

ZAVOD ZA JAVNO ZDRAVLJE ŠABAC

**ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA
U ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA**

**Mačvanski okrug
2023. godina**

Šabac, 2024.godine

Contents

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

Zdravstveno vaspitni rad	18
Skrining pregledi	18
Zadovoljstvo radom medicinske sestre	19
Zadovoljstvo radom izabranog lekara	19
Zadovoljstvo uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite	20
Odlaganje lekarskog pregleda	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
Grafikon 46. Razlozi korišćenja usluga privatnog stomatologa.....	23
Dužina čekanja na lekarski pregled.....	24
Zdravstveno vaspitni rad	24
Zadovoljstvo radom izabranog stomatologa	25
Zadovoljstvo uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite	25
Finansijski aspekti stomatološke zdravstvene zaštite.....	26
Odlaganje lekarskog pregleda	26
Samoprocena oralnog zdravlja	27
Ukupno zadovoljstvo Službom stomatološke zdravstvene zaštite	27
5. ZADOVOLJSTVO BOLNIČKIM LEĆENJEM.....	28
Pol, godine starosti, obrazovna struktura i materijalni status ispitanika	28
Zadovoljstvo uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite tokom bolničkog lečenja	29
Zadovoljstvo uslugama sestrinske nege	29
Zadovoljstvo uslugama lekara.....	30
Korišćenje kliničkog puta.....	30
Ukupno zadovoljstvo bolničkim lečenjem	31
Zaključak.....	32

Uvod

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

U istraživanju zadovoljstva korisnika korišćeni su: Upitnik o zadovoljstvu korisnika radom službe opšte medicine, pedijatrije ili ginekologije (Upitnik sačinjen prema upitniku Svetske zdravstvene organizacije za procenu dostupnosti, korišćenja, koordinacije i sveobuhvatnosti zdravstvene zaštite. Standardni upitnik SZO je prilagođen izabranim lekarima u Srbiji. Upitnik o zadovoljstvu korisnika stomatološkom zdravstvenom zaštitom, Upitnik o zadovoljstvu korisnika radom specijalističke službe i Upitnik o zdovoljstvu 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 opšte medicine, odnosno korisnice uzrasta 15 godina i više u službi za zdravstvenu zaštitu žena). Upitnik sadrži 16 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 jednonedeljnoj populaciji bolnički lečenih pacijenata. Zadovoljstvo bolničkim lečenjem procenjivano je pomoću standardizovanog, anonimnog upitnika za bolničku zaštitu koji sadrži 9 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

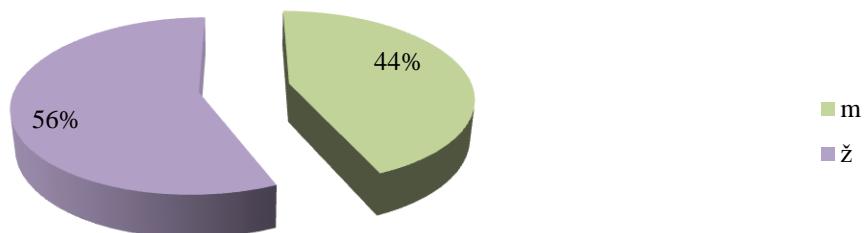
Odgovori se procenjuju Likertovom petostepenom skalom, od “veoma nezadovoljan” (ocena “1”) do “veoma zadovoljan” (ocena “5”).

1. ZADOVOLJSTVO KORISNIKA RADOM SLUŽBE OPŠTE MEDICINE

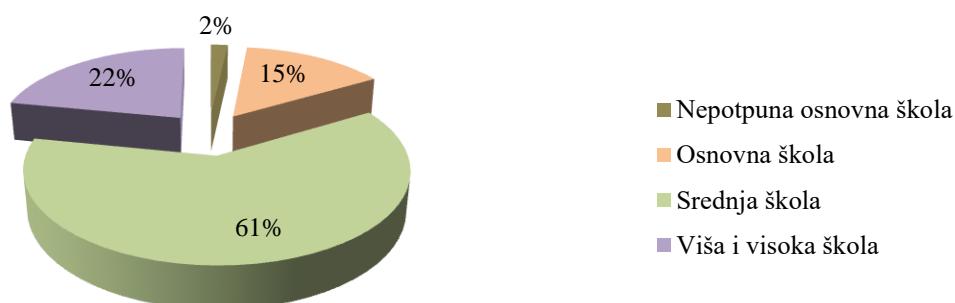
Pol, godine starosti, obrazovna struktura i materijalni status ispitanika

U istraživanju zadovoljstva korisnika službama opšte medicine 2023. godine u Mačvanskom okrugu učestvovalo je 918 ispitanika, 56% ženskog i 44% muškog pola. Prosječna starost ispitanika je 51 godina. Više od 60% ispitanika je sa završenom srednjom školom a manje od jedne četvrtine sa višom i visokom školom. Osnovnu školu završilo je 15% ispitanika a 2% je bez završenog osnovnoškolskog obrazovanja. Najveći deo ispitanika svoje materijalno stanje ocjenjuje kao „osrednje“ (42%) i kao „dobro“ (33%). Veoma zadovoljnih materijalnim statusom je 6% a veoma lošeg materijalnog stanja je 4% ispitanika.

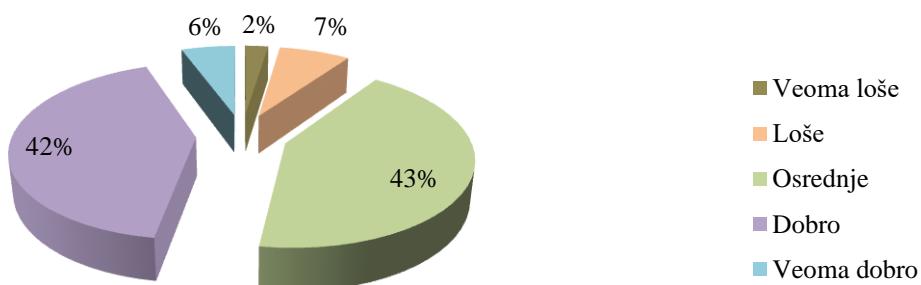
Grafikon 1. Polna struktura ispitanika



Grafikon 2. Obrazovna struktura ispitanika



Grafikon 3. Materijalno stanje ispitanika



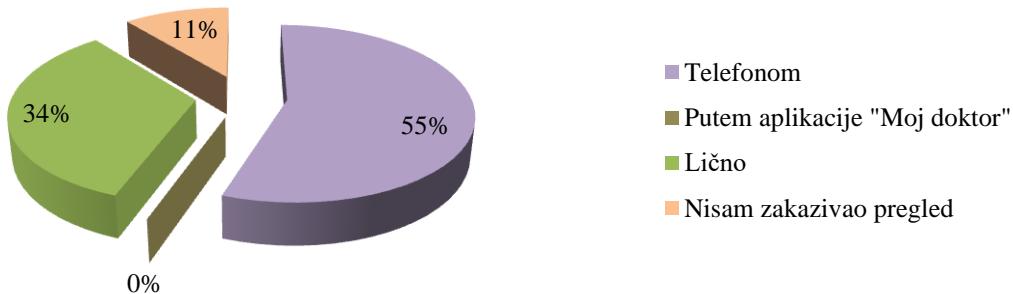
Korišćenje zdravstvene zaštite

Korisnici službi opšte medicine u Mačvanskom okrugu tokom 2023. prosečno su posetili izabranog lekara 6 puta. Jedan deo korisnika, 39% , posetilo je i lekara u privatnoj praksi, prosečno 3 puta za godinu dana.

Način zakazivanja lekarskih pregleda

Najčešći način zakazivanja pregleda kod izabranog lekara je telefonom (55%). Preglede lično zakazuje 34% ispitanika a 11% ispitanika dolazi na pregled bez zakazivanja. Aplikaciju „Moj doktor“ nije koristio niko od korisnika službe opšte medicine koji su učestvovali u istraživanju zadovoljstva.

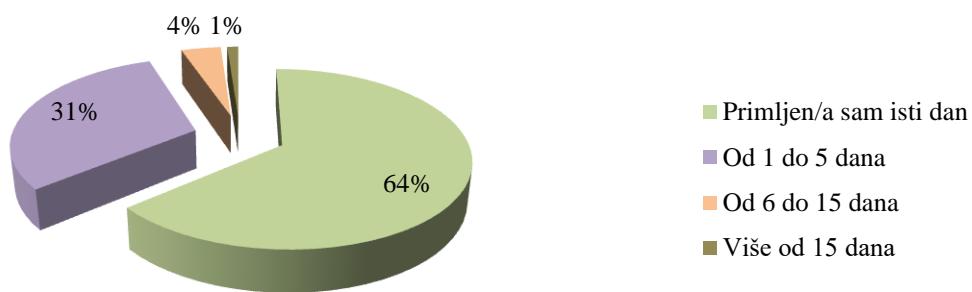
Grafikon 4. Način zakazivanja pregleda kod izabranog lekara



Dužina čekanja na lekarski pregled

Najveći deo ispitanika je primljen istog dana kod izabranog lekara (64%). Skoro trećina korisnika na pregled čeka od 1-5 dana dok su duža čekanja veoma retka. Od 6 do 15 dana čeka oko 4% ispitanika a svega 1% više od 15 dana.

Grafikon 5. Dužina čekanja na današnji pregled



Informatizacija službe

U oblasti informatizacije službe ispitanici su veoma zadovoljni mogućnostima koje pruža aplikacija „Moj doktor“ (srednja ocena 4,81) i propisivanjem lekova u elektronskoj formi i mogućnošću podizanja hronične terapije bez odlaska kod izabranog lekara (srednja ocena 4,77). Niži stepen zadovoljstva iskazan je u pogledu zakazivanja specijalističkih pregleda elektronskim putem pomoću IZISA (srednja ocena 4,35).

Grafikon 6. Zadovoljstvo korisnika informatizacijom službe



Zdravstveno vaspitni rad

Izabrani lekari u opštoj medicini najčešće daju savete o pravilnoj ishrani i značaju fizičke aktivnosti (više od polovine ispitanika je dobila savet o ovim temama u vreme redovne posete) kao i o izbegavanju/odbrani od stresa (skoro polovina ispitanika je dobila savet). O štetnosti pušenja savet je dobilo 45% ispitanika a o zloupotrebi alkohola 40%. O štetnosti upotrebe droga i važnosti sigurnog seksa savete je dobilo oko 30% ispitanika a većina smatra da nemaju potrebu za ovom vrstom savetovanja.

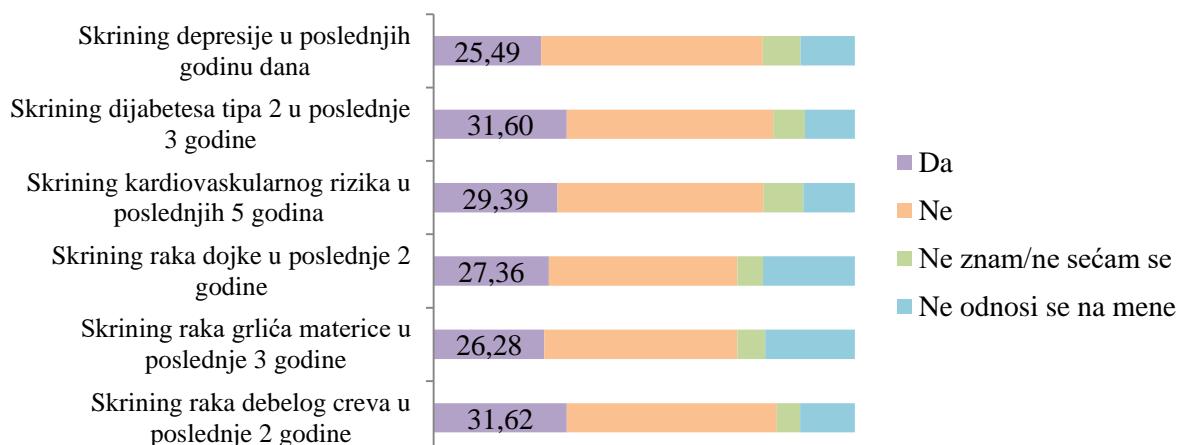
Grafikon 7. Da li izabrani lekar daje savete o sledećim temama?



Skrining pregledi

Najviše ispitanika je obavilo skrining preglede na rak debelog creva i dijabetesa tipa 2 (oko 32%), zatim skrining kardiovaskularnog rizika (skoro 30%), skrining raka dojke (27%), raka grlića materice (26%) i depresije (25%)

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 sve faktore koji utiču na zadovoljstvo radom medicinske sestre ocenili prosečnim ocenama većim od 4,5 a najzadovoljniji su saradjnjom medicinske sestre i lekara (prosečna ocena 4,57).

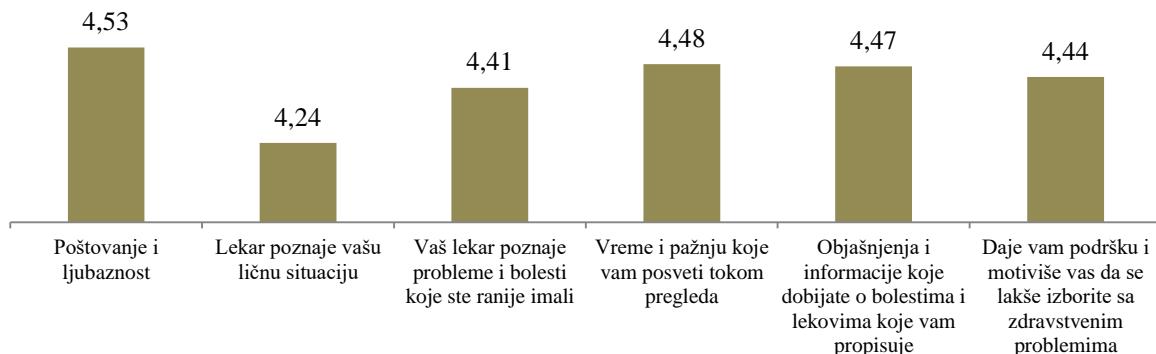
Grafikon 9. Zadovoljstvo korisnika radom medicinske sestre



Zadovoljstvo radom izabranog lekara

Većina aspekata koji utiču na zadovoljstvo radom izabranog lekara ocenjena je prosečnom ocenom većom od 4 . Najniži stepen zadovoljstva ispitanici su iskazali poznavanjem lične situacije (srednja ocena 4,24) a najzadovoljniji su poštovanjem i ljubaznošću lekara (4,53).

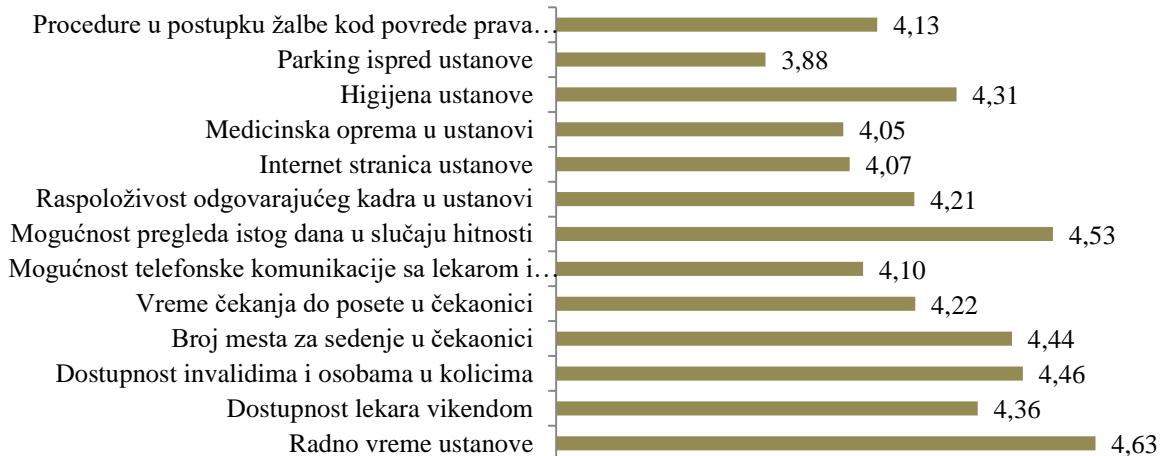
Grafikon 10. Zadovoljstvo korisnika radom izabranog lekara



Zadovoljstvo uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite

Korisnici službi opšte medicine nazadovoljniji su radnim vremenom ustanove (srednja ocena 4,63). Najniži stepen zadovoljstva ispitanici pokazuju mogućnošću parkinga ispred ustanove (srednja ocena 3,88).

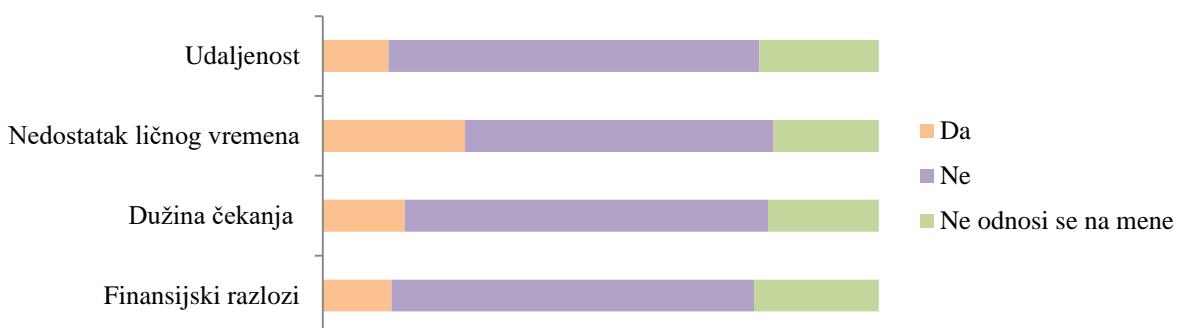
Grafikon 11. Zadovoljstvo korisnika uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite



Odlaganje lekarskog pregleda

Više od četvrtine ispitanika bilo je u situaciji da odloži posetu lekaru ili odustane od lekarskog pregleda zbog nedostatka ličnog vremena. Svi ostali razlozi su manje zastupljeni (dužina čekanja na pregled oko 15%, udaljenost 12% i finansijski razlozi manje od 13%)

Grafikon 12. Odlaganje ili neodlazak na pregled kod izabranog lekara



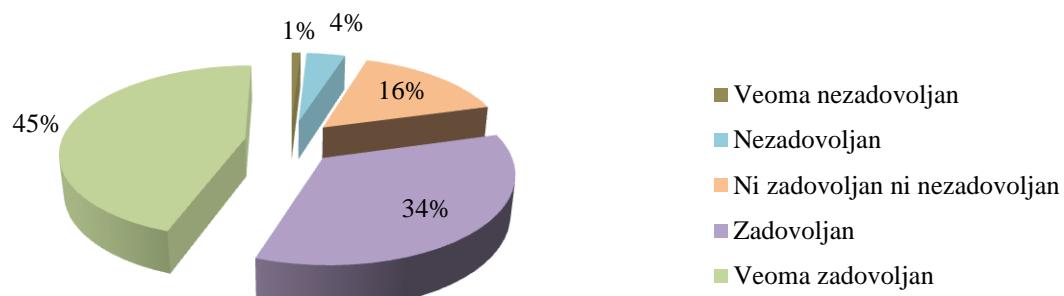
Samoprocena zdravstvenog stanja

Anketirani korisnici svoje zdravstveno stanje ocenili su prosečnom ocenom 3,83. Najveći deo smatra da je zdravstveno stanje veoma dobro, dobro ili odlično dok samo nekoliko procenata ispitanika smatra da im je zdravlje loše ili veoma loše.

Ukupno zadovoljstvo Službom opšte medicine

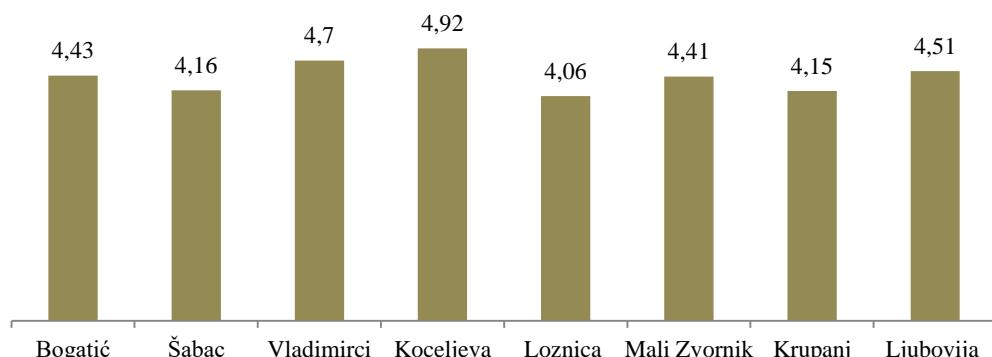
Najveći deo isptanika u službama opšte medicine je veoma zadovoljan (skoro 45%) ili zadovoljan (34%) svim aspektima zdravstvene zaštite odraslog stanovništva. Nezadovoljnih je oko 4% a veoma nezadovoljnih 1% ispitanika.

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



Najveći stepen zadovoljstva Službom opšte medicine iskazali su ispitanici u Domu zdravlja Koceljeva (prosečna ocena 4,92) a najniži u Domu zdravlja Loznica (srednja ocena 4,06).

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

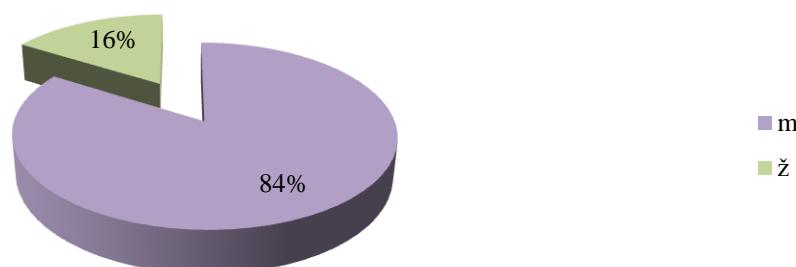


2. ZADOVOLJSTVO KORISNIKA RADOM SLUŽBE ZA ZDRAVSTVENU ZAŠTITU DECE

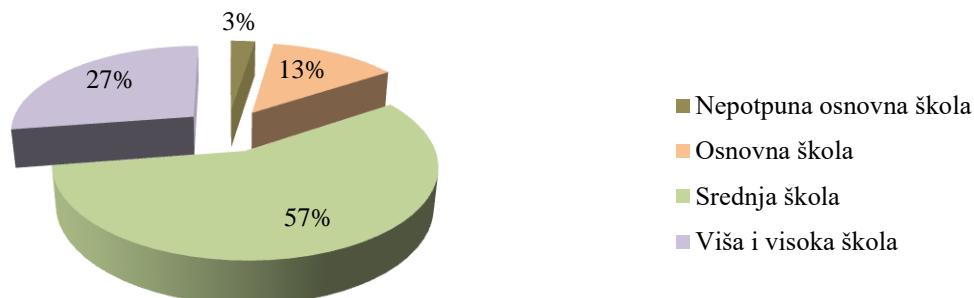
Pol, godine starosti, obrazovna struktura i materijalni status ispitanika

U istraživanju zadovoljstva korisnika 2023. godine u Mačvanskom okrugu učestvovalo je 529 korisnika službi za zdravstvenu zaštitu dece, 84% ženskog i 16% muškog pola. Najveći deo ispitanika završio je srednju školu (57%), 27% je završilo višu ili visoku školu. Sa završenom samo osnovnom školom je 13% dok je bez osnovne škole oko 3% ispitanika. Svoje materijalno stanje kao „dobro“ ocenio je najveći broj ispitanika (61%) a kao „osrednje“ 33% ispitanika. Lošeg materijalnog stanja je 2% ispitanika a veoma lošeg oko 1% ispitanika.

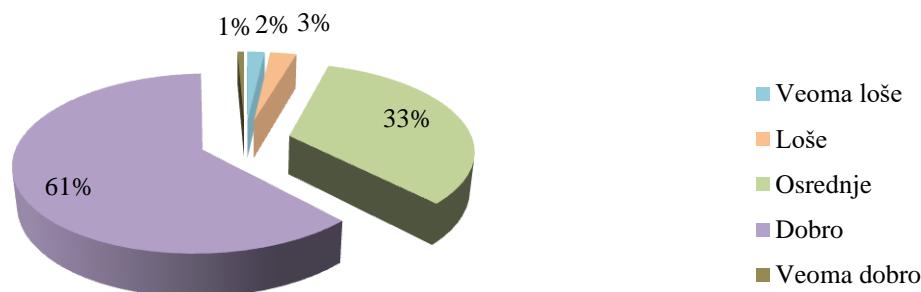
Grafikon 15. Polna struktura ispitanika



Grafikon 16. Obrazovna struktura ispitanika



Grafikon 17. Materijalno stanje ispitanika



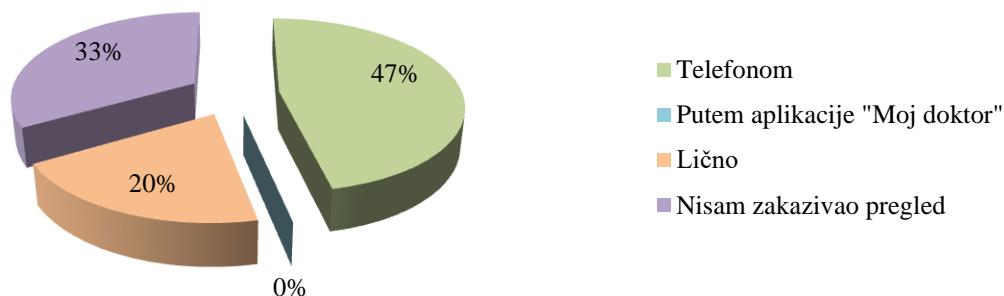
Korišćenje zdravstvene zaštite

Korisnici službi za zdravstvenu zaštitu dece u proseku 10 puta godišnje posete izabranog pedijatra. 40% ispitanika posećuje i lekara u privatnoj praksi, prosečno 4 puta godišnje.

Način zakazivanja lekarskih pregleda

Skoro polovina korisnika zdravstvene zaštite dece pregleđ kod izabranog lekara zakazuje telefonom a 20% lično. Jedna trećina korisnika ne zakazuje pregleđ kod izabranog lekara a putem aplikacije „Moj doktor“ nije bilo zakazanih pregleda.

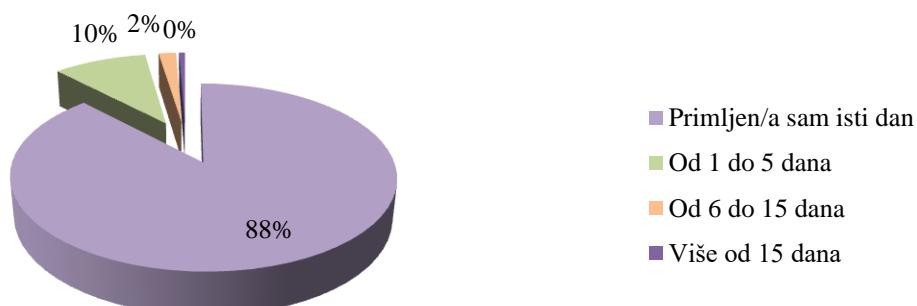
Grafikon 18. Način zakazivanja pregleda kod izabranog lekara



Dužina čekanja na lekarski pregled

Skoro 90% ispitanika na pregleđ kod izabranog lekara ne čeka već pregleđ obavi istog dana a svaki deseti ispitanik čeka od 1-5 dana. Veoma retko (oko 2% korisnika) na pregleđ čeka od 6-15 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 informacioni sistem. Najvišu ocenu dobila je Aplikacija „Moj doktor“ (4,95) i mogućnost propisivanja lekova u elektronskoj formi i podizanje hronične terapije bez odlaska kod izabranog lekara (prosečna ocena 4,94). Zakazivanje specijalističkih pregleda elektronskim putem pomoću IZISa ocenjeno je prosečnom ocenom 4,83.

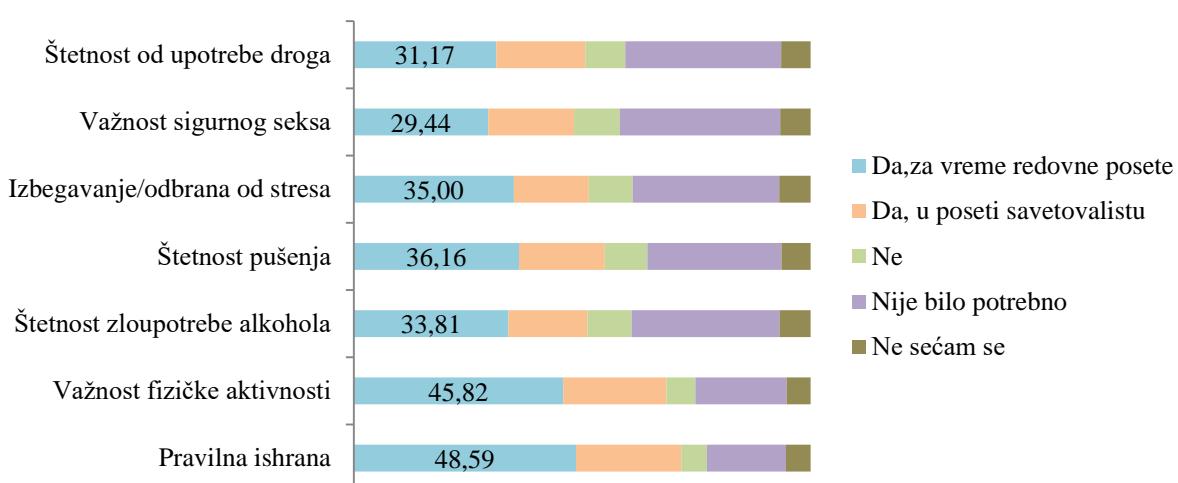
Grafikon 20. Zadovoljstvo korisnika informatizacijom službe



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 23% u savetovalištu). Najniži obuhvat zdravstveno-vaspitnim radom beleži se u oblasti savetovanja o važnosti sigurnog seksa (oko 30% u vreme redovne posete i 19% u savetovalištu), o štetnosti upotrebe droga (31% je dobilo savet u vreme redovne posete i oko 20% u savetovalištu).

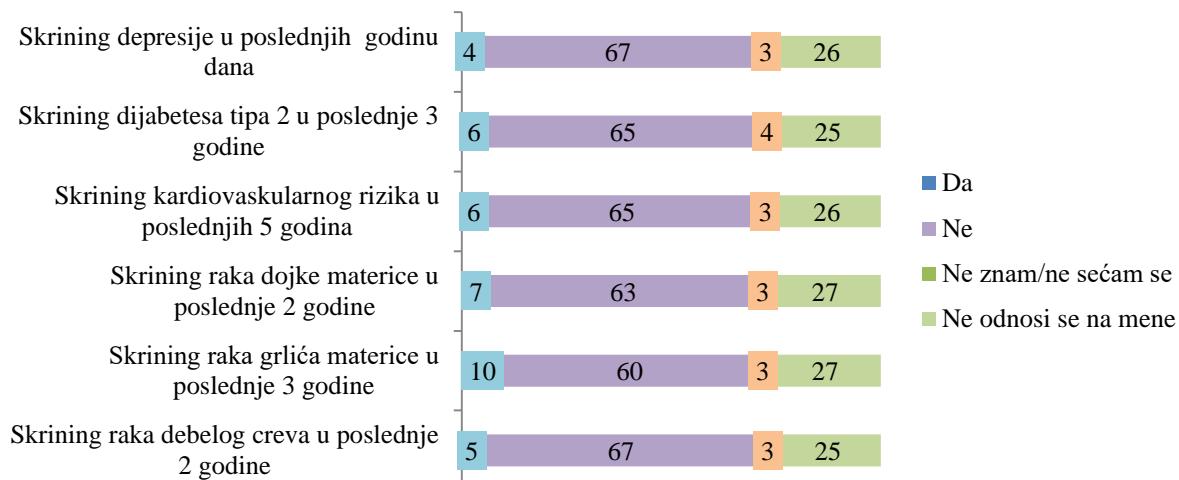
Grafikon 21. Da li izabrani lekar daje savete o sledećim temama?



Skrining pregledi

Najveći deo ispitanika, tri četvrtine, nije obavio ni jedan skrining pregled a više od 25% ispitanika smatra da se preporučeni skrininzi ne odnose na njih. Skrining raka grlića materice obavilo je oko 10% ispitanika, skrining raka dojke oko 7%, kardiovaskularnog rizika i dijabetesa tipa 2 uradilo je 6% ispitanika, skrining raka debelog creva 5% a skrining depresije 4%.

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 4,5 a najveći stepen zadovoljstva izrazili su saradjnjom medicinske sestre i lekara (prosečna ocena 4,66)

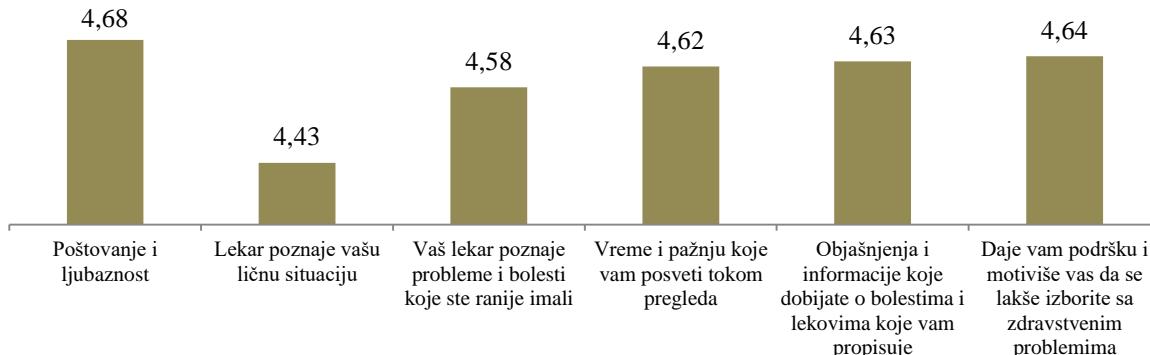
Grafikon 23. Zadovoljstvo korisnika radom medicinske sestre



Zadovoljstvo radom izabranog lekara

Skoro svi aspekti zadovoljstva korisnika radom izabranog lekara imaju visoke prosečne ocene (veće od 4,6). Poznavanje lične situacije je nešto niže ocenjeno, prosečna ocena je 4,43.

Grafikon 24. Zadovoljstvo korisnika radom izabranog lekara



Zadovoljstvo uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite

Korisnici službe za zdravstvenu zaštitu dece najzadovoljniji su mogućnošću pregleda istog dana u slučaju hitnosti (prosečna ocena 4,59), radnim vremenom ustanove (4,55) i dostupnošću osobama u kolicima i invalidima (prosečna ocena 4,50) a najmanje zadovoljni mogućnošću parkinga ispred ustanove (prosečna ocena 3,53).

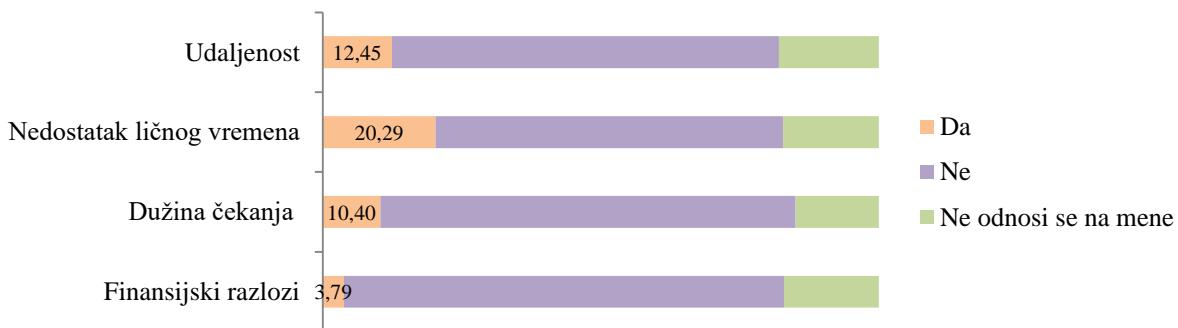
Grafikon 25. Zadovoljstvo korisnika uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite



Odlaganje lekarskog pregleda

Iako većina ispitanika nije bila u situaciji da odloži lekarski pregled ili da ne ode na pregled, petina ispitanika navodi nedostatak ličnog vremena kao razlog odlaganja posete lekaru a svaki osmi i apitanik udaljenost. Dužina čekanja na pregled razlog je za odlaganje posete svakom desetom ispitaniku a finansijski razlozi dovode do odlaganja ili neodlaska kod lekara kod manje od 4% ispitanika.

Grafikon 26. Odlaganje ili neodlazak na pregled kod izabranog lekara



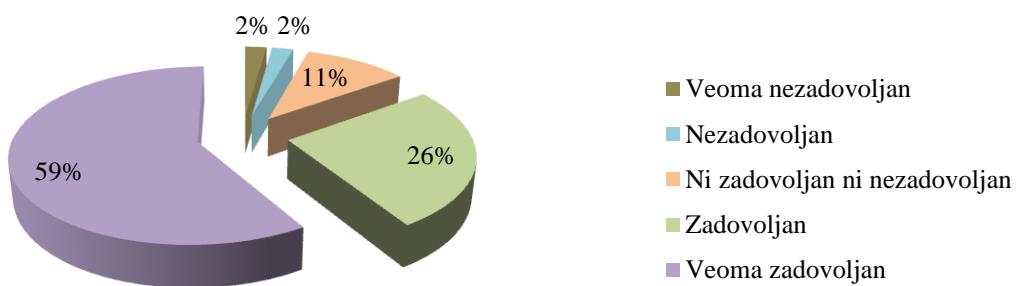
Samoprocena zdravstvenog stanja

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 4,28.

Ukupno zadovoljstvo Službom za zdravstvenu zaštitu dece

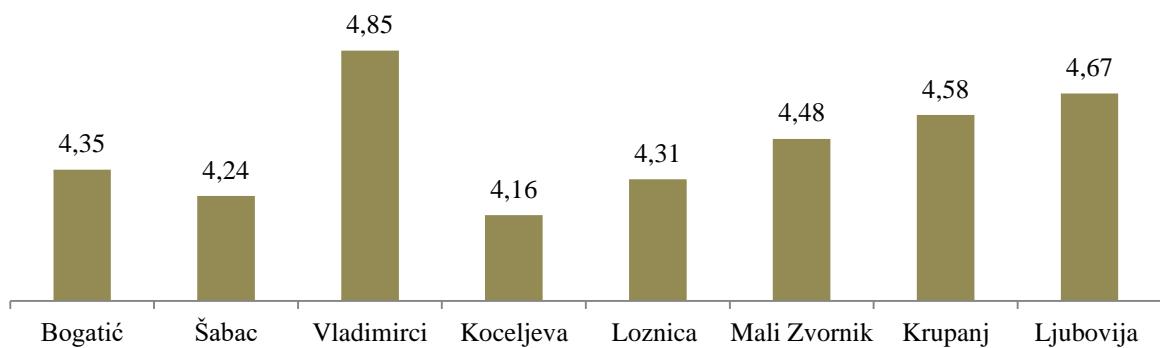
Veoma zadovoljnih korisnika službe za zdravstvenu zaštitu dece je 59% a zadovoljnih 26%. Svaki deseti ispitanik se izjašnjava kao „ni zadovoljan ni nezadovoljan“. Nezadovoljnih korisnika je oko 2% i isto toliko se izjasnilo kao „veoma nezadovoljan“.

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 4,85 a najniži korisnici Službe za zdravstvenu zaštitu dece u Domu zdravlja Koceljeva (prosečna ocena 4,16).

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

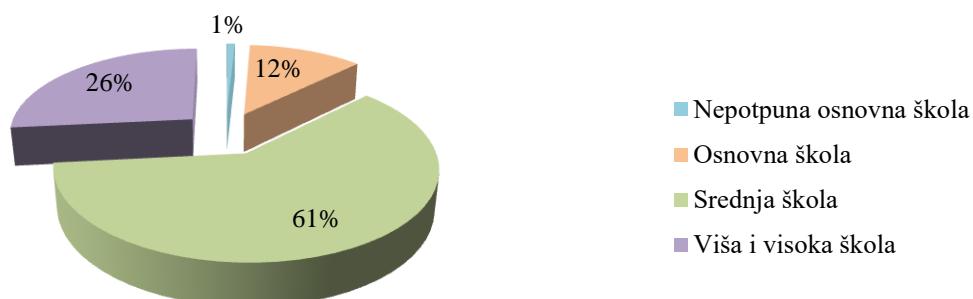


3. ZADOVOLJSTVO KORISNIKA RADOM SLUŽBE ZA ZDRAVSTVENU ZAŠTITU ŽENA

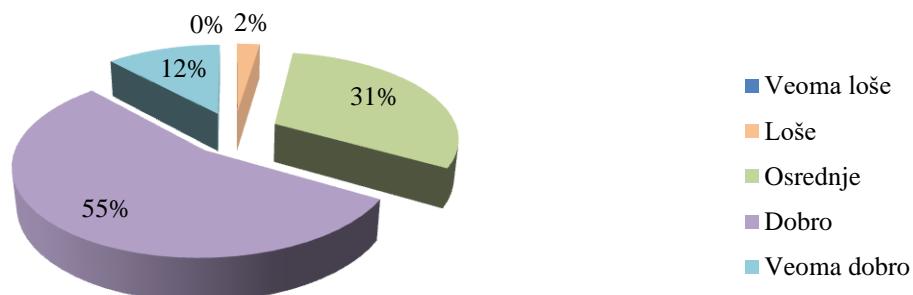
Godine starosti, obrazovna struktura i materijalni status ispitanika

U istraživanju zadovoljstva korisnica službi za zdravstvenu zaštitu žena 2023. godine učestvovale su 243 žene. Prosečna starost ispitanica je 40 godina. Najvaći deo ispitanica završilo je srednju školu (61%) a višu ili visoku 26%. Sa završenom osnovnom školom je 12% ispitanica a bez završene osnovne škole je 1%. Više od polovine ispitanica svoje materijalno stanje ocenjuje kao „dobro“ a 31% kao „osrednje“. Veoma zadovoljnih materijalnim statusom je 12% ispitanica. Da je materijalni status loš smatra 2% dok se ni jedna ispitanica nije izjasnila da je materijalno stanje veoma loše.

Grafikon 29. Obrazovna struktura ispitanika



Grafikon 30. Materijalno stanje ispitanika



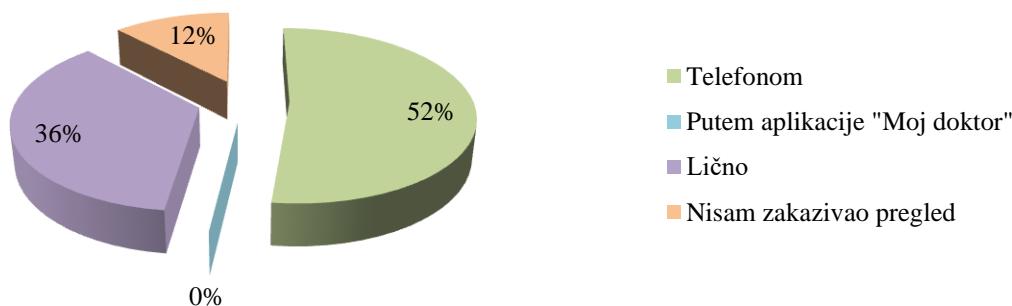
Korišćenje zdravstvene zaštite

Prosečan godišnji broj poseta izabranom ginekologu u Mačvanskom okrugu iznosi 6,76. Svaka treća ispitanica poseti 4 do 5 puta godišnje ginekologa u privatnoj praksi.

Način zakazivanja lekarskih pregleda

Najčešći način zakazivanja pregleda kod izabranog lekara je telefonom (52%), a 36% korisnica zakazuje pregled lično. Svaka osma ispitanica dolazi na lekarski pregled bez zakazivanja dok aplikacija „Moj doktor“ nije korišćena za zakazivanje pregleda.

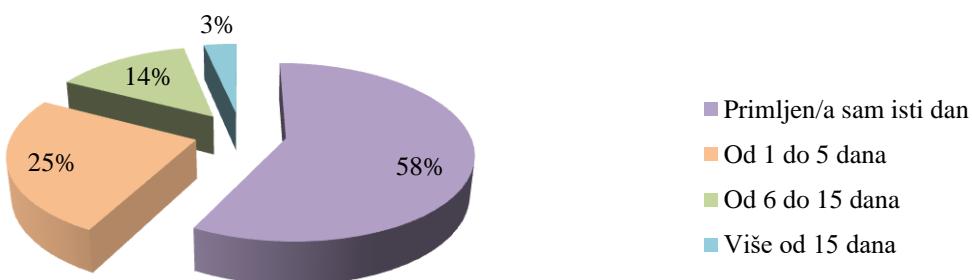
Grafikon 31. Način zakazivanja pregleda kod izabranog lekara



Dužina čekanja na lekarski pregled

Najveći deo ispitanica u službama za zdravstvenu zaštitu žena obavi lekarski pregled istog dana (58%) a jedna četvrtina korisnica čeka 1-5 dana. Od 6-15 dana čeka 14% korisnica a duže od 15 dana čeka manje oko 3% korisnica.

Grafikon 32. Dužina čekanja na današnji pregled



Informatizacija službe

Kada je u pitanju informatizacija službe za zdravstvenu zaštitu žena, ispitanice su iskazale najveći stepen zadovoljstva propisivanjem lekova u elektronskoj formi i podizanjem hronične terapije bez odlaska kod izabranog ginekologa (prosečna ocena 4,89). Aplikacija „Moj doktor“ je takođe visoko ocenjena (4,84) a zakazivanje specijalističkih pregleda elektronskim putem je ocenjeno prosečnom ocenom 4,69.

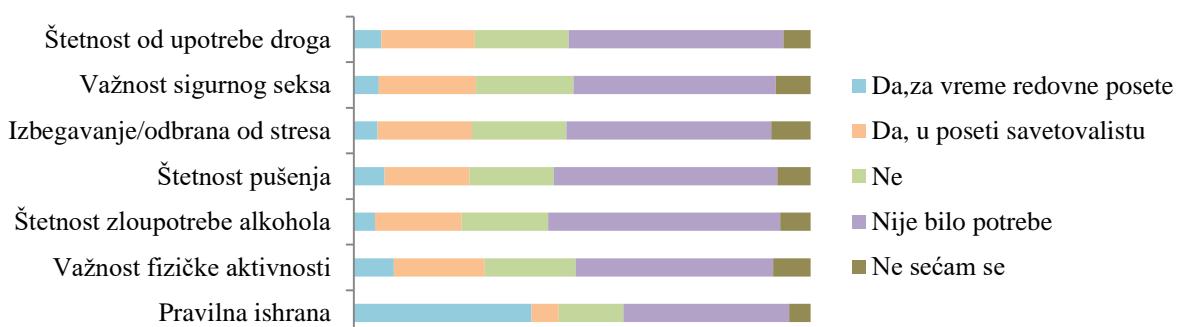
Grafikon 33. Zadovoljstvo korisnika informatizacijom službe



Zdravstveno vaspitni rad

U vreme redovne posete najviše saveta je dato u vezi pravilne ishrane (skoro 40% ispitanica je dobilo savet). Zdravstveno-vaspitni rad o štetnosti upotrebe droga, važnosti sigurnog seksa, izbegavanju/odbrani od stresa, o štetnosti pušenja i zloupotrebi alkohola kao i važnosti fizičke aktivnosti većim delom se odvija u savetovalištu. Skoro polovina ispitanica izjavila je da nema potrebe za ovom vrstom savetovanja.

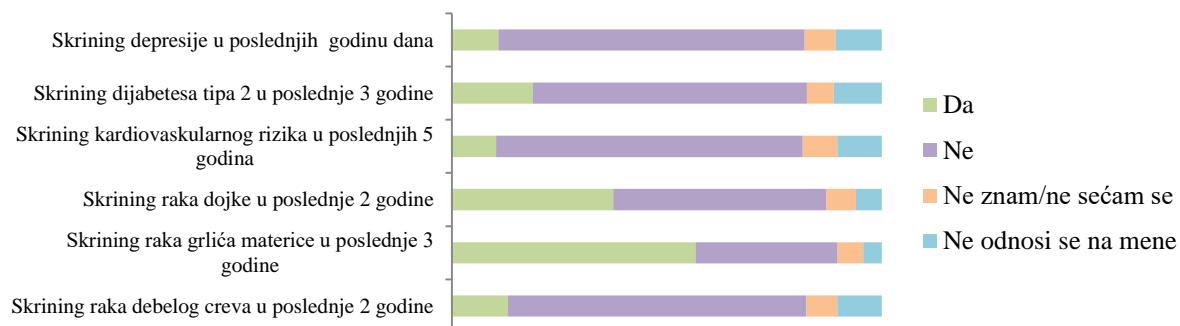
Grafikon 34. Da li izabrani lekar daje savete o sledećim temama?



Skrining pregledi

U službama za zdravstvenu zaštitu žena više od polovine ispitanica obavilo je skrining na rak grlića materice a skrining na rak dojke oko 38% ispitanica. Skrining na dijabetes tip 2 uradilo je oko 18% a na rak debelog creva oko 13% ispitanica. Skrining kardiovaskilarnog rizika i depresije sproveden je kod svake desete ispitanice.

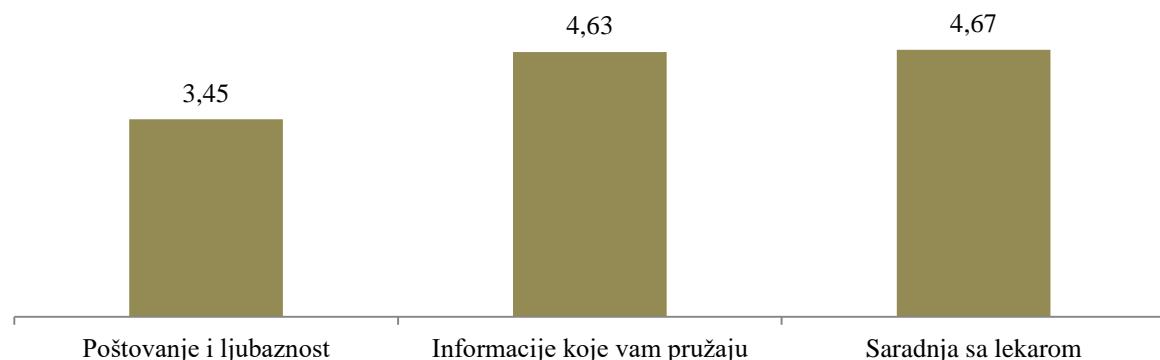
Grafikon 35. Da li ste obavili neki od sledećih skrining pregleda?



Zadovoljstvo radom medicinske sestre

Zadovoljstvo korisnika informacijama koje pružaju medicinske sestre i njihovom sardnjom sa lekarima je na visokom nivou (prosečne ocene veće od 4,6). Niži stepen zadovoljstva zapaža se u pogledu poštovanja i ljubaznosti medicinske sestre (prosečna ocena 3,45).

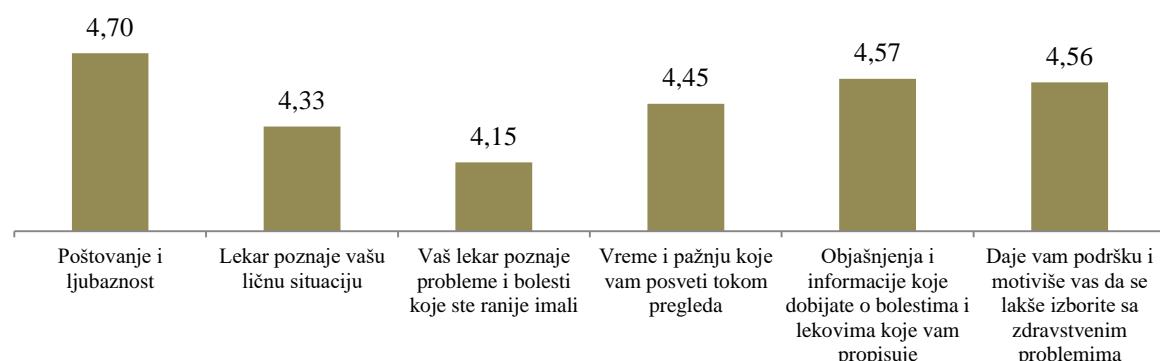
Grafikon 36. Zadovoljstvo korisnika radom medicinske sestre



Zadovoljstvo radom izabranog lekara

Poštovanje i ljubaznost izabranog ginekologa je aspekt zadovoljstva koji je ocenjen najvišom ocenom (4,70) dok je poznavanje problema i ranijih bolesti najniže ocenjen parametar (4,15).

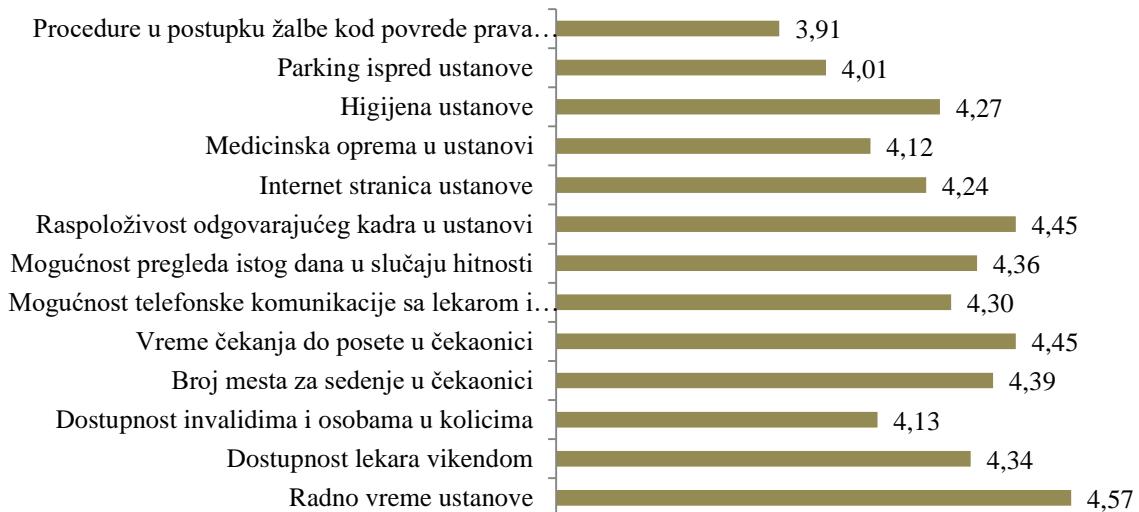
Grafikon 37. Zadovoljstvo korisnika radom izabranog lekara



Zadovoljstvo uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite

Korisnice službi za zdravstvenu zaštitu žena najzadovoljnije su radnim vremenom ustanove (prosečna ocena 4,57) a najmanje su zadovoljne procedurama u postupku žalbe kod povrede prava pacijenata (prosečna ocena 3,91).

Grafikon 38. Zadovoljstvo korisnika uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite



Odlaganje lekarskog pregleda

Nedostatak ličnog vremena je najčešći razlog odlaganja posete izabranom ginekologu, dok su svi ostali razlozi poput udaljenosti, dužine čekanja i finansijski razlozi zastupljeni u oko 10%-11% slučajeva.

Grafikon 39. Odlaganje ili neodlazak na pregled kod izabranog lekara



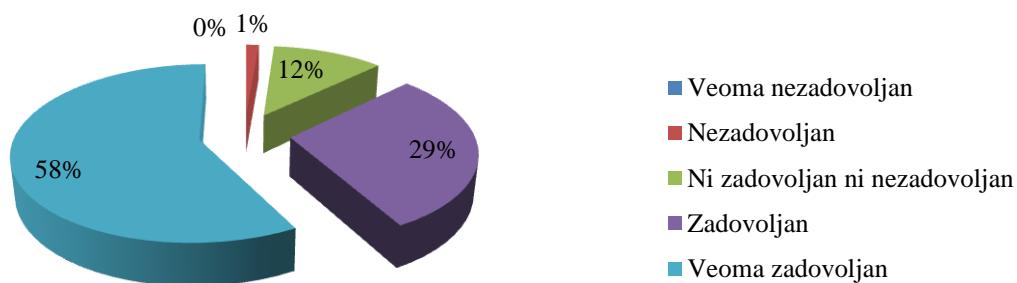
Samoprocena zdravstvenog stanja

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

Ukupno zadovoljstvo Službom za zdravstvenu zaštitu žena

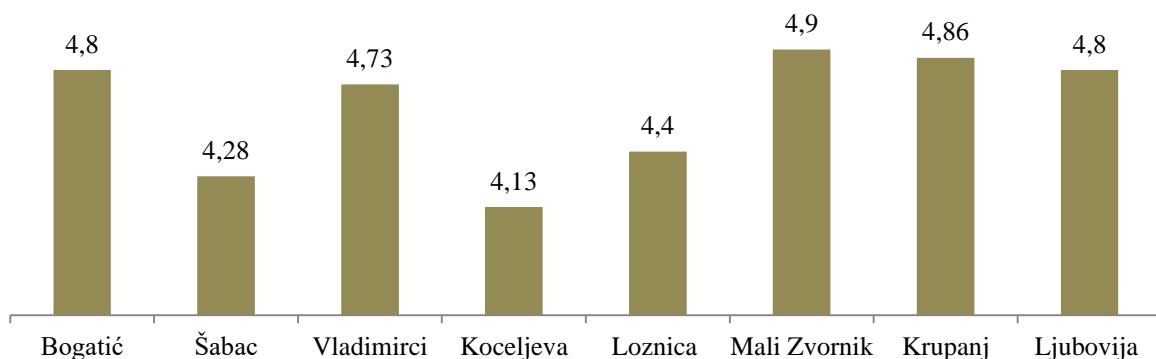
Najveći deo ispitanica je veoma zadovoljan službama za zdravstvenu zaštitu žena (65%) a 28% je zadovoljno. Kao „ni zadovoljna ni nezadovoljna“ izjasnilo se 6% ispitanica a nezadovoljnih je svega 1%. Da je veoma nezadovoljna nije se izjasnila ni jedna ispitanica.

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



Službom za zdravstvenu zaštitu žena najzadovoljnije su ispitanice Doma zdravlja Mali Zvornik (prosečna ocene 4,9) a najmanje su zadovoljne u Domu zdravlja Koceljeva (prosečna ocena 4,13).

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

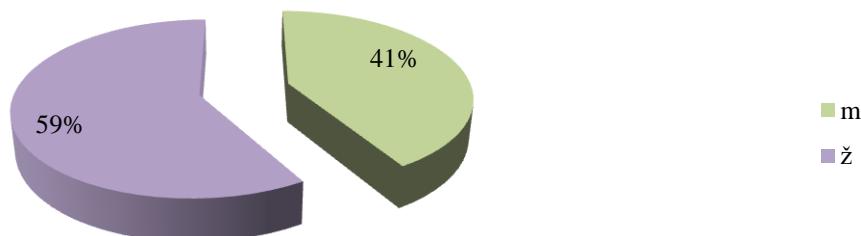


4. ZADOVOLJSTVO KORISNIKA STOMATOLOŠKOM ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM

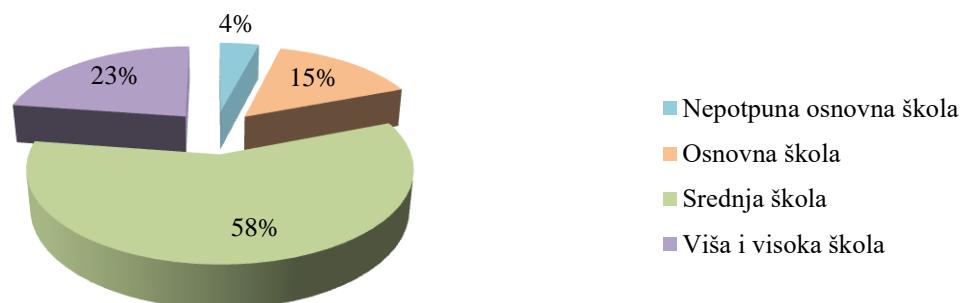
Pol, godine starosti, obrazovna struktura i materijalni status ispitanika

Istraživanjem zadovoljstva korisnika službi stomatologije obuhvaćeno je 174 ispitanika, 59% muškog i 41% ženskog pola. Prosečna starost ispitanika je 32 godine. Više od polovine ispitanika završilo je srednju školu a sa višom ili visokom školom je skoro četvrtina ispitanika. Samo osnovnu školu završilo je 15% a bez osnovne škole je oko 4% ispitanika. Da je materijalni status dobar smatra skoro polovine ispitanika a svoj materijalni status kao „osrednji“ ocenjuju trećina ispitanika. Veoma dobrog materijalnog statusa je oko 17% ispitanika a 5% materijalni status ocenjuje kao loš. Ni jedan anketirani korisnik nije ocenio materijalni status kao veoma loš.

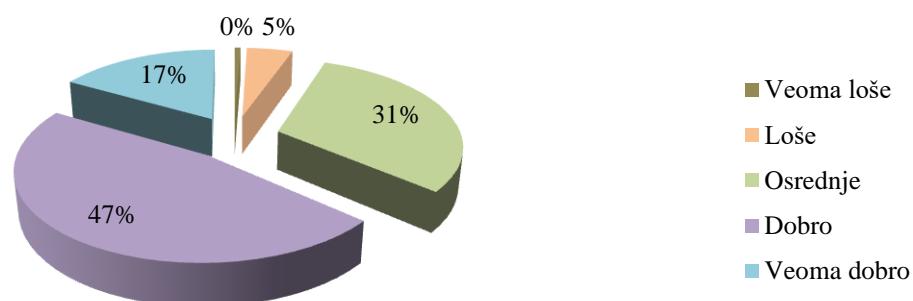
Grafikon 42. Polna struktura korisnika službe stomatolgijske



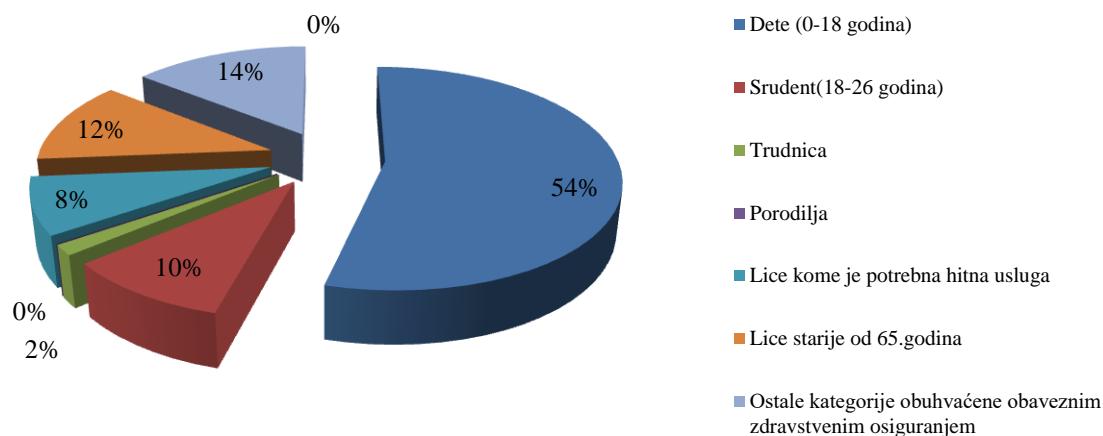
Grafikon 43. Obrazovna struktura ispitanika



Grafikon 44. Materijalno stanje ispitanika



Grafikon 45. Kategorije osiguranika



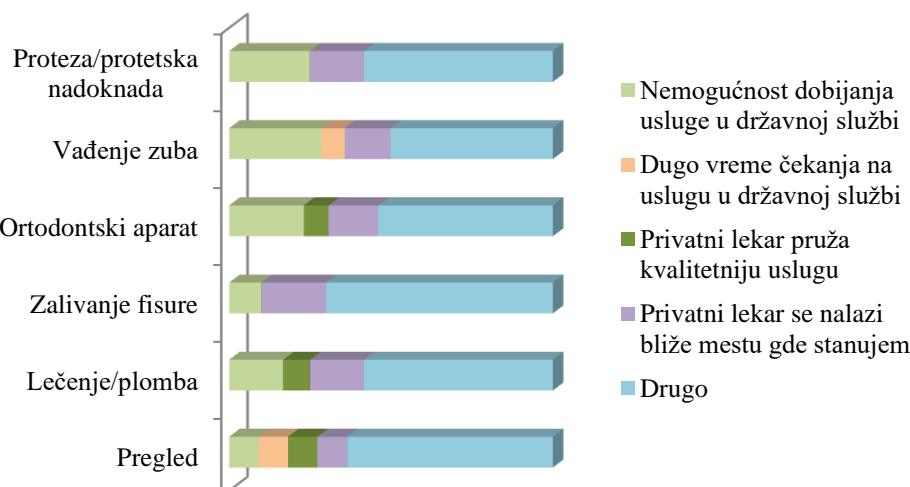
Korišćenje zdravstvene zaštite

Ispitanici u službama stomatološke zdravstvene zaštite godišnje ostvare prosečno 5 poseta. Svaki osmi korisnik posećuje i stomatologa u privatnoj praksi, prosečno 3 puta godišnje.

Razlozi korišćenja usluga privatnog stomatologa

Zbog nemogućnosti dobijanja usluge u državnoj ustanovi korisnici se opredeljuju za privatni sektor za usluge proteza/protetskih nadoknada (oko 25%) i vađenja zuba (oko 29%), ortodontskih aparata (oko 23%), lečenje/plombiranje (oko 17%), zalivanje fisura i pregled (oko 10%). Kada su u pitanju ortodontski aparati, lečenje (plombiranje) zuba i pregled, oko 8% korisnika navodi kvalitetniju uslugu kod privatnog stomatologa. Dužina čekanja za pregled i vađenje zuba razlog su odlaska kod privatnog stomatologa za oko 8% ispitanika. Udaljenost stomatologa od mesta stanovanja razlog je korišćenja privatnih stomatoloških usluga za oko 18% ispitanika.

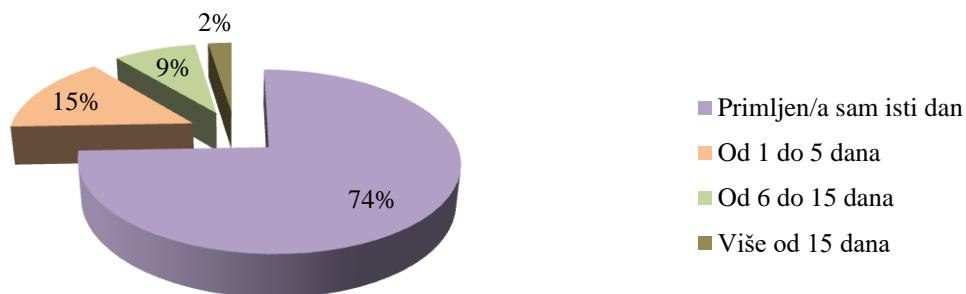
Grafikon 46. Razlozi korišćenja usluga privatnog stomatologa



Dužina čekanja na lekarski pregled

Na pregled kod izabranog stomatologa tri četvrtine ispitanika se prima isti dan dok 15% čeka 1-5 dana. Od 6-15 dana čeka oko 9% ispitanika a duže od 15 dana čeka 2% ispitanika.

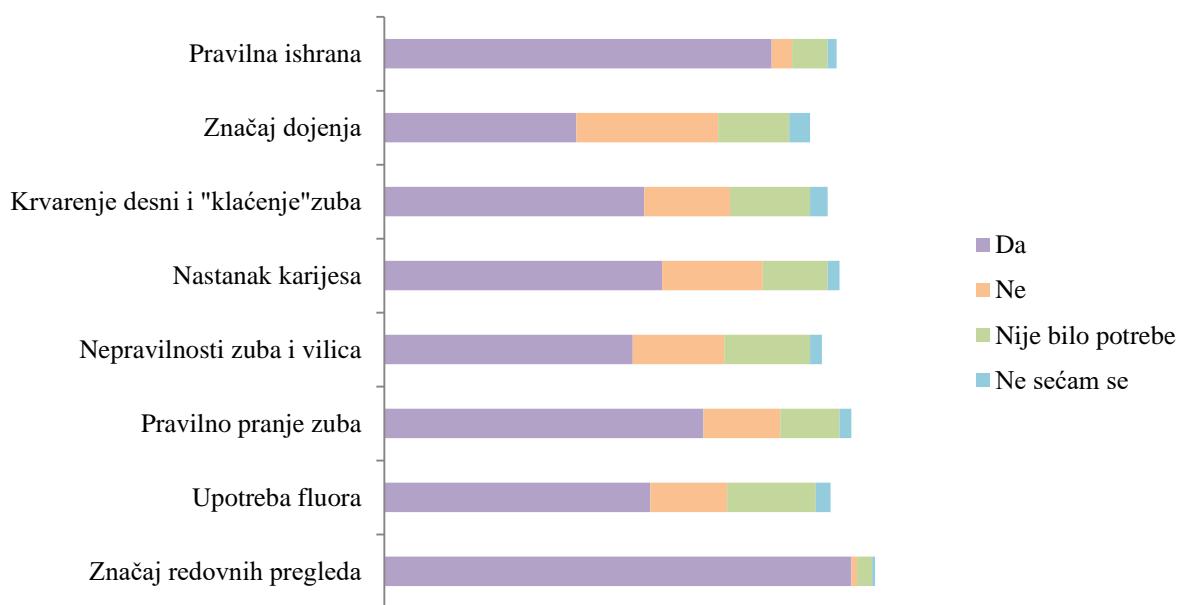
Grafikon 47. Dužina čekanja na današnji pregled



Zdravstveno vaspitni rad

O značaju redovnih pregleda skoro 85% ispitanika je dobilo savet a o pavilnoj ishrani 70%. Nešto manji obuhvat korisnika je zdravstveno vaspitnim radom o pravilnom pranju zuba (58%), o nastanku karijesa (50%) i upotribi fluora (oko 48%), krvarenju desni i klaćenju zuba (47%), nepravilnosti zuba i vilice (45%) i značaju dojenje (35%).

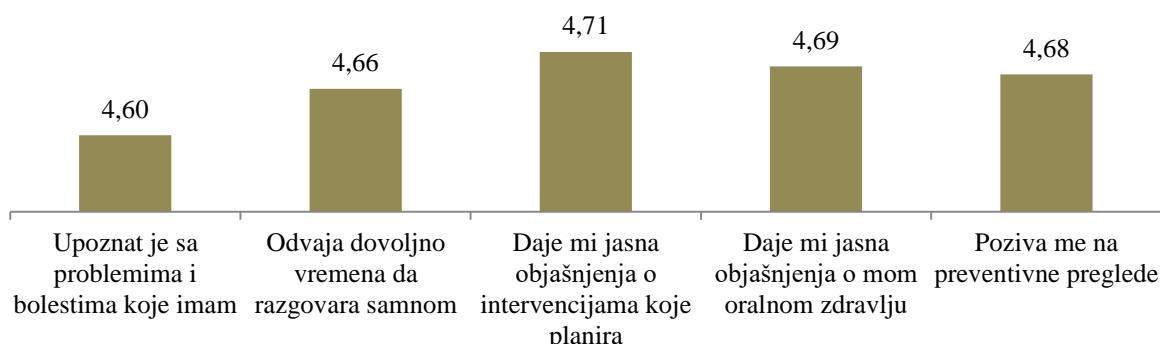
Grafikon 48. Da li stomatolog daje savete o sledećim temama?



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 4,71) a najmanje su zadovoljni poznavanjem pacijentovih problema i bolesti.

Grafikon 49. Zadovoljstvo radom izabranog stomatologa



Zadovoljstvo uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite

Najlošije ocenjeni aspekt zadovoljstva uslugama i organizacijom stomatoloških službi je dostupnost lekara vikendom (prosečna ocena 4,27). Korisnici su najzadovoljniji radnim vremenom (prosečna ocena 4,81).

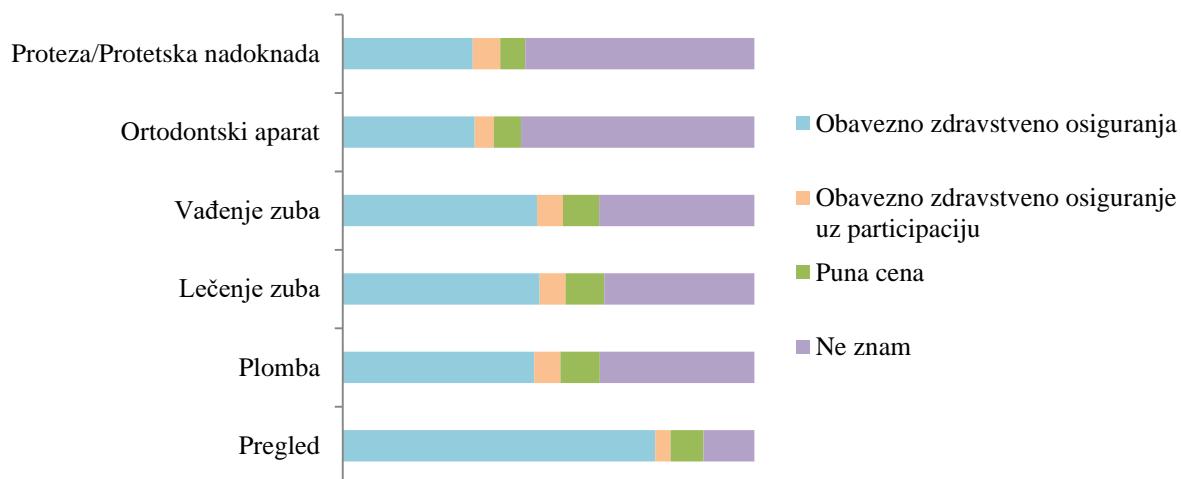
Grafikon 50. Zadovoljstvo uslugama i organizacijom rada stomatoloških službi



Finansijski aspekti stomatološke zdravstvene zaštite

Stomatološki pregled je besplatan (na teret obaveznog zdravstvenog osiguranja) za većinu korisnika (76%). Plombiranje, lečenje i vadjenje zuba besplatno je za oko polovinu korisnika dok su ortodontski aparati dostupni preko obaveznog zdravstvenog osiguranja za trećinu korisnika. Proteze odnosno protetske nadoknade besplatne su za 31% korisnika.

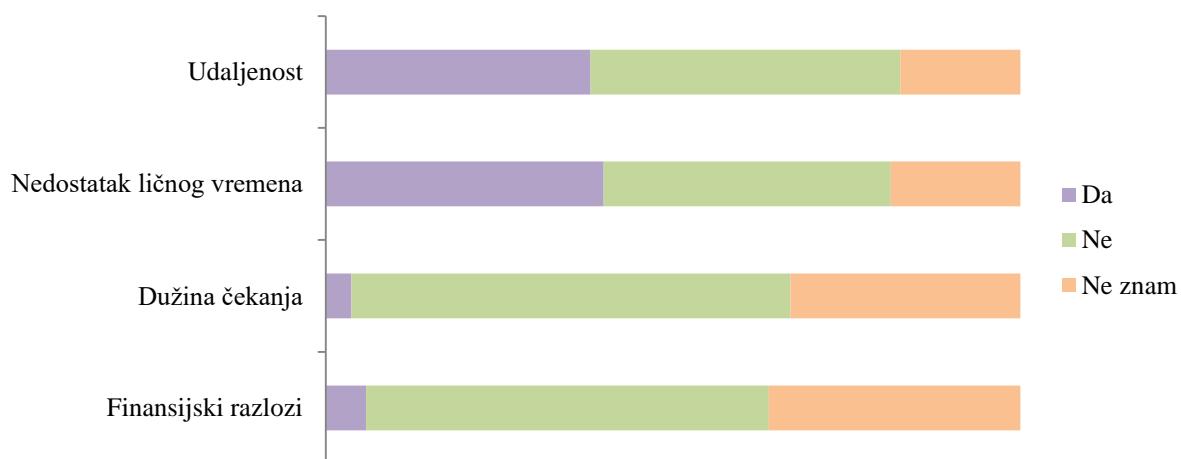
Grafikon 51. Dostupnost stomatoloških usluga preko obaveznog zdravstvenog osiguranja



Odlaganje lekarskog pregleda

Najčešći razlog odlaganja ili neodlaska na pregled kod izabranog stomatologa je nedostatak ličnog vremena (40%) i udaljenost (38%). Finansije su razlog za odlaganje posete stomatologu u oko 6% slučajeva a dužina čekanja za manje od 4% ispitanika.

Grafikon 52. Odlaganje ili neodlazak na prgled kod izabranog stomatologa



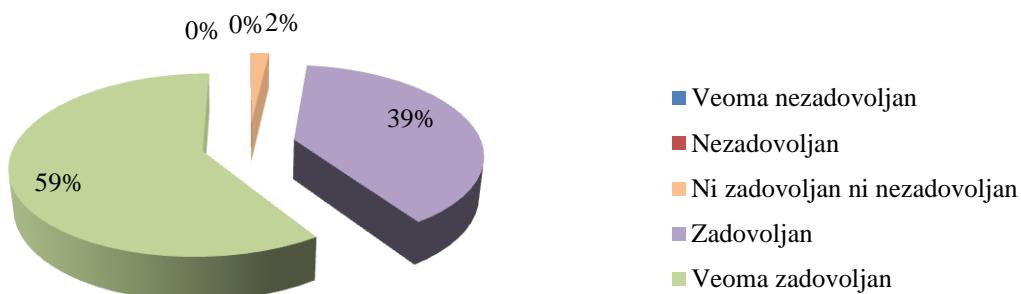
Samoprocena oralnog zdravlja

Najveći deo anketiranih korisnika službi za stomatološku zdravstvenu zaštitu svoje oralno zdravlje ocenjuje kao dobro sa prosečnom ocenom 3,99.

Ukupno zadovoljstvo Službom stomatološke zdravstvene zaštite

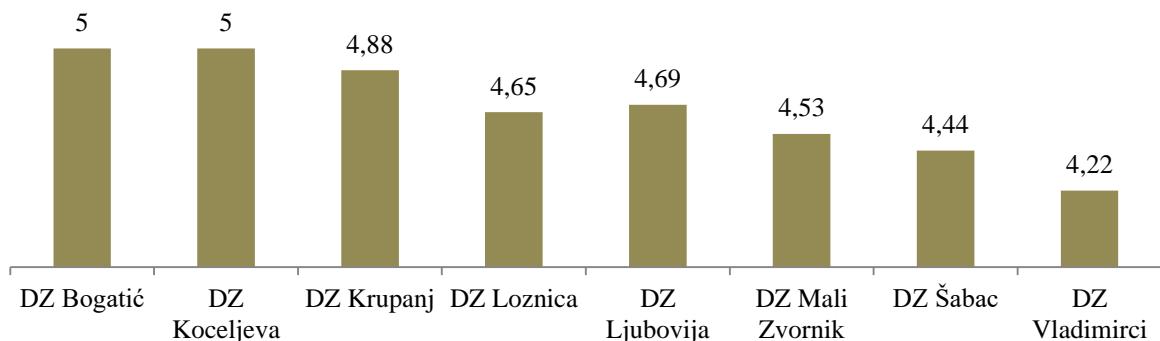
Skoro 60% ispitanika opšte zadovoljstvo stomatološkom službom ocenilo je maksimalnom ocenom (5-“veoma zadovoljan”) dok je skoro 40% zadovoljstvo stomatološkom službom ocenilo prosečnom ocenom „4-zadovoljan“. Ni jedan korisnik se nije izjasnio kao nezadovoljan ili veoma nezadovoljan.

Grafikon 53. Opšte zadovoljstvo stomatološkim službama u Mačvanskom okrugu



Najviši stepen opšteg zadovoljstva izrazili su ispitanici u Domu zdravlja Bogatić i Domu zdravlja Koceljeva (prosečna ocena 5) a najniži u Domu zdravlja Vladimirci (prosečna ocena 4,22).

Grafikon 54. Prosečne ocene opšteg zadovoljstva stomatološkim službama u Mačvanskom okrugu

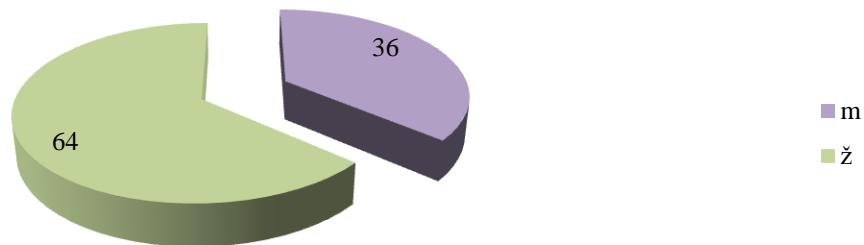


5. ZADOVOLJSTVO BOLNIČKIM LEČENJEM

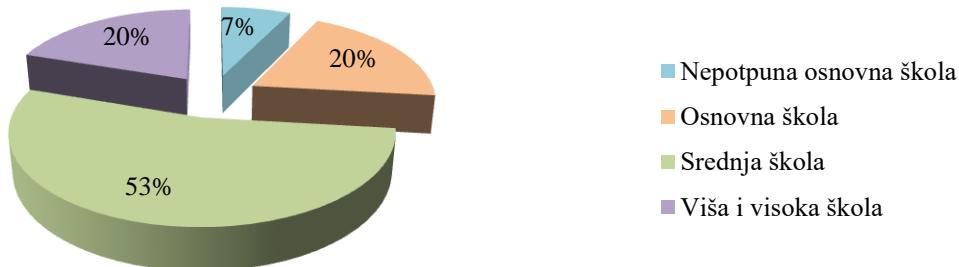
Pol, godine starosti, obrazovna struktura i materijalni status ispitanika

U istraživanju zadovoljstva korisnika bolničkim lečenjem 2023. godine učestvovalo je 392 ispitanika 64% muškaraca i 36% žena. Prosečna starost ispitanika je 54 godine. Polovina ispitanika (53%) je završila srednju školu a 20% višu ili visoku. Samo osnovnu školu završilo je takođe 20% bolnički lečenih ispitanika a bez završene osnovne škole 7% ispitanika. Materijalno stanje najveći deo ispitanika ocenjuje kao „dobro“ (54%) ili „osrednje“ (33%). Veoma zadovoljnih svojim materijalnim statusom je 9% ispitanika a 3% ocenjuje kao „loš“. Veoma lošeg materijalnog stanja je oko 1% bolnički lečenih pacijenata koji su učestvovali u istraživanju.

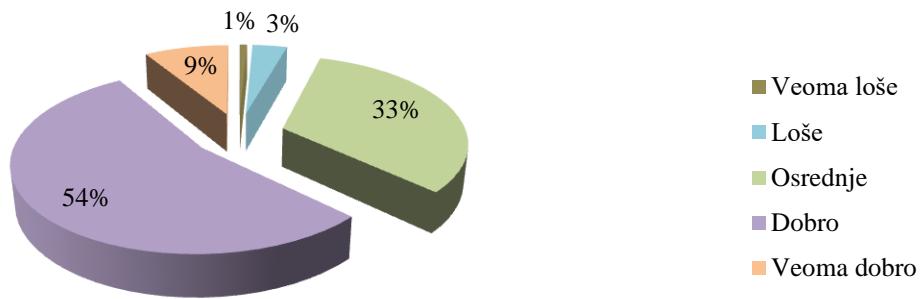
Grafikon 55. Polna struktura korisnika bolničkog lečenja



Grafikon 56. Obrazovna struktura korisnika bolničkog lečenja



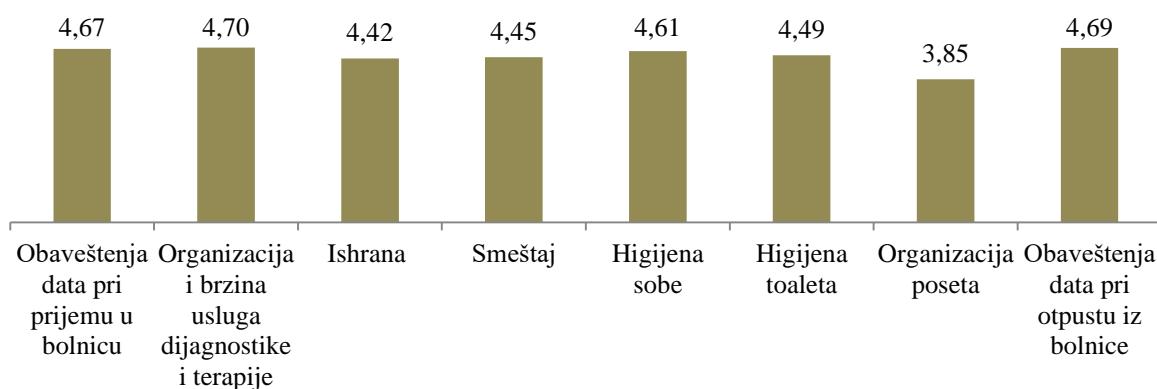
Grafikon 57. Materijalni status korisnika bolničkog lečenja



Zadovoljstvo uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite tokom bolničkog lečenja

Bolnički lečeni pacijenti najzadovoljniji su organizacijom i brzinom usluga dijagnostike i terapije (prosečne ocene 4,70) obaveštenjima koja dobijaju pri otpustu iz bolnice (prosečne ocene 4,69). Nešto niži stepen zadovoljstva odnosi se na organizaciju poseta (prosečne ocene 3,85) smeštaj (prosečne ocene 4,45) i ishranu (prosečne ocene 4,42).

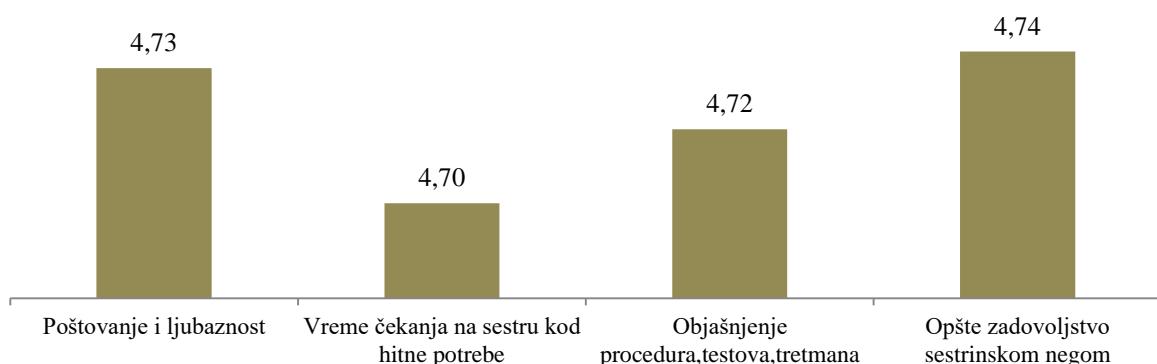
Grafikon 58. Zadovoljstvo uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite tokom bolničkog lečenja



Zadovoljstvo uslugama sestrinske nege

Svi pokazatelji zadovoljstva uslugama sestrinske nege ocenjeni su prosečnom ocenom većom od 4,7.

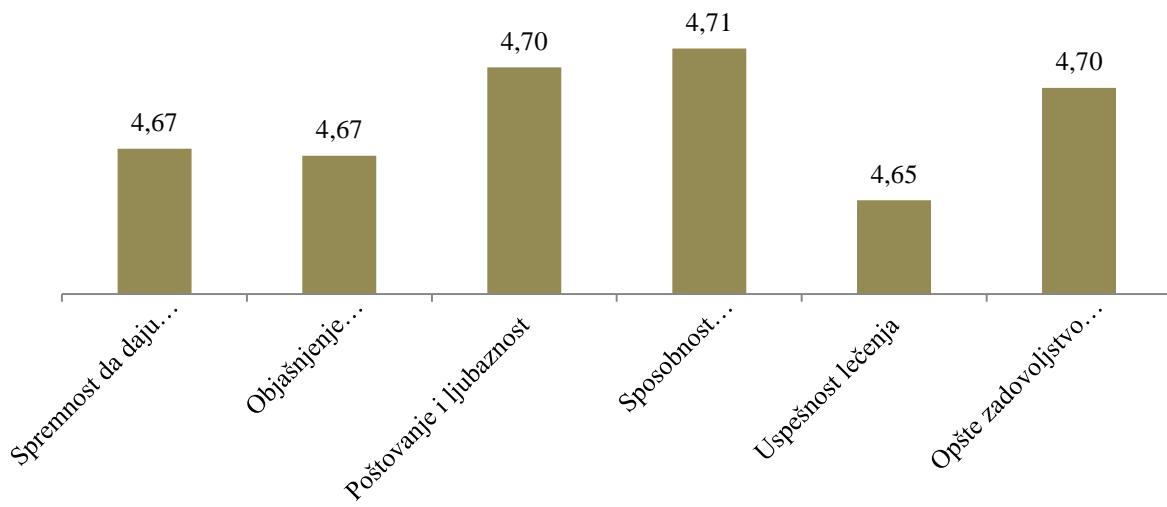
Grafikon 59.Zadovoljstvo uslugama sestrinske nege tokom boravka u bolnici



Zadovoljstvo uslugama lekara

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

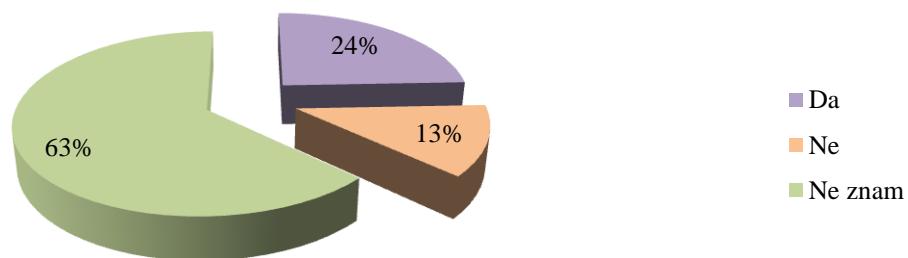
Grafikon 60. Zadovoljstvo uslugama lekara tokom boravka u bolnici



Korišćenje kliničkog puta

Najveći deo bolnički lečenih pacijenata (63%) nije upoznato sa korišćenjem kliničkog puta u lečenju. Skoro jedna četvrtina anketiranih pacijenata smatra da je u lečenju korišćen klinički put a 13% da nije.

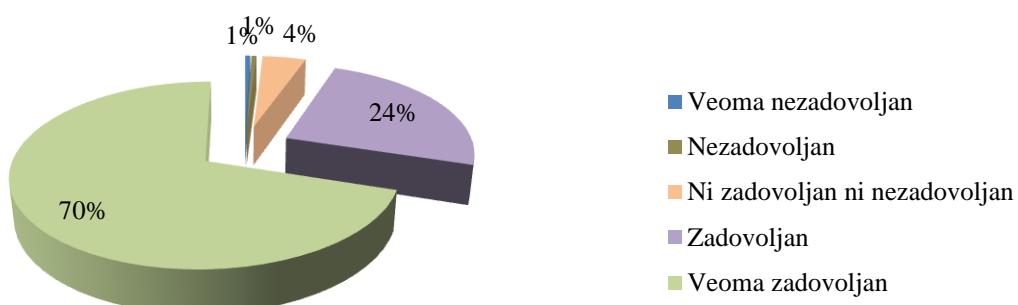
Grafikon 61. Da li je u lečenju korišćen klinički put



Ukupno zadovoljstvo bolničkim lečenjem

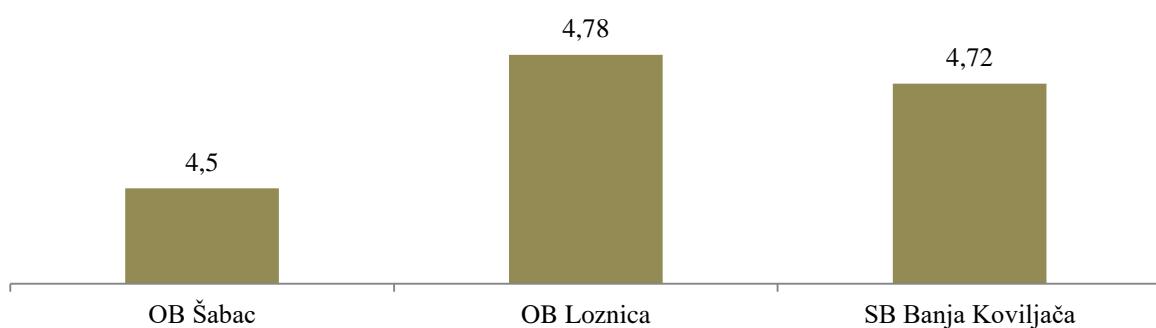
Najveći deo ispitanika na bolničkom lečenju u opštim bolnicama i Specijalnoj bolnici za rehabilitaciju Banja Koviljača veoma su zadovoljni svim aspektima bolničkog lečenja (70%). Svega 1% anketiranih se izjasnio kao nezadovoljan ili veoma nezadovoljan.

Grafikon 63. Ukupno zadovoljstvo bolničkim lečenjem u Mačvanskom okrugu



Prosečne ocene ukupnog zadovoljstva bolnički lečenih pacijenata u Mačvanskom okrugu kreću se od 4,5 u Opštoj bolnici Šabac, 4,72 u Specijalnoj bolnici za rehabilitaciju Banja Koviljača do 4,78 u Opštoj bolnici Loznica.

Grafikon 64. Ukupno zadovoljstvo bolničkim lečenjem



Zaključak

Istraživanje zadovoljstva korisnika zdravstvenom zaštitom 2023. godine sprovedeno je po metodologiji Instituta za javno zdravlje „dr Milan Jovanović Batut“ putem standardizovanog anketnog upitnika u svim zdravstvenim ustanovama Mačvanskog okruga, krajem novembra 2023. godine.

Ispitanici u zdravstvenoj zaštiti odraslih i bolnički lečeni ispitanici su ustariji od 50 godina dok su korisnici službi za zdravstvenu zaštitu dece i žena kao i ispitanici u stomatološkoj zdravstvenoj zaštiti mlađi od 40 godina. Najveći broj ispitanika je završio srednju školu (veći stepen obrazovanja imaju ispitanici u zdravstvenoj zaštiti dece i zdravstvenoj zaštiti žena dok je kod bolnički lečenih pacijenata veći udeo ispitanika sa završenom osnovnom školom ili bez ikakvog obrazovanja). Materijalni status ispitanici uglavnom ocenjuju kao dobar a najlošiji je kod korisnika u službama opšte medicine gde 7% ispitanika smatra da je materijalno stanje loše i 2% kao veoma loše.

Najveći deo anketiranih korisnika u primarnoj zdravstvenoj zaštiti ne koristi usluge privatne prakse. Najčešće su posete privatnom pedijatru, oko 40% anketiranih korisnika koristi usluge privatnog pedijatra. Takođe, 39% korisnika službi opšte medicine koristi usluge privatne prakse. Privatnog ginekologa posećuje trećina ispitanica a najređe je korišćenje privatnih stomatoloških usluga, oko 13% korisnika stomatoloških službi. Zakazivanje poseta uglavnom se vrši putem telefona ili lično. Pomoću aplikacije „Moj doktor“ koju su korisnici počeli da koriste tokom 2020. godine, u 2023. godini nije zakazan ni jedan lekarski pregled. Najveći deo korisnika prima se na pregled istog dana ili eventualno čeka 1-5 dana dok su čekanja duža od 15 dana veoma retka (0% u službama za zdravstvenu zaštitu dece, oko 1% u službama opšte medicine, do 3% u zdravstvenoj zaštiti žena). U svim službama obuhvat skrininga 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 (prosečne ocene veće od 4,5), naročito saradnjom medicinskih sestara i lekara sa pojedinačnim primedbama na informacije koje pružaju pacijentima. U službama za zdravstvenu zaštitu žena najlošije ocjenjeni aspekt zadovoljstva radom medicinskih sestara je poštovanje i ljubaznost (prosečna ocena 3,45). Zadovoljstvo radom lekara je takođe na izuzetno visokom nivou a najlošije je ocenjeno poznavanje lične situacije pacijenata i upoznatost lekara sa ranijim problemima i bolestima, dok je u stomatologiji najlošije ocjenjeni segment pozivanja na preventivne preglede. Svi aspekti organizacije službi izabranih lekara ocjenjeni su visokim prosečnim ocenama a eventualne primedbe se odnose na mogućnost parkinga ispred ustanove a u stomatološkim službama na dostupnost lekara vikendom. Iako većina anketiranih korisnika nije bila u situaciji da odloži posetu izabranom lekaru, najčešći razlozi odlaganja posete su nedostatak ličnog vremena (od 20% u službama za zdravstvenu zaštitu dece do 40% u stomatološkim službama). Kao najpređi razlog odlaganja posete lekaru ispitanici navode finansijske poteškoće (od 4% u službama za zdravstvenu zaštitu dece do 12% u službama opšte medicine). Uzimajući u obzir sve aspekte koji utiču na zadovoljstvo, korisnici su najzadovoljniji službama za stomatološku zdravstvenu zaštitu (prosečna ocena 4,57), slede službe za zdravstvenu zaštitu dece (prosečna ocena 4,37), službama za zdravstvenu zaštitu žena (prosečna ocena 4,29) i opšta medicina (prosečna ocena 4,28). U odnosu na prethodnu godinu, beleži se blagi pad zadovoljstva u službama ginekologije i pedijatrije dok su službe za zdravstvenu zaštitu odraslih 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. I 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 (preko polovine) nije upoznat da li se u lečenju koristi klinički put. 70% bolnički lečenih ispitanika je veoma zadovoljno bolničkim lečenjem (prosečna ocena „5“) a jedna četvrtina je zadovoljna (prosečna ocena „4“). Veoma nezadovoljnih je samo nekolicina anketiranih korisnika. Bolnički lečeni pacijenti u Specijalnoj bolnici za rehabilitaciju ukupno zadovoljsvo bolničkim lečenjem ocenili su prosečnom ocenom 4,72 (prethodne godine 4,84) u Opštoj bolnici Loznica 4,78 (prethodne godine 4,64) a u Opštoj bolnici Šabac 4,5 (prethodne godine 4,41). Zadovoljstvo bolnički lečenih pacijenata u Specijalnoj bolnici za rehabilitaciju Banja Koviljača pokazuje blagi pad dok su Opšta bolnica Šabac i u Opšta bolnica Loznica blago unapredile zadovoljstvo svojih korisnika.