



**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 2018. GODINI**

Ćuprija, 2019

PRIMARNA ZDRAVSTVENA ZAŠTITA

Ispitivanje zadovoljstva korisnika sprovedeno je 26.11.2018.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 3009 anketnih upitnika od kojih je popunjeno 2268 ili 75,4% (prethodne godine 84,2%) tako da je stopa odgovora manja za 8,8%. Najveću stopu odgovora ima Zdravstvena zaštita žena ,a najmanju Specijalistička služba.

Tabela 1. Stopa odgovora u domovima zdravlja Pomoravskog okruga

<i>Služba</i>	<i>Broj pacijenata na dan 26.11.2017.god</i>	<i>Broj podeljenih upitnika</i>	<i>Broj popunjenih upitnika</i>	<i>Stopa odgovora</i>
Zdravstvena zaštita odraslih	2286	1572	1218	77,48
Zdravstvena zaštita dece i omladine	1079	738	489	66,3
Zdravstvena zaštita žena	380	338	308	91,1
Stomatološka zdravstvena zaštita	330	236	199	84,3
Specijalistička služba	125	125	54	43,2
Ukupno	4200	3009	2268	75,4

Služba za zdravstvenu zaštitu odraslih

U službama za zdravstvenu zaštiu odraslih celog okruga popunjeno je 1218 upitnika ili stopa odgovora 77,48% (prethodne godine **85,40%**).

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

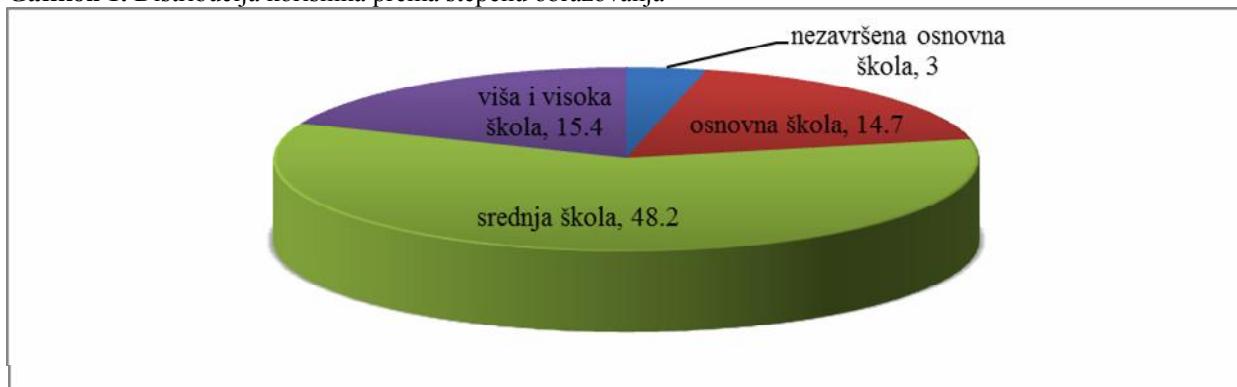
<i>Dom zdravlja</i>	<i>Broj pacijenata na dan 26.11.2017.god</i>	<i>Broj podeljenih upitnika</i>	<i>Broj popunjenih upitnika</i>	<i>Stopa odgovora</i>
Dom zdravlja Jagodina	774	660	580	87,88
Dom zdravlja Čuprija	381	150	149	99,33
Dom zdravlja Paraćin	591	261	261	100,00
Dom zdravlja Despotovac	159	120	36	20,00
Dom zdravlja Svilajnac	257	257	81	31,52
Dom zdravlja Rekovac	124	124	111	89,52
Ukupno	2286	1572	1218	77,48

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

Od ukupnog broja anketa u ovoj službi 41,4% su popunile osobe ženskog pola (prethodne godine 52,4%) , a 37% muškog pola (prethodne godine 44,6%) .

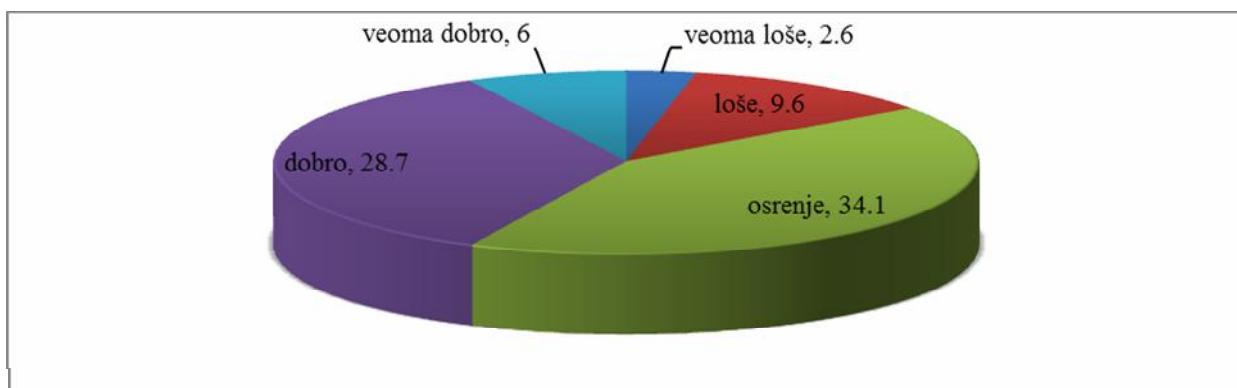
Najveći procenat ispitanika je sa završenom srednjom školom 48,2% (prethodne godine 57,6 %) , sa završenom osnovnom 14,7% (prethodne godine 16,7%). Sa visokom i višom školskom spremom je svega 15,4% anketiranih (prethodne godine 18,8%). Nezavršenu osnovnu školu 3% anketiranih korisnika/pacijenata.

Grafikon 1. Distribucija korisnika prema stepenu obrazovanja



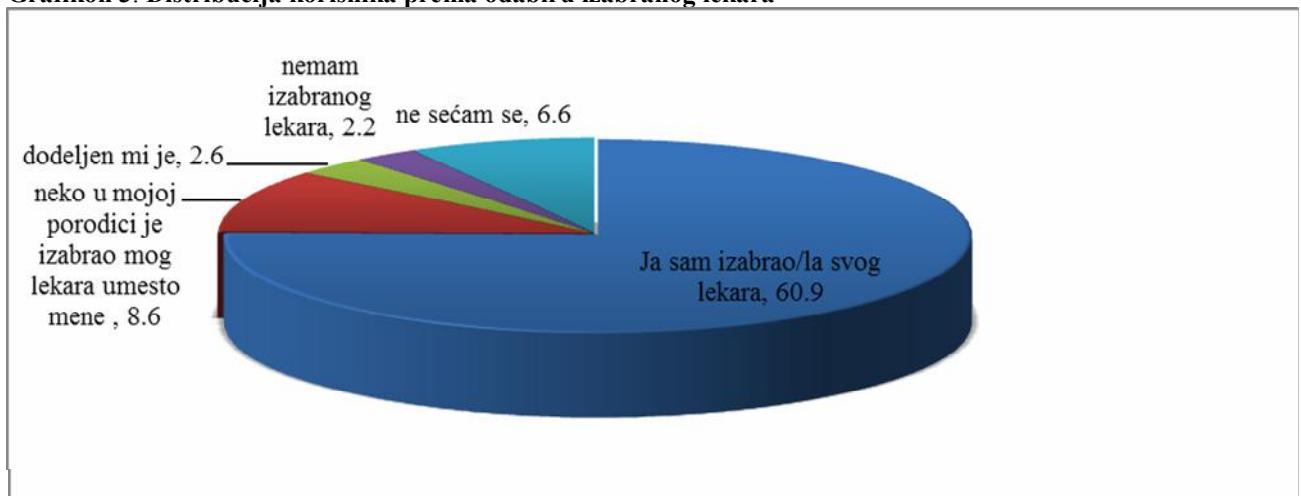
Svoj materijalni položaj najveći procenat 34,1% ocenjuje kao osrednji (prethodne godine 42,5%) , 9,6% kao loš (prethodne godine 13,9%) , veoma loš 2,6%, a 34,7% kao dobar i veoma dobar (prethodne godine 36%) .

Grafikon 2. Distribucija korisnika prema samoproceni materijalnog stanja



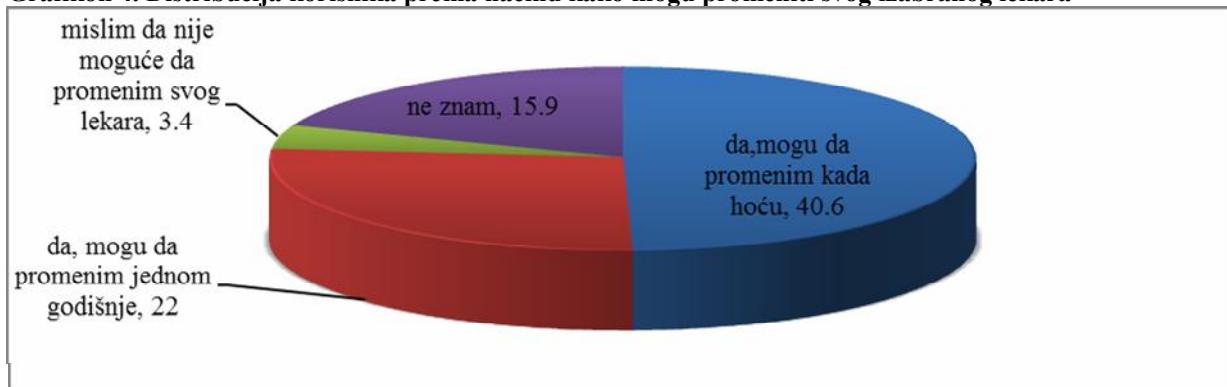
Samo 2,2% ispitanika se izjasnilo da nema **svog izabranog lekara**, (2,6% prethodne godine) 60,9% je lično izabralo lekara (prethodne godine 76,6%) , 2,6% navodi da mu je dodeljen izabrani lekar , a 6,6% se ne seća kako je izabralo svog lekara.

Grafikon 3. Distribucija korisnika prema odabiru izabranog lekara



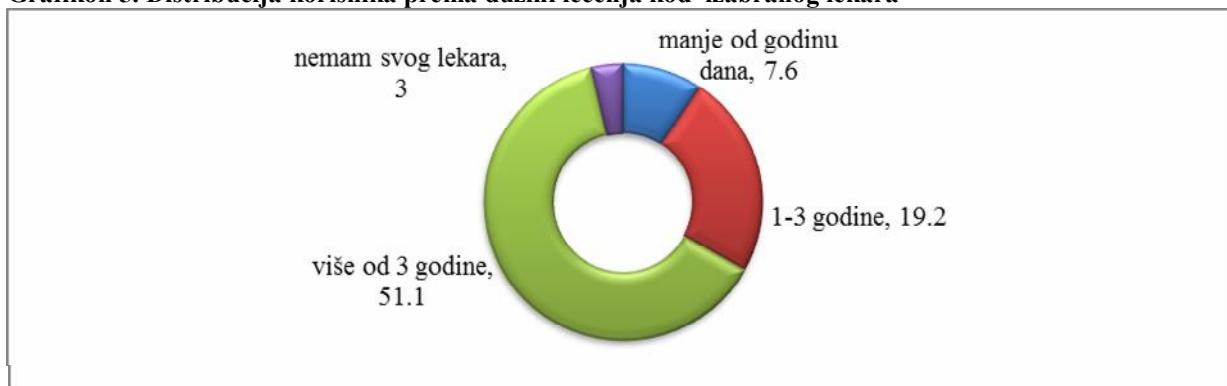
Pacijenati koji ne znaju na koji način mogu da promene izabranog lekara je 15,9% (prethodne godine 18,3%) ,40,6% smatra da može da promeni lekara kada hoće ,a 22 % samo jednom godišnje.

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



58,1% anketiranjih navodi da nije menjalo svog izabranog lekara ,dok 22,3% navodi da jeste. Više od 3 godine kod istog lekara leči se 51,1% pacijenata (prethodne godine 61,1 %) što je 10% manje u odnosu na 2017.god. , a manje od godinu dana 7,6%.

Grafikon 5. Distribucija korisnika prema dužini lečenja kod izabranog lekara



Pregled kod lekara ne zakazuje ili bude zakazan istog dana oko 54,1% pacijenata(prethodne godine 53,5% pacijenata) što na nivou prethodne godine .

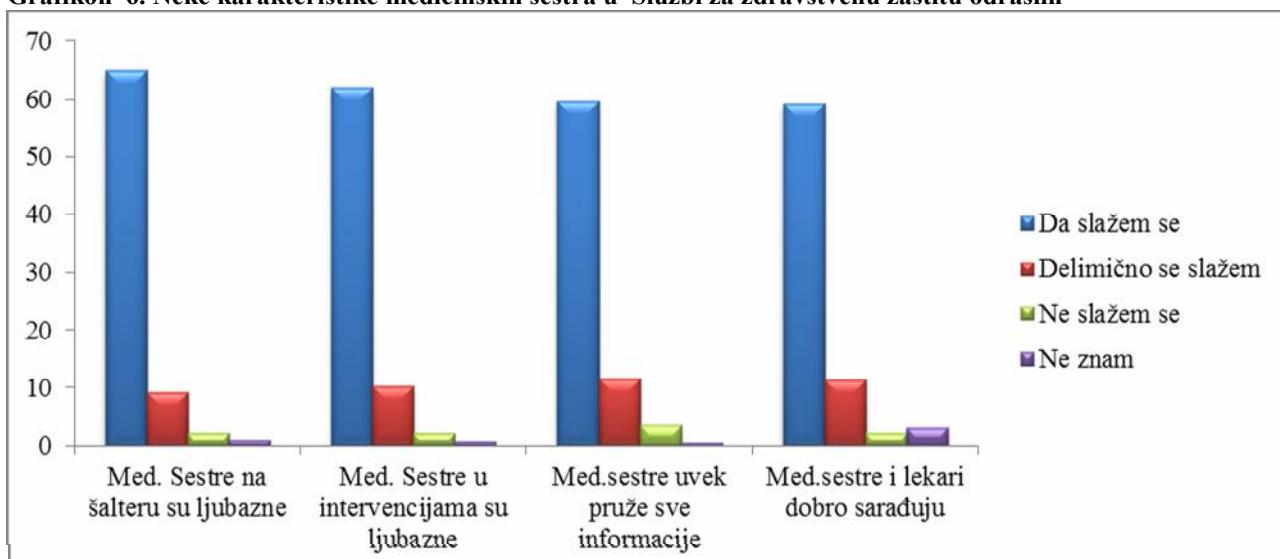
Tabela 3. Dužina čekanja na zakazan pregled u Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih (%)

Teritorija Pomoravski okrug	Nikada ne zakazujem	Obično budem zakazan za isti dan	Obično čekam 1-3 dana	Obično čekam više od 3 dana
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
2018	22,1	20,6	28,4	7,9

Izabrani lekar za vreme redovne posete razgovara sa pacijentima najviše o pravilnoj ishrani kod 56,4% pacijenata, o fizičkoj aktivnosti kod 48,4% pacijenata, o odbrani od stresa kod 45,2% , o smanjenju ili prestanku pušenja kod 43%, o zloupotrebi alkohola kod 32,4% pacijenata (na nivou predhodne godine).

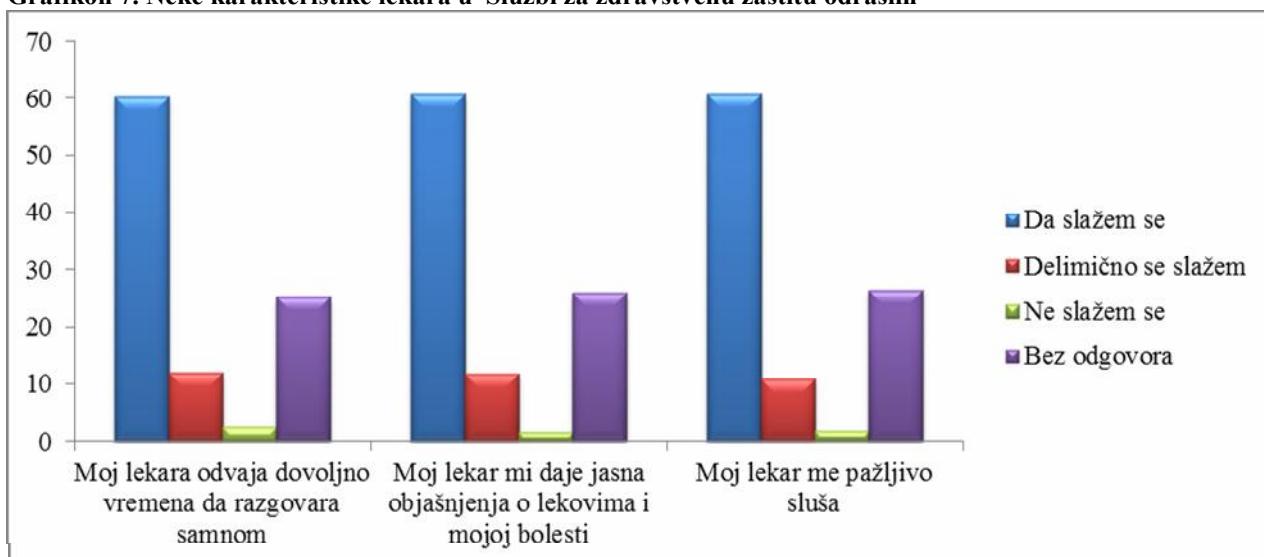
Ispitivanje karakteristika medicinskih sestara pokazalo je da 64-59% anketiranih ima pozitivno mišljenje o njima što je manje u odnosu na prethodnu godinu (79-68%).

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



Oko 49,1% anketiranih pacijenata smatra da lekar poznaje njihovu ličnu situaciju (prethodne godine 61,8%) što je za 12,7% manje u odnosu na predhodnu godinu .Njih 60,3% navodi izabrani lekar upoznat sa problemima i bolestima koje su ranije imali (prethodne godine 71,6%) što je za 11,3% manje u odnosu na 2017.god. Posle posete lekaru 56,4% pacijenata se oseća sposobnije da se izbori sa zdravstvenim problemima što je 9,4% manje nego prethodne godine (65,8%) .

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 (17,3%). Oko 53,4% anketiranih navodi da u hitnim slučajevima do lekara može doći istog dana (prethodne godine 64,9%) , a telefonski savet od lekara u toku radnog vremena može da dobije 31,4% anketiranih što je 8,6% manje nego prethodne godine , dok je 14,4% mišljenja da ne može (prethodne godine 11,8%), a 6,4% ne zna ništa o tome (prethodne godine 11,7%) .

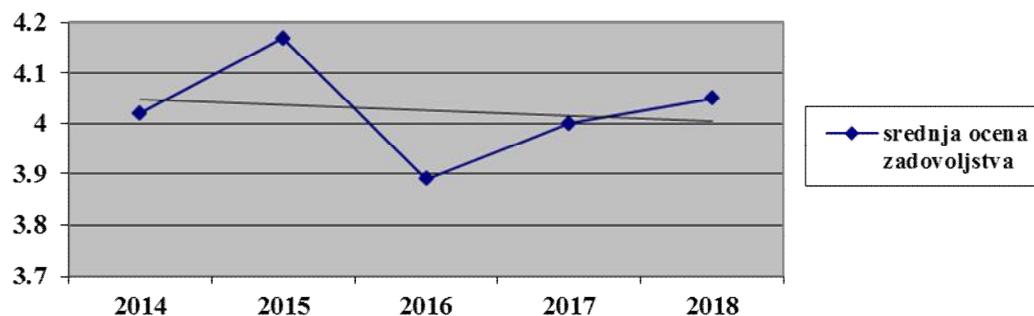
Pregled izabranog lekara je besplatan po mišljenju 43,8% pacijenata(prethodne godine 58,4%) ,a samo 0,4% se ne slaže sa tim dok 1,3% ne zna ništa o tome.

Oko 9,1 % 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 11,7%). Zdravstvenom zaštitom u ovoj službi na teritoriji okruga zadovoljno je oko 63,4% odraslih anketiranih pacijenata (prethodne godine 74,3%), nezadovoljnih je 3,2% dok je veoma nezadovoljnih 2,2%, pocenat veoma zadovoljnih je smanjen u odnosu na predhodnu godinu za 2,5%.

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
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
2018	2,2	3,2	12,2	34,2	29,2	4,05

Grafikon 8. Srednja ocena zadovoljstva korisnika službom za zdravstvenu zaštitu odraslih od 2014-2018.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 489 upitnika, sa stopom odgovora 66,3% što je 8,9% manje od prethodne godine .

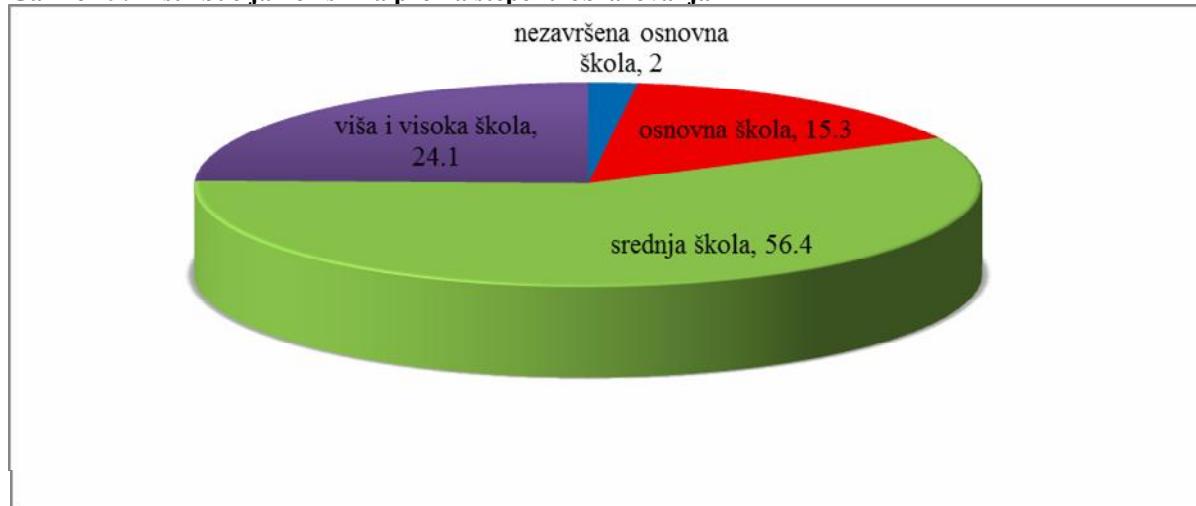
Tabela 5. Stopa odgovora u domovima zdravlja Pomoravskog okruga u službi za zdravstvenu zaštitu dece i omladine

Dom zdravlja	<i>Broj pacijenata na dan 26.11.2017.god</i>	<i>Broj podeljenih upitnika</i>	<i>Broj popunjenih upitnika</i>	<i>Stopa odgovora</i>
<i>Dom zdravlja Jagodina</i>	413	296	289	97,6
<i>Dom zdravlja Ćuprija</i>	138	80	77	96,3
<i>Dom zdravlja Paraćin</i>	205	73	73	100
<i>Dom zdravlja Despotovac</i>	164	130	26	20
<i>Dom zdravlja Svilajnac</i>	148	148	13	8,8
<i>Dom zdravlja Rekovac</i>	11	11	11	100
Ukupno	1079	738	489	66,3

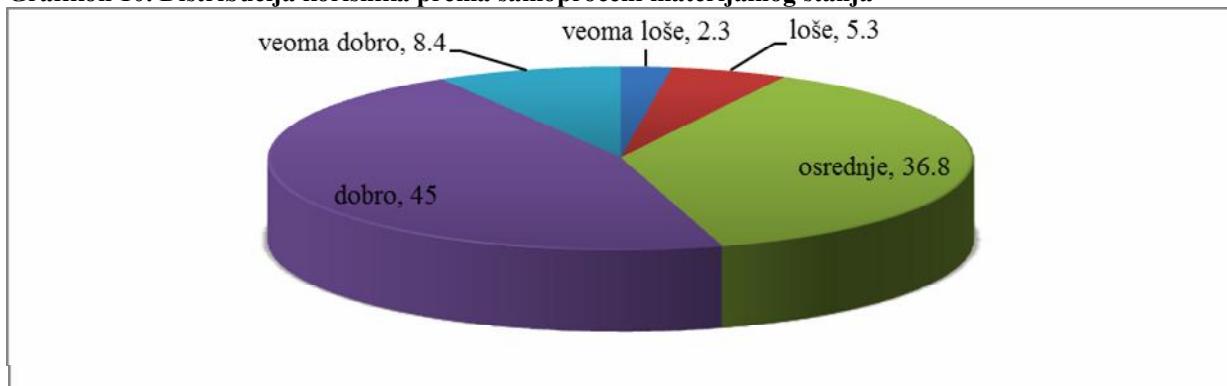
Zapaža se da je stopa odgovora u domovima zdravlja Paraćin i Rekovac 100% ,dok je najniža kod doma zdravlja Svilajnac sa svega 8,8%.

Najveći procenat anketiranih roditelja je sa završenom srednjom školom 56,4% (prethodne godine 61,3%) ,visoku i višu završilo je 24,1% dok je sa osnovnom školom ukupno 15,3% anketiranih roditelja.

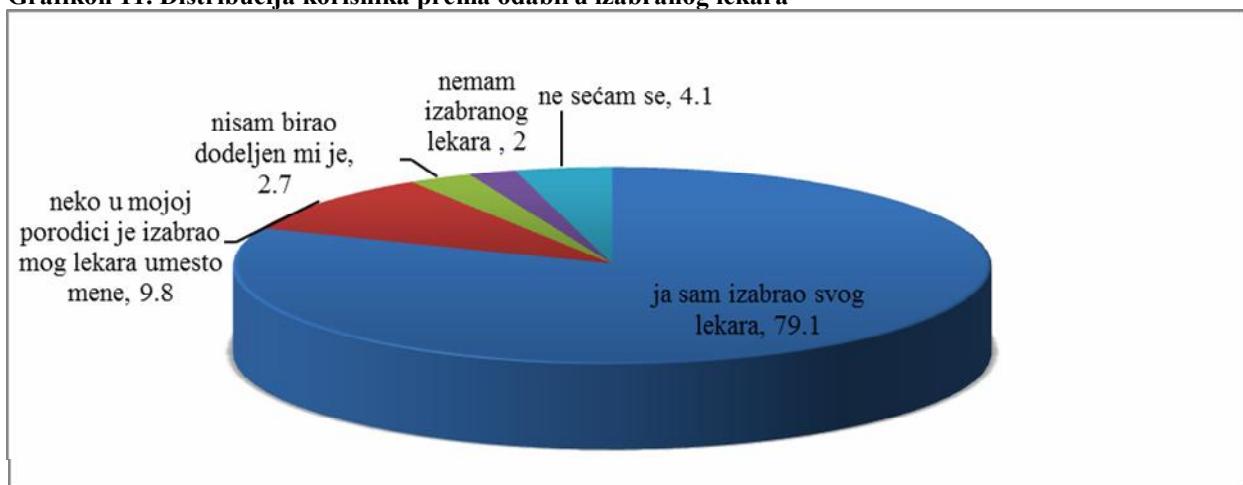
Grafikon 9. Distribucija korisnika prema stepenu obrazovanja



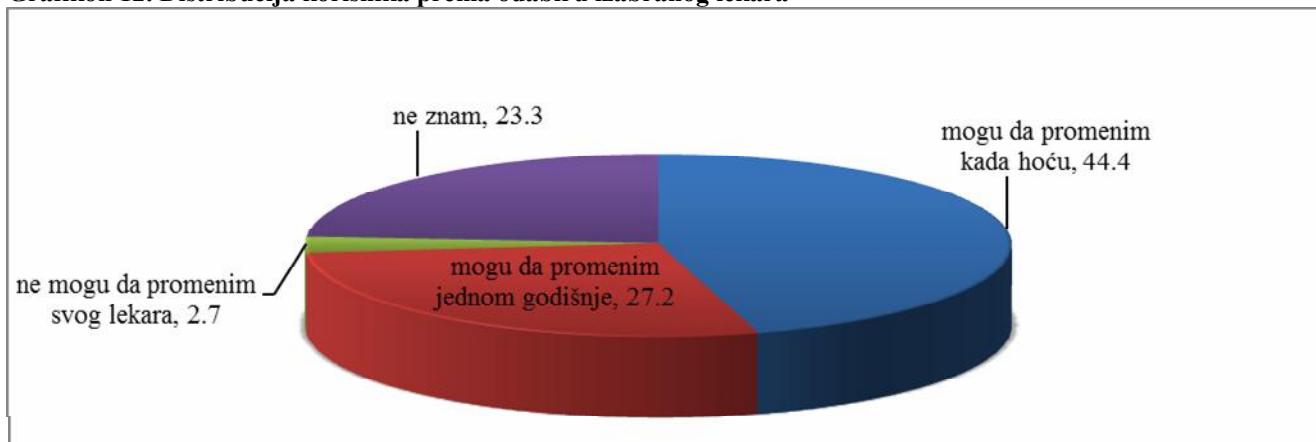
Materijalni položaj svoje porodice njih 45% ocenjuje kao dobar (prethodne godine 46,3%) , 36,8% kao osrednji (prethodne godine 39%) , a oko 7,7% kao loš i izuzetno loš što je na nivou prethodne godine (prethodne godine 8,3%) .

Grafikon 10. Distribucija korisnika prema samoproceni materijalnog stanja

Stalnog pedijatra ima, 79,1% dece čiji su roditelji anketirani (prethodne godine 84%) , a svega 2% nema izabranog lekara.

Grafikon 11. Distribucija korisnika prema odabiru izabranog lekara

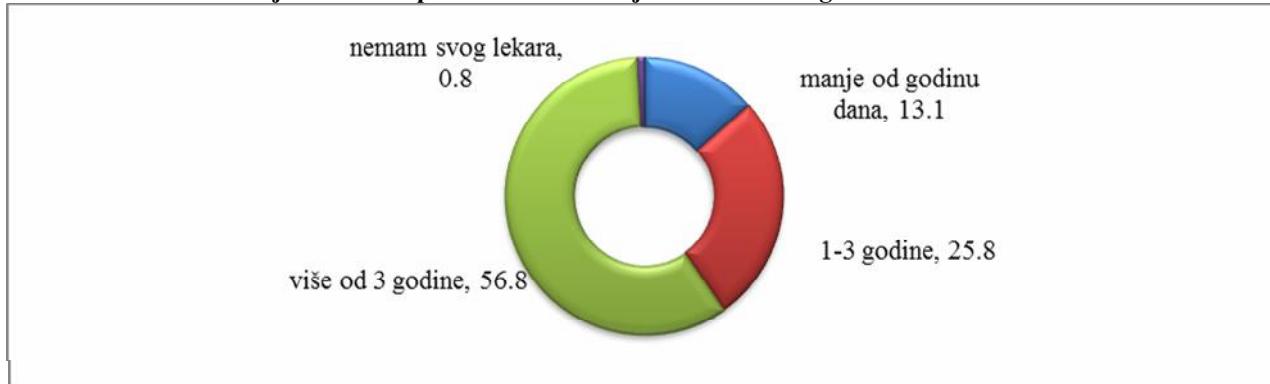
Način na koji mogu da promene svog izabranog lekara 44,4% kaže da može promeniti kada god hoće, 27,2% se izjasnilo da može jednom godišnje, 2,7% misli da nije moguće promeniti svog lekara dok 23,3% njih ne zna na koji način mogu da promene izabranog lekara (prethodne godine 16,3%) što je za 7% više u odnosu na predhodnu godinu.

Grafikon 12. Distribucija korisnika prema odabiru izabranog lekara

U Službi pedijatrije 77,7% anketiranih roditelja navodi da nije menjalo svog lekara (prethodne godine 80%), dok 19,4% navodi druge razloge promene izabranog lekara (prethodne godine 17,5%) što je 1,9% više u odnosu na 2017.god.

Više od tri godine se leči kod istog lekara 56,8% (prethodne godine 56%), 1-3 god. se leči 25,8% (prethodne godine 25,3%), dok samo 0,8% nema svog izabranog lekara (prethodne godine 0,5%) što je na nivou prethodne godine .

Grafikon 13. Distribucija korisnika prema dužini lečenja kod izabranog lekara



Drugog lekara u službi 41,1% anketiranih je posetilo do 2 puta (prethodne godine 51%) što je manje nego 2017.god. , a privatnog lekara 63,8% (prethodne godine 63,8%) što je na nivou prethodne godine .

Pregled ne zakazuje odnosno bude primljeno istog dana oko ,66,7% (prethodne godine 67%) što je na nivou prethodne godine, dok se 21,5 % roditelja izjasnilo da dete čeka na pregled 1-3 dana, a 4,5% više od 3 dana što je i najduže čekanje u poslednjih pet godina.

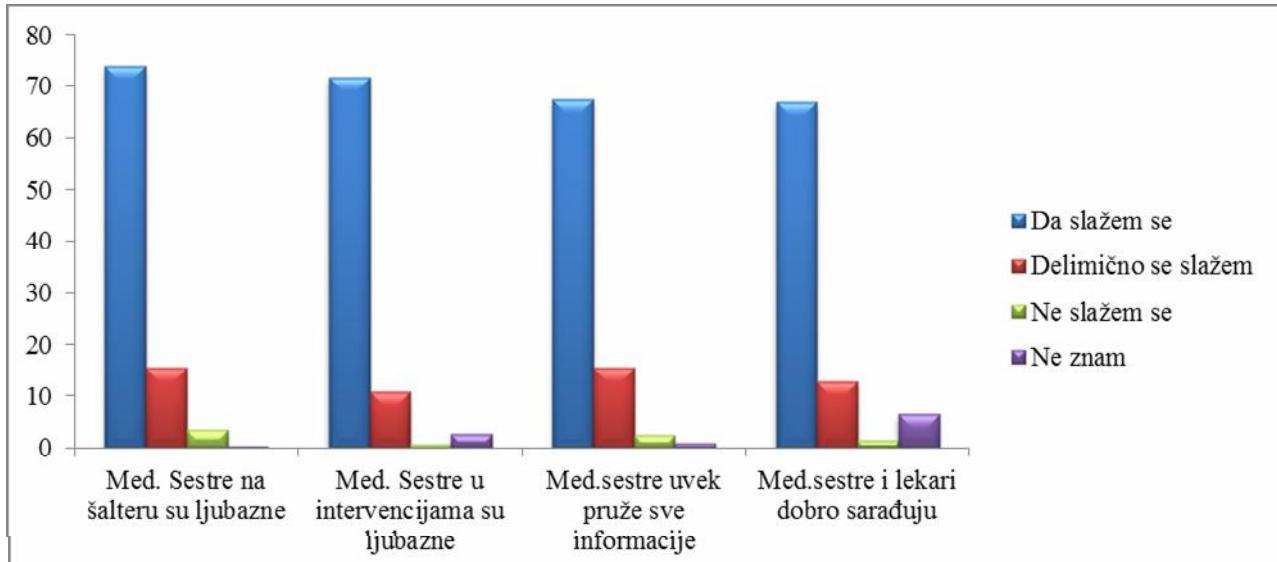
Tabela 6. Dužina čekanja na zakazan pregled u Službi za zdravstvenu zaštitu dece od 2013-2017.god. (%)

Teritorija Pomoravski okrug	Nikada ne zakazujem	Obično budem zakazan za isti dan	Obično čekam 1-3 dana	Obično čekam više od 3 dana
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
2018	34,6	32,1	21,5	4,5

Izabrani lekar za vreme redovne posete razgovara sa roditeljima i decom,najviše o pravilnoj ishrani kod 64,2% pacijenata (prethodne godine 64%) i o važnosti fizičke aktivnosti 46,6% (prethodne godine 54,5%) što je za 7,9% manje u odnosu na 2017.god.

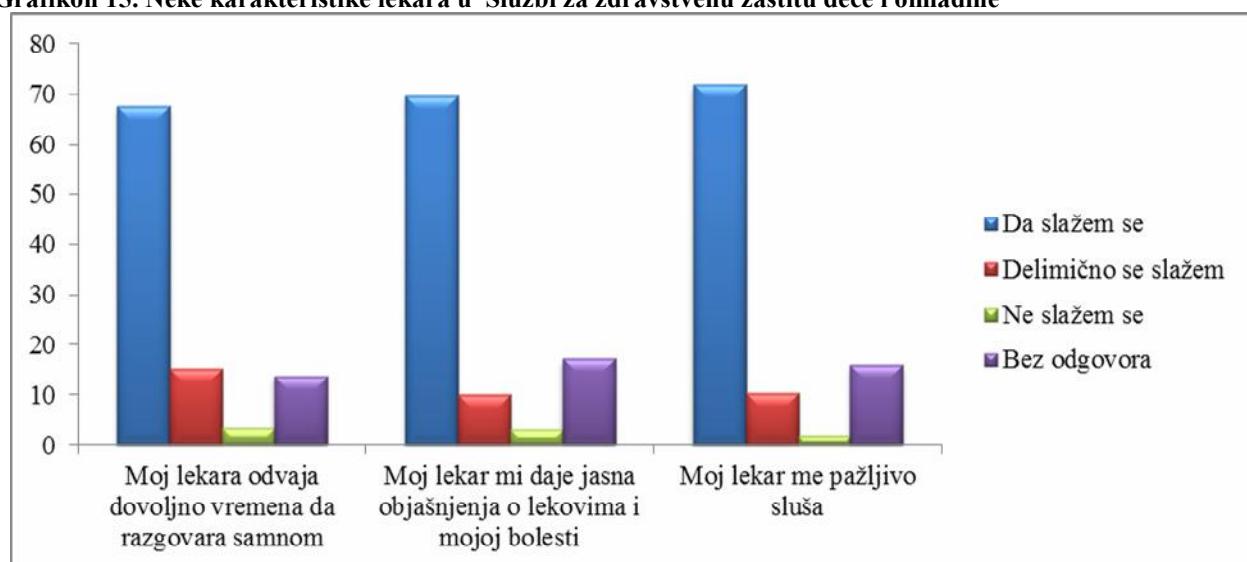
Ispitivanje karakteristika medicinskih sestara pokazalo je da 73-66% anketiranih roditelja ima pozitivno mišljenje o njima, što je manje u odnosu na prethodnu godinu, dok o odnosu sestara i lekara u ovoj službi ne zna 6,3% ispitanika, a 66,9 smatra da dobro sarađuju (5,4% manje od prethodne godine).

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



Od ukupnog broja anketiranih roditelja 46,8% se izjasnilo da pedijatar pozna njihovu ličnu situaciju (prethodne godine 62,3%) , 66,1% smatra da je pedijatar dobro poznaje probleme i ranije bolesti deteta (prethodne godine 71,5%). Posle posete lekaru 65,4% roditelja se oseća sposobnije da se izbori sa zdravstvenim problemima svog deteta(prethodne godine 67%) što je manje u odnosu na prethodnu godinu za 2,4% .

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

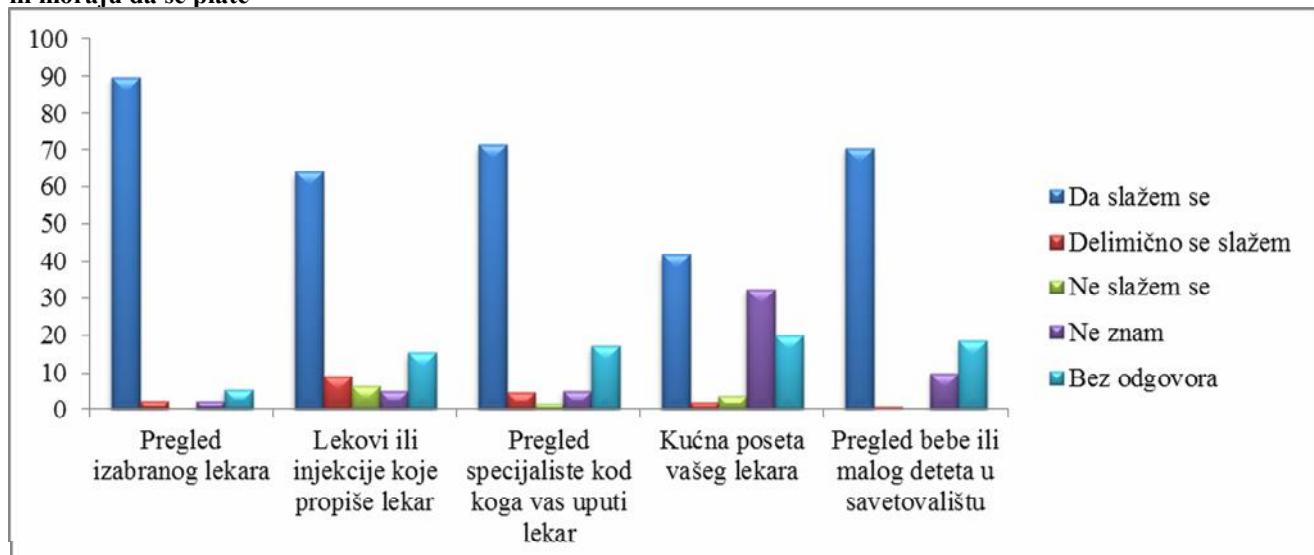


Da se dugo čeka na prijem kod pedijatra smatra 27,6% anketiranih roditelja (prethodne godine 26,3%) , a 27,2% ne misli tako (prethodne godine 25%) .Oko 65,2% anketiranih navodi da u hitnim slučajevima do lekara može doći istog dana (prthodne godine 69,7%) , a telefonski savet od lekara u toku radnog vremena može da dobije 34,2% (prethodne godine 43,7%) anketiranih, dok je 16,6% mišljenja da ne može (prethodne godine 8,5%) , 15,1% ne zna ništa o tome (prethodne godine 13%) .

Pregled izabranog pedijatra je besplatan kod 89,8% anketiranih (prethodne godine 88%) . Da ne znaju da li se pregled plaća izjasnilo se 2,3% roditelja (prethodne godine 1,7%) . Lekove ili

injekcije besplatno dobija 64% dece (prethodne godine 66,7%) a kupuje oko 6,5% roditelja (prethodne godine 5,3%).

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



Oko 10,6% 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%) .

Zdravstvenom zaštitom u ovoj službi na teritoriji okruga zadovoljno je 80,6% anketiranih roditelja (prethodne godine 79,7%) ,nezadovoljnih i veoma nezadovoljnih 5% (prethodne godine 6%) dok ni zadovoljan i nezadovoljan ima ukupno 12,5% (prethodne godine 13,7%) od prethodne godine je manje za 1,4% .

Grafikon 17. Distribucija korisnika prema zadovoljstvu zdravstvenom zaštitom u službi

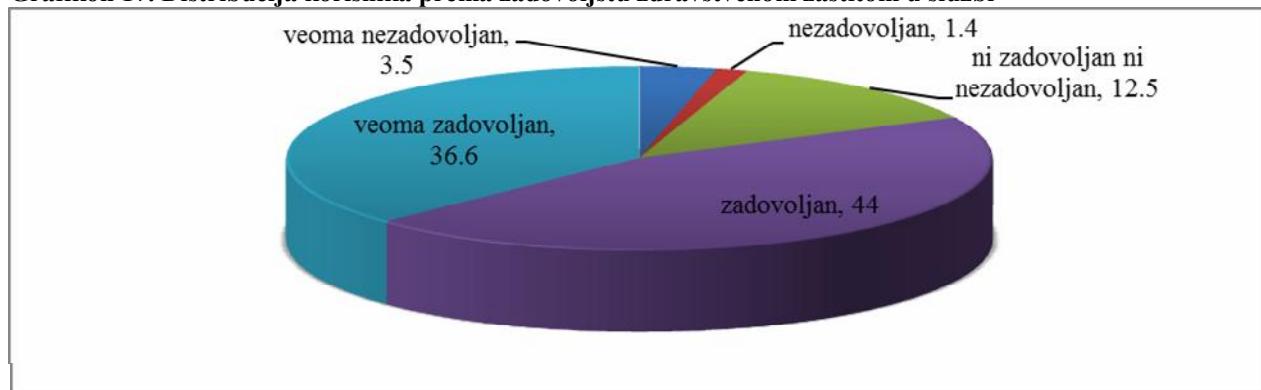
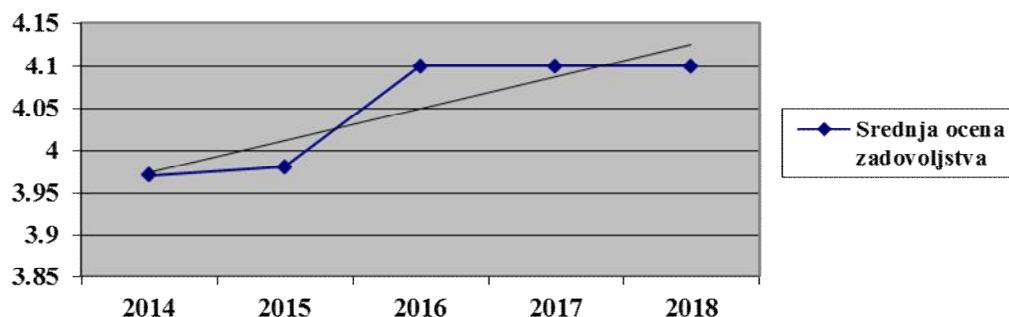


Tabela 7. Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u Službi za zdravstvenu zaštitu dece i omladine(%)

Zadovoljstvo korisnika Pomoravski okrug	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Srednja ocena zadovoljstva
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
2018	3,5	1,4	12,3	44	36,6	4,11

Grafikon 18. Srednja ocena zadovoljstva korisnika službom za zdravstvenu zaštitu dece i omladine od 2014-2018.god (%)



Srednja ocena zadovoljstva u 2018.god. ima istu vrednost kao i predhodne dve godine, tako da možemo reći da je trend zadovoljstva ovom službom u porastu .

Služba za zdravstvenu zaštitu žena

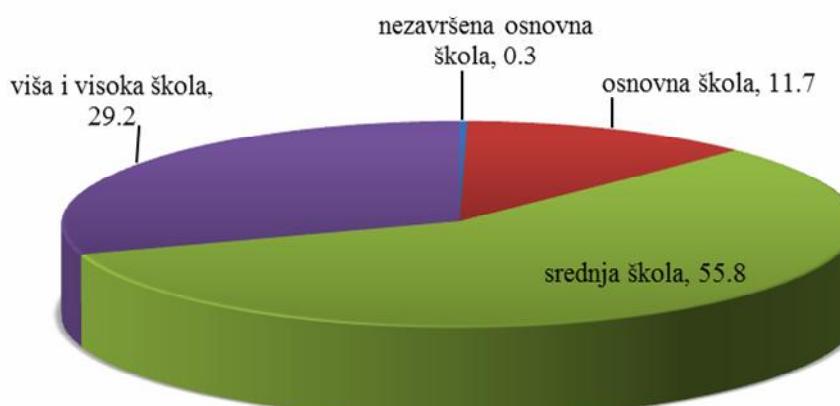
U službama za zdravstvenu zaštitu žena popunjeno je ukupno 308 upitnika sa stopom odgovora 91,1% (prethodne godine stopa odgovora 94,4%).

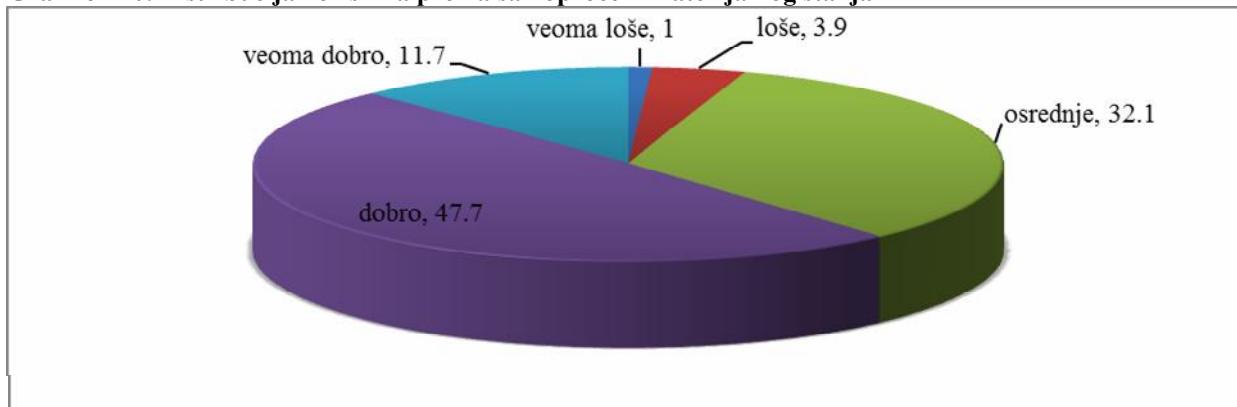
Tabela 8. Stopa odgovora u domovima zdravlja Pomoravskog okruga u službi za zdravstvenu zaštitu žena

Dom zdravlja	<i>Broj pacijenata na dan 26.11.2017.god</i>	<i>Broj podeljenih upitnika</i>	<i>Broj popunjenih upitnika</i>	<i>Stopa odgovora</i>
<i>Dom zdravlja Jagodina</i>	120	120	115	95,8
<i>Dom zdravlja Ćuprija</i>	70	50	50	100
<i>Dom zdravlja Paraćin</i>	110	88	88	100
<i>Dom zdravlja Despotovac</i>	16	16	16	100
<i>Dom zdravlja Svilajnac</i>	46	46	24	52,2
<i>Dom zdravlja Rekovac</i>	18	18	15	83,3
Ukupno	380	338	308	91,1

Najveći procenat anketiranih žena 55,8% ima završenu srednju školu (prethodne godine 55,3%), 29,2% je sa višom i visokom (prethodne godine 19,2%) , 11,7% sa osnovnom školom (prethodne godine 19,2%), 0,3% bez osnovne škole (prethodne godine 1,5%).

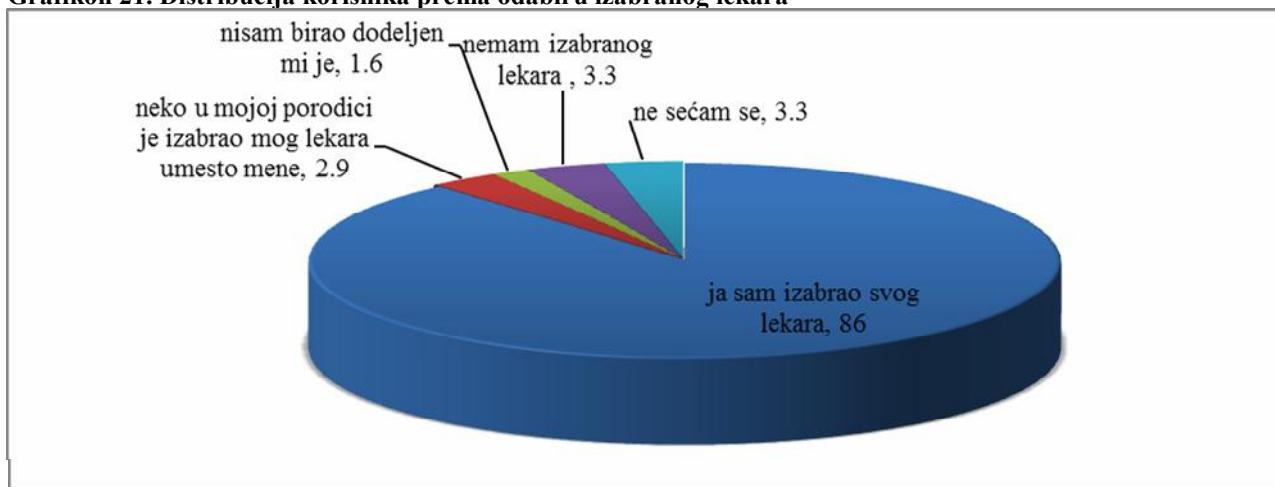
Grafikon 19.Distribucija korisnika prema stepenu obrazovanja



Grafikon 20. Distribucija korisnika prema samoproceni materijalnog stanja

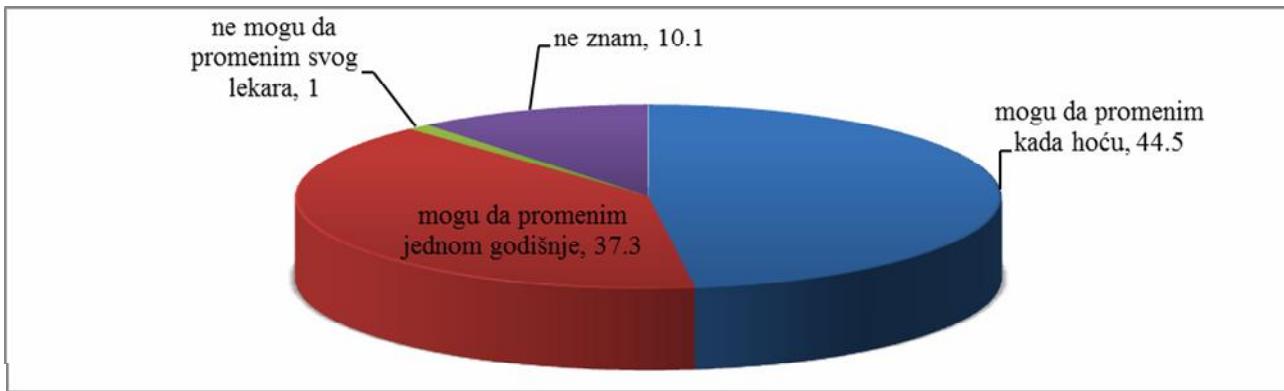
Možemo reći da 32,1 % anketiranih ocenjuje svoj materijalni status osrednjim (prethodne godine 25,1%) to je za 7% više od 2017.god. ,dok 47,7% kao dobar (prethodne godine 46,1%) što je za 1,6% više od prethodne godine .

U oko 86% slučajeva ispitanice su odgovorile da imaju starnog ginekologa koga su same izabrale (prethodne godine 81,4%) , a svega 3,3% nema izabranog ginekologa što je neznatno manje u odnosu na prošlu godinu (4,1%) .

Grafikon 21. Distribucija korisnika prema odabiru izabranog lekara

Oko 44,5% anketiranih žena smatra da može da promeni ginekologa kad hoće, (prethodne godine 36,1%) a 10,1% ne zna kako može da promeni lekara (prethodne godine 12,4%). Oko 52,3% anketiranih žena se izjasnilo da je posetilo lekara u privatnoj praksi bar 2 puta što je manje od prethodne godine 5,7% (prethodne godine 68%).

Grafikon 22. Distribucija korisnika prema odabiru izabranog lekara



Više od tri godine se leči kod istog lekara 48,1% (prethodne godine 38,2%), 1-3 god. se leči 29,2% (prethodne godine 16%) što je više za 13,2% od 2017.god,dok 2,6% nema svog izabranog lekara (prethodne godine 0,6%).

Grafikon 23. Distribucija korisnika prema dužini lečenja kod izabranog lekara

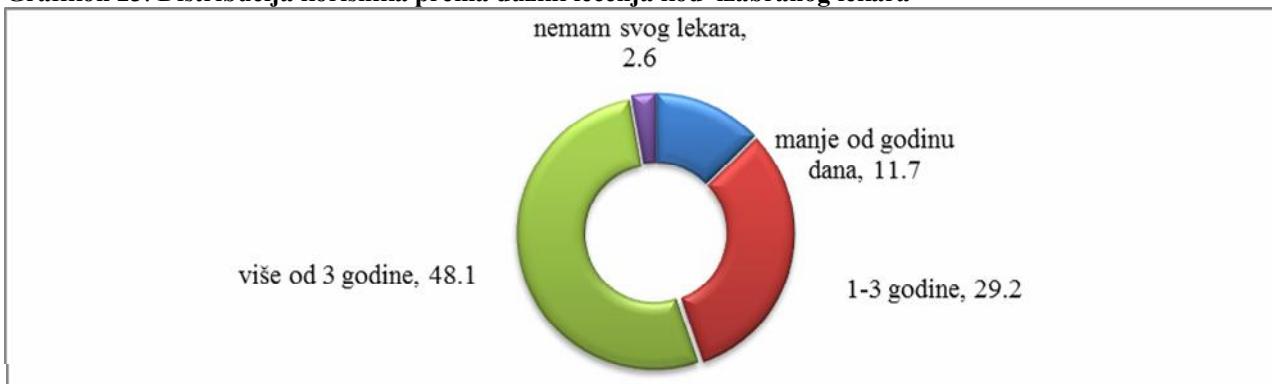
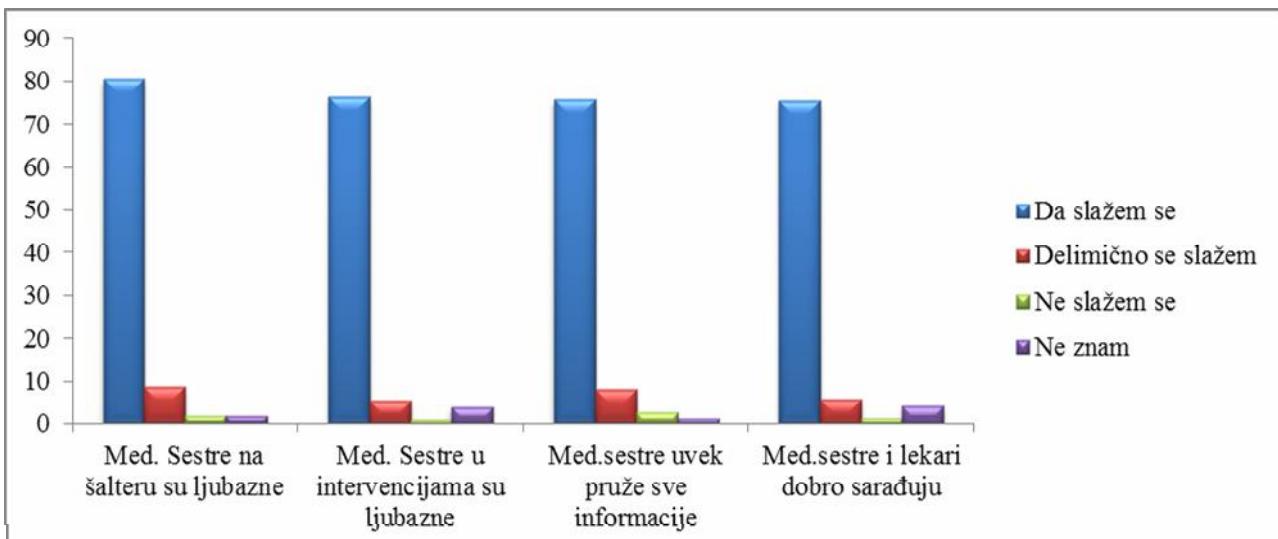


Tabela 9. Dužina čekanja na zakazan pregled u Službi za zdravstvenu zaštitu žena (%)

Teritorija Pomoravski okrug	Nikada ne zakazujem	Obično budem zakazan za isti dan	Obično čekam 1-3 dana	Obično čekam više od 3 dana
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
2018	23,1	27,3	28,3	13,3

Oko 23,1% anketiranih žena ne zakazuje pregled kod ginekologa što je više od prethodne godine za oko 8,3%, a 27,3% bude zakazan istog dana što je 16,1% više nego prethodne godine. Procenat pacijentkinja koje na pregled čekaju 1-3 dana je 28,3% što je za 22% manje u odnosu na proteklu godinu, dok 13,3% pacijentkinja čeka duže od 3 dana.

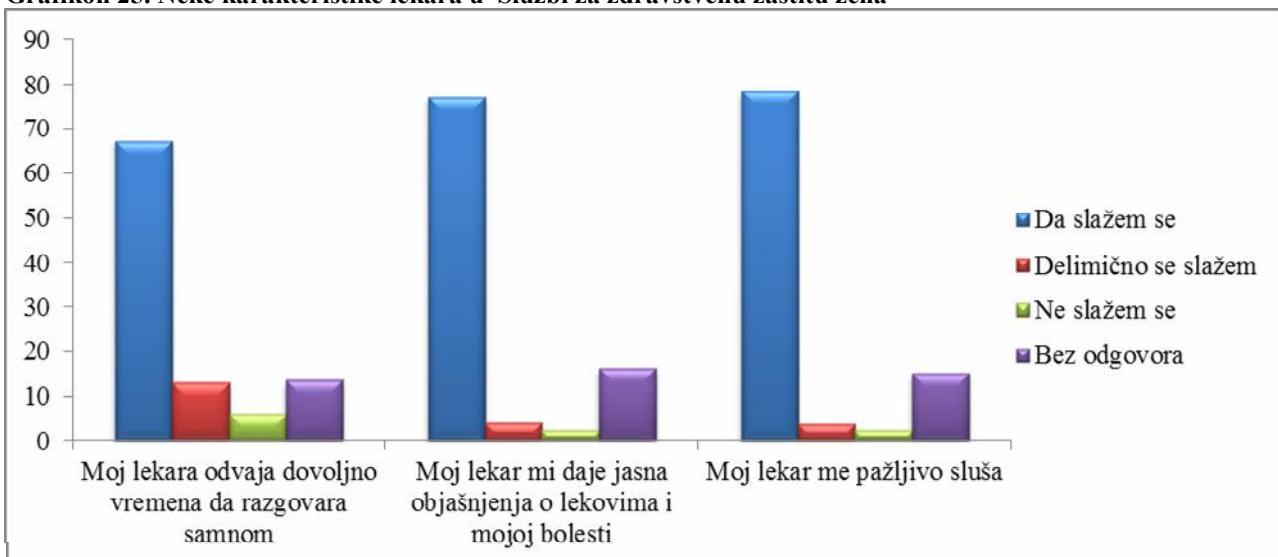
Grafikon 24. Neke karakteristike medicinskih sestra u Službi za zdravstvenu zaštitu žena



Kao i kod drugih službi i ovde u proseku 75% anketiranih ima pozitivno mišljenje o medicinskim sestrama što je u proseku za oko 4% više nego prethodne godine.

Od ukupnog broja anketiranih žena 41,6% se izjasnilo da lekar poznaje njihovu ličnu situaciju (prethodne godine 27,2%) što je **14,4% više** u odnosu na 2017. god., 74,7% smatra da lekar dobro poznaje probleme i ranije bolesti žene (prethodne godine 64,2%) **10,5% više** u odnosu na prethodnu godinu . Posle posete lekaru 56,5% anketiranih žena se oseća sposobnije da se izbori sa zdravstvenim problemima (prethodne godine 71%) **14,5% manje** u odnosu na 2017.god .

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

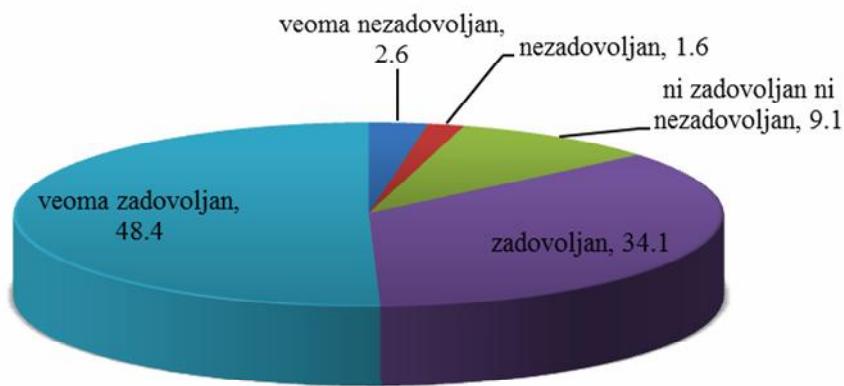


Da se dugo čeka na prijem kod ginekologa smatra 15,3% anketiranih žena što je 5,7% manje od prethodne godine.Oko 75% anketiranih navodi da u hitnim slučajevima do lekara može doći istog dana što je 8,1% više nego prethodne godine , a telefonski savet od lekara u toku radnog vremena može da dobije 16,2% anketiranih (20,1% manje nego prethodne godine), dok je 14,9% mišljenja da ne može (prethodne godine 10,1%) 40,6% ne zna ništa o toj mogućnosti (prethodne godine 18,9%) što je više za 21,7% u odnosu na prethodnu godinu.

Oko 2,9% 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 8% manje nego prethodne godine.

Zdravstvenom zaštitom u ovoj službi na teritoriji okruga zadovoljno je oko 82,5% anketiranih žena što je 6,2% više od prethodne godine dok je nezadovoljstvo 4,2%, i procenat neodlučnih 9,1%.

Grafikon 26. Distribucija korisnika prema zadovoljstvu zdravstvenom zaštitom u službi

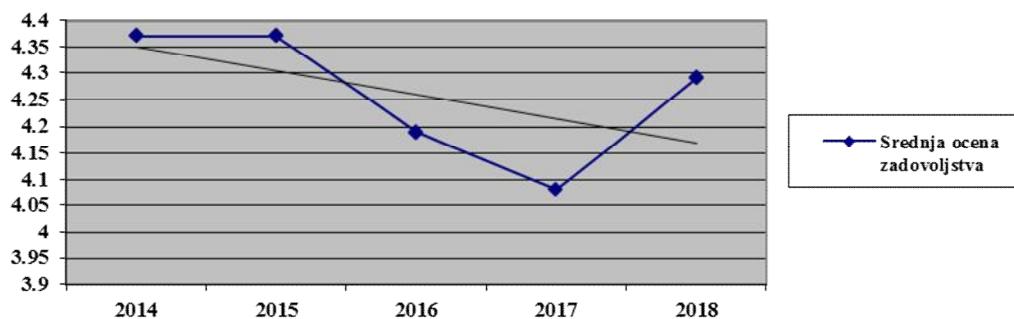


Srednja ocena zadovoljstva je 4,29. U petogodišnjem periodu posmatranja najniže vrednosti zabeležene su 2016 i 2017. god.

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
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
2018	2,6	1,6	9,1	34,1	48,4	4,29

Grafikon 27. Srednja ocena zadovoljstva korisnika službom za zdravstvenu zaštitu dece i omladine od 2014-2018.god (%)



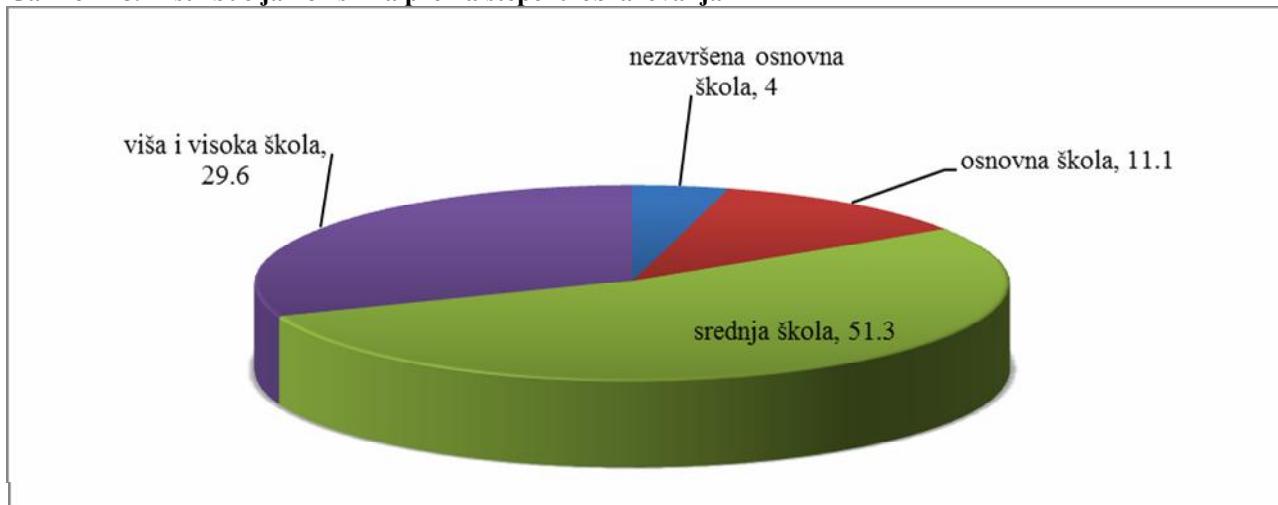
Ukupan broj podeljenih anketa u ovim službama je 236, a popunjeno je 199 ili 84,3% (prethodne godine 94,6%).

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

Dom zdravlja	Broj pacijenata na dan 26.11.2018.god	Broj podeljenih upitnika	Broj popunjenih upitnika	Stopa odgovora
Dom zdravlja Jagodina	85	80	78	97,5
Dom zdravlja Ćuprija	118	50	49	98
Dom zdravlja Paraćin	71	50	48	96
Dom zdravlja Despotovac	5	5	5	100
Dom zdravlja Svilajnac	41	41	9	21,9
Dom zdravlja Rekovac	10	10	10	100
Ukupno	330	236	199	84,3

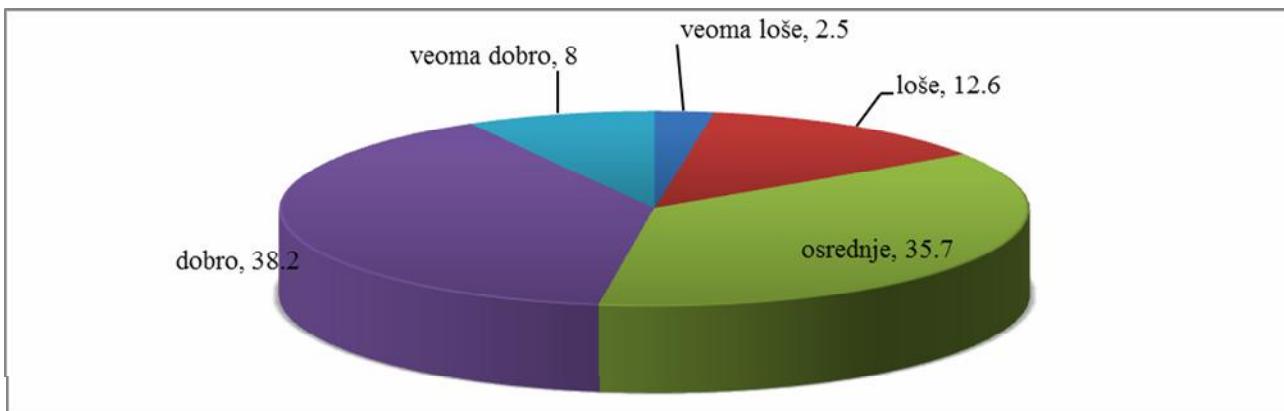
Najveći procenat anketiranih je sa završenom srednjom školom 51,3% (prethodne godine 62,4%), sa osnovnom 11,1% (prethodne godine 10,3%), sa višom i visokom oko 29,6% (prethodne godine 24,7%).

Grafikon 28. Distribucija korisnika prema stepenu obrazovanja



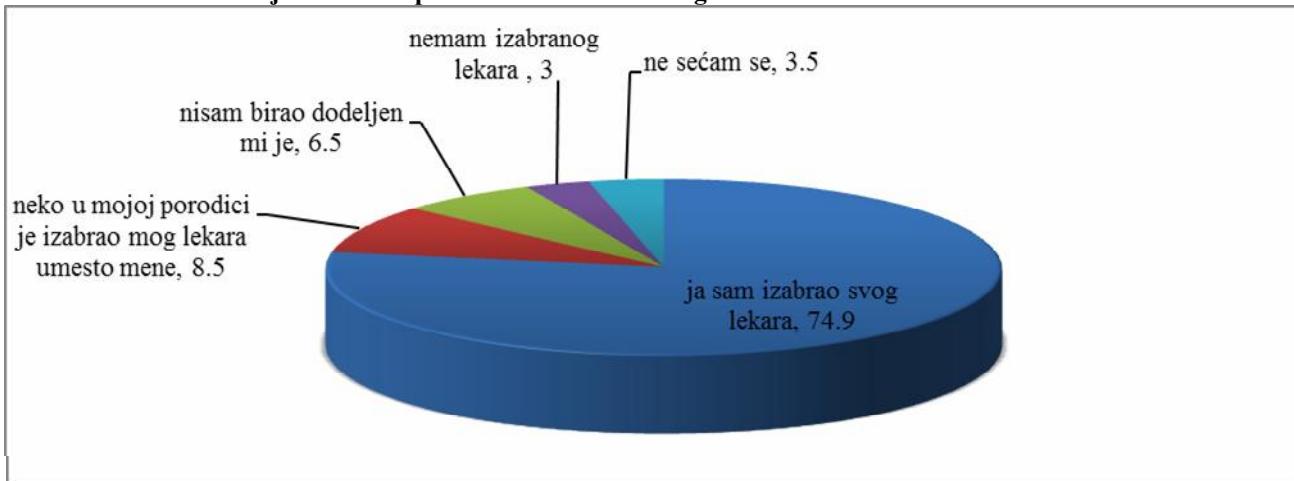
Možemo reći da 35,7% anketiranih ocenjuje svoj materijalni status osrednjim (prethodne godine 48,5%) što je manje od prethodne godine 12,8%, 38,2% kao dobar (prethodne godine 35,6%), a 2,5% kao veoma loš (prethodne godine 2,6%).

Grafikon 29. Distribucija korisnika prema samoproceni materijalnog stanja



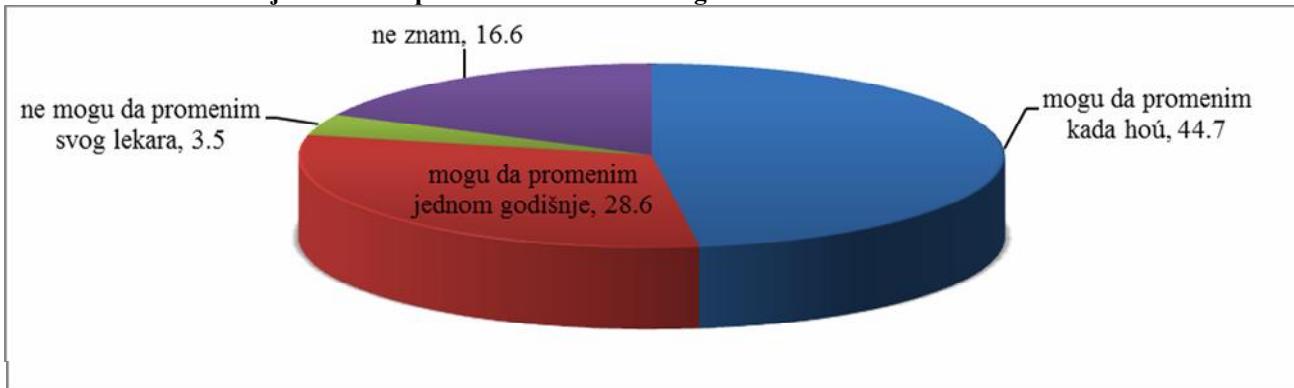
Najveći procenat ispitanika ima stalnog stomatologa njih 72,4% ali u odnosu na prošlu godinu 0,8% više . Oko 74,9% su ga sami izabrali što je za 8,6% manje od prethodne godine.

Grafikon 30. Distribucija korisnika prema odabiru izabranog lekara

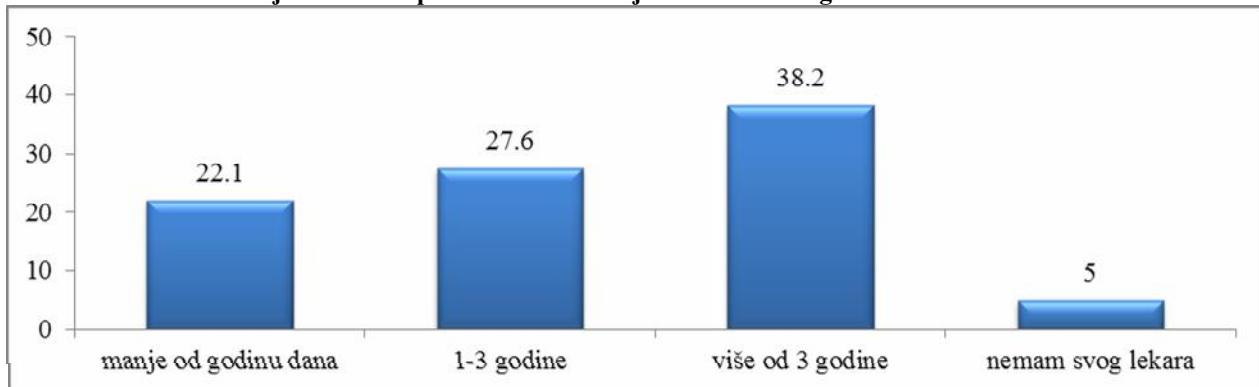


Oko 44,7% anketiranih smatra da stomatologa može da promeni kad hoće (prethodne godine 36,6%) , a 16,6% ne zna kako može da promeni stomatologa što je za 2% manje u odnosu na prethodnu godinu (prethodne godine 18,6%).

Grafikon 31. Distribucija korisnika prema odabiru izabranog lekara



Više od tri godine se leči kod istog lekara 38,2% (prethodne godine 39,2%) 1% manje od prethodne godine, 1-3 god. se leči 27,6% (prethodne godine 28,9%) 1,3% manje u odnosu na 2017.god., dok 5% nema svog izabranog lekara za 3,9% više od prethodne godine (prethodne godine 2,1%).

Grafikon 32. Distribucija korisnika prema dužini lečenja kod izabranog lekara

Anketiranih 76,9% je odgovorilo da je bar 2 puta u godini vodilo dete kod privatnog stomatologa što je u odnosu na prethodnu godinu za 24,3% više.

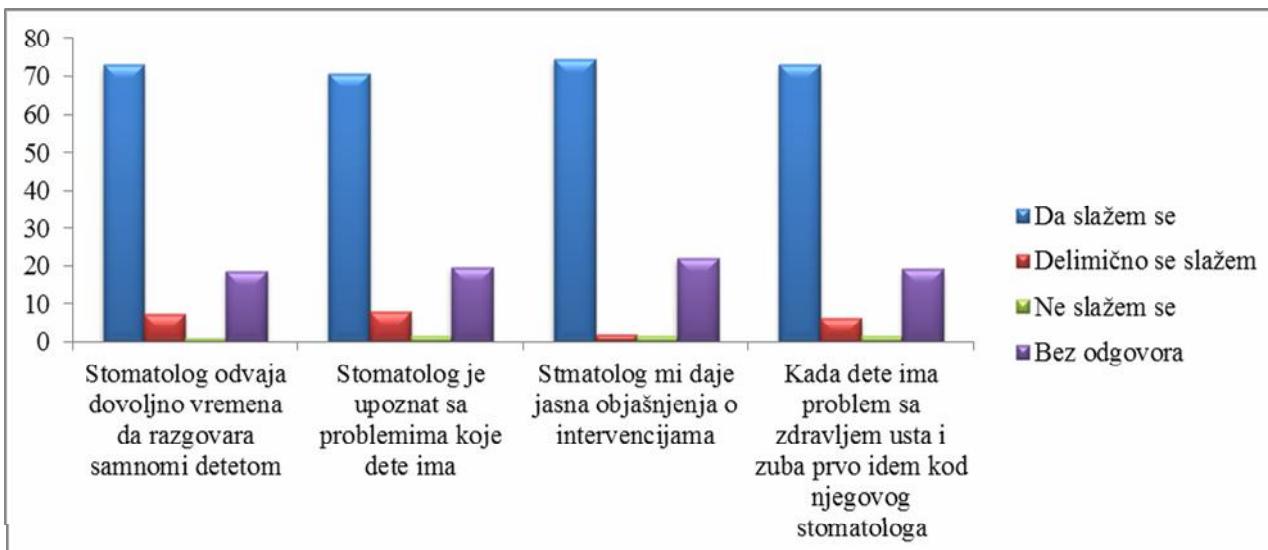
Oko 32,2% ispitanika ne zakazuje pregled kod stomatologa što je za 3,3% više u odnosu na predhodnu godinu (prethodne godine 28,9%) ,a 26,1% biva zakazan istog dana (prethodne godine 29,4%). Ostalih 18,1% anketiranih čeka na pregled 1-3 i dok 13,1% više od tri dana što je 8,1% više.

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
2018	32,2	26,1	18,1	13,1

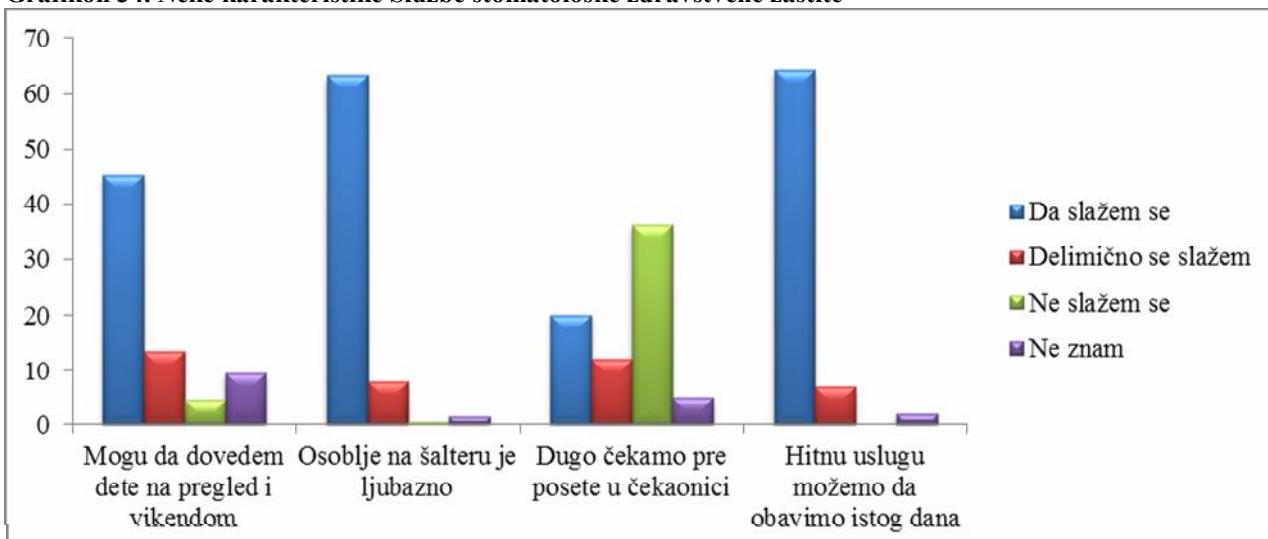
Od 3-7% roditelja se izjasnilo da stomatolozi ne razgovaraju sa njima o određenim temama značajnim za očuvanje zdravlja zuba njihovog deteta kao što su pravilno pranje zuba, pravilna ishrana, upotreba fluora i dr. što je na nivou prethodne godine. Stomatolozi provode dovoljno vremena baveći se problemima pacijenata i daju jasna objašnjenja o intervencijama po mišljenju oko 74,4% anketiranih što je za 10,1 više od prethodne godine (prethodne godine 64,3%).

Grafikon 34. Neke karakteristike stomatologa



Samo nema ispitanika koji smatra da im u hitnim slučajevima usluga ne može biti pružena istog dana. Na dugo čekanje se žali 20,1% anketiranih (23,7% prethodne godine), 63,3 % anketiranih smatra da je osoblje na šalteru ljubazno (prethodne godine 53,6%) što je 9,7% više u odnosu na prethodnu godinu, a dete se na pregled može dovesti vikendom smatra 45,2% ispitanika (prethodne godine 40,7%).

Grafikon 34. Neke karakteristike Službe stomatološke zdravstvene zaštite



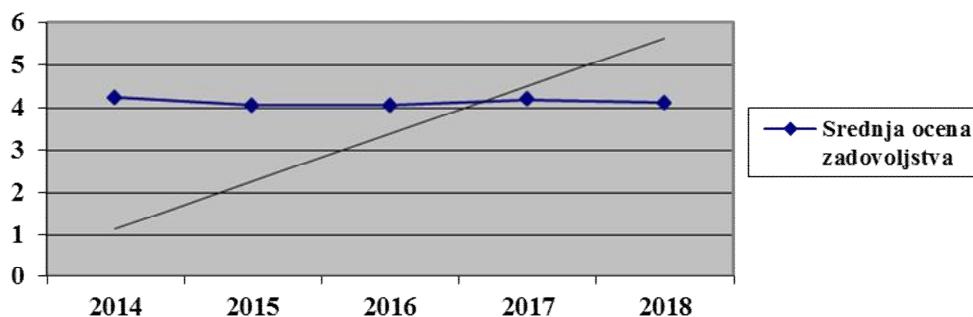
Zdravstvenom zaštitom u ovoj službi na teritoriji okruga zadovoljno je 83,7% anketiranih što je na nivou prethodne godine. Nezadovoljstvo je na nivou prethodne godine, a broj neodlučnih se povećao za 4,12.

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

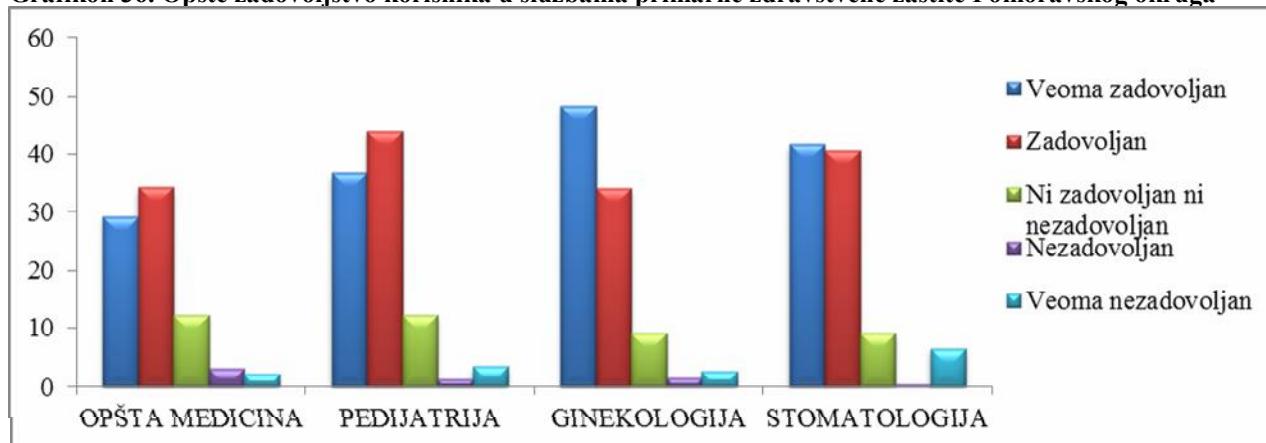
2014	3,2	0	6,4	50	39,8	4,24
2015	3,6	3,6	13,3	39,8	36,7	4,06
2016	8,5	1,1	3,9	45,2	37,3	4,06
2017	4,1	2,6	5,2	41,7	42,3	4,20
2018	6,5	0,5	9,1	40,7	41,7	4,12

Grafikon 35. Srednja ocena zadovoljstva korisnika službom za zdravstvenu zaštitu dece i omladine od 2014-2018.god (%)



Srednja ocena zadovoljstva ovom službom je 4,12 što je za 0,08 manje 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.

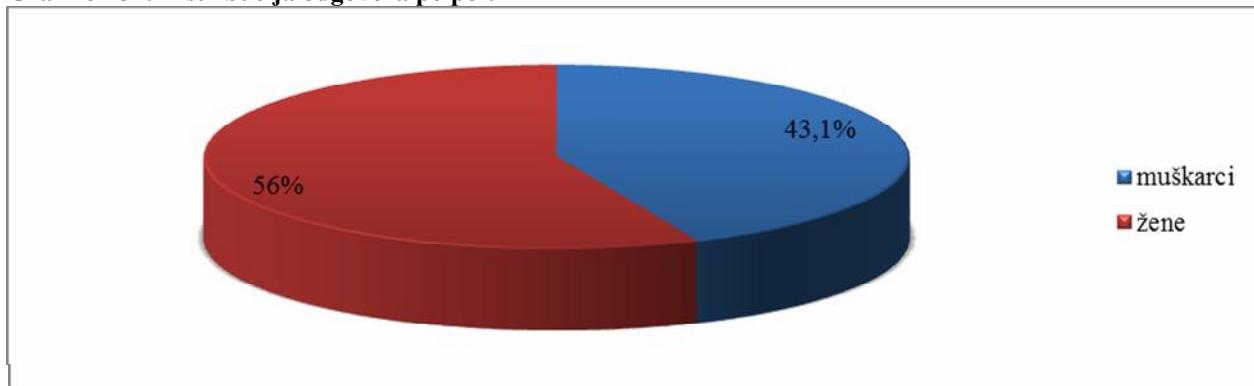
Specijalističku službu interne medicine u primarnoj zdravstvenoj zaštiti imaju domovi zdravlja Svilajnac, Despotovac i Rekovac, dok u okviru sekundarne zaštite specijalističke usluge interne medicine pružaju opšte bolnice Ćuprija, Jagodina i Paraćin. Ukupno je u ovim službama podeljeno 361 upitnika (od čega 125 ili 34,6% u primarnoj z.z popunjeno), a popunjeno 290, stopa odgovora je 80,3% (15,3% manje od prethodne godine). Stope odgovora u četiri ustanove su 100% dok je najniža stopa u Domu zdravlja Svilajnac.

Tabela 14. Stopa odgovora u Specijalističkim službama Pomoravskog okruga

Zdravstvena ustanova	Broj pacijenata na dan 26.11.2018.god	Broj podeljenih upitnika	Broj popunjениh upitnika	Stopa odgovora
Dom zdravlja Svilajnac	69	69	10	14,5
Dom zdravlja Despotovac	32	32	20	62,5
Dom zdravlja Rekovac	24	24	24	100
Opšta bolnica Ćuprija	194	110	110	100
Opšta bolnica Paraćin	48	30	30	100
Opšta bolnica Jagodina	96	96	96	100
Ukupno	463	361	290	80,3

U ovim službama 55,9% anketiranih su žene a 43,1% muškarci

Grafikon 37. Distribucija odgovora po polu

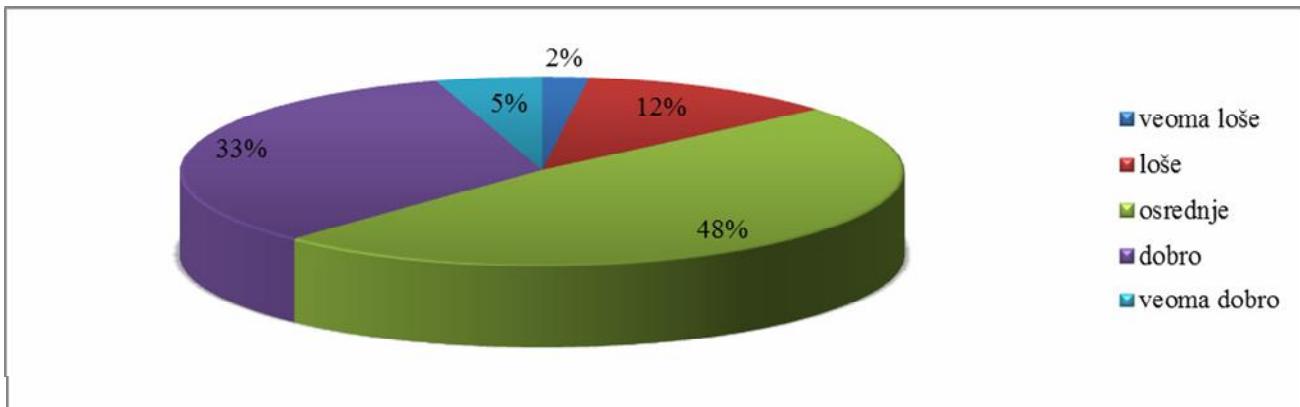


Najveći procenat među anketiranim u Specijalističkoj službi su starosti od 60-74 god 35,2%.

Tabela 15 . Korisnici /pacijenti po godinama starosti

Godine	15-29	30-44	45-59	60-74	75-89	90+
Broj	23	37	89	102	36	0
%	7,9	12,8	30,7	35,2	12,4	0

Grafikon 38. Distribucija korisnika prema samoproceni materijalnog stanja

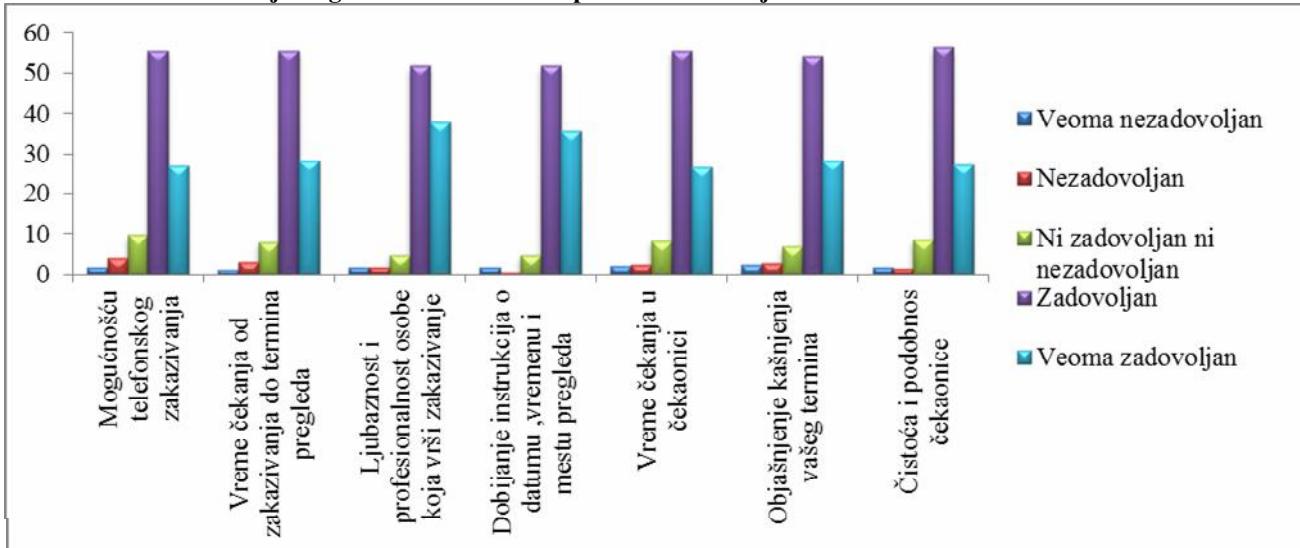


Veliki broj anketiranih navodi da im je materijalini status osrednji ,a samo 5% svoj status ocenjuje kao veoma dobar.

Pojedine karakteristike službe pacijenti su ocenili na sledeći način:

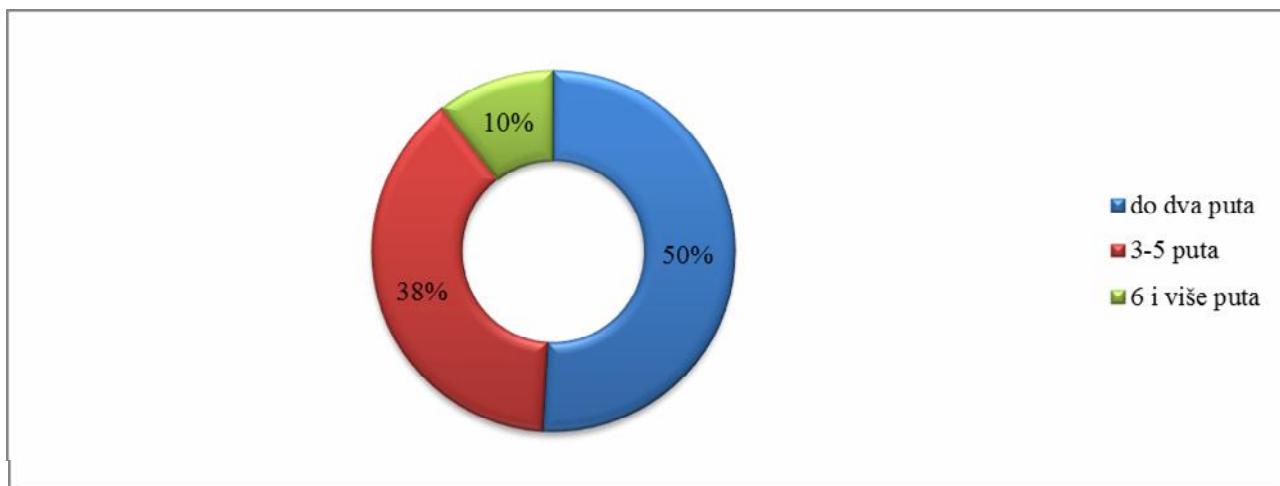
- Mogućnošću telefonskog zakazivanja pregleda zadovoljno je oko 82,7% anketiranih pacijenata; (prethodne godine 89,1%)
- Vremenom čekanja od zakazivanja do pregleda zadovoljno je 87,4% anketiranih isto kao prethodne godine 87,4%;
- Ljubaznošću osobe koja vrši zakazivanje nije zadovoljno samo 3,5% pacijenata (prethodne godine 2,6%);
- Na vreme čekanja u čekaonici na zakazan pregled žali se oko 4,7% pacijenata (prethodne godine 3,6%) , dok je 86,5% je zadovoljnih (prethodne godine 86,7%);
- Higijenskim uslovima u čekaonicama zadovoljno je oko 87,7% (prethodne godine 88,8%), a 3,3% je nezadovoljnih (prethodne godine 4,2%).

Grafikon 39. Distribucija odgovora o različitim aspektima zadovoljstva

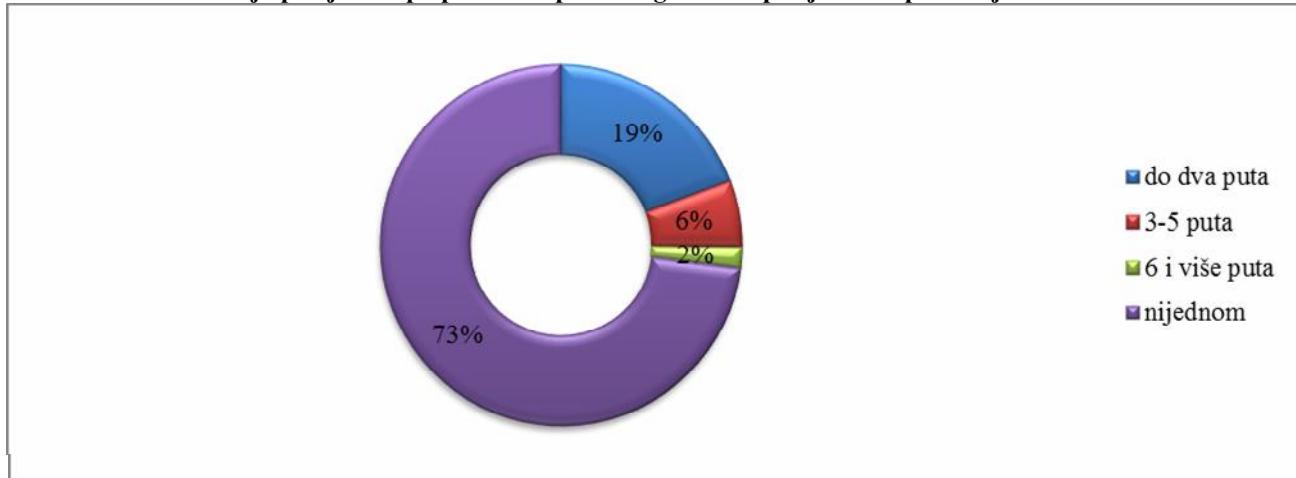


U poslednjih 12 meseci specijalistu je posetilo do dva puta 50% pacijenata, dok je 3-5 puta 37,9%. Privatnog specijalistu posetilo je do dva puta 17,9% ,a 3-5 puta 5,5% . Možemo zaključiti da do dva puta u poslednjih 12 meseci 32% više pacijenata poseće specijalistu u državnoj službi nego u privatnom 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

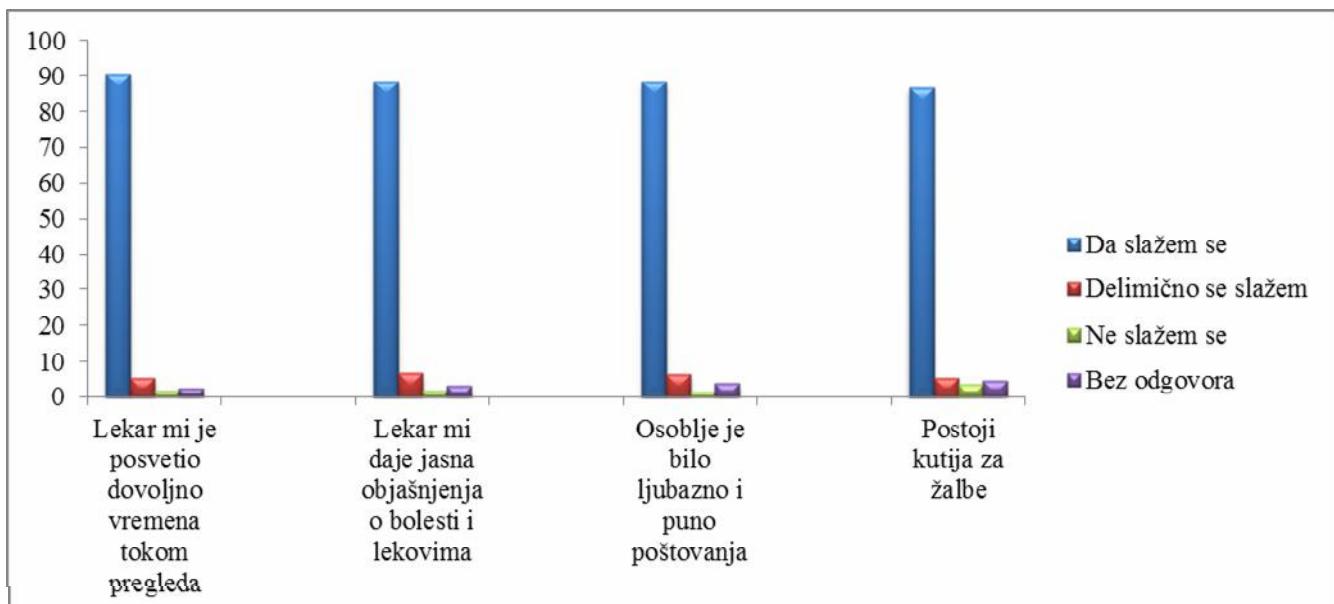


Oko 31,4% pacijenata je izjavilo da je na pregled primljeno istog dana što je za 3,4% manje u odnosu na prethodnu godinu, kod 26,2% je pregled zakazan u roku od 7 dana što je za 6,4% manje nego prethodne godine, 19,3% je čekalo 2 nedelje što je za 2 manje u odnosu na prethodnu godinu i dužina čekanja duže od mesec dana 7,9% što je za 5,4 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
2018	31,4	26,2	19,3	11,7	7,9

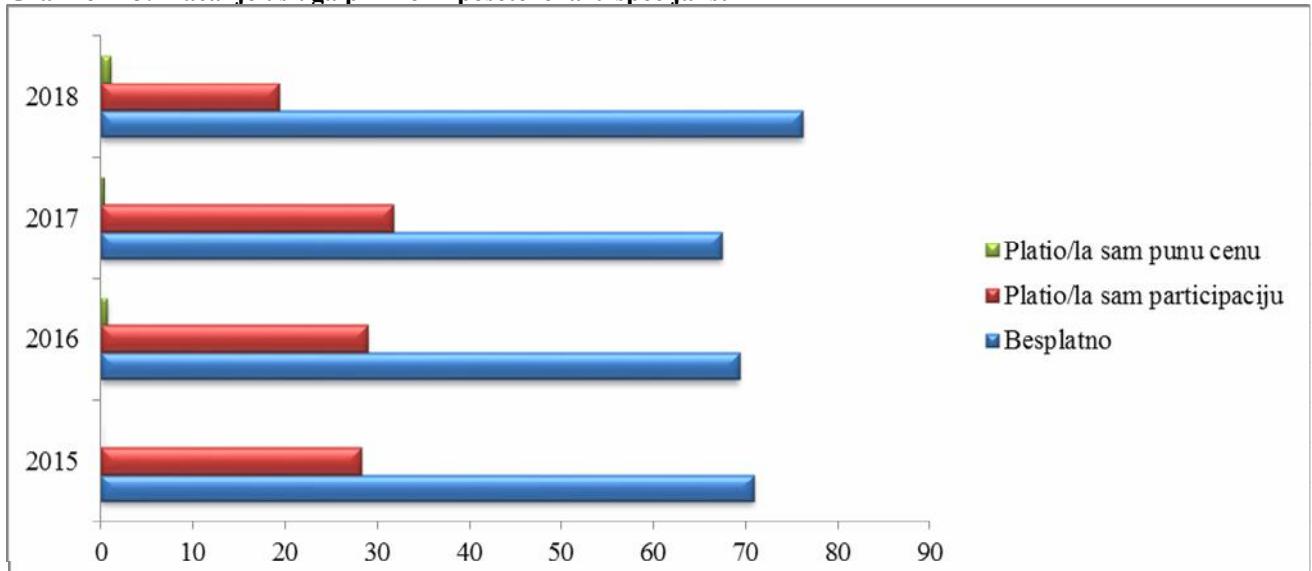
Grafikon 42. Neke karakteristike specijaliste



Svi ispitivani aspekti rada lekara specijaliste (vreme posvećeno pacijentu, objašnjenje zdravstvenog stanja, preduzetih procedura i plana lečenja) zadovoljili su oko 91,9% ispitanika (prethodne godine 91,7%).

Specijalistički pregled bez učešća (besplatno) ostvarilo je 76,2% korisnika (prthodne godine 67,4%), u usluzi je plaćanjem participiralo 19,3% korisnika(predhodne godine 31,7%) dok je 1,3% platilo punu cenu lekarske usluge (predhodne godine 0,3%).

Grafikon 43. Plaćanje usluga prilikom posete lekaru specijalisti

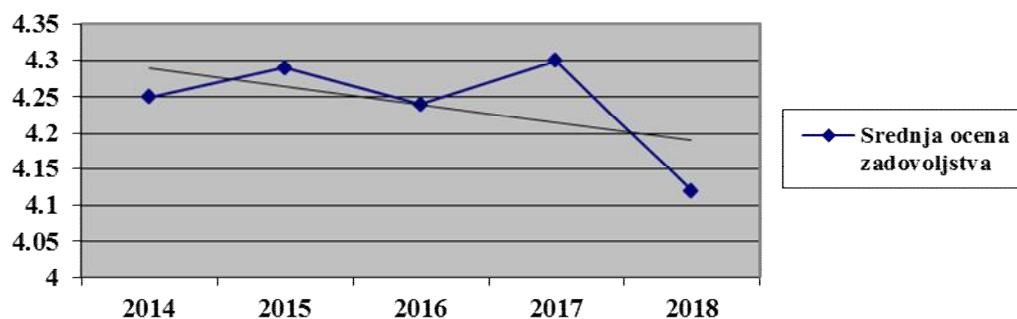


Ostvarenom zdravstvenom zaštitom u internističkim ambulantama u Pomoravskom okrugu zadovoljno je 87% korisnika(prethodne godine 93%), ni zadovoljnih ni nezadovoljnih je oko 8,6% (prethodne godine 3,6%), veoma nezadovoljnih je 3,5% (prethodne godine 2,3%).

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

Zadovoljstvo Korisnika Pomoravski okrug	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Srednja ocena zadovoljstva
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
2018	3,5	0,7	8,6	52,8	32,4	4,12

Grafikon 44. Srednja ocena zadovoljstva korisnika Specijalističkom službom na teritoriji Pomoravskog okruga 2014-2018.god (%)



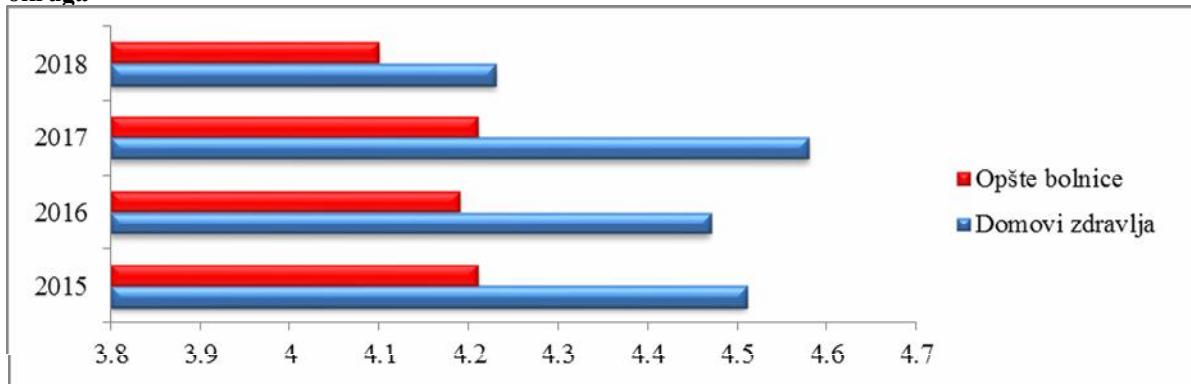
Srednja ocena zadovoljstva je 4,12 , što je manje nego prethodne godine .Zapažaju se oscilacije u visini sednjih ocena zadovoljstva ovom službom tokom posmatranog petogodišnjeg perioda.Najveća srednja ocena zadovoljstva je bila u 2017.god 4,3

Upoređujući zadovoljstvo specijalističkom službom u domovima zdravlja i bolnicama, uočava se nešto veće zadovoljstvo u domovima zdravlja gde je srednja ocena zadovoljstva 4,23 a u bolnicama 4,10.

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

Zadovoljstvo Korisnika Specijalističkom službom Pomoravski okrug 2018.god.	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Srednja ocena zadovoljstva
Domovi zdravlja	3,7	1,8	14,8	18,5	50,0	4,23
Opšte bolnice	3,4	0,4	7,2	60,6	28,4	4,10

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 26.11. do 30.30.2018. godine.

U tri bolnice Pomoravskog okruga ležećim pacijentima je pri otpustu podeljeno 335 anketnih upitnika od kojih je popunjeno 302 ili 90,1%, kao i stopa odgovora manja za 8,7% od prethodne godine.

Grafikon 46. Stopa odgovora 2014/18.god

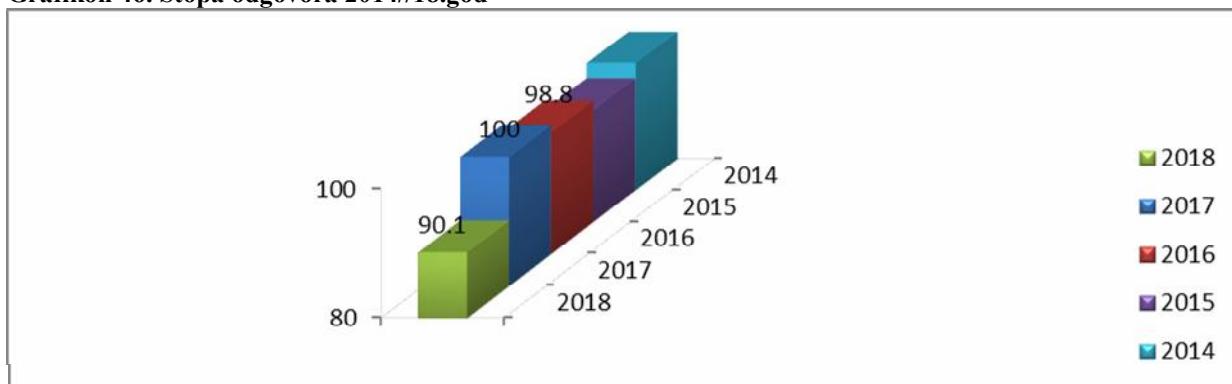
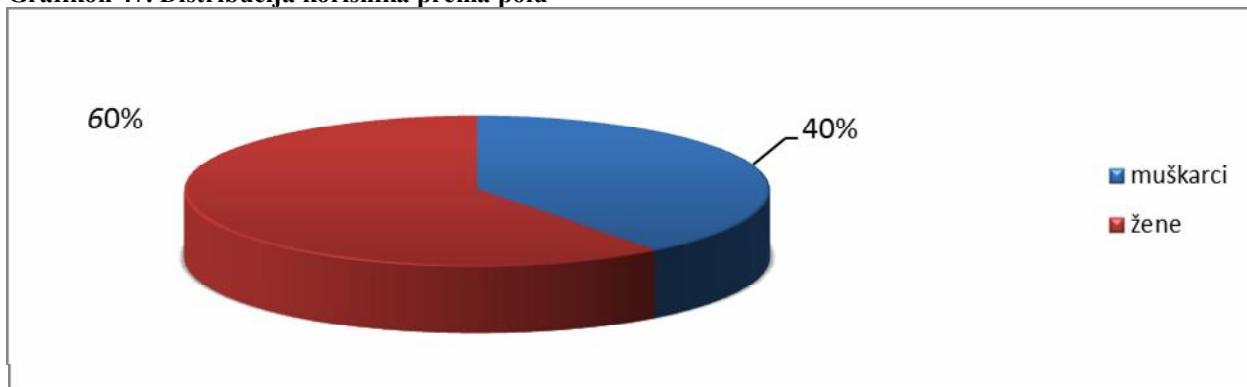


Tabela 19. Stopa odgovora u određenim granama medicine Pomoravskog okruga

Službe	Broj pacijenata na dan 26.11-30.10.2018.god	Broj podeljenih upitnika	Broj popunjenih upitnika	Stopa odgovora
Interne grane	179	156	132	84,6
Hiruške grane	125	122	114	93,4
Ginekologija i akušerstvo	47	47	47	100
Rehabilitacija	26	10	9	90
Ukupno	377	335	302	90,1

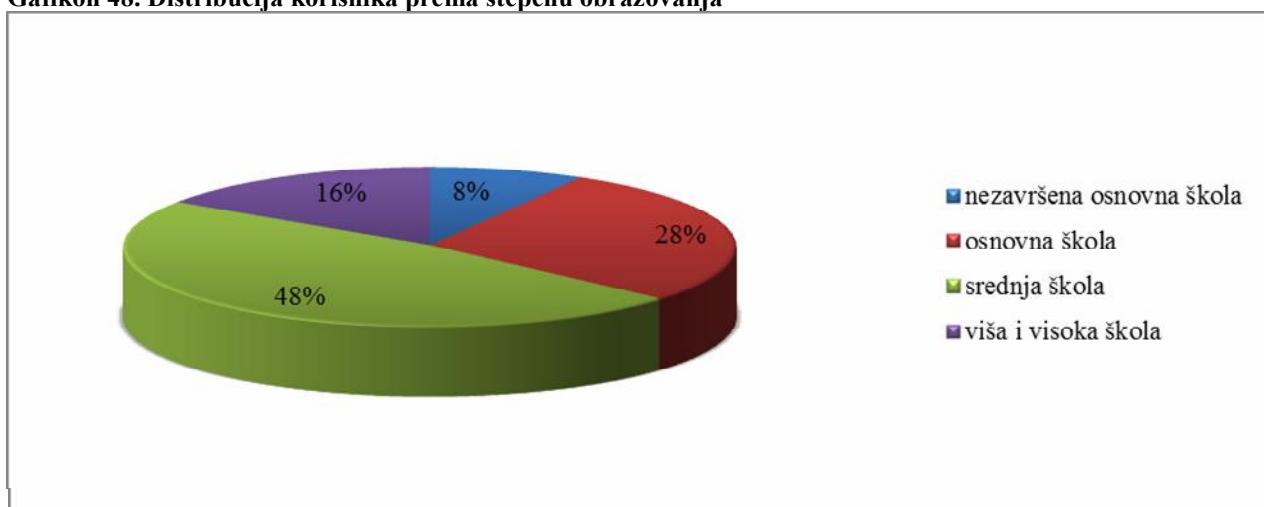
Od ukupno anketiranih korisnika bolničke zdravstvene zaštite 59,9% čine žene (prethodne godine 59,8%) , a 39,4% su muškarci (prethodne godine 40,2%).

Grafikon 47. Distribucija korisnika prema polu

Najveći broj korisnika bolničke zdravstvene zaštite bili su starosti od 60-74 godina ili 32,5% što je manje u odnosu na prethodnu godinu (2,1%).

Tabela 20 . Korisnici /pacijenti po godinama starosti

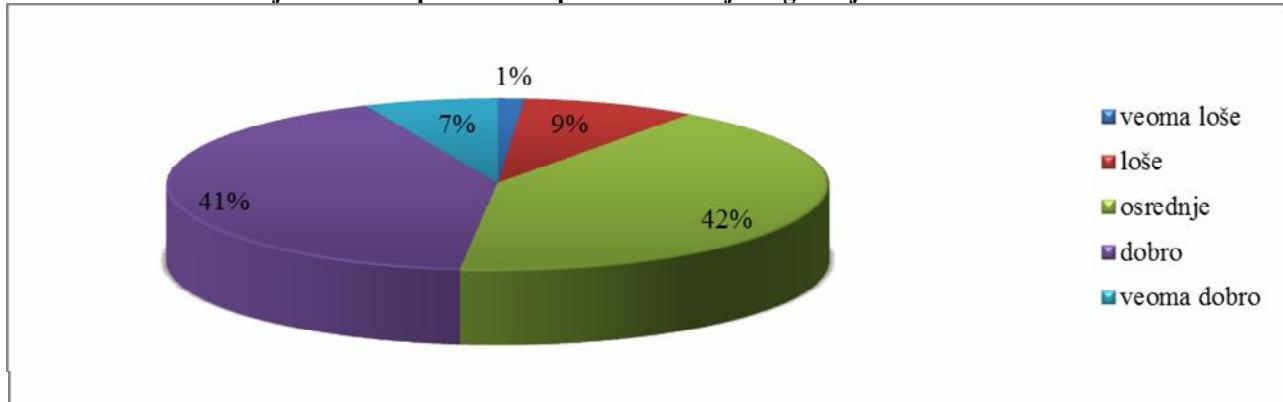
Godine		15-29	30-44	45-59	60-74	75-89	90+
2014	Broj	43	77	108	125	52	1
	%	10,5	18,8	26,3	30,5	12,7	0,2
2015	Broj	31	57	84	126	59	1
	%	8,6	15,9	23,4	35,1	16,4	0,3
2016	Broj	39	63	66	118	51	1
	%	11,4	18,5	19,4	34,6	15,0	0,3
2017	Broj	34	57	85	119	59	0
	%	9,6	16,1	24	33,6	16,7	0
2018	Broj	39	58	62	98	42	3
	%	12,9	19,2	20,5	32,5	13,9	1

Grafikon 48. Distribucija korisnika prema stepenu obrazovanja

Možemo zaključiti da je broj korisnika sa nezavršenom osnovnom školom 8%,(prošle godine 15%) ,najveći procenat anketiranih ima završenu srednju školu 48%,(prošle godine 45,5%).

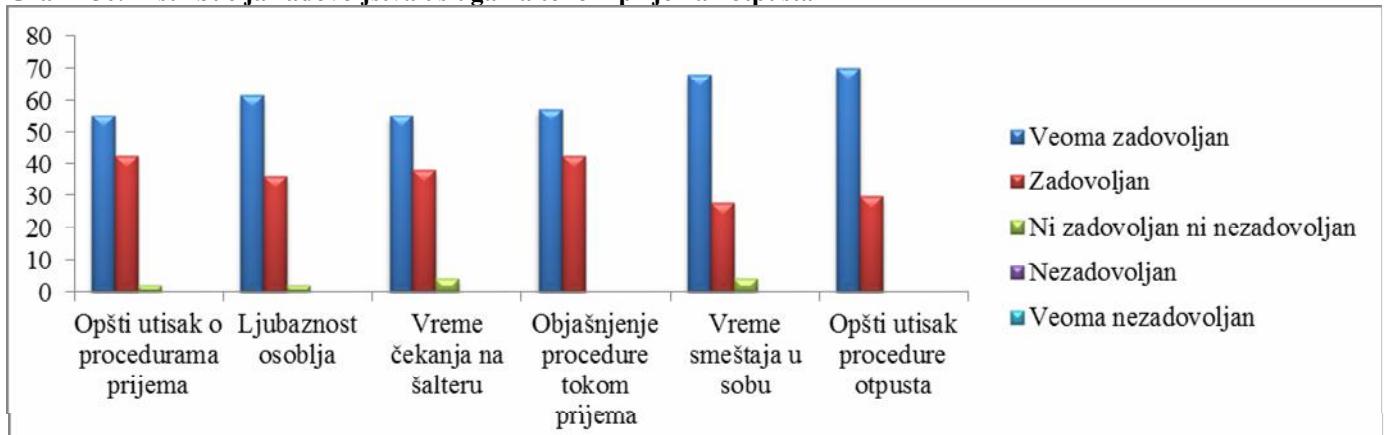
Najveći procenat anketiranih 42% navodi svoj materijalni status osrednjim(prethodne godine 49,3%) , 41% dobrom (prethodne godine 36,7%) ,a loš i veoma loš 10% (prethodne godine 9,1%) . Možemo zaključiti da je materijalni status anketiranih na nivou prethodne godine sa malim varijacijama

Grafikon 49. Distribucija korisnika prema samoproceni materijalnog stanja



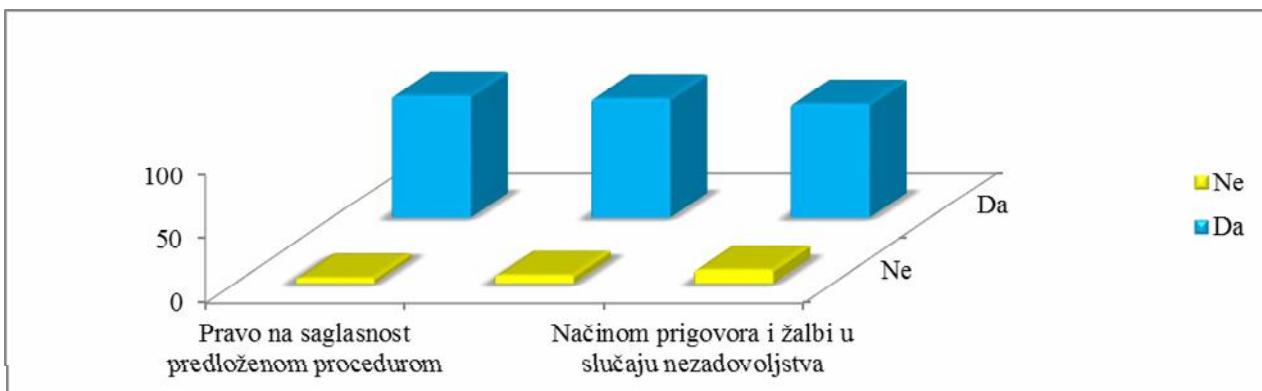
Pacijenti su imali priliku da iznesu svoje stavove i zadovoljstvo različitim uslugama tokom **prijema i otpusta iz bolnice** (vreme čekanja na šalteru, vreme do smeštaja u sobu, objašnjenje procedure tokom prijema, ljubaznost osoblja na prijemu i otpustu i opšte zadovoljstvo ovim uslugama). Svim ovim aspektima zadovoljno je 93,9% korisnika, odnosno prosečna ocena zadovoljstva je 4,46 (prethodne godine 4,44). Gledajući pojedinačne aspekte najzadovoljniji su opštim utiskom prilikom otpusta 96,4% (prethodne godine 97,4%) ljubaznošću osoblja 96% (prethodne godine 95,6%) i opštim utiskom o proceduri prijema i objašnjenjem procedure tokom prijema 95%. Posmatrajući zadovoljstvo ovim uslugama pojedinačno po odeljenjima najzadovoljniji su pacijenti odeljenja ginekologije i akušerstva sa srednjom ocenom 4,6 a najmanje sa odeljenjem rehabilitacije 4.

Grafik 50. Distribucija zadovoljstva uslugama tokom prijema i otpusta



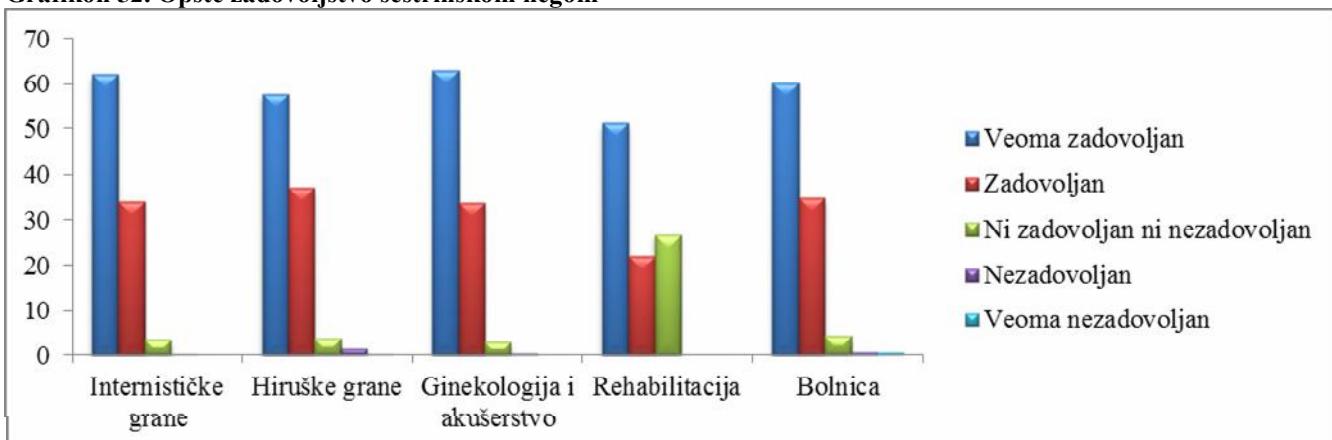
Prava pacijenta i saglasnost za procedure : Oko 4,3% pacijenata lečenih u bolnici se izjasnio da nije upoznat sa pravom na davanje saglasnosti na predloženu procedure (prethodne godine 3,5%), a 6,4% sa dužnostima pacijenata na bolničkim odeljenjima (prethodne godine 4,4%). Sa načinom prigovora i žalbi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

Grafikon 51. Upoznavanje korisnika sa mogućnostima tokom boravka u bolnici



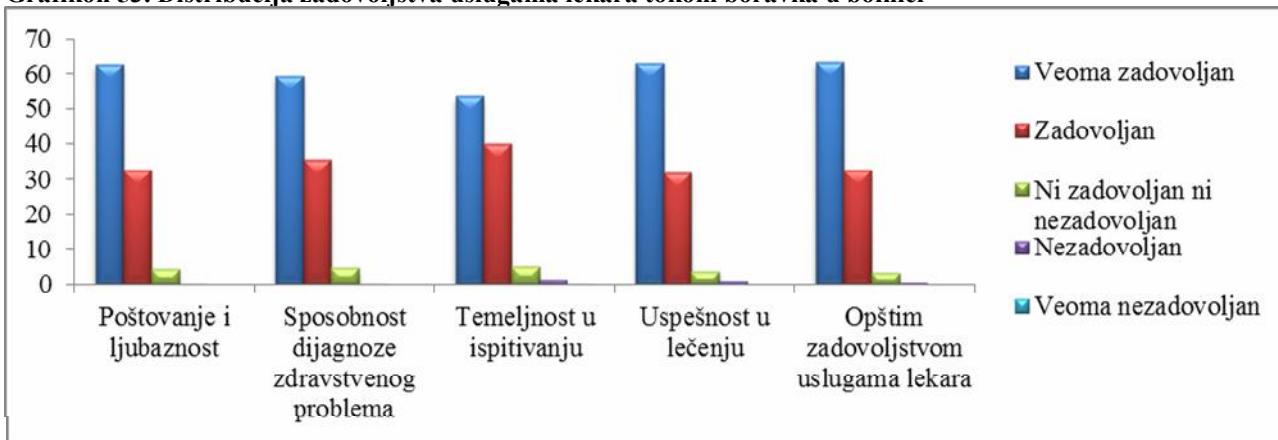
Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom u bolnici zadovoljno je 95% (prethodne godine 97,4%) dok je 0,8% je nezadovoljno. Gledano po granama medicine opšte zadovoljstvo sestrinskom negom je najveće kod ginekologije i akušerstva, a najmanje kod rehabilitacije.

Grafikon 52. Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom



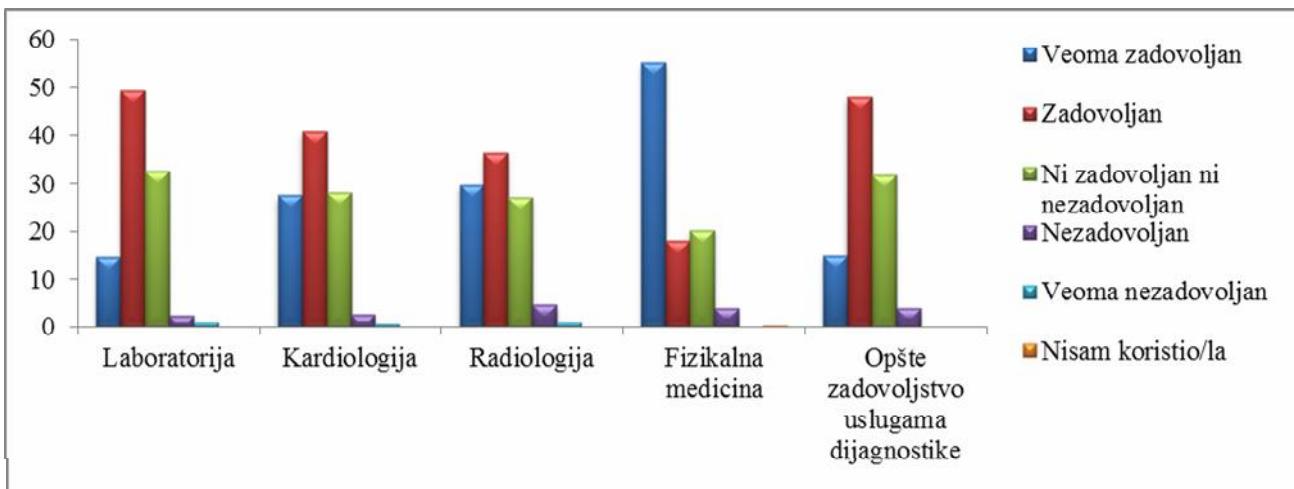
Opšte zadovoljstvo uslugama lekara, je veće nego prethodne godine 94,7% (prethodne godine 93%). Osim opštег zadovoljstva lekarskim uslugama, pacijenti su iskazali i svoje zadovoljstvo mnogim aspektima tj.svojom percepcijom koliko je lekar bio temeljan u ispitivanju (dijagnostici), uspešan u lečenju, 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 86,7-96,4% prethodne godine (90,6-93)

Grafikon 53. Distribucija zadovoljstva uslugama lekara tokom boravka u bolnici



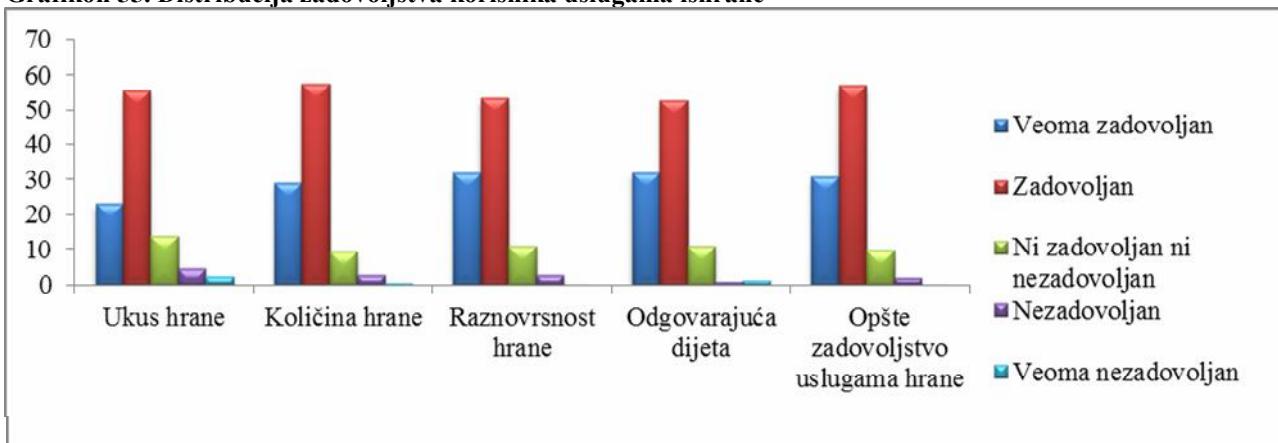
Opšte zadovoljstvo uslugama dijagnostike i terapije zadovoljno je 95,3% pacijenata koji su koristili ove usluge što je više od prethodne godine kada je bilo 94,3% zadovoljnih.

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



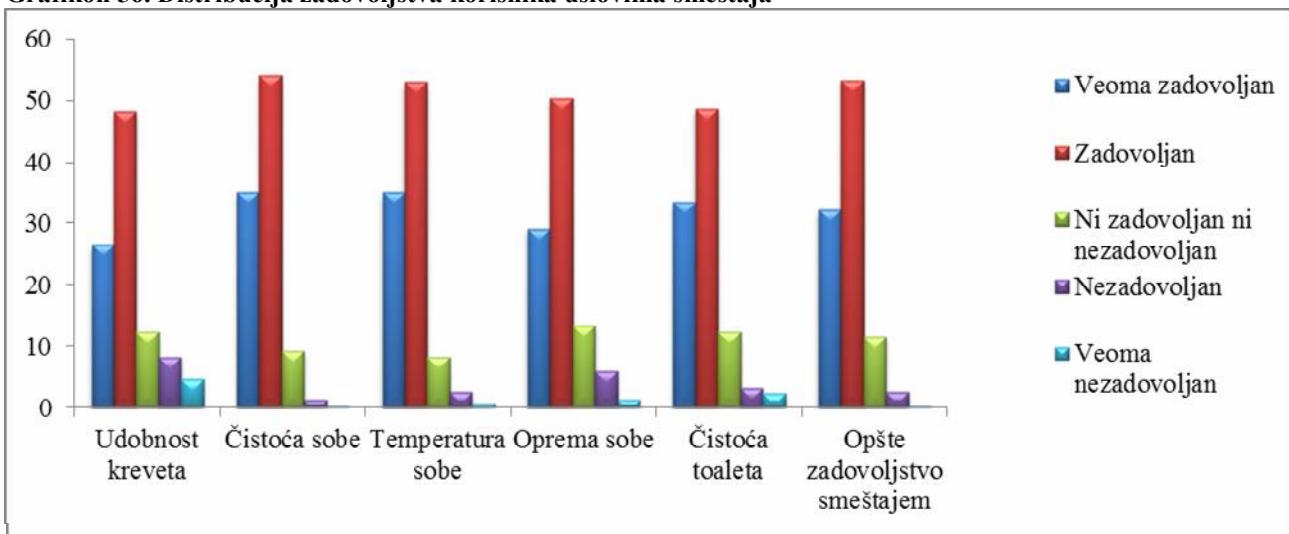
Opšte zadovoljstvo ishranom u bolnici zadovoljno je 87,7% anketiranih pacijenata, (prethodne godine 88,9%) ,nezadovoljnih je 3,7%, dok 11% nemaju određeno mišljenje. Procenat zadovoljnijih je za 1,2% manji nego prošle godine dok je broj nezadovoljnih i neopredeljenih na nivou prošle godine. Najnezadovoljniji su ukusom i raznovrsnošću hrane.

Grafikon 55. Distribucija zadovoljstva korisnika uslugama ishrane



Opšte zadovoljstvo uslovima smeštaja tokom boravka u bolnici nezadovoljno je 5,6% korisnika (prethodne godine 4,1%), a zadovoljnih 83,2% (prethodne godine 81,8%). Pacijenti su najnezadovoljniji udobnišću kreveta 12,9% (prethodne godine 10,8%), opremom sobe 7,3%(prethodne godine 7,9%), i čistoćom toaleta nezadovoljno je 5,6% anketiranih .

Grafikon 56. Distribucija zadovoljstva korisnika uslovima smeštaja



Organizacijom poseta je zadovoljno 91,7% pacijenata (prethodne godine 92,1%), a nezadovoljno oko 3,5%. Organizacijom poseta najzadovoljniji su na odeljenju ginekologije i akušerstva, a najnezadovoljniji su na rehabilitaciji.

Grafikon 57. Distribucija zadovoljstva organizacijom poseta korisnika

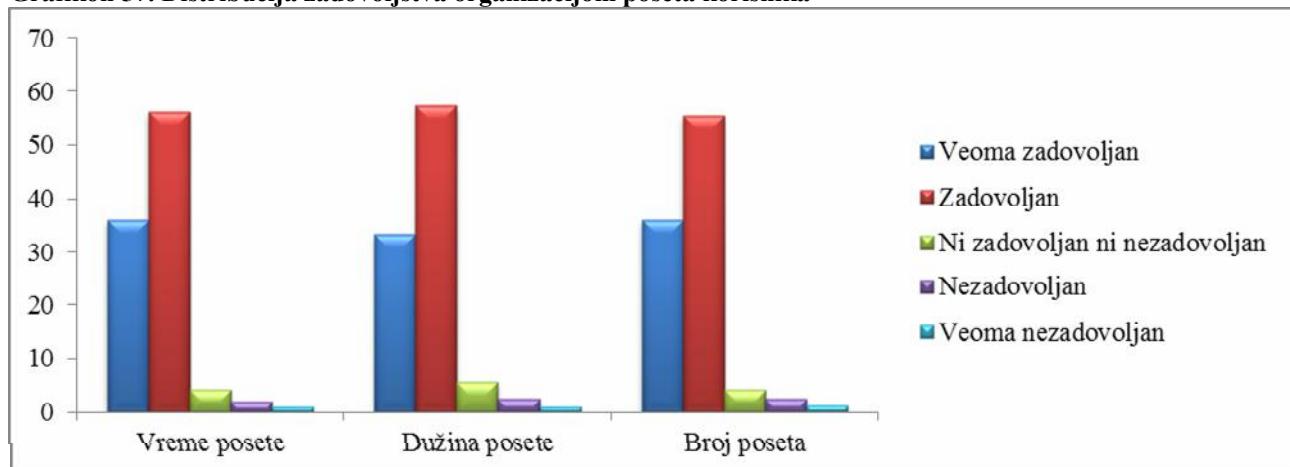


Tabela 21. Srednja ocena zadovoljstva korisnika određenim aspektima bolničke zdravstvene zaštite u Pomoravskom okrugu

Aspektima bolničke zdravstvene zaštite	2014	2015	2016	2017	2018
Opšti utisak o procedurama prijema i otpusta	4,50	4,46	4,44	4,54	4,46
Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom	4,54	4,58	4,63	4,60	4,59
Opšte zadovoljstvo uslugama lekara	4,58	4,53	4,46	4,55	4,48
Opšte zadovoljstvo uslugama ishrane	4,58	4,26	4,28	4,23	4,16
Opšte zadovoljstvo uslovima smeštaja	4,30	4,22	4,15	4,23	4,14
Opšte zadovoljstvo uslugama dijagnostike i terapije	4,36	4,55	4,45	4,50	4,53

Zadovoljstvo pacijenata navedenim aspektima bolničkog lečenja u 2018. god je veće jedino u odnosu na prethodnu godinu u uslugama dijagnostike i terapije.

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

Grane medicine	Interna medicina	Hirurgija	Ginekologija i akušerstvo	Rehabilitacija
Procedure prijema	4,37	4,41	4,53	4,22

<i>Procedure otpusta</i>	4,46	4,56	4,70	4,33
<i>Zadovoljstvo sestrinskom negom</i>	4,58	4,70	3,93	4,78
<i>Zadovoljstvo uslugama lekara</i>	4,58	4,57	4,07	4,78
<i>Zadovoljstvo uslugama ishrane</i>	4,53	4,34	3,92	4,37
<i>Zadovoljstvo uslugama smeštaja/smeštaja</i>	4,36	4,33	3,58	4,28
<i>Zadovoljstvo uslugama u celini</i>	4,45	4,24	4,11	4,38

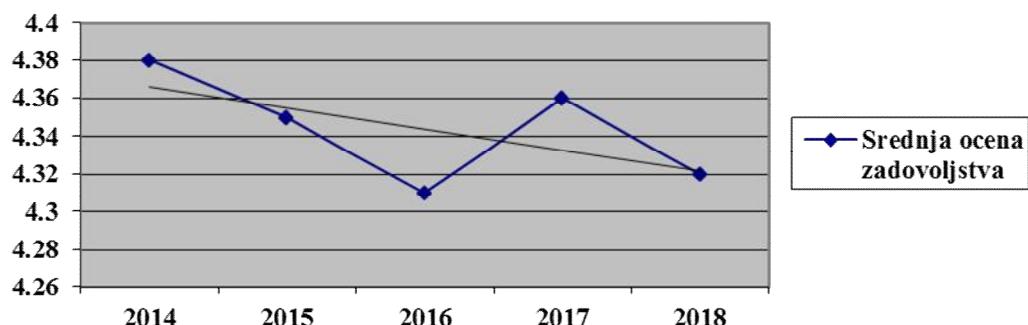
Bolničkim lečenjem u celini zadovoljno je 91,7% korisnika što je 1,2% manje od prethodne godine, nezadovoljnih je 1,2%, a 7,3% nema određeno mišljenje.

Tabela 23. Zadovoljstvo bolničkim lečenjem

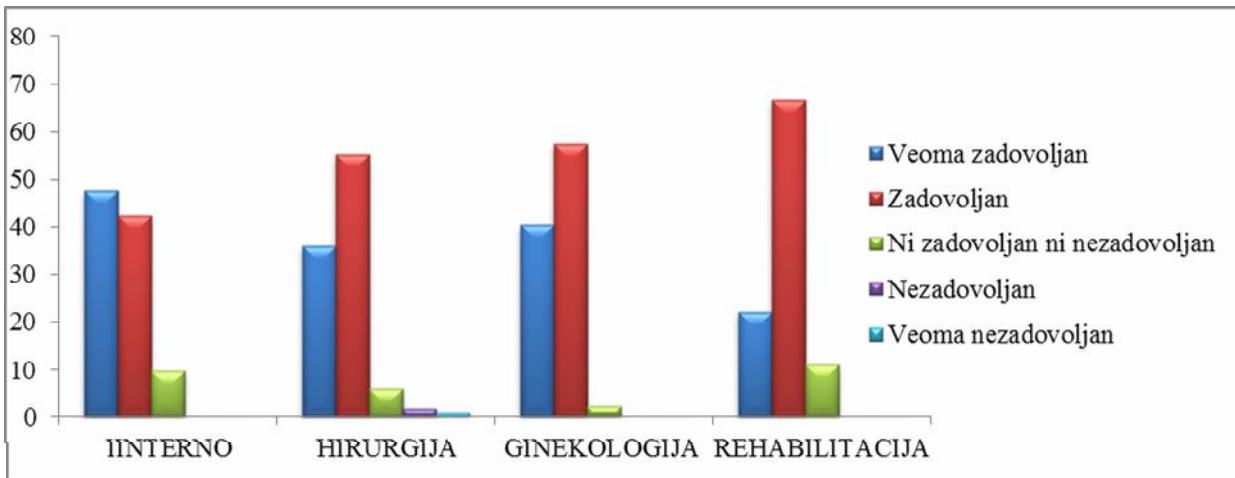
Zadovoljstvo korisnika Pomoravski okrug	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Srednja ocena zadovoljstva
2014	0,5	0,7	4,6	47,6	45,1	4,38
2015	0,6	0,3	7,0	47,4	44,0	4,35
2016	0,6	0,6	7,3	49,3	41,4	4,31
2017	0,8	0,8	5,1	47,7	45,2	4,36
2018	0,3	0,7	7,3	50,3	41,4	4,32

Prosečna ocena zadovoljstva bolničkim lečenjem u bolnicama Pomoravskog okruga u 2018. godini je 4,32 što je manje nego prethodne godine . Uočava se blagi pad zadovoljstva u odnosu na prethodne godine.Najveće je bilo 2014. god.

Grafikon 59. Srednja ocena zadovoljstva korisnika bolničkim lečenjem Pomoravskog okruga 2014-2018.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 2018. 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 8,8% u primarnoj zdravstvenoj zaštiti, a u bolničkoj zaštiti 8,7% .
3. Stopa odgovora u Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih je 77,5% što je u odnosu na 2017.god. manje za 7,2%. Najmanja stopa odgovora je u Domu zdravlja Despotovac 20%, ali ona nije realna zbog trenutnih radova na rekonstrukciji doma zdravlja,tako da je najniža stopa u domu zdravlja Svilajnac 31,5%. Najveći broj anketiranih korisnika je bio ženskog pola i korisnici su se izjasnili u najvećem procentu da su dobrog i veoma dobrog materijalnog statusa (34,7%) što je 1,3% manje u odnosu na predhodnu godinu. Mali broj anketiranih navodi da nema izabranog lekara u ovoj službi (2,2%) ,a najveći broj ispitanika misli da istog može da promeni kada hoće. Njih 51,1% se izjasnilo da se kod istog lekara leči više od 3 god. ,što je za 10% manje u odnosu na predhodnu godinu. Najveći procenat pacijenata ne zakazuje pregled ili bude primljenj istog dana ,a mali broj , 7,9%, čeka i više od 3 dana. Njih 14,6% manje u odnosu na 2017.god. smatra da je lekarski pregled besplatan kao i da njihov lekar poznaje njihovu ličnu situaciju , da je upoznat sa problemima iz ranijih perioda i da se osećaju sposobnije da se izbore sa problemima nakon posete izabranom lekaru. Takođe se smanjio procenat onih koji smatraju da u hitnim slučajevima mogu doći do lekara kao i da dobiju telefonski savet.Srednja ocena

zadovoljstva je na nivou predhodne godine, ali se zapaža trend opadanja zadovoljstava ovom službom u poslednjih pet godina.

4. U Službi za zdravstvenu zaštitu dece ,smanjena je stopa odgovora za 8,9% u odnosu na 2017.god. Dom zdravlja sa najmanjom stopom je Svilajnac 8,8%. Najveći broj anketiranih roditelja je sa završenom srednjom školom i dobrog materijalnog statusa. Stalnog pedijatra u ovoj službi ima 79,1%, dok je procenat onih koji nemaju izabranog lekara svega 0,8% ali se povećao broj onih koji ne znaju kako da ga promene za 7%. Dužina čekanja na pregled više od 3 dana je veća za 2,2% u odnosu na 2017.god, dok je broj roditelji koji svoju decu nekada vode kod privatnih pedijatara je na nivou prethodne godine.Izabrani pedijatar za 7,9% manje razgovara sa roditeljima na temu važnosti fizičke aktivnosti kod dece dok ostalim temama posvećuje pažnju isto kao i prethodnih godina. Takođe su se roditelji izjasnili da izabrani pedijatar sve manje poznaje njihovu ličnu situaciju i ranije zdravstvene probleme deteta ,ali da se i dalje bolje osećaju nakon posete pedijatru. Najveći procenat roditelja smatra da su pregledi i lekovi besplatni ,samo 10,6% je navelo da je svoje dete nije vodilo kod pedijatra u prethodnih godinu dana jer nije imalo da plati . Srednja ocena zadovoljstvom je 4,11 što je na nivou prethodne godine i zapaža se trend porasta zadovoljstva ovom službom.
5. Stopa odgovora u Službi za zdravstvenu zaštitu žena je manja od prethodne godine za 3,3%. Najmanju stopu odgovora ima DZ Svilajnac 52,2%. U Službi za zdravstvenu zaštitu žena najveći broj ispitanica ima završenu srednju školu kao i dobar dobar materijalni statuis (47,7%) . Povećao se broj žena koje imaju završenu višu ili visoku stručnu spremu za 10% u odnosu na 2017.god . Najveći broj žena je naveo da ima stalnog ginekologa koga su same izabrale ,dok 3,3% nema ginekologa. Opao je procenat ispitanica koje su posetile privatnog ginekologa za 5,7% i povećao se broj žena za 10% koje se leče više od tri godine kod istig i manje je onih koje čekaju na pregled od 1-3 dana za 22%. Porastao je broj žena koje smatraju da njihov lekar poznaje njihovu situaciju (14,4%) i probeleme (10,5%) ali je opao broj onih koje se osećaju sposobnije da se izbore sa svojim problemima nakon posete (14,5%). Njih 8,1% više smatra da u hitnim slučajevima može doći istog dana do lekara, a 20,7% njih manje smatra da ne može dobiti ni savet preko telefona u toku radnog vremena .Oko 8% žena manje navode da nisu otišle na pregled u protekloj godini jer nisu imale da plate. Srednja ocena zadovoljstva je 4,29 i zapaža se trend opadanja zadovoljstva ovom službom u periodu od pet godina.
6. Što se tiče Stomatološke službe stopa odgovora je u odnosu na prethodnu godinu manja u proseku za 10,3%. Stopa odgovora je najmanja u domu zdravlja Svilajnac. Najveći broj roditelja je sa završenom srednjom stručnom spremom .Smanjio se procenat onih koji svoj materijalni status ocenjuje kao osrednji za 12,8% i povećao za procenat onih koji ga ocenjuju kao dobar za 3,2%. Najveći broj je onih koji imaju stalnog stomatologa

(72,4%), ali se smanjio broj onih koji su sami izabrali svog stomatologa za 8,1%. Oko 44,7% roditelja misli da može stomatologa da promeni kada hoće što je za 8,1% više od prethodne godine, takođe je veći broj onih koji nemaju svog izabranog stomatologa za 3,9%. U ovoj godini je za 24,3% više roditelja koji su svoju decu vodili kod privatnog stomatologa bar dva puta. Broj roditelja koji nikad ne zakazuje pregled je viši za 3,3% ali je veći i broj onih koji čekaju više od tri dana za 8,1%. Povećao se broj onih koji smatraju da stomatolog provodi dovoljno vremena baveći se problemima pacijenata i davanja jasnih objašnjenja o intervencijama za 10% kao i da su ljubazni šalterski radnici za 9,7%. Njih 4,5% više smatra da dete može dovesti i vikendom na pregled. Zadovoljstvo ovom službom je na nivou prethodne godine sa srednjom ocenom 4,12. Takođe se zapaža trend porasta zadovoljstva ovom službom .

7. Na teritoriji Pomoravskog okruga anketirani korisnici u primarnoj zdravstvenoj zaštiti najzadovoljniji su radom Službe za zdravstvenu zaštitu žena i Stomatološkom službom, a najmanje su zadovoljni radom Službe za zdravstvenu odraslih.
8. U Specijalističkim službama primarne i sekundarne zdravstvene zaštite stopa odgovora je 15,3% manja u odnosu na prethodnu godinu. Od domova zdravlja najmanju stopu ima Dom zdravlja Svilajnac, a bolnice imaju stopu 100%. Najveći broj anketiranih je starosti između 60-74 godina i najveći broj anketiranih su ženskog pola. Većina njih navodi da ima osrednji materijalni status što je na nivou prethodne godine. U Specijalističkim službama 32,1% 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 osobalja ali ne i higijenom u čekaonici (1,1% manje). Oko 3,4% manje pacijenata se izjasnilo da je na pregled primljeno istog dana i da njih 6,4% čekalo na isti vise od 2 nedelje. Zadovoljstvo svim aspektima lekara je na nivou prethodne godine, a njih 8,8% više je ostvarilo besplatan pregled u toku godine. Zadovoljstvo Specijalističkom službom je nešto niže u odnodu na prethodnu godinu sa srednjom ocenom 4,12. Veće zadovoljstvo je u domovima zdravlja nego specijalističkom službom u bolnicama.
9. Stopa odgovora u bolničkoj zdravstvenoj zaštiti je u odnosu na prethodnu godinu manja u peoseku za 8,7%. Najveća stopa odgovora je kod ginekologije i akušerstva i hiruških grana, a najmanji kod internističkih grana. 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 4,3% više u odnosu na prošlu godinu ocenjuje kao dobar. Zadovoljstvo različitim uslugama tokom prijema i otpusta iz bolnice je ocenjeno sa srednjom ocenom 4,46 što je na nivou predhodne godine. Ocena zadovoljstva pacijenata ljubaznošću osoblja kao i opštim utiskom procedurama prijema i otpusta je na nivou prethodne godine, najzadovoljniji su na odeljenju ginekologije i akušerstva, a

najnezadovoljniji na odeljenju rehabilitacije.Njih 0,8% više smatra da nije bilo upoznato sa pravom i davanjem saglasnosti za predložene procedure kao i 2% sa dužnostima pacijenata. Zadovoljstvo sestrinskom negom je niže u odnosu na 2017.god. za 2,4%,najmanje zadovoljnih je na odeljenju rehabilitacije. Opšte zadovoljstvo uslugama lekara je veće za 1,7% u odnosu na predhodnu godinu, kao i opšte zadovoljstvo dijagnostikom i terapijom 1%. Opšte zadovoljstvo ishranom se smanjilo u odnosu na 2017.god. za 1,2% kao i smeštajem za 1,5%,zadovoljstvo, organizacija poseta je na nivou prethodne godine a,najnezadovoljniji su na odeljenju rehabilitacije.Zadovoljstvo bolničkim lečenjem je iz godine u godinu sve manje, najniža srednja ocena je u 2018.god u odnosu na petogodišnji period posmatranja.

10. Posmatrajući po granama medicine zavovoljstvo bolničkom zdravstvenom zaštitom je najveće kod Rehabilitacije, a najmanje na Internističkim odeljenjima.

Analizu sačinila:
Dr med.spec. Marijana Vujnović