



**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 2021. GODINI**

Ćuprija, 2022

PRIMARNA ZDRAVSTVENA ZAŠTITA

Ispitivanje zadovoljstva korisnika sprovedeno je u periodu od 21.12.2021.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 1672 anketnih upitnika od kojih je popunjeno 1186 ili 70,9% (prethodne godine 73,8%) tako da je stopa odgovora manja za 2,9%. Najveću stopu odgovora ima Stomatološka služba, a najmanju Zdravstvena zaštita žena.

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>	1274	731	430	58,8
<i>Zdravstvena zaštita dece i omladine</i>	499	303	193	63,7
<i>Zdravstvena zaštita žena</i>	176	121	116	95,9
<i>Stomatološka zdravstvena zaštita</i>	124	102	94	92,2
<i>Specijalistička služba</i>	499	415	353	85,1
<i>Ukupno</i>	2572	1672	1186	70,9

Služba za zdravstvenu zaštitu odraslih

U službama za zdravstvenu zaštitu odraslih celog okruga popunjeno je 430 upitnik sa stopom odgovora od 58,8% (prethodne godine 64,8%).

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>	410	167	165	98,8
<i>Dom zdravlja Paraćin</i>	417	180	180	100
<i>Dom zdravlja Despotovac</i>	103	80	45	56,2
<i>Dom zdravlja Svilajnac</i>	276	276	23	8,3
<i>Dom zdravlja Rekovac</i>	68	28	17	60,7
<i>Ukupno</i>	1274	731	430	58,8

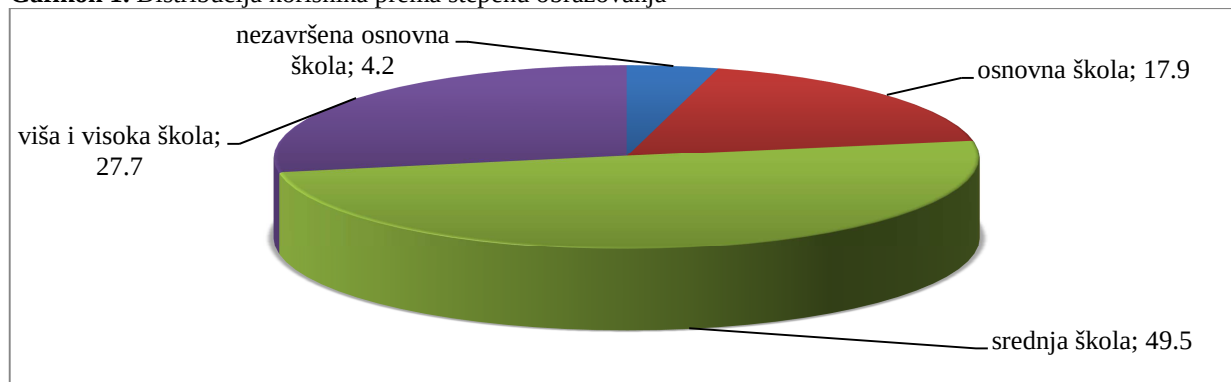
*Dom zdravlja Jagodina nije sproveo anketu zadovoljstva

Najveća stopa odgovora u domovima zdravlja Pomoravskog okruga je kod Čuprije, Paraćina, najnižu stopu odgovora ima Svilajnac. Dom zdravlja Jagodina nije sproveo anketu zadovoljstva u 2021. godini zbog aktuelne epidemiološke situacije vezane za Covid-19.

Od ukupnog broja anketa u ovoj službi 56,1% su popunile osobe ženskog pola (prethodne godine 51,1%), a 43,9% muškog pola (prethodne godine 48,9%).

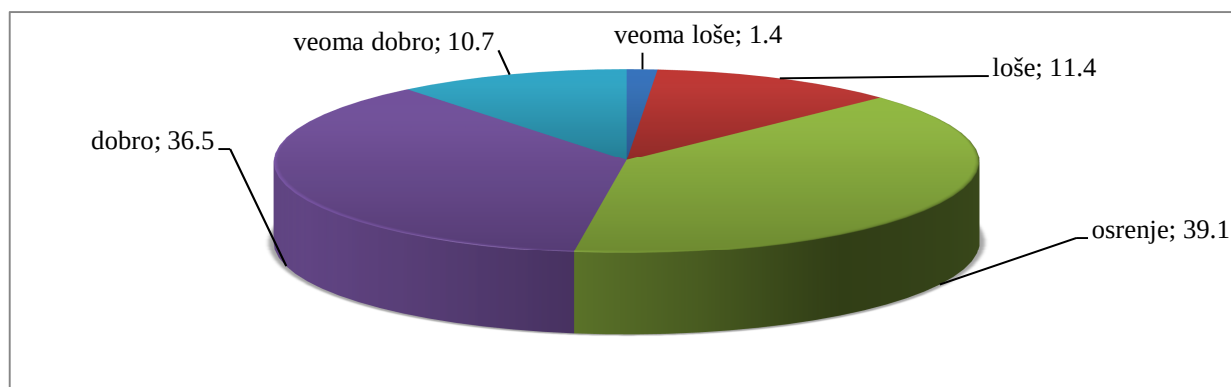
Najveći procenat ispitanika je sa završenom srednjom školom 49,5% (prethodne godine 57%) , sa završenom osnovnom 17,9% (prethodne godine 14,9%). Sa visokom i višom školskom spremom je svega 27,7% anketiranih (prethodne godine 25,8%). Nezavršenu osnovnu školu 4,2% anketiranih korisnika/pacijenata.

Grafikon 1. Distribucija korisnika prema stepenu obrazovanja



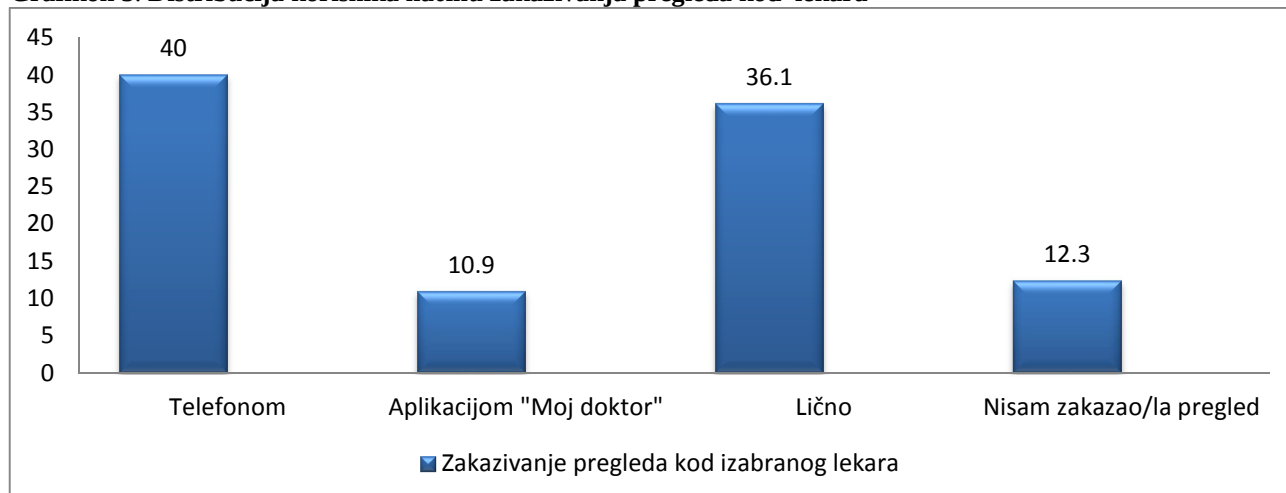
Svoj materijalni položaj najveći broj njih ocenjuje kao dobar i veoma dobar 47,2% (prethodne godine 41,6 %) ,kao osrednji 39,1% (prethodne godine 49,8%), 11,4% kao loš (prethodne godine 5,4%) i veoma loš 1,4%.

Grafikon 2. Distribucija korisnika prema samoproceni materijalnog stanja



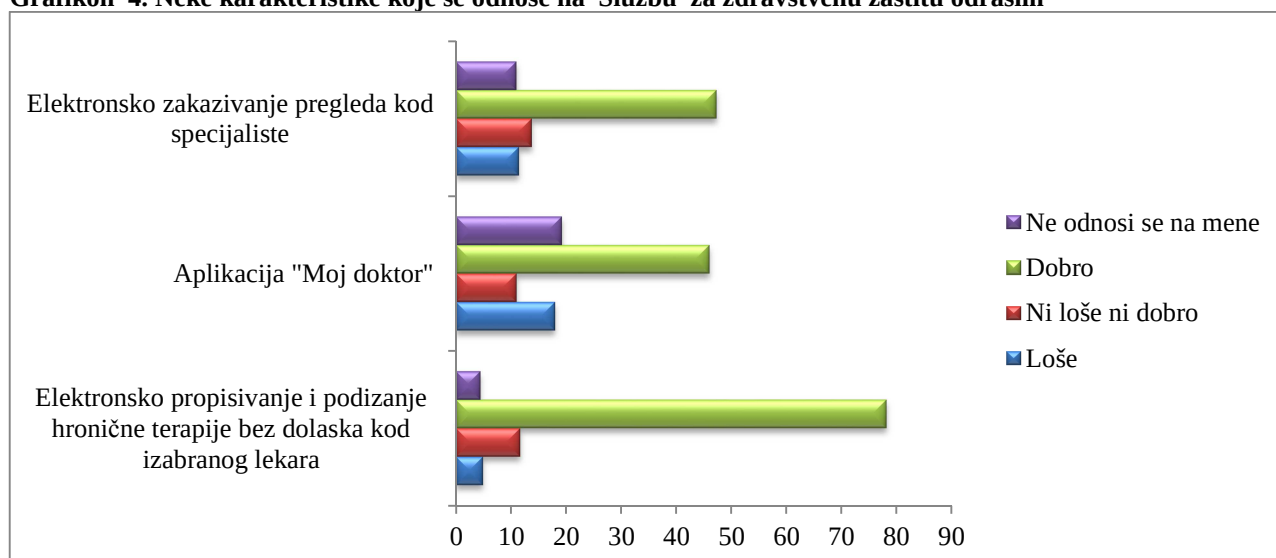
Oko 12,3% ispitanika nije zakazao pregled kod **svog izabranog lekara** (prethodne godine 2,7%), dok je najveći broj ispitanika pregled zakazalo preko telefona 40% ,a aplikaciju **“Moj doktor”** koristilo njih 10,9% (prethodne godine 13,1 %).

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

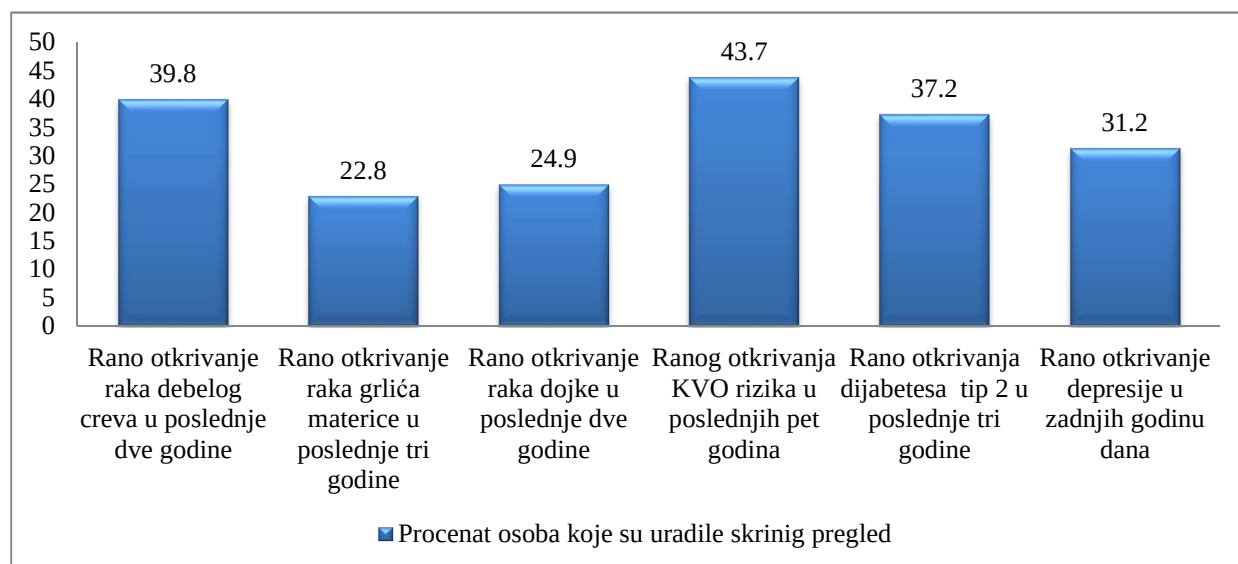


Najveće zadovoljstvo pacijenata je elektronskim propisivanjem i podizanjem hronične terapije u apoteci bez odlaska kod lekara, a najveće nezadovoljstvo je aplikacijom „Moj doktor“ koja je prethodne godine bila primljena sa najvećim zadovoljstvom

Izabrani lekar za vreme redovne posete razgovara sa pacijentima najviše o pravilnoj ishrani 60,9% i značaju fizičke aktivnosti kod 59,5%, ali i odbrani od stresa kod 57% i štetnosti duvana 52,8% kao i o zloupotrebi alkohola 48,1%.

Na pitanje Da li ste uradili neke od navedenih skrining pregleda najviše njih je navelo da je skrining uradilo na KVO bolesti 43,7%, rak debelog creva 39,8% i dijabetes 37,2% dok je rak grlića materice uradilo svega 22,8% (prethodne godine 55,2%) i skrininga na rak dojke 24,9%.

Grafikon 5. Distribucija korisnika prema procentu urađenih skrining pregleda



Na pregled kod lekara primljeno je istog dana oko 57,9% pacijenata (prethodne godine 34,8% pacijenata) što je znatno više u odnosu na prethodnu godinu, dok više od 15 dana je čekalo 1,6% (prethodne godine 9,1%).

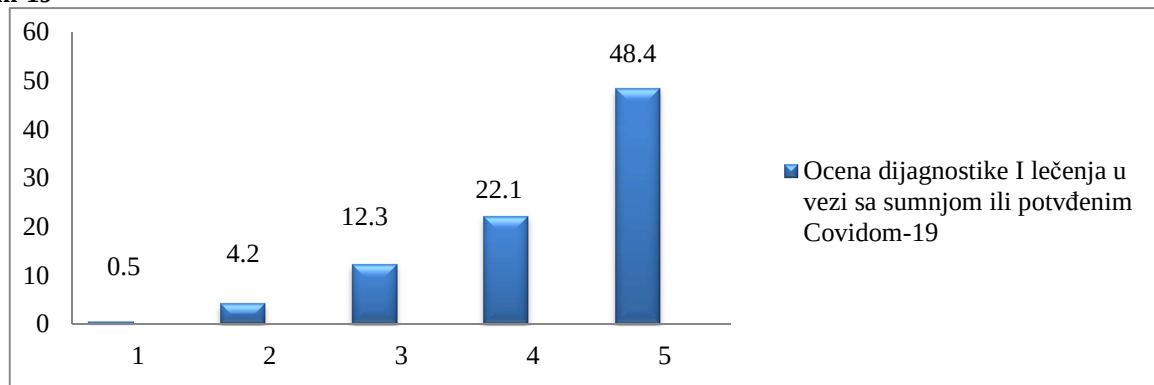
Ispitanici su zadovoljni radom medicinskim sestrama, najviše informacijama koje im pružaju 82,1% i neposrednom saradnjom sa lekarima 81,2%.

Oko 70,7% anketiranih pacijenata smatra da lekar poznaje njihovu ličnu situaciju (prethodne godine 97,6%) što je za 26,9% manje u odnosu na prethodnu godinu. Pacijenti su manje zadovoljni podrškom i motivacijom lekara kako bi se lakše izborili sa zdravstvenim problemima 79,5% (prethodne godine 96,4%) kao i informacijama o bolesti i lekovima i pažnjom koju im posvećuje tokom posete 79,5% (prethodne godine 95%).

Najveće zadovoljstvo ispitanika organizacijom zdravstvene zaštite u Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih je da na pregled mogu doći istog dana kada je hitno 76,4% , radnim vremenom ustanove 75,6% (95,9%), i radom vikendom 74,4%. Najnezadovoljniji su prezentacijom ustanove na internetu 45,4%, postupkom u postupku žalbe pacijenata 47,9%,parkingom i prilazom za invalidska kolica 51,4%.

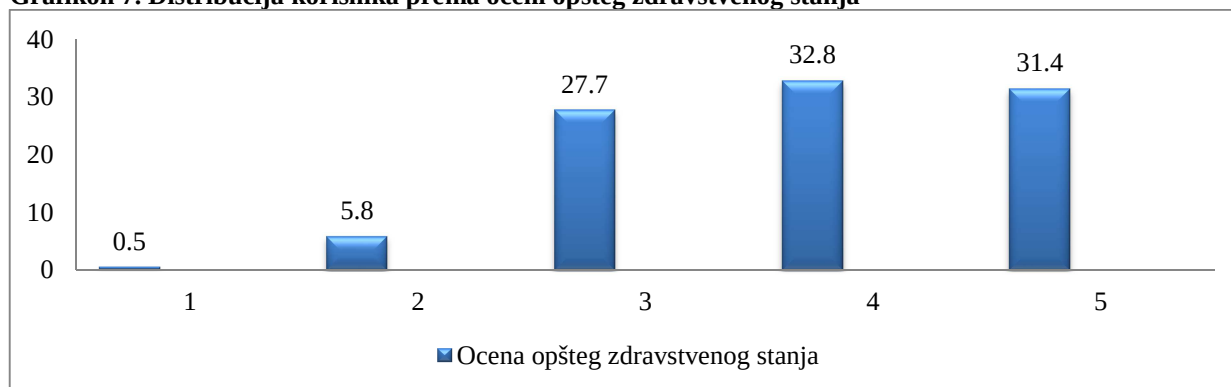
Oko 48,4% (42,1% prethodne godine) anketiranih ocenjuje peticom usluge vezane za dijagnostiku i lečenje u vezi sa sumnjom ili potvrđenom bolešću vezanu za Covid-19 ,a njih 0,5 najnižom ocenom što je na nivou prethodne godine.

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



Oko 18,6% 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 0,5%) dok je najveći broj njih naveo aktuelnu epidemiološku situaciju vezanu za Covid-19 43,2% (prethodne godine 6,3%) .

Grafikon 7. Distribucija korisnika prema oceni opšteg zdravstvenog stanja



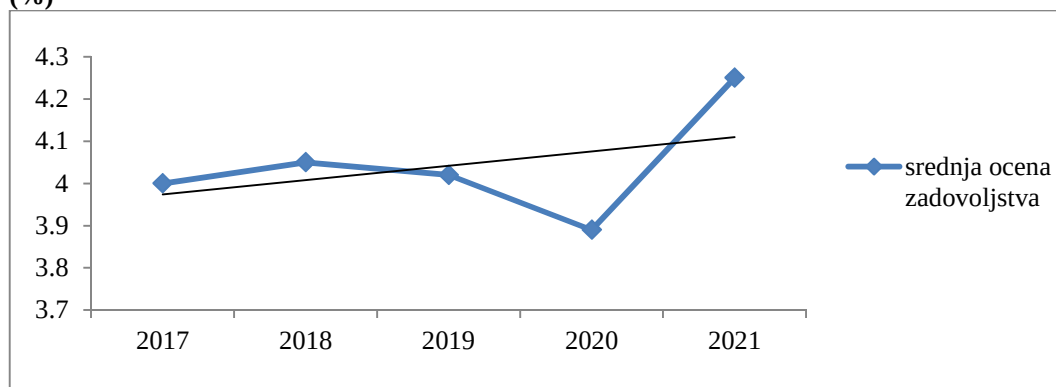
Najveći broj ispitanika je svoje zdravstveno stanje ocenilo četvorkom I peticom odnosno dobro i odlično dok samo 0,5% ispitanika je naveo da se oseća veoma loše što nije slučaj od prethodne godine gde su ispitanici u najvećem broju naveli da se osećaju loše.

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
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
2021	0,2	5,1	13,7	30,0	49,8	4,25

Zdravstvenom zaštitom u ovoj službi na teritoriji okruga zadovoljno je oko 79,8% odraslih anketiranih pacijenata (prethodne godine 72,9%), nezadovoljnih je 5,1% dok je veoma nezadovoljnih 0,2, pocenat veoma zadovoljnih je najveće u odnosu na predhodne godine .

Grafikon 8. Srednja ocena zadovoljstva korisnika službom za zdravstvenu zaštitu odraslih od 2017-2021.god (%)



Prosečna ocena zadovoljstva korisnika ovom službom je najniža u 2017. i 2020. god. Posmatrajući petogodišnji period zadovoljstvo ovom službom je bilo najveće 2021. godine.

Služba za zdravstvenu zaštitu dece i omladine

U službi za zdravstvenu zaštitu dece i omladine popunjeno je od strane roditelja 193 upitnika, sa stopom odgovora 63,7% što je 16,% manje od prethodne godine .

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

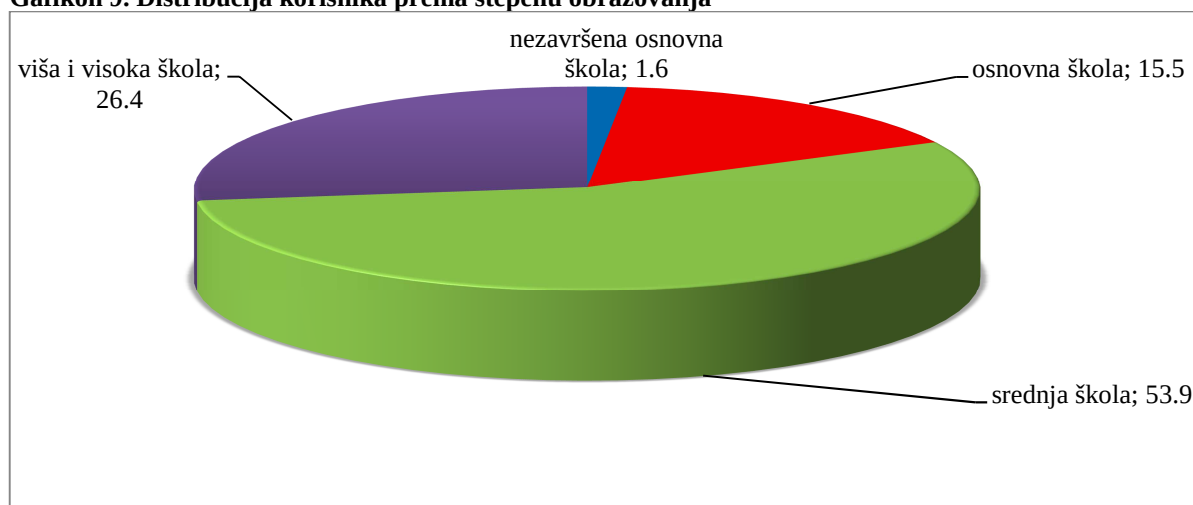
Dom zdravlja	Broj pacijenata na dan anketiranja	Broj podeljenih upitnika	Broj popunjenih upitnika	Stopa odgovora
Dom zdravlja Jagodina*	0	0	0	0
Dom zdravlja Čuprija	162	95	57	60
Dom zdravlja Paraćin	167	67	67	100
Dom zdravlja Despotovac	105	80	48	60
Dom zdravlja Svilajnac	45	45	11	24,4
Dom zdravlja Rekovac	20	16	10	62,5
Ukupno	499	303	193	63,7

*Dom zdravlja Jagodina nije sproveo anketu zadovoljstva

Zapaža se da je jedino stopa odgovora u domu zdravlja Paraćin 100% ,dok je najniža kod doma zdravlja Svilajnac sa svega 24,4%.

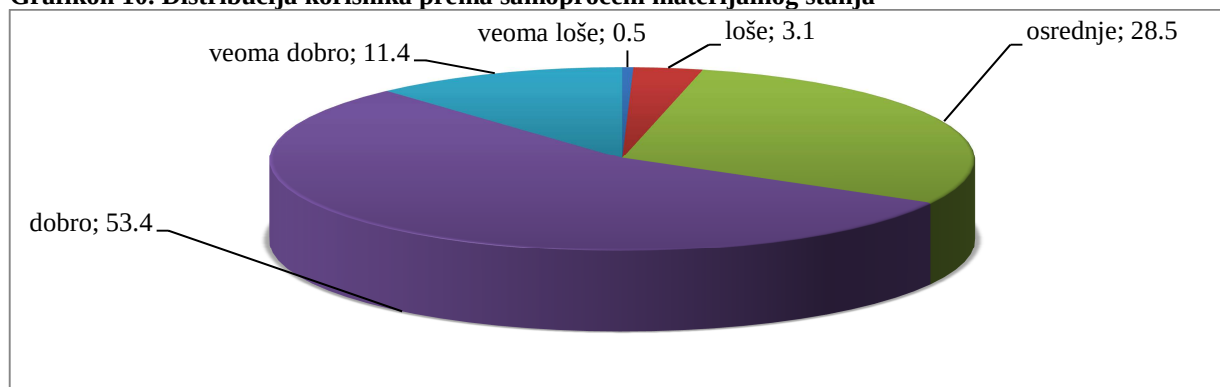
Najveći procenat anketiranih roditelja je sa završenom srednjom školom 53,9% (prethodne godine 55,3%),visoku i višu završilo je 26,4% dok je sa osnovnom školom ukupno 15,5% anketiranih roditelja.

Gafikon 9. Distribucija korisnika prema stepenu obrazovanja



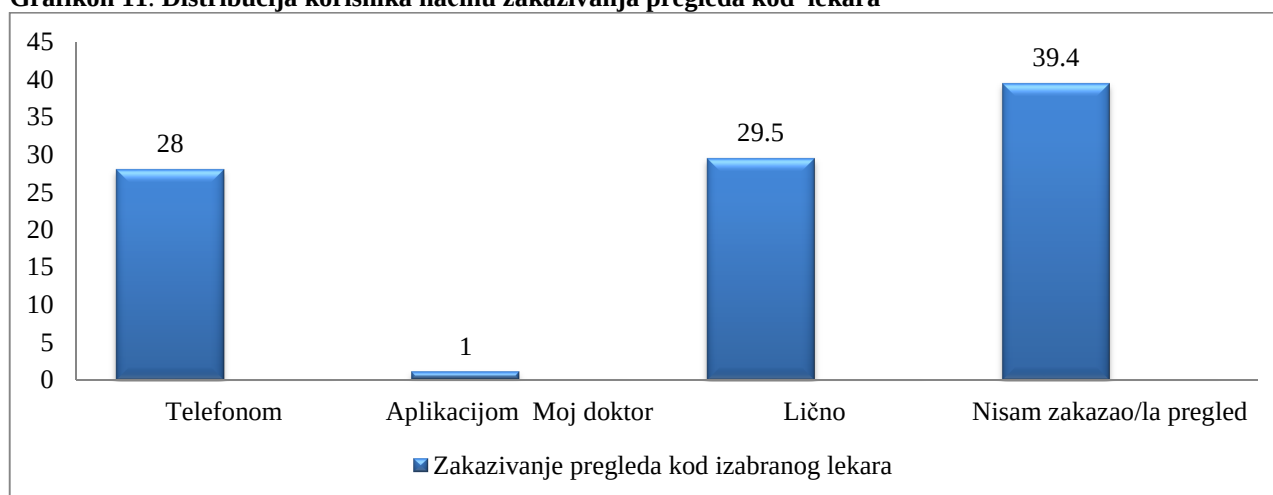
Materijalni položaj svoje porodice njih 53,4% ocenjuje kao dobar (prethodne godine 46,8%) , 28,5% kao osrednji (prethodne godine 26,6%) , a oko 3,6% kao loš i izuzetno loš što je manje nego prethodne godine (prethodne godine 8,5%) .

Grafikon 10. Distribucija korisnika prema samoproceni materijalnog stanja



U proteklih 12. meseci izabranog lekara u državnoj ustanovi je najviše posetilo roditelja sa decom starosti od 0-5god. 46,6% ispitanika, a istog uzrasta privatnog lekara 15,5%.

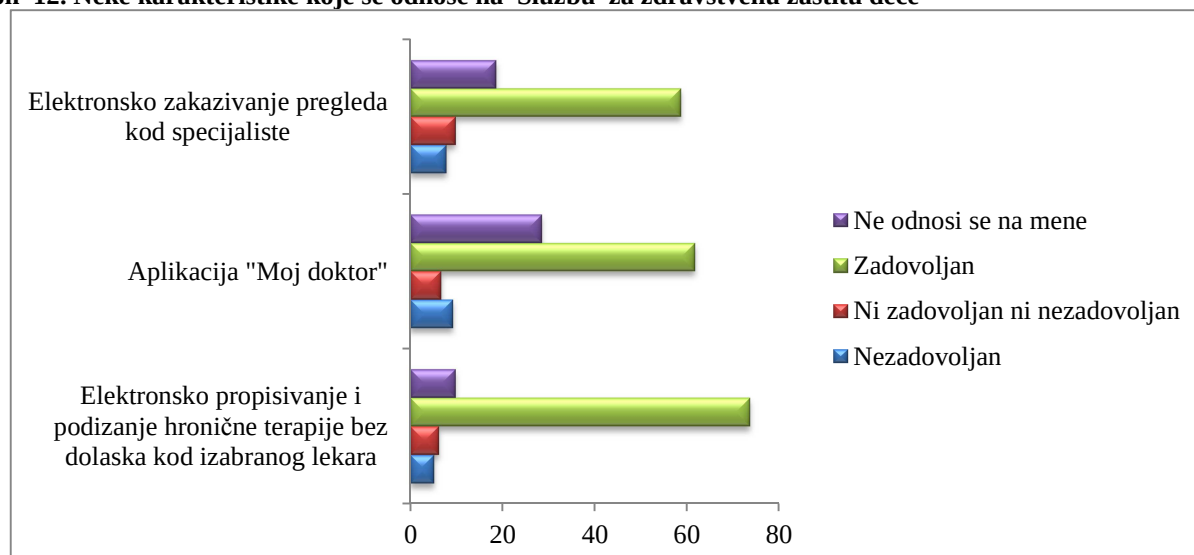
Grafikon 11. Distribucija korisnika načinu zakazivanja pregleda kod lekara



Oko 39,4% ispitanika nije zakazao pregled kod **svog izabranog lekara (prošle godine 1,1%)**, dok je najmanji broj ispitanika pregled zakazalo preko aplikacije **“Moj doktor”** njih 1% (prethodne godine 6,4 %).

Najveći procenat ispitanika je primljeno istog dana na pregled 85,5% (prethodne godine 36,2%) ,a 0,5% je čekalo više od 15 dana (prethodne godine 34%).

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



Najveće zadovoljstvo pacijenata je elektronskim propisivanjem i podizanjem hronične terapije u apoteci bez odlaska kod lekara 73,6% .

Izabrani lekar za vreme redovne posete razgovara sa pacijentima najviše o pravilnoj ishrani 51,8% (prethodne godine 2,1%) i značaju fizičke aktivnosti kod 45,6% (prethodne godine 58,5%), najmanje je bilo saveta u vezi sigurnog seksa 22,3 % i štetnosti upotreba droge 26,4% .

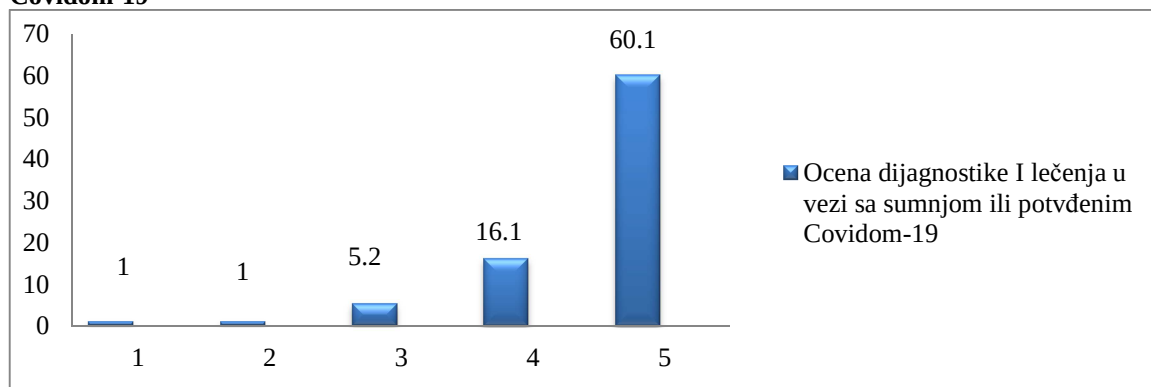
Oko 6,2% ispitanika je nezadovoljno informacijama koje pružaju, a veliki broj je zadovoljan ljubaznošću sestara 84,5% (prethodne godine 54,3%)

Oko 74,1% anketiranih pacijenata smatra da lekar poznaje njihovu ličnu situaciju (prethodne godine 90,4%) što je za 16,3% manje u odnosu na prethodnu godinu .Najviše su zadovoljni poštovanjem i ljubaznošću 90,7% (prethodne godine 87,2%), vremenom i pažnjim tokom pregleda 89,1% (prethodne godine 81,9%) i objašnjenjima za lekove i bolesti 89,6% (prethodne godine 84%).

Najveće zadovoljstvo ispitanika organizacijom zdravstvene zaštite u Službi za zdravstvenu zaštitu dece i omladine je radnim vremenom ustanove 85%(prethodne godine 84%). Najnezadovoljniji su procedurama u procesu žalbe kod povrede prava pacijenata 47,2% (prethodne godine 59,6%).

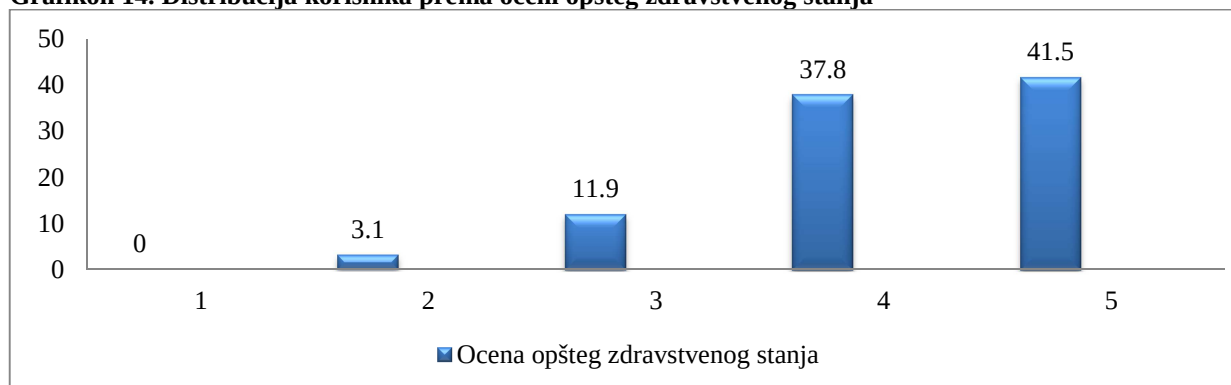
Oko 60,1% anketiranih ocenjuje peticom usluge vezane za dijagnostiku i lečenje u vezi sa sumnjom ili potvrđenom bolešću vezanu za Covid-19 (prethodne godine 50%) ,a njih 1%je dalo najnižu ocenu.

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



Oko 5,2% 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 3,2%) dok je najveći broj njih 24,4% naveo udaljenost mesta stanovanja i doma zdravlja, ambulate i aktuelnu epidemiološku situaciju vezanu za Covid-19 (12,8%) .

Grafikon 14. Distribucija korisnika prema oceni opšteg zdravstvenog stanja



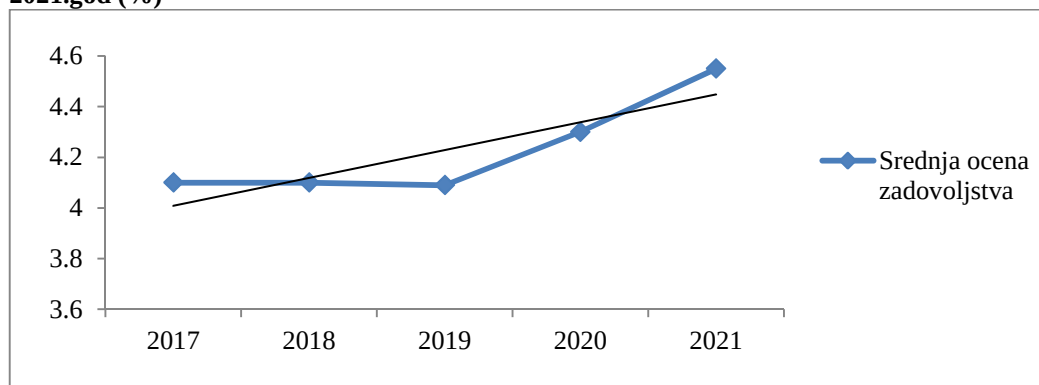
Najveći broj ispitanika je ocenilo svoje opšte zdravstveno stanje kao dobro i odlično ,dok niko nije naveo da se oseća veoma loše što nije bio slučaj prethodne godine jer je njih 48,9% naveo da ima loše zdravstveno stanje ,a niko se nije osećao dobro i odlično.

Zdravstvenom zaštitom u ovoj službi na teritoriji okruga zadovoljno je 90,7% anketiranih roditelja (prethodne godine 89,2%) ,nezadovoljnih i veoma nezadovoljnih 1,5% (prethodne godine 1,1%) dok ni zadovoljan i nezadovoljan ima ukupno 5,7% (prethodne godine 8,5%) .

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
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
2021	0,5	1,0	5,7	27,5	63,2	4,55

Grafikon 15. Srednja ocena zadovoljstva korisnika službom za zdravstvenu zaštitu dece i omladine od 2017-2021.god (%)



Srednja ocena zadovoljstva pokazuje trend blagog porasta zadovoljstva ovom službom,najveće zadovoljstvo službom je u 2021.god.

Služba za zdravstvenu zaštitu žena

U službama za zdravstvenu zaštitu žena popunjeno je ukupno 116 upitnika sa stopom odgovora 95,9% (prethodne godine stopa odgovora 93,7%).

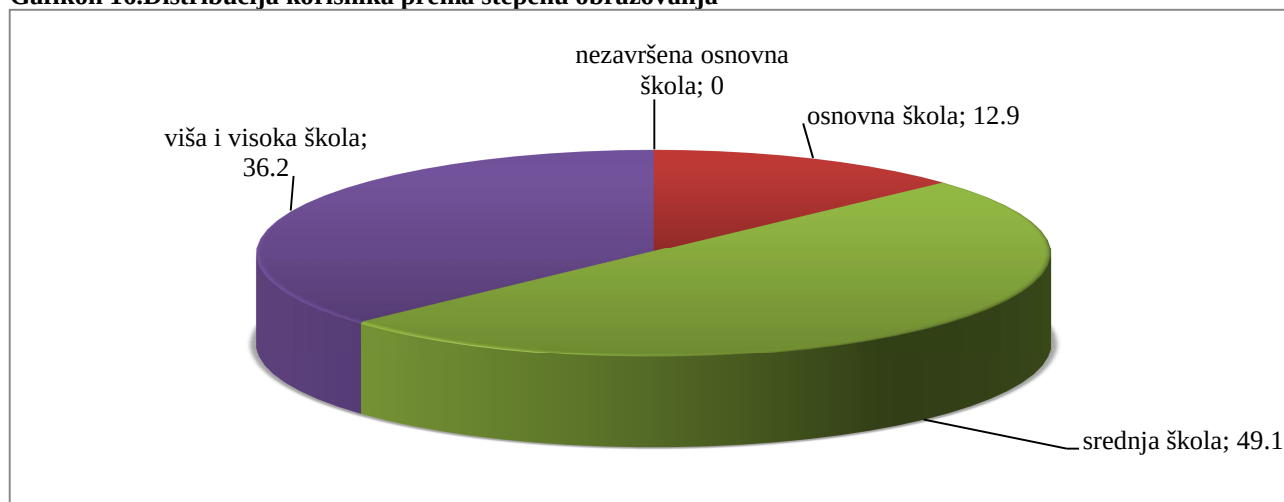
Tabela 6. Stopa odgovora u domovima zdravlja Pomoravskog okruga u službi za zdravstvenu zaštitu žena

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	39	15	15	100
Dom zdravlja Paraćin	78	52	52	100
Dom zdravlja Despotovac	30	30	26	86,7
Dom zdravlja Svilajnac	13	13	12	92,3
Dom zdravlja Rekovac	16	11	11	100
Ukupno	176	121	116	95,9

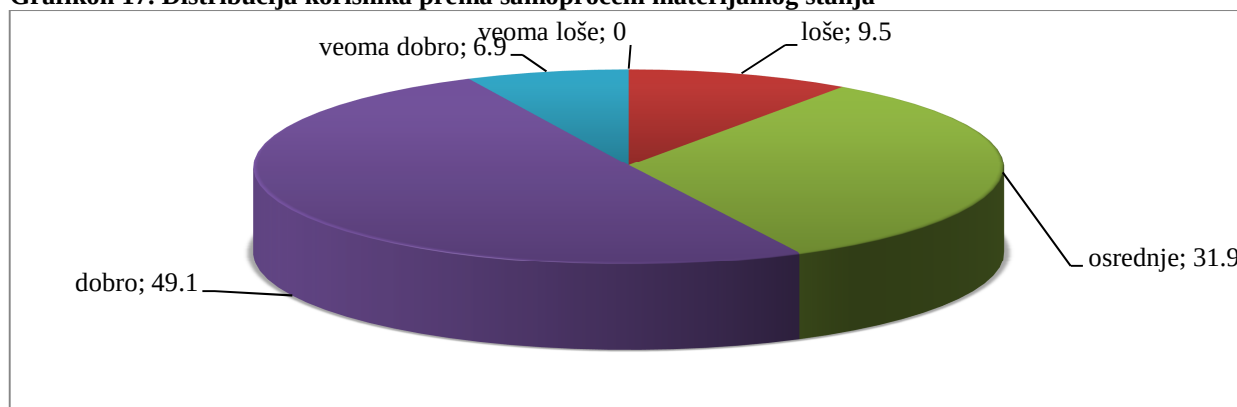
*Dom zdravlja Jagodina nije sproveo anketu zadovoljstva

Među anketiranim korisnicama Službe za zdravstvenu zaštitu žena najveći procenat je starosti od 30-44 godina 41,4% i starosti 15-29 22,4%. Najveći procenat anketiranih žena 49,1% ima završenu srednju školu (prethodne godine 49,2%), 36,2% je sa višom i visokom (prethodne godine 35,6%), 12,9% sa osnovnom školom (prethodne godine 11,9%), bez osnovne škole nije bilo (prethodne godine 3,4%).

Grafikon 16. Distribucija korisnika prema stepenu obrazovanja



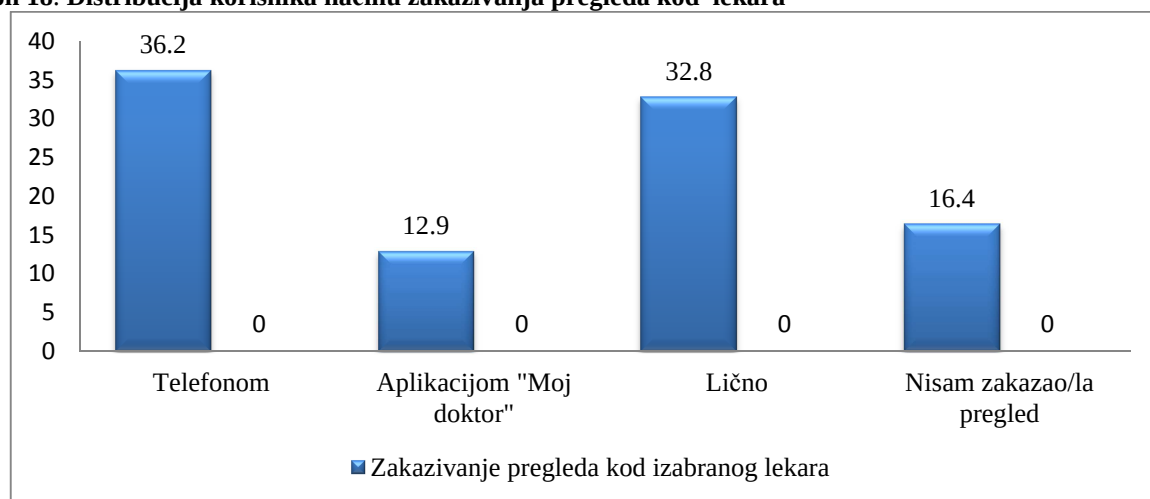
Grafikon 17. Distribucija korisnika prema samoproceni materijalnog stanja



Možemo reći da 31,9% anketiranih ocenjuje svoj materijalni status osrednjim (prethodne godine 25,4%) to je za 6,5% više od 2020god. ,dok 49,1% kao dobar i veoma dobar (prethodne godine 40,7%) što je za 8,4% manje od prethodne godine .

U proteklih 12. meseci izabranog lekara u državnoj ustanovi je posetilo 84,5% (prethodne godine 28,8%) ispitanica dok je poseta privatnom lekaru bila 30,2% (prethodne godine 39%).

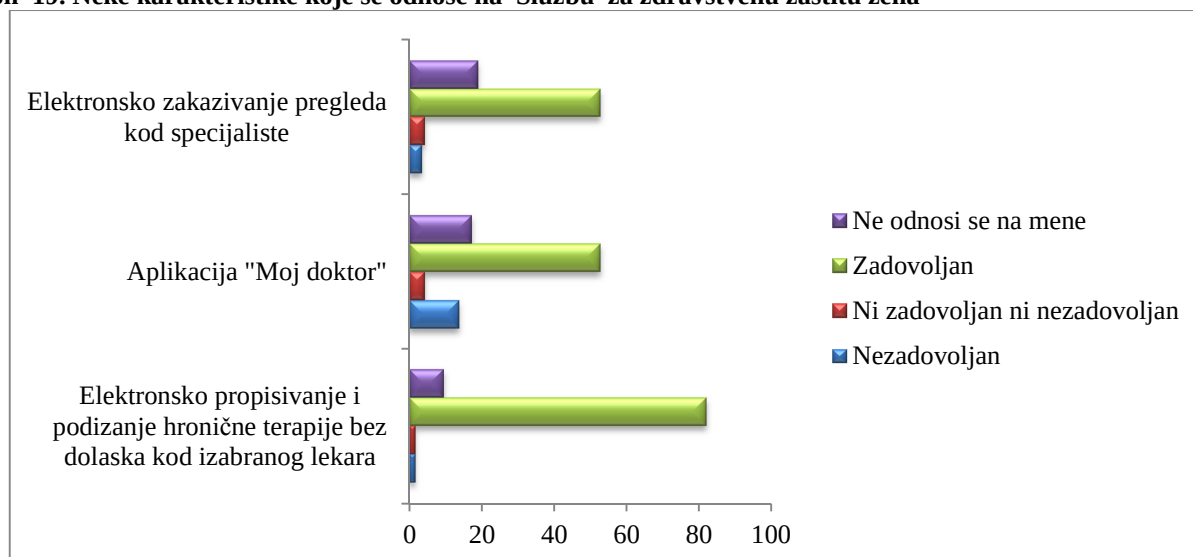
Grafikon 18. Distribucija korisnika načinu zakazivanja pregleda kod lekara



Oko 16,4% ispitanika nije zakazao pregled kod **svog izabranog lekara** (prethodne godine 1,7%) , dok je najveći broj ispitanika pregled zakazalo preko telefona 36,2% i lično 32,8 % .

Najveći procenat ispitanika je primljeno istog dana na pregled 64,7 % ,a njih 3,5% je čekalo više od 15 dana.

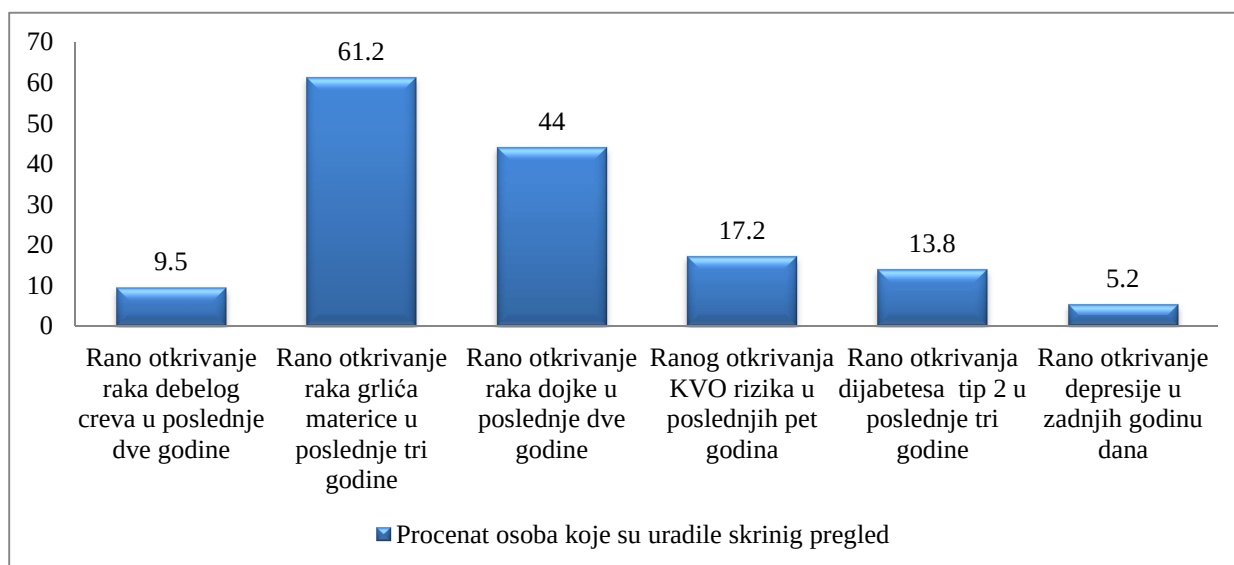
Grafikon 19. Neke karakteristike koje se odnose na Službu za zdravstvenu zaštitu žena



Najveće zadovoljstvo pacijenata je elektronskim propisivanjem terapije 81,9% ,a najveće nezadovoljstvo je aplikacijom „Moj doktor“ dok je prethodne godine najveće zadovoljstvo bilo ovom aplikacijom i elektronskim zakazivanjem kod specijaliste.

Izabrani lekar za vreme redovne posete razgovara sa pacijentima najviše o značaju fizičke aktivnosti kod 50% ali i značaju fizičke aktivnosti 43,1% I sigurnom seksu 44% , najmanje je bilo saveta u vezi štetnosti upotrebe droga i alkohola.

Grafikon 20. Distribucija korisnika prema procentu uradenih skrinig pregleda



Na pitanje Da li ste uradili neke od navedenih skrinig pregleda najviše njih je navelo da je skrinig uradilo na rak grlića materice 61,2% (prethodne godine 22%) i ranog otkrivanja raka dojke 44% (prethodne godine 55,9%) KVO rizika 17,2%, dok je najmanje uradenih skriniga na rano otkrivanje depresije 5,2% .

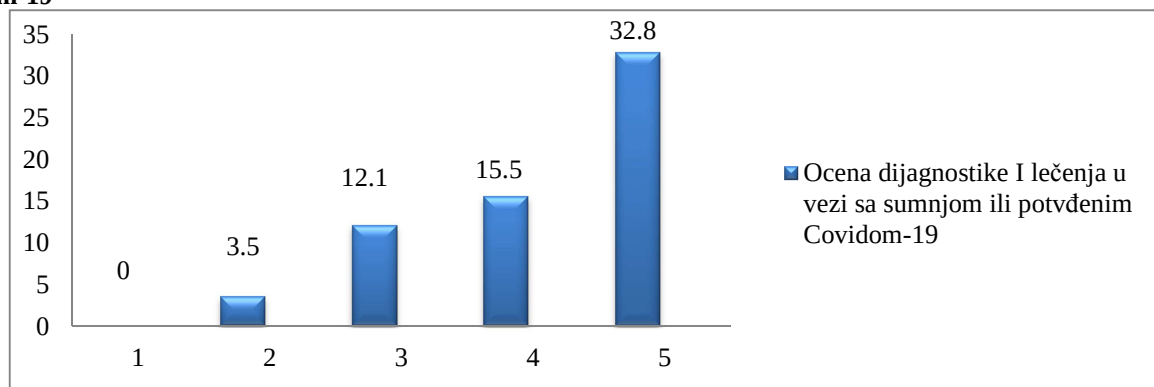
Ispitanice su zadovoljne radom lekara I sestara u službi što nije bio slučaj prošle godine gde su najnezadovoljnije bile ljubaznošću sestara.

Ispitanice su najviše zadovoljne za iskazano poštovanje i ljubaznost i davanje informacija vezanih za bolesti i propisane lekove 81% kao I podrškom lekara kako bi se lakše izborile sa zdravstvenim problemima 81,9% (prethodne godine 86,4%) .Najmanje su zadovoljne upoznatošću lekara sa ličnom situacijom 69% (prethodne godine 88,1%) što je za 19,1% manje u odnosu na prethodnu godinu.

Najveće zadovoljstvo ispitanica je radnim vremenom službe 80,2% (prethodne godine 83,1%) i ,a najnezadovoljnije internet stranicom ustanove 33,6% i prilazom za invalidska kolica 34,5%.

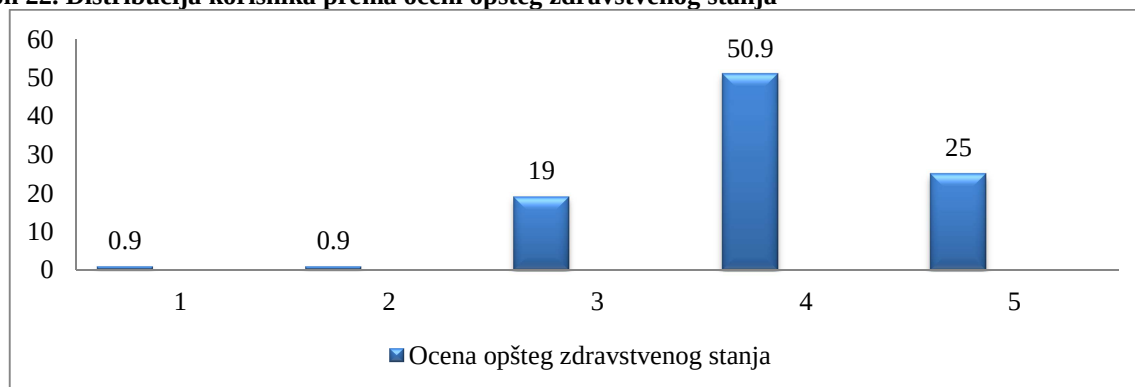
Oko 32,8% anketiranih ocenjuje peticom usluge vezane za dijagnostiku i lečenje u vezi sa sumnjom ili potvrđenom bolešću vezanu za Covid-19 (prethodne godine 35,6%).

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



Najveći procenat ispitanica 37,9% je kao razlog ne odlaska kod lekara naveo aktuelnu epidemiološku situaciju vezanu za Covid-19 (32,2%) , a najmanje njih je navelo , 8,6%, kao razlog nedostatak finansija da plate pregled (prethodne godine 3,4%) .

Grafikon 22. Distribucija korisnika prema oceni opšteg zdravstvenog stanja



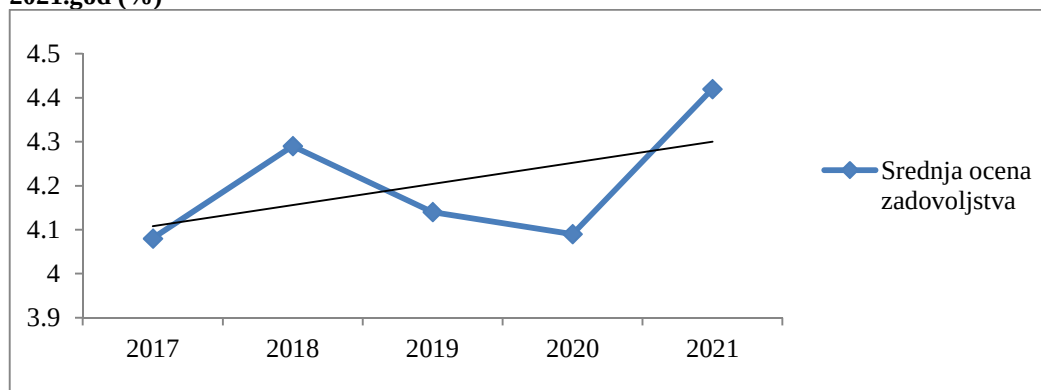
Najveći broj ispitanika je ocenilo svoje opšte zdravstveno stanje kao veoma dobro.

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 zadovoljstv
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
2021	0,9	0,9	9,5	31	55,2	4,42

Zdravstvenom zaštitom u ovoj službi na teritoriji okruga zadovoljno je oko 86,2% odraslih anketiranih pacijenata (prethodne godine 62,8%) što je za 23,4% više u odnosu na prethodnu godinu.

Grafikon 23. Srednja ocena zadovoljstva korisnika službom za zdravstvenu zaštitu dece i omladine od 2017-2021.god (%)



Srednja ocena zadovoljstva je 4,42. U petogodišnjem periodu posmatranja najniže vrednosti zadovoljstva zabeleženo je u 2018. i 2021.god.

Služba za stomatološku zdravstvenu zaštitu

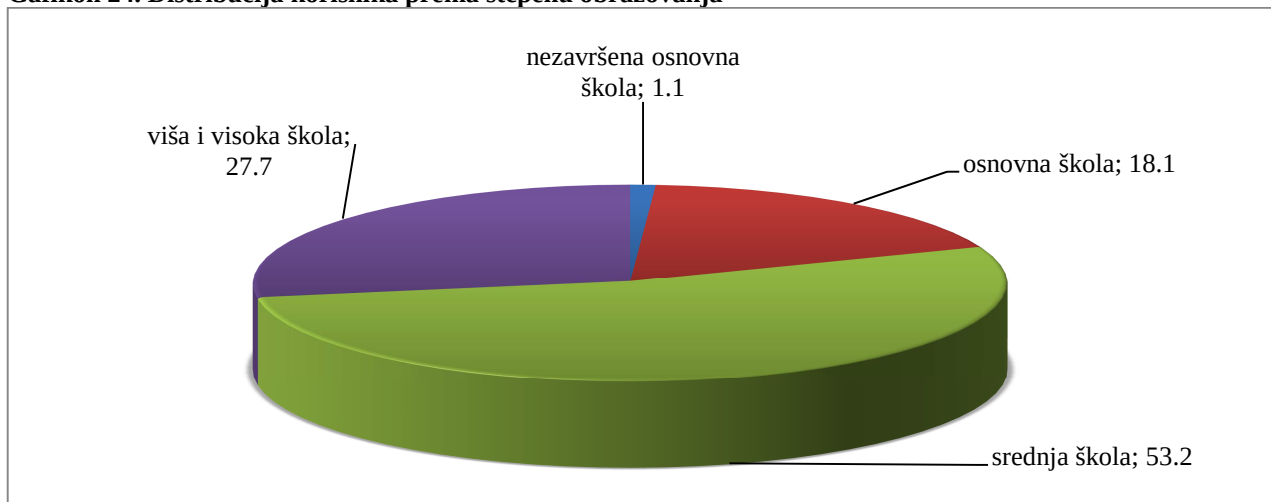
Ukupan broj podeljenih anketa u ovoj službi je 102, a popunjeno je 92,2 ili % (prethodne godine 97,2%).

Tabela 8. Stopa odgovora u domovima zdravlja Pomoravskog okruga u službi stomatologije

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	54	37	37	100
Dom zdravlja Paraćin	31	29	29	100
Dom zdravlja Despotovac	14	14	14	100
Dom zdravlja Svilajnac	8	8	5	62,5
Dom zdravlja Rekovac	17	14	9	64,3
Ukupno	124	102	94	92,2

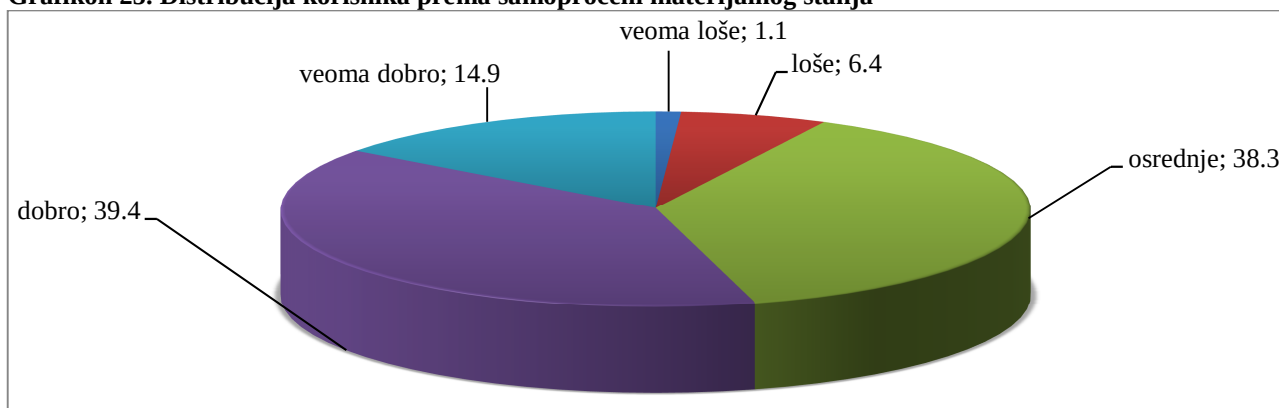
Najveći procenat anketiranih je sa završenom srednjom školom 53,2% (prethodne godine 60%), sa osnovnom 18,1% (prethodne godine 11,4%), sa višom i visokom oko 27,7% (prethodne godine 26,4%).

Grafikon 24. Distribucija korisnika prema stepenu obrazovanja



Možemo reći da 38,3% anketiranih ocenjuje svoj materijalni status osrednjim (prethodne godine 17,1%) što je više od prethodne godine 21,2% , 39,4% kao dobar (prethodne godine 54,3%),a 7,5% kao veoma loš (prethodne godine 2,9%).

Grafikon 25. Distribucija korisnika prema samoproceni materijalnog stanja



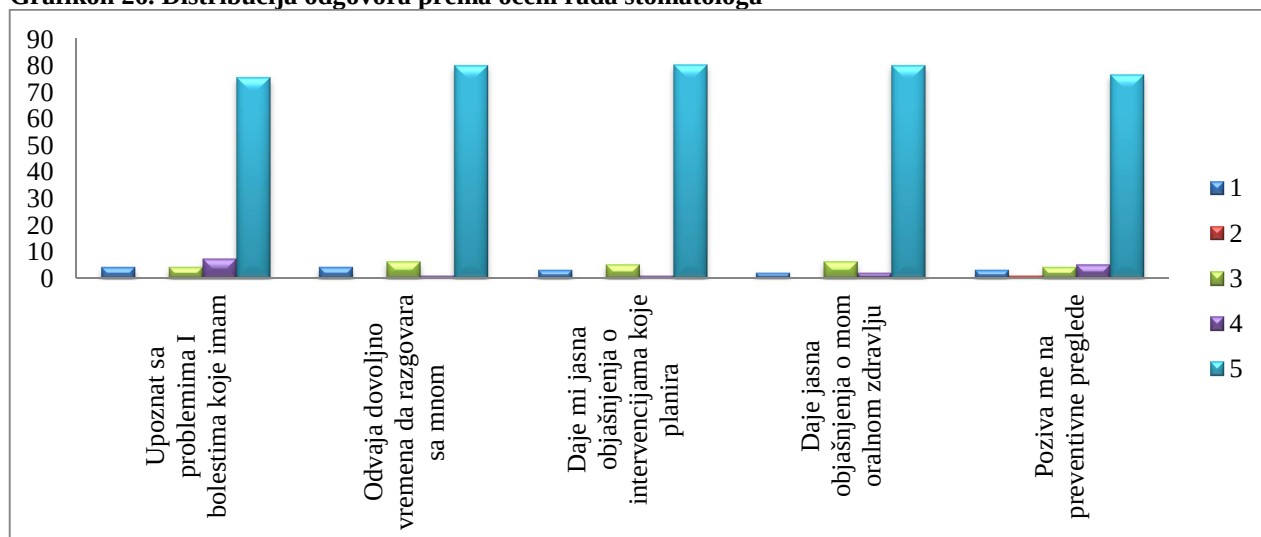
Najveći procenat ispitanika je starosti od 30-44 godina 39,4%.

Oko 94,5% ispitanika je naveo da je posetio stomatologa u državnoj službi (prethodne godine 5,7%) .

Najveći procenat ispitanika je primljeno istog dana na pregled 84%(prethodne godine 82,7%) ,a niko nije čekao više od 15 dana (prethodne godine 2,7%).

Oko 78,7% roditelja se izjasnilo da stomatolozi najviše razgovaraju o značaju redovnog pregleda (prethodne godine 82,9%) ,kao i o značaju pravilnog pranja zuba 75,5% .Najmanje saveta roditelji dobijaju o značaju dojenja dece 20,2% (prethodne godine 48,6%).

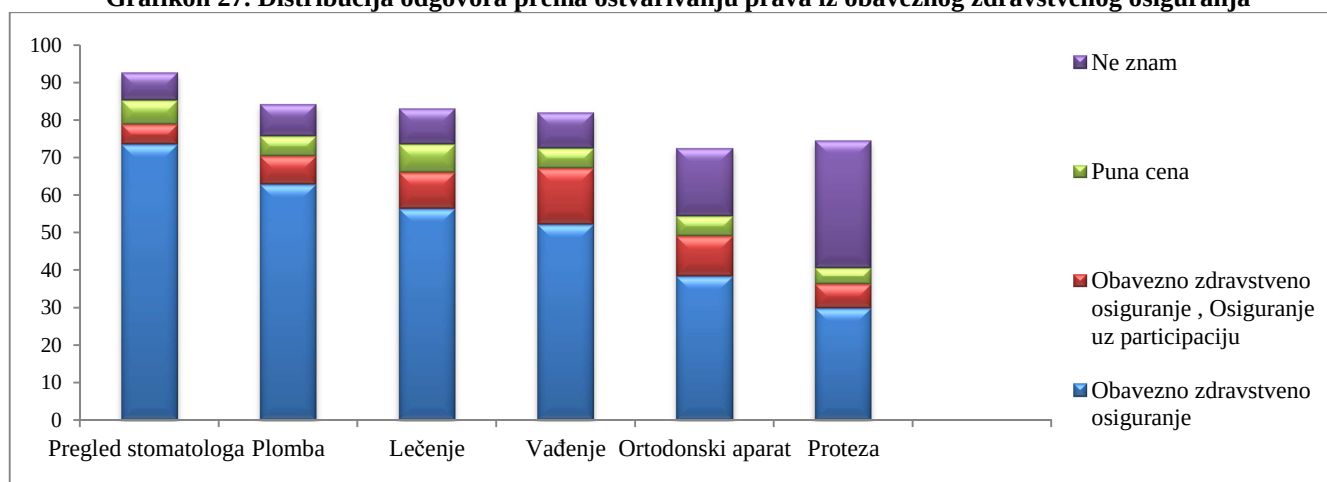
Grafikon 26. Distribucija odgovora prema oceni rada stomatologa



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

Najveće zadovoljstvo ispitanika je vremenom čekanja u čekaonici 80,8% i brojem mesta za sedenje u čekaonici 85,1% i ljubaznošću osoblja 83%. Najnezadovoljniji su dostupnošću stomatologa osobama sa posebnim potrebama 52,1% i stomatološkom opremom 53,2%.

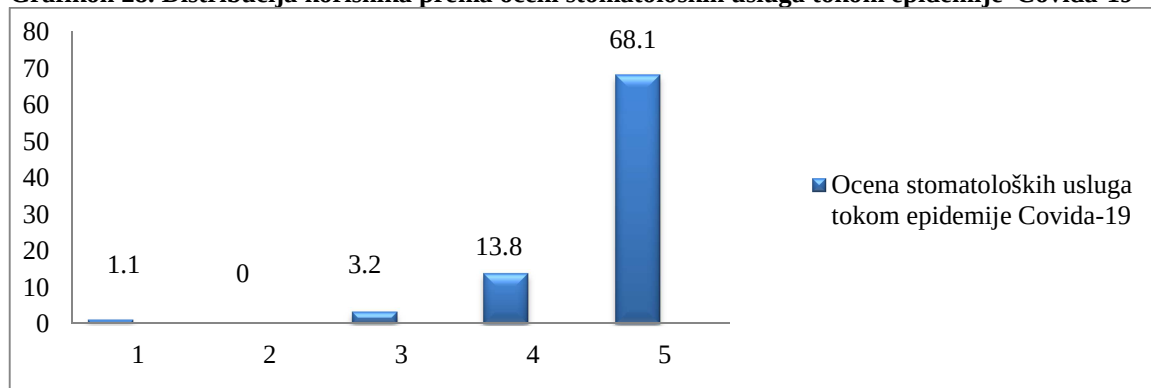
Grafikon 27. Distribucija odgovora prema ostvarivanju prava iz obaveznog zdravstvenog osiguranja



Većina anketiranih smatra da su usluge koje pruža stomatolog u državnoj službi pokrivene obaveznom zdravstvenim osiguranjem ili uz doplatu participacije, osim kod ugradnje proteza gde 34% njih ne zna odgovor.

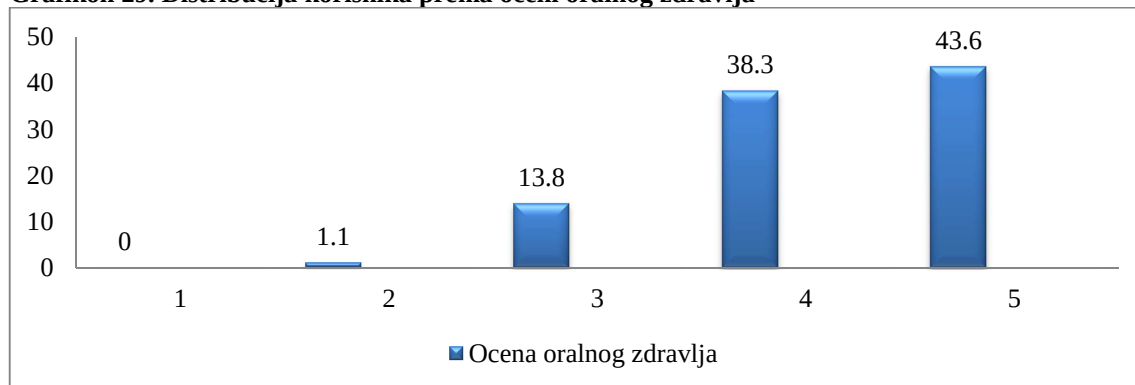
Oko 8,5% ispitanika tvrdi da se u proteklih godinu dana desilo da nisu otišli na pregled ili su ga odložili jer nisu mogli da plate (prethodne godine 8,6%), dok je najveći broj njih 55,3% odložilo odlazak zbog aktuelne epidemiološke situacije vezane za Covid-19 (prethodne godine 28,6%).

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 68,1% (prethodne godine 77,1%).

Grafikon 29. Distribucija korisnika prema oceni oralnog zdravlja



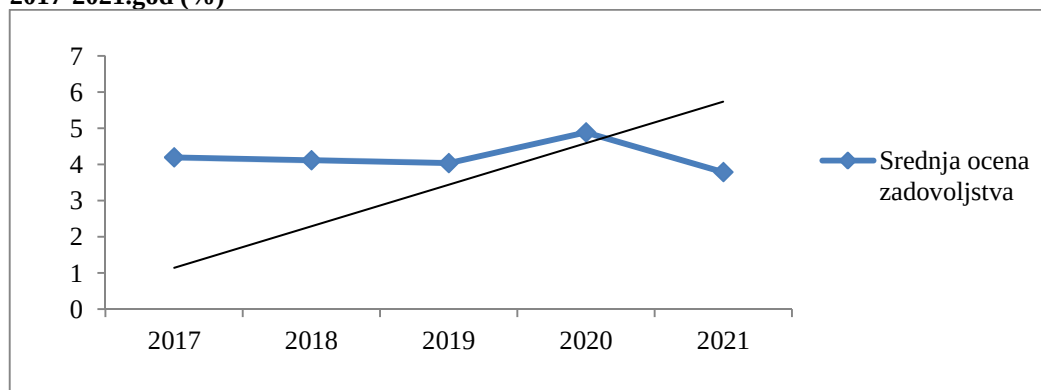
Najveći broj ispitanika je ocenilo svoje oralno zdravlje kao odlično 43,6% (prethodne godine 48,6%), dok niko od ispitanika nije naveo da ima loše.

Zdravstvenom zaštitom u ovoj službi na teritoriji okruga zadovoljno je 90,4% (prethodne godine 81,1%) anketiranih što je više nego prethodne godine.

Tabela 9. Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u stomatologiji (%)

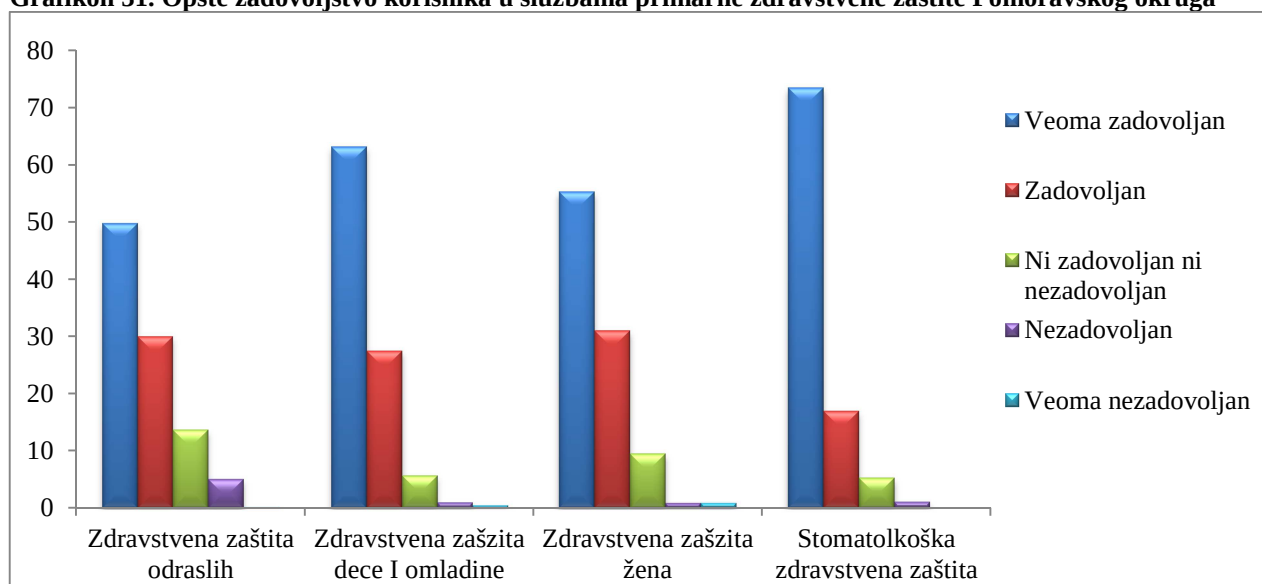
Zadovoljstvo korisnika <i>Pomoravski okrug</i>	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Srednja ocena zadovoljstva
2017	4,1	2,6	5,2	41,7	42,3	4,20
2018	6,5	0,5	9,1	40,7	41,7	4,12
2019	7,5	0,5	8,5	45,3	35,8	4,04
2020	0,0	0,0	2,9	17,1	74,3	4,89
2021	0,0	1,1	5,3	17	73,4	3,79

Grafikon 30. Srednja ocena zadovoljstva korisnika službom za stomatologiju 2017-2021.god (%)



Srednja ocena zadovoljstva ovom službom je 3,79. 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 odraslih.

Grafikon 32 . Zadovoljstvo korisnika u službama primarne zdravstvene zaštite Pomoravskog okruga



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 decembru mesecu 2021.god. Ukupno je u ovim službama podeljeno 415 upitnika (od čega 145 ili 34,9% u primarnoj z.z. popunjeno), i popunjeno 353, stopa odgovora je 85,1% (94,9% 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	74	74	14	18,9
Dom zdravlja Despotovac	62	62	61	98,4
Dom zdravlja Rekovac	13	9	4	44,4
Opšta bolnica Čuprija	143	116	116	100
Opšta bolnica Paraćin	110	61	61	100
Opšta bolnica Jagodina	97	97	97	100
Ukupno	499	415	353	85,1

Od anketiranih korisnika specijalističkih službi za 23,6% ima više osoba ženskog pola.

Grafikon 33. Distribucija odgovora po polu

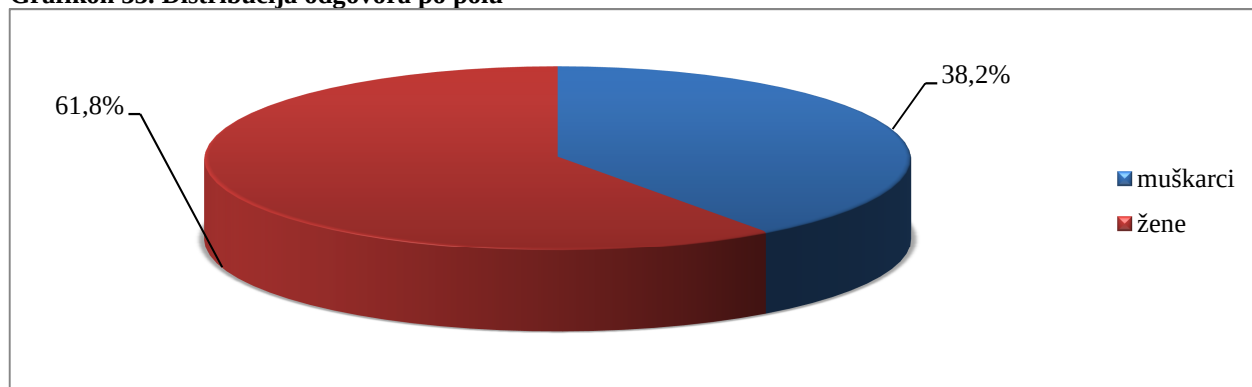
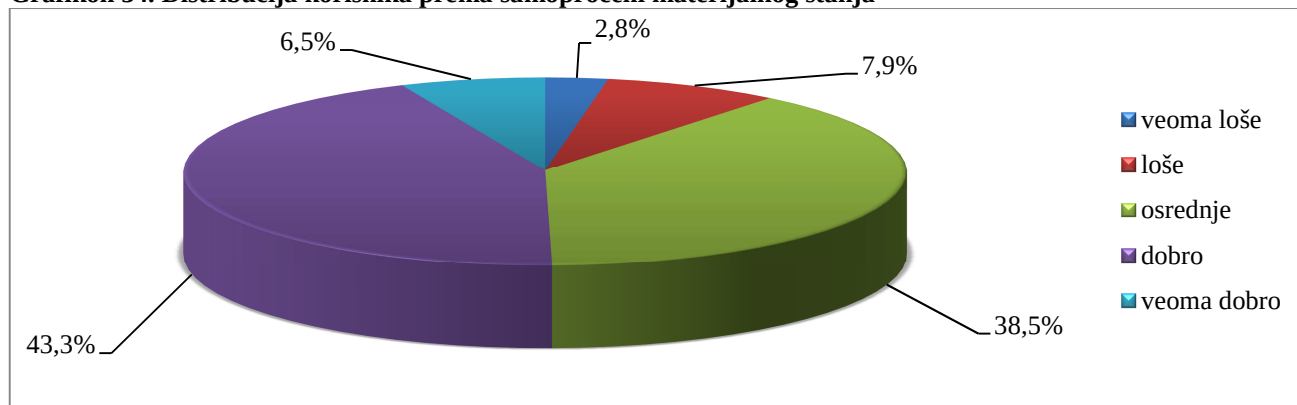


Tabela 11. Korisnici /pacijenti po godinama starosti

Godine	15-29	30-44	45-59	60-74	75-89	90+
Broj	36	80	100	109	26	0
%	10,2	22,7	28,3	30,9	7,4	0,0

Najveći procenat među anketiranima u Specijalističkoj službi su starosti od 60-74 god 30,9%.

Grafikon 34. Distribucija korisnika prema samoproceni materijalnog stanja

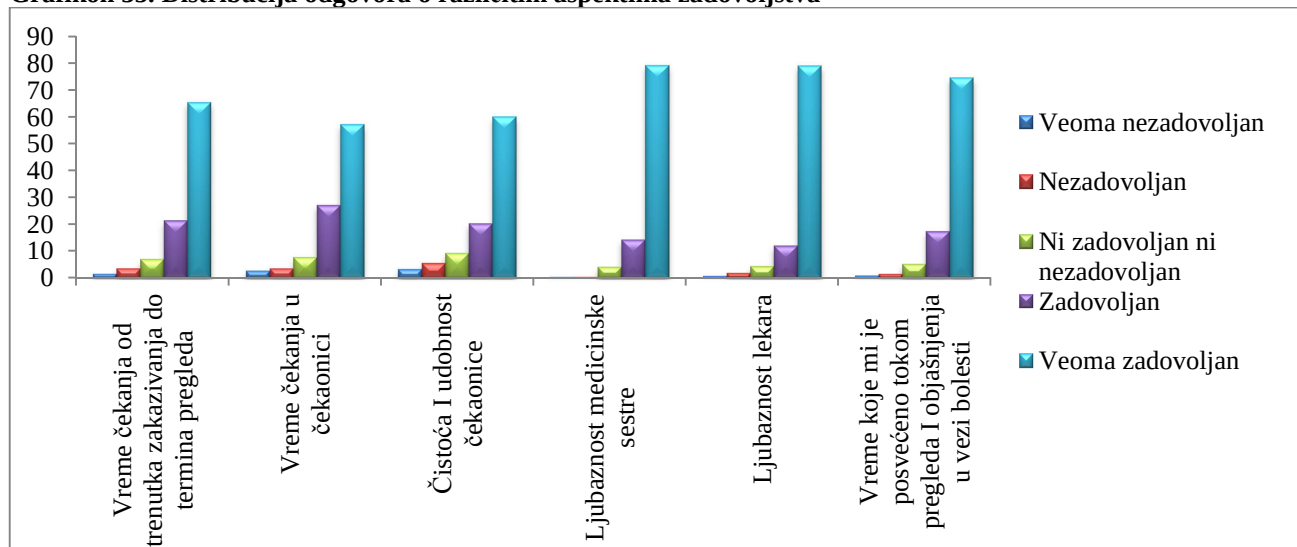


Veliki broj anketiranih navodi da im je materijalni status dobar 43,3% i osrednj 38,5% ,a samo 2,8% svoj status ocenjuje kao veoma dobar.

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 91,2% i medicinskih sestara 93,8%, a najnezadovoljniji su vremenom čekanja od trenutka zakazivanja do prijema na pregled 84,4% (prethodne godine 58,8%) i čistoćom i udobnošću u čekaonici 80,5% (prethodne godine 59,8%) .

Grafikon 35. Distribucija odgovora o različitim aspektima zadovoljstva

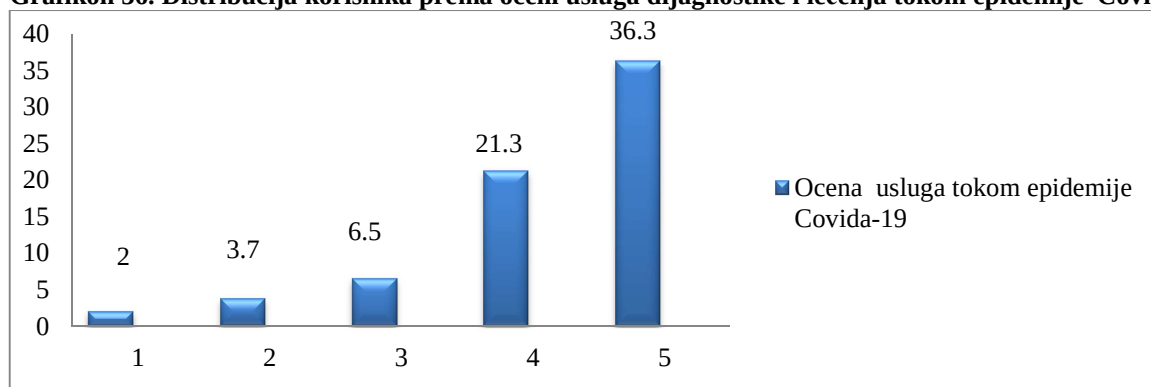


Oko 29,5% ispitanika je šest i više puta u poslednjih 12. meseci posetilo specijalistu ,a 32,6% do dva puta. Na pregled je primljeno istog dana bez zakazivanja 49% što je u odnosu na prethodnu godinu manje za 5% (prethodne godine 54%). Najduže se čekalo na pregled u 2019.god. ,a u 2018.god je najmanje 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 %
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
2021	49	28,1	13,3	7,1

Grafikon 36. Distribucija korisnika prema oceni usluga dijagnostike i lečenja tokom epidemije Covida-19



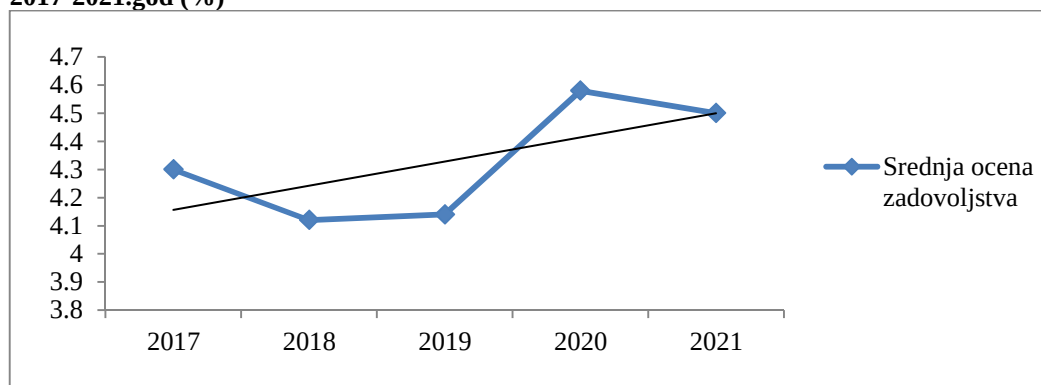
Najveći broj ispitanika je ocenio visokom ocenom usluge specijalističkih službi tokom epidemije Covidom-19. Oko 21% navodi da je moralo da odloži ili otkaže odlazak kod specijaliste zbog epidemije Covida -19 (prethodne godine 13,3%).

Ostvarenom zdravstvenom zaštitom u internističkim ambulantama u Pomoravskom okrugu zadovoljno je 89,2% korisnika što je za 3,2% manje od prethodne godine (prethodne godine 92,4%), ni zadovoljnih ni nezadovoljnih je oko 8,2% (prethodne godine 6,4%), nezadovoljnih 2% (prethodne godine 0%).

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
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
2021	0,3	1,7	8,2	26,9	62,3	4,50

Grafikon 37. Srednja ocena zadovoljstva korisnika Specijalističkom službom na teritoriji Pomoravskog okruga 2017-2021.god (%)



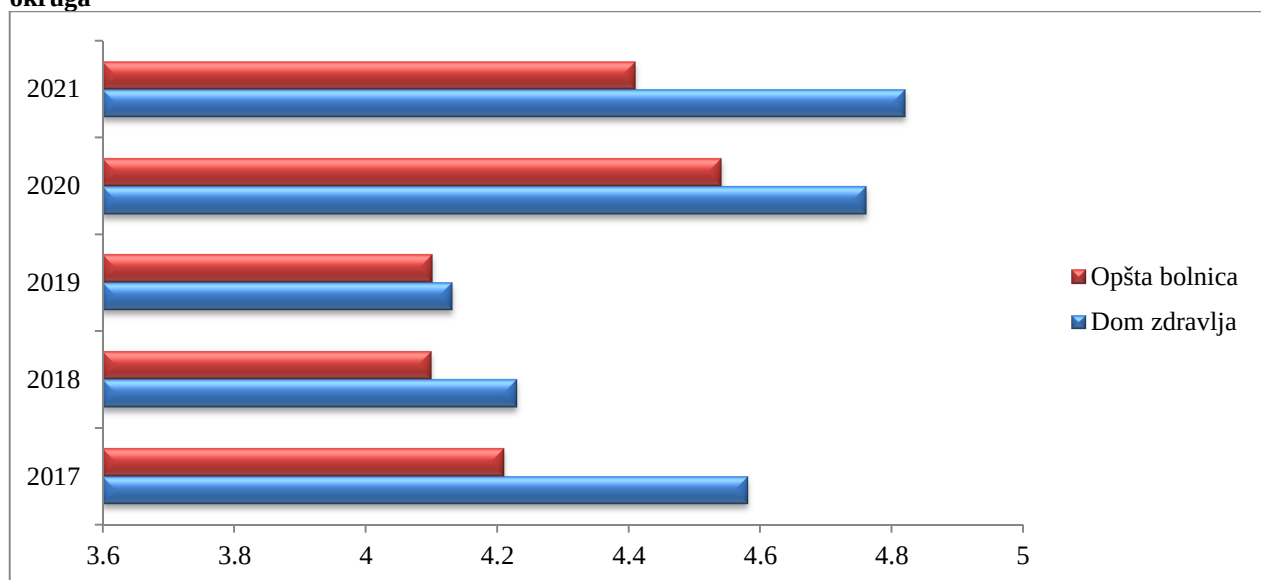
Srednja ocena zadovoljstva je 4,50, što je manje nego prethodne godine. Zapažaju se oscilacije u visini sednjih ocena zadovoljstva ovom službom tokom posmatranog petogodišnjeg perioda. Najveća srednja ocena zadovoljstva je u 2020.god.

Upoređujući zadovoljstvo specijalističkom službom u domovima zdravlja i bolnicama, uočava se nešto veće zadovoljstvo u domovima zdravlja gde je srednja ocena zadovoljstva 4,82, a u bolnicama 4,41.

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

<i>Zadovoljstvo Korisnika Specijalističkom službom Pomoravski okrug 2021.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	2,5	12,7	84,8	4,82
<i>Opšte bolnice</i>	0,4	2,2	9,8	31,0	55,8	4,41

Grafikon 38. Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u domovima zdravlja i opštim bolnicama Pomoravskog okruga



BOLNIČKA ZDRAVSTVENA ZAŠTITA

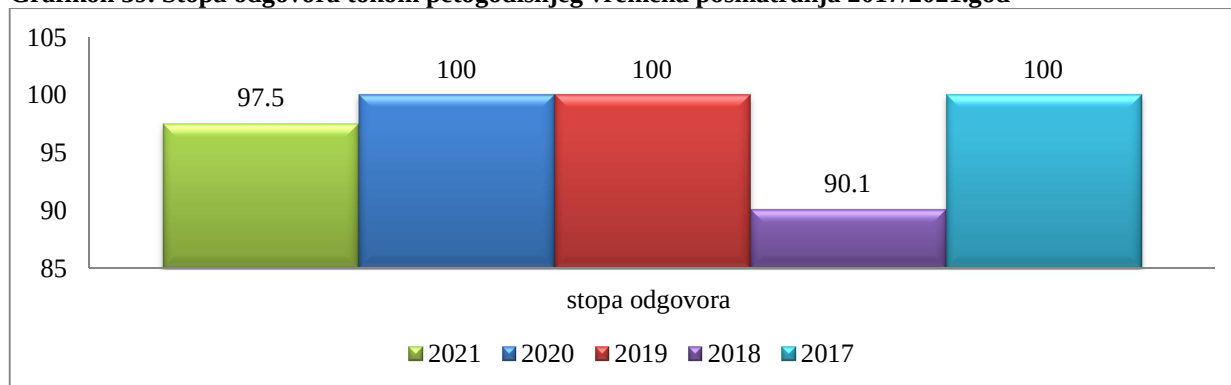
Istraživanje zadovoljstva korisnika bolničkom zdravstvenom zaštitom obavljeno 20.-24.12.2021. godine.

U tri bolnice Pomoravskog okruga ležecim pacijentima je pri otpustu podeljeno 243 anketnih upitnika od kojih je popunjeno 237 ili 97,5% (prethodne godine 100%).

Tabela 15. Stopa odgovora u određenim granama medicine Pomoravskog okruga

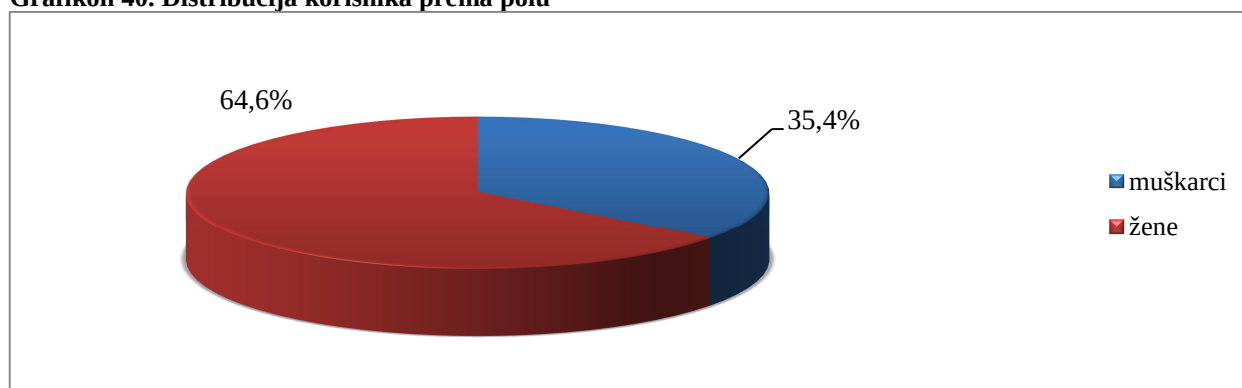
<i>Službe</i>	<i>Broj pacijenata na dan anketiranja</i>	<i>Broj podeljenih upitnika</i>	<i>Broj popunjenih upitnika</i>	<i>Stopa odgovora</i>
<i>Ukupno</i>	286	243	237	97,5

Grafikon 39. Stopa odgovora tokom petogodišnjeg vremena posmatranja 2017/2021.god



Od ukupno anketiranih korisnika bolničke zdravstvene zaštite 64,6% čine žene (prethodne godine 61,6%) ,a 35,4% su muškarci (prethodne godine 37,8%).

Grafikon 40. Distribucija korisnika prema polu

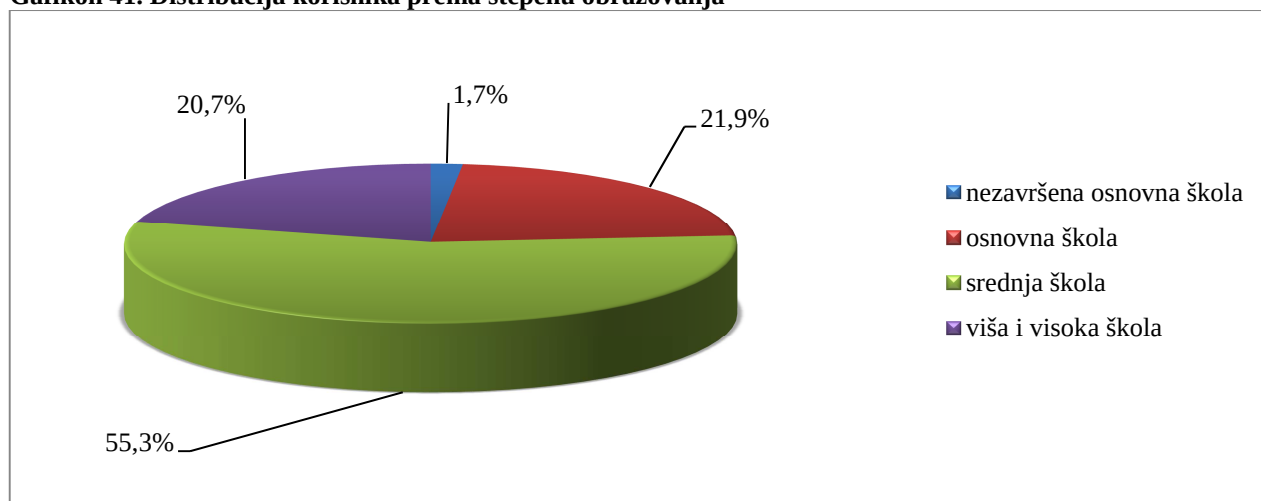


Najveći broj korisnika bolničke zdravstvene zaštite bili su starosti 60-74 godina ili 30,4% što je više u odnosu na prethodnu godinu za 5%.

Tabela 16 . Korisnici /pacijenti po godinama starosti

Godine		15-29	30-44	45-59	60-74	75-89	90+
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
2021	Broj	40	51	45	72	24	1
	%	16,9	21,5	19,0	30,4	10,1	0,4

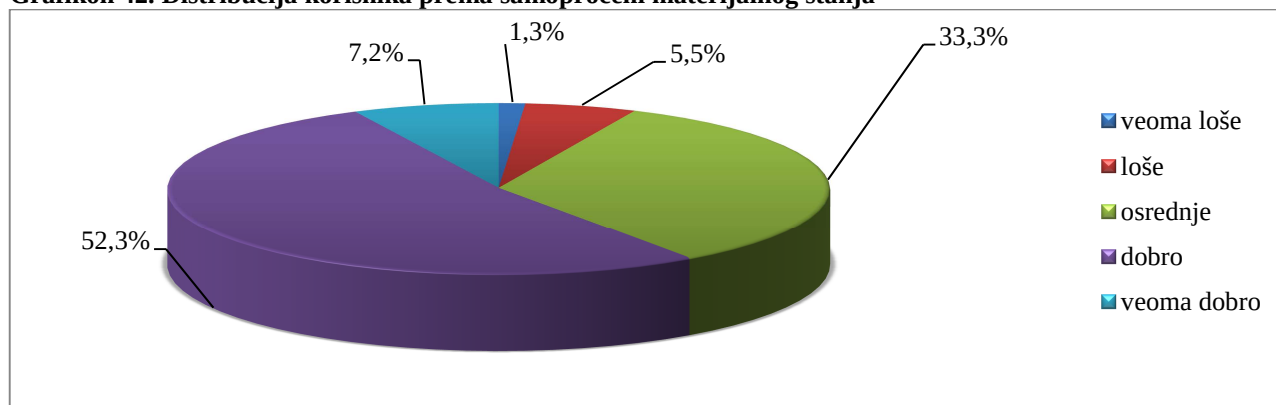
Grafikon 41. Distribucija korisnika prema stepenu obrazovanja



Korisnici bolničke zdravstvene zaštite sa nezavršenom osnovnom školom je 1,7% (prošle godine 4,9 %) ,najveći procenat anketiranih ima završenu srednju školu 55,3%,(prošle godine 55,7%).

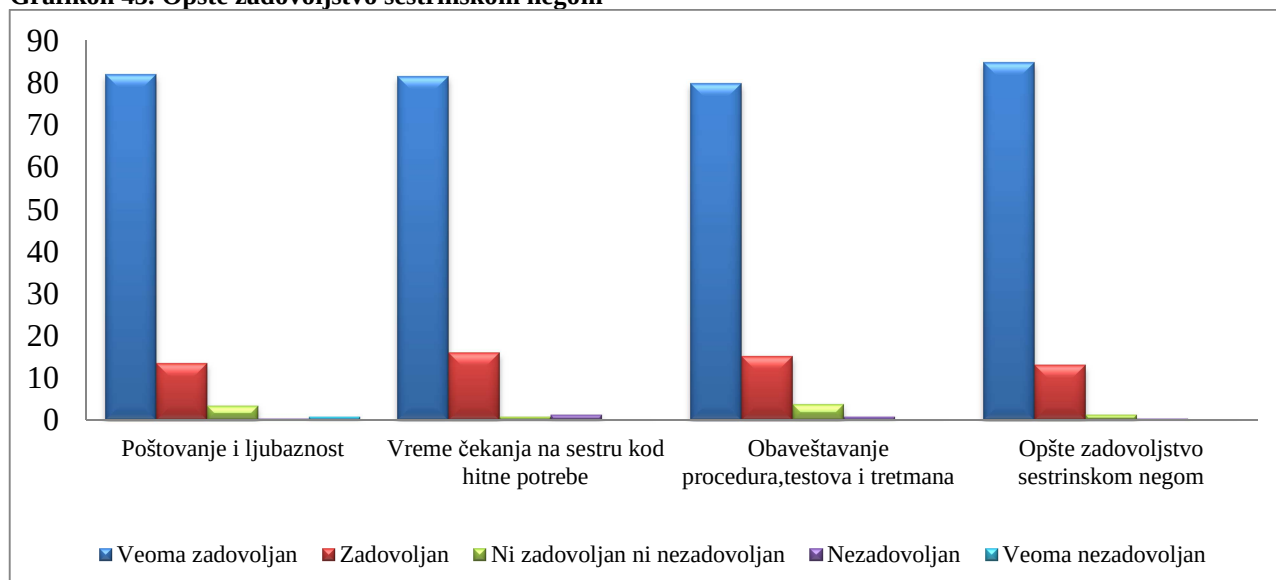
Najveći procenat anketiranih 52,3% navodi svoj materijalni status dobrim (prethodne godine 42,7%) , 33,3% osrednjim (prethodne godine 38,4%) ,a loš i veoma loš 6,8% (prethodne godine 10,3%). Možemo zaključiti da je materijalni status anketiranih na nivou prethodne godine sa malim varijacijama .

Grafikon 42. Distribucija korisnika prema samoproceni materijalnog stanja



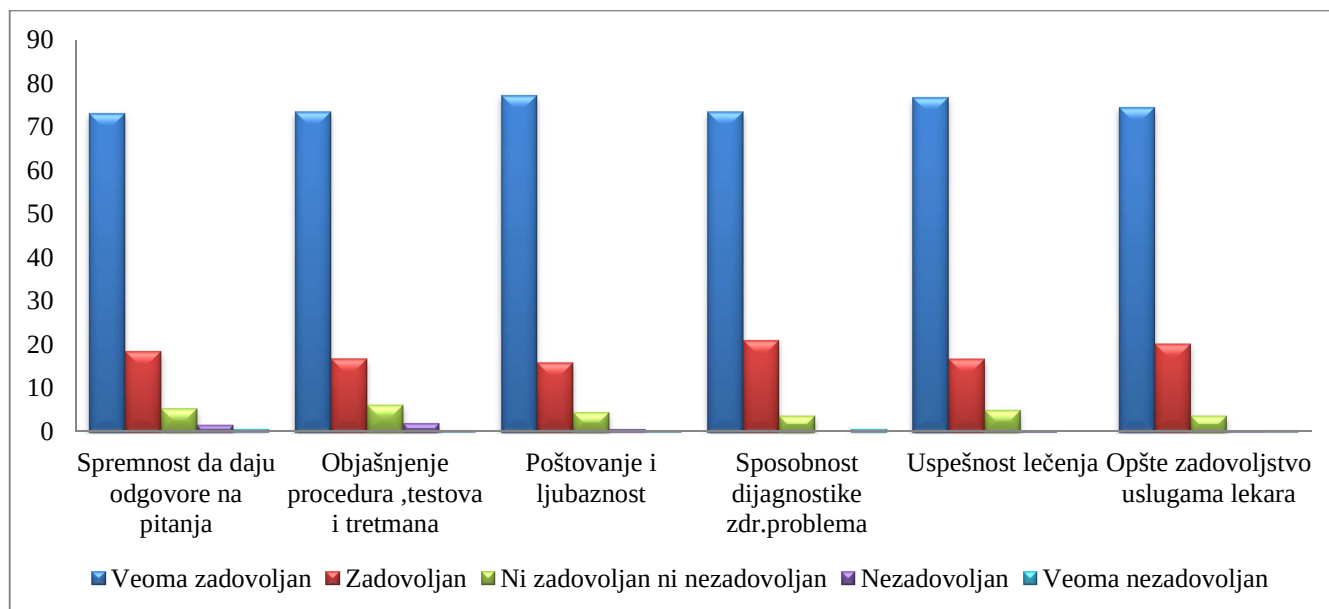
Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom u bolnici zadovoljno je 97,9% (prethodne godine 94,6%) dok je 0,4% je nezadovoljno.

Grafikon 43. Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom



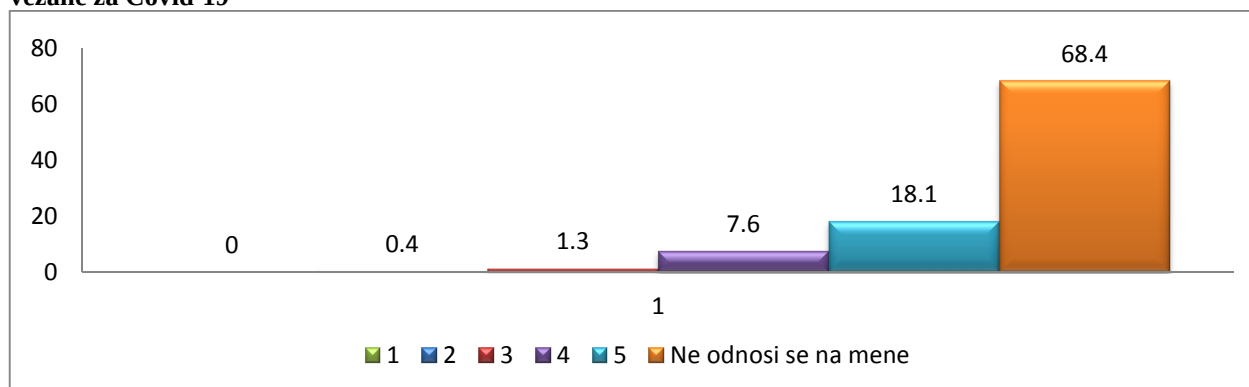
Opšte zadovoljstvo uslugama lekara, je na nivou prethodne godine 94,5% (prethodne godine 94,6%). Osim opšteg zadovoljstva lekarskim uslugama, pacijenti su iskazali i svoje zadovoljstvo mnogim aspektima tj.svojom percepcijom koliko je lekar bio bio spreman da daje odgovore na pitanja I razna objašnjenja 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 90-94% prethodne godine (91-96%).

Grafikon 44. Distribucija zadovoljstva uslugama lekara tokom boravka u bolnici



U toku lečenja pacijenata tokom boravka u bolnici je u 43,5% (prethodne godine 31,9%) pacijenata navelo da je u toku lečenja korišćen klinički put, a njih 38,8% nije imalo odgovor na pitanje (prethodne godine 45,4%).

Grafikon 45. Distribucija zadovoljstva uslugama dijagnostike I lečenja u vezi sumnje ili potvrđene bolesti vezane za Covid-19



Oko 25,7% korisnika bolničke zdravstvene zaštite je zadovoljno dijagnostikom i lečenjem vezano za Covid-19 (prethodne godine 39,4%), a njih 13,1% navodi da im je bolničko lečenje u vezi drugih bolesti bilo odloženo zbog aktuelne epidemiološke situacije (prethodne godine 10,8%).

Opšte zadovoljstvo ishranom u bolnici zadovoljno je 77,6% anketiranih pacijenata, (prethodne godine 84,2%), nezadovoljnih je 6,8%, dok 14,8% nemaju određeno mišljenje. Procent zadovoljnijih je za 6,6% manje nego prošle godine.

Opšte zadovoljstvo uslovima smeštaja tokom boravka u bolnici nezadovoljno je 5,5% korisnika (prethodne godine 2,2%), a zadovoljnih 86,1% (prethodne godine 83,8%).

Organizacijom poseta je zadovoljno 73% pacijenata (prethodne godine 71,4%), a nezadovoljno oko 12,7% što je na nivou prethodne godine.

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

Aspektima bolničke zdravstvene zaštite	2017	2018	2019	2020	2021
Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom	4,60	4,59	4,55	4,64	4,26
Opšte zadovoljstvo uslugama lekara	4,55	4,48	4,50	4,60	4,69
Opšte zadovoljstvo uslugama ishrane	4,23	4,16	4,02	4,30	4,18
Opšte zadovoljstvo uslovima smeštaja	4,23	4,14	4,05	4,32	4,38
Opšte zadovoljstvo uslugama dijagnostike i terapije	4,50	4,53	4,47	4,53	4,77

Pacijenati su najnezadovoljniji navedenim aspektima bolničkog lečenja u 2021.god ishranom i sestrinskom negom ,a najzadovoljniji uslugama dijagnostike i lečenja i uslugama lekara .

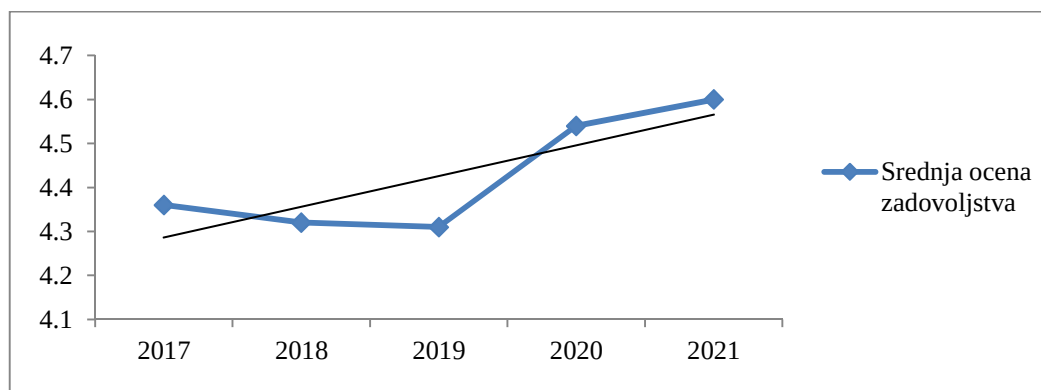
Bolničkim lečenjem u celini zadovoljno je 93,7% korisnika što je na nivou prethodne godine , nezadovoljnih 1,3% , a 5,1% nema određeno mišljenje.

Tabela 18. Zadovoljstvo bolničkim lečenjem

Zadovoljstvo korisnika <i>Pomoravski okrug</i>	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Srednja ocena zadovoljstva
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
2021	0,0	1,3	5,1	25,7	67,9	4,60

Prosečna ocena zadovoljstva bolničkim lečenjem u bolnicama Pomoravskog okruga u 2021. godini je 4,60. Uočava se blagi porast zadovoljstva u odnosu na prethodne godine.Najveće je u 2021. god.

Grafikon 46. Srednja ocena zadovoljstva korisnika bolničkim lečenjem Pomoravskog okruga 2017-2021.god (%)

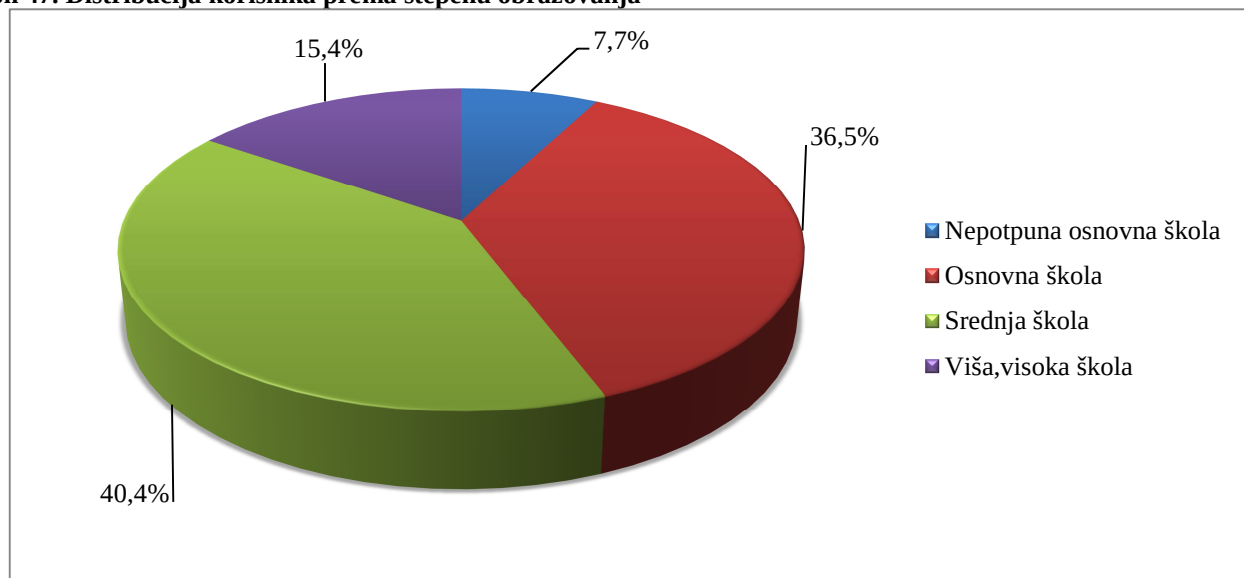


Dijaliza

Dijaliza se sprovodi kod pacijenata obolelih od hronične bubrežne insuficijencije u opštoj bolnici Čuprija i domu zdravlja Svilajnac. Istraživanje je sprovedeno u decembru mesecu 2021.godine, gde je na dijalizi bilo 115 pacijenata, podeljeno je 55 upitnika, 52 vraćena i obrađena. Stopa odgovora je 94,5% (prethodne godine 100%).

Od ukupno anketiranih pacijenata na dijalizi 42,3% njih je ženskog pola, a 57,7% muškog. Prosečna starost pacijenata na dijalizi je između 45- 59 i 60-74 godina 77%. Najviše anketiranih ima osnovno (36,5%) i srednje obrazovanje (40,4%) i osrednji materijalni status (55,8%).

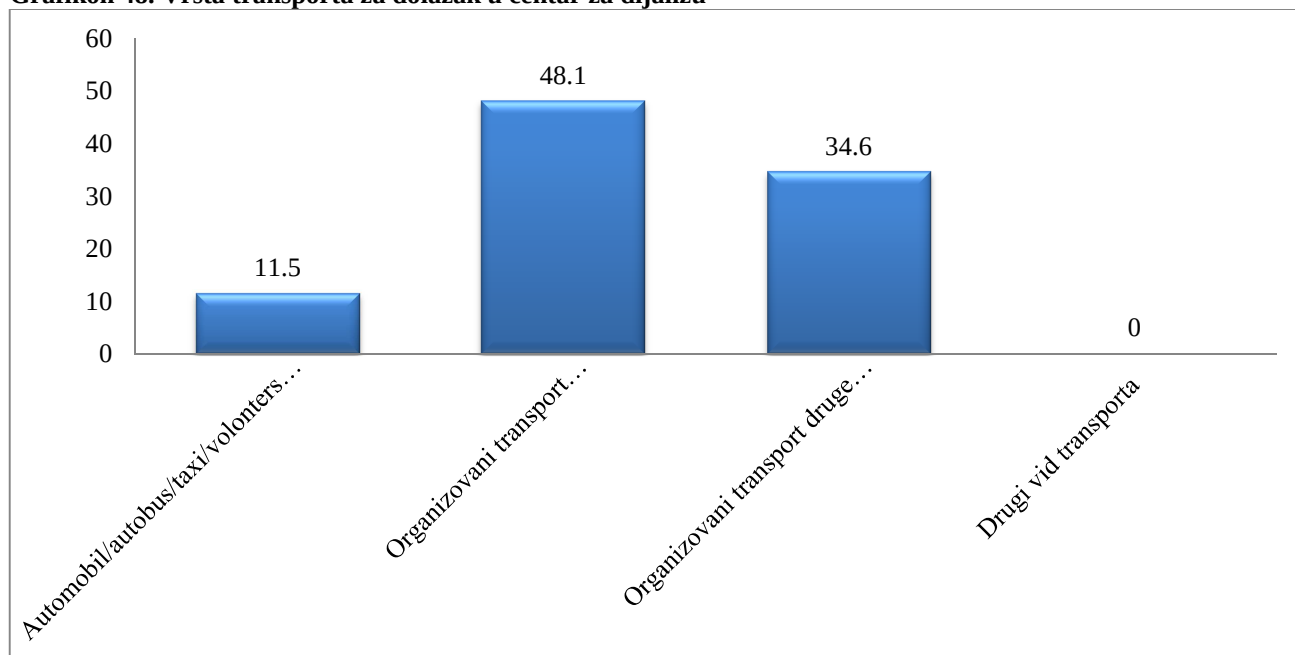
Grafikon 47. Distribucija korisnika prema stepenu obrazovanja



Kod 63,5% osoba koje idu na dijalizu, dijalizni centar se nalazi u matičnoj zdravstvenoj ustanovi (prethodne godine 34,4%), a njih 30,8% (prethodne godine 37,5%) navodi da se centar nalazi u drugoj zdravstvenoj ustanovi, niko nije morao 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 48,1% (prethodne godine 28,1%). U putu se provede od 10-30 minuta u zavisnosti od udaljenosti mesta boravka od dijaliznog centra.

Grafikon 48. Vrsta transporta za dolazak u centar za dijalizu



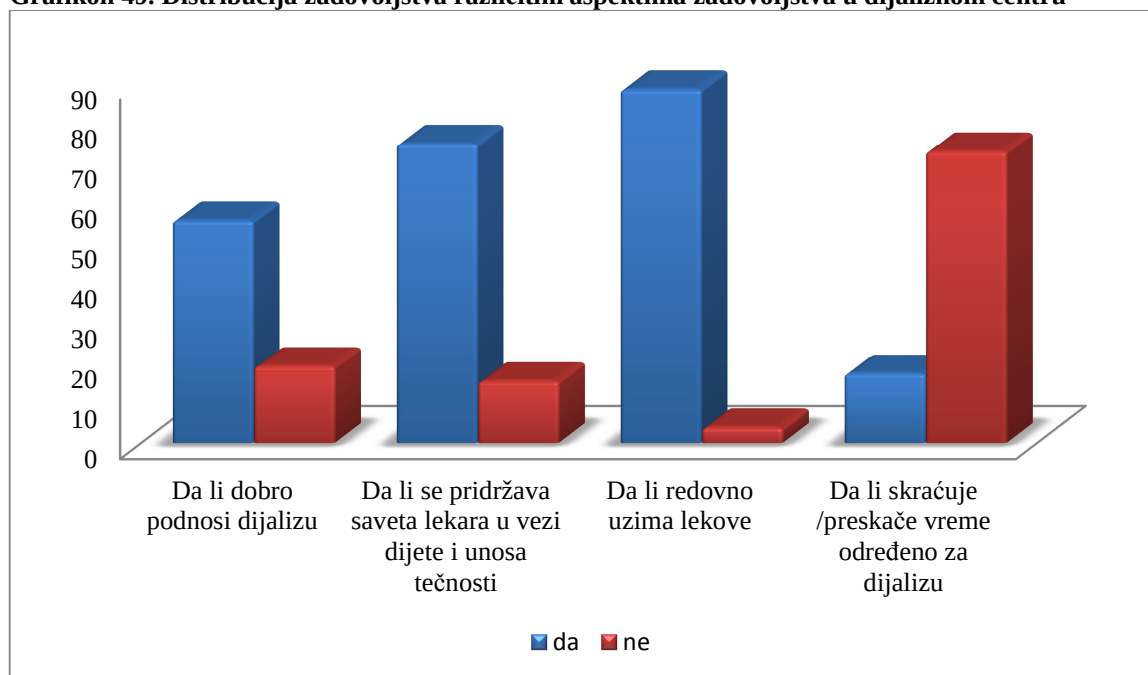
Oko 71,2% anketiranih ispitanika su navela da im odgovara radno vreme dijaliznog centra (prethodne godine 62,5%) dok je njih 59,6% i da im odgovara mogućnost izbora dana za dijalizu (prethodne godine 65,6%). Zadovoljni su i izborom perioda dijalize tokom dana/smene 55,8% (prethodne godine 56,3%).

Što se tiče opremljenosti soba za dijalizu njih 62,2% misli da su adekvatno opremljene (prethodne godine 53,1%). Najviše zamerki imaju na temperaturu prostorije u kojoj se vrši dijaliza i neadekvatan prostor za dijalizu i odmor. Pacijenti su naveli da su vrlo nezadovoljni obrokom koji se poslužuje i sredstvima da se zabave tokom dijalize (TV,časopisi...) 51,9% (prethodne godine 53,1%) .

Pacijenti na dijalizi su zadovoljniji brigom sestara 77,2% (prethodne godine 71,9%) nego lekara 47,5% (prethodne godine 50%) .Lekarima kao i prethodne godine najviše zameraju zato što nemaju dovoljno vremena da ih saslušaju kao i da posvete pažnju njihovom bolu i bolesti.

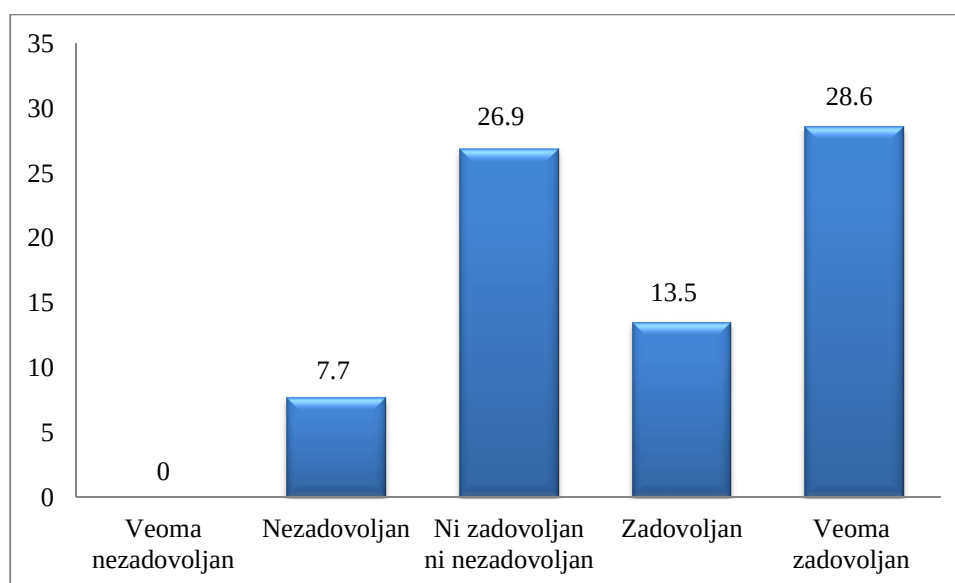
Preko 75% (prethodne godine 71,9%) njih se trudi da sluša savete lekara i smatra da ima intimnosti tokom pregleda oko 50% (prethodne godine 62,5%), ali su nezadovoljni učestalošću lekarskog pregleda 30,8% i i mogućnost ličnih konsultacija kada to žele 28% . Pacijenti se trude da redovno uzimaju svoju propisanu terapiju 88,5% (prethodne godine 62,5%) , a 73,1% (prethodne godine 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 informacijama o mogućim komplikacijama u toku njihove dijalize 50%, a najnezadovoljniji informacijama o seksualnom životu i lekovima koji se dobijaju iz sredstava obaveznog zdravstvenog osiguranja 34,6%. Oko 28,9% njih je moralo da odustane od leka zbog visoke cene (prethodne godine 75%), ili je samo nabavilo lekove 53,8% (prethodne godine 46,9%). Oko 42,3% je zadovoljno dijalizom (prethodne godine 75%), a oko 59,6% njih bi preporučilo drugome njihov dijalizni centar (prethodne godine 75%).

Grafikon 50. Zadovoljstvo dijaliznim centrom



Zaključak

Na osnovu prikaza najvažnijih rezultata ispitivanja zadovoljstva korisnika radom ustanova primarne i sekundarne zdravstvene zaštite u 2021. godini na teritoriji Pomoravskog okruga, može se zaključiti sledeće:

1. Istraživanje je sprovedeno u svim zdravstvenim ustanovama okruga, osim Dz Jagodina ,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 za 2,5% .
3. Stopa odgovora u **Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih** je 58,8% što je u odnosu na 2020.god. manje za 6%. Najmanja stopa odgovora je u Domu zdravlja Svilajnac , svega 8,3%, dok dom zdravlja Jagodina anketu zadovoljstva nije sproveo zbog aktuelne epidemiološke situacije vezane za Covid-19. U 2021.god. povećao se procenat korisnika koji su naveli da im je materijalni status loš za 6%,kao i procenat onih koji navode da im je matrijalni status osrednji za 10,7%. Kako bi se hroničnim pacijentima što više olakšalo i smanjio broj odlazaka kod lekara uvedeno je elektronsko propisivanje i podizanje terapije, ali zadovoljstvo ovom uslugom je niže nego prethodne godine za 12,7% a to je dovelo do povećanja broja pacijenata koji su primljeni kod lekara istog dana za 23,1% .Tokom posete izabranom lekaru najviše se razgovaralo o značaju pravilne ishrane,fizičke aktivnosti,izbegavanje stresa za razliku od prethodne godine gde su pacijenti dobili najviše saveta o važnosti sigurnog seksa. Zadovoljstvo korisnika je opalo za 26,9% jer smatraju da njihov izabrani lekar manje poznaje njihovu ličnue situaciju u odnosu na 2021.god .,kao i da dobijaju sve manje podrške i informacije koje su im potrebne.Briga za zdravlje i važnost redovnog skrining testiranja i ranog otkrivanja bolesti je ove godine pripadnicama lepšeg pola bilo u drugom planu ,tako da su one skrining na karcinom grlića materice uradile manje u odnosu na prethodnu godinu za 26,4% ,ali je najviše urađenih skrininga među odraslom populacijom u ovoj godini urađeno na KVO bolesti, rak debelog creva i dijabetes. Oko 65% korisnika je ocenilo svoje zdravstveno stanje kao dobro i odlično što nije bio slučaj prethodne godine,takođe su zadovoljni dijagnostikom i lečenjem u doba epidemije izazvane virusom korone. Što se tiče zadovoljstva zdravstvenom službom zadovoljni su ljubaznošću medicinskih sestara i lekara, ali ne i parking mestima ispred zdravstvene ustanove, dostupnost službe invalidima i internet prezentacijom ustanove , tako da je srednja ocena zadovoljstva 4,25.
4. U **Službi za zdravstvenu zaštitu dece** ,smanjena je stopa odgovora za 16% u odnosu na 2020.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 ove godine najmanje koristili aplikaciju **Moj doktor** za zakazivanje pregleda već odlazak bez zakazivanja i da budu primljeni istog dana kao i elektronsko propisivanje terapije bez odlaska kod lekara za hronične pacijente. I ove godine se dešavalo da roditelji ne odvedu decu na pregled zbog aktuelne epidemiološke situacije i udaljenosti zdravstvene ustanove. Zadovoljni su neposrednom ljubaznošću sestara i lekara kao i pažnjom koju dobijaju tokom pregleda i objašnjenju u vezi bolesti i korušćenju terapije, ali su nezadovoljni poznavanjem njihove lične situacije u odnosu na prethodnu godinu. Prilikom posete lekaru najviše se razgovaralo o pravilnoj ishrani i značaju fizičke aktivnosti dece ali se malo pričalo o zloupotrebi droga i začaju sigurnog seksa. Radom zdravstvene službe kao i lečenjem u vreme pandemije Covidom -19 su zadovoljni u visokom procentu (60,1%). Srednja ocena zadovoljstva zdravstvenom službom je u 2021.god. najveća u posmatranom periodu od pet godina 4,55.

5. Stopa odgovora u **Službi za zdravstvenu zaštitu žena** je veća od prethodne godine za 2,2%. Najmanju stopu odgovora ima DZ Despotovac . U Službi za zdravstvenu zaštitu žena najveći broj ispitanica je starosti između 30-44 god. sa završenom srednjom školom i dobrim materijalnim statusom. U 2021.god. su se korisnice više opredelile za posetu ginekologu u državnoj praksi nego kod privatnika (za 55,7%više) .Kada zakazuju pregled to čine najviše telefonom (36,2%) i lično (32%) do najmanje koriste aplikaciju Moj doktor .Oko 64,7% je na pregled primljeno istog dana, a 3,5% je čekalo 15 i više dana.Prilikom posete ginekologu najviše se saveta dobije o značaju fizičke aktivnosti i značaju sigurnog seksa ,dok najmanje se razgovara o štetnosti zloupotrebe droga i alkohola. O tome koliko žene vode računa o blagovremenom otkrivanju bolesti govori podatak da su korisnice najviše skrining testova uradile na karcinom grlića materice 61,2%,a najmanje na depresiju i rano otkrivanje karcinoma debelog creva .Ispitanice su zadovoljne radom sestara i lekara kao i poštovanjem i ljubaznošću ginekologa, podrškom da se lakše izbore sa zdravstvenim problemimaali su razočarane poznavanjem njihove lične situacije .Oko 80% žena je zadovoljno radom službe i organizacijom tokom epidemije Covidom-19,ali su nezadovoljne internet prezentacijom službe i prilazom za invalide. U 2021.godini desilo se i da nisu otišle na pregled zbog aktuelne epidemiološke situacije. Korisnicama službe za zdravstvenu zaštitu žena je poraslo zadovoljstvo radom službe za 23,4% u odnosu na prethodnu godinu tako da je srednja ocena zadovoljstva 4,42.
6. Što se tiče **Stomatološke službe** stopa odgovora je manja od prethodne godine 92,2%. Najmanju stopu odgovora ima dom zdravlja Svilajnac i Despotovac. Najveći broj ispitanika je starosti između 30-44 godina, srednje stručne spreme i dobrog materijalnog statusa. U ovoj godini ispitanici su u velikom broju (94,5%) posećivali stomatologa u

domu zdravlja što nije bio slučaj prethodne godine i da su primljeni istog dana na pregled, a da je tokom pregleda najviše razgovora bilo o značaju redovnog stomatološkog pregleda i pravilnog pranja zuba. Korisnici stomatološke službe su ocenili rad stomatologa sa najvišom ocenom, takođe su izuzetno zadovoljni vremenom čekanja na pregled i brojem sedišta u čekaonici, ali su i nezadovoljni dostupnošću stomatologa osobama sa posebnim potrebama i zastarelom opremom. Zadovoljni su i radom službe u toku epidemije Covidom -19 ali ih je ista ta epidemija sprečila da odu na pregled kod stomatologa (55,3%). Korisnici su izuzetno zadovoljni svojim oralnim zdravljem koje ocenjuju kao odlično (43,6%). Njih 90,4% je zadovoljno radom stomatološke službe, ali je srednja ocena 3,79 što je najmanja 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 Službe za zdravstvenu žena, a najmanje su zadovoljni radom Stomatološkom službom.
8. U **Specijalističkim službama primarne i sekundarne zdravstvene zaštite** stopa odgovora je manja za 9,8% u odnosu na prethodnu godinu. Najmanju stopu odgovora ima dom zdravlja Svilajnac i Rekovac. Najveći broj anketiranih je starosti između 60-74 godina i najveći broj njih su osobe ženskog pola, dobrog materijalnog statusa. Anketirani ispitanici su zadovoljni ljubaznošću medicinskih sestara i lekara ali ne i vremenom čekanja od trenutka zakazivanja do prijema kao i čistoćom i udobnošću sedišta u čekaonici. Oko 49% pacijenata se izjasnilo da je na pregled primljeno istog dana, a njih 7,1% je čekalo 30 i više dana. U toku aktuelne epidemije Covidom -19 organizovan je izmenjen rad specijalističkih službi koje većina korisnika ocenjuje najvećom ocenom, ali zbog iste njih 21% nije otišlo na zakazani pregled kod lekara. Zadovoljstvo Specijalističkom službom je 4,50. Veće zadovoljstvo specijalističkom službom je u domovima zdravlja nego u bolnicama.
9. Stopa odgovora u **bolničkoj zdravstvenoj zaštiti** je za 2,5% manja nego prethodne godine. Služba Rehabilitacije u OB Čupriji nije sprovedla anketu zadovoljstva korisnika jer je bila u kovid režimu. Najveći broj anketiranih pacijenata su žene starosti od 60-74 god. sa završenom srednjom školom i dobrog materijalnog statusa. Korisnici bolničke zdravstvene zaštite su najzadovoljniji uslugama lekara, dijagnostikom i lečenjem vezano za Covid-19, ali su nezadovoljniji uslugama sestrinske nege i ishranom tokom boravka na bolničkom lečenju. Zbog aktuelne pandemije izazvane virusom Covid-19 pacijentima koji boluju od drugih bolesti je bilo otežano korišćenje bolničke zdravstvene zaštite i lečenje. Opšte zadovoljstvo bolničkim lečenjem je visoko i na nivou prethodne godine, tako da **srednja ocena** zadovoljstva iznosi 4,60.
10. Stopa odgovora u **dijalnom centru** je za 5,5% manja od prethodne godine. Najveći broj anketiranih su osobe muškog pola, starosti oko 45-74 godina, srednjeg obrazovanja i osrednjeg materijalnog statusa. Više od polovine korisnika dijalizuje 63,5% navodi da se

dijalizni centar nalazi u matičnoj zdravstvenoj ustanovi , a niko ne navodi da je zbog aktuelne epidemiološke situacije na dijalizu išlo u drugu zdravstvenu ustanovu. Što se tiče transporta do dijaliznog centra on je lili organizovan ili pacijenti koriste sopstveni prevoz u vidu automobila gde se u putu provede od 10-30 min.Oko 71,2% korisnika dijaliznog centra je zadovoljno vremenom rada centra kao i izborom dana za dijalizu,ali su nezadovoljni obrokom koji se poslužuje tokom dijalize ,prostorom za odmor i temperaturom u prostoriji. Pacijenti su više zadovoljni sestrinskom brigom (77%) nego lekarima ,a njima najviše zameraju što nemaju češće preglede i lične konsultacije. Većina se trudi da ne preskače vreme za dijalizu i da redovno uzima terapiju ,njih 60% bi drugima preporučilo svoj dijalizni centar. Opšte zadovoljstvo dijaliznim centrom se kreće oko 42% što je za 33% manje nego prethodne godin

Predlog mera

- 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 i ishrane.

Analizu sačinila:
Dr med.spec. Marijana Vujnović