



**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 2017. GODINI**

Ćuprija, 2018

PRIMARNA ZDRAVSTVENA ZAŠTITA

Ispitivanje zadovoljstva korisnika sprovedeno je 27.11.2017.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 2745 anketnih upitnika od kojih je popunjeno 2338 ili 85,2% (prethodne godine 84,2%) tako da je stopa odgovora slična. Najveću stopu odgovora ima Stomatološka zdravstvena zaštita, a najmanju Zdravstvena zaštita dece i omladine.

Tabela 1. Stopa odgovora u domovima zdravlja Pomoravskog okruga

<i>Služba</i>	<i>Broj pacijenata na dan 27.11.2017.god</i>	<i>Broj podeljenih upitnika</i>	<i>Broj popunjenih upitnika</i>	<i>Stopa odgovora</i>
<i>Zdravstvena zaštita odraslih</i>	2628	1486	1269	85,40
<i>Zdravstvena zaštita dece i omladine</i>	892	618	465	75,24
<i>Zdravstvena zaštita žena</i>	414	358	338	94,41
<i>Stomatološka zdravstvena zaštita</i>	249	205	194	94,6
<i>Specijalistička služba</i>	89	78	72	92,3
<i>Ukupno</i>	4272	2745	2338	85,2

Služba za zdravstvenu zaštitu odraslih

U službama za zdravstvenu zaštitu odraslih celog okruga popunjeno je 1269 upitnika ili stopa odgovora **85,40%** (prethodne godine 75,92%).

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

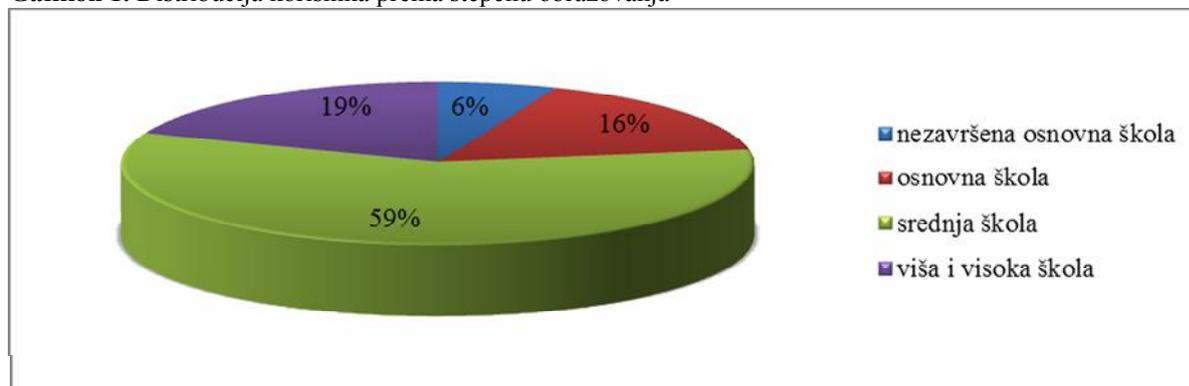
<i>Dom zdravlja</i>	<i>Broj pacijenata na dan 27.11.2017.god</i>	<i>Broj podeljenih upitnika</i>	<i>Broj popunjenih upitnika</i>	<i>Stopa odgovora</i>
<i>Dom zdravlja Jagodina</i>	1004	614	541	88,11
<i>Dom zdravlja Čuprija</i>	456	191	190	99,48
<i>Dom zdravlja Paraćin</i>	687	293	262	89,42
<i>Dom zdravlja Despotovac</i>	224	150	125	88,33
<i>Dom zdravlja Svilajnac</i>	57	57	37	64,91
<i>Dom zdravlja Rekovac</i>	200	181	114	62,98
<i>Ukupno</i>	2628	1486	1269	85,40

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 52,4% su popunile osobe ženskog pola (prethodne godine 54,5%), a 44,6% muškog pola (prethodne godine 43,2%).

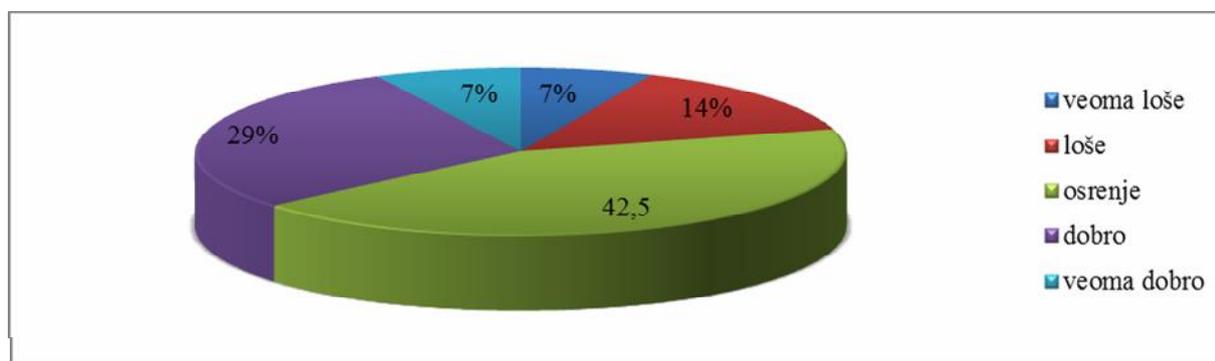
Najveći procenat ispitanika je sa završenom srednjom školom 57,6 % (prethodne godine 61%) , sa završenom osnovnom 16,7% (prethodne godine 20,3%). Sa visokom i višom školskom spremom je svega 18,8% anketiranih (prethodne godine 12,3%). Nezavršenu osnovnu školu ima 6,1% anketiranih korisnika/pacijenata.

Gafikon 1. Distribucija korisnika prema stepenu obrazovanja



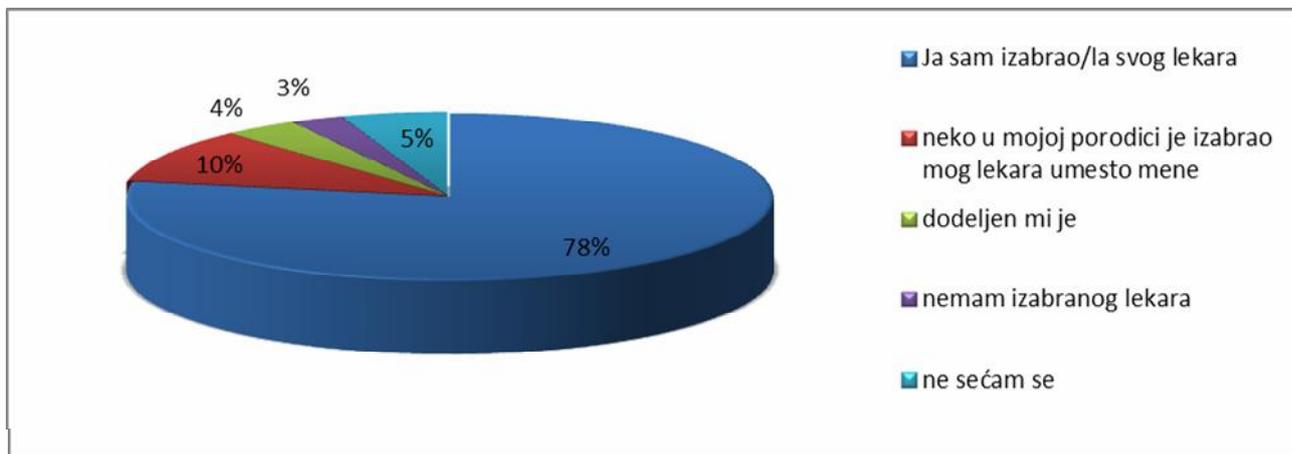
Svoj materijalni položaj najveći procenat 42,5% ocenjuje kao osrednji (prethodne godine 44,2%) , 13,9% kao loš (prethodne godine 18,6%) , veoma loš 6,6%, a 36% kao dobar i veoma dobar (prethodne godine 25,1%) .

Grafikon 2. Distribucija korisnika prema samoproceni materijalnog stanja



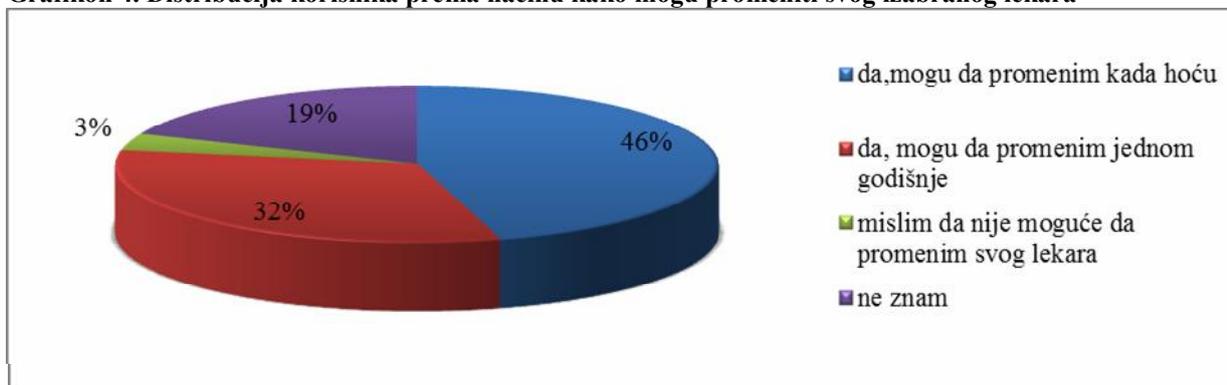
Samo 2,6% ispitanika se izjasnilo da nema **svog izabranog lekara**, (2% prethodne godine) 76,6% je lično izabralo lekara (prethodne godine 79,9%) , 3,7% navodi da mu je dodeljen izabrani lekar ,a 5,3% se ne seća kako je izabralo svog lekara.

Grafikon 3. Distribucija korisnika prema odabiru izabranog lekara



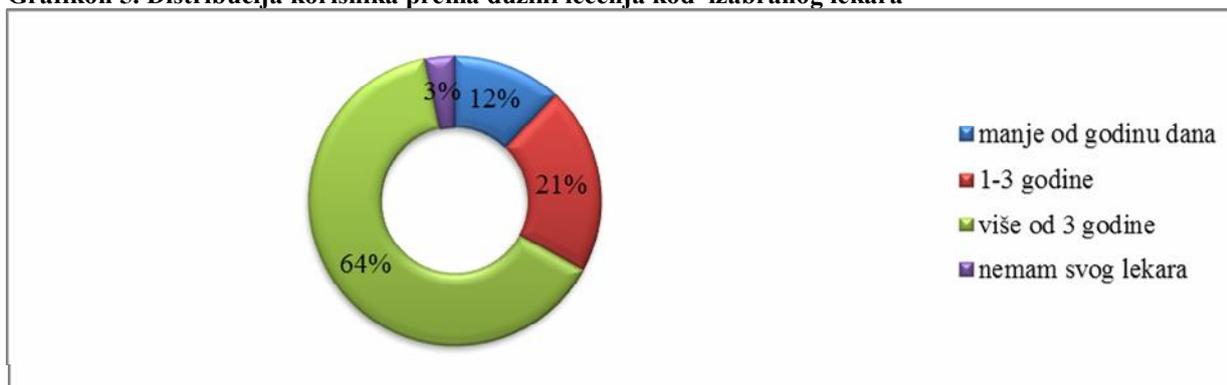
Pacijenati koji ne znaju na koji način mogu da promene izabranog lekara je 18,3% (prethodne godine 15,3%) ,44,5% smatra da može da promeni lekara kada hoće ,a 31,4 % samo jednom godišnje.

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



67,5% anketiranih navodi da nije menjalo svog izabranog lekara ,dok 29,7% navodi da jeste. Više od 3 godine kod istog lekara leči se 61,1 % pacijenata (prethodne godine 66,3%) što je 5,2% manje u odnosu na 2016.god. , a manje od godinu dana 11,7% 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 53,5% pacijenata(prethodne godine 45,7% pacijenata) što je za 7,8% više u odnosu na prethodnu godinu .

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

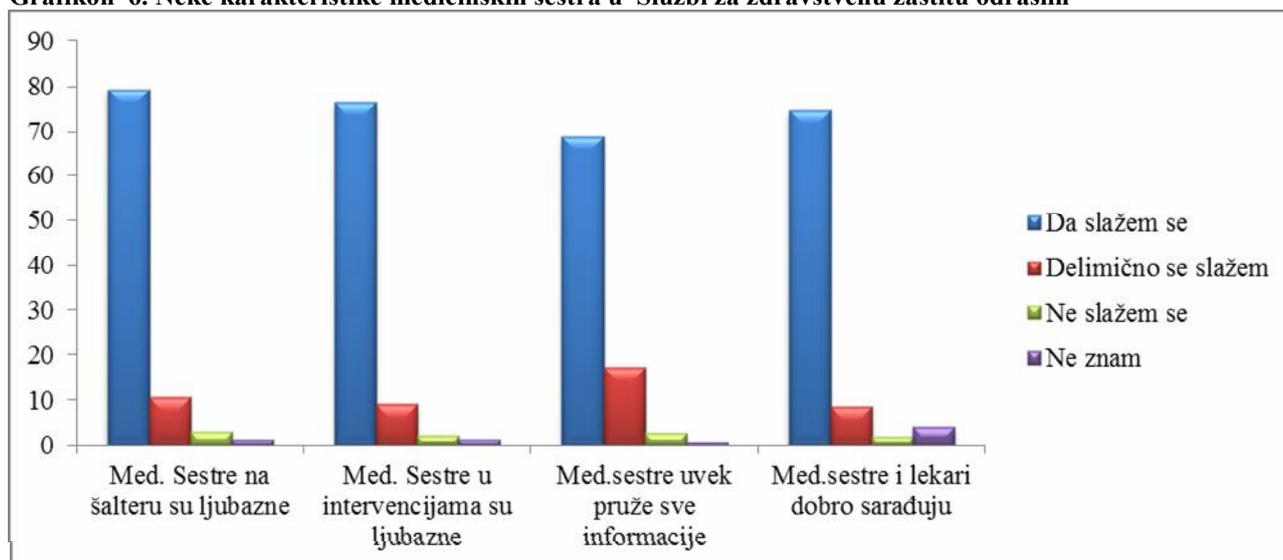
Teritorija	Nikada ne zakazujem	Obično budem zakazan za isti	Obično čekam 1-3 dana	Obično čekam I više od 3 dana
Pomoravski				

okrug		dan		
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
2016	22,6	23,1	39,5	14,7
2017	26,7	26,9	29,4	9,3

Izabrani lekar za vreme redovne posete razgovara sa pacijentima najviše o pravilnoj ishrani kod 69,8% pacijenata, o fizičkoj aktivnosti kod 59,2% pacijenata, o odbrani od stresa kod 51,9% , o smanjenju ili prestanku pušenja kod 45,9%, o zloupotrebi alkohola kod 36,5% pacijenata što je za 21,2% manje nego prethodne godine.

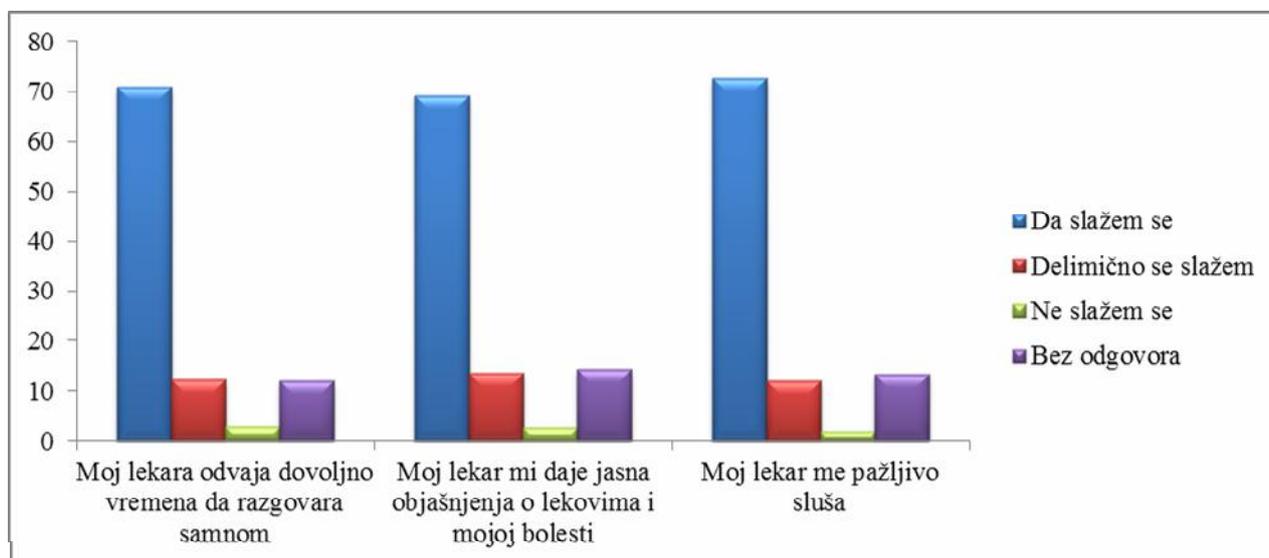
Ispitivanje karakteristika medicinskih sestara pokazalo je da 79-68% anketiranih ima pozitivno mišljenje o njima što je manje u odnosu na prethodnu godinu (77-81%).

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



Oko 61,8% anketiranih pacijenata smatra da lekar poznaje njihovu ličnu situaciju (prethodne godine 76,8%) što je za 15% manje u odnosu na predhodnu godinu .Njih 71,6% navodi izabrani lekar upoznat sa problemima i bolestima koje su ranije imali (prethodne godine 73,4%) što je za 1,8% manje u odnosu na 2016.god. Posle posete lekaru 65,8% pacijenata se oseća sposobnije da se izbori sa zdravstvenim problemima što je 11,6% manje nego prethodne godine (77,4%) .

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 (26,9%). Oko 64,9% anketiranih navodi da u hitnim slučajevima do lekara može doći istog dana (prethodne godine 59,5%), a telefonski savet od lekara u toku radnog vremena može da dobije 40% anketiranih što je 6,8% manje nego prethodne godine, dok je 11,8% mišljenja da ne može (prethodne godine 15,6%), a 11,7% ne zna ništa o tome (prethodne godine 8,2%).

Pregled izabranog lekara je besplatan po mišljenju 58,4% pacijenata (prethodne godine 54,1%), a samo 0,6% se ne slaže sa tim dok 2,1% ne zna ništa o tome.

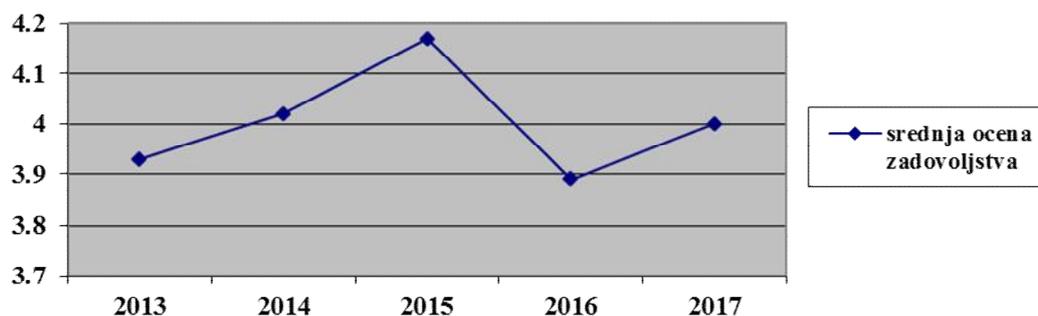
Oko 11,7% ispitanika tvrdi da se u proteklih godinu dana desilo da nisu otišli na pregled ili su ga odložili jer nisu mogle da plate pregled ili lekove (prethodne godine 15,7%).

Zdravstvenom zaštitom u ovoj službi na teritoriji okruga zadovoljno je oko 74,3% odraslih anketiranih pacijenata (prethodne godine 71,8%), nezadovoljnih je 3,5% dok je veoma nezadovoljnih 4,7%, procenat veoma zadovoljnih je porastao u odnosu na predhodnu godinu za 6,5%, 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
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
2016	6,8	3,6	12,8	40,9	30,1	3,89
2017	4,7	3,5	15,2	37,7	36,6	4,00

Grafikon 8. Srednja ocena zadovoljstva korisnika službom za zdravstvenu zaštitu odraslih od 2013-2017.god (%)



Prosečna ocena zadovoljstva korisnika ovom službom je najniža u 2016. god. 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 465 upitnika, sa stopom odgovora 75,2% što je 1,9% manje od prethodne godine .

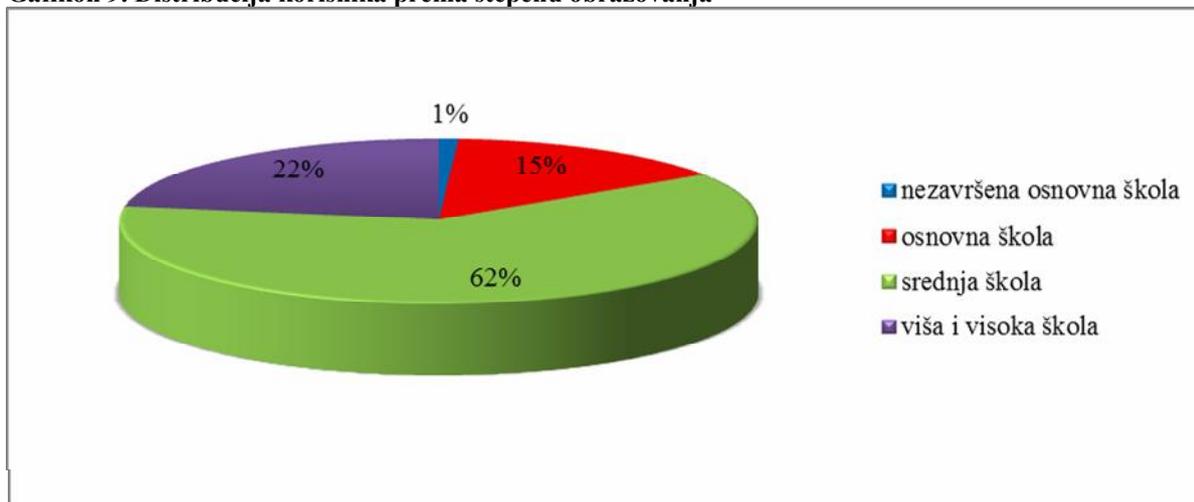
Tabela 5. Stopa odgovora u domovima zdravlja Pomoravskog okruga u službi za zdravstvenu zaštitu dece i omladine

Dom zdravlja	Broj pacijenata na dan 27.11.2017.god	Broj podeljenih upitnika	Broj popunjenih upitnika	Stopa odgovora
Dom zdravlja Jagodina	321	285	230	80,7
Dom zdravlja Čuprija	172	88	88	100
Dom zdravlja Paraćin	215	70	65	92,8
Dom zdravlja Despotovac	129	129	54	41,9
Dom zdravlja Svilajnac	35	35	21	60
Dom zdravlja Rekovac	20	11	7	63,6
Ukupno	892	618	465	75,2

Zapaža se da je stopa odgovora samo u Domu zdravlja Čuprija 100% ,dok je najniža kod Doma zdravlja Svilajnac sa svega 60%.

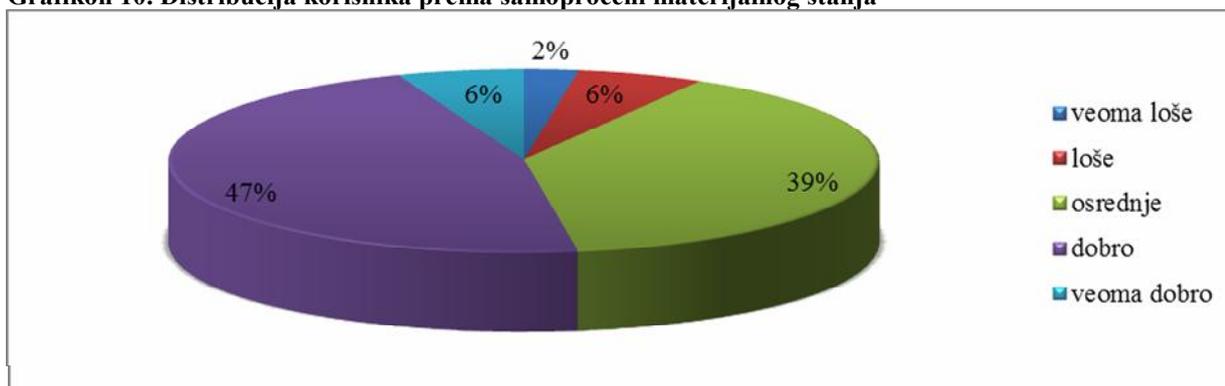
Najveći procenat anketiranih roditelja je sa završenom srednjom školom 61,3% (prethodne godine 56,8%) ,visoku i višu završilo je 22,3% dok je sa osnovnom školom ukupno 14,8% anketiranih roditelja.

Grafikon 9. Distribucija korisnika prema stepenu obrazovanja



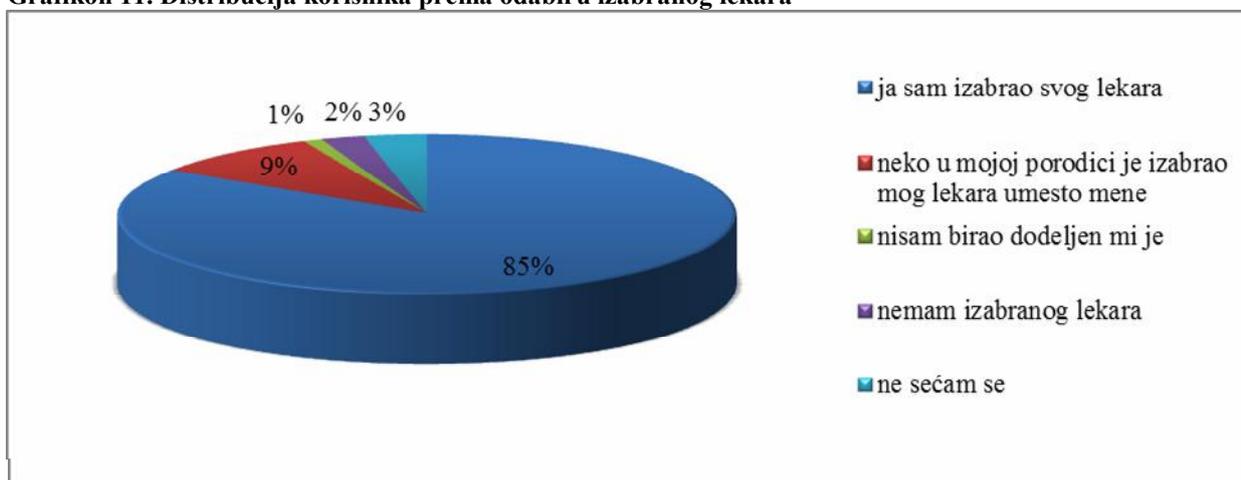
Materijalni položaj svoje porodice njih 46,3% ocenjuje kao dobar (prethodne godine 42,8%) , 39% kao osrednji (prethodne godine 38,3%) , a oko 8,3% kao loš i izuzetno loš što je na nivou prethodne godine (prethodne godine 8,3%) .

Grafikon 10. Distribucija korisnika prema samoproceni materijalnog stanja



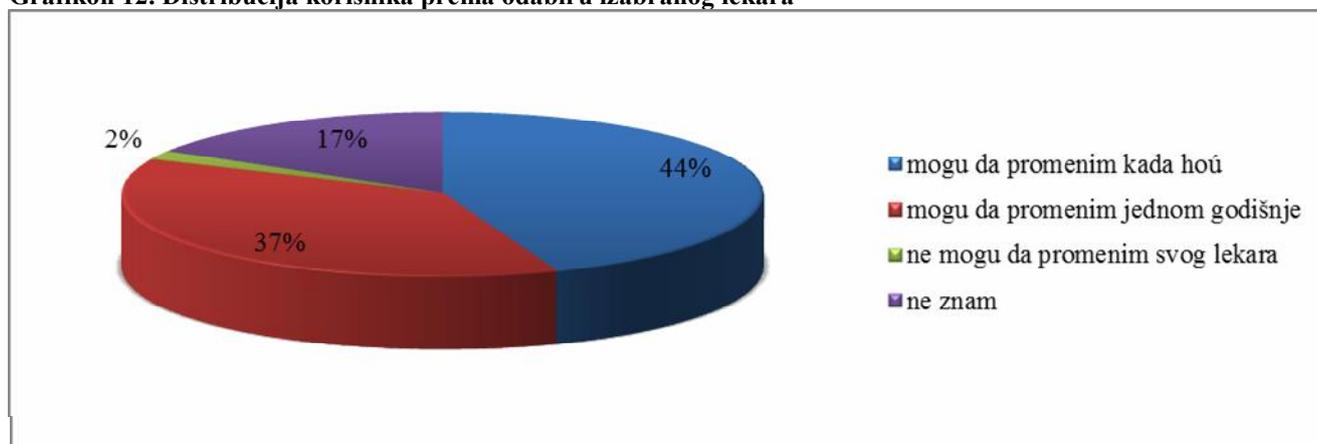
Stalnog pedijatra ima, 84% dece čiji su roditelji anketirani (prethodne godine 75,6%) , a svega 2,3% nema izabranog lekara.

Grafikon 11. Distribucija korisnika prema odabiru izabranog lekara



Način na koji mogu da promene svog izabranog lekara 43,3% kaže da može promeniti kada god hoće, 36,5% se izjasnilo da može jednom godišnje, 1,7% misli da nije moguće promeniti svog lekara dok 16,3% njih ne zna na koji način mogu da promene izabranog lekara (prethodne godine 17,1%) što je manje za 0,8% .

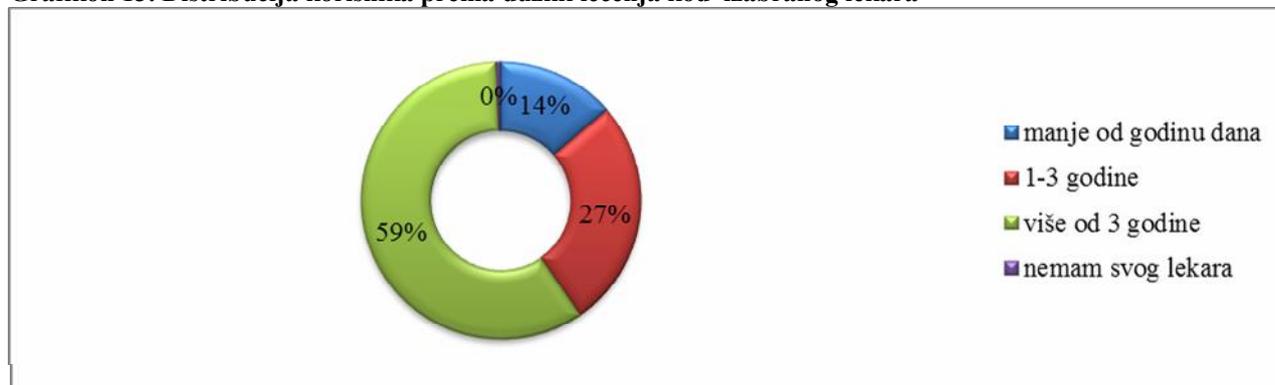
Grafikon 12. Distribucija korisnika prema odabiru izabranog lekara



U Službi pedijatrije 80% anketiranih roditelja navodi da nije menjalo svog lekara (prethodne godine 71,7%), dok 17,5% navodi druge razloge promene izabranog lekara (prethodne godine 9,4%) što je 8,1% više u odnosu na 2016.god.

Više od tri godine se leči kod istog lekara 56% (prethodne godine 48,3%), 1-3 god. se leči 25,3% (prethodne godine 24,4%), dok samo 0,5% 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 51% anketiranih je posetilo do 2 puta (prethodne godine 50,3%) što je na nivou 2016.god. , a privatnog lekara 63,8% (prethodne godine 72,9%) 9,1% manje u odnosu na prethodnu godinu .

Pregled ne zakazuje odnosno bude primljeno istog dana oko 67% (prethodne godine 80%) što je 13% manje od prethodne godine, dok se 23,5 % roditelja izjasnilo da dete čeka na pregled 1-3 dana a 2,7% više od 3 dana.

Tabela 6. Dužina čekanja na zakazan pregled u Službi za zdravstvenu zaštitu dece od 2013-2017.god. (%)

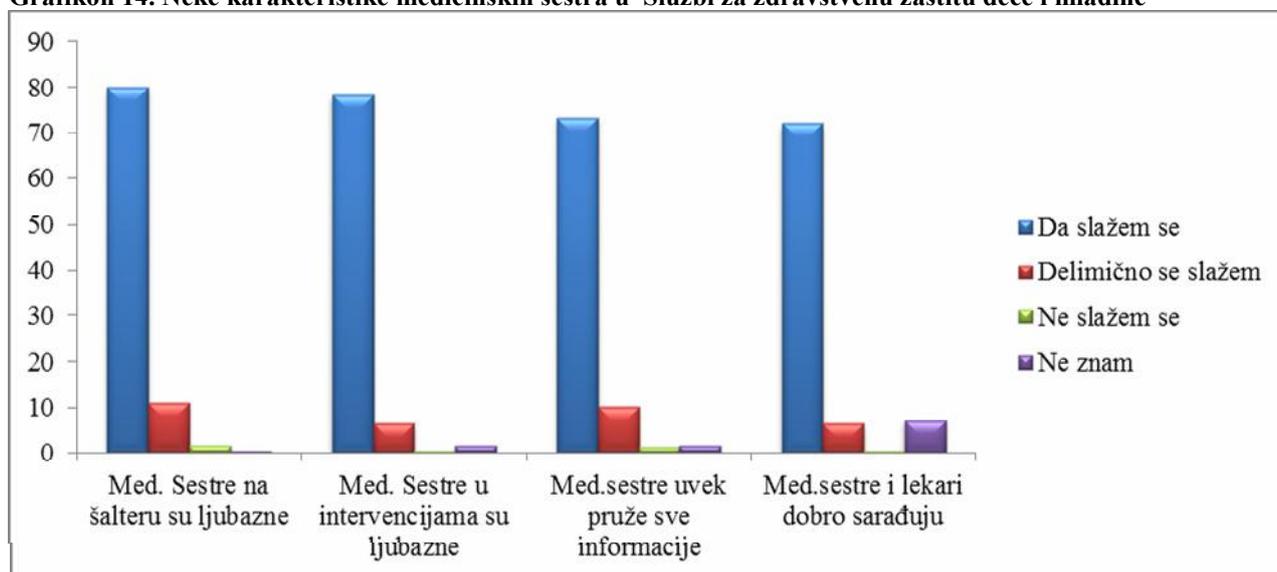
Teritorija Pomoravski okrug	Nikada ne zakazujem	Obično budem zakazan za isti dan	Obično čekam 1-3 dana	Obično čekam više od 3 dana
2013	56,7	31,5	6,4	2,9
2014	48,4	39,2	9,4	1,5
2015	49,8	35,8	6,6	1,9

2016	39,7	40,3	11,2	1,2
2017	34,5	32,5	23,5	2,7

Izabrani lekar za vreme redovne posete razgovara sa roditeljima i decom, najviše o pravilnoj ishrani kod 64% pacijenata (prethodne godine 65,8%) i o važnosti fizičke aktivnosti 54,5% (prethodne godine 56%) što je za 1,5% manje u odnosu na 2016.god.

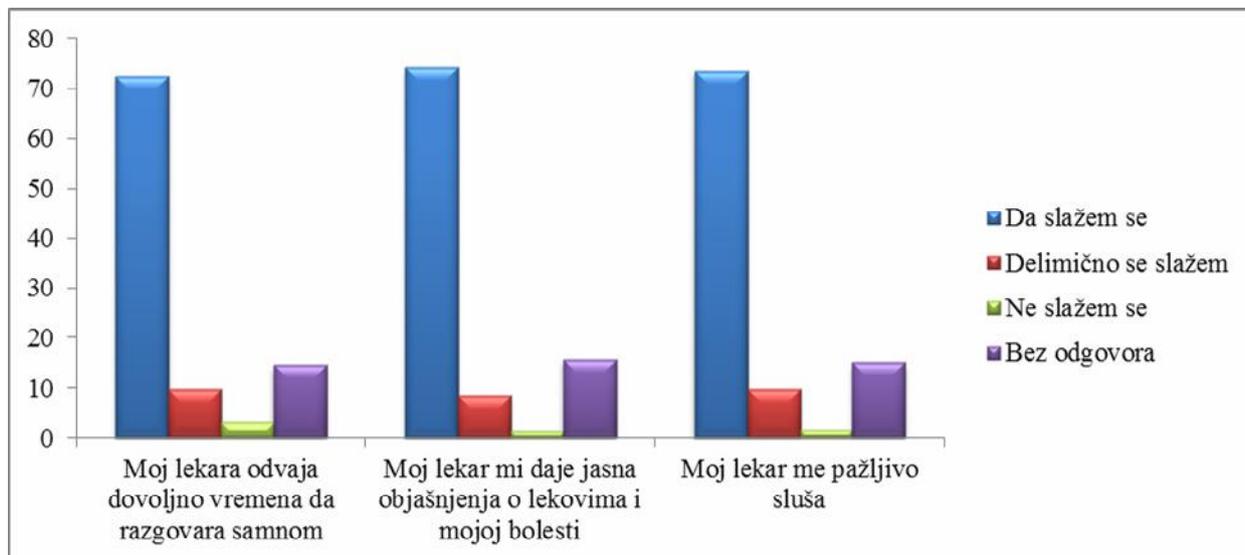
Ispitivanje karakteristika medicinskih sestara pokazalo je da 80-72,3% anketiranih roditelja ima pozitivno mišljenje o njima, što je nešto više u odnosu na prethodnu godinu, dok o odnosu sestara i lekara u ovoj službi ne zna 7,3% ispitanika, a 72,3 smatra da dobro sarađuju (3,5% više od prethodne godine).

Grafikon 14. Neke karakteristike medicinskih sestara u Službi za zdravstvenu zaštitu dece i mladine



Od ukupnog broja anketiranih roditelja 62,3% se izjasnilo da pedijatar poznaje njihovu ličnu situaciju (prethodne godine 55,6%) , 71,5% smatra da je pedijatar dobro poznaje probleme i ranije bolesti deteta (prethodne godine 72,9%). Posle posete lekaru 67% roditelja se oseća sposobnije da se izbori sa zdravstvenim problemima svog deteta (prethodne godine 70,3%) što je manje u odnosu na prethodnu godinu za 3,3% .

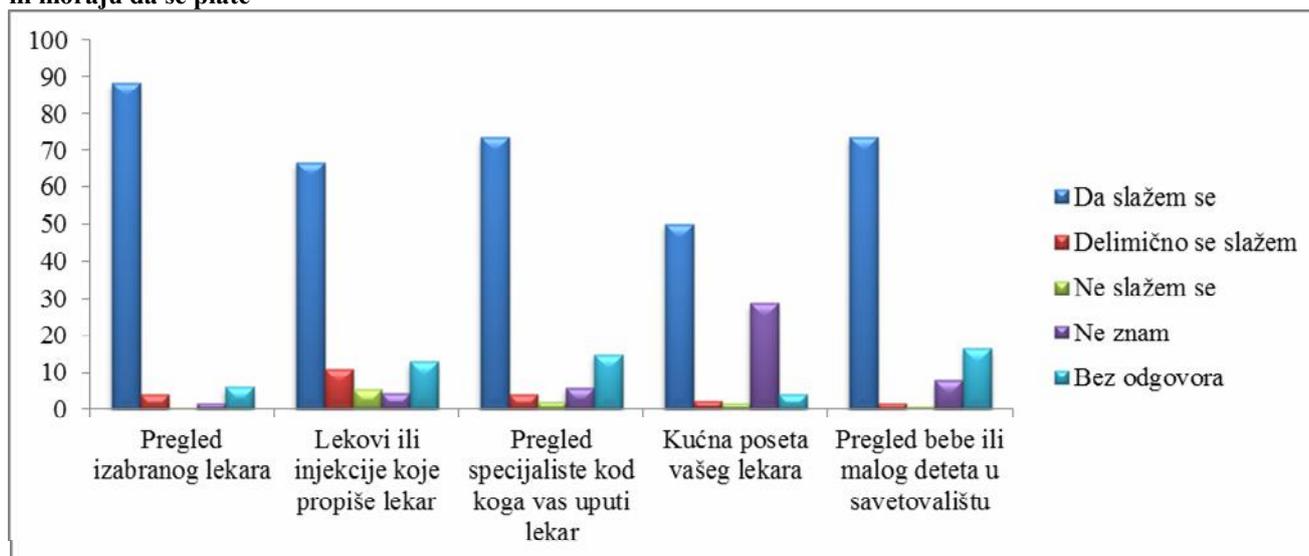
Grafikon 15. Neke karakteristike lekara u Službi za zdravstvenu zaštitu dece i omladine



Da se dugo čeka na prijem kod pedijatra smatra 26,3% anketiranih roditelja (prethodne godine 25%), a 25% ne misli tako (prethodne godine 31,6%). Oko 69,7% anketiranih navodi da u hitnim slučajevima do lekara može doći istog dana (prethodne godine 68,2%), a telefonski savet od lekara u toku radnog vremena može da dobije 43,7% (prethodne godine 44%) anketiranih, dok je 8,5% mišljenja da ne može (prethodne godine 9,8%), 13% ne zna ništa o tome (prethodne godine 12,6%) što je na nivou 2016.god.

Pregled izabranog pedijatra je besplatan kod 88% anketiranih (prethodne godine 85,3%). Da ne znaju da li se pregled plaća izjasnilo se 1,7% roditelja (prethodne godine 2,6%). Lekove ili injekcije besplatno dobija 66,7% dece (prethodne godine 63,6%) a kupuje oko 5,3% roditelja (prethodne godine 4,3%).

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



Okolo 8% 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 5,9%).

Zdravstvenom zaštitom u ovoj službi na teritoriji okruga zadovoljno je 79,7% anketiranih roditelja (prethodne godine 71,5%), nezadovoljnih i veoma nezadovoljnih 6% (prethodne godine 5,3%) dok

ni zadovoljan i nezadovoljan ima ukupno 13,7% (prethodne godine 15,1%) od prethodne godine je manje za 1,4% .

Grafikon 17. Distribucija korisnika prema zadovoljstvu zdravstvenom zaštitom u službi

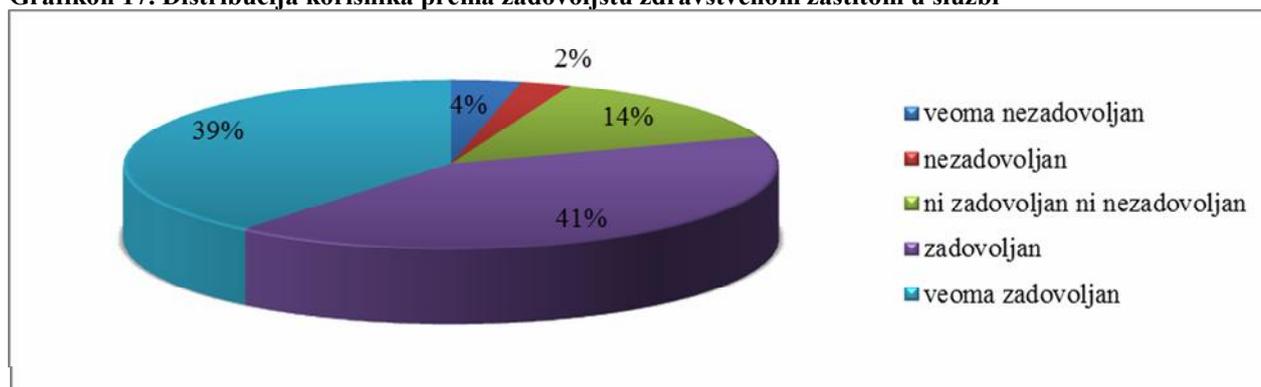
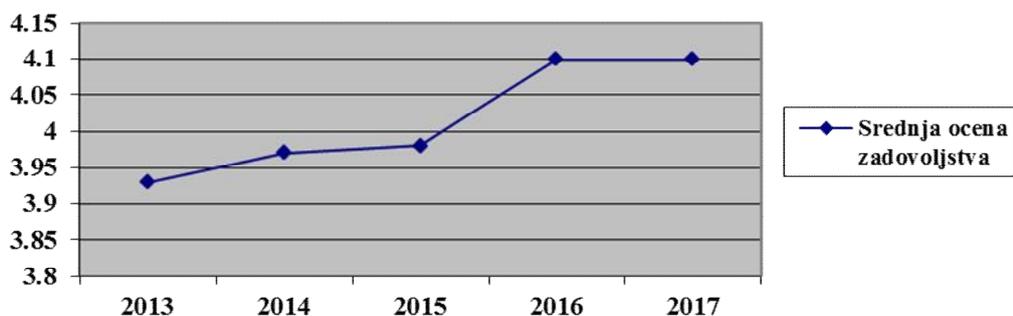


Tabela 7. Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u Službi za zdravstvenu zaštitu dece i omladine(%)

Zadovoljstvo korisnika Pomoravski okrug	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Srednja ocena zadovoljstva
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
2016	3,9	1,4	15,1	32,8	38,7	4,10
2017	3,5	2,5	13,7	40,7	39	4,10

Grafikon 18. Srednja ocena zadovoljstva korisnika službom za zdravstvenu zaštitu dece i omladine od 2013-2017.god (%)



Srednja ocena zadovoljstva u 2017.god. ima istu vrednost kao u 2016.god. tako da možemo reći da je zadovoljstvo ovom službom na nivou predhodne godine .

Služba za zdravstvenu zaštitu žena

U službama za zdravstvenu zaštitu žena popunjeno je ukupno 338 upitnika sa stopom odgovora 94,4% (prethodne godine stopa odgovora 85,9 %.)

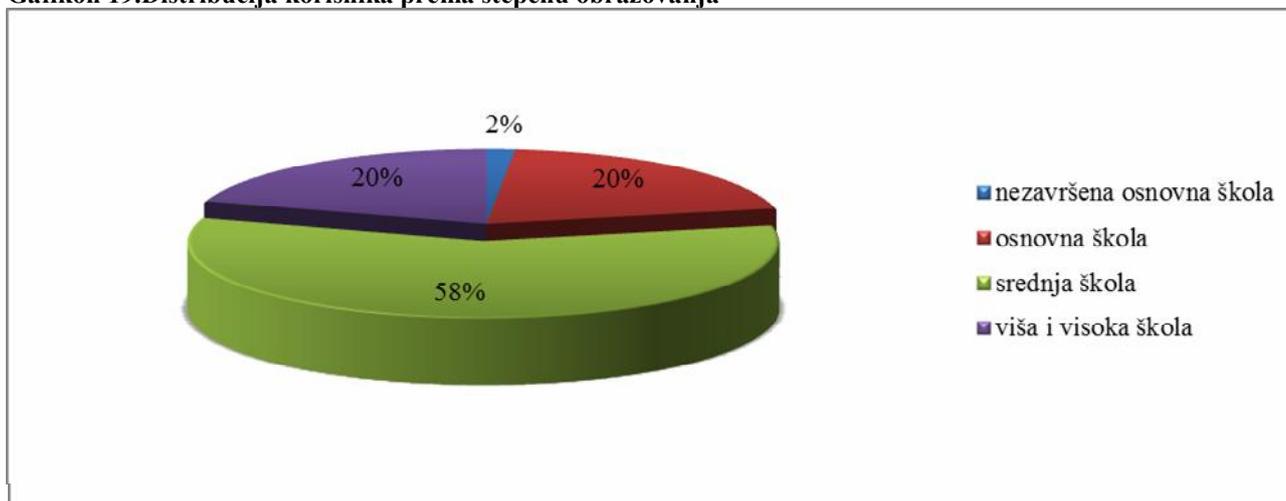
Tabela 8. Stopa odgovora u domovima zdravlja Pomoravskog okruga u službi za zdravstvenu zaštitu žena

Dom zdravlja	Broj pacijenata na dan 27.11.2017.god	Broj podeljenih upitnika	Broj popunjenih upitnika	Stopa odgovora
Dom zdravlja Jagodina	163	150	142	94,7
Dom zdravlja Čuprija	52	40	39	97,5
Dom zdravlja Paraćin	95	79	74	93,7
Dom zdravlja Despotovac	51	51	51	100
Dom zdravlja	18	18	12	66,7

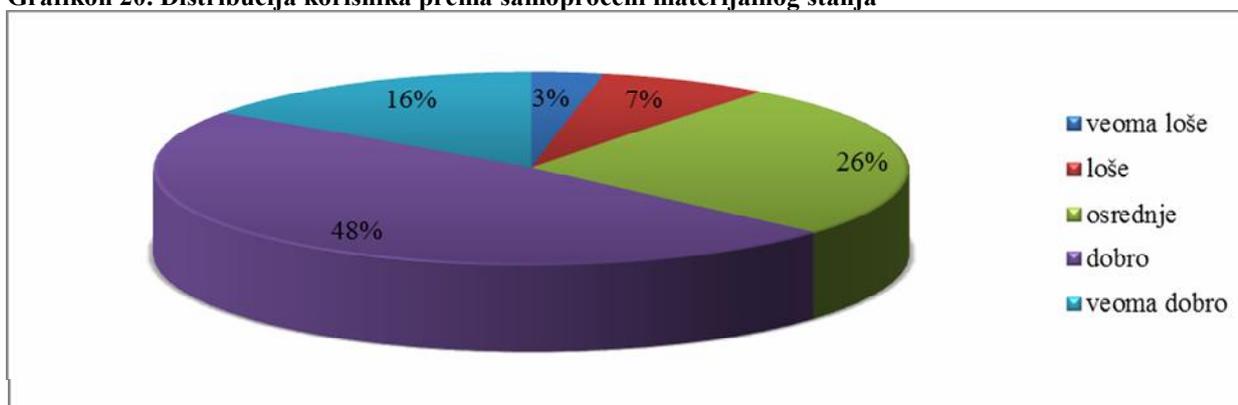
<i>Svilajnac</i>				
<i>Dom zdravlja Rekovac</i>	35	20	20	100
Ukupno	414	358	338	94,41

Najveći procenat anketiranih žena 55,3% ima završenu srednju školu (prethodne godine 60,7%), 19,2% je sa višom i visokom (prethodne godine 27,3%) , 19,2% sa osnovnom školom (prethodne godine 8,2%), 1,5% bez osnovne škole (prethodne godine 1,4%).

Gafikon 19. Distribucija korisnika prema stepenu obrazovanja



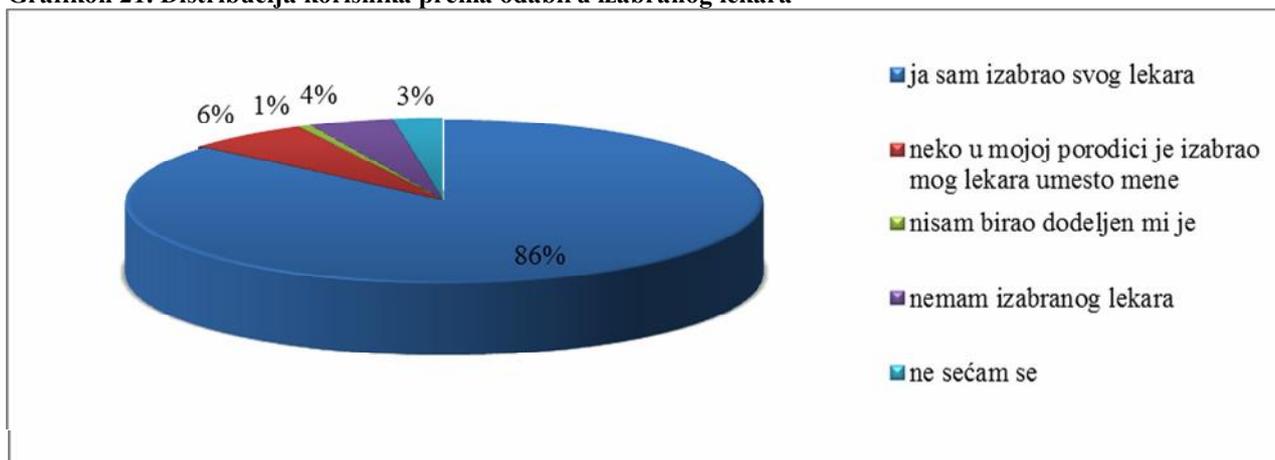
Grafikon 20. Distribucija korisnika prema samoproceni materijalnog stanja



Možemo reći da 25,1% anketiranih ocenjuje svoj materijalni status osrednjim (prethodne godine 36,5%) to je za 11,4% manje od 2016.god. ,dok 46,1% kao dobar (prethodne godine 51,5 %) što je za 5,4% manje od prethodne godine .

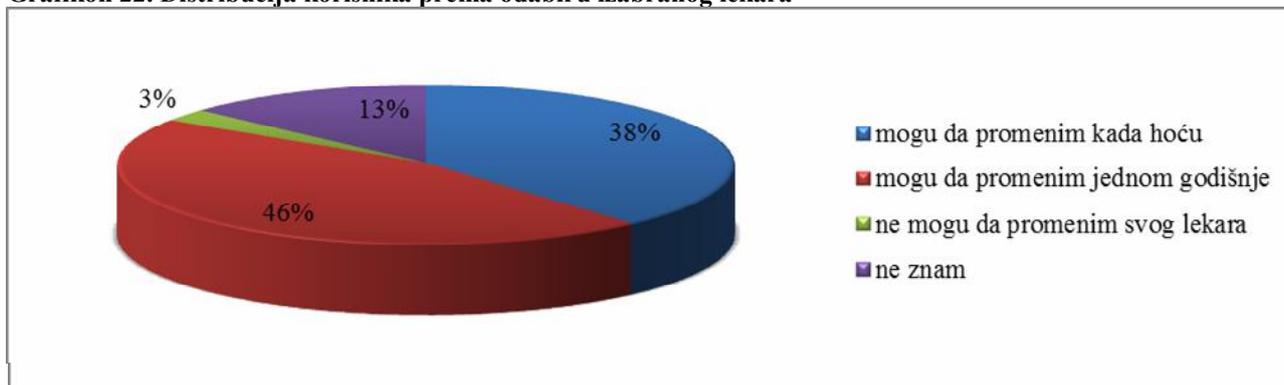
U oko 81,4% slučajeva ispitanice su odgovorile da imaju stalnog ginekologa koga su same izabrale (prethodne godine 91,8%) , a svega 4,1% nema izabranog ginekologa što je neznatno više u odnosu na prošlu godinu (2,4%) .

Grafikon 21. Distribucija korisnika prema odabiru izabranog lekara



Oko 36,1% anketiranih žena smatra da može da promeni ginekologa kad hoće, (prethodne godine 43,3%) a 12,4% ne zna kako može da promeni lekara (prethodne godine 10,2%). Oko 68% anketiranih žena se izjasnilo da je posetilo lekara u privatnoj praksi bar 2 puta što je manje od prethodne godine 28% (prethodne godine 80,2%).

Grafikon 22. Distribucija korisnika prema odabiru izabranog lekara



Više od tri godine se leči kod istog lekara 38,2% (prethodne godine 41,3 %), 1-3 god. se leči 16% (prethodne godine 36,5%) što je manje za 20,5% od 2016.god,dok samo 0,6% nema svog izabranog lekara (prethodne godine 1,4%).

Grafikon 23. Distribucija korisnika prema dužini lečenja kod izabranog lekara

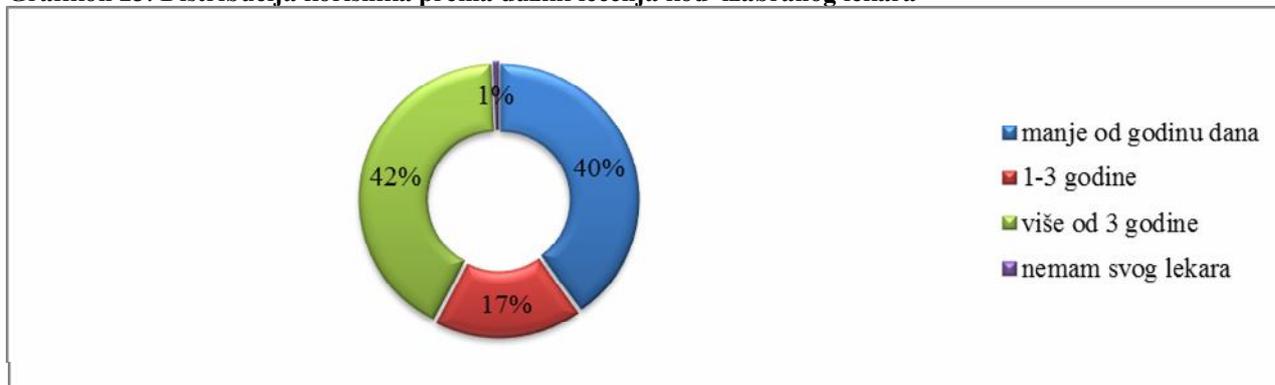


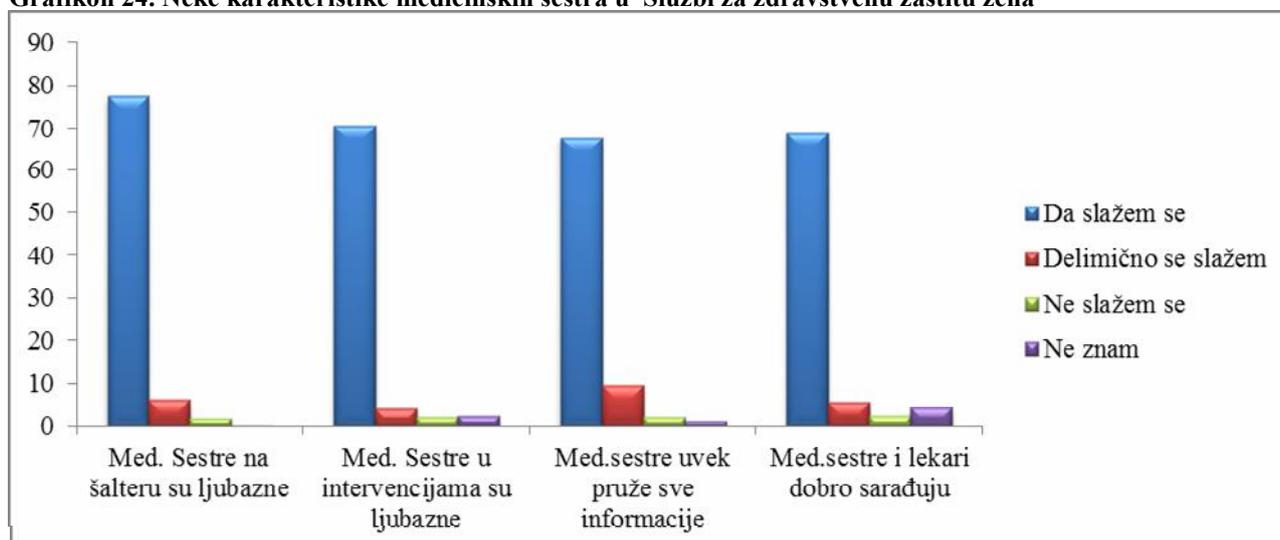
Tabela 9. Dužina čekanja na zakazan pregled u Službi za zdravstvenu zaštitu žena (%)

Teritorija Pomoravski okrug	Nikada ne zakazujem	Obično budem zakazan za isti	Obično čekam 1-3 dana	Obično čekam više od 3 dana

		dan		
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
2017	15,4	11,2	50,3	10,9

Oko 15,4% anketiranih žena ne zakazuje pregled kod ginekologa što je manje od prethodne godine za oko 2% ,a 11,2% bude zakazan istog dana što je 13,4% manje nego prethodne godine. Procenat pacijentkinja koje na pregled čekaju 1-3 dana je 50,3%š to je za 8,6% više u odnosu na proteklu godinu, dok 10,9% pacijentkinja čeka duže od 3 dana .

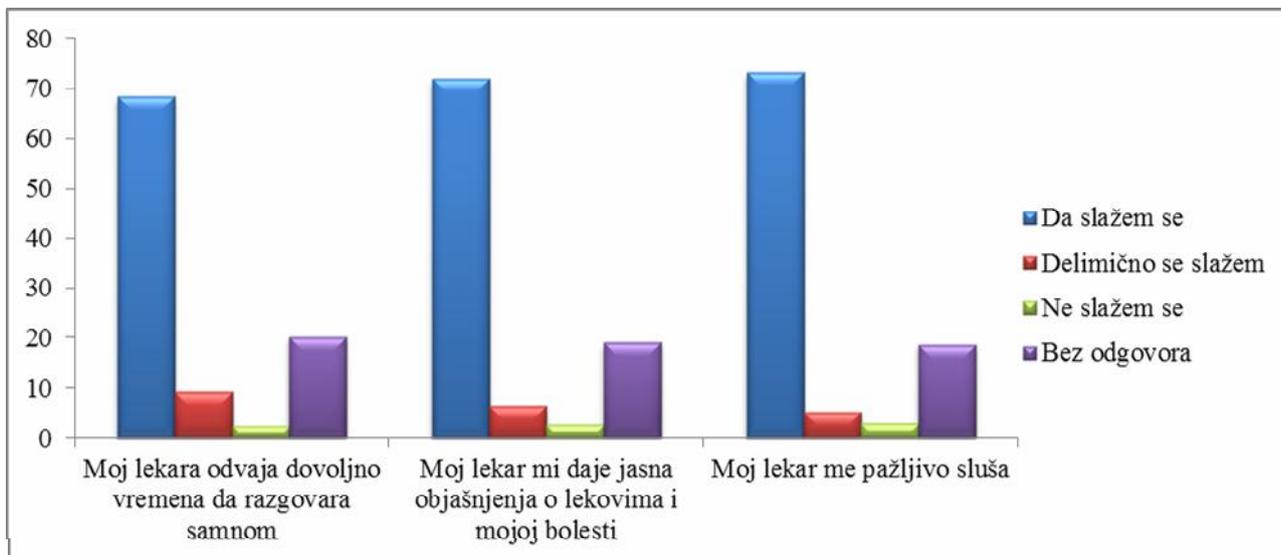
Grafikon 24. Neke karakteristike medicinskih sestara u Službi za zdravstvenu zaštitu žena



Kao i kod drugih službi i ovde u proseku 71,2% anketiranih ima pozitivno mišljenje o medicinskim sestrama što je u proseku za oko 8% manje nego prethodne godine.

Od ukupnog broja anketiranih žena 27,2% se izjasnilo da lekar poznaje njihovu ličnu situaciju (prethodne godine 59,7%) što je **32,5% manje** u odnosu na 2016. god., 64,2% smatra da lekar dobro poznaje probleme i ranije bolesti žene (prethodne godine 75,8%) **11,6% manje** u odnosu na prethodnu godinu . Posle posete lekaru 71% anketiranih žena se oseća sposobnije da se izbori sa zdravstvenim problemima (prethodne godine 74,7%) **takođe 3,7% manje** u odnosu na 2016.god .

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

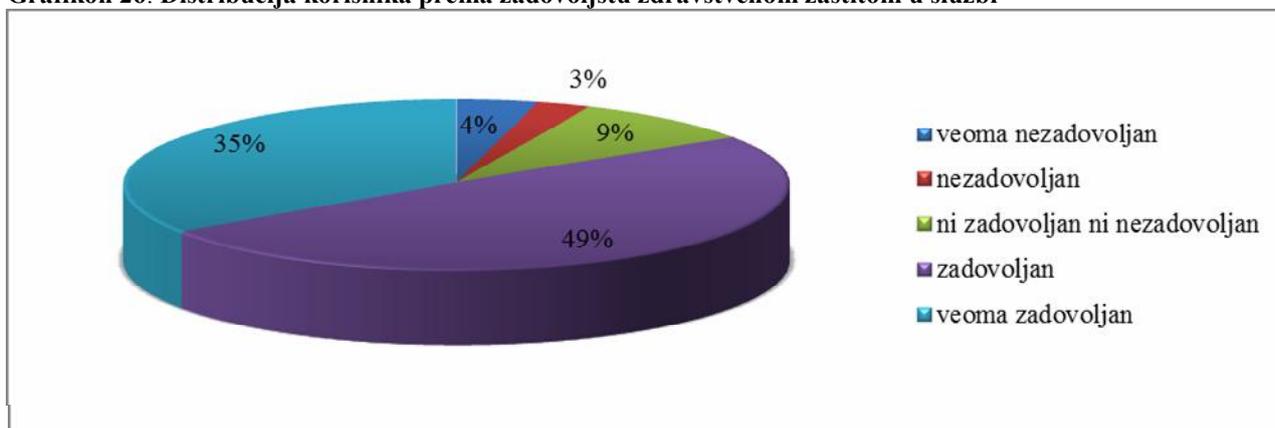


Da se dugo čeka na prijem kod ginekologa smatra 21% anketiranih žena što je 5% više od prethodne godine. Oko 66,9% anketiranih navodi da u hitnim slučajevima do lekara može doći istog dana što je 2,7% manje nego prethodne godine, a telefonski savet od lekara u toku radnog vremena može da dobije 36,3% anketiranih (10% više nego prethodne godine), dok je 10,1% mišljenja da ne može (prethodne godine 11,9%) 18,9% ne zna ništa o toj mogućnosti (prethodne godine 25,3%) što je manje za 6,4% u odnosu na prethodnu godinu.

Oko 10,9% 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 6,8% više nego prethodne godine.

Zdravstvenom zaštitom u ovoj službi na teritoriji okruga zadovoljno je oko 76,3% anketiranih žena što je 4,6% manje od prethodne godine dok je nezadovoljstvo 5,9%, i procenat neodlučnih 3,5%.

Grafikon 26. Distribucija korisnika prema zadovoljstvu zdravstvenom zaštitom u službi

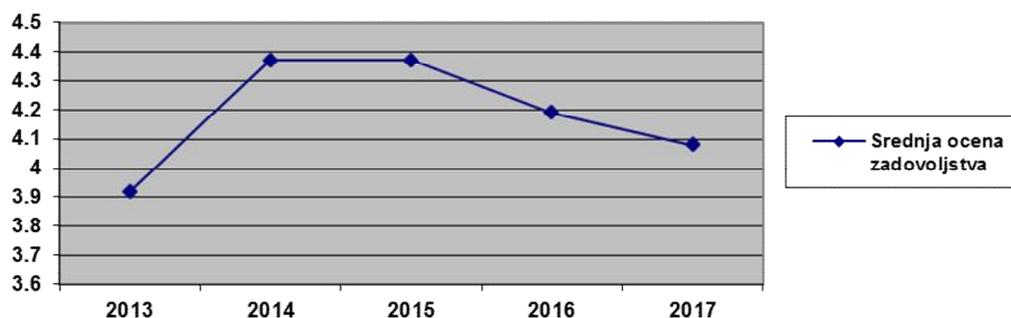


Srednja ocena zadovoljstva je 4,08. U petogodišnjem periodu posmatranja najniže vrednosti zabeležene su 2013 i 2017. god.

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
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
2016	6,8	2,1	7,5	30,4	50,8	4,19
2017	3,5	3,4	8,3	45	31,4	4,08

Grafikon 27. Srednja ocena zadovoljstva korisnika službom za zdravstvenu zaštitu dece i omladine od 2013-2017.god (%)



Služba za stomatološku zdravstvenu zaštitu

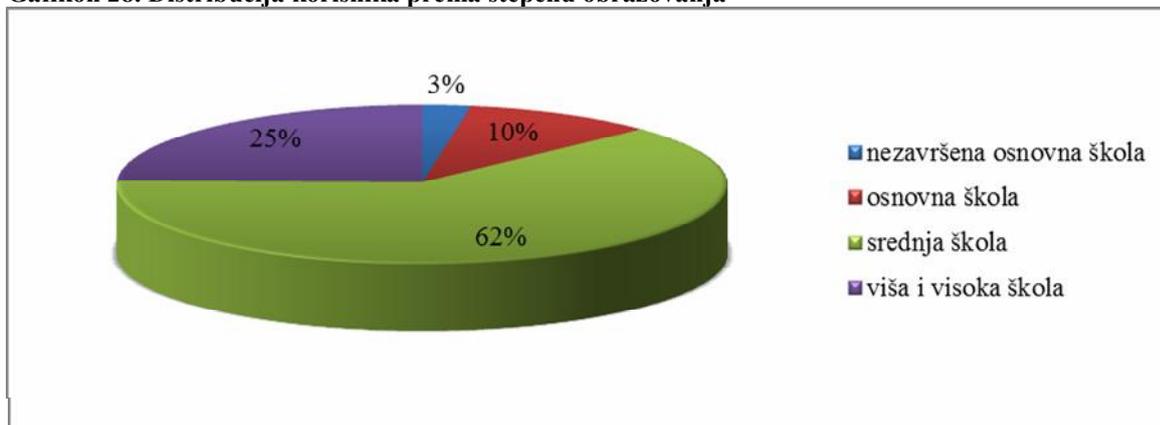
Ukupan broj podjeljenih anketa u ovim službama je 205, a popunjeno je 194 ili 94,6% (prethodne godine 87,19%).

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

Dom zdravlja	Broj pacijenata na dan 27.11.2017.god	Broj podjeljenih upitnika	Broj popunjenih upitnika	Stopa odgovora
Dom zdravlja Jagodina	98	98	96	98
Dom zdravlja Čuprija	74	39	39	100
Dom zdravlja Paraćin	33	29	28	96,6
Dom zdravlja Despotovac	7	7	7	100
Dom zdravlja Svilajnac	22	22	17	77,3
Dom zdravlja Rekovac	15	10	7	70
Ukupno	249	205	194	94,6

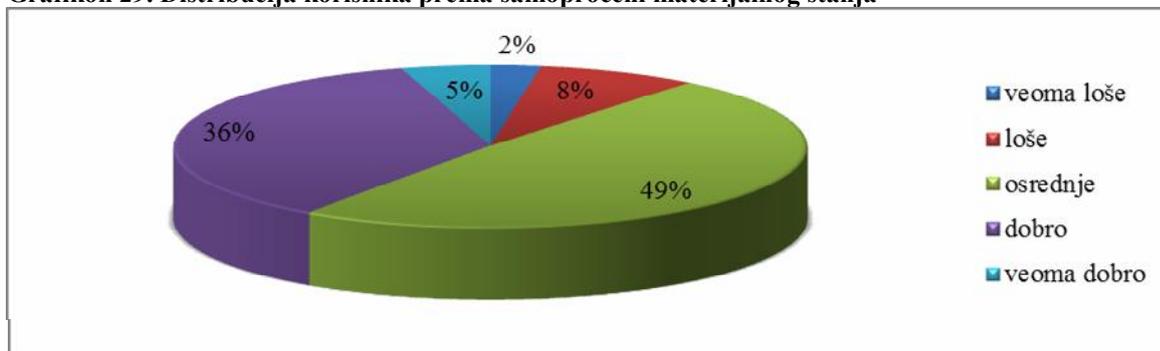
Najveći procenat anketiranih je sa završenom srednjom školom 62,4% (prethodne godine 62,2%), sa osnovnom 10,3% (prethodne godine 11,3%), sa višom i visokom oko 24,7% (prethodne godine 23,7%).

Grafikon 28. Distribucija korisnika prema stepenu obrazovanja



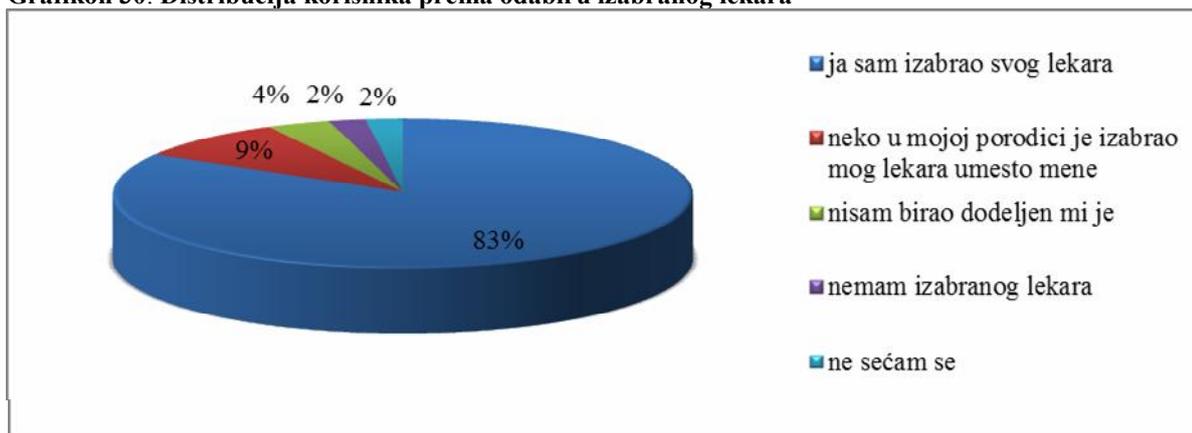
Možemo reći da 48,5% anketiranih ocenjuje svoj materijalni status osrednjim (prethodne godine 48%) što je na nivou prethodne godine , 35,6% kao dobar (prethodne godine 41,2%),a 2,6% kao veoma loš (prethodne godine 1,7%).

Grafikon 29. Distribucija korisnika prema samoproceni materijalnog stanja



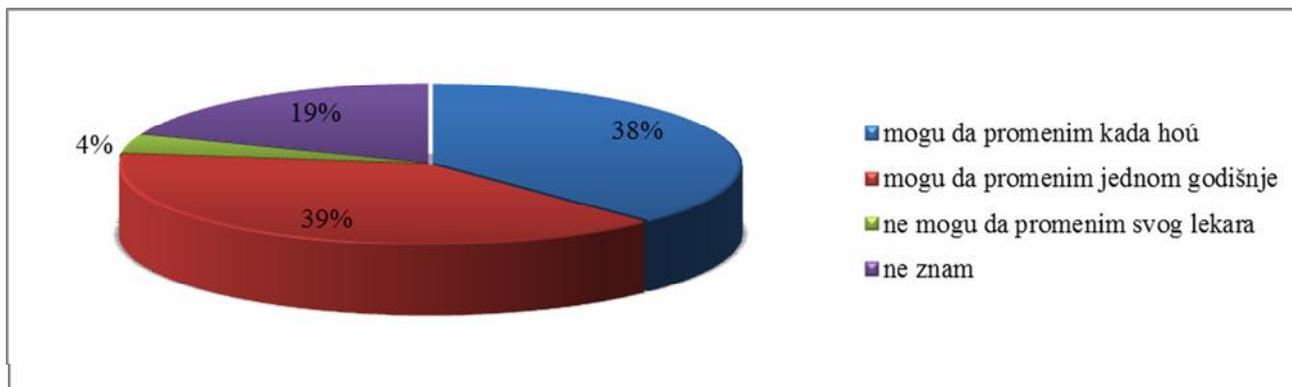
Najveći procenat ispitanika ima stalnog stomatologa njih 71,6% ali u odnosu na prošlu godinu 2,4% manje . Oko 83,5% su ga sami izabrali što je za 6,1% više od prethodne godine.

Grafikon 30. Distribucija korisnika prema odabiru izabranog lekara



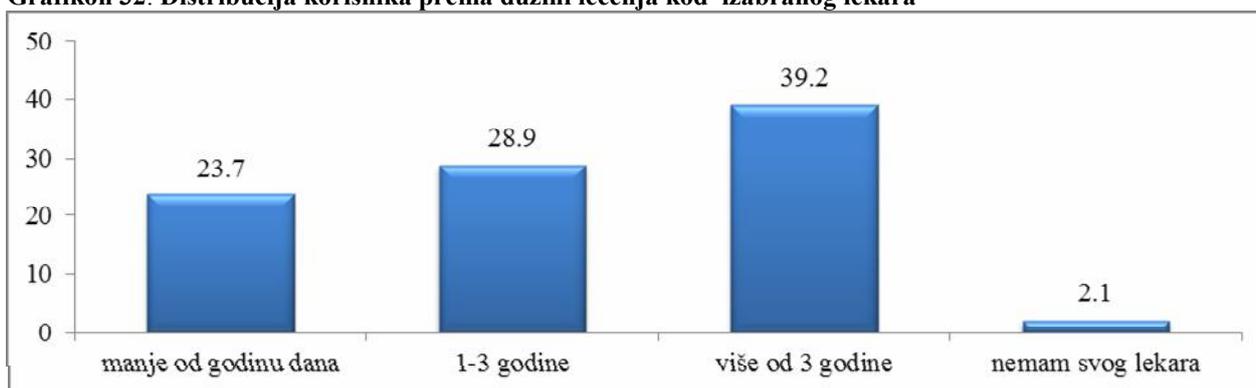
Oko 36,6% anketiranih smatra da stomatologa može da promeni kad hoće (prethodne godine 45,2%) , a 18,6% ne zna kako može da promeni stomatologa što je za 18,9 manje u odnosu na prethodnu godinu (prethodne godine 26,5%).

Grafikon 31. Distribucija korisnika prema odabiru izabranog lekara



Više od tri godine se leči kod istog lekara 39,2% (prethodne godine 37,9%) 1,3% više od prethodne godine, 1-3 god. se leči 28,9% (prethodne godine 25,3%) 3,6% više u odnosu na 2016.god., dok samo 2,1% nema svog izabranog lekara za 10% manje od prethodne godine (prethodne godine 12,1%).

Grafikon 32. Distribucija korisnika prema dužini lečenja kod izabranog lekara



Anketiranih 52,6% je odgovorilo da je bar 2 puta u godini vodilo dete kod privatnog stomatologa što je u odnosu na prethodnu godinu za 32,7% **manje**.

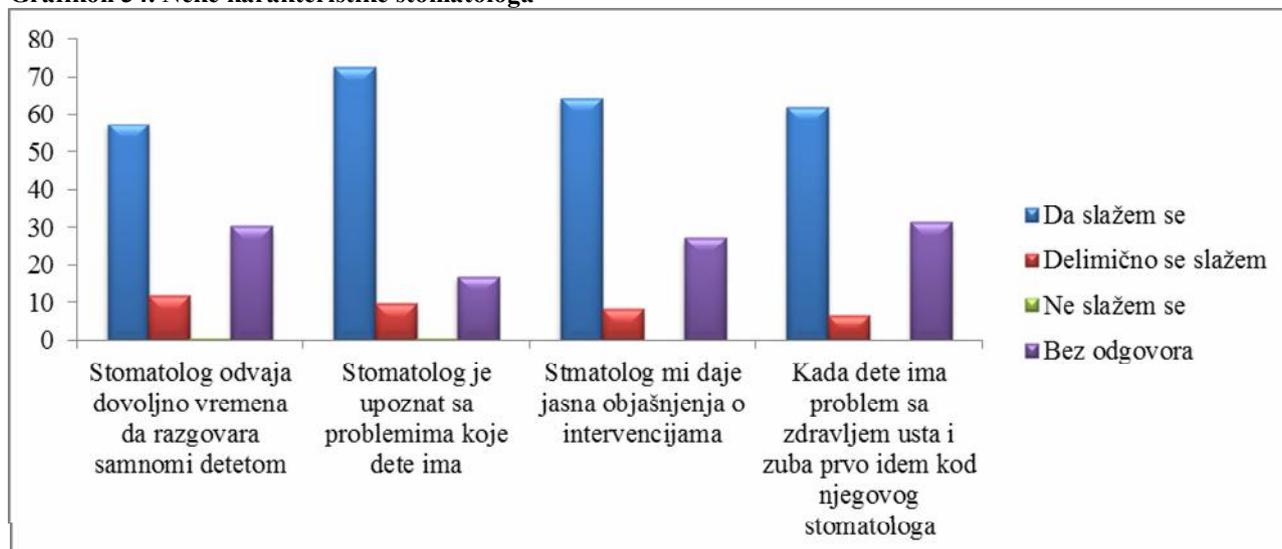
Oko 28,9% ispitanika ne zakazuje pregled kod stomatologa što je za 11,2% manje u odnosu na prethodnu godinu (prethodne godine 40,1%), a 29,4% biva zakazan istog dana (prethodne godine 26%). Ostalih 34,5% anketiranih čeka na pregled 1-3 i više od tri dana što je 1,7% više nego prethodne godine.

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
2017	28,9	29,4	29,4	5,2

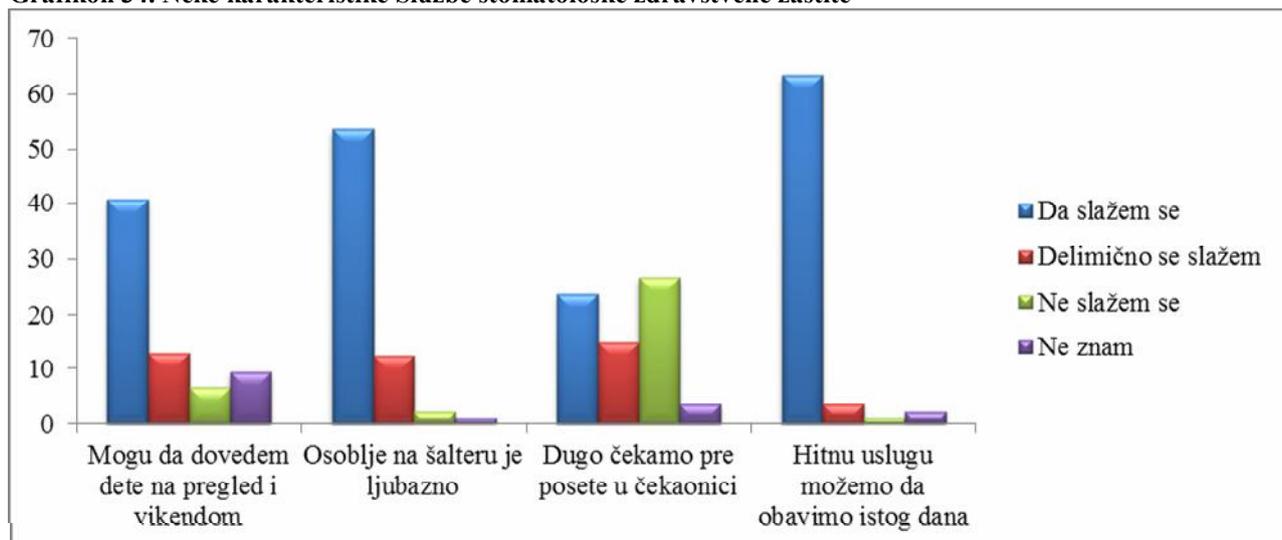
Od 2-7% roditelja se izjasnilo da stomatolozi ne razgovaraju sa njima o određenim temama značajnim za očuvanje zdravlja zuba njihovog deteta kao što su pravilno pranje zuba, pravilna ishrana, upotreba fluora i dr. što je na nivou prethodne godine. Stomatolozi provode dovoljno vremena baveći se problemima pacijenata i daju jasna objašnjenja o intervencijama po mišljenju oko 64,3% anketiranih što je za 4,9 manje od prethodne godine (prethodne godine 69,2%).

Grafikon 34. Neke karakteristike stomatologa



Samo 1,3% ispitanika smatra da im u hitnim slučajevima usluga ne može biti pružena istog dana što je na nivou prethodne godine. Na dugo čekanje se žali 23,7% anketiranih (25,4% prethodne godine), 53,6% anketiranih smatra da je osoblje na šalteru ljubazno (prethodne godine 73,4%) što je 19,8% manje u odnosu na prethodnu godinu, a dete se na pregled može dovesti vikendom smatra 40,7% ispitanika (prethodne godine 54,2%).

Grafikon 34. Neke karakteristike Službe stomatološke zdravstvene zaštite

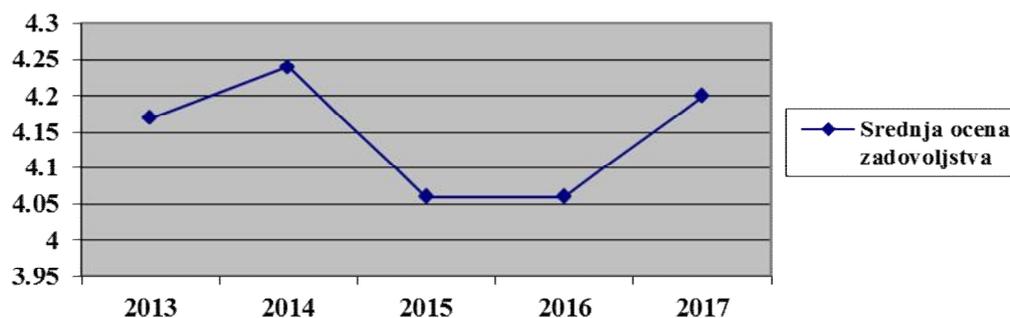


Zdravstvenom zaštitom u ovoj službi na teritoriji okruga zadovoljno je 84% anketiranih što je za 1,5% više od prethodne godine. Nezadovoljstvo je manje za 2,9%, a broj neodlučnih se povećao za 1,3%.

Tabela 13. Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u stomatologiji (%)

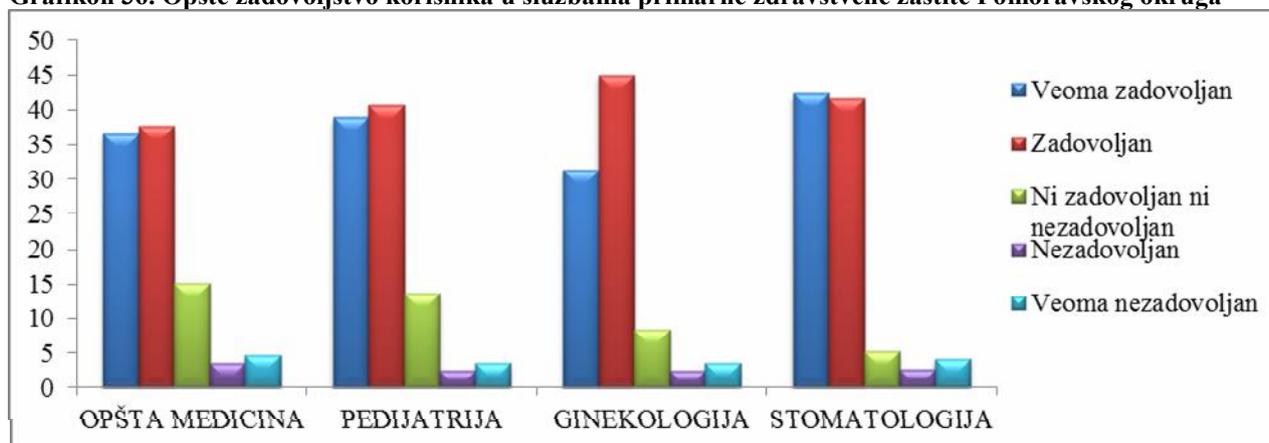
Zadovoljstvo korisnika <i>Pomoravski okrug</i>	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Srednja ocena zadovoljstva
2013	7,5	0,5	4,6	39,2	45,9	4,17
2014	3,2	0	6,4	50	39,8	4,24
2015	3,6	3,6	13,3	39,8	36,7	4,06
2016	8,5	1,1	3,9	45,2	37,3	4,06
2017	4,1	2,6	5,2	41,7	42,3	4,20

Grafikon 35. Srednja ocena zadovoljstva korisnika službom za zdravstvenu zaštitu dece i omladine od 2013-2017.god (%)



Srednja ocena zadovoljstva ovom službom je 4,20 što je za 0,14 više od 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

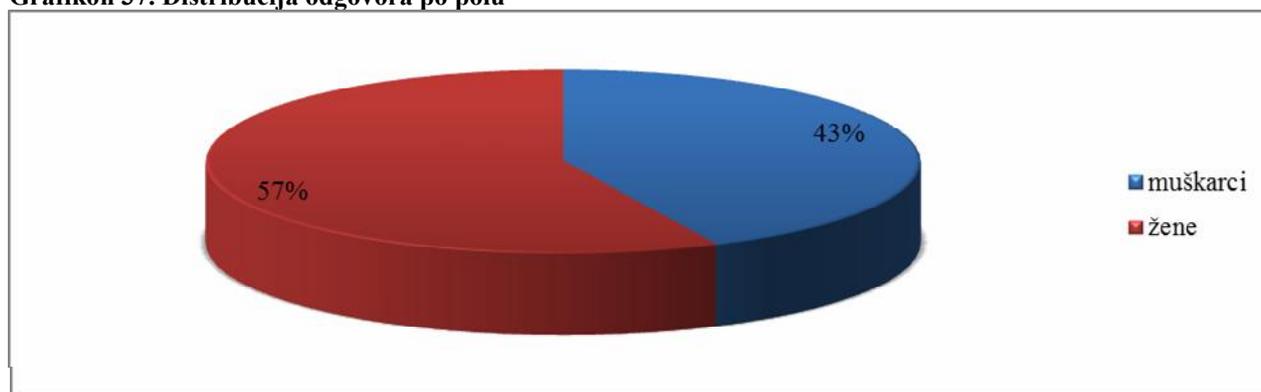
Specijalističku službu interne medicine u primarnoj zdravstvenoj zaštiti imaju domovi zdravlja Svilajnac, Despotovac i Rekovac, dok u okviru sekundarne zaštite specijalističke usluge interne medicine pružaju opšte bolnice Čuprija, Jagodina i Paraćin. Ukupno je u ovim službama podjeljeno 276 upitnika (od čega 78 ili 28% u primarnoj z.z. popunjeno) a popunjeno 270, stopa odgovora je 97,8% (1% 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 27.11. do 01.12.2017.god	Broj podjeljenih upitnika	Broj popunjenih upitnika	Stopa odgovora
Dom zdravlja Svilajnac	15	15	12	80,0
Dom zdravlja Despotovac	39	39	38	97,4
Dom zdravlja Rekovac	35	24	22	91,7
Opšta bolnica Čuprija	185	105	105	100,0
Opšta bolnica Paraćin	55	41	41	100,0
Opšta bolnica Jagodina	52	52	52	100,0
Ukupno	381	276	270	97,8

U ovim službama 57% anketiranih su žene, a 43% muškarci

Grafikon 37. Distribucija odgovora po polu

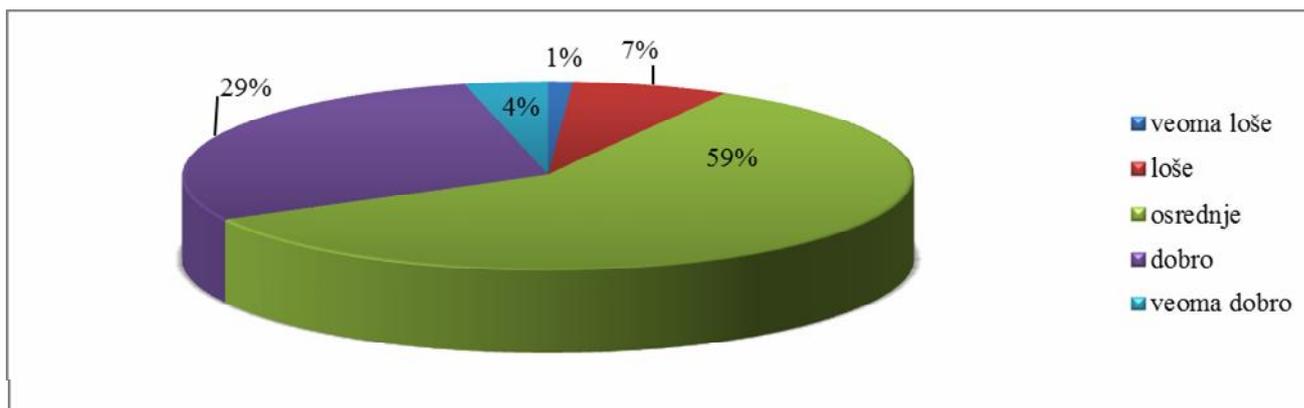


Najveći procenat među anketiranimima u Specijalističkoj službi su starosti od 60-74 god 36,3%.

Tabela 15 . Korisnici /pacijenti po godinama starosti

Godine	15-29	30-44	45-59	60-74	75-89	90+
Broj	17	48	76	98	28	1
%	6,30	17,78	28,15	36,30	10,37	0,37

Grafikon 38. Distribucija korisnika prema samoproceni materijalnog stanja

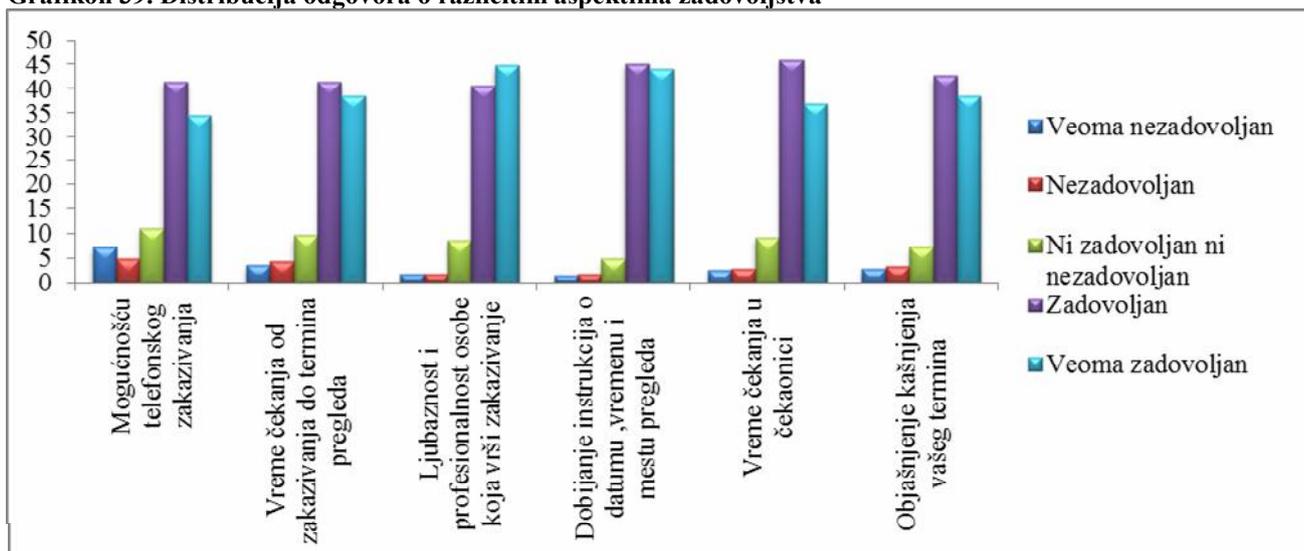


Veliki broj anketiranih navodi da im je materijalni status osrednji, a samo 4% svoj status ocenjuje kao veoma dobar.

Pojedine karakteristike službe pacijenti su ocenili na sledeći način:

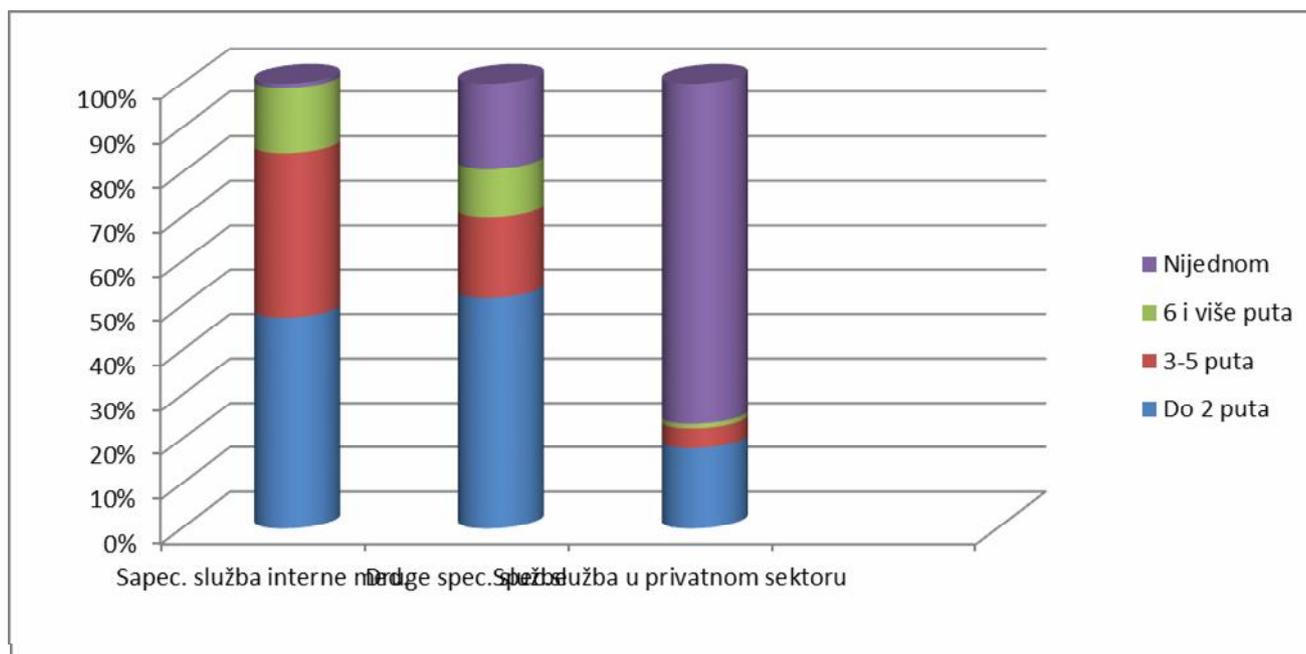
- Mogućnošću telefonskog zakazivanja pregleda zadovoljno je oko 75,9 % anketiranih pacijenata; (prethodne godine 89,1%)
- Vremenom čekanja od zakazivanja do pregleda zadovoljno je 80% anketiranih, prethodne godine 87,4%;
- Ljubaznošću osobe koja vrši zakazivanje nije zadovoljno 3,7% pacijenata (prethodne godine 2,6%);
- Na vreme čekanja u čekaonici na zakazan pregled žali se oko 5,5% pacijenata (prethodne godine 3,6%), dok je 83% je zadovoljnih (prethodne godine 86,7%);
- Higijenskim uslovima u čekaonicama zadovoljno je oko 73% (prethodne godine 88,8%), a 7,8% je nezadovoljnih (prethodne godine 4,2%).

Grafikon 39. Distribucija odgovora o različitim aspektima zadovoljstva



U poslednjih 12 meseci specijalistu je posetilo do dva puta 47,4% dok je 3-5 puta 37%. Privatnog specijalistu posetilo je do dva puta 16%, a 3-5 puta 4%. Možemo zaključiti da do dva puta u poslednjih 12 meseci 31% više pacijenata posećuje specijalistu u državnoj službi nego u privatnom sektoru.

Grafik 40. Distribucija pacijenata po broju poseta lekaru specijalisti u poslednjih 12 meseci

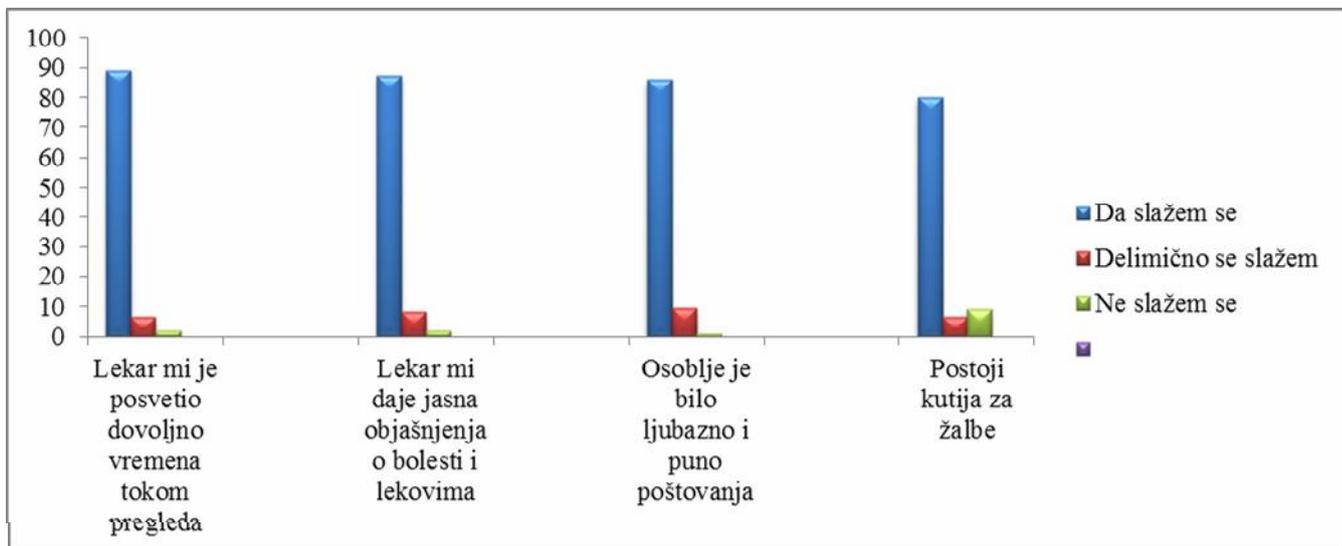


Oko 32,2% pacijenata je izjavilo da je na pregled primljeno istog dana što je za 2,6% manje u odnosu na prethodnu godinu, kod 23,7% je pregled zakazan u roku od 7 dana dok je duže od mesec dana čekalo je 3,7% .

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
2017	32,2	23,7	20,4	17	3,7

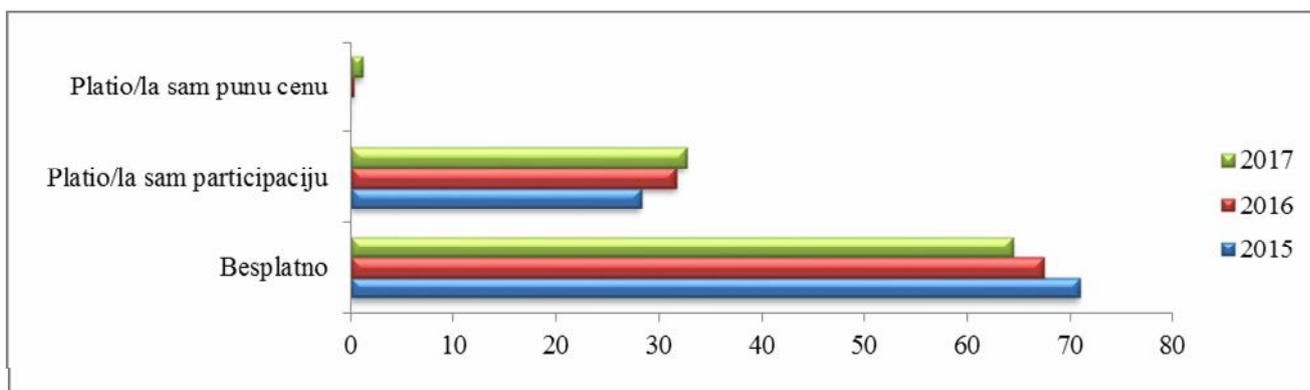
Grafikon 42. Neke karakteristike specijalističke službe



Svi ispitivani aspekti rada lekara specijaliste (vreme posvećeno pacijentu, objašnjenje zdravstvenog stanja, preduzetih procedura i plana lečenja) zadovoljili su oko 85,8% ispitanika (prethodne godine 91,7%).

Specijalistički pregled bez učešća (besplatno) ostvarilo je 64,4% korisnika (prthodne godine 67,4%), u usluzi je plaćanjem participiralo 32,6% korisnika, dok je 1,1% platilo punu cenu lekarske usluge (predhodne godine 0,3%).

Grafikon 43. Plaćanje usluga prilikom posete lekaru specijalisti

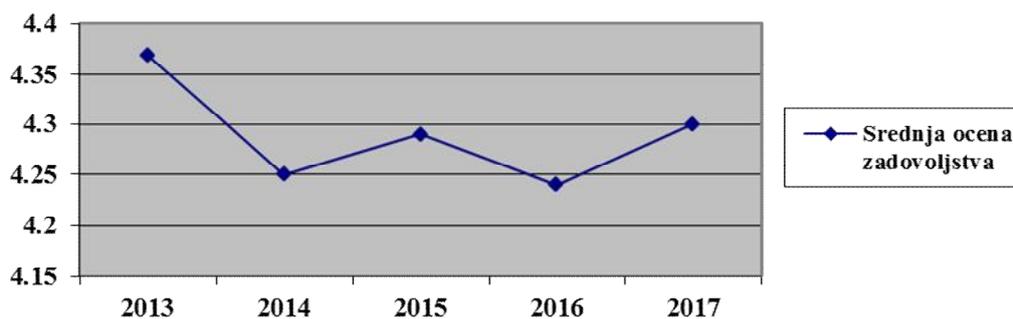


Ostvarenom zdravstvenom zaštitom u internističkim ambulantomama u Pomoravskom okrugu zadovoljno je 89% korisnika (prethodne godine 93%), ni zadovoljnih ni nezadovoljnih je, 6,3%, nezadovoljnih je 3,6% .

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
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
2016	2,3	0,0	3,6	59,0	34,0	4,24
2017	2,9	0,7	6,3	42,6	46,3	4,3

Grafikon 44. Srednja ocena zadovoljstva korisnika Specijalističkom službom na teritoriji Pomoravskog okruga 2013-2017.god (%)



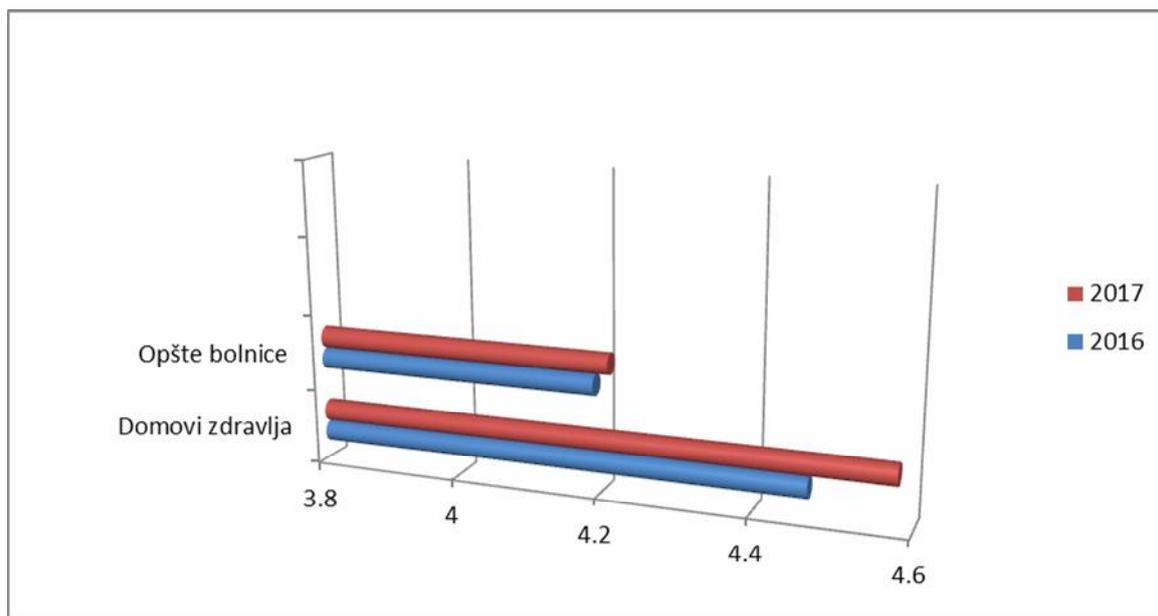
Srednja ocena zadovoljstva je 4,3, što je nešto malo više nego prethodne godine. Zapažaju se oscilacije u visini sednjih ocena zadovoljstva ovom službom tokom posmatranog petogodišnjeg perioda. Najveća srednja ocena zadovoljstva je bila 2013.god 4,37.

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 2017.god.</i>	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Srednja ocena zadovoljstva
Domovi zdravlja	6,3	0	6,3	12,7	71,4	4,58
Opšte bolnice	1,4	0	3,1	68,9	25,9	4,21

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 27.11. do 01.12.2017. godine.

U tri bolnice Pomoravskog okruga ležećim pacijentima je pri otpustu podeljeno 354 anketna upitnika od kojih je popunjeno 354 ili 100%, kao i stopa odgovora veća za 1,2% od prethodne godine.

Grafikon 46. Stopa odgovora 2014/15/16/17.god

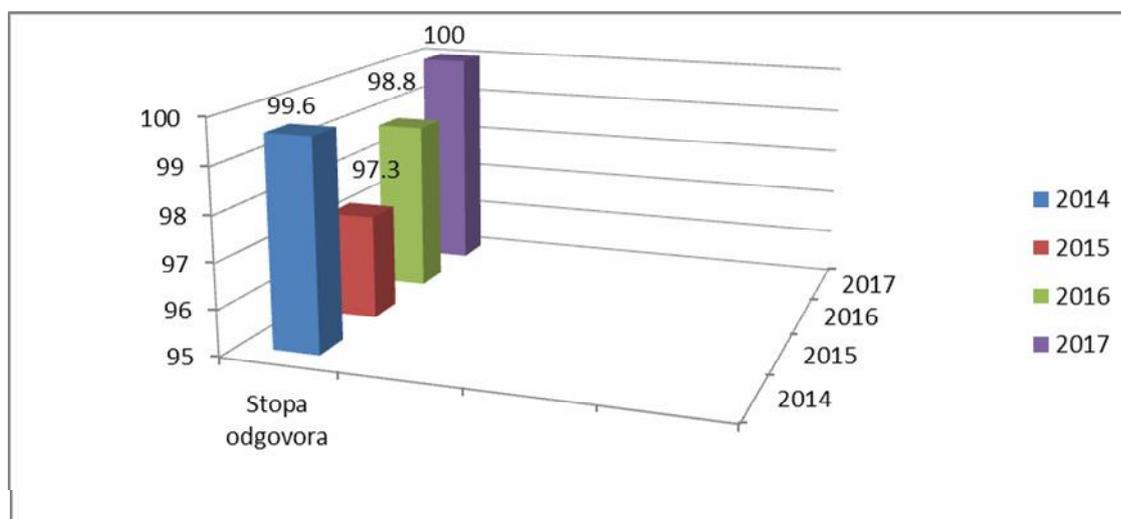


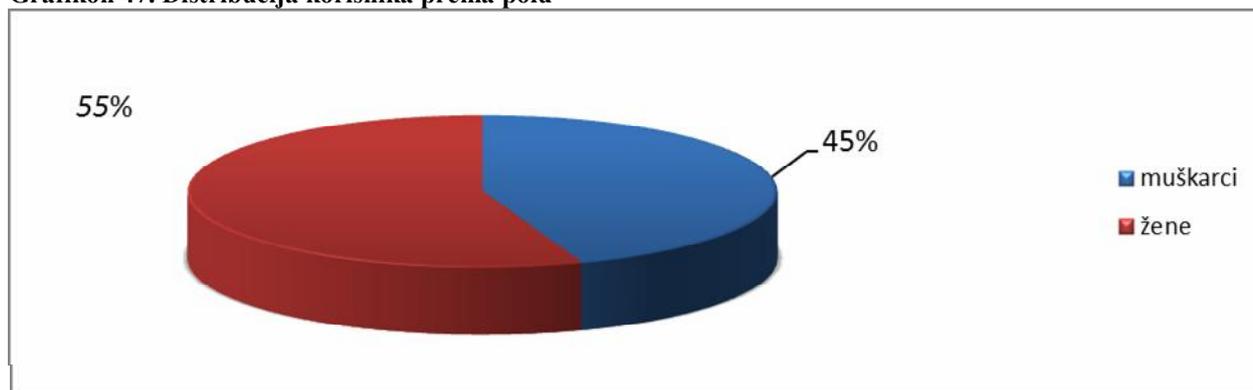
Tabela 19. Stopa odgovora u određenim granama medicine Pomoravskog okruga

<i>Službe</i>	<i>Broj pacijenata na dan</i>	<i>Broj podeljenih</i>	<i>Broj popunjenih</i>	<i>Stopa odgovora</i>
---------------	-------------------------------	------------------------	------------------------	-----------------------

	<i>27.11-01.12.2017.god</i>	<i>upitnika</i>	<i>upitnika</i>	
<i>Interne grane</i>	173	165	165	100,00
<i>Hiruške grane</i>	148	117	117	100,00
<i>Ginekologija i akušerstvo</i>	62	62	62	100,00
<i>Rehabilitacija</i>	11	10	10	100,00
<i>Ukupno</i>	394	354	354	100,00

Od ukupno anketiranih korisnika bolničke zdravstvene zaštite 55,6% čine žene (prethodne godine 59,8%) ,a 44,4% su muškarci (prethodne godine 40,2%).

Grafikon 47. Distribucija korisnika prema polu

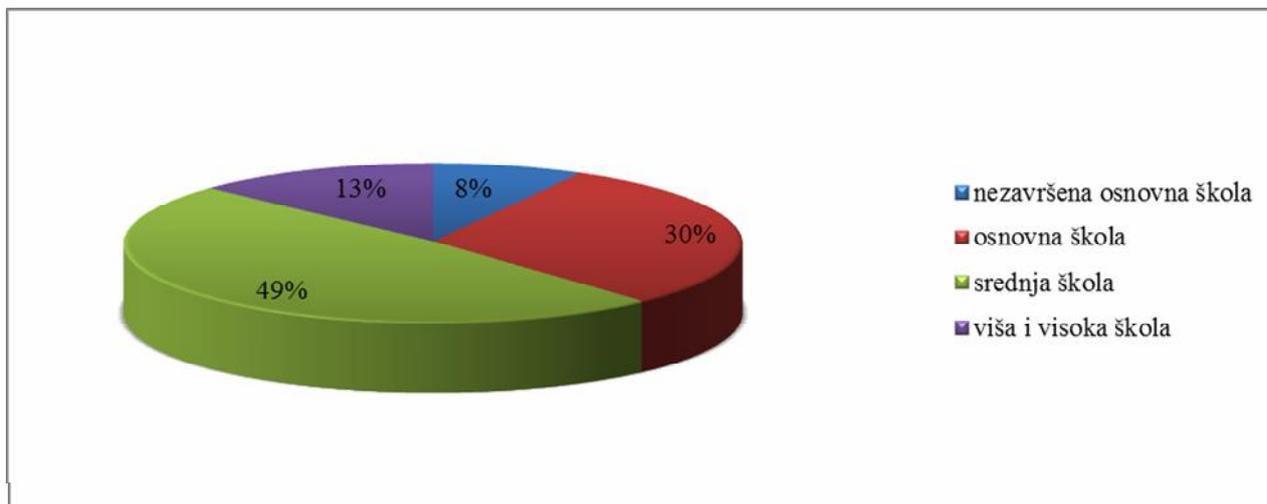


Najveći broj korisnika bolničke zdravstvene zaštite bili su starosti od 60-74 godina ili 33,6% što je malo manje u odnosu na prethodnu godinu (1%).

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
	%	10,5	18,8	26,3	30,5	12,7	0,2
2015	Broj	31	57	84	126	59	1
	%	8,6	15,9	23,4	35,1	16,4	0,3
2016	Broj	39	63	66	118	51	1
	%	11,4	18,5	19,4	34,6	15,0	0,3
2017	Broj	34	57	85	119	59	0
	%	9,60	16,10	24,01	33,62	16,67	0,00

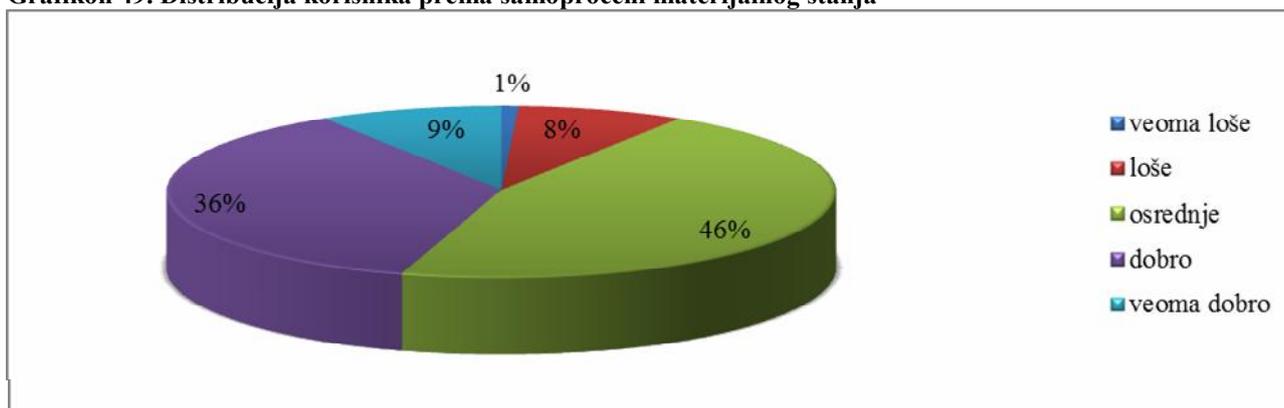
Gafikon 48. Distribucija korisnika prema stepenu obrazovanja



Možemo zaključiti da je veliki broj korisnika 13% sa nezavršenom osnovnom školom ,(prošle godine 15%) ,najveći procenat anketiranih ima završenu srednju školu 49%.,(prošle godine 45,5%).

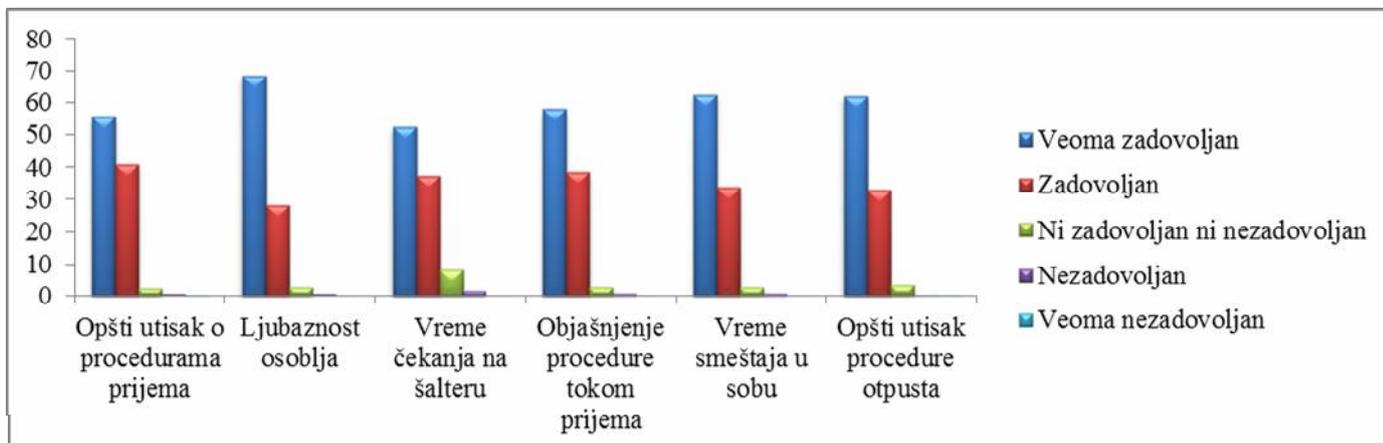
Najveći procenat anketiranih 46% navodi svoj materijalni status osrednjim(prethodne godine 49,3%) , 36% dobrim kao i prethodne godine ,a loš i veoma loš 9%. Možemo zaključiti da je materijalni status anketiranih na nivou prethodne godine sa malim varijacijama

Grafikon 49. Distribucija korisnika prema samoproceni materijalnog stanja



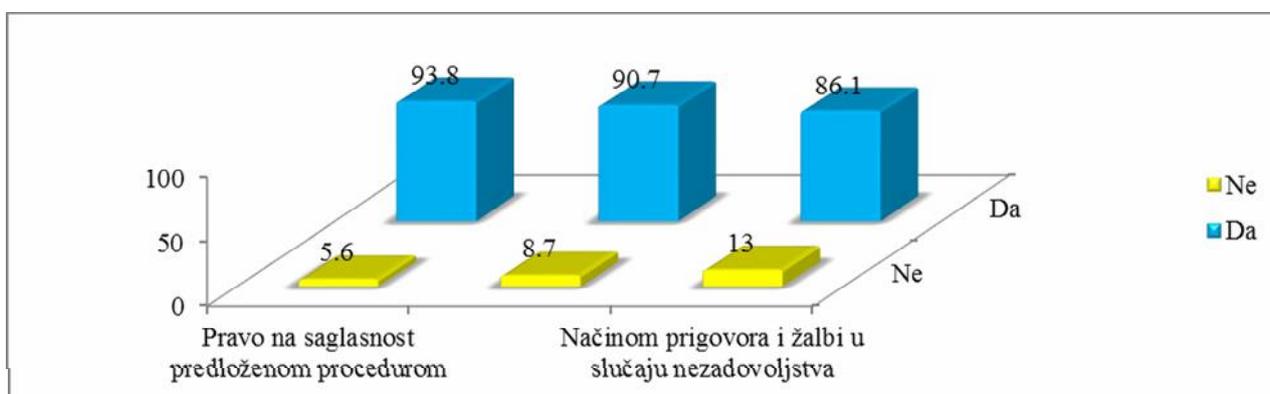
Pacijenti su imali priliku da iznesu svoje stavove i zadovoljstvo različitim uslugama tokom **prijema i otpusta iz bolnice** (vreme čekanja na šalteru, vreme do smeštaja u sobu, objašnjenje procedure tokom prijema, ljubaznost osoblja na prijemu i otpustu i opšte zadovoljstvo ovim uslugama). Svim ovim aspektima zadovoljno je 95,1% korisnika,odnosno prosečna ocena zadovoljstva je 4,54 (prethodne godine 4,44). Gledajući pojedinačne aspekte najzadovoljniji su ljubaznošću osoblja 96,6% (prethodne godine 97,4%) opštim utiskom o proceduri prijema sa procentom 96,3% (prethodne godine 93,9%) i kao i vremena do smeštaja u sobu 96,3%. Najmanje su zadovoljni čekanjem na šalteru prilikom prijema 89,3%. Posmatrajući zadovoljstvo ovim uslugama pojedinačno po odeljenjima najzadovoljniji su pacijenti odeljenja ginekologije i akušerstva i hirurgije sa srednjom ocenom 4,65 a najmanje sa odeljenjem rehabilitacije 4,01 .

Grafik 50. Distribucija zadovoljstva uslugama tokom prijema i otpusta



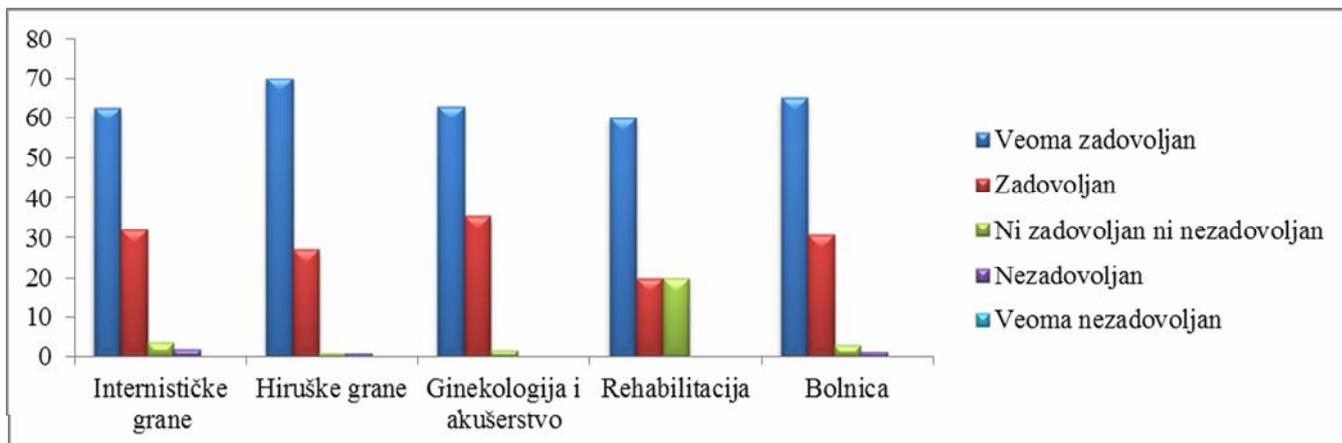
Prava pacijenta i saglasnost za procedure : Oko 5,6% pacijenata lečenih u bolnici se izjasnio da nije upoznat sa pravom na davanje saglasnosti na predloženu procedure (prethodne godine 3,5%), a 8,7% sa dužnostima pacijenata na bolničkim odeljenjima (prethodne godine 4,4%). Sa načinom prigovora i žalbi u slučaju žalbi nije poznato 13% pacijenata (prethodne godine 10,8%) .

Grafikon 51. Upoznavanje korisnika sa mogućnostima tokom boravka u bolnici



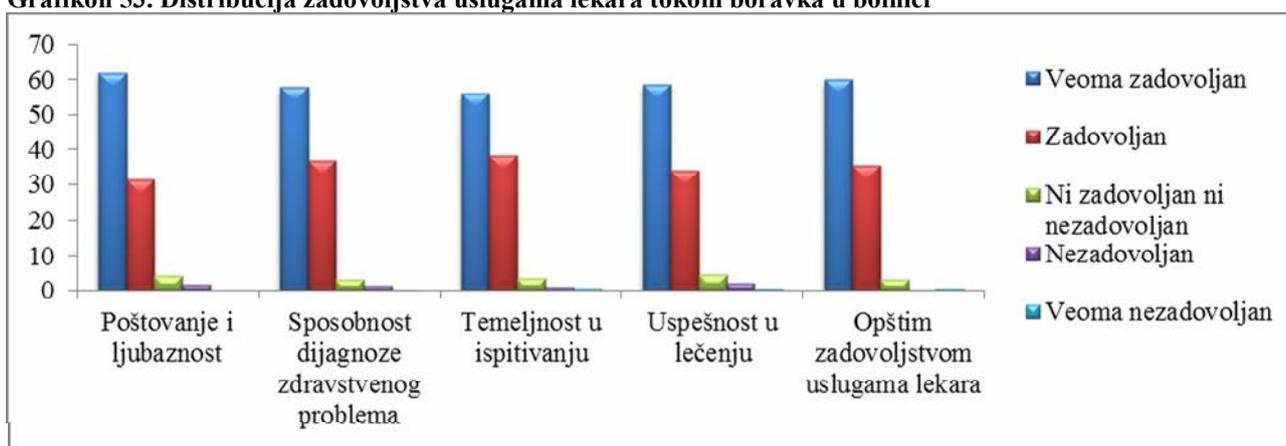
Opšte zadovoljstvo sestričkom negom u bolnici zadovoljno je 95,7% (prethodne godine 97,4%) dok je 1,1% je nezadovoljno. Gledano po granama medicine opšte zadovoljstvo sestričkom negom je najveće kod hiruških grana medicine, a najmanje kod rehabilitacije.

Grafikon 52. Opšte zadovoljstvo sestričkom negom



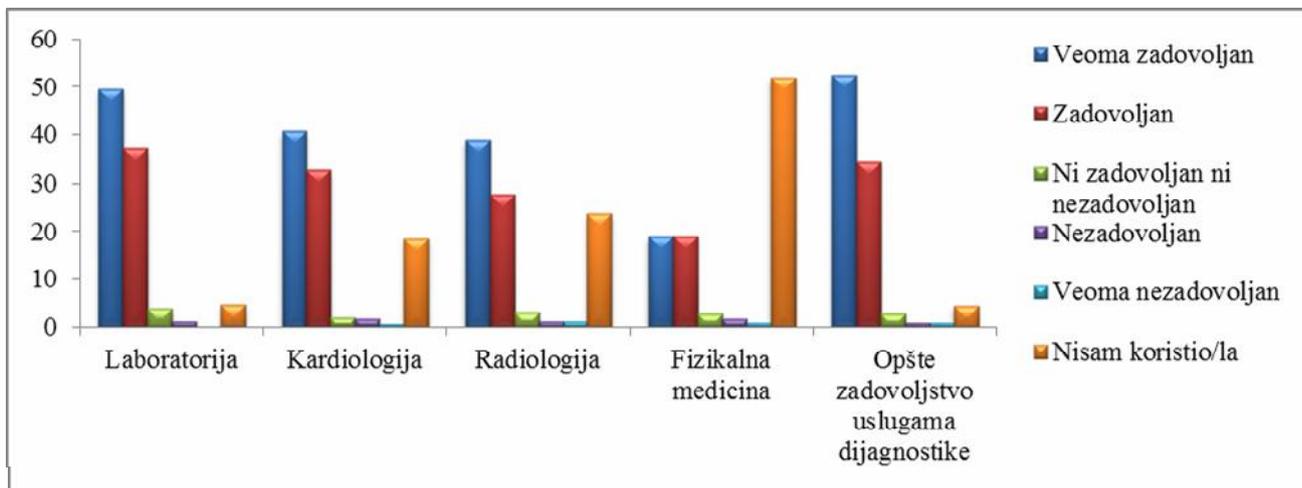
Opšte zadovoljstvo uslugama lekara, je veće nego prethodne godine 95,7% (prethodne godine 93%). Osim opšteg zadovoljstva lekarskim uslugama, pacijenti su iskazali i svoje zadovoljstvo mnogim aspektima tj.svojom percepcijom koliko je lekar bio temeljan u ispitivanju (dijagnostici), uspešan u lečenju, koliko je bio spreman 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 90-95% prethodne godine (90,6-93%) .

Grafikon 53. Distribucija zadovoljstva uslugama lekara tokom boravka u bolnici



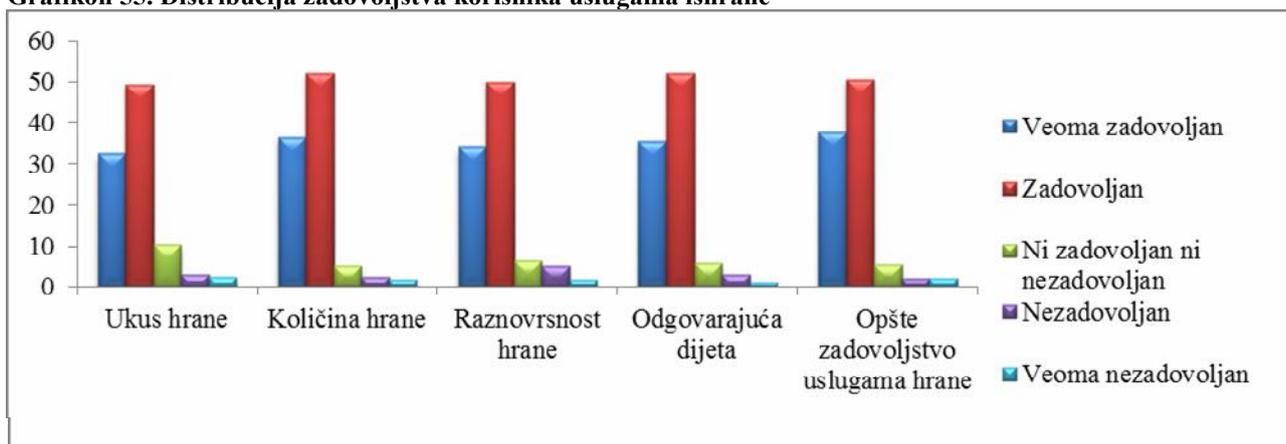
Opšte zadovoljstvo uslugama dijagnostike i terapije zadovoljno je 95,06% pacijenata koji su koristili ove usluge što je nešto više od prethodne godine kada je bilo 94,3% zadovoljnih.

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



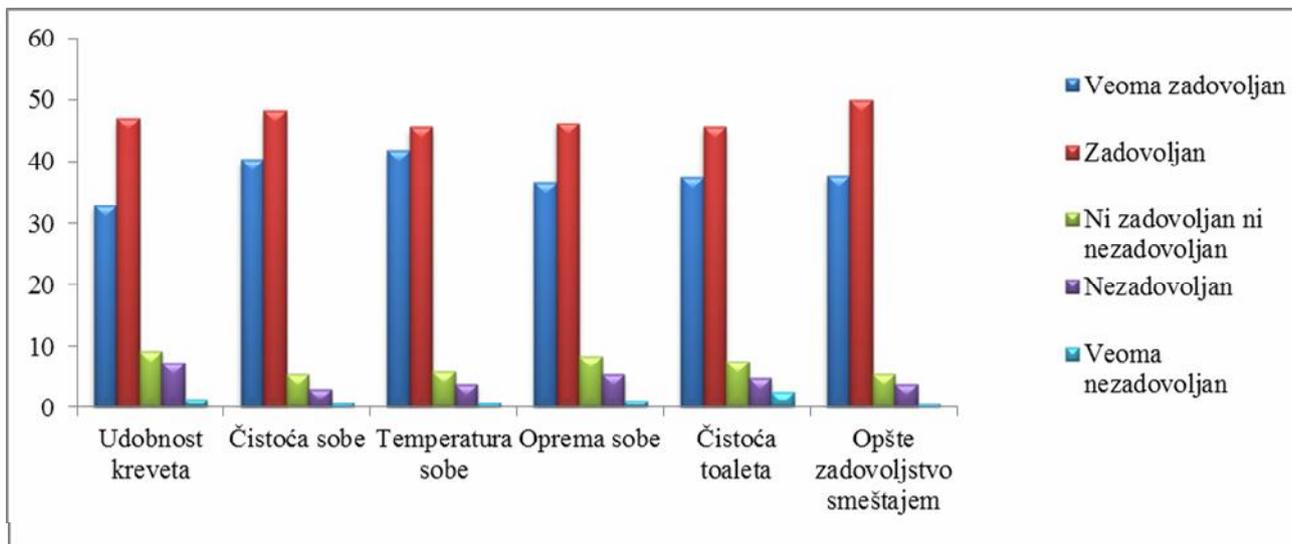
Opšte zadovoljstvo ishranom u bolnici zadovoljno je 88% anketiranih pacijenata na nivou prethodne godine, nezadovoljnih je oko 4%, dok 5,4% nema određeno mišljenje. Procenat nezadovoljnih i neopredeljenih je nešto veći nego prošle godine. Najnezadovoljniji su ukusom i raznovrsnošću hrane.

Grafikon 55. Distribucija zadovoljstva korisnika uslugama ishrane



Opšte zadovoljstvo uslovima smeštaja tokom boravka u bolnici nezadovoljno je 4,5% korisnika (prethodne godine 4,1%), a zadovoljnih 87,8% (prethodne godine 81,8%). Pacijenti su najnezadovoljniji udobnošću kreveta 8,8% (prethodne godine 10,8%), opremom sobe 6,5% (prethodne godine 7,9%) i čistoćom toaleta 7,3% anketiranih.

Grafikon 56. Distribucija zadovoljstva korisnika uslovima smeštaja



Organizacijom poseta je zadovoljno 91,3% pacijenata na nivou prethodne godine, a nezadovoljno oko 1,6%. Organizacijom poseta najzadovoljniji su na odeljenju rehabilitacije, a najnezadovoljniji su na odeljenjima internističkih grana medicine.

Grafikon 57. Distribucija zadovoljstva organizacijom poseta korisnika

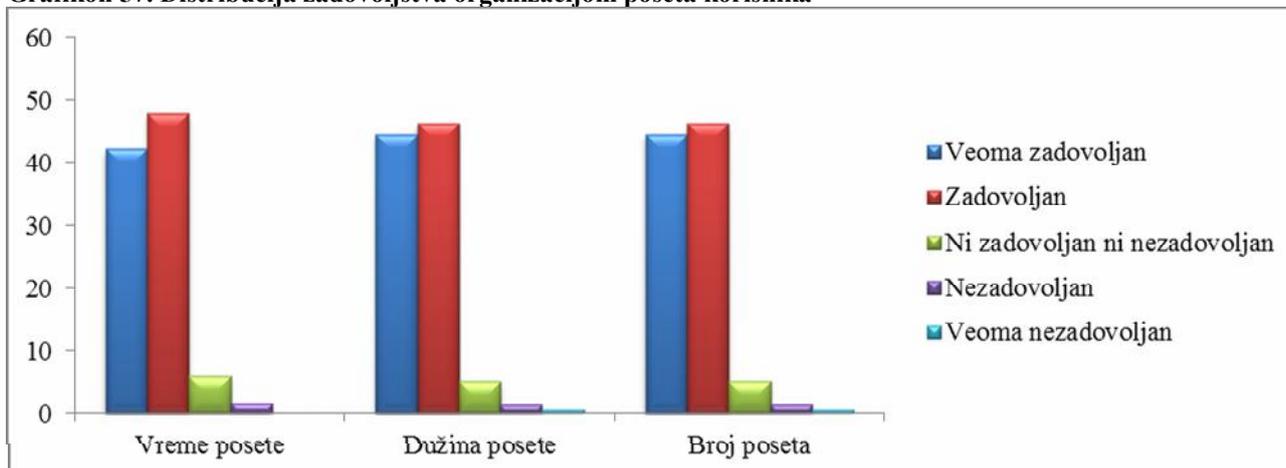


Tabela 21. Srednja ocena zadovoljstva korisnika određenim aspektima bolničke zdravstvene zaštite u Pomoravskom okrugu

Aspektima bolničke zdravstvene zaštite	2013	2014	2015	2016	2017
Opšti utisak o procedurama prijema i otpusta	4,60	4,50	4,46	4,44	4,54
Opšte zadovoljstvo sestričnom negom	4,78	4,54	4,58	4,63	4,60
Opšte zadovoljstvo uslugama lekara	4,68	4,58	4,53	4,46	4,55
Opšte zadovoljstvo uslugama ishrane	4,39	4,58	4,26	4,28	4,23
Opšte zadovoljstvo uslovima smeštaja	4,33	4,30	4,22	4,15	4,23
Opšte zadovoljstvo uslugama dijagnostike i terapije	4,68	4,36	4,55	4,45	4,50

Zadovoljstvo pacijenata navedenim aspektima bolničkog lečenja u 2017.god je nešto veće u odnosu na prethodne godine .

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

Grane medicine	<i>Interna medicina</i>	<i>Hirurgija</i>	<i>Ginekologija i akušerstvo</i>	<i>Rehabilitacija</i>
<i>Procedure prijema</i>	4.54	4.48	4.64	4.01
<i>Procedure otpusta</i>	4.53	4.48	4.65	4.14
<i>Zadovoljstvo sestrinskom negom</i>	4.58	4.7	4.78	3.93
<i>Zadovoljstvo uslugama lekara</i>	4.58	4.57	4.78	4.07
<i>Zadovoljstvo uslugama ishrane</i>	4.30	4.34	4.37	3.92
<i>Zadovoljstvo uslugama smeštajasmestaja</i>	4.36	4.33	4.28	3.58
<i>Zadovoljstvo uslugama u celini</i>	4.30	4.51	4.27	4.20

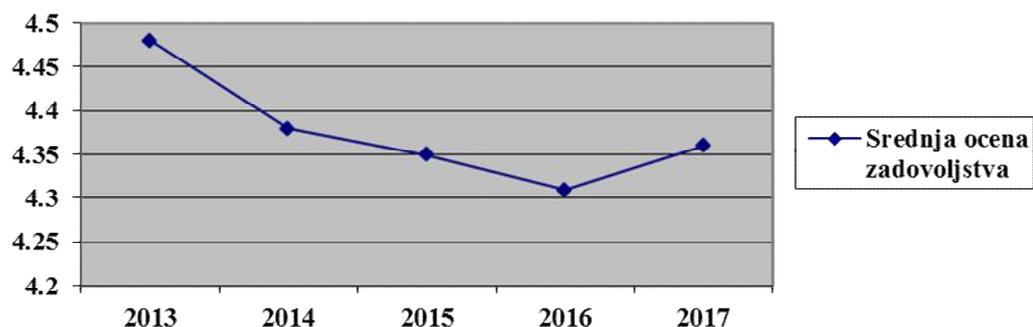
Bolničkim lečenjem u celini zadovoljno je 92,9% korisnika što je 2,3% više od prethodne godine, nezadovoljnih je 1,7%, a 5,1% nema određeno mišljenje.

Tabela 23. Zadovoljstvo bolničkim lečenjem

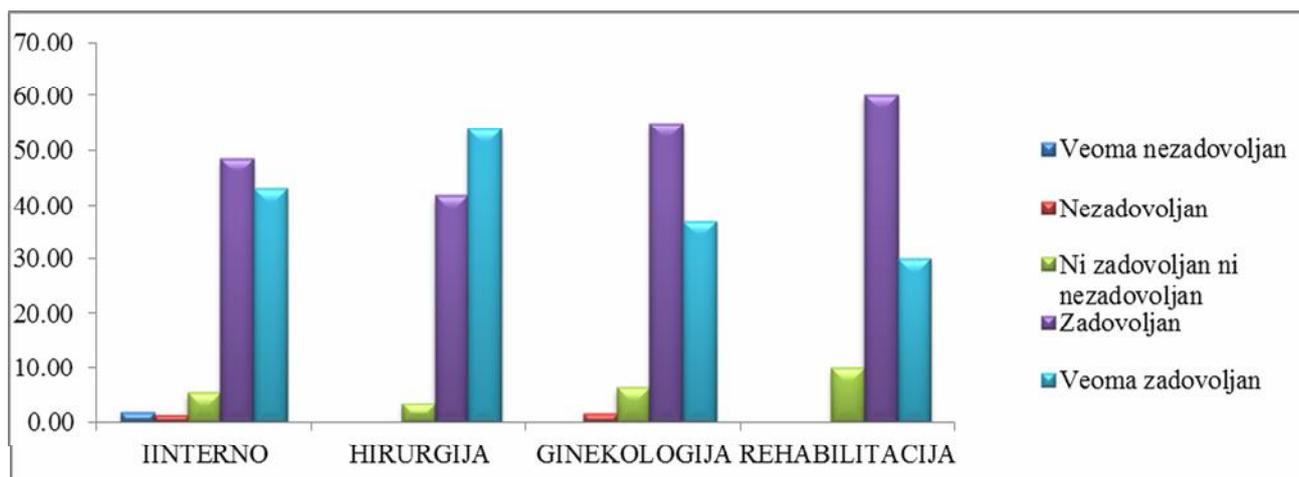
Zadovoljstvo korisnika <i>Pomoravski okrug</i>	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Srednja ocena zadovoljstva
2013	1,1	0,2	1,8	43,1	53,6	4,48
2014	0,5	0,7	4,6	47,6	45,1	4,38
2015	0,6	0,3	7,0	47,4	44,0	4,35
2016	0,6	0,6	7,3	49,3	41,4	4,31
2017	0,85	0,85	5,1	47,7	45,2	4,36

Prosečna ocena zadovoljstva bolničkim lečenjem u bolnicama Pomoravskog okruga u 2017. godini je 4,36 što je nešto više nego prethodne godine. Uočava se blagi porast zadovoljstva i nezadovoljstva u odnosu na prethodne godine a opada broj neodlučnih.

Grafikon 58. Srednja ocena zadovoljstva korisnika bolničkim lečenjem Pomoravskog okruga 2013-2017.god (%)



Grafikon 59. Zadovoljstvo bolničkim lečenjem po službama na teritoriji Pomoravskog okruga u 2017



Zaključak

Na osnovu prikaza najvažnijih rezultata ispitivanja zadovoljstva korisnika radom ustanova primarne i sekundarne zdravstvene zaštite u 2017. 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 popunjenih upitnika u odnosu na broj podeljenih anketa) je veći u odnosu na prethodnu godinu za 1% u primarnoj zdravstvenoj zaštiti dok je u bolničkoj zaštiti stopa odgovora veća za 1,2% u odnosu na prethodnu godinu.
3. Stopa odgovora u Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih najveća je u Domu zdravlja Ćuprija 99,48%, dok je najmanja u Domu zdravlja Rekovac 62,98%. Mora se napomenuti da je u Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih, primarne zdravstvene zaštite, povećan procenat korisnika za 6,5% sa završenom visokom i višom školom i onih koji svoj status

ocenjuju kao dobar i veoma dobar za 10,9% u odnosu na prethodnu godinu. Procenat onih koji ne zakazuju pregled ili bude pregledan isti dan je za 7,8% veći u odnosu na predhodnu godinu, ali je za 5,2% manje onih koji se leče kod istog lekara više od tri godine .U ovoj godini se smanjio procenat onih pacijenata koji smatraju da lekar poznaje njihovu ličnu situaciju za 15%, takođe je manje onih koji se bolje osećaju nakon poseta lekaru za 11,6% . Povećao se procenat pacijenata koji smatra da u hitnim slučajevima može doći do svog lekara istog dana za 5,4% ,ali se smanjio procenat onih koji mogu dobiti savet od svog lekara putem telefona za 6,8%. Smanjio se procenat i onih pacijenata koji nisu otišli na pregled jer nisu imali da plate pregled ili lekove za 4%. Povećan je broj onih koji su veoma zadovoljni radom ove službe za 6,5% što je dovelo do povećanja srednje ocene zadovoljstva ovom službom u 2017.god u odnosu na predhodnu godinu.

4. U Službi za zdravstvenu zaštitu dece smanjena je stopa odgovora za 1,9% u odnosu na 2016.god. Najveću stopu odgovora od 100% ima dom zdravlja Čuprija ,a najmanju dom zdravlja Despotovac 41,9%. Povećao se procenat roditelja koji su završili srednju školu za 3,5%. Povećao se i broj onih koji imaju stalnog pedijatra za 8,4% ali i procenat onih koji smatraju da mogu da promene svog lekara kada god hoće za 4,2%. U 2017.god. je porastao broj roditelja koji nije menjao svog izabranog pedijatra za 9,3% . Mora se napomenuti da se smanjo procenat onih koji su posetili u ovoj godini privatnog pedijatra za 9,1% kao i procenat onih koji su primljeni istog dana za 13%. Oko 6,7% roditelja više navodi da lekar dobro poznaje njihovu ličnu situaciju ali se 2,7% njih manje oseća sposobnije da se izbori sa zdravstvenim problemima svog deteta. Povećao se broj onih koji nisu svoje dete odveli na pregled u proteklih godinu dana jer nisu mogli da plate pregled ili lekove za 2,1%. Povećao se broj zadovoljnih radom ove službe za 8,2% u odnosu na 2016.god.
5. Stopa odgovora u Službi za zdravstvenu zaštitu žena je veća od prethodne godine za 8,5%. Stopu od 100% imaju domovi zdravlja: Despotovac i Rekovac, a najmanju DZ Svilajnac. U Službi za zdravstvenu zaštitu žena smanjo se broj ispitanica koji ima završenu srednju ,višu ili visoku stručnu spremu ,dok se povećao broj sa završenom osnovnom školom za 11%. Takođe je manje onih koji ocenjuju svoj materijalni status kao osrednji i dobar. Opao je procenat ispitanica koje imaju stalnog ginekologa za 10,4% u odnosu na 2016.god. Njih 7,2% manje smatra da može da promeni svog ginekologa kada hoće kao i procenat žena (28%) koje nisu posetile privatnog ginekologa u ovoj godini. Smanjio se broj žena koje se leče 1-3 godine kod svog lekara za 20,5% kao i onih koji zakazuju pregled istog dana za 13,4% u odnosu na 2016.god. Da može dobiti telefonski savet smatra 10% više žena u odnosu na prethodnu godinu , međutim njih 6,8% je više koje nisu otišle na pregled u protekloj godini jer nisu imale da plate. Zadovoljstvo žena ovom službom se smanjilo u odnosu na 2016.god. za 4,6%.

6. Što se tiče Stomatološke službe stopa odgovora je u odnosu na prethodnu godinu veća je u proseku za 7,4%. Stopa odgovora od 100% je u domovima zdravlja u Čupriji i Despotovcu, dok je najmanja u Rekovcu. Neznatno se povećao broj roditelja sa završenom višom i visokom školom dok je broj završenih sa srednjom i osnovnom školom ostao na istom nivou. Smanjio se procenat onih koji svoj materijalni status ocenjuje kao dobar za 5%. Smanjio se procenat onih koji imaju stalnog stomatologa za 2,4% ,ali je više onih koji su sami izabrali svog stomatologa 6,1%. Oko 18,9% roditelja je manje koji nezna način na koji može da promeni svog stomatologa kao i njih 10% koji ni nema svog izabranog lekara. U ovoj godini je za čak 32,7% manje roditelja koji su svoju decu vodili kod privatnog stomatologa , smanjio se i broj roditelja za 11,2% koji nikad ne zakazuje pregled. Opao je broj onih koji smatraju da su ljubazni šalterski radnici za 19,8% kao i broj koji smatra da dete može dovesti i vikendom na pregled za 13,5%. Zadovoljstvo ovom službom je neznatno poraslo u odnosu na prethodnu godinu za 1,5% .
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 Službe za zdravstvenu zaštitu dece i omladine.
8. U Specijalističkim službama primarne i sekundarne zdravstvene zaštite stopa odgovora je 1% veća u odnosu na prethodnu godinu. Od domova zdravlja najmanju stopu ima Dom zdravlja Svilajnac 80% ,a kod svih bolnica stopa odgovora je 100%. Najveći broj anketiranih je starosti između 60-74 godina i najveći broj anketiranih su ženskog pola kao i osrednjeg materijalnog statusa što je na nivou prethodne godine. U Specijalističkim službama 31% vise anketiranih pacijenata posećuje specijalistu u državnoj ustanovi nego u privatnom sektoru, takođe se povećao % nezadovoljnih pacijenata vremenom čekanja na zakazani pregled, ljubaznošću osoba koje vrše zakazivanje kao i higijenom u čekaonici u odnosu na prethodnu godinu.Oko 13% manje pacijenata se izjasnilo da je na pregled primljeno istog dana a njih 20,7% čekalo na isti vise od 2 nedelje.Svim aspektima lekara je u odnosu na prethodnu godinu zadovoljno 6% manje pacijenata, a 3% manje je ostvarilo besplatan pregled. Zadovoljstvo Specijalističkom službom je na nivou prethodne godine sa srednjom ocenom 4,3. Nešto 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 proseku za 1,2%. 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. Zadovoljstvo različitim uslugama tokom prijema i otpusta iz bolnice je ocenjeno sa srednjom ocenom 4,54 što je na nivou predhodne godine. Najveće zadovoljstvo pacijenata je ljubaznošću osoblja kao i opštim utiskom procedurama prijema I otpusta, najzadovoljniji su na odeljenju ginekologije i akušerstva kao i hirurgije a najnezadovoljniji

na odeljenju rehabilitacije. Oko 5% manje anketiranih smatra da nije bilo poznato sa pravom I davanjem saglasnosti za predložene procedure a 8,7% sa dužnostima pacijenata. Zadovoljstvo sestriškom negom je 2% manje u odnosu na 2016.god (95,7%). Najviše zadovoljnih je sa hiruških odeljenja a najmanje sa rehabilitacije. Opšte zadovoljstvo uslugama lekara je 95,7% sto je 2,7% više u odnosu na predhodnu godinu, a opšte zadovoljstvo uslugama dijagnostike I terapije je na nivou prethodne godine kao i opšte zadovoljstvo ishranom . Zadovoljstvo smeštajem povećano je za 6%.

Zadovoljstvo bolničkim lečenjem u period od 2013.-2016.blago opada dok je u 2017. Zabeležen blagi porast zadovoljstva. Posmatrajući po granama medicine zavovoljstvo bolničkom zdravstvenom zaštitom je kao I ranijih godina najveće na Rehabilitaciji, a najmanje na odeljenjima ginekologije i akušerstva .