

ZAVOD ZA JAVNO ZDRAVLJE ŠABAC

**ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA
U ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA**

**Mačvanski okrug
2022. godina**

Šabac, 2023. godine

Contents

Uvod	1
1. ZADOVOLJSTVO KORISNIKA RADOM SLUŽBE OPŠTE MEDICINE	2
Pol, godine starosti, obrazovna struktura i materijalni status ispitanika	2
Korišćenje zdravstvene zaštite	3
Način zakazivanja lekarskih pregleda	3
Dužina čekanja na lekarski pregled.....	4
Informatizacija službe	4
Zdravstveno vaspitni rad	5
Skrining pregledi	5
Zadovoljstvo radom medicinske sestre	6
Zadovoljstvo radom izabranog lekara	6
Zadovoljstvo uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite	7
Odlaganje lekarskog pregleda	7
Samoprocena zdravstvenog stanja.....	7
Ukupno zadovoljstvo Službom opšte medicine	8
2. ZADOVOLJSTVO KORISNIKA RADOM SLUŽBE ZA ZDRAVSTVENU ZAŠTITU DECE	9
Pol, godine starosti, obrazovna struktura i materijalni status ispitanika	9
Korišćenje zdravstvene zaštite	10
Način zakazivanja lekarskih pregleda	10
Dužina čekanja na lekarski pregled.....	10
Informatizacija službe	11
Zdravstveno vaspitni rad	11
Skrining pregledi	12
Zadovoljstvo radom medicinske sestre	13
Zadovoljstvo radom izabranog lekara	13
Zadovoljstvo uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite	14
Odlaganje lekarskog pregleda	14
Samoprocena zdravstvenog stanja.....	15
Ukupno zadovoljstvo Službom za zdravstvenu zaštitu dece	15
3. ZADOVOLJSTVO KORISNIKA RADOM SLUŽBE ZA ZDRAVSTVENU ZAŠTITU ŽENA ...	16
Godine starosti, obrazovna struktura i materijalni status ispitanika	16
Korišćenje zdravstvene zaštite	16
Način zakazivanja lekarskih pregleda	17
Dužina čekanja na lekarski pregled.....	17
Informatizacija službe	17

Zdravstveno vaspitni rad	18
Skrining pregledi	18
Zadovoljstvo radom medicinske sestre	19
Zadovoljstvo radom izabranog lekara	19
Zadovoljstvo uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite	20
Odlaganje lekarskog pregleda	21
Ukupno zadovoljstvo Službom za zdravstvenu zaštitu žena	21
4. ZADOVOLJSTVO KORISNIKA STOMATOLOŠKOM ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM.....	23
Pol, godine starosti, obrazovna struktura i materijalni status ispitanika	23
Korišćenje zdravstvene zaštite	24
Razlozi korišćenja usluga privatnog stomatologa	24
Dužina čekanja na lekarski pregled	24
Zdravstveno vaspitni rad	25
Zadovoljstvo radom izabranog stomatologa	25
Zadovoljstvo uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite	26
Finansijski aspekti stomatološke zdravstvene zaštite	27
Odlaganje lekarskog pregleda	27
Samoprocena oralnog zdravlja	28
Ukupno zadovoljstvo Službom stomatološke zdravstvene zaštite	28
5. ZADOVOLJSTVO BOLNIČKIM LEČENJEM.....	29
Pol, godine starosti, obrazovna struktura i materijalni status ispitanika	29
Zadovoljstvo uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite tokom bolničkog lečenja	30
Zadovoljstvo uslugama sestrinske nege	30
Zadovoljstvo uslugama lekara.....	31
Korišćenje kliničkog puta.....	31
Zadovoljstvo dijagnostikom i lečenjem COVID-19.....	32
Ukupno zadovoljstvo bolničkim lečenjem	32
Zaključak.....	34

Uvod

Istraživanje zadovoljstva korisnika ispitivano je prema Stručno-metodološkom uputstvu Instituta za javno zdravlje Srbije „Dr Milan Jovanović Batut”. Istraživanje je sprovedeno u svih osam domova zdravlja (Dom zdravlja Bogatić, Dom zdravlja Koceljeva, Dom zdravlja Krupanj, Dom zdravlja Loznica, Dom zdravlja Ljubovija, Dom zdravlja Mali Zvornik, Dom zdravlja Šabac i Dom zdravlja Vladimirci), u obe opšte bolnice (Opšta bolnica Šabac i Opšta bolnica Loznica) i Specijalnoj bolnici za rehabilitaciju Banja Koviljača

U istraživanju zadovoljstva korisnika korišćeni su: Upitnik o zadovoljstvu korisnika radom službe opšte medicine, pedijatrije ili ginekologije (Upitnik sačinjen prema upitniku Svetske zdravstvene organizacije za procenu dostupnosti, korišćenja, koordinacije i sveobuhvatnosti zdravstvene zaštite. Standardni upitnik SZO je prilagođen izabranim lekarima u Srbiji. Upitnik o zadovoljstvu korisnika stomatološkom zdravstvenom zaštitom, Upitnik o zadovoljstvu korisnika radom specijalističke službe i Upitnik o zadovoljstvu bolničkim lečenjem.

U službama PZZ u kojima se sprovodi istraživanje, anketa je obuhvatila jednodnevnu populaciju svih korisnika izabranih lekara. U Službi za zdravstvenu zaštitu dece i Službi za stomatološku zdravstvenu zaštitu upitnik su popunjavali isključivo roditelji ili staratelji u pratnji dece (upitnik je konstruisan tako da ga popunjava roditelj, a odgovori se odnose na izabranog pedijatra ili stomatologa deteta), dok su u ostalim službama upitnik popunjavali isključivo odrasli (stariji od 18 godina u službi opšte medicine, odnosno korisnice uzrasta 15 godina i više u službi za zdravstvenu zaštitu žena). Upitnik sadrži 17 pitanja a učesnici su imali mogućnost da dodaju i svoje komentare, primedbe i predloge za unapređenje kvaliteta rada izabranog lekara. Pored opštih demografskih podataka ispitivano je da li korisnici pored poseta izabranom lekaru koriste i usluge privatne prakse, na koji način zakazuju posete izabranom lekaru, koliko dugo čekaju na pregled, koliko su zadovoljni informatizacijom u domu zdravlju, zdravstveno-vaspitanjem, sprovođenjem skrininga, koliko su zadovoljni radom lekara, medicinskih sestara i organizacijom zdravstvene službe. Anketa sadrži i pitanja o odlaganju ili propuštanju odlaska kod lekara zbog finansijskih razloga, epidemiološke situacije..itd. Pored procene zadovoljstva svim navedenim aspektima, ispitanici imaju mogućnost i procene sopstvenog zdravstvenog stanja.

Istraživanje zadovoljstva bolničkog lečenja sprovedeno je na jednonedeljnoj populaciji bolnički lečenih pacijenata. Zadovoljstvo bolničkim lečenjem procenjivano je pomoću standardizovanog, anonimnog upitnika za bolničku zaštitu koji sadrži 11 osnovnih, 44 podpitanja kao i mogućnost komentara zadovoljstva pacijenata. Istraživanjem su obuhvaćeni sledeći aspekti zadovoljstva korisnika bolničkim lečenjem: Usluge i organizacija zdravstvene zaštite tokom bolničkog lečenja, usluge sestrinske nege, usluge lekara, usluge dijagnostike i lečenja u vezi sumnje ili potvrđene bolesti COVID-19, ukupno zadovoljstvo bolničkim lečenjem

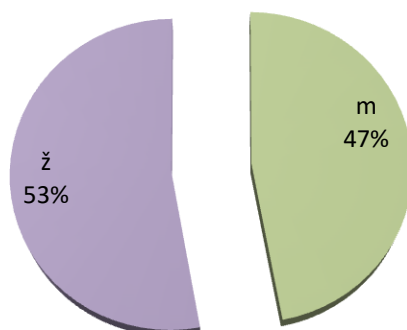
Odgovori se procenjuju Likertovom petostepenom skalom, od “veoma nezadovoljan” (ocena “1”) do “veoma zadovoljan” (ocena “5”).

1. ZADOVOLJSTVO KORISNIKA RADOM SLUŽBE OPŠTE MEDICINE

Pol, godine starosti, obrazovna struktura i materijalni status ispitanika

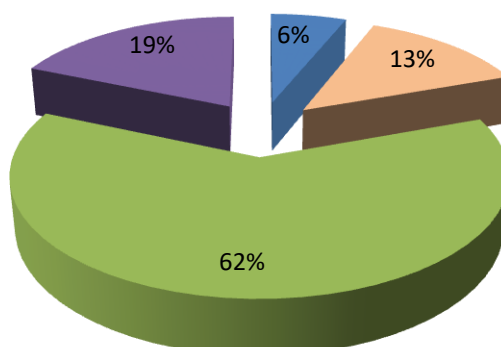
U istraživanju zadovoljstva korisnika službama opšte medicine 2022. godine u Mačvanskom okrugu učestvovao je 671 ispitanik, 53% ženskog i 47% muškog pola. Prosečna starost ispitanika je 51 godina. Svaki peti ispitanik je završio višu ili visoku školu (19%), 62% ispitanika je sa završenom srednjom školom dok je sa završenom osnovnom školom 13% ispitanika. Bez osnovnog obrazovanja je oko 6% ispitanika. Najveći deo ispitanika svoje materijalno stanje ocenjuje kao „dobro „ (41%) i kao “osrednje“ (38%). Veoma zadovoljnih materijalnim statusom je 7% a veoma nezadovoljno 4% ispitanika.

Grafikon 1. Polna struktura ispitanika

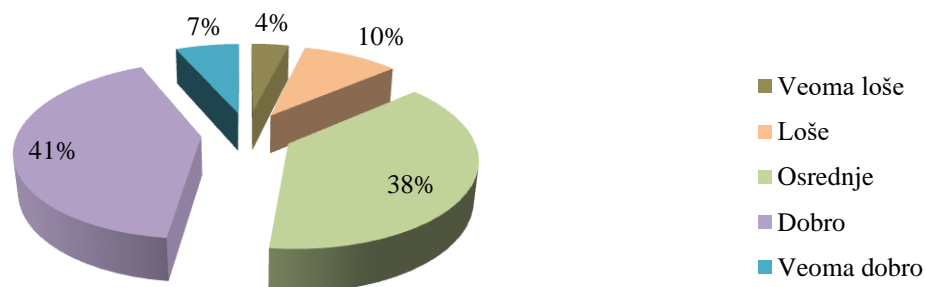


Grafikon 2. Obrazovna struktura ispitanika

■ Nepotpuna osnovna škola ■ Osnovna škola ■ Srednja škola ■ Viša i visoka škola



Grafikon 3. Materijalno stanje ispitanika



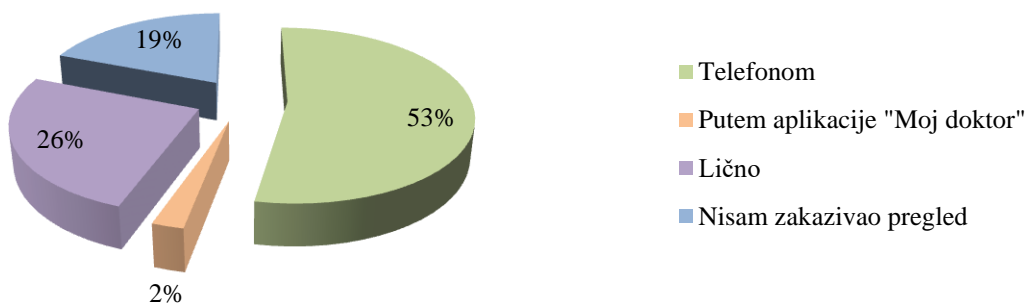
Korišćenje zdravstvene zaštite

Korisnici službi opšte medicine u Mačvanskom okrugu tokom 2022.godine prosečno su posetili izabranog lekara 7 do 8 puta. Jedan deo korisnika (manje od trećine) posetio je lekara u privatnoj praksi, prosečno 4 puta za godinu dana.

Način zakazivanja lekarskih pregleda

Najčešći način zakazivanja pregleda kod izabranog lekara je telefonom (53%). Preglede lično zakazuje 26% ispitanika a 19% ispitanika dolazi na pregled bez zakazivanja. Putem aplikacije „Moj doktor“ oko 2% ispitanika je zakazalo pregled kod izabranog lekara.

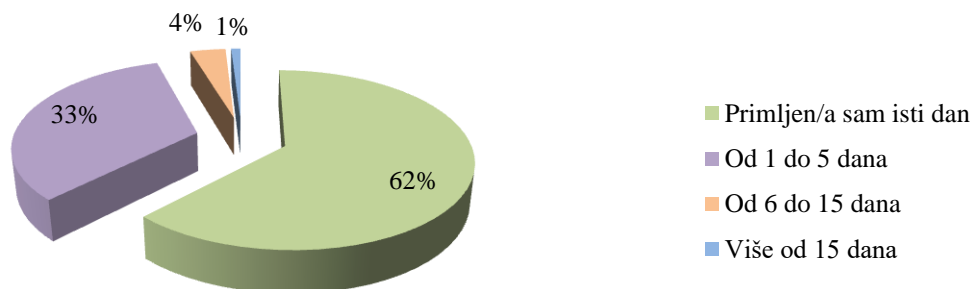
Grafikon 4. Način zakazivanja pregleda kod izabranog lekara



Dužina čekanja na lekarski pregled

Oko 62% ispitanika primljeni su istog dana kod izabranog lekara. Jedna trećina korisnika na pregled čeka od 1-5 dana dok su duža čekanja veoma retka. Od 6 do 15 dana čeka oko 4% ispitanika a svega 1% više od 15 dana.

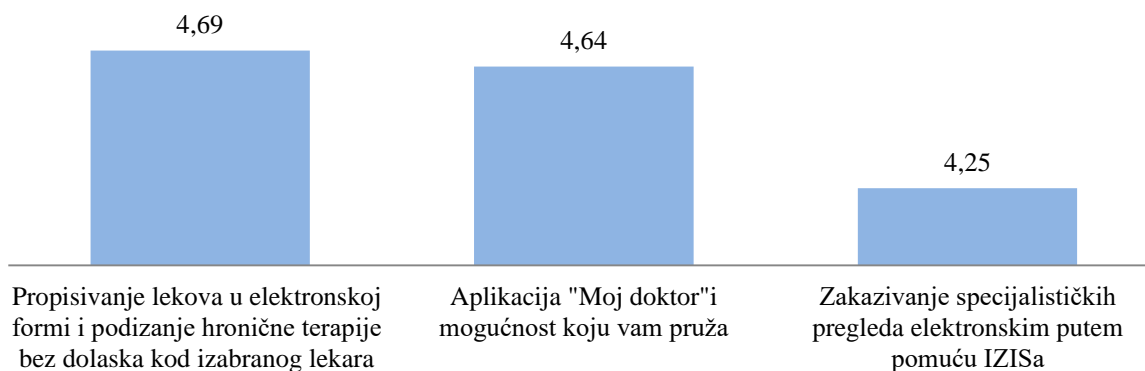
Grafikon 5. Dužina čekanja na današnji pregled



Informatizacija službe

U oblasti informatizacije službe ispitanici su najzadovoljniji propisivanjem lekova u elektronskoj formi i mogućnošću podizanja hronične terapije bez odlaska kod izabranog lekara (srednja ocena 4,69). Niži stepen zadovoljstva iskazan je u pogledu zakazivanja specijalističkih pregleda elektronskim putem pomoću IZISa (srednja ocena 4,25).

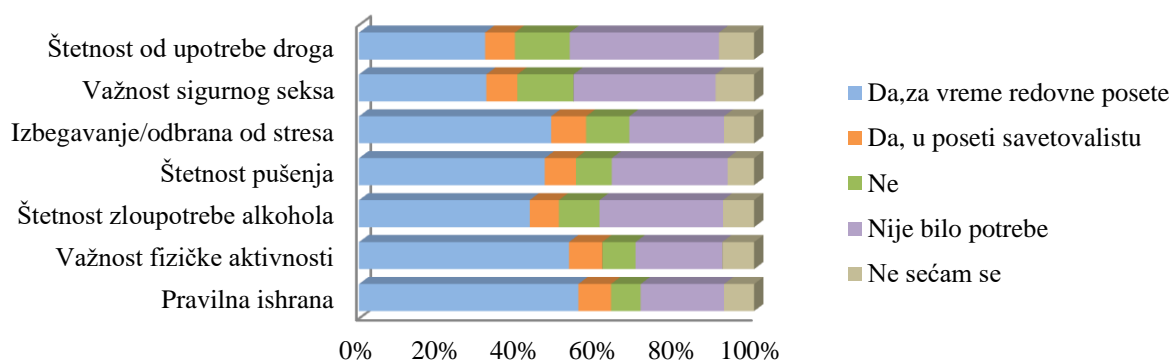
Grafikon 6. Zadovoljstvo korisnika informatizacijom službe



Zdravstveno vaspitni rad

Izabrani lekari u opštoj medicini, u vreme redovne posete, najčešće daju savete o pravilnoj ishrani (55%), fizičkoj aktivnosti (53%), štetnosti pušenja (47%), izbegavanju/odbrani od stresa (49%) i zloupotrebi alkohola (43%). O štetnosti upotrebe droga i važnosti sigurnog seksa savete je dobilo manje od trećine ispitanika a više od trećine smatra da nemaju potrebu za ovom vrstom savetovanja.

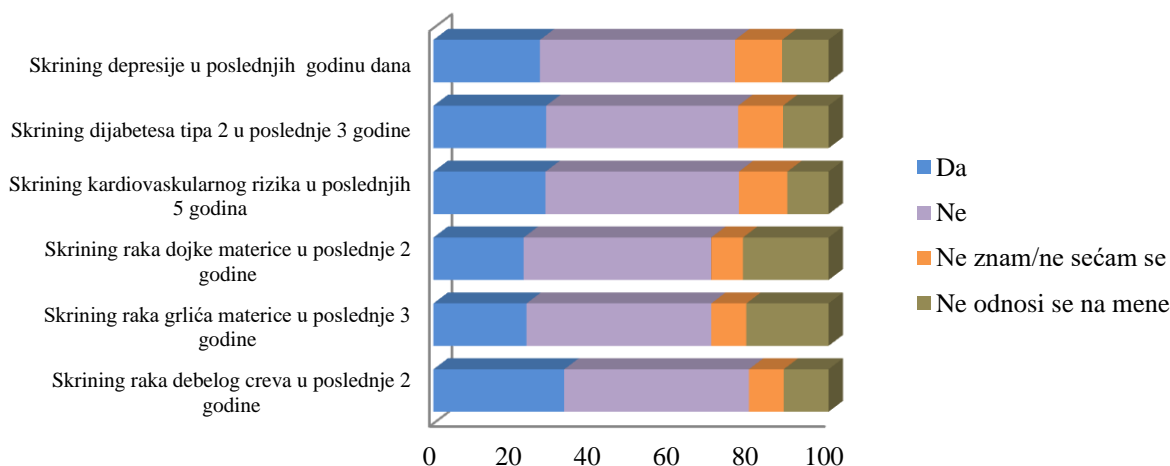
Grafikon 7. Da li izabrani lekar daje savete o sledećim temama?



Skrining pregledi

Svaki treći ispitanik u službama opšte medicine obavio je skrining pregled na rak debelog creva a oko 27%-28% je obavilo skrininge kardiovaskularnog rizika, dijabetesa i depresije. Skrining raka dojke i raka grlića materice obavila je svaka četvrta ispitanica.

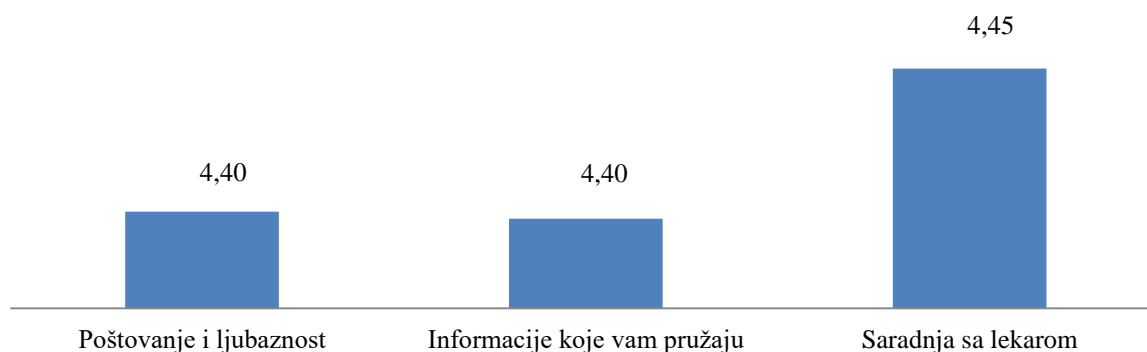
Grafikon 8. Da li ste obavili neki od sledećih skrining pregleda?



Zadovoljstvo radom medicinske sestre

Zadovoljstvo korisnika radom medicinske sestre je na veoma visokom nivou. Ispitanici su najzadovoljniji saradnjom medicinske sestre i lekara (prosečna ocena 4,45). Poštovanje, ljubaznost i informacije koje pružaju medicinske sestre takođe su ocenjeni visokom prosečnom ocenom (4,40)

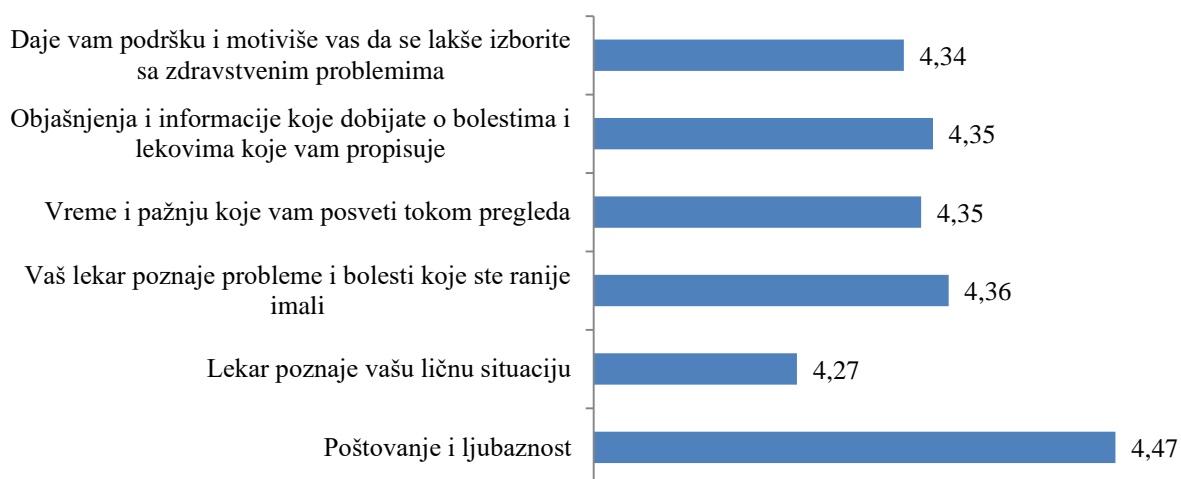
Grafikon 9. Zadovoljstvo korisnika radom medicinske sestre



Zadovoljstvo radom izabranog lekara

Većina aspekata koji utiču na zadovoljstvo radom izabranog lekara ocenjena je prosečnom ocenom preko 4,2. Najniži stepen zadovoljstva ispitanici su iskazali poznavanjem lične situacije (srednja ocena 4,27) a najzadovoljniji su poštovanjem i ljubaznošću (srednja ocena 4,47).

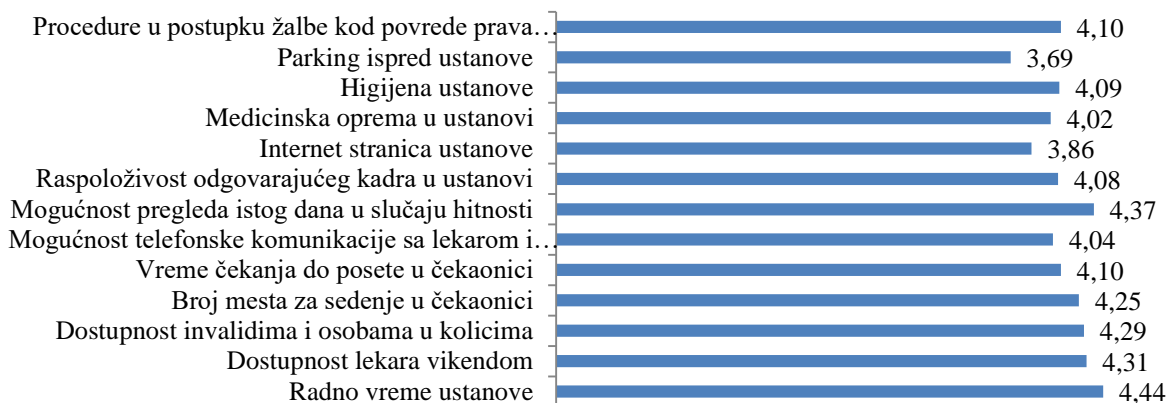
Grafikon 10. Zadovoljstvo korisnika radom izabranog lekara



Zadovoljstvo uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite

Korisnici službi opšte medicine nazadovoljniji su radnim vremenom ustanove i mogućnošću pregleda istog dana u slučaju hitnosti. Najniži stepen zadovoljstva ispitanici pokazuju mogućnošću parkinga ispred ustanove (srednja ocena 3,69).

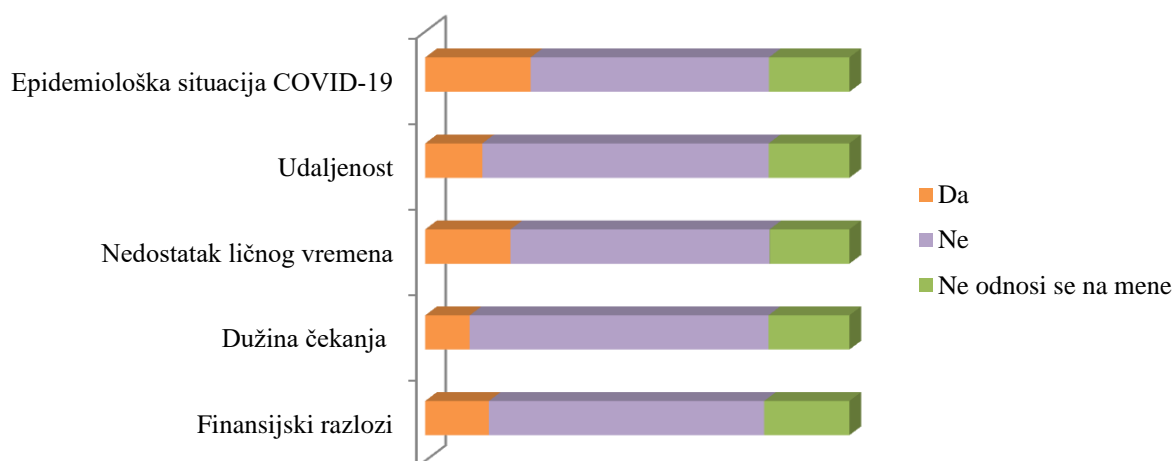
Grafikon 11. Zadovoljstvo korisnika uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite



Odlaganje lekarskog pregleda

Iako najveći deo ispitanika nije bio prinuđen da odloži posetu izabranom lekaru, svaki četvrti ispitanik zbog epidemiološke situacije COVID-19 odložio je posetu lekaru ili odustao od lekarskog pregleda a svaki peti zbog nedostatka ličnog vremena. Svi ostali razlozi za odlaganje posete (udaljenost, finansijski razlozi i dužina čekanja) zastupljeni su u 10%-15% slučajeva.

Grafikon 12. Odlaganje ili neodlazak na pregled kod izabranog lekara



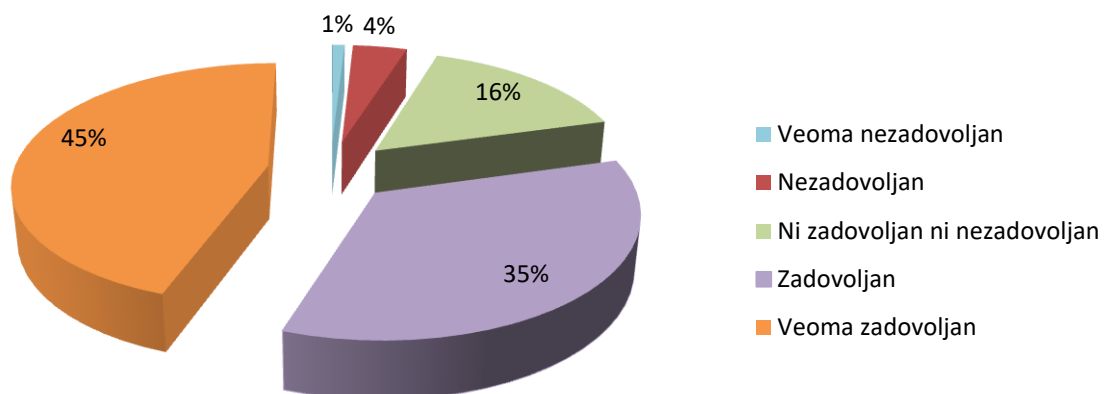
Samoprocena zdravstvenog stanja

Anketirani korisnici svoje zdravstveno stanje ocenili su prosečnom ocenom 3,86. Najveći deo smatra da je zdravstveno stanje dobro ili veoma dobro dok su samo pojedini ispitanici veoma zadovoljni ili veoma nezadovoljni svojim zdravljem.

Ukupno zadovoljstvo Službom opšte medicine

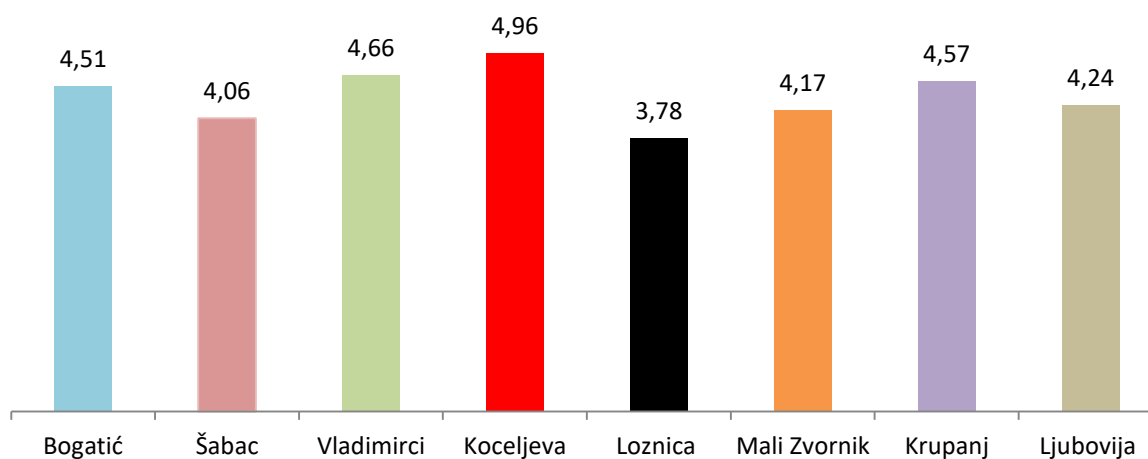
Najveći deo ispitanika (45%) u službama opšte medicine je veoma zadovoljan ili zadovoljan (35%) svim aspektima zdravstvene zaštite odraslog stanovništva. Nezadovoljnih je 4% a veoma nezadovoljnih 1%.

Grafikon 13. Opšte zadovoljstvo korisnika službi opšte medicine u Mačvanskom okrugu



Najveći stepen zadovoljstva Službom opšte medicine iskazali su ispitanici u Domu zdravlja Koceljeva (prosečna ocena 4,96) a najniži u Domu zdravlja Loznica (srednja ocena 3,78).

Grafikon 14. Prosečne ocene opšteg zadovoljstva Službom opšte medicine u Mačvanskom okrugu

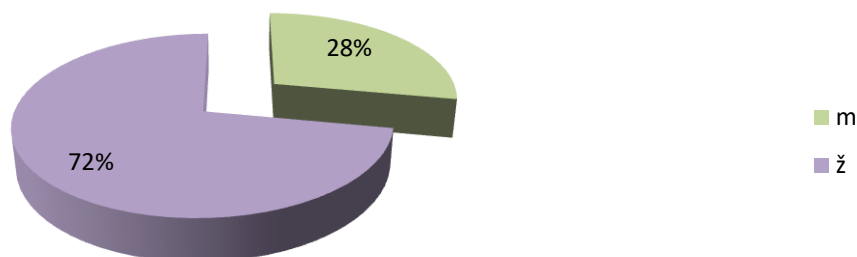


2. ZADOVOLJSTVO KORISNIKA RADOM SLUŽBE ZA ZDRAVSTVENU ZAŠTITU DECE

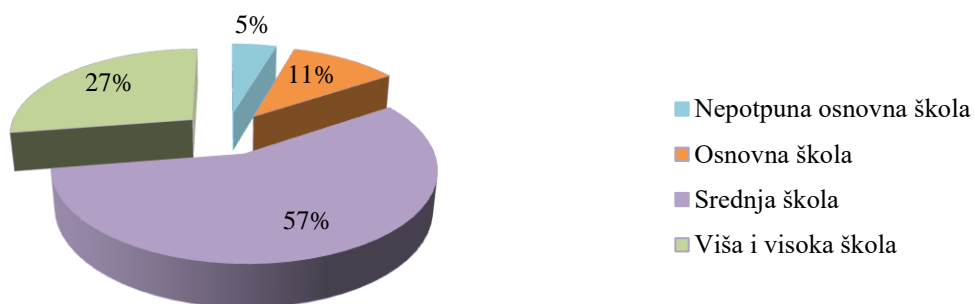
Pol, godine starosti, obrazovna struktura i materijalni status ispitanika

U istraživanju zadovoljstva korisnika 2022. godine u Mačvanskom okrugu učestvovalo je 516 korisnika službi za zdravstvenu zaštitu dece, 72% ženskog i 28% muškog pola. Prosečna starost ispitanika je 27 godina. Najveći deo ispitanika završio je srednju školu (57%), 27% je završilo višu ili visoku školu. Više od desetine ispitanika (11%) je sa završenom samo osnovnom školom dok je bez osnovne škole oko 5% ispitanika. Svoje materijalno stanje kao „dobro“ ocenio je najveći broj ispitanika (59%) a kao „osrednje“ 20% ispitanika. 19% ispitanika materijalni status ocenjuje kao „veoma dobar“. Po 1% ispitanika smatra da je veoma lošeg i veoma dobrog materijalnog stanja.

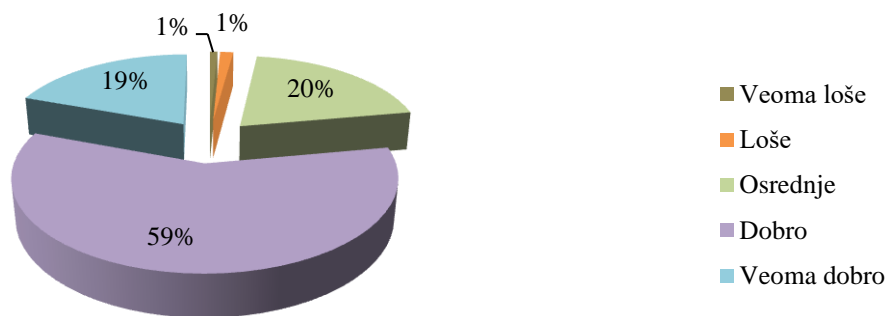
Grafikon 15. Polna struktura ispitanika



Grafikon 16. Obrazovna struktura ispitanika



Grafikon 17. Materijalno stanje ispitanika



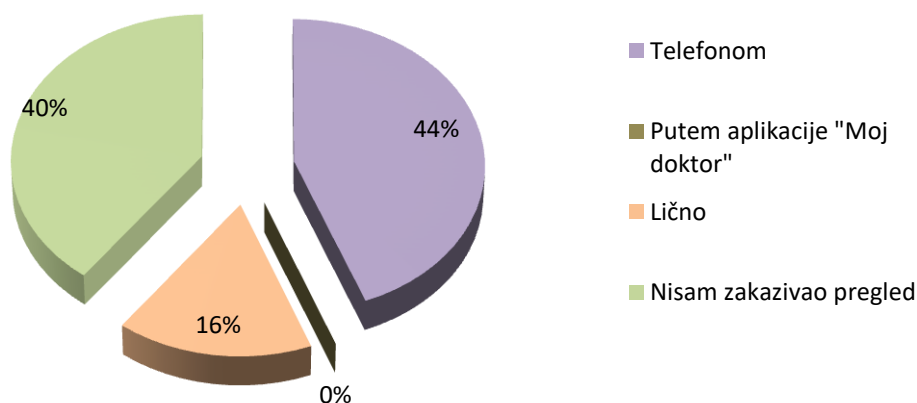
Korišćenje zdravstvene zaštite

Korisnici službi za zdravstvenu zaštitu dece u proseku 11 puta godišnje posete izabranog pedijatra. Svaki peti ispitanik posećuje i lekara u privatnoj praksi, prosečno 3 do 4 puta godišnje.

Način zakazivanja lekarskih pregleda

Korisnici službi za zdravstvenu zaštitu dece pregled kod izabranog lekara uglavnom zakazuju telefonom (44%) ili odlaze na lekarski pregled bez zakazivanja (40%). Oko 16% ispitanika pregled je zakazivalo lično a putem aplikacije „Moj doktor“ nije bilo zakazanih pregleda.

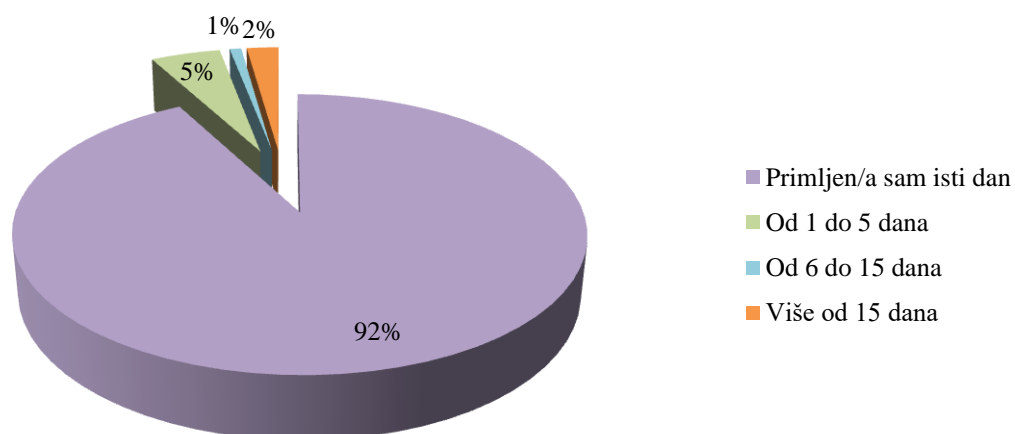
Grafikon 18. Način zakazivanja pregleda kod izabranog lekara



Dužina čekanja na lekarski pregled

Preko 90% ispitanika na pregled kod izabranog lekara pregled obavi istog dana a 5% ispitanika čeka od 1-5 dana. Veoma retko (oko 2% korisnika) na pregled čeka od 6-15 a duže od 15 dana čekalo je 1% ispitanika.

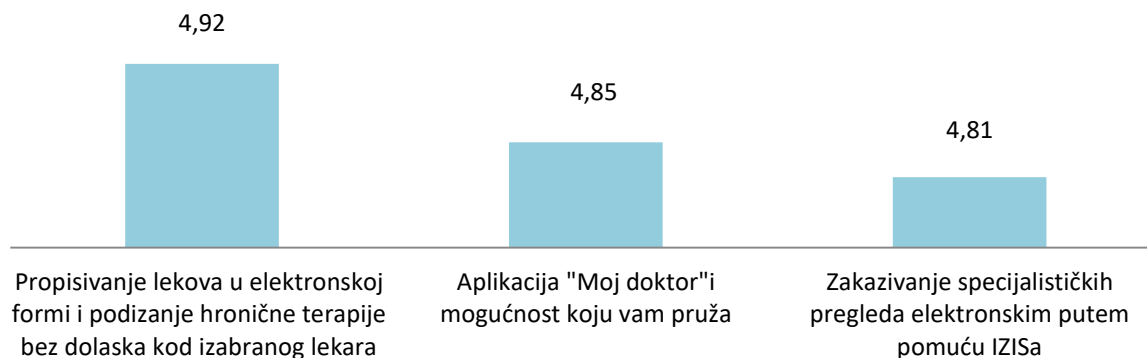
Grafikon 19. Dužina čekanja na današnji pregled



Informatizacija službe

Korisnici službi za zdravstvenu zaštitu dece su veoma zadovoljni mogućnostima koje pruža informacijski sistem. Najvišu ocenu dobila je mogućnost propisivanja lekova u elektronskoj formi i podizanje hronične terapije bez odlaska kod izabranog lekara (prosečna ocena 4,92).

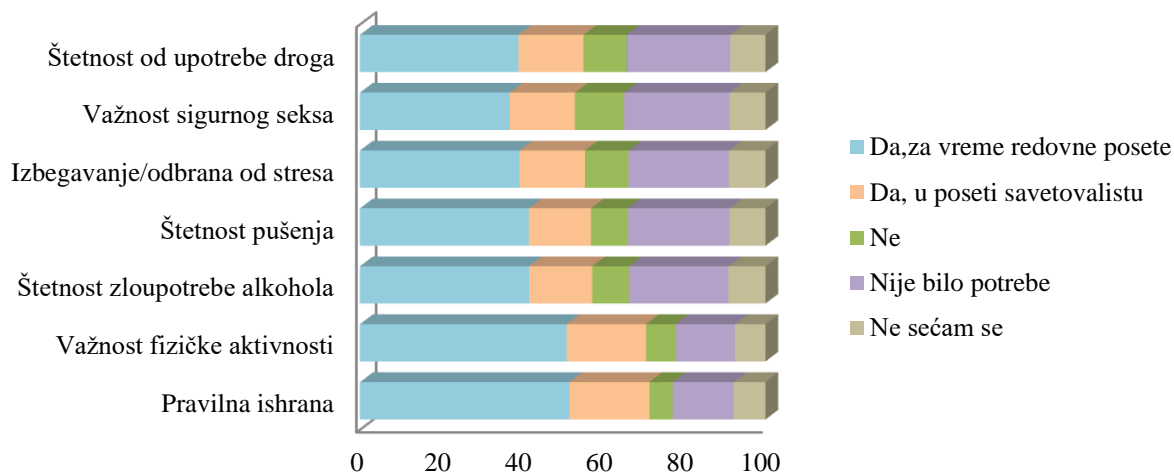
Grafikon 20. Zadovoljstvo korisnika informatizacijom službe



Zdravstveno vaspitni rad

Najzastupljeniji vid zdravstveno-vaspitnog rada izabranih pedijatara je savetovanje na temu pravilne ishrane i važnosti fizičke aktivnosti (više od polovine ispitanika je dobilo savet u vreme redovne posete i 20% u savetovaštu). O štetnosti pušenja savet je dobilo 42% ispitanika a najniži obuhvat zdravstveno-vaspitnim radom beleži se u oblasti savetovanja o štetnosti od upotreba droga, važnosti sigurnog seksa i odbrani od stresa (manje od 40% je dobilo savet u vreme redovne posete i 16% u savetovaštu)

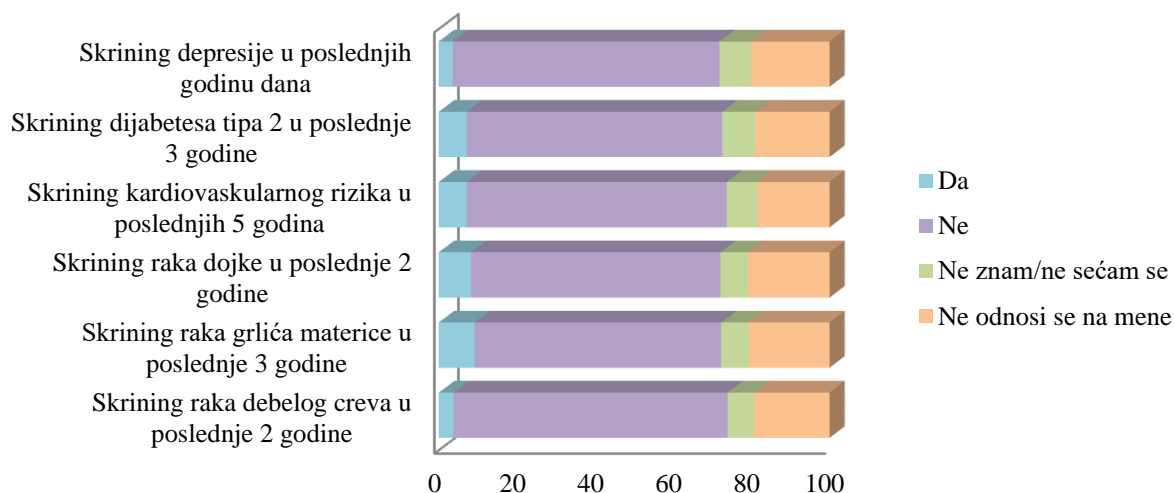
Grafikon 21. Da li izabrani lekar daje savete o sledećim temama?



Skrining pregledi

Obzirom na uzrast ispitanika, preporučeni skriningzi se uglavnom ne odnose na ovu populaciju. Oko 9% je obavilo skrining raka grlića materice, 8% raka dojke i oko 7% skrining dijabetesa. Najveći deo ispitanika, tri četvrtine, nije obavio ni jedan skrining pregled a više od 15% ispitanika smatra da se preporučeni skriningzi ne odnose na njih. Skrining raka grlića materice obavilo je oko 9% ispitanika a skrining kardiovaskularnog rizika 5,36% ispitanika.

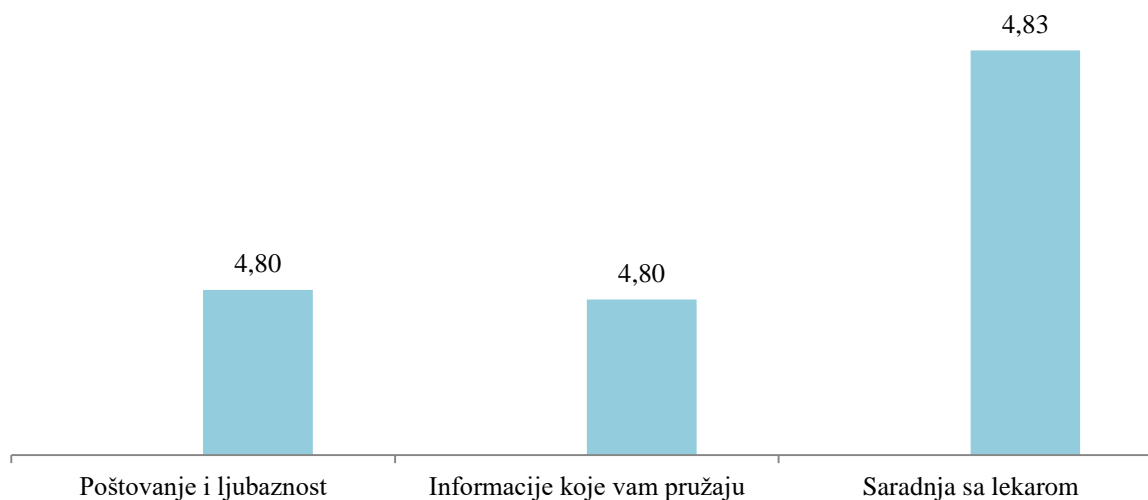
Grafikon 22. Da li ste obavili neki od sledećih skrining pregleda?



Zadovoljstvo radom medicinske sestre

Svi parametri zadovoljstva radom medicinskih sestara (poštovanje i ljubaznost, informacije koje pružaju i saradnja sa lekarom) ocenjeni su prosečnom ocenom većom od 4,8.

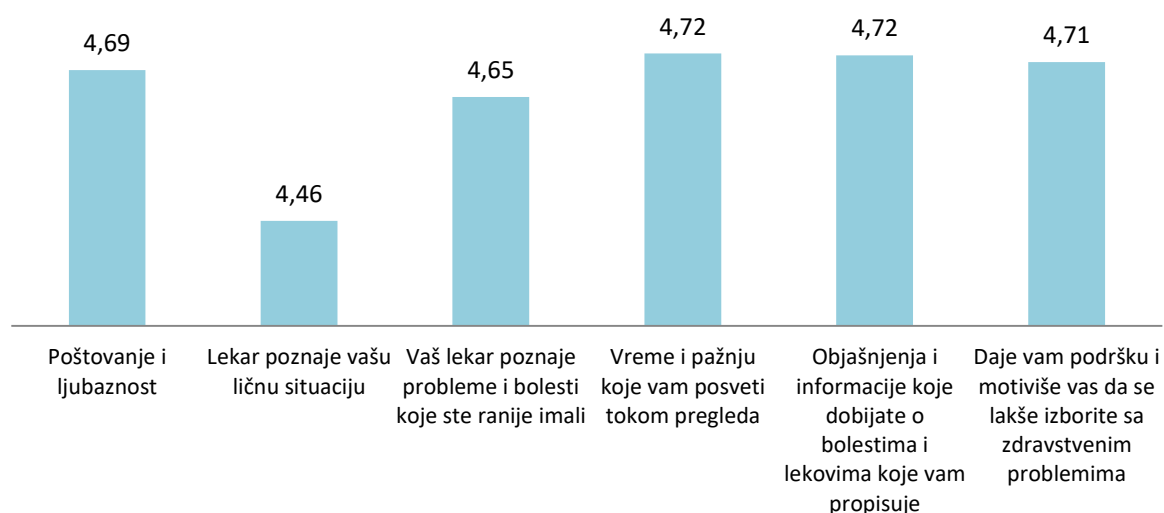
Grafikon 23. Zadovoljstvo korisnika radom medicinske sestre



Zadovoljstvo radom izabranog lekara

Svi aspekti zadovoljstva korisnika radom izabranog lekara imaju visoke prosečne ocene (veće od 4,6), izuzev poznavanja lične situacije koje je nešto niže ocenjeno, prosečna ocena je 4,46.

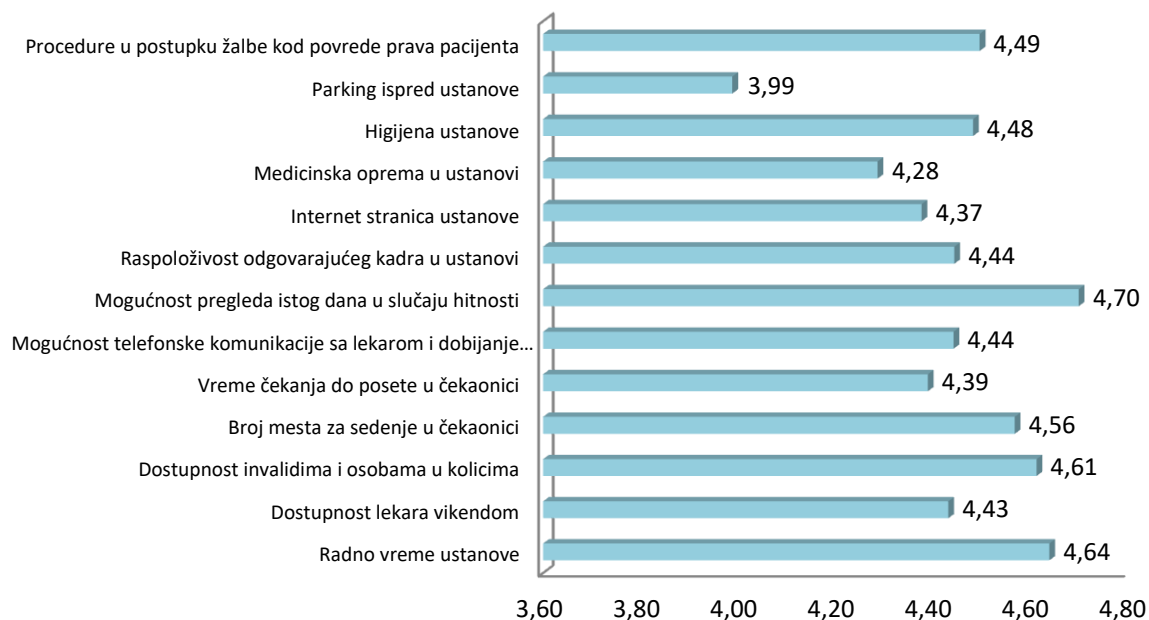
Grafikon 24. Zadovoljstvo korisnika radom izabranog lekara



Zadovoljstvo uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite

Korisnici službe za zdravstvenu zaštitu dece najzadovoljniji su mogućnošću pregleda istog dana u slučaju hitnosti (prosečna ocena 4,70) a najmanje zadovoljni mogućnošću parkinga ispred ustanove (prosečna ocena 3,99).

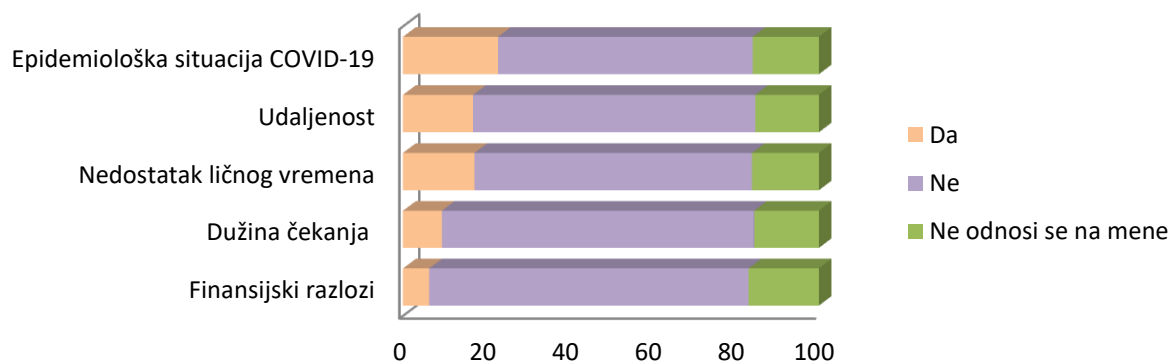
Grafikon 25. Zadovoljstvo korisnika uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite



Odlaganje lekarskog pregleda

Iako većina ispitanika nije bila u situaciji da odloži lekarski pregled ili da ne ode na pregled, skoro četvrtina ispitanika navodi epidemiološku situaciju COVID-19 kao razlog odlaganja posete lekaru a zbog nedostatka ličnog vremena i udaljenosti oko 17% odlaže odlazak kod lekara. Zbog dužine čekanja oko 9% odlaže pregled a iz finansijskih razloga oko 6%.

Grafikon 26. Odlaganje ili neodlazak na pregled kod izabranog lekara



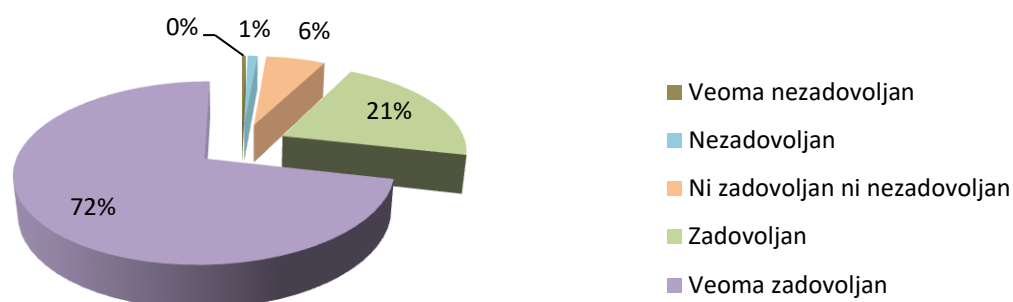
Samoprocena zdravstvenog stanja

Svoje zdravstveno stanje većina anketiranih korisnika u službama za zdravstvenu zaštitu dece (preko 95% ocenjuje kao „veoma dobro“ ili „dobro“). Prosečna ocena samoprocene zdravstvenog stanja korisnika službi za zdravstvenu zaštitu dece u Mačvanskom okrugu je 4,5.

Ukupno zadovoljstvo Službom za zdravstvenu zaštitu dece

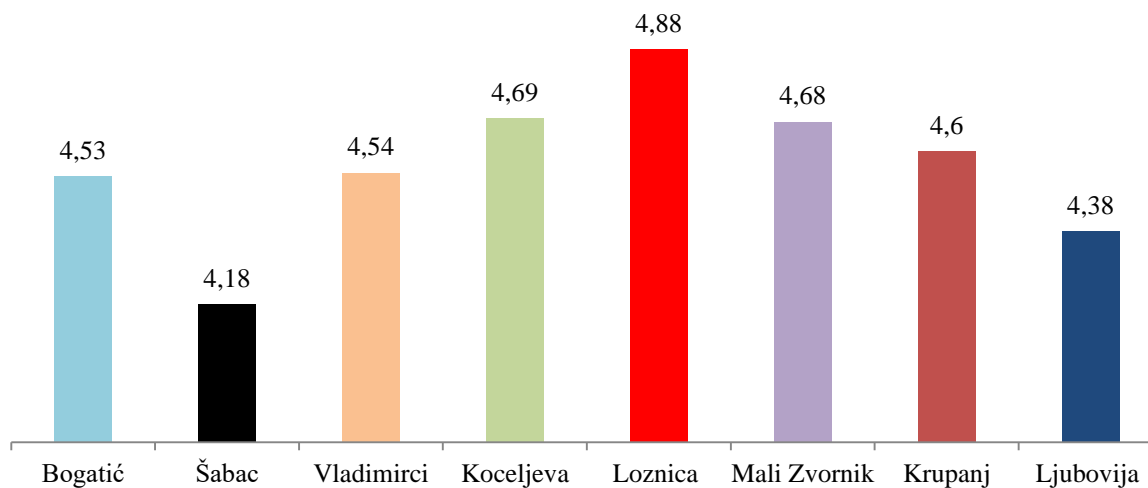
Veoma zadovoljnih korisnika službe za zdravstvenu zaštitu dece je 72% a zadovoljnih 21%. Kao „ni zadovoljan ni nezadovoljan“ izjasnilo se 6%. a nezadovoljnih korisnika je svega 1% dok se kao „veoma nezadovoljan“ nije izjasnio ni jedan ispitanik.

Grafikon 27. Opšte zadovoljstvo korisnika službi za zdravstvenu zaštitu dece u Mačvanskom okrugu



Uzimajući u obzir sve aspekte u službama za zdravstvenu zaštitu dece, najviši stepen zadovoljstva iskazali su korisnici Službe za zdravstvenu zaštitu dece u Domu zdravlja Loznica sa prosečnom ocenom 4,88 a najniži korisnici Službe za zdravstvenu zaštitu dece u Domu zdravlja Šabac (prosečna ocena 4,18).

Grafikon 28. Prosečne ocene opšteg zadovoljstvo korisnika službi za zdravstvenu zaštitu dece u Mačvanskom okrugu

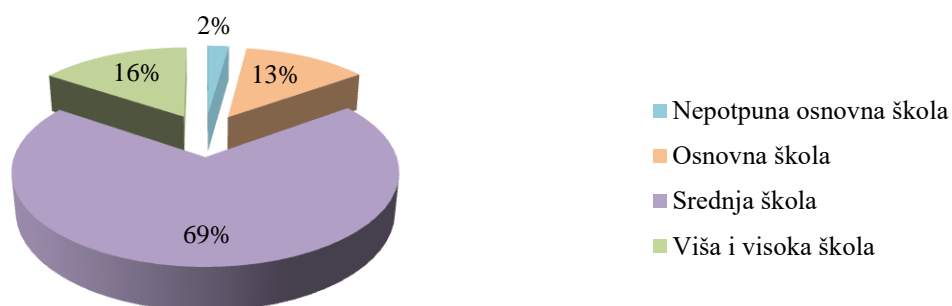


3. ZADOVOLJSTVO KORISNIKA RADOM SLUŽBE ZA ZDRAVSTVENU ZAŠTITU ŽENA

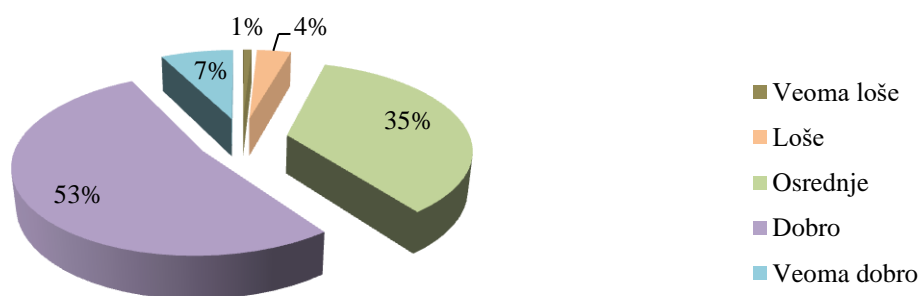
Godine starosti, obrazovna struktura i materijalni status ispitanika

U istraživanju zadovoljstva korisnica službi za zdravstvenu zaštitu žena 2022. godine učestvovalo je 238 žena. Prosečna starost anketiranih žena je 41 godina. Najveći deo ispitanica završilo je srednju školu (69%) a višu ili visoku 16%. Sa završenom osnovnom školom je 13% ispitanica a bez završene osnovne škole je 2%. Više od polovine ispitanica svoje materijalno stanje ocenjuje kao „dobro“ a 35% kao „osrednje“. Veoma zadovoljnih materijalnim statusom je 7% ispitanica. Da je materijalni status loš smatra 4% a veoma loš 1% ispitanica.

Grafikon 29. Obrazovna struktura ispitanika



Grafikon 30. Materijalno stanje ispitanika



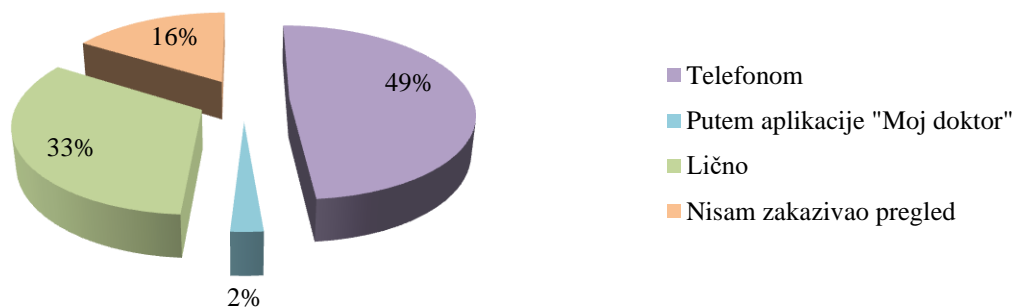
Korišćenje zdravstvene zaštite

Prosečan godišnji broj poseta izabranom ginekologu u Mačvanskom okrugu je između 4 i 5. Više od 40% anketiranih korisnica poseti 3 do 4 puta godišnje ginekologa u privatnoj praksi.

Način zakazivanja lekarskih pregleda

Najčešći način zakazivanja pregleda kod izabranog lekara je telefonom (49%), a trećina ispitanica zakazuje pregled lično. Svaka šesta ispitanica dolazi na lekarski pregled bez zakazivanja dok je aplikaciju „Moj doktor“ koristilo 2% anketiranih.

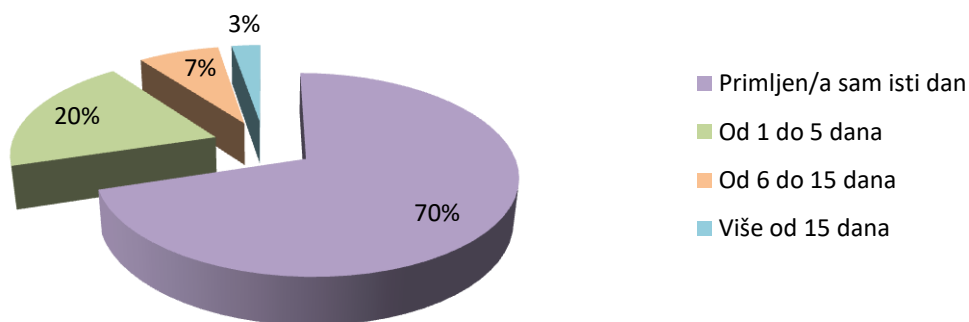
Grafikon 31. Način zakazivanja pregleda kod izabranog lekara



Dužina čekanja na lekarski pregled

Najveći deo ispitanica u službama za zdravstvenu zaštitu žena obavi lekarski pregled istog dana (70%) a petina korisnica čeka od 1-5 dana. Od 6-15 dana čeka 7% korisnica a više od 15 dana čeka oko 3% korisnica.

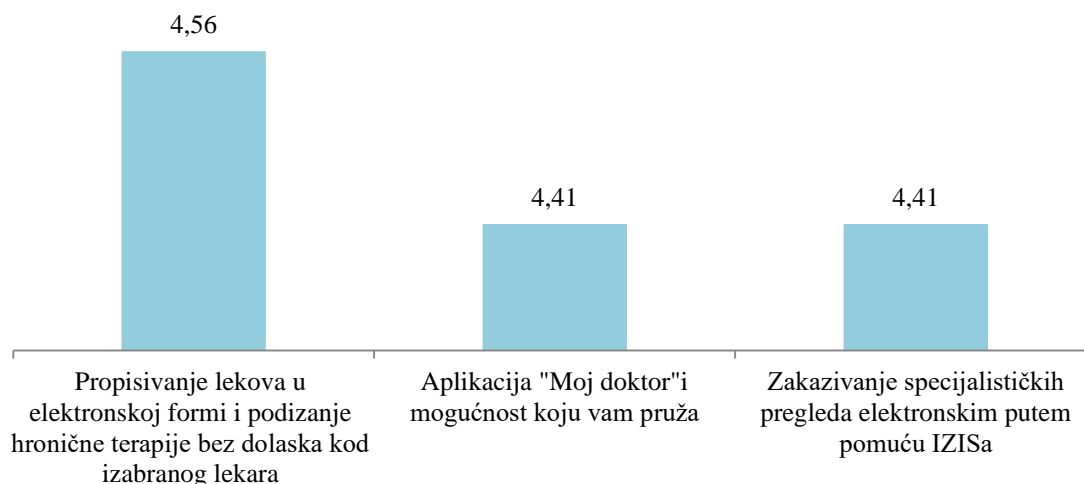
Grafikon 32. Dužina čekanja na današnji pregled



Informatizacija službe

Kada je u pitanju informatizacija službe za zdravstvenu zaštitu žena, ispitanice su iskazale najveći stepen zadovoljstva propisivanjem lekova u elektronskoj formi i podizanjem hronične terapije bez odlaska kod izabranog ginekologa (prosečne ocene 4,56).

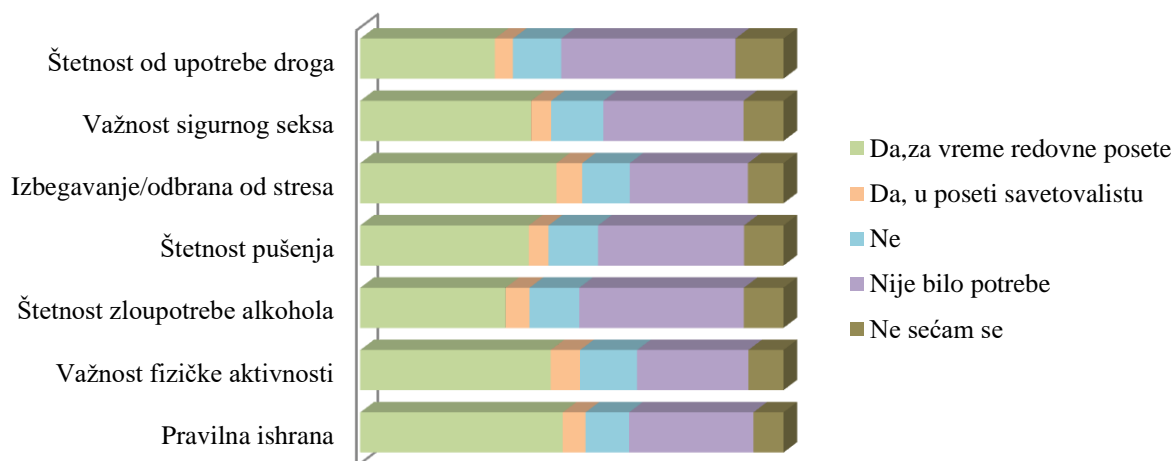
Grafikon 33. Zadovoljstvo korisnika informatizacijom službe



Zdravstveno vaspitni rad

U vreme redovne posete savete o izbegavanju/odbrani od stresa, važnosti fizičke aktivnosti i pravilnoj ishrani dobila je skoro polovina ispitanica. O štetnosti pušenja i značaju sigurnog seksa savete je dobilo 40% anketiranih korisnika. O štetnosti zloupotrebe alkohola i korišćenju droga savete je dobila trećina ispitanica.

Grafikon 34. Da li izabrani lekar daje savete o sledećim temama?



Skrining pregledi

U službama za zdravstvenu zaštitu žena nešto manje od polovine ispitanica obavilo je skrining na rak grlića materice (45%) a skrining na rak dojke oko 31% ispitanica. Skrining dijabetesa tip2 obavilo je

18% a kardiovaskularnog rizika 13%. Skrining raka debelog creva uradilo je 12% a skrining depresije 11% anketiranih korisnica.

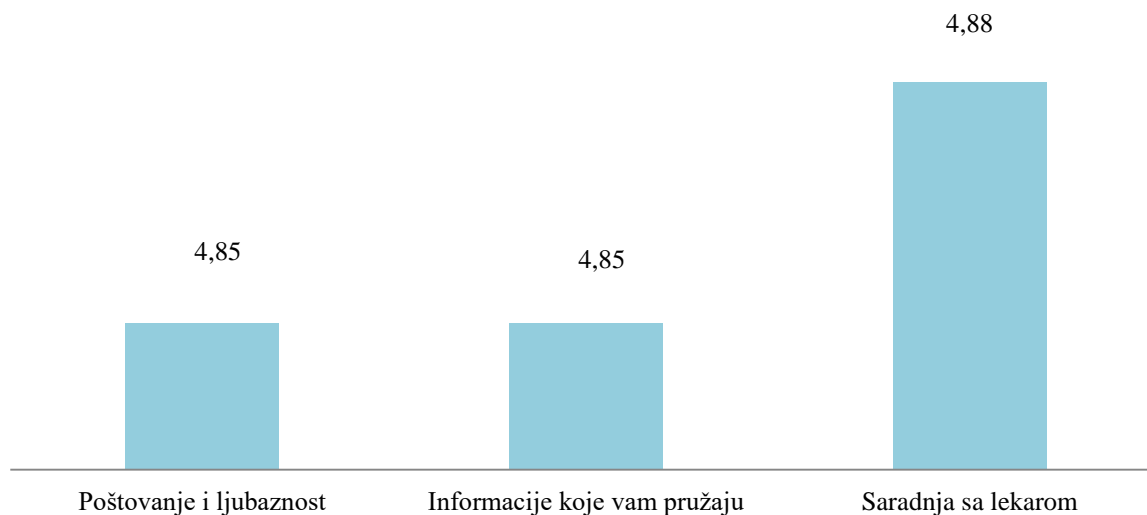
Grafikon 35. Da li ste obavili neki od sledećih skrining pregleda?



Zadovoljstvo radom medicinske sestre

Zadovoljstvo korisnica radom medicinske sestre je na izuzetno visokom nivou. Svi analizirani parametri ocenjeni su prosečnom ocenom većom od 4,8 a najvišu ocenu dobila je saradnja sa lekarom.

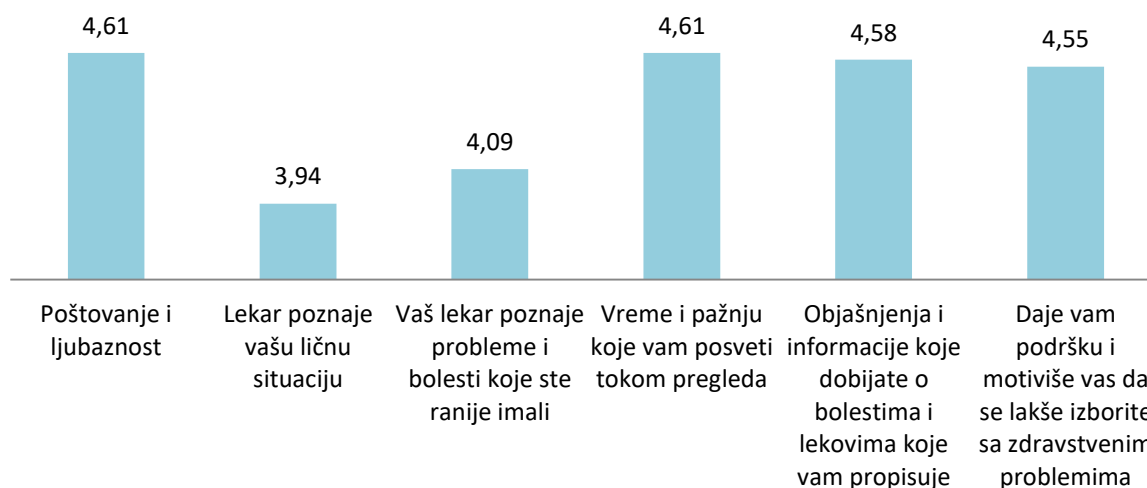
Grafikon 36. Zadovoljstvo korisnika radom medicinske sestre



Zadovoljstvo radom izabranog lekara

Svi analizirani pokazatelji zadovoljstva korisnica izabranim ginekologom ocenjeni su prosečnom ocenom većom od 4. Izuzetak je poznavanje lične situacije od strane lekara koje je ocenjeno najnižom ocenom (3,94). Najviši stepen zadovoljstva odnosi se na ljubaznost i poštovanje kao i na vreme i pažnju koje im lekar posvećuje.

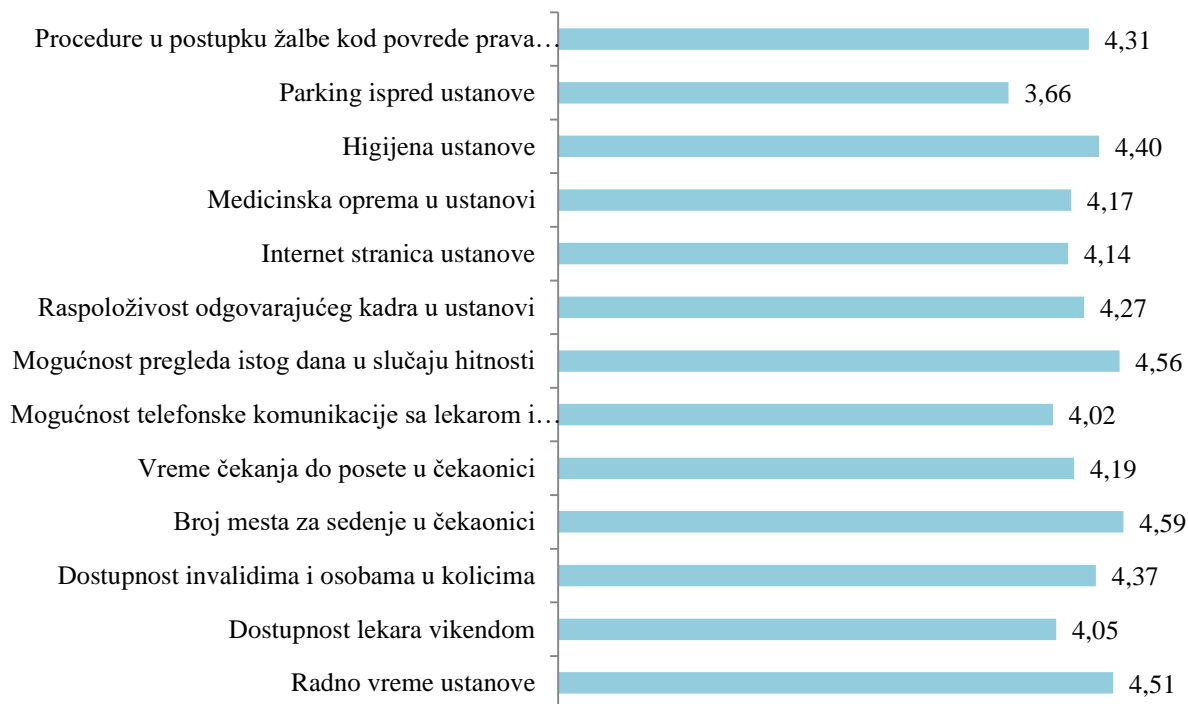
Grafikon 37. Zadovoljstvo korisnika radom izabranog lekara



Zadovoljstvo uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite

Korisnice službi za zdravstvenu zaštitu žena najzadovoljnije su mogućnošću pregleda istog dana u slučaju hitnosti, radnim vremenom ustanove i brojem mesta u čekaonici a najmanje zadovoljni parkingom, mogućnošću telefonske komunikacije sa doktorom i dostupnošću lekara vikendom.

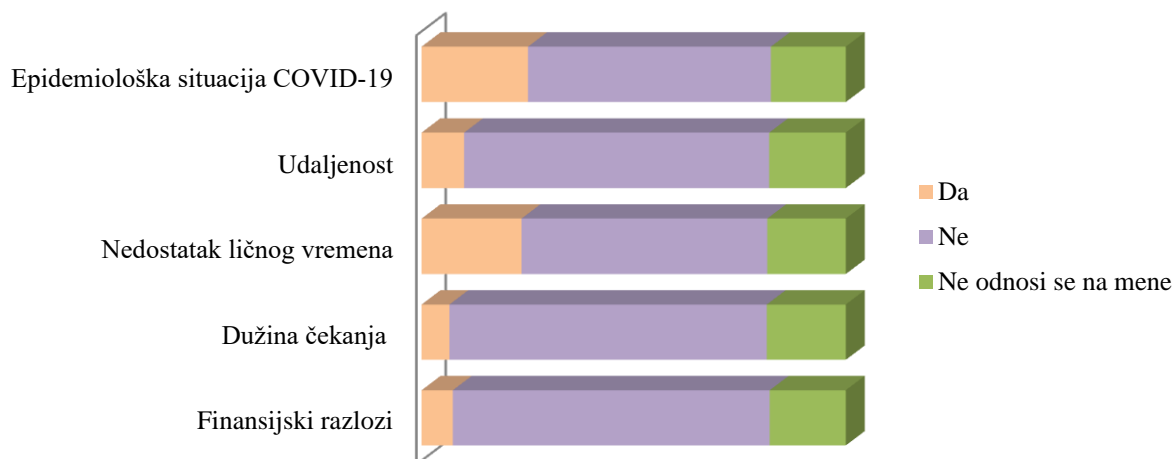
Grafikon 38. Zadovoljstvo korisnika uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite



Odlaganje lekarskog pregleda

Epidemiološka situacija COVID-19 i nedostatak ličnog vremena razlog su odlaganje posete izabranom ginekologu kod četvrtine ispitanica. Svaka deseta ispitanica odložila je lekarski pregled zbog udaljenosti a finansijski razlozi i dužina čekanja su najređe navođeni razlozi za odlaganje posete lekaru (u 7% slučajeva).

Grafikon 39. Odlaganje ili neodlazak na pregled kod izabranog lekara



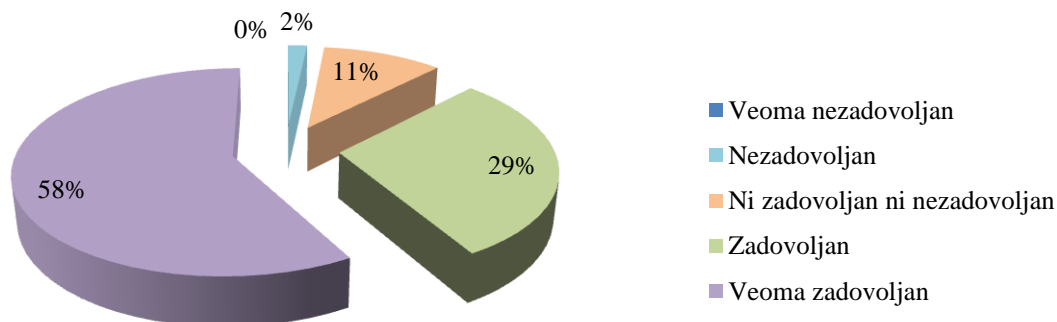
Samoprocena zdravstvenog stanja

Korisnice službi za zdravstvenu zaštitu žena uglavnom su veoma zadovoljne svojim zdravljem. Prosečna ocena na nivou Mačvanskog okruga je 4,27.

Ukupno zadovoljstvo Službom za zdravstvenu zaštitu žena

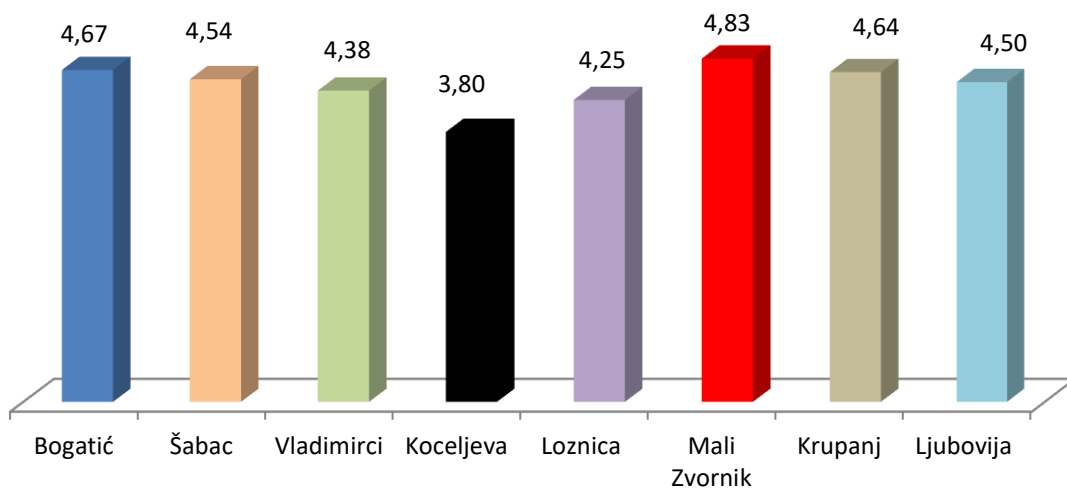
Najveći deo ispitanica je veoma zadovoljan službama za zdravstvenu zaštitu žena (58%) a 29% je zadovoljno. Kao „ni zadovoljna ni nezadovoljna“ izjasnilo se 11% ispitanica a nezadovoljnih je svega 1%. Da je veoma nezadovoljna nije se izjasnila ni jedna ispitanica.

Grafikon 40. Opšte zadovoljstvo korisnika službi za zdravstvenu zaštitu žena u Mačvanskom okrugu



Službom za zdravstvenu zaštitu žena najzadovoljnije su ispitanice doma zdravlja Mali Zvornik (prosečne ocene 4,83) a najmanje su zadovoljne u Domu zdravlja Koceljeva (prosečna ocena 3,80).

Grafikon 41. Prosečne ocene opšteg zadovoljstva korisnica službi za zdravstvenu zaštitu žena u Mačvanskom okrugu

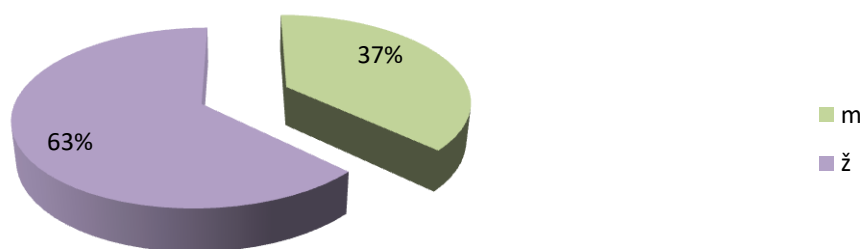


4. ZADOVOLJSTVO KORISNIKA STOMATOLOŠKOM ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM

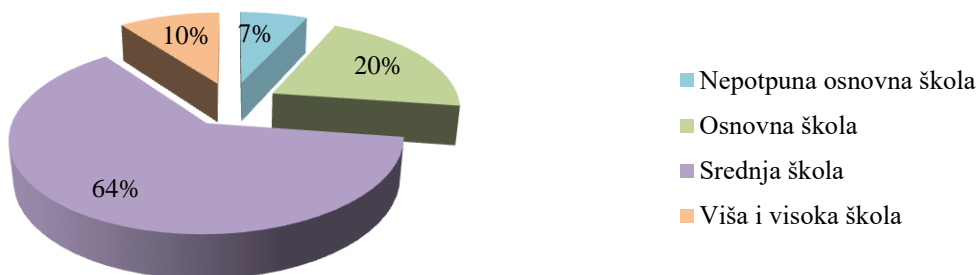
Pol, godine starosti, obrazovna struktura i materijalni status ispitanika

Istraživanjem zadovoljstva korisnika službi stomatologije obuhvaćeno je 197 ispitanika, 63% muškog i 37% ženskog pola. Prosečna starost ispitanika je 33 godine. Više od 60% ispitanika završilo je srednju školu a sa višom ili visokom školom je svaki deseti ispitanik. Petina anketiranih je završilo samo osnovnu školu a 7% je bez osnovnoškolskog obrazovanja. Materijalnim statusom zadovoljna je polovina ispitanika i svoj materijalni status ocenjuju kao „dobar“ a trećina kao „osrednji“. Da je materijalni status veoma dobar smatra 12% ispitanika. Lošeg materijalnog statusa je 4% a veoma lošeg materijalnog stanja je 1% ispitanika.

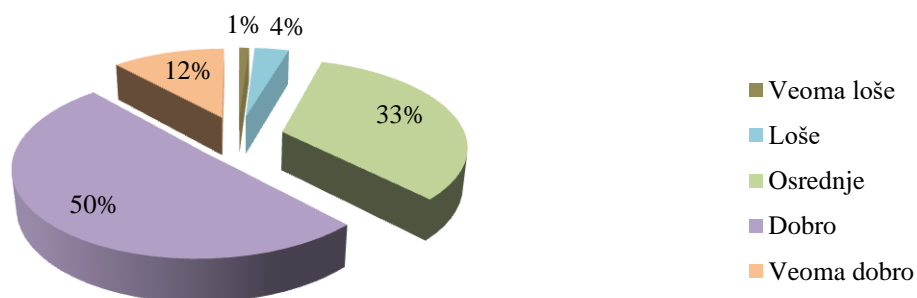
Grafikon 42. Polna struktura korisnika službe stomatologije



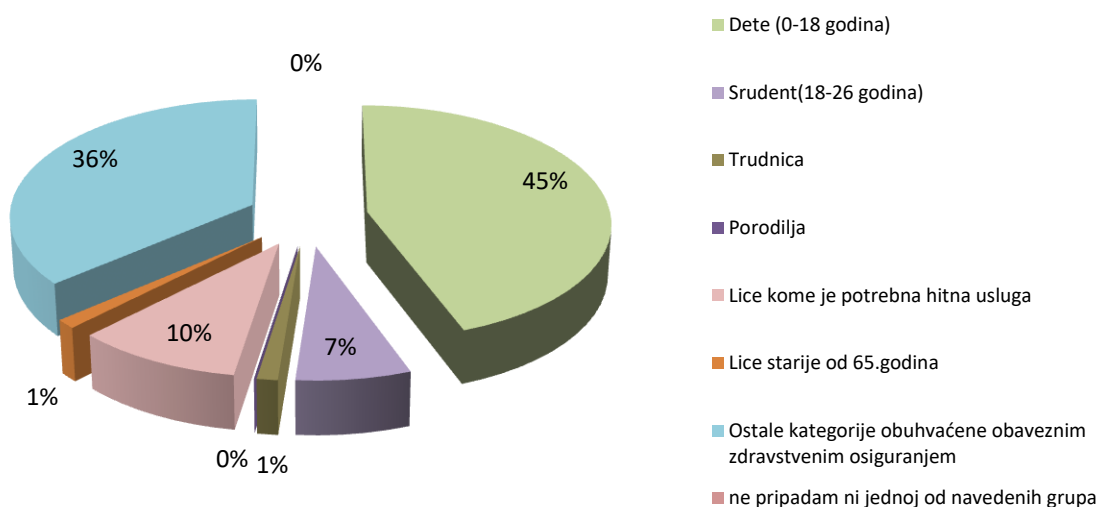
Grafikon 43. Obrazovna struktura ispitanika



Grafikon 44. Materijalno stanje ispitanika



Grafikon 45. Kategorije osiguranika



Korišćenje zdravstvene zaštite

Ispitanici u službama stomatološke zdravstvene zaštite godišnje ostvare prosečno 5 poseta. Svaki deseti korisnik posećuje i stomatologa u privatnoj praksi, prosečno 4 puta godišnje.

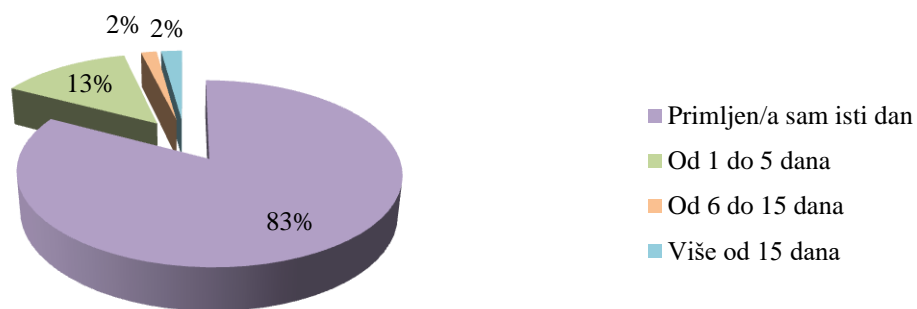
Razlozi korišćenja usluga privatnog stomatologa

Najčešći razlog odlaska kod privatnog stomatologa, ako se izuzmu odgovori "drugo" (bilo da je u pitanju pregled, lečenje, plombiranje, ortodontski aparati, vađenje zuba ili proteza/protetska nadoknada) je nemogućnost dobijanja usluga u državnoj službi. Slede udaljenost stomatologa u državnoj usatnovi od mesta stanovanja, dugo vreme čekanja i bolji kvalitet usluga kod privatnog stomatologa. Epidemiološku situacija sa Covid-19 kao razlog korišćenja privatne prakse navela je samo nekolicina korisnika.

Dužina čekanja na lekarski pregled

Na pregled kod izabranog stomatologa 83% ispitanika se prima isti dan dok 13% čeka 1-5 dana. Od 6-15 dana čeka oko 2% ispitanika i isto toliko čeka duže od 15 dana.

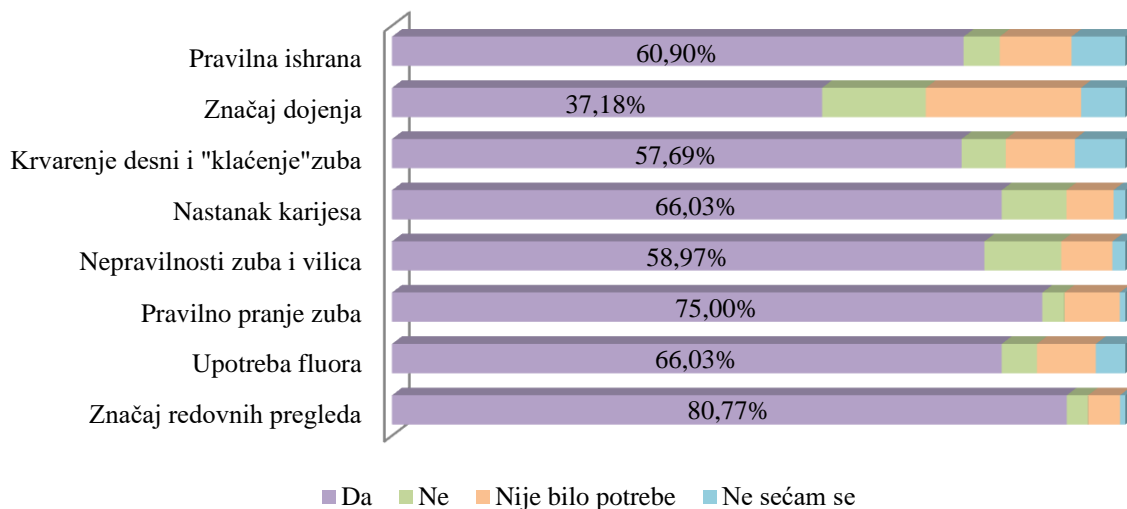
Grafikon 46. Dužina čekanja na današnji pregled



Zdravstveno vaspitni rad

O značaju redovnih pregleda više od 80% ispitanika je dobilo savet a o pavilnom pranju zuba oko 75%. O nastanku karijesa i značaju upotrebe fluora savetovano je 66% ispitanika a o nepravilnosti zuba i vilice skoro 59%. O problemu krvarenja desni i „klačenja“ zuba upoznato je oko 58% ispitanika a o značaju dojenja za pravilan razvoj zuba oko 37% učesnika u anketi.

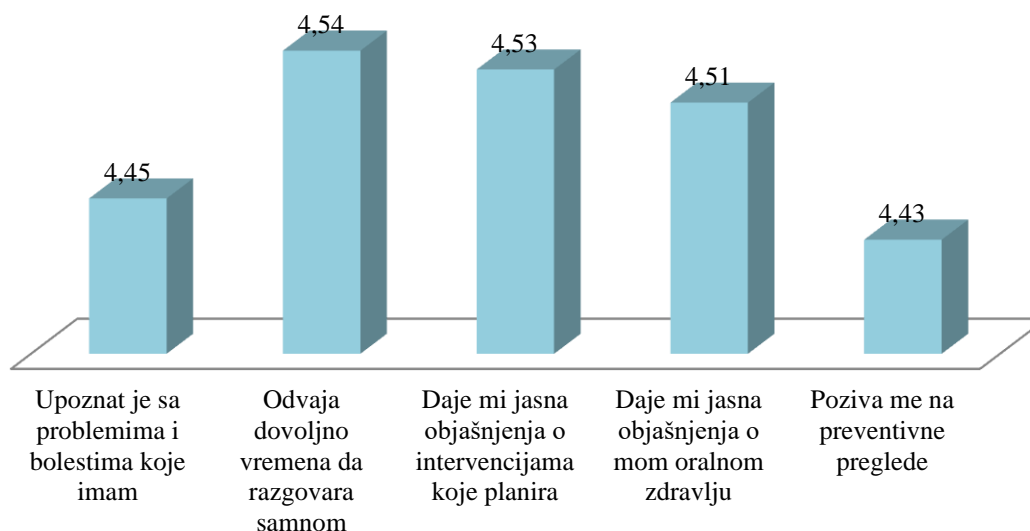
Grafikon 47. Da li stomatolog daje savete o sledećim temama?



Zadovoljstvo radom izabranog stomatologa

Svi aspekti zadovoljstva korisnika radom izabranog stomatologa su ocenjeni prosečnom ocenom većom od 4,5 izuzev zadovoljstva pozivima na preventivne preglede koje je ocenjeno prosečnom ocenom 4,43 .

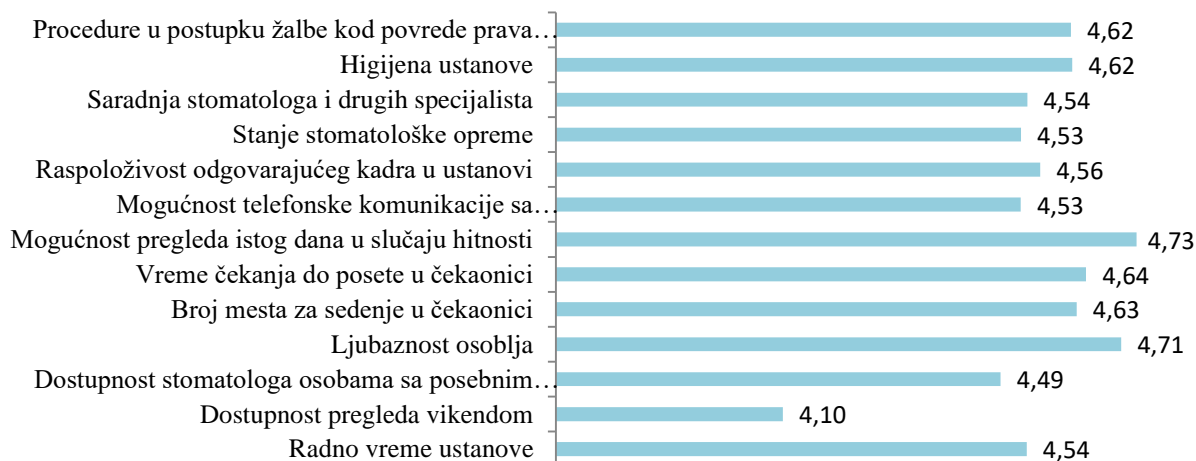
Grafikon 48. Zadovoljstvo radom izabranog stomatologa



Zadovoljstvo uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite

Najlošije ocenjeni aspekt zadovoljstva uslugama i organizacijom stomatoloških službi je dostupnost lekara vikendom (prosečna ocena 4,10). Korisnici su najzadovoljniji mogućnošću pregleda istog dana u slučaju hitnosti (prosečna ocena 4,73) i ljubaznošću osoblja (prosečna ocena 4,71).

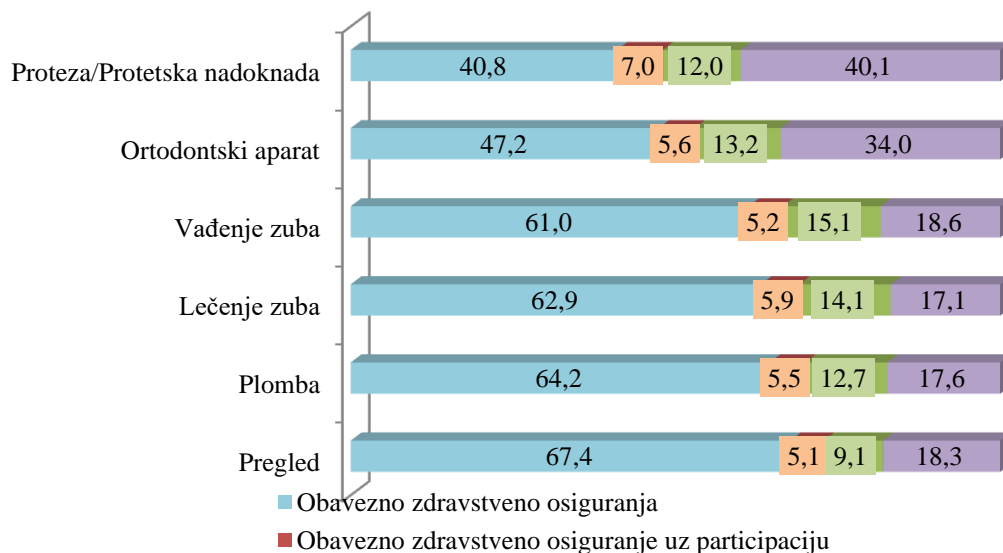
Grafikon 49. Zadovoljstvo uslugama i organizacijom rada stomatoloških službi



Finansijski aspekti stomatološke zdravstvene zaštite

Stomatološki pregled, plombiranje, lečenje i vadjenje zuba besplatno je (na teret obaveznog zdravstvenog osiguranja) za većinu korisnika (više od 60%). Ortodontski aparati i protetske nadoknade dostupne su preko zdravstvenog osiguranja manje od polovini korisnika a veliki deo ispitanika ne zna li su dostupni u okviru obaveznog zdravstvenog osiguranja ili se plaća puna cena.

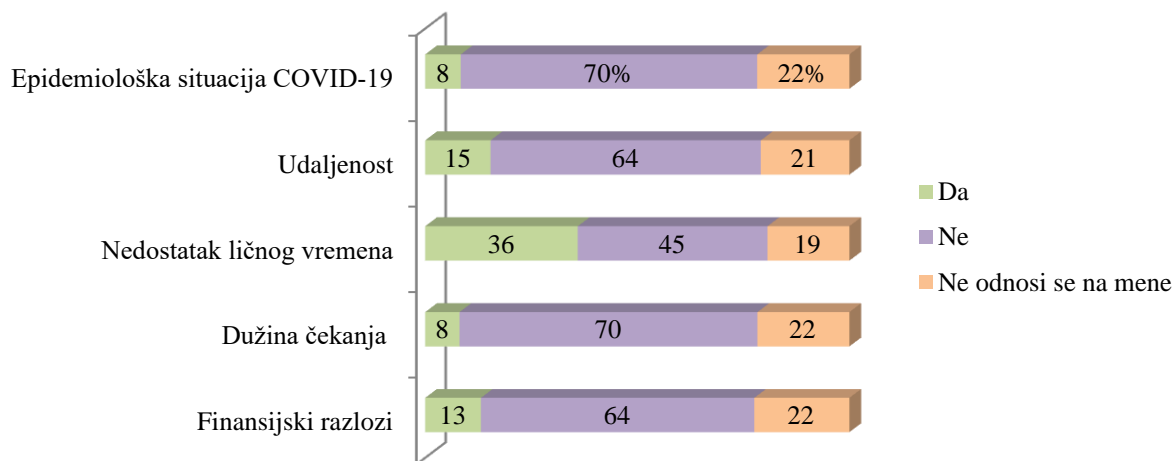
Grafikon 50. Dostupnost stomatoloških usluga preko obaveznog zdravstvenog osiguranja



Odlaganje lekarskog pregleda

Najčešći razlog odlaganja ili neodlaska na pregled kod izabranog stomatologa je nedostatak ličnog vremena (više od jedne trećine). Zbog udaljenosti stomatološke preglede odlaže 15% ispitanika a zbog epidemiološke situacije i dužine čekanja oko 8% ispitanika. Finansijske su razlog za odlaganje posete stomatologu u oko 13% slučajeva.

Grafikon 51. Odlaganje ili neodlazak na pregled kod izabranog stomatologa



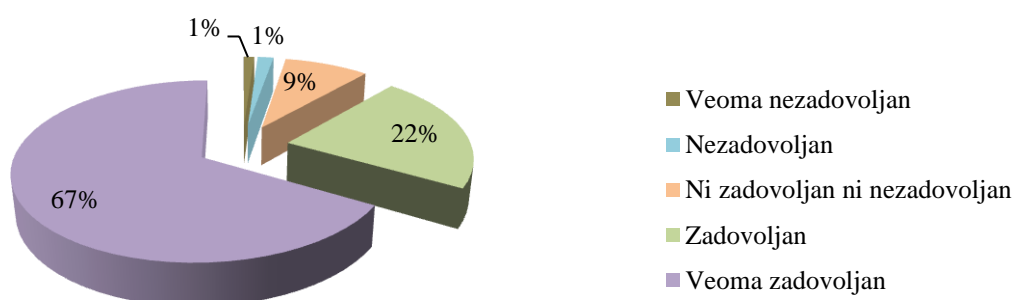
Samoprocena oralnog zdravlja

Najveći deo anketiranih korisnika službi za stomatološku zdravstvenu zaštitu svoje oralno zdravlje ocenjuje kao dobro sa prosečnom ocenom 4,20

Ukupno zadovoljstvo Službom stomatološke zdravstvene zaštite

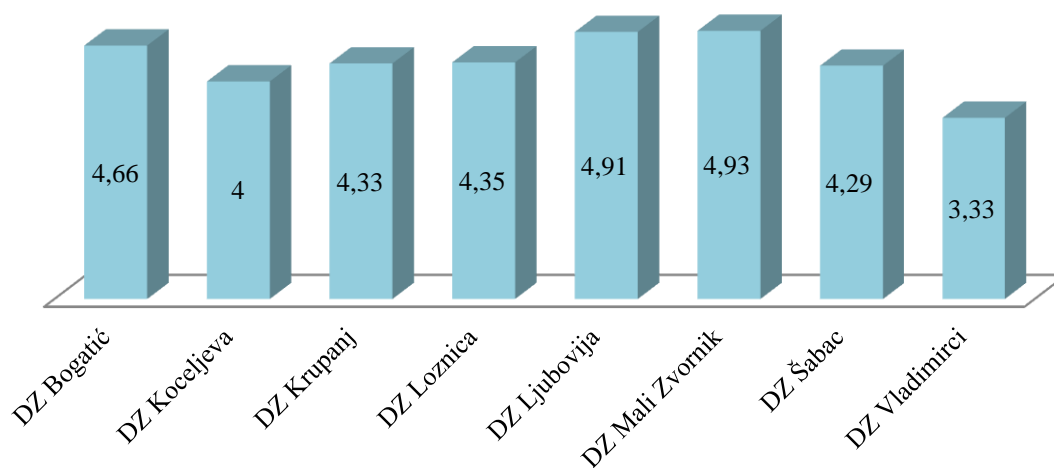
Većina ispitanika (67%) opšte zadovoljstvo stomatološkom službom ocenilo je maksimalnom ocenom (5-“veoma zadovoljan“) a 22% ocenom 4 („zadovoljan“). Svega 1% je nezadovoljnih korisnika i veoma nezadovoljnih.. Prosečna ocena na nivou Mačvanskog okruga je 4,51.

Grafikon 52. Opšte zadovoljstvo stomatološkim službama u Mačvanskom okrugu



Najviši stepen opšteg zadovoljstva izrazili su ispitanici Domu zdravlja Mali Zvornik (prosečna ocena 4,93), Doma zdravlja Krupanj i Doma zdravlja Ljubovija (prosečna ocena 4,91) a najniži u Domu zdravlja Vladimirci sa prosečnom ocenom 3,33.

Grafikon 53. Prosečne ocene opšteg zadovoljstva stomatološkim službama u Mačvanskom okrugu

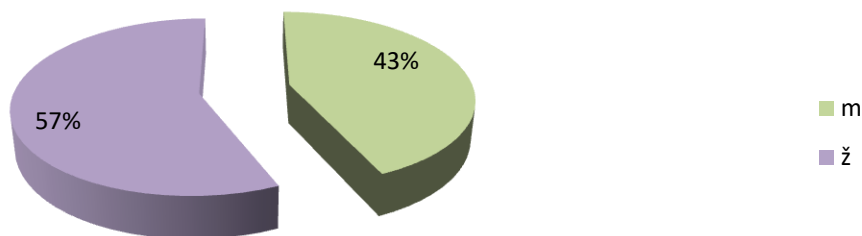


5. ZADOVOLJSTVO BOLNIČKIM LEČENJEM

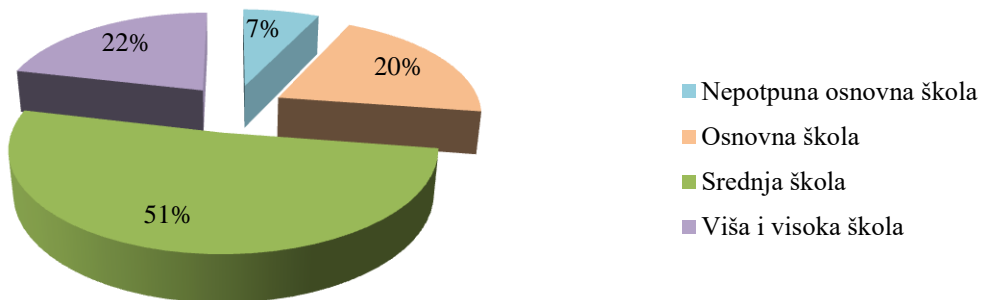
Pol, godine starosti, obrazovna struktura i materijalni status ispitanika

U istraživanju zadovoljstva korisnika bolničkim lečenjem 2022. godine učestvovalo je 364 ispitanika, 57% muškaraca i 43% žena. Polovina ispitanika (51%) je završila srednju školu a 22% višu ili visoku školu. Svaki peti ispitanik na bolničkom lečenju je sa završenom osnovnom školom dok je 7% bez osnovnoškolskog obrazovanja. Materijalno stanje najveći deo ispitanika ocenjuje kao „osrednje“ (44%) ili „dobro“ (37%). Veoma zadovoljnih svojim materijalnim statusom je 8% ispitanika a isto toliko smatra da je materijalni status loš. Veoma lošeg materijalnog stanja je oko 3% bolnički lečenih pacijenata koji su učestvovali u istraživanju.

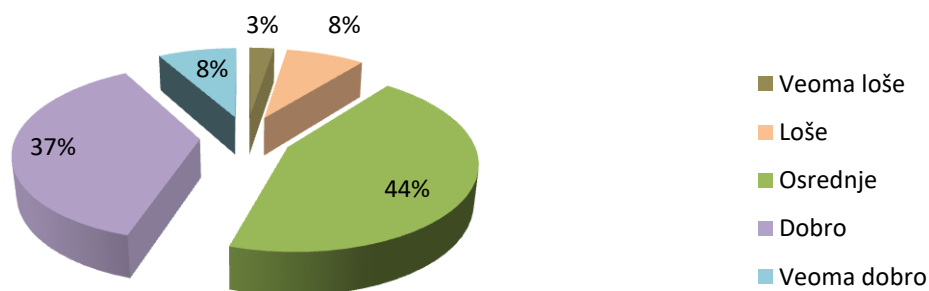
Grafikon 54. Polna struktura korisnika bolničkog lečenja



Grafikon 55. Obrazovna struktura korisnika bolničkog lečenja



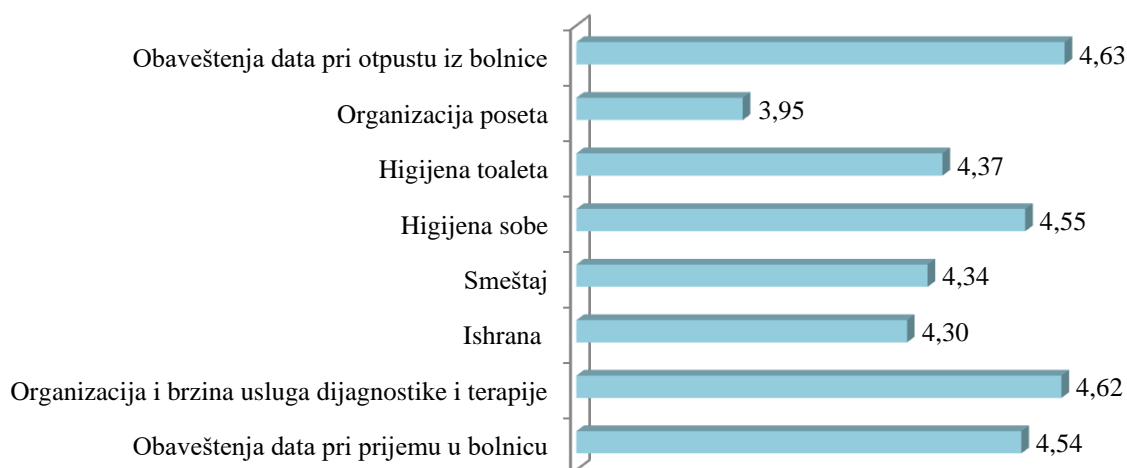
Grafikon 56. Materijalni status korisnika bolničkog lečenja



Zadovoljstvo uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite tokom bolničkog lečenja

Bolnički lečeni pacijenti najzadovoljniji su obaveštenjima koja dobijaju pri otpustu iz bolnice (prosečne ocene 4,63) i organizacijom i brzinom usluga dijagnostike i terapije (prosečne ocene 4,62). Nešto niži stepen zadovoljstva odnosi se na organizaciju poseta (prosečne ocene 3,95), higijenu toaleta (4,37), smeštaj (prosečne ocene 4,34) i ishranu (prosečne ocene 4,30).

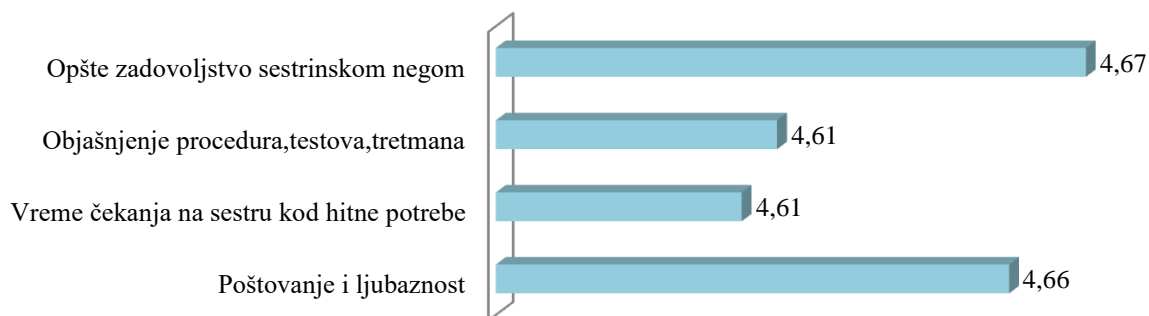
Grafikon 57. Zadovoljstvo uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite tokom bolničkog lečenja



Zadovoljstvo uslugama sestrinske nege

Svi pokazatelji zadovoljstva uslugama sestrinske nege- poštovanja i ljubaznosti, vreme čekanja na sestru kod hitne potrebe, objašnjenje procedura, testova i tretmana, ocenjeni su prosečnom ocenom većom od 4,6.

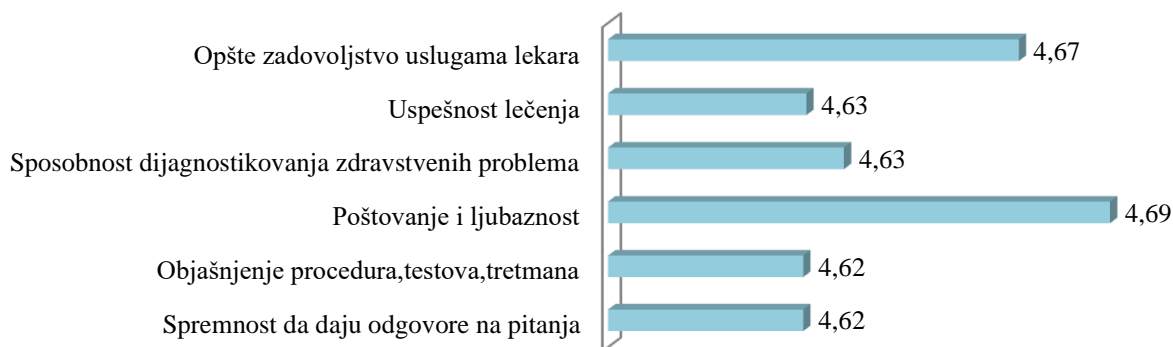
Grafikon 58. Zadovoljstvo uslugama sestrinske nege tokom boravka u bolnici



Zadovoljstvo uslugama lekara

Kao i zadovoljstvo uslugama sestrinske nege i zadovoljstvo uslugama lekara je na veoma visokom nivou. Svi parametri su ocenjeni prosečnom ocenom 4,6 i višom.

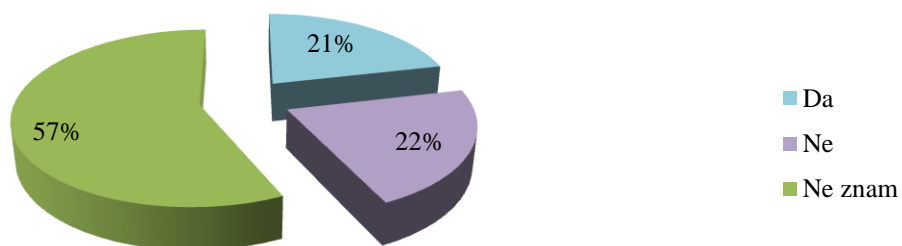
Grafikon 59. Zadovoljstvo uslugama lekara tokom boravka u bolnici



Korišćenje kliničkog puta

Više od polovine bolnički lečenih pacijenata (57%) nije upoznato sa korišćenjem bolničkog puta u lečenju. 22% anketiranih smatra da je u lečenju korišćen klinički put a skoro isto toliko smatra da nije korišćen.

Grafikon 60. Da li je u lečenju korišćen klinički put



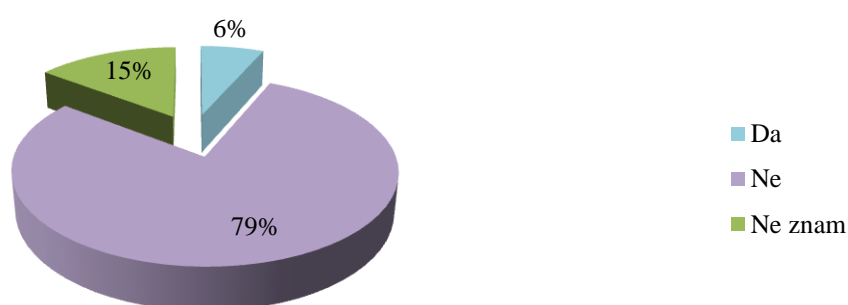
Zadovoljstvo dijagnostikom i lečenjem COVID-19

Usluge dijagnostike i lečenja u vezi sumnje ili potvrđene bolesti COVID19 ocenjene su prosečnom ocenom 4,19.

Odlaganje bolničkog lečenja zbog aktuelne epidemiološke situacije

Svega 6% anketiranih korisnika bolničkog lečenja dalo je pozitivan odgovor na pitanje o odlaganju bolničkog lečenja, 15% ne zna da li je bilo odlaganja bolničkog lečenja iz epidemioloških razloga dok za najveći deo COVID-19 nije bio razlog odlaganja bolničkog lečenja.

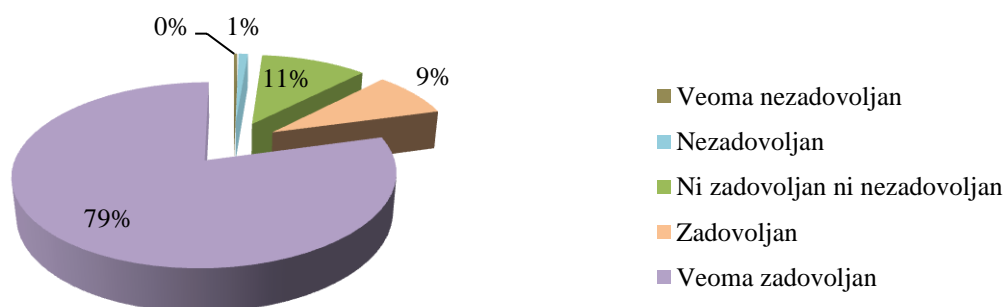
Grafikon 61. Odlaganje bolničkog lečenja zbog aktuelne epidemiološke situacije



Ukupno zadovoljstvo bolničkim lečenjem

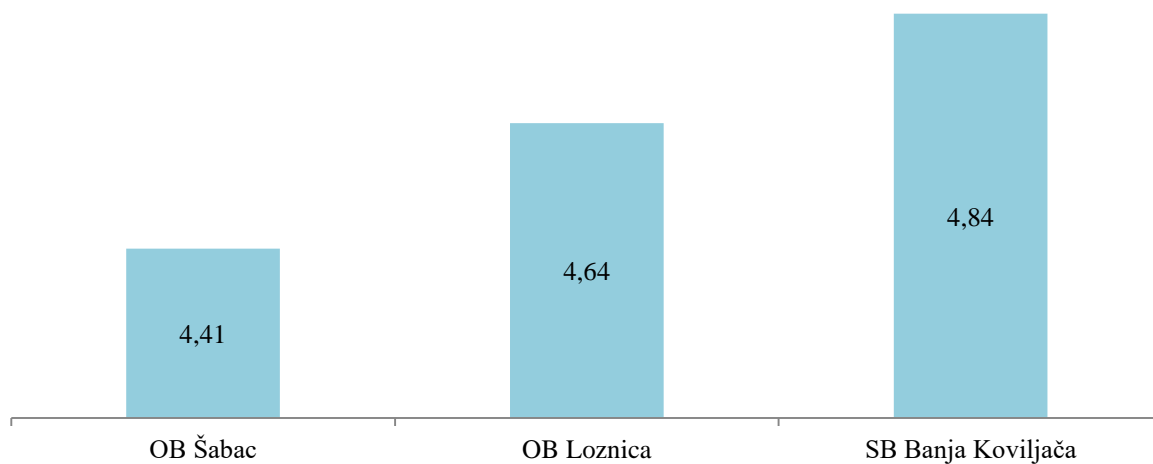
Skoro 80% anketiranih bolnički lečenih pacijenata je veoma zadovoljno svim aspektima bolničkog lečenja. Nezadovoljnih je svega 1% a kao „veoma nezadovoljan“ nije se izjasnio ni jedan pacijent.

Grafikon 62. Ukupno zadovoljstvo bolničkim lečenjem



Prosečne ocene ukupnog zadovoljstva bolnički lečenih pacijenata u Mačvanskom okrugu kreću se od 4,41 u Opštoj bolnici Šabac do 4,84 u Specijalnoj bolnici za rehabilitaciju Banja Koviljača.

Grafikon 63. Zadovoljstvo bolničkim lečenjem u Mačvanskom okrugu



Zaključak

Istraživanje zadovoljstva korisnika zdravstvenom zaštitom 2022. godine sprovedeno je po metodologiji Instituta za javno zdravlje „dr Milan Jovanović Batut“ putem standardizovanog anketnog upitnika u svim zdravstvenim ustanovama Mačvanskog okruga krajem novembra 2022.godine

Ispitanici u zdravstvenoj zaštiti odraslih i bolnički lečeni ispitanici su ustariji od 50 godina dok su korisnici službi za zdravstvenu zaštitu dece i žena kao i ispitanici u stomatološkoj zdravstvenoj zaštiti mlađi od 40 godina. Najveći broj ispitanika je završio srednju školu. Najveći udeo ispitanika sa višom ili visokom školom je među ispitanicima službi za zdravstvenu zaštitu dece (27%). Niža obrazovna struktura zastupljenija je među bolnički lečenim pacijentima (20% sa završenom osnovnom školom i 7% bez završene osnovne škole). Materijalni status ispitanici najčešće ocenjuju kao dobar. Najlošiji materijalni status je među ispitanicima službi za zdravstvenu zaštitu odraslih gde se 4% ispitanika izjasnilo da je materijalni status „veoma loš“ i 10% „loš“.

Najveći deo anketiranih korisnika u primarnoj zdravstvenoj zaštiti ne koristi usluge privatne prakse. Usluge privatne prakse najčešće koriste ispitanici službi za zdravstvenu zaštitu odraslih, oko 34% anketiranih. Skoro 30% ispitanika u službama za zdravstvenu zaštitu dece i zdravstvenu zaštitu žena koristi usluge privatnih pedijatara odnosno ginekologa. Najmanji je udeo ispitanika u stomatološkim službama koji pored usluga u domovima zdravlja koriste i usluge privatnog stomatologa (oko 20%). Zakazivanje poseta uglavnom se vrši putem telefona ili lično. Pomoću aplikacije „Moj doktor“ koju su korisnici počeli da koriste tokom 2020. godine, u 2022. godini nije zakazan ni jedan lekarski pregled u službama za zdravstvenu zaštitu dece dok je u službama opšte medicine i zdravstvene zaštite žena zakazano 2% pregleda. Najveći deo korisnika prima se na pregled istog dana (od 62% u opštoj medicini do 92% u službama za zdravstvenu zaštitu dece) ili eventualno čeka 1-5 dana, dok su čekanja duža od 15 dana veoma retka (oko 1% u službama opšte medicine, 2% u zdravstvenoj zaštiti dece i stomatologiji, 3% u zdravstvenoj zaštiti žena). U svim službama obuhvat skrining pregledima je nedovoljan. Zdravstveno vaspitni rad je najizraženiji u oblasti savetovanja o zdravoj ishrani, važnosti fizičke aktivnosti i štetnosti alkohola i duvana dok se saveti o štetnosti upotrebe droga i važnosti sigurnog seksa ređe upućuju korisnicima ili se korisnici izjašnjavaju da nemaju potrebe za ovom vrstom saveta. Korisnici su veoma zadovoljni radom medicinskih sestara (prosečne ocene veće od 4,4 u opštoj medicini do 4,8 u ginekološkoj zdravstvenoj zaštiti), naročito saradnjom medicinskih sestara i lekara sa pojedinačnim primedbama na informacije koje pružaju pacijentima. Zadovoljstvo radom lekara je takođe na izuzetno visokom nivou a najlošije je ocenjeno poznavanje lične situacije pacijenata dok je u stomatologiji najlošije ocenjeni segment pozivanja na preventivne preglede. Svi aspekti organizacije službi izabranih lekara ocenjeni su visokim prosečnim ocenama a eventualne primedbe se odnose na mogućnost parkinga ispred ustanove i dostupnost lekara vikendom. Korisnici primarne zdravstvene zaštite veoma su zadovoljni dijagnostikom i lečenjem u vezi Covid-19 (prosečne ocene veće od 4). Najzadovoljniji su u službama stomatologije, najmanje zadovoljni u službama za zdravstvenu zaštitu žena. Iako većina anketiranih korisnika nije bila u situaciji da odloži posetu izabranom lekaru, najčešći razlozi odlaganja posete su epidemiološka situacija Covid-19 (oko 25%). U službama stomatološke zdravstvene zaštite najčešći razlog odlaganja posete je nedostatak ličnog vremena (više od trećine ispitanika). Zbog finansijske situacije lekarske preglede najviše odlažu korisnici službi za zdravstvenu zaštitu odraslih (oko 15%).

Uzimajući u obzir sve aspekte koji utiču na zadovoljstvo, korisnici su najzadovoljniji službama za zdravstvenu zaštitu dece (prosečna ocena 4,62) i žena (prosečna ocena 4,61), zatim stomatološkom zdravstvenom zaštitom (prosečna ocena 4,51) a najmanje su zadovoljni službama za zdravstvenu zaštitu odraslih (prosečna ocena 4,18). U odnosu na prethodnu godinu, beleži se blagi pad

zadovoljstva u službama opšte medicine i stomatologije dok su službe za zdravstvenu zaštitu dece i žena unapredile zadovoljstvo korisnika.

Anketirani korisnici nakon otpusta sa bolničkog lečenja izrazili su visok stepen zadovoljstva uslugama i organizacijom bolničkog lečenja. Bolnički lečeni pacijenti najzadovoljniji su obaveštenjima koja dobijaju pri otpustu iz bolnice (prosečne ocene 4,63) i organizacijom i brzinom usluga dijagnostike i terapije (prosečne ocene 4,62). Nešto niži stepen zadovoljstva odnosi se na organizaciju poseta (prosečne ocene 3,95), higijenu toaleta (4,37), smeštaj (prosečne ocene 4,34) i ishranu (prosečne ocene 4,30).

Svi aspekti sestrinske nege tokom bolničkog lečenja ocenjeni su prosečnom ocenom preko 4,6. I uslugama lekara korisnici su veoma zadovoljni, svi parametri takođe su ocenjeni prosečnom ocenom višom od 4. Najveći deo (preko polovine) nije upoznat da li se u lečenju koristi klinički put. Zbog epidemiološke situacije bolničko lečenje je odloženo samo u 6% slučajeva. Skoro 80% bolnički lečenih ispitanika je veoma zadovoljno bolničkim lečenjem (prosečna ocena „5“) a kao „veoma nezadovoljan“ nije se izjasnio ni jedan anketirani pacijent. Bolnički lečeni pacijenti u Specijalnoj bolnici za rehabilitaciju ukupno zadovoljsvo bolničkim lečenjem ocenili su prosečnom ocenom 4,84 (prethodne godine prosečna ocena iznosila je 5), u Opštoj bolnici Loznica 4,64 (prethodne godine 4,60) a u Opštoj bolnici Šabac 4,41 (prethodne godine 4,27). Zadovoljstvo bolnički lečenih pacijenata u Opštoj bolnici Šabac pokazuje blagi porast dok je u Specijalnoj bolnici za rehabilitaciju u blagom padu. Zadovoljstvo bolnički lečenih pacijenata u Opšta bolnica Loznica je na skoro istom nivou kao i prethodne godine.