



**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 2020. GODINI**

Ćuprija, 2021

PRIMARNA ZDRAVSTVENA ZAŠTITA

Ispitivanje zadovoljstva korisnika sprovedeno je u periodu od 7-11.12.2020.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 645 anketnih upitnika od kojih je popunjeno 476 ili 73,8% (prethodne godine 82%) tako da je stopa odgovora manja za 8,2%. Najveću stopu odgovora ima Stomatološka služba, a najmanju Zdravstvena zaštita odraslih.

Tabela 1. Stopa odgovora u domovima zdravlja Pomoravskog okruga

<i>Služba</i>	<i>Broj pacijenata</i>	<i>Broj podeljenih upitnika</i>	<i>Broj popunjenih upitnika</i>	<i>Stopa odgovora</i>
<i>Zdravstvena zaštita odraslih</i>	767	340	221	65,3
<i>Zdravstvena zaštita dece i omladine</i>	189	118	94	79,7
<i>Zdravstvena zaštita žena</i>	86	63	59	92,1
<i>Stomatološka zdravstvena zaštita</i>	40	36	35	100
<i>Specijalistička služba</i>	88	88	67	76,1
<i>Ukupno</i>	1170	645	476	73,8

Služba za zdravstvenu zaštitu odraslih

U službama za zdravstvenu zaštitu odraslih celog okruga popunjeno je 221 upitnik sa stopom odgovora od 64,8% (prethodne godine 75,7%).

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

<i>Dom zdravlja</i>	<i>Broj pacijenata na dan</i>	<i>Broj podeljenih upitnika</i>	<i>Broj popunjenih upitnika</i>	<i>Stopa odgovora</i>
<i>Dom zdravlja Jagodina*</i>	0	0	0	0
<i>Dom zdravlja Čuprija</i>	243	47	47	100
<i>Dom zdravlja Paraćin</i>	278	131	131	100
<i>Dom zdravlja Despotovac</i>	157	130	16	12,3
<i>Dom zdravlja Svilajnac</i>	22	22	16	72,7
<i>Dom zdravlja Rekovac</i>	67	11	11	100
<i>Ukupno</i>	767	341	221	64,8

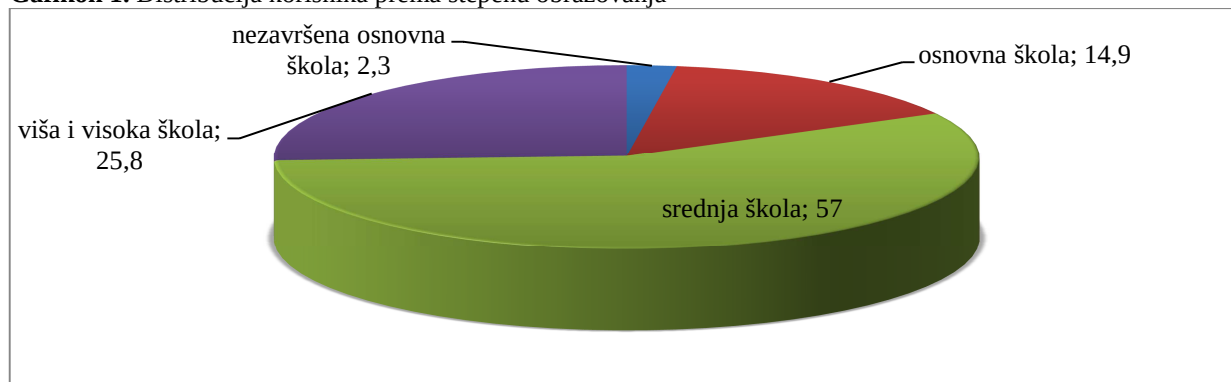
*Dom zdravlja Jagodina nije sproveo anketu zadovoljstva

Najveća stopa odgovora u domovima zdravlja Pomoravskog okruga je kod Čuprije, Paraćina i Rekovaca , najnižu stopu odgovora ima Despotovac. Dom zdravlja Jagodina nije sproveo anketu zadovoljstva u 2020.godini zbog aktuelne epidemiološke situacije vezane za Covid-19.

Od ukupnog broja anketa u ovoj službi 51,1% su popunile osobe ženskog pola (prethodne godine 47,7%) , a 48,9% muškog pola (prethodne godine 47,4%) .

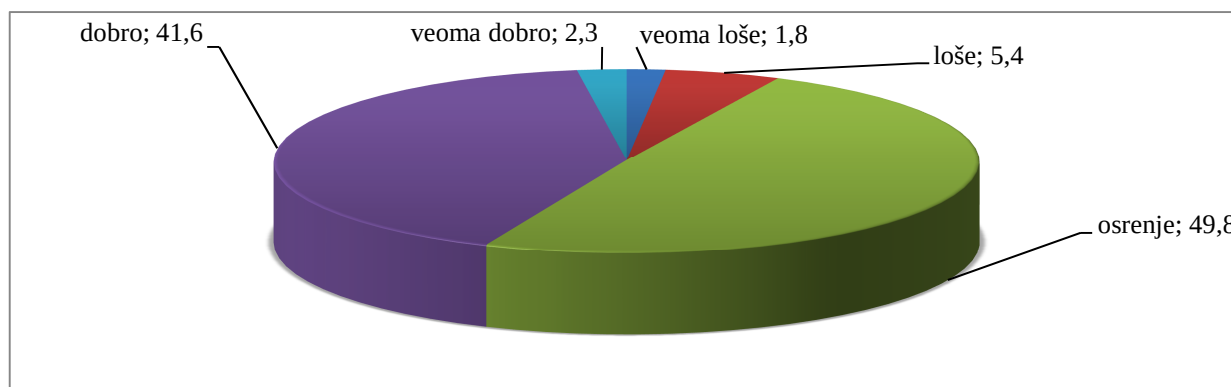
Najveći procenat ispitanika je sa završenom srednjom školom 57% (prethodne godine 55,7%) , sa završenom osnovnom 14,9% (prethodne godine 13,9%). Sa visokom i višom školskom spremom je svega 25,8% anketiranih (prethodne godine 22,3%). Nezavršenu osnovnu školu 2,3% anketiranih korisnika/pacijenata.

Grafikon 1. Distribucija korisnika prema stepenu obrazovanja



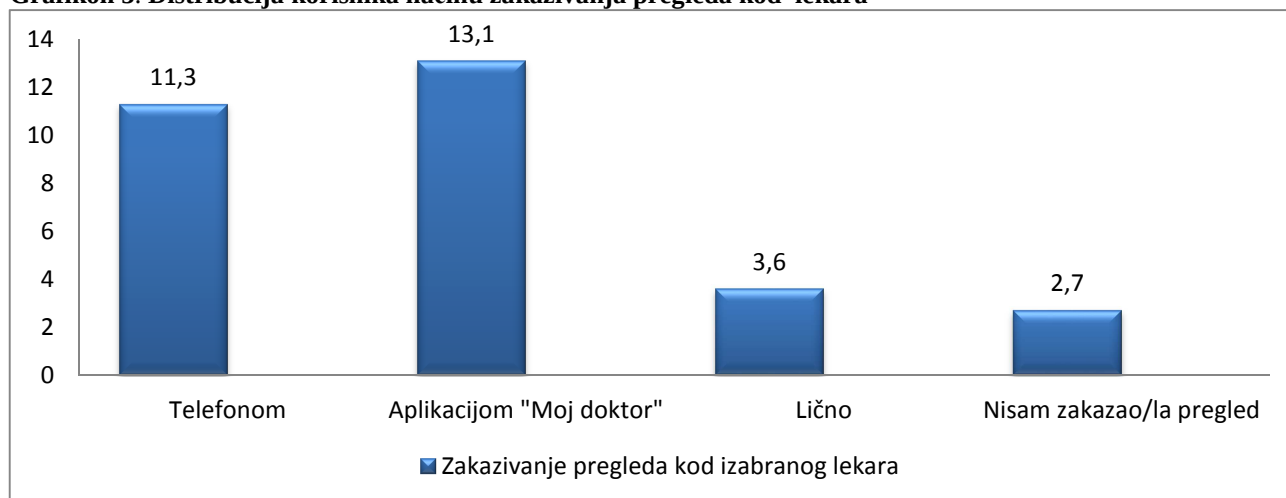
Svoj materijalni položaj najveći broj njih ocenjuje kao dobar i veoma dobar 41,6 % (prethodne godine 41%) ,kao osrednji 49,8% (prethodne godine 39,4%), 5,4% kao loš (prethodne godine 11,7%) i veoma loš 1,8%.

Grafikon 2. Distribucija korisnika prema samoproceni materijalnog stanja



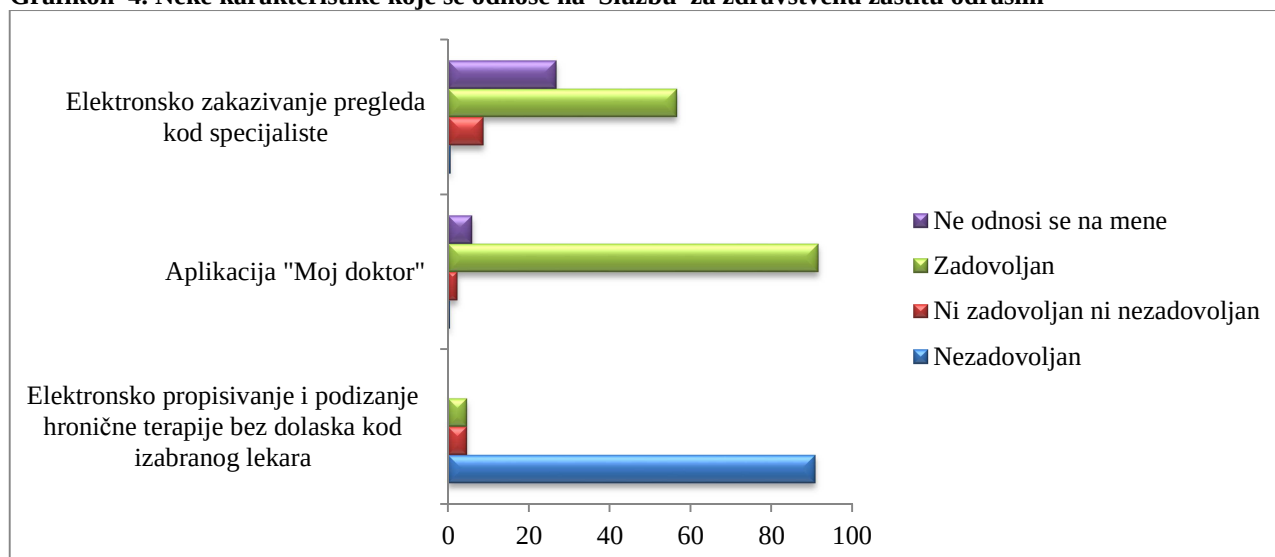
Samo 2,7% ispitanika nije zakazao pregled kod **svog izabranog lekara**, dok je najveći broj ispitanika pregled zakazalo preko aplikacije **“Moj doktor”** njih 13,1 % .

Grafikon 3. Distribucija korisnika načinu zakazivanja pregleda kod lekara



Ispitivanje karakteristika koje se odnose na uvođenje elektronskog zakazivanja i korišćenja aplikacije **“Moj doktor”** .

Grafikon 4. Neke karakteristike koje se odnose na Službu za zdravstvenu zaštitu odraslih

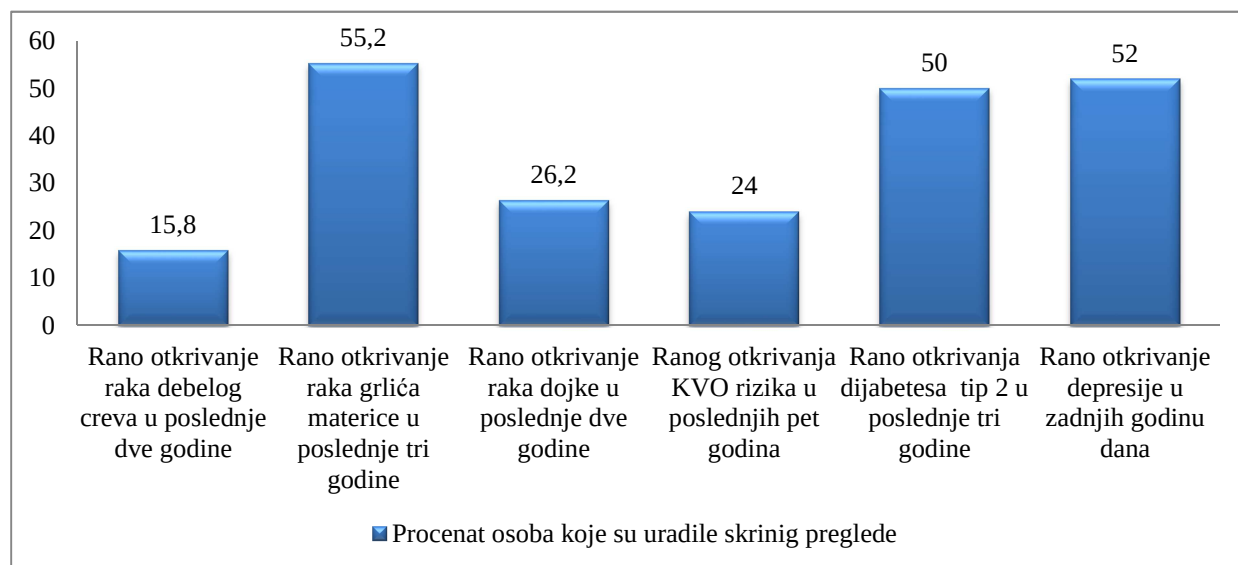


Najveće zadovoljstvo pacijenata je aplikacijom "Moj doktor", a najveće nezadovoljstvo je elektronsko propisivanje i podizanje hronične terapije u apoteci bez odlaska kod lekara.

Izabrani lekar za vreme redovne posete razgovara sa pacijentima najviše o važnosti sigurnog seksa 67,9% i značaju fizičke aktivnosti kod 67%, ali i o zloupotrebi alkohola 64,7% (prethodne godine 41,8%), odbrani od stresa kod 58,8% i smanjenju ili prestanku pušenja kod 46%, dok o pravilnoj ishrani 42,5%.

Na pitanje Da li ste uradili neke od navedenih skrining pregleda najviše njih je navelo da je skrining uradilo na rak grlića materice 55,2% i depresiju 52%, dok je najmanje urađenih skrininga na rak debelog creva 15,8%.

Grafikon 5. Distribucija korisnika prema procentu urađenih skrining pregleda



Na pregled kod lekara primljeno je istog dana oko 34,8% pacijenata (prethodne godine 56,5% pacijenata) što je znatno manje u odnosu na prethodnu godinu, dok više od 15 dana je čekalo oko 9,1%.

Ispitanici su najnezadovoljniji ljubaznošću sestara i to njih 83,7% dok su zadovoljni informacijama koje im pružaju 95,9% i neposrednom saradnjom sa lekarima 94,1%.

Najveći broj ispitanika je svoje zdravstveno stanje ocenilo jedinicom odnosno veoma loše dok niko od ispitanika nije naveo da se oseća odlično.

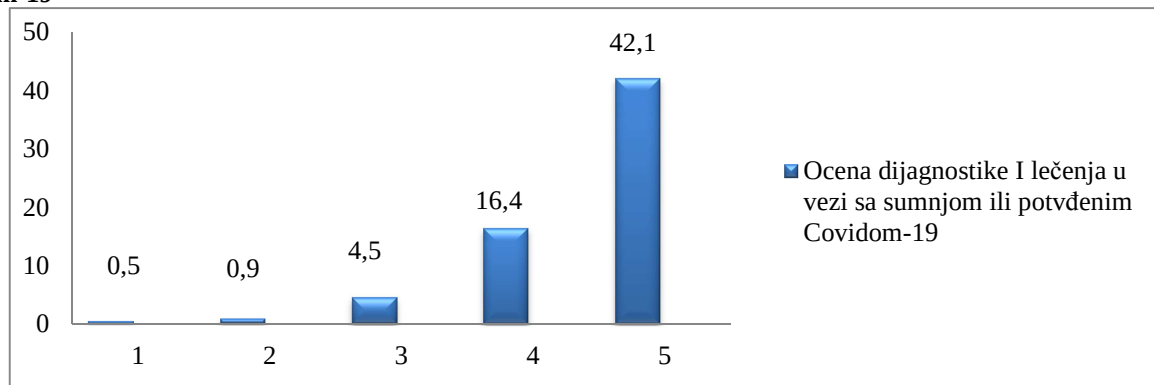
Oko 97,6% anketiranih pacijenata smatra da lekar poznaje njihovu ličnu situaciju (prethodne godine 63%) što je za 34,6% više u odnosu na prethodnu godinu. Pacijenti su zadovoljni podrškom i motivacijom lekara kako bi se lakše izborili sa zdravstvenim problemima.

96,4% , prethodne godine (65,4%) kao i informacijama o bolesti i lekovima i pažnjom koju im posvećuje tokom posete (95%) .

Najveće zadovoljstvo ispitanika organizacijom zdravstvene zaštite u Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih je radnim vremenom ustanove 95,9%,raspoloživošću kadra 90% i mogućnošću telefonske komunikacije sa lekarom radi dobijanja saveta. Najnezadovoljniji su medicinskom opremom 59,3% i parkingom ispred ustanove 66,5%.

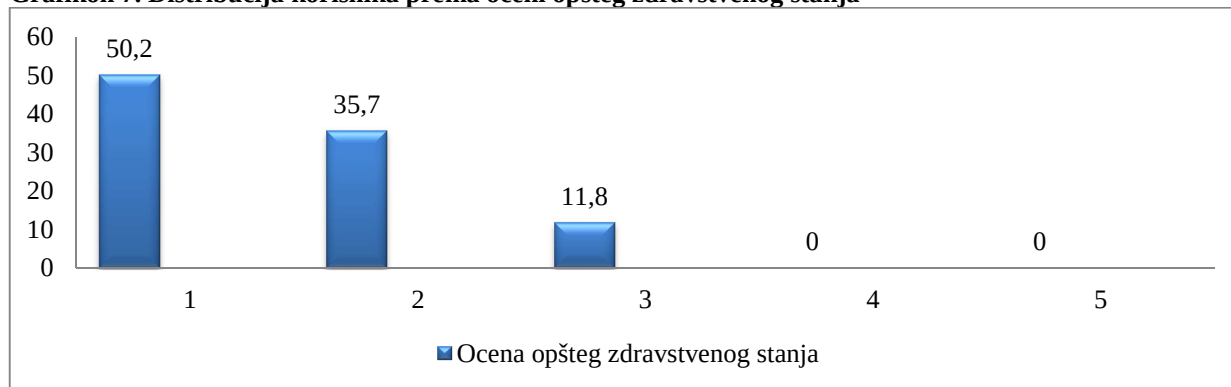
Oko 42,1% anketiranih ocenjuje peticom usluge vezane za dijagnostiku i lečenje u vezi sa sumnjom ili potvrđenom bolešću vezanu za Covid-19 ,a njih 0,5 najnižom ocenom.

Grafikon 6. Distribucija korisnika prema oceni dijagnostike i lečenja u vezi sa sumnjom ili potvrđenim Covidom-19



Oko 0,5% ispitanika tvrdi da se u proteklih godinu dana desilo da nisu otišli na pregled ili su ga odložili jer nisu mogli da plate pregled (prethodne godine 11,9%) dok je najveći broj njih 15,8% naveo udaljenost mesta stanovanja i doma zdravlja, ambulate i aktuelnu epidemiološku situaciju vezanu za Covid-19 (6,3%) .

Grafikon 7. Distribucija korisnika prema oceni opšteg zdravstvenog stanja



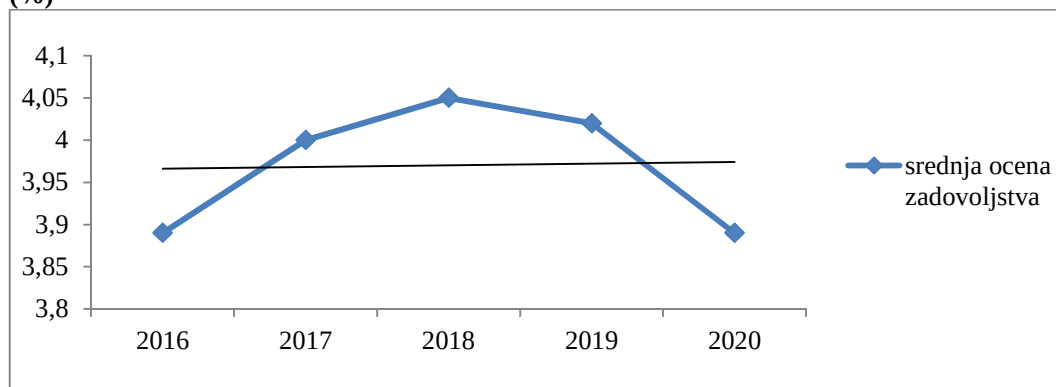
Najveći broj ispitanika je ocenilo svoje opšte zdravstveno stanje kao veoma loše i loše ,dok niko nije naveo da se oseća dobro .

Tabela 3. 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
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
2020	0,0	2,7	23,5	54,6	18,1	3,89

Zdravstvenom zaštitom u ovoj službi na teritoriji okruga zadovoljno je oko 72,9% odraslih anketiranih pacijenata (prethodne godine 72,8%), nezadovoljnih je 2,7% dok je veoma nezadovoljnih nema, pocenat veoma zadovoljnih je na nivou prethodne godinu .

Grafikon 8. Srednja ocena zadovoljstva korisnika službom za zdravstvenu zaštitu odraslih od 2016-2020.god (%)



Prosečna ocena zadovoljstva korisnika ovom službom je najniža u 2016. i 2020. god. Posmatrajući petogodišnji period zadovoljstvo ovom službom je bilo najveće 2018. godine.

Služba za zdravstvenu zaštitu dece i omladine

U službi za zdravstvenu zaštitu dece i omladine popunjeno je od strane roditelja 118 upitnika, sa stopom odgovora 79,7% što je 6,2% manje od prethodne godine .

Tabela 4. Stopa odgovora u domovima zdravlja Pomoravskog okruga u službi za zdravstvenu zaštitu dece i omladine

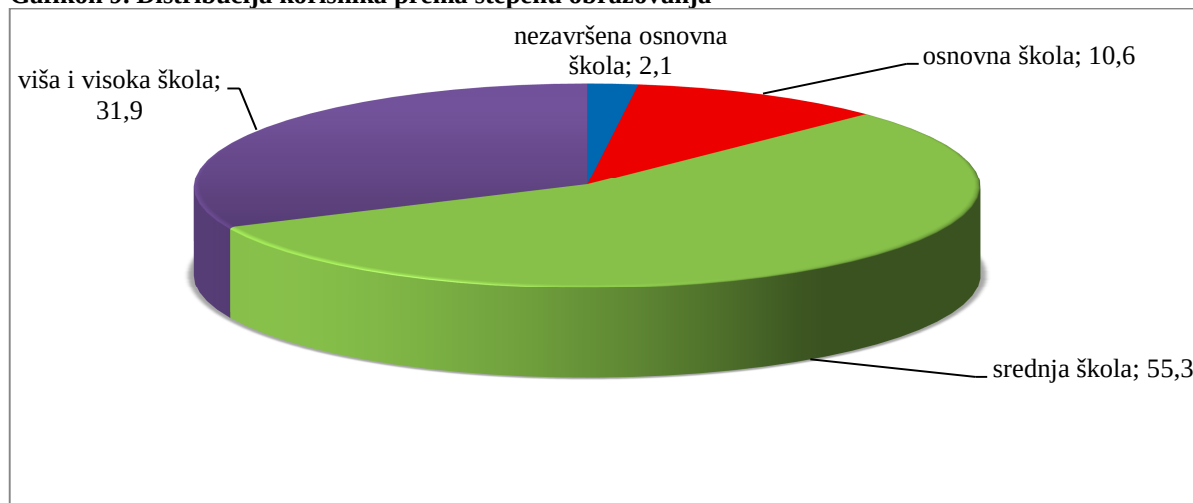
Dom zdravlja	Broj pacijenata na dan anketiranja	Broj podeljenih upitnika	Broj popunjenih upitnika	Stopa odgovora
Dom zdravlja Jagodina*	0	0	0	0
Dom zdravlja Čuprija	72	5	5	100
Dom zdravlja Paraćin	39	39	39	100
Dom zdravlja Despotovac	51	51	33	64,7
Dom zdravlja Svilajnac	14	14	8	57,1
Dom zdravlja Rekovac	13	9	9	100
Ukupno	189	118	94	79,7

*Dom zdravlja Jagodina nije sproveo anketu zadovoljstva

Zapaža se da je stopa odgovora u domovima zdravlja Čuprija, Paraćin i Rekovac 100% ,dok je najniža kod doma zdravlja Svilajnac sa svega 57,1%.

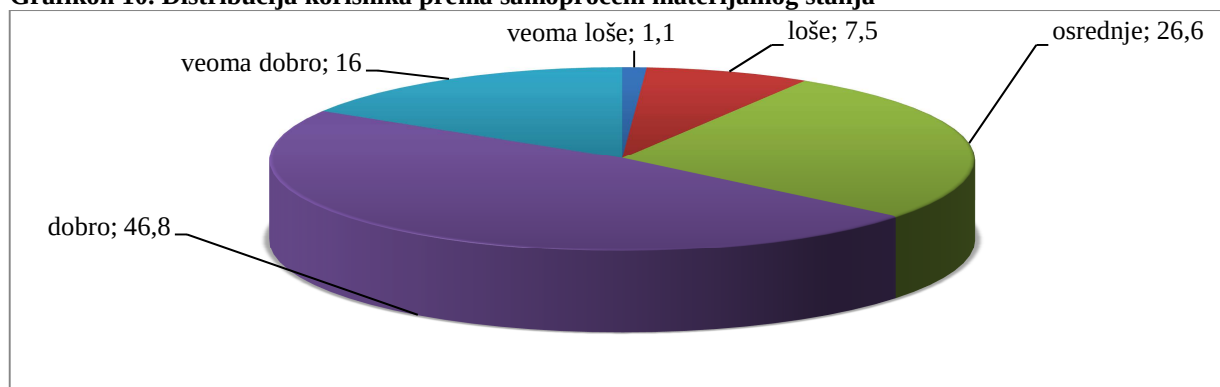
Najveći procenat anketiranih roditelja je sa završenom srednjom školom 55,3% (prethodne godine 61%),visoku i višu završilo je 31,9% dok je sa osnovnom školom ukupno 10,6% anketiranih roditelja.

Gafikon 9. Distribucija korisnika prema stepenu obrazovanja



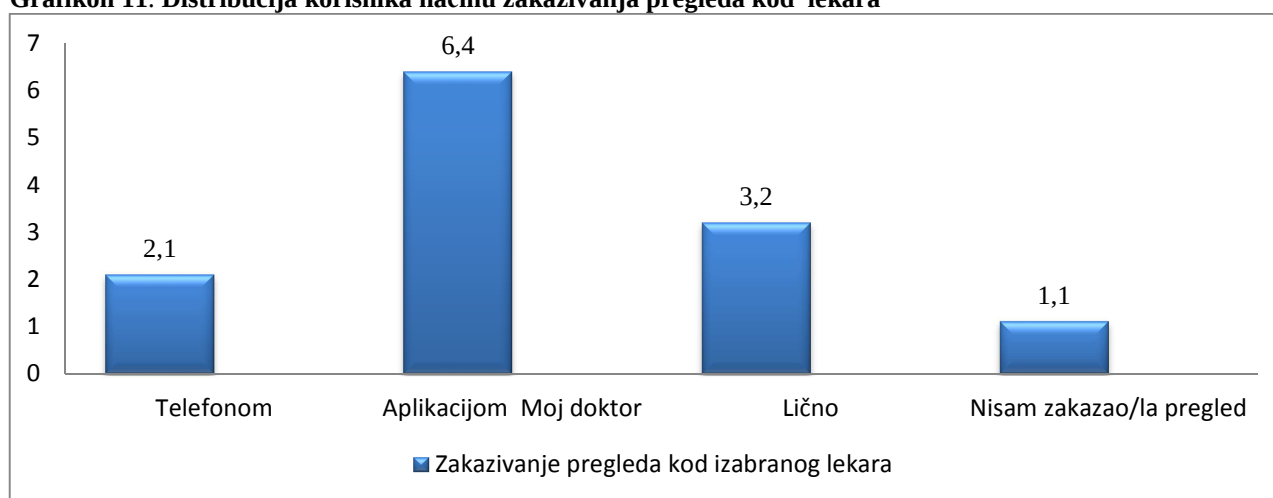
Materijalni položaj svoje porodice njih 46,8% ocenjuje kao dobar (prethodne godine 43,8%) , 26,6% kao osrednji (prethodne godine 38,6%) , a oko 8,5% kao loš i izuzetno loš što je na nivou predhodne godine (prethodne godine 8%) .

Grafikon 10. Distribucija korisnika prema samoproceni materijalnog stanja



U proteklih 12. meseci izabranog lekara u državnoj ustanovi je posetilo 27,7% ispitanika što je približno isto poseti privatnog lekara 30,9% .

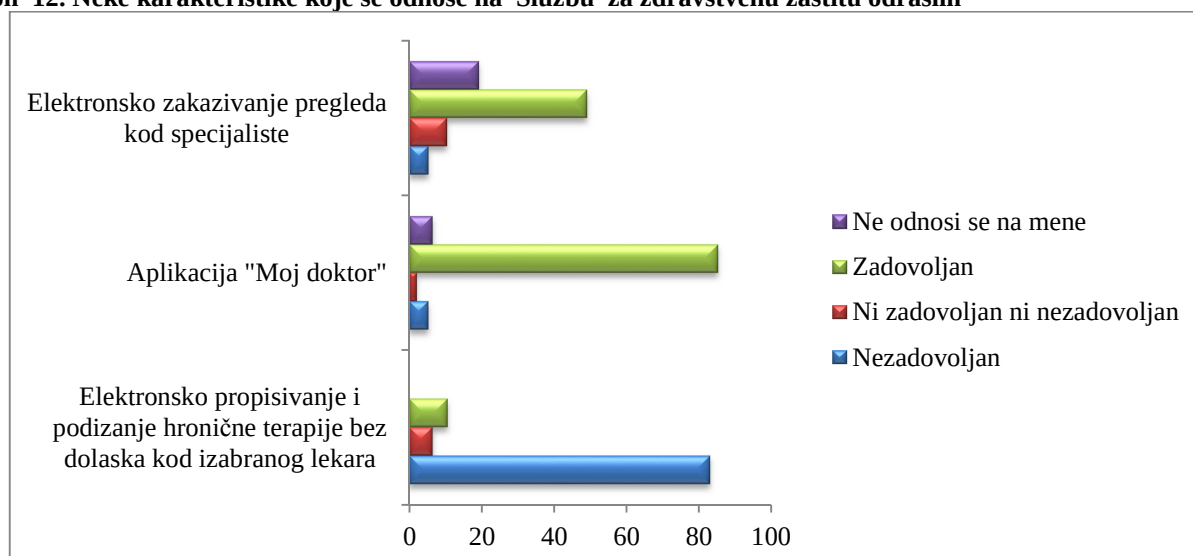
Grafikon 11. Distribucija korisnika načinu zakazivanja pregleda kod lekara



Samo 1,1% ispitanika nije zakazao pregled kod **svog izabranog lekara**, dok je najveći broj ispitanika pregled zakazalo preko aplikacije **“Moj doktor”** njih 6,4 % .

Najveći procenat ispitanika je primljeno istog dana na pregled 36,2% ,a 34% je čekalo više od 15 dana.

Grafikon 12. Neke karakteristike koje se odnose na Službu za zdravstvenu zaštitu odraslih



Najveće zadovoljstvo pacijenata je aplikacijom“Moj doktor“ ,a najveće nezadovoljstvo je elektronskim propisivanjem i podizanjem hronične terapije u apoteci bez odlaska kod lekara.

Izabrani lekar za vreme redovne posete razgovara sa pacijentima najviše o značaju fizičke aktivnosti kod 58,5% ali i o zloupotrebi alkohola 53,2% (prethodne godine 64,7%) najmanje je bilo saveta u vezi pravilne ishrane ,svega 2,1% .

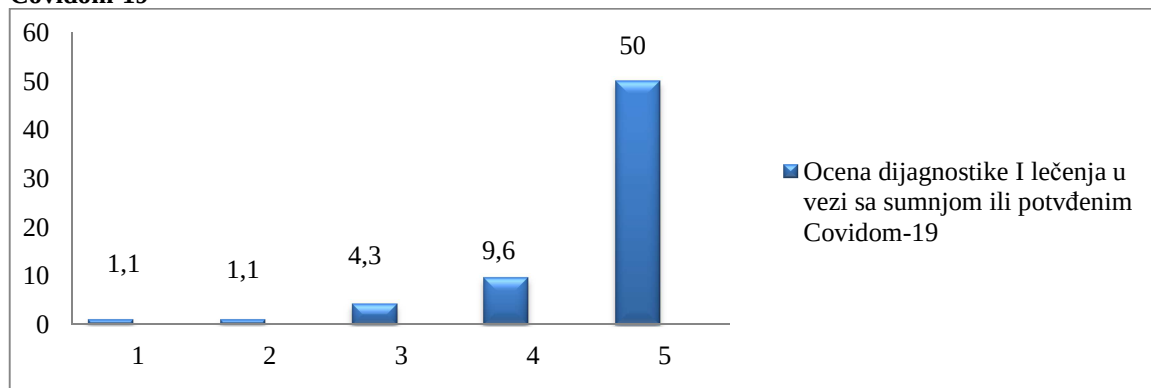
Oko 31,9% ispitanika je nezadovoljno ljubaznošću sestara ,dok 80,5% su zadovoljni neposrednom saradnjom sa lekarima .

Oko 90,4% anketiranih pacijenata smatra da lekar poznaje njihovu ličnu situaciju (prethodne godine 62,5%) što je za 27,9% više u odnosu na prethodnu godinu .Takođe su zadovoljni poštovanjem i ljubaznošću lekara 87,2%.Kao i prethodne godine najmanje su zadovoljni poznavanjem lekara sa njihovim problemima i prethodnim bolestima (73,4%).

Najveće zadovoljstvo ispitanika organizacijom zdravstvene zaštite u Službi za zdravstvenu zaštitu dece i omladine je raspoloživošću kadra 87,2%,mogućnošću pregleda i vikendom 86,2% i radnim vremenom ustanove 84%. Najnezadovoljniji su brojem mesta za sedenje u čekaonici 58,5% i procedurama u procesu žalbe kod povrede prava pacijenata 59,6%.

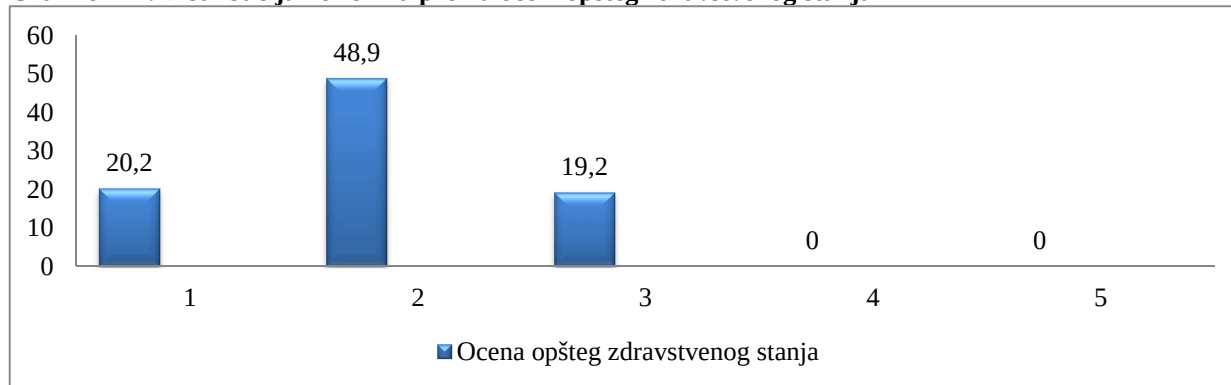
Oko 50% anketiranih ocenjuje peticom usluge vezane za dijagnostiku i lečenje u vezi sa sumnjom ili potvrđenom bolešću vezanu za Covid-19 ,a njih 1,1 je dalo najnižu ocenu.

Grafikon 13. Distribucija korisnika prema oceni dijagnostike i lečenja u vezi sa sumnjom ili potvrđenim Covidom-19



Oko 3,2% ispitanika tvrdi da se u proteklih godinu dana desilo da nisu otišli na pregled ili su ga odložili jer nisu mogli da plate pregled (prethodne godine 7,1%) dok je najveći broj njih 12,8% naveo udaljenost mesta stanovanja i doma zdravlja, ambulate i aktuelnu epidemiološku situaciju vezanu za Covid-19 (7,5%) .

Grafikon 14. Distribucija korisnika prema oceni opšteg zdravstvenog stanja



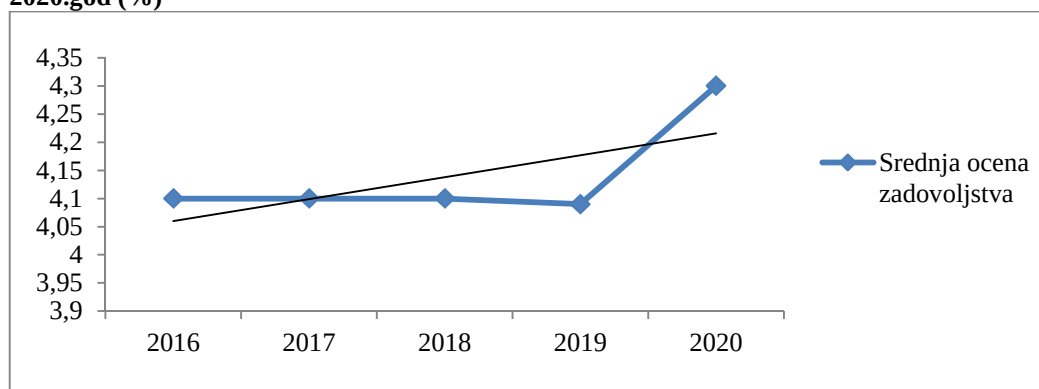
Najveći broj ispitanika je ocenilo svoje opšte zdravstveno stanje kao veoma loše i loše ,dok niko nije naveo da se oseća dobro .

Zdravstvenom zaštitom u ovoj službi na teritoriji okruga zadovoljno je 89,2% anketiranih roditelja (prethodne godine 79,5%) ,nezadovoljnih i veoma nezadovoljnih 1,1% (prethodne godine 4,1%) dok ni zadovoljan i nezadovoljan ima ukupno 8,5% (prethodne godine 14,6%) od prethodne godine je manje za 6,1% .

Tabela 5. 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
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
2020	0,0	1,1	8,5	48,9	40,3	4,30

Grafikon 15. Srednja ocena zadovoljstva korisnika službom za zdravstvenu zaštitu dece i omladine od 2016-2020.god (%)



Srednja ocena zadovoljstva pokazuje trend blagog porasta zadovoljstva ovom službom, najveće zadovoljstvo službom je u 2020.god.

Služba za zdravstvenu zaštitu žena

U službama za zdravstvenu zaštitu žena popunjeno je ukupno 244 upitnika sa stopom odgovora 93,7% (prethodne godine stopa odgovora 87,8%).

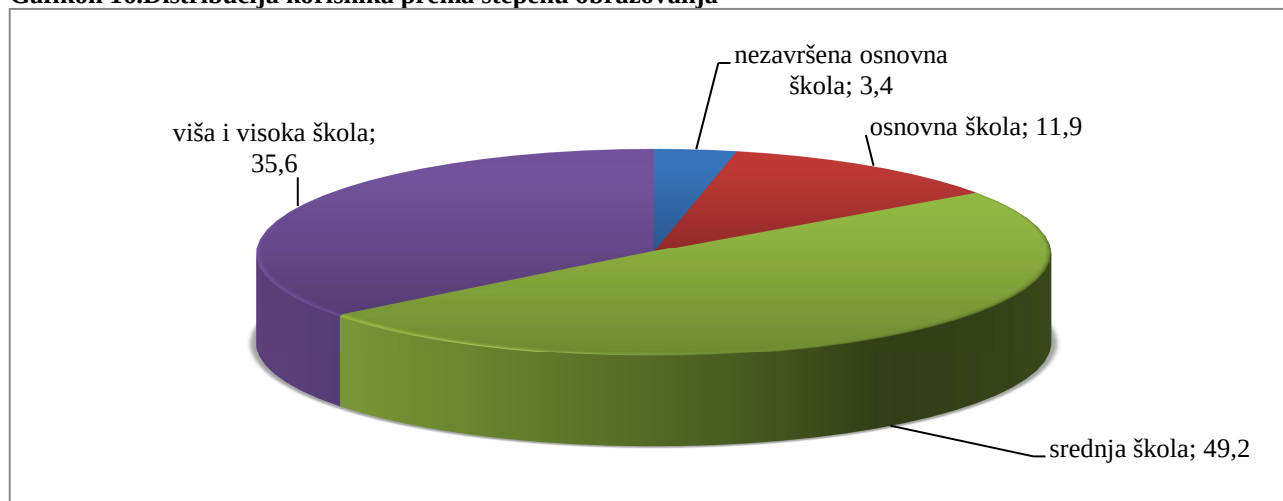
Tabela 6. Stopa odgovora u domovima zdravlja Pomoravskog okruga u službi za zdravstvenu zaštitu žena

Dom zdravlja	Broj pacijenata na dan anketiranja	Broj podeljenih upitnika	Broj popunjenih upitnika	Stopa odgovora
Dom zdravlja Jagodina*	0	0	0	0
Dom zdravlja Čuprija	21	9	9	83,3
Dom zdravlja Paraćin	25	20	20	100
Dom zdravlja Despotovac	19	19	17	76,9
Dom zdravlja Svilajnac	6	6	4	54,8
Dom zdravlja Rekovac	15	9	9	88,9
Ukupno	86	63	59	93,7

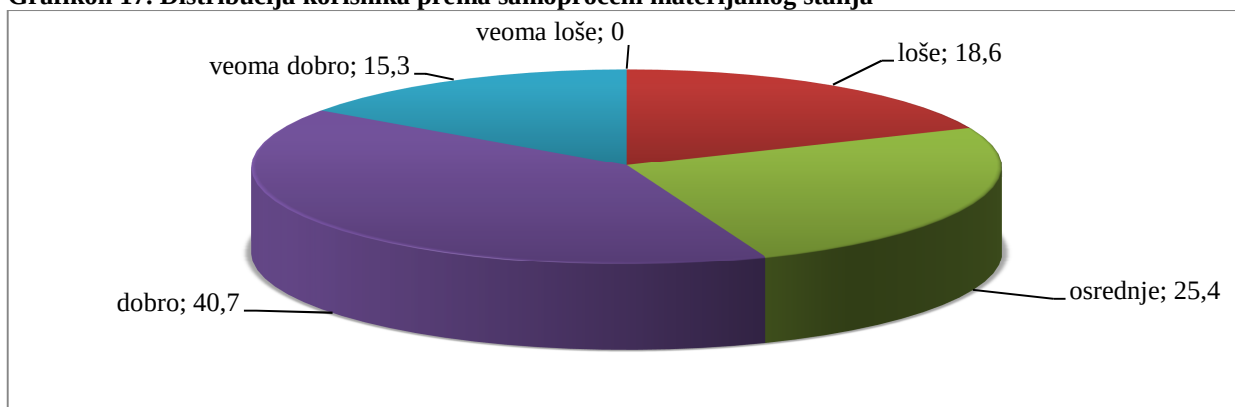
*Dom zdravlja Jagodina nije sproveo anketu zadovoljstva

Među anketiranim korisnicama Službe za zdravstvenu zaštitu žena najveći procenat je starosti od 30-44 godina 55,9% i starosti 15-29 20,3%. Najveći procenat anketiranih žena 49,2% ima završenu srednju školu (prethodne godine 51,6%), 35,6% je sa višom i visokom (prethodne godine 31,6%), 11,9% sa osnovnom školom (prethodne godine 11,9%), 3,4% bez osnovne škole (prethodne godine 1,2%).

Grafikon 16. Distribucija korisnika prema stepenu obrazovanja



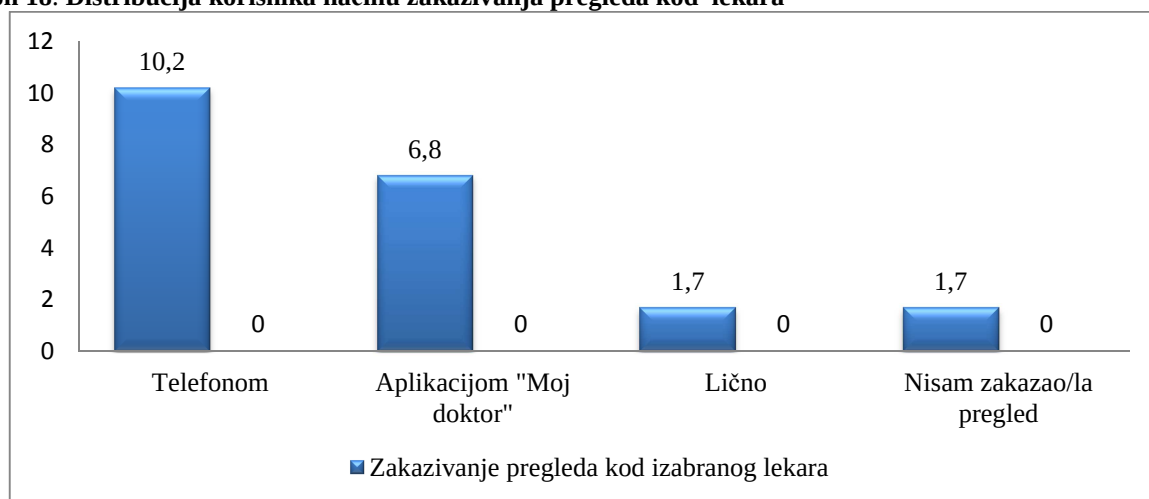
Grafikon 17. Distribucija korisnika prema samoproceni materijalnog stanja



Možemo reći da 25,4% anketiranih ocenjuje svoj materijalni status osrednjim (prethodne godine 38,5%) to je za 13,1% manje od 2019.god. ,dok 40,7% kao dobar i veoma dobar (prethodne godine 49,2%) što je za 8,5% manje od prethodne godine .

U proteklih 12. meseci izabranog lekara u državnoj ustanovi je posetilo 28,8% ispitanica dok je poseta privatnom lekaru bila za 10,2% više u odnosu na prethodnu godinu (39%).

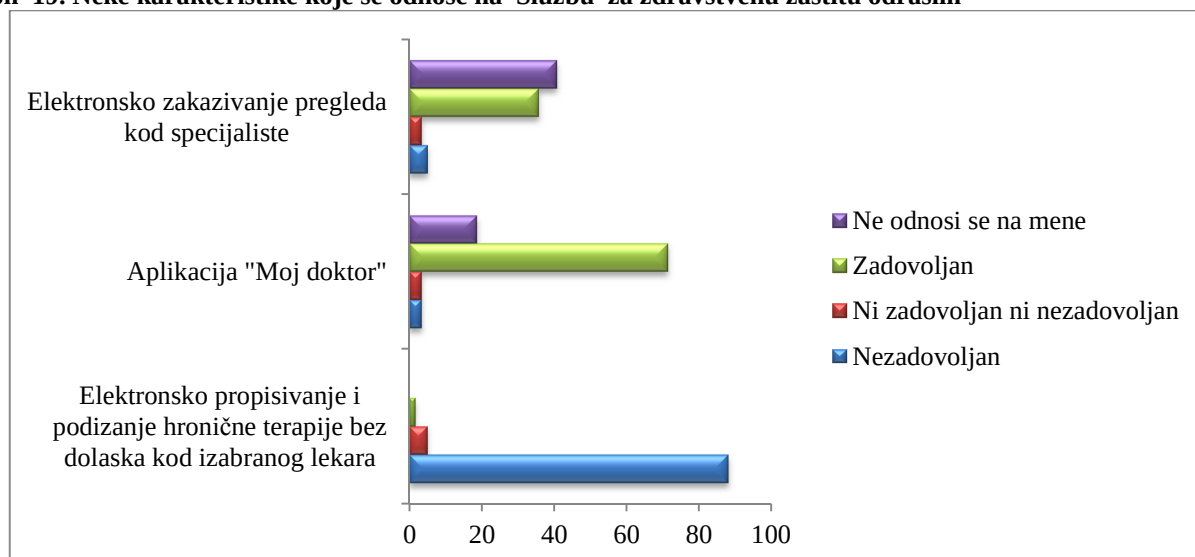
Grafikon 18. Distribucija korisnika načinu zakazivanja pregleda kod lekara



Samo 1,7% ispitanika nije zakazao pregled kod **svog izabranog lekara** (prethodne godine 17,2%) , dok je najveći broj ispitanika pregled zakazalo preko telefona 10,2% i aplikacije **“Moj doktor”** 6,8 % .

Najveći procenat ispitanika je primljeno istog dana na pregled 52,5% ,a 5,1% je čekalo više od 15 dana.

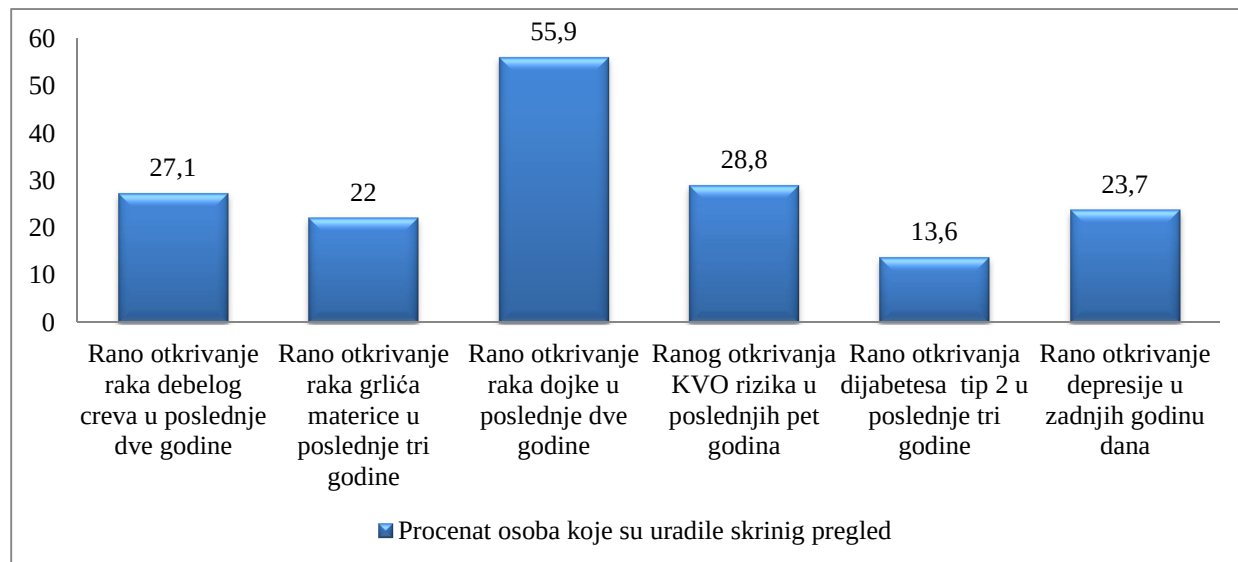
Grafikon 19. Neke karakteristike koje se odnose na Službu za zdravstvenu zaštitu odraslih



Najveće zadovoljstvo pacijenata je aplikacijom "Moj doktor", a najveće nezadovoljstvo je elektronsko propisivanje i podizanje hronične terapije u apoteci bez odlaska kod lekara.

Izabrani lekar za vreme redovne posete razgovara sa pacijentima najviše o značaju fizičke aktivnosti kod 54,2% ali i o zloupotrebi alkohola 52,5%, najmanje je bilo saveta u vezi pravilne ishrane, svega 1,7%.

Grafikon 20. Distribucija korisnika prema procentu urađenih skrining pregleda



Na pitanje Da li ste uradili neke od navedenih skrining pregleda najviše njih je navelo da je skrining uradilo na rak grlića materice 55,9% i ranog otkrivanja KVO rizika 28,8%, dok je najmanje urađenih skrininga na rano otkrivanje dijabetesa tip 2 13,6%.

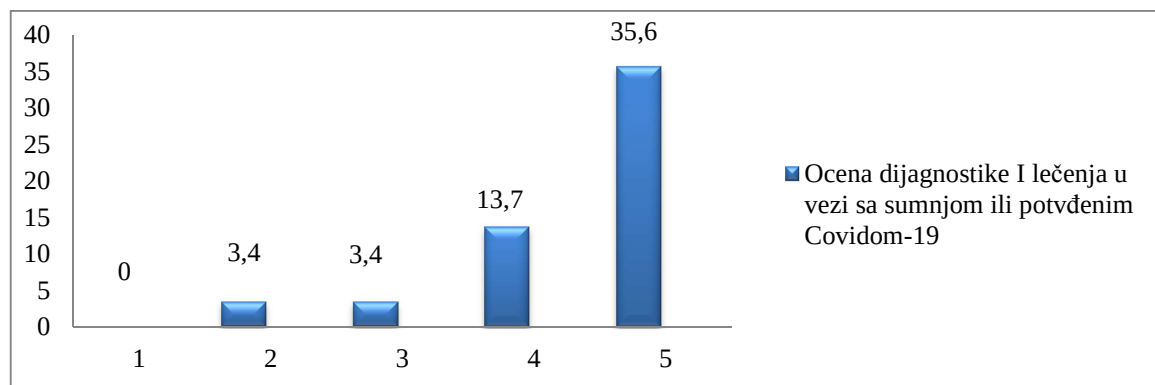
Oko 47,5% ispitanica je nezadovoljno ljubaznošću sestara, dok 88,1% su zadovoljni neposrednom saradnjom sa lekarima.

Oko 88,1% anketiranih pacijentkinja smatra da lekar poznaje njihovu ličnu situaciju (prethodne godine 44,7%) što je za 43,4% više u odnosu na prethodnu godinu kao i za iskazano poštovanje i ljubaznost i davanje informacija vezanih za bolesti i propisane lekove. Takođe su zadovoljne podrškom lekara kako bi se lakše izborile sa zdravstvenim problemima 86,4% (prethodne godine 69,3%). Najmanje su zadovoljne upoznatošću lekara sa problemima i bolestima koje su ranije imale 74,6% (prethodne godine 69,3%).

Najveće zadovoljstvo ispitanica je raspoloživošću kadra 86,4% i organizacijom Službe za zdravstvenu zaštitu žena 83,1%. Najnezadovoljnije su medicinskom opremom 40,7%, brojem mesta za sedenje u čekaonici 42,4% i procedurama u procesu žalbe kod povrede prava pacijenata 45,8%.

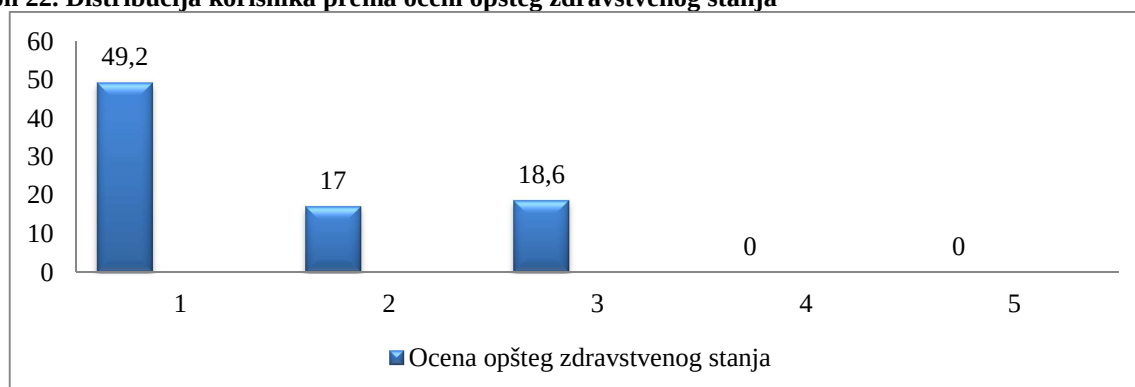
Oko 35,6% anketiranih ocenjuje peticom usluge vezane za dijagnostiku i lečenje u vezi sa sumnjom ili potvrđenom bolešću vezanu za Covid-19.

Grafikon 21. Distribucija korisnika prema oceni dijagnostike i lečenja u vezi sa sumnjom ili potvrđenim Covidom-19



Oko 3,4% ispitanika tvrdi da se u proteklih godinu dana desilo da nisu otišli na pregled ili su ga odložili jer nisu mogli da plate pregled (prethodne godine 6,2% %) dok je najveći broj njih 32,2% naveo udaljenost mesta stanovanja i doma zdravlja, ambulate i aktuelnu epidemiološku situaciju vezanu za Covid-19 (17%).

Grafikon 22. Distribucija korisnika prema oceni opšteg zdravstvenog stanja



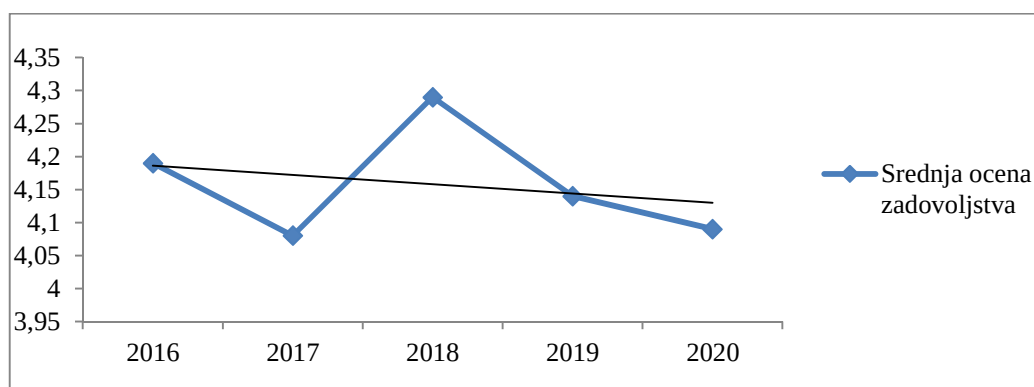
Najveći broj ispitanika je ocenilo svoje opšte zdravstveno stanje kao veoma loše, dok niko od ispitanika nije naveo da se oseća dobro.

Tabela 7. 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
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
2020	0,0	0,0	27,1	32,2	35,6	4,09

Zdravstvenom zaštitom u ovoj službi na teritoriji okruga zadovoljno je oko 62,8% odraslih anketiranih pacijenata (prethodne godine 78,7%), nezadovoljnih i veoma nezadovoljnih nema.

Grafikon 23. Srednja ocena zadovoljstva korisnika službom za zdravstvenu zaštitu dece i omladine od 2016-2020.god (%)



Srednja ocena zadovoljstva je 4,09. U petogodišnjem periodu posmatranja najniže vrednosti zadovoljstva zabeleženo je u 2017. i 2020.god.

Služba za stomatološku zdravstvenu zaštitu

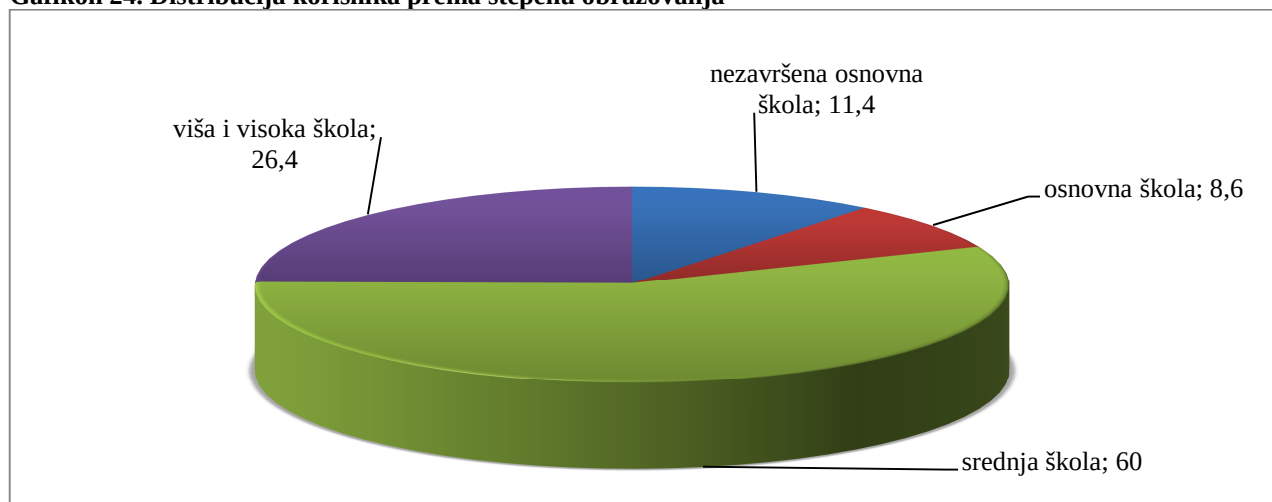
Ukupan broj podeljenih anketa u ovim službama je 36, a popunjeno je 35 ili 97,2% (prethodne godine 97,6%).

Tabela 8. Stopa odgovora u domovima zdravlja Pomoravskog okruga u službi za zdravstvenu zaštitu dece i omladine

Dom zdravlja	Broj pacijenata na dan anketiranja	Broj podeljenih upitnika	Broj popunjenih upitnika	Stopa odgovora
Dom zdravlja Jagodina*	0	0	0	0
Dom zdravlja Čuprija	19	18	18	100
Dom zdravlja Paraćin	9	6	6	100
Dom zdravlja Despotovac	7	7	7	100
Dom zdravlja Svilajnac	3	3	2	66,7
Dom zdravlja Rekovac	2	2	2	100
Ukupno	40	36	35	97,2

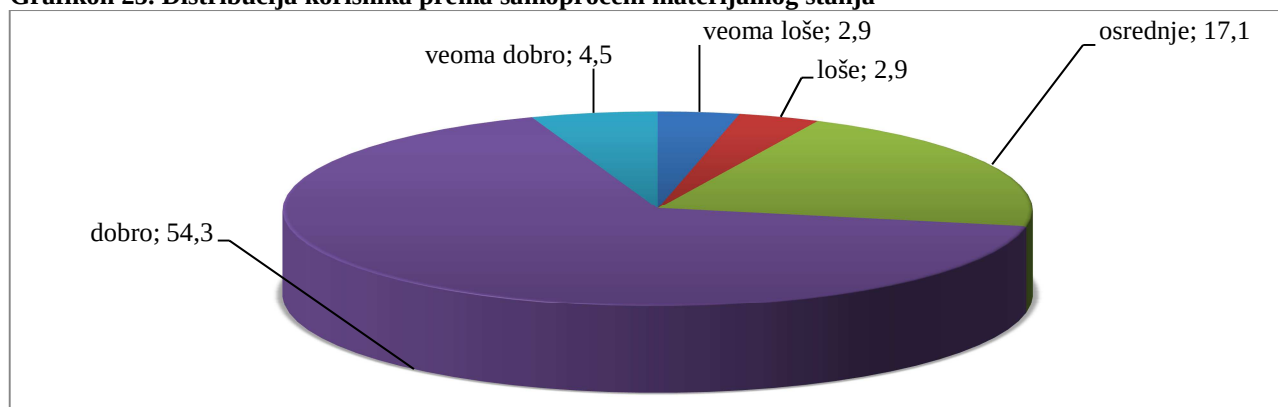
Najveći procenat anketiranih je sa završenom srednjom školom 60% (prethodne godine 58,2%), sa osnovnom 11,4% (prethodne godine 11%), sa višom i visokom oko 26,4% (prethodne godine 26,4%).

Grafikon 24. Distribucija korisnika prema stepenu obrazovanja



Možemo reći da 17,1% anketiranih ocenjuje svoj materijalni status osrednjim (prethodne godine 44,8%) što je manje od prethodne godine 27,7% , 54,3% kao dobar (prethodne godine 40,3%), a 2,9% kao veoma loš (prethodne godine 2%).

Grafikon 25. Distribucija korisnika prema samoproceni materijalnog stanja

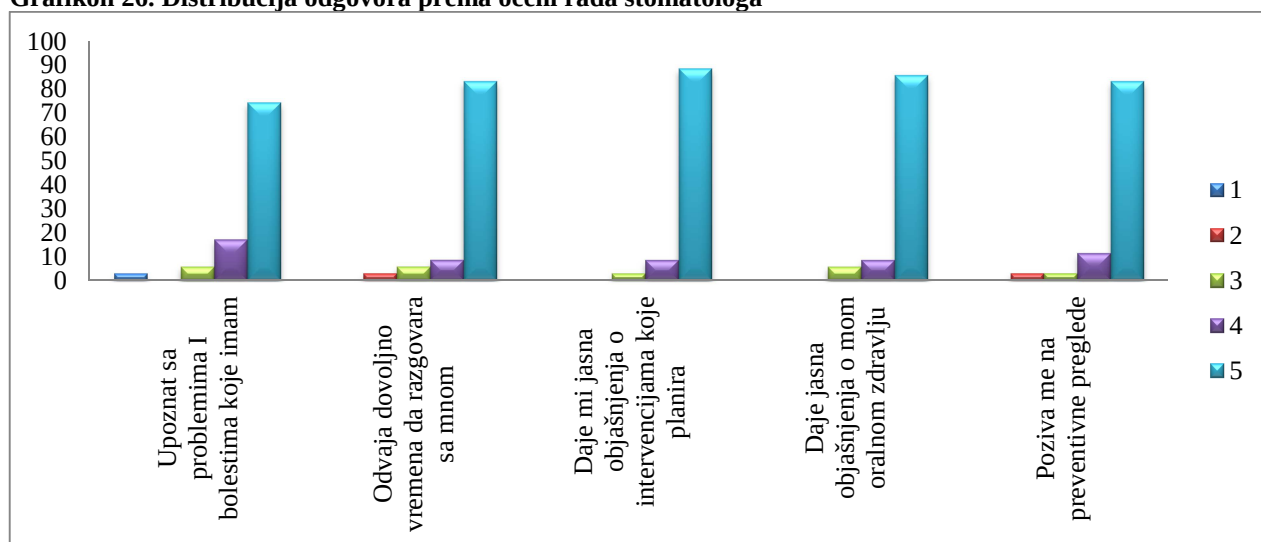


Najveći procenat ispitanika je starosti od 30-44 godina 51,4%. Niko od ispitanika nije naveo da je posetio stomatologa u privatnoj praksi, dok je samo 5,7% njih posetilo stomatologa u državnoj službi.

Najveći procenat ispitanika je primljeno istog dana na pregled 82,7%(prethodne godine 33,3%) ,a 2,7% je čekalo više od 15 dana.

Oko 82,9% roditelja se izjasnilo da stomatolozi najviše razgovaraju o značaju redovnog pregleda ,kao i o značaju pravilnog pranja zuba 80% i redovnih pregleda radi blagovremenog uočavanja nepravilnosti zuba i vilice 80%.Najmanje saveta roditelji dobijaju o značaju dojenja dece 48,6%.

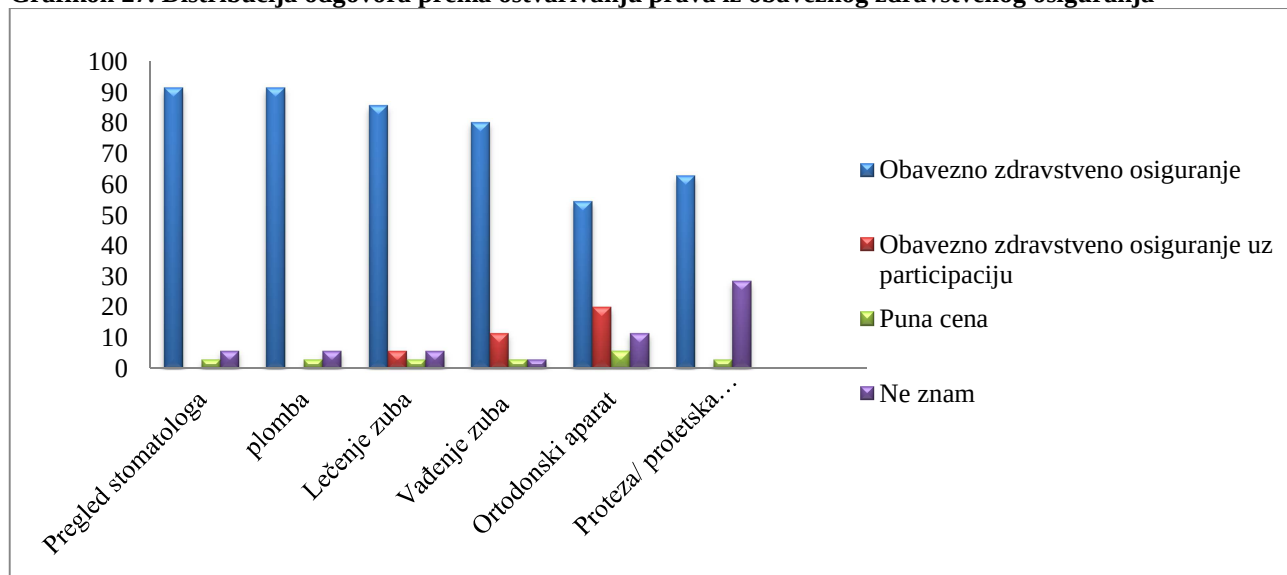
Grafikon 26. Distribucija odgovora prema oceni rada stomatologa



Najveći broj ispitanika je na sva ponuđena pitanja u vezi rada stomatologa dalo najvišu ocenu 5.

Najveće zadovoljstvo ispitanika je mogućnošću pregleda u slučaju hitnosti 97,1% i brojem mesta za sedenje u čekaonici 94,3% .Najnezadovoljniji su dostupnošću stomatologa osobama sa invaliditetom 54,3%.

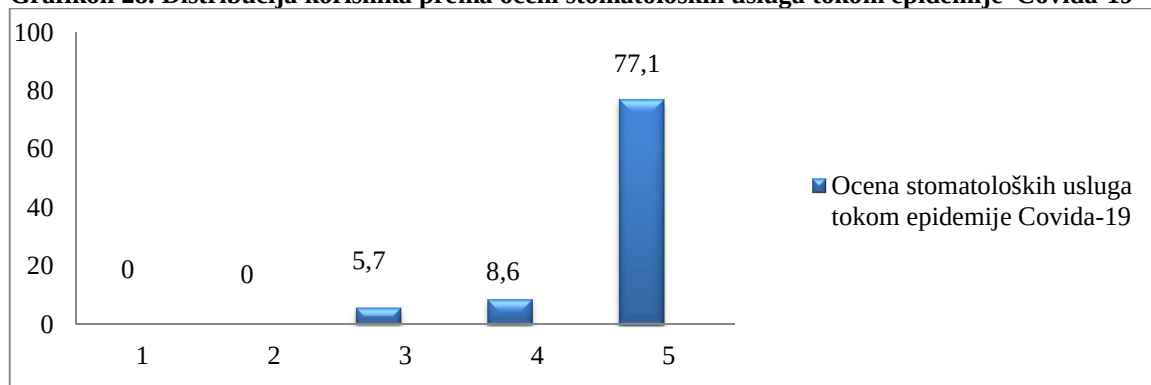
Grafikon 27. Distribucija odgovora prema ostvarivanju prava iz obaveznog zdravstvenog osiguranja



Većina anketiranih smatra da su usluge koje pruža stomatolog u državnoj službi pokrivene obaveznim zdravstvenim osiguranjem ili uz doplatu participacije.

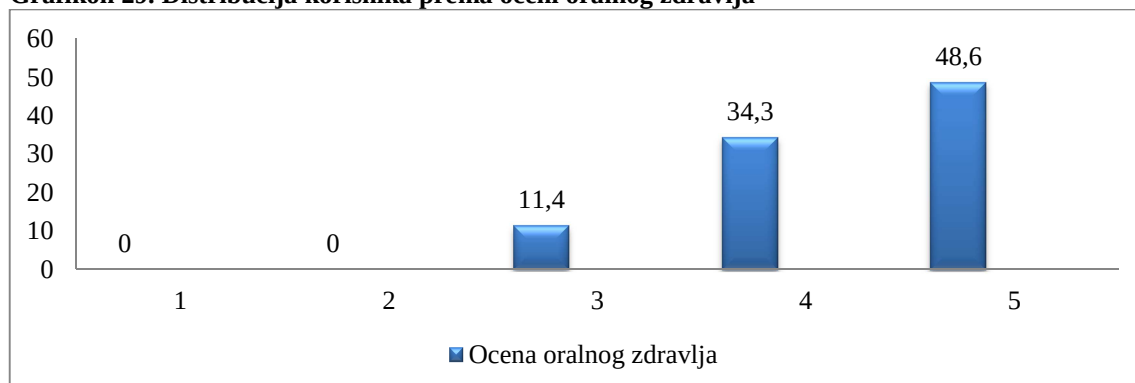
Oko 8,6% ispitanika tvrdi da se u proteklih godinu dana desilo da nisu otišli na pregled ili su ga odložili jer nisu mogli da plate ,dok je najveći broj njih 28,6% odložilo odlazak zbog aktuelne epidemiološke situacije vezane za Covid-19.

Grafikon 28. Distribucija korisnika prema oceni stomatoloških usluga tokom epidemije Covida-19



Najveći broj ispitanika je ocenio visokom ocenom stomatološke usluge tokom epidemije Covidom-19 (77,1%).

Grafikon 29. Distribucija korisnika prema oceni oralnog zdravlja



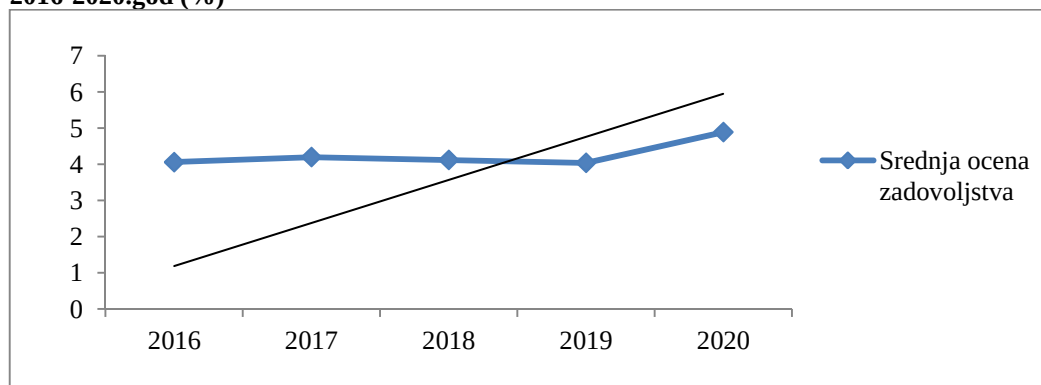
Najveći broj ispitanika je ocenilo svoje oralno zdravlje kao odlično 48,6%, dok niko od ispitanika nije naveo da ima loše.

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 9. Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u stomatologiji (%)

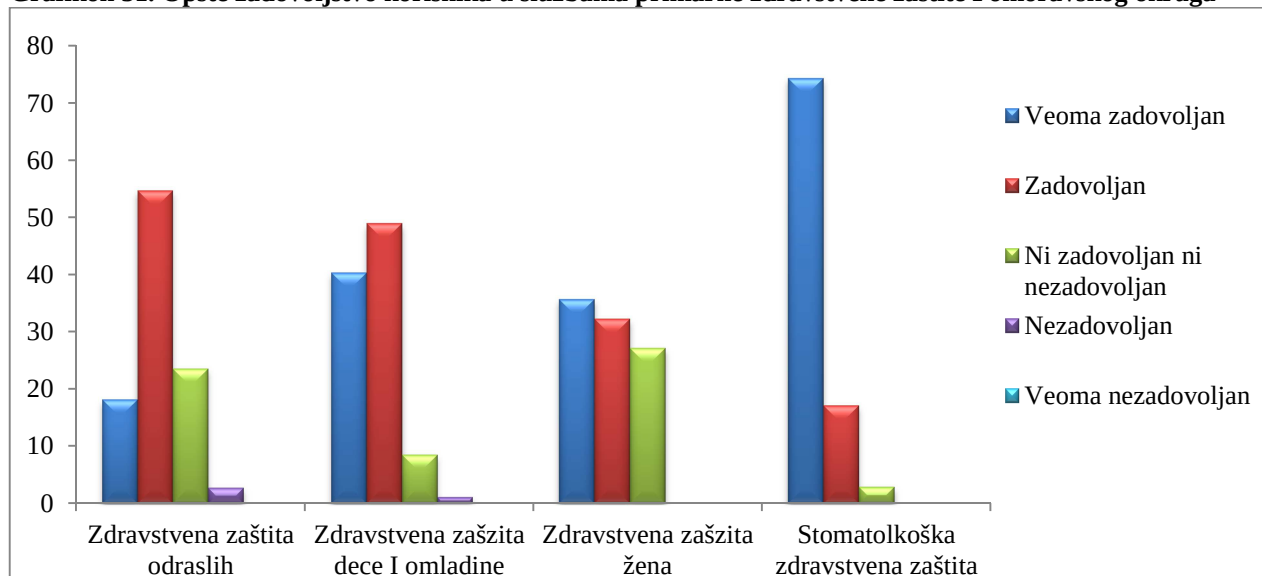
Zadovoljstvo korisnika <i>Pomoravski okrug</i>	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Srednja ocena zadovoljstva
2016	8,5	1,1	3,9	45,2	37,3	4,06
2017	4,1	2,6	5,2	41,7	42,3	4,20
2018	6,5	0,5	9,1	40,7	41,7	4,12
2019	7,5	0,5	8,5	45,3	35,8	4,04
2020	0,0	0,0	2,9	17,1	74,3	4,89

Grafikon 30. Srednja ocena zadovoljstva korisnika službom za zdravstvenu zaštitu dece i omladine od 2016-2020.god (%)



Srednja ocena zadovoljstva ovom službom je 4,89. Posmatrajući petogodišnji period zadovoljstvo ovom službom je najveće 2020.god.

Grafikon 31. 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 žena.

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. Anketa je sprovedena u periodu od 07-11.2020.god. Ukupno je u ovim službama podeljeno 412 upitnika (od čega 88 ili 21% u primarnoj z.z. popunjeno), i popunjeno 391, stopa odgovora je 94,9% (100% prethodne godine).

Tabela 10. Stopa odgovora u Specijalističkim službama Pomoravskog okruga

Zdravstvena ustanova	Broj pacijenata na dan anketiranja	Broj podeljenih upitnika	Broj popunjenih upitnika	Stopa odgovora
Dom zdravlja Svilajnac	23	23	10	43,5
Dom zdravlja Despotovac	65	65	57	87,7
Dom zdravlja Rekovac*	0	0	0	0
Opšta bolnica Čuprija	128	102	102	100
Opšta bolnica Paraćin	85	85	85	100
Opšta bolnica Jagodina	137	137	137	100
Ukupno	438	412	391	94,9

*Dom zdravlja Rekovac nije sproveo anketu zadovoljstva korisnika specijalističkom službom

Od anketiranih korisnika specijalističkih službi za 14% ima više osoba ženskog pola.

Grafikon 32. Distribucija odgovora po polu

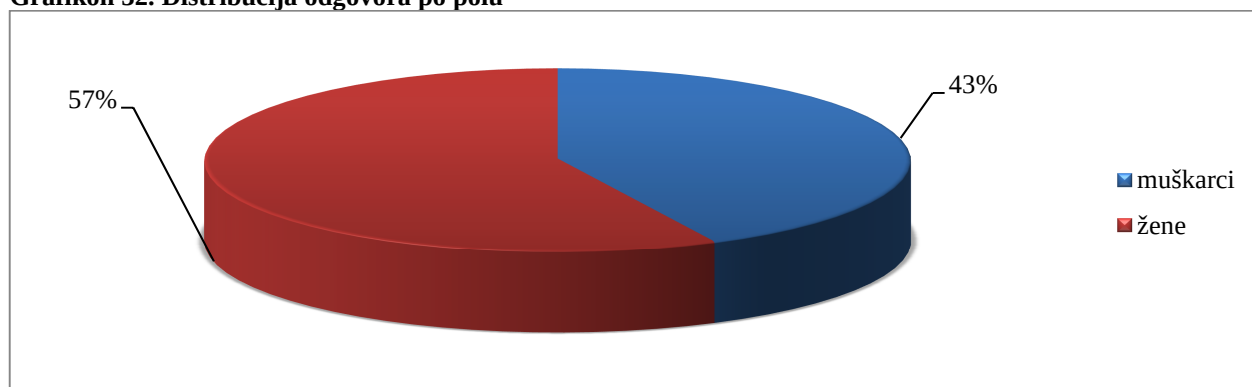
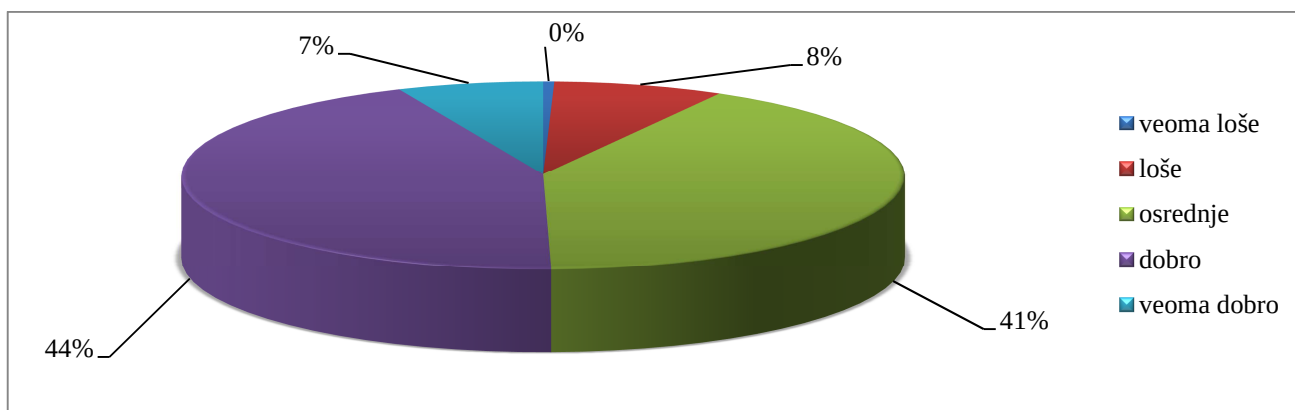


Tabela 11. Korisnici /pacijenti po godinama starosti

Godine	15-29	30-44	45-59	60-74	75-89	90+
Broj	38	100	101	126	21	3
%	9,7	25,6	25,8	32,2	5,4	0,8

Najveći procenat među anketiranima u Specijalističkoj službi su starosti od 60-74 god 32,2%.

Grafikon 33. Distribucija korisnika prema samoproceni materijalnog stanja

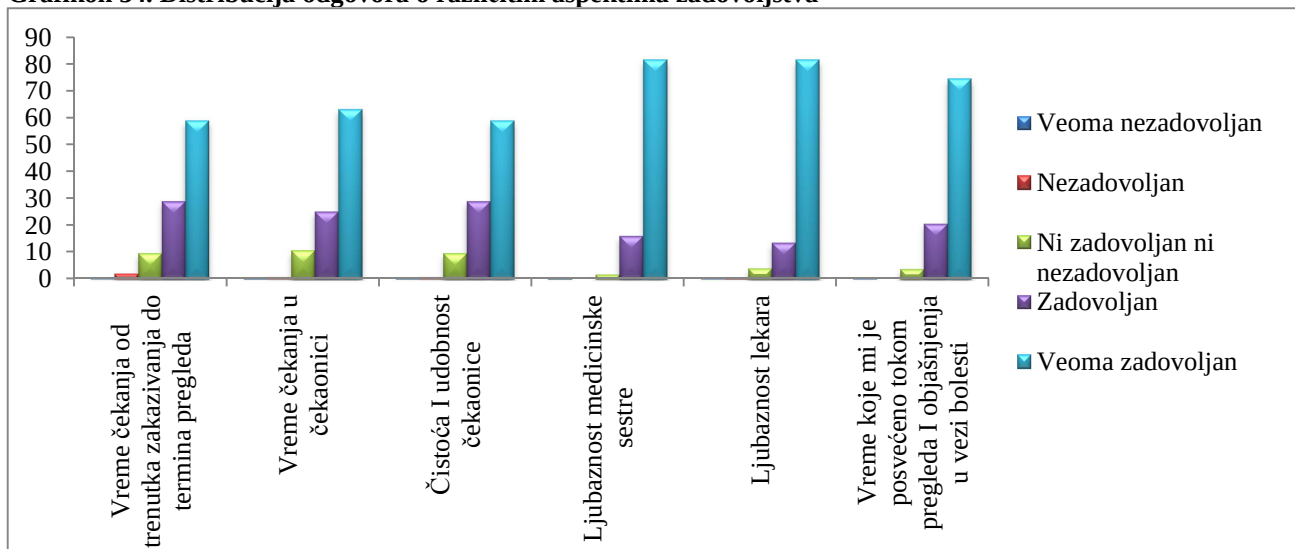


Veliki broj anketiranih navodi da im je materijalni status dobar 44% i osrednj 41% ,a samo 7% svoj status ocenjuje kao veoma dobar.

Pojedine karakteristike službe pacijenti su ocenili na sledeći način:

Na pitanje koliko su zadovoljni karakteristikama koje se odnose na specijalističku službu najviše njih je zadovoljno ljubaznošću lekara i medicinskih sestara 81,6%, a najnezadovoljniji su vremenom čekanja od trenutka zakazivanja do prijema na pregled 58,8% (prethodne godine 88,8%) i čistoćom i udobnošću u čekaonici 59,8% (prethodne godine 88,5%) .

Grafikon 34. Distribucija odgovora o različitim aspektima zadovoljstva

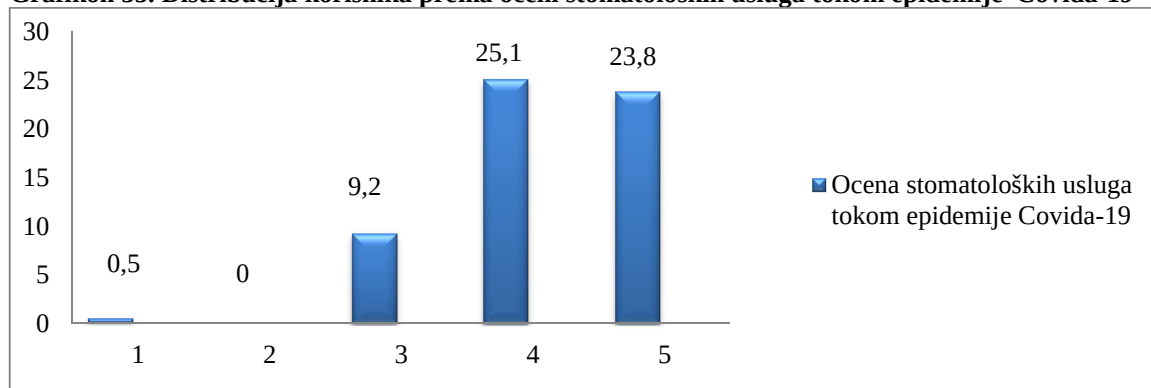


Oko 27,1% ispitanika je šest i više puta u poslednjih 12. meseci posetilo specijalistu ,a 33,8% do dva puta. Na pregled je primljeno istog dana bez zakazivanja 54% što je u odnosu na prethodnu godinu više za 11,2% (prethodne godine 42,8%). Najduže se čekalo na pregled u 2019.god. ,a u 2018.god je najmanje primljeno istog dana bez zakazivanja.

Tabela 12. Dužina čekanja na pregled

Godina	Primljen sam istog dana bez zakazivanja %	Manje od 15 dana %	Zakazano mi je od 15-30 dana %	Zakazano mi je više od 30 dana %
2016	54,7	7,8	2,3	1,0
2017	34,8	21,3	7,0	2,5
2018	31,4	19,3	11,7	7,9
2019	42,8	11,2	12,6	9,3
2020	54	34,8	6,9	3,3

Grafikon 35. Distribucija korisnika prema oceni stomatoloških usluga tokom epidemije Covida-19



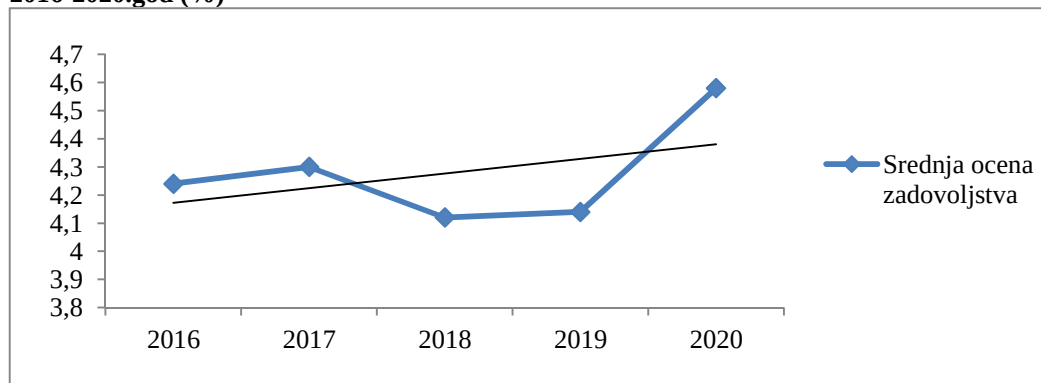
Najveći broj ispitanika je ocenio visokom ocenom usluge specijalističkih službi tokom epidemije Covidom-19. Oko 13,3% navodi da je moralo da odloži ili otkaže odlazak kod specijaliste zbog epidemije Covida -19.

Ostvarenom zdravstvenom zaštitom u internističkim ambulantama u Pomoravskom okrugu zadovoljno je 92,4% korisnika što je za 14,2% više od prethodne godine (prethodne godine 78,2%), ni zadovoljnih ni nezadovoljnih je oko 6,4% (prethodne godine 17,7%), nezadovoljnih nije bilo (prethodne godine 2,8%).

Tabela 13. 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
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
2020	0,0	0,0	6,4	29,2	63,2	4,58

Grafikon 36. Srednja ocena zadovoljstva korisnika Specijalističkom službom na teritoriji Pomoravskog okruga 2016-2020.god (%)



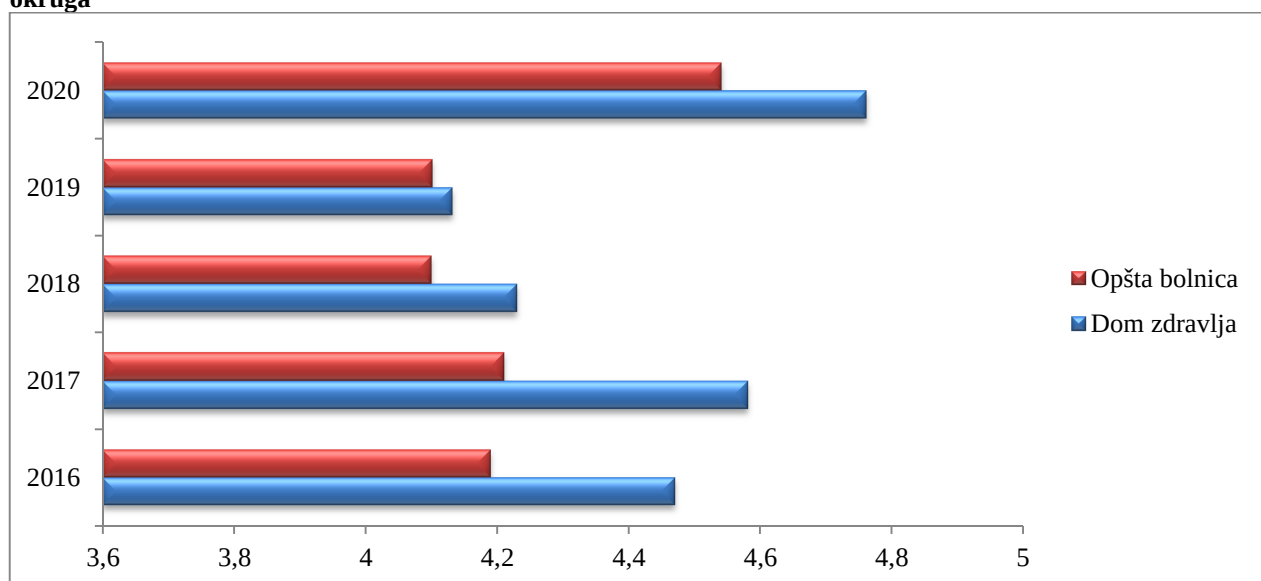
Srednja ocena zadovoljstva je 4,58 , što je više nego prethodne godine .Zapažaju se oscilacije u visini sednjih ocena zadovoljstva ovom službom tokom posmatranog petogodišnjeg perioda.Najveća srednja ocena zadovoljstva je u 2020.god.

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

<i>Zadovoljstvo Korisnika Specijalističkom službom Pomoravski okrug 2020.god.</i>	<i>Veoma nezadovoljan</i>	<i>Nezadovoljan</i>	<i>Ni zadovoljan ni nezadovoljan</i>	<i>Zadovoljan</i>	<i>Veoma zadovoljan</i>	<i>Srednja ocena zadovoljstva</i>
<i>Domovi zdravlja</i>	0,0	0,0	6,0	11,9	82,1	4,76
<i>Opšte bolnice</i>	0,0	0,0	6,5	32,7	59,3	4,54

Grafikon 37. Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u domovima zdravlja i opštim bolnicama Pomoravskog okruga



BOLNIČKA ZDRAVSTVENA ZAŠTITA

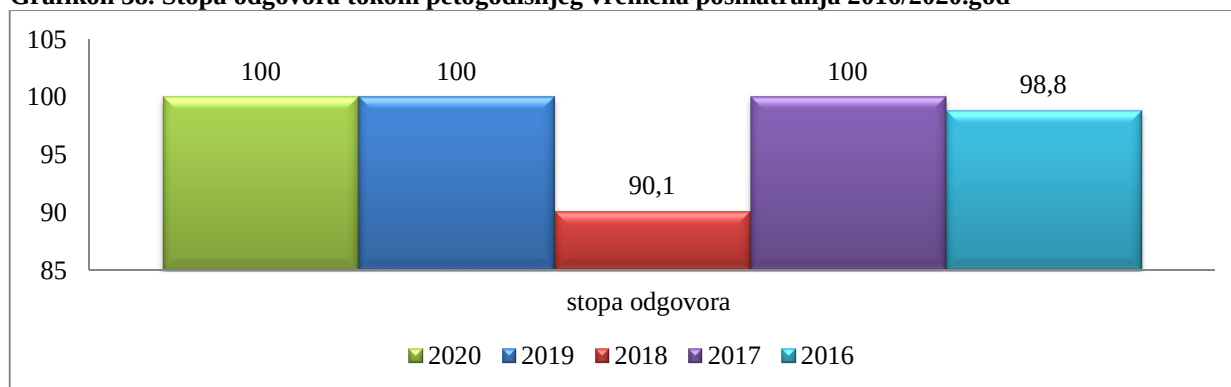
Istraživanje zadovoljstva korisnika bolničkom zdravstvenom zaštitom obavljeno je u periodu od 07.-11. 12.2020. godine.

U tri bolnice Pomoravskog okruga ležećim pacijentima je pri otpustu podeljeno 185 anketnih upitnika od kojih je popunjeno 185 ili 100% što je na nivou prethodne godine.

Tabela 15. Stopa odgovora u određenim granama medicine Pomoravskog okruga

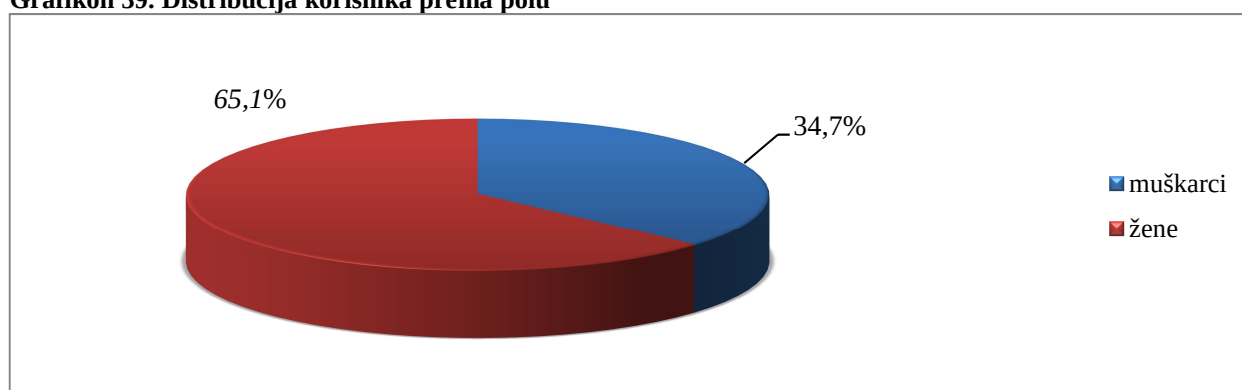
<i>Službe</i>	<i>Broj pacijenata na dan 07.-11.12.2020.god</i>	<i>Broj podeljenih upitnika</i>	<i>Broj popunjenih upitnika</i>	<i>Stopa odgovora</i>
<i>Interne grane</i>	82	70	70	100
<i>Hiruške grane</i>	65	49	49	100
<i>Ginekologija i akušerstvo</i>	44	39	39	100
<i>Pedijatrija</i>	23	21	21	100
<i>Psihijatrija</i>	9	6	6	100
<i>Rehabilitacija</i>	0	0	0	0
Ukupno	223	185	185	100

Grafikon 38. Stopa odgovora tokom petogodišnjeg vremena posmatranja 2016/2020.god



Od ukupno anketiranih korisnika bolničke zdravstvene zaštite 61,6% čine žene (prethodne godine 65,1%) ,a 37,8% su muškarci (prethodne godine 34,7%).

Grafikon 39. Distribucija korisnika prema polu

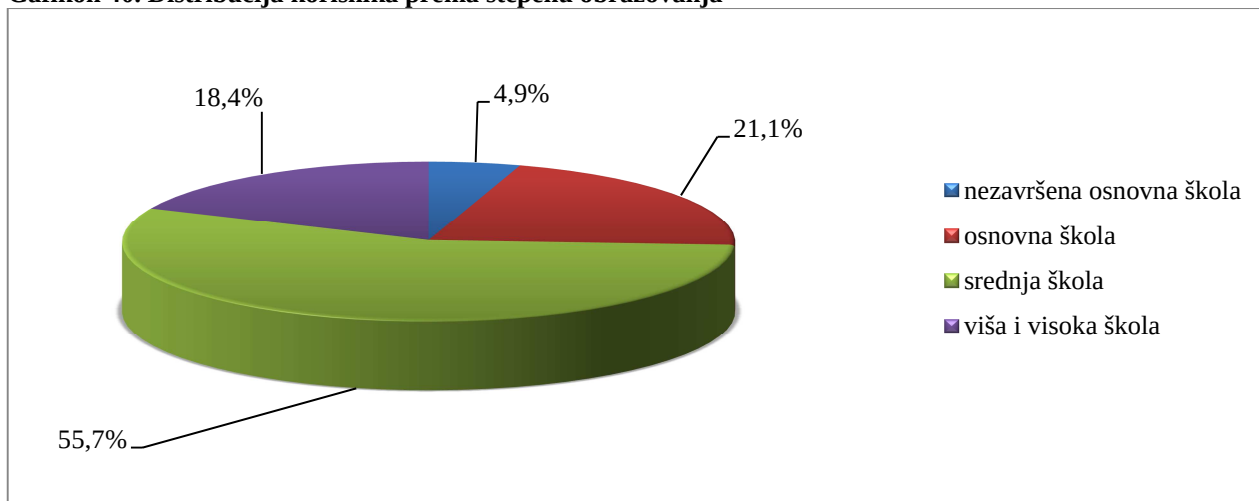


Najveći broj korisnika bolničke zdravstvene zaštite bili su starosti od 45-59 i 60-74 godina ili 25,4% što je manje u odnosu na prethodnu godinu za 9,3%.

Tabela 16 . Korisnici /pacijenti po godinama starosti

Godine		15-29	30-44	45-59	60-74	75-89	90+
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
2020	Broj	36	39	47	47	13	0
	%	19,5	21,1	25,4	25,4	7,0	0

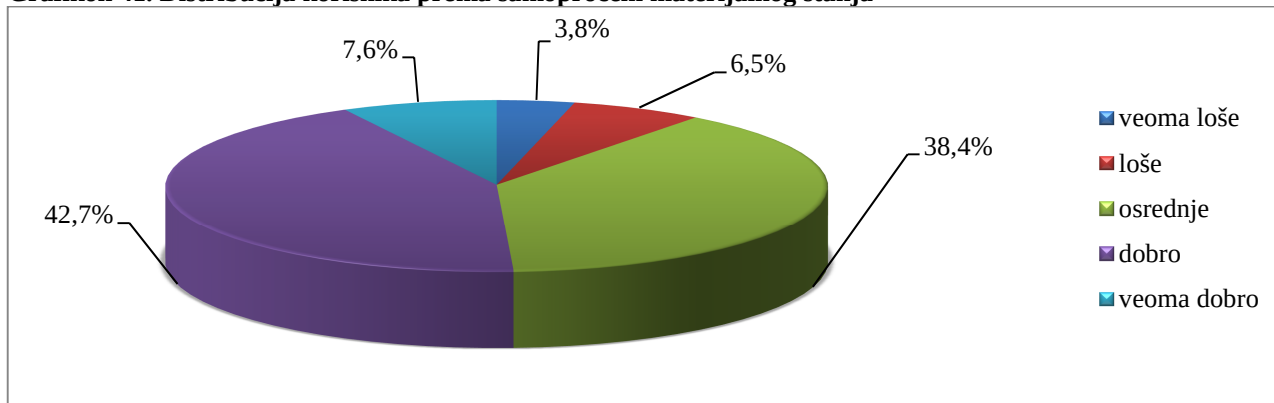
Gafikon 40. Distribucija korisnika prema stepenu obrazovanja



Korisnici bolničke zdravstvene zaštite sa nezavršenom osnovnom školom je 4,9 % (prošle godine 4,3%) ,najveći procenat anketiranih ima završenu srednju školu 55,7%,(prošle godine 51,4%).

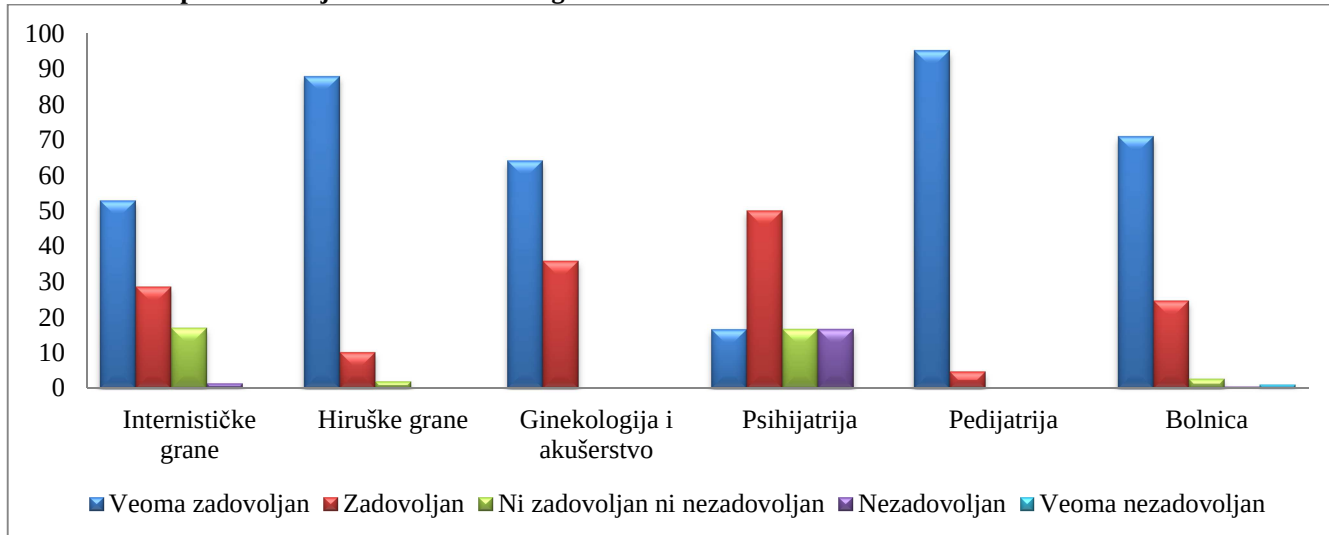
Najveći procenat anketiranih 42,7% navodi svoj materijalni status dobrim (prethodne godine 40,4%) , 38,4% osrednjim (prethodne godine 38%) ,a loš i veoma loš 10,3% (prethodne godine 11,9%). Možemo zaključiti da je materijalni status anketiranih na nivou prethodne godine sa malim varijacijama

Grafikon 41. Distribucija korisnika prema samoproceni materijalnog stanja



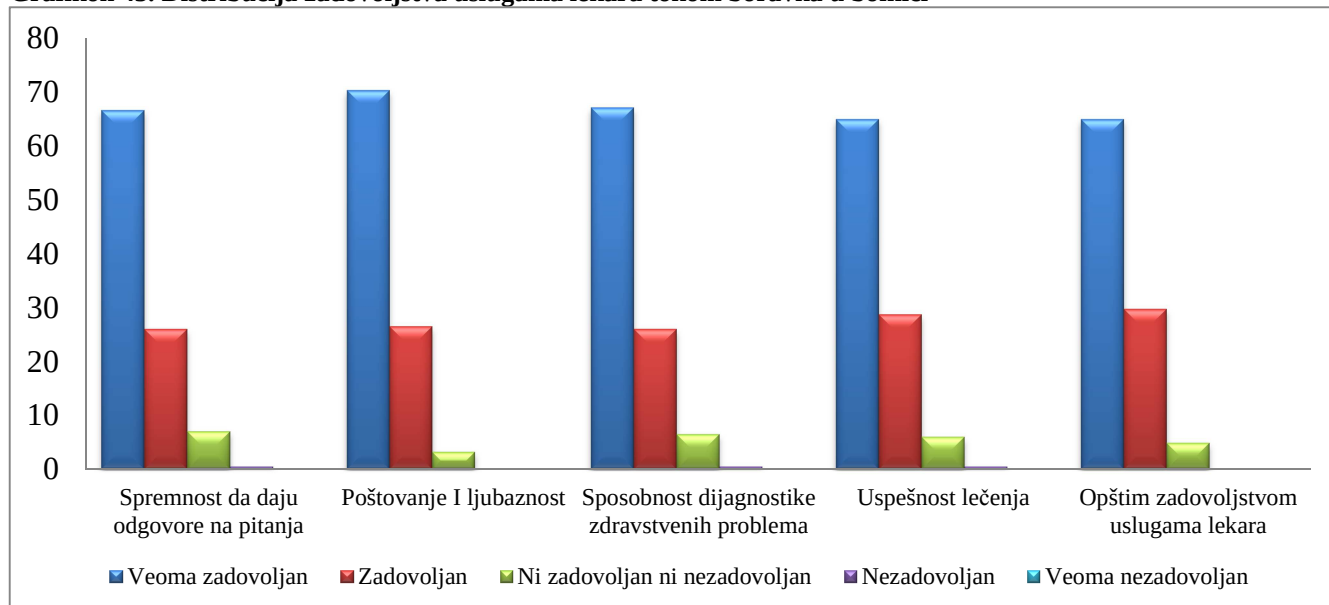
Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom u bolnici zadovoljno je 94,6% (prethodne godine 93,7%) dok je 1,6% je nezadovoljno. Gledano po granama medicine opšte zadovoljstvo sestrinskom negom je najveće kod ginekologije i pedijatrije, a najmanje kod psihijatrije.

Grafikon 42. Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom



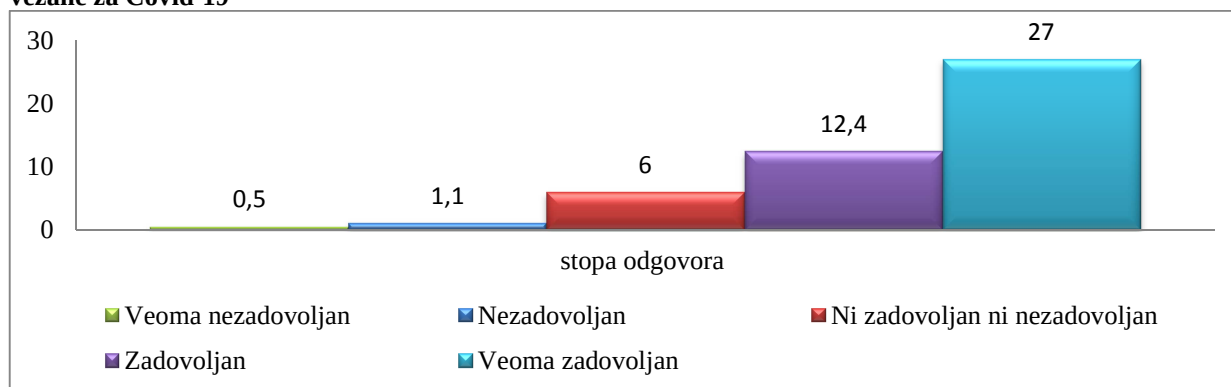
Opšte zadovoljstvo uslugama lekara, je manje nego prethodne godine 94,6% (prethodne godine 97,7%). Osim opšteg zadovoljstva lekarskim uslugama, pacijenti su iskazali i svoje zadovoljstvo mnogim aspektima tj.svojom percepcijom koliko je lekar bio bio spreman da daje odgovore na pitanja I razna objašnjenja u vezi testova, procena,tretmana, koliko je bio sposoban u dijagnostici zdravstvenih problema, ljubazan I uspešan u toku lečenja.Zadovoljstvo navedenim aspektima se kreće od 91-96% prethodne godine (87-91%)

Grafikon 43. Distribucija zadovoljstva uslugama lekara tokom boravka u bolnici



U toku lečenja pacijenata tokom boravka u bolnici je u 31,9% pacijenata navelo da je u toku lečenja korišćen klinički put, a njih 45,4% nije imalo odgovor na pitanje.

Grafikon 44. Distribucija zadovoljstva uslugama dijagnostike I lečenja u vezi sumnje ili potvrđene bolesti vezane za Covid-19



Oko 39,4% korisnika bolničke zdravstvene zaštite je zadovoljno dijagnostikom i lečenjem vezano za Covid-19, a njih 10,8% navodi da im je bolničko lečenje u vezi drugih bolesti bilo odloženo zbog aktuelne epidemiološke situacije.

Opšte zadovoljstvo ishranom u bolnici zadovoljno je 84,2% anketiranih pacijenata, (prethodne godine 77,2%), nezadovoljnih je 3,8%, dok 11,4% nemaju određeno mišljenje. Procenat zadovoljnijih je za 7% više nego prošle godine.Najzadovoljniji ishranom su na hirurgiji , a najnezadovoljniji na ginekologiji.

Opšte zadovoljstvo uslovima smeštaja tokom boravka u bolnici nezadovoljno je 2,2% korisnika (prethodne godine 3,4%), a zadovoljnih 83,8% (prethodne godine 77,2%). Najzadovoljniji smeštajem su na hirurgiji , a najnezadovoljniji su na psihijatriji i internom odeljenju.

Organizacijom poseta je zadovoljno 71,4% pacijenata (prethodne godine 92,9%), a nezadovoljno oko 13%.Organizacijom poseta najzadovoljniji su na odeljenju hirurgije i pedijatrije, a najnezadovoljniji su na psihijatriji i internoj medicini.

Tabela 17. Srednja ocena zadovoljstva korisnika određenim aspektima bolničke zdravstvene zaštite u Pomoravskom okrugu

Aspektima bolničke zdravstvene zaštite	2016	2017	2018	2019	2020
Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom	4,63	4,60	4,59	4,55	4,64
Opšte zadovoljstvo uslugama lekara	4,46	4,55	4,48	4,50	4,60
Opšte zadovoljstvo uslugama ishrane	4,28	4,23	4,16	4,02	4,30
Opšte zadovoljstvo uslovima smeštaja	4,15	4,23	4,14	4,05	4,32
Opšte zadovoljstvo uslugama dijagnostike i terapije	4,45	4,50	4,53	4,47	4,53

Zadovoljstvo pacijenata navedenim aspektima bolničkog lečenja u 2020.god je veće u odnosu na prethodnu godinu u odnosu na sve aspekte .

Tabela 18. 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>Psihijatrija</i>	<i>Pedijatrija</i>
<i>Procedure prijema</i>	4,31	4,80	4,56	4,17	4,71
<i>Procedure otpusta</i>	4,33	4,80	4,58	3,17	5,00
<i>Zadovoljstvo sestrinskom negom</i>	4,44	4,90	4,64	3,17	1,38
<i>Zadovoljstvo uslugama lekara</i>	4,56	4,86	4,44	3,67	4,50
<i>Zadovoljstvo uslugama ishrane</i>	4,26	4,76	4,13	2,17	4,24
<i>Zadovoljstvo uslugama smeštaja</i>	4,03	4,73	4,36	4,00	4,38
<i>Zadovoljstvo uslugama u celini</i>	4,36	4,80	4,46	4,33	4,71

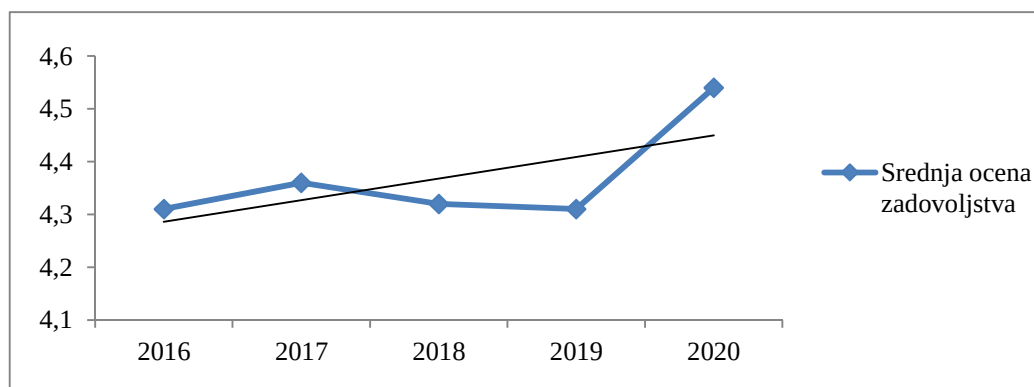
Bolničkim lečenjem u celini zadovoljno je 93% korisnika što je 5,8% više od prethodne godine, nezadovoljnih nema, a 6,5% nema određeno mišljenje.

Tabela 19. Zadovoljstvo bolničkim lečenjem

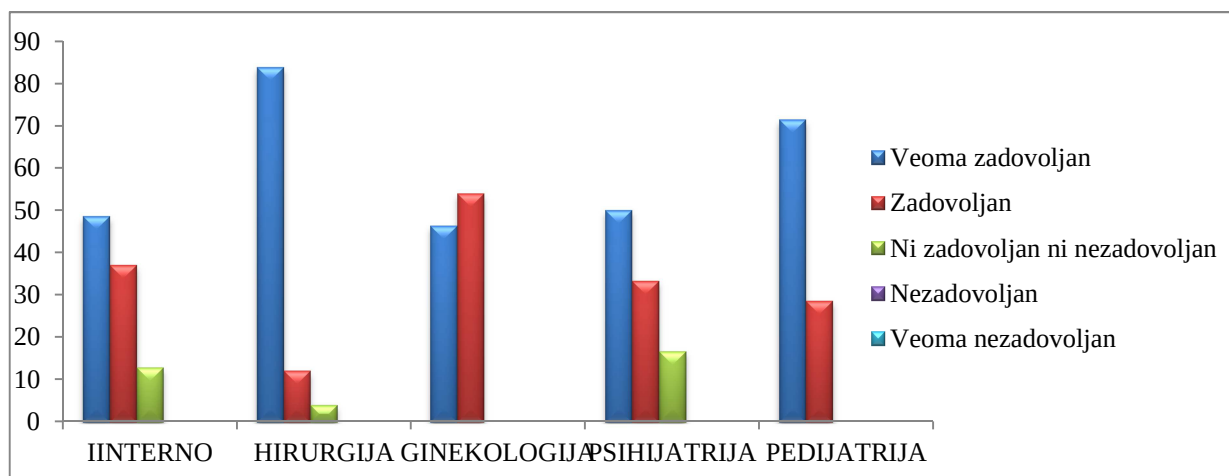
Zadovoljstvo korisnika <i>Pomoravski okrug</i>	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Srednja ocena zadovoljstva
2016	0,6	0,6	7,3	49,3	41,4	4,31
2017	0,8	0,8	5,1	47,7	45,2	4,36
2018	0,3	0,7	7,3	50,3	41,4	4,32
2019	0,3	1,2	11,3	41,3	45,9	4,31
2020	0,0	0,0	6,5	33,0	60,0	4,54

Prosečna ocena zadovoljstva bolničkim lečenjem u bolnicama Pomoravskog okruga u 2020. godini je 4,54. Uočava se blagi porast zadovoljstva u odnosu na prethodne godine. Najveće je u 2020. god.

Grafikon 45. Srednja ocena zadovoljstva korisnika bolničkim lečenjem Pomoravskog okruga 2016-2020.god (%)



Grafikon 46. Zadovoljstvo bolničkim lečenjem po službama na teritoriji Pomoravskog okruga u 2020.god.



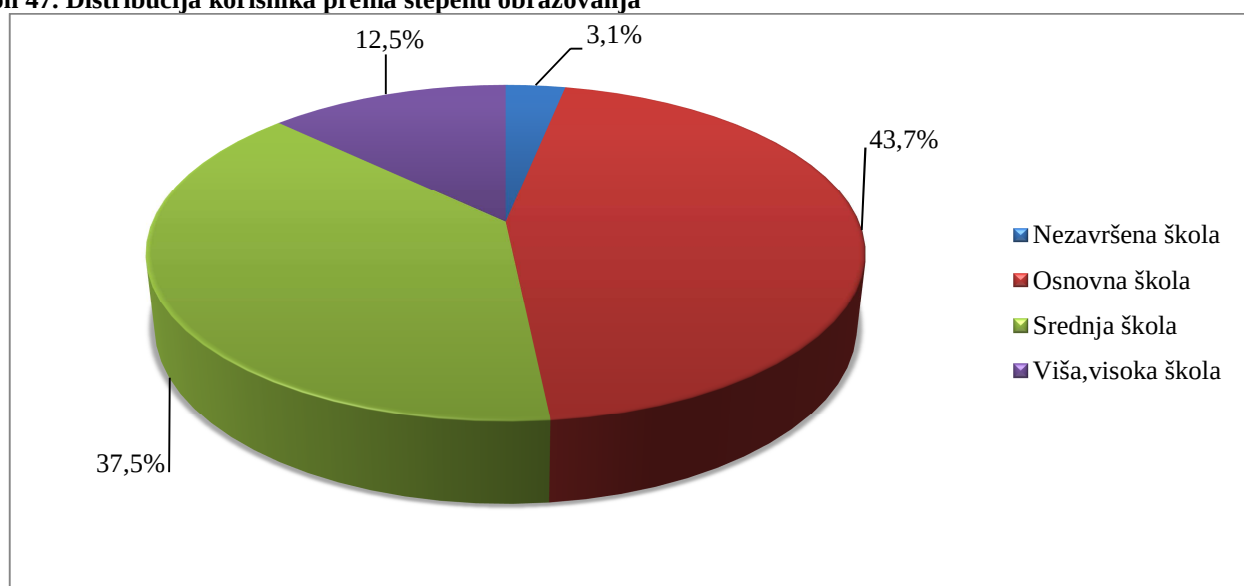
Najzadovoljniji bolničkim lečenjem su korisnici bolničke zaštite na ginekologiji i pedijatriji, a najnezadovoljniji na psihijatriji i internoj medicini.

Dijaliza

Dijaliza se sprovodi kod pacijenata obolelih od hronične bubrežne insuficijencije u opštoj bolnici Čuprija i domu zdravlja Svilajnac. Istraživanje je sprovedeno od 7. do 11. decembra 2020.godine, gde je na dijalizi bilo 36 pacijenata, podeljeno je 32 upitnikai isto toliko vraćeno i obrađeno. Stopa odgovora je 100% (prethodne godine 90,4%).

Od ukupno anketiranih pacijenata na dijalizi 53,1% njih je ženskog pola ,a 46,9% muškog . Prosečna starost pacijenata na dijalizi je 60 godina. Najviše anketiranih ima osnovno(43,7%) i srednje obrazovanje (37,5%) i osrednji materijalni status (50%) .

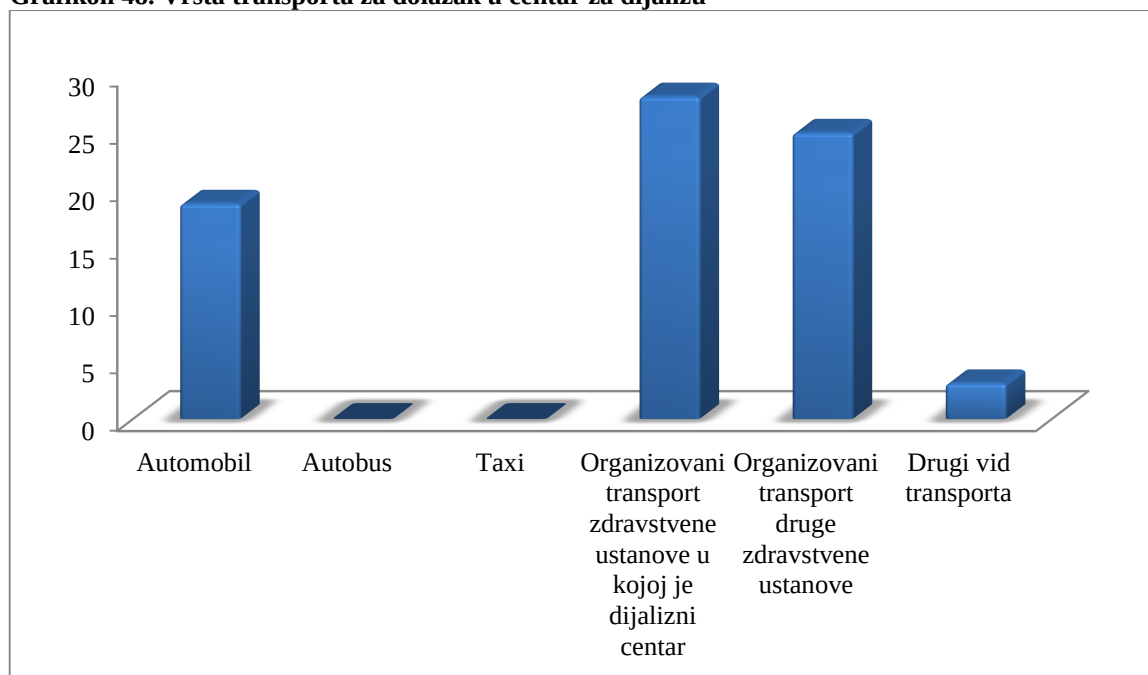
Grafikon 47. Distribucija korisnika prema stepenu obrazovanja



Kod 34,4% osoba koje idu na dijalizu ,dijalizni centar se nalazi u matičnoj zdravstvenoj ustanovi a njih 37,5% navodi da se centar nalazi u drugoj zdravstvenoj ustanovi ,dok je samo 3,1% njih moralo da ode u drugu ustanovu zbog aktuelne epidemiološke situacije vezane za Covid -19.

Najčešće prevozno sredstvo koje se koristi za dolazak na dijalizu je organizovani transport zdravstvene ustanove u kojoj je dijalizni centar (28,1%). U putu se provede od 10-35 minuta u zavisnosti od udaljenosti mesta boravka od dijaliznog centra.

Grafikon 48. Vrsta transporta za dolazak u centar za dijalizu



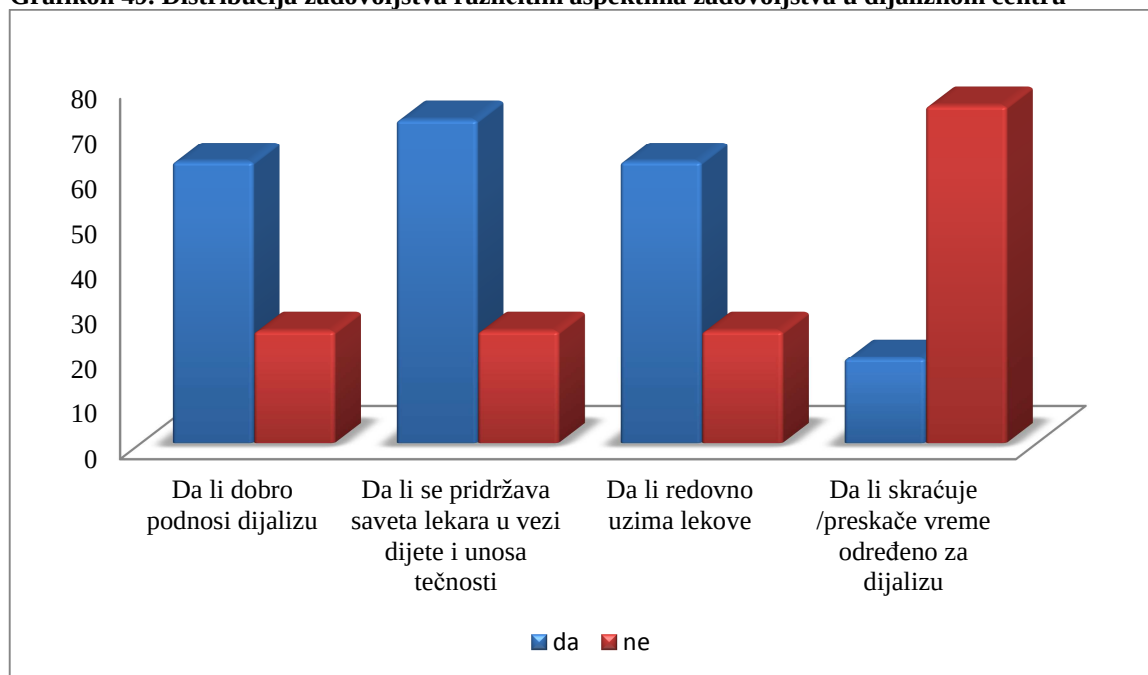
Oko 62,5% anketiranih ispitanika su navela da im odgovara radno vreme dijaliznog centra dok je njih 65,6% i da im odgovara mogućnost izbora dana za dijalizu. Zadovoljni su i izborom perioda dijalize tokom dana/smene (56,3%).

Što se tiče opremljenosti soba za dijalizu njih 53,1% misli da su adekvatno opremljene ,dok njih 40,6% nije tog mišljenja, a najviše zamerki imaju na temperaturu prostorije u kojoj se vrši dijaliza i neadekvatan prostor za dijalizu i odmor. Pacijenti su najviše zadovoljni (59,4%) instalacijama u fotelji/dijaliznoj postelji ,dok su najnezadovoljniji (53,1%) obrokom koji se poslužuje i sredstvima da se zabave tokom dijalize (TV,časopisi...).

Pacijenti na dijalizi su zadovoljniji brigom sestara (71,9%) nego lekara (50%) .Lekarima najviše zameraju zato što nemaju dovoljno vremena da posvete pažnju njihovom bolu, mogućnošću da im postavljaju pitanja i vremena da ih saslušaju.

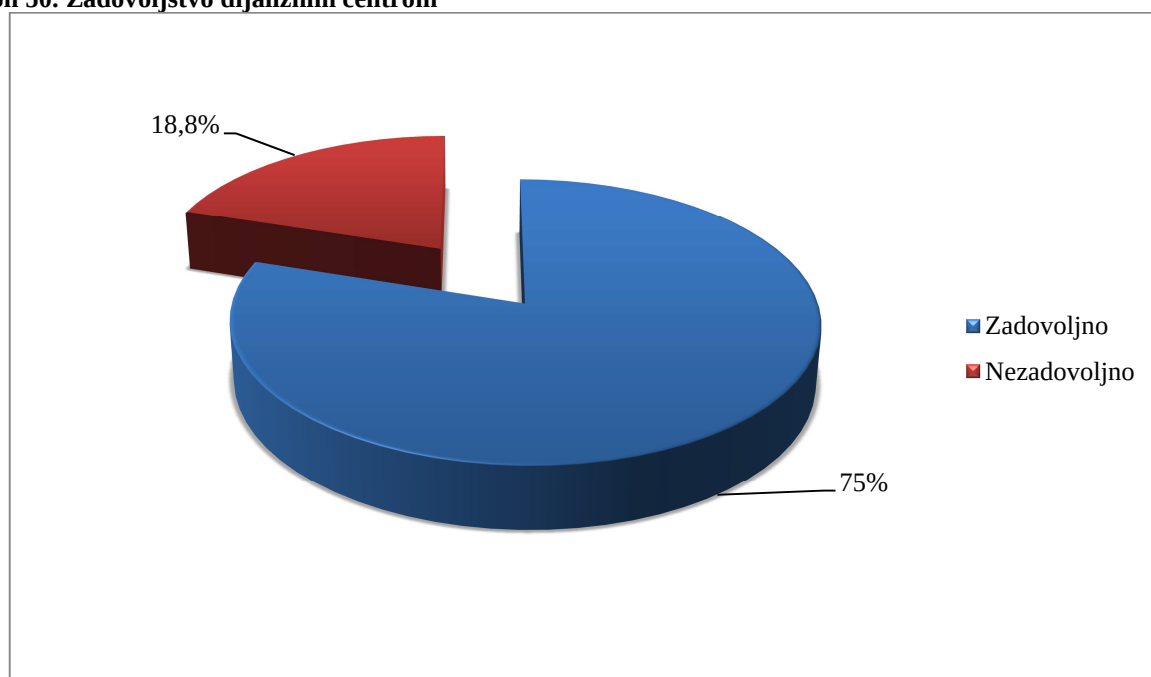
Preko 71,9% njih se trudi da sluša savete lekara i smatra da ima intimnosti tokom pregleda (62,5%), da se poštuju procedure za pružanje bezbednosti u postupku dijalize. Pacijenti se trude da redovno uzimaju svoju propisanu terapiju 62,5% , a 75% njih nikad ne preskače vreme dijalize.

Grafikon 49. Distribucija zadovoljstva različitim aspektima zadovoljstva u dijaliznom centru



Zadovoljstvo informacijama koje pacijenti dobijaju pre početka terapije dijalizom najzadovoljniji su mogućnošću da u hitnim slučajevima znaju kome mogu da se obrate kao i informacijama o terapiji lekovima toku njihove dijalize, ali 75% njih je i moralo da odustane od leka zbog visoke cene, ili je samo nabavilo lekove (46,9%). Oko 75% je zadovoljno dijalizom i isto toliko bi preporučilo drugome njihov dijalizni centar.

Grafikon 50. Zadovoljstvo dijaliznim centrom



Zaključak

Na osnovu prikaza najvažnijih rezultata ispitivanja zadovoljstva korisnika radom ustanova primarne i sekundarne zdravstvene zaštite u 2020. 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 manji u odnosu na prethodnu godinu u proseku za 8,2% u primarnoj zdravstvenoj zaštiti, a u bolničkoj zaštiti je na nivou prethodne godine .
3. Stopa odgovora u **Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih** je 64,8% što je u odnosu na 2019.god. manja za 10,9%. Najmanja stopa odgovora je u Domu zdravlja Despotovac, svega 12,3%, dok dom zdravlja Jagodina anketu zadovoljstva nije sproveo zbog aktuelne epidemiološke situacije vezane za Covid-19. U 2020.god. Smanjio se procenat korisnika koji su naveli da im je materijalni status loš za 6,3%,a povećao se procenat onih koji navode da im je matrijalni status osrednji za 10,4%. Kako bi se pacijentima što više olakšalo zakazivanje pregleda i smanjila dužina čekanja uvedena je aplikacija **Moj doktor** sa kojom su korisnici izuzetno zadovoljni (91,4%) ,ali su nezadovoljni elektronskim propisivanjem i podizanjem terapije(90,7%). Ali i pored nove aplikacije korisnici ne mogu da budu primljeni istog dana ,oko 21,7% njih je manje u odnosu na prethodnu godinu. Najviše razgovora sa izabranim lekarom ove godine je bilo na temu sigurnog seksa i fizičke aktivnosti za razliku od prethodne godine kada je razgovor bio vezan za pravilnu ishranu. Za 34,6% njih više je zadovoljno poznavanjem njihove lične situacije u odnosu na 2019.god . od strane izabranog lekara ,kao i podrškom za zdravstvene potrebe,oko 31% više.Najveću brigu za zdravlje i važnost redovnog skrining testiranja i ranog otkrivanja bolesti bila je među korisnicima ženskog pola ,tako da su one najviše uradile skrining testa na karcinom grlića materice 55,2%, a najmanje je bilo skrininga na karcinom debelog creva 15,8% među ispitanicima.Polovinu korisnika najviše brine je njihovo zdravstveno stanje koje ocenjuju jedinicom ili veoma loše,ali su zadovoljni dijagnostikom i lečenjem u doba epidemije izazvane virusom korone. Što se tiče zadovoljstva zdravstvenom službom najmanje su zadovoljni ljubaznošću medicinskih sestara ,med.opremom kao i parking mestima ispred zdravstvene ustanove, tako da je srednja ocena zadovoljstva 3,89, što je niže u odnosu na prethodne godine.
4. U **Službi za zdravstvenu zaštitu dece** ,smanjena je stopa odgovora za 6,2% u odnosu na 2019.god. Dom zdravlja sa najmanjom stopom je Svilajnac, dok dom zdravlja Jagodina anketu zadovoljstva nije sproveo zbog aktuelne epidemiološke situacije vezane za Covid-19. Najveći broj anketiranih roditelja je sa završenom srednjom školom i dobrog

materijalnog statusa. Roditelji su najviše koristili novu aplikaciju **Moj doktor** za zakazivanje pregleda ,ali im se najmanje sviđa elektronsko propisivanje terapije bez odlaska kod lekara.Takođe se smanjio procenat onih koji nisu odveli svoje dete na pregled za 3,9% u odnosu na prethodnu godinu ,a najveći razlog je bio aktuelna epidemiološka situacija i udaljenost zdravstvene ustanove.Zadovoljni su neposrednom saradnjom sa izabranim pedijatrom kao i njegovo poznavanje lične situacije deteta u odnosu na prethodnu godinu (više za 27,9%). Prilikom posete lekaru najviše se razgovaralo o značaju fizičke aktivnosti dece i zloupotrebi upotrebe alkohola,dok se najmanje razgovaralo o pravilnoj ishrani svega 2,1%.Radom zdravstvene službe kao i lečenjem u vreme pandemije Covidom -19 su zadovoljni u visokom procentu (50%). Najviše su nezadovoljni ljubaznošću sestara i malim brojem mesta za sedenje u čekaonici. Srednja ocena zadovoljstva zdravstvenom službom je u 2020.god. najveća u posmatranom periodu od pet godina 4,30.

5. Stopa odgovora u **Službi za zdravstvenu zaštitu žena** je manja od prethodne godine za 5,9%. Najmanju stopu odgovora ima DZ Svilajnac 54,8%. U Službi za zdravstvenu zaštitu žena najveći broj ispitanica je starosti između 30-44 god. sa završenom srednjom školom i dobrim materijalnim statusom . I dalje se korisnice više opredeljuju za posete ginekologu u privatnoj praksi nego u državnoj ustanovi ,svega 30% njih posetilo izabranog ginekologa u domu zdravlja. Kada zakazuju pregled to čine najviše telefonom (10,2%) i preko aplikacije Moj doktor 6,8%. Oko 52,5% je na pregled primljeno istog dana, a 5,1% je čekalo 15 i više dana.Prilikom posete ginekologu najviše se saveta dobije o značaju fizičke aktivnosti i zloupotrebi alkohola ,dok najmanje se razgovara o značaju pravilne ishrane. O tome koliko žene vode računa o blagovremenom otkrivanju bolesti govori podatak da su korisnice najviše skrining testova uradile na karcinom grlića materice 55,9%,a najmanje za dijabetes tip 2 svega 13,6%. Oko 43,4% ispitanica više od prethodne godine navodi da lekar dobro poznaje njihovu ličnu situaciju kao i 17,1% više njih dobija podršku lekara da se lakše izbori sa zdravstvenim problemima.Trećina ispitanica je zadovoljno radom službe tokom epidemije Covidom-19, ali radom službe inače nije zadovoljno oko 50% korisnica zdravstvene zaštite žena. Nisu zadovoljne ljubaznošću sestara, medicinskom opremom , brojem mesta u čekaonici i procedurama ako žele da podnesu žalbu. U 2020.godini desilo se da nisu otišle na pregled najviše zbog udaljenosti zdravstvene ustanove i aktuelne epidemiološke situacije. Korisnicama službe za zdravstvenu zaštitu žena je opalo zadovoljstvo radom službe za 15,9% u odnosu na prethodnu godinu tako da je srednja ocena zadovoljstva 4,09.
6. Što se tiče **Stomatološke službe** stopa odgovora je na nivou prethodne godine 97,2%. Najmanju stopu odgovora ima dom zdravlja Svilajnac. Najveći broj ispitanika je starosti između 30-44 godina, srednje stručne spreme i dobrog materijalnog statusa. U ovoj godini

u odnosu na prethodnu su za 49,4% više korisnika službe naveli da su primljeni istog dana na pregled i da je tokom pregleda najviše razgovora bilo o značaju redovnog stomatološkog pregleda i pravilnog pranja zuba. Oko 80% ispitanika je ocenilo rad stomatologa sa najvišom ocenom ,takođe su izuzetno zadovoljni mogućnošću da budu pregledani u hitnim slučajevima (97,1%) ,ali su i nezadovoljni dostupnošću stomatologa osobama sa invaliditetom. Zadovoljni su i radom službe u toku epidemije Covidom -19 ali ih je ista ta epidemija sprečila da odu na pregled kod stomatologa (30%). Korisnici su izuzetno zadovoljni svojim oralnim zdravljem koje ocenjuju kao odlično (50%). Njih 81% je zadovoljno radom stomatološke službe tako da je srednja ocena 4,89 najveća u petogodišnjem periodu posmatranja.

7. Na teritoriji Pomoravskog okruga anketirani korisnici u primarnoj zdravstvenoj zaštiti **najzadovoljniji su radom Službe za zdravstvenu dece i omladine i Stomatološkom službom**, a najmanje su zadovoljni radom Službe za zdravstvenu žena.
8. U **Specijalističkim službama primarne i sekundarne zdravstvene zaštite** stopa odgovora je manja za 5,1% u odnosu na prethodnu godinu. Anketa nije sprovedena u domu zdravlja Rekovac. Najmanju stopu odgovora ima dom zdravlja Svilajnac. Najveći broj anketiranih je starosti između 60-74 godina i najveći broj njih su osobe ženskog pola, dobrog materijalnog statusa. Među anketiranim ispitanicima u specijalističkoj službi smanjio se broj onih koji se žale na vreme čekanja od trenutka zakazivanja do prijema za 30%, ali se povećao broj onih koji su nezadovoljni čistoćom i udobnošću u čekaonici za 28,7%. Oko 11,2% više pacijenata se izjasnilo da je na pregled primljeno istog dana u odnosu na prethodnu godinu. U toku aktuelne epidemije Covidom -19 organizovan je izmenjen rad specijalističkih službi koje oko 50% korisnika ocenjuje kao dobar ,ali zbog iste njih 13% nije otišlo na zakazani pregled kod lekara. Zadovoljstvo Specijalističkom službom je nešto više u odnosu na prethodnu godinu sa srednjom ocenom 4,58. Veće zadovoljstvo je u domovima zdravlja nego u bolnicama.
9. Stopa odgovora u **bolničkoj zdravstvenoj zaštiti** je na nivou prethodne godine 100%. Služba Rehabilitacije u OB Čupriji nije sprovedla anketu zadovoljstva korisnika jer je bila u kovid režimu. Najveći broj anketiranih pacijenata su žene starosti od 45-74 god. sa završenom srednjom školom i dobrog materijalnog statusa. Zadovoljstvo uslugama sestrinske nege je najveće na ginekologiji i pedijatriji ,a najmanje na psihijatriji. Takođe su korisnici bolničke zdravstvene zaštite zadovoljni uslugama lekara (95%) . Tokom pandemije izazvane virusom Covid-19 pružanje usluga u opštim bolnicama je izmenjeno ali oko 40% ispitanika je izrazilo zadovoljstvo dijagnostikom i lečenjem. Zadovoljstvo ishranom i smeštajem se povećalo za 7% ,ali se za 21,5% smanjilo zadovoljstvo organizacijom poseta tokom boravka na bolničkom lečenju, najveće nezadovoljstvo je na odeljenju psihijatrije i interne medicine. Opšte zadovoljstvo bolničkim lečenjem je za 5,8%

veće u odnosu na prethodnu godinu tako da **srednja ocena** zadovoljstva iznosi 4,54 najveća u petogodišnjem periodu posmatranja. Posmatrajući po granama medicine zadovoljstvo bolničkom zdravstvenom zaštitom je najveće kod ginekologije i pedijatrije, a najmanje na psihijatriji i internoj medicini.

10. Stopa odgovora u **dijaliznom centru** je za 9,6% viša od prethodne godine. Najveći broj anketiranih su osobe ženskog pola, starosti oko 60 godina, srednjeg obrazovanja i osrednjeg materijalnog statusa. Oko 34% korisnika navodi da se dijalizni centar nalazi u matičnoj zdravstvenoj ustanovi, a njih 3,1% navodi da je zbog aktuelne epidemiološke situacije na dijalizu išlo u drugu zdravstvenu ustanovu. Što se tiče transporta do dijaliznog centra on je ili organizovan ili pacijenti koriste sopstveni prevoz u vidu automobila gde se u putu provede od 10-35 min. Oko 65% korisnika dijaliznog centra je zadovoljno radom centra i izborom dana za dijalizu, ali oko 40% njih je nezadovoljno opremom sobe, prostorom za odmor i temperaturom u prostoriji. Pacijenti su više zadovoljni sestrinskom brigom (70%) nego lekarima, a njima najviše zameraju što im ne posvećuju dovoljno vremena da im postave pitanja i da ih saslušaju. Većina se trudi da ne preskače vreme za dijalizu (75%) i stoliko bi drugima preporučilo svoj dijalizni centar drugima. Opšte zadovoljstvo dijaliznim centrom se kreće oko 75%.

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).

- Bolje opremiti prostorije za dijalizu da bi pacijentima bilo prijatnije i da bi mogli da se zabave tokom boravka u dijaliznom centru.
- Poboljšati uslove smeštaja.

Analizu sačinila:
Dr med.spec. Marijana Vujnović