



**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 2024. GODINI**

**Ćuprija, 2025**

## PRIMARNA ZDRAVSTVENA ZAŠTITA

Ispitivanje zadovoljstva korisnika sprovedeno je u periodu od 25.11.2024.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 2323 anketnih upitnika od kojih je popunjeno 1723 ili 74,2% ( prethodne godine 70,2%) tako da je stopa viša u odnosu na prethodnu godinu. Najveću stopu odgovora ima Stomatološka služba, a najmanju Specijalistička služba.

**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>	2725	993	771	77,6
<i>Zdravstvena zaštita dece i omladine</i>	989	620	367	80,5
<i>Zdravstvena zaštita žena</i>	198	185	156	84,9
<i>Stomatološka zdravstvena zaštita</i>	371	321	282	87,8
<i>Specijalistička služba</i>	220	204	147	72,1
<b><i>Ukupno</i></b>	<b>4503</b>	<b>2323</b>	<b>1723</b>	<b>74,2</b>

### *Služba za zdravstvenu zaštitu odraslih*

U službama za zdravstvenu zaštitu odraslih celog okruga popunjeno je 771 upitnik sa stopom odgovora od 77,6% ( prethodne godine 75,2%).

**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>	1475	450	383	85,1
<i>Dom zdravlja Čuprija</i>	374	138	134	97,1
<i>Dom zdravlja Paraćin</i>	497	160	107	66,9
<i>Dom zdravlja Despotovac</i>	163	80	58	72,5
<i>Dom zdravlja Svilajnac</i>	87	87	20	23
<i>Dom zdravlja Rekovac</i>	129	78	69	88,5
<b><i>Ukupno</i></b>	<b>2725</b>	<b>993</b>	<b>771</b>	<b>77,6</b>

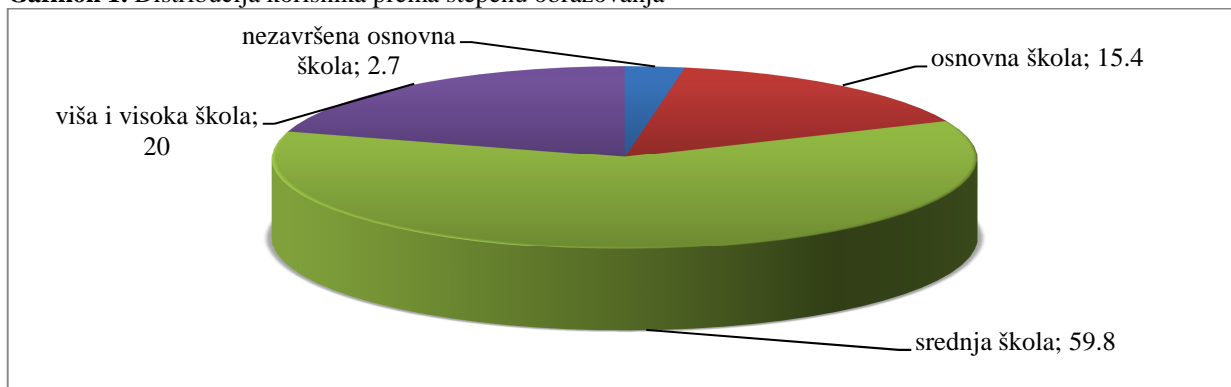
Najveća stopa odgovora u domovima zdravlja Pomoravskog okruga je kod Jagodine i Čuprije, najnižu stopu odgovora ima Svilajnac.

Od ukupnog broja anketa u ovoj službi 53,3% su popunile osobe ženskog pola (prethodne godine 52,2%), a 46,7% muškog pola (prethodne godine 47,8%).

Najveći procenat ispitanika je sa završenom srednjom školom 59,8% (prethodne godine 53,4%), sa završenom osnovnom 15,4% (prethodne godine 20,5%). Sa visokom i višom školskom

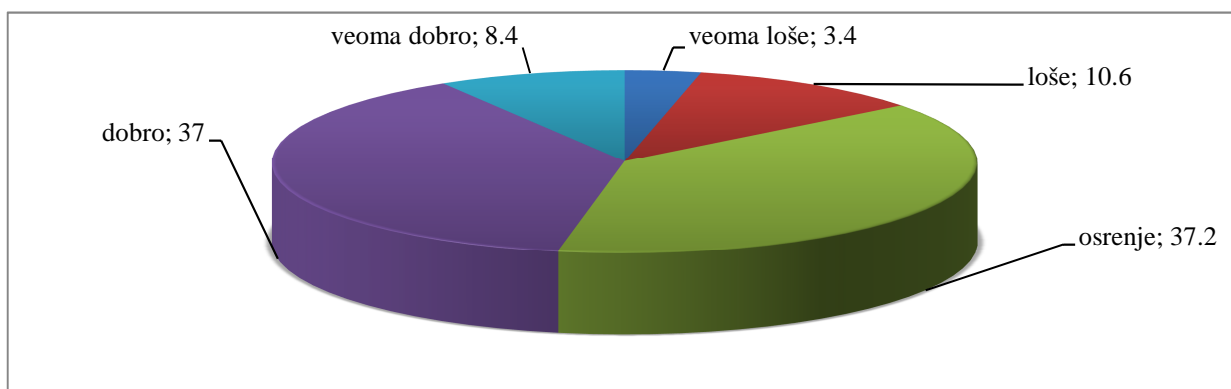
spremom je svega 20% anketiranih (prethodne godine 22,2%). Nezavršenu osnovnu školu 2,7% anketiranih korisnika/pacijenata.

**Grafikon 1.** Distribucija korisnika prema stepenu obrazovanja



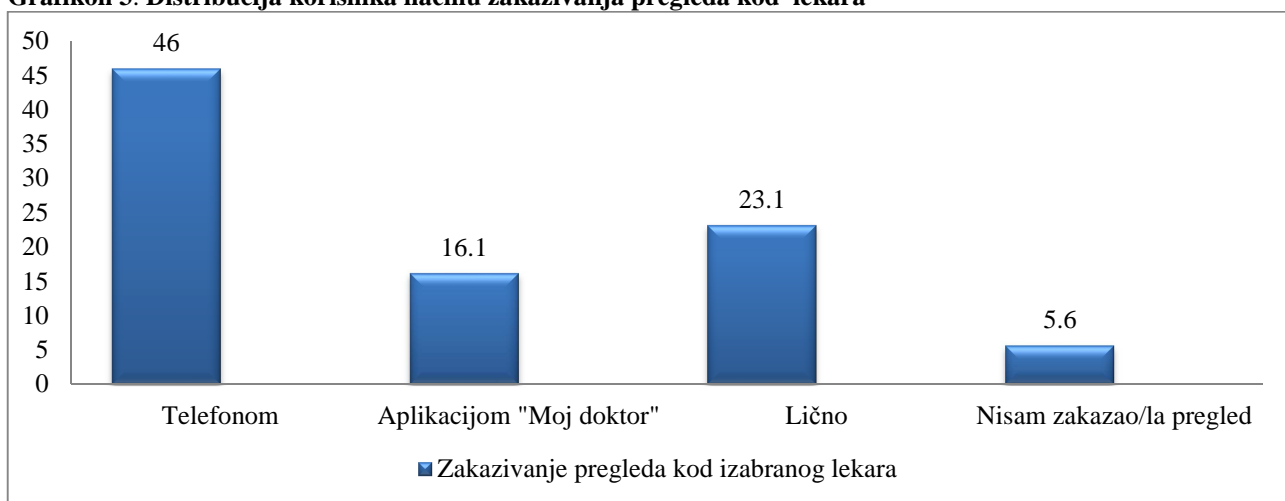
Svoj materijalni položaj najveći broj njih ocenjuje kao dobar i veoma dobar 45,4% (prethodne godine 40,4%) ,kao osrednji 37,2% (prethodne godine 42,5%), 10,6% kao loš (prethodne godine 12%) i veoma loš 3,4%.

**Grafikon 2.** Distribucija korisnika prema samoproceni materijalnog stanja



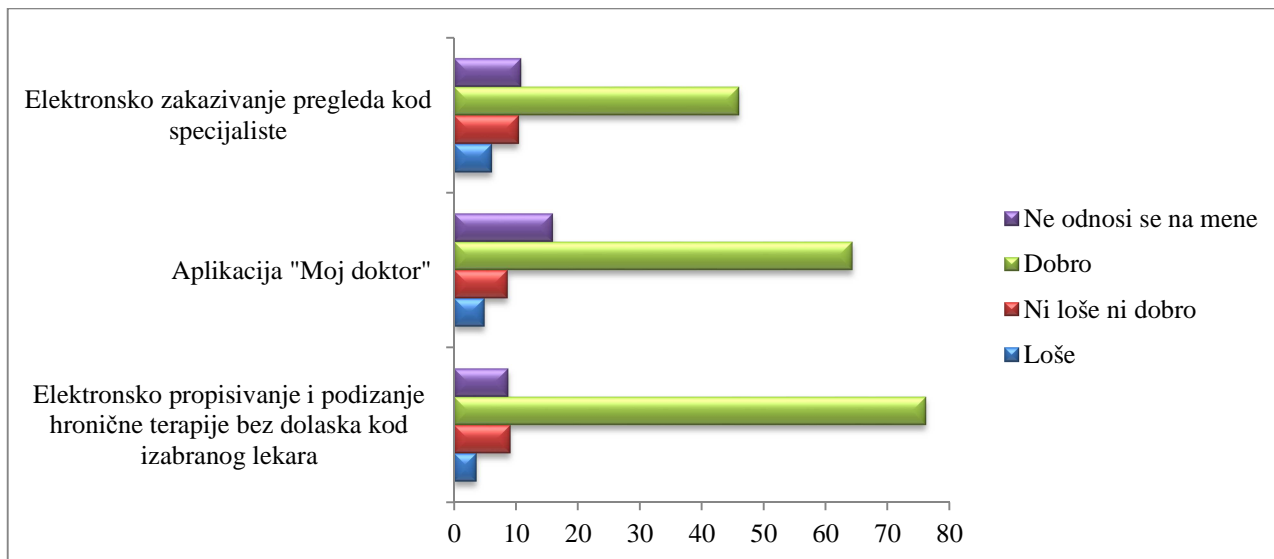
Oko 5,6% ispitanika nije zakazao pregled kod **svog izabranog lekara** ( prethodne godine 9,1%), dok je najveći broj ispitanika pregled zakazalo preko telefona 46% (prethodne godine 45,8%) ,a aplikaciju “**Moj doktor**” koristilo njih 16,1% (prethodne godine 12,6% ).

**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

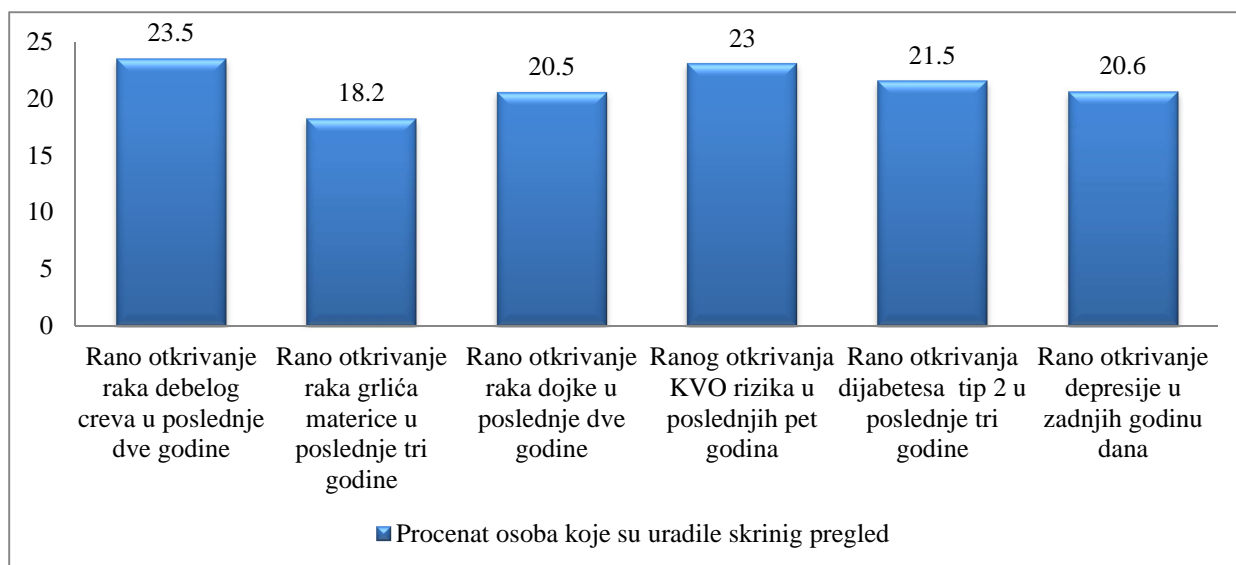


Najveće zadovoljstvo pacijenata je elektronskim propisivanjem i podizanjem hronične terapije u apoteci bez odlaska kod lekara, a najveće nezadovoljstvo je aplikacijom elektronskim zakazivanjem pregleda kod specijaliste.

Izabrani lekar za vreme redovne posete razgovara sa pacijentima najviše o pravilnoj ishrani 54,1% (prethodne godine 60,6%) što je za 6,5% manje u odnosu na prethodnu godinu, i značaju fizičke aktivnosti kod 51,1% (prethodne godine 54%), ali i odbrani od stresa 43,2% (prethodne godine 50,8%), najmanje se razgovara o štetnosti upotrebe droge 21,9% i važnosti sigurnog seksa 22,8%.

Na pitanje Da li ste uradili neke od navedenih skrining pregleda najviše njih je navelo da je skrining uradilo na KVO bolesti 23% (prethodne godine 43,5%), rak debelog creva 23,5% (prethodne godine 41,7%) dijabetes 21,5% (prethodne godine 44,7%), depresiju 20,6% (prethodne godine 43,4%), skrininga na rak dojke 20,5% (prethodne godine 31,7%), dok je rak grlića materice uradilo svega 18,2% (prethodne godine 29,7%). Mali je procenat onih koji se izjasnio da je uradio skrining u odnosu na prošlu godinu.

**Grafikon 5. Distribucija korisnika prema procentu urađenih skrining pregleda**



Na pregled kod lekara primljeno je istog dana oko 53,6% pacijenata (prethodne godine 64,8% pacijenata) što je manje u odnosu na prethodnu godinu za 11,2%, dok više od 15 dana je čekalo 3,9% (prethodne godine 1,4%).

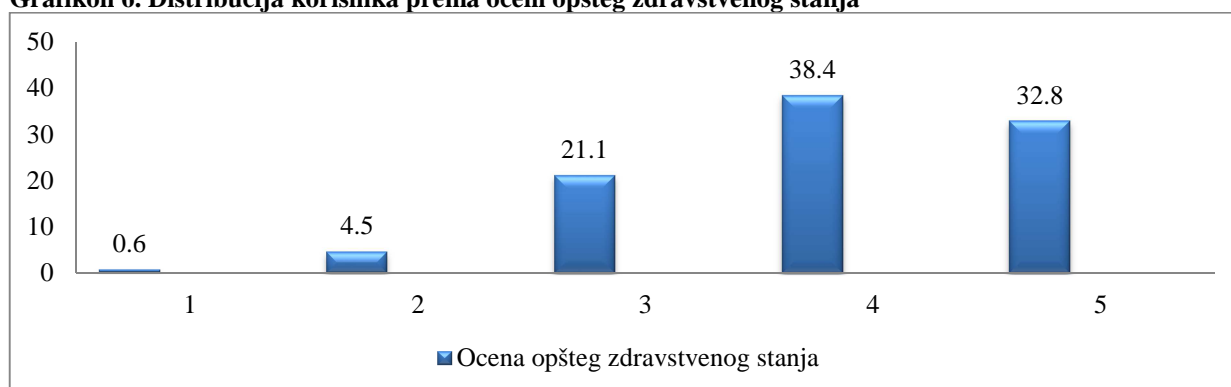
Ispitanici su zadovoljni radom medicinskim sestrama, najviše poštovanjem i ljubaznošću koju im pružaju 81,8% (prethodne godine 87,5%) i neposrednom saradnjom sa lekarima 81,2% (prethodne godine 87,7%).

Oko 79,4% ispitanika je zadovoljno poštovanjem i ljubaznošću lekara prema njima (prethodne godine 85,2%), informacijama o bolesti i lekovima i pažnjom koju im posvećuje tokom posete 78,5% (prethodne godine 83,5%), zadovoljni su i podrškom i motivacijom da se lakše izbore sa zdravstvenim problemima 77% anketiranih pacijenata. Pacijenti su najmanje zadovoljni upoznatošću lekara sa njihovim problemima i ranijim bolestima 73,2% (prethodne godine 74%).

Najveće zadovoljstvo ispitanika organizacijom zdravstvene zaštite u Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih je radnim vremenom ustanove 76,2% (85,2%), i radom vikendom 72% (prethodne godine 81,8%) i mogućem pregledu u slučaju hitnosti 74,1% (prethodne godine 82,7%). Najnezadovoljniji su procedurama u postupku žalbe 57,6% i dostupnost invalidima 58%.

Oko 13,5% ispitanika tvrdi da se u proteklih godinu dana desilo da nisu otišli na pregled ili su ga odložili jer nisu imali vremena (prethodne godine 25,2%).

**Grafikon 6. Distribucija korisnika prema oceni opšteg zdravstvenog stanja**



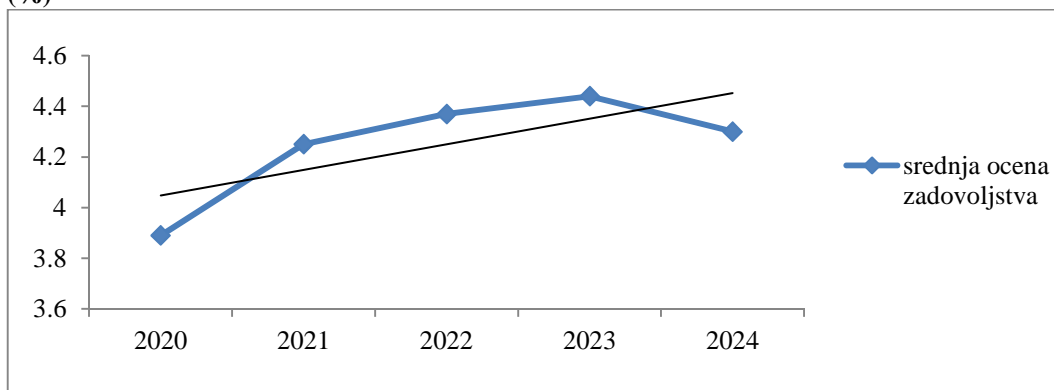
Najveći broj ispitanika je svoje zdravstveno stanje ocenilo četvorkom i četvorkom dok samo 0,6% ispitanika je navelo da se oseća veoma loše što je nešto manje za 1,35 u odnosu na prethodnu godinu.

**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
<b>2020</b>	0,0	2,7	23,5	54,6	18,1	<b>3,89</b>
<b>2021</b>	0,2	5,1	13,7	30,0	49,8	<b>4,25</b>
<b>2022</b>	0,5	2,6	9,8	32,7	52,5	<b>4,37</b>
<b>2023</b>	0,3	2,7	10,8	24	60,8	<b>4,44</b>
<b>2024</b>	0,5	3,6	12,8	30	51,1	<b>4,30</b>

Zdravstvenom zaštitom u ovoj službi na teritoriji okruga zadovoljno je oko, 81,1% odraslih anketiranih pacijenata (prethodne godine 84,8%), nezadovoljnih je 3,6% dok je veoma nezadovoljnih 0,5%.

**Grafikon 7. Srednja ocena zadovoljstva korisnika službom za zdravstvenu zaštitu odraslih od 2020-2024.god (%)**



Prosečna ocena zadovoljstva korisnika ovom službom je najniža u 2020. god. Posmatrajući petogodišnji period zadovoljstvo ovom službom je najveće 2023. godine.

### *Služba za zdravstvenu zaštitu dece i omladine*

U službi za zdravstvenu zaštitu dece i omladine popunjeno je od strane roditelja 367 upitnika, sa stopom odgovora 80,5% što je više za 27,8% u odnosu na prethodnu godinu (prethodne godine 52,7%)

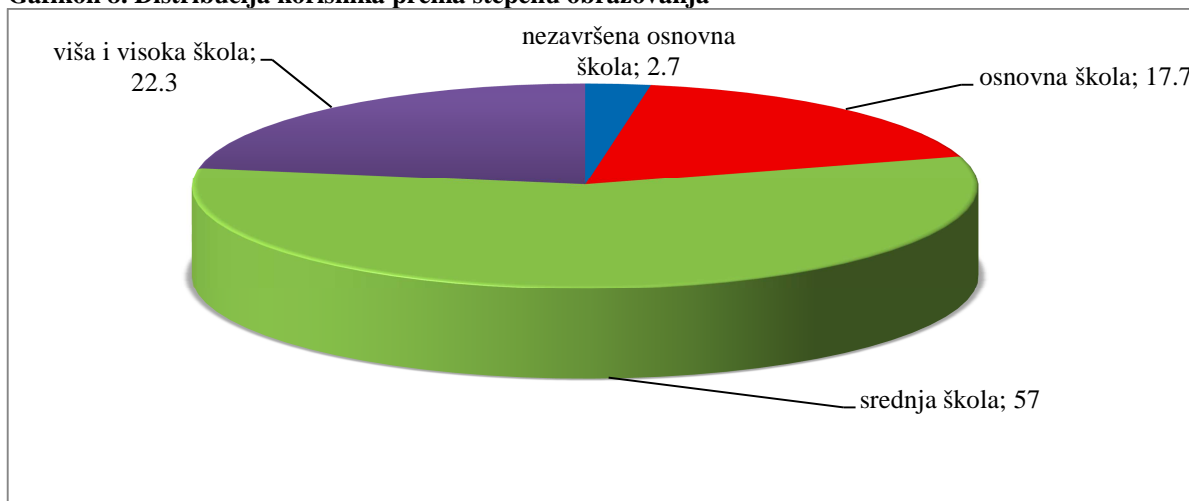
**Tabela 4. Stopa odgovora u domovima zdravlja Pomoravskog okruga u službi za zdravstvenu zaštitu dece i omladine**

Dom zdravlja	Broj pacijenata na dan anketiranja	Broj podeljenih upitnika	Broj popunjenih upitnika	Stopa odgovora
Dom zdravlja Jagodina	432	250	209	83,6
Dom zdravlja Čuprija	121	63	58	92,1
Dom zdravlja Paraćin	196	50	36	72
Dom zdravlja Despotovac	97	70	54	77,1
Dom zdravlja Svilajnac	19	19	6	31,2
Dom zdravlja Rekovac	4	4	4	100
<b>Ukupno</b>	<b>989</b>	<b>620</b>	<b>367</b>	<b>80,5</b>

Zapaža se da je najviša stopa odgovora u domu zdravlja Rekovac 100% i Čupriji 91,2 % ,dok je najniža kod doma zdravlja Svilajnac sa svega 31,2%.

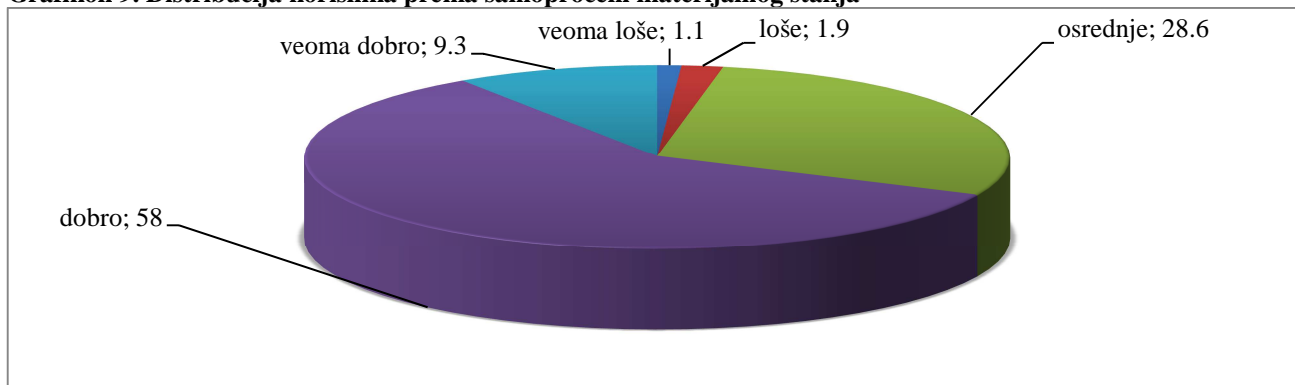
Najveći procenat anketiranih roditelja je sa završenom srednjom školom 57% (prethodne godine 53,4%),visoku i višu završilo je 22,3% dok je sa osnovnom školom ukupno 17,7% anketiranih roditelja.

**Grafikon 8. Distribucija korisnika prema stepenu obrazovanja**



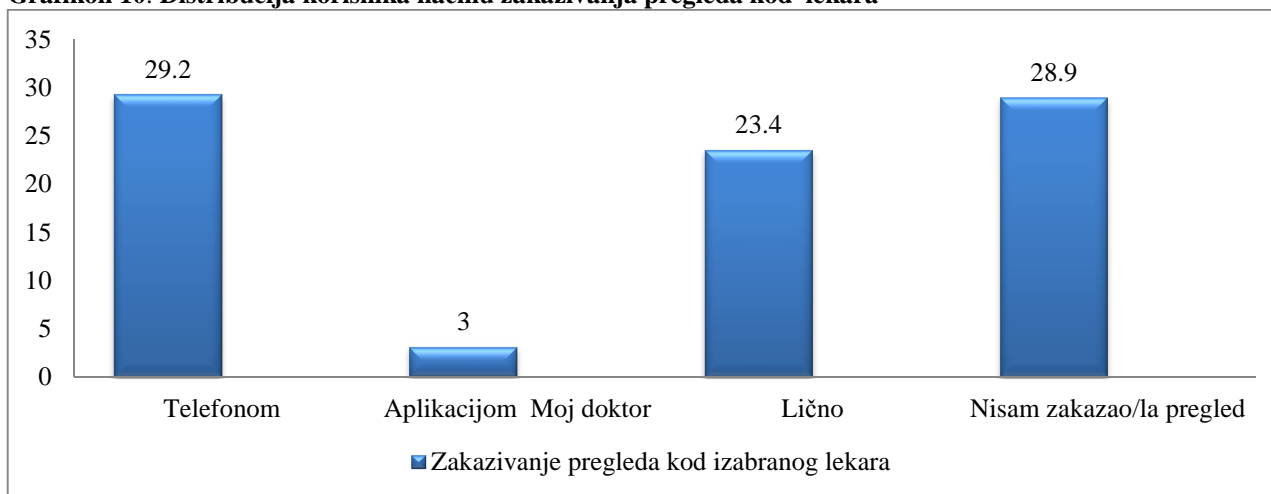
Materijalni položaj svoje porodice njih 67,3% ocenjuje kao dobar I veoma dobar (prethodne godine 47,3%) , 28,6% kao osrednji (prethodne godine 32,9%) , a oko 3% kao loš i izuzetno loš što je na nivou prethodne godine (prethodne godine 4,5%) .

**Grafikon 9. 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. 50% ispitanika, a istog uzrasta privatnog lekara 18,5%.

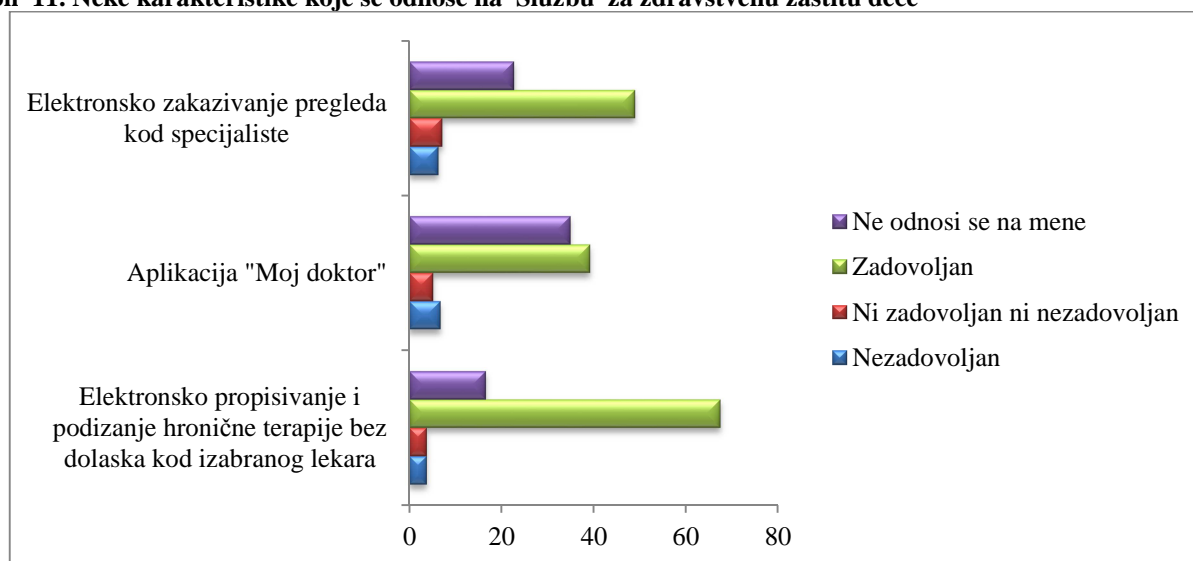
**Grafikon 10. Distribucija korisnika načinu zakazivanja pregleda kod lekara**



Oko 28,9% ispitanika nije zakazao pregled kod **svog izabranog lekara (prošle godine 35,7%)** što je za 6,8% manje nego prethodne godine, dok je najmanji broj ispitanika pregled zakazalo preko aplikacije **“Moj doktor”** njih 3% (prethodne godine 1,5%) .

Najveći procenat ispitanika je primljeno istog dana na pregled 89,1% (prethodne godine 82%) ,a 1,1% je čekalo više od 15 dana (prethodne godine 0,3%).

**Grafikon 11. 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 67,3% (prethodne godine 75,6% ).

Izabrani lekar za vreme redovne posete razgovara sa pacijentima najviše o pravilnoj ishrani 50,1% (predhodne godine 36,9%) i značaju fizičke aktivnosti kod 42% (prethodne godine 33,2%), najmanje je bilo saveta u vezi sigurnog seksa 19,1 % i štetnosti upotreba droge 21,3% .

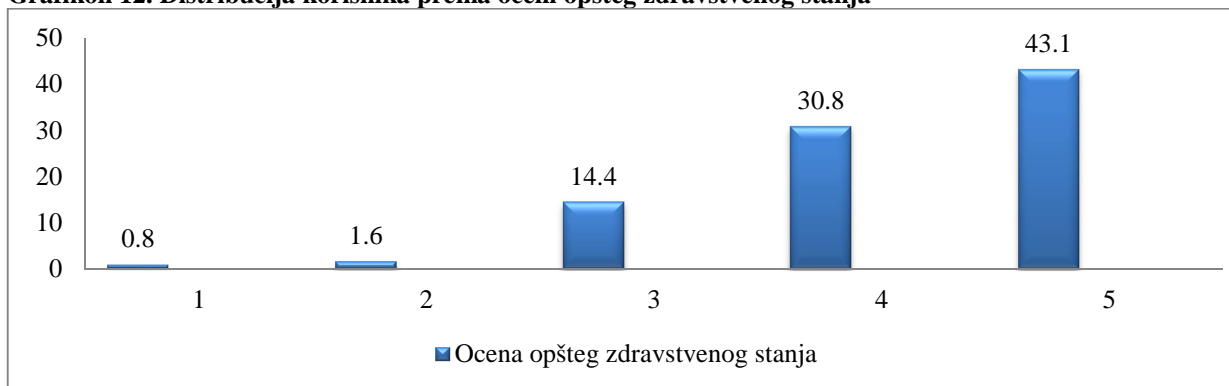
Korisnici zdravstvene službe su nezadovoljni poštovanjem I ljubaznošću medicinskih sestara kao I informacijama koje pružaju, ali su zadovoljani saradnjom sa lekarima 82,3% (prethodne godine 86,6%) .

Oko 70,6% anketiranih pacijenata smatra da lekar poznaje njihovu ličnu situaciju (prethodne godine 70,7%) što je na nivou predhodne godine .Najviše su zadovoljni poštovanjem I ljubaznošću 85,6% (prethodne godine 86%), kao i pažnjom koju im posveti tokom pregleda 81,2% objašnjenjima za lekove i i bolesti 80,4% (prethodne godine 82,3%) .

Najveće zadovoljstvo ispitanika organizacijom zdravstvene zaštite u Službi za zdravstvenu zaštitu dece i omladine je radnim vremenom ustanove 76,8% (prethodne godine 80,8%). Najnezadovoljniji su parkomom ispred ustanove 43,3% (prethodne godine 32,6%) ,internet stranicom ustanove 43,6% i procedurama u postupku žalbe 42,3%.

Oko 5,7% 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 16,5%) dok je najveći broj njih naveo nedostatak ličnog vremena 15,8% (prethodne godine 20,7%)

**Grafikon 12. Distribucija korisnika prema oceni opšteg zdravstvenog stanja**



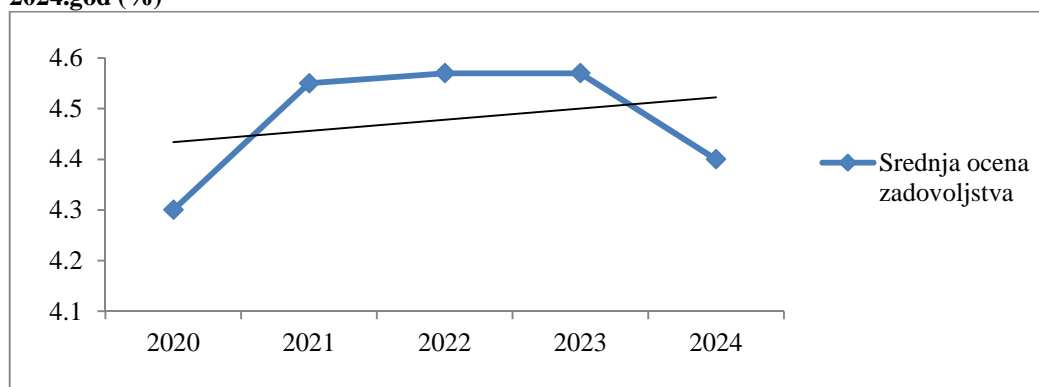
Najveći broj ispitanika je ocenilo svoje opšte zdravstveno stanje kao dobro i odlično ,dok njih 0,8% je naveo da se oseća veoma loše .

Zdravstvenom zaštitom u ovoj službi na teritoriji okruga zadovoljno je 77,9% anketiranih roditelja (prethodne godine 87,5%) ,nezadovoljnih i veoma nezadovoljnih 3,3% (prethodne godine 1,8%) dok ni zadovoljan i nezadovoljan ima ukupno 11,2% (prethodne godine 7%) .

**Tabela 5. Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u Službi za zdravstvenu zaštitu dece i omladine(%)**

Zadovoljstvo korisnika <i>Pomoravski okrug</i>	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Srednja ocena zadovoljstva
<b>2020</b>	0,0	1,1	8,5	48,9	40,3	<b>4,30</b>
<b>2021</b>	0,5	1,0	5,7	27,5	63,2	<b>4,55</b>
<b>2022</b>	0,3	1,8	7,9	20,2	67,5	<b>4,57</b>
<b>2023</b>	0,3	1,5	7,0	21,6	65,9	<b>4,57</b>
<b>2024</b>	0,3	3,0	11,2	22,9	55,0	<b>4,40</b>

**Grafikon 13. Srednja ocena zadovoljstva korisnika službom za zdravstvenu zaštitu dece i omladine od 2020-2024.god (%)**



Srednja ocena zadovoljstva pokazuje trend blagog porasta zadovoljstva ovom službom,najveće zadovoljstvo službom je u 2022. i 2023.god.

### ***Služba za zdravstvenu zaštitu žena***

U službama za zdravstvenu zaštitu žena popunjeno je ukupno 156 upitnika sa stopom odgovora 84,9% ( prethodne godine stopa odgovora 84,7%).

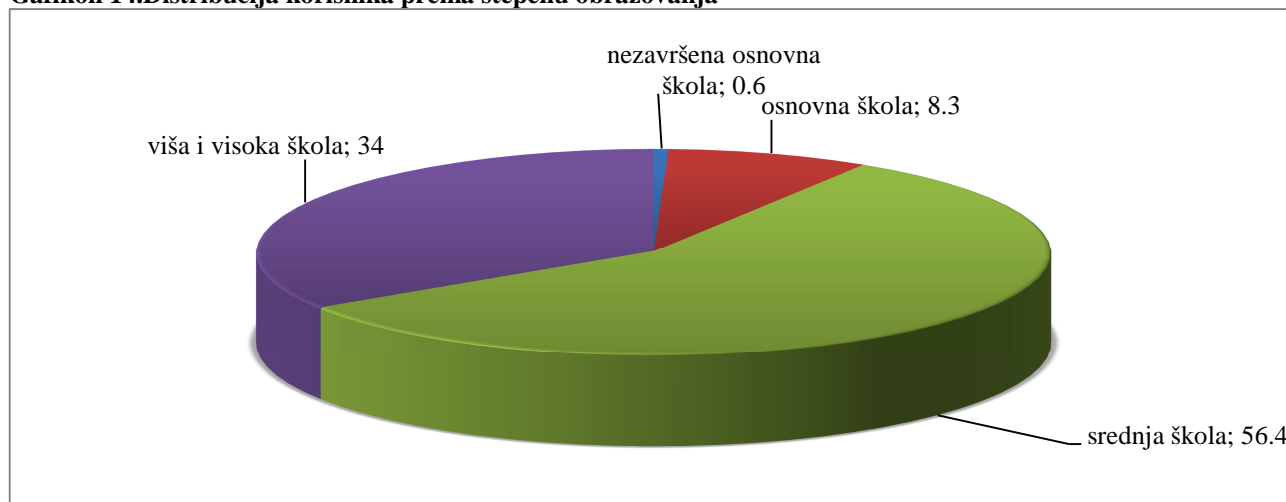
**Tabela 6. Stopa odgovora u domovima zdravlja Pomoravskog okruga u službi za zdravstvenu zaštitu žena**

Dom zdravlja	Broj pacijenata na dan anketiranja	Broj podeljenih upitnika	Broj popunjenih upitnika	Stopa odgovora
Dom zdravlja Jagodina	70	70	61	<b>87,1</b>
Dom zdravlja Čuprija	11	11	11	<b>100</b>
Dom zdravlja Paraćin	63	50	38	<b>76,0</b>

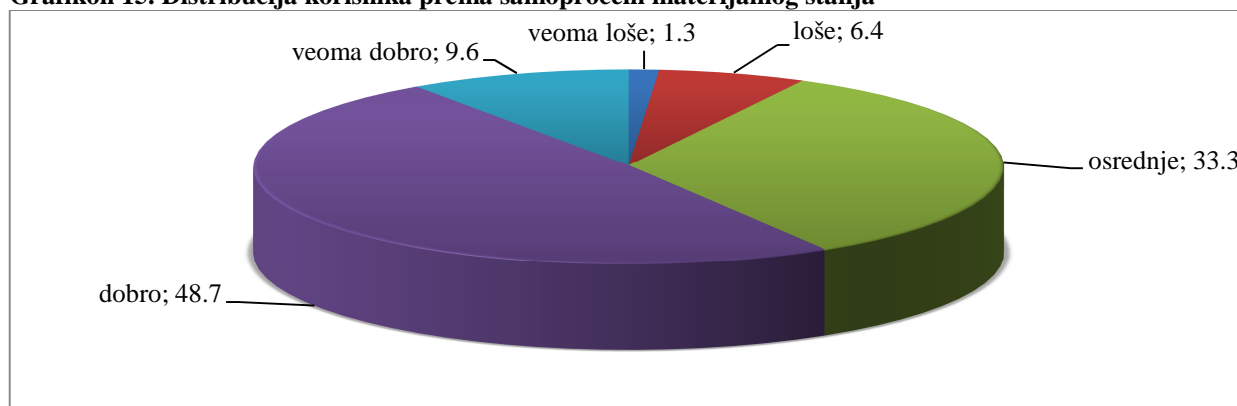
Dom zdravlja Despotovac	29	29	29	<b>100</b>
Dom zdravlja Svilajnac	10	10	7	<b>70,0</b>
Dom zdravlja Rekovac	15	15	10	<b>66,7</b>
<b>Ukupno</b>	<b>198</b>	<b>185</b>	<b>156</b>	<b>84,9</b>

Među anketiranim korisnicama Službe za zdravstvenu zaštitu žena najveći procenat je starosti od 30-44 godina 36,5% i starosti 45-59 31,4%. Najveći procenat anketiranih žena 56,4% ima završenu srednju školu (prethodne godine 61,6%), 34% je sa višom i visokom (prethodne godine 23,7%), 8,3% sa osnovnom školom (prethodne godine 13%), bez osnovne škole 0,6% (prethodne godine 1,1%).

**Gafikon 14. Distribucija korisnika prema stepenu obrazovanja**



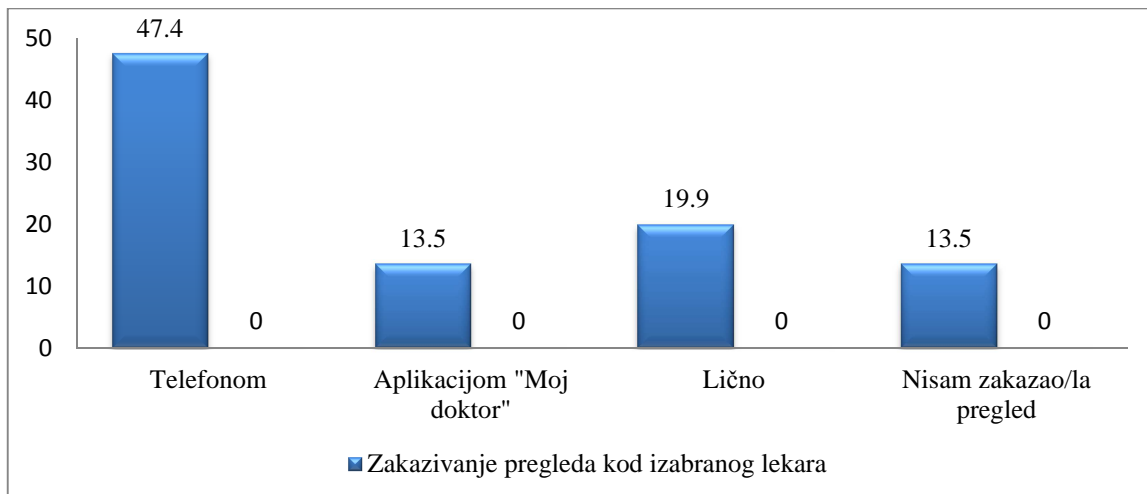
**Grafikon 15. Distribucija korisnika prema samoproceni materijalnog stanja**



Možemo reći da 33,3% anketiranih ocenjuje svoj materijalni status osrednjim (prethodne godine 57,6%) dok 58,4% kao dobar i veoma dobar (prethodne godine 31,6%) što je za 26,7% više od prethodne godine .

U proteklih 12. meseci izabranog lekara u državnoj ustanovi je posetilo 96,8% (prethodne godine 95,5% ) ispitanica dok je poseta privatnom lekaru bila 14,1% ( prethodne godine 12,5% ).

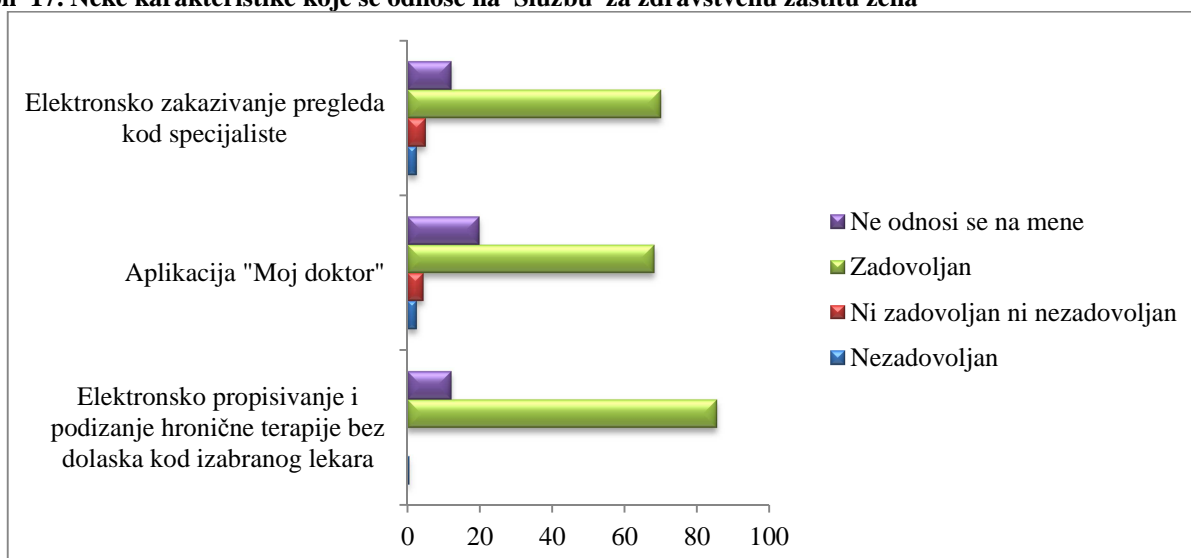
**Grafikon 16. Distribucija korisnika načinu zakazivanja pregleda kod lekara**



Oko 13,5% ispitanika nije zakazao pregled kod **svog izabranog lekara** (prethodne godine 9,6% ), dok je najveći broj ispitanika pregled zakazalo preko telefona 47,4% (prethodne godine 62,1%) i lično 19,9% (prethodne godine 15,8% ).

Najveći procenat ispitanika je primljeno istog dana na pregled 77,6% (prethodne godine 63,8%) ,a pacijentkinje koje su čekale više od od 15 dana 0,6% ( prethodne godine 0,6% ).

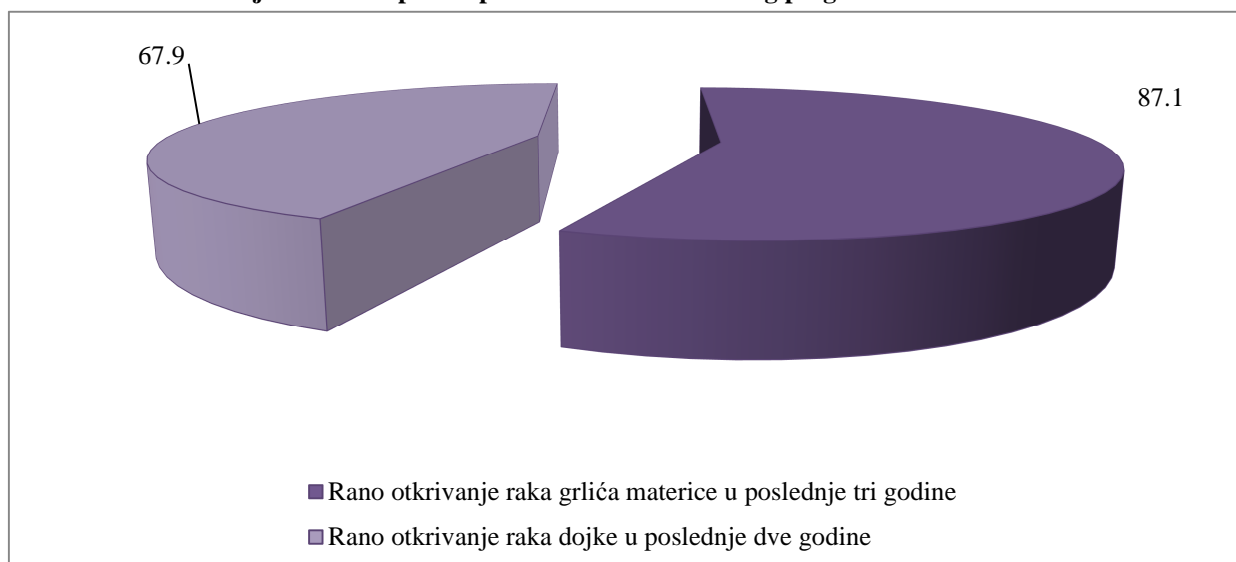
**Grafikon 17. Neke karakteristike koje se odnose na Službu za zdravstvenu zaštitu žena**



Najveće zadovoljstvo pacijenata je elektronskim propisivanjem terapije 85,3% ( prethodne godine 85,3%) ,a najveće nezadovoljstvo je aplikacijom Moj doktor .

Izabrani lekar za vreme redovne posete razgovara sa pacijentima najviše o značaju sigurnom seksu 71,8% (prethodne godine 56,1% ) i o važnosti fizičke aktivnosti 73,1%,najmanje je bilo saveta u vezi štetnosti upotrebe droga i alkohola .

**Grafikon 18. Distribucija korisnika prema procentu uradenih skrining pregleda**



Na pitanje Da li ste uradili skrining pregeda njih 87,1% je navelo da je uradilo skrining na rak grlića materice ( prethodne godine 79,7%), a rano otkrivanje raka dojke 67,9% (prethodne godine 67,2%) .

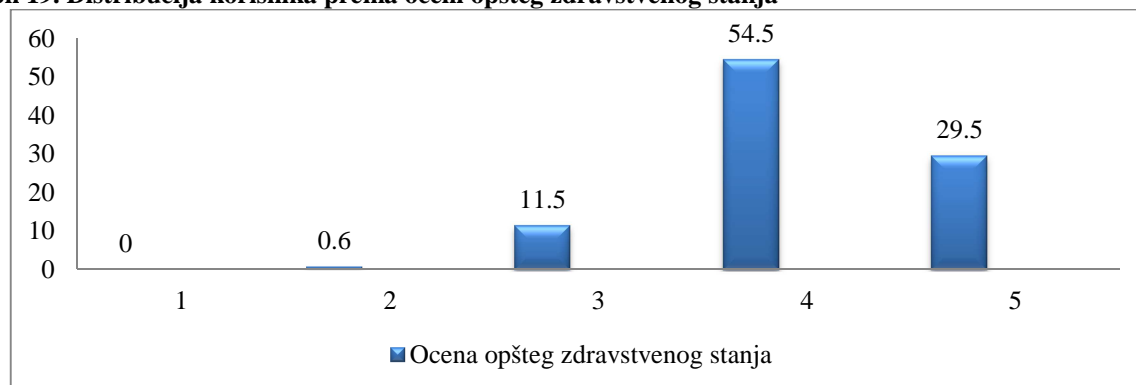
Ispitanice su zadovoljne radom lekara I sestara u službi što je kao i prethodnih godina .

Ispitanice su najviše zadovoljne za iskazano poštovanje i ljubaznost i davanje informacija vezanih za bolesti i propisane lekove 92,3%(prošle godine 94,9%) kao I objašnjenjem I informacijama koje dobijaju o bolestima I lekovima I vremenom I pažnjom koju im posvećuju 91% (prethodne godine 90,4%) podrškom lekara kako bi se lakše izborile sa zdravstvenim problemima 90,4% (prethodne godine 90,4%) .Najmanje su zadovoljne upoznatošću lekara sa ličnom situacijom 83,3% (prethodne godine 80,2%).

Najveće zadovoljstvo ispitanica je radnim vremenom službe 84,6%(prethodne godine 93,2%) mogućnošću pregleda istog dana u slučaju hitnosti 87,8% I vremenom čekanja 85,9%,a najnezadovoljnije mestom za parkiranje ispred ustanove 55,1% (prethodne godine 51,4%) i procedurama u slučajji žalbe 54,5%.

Najveći procenat ispitanica 25,6% je navelo da nije otišlo kod lekara zbog nedostatke ličnog vremena , a 10,9% su finansiski razlozi , a najmanje njih je navelo dužinu čekanja 7,1%.

**Grafikon 19. Distribucija korisnika prema oceni opšteg zdravstvenog stanja**



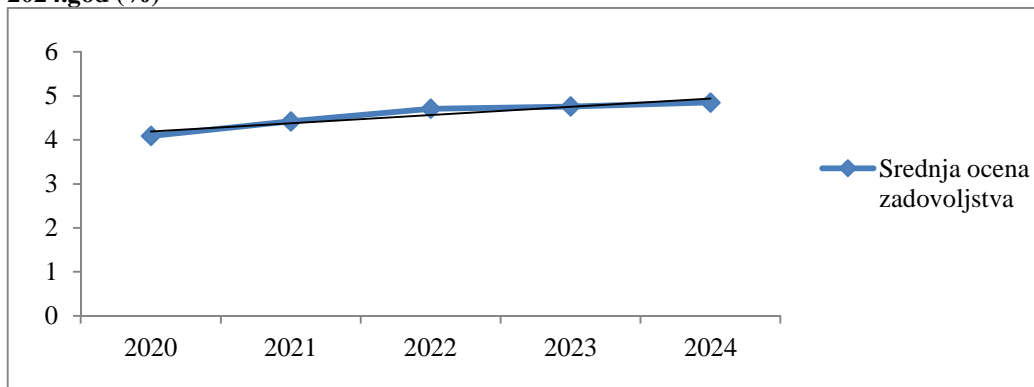
Najveći broj ispitanika je ocenilo svoje opšte zdravstveno stanje kao dobro i veoma dobro.

**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
<b>2020</b>	0,0	0,0	27,1	32,2	35,6	<b>4,09</b>
<b>2021</b>	0,9	0,9	9,5	31	55,2	<b>4,42</b>
<b>2022</b>	0	0	5	19,4	75,5	<b>4,71</b>
<b>2023</b>	0,0	0,0	3,4	16,9	79,7	<b>4,76</b>
<b>2024</b>	0,0	0,0	1,3	12,2	82,1	<b>4,85</b>

Zdravstvenom zaštitom u ovoj službi na teritoriji okruga zadovoljno je oko 94,3% odraslih anketiranih pacijenata (prethodne godine 96,6%) što je za 0,9% više u odnosu na prethodnu godinu.

**Grafikon 20. Srednja ocena zadovoljstva korisnika službom za zdravstvenu zaštitu dece i omladine od 2020-2024.god (%)**



Srednja ocena zadovoljstva je 4,85. U petogodišnjem periodu posmatranja najniže vrednosti zadovoljstva zabeleženo je u 2020.god.

### ***Služba za stomatološku zdravstvenu zaštitu***

Ukupan broj podeljenih anketa u ovoj službi je 321, a popunjeno je 282 ili 87,8% (prethodne godine 57,1%).

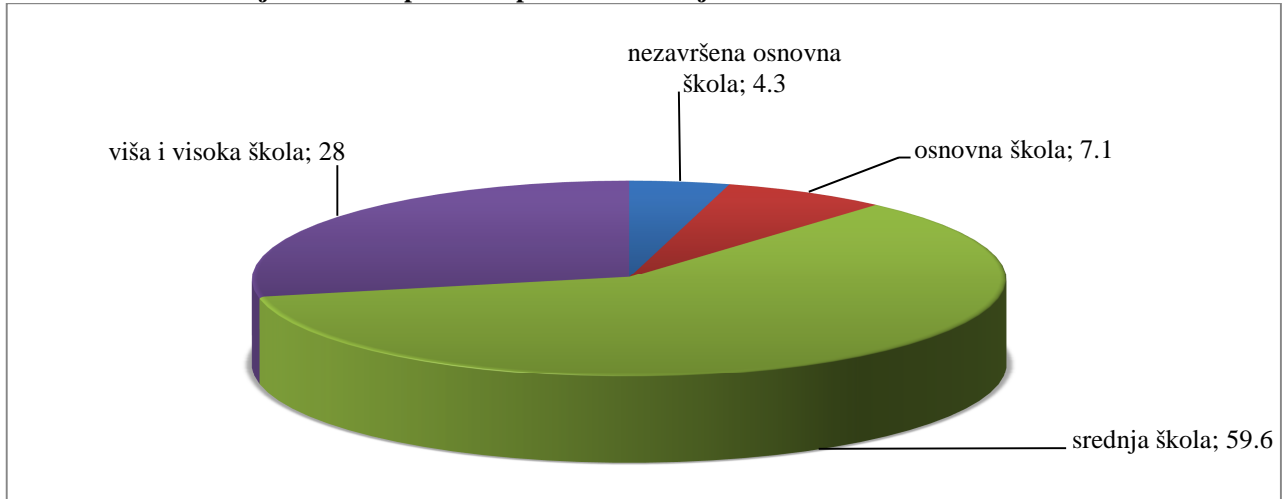
**Tabela 8. Stopa odgovora u domovima zdravlja Pomoravskog okruga u službi stomatologije**

Dom zdravlja	Broj pacijenata na dan anketiranja	Broj podeljenih upitnika	Broj popunjenih upitnika	Stopa odgovora
<i>Dom zdravlja Jagodina</i>	206	191	181	<b>94,8</b>
<i>Dom zdravlja Čuprija</i>	45	23	18	<b>78,3</b>
<i>Dom zdravlja Paraćin</i>	63	50	38	<b>76,0</b>
<i>Dom zdravlja Despotovac</i>	33	33	31	<b>93,9</b>

Dom zdravlja Svilajnac	14	14	6	42,9
Dom zdravlja Rekovac	10	10	8	80,0
<b>Ukupno</b>	<b>371</b>	<b>321</b>	<b>282</b>	<b>87,8</b>

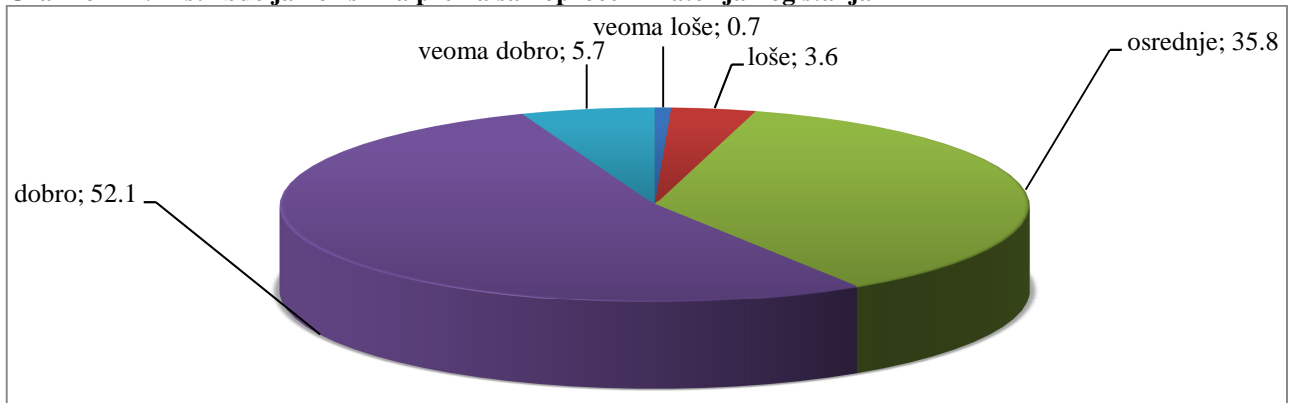
Najveći procenat anketiranih je sa završenom srednjom školom 59,6% (prethodne godine 52,6%), sa višom i visokom oko 28% (prethodne godine 23,3%) sa osnovnom 7,1% (prethodne godine 13,8%), 4,3% nezavršena osnovna škola .

**Grafikon 21. Distribucija korisnika prema stepenu obrazovanja**



Možemo reći da 52,1% kao dobar (prethodne godine 46,5%), 35,8% anketiranih ocenjuje svoj materijalni status osrednjim (prethodne godine 39,7%) , a 0,7% kao veoma loš (prethodne godine 11,2%).

**Grafikon 22. Distribucija korisnika prema samoproceni materijalnog stanja**



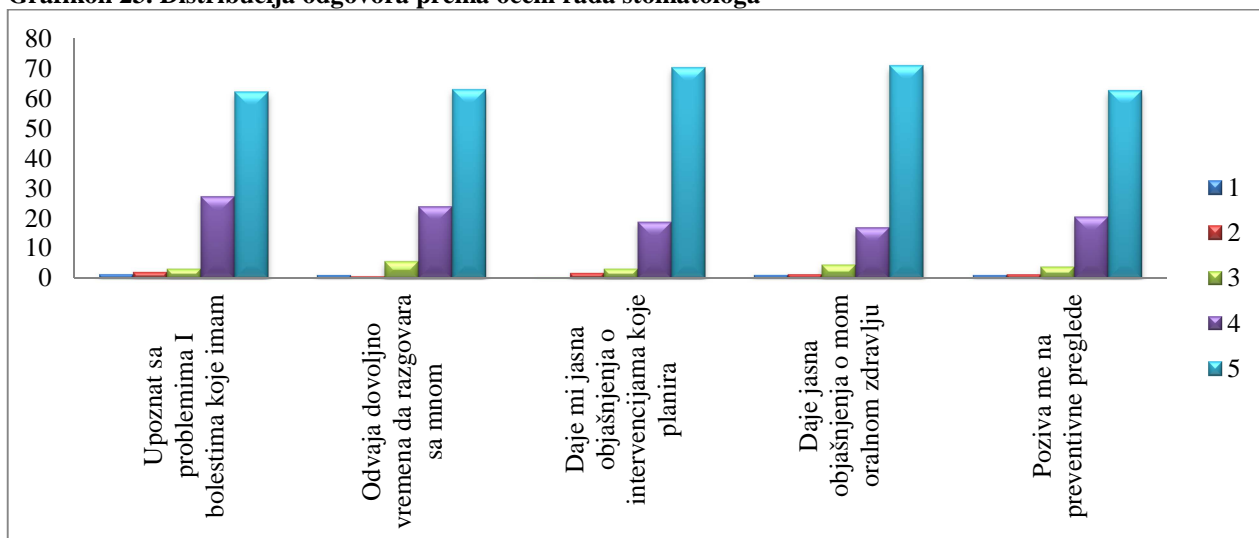
Najveći procenat ispitanika je starosti od 15-29 godina 39,7%.

Oko 74,8% ispitanika je naveo da je posetio stomatologa u državnoj službi do 5 u toku godine (prethodne godine 72,4%) .Najveći broj korisnika stomatološke službe je starosti od 0-18 godina 23,8% ,kao i lica kojima je potrebna hitna stomatološka pomoć 18,1% .

Najveći procenat ispitanika je primljeno istog dana na pregled 79,8%( prethodne godine 71,5% ) ,a 0,4% je čekalo više od 15 dana (prethodne godine 0%).

Oko 69,7% se izjasnilo da stomatolozi najviše razgovaraju o značaju redovnog pegleda (prethodne godine 86,2%) ,kao i o značaju pravilnog pranja zuba 66,3% (prethodne godine 80,2%) .Najmanje saveta roditelji dobijaju o značaju dojenja dece 19,9% (prethodne godine 18,1%).

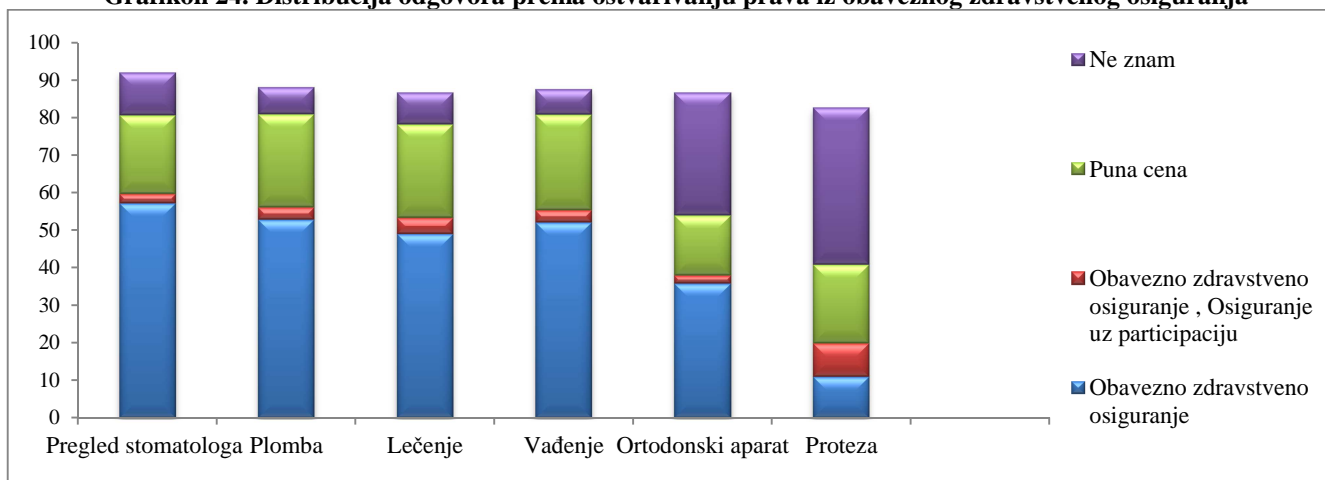
**Grafikon 23. Distribucija odgovora prema oceni rada stomatologa**



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

Najveće zadovoljstvo ispitanika je ljubaznošću osoba 90,8% (prethodne godine 92,2%), brojem mesta za sedenje u čekaonici 89,4% (prethodne godine 78,5%) i mogućnosti prijema istog dana u slučaju hitnosti 86,5% (prethodne godine 84,5%). Najnezadovoljniji su dostupnošću stomatologa osobama sa posebnim potrebama 58,8% (prethodne godine 56%).

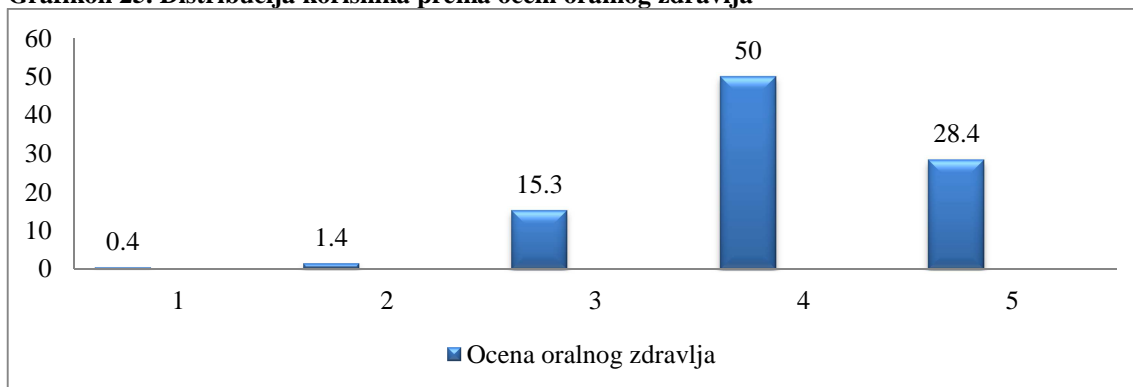
**Grafikon 24. Distribucija odgovora prema ostvarivanju prava iz obaveznog zdravstvenog osiguranja**



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 41,8% (prethodne godine 50,9%) i ortodonskog aparata 32,6% (prethodne godine 36,2%) njih ne zna odgovor.

Oko 9,6% 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 12,1%), dok je najveći broj njih rekao da nije imalo vremena za odlazak 33% što je na nivou prethodne godine (30,2%).

**Grafikon 25. Distribucija korisnika prema oceni oralnog zdravlja**



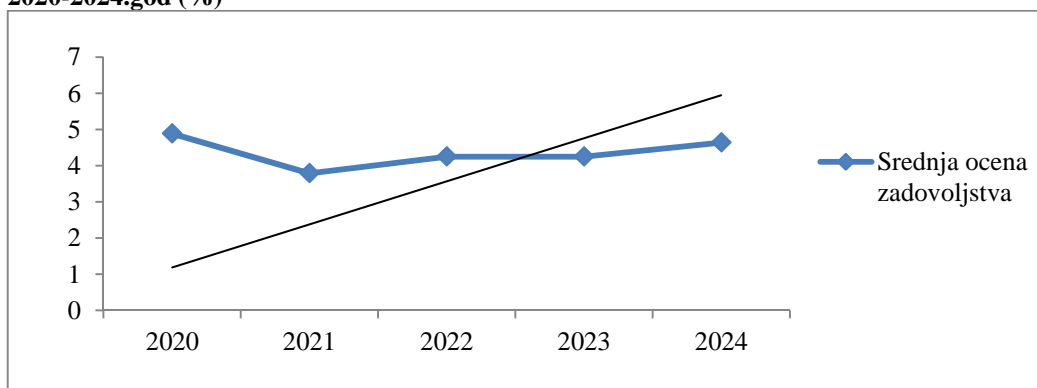
Najveći broj ispitanika je ocenilo svoje oralno zdravlje kao vrlo dobro i odlično .

Zdravstvenom zaštitom u ovoj službi na teritoriji okruga zadovoljno je 91,1% (prethodne godine 92,2%) anketiranih što je na nivou prethodne godine.

**Tabela 9. Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u stomatologiji (%)**

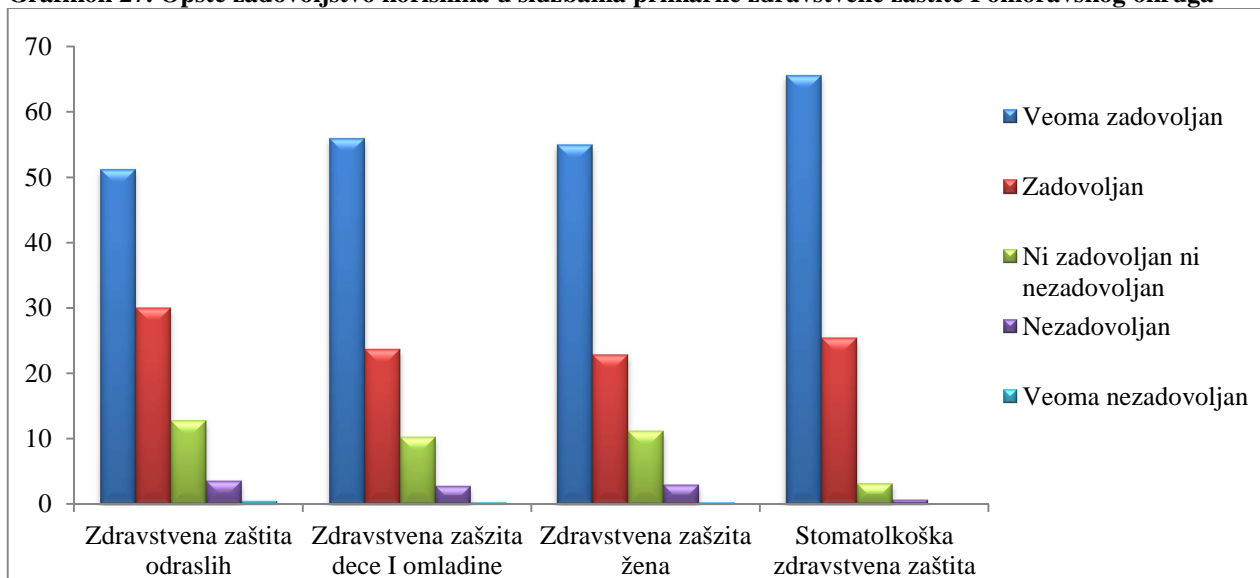
Zadovoljstvo korisnika <i>Pomoravski okrug</i>	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Srednja ocena zadovoljstva
<b>2020</b>	0,0	0,0	2,9	17,1	74,3	<b>4,89</b>
<b>2021</b>	0,0	1,1	5,3	17	73,4	<b>3,79</b>
<b>2022</b>	0,0	0,0	4,9	20,2	72,1	<b>4,25</b>
<b>2023</b>	0,0	0,9	6,9	25,0	67,2	<b>4,25</b>
<b>2024</b>	0,0	0,7	3,2	25,5	65,6	<b>4,64</b>

**Grafikon 26. Srednja ocena zadovoljstva korisnika službom za stomatologiju 2020-2024.god (%)**



Srednja ocena zadovoljstva ovom službom je 4,64. Posmatrajući petogodišnji period zadovoljstvo ovom službom je najveće 2020.god.

**Grafikon 27. 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 zdravstvene zaštite za odrasle .

**Grafikon 28 . 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 27.11.2024.god. Ukupno je u ovim službama podeljeno 873 upitnika (od čega 147 ili 21,2% u primarnoj z.z), i popunjeno 693, stopa odgovora je 79,4% (79,7% 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	64	64	23	35,9
Dom zdravlja Despotovac	155	139	123	88,5
Dom zdravlja Rekovac	1	1	1	100
Opšta bolnica Čuprija	298	253	150	59,3
Opšta bolnica Paraćin	249	97	97	100
Opšta bolnica Jagodina	403	319	299	93,7
<b>Ukupno</b>	<b>1170</b>	<b>873</b>	<b>693</b>	<b>79,4</b>

Od anketiranih korisnika specijalističkih službi za 14,2% ima više osoba ženskog pola.

Grafikon 29. Distribucija odgovora po polu

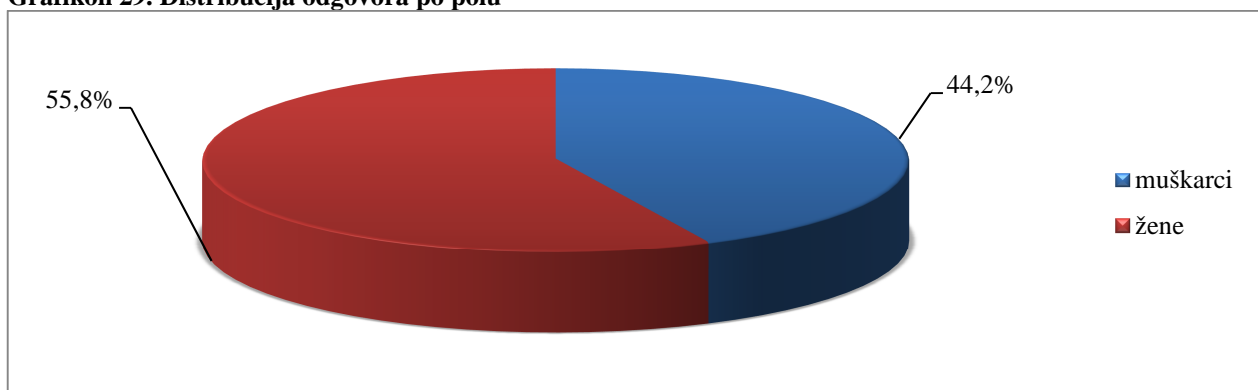
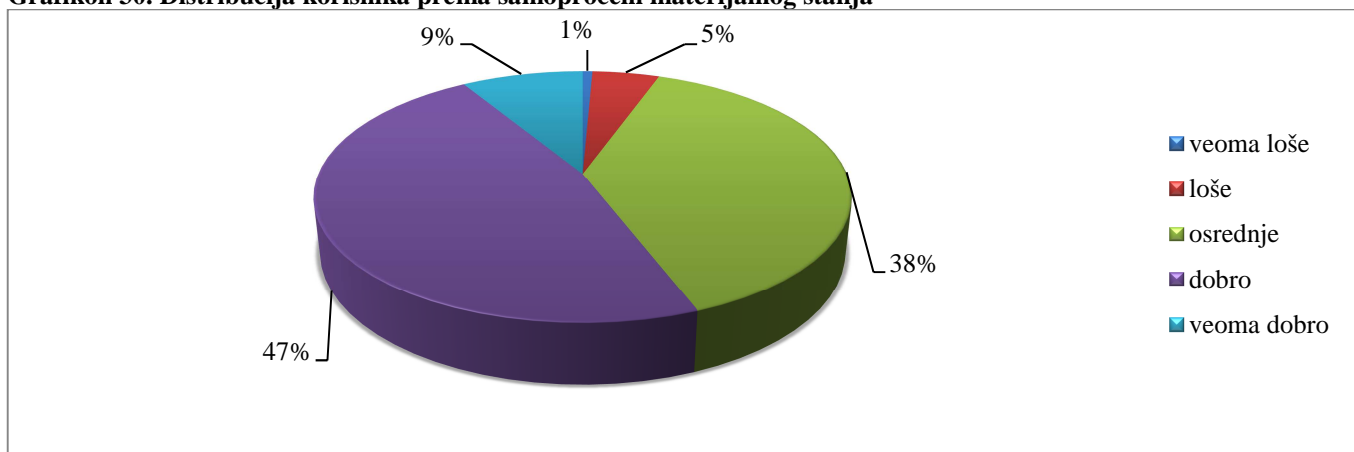


Tabela 11 . Korisnici /pacijenti po godinama starosti

Godine	15-29	30-44	45-59	60-74	75-89	90+
Broj	82	134	209	194	69	0
%	11,8	19,3	30,2	28	10	0

Najveći procenat među anketiranimima u Specijalističkoj službi su starosti od 45-59 god 30,2% što je 2,1 više u odnosu na prethodnu godinu.

Grafikon 30. Distribucija korisnika prema samoproceni materijalnog stanja

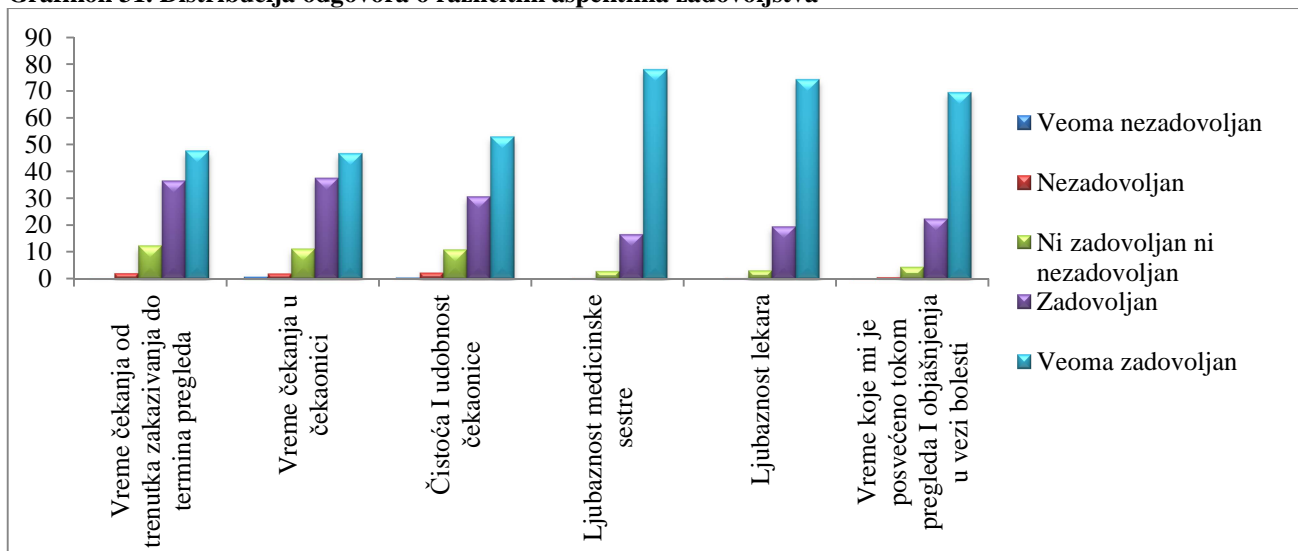


Veliki broj anketiranih navodi da im je materijalni status dobar 47% (prethodne godine 44,7%) i osrednj 38,5% (prethodne godine 39%), a 8,7% svoj status ocenjuje kao veoma dobar.

Pojedine karakteristike službe pacijenti su ocenili na sledeći način:

Na pitanje koliko su zadovoljni karakteristikama koje se odnose na specijalističku službu najviše njih je zadovoljno ljubaznošću lekara 93,8% i medicinskih sestara 94,8% (prethodne godine 94,6%), a najnezadovoljniji su udobnošću i čistoćom u čekaonici 83,6% vremenom čekanja u čekaonici kao i vremenom čekanja od termina zakazivanja do pregleda (prethodne godine 80,5%).

**Grafikon 31. Distribucija odgovora o različitim aspektima zadovoljstva**



Oko 33,4% (prethodne godine 28,6%) ispitanika je šest i više puta u poslednjih 12. meseci posetilo specijalistu, a 25,8% (prethodne godine 31,831%) do dva puta. Na pregled je primljeno istog dana bez zakazivanja 38,4% (prethodne godine 42,9%). Najduže se čekalo na pregled u 2022.god., a u 2023. i 2024. god. je najmanje primljeno istog dana bez zakazivanja.

**Tabela 12. Dužina čekanja na pregled**

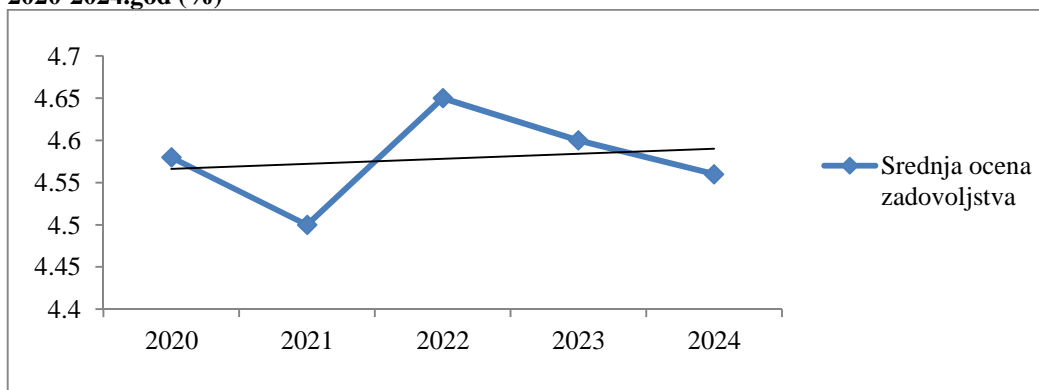
Godina	Primljen sam istog dana bez zakazivanja %	Manje od 15 dana %	Zakazano mi je od 15-30 dana %	Zakazano mi je više od 30 dana %
2020	54	34,8	6,9	3,3
2021	49	28,1	13,3	7,1
2022	46,3	32,3	0	10,3
2023	42,9	40,8	10,6	2,0
2024	38,4	46	10,3	3,3

Ostvarenom zdravstvenom zaštitom u internističkim ambulantom u Pomoravskom okrugu zadovoljno je 91,9% korisnika što je na nivou prethodne godine (prethodne godine 92,1%), ni zadovoljnih ni nezadovoljnih je oko 6,3% (prethodne godine 5%), nezadovoljnih 0,4% .

**Tabela 13. Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u specijalističkoj službi interne medicine (%)**

Zadovoljstvo Korisnika Pomoravski okrug	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Srednja ocena zadovoljstva
<b>2020</b>	0,0	0,0	6,4	29,2	63,2	<b>4,58</b>
<b>2021</b>	0,3	1,7	8,2	26,9	62,3	<b>4,50</b>
<b>2022</b>	0,0	0,0	5,0	25,4	69,6	<b>4,65</b>
<b>2023</b>	0,0	0,7	5,4	26,3	65,8	<b>4,60</b>
<b>2024</b>	0,3	0,1	6,3	29,6	62,3	<b>4,56</b>

**Grafikon 32. Srednja ocena zadovoljstva korisnika Specijalističkom službom na teritoriji Pomoravskog okruga 2020-2024.god (%)**



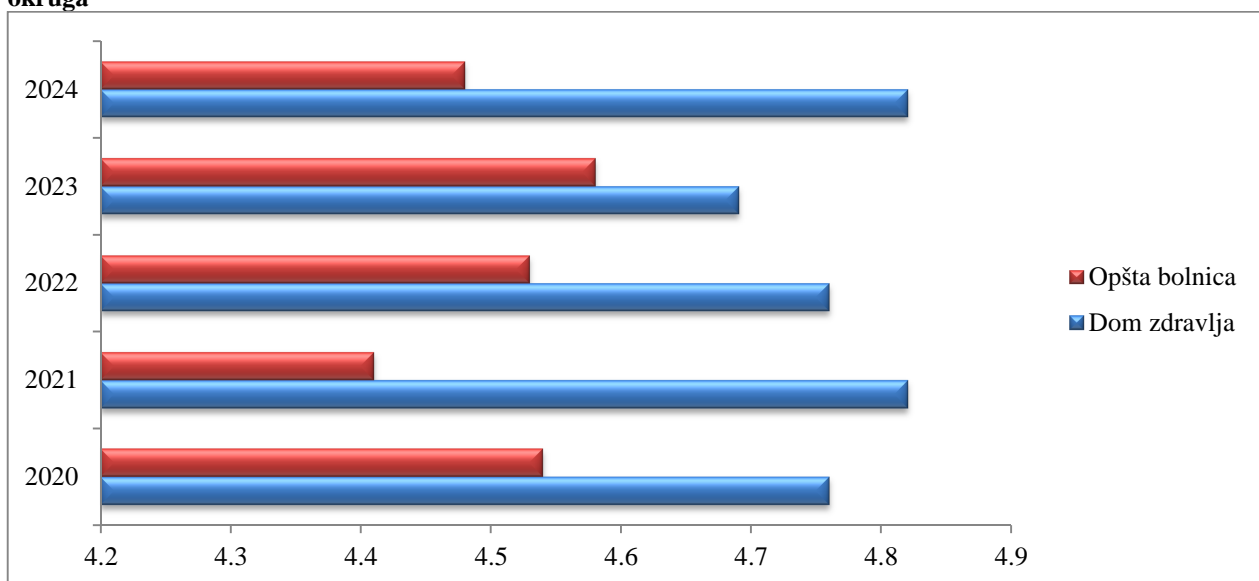
Srednja ocena zadovoljstva je 4,56, što je manje nego prethodne godine. Zapažaju se oscilacije u visini sednjih ocena zadovoljstva ovom službom tokom posmatranog petogodišnjeg perioda. Najveća srednja ocena zadovoljstva je u 2022.god.

Upoređujući zadovoljstvo specijalističkom službom u domovima zdravlja i bolnicama, uočava se nešto veće zadovoljstvo u domovima zdravlja gde je srednja ocena zadovoljstva 4,69, a u bolnicama 4,58.

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

<i>Zadovoljstvo Korisnika Specijalističkom službom Pomoravski okrug 2024.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	1,4	15,6	83	<b>4,82</b>
<i>Opšte bolnice</i>	0,4	0,2	7,7	33,3	56,8	<b>4,48</b>

**Grafikon 33. Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u domovima zdravlja i opštim bolnicama Pomoravskog okruga**



## BOLNIČKA ZDRAVSTVENA ZAŠTITA

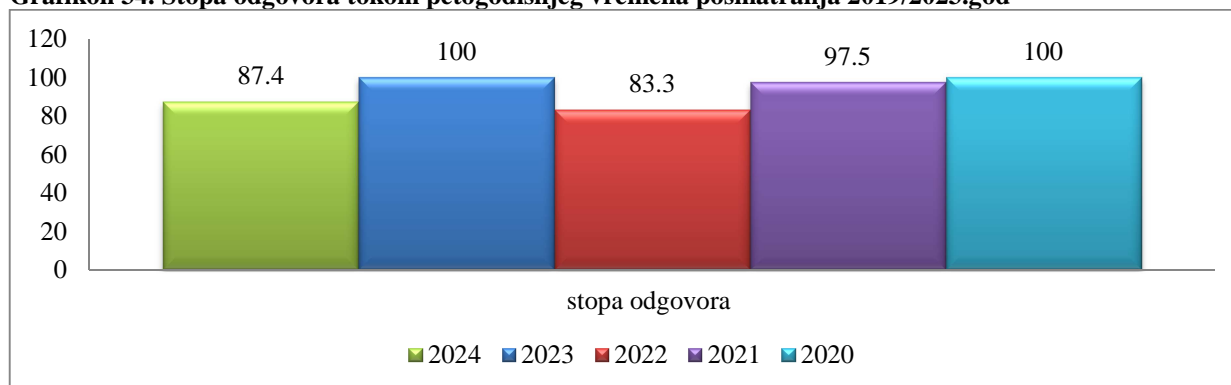
Istraživanje zadovoljstva korisnika bolničkom zdravstvenom zaštitom obavljeno 25.-29.11.2024. godine.

U tri bolnice Pomoravskog okruga ležećim pacijentima je pri otpustu podeljeno 366 anketnih upitnika od kojih je popunjeno 320 ili 87,4% (prethodne godine 100%).

**Tabela 15. Stopa odgovora u određenim granama medicine Pomoravskog okruga**

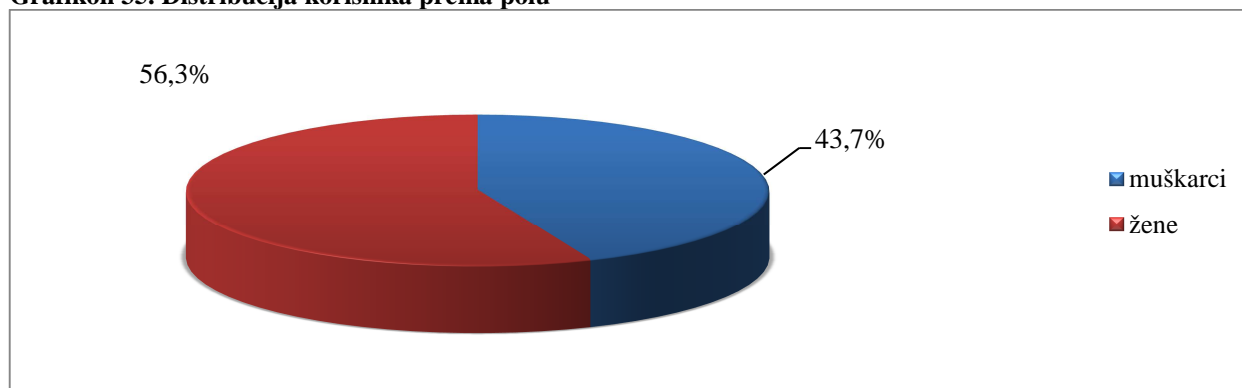
<i>Službe</i>	<i>Broj pacijenata na dan anketiranja</i>	<i>Broj podeljenih upitnika</i>	<i>Broj popunjenih upitnika</i>	<i>Stopa odgovora</i>
<b>Ukupno</b>	<b>475</b>	<b>366</b>	<b>320</b>	<b>87,4</b>

**Grafikon 34. Stopa odgovora tokom petogodišnjeg vremena posmatranja 2019/2023.god**



Od ukupno anketiranih korisnika bolničke zdravstvene zaštite 56,3% čine žene (prethodne godine 56,1%) ,a 43,7% su muškarci (prethodne godine 43,9%).

**Grafikon 35. Distribucija korisnika prema polu**

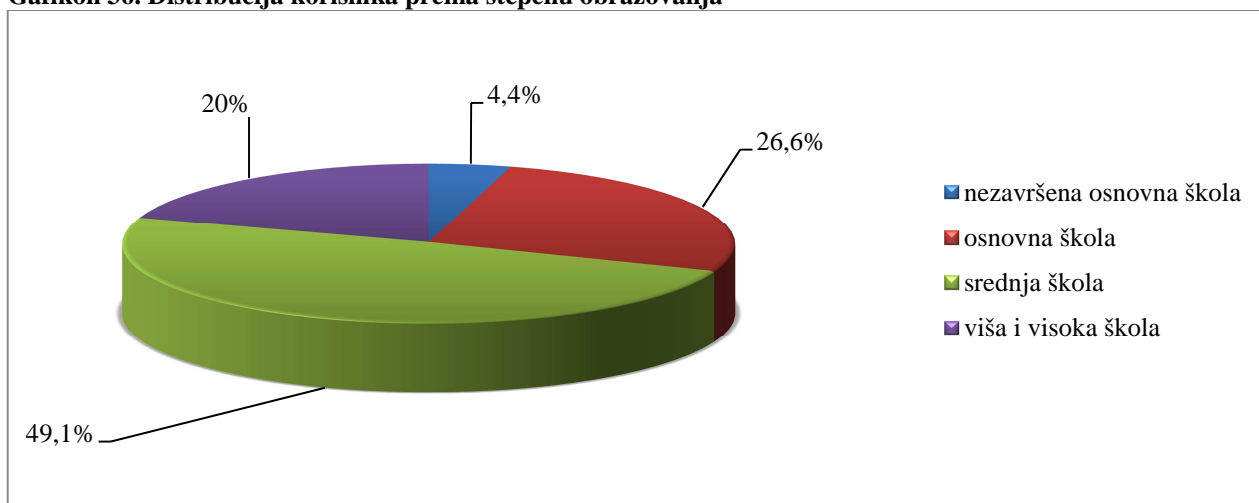


Najveći broj korisnika bolničke zdravstvene zaštite bili su starosti 60-74 godina ili 29,7% što je manje u odnosu na prethodnu godinu za 7%.

**Tabela 16 . Korisnici /pacijenti po godinama starosti**

Godine		15-29	30-44	45-59	60-74	75-89	90+
2020	Broj	<b>36</b>	<b>39</b>	<b>47</b>	<b>47</b>	<b>13</b>	<b>0</b>
	%	<b>19,5</b>	<b>21,1</b>	<b>25,4</b>	<b>25,4</b>	<b>7,0</b>	<b>0</b>
2021	Broj	<b>40</b>	<b>51</b>	<b>45</b>	<b>72</b>	<b>24</b>	<b>1</b>
	%	<b>16,9</b>	<b>21,5</b>	<b>19,0</b>	<b>30,4</b>	<b>10,1</b>	<b>0,4</b>
2022	Broj	<b>52</b>	<b>55</b>	<b>55</b>	<b>101</b>	<b>48</b>	<b>0</b>
	%	<b>16,3</b>	<b>17,2</b>	<b>17,2</b>	<b>31,7</b>	<b>15,1</b>	<b>0,0</b>
2023	Broj	<b>58</b>	<b>55</b>	<b>71</b>	<b>118</b>	<b>39</b>	<b>1</b>
	%	<b>17</b>	<b>16,1</b>	<b>20,8</b>	<b>34,5</b>	<b>11,4</b>	<b>0,3</b>
2024	Broj	<b>54</b>	<b>60</b>	<b>73</b>	<b>95</b>	<b>37</b>	<b>0</b>
	%	<b>16,9</b>	<b>18,7</b>	<b>22,8</b>	<b>29,7</b>	<b>11,6</b>	<b>0,0</b>

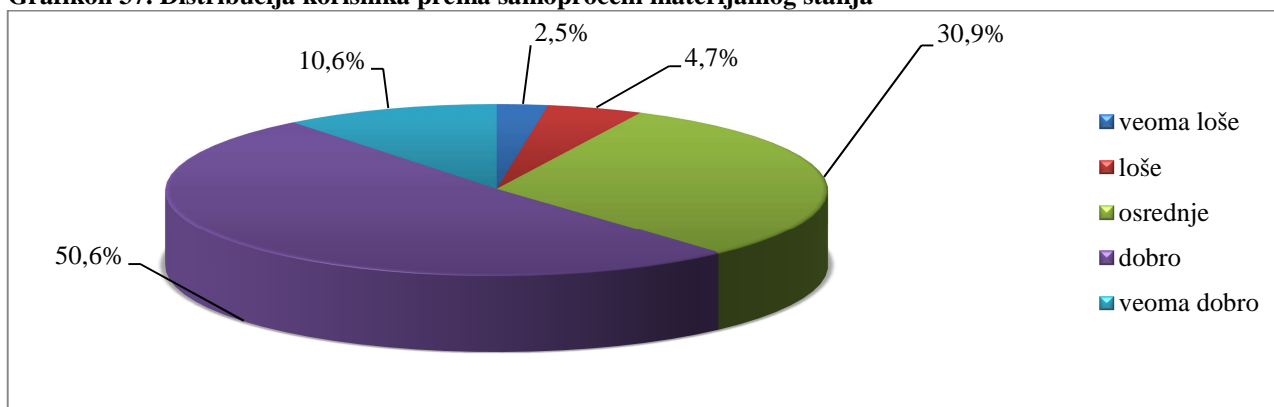
**Grafikon 36. Distribucija korisnika prema stepenu obrazovanja**



Korisnici bolničke zdravstvene zaštite sa nezavršenom osnovnom školom je 4,4% (prošle godine 3,5%), najveći procenat anketiranih ima završenu srednju školu 49,1%, (prošle godine 53,5%).

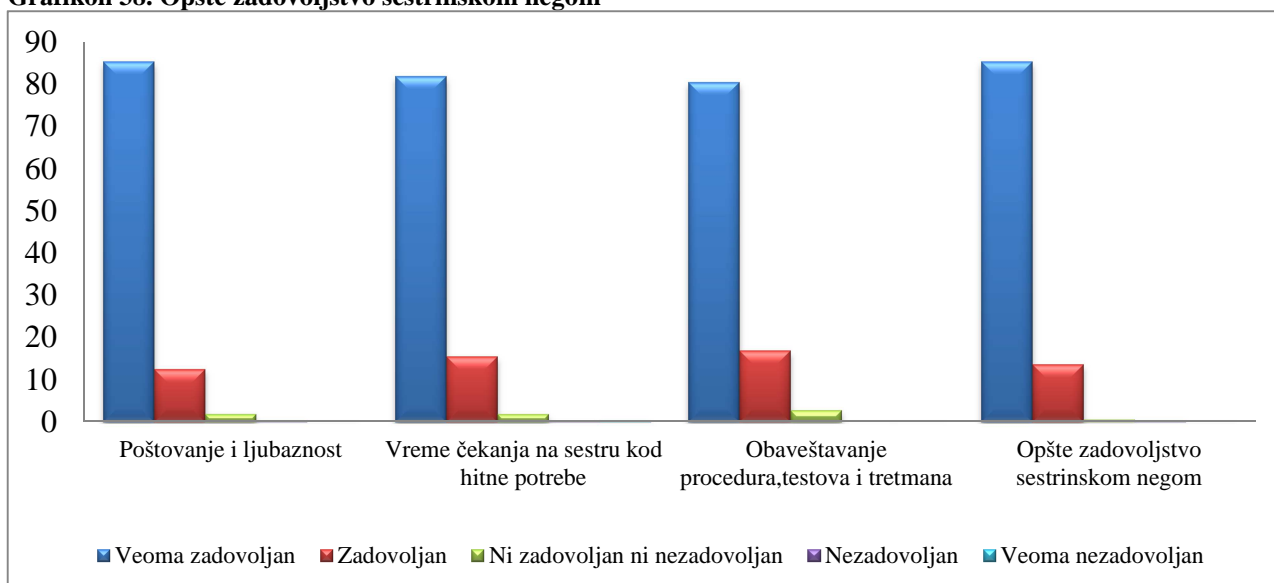
Najveći procenat anketiranih 61,2% navodi svoj materijalni status dobrim i veoma dobar (prethodne godine 45,6%), 30,9% osrednjim (prethodne godine 37,1%), a loš i veoma loš 5,2% (prethodne godine 5%).

**Grafikon 37. Distribucija korisnika prema samoproceni materijalnog stanja**



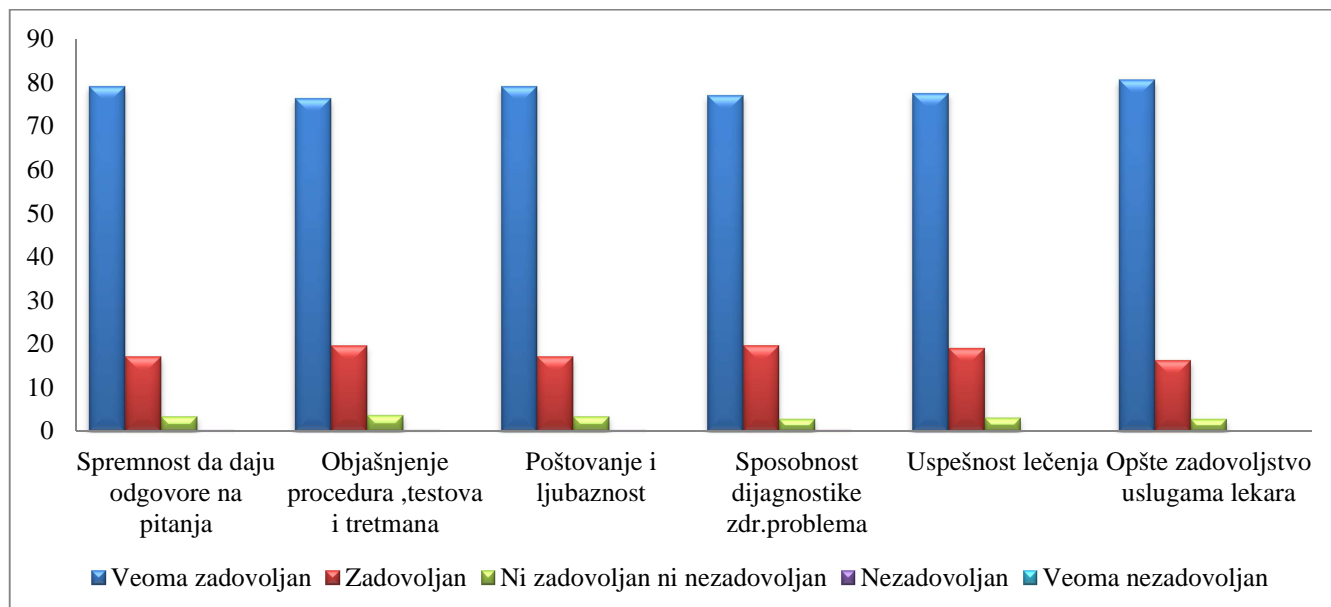
**Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom** u bolnici zadovoljno je 99,1% (prethodne godine 96,8%).

**Grafikon 38. Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom**



**Opšte zadovoljstvo uslugama lekara**, je na nivou prethodne godine 96,9% (prethodne godine 96,5%). 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 95-96% prethodne godine (93-96%).

**Grafikon 39. Distribucija zadovoljstva uslugama lekara tokom boravka u bolnici**



U toku lečenja pacijenata tokom boravka u bolnici je u 26,7% (prethodne godine 27,5%) pacijenata navelo da je u toku lečenja korišćen klinički put, a njih 51,9% nije imalo odgovor na pitanje (prethodne godine 55,3%).

**Opšte zadovoljstvo ishranom u bolnici** zadovoljno je 84,7% anketiranih pacijenata, (prethodne godine 85,4%) ,nezadovoljnih je 4,4%, dok 10,9% nemaju određeno mišljenje.

**Opšte zadovoljstvo uslovima smeštaja** tokom boravka u bolnici nezadovoljno je 2,8% korisnika ( prethodne godine 3,8%), a zadovoljnih 86,9% (prethodne godine 89,2%).

**Organizacijom poseta** je zadovoljno 89,7% pacijenata (prethodne godine 78,1%), a nezadovoljno oko 1,9% ( prethodne godine 10,5%).

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

Aspektima bolničke zdravstvene zaštite	2020	2021	2022	2023	2024
Opšte zadovoljstvo sestrijskom negom	4,64	4,26	4,79	4,81	3,85
Opšte zadovoljstvo uslugama lekara	4,60	4,69	4,68	4,74	3,97
Opšte zadovoljstvo uslugama ishrane	4,30	4,18	4,06	4,36	3,77
Opšte zadovoljstvo uslovima smeštaja	4,32	4,38	4,24	4,46	3,83
Opšte zadovoljstvo uslugama dijagnostike i terapije	4,53	4,77	4,64	4,76	4,74

Pacijenati su najnezadovoljniji navedenim aspektima bolničkog lečenja u 2023.god organizacijom poseta ,a najzadovoljniji su bili sestričskom negom i uslugama lekara ,ali je srednja ocena zadovoljstva najmanje u 2024.god u odnosu na petogodišnji period posmatranja.

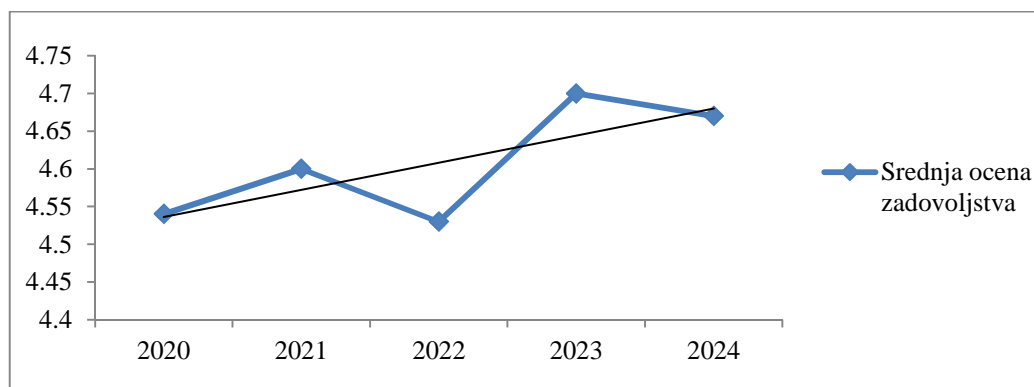
**Bolničkim lečenjem u celini** zadovoljno je 95,6% korisnika što je na nivou prethodne godine , nezadovoljnih 0,3% , a 2,8% nema određeno mišljenje.

**Tabela 18. Zadovoljstvo bolničkim lečenjem**

Zadovoljstvo korisnika <i>Pomoravski okrug</i>	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Srednja ocena zadovoljstva
<b>2020</b>	0,0	0,0	6,5	33,0	60,0	<b>4,54</b>
<b>2021</b>	0,0	1,3	5,1	25,7	67,9	<b>4,60</b>
<b>2022</b>	0,0	0,6	7,2	29,5	59,3	<b>4,53</b>
<b>2023</b>	0,0	0,3	2,1	24,3	71,3	<b>4,70</b>
<b>2024</b>	0,0	0,3	2,8	25,9	69,7	<b>4,67</b>

Prosečna ocena zadovoljstva bolničkim lečenjem u bolnicama Pomoravskog okruga u 2024. godini je 4,67,najveće zadovoljstvo je bilo u 2023.god..

**Grafikon 40. Srednja ocena zadovoljstva korisnika bolničkim lečenjem Pomoravskog okruga 2020-2024.god (%)**



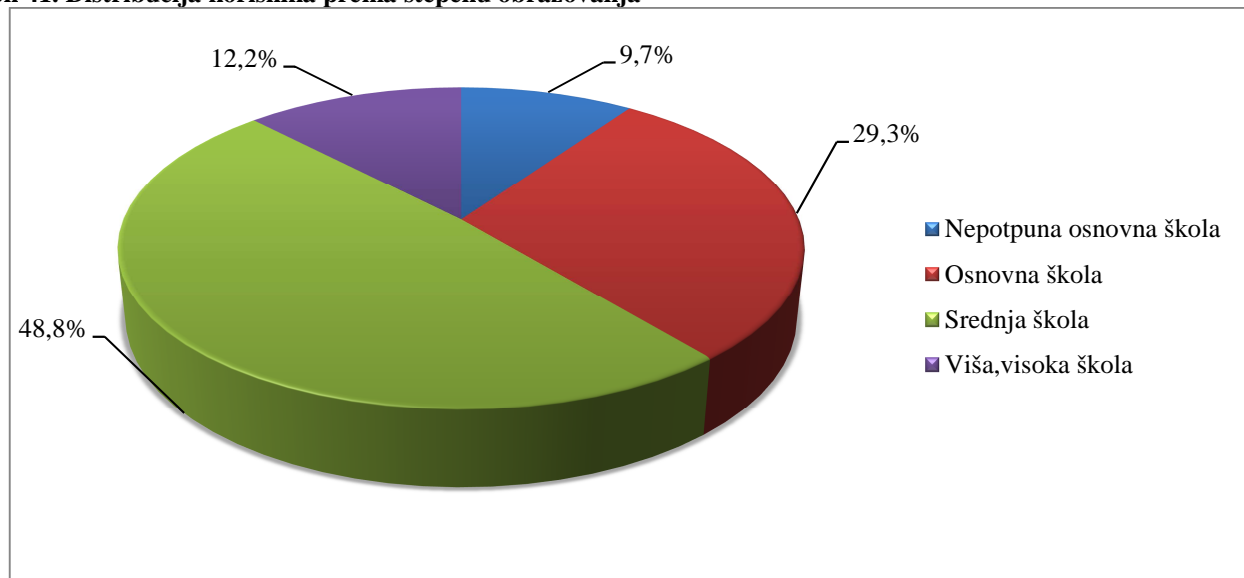
## Dijaliza

Dijaliza se sprovodi kod pacijenata obolelih od hronične bubrežne insuficijencije u opštoj bolnici Ćuprija i domu zdravlja Svilajnac. Istraživanje je sprovedeno u periodu od 25.-30.11.2024.godine, gde je na dijalizi bilo 41 pacijenata, podeljeno je 41 upitnika, 41 vraćena i obrađena. Stopa odgovora je 100% (prethodne godine 52%).

Od ukupno anketiranih pacijenata na dijalizi 43,9% njih je ženskog pola ,a 56,1% muškog . Prosečna starost pacijenata na dijalizi je između 60-74 godina 53,7% . Najviše anketiranih ima srednje obrazovanje 48,8% (prethodne godine 65,4%) , osnovno obrazovanje 29,3% (prethodne

godine 23,1%) i najve pacijenata je navelo osrednji materijalni status 63,4% (prethodne godine 50%) .

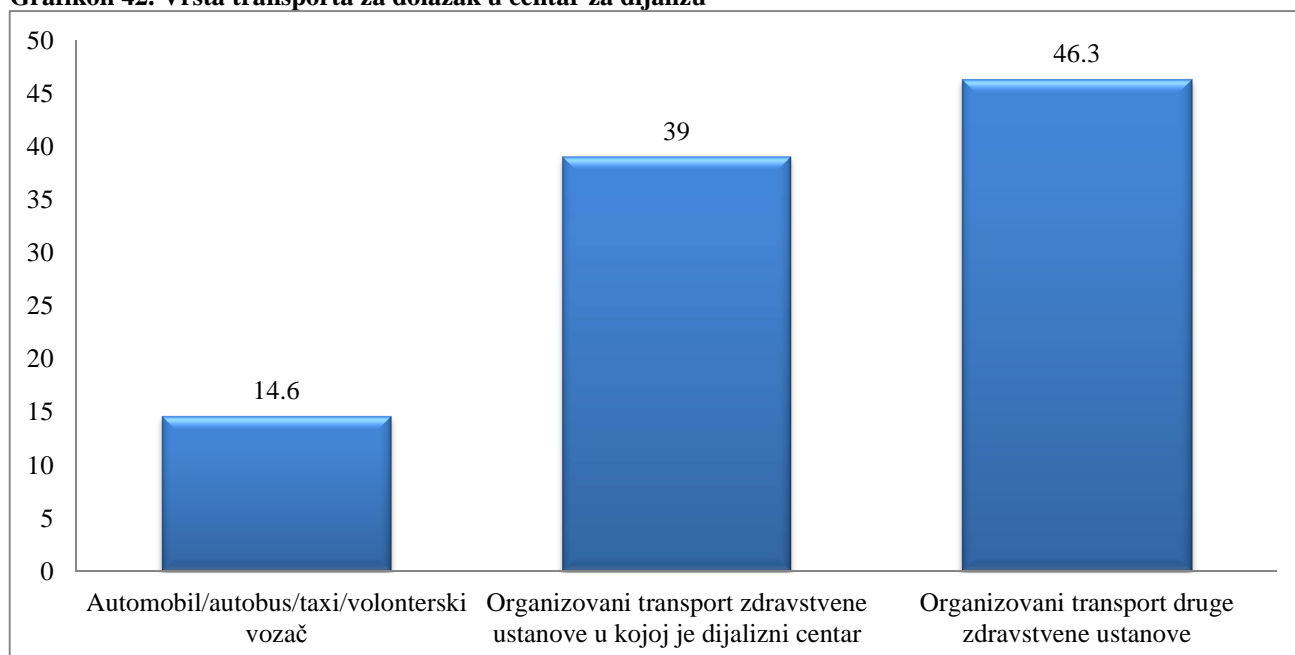
**Grafikon 41. Distribucija korisnika prema stepenu obrazovanja**



Oko 46,3% osoba ide na dijalizu u dijalizni centar u matičnoj zdravstvenoj ustanovi (prethodne godine 38,5%), a njih 53,7% (prethodne godine 61,5%) navodi da se centar nalazi u drugoj zdravstvenoj ustanovi .

Najčešće prevozno sredstvo koje se koristi za dolazak na dijalizu je organizovani transport druge zdravstvene ustanove 46,3% ( prethodne godine 50%) organizovani transport matične ustanove 39% (prethodne godine 30,8%). Većina pacijenata u putu provede u proseku od 10-30 minuta u zavisnosti od udaljenosti mesta boravka od dijaliznog centra oko 63,4%.

**Grafikon 42. Vrsta transporta za dolazak u centar za dijalizu**



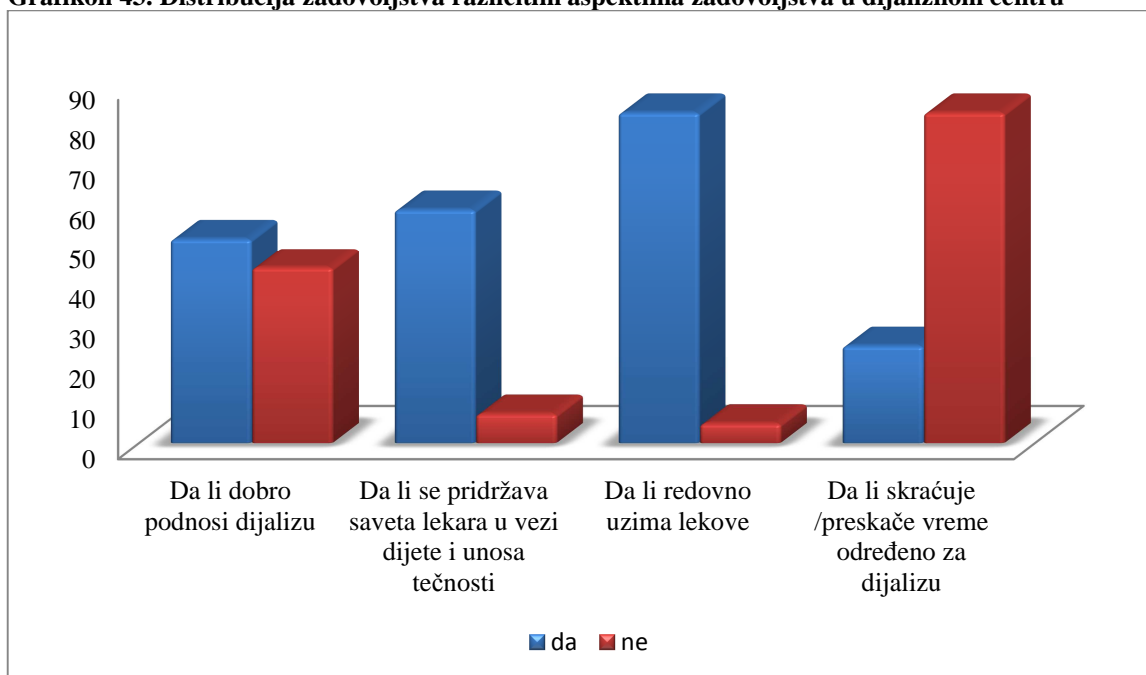
Oko 53,7% anketiranih pacijenta navelo je da mogu da biraju dane dijalize ,ali je 56,1% navelo da ne mogu da biraju doba dana dijalize.

Što se tiče opremljenosti soba za dijalizu njih 74,4% misli da su adekvatno opremljene (prethodne godine 83,3%). Najviše zamerki imaju na temperaturu prostorije u kojoj se vrši dijaliza i buku. Pacijenti su naveli da su vrlo nezadovoljni obrokom koji se poslužuje u toku dijalize,zadovoljno je svega 41,5% (prethodne godine 38,5% ) kao i uslovima u toaletu 36,6% .

Pacijenti na dijalizi su zadovoljniji brigom sestara 73,2% (prethodne godine 86,3%) nego lekara 58,5% (prethodne godine 59,9%) .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.

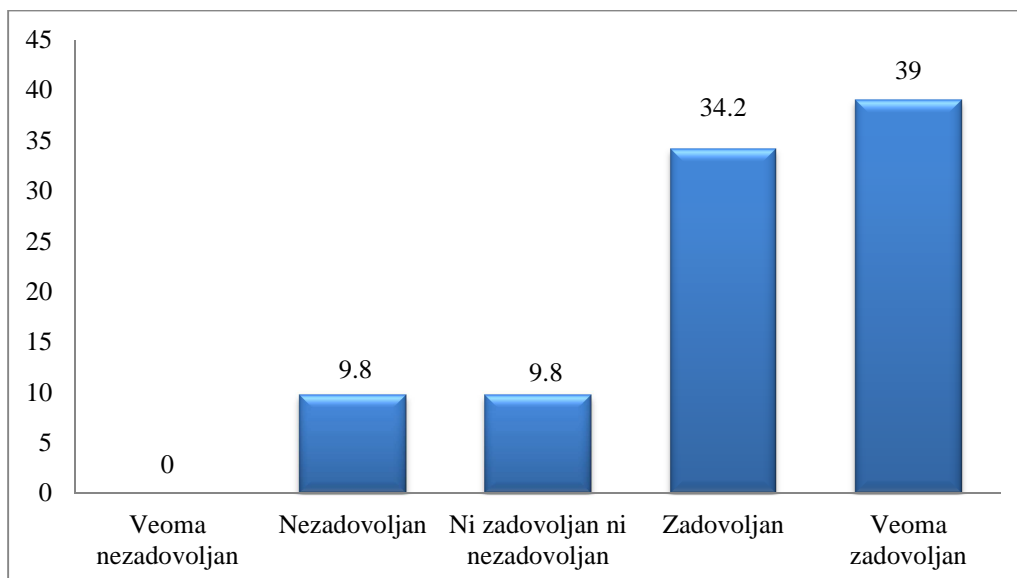
Oko 56,1% je zadovoljno mogućnosti da pristupe svojoj dokumentaciji kada požele što je manje nego prethodne godine (80,8 %), njih 68,3% smatra da ima intimnosti tokom pregleda (prethodne godine 73,1%) ,ali su svega 53,7% zadovoljni informacijama koje dobijaju u vezi seksualnog života kao i o mogućim komplikacijama u dijalize 61% . Pacijenti uglavnom dobro podnose dijalizu ,51,2% se izjasnilo da dobro podnose. Pacijenti se trude da redovno uzimaju svoju propisanu terapiju 82,9% ( prethodne godine 92,3%) , a 82,9% (prethodne godine 80,8%) njih nikad ne preskače vreme dijalize.

**Grafikon 43. Distribucija zadovoljstva različitim aspektima zadovoljstva u dijaliznom centru**



Zadovoljstvo informacijama koje pacijenti dobijaju pre početka terapije dijalizom najzadovoljniji informacijama o značaju redovnog dijaliziranja 73,2%,ograničenjima u ishrani 68,3% ,o toku dijalize i terapiji i lekovima 65,8%. Oko 39% njih je moralo da odustane od leka zbog visoke cene ( prethodne godine 30,8% ) , ili je samo nabavilo lekove 68,3% (prethodne godine 61,5%). Oko 73,2% je zadovoljno dijalizom (prethodne godine 76,9%), Srednja ocena zadovoljstva je 4,11 (prethodne godine 3,96).

Grafikon 44. Zadovoljstvo dijaliznim centrom



### Zaključak

Na osnovu prikaza najvažnijih rezultata ispitivanja zadovoljstva korisnika radom ustanova primarne i sekundarne zdravstvene zaštite u 2024. 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 4% veća nego prethodne godine primarnoj zdravstvenoj zaštiti, a u bolničkoj zaštiti niža za 12,6% .
3. Stopa odgovora u **Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih** je 77,6% što je u odnosu na 2023.god. više za 2,4%. Najmanja stopa odgovora je u Domu zdravlja Svilajnac kao i prošlih godina . 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 na nivou prethodne godine vrlo visoko . Iz godine u godinu se povećava broj pacijenata koji koriste aplikaciju „Moj doktor“ što dodatno olakšava zakazivanje pregleda kod izabranog lekara . Pacijenti koji su primljeni kod lekara istog dana povećao se za 11,2% ,ali se povećao i broj onih koji su na pregled čekali 15 i više dana za 2,5%.Tokom posete izabranom lekaru najviše se razgovaralo o značaju pravilne ishrane, začaju fizičke aktivnosti i izbegavanju stresa što je niže u odnosu na prethodnu godinu za 7,6%. Najmanje se razgovaralo o zloupotrebi alkohola i štetnosti duvana. Zadovoljstvo korisnika je najveće poštovanjem i ljubaznošću lekara prema njima i davanjem informacija o bolesti i

lekovima kao i pažnjom koju im posvećuje tokom posete, ali su zato najmanje zadovoljni upoznatošću sa ličnim problemima i ranijim bolestima. Briga za zdravlje i važnost redovnog skrining testiranja i ranog otkrivanja bolesti je pripadnicama lepšeg pola bilo u drugom planu kao i prethodnih godina, tako da je urađeno skrininga na karcinom grlića materice i dojke proseku 19%, najviše urađenih skrininga je na KVO bolesti, rak debelog creva i dijabetes ali mnogo manje nego prethodne godine u proseku manje za 20%. Što se tiče zadovoljstva zdravstvenom službom, zadovoljni su ljubaznošću medicinskih sestara i lekara, radnim vremenom, radom vikendom i pregledom u hitnim stanjima, ali ne i dostupnošću zdravstvene službe invalidima i procedurama u postupkom žalbi. Oko 71,2% korisnika je ocenilo svoje zdravstveno stanje kao dobro i odlično, a srednja ocena zadovoljstva 4,30 što je niže u odnosu na prethodnu godinu.

4. U **Službi za zdravstvenu zaštitu dece** stopa odgovora je za 27,8% viša u odnosu na 2023.god. Dom zdravlja sa najmanjom stopom je Svilajnac, a sa najvećom su domovi zdravlja u Rekovcu i Čupriji. Najveći broj anketiranih roditelja je sa završenom srednjom školom i dobrog materijalnog statusa. Roditelji su i ove godine 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 najviše elektronskim putem za hronična stanja. I ove godine se dešavalo da roditelji ne odvedu decu na pregled zbog nedostatka ličnog vremena. Što se tiče zadovoljstva u radu lekara i sestara, zadovoljni su neposrednom ljubaznošću lekara kao i pažnju koju dobijaju tokom pregleda, ali su nezadovoljni poznavanjem njihove lične situacije. Prilikom posete lekaru najviše se razgovara o pravilnoj ishrani i značaju fizičke aktivnosti dece, ali se malo pričalo o zloupotrebi droga i začaju sigurnog seksa. Takođe su zadovoljni organizacijom i radom zdravstvene službe, ali ne i brojem parking mesta ispred ustanove, internetom i procedurama u postupku žalbi. Srednja ocena zadovoljstva zdravstvenom službom u 2024.god. je 4,40 što je niže nego prethodne godine.
5. Stopa odgovora u **Službi za zdravstvenu zaštitu žena** je na nivou prethodne godine. Najmanju stopu odgovora ima DZ Rekovac i 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 2024.god. su se korisnice više opredelile za posetu ginekologu u državnoj praksi nego kod privatnika što je isto kao prethodne godine. Kada zakazuju pregled to čine najviše telefonom (47,4%) i lično (19,9%) a najmanje aplikacijom Moj doktor. Oko 77,6% je na pregled primljeno istog dana što je za 6,2% više nego prethodne godine, a samo 0,6% nije čekalo 15 i više dana. U 2024.godini desilo se i da nisu otišle na pregled zbog ličnog nedostatka vremena. Prilikom posete ginekologu najviše se saveta dobije o značaju sigurnog seksa iznačaju fizičke aktivnosti, 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 87,1% što je za 6,4% više nego prethodne godine, a dojke 67,9% što je na nivou 2023.god. Ispitanice su zadovoljne radom sestara i lekara kao i poštovanjem i ljubaznošću ginekologa, objašnjenjem i davanjem informacija vezanih za bolesti i lekove kao i pažnjom koju im posvećuju tokom posete, ali su razočarane poznavanjem njihove lične situacije. Korisnice službe za zdravstvenu zaštitu žena su zadovoljne radnim vremenom i prijemom u slučaju hitnosti, ali ne i parkingom ispred ustanove i procedurama u procesu žalbi. Korisnicama službe za zdravstvenu zaštitu žena je poraslo zadovoljstvo radom službe u odnosu na prethodnu godinu tako da je srednja ocena zadovoljstva 4,85.

6. **Stomatološka služba**- stopa odgovora je viša nego prethodne godine za 30,7%. Najmanju stopu odgovora ima dom zdravlja u Svilajncu. Najveći broj ispitanika je starosti između 15-29 godina, srednje stručne spreme i dobrog materijalnog statusa. U ovoj godini je manji broj ispitanika za 16,6% koji su posetili stomatologa u domu zdravlja, ali je velika većina primljena istog dana na pregled. 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 ljubaznošću, brojem mesta za sedenje u čekaonici i prijemom istog dana u hitnim slučajevima, ali su i nezadovoljni dostupnošću stomatologa osobama sa posebnim potrebama. Korisnici su izuzetno zadovoljni svojim oralnim zdravljem koje ocenjuju kao odlično i dobro. Njih 91,1% je zadovoljno radom stomatološke službe, srednja ocena 4,64 što je više u odnosu na prethodnu godinu.
7. Na teritoriji **Pomoravskog okruga** anketirani korisnici u primarnoj zdravstvenoj zaštiti najzadovoljniji su radom Službe za zdravstvenu zaštitu žena, Zdravstvenom zaštitom odraslih su najmanje zadovoljni.
8. U **Specijalističkim službama primarne i sekundarne zdravstvene zaštite** stopa odgovora je na nivou prethodne godine. Najmanju stopu odgovora ima dom zdravlja u Svilajncu i Opšta bolnica u Čupriji. Najveći broj anketiranih je starosti između 45-59 godina što je niža granica u odnosu na prethodnu godinu gde je uglavnom dominiralo starije stanovništvo. Najveći broj anketiranih su osobe ženskog pola, dobrog materijalnog statusa. Što se tiče zadovoljstva pojedinim aspektima, anketirani ispitanici su zadovoljni ljubaznošću medicinskih sestara i lekara, ali ne čistoćom i udobnošću sedišta u čekaonici i vremenom čekanja od termina zakazivanja do pregleda. Najviše anketiranih pacijenata, kko 46% se izjasnilo da je na pregled primljeno najkasnije do 15 dana, a njih 3,3% je čekalo 30 i više dana. Zadovoljstvo Specijalističkom službom je zadovoljavajuće, 4,56. Veće zadovoljstvo specijalističkom službom je u domovima zdravlja nego u bolnicama.

9. Stopa odgovora u **bolničkoj zdravstvenoj zaštiti** je za 12,6% niža 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, spremnošću da daju odgovore na pitanja, a najnezadovoljniji su organizacijom poseta i uslovima smeštaja. Oko polovine pacijenata nije znalo da se u toku njihovog lečenja koristi klinički put, dok njih 26,7% jeste. Što se tiče zadovoljstva celokupnim bolničkim lečenjem, ono je dobro, a srednja ocena zadovoljstva za 2024.god. 4,67.

**10.** Stopa odgovora u **dijaliznom centru** je za 48% veća od prethodne godine. Najveći broj anketiranih su osobe muškog pola, starosti oko 60-74 godina, srednjeg obrazovanja i osrednjeg materijalnog statusa. Oko 53,7% korisnika dijalize navodi da se dijalizni centar nalazi u drugoj zdravstvenoj ustanovi i da je transport do centra organizovan ili iz matične ustanove ili iz druge zdravstvene ustanove i da se u putu provede od 10-30 minuta. Većina korisnika dijalize smatra da su sobe za dijalizu adekvatno opremljene, ali su nezadovoljni temperaturom u prostoriji i bukom. Oko 82,9% je navelo da nikada ne peskače dijalizu, a oko polovine anketiranih pacijenata da dobro podnosi dijalizu i trudi da redovno uzima terapiju. Dešava se u velikom procentu (68,3%) da pacijenti moraju sami da nabave lekove jer im ustanova ne može obezbediti. Što se tiče zadovoljstva uslugama koje pružaju lekari i sestre, pacijenti su više zadovoljni sestrinskom brigom (73,2%) nego lekarima (58,5%), a lekarima najviše zameraju što nemaju dovoljno vremena da ih saslušaju i da se odazovu u hitnim pozivima, kao i da se posvete više njihovom bolu i bolesti. Što se tiče celokupnog zadovoljstva dijaliznim centrom ono je zadovoljavajuće, srednja ocena zadovoljstva dijaliznim centrom je 4,11.

## **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.

- Raditi na tome da se podigne svest korisnika zdravstvene zaštite o značaju redovnih skrining prgleda.
- Obezbediti pacijentima na dijalizi neophodnu terapiju o trošku RFZO-a.

Analizu sačinila:

Dr med.spec. Marijana Vujnović