



**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 2022. GODINI**

Ćuprija, 2023

PRIMARNA ZDRAVSTVENA ZAŠTITA

Ispitivanje zadovoljstva korisnika sprovedeno je u periodu od 23.11.2022.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 2548 anketnih upitnika od kojih je popunjeno 1788 ili 70,2% (prethodne godine 70,9%) tako da je stopa odgovora na nivou prethodne godine. 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>	<i>1710</i>	<i>1561</i>	<i>938</i>	<i>60,1</i>
<i>Zdravstvena zaštita dece i omladine</i>	<i>684</i>	<i>470</i>	<i>382</i>	<i>81,3</i>
<i>Zdravstvena zaštita žena</i>	<i>172</i>	<i>172</i>	<i>139</i>	<i>80,8</i>
<i>Stomatološka zdravstvena zaštita</i>	<i>302</i>	<i>194</i>	<i>183</i>	<i>94,3</i>
<i>Specijalistička služba</i>	<i>151</i>	<i>151</i>	<i>146</i>	<i>96,7</i>
<i>Ukupno</i>	<i>3019</i>	<i>2548</i>	<i>1788</i>	<i>70,2</i>

Služba za zdravstvenu zaštitu odraslih

U službama za zdravstvenu zaštitu odraslih celog okruga popunjeno je 938 upitnika sa stopom odgovora od 60,1% (prethodne godine 58,8%).

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>	<i>640</i>	<i>640</i>	<i>503</i>	<i>78,6</i>
<i>Dom zdravlja Čuprija</i>	<i>269</i>	<i>260</i>	<i>104</i>	<i>40</i>
<i>Dom zdravlja Paraćin</i>	<i>415</i>	<i>350</i>	<i>200</i>	<i>57,1</i>
<i>Dom zdravlja Despotovac</i>	<i>134</i>	<i>80</i>	<i>51</i>	<i>63,8</i>
<i>Dom zdravlja Svilajnac</i>	<i>141</i>	<i>141</i>	<i>25</i>	<i>17,7</i>
<i>Dom zdravlja Rekovac</i>	<i>111</i>	<i>90</i>	<i>55</i>	<i>61,1</i>
<i>Ukupno</i>	<i>1710</i>	<i>1561</i>	<i>938</i>	<i>60,1</i>

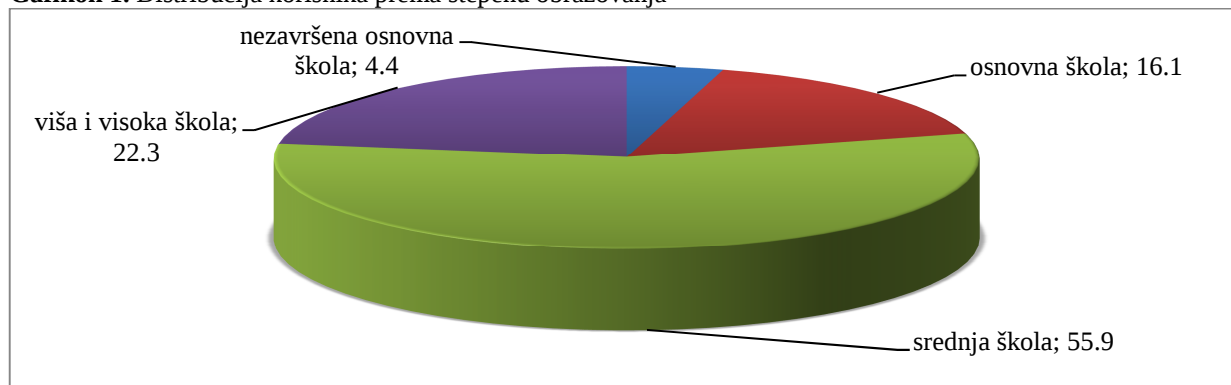
Najveća stopa odgovora u domovima zdravlja Pomoravskog okruga je kod Jagodine, Despotovca, najnižu stopu odgovora ima Svilajnac.

Od ukupnog broja anketa u ovoj službi 55% su popunile osobe ženskog pola (prethodne godine 56,1%), a 45% muškog pola (prethodne godine 43,9%).

Najveći procenat ispitanika je sa završenom srednjom školom 55,9% (prethodne godine 49,5%), sa završenom osnovnom 16,1% (prethodne godine 17,9%). Sa visokom i višom školskom

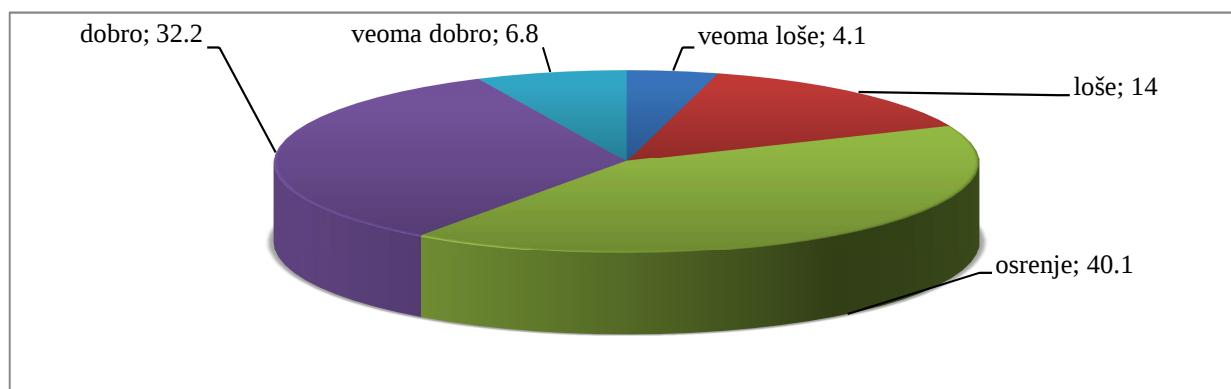
spremom je svega 22,3% anketiranih (prethodne godine 27,7%). Nezavršenu osnovnu školu 4,4% anketiranih korisnika/pacijenata.

Grafikon 1. Distribucija korisnika prema stepenu obrazovanja



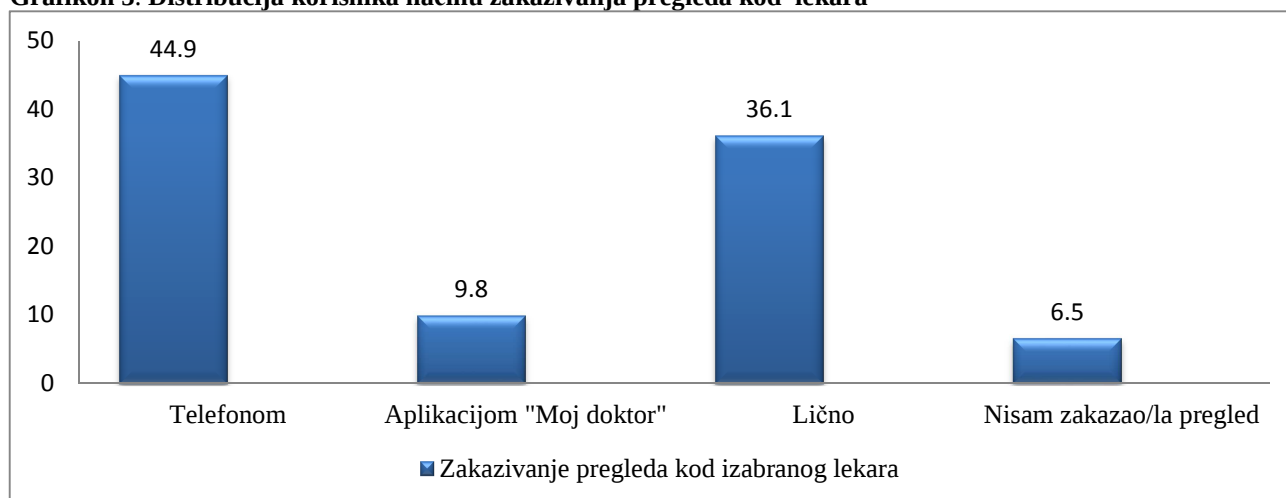
Svoj materijalni položaj najveći broj njih ocenjuje kao dobar i veoma dobar 39% (prethodne godine 47,2%) ,kao osrednji 40,1% (prethodne godine 39,1%), 14% kao loš (prethodne godine 11,4%) i veoma loš 4,1%.

Grafikon 2. Distribucija korisnika prema samoproceni materijalnog stanja



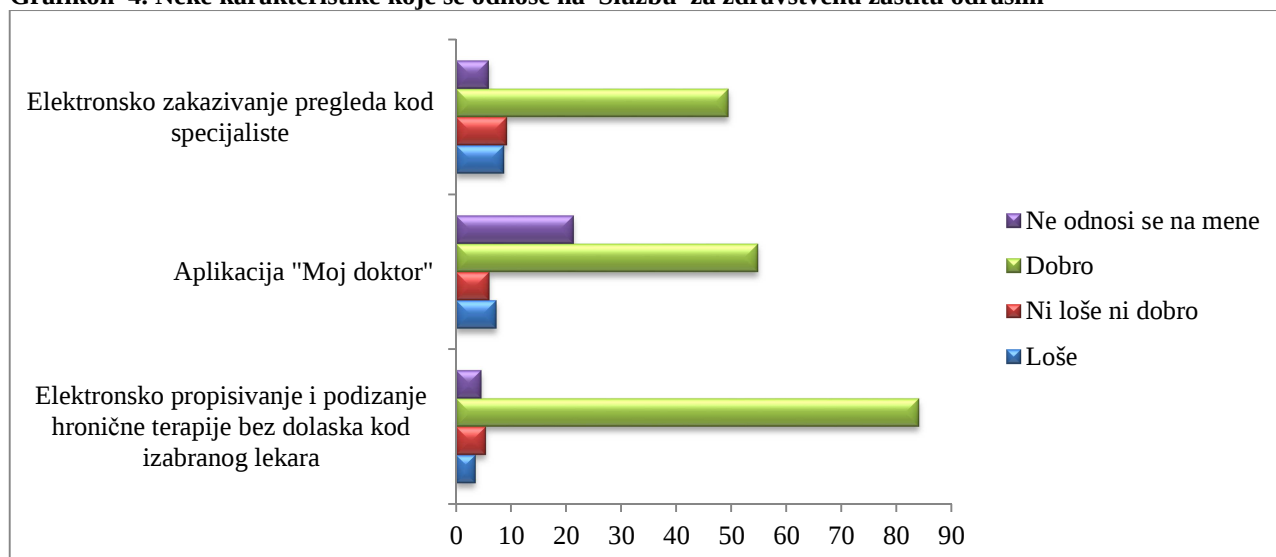
Oko 6,5% ispitanika nije zakazao pregled kod **svog izabranog lekara** (prethodne godine 12,3%), dok je najveći broj ispitanika pregled zakazalo preko telefona 44,9% (prethodne godine 40%) ,a aplikaciju **“Moj doktor”** koristilo njih 9,8% (prethodne godine 10,9%) .

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

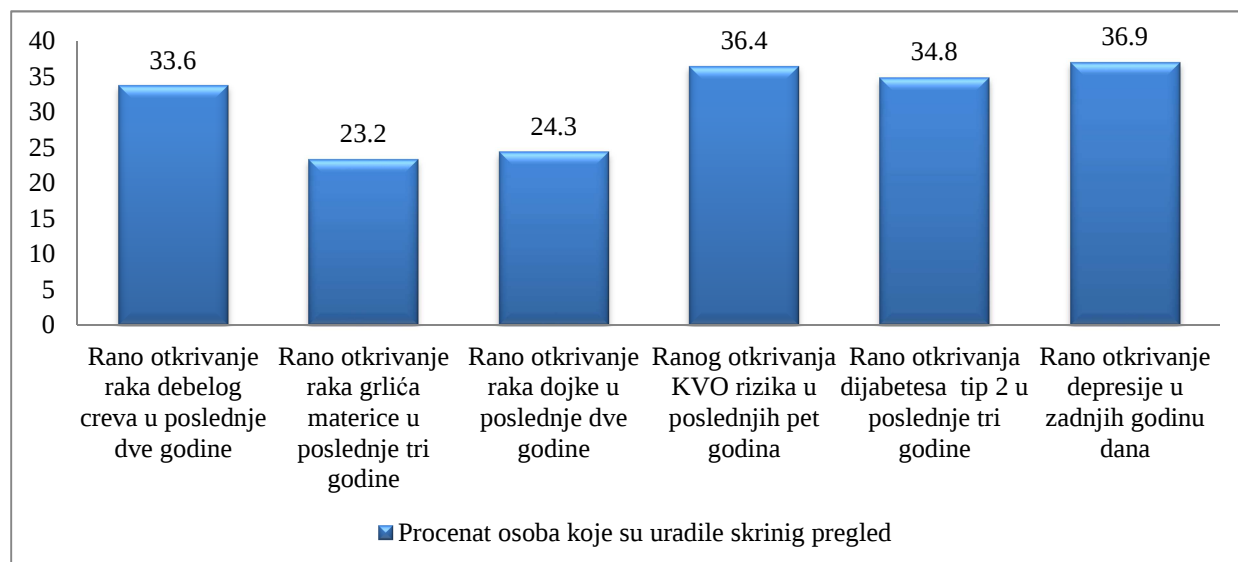


Najveće zadovoljstvo pacijenata je elektronskim propisivanjem i podizanjem hronične terapije u apoteci bez odlaska kod lekara, a najveće nezadovoljstvo je aplikacijom elektronskim zakazivanjem pregleda kod specijaliste.

Izabrani lekar za vreme redovne posete razgovara sa pacijentima najviše o pravilnoj ishrani 68,3% (prethodne godine 60,9%) što je za 7,4% više u odnosu na prethodnu godinu, i značaju fizičke aktivnosti kod 60,5%, ali i odbrani od stresa kod 56% i štetnosti duvana 53% kao i o zloupotrebi alkohola 43,6%.

Na pitanje Da li ste uradili neke od navedenih skrining pregleda najviše njih je navelo da je skrining uradilo na depresiju 36,9%, KVO bolesti 36,4%, dijabetes 34,8%, rak debelog creva 33,6%, dok je rak grlića materice uradilo svega 23,2% (prethodne godine 22,8%) i skrininga na rak dojke 24,3%.

Grafikon 5. Distribucija korisnika prema procentu urađenih skrining pregleda



Na pregled kod lekara primljeno je istog dana oko 66,4% pacijenata (prethodne godine 57,9% pacijenata) što je znatno više u odnosu na prethodnu godinu, dok više od 15 dana je čekalo 1% (prethodne godine 1,6%).

Ispitanici su zadovoljni radom medicinskim sestrama, najviše poštovanjem i ljubaznošću koju im pružaju 84,7% i neposrednom saradnjom sa lekarima 84,1%.

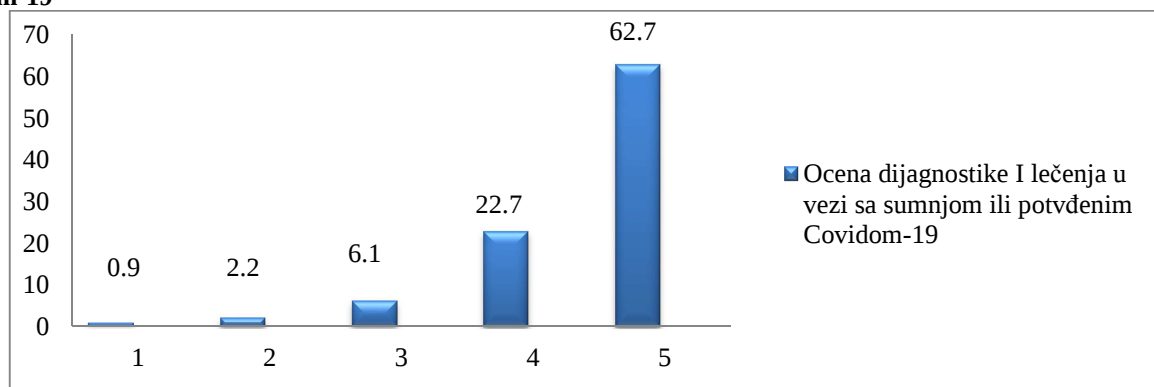
Oko 85,2% ispitanika je zadovoljno poštovanjem i ljubaznošću lekara prema njima, informacijama o bolesti i lekovima i pažnjom koju im posvećuje tokom posete 80,8% (prethodne godine 79,5%), zadovoljni su i vremenom i pažnjom koju im lekari posvećuju 80,3% anketiranih pacijenata. Pacijenti su manje zadovoljni podrškom i motivacijom lekara kako bi se lakše izborili

sa zdravstvenim problemima 79,9% (prethodne godine 79,5%) i 72,8% ispitanika misli da lekar poznaje njihovu ličnu situaciju (prethodne godine 70,7%) .

Najveće zadovoljstvo ispitanika organizacijom zdravstvene zaštite u Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih je radnim vremenom ustanove 80,6% (75,6%), i radom vikendom 79,7% (prethodne godine 74,4%). Najnezadovoljniji su prezentacijom ustanove na internetu 51,2% (prethodne godine 45,4%), postupkom u postupku žalbe pacijenata 54,7% (prethodne godine 47,9%), medicinskom opremom u ustanovi 54,9%.

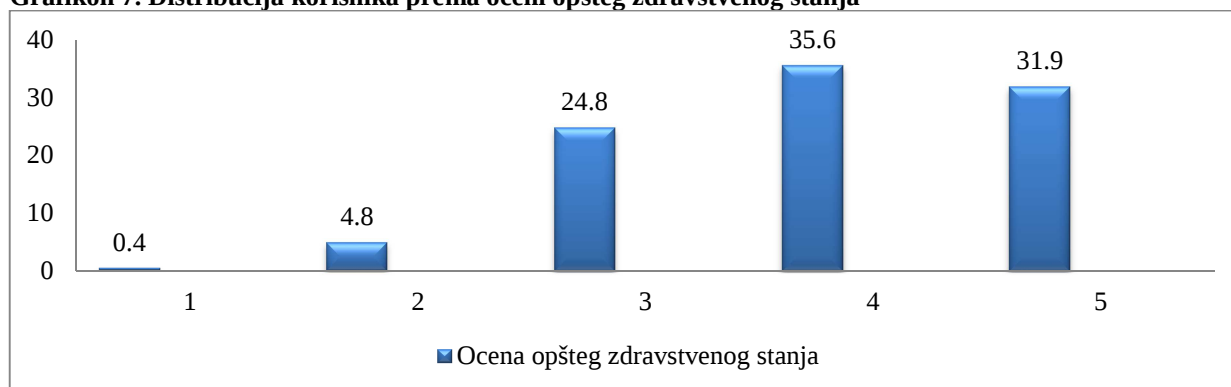
Oko 62,7% (48,4% prethodne godine) anketiranih ocenjuje peticom usluge vezane za dijagnostiku i lečenje u vezi sa sumnjom ili potvrđenom bolešću vezanu za Covid-19 ,a njih 0,9% najnižom ocenom što je na nivou prethodne godine.

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



Oko 11,4% 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 18,6%) dok je najveći broj njih naveo aktuelnu epidemiološku situaciju vezanu za Covid-19 27,1% (prethodne godine 43,2%) .

Grafikon 7. Distribucija korisnika prema oceni opšteg zdravstvenog stanja



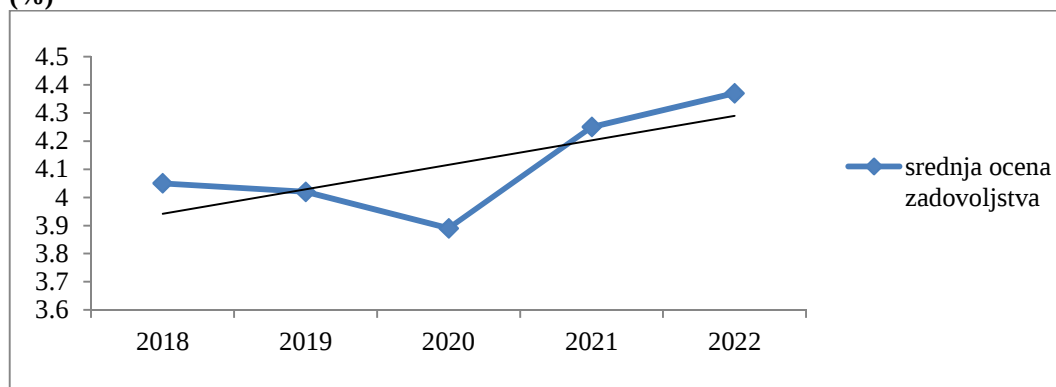
Najveći broj ispitanika je svoje zdravstveno stanje ocenilo četvorkom i peticom odnosno dobro i odlično dok samo 0,4% ispitanika je navelo da se oseća veoma loše što je na nivou prethodne godine.

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
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
2022	0,5	2,6	9,8	32,7	52,5	4,37

Zdravstvenom zaštitom u ovoj službi na teritoriji okruga zadovoljno je oko, 85,2% odraslih anketiranih pacijenata (prethodne godine 79,8%), nezadovoljnih je 3,1% dok je veoma nezadovoljnih 0,5, 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 2020. god. Posmatrajući petogodišnji period zadovoljstvo ovom službom je najveće 2022. godine.

Služba za zdravstvenu zaštitu dece i omladine

U službi za zdravstvenu zaštitu dece i omladine popunjeno je od strane roditelja 382 upitnika, sa stopom odgovora 81,3% što je više za 17,6% u odnosu na prethodnu godinu (prethodne godine . 63,7%)

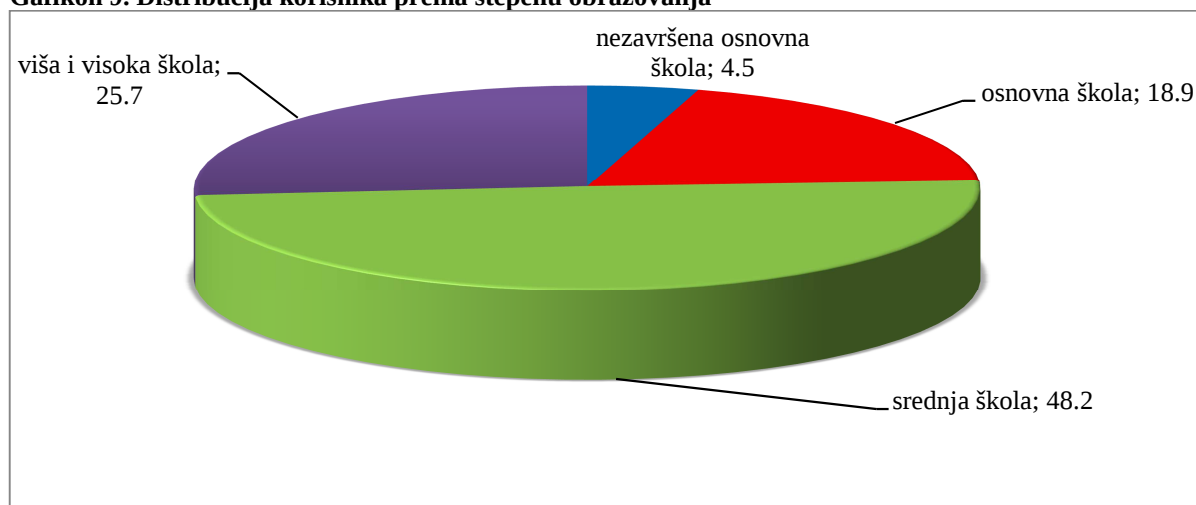
Tabela 4. Stopa odgovora u domovima zdravlja Pomoravskog okruga u službi za zdravstvenu zaštitu dece i omladine

Dom zdravlja	Broj pacijenata na dan anketiranja	Broj podeljenih upitnika	Broj popunjenih upitnika	Stopa odgovora
Dom zdravlja Jagodina	181	181	158	87,3
Dom zdravlja Čuprija	154	76	72	94,7
Dom zdravlja Paraćin	192	80	57	71,3
Dom zdravlja Despotovac	104	80	65	81,3
Dom zdravlja Svilajnac	41	41	20	48,8
Dom zdravlja Rekovac	12	12	10	83,3
Ukupno	684	470	382	81,3

Zapaža se da je najviša stopa odgovora u domu zdravlja Čuprija 94,7 % ,dok je najniža kod doma zdravlja Svilajnac sa svega 48,8%.

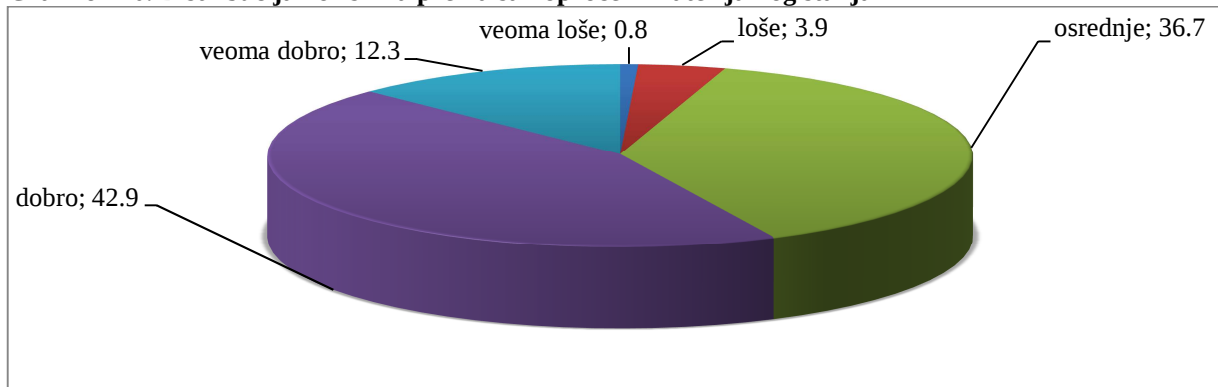
Najveći procenat anketiranih roditelja je sa završenom srednjom školom 48,2% (prethodne godine 53,9%),visoku i višu završilo je 25,7% dok je sa osnovnom školom ukupno 18,9% anketiranih roditelja.

Gafikon 9. Distribucija korisnika prema stepenu obrazovanja



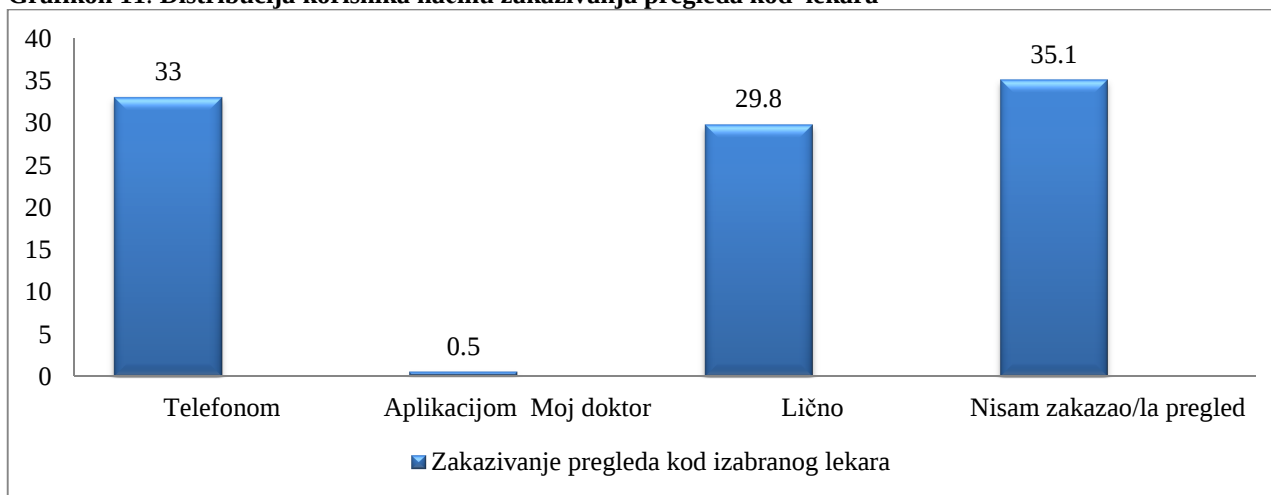
Materijalni položaj svoje porodice njih 42,9% ocenjuje kao dobar (prethodne godine 53,4%) , 36,7% kao osrednji (prethodne godine 28,5%) , a oko 4,8% kao loš i izuzetno loš što je manje nego prethodne godine (prethodne godine 3,6%) .

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. 44% ispitanika, a istog uzrasta privatnog lekara 11,5%.

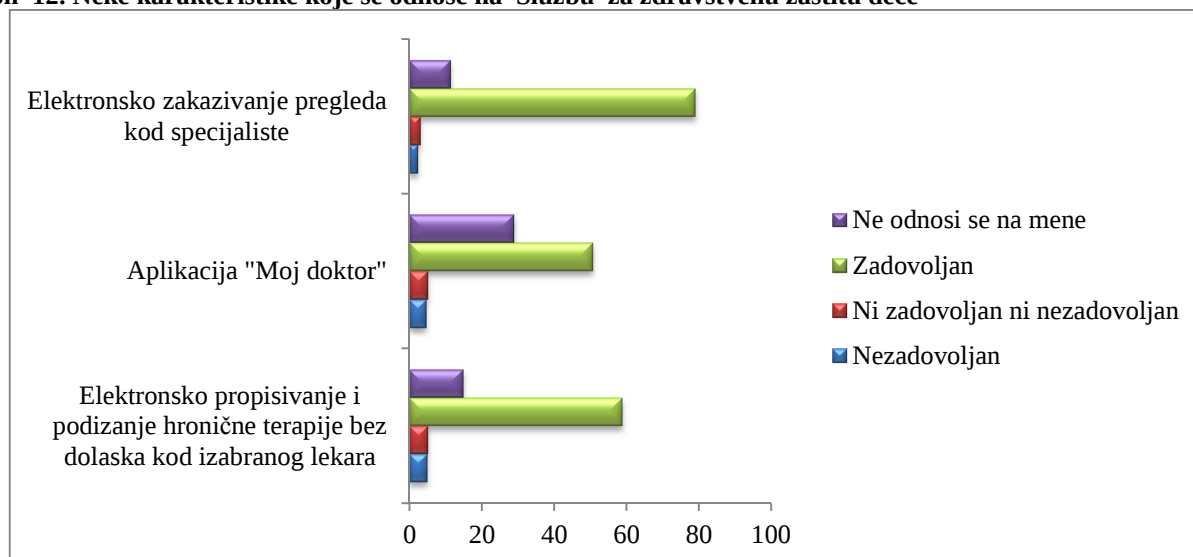
Grafikon 11. Distribucija korisnika načinu zakazivanja pregleda kod lekara



Oko 35,1% ispitanika nije zakazao pregled kod **svog izabranog lekara (prošle godine 39,4%)**, dok je najmanji broj ispitanika pregled zakazalo preko aplikacije **“Moj doktor”** njih 0,5% (prethodne godine 1%) .

Najveći procenat ispitanika je primljeno istog dana na pregled 87,7% (prethodne godine 85,5%) ,a 0,8% je čekalo više od 15 dana (prethodne godine 0,5%).

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 78,8% (prethodne godine 73,6%).

Izabrani lekar za vreme redovne posete razgovara sa pacijentima najviše o pravilnoj ishrani 52,6% (predhodne godine 51,8%) i značaju fizičke aktivnosti kod 50,3% (prethodne godine 45,6%), najmanje je bilo saveta u vezi sigurnog seksa 24,4 % i štetnosti upotreba droge 27,2% .

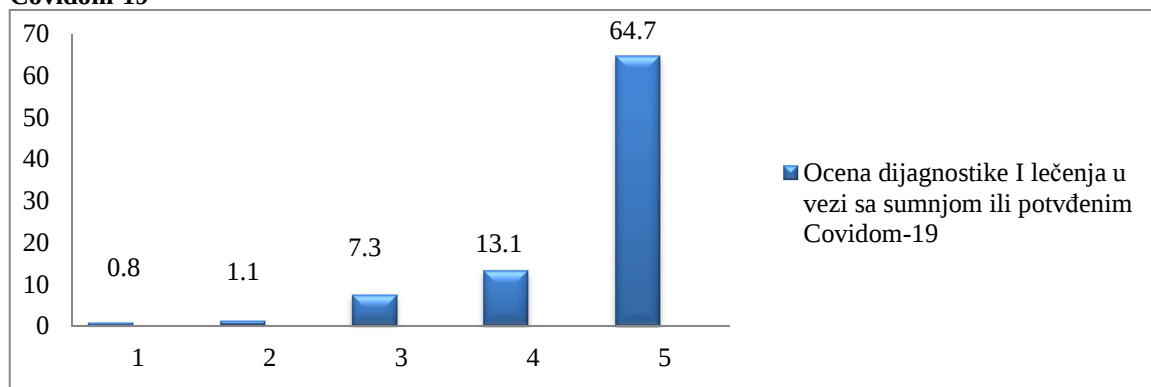
Oko 2,1% ispitanika je nezadovoljno informacijama koje pružaju, a veliki broj je zadovoljan saradnjom sa lekarima 91,4% .

Oko 76,2% anketiranih pacijenata smatra da lekar poznaje njihovu ličnu situaciju (prethodne godine 74,1%) što je za 2,1% manje u odnosu na predhodnu godinu .Najviše su zadovoljni poštovanjem I ljubaznošću 93,7% (prethodne godine 90,7%), objašnjenjima za lekove i i bolesti 90,6% (prethodne godine 89,6%) I da lekar poznaje probleme I bolesti koje su ranije imali 90,3% .

Najveće zadovoljstvo ispitanika organizacijom zdravstvene zaštite u Službi za zdravstvenu zaštitu dece i omladine je radnim vremenom ustanove 86,7% (prethodne godine 85%). Najnezadovoljniji su procedurama u procesu žalbe kod povrede prava pacijenata 57,9% (prethodne godine 47,2%).

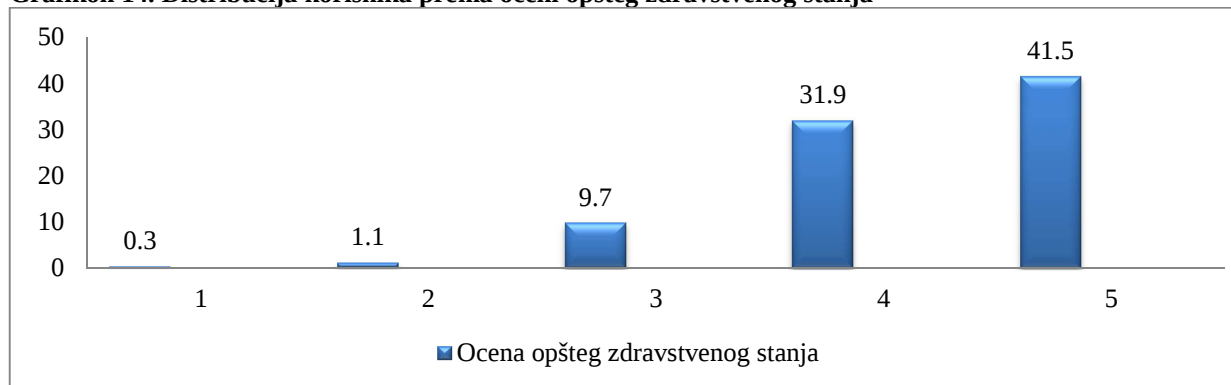
Oko 64,7% anketiranih ocenjuje peticom usluge vezane za dijagnostiku i lečenje u vezi sa sumnjom ili potvrđenom bolešću vezanu za Covid-19 (prethodne godine 60,1%) ,a njih 0,8% je dalo najnižu ocenu.

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



Oko 4,5% 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 5,2%) dok je najveći broj njih 19,6% naveo aktuelnu epidemiološku situaciju vezanu za Covid-19 (12,8%) .

Grafikon 14. Distribucija korisnika prema oceni opšteg zdravstvenog stanja



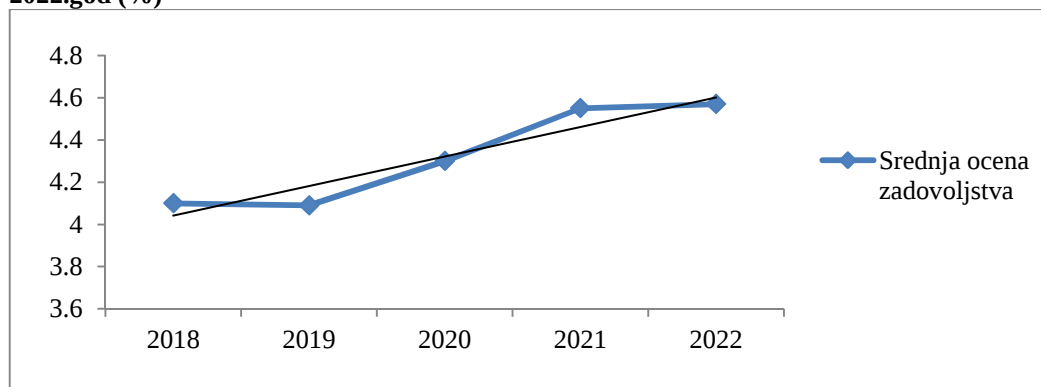
Najveći broj ispitanika je ocenilo svoje opšte zdravstveno stanje kao dobro i odlično ,dok njih 0,3% je navelo da se oseća veoma loše .

Zdravstvenom zaštitom u ovoj službi na teritoriji okruga zadovoljno je 87,7% anketiranih roditelja (prethodne godine 90,7%) ,nezadovoljnih i veoma nezadovoljnih 2,1% (prethodne godine 1,5%) dok ni zadovoljan i nezadovoljan ima ukupno 7,9% (prethodne godine 5,7%) .

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
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
2022	0,3	1,8	7,9	20,2	67,5	4,57

Grafikon 15. Srednja ocena zadovoljstva korisnika službom za zdravstvenu zaštitu dece i omladine od 2018-2022.god (%)



Srednja ocena zadovoljstva pokazuje trend blagog porasta zadovoljstva ovom službom,najveće zadovoljstvo službom je u 2022.god.

Služba za zdravstvenu zaštitu žena

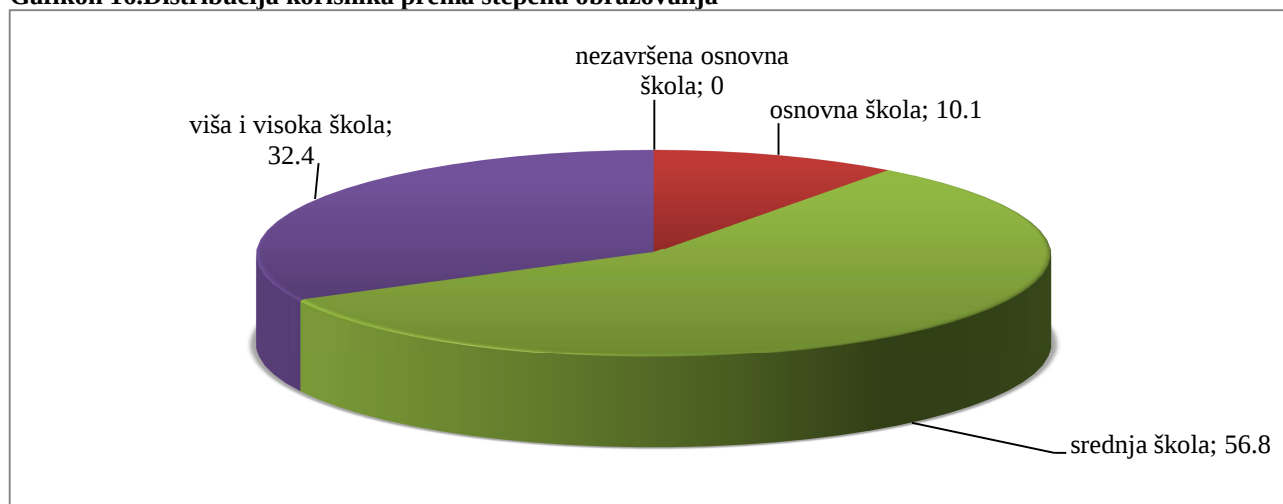
U službama za zdravstvenu zaštitu žena popunjeno je ukupno 139 upitnika sa stopom odgovora 80,8% (prethodne godine stopa odgovora 95,9%).

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

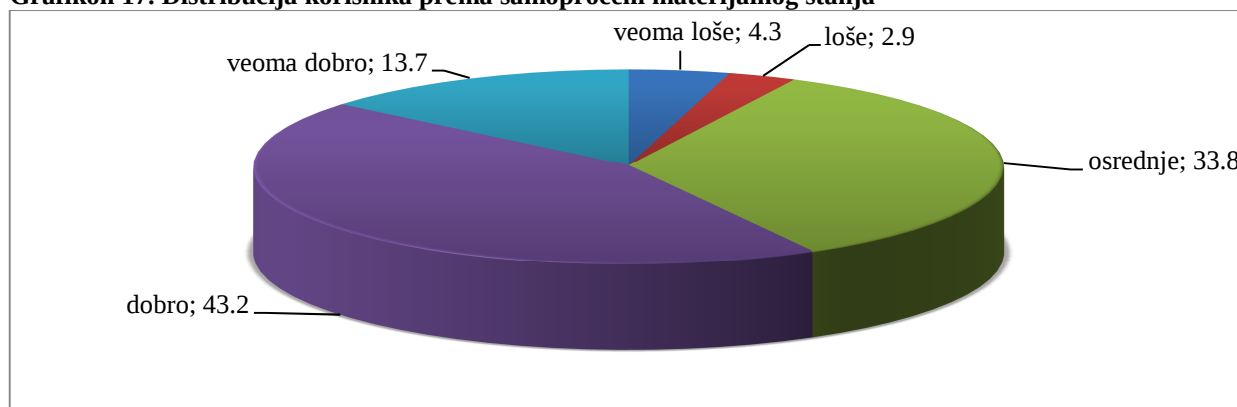
Dom zdravlja	Broj pacijenata na dan anketiranja	Broj podeljenih upitnika	Broj popunjenih upitnika	Stopa odgovora
Dom zdravlja Jagodina	56	56	50	89,3
Dom zdravlja Čuprija	5	5	5	100
Dom zdravlja Paraćin	60	60	45	75
Dom zdravlja Despotovac	22	22	22	100
Dom zdravlja Svilajnac	20	20	8	40
Dom zdravlja Rekovac	9	9	9	100
Ukupno	172	172	139	80,8

Među anketiranim korisnicama Službe za zdravstvenu zaštitu žena najveći procenat je starosti od 30-44 godina 38,1% i starosti 15-29 28,1%. Najveći procenat anketiranih žena 56,8% ima završenu srednju školu (prethodne godine 49,1%), 32,4% je sa višom i visokom (prethodne godine 36,2%), 10,1% sa osnovnom školom (prethodne godine 12,9%), bez osnovne škole nije bilo (prethodne godine 3,4%).

Grafikon 16. Distribucija korisnika prema stepenu obrazovanja



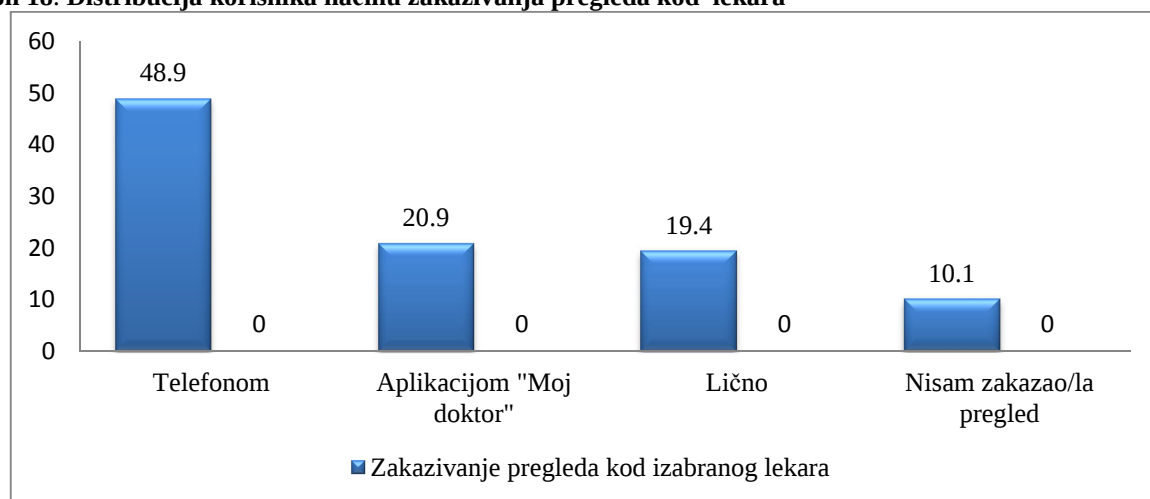
Grafikon 17. Distribucija korisnika prema samoproceni materijalnog stanja



Možemo reći da 33,8% anketiranih ocenjuje svoj materijalni status osrednjim (prethodne godine 31,9%) dok 56,8% kao dobar i veoma dobar (prethodne godine 49,1%) što je za 7,7% više od prethodne godine .

U proteklih 12. meseci izabranog lekara u državnoj ustanovi je posetilo 94,2% (prethodne godine 84,5%) ispitanica dok je poseta privatnom lekaru bila 21,6% (prethodne godine 30,2%).

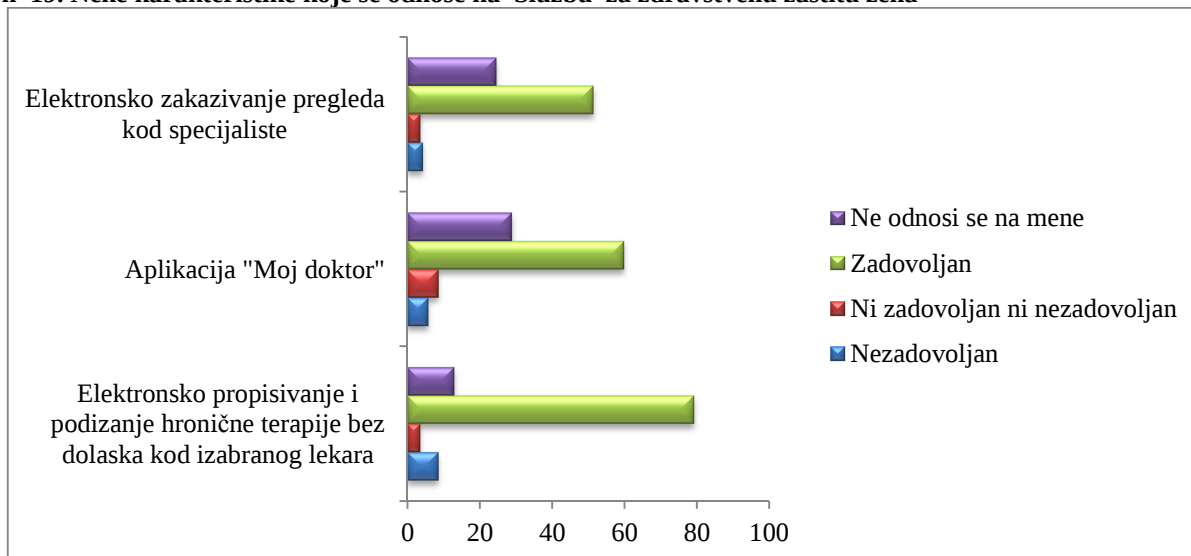
Grafikon 18. Distribucija korisnika načinu zakazivanja pregleda kod lekara



Oko 10,1% ispitanika nije zakazao pregled kod **svog izabranog lekara** (prethodne godine 16,4%) , dok je najveći broj ispitanika pregled zakazalo preko telefona 48,9% (prethodne godine 36,2%) i lično 19,4% što je za 13,4% manje u odnosu na prethodnu godinu (32,8 %).

Najveći procenat ispitanika je primljeno istog dana na pregled 38,9% (prethodne godine 64,7 %) ,a nema pacijentkinja koje su čekale više od od 15 dana (prethodne godine 3,5%) .

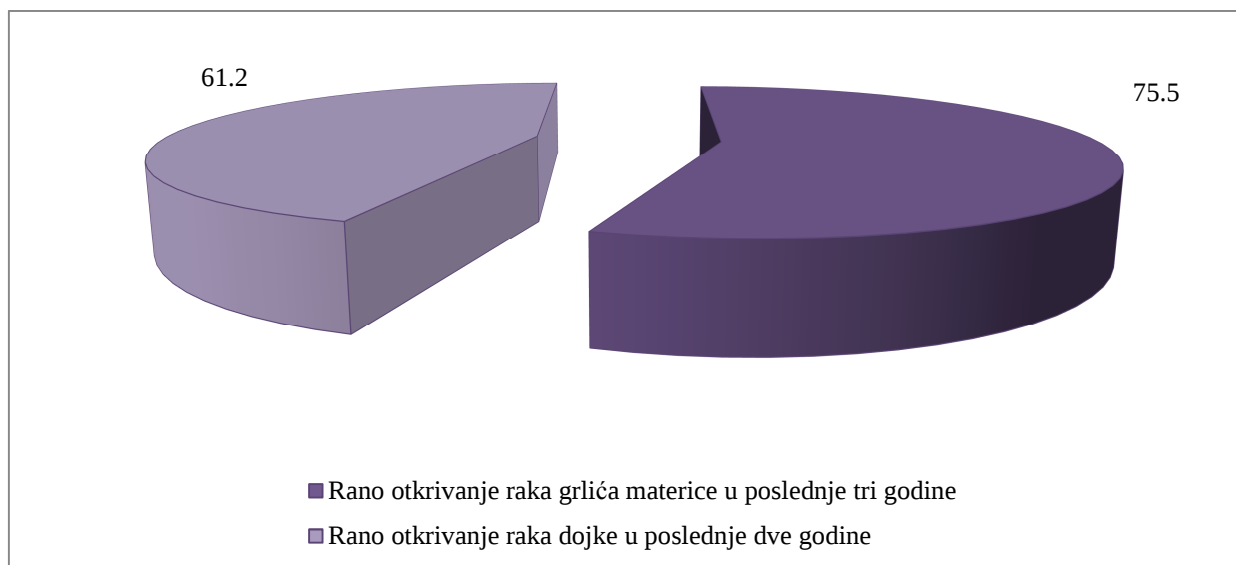
Grafikon 19. Neke karakteristike koje se odnose na Službu za zdravstvenu zaštitu žena



Najveće zadovoljstvo pacijenata je elektronskim propisivanjem terapije 79,1% (prethodne godine 81,9%), a najveće nezadovoljstvo je elektronskim zakazivanjem kod specijaliste.

Izabrani lekar za vreme redovne posete razgovara sa pacijentima najviše o značaju sigurnom seksu 56,1% (prethodne godine 44%) i o značaju pravilne ishrane 50,4%, najmanje je bilo saveta u vezi štetnosti upotrebe droga i alkohola i pušenje.

Grafikon 20. Distribucija korisnika prema procentu urađenih skrinig pregleda



Na pitanje Da li ste uradili skrining pregede njih 75,5% je navelo da je uradilo skrining na rak grlića materice (prethodne godine 61,2%), a rano otkrivanje raka dojke 61,2% (prethodne godine 44%).

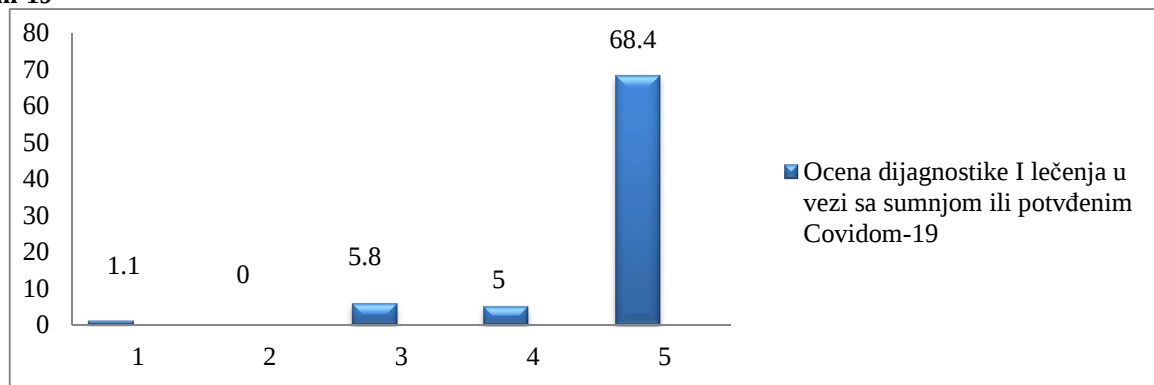
Ispitanice su zadovoljne radom lekara i sestara u službi što je kao i prošle godine.

Ispitanice su najviše zadovoljne za iskazano poštovanje i ljubaznost i davanje informacija vezanih za bolesti i propisane lekove 93,5% (prošle godine 81%) kao i objašnjenjem i informacijama koje dobijaju o bolestima i lekovima 90,7% podrškom lekara kako bi se lakše izborile sa zdravstvenim problemima 89,2% (prethodne godine 81,9%). Najmanje su zadovoljne upoznatošću lekara sa ličnom situacijom 71,9% (prethodne godine 69%) što je na nivou prethodne godine.

Najveće zadovoljstvo ispitanica je radnim vremenom službe 93,5% (prethodne godine 80,2%), a najnezadovoljnije mestom za parkiranje ispred ustanove 51,8%.

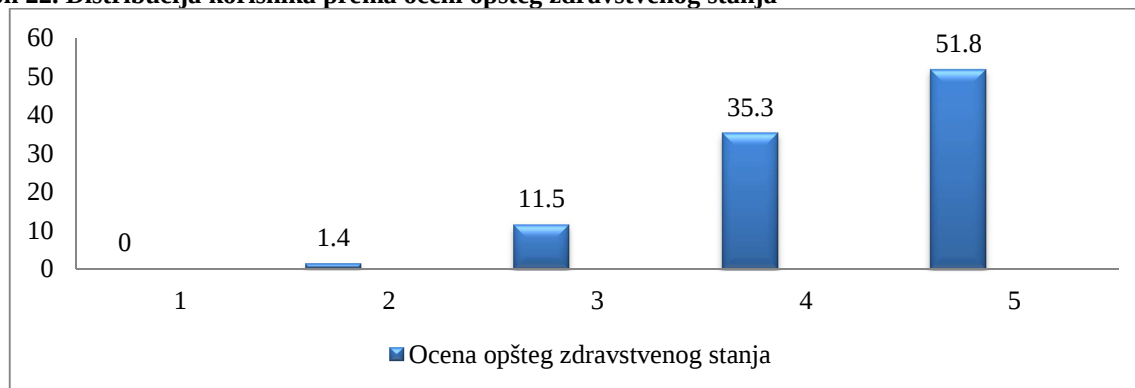
Oko 68,4% anketiranih ocenjuje peticom usluge vezane za dijagnostiku i lečenje u vezi sa sumnjom ili potvrđenom bolešću vezanu za Covid-19 (prethodne godine 32,8%) što je za 35,6% više u odnosu na prethodnu godinu.

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



Najveći procenat ispitanika 46,8% je navelo da nije otišlo kod lekara zbog nedostatke ličnog vremena , a njih 30,2% je kao razlog ne odlaska kod lekara naveo aktuelnu epidemiološku situaciju vezanu za Covid-19 (37,9%) , a najmanje njih je navelo dužinu čekanja 5,8%.

Grafikon 22. Distribucija korisnika prema oceni opšteg zdravstvenog stanja



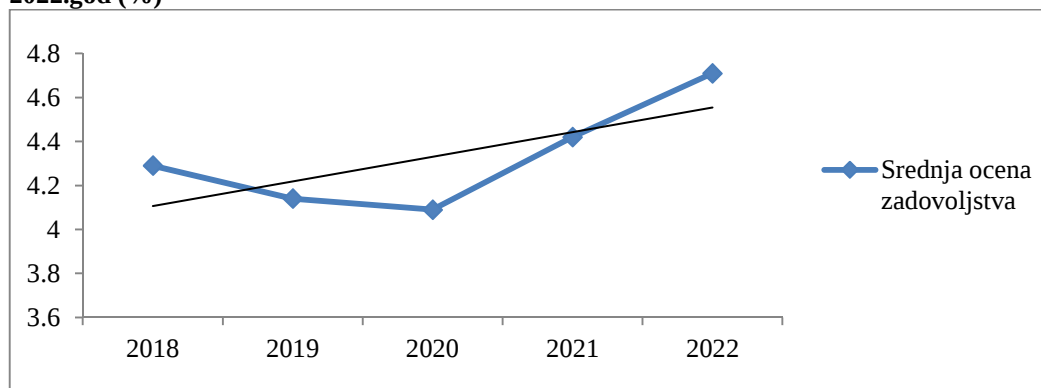
Najveći broj ispitanika je ocenilo svoje opšte zdravstveno stanje kao veoma dobro.

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 zadovoljstva
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
2022	0	0	5	19,4	75,5	4,71

Zdravstvenom zaštitom u ovoj službi na teritoriji okruga zadovoljno je oko ,94,9% odraslih anketiranih pacijenata (prethodne godine 86,2%) što je za 8,7% više u odnosu na prethodnu godinu.

Grafikon 23. Srednja ocena zadovoljstva korisnika službom za zdravstvenu zaštitu dece i omladine od 2018-2022.god (%)



Srednja ocena zadovoljstva je 4,71. U petogodišnjem periodu posmatranja najniže vrednosti zadovoljstva zabeleženo je u 2019. i 2020.god.

Služba za stomatološku zdravstvenu zaštitu

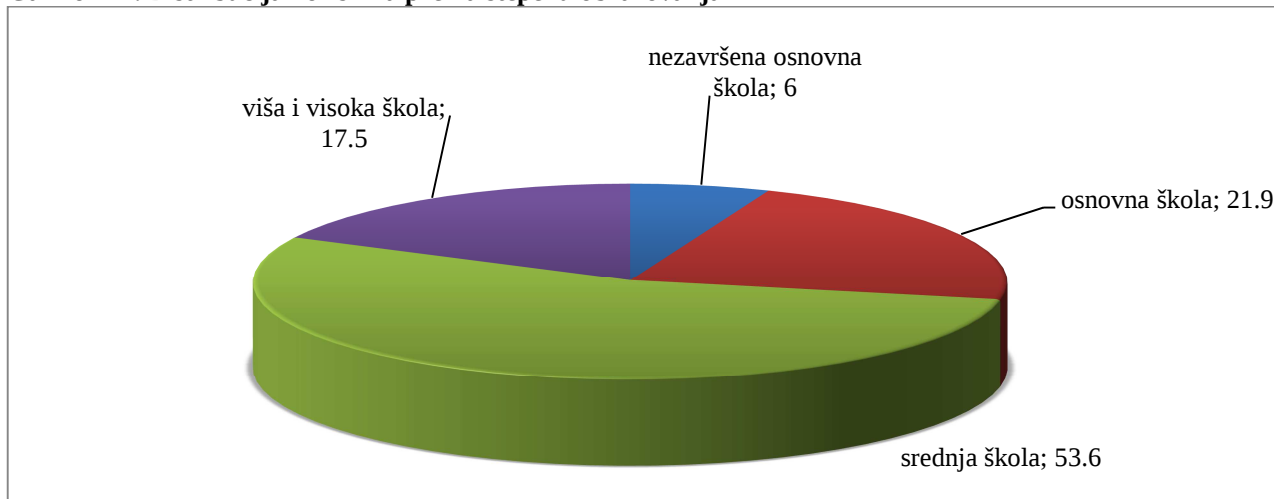
Ukupan broj podeljenih anketa u ovoj službi je 244, a popunjeno je 183 ili 75 % (prethodne godine 92,2%).

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	150	120	110	91,7
Dom zdravlja Čuprija	52	50	31	62,0
Dom zdravlja Paraćin	128	50	19	38,0
Dom zdravlja Despotovac	15	15	15	100
Dom zdravlja Svilajnac	0	0	0	0
Dom zdravlja Rekovac	9	9	8	88,9
Ukupno	354	244	183	75,0

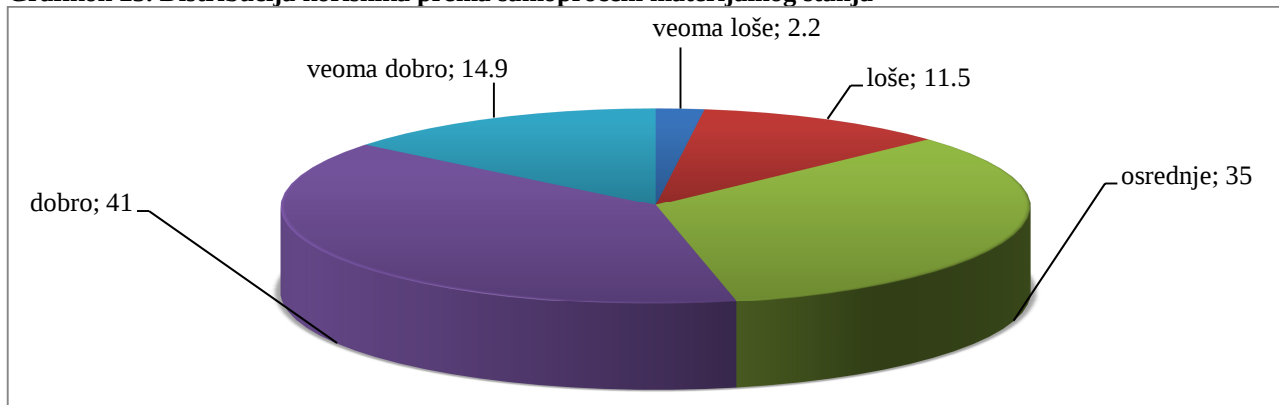
Najveći procenat anketiranih je sa završenom srednjom školom 53,6% (prethodne godine 53,2%), sa osnovnom 21,9% (prethodne godine 18,1%), sa višom i visokom oko 17,5% (prethodne godine 27,7%), nezavršena osnovna škola 6%.

Grafikon 24. Distribucija korisnika prema stepenu obrazovanja



Možemo reći da 50,2% kao dobar (prethodne godine 54,3%), 35% anketiranih ocenjuje svoj materijalni status osrednjim (prethodne godine 38,3%) , a 13,6% kao veoma loš (prethodne godine 7,5%).

Grafikon 25. Distribucija korisnika prema samoproceni materijalnog stanja



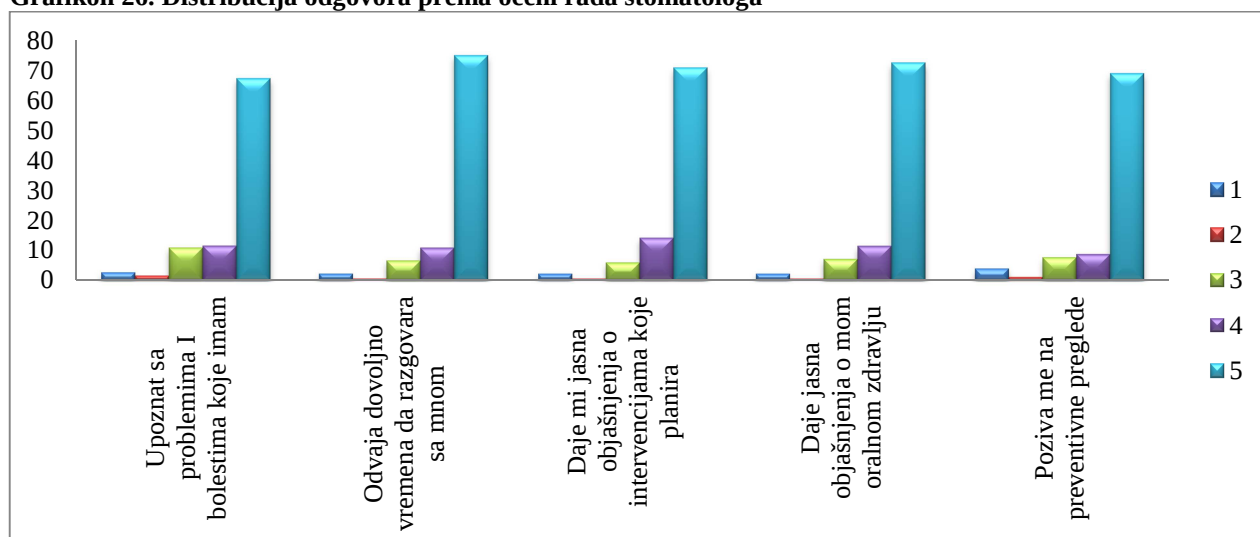
Najveći procenat ispitanika je starosti od 15-29 godina 31,2%.

Oko 91,8% ispitanika je naveo da je posetio stomatologa u državnoj službi (prethodne godine 94,5%) .

Najveći procenat ispitanika je primljeno istog dana na pregled 78,1%(prethodne godine 84%) ,a njih 1,6% je čekalo više od 15 dana (prethodne godine 0%).

Oko 80,3% se izjasnilo da stomatolozi najviše razgovaraju o značaju redovnog pregleda (prethodne godine 78,7%) ,kao i o značaju pravilnog pranja zuba 73,2% (prethodne godine 75,5%) .Najmanje saveta roditelji dobijaju o značaju dojenja dece 29% (prethodne godine 20,2%).

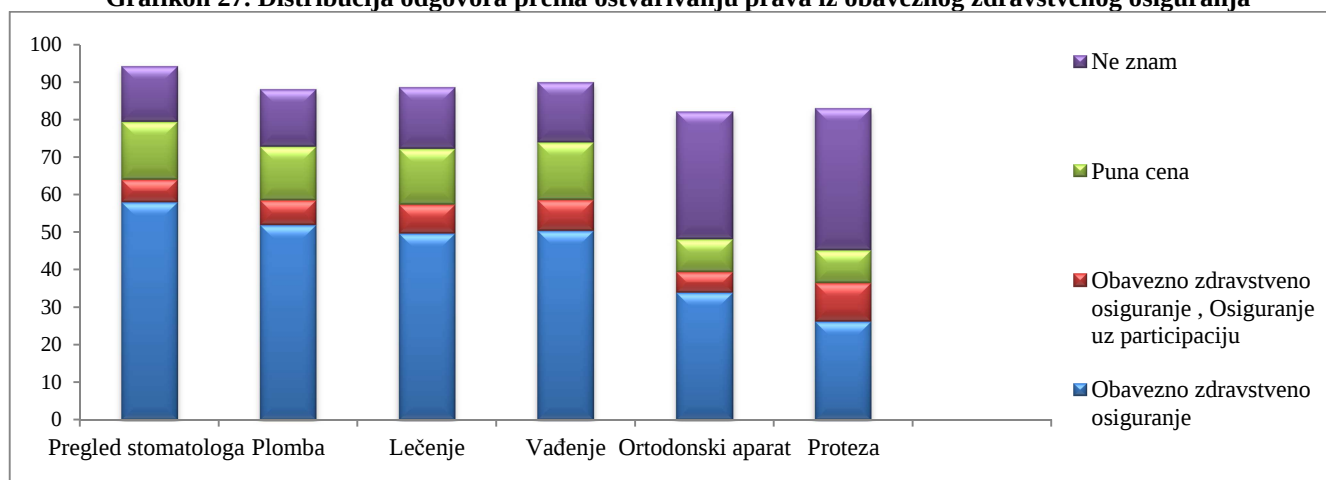
Grafikon 26. Distribucija odgovora prema oceni rada stomatologa



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

Najveće zadovoljstvo ispitanika je radnim vremenom ustanove 84,7% i mogućnosti prijema istog dana u slučaju hitnosti 85,8% i ljubaznošću osoblja 87,4%. Najnezadovoljniji su procedurama u slučaju žalbe kod povrede prava pacijenata 55,7% i stomatološkom opremom 62,3%.

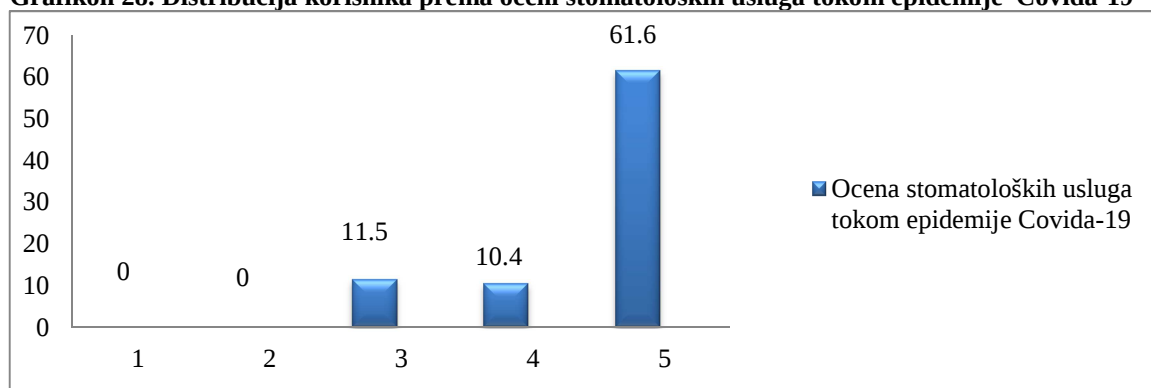
Grafikon 27. Distribucija odgovora prema ostvarivanju prava iz obaveznog zdravstvenog osiguranja



Većina anketiranih smatra da su usluge koje pruža stomatolog u državnoj službi pokrivene obaveznim zdravstvenim osiguranjem ili uz doplatu participacije, osim kod ugradnje proteza gde 37,7% i ortodonskog aparata 33,9% njih ne zna odgovor.

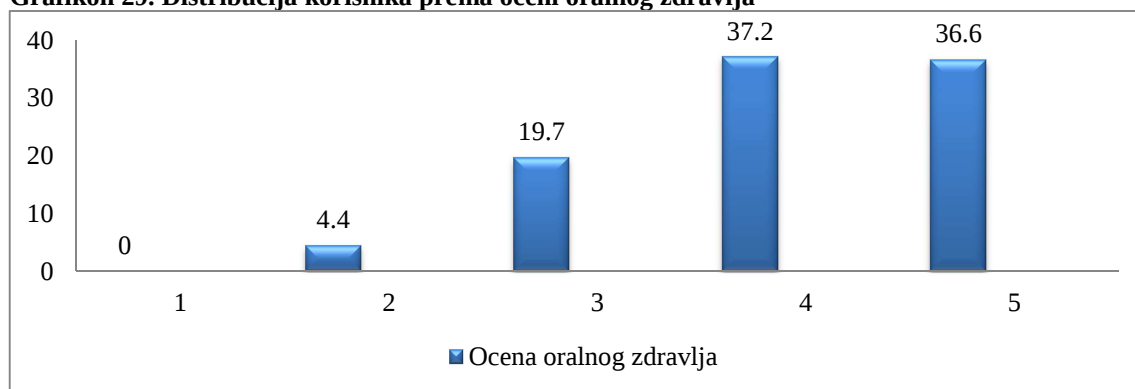
Oko 17,5% ispitanika tvrdi da se u proteklih godinu dana desilo da nisu otišli na pregled ili su ga odložili jer nisu mogli da plate (prethodne godine 8,5%), dok je najveći broj njih rekao da nije imalo vremena za odlazak 30,1%, a njih 26,2% odložilo odlazak zbog aktuelne epidemiološke situacije vezane za Covid-19 (prethodne godine 55,3%).

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 61,6% (prethodne godine 68,1%).

Grafikon 29. Distribucija korisnika prema oceni oralnog zdravlja



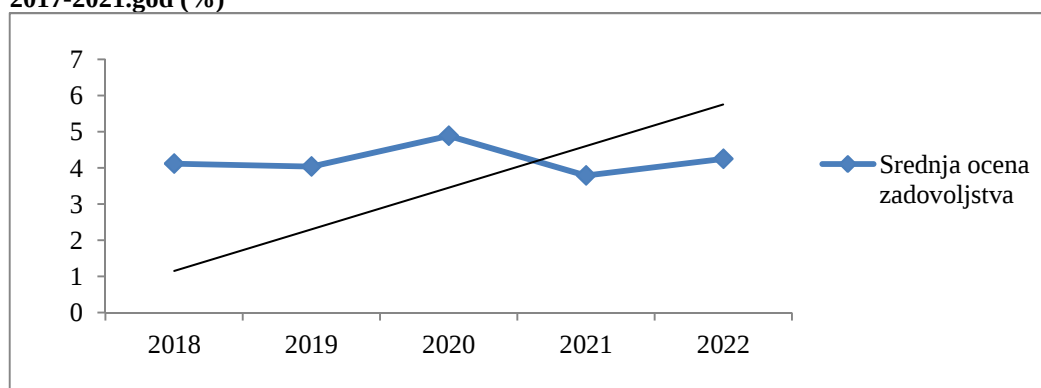
Najveći broj ispitanika je ocenilo svoje oralno zdravlje kao vrlo dobro i odlično dok niko od ispitanika nije naveo da ima loše .

Zdravstvenom zaštitom u ovoj službi na teritoriji okruga zadovoljno je 92,3% (prethodne godine 90,4%) anketiranih što je više nego prethodne godine.

Tabela 9. Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u stomatologiji (%)

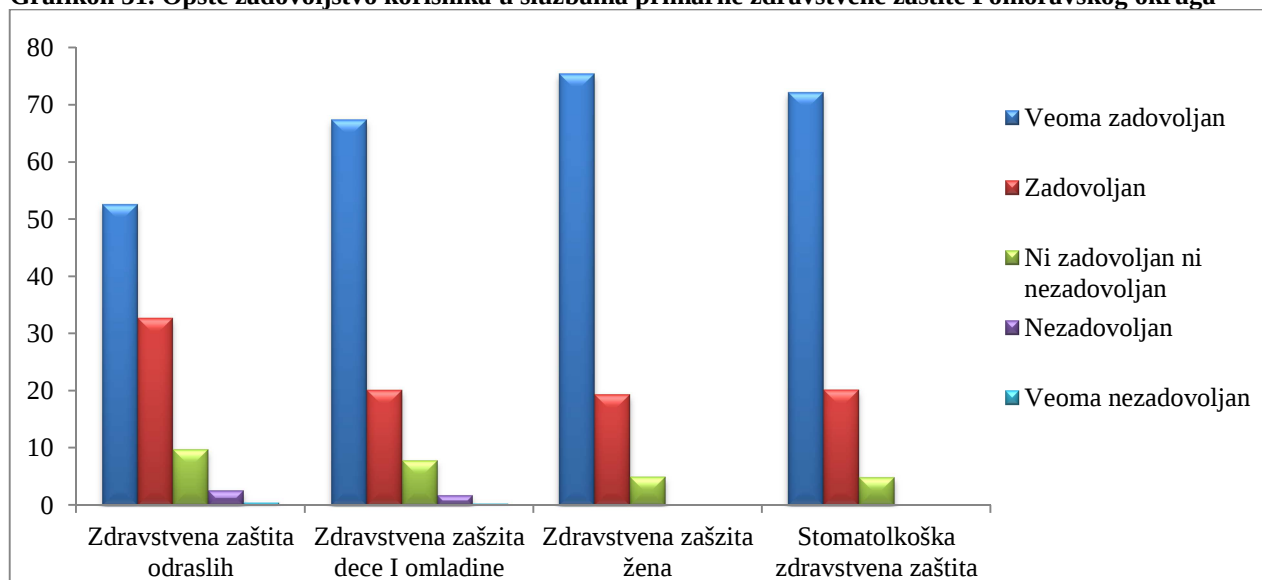
Zadovoljstvo korisnika <i>Pomoravski okrug</i>	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Srednja ocena zadovoljstva
2018	6,5	0,5	9,1	40,7	41,7	4,12
2019	7,5	0,5	8,5	45,3	35,8	4,04
2020	0,0	0,0	2,9	17,1	74,3	4,89
2021	0,0	1,1	5,3	17	73,4	3,79
2022	0,0	0,0	4,9	20,2	72,1	4,25

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



Srednja ocena zadovoljstva ovom službom je 4,25. 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 Službi za zdravstvenu zaštitu žena. 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 23.11.2022.god. Ukupno je u ovim službama podeljeno 553 upitnika (od čega 145 ili 27,3% u primarnoj z.z), i popunjeno 531, stopa odgovora je 96% (85,1% prethodne godine).

Tabela 10. Stopa odgovora u Specijalističkim službama Pomoravskog okruga

<i>Zdravstvena ustanova</i>	<i>Broj pacijenata na dan anketiranja</i>	<i>Broj podeljenih upitnika</i>	<i>Broj popunjenih upitnika</i>	<i>Stopa odgovora</i>
<i>Dom zdravlja Svilajnac</i>	58	58	58	100
<i>Dom zdravlja Despotovac</i>	77	77	72	93,5
<i>Dom zdravlja Rekovac</i>	16	16	16	100
<i>Opšta bolnica Čuprija</i>	174	88	88	100
<i>Opšta bolnica Paraćin</i>	139	90	73	81,1
<i>Opšta bolnica Jagodina</i>	224	224	224	100
<i>Ukupno</i>	688	553	531	96,0

Od anketiranih korisnika specijalističkih službi za 16% ima više osoba ženskog pola.

Grafikon 33. Distribucija odgovora po polu

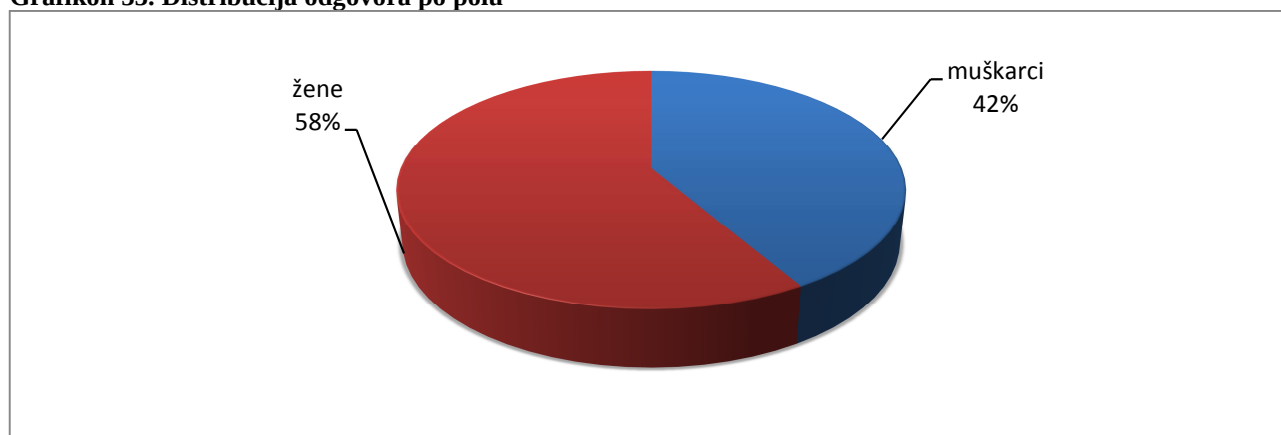
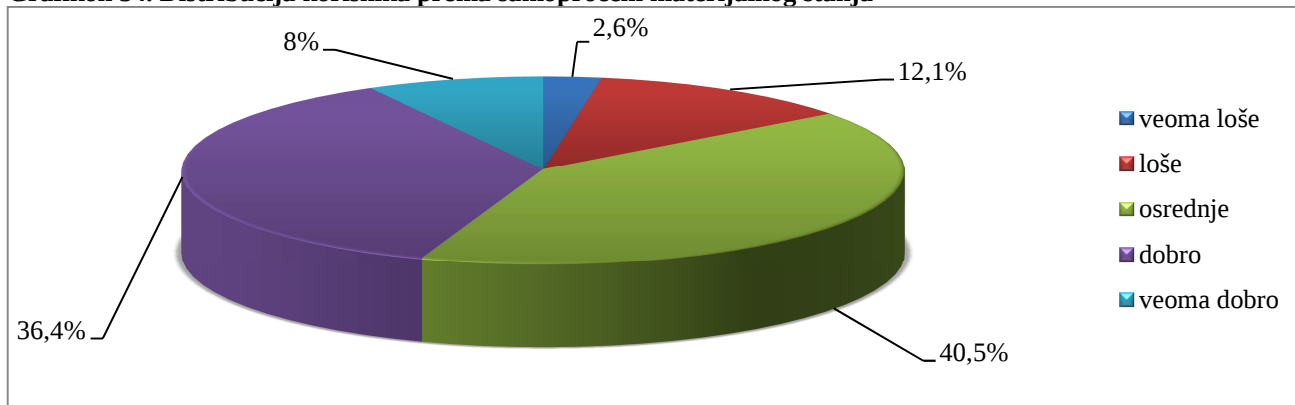


Tabela 11. Korisnici /pacijenti po godinama starosti

Godine	15-29	30-44	45-59	60-74	75-89	90+
Broj	65	93	109	139	56	1
%	14	20	23,5	30	12,1	0,2

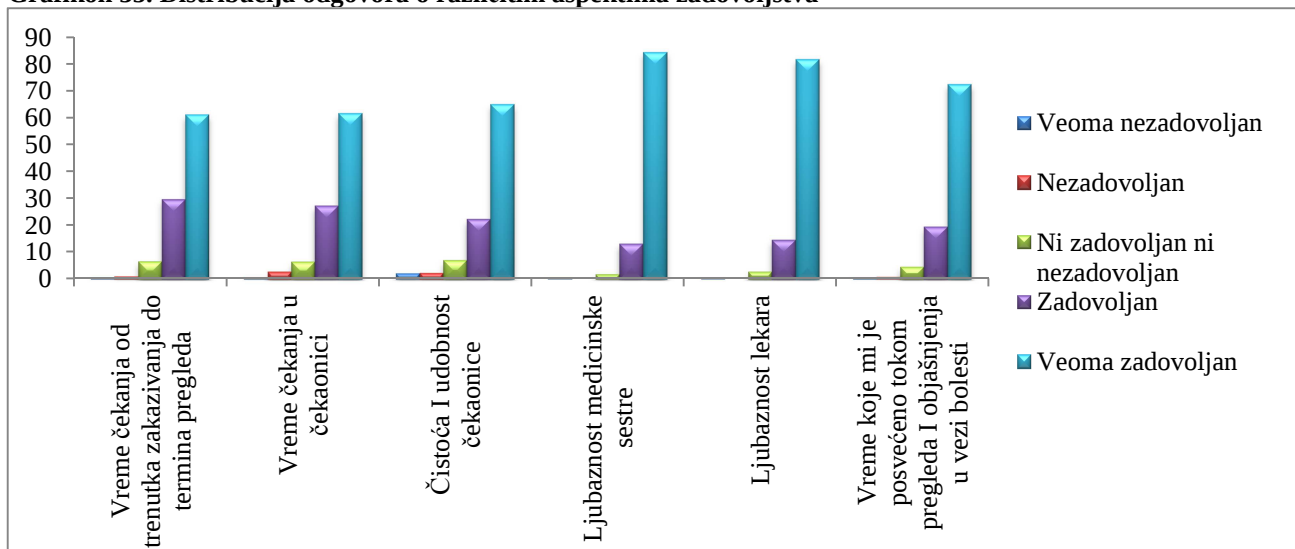
Najveći procenat među anketiranimima u Specijalističkoj službi su starosti od 60-74 god 30%što je na nivou prethodne godine.

Grafikon 34. Distribucija korisnika prema samoproceni materijalnog stanja

Veliki broj anketiranih navodi da im je materijalni status dobar 36,4% (prethodne godine 43,3%) i osrednj 40,5% (prethodne godine 38,5%) ,a samo 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 96,3% i medicinskih sestara 97,4%, a najnezadovoljniji su vremenom čekanja u čekaonici 89% i udobnošću i čistoćom u čekaonici 87,5%.

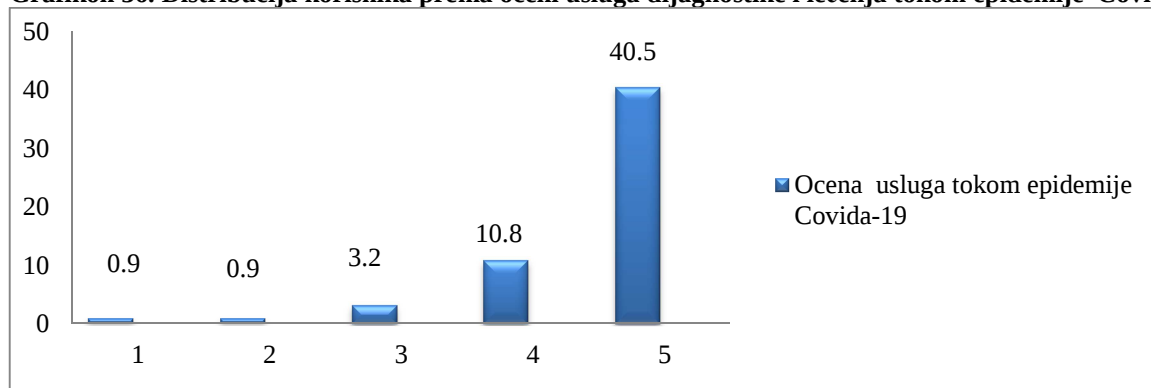
Grafikon 35. Distribucija odgovora o različitim aspektima zadovoljstva

Oko 33,2% (prethodne godine 29,5%) ispitanika je šest i više puta u poslednjih 12. meseci posetilo specijalistu ,a 31% (prethodne godine 32,6%) do dva puta. Na pregled je primljeno istog dana bez zakazivanja 46,3%. Najduže se čekalo na pregled u 2022.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 %
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
2022	46,3	32,3	0	10,3

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



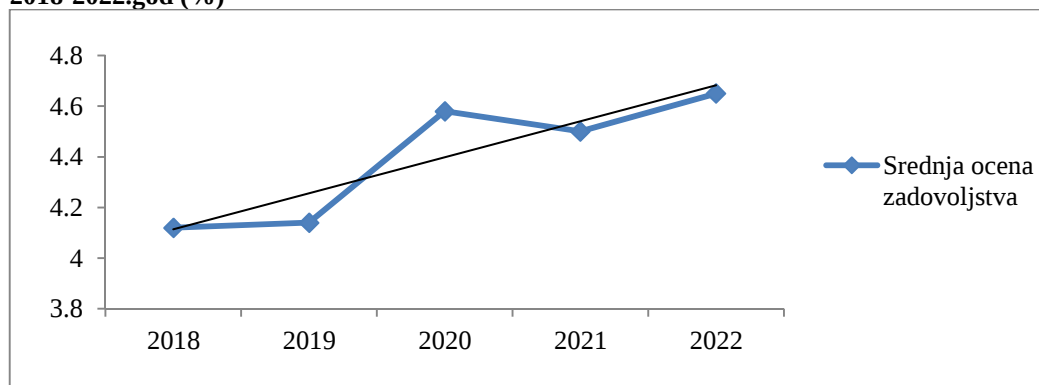
Najveći broj ispitanika je ocenio visokom ocenom usluge specijalističkih službi tokom epidemije Covidom-19 oko 40,5%. Oko 10,6% navodi da je moralo da odloži ili otkaže odlazak kod specijaliste zbog epidemije Covid-19 (prethodne godine 21%).

Ostvarenom zdravstvenom zaštitom u internističkim ambulantama u Pomoravskom okrugu zadovoljno je 95% korisnika što je za 5,8% više od prethodne godine (prethodne godine 89,2%), ni zadovoljnih ni nezadovoljnih je oko 5% (prethodne godine 8,2%), nezadovoljnih nije bilo.

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
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
2022	0,0	0,0	5,0	25,4	69,6	4,65

Grafikon 37. Srednja ocena zadovoljstva korisnika Specijalističkom službom na teritoriji Pomoravskog okruga 2018-2022.god (%)



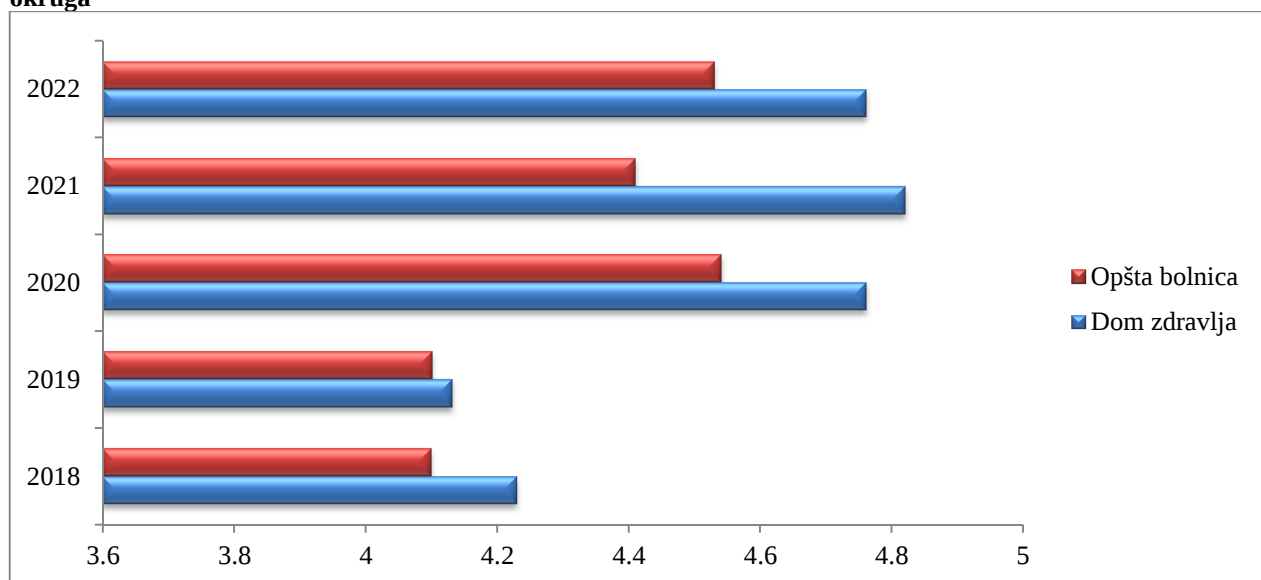
Srednja ocena zadovoljstva je 4,65, što je više nego prethodne godine. Zapažaju se oscilacije u visini sednjih ocena zadovoljstva ovom službom tokom posmatranog petogodišnjeg perioda. Najveća srednja ocena zadovoljstva je u 2022.god.

Upoređujući zadovoljstvo specijalističkom službom u domovima zdravlja i bolnicama, uočava se nešto veće zadovoljstvo u domovima zdravlja gde je srednja ocena zadovoljstva 4,76, a u bolnicama 4,53.

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

<i>Zadovoljstvo Korisnika Specijalističkom službom Pomoravski okrug 2022.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	3,4	17,1	79,5	4,76
<i>Opšte bolnice</i>	0,0	0,63	7,2	29,5	59,3	4,53

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



BOLNIČKA ZDRAVSTVENA ZAŠTITA

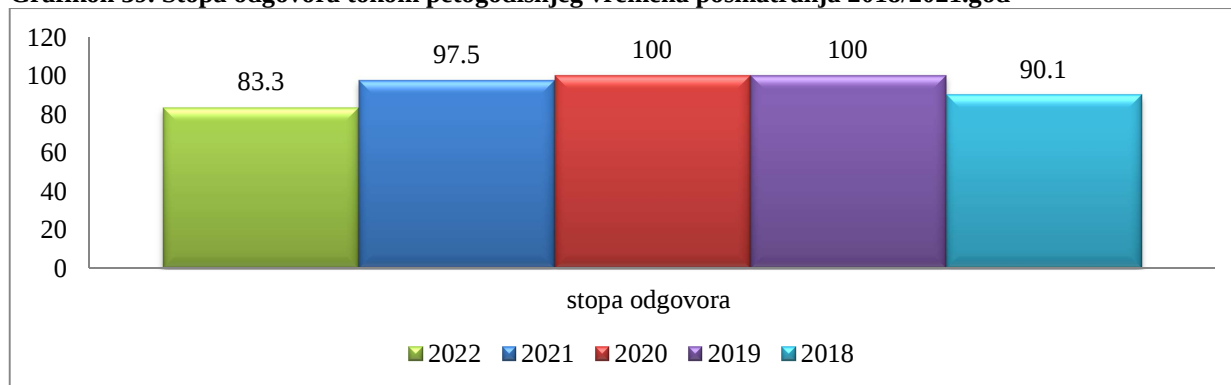
Istraživanje zadovoljstva korisnika bolničkom zdravstvenom zaštitom obavljeno 21.-25.11.2022. godine.

U tri bolnice Pomoravskog okruga ležećim pacijentima je pri otpustu podeljeno 383 anketnih upitnika od kojih je popunjeno 319 ili 83,3% (prethodne godine 97,5%).

Tabela 15. Stopa odgovora u određenim granama medicine Pomoravskog okruga

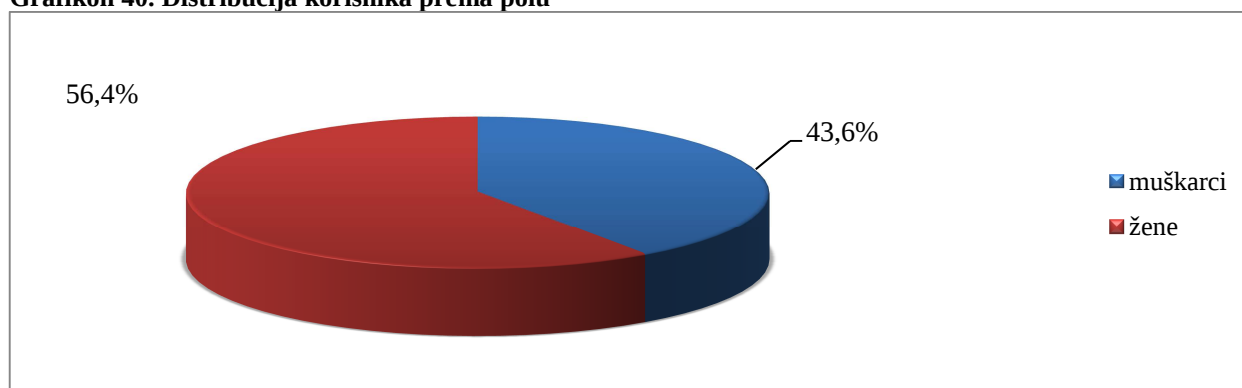
<i>Službe</i>	<i>Broj pacijenata na dan anketiranja</i>	<i>Broj podeljenih upitnika</i>	<i>Broj popunjenih upitnika</i>	<i>Stopa odgovora</i>
<i>Ukupno</i>	383	383	319	83,3

Grafikon 39. Stopa odgovora tokom petogodišnjeg vremena posmatranja 2018/2021.god



Od ukupno anketiranih korisnika bolničke zdravstvene zaštite 56,4% čine žene (prethodne godine 64,6%) ,a 43,6% su muškarci (prethodne godine 35,4%).

Grafikon 40. Distribucija korisnika prema polu

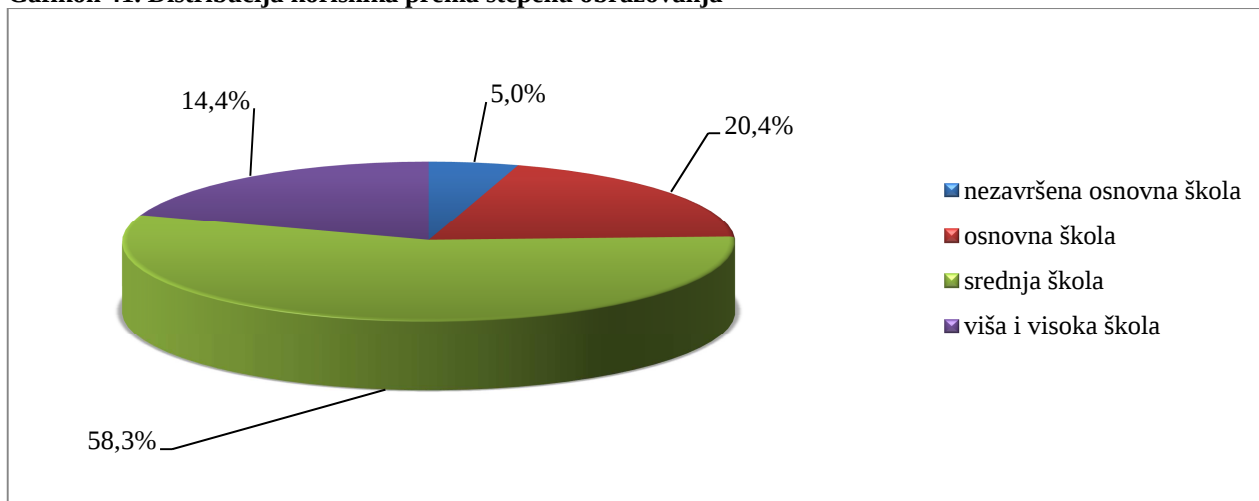


Najveći broj korisnika bolničke zdravstvene zaštite bili su starosti 60-74 godina ili 31,7% što je manje u odnosu na prethodnu godinu za 1,3%.

Tabela 16 . Korisnici /pacijenti po godinama starosti

Godine		15-29	30-44	45-59	60-74	75-89	90+
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
2022	Broj	52	55	55	101	48	0
	%	16,3	17,2	17,2	31,7	15,1	0,0

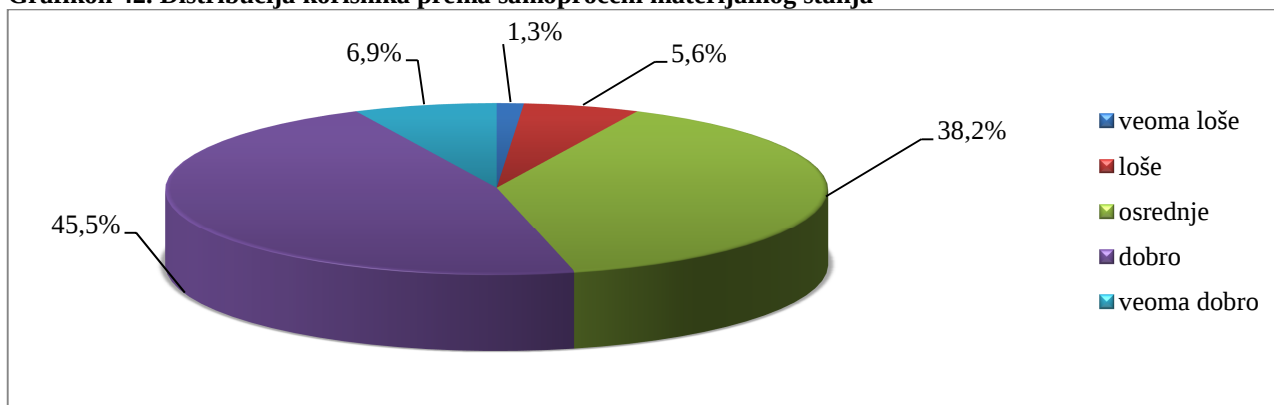
Grafikon 41. Distribucija korisnika prema stepenu obrazovanja



Korisnici bolničke zdravstvene zaštite sa nezavršenom osnovnom školom je 5% (prošle godine 1,7%) ,najveći procenat anketiranih ima završenu srednju školu 58,3%,(prošle godine 55,3%).

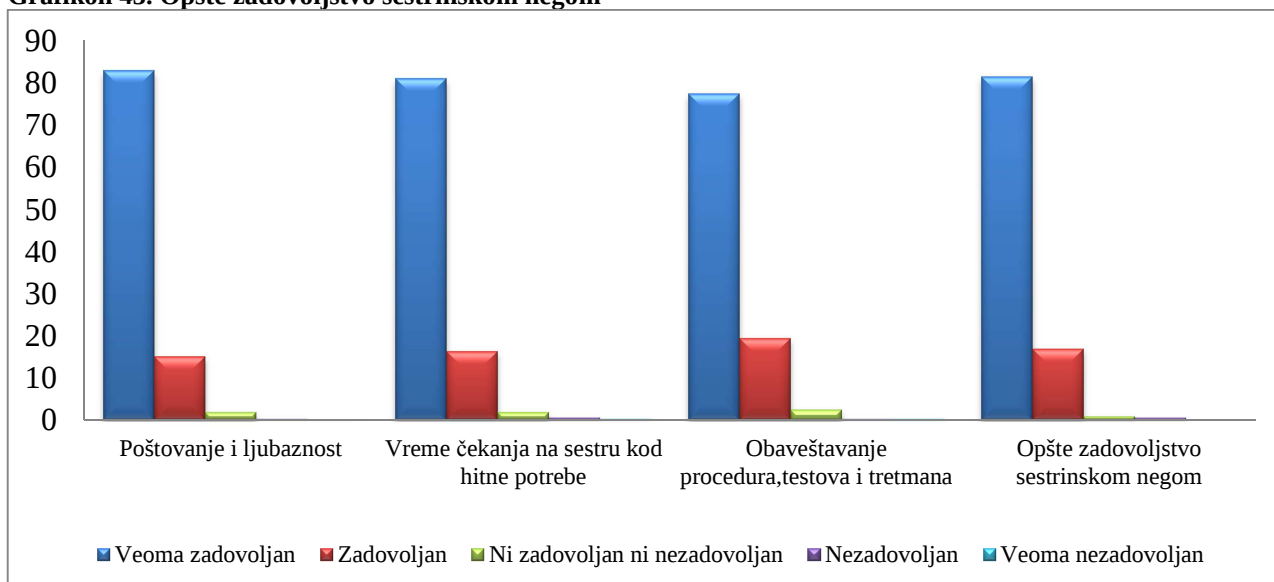
Najveći procenat anketiranih 58,3% navodi svoj materijalni status dobrim (prethodne godine 52,3%) , 38,2% osrednjim (prethodne godine 33,3%) ,a loš i veoma loš 6,9% (prethodne godine 6,8%). Možemo zaključiti da je materijalni status anketiranih na nivou prethodne godine sa malim varijacijama .

Grafikon 42. Distribucija korisnika prema samoproceni materijalnog stanja



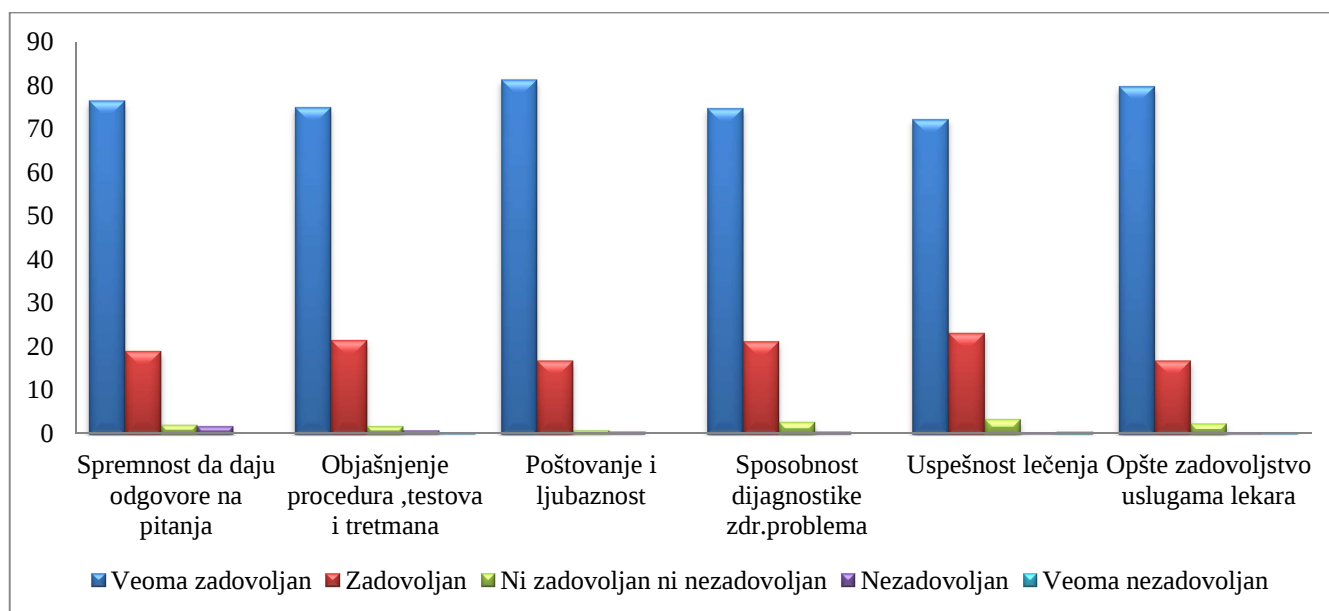
Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom u bolnici zadovoljno je 98,4% (prethodne godine 97,9%) dok je 0,6% je nezadovoljno.

Grafikon 43. Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom



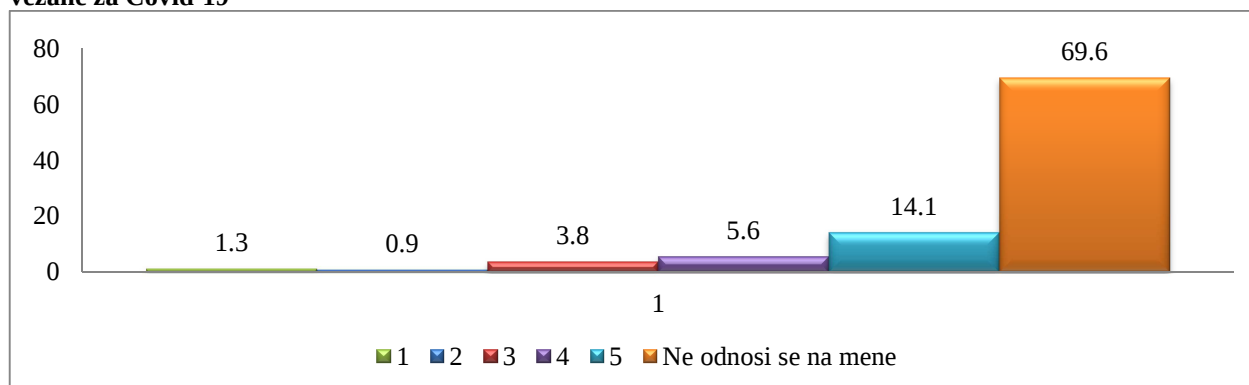
Opšte zadovoljstvo uslugama lekara, je na nivou prethodne godine 96,6% (prethodne godine 94,5%). Osim opšteg zadovoljstva lekarskim uslugama, pacijenti su iskazali i svoje zadovoljstvo mnogim aspektima tj.svojom percepcijom koliko je lekar bio spreman da daje odgovore na pitanja I razna objašnjenja u vezi testova, procena,tretmana, koliko je bio sposoban u dijagnostici zdravstvenih problema, ljubazan I uspešan u toku lečenja.Zadovoljstvo navedenim aspektima se kreće od 95-98% prethodne godine (90-94%).

Grafikon 44. Distribucija zadovoljstva uslugama lekara tokom boravka u bolnici



U toku lečenja pacijenata tokom boravka u bolnici je u 27% (prethodne godine 43,5%) pacijenata navelo da je u toku lečenja korišćen klinički put, a njih 47% nije imalo odgovor na pitanje (prethodne godine 38,8%).

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



Oko 19,7% korisnika bolničke zdravstvene zaštite je zadovoljno dijagnostikom i lečenjem vezano za Covid-19 (prethodne godine 25,7%), a njih 10,3% navodi da im je bolničko lečenje u vezi drugih bolesti bilo odloženo zbog aktuelne epidemiološke situacije (prethodne godine 13,1%).

Opšte zadovoljstvo ishranom u bolnici zadovoljno je 71,2% anketiranih pacijenata, (prethodne godine 77,6%) ,nezadovoljnih je 10,7%, dok 17,9% nemaju određeno mišljenje. Procenat zadovoljnjih je za 6,4% manje nego prošle godine.

Opšte zadovoljstvo uslovima smeštaja tokom boravka u bolnici nezadovoljno je 7,8% korisnika (prethodne godine 5,5%), a zadovoljnih 79,9% (prethodne godine 86,1%).

Organizacijom poseta je zadovoljno 72,7% pacijenata (prethodne godine 73%), a nezadovoljno oko 20,7% (prethodne godine 12,7%).

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

Aspektima bolničke zdravstvene zaštite	2018	2019	2020	2021	2022
Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom	4,59	4,55	4,64	4,26	4,79
Opšte zadovoljstvo uslugama lekara	4,48	4,50	4,60	4,69	4,68
Opšte zadovoljstvo uslugama ishrane	4,16	4,02	4,30	4,18	4,06
Opšte zadovoljstvo uslovima smeštaja	4,14	4,05	4,32	4,38	4,24
Opšte zadovoljstvo uslugama dijagnostike i terapije	4,53	4,47	4,53	4,77	4,64

Pacijenati su najnezadovoljniji navedenim aspektima bolničkog lečenja u 2022.god ishranom i smeštajem ,a najzadovoljniji sestrinskom negom i uslugama lekara .

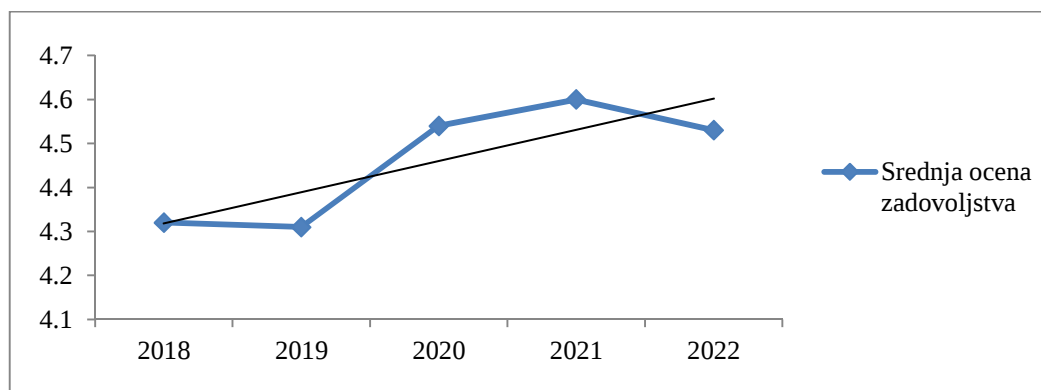
Bolničkim lečenjem u celini zadovoljno je 93,7% korisnika što je na nivou prethodne godine , nezadovoljnih 1,3% , a 5,1% nema određeno mišljenje.

Tabela 18. Zadovoljstvo bolničkim lečenjem

Zadovoljstvo korisnika <i>Pomoravski okrug</i>	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Srednja ocena zadovoljstva
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
2022	0,0	0,6	7,2	29,5	59,3	4,53

Prosečna ocena zadovoljstva bolničkim lečenjem u bolnicama Pomoravskog okruga u 2022. godini je 4,53.Najveće zadovoljstvo pacijenata je u 2021. god.

Grafikon 46. Srednja ocena zadovoljstva korisnika bolničkim lečenjem Pomoravskog okruga 2018-2022.god (%)

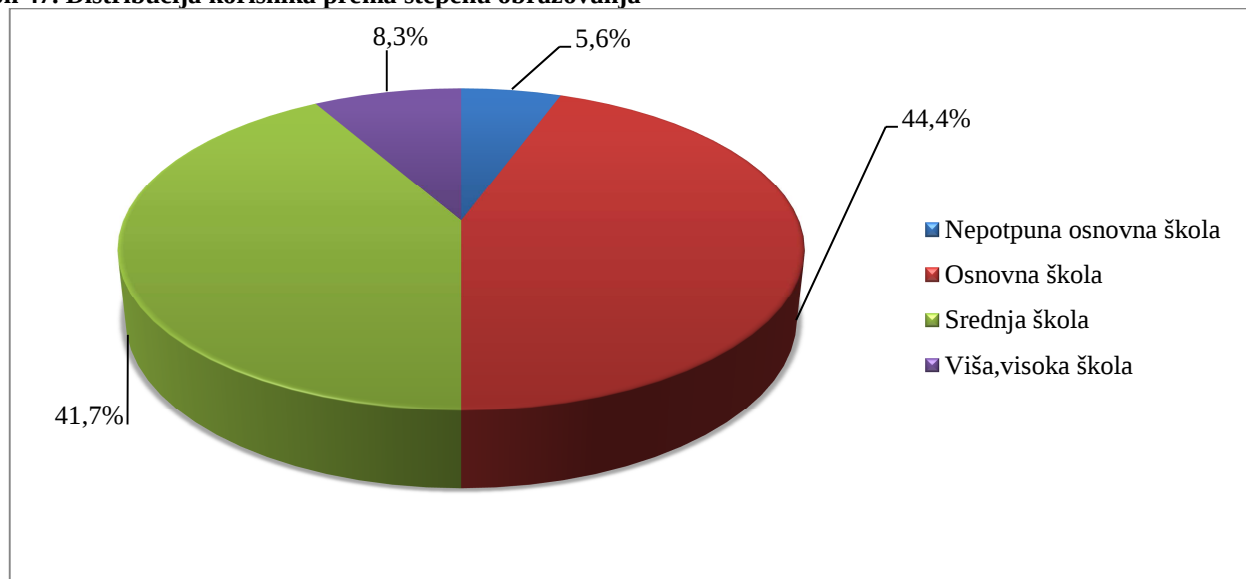


Dijaliza

Dijaliza se sprovodi kod pacijenata obolelih od hronične bubrežne insuficijencije u opštoj bolnici Čuprija i domu zdravlja Svilajnac. Istraživanje je sprovedeno u periodu od 21.-26.2022.godine, gde je na dijalizi bilo 94 pacijenata, podeljeno je 53 upitnika, 36 vraćena i obrađena. Stopa odgovora je 67,9% (prethodne godine 94,5%).

Od ukupno anketiranih pacijenata na dijalizi 38,9% njih je ženskog pola, a 61,1% muškog. Prosečna starost pacijenata na dijalizi je između 60-74 godina 41,7%. Najviše anketiranih ima osnovno 44,4% (prethodne godine 36,5%) i srednje obrazovanje 41,7% (prethodne godine 40,4%) i dobar i veoma dobar materijalni status 52,8% (prethodne godine 32,7%).

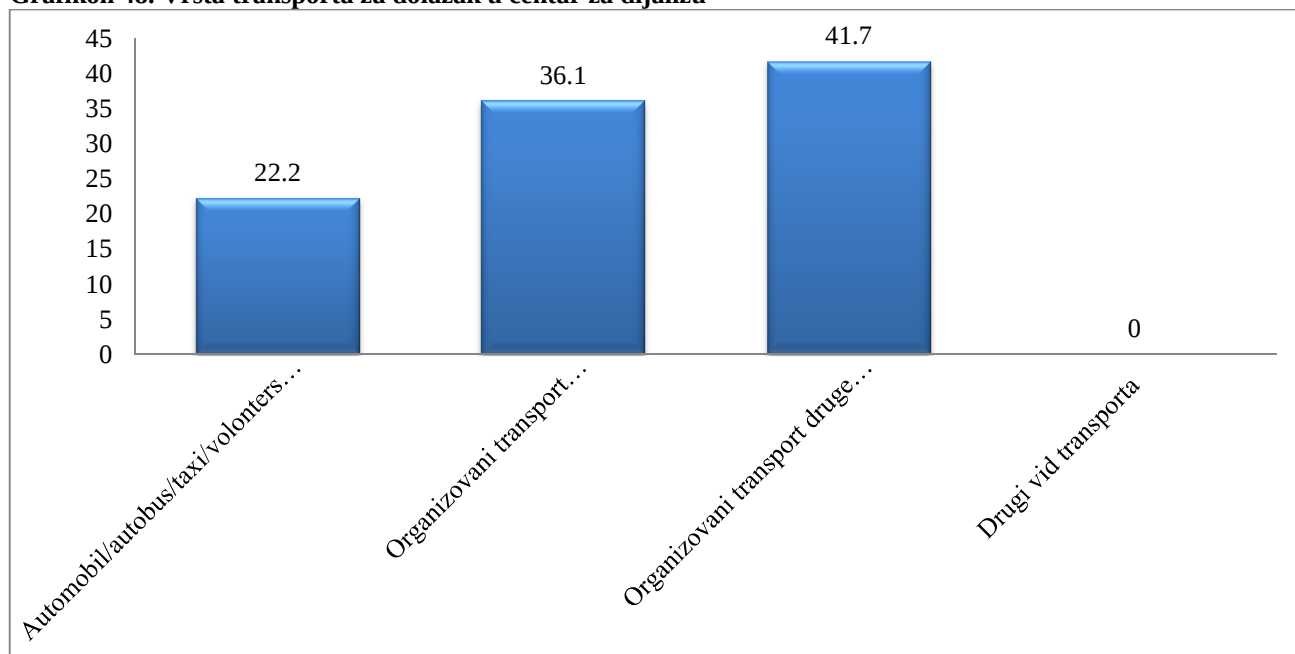
Grafikon 47. Distribucija korisnika prema stepenu obrazovanja



Kod 41,7% osoba koje idu na dijalizu, dijalizni centar se nalazi u matičnoj zdravstvenoj ustanovi (prethodne godine 63,5%), a njih 55,6% (prethodne godine 30,8%) 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 druge zdravstvene ustanove 41,7% (prethodne godine organizovani transport matične ustanove 48,1%). 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



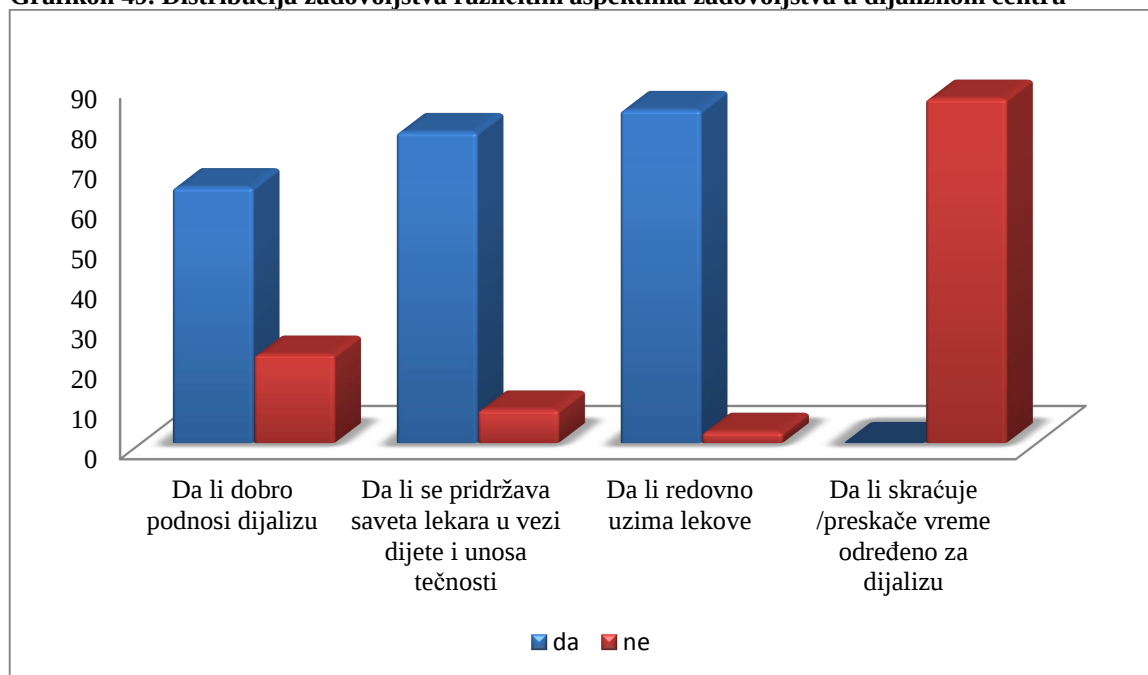
Oko 72,2% anketiranih ispitanika su navela da im odgovara radno vreme dijaliznog centra (prethodne godine 71,2%) dok je njih 66,7% i da im odgovara mogućnost izbora dana za dijalizu (prethodne godine 59,6%). Zadovoljni su i izborom perioda dijalize tokom dana/smene 61,1% (prethodne godine 55,8%).

Što se tiče opremljenosti soba za dijalizu njih 75% misli da su adekvatno opremljene (prethodne godine 62,2%). 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 uslovima u garderobi 47,2% (prethodne godine 51,9%) .

Pacijenti na dijalizi su zadovoljniji brigom sestara 84,5% (prethodne godine 77,2%) nego lekara 72,6% (prethodne godine 47,5%) .Lekarima kao i prethodne godine najviše zameraju zato što nemaju dovoljno vremena da ih saslušaju,da se hitno odazovu pozivu kao i da posvete pažnju njihovom bolu i bolesti.

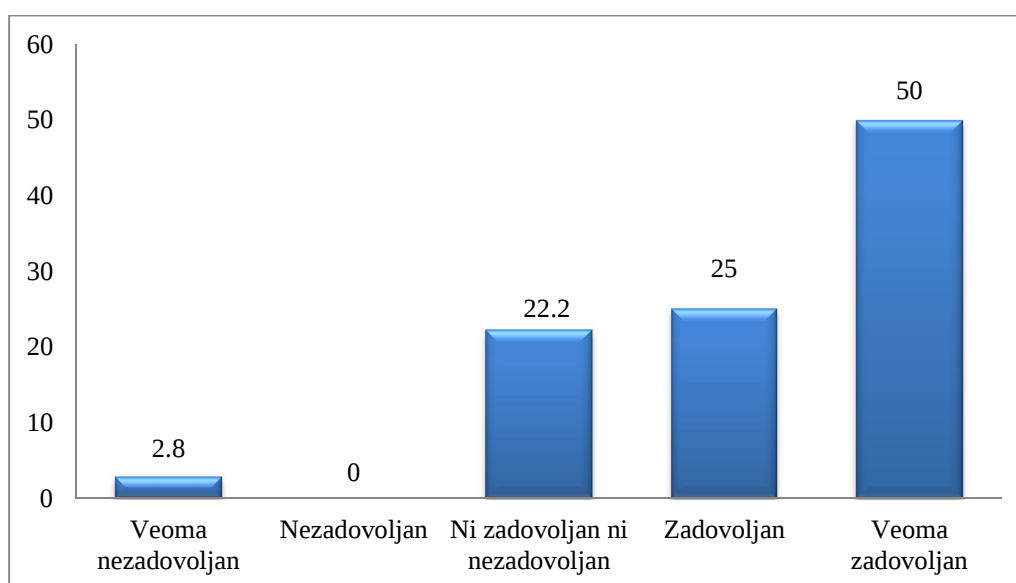
Oko 80,6 % je zadovoljno mogućnosti da pristupe svojoj dokumentaciji kada požele, njih 77,8% smatra da ima intimnosti tokom pregleda (prethodne godine 50%) i poštovanja procedura za pružanje bezbednih postupaka dijalize 77,8%, ali su nezadovoljni učestalošću lekarskog pregleda 19,4% (prethodne godine 30,8%) i mogućnošću ličnih konsultacija kada to žele 16,7% (prethodne godine 28%) . Pacijenti se trude da redovno uzimaju svoju propisanu terapiju 83,3% (prethodne godine 88,5%) , a 86,1% (prethodne godine 73,1%) 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 i o terapiji i lekovima 80,6% (prethodne godine 50%) ,a najnezadovoljniji informacijama o seksualnom životu 22,2% i lekovima koji se dobijaju iz sredstava obaveznog zdravstvenog osiguranja 25% (prethodne godine 34,6%). Oko 11,1% njih je moralo da odustane od leka zbog visoke cene (prethodne godine 28,9%) , ili je samo nabavilo lekove 50% (prethodne godine 53,8%). Oko 75% je zadovoljno dijalizom (prethodne godine 42,3%), a oko 80,6% njih bi preporučilo drugome njihov dijalizni centar (prethodne godine 59,6%) .

Grafikon 50. Zadovoljstvo dijaliznim centrom



Zaključak

Na osnovu prikaza najvažnijih rezultata ispitivanja zadovoljstva korisnika radom ustanova primarne i sekundarne zdravstvene zaštite u 2022. godini na teritoriji Pomoravskog okruga, može se zaključiti sledeće:

1. Istraživanje je sprovedeno u svim zdravstvenim ustanovama okruga.
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 2,9% u primarnoj zdravstvenoj zaštiti, a u bolničkoj zaštiti za 14,2% .
3. Stopa odgovora u **Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih** je 60,1% što je u odnosu na 2021.god. više za 1,3%. Najmanja stopa odgovora je u Domu zdravlja Svilajnac kao i prošle godine . U 2022.god. smanji se procenat korisnika koji su naveli da im je materijalni status dobar za 8,2%. Kako bi se hroničnim pacijentima što više olakšalo i smanjio broj odlazaka kod lekara uvedeno je elektronsko propisivanje i podizanje terapije i zadovoljstvo ovom uslugom je više nego prethodne godine za 10,4%, ali se i povećao broj pacijenata koji su primljeni kod lekara istog dana za 8,5% .Tokom posete izabranom lekaru najviše se razgovaralo o značaju pravilne ishrane,fizičke aktivnostii izbegavanju stresa što je isto kao i prethodne godine, a najmanje se razgovaralo o zloupotrebi alkohola i štetnosti duvana. Zadovoljstvo korisnika je nešto manje što se tiče podrške i motivacije da se izbore sa problemima kao i poznavanjem njihove lične situacije.Briga za zdravlje i važnost redovnog skrining testiranja i ranog otkrivanja bolesti je pripadnicama lepšeg pola bilo u drugom planu ,tako da je urađeno skrininga na karcinom grlića materice i dojke proseku 24%,ali je najviše urađenih skrininga na depresiju, KVO bolesti, rak debelog creva i dijabetes. Što se tiče zadovoljstva zdravstvenom službom zadovoljni su ljubaznošću medicinskih sestara i lekara, ali ne i medicinskom opremom, internet prezentacijom ustanove i postupku u procesu upućivanja žalbe.Oko 67,5% korisnika je ocenilo svoje zdravstveno stanje kao dobro ,a srednja ocena zadovoljstva 4,37.
4. U **Službi za zdravstvenu zaštitu dece** povećana je stopa odgovora za 17,6% u odnosu na 2021.god. Dom zdravlja sa najmanjom stopom je Svilajnac,a sa najvećom dom zdravlja Čuprija . Najveći broj anketiranih roditelja je sa završenom srednjom školom i dobrog materijalnog statusa. Roditelji su i ove godnine najmanje koristili aplikaciju **Moj doktor** za zakazivanje pregleda ,već su odlučivali da kod izabranog lekara odlaze bez zakazivanja ili su pregled zakazali telefonom. Na pregled su primljeni istog dana u visokom procentu ,a terapija im je propisivana elektronsktronski za hronične pacijente.I ove godine se dešavalo

da roditelji ne odvedu decu na pregled zbog aktualne epidemiološke situacije ili nisu imali da plate preglede. Zadovoljni su neposrednom ljubaznošću lekara kao i pažnju koju dobijaju tokom pregleda kao i poznavanjem njihovih problema i bolesti od ranije, ali su nezadovoljni poznavanjem njihove lične situacije. 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 (64,7%). Srednja ocena zadovoljstva zdravstvenom službom je u 2022.god. najveća u posmatranom periodu od pet godina 4,57.

5. Stopa odgovora u **Službi za zdravstvenu zaštitu žena** je manja od prethodne godine za 15,1%. Najmanju stopu odgovora ima DZ Svilajnac . U Službi za zdravstvenu zaštitu žena najveći broj ispitanica je starosti između 30-44 god. sa završenom srednjom školom i dobrim materijalnim statusom. U 2022.god. su se korisnice više opredelile za posetu ginekologu u državnoj praksi nego kod privatnika (za 9,7%više) .Kada zakazuju pregled to čine najviše telefonom (48,9%) i aplikacijom Moj doktor (20,9%) a najmanje lično .Oko 38,9% je na pregled primljeno istog dana, a niko nije čekalo 15 i više dana.Prilikom posete ginekologu najviše se saveta dobije o značaju pravilne ishrane 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 75,5%,a dojke 61,2%.Ispitanice su zadovoljne radom sestara i lekara kao i poštovanjem i ljubaznošću ginekologa, podrškom da se lakše izbore sa zdravstvenim problemima i objašnjenjem i davanjem informacija vezanih za bolesti i lekove,ali su razočarane poznavanjem njihove lične situacije .Oko 93,5% žena je zadovoljno radom službe a,dijagnostikom i lečenjem tokom epidemije Covidom-19 68,4% što je više u odnosu na prethodnu godinu. U 2022.godini desilo se i da nisu otišle na pregled zbog ličnog nedostatka vremena i aktualne epidemiološke situacije. Korisnicama službe za zdravstvenu zaštitu žena je poraslo zadovoljstvo radom službe za 8,7% u odnosu na prethodnu godinu tako da je srednja ocena zadovoljstva 4,71.
6. Što se tiče **Stomatološke službe** stopa odgovora je manja od prethodne godine za 17,2%. Najmanju stopu odgovora ima dom zdravlja Paraćin a dom zdravlja Svilajnac nije sproveo anketu. Najveći broj ispitanika je starosti između 15-29 godina, srednje stručne sprema i dobrog materijalnog statusa. U ovoj godini kao i prethodne ispitanici su u velikom broju (91,8%) posećivali stomatologa u domu zdravlja 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 radnim vremenom i prijemom istog dana u hitnim slučajevima ,ali su i nezadovoljni procedurama u procesu

žalbi i zastarelom opremom. Zadovoljni su i radom službe u toku epidemije Covidom -19. Korisnici su izuzetno zadovoljni svojim oralnim zdravljem koje ocenjuju kao odlično (36,6%) i dobro (37,2%). Njih 92,3% je zadovoljno radom stomatološke službe, ali je srednja ocena 4,25.

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 veća za 10,9% u odnosu na prethodnu godinu. Najmanju stopu odgovora ima dom zdravlja Paraćin. Najveći broj anketiranih je starosti između 60-74 godina i najveći broj njih su osobe ženskog pola, srednjeg 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 46,3% pacijenata se izjasnilo da je na pregled primljeno istog dana, a njih 10,3% 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 10,6% nije otišlo na zakazani pregled kod lekara. Zadovoljstvo Specijalističkom službom je 4,65. Veće zadovoljstvo specijalističkom službom je u domovima zdravlja nego u bolnicama.
9. Stopa odgovora u **bolničkoj zdravstvenoj zaštiti** je za 14,2% manja nego prethodne godine. 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, sestrinskom negom, poštovanjem i ljubaznošću, dok dijagnostikom i lečenjem vezano za Covid-19 je za 6% manje nego prethodne godine, nezadovoljniji su ishranom tokom boravka na bolničkom lečenju i smeštajem. Zbog aktuelne pandemije izazvane virusom Covid-19 oko 10,3% pacijenata koji boluju od drugih bolesti je bilo otežano korišćenje bolničke zdravstvene zaštite i lečenje. Srednja ocena zadovoljstva za 2022.god. 4,53.
10. Stopa odgovora u **dijaliznom centru** je za 26,6% manja od prethodne godine. Najveći broj anketiranih su osobe muškog pola, starosti oko 60-74 godina, osnovnog i srednjeg obrazovanja i dobrog i veoma dobrog materijalnog statusa. Oko 41,7% korisnika dijalize 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 ili organizovan ili pacijenti koriste sopstveni prevoz u vidu automobila, autobusa. Oko 72,2% korisnika dijaliznog centra je zadovoljno vremenom rada centra kao i izborom dana za dijalizu, ali su nezadovoljni obrokom koji se poslužuje tokom dijalize i uslovima u garderobi. Pacijenti su više zadovoljni sestrinskom

brigom (84,5%) 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 80,6% bi drugima preporučilo svoj dijalizni centar. Opšte zadovoljstvo dijaliznim centrom se kreće oko 75% što je za 33% više nego prethodne godine

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).
- Poboljšati uslove smeštaja i ishrane.

Analizu sačinila:
Dr med.spec. Marijana Vujnović