

Број: 1834

Датум: 29.05.2023.године

АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА (ДОМ ЗДРАВЉА, ОПШТА БОЛНИЦА) БРАНИЧЕВСКОГ ОКРУГА У 2022. 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 осамнаест 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.

Испитивање задовољства корисника здравственом заштитом у здравственим установама у Републици Србији се у 2022. години обављало у условима епидемије заразном болешћу COVID-19 и због тога су доследно примењиване све противеписидемијске мере прописане од стране Министарства здравља и Кризног штаба за сузбијање заразне болести COVID-19 у циљу спречавања ширења епидемије.

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

Истраживање задовољства корисника обављено је 23. новембра 2022. године у времену од 7 до 20 часова, у службама примарне здравствене заштите: опште медицине, медицине рада, здравствене заштите деце и школске деце, здравствене заштите жена, дечије стоматологије и специјалистичким службама ПЗЗ (интернистичка, офталмологија, пнеумофтизиологија и неурологија). Тога дана је укупно у домовима здравља било 4291 корисника како због куративних и превентивних прегледа тако и због неких интервенција и терапијског третмана. Укупан број подељених упитника износио је 3483, а враћених 3376 при чему је стопа одговора била 96,93% (2021 – 86,03%).

Табела бр. 1 Приказ дистрибуираних упитника по службама у здравственим установама Браничевског округа 2022. године

Редни број	Служба	Број подељених упитника	Број враћених упитника	Стопа одговора (%)
1.	Здравствена заштита одраслих	1487	1444	97,10
2.	Здравствена заштита деце и омладине	1019	977	95,87
3.	Здравствена заштита жена	365	362	99,17
4.	Стоматолошка здравствена заштита (дечја)	304	285	93,75
5.	Специјалистичке службе у дому здравља	317	308	97,16
6.	Дијализни центар	10	10	100
Укупно домови здравља		3493	3386	96,93
6.	Интерна медицина	140	133	95
7.	Хирургија	149	142	95,30
8.	Гинекологија и акушерство	84	82	97,61
9.	Педијатрија	32	32	100

10.	Амбулантно-специјалистичке службе у болници (интернистичка, гинеколошко-акушерска, хируршка, уролошка, ортопедска, неуролошка, физикална, очна, ОРЛ, дечја, психијатријска, анестезија)	917	787	85,82
11.	Дијализни центар/одељење за хемодијализу	160	151	94,37
Укупно опште болнице		1482	1316	88,79
Укупно установе Браничевског округа		4975	4702	94,51

Извор података:СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2022.

Просечна старост испитаника који су учествовали у попуњавању упитника о задовољству у службама примарне здравствене заштите у Браничевском округу је 43,9 године (SD±19,8). Особа женског пола било је више (60,8 %) него особа мушког пола (39,2%).

Табела бр.2 Расподела испитаника у службама примарне здравствене заштите према просечним годинама старости у Браничевском округу 2022. године

Служба	Просечне године старости
Општа медицина	52,76 ± 16,22
Педијатрија	23,71 ± 13,91
Гинекологија	43,11 ± 14.87
Просек наведене три службе	43,9± 19,80

Извор података:СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2022.

Највише је било са средњим образовањем 45,2%, трећина испитаника је била са незавршеном и завршеном основном школом, док је са вишом и високом школом био сваки пети анкетирани.

Табела бр.3 Расподела испитаника према степену школске спреме по службама у Браничевском округу 2022. године

ЗАВРШЕНА ШКОЛА (%)	СЛУЖБА			
	ОПШТА МЕДИЦИНА	ПЕДИЈАТРИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА	ПРОСЕК НАВЕДЕНЕ ТРИ СЛУЖБЕ
Незавршена основна	9,7	7,8	3	11,4
Основна школа	26,5	19,3	24	24,3
Средња школа	45,1	45,8	44,9	45,2
Виша и висока школа	17,4	19,6	25,7	19,1

Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2022.

Око 10% испитаника је своје материјално стање проценио као лоше и веома лоше, 38,3% је проценило као осредње, док се око 50% изјаснило да је њихово материјално стање добро и веома добро.

Табела бр.4 Расподела испитаника према самопроцени материјалног стања по службама у Браничевском округу 2022. године

МАТЕРИЈАЛНО СТАЊЕ (%)	СЛУЖБА			
	ОПШТА МЕДИЦИНА	ПЕДИЈАТРИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА	ПРОСЕК НАВЕДЕНЕ ТРИ СЛУЖБЕ
Веома лоше	2,4	0,3	0,6	1,6
Лоше	10,9	2,0	7,8	8,2
Осредње	42,9	32	30,5	38,3
Добро	34,9	53,9	49,1	41,8
Веома добро	7,4	10,5	8,4	8,3

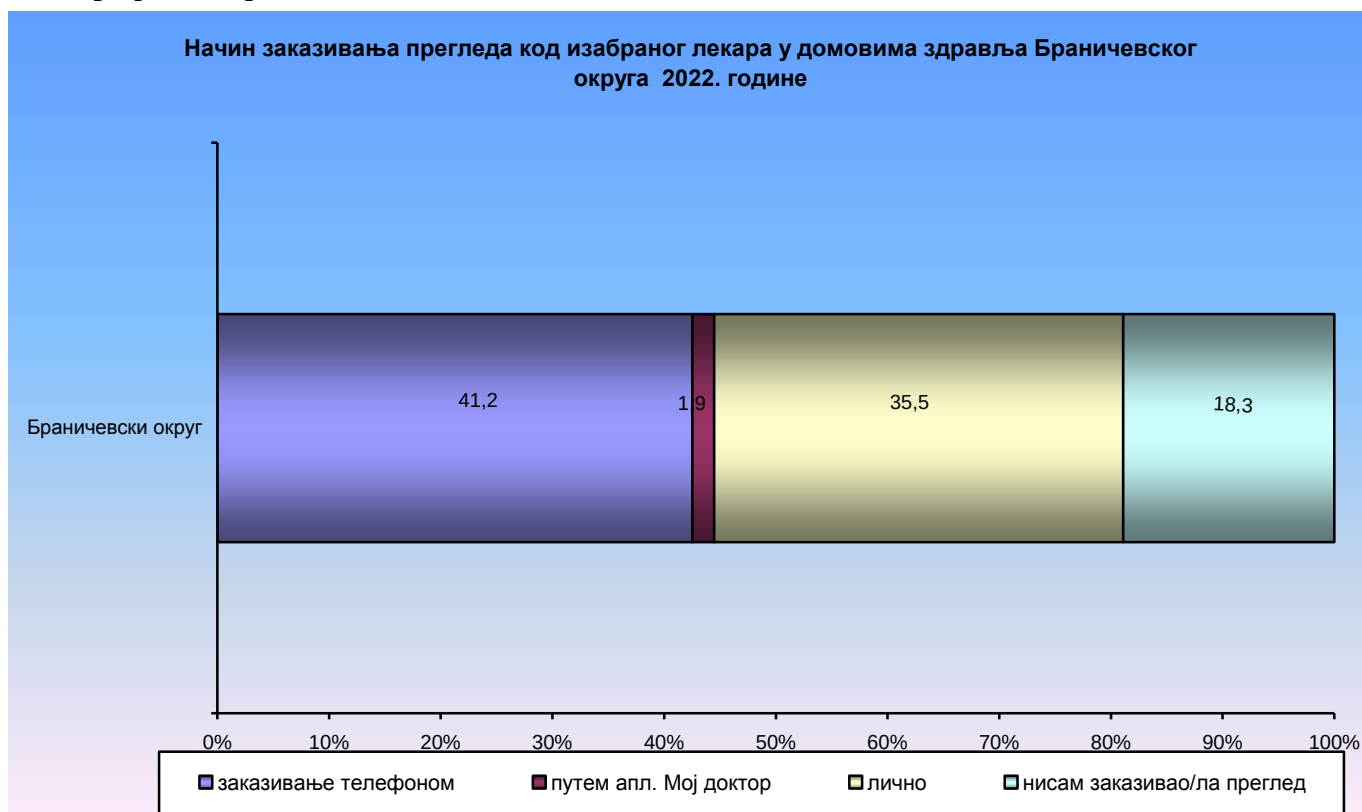
Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2022.

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

У последњих 12 месеци, корисници су у просеку 7 пута имали преглед у државној здравственој установи, док су приватну праксу посетили у просеку 4 пута, што је више него у претходној години (око 6 посета у државној пракси и око 3 посете у приватној пракси).

Преглед код изабраног лекара у Браничевском округу у посматраном периоду највећи број корисника заказује телефоном 41,2% (2021-40,7%), сваки трећи заказује лично (2021-скоро сваки четврти), док сваки трећи не заказује преглед. Преко апликације Мој доктор заказује тек 1,9% испитаника (2021-3%).

Графикон бр.1



Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2022.

Табела бр.5 Расподела испитаника према дужини чекања на заказани преглед по службама у Браничевском округу 2022. године

Служба	Примљен/а истог дана	Чека 1-5 дана	Чека 6-15 дана	Чека више од 15 дана
Општа медицина	67,6	19	3,2	4,6
Педијатрија	87,3	7,2	1,3	0,7
Гинекологија	63,5	15	10,8	6,6
Просек наведене три службе	72,1	15,4	3,8	3,9

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

На територији Браничевског округа око 72,1% анкетираних не заказује преглед или пак истог дана буде прегледано, скоро сваки шести чека на преглед од 1 до 5 дана, од 6 до 15 дана чека 3,8% корисника, док дуже од 15 дана чека 3,9% анкетираних. Најдуже се чека у служби гинекологије.

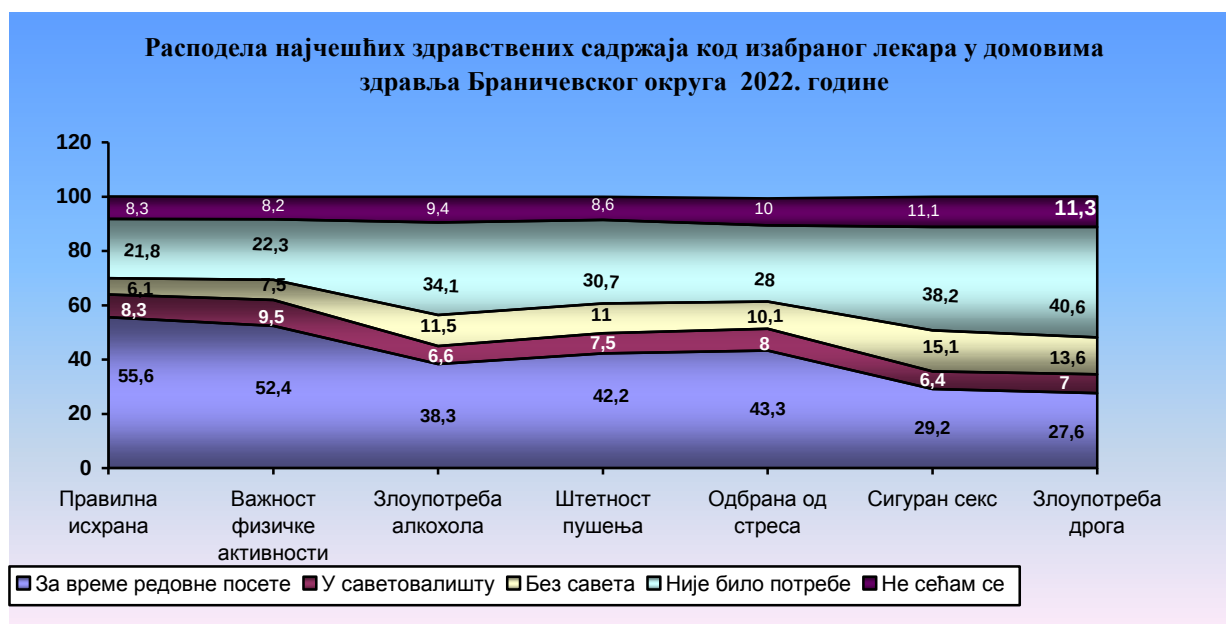
Могућност прописивања лекова у електронској форми и подизање хроничне терапије у апотеци без одласка код изабраног лекара, 73,2% корисника је оценило као одлично на нивоу Браничевског округа у 2022. години.

Апликацију Мој доктор као могућност заказивања прегледа код изабраног лекара у Браничевском округу користи и оценило је високом оценом мање од половине испитаника (47%), док 42,6% или 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 62% корисника на нивоу Браничевског округа у 2022. години.

У свом свакодневном раду, лекари доста времена посвећују и здравственоваспитним садржајима, а који се односе на правилну исхрану, важност физичке активности, злоупотребу алкохола, штетност пушења, избегавање стреса, сигуран секс и опасност од злоупотребе дрога. О свим овим темама највише се разговарало за време редовне посете код лекара и то нешто више од половине испитаника је добило информације о правилној исхрани и важности физичке активности (2021-нешто више од половине испитаника), а око 40% је добило информације о штетности употребе алкохола, дувана и одбране од стреса (2021-око 40%). Изабрани лекар је разговарао на тему сигуран секс и злоупотреба дрога са нешто мање од 30% испитаника (2021-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 2022.

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 60% 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. 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.

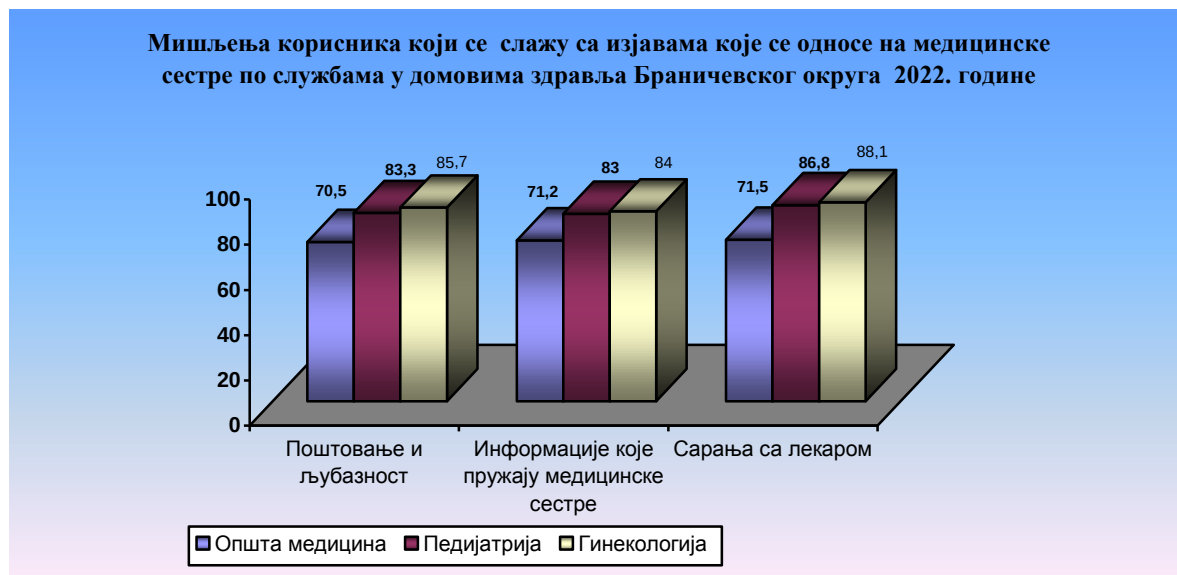
Табела бр. 6 Међусобна комуникација пацијената са медицинским сестрама у Браничевском округу у 2022. години

Оцена од 1 до 5 (1 веома лоше, а 5 одлично)	1	2	3	4	5
Поштовање и љубазност	0,9	2,3	5,4	15,5	76
Информације које пружају медицинске сестре	0,6	1,3	6,2	15,8	76,1
Сарадња са лекаром	0,4	0,4	5,1	16,2	77,9

Извор података: CJЗ, База истраживања задовољства корисника 2022.

Нешто више од две трећине 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 слични прошлогодишњим.

Графикон бр.3



Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2022.

Како су корисници оценили карактеристике медицинских сестара по службама приказује графикон број 3. У служби гинекологије је највећи проценат испитаника који су задовољни наведеним карактеристикама, док су најмање задовољни у општим службама домова здравља Браничевског округа у 2022. години.

Табела бр. 7 Међусобна комуникација пацијената и изабраног лекара у Браничевском округу у 2022. години

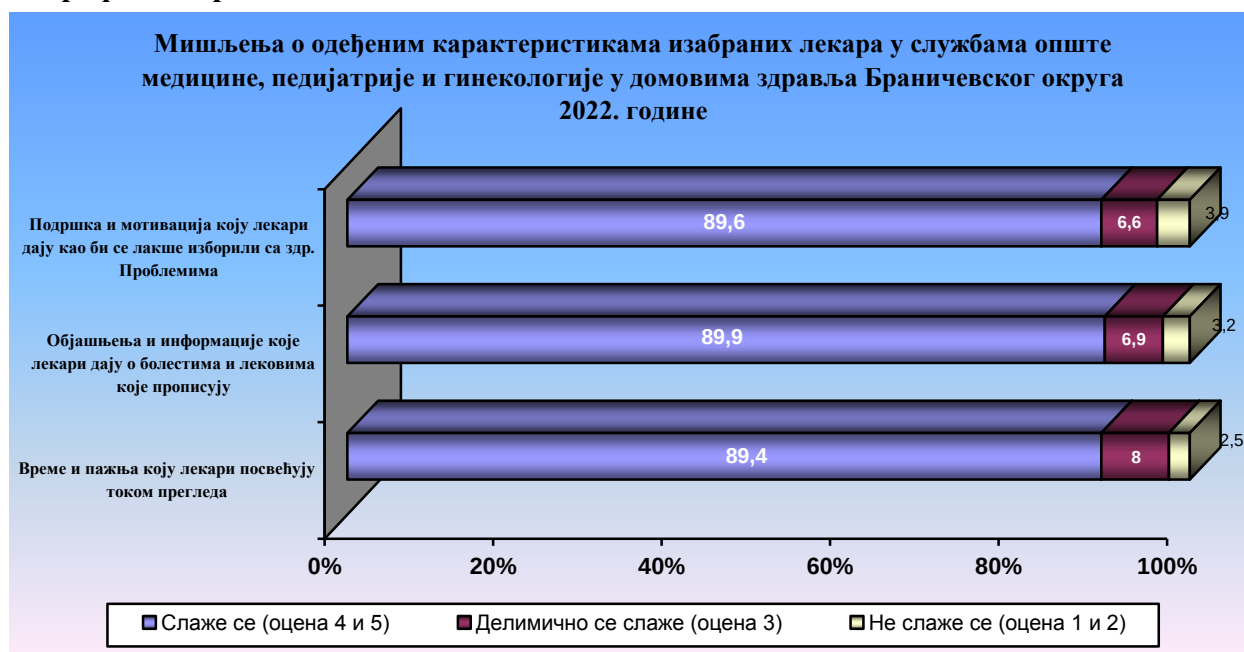
Изјава	Оцена рада изабраног лекара у служби од 1 до 5 (1 значи веома лоше а 5 одлично)				
	1	2	3	4	5
Поштовање и љубазност	0,4	0,8	6,1	16,8	76
Лекар познаје вашу личну ситуацију (нпр. у кући, на послу)	5,3	2,4	10,7	22,9	58,7
Ваш лекар добро познаје проблеме и болести које сте раније имали	2,2	1,9	8,8	19,7	67,3
Време и пажњу које вам посвети током прегледа	0,7	1,8	8	18,1	71,3

Објашњења и информације које добијате о болестима и лековима које вам прописује	1,1	2,1	6,9	19,5	70,4
Даје вам подршку и мотивише вас да се лакше изборите са здравственим проблемима	1,7	2,2	6,6	18,5	71,1

Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2022.

Око 80% 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 гарфикон бр.4). Резултати истраживања су бољи него прошлогодишњи.

Графикон бр. 4



Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2022.

Када се сагледава организација рада у посматраним службама у 2021. години највећи проценат испитаника, осам 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).

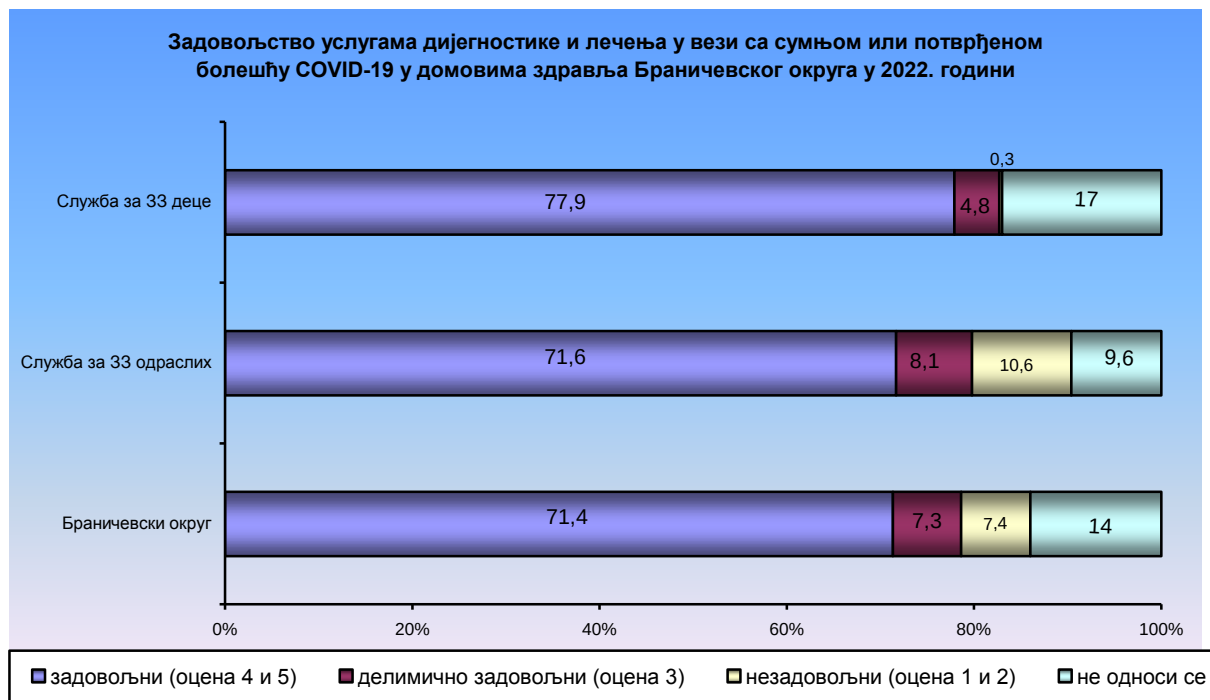
Табела бр. 8 Задовољство испитаника организацијом рада и услугама здравствене заштите у службама у домовима здравља Браничевског округа у 2022. години

Изјава	Задовољни и веома задовољни (оцена 4 и 5)	Делимично задовољни (оцена 3)	Незадовољни (оцена 1 и 2)	Не знам
Радно време установе	82,5%	7,2%	2,9%	7,4%
Доступност лекара и викендом ако се разболите	74,7%	8,6%	6%	10,6%
Доступност инвалидима и особама у колицима	62,4%	8,6%	6,2%	22,5%
Број места за седење у чекаоници	77,2%	11,4%	5,1%	6,3%
Време чекања до посете у чекаоници	74,2%	13,4%	7,2%	5,3%
У току радног времена могу да лако разговарам са лекаром телефоном и добијем савет	74,1%	8,7%	8%	9%
Могућност прегледа код лекара истог дана у случају хитности	84,5%	6,1%	3,5%	5,9%
Расположивост одговарајућег кадра у установи	74,9%	8%	6,7%	10,4%
Установа има своју интернет страницу	52,8%	7,9%	11,2%	28,1%
Установа има довољно медицинске опреме	63,6%	10,3%	8%	18%
Хигијена установе	74,4%	9,2%	9,2%	7,2%
Паркинг испред установе	51%	12,2%	27,9%	8,9%
Процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената	52,6%	9%	6,8%	31,6%

Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2022.

Ново питање у овом истраживању односи се на услуге дијагностике и лечења у COVID амбулантама у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID-19. Најзадовољнији наведеним услугама су корисници у службама за здравствену заштиту деце. Посматрано у свим установама примарне здравствене заштите на нивоу Браничевског округа 71,4% анкетираних је задовољно (2021-72,3%), а 7,4% незадовољно услугама пруженим у COVID амбулантама (2021-3,5%) (гафикон бр.5).

Графикон бр.5

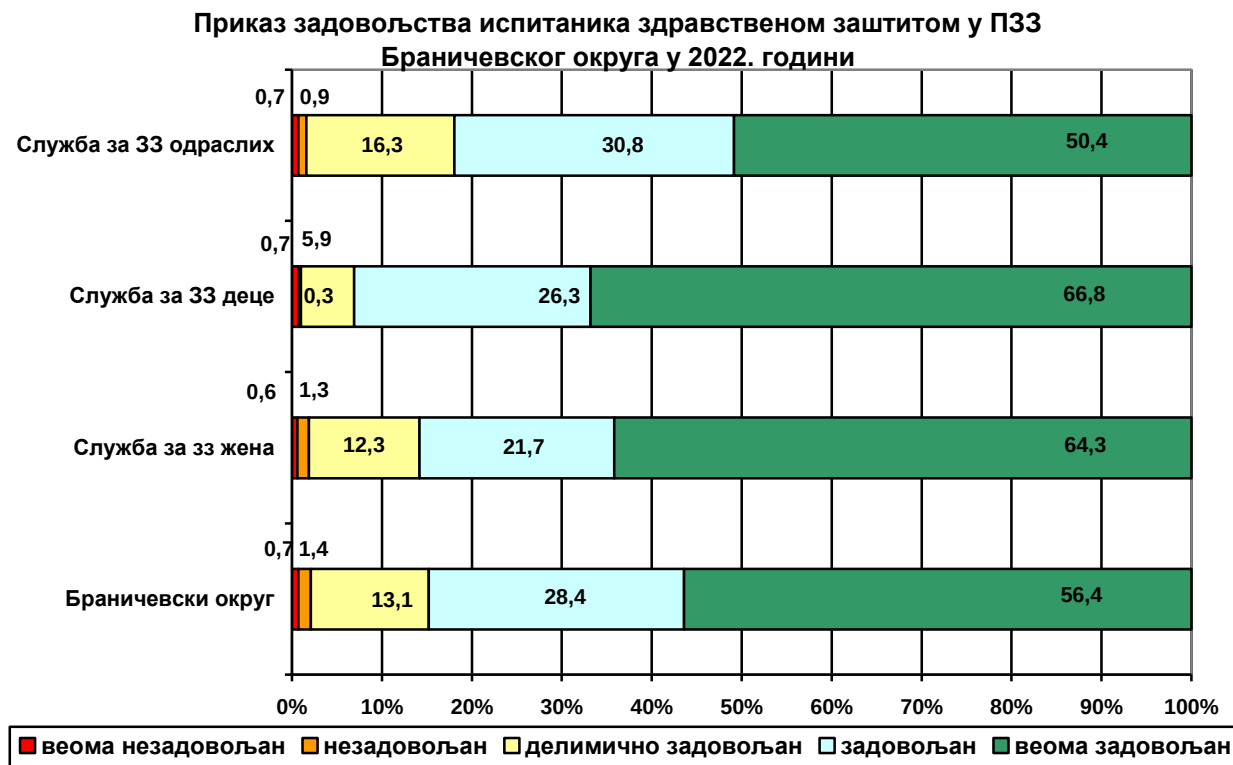


Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2022.

У току претходне године сваки шести корисник је морао да одложи преглед код свог изабраног лекара или није отишао, јер је имао финансијских проблема (2021- сваки десети), сваки шести је то урадио због дужине чекања на преглед код изабраног лекара, скоро сваки трећи због недостатка личног времена, сваки шести због удаљености док је око 29% то учинио због епидемиолошке ситуације COVID-19. У односнu на претходну годину, сада је већи број корисника одложио преглед или није отишао на преглед код изабраног лекара.

Ново 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 70,1% корисника услуга примарне здравствене заштите је оценило опште здравствено стање као врло добро и одлично (оцена 4 и 5), док је 4,5% оценило као лоше (оцена 1 и 2).

Графикон бр.6

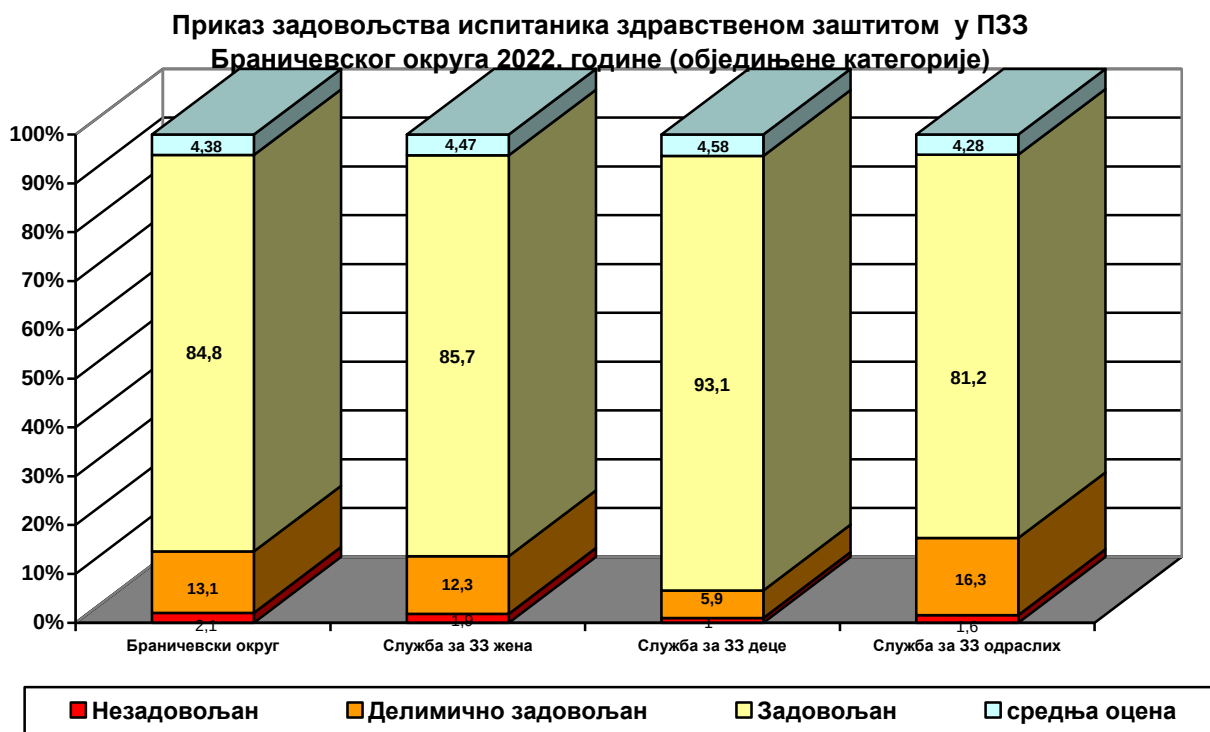


Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2022.

Анализирајући задовољство испитаника пруженом здравственом заштитом код изабраног лекара у Браничевском округу у 2022. години, може се рећи да је 84,8% задовољно и веома задовољно (2021-88%), незадовољно и веома незадовољно је 2,1% (2021-2%).

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

Графикон бр. 7



Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2022.

Највећа просечна оцена задовољства је била у служби за 33 деце (4,58), а најмања у служби за 33 одраслих (4,28).

Сагледавајући степен задовољства у периоду од 2013. до 2022. 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 2022. 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 2012-2022. године

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

Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2022.

Коментари испитаника су се односили пре свега на недостатак здравствених радника у домовима здравља, организацију рада у службама, дуго чекање на преглед код лекара, на потребу за занављањем опреме и простора као и недостатком паркинг

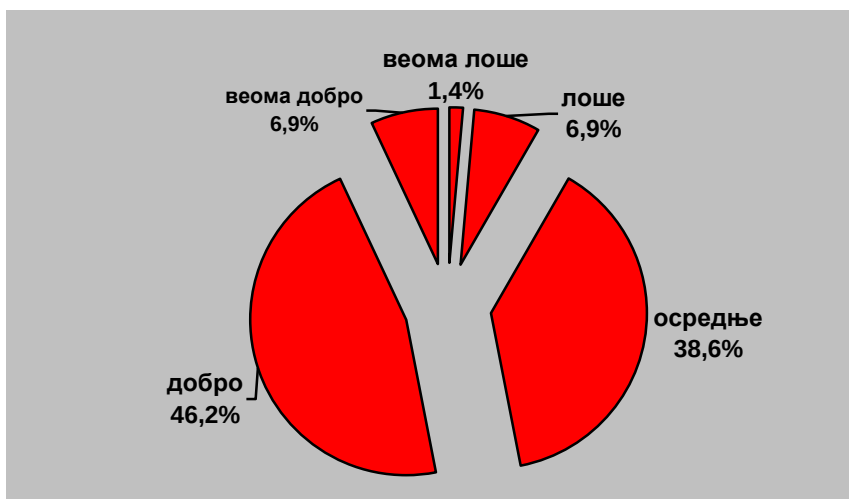
места испред здравствених установа. Такође, коментари су се односили и на похвале лекара и сестара у смислу стручности и љубазности.

1.2 СТОМАТОЛОШКА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА

У служби стоматолошке здравствене заштите домова здравља Браничевског округа 23. новембра 2022. године године је спроведено истаживање, подељено је укупно 304 упитника, враћено 285 упитника што представља стопу одговора учесника од 93,75% и мања је у односу на 2021. годину (96,88%). 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 36,6% су особе мушког пола, а 63,4% су особе женског пола. Просечна старост испитаника је била 35,7±17,83 година. Са завршеном и незавршеном основном школом било је 22,7% испитаника (2021.г.- 36,3%), са средњом школом 54,5% (2021.г.- 55,5%), а са вишом и високом стручном спремом било је 21,4% (2021.г.- 9,7%).

Графикон бр.9 Материјално стање анкетираних у служби стоматолошке здравствене заштите Браничевског округа у 2022. години



Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2022.

Децу на стоматолошки преглед најчешће су доводили пратиоци са средњим (38,6%), добрим и веома добрим материјалним стањем (53,1%), док је са лошим и веома лошим било знатно мање (8,3%). 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 доласка стоматологу.



Ново питање у овом истаживању односи се на групу корисника услуга стоматолошке здравствене заштите којој припадају. Од укупног броја корисника у службама стоматолошке здравствене заштите у Браничевском округу 48,3% су била деца до 18 година, 15,9% корисници осталих категорија обухваћених обавезним здравственим осигурањем, 9,7% су била лица старија од 65 година, 5,5% 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 76,6% деце обави преглед у току истог дана, док је у претходној години то било 84,5%, око 11% деце чека од један до пет дана, а 3,4% 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 92% (2021.г.-78,7%), о употреби флуора 76,1% (2021.г.-61,7%), правилном прању зуба 84,1% (2021-74,6%), ортодонтским неправилностима 61,7% (2021- 55,8%), настанку каријеса 73% (2021- 70,3%), кварењу десни и клаћењу зуба 55,5% (2021-55,2%), значају дојења 24,2% (2021-33%) и правилној исхрани 64,3% (2021-57,5%). У поређењу са претходном годином, резултати су показали да је здравственоваспитни рад о очувању здравља за време редовне посете код стоматолога реализован у нешто већем обиму.

Да је стоматолог упознат са проблемима и болестима које има њихово дете сматра 88,4% анкетираних (2021-85,3%), а 90,8% родитеља/старатеља се слаже са изјавом да стоматолог одваја довољно времена да разговара са њима и децом (2021-86,5%), као и квалитетом објашњења о интервенцијама које стоматолог планира код његовог детета (90%). Такође, 91% родитеља/старатеља се слаже да им стоматолог даје јасна објашњења о оралном здрављу и позива на превентивне прегледе. У поређењу са претходном годином резултати су слични.

Табела бр. 11 Задовољство испитаника пружањем услуга и организацијом рада стоматолошке службе у Браничевском округу у 2022. години

Изјава	Оцена (%)					
	1	2	3	4	5	6 (не знам)
Радно време	1,5	5,3	2,3	17,4	61,4	12,1
Доступност прегледа викендом	12,6	6,7	4,2	11,8	40,3	24,4
Доступност стоматолога особама са посебним потребама	6,5	4,1	1,6	6,5	51,2	30,1
Љубазност особља	2,3	0	0,8	14,6	80,8	1,5

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

Изјава	Оцена (%)					
	1	2	3	4	5	6 (не знам)
Број места за седење у чекаоници	2,3	0,8	3,1	16,2	77,7	-
Време чекања на посету у чекаоници	0,8	-	6,3	15	77,2	0,8
Могућност прегледа истог дана у случају хитности	0,8	1,5	1,5	9,9	81,7	4,6
Могућност телефонске комуникације са стоматологом и добијање савета у току радног времена	2,4	-	-	13,4	75,6	8,7
Расположивост одговарајућег кадра у установи	4,1	3,3	6,5	16,3	61,8	8,1
Стање стоматолошке опреме	7,1	7,1	6,3	13,4	52	14,2
Сарадња стоматолога и других лекара специјалиста	-	1,6	2,4	10,4	66,4	19,2
Хигијена у служби	0,8	0,8	2,3	16,3	76	3,9
Процедура у поступку жалбе код повреде права пацијената	-	0,9	1,7	6	42,2	49,1

Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2022.

Из табеле број 11 може се закључити да је 73,5% пратилаца задовољно радним временом службе (оцена 4 и 5) што је мање него у претходној години (2021.г- 92,9%). Око 64,7% родитеља се слаже са констатацијом да може довести своје дете на преглед и викендом (2021.г.-око 57%). Око 81,3% се изјаснило да је служба доступна и деци са посебним потребама (2021.г.-62,1%). Око 82,3% анкетираних сматра да је особље на шалтеру љубазно (2021.г.-94%). Око 90% испитаника се слаже да има довољно места за седење у чекаоници (2021.г.-84,3%). Да не чека дуго на преглед у чекаоници пре посете код стоматолога казало је 93,9% испитаника (2021.г.-89%). Око 86,3% испитаника је задовољно могућношћу телефонске консултације и добијањем савета од стоматолога у току радног времена као и у претходној години. Расположивошћу одговарајућег кадра у установи је задовољно 69,9% корисника, док је мање корисника задовољно стањем стоматолошке опреме (66%). Осам од десет испитаника је задовољно сарадњом стоматолога са другим специјалистима и хигијеном у служби. За процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената не зна 49% 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 72% до 82%) код дечијег стоматолога на терет средстава из обавезног здравственог осигурања, док се тај удео код услуга за коришћење ортодонтског апарата смањује на 41,5% (2021-31,6%) јер они сами морају учествовати у делу финансирања, а 50% уопште не зна да ли се ова услуга плаћа (2021-58,1%). Протезу и протетску надокнаду 29,2% корисника мисли да може добити из средстава обавезног здравственог осигурања, док 51% није информисано на који начин може остварити ову услугу.

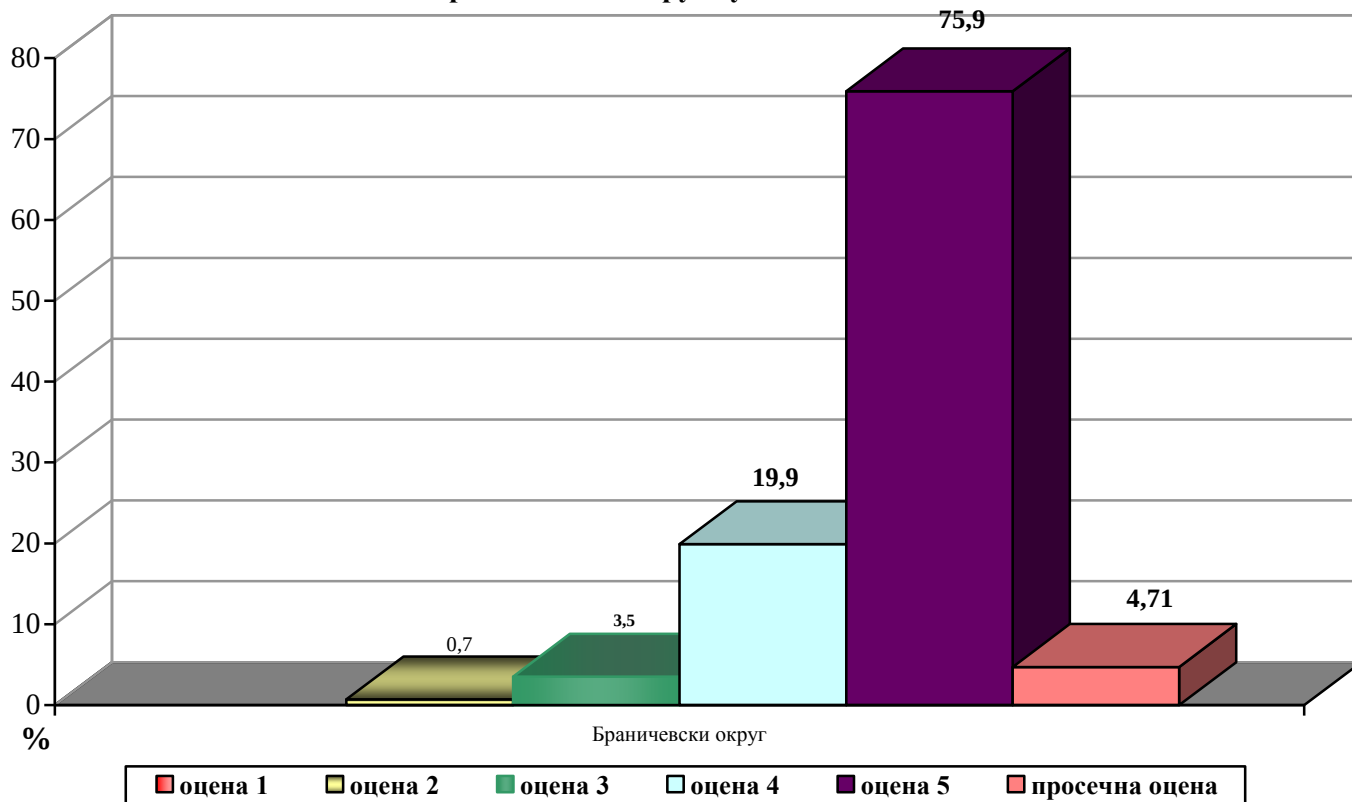
Углавном су родитељи били у ситуацији да одведу своје дете на стоматолошки преглед или интервенцију када је то било потребно и нису морали да га одлажу због плаћања, дужине чекања и удаљености (око две трећине испитаника). Услед епидемиолошке ситуације Covid-19, око 19,7% испитаника или није отишао или је одложио преглед код стоматолога.

Стоматолошким услугама у примарној здравственој заштити у Браничевском округу током периода епидемије Covid-19 је највећи удео корисника задовољан (75,1%).

На нивоу Браничевског округа у посматраном периоду 77,7% корисника је оценило своје орално здравље као врло добро и одлично (оцена 4 и 5), док је 8,7% оценило као лоше (оцена 1 и 2).

Графикон бр. 10

**Задовољство корисника изабраним стоматологом у домовима здравља
Браничевског округа у 2022. години**



Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2022.

Просечна оцена задовољства корисника изабраним стоматологом на нивоу Браничевског округа износи 4,71 (2021-4,65) тако да можемо рећи да су корисници задовољнији 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 2013-2022. 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
2022	-	0,7	3,5	19,9	75,9	4,71

Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2022.

Средња оцена задовољства посматрана у десетогодишњем периоду (од 2013. до 2022.) 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 интернистичкој 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, 23. новембра 2022. године, подељено је 317 упитника, а враћено је 308, што представља стопу одговора од 97,16% (2021– 100%).

Од укупног броја пацијената, тога дана, специјалистичко консултативне услуге је користило 65% особа женског пола и 35% особа мушког пола. Просечна старост испитаника је 56,94±15,86 година, где је најмлађи испитаник имао 16 а најстарији 82 године.

Обзиром да се ради пре свега о испитаницима старије животне доби 35,9% је са незавршеном и завршеном основном школом (2021-50%) а 53% је са средњом и 11,1% са високом школском спремом.

Њихово материјално стање је осредње код 43,6% (2021- 47,9%), а 39,4% је казало да има добро и веома добро материјално стање, док је у претходној години то било 34,3%.

Што се тиче наведених карактеристика у табели број 14, може се рећи да су анкетирани углавном задовољни у специјалистичким службама примарне здравствене

	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	
---	---	---

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.

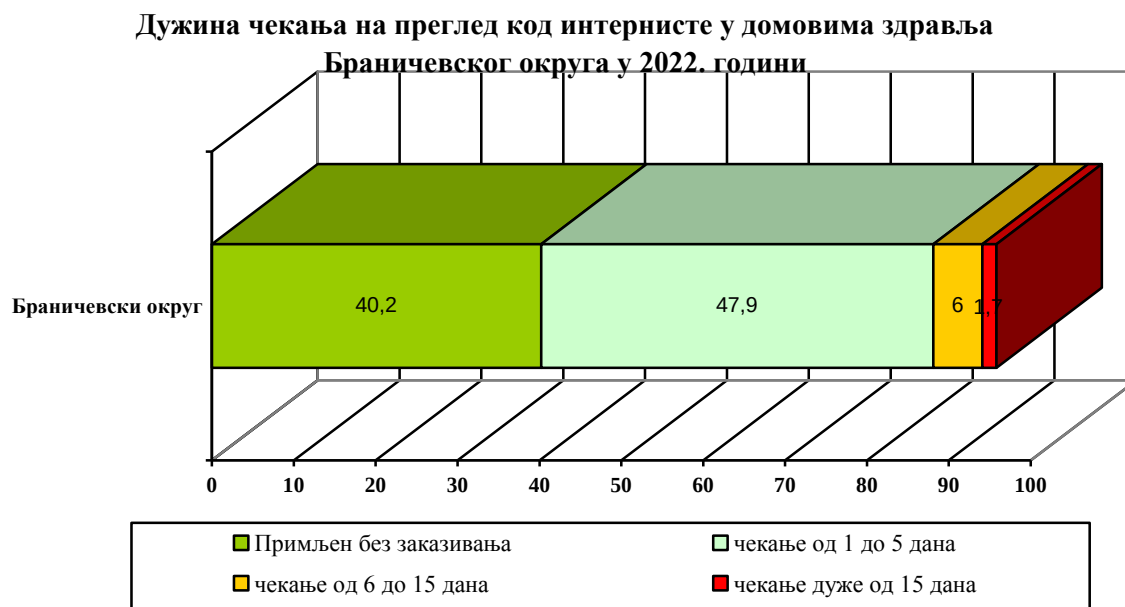
Табела бр.14 Задовољство анкетираних организацијом рада специјалистичко-консултативне службе у Браничевском округу у 2022. години

Карактеристика	Оцена (1 значи веома лоше, а 5 одлично)				
	%				
	1	2	3	4	5
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	-	-	1,7	11,1	87,2
Време чекања у чекаоници	-	-	1,7	10,3	88
Чистоћа и удобност чекаонице	1,7	0,9	-	6,0	91,5
Љубазност медицинске сестре	-	-	0,9	3,4	95,7
Љубазност лекара	-	0,9	0,9	4,3	94
Време које ми је посвећено током прегледа и објашњења које сам добио/ла у вези моје болести и плана лечења	-	-	-	4,3	95,7

Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2022.

У анализирању броја посета интернистичкој служби у установама примарне здравствене заштите, у последњих 12 месеци, корисници су лекара специјалисту у наведеној служби посетили у просеку 5 пута. Специјалистичке услуге у приватном сектору су испитаници користили у просеку 4 пута (2021-у просеку 6 пута). На основу приказаних података може се закључити да се смањио број корисника који је посећивао приватно интернисту у 2022. години.

Графикон бр. 11



Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2022.

Што се тиче дужине чекања на овај преглед у Браничевском округу, 40,2% пацијената је било примљено у току истог дана без заказивања, што је нешто више него у 2021. године (39,6%). Нешто мање од половине испитаника чека на преглед од 1 до 5 дана, док дуже од 15 дана чека само 1,7%.

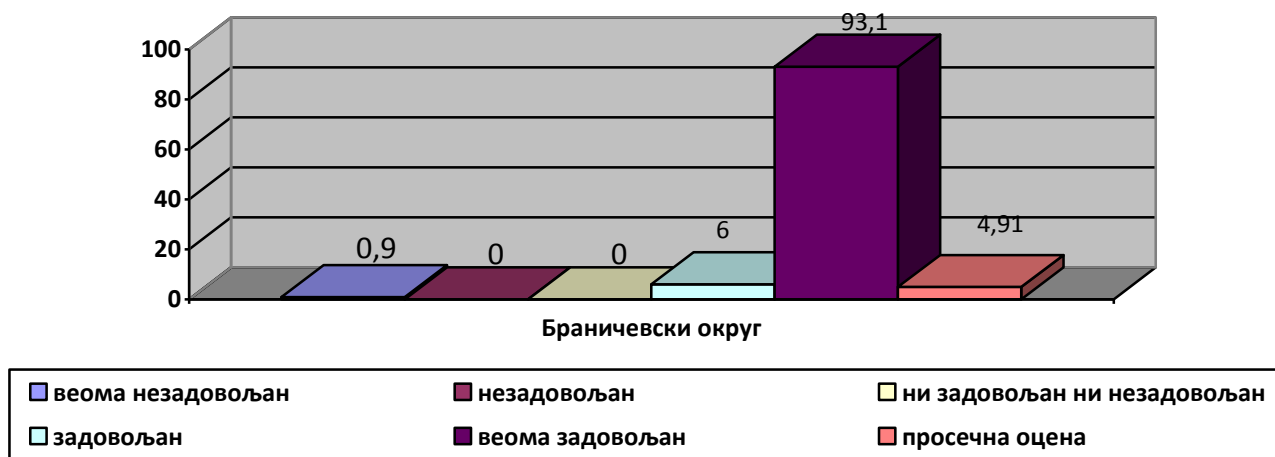
Услугама дијагностике и лечења у наведеним службама у вези сумње или потврђене болести COVID-19 задовољно је две трећине анкетираних (оцена 5). Око 22% испитаника изјаснило се да се ово не односи на њих, односно нису користили услуге везане за COVID-19.

На питање да ли је епидемија COVID-19 утицала на одлагање/отказивање прегледа или лечења у овој служби, на нивоу Браничевског округа у 2021. години, 50,4% корисника је остварило ове услуге у специјалистичко-консултативној служби и није епидемија COVID-19 утицала на њихову реализацију (2021-77,1%).

Задовољство пруженом здравственом заштитом исказано је тако да је на нивоу Браничевског округа 99,1% задовољних и веома задовољних радом ове службе (2021-97,9%) док је незадовољних 0,9% (2021-0).

Графикон бр. 12

Задовољство корисника радом специјалистичке службе у примарној здравственој заштити у Браничевском округу у 2022.години



Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2022.

Просечна оцена задовољства радом лекара специјалисте интерне медицине у Браничевском округу у 2022. години је 4,91 и нешто је већа него у 2021. години (4,86).

Табела бр. 16 Дистрибуција корисника према општем задовољству (у%) и средња оцена задовољства у интернистичким амбулантама домова здравља Браничевског округа у периоду од 2013-2022. године

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

Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2022.

Средња оцена задовољства корисника у интернистичким амбулантама домова здравља Браничевског округа у периоду од 2013-2022. године показује тренд пораста.

2. ОПШТЕ БОЛНИЦЕ

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

Истраживање задовољства корисника у општим болницама обављено је у обе болнице од 21. до 25. новембра 2022.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 221 пацијента (без специјалистичких амбулани), при чему је 214 прихватило да учествује у анкетању истраживања задовољства корисника и исто толико је вратило попуњене упитнике, тако да је стопа одговора учесника била 96,8% (2021-100%).

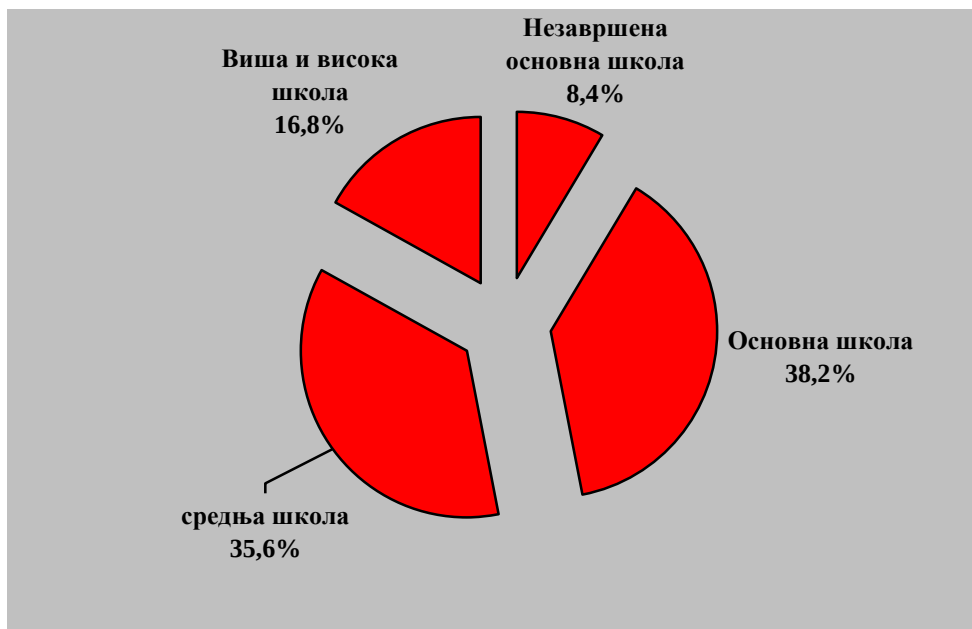
У специјалистичким службама општих болница подељено је 750 упитника а 600 је враћено при чему је стопа одговора 80% (2021- 97,6%).

Општи подаци испитаника су такви да је нешто више било особа женског пола (56%) него мушког (44%). Просечна старост хоспитализованих пацијената је била 53,87 година ($SD \pm 21,78$).

Скоро сваки трећи анкетирани је био са незавршеном и основном школом (46,6%), око 35,6% са средњом школом, док је 16,8% 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 2022. години



Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2022.

Своје материјално стање испитаници су исказали најчешће као осредње 37,7% (2021- 43,5%) као добро и веома добро 56,6% (2021- 46%), док је са лошим и веома лошим материјалним стањем било 5,2%.

Табела бр. 17 Оцена карактеристика које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења у Браничевском округу у 2022. 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	-	2,6	10,1	18,5	68,8	4,53

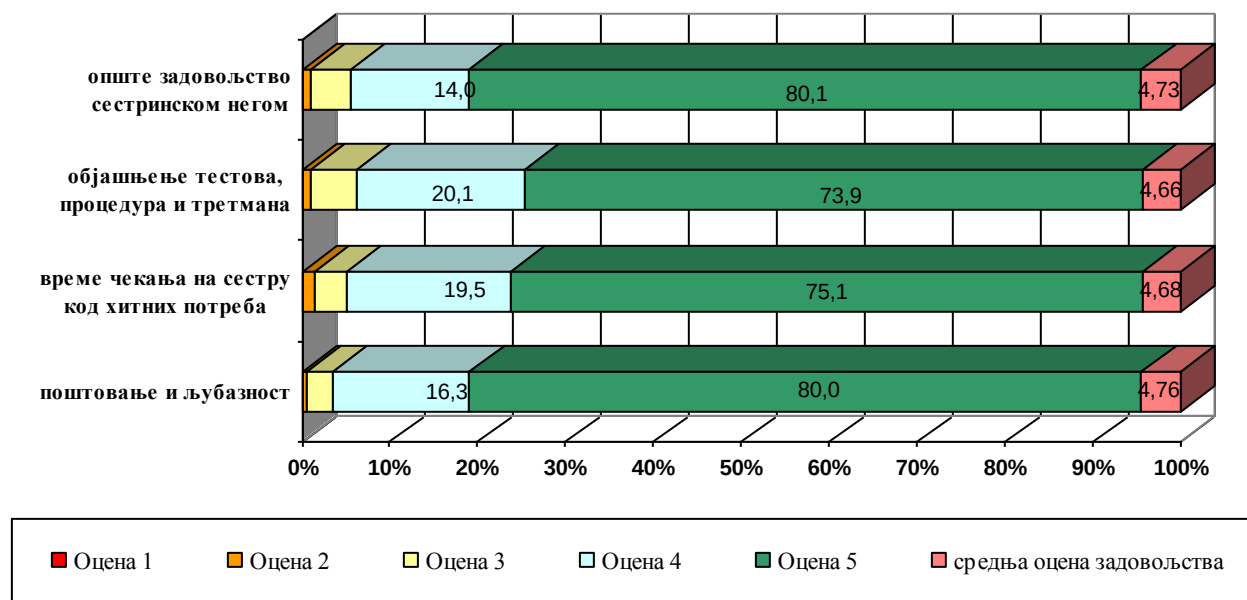
	РЕПУБЛИКА СРБИЈА ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац Web: www.zzjzpo.rs, e- mail: zavodpo0311@mts.rs Тел.: 012/222-568; 223-153; Факс: 012/220-913	
---	---	---

Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници	-	-	7,6	18,9	73,7	4,66
Услуге исхране током боравка у болници	2,6	3,2	18,5	29,6	46	4,13
Услуге смештаја током боравка у болници	2,1	7,9	13,2	26,3	50,5	4,15
Одржавање хигијене у соби	1,1	2,7	12,2	19,7	64,4	4,44
Одржавање хигијене тоалета	3,8	4,9	15,1	25,4	50,8	4,15
Организација посета	13	3,4	13	19,9	50,3	3,91
Обавештења дата приликом отпуста из болнице	1,1	0,5	4,4	19,8	74,2	4,65

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 организацијом и брзином пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (просечна оцена 4,66), док су најнезадовољнији били организацијом посета у болницама (просечна оцена 3,91), јер су у већем делу године била забрањене због проглашене епидемије COVID-19.

Графикон бр. 15

**Задовољство испитаника сестринском негом у општим болницама
Браничевског округа у 2021. години**



Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2022.

Анализом задовољства корисника услугама медицинских сестара а превасходно пруженом сестринском негом, висок степен задовољства је исказан у свим наведеним карактеристикама. Већина корисника је исказала задовољство због поштовања и љубазности према посетиоцима, члановима породице и њима самим као и дужином чекања на сестру у хитним случајевима, објашњењем медицинских процедура као и самом сестринском негом. Највише су задовољни поштовањем и љубазношћу медицинских сестара, док је објашњење процедура, тестова и третмана најниже оцењено од стране сестара 4,66 (2021-4,66).

**Табела бр. 16 Задовољство корисника услугама лекара током боравка у болницама
Браничевског округа у 2022. години**

Карактеристике	Оцена 1	Оцена 2	Оцена 3	Оцена 4	Оцена 5	Просечна оцена
	%					
Спремност да дају одговоре на питања	-	-	5,3	24,3	70,4	4,65
Објашњење тестова, процедура,	-	0,5	6,5	25,9	67	4,59

третмана и резултата						
Поштовање и љубазност	-	0,5	4,3	18,8	76,3	4,71
Способност дијагностиковања здравствених проблема	-	-	5,9	23,8	70,3	4,64
Успешност лечења	-	1,6	2,2	22,7	73,5	4,68
Опште задовољство услугама лекара	-	-	4,8	23,7	71,5	4,67

Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2022.

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 4,71), док су најниже оценили комуникацију са лекарима у смислу објашњења тестова, процедура, третмана и резултата (просечна оцена 4,59) табела бр.16.

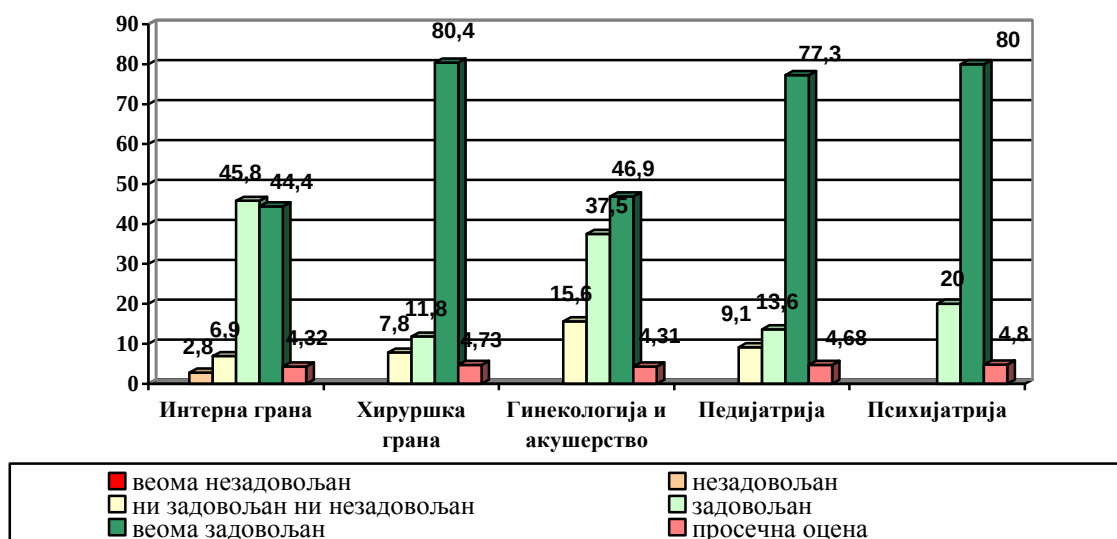
Ново питање у овом истраживању односи се на коришћење клиничких путева у лечењу пацијената. Под развојем клиничких путева подразумева се развој методологије за тимски, мултидисциплинарни приступ лечењу са прецизно испланираним током, трајањем лечења и очекиваним исходом, а уз активно учешће пацијента. 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 63% испитаника не зна да ли је клинички пут примењиван у њиховом лечењу или нема информацију шта је клинички пут, док је сваки седми корисник изјавио да је клинички пут примењен у лечењу њихове болести.

Анкетирани који су лечени у општим болницама у Браничевском округу у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID-19 су у високом проценту задовољни услугама дијагностике и лечења, просечна оцена износи 5,44 (2021-5,26). Око 66% корисника се изјаснио да се ово питање не односи на њега, јер је лечен од других болести.

На питање Да ли вам је болничко лечење у установи због неке друге болести а не COVID-19 одложено због актуелне епидемиолошке ситуације, 64,4% (2021-64,5%) корисника који су боравили на болничком лечењу се изјаснило да није.

Графикон бр. 16

Задовољство испитаника болничким лечењем по гранама медицине у Браничевском округу у 2022. години

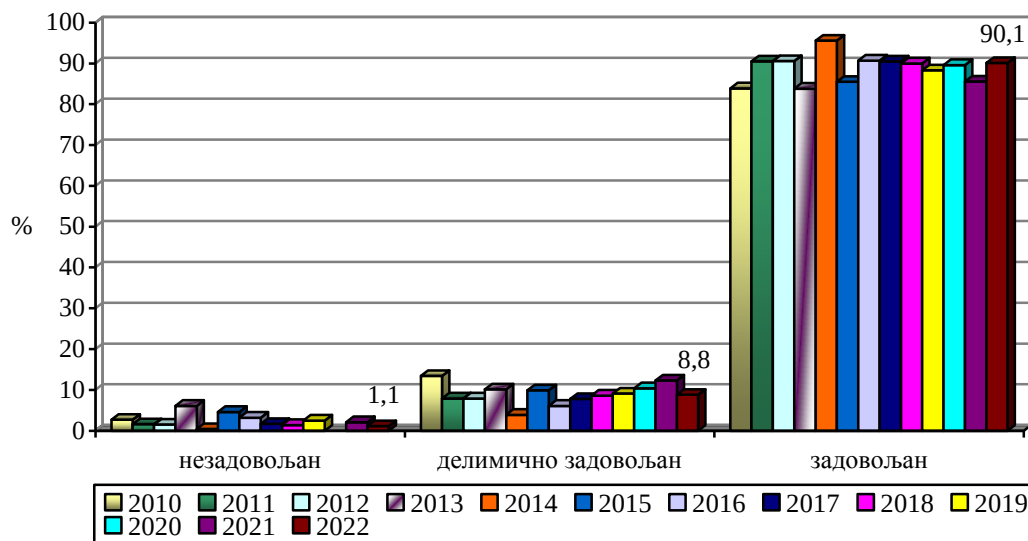


Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2022.

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 хирургије и психијатрије, просечна оцена 4,73, а најнижа на одељењима интерне медицине и гинекологије и акушерства (4,31).

Графикон бр. 19

**Задовољство укупним болничким лечењем у стационарним
установама Браничевског округа од 2010- 2022. године**



Посматрајући и анализирајући степен задовољства испитаника болничким лечењем у периоду од 2010. до 2022. године може се закључити да код пацијената нема већих осцилација и да се проценат задовољних креће око 85%. Посматране 2022. године уочава се нешто већи број испитаника који су задовољни пруженим услугама у поређењу са 2021. годином (90,1%). Делимично задовољних има око 8,8% (2021-12,9%), док је незадовољних 1,1% (2021-2,1).

2.1 СПЕЦИЈАЛИСТИЧКО КОСУЛТАТИВНЕ СЛУЖБЕ У ОПШТИМ БОЛНИЦАМА БРАНИЧЕВСКОГ ОКРУГА

Анкетирање задовољства корисника пруженом здравственом заштитом обављено је 23. новембра 2022. године у следећим амбулантама: интернистичким, гинеколошко акушерској, хируршким, неуролошкој, физикалној медицине и рехабилитацији, педијатријској, психијатриској, дерматовенеролошкој и анестезиолошкој. На дан анкетирања, подељено је 917 упитника а враћено је 787 што представља стопу одговора од 85,82%.

Специјалистичке услуге ових служби користило је више особа женског (56,1%) него мушког пола (43,9%). Просечна старост испитаника је 55,42 године ($SD \pm 16,37$). Обзиром да се ради пре свега о испитаницима старије животне доби, 32,3% је са незавршеном и завршеном основном школом (2021. године 28,8%), затим 47,7% је са средњом (2021-53,8%) док је 18,6% било са вишом и високом школом (2021. године 14,7%).

Материјално стање анкетираних је највећим делом добро и веома добро 46,1% испитаника (2021-74,1%), затим осредње 39% (2021-42,6%), док се скоро сваки осми изјаснио да је лоше и веома лоше.

Табела бр.14 Задовољство анкетираних организацијом рада специјалистичко-консултативне службе у општим болницама у Браничевском округу у 2022. години

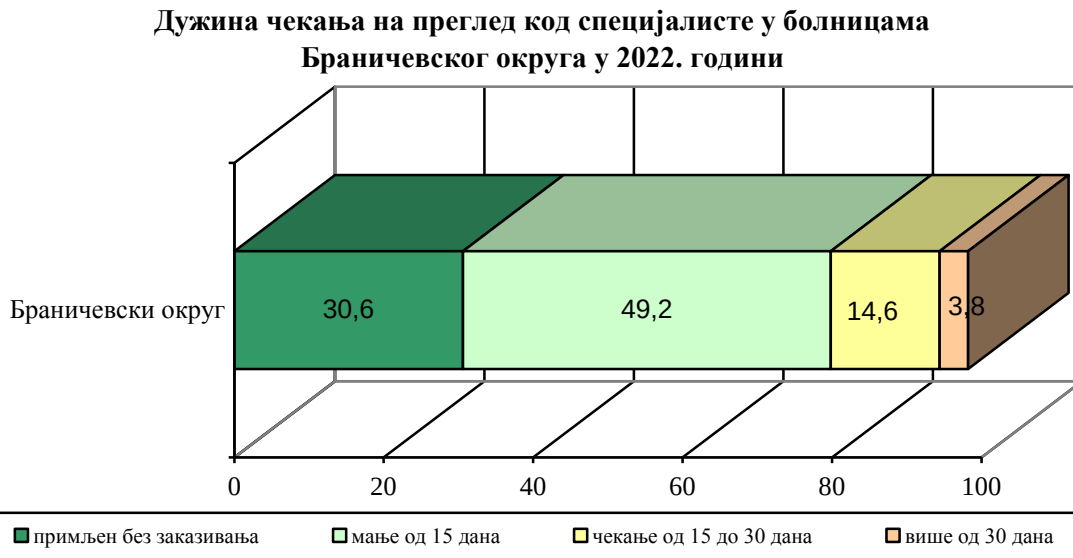
Карактеристика	Оцена (1 значи веома лоше, а 5 одлично) %					
	1	2	3	4	5	Просечна оцена
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	2,5	6,3	14,7	31	45,5	4,11
Време чекања у чекаоници	1,7	6,9	14	35	42,3	4,09
Чистоћа и удобност чекаонице	3	4,8	16,9	33,8	41,4	4,06
Љубазност медицинске сестре	0,8	1,1	7	18,6	72,5	4,61
Љубазност лекара	0,9	1,5	5,1	16,7	75,8	4,65
Време које ми је посвећено током прегледа и објашњења које сам добио/ла у вези моје болести и плана лечења	0,6	1,4	6,6	22,8	68,7	4,58

Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2022.

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 чистоћом и удобношћу чекаоница (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 5 пута у току 2022. године, а у приватној пракси 3 пута. Резултати су слични прошлогодишњим.

Графикон бр.19



Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2022.

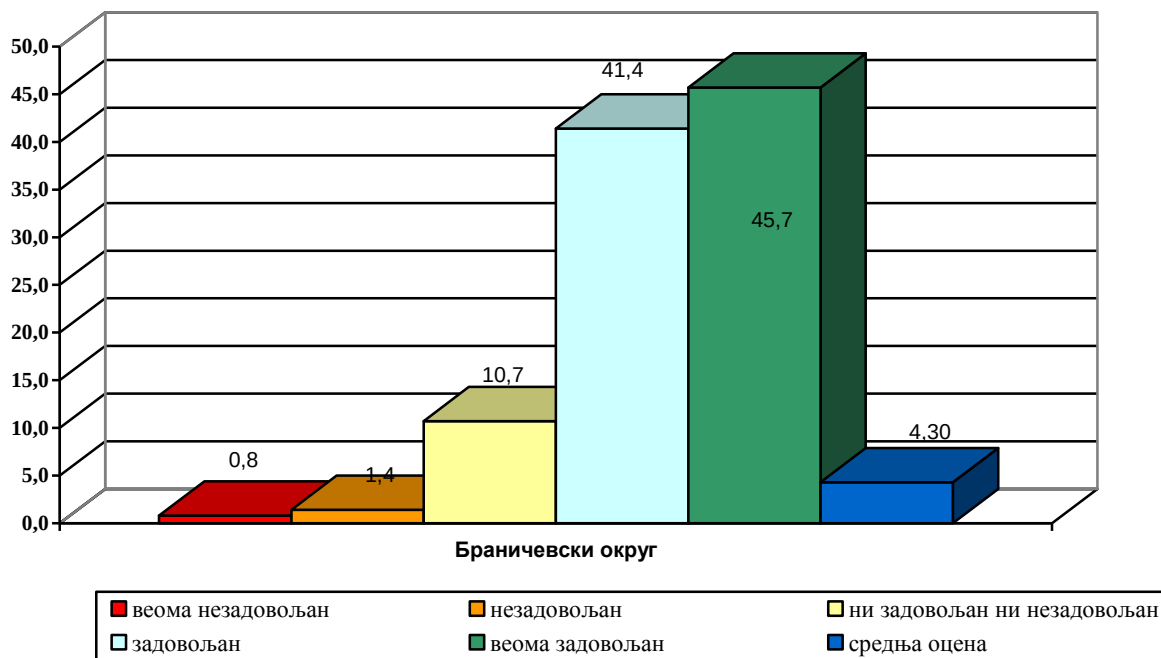
Највећи број анкетираних, скоро половина, на преглед код специјалисте је чекало мање од 15 дана у болницама Браничевског округа у 2022. години.

Услугама дијагностике и лечења у наведеним службама у вези сумње или потврђене болести COVID-19, нешто више од половине корисника је задовољно у ОБ Пожаревац 58,7% (2021-52,6%), 8,3% није ни задовољно ни незадовољно, док је 2,4% незадовољно. Око 30% испитаника изјаснило да се ово не односи на њих, односно нису користили услуге везане за COVID-19.

На питање да ли је епидемија COVID-19 утицала на одлагање/отказивање прегледа или лечења у овим службама, 49,5% анкетираних је одговорило да није, док је сваки четврти корисник морао да откаже или одложи наведене услуге због епидемије у Браничевском округу.

Графикон бр.20

**Приказ задовољства испитаника здравственом заштитом у
интернистичкој служби опшних болница у Браничевском округу у
2022. години**



Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2022.

Просечна оцена задовољства радом лекара специјалиста у Браничевском округу у 2022. год. износи 4,30 и мања је него претходне године (4,51).

Табела бр. 22 Дистрибуција корисника према општем задовољству (у%) и средња оцена задовољства у специјалистичким амбулантама опшних болница Браничевског у периоду од 2013-2022. године

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

Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2022.

Степен задовољства пруженим услугама у Браничевском округу посматрано у десетогодишњем периоду (од 2013. до 2022.) 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, лоше услове у болницама (болесничке собе, кревете, постељину, грејање, храну), лошу хигијену посебно у тоалетима, лошу организацију рада, мањак медицинског особља, нељубазност медецинског особља и генерално незадовољство корисника стационарних здравствених установа.

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 21. до 26. новембра 2022. године у радно време дијализних центара и одељења за хемодијализу.

У истаживању је коришћен анонимни упитник који се поуњавао у току самог пружања услуге дијализе. Састојао се од 37 питања која су се односила на социјално-демографске карактеристике испитаника, самом центру за дијализу, условима у погледу простора током дијализе, о хемодијализама самих испитаника и информацијама које су добили пре почетка терапије дијализом.

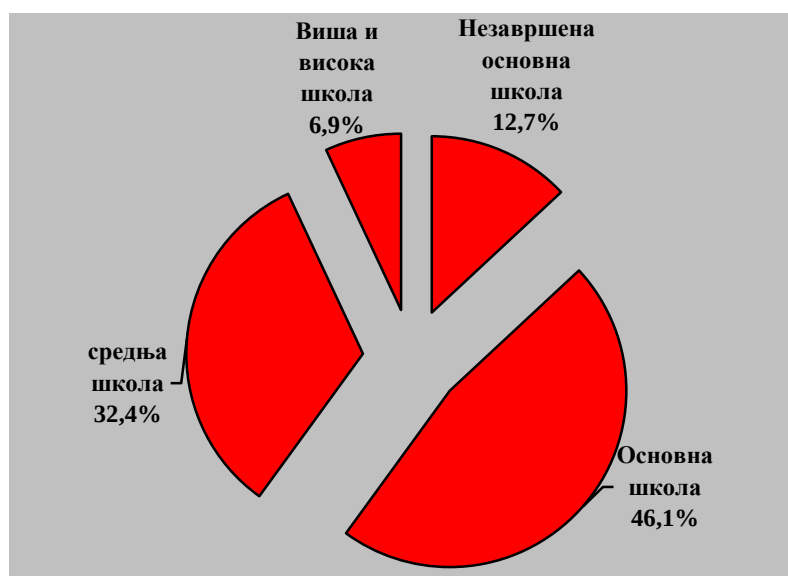
Подељено је 170 упитника а враћено је 161 што представља стопу одговора од 94,70% (2021-100%).

Општи подаци испитаника су били такви да је на хроничном програму дијализе било више особа мушког (64,7%) него женског пола (33,3%). Просечна старост испитаника је била 63,98 година ($SD \pm 12,56$), где је најмлађи испитаник имао 34 а најстарији 87 година.

Скоро 58,8% анкетираних је било са незавршеном и основном школом (2021-64%), око 32,4% са средњом школом (2021-30%), док је 6,9% са вишом или високом стручном спремом (2021-5%). 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. 21

Структура корисника лечења хроничним програмом дијализе према степену образовања Браничевског округа у 2022. години



Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2022.

Материјално стање испитаника је такво да је 11,8% веома лошег и лошег материјалног стања, 44,1% осредњег а 41,2% доброг и веома доброг.

На питања која су се односила на центар за дијализу, испитаници у Браничевском округу у 2022. години су се изјаснили да су се дијализирали у њиховој матичној утани (84,3%), док се 12,7% 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 74,5% (2021-70%), организовани транспорт друге здравствене установе 4,9% (2021-7%), док је сваки пети користио приватни аутомобил, аутобус, такси и остало (2021-сваки пети испитаник). Да им одговара таква врста превоза, углавном се слаже се девет од десет корисника. Просечно време које обично проведу у превозу од куће до дијализног центра је 27 минута и то одговара већини корисника (88%) док за 10% то није одговарајућа дужина путовања. Приступачност службе за дијализу је таква да већини корисника одговарају услови на паркинг простору (86%). Нешто више од половине (58,6%) корисника сматра да је приступ лифту одговарајући (2021-51,2%), док се 25,5% изјаснило да се не

односи на њих. Приступ и опрема за особе којима је потребна помоћ за кретање (нпр. колица) је одговарајућа за 84,7% корисника, 6,1% се изјаснило да су приступ и опрема неодговарајући, а 5,1% да није применљиво у њиховом случају. Радно време дијализног центра одговара за 96% корисника а 94% анкетираних има и могућност избора дана који им одговара за дијализу. Такође, 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. Осам од десет анкетираних је задовољно простором за одмор и температуром просторије, девет од десет расположивим простором, осветљењем просторије и нивоом буке (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 2022. години

Карактеристика	Оцена					
	1	2	3	4	5	Н/П
Здовољство инсталацијама у фотељи или дијализној постељи	5	5	7	15	52	20
Испуњеност очекивања начином забаве током дијализе (ТВ, часописи и сл.)	8	1	7	10	59	15
Задовољство лаганим оброцима који се послужују	4,1	1	8,2	16,3	65,3	5,1
Одговарајући приступ гардероби (тушеви)	10,9	2	5	13,9	50,5	17,8
Здовољство условима у	9,1	2	7,1	20,2	50,5	11,1

чекаоници (клима/грејање)						
Задовољство условима у гардероби	11	3	7	17	47	15
Задовољство условима у тоалету	5,9	4	13,9	16,8	55,4	4

Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2022.

Анализирајући различите аспекте у погледу услова током хроничног програма дијализе, може се рећи да је 67% корисника задовољно инсталацијама у дијализној фотелији или постељи. Око 69% испитаника су испуњена очекивања начинима забаве током поступка дијализе, док сваки четврти није задовољан јер забавне садржаје (ТВ, часописи и сл.) или не користи или не постоје. Око 82% корисника је задовољно лаганим оброком који се послужује. Скоро сваки шести 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 64% задовољно. Условима у чекаоници (клима/грејање) је задовољно 70% корисника као и у условима у тоалету. За разлику од претходног истраживања, корисници су сада нешто мање задовољни аспектима у погледу услова током хроничног програма дијализе у Браничевском округу.

Задовољство бригом медицинске сестре током дијализе исказало је више од 90% корисника (2021-90%), док је око 5% незадовољно и сматрају да се треба побољшати време слушања, хитно одазивање сестре на њихов позив, могућност да поставе питања, пажња коју сестре посвећују њиховој болести, болу и мишљењу. Брига лекара о пацијентима током дијализе оцењена је високим процентом задовољства као и у претходној години (преко 90%). Корисници који се не слажу су исказали да лекар треба више пажње посветити њиховој болести и њиховом мишљењу.

Девет од десет анкетираних може да учествује у доношењу одлука о свом лечењу када то жели као и да приступи медицинској документацији када пожели (2021-девет од десет испитаника). Преко 90% корисника је задовољно учесталашћу лекарских прегледа, могу да добију личну консултацију са лекаром када то желе и сагласни су да се поштује њихова интимност током посете или клиничког прегледа (2021-90%). Да постоје и да се поштују процедуре за пружање безбедних поступака дијализе слаже се 96,9% испитаника (2020-95,7%). Уопштено речено, корисници су у великом проценту задовољни бригом лекара и сестара о њима.

Преко 80% корисника добро подноси дијализу, нема грчеве, пад притиска или умор. Осам од десет анкетираних се придржава савета лекара у вези са дијетом и уносом течности. Око 97% редовно узима лекове, а сваки шести корисник скраћује/прескаче време које је одређено за дијализу.

Више од 90% корисника је задовољно информацијама које су добили о могућностима дијализе (перитонелна, хемодијализа или трансплантација), току дијализе и могућим компликацијама. Девет од десет корисника је задовољно датим

информацијама породицама о њиховом здравственом проблему и третману, о терапији лековима и могућим компликацијама. У високом проценту су задовољни начином на који им се преносе резултати лабораторијских тестова као и информације о њиховом здравственом стању и ограничењима у исхрани (више од 90%). Задовољни информацијама које им се преносе о физичким активностима у последњих месец дана (93,8%), док је око 86% задовољно информацијама које добијају о сексуалном животу. Задовољство информацијама о лековима који се финансирају из средстава РФЗО такође је исказано у високом проценту (94,9%). Резултати су нешто бољи него прошлостишњи.

Табела бр.24

Задовољство корисника лечења хроничним програмом дијализе информацијама о лековима у дијализним центрима и одељењима за хемодијализу Браничевског округа у 2022. години

Карактеристика	Да	Не
Набавка лека који се узима због дијализе из сопствених средстава	54,9%	42,2%
Лек који се плаћа из сопствених средстава препоручен од стране лекара у дијализном центру	54,9%	27,5%
Одустајање од узимања лека због његове цене	23,5%	52%

Извор података: СЈЗ, База истраживања задовољства корисника 2022.

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 54,9% корисника и тај лек је углавном био препоручен од стране лекара који прати лечење у дијализном центру. Сваки четврти корисник је морао да одустане од узмања тог лека (Неорал, Калцеп, Резонијум) због цене јер је лошег материјалног стања.

У случају хитне потребе 85,3% корисника зна кога да контактира када је ван дијализног центра. Уопштено, корисници су задовољни дијализом у дијализном центру (97%) и препоручили би њихов дијализни центар особи која пати од исте болести (93%). Резултати су слични прошлостишњим.

Наведени коментари корисника дијализе су се односили на побољшање и унапређење услова у самим просторијама, занављање кревета/фотеља за дијализу,

сређивање тоалета, побољшање грејања, недостатак постељине и ћебади, боља исхрана, више забавног садржаја током дијализе (ТВ, интернет конекција) као и више медицинског особља и боља организација превоза.

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 мања у односу на претходну, док је просечна оцена задовољства корисника болничким лечењем нешто већа. Из приказаних резултата истраживања задовољства корисника радом служби здравствених установа у државној својини у 2022. години закључујемо следеће:

- Све здравствене установе на примарном и секундарном нивоу здравствене заштите Браничевског округа су спровеле Истраживање задовољства корисника у 2022. години и доследно су примењиване све против епидемијске мере прописане од стране Министарства здравља и Кризног штаба за сузбијање заразне болести COVID-19 у циљу спречавања ширења епидемије;
- Ово истраживање се спроводи у континуитету од 2004. године како на примарном тако и на секундарном нивоу здравствене заштите;
- Посматрано у десетогодишњем периоду од 2013. до 2022. године, средња оцена задовољства здравственом заштитом показује благи пораст у ПЗЗ код изабраног лекара, као и у службама стоматолошке здравствене заштите и специјалистичким службама домова здраља;
- У општом болницама посматраног округа у периоду од 2013. до 2022. године средња оцена задовољства корисника показује благи тренд раста, као и у специјалистичким службама;
- У службама хемодијализе у Браничевском округу у 2021. години исказан је висок степен задовољства корисника хроничног програма дијализе (97%). Резултати 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.

др Дајана Миљковић
 спец. социјалне медицине

Центар за промоцију здравља, анализу,
 планирање, организацију здравствене заштите
 информатику и биостатистику у здравству

Прим. др Сузана Петровић
 спец. социјалне медицине

в.д. директора ЗЗЈЗ
 др Ана Јовановић