

ZAVOD ZA JAVNO ZDRAVLJE ŠABAC

**KOMPARATIVNA ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA U PRIMARNOJ
ZDRAVSTVENOJ ZAŠTITI**

**Mačvanski okrug
2015-2019. godine**

Šabac, 2021. godine

Sadržaj

1.ZADOVOLJSTVO KORISNIKA ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM ODRASLOG STANOVNIŠTVA	2
1.1. Polna struktura, prosečna starost obrazovni i materijalni status ispitanika	2
1.2 Izbor lekara, promena izabranog lekara, dužina lečenja i broj poseta kod izabranog lekara	3
1.3 Preventivni rad izabranog lekara	5
1.4 Zadovoljstvo uslugama medicinskih sestara	8
1.5 Zadovoljstvo uslugama izabranog lekara	10
1.6 Zadovoljstvo organizacijom rada	12
1.7 Finansijski aspekt zdravstvenih potreba	15
1.8 Opšte zadovoljstvo korisnika službom za zdravstvenu zaštitu odraslih.....	17
2. ZADOVOLJSTVO KORISNIKA ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM DECE	22
2.1 Polna struktura, prosečna starost, obrazovni i materijalni status ispitanika	22
2.2 Izbor lekara, promena izabranog lekara, dužina lečenja i broj poseta kod izabranog lekara ..	23
2.3 Zadovoljstvo korisnika preventivnim radom izabranog lekara	25
2.4 Zadovoljstvo radom medicinskih sestara	28
2.5 Zadovoljstvo radom izabranog lekara	29
2.6 Zadovoljstvo organizacijom rada zdravstvene službe	32
2.7 Finansijski aspekti zdravstvenih potreba pacijenata.....	36
2.8 Opšte zadovoljstvo službom za zdravstvenu zaštitu dece	38
3. ZADOVOLJSTVO KORISNIKA ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM ŽENA	43
3.1 Prosečna starost, obrazovni i materijalni status.....	43
3.2.Izbor ginekologa, promena ginekologa, dužina lečenja i posete ginekologu	44
3.3 Zdravstveno-vaspitni rad izabranog lekara.....	46
3.4 Zadovoljstvo ginekološkom sestrom.....	48
3.5 Zadovoljstvo izabranim ginekologom	50
3.6. Zadovoljstvo organizacijom službe za zdravstvenu zaštitu žena	52
3.7. Finansijski aspekti zdravstvenih potreba.....	56
3.8 Sveukupno zadovoljstvo službom za zdravstvenu zaštitu žena.....	58
4.ZADOVOLJSTVO KORISNIKA STOMATOLOŠKOM ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM.....	63
4.1 Polna struktura, prosečna starost, obrazovni i materijalni status.....	63

4.2 Izbor stomatologa, promena stomatologa, dužina lečenja i posete stomatologu.....	64
4.3 Zdravstveno-vaspitni rad stomatologa	66
4.4 Zadovoljstvo radom izabranog stomatologa.....	69
4.5 Zadovoljstvo organizacijom službe stomatološke zdravstvene zaštite.....	70
4.6 Zadovoljstvo saradnjom među zdravstvenim radnicima	73
4.7 Finansijski aspekt stomatoloških usluga.....	75
4.8 Opšte zadovoljstvo službom stomatologije	77
5. ZADOVOLSTVO KORISNIKA PRIMARNOM ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM.....	82

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 u Mačvanskom okrugu:

- Dom zdravlja Bogatić
- Dom zdravlja

U istraživanju su je korišćen Upitnik o zadovoljstvu korisnika radom službe opšte medicine, pedijatrije ili ginekologije (Upitnik sačinjen prema upitniku Svetske zdravstvene organizacije (SZO) za procenu dostupnosti, korišćenja, koordinacije i sveobuhvatnosti zdravstvene zaštite. Standardni upitnik SZO je prilagođen izabranim lekarima u Srbiji. Zadovoljstvo korisnika stomatološkom zdravstvenom zaštitom (Upitnik sačinjen prema upitniku za izabrane lekare od strane predstavnika Republičke stručne komisije (RSK) za stalno unapređenje kvaliteta zdravstvene zaštite i bezbednosti pacijenata i RSK za stomatološku zdravstvenu zaštitu); . Upitnik o zadovoljstvu korisnika radom specijalističke službe (Upitnik sačinjen prema upitniku za ambulantne pacijente specijalističkih službi (NHS) od strane predstavnika RSK za stalno unapređenje kvaliteta zdravstvene zaštite i bezbednosti pacijenata);

U službama PZZ u kojima se sprovodi istraživanje, anketa je obuhvatila jednodnevnu populaciju svih korisnika izabralih lekara. Napomena: 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 19 pitanja zatvorenog tipa, od kojih su 5 sadržala i potpitanja, a učesnici su imali mogućnost da dodaju i svoje komentare, primedbe i predloge za unapređenje kvaliteta rada izabranog lekara. Ovaj upitnik je u upotrebi od 2010. godine. Pored opštih demografskih podataka ispitivano je da li korisnici imaju izabranog lekara, na koji način su ga izabrali, da li znaju kako mogu da ga promene, koliko su zadovoljni radom lekara, medicinskih sestara i organizacijom zdravstvene službe

Odgovori se procenjuju Likertovom petostepenom skalom, od veoma nezadovoljan do veoma zadovoljan.

1.ZADOVOLJSTVO KORISNIKA ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM ODRASLOG STANOVNOSTVA

U Služba za zdravstvenu zaštitu odraslog stanovništva tokom posmatranog petogodišnjeg perioda obuhvaćeno je više od 8000 ispitanika sa prosečnom stopom odgovora od 79%.

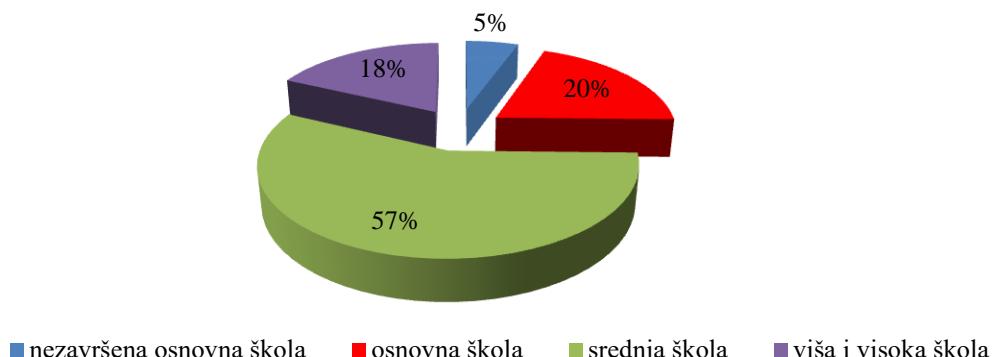
1.1. Polna struktura, prosečna starost obrazovni i materijalni status ispitanika

U istraživanju zadovoljstva korisnika službe za zdravstvenu zaštitu odraslih učestvovalo je 44% muškaraca i 56%žena.

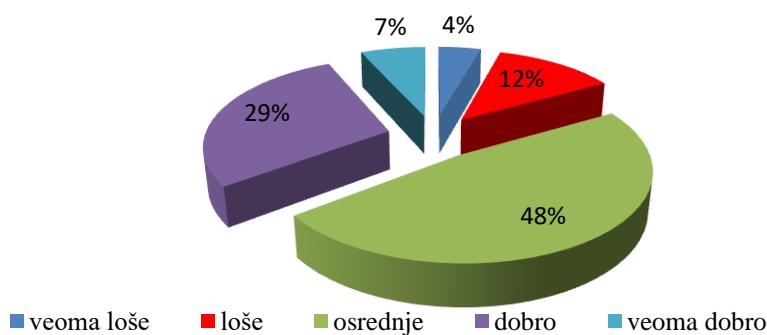
Prosečna starost ispitanika u službi za zdravstvenu zaštitu odraslih je 55 godina.

Nešto više od polovine ispitanika završilo je srednju školu. Svaki peti ispitanik završio je osnovnu školu, 18% je sa završenom višom ili visokom školom dok 5,5% ispitanika nema završenu ni osnovnu školu.Najveći deo ispitanika svoje imovinsko stanje ocenilo je kao osrednje (48%), manje od jedne trećine materijalno stanje ocenjuje kao dobro. Svaki osmi ispitanik materijalno stanje ocenjuje kao loše, dok 4% smatra da je materijalni status veoma loš. Oko 7% ispitanika veoma je zadovoljno materijalnim položajem i ocenjuje ga kao veoma dobar.

Grafikon 1. Obrazovna struktura ispitanika



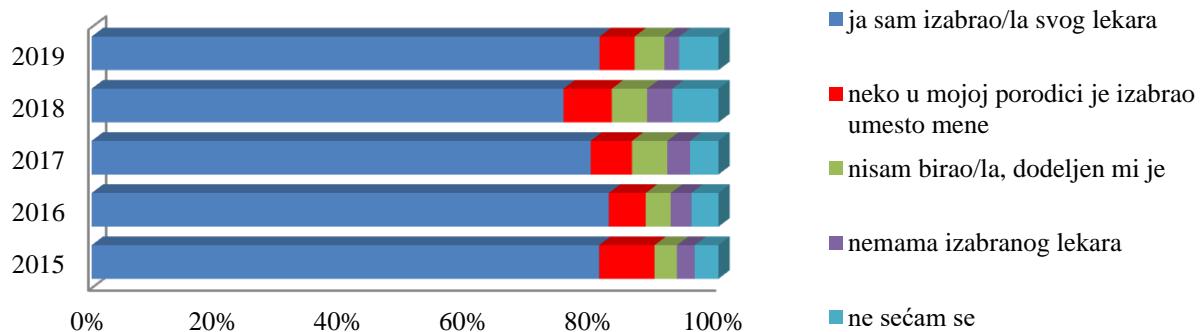
Grafikon 2. Materijalni status ispitanika



1.2 Izbor lekara, promena izabranog lekara, dužina lečenja i broj poseta kod izabranog lekara

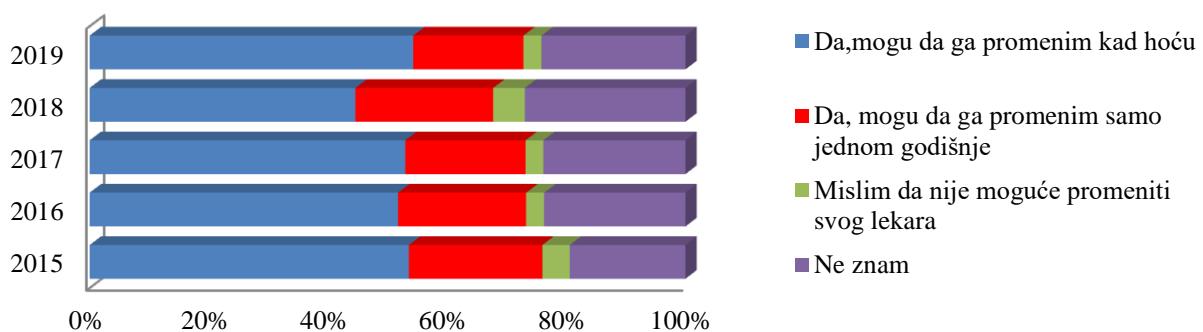
U službi za zdravstvenu zaštitu odraslog stanovništva najveći deo korisnika, više od tri četvrtine izabrali su svog lekara sami, za 8% korisnika neko u porodici je izabrao lekara dok je ideo onih korisnika koji nemaju izabranog lekara između 2% i 4%.

Grafikon 3. Način izbora lekara

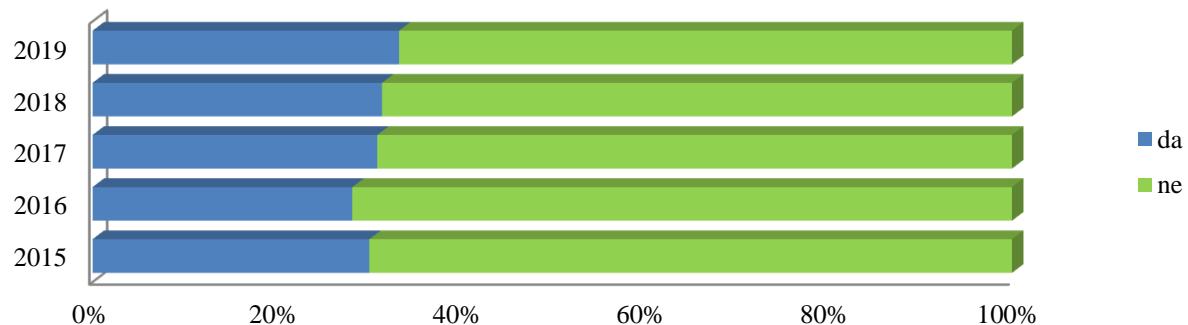


Informacije o mogućnosti promene izabranog lekara ima oko jedne polovina korisnika, svaki peti korisnik smatra da izabranog lekara može promeniti jednom godišnje, od 3% do 5% korisnika misli da nije moguće promeniti izabranog lekara a čak svaki četvrti korisnik ne zna da li može da promeni svog izabranog lekara.

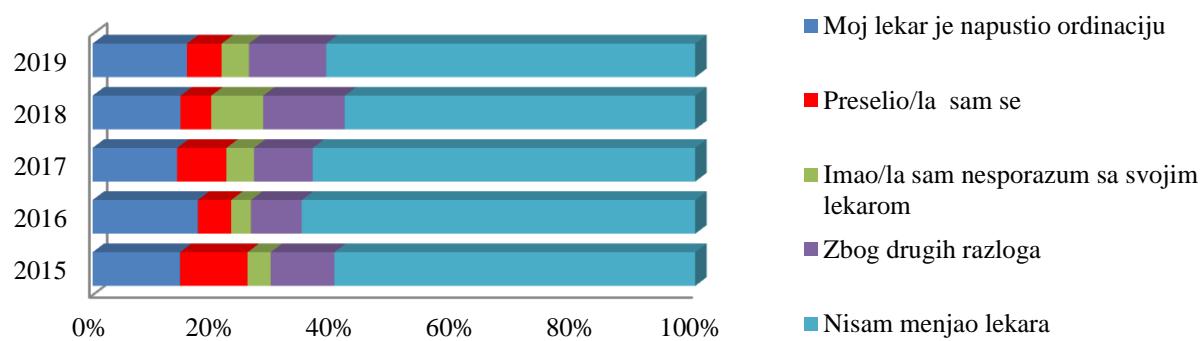
Grafikon 4. Informisanost o mogućnosti promene izabranog lekara



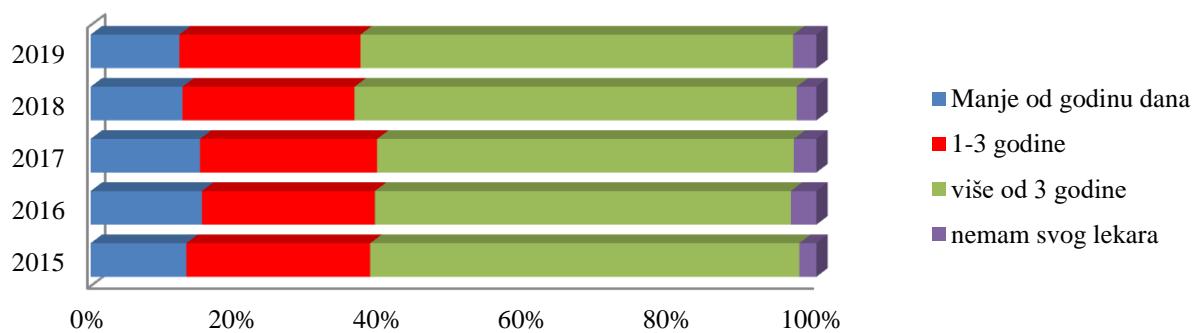
Jedna trećina korisnika menjala je svog izabranog lekara, najviše njih to je učinilo tokom 2019. godine. Potreba za promenom lekara je u blagom porastu tokom posmatranog vremenskog perioda.

Grafikon 5. Promena izabranog lekara

Najveći deo korisnika koji je menjao izabranog lekara učinio je to zato što je lekar napustio ordinaciju, ili su korisnici promenili adresu stanovanja dok se udeo korisnika koji su imali nesporazum sa izabranim lekarom kreće od 3,3% u 2016.godini do 8,6% u 2018.godini.

Grafikon 6. Razlozi promene izabranog lekara

Najveći deo korisnika se duže od 3 godine leči kod svog izabranog lekara (oko 60%). Između 2% i 3% ispitanika nema izabranog lekara.

Grafikon 7. Dužina lečenja kod izabranog lekara

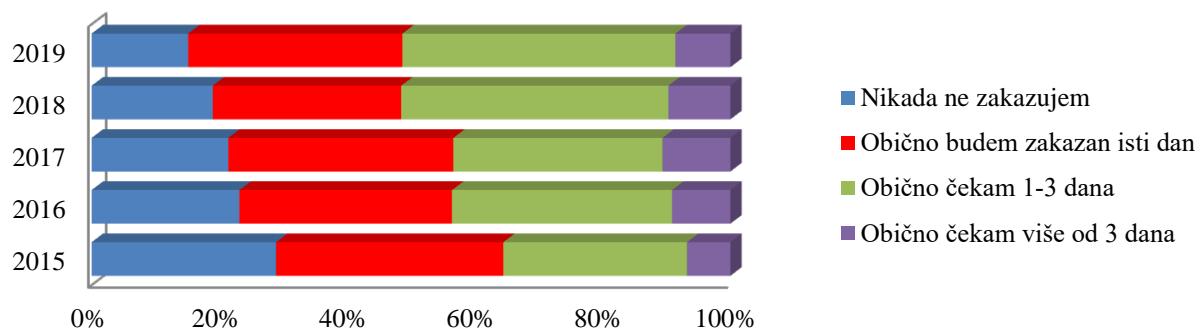
Korisnici službe za zdravstvenu zaštitu odraslih posećuju izabranog lekara više od 6 puta godišnje a jednom do dva puta i druge lekare u službi. Pored toga posećuju i lekare u privatnoj praksi jednom do dva puta godišnje.

Tabela 1. Prosečan godišnji broj poseta izabranom lekaru, drugom lekaru u službi za zdravstvenu zaštitu odraslih i lekaru u privatnoj praksi

	Posete izabranom lekaru	Posete drugom lekaru u službi	Posete privatnom lekaru
2015	6,5	1,2	1,1
2016	6,2	1,5	1,2
2017	6,1	1,3	1,4
2018	6,3	1,2	1,3
2019	6,5	1,6	1,1

Tokom posmatranog perioda smanjiva se udeo korisnika koji nikada ne zakazuju posetu kod svog lekara. Dok je 2015. godine skoro 30% korisnika odlazilo kod svog doktora bez zakazivanja posete, 2019. godine je svega 15% korisnika posetilo doktora bez zakazivanja. Jedna trećina korisnika zakazuje pregled za isti dan dok je čekanje na zakazani pregled do 3 dana u porastu i kreće se od 29% 2015. godine do 43% tokom 2019. godine. Najmanji je udeo korisnika koji na zakazani pregled čeka duže od tri dana. Udeo korisnika koji čekaju duže od tri dana na zakazani pregled porastao je sa 6,8% (2015. godine) na skoro 11% tokom 2017. godine.

Grafikon 8. Zakazivanje poseta kod izabranog lekara



1.3 Preventivni rad izabranog lekara

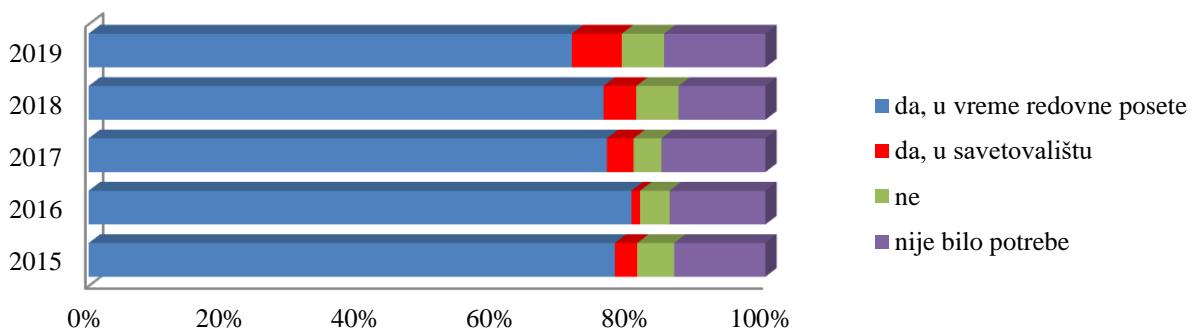
Zadovoljstvo korisnika preventivnim radom izabranog lekara procenjivano je kroz zdravstveno-vaspitni rad izabranih lekara savetovanjem na temu:

- Pravilna ishrana,
- Važnosti fizičke aktivnosti,
- Zloupotreba alkohola,
- Prestanak pušenja,
- Odbrani od stresa,
- Siguran seks,
- Zloupotrba droga.

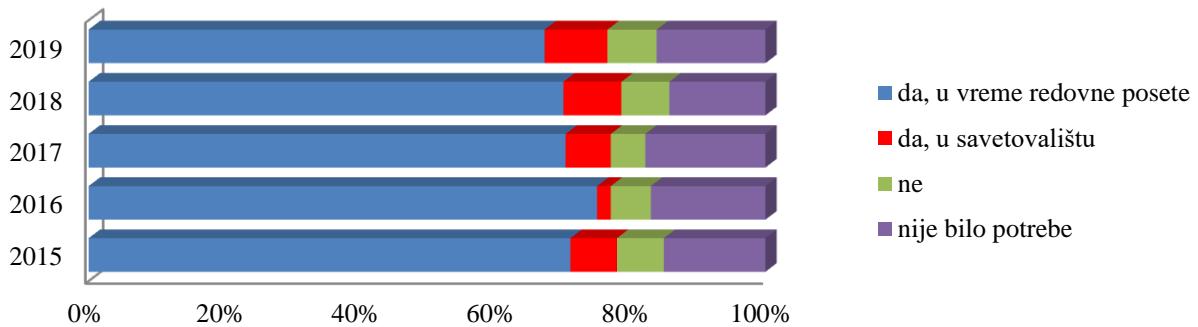
Više od tri četvrtine korisnika službe za zdravstvenu zaštitu odraslih savete o pravilnoj ishrani dobija od svog izabranog lekara u vreme redovne posete. Poslednjih godina u blagom porastu je udeo korisnika koji dobijaju savete u savetovalištu (sa 3% 2015. godine na 7% 2019. godine). Beleži se blagi porast korisnika koji procenjuju da ne dobijaju savete o pravilnoj ishrani (2019. godine preko 6%). Relativno konstantan (oko 15%) je udeo korisnika koji smatraju da nemaju potrebu za ovom vrstom saveta (oko 15%).

O važnosti fizičke aktivnosti najveći deo korisnika savete dobija u toku redovne posete izabranom lekaru (oko 70%). Evidentan je porast savetovanja u savetovalištu. (skoro 10% 2019. godine) Između 5% i 7% korisnika ne dobija savete o značaju fizičke aktivnosti a preko 16% nema potrebu za ovom vrstom informacija i saveta.

Grafikon 9. Savetovanje o pravilnoj ishrani



Grafikon 10. Važnost fizičke aktivnosti



Nešto više od polovine korisnika informacije i savete o zloupotrebi alkohola dobija u vreme redovne posete kod izabranog lekara a mali deo u savetovalištu (između 3% i 9%) Udeo korisnika koji ne dobijaju savete o zloupotrebi alkohola je u porastu a čak trećina korisnika ne smatra da im je potrebno savetovanje o zloupotrebi alkohola.

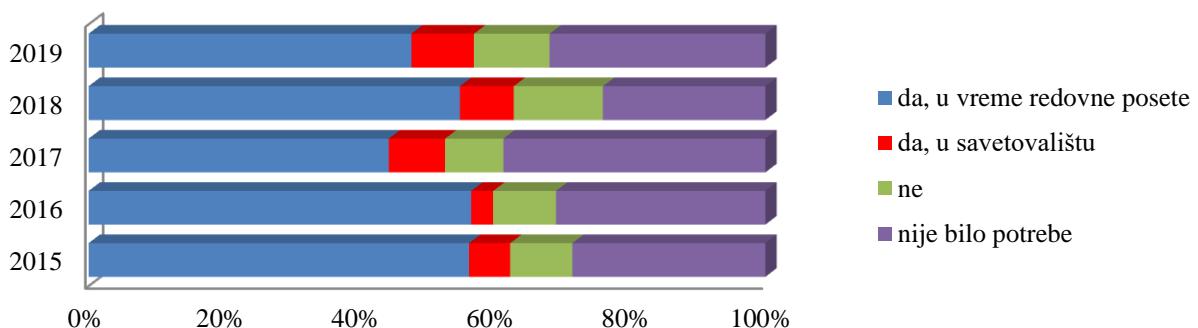
Slični su rezultati i u delu koji se odnosi na savete o prestanku pušenja s tim da je manji udeo korisnika koji smatraju da im nije potrebno savetovanje o prestanku pušenja.

Da nemaju potrebu o savetovanju kako bi snizili nivo stresa i uspešnije se branili od stresa, smatra između 20% i 30% ispitanika. Oko 8% anketiranih ne dobija savete u vezi odbrane od stresa. Zdravstveno-vaspitnim radom u vezi odbrane od stresa obuhvaćeno je oko 60%

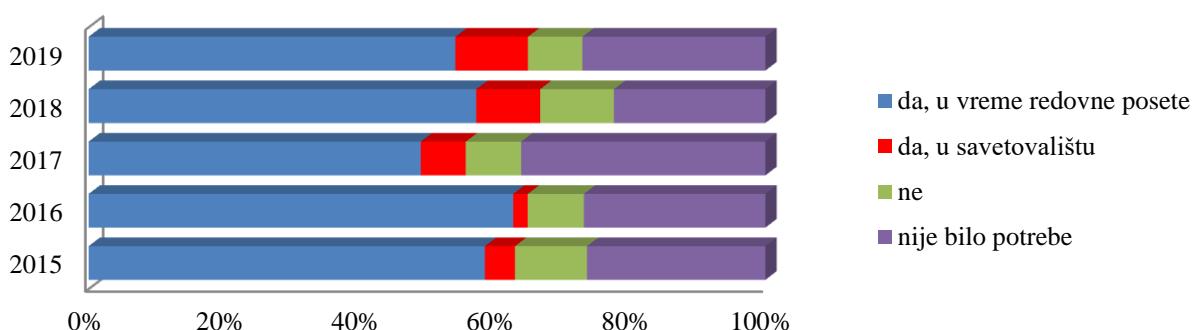
ispitanika. Najveći deo korisnika službe za zdravstvenu zaštitu odraslih dobija savete u vreme redovne posete kod izabranog lekara, mali deo u savetovalištu.

Korisnici službe za zdravstvenu zaštitu odraslih najmanje su zainteresovani za savete u vezi sigurnog seksa i zloupotrebe droga. Skoro polovina korisnika smatra da nema potrebu za informacijama i savetima iz ovih oblasti a između 10% i 20% anketiranih nikada ne dobija savete o sigurnom seksu i zloupotrebi droga. Oko 40% ispitanika savete o sigurnom seksu dobija u vreme redovne posete ili u savetovalištu.

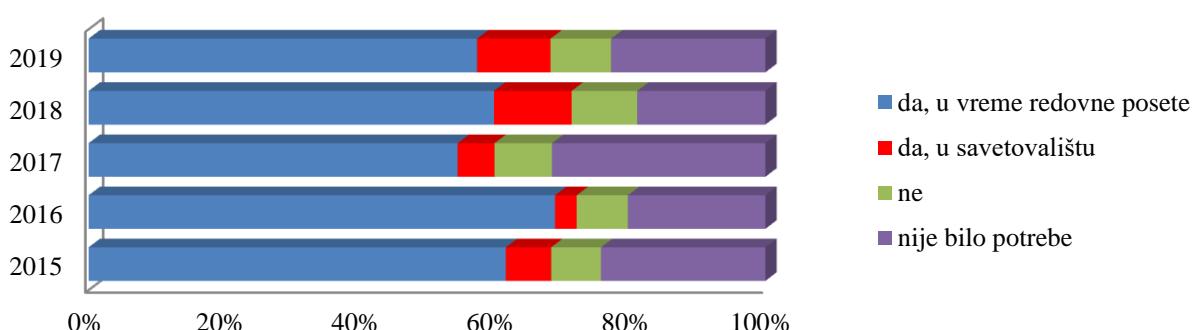
Grafikon 11. Zloupotreba alkohola



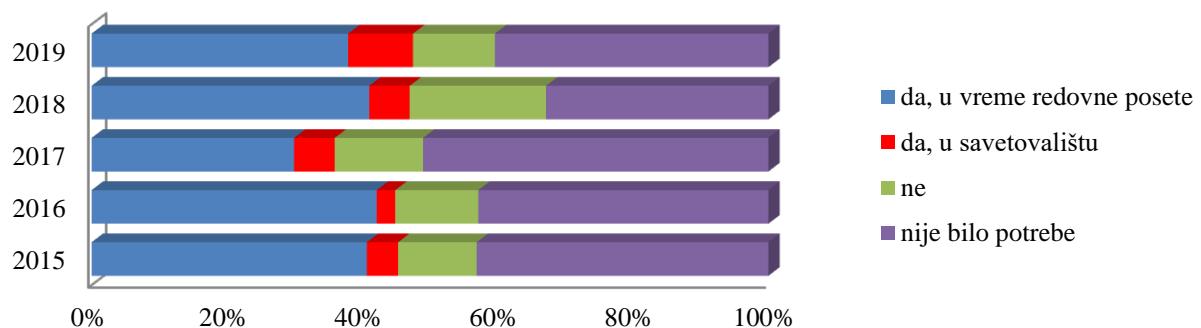
Grafikon 12. Presatanak pušenja



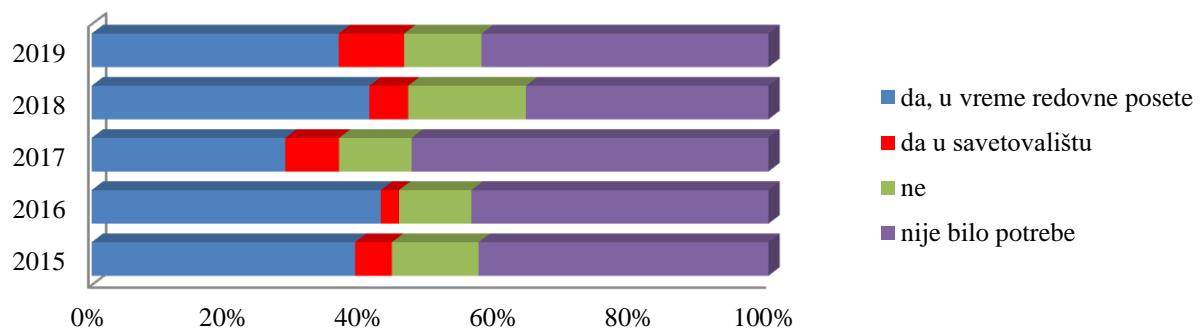
Grafikon 13. Odbrana od stresa



Grafikon 14. Siguran seks



Grafikon 15 . Zloupotražna droga



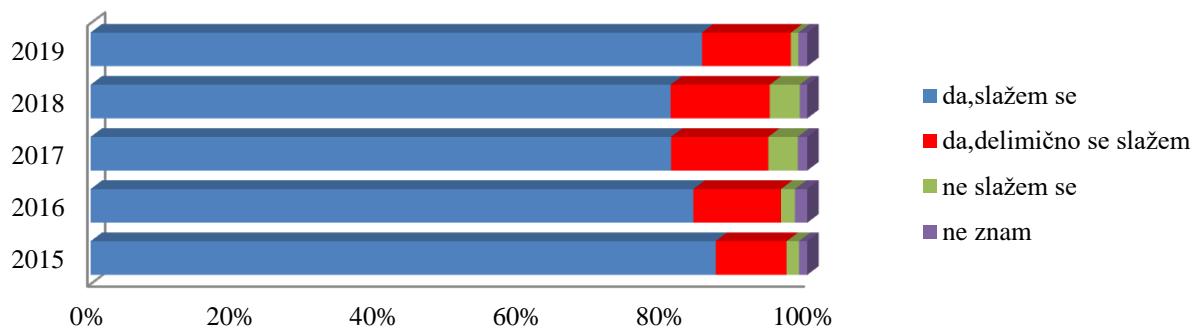
1.4 Zadovoljstvo uslugama medicinskih sestara

Zadovoljstvo radom medicinskih sestara procenjivano je na osnovu sledećih izjava:

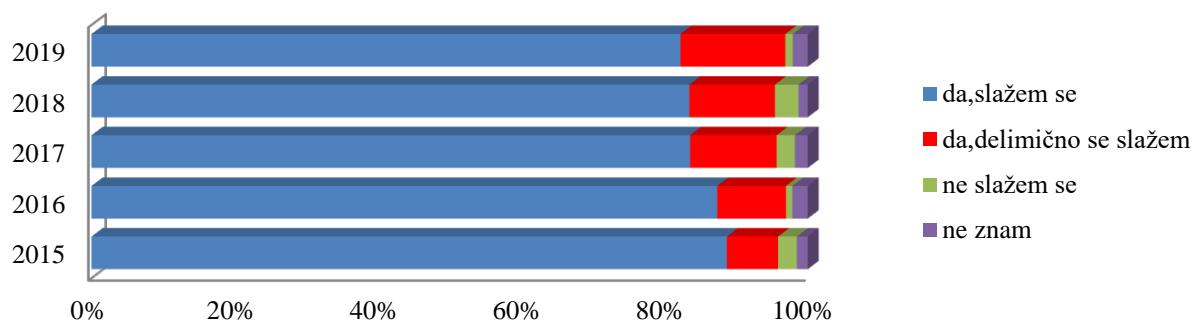
- Medicinske sestre na šalteru su ljubazne
- Medicinske sestre u sobi za intervenciju su ljubazne
- Medicinske sestre mi uvek pruže sve informacije
- Medicinske sestre i lekari dobro sarađuju

Najveći deo ispitanika, preko 80 % slaže se da su medicinske sestre na šalteru i u sobi za intervenciju ljubazne kao i da pružaju sve potrebne informacije pacijentu. Nešto niži stepen zadovoljstva iskazuju u pogledu utiska o saradnji između medicinskih sestara i doktora (oko 77%). Zadovoljstvo pacijenata saradnjom lekara i sestara pokazuje trend pada u posmatranom petogodišnjem periodu. Udeo nezadovoljnih korisnika je ispod 4%.

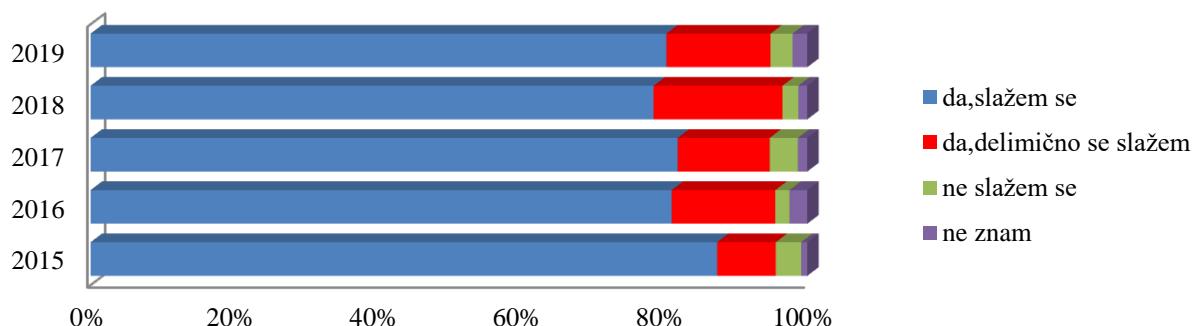
Grafikon 16 . Medicinske sestre na šalteru su ljubazne



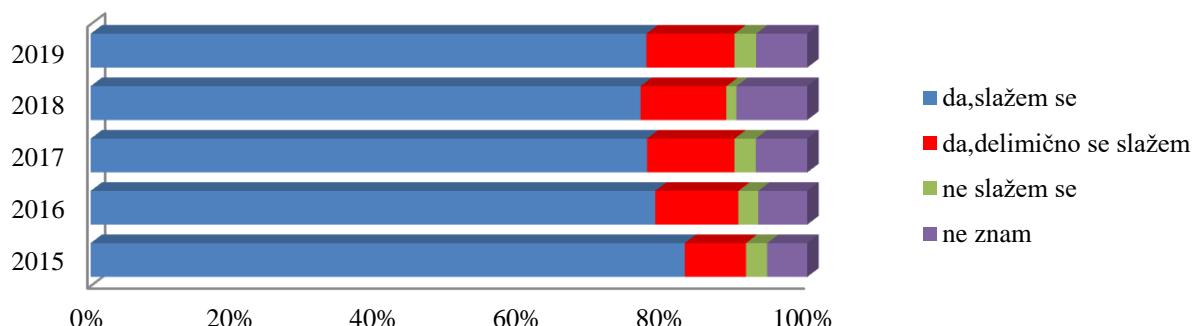
Grafikon 17. Medicinske sestre u sobi za intervenciju su ljubazne



Grafikon 18. Medicinske sestre mi uvek pruže sve informacije



Grafikon 19. Medicinske sestre i lekari dobro saraduju



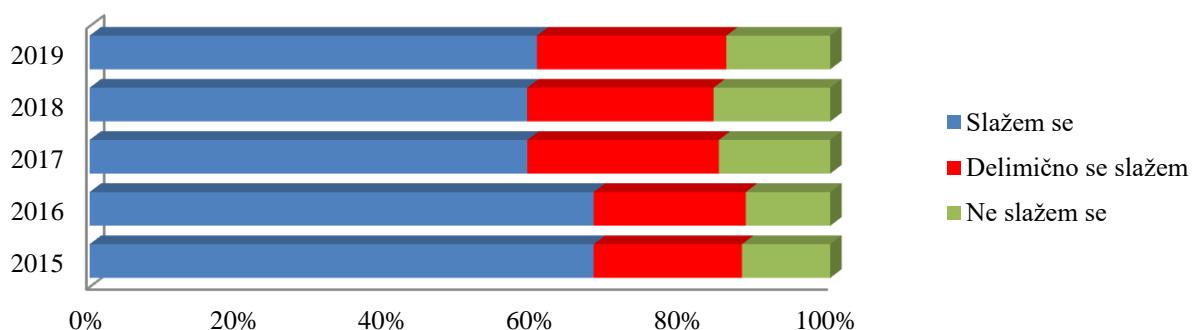
1.5 Zadovoljstvo uslugama izabranog lekara

Zadovoljstvo radom izabranog lekara procenjivano je na osnovu sledećih izjava:

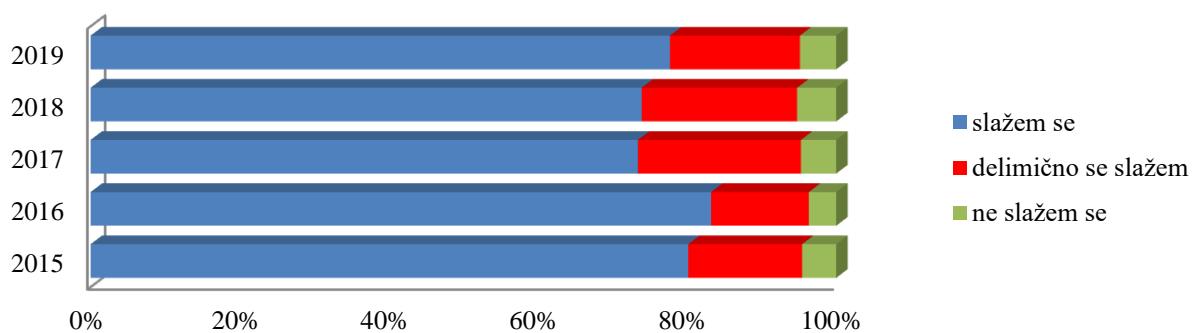
- Moj lekar poznaje moju ličnu situaciju(npr. na poslu, kod kuće)
- Moj lekar poznaje probleme i bolesti koje sam ranije imao
- Moj lekar odvaja dovoljno vremena da razgovara sa mnom
- Moj lekar me pažljivo sluša
- Moj lekar mi daje jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje mi prepisuje
- Posle posete lekaru osećam se sposobnije da se izborim sa svojim zdravstvenim problemima
- Kada imam novi zdravstveni problem prvo idem kod svog izabranog lekara

Da lekar poznaje ličnu situaciju (npr. na poslu, kod kuće) smatra prosečno oko 60% ispitanika. Kada su u pitanju problemi i bolesti koje su ranije imali, između 73% i 83% ispitanika smatra da je izabrani lekar dovoljno upoznat. Između 70 i 80% ispitanika smatra da lekar odvaja dovoljno vremena za razgovor sa pacijentom, da ih lekar pažljivo sluša i da daje jasna objašnjenja u vezi sa propisanom terapijom. Od svih aspekata koji utiču na zadovoljstvo izabranim lekarom, korisnici su najmanje zadovoljni poznavanjem lične situacije od strane izabranog doktora (oko 15% nezadovoljnih).

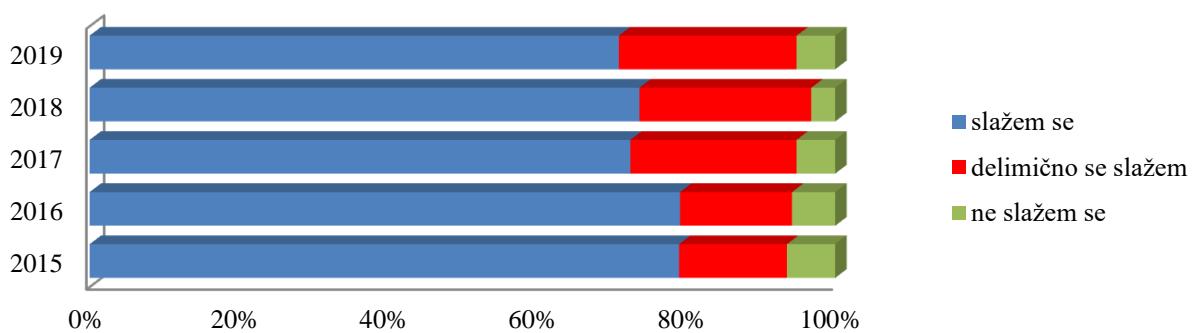
Grafikon 20. Moj lekar poznaje moju ličnu situaciju(npr. na poslu, kod kuće)



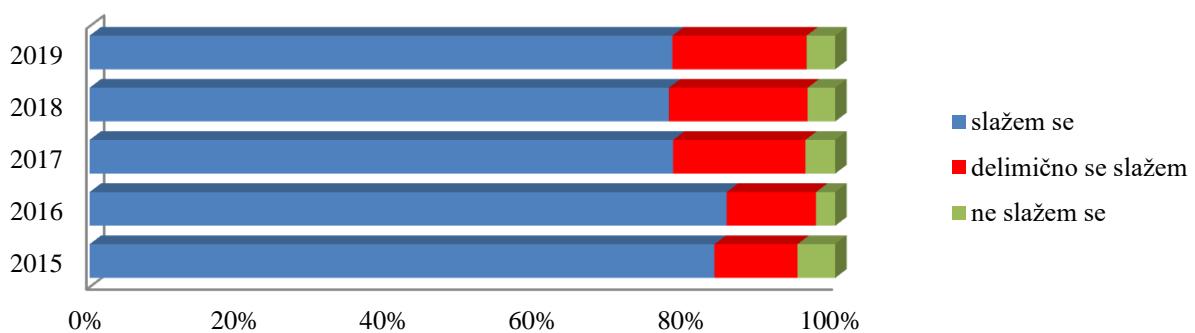
Grafikon 21. Moj lekar poznaje probleme i bolesti koje sam ranije imao



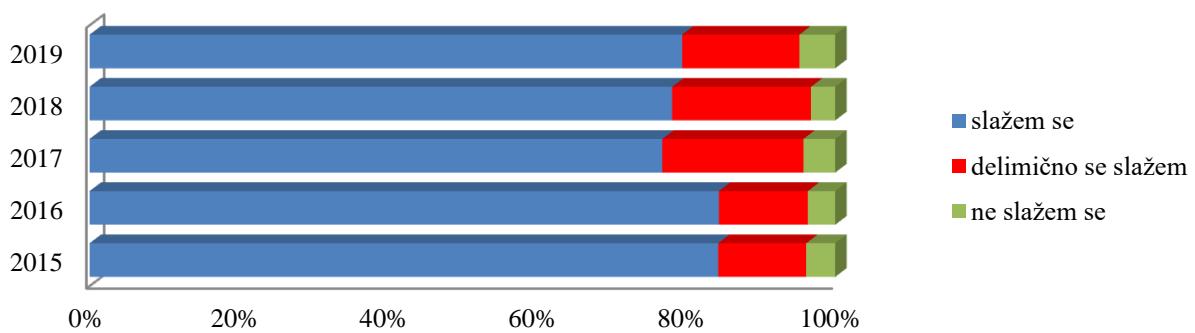
Grafikon 22. Moj lekar odvaja dovoljno vremena da razgovara sa mnom



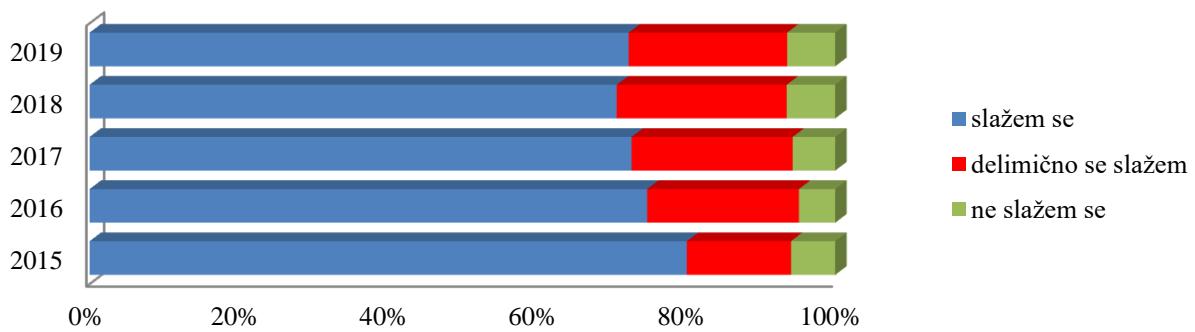
Grafikon 23. Moj lekar me pažljivo sluša



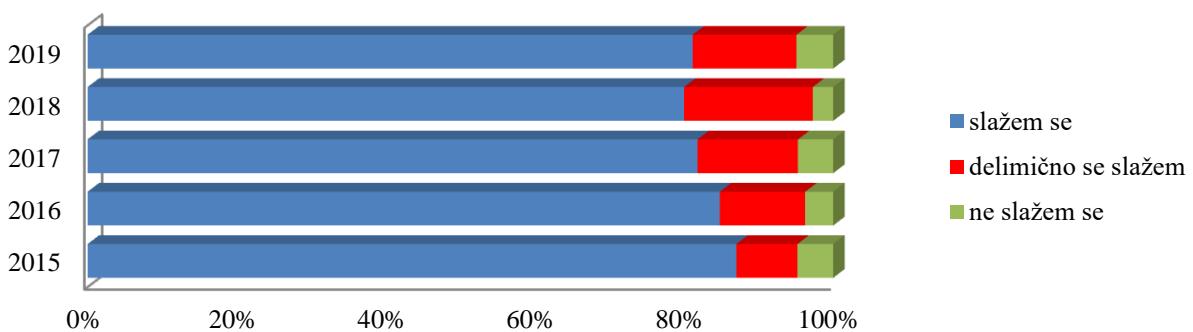
Grafikon 24. Moj lekar mi daje jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje mi prepisuje



Grafikon 25. Posle posete lekaru osećam se sposobnije da se izborim sa svojim zdravstvenim problemima



Grafikon 26. Kada imam novi zdravstveni problem prvo idem kod svog izabranog lekara



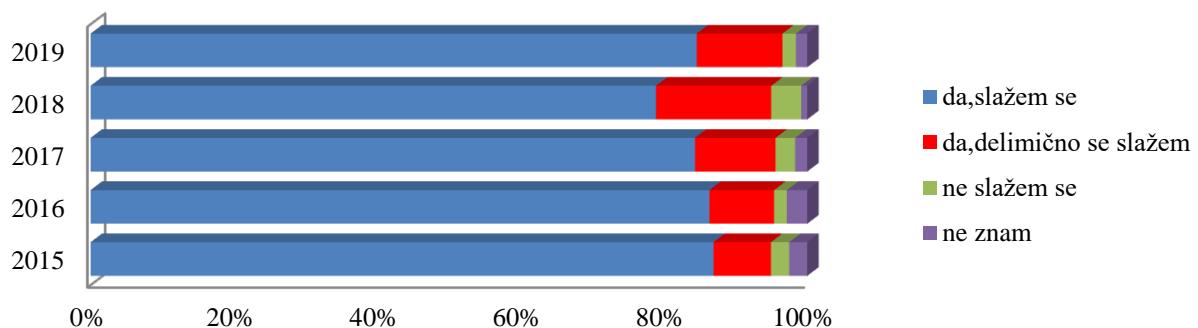
1.6 Zadovoljstvo organizacijom rada

Zadovoljstvo organizacijom rada zdravstvene službe procenjivano je kroz sledeće izjave:

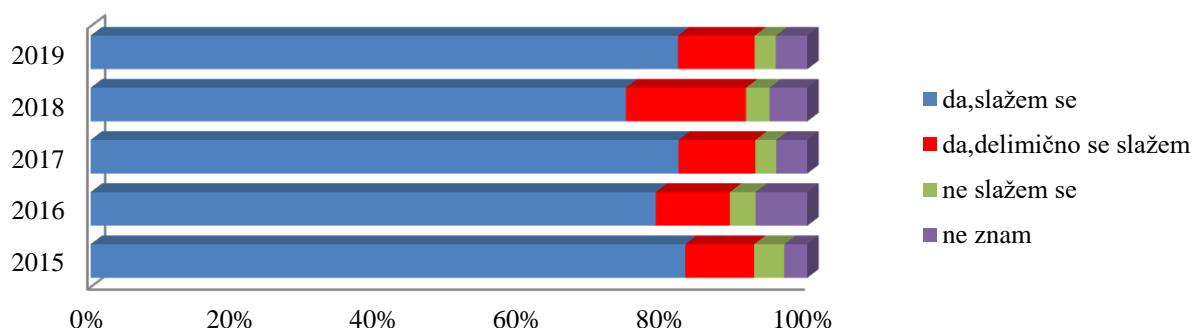
- Zadovoljan sam radnim vremenom
- Mogu da dođem na pregled vikendom
- Dostupna je invalidima i osobama u kolicima
- Da bih išao kod specijaliste prvo moram da idem kod svog izabranog lekara
- U čekaonici ima dovoljno mesta za sedenje
- Moram dugo da čekam u čekaonici da posetim lekara
- U toku radnog vremena mogu lako da razgovaram sa lekarom telefonom i dobijem savet
- Kada dodjem i hitno mi treba pregled lekara to mogu da obavim istog dana
- Postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe
- Ustanova ima svoju internet prezentaciju
- Ustanova ima dovoljno medicinske opreme

Zadovoljstvo organizacijom službe za zdravstvenu zaštitu odraslog stanovništva procenjivano je sa aspekta zadovoljstva radnim vremenom, mogućnostima pregleda vikendom, telefonskim savetovanjem, dužinom čekanja u čekaonici, mogućnostima pregleda istog dana u hitnim slučajevima, mogućnostima za žalbe i primedbe, dostupnosti informacija na sajtu zdravstvene ustanove, medicinskom opremon. Najveći stepen zadovoljstva ispitanci pokazuju radnim vremenom a manje su zadovoljni dužinom čekanja u čekaonici, mogućnostima telefenskog poziva izabranog doktora, dostupnosti lekara vikendom. Primećuje se značajan stepen neinformisanosti u pogledu sajta kao i mogućnosti žalbi i primedbi.

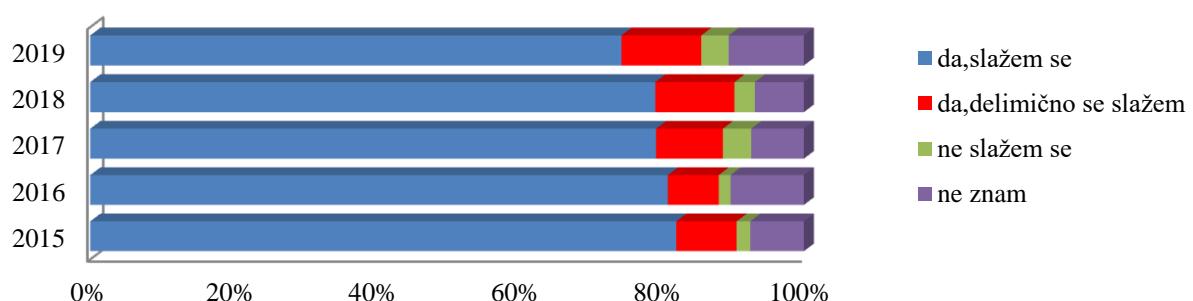
Grafikon 27. Zadovoljan sam radnim vremenom



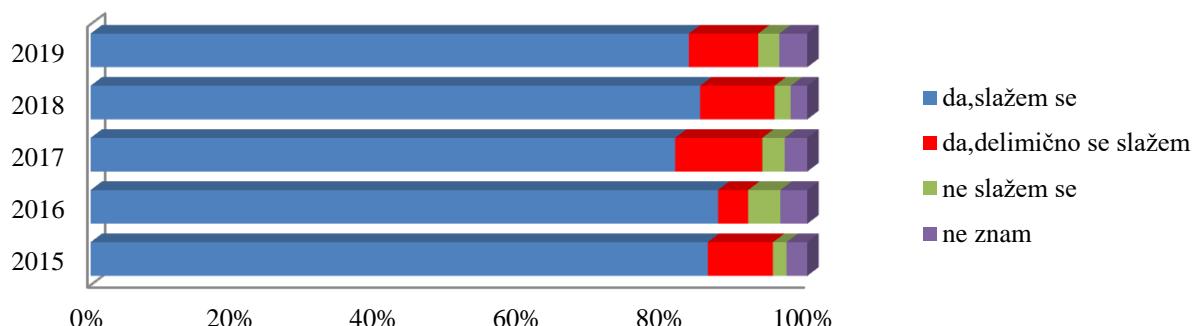
Grafikon 28. Mogu da dodem na pregled vikendom



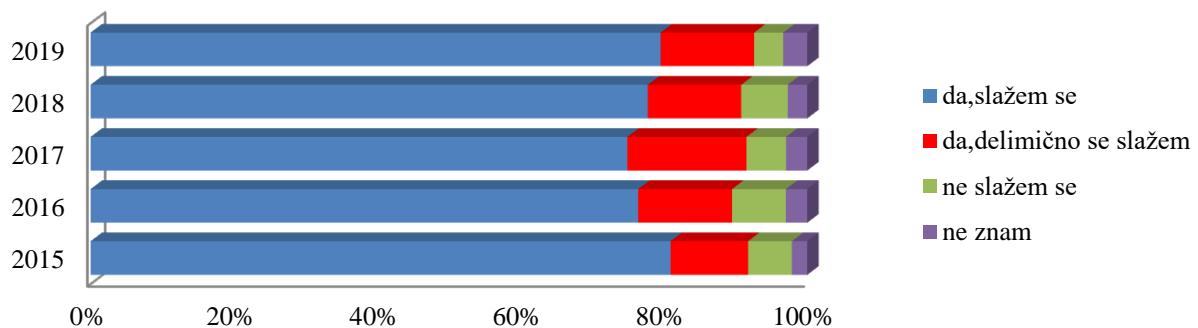
Grafikon 29. Dostupna je invalidima i osobama u kolicima



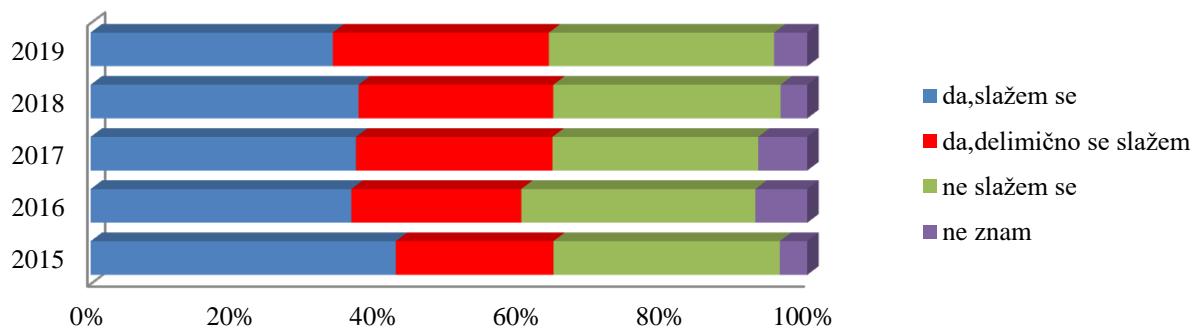
Grafikon 30. Da bih išao kod specijaliste prvo moram da idem kod svog izabranog lekara



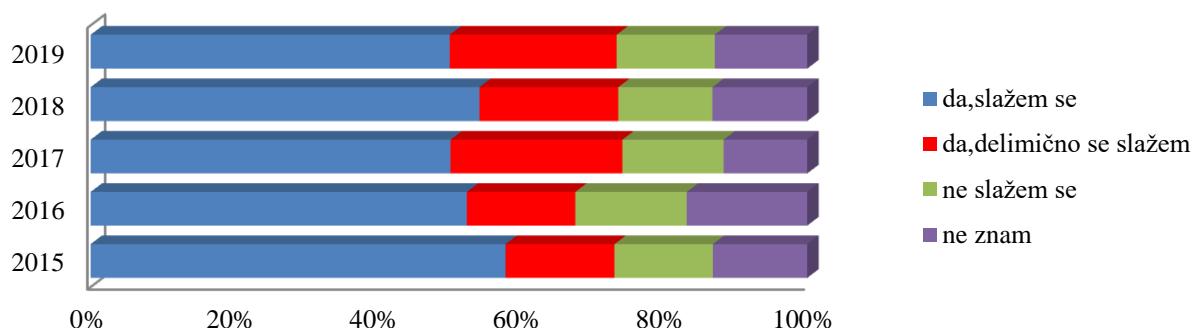
Grafikon 31. U čekaonici ima dovoljno mesta za sedenje



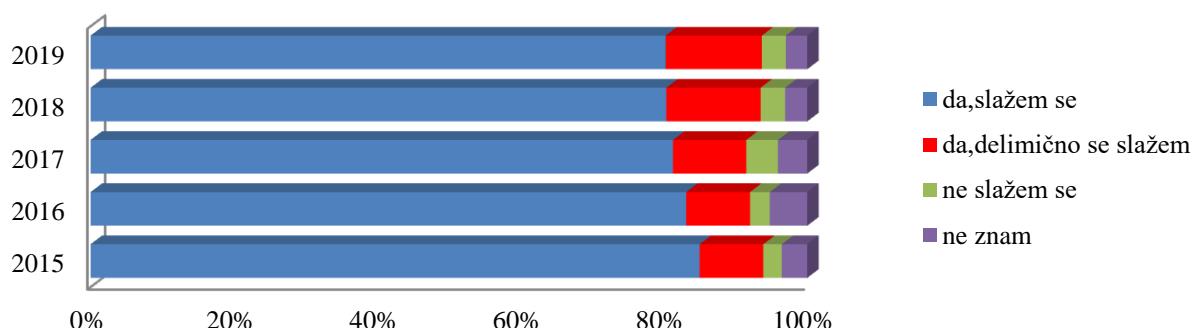
Grafikon 32. Moram dugo da čekam u čekaonici da posetim lekara



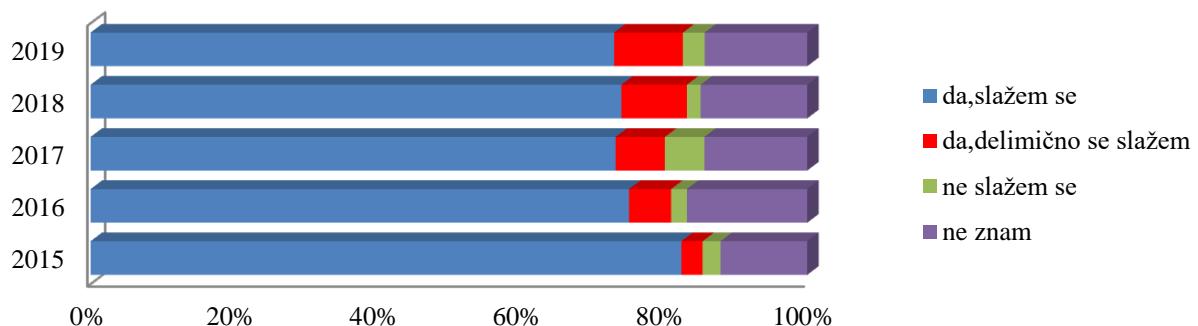
Grafikon 33. U toku radnog vremena mogu lako da razgovaram sa lekarom telefonom i dobijem savet



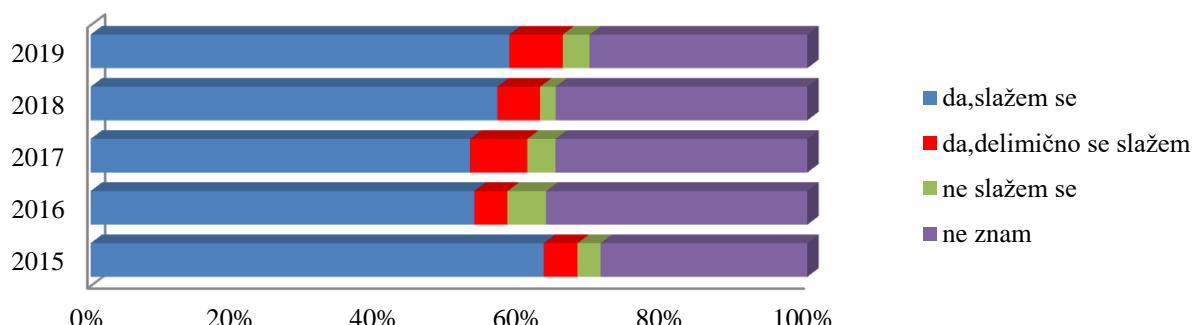
Grafikon 34. Kada dodjem i hitno mi treba pregled lekara to mogu da obavim istog dana



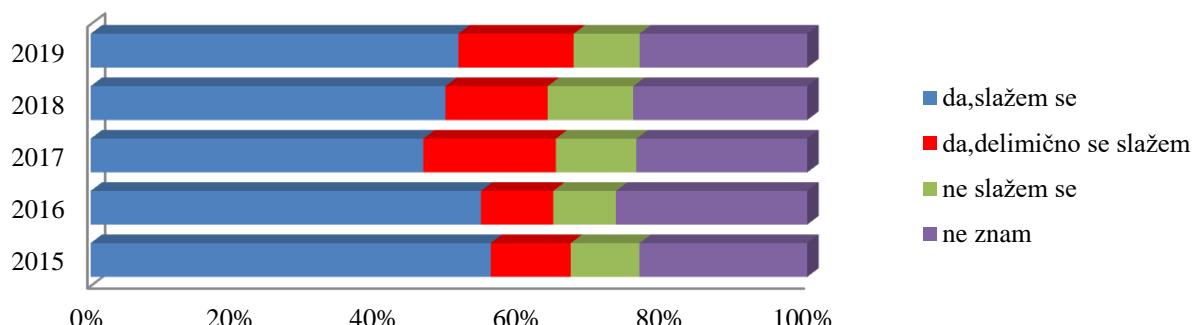
Grafikon 35. Postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe



Grafikon 36. Ustanova ima svoju internet prezentaciju



Grafikon 37. Ustanova ima dovoljno medicinske opreme



1.7 Finansijski aspekt zdravstvenih potreba

Finansijski efekti zdravstvenih potreba pacijenata procenjivani su kroz pitanja o tome da li su određene usluge besplatne ili pacijent mora da plati:

- Pregled izabranog lekara
- Lekovi ili injekcije koje prepiše lekar
- Pregled specijaliste po uputu izabranog lekara
- Kućna poseta izabranog lekara
- Pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu

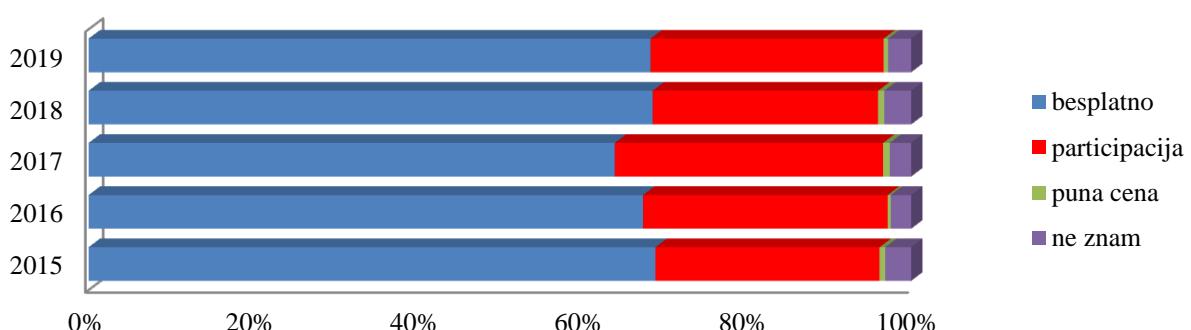
Za pregled kod izabranog lekara participaciju plaća manje od jedne trećine, najveći deo ovu vrstu usluge dobija besplatno (oko 65%). Veoma malo je ispitanika koji plaćaju punu cenu za pregled kod izabranog lekara.

Kada su u pitanju lekovi ili injekcije, participaciju plaća između 38% i 42% korisnika.

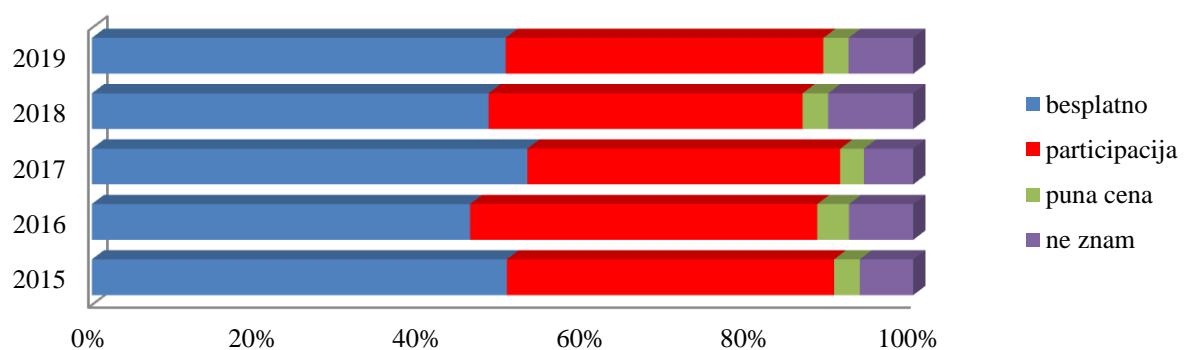
Pregled kod lekara specijaliste po uputu izabranog lekara besplatan je za oko 60% pacijenata, 30% plaća participaciju dok punu cenu plaća između 1% i 3 % pacijenata.

Kućne posete su takođe besplatne za veći deo pacijenata ali veliki je udeo ispitanika koji ne znaju da li se za ovu vrstu usluge plaća participacija.

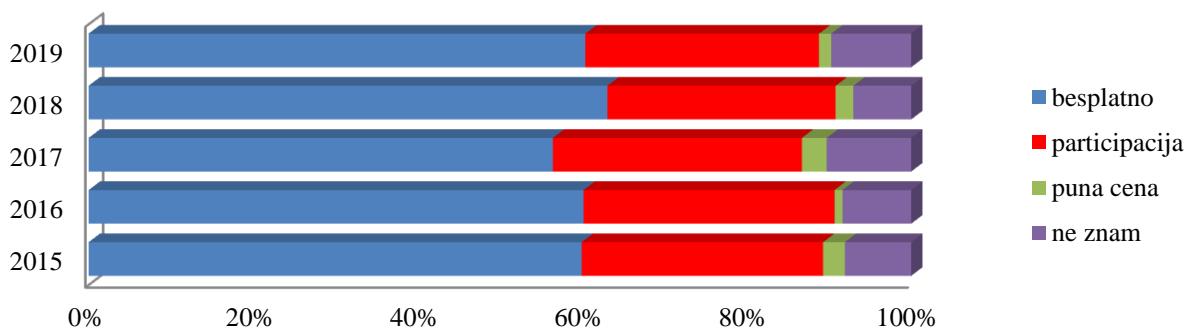
Grafikon 38. Pregled izabranog lekara



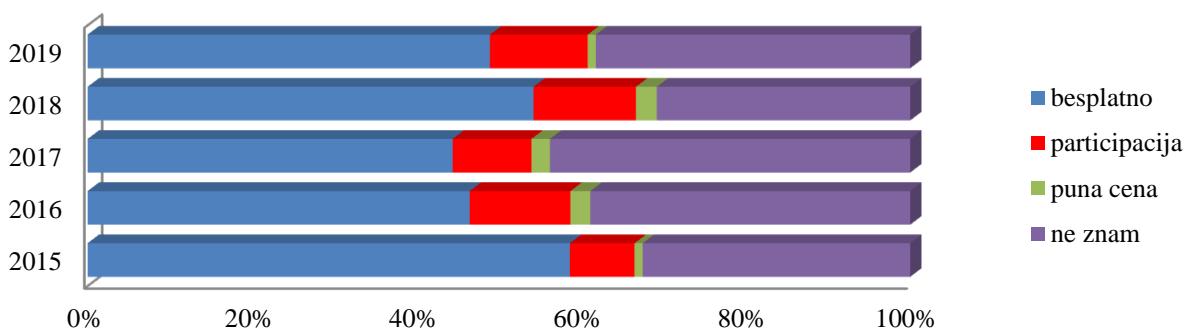
Grafikon 39. Lekovi ili injekcije koje prepiše lekar



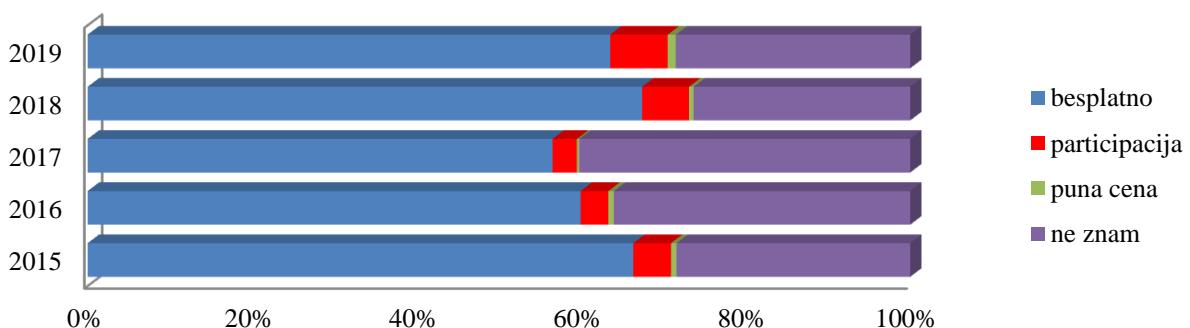
Grafikon 40. Pregled specijaliste po uputu izabranog lekara



Grafikon 41. Kućna poseta izabranog lekara

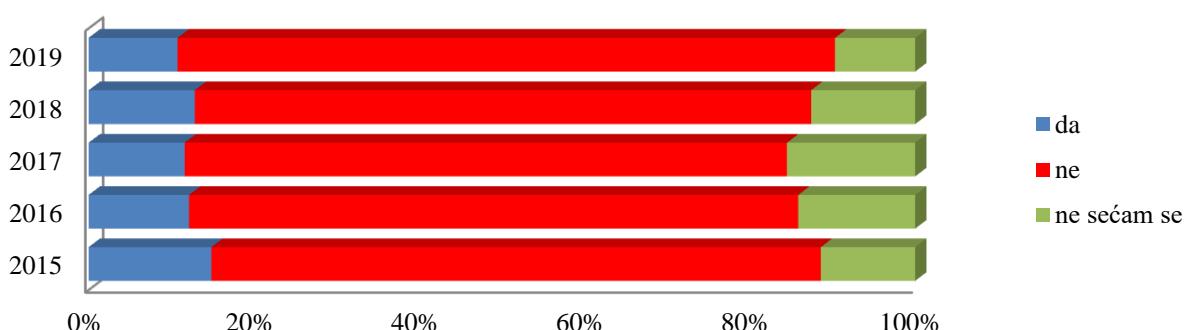


Grafikon 42. Pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu



Zbog nemogućnosti plaćanja lekarskog pregleda i lekova, preko 10% ispitanika godišnje odustane od odlaska kod lekara. Ipak, najveći deo ispitanika, njih dve trećine, nije bilo u situaciji da propusti potreban lekarski pregled zbog finansijskih problema.

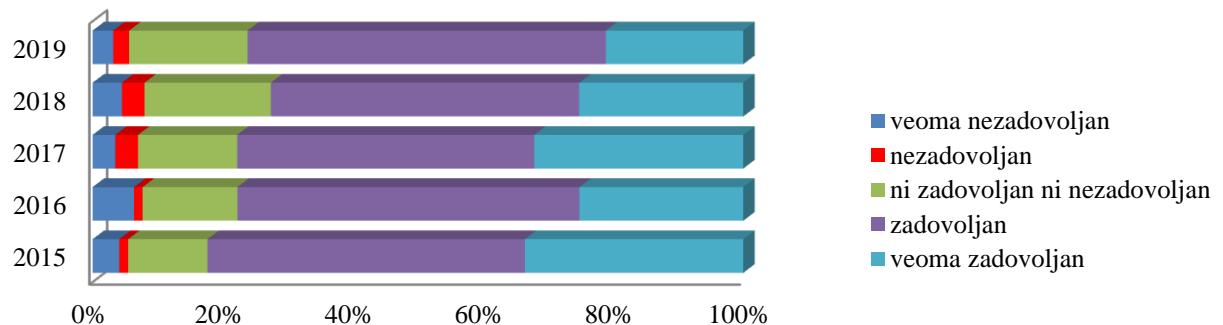
Grafikon 43 . Neodlazak kod lekara zbog finansijskih problema



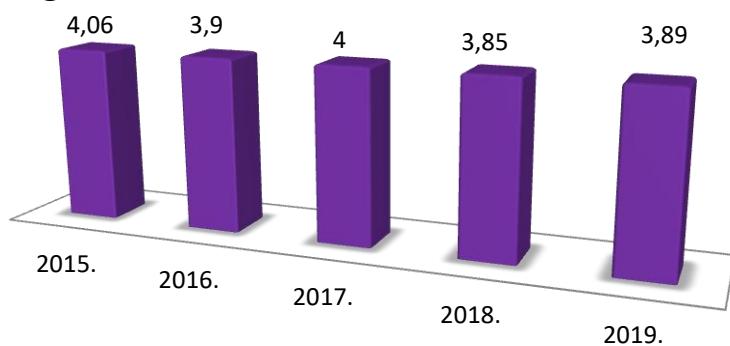
1.8 Opšte zadovoljstvo korisnika službom za zdravstvenu zaštitu odraslih

Kada se sagledaju svi aspekti, udeo ispitanika koji su veoma zadovoljni službom za zdravstvenu zaštitu smanjivao se tokom posmatranog petogodišnjeg intervala sa 33% na 21%. Veoma nezadovoljno je između 3% i 6% ispitanika. Najveći broj korisnika službe za zdravstvenu zaštitu odraslog stanovništva svoje zadovoljstvo ocenilo je kao "ni zadovoljan ni nezadovoljan"(prosečna ocena 3).

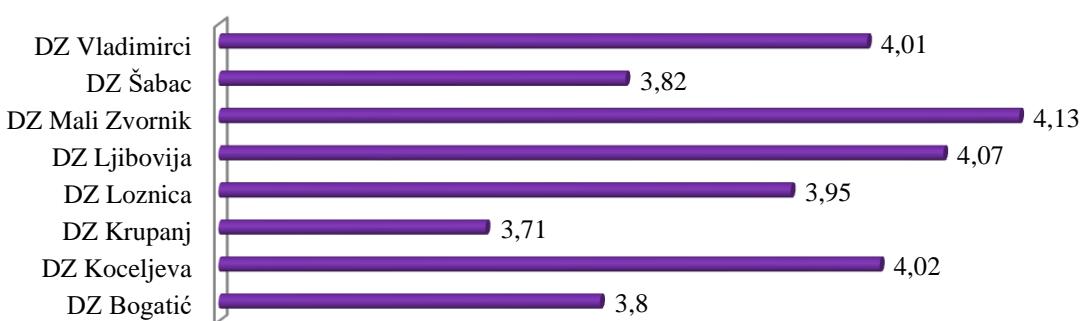
Grafikon 44. Opšte zadovoljstvo korisnika službom za zdravstvenu zaštitu odraslih



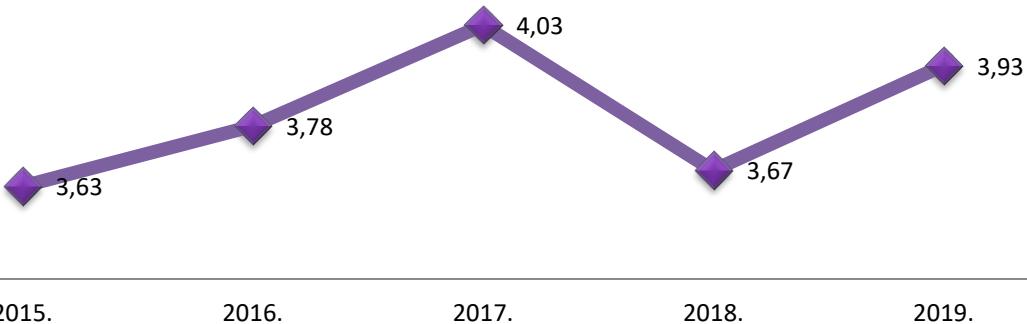
Grafikon 45. Srednje ocene zadovoljstva korisnika službe opšte medicine u Mačvanskom okrugu



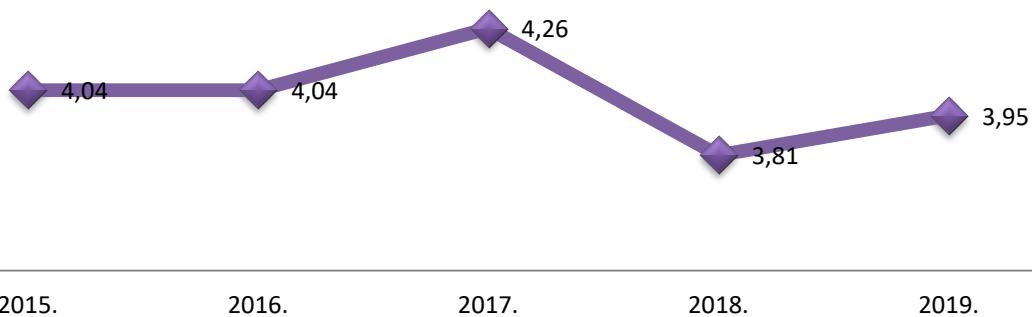
Grafikon 46. Prosečne ocene zadovoljstva korisnika službe opšte medicine 2015-2019.godine



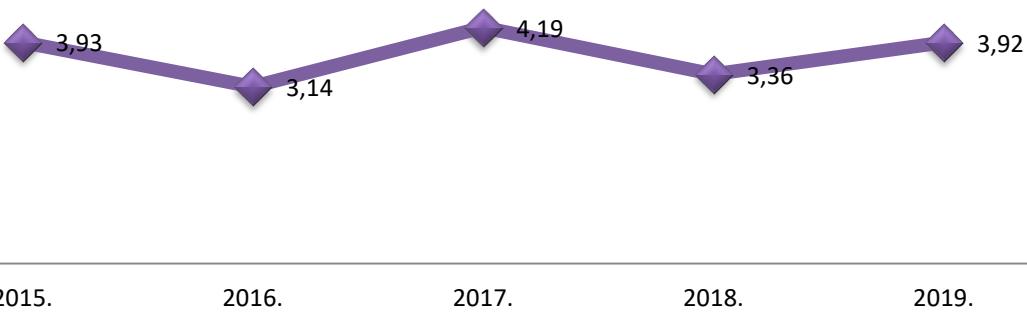
Grafikon 47. Zadovoljstvo korisnika službe opšte medicine u Domu zdravlja Bogatić



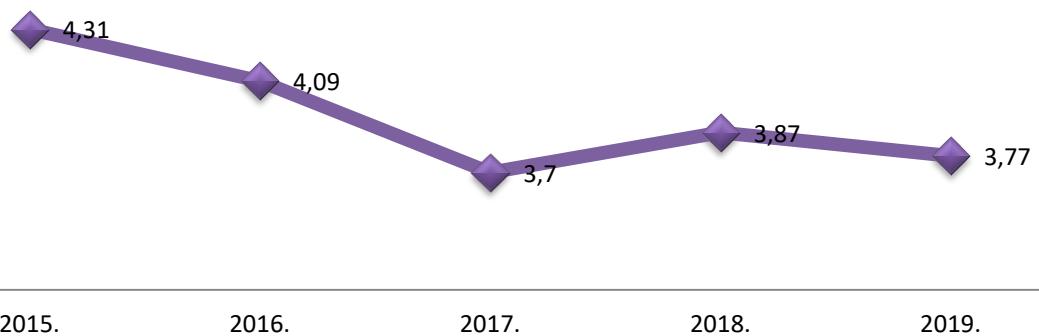
Grafikon 48. Zadovoljstvo korisnika službe opšte medicine u Domu zdravlja Koceljeva



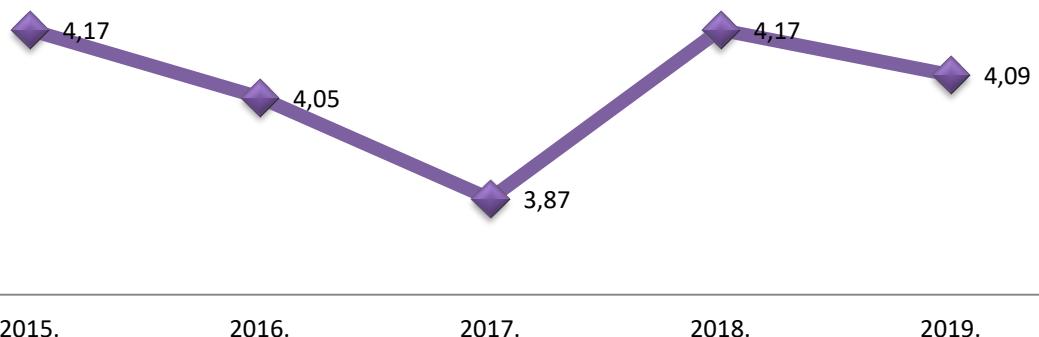
Grafikon 49. Zadovoljstvo korisnika službe opšte medicine u Domu zdravlja Krupanj



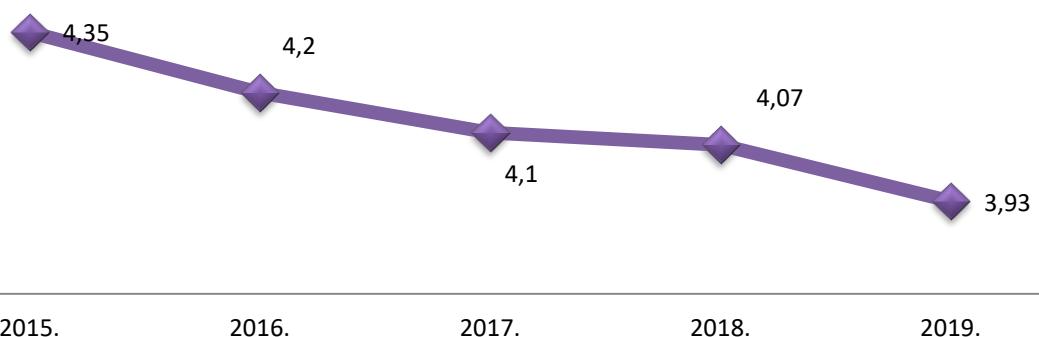
Grafikon 50. Zadovoljstvo korisnika službe opšte medicine u Domu zdravlja Loznica



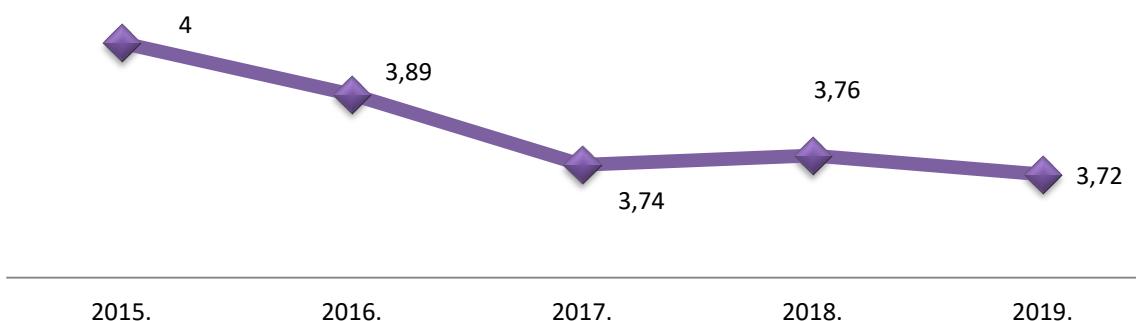
Grafikon 51. Zadovoljstvo korisnika službe opšte medicine u Domu zdravlja Ljubovija



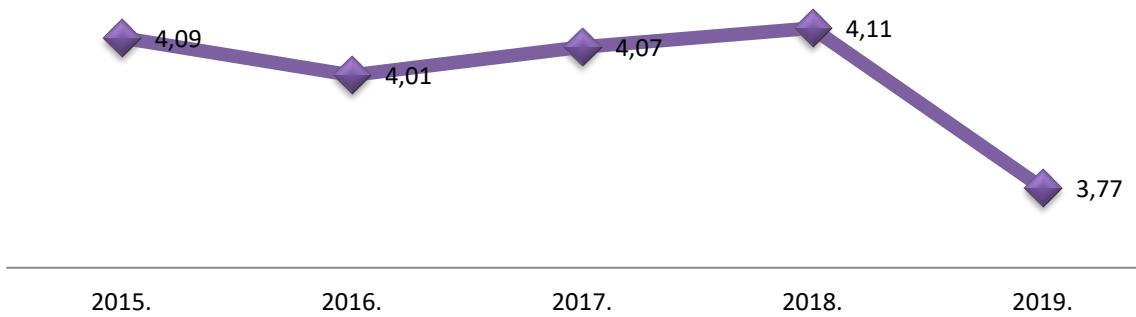
Grafikon 52. Zadovoljstvo korisnika službe opšte medicine u Domu zdravlja Mali Zvornik



Grafikon 53. Zadovoljstvo korisnika službe opšte medicine u Domu zdravlja Šabac



Grafikon 54. Zadovoljstvo korisnika službe opšte medicine u Domu zdravlja Vladimirci

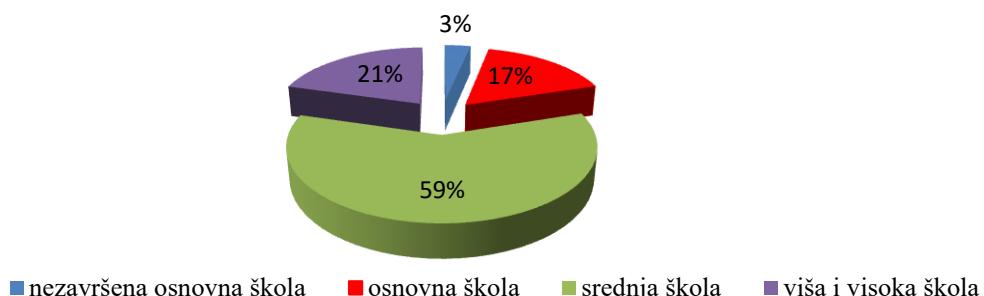


2. ZADOVOLJSTVO KORISNIKA ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM DECE

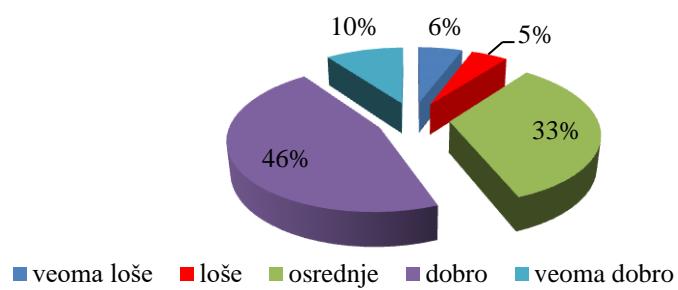
2.1 Polna struktura, prosečna starost, obrazovni i materijalni status ispitanika

Istraživanjem zadovoljstva u zdravstvenoj zaštiti dece u periodu od 2015.-2019. godine obuhvaćeno je skoro 4000 ispitanika, 34% muškaraca i 66% žena, prosečne starosti 36 godina. Najveći deo ispitanika (61%) je završilo srednju školu, 19% je sa završenom višom ili visokom školom dok je sa završenom osnovnom školom 14%. Skoro 6% ispitanika je bez završene osnovne škole. Svoj materijalni status najveći deo ispitanika ocenjuje kao dobar (45%), kao osrednji 36% . Kao veoma loše materijalno stanje ocenilo je 4% ispitanika a svaki deseti ispitanik smatra da je materijalni status veoma dobar.

Grafikon 55. Obrazovanje ispitanika



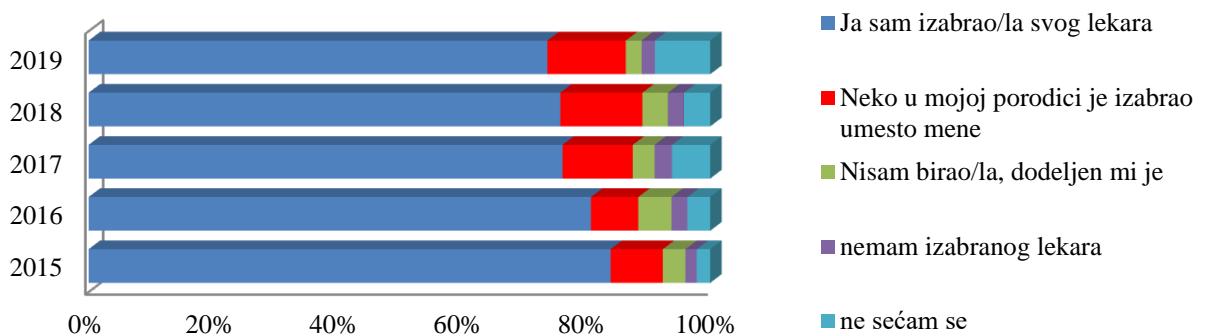
Grafikon 56. Materijalni status ispitanika



2.2 Izbor lekara, promena izabranog lekara, dužina lečenja i broj poseta kod izabranog lekara

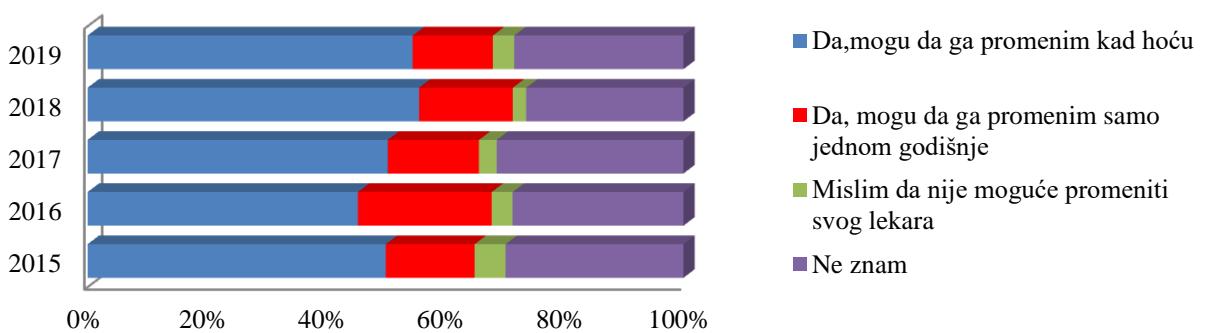
U službi za zdravstvenu zaštitu dece najveći deo korisnika, prosečno tri četvrtine izabrali su svog lekara sami. Međutim ovakav izbor pokazuje trend pada sa 83% u 2015. na 73% u 2019. godini . Sa druge strane raste procenat slučajeva gde neko iz porodice bira izabranog lekara od 8% 2015. do 13% 2019. godine. Udeo onih korisnika koji nemaju izabranog lekara je između 2% i 3%.

Grafikon 57. Način izbora lekara

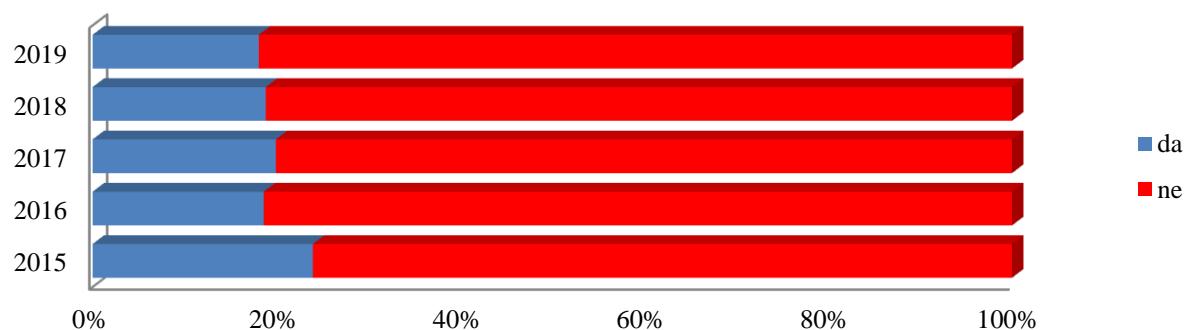


Informacije o mogućnosti promene izabranog lekara ima oko jedne polovina korisnika. Od 15% do 22% smatra da izabranog lekara može promeniti jednom godišnje, 2% do 5% korisnika misli da nije moguće promeniti izabranog lekara a između jedne četvrtine i jedne trećine korisnika ne zna da li može da promeni svog izabranog lekara.

Grafikon 58. Informisanost o načinu promene izabranog lekara

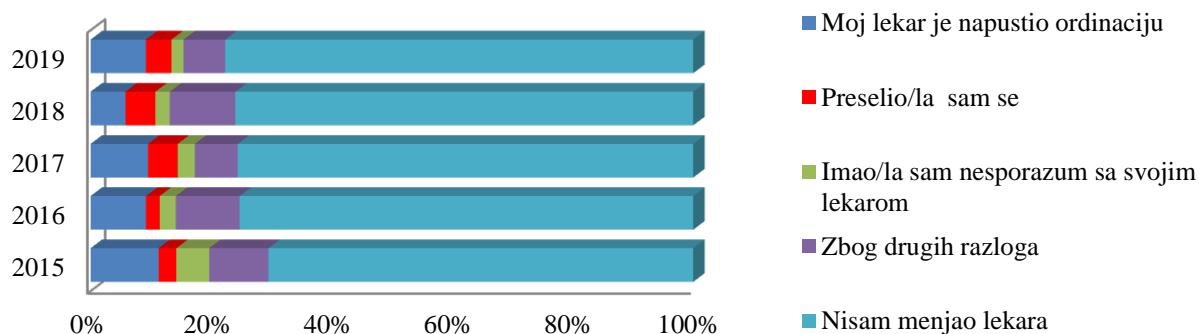


Grafikon 59. Promena lekara



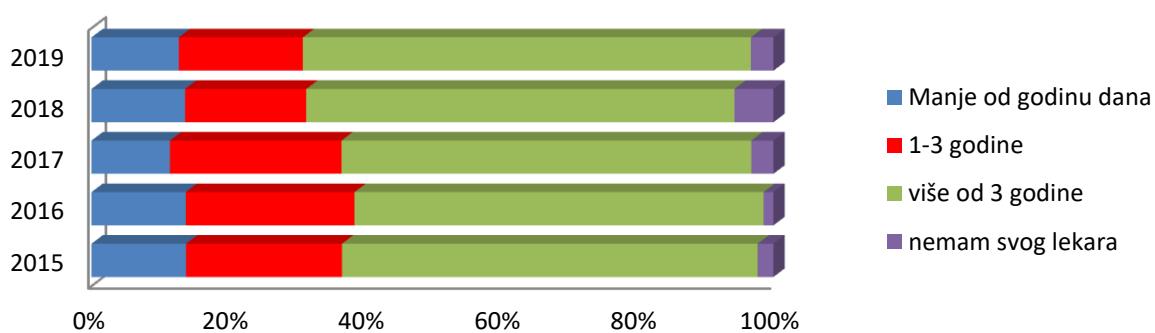
Najveći deo korisnika nije menjao svog izabranog lekara, više od 80%. Od onih koji su menjali izabranog lekara, činili su to jer je lekar napustio ordinaciju, zbog preseljenja na drugu adresu ili nekih drugih razloga a najređi razlog su nesporazumi sa izabranim doktorom (ispod 3%).

Grafikon 60. Razlog promene lekara



Svog izabranog lekara duže od tri godine ima između 60% i 66% korisnika, od 1 do 3 godine između 18% i 25% a bez izabranog doktora je između 1,5% i 6% korisnika službe za zdravstvenu zaštitu dece.

Grafikon 61. Dužina lečenja kod izabranog lekara



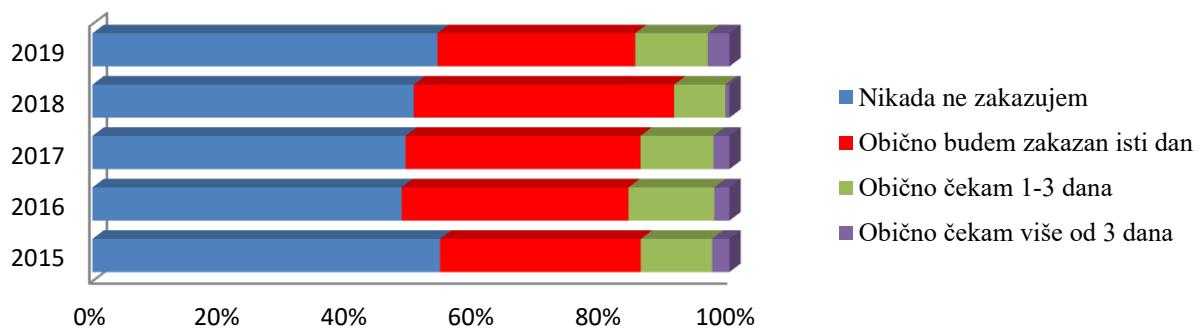
Korisnici službe za zdravstvenu zaštitu dece posete izabranog pedijatra više od 6 puta godišnje i više od 4 puta drugog pedijatra u službi. Posete pedijatru u privatnoj praksi realizuju se više os 3 puta godišnje.

Tabela 1.2.1 Prosečan godišnji broj poseta izabranom lekaru, drugom lekaru u službi za zdravstvenu zaštitu dece i privatnom lekaru

	Posete izabranom lekaru	Posete drugom lekaru u službi	Posete privatnom lekaru
2015	6,3	5,2	2,8
2016	6,5	3,4	2,9
2017	6,4	3,9	2,6
2018	6,1	4,3	3,1
2019	6,1	5,1	2,9

Više od polovine korisnika nikada ne zakazuje posetu kod izabranog lekara, za isti dan zakazuje između 30% i 40%. Na zakazani pregled 1-3 dana čeka od 8 do 13% dok je čekanje duže od 3 dana veoma retko i kreće se do 3,4% koliko je bilo 2019. godine.

Grafikon 62. Zakazivanje posete kod izabranog lekara



2.3 Zadovoljstvo korisnika preventivnim radom izabranog lekara

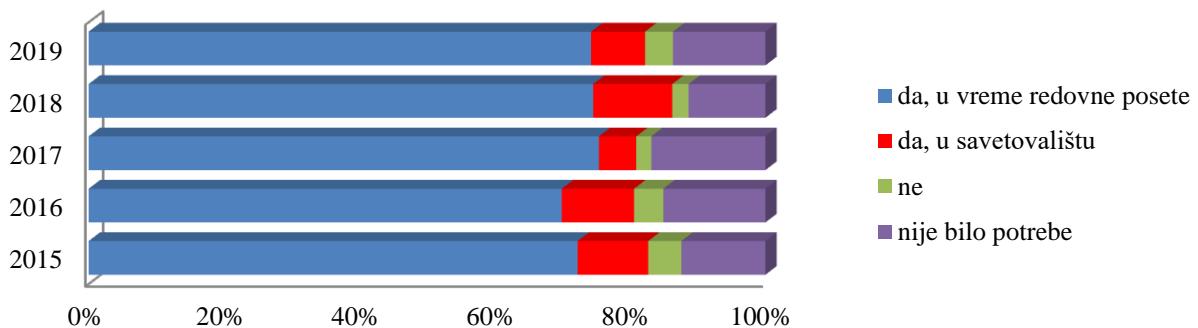
Zadovoljstvo korisnika preventivnim radom izabranog lekara procenjivano je kroz zdravstveno-vaspitni rad izabranih lekara savetovanjem na temu:

- Pravilna ishrana,
- Važnosti fizičke aktivnosti,
- Zloupotreba alkohola,
- Prestanak pušenja,
- Odbrani od stresa,
- Siguran seks,
- Zloupotrba droga.

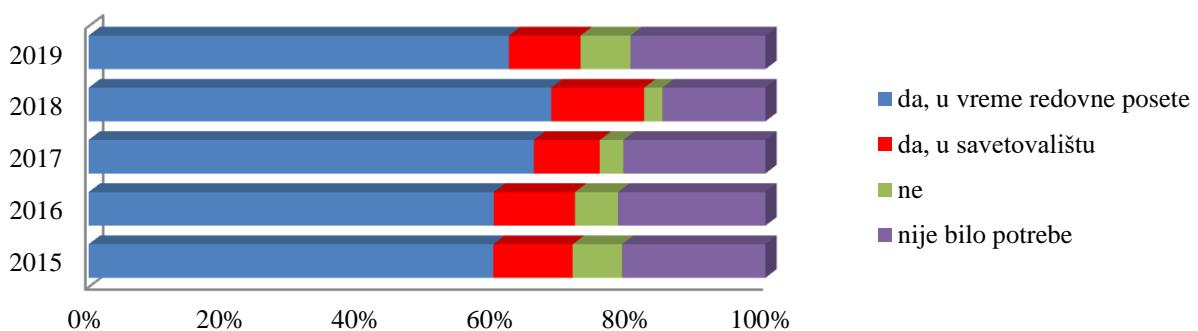
Najveći deo korisnika, od 70% do 75% dobija savete o zdravoj ishrani u vreme redovne posete lekaru a između 5% i 10% u savetovalištu. Između 2% i 4% ispitanika nije dobilo savet

o zdravoj ishrani, dok se između 11% i 17% izjasnilo da nema potrebe za ovom vrstom saveta. O važnosti fizičke aktivnosti savet je dobilo 60% do 68% korisnika u vreme redovne posete i između 10% i 13% u savetovalištu. Između 3% i 7% nije dobilo savet o značaju fizičke aktivnosti. U vreme redovne posete, savete o zloupotrebi alkohola i prestanku pušenja dobilo je svaki treći korisnik službe za zdravstvenu zaštitu dece a najveći deo se izjasnio da nema potrebu za ovim savetima. Savete o načinima odbrane od stresa u vreme redovne posete dobija između 35% i 42%, o sigurnom seksu manje od jedne trećine. Takođe, svaki treći korisnik dobio je savet o zloupotrebi droga pri čemu polovina ispitanika smatra da nema potrebe za ovakvom vrstom saveta.

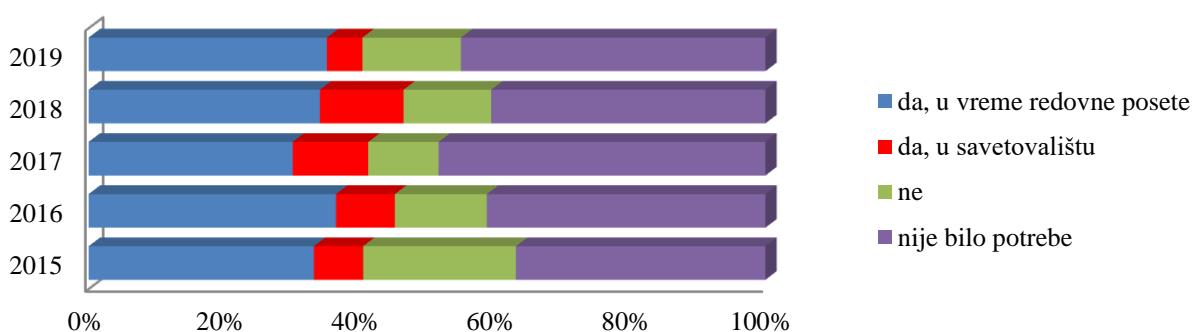
Grafikon 63. Učestalost savetovanja o pravilnoj ishrani



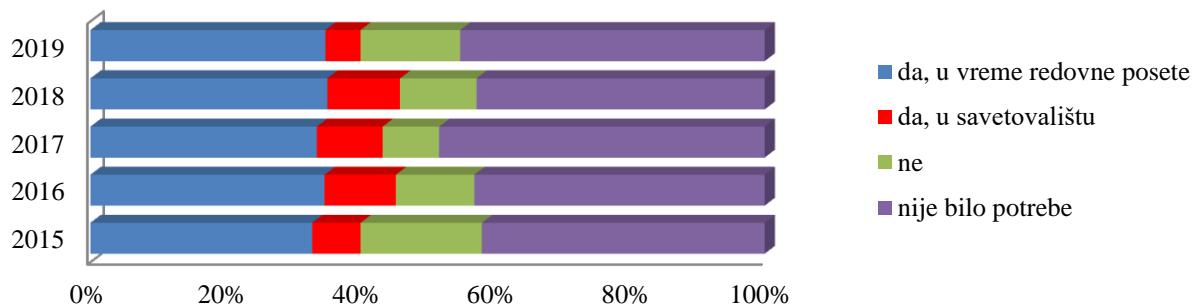
Grafikon 64. Učestalost savetovanja o značaju fizičke aktivnosti



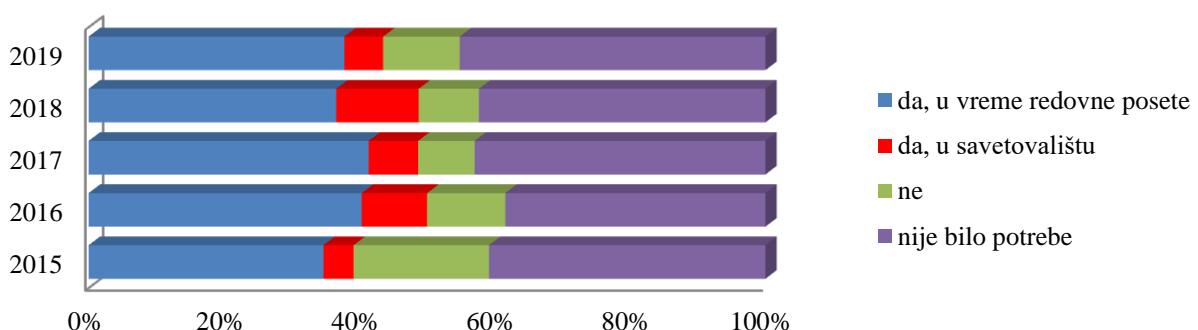
Grafikon 65. Učestalost savetovanja o zloupotrebi alkohola



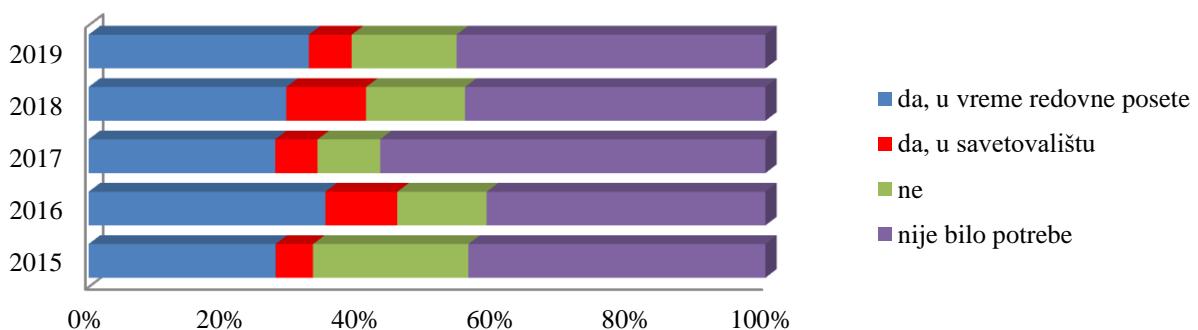
Grafikon 66. Učestalost savetovanja o prestanku pušenja



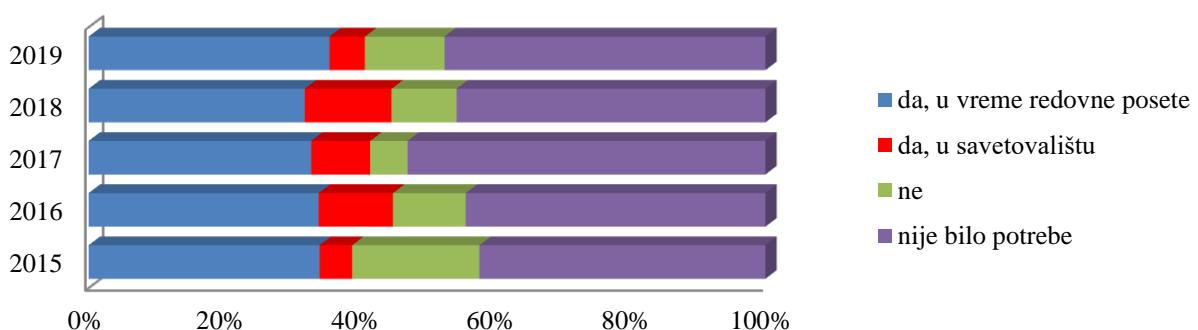
Grafikon 67. Učestalost savetovanja o odbrani od stresa



Grafikon 68. Učestalost savetovanja o sigurnom seksu



Grafikon 69. Učestalost savetovanja o zloupotrebi droga



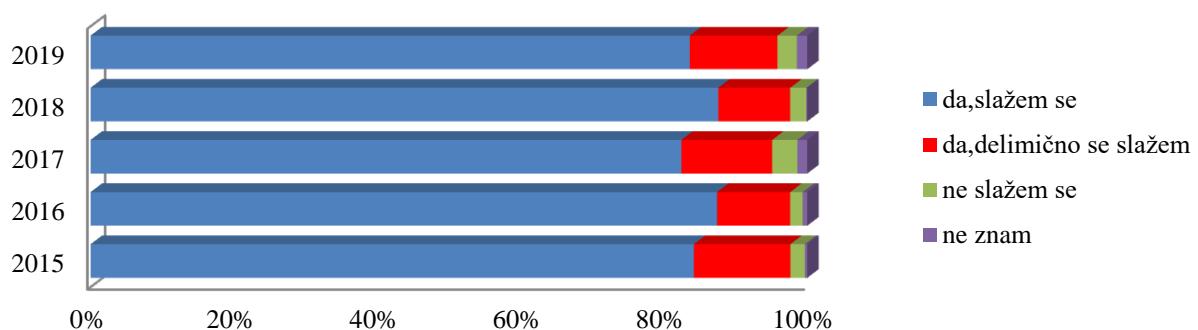
2.4 Zadovoljstvo radom medicinskih sestara

Zadovoljstvo radom medicinskih sestara procenjivano je na osnovu sledećih izjava:

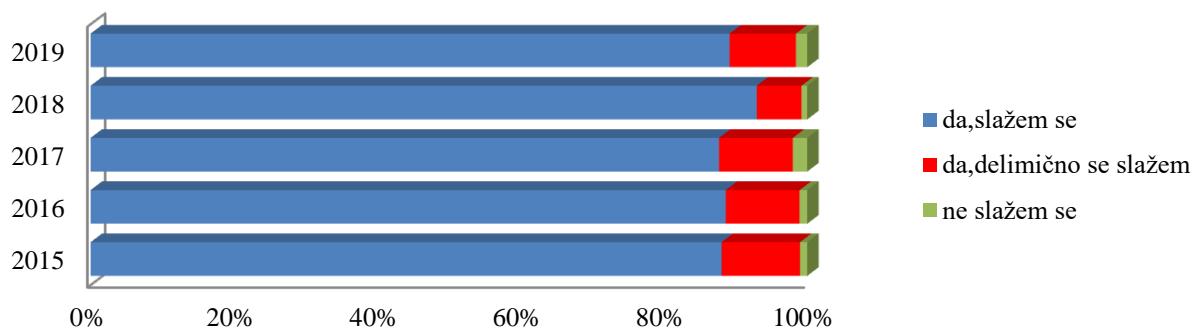
- Medicinske sestre na šalteru su ljubazne
- Medicinske sestre u sobi za intervenciju su ljubazne
- Medicinske sestre mi uvek pruže sve informacije
- Medicinske sestre i lekari dobro sarađuju

Preko 95% korisnika je zadovoljno radom medicinskih sestara. Slažu se da su medicinske sestre na šalteru i sobi za intervencije ljubazne, da im pružaju potrebne informacije i da lekari i medicinske sestre dobro sarađuju.

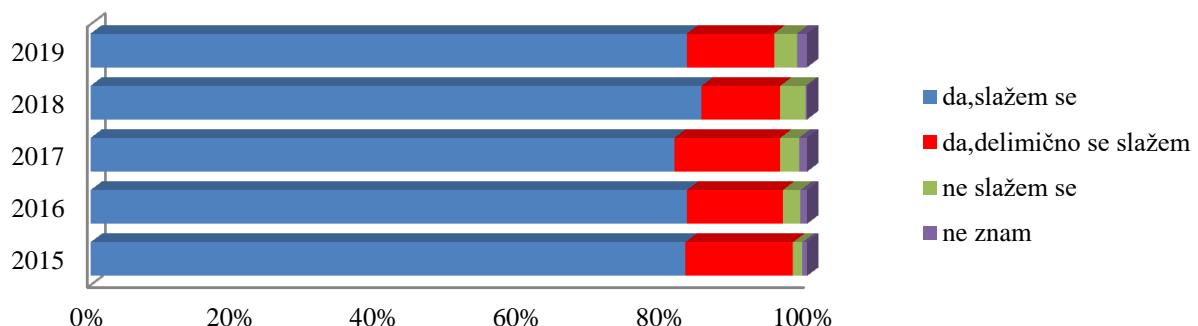
Grafikon 70. Zadovoljstvo ispitanika ljubaznošću medicinske sestre na šalteru



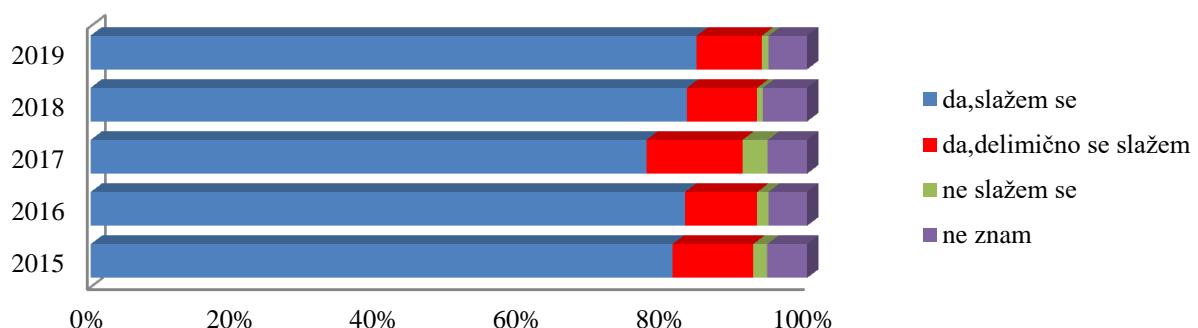
Grafikon 71. Zadovoljstvo ispitanika ljubaznošću medicinske sestre u sobi za intervenciju



Grafikon 72. Zadovoljstvo ispitanika informativnošću medicinske sestre



Grafikon 73. Zadovoljstvo ispitanika saradnjom sestara i lekara



2.5 Zadovoljstvo radom izabranog lekara

Zadovoljstvo radom izabranog lekara procenjivano je na osnovu sledećih izjava:

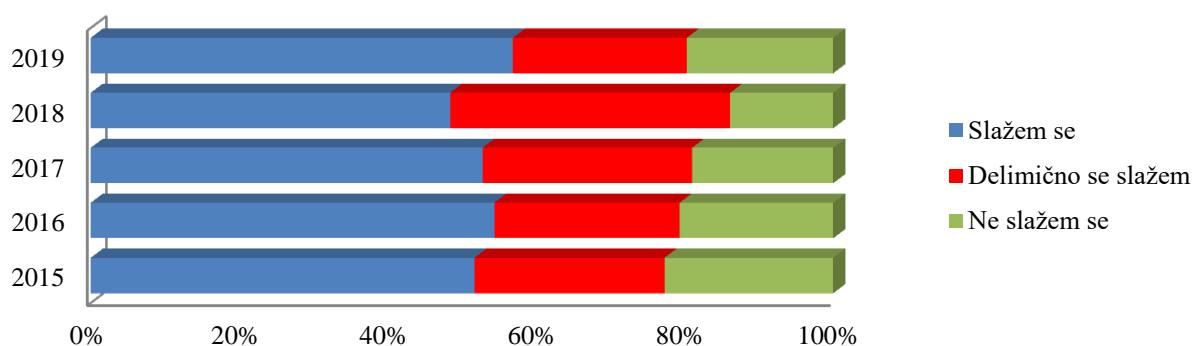
- Moj lekar poznaje moju ličnu situaciju(npr. na poslu, kod kuće)
- Moj lekar poznaje probleme i bolesti koje sam ranije imao
- Moj lekar odvaja dovoljno vremena da razgovara sa mnom
- Moj lekar me pažljivo sluša
- Moj lekar mi daje jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje mi prepisuje
- Posle posete lekaru osećam se sposobnije da se izborim sa svojim zdravstvenim problemima
- Kada imam novi zdravstveni problem prvo idem kod svog lekara

Iako se najveći deo korisnika potpuno ili delimično slaže da lekar dobro poznaje njihovu ličnu situaciju (na poslu, u kući) 11% do 15% se ne slaže sa ovom izjavom. Preko 95% korisnika se slaže (potpuno ili delimično) da je izabrani doktor dobro upoznat sa ranijim bolestima, da dovoljno vremena razgovara sa pacijentima, da ih pažljivo sluša i daje jasne informacije o lekovima koje prepisuje.

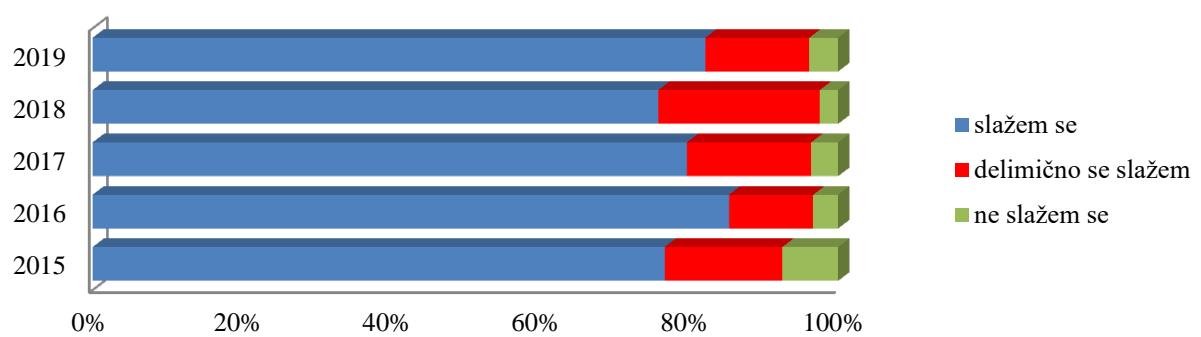
Iako se većina korisnika (između 47 i 58 %) slaže da izabrani doktor poznaje njihovu ličnu situaciju (na poslu, kod kuće...), 14% do 23% korisnika se ne slaže sa ovom izjavom. Kad je u pitanju poznavanje ranijih problema i bolesti, korisnici su izrazili veći stepen zadovoljstva, svega nekoliko procenata (između 2% i 7%) se ne slaže sa ovom izjavom.

Da lekar odvaja dovoljno vremena da razgovara sa pacijentom, da ih pažljivo sluša, da daje dovoljno jasna objašnjenja u vezi terapije koju propisuje slaže se (potpuno ili delimično) preko 95% pacijenata.

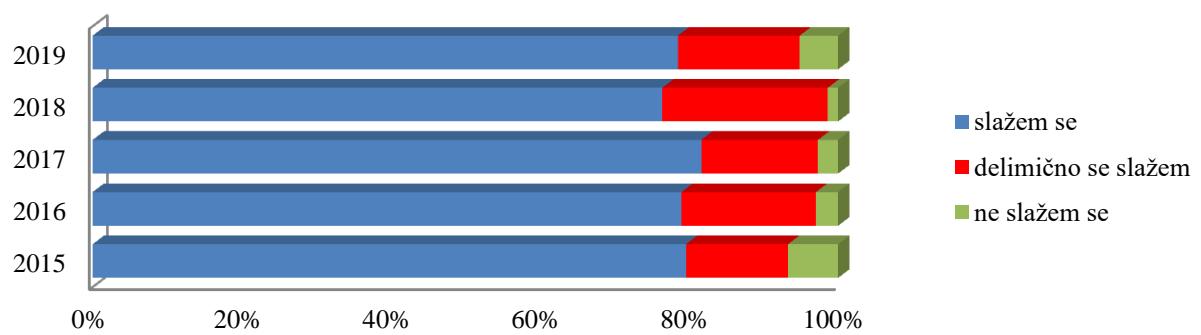
Grafikon 74. Zadovoljstvo ispitanika poznavanjem njihove lične situacije od strane izabranog lekara



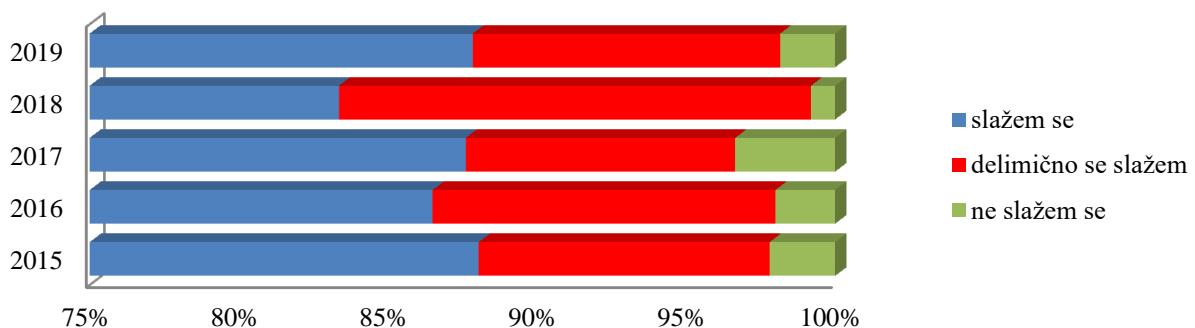
Grafikon 75. Zadovoljstvo ispitanika poznavanjem istorije bolesti od strane izabranog lekara



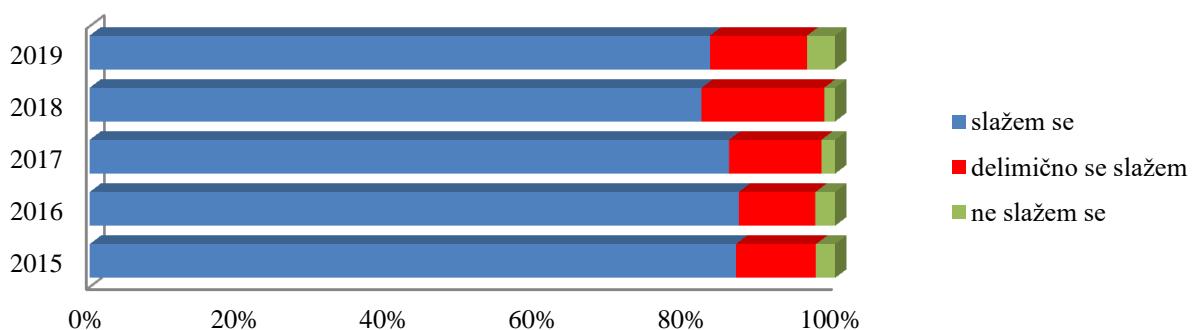
Grafikon 76. Zadovoljstvo ispitanika vremenom za razgovor sa izabranom lekarom



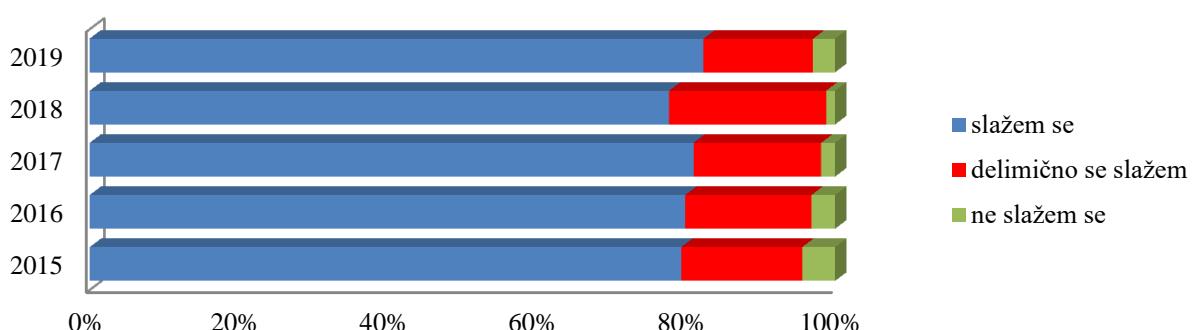
Grafikon 77. Zadovoljstvo ispitanaka pažljivošću slušanja izabranog lekara



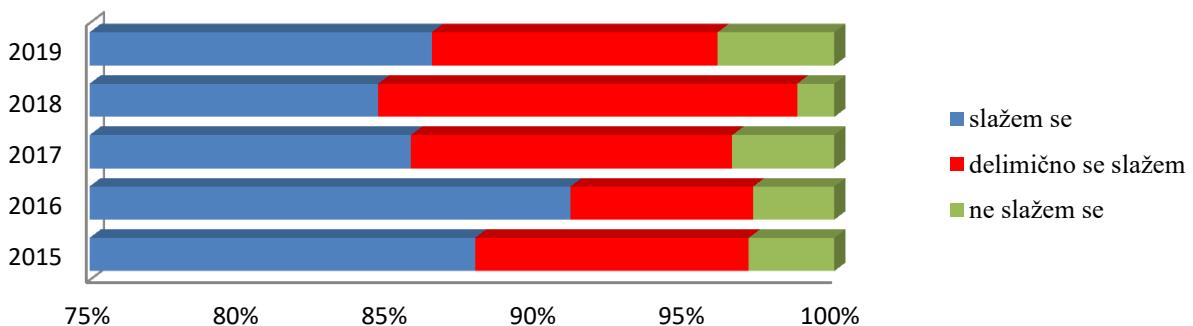
Grafikon 78. Zadovoljstvo ispitanika jasnoćom objašnjenja o bolestima i lekovima



Grafikon 79. Utisak ispitanika da su posle posete izabranom lekaru sposobniji da se izbore sa zdravstvenim problemima



Grafikon 80. Učestalost obraćanja ispitanika prvo izabranom lekaru kada imaju novi zdravstveni problem



2.6 Zadovoljstvo organizacijom rada zdravstvene službe

Zadovoljstvo organizacijom rada zdravstvene službe procenjivano je kroz sledeće izjave:

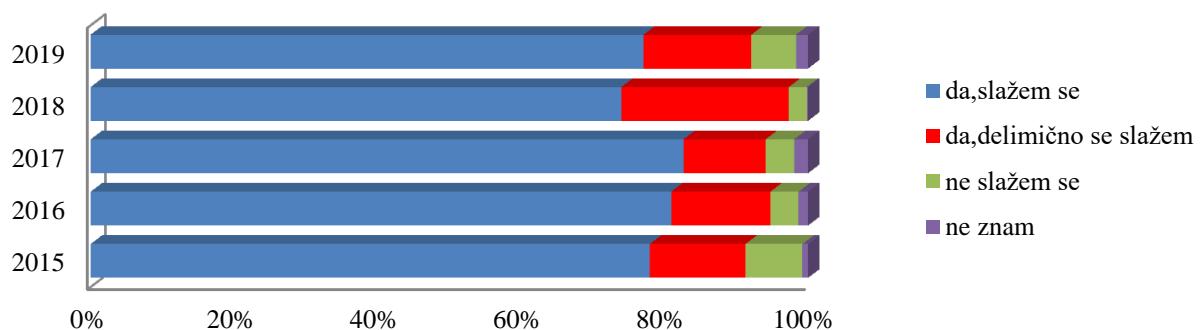
- Zadovoljan sam radnim vremenom
- Mogu da dođem na pregled vikendom
- Dostupna je invalidima i osobama u kolicima
- Da bih išao kod specijaliste prvo moram da idem kod svog izabranog lekara
- U čekaonici ima dovoljno mesta za sedenje
- Moram dugo da čekam u čekaonici da posetim lekara
- U toku radnog vremena mogu lako da razgovaram sa lekarom telefonom i dobijem savet
- Kada dodjem i hitno mi treba pregled lekara to mogu da obavim istog dana
- Postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe
- Ustanova ima svoju internet prezentaciju
- Ustanova ima dovoljno medicinske opreme

Radnim vremenom službe za zdravstvenu zaštitu dece potpuno je zadovoljno je između 74% i 82% korisnika. Mogućnošću da dete dovedu na pregled vikendom zadovoljno je 70% ispitanika. Nezadovoljstvo radnim vremenom vikendom smanjeno je za 3% u 2019. u odnosu na 2015.godinu. Sa druge strane, za 2% je povećano nezadovoljstvo u pogledu pristupačnosti službi invalidskim kolicima. Skoro 9% ispitanika smatra da u čekaonicama nema dovoljno mesta za sedenje a skoro 40% predugo čeka na pregled kod izabranog pedijatra. U 2019. godini za 6% povećan je udeo korisnika koji se potpuno slažu da mogu telefonom dobiti savet. Četiri petine ispitanika saglasno je da u slučaju hitnih potreba mogu istog dana obaviti pregled.

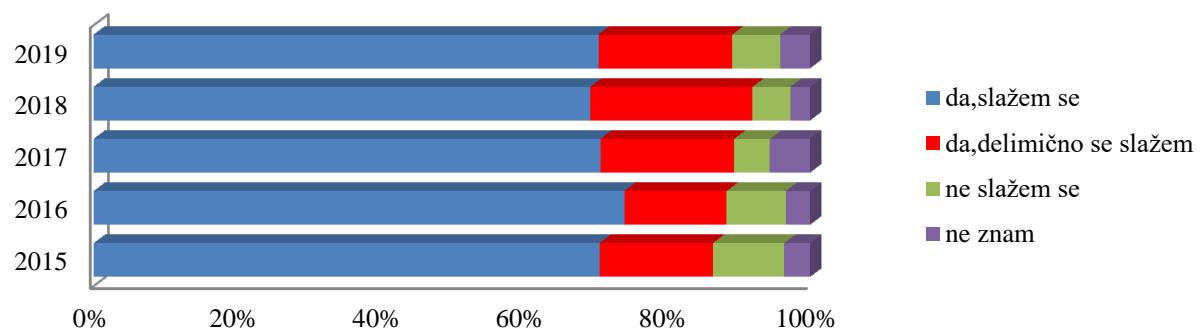
Kada je u pitanju informisanost pacijenata, najmanje su upoznati sa postojanjem sajta doma zdravlja (više od trećine nema informaciju). O medicinskoj opremi koju poseduje dom zdravlja nema dovoljno informacija četvrtina korisnika. Nešto bolja informisanost je u

pogledu mogućnosti za primedbe i žalbe ali je i ona smanjena za 4% u odnosu na 2015. godinu.

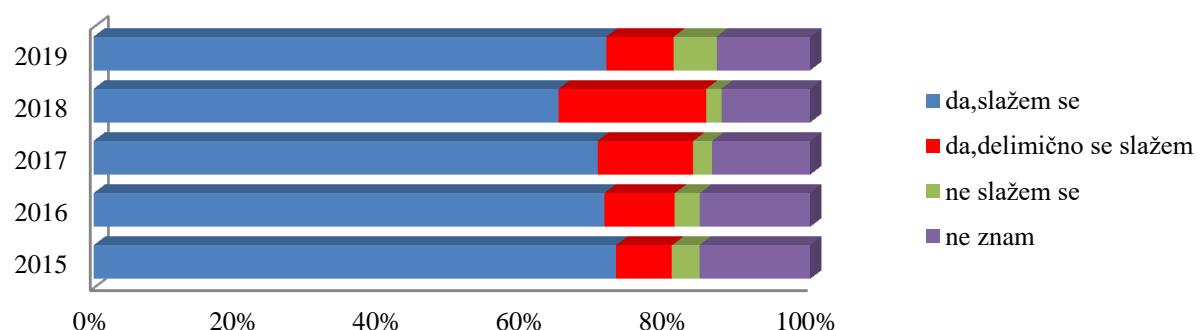
Grafikon 81. Zadovoljstvo ispitanika radnim vremenom službe za zdravstvenu zaštitu dece



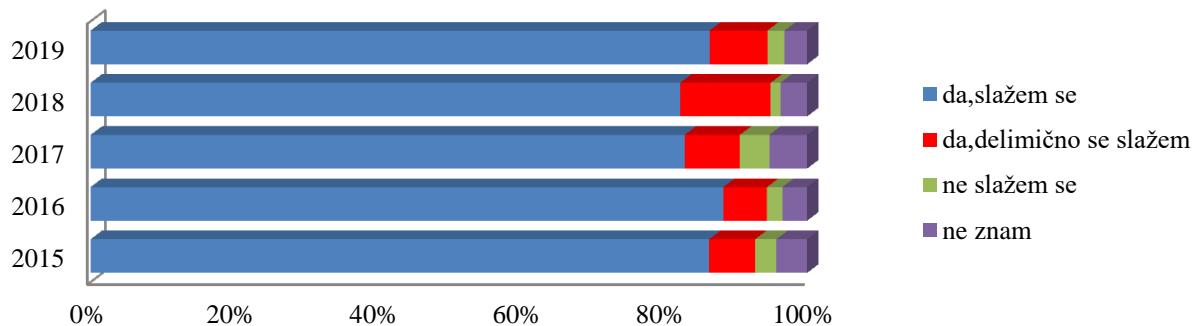
Grafikon 82. Zadovoljstvo ispitanika mogućnošću pregleda vikendom



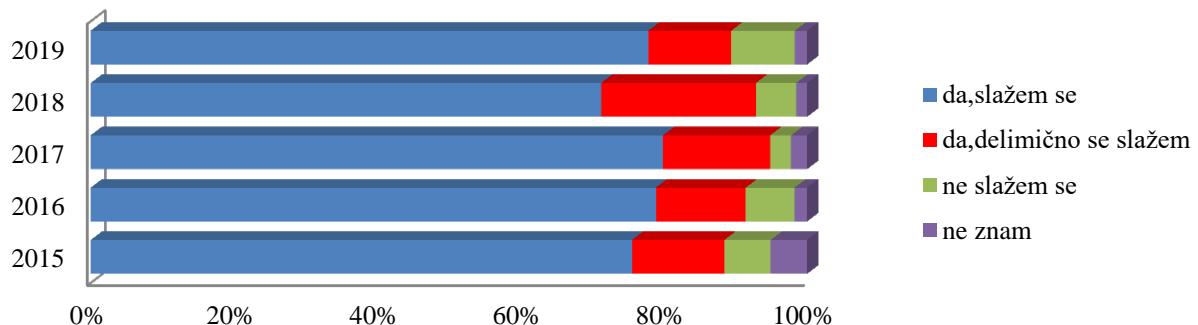
Grafikon 83. Zadovoljstvo ispitanika dostupnošću službe za zdravstvenu zaštitu dece invalidima i osobama u kolicima



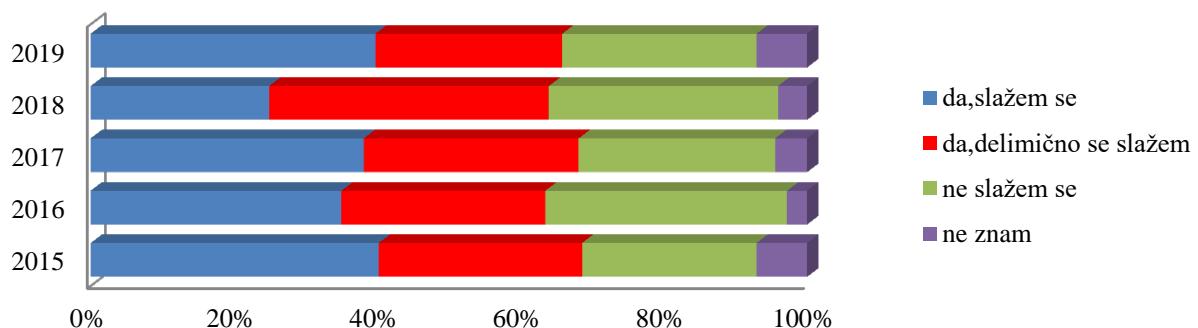
Grafikon 84. Da bih išao kod specijaliste prvo moram da idem kod svog izabranog lekara



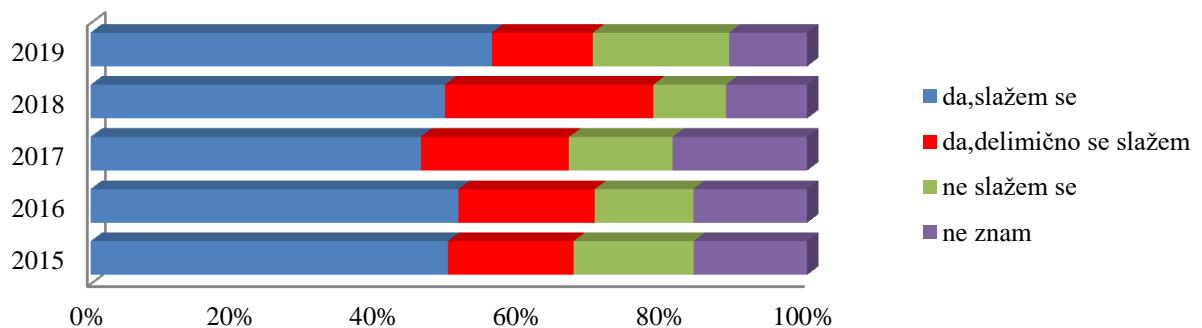
Grafikon 85. Zadovoljstvo ispitanika raspoloživim mestom za sedenje u čekaonici



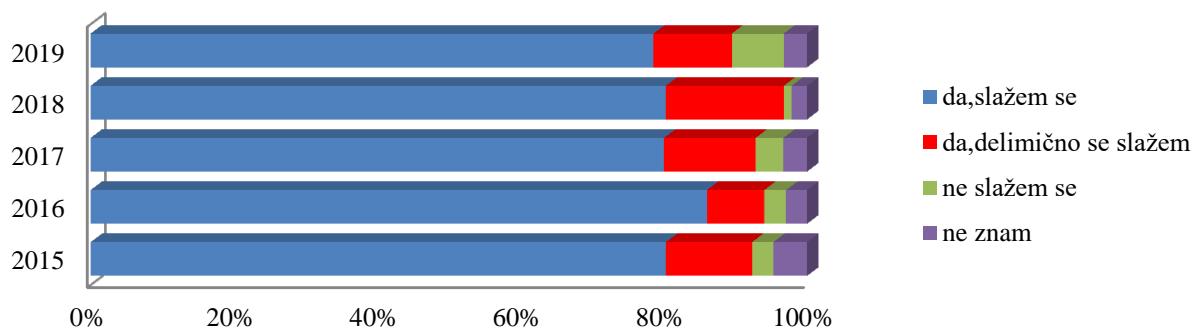
Grafikon 86. Zadovoljstvo ispitanika dužinom čekanja u čekaonici



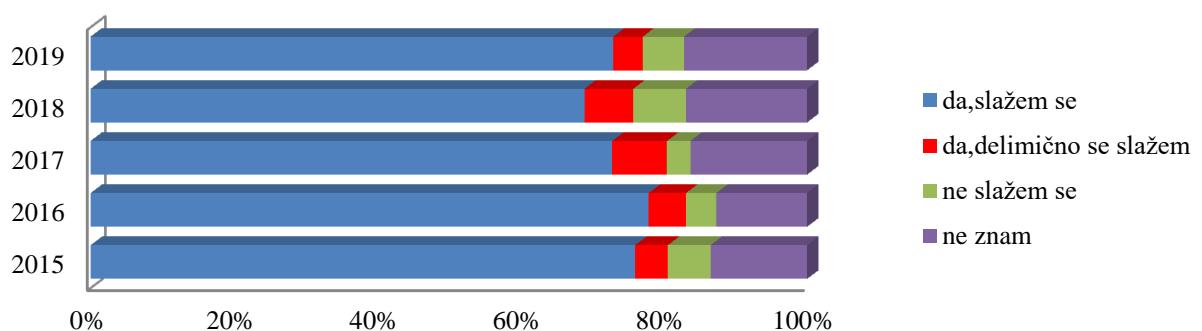
Grafikon 87. Zadovoljstvo ispitanika mogućnošću telefonskog savetovanja sa izabranim lekarom u toku radnog vremena



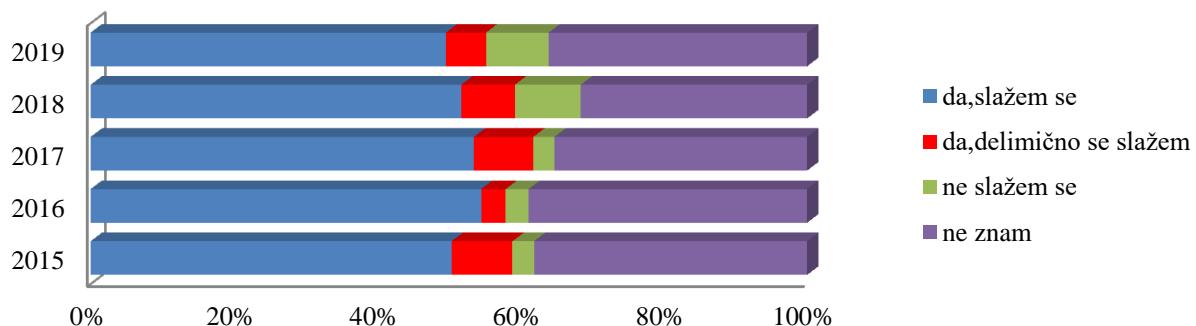
Grafikon 88. Zadovoljstvo ispitanika mogućnošću hitnog pregleda kod izabranog lekara



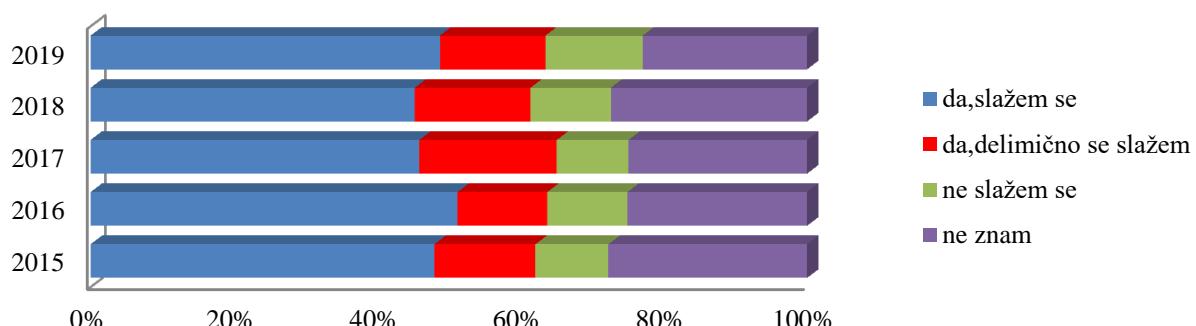
Grafikon 89. Informisanost ispitanika o postojanju kutija/knjiga za žalbe i primedbe



Grafikon 90. Informisanost ispitanika o postojanju internet prezentacije zdravstvene ustanove



Grafikon 91. Procena ispitanika o raspoloživosti medicinske opreme u zdravstvenoj ustanovi



2.7 Finansijski aspekti zdravstvenih potreba pacijenata

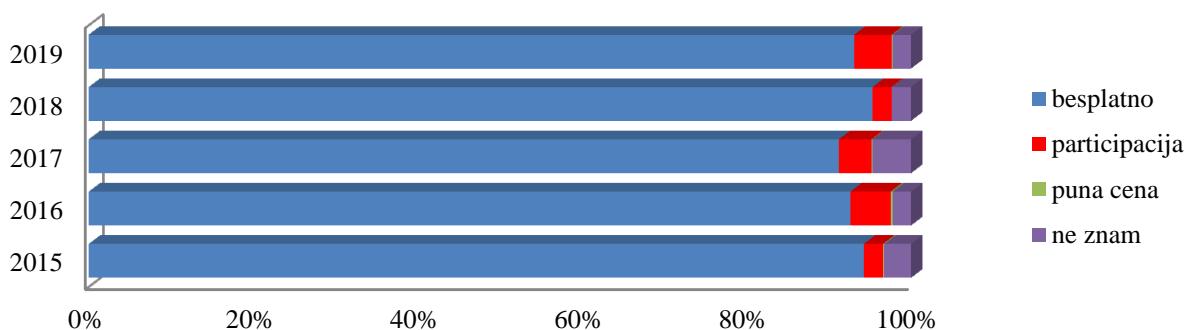
Finansijski efekti zdravstvenih potreba pacijenata procenjivani su kroz pitanja o tome da li su određene usluge besplatne ili pacijent mora da plati:

- Pregled izabranog lekara
- Lekovi ili injekcije koje prepiše lekar
- Pregled specijaliste po uputu izabranog lekara
- Kućna poseta izabranog lekara
- Pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu

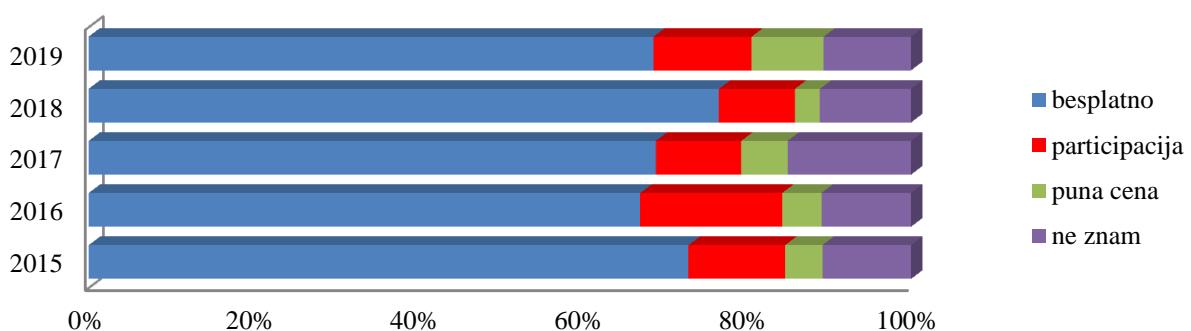
Pregled kod izabranog pedijatra besplatan je za preko 90%, punu cenu je platilo samo nekoliko ispitanika a između 2% i 5% korisnika plaća participaciju. Kada su u pitanju lekovi i injekcije, smanjuje se deo korisnika koji besplatno dobijaju terapiju a raste deo onih sa participacijom-između 10% i 17 % a u 2019. godini skoro 9% korisnika je platilo punu cenu za terapiju. Za 81% do 87% korisnika specijalistički pregled po uputu izabranog lekara je besplatan, između 3% i 8% plaća participaciju a punu cenu oko 2% ispitanika. Kućne posete

izabranog lekara su ili besplatne ili korisnici ne znaju za mogućnost posete lekara u kućnim uslovima. Između 83% i 91% korisnika službe za zdravstvenu zaštitu dece ima mogućnost besplatnog pregleda bebe ili malog deteta u savetovalištu a broj onih koji plaćaju participaciju ili punu cenu je zanemarljiv. Dok je 2018. godine preko 15% ispitanika odložilo ili propustilo odlazak kod lekara zbog finansijskih poteškoća, 2019. godine svega 5% ispitanika je bilo u sličnoj situaciji.

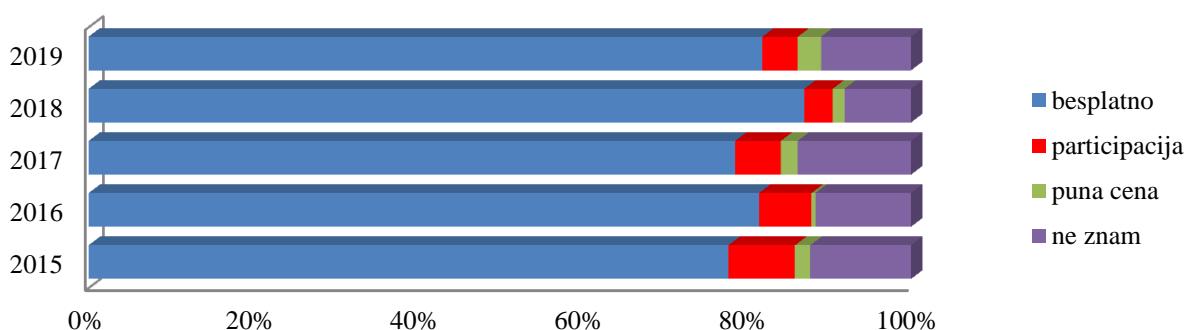
Grafikon 92. Finansijski aspekt –Pregled izabranog lekara



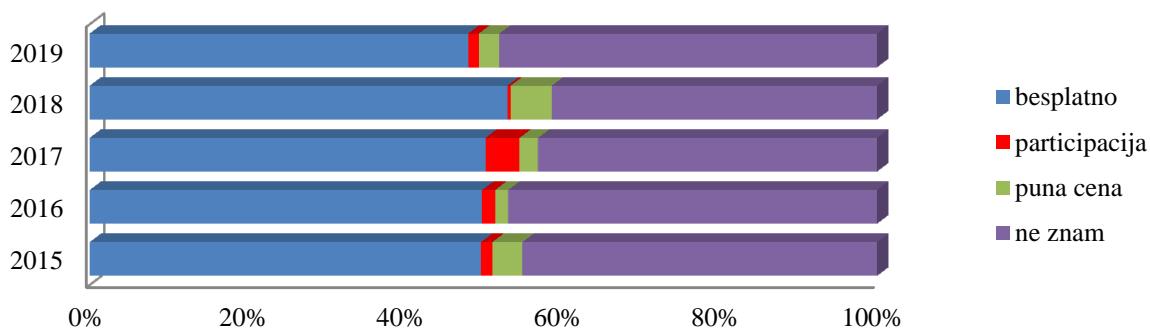
Grafikon 93. Finansijski aspekt-lekovi i injekcije koje prepiše lekar



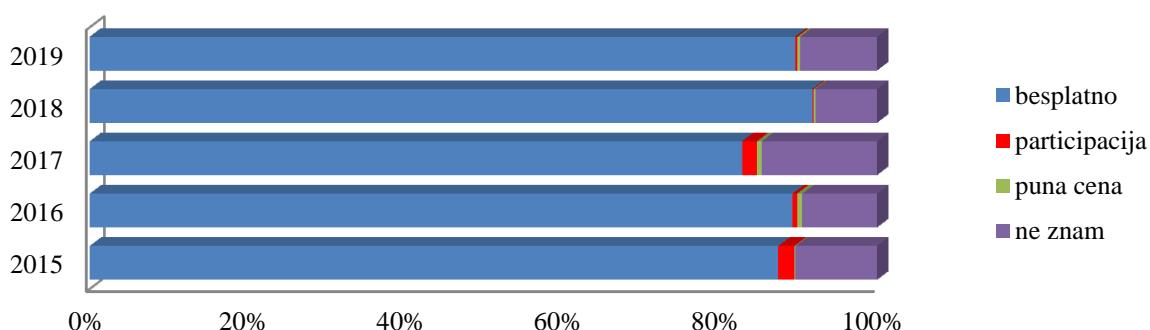
Grafikon 94. Finansijski aspekt -Pregled specijaliste po upitu izabranog lekara



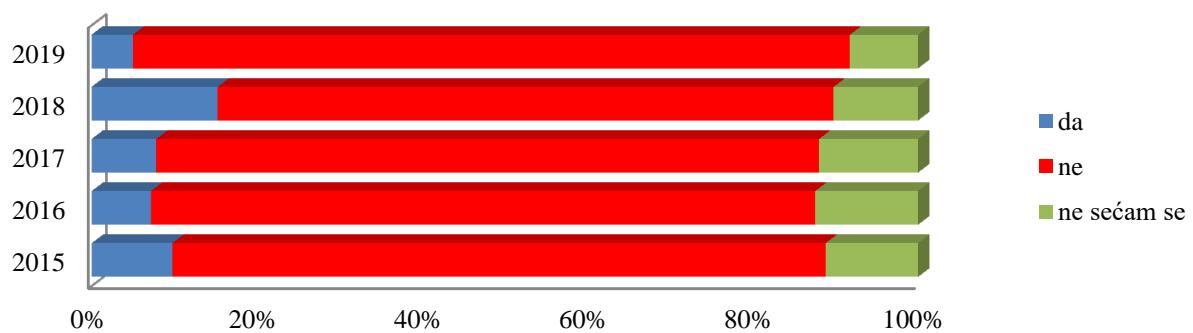
Grafikon 95. Finansijski aspekt-Kućna poseta izabranog lekara



Grafikon 96. Finansijski aspekt-Pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu



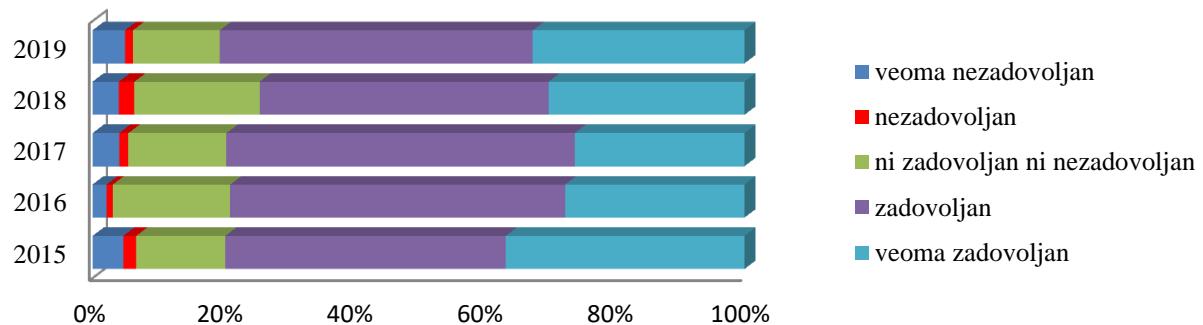
Grafikon 97. Neodlazak kod lekara zbog finansijskih razloga



2.8 Opšte zadovoljstvo službom za zdravstvenu zaštitu dece

Najveći deo, oko polovine ispitanika, zadovoljno je službom za zdravstvenu zaštitu dece dok je između četvrtine i trećine ispitanika veoma zadovoljno. Između 2% i 5% ispitanika je veoma nezadovoljno službom za zdravstvenu zaštitu dece.

Grafikon 98. Opšte zadovoljstvo službom za zdravstvenu zaštitu dece

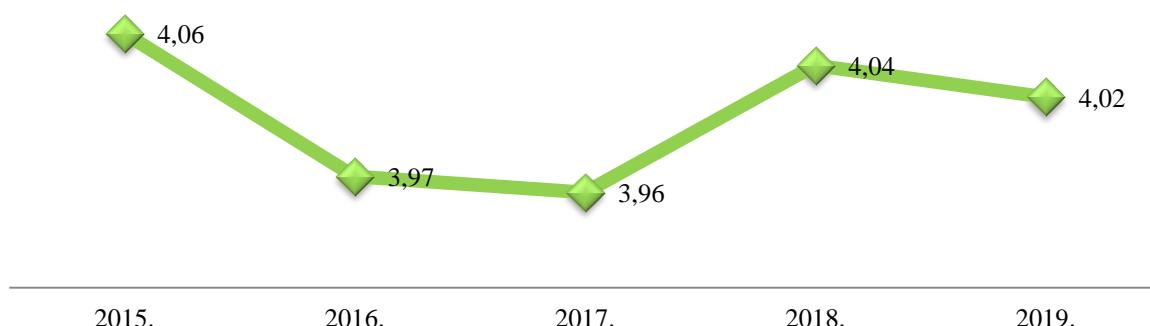


Opšte zadovoljstvo službom za zdravstvenu zaštitu dece u Mačvanskom okrugu je na visokom nivou sa prosečnom ocenom 4,01 (između 3,96 i 4,06).

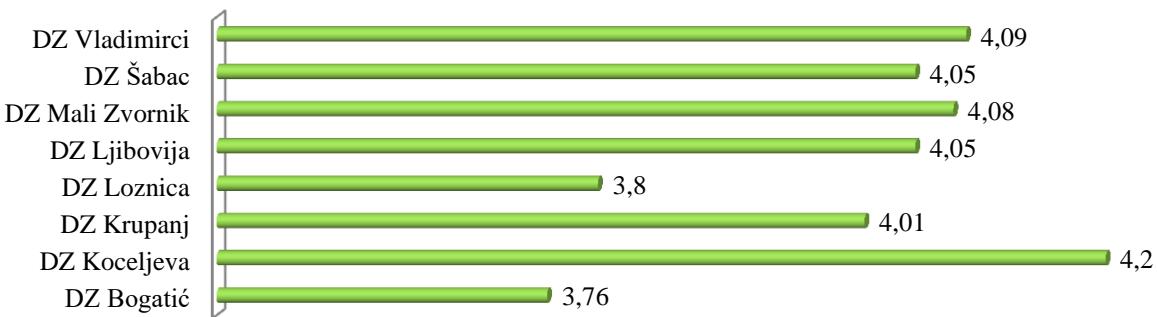
Višegodišnje prosečne ocene pokazuju da su najzadovoljniji korisnici službe za zdravstvenu zaštitu dece u Domu zdravlja Koceljeva sa prosečnom ocenom 4,2 a najmanje su zadovoljni u Domu zdravlja Bogatić (srednja ocena 3,76)

Većina domova zdravlja u Mačvanskom okrugu je unapredila zadovoljstvo korisnika u službi za zdravstvenu zaštitu dece dok se u domovima zdravlja Ljubovija, Mali Zvornik i Koceljeva beleži blagi pad nivoa zadovoljstva.

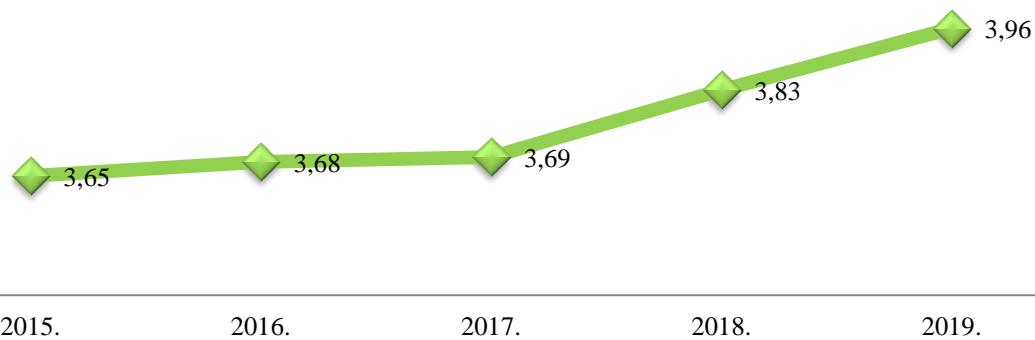
Grafikon 99. Prosečna ocena opšteg zadovoljstva u službama za zdravstvenu zaštitu dece u Mačvanskom okrugu



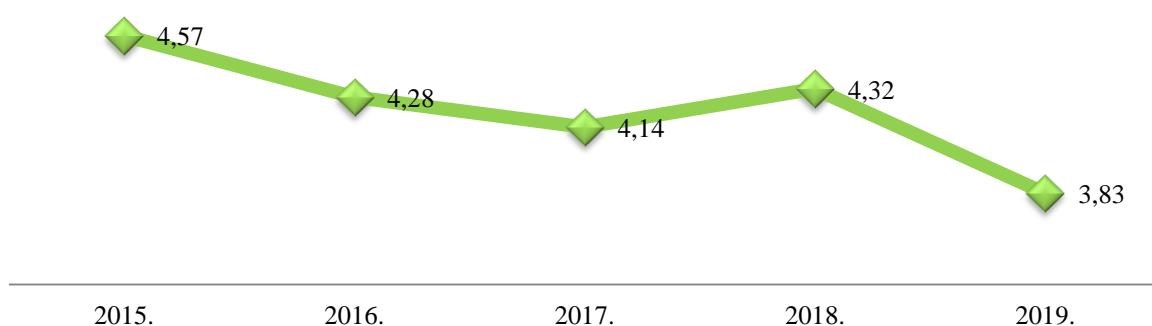
Grafikon 100. Prosečne ocene zadovoljsva službom za zdravstvenu zaštitu dece u domovima zdravlja Mačvanskog okruga



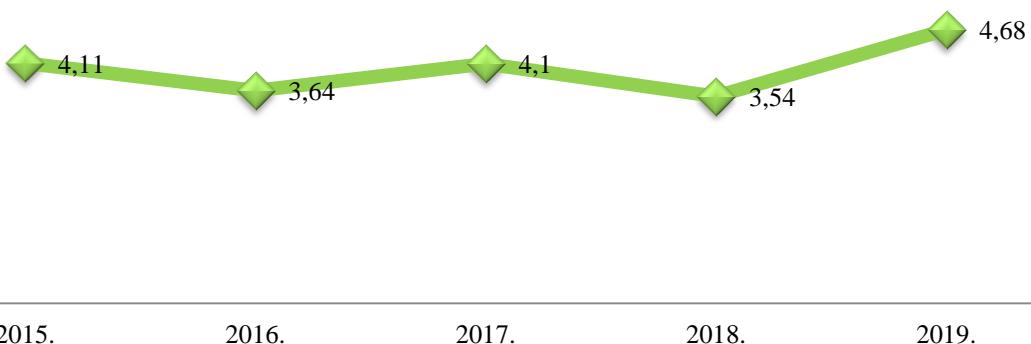
Grafikon 101. Zadovoljstvo ispitanika službom za zdravstvenu zaštitu dece Doma zdravlja Bogatić



Grafikon 102. Zadovoljstvo ispitanika službom za zdravstvenu zaštitu dece Doma zdravlja Koceljeva



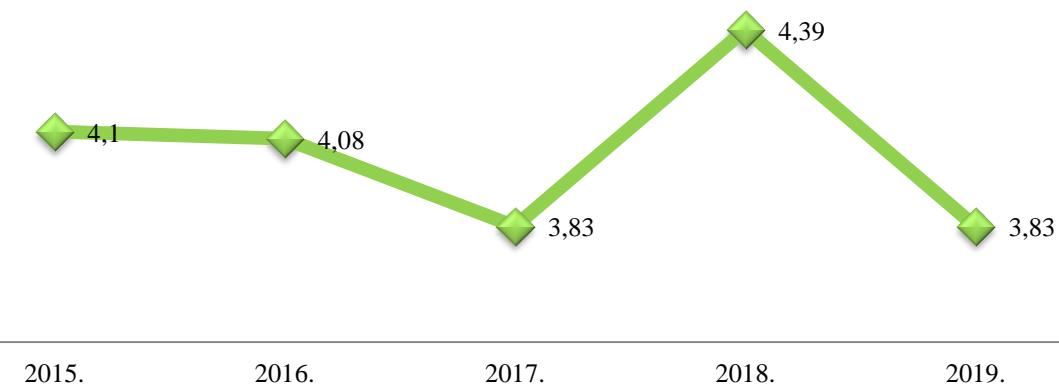
Grafikon 103. Zadovoljstvo ispitanika službom za zdravstvenu zaštitu dece Doma zdravlja Krupanj



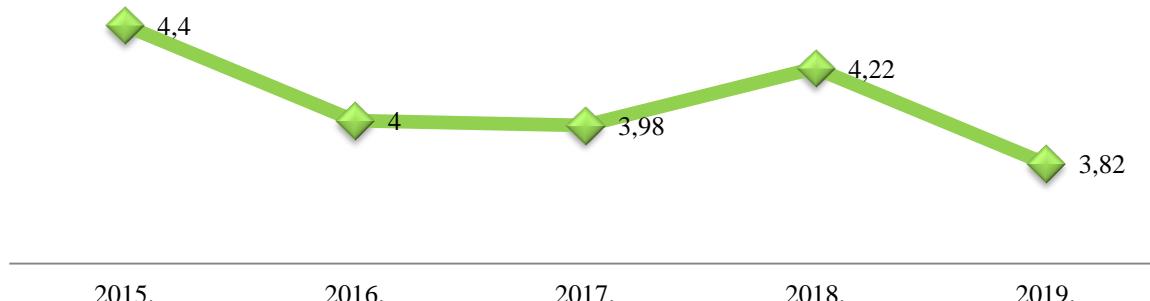
Grafikon 104. Zadovoljstvo ispitanika službom za zdravstvenu zaštitu dece Doma zdravlja Loznica



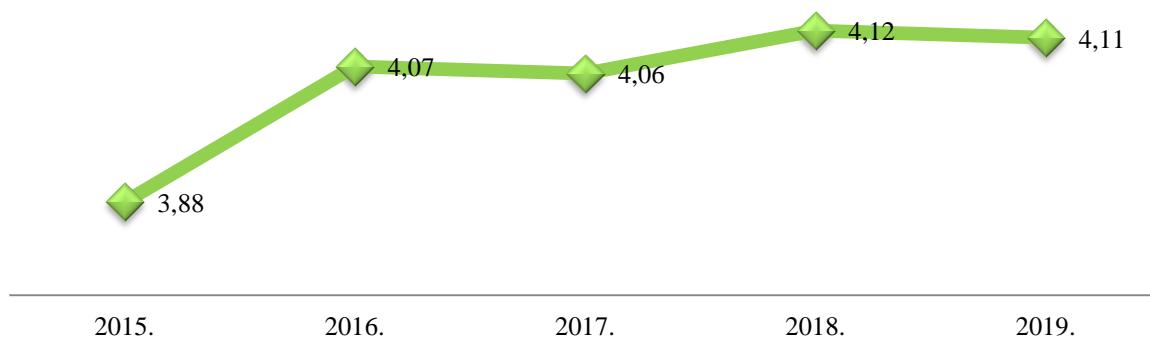
Grafikon 105. Zadovoljstvo ispitanika službom za zdravstvenu zaštitu dece Doma zdravlja Ljubovija



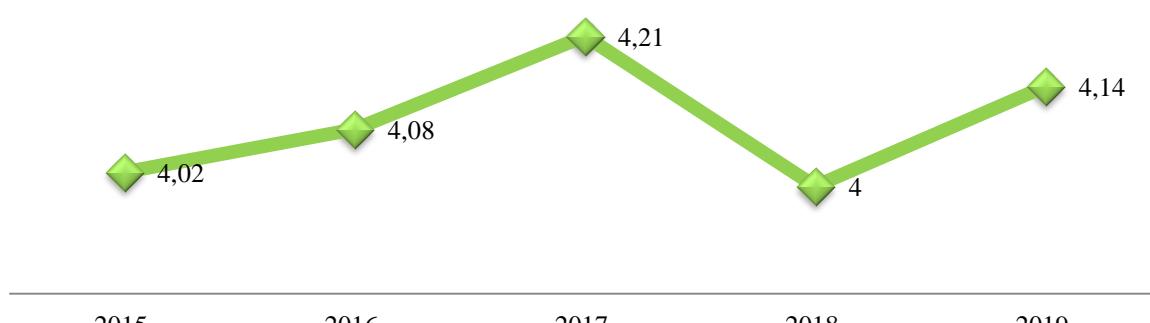
Grafikon 106. Zadovoljstvo ispitanika službom za zdravstvenu zaštitu dece Doma zdravlja Mali Zvornik



Grafikon 107. Zadovoljstvo ispitanika službom za zdravstvenu zaštitu dece Doma zdravlja Šabac



Grafikon 108. Zadovoljstvo ispitanika službom za zdravstvenu zaštitu dece Doma zdravlja Vladimirci



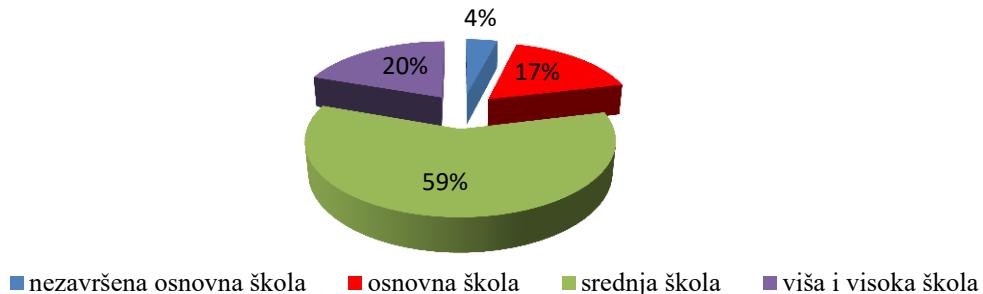
3. ZADOVOLJSTVO KORISNIKA ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM ŽENA

3.1 Prosečna starost, obrazovni i materijalni status

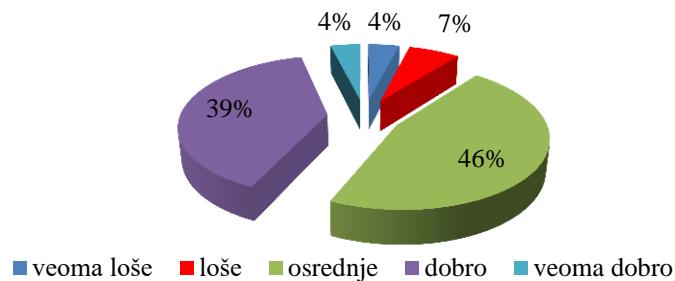
U istraživanju zadovoljstva korisnica u službi za zdravstvenu zaštitu žena učestvovalo je preko 1500 žena prosečne starosti 38 godina. Najveći deo korisnica (59%) završilo je srednju školu, jedna petina je sa završenom višom ili visokom školom. Samo osnovnu školu završilo je 17 % dok je bez završene osnovne škole 4 % korisnica.

Svoje materijalno stanje najveći deo korisnica ocenjuje kao osrednje (46%) ili kao „dobro“ (39%). Da je materijalni status dobar smatra 7% ispitanica dok je ideo veoma zadovoljnih i veoma nezadovoljnih jednak i iznosi 4%.

Grafikon 109. Obrazovna struktura



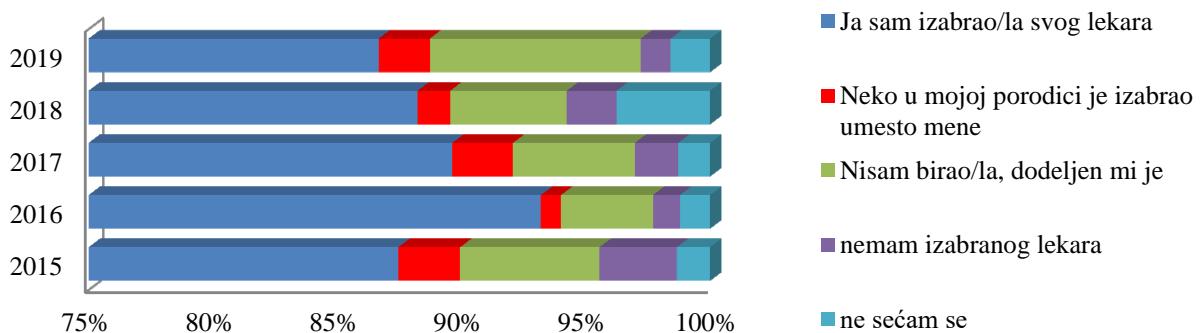
Grafikon 110. Materijalni status



3.2.Izbor ginekologa, promena ginekologa, dužina lečenja i posete ginekologu

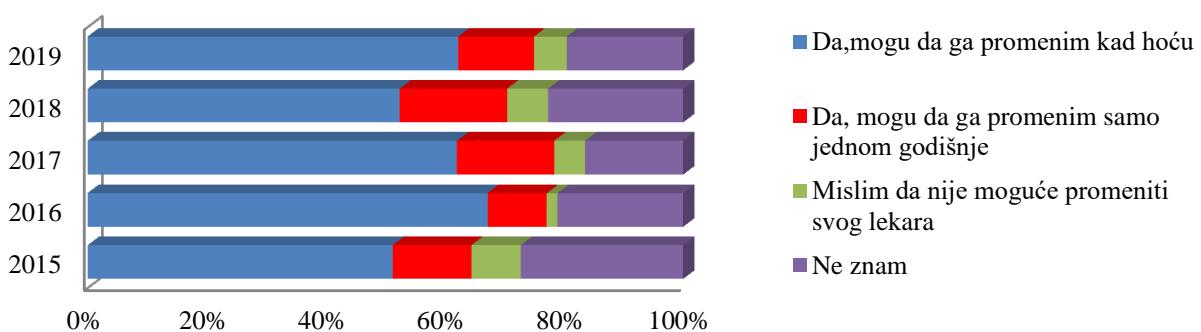
Skoro 90% korisnica svog izabranog ginekologa je biralo lično. Najveći udeo žena koje nisu izabrale već im je dodeljen izabrani ginekolog zabeležen je 2019.godine (8,5%). Udeo žena koje nemaju svog izabranog ginekologa smanjio se u odnosu na 2015. godinu kada je iznosio nešto više od 3% na svega 1% u 2019. godini.

Grafikon 111. Način izbora lekara



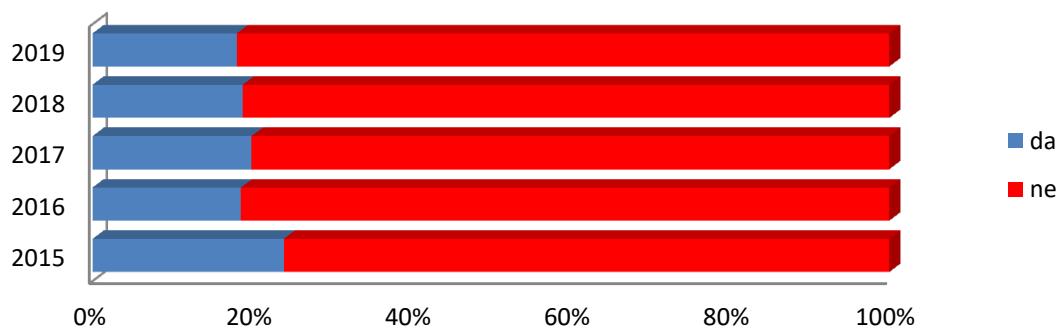
Da mogu da promene izabranog ginekologa kada god hoće informisana je polovina korisnica službe za zdravstvenu zaštitu žena, između 10% i 18% žena smatra da ginekologa može promeniti samo jednom godišnje. Veliki je udeo žena koje ne znaju da mogu promeniti izabranog ginekologa ali se smanjuje u odnosu na 2015. godinu kada skoro trećina žena nije znala da ima mogućnost promene lekara. U 2019. godini svaka peta žena nije bila upoznata sa procedurom promene izabranog lekara.

Grafikon 112. Informisanost o načinu promene lekara

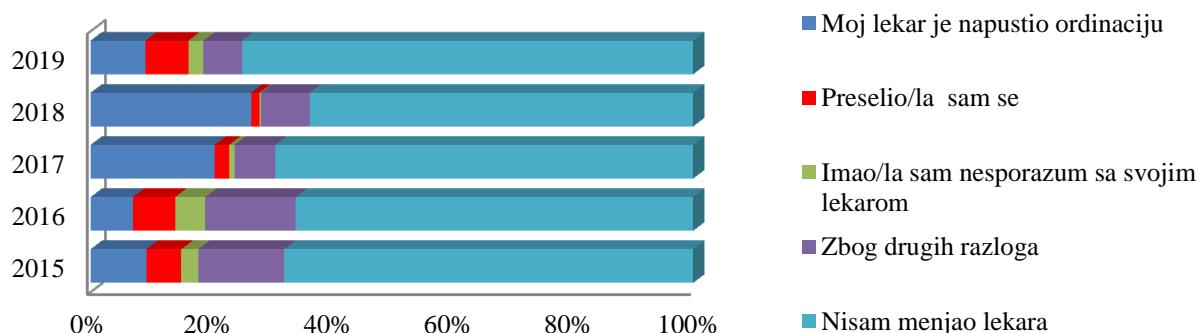


Između 20% i 27% žena menjalo je u toku godine izabranog ginekologa najčešće zbog napuštanja ordinacije lekara ili promene prebivališta. Nesporazum kao razlog promene doktora navelo je maksimalno 5% žena. Najveći deo žena nije menjao izabranog ginekologa. Između 73% i 83% duže od tri godine se leče kod svog izabranog doktora.

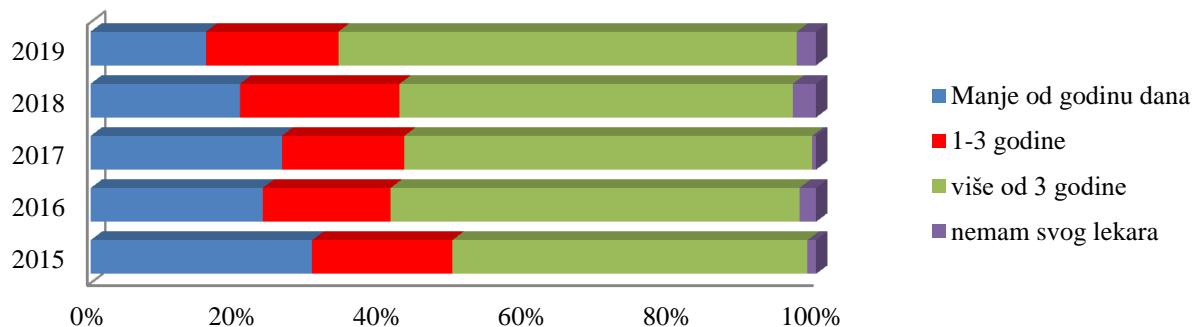
Grafikon 113. Promena lekara



Grafikon 114. Razlog promene izabranog lekara

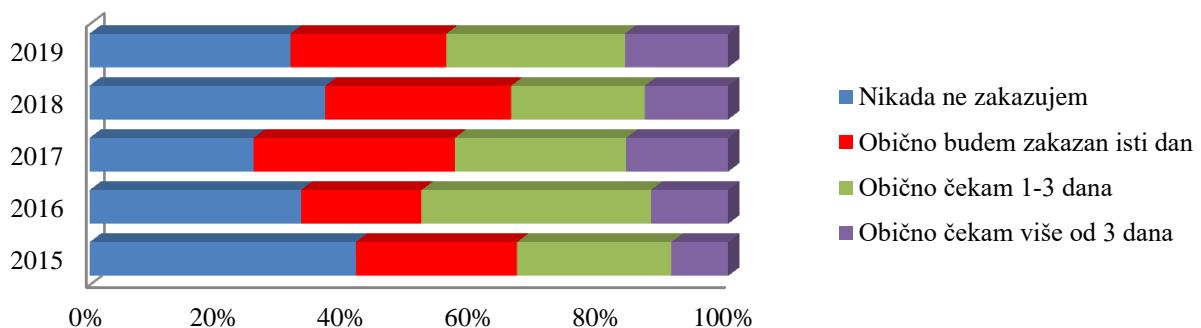


Grafikon 115. Dužina lečenja kod izabranog lekara



Udeo žena koje se pregledaju kod lekara bez zakazivanja smanjivao se u posmatranom petogodišnjem intervalu sa 42% u 2015.godini na 31% u 2019.godini. Sa druge strane, u porastu je broj žena koje na zakazani ginekološki pregled čeka duže od 3 dana.

Grafikon 116. Zakazivanje pregleda kod izabranog lekara



Korisnice službe za zdravstvenu zaštitu žena posete izabranog ginekologu jednom do dva puta godišnje i skoro isto toliko puta posete nekog drugog ginekologa u službi. Nešto češće posećuju privatnog lekara.

Tabela 1.3.1 Prpsečan godišnji broj poseta izabranom ginekologu, drugom ginekologu u službi I privatnom ginekologu

	Posete izabranom lekaru	Posete drugom lekaru u službi	Posete privatnom lekaru
2015	1,4	1,0	2,1
2016	1,2	1,2	1,3
2017	1,5	1,3	1,8
2018	1,5	1,3	1,2
2019	1,3	1,5	2,2

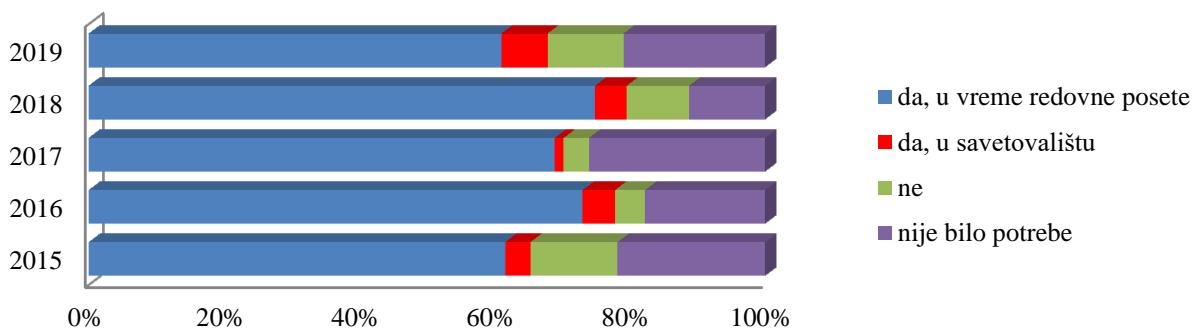
3.3 Zdravstveno-vaspitni rad izabranog lekara

Zadovoljstvo korisnika preventivnim radom izabranog lekara procenjivano je kroz zdravstveno-vaspitni rad izabranih lekara savetovanjem na temu:

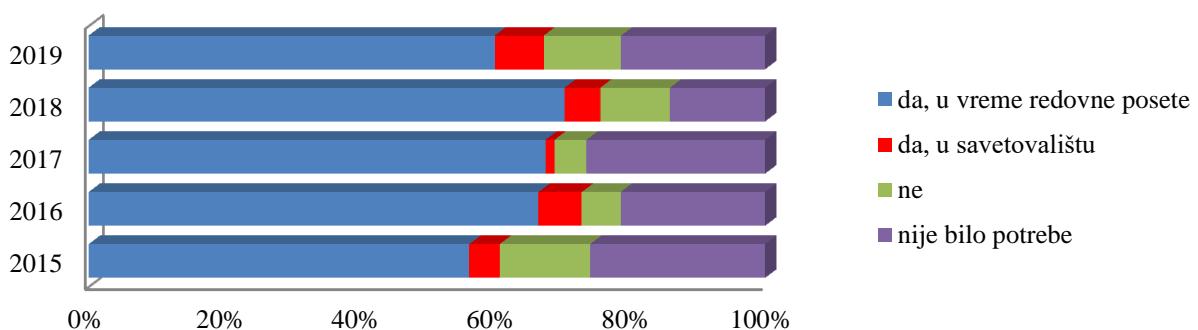
- Pravilna ishrana,
- Važnosti fizičke aktivnosti,
- Zloupotreba alkohola,
- Prestanak pušenja,
- Odbrani od stresa,
- Siguran seks,
- Zloupotrba droga.

Najveći deo korisnica u službi za zdravstvenu zaštitu žena dobija savete na temu pravilne ishrane, fizičke aktivnosti i odbrani od stresa (između 60% i 70%). Najmanje interesovanje za savetovanje iskazuju u pogledu saveta o zloupotrebi alkohola, duvana i droga.

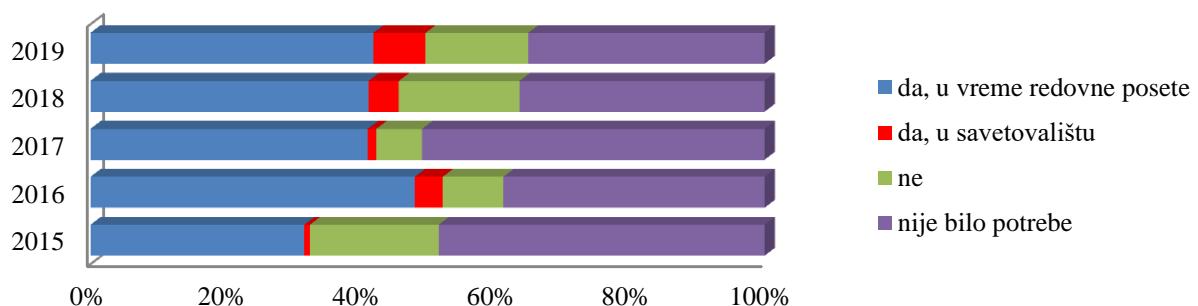
Grafikon 117. Savetovanje o pravilnoj ishrani



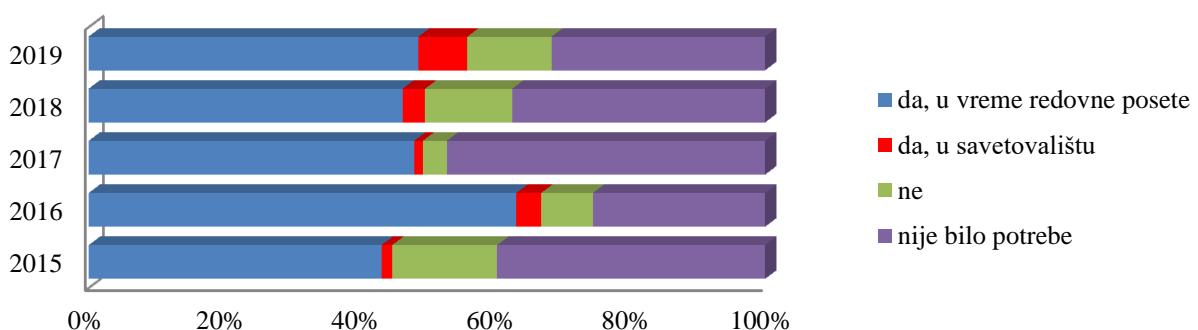
Grafikon 118. Savetovanje o važnosti fizičke aktivnosti



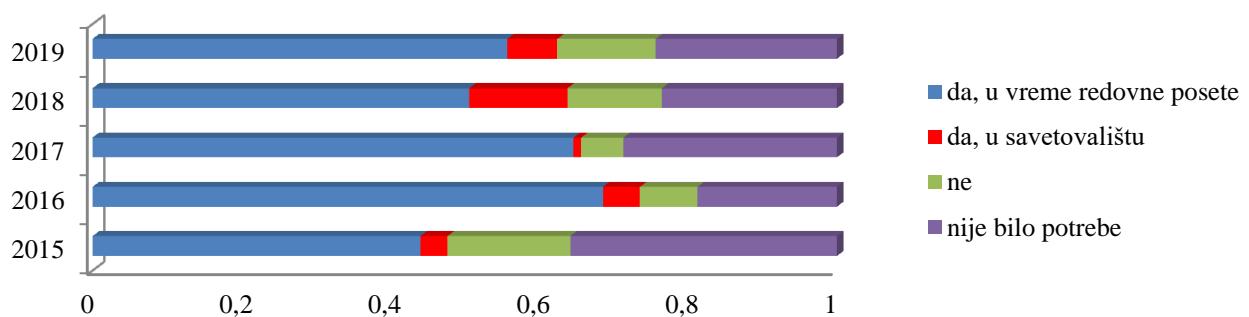
Grafikon 119. Savetovanje o zloupotrebi alkohola



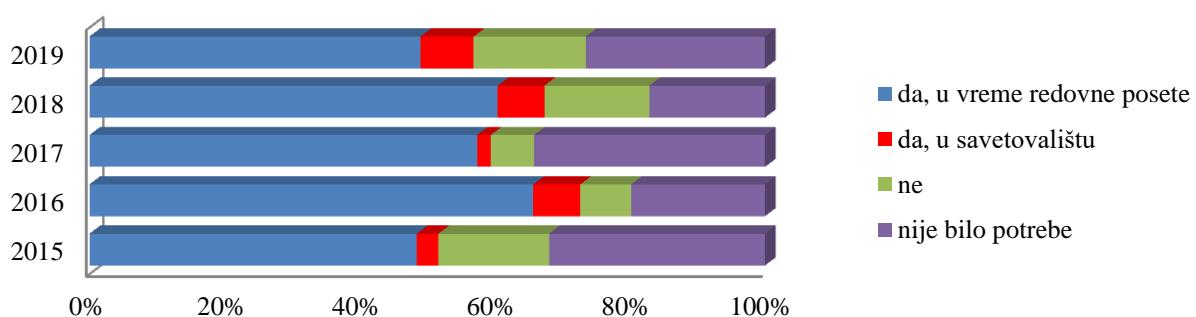
Grafikon 120. Savetovanje o smanjenju ili prestanku pušenja



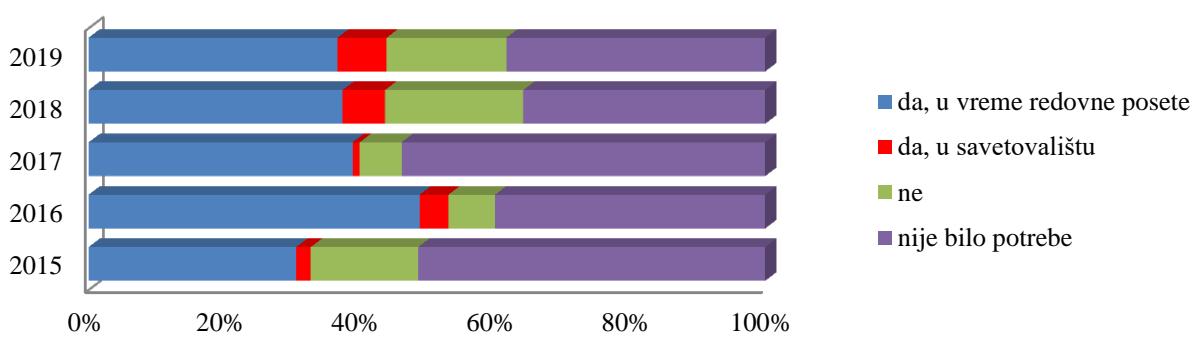
Grafikon 121. Savetovanje o izbegavanju/odbrani od stresa



Grafikon 122. Savetovanje o sigurnom seksu



Grafikon 123. Savetovanje o opasnosti od zloupotrebe droga



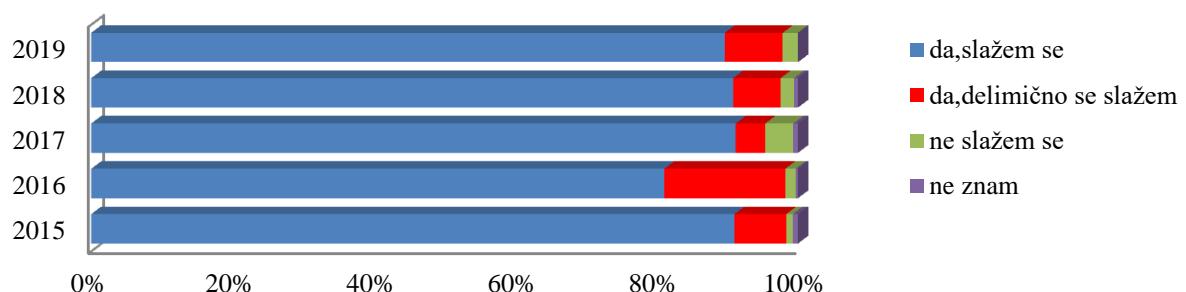
3.4 Zadovoljstvo ginekološkom sestrom

Zadovoljstvo radom medicinskih sestara procenjivano je na osnovu sledećih izjava:

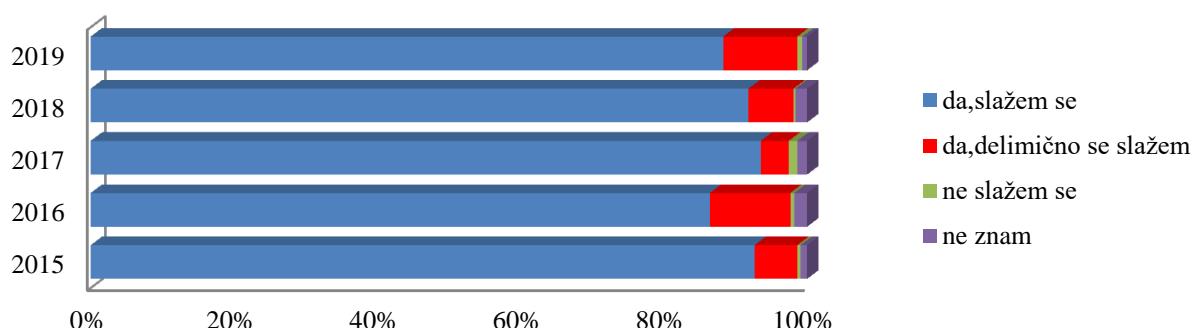
- Medicinske sestre na šalteru su ljubazne
- Medicinske sestre u sobi za intervenciju su ljubazne
- Medicinske sestre mi uvek pruže sve informacije
- Medicinske sestre i lekari dobro sarađuju

Preko 90% ispitanica slaže se (potpuno ili delimično) da su medicinske sestre na šalteru i u sobi za intervenciju ljubazne i da pružaju sve potrebne informacije. Takođe, većina je saglasna da je saradnja lekara i medicinskih sestara dobra a oko 5 % ispitanica ne zna da li je lekari i medicinske sestre dobro sarađuju.

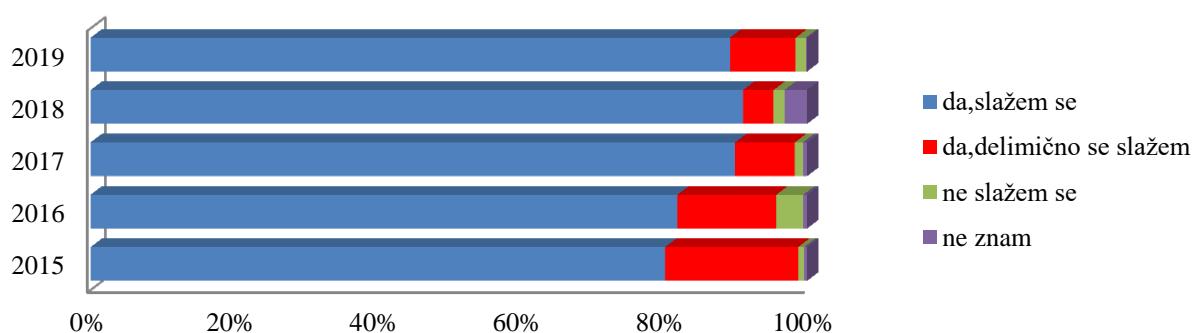
Grafikon 124. Medicinske sestre na šalteru su ljubazne



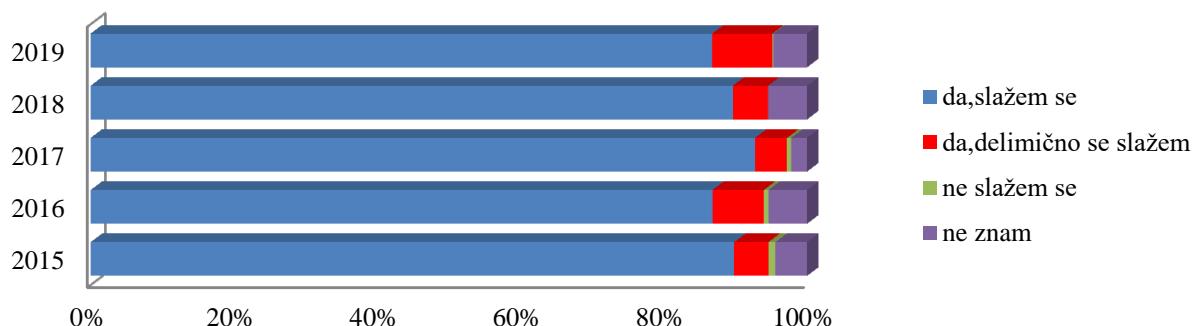
Grafikon 125. Medicinske sestre u sobi za intervenciju su ljubazne



Grafikon 126. Medicinske sestre pružaju sve potrebne informacije



Grafikon 127. Medicinske sestre i lekari dobro sarađuju



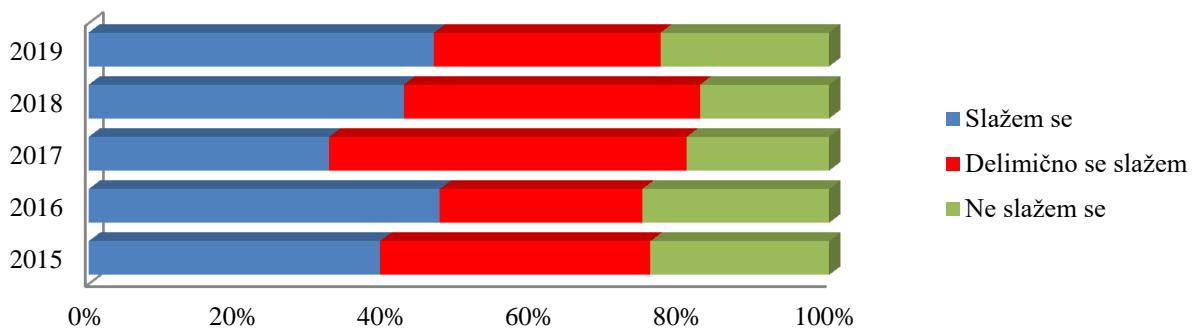
3.5 Zadovoljstvo izabranim ginekologom

Zadovoljstvo radom izabranog lekara procenjivano je na osnovu sledećih izjava:

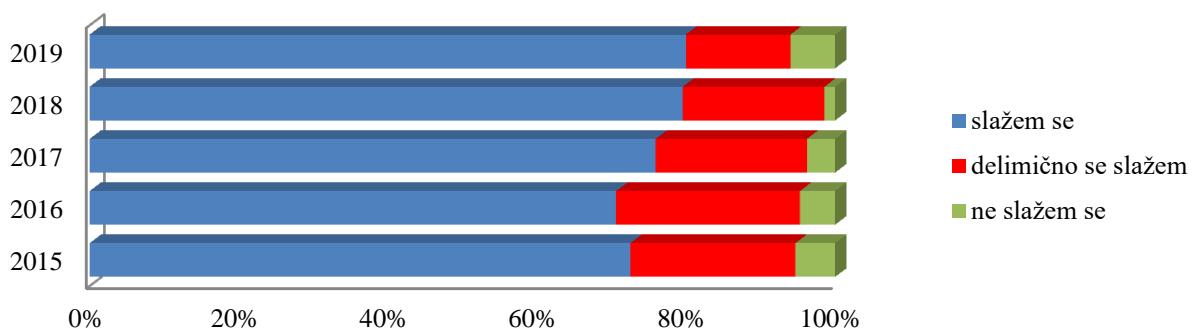
- Moj lekar poznaje moju ličnu situaciju(npr. na poslu, kod kuće)
- Moj lekar poznaje probleme i bolesti koje sam ranije imao
- Moj lekar odvaja dovoljno vremena da razgovara sa mnom
- Moj lekar me pažljivo sluša
- Moj lekar mi daje jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje mi prepisuje
- Posle posete lekaru osećam se sposobnije da se izborim sa svojim zdravstvenim problemima
- Kada imam novi zdravstveni problem prvo idem kod svog izabranog lekara

Između jedne trećine i jedne polovina žena potpuno je saglasno da njihov izabrani ginekolog poznaje njihovu ličnu situaciju (npr. na poslu, u kući..) a između jedne petine i jedne četvrtine ne deli to mišljenje. Kada je u pitanju poznavanje zdravstvenih problema, između 70% i 80% žena smatra da je izabrani ginekolog dovoljno upoznat. Najveći deo ispitanica se slaže (potpuno ili delimično) da lekar odvaja dovoljno vremena za razgovor i da ih pažljivo sluša a između 1% i 7% se ne slaže sa ovom izjavom. Udeo žena koje nisu zadovoljne ovim aspektom lekarskog pregleda se smanjio u odnosu na 2015. godinu sa 7% na 3%. Takođe, najveći deo ispitanica iskazao je visok stepen zadovoljstva jer su posle posete ginekologu sposobnije da se izbore sa zdravstvenim tegobama. Preko 95% žena, kada ima novi zdravstveni problem, prvo se obraća svom izabranom ginekologu.

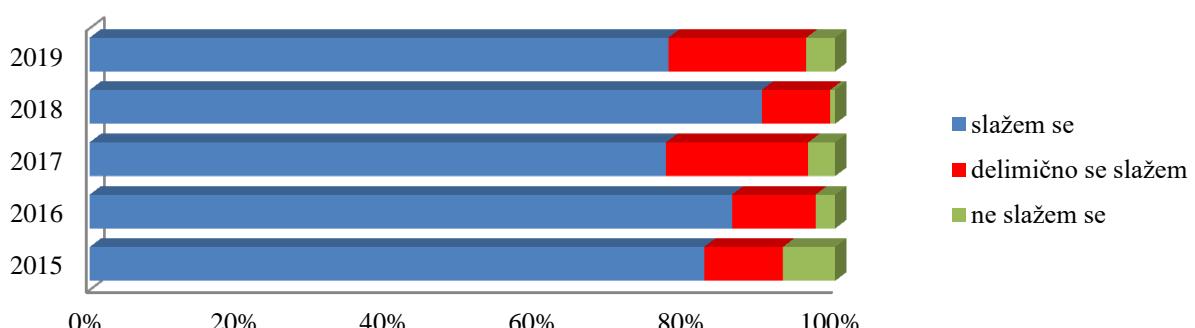
Grafikon 128. Moj lekar poznaje moju ličnu situaciju(npr. na poslu, kod kuće)



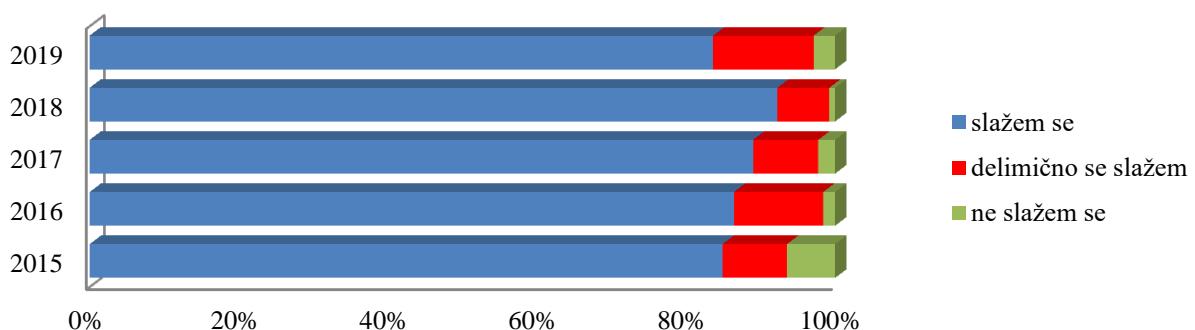
Grafikon 129. Moj lekar poznaje probleme i bolesti koje sam ranije imao



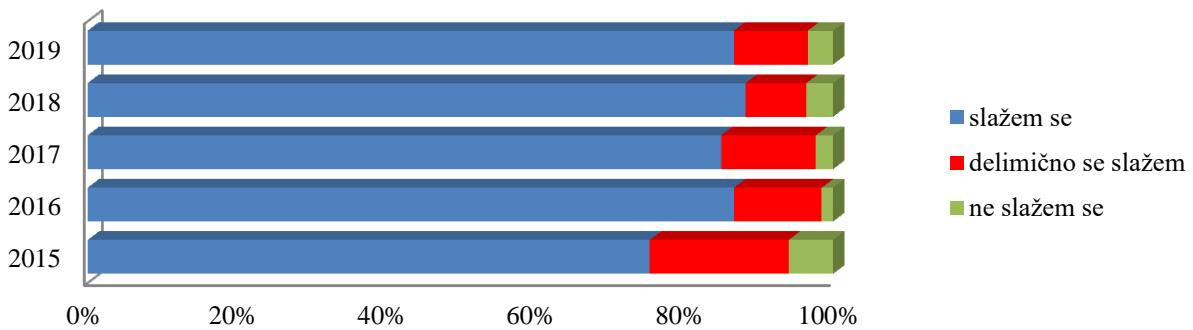
Grafikon 130. Moj lekar odvaja dovoljno vremena da razgovara sa mnom



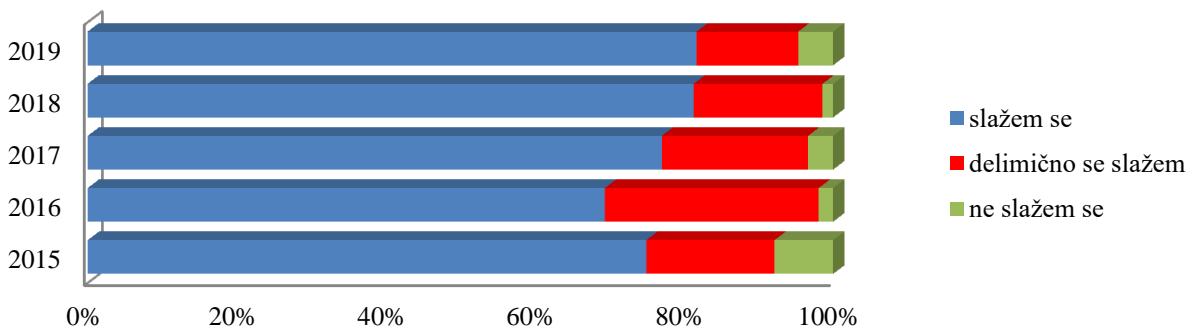
Grafikon 131. Moj lekar me pažljivo sluša



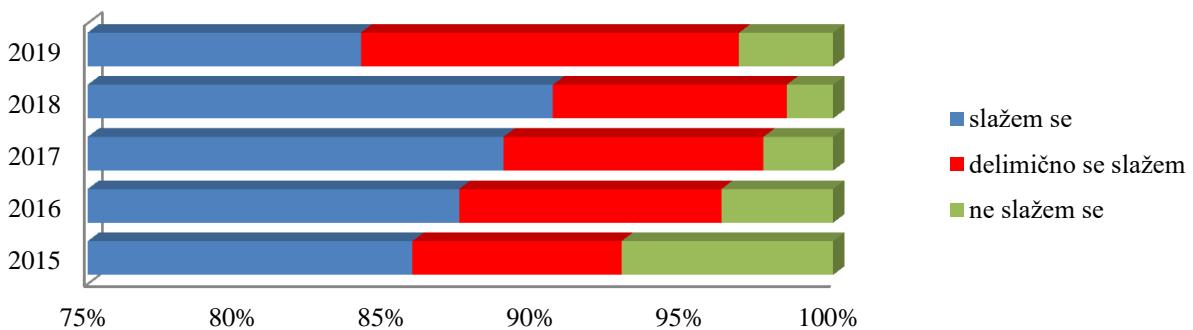
Grafikon 132. Moj lekar mi daje jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje mi prepisuje



Grafikon 133. Moj lekar mi daje jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje mi prepisuje



Grafikon 134. Kada imam novi zdravstveni problem prvo idem kod svog izabranog lekara



3.6. Zadovoljstvo organizacijom službe za zdravstvenu zaštitu žena

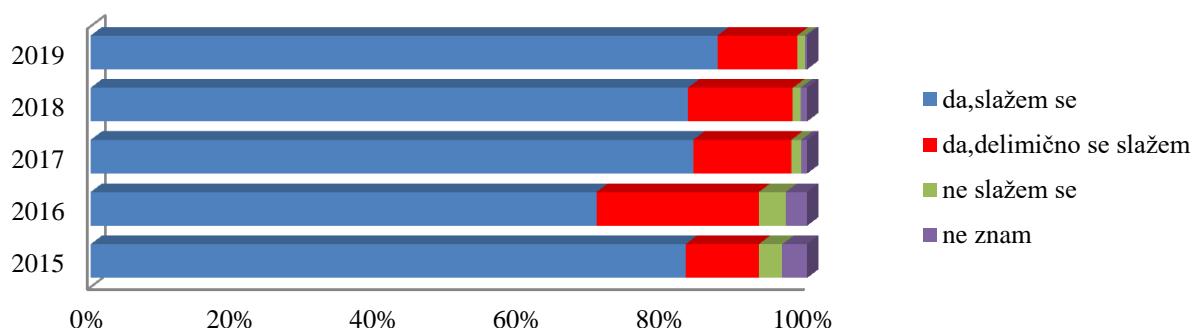
Zadovoljstvo organizacijom rada zdravstvene službe procenjivano je kroz sledeće izjave:

- Zadovoljan sam radnim vremenom
- Mogu da dođem na pregled vikendom
- Dostupna je invalidima i osobama u kolicima
- Da bih išao kod specijaliste prvo moram da idem kod svog izabranog lekara
- U čekaonici ima dovoljno mesta za sedenje

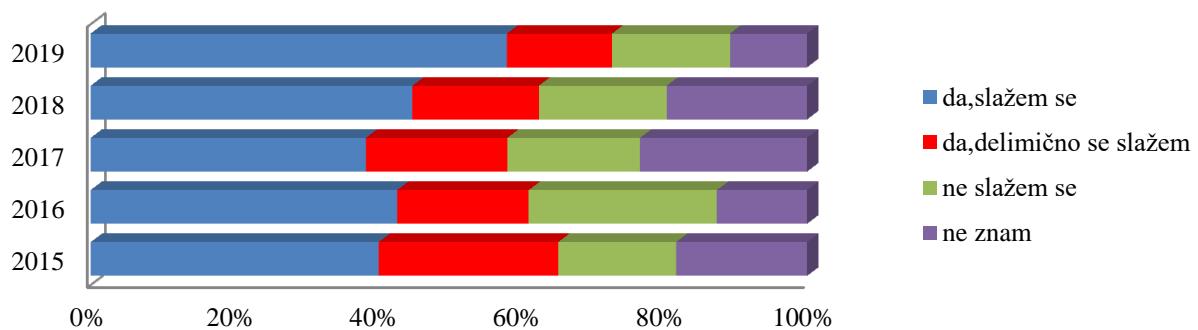
- Moram dugo da čekam u čekaonici da posetim lekara
- U toku radnog vremena mogu lako da razgovaram sa lekarom telefonom i dobijem savet
- Kada dodjem i hitno mi treba pregled lekara to mogu da obavim istog dana
- Postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe
- Ustanova ima svoju internet prezentaciju
- Ustanova ima dovoljno medicinske opreme

U pogledu radnog vremena ispitanice su iskazale visok stepen zadovoljstva . U posmatranom petogodišnjem periodu povećava se zadovoljstvo ovim segmentom organizacije službe za zdravstvenu zaštitu. Korisnice službe za zdravstvenu zaštitu žena manje su zadovoljne mogućnošću pregleda vikendom ali i u ovom segmentu organizacije se beleži poboljšanje. Niži stepen zadovoljstva ispitanice su iskazale u pogledu mogućnosti razgovora i dobijanje saveta telefonskim putem. Tokom 2015. godine skoro polovina korisnica nije bila upoznata sa postojanjem internet prezentacije ustanove dok u 2019. godini 28% korisnica nema informaciju o postajanju internet prezentacije. O mogućnostima za žalbe i primedbe informisano je preko 80% korisnica. U analiziranom petogodišnjem intervalu dvostruko je povećan udio informisanih korisnica o tome da li zdravstvena ustanova ima dovoljno medicinske opreme.

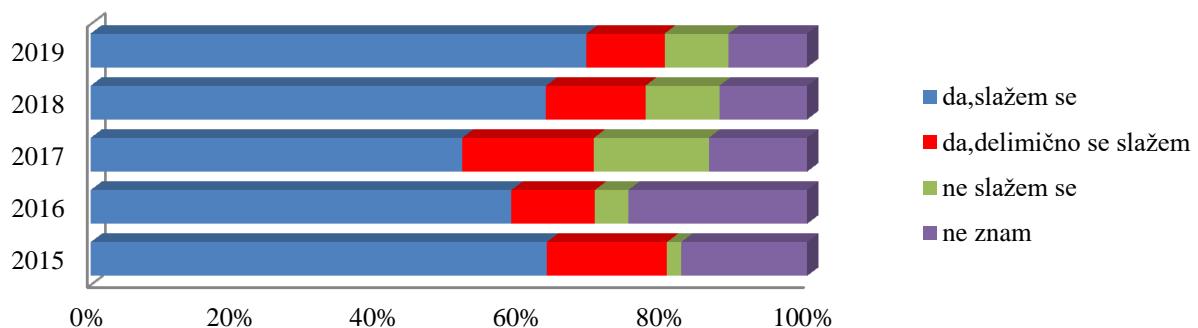
Grafikon 135. Zadovoljan sam radnim vremenom



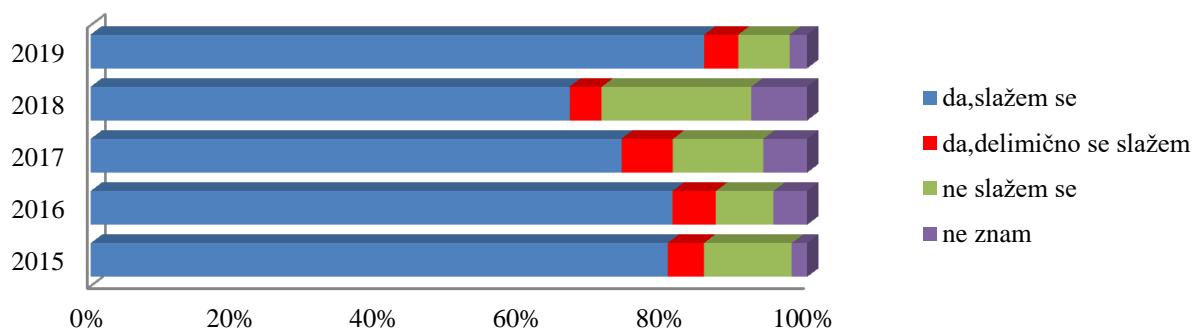
Grafikon 136. Mogu da dodem na pregled vikendom



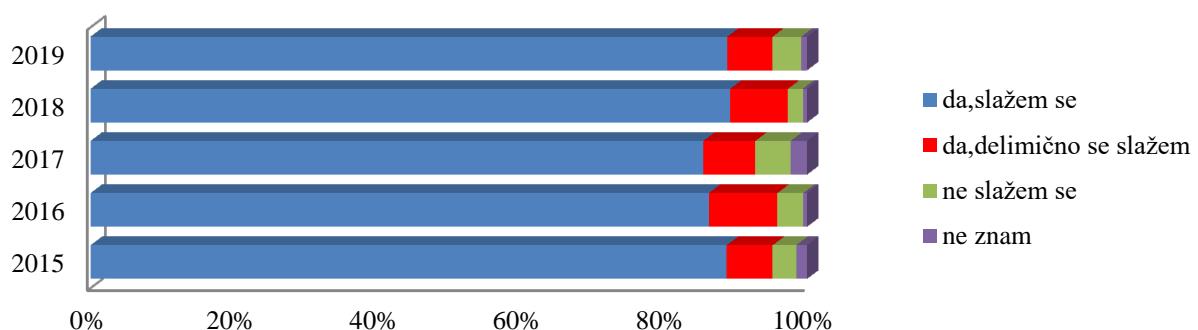
Grafikon 137. Služba je dostupna invalidima i osobama u kolicima



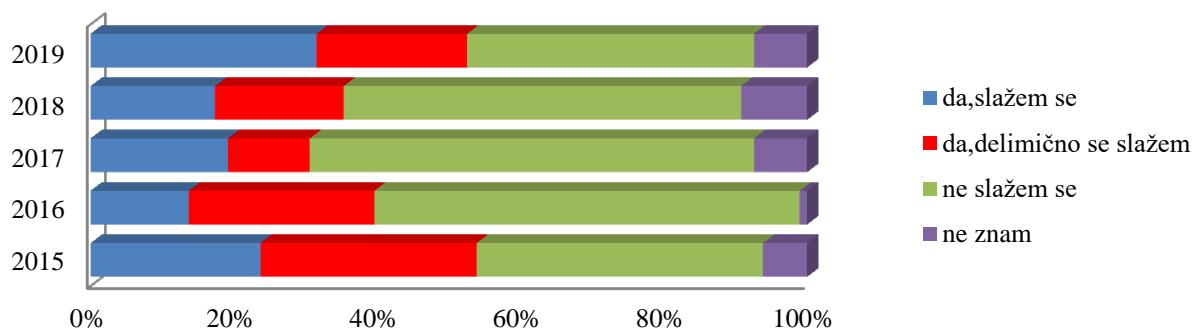
Grafikon 138. Da bih išao kod specijaliste prvo moram da idem kod svog izabranog lekara



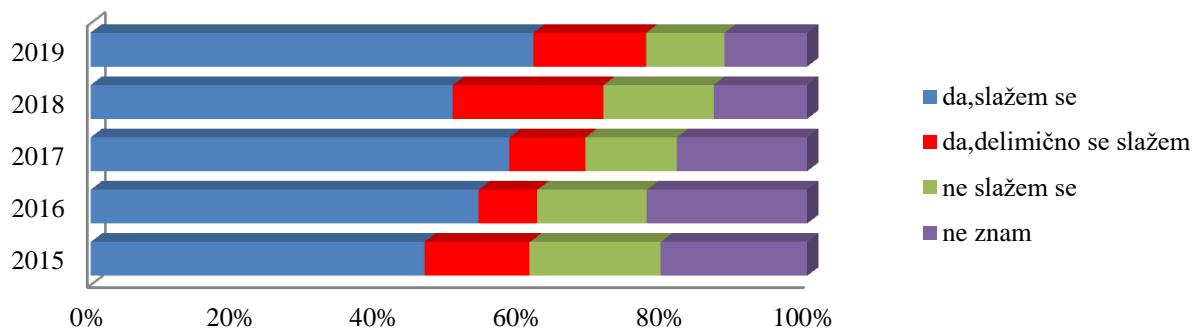
Grafikon 139. U čekaonici ima dovoljno mesta za sedenje



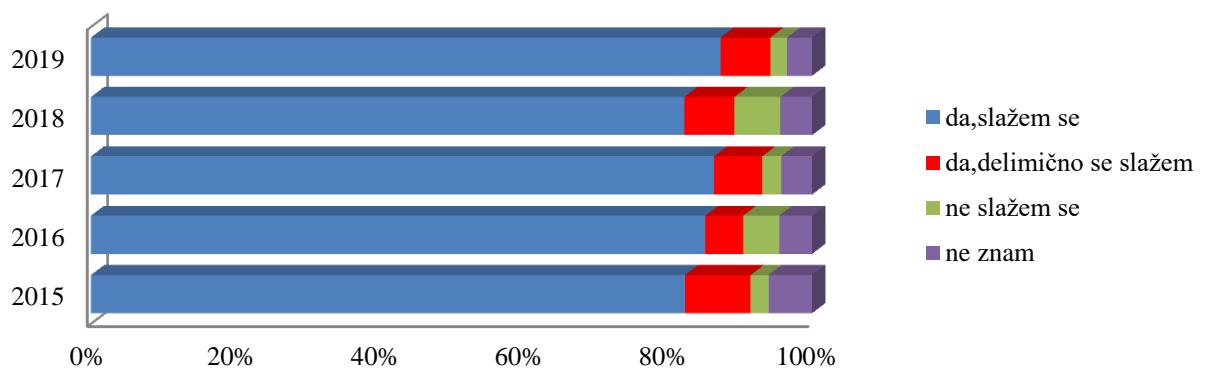
Grafikon 140. Moram dugo da čekam u čekaonici da posetim lekara



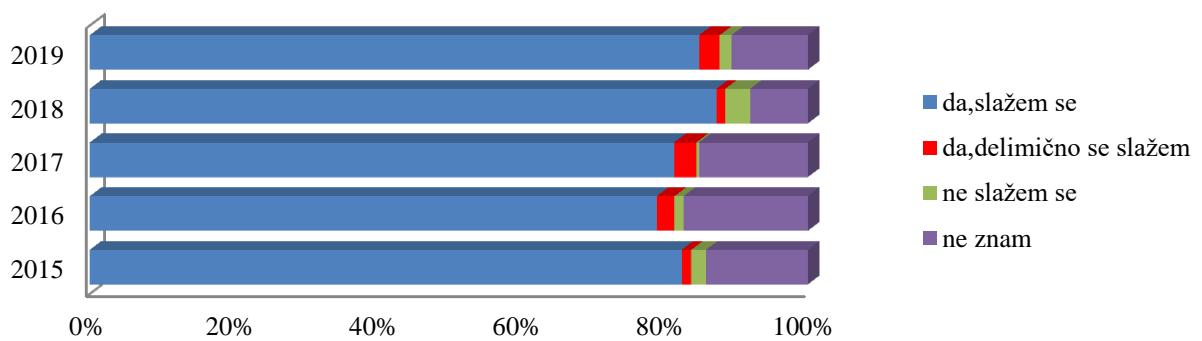
Grafikon 141. U toku radnog vremena mogu lako da razgovaram sa lekarom telefonom i dobijem savet



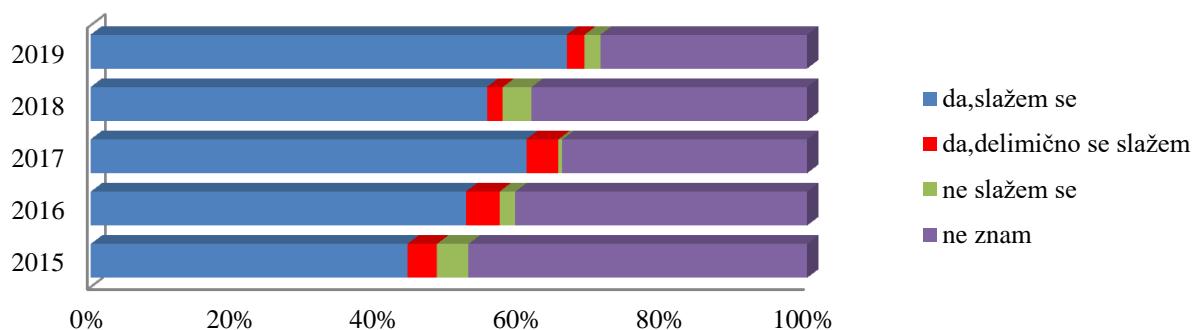
Grafikon 142. Kada dodjem i hitno mi treba pregled lekara to mogu da obavim istog dana



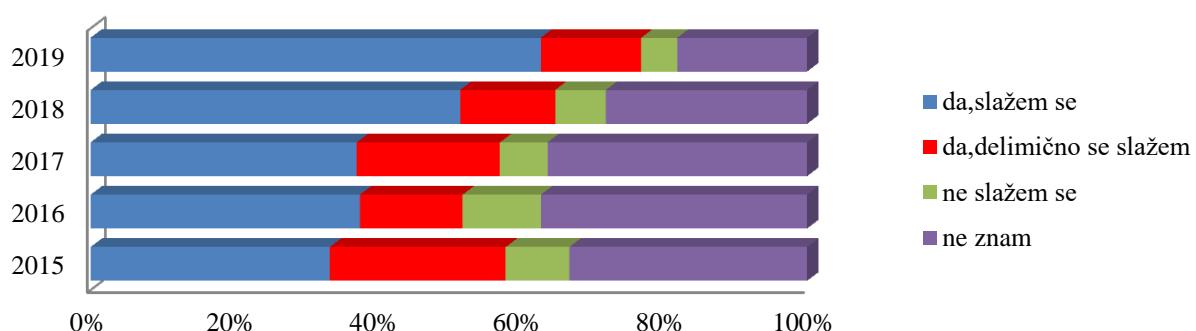
Grafikon 143. Postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe



Grafikon 144. Ustanova ima svoju internet prezentaciju



Grafikon 145. Ustanova ima dovoljno medicinske opreme



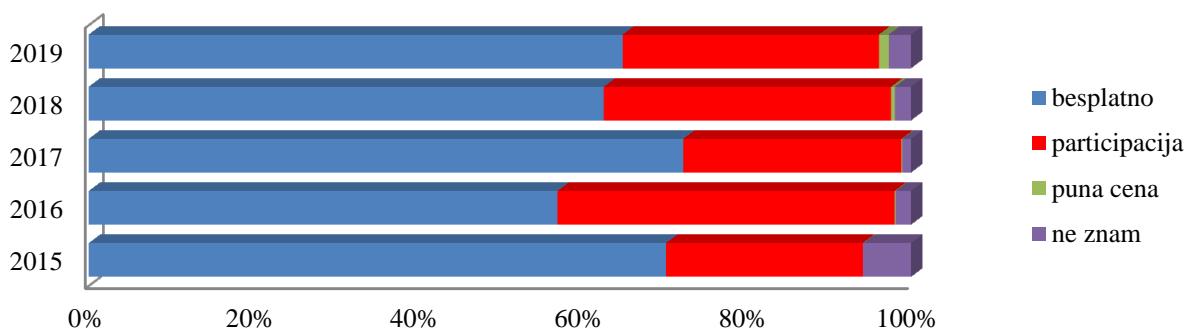
3.7. Finansijski aspekti zdravstvenih potreba

Finansijski efekti zdravstvenih potreba pacijenata procenjivani su kroz pitanja o tome da li su određene usluge besplatne ili pacijent mora da plati:

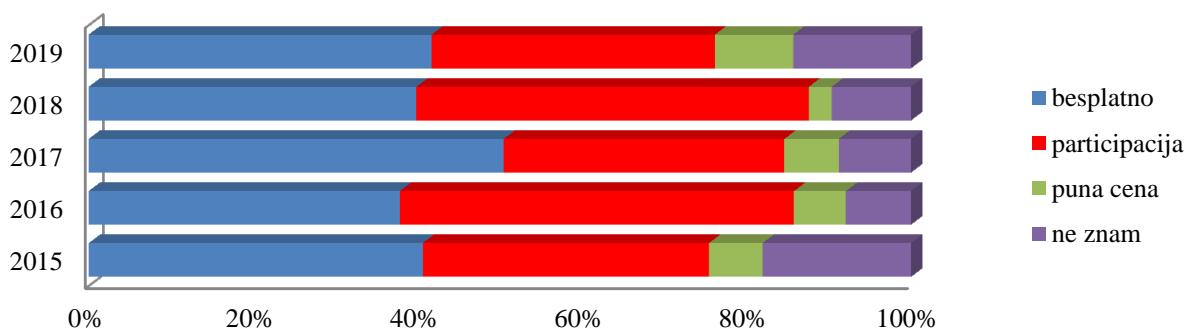
- Pregled izabranog lekara
- Lekovi ili injekcije koje prepiše lekar
- Pregled specijaliste po uputu izabranog lekara
- Kućna poseta izabranog lekara
- Pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu

Pregled kod izabranog lekara besplatan je za najveći deo ispitanica, više od jedne trećine plaća participaciju dok je broj žena koje plaćaju punu cenu zanemarljiv. Za propisanu terapiju participaciju plaća između jedne trećine i jedne polovine žena a punu cenu od 3% do 10%. Oko jedne trećine pregled žena koje su upućene od strane izabranog lekara pregled kod specijaliste obavljuju uz plaćanja participacije a punu cenu između 1% i 3%. Kada su u pitanju kućne posete izabranog lekara, svaka druga ispitanica ne zna da li su dostupne kao besplatne, uz participaciju ili plaćanje pune cene.

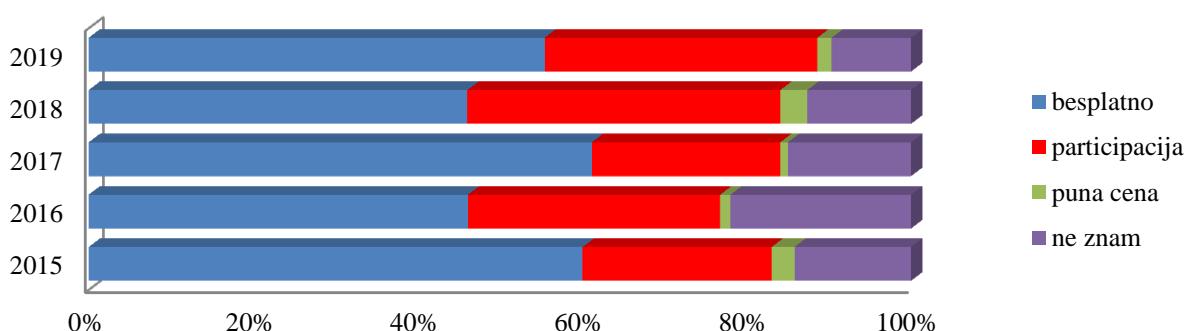
Grafikon 146. Pregled izabranog lekara



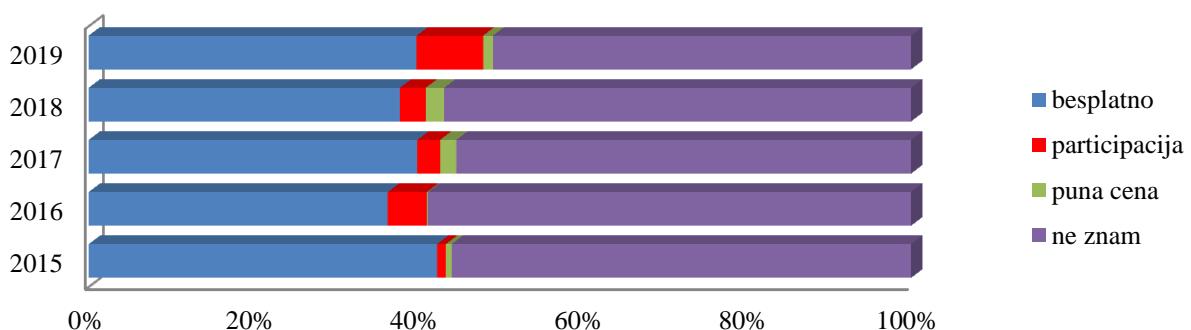
Grafikon 147. Lekovi ili injekcije koje prepiše lekar



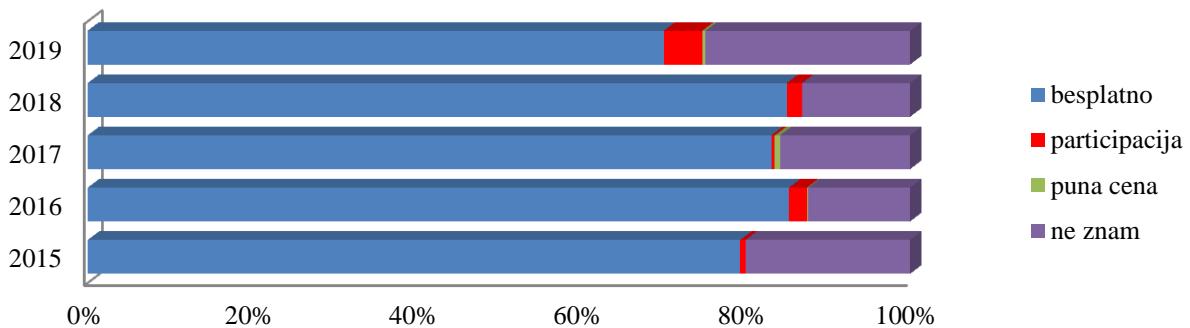
Grafikon 148. Pregled specijaliste po upitu izabranog lekara



Grafikon 149. Kućna poseta izabranog lekara

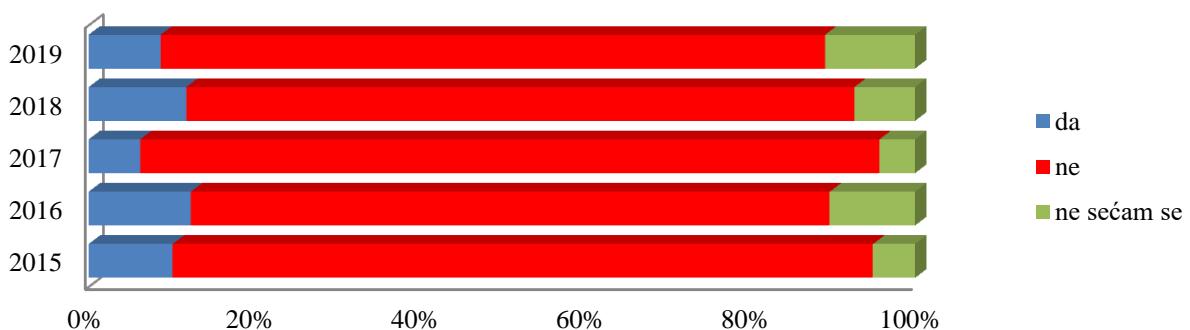


Grafikon 150. Pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu



Najveći deo ispitanica (između 80 i 90%) u proteklih godinu dana nije bio u situaciji da propusti ili odloži lekarski pregled zato što nisu mogle da plate pregled ili lekove. Ipak, svaka deseta žena nije otišla na lekarski pregled zbog finansijskih poteškoća.

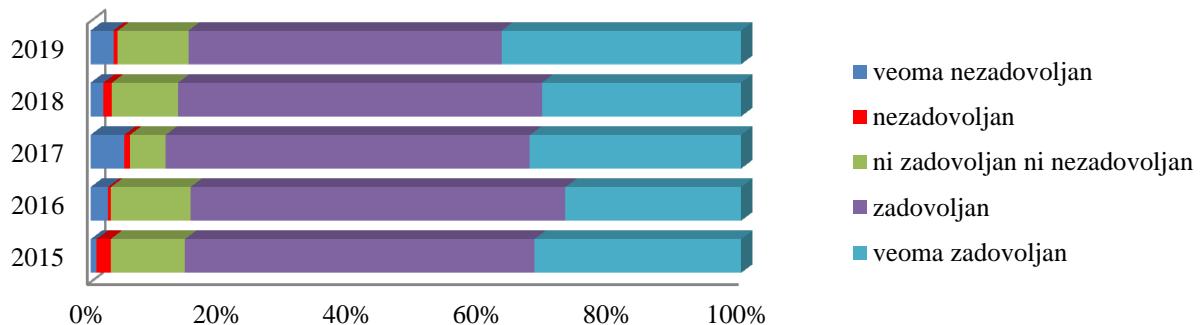
Grafikon 151. Neodlazak kod lekara zbog finansijskih razloga



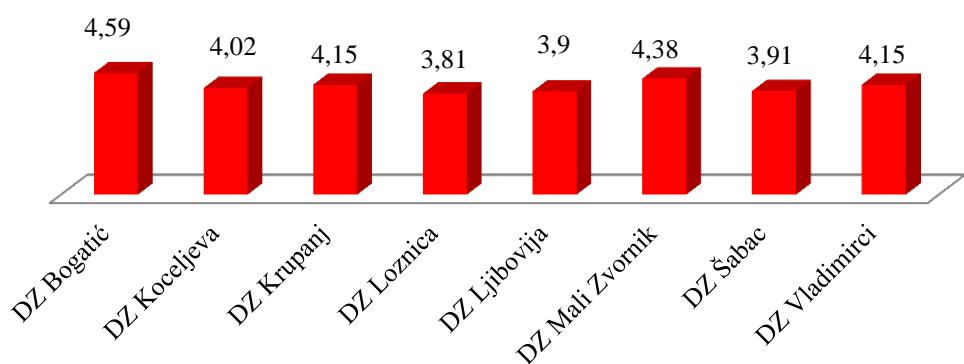
3.8 Sveukupno zadovoljstvo službom za zdravstvenu zaštitu žena

Kada se sagledaju svi aspekti zdravstvene zaštite u službi za zdravstvenu zaštitu žena, više od jedne trećine korisnica su veoma zadovoljne, preko jedne polovine su zadovoljne (prosečna ocena 4), svaka deseta je zadovoljstvo izrazila prosečnom ocenom 3 (ni zadovoljna ni nezadovoljna). Veoma nezadovljnih je između 3% i 5%. Zdravstvenom zaštitom žena najzadovoljnije su korisnice u Domu zdravlja Bogatić (prosečna ocena 4,59) a najmanje zadovoljne korisnice u Domu zdravlja Loznica koje su zadovoljstvo ocenile prosečnom ocenom 3,81.

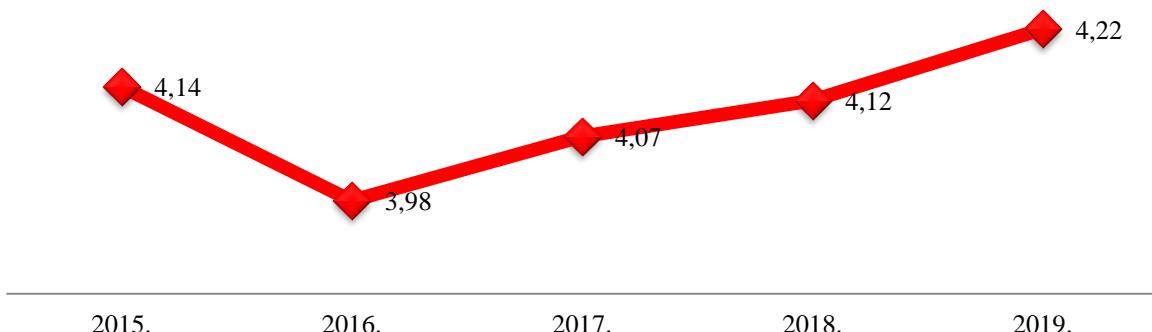
Grafikon 152. Ukupno zadovoljstvo službom za zdravstvenu zaštitu žena



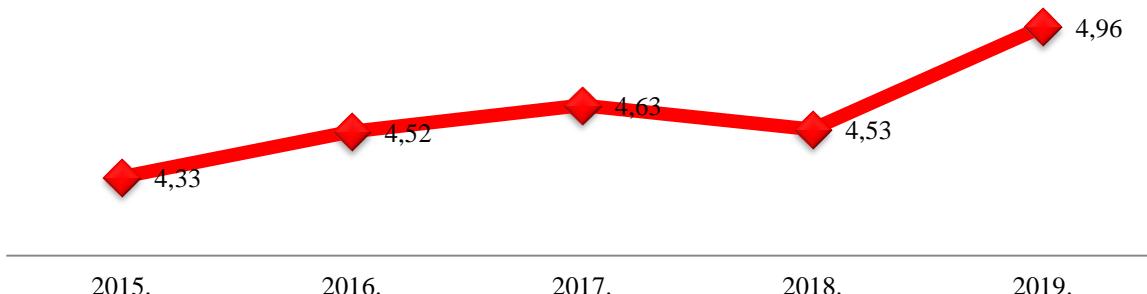
Grafikon 153. Prosečne ocene zadovoljstva službom za zdravstvenu zaštitu žena, 2015-2019.godina



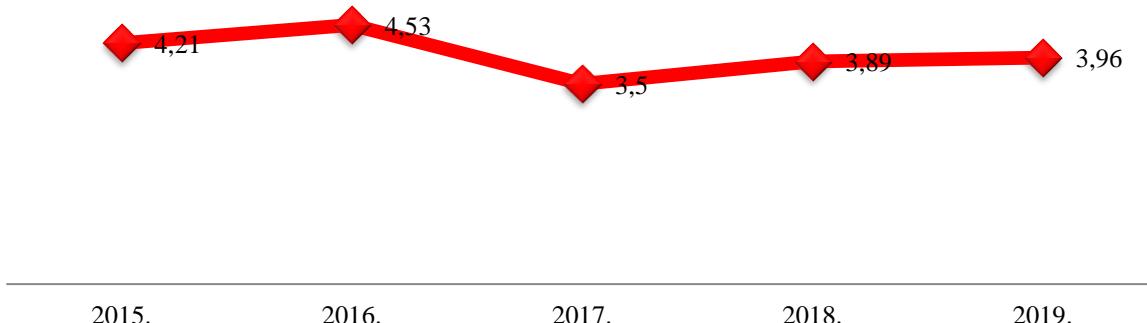
Grafikon 154. Prosečne ocene opštег zadovoljstva službama za zdravstvenu zaštitu žena u Mačvanskom okrugu



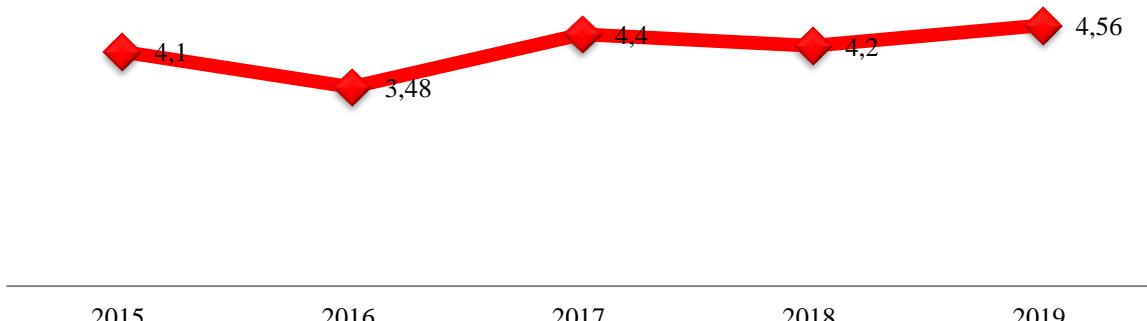
Grafikon 155. Zadovoljstvo korisnica službom za zdravstvenu zaštitu žena u Domu zdravlja Bogatić



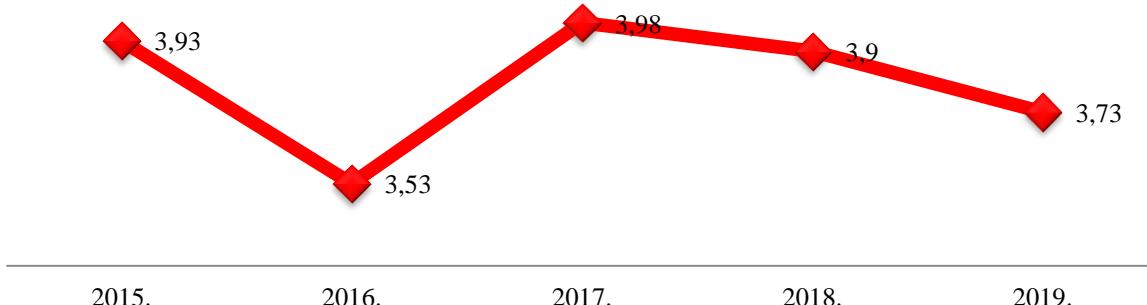
Grafikon 156. Zadovoljstvo korisnica službom za zdravstvenu zaštitu žena u Domu zdravlja Koceljeva



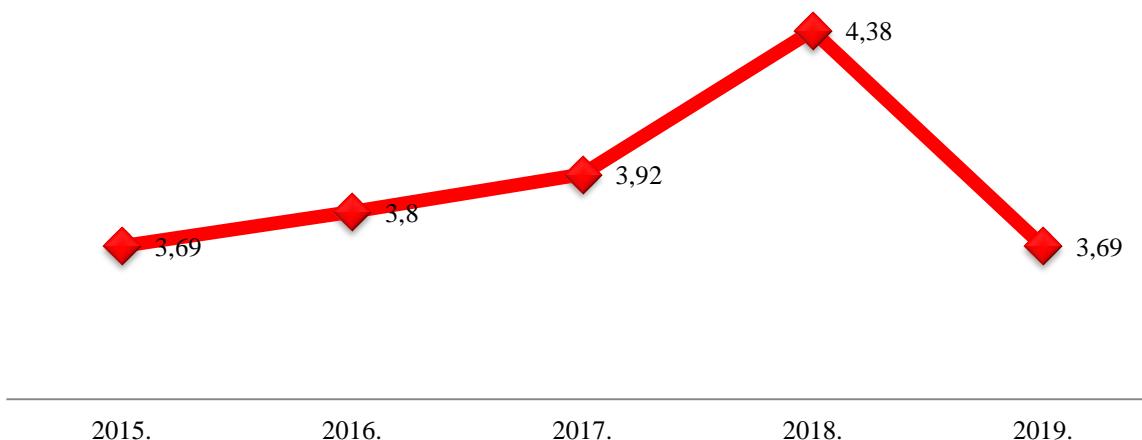
Grafikon 157. Zadovoljstvo korisnica službom za zdravstvenu zaštitu žena u Domu zdravlja Krupanj



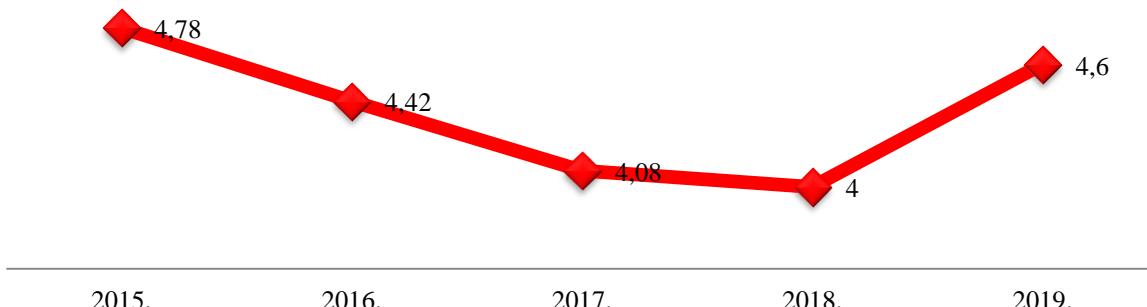
Grafikon 158. Zadovoljstvo korisnica službom za zdravstvenu zaštitu žena u Domu zdravlja Loznica



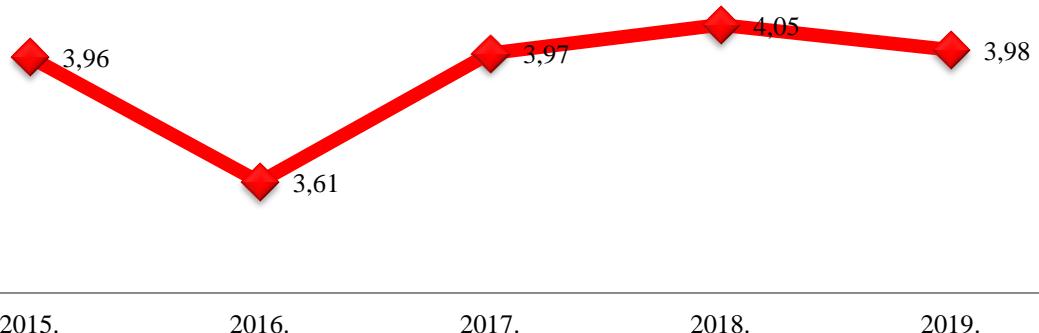
Grafikon 159. Zadovoljstvo korisnica službom za zdravstvenu zaštitu žena u Domu zdravlja Ljubovija



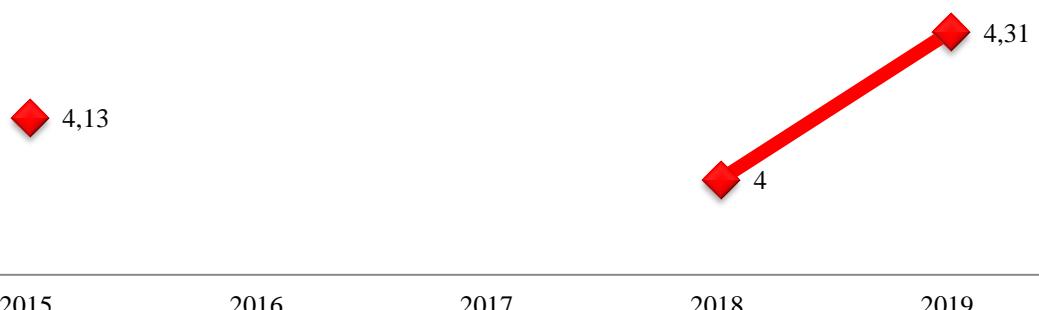
Grafikon 160. Zadovoljstvo korisnica službom za zdravstvenu zaštitu žena u Domu zdravlja Mali Zvornik



Grafikon161. Zadovoljstvo korisnica službom za zdravstvenu zaštitu žena u Domu zdravlja Šabac



Grafikon 162. Zadovoljstvo korisnica službom za zdravstvenu zaštitu žena u Domu zdravlja Vladimirci*



*U Domu zdravlja Vladimirci, 2016. i 2017. godine nije sprovedeno istraživanje zadovoljstva

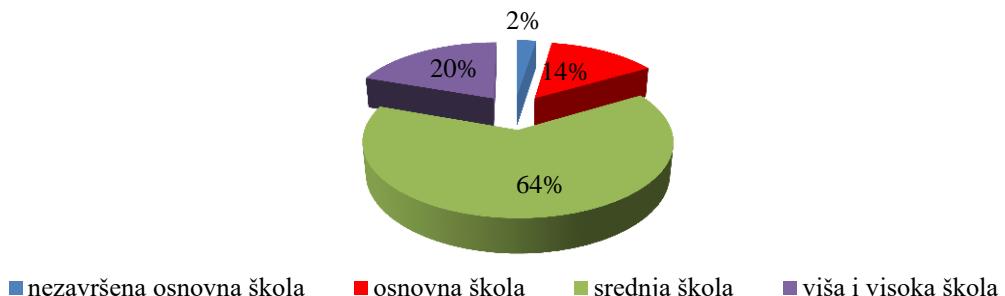
4.ZADOVOLJSTVO KORISNIKA STOMATOLOŠKOM ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM

4.1 Polna struktura, prosečna starost, obrazovni i materijalni status

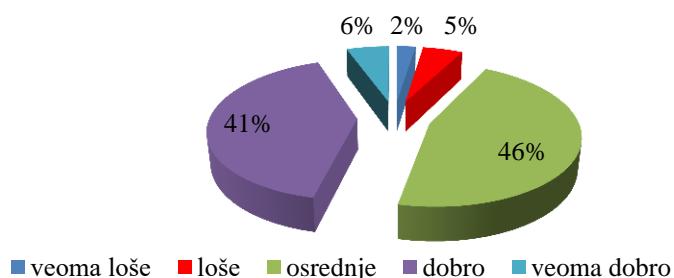
Tokom petogodišnjeg istraživanja zadovoljstva radom službe stomatološke zdravstvene zaštite obuhvaćeno je više od 1100 ispitanika. Anketu su popunjavali roditelji (staratelji) dece. Od ukupnog broja ispitanika 32% je muškog pola i 68% ženskog pola, prosečne starosti 43 godine. Najveći deo ispitanika, 64% je završilo srednju školu, sa visokim obrazovanjem je svaki peti ispitanik, 14% je završilo osnovnu školu dok je bez osnovnog obrazovanja 2% ispitanika.

Svoje materijalno stanje najveći deo učesnika istraživanja zadovoljstva izabranim stomatologom ocenio je kao "osrednje" (46%) ili kao "dobro"(41%). Kao "loše" svoje materijalno stanje ocenilo je 5% ispitanika. Da je materijalni status veoma loš procenjuje 2% ispitanika dok je 6% veoma zadovoljno materijalnim statusom i ocenili su kao "veoma dobro".

Grafikon 163. Obrazovna struktura ispitanika



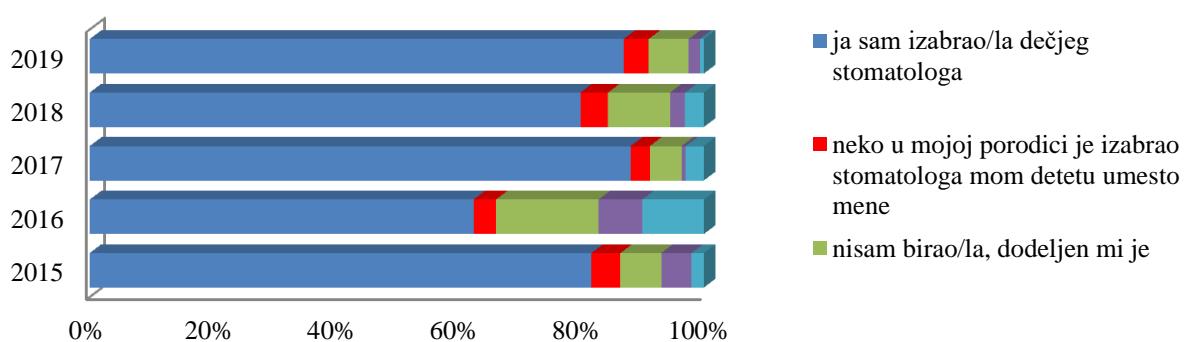
Grafikon 164. Materijalni status ispitanika



4.2 Izbor stomatologa, promena stomatologa, dužina lečenja i posete stomatologu

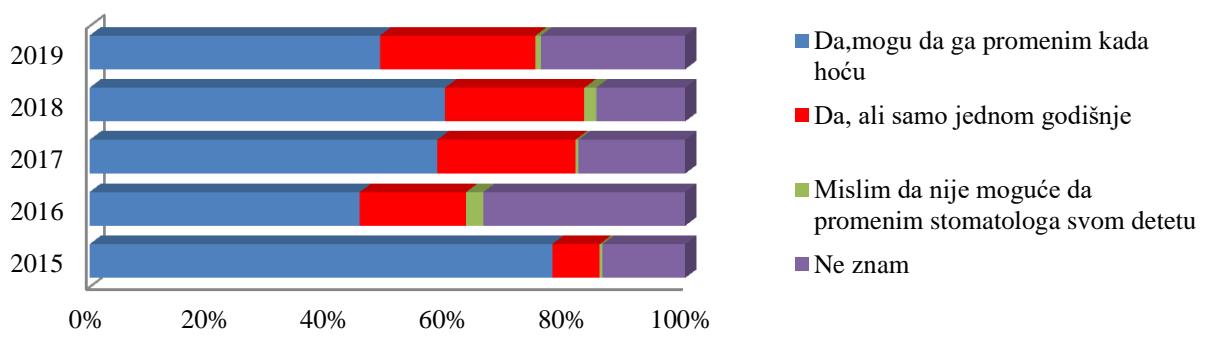
Izabranog stomatologa uglavnom biraju roditelji dece u preko 80% slučajeva izuzev u 2016. godini kada je svega 62% roditelja izabrao stomatologa dok im je u 17% slučajeva stomatolog dodeljen. 7% dece nema izabranog stomatologa ili su dali odgovor "ne znam".

Grafikon 165. Način izbora stomatologa



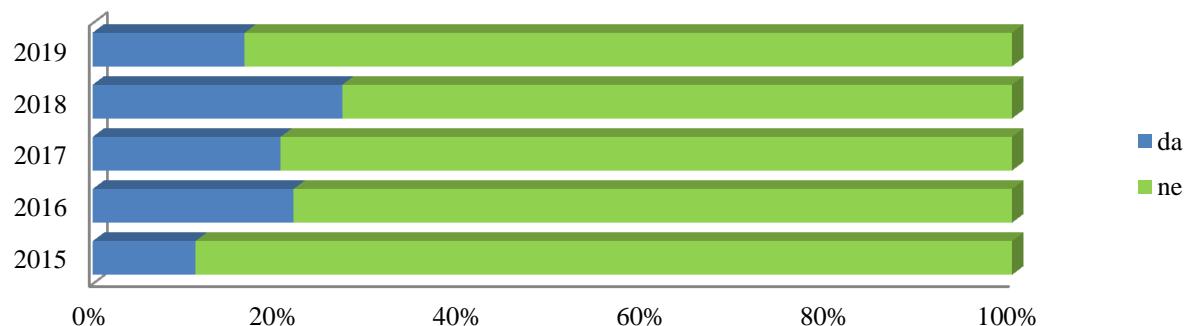
Informisanost o mogućnosti promene izabranog stomatologa se smanjivala tokom posmatranog petogodišnjeg perioda. U 2019. godini manje od polovine korisnika je imalo informaciju da mogu promeniti izabranog stomatologa kada žele, više od jedne četvrtine smatra da to mogu učiniti samo jednom godišnje. Takođe, jedna četvrta ispitanika ne zna ima li mogućnosti da promeni izabranog stomatologa.

Grafikon 166. Informisanost o mogućnosti promene izabranog stomatologa



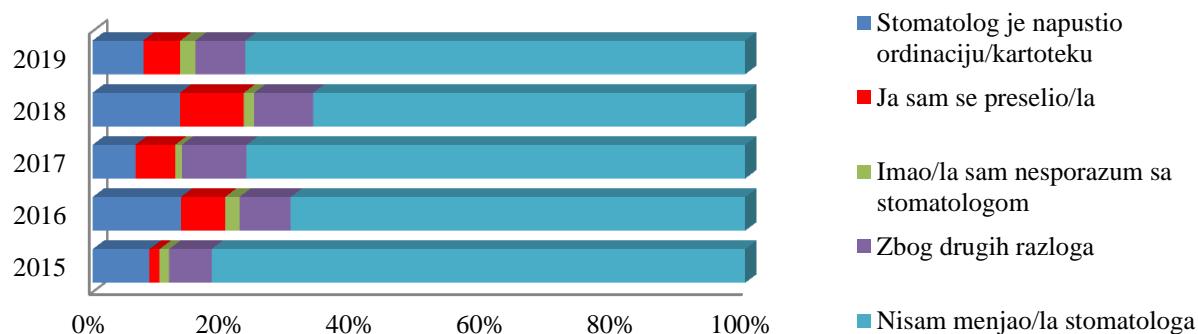
Između 73% i 89% ispitanika nije menjalo svog izabranog stomatologa. Najveći udeo korisnika koji su menjali izabranog stomatologa zabeležen je 2018. godine (27%) a najmanji 2015. godine kada je tek svaki deseti korisnik menjao izabranog stomatologa.

Grafikon 167. Promena lekara



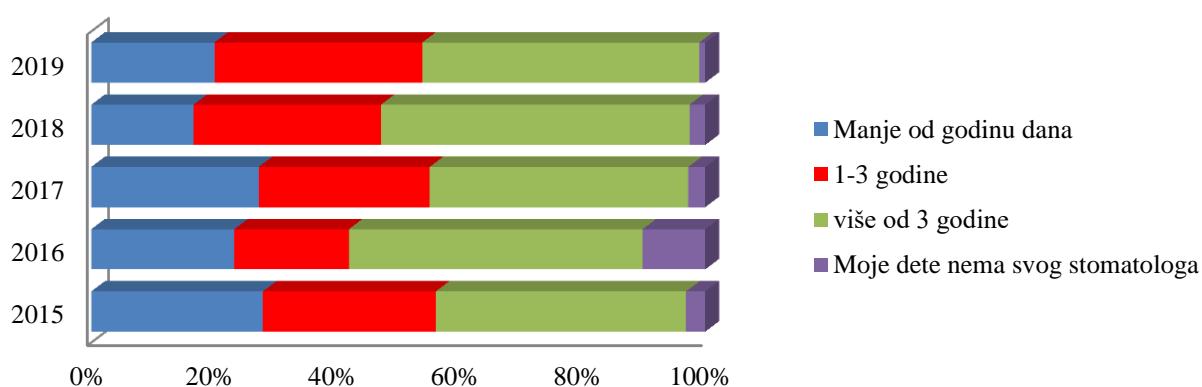
Razlozi promene izabranog stomatologa uglavnom se odnose na napuštanje ordinacije stomatologa ili preseljenje korisnika dok su nesporazumi sa stomatologom kao razlog promene navedeni u veoma malom procentu (između 1% i 2%).

Grafikon 168. Razlog promene lekara



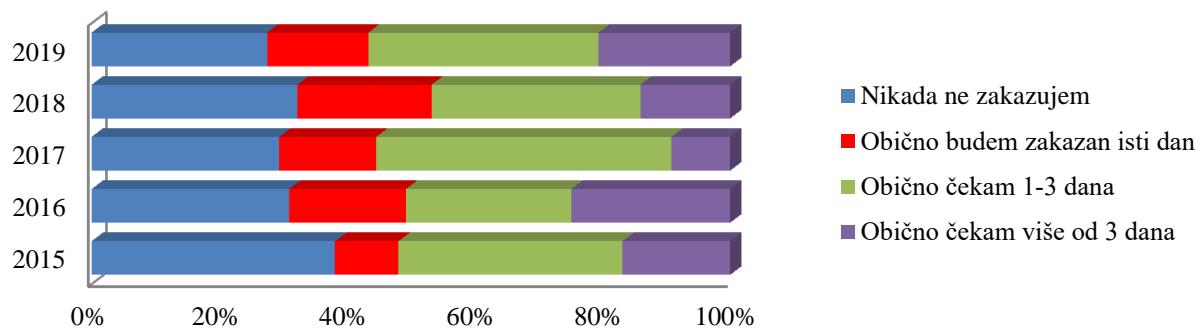
Najveći deo ispitanika se duže od 3 godine leči kod izabranog stomatologa (između 40% i 50%)

Grafikon 169. Dužina lečenja kod izabranog stomatologa



Mogućnost posete izabranom stomatologu bez zakazivanja smanjivala se tokom posmatranog petogodišnjeg perioda. Dok je u 2015. godini preko 38% koristilo stomatološke usluge izabranog stomatologa bez zakazivanja, 2019. godine je 27% to moglo učiniti bez zakazivanja. Porastao je i udeo korisnika koji na zakazani termin čekaju duže od 3 dana sa 17% na 20%. Na zakazani termin duže od tri dana najviše se čekalo 2016. godine (skoro jedna četvrtina ispitanika) a najmanje 2017. godine kada je svaki deseti korisnik čekao duže od 3 dana na pregled kod izabranog stomatologa.

Grafikon 170. Zakazivanje poseta kod izabranog stomatologa



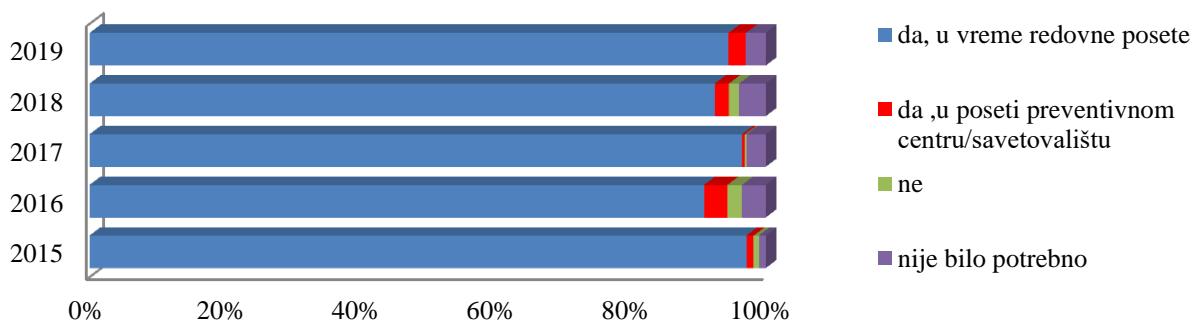
4.3 Zdravstveno-vaspitni rad stomatologa

Zadovoljstvo preventivnim radom izabranog stomatologa procenjivano je na osnovu saveta o sledećim temama:

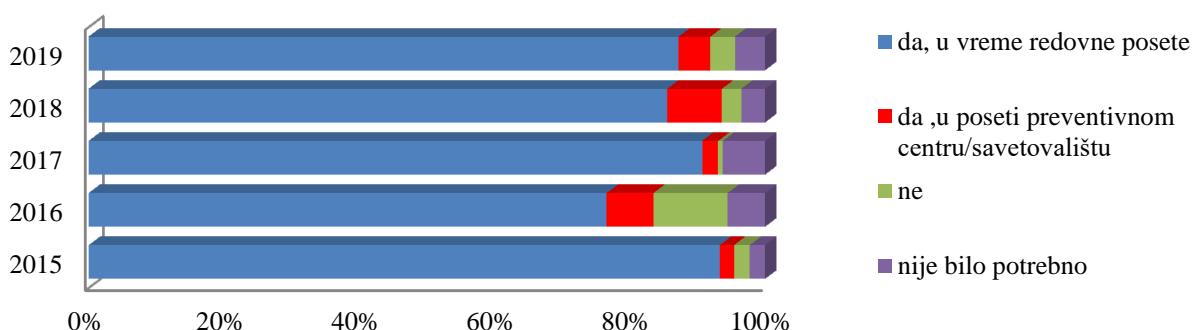
- Značaj redovnih pregleda
- Upotreba fluora (paste, tablete..)
- Pravilno pranje zuba
- Ortodontske nepravilnosti
- Nastanak karijesa
- Pribor za oralnu higijenu
- Pravilna ishrana

Korisnici službe za stomatologiju iskazili su visok stepen zadovoljstva u pogledu preventivnog rada izabralih stomatologa. Kada se izuzmu oni koji smatraju da nemaju potrebu za savetom (2%-3%), praktično svi korisnici su dobili savet o značaju redovnih stomatoloških pregleda. Savete o značaju upotrebe flaura u prevenciji karijesa prilikom redovne posete stomatologu dobilo je između 76% i 93%. O značaju redovnog pranja zuba i nastanku karijesa preko 93% korisnika je dobilo savet. Kada su u pitanju informacije o ortodontskim anomalijama, veći je udeo korisnika koji nisu dobili nikakve savete na ovu temu-između 4% i 8% . Savetovanjem o pravilnoj ishrani obuhvaćeno je preko 80% korisnika a udeo korisnika koji nisu dobili savet smanjen je sa 11% u 2016. na 3% u 2019. godini.

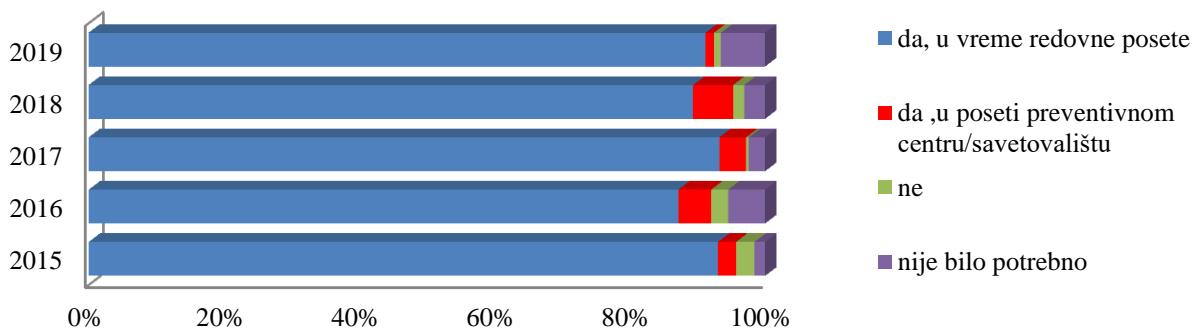
Grafikon 171. savetovanje o značaju preventivnih pregleda



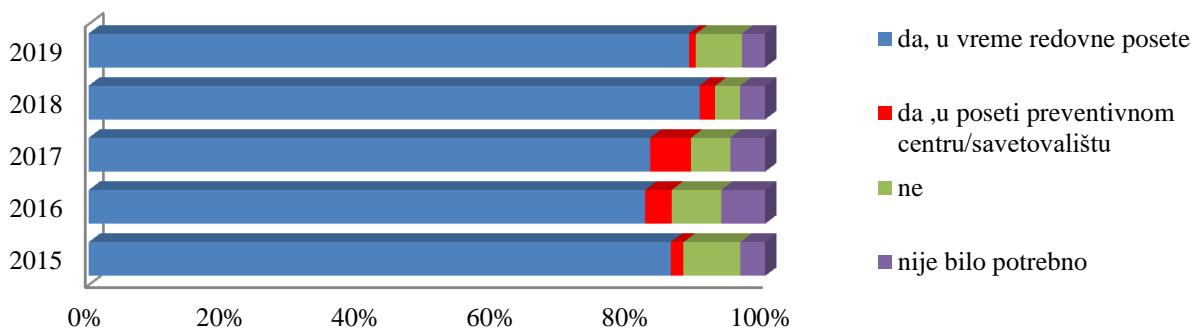
Grafikon 172. Savetovanje o upotreba fluora



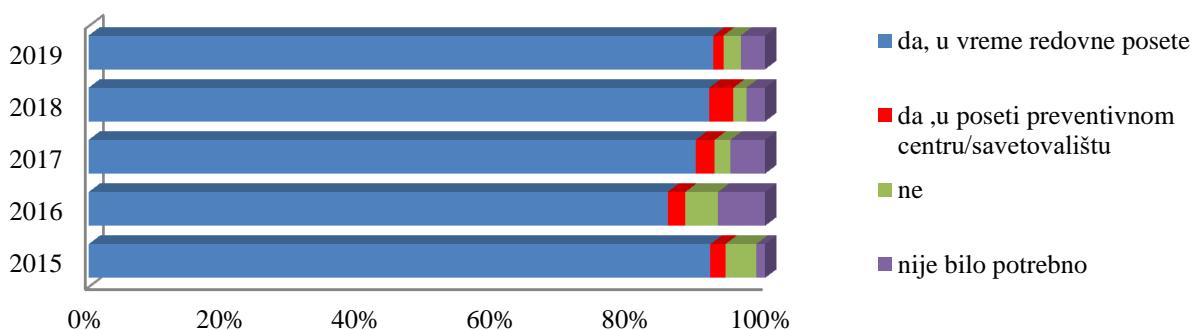
Grafikon 173. Savetovanje o pravilnom pranju zuba



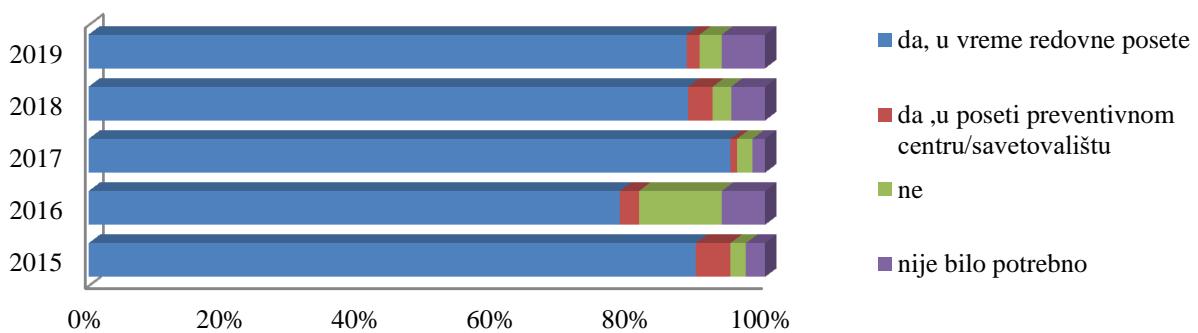
Grafikon 174. Savetovanje o ortodontskim anomalijama



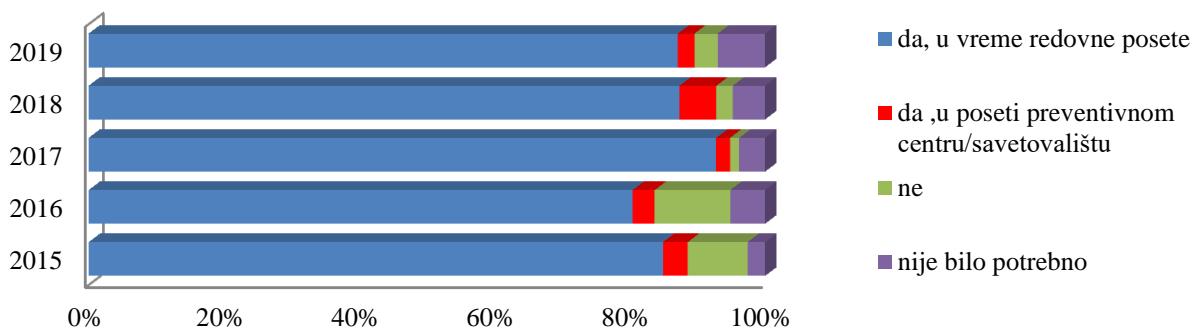
Grafikon 175. Savetovanje o nastanku karijesa



Grafikon 176. Savetovanje o priboru za oralnu higijenu



Grafikon 177. Savetovanje opravilnoj ishrani



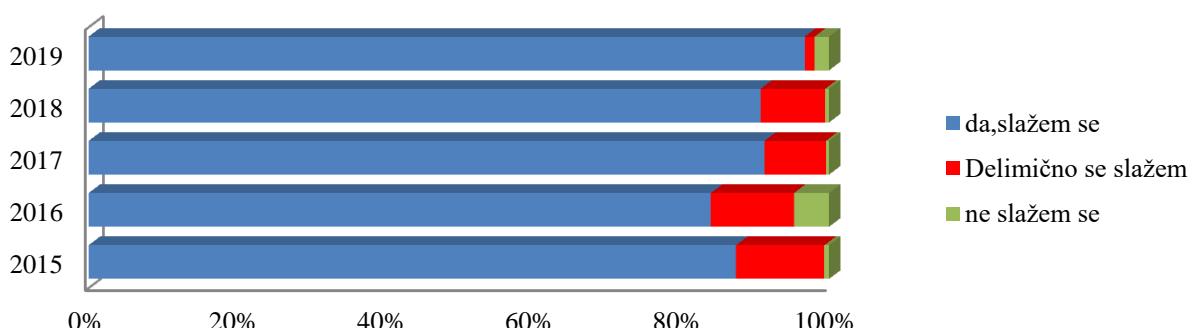
4.4 Zadovoljstvo radom izabranog stomatologa

Zadovoljstvo radom izabranog stomatologa procenjivano je na osnovu sledećih izjava:

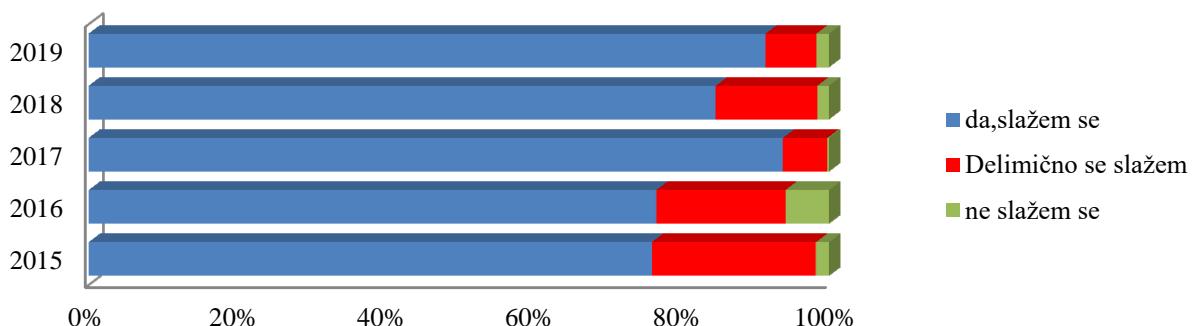
- Stomatolog je upoznat sa problemima i bolestima koje ima moje dete
- Stomatolog odvaja dovoljno vremena da razgovara sa mnjom i detetom
- Stomatolog mi daje jasna objašnjenja o intervencijama koje planira kod deteta
- Kada dete ima problem sa zdravljem usta i zuba prvo idem kod njegovog stomatologa

U proteklom petogodišnjem intervalu porastao je nivo zadovoljstva radom stomatologa u svim posmatranim aspektima. Tokom 2019. godine 97% ispitanika potpuno je saglasno da je stomatolog upoznat sa problemima i bolestima deteta, preko 90% smatra da doktor odvaja dovoljno vremena za razgovor sa roditeljom ili detetom. Više od 96% veoma je zadovoljno jasnoćom informacija u vezi planiranih procedura a čak 99% prvo se javlja svom stomatologu kada ima problem sa zdravljem usta i zuba.

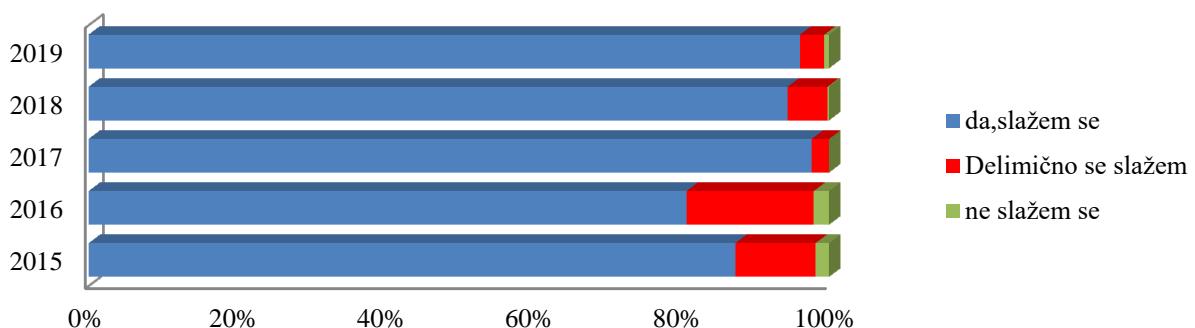
Grafikon 178. Stomatolog je upoznat sa problemima i bolestima koje ima moje dete



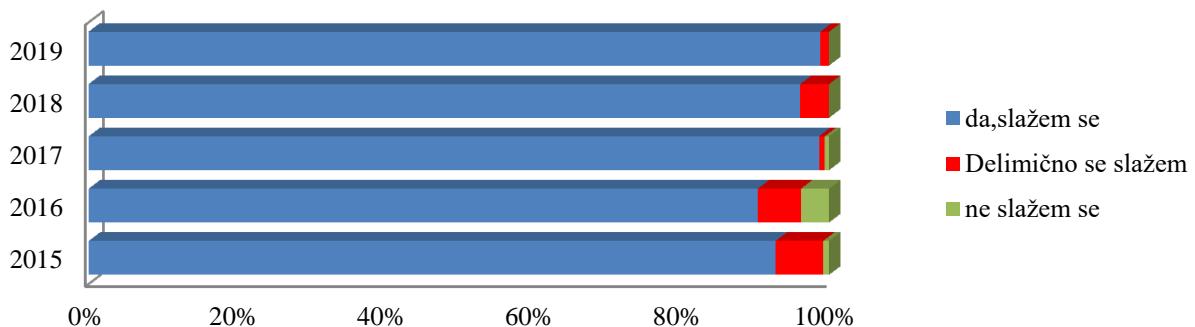
Grafikon 179. Stomatolog odvaja dovoljno vremena da razgovara sa mnom i detetom



Grafikon 180. Stomatolog mi daje jasna objašnjenja o intervencijama koje planira kod deteta



Grafikon 181. Kada dete ima problem sa zdravljem usta i zuba prvo idem kod njegovog stomatologa



4.5 Zadovoljstvo organizacijom službe stomatološke zdravstvene zaštite

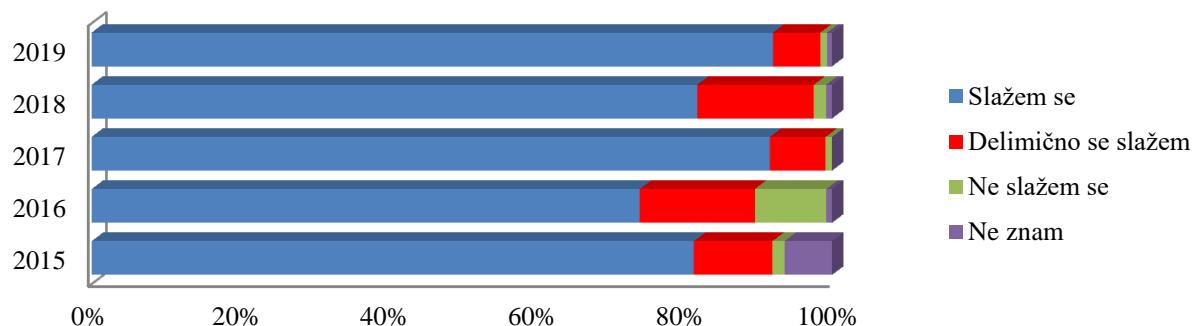
Zadovoljstvo organizacijom službe stomatološke zdravstvene zaštite procenjivano je na osnovu sledećih izjava:

- Zadovoljan sam radnim vremenom
- Mogu da dovedem na stomatološki pregled dete vikendom
- Služba je dostupna deci sa posebnim potrebama
- Osoblje na šalteru je ljubazno

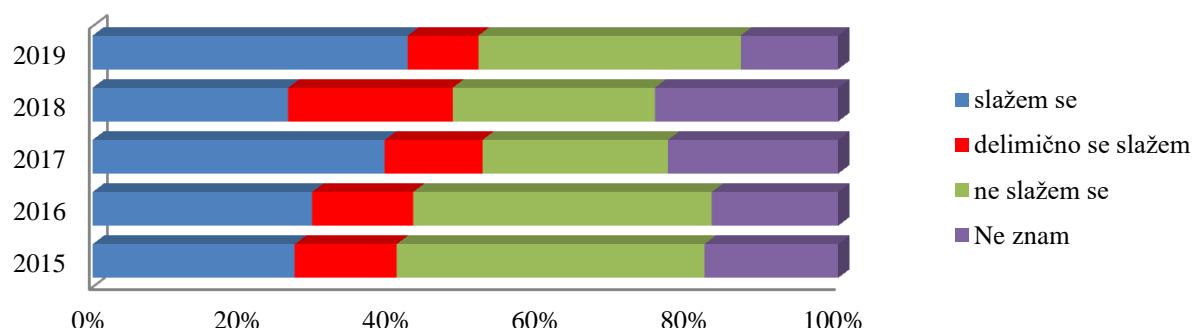
- U čekaonici ima dovoljno mesta za sedenje
- Dugo čekamo pre posete u čekaonici
- Kada je detetu hitno potrebna stomatološka usluga, to možemo da obavimo istog dana
- Postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe

Radnim vremenom stomatološke službe i ljubaznošću medicinskih sestara na šalteru korisnici su veoma zadovoljni kao i mogućnošću da u slučaju hitne potrebe dovedu dete na pregled odmah. Niži stepen zadovoljstva iskazan je u pogledu radnog vremena vikendom i dužine čekanja na posetu u čekaonici. Korisnici stomatološke službe nisu dovoljno informisani u pogledu postojanja mogućnosti za žalbe i primedbe, o pristupu službi osobama sa posebnim potrebama kao i radom tokom vikenda. U 2019. godini skoro petina anketiranih nije imala informaciju o mogućnostima primedbi i žalbi.

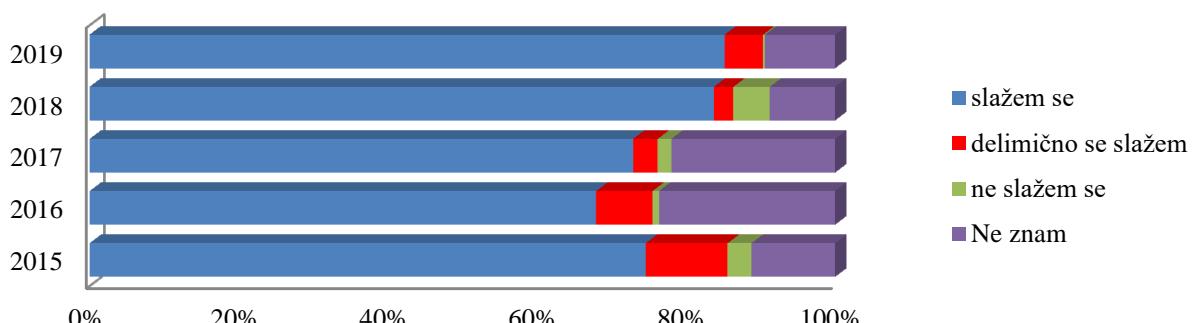
Grafikon 182. Zadovoljan sam radnim vremenom



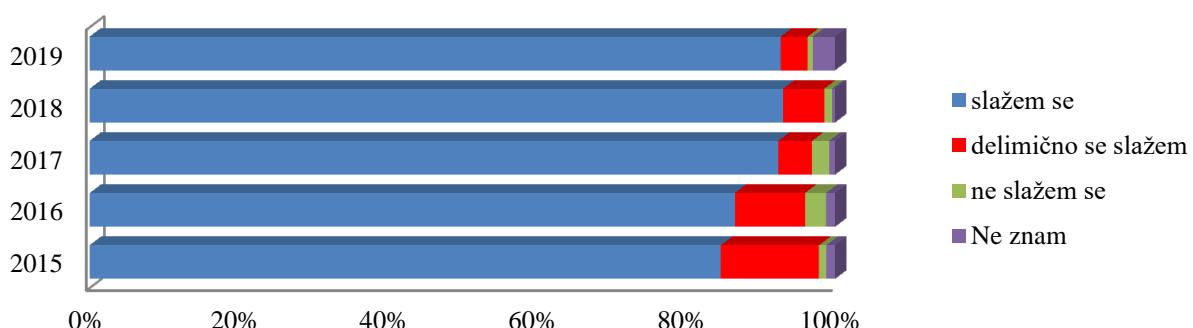
Grafikon 183. Mogu da dovedem na stomatološki pregled dete vikendom



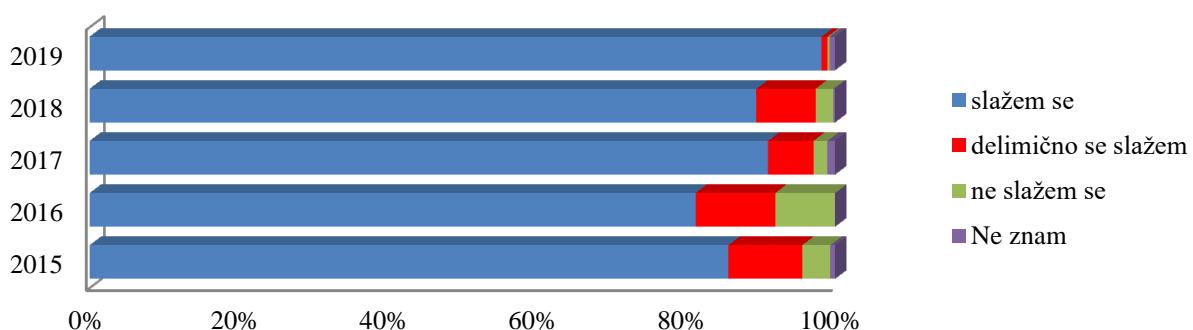
Grafikon 184. Služba je dostupna deci sa posebnim potrebama



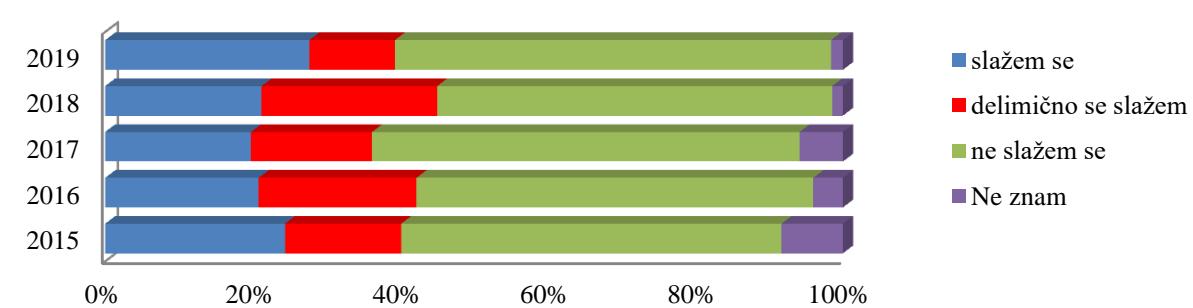
Grafikon 185. Osoblje na šalteru je ljubazno



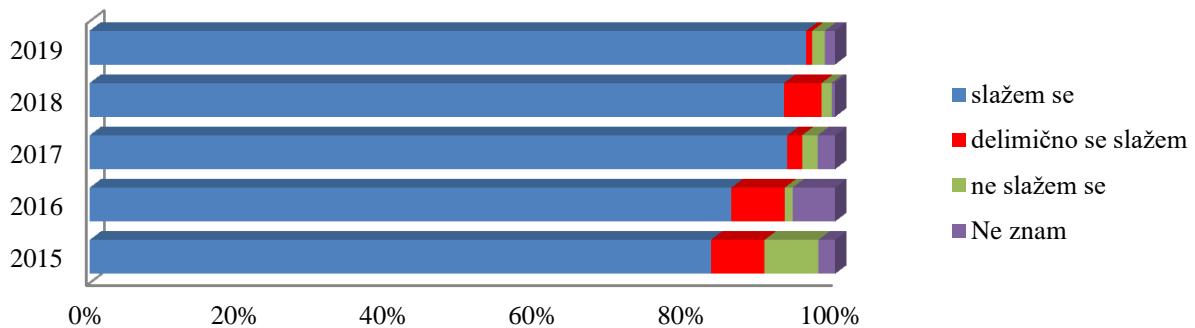
Grafiko 186. U čekaonici ima dovoljno mesta za sedenje



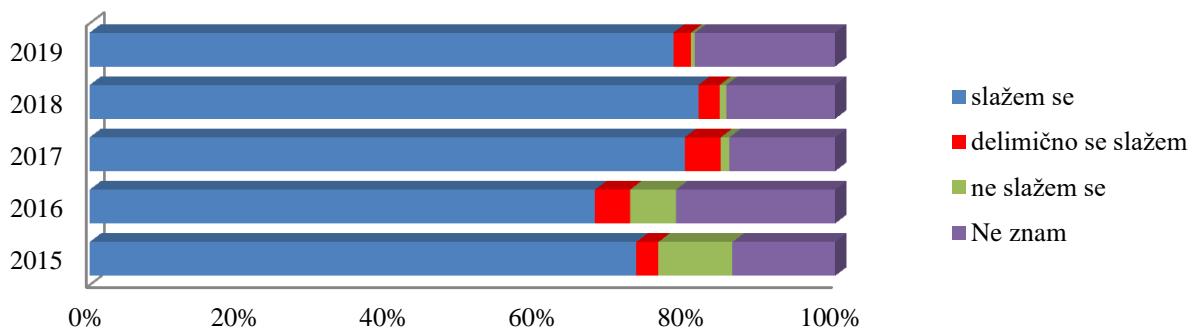
Grafikon 187. Dugo čekamo pre posete u čekaonici



Grafikon 188. Kada je detetu hitno potrebna stomatološka usluga, to možemo da obavimo istog dana



Grafikon 189. Postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe



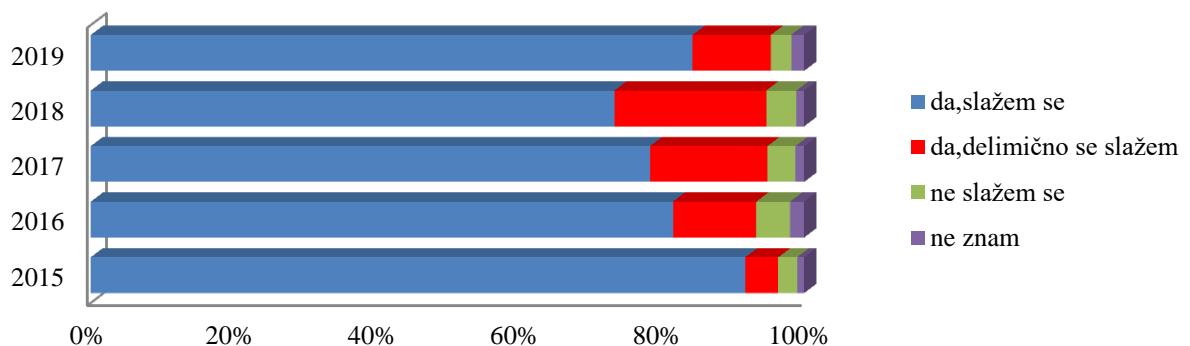
4.6 Zadovoljstvo saradnjom među zdravstvenim radnicima

Zadovoljstvo saradnjom među zdravstvenim radnicima procenjivano je na osnovu sledećih izjava:

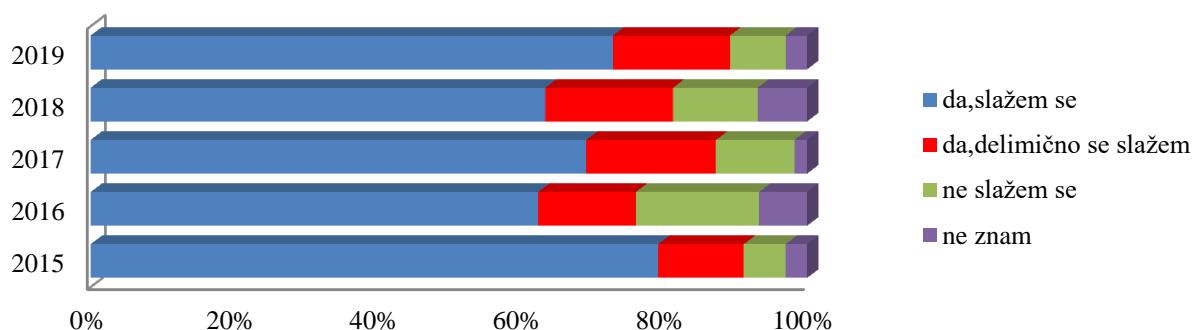
- Pedijatar mi je objasnio važnost zdravlja usta i zuba moga deteta
- Pedijatar mi savetuje upotrebu preparata fluora (paste, tablete...)
- Dečiji stomatolog i stomatološka sestra dobro saradjuju
- Ponekad mi je dovoljno da razgovaram sa stomatološkom sestrom pa mi nije potrebno da idem kod stomatologa

Najveći deo anketiranih korisnika (više od 90%) veoma je zadovoljan saradnjom stomatologa i pedijatra kao i saradnjom stomatologa i stomatološke sestre. O važnosti zdravlja usta i zuba deca dobijaju redovne savete i od pedijatra dok savete u vezi upotrebe fluora u prevenciji karijesa dobijaju znatno ređe.

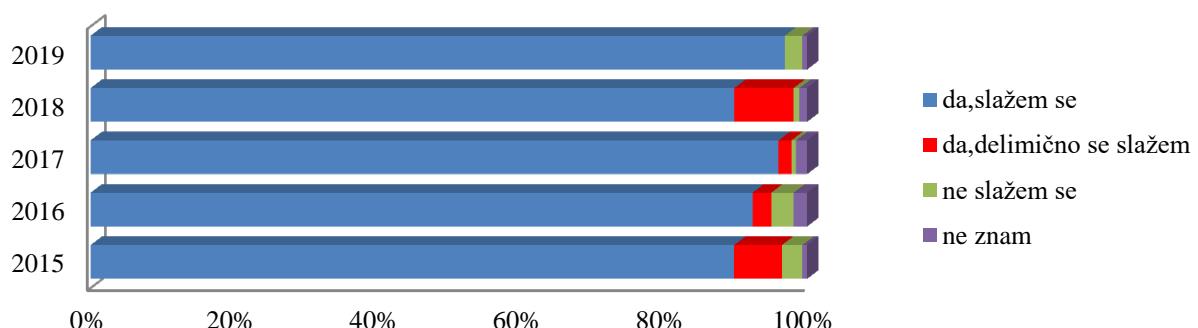
Grafikon 190. Pedijatar mi je objasnio važnost zdravlja usta i zuba moga deteta



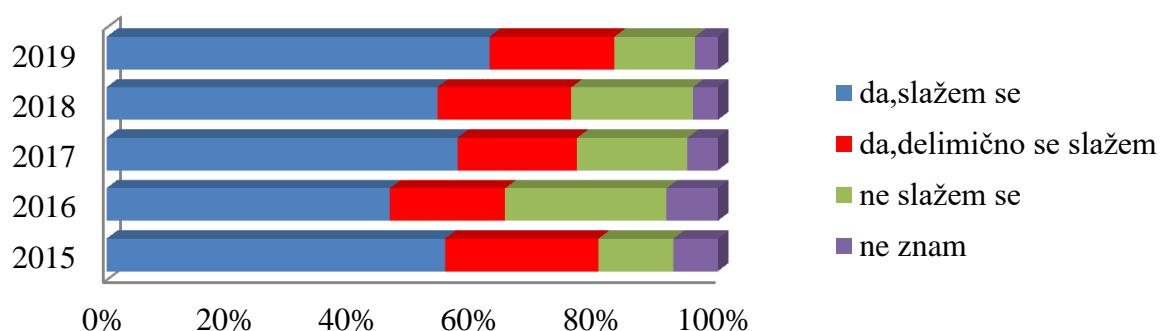
Grafikon 191. Pedijatar mi savetuje upotrebu preparata fluora (paste, tablete...)



Grafikon 192. Dečji stomatolog i stomatološka sestra dobro saradjuju



Grafikon 193. Ponekad mi je dovoljno da razgovaram sa stomatološkom sestrom pa mi nije potrebno da idem kod stomatologa



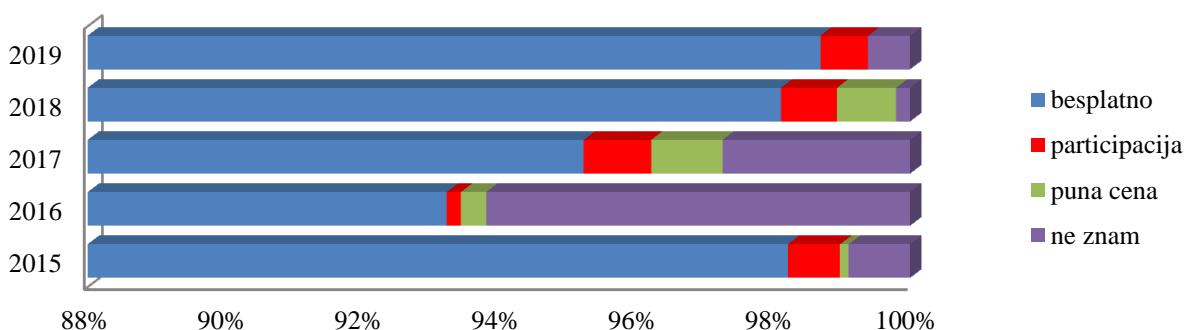
4.7 Finansijski aspekt stomatoloških usluga

Finansijski aspekt stomatoloških usluga procenjivan je kroz sledeće izjave:

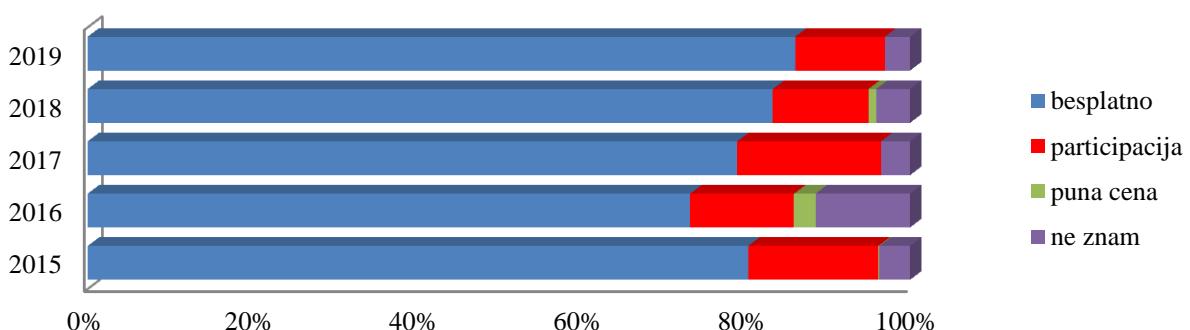
- Pregled kod izabranog stomatologa
- Plombe
- Lečenje zuba
- Vađenje zuba
- Ortodontski aparat-proteza
- Pregled specijaliste sa Stomatološkog fakulteta

Pregled kod izabranog stomatologa u 2019. godini bio je besplatan za skoro 99% korisnika, besplatnu plombiranje za 86% a lečenje zuba za 90%. Kada je u pitanju vađenje zuba, smanjuje se udeo ispitanika za koje je ova intervencija besplatna (75%) a raste udeo korisnika koji plaćaju participaciju (20%). Za ortodontska pomagala i pregled kod specijaliste sa Stomatološkog fakulteta primetan je značajan stepen neinformisanosti, svaki drugi korisnik ne zna da li su ove usluge besplatne, uz plaćanje participacije ili je neophodno platiti punu cenu.

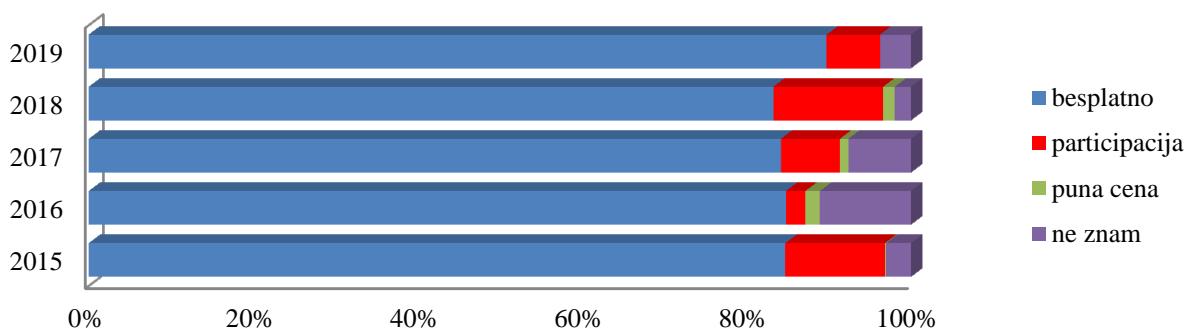
Grafikon 194. Pregled kod izabranog stomatologa



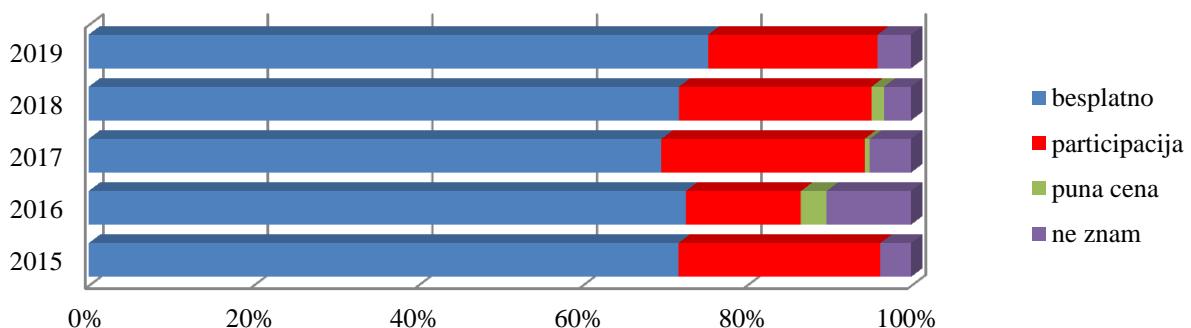
Grafikon 195. Plombiranje zuba



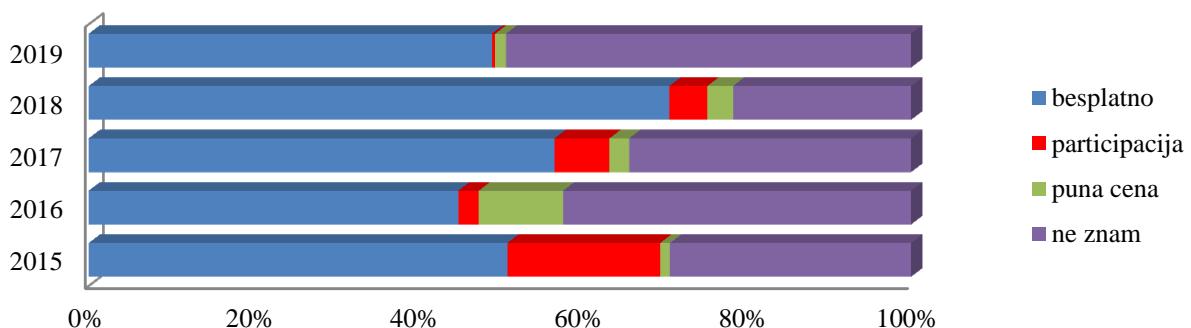
Grafikon 196. Lečenje zuba



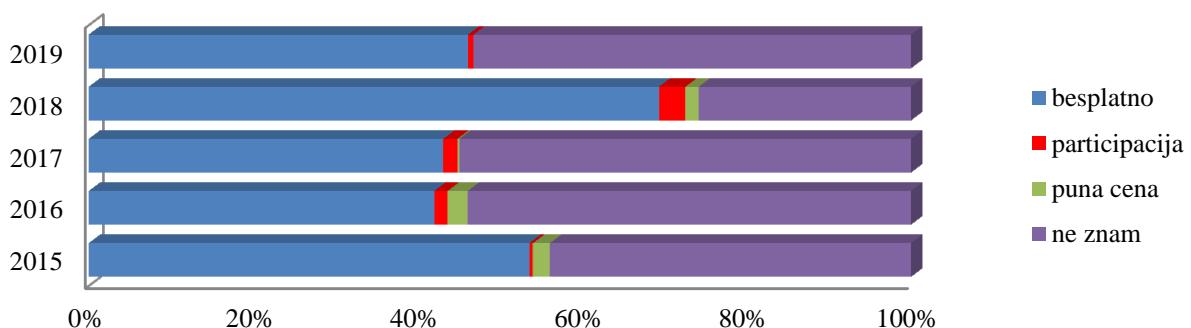
Grafikon 197. Vađenje zuba



Grafikon 198. Ortodontski aparat-proteza

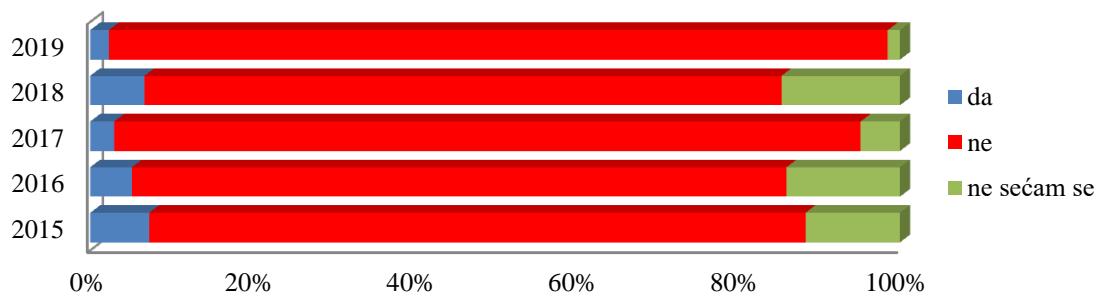


Grafikon 199. Pregled specijaliste sa Stomatološkog fakulteta



Najveći deo korisnika službe za stomatološku zdravstvenu zaštitu nije bio doveden u situaciju da odloži ili odustane od stomatološkog pregleda zbog finansijskih razloga. Dok je 2015. godine oko 7% anketiranih korisnika odustalo ili odložilo pregled ili intervenciju iz finansijskih razloga, 2019. godine je svega 2% korisnika bilo izloženo ovom problemu.

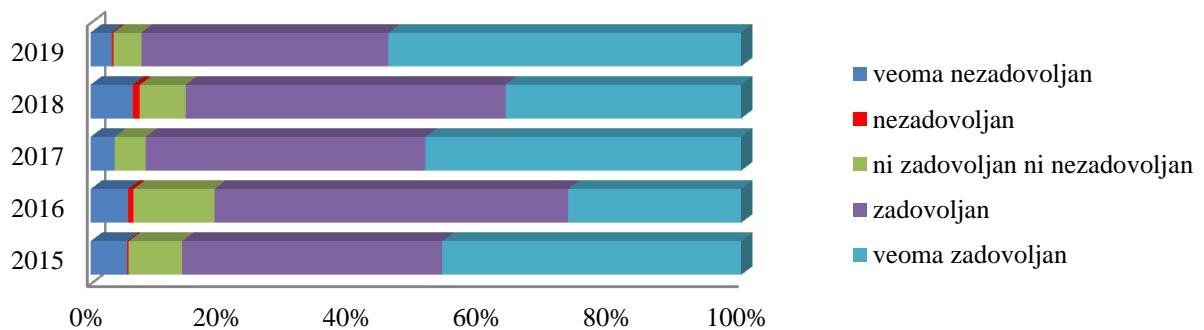
Grafikon 200. Nije bilo posete izabranom stomatologu zbog nemogućnosti plaćanja intervencije ili pregleda



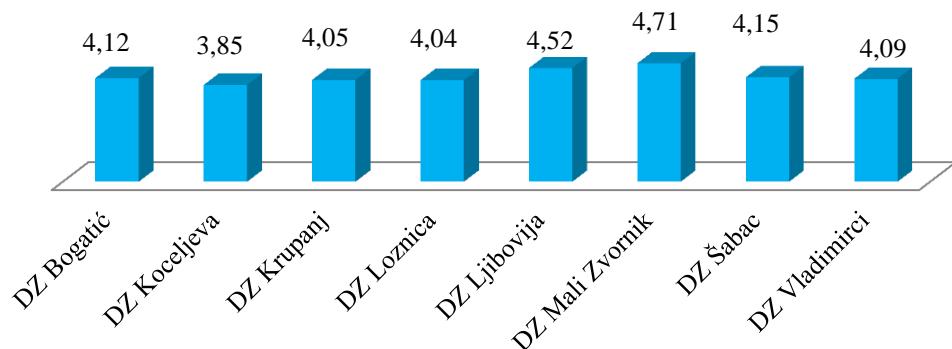
4.8 Opšte zadovoljstvo službom stomatologije

Uzimajući u obzir sve aspekte zadovoljstva, korisnici su izrazili visok stepen zadovoljstva službama stomatologije. Najveći deo korisnika je zadovoljan ili veoma zadovoljan dok se udeo veoma nezadovoljnih smanjio sa 5,6% u 2015. na 3,2% u 2019. godini.

Grafikon 201. Ukupno zadovoljstvo službama stomatologije

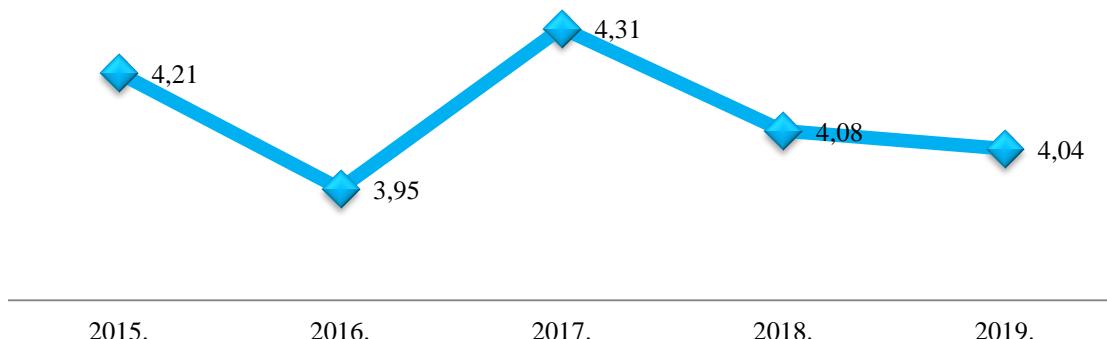


Grafikon 202. Prosečne ocene zadovoljstva Službom stomatologije u domovima zdravlja Mačvanskog okruga

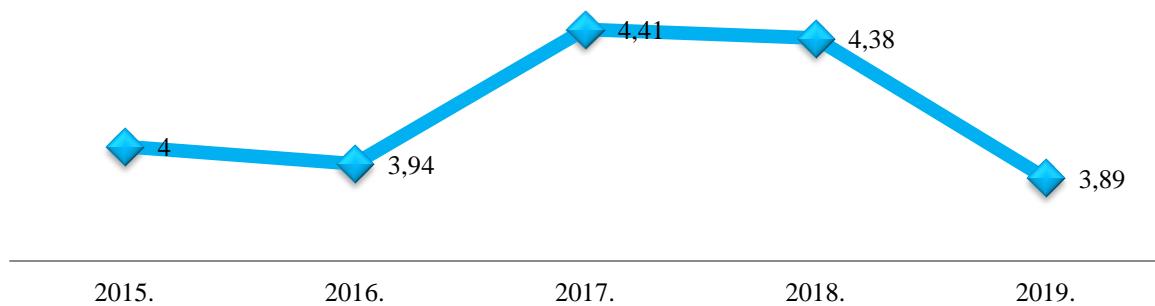


Korisnici stomatološke službe izrazili su visok stepen zadovoljstva po svim aspektima. Iako u blagom padu, srednje ocene opštег zadovoljstva Stomatološkom službom su veoma visoke i kreću su od 3,95 u 2016. godini do 4,31 u 2017. Većina domova zdravlja u Mačvanskom okrugu unapredila je zadovoljstvo korisnika stomatološke službe (izuzetak su DZ Šabac i DZ Mali Zvornik koji uprkos smanjenju srednje ocene ima najvišu ocenu zadovoljstva). U poređenju sa ostalim službama, u najvećem delu posmatranog petogodišnjeg intervala, zadovoljstvo stomatološkom službom je na prvom mestu. Najzadovoljniji su korisnici Doma zdravlja Mali Zvornik (srednja ocean 4,71) a najmanje zadovoljni korisnici Doma zdravlja Koceljeva koji su zadovoljstvo službom za stomatološku zdravstvenu zaštitu ocenili prosečnom ocenom 3,85..

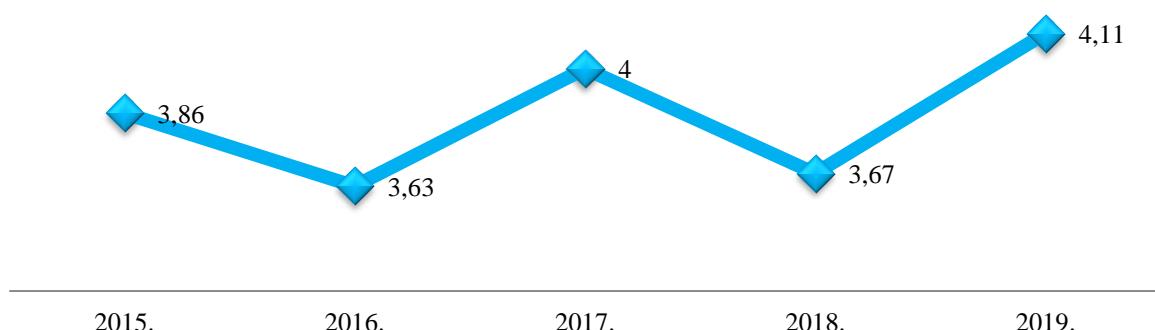
Grafikon 203. Zadovoljstvo korisnika Službom stomatologije u Mačvanskom okrugu



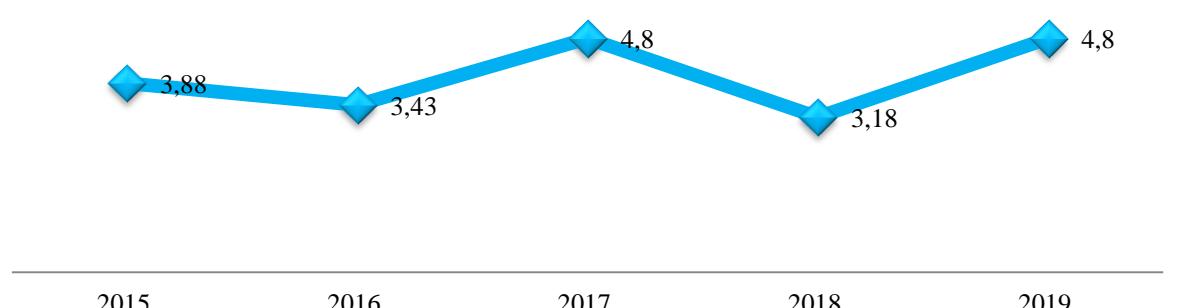
Grafikon 204. Zadovoljstvo korisnika Službom stomatologije u DZ Bogatić



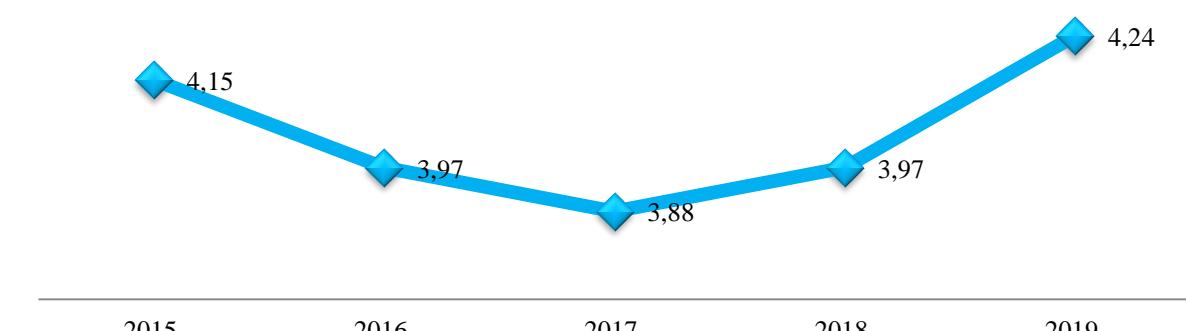
Grafikon 205. Zadovoljstvo korisnika Službom stomatologije u DZ Koceljeva



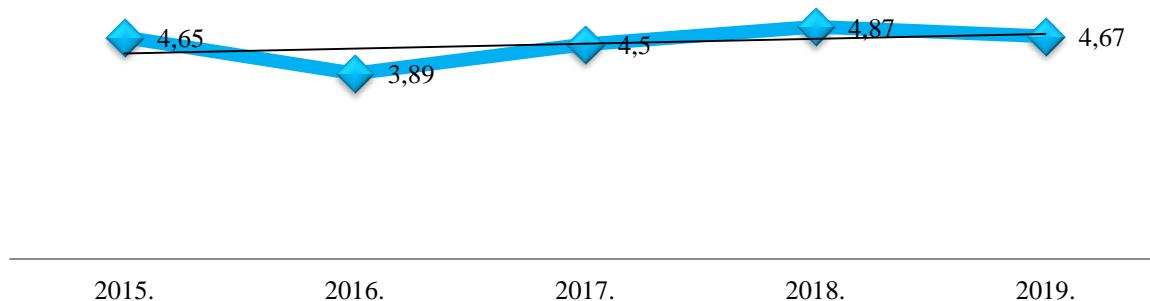
Grafikon 206. Zadovoljstvo korisnika Službom stomatologije u DZ Krupanj



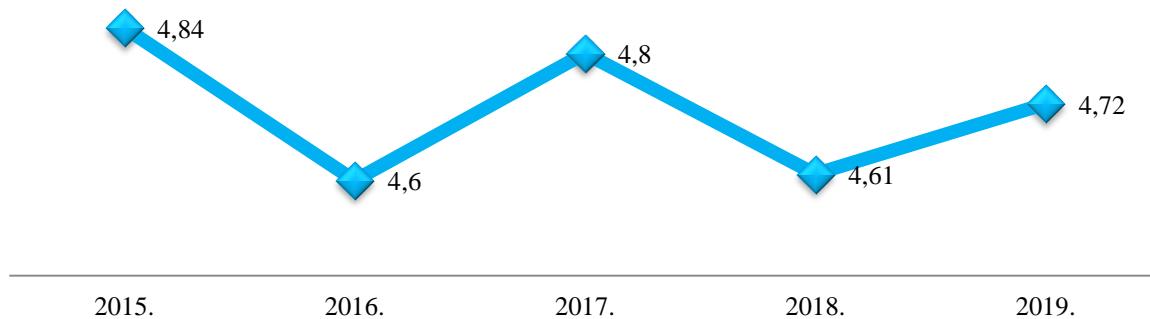
Grafikon 207. Zadovoljstvo korisnika Službom stomatologije u DZ Loznica



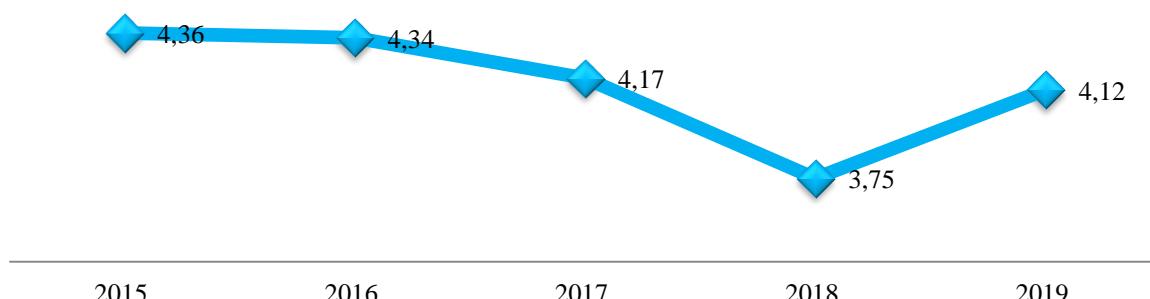
Grafikon 208. Zadovoljstvo korisnika Službom stomatologije u DZ Ljubovija



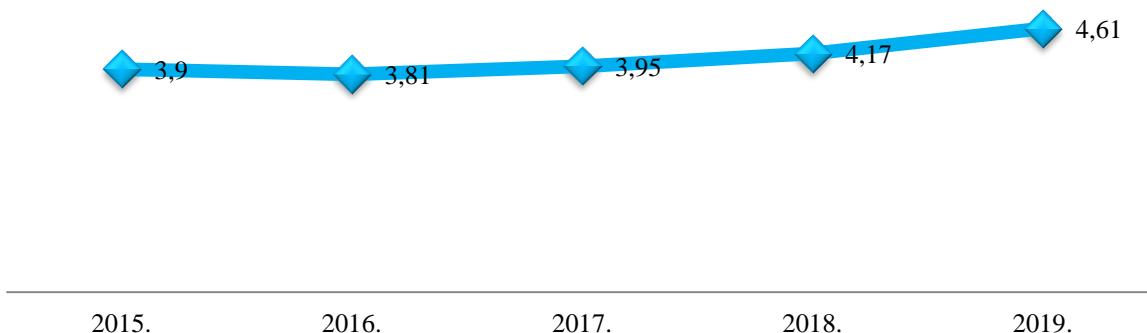
Grafikon 209. Zadovoljstvo korisnika Službom stomatologije u DZ Mali Zvornik



Grafikon 210. Zadovoljstvo korisnika Službom stomatologije u DZ Šabac



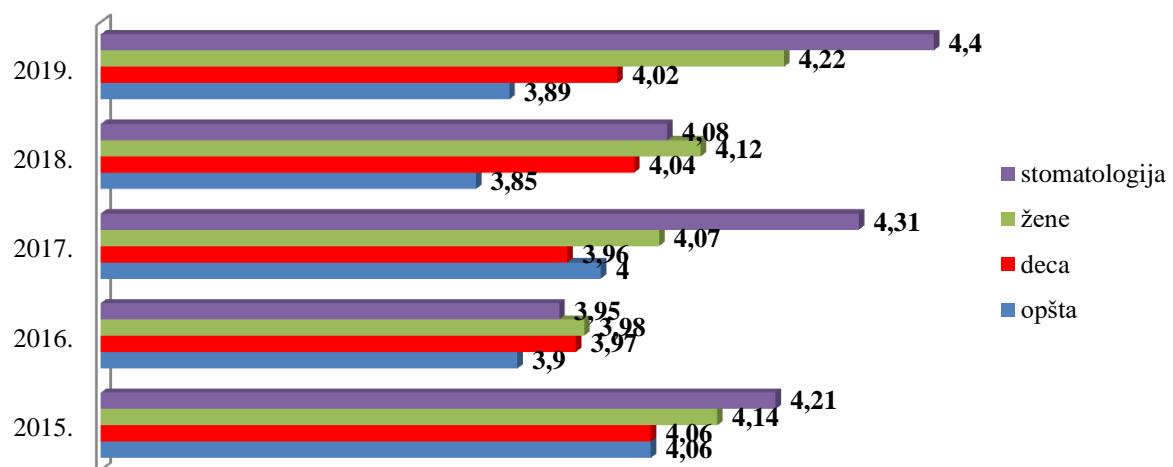
Grafikon 211. Zadovoljstvo korisnika Službom stomatologije u DZ Vladimirci



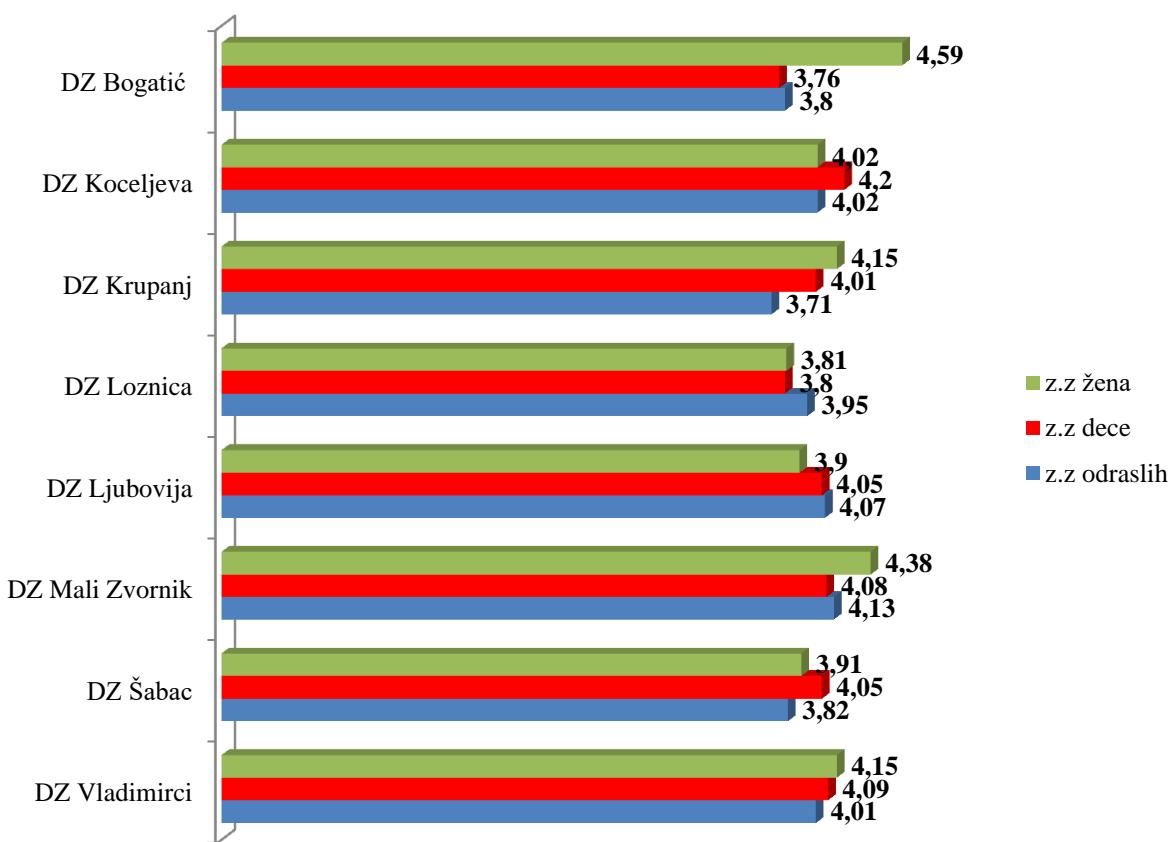
5. ZADOVOLSTVO KORISNIKA PRIMARNOM ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM

Najviše prosečne ocene ukupnog zadovoljstva korisnika na nivou domova zdravlja, uključujući sve službe sa izabranim lekarima beleže se u stomatološkoj zdravstvenoj zaštiti dok je zdravstvena zaštita odraslog stanovništva najlošije ocenjena

Grafikon 212.Zadovoljstvo korisnika primarnom zdravstvenom zaštitom u Mačvanskom okrugu,2015.-2019.godine

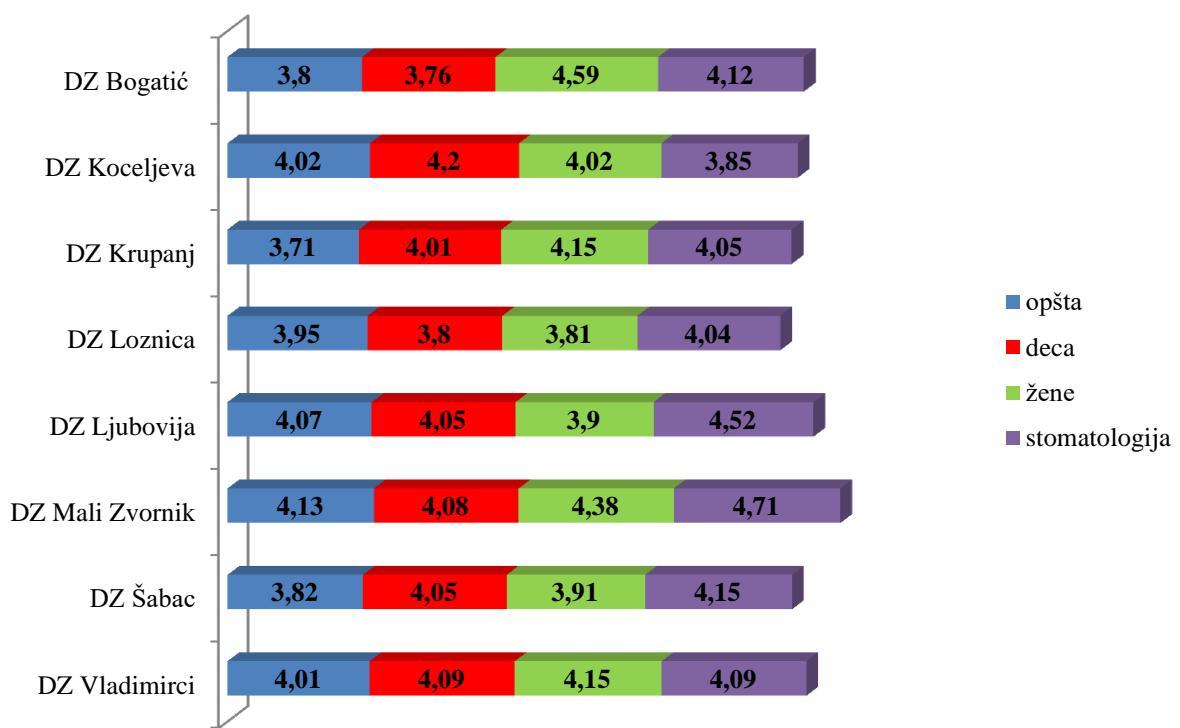


Grafikon 213. Petogodišnje prosečne ocene zadovoljstva korisnika u domovima zdravlja Mačvanskog okruga (Službe za z.z.odraslih, dece i žena)

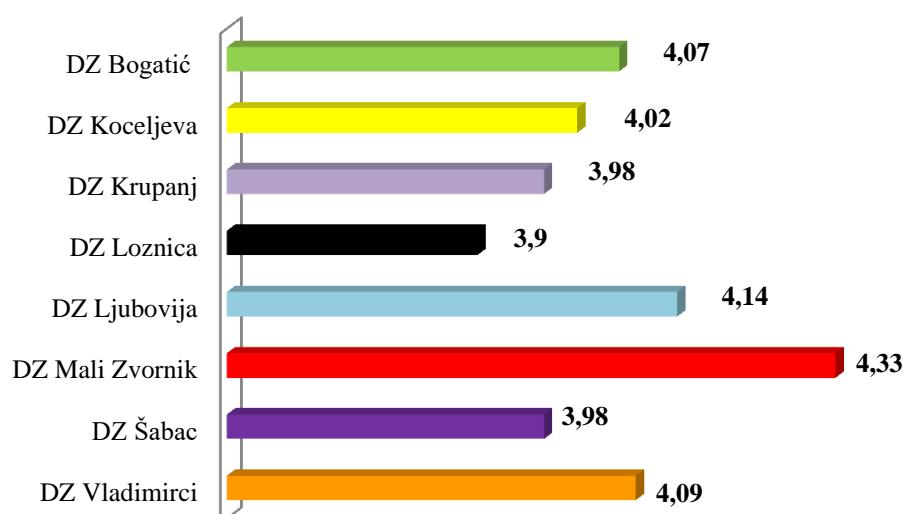


Kada se izuzme Stomatološka zdravstvena zaštita, korisnici primarne zdravstvene zaštite u Mačvanskom okrugu u većini domova zdravlja najzadovoljniji su zdravstvenom zaštitom žena (domovi zdravlja u Bogatiću, Krupnju, Malom Zvorniku i Vladimircima). Zdravstvena zaštita dece najbolje je ocenjena u Domu zdravlja Šabac i Domu zdravlja Koceljeva dok su korisnici u Domu zdravlja Loznica i Domu zdravlja Ljubovija najzadovoljniji zdravstvenom zaštitom odraslog stanovništva.

Grafikon 214. Prosečne petogodišnje ocene zadovoljstva korisnika na nivou službi izabralih lekara u domovima zdravlja Mačvanskog okruga



Grafikon 214. Prosečne petogodišnje ocene ukupnog zadovoljstva na nivou domova zdravlja Mačvanskog okruga



Zaključak o rezultatima istraživanja zadovoljstva u primarnoj zdravstvenoj zaštiti

Istrazivanjem zadovoljstva korisnika u PZZ obuhvaćena je polovina korisnika koji su na dan istrazivanja posetili svog izabranog lekara sa ukupnom stopom odgovora od preko 80%. Skoro tri četvrtine korisnika samostalno biraju lekara. Najveći deo korisnika nije menjao izabranog lekara i leči se duže od 3 godine kod svog izabranog lekara. Razlozi promene lekara uglavnom se tiču napuštanja ordinacije lekara zbog penzionisanja ili prelaska u drugu zdravstvenu ustanovu dok su nesporazumi sa lekarom veoma retki, manje od 3%. Odlazak kod izabranog lekara bez prethodnog zakazivanja smanjuje se tokom petogodišnjeg intervala dok je praksa zakazivanja poseta sve zastupljenija u radu izabranog lekara. Očigledano je povećanje broja zakazanih poseta, uglavnom za isti dan ili u roku od 3 dana. Međutim ideo korisnika koji čekaju na pregled duže od tri dana se povećava, naročito u službama za zdravstvenu zaštitu žena gde je u 2019. godini ideo žena koje na zakazani pregled čekaju duže od 3 dana veći od 15%. U službama za zdravstvenu zaštitu odraslih duže od 3 dana čeka oko 10% ispitanika a u zdravstvenoj zaštiti dece ideo korisnika koji čekaju duže od tri dana je ispod 3%.

Informisanost o mogućnostima i načinu promene izabranog lekara povećana je u analiziranom petogodišnjem intervalu. Ipak i dalje je prisutan veliki broj korisnika koji nisu upoznati da mogu promeniti izabranog lekara bilo kada a ne samo jednom godišnje ili ređe. Najinformisanimi su korisnici službe za zdravstvenu zaštitu žena a najmanje zadovoljni korisnici Službe za zdravstvenu zaštitu odraslog.

Preventivnim radom izabranih lekara koji se precenjuje na osnovu učestolosti savetovanja o zdravoj ishrani, važnosti fizičke aktivnosti, odbrani od stresa, sigurnom seksu, štetnosti alkohola, zloupotrebi droga, uglavnom se sprovodi u toku redovne posete a znatno ređe u savetovalištu. Savete o pravilnoj ishrani i važnosti fizičke aktivnosti, od izabranog lekara opšte medicine dobilo je tri četvrtine ispitanika dok 15% smatra da nema potrebu za ovakvom vrstom saveta. O štetnosti pušenja oko 60 % ispitanika dobilo je savete a između 20% i 30% nema potrebu za savetovanje na temu štetnosti pušenja po zdravlje. Između jedne četvrtine i jedne trećine ispitanika nije zainteresovano za savete u vezi odbrane od stresa Pacijenti u službama opšte medicine najmanje su zainteresovani za savetovanje u vezi sigurnog seksa i zloupotrebe droga. Istraživanje pokazuje da skoro polovina pacijenta ne želi savete o ovim faktorima rizika.

Najveći deo korisnika u primarnoj zdravstvenoj zaštiti, više od četiri petine, smatra da su medicinske sestre na šalteru i u sobi za intervencije ljubazne, da dobro sarađuju sa lekarom i da pružaju dovoljno informacija

Takođe, četiri petine ispitanika je iskazalo visok stepen zadovoljstva radom izabranog lekara, smatraju da izabrani lekar dobro poznaje njihove problem i ranije bolesti, da odvaja dovoljno vremena da razgovara sa njima, da ih pažljivo sluša i daje dovoljno informacija i objašnjenja o bolestima i lekovima koje prepisuje. Nešto niži stepen zadovoljstva odnosi se na upoznatost izabranog lekara sa ličnom situacijom (kod kuće, na poslu..) Skoro tri četvrtine ispitanika

oseća se sposobnije da se izbori sa svojim zdravstvenim problemima nakon posete lekaru. Preko 90% pacijenata u slučaju novog zdravstvenog problema, najpre se javlja svom izabranom lekaru.

Kada je u pitanju organizacija zdravstvene službe, odnosno dostupnost i pristupačnost zdravstvene zaštite, korisnici su najzadovoljniji radnim vremenom i mogućnošću obavljanja pregleda istog dana u slučaju hitnosti. Nešto niži stepen zadovoljstva ispitanici su iskazali u pogledu dužine čekanja u čekaonici, brojem mesta za sedenje u čekaonici, mogućnostima telefonskog razgovora sa lekarom u toku radnog vremena. Istraživanje pokazuje da korisnici nisu dovoljno upoznati sa postojanjem kutija za žalbe i primedbe u slučaju nezadovoljstva (oko 15% korisnika), četvrtina korisnika ne zna da li zdravstvena ustanova ima dovoljno medicinske opreme a o postojanju internet prezentacije ustanove nije upoznato više od trećine korisnika.

Procena finansijskog aspekta korišćenja primarne zdravstvene zaštite pokazuje da najveći deo, više od 90% korisnika usluge pregleda izabranog lekara ili lekara specijaliste po uputu izabranog lekara dobija besplatno ili uz participaciju dok je punu cenu platilo manje od 1 % ispitanika. Puni iznos cene lekova i injekcija koje prepiše izabrani lekar plaća oko 3% pacijenata. U pogledu mogućnosti kućnih poseta izabranog lekara zapaža se značajan ideo neinformisanih korisnika-između 30% i 40%. Zbog finansijskih poteškoća, više od 10% korisnika bilo je u situaciji da odloži ili ne ode na lekarski pregled.

Poređenjem stepena zadovoljstva u službama izabralih lekara, uočavaju se veoma male razlike. Koorisnici su najzadovoljniji službom za zdravstvenu zaštitu žena čija petogodišnja prosečna ocena zadovoljstva iznosi 4,11. Slede služba za zdravstvenu zaštitu dece sa prosečnom ocenom 4,01 i služba za zdravstvenu zaštitu odraslih sa prosečnom ocenom 3,94 u analiziranom petogodišnjem periodu.

Zdravstvena zaštita dece u Mačvanskom okrugu je skoro identično ocenjena na početku i na kraju analiziranog perioda (prosečna ocena 2015. godine iznosila je 4,06 a 2019. godine 4,02). Analizirajući pojedinačne domove zdravlja, vidi se da je veći broj domova zdravlja (Bogatić, Krupanj, Loznica, Šabac i Vladimirci) unapredio zadovoljstvo dok Dom zdravlja Ljubovija i Dom zdravlja mali Zvornik beleže smanjenje zadovoljstva korisnika.

Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom žena je u porastu na nivou Mačvanskog okruga. Tokom 2015. godine korisnice su zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom ocenile prosečnom ocenom 4,14 a 2019. godine prosečna ocena je 4,22. Većina domova zdravlja pokazuje povećanje zadovoljstva. Izuzetak su Dom zdravlja Koceljeva i Dom zdravlja Loznica gde se beleži smanjenje nivoa zadovoljstva .

Na nivou domova zdravlja u Mačvanskom okrugu, sagledavajući ukupno zadovoljstvo korisnika u sve tri službe, najzadovoljniji su ispitanici u Domu zdravlja Mali Zvornik (prosečna ocena 4,20) a najmanje zadovoljni u Domu zdravlja Loznica (prosečna ocena 3,85) Rezultati istraživanja zadovoljstva korisnika pokazuju da nivo zadovoljstva u službama za zdravstvenu zaštitu odraslih pokazuje trend opadanja. Od svih domova zdravlja u

Mačvansakom okrugom, jedino je Dom zdravlja Bogatić unapredio zadovoljstvo korisnika službom za zdravstvenu zaštitu odraslih.

Kada se uporede sve službe domova zdravlja sa izabranim lekarima, može se zaključiti da su korisnici najzadovoljniji radom službi stomatologije i službi za zdravstvenu zaštitu žena a najmanje zadovoljni zdravstvenom zaštitom odraslog stanovništva.

Predlog mera za unapređenje zadovoljstva korisnika u primarnoj zdravstvenoj zaštiti

- neophodno je obezbediti anonimnost ispitanika tokom istraživanja zadovoljstva
- revizija anketnog upitnika kao instrumenta istraživanja (dužina i sadržaj upitnika)
- povećati dostupnost izabranog lekara putem telefona
- skratiti vreme čekanja na pregled i opremiti čekaonice
- informisati korisnike o mogućnostima izbora i promene izabranog lekara, o mogućnostima prigovora i žalbi, o postojanju internet prezenzacije ustanove
- analiza rezultata istraživanja od strane menađmenta na nivou pojedinačnih organizacionih jedinica u cilju unapređenja zadovoljstva korisnika

Analizu pripremila

dr Olivera Stojanović, spec.socijalne medicine