



**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 2019. GODINI**

Ćuprija, 2020

PRIMARNA ZDRAVSTVENA ZAŠTITA

Ispitivanje zadovoljstva korisnika sprovedeno je 25.11.2019.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 2513 anketnih upitnika od kojih je popunjeno 2060 ili 82% (prethodne godine 75,4%) tako da je stopa odgovora veća za 6,6%. Najveću stopu odgovora ima Specijalistička služba,a najmanju Zdravstvena zaštita odraslih.

Tabela 1. Stopa odgovora u domovima zdravlja Pomoravskog okruga

<i>Služba</i>	<i>Broj pacijenata na dan 25.11.2019.god</i>	<i>Broj podeljenih upitnika</i>	<i>Broj popunjenih upitnika</i>	<i>Stopa odgovora</i>
<i>Zdravstvena zaštita odraslih</i>	2264	1352	1024	75,7
<i>Zdravstvena zaštita dece i omladine</i>	896	624	536	85,9
<i>Zdravstvena zaštita žena</i>	322	279	244	87,5
<i>Stomatološka zdravstvena zaštita</i>	286	203	201	99
<i>Specijalistička služba</i>	55	55	55	100
<i>Ukupno</i>	3823	2513	2060	82

Služba za zdravstvenu zaštitu odraslih

U službama za zdravstvenu zaštitu odraslih celog okruga popunjeno je 1024 upitnika ili stopa odgovora 75,7% (prethodne godine 77,5%).

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

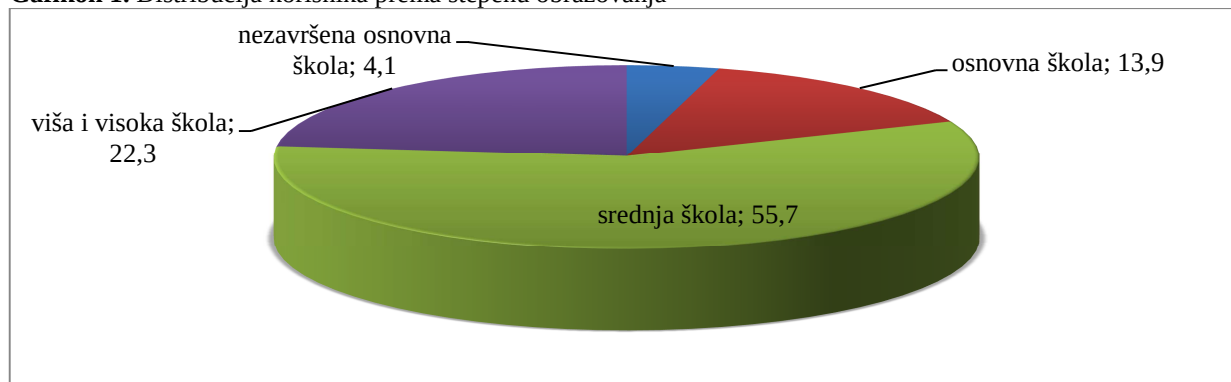
<i>Dom zdravlja</i>	<i>Broj pacijenata na dan 25.11.2019.god</i>	<i>Broj podeljenih upitnika</i>	<i>Broj popunjenih upitnika</i>	<i>Stopa odgovora</i>
<i>Dom zdravlja Jagodina</i>	773	560	506	90,4
<i>Dom zdravlja Čuprija</i>	400	150	106	70,7
<i>Dom zdravlja Paraćin</i>	605	249	249	100
<i>Dom zdravlja Despotovac</i>	151	100	63	63
<i>Dom zdravlja Svilajnac</i>	208	208	71	34,1
<i>Dom zdravlja Rekovac</i>	127	85	29	34,1
<i>Ukupno</i>	2264	1352	1024	75,7

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

Od ukupnog broja anketa u ovoj službi 47,7% su popunile osobe ženskog pola (prethodne godine 41,4%) , a 47,4% muškog pola (prethodne godine 37%) .

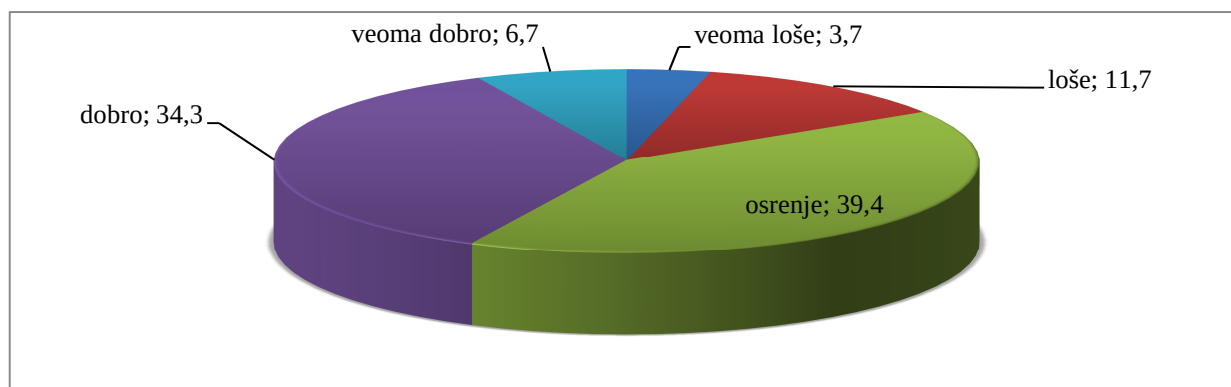
Najveći procenat ispitanika je sa završenom srednjom školom 55,7% (prethodne godine 48,2%) , sa završenom osnovnom 13,9% (prethodne godine 14,7%). Sa visokom i višom školskom spremom je svega 22,3% anketiranih (prethodne godine 15,4%). Nezavršenu osnovnu školu 4,1% anketiranih korisnika/pacijenata.

Grafikon 1. Distribucija korisnika prema stepenu obrazovanja



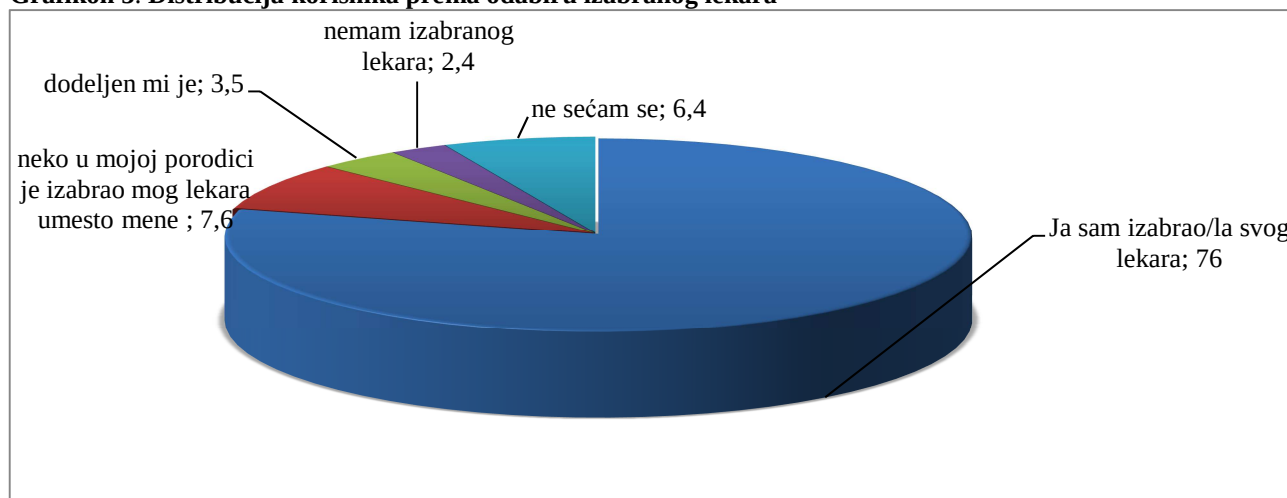
Svoj materijalni položaj najveći broj njih ocenjuje kao dobar i veoma dobar 41% (prethodne godine 34,7%) ,kao osrednji 39,4% (prethodne godine 34,1%), 11,7% kao loš (prethodne godine 9,6%) i veoma loš 3,7%.

Grafikon 2. Distribucija korisnika prema samoproceni materijalnog stanja



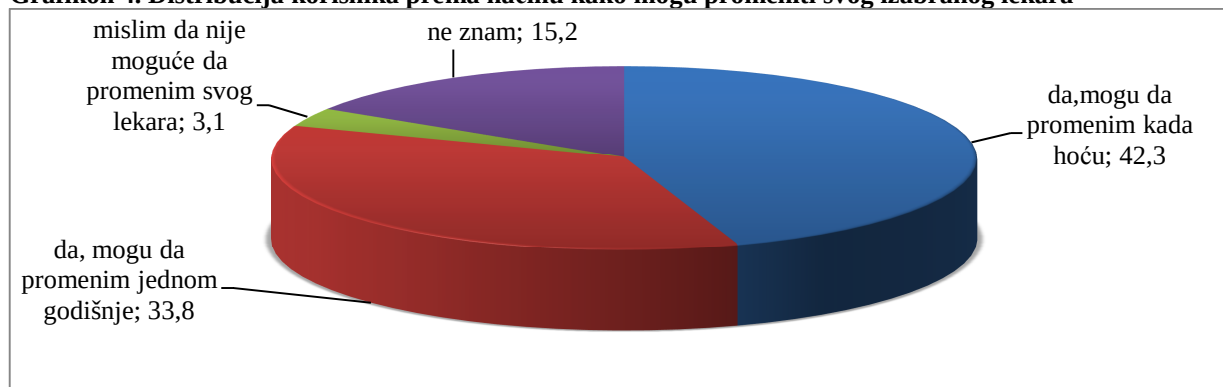
Samo 2,4% ispitanika se izjasnilo da nema **svog izabranog lekara**, (2,2% prethodne godine) 76% je lično izabralo lekara (prethodne godine 60,9%) , 3,5% navodi da mu je dodeljen ,a 6,4% se ne seća kako je izabralo svog lekara.

Grafikon 3. Distribucija korisnika prema odabiru izabranog lekara



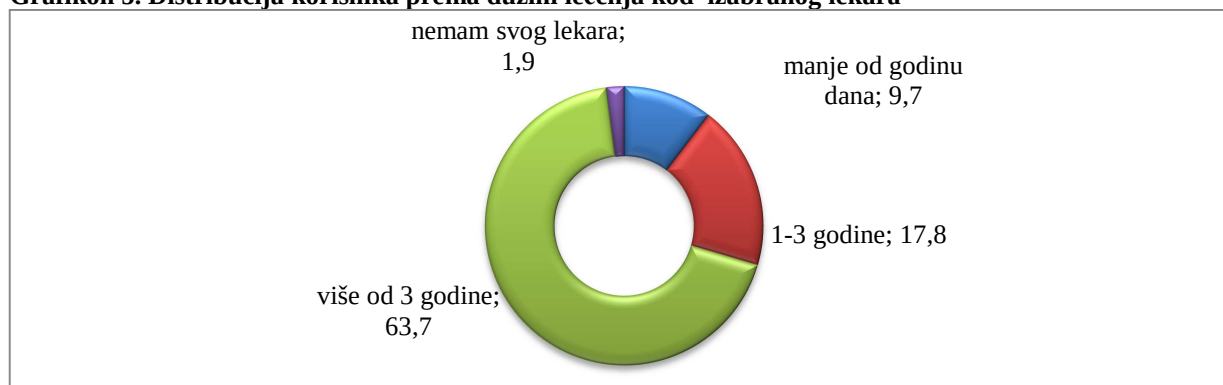
Pacijenati koji ne znaju na koji način mogu da promene izabranog lekara je 15,2% (prethodne godine 15,9%) ,42,3% smatra da može da promeni lekara kada hoće ,a 33,8 % samo jednom godišnje.

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



Oko 65,9% anketiranih navodi da nije menjalo svog izabranog lekara ,dok 28% navodi da jeste. Više od 3 godine kod istog lekara leči se 63,7% pacijenata (prethodne godine 51,1%) što je 12,6% više u odnosu na 2018.god. , a manje od godinu dana 9,7%.

Grafikon 5. Distribucija korisnika prema dužini lečenja kod izabranog lekara



Pregled kod lekara ne zakazuje ili bude zakazan istog dana oko 56,5% pacijenata(prethodne godine 54,1% pacijenata) što je nešto više u odnosu na prethodne godine .

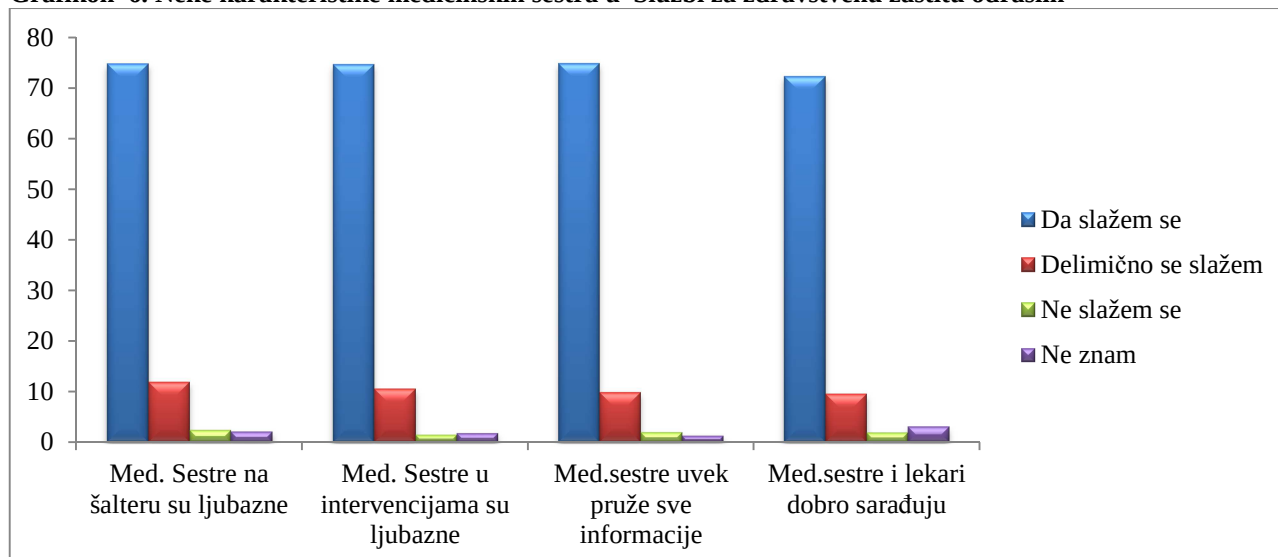
Tabela 3. Dužina čekanja na zakazan pregled u Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih (%)

Teritorija Pomoravski okrug	Nikada ne zakazujem	Obično budem zakazan za isti dan	Obično čekam 1-3 dana	Obično čekam više od 3 dana
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
2019	27,8	28,7	30	4,9

Izabrani lekar za vreme redovne posete razgovara sa pacijentima najviše o pravilnoj ishrani kod 71,4% pacijenata, o fizičkoj aktivnosti kod 62,7% pacijenata, o odbrani od stresa kod 59,3% , o smanjenju ili prestanku pušenja kod 52%,a o zloupotrebi alkohola kod 41,8% pacijenata (predhodne godine 32,4%).

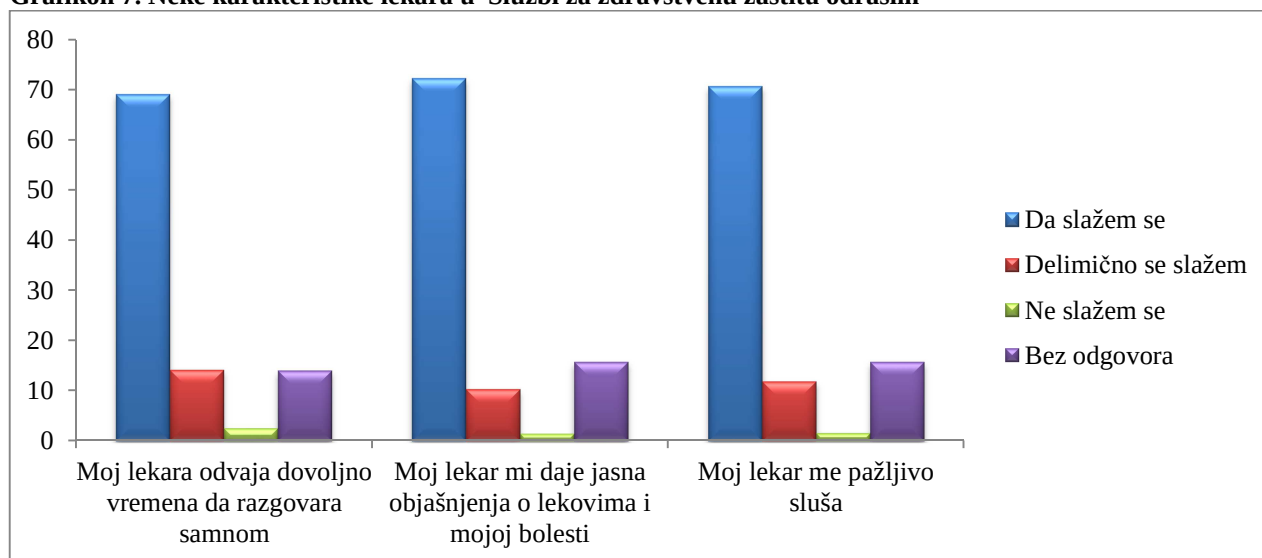
Ispitivanje karakteristika medicinskih sestara pokazalo je da 72--74% anketiranih ima pozitivno mišljenje o njima što je više u odnosu na prethodnu godinu (64-59%).

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



Oko 63% anketiranih pacijenata smatra da lekar poznaje njihovu ličnu situaciju (prethodne godine 49,1%) što je za 13,9% više u odnosu na prethodnu godinu. Njih 71,6% navodi da je izabrani lekar upoznat sa problemima i bolestima koje su ranije imali (prethodne godine 60,3%) što je za 11,3% više u odnosu na 2018.god. Posle posete lekaru 65,4% pacijenata se oseća sposobnije da se izbori sa zdravstvenim problemima što je 9% više nego prethodne godine (56,4%) .

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 (23,2%). Oko 67% anketiranih navodi da u hitnim slučajevima do lekara može doći istog dana (prethodne godine 53,4%) , a telefonski savet od lekara u toku radnog vremena može da dobije 41,5% anketiranih što je 10,1% više nego prethodne godine , dok je 9,6% mišljenja da ne može (prethodne godine 14,4%), a 9,7% ne zna ništa o tome (prethodne godine 6,4%) .

Pregled izabranog lekara je besplatan po mišljenju 54,7% pacijenata (prethodne godine 43,8%) ,a samo 0,3% se ne slaže sa tim, dok 1,3% ne zna ništa o tome.

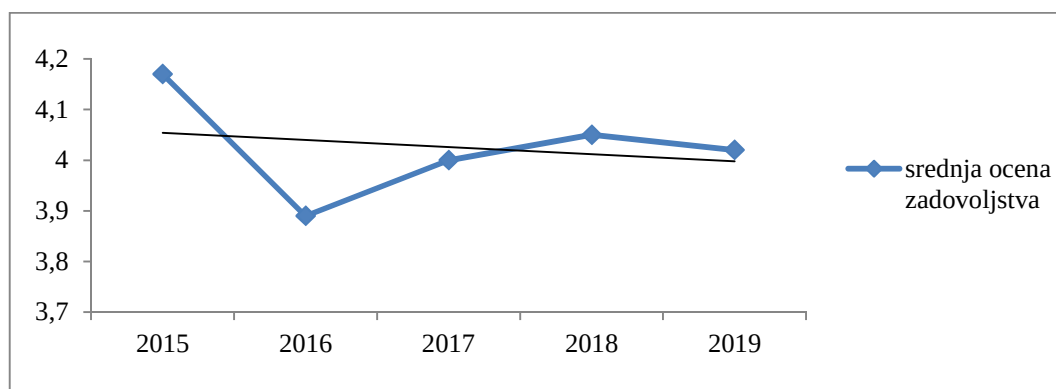
Oko 11,9% ispitanika tvrdi da se u proteklih godinu dana desilo da nisu otišli na pregled ili su ga odložili jer nisu mogli da plate pregled ili lekove (prethodne godine 9,1 %).

Zdravstvenom zaštitom u ovoj službi na teritoriji okruga zadovoljno je oko 72,8% odraslih anketiranih pacijenata (prethodne godine 63,4%), nezadovoljnih je 2,5% dok je veoma nezadovoljnih 3,1%, pocenat veoma zadovoljnih je povećan u odnosu na prethodnu godinu za 4%.

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
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
2019	3,1	2,5	16,5	39,6	33,2	4,02

Grafikon 8. Srednja ocena zadovoljstva korisnika službom za zdravstvenu zaštitu odraslih od 2015-2019.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 536 upitnika, sa stopom odgovora 85,9% što je 19,6% više od prethodne godine .

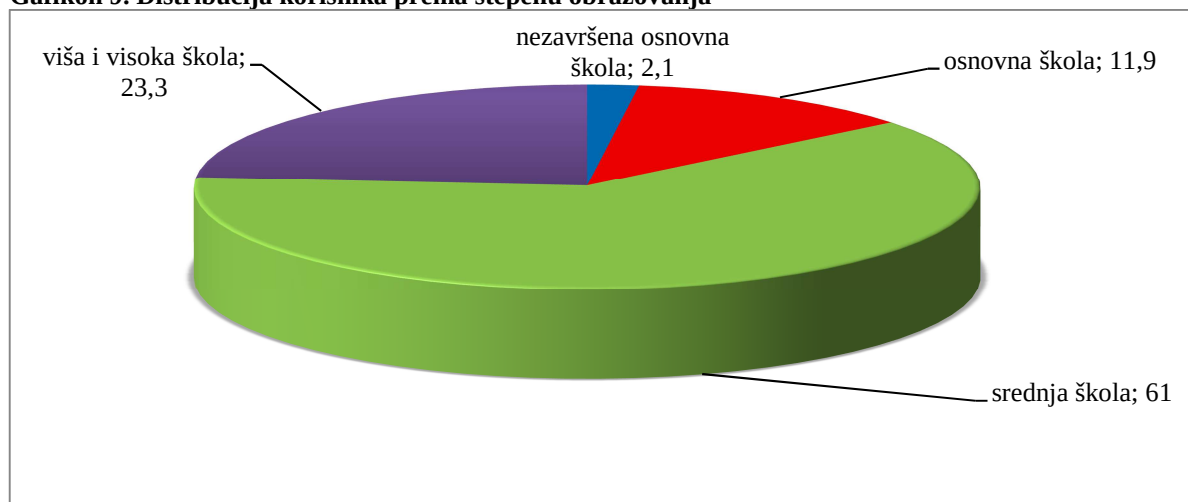
Tabela 5. Stopa odgovora u domovima zdravlja Pomoravskog okruga u službi za zdravstvenu zaštitu dece i omladine

Dom zdravlja	Broj pacijenata na dan 25.11.2019.god	Broj podeljenih upitnika	Broj popunjenih upitnika	Stopa odgovora
Dom zdravlja Jagodina	355	289	267	92,4
Dom zdravlja Čuprija	134	80	79	98,8
Dom zdravlja Paraćin	187	77	77	100
Dom zdravlja Despotovac	142	100	86	86
Dom zdravlja Svilajnac	73	73	22	30,1
Dom zdravlja Rekovac	5	5	5	100
Ukupno	896	624	536	85,9

Zapaža se da je stopa odgovora u domovima zdravlja Paraćin i Rekovac 100% ,dok je najniža kod doma zdravlja Svilajnac sa svega 30,1%.

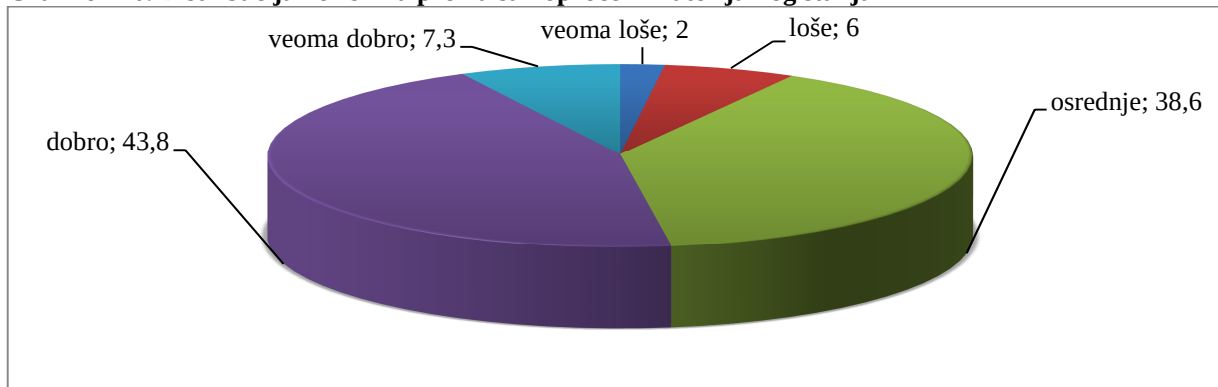
Najveći procenat anketiranih roditelja je sa završenom srednjom školom 61% (prethodne godine 56,4%),visoku i višu završilo je 23,3% dok je sa osnovnom školom ukupno 11,9% anketiranih roditelja.

Gafikon 9. Distribucija korisnika prema stepenu obrazovanja



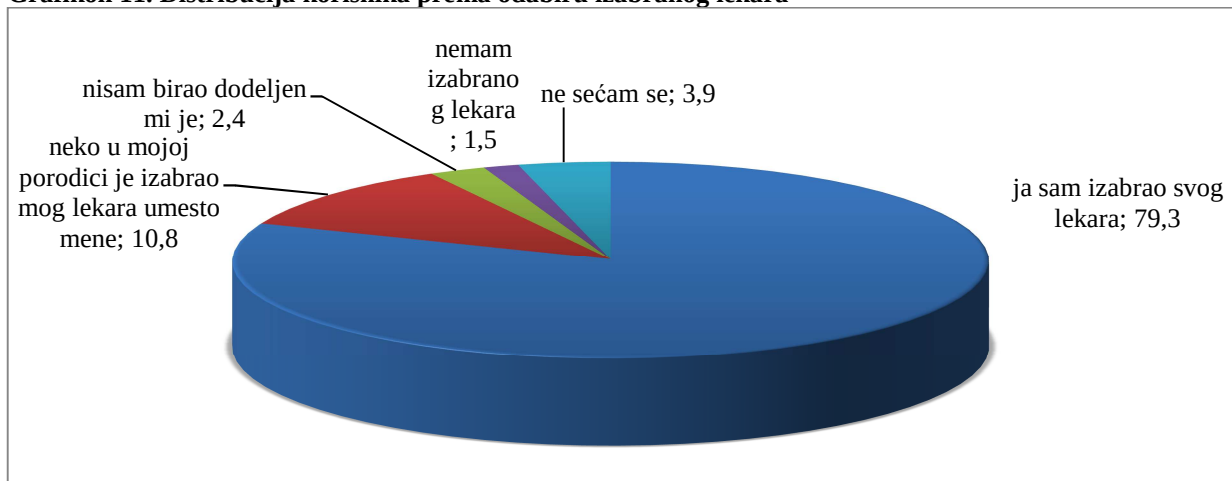
Materijalni položaj svoje porodice njih 43,8% ocenjuje kao dobar (prethodne godine 45%) , 38,6% kao osrednji (prethodne godine 36,8%) , a oko 8% kao loš i izuzetno loš što je na nivou prethodne godine (prethodne godine 7,7%) .

Grafikon 10. Distribucija korisnika prema samoproceni materijalnog stanja



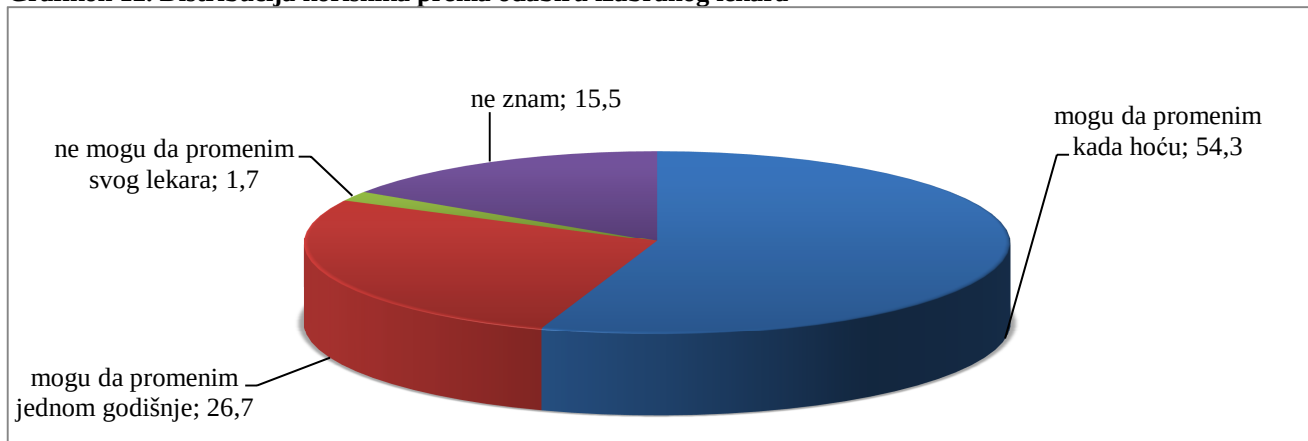
Stalnog pedijatra ima, 79,3% dece čiji su roditelji anketirani (prethodne godine 79,1%) , a svega 1,5% nema izabranog lekara.

Grafikon 11. Distribucija korisnika prema odabiru izabranog lekara



Način na koji mogu da promene svog izabranog lekara 54,3% kaže da može promeniti kada god hoće, 26,7% se izjasnilo da može jednom godišnje, 1,7% misli da to nije moguće ,dok 15,5% njih ne zna na koji način to mogu urade (prethodne godine 23,3%) što je za 7,8% manje u odnosu na predhodnu godinu.

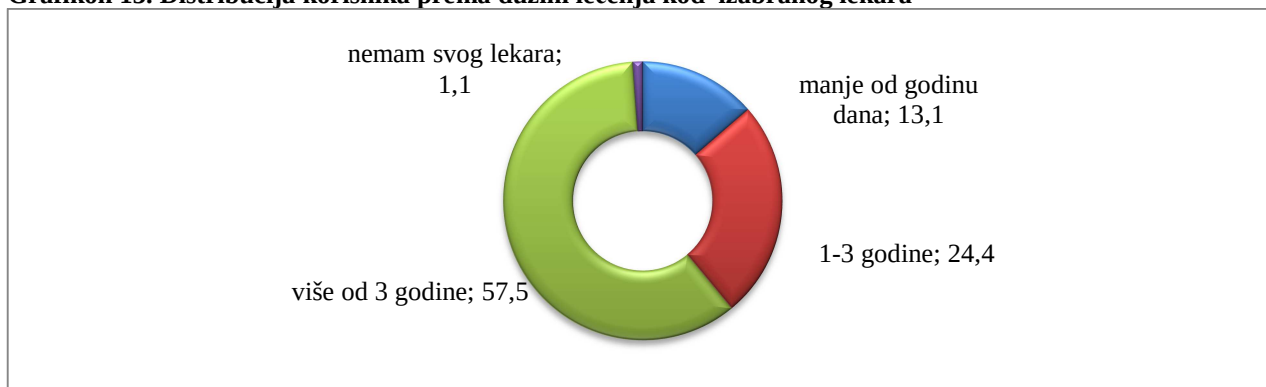
Grafikon 12. Distribucija korisnika prema odabiru izabranog lekara



U Službi pedijatrije 77,2% anketiranih roditelja navodi da nije menjalo svog lekara (prethodne godine 77,7%), dok 20,3% navodi druge razloge promene izabranog lekara (prethodne godine 19,4%) što je 0,9% više u odnosu na 2018.god.

Više od tri godine se leči kod istog lekara 57,5% (prethodne godine 56,8%), 1-3 god. se leči 24,4% (prethodne godine 25,8%),dok samo 1,1% nema svog izabranog lekara (prethodne godine 0,8%).

Grafikon 13. Distribucija korisnika prema dužini lečenja kod izabranog lekara



Pregled ne zakazuje odnosno bude primljeno istog dana oko , 76,6% (prethodne godine 66,7%) što je više od prethodne godine za 9,9%, dok se 14,4 % roditelja izjasnilo da dete čeka na pregled 1-3 dana, a 3% više od 3 dana.

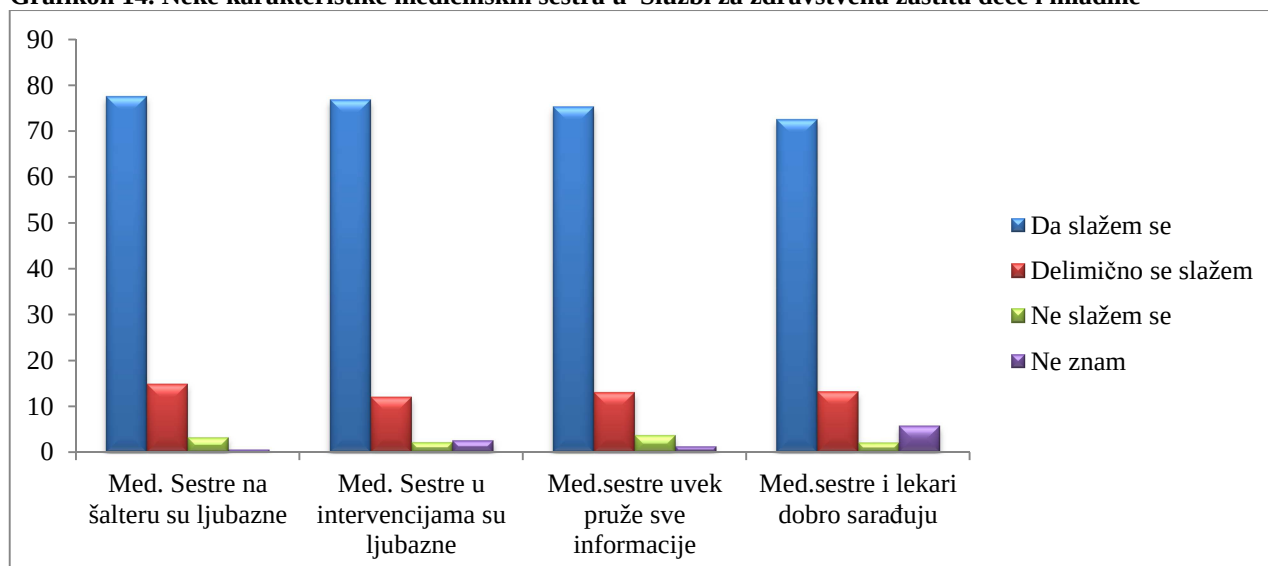
Tabela 6. Dužina čekanja na zakazan pregled u Službi za zdravstvenu zaštitu dece od 2015-2019.god. (%)

Teritorija Pomoravski okrug	Nikada zakazujem	ne Obično budem zakazan za isti dan	Obično čekam 1-3 dana	Obično čekam više od 3 dana
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
2019	45,3	31,3	14,4	3,0

Izabrani lekar za vreme redovne posete razgovara sa roditeljima i decom,najviše o pravilnoj ishrani kod 62,3% pacijenata (prethodne godine 64,2%) i o važnosti fizičke aktivnosti 53,5% (prethodne godine 46,6%) što je za 6,9% više u odnosu na 2018.god.

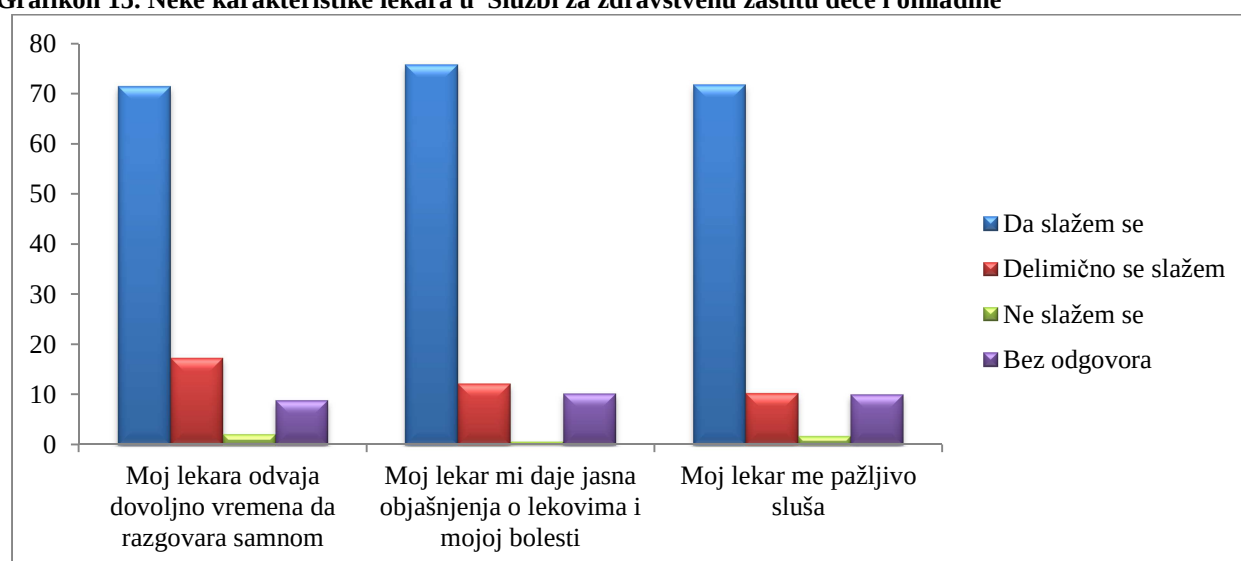
Ispitivanje karakteristika medicinskih sestara pokazalo je da 77-72% anketiranih roditelja ima pozitivno mišljenje o njima, što je manje u odnosu na prethodnu godinu, dok o odnosu sestara i lekara u ovoj službi ne zna 5,8% ispitanika, a 72,6 smatra da dobro sarađuju (5,7% više od prethodne godine).

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



Od ukupnog broja anketiranih roditelja 62,5% se izjasnilo da pedijatar poznaje njihovu ličnu situaciju (prethodne godine 46,8%) ,73,1 % smatra da je pedijatar dobro poznaje probleme i ranije bolesti deteta (prethodne godine 66,1%). Posle posete lekaru 69,2% roditelja se oseća sposobnije da se izbori sa zdravstvenim problemima svog deteta(prethodne godine 65,4%) što je više u odnosu na prethodnu godinu za 3,8% .

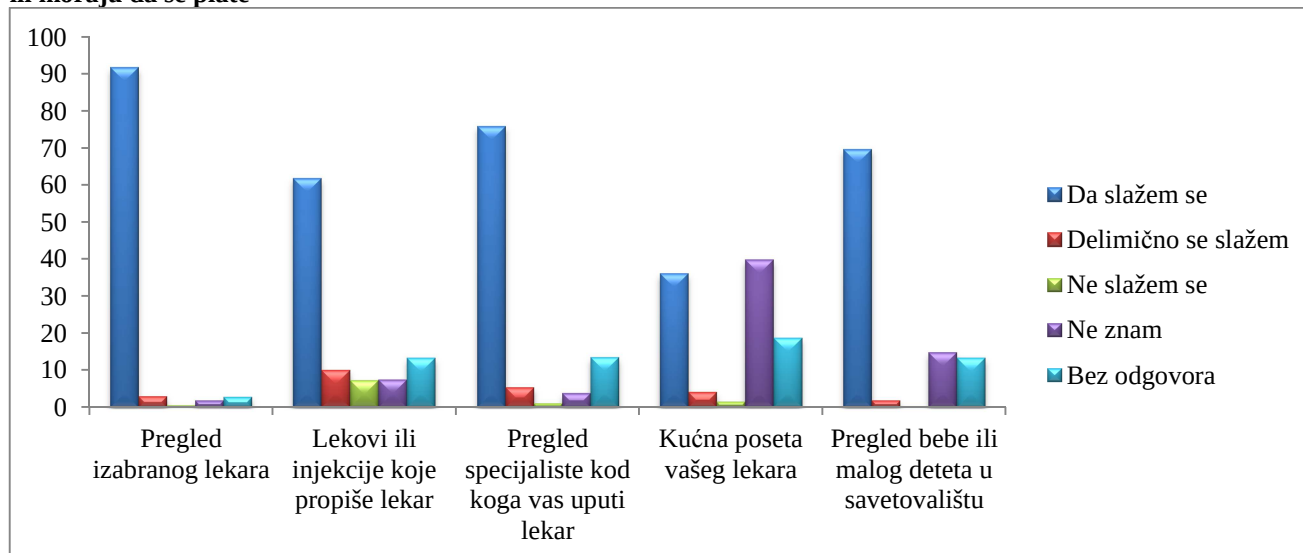
Grafikon 15. Neke karakteristike lekara u Službi za zdravstvenu zaštitu dece i omladine



Da se dugo čeka na prijem kod pedijatra smatra 28,5% anketiranih roditelja (prethodne godine 27,6%) , a 26,9% ne misli tako (prethodne godine 27,2%) .Oko 75,9% anketiranih navodi da u hitnim slučajevima do lekara može doći istog dana (prthodne godine 65,2%) , a telefonski savet od lekara u toku radnog vremena može da dobije 43,7% (prethodne godine 34,2%) anketiranih, dok je 16,6% mišljenja da ne može (prethodne godine 16,6%) , 14,7% ne zna ništa o tome (prethodne godine 15,1%) .

Pregled izabranog pedijatra je besplatan kod 91,8% anketiranih (prethodne godine 89,8%) . Da ne znaju da li se pregled plaća izjasnilo se 1,9% roditelja (prethodne godine 2,3%) . Lekove ili injekcije besplatno dobija 61,8% dece (prethodne godine 64%) a kupuje oko 7,3% roditelja (prethodne godine 6,5%).

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



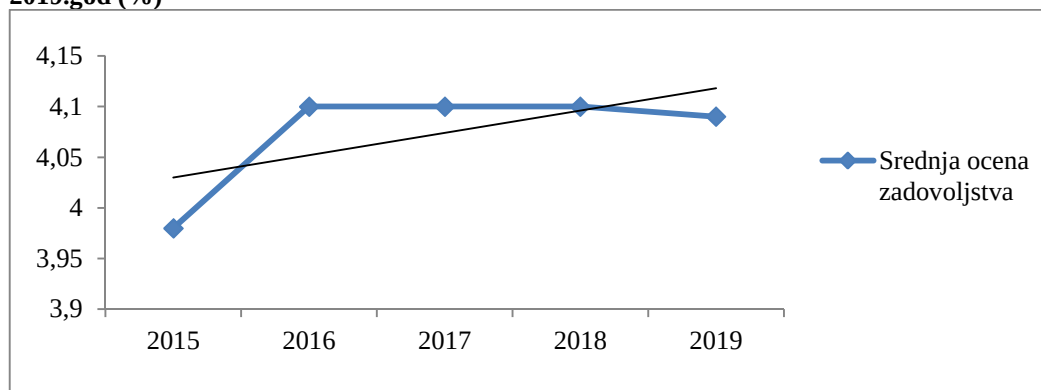
Oko 7,1% ispitanika tvrdi da se u proteklih godinu dana desilo da nisu odveli dete na pregled ili su ga odložili jer nisu mogle da plate pregled ili lekove (prethodne godine 10,6 %).

Zdravstvenom zaštitom u ovoj službi na teritoriji okruga zadovoljno je 79,5% anketiranih roditelja (prethodne godine 80,6%), nezadovoljnih i veoma nezadovoljnih 4,1% (prethodne godine 5%) dok ni zadovoljan i nezadovoljan ima ukupno 14,6% (prethodne godine 12,5%) od prethodne godine je više za 2,1%.

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

Zadovoljstvo korisnika <i>Pomoravski okrug</i>	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Srednja ocena zadovoljstva
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
2019	2,2	1,9	14,6	45,7	33,8	4,09

Grafikon 17. Srednja ocena zadovoljstva korisnika službom za zdravstvenu zaštitu dece i omladine od 2015-2019.god (%)



Srednja ocena zadovoljstva u 2019.god. pokazuje trend blagog porasta zadovoljstva ovom službom.

Služba za zdravstvenu zaštitu žena

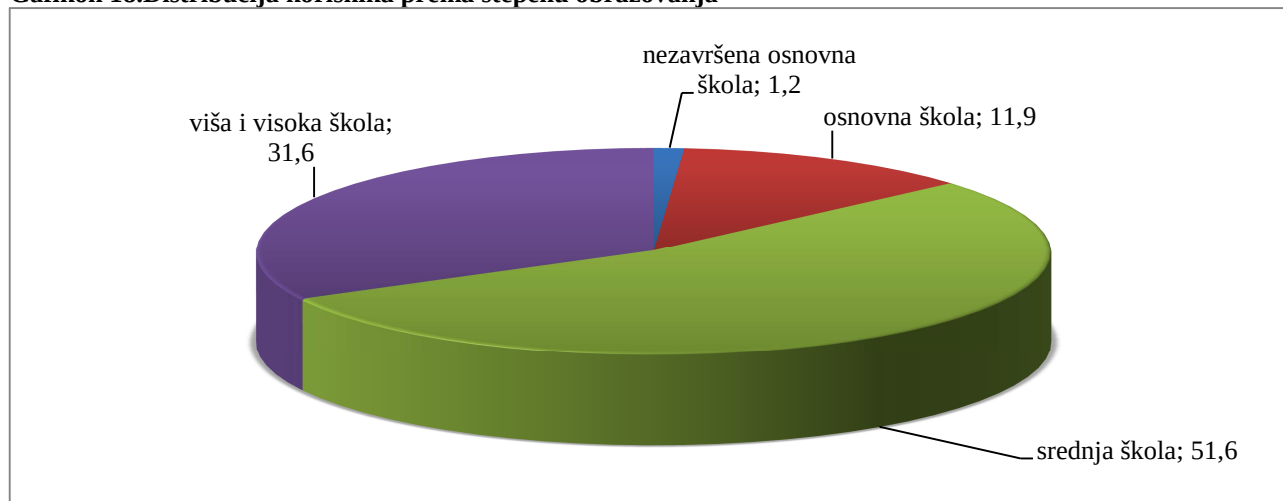
U službama za zdravstvenu zaštitu žena popunjeno je ukupno 244 upitnika sa stopom odgovora 87,8% (prethodne godine stopa odgovora 91,1%.)

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

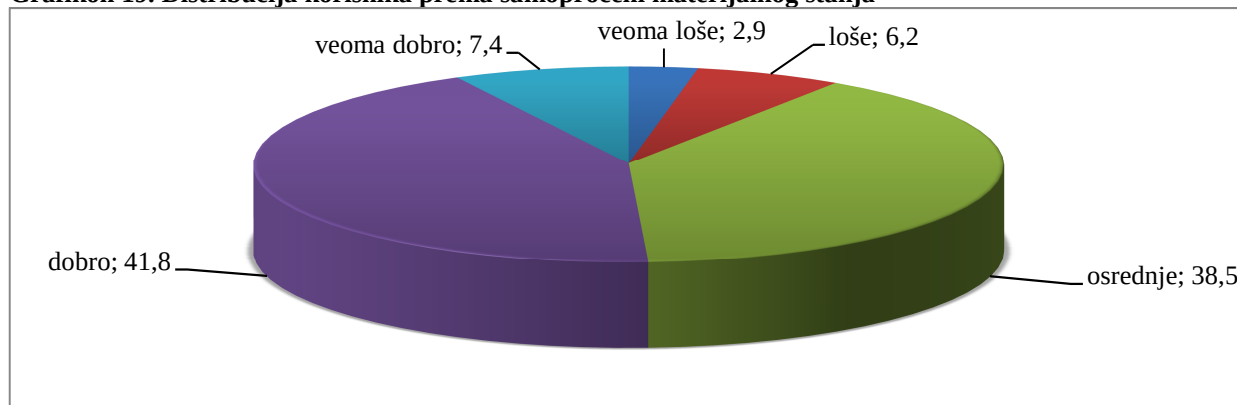
Dom zdravlja	Broj pacijenata na dan 25.11.2019.god	Broj podeljenih upitnika	Broj popunjenih upitnika	Stopa odgovora
Dom zdravlja Jagodina	88	88	85	96,6
Dom zdravlja Ćuprija	54	30	25	83,3
Dom zdravlja Paraćin	103	83	83	100
Dom zdravlja Despotovac	26	26	20	76,9
Dom zdravlja Svilajnac	42	42	23	54,8
Dom zdravlja Rekovac	9	9	8	88,9
Ukupno	322	278	244	87,8

Najveći procenat anketiranih žena 51,6% ima završenu srednju školu (prethodne godine 55,8%), 31,6% je sa višom i visokom (prethodne godine 29,2%) , 11,9% sa osnovnom školom (prethodne godine 11,7%), 1,2% bez osnovne škole (prethodne godine 0,3%).

Grafikon 18. Distribucija korisnika prema stepenu obrazovanja



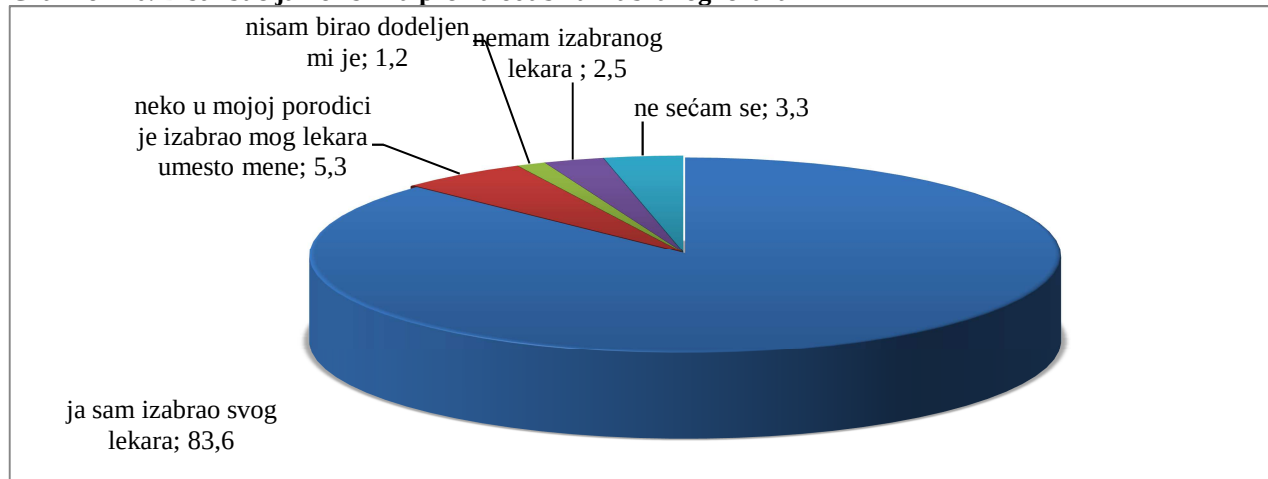
Grafikon 19. Distribucija korisnika prema samoproceni materijalnog stanja



Možemo reći da 38,5% anketiranih ocenjuje svoj materijalni status osrednjim (prethodne godine 32,1 %) to je za 6,4% više od 2018.god. ,dok 49,2% kao dobar i veoma dobar (prethodne godine 47,7%) što je za 1,5% više od prethodne godine .

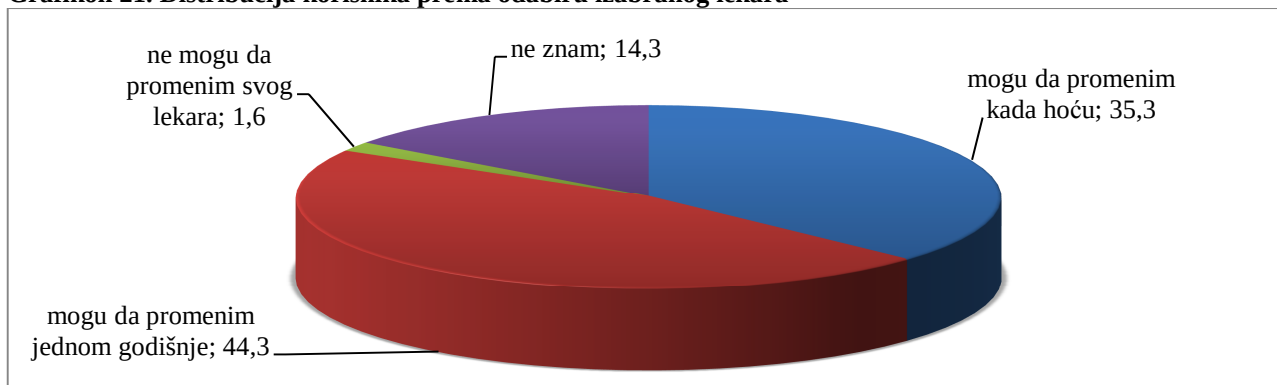
U oko 83,6% slučajeva ispitanice su odgovorile da imaju stalnog ginekologa koga su same izabrale (prethodne godine 86%) , a svega 2,5% nema izabranog ginekologa što je manje u odnosu na prošlu godinu (3,3%) .

Grafikon 20. Distribucija korisnika prema odabiru izabranog lekara



Oko 35,3% anketiranih žena smatra da može da promeni ginekologa kad hoće, (prethodne godine 44,5%), a 14,3% ne zna kako može da promeni lekara (prethodne godine 10,1%).

Grafikon 21. Distribucija korisnika prema odabiru izabranog lekara



Više od tri godine se leči kod istog lekara 48% (prethodne godine 48,1%), 1-3 god. se leči 20,9% (prethodne godine 29,2%) što je manje za 9,7% od 2019.god,dok 2,1% nema svog izabranog lekara (prethodne godine 2,6%).

Grafikon 22. Distribucija korisnika prema dužini lečenja kod izabranog lekara

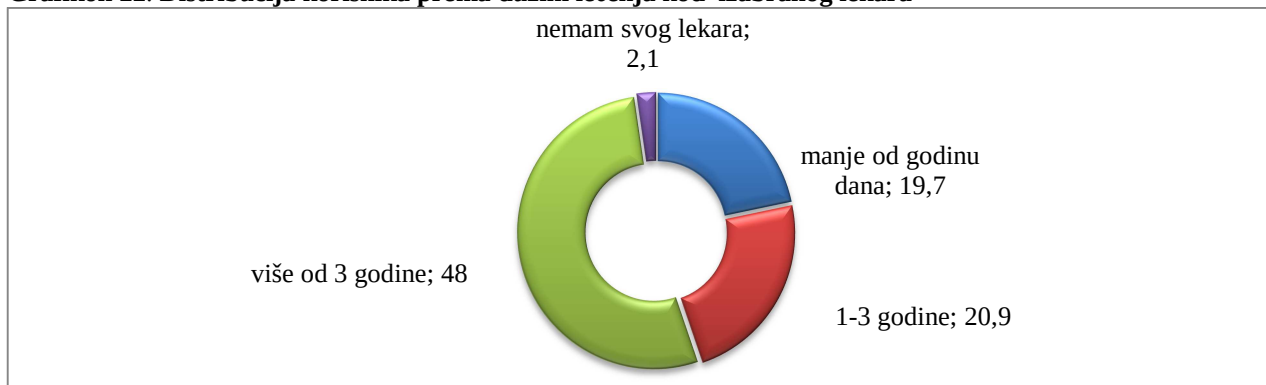
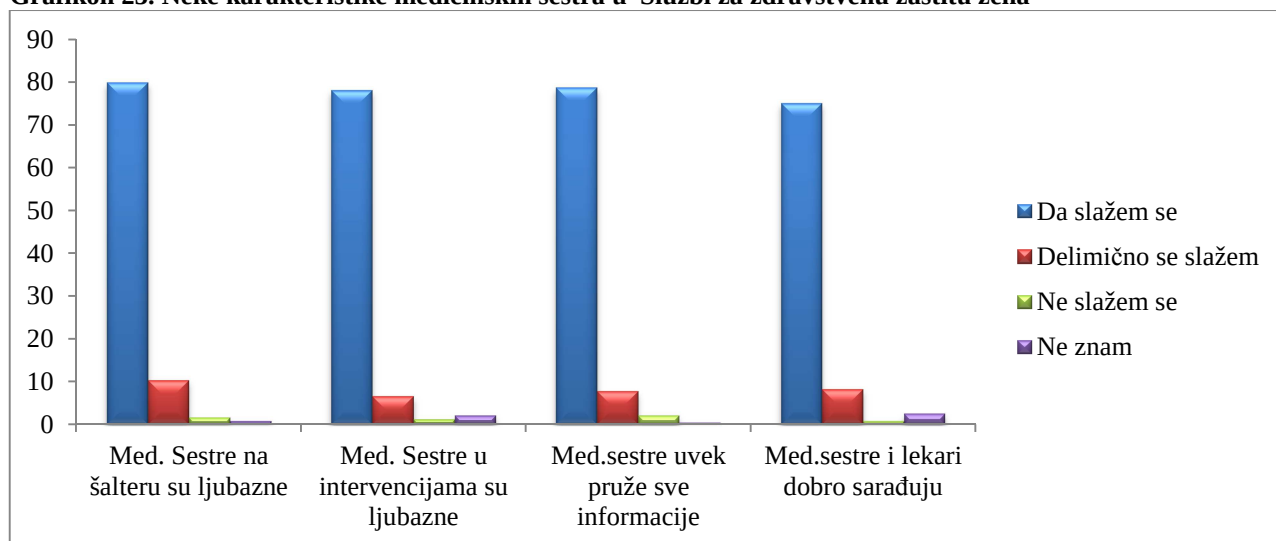


Tabela 9. Dužina čekanja na zakazan pregled u Službi za zdravstvenu zaštitu žena (%)

Teritorija Pomoravski okrug	Nikada ne zakazujem	Obično budem zakazan za isti dan	Obično čekam 1-3 dana	Obično čekam više od 3 dana
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
2019	17,2	13,1	36,1	24,2

Oko 17,2% anketiranih žena ne zakazuje pregled kod ginekologa što je manje od prethodne godine za oko 5,9% ,a 13,1% bude zakazan istog dana što je 14,2% manje nego prethodne godine. Procenat pacijentkinja koje na pregled čekaju 1-3 dana je 36,1%š to je za 11,8% više u odnosu na proteklu godinu, dok 24,2% pacijentkinja čeka duže od 3 dana .

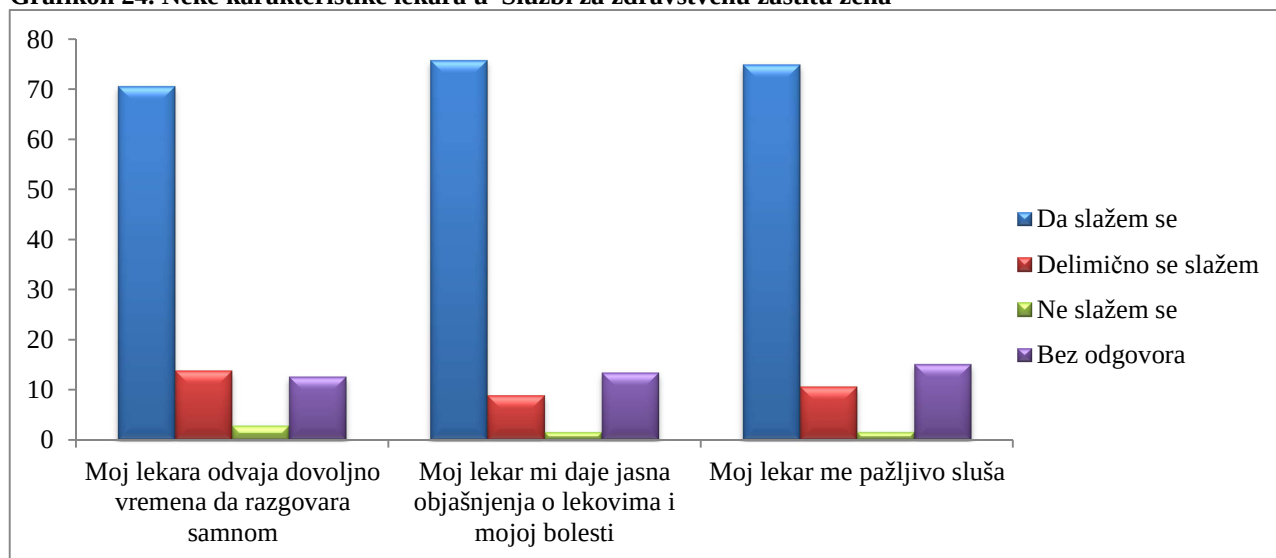
Grafikon 23. Neke karakteristike medicinskih sestra u Službi za zdravstvenu zaštitu žena



Kao i kod drugih službi i ovde u proseku 79% anketiranih ima pozitivno mišljenje o medicinskim sestrama što je u proseku za oko 4% više nego prethodne godine.

Od ukupnog broja anketiranih žena 44,7% se izjasnilo da lekar poznaje njihovu ličnu situaciju (prethodne godine 41,6%) što je **3,1% više** u odnosu na 2018. god., 69,3% smatra da lekar dobro poznaje probleme i ranije bolesti žene (prethodne godine 74,7%) **5,4% manje** u odnosu na prethodnu godinu. Posle posete lekaru 68,9% anketiranih žena se oseća sposobnije da se izbori sa zdravstvenim problemima (prethodne godine 56,5%) **13,4% više** u odnosu na 2018.god.

Grafikon 24. Neke karakteristike lekara u Službi za zdravstvenu zaštitu žena



Da se dugo čeka na prijem kod ginekologa smatra 20,5% anketiranih žena što je 5,2% više od prethodne godine. Oko 67,2% anketiranih navodi da u hitnim slučajevima do lekara može doći istog dana što je 7,8% manje nego prethodne godine, a telefonski savet od lekara u toku radnog vremena može da dobije 25% anketiranih (10,8% više nego prethodne godine), dok je 25,4% mišljenja da ne može (prethodne godine 14,9%) 16,8% ne zna ništa o toj mogućnosti (prethodne godine 40,6%) što je manje za 23,8% u odnosu na prethodnu godinu.

Oko 6,2% 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 3,3% više nego prethodne godine.

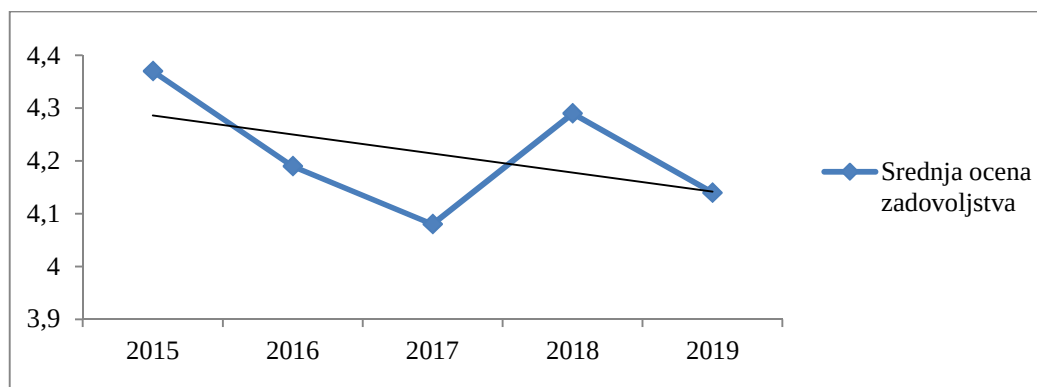
Zdravstvenom zaštitom u ovoj službi na teritoriji okruga zadovoljno je oko 78,7% anketiranih žena što je 3,8% manje od prethodne godine dok je nezadovoljstvo 4,1%, i procenat neodlučnih 13,9%.

Srednja ocena zadovoljstva je 4,14. 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
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
2019	2,5	1,6	13,9	40,6	38,1	4,14

Grafikon 25. Srednja ocena zadovoljstva korisnika službom za zdravstvenu zaštitu dece i omladine od 2015-2019.god (%)



Služba za stomatološku zdravstvenu zaštitu

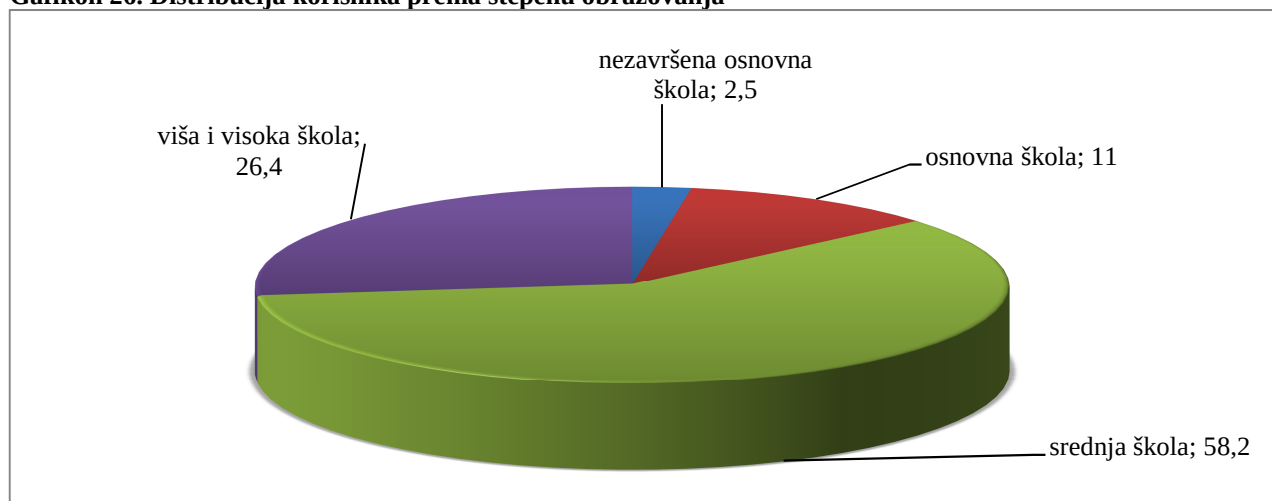
Ukupan broj podeljenih anketa u ovim službama je 206, a popunjeno je 201 ili 97,6% (prethodne godine 84,3%).

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

Dom zdravlja	Broj pacijenata na dan 25.11.2019.god	Broj podeljenih upitnika	Broj popunjenih upitnika	Stopa odgovora
Dom zdravlja Jagodina	122	95	95	100
Dom zdravlja Čuprija	73	40	35	87,5
Dom zdravlja Paraćin	50	34	34	100
Dom zdravlja Despotovac	7	7	7	100
Dom zdravlja Svilajnac	15	15	15	100
Dom zdravlja Rekovac	19	15	15	100
Ukupno	286	206	201	97,6

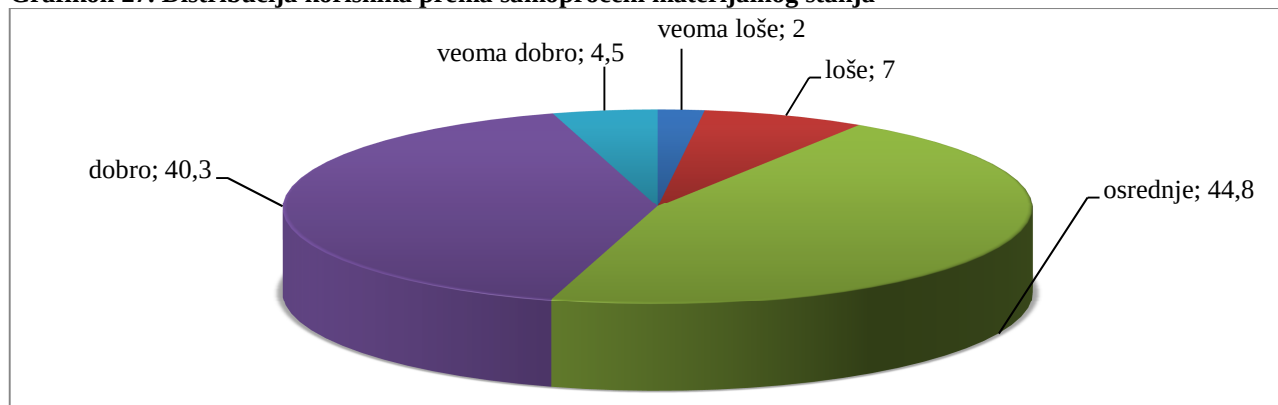
Najveći procenat anketiranih je sa završenom srednjom školom 58,2% (prethodne godine 51,3%), sa osnovnom 11% (prethodne godine 11,1%), sa višom i visokom oko 26,4% (prethodne godine 29,6%).

Gafikon 26. Distribucija korisnika prema stepenu obrazovanja



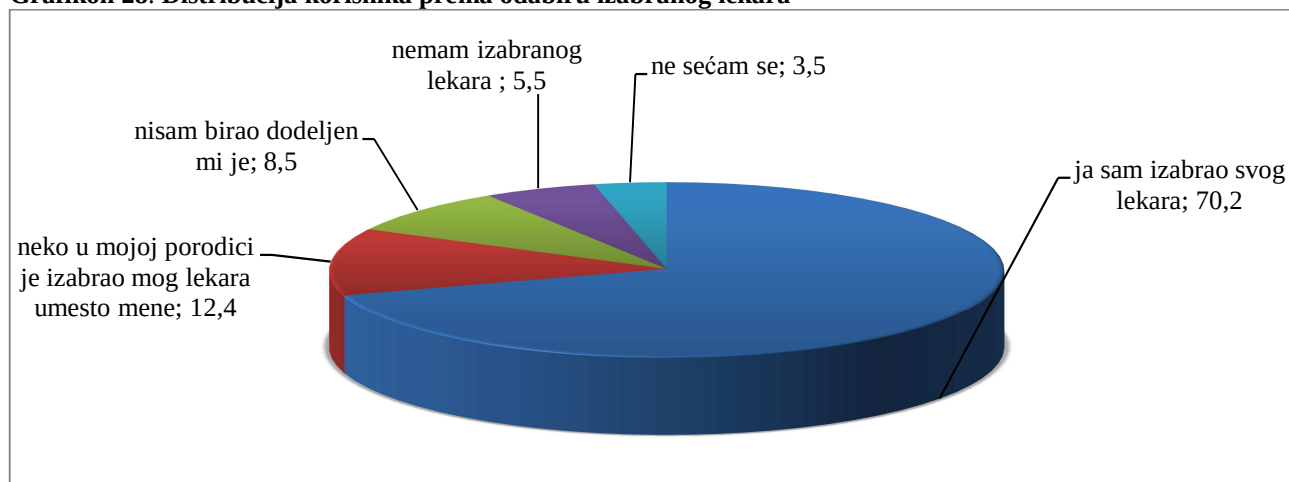
Možemo reći da 44,8% anketiranih ocenjuje svoj materijalni status osrednjim (prethodne godine 35,7%) što je više od prethodne godine 9,1% , 40,3% kao dobar (prethodne godine 38,2%), a 2% kao veoma loš (prethodne godine 2,5%).

Grafikon 27. Distribucija korisnika prema samoproceni materijalnog stanja



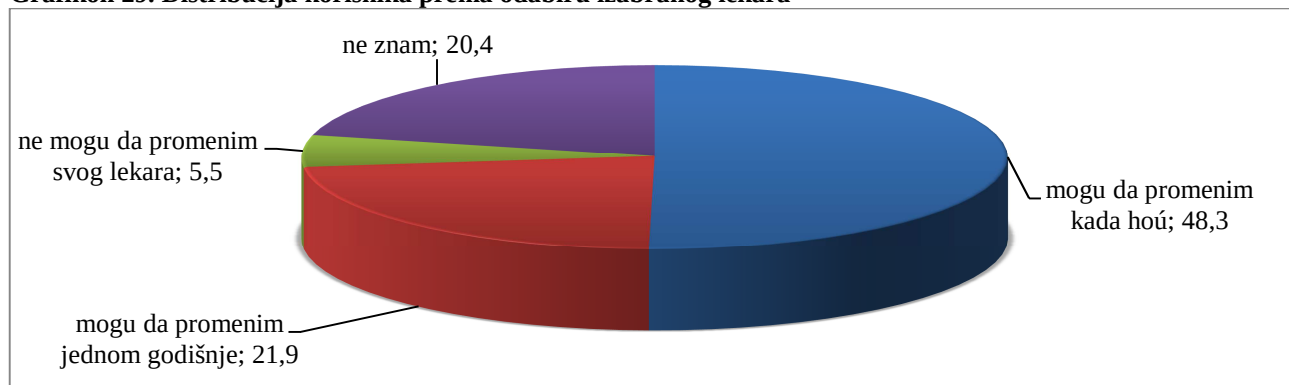
Najveći procenat ispitanika ima stalnog stomatologa njih 80,6% ali u odnosu na prošlu godinu 8,2% više . Oko 70,2% su ga sami izabrali što je za 4,7% manje od prethodne godine.

Grafikon 28. Distribucija korisnika prema odabiru izabranog lekara



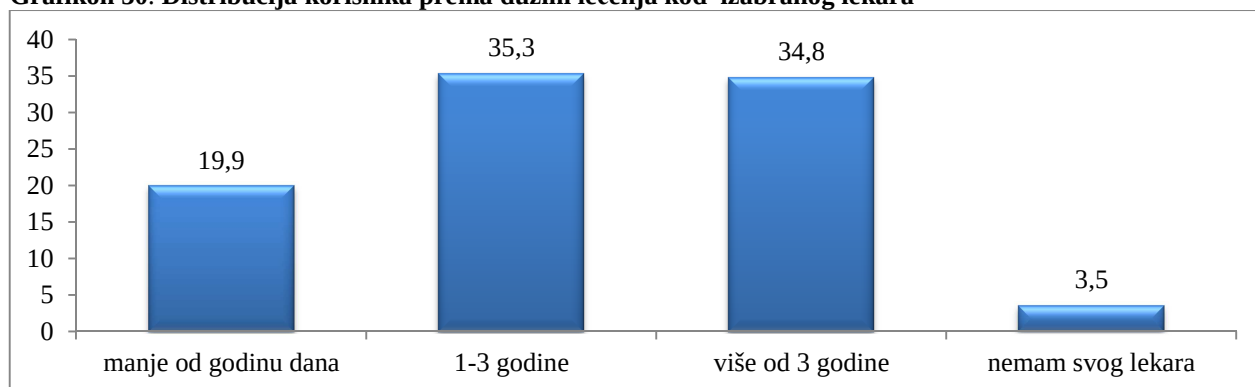
Oko 48,3% anketiranih smatra da stomatologa može da promeni kad hoće (prethodne godine 44,7%), a 20,4% ne zna kako može da promeni stomatologa što je za 3,8% više u odnosu na prethodnu godinu (prethodne godine 16,6%).

Grafikon 29. Distribucija korisnika prema odabiru izabranog lekara



Više od tri godine se leči kod istog lekara 34,8% (prethodne godine 38,2%) 3,4% manje od prethodne godine, 1-3 god. se leči 34,8% (prethodne godine 27,6%) 7,2% više u odnosu na 2018.god.,dok 3,5% nema svog izabranog lekara za 1,5% manje od prethodne godine (prethodne godine 5%).

Grafikon 30. Distribucija korisnika prema dužini lečenja kod izabranog lekara



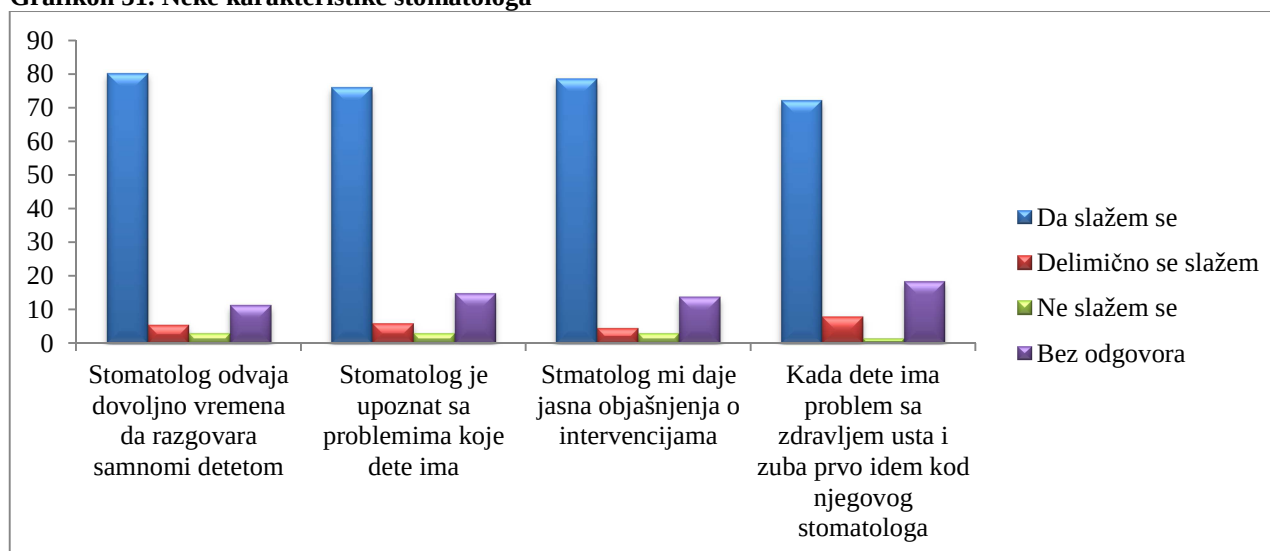
Oko 33,3% ispitanika ne zakazuje pregled kod stomatologa što je za 1,1% više u odnosu na prethodnu godinu (prethodne godine 32,2%), a 24,4% biva zakazan istog dana (prethodne godine 26,1%). Ostalih 19,9% anketiranih čeka na pregled 1-3 i dok 11,4% više od tri dana što 2,7% manje.

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 19ise od 3 dana
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
2019	33,3	24,4	19,9	11,4

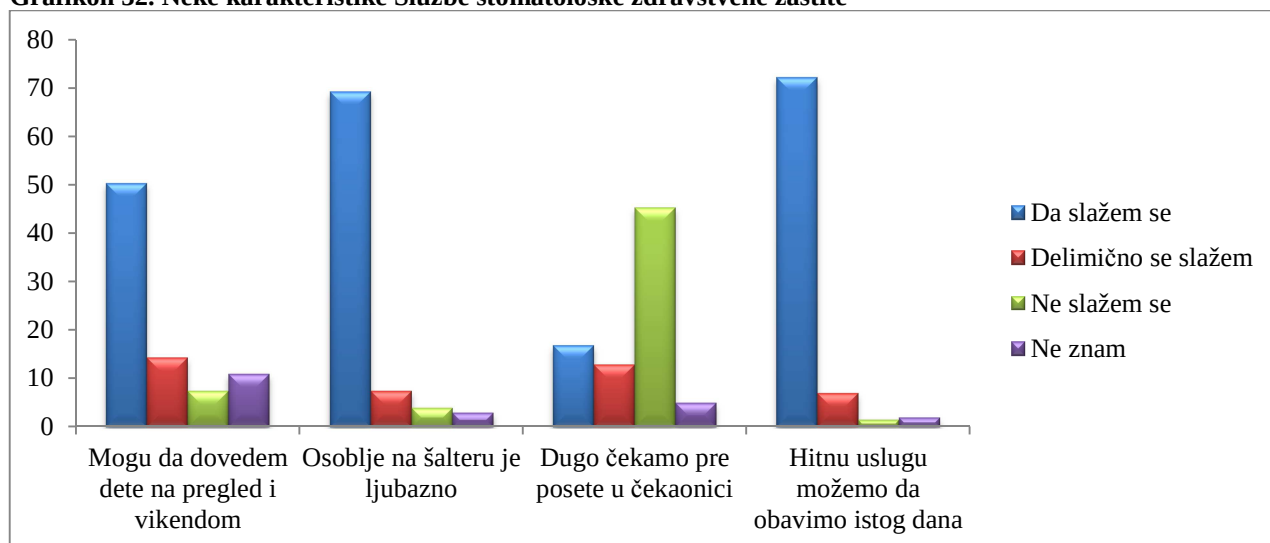
Od 3-6% roditelja se izjasnilo da stomatolozi ne razgovaraju sa njima o određenim temama značajnim za očuvanje zdravlja zuba njihovog deteta kao što su pravilno pranje zuba, pravilna ishrana, upotreba fluora i dr. što je na nivou prethodne godine. Stomatolozi provode dovoljno vremena baveći se problemima pacijenata i daju jasna objašnjenja o intervencijama po mišljenju oko 78,6% anketiranih što je za 4,2 više od prethodne godine (prethodne godine 74,4%).

Grafikon 31. Neke karakteristike stomatologa



Na dugo čekanje se žali 16,9% anketiranih (20,1% prethodne godine), 69,2% anketiranih smatra da je osoblje na šalteru ljubazno (prethodne godine 63,3 %) što je 5,9% više u odnosu na prethodnu godinu, a dete se na pregled može dovesti vikendom smatra 50,3% ispitanika (prethodne godine 45,2%).

Grafikon 32. Neke karakteristike Službe stomatološke zdravstvene zaštite

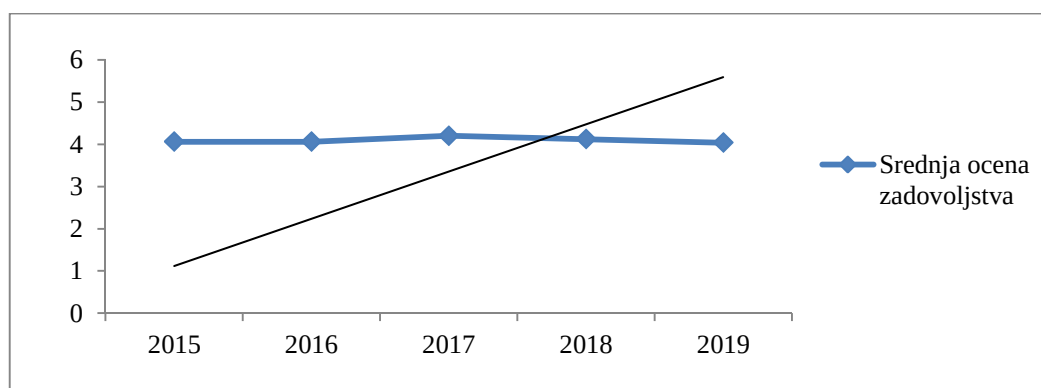


Zdravstvenom zaštitom u ovoj službi na teritoriji okruga zadovoljno je 81,1% anketiranih što je nešto manje nego prethodne godine. Nezadovoljstvo je na nivou prethodne godine .

Tabela 13. Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u stomatologiji (%)

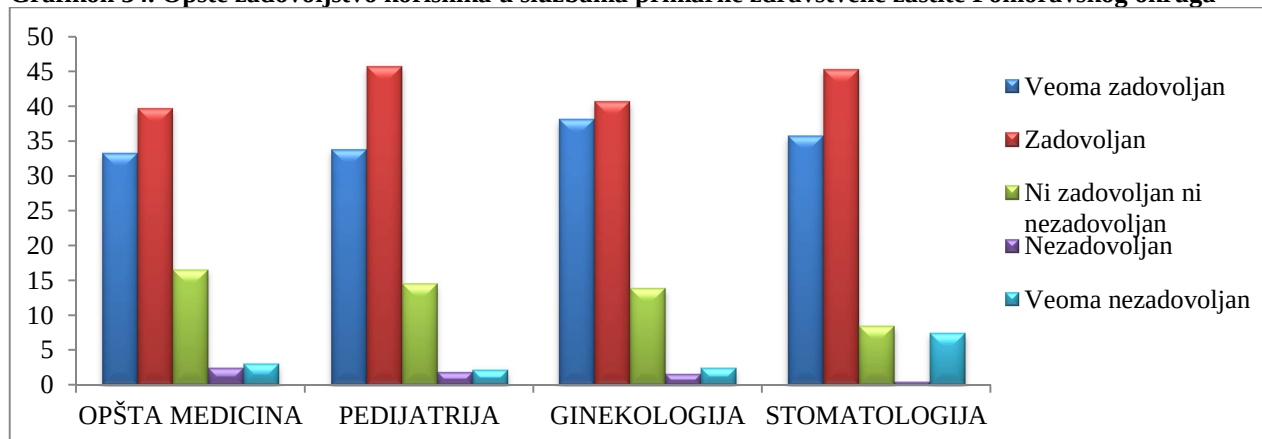
Zadovoljstvo korisnika <i>Pomoravski okrug</i>	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Srednja ocena zadovoljstva
2015	3,6	3,6	13,3	39,8	36,7	4,06
2016	8,5	1,1	3,9	45,2	37,3	4,06
2017	4,1	2,6	5,2	41,7	42,3	4,20
2018	6,5	0,5	9,1	40,7	41,7	4,12
2019	7,5	0,5	8,5	45,3	35,8	4,04

Grafikon 33. Srednja ocena zadovoljstva korisnika službom za zdravstvenu zaštitu dece i omladine od 2015-2019.god (%)



Srednja ocena zadovoljstva ovom službom je 4,04 što je za 0,08 manje od prethodne godine . Posmatrajući petogodišnji period zadovoljstvo ovom službom je bilo najveće 2017.god.

Grafikon 34. 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 dece. Najnezadovoljniji su Službom za zdravstvenu zaštitu odraslih.

SPECIJALISTIČKA SLUŽBA INTERNE MEDICINE

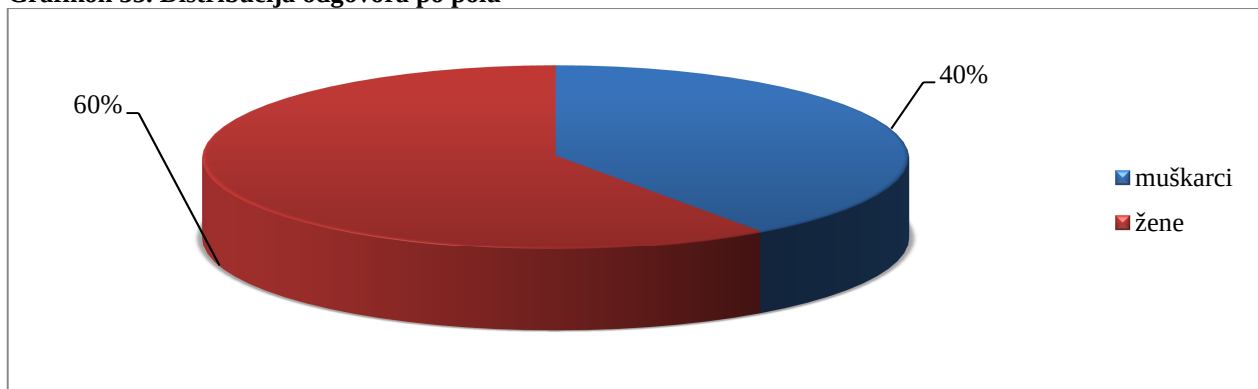
Specijalističku službu interne medicine u primarnoj zdravstvenoj zaštiti imaju domovi zdravlja Svilajnac, Despotovac i Rekovac, dok u okviru sekundarne zaštite specijalističke usluge interne medicine pružaju opšte bolnice Čuprija, Jagodina i Paraćin. Ukupno je u ovim službama podeljeno 216 upitnika (od čega 54 ili 25% u primarnoj z.z. popunjeno), i popunjeno 216, stopa odgovora je 100% (19,7% više od prethodne godine). Stope odgovora u svim ustanovama su 100%.

Tabela 14. Stopa odgovora u Specijalističkim službama Pomoravskog okruga

Zdravstvena ustanova	Broj pacijenata na dan 26.11.2019.god	Broj podeljenih upitnika	Broj popunjenih upitnika	Stopa odgovora
Dom zdravlja Svilajnac	27	27	27	100
Dom zdravlja Despotovac	6	6	6	100
Dom zdravlja Rekovac	21	21	21	100
Opšta bolnica Čuprija	183	75	75	100
Opšta bolnica Paraćin	54	46	46	100
Opšta bolnica Jagodina	41	41	41	100
Ukupno	332	216	216	100

U ovim službama 59,5% anketiranih su žene a 40% muškarci

Grafikon 35. Distribucija odgovora po polu

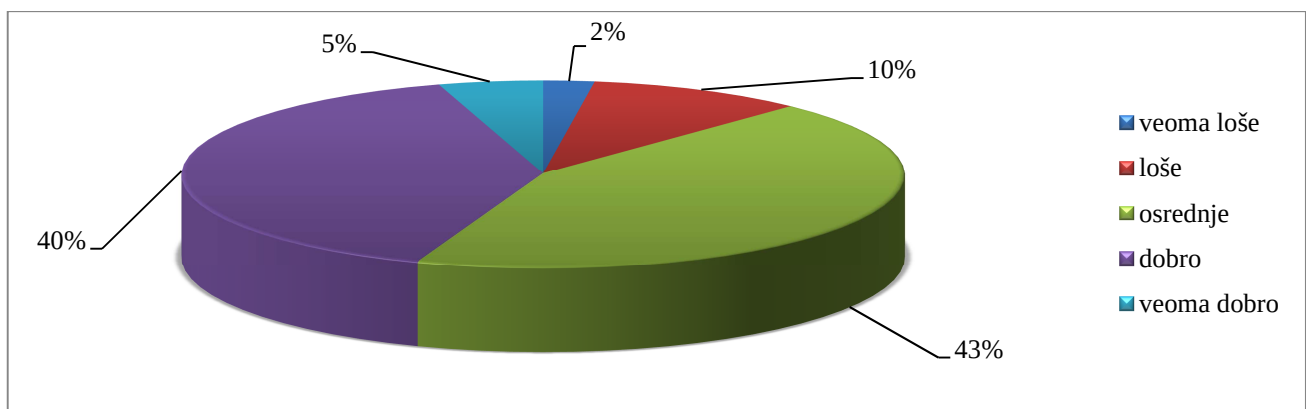


Najveći procenat među anketiranimima u Specijalističkoj službi su starosti od 60-74 god 39,5%.

Tabela 15 . Korisnici /pacijenti po godinama starosti

Godine	15-29	30-44	45-59	60-74	75-89	90+
Broj	8	31	62	85	25	0
%	3,7	14,4	28,8	39,5	11,6	0

Grafikon 36. Distribucija korisnika prema samoproceni materijalnog stanja

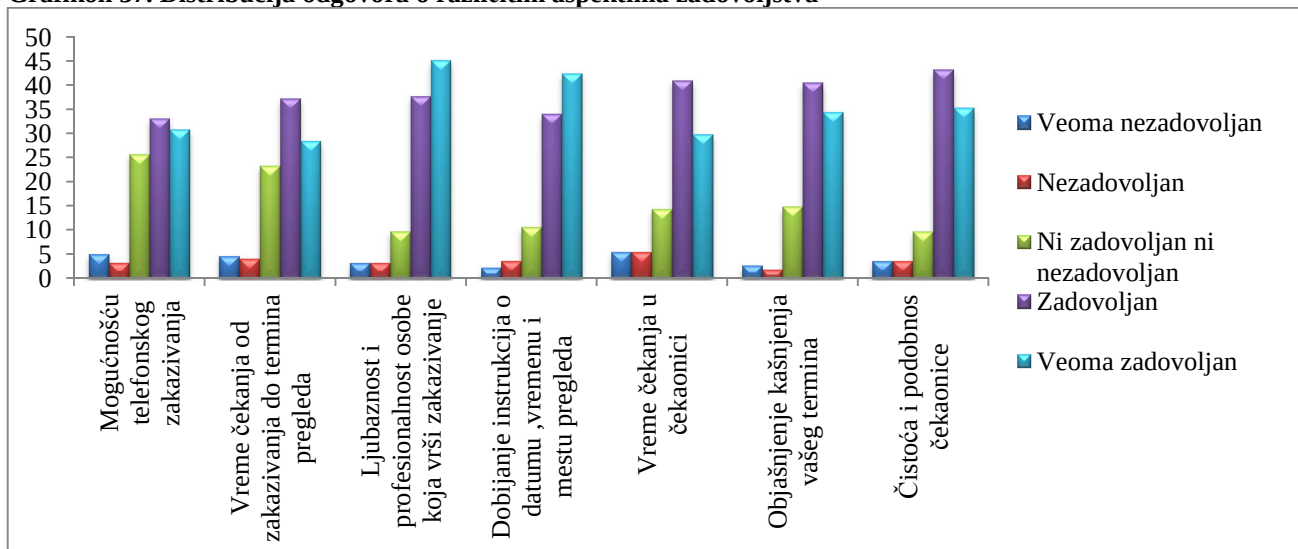


Veliki broj anketiranih navodi da im je materijalni status osrednj 43% ,a samo 5% svoj status ocenjuje kao veoma dobar.

Pojedine karakteristike službe pacijenti su ocenili na sledeći način:

- Mogućnošću telefonskog zakazivanja pregleda zadovoljno je oko 89,3% anketiranih pacijenata; (prethodne godine 82,7%)
- Vremenom čekanja od zakazivanja do pregleda zadovoljno je 88,8% anketiranihi isto kao prethodne godine 87,4%;
- Ljubaznošću osobe koja vrši zakazivanje nije zadovoljno samo 6,6% pacijenata (prethodne godine 3,5%);
- Na vreme čekanja u čekaonici na zakazan pregled žali se oko 11,2% pacijenata (prethodne godine 4,7%) , dok je 85,1% je zadovoljnih (prethodne godine 86,5%);
- Higijenskim uslovima u čekaonicama zadovoljno je oko 88,5% (prethodne godine 87,7%), a 7,4% je nezadovoljnih (prethodne godine 3,3%).

Grafikon 37. Distribucija odgovora o različitim aspektima zadovoljstva

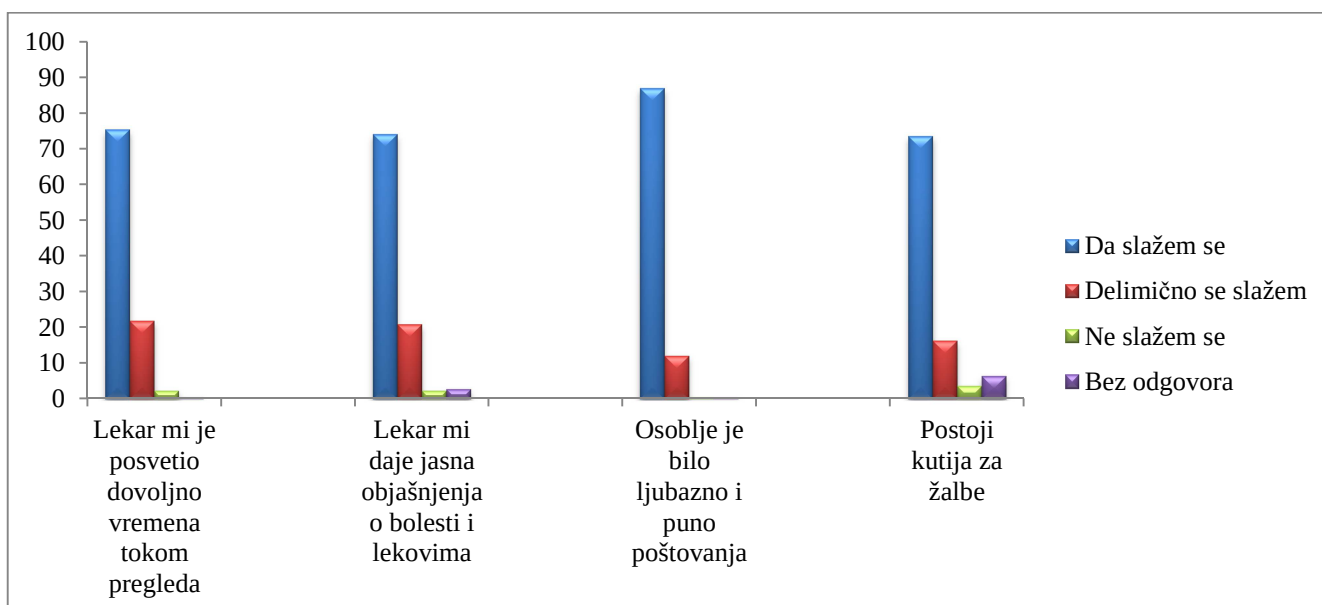


Oko 42,8% pacijenata je izjavilo da je na pregled primljeno istog dana što je za 11,4% više u odnosu na prethodnu godinu, kod 23,3% je pregled zakazan u roku od 7 dana što je za 2,9% manje nego prethodne godine, 11,2% je čekalo 2 nedelje što je za 8,1 manje u odnosu na prethodnu godinu i dužina čekanja duže od mesec dana 9,3% što je za 1,4 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 %
2015	51,5	33,6	7,2	2,3	2,2
2016	54,7	32,4	7,8	2,3	1,0
2017	34,8	32,6	21,3	7,0	2,5
2018	31,4	26,2	19,3	11,7	7,9
2019	42,8	23,3	11,2	12,6	9,3

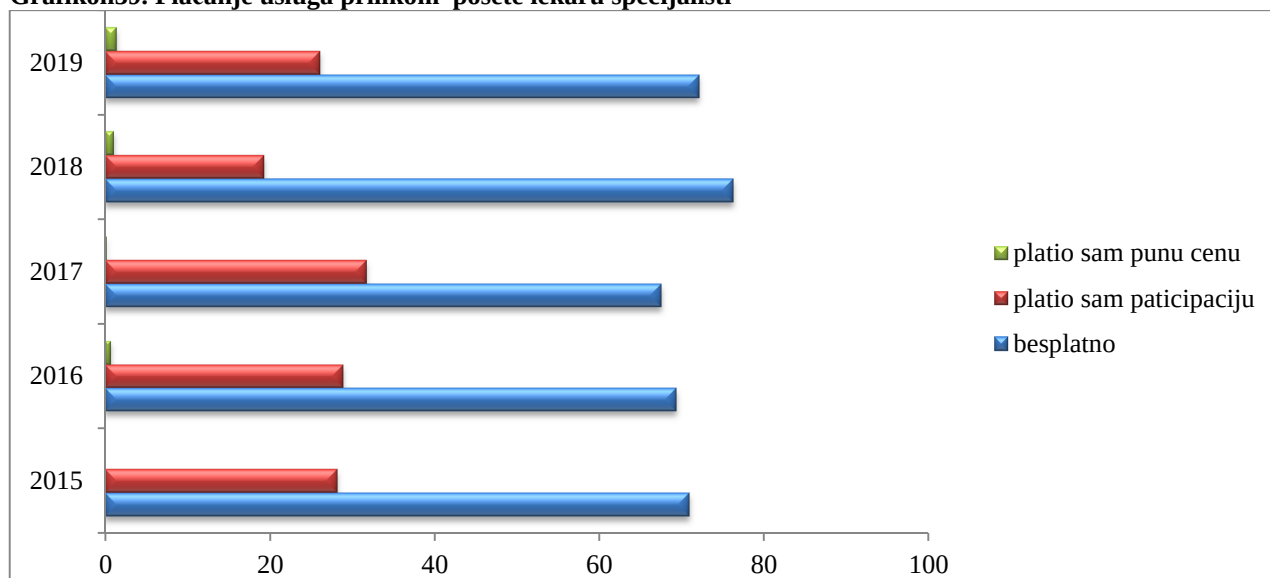
Grafikon 38. Neke karakteristike specijaliste



Svi ispitivani aspekti rada lekara specijaliste (vreme posvećeno pacijentu, objašnjenje zdravstvenog stanja, preduzetih procedura i plana lečenja) zadovoljili su oko 97,7% ispitanika (prethodne godine 91,9%).

Specijalistički pregled bez učešća (besplatno) ostvarilo je 72,1% korisnika (prethodne godine 76,2%), u usluzi je plaćanjem participiralo 26,1% korisnika (prethodne godine 19,3%) dok je 1,4% platilo punu cenu lekarske usluge (prethodne godine 1,3%).

Grafikon39. Plaćanje usluga prilikom posete lekaru specijalisti

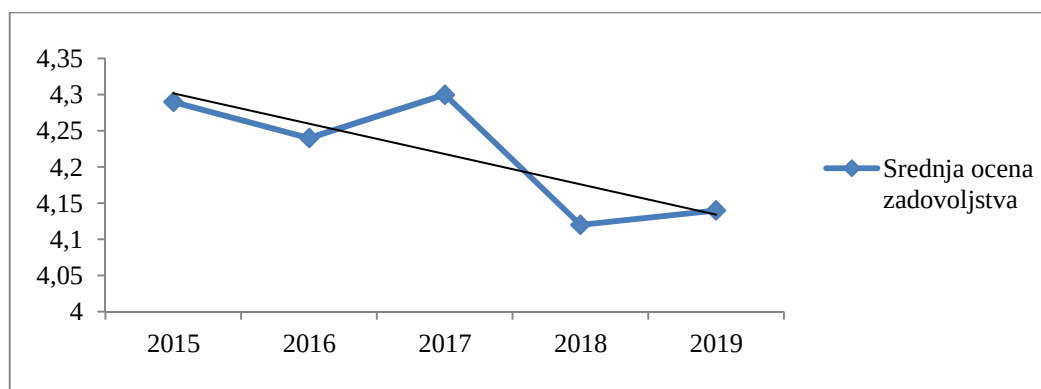


Ostvarenom zdravstvenom zaštitom u internističkim ambulantama u Pomoravskom okrugu zadovoljno je 78,2% korisnika (prethodne godine 87%), ni zadovoljnih ni nezadovoljnih je oko 17,7% (prethodne godine 8,6%), veoma nezadovoljnih je 2,8% (prethodne godine 3,5%).

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
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
2019	2,8	1,4	17,7	34,9	43,3	4,14

Grafikon 40. Srednja ocena zadovoljstva korisnika Specijalističkom službom na teritoriji Pomoravskog okruga 2015-2019.god (%)



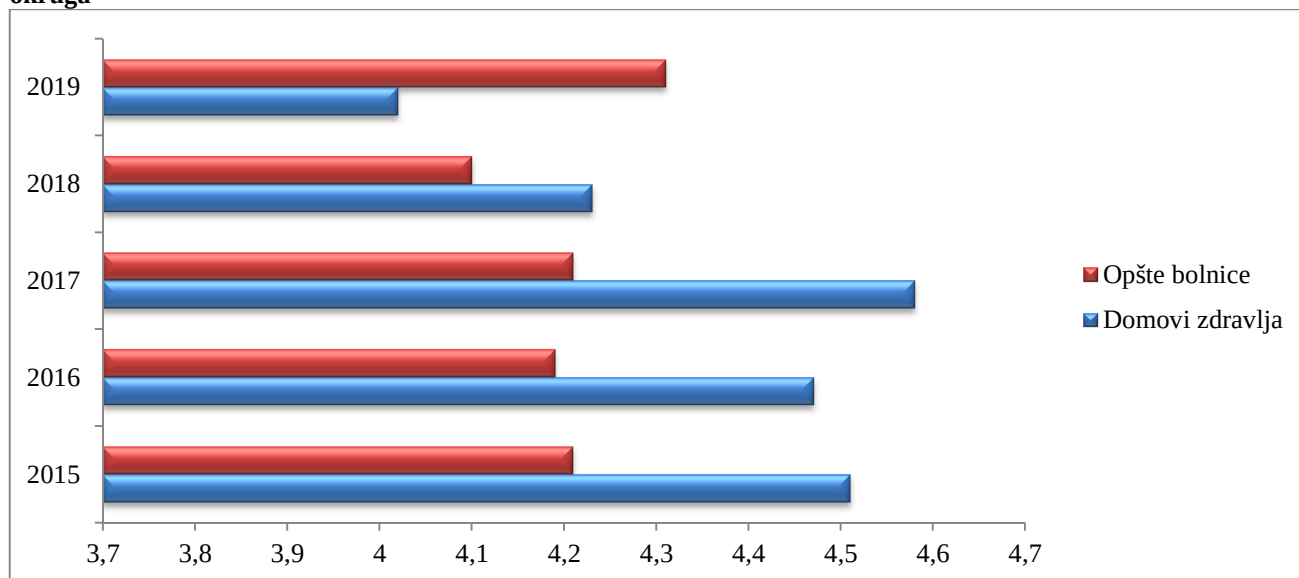
Srednja ocena zadovoljstva je 4,14 , što je više nego prethodne godine .Zapažaju se oscilacije u visini sednjih ocena zadovoljstva ovom službom tokom posmatranog petogodišnjeg perioda.Najveća srednja ocena zadovoljstva je bila u 2017.god 4,3

Upoređujući zadovoljstvo specijalističkom službom u domovima zdravlja i bolnicama, uočava se nešto veće zadovoljstvo u domovima zdravlja gde je srednja ocena zadovoljstva 4,13 a u bolnicama 4,10.

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

Zadovoljstvo Korisnika Specijalističkom službom <i>Pomoravski okrug 2019.god.</i>	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Srednja ocena zadovoljstva
<i>Domovi zdravlja</i>	0	1,8	21,8	34,6	38,2	4,13
<i>Opšte bolnice</i>	3,7	1,2	16,1	34,6	44,4	4,10

Grafikon 41. Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u domovima zdravlja i opštim bolnicama Pomoravskog okruga



BOLNIČKA ZDRAVSTVENA ZAŠTITA

Istraživanje zadovoljstva korisnika bolničkom zdravstvenom zaštitom obavljeno je u periodu od 25.11. do 29.30.2019. godine.

U tri bolnice Pomoravskog okruga ležećim pacijentima je pri otpustu podeljeno 329 anketnih upitnika od kojih je popunjeno 329 ili 100%, kao i stopa odgovora veća za 9,9% od prethodne godine.

Grafikon 42. Stopa odgovora 2015//19.god

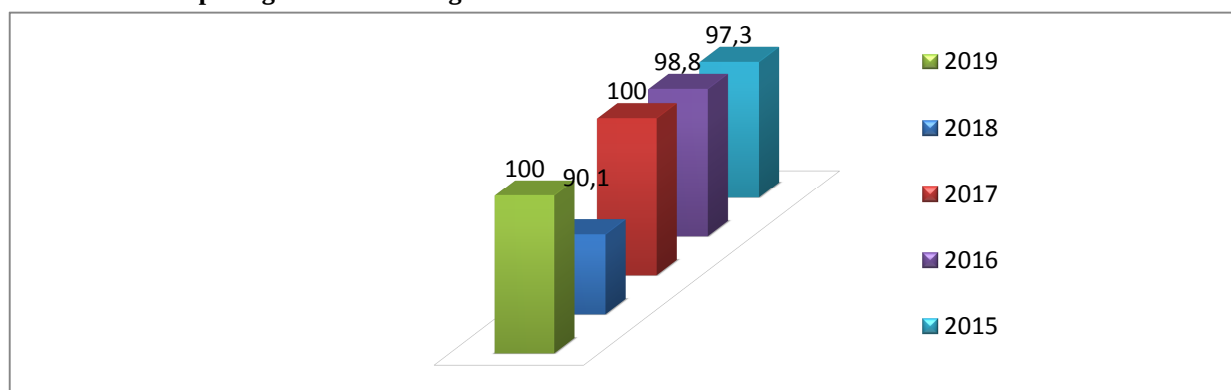
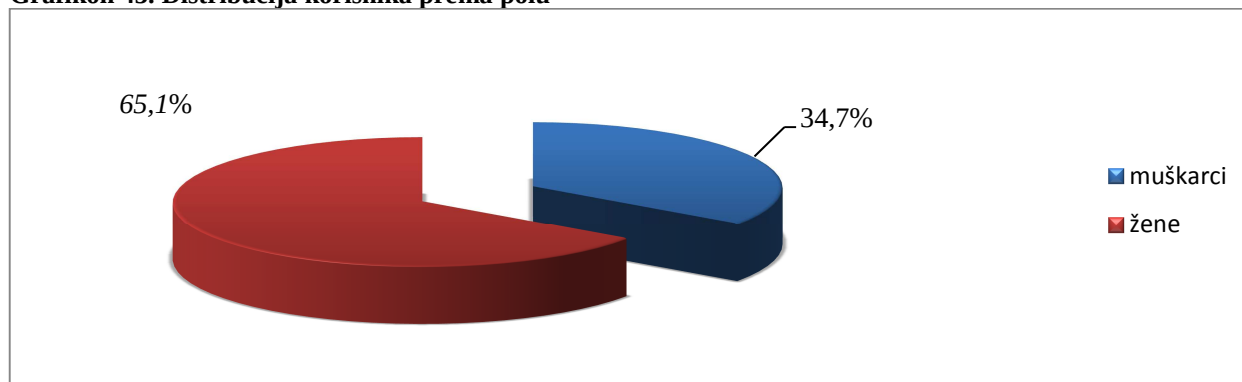


Tabela 19. Stopa odgovora u određenim granama medicine Pomoravskog okruga

<i>Službe</i>	<i>Broj pacijenata na dan 25.11-29.11.2019.god</i>	<i>Broj podeljenih upitnika</i>	<i>Broj popunjenih upitnika</i>	<i>Stopa odgovora</i>
<i>Interne grane</i>	191	155	155	100
<i>Hiruške grane</i>	135	103	103	100
<i>Ginekologija i akušerstvo</i>	61	60	60	100
<i>Rehabilitacija</i>	23	11	11	100
<i>Ukupno</i>	410	329	329	100

Od ukupno anketiranih korisnika bolničke zdravstvene zaštite 65,1% čine žene (prethodne godine 59,9%) ,a 34,7% su muškarci (prethodne godine 39,4%).

Grafikon 43. Distribucija korisnika prema polu

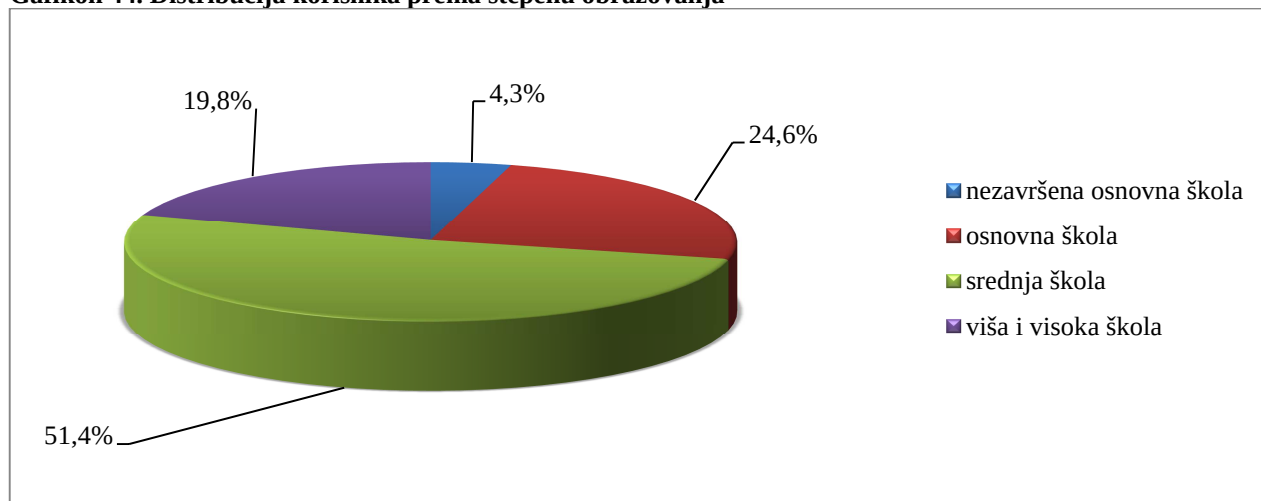


Najveći broj korisnika bolničke zdravstvene zaštite bili su starosti od 60-74 godina ili 34,7% što je više u odnosu na prethodnu godinu za 2,2%.

Tabela 20 . Korisnici /pacijenti po godinama starosti

Godine		15-29	30-44	45-59	60-74	75-89	90+
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
2019	Broj	34	43	79	114	58	0
	%	10,3	13,1	24	34,7	17,6	0

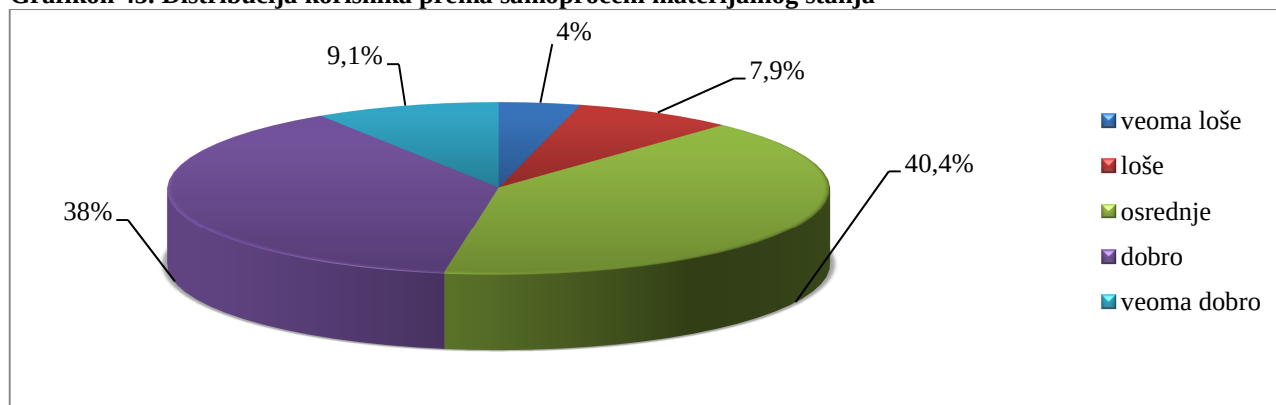
Gafikon 44. Distribucija korisnika prema stepenu obrazovanja



Možemo zaključiti da je broj korisnika sa nezavršenom osnovnom školom 4,3% (prošle godine 8%) ,najveći procenat anketiranih ima završenu srednju školu 51,4%,(prošle godine 48%).

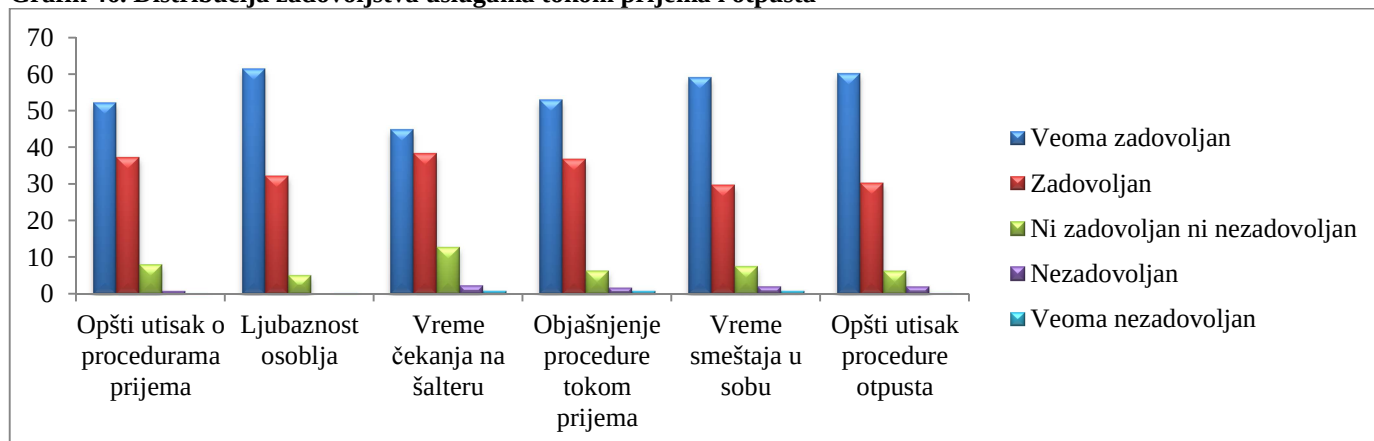
Najveći procenat anketiranih 40,4% navodi svoj materijalni status osrednjim(prethodne godine 42%) , 38% dobrim (prethodne godine 41%) , a loš i veoma loš 11,9% (prethodne godine 10%) . Možemo zaključiti da je materijalni status anketiranih na nivou prethodne godine sa malim varijacijama

Grafikon 45. Distribucija korisnika prema samoproceni materijalnog stanja



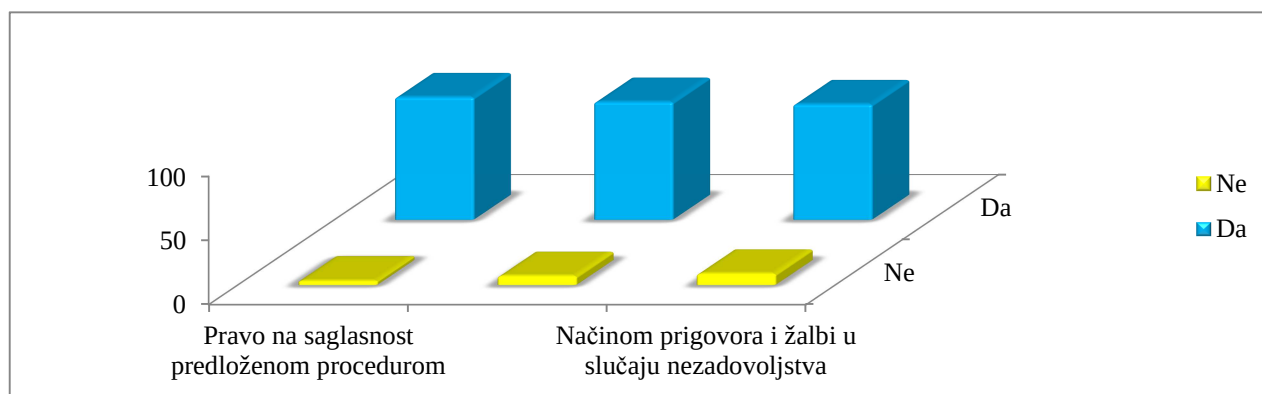
Pacijenti su imali priliku da iznesu svoje stavove i zadovoljstvo različitim uslugama tokom **prijema i otpusta iz bolnice** (vreme čekanja na šalteru, vreme do smeštaja u sobu, objašnjenje procedure tokom prijema, ljubaznost osoblja na prijemu i otpustu i opšte zadovoljstvo ovim uslugama). Svim ovim aspektima zadovoljno je 89,2% korisnika, odnosno prosečna ocena zadovoljstva je 4,43 (prethodne godine 4,46). Gledajući pojedinačne aspekte najzadovoljniji su ljubaznošću osoblja 93,6% (prethodne godine 96%), opštim utiskom prilikom otpusta 90,6% (prethodne godine 96,4%) i opštim utiskom o proceduri prijema i objašnjenjem procedure tokom prijema 89,7%. Posmatrajući zadovoljstvo ovim uslugama pojedinačno po odeljenjima najzadovoljniji su pacijenti odeljenja ginekologije i akušerstva sa srednjom ocenom 4,7, a najmanje sa odeljenjem rehabilitacije 4.

Grafik 46. Distribucija zadovoljstva uslugama tokom prijema i otpusta



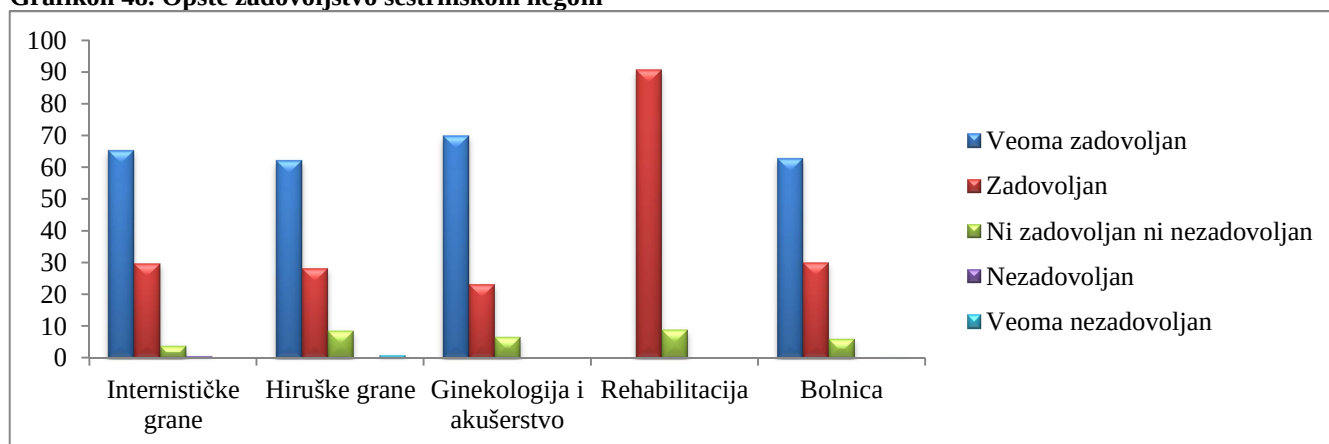
Prava pacijenta i saglasnost za procedure : Oko 3,3% pacijenata lečenih u bolnici se izjasnio da nije upoznat sa pravom na davanje saglasnosti na predloženu procedure (prethodne godine 4,3%), a 7% sa dužnostima pacijenata na bolničkim odeljenjima (prethodne godine 6,4%). Sa načinom prigovora i žalbi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

Grafikon 47. Upoznavanje korisnika sa mogućnostima tokom boravka u bolnici



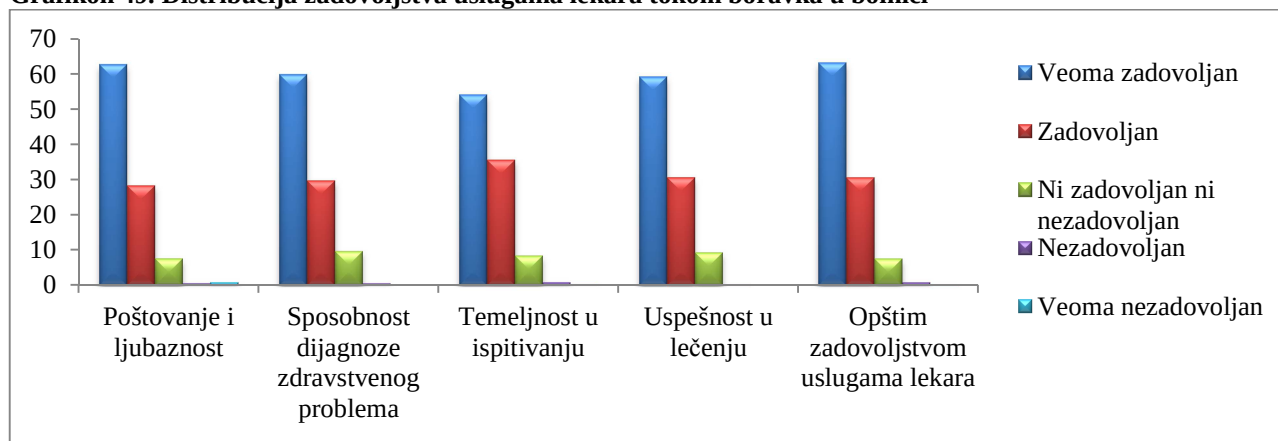
Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom u bolnici zadovoljno je 93,7% (prethodne godine 95%) dok je 3,7% je nezadovoljno. Gledano po granama medicine opšte zadovoljstvo sestrinskom negom je najveće kod interne medicine, a najmanje kod rehabilitacije.

Grafikon 48. Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom



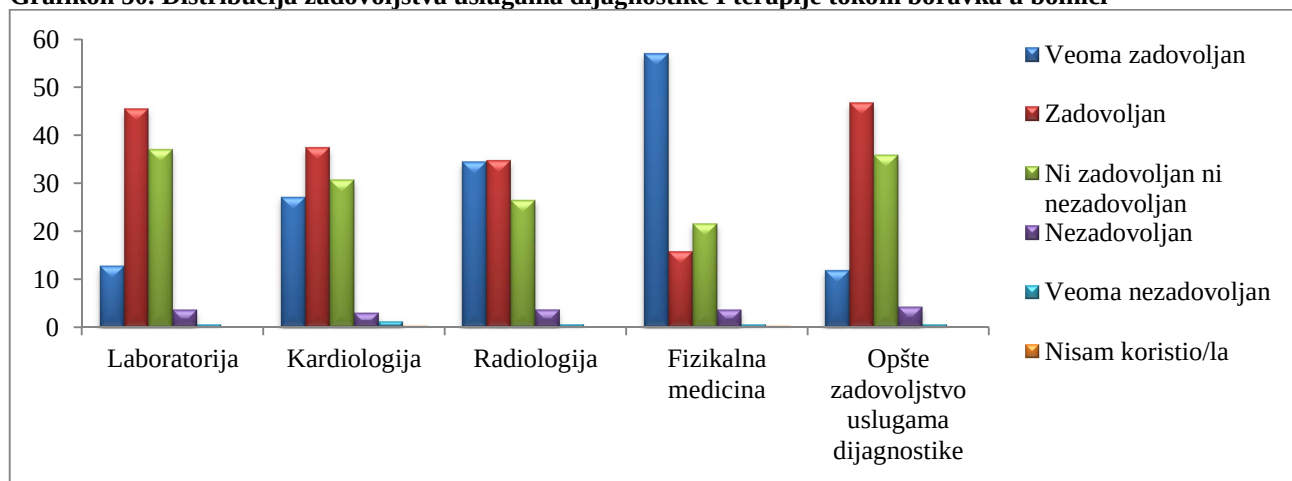
Opšte zadovoljstvo uslugama lekara, je veće nego prethodne godine 97,7% (prethodne godine 94,7%). Osim opšteg zadovoljstva lekarskim uslugama, pacijenti su iskazali i svoje zadovoljstvo mnogim aspektima tj.svojom percepcijom koliko je lekar bio temeljan u ispitivanju (dijagnostici), uspešan u lečenju, 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 87-91% prethodne godine (86-96%)

Grafikon 49. Distribucija zadovoljstva uslugama lekara tokom boravka u bolnici



Opšte zadovoljstvo uslugama dijagnostike i terapije zadovoljno je 93,7% pacijenata koji su koristili ove usluge što je manje od prethodne godine kada je bilo 95,3% zadovoljnih.

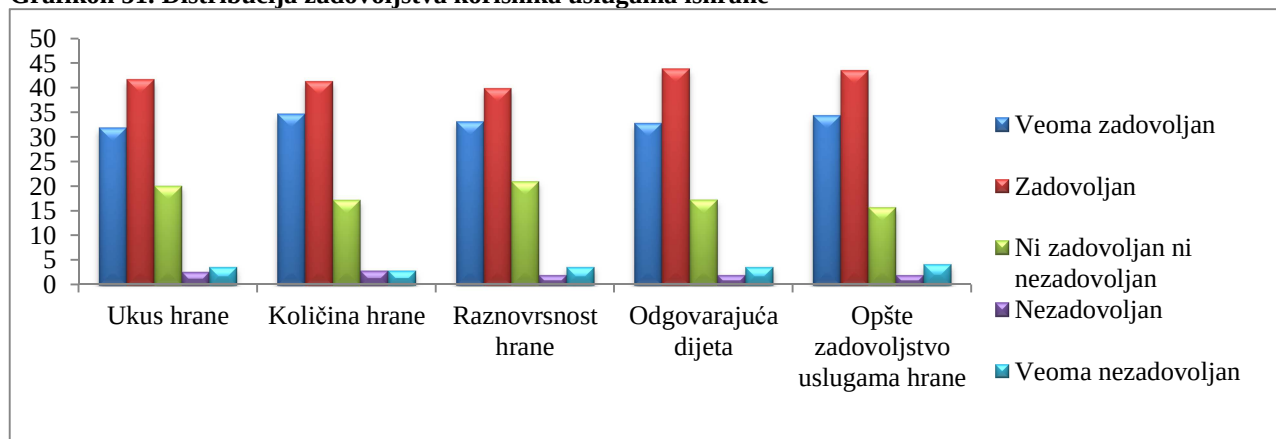
Grafikon 50. Distribucija zadovoljstva uslugama dijagnostike I terapije tokom boravka u bolnici



Opšte zadovoljstvo ishranom u bolnici zadovoljno je 77,2% anketiranih pacijenata, (prethodne godine 87,7%) ,nezadovoljnih je 6,4%, dok 15,8% nemaju određeno mišljenje. Procenat

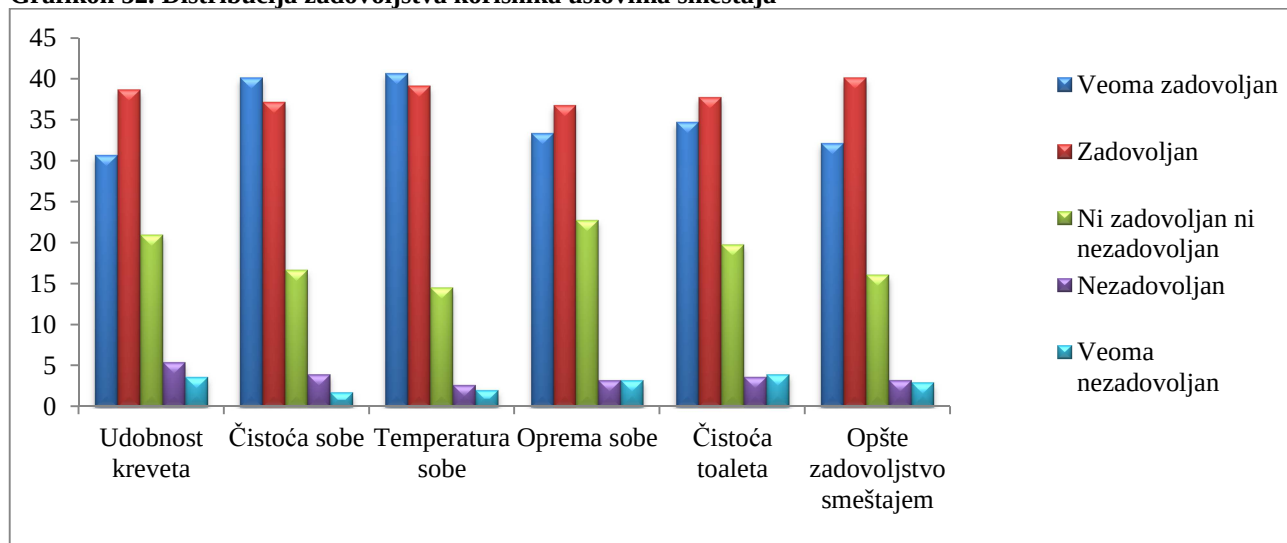
zadovoljnijih je za 10,5% manji nego prošle godine . Najnezadovoljniji su ukusom i raznovrsnošću hrane.

Grafikon 51. Distribucija zadovoljstva korisnika uslugama ishrane



Opšte zadovoljstvo uslovima smeštaja tokom boravka u bolnici nezadovoljno je 3,4% korisnika (prethodne godine 5,6%), a zadovoljnih 77,2% (prethodne godine 83,2%). Pacijenti su najnezadovoljniji udobnošću kreveta 9,1% (prethodne godine 12,9%), čistoćom toaleta nezadovoljno je 7,6% anketiranih (prethodne godine 5,6%) i opremom sobe 6,7% (prethodne godine 7,3%) .

Grafikon 52. Distribucija zadovoljstva korisnika uslovima smeštaja



Organizacijom poseta je zadovoljno 92,9% pacijenata (prethodne godine 91,7%), a nezadovoljno oko 2,7%. Organizacijom poseta najzadovoljniji su na odeljenju rehabilitacije, a najnezadovoljniji su na ginekologiji i akušerstvu.

Grafikon 53. Distribucija zadovoljstva organizacijom poseta korisnika

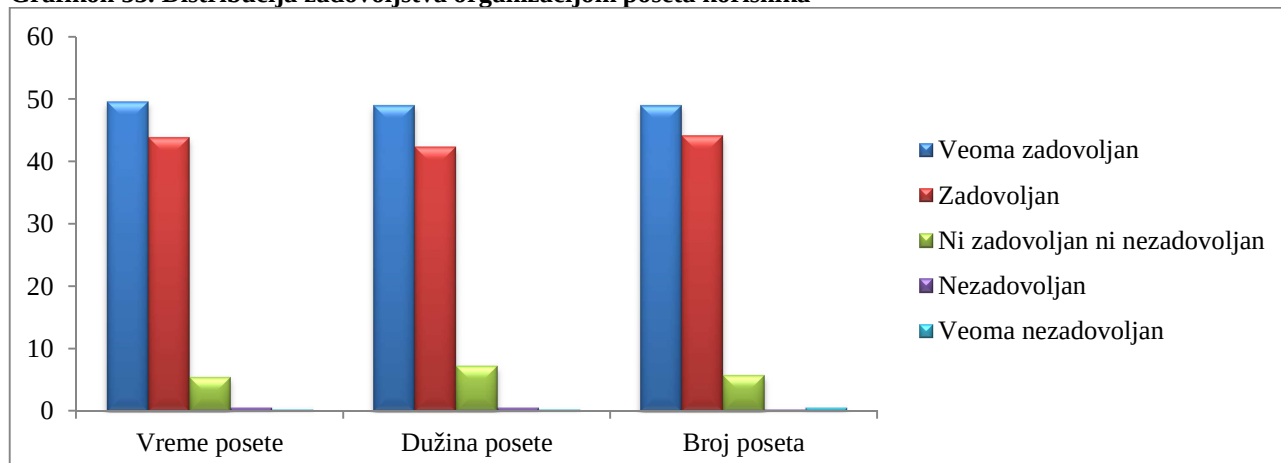


Tabela 21. Srednja ocena zadovoljstva korisnika određenim aspektima bolničke zdravstvene zaštite u Pomoravskom okrugu

Aspektima bolničke zdravstvene zaštite	2015	2016	2017	2018	2019
Opšti utisak o procedurama prijema i otpusta	4,46	4,44	4,54	4,46	4,43
Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom	4,58	4,63	4,60	4,59	4,55
Opšte zadovoljstvo uslugama lekara	4,53	4,46	4,55	4,48	4,50
Opšte zadovoljstvo uslugama ishrane	4,26	4,28	4,23	4,16	4,02
Opšte zadovoljstvo uslovima smeštaja	4,22	4,15	4,23	4,14	4,05
Opšte zadovoljstvo uslugama dijagnostike i terapije	4,55	4,45	4,50	4,53	4,47

Zadovoljstvo pacijenata navedenim aspektima bolničkog lečenja u 2019.god je manje u odnosu na prethodnu godinu u uslugama ishrane i smeštaja .

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>
Procedure prijema	4,44	4,52	4,48	3,90
Procedure otpusta	4,53	4,52	4,57	3,18
Zadovoljstvo sestrinskom negom	4,60	4,50	4,63	3,90
Zadovoljstvo uslugama lekara	4,54	4,44	4,45	4,81
Zadovoljstvo uslugama ishrane	4,19	4,08	3,75	2,36
Zadovoljstvo uslugama smeštaja	4,19	4,06	4,08	1,90
Zadovoljstvo uslugama u celini	4,45	4,29	4,33	3,55

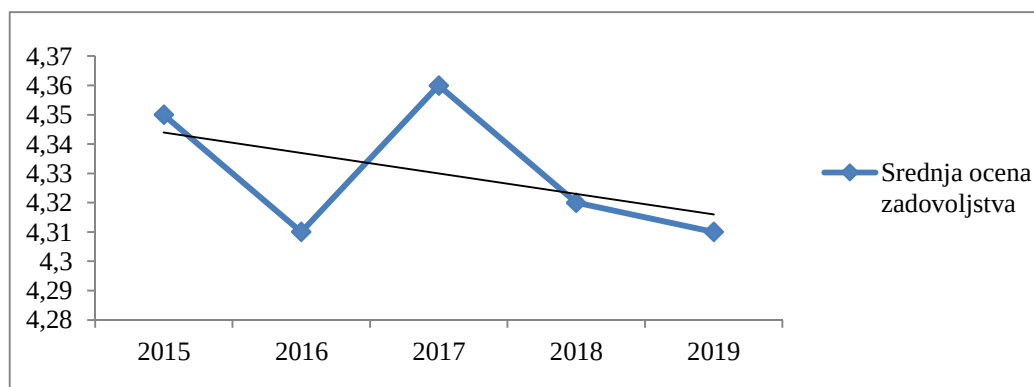
Bolničkim lečenjem u celini zadovoljno je 87,2% korisnika što je 4,5% manje od prethodne godine, nezadovoljnih je 1,5%, a 11,3% nema određeno mišljenje.

Tabela 23. Zadovoljstvo bolničkim lečenjem

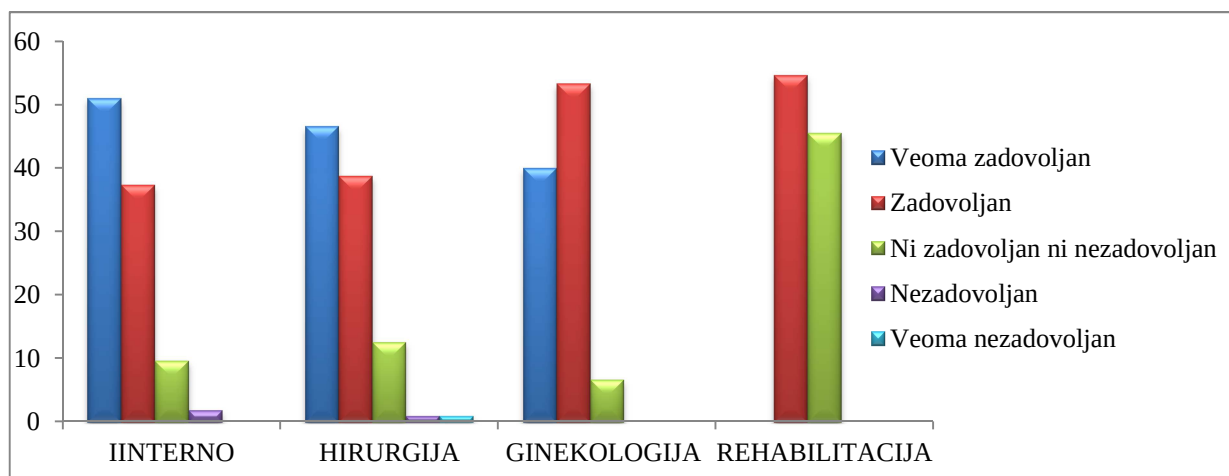
Zadovoljstvo korisnika <i>Pomoravski okrug</i>	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Srednja ocena zadovoljstva
2015	0,6	0,3	7,0	47,4	44,0	4,35
2016	0,6	0,6	7,3	49,3	41,4	4,31
2017	0,8	0,8	5,1	47,7	45,2	4,36
2018	0,3	0,7	7,3	50,3	41,4	4,32
2019	0,3	1,2	11,3	41,3	45,9	4,31

Prosečna ocena zadovoljstva bolničkim lečenjem u bolnicama Pomoravskog okruga u 2019. godini je 4,31. Uočava se blagi pad zadovoljstva u odnosu na prethodne godine. Najveće je bilo 2017. god.

Grafikon 54. Srednja ocena zadovoljstva korisnika bolničkim lečenjem Pomoravskog okruga 2015-2019. god (%)



Grafikon 55. Zadovoljstvo bolničkim lečenjem po službama na teritoriji Pomoravskog okruga u 2019. god.

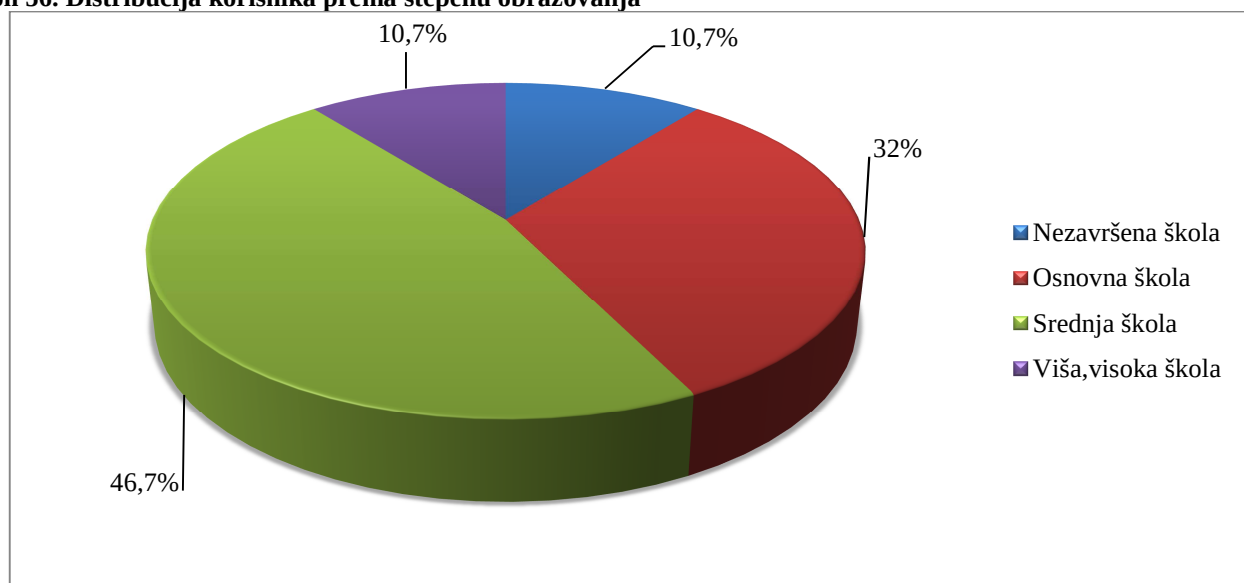


Dijaliza

Dijaliza se sprovodi kod pacijenata obolelih od hronične bubrežne insuficijencije u opštoj bolnici Čuprija i domu zdravlja Svilajnac. Istraživanje je sprovedeno od 25. do 29. novembra 2019.godine, gde je na dijalizi bilo 83 pacijenata koliko je i upitnika podeljeno, a od toga vraćeno i obrađeno 75 upitnika. Stopa odgovora je 90,4%.

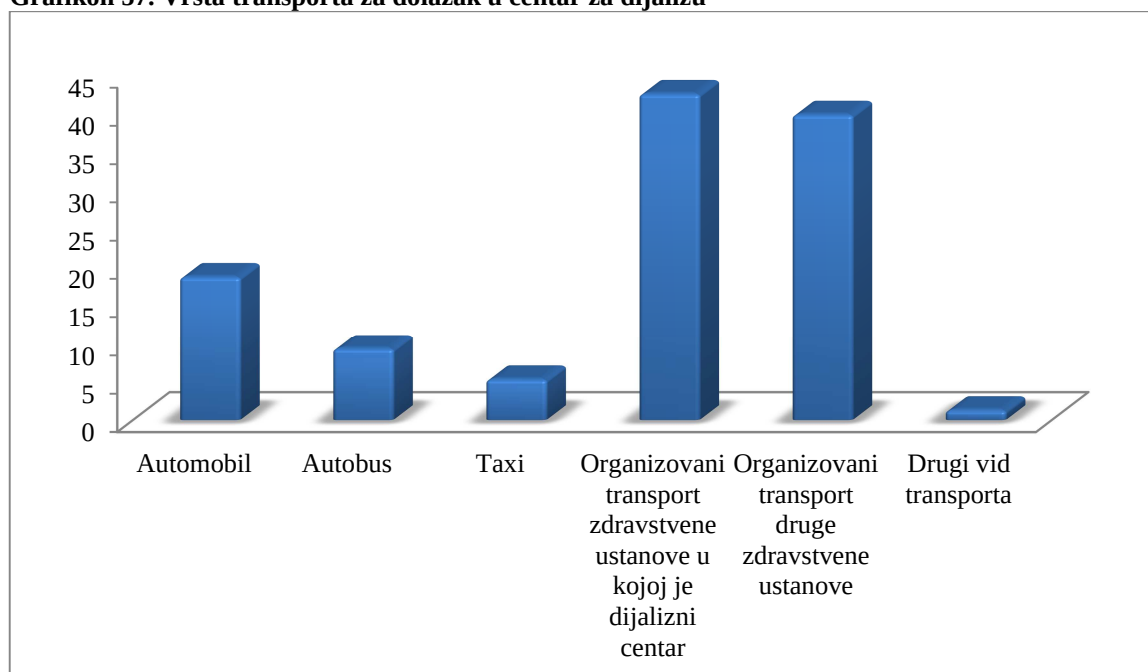
Od ukupno anketiranih pacijenata na dijalizi 56% njih je muškog pola ,a 38,7% ženskog. Prosečna starost pacijenata na dijalizi je 63,7 godina. Najviše anketiranih ima srednje obrazovanje (46,7%) i osrednji materijalni status (56%) .

Grafikon 56. Distribucija korisnika prema stepenu obrazovanja



Najčešće prevozno sredstvo koje se koristi za dolazak na dijalizu je organizovani transport zdravstvene ustanove u kojoj se vrši dijaliza (42,7%). U putu se provede od 10-100 minuta u zavisnosti od udaljenosti mesta boravka od dijaliznog centra.

Grafikon 57. Vrsta transporta za dolazak u centar za dijalizu



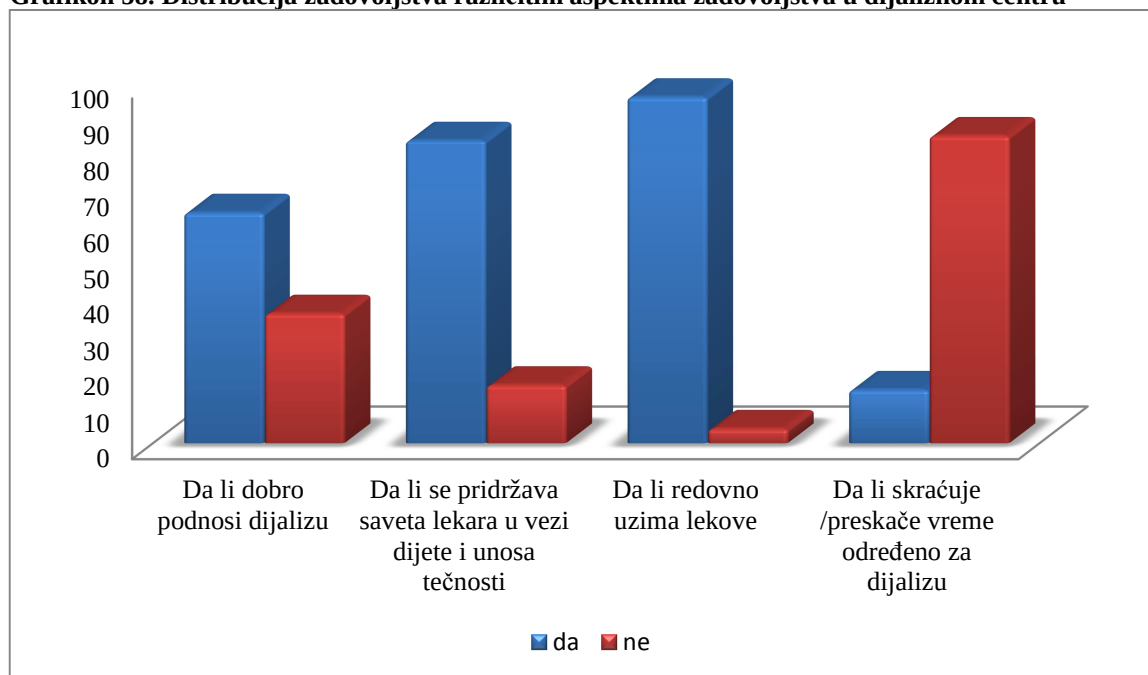
Najveći broj ispitanika je naveo da im odgovara radno vreme dijaliznog centra (72%) kao i izbor perioda dijalize tokom dana/smene (84%).

Što se tiče opremljenosti soba za dijalizu njih 76% misli da su adekvatno opremljene ,dok njih 21,3% nije tog mišljenja, a najviše zamerki imaju na temperaturu prostorije u kojoj se vrši dijaliza i neadekvatan prostor za odmor. Pacijenti su najviše zadovoljni (70%) instalacijama u fotelji/dijaliznoj postelji ,dok su najnezadovoljniji obrokom koji se poslužuje i sredstvima da se zabave tokom dijalize (TV,časopisi...).

Pacijenti na dijalizi su zadovoljniji brigom sestara (94,7%) nego lekara (82,7%) .Lekarima najviše zameraju zato što nemaju dovoljno vremena da posvete pažnju njihovom bolu, mogućnošću da im postave pitanja i da se hitno odazovu na njihov poziv.

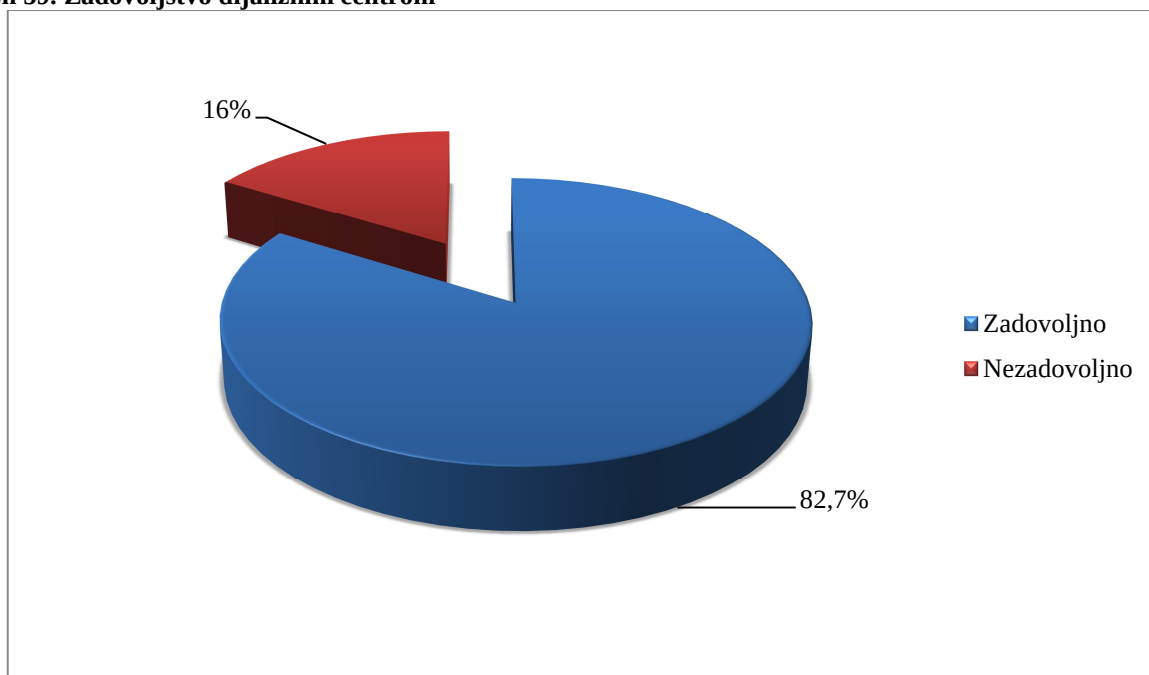
Preko 80% njih sluša savete lekara i smatra da ima intimnosti tokom pregleda , da se poštuju procedure za pružanje bezbednosti u postupku dijalize. Pacijenti se trude da redovno uzimaju svoju propisanu terapiju 96% , a 85,3% nikad ne preskače vreme dijalize.

Grafikon 58. Distribucija zadovoljstva različitim aspektima zadovoljstva u dijaliznom centru



Zadovoljstvo informacijama koje pacijenti dobijaju pre početka terapije dijalizom se kreće u rasponu od 44-76%, pacijenti su najzadovoljniji informacijama o terapiji lekovima toku njihove dijalize i ograničenjima u ishrani, a najnezadovoljniji informacijama o načinu finansiranja lekova i informacije o njihovom seksualnom životu. Oko 25,3% njih je moralo da odustane od leka zbog visoke cene, dok 78,7% je samo nabavilo lekove. Oko 82,7% je zadovoljno dijalizom, a 80% njih bi preporučilo drugome njihov dijalizni centar .

Grafikon 59. Zadovoljstvo dijaliznim centrom



Zaključak

Na osnovu prikaza najvažnijih rezultata ispitivanja zadovoljstva korisnika radom ustanova primarne i sekundarne zdravstvene zaštite u 2019. 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 u proseku za 6,6% u primarnoj zdravstvenoj zaštiti, a u bolničkoj zaštiti 9,9% .
3. Stopa odgovora u Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih je 75,7% što je u odnosu na 2018.god. manje za 2%. Najmanja stopa odgovora je u Domu zdravlja Despotovac i Svilajnac 34,1%, . Pola anketiranih korisnika je bio ženskog i muškog pola ,korisnici su se izjasnili u najvećem procentu da su dobrog i veoma dobrog materijalnog statusa (39,4%) što je 5,3% više u odnosu na predhodnu godinu. Mali broj anketiranih navodi da nema izabranog lekara u ovoj službi (2,4%) ,a najveći broj ispitanika misli da istog može da promeni kada hoće. Njih 63,7% se izjasnilo da se kod istog lekara leči više od 3 god. ,što je za 12% više u odnosu na predhodnu godinu. Najveći procenat pacijenata ne zakazuje pregled ili bude primljenj istog dana ,a mali broj , 4,9%, čeka i više od 3 dana. Većina njih 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. Veći je procenat onih koji smatraju da u hitnim slučajevima mogu doći do lekara kao i da dobiju telefonski savet.Srednja ocena

zadovoljstva je neznatno manja u odnosu na prethodne godine, ali se zapaža trend opadanja zadovoljstava ovom službom u poslednjih pet godina.

4. U Službi za zdravstvenu zaštitu dece ,povećana je stopa odgovora za 19,6% u odnosu na 2018.god. Dom zdravlja sa najmanjom stopom je Svilajnac 30,1%. Najveći broj anketiranih roditelja je sa završenom srednjom školom i dobrog materijalnog statusa. Stalnog pedijatra u ovoj službi ima 79,3%, dok je procenat onih koji nemaju izabranog lekara 1,5% ali se smanjio broj onih koji ne znaju kako da ga promene za 7,8%. Dužina čekanja na pregled više od 1-3 dana je manja za 7,1% u odnosu na 2018.god. Izabrani pedijatar za 6,9% više 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 više poznaje njihovu ličnu situaciju i ranije zdravstvene probleme deteta i da se i bolje osećaju nakon posete pedijatru. Najveći procenat roditelja smatra da su pregledi i lekovi besplatni ,samo 7,1% je navelo da je svoje dete nije vodilo kod pedijatra u prethodnih godinu dana jer nije imalo da plati . Srednja ocena zadovoljstvom je 4,09 što je nešto niže u odnosu na prethodne godine .
5. Stopa odgovora u Službi za zdravstvenu zaštitu žena je manja od prethodne godine za 3,3%. Najmanju stopu odgovora ima DZ Svilajnac 54,8%. U Službi za zdravstvenu zaštitu žena najveći broj ispitanica ima završenu srednju školu kao i dobar dobar materijalni status (41,8%) . Smanjio se broj žena koje imaju završenu srednju,višu ili visoku stručnu spremu dok se povećao broj sa nezavršenom osnovnom školom u odnosu na 2018.god . Najveći broj žena je naveo da ima stalnog ginekologa koga su same izabrale ,dok 2,5% nema ginekologa. Broj žena za koje se leče više od tri godine kod istog ginekologa je isti kao i prošle godine dok je više onih koje čekaju na pregled od 1-3 dana za 8,2%. Porastao je broj žena koje smatraju da njihov lekar poznaje njihovu situaciju (3,1%) i onih koje se osećaju sposobnije da se izbore sa svojim problemima nakon posete (13,4%) ali je manje onih koji smatraju da lekar poznaje njihove probleme (5,4%) . Njih 7,8% manje smatra da u hitnim slučajevima može doći istog dana do lekara, a 10,8% njih više smatra da može dobiti ni savet preko telefona u toku radnog vremena .Oko 3,3% žena više navode da nisu otišle na pregled u protekloj godini jer nisu imale da plate. Srednja ocena zadovoljstva je 4,14 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 6,3%. Stopa odgovora je najmanja u domu zdravlja Čuprija. Najveći broj roditelja je sa završenom srednjom stručnom spremom .Povećao se procenat onih koji svoj materijalni status ocenjuje kao osrednji za 9,1% i povećao se procenat onih koji ga ocenjuju kao dobar za 2,1%. Najveći broj je onih koji imaju stalnog stomatologa (80,6%) što je više u odnosu na prethodnu godinu ,ali se smanjio broj onih koji su sami izabrali svog stomatologa za 4,7%. Oko 48,3% roditelja misli da može stomatologa da promeni kada

hoće što je za 3,6% više od prethodne godine, takođe je veći broj onih koji nemaju svog izabranog stomatologa za 2,5%. Broj roditelja koji nikad ne zakazuje preglede je viši za 1,1% ali je manji broj onih koji čekaju više od tri dana za 2,7%. Povećao se broj onih koji smatraju da stomatolog provodi dovoljno vremena baveći se problemima pacijenata i davanja jasnih objašnjenja o intervencijama za 4,2% kao i da su ljubazni šalterski radnici za 5,9%. Njih 5,1% više smatra da dete može dovesti i vikendom na pregled. Zadovoljstvo ovom službom je na nivou prethodne godine sa srednjom ocenom 4,04. 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 19,7% viša u odnosu na prethodnu godinu. Sve ustanove na teritoriji Pomoravskog okruga imaju stopu odgovora 100%. Najveći broj anketiranih je starosti između 60-74 godina i najveći broj anketiranih su ženskog pola. U specijalističkoj službi se povećao broj onih koji se žali na vreme čekanja od trenutka zakazivanja do prijema za 6,5% kao i ljubaznošću osoblja koji zakazuje pregled za 3,1%, ali je 4,1% više onih koji su zadovoljni higijenom u čekaonici. Oko 11,4% više pacijenata se izjasnilo da je na pregled primljeno istog dana. Zadovoljstvo svim aspektima lekara je veće za 5,8% od 2018. god. a 4,2% manje je ostvarilo besplatan pregled u toku godine. Zadovoljstvo Specijalističkom službom je nešto više u odnosu na prethodnu godinu sa srednjom ocenom 4,14. Veće zadovoljstvo je u bolnicama nego u domovima zdravlja što se tiče specijalističke službe.
9. Stopa odgovora u bolničkoj zdravstvenoj zaštiti je u odnosu na prethodnu godinu veća u proseku za 9,9%. Stopa odgovora je 100% kod svih službi u bolničkoj zdravstvenoj zaštiti. Najveći broj anketiranih pacijenata su žene starosti od 60-74 god. sa završenom srednjom školom. Što se tiče materijalnog statusa većina njih ga ocenjuje kao osrednji, a njih 3% manje u odnosu na prošlu godinu ocenjuje kao dobar. Zadovoljstvo različitim uslugama tokom prijema i otpusta iz bolnice je ocenjeno sa srednjom ocenom 4,43 što je na nivou prethodne 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 1% više smatra da nije bilo upoznato sa pravom i davanjem saglasnosti za predložene procedure kao i 1,8% više zadovoljni sa dužnostima pacijenata. Zadovoljstvo sestrinskom negom je niže u odnosu na 2018. god. za 2,7%, najmanje zadovoljnih je na odeljenju rehabilitacije. Opšte zadovoljstvo uslugama lekara je veće za 3% u odnosu na prethodnu godinu, dok je opšte zadovoljstvo dijagnostikom i terapijom manje 1,6%. Opšte zadovoljstvo ishranom se smanjilo u odnosu na 2018. god. za 10,5% ali se povećalo

zadovoljstvo smeštajem za 6%, organizacija poseta je veće u odnosu na prethodnu godinu za 1,2% ,najzadovoljniji su na odeljenju rehabilitacije. Zadovoljstvo bolničkim lečenjem je iz godine u godinu sve manje, najniža srednja ocena je u 2019.god u odnosu na petogodišnji period posmatranja.

10. Posmatrajući po granama medicine zadovoljstvo bolničkom zdravstvenom zaštitom je najveće kod Interne medicine, a najmanje na Rehabilitaciji.
11. Stopa odgovora u dijaliznom centru je 90,4%. Dijalizom je zadovoljno oko 82,7% pacijenata i njih 80% bi rado preporučilo svoj dijalizni centar drugima. Pacijenti se trude u velikom broju 96% da redovno uzimju propisanu terapiju i da ne preskaču svoje vreme za dijalizu. Pošto dosta vremena provode na dijalizi smatraju da bi prostorija za odmor trebalo da bude bolje opremljena sredstvima za zabavu, kako bi im bilo prijatnije tokom boravka i brže prošlo vreme .Veće nezadovoljstvo je izraženo obrokom koji se služi za vreme dijalize i temperaturom prostorije u kojoj se vrši dijaliza. Pacijentima nedostaje i malo veće angažovanje lekara kod bola koji osećaju ,same bolesti ,hitno reagovanje kada im je potrebna njihova pomoć, itd.

Predlog mera

- Revidirati kako broj pitanja tako i samu vrstu pitanja u upitniku da bi pacijenti imali veću motivaciju da učestvuju u anketi.
- Komisija za unapređenje kvaliteta mora biti upoznata sa rezultatima dobijenim istraživanjem kako bi stalno unapređivala kvalitet pruženih usluga u ustanovi i samim tim povećala zadovoljstvo njenih korisnika.
- Zadovoljstvo korisnika treba da bude na prvom mestu, a tome doprinose i sami zdravstveni radnici svojim odnosom prema pacijentu(ljubaznost, strpljivost, predusretljivost, spremnost da u svakom trenutku pacijentu daju potrebne informacije).
- Bolja informisanost pacijenta o pravima pacijenata (npr. obaveštenje o načinu izbora, ali i mogućnošću promene izabranog lekara , koje su usluge besplatne ,a koje se naplaćuju i u kom procentu..).

- Bolje opremiti prostorije za dijalizu da bi pacijentima bilo prijatnije i da bi mogli da se zabave tokom boravka u dijaliznom centru.
- Poboljšati kako kvalitet tako i raznovrsnost hrane koja se služi u bolnici .

Analizu sačinila:
Dr med.spec. Marijana Vujnović