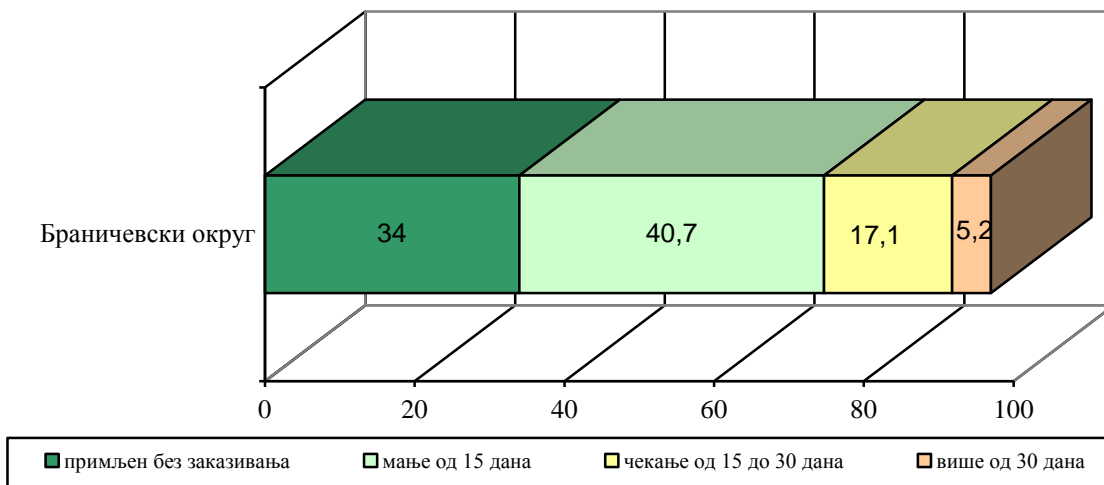
На питање колико пута сте у последњин 12 месеци имали преглед код лекара специјалисте укључујући и овај пут, корисници су одговорили да су у државној



установи у просеку били 6 пута у току 2023. године, а у приватној установи 3 пута. Резултати су слични прошлогодишњим.

Графикон бр.18

Дужина чекања на преглед код специјалисте у болницама
Браничевског округа у 2023. години



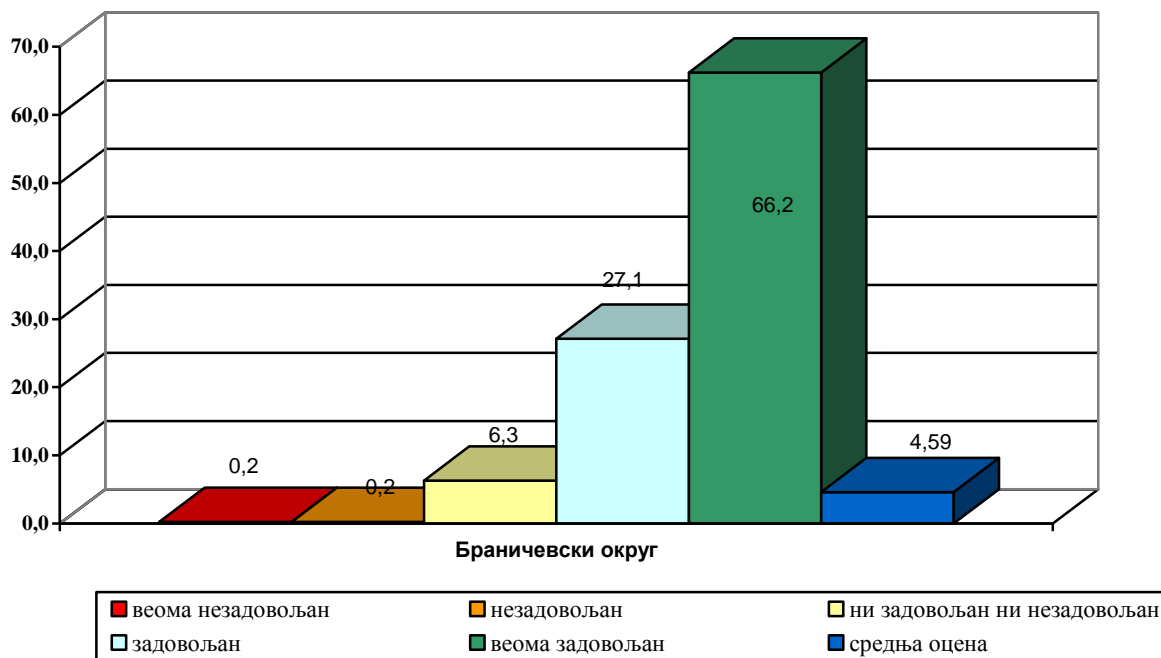
Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2023.

Највећи број анкетираних, око 40%, на преглед код специјалисте је чекало мање од 15 дана у болницама Браничевског округа у 2023. години, док је једна трећина примљена без заказивања.



Графикон бр.19

Приказ задовољства испитаника здравственом заштитом у специјалистичкој служби општих болница у Браничевском округу у 2023. години



Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2023.

Просечна оцена задовољства радом лекара специјалиста у Браничевском округу у 2023. год. износи 4,59 и већа је него претходне године (4,30).

Табела бр. 22 Дистрибуција корисника према општем задовољству (у%) и средња оцена задовољства у специјалистичким амбулантама општих болница Браничевског у периоду од 2013-2023. године

ГОДИНА	ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА					СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА
	ВЕОМА НЕЗАДОВОЉАН	НЕЗАДОВОЉАН	НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН	ЗАДОВОЉАН	ВЕОМА ЗАДОВОЉАН	
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
2019	2,5	1,7	7,6	51,3	37	4,17
2020	1,1	-	8,8	22,0	68,1	4,56
2021	0,2	1,2	9,9	24,5	64,2	4,51
2022	0,8	1,4	10,7	41,4	45,7	4,30
2023	0,2	0,2	6,3	27,1	66,2	4,59

Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2023.



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



Степен задовољства пруженим услугама у Браничевском округу посматрано у једанаестогодишњем периоду (од 2013. до 2023.) показује тренд пораста.

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

Примедбе су се односиле на дуже чекање код специјалисте иако је термин заказан, занављање опреме за рад са пацијентима, лошу хигијену посебно у тоалетима, лошу организацију рада.

3. СЛУЖБА ХЕМОДИЈАЛИЗЕ

Све више података у литератури указује на значај информација добијених од болесника за проверу и унапређење квалитета здравствених услуга. Болесници могу пружити разноврсне податке, од обичних жалби и притужби до психометријски мерљивих запажања за оцену здравственог стања. Посебно је важно мишљење оболелих од хроничних неизлечивих болести као што је хронична инсуфицијенција бубрега (ХБИ), који су у сталном, доживотном контакту са здравственом службом.

И поред тога што се примењују ефикасне мере за лечење, успоравање и заустављање напредовања хроничне слабости бубрега, број болесника са терминалном инсуфицијенцијом бубрега у непрестаном је порасту како у развијеним земљама западног света, тако и код нас. Код њих се рад бубрега мора заменити неком од метода дијализе. Лечење дијализом, било перитонеумском или хемодијализом, подразумева обавезан, чест и доживотан контакт ових болесника са здравственом службом. Због тога је, да би се постигла боља комплијанса и бољи исход лечења, веома важно да болесници буду задовољни квалитетом пружене здравствене неге.

У Браничевском округу, хронични програм хемодијализе одвија се у службама за хемодијализу домова здравља Жагубица и Кучево и у општим болницама у Петровцу и Пожаревцу. Истраживање задовољства корисника на хроничном програму дијализе спроведено је од 20. до 25. новембра 2023. године у радно време дијализних центара и одељења за хемодијализу.

У истаживању је коришћен анонимни упитник који се попуњавао у току самог пружања услуге дијализе. Састојао се од 26 питања која су се односила на социјално-демографске карактеристике испитаника, о самом центру за дијализу, условима у погледу простора током дијализе, о хемодијализама самих испитаника и информацијама које су добили пре почетка терапије дијализом.

Подељено је 89 упитника а враћено је исто толико што представља стопу одговора од 100% (2022-94,7%).

Општи подаци испитаника су били такви да је на хроничном програму дијализе било више особа мушког (69,1%) него женског пола (30,9%). Просечна старост испитаника је била 62,29 година ($SD \pm 14,56$), где је најмлађи испитаник имао 22 а најстарији 87 година.

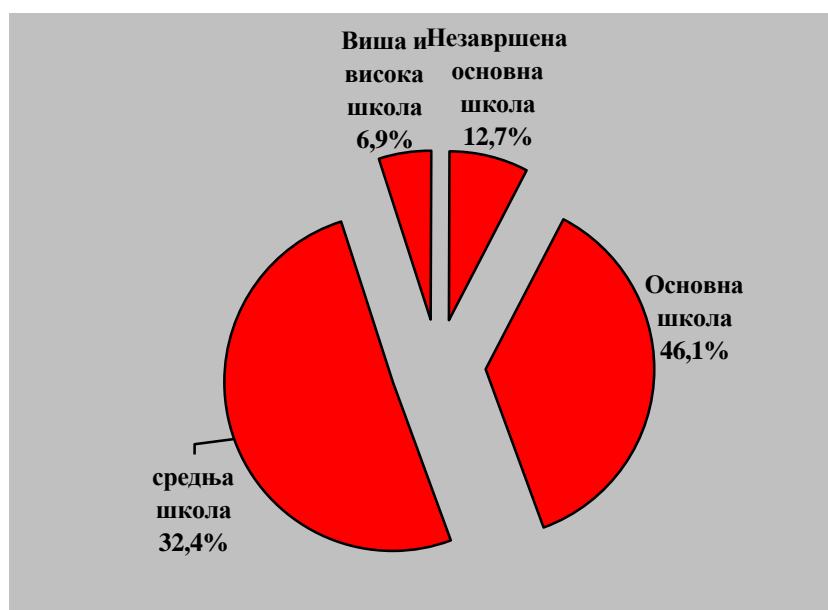
Око 44,0% анкетираних је било са незавршеном и основном школом (2022-58,8%), око 51,0% са средњом школом (2022-32,4%), док је 4,9% са вишом или



високом стручном спремом (2022-6,9%). 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. 20

Структура корисника лечења хроничним програмом дијализе према степену образовања Браничевског округа у 2023. години



Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2023.

Материјално стање испитаника је такво да је 7,4% веома лошег и лошег материјалног стања, 48,1% осредњег а 38,3% доброг и веома доброг.

На питања која су се односила на центар за дијализу, испитаници у Браничевском округу у 2023. години су се изјаснили да су се дијализирали у њиховој матичној утани (84,0%), док се 16,0% корисника дијализирало у другој установи због тога што су послати ради постављања венског катетера/АВ фистуле или пратећих обољења. Корисници су се изјаснили да су углавном користили организовани транспорт установе у којој је дијализни центар 66,7% (2022-74,5%), организовани транспорт друге здравствене установе 11,1% (2022-4,9%), док је сваки шести користио приватни аутомобил, аутобус, такси и остало (2022-сваки пети испитаник). Да им одговара таква врста превоза, углавном се слаже осам од десет корисника. Просечно време које обично проведу у превозу од куће до дијализног центра им одговара и задовољно је 77,6% испитаника док је 19,0% односно скоро сваки пети незадовољан временом које проведе у превозу. Приступачност службе за дијализу је таква да већини корисника одговарају услови на паркинг простору (73,8%). Нешто мање од две трећине (62,0%) корисника сматра да је приступ лифту одговарајући (2022-58,6%), док се 27,8%



изјаснило да се не односи на њих. Приступ и опрема за особе којима је потребна помоћ за кретање (нпр. колица) је одговарајућа за 78,8% корисника, 2,5% се изјаснило да су приступ и опрема неодговарајући, а 8,8% да није применљиво у њиховом случају.

У просеку време које пацијенти проведу у путу од куће до дијализног центра је око 43 минута.

Радно време дијализног центра одговара за 97,6% корисника а 87,7% анкетираних има и могућност избора дана који им одговара за дијализу. Такође, скоро девет од десет корисника има могућност избора смене периода дијализе у току дана. Резултати су слични прошлогодишњим.

Услови у погледу простора током дијализе су такви да се већина корисника слаже да су собе за дијализу адекватно опремљене на нивоу Браничевског округа. Девет од десет анкетираних је задовољно расположивим простором, њеним осветљењем и нивоом буке, док је осморо од десеторо задовољно простором за одмор и температуром просторије (оцена 4 и 5)..

Табела бр. 23

Задовољство корисника различитим аспектима у погледу услова током дијализе у дијализним центрима и одељењима за хемодијализу Браничевског округа у 2023. години

Карактеристика	Оцена					
	1	2	3	4	5	Н/П
Здовољство инсталацијама у фотељи или дијализној постељи	6,2	1,2	8,6	34,6	23,5	25,9
Испуњеност очекивања начином забаве током дијализе (ТВ, часописи и сл.)	1,2	3,7	19,8	18,5	40,7	16,0
Задовољство лаганим оброцима који се послужују	4,9	6,2	37,0	29,6	22,2	
Одговарајући приступ гардероби (тушеви)	7,4	6,2	14,8	29,6	22,2	19,8



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



Здовољство условима у чекаоници (клима/грејање)		2,5	12,7	25,3	50,6	8,9
Здовољство условима у гардероби	6,3	2,5	13,8	21,3	42,5	13,8
Здовољство условима у тоалету		7,4	22,2	32,1	38,3	

Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2023.

Анализирајући различите аспекте у погледу услова током хроничног програма дијализе, може се рећи да је нешто више од половине корисника задовољно инсталацијама у дијализној фотељи или постељи. Око 60,0% испитаника је навело да су испуњена очекивања начинима забаве током поступка дијализе, сваки пети је делимично задовољан док је око 5,0% незадовољно јер забавне садржаје (ТВ, часописи и сл.) или не користе или не постоје. Половина корисника је задовољно лаганим оброком који се послужује (2022-82%), док је сваки девети незадовољан. Скоро сваки пети испитаник се изјаснио да услови у гардероби, приступ гардероби и тушевима није применљиво у њиховом случају што говори да или не постоје или се не примењују, док је половина задовољна. Условима у чекаоници (клима/грејање) је задовољно 75,9% корисника а у тоалету 63,8%. За разлику од резултата из претходне године 2022., корисници су сада такође мање задовољни аспектима у погледу услова током хроничног програма дијализе у Браничевском округу.

Задовољство бригом медицинске сестре током дијализе исказало је више од 92,0% корисника (2022-90%), док је око 1% незадовољно и сматрају да се треба побољшати време слушања, пажњу на мишљење особа које се дијализирају. Око 96,0% пацијената је задовољно хитном одазивању и могућности да постављају питања, пажњи која се посвећује од стране медицинских сестара њиховој болести и болу.

Брига лекара о пацијентима током дијализе оцењена је високим процентом задовољства као и у претходној години (преко 90%). Само један од сто испитаника је незадовољан пажњом која се посвећује његовој болести и мишљењу од стране доктора.

Девет од десет анкетираних може да учествује у доношењу одлука о свом лечењу, да има учестале прегледе, има могућност добијања личних консултација и приступа медицинској документацији када пожели (2022-девет од десет испитаника). Око 96,0% сматра да се поштује њихова интима и процедуре за пружање безбедних поступака током дијализе. Да постоје и да се поштују процедуре за пружање безбедних поступака дијализе слаже се 97,4% 96,9% испитаника (2022-96,9%). Уопштено речено, корисници су у великом проценту задовољни бригом лекара и сестара о њима.

Добро подноси дијализу 84% корисника, нема грчеве, пад притиска или умор. Осам од десет анкетираних се придржава савета лекара у вези са дијетом и уносом



течности. Око 96% корисника редовно узима лекове, а 87,7% не скраћује/прескаче време које је одређено за дијализу а сваки дванаести то чини.

Више од 74% корисника је задовољно информацијама које су добили о могућностима дијализе (перитонелна, хемодијализа или трансплантација). Преко 80,0% је задовољно информацијама које је добила њихова породица а у вези су са њиховим здравственим проблемом и третманом, начином како им се преносе информације о резултатима лабораторијских тестова, информацијама о сексуалном животу и ограничењима у исхрани. Преко 90,0% дијализираних пацијената је задовољно информацијама које су добили пре почетка терапије дијализом а односе се на ток и компликације дијализе, терапију и лекове, на могуће компликације терапије лековима и на физичке активности у последњих месец дана. Задовољство информацијама о лековима који се финансирају из средстава РФЗО такође је исказано у високом проценту (95,0%). Резултати су нешто бољи него прошлогодишњи.

Табела бр.24

Задовољство корисника лечења хроничним програмом дијализе информацијама о лековима у дијализним центрима и одељењима за хемодијализу Браничевског округа у 2023. години

Карактеристика	Да	Не
Набавка лека који се узима због дијализе из сопствених средстава	46,9%	53,1%
Лек који се плаћа из сопствених средстава препоручен од стране лекара у дијализном центру	46,9%	53,1%
Одустајање од узимања лека због његове цене	13,6%	86,4%

Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2023.

Анализирајући задовољство информацијама које добијају корисници о лековима на дијализи, можемо закључити да је сваки други корисник задовољан информацијама које добијају о лековима из средстава РФЗО. Из сопствених средстава неки лек због дијализе је морало да купи 46,9% (2022-54,9%) корисника и тај лек је углавном био препоручен од стране лекара који прати лечење у дијализном центру. Сваки седми корисник је морао да одустане од узмања тог лека (Неорал, Калцеп, Резонијум) због цене јер је лошег материјалног стања.

У случају хитне потребе 77,8% корисника зна кога да контактира када је ван дијализног центра. Уопштено, корисници су задовољни дијализом у дијализном



центру 92,6% (2022-97%) и препоручили би њихов дијализни центар особи која пати од исте болести 80,2% (2022-93%). Резултати су нешто лошији у односу на прошлогодишње.

Наведени коментари корисника дијализе су се односили на побољшање и унапређење услова у самим просторијама, обезбеђивање телевизора у дијализној сали, набављању степеника како би лакше ушли у санитет, а неки сматрају да услови не могу да буду бољи од овог тренутног што им пружа њихов дијализни центар.

ЗАКЉУЧАК И ПРЕДЛОГ МЕРА

На основу истраживања задовољства корисника у примарној и секундарној здравственој заштити Браничевског округа, детаљном анализом дошло се до закључка да је уопштено просечна оцена задовољства изабраним лекаром у примарној здравственој заштити у посматраној години нешто мало већа у односу на претходну, док је просечна оцена задовољства корисника болничким лечењем такође већа 4,74 (2022-4,49). Из приказаних резултата истраживања задовољства корисника радом служби здравствених установа у државној својини у 2023. години закључујемо следеће:

- Све здравствене установе на примарном и секундарном нивоу здравствене заштите Браничевског округа су спровеле Истраживање задовољства корисника у 2023. години;
- Ово истраживање се спроводи у континуитету од 2004. године како на примарном тако и на секундарном нивоу здравствене заштите;
- Посматрано у једанаестогодишњем периоду од 2013. до 2023. године, средња оцена задовољства здравственом заштитом показује благи пораст код изабраног лекара и у служби стоматолошке здравствене заштите, док у специјалистичким службама домова здраља је на истом нивоу;
- У општом болницама посматраног округа у периоду од 2013. до 2023. године средња оцена задовољства корисника показује благи тренд раста, као и у специјалистичким службама;
- У службама хемодијализе у Браничевском округу у 2023. години исказан је висок степен задовољства корисника хроничног програма дијализе 92,6% али нешто ниже у односу на претходну годину (97%). Остале вредности резултата су бољи него прошлогодишњи;



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



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.

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