



**Zavod za javno zdravlje  
Ćuprija "Pomoravlje"  
u Ćupriji**

**Centar za analizu, planiranje  
i organizaciju zdravstvene zaštite  
biostatistiku i informatiku u zdravstvu**

**ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA U  
ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA  
POMORAVSKOG OKRUGA  
U 2009. GODINI**

**Ćuprija, 2010**

## PRIMARNA ZDRAVSTVENA ZAŠTITA

Ispitivanje zadovoljstva korisnika sprovedeno je 7.decembra u 6 ustanova primarne zdravstvene na teritoriji okruga u sledećim službama: Opštoj medicini sa Medicinom rada, Stomatologiji, Službi za zdravstvenu zaštitu žena, Službi za zdravstvenu zaštitu dece i Specijalističkoj internističkoj službi.

U okviru istraživanja, korisnicima je podeljeno 3567 anketnih upitnika od kojih je popunjeno 2463 ili 69% ( prethodne godine 84,9%), ali ovo je očekivano sobzirom na promene u metodologiji i znatno duže upitnike. Na teritoriji Republike Srbije stopa odgovora je 74%.

### *Služba opšte medicine i medicine rada*

U službama opšte medicine i medicine rada celog okruga popunjeno je 1286 upitnika ili 63,7% od broja podeljenih ( prethodne godine 82,2%).

Od ukupnog broja anketa u ovoj službi 61,3% su popunile osobe ženskog pola, a 38,7% muškog pola.

Najveći procenat ispitanika je sa završenom srednjom školom 46 % .

U proseku 89% ispitanika ima **svog izabranog lekara**, što je više nego prethodne godine kada se 85% anketiranih izjasnilo da ima svog stalnog lekara.

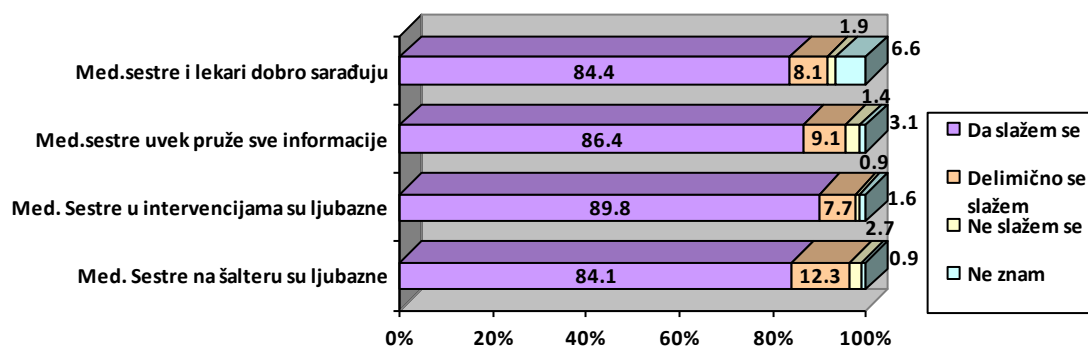
Pregled kod lekara ne zakazuje ili bude zakazan istog dana oko 77% pacijenata, što je na nivou republičkog proseka.

**Tabela 1. Dužina čekanja na zakazan pregled u Službi opšte medicine i medicine rada (%)**

Teritorija	Nikada ne zakazujem	Obično budem zakazan za isti dan	Obično čekam 1-3 dana	Obično čekam više od 3 dana
Pomoravski okrug	45,3	32,0	18,6	4,1
Srbija	53,1	25,0	16,4	5,5

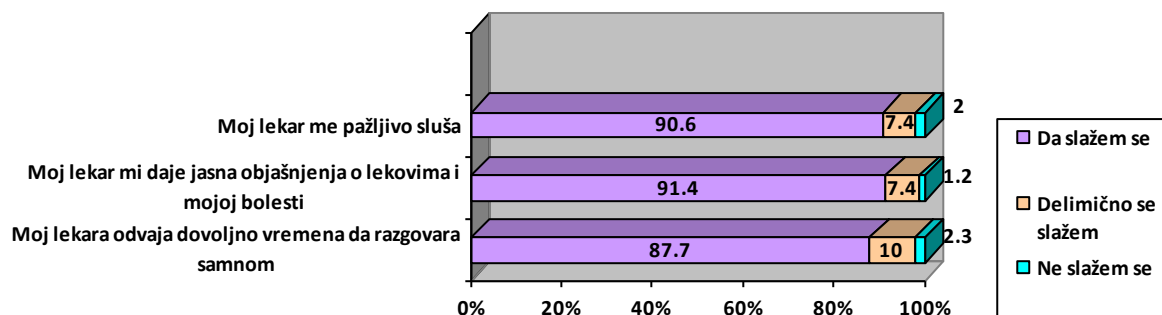
Ispitivanje karakteristika medicinskih sestara pokazalo je da 84-89% anketiranih ima pozitivno mošljenje o njima.

**Grafikon 1. Neke karakteristike medicinskih sestara u Službi opšte medicine i medicine rada**



Svega 1,2% anketiranih pacijenata smatra da im lekari ne daju dovoljno informacija o njihovoj bolesti i lekovima koje im propisuju, a 2 odnosno 2,3% da ih neslušaju pažljivo i neposvećuju im dovoljno vremena.

**Grafikon 2. Neke karakteristike lekara u Službi opšte medicine i medicine rada**



Što se tiče **dužine čekanja** kod lekara najveći procenat anketiranih 39% smatra da dugo čeka na prijem, a 28% misli da nije dugo. Oko 82,7% anketiranih navodi da u hitnim slučajevima do lekara može doći istog dana, a telefonski savet od lekara u toku radnog vremena može da dobije 50,2% anketiranih, dok je 17,3% mišljenja da ne može.

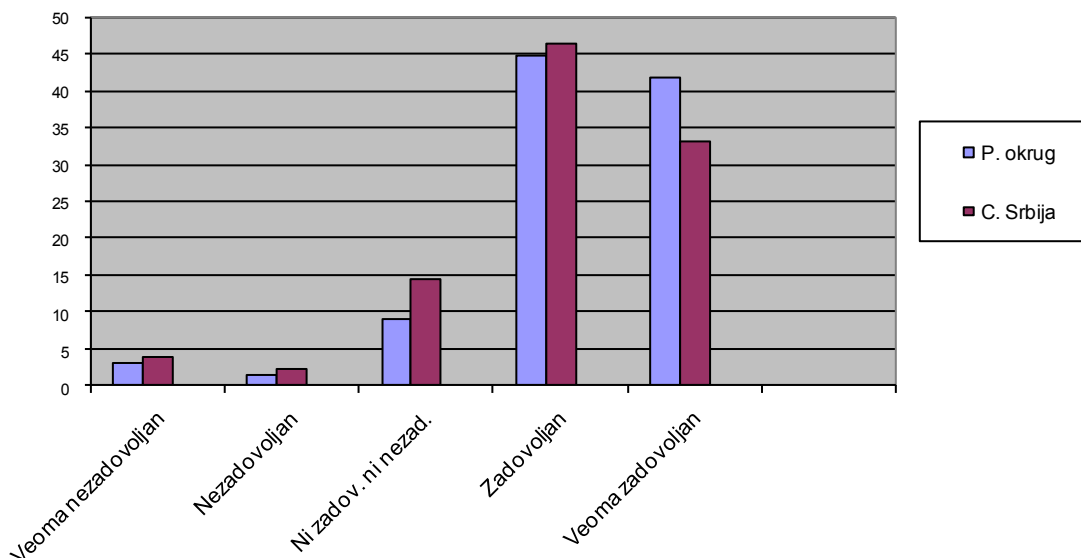
Okolo 10% ispitanika tvrdi da se u proteklih godinu dana desilo da nisu otišli na pregled ili su ga odložili jer nisu mogle da plate pregled ili lekove.

**Tabela 2. Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u službama opšte medicine i medicine rada (%)**

Zadovoljstvo korisnika	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan
<b>Pomoravski okrug</b>	2.9	1.4	8.9	44.9	41.9
<b>Srbija</b>	3.8	2.2	14.4	46.5	33.1

Zdravstvenom zaštitom u ovoj službi na teritoriji okruga zadovoljno je oko 87% odraslih anketiranih pacijenata (prethodne godine 93%), što je bolje od proseka Srbije gde je zadovoljno 79,6% (prethodne godine 86%).

**Grafikon 3. Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u službama opšte medicine i medicine rada**



### *Služba za zdravstvenu zaštitu dece i omladine*

U službi za zdravstvenu zaštitu dece popunjeno je od strane roditelja 625 upitnika odnosno 72,5% od broja podeljenih (prethodne godine 84,3%).

Najveći procenat anketiranih roditelja je sa završenom srednjom školom 61,9%. Materijalni položaj svoje porodice najveći procenat anketiranih 45% ocenjuje kao osrednji; 40,7% kao dobar, a oko 9 % kao loš i izuzetno loš.

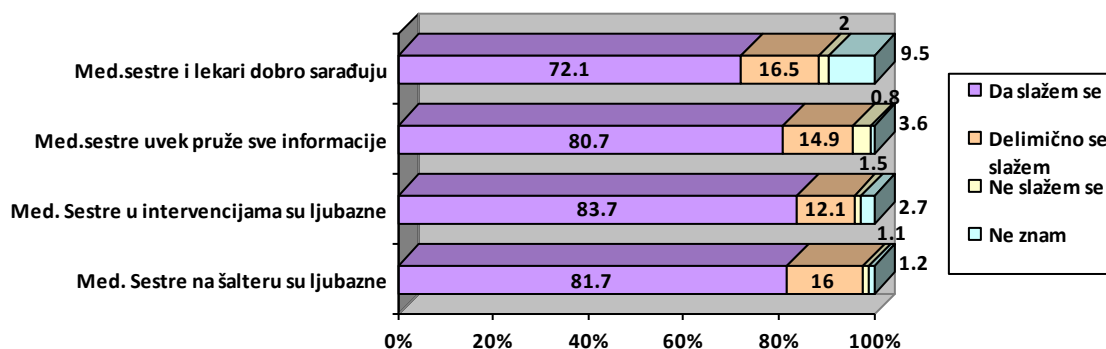
Stalnog pedijatra ima 80,8% dece ( prethodne godine 65,6%) čiji su roditelji anketirani, a pregled ne zakazuje odnosno bude primljeno istog dana oko 95% dece , dok se 4% roditelja izjasnilo da dete čeka na pregled 1-3 dana a 2% više od 3 dana.

**Tabela 3. Dužina čekanja na zakazan pregled u Službi za zdravstvenu zaštitu dece (%)**

Teritorija	Nikada ne zakazujem	Obično budem zakazan za isti dan	Obično čekam 1-3 dana	Obično čekam više od 3 dana
Pomoravski okrug	77,3	17,7	4,0	2,0
Srbija	72,9	20,8	4,3	2,0

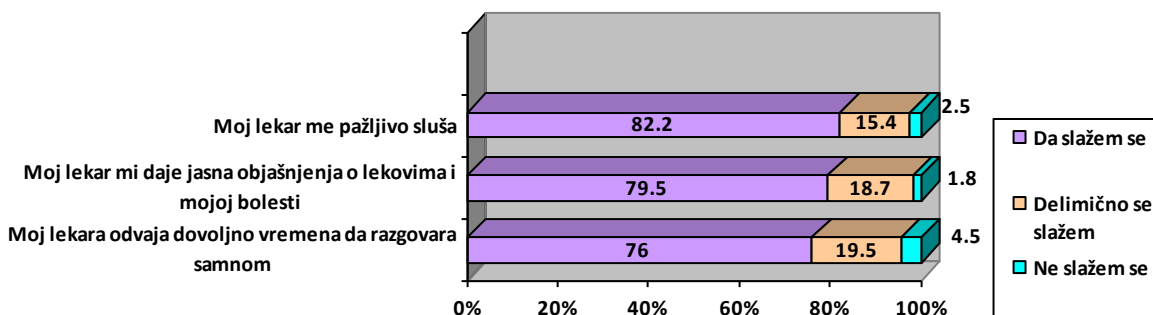
Ispitivanje karakteristika medicinskih sestara pokazalo je da 80-83% anketiranih roditelja ima pozitivno mošljenje o njima, dok o odnosu sestara i lekara u ovoj službi nezna 9,5% ispitanika, a 72% smatra da dobro saraduju.

**Grafikon 4. Neke karakteristike medicinskih sestara u Službi za zdravstvenu zaštitu dece**



Od ukupnog broja anketiranih roditelja 79,5% smatra da im lekari daju dovoljno informacija o bolesti njihove dece i lekovima koje im propisuju, dok se 1,8% ne slaže sa tom konstatacijom. 82% roditelja je odgovorilo pozitivno na konstataciju da ih pedijatar pažljivo sluša, a 76% da im posvećuje dovoljno vremena.

**Grafikon 5. Neke karakteristike lekara u Službi za zdravstvenu zaštitu dece**



Da se dugo čeka na prijem kod pedijatra smatra 35% anketiranih roditelja, 36% je delimično takvog mišljenja, a 25% ne misli tako. Oko 79% anketiranih navodi da u hitnim slučajevima do lekara može doći istog dana, a telefonski savet od lekara u toku radnog vremena može da dobije 45% anketiranih, dok je 18% mišljenja da ne može.

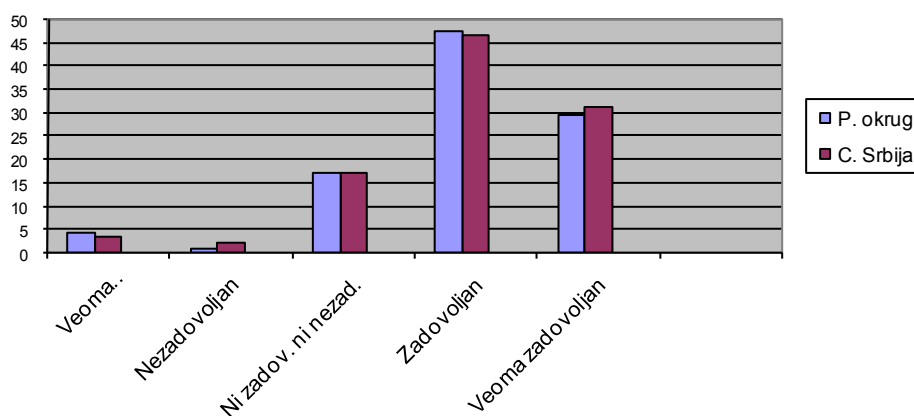
Oko 11% ispitanika tvrdi da se u proteklih godinu dana desilo da nisu odveli dete na pregled ili su ga odložili jer nisu mogle da plate pregled ili lekove.

Zdravstvenom zaštitom u ovoj službi na teritoriji okruga zadovoljno je oko 77% anketiranih roditelja (prethodne godine 83%), što je na nivou proseka Srbije gde je zadovoljno 77,6% (prethodne godine 85%).

**Tabela 4. Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u Službi za zdravstvenu zaštitu dece(%)**

Zadovoljstvo korisnika	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan
<b>Pomoravski okrug</b>	4.4	1.0	17.1	47.5	29.5
<b>Srbija</b>	3.5	2.0	16.9	46.5	31.1

**Grafikon 6. Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u službama zdravstvene zaštite dece i omladine**



### ***Služba za zdravstvenu zaštitu žena***

U službama za zdravstvenu zaštitu žena popunjeno je ukupno 297 upitnika sa stopom odgovora 88,4% što je najveća stopa odgovora u odnosu na druge službe. Najveći procenat anketiranih žena 58% ima završenu srednju školu.

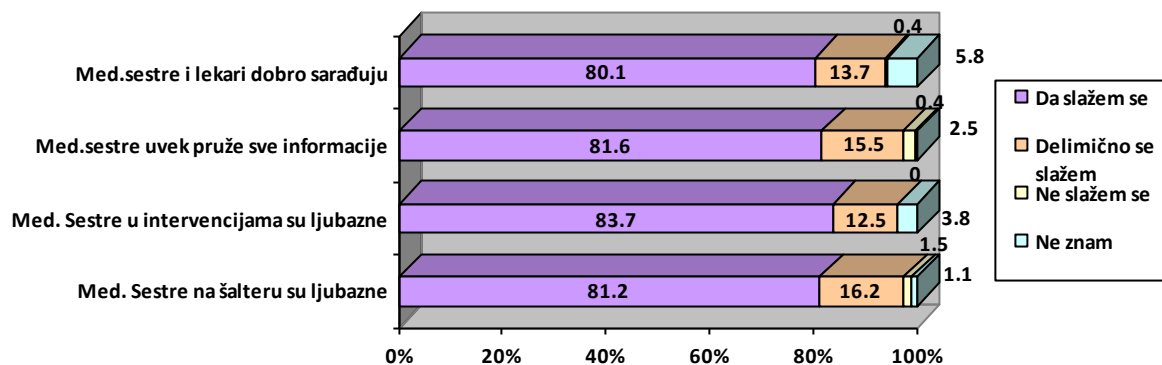
U oko 89% slučajeva ispitanice su odgovorile da imaju stalnog ginekologa koga su same izabrale, a svega 4,7% nema izabranog ginekologa. Oko 44% anketiranih žena smatra da može da promeni ginekologa kad hoće, a 37,4% se leči kod svog ginekologa više od tri godine, dok se po 29% leče do godinu dana ili 1-3 godina kod svog ginekologa.

**Tabela 5. Dužina čekanja na zakazan pregled u Službi za zdravstvenu zaštitu žena (%)**

Teritorija	Nikada ne zakazujem	Obično budem zakazan za isti dan	Obično čekam 1-3 dana	Obično čekam više od 3 dana
Pomoravski okrug	70.7	24.4	3.5	1.4
Srbija	54.2	18.2	13.2	14.3

Okolo 95% anketiranih žena ne zakazuje pregled kod ginekologa ili bude zakazana istog dana što je znatno povoljnije od proseka Srbije gde se 72% ispitanica izjasnilo za ovakvu opciju. Svega 1.4% ispitanica Pomoravskog okruga je odgovorilo da na pregled čeka više od 3 dana, a u Srbiji

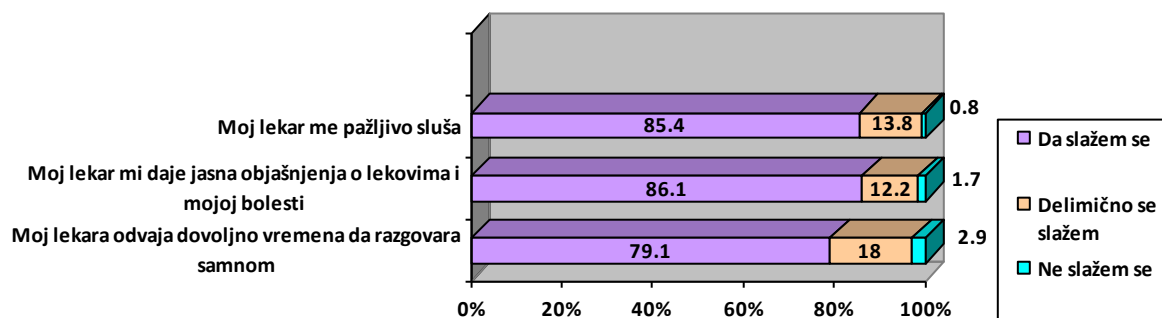
**Grafikon 7. Neke karakteristike medicinskih sestara u Službi za zdravstvenu zaštitu žena**



Kao i kod drugih službi i ovde u proseku 80-83% anketiranih ima pozitivno mišljenje o medicinskim sestrama, dok svega 0-1.5% se ne slaže sa takvim mišljenjem.

Od ukupnog broja anketiranih žena 86% smatra da im lekari daju dovoljno informacija o bolesti i lekovima koje im propisuju, dok se 1,7% ne slaže sa tom konstatacijom, a 12% se delimično slaže. 85% žena je odgovorilo pozitivno na konstataciju da ih ginekolog pažljivo sluša, a 79% da im posvećuje dovoljno vremena.

**Grafikon 8. Neke karakteristike lekara u Službi za zdravstvenu zaštitu žena**



Da se dugo čeka na prijem kod ginekologa smatra 29% anketiranih žena, 31% je delimično takvog mišljenja, a 37% ne misli tako. Oko 72% anketiranih navodi da u hitnim slučajevima do lekara može doći istog dana, a telefonski savet od lekara u toku radnog vremena može da dobije 51,5% anketiranih, dok je 19.4% mišljenja da ne može.

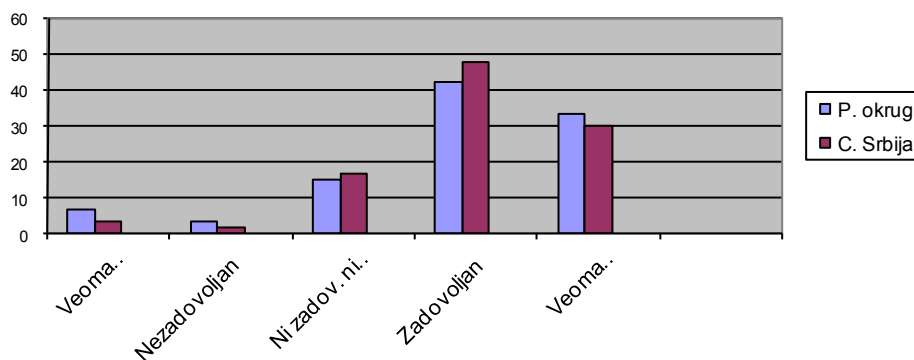
Oko 19% ispitanica tvrdi da se u proteklih godinu dana desilo da nisu otišle na pregled ili su ga odložile jer nisu mogle da plate pregled ili lekove.

**Tabela 6. Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u Službi za zdravstvenu zaštitu žena(%)**

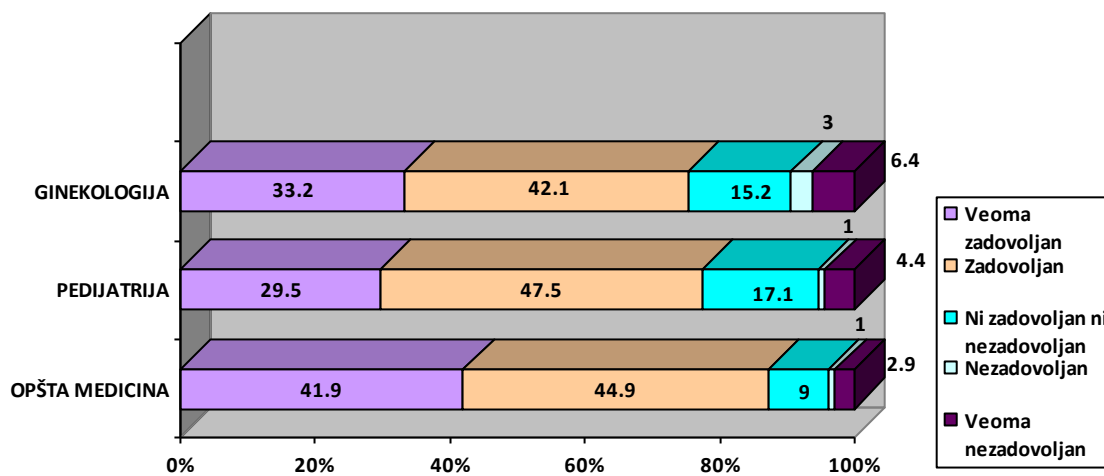
Zadovoljstvo korisnika	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan
<b>Pomoravski okrug</b>	6.4	3.1	15.2	42.1	33.2
<b>Srbija</b>	3.4	1.9	16.5	47.9	30.2

Zdravstvenom zaštitom u ovoj službi na teritoriji okruga zadovoljno je oko 75% anketiranih žena što je manje od prethodne godine -87% . Proseka Srbije je 78% zadovoljnih (prethodne godine 85%). Nezadovoljnih žena je oko 9% na okrugu , a 5.3% na nivou Srbije.

**Grafikon 9. Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u službama zdravstvene zaštite žena**



**Grafikon 10. Opšte zadovoljstvo korisnika u službama primarne zdravstvene zaštite**



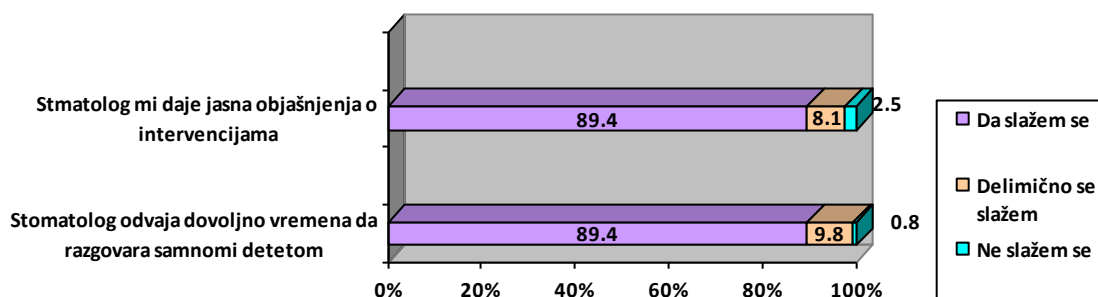
## *Služba za stomatološku zdravstvenu zaštitu*

Ukupan broj podeljenih anketa u ovim službama je 268, a popunjeno je 183 ili 68,3% (prethodne godine 89,07%). Najveći procenat anketiranih je sa završenom srednjom školom 57,1%, sa osnovnom 22,8%, a sa višom i visokom oko 15,8%. Najveći procenat ispitanika ima stalnog stomatologa u proseku 82%, a oko 7% nema stalnog stomatologa. Oko 40% anketiranih smatra da stomatologa može da promeni kad hoće, a 26% ne zna kako može da promeni stomatologa.

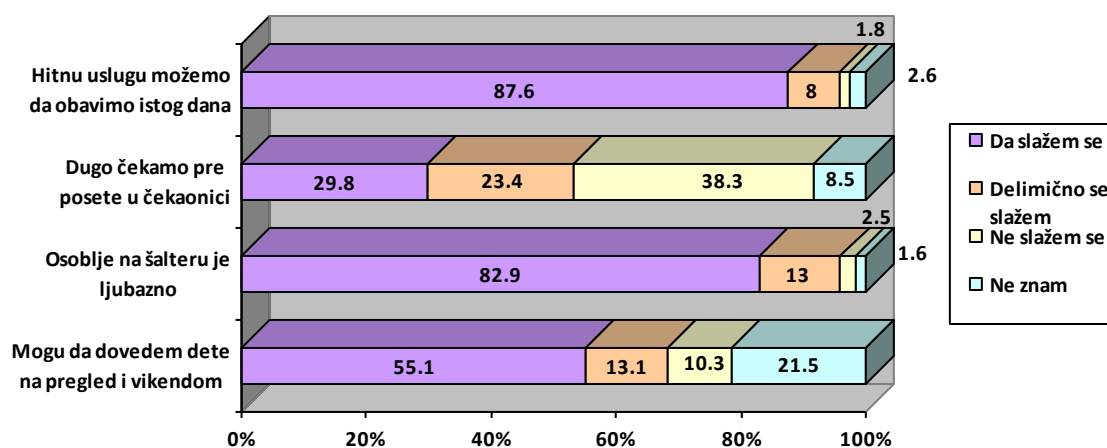
Oko 63% ispitanika ne zakazuje pregled kod stomatologa, a 31% biva zakazan istog dana. Ostalih 6% anketiranih čeka na pregled 1-3 i više od tri dana.

Stomatolozi provode dovoljno vremena baveći se problemima pacijenata i daju jasna objašnjenja o intervencijama po mišljenju 89,5% anketiranih.

**Grafikon 11. Neke karakteristike stomatologa**



**Grafikon 12. Neke karakteristike Službe stomatološke zdravstvene zaštite**



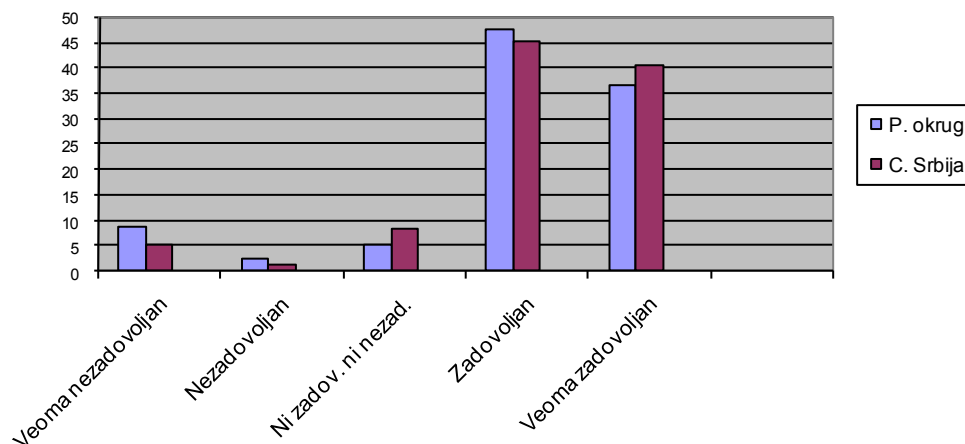
Oko 10% ispitanika smatra da im u hitnim slučajevima ne može biti pružena istog dana, na dugo čekanje se žali oko trećina anketiranih, 83% smatra da je osoblje na šalteru ljubazno, a dete se na pregled može dovesti vikendom po mišljenju nešto više od polovine ispitanika.

**Tabela 7. Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u stomatologiji (%)**

Zadovoljstvo korisnika	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan
<b>Pomoravski okrug</b>	8.5	2.3	5.1	47.5	36.6
<b>Srbija</b>	5.2	1.2	8.2	45.1	40.4

Zdravstvenom zaštitom u ovoj službi na teritoriji okruga zadovoljno je oko 84% anketiranih što je manje od prethodne godine 93% . Prosek Srbije je 85% zadovoljnih (prethodne godine 88%). Nezadovoljnih je oko 11% na okrugu , a 6,4% na nivou Srbije.

**Grafikon 13. Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u stomatološkim službama okruga**



## SPECIJALISTIČKA SLUŽBA INTERNE MEDICINE

Specijalističku službu interne medicine u primarnoj zdravstvenoj zaštiti imaju domovi zdravlja Svilajnac, Despotovac i Rekovac, dok u okviru sekundarne zaštite specijalističke usluge interne medicine pružaju opšte bolnice Čuprija , Jagodina i Paraćin. Ukupno je u ovim službama podeljeno 404 upitnika ( od čega 82 ili 20,3% u primarnoj z.z), a stopa odgovora je 92%. U ovim službama 55% anketiranih su žene.

Pojedine karakteristike službe pacijenti su ocenili na sledeći način:

- Mogućnošću telefonskog zakazivanja pregleda zadovoljno je oko 94% anketiranih pacijenata;
- Vremenom čekanja od zakazivanja do pregleda nije zadovoljno svega 2% anketiranih;
- Ljubaznošću osobe koja vrši zakazivanje nije zadovoljan samo 1% pacijenata;
- Na vreme čekanja u čekaonici na zakazan pregled žali se oko 4% pacijenata , dok je 10% neodlučno u mišljenju;
- Higijenskim uslovima u čekaonicama zadovoljno je oko 86% anketiranih, oko 10% je neodređenog mišljenja , a 4% je nezadovoljnih.

Oko 70% pacijenata je izjavilo da je na pregled primljeno istog dana ili mu je pregled zakazan u roku od 7 dana, a 3,8% pacijenata je na pregled čekalo duže od mesec dana.

Svi ispitivani aspekti rada lekara specijaliste (vreme posvećeno pacijentu, objašnjenje zdravstvenog stanja, preduzetih procedura i plana lečenja) zadovoljili su skoro 100% ispitanika.

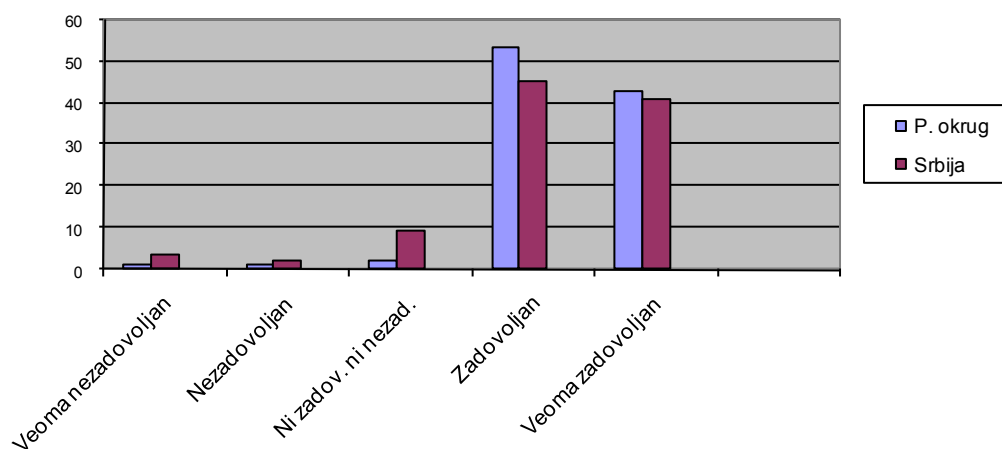
Specijalistički pregled bez učešća (besplatno) ostvarilo je gotovo 66% korisnika, u usluzi je plaćanjem participiralo 33% korisnika a 1% je platilo punu cenu lekarske usluge.

Ostvarenom zdravstvenom zaštitom u internističkim ambulantom u Pomoravskom okrugu zadovoljno je 96,4% korisnika, ni zadovoljnih ni nezadovoljnih je oko 2%, a nezadovoljnih je 1,6%.

**Tabela 8. Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u specijalističkoj službi (%)**

Zadovoljstvo korisnika	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan
<i>Pomoravski okrug</i>	0.8	0.8	2.0	53.5	42.9
<i>Srbija</i>	3.5	1.7	8.9	45.2	40.7

**Grafikon 14. Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u specijalističkoj službi**



## BOLNIČKA ZDRAVSTVENA ZAŠTITA

U tri bolnice Pomoravskog okruga ležećim pacijentima je pri otpustu podeljeno 473 anketnih upitnika od kojih je popunjeno 428 ili 90,5%, što je stopa odgovora većanega prethodne godine kada je bila 88%.

-Uslugama prijema i otpusta iz bolnice bilo je zadovoljno 98% korisnika, a nezadovoljno svega 0,2%.

-Sestrinskom negom u bolnici zadovoljno je 98,7%, a nezadovoljno 0,5% pacijenata.

-Opšte zadovoljstvo uslugama lekara je pozitivno skoro kod svih anketiranih 99,3%.

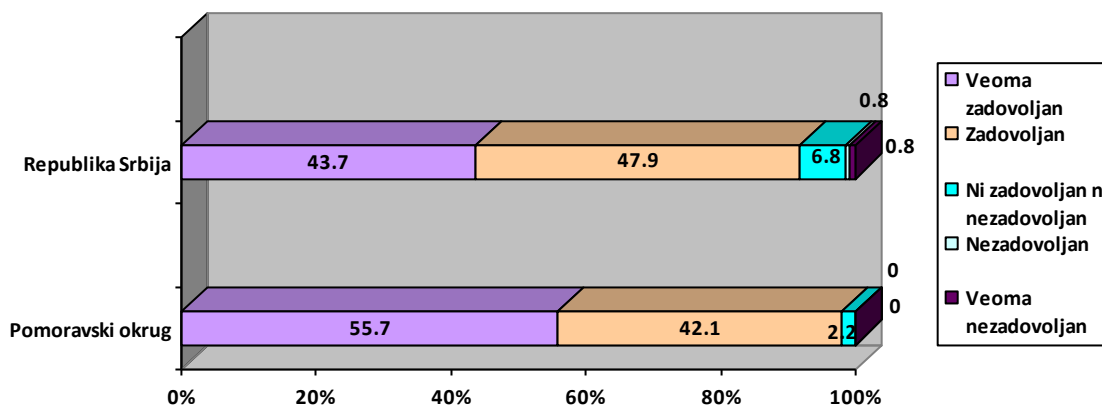
-Uslugama dijagnostike nezadovoljstvo nije iskazao ni jedan pacijent.

-Ishranom u bolnici zadovoljno je 96,5% anketiranih pacijenata, dok 3,5% nemaju određeno mišljenje.

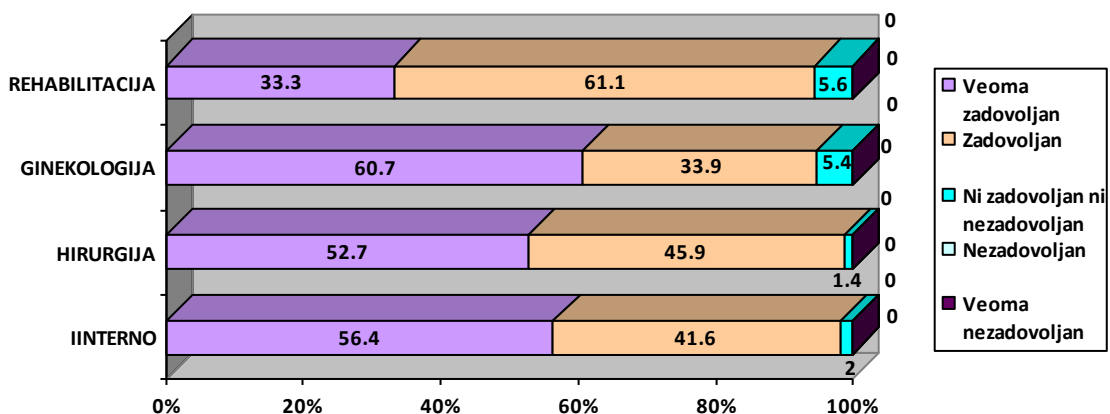
-Uslovima smeštaja tokom boravka u bolnici nezadovoljno je svega 1,2% korisnika.

-Bolničkim lečenjem u celini zadovoljno je 97,8% korisnika, nezadovoljnih nema, a 2.2% nema određeno mišljenje. U odnosu na prethodnu godinu zadovoljstvo je ostalo na istom nivou ali se nezadovoljstvo smanjilo jer je prethodne godine nezadovoljstvo bilo prisutno kod 1,8% korisnika bolničkog lečenja. Zadovoljstvo je povoljnije i u odnosu na prosek Republike Srbije gde je nezadovoljnih 1,6%.

**Grafikon 12. Zadovoljstvo bolničkim lečenjem**



**Grafikon 13. Zadovoljstvo bolničkim lečenjem po službama**



Nezadovoljstvo bolničkim lečenjem nije pisutno ni u jednoj službi , dok je najveće zadovoljstvo na hirurgiji,zatim internom, pa ginekologiji i rehabilitaciji.

## ***Zaključak***

Na osnovu prikaza najvažnijih rezultata ispitivanja zadovoljstva korisnika radom ustanova primarne i sekundarne zdravstvene zaštite u 2009. godini na teritoriji Pomoravskog okruga, kao i poređenjem sa prosečnim rezultatima Centralne Srbije i rezultatima iz prethodnih godina ,može se zaključiti sledeće:

1. Istraživanje je sprovedeno u svim zdravstvenim ustanovama okruga po nešto izmenjenoj metodologiji ispitivanja (izmenjeni upitnici).
2. Broj obrađenih upitnika, kao i stopa odgovora korisnika (broj vraćenih popunjenih upitnika u odnosu na broj podeljenih anketa) je smanjena u odnosu na prethodnu godinu u proseku za 10-20% , jer su upitnici bili obimniji i komplikovaniji za popunjavanje
3. Zadovoljstvo pacijenata u svim ispitivanim službama primarne zdravstvene zaštite beleži pad za 5-10% u odnosu na prethodnu godinu, dok je kod sekundarne zdravstvene zaštite nezadovoljstvo smanjeno odnosno uopšte ne postoji ni u jednoj službi bolničke zdravstvene zaštite.
4. Srednje ocene zadovoljstva u svim službama u primarnoj i bolničkoj zdravstvenoj zaštiti na teritoriji Pomoravskog okruga su veće ili na nivou prosečnih vrednosti za Centralnu Srbiju.
5. Procenat korisnika koji ima izabranog lekara u svim službama primarne zdravstvene zaštite je u stalnom porastu od 2004. godine, pa je i ove godine veći od prethodne.

**Analizu sačinila  
Dr Dragana Radovanović**