



Број:826

Датум: 29.03.2024. год.

АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА (ДОМ ЗДРАВЉА, ОПШТА БОЛНИЦА) ПОДУНАВСКОГ ОКРУГА У 2023. ГОДИНИ

I ПОДУНАВСКИ ОКРУГ

1. ДОМОВИ ЗДРАВЉА

Један од важних показатеља задовољства корисника пруженом здравственом заштитом у здравственим установама како примарног тако и секундарног нивоа је квалитет рада, његово праћење као и унапређење, па се већ 20 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”.

Наиме, до 2019.године материјал са упитницима и записницима је дом здравља након завршеног анкетања исте вечери достављао Заводу за јавно здравље Пожаревац, после чега су запослени ЗЗЈЗ радили нумерацију, контролу и убацивање података анкетираних из достављених упитника у својој установи.

У установама примарне здравствене заштите истраживање задовољства корисника у 2020.години је рађено по измењеној методологији Института за јавно здравље Републике Србије у односу на претходне године, при чему је коришћен упитник изабраног лекара за службе опште медицине, педијатрије и гинекологије, упитник задовољства корисника стоматолошком здравственом заштитом и упитник о задовољству корисника радом свих постојећих специјалистичких служби у дому здравља. До промене садржаја упитника дошло је најпре 2009. а затим и посматране 2020. године до када је коришћен појединачни упитник за претходно наведене области.

У 2020.години дата је могућност домовима здравља да сами одреде датум спровођења анкете, о томе обавесте ЗЗЈЗ Пожаревац, спроведу истраживање над корисницима здравствене заштите и сами убаце податке анкетираних у екселову базу, која је потом достављена Заводу.

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 претходној 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 тј. у Домовима здравља Велика Плана, Смедерево и Смедеревска Паланка** 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 Смедерево и Смедеревска Паланка** 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 (ограницама, 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 стоматолозије и свих специјалистичких служби у установи. Тога дана је укупно у домовима здравља Подунавског округа било 2654 (2022-2743) корисника како због куративних и превентивних прегледа тако и због неких интервенција и терапијског третмана. Укупан број подељених упитника износио је 2110 (2022-2385), а враћених 1996(2022-2296) при чему је стопа одговора била 94,60% приближно као и претходне године (2022 - 96,3%).

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

Редни број	Служба	Број подељених упитника	Број враћених упитника	Стопа одговора (%)
1.	Општа медицина и медицина рада	977	899	92,02
2.	Здравствена заштита деце и омладине	776	753	97,04
3.	Здравствена заштита жена	146	145	99,32
4.	Стоматолошка здравствена заштита	211	199	94,31



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ
 Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац
 Web: www.zzjzpo.rs, e- mail: zavodpo0311@mts.rs
 Тел.: 012/522-568; 523-153; Факс: 012/520-913

5.	Специјалистичке службе у дому здравља	152	145	95,39
Укупно домови здравља		2262	2141	94,65
6.	Интерна медицина	74	74	100
7.	Хирургија	71	70	98,59
8.	Гинекологија и акушерство	33	33	100,0
9.	Психијатрија	8	8	100,0
10.	Педијатрија	27	27	100,0
11.	Специјалистичке службе	524	521	99,42
9.	Одељење за хемодијализу	68	48	70,59
Укупно опште болнице		805	781	97,02
Укупно установе Подунавског округа		3067	2922	95,27

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

Укупно је за установе примарног нивоа здравствене заштите (деца, жене, одрасли, стоматологија и специјалистичке службе) обрађено 2141 упитник, од тога у служби опште медицине 41,98%, у служби педијатрије 35,17%, у служби здравствене заштите жена 6,77%, стоматолошкој дечјој заштити 9,29% и специјалистичким службама 6,77%. Стопе одговора у свим службама у домовима здравља на нивоу Подунавског округа су од 92,0% до 99,0%.

Просечна старост испитаника који су учествовали у попуњавању упитника о задовољству у службама примарне здравствене заштите у Подунавском округу је 40,4 година (SD=16,95). Особа женског пола било је више (60,5%) него особа мушког пола. Највише је било са средњим образовањем 63,1%, мало више од четвртине је било са високим образовањем, а око 11,0% испитаника је било са незавршеном и завршеном основном школом. Са оценом осредњег материјалног стања било је нешто мало више од четвртине испитаника, док је са добрим и веома добрим било 66,5% испитаника.

Табела бр. 2 Расподела испитаника према службама, полу и старости у примарној здравственој заштити у Подунавском округу 2023. године

Служба	Пол (%)		Просечне године старости
	Мушки	Женски	
Општа медицина	46,9	53,1	50,71 ± 15,54
Педијатрија	38,2	61,8	29,2 ± 10,65
Гинекологија	0	100	35,17 ± 11,69
Просек наведене три службе	39,5	60,5	40,43 ± 16,95

Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, 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.: 012/522-568; 523-153; Факс: 012/520-913

Службу педијатрије су углавном посећивали корисници (родитељи и старатељи) млађе животне доби са просечном старашћу око 29 година, који су доводили своју децу на преглед, док је у општој служби просечна старост била око 50,7 година.

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

ЗАВРШЕНА ШКОЛА (%)	СЛУЖБА			
	ОПШТА МЕДИЦИНА	ПЕДИЈАТРИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА	ПРОСЕК НАВЕДЕНЕ ТРИ СЛУЖБЕ
Незавршена основна	2,1	0,5	0	1,3
Основна школа	10,8	7,2	7,6	9,0
Средња школа	68,3	57,4	60,7	63,1
Виша и висока школа	18,5	34,3	31,0	26,1

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

Годинама уназад служба опште медицине бележи највећи степен испитаника са незавршеном и основном школом. Иначе, средњи степен образовања је најзаступљенији међу испитаницима у свим службама, док са вишом и високом стручном спремом је више од четвртине анкетираних.

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

МАТЕРИЈАЛНО СТАЊЕ (%)	СЛУЖБА			
	ОПШТА МЕДИЦИНА	ПЕДИЈАТРИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА	ПРОСЕК НАВЕДЕНЕ ТРИ СЛУЖБЕ
Веома лоше	2,2	1,1	0,7	1,6
Лоше	6,3	1,2	0,7	3,7
Осредње	32,1	25,0	20,7	28,2
Добро	48,1	60,6	72,4	55,3
Веома добро	11,2	12,2	5,5	11,2

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

Исказ о материјалном стању испитаника на нивоу посматраног округа је углавном добар и веома добар 66,5%, више од четвртине је са осредњим, док се о веома лошем и лошем материјалном стању изјаснило око 5,3% анкетираних. Најлошијег материјалног стања су испитаници у служби опште медицине, где се изјаснило 8,5% нешто мало више него претходне године (2022-8 испитаника).

Испитаници се лече у установама државног сектора, с тим што је до пет пута посетило државне установе у последњих годину дана половина 51,7% (2022-66,0%) док их је остало посетило од 6 до 50 пута.



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац
Web: www.zzjzpo.rs, e- mail: zavodpo0311@mts.rs
Тел.: 012/522-568; 523-153; Факс: 012/520-913

Најчешће се преглед код свог изабраног лекара заказује телефоном 76,6% (2022-79,5%), затим лично 15,6%, док путем апликације „Мој доктор„ мање од 1%, што је највероватније последица мање употребе интернета од стране корисника старије животне доби.

Највећи проценат анкетираних 83,3% (2022-80,7%) је примљен на преглед код свог изабраног лекара истог дана, а сваки осми или 13,2% је чекало од 1 до 5 дана, док је претходне године било 15,7% испитаника (2022-сваки шести).

Табела бр. 5 Расподела испитаника према начину заказивања и дужини чекања на заказани преглед по службама у Подунавском округу 2023. године

Служба	Телефоном	Апликација „Мој доктор„	Лично	Без заказивања	При мље н исти дан	Од 1 до 5 дана	Више од 6 дана
Општа медицина	71,0	1,3	22,0	5,3	72,2	22,5	3,9
Педијатрија	99,6	0,1	0,3	0	95,4	3,1	0,2
Гинекологија	78,6	0	17,9	2,8	89,7	8,3	2,1
Просек наведене три службе	76,6	0,7	15,6	6,7	83,3	13,2	2,2

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

Посматрајући по службама може се закључити да све оне користе највише телефонски начин заказивања прегледа, и пацијенти су примљени код свог изабраног лекара истог дана, преко 72% (2022-77,0%). У поређењу са прошлом годином, резултати истраживања су сада нешто бољи, јер пацијенти нису морали више да чекају због приоритетног ковида, већ су примљени истог дана.

Сагледавајући сегмент организације и карактеристика које се односе на службе, задњих година је дата могућност прописивања лекова у електронској форми и подизања хроничне терапије у апотеци без доласка код изабраног лекара, што су пацијенти препознали као нешто што је позитивно за њих и оценили највишом оценом 5, у скоро 83,0% случајева као и претходне године (2022-83,0%).

Такође одличном оценом је 71,1% (2022-72,5%) анкетираних оценило карактеристику која се односи на апликацију „мој доктор„ и препознало је као нешто што им може помоћи у што бржем доласку код свог изабраног лекара, иако је у једном од претходних одговора који се односи на начин заказивања мали број испитаника исказао овај.

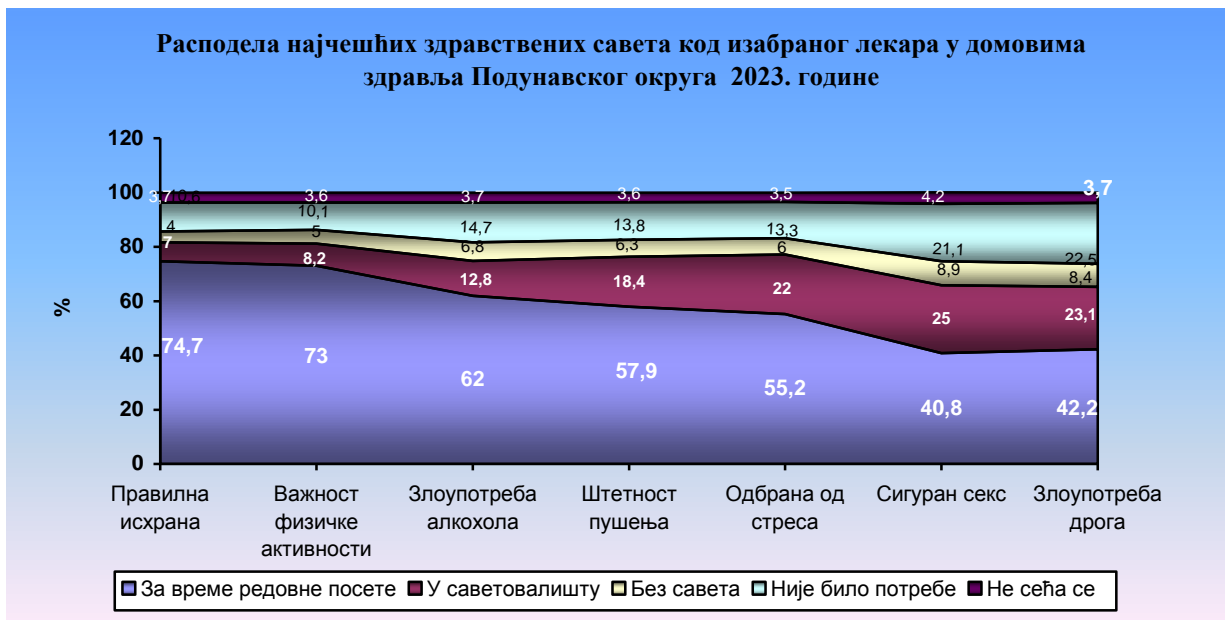
Заказивање специјалистичких прегледа електронским путем од стране изабраног лекара свакако да одговара корисницима здравствене заштите, што су и



потврдили у 74,0% случајева одличном оценом (2022-75,5%, 2021-80,5%, 2020- 85,8%), међутим, уочава се пад степена задовољства задњих година, јер изабрани лекари имају проблем са заказивањем специјалистичких прегледа што због недостатка термина за заказивање или из неког другог разлога.

У свом свакодневном раду, лекари доста времена посвећују и здравствено-васпитним садржајима (значај правилне исхране и физичке активности, злоупотреба алкохола, штетност пушења, одбрана од стреса и друго).

Графикон бр.1



У зависности од теме, 40–75% испитаника ове савете добија за време редовних посета, или у превентивном центру-саветовалишту (7-25%). На графикону бр.1 приказана је учесталост савета лекара за све службе збирно.

Табела бр. 6 Приказ обављених скрининг прегледа у домовима здравља Подунавског округа у 2023. години

Изјава	Да	Не	Не знам/Не сећам се	Не односи се на мене
Скрининг/рано откривање рака дебелог црева у последње две године	20,2	70,5	3,9	5,4
Скрининг/рано откривање рака грлића материце у последње три године	24,3	59,9	3,7	12,1
Скрининг/рано откривање рака дојке у последње две године	22,1	61,9	3,5	12,6
Скрининг/рано откривање	27,6	63,1	3,7	5,6



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац
Web: www.zzjzpo.rs, e- mail: zavodpo0311@mts.rs
Тел.: 012/522-568; 523-153; Факс: 012/520-913

кардиоваскуларног ризика у последњих пет година				
Скрининг/рано откривање дијабетеса типа 2 у последње три године.	28,1	62,5	4,0	5,4
Скрининг/рано откривање депресије у последњих годину дана.	23,1	66,8	4,4	5,7

Из табеле број 6 може се уочити да је у посматраној години само једна петина до једне четвртине испитаника обавила неки од наведених скрининг прегледа за разлику од 2022. године када је то било нешто више анкетираних. Запажено је такође, значајно повећање удела анкетираних који су се изјаснили да нису урадили наведене скрининге, скоро дупло више у поређењу са претходном годином. Посматране године је ситуација таква да је много мање испитаника радило скрининг, три од сто се не сећа или не зна да ли је радио, а трећина је изјавила да се скрининг преглед не односи на њих. Имајући у виду да је обухват популације наведеним скрининзима прилично низак, разумљиво је да је и патологија ових болести значајно заступљена, тј. има доста особа оболелих од ових болести које се иначе могу превенирати.

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

Табела бр. 7 Међусобна комуникација пацијената са медицинским сестрама у Подунавском округу у 2023. години

Изјава	О Ц Е Н А				
	1	2	3	4	5
Поштовање и љубазност	0,5%	1,3%	2,9%	6,0%	89,2%
Информације које вам пружају	0,5%	0,9%	3,3%	5,7%	89,6%
Сарадња са лекаром	0,5%	0,4%	2,8%	5,1%	91,2%

Извор података: ЗЗЈЗ Пожаревац, База истраживања задовољства корисника 2022.

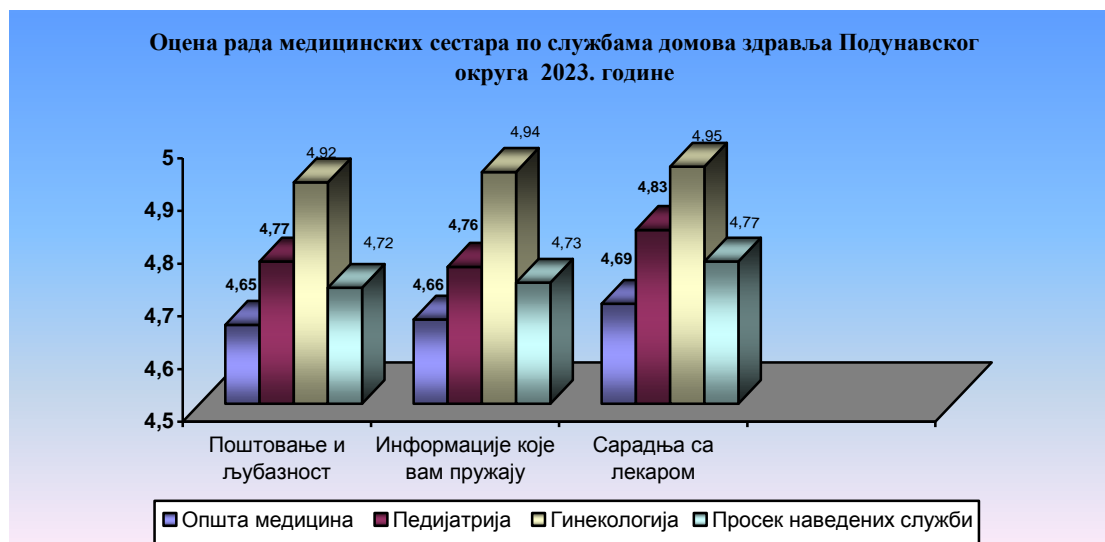
Анализирајући оцену испитаника која се односи на поштовање пацијената и љубазност према њима, веома мали број је оценило најнижом оценом одн. лоше и веома лоше, док осморо од десеторо њих је задовољно односом медицинских сестара према њима. Компарирајући са претходном (2022-95%) годином закључује се да је однос сестара према њима сада нешто мало другачији од прошлогодишњег обзиром да се сада око 85% изјаснило да су медицинске сестре љубазне и да показују поштовање.

Што се тиче информација које им оне пружају, око 82% анкетираних је оценило оценом 4 и 5, што значи да су задовољни, а три од сто је незадовољно.

Да добру сарадњу сестре остварују са лекарима сматра 93,7% испитаника.



Графикон бр. 2



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

Како су корисници оценили карактеристике медицинских сестара по службама приказује графикон број 2 из кога се види да је средња оцена задовољства рада медицинских сестара најбоља у служби здравствене заштите жена, а значајно лоша у служби здравствене заштите одраслих тако да је у наведеној служби потребно више радити са сестрама које би схватиле значај односа према пацијенту.

Табела бр. 8 Међусобна комуникација пацијената и изабраног лекара у Подунавском округу у 2023. години

Изјава	О Ц Е Н А				
	1	2	3	4	5
Поштовање и љубазност	1,0	0,8	3,8	7,8	86,6
Лекар познаје вашу личну ситуацију (у кући, на послу)	2,2	2,2	5,7	8,8	81,1
Ваш лекар добро познаје проблеме и болести које сте раније имали	1,3	1,3	4,7	8,5	84,1
Време и пажњу које вам посвети током прегледа	1,0	1,2	4,1	9,0	84,7
Објашњења и информације које добијате о болестима и лековима које вам прописује	0,8	1,5	4,1	8,6	84,9
Даје вам подршку и мотивише вас да се лакше изборите са здравственим проблемима	1,1	1,9	3,3	8,4	85,3



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац
Web: www.zzjzpo.rs, e- mail: zavodpo0311@mts.rs
Тел.: 012/522-568; 523-153; Факс: 012/520-913

Наведене изјаве у вези комуникације лекара са пацијентима ниском оценом од 1,8% до 4,8% испитаника је оценило као веома лоше и лоше, док је највећи број око 94,0% сматрало да је добра и веома добра. (табела бр.8)

Када се сагледава организација рада у посматраним службама може се закључити да су углавном анкетирана лица у високом проценту 80% и више оценили добро и веома добро функционисање служби (2022-84%, 2021-86,0%, 2020-90%), док су своје незадовољство исказали у нижем проценту од 1,4% до 6,4.

Наиме, најзадовољнији су радним временом установе (92,3%), затим могућношћу прегледа код лекара истог дана у случају хитности (90,4%) и бројем места за седење у чекаоници (од 87,6%).

Највише су незадовољни дужином времена које проведу чекајући да посету доктора као и могућношћу телефонске комуникације са доктором у вези савета током радног времена.

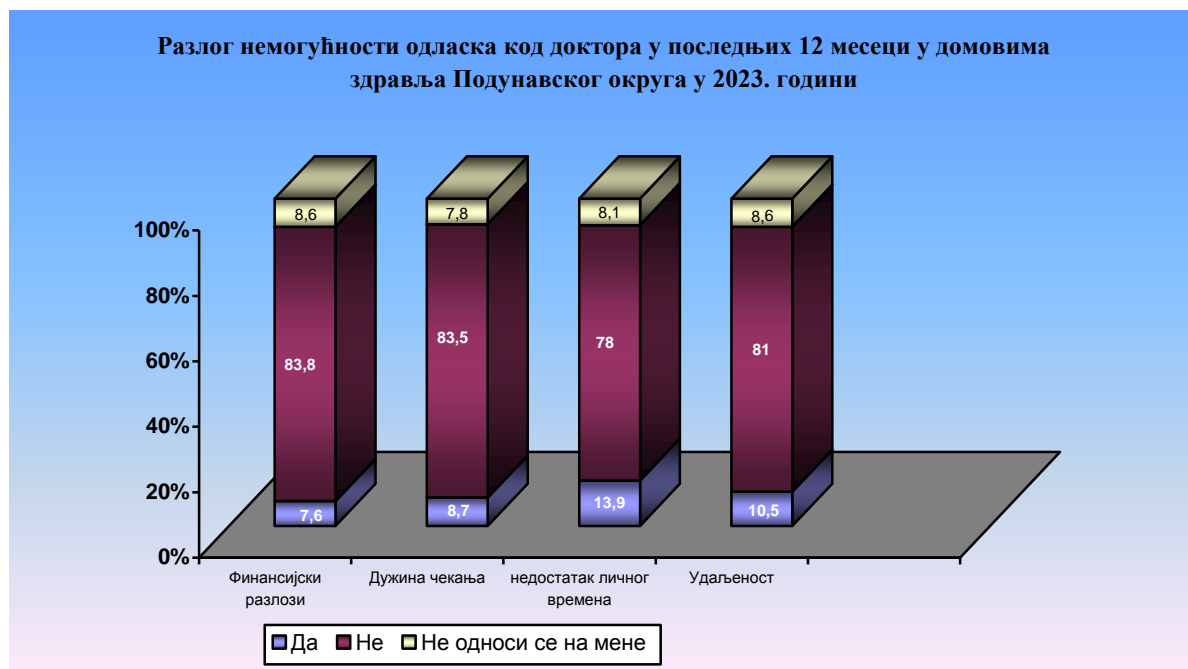
У поређењу са претходном 2022-ом годином за поједине изјаве које се могу компарирати, може се рећи да су одговори на постављена питања сада нешто лошији.

Табела бр. 9 **Задовољство испитаника организацијом рада у домовима здравља Подунавског округа у 2023. години**

Питање	О Ц Е Н А					
	1	2	3	4	5	6
Радно време установе	0,7	0,7	2,9	6,5	85,7	3,4
Доступност лекара викендом ако се разболите	2,2	1,1	4,4	7,2	78,4	6,8
Доступност инвалидима и особама у колицима	2,0	1,7	3,5	5,2	76,4	11,3
Број места за седење у чекаоници	1,6	2,9	4,8	10,8	76,8	3,1
Време чекања до посете у чекаоници	2,3	4,1	6,6	9,3	74,7	3,0
Могућност телефонске комуникације са лекаром и добијање савета у току радног времена	3,9	2,5	4,2	6,5	75,1	7,8
Могућност прегледа код лекара истог дана у случају хитности	1,5	1,3	3,0	5,2	85,2	3,8
Расположивост одговарајућег кадра у установи	1,3	2,2	8,0	8,2	76,8	6,5
Интернет страницу установе	2,0	1,7	3,5	5,2	76,4	11,3
Медицинску опрему у установи	2,4	2,5	6,0	7,4	73,3	8,2
Хигијену установе	1,5	2,8	5,3	9,8	77,9	2,8
Паркинг испред установе	10,3	3,7	5,1	7,5	69,0	4,3
Процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената	3,5	1,9	3,8	5,5	72,0	13,2



Графикон бр. 3



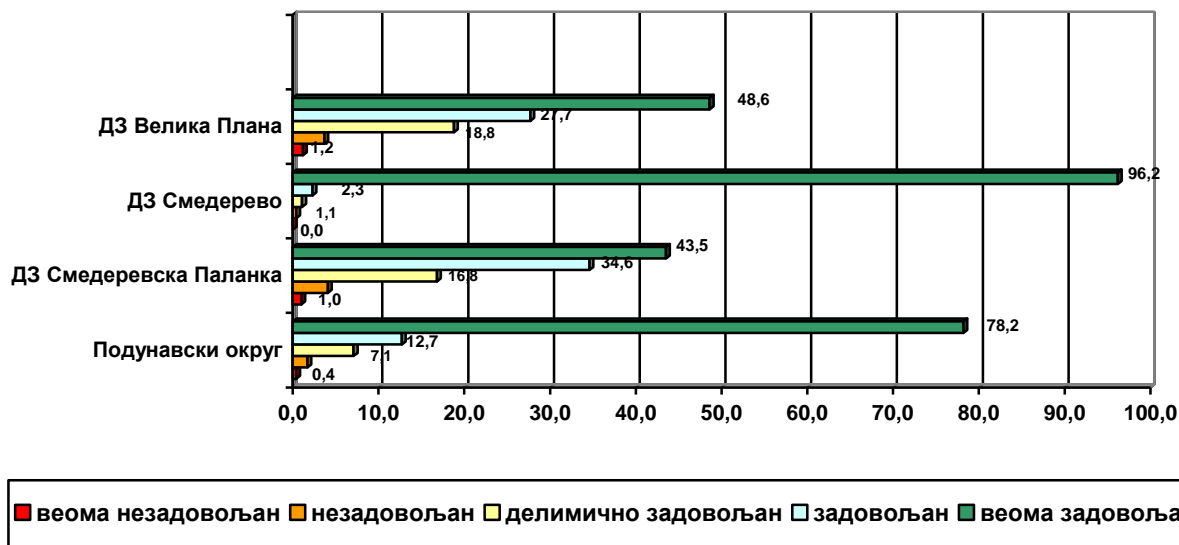
Немогућност одласка код свог изабраног доктора у протеклих годину дана, анкетирани пацијенти су се изјаснили на следећи начин. Због недостатка личног времена сваки седми није могао да посети доктора (2022. трећина), сваки десети (2022. пети) због удаљености, а најмањи број наводи разлог финансијске природе.

Око 82,0% (2022-79,0%) испитаника је оценило своје здравствено стање као одлично док 4,8%, сматра да му је здравље лоше и веома лоше (2022-сваки четрнаести).



Графикон бр. 4

Приказ задовољства испитаника лечењем код изабраног лекара у домовима здравља Подунавског округа у 2023.години

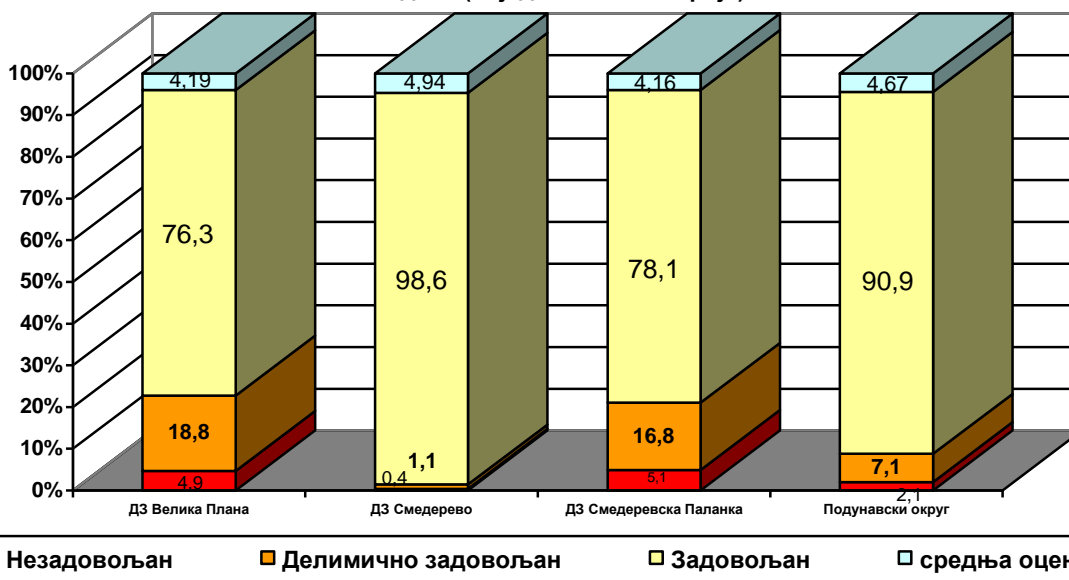


Анализирајући задовољство испитаника пруженом здравственом заштитом односно лечењем код изабраног лекара у домовима здравља Подунавског округа, може се рећи да је највише задовољних лечењем било у ДЗ Смедерево 98,5% (2022-99,4%), затим у ДЗ Смедеревска Паланка 78,1% (2022-83,9%) а нешто мање у ДЗ Велика Плана 76,3% (2022-81,7%). Напомињемо да су пацијенти сада нешто мање задовољни у односу на претходну годину.

Приближан удео незадовољних је био у ДЗ Велика Плана и Смедеревска Паланка око 5%.

Графикон бр.5

Приказ задовољства испитаника лечењем у здравству у ПЗЗ Подунавског округа 2023. године (обједињене категорије)





РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац
Web: www.zzjzpo.rs, e- mail: zavodpo0311@mts.rs
Тел.: 012/522-568; 523-153; Факс: 012/520-913

Највише задовољних особа било је у дому здравља Смедерево, а незадовољних у Смедеревској Паланци. У категорији делимично задовољних највише је било корисника из Велике Плана 18,8%.

Табела бр. 10 Средња оцена задовољства корисника лечењем у домовима здравља Подунавског округа у 2022. и 2023. години

Здравствена установа	Задовољство изабраним лекаром	
	х-2022.г	х-2023.г
ДЗ Велика Плана	4,25	4,19
ДЗ Смедерево	4,97	4,94
ДЗ Смедеревска Паланка	4,31	4,16
Подунавски округ	4,73	4,67

Посматрајући средњу оцену задовољства у претходној 2022. и посматраној 2023. години може се закључити да је у домовима здравља на територији Подунавског округа дошло до смањења средње оцене задовољства, што се види из табеле бр. 10. Средња оцена задовољства корисника на нивоу Подунавског округа је нешто мало нижа него у претходној години.

Сагледавајући степен задовољства у тринаестогодишњем периоду у службама опште медицине, педијатрије и гинекологије као и на нивоу посматраног округа, може се запазити благо повећање средње оцене задовољства корисника у односу на почетну годину, али и благи пад степена задовољства у последње три године.

Наиме, највећи степен задовољства од стране анкетираних лица евидентиран је у служби здравствене заштите жена 4,85. Такође добар степен задовољства исказан је и у остале две службе, али нешто мало мањи у односу на зз жена, тако да су вредности средње оцене у служби здравствене заштите деце и школске деце 4,78 а у служби опште медицине 4.54. На нивоу све три посматране службе обједињено, средња оцена задовољства лечењем износи 4,67 (2022-4.73).

Анализирајући тринаестогодишњи период, може се констатовати да је степен задовољства корисника на почетку био значајно нижи 3,70, док у последњој 2023. години бележи значајно веће вредности од 4,67.



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
 ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ
 Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац
 Web: www.zzjzpo.rs, e- mail: zavodpo0311@mts.rs
 Тел.: 012/522-568; 523-153; Факс: 012/520-913

Табела бр. 11 Дистрибуција корисника према укупном задовољству лечења и средња оцена задовољства у службама ПЗЗ Подунавског округа у периоду од 2011-2023.г.

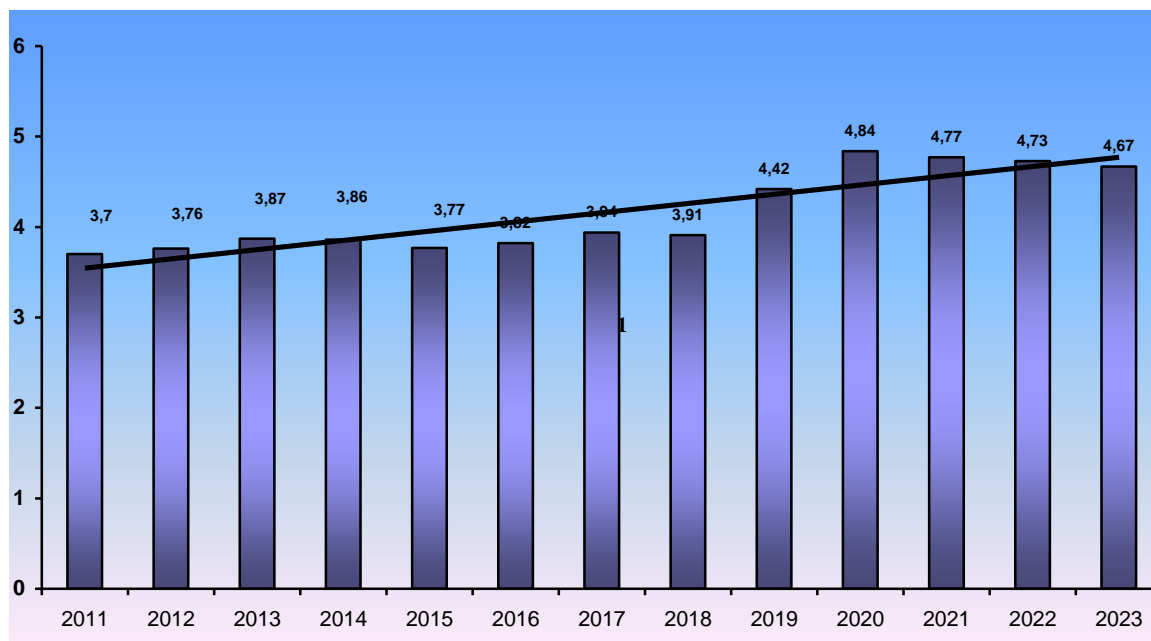
СЛУЖБА	ГОДИНА	ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА					СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА
		ВЕОМА НЕЗАДОВОЉАН	НЕЗАДОВОЉАН	НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН	ЗАДОВОЉАН	ВЕОМА ЗАДОВОЉАН	
ОПШТА МЕДИЦИНА	2011	5.8	3.6	20.2	43.2	27.2	3.80
	2012	5.8	4.4	22.1	44.9	22.8	3.74
	2013	3.4	3.7	16.4	37.3	39.3	4.06
	2014	4.7	3.8	13.5	46.2	31.7	3.97
	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
	2017	3.8	3.8	19.7	42	30.7	3.92
	2018	5.7	6.9	18.0	42.5	26.8	3.78
	2019	2.7	3.0	10.6	26.8	57	4.32
	2020	0	1.1	3.2	6.8	88.9	4.83
	2021	0.7	2.4	4.7	11.0	81.1	4.70
2022	0.2	1.8	5.9	14.2	77.9	4.68	
	2023	0,3	2,5	10,3	16,4	70,5	4,54
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
	2017	1.9	1.2	17.4	51.0	28.4	4.03
	2018	3.7	2.8	13.9	46.6	33.0	4.02
	2019	3.5	1.3	4.6	21.9	68.7	4.51
	2020	0	0	3.8	10.1	86.1	4.82
	2021	0	0.3	2.0	10.1	87.5	4.85
2022	0.4	1.6	3.1	9.5	85.4	4.78	
	2023	0,5	1,1	4,2	8,5	85,6	4,78
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
	2017	6.4	2.0	20.6	64.9	16.2	3.73
	2018	6.4	2.9	11.8	39.2	39.7	4.03
	2019	4.4	1.5	5.9	19.1	69.1	4.47
	2020	0	0.7	1.3	7.9	90.1	4.88
	2021	0	0	2.8	11.2	86.0	4.83
2022	0.4	1.2	3.7	12	82.6	4.75	
	2023	0	0	2,1	10,4	87,5	4,85
ИЗАБРАНИ 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



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
 ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ
 Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац
 Web: www.zzjzpo.rs, e- mail: zavodpo0311@mts.rs
 Тел.: 012/522-568; 523-153; Факс: 012/520-913

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
2017	3,4	2,6	18,9	46,8	28,2	3,94
2018	5,0	4,7	15,6	43,8	30,9	3,91
2019	3,3	2,1	7,14	23,7	63,5	4,42
2020	0	0,7	3,0	8,0	88,3	4,84
2021	0,3	1,3	3,4	10,7	84,3	4,77
2022	0,3	1,6	4,5	12,1	81,4	4,73
2023	0,4	1,7	7,1	12,7	78,2	4,67

Графикон бр.6



Анализирајући тринаестогодишњи период, може се констатовати да је средња оцена задовољства корисника лечењем на почетку била значајно нижа 3,70, док у последњој 2023. години бележи већи средњи просек од 4,67 односно тренд раста.

1.2 СТОМАТОЛОШКА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА

У домовима здравља Подунавског округа у служби стоматолошке здравствене заштите 20. новембра 2023. године се јавило 211 пацијената, подељено је исто толико упитника а враћено је 199, што представља стопу одговора учесника од 94,3% и нешто је већа у односу на 2022. годину (93,6%).

Од укупног броја анкетираних 44,2% су особе мушког пола, а 55,8% су особе женског пола. Просечна старост испитаника је 22,1±14,02 године.

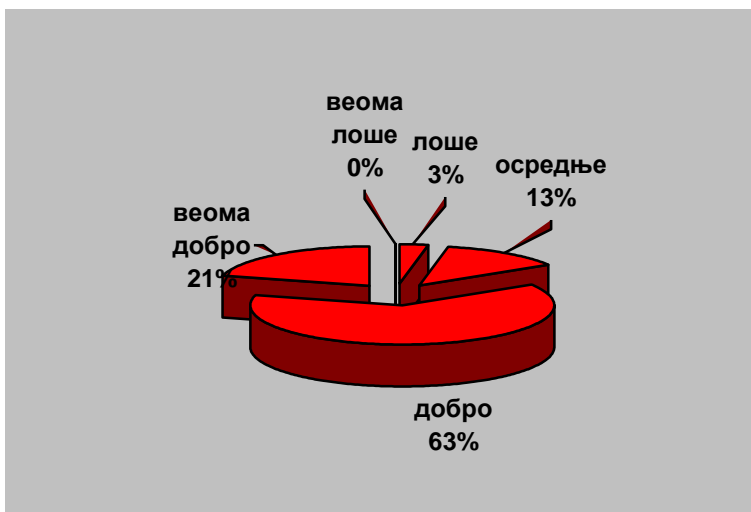


Са завршеном и незавршеном основном школом било је око 60% (2022-12%) анкетираних, са средњом нешто мање од трећине, а са вишом и високом стручном спремом био је сваки десети испитаник.

Децу на стоматолошки преглед најчешће су доводили пратиоци са добрим и веома добрим материјалним стањем 83,4% (2022-62,4%), одакле се изводи закључак а на основу одговора из претходног питања, да је доста њих са основном школом доброг материјалног стања. Сваки осми је осредњег, док су три од сто испитаника лошег материјалног стања (2022-3,2%).

Графикон бр. 7

Материјално стање анкетираних у служби стоматологоје Подунавског округа у 2023. години



Највећу потребу за услугама стоматолошке заштите имали су пацијенти –деца до 18 година и то три четвртине, док је 7,5% тражило хитну стоматолошку услугу.

Анализирајући коришћење стоматолошких услуга у државном и приватном сектору, може се рећи да пацијенти скоро подједнако користе државни и приватни сектор и то у домовима здравља до пет пута годишње 77,0% (2022-84,4%), док у приватном сектору нешто више 81,6%. Може се рећи да је претходне године удео пацијената који су користили услуге приватног сектора био знатно већи (94,7%), док је посматране године дошло до мањег коришћења услуга код приватника.

Услуге које су пацијенти добијали код приватног стоматолога односе се на преглед и лечење зуба, заливање фисура, стављање ортодонског апарата, вађење зуба и протетске надокнаде.

Најчешће су испитаници у области стоматологије примљени истог дана 89,9% (2022-90,5%), а три од сто су чекали до пет дана.

У тим државним стоматолошким ординацијама државног сектора деца су добијала савете о значају редовних прегледа, употреби флуора, правилном прању зуба,



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац
Web: www.zzjzpo.rs, e- mail: zavodpo0311@mts.rs
Тел.: 012/522-568; 523-153; Факс: 012/520-913

неправилностима зуба и вилица, настанку каријеса, крварењу десни и клаћењу зуба, значају дојења и правилној исхрани од 80,8% до 91,9%.

Рад доктора стоматологије испитаници су оценили најчешће оценом четири и пет за изјаве које се односе на то да је доктор упознат са проблемима и болестима које пацијент има, да одваја довољно времена за разговор, даје има јасна објашњења о планираним интервенцијама и о њиховом оралном здрављу и то у обиму од 81,1% до 85,2%. Компарирајући резултате са онима из претходне године, може се закључити да су доктори стоматологије ове године нешто лошије оцењени у раду са децом.

Што се тиче позивања анкетираних на превентивни преглед 3,5% (2022-2,7%) је оценило рад стоматолога за ову изјаву оценом један и два, а 90,3% (2022-93,0 %) оценом четири и пет.

Табела бр. 12 **Задовољство испитаника пружањем услуга и организацијом рада у служби стоматологије домова здравља Подунавског округа у 2023. години**

Питање	О Ц Е Н А					
	1	2	3	4	5	6
Радно време установе	0,5	1,5	4,6	8,1	78,7	6,6
Доступност прегледа викендом	7,2	21	4,1	5,7	69,1	11,9
Доступност стоматолога особама са посебним потребама	4,6	1,5	2,1	3,1	71,1	17,5
Љубазност особља	1,5	1,0	3,0	4,6	83,8	6,1
Број места за седење у чекаоници	0,5	0,5	6,6	7,7	78,6	6,1
Време чекања на посету у чекаоници	1,5	4,1	4,6	8,2	74,0	7,7
Могућност прегледа истог дана у случају хитности	0,5	1,0	4,1	3,1	83,2	8,2
Могућност телефонске комуникације са стоматологом и добијање савета у току радног времена	1,5	0,5	5,6	7,7	76,0	8,7
Расположивост одговарајућег кадра у установи	1,0	0,5	3,6	10,3	76,4	8,2
Стање стоматолошке опреме	4,6	1,5	4,6	10,2	73,5	5,6
Сарадња стоматолога и других лекара специјалиста	2,0	1,0	4,1	5,1	79,1	8,7
Хигијена у служби	2,0	0,5	4,6	7,7	82,1	3,1
Процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената	1,5	1,5	2,0	5,1	70,9	18,9

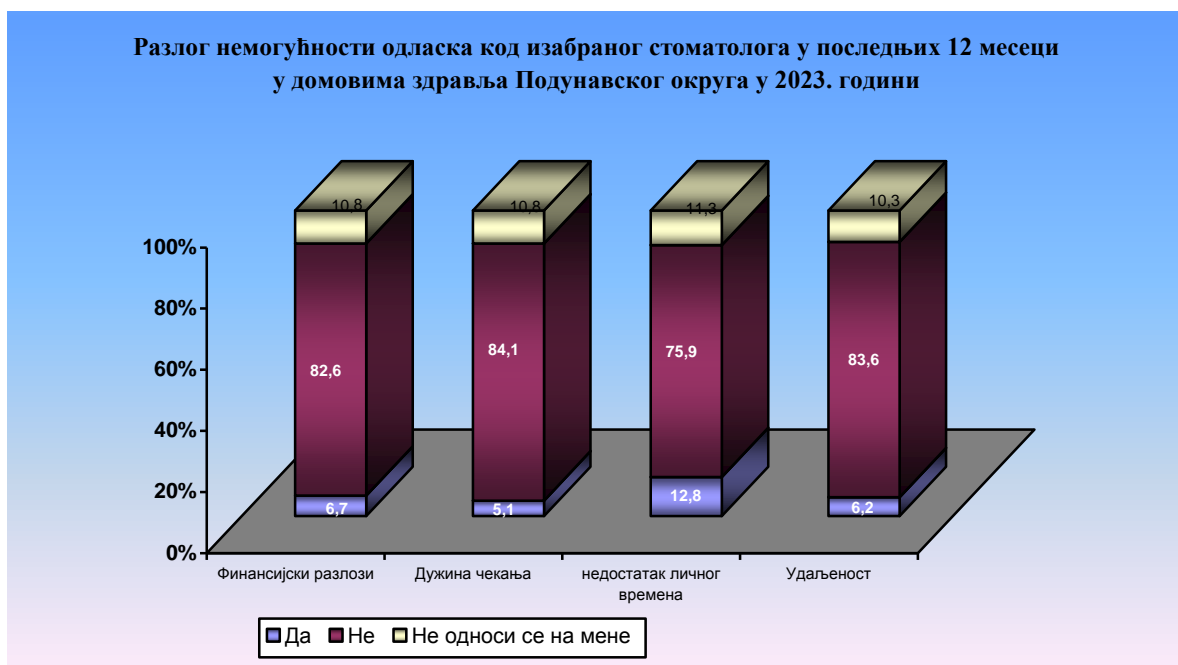
Сагледавајући задовољство испитаника пруженим услугама и организацијом рада у служби стоматологије а које се односе на: радно време установе, доступност прегледа викендом и особама са посебним потребама, љубазност особља, време чекања у чекаоници, преглед истог дана у случају хитности, телефонске комуникације



са стоматологом, расположивост одговарајућег кадра, стање стоматолошке опреме, сарадњу стоматолога са осталим специјалистима, хигијену у служби и на процедуре у поступку жалбе, може се закључити да су оцењени највишом оценом пет, од 69,1% до 83,8% од стране анкетираних.

Заказивање прегледа није баш уобичајено у дечијој стоматологији, тако да стоматолошке услуге које се односе на преглед код дечијег превентивног стоматолога или специјалисте ортопедије вилице, пломбирање, лечење зуба, вађење зуба и стављање ортодонског апарата и протезе могу да се реализују уз обавезно здравствено осигурање као и уз партиципацију где је одговорило три четвртине испитаника. За добијање свих наведених услуга, пацијент мора да има пре свега оверену здравствену књижицу и може добити услугу уз партиципацију. Део испитаника 6% до 17% не зна да ли би могао да добије наведене услуге уз здравствену легитимацију или би морао да их плати. Петоро од сто сматра да треба да плати пуну цену услуге.

Графикон бр.8



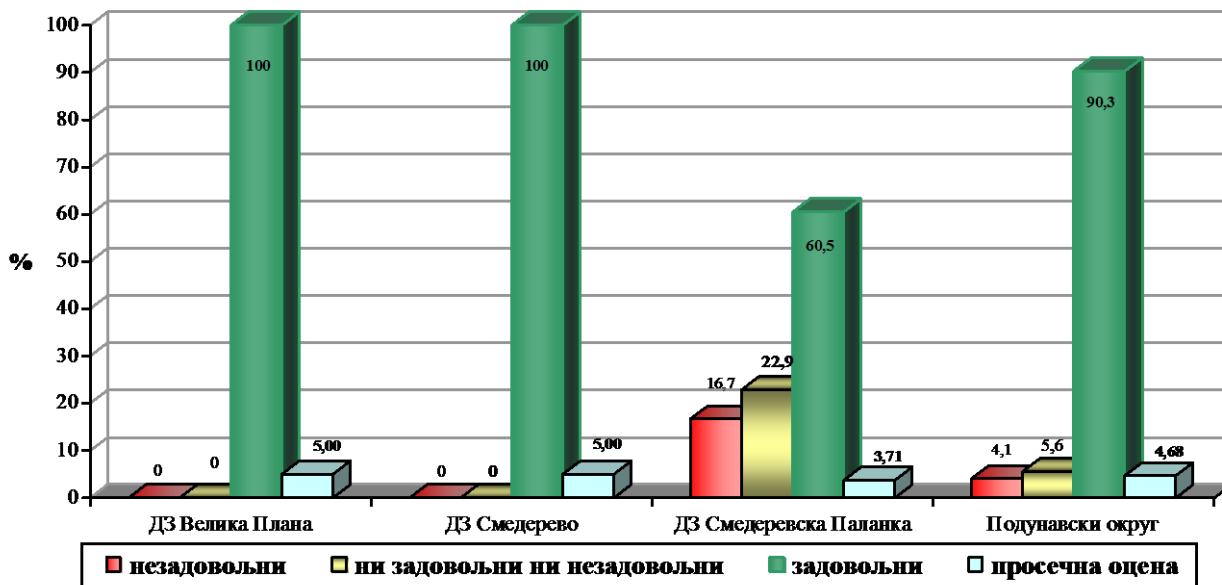
Разлог немогућности вођења детета код свог изабраног стоматолога испитаници су окарактерисали на следећи начин. Највише анкетираних није водило своје дете стоматологу у 2023.години због недостатка личног времена, а шест од сто због удаљености и финансијских разлога. Посматране године резултати су значајно бољи од прошлгодишњих, где је већем броју пацијената посета стоматологу била доступна.

Око 81% испитаника је оценило своје орално здравље врло високом оценом четири и пет, док је 4,6% оценило као лоше и веома лоше.



Графикон бр. 9

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



Према приказаном графикону може се видети да је велико задовољство лечењем у области стоматологије у свим домовима здравља Подунавског округа, што потврђује и средња оцена задовољства на нивоу округа- 4,68.

Задовољство радом службе дечије стоматологије на нивоу Подунавског округа је такво да је 2023. године било незадовољних и то анкетањем у ДЗ Смедеревска Паланка 16,7% док подаци из ДЗ Велика Плана и ДЗ Смедерево од 100% задовољних је дискутабилан јер је просто немогуће да сви испитаници искажу толики степен задовољства, а да баш ни један није делимично задовољан или незадовољан. Према томе ДЗ Велика Плана и Смедерево би требао да ипак мало реалније сагледају своје резултате и преиспитају методологију анкетања испитаника и објективно мишљење пацијената.

Табела бр. 13 Задовољство корисника радом изабраног стоматолога у служби дечије превентивне стоматологије Домава здравља Подунавског округа исказано просечном оценом у 2022. и 2023. години

Здравствена установа	Задовољство изабраним стоматологом	
	х 2022	х 2023
ДЗ Велика Плана	4,79	5,0
ДЗ Смедерево	5,0	5,0
ДЗ Смедеревска Паланка	4,59	3,71



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац
Web: www.zzjzpo.rs, e- mail: zavodpo0311@mts.rs
Тел.: 012/522-568; 523-153; Факс: 012/520-913

Подунавски округ	4,95	4,85
------------------	------	------

Средња оцена задовољства корисника лечењем изабраним стоматологом у односу на претходну годину већа је у ДЗ Велика Плана а иста у ДЗ Смедерево, док је у ДЗ Смедеревска Паланка оцена нижа у односу на претходни период. На нивоу Подунавског округа средња оцена је нешто мања 4,68 у компарацији са прошлогодишњим периодом 4,85.

Табела бр. 14 Дистрибуција корисника према општем задовољству (у%) и средња оцена задовољства у служби стоматолошке здравствене заштите Подунавског округа у периоду од 2011-2023. године

ГОДИНА	ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА					
	ВЕОМА НЕЗАДОВОЉАН	НЕЗАДОВОЉАН	НИ ЗАДОВОЉАН 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
2017	5,9	1,7	10,9	47,9	33,6	4,0
2018	1,8	0,9	11,6	50,9	34,8	4,16
2019	0,7	2,0	3,4	16,9	77,0	4,68
2020	0	0	5,3	3,2	91,6	4,86
2021	0	0	0	4,7	95,3	4,95
2022	0,5	0	3,2	6,4	89,8	4,85
2023	0,5	3,6	5,6	7,7	82,6	4,68

Степен задовољства укупним лечењем у служби стоматологије у Подунавском округу посматрано у тринаестогодишњем периоду (од 2011. до 2023.) показује благи тренд раста са изузетком последње две године где је степен задовољства нешто мало нижи.

Коментари у стоматолошкој служби од стране испитаника који су довели своје дете су углавном позитивни, задовољни су љубазним приступом како доктора стоматологије тако и сестре, које их увек приме и пруже потребну услугу.

Незадовољних је било у веома малом проценту па стога и нема коментара



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац
Web: www.zzjzpo.rs, e- mail: zavodpo0311@mts.rs
Тел.: 012/522-568; 523-153; Факс: 012/520-913

1.3 СПЕЦИЈАЛИСТИЧКА СЛУЖБА

Испитивање задовољства корисника пруженом здравственом заштитом у специјалистичким службама је до 2019. године обављано само и интернистичким амбулантима, док је од 2020 до 2023. године истраживање спроведено у свим специјалистичким амбулантима које постоје при домовима здравља Подунавског округа.

При домовима здравља, на територији Подунавског округа, анкетирање је спроведено у специјалистичким амбулантима неуропсихијатрије, офталмологије, оториноларингологије и физикалне медицине и рехабилитације. Број подељених упитника био је 152, враћених 145 тако да је стопа одговора учесника износила 95,4%. На територији Подунавског округа то су специјалистичке амбуланте у домовима здравља у Великој Плани и Смедеревској Паланци, док су у Смедереву на секундарном нивоу здравствене заштите. Стопа одговора је мања од прошлогодишње (98,5%).

Услуге наведених специјалистичких служби су нешто више користиле особе женског пола 66,2% у односу на мушки пол. Потребе за овом здравственом заштитом имали су испитаници од четрнаест до осамдесет девет година, са просечном старашћу 55,4 године ($SD=14,140$), нешто старијом популацијом у односу на претходну годину. Што се тиче степена стручне спреме, може се рећи да је сваки десети био са основном школом, више од половине је била са средњом стручном спремом, док је једна четвртина била са вишом и високом стручном спремом.

Четири од десет испитаника се изјаснило да је њихово материјално стање добро, половина да је осредње а око 6% да је лоше.

Оцену саме специјалистичке службе испитаници су окарактерисали тако да су изузетно задовољни временом чекања од тренутка заказивања до термина прегледа и то њих 69,5% (2022-85,2%), као и временом чекања у чекаоници 69,7% (2022-86,7%). Да су чекаонице чисте и удобне сматра 78,2% (2022-80,8%; 82021-83,8%; 2020-98,3%) и уочава се да сваке године степен чистоће и удобности опада што се исказује смањењем степена задовољства из године у годину. Љубазност коју исказују медицинске сестре и доктори стоматологије опазили су сви анкетирани око 96% што је исто као и претходне године (2022-96,0%).



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац
Web: www.zzjzpo.rs, e- mail: zavodpo0311@mts.rs
Тел.: 012/522-568; 523-153; Факс: 012/520-913

Табела бр. 15 Задовољство анкетираних организацијом рада специјалистичко-консултативне службе у Подунавском округу у 2023. години

Карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	4,3	5,7	20,6	21,3	48,2
Време чекања у чекаоници	4,2	6,3	19,7	21,8	47,9
Чистоћа и удобност чекаонице	2,1	2,5	16,9	19,0	59,2
Љубазност медицинске сестре	0,7	0	3,5	5,6	90,2
Љубазност лекара	0,7	0	3,5	4,2	91,5
Време које ми је посвећено током прегледа и објашњења које сам добио у вези моје болести и плана лечења	1,4	0,7	5,6	12,7	79,6

Да су лекари апсолутно љубазни, да им посвећују довољно времена током прегледа и објашњавају њихову болест и план лечења сматрају већина испитаника у истраживању.

На питање колико су пута у задњих годину дана посетили специјалисту у државној здравственој установи 60,5% (2022-57,7%) испитаника је рекло да су то учинили до 3 пута, а остатак од четири до тридесет пута. Што се тиче приватног сектора, може се рећи да је нешто већи број, 72,7% (2022-82,8%) користио услуге овог сектора у односу на државни, али нешто мање у поређењу са претходном годином. Пацијенти морају да издвоје значајно више пара за приватне специјалистичке прегледе, јер углавном тај медицински кадар ради и у државном и у приватном сектору, где у приватним ординацијама значајно скупље наплаћује своје услуге.

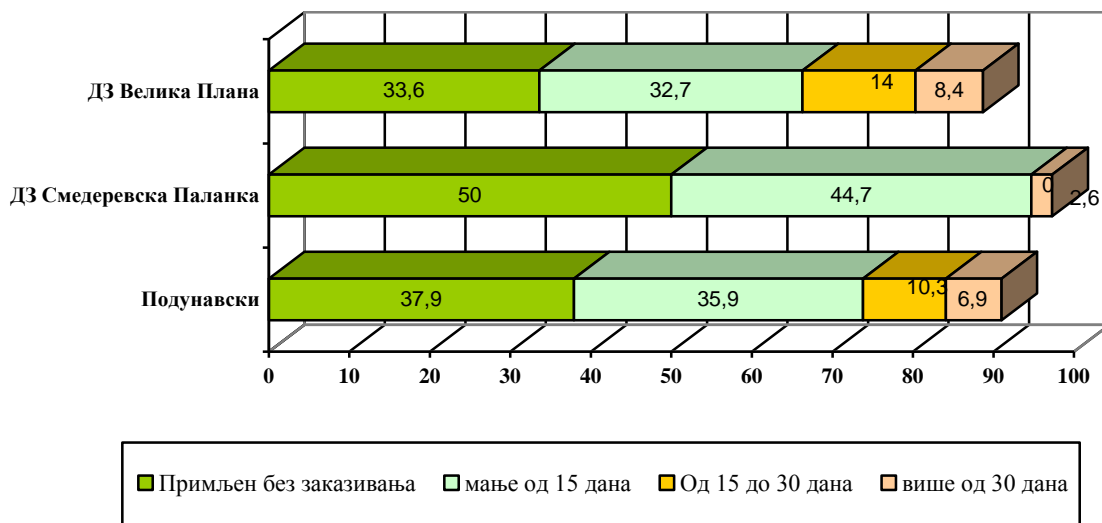
Анализом ових података може се закључити да је ове године мањи удео испитаника користио специјалистичке услуге у приватном сектору него у државном, што намеће задатак и обавезу Министарству здравља да регулише финансирање услуга приватног сектора преко Републичког фонда за здравствено осигурање, јер ти исти осигураници плаћају своје здравствено осигурање државном сектору чије услуге не могу увек да користе и приморани су да оду у приватни сектор како би остварили своје



потребе, стим што и ту морају да извуку новац из новчаника и додатно плате још услугу у приватном сектору.

Графикон бр. 10

Дужина чекања на преглед код специјалиста у домовима здравља
Подунавског округа у 2023. години



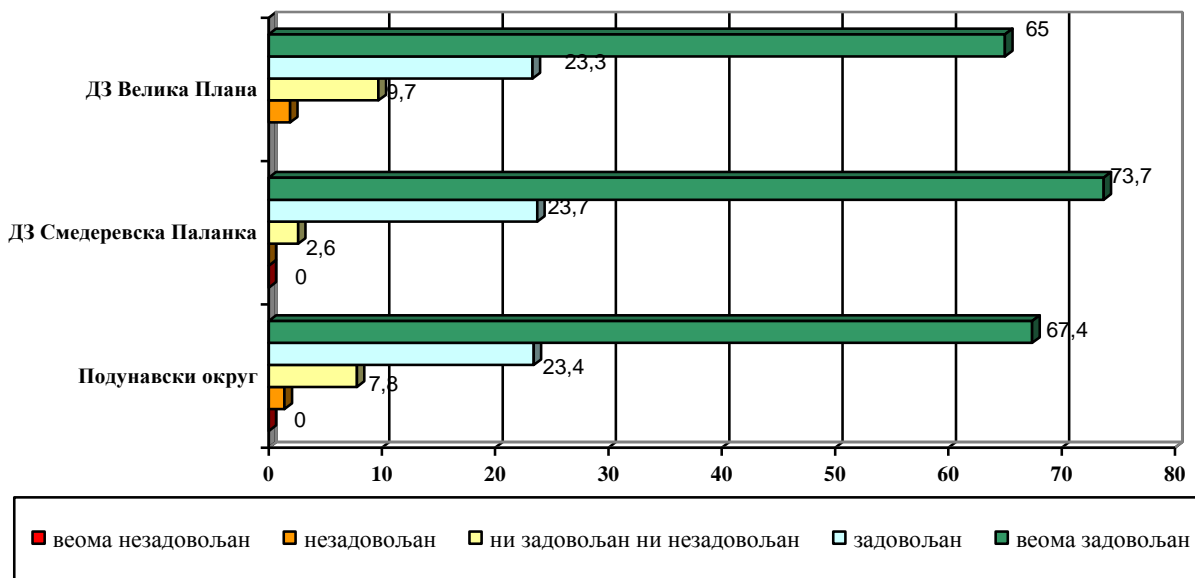
Што се тиче дужине чекања на преглед, највећи део анкетираних се изјаснио да је примљен истог дана без заказивања, а исто толико је чекало на преглед до две недеље. Сваки десети је чак на преглед код специјалисте до месец дана.

Укупно задовољство специјалистичким службама испитаници су оценили одличном оценом 90,8% (2022-93,5%), док је незадовољних било изузетно мало 1,4%.



Графикон бр. 11

Приказ задовољства испитаника здравственом заштитом у специјалистичким службама домова здравља у Подунавском округу у 2023. години



Задовољство пруженом здравственом заштитом исказано је тако да је на нивоу Подунавског округа 90,8% (2022-93,5%) задовољних и веома задовољних радом ових служби, док је незадовољних било 1,4% (2022-1,1%).

Табела бр. 16 Задовољство пацијената радом лекара специјалиста у специјалистичким службама Домова здравља у Подунавском округу 2023. године

Здравствена установа	Средња оцена укупног задовољства специјалистичком службом	
	х- 2022.г	х- 2023.г
ДЗ Велика Плана	4,61	4,51
ДЗ Смедеревска Паланка	4,62	4,71
Подунавски Округ	4,61	4,57

Просечна оцена задовољства испитаника радом специјалистичке службе је 4,57 и приближна је у односу на просечну оцену у Подунавском округу у претходној години, када је износила 4,61.

Мала је разлика у задовољству корисника радом специјалистичких служби у посматраним домовима здравља.



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац
Web: www.zzjzpo.rs, e- mail: zavodpo0311@mts.rs
Тел.: 012/522-568; 523-153; Факс: 012/520-913

Табела бр. 17 Дистрибуција пацијената према општем задовољству (%) и средња оцена задовољства у специјалистичким амбулантама домова здравља Подунавског округа у периоду од 2011-2023. године

ГОДИНА	ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА					СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА
	ВЕОМА НЕЗАДОВОЉАН	НЕЗАДОВОЉАН	НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН	ЗАДОВОЉАН	ВЕОМА ЗАДОВОЉАН	
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
2017	0	0	8,6	62,9	28,6	4,20
2018	6,7	0	10	53,3	30	4,00
2019	13,9	0	13,9	36,1	36,1	3,81
2020	0	0	1,7	10,3	87,9	4,86
2021	0,7	0,7	4,4	16,3	77,8	4,70
2022	0	1,1	5,4	24,9	68,8	4,61
2023	0	1,4	7,8	23,4	67,4	4,57

Степен задовољства пруженим услугама у Подунавском округу посматрано у тринаестогодишњем периоду (од 2011 до 2023.) показује осцилације сваке године, при чему је у последње четири године евидентиран пад задовољства анкетираних.

У специјалистичким амбулантама у анализираним упитницима је било коментара на рад службе. Коментари су се односили на задовољство пацијената и поред постојећих услова рада, уз напомену да се више њих изјаснило да је потребно зановити и осавременили опрему за рад пре свега у области физијатрије, затим бржи рад специјалистичког тима како би се испоштовало време заказивања. Задовољни су односом доктора и сестре према њима. Мало им је засметало дуже чекање у чекаоници пре прегледа. Пацијентима недостаје тоалет у овој служби, а и тај који је у близини за пацијенте је ван функције односно не ради. Пожељно је ставити климу у чекаоници обзиром да је у летњем периоду када су високе температуре вани, унутар објекта јако загуљиво јер нема прозора.

2. ОПШТЕ БОЛНИЦЕ

На територији Подунавског округа постоје две опште болнице, једна у Смедереву која је болница окружног типа а друга Општа болница у Смедеревској Паланци.

Истраживање задовољства корисника у општим болницама обављено је по методологији Института за јавно здравље Републике Србије који је дефинисао датум обављања истраживања у седмици од 20. до 24 новембра 2023.године. Испитивање



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац
Web: www.zzjzpo.rs, e-mail: zavodpo0311@mts.rs
Тел.: 012/522-568; 523-153; Факс: 012/520-913

задовољства корисника је урађено на интернистичким, хируршким одељењима, на гинекологији и акушерству, на психијатрији и педијатрији.

У стационарним здравственим установама Подунавског округа у периоду петодневне хоспитализације односно у недељи анкете било је отпуштено 213 пацијената, исто толико је подељено упитника, а враћено је 212, тако да је стопа одговора учесника била 99,5% виша у односу на претходну годину (2022-93,1%). Ова стопа не подразумева упитнике из постојећих специјалистичких амбуланти јер у тој служби нису хоспитализовани пацијенти.

На одељењима интерне гране медицине, општих болница Подунавског округа, подељено је укупно 74 упитника, враћено је исто толико, при чему је стопа одговора учесника била 100% (2022-96,9%).

На одељењима хируршке гране медицине, општих болница Подунавског округа, подељено је укупно 71 упитник а враћено је 70, при чему је стопа одговора учесника била 98,6% (2022-92,9%).

На одељењу гинекологије и акушерства општих болница Подунавског округа подељено је укупно 33 упитника, враћено је исто толико, при чему је стопа одговора учесника била 100% (2022-96,1%).

На одељењу психијатрије било је осморо отпуштених пацијената, толико је подељено и враћено, при чему је стопа одговора износила 100% (2022-100%).

На одељењу педијатрије подељено је 27 упитника, враћено 27 са стопом одговора од 100% (2022-100%).

У специјалистичким службама на територији посматраног округа на дан спровођења анкетирања (22.11.2023) било је 387 пацијената, подељено је исто толико упитника а враћено 363 попуњених упитника, при чему је стопа одговора била 93,8% (2022-86,4%). Специјалистичке области које су доставиле своје упитнике су из области: интерне медицине, инфектологије, неурологије, педијатрије, психијатрије, хирургије, ортопедије, гинекологије и акушерства офталмологије и оториноларингологије.

На одељењу хемодијализе на посматраној територији дијализира се 88 пацијената, подељено је исто толико упитника а враћено је 48 упитника са стопом одговора од 70,59%.

Општи подаци испитаника су такви да је више било особа женског пола 60,4% (2022-56,3%), него мушког 39,6% (2022-43,7%), што је и за очекивати, јер се на овај однос одразио утицај службе гинекологије и акушерства где се хоспитализују само особе женског пола.

Просечна старост свих корисника који су били стационарно лечени је 53,7 године СД=20,426 (2022-53,7 године), с тим што је најмлађи пацијент имао 1 годину а најстарији 93 годину.

У Општој болници у Смедереву испитаници су имали у просеку 54,3 године (2022-52,7) СД=20,403 док су у паланачкој болници нешто мало млађи и просек је износио 52,9 године (2022-55,6). У болницама Подунавског округа лечили су се пацијенти старости од 1 до 93 године.



Потребу за стационарном здравственом заштитом највише су имале особе са завршеном средњом школом и то 60,8%, мало више од четвртине са незавршеном и завршеном основном школом, док са вишом и високом то је био сваки девети.

Што се тиче материјалног стања углавном су анкетиране особе биле доброг и веома доброг материјалног стања 53,8%, док је осредњег стања било 42,5%.

Графикон бр. 12

Структура анкетираних према степену образовања у општим болницама Подунавског округа у 2023. години



Анализирајући услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења, може се рећи да су они то у највећем броју случајева оценили одлично са уделом од 70 до 90%, што и приказује наредна табела.

Табела бр. 18 Задовољство пацијената пруженим услугама и организацијом здравствене заштите током болничког лечења у болницама Подунавског округа у 2023. години (у %)

Карактеристике	О Ц Е Н А				
	1	2	3	4	5
Обавештења која су дата при пријему у болницу	0,9	2,4	6,2	17,5	73,0



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац
Web: www.zzjzpo.rs, e- mail: zavodpo0311@mts.rs
Тел.: 012/522-568; 523-153; Факс: 012/520-913

Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије у болници	0,5	1,4	5,7	14,2	78,2
Услуге исхране током боравка у болници	7,1	8,1	15,6	22,3	46,9
Услуге смештаја током боравка у болници	4,8	3,8	14,8	23,0	53,6
Одржавање хигијене собе	1,9	3,3	7,1	19,5	68,1
Одржавање хигијене тоалета	5,8	5,3	8,7	23,1	57,2
Организација посета	11,4	6,2	9,3	17,1	56,0
Обавештења која су дата код отпуста из болнице	1,0	0,5	2,4	11,6	84,5

Од свих анализираних карактеристика највишом оценом је оцењено обавештење које добија пацијент при отпуста из болнице 96,1%, организацијом и брзином пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници 92,4% као и услугама које добијају при пријему 90,5%, Вредности су веома сличне прошлогодњим.

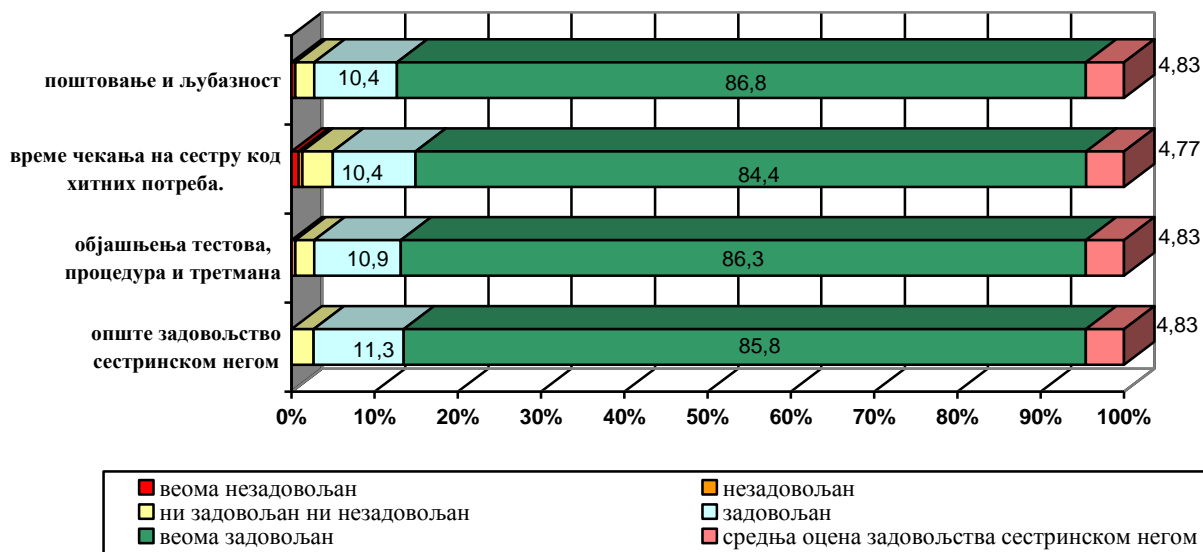
Незадовољних и веома незадовољних је било у вези организације посета (17,6%), услуга исхране током боравка у болници 15,2%, одржавања хигијене тоалета (11,1%) и смештаја током боравка у болници а у вези опремљености собе и удобности кревета. И претходне године су пацијенти били незадовољни истим карактеристикама са сличним процентуалним делом.

Како су пацијенти оценили услуге сестринске неге током боравка у болници види се из одговора где је преко 95,0% (2022-97,0%) било задовољно и веома задовољно, док је знатно мање било делимично задовољних и незадовољних пацијената, што нам указује на чињеницу да улога сестре у нези оболелих је од изузетног значаја за исход обољења.



Графикон бр. 13

Задовољство испитаника услугама сестринске неге у општим болницама
Подунавског округа у 2023. години



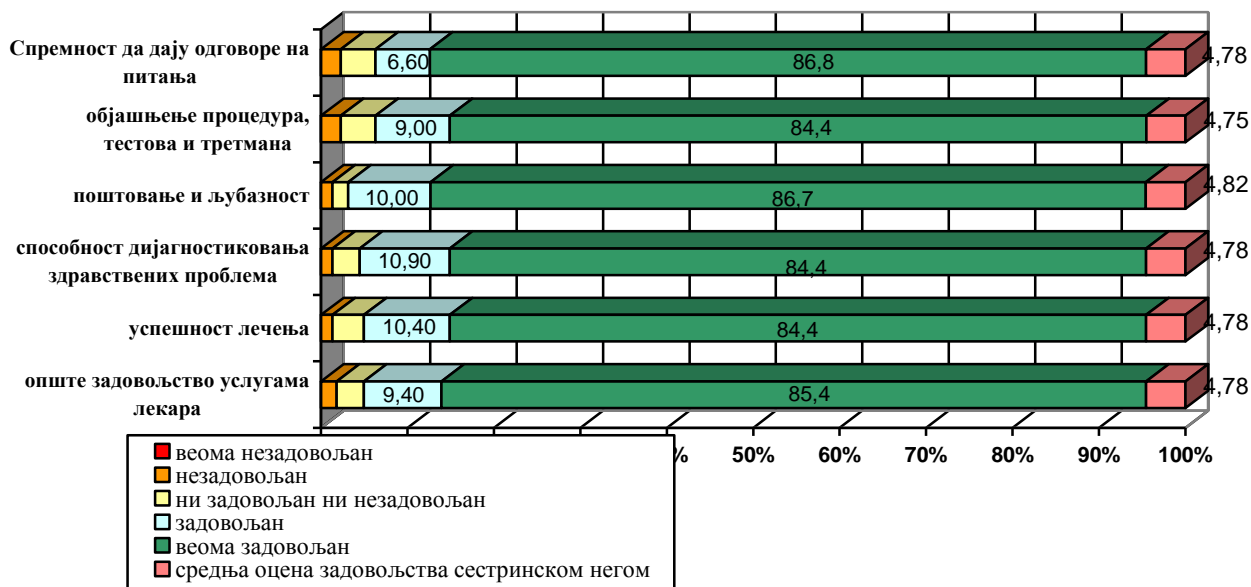
Своје задовољство исказали су највише за карактеристике поштовања и љубазности сестре према пацијенту, објашњења процедура, тестова и третмана, као и сестринске неге (97,2%) које су опазили код медицинских сестара. Резултати овог истраживања су бољи у односу на претходну годину.

Јако висок удео испитаника је задовољан сестринском негом у болничким условима (97,1%) што су и доказали средњом оценом 4,83 (2022-4,79).



Графикон бр.14

Задовољство испитаника услугама лекара у општим болницама Подунавског округа у 2023. години



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 већини дефинисаних карактеристика као што су поштовање и љубазност 96,7% (2022-5,3%), способност дијагностиковања здравствених проблема 95,3% (94,2%), успешност у лечењу 94,8% и опште задовољство лекарским услугама 94,8% (2022-93,7%). Најмање су задовољни објашњавањем процедура, тестова и третмана који треба да се обаве над њима 93,4% (2022-92,1%) и спремношћу да дају одговоре на питања пацијентима 93,4%. У компарацији са претходном годином може се рећи да су резултати слични односно за нијансу бољи.

У сагледавању питања које се односи на коришћење клиничког пута у лечењу пацијента и одговора који су добијени, поставља се питање да ли пацијенти уопште знају шта је то клинички пут у лечењу. Сходно томе, дискутабилни су добијени одговори. Наиме, нешто мање од половине испитаника је одговорило да не зна, скоро петина, док скоро трећина сматра да је коришћен клинички пут.

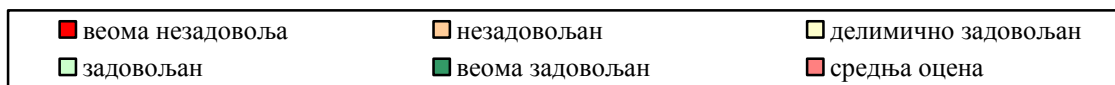
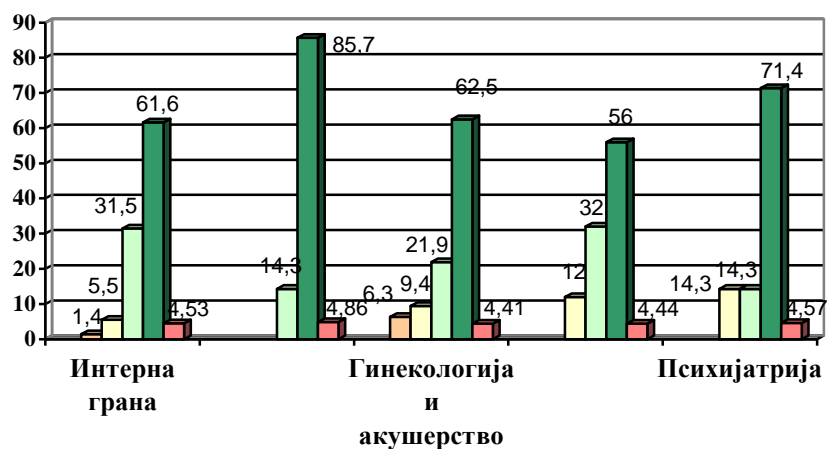
Степен укупног задовољства болничким лечењем испитаници су исказали просечном оценом 4,61 (2022-4,69; 2021-4,81).

Упоређујући вредности података услуга лекара не само са прошлородишњим већ и са подацима уназад пар година може се закључити да је степен задовољства сада нешто нижи.



Графикон бр. 15

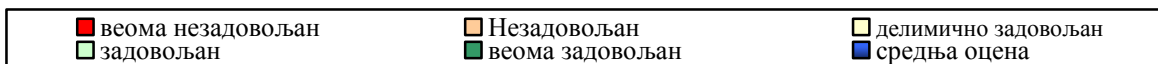
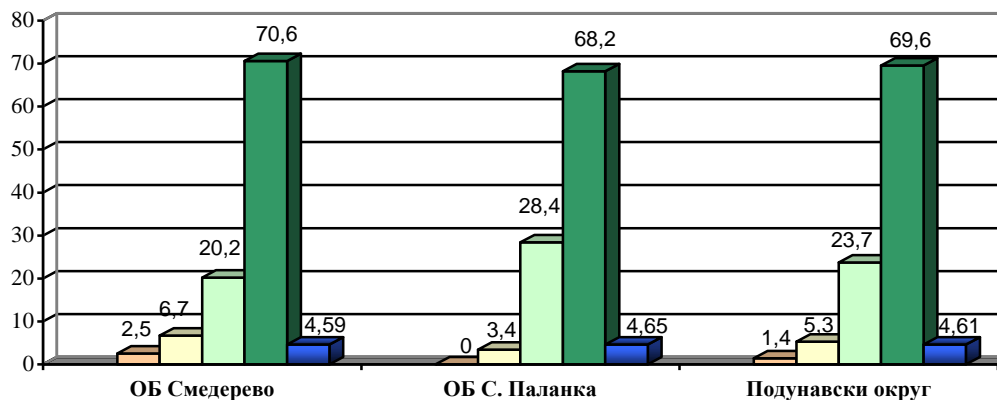
Задовољство испитаника болничким лечењем по гранама медицине у Подунавском округу у 2023. години



Општи утисак о задовољству пружених услуга по одељењима на нивоу Подунавског округа, хоспитализована лица су исказала високим процентом задовољства, при чему је највећа средња оцена задовољства била на одељењима хируршке гране и психијатрије. Најнижи степен задовољства је на одељењима гинекологије и акушерства и педијатрије око 4,4. Компарирајући са претходном годином може се рећи да је степен задовољства сада нешто виши у свим посматраним одељењима и у интернистичкој и хируршкој грани медицине.

Графикон бр.16

Задовољство испитаника болничким лечењем у болницама Подунавског округа у 2023. години





РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац
Web: www.zzjzpo.rs, e- mail: zavodpo0311@mts.rs
Тел.: 012/522-568; 523-153; Факс: 012/520-913

Посматрајући појединачно болнице на територији Подунавског округа, може се истаћи да су корисници највећим делом задовољни пруженим услугама (графикон бр. 16). У ОБ Смедеревска Паланка анкетирани су нешто више задовољнији пруженим услугама 96,6% 93,5% него у ОБ Смедерево 90,8% 91,8%. Посматрајући степен задовољства смедеревске и паланачке болнице сада је већи у односу на претходну годину. Средња оцена задовољства болничким лечењем на нивоу Подунавског округа је 4,61 и већа је него прошле године (2022-4,51).

Табела бр. 19

Дистрибуција корисника према општем задовољству (у%) и средња оцена задовољства у општим болницама Подунавског округа у периоду од 2011-2023. године

ГОДИНА	ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА					
	ВЕОМА НЕЗАДОВОЉАН	НЕЗАДОВОЉАН	НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН	ЗАДОВОЉАН	ВЕОМА ЗАДОВОЉАН	СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА
2011	1,2	0	6,6	44	48,1	4,38
2012	1,7	2,6	15,3	47,2	33,2	4,07
2013	0,9	0,9	13,2	47,7	37,4	4,20
2014	0	0	9,90	53,2	36,9	4,27
2015	1,6	1,6	8,3	45,6	43	4,27
2016	0,9	0,4	2,6	43	53	4,47
2017	0,9	1,7	6,1	51,1	40,3	4,28
2018	0,9	0,9	4,2	45,8	48,1	4,39
2019	0,5	1,6	6,9	49,7	41,3	4,30
2020	0	0	8,3	48,9	42,9	4,35
2021	0	1,1	3,9	22,1	72,9	4,67
2022	0,5	1,6	5,4	31,2	61,3	4,51
2023	0	1,4	5,3	23,7	69,6	4,61

Сагледавајући задовољство корисника услугама општих болница Подунавског округа у тринаестогодишњем периоду, може се закључити да средња оцена задовољства корисника показује мање осцилације и креће се од 4,38 на почетку посматраног периода до 4,61 на крају периода.

Анализирајући коментаре испитаника општих болница Подунавског округа може се рећи да су углавном позитивни, да се односе пре свега на добре интерперсоналне односе запослених и комуникацију радника са испитаницима. Наглашено је да је љубазност особља присутна, брига, нега и лечење за све пацијенте подједнака.



2.1 СПЕЦИЈАЛИСТИЧКА СЛУЖБА

Задовољство корисника пруженом здравственом заштитом обављено је и у специјалистичким службама установа на секундарном нивоу тј. у болницама у Смедереву и Смедеревској Паланци. Истраживање је обављено 22. новембра 2023. године како је методологијом дефинисано. Услуге специјалистичких служби тог дана када је рађено истраживање затражило је 387 особа, подељено је исто толико упитника, а враћено је 363, што представља стопу одговора од 93,8% (2022-86,4%) и већа је у поређењу са претходном годином.

Специјалистичке услуге ових амбуланти користило је више особа женског пола 56,7% него особа мушког пола (43,3%). Просечна старост испитаника је 53,43 године SD-16,331, где је најмлађи испитаник имао 15 а најстарији 85 година.

Обзиром да се ради пре свега о испитаницима средње животне доби око 58.0% је са средњом стручном спремом, једна петина је са незавршеном и завршеном основном школом и исто толико је са вишом и високом школском спремом којима је била потребна услуга специјалиста различитих области.

Материјално стање анкетираних је највећим делом добро и веома добро што је потврдило скоро половина испитаних 46,2%, са осредњим стањем је око 43%, док је сваки девети лошег и веома лошег материјалног стања.

Сагледавајући услуге и карактеристике самих специјалистичких служби може се уочити да је две трећине испитаника задовољно дужином времена чекања од тренутка заказивања до термина прегледа, а сваки десети је незадовољан. Већи је степен незадовољства у односу на претходну годину временом чекања од тренутка заказивања до термина прегледа где се изјаснило 9,5% анкетираних (2022-7%; 2021-5,2%, 2020-7,8%, 2019-12,2%, 2018-10,1%, 2017-17,3%, 2015-22,1%; 2014-39,5%; 2013-48,2%). Из приложеног се види да се удео незадовољних временом чекања од заказивања до прегледа годинама смањује, при чему је на почетку било половина испитаника незадовољних, а сада је 9,5%

Да се не чека дуго у чекаоници изјаснило се 63,5% испитаника (2022-80,9%; 2021.-74%, 2020-85%, 2019-67%, 2018-50,9%, 2017-30%), те је самим тим и задовољно, док је сваки осми незадовољан а делимично задовољно било је четвртина анкетираних. (23,9%). Повећање степена задовољства пацијената је у директној корелацији са дужином временаведеног у чекаоници. Половина особа је исказала задовољство у вези чистоће и удобности чекаонице али нешто испод петине сматра да хигијена није на одговарајућем нивоу као и удобност чекаонице.

Да су медицинске сестре и доктори изузетно љубазни и пријатни написало је девет од десет испитаника 90,8% (2022-96,3%), док је незадовољних око 1,3%.



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац
Web: www.zzjzpo.rs, e- mail: zavodpo0311@mts.rs
Тел.: 012/522-568; 523-153; Факс: 012/520-913

Табела бр. 20 Задовољство анкетираних организацијом рада специјалистичких амбуланата у општим болницама Подунавског округа у 2023. години

Карактеристика	О Ц Е Н А				
	1	2	3	4	5
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	2,8	6,7	25,3	28,9	36,4
Време чекања у чекаоници	2,2	10,4	23,9	28,7	34,8
Чистоћа и удобност чекаонице	3,1	14,8	27,7	22,6	31,8
Љубазност медицинске сестре	0	0,6	8,6	24,9	65,9
Љубазност лекара	0	1,9	9,4	24,4	64,3
Време које ми је посвећено током прегледа и објашњења које сам добио у вези моје болести и плана лечења	0,3	2,8	10,8	28,1	58,1

У анализирању броја посета специјалистичким службама државних здравствених установа у последњих 12 месеци 75,2% испитаника је посетило докторе до пет пута (2022-84,5-%). Међутим, ако се погледа колико је испитаника посетило докторе у специјалистичким амбулантама два пута, видеће се да је то 36,2% (2023-47,2%) односно једна трећина пацијената, што је скоро два пута мање од приватног сектора.

Специјалистичке услуге у приватном сектору је користило до два пута 65,8% што је у поређењу са претходном годином исто (66,0%). Велики број испитаника као и популације је посећивао лекаре у приватном сектору и то до пет пута годишње чак 94,9% (2023-94,3%). Значи пацијенти се ипак приоритетно окрећу и посећују прво специјалисте приватног сектора.

Међутим, ако се погледа колико је испитаника посетило докторе у специјалистичким амбулантама два пута, видеће се да је то 66,0 и нешто мало више него у државној установи.

Поставља се питање, зашто пацијенти чешће одлазе у специјалистичке амбуланте приватног сектора нарочито до 2 пута. Један од разлога је тај што се код доктора у специјалистичким амбулантама чека доста дуго и пацијенти се чешће



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац
Web: www.zzjzpo.rs, e-mail: zavodpo0311@mts.rs
Тел.: 012/522-568; 523-153; Факс: 012/520-913

одлучују за приватни сектор па макар и додатно поред здравственог осигурања платили.

Други разлог је да пацијенти не могу доћи до жељеног лекара у државном сектору, па се одлучују за приватне ординације у којима тај жељени лекар ради допунски, како би обавили бар један преглед и након тога их тај специјалиста превео у амбуланту државног сектора. Решење се види у адекватној финансијској накнади доктора специјалиста у државном сектору (од стране државе), како не би прибегавали допунском раду у приватном сектору (дијагностика, лечење, рехабилитација пацијената) и престанак извлачења новца из џепа пацијената, када већ имају уредно здравствено осигурање које плаћају, или пак „покривање“, односно плаћање приватних услуга од стране РФЗО-а изједначавањем ова два сектора.

Поставља се питање, због чега је одједном порастао број корисника у приватном сектору. Обзиром да је у земљи владала пандемија КОВИД-19 вирусом и да су врата многим пацијентима била затворена у државном сектору за већину осталих болести, сем ЦОВИД-19, као и да су опште болнице биле КОВИД болнице, јасно је да су болесници тражили помоћ и спас у оним приватним ординацијама чија су врата била „широм отворена„.

Питање у овом упитнику „Колико сте дуго чекали на овај преглед„ није добро формулисано јер се не зна на који преглед се мисли. У државном или приватном сектору дужина чекања? Свакако да ће се у приватном сектору преглед значајно брже заказати, одн. чекаће се краће време јер им је у интересу да што брже остваре профит јер се преглед одмах наплаћује, за разлику од РФЗО-а где се новац исплаћује за услуге значајно касније.

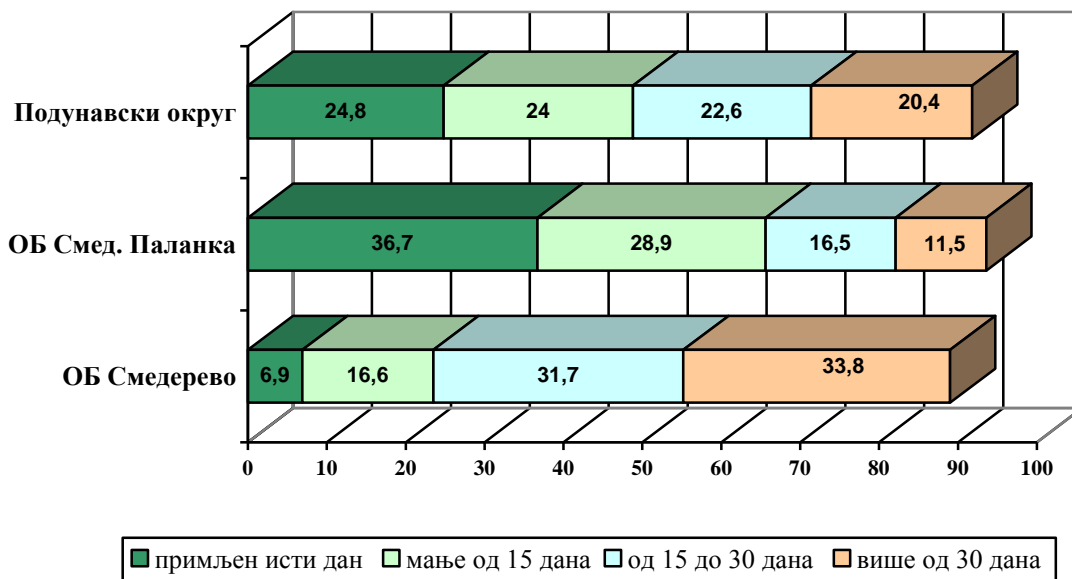
Што се тиче дужине чекања на „овај„ преглед, у болницама Подунавског округа, по једна четвртина је примљена одмах без заказивања (2022-37,2%) и до две недеље, а сваки пети је чекао до месец и дуже од месец дана.

Анализирајући брзину доласка на преглед код специјалиста различитих области у болницама, може се рећи да једна четвртина пацијената у смедеревској болници буде примљена за мање од 15 дана, док две трећине чекају две недеље и дуже. У паланачкој болници трећина обави преглед одмах без заказивања, за мање од петнаест дана више од четвртине док остали буду прегледани касније. Сагледавајући рад ове две болнице може се истаћи да пацијенти паланачке болнице много брже долазе до свог специјалисте.



Графикон бр. 17

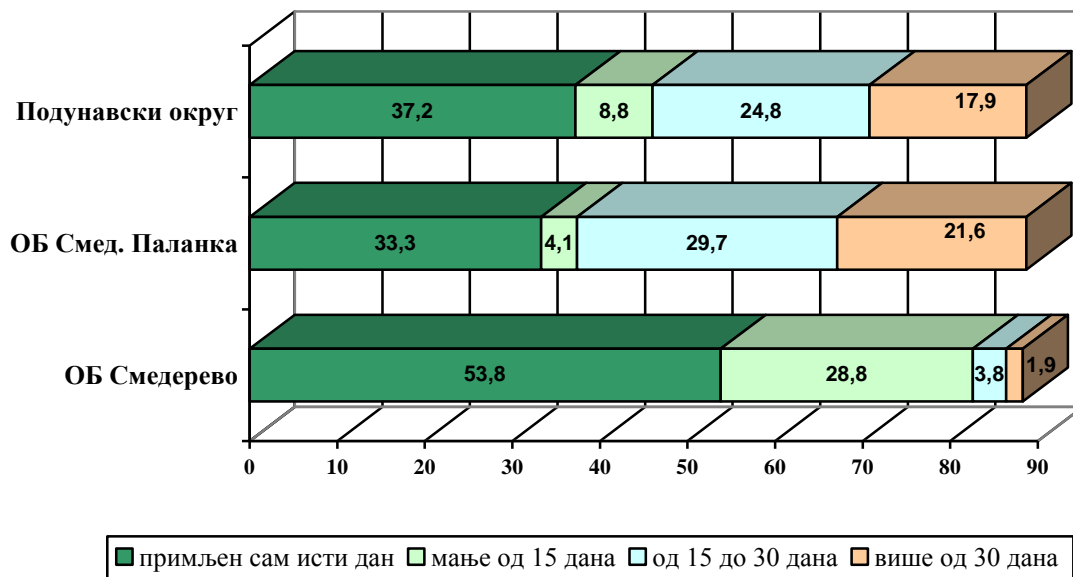
Приказ дужине чекања на преглед у специјалистичким
амбулантама општих болница Подунавског округа у 2023. години





Графикон бр. 18

Приказ дужине чекања на преглед у специјалистичким
амбулантима општинских болница Подунавског округа у 2022. години



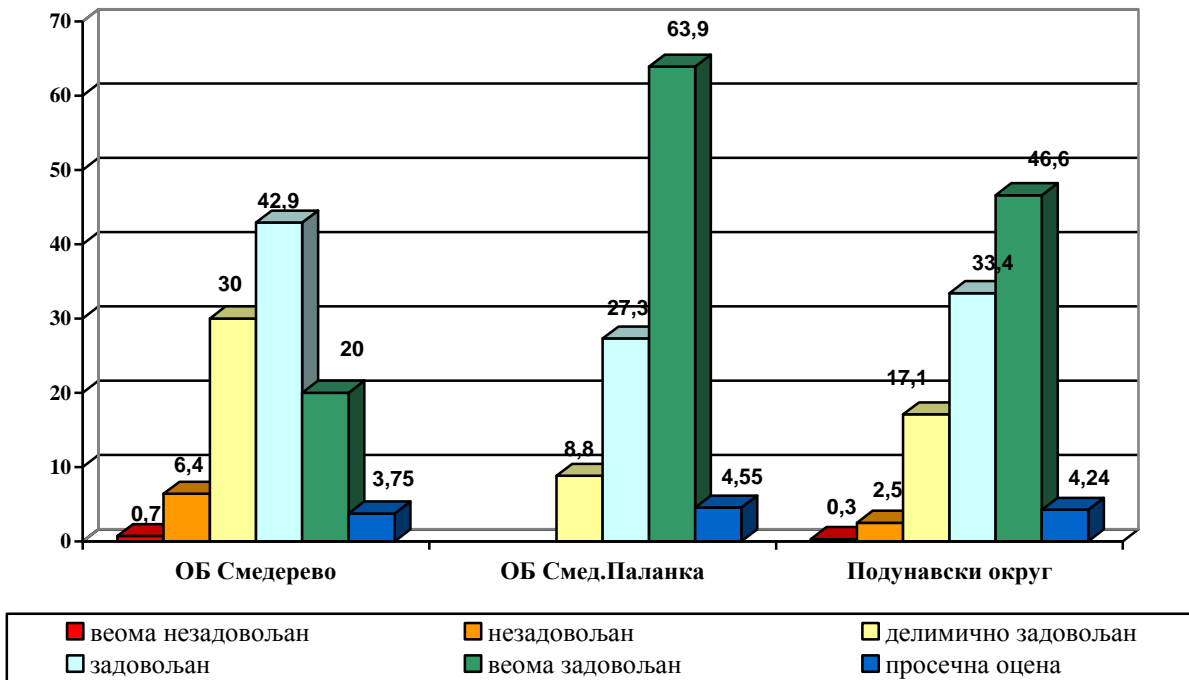
Мали број корисника је незадовољан радом ове службе 2,8% (2022-1,5%), док је 70% задовољно и веома задовољно.

Задовољство пруженом здравственом заштитом исказано је тако да је на нивоу Подунавског округа 70,0% задовољно и веома задовољно радом ове службе (2022-89,1%). Сагледавајући незадовољство анкетираних може се рећи да су значајно мање незадовољни 2,8% (2022-2,2%). Број оних који су делимично задовољни пруженим услугама са годинама опада и сада је то сваки шести.



Графикон бр. 19

Приказ задовољства испитаника у специјалистичким амбулантама општинских болница Подунавског округа у 2023. години



Просечна оцена задовољства овом специјалистичком службом у Подунавском округу у 2023. години била је 4,24 (2022-4,50).

Компарирајући обе болнице на посматраној територији може се истаћи да је степен задовољства пацијената пруженим услугама у специјалистичким амбулантама већи у ОБ См

Табела бр. 21 Дистрибуција корисника према општем задовољству (у%) и средња оцена задовољства у специјалистичким амбулантама општинских болница Подунавског округа у периоду од 2011-2023. године

ГОДИНА	ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА					СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА
	ВЕОМА НЕЗАДОВОЉАН	НЕЗАДОВОЉАН	НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН	ЗАДОВОЉАН	ВЕОМА ЗАДОВОЉАН	
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



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац
Web: www.zzjzpo.rs, e- mail: zavodpo0311@mts.rs
Тел.: 012/522-568; 523-153; Факс: 012/520-913

2017	4,1	6,5	49,6	32,5	7,3	3,33
2018	6,4	-	34,9	48,6	10,1	3,56
2019	3,4	5,6	20,2	66,3	4,5	3,63
2020	0	4,7	14,7	48,4	32,1	4,08
2021	0,7	4,3	9,6	41,7	43,7	4,24
2022	0,7	1,5	8,6	25,7	63,4	4,5
2023	0,3	2,5	17,1	33,4	46,6	4,24

Степен задовољства пруженим услугама у Подунавском округу посматрано у тринаестогодишњем периоду (од 2011. до 2023.) одржава се на приближно истом нивоу с тим што је у последњој години посматрања средња оцена нешто мања 4,24.

У овом истраживању коментари су ишли у прилог томе да су запослени здравствени радници јако љубазни, способни, да примају све пацијенте без обзира на ковид. Међутим, пацијенти као корисници услуга са стране учили су да се на специјалистички преглед нешто дуже чека, што је последица дефицитарног кадра како са високом тако и са вишом и средњом стручном спремом. Посебно су истакли добре интерперсоналне односе и сарадњу доктора и сестре.

ДИЈАЛИЗА

Код пацијената са хроничном бубрежном инсуфицијенцијом спроводи се Програм дијализе годинама и то у ОБ у Смедеревској Паланци и у болници окружног типа у Смедереву. Истраживање је обављено у недељи од 20. до 25. новембра 2023. године, где је на дијализи било 68 пацијената, подељено је исто толико упитника, а враћено и обрађено 48 упитника. Стопа одговора учесника је 70,59% и мања је у односу на претходну годину (2022-96,88%).

Анкетирано је укупно 48 пацијента од којих је 37,5% 51,6% било особа мушког пола, 60,4% 48,4% особа женског пола. У поређењу са претходном годином може се уочити да је ове године скоро дупло више особа женског пола на дијализирању у односу на мушкарце. На дијализи је најмлађи пацијент имао 28 а најстарији 81 годину. Старост пацијената била је у просеку 61,26 година.

Највећи број пацијената је са непотпуном основном и основном школом (43,8%) око 42,0% са средњом стручном спремом, док је сваки десети са вишом и високом стручном спремом.

Најчешће су пацијенти осредњег материјалног стања (56,3%) а више од трећине је доброг.

Највећи број пацијената на дијализи се дијализира у својој матичној установи 95,8% (2022-93,5%).

За одлазак на дијализу најчешће се користи организовани транспорт здравствене установе у којој је центар за дијализу 60,4% (2022-54,8%), затим приватни аутомобил 27,1% а организовани транспорт друге установе користи 8,3%, а у путу преведу до једног сата.



Веома су задовољни условима транспорта од куће до дијализног центра и натраг.

Скоро свим корисницима одговара радно време дијализног центра и имају могућност избора дана за одлазак на дијализу.

Сваки трећи пацијент је незадовољан расположивим простором, док је сваки други задовољан. Преко 40% је незадовољно простором за одмор, задовољнији су температуром просторије (61,4%), осветљењем (58,7%) па чак и нивоом буке(57,8%).

Између 80,0 и 90,0% пацијената је задовољно услугама које им на дијализи пружају медицинске сестре и лекари.

Осам од десет испитаника је задовољно учесталашћу лекарских прегледа, консултацијама, поштовањем интимности током посете и клиничког прегледа и могућношћу увида у медицинску документацију.

Добро подношење дијализе у смислу непостојања грчева, пада крвног притиска и умора имају седам од десет испитаника, док једна трећина то осећа.

Да се придржавају савета лекара у вези са дијетом и уносом течности изјаснило се око 80,0% пацијената.

Девет од десеторо пацијената редовно узимају лекове који су има прописани (93,0%). Време које проводе на дијализи 87,5% особа не скраћује.

Свим информацијама које добијају како од доктора тако и од осталих здравствених радника из области дијализе задовољно је преко 80% испитаника.

Нажалост, две трећине дијализираних пацијената је одговорило да су лек који узимају због дијализе морали да набаве из сопствених средстава, а да је то био лек који је препоручен од доктора дијализног центра. Више мање од једне петине анкетираних је рекло да је морало да одустане од куповине неког лека због његове цене, наравно не ниске већ високе и то су били следећи лекови: Fosrenol, Rezonijum и још неки лекови чијег имена пацијенти нису могли да се сете.

Осам од десет пацијената знају кога треба да контактирају у случају хитне потребе када се налазе ван одељења за дијализу.

Задовољство услугама дијализе у установи где обављају дијализу исказало је 73,3% (2022-73,6%) анкетираних особа, док је 2,2% (2022-6,6%) незадовољно. Установу где се дијализирају, 70,8% испитаника би препоручило (2022-67,7%) особи која пати од исте болести, док мање од петине то неби учинила (2022-четвртина).

На крају анкете није било коментара у вези унапређења рада дијализног центра, што се ипак може констатовати да су пацијенти ипак задовољни услугама које има пружају на дијализи

ЗАКЉУЧАК

Истраживањем задовољства корисника пруженим услугама на нивоу домова здравља и општих болница које је спроведено на територији Подунавског округа у 2023. години и анализирањем података дошло се до следећег закључка:

- Истраживање задовољства корисника Подунавског округа у посматраној години спроведено је у свим здравственим установама, домовима здравља 20.



новембра 2023. године, специјалистичко консултативној служби 22. новембра док је у општим болницама од 20. до 24. а на дијализи од 25. до 25. новембра 2023.године,

- Ово истраживање се спроводи у континуитету од 2004. године како на примарном тако и на секундарном нивоу здравствене заштите, а од пре пар година и на дијализи;

- Посматрано у тринаестогодишњем периоду од 2011. до 2023. године, средња оцена задовољства здравственом заштитом показује благе осцилације у свим службама, али посматрано у односу на претходну годину у неким службама имамо благи пад и то код изабраног лекара 4,67 (2022-4,73), опште медицине 4,54 (2022-4,68), стоматологije 4,68 (2022-4,85), специјалистичких служби домова здраља 4,25 (2022-4,50), педијатрије 4,78 (2022-4,78%), а пораст у гинекологији и акушерству 4,85 (2022-4,75) као и у и .

- Средња оцена задовољства корисника здравственом заштитом у стационарним установама Подунавског округа је таква да показује вредности са мањим осцилацијама и у 2011. години је износила 4,38, а у 2023. години 4,61 док је у специјалистичким службама средња оцена износила на почетку 3,82 а анализиране године 4,24.

- Већи степен задовољства пруженим услугама на секундарном нивоу здравствене заштите исказали су испитаници ОБ Смедеревска Паланка са средњом оценом 4,55 док је оцена у ОБ Смедерево била нижа 3,75.

- 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.

➤ ПРЕДЛОГ МЕРА

Задовољство пацијената не зависи само од карактеристика пружене здравствене заштите, већ и од карактеристика самог пацијента, од ставова, мотива, од његових очекивања и склоности да критикује и похваљује. Један од основних елемената унапређења квалитета рада здравствених установа је процена задовољства корисника и представља меру става пацијента према лекарском тиму, систему здравствене заштите и медицинској нези и терапији коју добија.

Пружена услуга мора бити квалитетна, ефикасна и безбедна, од првог контакта са здравственом службом, шалтер на који се спушта књижица, преко дијагностике, терапије до рехабилитације. Како је задовољство пацијената одраз и његовог субјективног става, повећању задовољства у многоне доприноси љубазност особља у систему здравствене заштите и сигурност којом они зраче.

Комисија за унапређење квалитета, и руководећи кадар морају бити упознати како пацијенти оцењују њихове услуге и како да њихову процену употребе да побољшају њихове исказане потребе.



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац
Web: www.zzjzpo.rs, e- mail: zavodpo0311@mts.rs
Тел.: 012/522-568; 523-153; Факс: 012/520-913

Све здравствене установе треба да кроз праћење анализе задовољства у протеклом (вишегодишњем) периоду и поређењем са осталим установама унапреде квалитет здравствених услуга .

Неопходно је у наредном периоду обезбедити бољу информисаност корисника о њиховим правима преко јавно истакнутих обавештења информатора и медија (нпр. у сваку чекаоницу поставити обавештења о начину избора и промене изабраног лекара, штампати брошуре).

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