



**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 2016. GODINI**

Ćuprija, 2017

## PRIMARNA ZDRAVSTVENA ZAŠTITA

Ispitivanje zadovoljstva korisnika sprovedeno je 28.11.2016.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 3041 anketnih upitnika od kojih je popunjeno 2400 ili 78,9% ( prethodne godine 89,5%) tako da je stopa odgovora manja za 10,6%. Najveću stopu odgovora ima Zdravstvena zaštita žena,a najmanju Zdravstvena zaštita odraslih.

**Tabela 1. Stopa odgovora u domovima zdravlja Pomoravskog okruga**

<b>Služba</b>	<b>Broj pacijenata na dan 28.11.2016.god</b>	<b>Broj podeljenih upitnika</b>	<b>Broj popunjenih upitnika</b>	<b>Stopa odgovora</b>
Zdravstvena zaštita odraslih	2843	1769	1343	75,92
Zdravstvena zaštita dece i omladine	1082	660	517	78,33
Zdravstvena zaštita žena	460	334	300	89,82
Stomatološka zdravstvena zaštita	319	203	177	87,19
Specijalistička služba	79	75	63	84,00
<b>Ukupno</b>	<b>4773</b>	<b>3041</b>	<b>2400</b>	<b>78,92</b>

### **Služba za zdravstvenu zaštitu odraslih**

U službama za zdravstvenu zaštiu odraslih celog okruga popunjeno je 1343 upitnika ili stopa odgovora 75,92% ( prethodne godine 84,86%).

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

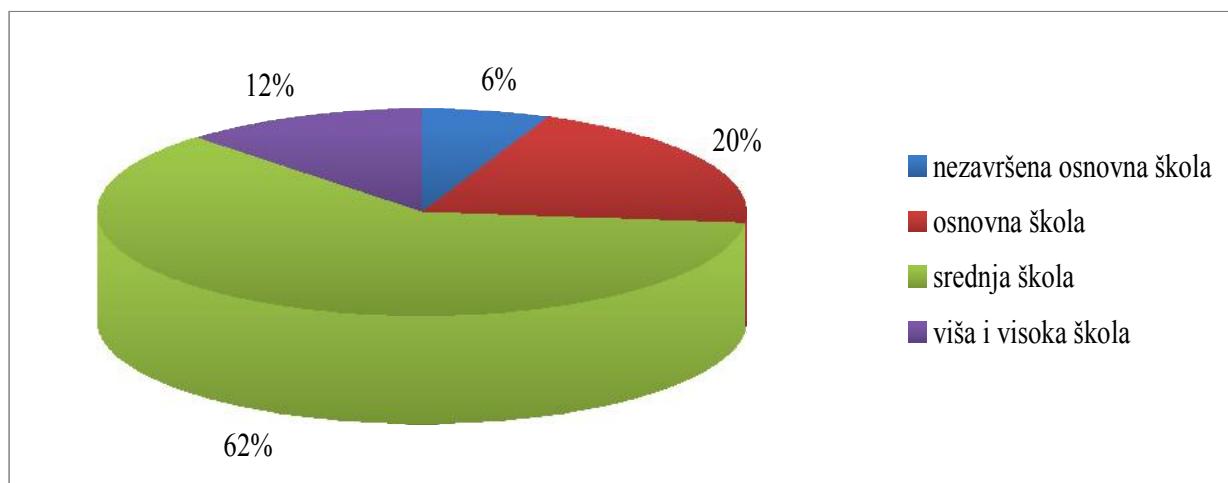
<b>Dom zdravlja</b>	<b>Broj pacijenata na dan 28.11.2016.god</b>	<b>Broj podeljenih upitnika</b>	<b>Broj popunjenih upitnika</b>	<b>Stopa odgovora</b>
Dom zdravlja Jagodina	1107	640	533	83,28
Dom zdravlja Čuprija	415	189	186	98,41
Dom zdravlja Paraćin	717	400	311	77,75
Dom zdravlja Despotovac	214	150	116	77,33
Dom zdravlja Svilajnac	210	210	127	60,48
Dom zdravlja Rekovac	180	180	51	28,33
<b>Ukupno</b>	<b>2843</b>	<b>1769</b>	<b>1324</b>	<b>74,84</b>

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

Od ukupnog broja anketa u ovoj službi 54,5% su popunile osobe ženskog pola (prethodne godine 54,2%) , a 43,2% muškog pola (prethodne godine 43,7%) .

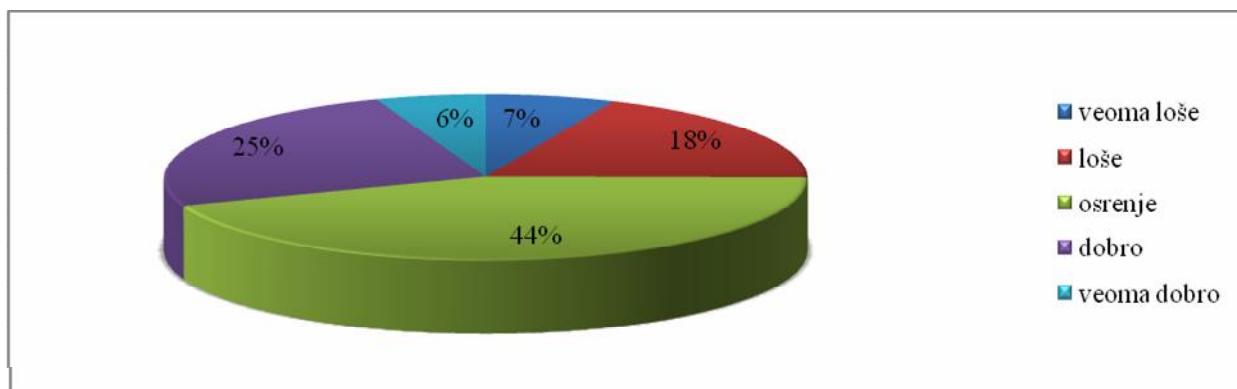
Najveći procenat ispitanika je sa završenom srednjom školom 61 % (prethodne godine 58,4%) , sa završenom osnovnom 20,3% (prethodne godine 20,8%). Sa visokom i višom školskom spremom je svega 12,3% anketiranih (prethodne godine 14,5%). Nezavršenu osnovnu školu ima 6,4% anketiranih korisnika/pacijenata.

**Grafikon 1.** Distribucija korisnika prema stepenu obrazovanja



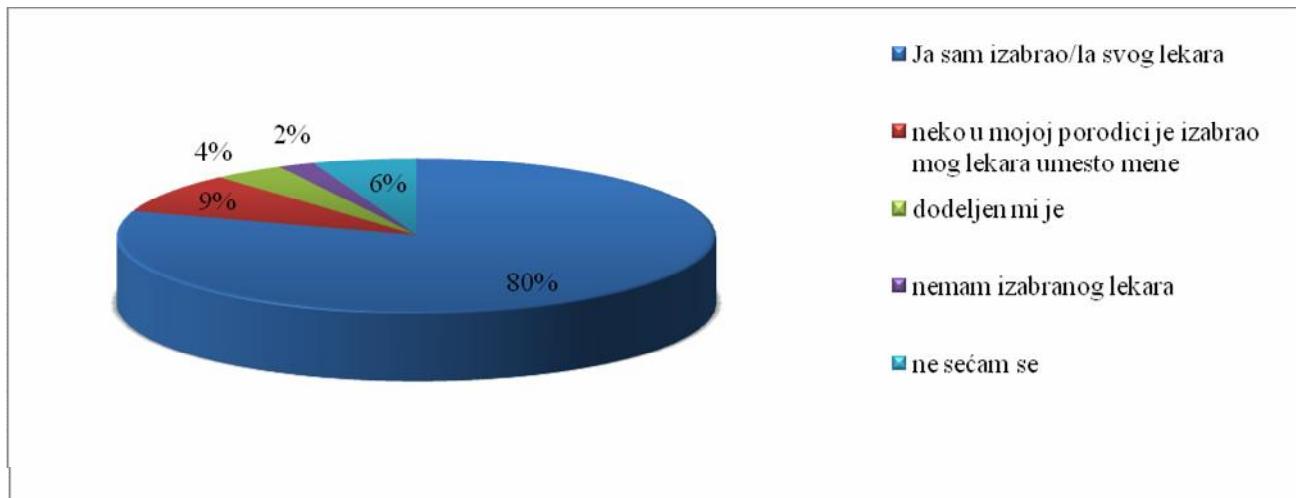
Svoj materijalni položaj najveći procenat 44,2% ocenjuje kao osrednji (prethodne godine 46,6%) , 18,6% kao loš (prethodne godine 14,1%) , veoma loš 6,6%, a 25,1% kao dobar i veoma dobar (prethodne godine 34,2%) .

**Grafikon 2.** Distribucija korisnika prema samoproceni materijalnog stanja



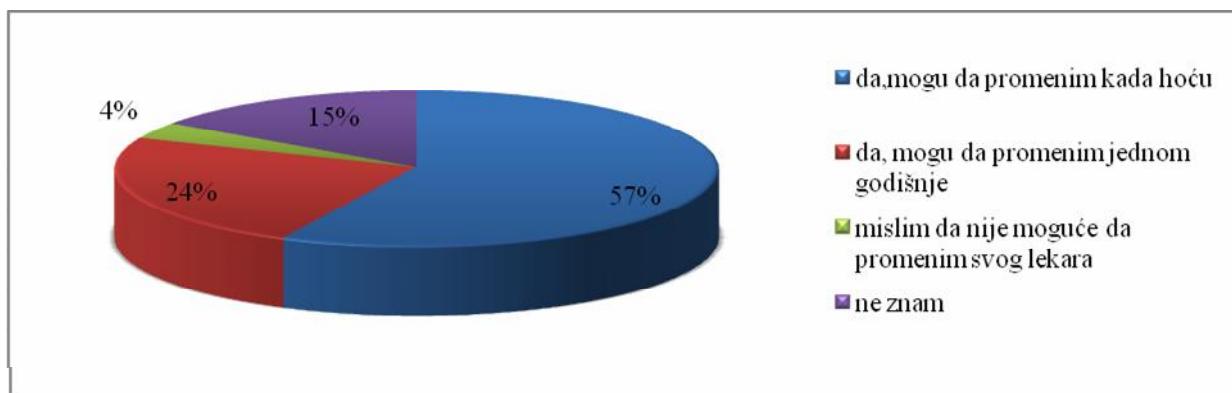
Samo 2% ispitanika se izjasnilo da nema **svog izabranog lekara**, (2,3% prethodne godine) 79,9% je lično izabralo lekara (prethodne godine 80,5%) , 3,9% navodi da mu je dodeljen izabrani lekar ,a 5,7% se ne seća kako je izabralo svog lekara.

**Grafikon 3. Distribucija korisnika prema odabiru izabranog lekara**



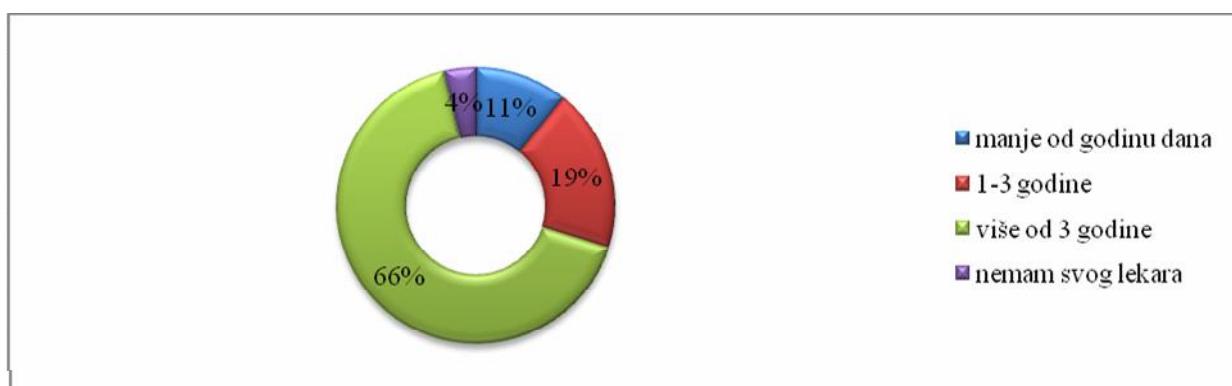
Pacijenati koji ne znaju na koji način mogu da promene izabranog lekara je 15,3% (prethodne godine 16,3%) ,57,3% smatra da može da promeni lekara kada hoće ,a 24 % samo jednom godišnje.

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



70,4% anketiranjih navodi da nije menjalo svog izabranog lekara ,dok 29,6% navodi da jeste. Više od 3 godine kod istog lekara leči se 66,3% pacijenata (prethodne godine 63,3%) što je 3% više u odnosu na 2015.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 45,7% pacijenata( prethodne godine 53,3% pacijenata) što je za 7,6% manje .

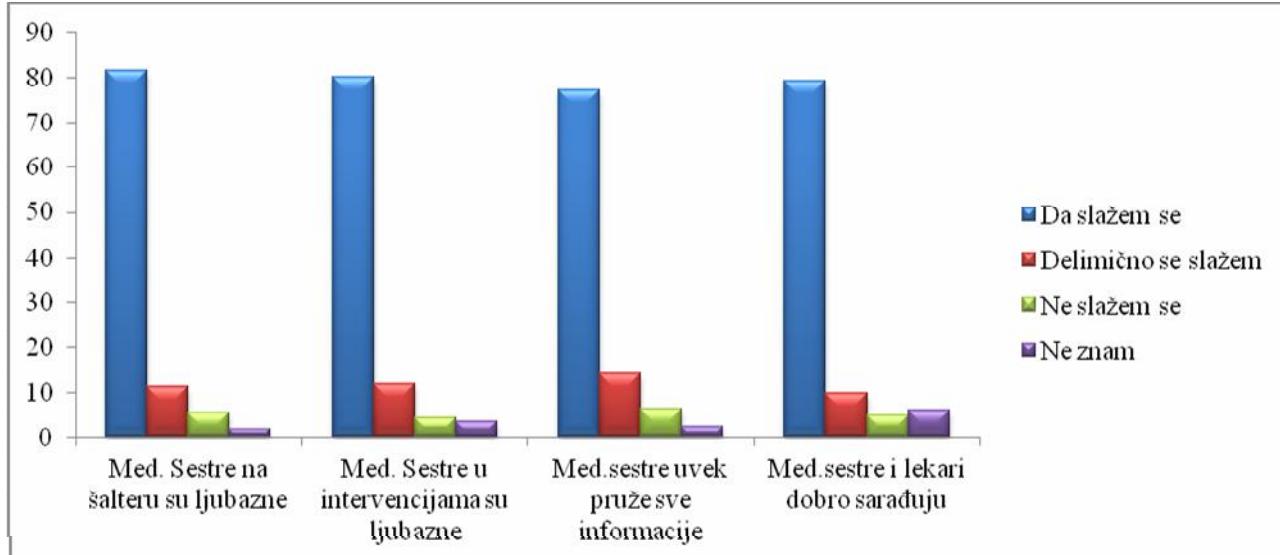
**Tabela 3. Dužina čekanja na zakazan pregled u Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih (%)**

Teritorija <b>Pomoravski okrug</b>	Nikada ne zakazujem	Obično budem zakazan za isti dan	Obično čekam 1-3 dana	Obično čekam 5ise od 3 dana
<b>2012</b>	38,5	24,5	25	9,9
<b>2013</b>	29,7	29,3	24,1	15,3
<b>2014</b>	42,2	27,1	17,8	9,9
<b>2015</b>	27,7	25,5	28,7	12,4
<b>2016</b>	22,6	23,1	39,5	14,7

Izabrani lekar za vreme redovne posete razgovara sa pacijentima najviše o pravilnoj ishrani kod 78,8% pacijenata, o fizičkoj aktivnosti kod 67,1% pacijenata, o odbrani od stresa kod 66,4%, o smanjenju ili prestanku pušenja kod 55,4%, o zloupotrebi alkohola kod 57,7% pacijenata što je za 18% više nego prethodne godine.

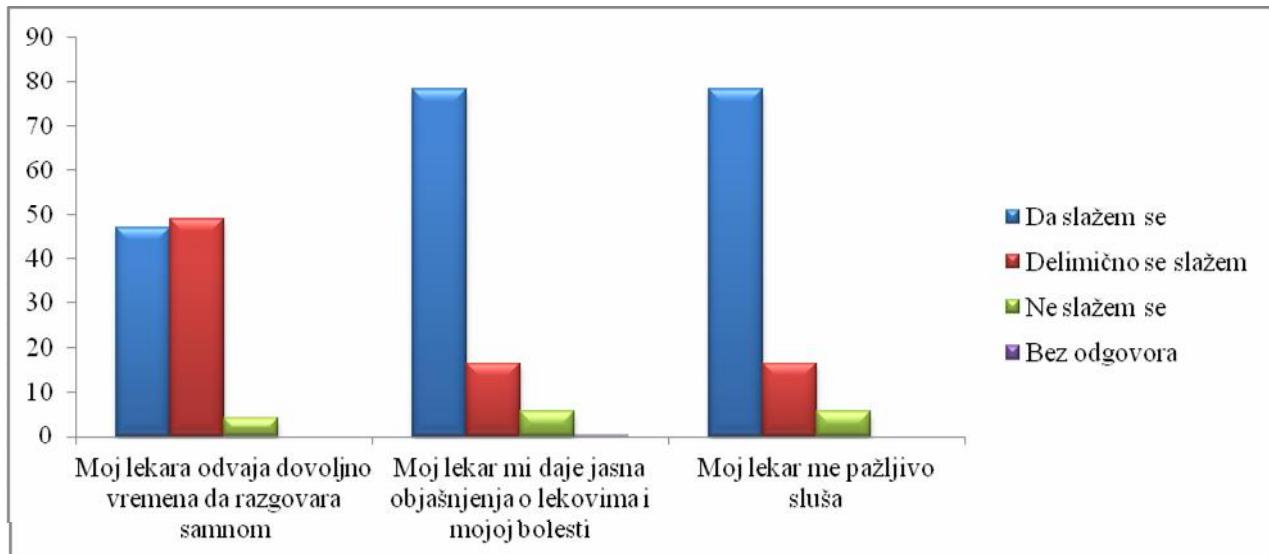
Ispitivanje karakteristika medicinskih sestara pokazalo je da 77-81% anketiranih ima pozitivno mišljenje o njima što je manje u odnosu na prethodnu godinu (73-83%).

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



Oko 76,8% anketiranih pacijenata smatra da lekar poznaje njihovu ličnu situaciju (prethodne godine 69,1%) , a 73,4% da je upoznat sa problemima i bolestima koje su ranije imali (prethodne godine 77,8%) što je za 4,4% manje u odnosu na 2015.god. Posle posete lekaru 77.4% pacijenata se oseća sposobnije da se izbori sa zdravstvenim problemima što je 8,7% više nego prethodne godine (68,7%) .

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 (31,6%). Oko 59,5% anketiranih navodi da u hitnim slučajevima do lekara može doći istog dana(prethodne godine 71%) , a telefonski savet od lekara u toku radnog vremena može da dobije 46,8% anketiranih što je 4,2% manje nego prethodne godine , dok je 15,6% mišljenja da ne može (prethodne godine 10,5%), a 8,2% ne zna ništa o tome (prethodne godine 11,3%) .

Pregled izabranog lekara je besplatan po mišljenju 54,1% pacijenata(prethodne godine 60,8%) ,a samo 1,2% se ne slaže sa tim dok 2,3% ne zna ništa o tome.

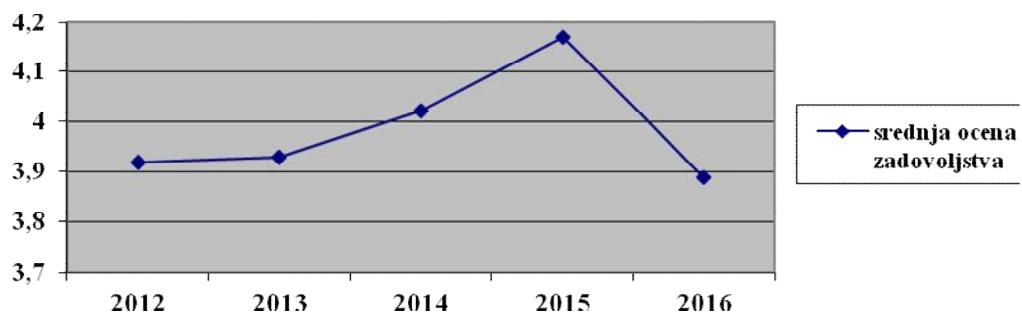
Oko 15,7 % ispitanika tvrdi da se u proteklih godinu dana desilo da nisu otišli na pregled ili su ga odložili jer nisu mogle da plate pregled ili lekove (prethodne godine 11,4%).

Zdravstvenom zaštitom u ovoj službi na teritoriji okruga zadovoljno je oko 71,8% odraslih anketiranih pacijenata (prethodne godine 83,1%), nezadovoljnih je 3,6% pri čemu je povećan procenat veoma nezadovoljnih 6,8%, dok se procenat veoma zadovoljnih smanjio 30,1% , što je rezultiralo smanjenjem 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
<b>2012</b>	5,5	3	15,6	44	30,1	<b>3,92</b>
<b>2013</b>	5,3	3,3	15,3	44	31,1	<b>3,93</b>
<b>2014</b>	4,9	1,9	15,4	39,7	36,7	<b>4,02</b>
<b>2015</b>	3,1	1,8	10,6	42,5	40,6	<b>4,17</b>
<b>2016</b>	6,8	3,6	12,8	40,9	30,1	<b>3,89</b>

**Grafikon 8. Srednja ocena zadovoljstva korisnika službom za zdravstvenu zaštitu odraslih od 2012-2016.god (%)**



Prosečna ocena zadovoljstva korisnika ovom službom je najniža u odnosu na prethodne godine. Posmatrajući petogodišnji period zadovoljstvo ovom službom je bilo najveće 2015. godine.

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

U službi za zdravstvenu zaštitu dece i omladine popunjeno je od strane roditelja 517 upitnika, sa stopom odgovora 77,12% što je 15,24% manje od prethodne godine .

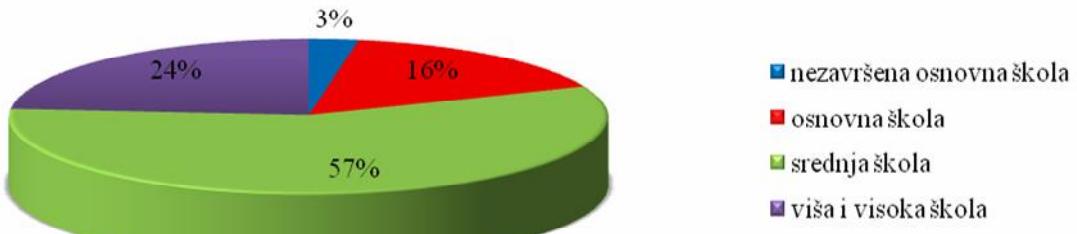
**Tabela 5. Stopa odgovora u domovima zdravlja Pomoravskog okruga u službi za zdravstvenu zaštitu dece i omladine**

Dom zdravlja	Broj pacijenata na dan 23.11.2015.god	Broj podeljenih upitnika	Broj popunjenih upitnika	Stopa odgovora
<i>Dom zdravlja Jagodina</i>	377	265	254	<b>95,85</b>
<i>Dom zdravlja Ćuprija</i>	203	95	95	<b>100</b>
<i>Dom zdravlja Paraćin</i>	239	50	41	<b>82</b>
<i>Dom zdravlja Despotovac</i>	163	150	38	<b>25,33</b>
<i>Dom zdravlja Svilajnac</i>	75	75	61	<b>81,33</b>
<i>Dom zdravlja Rekovac</i>	30	25	20	<b>80</b>
<b>Ukupno</b>	<b>1087</b>	<b>660</b>	<b>509</b>	<b>77,12</b>

Zapaža se da je stopa odgovora samo u Domu zdravlja Ćuprija 100% ,dok je najniža kod Doma zdravlja Despotovac sa svega 25,33%.

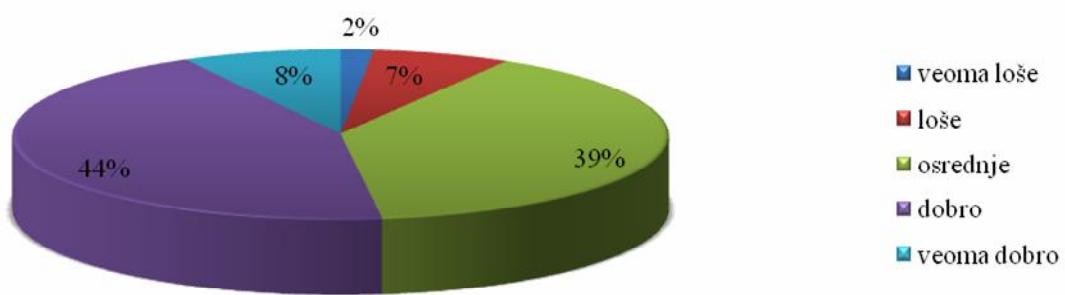
Najveći procenat anketiranih roditelja je sa završenom srednjom školom 56,8% (prethodne godine 63%) ,visoku i višu završilo je 23,4% dok je sa osnovnom školom ukupno 15,9% anketiranih roditelja.

**Grafikon 9. Distribucija korisnika prema stepenu obrazovanja**



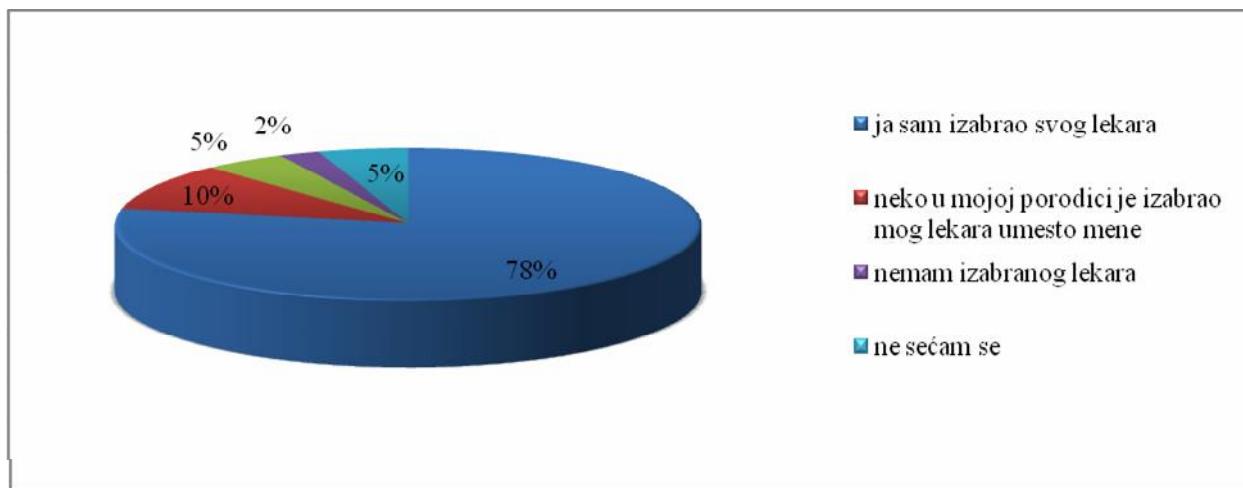
Materijalni položaj svoje porodice njih 42,8% ocenjuje kao dobar (prethodne godine 40,8%) , 38,3% kao osrednji (prethodne godine 42,3%) , a oko 8,3% kao loš i izuzetno loš (prethodne godine 6,8%) što je nešto lošija situacija nego prethodne godine

**Grafikon 10. Distribucija korisnika prema samoproceni materijalnog stanja**



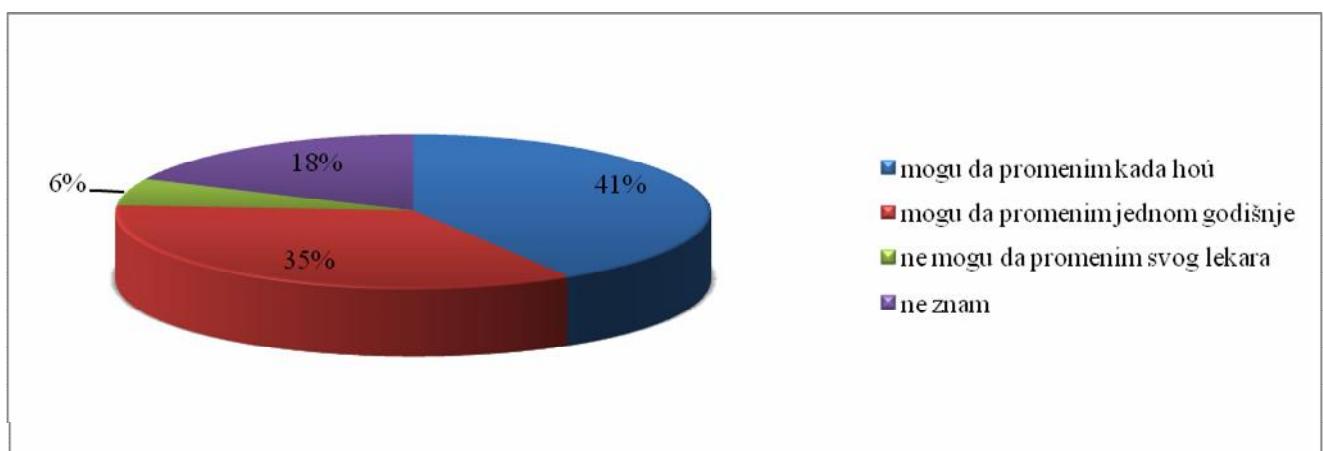
Stalnog pedijatra ima, 75,6% dece čiji su roditelji anketirani (prethodne godine 86,1%) , a svega 2,2% nema izabranog lekara.

**Grafikon 11. Distribucija korisnika prema odabiru izabranog lekara**



Način na koji mogu da promene svog izabranog lekara 39,1% kaže da može promeniti kada god hoće, 32,8% se izjasnilo da može jednom godišnje, 5,5% misli da nije moguće promeniti svog lekara dok 17,1% njih ne zna na koji način mogu da promene izabranog lekara (prethodne godine 18,8%) što je manje za 1,7% .

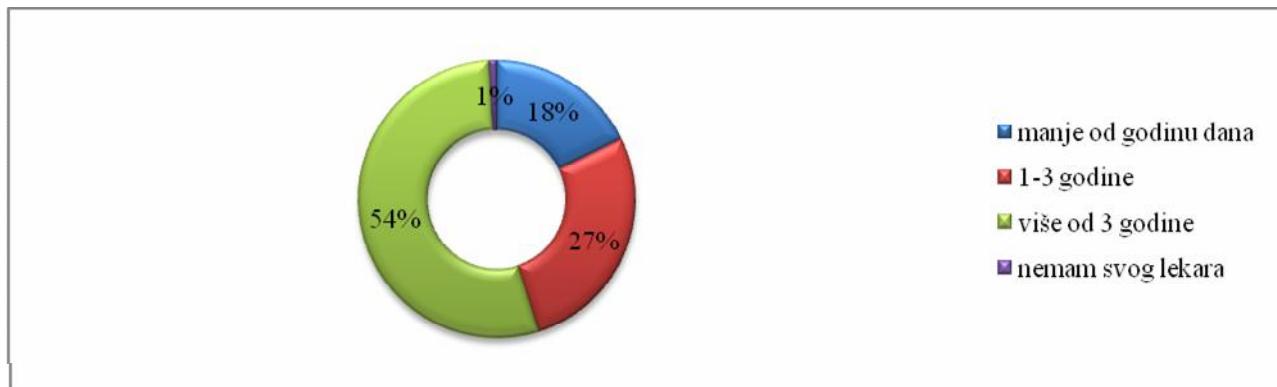
**Grafikon 12. Distribucija korisnika prema odabiru izabranog lekara**



U Službi pedijatrije 71,7% anketiranih roditelja navodi da nije menjalo svog lekara (prethodne godine 72,4%), dok 9,4% navodi druge razloge promene izabranog lekara (prethodne godine 11,2%) što je 1,8% manje u odnosu na 2015.god.

Više od tri godine se leći kod istog lekara 48,3% (prethodne godine 52%), 1-3 god. se leći 24,4% (prethodne godine 31%), dok samo 0,8% nema svog izabranog lekara (prethodne godine 0,8%) što je na nivou prethodne godine .

Grafikon 13. Distribucija korisnika prema dužini lečenja kod izabranog lekara



Drugog lekara u službi 50,3% anketiranih je posetilo do 2 puta (prethodne godine 47,5%) što je 2,8% više u odnosu na 2015.god. , a privatnog lekara 72,9% (prethodne godine 74,2%) 1,3% manje u odnosu na predhodnu godinu .

Pregled ne zakazuje odnosno bude primljeno istog dana oko 80% (prethodne godine 85,6% ) što je 5,6% manje od prethodne godine, dok se 11,2 % roditelja izjasnilo da dete čeka na pregled 1-3 dana a 1,2% više od 3 dana.

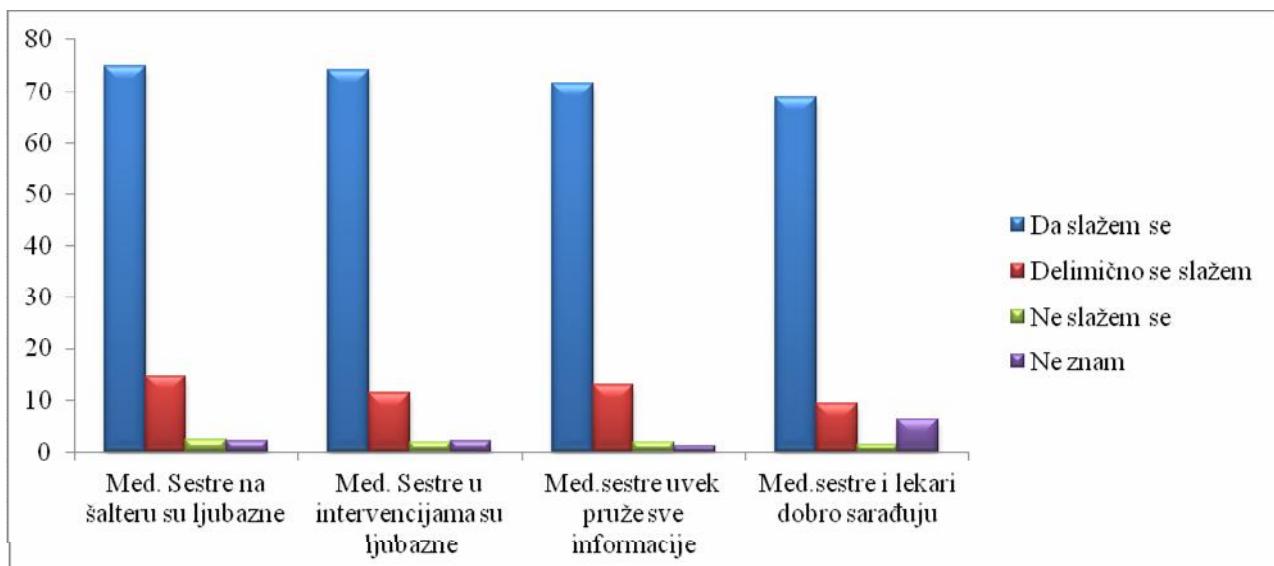
Tabela 6. Dužina čekanja na zakazan pregled u Službi za zdravstvenu zaštitu dece od 2012-2016.god. (%)

Teritorija <b>Pomoravski okrug</b>	Nikada zakazujem ne	Obično budem zakazan za isti dan	Obično čekam 1-3 dana	Obično čekam više od 3 dana
<b>2012</b>	62,5	24,2	8,1	2,6
<b>2013</b>	56,7	31,5	6,4	2,9
<b>2014</b>	48,4	39,2	9,4	1,5
<b>2015</b>	49,8	35,8	6,6	1,9
<b>2016</b>	39,7	40,3	11,2	1,2

Izabrani lekar za vreme redovne posete razgovara sa roditeljima i decom,najviše o pravilnoj ishrani kod 65,8% pacijenata (prethodne godine 62,4%) i o važnosti fizičke aktivnosti 56% (prethodne godine 57,4%) što je za 1,4% manje u odnosu na 2015.god.

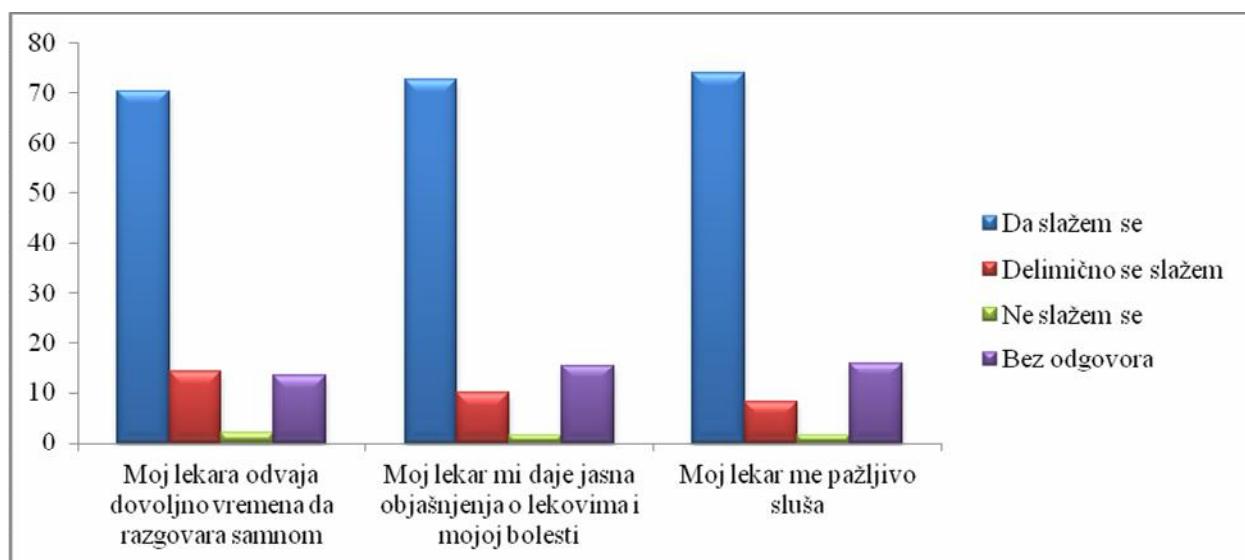
Ispitivanje karakteristika medicinskih sestara pokazalo je da 69-75% anketiranih roditelja ima pozitivno mišljenje o njima, što je slično prethodnoj godini, dok o odnosu sestara i lekara u ovoj službi ne zna 6,3% ispitanika, a 68,8% smatra da dobro sarađuju (0,4% manje od prethodne godine).

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



Od ukupnog broja anketiranih roditelja 55,6% se izjasnilo da pedijatar pozna njihovu ličnu situaciju (prethodne godine 51,1%) , 72,9% smatra da je pedijatar dobro poznaje probleme i ranije bolesti deteta (prethodne godine 68,2%). Posle posete lekaru 70,3% roditelja se oseća sposobnije da se izbori sa zdravstvenim problemima svog deteta(prethodne godine 66,4%) što je vise u odnosu na prethodnu godinu za 3,9% .

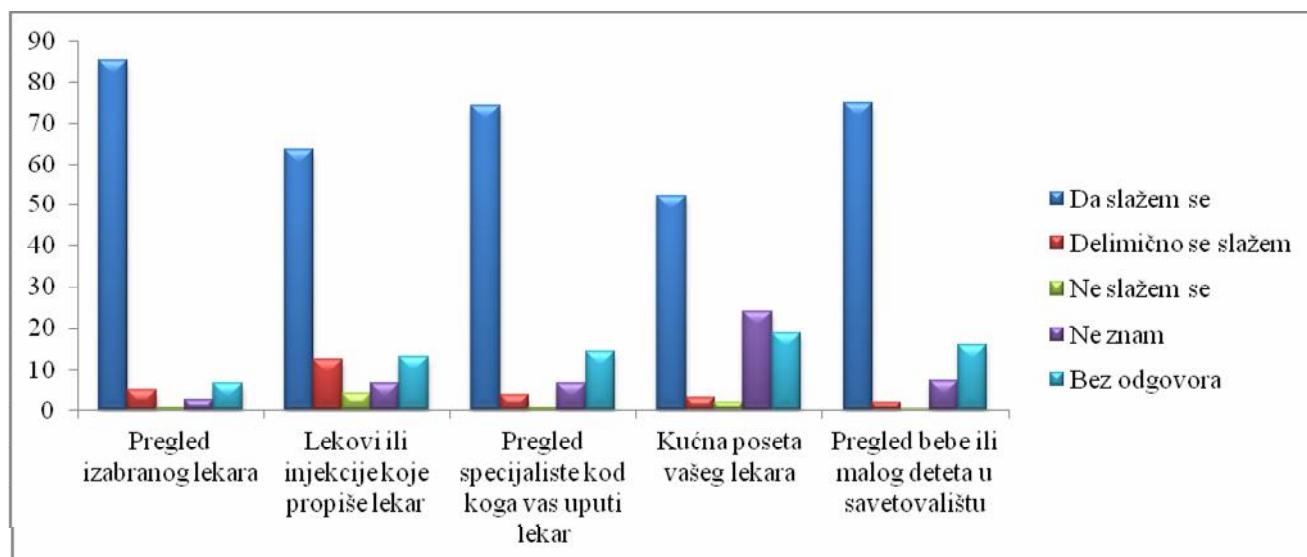
**Grafikon 15. Neke karakteristike lekara u Službi za zdravstvenu zaštitu dece i omladine**



Da se dugo čeka na prijem kod pedijatra smatra 25 % anketiranih roditelja (prethodne godine 28,5%) , a 31,6% ne misli tako (prethodne godine 25,1%) . Oko 68,2% anketiranih navodi da u hitnim slučajevima do lekara može doći istog dana (prthodne godine 69%) , a telefonski savet od lekara u toku radnog vremena može da dobije 44% (prethodne godine 46,2% ) anketiranih, dok je 9,8% mišljenja da ne može (prethodne godine 8,3%) , 12,6% ne zna ništa o tome (prethodne godine 7,9%) što je za 5,7% veće od 2015.god .

Pregled izabranog pedijatra je besplatan kod 85,3% dece (prethodne godine 88,3%) . Da ne znaju da li se pregled plaća izjasnilo se 2,6% roditelja (prethodne godine 1,9%) . Lekove ili injekcije besplatno dobija 63,6% dece (prethodne godine 59,3%) a kupuje oko 4,3% roditelja (prethodne godine 4,2%).

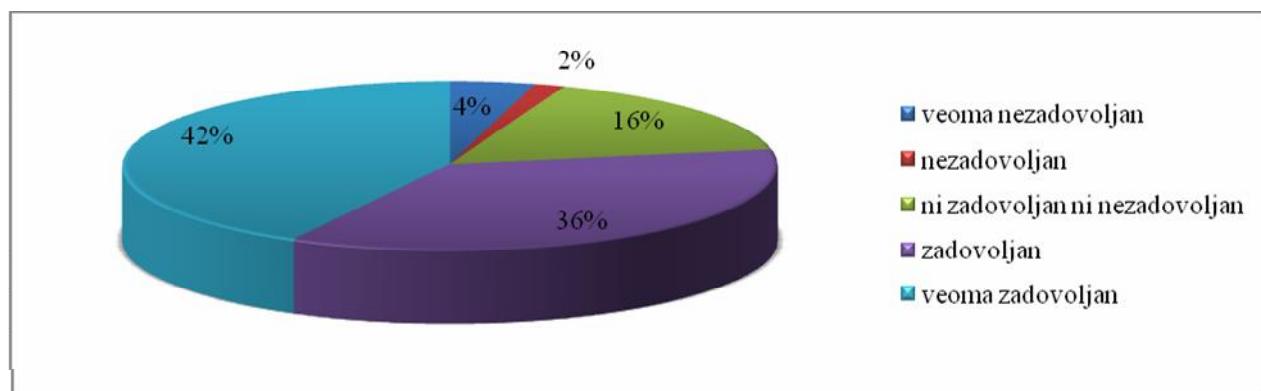
**Grafikon 16. Distribucija odgovora u Službi za zdravstvenu zaštitu dece i omladine za usluge koje su besplatne ili moraju da se plate**



Oko 5,9% 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 8,1%) .

Zdravstvenom zaštitom u ovoj službi na teritoriji okruga zadovoljno je 71,5% anketiranih roditelja (prethodne godine 76,4 %) ,nezadovoljnih i veoma nezadovoljnih 5,3%(prethodne godine 7%) dok ni zadovoljan i nezadovoljan ima ukupno 15,1% (prethodne godine 13,4%) od prethodne godine je više za 1,7% .

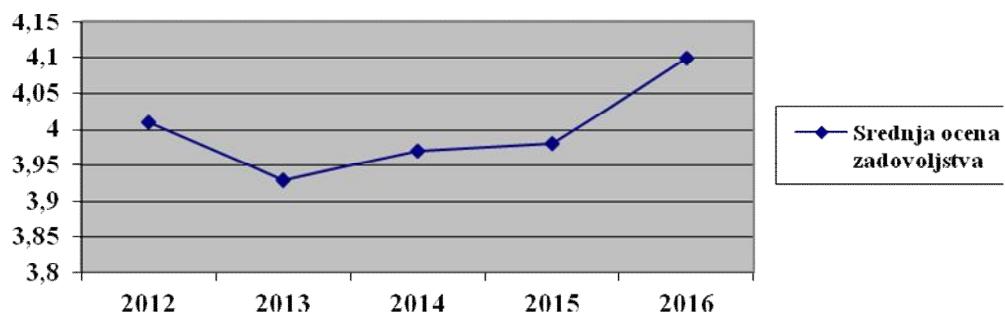
**Grafikon 17. Distribucija korisnika prema zadovoljstvu zdravstvenom zaštitom u službi**



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

Zadovoljstvo korisnika <i>Pomoravski okrug</i>	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Srednja ocena zadovoljstva
<b>2012</b>	4.7	1.8	17.4	38.3	36.04	<b>4,01</b>
<b>2013</b>	6.2	1.4	14	48.1	28.8	<b>3,93</b>
<b>2014</b>	4,5	1,5	16,7	46,3	30,8	<b>3,97</b>
<b>2015</b>	5,5	1,5	13,4	45,5	30,9	<b>3,98</b>
<b>2016</b>	3,9	1,4	15,1	32,8	38,7	<b>4,10</b>

**Grafikon 18. Srednja ocena zadovoljstva korisnika službom za zdravstvenu zaštitu dece i omladine od 2012-2016.god (%)**



Srednja ocena zadovoljstva ima najvišu vrednos 2016.god. tako da možemo reći da je zadovoljstvo ovom službom u porastu .

## **Služba za zdravstvenu zaštitu žena**

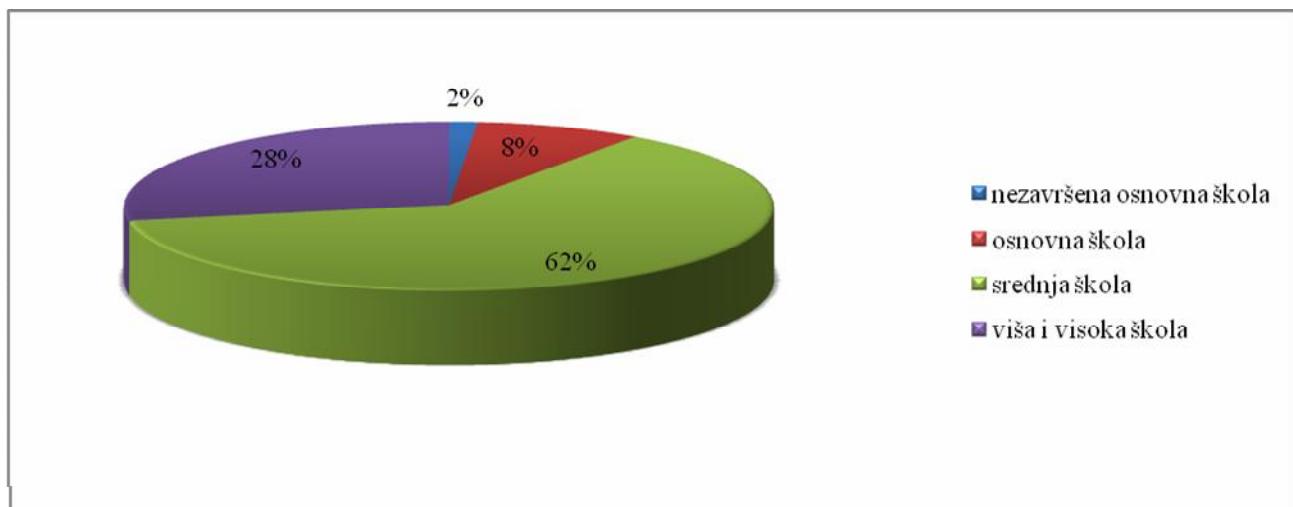
U službama za zdravstvenu zaštitu žena popunjeno je ukupno 293 upitnika sa stopom odgovora 85,9 % ( prethodne godine stopa odgovora 98,2 %.)

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

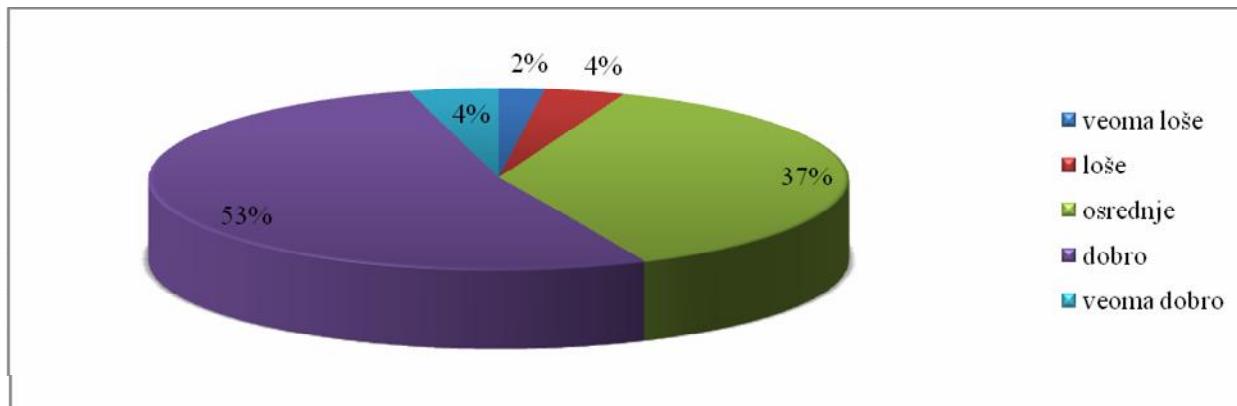
Dom zdravlja	Broj pacijenata na dan 28.11.2016.god	Broj podeljenih upitnika	Broj popunjenih upitnika	Stopa odgovora
Dom zdravlja Jagodina	133	120	120	100
Dom zdravlja Čuprija	72	35	35	100
Dom zdravlja Paraćin	118	50	44	88
Dom zdravlja Despotovac	48	40	33	82,50
Dom zdravlja Svilajnac	46	46	31	67,39
Dom zdravlja Rekovac	50	50	30	60
<b>Ukupno</b>	<b>467</b>	<b>341</b>	<b>293</b>	<b>85,92</b>

Najveći procenat anketiranih žena 60,7% ima završenu srednju školu (prethodne godine 59,5%), 27,3% je sa višom i visokom (prethodne godine 23,1%) , 8,2% sa osnovnom školom (prethodne godine 12,6%), 1,4% bez osnovne škole (prethodne godine 4,1%).

**Gafikon 19. Distribucija korisnika prema stepenu obrazovanja**



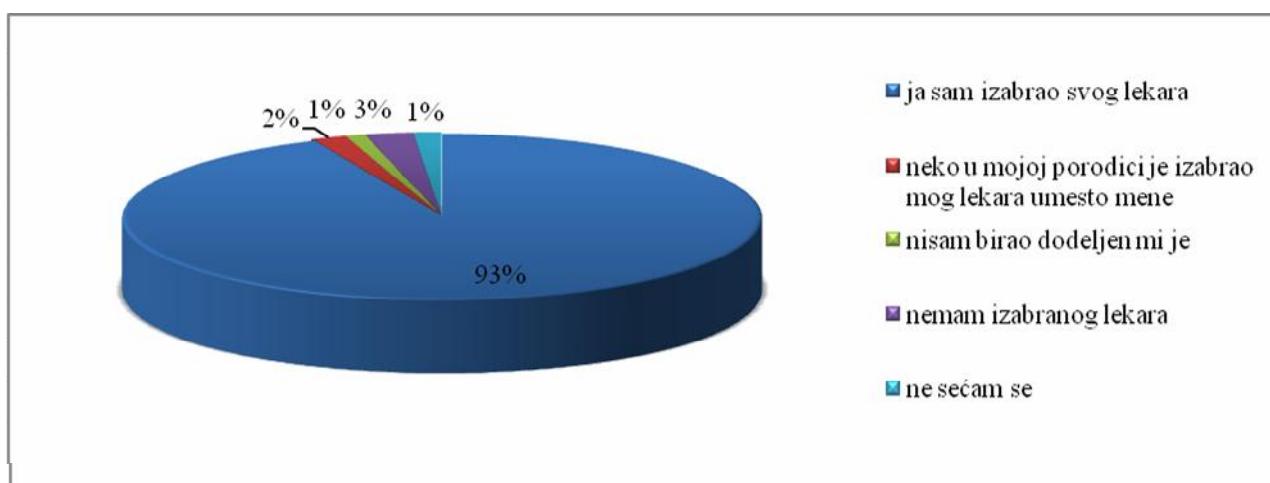
**Grafikon 20. Distribucija korisnika prema samoproceni materijalnog stanja**



Možemo reći da 36,5% anketiranih ocenjuje svoj materijalni status osrednjim (prethodne godine 48%) to je za 11,5% manje od 2015.god. i dok 51,5 % kao dobar (prethodne godine 37,9%) što je za 13,6% više od prethodne .

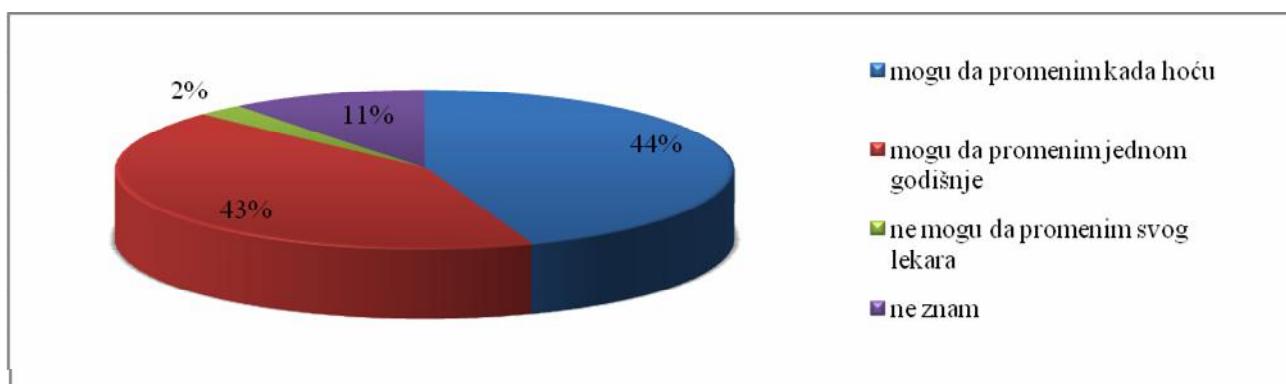
U oko 91,8% slučajeva ispitanice su odgovorile da imaju stalnog ginekologa koga su same izabrale (prethodne godine 89,2%) , a svega 2,4% nema izabranog ginekologa što je neznatno više u odnosu na prošlu godinu (1,5%) .

**Grafikon 21. Distribucija korisnika prema odabiru izabranog lekara**



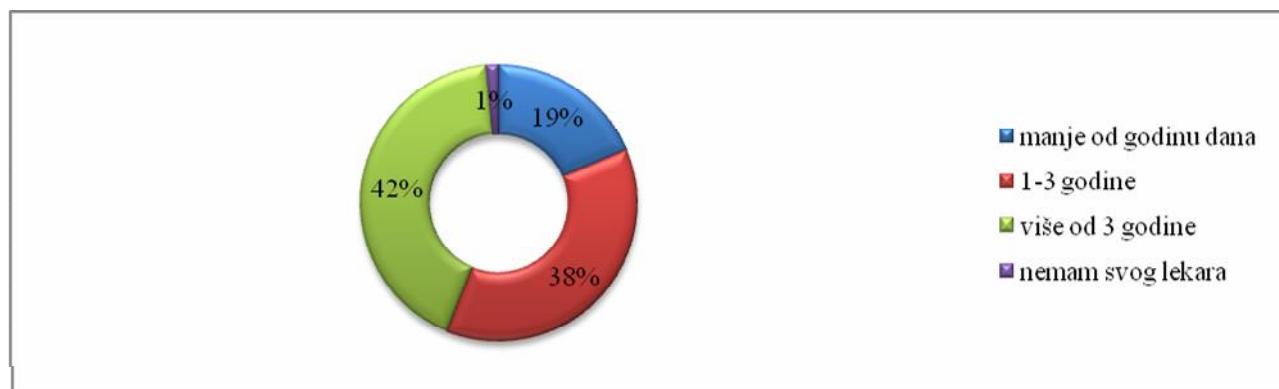
Oko 43,3% anketiranih žena smatra da može da promeni ginekologa kad hoće, (prethodne godine 33,5%) a 10,2% ne zna kako može da promeni lekara ( prethodne godine 11,9%). Oko 80,2% anketiranih žena se izjasnilo da je posetilo lekara u privatnoj praksi bar 2 puta što je na nivou prethodne godine (prethodne godine 75,8%).

**Grafikon 22. Distribucija korisnika prema odabiru izabranog lekara**



Više od tri godine se leči kod istog lekara 41,3 % (prethodne godine 46,8%), 1-3 god. se leči 36,5% (prethodne godine 30,5%) što je više za 6% od 2015.god,dok samo 1,4% nema svog izabranog lekara (prethodne godine 0,4%).

**Grafikon 23. Distribucija korisnika prema dužini lečenja kod izabranog lekara**

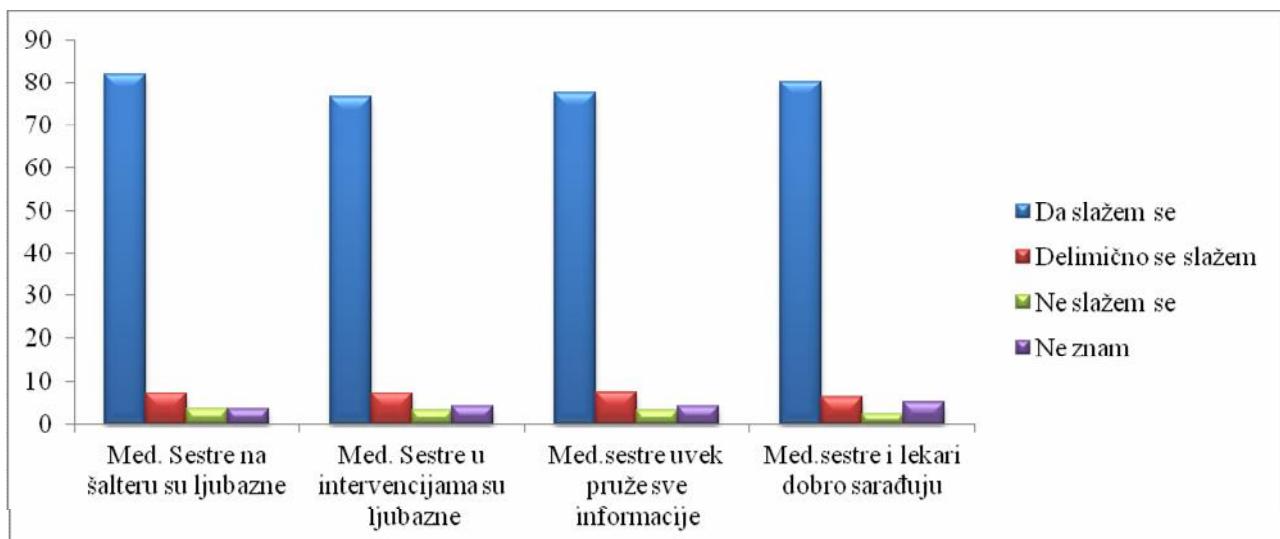


**Tabela 9. Dužina čekanja na zakazan pregled u Službi za zdravstvenu zaštitu žena (%)**

Teritorija Pomoravski okrug	Nikada ne zakazujem	Obično budem zakazan za isti dan	Obično čekam 1-3 dana	Obično čekam više od 3 dana
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
2016	17,4	24,6	43,7	10,2

Oko 17,4% anketiranih žena ne zakazuje pregled kod ginekologa što je više od prethodne godine za oko 4,4%, a 24,6% bude zakazan istog dana što je 5,6% više nego prethodne godine. Procenat pacijentkinja koje na pregled čekaju 1-3 dana je 43,7% što je za 3,1% manje u odnosu na proteklu godinu, dok 10,2% pacijentkinja čeka duže od 3 dana.

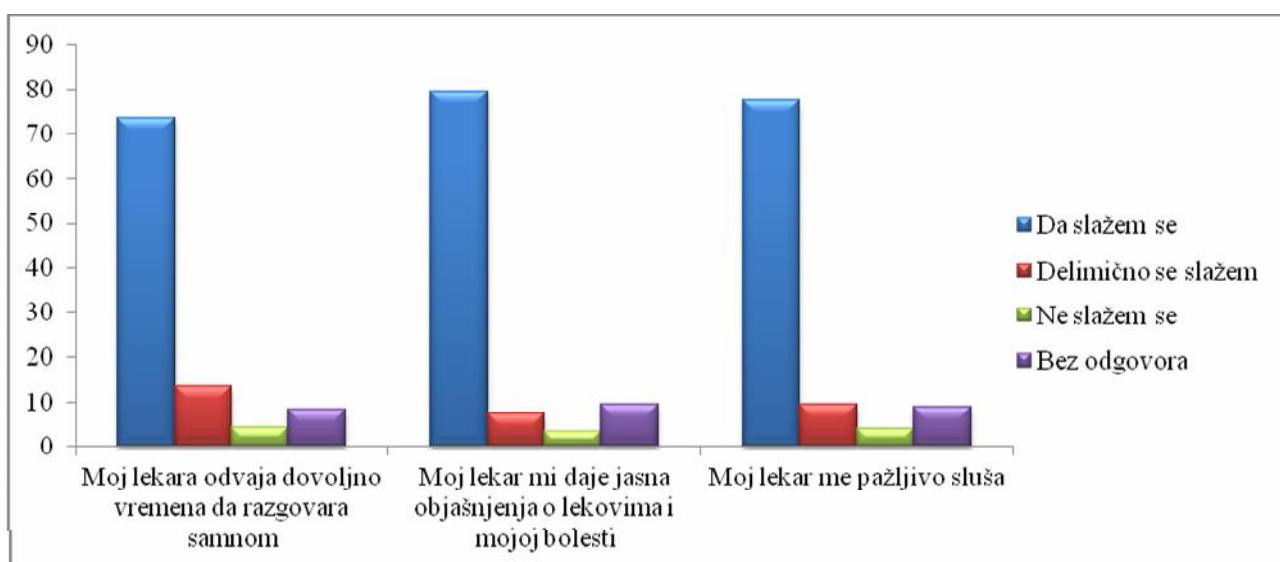
Grafikon 24. Neke karakteristike medicinskih sestra u Službi za zdravstvenu zaštitu žena



Kao i kod drugih službi i ovde u proseku 79% anketiranih ima pozitivno mišljenje o medicinskim sestrama što je u proseku za oko 1,2% manje nego prethodne godine.

Od ukupnog broja anketiranih žena 59,7% se izjasnilo da lekar poznaje njihovu ličnu situaciju (prethodne godine 40,2%) što je **19,5% više** u odnosu na 2015. god., 75,8% smatra da lekar dobro poznaje probleme i ranije bolesti žene (prethodne godine 65,1%) **10,7% više** u odnosu na prethodnu godinu . Posle posete lekaru 74,7% anketiranih žena se oseća sposobnije da se izbori sa zdravstvenim problemima (prethodne godine 70,3%) **takođe 4,4% više u odnosu na 2015.god .**

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

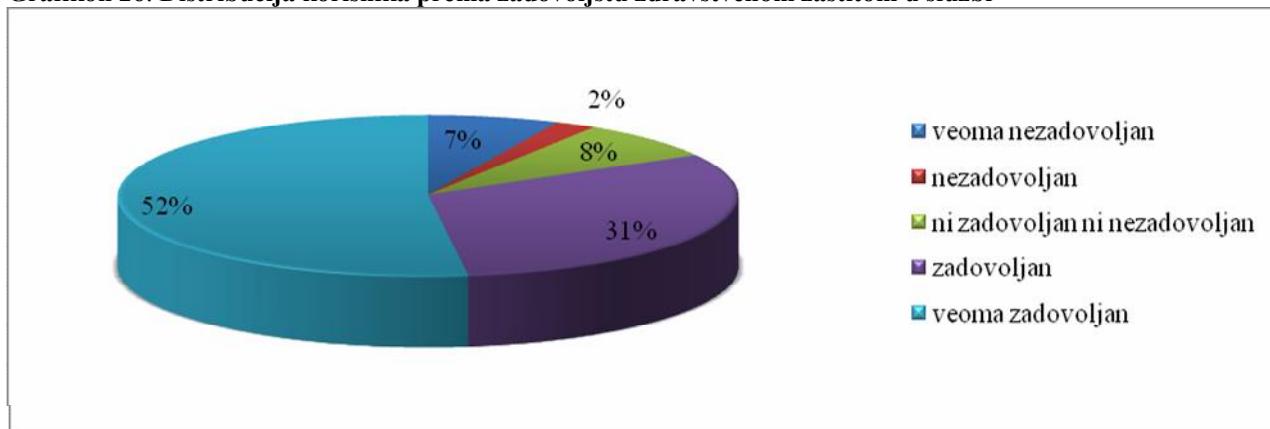


Da se dugo čeka na prijem kod ginekologa smatra 16% anketiranih žena što je 2,9% više od prethodne godine.Oko 69,6% anketiranih navodi da u hitnim slučajevima do lekara može doći istog dana što je 2,8% više nego prethodne godine , a telefonski savet od lekara u toku radnog vremena može da dobije 26,3% anketiranih (4,1% manje nego prethodne godine), dok je 11,9% mišljenja da ne može (prethodne godine 12,3%) 25,3% ne zna ništa o toj mogućnosti (prethodne godine 27,9%) što je manje za 2,6% u odnosu na prethodnu godinu.

Oko 4,1% 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 što je 1,5% manje nego prethodne godine.

Zdravstvenom zaštitom u ovoj službi na teritoriji okruga zadovoljno je oko 80,9% anketiranih žena što je 7,5% manje od prethodne godine dok je nezadovoljstvo 8,9%, i procenat neodlučnih 7,5%.

**Grafikon 26. Distribucija korisnika prema zadovoljstvu zdravstvenom zaštitom u službi**

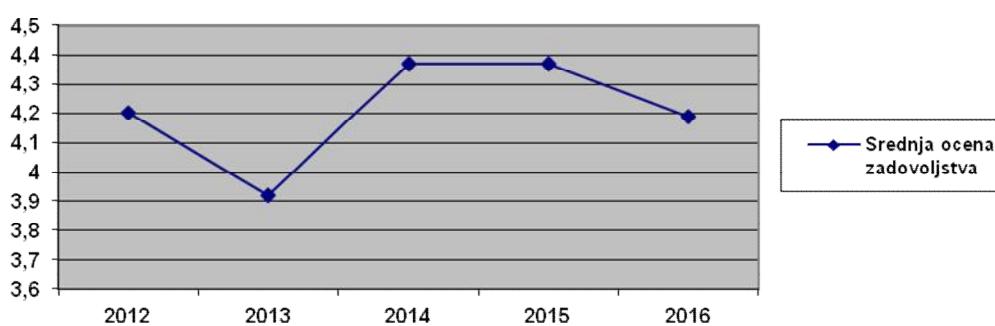


Srednja ocena zadovoljstva je na nivou prethodne godine 4,19. U petogodišnjem periodu posmatranja najniže vrednosti zabeležene su 2013 i 2016. god.

**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 zadovoljstva
<b>2012</b>	1.4	1.7	10.5	46.6	37.5	<b>4,20</b>
<b>2013</b>	3.7	1.02	16.04	56.3	21.8	<b>3,92</b>
<b>2014</b>	3,7	1,5	4,8	34,4	55,3	<b>4,37</b>
<b>2015</b>	1,9	0,4	6,3	40,1	48,3	<b>4,37</b>
<b>2016</b>	6,8	2,1	7,5	30,4	50,8	<b>4,19</b>

**Grafikon 27. Srednja ocena zadovoljstva korisnika službom za zdravstvenu zaštitu dece i omladine od 2012-2016.god (%)**



## ***Služba za stomatološku zdravstvenu zaštitu***

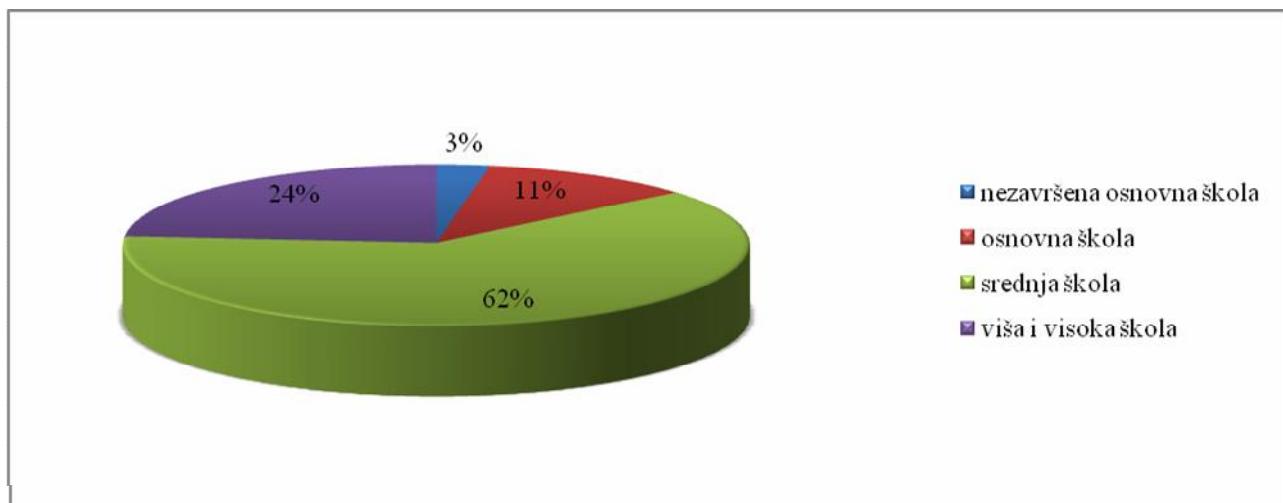
Ukupan broj podeljenih anketa u ovim službama je 203, a popunjeno je 177 ili 87,19% (prethodne godine 99,4%).

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

Dom zdravlja	Broj pacijenata na dan 28.11.2016.god	Broj podeljenih upitnika	Broj popunjениh upitnika	Stopa odgovora
Dom zdravlja Jagodina	99	95	86	<b>90,53</b>
Dom zdravlja Ćuprija	50	29	29	<b>100</b>
Dom zdravlja Paraćin	64	20	20	<b>100</b>
Dom zdravlja Despotovac	77	30	23	<b>76,67</b>
Dom zdravlja Svilajnac	18	18	12	<b>66,67</b>
Dom zdravlja Rekovac	15	11	7	<b>63,64</b>
<b>Ukupno</b>	<b>323</b>	<b>203</b>	<b>177</b>	<b>87,19</b>

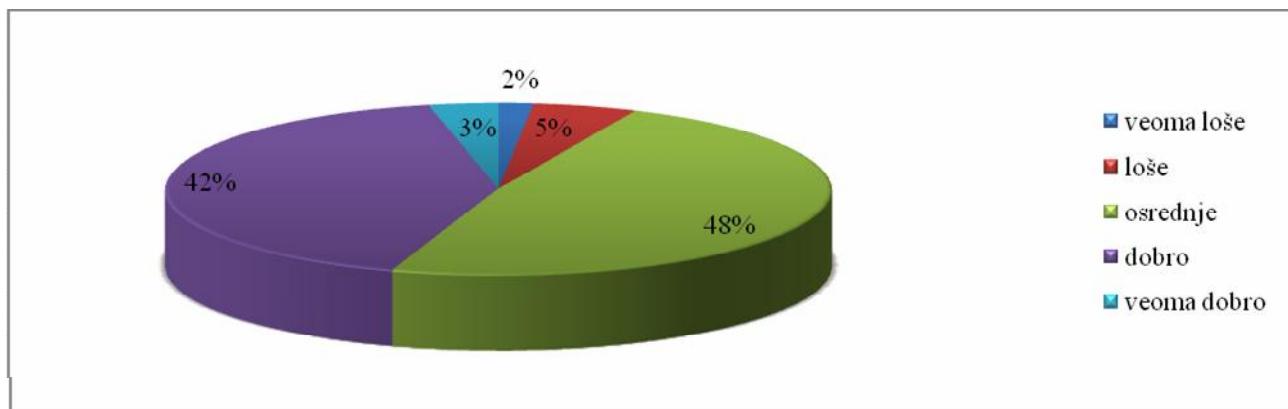
Najveći procenat anketiranih je sa završenom srednjom školom 62,2% (prethodne godine 53,6%), sa osnovnom 11,3% (prethodne godine 12,6%), sa višom i visokom oko 23,7% (prethodne godine 24,1%).

**Gafikon 28. Distribucija korisnika prema stepenu obrazovanja**



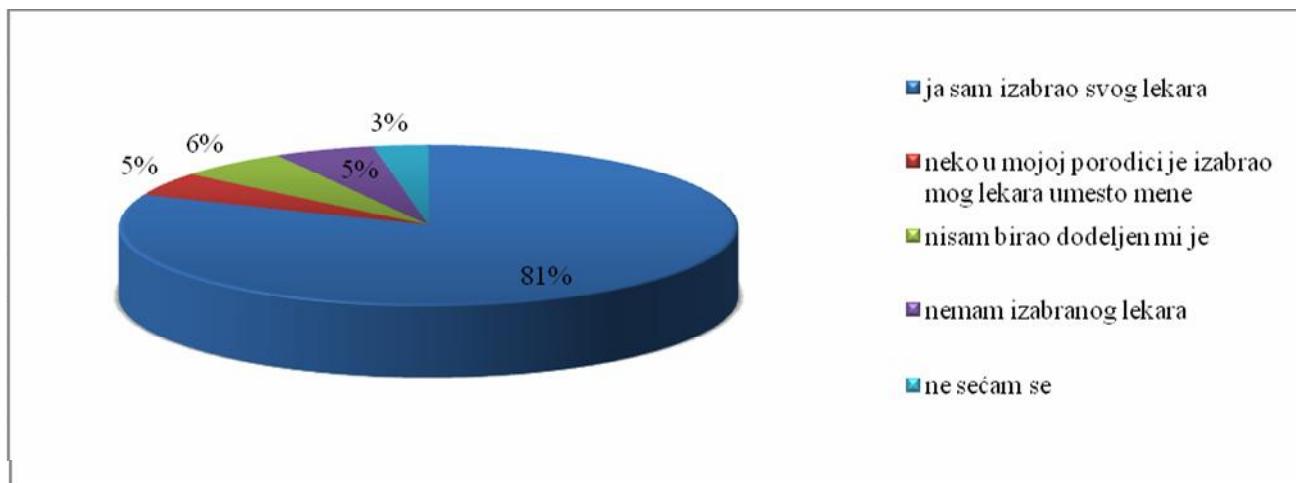
Možemo reći da 48% anketiranih ocenjuje svoj materijalni status osrednjim (prethodne godine 49,4%) 1,4% manje u odnosu na 2015.god., 41,2% kao dobar (prethodne godine 35,5%), a 1,7% kao veoma loš (prethodne godine 2,4%).

**Grafikon 29. Distribucija korisnika prema samoproceni materijalnog stanja**



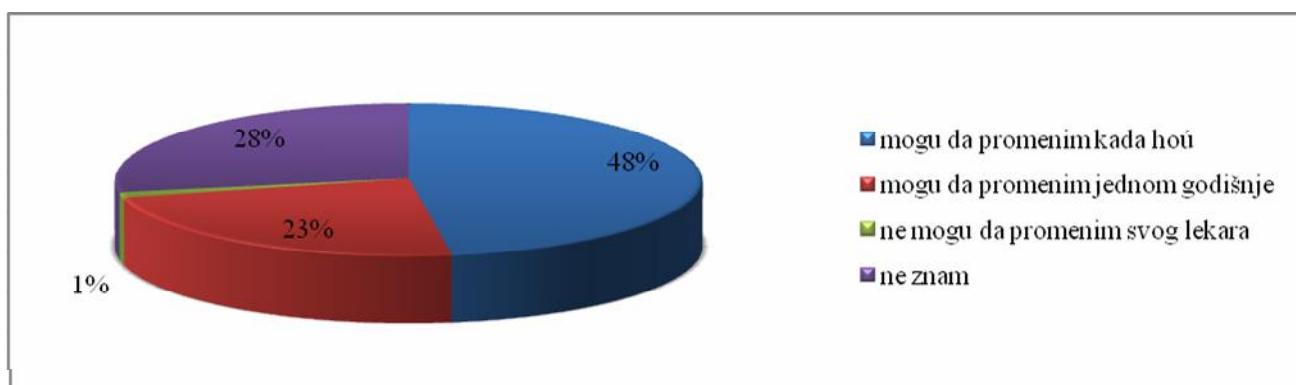
Najveći procenat ispitanika ima stalnog stomatologa njih 74% ali u odnosu na prošlu godinu 5,5% manje . Oko 77,4% su ga sami izabrali što je za 9,9% više od prethodne godine.

**Grafikon 30. Distribucija korisnika prema odabiru izabranog lekara**



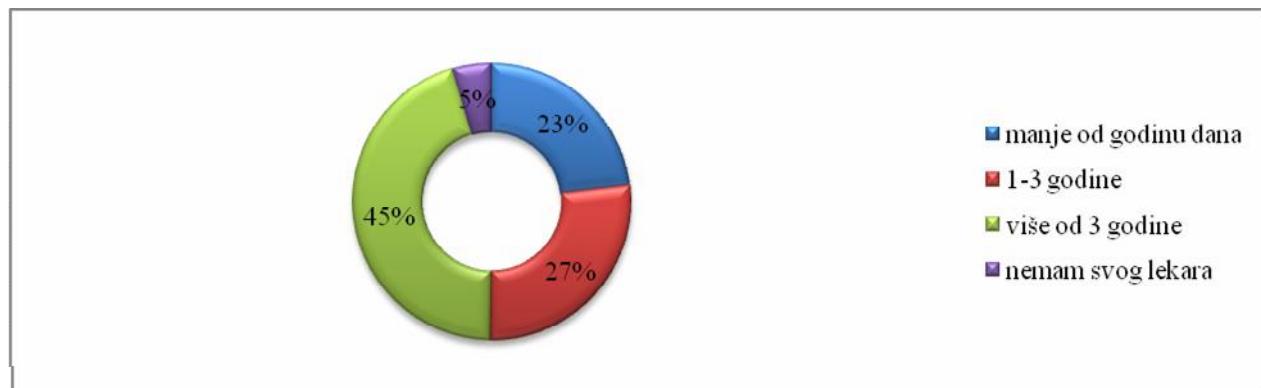
Oko 45,2% anketiranih smatra da stomatologa može da promeni kad hoće (prethodne godine 39,8%) , a 26,5% ne zna kako može da promeni stomatologa što je na nivou prethodne godine (prethodne godine 26,5%).

**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 85,3% anketiranih je odgovorilo da je bar 2 puta u godini vodilo dete kod privatnog stomatologa što je u odnosu na prethodnu godinu za 20,8% više.

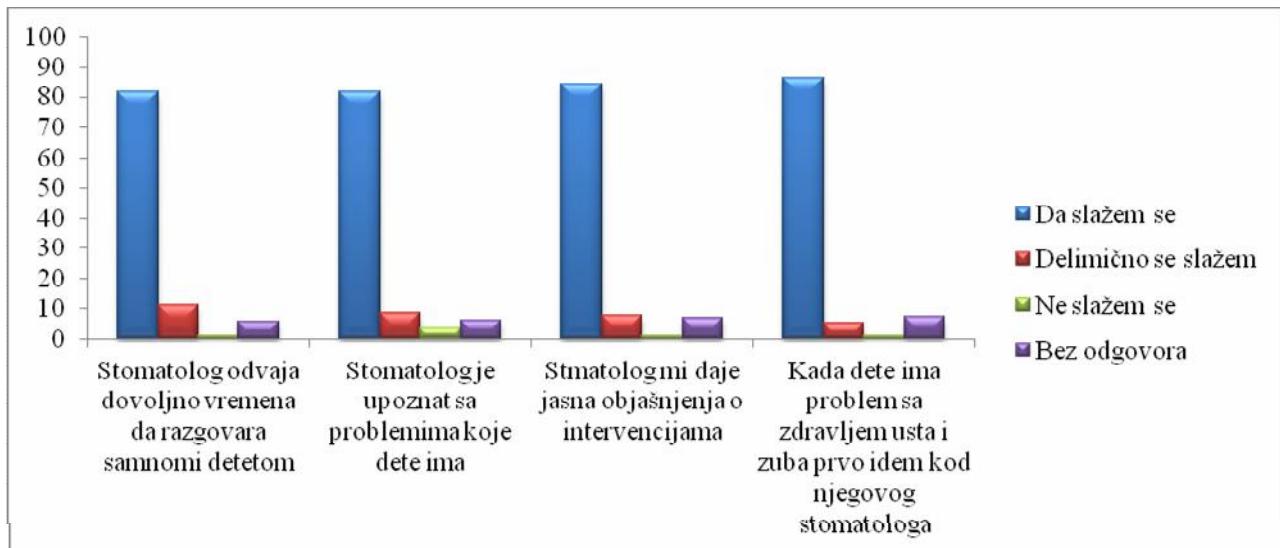
Oko 40,1% ispitanika ne zakazuje pregled kod stomatologa (prethodne godine 44%), a 26% biva zakazan istog dana (prethodne godine 23,5%). Ostalih 32,8% anketiranih čeka na pregled 1-3 i više od tri dana što je 18,3% više nego prethodne godine.

**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
2016	40,1	26	20,3	12,4

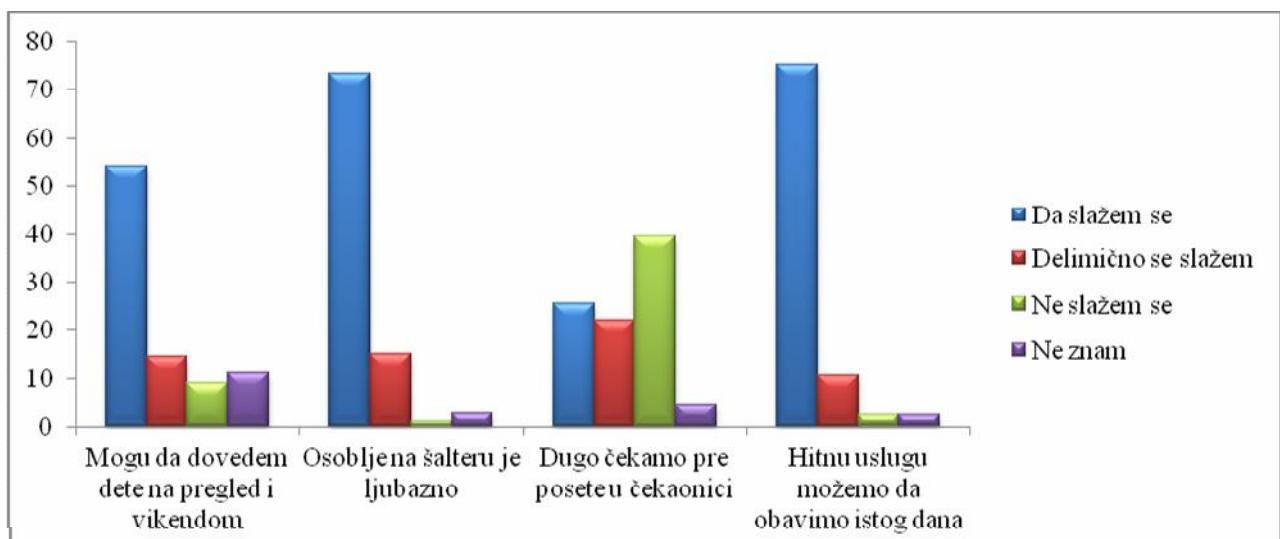
Od 4-6% roditelja se izjasnilo da stomatolozi ne razgovaraju sa njima o određenim temama značajnim za očuvanje zdravlja zuba njihovog deteta kao što su pravilno pranje zuba, pravilna ishrana, upotreba fluora i dr. što je na nivou prethodne godine. Stomatolozi provode dovoljno vremena baveći se problemima 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 2,3% ispitanika smatra da im u hitnim slučajevima usluga ne može biti pružena istog dana 1,1% manje nego prethodne godine. Na dugo čekanje se žali 25,4% anketiranih (9,8% više od prethodne godine), 73,4% anketiranih smatra da je osoblje na šalteru ljubazno (prethodne godine 50,6%) što je 22,8% više u odnosu na prethodnu godinu, a dete se na pregled može dovesti vikendom smatra 54,2% ispitanika (prethodne godine 41%).

Grafikon 34. Neke karakteristike Službe stomatološke zdravstvene zaštite

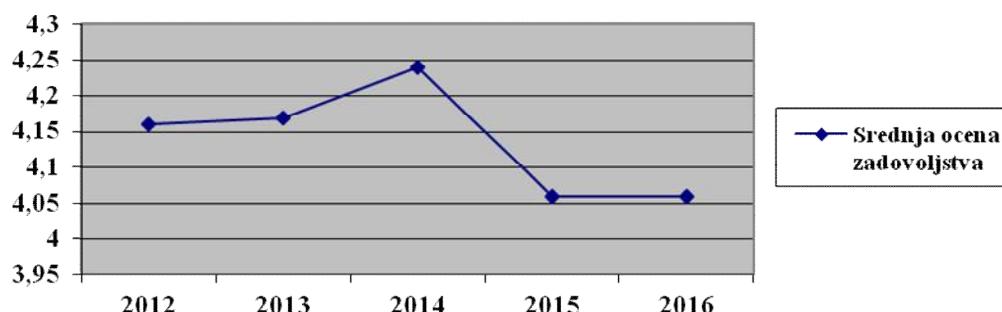


Zdravstvenom zaštitom u ovoj službi na teritoriji okruga zadovoljno je 76,5% anketiranih što je za 13,3% manje od prethodne godine. Nezadovoljstvo je veće za 4%, a broj neodlučnih se povećao za 6,9%.

Tabela 13. Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u stomatologiji (%)

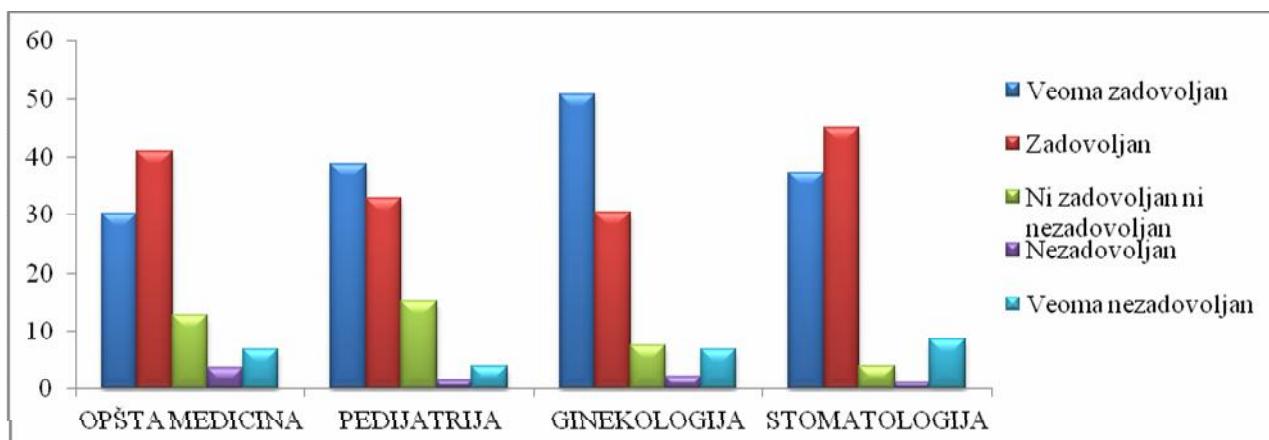
Zadovoljstvo korisnika <i>Pomoravski okrug</i>	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Srednja ocena zadovoljstva
<b>2012</b>	4.5	0	8.8	50	36.7	<b>4,16</b>
<b>2013</b>	7.5	0.5	4.6	39.2	45.9	<b>4,17</b>
<b>2014</b>	3,2	0	6,4	50	39,8	<b>4,24</b>
<b>2015</b>	3,6	3,6	13,3	39,8	36,7	<b>4,06</b>
<b>2016</b>	8,5	1,1	3,9	45,2	37,3	<b>4,06</b>

Grafikon 35. Srednja ocena zadovoljstva korisnika službom za zdravstvenu zaštitu dece i omladine od 2012-2016.god (%)



Srednja ocena zadovoljstva ovom službom je 4,06 što je na nivou prethodne godine. Posmatrajući petogodišnji period zadovoljstvo ovom službom je bilo najveće 2014.god.

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 Stomatološkoj službi i Službi za zdravstvenu zaštitu žena. Najnezadovoljniji su Službom za zdravstvenu zaštitu odraslih.

## SPECIJALISTIČKA SLUŽBA INTERNE MEDICINE

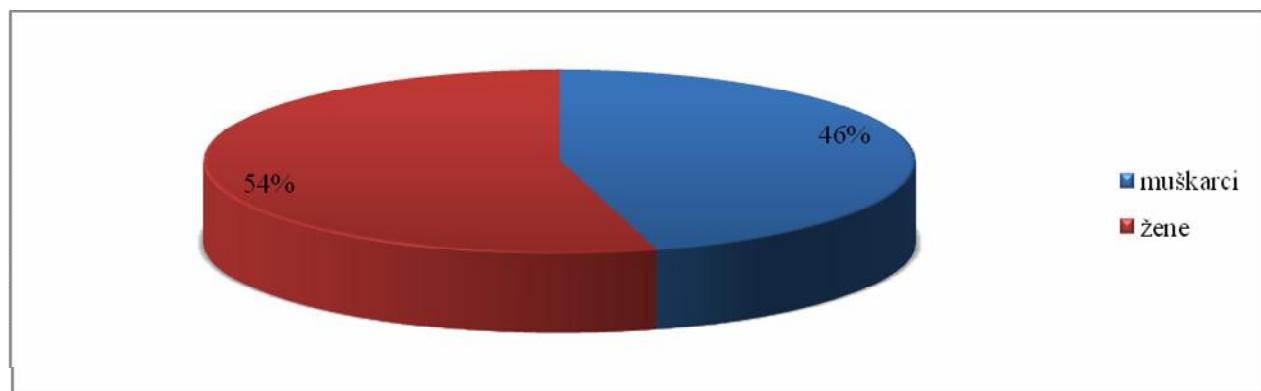
Specijalističku službu interne medicine u primarnoj zdravstvenoj zaštiti imaju domovi zdravlja Svilajnac, Despotovac i Rekovac, dok u okviru sekundarne zaštite specijalističke usluge interne medicine pružaju opšte bolnice Ćuprija, Jagodina i Paraćin. Ukupno je u ovim službama podeljeno 369 upitnika (od čega 75 ili 20,4% u primarnoj z.z popunjeno) a popunjeno 356, stopa odgovora je 96,5% (4,5% više od prethodne godine). Stope odgovora u četiri 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 23-28.11.2016.god	Broj podeljenih upitnika	Broj popunjenih upitnika	Stopa odgovora
Dom zdravlja Svilajnac	15	15	15	100
Dom zdravlja Despotovac	34	30	18	60
Dom zdravlja Rekovac	35	30	30	100
Opšta bolnica Ćuprija	193	145	145	100
Opšta bolnica Paraćin	27	27	27	100
Opšta bolnica Jagodina	122	122	121	99,2
<b>Ukupno</b>	<b>426</b>	<b>369</b>	<b>356</b>	<b>96,5</b>

U ovim službama 54,2% anketiranih su žene a 45,5% muškarci

Grafikon 37. Distribucija odgovora po polu

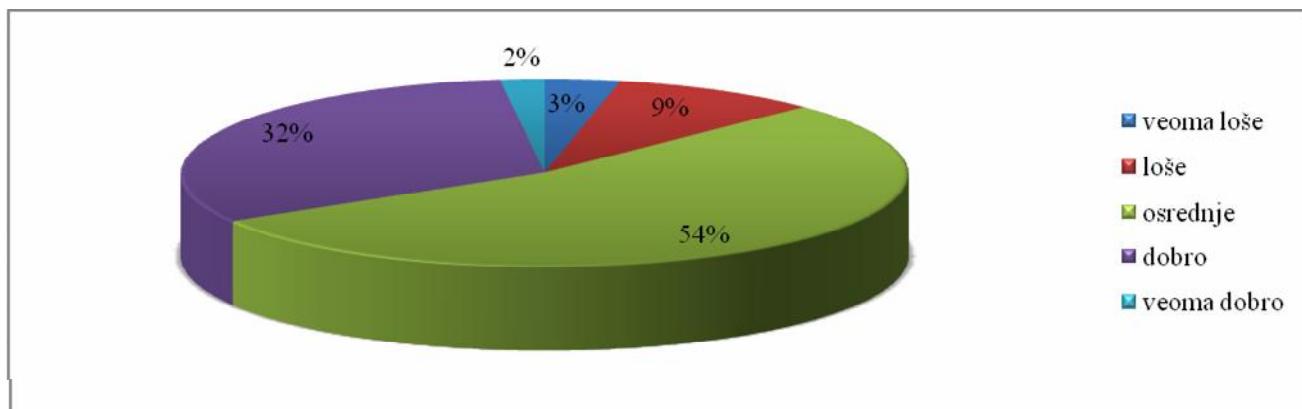


Najveći procenat među anketiranim u Specijalističkoj službi su starosti od 45-59 god 33,1%.

Tabela 15 . Korisnici /pacijenti po godinama starosti

Godine	15-29	30-44	45-59	60-74	75-89	90+
Broj	16	75	118	100	43	1
%	4,5	21,1	33,1	28,1	12,1	0,3

**Grafikon 38. Distribucija korisnika prema samoproceni materijalnog stanja**

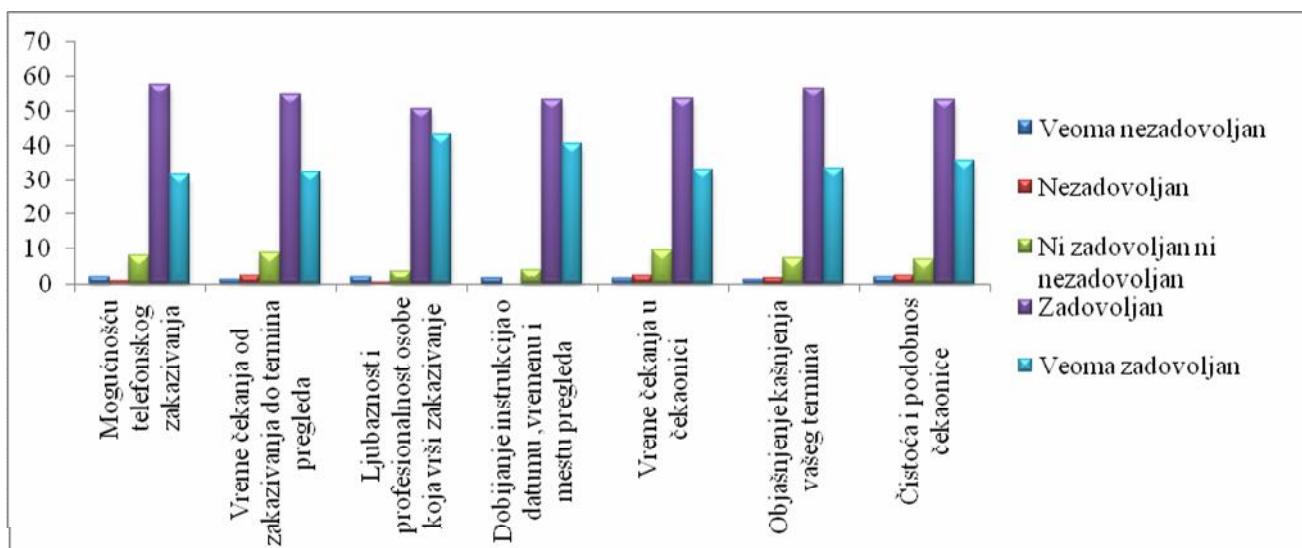


Veliki broj anketiranih navodi da im je materijalini status osrednji ,a samo 2% svoj status ocenjuje kao veoma dobar.

Pojedine karakteristike službe pacijenti su ocenili na sledeći način:

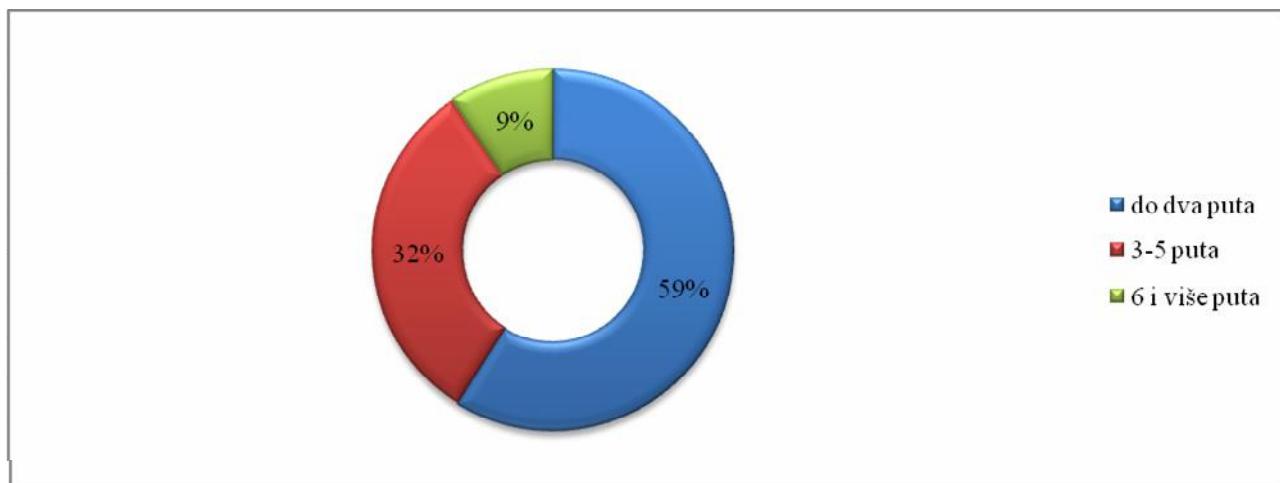
- Mogućnošću telefonskog zakazivanja pregleda zadovoljno je oko 89,1% anketiranih pacijenata; (prethodne godine 87,1%)
- Vremenom čekanja od zakazivanja do pregleda zadovoljno je 87,4% anketiranih prethodne godine 86,4%;
- Ljubaznošću osobe koja vrši zakazivanje nije zadovoljno samo 2,6% pacijenata (prethodne godine 1,6%);
- Na vreme čekanja u čekaonici na zakazan pregled žali se oko 3,6% pacijenata (prethodne godine 5,5%) , dok je 86,7% je zadovoljnih (prethodne godine 85,6%);
- Higijenskim uslovima u čekaonicama zadovoljno je oko 88,8% ( prethodne godine 83,5 %), a 4,2% je nezadovoljnih (prethodne godine 3,9%).

**Grafikon 39. Distribucija odgovora o različitim aspektima zadovoljstva**

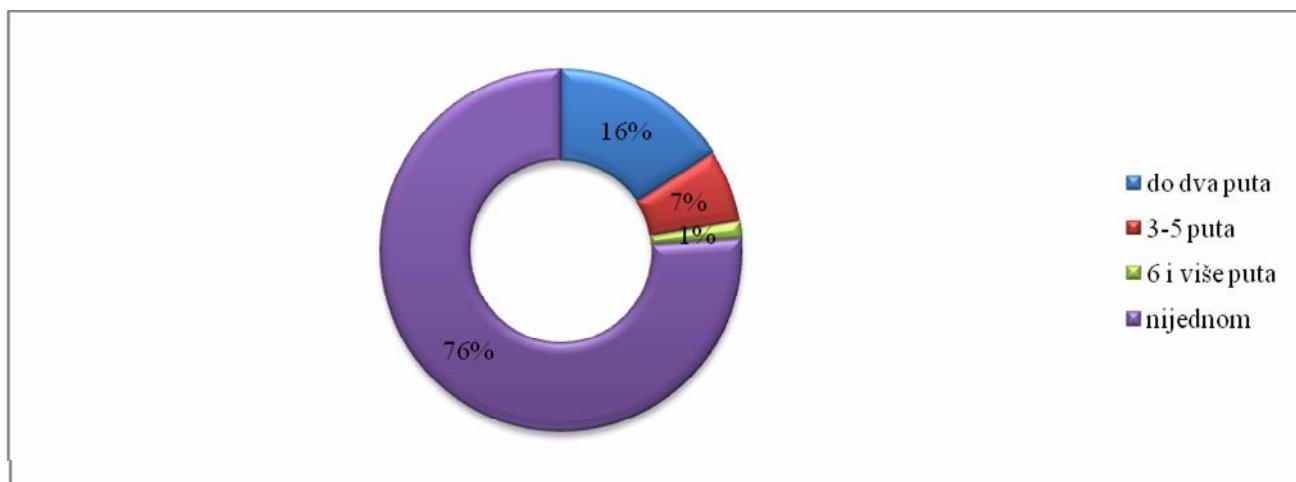


U poslednjih 12 meseci specijalistu je posetilo do dva puta 57,9% dok je 3-5 puta 31,2%. Privatnog specijalistu posetilo je do dva puta 14,9% ,a 3-5 puta 6,2% . Možemo zaključiti da do dva puta u poslednjih 12 meseci 43% više pacijenata posećuje specijalistu u državnoj službi nego u privatnom sektoru.

**Grafik 40. Distribucija pacijenata po posetama lekaru specijalisti u poslednjih 12 meseci**



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

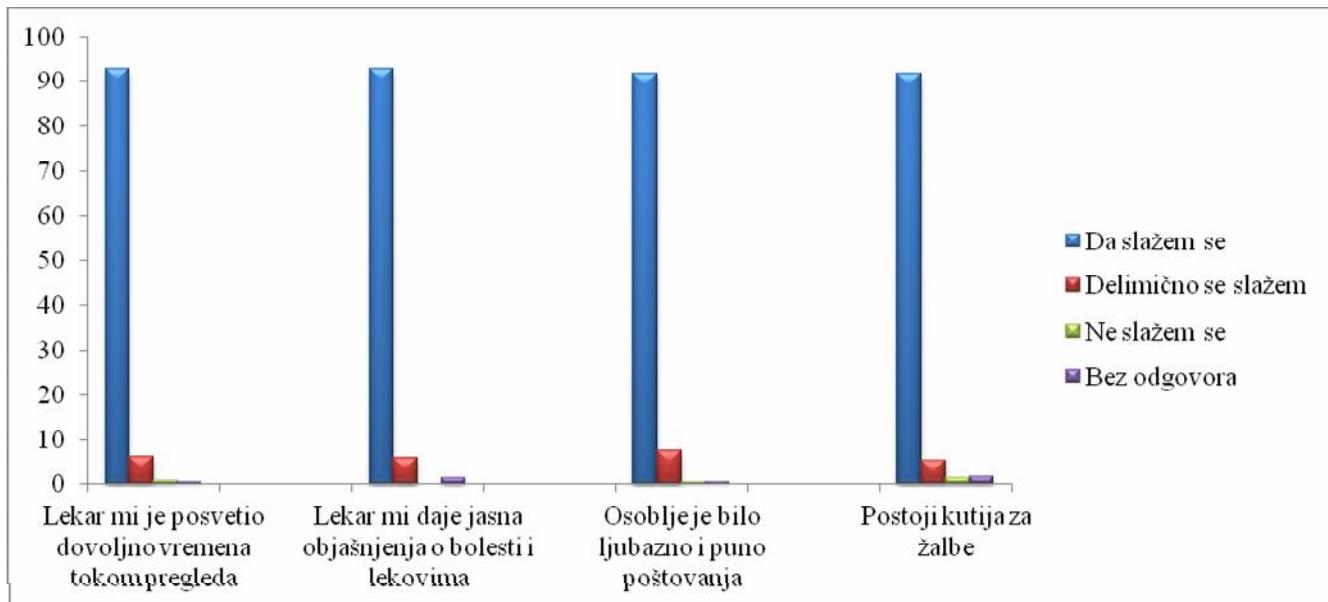


Oko 34,8% pacijenata je izjavilo da je na pregled primljeno istog dana što je za 19,9% manje u odnosu na prethodnu godinu, kod 32,6% je pregled zakazan u roku od 7 dana što je za 0,2% više nego prethodne godine, 21,3% je čekalo 2 nedelje što je za 13,5 više u odnosu na prethodnu godinu i dužina čekanja duže od mesec dana 2,5% što je za 1,5 više nego prethodne godine.

**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	1,0
2016	34,8	32,6	21,3	7,0	2,5

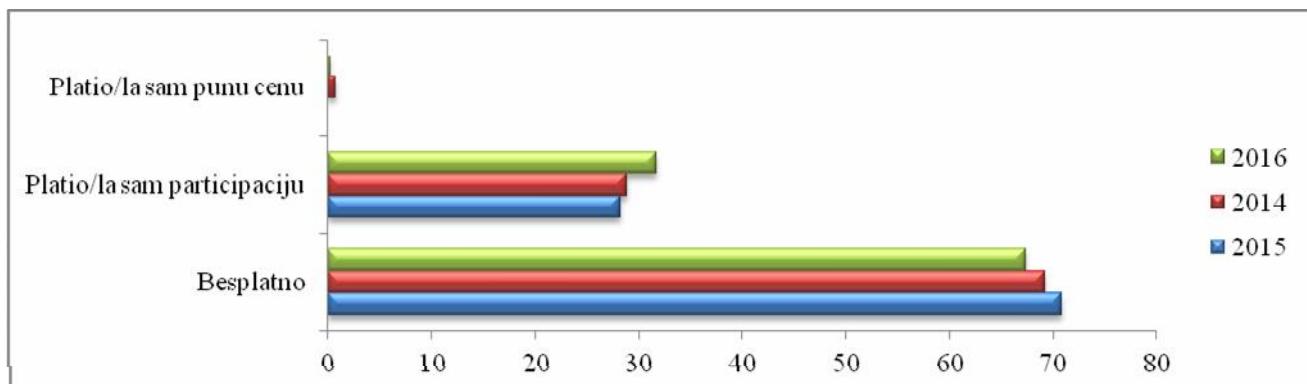
Grafikon 42. Neke karakteristike specijaliste



Svi ispitivani aspekti rada lekara specijaliste (vreme posvećeno pacijentu, objašnjenje zdravstvenog stanja, preduzetih procedura i plana lečenja) zadovoljili su oko 91,7% ispitanih (prethodne godine 88,2%).

Specijalistički pregled bez učešća (besplatno) ostvarilo je 67,4% korisnika (prthodne godine 70,9%), u usluzi je plaćanjem participiralo 31,7% korisnika (predhodne godine 28,2%) dok je 0,3% platilo punu cenu lekarske usluge (predhodne godine 0%).

Grafikon 43. Plaćanje usluga prilikom posete lekaru specijalisti

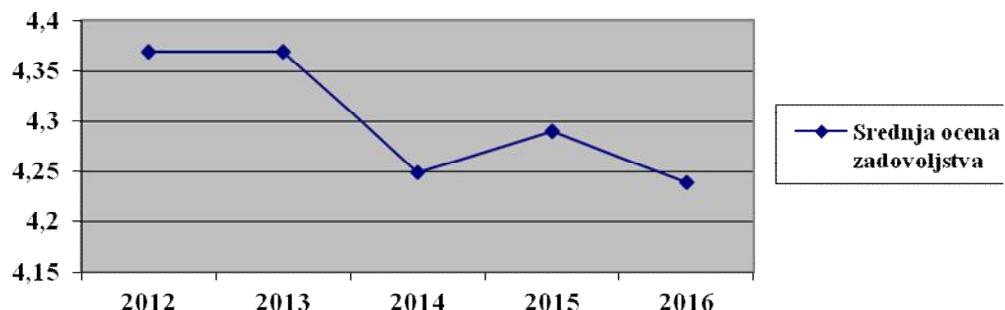


Ostvarenom zdravstvenom zaštitom u internističkim ambulantama u Pomoravskom okrugu zadovoljno je 93% korisnika (prethodne godine 92,9%), ni zadovoljnih ni nezadovoljnih je oko 3,6% (prethodne godine 3,9%), veoma nezadovoljnih je 2,3% (prethodne godine 2,6%).

**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
<b>2012</b>	0,81	0,27	1,35	56	41,1	<b>4,37</b>
<b>2013</b>	2,2	0,3	3,5	46,3	47,1	<b>4,37</b>
<b>2014</b>	3,4	0,4	5,2	48,9	40,8	<b>4,25</b>
<b>2015</b>	2,6	0,0	3,9	52,4	40,5	<b>4,29</b>
<b>2016</b>	2,3	0,0	3,6	59,0	34,0	<b>4,24</b>

**Grafikon 44. Srednja ocena zadovoljstva korisnika Specijalističkom službom na teritoriji Pomoravskog okruga 2012-2016.god (%)**



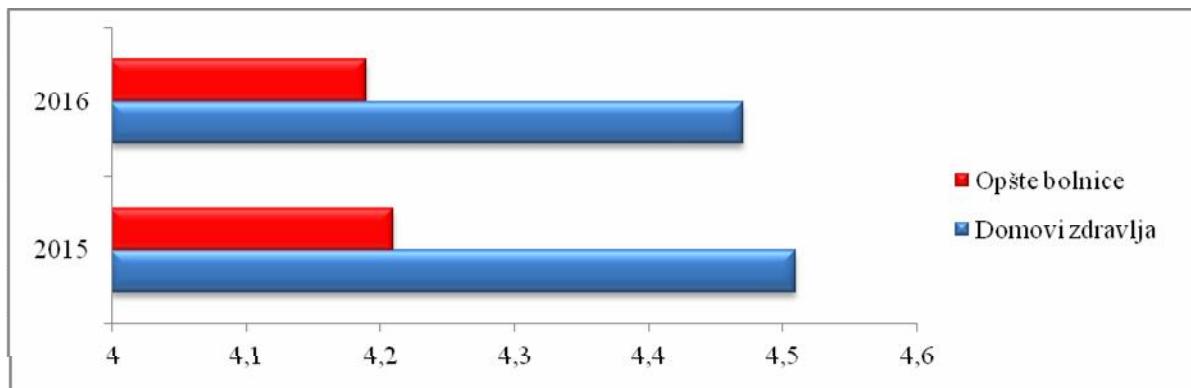
Srednja ocena zadovoljstva je 4,24 , što je nešto malo manje nego prethodne godine .Zapažaju se oscilacije u visini sednjih ocena zadovoljstva ovom službom tokom posmatranog petogodišnjeg perioda.Najveća srednja ocena zadovoljstva je bila u 2012 i 2013.god 4,37

Upoređujući zadovoljstvo specijalističkom službom u domovima zdravlja i bolnicama, uočava se nešto veće zadovoljstvo u domovima zdravlja gde je srednja ocena zadovoljstva 4,47 a u bolnicama 4,19.

**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
<b>Domovi zdravlja</b>	6,3	0	6,3	12,7	71,4	<b>4,47</b>
<b>Opšte bolnice</b>	1,4	0	3,1	68,9	25,9	<b>4,19</b>

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

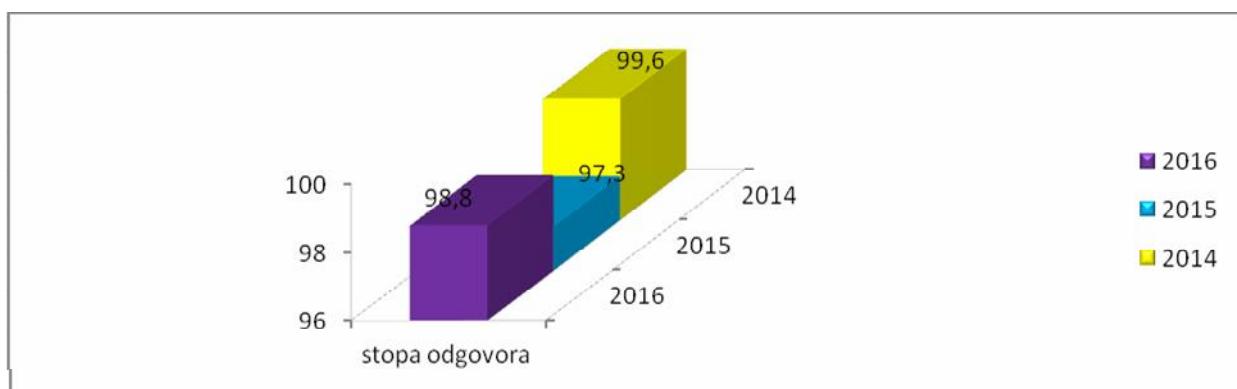


### BOLNIČKA ZDRAVSTVENA ZAŠTITA

Istraživanje zadovoljstva korisnika bolničkom zdravstvenom zaštitom obavljeno je u periodu od 28.11. do 02.12.2016. godine.

U tri bolnice Pomoravskog okruga ležećim pacijentima je pri otpustu podeljeno 345 anketnih upitnika od kojih je popunjeno 341 ili 98,8%, kao i stopa odgovora veća za 1,5% od prethodne godine.

**Grafikon 46. Stopa odgovora 2014/15/16.god**

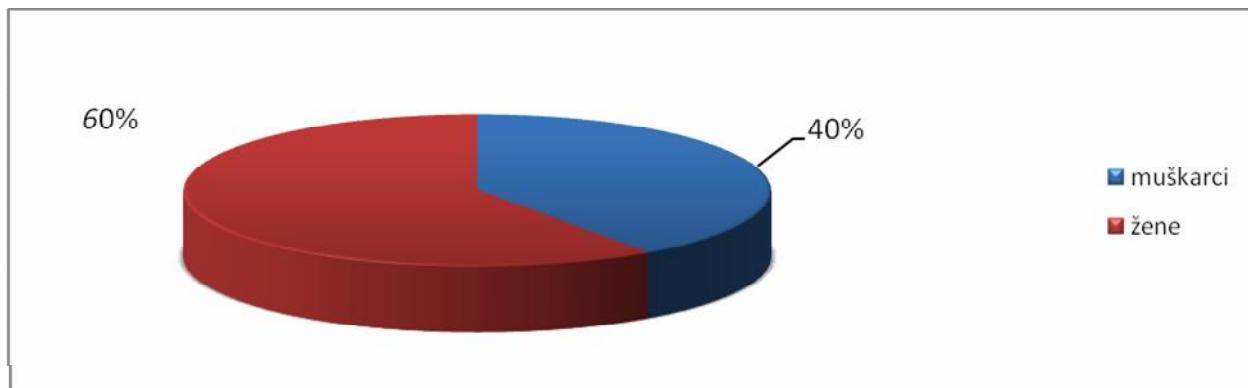


**Tabela 19. Stopa odgovora u određenim granama medicine Pomoravskog okruga**

Službe	Broj pacijenata na dan 28.11-02.12.2016.god	Broj podeljenih upitnika	Broj popunjenih upitnika	Stopa odgovora
Interne grane	144	137	137	100
Hiruške grane	143	143	140	97,9
Ginekologija i akušerstvo	57	57	57	100
Rehabilitacija	10	8	7	87,5
<b>Ukupno</b>	<b>354</b>	<b>345</b>	<b>341</b>	<b>98,8</b>

Od ukupno anketiranih korisnika bolničke zdravstvene zaštite 59,8% čine žene (prethodne godine 57,4%) ,a 40,2% su muškarci (prethodne godine 41,8%).

**Grafikon 47. Distribucija korisnika prema polu**

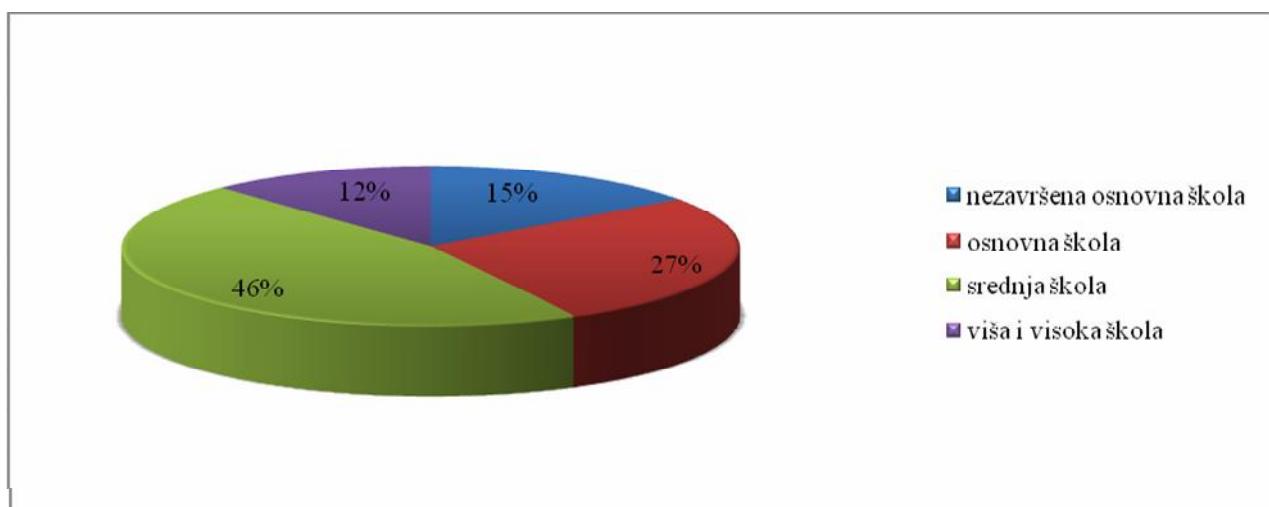


Najveći broj korisnika bolničke zdravstvene zaštite bili su starosti od 60-74 godina ili 34,6% što je malo manje u odnosu na prethodnu godinu (0,6%).

**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	1
	%	<b>10,5</b>	<b>18,8</b>	<b>26,3</b>	<b>30,5</b>	<b>12,7</b>	<b>0,2</b>
2015	Broj	31	57	84	126	59	1
	%	<b>8,6</b>	<b>15,9</b>	<b>23,4</b>	<b>35,1</b>	<b>16,4</b>	<b>0,3</b>
2016	Broj	<b>39</b>	<b>63</b>	<b>66</b>	<b>118</b>	<b>51</b>	<b>1</b>
	%	<b>11,4</b>	<b>18,5</b>	<b>19,4</b>	<b>34,6</b>	<b>15,0</b>	<b>0,3</b>

**Grafikon 48. Distribucija korisnika prema stepenu obrazovanja**

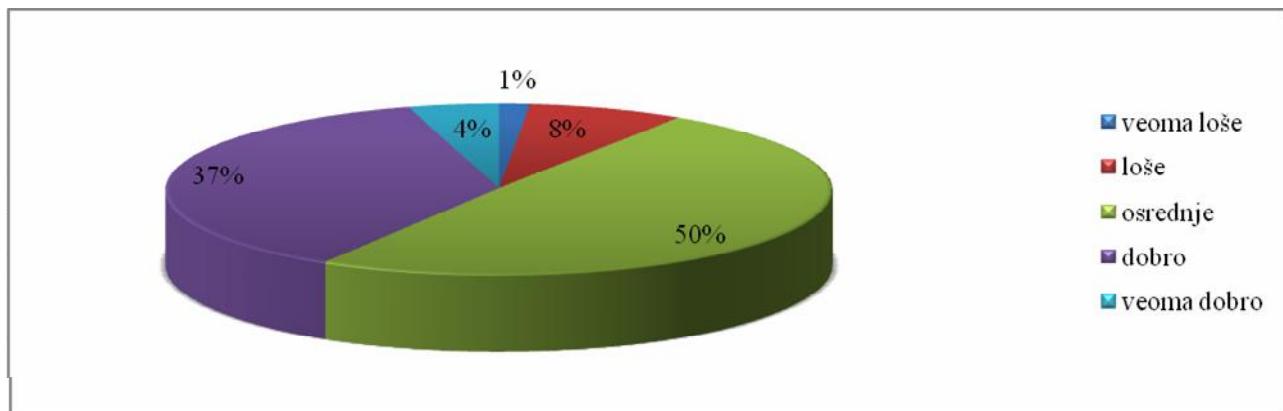


Možemo zaključiti da je veliki broj korisnika 15% sa nezavršenom osnovnom školom ,(prošle godine 14,8%) ,najveći procenat anketiranih ima završenu srednju školu 45,5%.,(prošle godine 44,8%).

Najveći procenat anketiranih 49,3% navodi svoj materijalni status osrednjim(prethodne godine 45,7%) , 36,7% dobrom (prethodne godine 33,1%) ,a loš i veoma loš 9,1% (prethodne godine

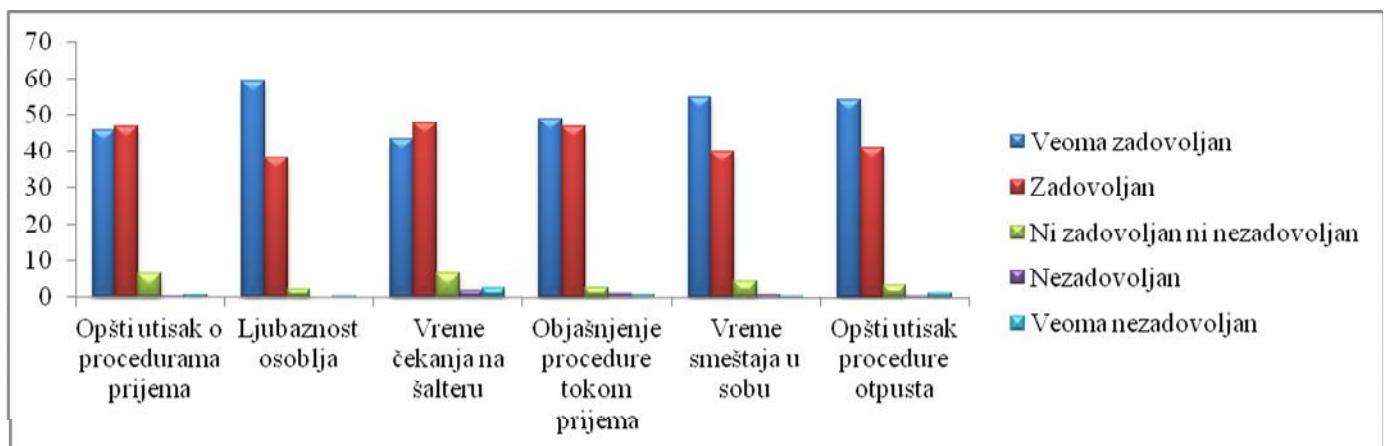
13,9%) . Možemo zaključiti da je materijalni status anketiranih na nivou prethodne godine sa malim varijacijama

**Grafikon 49. Distribucija korisnika prema samoproceni materijalnog stanja**



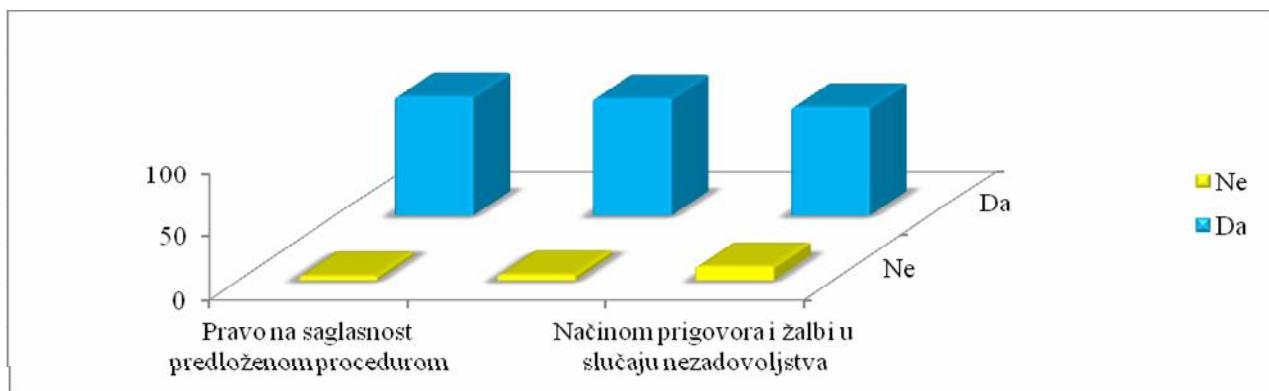
Pacijenti su imali priliku da iznesu svoje stavove i zadovoljstvo različitim uslugama tokom **prijema i otpusta iz bolnice** (vreme čekanja na šalteru, vreme do smeštaja u sobu, objašnjenje procedure tokom prijema, ljubaznost osoblja na prijemu i otpustu i opšte zadovoljstvo ovim uslugama). Svim ovim aspektima zadovoljno je 94,4% korisnika, odnosno prosečna ocena zadovoljstva je 4,44 (prethodne godine 4,46). Gledajući pojedinačne aspekte najzadovoljniji su ljubaznošću osoblja 97,4% (prethodne godine 95%) opštim utiskom o proceduri prijema sa procentom 95,6% (prethodne godine 93,9%) i kao i vremena do smeštaja u sobu 94,7%. Posmatrajući zadovoljstvo ovim uslugama pojedinačno po odeljenjima najzadovoljniji su pacijenti odeljenja ginekologije i akušerstva i hirurgije sa srednjom ocenom 4,5 a najmanje sa odeljenjem rehabilitacije 4,2.

**Grafik 50. Distribucija zadovoljstva uslugama tokom prijema i otpusta**



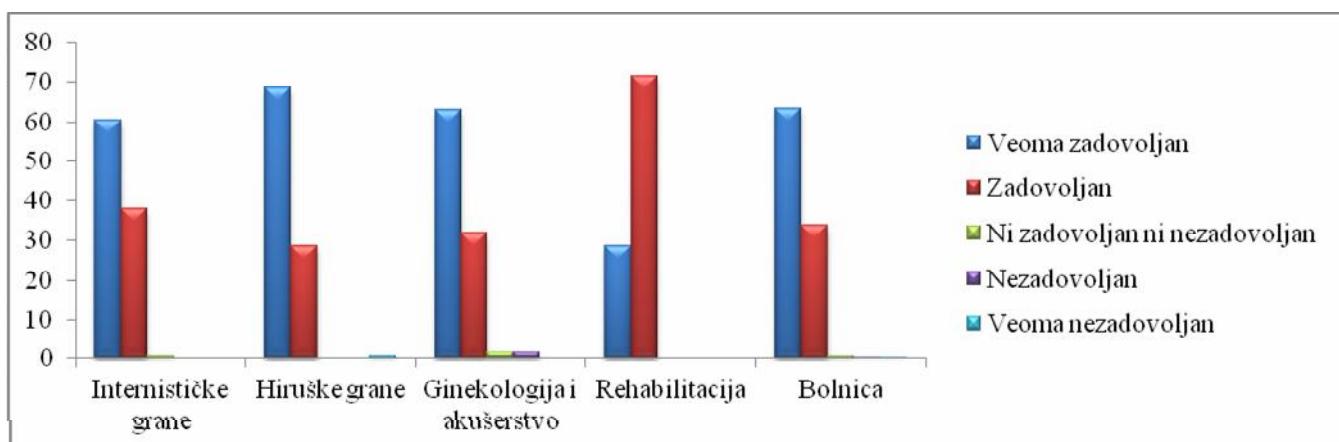
**Prava pacijenta i saglasnost za procedure :** Oko 3,5% pacijenata lečenih u bolnici se izjasnio da nije upoznat sa pravom na davanje saglasnosti na predloženu procedure (prethodne godine 5,6%), a 4,4% sa dužnostima pacijenata na bolničkim odeljenjima (prethodne godine 9,2%). Sa načinom prigovora i žalbi u slučaju žalbi nije upoznato 10,8% pacijenata (prethodne godine 15%) što je manje za 4,2% u odnosu na 2015.god.

**Grafikon 51. Upoznavanje korisnika sa mogućnostima tokom boravka u bolnici**



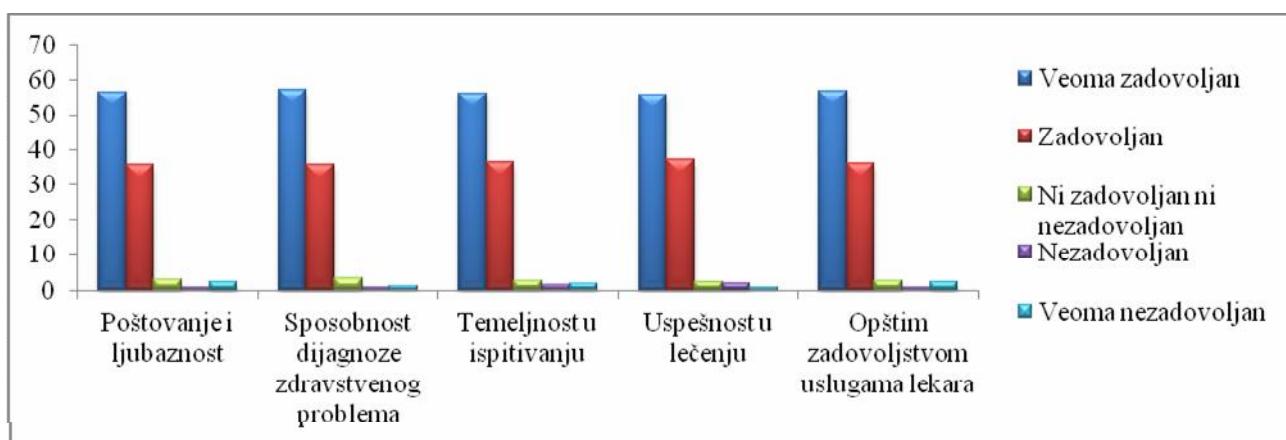
**Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom** u bolnici zadovoljno je 97,4% (prethodne godine 95%) dok je 0,6% je nezadovoljno. Gledano po granama medicine opšte zadovoljstvo sestrinskom negom je najveće kod hiruških grana medicine, a najmanje kod rehabilitacije.

**Grafikon 52. Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom**



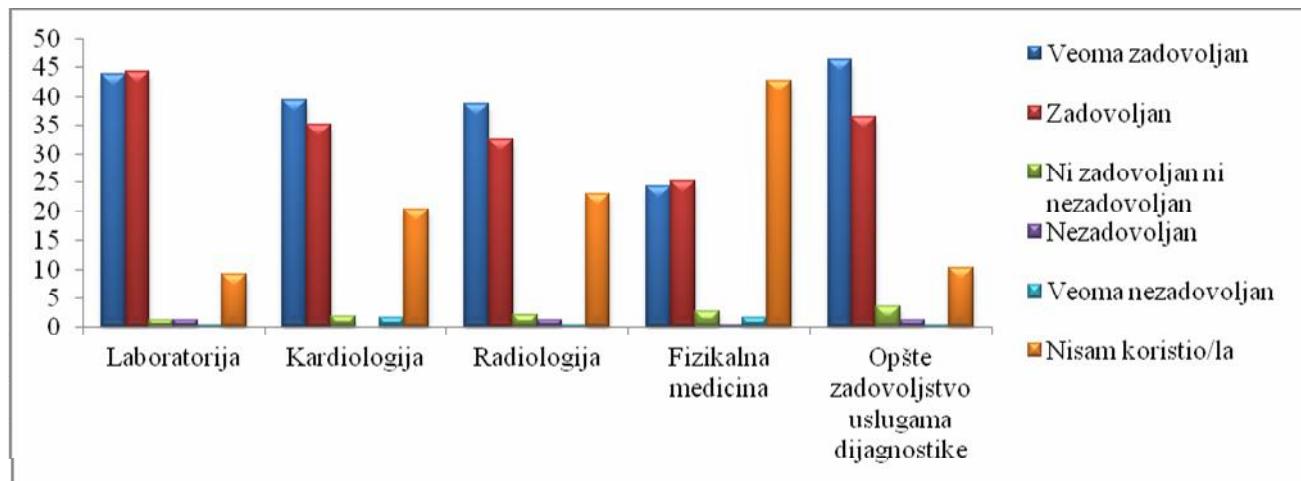
**Opšte zadovoljstvo uslugama lekara**, je veće nego prethodne godine 93% (prethodne godine 94,7%). Osim opštег zadovoljstva lekarskim uslugama, pacijenti su iskazali i svoje zadovoljstvo mnogim aspektima tj. svojom percepcijom koliko je lekar bio temeljan u ispitivanju (dijagnostici), uspešan u lečenju, 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 90,6-93% prethodne godine (89,4% - 94,7%).

**Grafikon 53. Distribucija zadovoljstva uslugama lekara tokom boravka u bolnici**



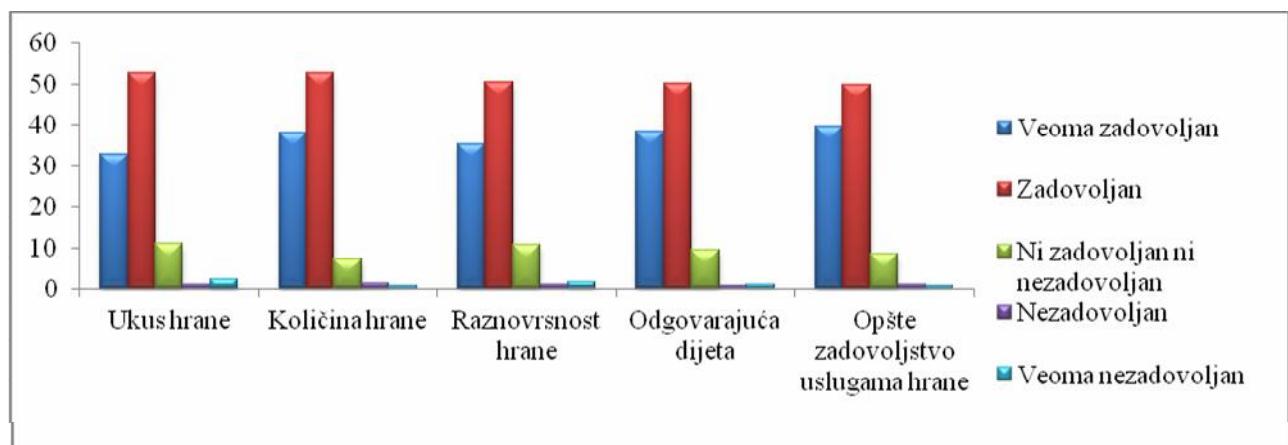
**Opšte zadovoljstvo uslugama dijagnostike i terapije** zadovoljno je 94,3% pacijenata koji su koristili ove usluge što je više od prethodne godine kada je bilo 86,1% zadovoljnih.

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



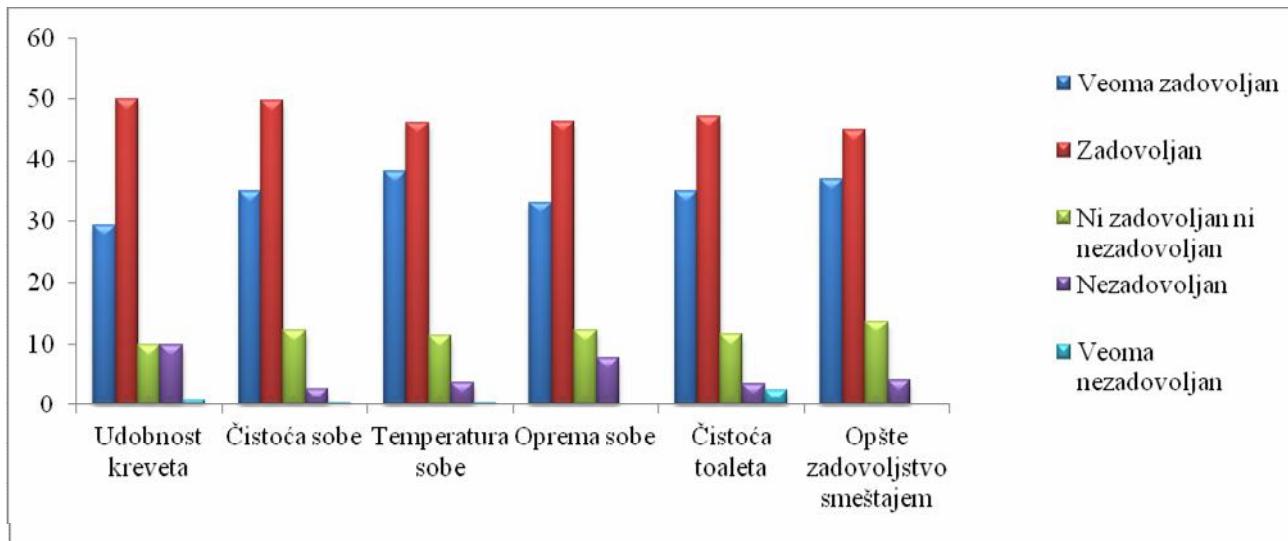
**Opšte zadovoljstvo ishranom u bolnici** zadovoljno je 88,9% anketiranih pacijenata, (prethodne godine 86,4%) ,nezadovoljnih je 1,5%, dok 8,5% nemaju određeno mišljenje. Procenat zadovoljnijih je za 2,5% veći nego prošle godine dok je broj nezadovoljnih i neopredeljenih na nivou prošle godine. Najnezadovoljniji su ukusom i raznovrsnošću hrane.

**Grafikon 55. Distribucija zadovoljstva korisnika uslugama ishrane**



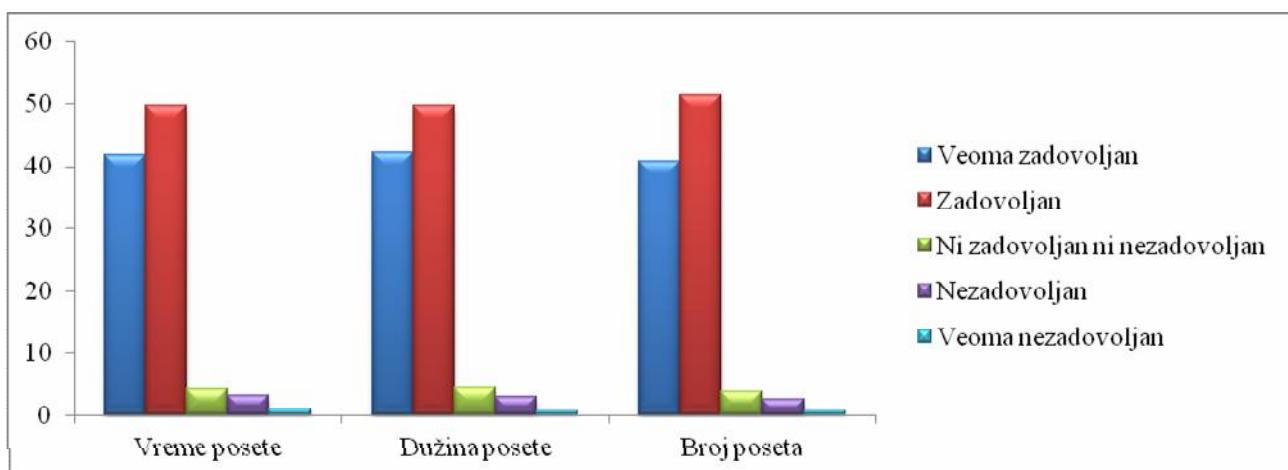
**Opšte zadovoljstvo uslovima smeštaja** tokom boravka u bolnici nezadovoljno je 4,1% korisnika ( prethodne godine 2,8%), a zadovoljnih 81,8% (prethodne godine 84,4%). Pacijenti su najnezadovoljniji udobnišću kreveta 10,8% ( prethodne godine 9,2%), opremom sobe 7,9%( prethodne godine 6,1%), i čistoćom toaleta nezadovoljno je 5,9% anketiranih , a opremom sobe 4,1% ( prethodne godine 6,1%).

**Grafikon 56. Distribucija zadovoljstva korisnika uslovima smeštaja**



Organizacijom poseta je zadovoljno 92,1% pacijenata (prethodne godine 88,9%), a nezadovoljno oko 3,2%. Organizacijom poseta najzadovoljniji su na odeljenju rehabilitacije, a najnezadovoljniji su na odeljenjima internističkih grana medicine.

**Grafikon 57. Distribucija zadovoljstva organizacijom poseta korisnika**



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

Aspektima bolničke zdravstvene zaštite	2012	2013	2014	2015	2016
Opšti utisak o procedurama prijema i otpusta	4,60	4,60	4,50	4,46	4,44
Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom	4,69	4,78	4,54	4,58	4,63
Opšte zadovoljstvo uslugama lekara	4,65	4,68	4,58	4,53	4,46
Opšte zadovoljstvo uslugama ishrane	4,29	4,39	4,58	4,26	4,28
Opšte zadovoljstvo uslovima smeštaja	4,29	4,33	4,30	4,22	4,15
Opšte zadovoljstvo uslugama dijagnostike i terapije	4,64	4,68	4,36	4,55	4,45

Zadovoljstvo pacijenata navedenim aspektima bolničkog lečenja u 2016.god je manje u odnosu na prethodne godine u procedurama prijema i otpusta,uslugama lekara,uslugama dijagnostike i terapije i smeštaja.

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

<b>Grane medicine</b>	<b>Interna medicina</b>	<b>Hirurgija</b>	<b>Ginekologija i akušerstvo</b>	<b>Rehabilitacija</b>
<b>Procedure prijema</b>	4.38	4.31	4.54	4.14
<b>Procedure otpusta</b>	4.43	4.45	4.78	4.24
<b>Zadovoljstvo sestrinskom negom</b>	4.55	4.58	4.55	4.14
<b>Zadovoljstvo uslugama lekara</b>	4.53	4.42	4.36	4.30
<b>Zadovoljstvo uslugama ishrane</b>	4.50	4.29	3.97	4.13
<b>Zadovoljstvo uslugama smeštaja</b>	3.52	4.10	4.04	3.80
<b>Zadovoljstvo uslugama u celini</b>	4.35	4.32	4.21	4.29

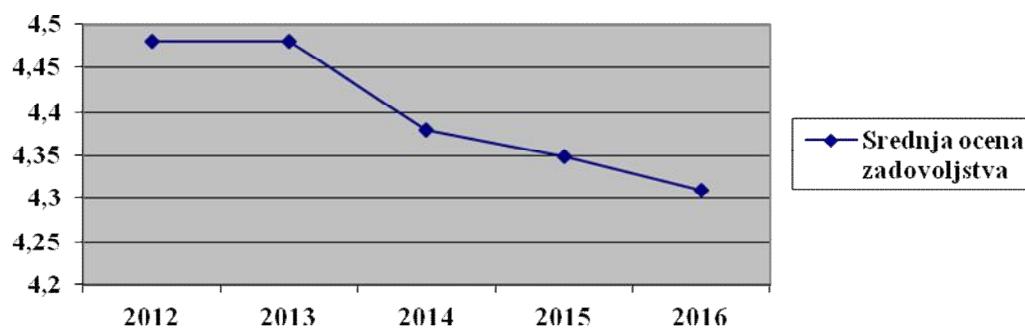
**Bolničkim lečenjem u celini** zadovoljno je 90,6% korisnika što je 0,8% manje od prethodne godine, nezadovoljnih je 1,2%, a 7,3% nema određeno mišljenje.

**Tabela 23. Zadovoljstvo bolničkim lečenjem**

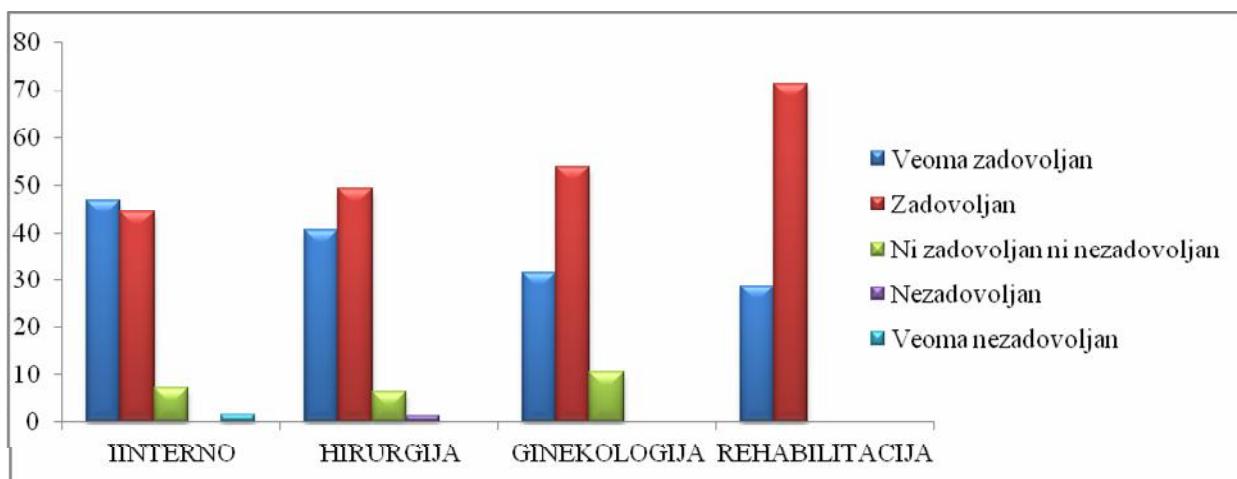
<b>Zadovoljstvo korisnika Pomoravski okrug</b>	<b>Veoma nezadovoljan</b>	<b>Nezadovoljan</b>	<b>Ni zadovoljan ni nezadovoljan</b>	<b>Zadovoljan</b>	<b>Veoma zadovoljan</b>	<b>Srednja ocena zadovoljstva</b>
<b>2012</b>	0,2	0,4	4,6	40,8	53,9	<b>4,48</b>
<b>2013</b>	1,1	0,2	1,8	43,1	53,6	<b>4,48</b>
<b>2014</b>	0,5	0,7	4,6	47,6	45,1	<b>4,38</b>
<b>2015</b>	0,6	0,3	7,0	47,4	44,0	<b>4,35</b>
<b>2016</b>	0,6	0,6	7,3	49,3	41,4	<b>4,31</b>

Prosečna ocena zadovoljstva bolničkim lečenjem u bolnicama Pomoravskog okruga u 2016. godini je 4,31 što je manje nego prethodne godine . Uočava se blagi pad zadovoljstva u odnosu na prethodne godine.Najveće je bilo 2012-2013. god.

**Grafikon 59. Srednja ocena zadovoljstva korisnika bolničkim lečenjem Pomoravskog okruga 2012-2016.god (%)**



**Grafikon 59. Zadovoljstvo bolničkim lečenjem po službama na teritoriji Pomoravskog okruga u 2016**



### ***Zaključak***

Na osnovu prikaza najvažnijih rezultata ispitivanja zadovoljstva korisnika radom ustanova primarne i sekundarne zdravstvene zaštite u 2016. 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 manji u odnosu na prethodnu godinu u proseku za 10,6% u primarnoj zdravstvenoj zaštiti dok je u bolničkoj zaštiti stopa odgovora veća za 1,5% u odnosu na prethodnu godinu.
3. Stopa odgovora u Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih najveća je u Domu zdravlja Ćuprija 98,41%, dok je najmanja u Domu zdravlja Rekovac 28,33%. Mora se napomenuti da je u Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih, primarne zdravstvene zaštite, povećan procenat korisnika za 2,6% sa završenom srednjom školom, ali se zato smanjio procenat onih koji svoj status ocenjuju kao dobar i veoma dobar za 9,1% u odnosu na prethodnu

godinu. Procenat onih koji ne zakazuju pregled ili bude pregledan isti dan je za 7,6% manji u odnosu na predhodnu godinu, ali je za 3% više onih koji se leče kod istog lekara .Povećao se procenat pacijenata gde lekar poznaje njihovu ličnu situaciju za 7,7% . Takođe se povećao broj pacijenata koji pregled čekaju više od 1-3 dana u odnosu na prošlu godinu za 10,8% i smanjio se procenat onih koji budu odmah primljeni na pregled za 5,1% u odnosu na 2015.god. Opao je broj onih koji u hitnim slučajevima mogu doći do svog lekara za 11,9%, kao i onih koji smatraju da je pregled lekara besplatan za 6,75 .Smanjen je i broj onih koji su zadovoljni radom ove službe za 11,3% što je dovelo do smanjenja srednje ocene zadovoljstva ovom službom u 2016.god u odnosu na predhodnu godinu.

4. U Službi za zdravstvenu zaštitu dece smanjena je stopa odgovora za 15,24% u odnosu na 2015.god. Najveću stopu odgovora od 100% imaju Domovi zdravlja Ćuprija a najmanju Dom zdravlja Despotovac 25,33%.U ovoj službi smanjio se procenat roditelja koji su završili srednju školu za 6,2% i neznatno se povećao broj onih koji ocenjuju svoj status kao dobar ,2%. Opao je i broj onih koji imaju stalnog pedijatra za 10,5% ,ali se zato povećao broj onih koji znaju da mogu da promene svog izabranog lekara za 7,7%. Smanjio se procenat onih koji se leče duže od 1-3 god. kod istog lekara za 6,6%, kao i broj onih koji budu primljeni istog dana na pregled za 5,6%. Opao je i broj onih koji nikad ne zakazuje pregled za 10,1% kao i onih koji čekaju duže od 1-3 dana za 5,4%.Povećao se procenat pacijenata koji smatraju da lekar poznaje njihovu ličnu situaciju za 4,5% kao i 3,9% onih koji se osećaju sposobnije da se izbore sa zdravstvenim problemima svoga deteta. Njih 6,5% više u odnosu na predhodnu godinu smatra da se čeka dugo kod pedijatra, a njih 5,7% više nezna da može dobiti telefonski savet u vezi zdravlja svoga deteta. Za 3% se povećao broj ljudi koji smatra da je pregled lekara besplatan kao i 4,3% njih više da su lekovi besplatni. Smanji se broj onih koji u poslednjih godinu dana nisu odveli svoje dete na pregled jer nisu imali da plate za 2,2%. Zadovoljstvo Službom za zdravstvenu zaštitu dece raste iz godine u godinu i ima najvišu vrednost u 2016.god.
5. Stopa odgovora u Službi za zdravstvenu zaštitu žena je manja od prethodne godine za 12,3%. Stopu od 100% imaju Domovi zdravlja: Ćuprija i Jagodina, a najmanju DZ Rekovac. U Službi za zdravstvenu zaštitu žena u odnosu na proteklu godinu 4,2% više ispitanica navodi da ima završenu višu ili visoku stručnu spremu ,dok je najviše njih sa završenom srednjom stručnom spremom. Njih 13,6% više u odnosu na prethodnu godinu ocenjuje svoj materijalni status kao dobar. U ovoj godini povećan je broj žena koje smatraju da mogu da promene svog ginekologa kada hoće (9,8%), dok njih 6% više se leči kod istog ginekologa 1-3 god.Takođe se povećao broj žena koje budu primljene istog danaili nikada ne zakazuje u proseku za 5%. Oko 79% njih ima pozitivno mišljenje o medicinskim sestrama, a 19,5% njih više navodi da lekar poznaje njihovu ličnu situaciju

kao i 10,7% lične probleme u odnosu na 2015.god. U ovoj službi njih 2,9% više ispitanica smatra da dugo čeka na pregled kod ginekologa dok 4,1% manje u odnosu na prethodnu godinu smatra da može da dobije savet preko telefona. U 2016.god je za 7,5% opalo zadovoljstvo korisnica što je dovelo do pada srednje ocene zadovoljstva na 4,19.

6. Što se tiče Stomatološke službe stopa odgovora je u odnosu na prethodnu godinu manja u proseku za 12,1%. Stopa odgovora 100% u domovima zdravlja u Ćupriji i Jagodini, dok je najmanja u Rekovcu.Njih 8,6 % više anketiranih roditelja ima završenu srednju stručnu spremu kao i 5,7% više u odnosu na predhodnu godinu ,smatra da ima dobar materijalni status. Oko 5,5% manje njih u odnosu na 2015.god. ima stalnog stomatologa ali zato su 9,9% više njih su sami izabrali svog stomatologa , 5,4% više smatra da može da ga promeni kada hoće. 13,7% više u odnosu na prethodnu godinu se leči kod istog stomatologa,dok čak 20,8% njih je svoje dete vodilo više od 2 puta kod privatnog stomatologa, jer 18,3% više smatra da je na pregled čekalo od 1-3 i više dana. Njih 13,6% manje u odnosu na prethodnu godinu smatra da njihov stomatolog provodi baveći se problemima i jasnim objašnjenjima o intervencijama. Što se tiče ljubaznosti osoblja na šalteru njih 22,8% više smatra da su ljubazniji kao i da dete možeš dovesti i vikendom 13,2%. Ako pogledamo zadovoljstvo celokupnim radom ove službe ono je manje u odnosu na predhodnu godinu za 13,3% ali je srednja ocena na nivou prethodne godine.
7. Na teritoriji Pomoravskog okruga anketirani korisnici u primarnoj zdravstvenoj zaštiti najzadovoljniji su Službom za zdravstvenu zaštitu žena i Stomatološkom službom, a najmanje su zadovoljni radom Službom za zdravstvenu zaštitu odraslih.
8. U Specijalističkim službama primarne i sekundarne zdravstvene zaštite stopa odgovora je 4,5% veća u odnosu na prethodnu godinu. Od domova zdravlja najmanju stopu ima Dom zdravlja Despotovac,a od bolnica Opšta bolnica Jagodina. Najveći broj anketiranih je starosti između 49-59 godina i najveći broj anketiranih su ženskog pola. Najveći broj njih navodi da ima osrednji materijalni status što je na nivou prethodne godine. U Specijalističkim službama 43% više anketiranih pacijenata posećuje specijalistu u državnoj ustanovi nego u privatnom sektoru, takođe se povećao broj pacijenata za 1-2% koji su zadovoljni vremenom čekanja od zakazivanja pregleda do samog pregleda, ljubaznošću osoba koje vrše zakazivanje kao i higijenom u čekaonici (5,3%) u odnosu na prethodnu godinu.Oko 19,9% manje pacijenata se izjasnilo da je na pregled primljeno istog dana I da njih 21,3% čekalo na isti vise od 2 nedelje.Svim aspektima lekara je u odnosu na prethodnu godinu zadovoljno 3,5% više ali 3,5% manje je ostvarilo besplatan pregled. Zadovoljstvo Specijalističkom službom je na nivou prethodne godine sa srednjom ocenom 4,24. Veće zadovoljstvo je u domovima zdravlja nego specijalističkom službom u bolnicama.

9. Stopa odgovora u bolničkoj zdravstvenoj zaštiti je u odnosu na prethodnu godinu veća u peoseku za 1,5%. Najveća stopa odgovora je kod Internističkih grana medicine i ginekologije I akušerstva, a najmanji kod rehabilitacije. Najveći broj anketiranih pacijenata su žene starosti od 60-74 god. Sa završenom srednjom školom.Što se tiče materijalnog statusa većina njih ga ocenjuje kao osrednji, a njih 3,6% više u odnosu na prošlu godinu ocenjuje kao dobar. Zadovoljstvo različitim uslugama tokom prijema i otpusta iz bolnice je ocenjeno sa srednjom ocenom 4,44 što je na nivou predhodne godine. Najveće zadovoljstvo pacijenata je ljubaznošću osoblja ( 2,4%) vise u onosu na predhodnu godinu kao i opštim utiskom procedurama prijema I otpusta (1,7%) vise,najzadovoljniji su na odeljenju ginekologije i akušerstva kao i hirurgije a najnezadovoljniji na odeljenju rehabilitacije.Njih 2,1% manje smatra da nije bilo upoznato sa pravom I davanjem saglasnosti za predložene procedure kao I 3,8% sa dužnostima pacijenata I ,a takođe I 4,2% manje njih sa načinima za žalbu. Zadovoljstvo sestrinskom negom je zadovoljnije vise u odnosu na 2015.god. 2,4% pacijenata ,najviše njih sa hiruških odeljenja a najmanje sa rehabilitacije. Opšte zadovoljstvo uslugama lekara je manje za 1,75 u odnosu na predhodnu godinu, ali što se tiče opšteg zadovoljstva dijagnostike I terapije je veće za 8,2%. Opšte zadovoljstvo ishrano je poraslo u odnosu na 2015.god. za 2,5% kao I smeštajem za 1,3%. Povećao se broj zadovočljnih organizacijom poseta za 3,2% ,a najviše njih na odeljenju rehabilitacije.Zadovoljstvo bolničkim lečenjem je iz godine u godinu sve manje, najniža srednja ocena je u 2016.god u odnosu na petogodišnji period posmatranja.
10. Posmatrajući po granama medicine zadovoljstvo bolničkom zdravstvenom zaštitom je najveće kod Rehabilitacije, a najmanje na odeljenju Ginekologije I akušerstva.

Analizu sačinila:  
Dr spec. Marijana Vujnović