

ZAVOD ZA JAVNO ZDRAVLJE ŠABAC

**ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA
U ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA**

**Mačvanski okrug
2021. godina**

Šabac, 2022. godine

Sadržaj

Uvod	1
1. ZADOVOLJSTVO KORISNIKA RADOM SLUŽBE OPŠTE MEDICINE	2
Pol, godine starosti, obrazovna struktura i materijalni status ispitanika	2
Korišćenje zdravstvene zaštite	3
Način zakazivanja lekarskih pregleda	3
Dužina čekanja na lekarski pregled	3
Informatizacija službe	3
Zdravstveno vaspitni rad	4
Skrining pregledi	4
Zadovoljstvo radom medicinske sestre	5
Zadovoljstvo radom izabranog lekara	5
Zadovoljstvo uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite	6
Zadovoljstvo dijagnostikom i lečenjem u vezi bolesti COVID-19	6
Odlaganje lekarskog pregleda	6
Samoprocena zdravstvenog stanja	7
Ukupno zadovoljstvo Službom opšte medicine	7
2. ZADOVOLJSTVO KORISNIKA RADOM SLUŽBE ZA ZDRAVSTVENU ZAŠTITU DECE	8
Pol, godine starosti, obrazovna struktura i materijalni status ispitanika	8
Korišćenje zdravstvene zaštite	9
Način zakazivanja lekarskih pregleda	9
Dužina čekanja na lekarski pregled	9
Informatizacija službe	10
Zdravstveno vaspitni rad	10
Skrining pregledi	11
Zadovoljstvo radom medicinske sestre	12
Zadovoljstvo radom izabranog lekara	12
Zadovoljstvo uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite	12
Zadovoljstvo dijagnostikom i lečenjem u vezi bolesti COVID-19	13
Odlaganje lekarskog pregleda	13
Samoprocena zdravstvenog stanja	14
Ukupno zadovoljstvo Službom za zdravstvenu zaštitu dece	14
3. ZADOVOLJSTVO KORISNIKA RADOM SLUŽBE ZA ZDRAVSTVENU ZAŠTITU ŽENA ...	15
Godine starosti, obrazovna struktura i materijalni status ispitanika	15
Korišćenje zdravstvene zaštite	15
Način zakazivanja lekarskih pregleda	15

Dužina čekanja na lekarski pregled	16
Informatizacija službe	16
Zdravstveno vaspitni rad	17
Skrining pregledi	17
Zadovoljstvo radom medicinske sestre	18
Zadovoljstvo radom izabranog lekara	18
Zadovoljstvo uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite	19
Zadovoljstvo dijagnostikom i lečenjem u vezi bolesti COVID-19	19
Odlaganje lekarskog pregleda	19
Samoprocena zdravstvenog stanja.....	20
Ukupno zadovoljstvo Službom za zdravstvenu zaštitu žena	20
4. ZADOVOLJSTVO KORISNIKA STOMATOLOŠKOM ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM.....	21
Pol, godine starosti, obrazovna struktura i materijalni status ispitanika	21
Korišćenje zdravstvene zaštite	22
Razlozi korišćenja usluga privatnog stomatologa	22
Dužina čekanja na lekarski pregled	23
Zdravstveno vaspitni rad	23
Zadovoljstvo radom izabranog stomatologa	23
Zadovoljstvo uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite	24
Finansijski aspekti stomatološke zdravstvene zaštite	24
Odlaganje lekarskog pregleda	25
Zadovoljstvo stomatološkim uslugama tokom epidemije COVID-19	25
Samoprocena oralnog zdravlja	25
Ukupno zadovoljstvo Službom stomatološke zdravstvene zaštite	25
5. ZADOVOLJSTVO BOLNIČKIM LEČENJEM.....	26
Pol, godine starosti, obrazovna struktura i materijalni status ispitanika	26
Zadovoljstvo uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite tokom bolničkog lečenja	27
Zadovoljstvo uslugama sestrinske nege	28
Zadovoljstvo uslugama lekara.....	28
Korišćenje kliničkog puta.....	29
Zadovoljstvo dijagnostikom i lečenjem COVID-19.....	29
Odlaganje bolničkog lečenja zbog epidemije COVID-19.....	29
Ukupno zadovoljstvo bolničkim lečenjem	29
Zaključak	30

Uvod

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

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

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

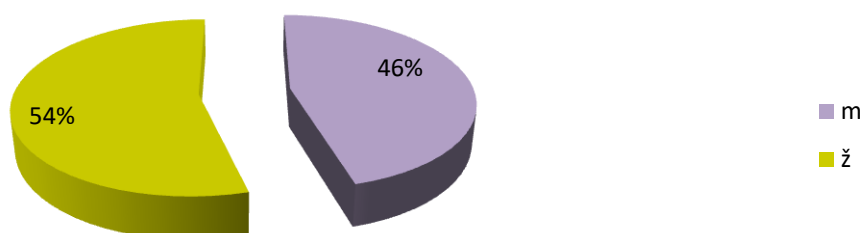
Istraživanje zadovoljstva bolničkog lečenja sprovedeno je na jednonedeljnoj populaciji bolnički lečenih pacijenata. Zadovoljstvo bolničkim lečenjem procenjivano je pomoću standardizovanog, anonimnog upitnika za bolničku zaštitu koji sadrži 11 osnovnih, 44 podpitanja kao i mogućnost komentara zadovoljstva pacijenata. Istraživanjem su obuhvaćeni sledeći aspekti zadovoljstva korisnika bolničkim lečenjem: Usluge i organizacija zdravstvene zaštite tokom bolničkog lečenja, usluge sestrinske nege, usluge lekara, usluge dijagnostike i lečenja u vezi sumnje ili potvrđene bolesti COVID-19, ukupno zadovoljstvo bolničkim lečenjem. Odgovori se procenjuju Likertovom petostepenom skalom, od “veoma nezadovoljan” (ocena “1”) do “veoma zadovoljan” (ocena “5”).

1. ZADOVOLJSTVO KORISNIKA RADOM SLUŽBE OPŠTE MEDICINE

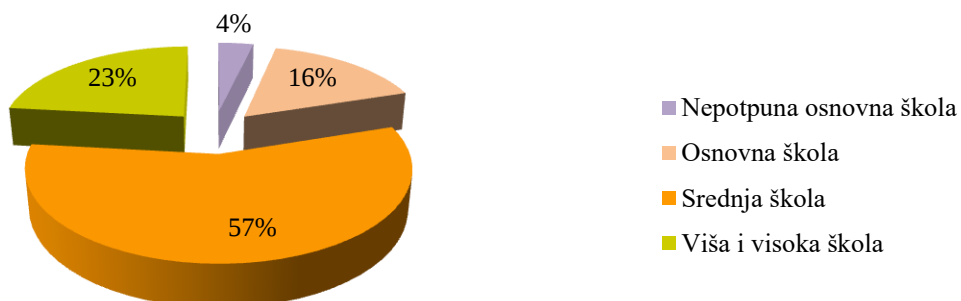
Pol, godine starosti, obrazovna struktura i materijalni status ispitanika

U istraživanju zadovoljstva korisnika službama opšte medicine 2021. godine u Mačvanskom okrugu učestvovalo je 743 ispitanika, 54% ženskog i 46% muškog pola. Prosečna starost ispitanika u službama opšte medicine je 51 godina. Više od polovine (57%) ispitanika je sa završenom srednjom školom i manje od jedne četvrtine sa višom i visokom školom. Osnovnu školu završilo je 16% ispitanika a 4% je bez završenog osnovnoškolskog obrazovanja. Najveći deo ispitanika svoje materijalno stanje ocenjuje kao „osrednje „ (44%) i kao “dobro“ (36%). Veoma zadovoljnih materijalnim statusom je 7% a veoma nezadovoljno 4% ispitanika.

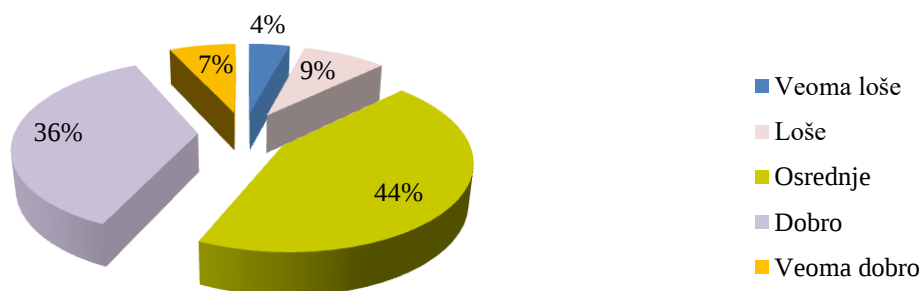
Grafikon 1. Polna struktura ispitanika



Grafikon 2. Obrazovna struktura ispitanika



Grafikon 3. Materijalno stanje ispitanika



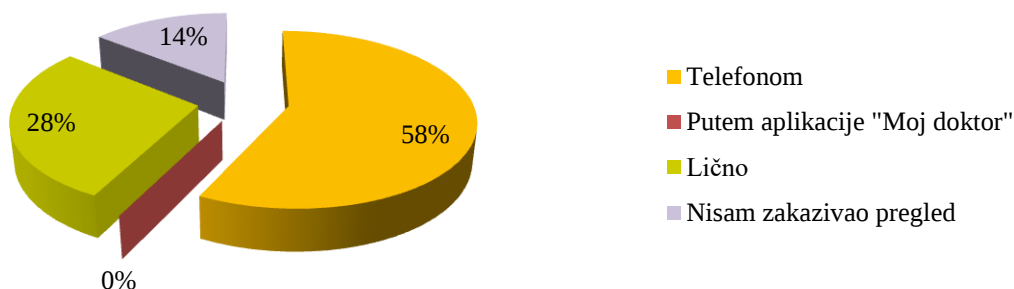
Korišćenje zdravstvene zaštite

Korisnici službi opšte medicine u Mačvanskom okrugu tokom 2021. prosečno su posetili izabranog lekara 7 puta. Jedan deo korisnika (manje od trećine) posetio je lekara u privatnoj praksi, prosečno 4 puta za godinu dana.

Način zakazivanja lekarskih pregleda

Najčešći način zakazivanja pregleda kod izabranog lekara je telefonom (58%). Preglede lično zakazuje 28% ispitanika a 14% ispitanika dolazi na pregled bez zakazivanja. Aplikaciju „Moj doktor“ nije koristio niko od korisnika službe opšte medicine koji su učestvovali u istraživanju zadovoljstva.

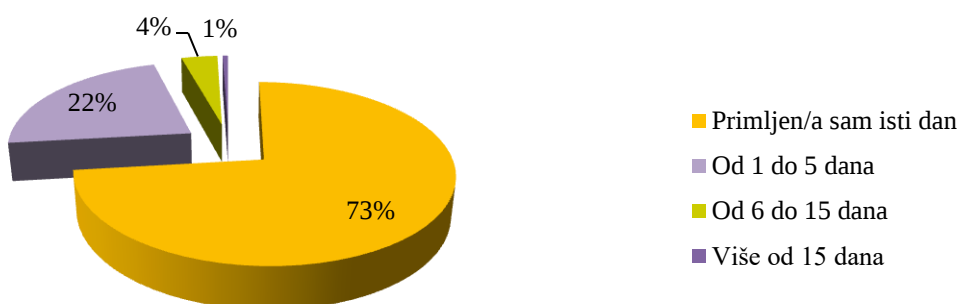
Grafikon 4. Način zakazivanja pregleda kod izabranog lekara



Dužina čekanja na lekarski pregled

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

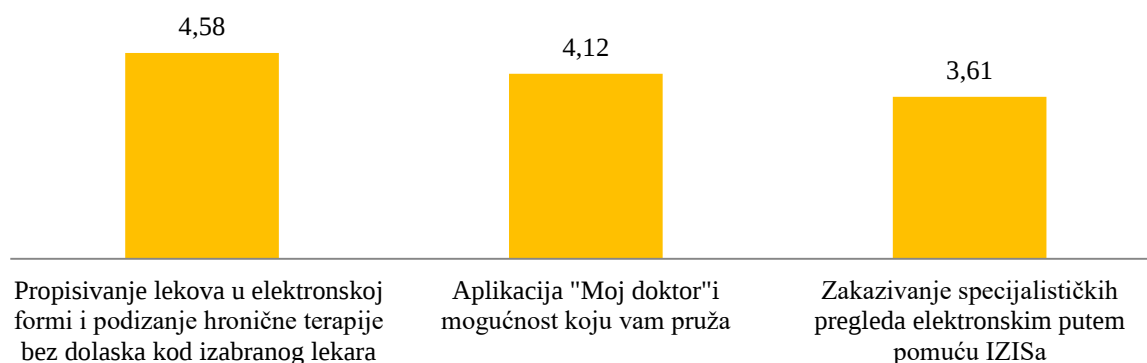
Grafikon 5. Dužina čekanja na današnji pregled



Informatizacija službe

U oblasti informatizacije službe ispitanici su najzadovoljniji propisivanjem lekova u elektronskoj formi i mogućnošću podizanja hronične terapije bez odlaska kod izabranog lekara (srednja ocena 4,58). Niži stepen zadovoljstva iskazan je u pogledu zakazivanja specijalističkih pregleda elektronskim putem pomoću IZISa (srednja ocena 3,61).

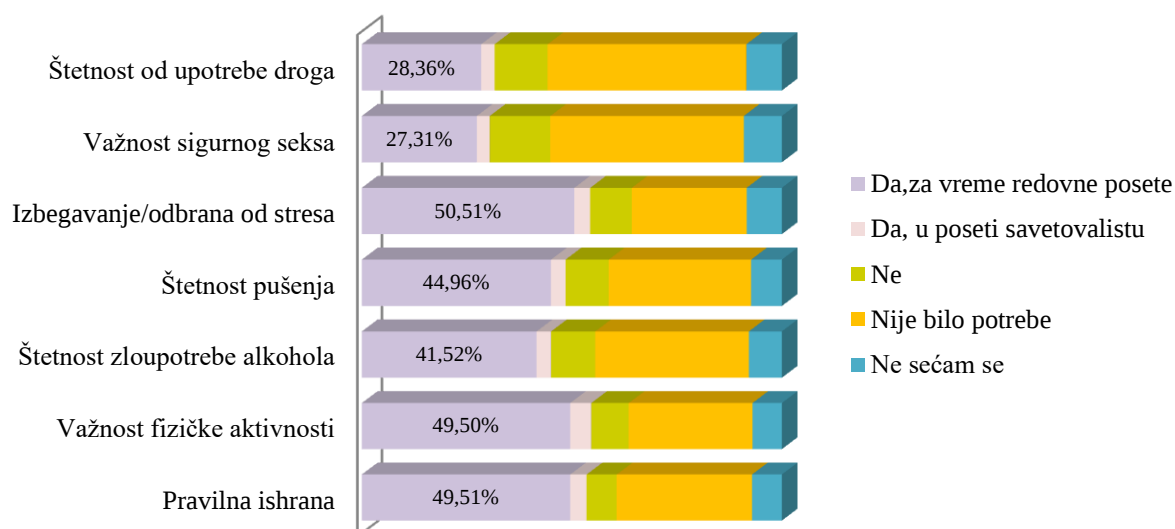
Grafikon 6. Zadovoljstvo korisnika informatizacijom službe



Zdravstveno vaspitni rad

Izabrani lekari u opštoj medicini najčešće daju savete o pravilnoj ishrani, fizičkoj aktivnosti i izbegavanju/odbrani od stresa. Polovina ispitanika je dobila savet o ovim temama u vreme redovne posete. O štetnosti pušenja savet je dobilo 45% ispitanika a o zloupotrebi alkohola 42%. O štetnosti upotrebe droga i važnosti sigurnog seksa savete je dobilo oko 28% ispitanika a skoro polovina smatra da nemaju potrebu za ovom vrstom savetovanja.

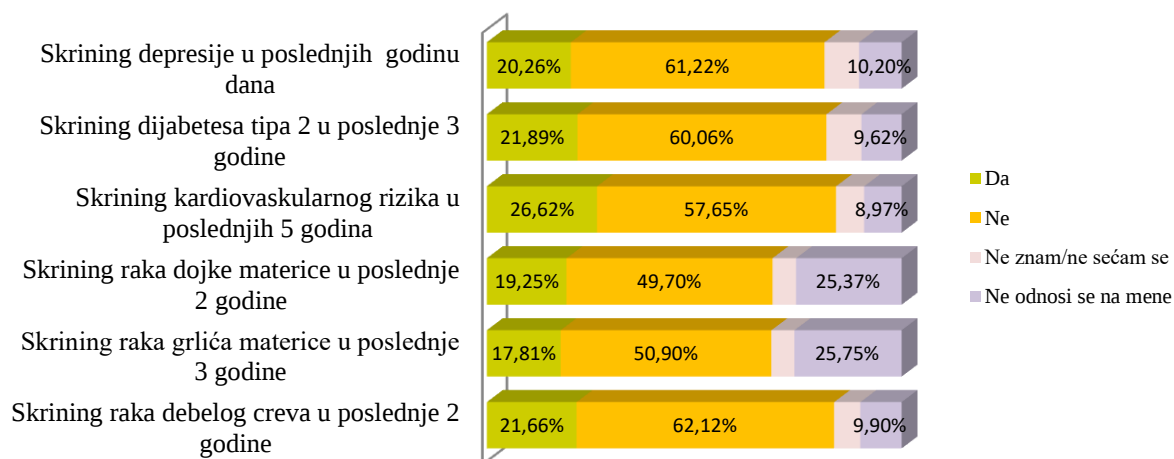
Grafikon 7. Da li izabrani lekar daje savete o sledećim temama?



Skrining pregledi

Skrining preglede obavilo je manje od četvrtine ispitanika u službama opšte medicine. Najviše ispitanika obavilo je skrining kardiovaskularnog rizika (skoro 27%) a najmanje skrining raka grlića materice (manje od 18%).

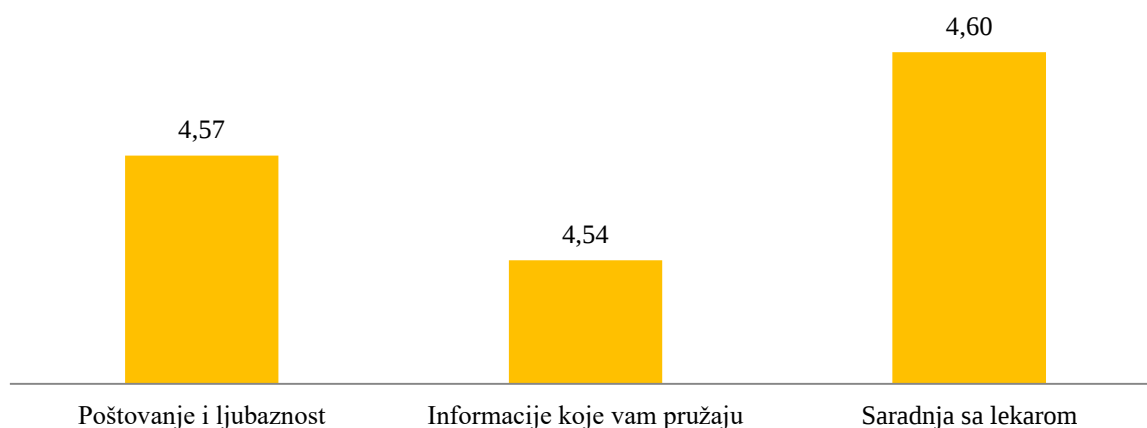
Grafikon 8. Da li ste obavili neki od sledećih skrining pregleda?



Zadovoljstvo radom medicinske sestre

Zadovoljstvo korisnika radom medicinske sestre je na veoma visokom nivou. Ispitanici su najzadovoljniji saradnjom medicinske sestre i lekara (prosečna ocena 4,60).

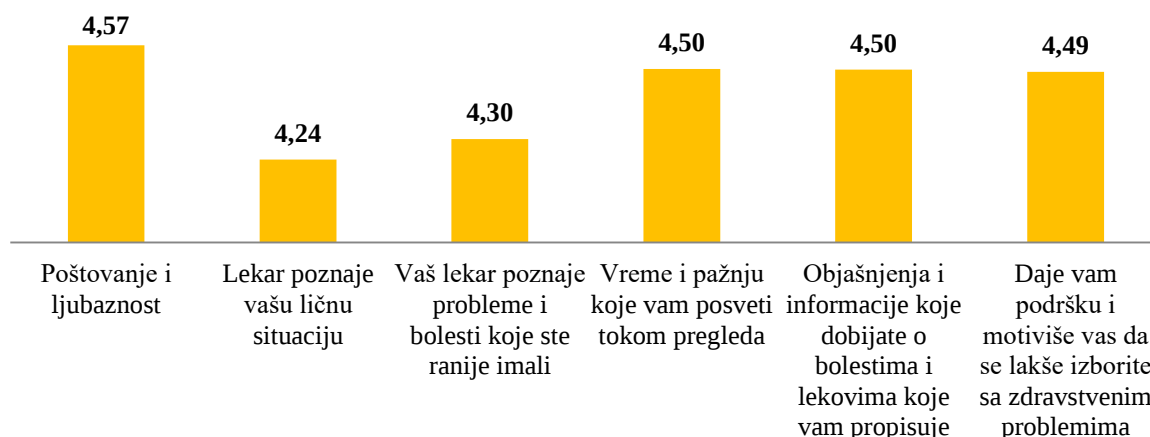
Grafikon 9. Zadovoljstvo korisnika radom medicinske sestre



Zadovoljstvo radom izabranog lekara

Većina aspekata koji utiču na zadovoljstvo radom izabranog lekara ocenjena je prosečnom ocenom preko 4,5. Nešto niži stepen zadovoljstva ispitanici su iskazali poznavanjem lične situacije (srednja oena 4,24) i ranijih problema i bolesti(4,30).

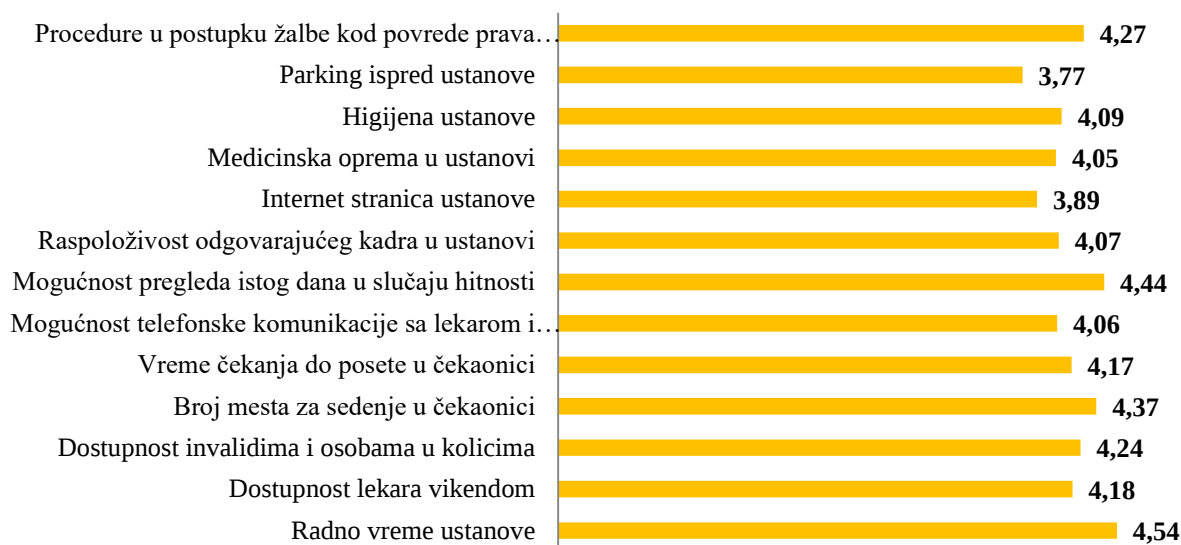
Grafikon 10. Zadovoljstvo korisnika radom izabranog lekara



Zadovoljstvo uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite

Korisnici službi opšte medicine nazadovoljniji su radnim vremenom ustanove i mogućnošću pregleda istog dana u slučaju hitnosti. Najniži stepen zadovoljstva ispitanici pokazuju mogućnošću parkinga ispred ustanove (srednja ocena 3,77) i internet stranicom ustanove (srednja ocena 3,89)

Grafikon 11. Zadovoljstvo korisnika uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite



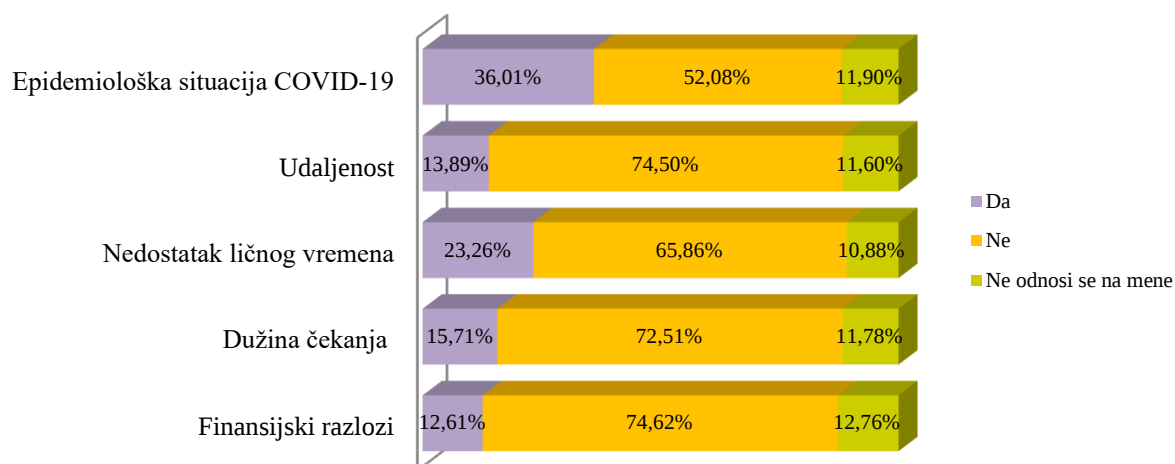
Zadovoljstvo dijagnostikom i lečenjem u vezi bolesti COVID-19

Zadovoljstvo uslugama dijagnostike i lečenja u vezi sa sumnjom ili potvrđenom bolešću COVID-19 je dobilo prosečnu ocenu 4,43. Preko 90% ispitanika je veoma zadovoljno ili zadovoljno dijagnostikom i lečenjem u vezi sa Covid-19.

Odlaganje lekarskog pregleda

Više od trećine ispitanika zbog epidemiološke situacije COVID-19 bilo je u situaciji da odloži posetu lekaru ili odustane od lekarskog pregleda. Svi ostali razlozi su manje zastupljeni, (zbog nedostatka ličnog vremena 23%, dužina čekanja na pregled oko 16%, udaljenost 14% i finansijski razlozi manje od 13%).

Grafikon 12. Odlaganje ili neodlazak na pregled kod izabranog lekara



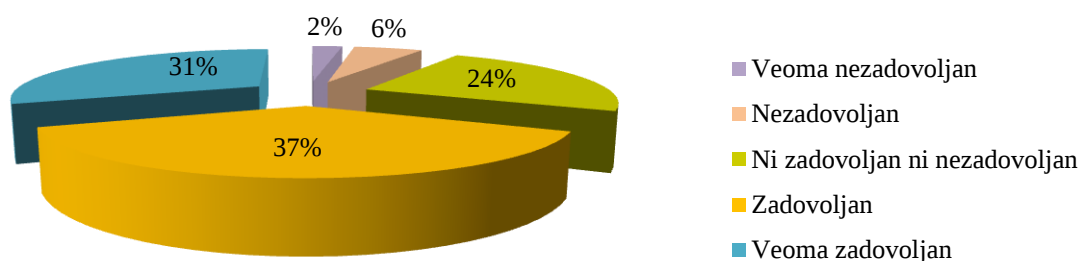
Samoprocena zdravstvenog stanja

Anketirani korisnici svoje zdravstveno stanje ocenili su prosečnom ocenom 3,88. Najveći deo smatra da je zdravstveno stanje dobro ili veoma dobro dok su samo pojedini ispitanici veoma zadovoljni ili veoma nezadovoljni svojim zdravljem.

Ukupno zadovoljstvo Službom opšte medicine

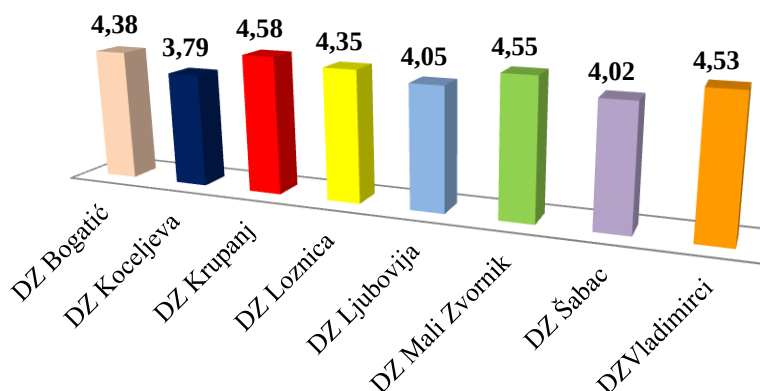
Najveći deo ispitanika (37%) u službama opšte medicine je zadovoljan ili veoma zadovoljan (31%) svim aspektima zdravstvene zaštite odraslog stanovništva. Nezadovoljnih je 6% a veoma nezadovoljnih 2%.

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



Najveći stepen zadovoljstva Službom opšte medicine iskazali su ispitanici u Domu zdravlja Krupanj (prosečna ocena 4,58) a najniži u Domu zdravlja Koceljeva (srednja ocena 3,79).

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

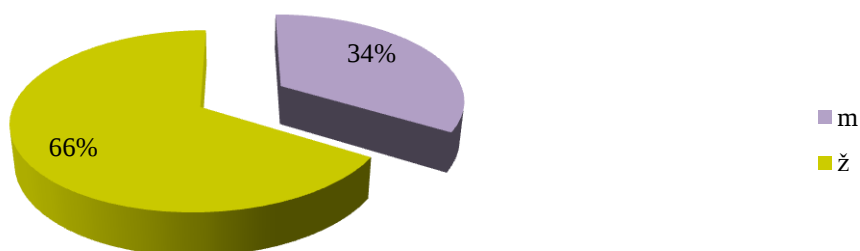


2. ZADOVOLJSTVO KORISNIKA RADOM SLUŽBE ZA ZDRAVSTVENU ZAŠTITU DECE

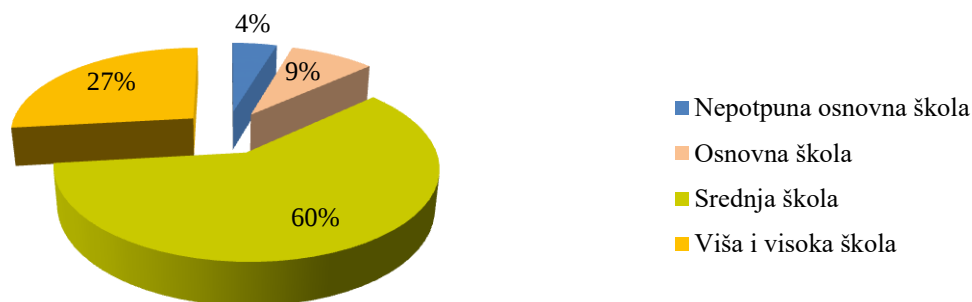
Pol, godine starosti, obrazovna struktura i materijalni status ispitanika

U istraživanju zadovoljstva korisnika 2021. godine u Mačvanskom okrugu učestvovalo je 441 korisnika službi za zdravstvenu zaštitu dece, 66% ženskog i 34% muškog pola. prosečne starosti 26 godina. Najveći deo ispitanika završio je srednju školu (60%), 27% je završilo višu ili visoku školu. Skoro desetina ispitanika je sa završenom samo osnovnom školom dok je bez osnovne škole oko 4% ispitanika. Svoje materijalno stanje kao dobro ocenio je najveći broj ispitanika (60%) a kao osrednje 25% ispitanika. Svaki osmi ispitanik materijalni status ocenjuje kao vema dobar. Lošeg materijalnog stanja je 2% ispitanika a veoma lošeg oko 1% ispitanika.

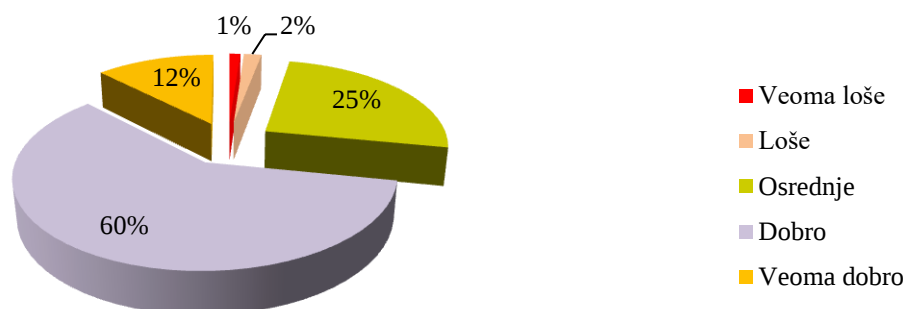
Grafikon 15. Polna struktura ispitanika



Grafikon 16. Obrazovna struktura ispitanika



Grafikon 17. Materijalno stanje ispitanika



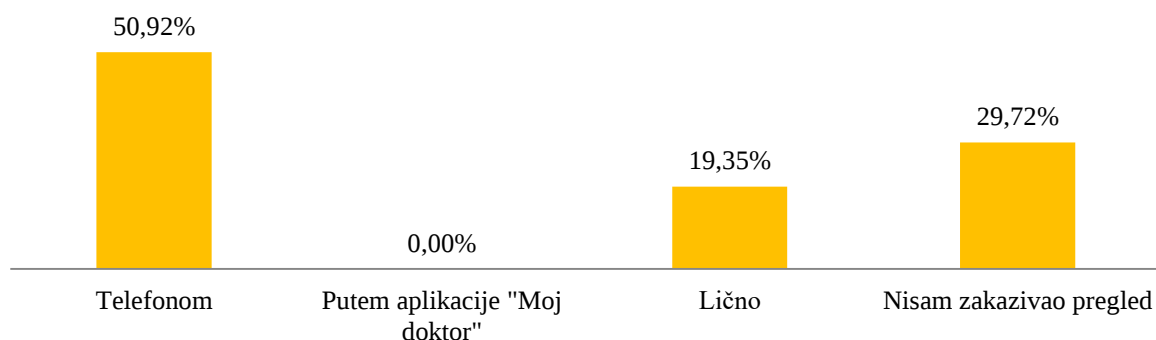
Korišćenje zdravstvene zaštite

Korisnici službi za zdravstvenu zaštitu dece u proseku 10 puta godišnje posete izabranog pedijatra. Svaki peti ispitanik posećuje i lekara u privatnoj praksi, prosečno tri puta godišnje.

Način zakazivanja lekarskih pregleda

Više od polovine korisnika zdravstvene zaštite dece pregled kod izabranog lekara zakazuje telefonom a skoro 20% lično. Skoro trećina korisnik ne zakazuje pregled kod izabranog lekara a putem aplikacije „Moj doktor“ nije bilo zakazanih pregleda.

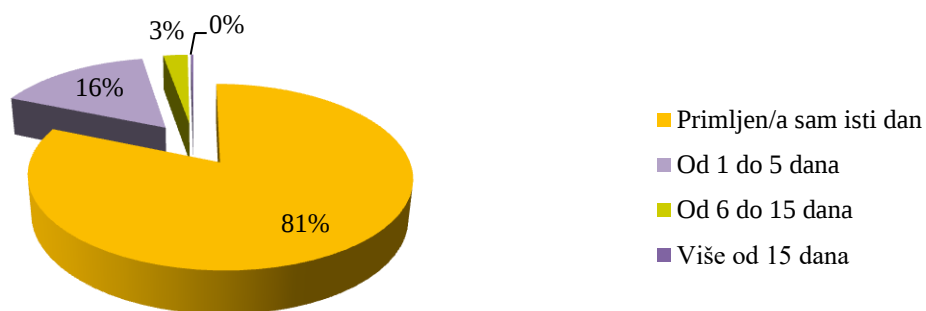
Grafikon 18. Način zakazivanja pregleda kod izabranog lekara



Dužina čekanja na lekarski pregled

Preko 80% ispitanika na pregled kod izabranog lekara se ne čeka već pregled obavi istog dana a 16% ispitanika čeka od 1-5 dana. Veoma retko (oko 3% korisnika) na pregled čeka od 6-15 dana a duže od 15 dana nije čekao ni jedan pacijent.

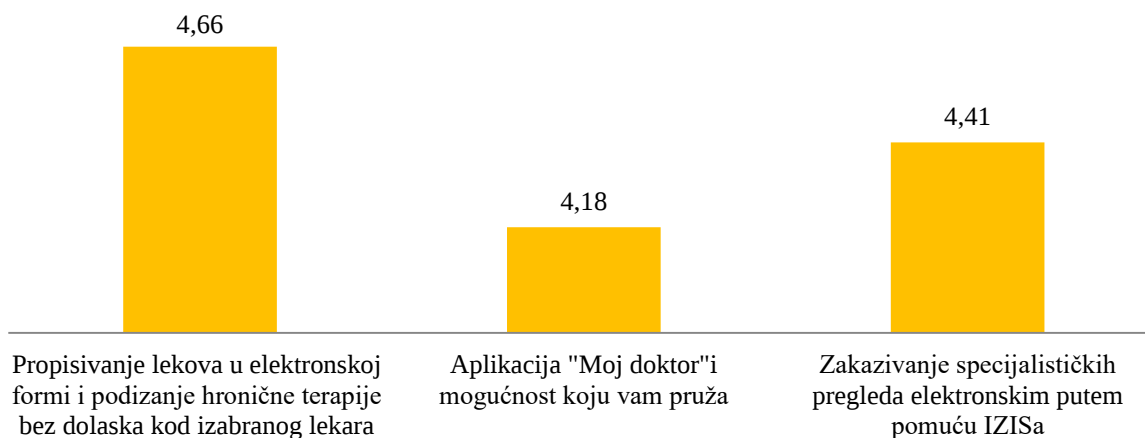
Grafikon 19. Dužina čekanja na današnji pregled



Informatizacija službe

Korisnici službi za zdravstvenu zaštitu dece su veoma zadovoljni mogućnostima koje pruža informacijski sistem. Najvišu ocenu dobila je mogućnost propisivanja lekova u elektronskoj formi i podizanje hronične terapije bez odlaska kod izabranog lekara (prosečna ocena 4,66).

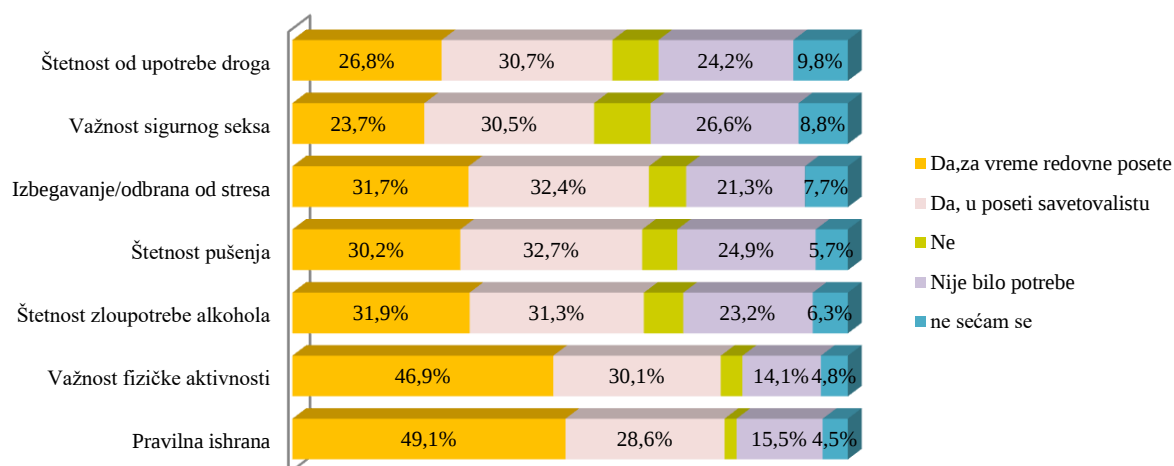
Grafikon 20. Zadovoljstvo korisnika informatizacijom službe



Zdravstveno vaspitni rad

Najzastupljeniji vid zdravstveno-vaspitnog rada izabranih pedijatara je savetovanje na temu pravilne ishrane i važnosti fizičke aktivnosti (skoro polovina je dobila savet u vreme redovne posete i 29% u savetovalištu). Najniži obuhvat zdravstveno-vaspitnim radom beleži se u oblasti savetovanja o važnosti sigurnog seksa, manje od četvrtine je dobilo savet u vreme redovne posete i 30% u savetovalištu kao i o štetnosti upotrebe droga (27% je dobilo savet u vreme redovne posete i oko 30% u savetovalištu).

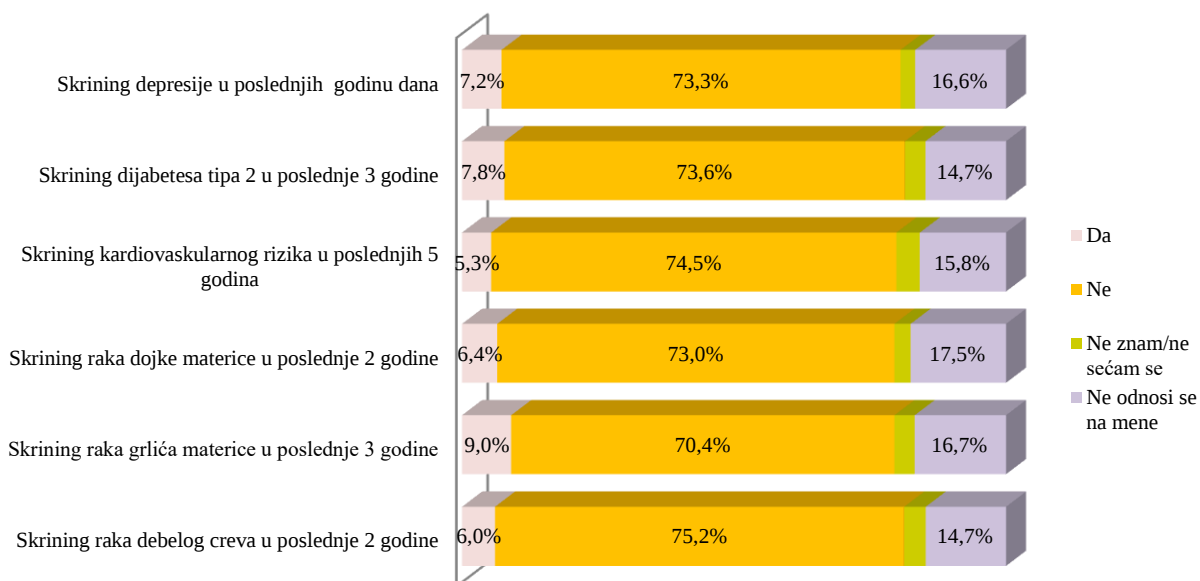
Grafikon 21. Da li izabrani lekar daje savete o sledećim temama?



Skrining pregledi

Najveći deo ispitanika, tri četvrtine, nije obavio ni jedan skrining pregled a više od 15% ispitanika smatra da se preporučeni skriningzi ne odnose na njih. Skrining raka grlića materice obavilo je oko 9% ispitanika a skrining kardiovaskularnog rizika 5,36% ispitanika.

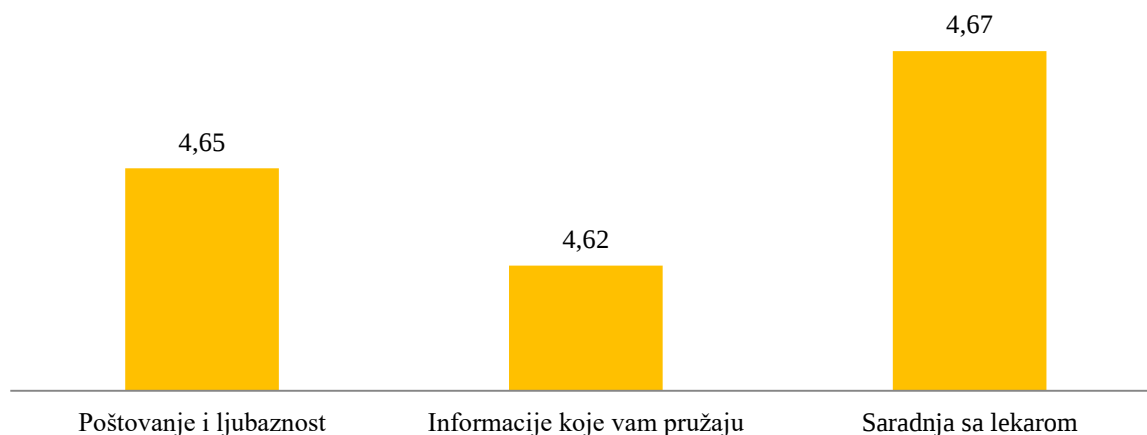
Grafikon 22. Da li ste obavili neki od sledećih skrining pregleda?



Zadovoljstvo radom medicinske sestre

Svi parametri zadovoljstva radom medicinskih sestara (poštovanje i ljubaznost, informacije koje pružaju i sardnja sa lekarom) ocenjeni su prosečnom ocenom većom od 4,6.

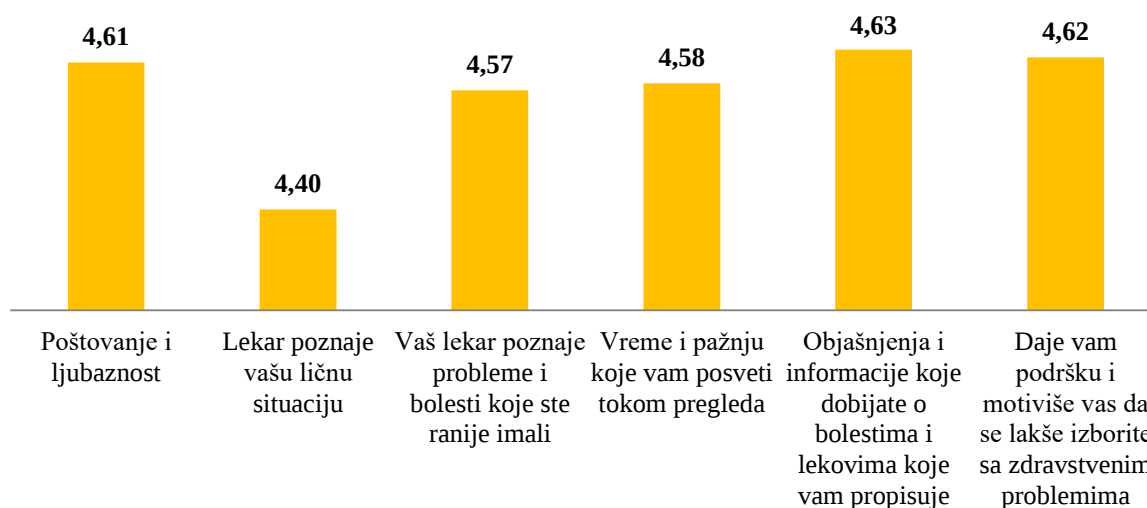
Grafikon 23. Zadovoljstvo korisnika radom medicinske sestre



Zadovoljstvo radom izabranog lekara

Svi aspekti zadovoljstva korisnika radom izabranog lekara imaju visoke prosečne ocene (oko 4,6). Poznavanje lične situacije je nešto niže ocenjeno, prosečna ocena je 4,40.

Grafikon 24. Zadovoljstvo korisnika radom izabranog lekara



Zadovoljstvo uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite

Korisnici službe za zdravstvenu zaštitu dece najzadovoljniji su mogućnostima pregleda istog dana u slučaju hitnosti (prosečna ocena 4,68) i radnim vremenom (prosečna ocena 4,61) a najmanje zadovoljni moćnošću parkinga ispred ustanove (prosečna ocena 3,50) i medicinskom opremom (prosečna ocena 3,96).

Grafikon 25. Zadovoljstvo korisnika uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite



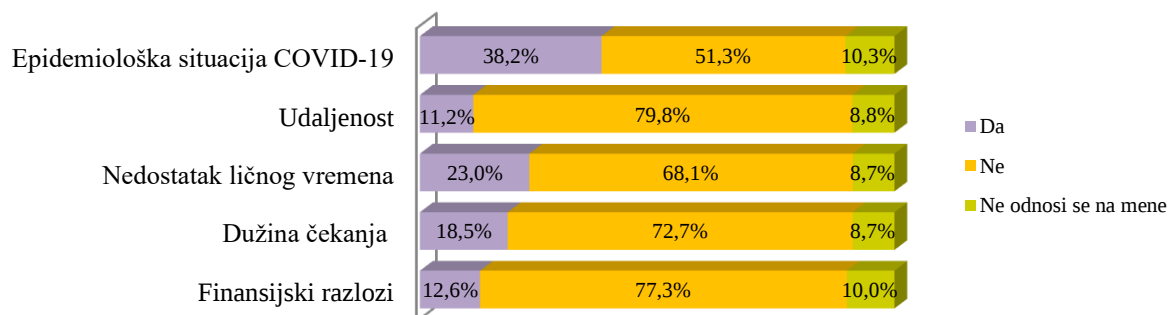
Zadovoljstvo dijagnostikom i lečenjem u vezi bolesti COVID-19

Prosečna ocena zadovoljstva dijagnostikom i lečenjem u vezi bolesti COVID-19 u službama za zdravstvenu zaštitu dece u Mačvanskom okrugu je 4,48. Najveći deo ispitanika, više od 90% je zadovoljno ili veoma zadovoljno dijagnostikom i lečenjem Covid-19.

Odlaganje lekarskog pregleda

Iako većina ispitanika nije bila u situaciji da odloži lekarski pregled ili da ne ode na pregled, skoro 39% ispitanika navodi epidemiološku situaciju COVID-19 kao razlog odlaganja posete lekaru a skoro četvrtina iapitanika zbog nedostatka ličnog vremena odlaže odlazak kod lekara. Ostali razlozi su dužina čekanja na pregled (18,5%) i finansijski razlozi koji kod svakog osmog ispitanika dovode do odlaganja ili neodlaska kod lekara.

Grafikon 26. Odlaganje ili neodlazak na pregled kod izabranog lekara



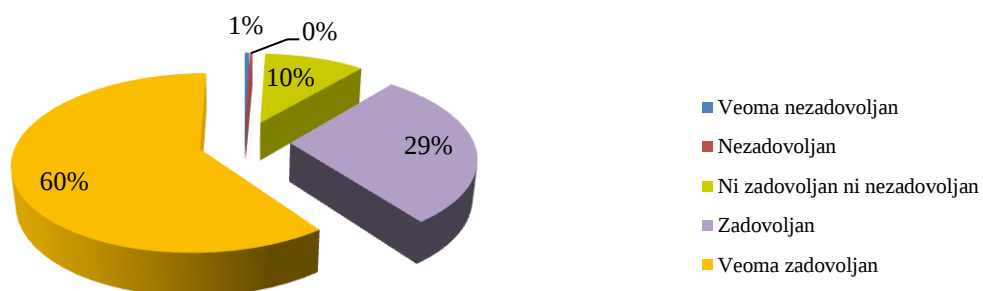
Samoprocena zdravstvenog stanja

Svoje zdravstveno stanje većina anketiranih korisnika (preko 95% ocenjuje kao veoma dobro ili dobro). Prosečna ocena samoprocene zdravstvenog stanja korisnika službi za zdravstvenu zaštitu dece u Mačvanskom okrugu je 4,52.

Ukupno zadovoljstvo Službom za zdravstvenu zaštitu dece

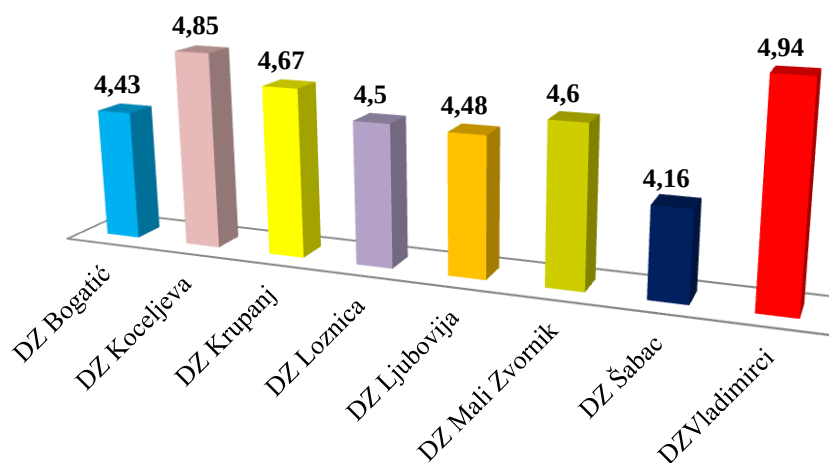
Veoma zadovoljnih korisnika službe za zdravstvenu zaštitu dece je 60% a zadovoljnih skoro 30%. Svaki deseti ispitanik se izjašnjava kao „ni zadovoljan ni nezadovoljan“. Nezadovoljnih korisnika je svega 1% dok se kao „veoma nezadovoljan“ nije izjasnio ni jedan ispitanik.

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



Uzimajući u obzir sve aspekte u službama za zdravstvenu zaštitu dece, najviši stepen zadovoljstva iskazali su korisnici Službe za zdravstvenu zaštitu dece u Domu zdravlja Vladimirci sa prosečnom ocenom 4,94 a najniži korisnici Službe za zdravstvenu zaštitu dece u Domu zdravlja Šabac (prosečna ocena 4,16).

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

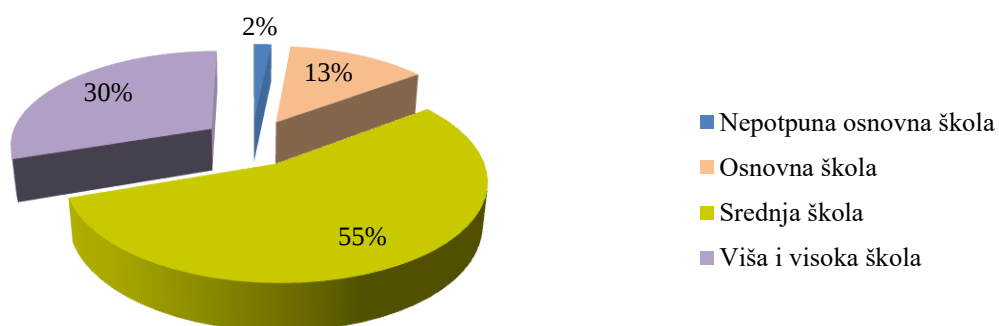


3. ZADOVOLJSTVO KORISNIKA RADOM SLUŽBE ZA ZDRAVSTVENU ZAŠTITU ŽENA

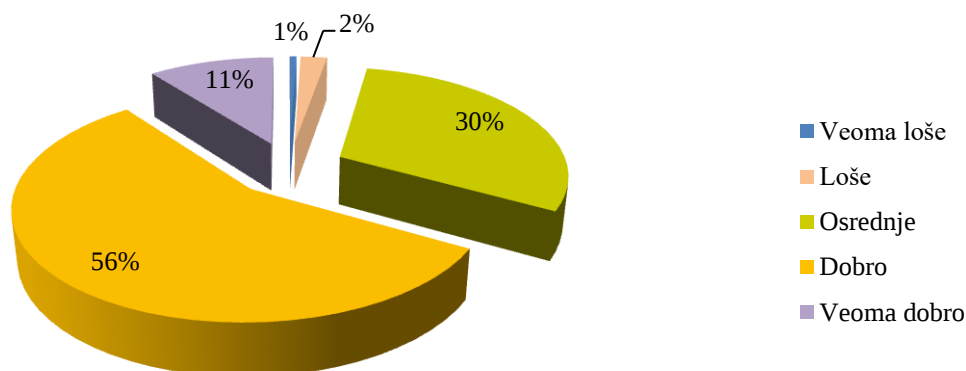
Godine starosti, obrazovna struktura i materijalni status ispitanika

U istraživanju zadovoljstva korisnica službi za zdravstvenu zaštitu žena 2021. godine učestvovala su 183 žene prosečne starosti 40 godina. Najveći deo ispitanica završilo je srednju školu (55%) a višu ili visoku 30%. Sa završenom osnovnom školom je 13% ispitanica a bez završene osnovne škole je 2%. Više od polovine ispitanica svoje materijalno stanje ocenjuje kao „dobro“ a 30% kao osrednje. Veoma zadovoljnih materijalnim statusom je 11% ispitanica. Da je materijalni status loš smatra 2% a veoma loš 1% ispitanica.

Grafikon 29. Obrazovna struktura ispitanika



Grafikon 30. Materijalno stanje ispitanika



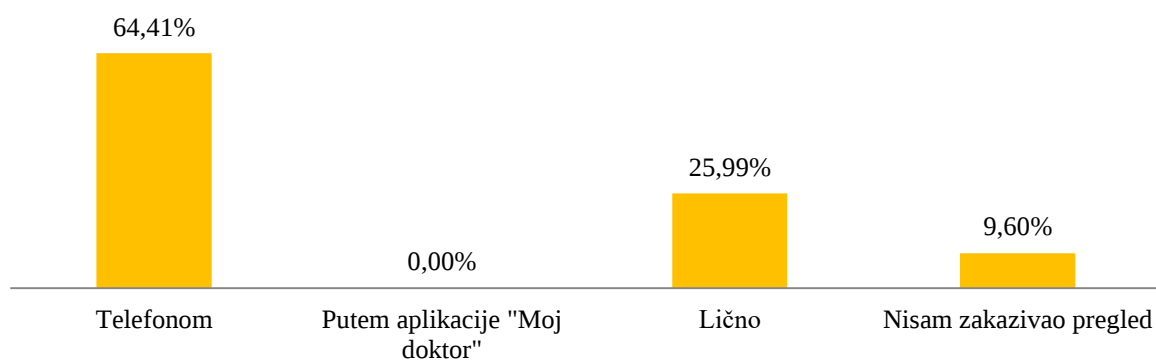
Korišćenje zdravstvene zaštite

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

Način zakazivanja lekarskih pregleda

Najčešći način zakazivanja pregleda kod izabranog lekara je telefonom (64,4%), a četvrtina korisnika zakazuje pregled lično. Svaka deseta ispitanica dolazi na lekarski pregled bez zakazivanja dok aplikacija „Moj doktor“ nije korišćena za zakazivanje pregleda.

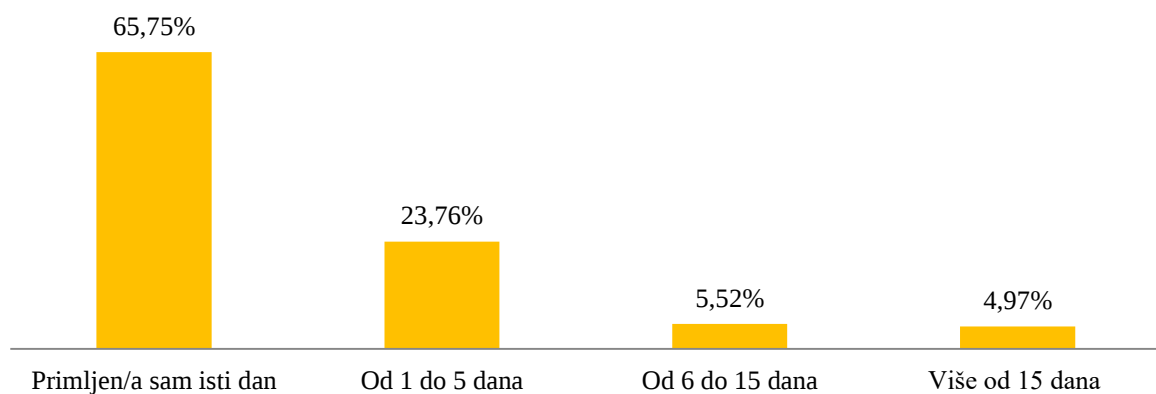
Grafikon 31. Način zakazivanja pregleda kod izabranog lekara



Dužina čekanja na lekarski pregled

Najveći deo ispitanica u službama za zdravstvenu zaštitu žena obavi lekarski pregled istog dana a nešto manje od četvrtine korisnica čeka od 1-5 dana. Od 6-15 dana čeka 5,52% korisnica a više od 15 dana čeka manje od 5% korisnica.

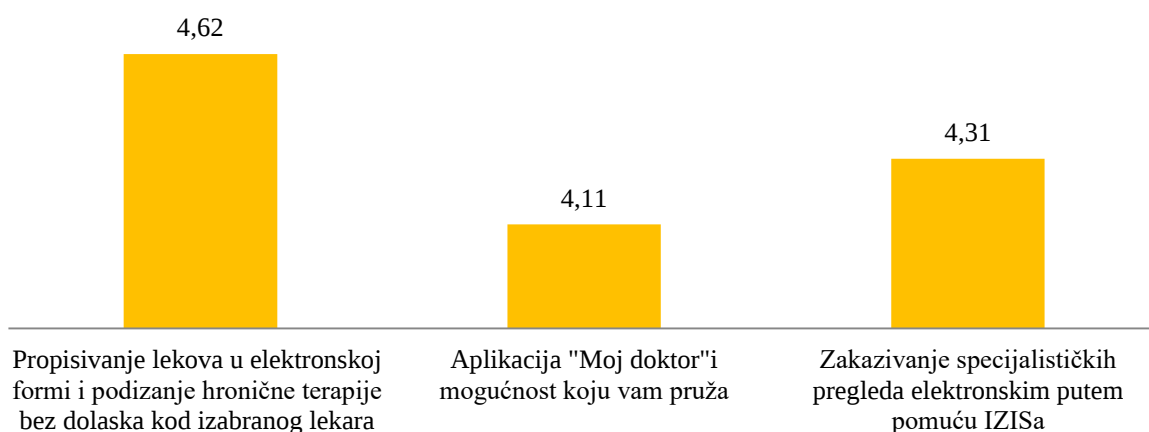
Grafikon 32. Dužina čekanja na današnji pregled



Informatizacija službe

Kada je u pitanju informatizacija službi za zdravstvenu zaštitu žena, ispitanice su iskazale najveći stepen zadovoljstva propisivanjem lekova u elektronskoj formi i podizanjem hronične terapije bez odlaska kod izabranog ginekologa.

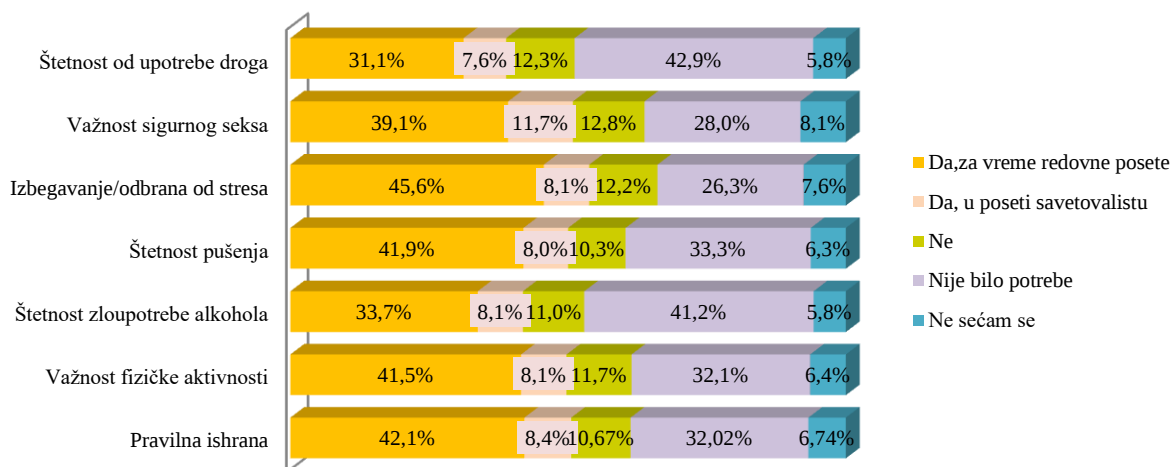
Grafikon 33. Zadovoljstvo korisnika informatizacijom službe



Zdravstveno vaspitni rad

U vreme redovne posete savete o izbegavanju/odbrani od stresa dobilo je preko 45% ispitanica. O štetnosti pušenja, važnosti fizičke aktivnosti i pravilnoj ishrani savetovano je oko 42% korisnica. Najmanji udeo je žena koje su dobile savet o štetnosti upotrebe droga. O važnosti sigurnog seksa savete je dobila polovina ispitanica, većim delom u vreme redovne posete i 11% u savetovalištu.

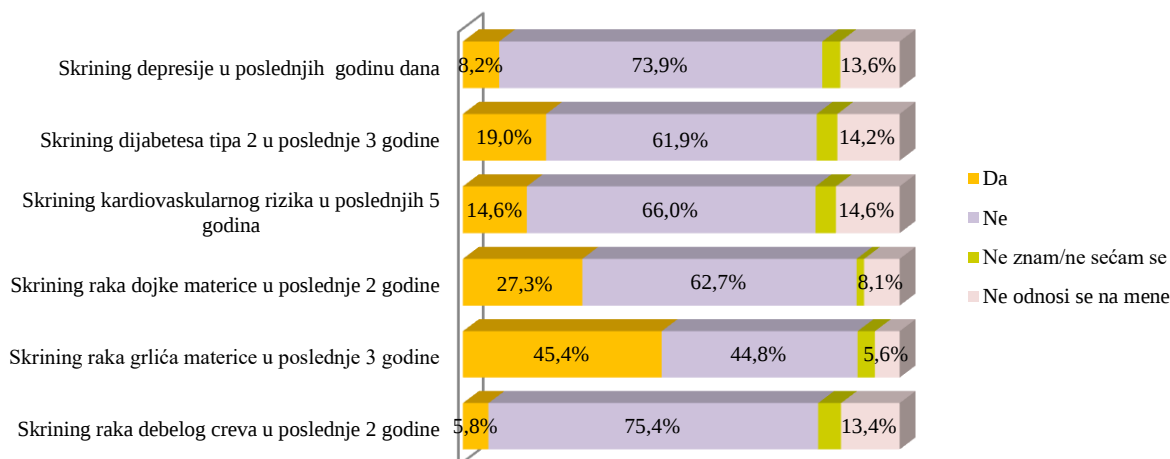
Grafikon 34. Da li izabrani lekar daje savete o sledećim temama?



Skrining pregledi

U službama za zdravstvenu zaštitu žena nešto manje od polovine ispitanica obavilo je skrining na rak grlića materice a skrining na rak dojke oko 28% ispitanica.

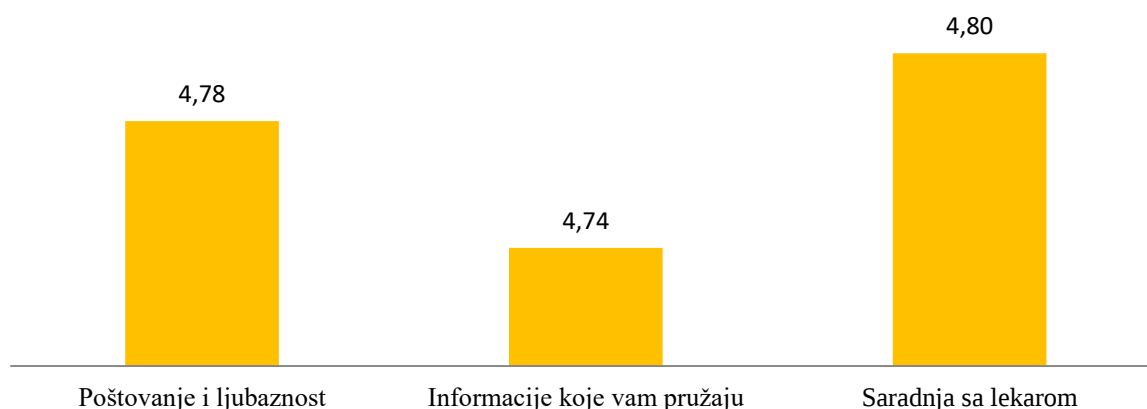
Grafikon 35. Da li ste obavili neki od sledećih skrining pregleda?



Zadovoljstvo radom medicinske sestre

Zadovoljstvo korisnica radom medicinske sestre je na izuzetno visokom nivou. Svi analizirani parametri ocenjeni su prosečnom ocenom većom od 4,7.

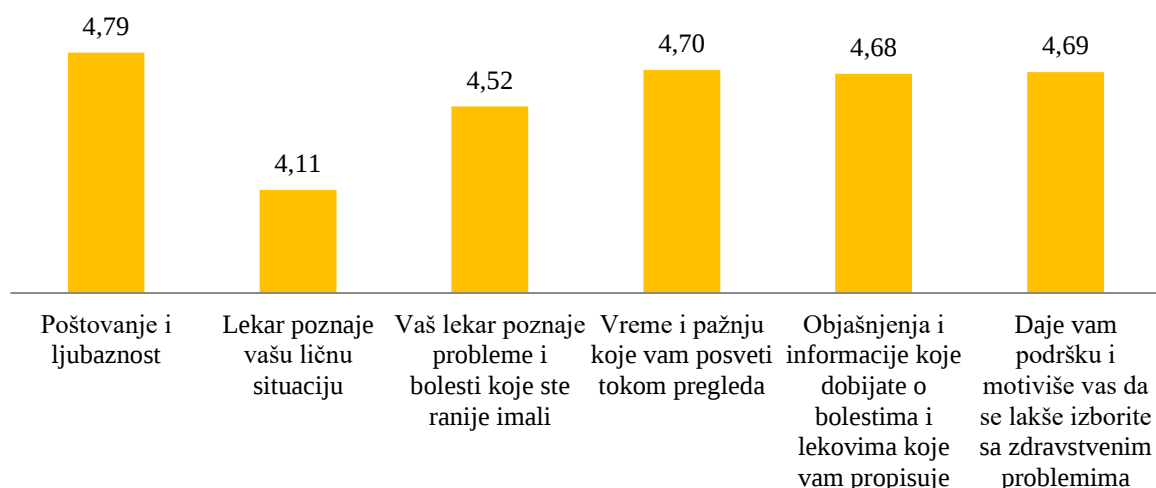
Grafikon 36. Zadovoljstvo korisnika radom medicinske sestre



Zadovoljstvo radom izabranog lekara

Svi analizirani pokazatelji zadovoljstva korisnica izabranim ginekologom ocenjeni su prosečnom ocenom većom od 4,5. Izuzetak je poznavanje lične situacije od strane lekara koje je ocenjeno najnižom ocenom (4,11).

Grafikon 37. Zadovoljstvo korisnika radom izabranog lekara



Zadovoljstvo uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite

Korisnice službi za zdravstvenu zaštitu žena najzadovoljnije su mogućnošću pregleda istog dana u slučaju hitnosti (prosečna ocena 4,74) a najmanje zadovoljni parkingom ispred ustanove (prosečna ocena 3,86), dostupnošću službe invalidima i osobama u kolicima (prosečna ocena 3,99) kao i dostupnošću lekara vikendom (prosečna ocena 4,74).

Grafikon 38. Zadovoljstvo korisnika uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite



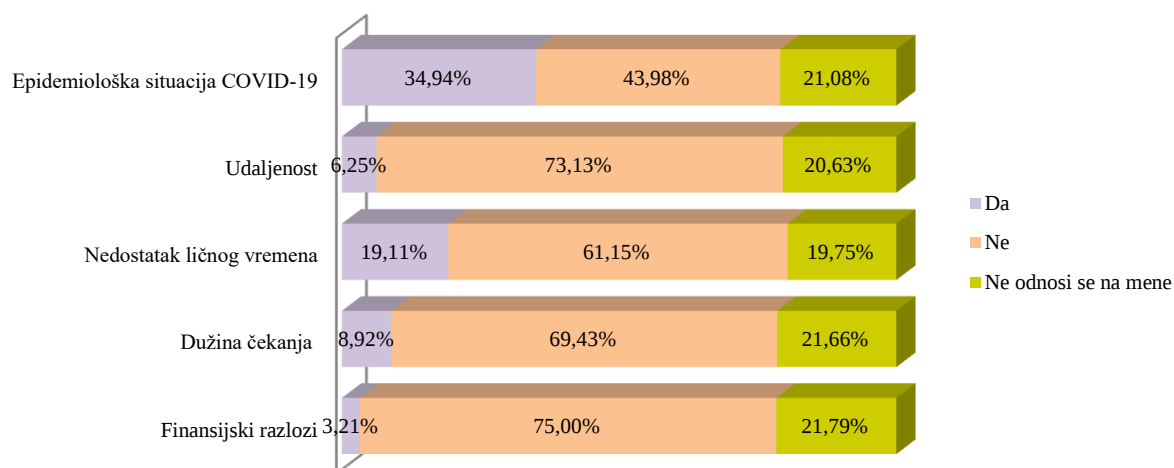
Zadovoljstvo dijagnostikom i lečenjem u vezi bolesti COVID-19

Dijagnostikom i lečenjem Covid infekcije anketirane korisnice su veoma zadovoljne, Prosečna ocena u Mačvanskom okrugu za ovu vrstu usluga je 4,38

Odlaganje lekarskog pregleda

Epidemiološka situacija COVID-19 bila je razlog za odlaganje posete izabranom ginekologu kod više od trećine ispitanica (34,9%) a svaka peta ispitanica odložila je lekarski pregled zbog nedostatka ličnog vremena (19,11%) Najređi su finansijski razlozi, svega 3,2% ispitanica navodi finansije kao prepeku za odlazak kod lekara.

Grafikon 39. Odlaganje ili neodlazak na pregled kod izabranog lekara



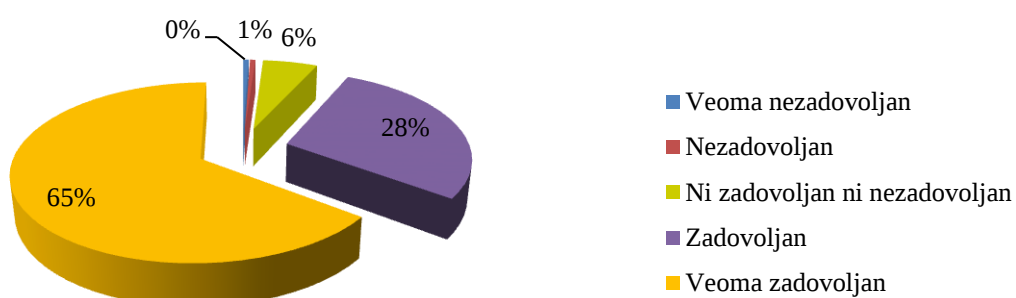
Samoprocena zdravstvenog stanja

Korisnice službi za zdravstvenu zaštitu žena uglavnom su veoma zadovoljne svojim zdravljem. Prosečna ocena na nivou Mačvanskog okruga je 4,29.

Ukupno zadovoljstvo Službom za zdravstvenu zaštitu žena

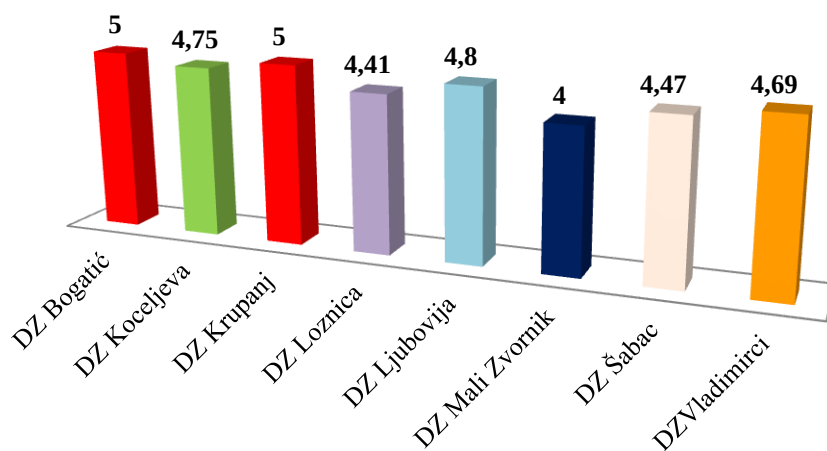
Najveći deo ispitanica je veoma zadovoljan službama za zdravstvenu zaštitu žena (65%) a 28% je zadovoljno. Kao „ni zadovoljna ni nezadovoljna“ izjasnilo se 6% ispitanica a nezadovoljnih je svega 1%. Da je veoma nezadovoljna nije se izjasnila ni jedna ispitanica.

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



Službom za zdravstvenu zaštitu žena najzadovoljnije su ispitanice doma zdravlja Bogatić i Doma zdravlja Krupanj (prosečne ocene 5) a najmanje su zadovoljne u Domu zdravlja Mali Zvornik (prosečna ocena 4).

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

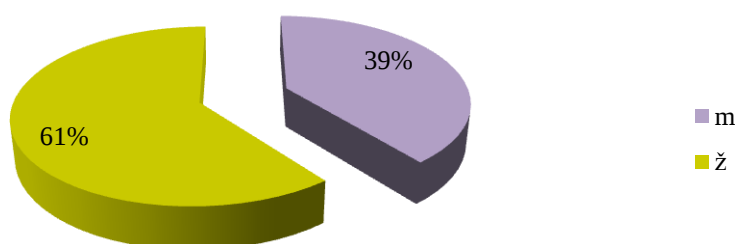


4. ZADOVOLJSTVO KORISNIKA STOMATOLOŠKOM ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM

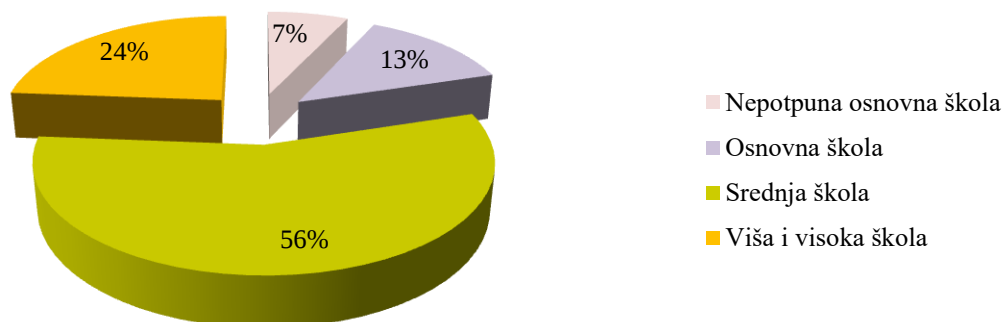
Pol, godine starosti, obrazovna struktura i materijalni status ispitanika

Istraživanjem zadovoljstva korisnika službi stomatologije obuhvaćeno je 145 ispitanika, 61% muškog i 39% ženskog pola, prosečne starosti 39 godina. Više od polovine ispitanika završilo je srednju školu a sa višom ili visokom školom je četvrtina ispitanika. Samo osnovnu školu završilo je 13% a bez osnovne škole je skoro 7% ispitanika. Materijalnim statusom zadovoljno je više od polovine ispitanika i svoj materijalni status ocenjuju kao „dobar“ a trećina kao „osrednji“. Da je materijalni status veoma dobar smatra 6% ispitanika a isto toliko smatra da je loš. Veoma lošeg materijalnog stanja je 1% ispitanika.

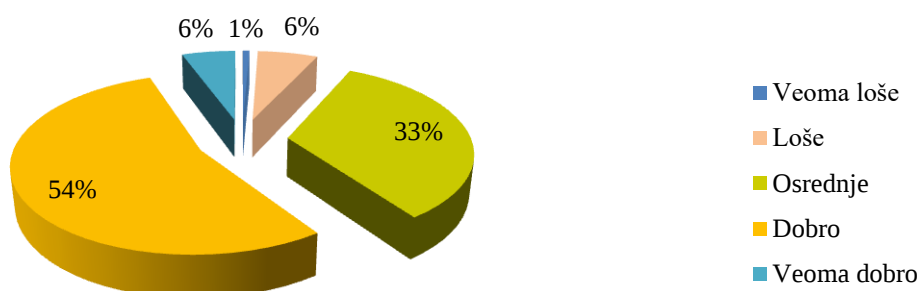
Grafikon 42. Polna struktura korisnika službe stomatolgije



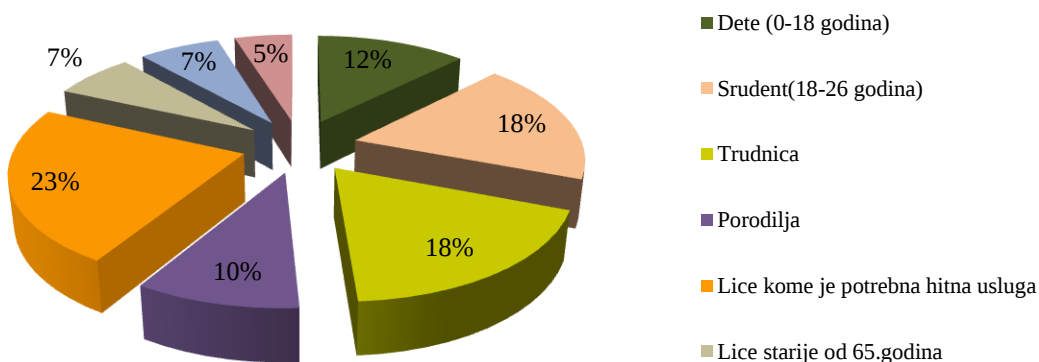
Grafikon 43. Obrazovna struktura ispitanika



Grafikon 44. Materijalno stanje ispitanika



Grafikon 45. Kategorije osiguranika



Korišćenje zdravstvene zaštite

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

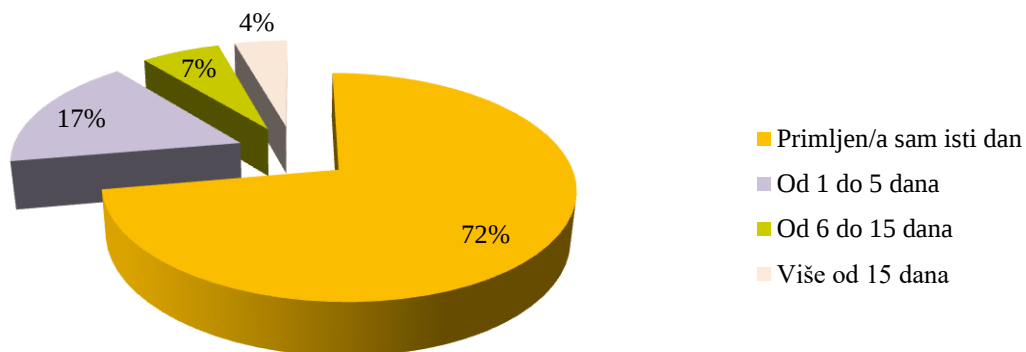
Razlozi korišćenja usluga privatnog stomatologa

Najčešći razlog odlaska kod privatnog stomatologa (bilo da je u pitanju pregled, lečenje, plombiranje, ortodontski aparati, vađenje zuba ili proteza/protetska nadoknada) je epidemiološka situacija sa Covid-19. Samo je nekolicina ispitanika kao razlog navela nemogućnost usluge ili loš kvalitet u državnoj ustanovi.

Dužina čekanja na lekarski pregled

Na pregled kod izabranog stomatologa tri četvrtine ispitanika se prima isti dan dok 17% čeka 1-5 dana. Od 6-15 dana čeka oko 7% ispitanika a duže od 15 dana čeka 4% ispitanika.

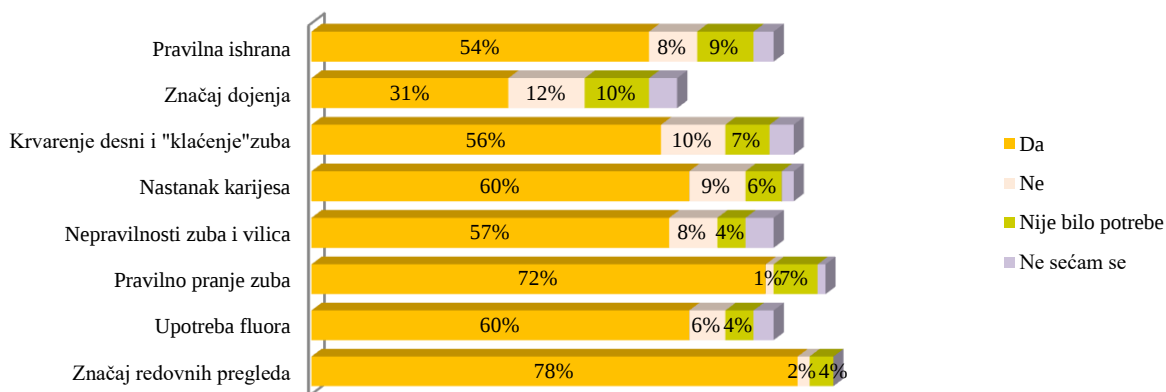
Grafikon 46. Dužina čekanja na današnji pregled



Zdravstveno vaspitni rad

O značaju redovnih pregleda skoro 78% ispitanika je dobilo savet a o paviilnom pranju zuba oko 72%. Nešto manji obuhvat korisnika je zdravstveno vaspitnim radom na temu nastanka karijesa i upotrebi fluora (oko 60%). Više od polovine ispitanika dobija savete o značaju pravilne ishrane, krvarenju desni i nepravilnosti zuba i vilice.

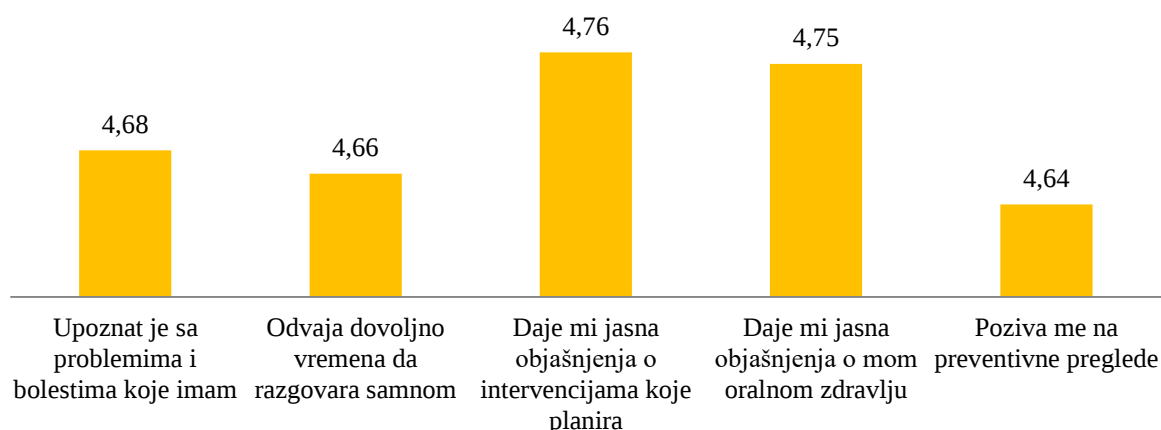
Grafikon 47. Da li stomatolog daje savete o sledećim temama?



Zadovoljstvo radom izabranog stomatologa

Svi aspekti zadovoljstva korisnika radom izabranog stomatologa su ocenjeni prosečnom ocenom većom od 4,6. Ispitanici u stomatološkim službama najzadovoljniji su jasnoćom objašnjenja o planiranim intervencijom (prosečna ocena 4,76) a najmanje su zadovoljni pozivima na preventivne preglede.

Grafikon 48. Zadovoljstvo radom izabranog stomatologa



Zadovoljstvo uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite

Najlošije ocenjeni aspekt zadovoljstva uslugama i organizacijom stomatoloških službi je dostupnost lekara vikendom (prosečna ocena 3,57). Korisnici su najzadovoljniji ljubaznošću osoblja (prosečna ocena 4,86) i higijenom ustanove (prosečna ocena 4,82).

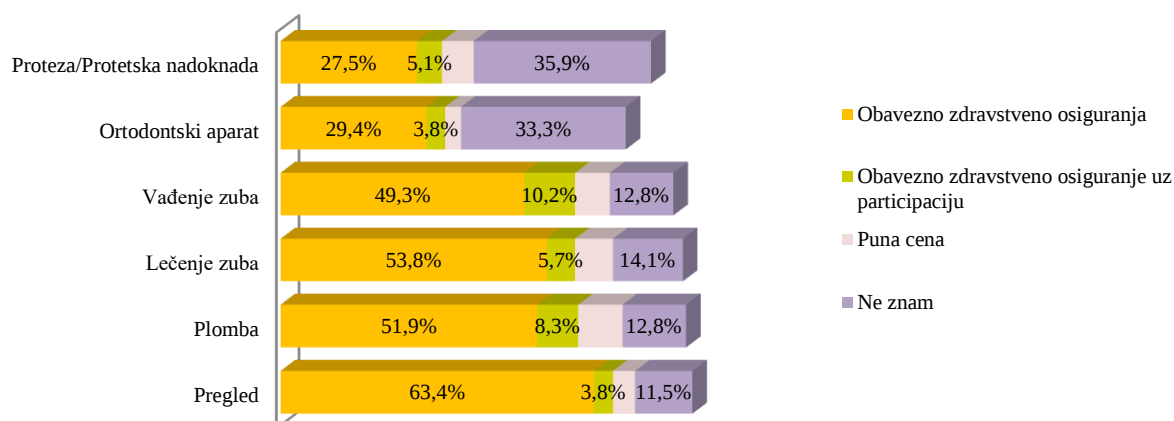
Grafikon 49. Zadovoljstvo uslugama i organizacijom rada stomatoloških službi



Finansijski aspekti stomatološke zdravstvene zaštite

Stomatološki pregled je besplatan (po osnovu obaveznog zdravstvenog osiguranja) za većinu korisnika (63%). Plombiranje, lečenje i vadjenje zuba besplatno je za oko polovinu korisnika dok su ortodontski aparati dostupni preko obaveznog zdravstvenog osiguranja za 30% korisnika. Proteze odnosno protetske nadoknade besplatne su za manje od 28% korisnika.

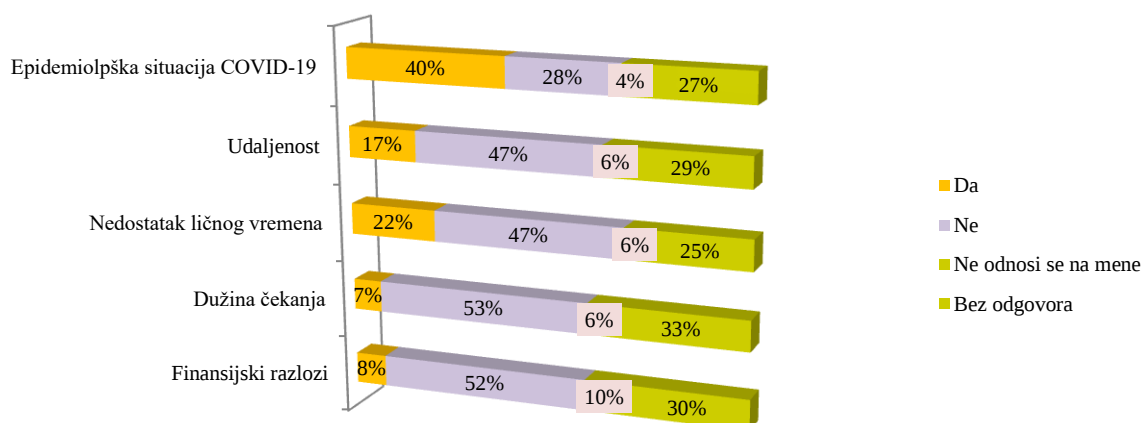
Grafikon 50. Dostupnost stomatoloških usluga preko obaveznog zdravstvenog osiguranja



Odlaganje lekarskog pregleda

Najčešći razlog odlaganja ili neodlaska na pregled kod izabranog stomatologa je epidemiološka situacija COVID-19 (40%). Zbog nedostatka ličnog vremena skoro četvrtina korisnika odlaže stomatološki pregled a 17% zbog udaljenosti. Finansije i dužina čekanja su razlog za odlaganje posete stomatologu u oko 7% slučajeva.

Grafikon 51. Odlaganje ili neodlazak na pregled kod izabranog stomatologa



Zadovoljstvo stomatološkim uslugama tokom epidemije COVID-19

Anketirani korisnici su izuzetno zadovoljni dijagnostikom i lečenjem u vreme Covid-19 epidemije. Prosečna ocena u Mačvanskom okrugu je 4,85.

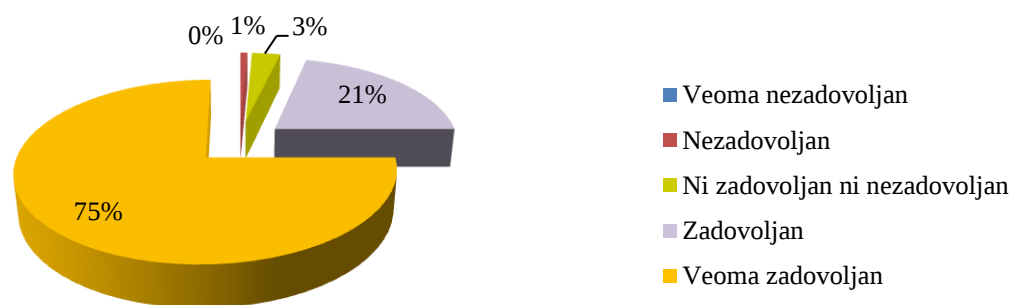
Samoprocena oralnog zdravlja

Najveći deo anketiranih korisnika službi za stomatološku zdravstvenu zaštitu svoje oralno zdravlje ocenjuje kao dobro sa prosečnom ocenom 4,1

Ukupno zadovoljstvo Službom stomatološke zdravstvene zaštite

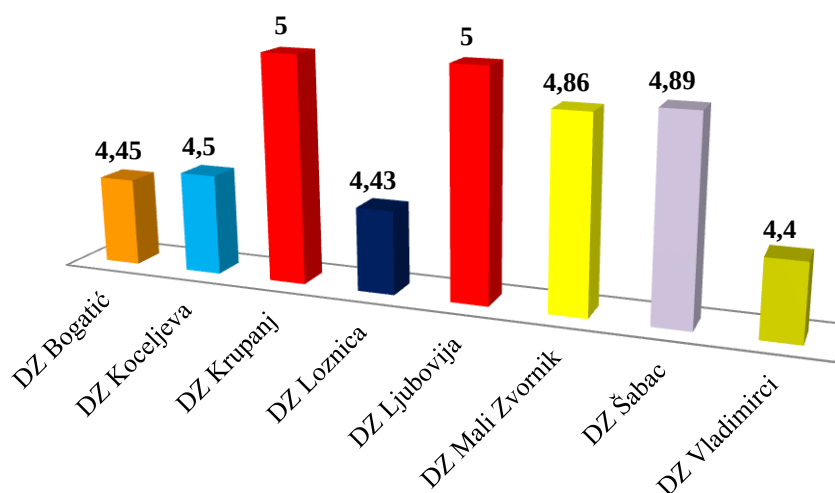
Tri četvrtine ispitanika opšte zadovoljstvo stomatološkom službom ocenilo je maksimalnom ocenom (5-“veoma zadovoljan“) dok je jedna petina zadovoljna. Svega 1% je nezadovoljnih korisnika a veoma nezadovoljnih nema.

Grafikon 52. Opšte zadovoljstvo stomatološkim službama u Mačvanskom okrugu



Najviši stepen opšteg zadovoljstva izrazili su ispitanici u Domu zdravlja Krupanj i Doma zdravlja Ljubovija (prosečna ocena 5) a najniži u Domu zdravlja Loznica sa prosečnom ocenom 4,43.

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

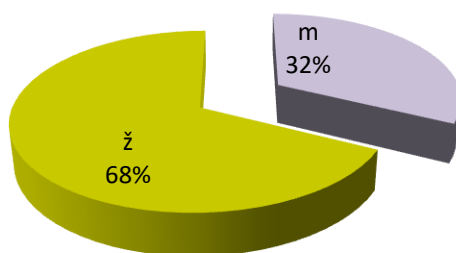


5. ZADOVOLJSTVO BOLNIČKIM LEČENJEM

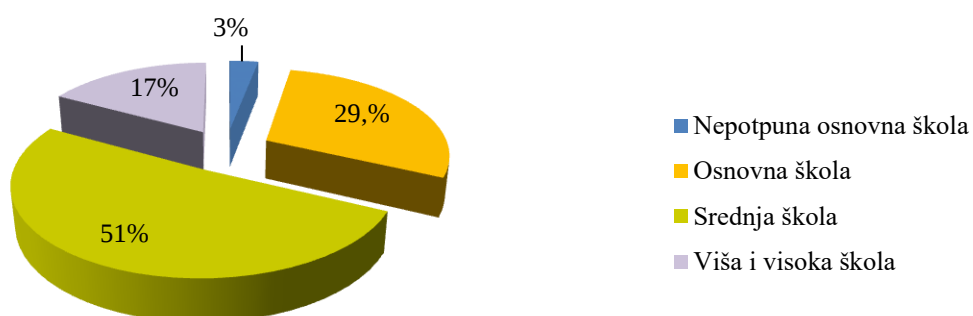
Pol, godine starosti, obrazovna struktura i materijalni status ispitanika

U istraživanju zadovoljstva korisnika bolničkim lečenjem 2021. godine učestvovalo je 249 ispitanika, 68% muškaraca i 32% žena, prosečne starosti 58 godina. Polovina ispitanika (51%) je završila srednju školu a skoro 30% samo osnovnu školu. Visoko obrazovanih je 17% a bez završene osnovne škole 3% ispitanika. Materijalno stanje najveći deo ispitanika ocenjuje kao „dobro“ (42%) ili „osrednje“ (39%). Veoma zadovoljnih svojim materijalnim statusom je 9% ispitanika a 8% ocenjuje kao „loš“. Veoma lošeg materijalnog stanja je oko 2% bolnički lečenih pacijenata koji su učestvovali u istraživanju.

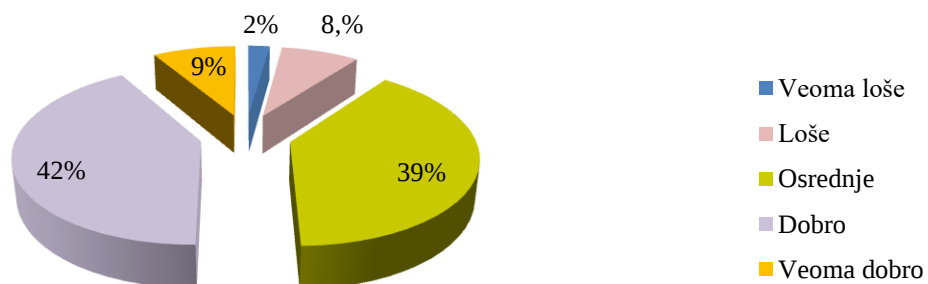
Grafikon 54. Polna struktura korisnika bolničkog lečenja



Grafikon 55. Obrazovna struktura korisnika bolničkog lečenja



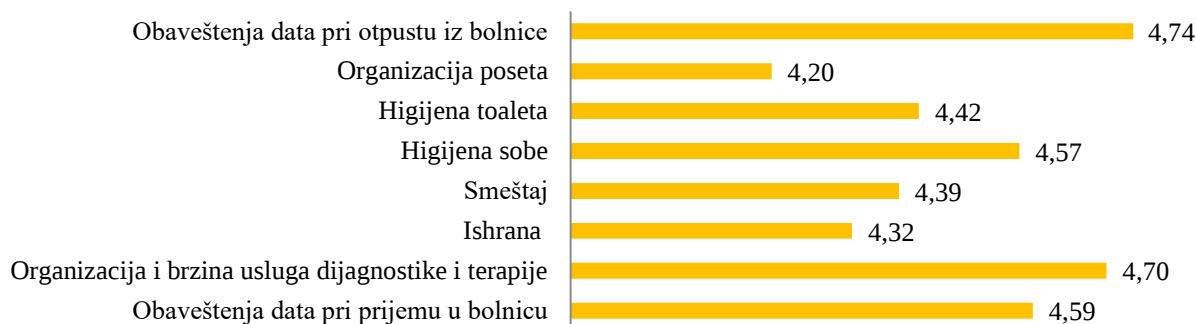
Grafikon 56. Materijalni status korisnika bolničkog lečenja



Zadovoljstvo uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite tokom bolničkog lečenja

Bolnički lečeni pacijenti najzadovoljniji su obaveštenjima koja dobijaju pri otpustu iz bolnice (prosečne ocene 4,74) i organizacijom i brzinom usluga dijagnostike i terapije (prosečne ocene 4,70). Nešto niži stepen zadovoljstva odnosi se na organizaciju poseta (prosečne ocene 4,20) smeštaj (prosečne ocene 4,39) i ishranu (prosečne ocene 4,32).

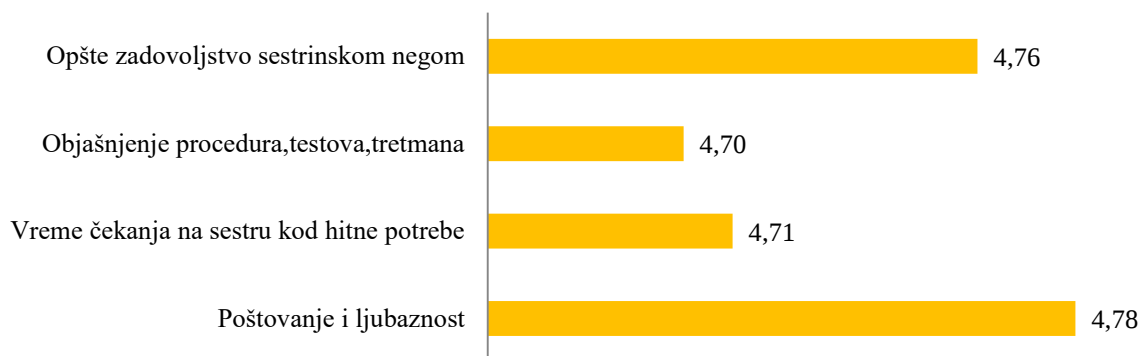
Grafikon 57. Zadovoljstvo uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite tokom bolničkog lečenja



Zadovoljstvo uslugama sestrinske nege

Svi pokazatelji zadovoljstva uslugama sestrinske nege ocenjeni su prosečnom ocenom većom od 4,7. Poštovanje i ljubaznost medicinskih sestara je najbolje ocenjen parametar zadovoljstva (prosečna ocena 4,78).

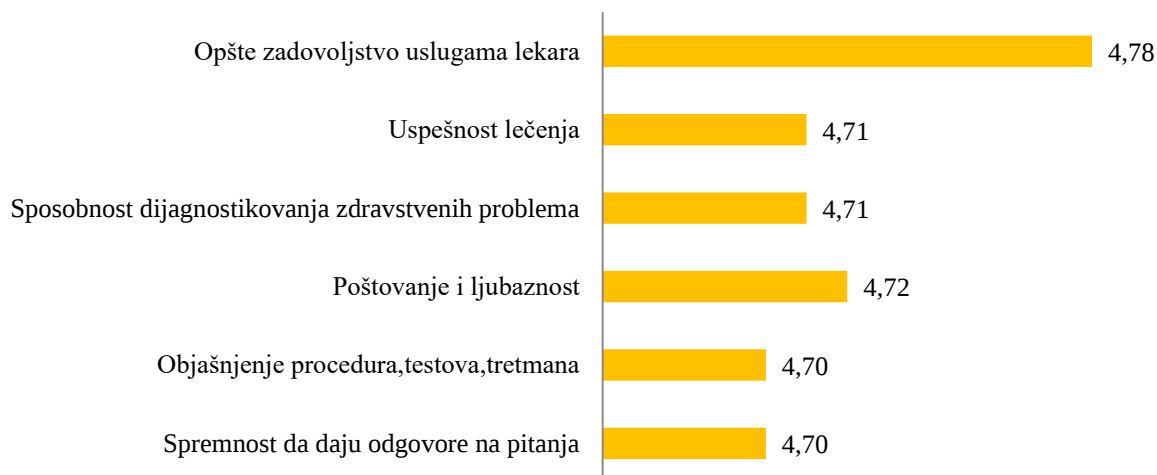
Grafikon 58. Zadovoljstvo uslugama sestrinske nege tokom boravka u bolnici



Zadovoljstvo uslugama lekara

Kao i zadovoljstvo uslugama sestrinske nege i zadovoljstvo uslugama lekara je na veoma visokom nivou. Svi parametri su ocenjeni prosečnom ocenom 4,7 i višom.

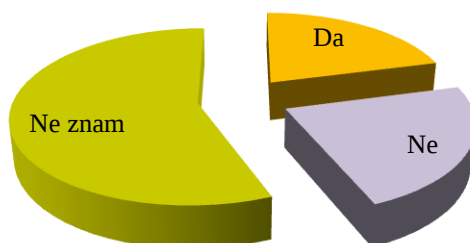
Grafikon 59. Zadovoljstvo uslugama lekara tokom boravka u bolnici



Korišćenje kliničkog puta

Više od polovine bolnički lečenih pacijenata (56%) nije upoznato sa korišćenjem bolničkog puta u lečenju. Skoro jedna četvrtina anketiranih pacijenata smatra da u lečenju nije korišćen klinički put a jedna petina potvrđuje da je u njihovom lečenju korišćen klinički put.

Grafikon 60. Da li je u lečenju korišćen klinički put



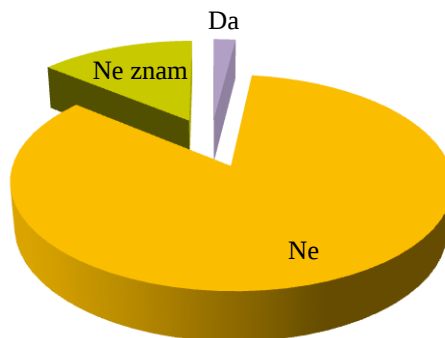
Zadovoljstvo dijagnostikom i lečenjem COVID-19

Ispitanici koji su bolnički lečeni zbog sumnje ili potvrđene bolesti Covid-19, usluge dijagnostike i lečenja Covid-19 ocenili su prosečnom ocenom 4,2.

Odlaganje bolničkog lečenja zbog epidemije COVID-19

Za najveći deo bolnički lečenih pacijenata nije bilo odlaganja bolničkog lečenja zbog epidemiološke situacije COVID-19. Samo 2% anketiranih navodi da je bolničko lečenje odloženo iz epidemioloških razloga.

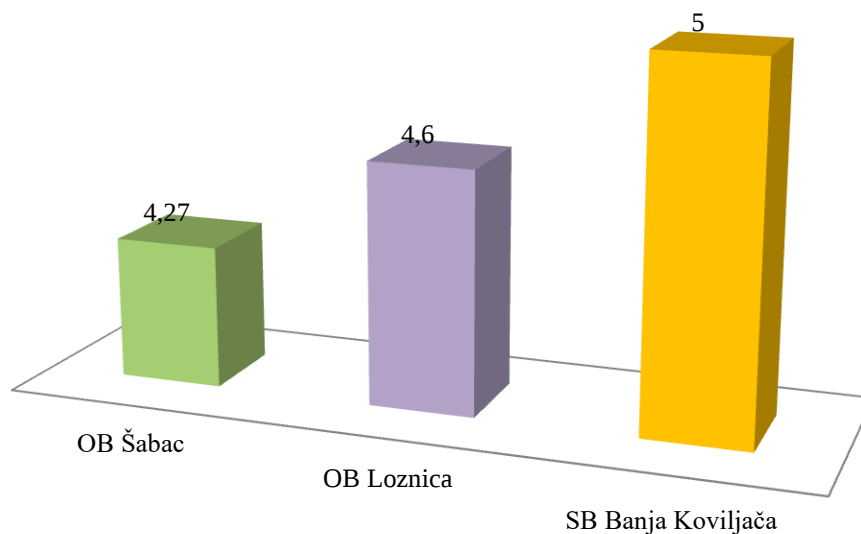
Grafikon 61. Da li je lečenje odloženo zbog aktuelne epidemiološke situacije COVID-19



Ukupno zadovoljstvo bolničkim lečenjem

Prosečne ocene ukupnog zadovoljstva bolnički lečenih pacijenata u Mačvanskom okrugu kreću se od 4,27 u Opštoj bolnici Šabac do 5 u Specijalnoj bolnici za rehabilitaciju Banja Koviljača.

Grafikon 62. Ukupno zadovoljstvo bolničkim lečenjem



Zaključak

Istraživanje zadovoljstva korisnika zdravstvenom zaštitom 2021. godine sprovedeno je po metodologiji Instituta za javno zdravlje „dr Milan Jovanović Batut“ putem standardizovanog anketnog upitnika u svim zdravstvenim ustanovama Mačvanskog okruga. Vremenski okvir za sprovođenje istraživanja bio je decembar 2021. godine a zdravstvene ustanove samostalno su odredile tačne termine istraživanja u zavisnosti od epidemiološke situacije Covid-19. 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 ustariji od 50 godina dok su korisnici službi za zdravstvenu zaštitu dece i žena kao i ispitanici u stomatološkoj zdravstvenoj zaštiti mlađi od 40 godina. Najveći broj ispitanika je završio srednju školu (veći stepen obrazovanja imaju ispitanici u zdravstvenoj zaštiti žena i stomatologiji dok je kod bolnički lečenih pacijenata veći udeo ispitanika sa završenom 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, više od 40% anketiranih korisnica koristi usluge privatnog ginekologa. Udeo ispitanika u službi opšte medicine koji koristi usluge privatne prakse je skoro 30% a privatnog pedijatra svaki peti ispitanik. Ispitanici stomatološke službe tokom 2021. godine ređe su posećivale privatnog stomatologa, oko 10%. Zakazivanje poseta uglavnom se vrši putem telefona ili lično. Pomoću aplikacije „Moj doktor“ koju su korisnici počeli da koriste tokom 2020.godine, u 2021. godini nije zakazan ni jedan lekarski pregled. Najveći deo korisnika, tri četvrtine prima se na pregled istog dana ili eventualno čeka 1-5 dana dok su čekanja duža od 15 dana veoma retka (oko 1% u službama opšte medicine i zdravstvene zaštite dece dok u stomatološkoj zdravstvenoj zaštiti 4% čeka duže od 15 dana a u zdravstvenoj zaštiti žena oko 5% čeka duže od 15 dana). U svim službama obuhvat skrining pregledima je nedovoljan. Zdravstveno vaspitni rad je najizraženiji u oblasti

savetovanja o zdravoj ishrani, važnosti fizičke aktivnosti i štetnosti alkohola i duvana dok se saveti o štetnosti upotrebe droga i važnosti sigurnog seksa ređe upućuju korisnicima ili se korisnici izjašnjavaju da nemaju potrebe za ovom vrstom saveta. Korisnici su veoma zadovoljni radom medicinskih sestara (prosečne ocene veće od 4,7), naročito saradnjom medicinskih sestara i lekara sa pojedinačnim primedbama na informacije koje pružaju pacijentima. Zadovoljstvo radom lekara je takođe na izuzetno visokom nivou a najlošije je ocenjeno poznavanje lične situacije pacijenata dok je u stomatologiji najlošije ocenjeni segment pozivanja na preventivne preglede. Svi aspekti organizacije službi izabranih lekara ocenjeni su visokim prosečnim ocenama a eventualne primedbe se odnose na mogućnost parkinga ispred ustanove i dostupnost lekara vikendom. Korisnici primarne zdravstvene zaštite veoma su zadovoljni dijagnostikom i lečenjem u vezi Covid-19 (prosečne ocene veće od 4). Najzadovoljniji su u službama stomatologije, najmanje zadovoljni u službama za zdravstvenu zaštitu žena. Iako većina anketiranih korisnika nije bila u situaciji da odloži posetu izabranom lekaru, najčešći razlozi odlaganja posete su epidemiološka situacija Covid-19 (oko 40%) dok je 12% anketiranih u opštoj medicini i pedijatriji kao razlog naveo finansijsku situaciju. Uzimajući u obzir sve aspekte koji utiču na zadovoljstvo, korisnici su najzadovoljniji službama za zdravstvenu zaštitu žena i stomatološku zdravstvenu zaštitu (prosečna ocena 4,65) slede službe za zdravstvenu zaštitu dece sa prosečnom ocenom 4,58 i opšta medicina (4,28). U odnosu na prethodnu godinu, beleži se blagi pad zadovoljstva u službama opšte medicine i pedijatrije dok su službe za zdravstvenu zaštitu žena i stomatologija veoma malo unapredile zadovoljstvo korisnika.

Anketirani korisnici nakon otpusta sa bolničkog lečenja izrazili su visok stepen zadovoljstva uslugama i organizacijom bolničkog lečenja. Nešto niži stepen zadovoljstva i primedbe odnose se na ishranu, smeštaj i organizaciju poseta. Svi aspekti sestrinske nege ocenjeni su prosečnom ocenom preko 4,7. Uslugama lekara korisnici su veoma zadovoljni a nešto lošije su ocenjeni objašnjenja procedura, testova i tretmana kao i spremnost da daju odgovore na njihova pitanja. Najveći deo bolnički lečenih pacijenata (preko polovine) nije upoznat da li se u lečenju koristi klinički put. Zbog epidemiološke situacije bolničko lečenje je odloženo samo u 2% slučajeva. Skoro 60% bolnički lečenih ispitanika je veoma zadovoljno bolničkim lečenjem (prosečna ocena „5“) a jedna trećina je zadovoljna (prosečna ocena „4“). Veoma nezadovoljnih je samo nekolicina anketiranih korisnika. Bolnički lečeni pacijenti u Specijalnoj bolnici za rehabilitaciju Banja Koviljača ukupno zadovoljsvo bolničkim lečenjem ocenili su kao i prethodne godine prosečnom ocenom 5, u Opštoj bolnici Loznica 4,6 (prethodne godine 4,45) a u Opštoj bolnici Šabac 4,27 (prethodne godine 4,58). Zadovoljstvo bolnički lečenih pacijenata u Opštoj bolnici Šabac pokazuje blagi pad dok je Opšta bolnica Loznica blago unapredila zadovoljstvo svojih korisnika.

Analizu izradila

dr Olivera Stojanović, spec. socijalne medicine