

ZAVOD ZA JAVNO ZDRAVLJE ŠABAC

**ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA
U ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA**

**Mačvanski okrug
2020. godina**

Šabac, 2021.godine

Sadržaj

Uvod	1
1. Zadovoljstvo korisnika zdravstvenom zaštitom odraslog stanovništva.....	2
Polna struktura, prosečna starost obrazovni i materijalni status ispitanika	2
Korišćenje zdravstvene zaštite	3
Način zakazivanja lekarskih pregleda	3
Dužina čekanja na lekarski pregled.....	3
Informatizacija službe	4
Zdravstveno vaspitni rad	4
Skrining pregledi	5
Zadovoljstvo radom medicinske sestre	5
Zadovoljstvo radom izabranog lekara	6
Zadovoljstvo uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite	6
Zadovoljstvo dijagnostikom i lečenjem u vezi bolesti COVID-19	7
Odlaganje lekarskog pregleda	7
Samoprocena zdravstvenog stanja.....	7
Ukupno zadovoljstvo Službom opšte medicine	7
2. Zadovoljstvo korisnika zdravstvenom zaštitom dece	9
Korišćenje zdravstvene zaštite	10
Način zakazivanja lekarskih pregleda	10
Dužina čekanja na lekarski pregled.....	10
Informatizacija službe	11
Zdravstveno vaspitni rad	11
Skrining pregledi	11
Zadovoljstvo radom medicinske sestre	12
Zadovoljstvo radom izabranog lekara	12
Zadovoljstvo uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite	13
Zadovoljstvo dijagnostikom i lečenjem u vezi bolesti COVID-19	14
Odlaganje lekarskog pregleda	14
Samoprocena zdravstvenog stanja.....	14
Ukupno zadovoljstvo Službom za zdravstvenu zaštitu dece	14
3. Zadovoljstvo korisnika zdravstvenom zaštitom žena	16
Godine starosti, obrazovna struktura i materijalni status ispitanika	16
Korišćenje zdravstvene zaštite	16
Način zakazivanja lekarskih pregleda	16

Dužina čekanja na lekarski pregled.....	17
Informatizacija službe	17
Zdravstveno vaspitni rad	18
Skrining pregledi	18
Zadovoljstvo radom medicinske sestre	18
Zadovoljstvo radom izabranog lekara	19
Zadovoljstvo uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite	19
Zadovoljstvo dijagnostikom i lečenjem u vezi bolesti COVID-19	20
Odlaganje lekarskog pregleda	20
Samoprocena zdravstvenog stanja.....	21
Ukupno zadovoljstvo Službom za zdravstvenu zaštitu žena	21
4. Zadovoljstvo korisnika stomatološkom zdravstvenom zaštitom.....	22
Pol, godine starosti, obrazovna struktura i materijalni status ispitanika	22
Korišćenje zdravstvene zaštite	23
Razlozi korišćenja usluga privatnog stomatologa	23
Dužina čekanja na lekarski pregled.....	24
Zdravstveno vaspitni rad	24
Zadovoljstvo radom izabranog stomatologa	24
Zadovoljstvo uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite	25
Finansijski aspekti stomatološke zdravstvene zaštite	26
Odlaganje lekarskog pregleda	26
Zadovoljstvo stomatološkim uslugama tokom epidemije COVID-19	26
Samoprocena oralnog zdravlja	27
Ukupno zadovoljstvo Službom stomatološke zdravstvene zaštite	27
5. Zadovoljstvo bolničkim lečenjem	29
Pol, godine starosti, obrazovna struktura i materijalni status ispitanika	29
Zadovoljstvo uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite tokom bolničkog lečenja	30
Zadovoljstvo uslugama sestrinske nege	30
Zadovoljstvo uslugama lekara.....	30
Korišćenje kliničkog puta.....	31
Zadovoljstvo uslugama dijagnostike i lečenja COVID-19	31
Odlaganje bolničkog lečenja zbog epidemiološke situacije COVID-19	31
Ukupno zadovoljstvo bolničkim lečenjem	32
Zaključak	33

Uvod

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

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

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

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

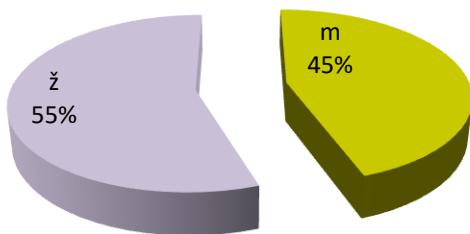
Odgovori se procenjuju Likertovom petostepenom skalom, od “veoma nezadovoljan” (ocena “1”) do “veoma zadovoljan” (ocena “5”).

1. Zadovoljstvo korisnika zdravstvenom zaštitom odraslog stanovništva

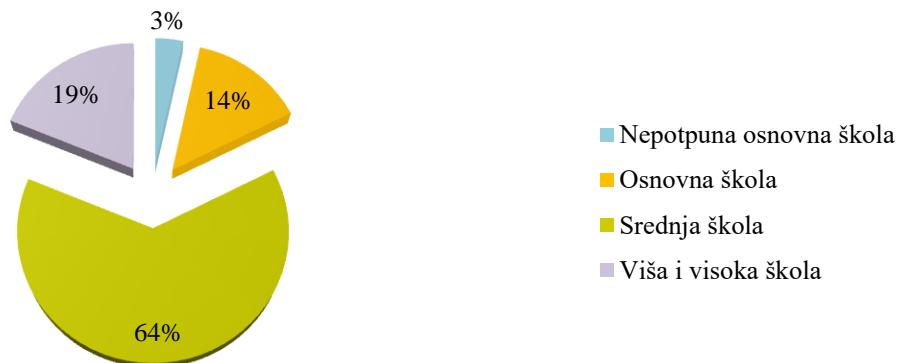
Polna struktura, prosečna starost obrazovni i materijalni status ispitanika

U Službi za zdravstvenu zaštitu odraslog stanovništva tokom 2020. godine obuhvaćeno je 766 ispitanika. U istraživanju zadovoljstva korisnika službi za zdravstvenu zaštitu odraslih učestvovalo je 45% muškaraca i 55% žena. Prosečna starost ispitanika u Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih je 51 godina. Najveći broj ispitanika završio je srednju školu, 64%. Skoro petina anketiranih je završilo višu ili visoku školu a 14% ispitanika samo osnovnu školu. Bez osnovnog školskog obrazovanja je 3% ispitanika. Najveći deo ispitanika svoje imovinsko stanje ocenilo je kao osrednje (41%), dok je 38% materijalno stanje ocenilo kao dobro. Svaki deseti ispitanik materijalno stanje ocenjuje kao loše, a sličan je ideo ispitanika veoma dobrog materijalnog statusa (oko 9%). Da je materijalno stanje izuzetno loše smatra 2% učesnika u anketi.

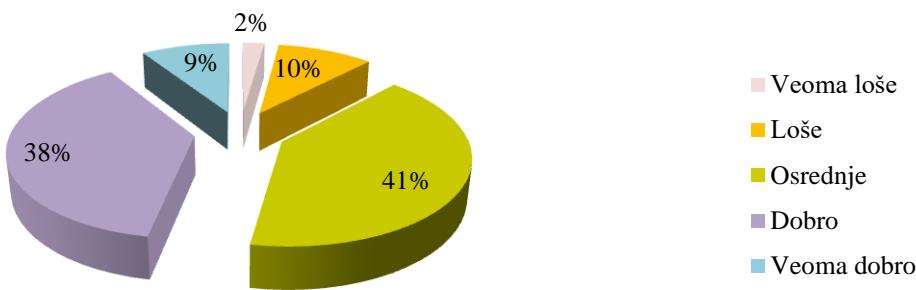
Grafikon 1. Polna struktura ispitanika



Grafikon 2. Obrazovna struktura ispitanika



Grafikon 3. Materijalno stanje ispitanika



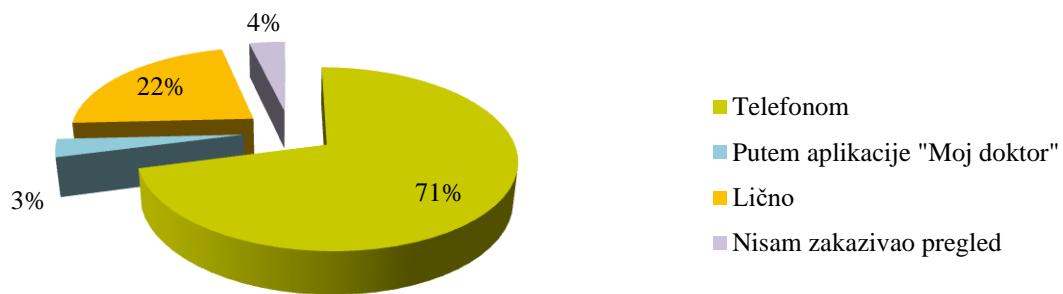
Korišćenje zdravstvene zaštite

Tokom 2020. godine korisnici službi opšte medicine prosečno su posetili 6 puta svog izabranog lekara. Pored toga, trećina korisnika posetila je privatnog lekara, u proseku 2 puta godišnje.

Način zakazivanja lekarskih pregleda

Najzastupljeniji način zakazivanja pregleda kod izabranog lekara je putem telefona (71%). Manje od četvrtine korisnika pregled zakazuje lično a bez zakazivanja na pregled odlazi oko 4% anketiranih. Putem aplikacije „Moj doktor“ u službama opšte medicine zakazuje se svega 3% poseta.

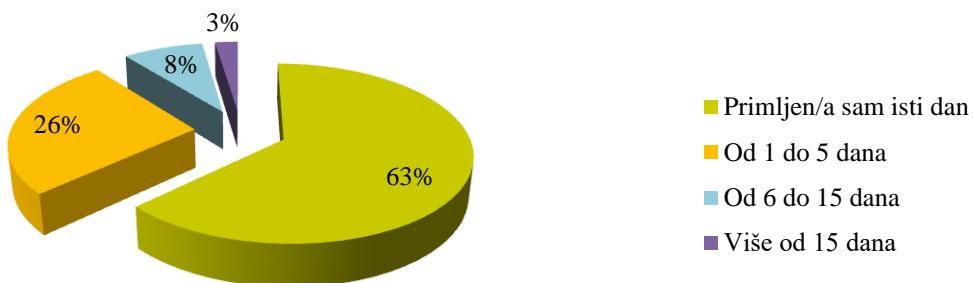
Grafikon 4. Način zakazivanja pregleda kod izabranog lekara



Dužina čekanja na lekarski pregled

Skoro dve trećine korisnika službi opšte medicine na pregled kod izabranog lekara prima se isti dan a 1 do 5 dana čeka jedna četvrtina korisnika. Svaki dvanaesti korisnik na pregled čeka između 6 i 15 dana. Čekanje duže od 15 dana je retko i iznosi oko 3%.

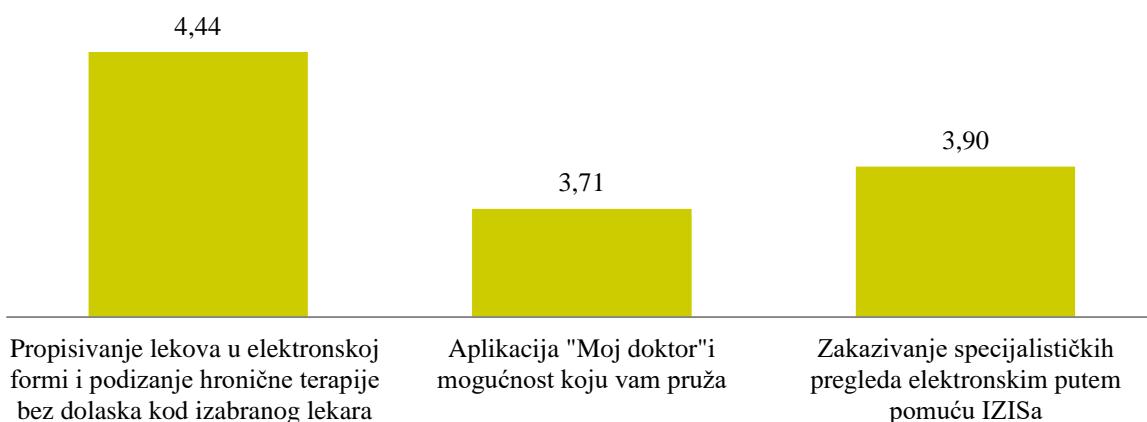
Grafikon 5. Dužina čekanja na današnji pregled



Informatizacija službe

Propisivanje lekova u elektronskoj formi i podizanje hronične terapije u apoteci bez odlaska kod izabranog lekara korisnici su oceneli veoma visokom ocenom (prosečna ocena 4,44). Nešto niži stepen zadovoljstva je u pogledu zakazivanje specijalističkih pregleda elektronskim putem pomuću IZIS (prosečna ocena 3,90) i Aplikacije "Moj doktor" (prosečna ocena 3,71).

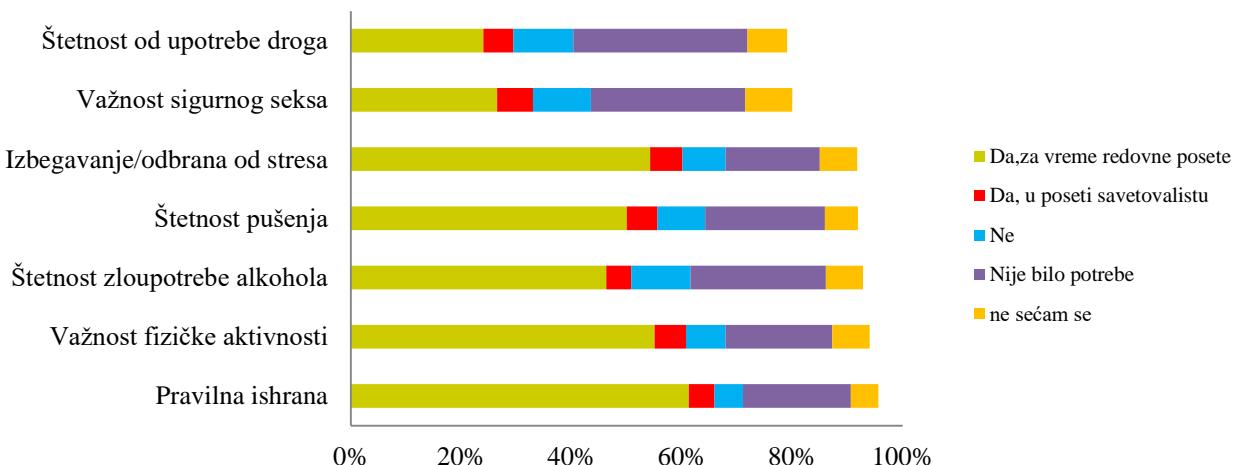
Grafikon 6. Zadovoljstvo korisnika informatizacijom službe



Zdravstveno vaspitni rad

Kada su u pitanju faktori rizika za hronične nezarazne bolesti, u vreme redovne posete izabrani lekari najčešće daju savete na temu pravilne ishrane (preko 60%), važnosti fizičke aktivnosti (55%), odbrani od stresa (54%) i štetnosti pušenja (50%). O štetnosti zloupotrebe alkohola 46% anketiranih je dobilo savet dok je o zloupotrebi droga i važnosti sigurnog seksa savet dobila četvrtina ispitanika.

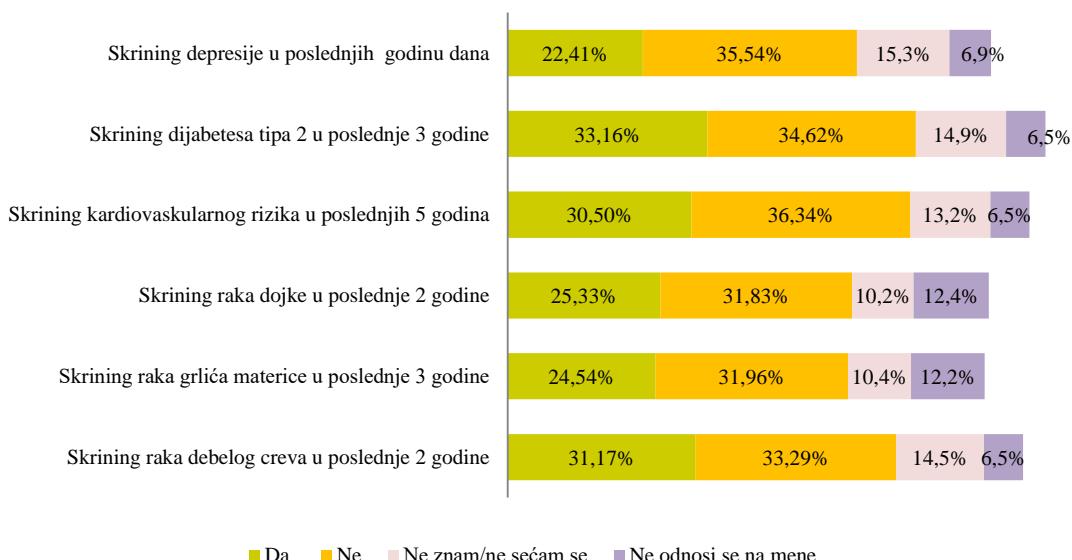
Grafikon 7. Da li izabrani lekar daje savete o sledećim temama?



Skrining pregledi

Trećina anketiranih korisnika službi opšte medicine obavila je skrining preglede na dijabetes tip 2 u prethodne 3 godine kao i skrining na rak debelog creva. Takođe, skoro trećina ispitanika obavila je skrining kardiovaskularnog rizika u poslednjih 5 godina. Četvrtina anketiranih žena uradila je skrining na rak dojke i rak grlića materice a skrining na depresiju uradilo je nešto manje od četvrte korisnika.

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



■ Da ■ Ne ■ Ne znam/ne sećam se ■ Ne odnosi se na mene

Zadovoljstvo radom medicinske sestre

Zadovoljstvo korisnika radom medicinske sestre ocenjivano je na osnovu poštovanja i ljubaznosti medicinskih sestara, informacija koje pružaju korisnicima i na osnovu saradnje sa lekarom. Svi posmatrani aspekti su dobili visoke ocene, preko 4,3 a najbolje je ocenjena saradnja medicinske sestre sa lekarom (prosečna ocena 4,39).

Grafikon 9. Zadovoljstvo korisnika radom medicinske sestre



Zadovoljstvo radom izabranog lekara

Svi parametri koji utiču na zadovoljstvo korisnika radom izabranog lekara ocenjeni su prosečnom ocenom preko 4 sa izuzetkom poznavanja lične situacije korisnika čija je prosečna ocena 3,99.

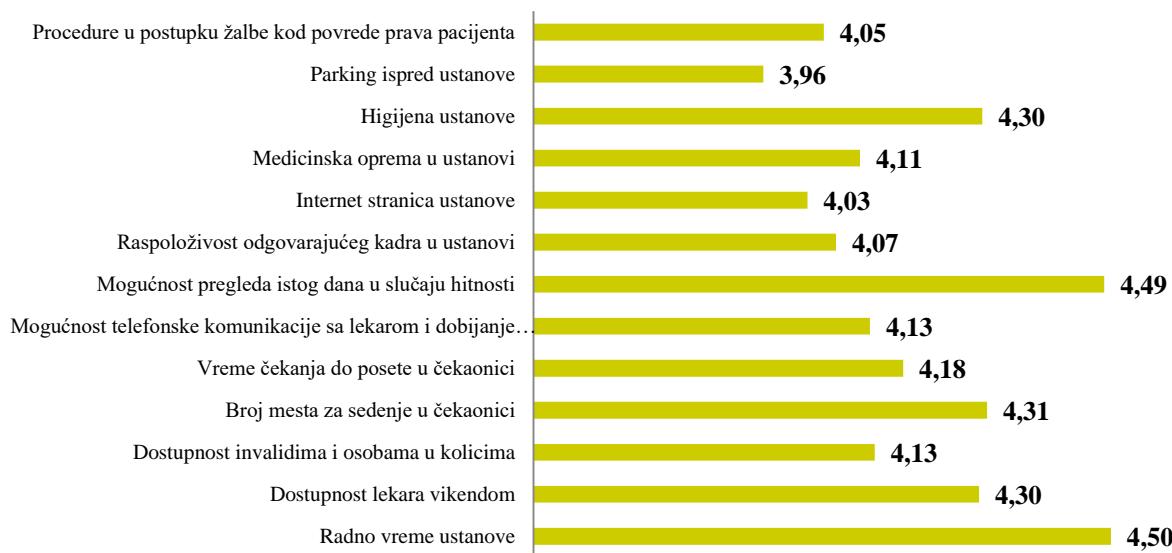
Grafikon 10. Zadovoljstvo korisnika radom izabranog lekara



Zadovoljstvo uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite

Najveće zadovoljstvo u pogledu usluga i organizacije zdravstvene zaštite odraslog stanovništva korisnici su iskazali radnim vremenom (srednja ocena 4,5) i mogućnošću pregleda istog dana u slučaju hitnosti (srednja ocena 4,49). Najniži stepen zadovoljstva beleži se u pogledu mogućnosti parkinga ispred ustanove (srednja ocena 3,96), internet stranice zdravstvene ustanove (srednja ocena 4,03) i raspoloživosti odgovarajućeg kadra u ustanovi (srednja ocena 4,07).

Grafikon 11. Zadovoljstvo korisnika uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite



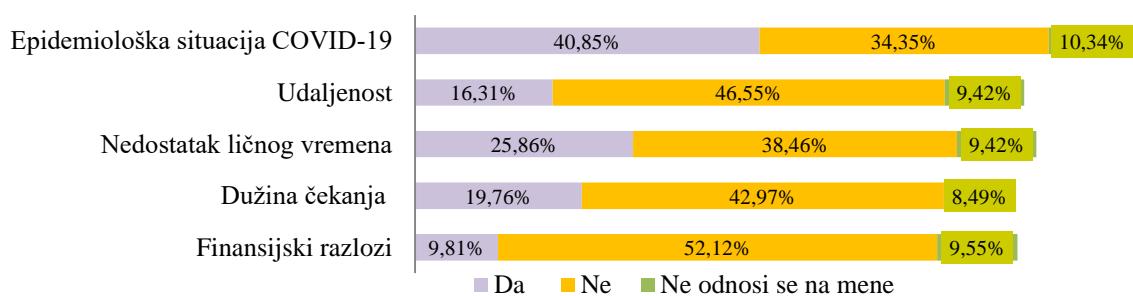
Zadovoljstvo dijagnostikom i lečenjem u vezi bolesti COVID-19

Korisnici službi opšte medicine u Mačvanskom okrugu veoma su zadovoljni uslugama dijagnostike i lečenja u vezi sa sumnjom ili potvrđenom bolešću COVID-19. Svoje zadovoljstvo ocenili su prosečnom ocenom 4,23.

Odlaganje lekarskog pregleda

Kao najčešći razlog za odlaganje ili neodlazak na pregled kod izabranog lekara anketirani korisnici navode epidemiološku situaciju COVID-19 (40,85%) a zatim nedostatak ličnog vremena (25,86%), dužinu čekanja na pregled (19,76%) i udaljenost (16,31%). Zbog finansijskih razloga skoro 10% ispitanika je propustilo potreban lekarski pregled.

Grafikon 12. Odlaganje ili neodlazak na pregled kod izabranog lekara



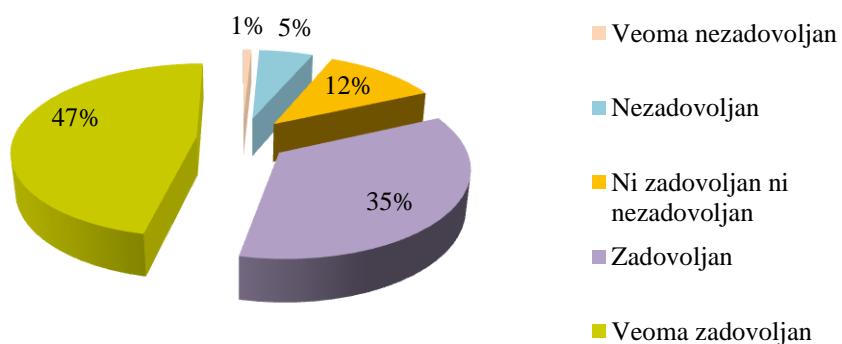
Samoprocena zdravstvenog stanja

Korisnici službi opšte medicine svoje zdravstveno stanje ocenjuju prosečnom ocenom 3,8. Manje od 2% svoje zdravlje ocenjuje kao veoma loše a kao veoma dobro skoro jedna trećina.

Ukupno zadovoljstvo Službom opšte medicine

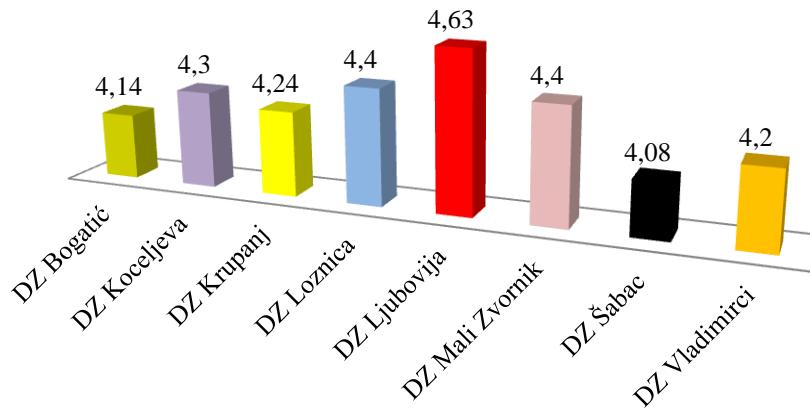
Uzimajući u obzir sve aspekte zdravstvene zaštite u službama opšte medicine, skoro polovina ispitanika je veoma zadovoljna a više od trećine zadovoljna. Svaki osmi ispitanik se izjasnio kao „ni zadovoljan ni nezadovoljan“. Nezadovoljnih korisnika je 5% a veoma nezadovoljnih svega 1%.

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



Službe opšte medicine u svim domovima zdravlja Mačvanskog okruga ocenjene su prosečnom ocenom iznad 4 a najzadovoljniji su korisnici u Domu zdravlja Ljubovija sa prosečnom ocenom od 4,63. Najlošije je ocenjena Služba opšte medicine u Domu zdravlja Šabac (4,08).

Grafikon 14. Prosečne ocene opštег zadovoljstva korisnika službi opšte medicine u Mačvanskom okrugu

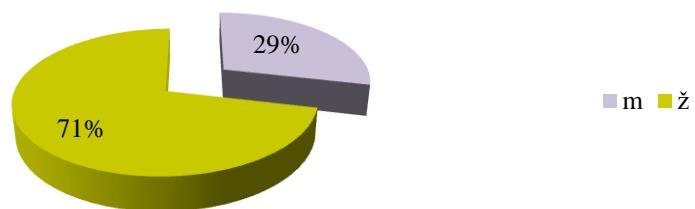


2. Zadovoljstvo korisnika zdravstvenom zaštitom dece

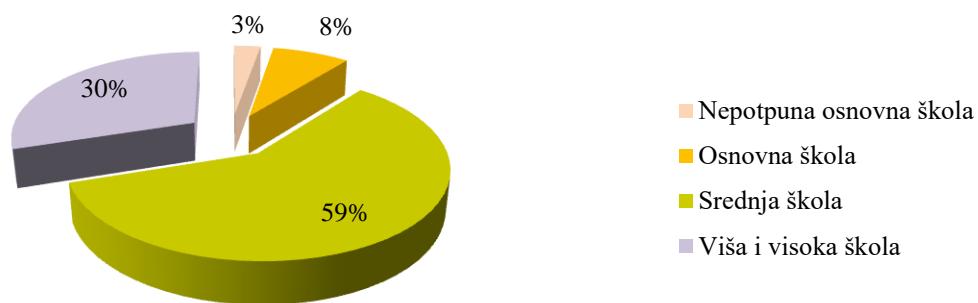
Polna struktura, prosečna starost obrazovni i materijalni status ispitanika

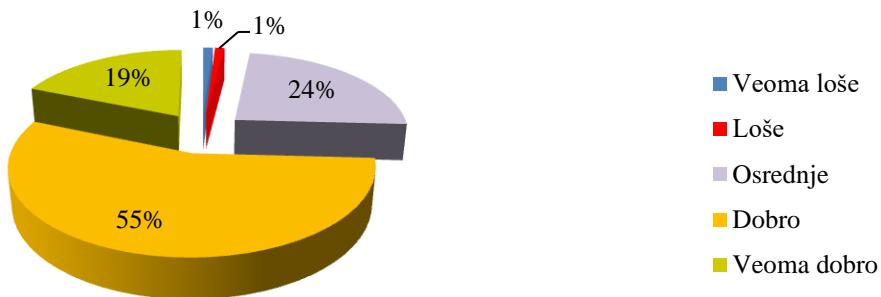
Istraživanjem zadovoljstva u zdravstvenoj zaštiti dece 2020. godine obuhvaćeno je 376 ispitanika, 29% muškaraca i 71% žena, prosečne starosti 30 godina. Najveći deo ispitanika (59%) je završilo srednju školu, 30% je sa završenom višom ili visokom školom dok je sa završenom osnovnom školom 8% ispitanika. Bez završene osnovne škole je 3% ispitanika. Više od polovine ispitanika materijalni status ocenjuje kao dobar (55%), kao osrednji 24%. Skoro petina anketiranih svoj materijalni status ocenjuje kao veoma dobar. Kao veoma loše ili loše materijalno stanje ocenilo je po 1% ispitanika.

Grafikon 15. Polna struktura ispitanika



Grafikon 16. Obrazovna struktura ispitanika



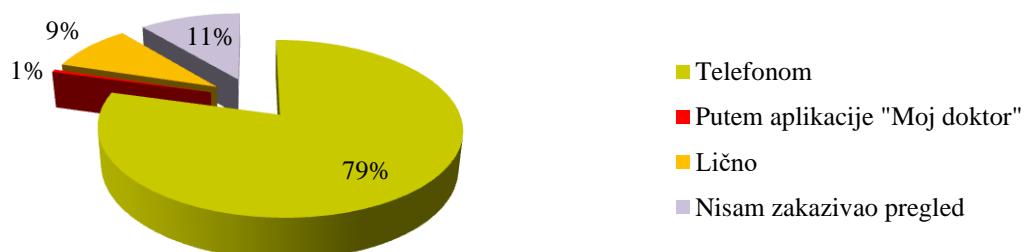
Grafikon 17. Materijalno stanje ispitanika

Korišćenje zdravstvene zaštite

Tokom 2020. godine korisnici službi za zdravstvenu zaštitu dece u proseku su 10 puta posetili svog izabranog lekara. Svaki peti korisnik je pored poseta izabranom lekaru imao i posete privatnom lekaru, prosečno 7 puta tokom 2020. godine.

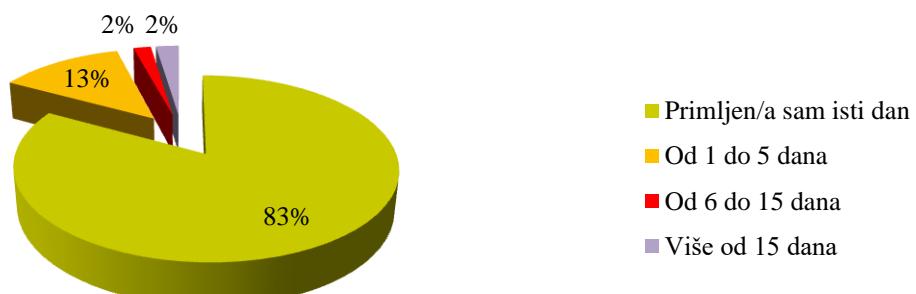
Način zakazivanja lekarskih pregleda

Najzastupljeniji način zakazivanja pregleda kod izabranog lekara je putem telefona (79%). Manje od desetine korisnika pregled zakazuje lično a bez zakazivanja na pregledu odlazi oko 11% anketiranih. Putem aplikacije „Moj doktor“ u službama za zdravstvenu zaštitu dece zakazuje se svega 1% poseta.

Grafikon 18. Način zakazivanja pregleda kod izabranog lekara

Dužina čekanja na lekarski pregled

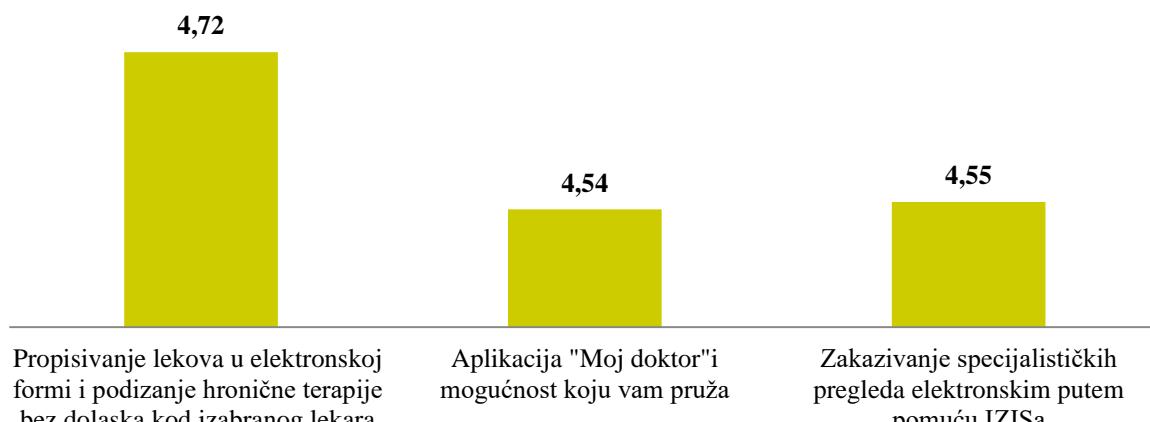
Većina korisnika službi za zdravstvenu zaštitu dece lekarski pregled obavi istog dana (83%) dok 13% čeka od 1 do 5 dana. Od 6 do 15 dana čeka 2% korisnika a isto toliko čeka duže od 15 dana.

Grafikon 19. Dužina čekanja na današnji pregled

Informatizacija službe

Pokazatelji zadovoljstva korisnika u oblasti informatizacije službi za zdravstvenu zaštitu dece ocenjeni su prosečnim ocenama preko 4,5. Korisnici su najzadovoljniji propisivanjem lekova u elektronskoj formi i mogućnošću podizanja lekova bez odlaska kod izabranog lekara.

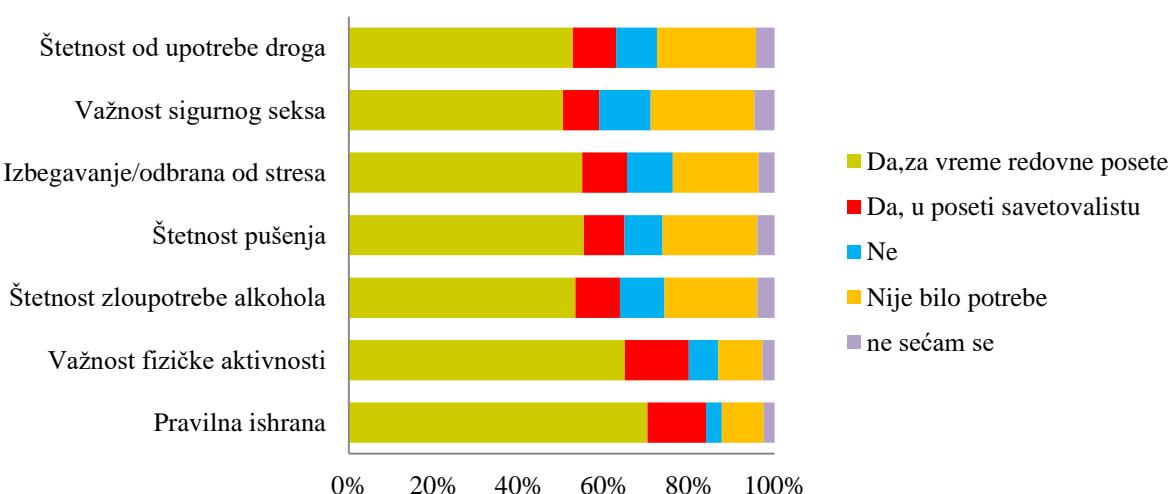
Grafikon 20. Zadovoljstvo korisnika informatizacijom službe



Zdravstveno vaspitni rad

Najzastupljeniji vid zdravstveno-vaspitnog rada izabranih pedijatara je savetovanje na temu pravilne ishrane (više od 64% je dobilo savet u vreme redovne posete i 13% u savetovalištu) i važnosti fizičke aktivnosti (58% u vreme redovne posete i 13% u savetovalištu). Najniži obuhvat zdravstveno-vaspitnim radom beleži se u oblasti savetovanja o važnosti sigurnog seksa (44%).

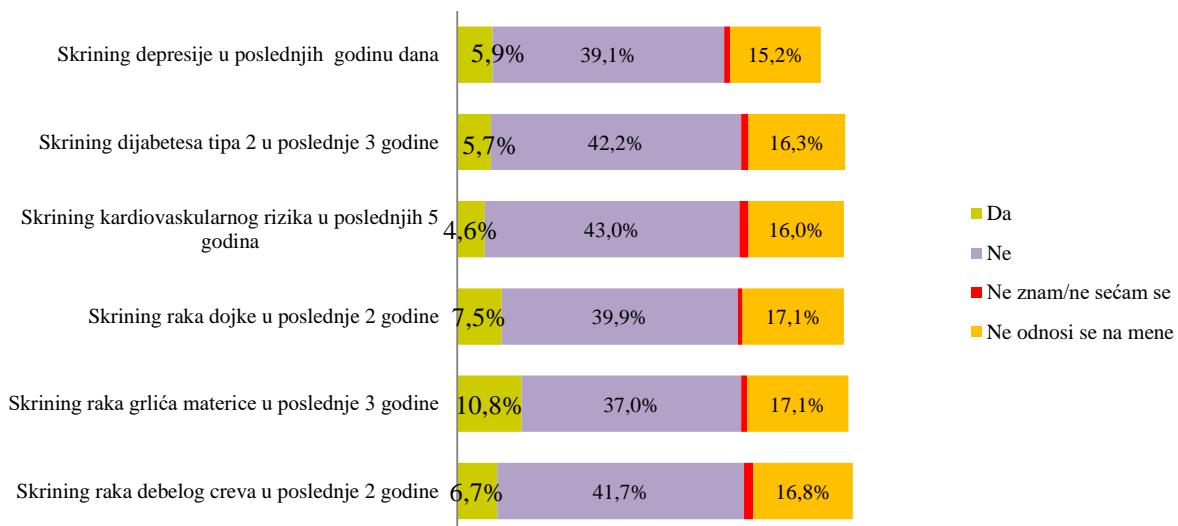
Grafikon 21. Da li izabrani lekar daje savete o sledećim temama?



Skrining pregledi

Najveći deo učesnika u istraživanju na pitanja o sprovođenju skrininga dao je odgovore „ne“ i „ne odnosi se na mene“. Skrining raka grlića materice u prethodne 3 godine uradilo je oko 10% ispitanica a oko 7% skrining raka dojke i debelog creva .

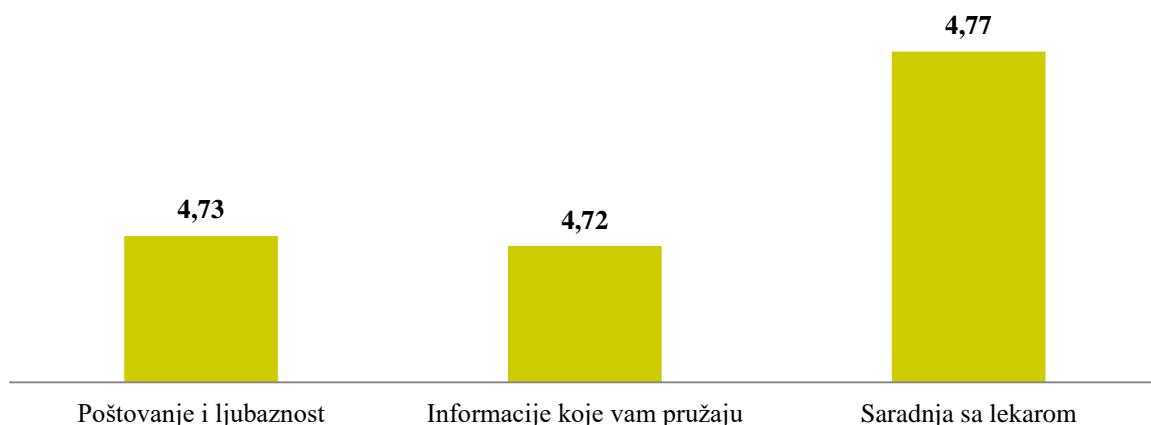
Grafikon 22. Da li ste obavili neki od sledećih skrining pregleda?



Zadovoljstvo radom medicinske sestre

Svi aspekti zadovoljstva korisnika radom medicinske sestre su veoma visoko ocenjeni (prosečna ocena veća od 4,7) a najvišuu ocenu (4,77) dobila je saradnja medicinske sestre sa lekarom.

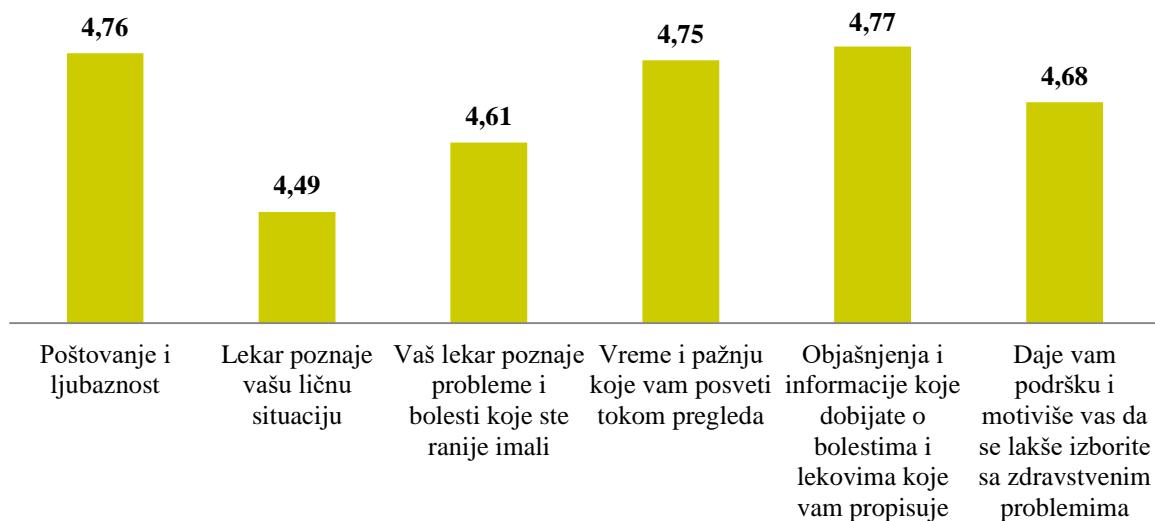
Grafikon 23. Zadovoljstvo korisnika radom medicinske sestre



Zadovoljstvo radom izabranog lekara

Korisnici službi za zdravstvenu zaštitu dece dali su veoma visoke ocene za sve perametre a najbolje je ocenjeno „objašnjenja i informacije koje pacijenti dobijaju o bolestima i lekovima koji se propisuju“ (prosečna ocena 4,77). Poznavanjem lične situacije od strane lekara ispitanci su nešto manje zadovoljni (prosečna ocena 4,49).

Grafikon 24. Zadovoljstvo korisnika radom izabranog lekara



Zadovoljstvo uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite

Najveći stepen zadovoljstva u pogledu usluga i organizacije zdravstvene zaštite dece korisnici su iskazali radnim vremenom, dostupnošću službe invalidima i brojem mesta za sedenje u čekaonici (srednja ocena 4,72). Najniži stepen zadovoljstva beleži se u pogledu mogućnosti parkinga ispred ustanove (srednja ocena 3,90).

Grafikon 25. Zadovoljstvo korisnika uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite



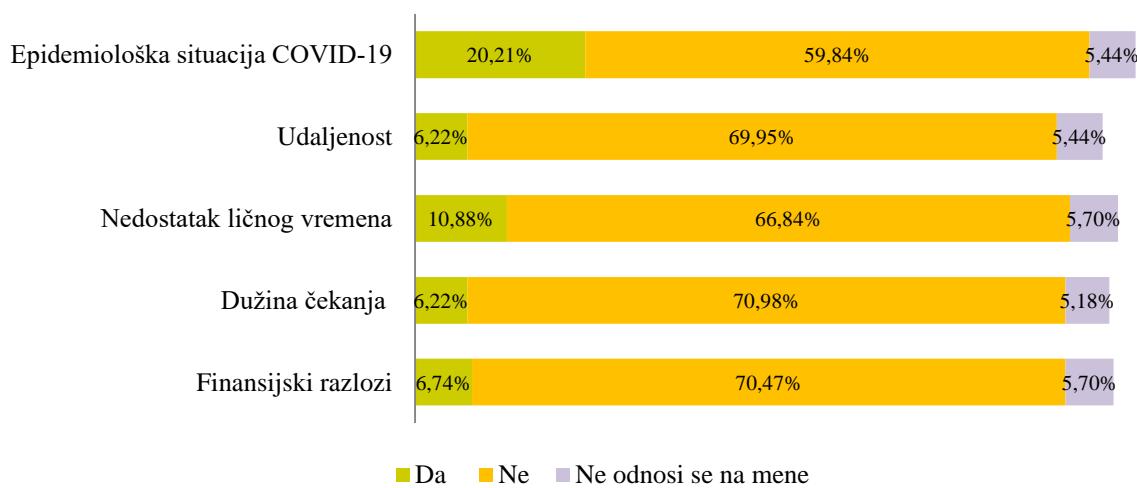
Zadovoljstvo dijagnostikom i lečenjem u vezi bolesti COVID-19

Anketirani korisnici u službama za zdravstvenu zaštitu dece su veoma zadovoljni dijagnostikom i lečenjem u vezi bolesti Covid-19. Prosečna ocena na nivou Mačvanskog okruga je 4,57.

Odlaganje lekarskog pregleda

Iako najveći broj korisnika službi za zdravstvenu zaštitu dece nije bio u situaciji da odloži ili odustane od lekarskog pregleda, 20% navodi da je epidemiološka situacija COVID-19 bila razlog neodlaska na lekarski pregled. Za oko 10% korisnika razlog odlaganja ili odustajanja od posete lekaru bio je nedostatak ličnog vremena a oko 6% kao osnovni razlog navodi udaljenost, dužinu čekanja na pregled ili finansijske poteškoće.

Grafikon 26. Odlaganje ili neodlazak na pregled kod izabranog lekara



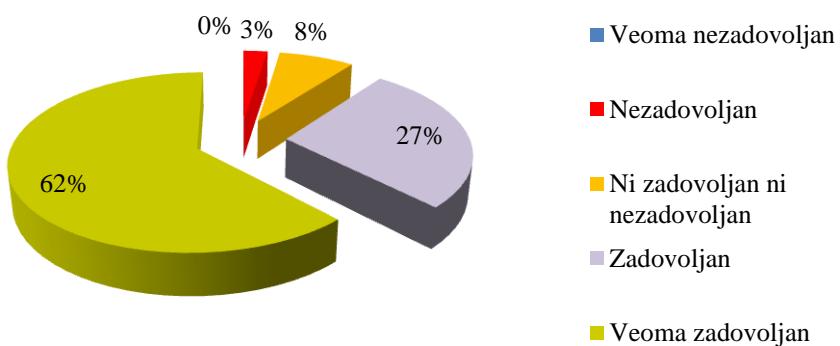
Samoprocena zdravstvenog stanja

Korisnici službe za zdravstvenu zaštitu dece svoje zdravstveno stanje procenjuju prosečnom ocenom 4,52. Ni jedan ispitanik nije procenio svoje zdravlje kao veoma loše. Skoro 60% je dalo najvišu ocenu.

Ukupno zadovoljstvo Službom za zdravstvenu zaštitu dece

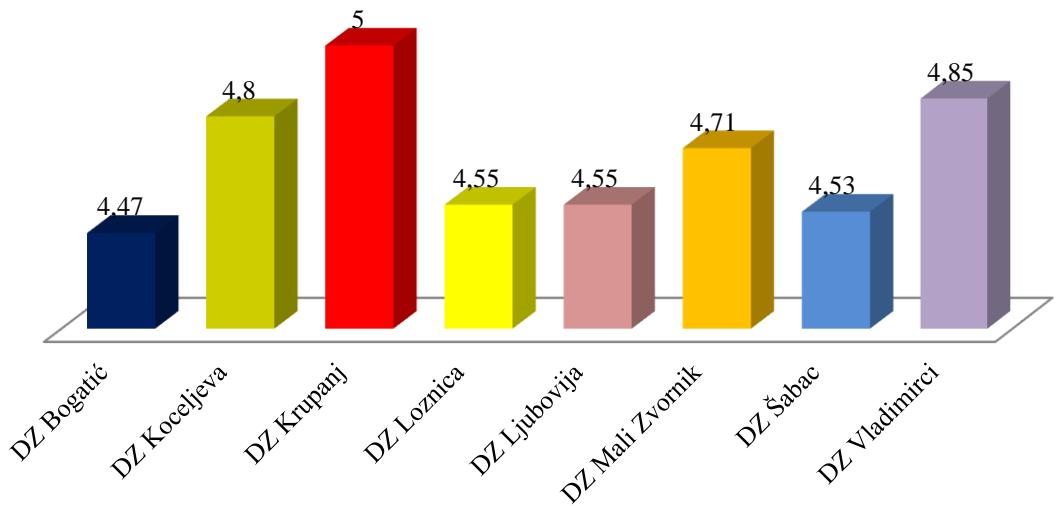
Uzimajući u obzir sve aspekte, 62% korisnika službi za zdravstvenu zaštitu dece je veoma zadovoljno a 27% zadovoljno zdravstvenom zaštitom dece. Svaki dvanaesti korisnik se izjasnio kao „ni zadovoljan ni nezadovoljan“. Nezadovoljnih korisnika je 3% dok veoma nezadovoljnih nema.

Grafikon 27. Opšte zadovoljstvo korisnika službi opšte medicine u Mačvanskom okrugu



Prosečne ocene zadovoljstva korisnika službi za zdravstvenu zaštitu dece kreću se od 4,47 u Domu zdravlja Bogatić do 5 u Domu zdravlja Krupanj.

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

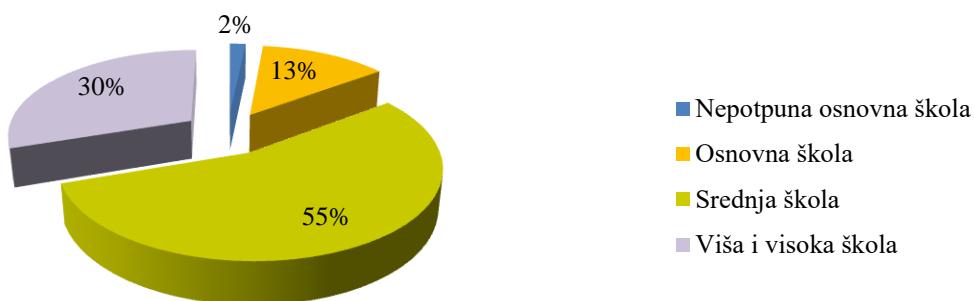


3. Zadovoljstvo korisnika zdravstvenom zaštitom žena

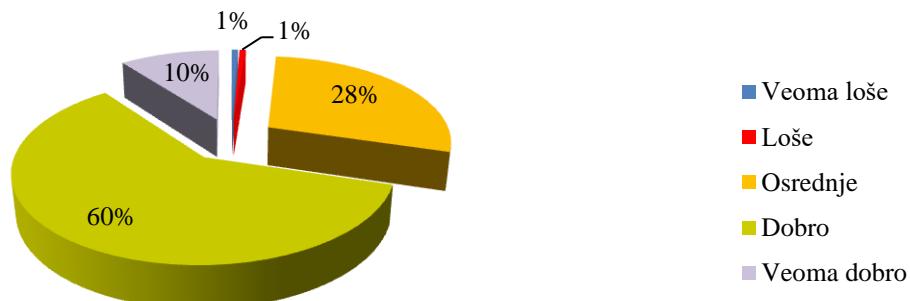
Godine starosti, obrazovna struktura i materijalni status ispitanika

U istraživanju zadovoljstva korisnica službi za zdravstvenu zaštitu žena učestvovale su 163 žene prosečne starosti 32 godina. Najveći deo korisnica (55%) završilo je srednju školu a skoro jedna trećina je sa završenom višom ili visokom školom. Samo osnovnu školu završilo je 13 % dok je bez završene osnovne škole 2 % korisnica. Svoje materijalno stanje najveći deo korisnica ocenjuje kao „dobro“ (60%) ili kao „osrednje“ (28%). Da je materijalni status veoma dobar smatra svaka deseta ispitanica dok je udeo korisnica veoma lošeg i lošeg materijalnog stanja po 1%.

Grafikon 29. Obrazovna struktura ispitanika



Grafikon 30. Materijalno stanje ispitanika



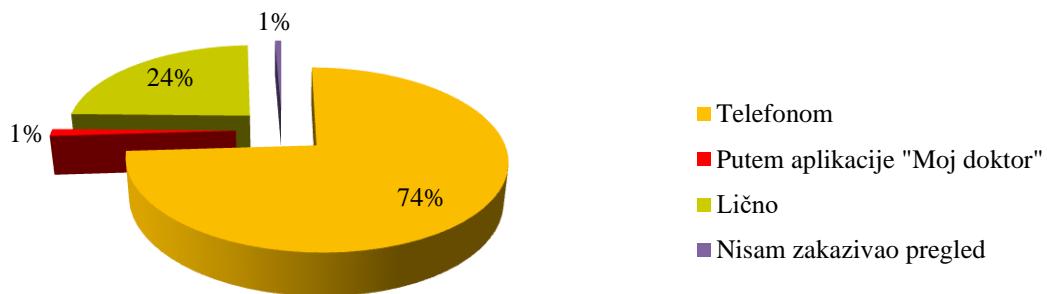
Korišćenje zdravstvene zaštite

Korisnice službe za zdravstvenu zaštitu žena godišnje prosečno posete svog izabranog ginekologu 5 puta godišnje. Skoro 40% anketiranih posećuje i privatnog ginekologa, prosečno 3 puta godišnje.

Način zakazivanja lekarskih pregleda

Tri četvrtine anketiranih korisnica pregledе kod izabranog lekara zakazuju putem telefona a jedna četvrtina lično. Zakazivanje pregleda putem aplikacije „Moj doktor“ je veoma retko, (svega 1%) kao i dolazak kod izabranog ginekologa bez zakazivanja.

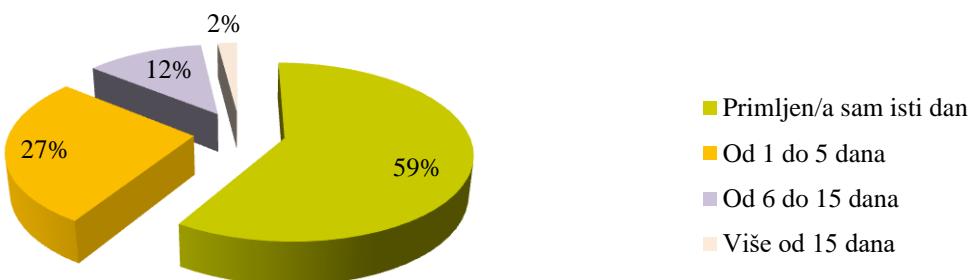
Grafikon 31. Način zakazivanja pregleda kod izabranog lekara



Dužina čekanja na lekarski pregled

Pregledi kod izabranih ginekologa najčešće se obave istog dana (59%). Od 1 do 5 dana čeka 27% korisnica a svaka osma ispitanica na pregled čeka između 6 i 15 dana. Duže od 15 dana na pregled čeka oko 2% anketiranih korisnica.

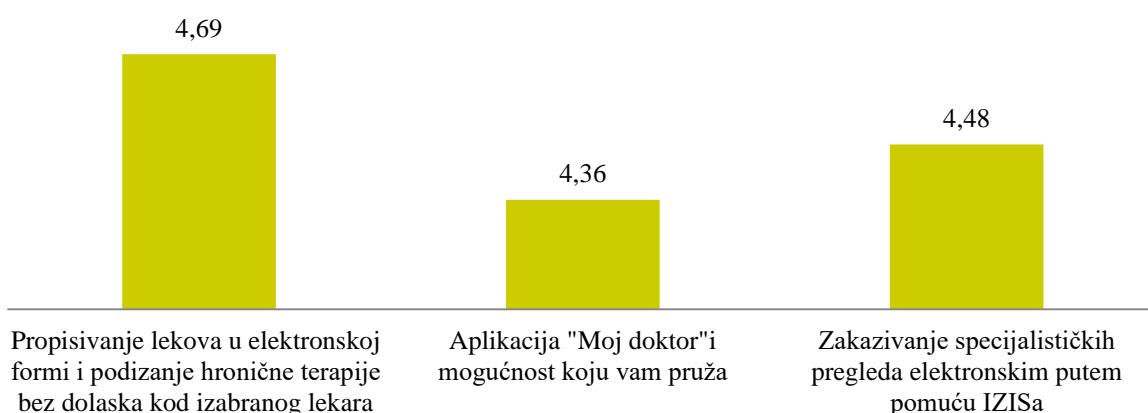
Grafikon 32. Dužina čekanja na današnji pregled



Informatizacija službe

Prednostima koje pruža informatizacija službi za zdravstvenu zaštitu žena korisnice su veoma zadovoljne. Propisivanje lekova u elektronskoj formi i mogućnost podizanja terapije bez odlaska kod izabranog lekara ocenjeno je prosečnom ocenom od 4,69. Zakazivanje specijalističkih pregleda putem IZISA ocenjeno je prosečnom ocenom 4,48 a srednja ocena za aplikaciju „Moj doktor“ je 4,36.

Grafikon 33. Zadovoljstvo korisnika informatizacijom službe



Zdravstveno vaspitni rad

U okviru zdravstveno-vaspitnog rada izabrani ginekolozi najčešće daju savete na temu pravilne ishrane i važnosti fizičke aktivnosti (46% anketiranih korisnica dobilo je savet). O važnosti sigurnog seksa i odbrani od stresa savete je dobilo 43% korisnica, o štetnosti pušenja 42%. Manje zastupljene teme su štetnost od zloupotrebe droga (36%) i štetnost zloupotrebe alkohola (39%). Da nema potrebe za zdravstveno-vaspitnim savetima smatra oko jedne trećine ispitanica.

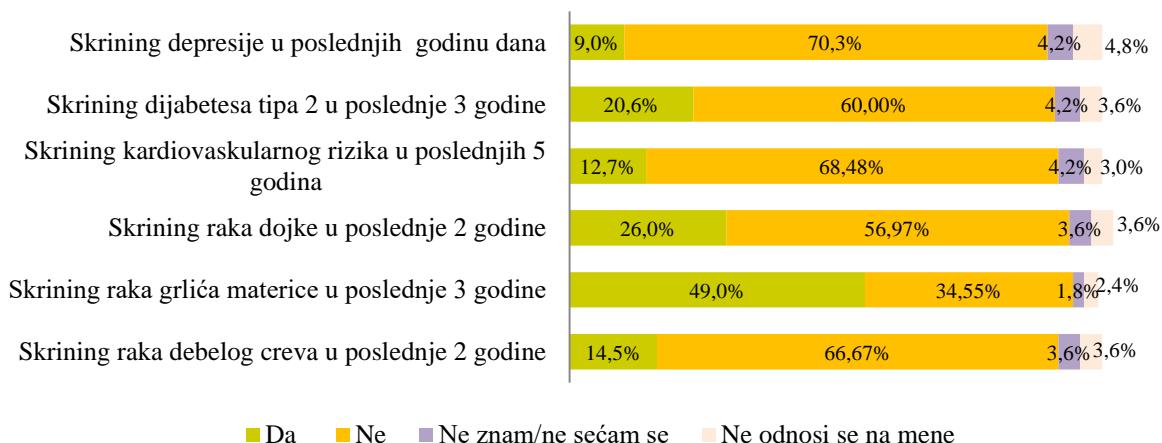
Grafikon 34. Da li izabrani lekar daje savete o sledećim temama?



Skrining pregledi

Skoro polovina ispitanica službi za zdravstvenu zaštitu žena uradila je skrining na rak grlića materice u prethodne tri godine a na rak dojke nešto više od jedne četvrtine (26%) dok je skrining na rak debelog creva obavilo manje od 15%. Svaka peta ispitanica obavila je skrining dijabetesa tip 2, svaka 8 skrining kardiovaskularnog rizika a tek svaka deseta skrining depresije.

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

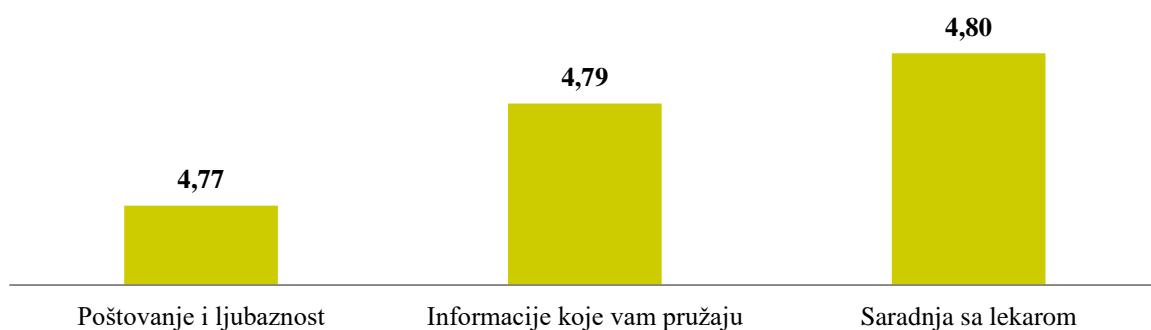


■ Da ■ Ne ■ Ne znam/ne sećam se ■ Ne odnosi se na mene

Zadovoljstvo radom medicinske sestre

Rad medicinskih sestara veoma visoko je ocenjen u svim analiziranim parametrima: poštovanje i ljubaznost (srednja ocena 4,77) informacije koje pružaju medicinske sestre (4,79) i saradnja sa lekarima (4,80)

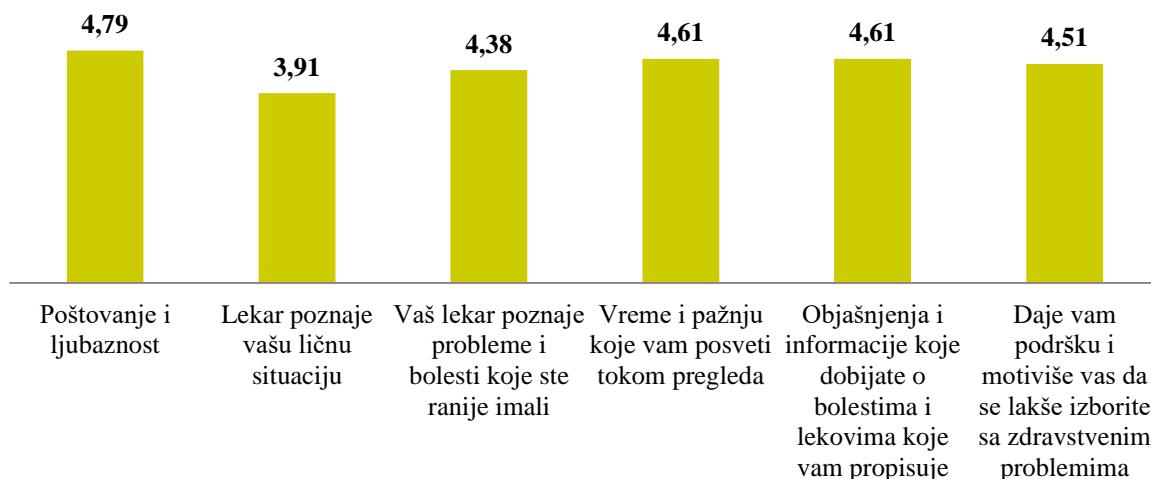
Grafikon 36. Zadovoljstvo korisnika radom medicinske sestre



Zadovoljstvo radom izabranog lekara

Za rad izabranog ginekologa najniža prosečna ocena odnosi se na poznavanje lične situacije (prosečna ocena 3,91) a najviša za poštovanje i ljubaznost lekara (prosečna ocena 4,79).

Grafikon 37. Zadovoljstvo korisnika radom izabranog lekara



Zadovoljstvo uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite

Najbolje ocenjeni aspekti organizacije zdravstvene zaštite žena su radno vreme ustanove (srednja ocena 4,75), broj mesta za sedenje u čekaonici (4,73) i mogućnost pregleda istog dana u slučaju hitnosti (4,70). Najniži stepen zadovoljstva korisnice iskazuju u pogledu mogućnosti parkinga ispred ustanove (prosečna ocena 3,99).

Grafikon 38. Zadovoljstvo korisnika uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite



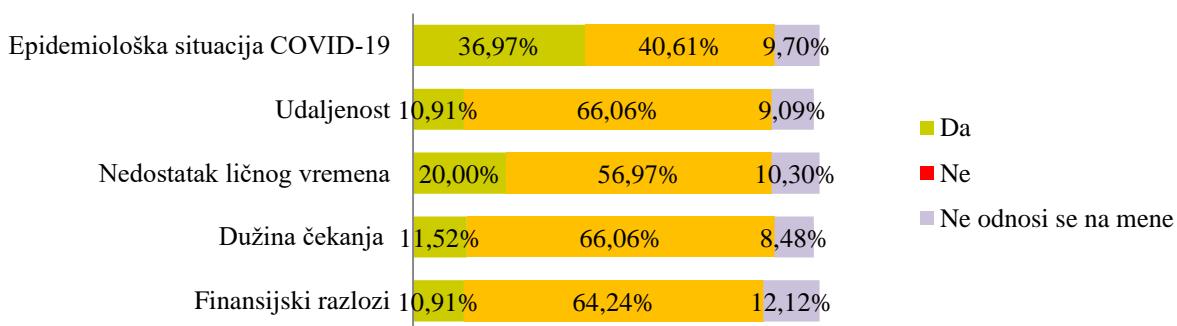
Zadovoljstvo dijagnostikom i lečenjem u vezi bolesti COVID-19

Zadovoljstvo korisnica službi za zdravstvenu zaštitu žena uslugama dijagnostike i lečenja u vezi sumnje ili potvrđene bolesti Covid-19 je na veoma visokom nivou. Preko 90% korisnica je veoma zadovoljno ovom vrstom usluga. Prosečna ocena na nivou Mačvanskog okruga je 4,36.

Odlaganje lekarskog pregleda

Za odlaganje ili neodlazak na pregled kod izabranog lekara kao najčešći razlog navodi se epidemiološka situacija COVID-19 (37%) a zatim nedostatak ličnog vremena (20%). Oko 10% korisnica odlaže ili ne ode na preged zbog udaljenosti, dužine čekanja ili finansijskih poteškoća.

Grafikon 39. Odlaganje ili neodlazak na pregled kod izabranog lekara



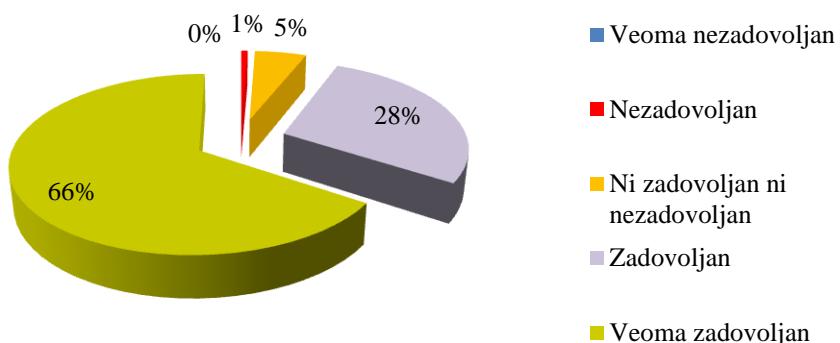
Samoprocena zdravstvenog stanja

Najveći deo korisnica službi za zdravstvenu zaštitu žena je veoma zadovoljan ili zadovoljan svojim zdravstvenim stanjem. Prosečna ocena samoprocene sopstvenog zdravlja je 4,38.

Ukupno zadovoljstvo Službom za zdravstvenu zaštitu žena

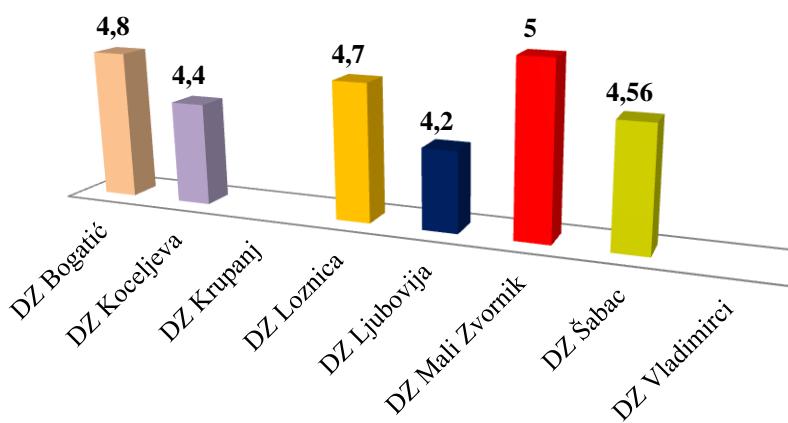
Kada se sagledaju svi aspekti zdravstvene zaštite žena, dve trećine ispitanica je veoma zadovoljno i 28% zadovoljno. Oko 5% se izjasnilo da nije ni zadovoljno ni nezadovoljno. Udeo nezadovoljnih ispitanica je svega 1% dok veoma nezadovoljnih ispitanica nema.

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



Iako su prosečne ocene zadovoljstva korisnica službi za zdravstvenu zaštitu žena u svim domovima zdravlja visoke, najviši stepen zadovoljstva iskazale su korisnice u Domu zdravlja Mali Zvornik (srednja ocena 5) a najniže u Domu zdravlja Ljubovija (prosečna ocena 4,2).

Grafikon 41. Prosečne ocene opšteg zadovoljstva korisnika službama za zdravstvenu zaštitu žena u Mačvanskom okrugu



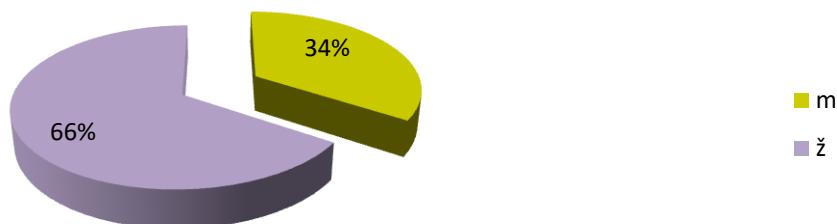
*Dom zdravlja Vladimirci i Dom zdravlja Krupanj nisu sprovedli istraživanje zadovoljstva korisnica službe za zdravstvenu zaštitu žena 2020. godine.

4. Zadovoljstvo korisnika stomatološkom zdravstvenom zaštitom

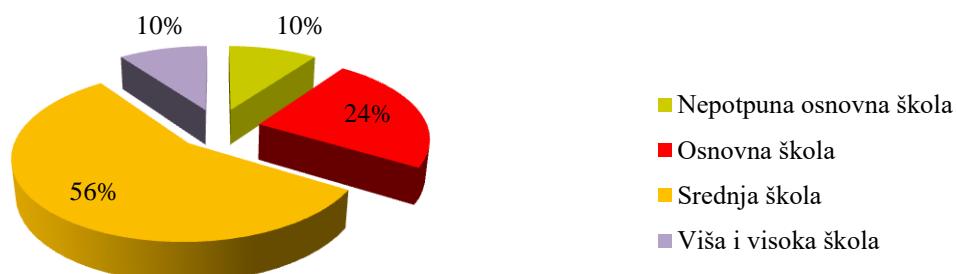
Pol, godine starosti, obrazovna struktura i materijalni status ispitanika

Istraživanjem zadovoljstva radom Službe stomatološke zdravstvene zaštite u 2020.godini obuhvaćeno je 113 ispitanika. Anketu su popunjavalii roditelji (staratelji) dece. Od ukupnog broja ispitanika 34% je muškog pola i 66% ženskog pola, prosečne starosti 32 godine. Najveći deo ispitanika, 56% je završilo srednju školu, a četvrtina ispitanika je sa završenom osnovnom školom. Visoko ili više obrazovanje ima svaki deseti ispitanik, a isto toliko je bez osnovnoškolskog obrazovanja. Svoje materijalno stanje najveći deo učesnika istraživanja zadovoljstva izabranim stomatologom ocenio je kao "osrednje" (47%) ili kao "dobro" (39%). Kao "loše" svoje materijalno stanje ocenilo je 7% ispitanika. Da je materijalni status veoma loš procenjuje 3% ispitanika dok je 4% veoma zadovoljno materijalnim statusom i ocenili su kao "veoma dobro".

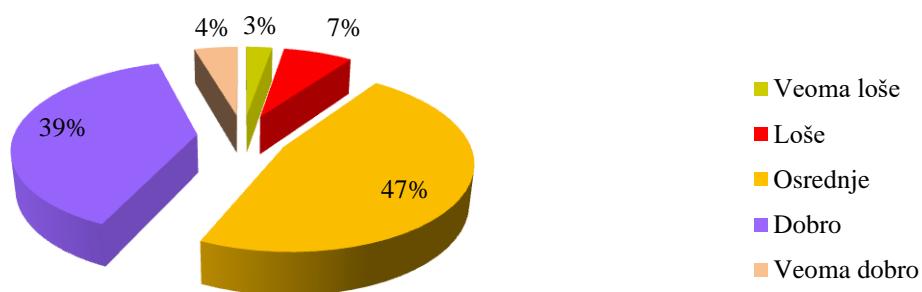
Grafikon 42. Polna struktura ispitanika



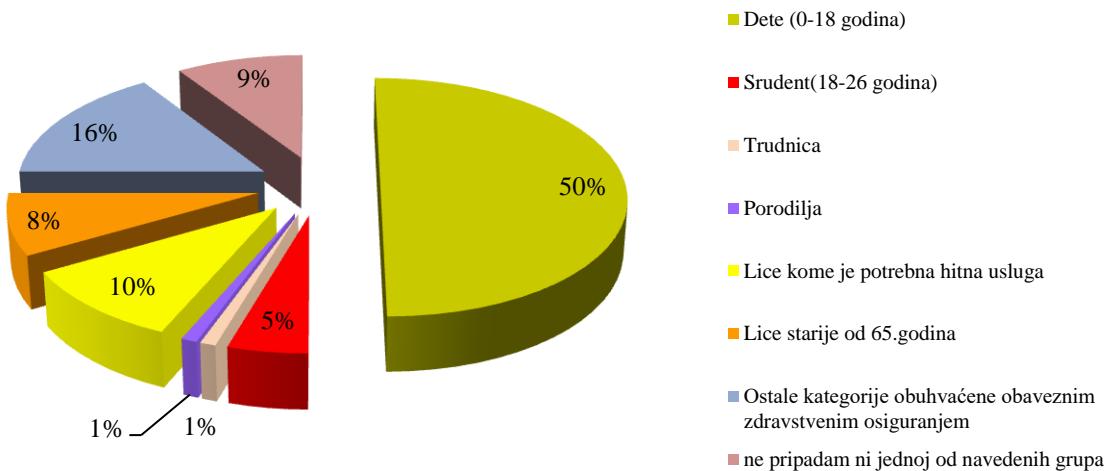
Grafikon 43. Obrazovna struktura ispitanika



Grafikon 44. Materijalno stanje ispitanika



Grafikon 45. Struktura ispitanika prema kategoriji zdravstvenog osiguranja



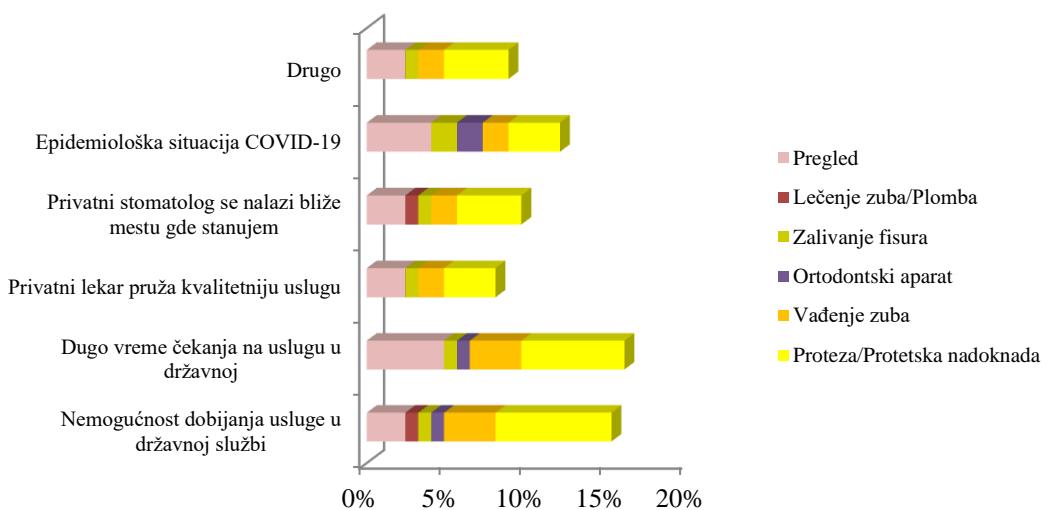
Korišćenje zdravstvene zaštite

Tokom 2020. godine prosečan broj poseta stomatologu u Mačvanskom okrugu je 5. Manje od 20 % ispitanika koristilo je i usluge privatnog stomatologa, jednom ili dva puta godišnje.

Razlozi korišćenja usluga privatnog stomatologa

Najčešći razlozi korišćenja usluga privatnog stomatologa odnose se na nemogućnost dobijanja usluga u državnom sektoru i dugo vreme čekanja na uslugu. Najčešća vrsta usluge za koju je potrebna poseta privatnom sektoru je proteza/protetske nadoknada.

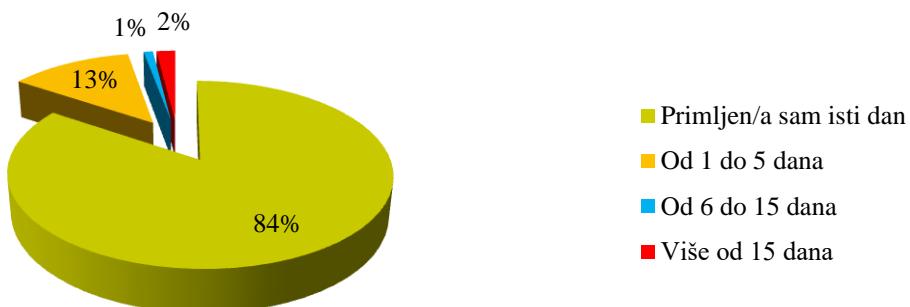
Grafikon 46. Razlozi posete privatnom stomatologu



Dužina čekanja na lekarski pregled

Najveći deo korisnika službi za stomatološku zdravstvenu zaštitu ne čekaju na pregled već budu primljeni istog dana (84%). Od 1 do 5 dana čeka 13% korisnika dok su čekanja do 15 ili više dana veoma retka (1%-2%).

Grafikon 47. Dužina čekanja na današnji pregled



Zdravstveno vaspitni rad

Najveći deo korisnika stomatološke zdravstvene zaštite dobija savete o značaju redovnih stomatoloških pregleda (62%) i značaju pravilnog pranja zuba (54%). Najmanje je zastupljen zdravstveno-vaspitni rad o značaju dojenja u oralnom zdravlju (15% ispitanika dobilo je savete u ovoj oblasti).

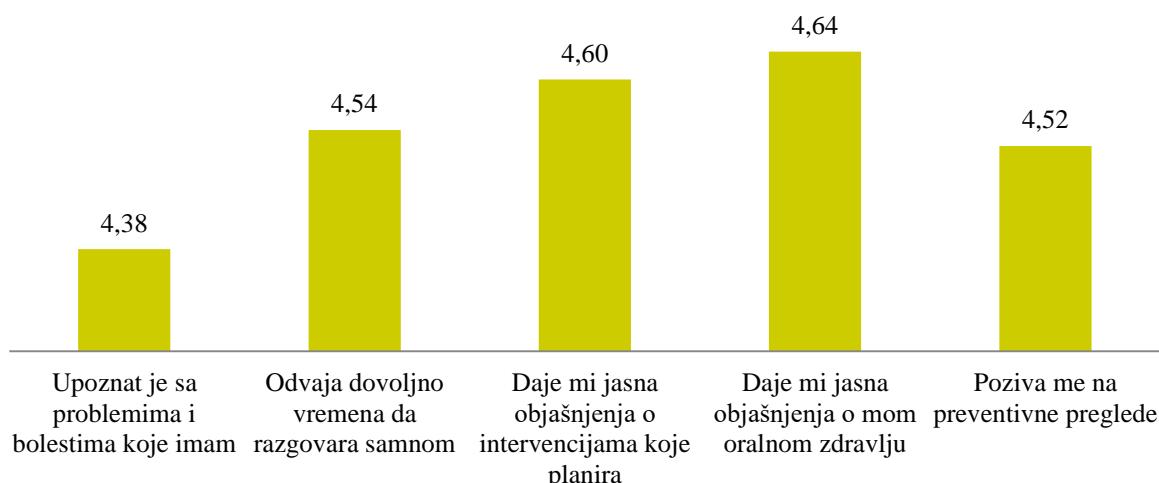
Grafikon 48. Da li Vam stomatolog daje savete o sledećim temama?



Zadovoljstvo radom izabranog stomatologa

Prosečne ocene pojedinačnih parametara koji se odnose na zadovoljstvo radom izabranog lekara kreću se od 4,38 (upozнатост sa bolestima i problemima pacijenta) do 4,64 (jasnoća objašnjenja u vezi oralnog zdravlja).

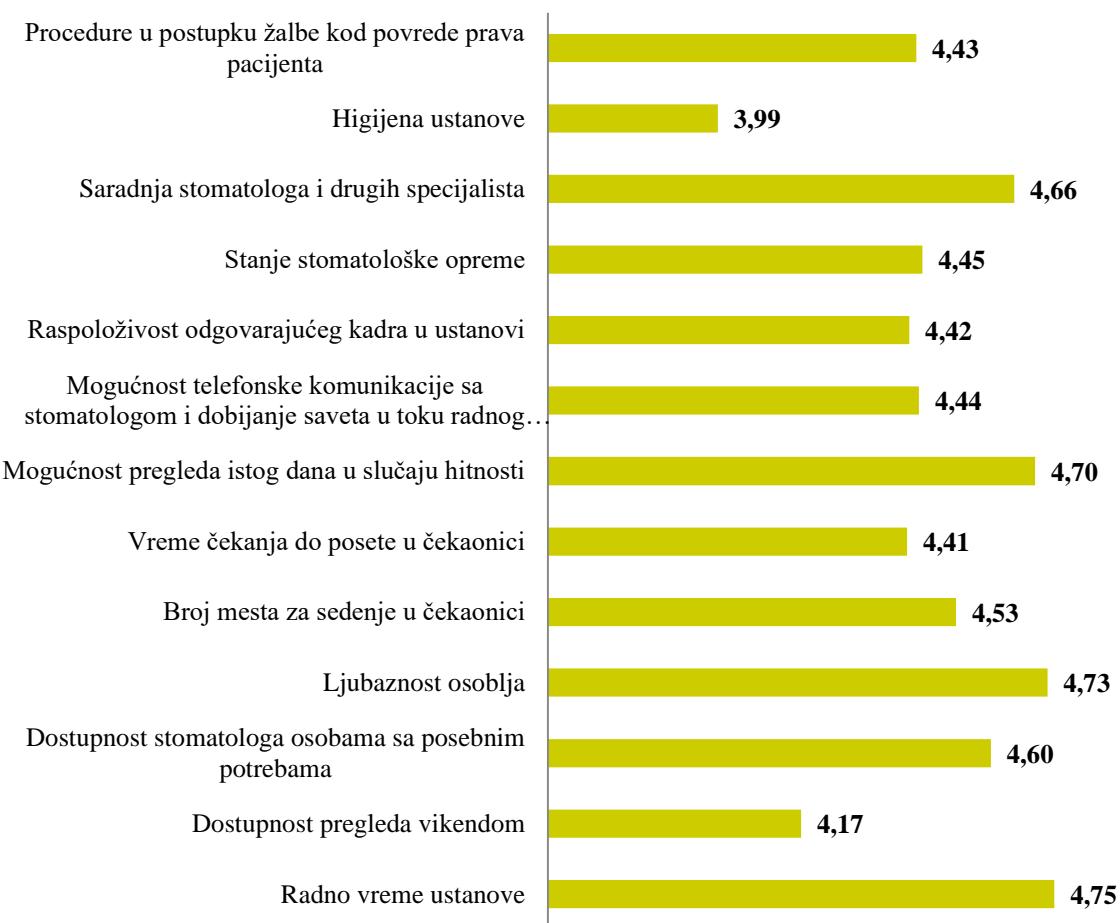
Grafikon 49. Zadovoljstvo radom izabranog stomatologa



Zadovoljstvo uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite

Parametri koji su ocenjeni najvišom ocenom su radno vreme ustanove (prosečna ocena 4,75) i ljubaznost osoblja (prosečna ocena 4,73) dok je higijena ustanove dobila najnižu ocenu (3,99).

Grafikon 50. Zadovoljstvo uslugama i organizacijom stomatoloških službi u Mačvanskom okrugu



Finansijski aspekti stomatološke zdravstvene zaštite

Polovina anketiranih korisnika stomatološke preglede obavlja besplatno po osnovu zdravstvenog osiguranja. Udeo korisnika koji ostale usluge dobijaju besplatno opada kada su u pitanju lečenje zuba (41%), plombiranje zuba (38%), vađenje zuba (35%), ortodontski aparati (25%) dok proteze/protetske nadoknade manje od 7% obezbeđuje iz zdravstvenog osiguranja.

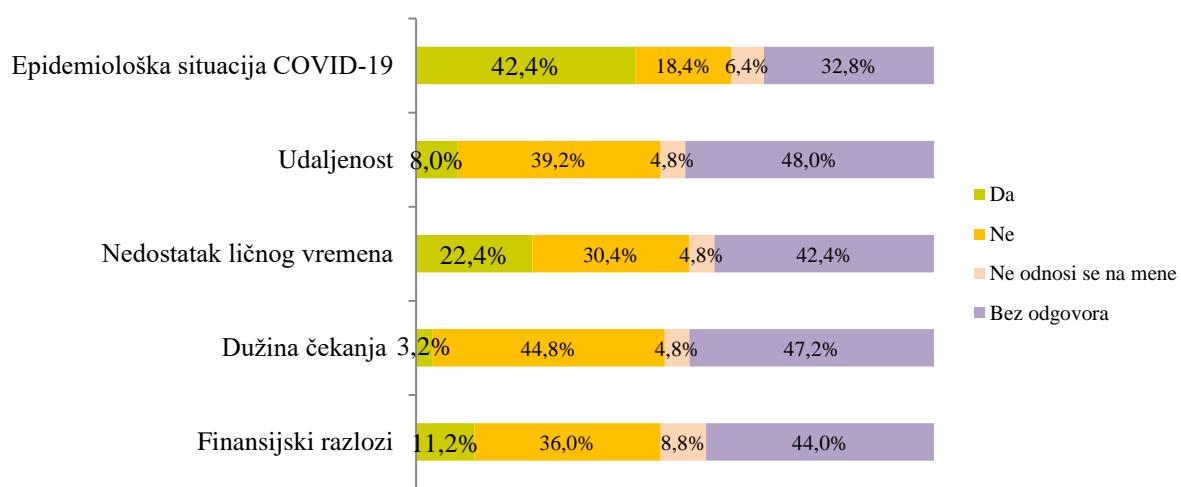
Grafikon 51. Finansijski aspekti stomatoloških usluga



Odlaganje lekarskog pregleda

Epidemiološku situaciju COVID-19 kao razlog neodlaska ili odlaganja posete stomatologu navodi 42% anketiranih korisnika a 22% nedostatak ličnog vremena. Ređi razlozi za odustajanje od pregleda su udaljenost i dužina čekanja na pregled a finansijske razloge navodi više od 11% korisnika.

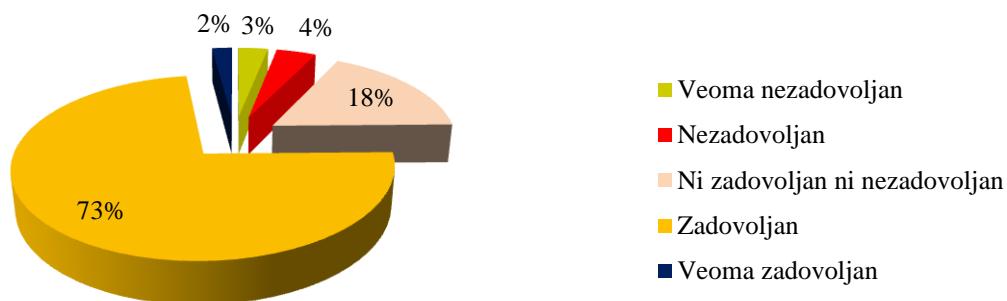
Grafikon 52.Odlaganje ili neodlazak kod stomatologa



Zadovoljstvo stomatološkim uslugama tokom epidemije COVID-19

U uslovima COVID-19 epidemije svega 2% korisnika se izjasnilo kao veoma zadovoljno a najveći deo korisnika, tri četvrtine je zadovoljan (prosečna ocena 4).

Grafikon 53. Zadovoljstvo stomatološkim uslugama tokom epidemije COVID-19



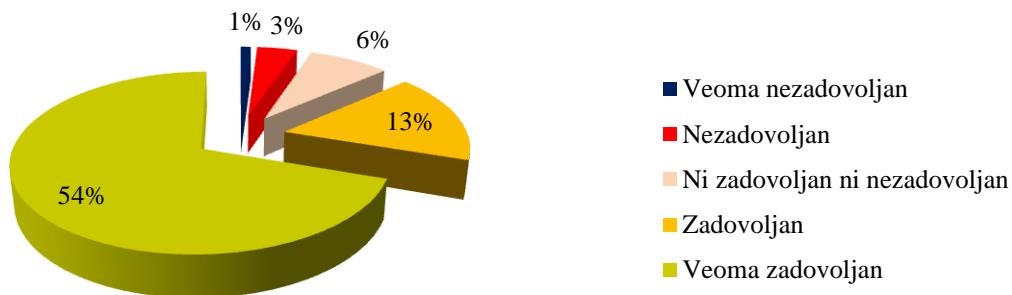
Samoprocena oralnog zdravlja

Anketirani korisnici svoje oralno zdravje procenjuju kao vrlo dobro. Prosečna ocena na nivou Mačvanskog okruga iznosi 4,01. Samo 2 ispitanika oralno zdravje procenjuju kao izuzetno loše dok najveći deo smatra da je veoma dobro ili dobro.

Ukupno zadovoljstvo Službom stomatološke zdravstvene zaštite

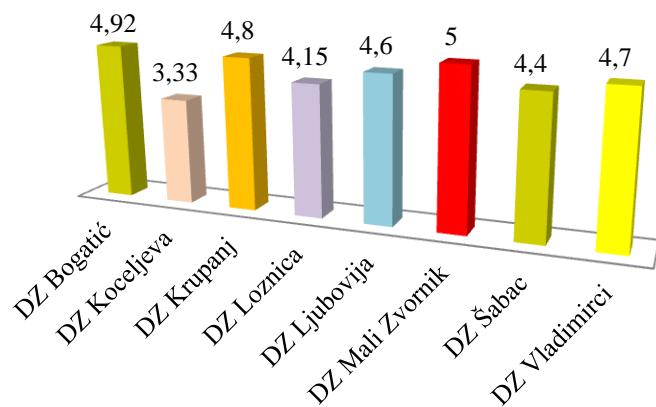
Više od polovine anketiranih korisnika stomatoloških službi, uzimajući u obzir sve aspekte stomatološke zdravstvene zaštite, veoma je zadovoljno (54%) a 13% zadovoljno službama stomatološke zdravstvene zaštite. Udeo veoma nezadovoljnih je svega 1%.

Grafikon 54. Ukupno zadovoljstvo lečenjem u stomatološkim službama Mačvanskog okruga



Najnižu prosečnu ocenu opšteg zadovoljsatva dobila je Služba stomatološke zdravstvene zaštite Doma zdravlja Koceljeva (3,33) a najvišu Doma zdravlja Mali Zvornik (prosečna ocena 5).

Grafikon 55. Prosečne ocene opšteg zadovoljstva stomatološkim službama u Mačvanskom okrugu

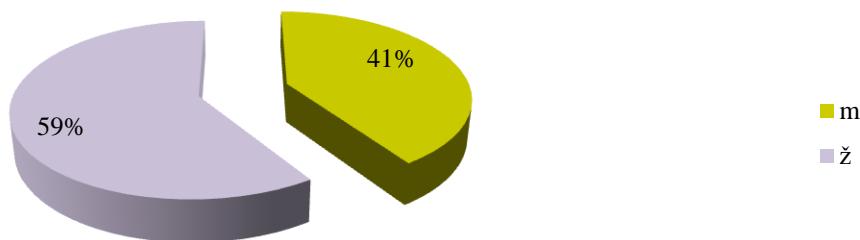


5. Zadovoljstvo bolničkim lečenjem

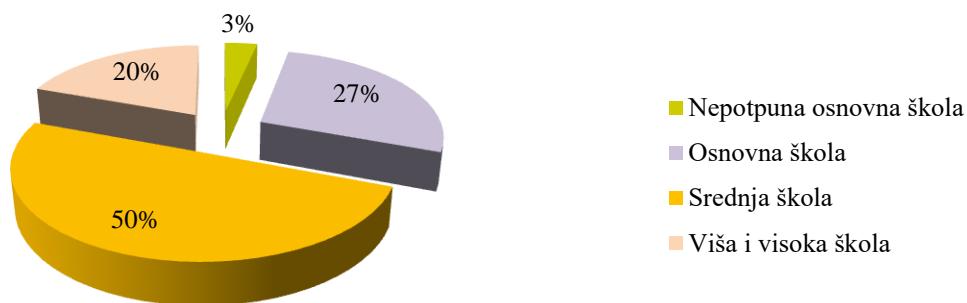
Pol, godine starosti, obrazovna struktura i materijalni status ispitanika

U istraživanju zadovoljstva bolničkim lečenjem 2020. godine učestvovalo je 164 ispitanika, 59% muškaraca i 41% žena, prosečne starosti 59 godina. Polovina ispitanika završilo je srednju školu a petina višu ili visoku školu. Više od jedne četvrtine ispitanika je završilo samo osnovnu školu a 3% je bez osnovno-školskog obrazovanja. Većina ispitanika materijalni status ocenjuje kao dobar ili osrednji. Po 8% ispitanika materijalno stanje ocenjuje kao „veoma dobro“ i „loše“ a izuzetno lošeg materijalnog statusa je oko 1% korisnika bolničkog lečenja koji su učestvovali u istraživanju.

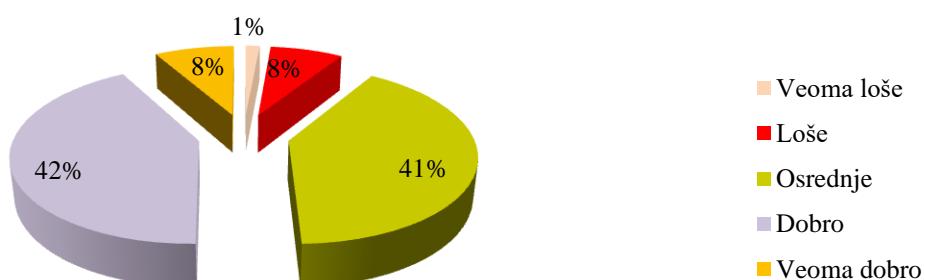
Grafikon 56. Polna struktura korisnika bolničkog lečenja



Grafikon 57. Obrazovna struktura korisnika bolničkog lečenja



Grafikon 58. Materijalno stanja korisnika bolničkog lečenja



Zadovoljstvo uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite tokom bolničkog lečenja

Većina parametara koji utiču na zadovoljstvo bolničkim lečenjem ocenjena je prosečnom ocenom većom od 4,5. Izuzetak čine zadovoljstvo organizacijom poseta (prosečna ocena 4,36), smeštaja (prosečna ocena 4,47) i ishrane (prosečna ocena 4,40).

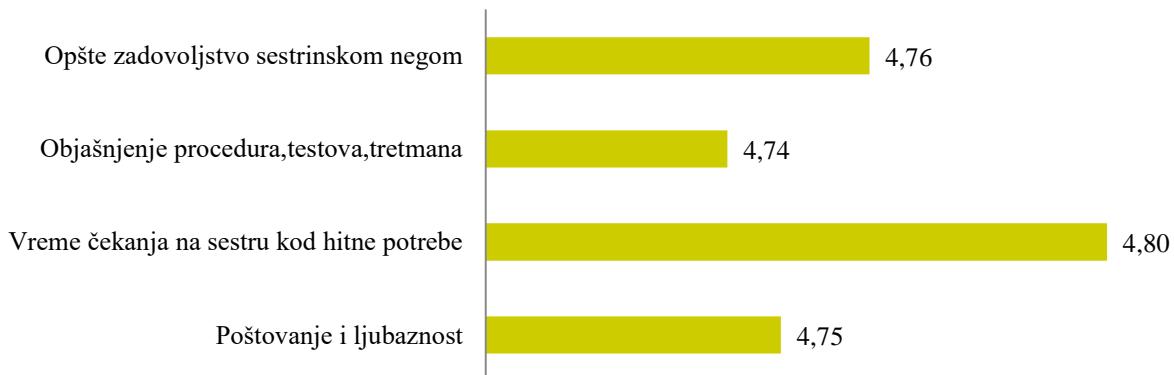
Grafikon 59. Zadovoljstvo uslugama i organizacijom bolničkog lečenja



Zadovoljstvo uslugama sestrinske nege

Svi pokazatelji zadovoljstva korisnika radom medicinskih sestara ocenjeni su prosečnom ocenom većom od 4,7. Pacijenti su najzadovoljniji brzinom usluge kod hitnih potreba a određene primedbe imaju na poštovanje i ljubaznost kao i na objašnjenje procedura, testova i tretmana.

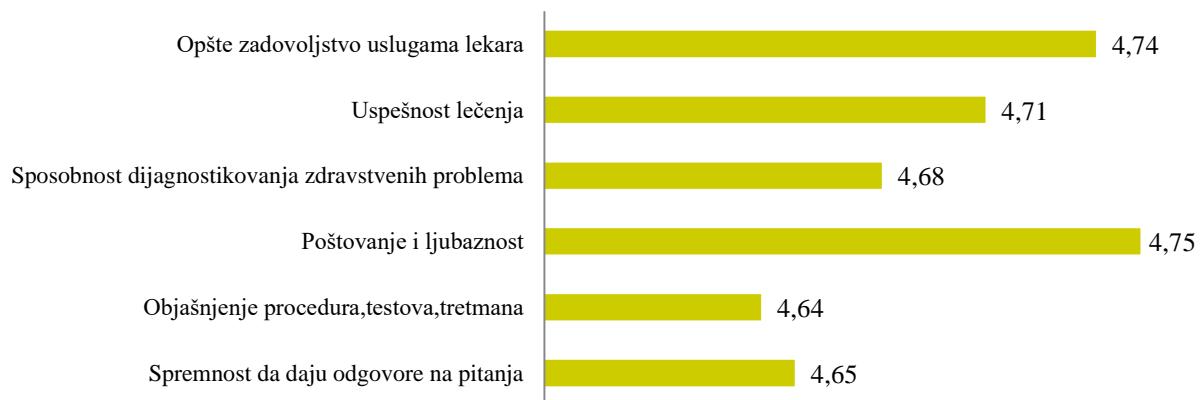
Grafikon 60. Zadovoljstvo uslugama sestrinske nege



Zadovoljstvo uslugama lekara

Zadovoljstvo korisnika lekarskim uslugama je takođe na veoma visokom nivou. Najnižu ocenu kprisnici bolničkog lečenja su dali za objašnjenje procedura, testova i tretmana a najvišu za poštovanje i ljubaznost (4,75).

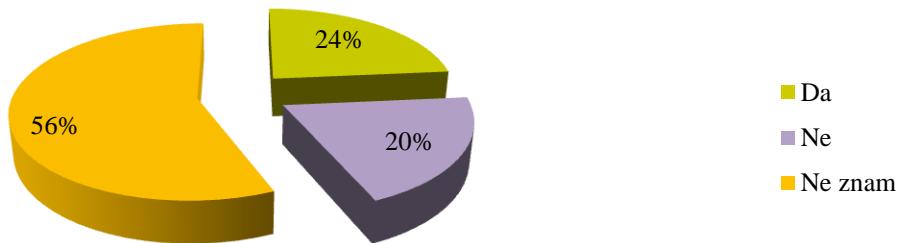
Grafikon 61. Zadovoljstvo uslugama lekara



Korišćenje kliničkog puta

Najveći deo ispitanika nije upoznato da li je u toku njihovog bolničkog lečenja korišćen klinički put. Kod četvrtina korisnika u lečenju se koristi klinički put dok kod petine bolnički lečenih pacijenata nije korišćen klinički put.

Grafikon 62. Da li je u lečenju korišćen klinički put?



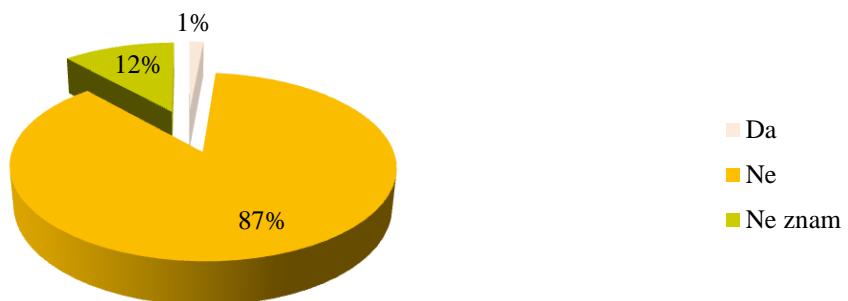
Zadovoljstvo uslugama dijagnostike i lečenja COVID-19

Pacijenti koji su bolnički lečeni zbog sumnje ili potvrđene dijagnoze Covid-19 su veoma zadovoljni dijagnostikom i lečenjem Covida-19. Prosečna ocena zadovoljstva je 4,2

Odlaganje bolničkog lečenja zbog epidemiološke situacije COVID-19

Svega jednom procentu bolnički lečenih pacijenata odloženo je bolničko lečenje zbog aktuelne epidemiološke situacije, svaki osmi ispitanik ne zna da li je lečenje odlagano zbog COVID-19 dok 87% ispitanika nije bilo u situaciji da odloži bolničko lečenje zbog epidemiološke situacije.

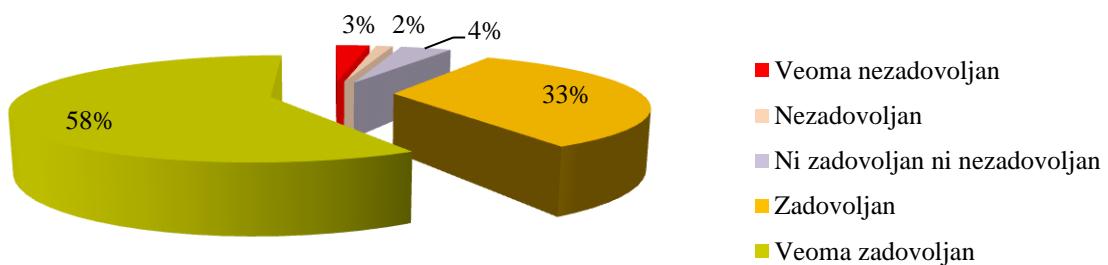
Grafikon 63. Odlaganje bolničkog lečenja zbog epidemiološke situacije COVID -19



Ukupno zadovoljstvo bolničkim lečenjem

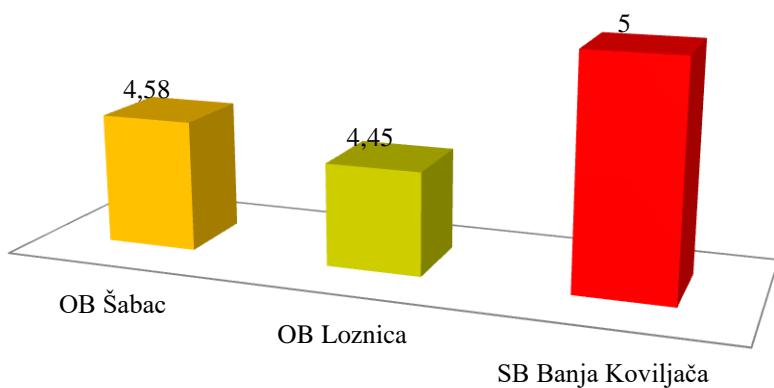
Više od polovine ispitanika veoma je zadovoljno bolničkim lečenjem a jedna trećina se izjasnila kao „zadovoljan“. Nezadovoljnih korisnika bolničkim lečenjem je oko 2% a veoma nezadovoljnih 3%.

Grafikon 64. Ukupno zadovoljstvo bolničkim lečenjem



Svi pacijenti Specijalne bolnice za rehabilitaciju Banja Koviljača zadovoljstvo lečenjem ocenili su najvišom ocenom (prosečna ocena 5) dok su prosečne ocene u Opštoj bolnici Šabac 4,58 a u Opštotoj bolnici Loznica 4,45.

Grafikon 65. Prosečne ocene zadovoljstva bolničkim lečenjem



Zaključak

Istraživanje zadovoljstva korisnika 2020. godine sprovedeno je po metodologiji Instituta za javno zdravlje „dr Milan Jovanović Batut“ putem standardizovanog anketnog upitnika u svim zdravstvenim ustanovama dinamikom koju je ograničavala epidemiološka situacija. Obuhvat anketiranih korisnika značajno je manji u svim službama domova zdravlja kao i na bolničkim odeljenjima.

Ispitanici u zdravstvenoj zaštiti odraslih i bolnički lečeni ispitanici su stariji od 50. godina dok su korisnici službi za zdravstvenu zaštitu dece i žena kao i korisnici stomatoloških službi mlađi od 40 godina. Najveći broj ispitanika je završio srednju školu (veći stepen obrazovanja imaju ispitanici u zdravstvenoj zaštiti žena i stomatologiji dok je kod bolnički lečenih pacijenata veći udeo ispitanika sa završenom samo osnovnom školom ili bez ikakvog obrazovanja. Materijalni status ispitanici ocenjuju kao dobar (lošiji je kod bolnički lečenih pacijenata).

Najveći deo anketiranih korisnika u primarnoj zdravstvenoj zaštiti ne koristi usluge privatne prakse. Najčešće su posete privatnom ginekologu. Oko 40% anketiranih korisnica posećuje privatnu praksu. Usluge privatnih lekara koristi svaki treći korisnik Službe opšte medicine i svaki peti korisnik Službe za zdravstvenu zaštitu dece. Posete privatnoj praksi najređe su među ispitanicima stomatološke službe. Zakazivanje poseta uglavnom se vrši putem telefona a aplikacija „Moj doktor“ vrlo sporo ulazi u praksu. Svega 3% anketiranih korisnika opšte medicine i po 1% anketiranih u zdravstvenoj zaštiti dece i žena koristi ovaj vid zakazivanja pregleda. Najveći deo korisnika, dve trećine, primi se na pregled istog dana ili čeka do 5 dana dok su čekanja duža od 15 dana veoma retka (oko 2%). U svim službama obuhvat skrinig pregledima je nedovoljan. Zdravstveno vaspitni rad je najizraženiji u oblasti savetovanja o zdravoj ishrani, važnosti fizičke aktivnosti i štetnosti alkohola i duvana dok se saveti o štetnosti upotrebe droga i važnosti sigurnog seksa redje upućuju korisnicima ili se korisnici izjašnjavaju da nemaju potrebe za ovom vrstom saveta. Korisnici su veoma zadovoljni radom medicinskih sestara, naročito saradnjom medicinskih sestara i lekara sa pojedinačnim primedbama na ljubaznost i poštovanje. Zadovoljstvo radom lekara je na izuzetno visokom nivou a najlošije je ocenjeno poznavanje lične situacije pacijenata. Svi aspekti organizacije službi izabranih lekara ocenjeni su visokim prosečnim ocenama a eventualne primedbe se odnose na mogućnost parkinga ispred ustanove i dostupnost lekara vikendom. Korisnici primarne zdravstvene zaštite veoma su zadovoljni dijagnostikom i lečenjem u vezi Covid-19 (prosečne ocene veće od 4). Iako većina anketiranih korisnika nije bila u situaciji da odloži posetu izabranom lekaru , najčešći razlozi odlaganja posete su epidemiološka situacija Covid-19 dok je oko 10% anketiranih kao razlog navelo finansijsku situaciju. Uzimajući u obzir sve aspekte koji utiču na zadovoljstvo korisnici su najzadovoljniji službama za zdravstvenu zaštitu dece koja je dobila prosečnu ocenu 4,7. Slede službe za zdravstvenu zaštitu žena i stomatologija sa prosečnom ocenom 4,6 i opšta medicina sa prosečnom ocenom 4,4. U odnosu na prošlu godinu, zapaža se blagi stepen povećanja stepena zadovoljstva. Anketirani korisnici nakon otpusta sa bolničkog lečenja izrazili su visok stepen zadovoljstva uslugama i organizacijom bolničkog lečenja. Malo niži stepen zadovoljstva i primedbe se odnose na ishranu, smeštaj i organizaciju poseta. Svi aspekti sestrinske nege ocenjeni su prosečnom ocenom preko 4,7. Uslugama lekara korisnici su takođe veoma zadovoljni a nešto lošije su ocenjeni objašnjenja procedura, testova i tretmana kao i spremnost da daju odgovore na njihova pitanja. Najveći deo, preko polovine nije upoznat da li se u lečenju koristi klinički put. Zbog epidemiološke situacije bolničko lečenje je odloženo samo u 1% slučajeva. Skoro 60% bolnički lečenih ispitanika je veoma zadovoljno bolničkim lečenjem a jedna trećina je zadovoljna. Veoma nezadovoljnih je samo nekolicina anketiranih korisnika. Prosečne ocene ukupnog zadovoljstva bolničkim lečenjem u Opštoj bolnici Šabac su 4,58, u opštoj bolnici Loznica 4,45 a u Specijalnoj bolnici Banja Koviljača svi anketirani korisnici su dali

ocenu „5“. U odnosu na prethodnu godinu, unapređeno je zadovoljstvo korisnika zdravstvene zaštite i na primarnom i na sekundarnom nivou.

Analizu izradila:

dr Olivera Stojanović, spec. socijalne medicine