



**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 2015. GODINI**

Ćuprija, 2016

PRIMARNA ZDRAVSTVENA ZAŠTITA

Ispitivanje zadovoljstva korisnika sprovedeno je 23.11.2015.g. u 6 ustanova primarne zdravstvene zaštite na teritoriji okruga u sledećim službama: Zdravstvena zaštita odraslih , Stomatologiji, Službi za zdravstvenu zaštitu žena, Službi za zdravstvenu zaštitu dece i Specijalističkoj internističkoj službi.

U okviru istraživanja, korisnicima je podeljeno 2550 anketnih upitnika od kojih je popunjeno 2282 ili 89,5% (prethodne godine 79, 2%) tako da je stopa odgovora veća za 10,3%. Najveću stopu odgovora ima Stomatološka zdravstvena zaštita ,a najmanju Zdravstvena zaštita odraslih.

Tabela 1. Stopa odgovora u domovima zdravlja Pomoravskog okruga

Služba	Broj pacijenata na dan 23.11.2015.god	Broj podeljenih upitnika	Broj popunjenih upitnika	Stopa odgovora
Zdravstvena zaštita odraslih	2545	1361	1155	84,86
Zdravstvena zaštita dece i omladine	1031	667	617	92,50
Zdravstvena zaštita žena	347	273	269	98,53
Stomatološka zdravstvena zaštita	226	167	166	99,40
Specijalistička služba	82	82	75	91,49
Ukupno	4231	2550	2282	89,49

Služba za zdravstvenu zaštitu odraslih

U službama za zdravstvenu zaštiu odraslih celog okruga popunjeno je 1155 upitnika ili stopa odgovora 84,86% (prethodne godine 82,9%).

Tabela 2. Stopa odgovora u domovima zdravlja Pomoravskog okruga u Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih

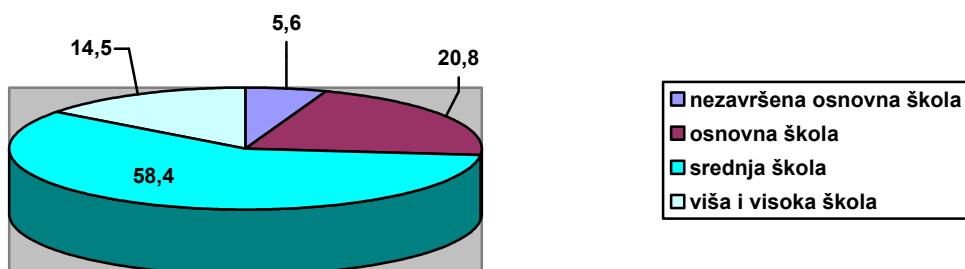
Dom zdravlja	Broj pacijenata na dan 23.11.2015.god	Broj podeljenih upitnika	Broj popunjenih upitnika	Stopa odgovora
Dom zdravlja Jagodina	966	628	484	77,07
Dom zdravlja Čuprija	342	106	96	90,57
Dom zdravlja Paraćin	686	310	305	98,39
Dom zdravlja Despotovac	308	150	106	70,67
Dom zdravlja Svilajnac	97	97	97	100
Dom zdravlja Rekovac	146	70	67	95,71
Ukupno	2545	1361	1155	84,86

Kao što možemo videti najveću stopu odgovora od domova zdravlja Pomoravskog okruga ima Dom zdravlja Svilajnac ,a najnižu stopu odgovora ima Dom zdravlja Despotovac.

Od ukupnog broja anketa u ovoj službi 54,2% su popunile osobe ženskog pola (prethodne godine 44%) , a 43,7% muškog pola (prethodne godine 55%) .

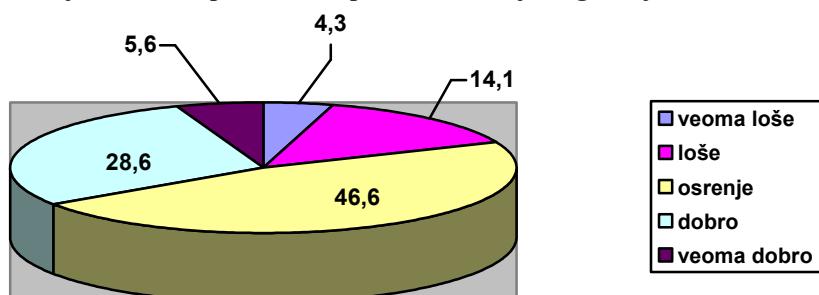
Najveći procenat ispitanika je sa završenom srednjom školom 58,4% (prethodne godine 53,4%) , sa završenom osnovnom 20,8% (prethodne godine 23,4%). Sa visokom i višom školskom spremom je svega 14,5% anketiranih (prethodne godine 16%). Nezavršenu osnovnu školu ima 5,6% anketiranih korisnika/pacijenata.

Grafikon 1. Distribucija korisnika prema stepenu obrazovanja



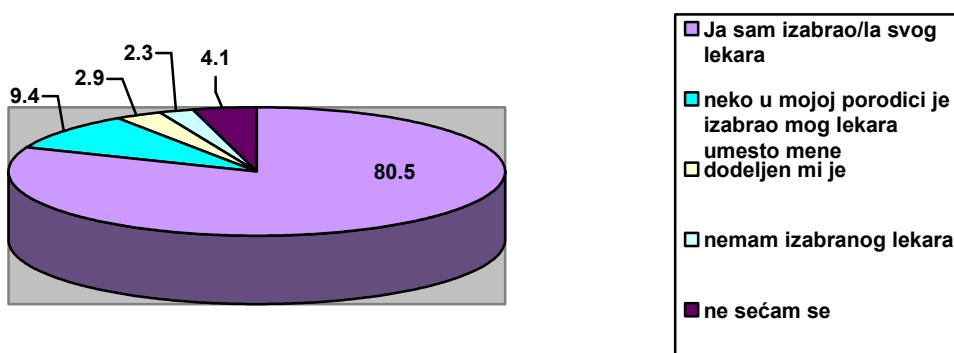
Svoj materijalni položaj najveći procenat 46,6% ocenjuje kao osrednji (prethodne godine 47,3%) , 14,1% kao loš (prethodne godine 13,8%) , veoma loš 4,3%, a 34,2% kao dobar i veoma dobar (prethodne godine 32,4%) .

Grafikon 2. Distribucija korisnika prema samoproceni materijalnog stanja



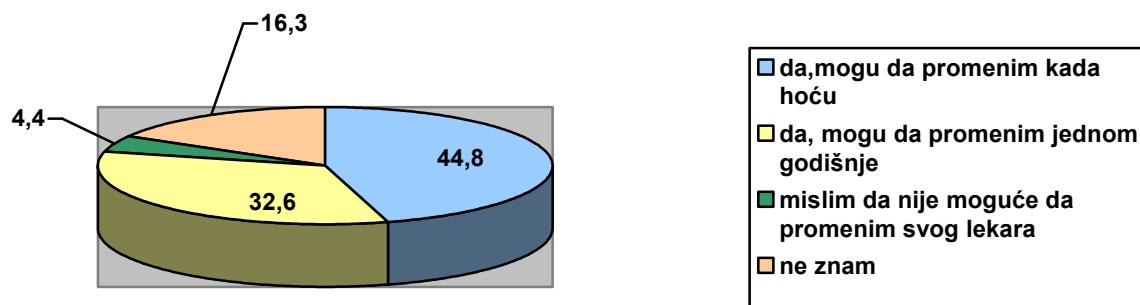
Samo 2,3% ispitanika se izjasnilo da nema **svog izabranog lekara**, (1,7% prethodne godine) 80,5% je lično izabrao lekara (prethodne godine 81,2%) , 2,9% navodi da mu je dodeljen izabrani lekar , a 4,1% se ne seća kako je izabrao svog lekara.

Grafikon 3. Distribucija korisnika prema odabiru izabranog lekara



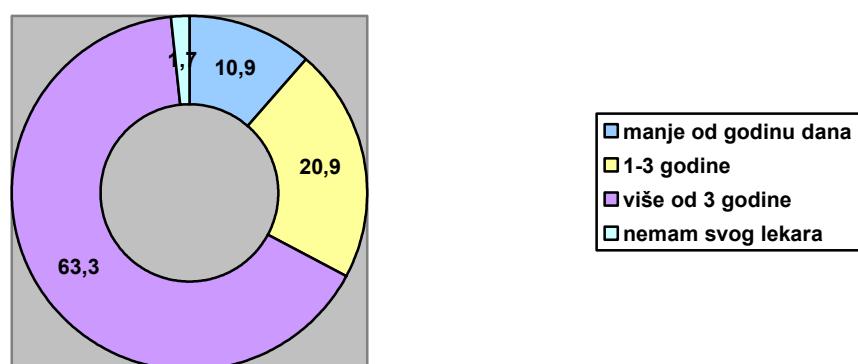
Pacijenati koji ne znaju na koji način mogu da promene izabranog lekara je 16,3% (prethodne godine 22,1%) ,44,8% smatra da može da promeni lekara kada hoće ,a 32,6 % samo jednom godišnje.

Grafikon 4. Distribucija korisnika prema načinu kako mogu promeniti svog izabranog lekara



70% anketiranih navodi da nije menjalo svog izabranog lekara ,dok 27,9% navodi da jeste. Više od 3 godine kod istog lekara leči se 63,3% pacijenata (prethodne godine 62,1%) što je 1,2% više u odnosu na 2014.god. , a manje od godinu dana 10,9% što je na nivou prethodne godine.

Grafikon 5. Distribucija korisnika prema dužini lečenja kod izabranog lekara



Pregled kod lekara ne zakazuje ili bude zakazan istog dana oko 53,3% pacijenata(prethodne godine 42% pacijenata) što je za 11,3% više .

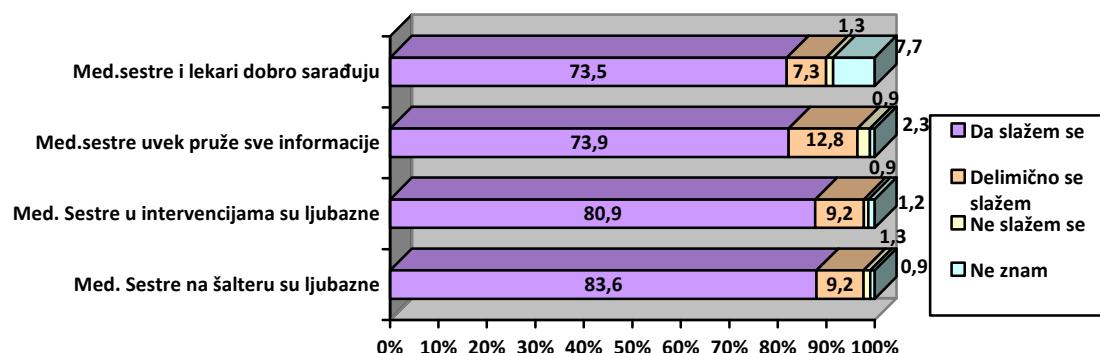
Tabela 3. Dužina čekanja na zakazan pregled u Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih (%)

Teritorija Pomoravski okrug	Nikada ne zakazujem	Obično budem zakazan za isti dan	Obično čekam 1-3 dana	Obično čekam više od 3 dana
2011	42,9	33,1	20,2	3,8
2012	38,5	24,5	25	9,9
2013	29,7	29,3	24,1	15,3
2014	42,2	27,1	17,8	9,9
2015	27,7	25,5	28,7	12,4

Izabrani lekar za vreme redovne posete razgovara sa pacijentima najviše o pravilnoj ishrani kod 74,8% pacijenata, o fizičkoj aktivnosti kod 67,4% pacijenata, o odbrani od stresa kod 56,1%, o smanjenju ili prestanku pušenja kod 49%, o zloupotrebi alkohola kod 39% pacijenata što je isto kao i prethodne godine.

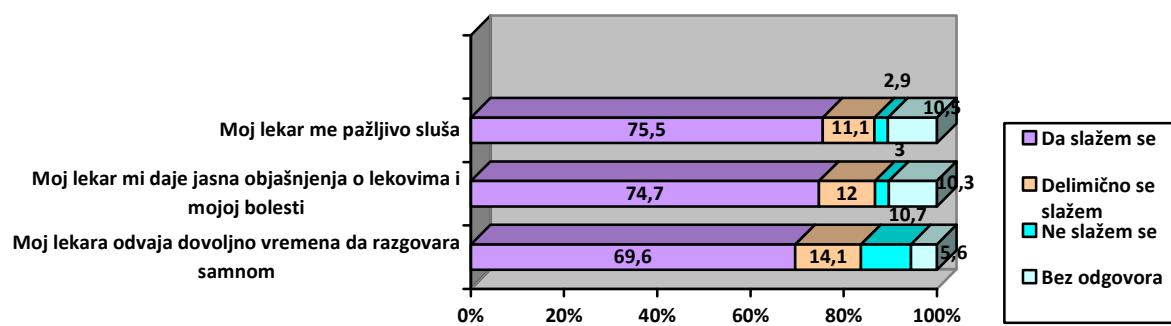
Ispitivanje karakteristika medicinskih sestara pokazalo je da 73-83% anketiranih ima pozitivno mišljenje o njima što je manje u odnosu na prethodnu godinu (75-84%).

Grafikon 6. Neke karakteristike medicinskih sestra u Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih



Oko 69,1% anketiranih pacijenata smatra da lekar poznaje njihovu ličnu situaciju (prethodne godine 70%) , a 77,8% da je upoznat sa problemima i bolestima koje su ranije imali (prethodne godine 80,1%) što je za 1,3% manje u odnosu na 2014.god. Posle posete lekaru 68,7% pacijenata se oseća sposobnije da se izbori sa zdravstvenim problemima što je 3,9% manje nego prethodne godine (72,6%) .

Grafikon 7. Neke karakteristike lekara u Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih



Što se tiče **dužine čekanja** kod lekara, najveći procenat smatra da čeka dugo na prijem ,oko trećine anketiranih odgovorilo je tako (33,9%). Oko 71% anketiranih navodi da u hitnim slučajevima do lekara može doći istog dana(prethodne godine 68%) , a telefonski savet od lekara u toku radnog vremena može da dobije 51% anketiranih što je 2% manje nego prethodne godine ,

dok je 10,5% mišljenja da ne može (prethodne godine 8,3%), a 11,3% ne zna ništa o tome (prethodne godine 8,7%) .

Pregled izabranog lekara je besplatan po mišljenju 60,8% pacijenata (prethodne godine 59,7%) , a samo 0,5% se ne slaže sa tim dok 1,47% ne zna ništa o tome.

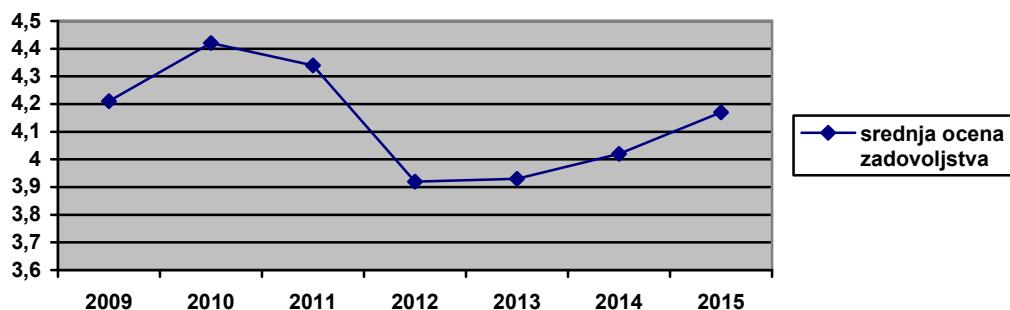
Oko 11,4% ispitanika tvrdi da se u proteklih godinu dana desilo da nisu otišli na pregled ili su ga odložili jer nisu mogle da plate pregled ili lekove (prethodne godine 14,8%).

Zdravstvenom zaštitom u ovoj službi na teritoriji okruga zadovoljno je oko 83,1% odraslih anketiranih pacijenata (prethodne godine 76,4%), nezadovoljnih je 1,8% pri čemu je smanjen procenat veoma nezadovoljnih za 1,8%, dok se pocenat veoma zadovoljnih povećao za 3,8% , što je rezultiralo povećanjem srednje ocene zadovoljstva

Tabela 4. Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u Službama za zdravstvenu zaštitu odraslih (%)

Zadovoljstvo korisnika <i>Pomoravski okrug</i>	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Srednja ocena zadovoljstva
2009	2,9	1,4	8,9	44,9	41,9	4,21
2010	1,5	1,2	8,9	30,6	57,8	4,42
2011	3,0	1,7	8,9	31,0	55,4	4,34
2012	5,5	3	15,6	44	30,1	3,92
2013	5,3	3,3	15,3	44	31,1	3,93
2014	4,9	1,9	15,4	39,7	36,7	4,02
2015	3,1	1,8	10,6	42,5	40,6	4,17

Grafikon 8. Srednja ocena zadovoljstva korisnika službom za zdravstvenu zaštitu odraslih od 2009-2015.god (%)



Prosečna ocena zadovoljstva korisnika ovom službom je nešto viša od prethodne godine Posmatrajući sedmogodišnji period zadovoljstvo ovom službom je bilo najveće 2010. godine od kada beleži blagi pad.Najniže vrednosti srednje ocene zadovoljstva beleže se 2012.god

Služba za zdravstvenu zaštitu dece i omladine

U službi za zdravstvenu zaštitu dece i omladine popunjeno je od strane roditelja 617 upitnika, sa stopom odgovora 92,36% što je 4,4% više od prethodne godine .

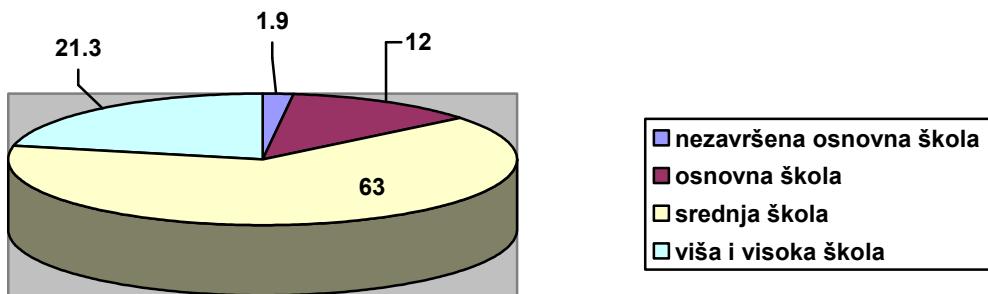
Tabela 5. Stopa odgovora u domovima zdravlja Pomoravskog okruga u službi za zdravstvenu zaštitu dece i omladine

Dom zdravlja	Broj pacijenata na dan 23.11.2015.god	Broj podeljenih upitnika	Broj popunjenih upitnika	Stopa odgovora
<i>Dom zdravlja Jagodina</i>	475	340	323	95
<i>Dom zdravlja Ćuprija</i>	95	44	43	97,73
<i>Dom zdravlja Paraćin</i>	186	90	90	100
<i>Dom zdravlja Despotovac</i>	201	120	87	72,50
<i>Dom zdravlja Svilajnac</i>	47	47	47	100
<i>Dom zdravlja Rekovac</i>	27	27	27	100
Ukupno	1031	668	617	92,36

Zapaža se da je stopa odgovora u tri doma zdravlja 100% ,dok je najniža kod Doma zdravlja Despotovac sa svega 72,50%.

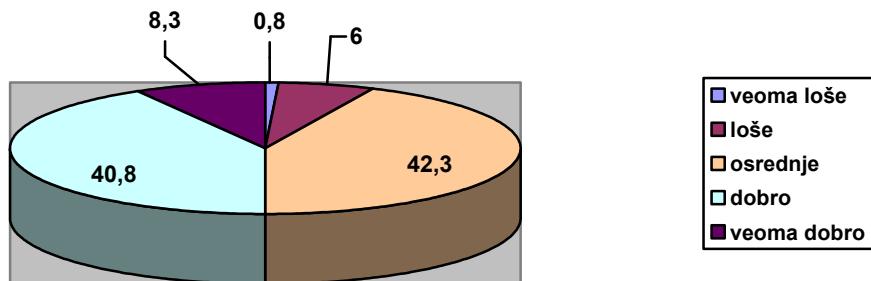
Najveći procenat anketiranih roditelja je sa završenom srednjom školom 63% (prethodne godine 61,5%) ,visoku i višu završilo je 21,3% dok je sa osnovnom školom ukupno 12% anketiranih roditelja.

Grafikon 9. Distribucija korisnika prema stepenu obrazovanja



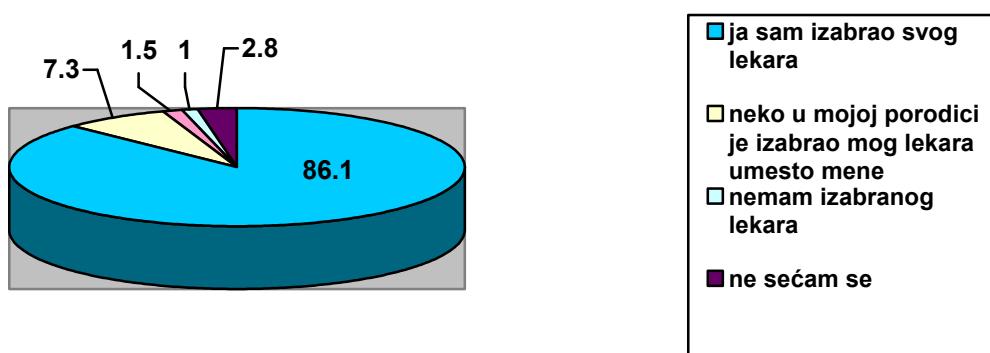
Materijalni položaj svoje porodice njih 40,8% ocenjuje kao dobar (prethodne godine 43,7%) , 42,3% kao osrednji (prethodne godine 40,1%) , a oko 6,8% kao loš i izuzetno loš (prethodne godine 10,3%) što je nešto bolja situacija nego prethodne godine

Grafikon 10. Distribucija korisnika prema samoproceni materijalnog stanja



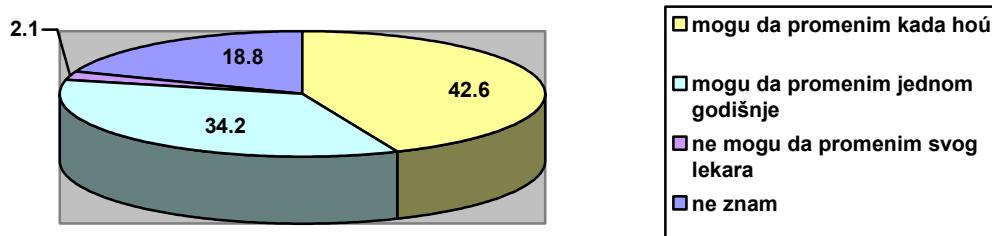
Stalnog pedijatra ima 86,1% dece čiji su roditelji anketirani (prethodne godine 76,7%) , a svega 1% nema izabranog lekara.

Grafikon 11. Distribucija korisnika prema odabiru izabranog lekara



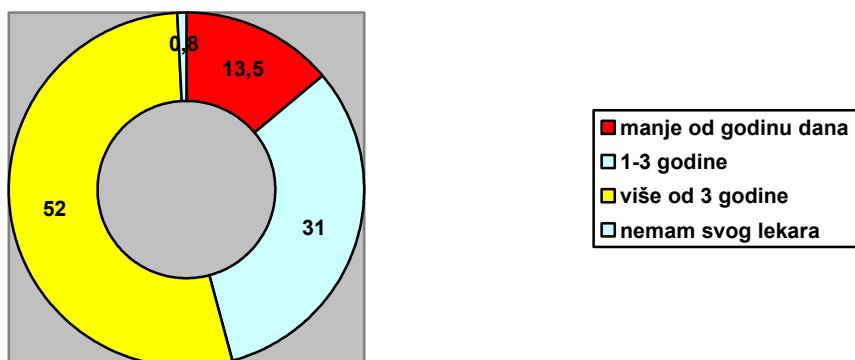
Način na koji mogu da promene svog izabranog lekara 42,6% kaže da može promeniti kada god hoće, 34,2% se izjasnilo da može jednom godišnje, 2,1% misli da nije moguće promeniti svog lekara dok 18,8% njih ne zna na koji način mogu da promene izabranog lekara (prethodne godine 21,6%) što je manje za 2,8% .

Grafikon 12. Distribucija korisnika prema odabiru izabranog lekara



U Službi pedijatrije 72,4% anketiranih roditelja navodi da nije menjalo svog lekara (prethodne godine 76,7%), dok 11,2% navodi druge razloge promene izabranog lekara (prethodne godine 22,7%) što je 11,5% manje u odnosu na 2014.god.
Više od tri godine se leči kod istog lekara 52% (prethodne godine 52,9%), 1-3 god. se leči 31% (prethodne godine 29,5%), dok samo 0,8% nema svog izabranog lekara (prethodne godine 1,7%) što je manje u odnosu na prethodnu godinu za 0,9%.

Grafikon 13. Distribucija korisnika prema dužini lečenja kod izabranog lekara



Drugog lekara u službi 47,5% anketiranih je posetilo do 2 puta (prethodne godine 14,6%) što je 22,9% više u odnosu na 2014.god. , a privatnog lekara 74,2% (prethodne godine 64,9%) 9,3% vise u odnosu na predhodnu godinu .

Pregled ne zakazuje odnosno bude primljeno istog dana oko 85,6% dece što je 1% manje od prethodne godine, dok se 6,6% roditelja izjasnilo da dete čeka na pregled 1-3 dana a 1,9% više od 3 dana.

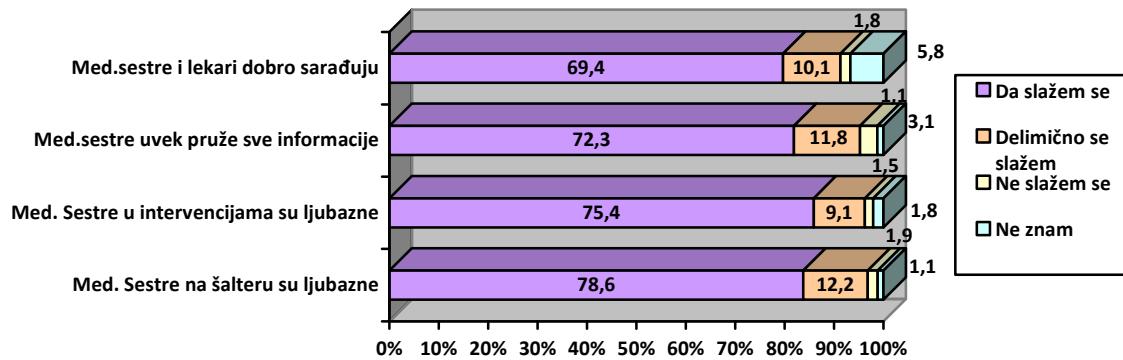
Tabela 6. Dužina čekanja na zakazan pregled u Službi za zdravstvenu zaštitu dece od 2011-2015.god. (%)

Teritorija Pomoravski okrug	Nikada ne zakazujem	Obično budem zakazan za isti dan	Obično čekam 1-3 dana	Obično čekam više od 3 dana
2011	74,4	20,0	4,2	1,4
2012	62,5	24,2	8,1	2,6
2013	56,7	31,5	6,4	2,9
2014	48,4	39,2	9,4	1,5
2015	49,8	35,8	6,6	1,9

Izabrani lekar za vreme redovne posete razgovara sa roditeljima i decom,najviše o pravilnoj ishrani kod 62,4% pacijenata (prethodne godine 63%) i o važnosti fizičke aktivnosti 57,4% (prethodne godine 47%) što je za 10,4% više u odnosu na 2014.god.

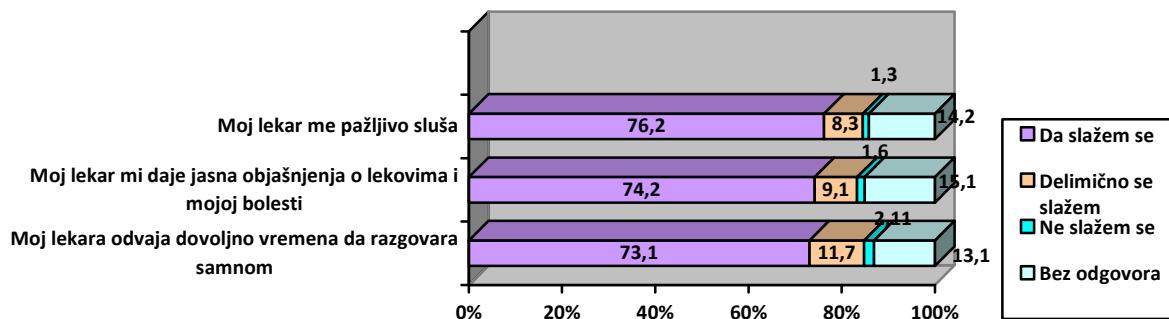
Ispitivanje karakteristika medicinskih sestara pokazalo je da 69-78% anketiranih roditelja ima pozitivno mišljenje o njima, što je slično prethodnoj godini, dok o odnosu sestara i lekara u ovoj službi ne zna 5,8% ispitanika, a 69,4% smatra da dobro sarađuju (4% manje od prethodne godine).

Grafikon 14. Neke karakteristike medicinskih sestra u Službi za zdravstvenu zaštitu dece i mладине



Od ukupnog broja anketiranih roditelja 51,1% se izjasnilo da pedijatar poznae njihovu ličnu situaciju (prethodne godine 53,8%) , 68,2% smatra da je pedijatar dobro poznae probleme i ranije bolesti deteta (prethodne godine 69%). Posle posete lekaru 66,4% roditelja se oseća sposobnije da se izbori sa zdravstvenim problemima svog deteta(prethodne godine 68,1%) što je na nivou prethodne godine .

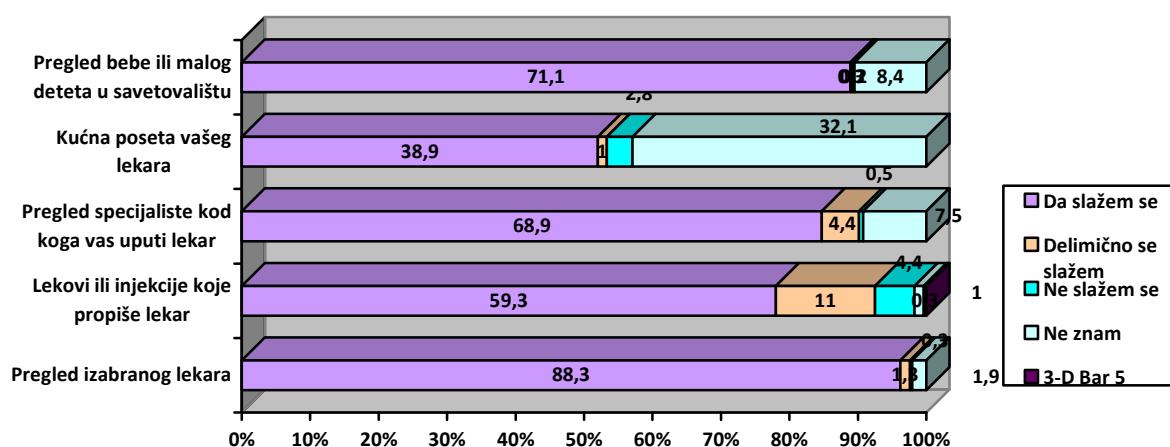
Grafikon 15. Neke karakteristike lekara u Službi za zdravstvenu zaštitu dece i omladine



Da se dugo čeka na prijem kod pedijatra smatra 28,5 % anketiranih roditelja (prethodne godine 31,9%) , a 25,1% ne misli tako (prethodne godine 22,1%) . Oko 69% anketiranih navodi da u hitnim slučajevima do lekara može doći istog dana (prthodne godine 67,3%) , a telefonski savet od lekara u toku radnog vremena može da dobije 46,2% (prethodne godine 43%) anketiranih, dok je 8,3% mišljenja da ne može(prethodne godine 10,3%) , 7,9% ne zna ništa o tome(prethodne godine 12%) što je za 4,1% manje od 2014.god .

Pregled izabranog pedijatra je besplatan kod 88,3% dece (prethodne godine 92,1%) . Da ne znaju da li se pregled plaća izjasnilo se 1,9% roditelja (prethodne godine 2,4%) . Lekove ili injekcije besplatno dobija 59,3% dece (prethodne godine 60,5%) a kupuje oko 4,2% roditelja(prethodne godine 4,5%).

Grafikon 16. Distribucija odgovora u Službi za zdravstvenu zaštitu dece i omladine za usluge koje su besplatne ili moraju da se plate



Oko 8,1% 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 (prethodne godine 11,4%) .

Zdravstvenom zaštitom u ovoj službi na teritoriji okruga zadovoljno je 76,4% anketiranih roditelja (prethodne godine 77 %) ,nezadovoljnih i veoma nezadovoljnih 7%(prethodne godine 6%) dok ni zadovoljan i nezadovoljan ima ukupno 13,4% (prethodne godine 16,7%) od prethodne godine je manje za 3,4% .

Grafikon 17. Distribucija korisnika prema zadovoljstvu zdravstvenom zaštitom u službi

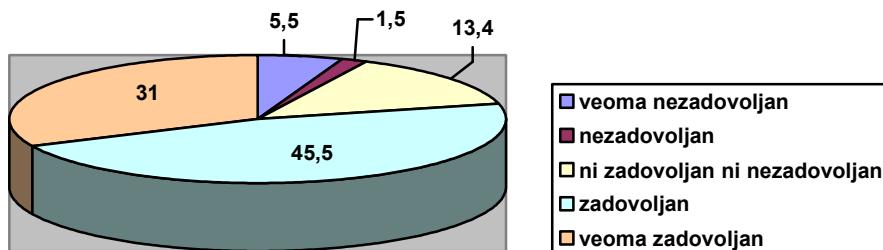
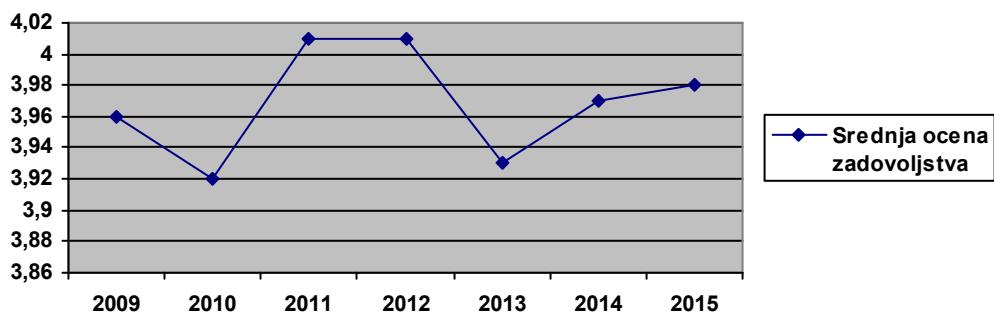


Tabela 7. Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u Službi za zdravstvenu zaštitu dece i omladine(%)

Zadovoljstvo korisnika Pomoravski okrug	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Srednja ocena zadovoljstva
2009	4.4	1.5	17.1	47.5	29.5	3,96
2010	5.1	2.3	17.0	46.1	29.5	3,92
2011	5.2	1.2	14.4	45.8	33.4	4,01

2012	4.7	1.8	17.4	38.3	36.04	4,01
2013	6.2	1.4	14	48.1	28.8	3,93
2014	4,5	1,5	16,7	46,3	30,8	3,97
2015	5,5	1,5	13,4	45,5	30,9	3,98

Grafikon 18. Srednja ocena zadovoljstva korisnika službom za zdravstvenu zaštitu dece i omladine od 2009-2015.god (%)



Srednja ocena zadovoljstva je ima najviše vrednosti 2011 i 2012 da bi posle zabeležila pad 2013. god. i ponovni rast do 2015. god.

Služba za zdravstvenu zaštitu žena

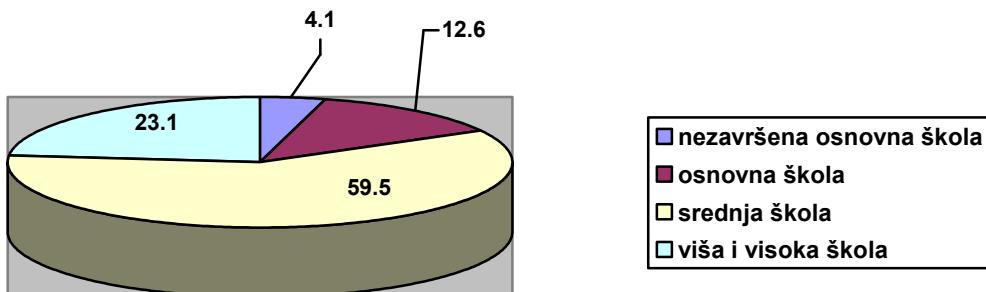
U službama za zdravstvenu zaštitu žena popunjeno je ukupno 269 upitnika sa stopom odgovora 98,2 % (prethodne godine stopa odgovora 94,8%).

Tabela 8. Stopa odgovora u domovima zdravlja Pomoravskog okruga u službi za zdravstvenu zaštitu žena

Dom zdravlja	Broj pacijenata na dan 23.11.2015.god	Broj podeljenih upitnika	Broj popunjenih upitnika	Stopa odgovora
<i>Dom zdravlja Jagodina</i>	128	120	117	97,50
<i>Dom zdravlja Ćuprija</i>	32	20	20	100
<i>Dom zdravlja Paraćin</i>	103	50	50	100
<i>Dom zdravlja Despotovac</i>	29	29	29	100
<i>Dom zdravlja Svilajnac</i>	38	38	38	100
<i>Dom zdravlja Rekovac</i>	17	17	15	100
Ukupno	374	274	269	98,17

Najveći procenat anketiranih žena 59,5% ima završenu srednju školu (prethodne godine 60%), 23,1% je sa višom i visokom (prethodne godine 24,5%) , 12,6% sa osnovnom školom (prethodne godine 13,2%), 4,1% bez osnovne škole (prethodne godine 1,5%).

Grafikon 19. Distribucija korisnika prema stepenu obrazovanja

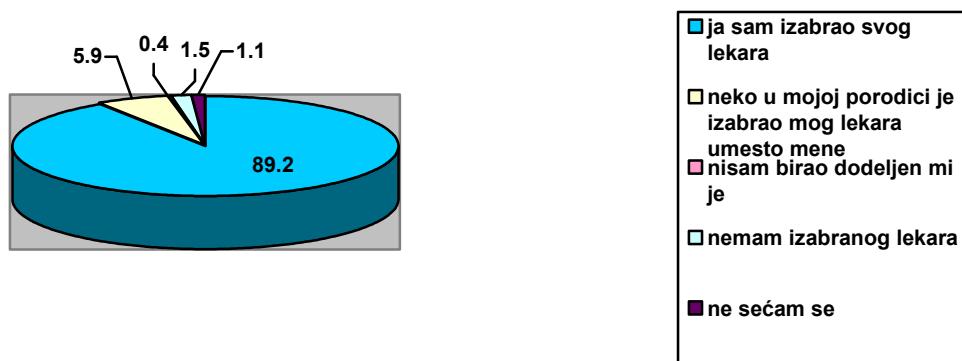


Grafikon 20. Distribucija korisnika prema samoproceni materijalnog stanja

Možemo reći da 48% anketiranih ocenjuje svoj materijalni status osrednjim (prethodne godine 36,6%) to je za 11,4% više od 2014.god. i dok 37,9% kao dobar (prethodne godine 40,7%) što je za 3,2% manje od prethodne .

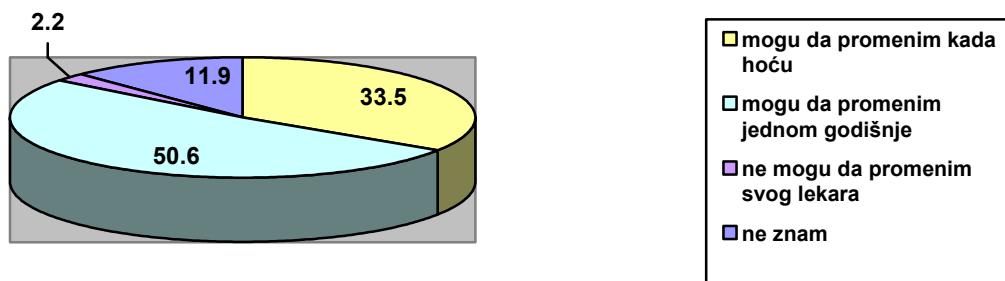
U oko 89,2% slučajeva ispitanice su odgovorile da imaju stalnog ginekologa koga su same izabrale (prethodne godine 90,8%) , a svega 1,5% nema izabranog ginekologa što je na nivou prethodne godine.

Grafikon 21. Distribucija korisnika prema odabiru izabranog lekara



Oko 33,5% anketiranih žena smatra da može da promeni ginekologa kad hoće, (prethodne godine 29,7%) a 11,9% ne zna kako može da promeni lekara (prethodne godine 13,5%). Oko 75,8% anketiranih žena se izjasnilo da je posetilo lekara u privatnoj praksi bar 2 puta što je na nivou prethodne godine (prethodne godine 75,5%).

Grafikon 22. Distribucija korisnika prema odabiru izabranog lekara



Više od tri godine se leči kod istog lekara 46,8% (prethodne godine 49,4%), 1-3 god. se leči 30,5% (prethodne godine 24,5%) što je više za 6% od 2014.god,dok samo 0,4% nema svog izabranog lekara (prethodne godine 1,5%).

Grafikon 23. Distribucija korisnika prema dužini lečenja kod izabranog lekara

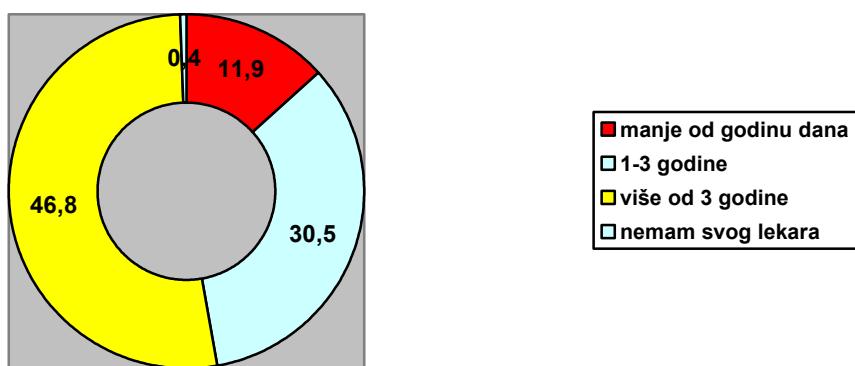
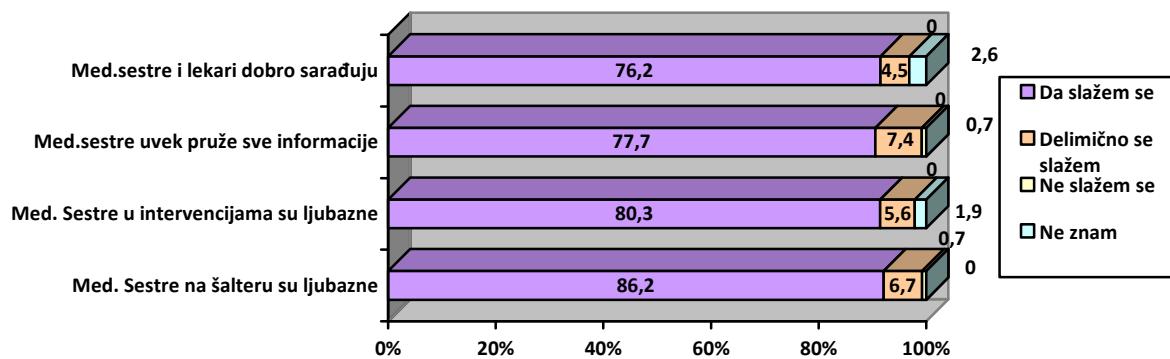


Tabela 9. Dužina čekanja na zakazan pregled u Službi za zdravstvenu zaštitu žena (%)

Teritorija Pomoravski okrug	Nikada ne zakazujem	Obično budem zakazan za isti dan	Obično čekam 1-3 dana	Obično čekam više od 3 dana
2011	55,2	13,6	26,2	4,9
2012	30,4	33,5	28,4	6,4
2013	22,5	20,5	44,7	9,9
2014	18,3	26	44,3	9,9
2015	13	19	46,8	8,2

Oko 13% anketiranih žena ne zakazuje pregled kod ginekologa što je manje od prethodne godine za oko 5,3%, a 19% bude zakazan istog dana što je 7% manje nego prethodne godine. Procenat pacijentkinja koje na pregled čekaju 1-3 dana je 46,8% što je za 2,5% više u odnosu na proteklu godinu, dok 8,2% pacijentkinja čeka duže od 3 dana.

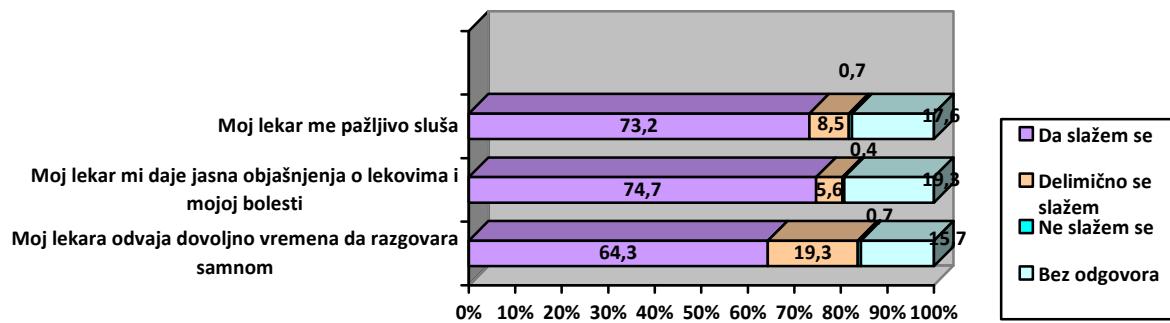
Grafikon 24. Neke karakteristike medicinskih sestra u Službi za zdravstvenu zaštitu žena



Kao i kod drugih službi i ovde u proseku 80,2% anketiranih ima pozitivno mišljenje o medicinskim sestrama što je u proseku za oko 7% manje nego prethodne godine.

Od ukupnog broja anketiranih žena 40,2% se izjasnilo da lekar pozna njihovu ličnu situaciju (prethodne godine 62,3%) što je **22,1% manje** u odnosu na 2014. god., 65,1% smatra da lekar dobro pozna probleme i ranije bolesti žene (prethodne godine 75,8%) **10,7% manje** u odnosu na prethodnu godinu . Posle posete lekaru 70,3% anketiranih žena se oseća sposobnije da se izbori sa zdravstvenim problemima (prethodne godine 79,1%) **takođe 8,8% manje u odnosu na 2014.god** .

Grafikon 25. Neke karakteristike lekara u Službi za zdravstvenu zaštitu žena

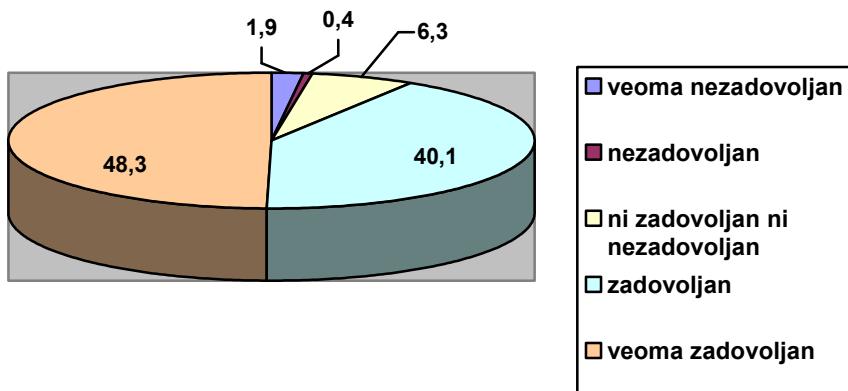


Da se dugo čeka na prijem kod ginekologa smatra 14,9% anketiranih žena što je 60,2% manje od prethodne godine. Oko 65,8% anketiranih navodi da u hitnim slučajevima do lekara može doći istog dana što je 8,2% manje nego prethodne godine , a telefonski savet od lekara u toku radnog vremena može da dobije 30,4% anketiranih (13,6% manje nego prethodne godine), dok je 12,3% mišljenja da ne može (prethodne godine 11,7%) a 27,9% ne zna ništa o toj mogućnosti (prethodne godine 12,4%) što je više za 15,5% u odnosu na prethodnu godinu.

Oko 5,6% ispitanica tvrdi da se u proteklih godinu dana desilo da nisu otiske na pregled ili su ga odložile jer nisu mogle da plate pregled ili lekove što je 7,2% manje nego prethodne godine.

Zdravstvenom zaštitom u ovoj službi na teritoriji okruga zadovoljno je oko 88,4% anketiranih žena što je 1,3% manje od prethodne godine dok se nezadovoljstvo smanjilo za 2,9%, ali se procenat neodlučnih povećao za 1,5%.

Grafikon 26. Distribucija korisnika prema zadovoljstvu zdravstvenom zaštitom u službi

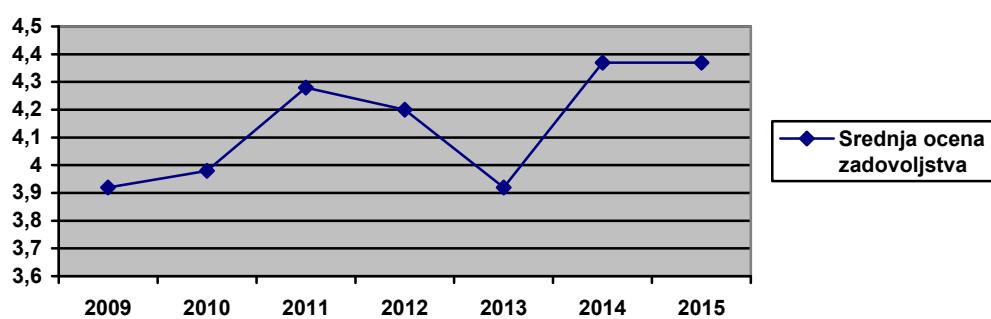


Srednja ocena zadovoljstva je na nivou prethodne godine 4,37. U sedmogodišnjem periodu posmatranja najniže vrednosti zabeležene su 2009 i 2013. god.

Tabela 10. Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u Službi za zdravstvenu zaštitu žena(%)

Zadovoljstvo korisnika <i>Pomoravski okrug</i>	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Srednja ocena zadovolist
2009	6.4	3.1	15.2	42.1	33.2	3,92
2010	6.7	2.8	10.4	45.6	34.6	3,98
2011	2.2	1.2	7.1	45.1	44.4	4,28
2012	1.4	1.7	10.5	46.6	37.5	4,20
2013	3.7	1.02	16.04	56.3	21.8	3,92
2014	3,7	1,5	4,8	34,4	55,3	4,37
2015	1,9	0,4	6,3	40,1	48,3	4,37

Grafikon 27. Srednja ocena zadovoljstva korisnika službom za zdravstvenu zaštitu dece i omladine od 2009-2015.god (%)



Služba za stomatološku zdravstvenu zaštitu

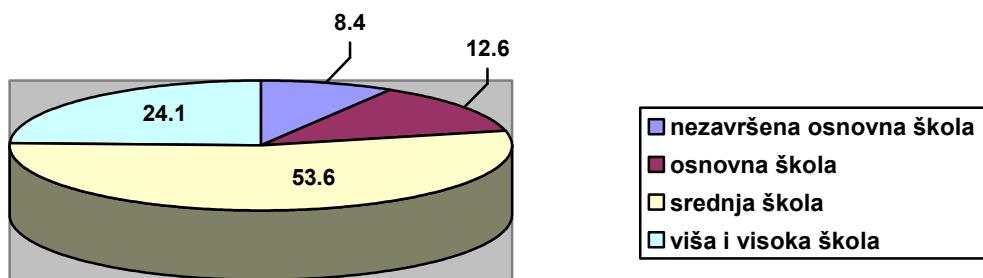
Ukupan broj podeljenih anketa u ovim službama je 167, a popunjeno je 166 ili 99,4% (prethodne godine 93,9%).

Tabela 11. Stopa odgovora u domovima zdravlja Pomoravskog okruga u službi za zdravstvenu zaštitu dece i omladine

Dom zdravlja	Broj pacijenata na dan 23.11.2015.god	Broj podeljenih upitnika	Broj popunjenih upitnika	Stopa odgovora
Dom zdravlja Jagodina	63	63	62	98,41
Dom zdravlja Ćuprija	49	20	20	100
Dom zdravlja Paraćin	70	40	40	100
Dom zdravlja Despotovac	10	10	10	100
Dom zdravlja Svilajnac	21	21	21	100
Dom zdravlja Rekovac	13	13	13	100
Ukupno	226	167	166	99,40

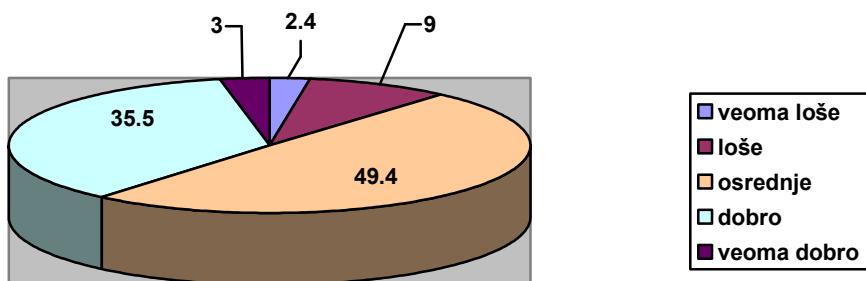
Najveći procenat anketiranih je sa završenom srednjom školom 53,6% (prethodne godine 59,7%), sa osnovnom 12,6% (prethodne godine 16,7%), sa višom i visokom oko 24,1% (prethodne godine 18,3%).

Gafikon 28. Distribucija korisnika prema stepenu obrazovanja



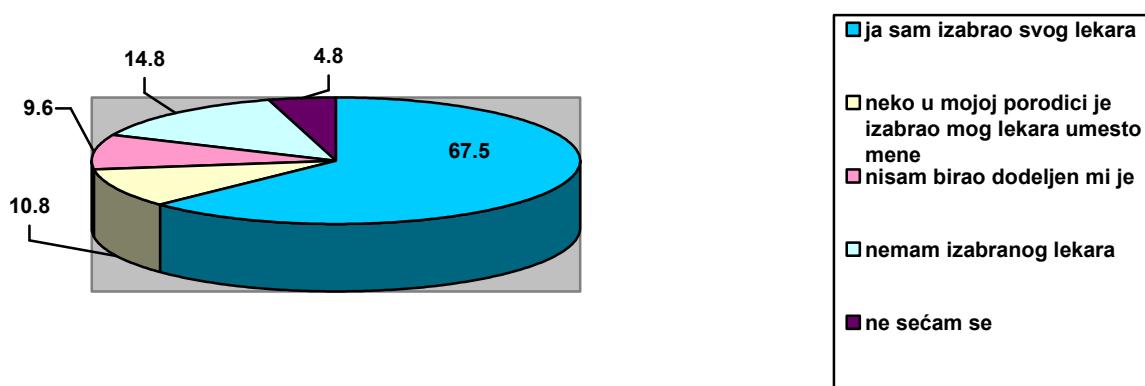
Možemo reći da 49,4% anketiranih ocenjuje svoj materijalni status osrednjim (prethodne godine 44,6%) 4,8% više u odnosu na 2014.god., 35,5% kao dobar (prethodne godine 33,9%), a 2,4% kao veoma loš (prethodne godine 3,2%).

Grafikon 29. Distribucija korisnika prema samoproceni materijalnog stanja



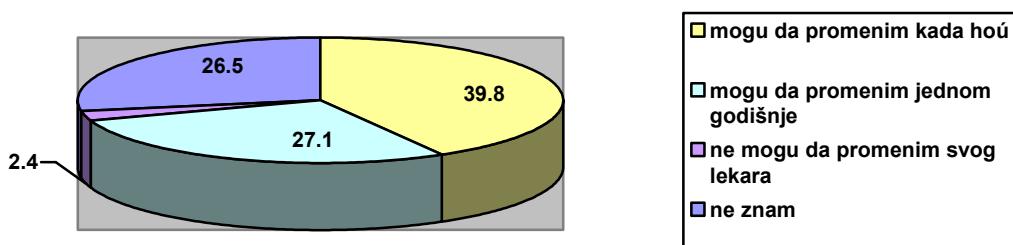
Najveći procenat ispitanika ima starnog stomatologa u proseku 79,5% u odnosu na prošlu godinu za 5,8% manje. Oko 67,5% su ga sami izabrali što je za 8,3% više od prethodne godine.

Grafikon 30. Distribucija korisnika prema odabiru izabranog lekara



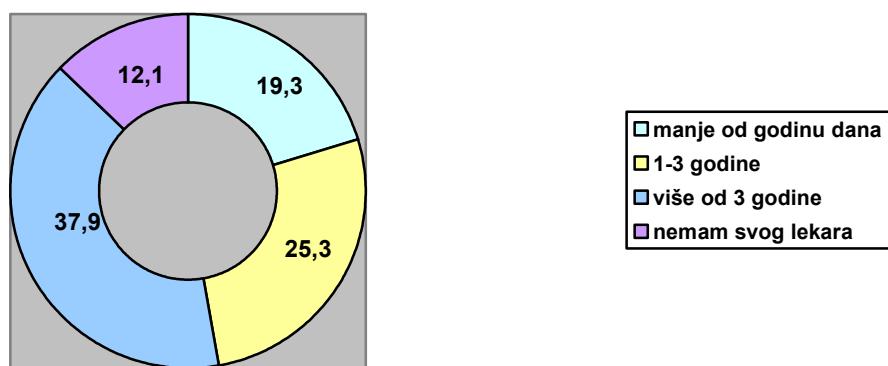
Oko 39,8% anketiranih smatra da stomatologa može da promeni kad hoće (prethodne godine 40,9%) , a 26,5% ne zna kako može da promeni stomatologa što je na nivou prethodne godine (prethodne godine 26,9%).

Grafikon 31. Distribucija korisnika prema odabiru izabranog lekara



Više od tri godine se leči kod istog lekara 37,9% (prethodne godine 24,2%) 13,7% više od prethodne godine, 1-3 god. se leči 25,3% (prethodne godine 32,8%) 7,5% manje u odnosu na 2014.god., dok samo 12,1% nema svog izabranog lekara za 4% više od prethodne godine (prethodne godine 8,1%).

Grafikon 32. Distribucija korisnika prema dužini lečenja kod izabranog lekara



Čak 64,5% anketiranih je odgovorilo da je bar 2 puta u godini vodilo dete kod privatnog stomatologa što je u odnosu na prethodnu godinu za 16,7% manje.

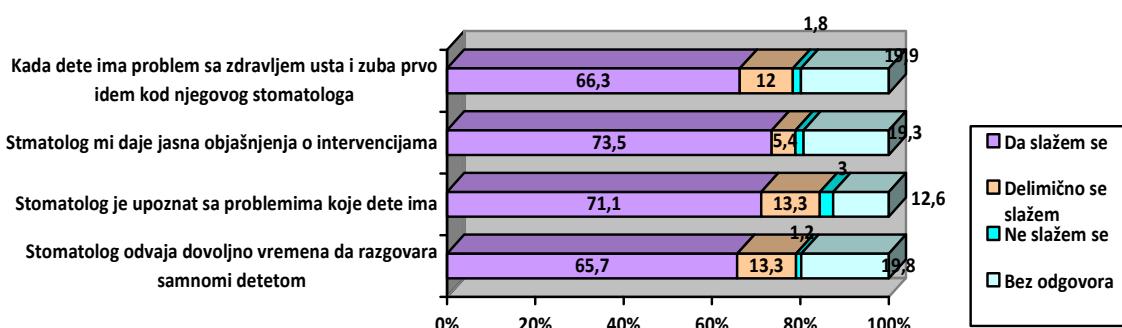
Oko 44% ispitanika ne zakazuje pregled kod stomatologa (prethodne godine 52,7%) , a 23,5% biva zakazan istog dana (prethodne godine 25,8%). Ostalih 14,5% anketiranih čeka na pregled 1-3 i više od tri dana što je 4,8% više nego prethodne godine.

Tabela 12. Dužina čekanja na zakazan pregled u Stomatološkoj zdravstvenoj zaštiti. (%)

Pomoravski okrug	Nikada ne zakazujem	Obično budem zakazan za isti dan	Obično čekam 1-3 dana	Obično čekam više od 3 dana
2014	52,7	25,8	9,7	10,7
2015	44	23,5	14,5	6,6

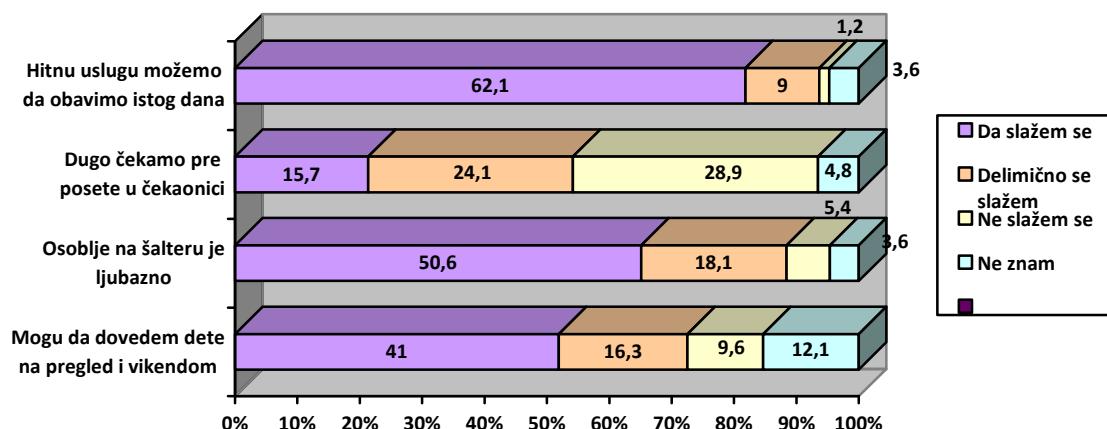
Od 4-6% roditelja se izjasnilo da stomatolozi ne razgovaraju sa njima o određenim temama značajnim za očuvanje zdravlja zuba njihovog deteta kao što su pravilno pranje zuba, pravilna ishrana, upotreba fluora i dr. što je na nivou prethodne godine. Stomatolozi provode dovoljno vremena baveći se problemima pacijenata i daju jasna objašnjenja o intervencijama po mišljenju oko 69,2% anketiranih što je za 13,6 manje od prethodne godine (prethodne godine 82,8%)

Grafikon 34. Neke karakteristike stomatologa



Samo 1,2% ispitanika smatra da im u hitnim slučajevima usluga ne može biti pružena istog dana 0,4% manje nego prethodne godine. Na dugo čekanje se žali 15,6% anketiranih (8,1% manje od prethodne godine), 50,6% anketiranih smatra da je osoblje na šalteru ljubazno (prethodne godine 67,7%) što je 17,1% manje u odnosu na prethodnu godinu, a dete se na pregled može dovesti vikendom smatra 41% ispitanika (prethodne godine 42,5%).

Grafikon 34. Neke karakteristike Službe stomatološke zdravstvene zaštite

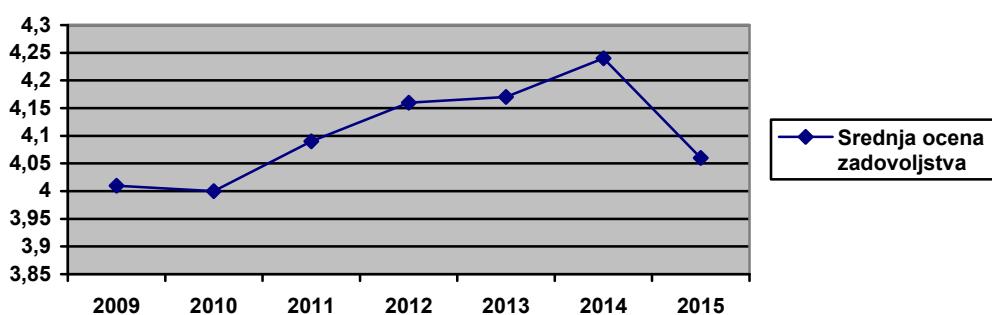


Zdravstvenom zaštitom u ovoj službi na teritoriji okruga zadovoljno je 76,5% anketiranih što je za 13,3% manje od prethodne godine. Nezadovoljstvo je veće za 4%, a broj neodlučnih se povećao za 6,9%.

Tabela 13. Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u stomatologiji (%)

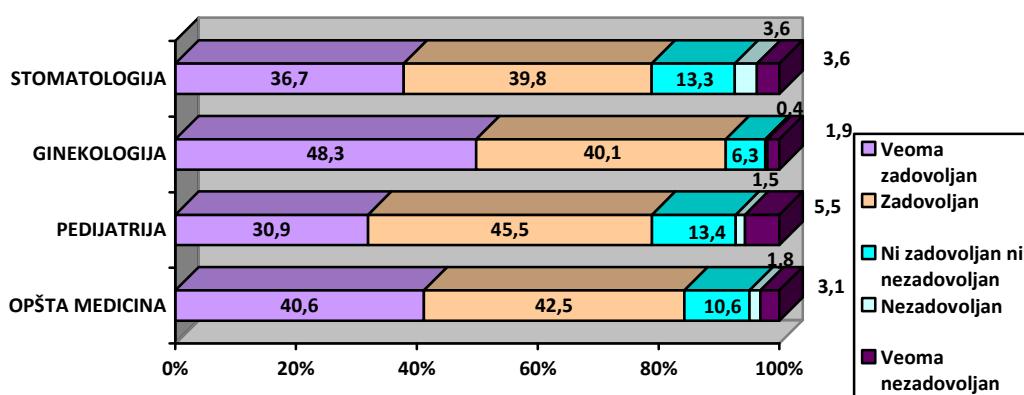
Zadovoljstvo korisnika <i>Pomoravski okrug</i>	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Srednja ocena zadovoljstva
2009	8.5	2.3	5.1	47.5	36.6	4,01
2010	9.1	1.3	4.3	51.3	34.1	4,00
2011	7.3	2.4	6.8	41.0	42.5	4,09
2012	4.5	0	8.8	50	36.7	4,16
2013	7.5	0.5	4.6	39.2	45.9	4,17
2014	3.2	0	6.4	50	39.8	4,24
2015	3.6	3.6	13.3	39.8	36.7	4,06

Grafikon 35. Srednja ocena zadovoljstva korisnika službom za zdravstvenu zaštitu dece i omladine od 2009-2015.god (%)



Srednja ocena zadovoljstva ovom službom je 4,06 što je niže od prethodnih godina . Posmatrajući sedmogodišnji period zadovoljstvo ovom službom se blago povećalo od 2009. do 2014 da bi u 2015. god. ponovo zabeležilo pad .

Grafikon 36. Opšte zadovoljstvo korisnika u službama primarne zdravstvene zaštite Pomoravskog okruga



Opšte zadovoljstvo korisnika u službama primarne zdravstvene zaštite Pomoravskog okruga kao što možemo videti najveće je u Službi za zdravstvenu zaštitu žena i Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih. Najnezadovoljniji su Službom za stomatološku zdravstvenu zaštitu .

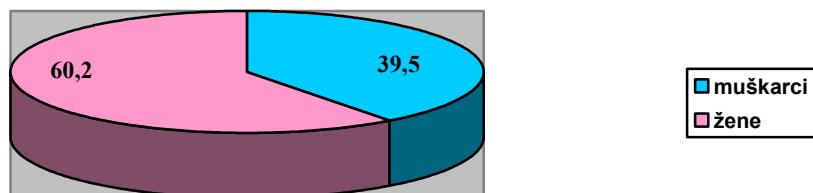
SPECIJALISTIČKA SLUŽBA INTERNE MEDICINE

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 Ćuprija , Jagodina i Paraćin. Ukupno je u ovim službama podeljeno 336 upitnika (od čega 82 ili 24,4% u primarnoj z.z popunjeno) a popunjeno 309, stopa odgovora je 92% (4% manje od prethodne godine). Stope odgovora u tri ustanove su 100% dok je najniža stopa u Domu zdravlja Despotovac.

Tabela 14. Stopa odgovora u Specijalističkim službama Pomoravskog okruga

Zdravstvena ustanova	Broj pacijenata na dan 23-27.11.2015.god	Broj podeljenih upitnika	Broj popunjениh upitnika	Stopa odgovora
Dom zdravlja Svilajnac	20	20	20	100
Dom zdravlja Despotovac	37	37	32	86,49
Dom zdravlja Rekovac	25	25	23	92
Opšta bolnica Čuprija	220	170	150	88,23
Opšta bolnica Paraćin	21	21	21	100
Opšta bolnica Jagodina	63	63	63	100
Ukupno	386	336	309	91,96

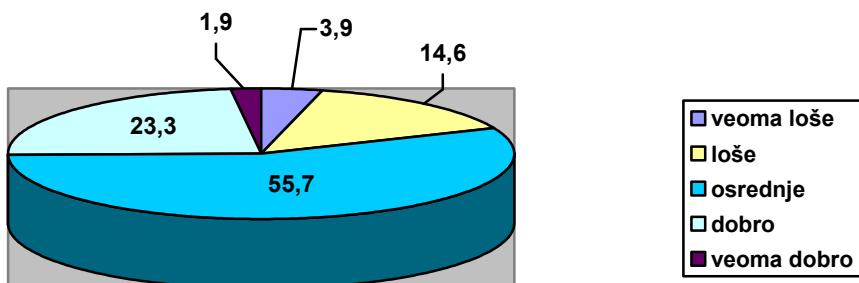
U ovim službama 60,2% anketiranih su žene a 39,5% muškarci

Grafikon 37. Distribucija odgovora po polu

Najveći procenat među anketiranim u Specijalističkoj službi su starosti od 60-74 god 34%.

Tabela 15 . Korisnici /pacijenti po godinama starosti

Godine	15-29	30-44	45-59	60-74	75-89	90+
Broj	8	53	91	105	46	1
%	2,6	17,1	29,4	34	14,9	0,3

Grafikon 38. Distribucija korisnika prema samoproceni materijalnog stanja

Veliki broj anketiranih navodi da im je materijalini status osrednji ,a samo 1,9% svoj status ocenjuje kao veoma dobar.

Pojedine karakteristike službe pacijenti su ocenili na sledeći način:

-Mogućnošću telefonskog zakazivanja pregleda zadovoljno je oko 87,1% anketiranih pacijenata; (prethodne godine 87,4%)

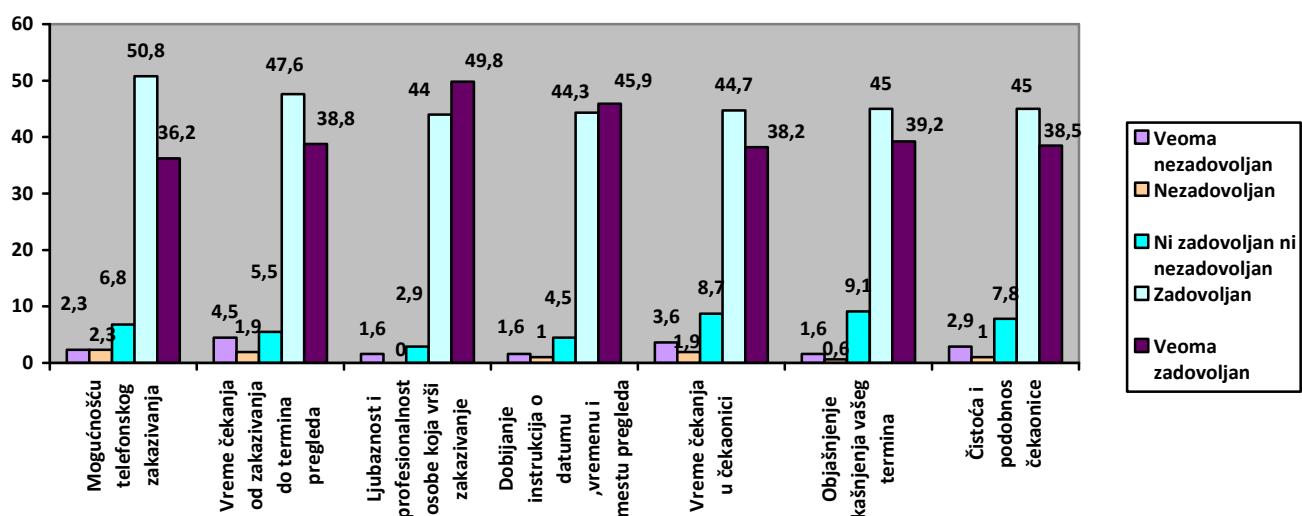
-Vremenom čekanja od zakazivanja do pregleda zadovoljno je 86,4% anketiranih prethodne godine 88,4%;

-Ljubaznošću osobe koja vrši zakazivanje nije zadovoljno samo 1,6% pacijenata (prethodne godine 2,5%);

-Na vreme čekanja u čekaonici na zakazan pregled žali se oko 5,5% pacijenata (prethodne godine 7,4%) , dok je 82,8% je zadovoljnih (prethodne godine 85,6%);

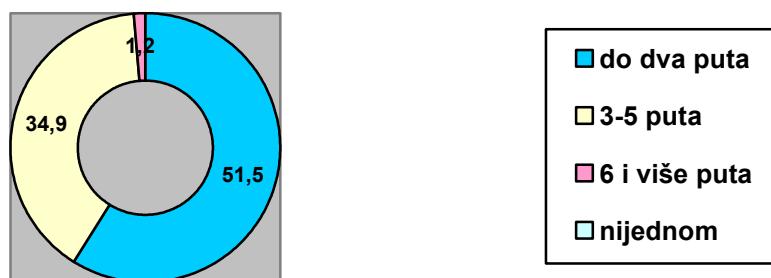
-Higijenskim uslovima u čekaonicama zadovoljno je oko 83,5 % (prethodne godine 83,9%), a 3,9% je nezadovoljnih (prethodne godine 4,9%).

Grafikon 39. Distribucija odgovora o različitim aspektima zadovoljstva

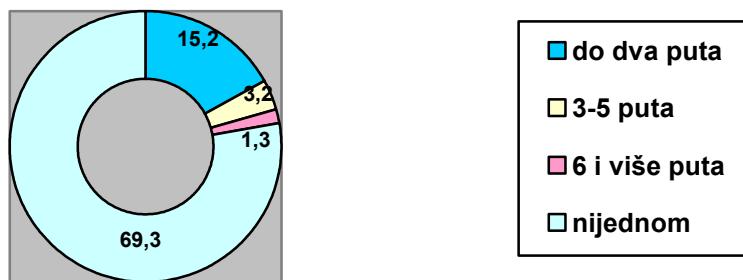


U poslednjih 12 meseci specijalistu je posetilo do dva puta 51,5% dok je 3-5 puta 34,9%. Privatnog specijalistu posetilo je do dva puta 15,2% ,a 3-5 puta 25,2% . Možemo zaključiti da do dva puta u poslednjih 12 meseci 36,3% više pacijenata poseće specijalizu u državnoj službi nego u privatnom sektoru.

Grafik 40. Distribucija pacijenata po posetama lekara specijaliste u poslednjih 12 meseci



Grafik 41 . Distribucija pacijenata po posetama privatnog lekara specijaliste u poslednjih 12 meseci

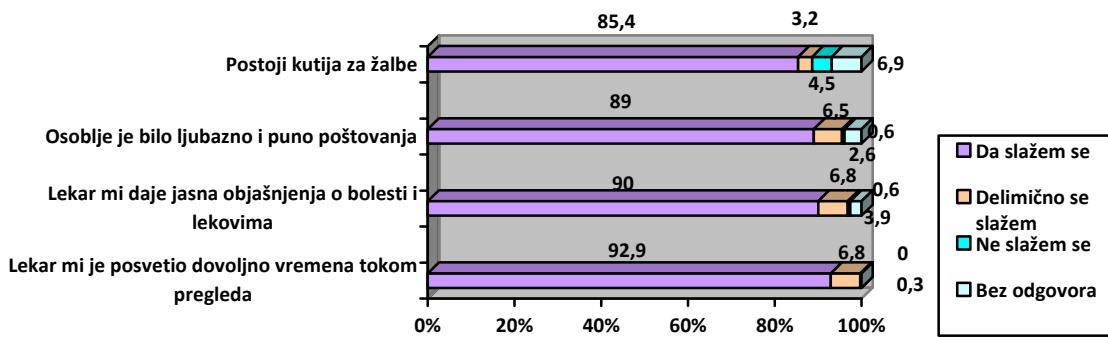


Oko 54,7% pacijenata je izjavilo da je na pregled primljeno istog dana što je za 3,2% više u odnosu na prethodnu godinu, kod 32,4% je pregled zakazan u roku od 7 dana što je za 1,2% manje nego prethodne godine, 7,8% je čekalo 2 nedelje kao i prethodne godine, takođe na nivou prethodne godine je i dužina čekanja duže od mesec dana 1%.

Tabela 16. Dužina čekanja na pregled

Godina	Primljen sam istog dana bez zakazivanja %	Zakazano mi je pre manje od 7 dana %	Zakazano mi je pre 7-15 dana %	Zakazano mi je pre 15-30 dana %	Zakazano mi je pre više od 30 dana %
2014	51,5	33,6	7,2	2,3	2,2
2015	54,7	32,4	7,8	2,3	1

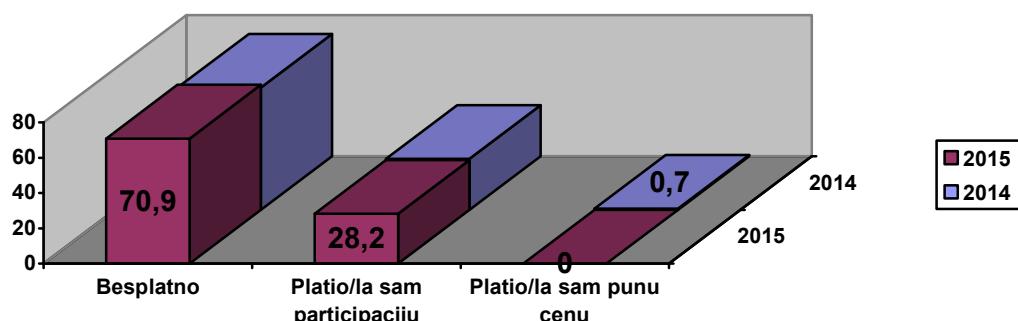
Grafikon 42. Neke karakteristike specijaliste



Svi ispitivani aspekti rada lekara specijaliste (vreme posvećeno pacijentu, objašnjenje zdravstvenog stanja, preduzetih procedura i plana lečenja) zadovoljili su oko 88,2% ispitanika (prethodne godine 91,5%).

Specijalistički pregled bez učešća (besplatno) ostvarilo je 70,9% korisnika (prthodne godine 69,3%), u usluzi je plaćanjem participiralo 28,2% korisnika(predhodne godine 28,9%) dok niko nije platilo punu cenu lekarske usluge(predhodne godine 0,7%).

Grafikon 43. Plaćanje usluga prilikom posete lekaru specijalisti

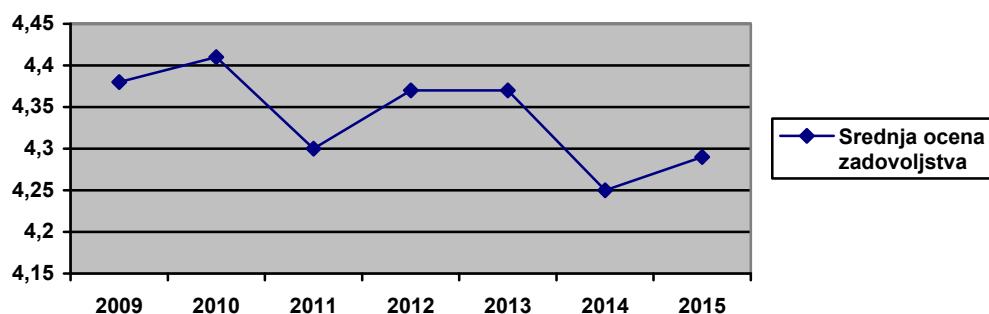


Ostvarenom zdravstvenom zaštitom u internističkim ambulantama u Pomoravskom okrugu zadovoljno je 92,9% korisnika(prthodne godine 89,7%), ni zadovoljnih ni nezadovoljnih je oko 3,9% (prethodne godine 5,2%), veoma nezadovoljnih je 2,6% (prethodne godine 3,8%).

Tabela 17. Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u specijalističkoj službi interne medicine (%)

Zadovoljstvo Korisnika <i>Pomoravski okrug</i>	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Srednja ocena zadovoljstva
2009	0,8	0,8	2,0	53,5	42,9	4,38
2010	0,4	1,1	4,7	44,6	49,1	4,41
2011	2,0	0,6	6,7	46,4	44,3	4,30
2012	0,81	0,27	1,35	56	41,1	4,37
2013	2,2	0,3	3,5	46,3	47,1	4,37
2014	3,4	0,4	5,2	48,9	40,8	4,25
2015	2,6	0,0	3,9	52,4	40,5	4,29

Grafikon 44. Srednja ocena zadovoljstva korisnika Specijalističkom službom na teritoriji Pomoravskog okruga 2009-2015.god (%)



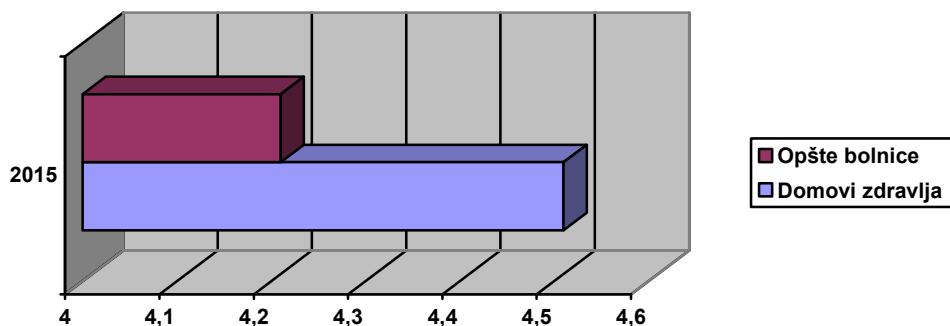
Srednja ocena zadovoljstva je 4,29, što je nešto malo više nego prethodne godine. Zapažaju se oscilacije u visini sednjih ocena zadovoljstva ovom službom tokom posmatranog sedmogodišnjeg perioda. Najveća srednja ocena zadovoljstva je bila u 2010. god 4,41.

Upoređujući zadovoljstvo specijalističkom službom u domovima zdravlja i bolnicama, uočava se nešto veće zadovoljstvo u domovima zdravlja gde je srednja ocena zadovoljstva 4,51 a u bolnicama 4,21.

Tabela 18. Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u specijalističkoj službi interne medicine (%)

Zadovoljstvo Korisnika Specijalističkom službom <i>Pomoravski okrug 2015. god.</i>	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Srednja ocena zadovoljstva
<i>Domovi zdravlja</i>	2,4	0	3,1	31,5	60,6	4,51
<i>Opšte bolnice</i>	2,6	0	4,3	59,4	33,8	4,21

Grafikon 45. Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u domovima zdravlja i opštim bolnicama Pomoravskog okruga



BOLNIČKA ZDRAVSTVENA ZAŠTITA

Istraživanje zadovoljstva korisnika bolničkom zdravstvenom zaštitom obavljeno je u periodu od 23.11. do 27.11.2015. godine.

U tri bolnice Pomoravskog okruga ležećim pacijentima je pri otpustu podeljeno 623 anketnih upitnika od kojih je popunjeno 359 ili 97,3%, kao i stopa odgovora manja za 2,3% od prethodne godine.

Grafikon 46. Stopa odgovora 2014/15.god

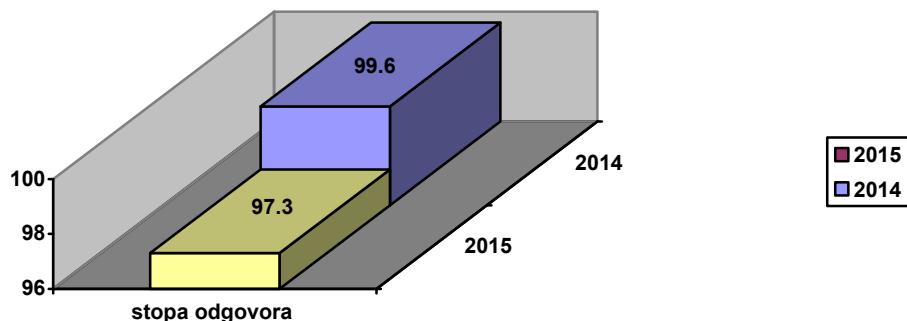
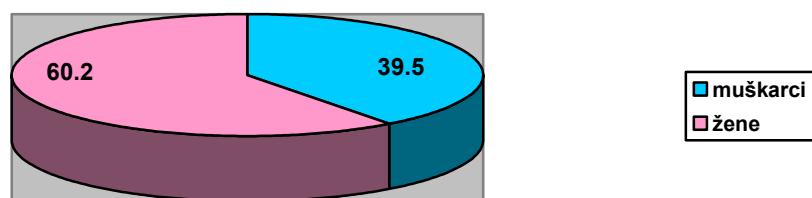


Tabela 19. Stopa odgovora u određenim granama medicine Pomoravskog okruga

Službe	Broj pacijenata na dan 23-27.11.2015.god	Broj podeljenih upitnika	Broj popunjenih upitnika	Stopa odgovora
Interne grane	169	166	164	98,7
Hiruške grane	139	123	120	97,6
Ginekologija i akušerstvo	63	63	59	93,6
Rehabilitacija	18	17	16	94,3
Ukupno	379	369	359	97,3

Od ukupno anketiranih korisnika bolničke zdravstvene zaštite 57,4% čine žene (prethodne godine 62,2%) , a 41,8% su muškarci (prethodne godine 37,6%).

Grafikon 47. Distribucija korisnika prema polu

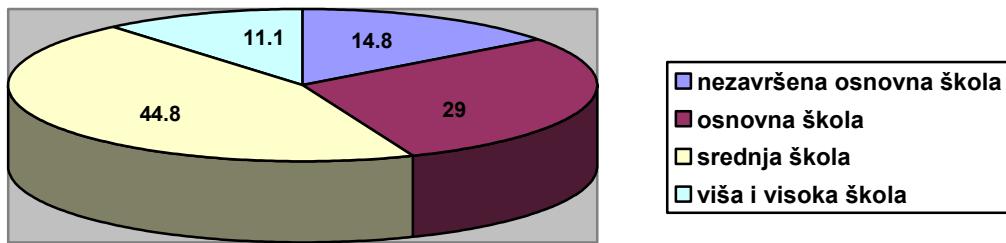


Najveći broj korisnika bolničke zdravstvene zaštite bili su starosti od 60-74 godina ili 35,1% što je više u odnosu na prethodnu godinu.

Tabela 20 . Korisnici /pacijenti po godinama starosti

Godine	15-29	30-44	45-59	60-74	75-89	90+
2014	Broj	43	77	108	125	52
	%	10,5	18,8	26,3	30,5	12,7
2015	Broj	31	57	84	126	59
	%	8,6	15,9	23,4	35,1	16,4

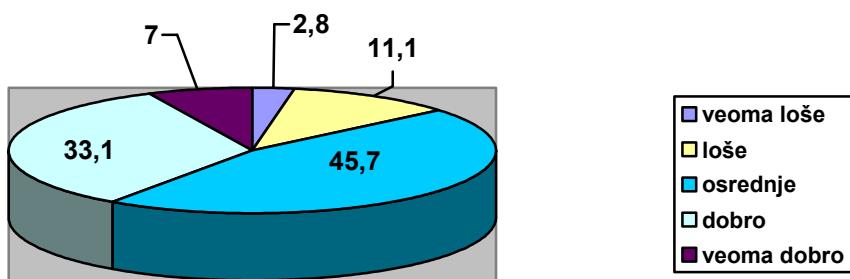
Grafikon 48. Distribucija korisnika prema stepenu obrazovanja



Možemo zaključiti da je veliki broj korisnika 14,8% sa nezavršenom osnovnom školom , (prošle godine 11,5%) , najveći procenat anketiranih ima završenu srednju školu 44,8%, (prošle godine 49,5%).

Najveći procenat anketiranih 45,7% navodi svoj materijalni status osrednjim (prethodne godine 43,9%) , 33,1% dobrom (prethodne godine 37,6%) , a loš i veoma loš 13,9% (prethodne godine 12,9%) . Možemo zaključiti da je materijalni status anketiranih na nivou prethodne godine sa malim varijacijama .

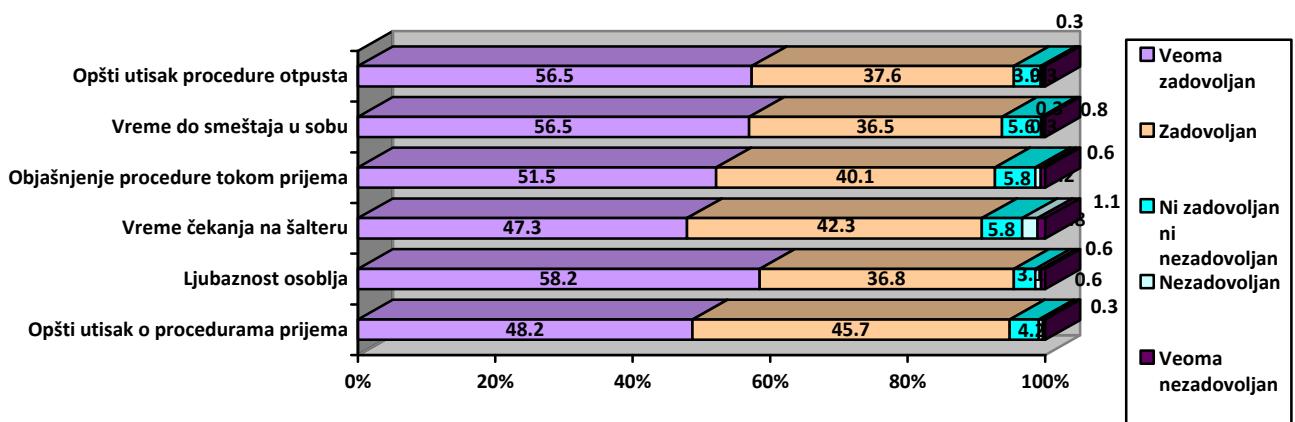
Grafikon 49. Distribucija korisnika prema samoproceni materijalnog stanja



Pacijenti su imali priliku da iznesu svoje stavove i zadovoljstvo različitim uslugama tokom **prijema i otpusta iz bolnice** (vreme čekanja na šalteru, vreme do smeštaja u sobu, objašnjenje procedure tokom prijema, ljubaznost osoblja na prijemu i otpustu i opšte zadovoljstvo ovim uslugama). Svim ovim aspektima zadovoljno je 92,9% korisnika, odnosno prosečna ocena zadovoljstva je 4,46

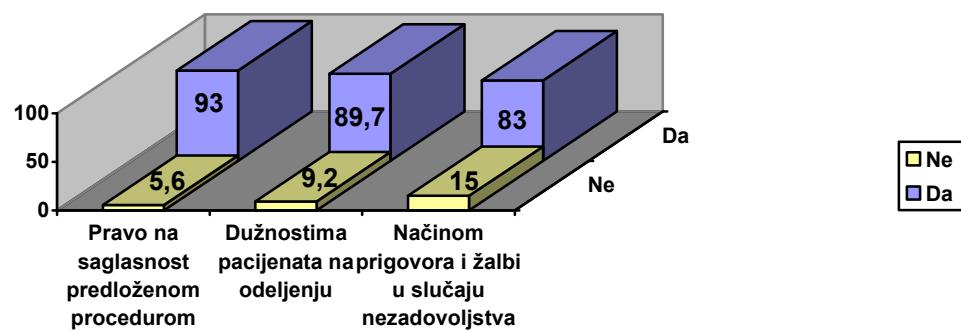
(prethodne godine 4,47). Gledajući pojedinačne aspekte najzadovoljniji su ljubaznošću osoblja 95% (prethodne godine 97,6%) i opštim utiskom tokom otpusta sa 94,2% (prethodne godine 3,8%) i opštim utiskom o proceduri prijema sa procentom 93,9% (prethodne godine 95,3%). Posmatrajući zadovoljstvo ovim uslugama pojedinačno po odeljenjima najzadovoljniji su pacijenti odeljenja ginekologije i akušerstva sa srednjom ocenom 4,65 a najmanje sa odeljenjem rehabilitacije 4,01 isto kao i prethodne godine .

Grafik 50. Distribucija zadovoljstva uslugama tokom prijema i otpusta



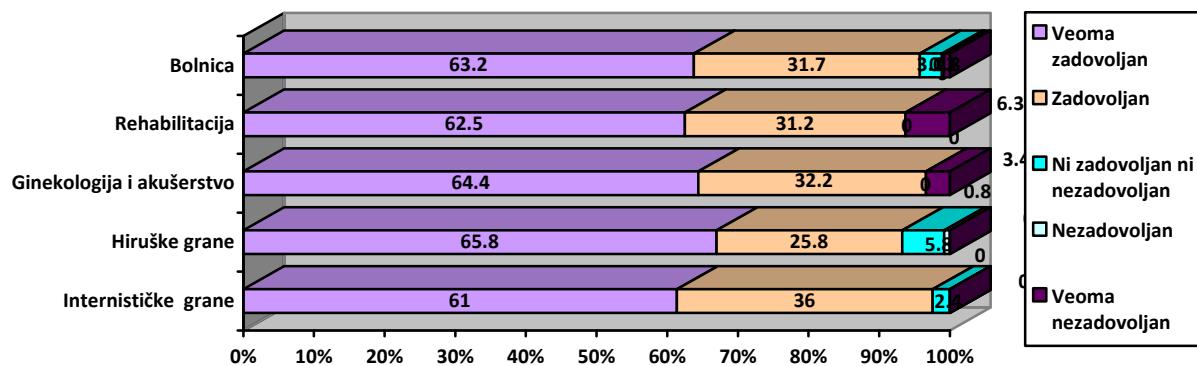
Prava pacijenta i saglasnost za procedure : Oko 5,6% pacijenata lečenih u bolnici se izjasnio da nije upoznat sa pravom na davanje saglasnosti na predloženu procedure (prethodne godine 3,3%), a 9,2% sa dužnostima pacijenata na bolničkim odeljenjima (prethodne godine 4,4%). Sa načinom prigovora i žalbi u slučaju žalbi nije upoznato 15% pacijenata (prethodne godine 5,6%) što je više za 10,6% u odnosu na 2014.god.

Grafikon 51. Upoznavanje korisnika sa mogućnostima tokom boravka u bolnici



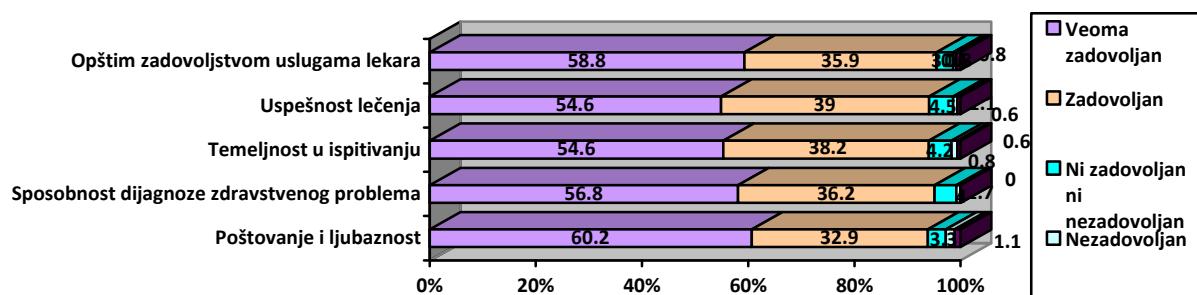
Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom u bolnici zadovoljno je 95% (prethodne godine 96,1%) dok je 1,1% je nezadovoljno. Gledano po granama medicine opšte zadovoljstvo sestrinskom negom je najveće kod internističkih grana, a najmanje kod hiruških grana medicine.

Grafikon 52. Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom



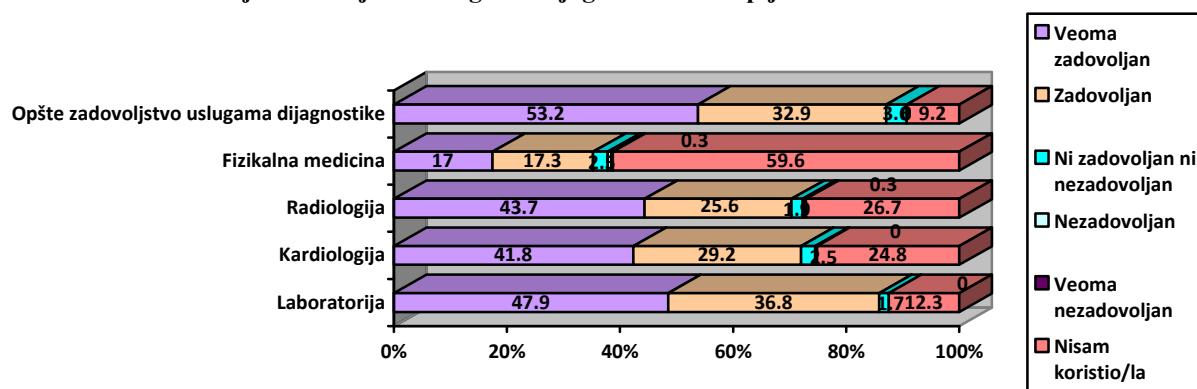
Opšte zadovoljstvo uslugama lekara, je veće nego prethodne godine 94,7% (prethodne godine 93,8%). Osim opštег zadovoljstva lekarskim uslugama, pacijenti su iskazali i svoje zadovoljstvo mnogim aspektima tj.svojom percepcijom koliko je lekar bio temeljan u ispitivanju (dijagnostici), uspešan u lečenju, koliko je bio spremjan da pacijentu objasni značaj i svrhu testova i procedura,spremnost da odgovara na pitanja, kao i koliko se odnosi sa poštovanjem i ljubaznošću prema pacijentima. Zadovoljstvo navedenim aspektima se kreće od 89,4% do 94,7%(prethodne godine 93,3-97,2%) .

Grafikon 53. Distribucija zadovoljstva uslugama lekara tokom boravka u bolnici



Opšte zadovoljstvo uslugama dijagnostike i terapije zadovoljno je 86,1% pacijenata koji su koristili ove usluge što je manje od prethodne godine kada je bilo 90% zadovoljnih.

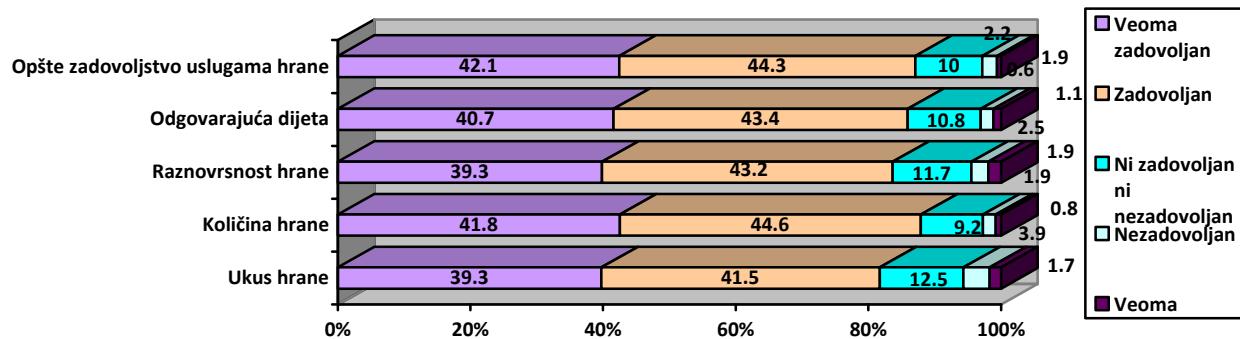
Grafikon 54. Distribucija zadovoljstva uslugama dijagnostike I terapije tokom boravka u bolnici



Opšte zadovoljstvo ishranom u bolnici zadovoljno je 86,4% anketiranih pacijenata, (prethodne godine 86,7%) ,nezadovoljnih je 2,8%, dok 10% nemaju određeno mišljenje. Procenat

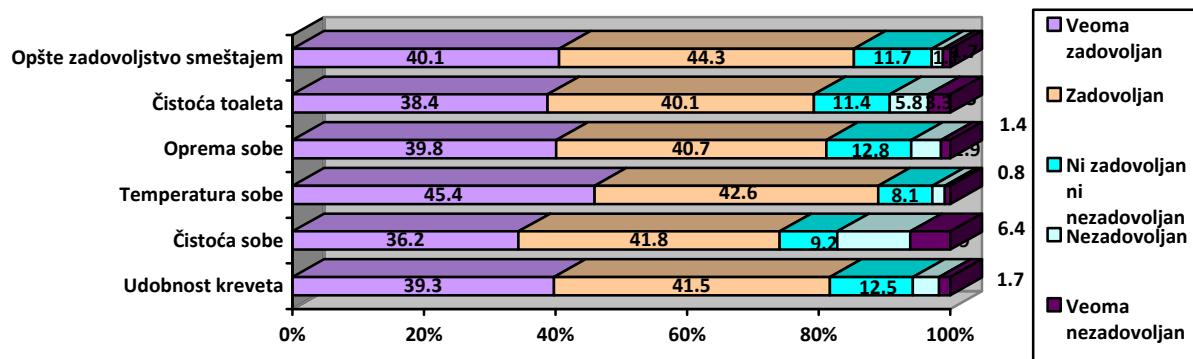
zadovoljnijih je za 0,3% manji nego prošle godine dok je broj nezadovoljnih i neopredeljenih identičan kao i prošle godine. Najnezadovoljniji su ukusom i raznovrsnošću hrane.

Grafikon 55. Distribucija zadovoljstva korisnika uslugama ishrane



Opšte zadovoljstvo uslovima smeštaja tokom boravka u bolnici nezadovoljno je 2,8% korisnika (prethodne godine 3,3%), a zadovoljnih 84,4% što je isto kao prethodne godine. Pacijenti su najnezadovoljniji opremom sobe 6,1% (prethodne godine 8,9%), udobnošću kreveta 9,2% (prethodne godine 9,5%) i čistoćom toaleta nezadovoljno je 9,2% anketiranih , a opremom sobe 6,1% (prethodne godine 8,9%).

Grafikon 56. Distribucija zadovoljstva korisnika uslovima smeštaja



Organizacijom poseta je zadovoljno 88,9% pacijenata (prethodne godine 92,4%), a nezadovoljno oko 3,7%. Organizacijom poseta najzadovoljniji su na odeljenju rehabilitacije, a najnezadovoljniji su na odeljenjima hiruških grana medicine.

Grafikon 57. Distribucija zadovoljstva organizacijom poseta korisnika

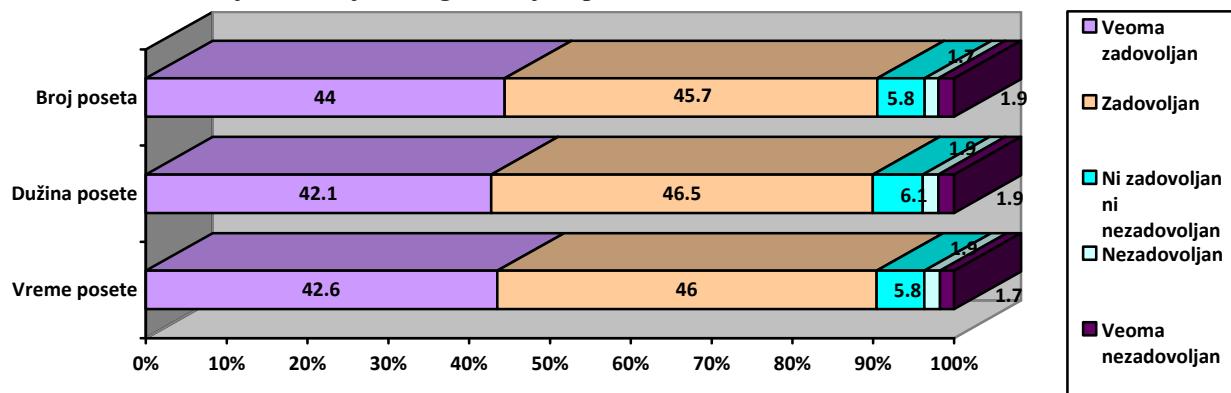


Tabela 21. Srednja ocena zadovoljstva korisnika određenim aspektima bolničke zdravstvene zaštite u Pomoravskom okrugu

Aspekti bolničke zdravstvene zaštite	2011	2012	2013	2014	2015
Opšti utisak o procedurama prijema i otpusta	4.56	4.60	4,60	4,50	4,46
Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom	4.68	4.69	4,78	4,54	4,58
Opšte zadovoljstvo uslugama lekara	4.63	4.65	4,68	4,58	4,53
Opšte zadovoljstvo uslugama ishrane	4.43	4.29	4,39	4,58	4,26
Opšte zadovoljstvo uslovima smeštaja	4.44	4.29	4,33	4,30	4,22
Opšte zadovoljstvo uslugama dijagnostike i terapije	4.64	4.64	4,68	4,36	4,55

Zadovoljstvo pacijenata navedenim aspektima bolničkog lečenja u 2015.god je manje u odnosu na prethodne godine u procedurama prijema i otpusta,uslugama lekara,ishrane i smeštaja.

Tabela 22. Srednja ocena zadovoljstva korisnika određenim aspektima bolničke zdravstvene zaštite po odeljenjima

Grane medicine	Interna medicina	Hirurgija	Ginekologija i akušerstvo	Rehabilitacija
<i>Procedure prijema</i>	4,40	4,49	4,40	4,50
<i>Procedure otpusta</i>	4,44	4,41	4,00	4,56
<i>Zadovoljstvo sestrinskom negom</i>	4,59	4,59	4,54	4,44
<i>Zadovoljstvo uslugama lekara</i>	4,57	3,18	4,27	4,50
<i>Zadovoljstvo uslugama ishrane</i>	2,06	4,56	4,24	4,37
<i>Zadovoljstvo uslugama smeštaja</i>	4,26	4,18	4,24	4,06
<i>Zadovoljstvo uslugama u celini</i>	4,41	4,32	4,27	4,31

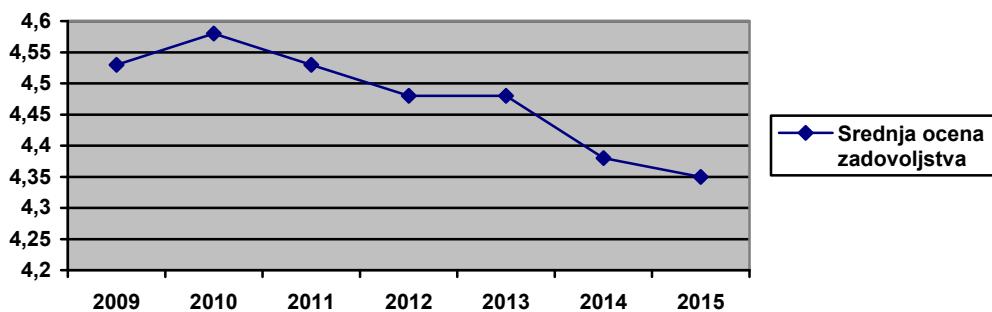
Bolničkim lečenjem u celini zadovoljno je 91,4% korisnika što je 1,3% manje od prethodne godine, nezadovoljnih je 0,8%, a 6,9% nema određeno mišljenje.

Tabela 23. Zadovoljstvo bolničkim lečenjem

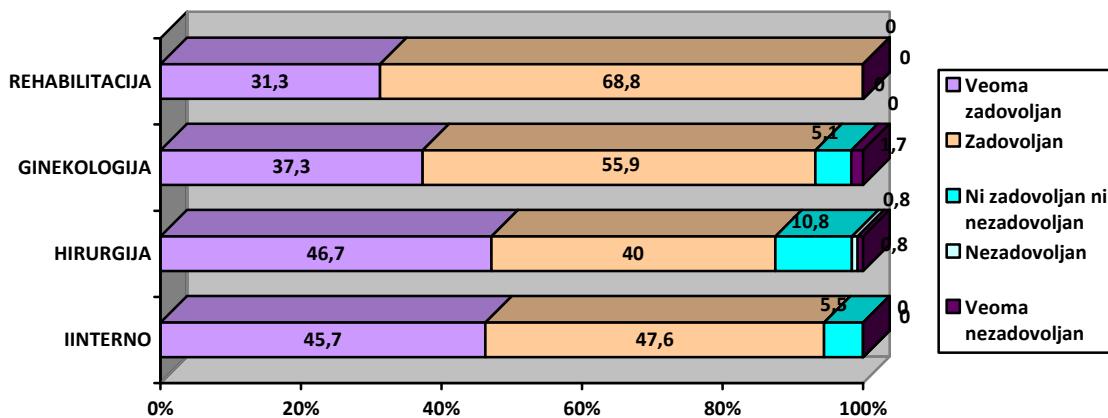
Zadovoljstvo korisnika <i>Pomoravski okrug</i>	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadowoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Srednja ocena zadovoljstva
2009	0	0	2.2	42.1	55.7	4,53
2010	0.4	0.2	1.8	35.3	62.3	4,58
2011	0	0.47	2.8	40.1	56.6	4,53
2012	0.2	0.4	4.6	40.8	53.9	4,48
2013	1,1	0,2	1,8	43,1	53,6	4,48
2014	0,5	0,7	4,6	47,6	45,1	4,38
2015	0,6	0,3	7,0	47,4	44,0	4,35

Prosečna ocena zadovoljstva bolničkim lečenjem u bolnicama Pomoravskog okruga u 2015. godini je 4,35 što je manje nego prethodne godine . Uočava se blagi pad zadovoljstva u odnosu na prethodne godine.Najveće je bilo 2010. god.

Grafikon 59. Srednja ocena zadovoljstva korisnika bolničkim lečenjem Pomoravskog okruga 2009-2015.god (%)



Grafikon 59. Zadovoljstvo bolničkim lečenjem po službama na teritoriji Pomoravskog okruga u 2015



Zaključak

Na osnovu prikaza najvažnijih rezultata ispitivanja zadovoljstva korisnika radom ustanova primarne i sekundarne zdravstvene zaštite u 2015. godini na teritoriji Pomoravskog okruga, može se zaključiti sledeće:

1. Istraživanje je sprovedeno u svim zdravstvenim ustanovama okruga po istoj metodologiji ispitivanja kao i prethodne godine.
2. Broj obrađenih upitnika, kao i stopa odgovora korisnika (broj vraćenih popunjениh upitnika u odnosu na broj podeljenih anketa) je povećan u odnosu na prethodnu godinu u proseku za 10,3% u primarnoj zdravstvenoj zaštiti dok je u bolničkoj zaštiti stopa odgovora niža za 2,3% u odnosu na prethodnu godinu.
3. Mora se napomenuti da se u Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih povećao procenat korisnika za 5% sa završenom srednjom školom ,kao i procenat onih koji ne zakazuju pregled ili bude pregledan isti dan za 11,3% u odnosu na predhodnu godinu.Takođe se povećao broj pacijenata koji pregled čekaju više od 1-3 dana u odnosu na prošlu godinu za 10,9% ,dok se procenat onih koji budu odmah primljeni na pregled smanjio za 14,5% u odnosu na 2014.god. Za 3% se povećao broj onih koji u hitnim slučajevima budu primljeni istog dana. Za 5,8% se smanjio procenat onih koji ne znaju na koji način mogu da promene izabranog lekara u odnosu na prethodnu godinu,dok 3,4% manje pacijenata nije otišlo na pregled jer nije imalo da plati u Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih.
4. Zadovoljstvo pacijenata Službom za zdravstvnu zaštitu odraslih se povećalo u odnosu na predhodnu godinu za 6,7% što je rezultiralo povećanjem srednje ocene zadovoljstva na 4,17.
5. U Službi za zdravstvenu zaštitu dece povećana je stopa odgovora za 4,4% u odnosu na 2014.god. Najveću stopu odgovora od 100% imaju Domovi zdravlja Paraćin,Svilajnac i Rekovac.

6. U ovoj službi povećao se procenat pacijenata koji imaju stalnog pedijatra za 9,4% u odnosu na prethodnu godinu,dok je za 11,5% manje onih koji su iz drugog razloga menjali svog izabranog lekara, 22,9% pacijenata je više od 2 puta posetilo drugog lekara ,a 9,3% više privatnog lekara. Povećan je broj anketiranih za 10,4% sa kojima njihov lekar priča o važnosti fizičke aktivnosti.
7. Zadovoljstvo Službom za zdravstvenu zaštitu dece blago raste od 2013.godine kada je zabeležena najniža vrednost zadovoljstva.
8. Stopa odgovora u Službi za zdravstvenu zaštitu žena je veća od prethodne godine za 3,4%. Stopu od 100% imaju Domovi zdravlja: Ćuprija, Paraćin, Despotovac,Svilajnac i Rekovac.
9. U Službi za zdravstvenu zaštitu žena u odnosu na proteklu godinu 11,4% više ispitanica navodi da ima osrednji materijalni status, a njih 6% više se leči kod istog ginekologa 1-3 god. Oko 15,5% više ispitanica u odnosu na 2014.god. ne zna da ima mogućnost da putem telefona dobije savet od svog izabranog lekara. U odnosu na prethodnu godinu 5,3% manje ispitanica ne zakazuje pregled kod izabranog lekara, a 7% manje njih bude pregledano istog dana. Oko 22,1% manje u odnosu na predhodnu godinu smatra da lekar poznaje njihovu ličnu situaciju i njih 10,7% manje njihove probleme. Manje je žena u proseku za 8,8% koje se bolje osećaju nakon razgovora sa svojim lekarom u odnosu na prethodnu godinu, kao i njih 60,2% koje čekaju na pregled kod svog lekara. Smanjio se procenat i onih koji bivaju pregledani odmah u hitnim stanjima 8,2% i one koje nisu otišle kod ginekologa za 7,2% u odnosu na 2014.god.
10. Srednja ocena zadovoljstva Službom za zdravstvenu zaštitu žena iz godine u godinu raste, ove godine iznosi 4,37 i ista je kao i prethodne.
11. Što se tiče Stomatološke službe stopa odgovora je u odnosu na prethodnu godinu veća u proseku za 5,5%. Stopa odgovora je 100% u pet domova zdravlja.
12. Možemo reći da se povećao broj onih koji svoj status ocenjuju kao osrednji za 4,8% u odnosu na 2014.god. kao i onih koji su sami izabrali svog stomatologa u odnosu na 2014.god. za 8,3%. 13,7% je više onih koji se leče duže od 3 godine kod istog stomatologa kao i onih koji na pregled čekaju 1-3 dana za 4,8% u odnosu na prethodnu godinu.Smanjio se broj korisnika u odnosu na 2014.god. za 5,8% koji imaju stalnog stomatologa kao i onih koji vode svoju decu kod privatnog stomatologa za 16,7%. Takođe se smanjio i broj onih kojima stomatolog daje jasna objašnjenja o intervencijama za 13,6%, a manji je i procenat onih koji smatraju da su sestre na šalteru ljubazne za 17,1%. 8,1% manje njih žali se da dugo čeka na pregled u odnosu na prethodnu godinu.
13. Zadovoljstvo Stomatološkom službom je u odnosu na prethodnu godinu manje za 13,3%,dok je srednja ocena 4,06 .

14. Na teritoriji Pomoravskog okruga anketirani korisnici u primarnoj zdravstvenoj zaštiti najzadovoljniji su službom za zdravstvenu zaštitu žena i Službom za zdravstvenu zaštitu odraslih dok su Stomatološkom službom najmanje zadovoljni.
15. U Specijalističkim službama primarne I sekundarne zdravstvene zaštite stopa odgovora je 4% manja u odnosu na prethodnu godinu. Od domova zdravlja najmanju stopu ima Dom zdravlja Despotovac ,a od bolnica Opšta bolnica Ćuprija.
16. U Specijalističkim službama 36,3% vise anketiranih pacijenata posećuje specijalistu u državnoj ustanovi nego u privatnom sektoru,a 3,2% vise anketiranih navodi da je na pregled primljeno isti dan u odnosu na prethodnu godinu.
17. Srednja ocean zadovoljstva Specijalističkom službom je 4,29 što je vise nego prethodne godine. Veće zadovoljstvo je u domovima zdravlja sa srednjom ocenom 4,51 dok je u bolnicama 4,21.
18. Stopa odgovora u bolničkoj zdravstvenoj zaštiti je u odnosu na prethodnu godinu manja u peoseku za 2,3%. Najveća stopa odgovora je kod Internističkih grana, a najmanji kod Ginekologije i akušerstva. 4,4% pacijenata više u odnosu na prethodnu godinu nije upoznato sa dužnostima pacijenata, kao i 9,4% njih sa načinom prigovora I žalbi. Uslugama dijagnostike I terapije nezadovoljno je 3,9% više u 2015.god.
19. Zadovoljstvo bolničkim lečenjem je iz godine u godinu sve manje, najniža srednja ocena je u 2015.god u odnosu na sedmogodišnji period posmatranja.
20. Posmatrajući po granama medicine zavovoljstvo bolničkom zdravstvenom zaštitom je najveće kod Rehabilitacije, a najmanje kod hiruških grana.

Analizu sačinila:
Dr Marijana Vujnović