

ZAVOD ZA JAVNO ZDRAVLJE ŠABAC

**ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA
U ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA**

**Mačvanski okrug
2024. godina**

Šabac, 2025.godine

Contents

Uvod	1
1. ZADOVOLJSTVO KORISNIKA RADOM SLUŽBE OPŠTE MEDICINE	2
Pol, godine starosti, obrazovna struktura i materijalni status ispitanika	2
Korišćenje zdravstvene zaštite	3
Način zakazivanja lekarskih pregleda	3
Dužina čekanja na lekarski pregled.....	4
Informatizacija službe	4
Zdravstveno vaspitni rad	5
Skrining pregledi	5
Zadovoljstvo radom medicinske sestre	6
Zadovoljstvo radom izabranog lekara	6
Zadovoljstvo uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite	7
Odlaganje lekarskog pregleda	7
Samoprocena zdravstvenog stanja.....	8
Ukupno zadovoljstvo Službom opšte medicine	8
2. ZADOVOLJSTVO KORISNIKA RADOM SLUŽBE ZA ZDRAVSTVENU ZAŠTITU DECE ...	10
Pol, godine starosti, obrazovna struktura i materijalni status ispitanika	10
Korišćenje zdravstvene zaštite	11
Način zakazivanja lekarskih pregleda	11
Dužina čekanja na lekarski pregled.....	11
Informatizacija službe	12
Zdravstveno vaspitni rad	12
Skrining pregledi	13
Zadovoljstvo radom medicinske sestre	13
Zadovoljstvo radom izabranog lekara	14
Zadovoljstvo uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite	14
Odlaganje lekarskog pregleda	15
Samoprocena zdravstvenog stanja.....	15
Ukupno zadovoljstvo Službom za zdravstvenu zaštitu dece	16
3. ZADOVOLJSTVO KORISNIKA RADOM SLUŽBE ZA ZDRAVSTVENU ZAŠTITU ŽENA ...	17
Godine starosti, obrazovna struktura i materijalni status ispitanika	17
Korišćenje zdravstvene zaštite	17
Način zakazivanja lekarskih pregleda	18
Dužina čekanja na lekarski pregled.....	18
Informatizacija službe	18
Zdravstveno vaspitni rad	19

Skrining pregledi	19
Zadovoljstvo radom medicinske sestre	20
Zadovoljstvo radom izabranog lekara	20
Zadovoljstvo uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite	20
Odlaganje lekarskog pregleda	21
Samoprocena zdravstvenog stanja.....	22
Ukupno zadovoljstvo Službom za zdravstvenu zaštitu žena	22
4. ZADOVOLJSTVO KORISNIKA STOMATOLOŠKOM ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM.....	24
Pol, godine starosti, obrazovna struktura i materijalni status ispitanika	24
Korišćenje zdravstvene zaštite	25
Razlozi korišćenja usluga privatnog stomatologa	25
Dužina čekanja na lekarski pregled	25
Zdravstveno vaspitni rad	26
Zadovoljstvo radom izabranog stomatologa	26
Zadovoljstvo uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite	27
Finansijski aspekti stomatološke zdravstvene zaštite.....	27
Odlaganje lekarskog pregleda	28
Samoprocena oralnog zdravlja	28
Ukupno zadovoljstvo Službom stomatološke zdravstvene zaštite	28
5. ZADOVOLJSTVO BOLNIČKIM LEČENJEM.....	30
Pol, godine starosti, obrazovna struktura i materijalni status ispitanika	30
.....	31
Zadovoljstvo uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite tokom bolničkog lečenja	31
Zadovoljstvo uslugama sestrinske nege	31
Zadovoljstvo uslugama lekara.....	32
Korišćenje kliničkog puta.....	32
Ukupno zadovoljstvo bolničkim lečenjem	33
Zaključak.....	34

Uvod

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

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

U službama PZZ u kojima se sprovodi istraživanje, anketa je obuhvatila jednodnevnu populaciju svih korisnika izabranih lekara. U Službi za zdravstvenu zaštitu dece i Službi za stomatološku zdravstvenu zaštitu upitnik su popunjavali isključivo roditelji ili staratelji u pratnji dece (upitnik je konstruisan tako da ga popunjava roditelj, a odgovori se odnose na izabranog pedijatra ili stomatologa deteta), dok su u ostalim službama upitnik popunjavali isključivo odrasli (stariji od 18 godina u službi opšte medicine, odnosno korisnice uzrasta 15 godina i više u službi za zdravstvenu zaštitu žena). Upitnik sadrži 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 zdravlja, 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 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, ukupno zadovoljstvo bolničkim lečenjem.

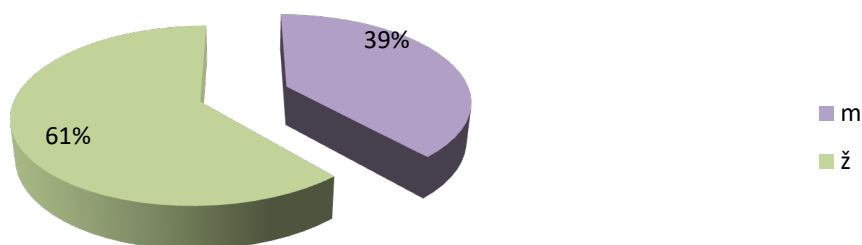
Odgovori se procenjuju Likertovom petostepenom skalom, od “veoma nezadovoljan” (ocena “1”) do “veoma zadovoljan” (ocena “5”).

1. ZADOVOLJSTVO KORISNIKA RADOM SLUŽBE OPŠTE MEDICINE

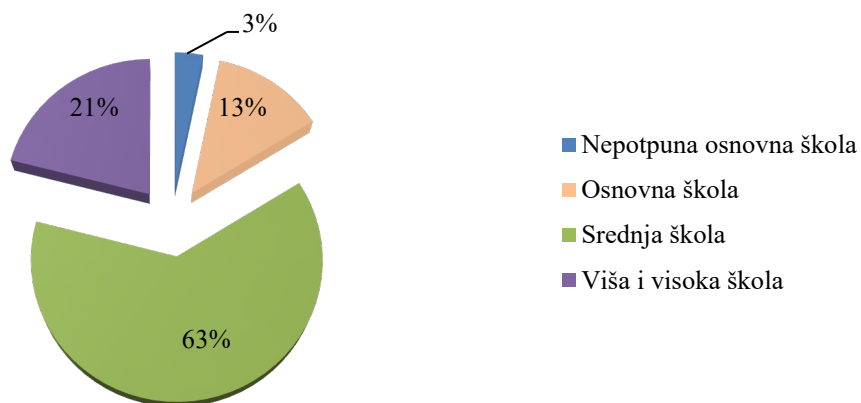
Pol, godine starosti, obrazovna struktura i materijalni status ispitanika

U istraživanju zadovoljstva korisnika službama opšte medicine 2024. godine u Mačvanskom okrugu učestvovalo je 935 ispitanika, 61% ženskog i 39% muškog pola. Prosečna starost ispitanika je 52 godine. Oko 63% ispitanika je sa završenom srednjom školom a nešto više od petine je sa višom i visokom školom. Osnovnu školu završilo je 13% ispitanika a 3% je bez završenog osnovnoškolskog obrazovanja. Najveći deo ispitanika svoje materijalno stanje ocenjuje kao „dobro“ (44%) i kao „osrednje“ (37%). Veoma zadovoljnih materijalnim statusom je 11%, da je materijalno stanje loše smatra 7% a veoma lošeg materijalnog stanja je 2% ispitanika.

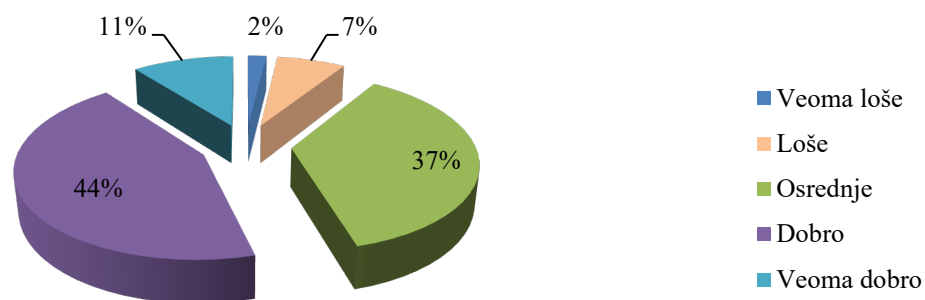
Grafikon 1. Polna struktura ispitanika



Grafikon 2. Obrazovna struktura ispitanika



Grafikon 3. Materijalno stanje ispitanika



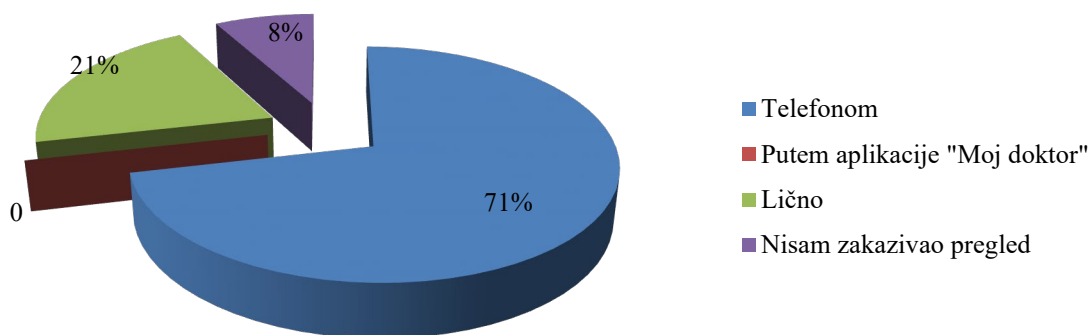
Korišćenje zdravstvene zaštite

Korisnici službi opšte medicine u Mačvanskom okrugu tokom 2024, prosečno su posetili izabranog lekara skoro 7 puta. Jedan deo korisnika, oko 42% , 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 (71%). Preglede lično zakazuje 21% ispitanika a 8% ispitanika dolazi na pregled bez zakazivanja. Aplikaciju „Moj doktor“ nije koristio niko od korisnika službe opšte medicine koji su učestvovali u istraživanju zadovoljstva.

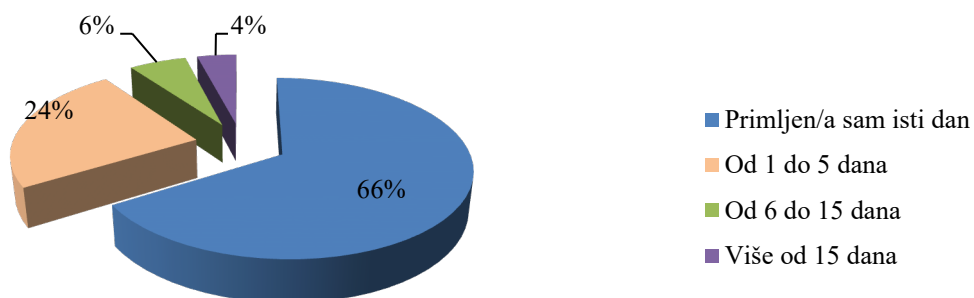
Grafikon 4. Način zakazivanja pregleda kod izabranog lekara



Dužina čekanja na lekarski pregled

Najveći deo ispitanika je primljen istog dana kod izabranog lekara (66%). Skoro četvrtina korisnika na pregled čeka od 1-5 dana dok su duža čekanja veoma retka. Od 6 do 15 dana čeka oko 6% ispitanika a 4% više od 15 dana.

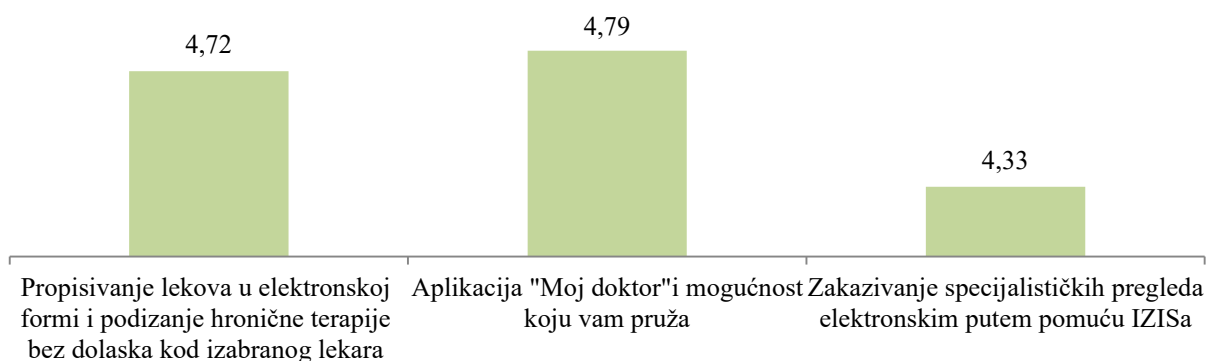
Grafikon 5. Dužina čekanja na današnji pregled



Informatizacija službe

U oblasti informatizacije službe ispitanici su veoma zadovoljni mogućnostima koje pruža aplikacija „Moj doktor“ (srednja ocena 4,79) kao i propisivanjem lekova u elektronskoj formi i mogućnošću podizanja hronične terapije bez odlaska kod izabranog lekara (srednja ocena 4,72). Niži stepen zadovoljstva iskazan je u pogledu zakazivanja specijalističkih pregleda elektronskim putem pomoću IZISa (srednja ocena 4,33).

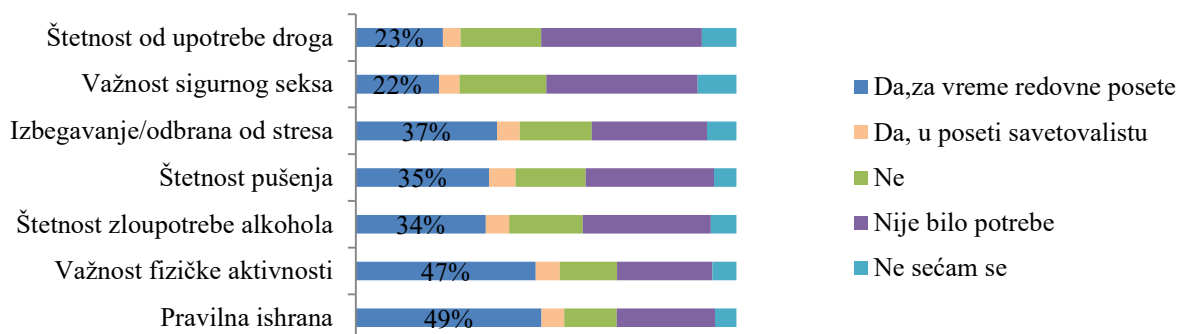
Grafikon 6. Zadovoljstvo korisnika informatizacijom službe



Zdravstveno vaspitni rad

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

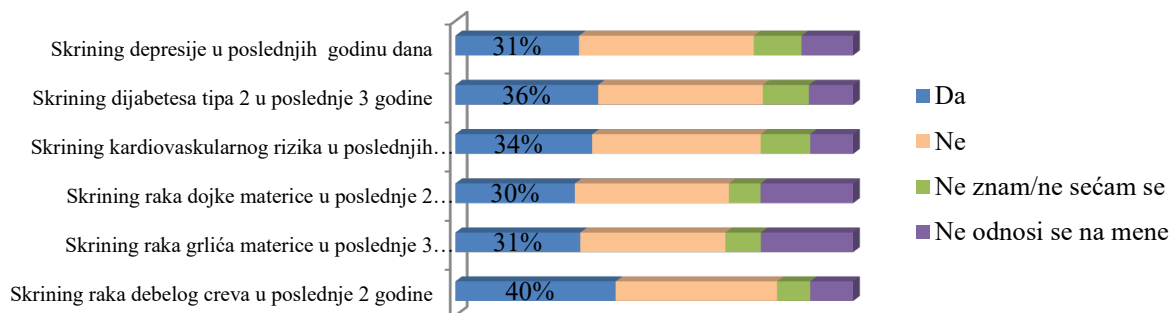
Grafikon 7. Da li izabrani lekar daje savete o sledećim temama?



Skrining pregledi

Najviše ispitanika je obavilo skrining preglede na rak debelog creva (40%) i dijabetes tipa 2 (oko 36%), zatim skrining kardiovaskularnog rizika (34%), skrining raka dojke (30%), raka grlića materice (31%) i depresije, takođe 31%.

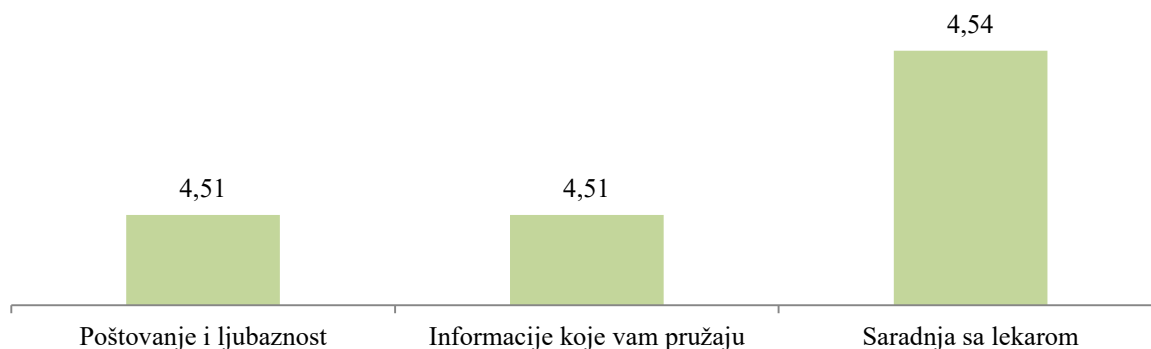
Grafikon 8. Da li ste obavili neki od sledećih skrining pregleda?



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 .

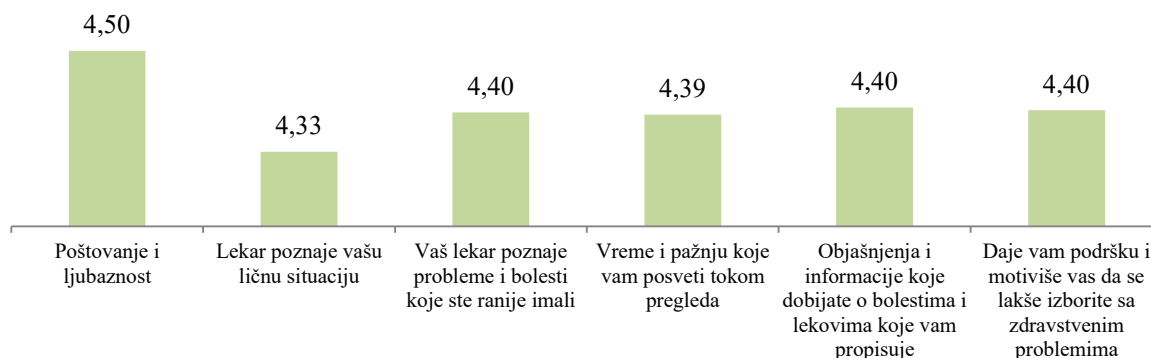
Grafikon 9. Zadovoljstvo korisnika radom medicinske sestre



Zadovoljstvo radom izabranog lekara

Većina aspekata koji utiču na zadovoljstvo radom izabranog lekara ocenjena je prosečnom ocenom većom od 4,3 . Najniži stepen zadovoljstva ispitanici su iskazali poznavanjem lične situacije (srednja oena 4,33) a najzadovoljniji su poštovanjem i ljubaznošću lekara (4,50).

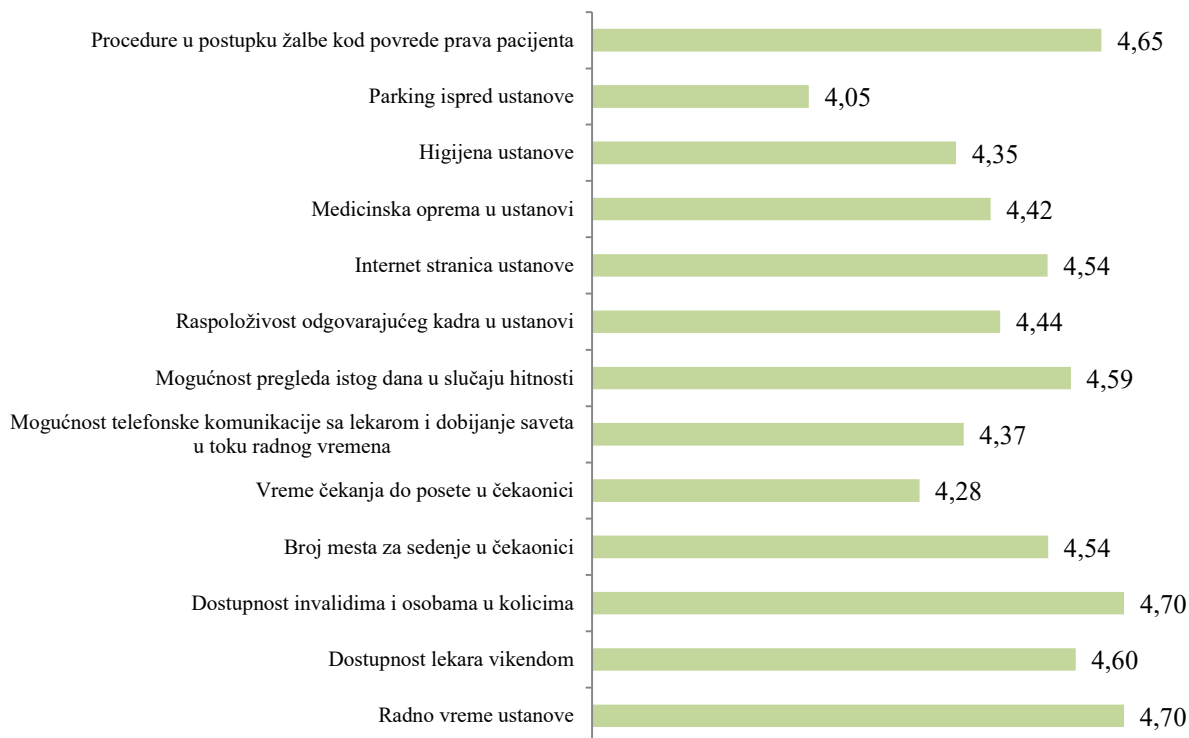
Grafikon 10. Zadovoljstvo korisnika radom izabranog lekara



Zadovoljstvo uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite

Korisnici službi opšte medicine nazadovoljniji su radnim vremenom ustanove i dostupnošću ustanove invalidima i osobama u kolicima (srednja ocena 4,70). Najniži stepen zadovoljstva ispitanici pokazuju mogućnošću parkinga ispred ustanove (srednja ocena 4,05).

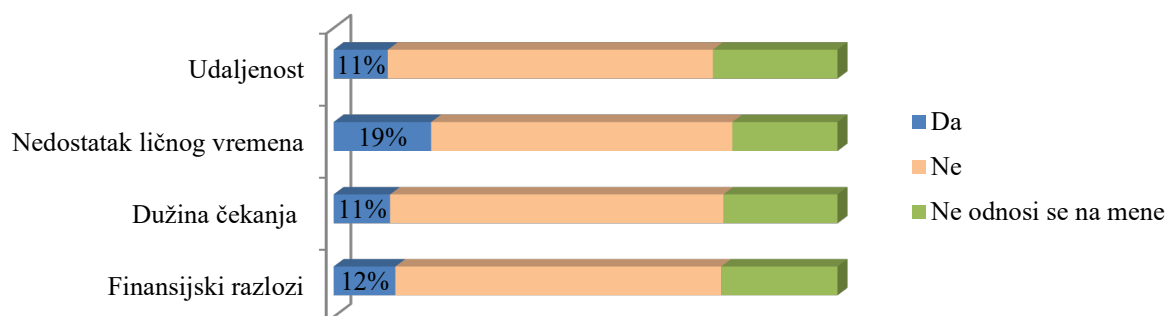
Grafikon 11. Zadovoljstvo korisnika uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite



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



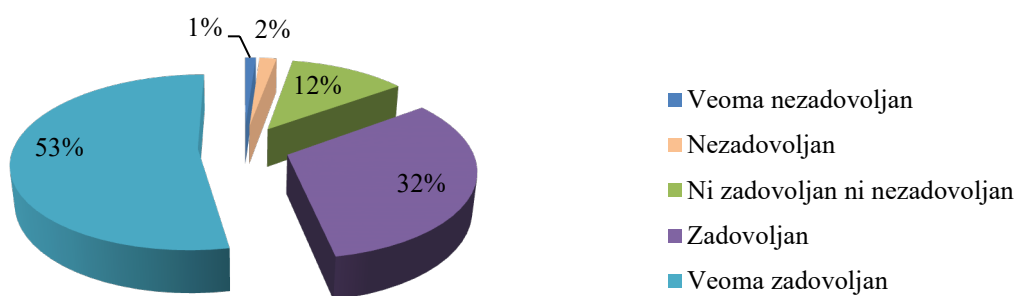
Samoprocena zdravstvenog stanja

Anketirani korisnici svoje zdravstveno stanje ocenili su prosečnom ocenom 4,02. 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

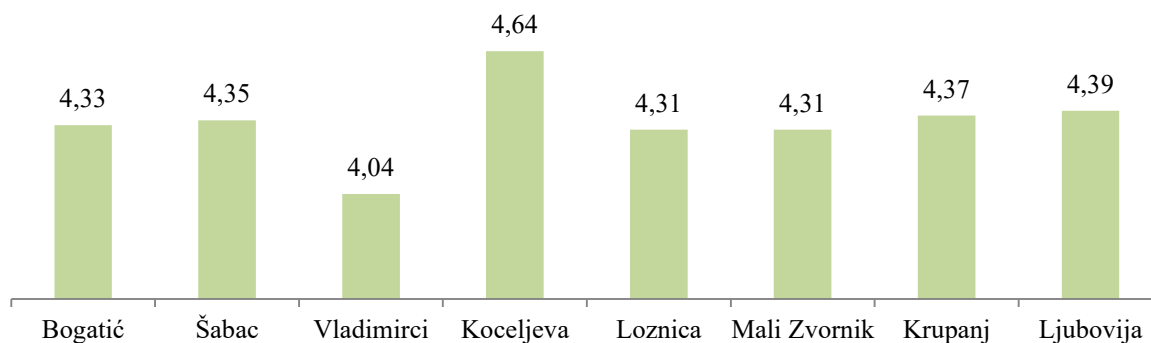
Najveći deo ispitanika u službama opšte medicine je veoma zadovoljan (53%) ili zadovoljan (32%) svim aspektima zdravstvene zaštite odraslog stanovništva. Nezadovoljnih je oko 2% a veoma nezadovoljnih 1% ispitanika.

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



Najveći stepen zadovoljstva Službom opšte medicine iskazali su ispitanici u Domu zdravlja Loznica (prosečna ocena 4,64) a najniži u Domu zdravlja Vladimirci (srednja ocena 4,04).

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

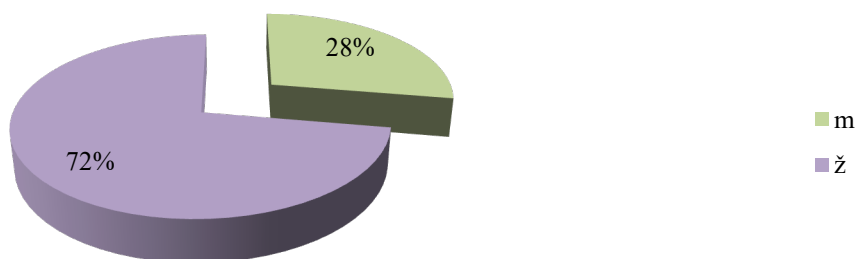


2. ZADOVOLJSTVO KORISNIKA RADOM SLUŽBE ZA ZDRAVSTVENU ZAŠTITU DECE

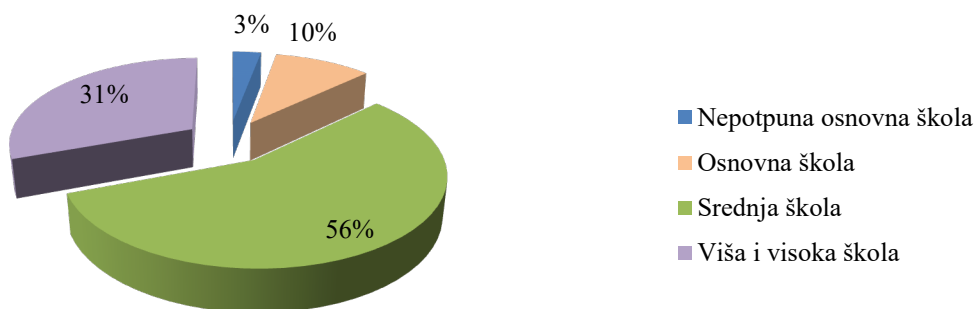
Pol, godine starosti, obrazovna struktura i materijalni status ispitanika

U istraživanju zadovoljstva korisnika 2024. godine u Mačvanskom okrugu učestvovalo je 438 korisnika službi za zdravstvenu zaštitu dece, 72% ženskog i 28% muškog pola. Najveći deo ispitanika završio je srednju školu (56%), 31% je završilo višu ili visoku školu. Sa završenom samo osnovnom školom je 10% dok je bez osnovne škole oko 3% ispitanika. Svoje materijalno stanje kao „dobro“ ocenio je najveći broj ispitanika (63%) a kao „osrednje“ 24% ispitanika. Lošeg ili veoma lošeg materijalnog stanja je po 1% ispitanika. Veoma dobar materijalni status ima 11% ispitanika.

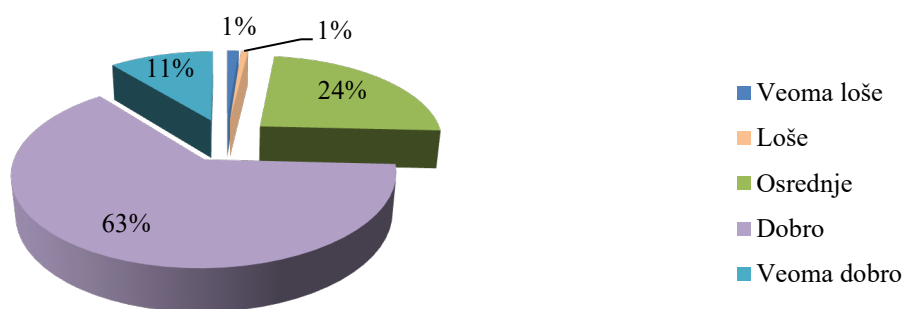
Grafikon 15. Polna struktura ispitanika



Grafikon 16. Obrazovna struktura ispitanika



Grafikon 17. Materijalno stanje ispitanika



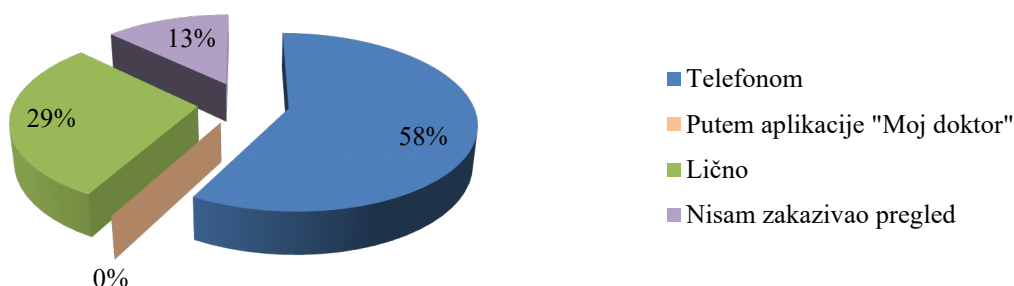
Korišćenje zdravstvene zaštite

Korisnici službi za zdravstvenu zaštitu dece u proseku 10 puta godišnje posete izabranog pedijatra. Skoro jedna trećina (30%) ispitanika posećuje i lekara u privatnoj praksi, prosečno 5 puta godišnje.

Način zakazivanja lekarskih pregleda

Više od polovine korisnika zdravstvene zaštite dece pregled kod izabranog lekara zakazuje telefonom a 29% lično. Bez zakazivanja na pregled kod izabranog lekara odlazi oko 13% ispitanika a putem aplikacije „Moj doktor“ nije bilo zakazanih pregleda.

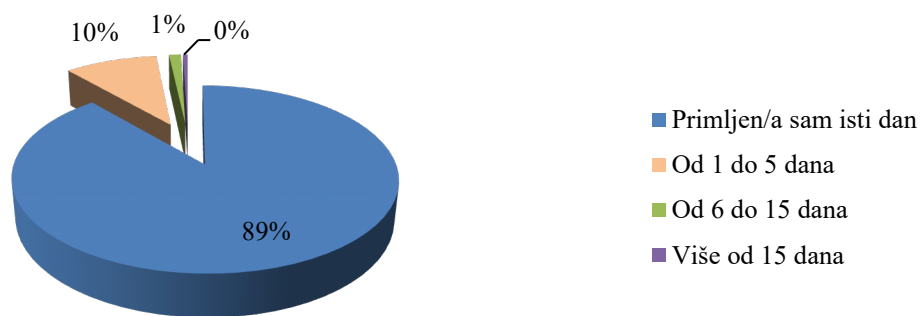
Grafikon 18. Način zakazivanja pregleda kod izabranog lekara



Dužina čekanja na lekarski pregled

Skoro 90% ispitanika na pregled kod izabranog lekara ne čeka već pregled obavi istog dana a svaki deseti ispitanik čeka od 1-5 dana. Veoma retko (oko 1% korisnika) na pregled čeka od 6-15 a duže od 15 dana nije čekao ni jedan pacijent.

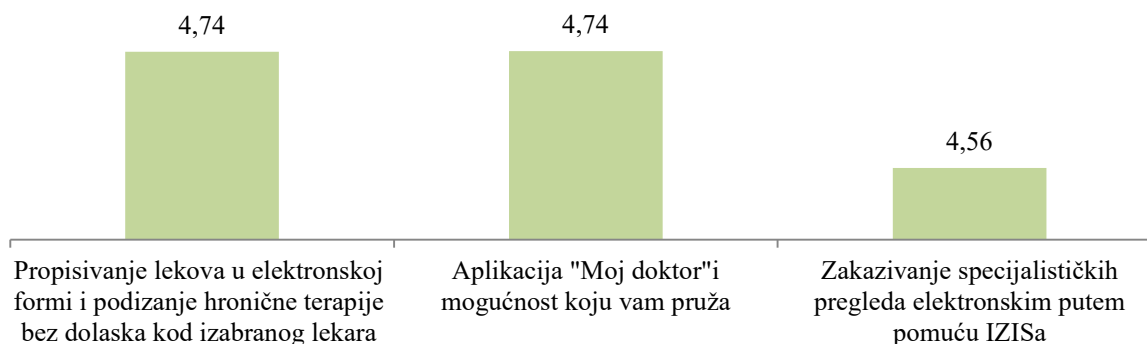
Grafikon 19. Dužina čekanja na današnji pregled



Informatizacija službe

Korisnici službi za zdravstvenu zaštitu dece su veoma zadovoljni mogućnostima koje pruža informacijski sistem. Aplikacija „Moj doktor“ i mogućnost propisivanja lekova u elektronskoj formi i podizanje hronične terapije bez odlaska kod izabranog lekara ocenjeni su prosečnom ocenom 4,74. Zakazivanje specijalističkih pregleda elektronskim putem pomoću IZISa ocenjeno je prosečnom ocenom 4,56.

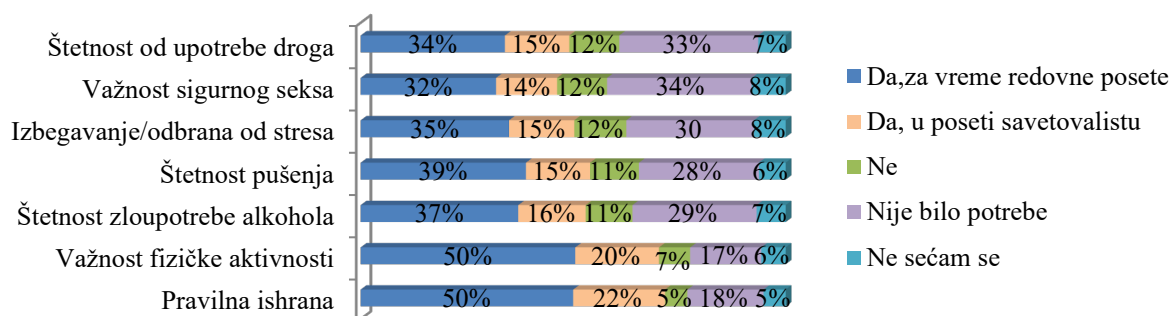
Grafikon 20. Zadovoljstvo korisnika informatizacijom službe



Zdravstveno vaspitni rad

Najzastupljeniji vid zdravstveno-vaspitnog rada izabranih pedijatara je savetovanje na temu pravilne ishrane i važnosti fizičke aktivnosti (polovina je dobila savet u vreme redovne posete i 20% u savetovalištu). Slede saveti o štetnosti pušenja i zloupotrebi alkohola. Najniži obuhvat zdravstveno-vaspitnim radom, shodno uzrastu, beleži se u oblasti savetovanja o važnosti sigurnog seksa (oko 32% u vreme redovne posete i 14% u savetovalištu), o štetnosti upotrebe droga (34% je dobilo savet u vreme redovne posete i oko 15% u savetovalištu).

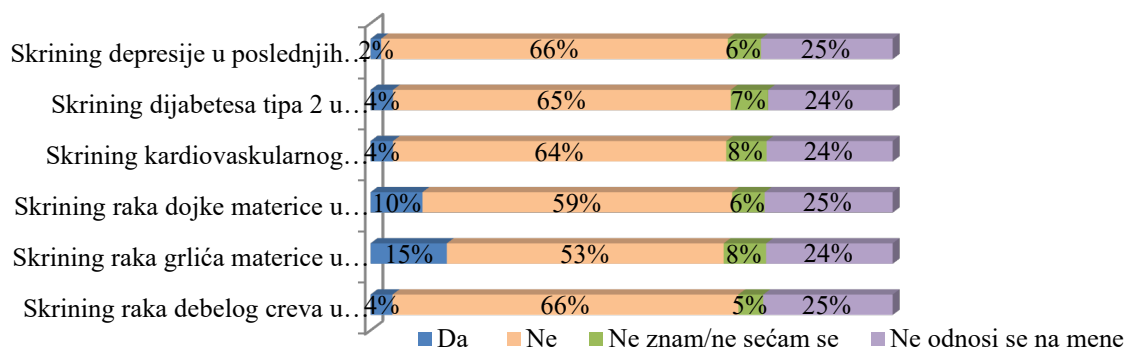
Grafikon 21. Da li izabrani lekar daje savete o sledećim temama?



Skrining pregledi

Obzirom da su ispitanici (roditelji/startelji) u službama za zdravstvenu zaštitu dece uglavnom osobe mlađe životne dobi, najveći deo ispitanika, ne pripada populaciji kojoj se preporučuju skrining pregledi na rak dojke i rak debelog creva. Skrining kardiovaskularnog rizika i dijabetesa tipa 2 obavilo je svega 4% ispitanika a skrining depresije svega 2% ispitanika. Četvrtina ispitanika smatra da se preporučeni skriningzi ne odnose na njih. Skrining raka grlića materice obavilo je oko 15% ispitanika, skrining raka dojke 10% a debelog creva 4% ispitanika.

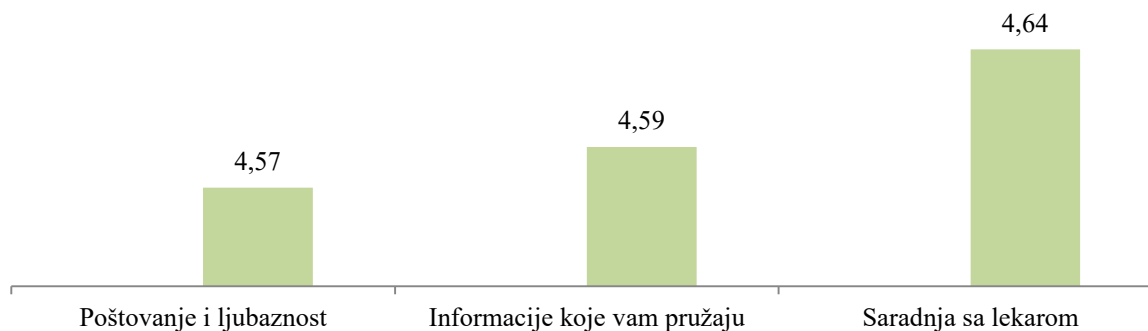
Grafikon 22. Da li ste obavili neki od sledećih skrining pregleda?



Zadovoljstvo radom medicinske sestre

Svi parametri zadovoljstva radom medicinskih sestara (poštovanje i ljubaznost, informacije koje pružaju i sardnja sa lekarom) ocenjeni su prosečnom ocenom višom od 4,5 a najveći stepen zadovoljstva izrazili su saradnjom medicinske sestre i lekara (prosečna ocena 4,64).

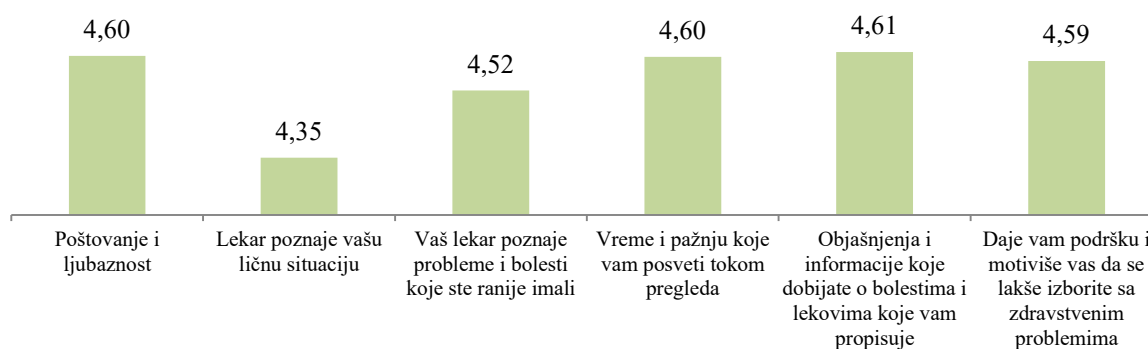
Grafikon 23. Zadovoljstvo korisnika radom medicinske sestre



Zadovoljstvo radom izabranog lekara

Skoro svi aspekti zadovoljstva korisnika radom izabranog lekara imaju visoke prosečne ocene (veće od 4,5). Poznavanje lične situacije je nešto niže ocenjeno, prosečna ocena je 4,35.

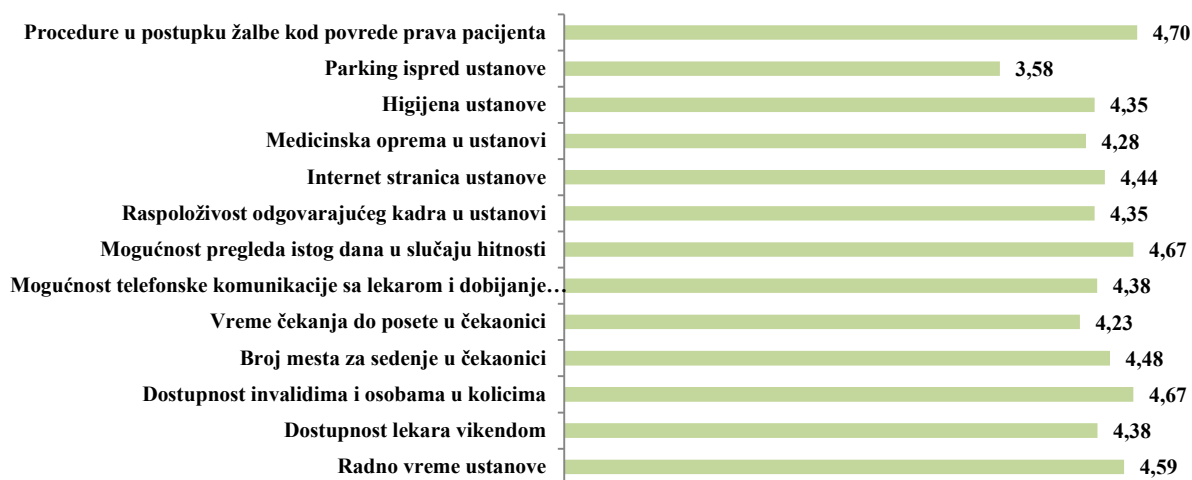
Grafikon 24. Zadovoljstvo korisnika radom izabranog lekara



Zadovoljstvo uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite

Korisnici službe za zdravstvenu zaštitu dece najzadovoljniji su mogućnošću pregleda istog dana u slučaju hitnosti i dostupnošću osobama u kolicima i invalidima (prosečna ocena 4,67) kao i procedurama u postupku žalbe kod povrede prava pacijenata (4,70) a najmanje zadovoljni mogućnošću parkinga ispred ustanove (prosečna ocena 3,58).

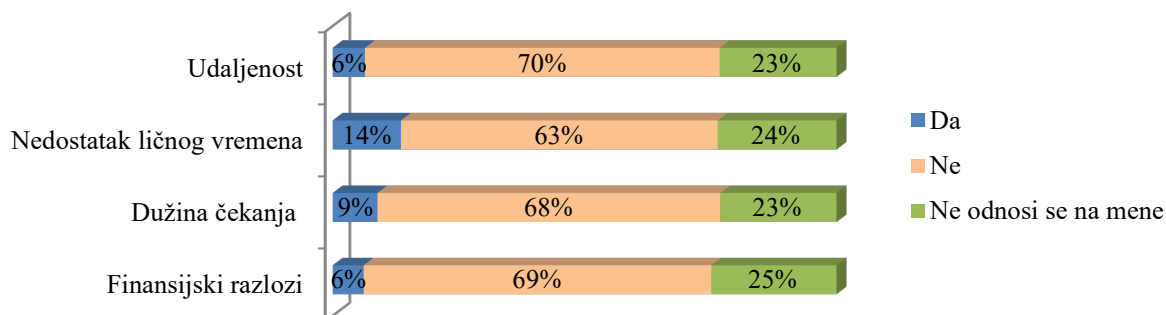
Grafikon 25. Zadovoljstvo korisnika uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite



Odlaganje lekarskog pregleda

Iako većina ispitanika nije bila u situaciji da odloži lekarski pregled ili da ne ode na pregled, 14% ispitanika navodi nedostatak ličnog vremena kao razlog odlaganja posete lekaru a skoro svaki deseti ispitanik navodi dužinu čekanja kao razlog odlaganja posete. Finansijski razlozi i udaljenost dovode do odlaganja ili neodlaska kod lekara kod 6% ispitanika.

Grafikon 26. Odlaganje ili neodlazak na pregled kod izabranog lekara



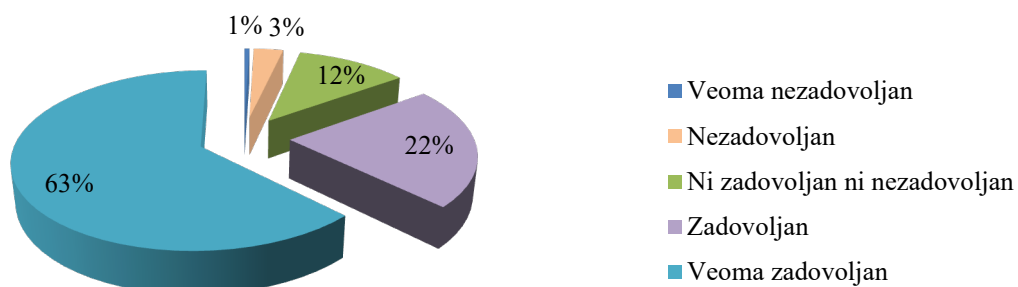
Samoprocena zdravstvenog stanja

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

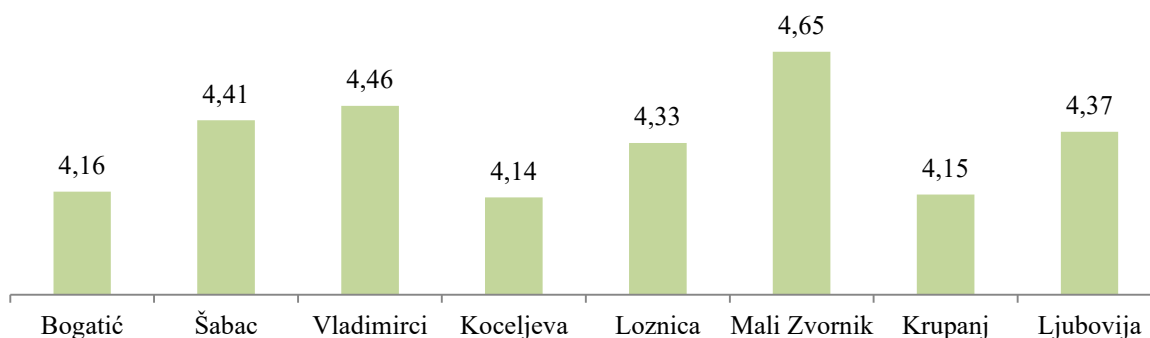
Veoma zadovoljnih korisnika službe za zdravstvenu zaštitu dece je 63% a zadovoljnih 22%. Svaki osmi ispitanik se izjašnjava kao „ni zadovoljan ni nezadovoljan“. Nezadovoljnih korisnika je oko 3% a 1% se izjasnilo kao „veoma nezadovoljan“.

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 Mali Zvornik sa prosečnom ocenom 4,65 a najniži korisnici Službe za zdravstvenu zaštitu dece u Domu zdravlja Koceljeva (prosečna ocena 4,14).

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

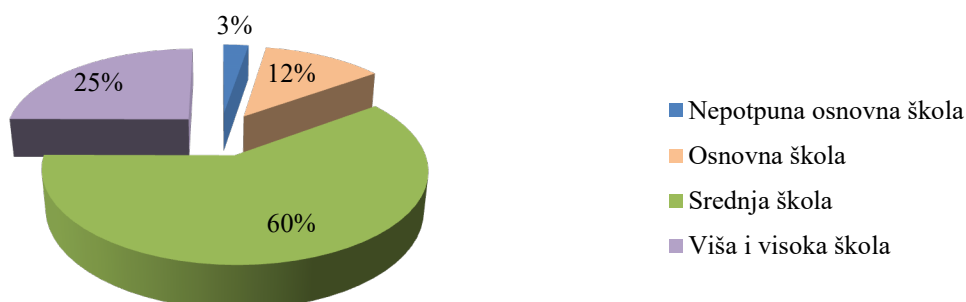


3. ZADOVOLJSTVO KORISNIKA RADOM SLUŽBE ZA ZDRAVSTVENU ZAŠTITU ŽENA

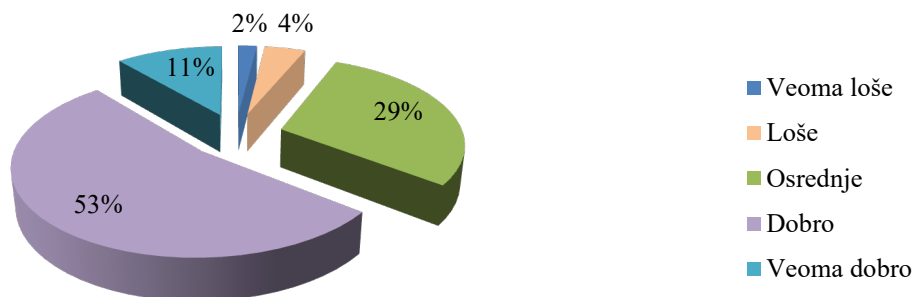
Godine starosti, obrazovna struktura i materijalni status ispitanika

U istraživanju zadovoljstva korisnica službi za zdravstvenu zaštitu žena 2024. godine učestvovala su 334 žene. Prosečna starost ispitanica je 40 godina. Najveći deo ispitanica završilo je srednju školu (60%) a višu ili visoku 25%. Sa završenom osnovnom školom je svaka osma ispitanica a bez završene osnovne škole je 3%. Više od polovine ispitanica svoje materijalno stanje ocenjuje kao „dobro“ (53%) a 29% kao „osrednje“. Veoma zadovoljna materijalnim statusom je svaka deseta ispitanica. Da je materijalni status loš smatra 4% dok se 2% izjasnilo da je materijalno stanje veoma loše.

Grafikon 29. Obrazovna struktura ispitanika



Grafikon 30. Materijalno stanje ispitanika



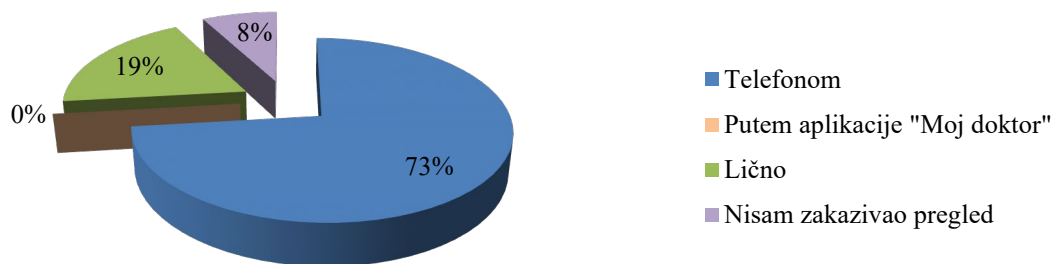
Korišćenje zdravstvene zaštite

Prosečan godišnji broj poseta izabranom ginekologu u Mačvanskom okrugu iznosi 5 do 6 a oko 43% ispitanica poseti ginekologa u privatnoj praksi, 4 do 5 puta godišnje.

Način zakazivanja lekarskih pregleda

Najčešći način zakazivanja pregleda kod izabranog lekara je telefonom (73%), a 19% korisnica zakazuje pregled lično. Na lekarski pregled bez zakazivanja dolazi 8% ispitanica dok aplikacija „Moj doktor“ nije korišćena za zakazivanje pregleda.

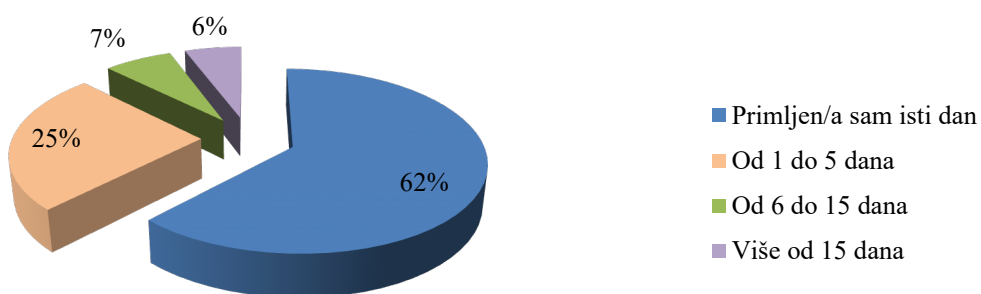
Grafikon 31. Način zakazivanja pregleda kod izabranog lekara



Dužina čekanja na lekarski pregled

Najveći deo ispitanica u službama za zdravstvenu zaštitu žena obavi lekarski pregled istog dana (62%) a jedna četvrtina korisnica čeka 1-5 dana. Od 6-15 dana čeka 7% korisnica a duže od 15 dana čeka manje od 6% korisnica.

Grafikon 32. Dužina čekanja na današnji pregled

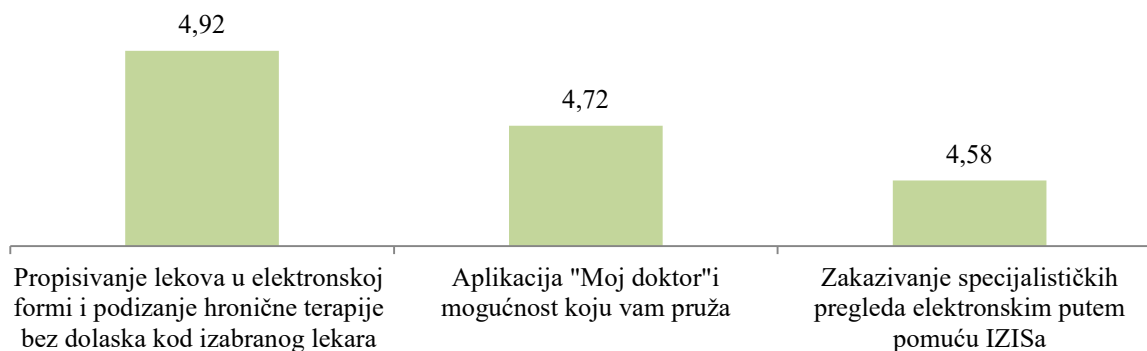


Informatizacija službe

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 4,92). Aplikacija „Moj doktor“ je takođe visoko

ocenjena (4,84) a zakazivanje specijalističkih pregleda elektronskim putem je ocenjeno prosečnom ocenom 4,58.

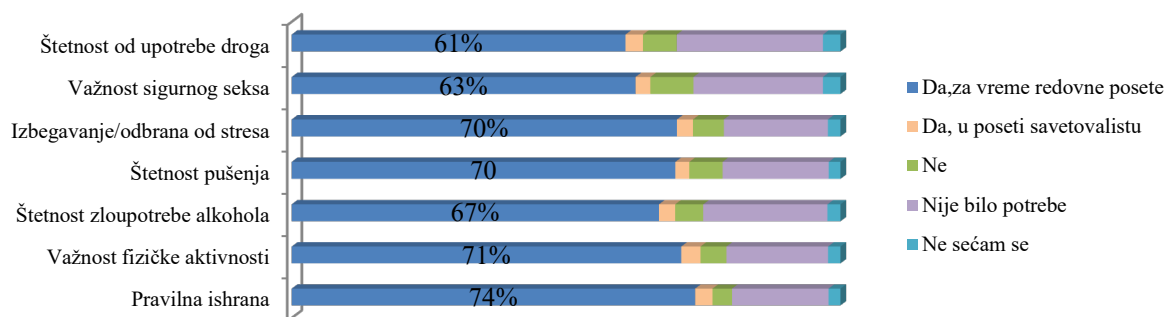
Grafikon 33. Zadovoljstvo korisnika informatizacijom službe



Zdravstveno vaspitni rad

U vreme redovne posete najviše saveta je dato u vezi pravilne ishrane (74%), važnosti fizičke aktivnosti (71%), izbegavanju/odbrani od stresa (70%) i štetnosti pušenja (70%). Savet o zloupotrebi alkohola dobilo je 67%, važnosti sigurnog seksa (63%), štetnosti upotrebe droga (61%)

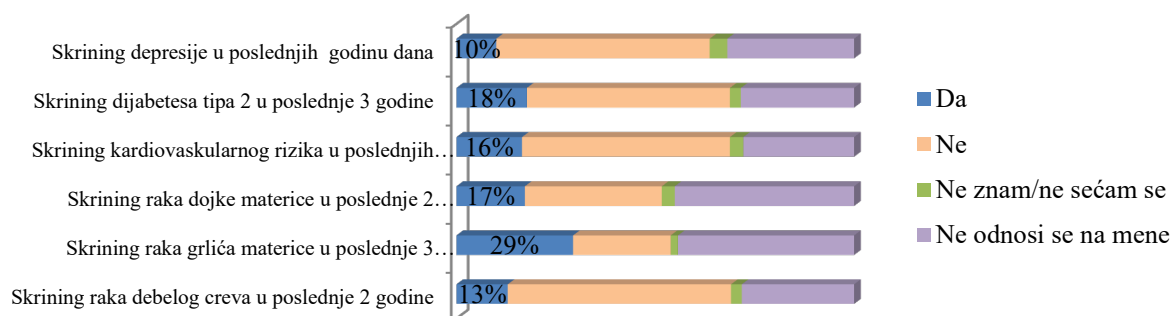
Grafikon 34. Da li izabrani lekar daje savete o sledećim temama?



Skrining pregledi

U službama za zdravstvenu zaštitu žena manje od trećine ispitanica obavilo je skrining na rak grlića materice a skrining na rak dojke oko 17% ispitanica. Skrining na dijabetes tip 2 uradilo je oko 18% a na rak debelog creva oko 13% ispitanica. Skrining kardiovaskularnog rizika sproveden je kod 16% a depresije kod svake desete ispitanice.

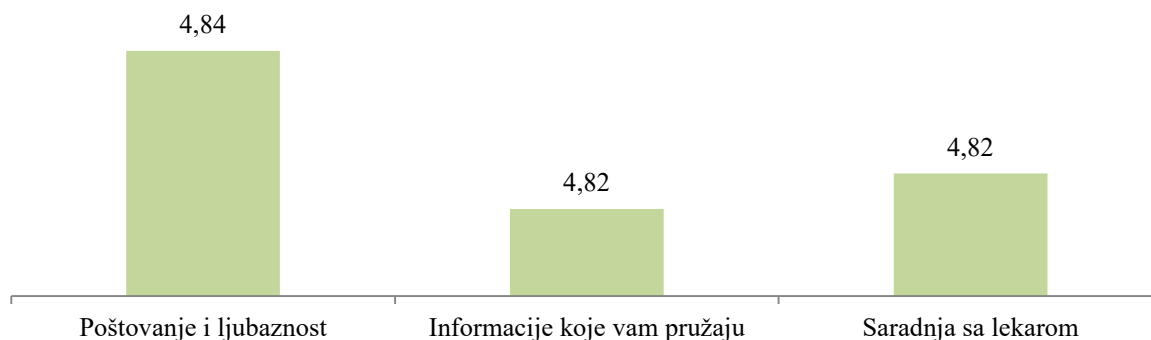
Grafikon 35. Da li ste obavili neki od sledećih skrining pregleda?



Zadovoljstvo radom medicinske sestre

Zadovoljstvo korisnika informacijama koje pružaju medicinske sestre, njihovom sardnjom sa lekarima kao i ljubaznošću je na visokom nivou (prosečne ocene veće od 4,8).

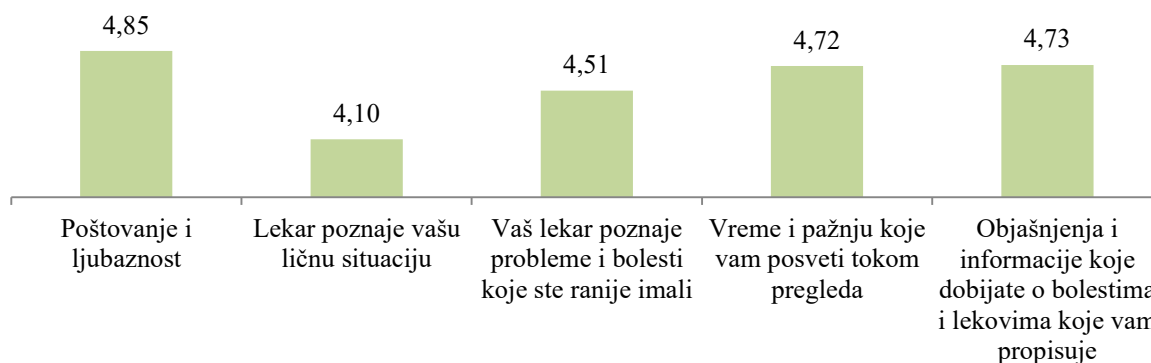
Grafikon 36. Zadovoljstvo korisnika radom medicinske sestre



Zadovoljstvo radom izabranog lekara

Poštovanje i ljubaznost izabranog ginekologa je aspekt zadovoljstva koji je ocenjen najvišom ocenom (4,85) dok je poznavanje lične situacije najniže ocenjen parametar (4,10).

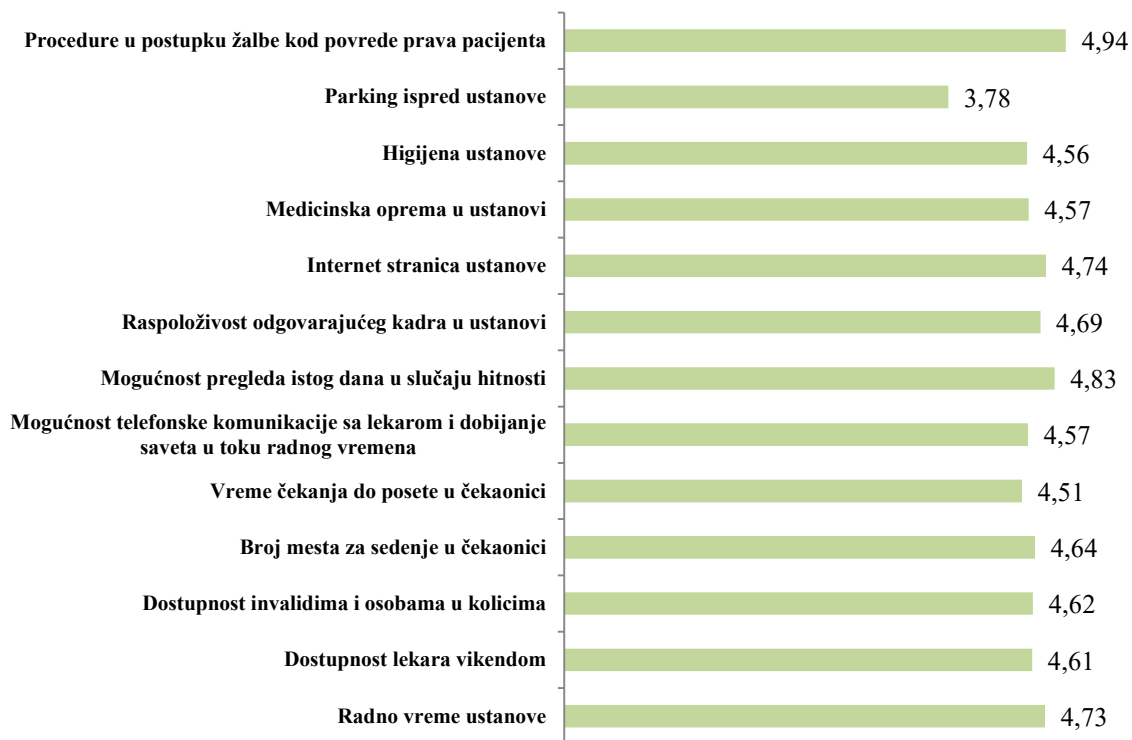
Grafikon 37. Zadovoljstvo korisnika radom izabranog lekara



Zadovoljstvo uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite

Korisnice službi za zdravstvenu zaštitu žena najzadovoljnije su procedurama u postupku žalbe kod povrede prava pacijenata (prosečna ocena 4,94) i mogućnošću pregleda istog dana u slučaju hitnosti. Najniže ocenjeni aspekt je dostupnost parkinga ispred ustanove.

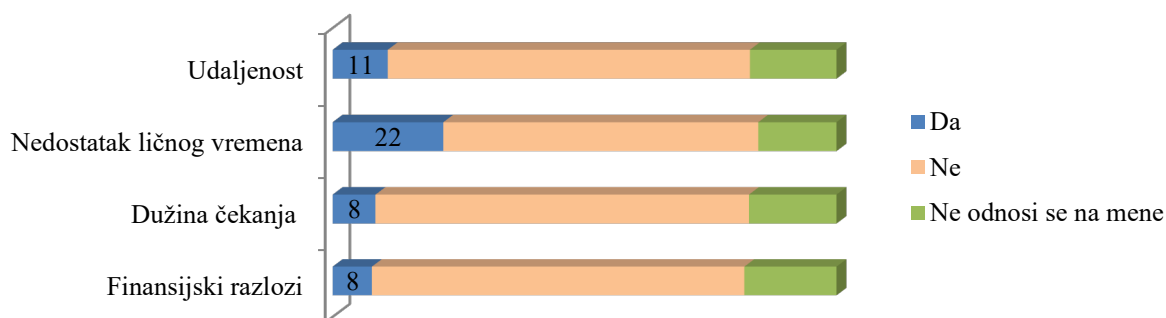
Grafikon 38. Zadovoljstvo korisnika uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite



Odlaganje lekarskog pregleda

Zbog nedostatka ličnog vremena 22% ispitanica je odložilo posete izabranom ginekologu, dok su svi ostali razlozi poput udaljenosti, dužine čekanja i finansijski razlozi zastupljeni u 8-11% slučajeva.

Grafikon 39. Odlaganje ili neodlazak na pregled kod izabranog lekara



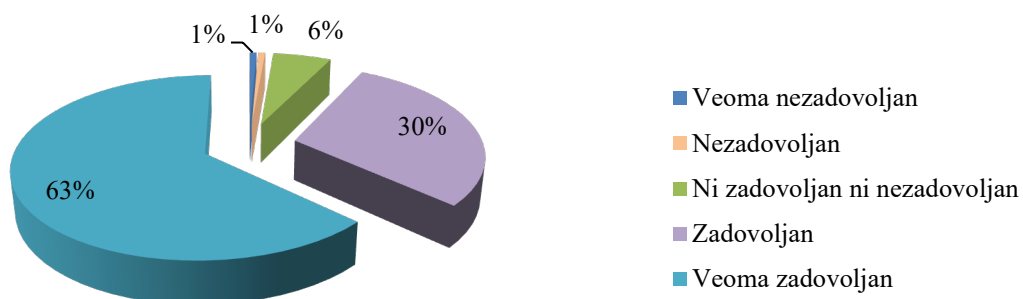
Samoprocena zdravstvenog stanja

Korisnice službi za zdravstvenu zaštitu žena uglavnom su veoma zadovoljne svojim zdravljem. Prosečna ocena na nivou Mačvanskog okruga je 4,07.

Ukupno zadovoljstvo Službom za zdravstvenu zaštitu žena

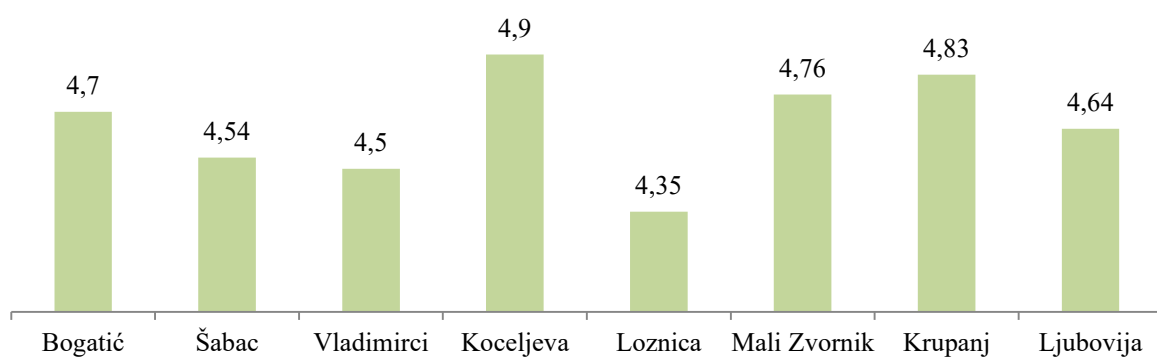
Najveći deo ispitanica je veoma zadovoljan službama za zdravstvenu zaštitu žena (63%) a 30% je zadovoljno. Kao „ni zadovoljna ni nezadovoljna“ izjasnilo se 6% ispitanica a nezadovoljnih i veoma nezadovoljnih je po 1%.

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



Službom za zdravstvenu zaštitu žena najzadovoljnije su ispitanice Doma zdravlja Koceljeva (prosečna ocena 4,9) a najmanje su zadovoljne u Domu zdravlja Loznica (prosečna ocena 4,35).

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

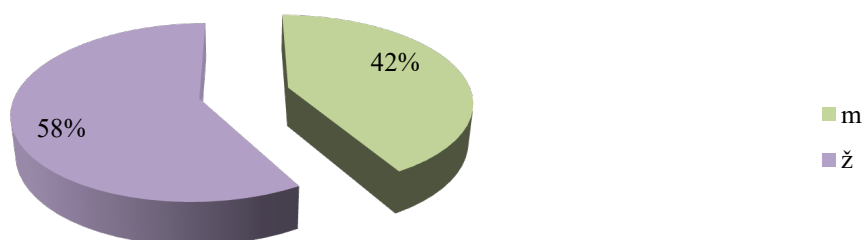


4. ZADOVOLJSTVO KORISNIKA STOMATOLOŠKOM ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM

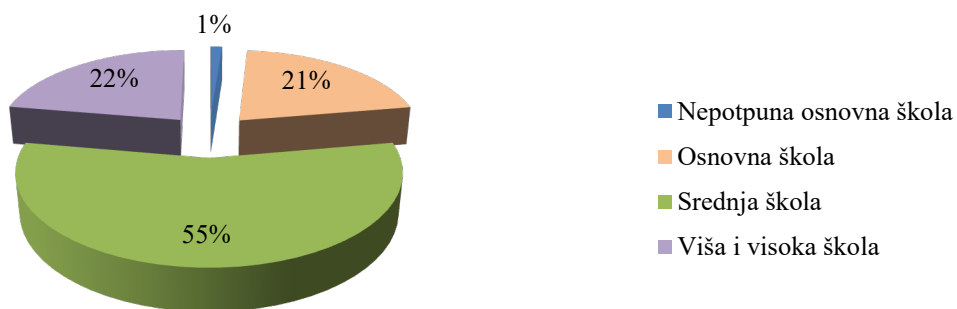
Pol, godine starosti, obrazovna struktura i materijalni status ispitanika

Istraživanjem zadovoljstva korisnika službi stomatologije obuhvaćeno je 199 ispitanika, 42% muškog i 58% ženskog pola. Prosečna starost ispitanika je 41 godina. Više od polovine ispitanika završilo je srednju školu (55%) a sa višom ili visokom školom je manje od četvrtine ispitanika (22%). Samo osnovnu školu završilo je 21% a bez osnovne škole je oko 1% ispitanika. Da je materijalni status dobar smatra 39% ispitanika a materijalni status kao „osrednji“ ocenjuju 37% ispitanika. Veoma dobrog materijalnog statusa je svaki deseti ispitanik a 11% materijalni status ocenjuje kao loš. Manje od 1% anketiranih korisnika ocenilo je materijalni status kao veoma loš.

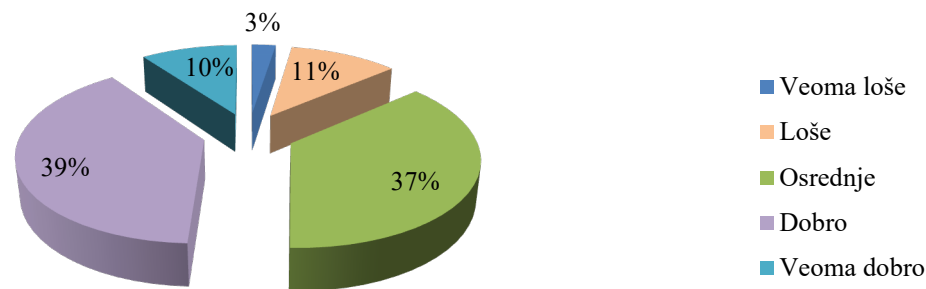
Grafikon 42. Polna struktura korisnika službe stomatologije



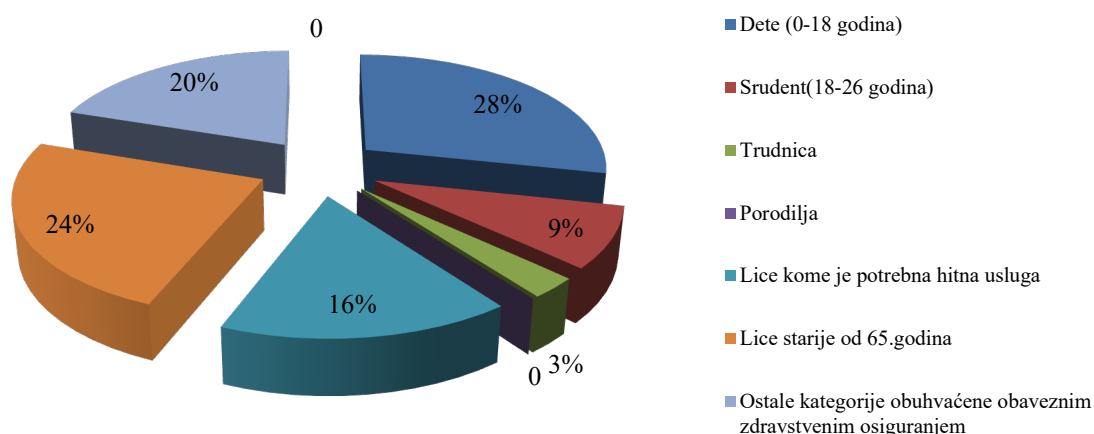
Grafikon 43. Obrazovna struktura ispitanika



Grafikon 44. Materijalno stanje ispitanika



Grafikon 45. Kategorije osiguranika



Korišćenje zdravstvene zaštite

Ispitanici u službama stomatološke zdravstvene zaštite godišnje ostvare prosečno 5 poseta. Svaki sedmi korisnik posećuje i stomatologa u privatnoj praksi, prosečno 2 puta godišnje.

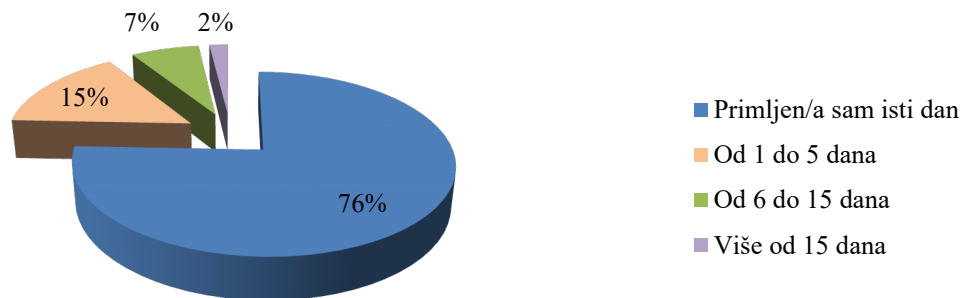
Razlozi korišćenja usluga privatnog stomatologa

Najveći deo ispitanika nije odgovorio na pitanja o razlozima korišćenja usluga kod privatnog stomatologa (stopa odgovora je niža od 5%). Među malobrojnim odgovorima, razlozi odlaska kod stomatologa u privatnoj praksi nisu nemogućnost dobijanja usluge u državnoj ustanovi, dužina čekanja na uslugu, lošiji kvalitet... već neki drugi razlozi.

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 7% ispitanika a duže od 15 dana čeka 2% ispitanika.

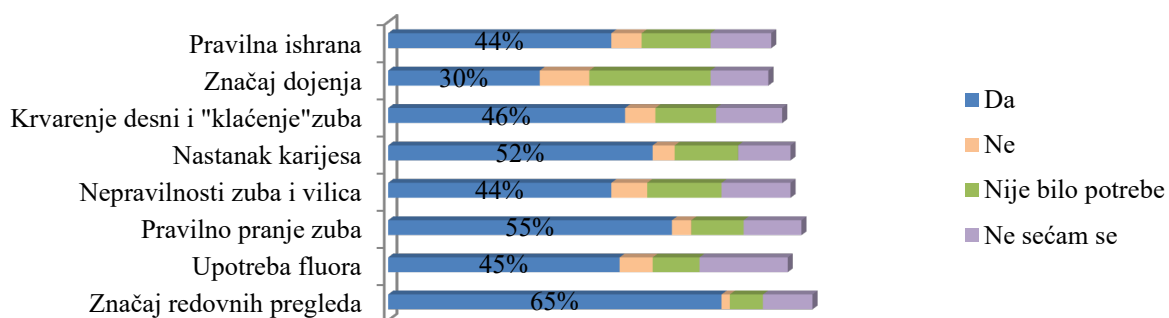
Grafikon 46. Dužina čekanja na današnji pregled



Zdravstveno vaspitni rad

O značaju redovnih pregleda 65% ispitanika je dobilo savet, o pravilnom pranju zuba (55%), o nastanku karijesa (52%). Manje od polovine anketiranih korisnika dobilo je savet o upotrebi fluora (oko 45%), krvarenju desni i klaćenju zuba (46%), nepravilnosti zuba i vilice (44%) i značaju dojenja (30%).

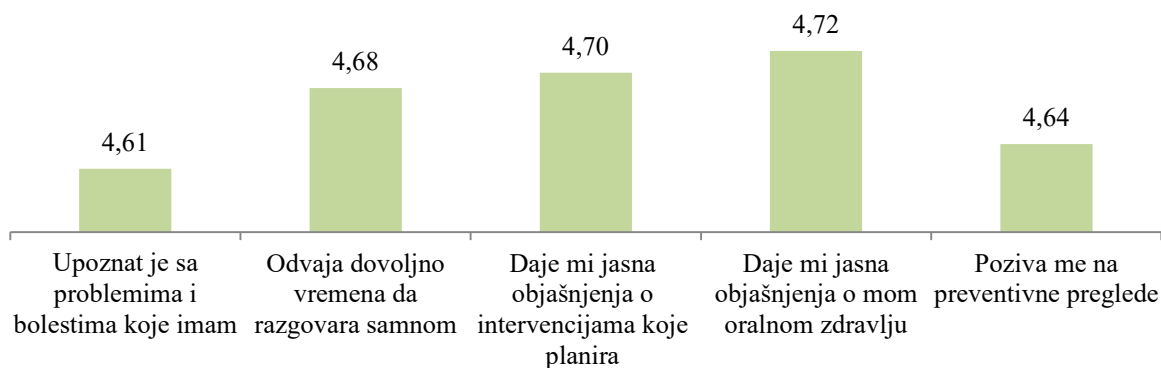
Grafikon 47. Da li stomatolog daje savete o sledećim temama?



Zadovoljstvo radom izabranog stomatologa

Svi aspekti zadovoljstva korisnika radom izabranog stomatologa su ocenjeni prosečnom ocenom višom od 4,6. Ispitanici u stomatološkim službama najzadovoljniji su jasnoćom objašnjenja o planiranim intervencijom (prosečna ocena 4,72) a najmanje su zadovoljni poznavanjem pacijentovih problema i bolesti.

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 3,76). Korisnici su najzadovoljniji ljubaznošću osoblja (prosečna ocena 4,82) i mogućnošću pregleda istog dana u slučaju hitnosti (prosečna ocena 4,83)

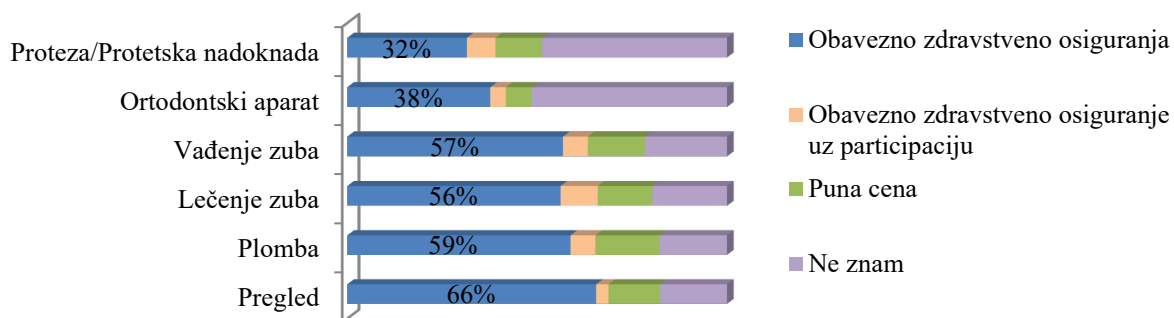
Grafikon 49. Zadovoljstvo uslugama i organizacijom rada stomatoloških službi



Finansijski aspekti stomatološke zdravstvene zaštite

Stomatološki pregled je besplatan (na teret obaveznog zdravstvenog osiguranja) za većinu korisnika (66%). Plombiranje, lečenje i vadenje zuba besplatno je za većinu korisnika dok su ortodontski aparati dostupni preko obaveznog zdravstvenog osiguranja za oko 38% korisnika. Proteze odnosno protetske nadoknade besplatne su za 32% korisnika.

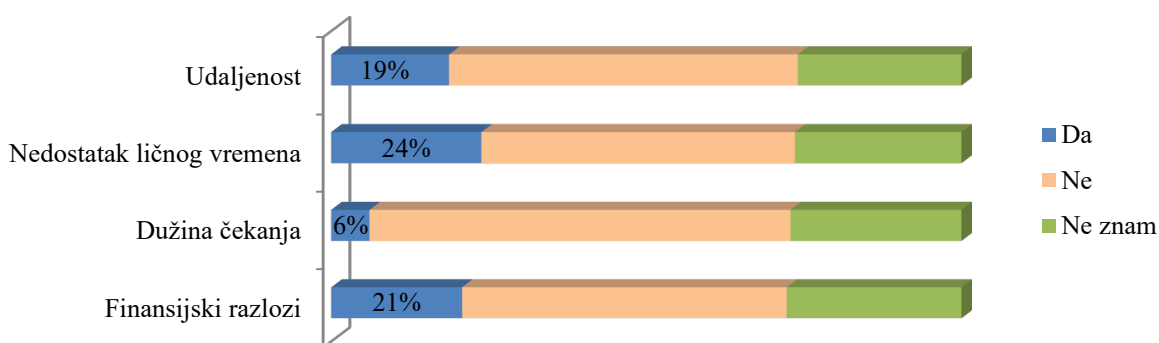
Grafikon 50. Dostupnost stomatoloških usluga preko obaveznog zdravstvenog osiguranja



Odlaganje lekarskog pregleda

Najčešći razlog odlaganja ili neodlaska na pregled kod izabranog stomatologa je nedostatak ličnog vremena (24%) i finansije (21%). Udaljenost kao razlog odlaganja posete navodi 19% anketiranih a 6% anketiranih neodlazak stomatologu pripisuje dužini čekanja na stomatološki pregled.

Grafikon 51. Odlaganje ili neodlazak na prgled kod izabranog stomatologa



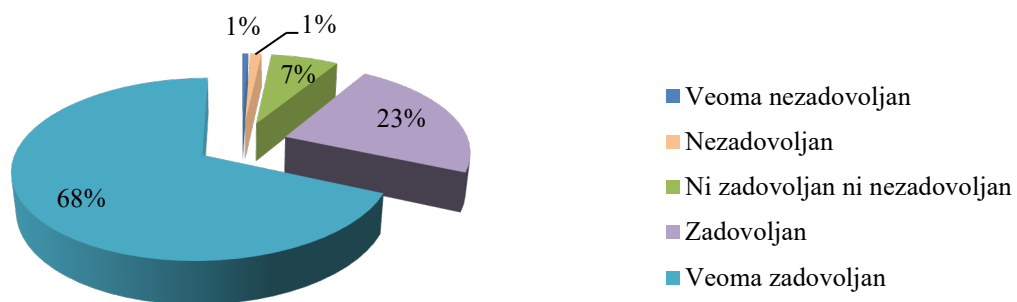
Samoprocena oralnog zdravlja

Najveći deo anketiranih korisnika službi za stomatološku zdravstvenu zaštitu svoje oralno zdravlje ocenjuje kao dobro sa prosečnom ocenom 3,89.

Ukupno zadovoljstvo Službom stomatološke zdravstvene zaštite

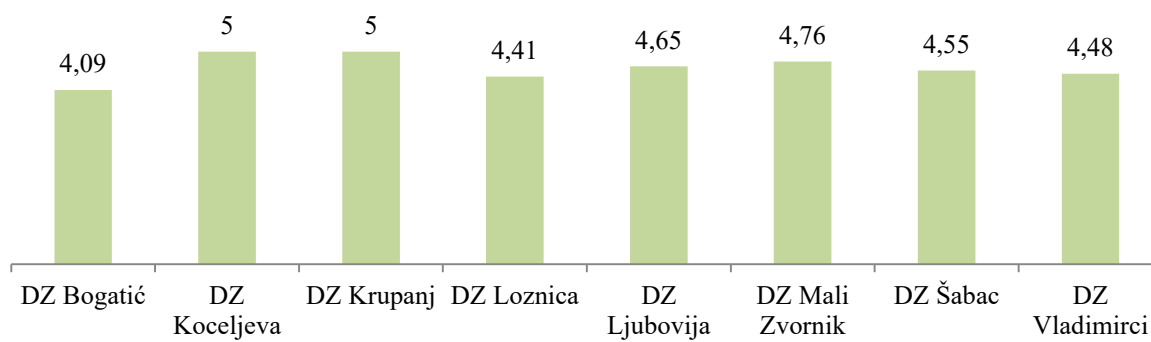
Skoro 70% ispitanika opšte zadovoljstvo stomatološkom službom ocenilo je maksimalnom ocenom (5-“veoma zadovoljan“) dok je skoro četvrtina „zadovoljna“. Kao „ni zadovoljan ni nezadovoljan“ izjasnilo se 7% ispitanika a nezadovoljnih i veoma nezadovoljnih je oko 1%.

Grafikon 52. Opšte zadovoljstvo stomatološkim službama u Mačvanskom okrugu



Najviši stepen opšteg zadovoljstva izrazili su ispitanici u Domu zdravlja Krupanj i Domu zdravlja Koceljeva (prosečna ocena 5) a najniži u Domu zdravlja Bogatić (prosečna ocena 4,09).

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

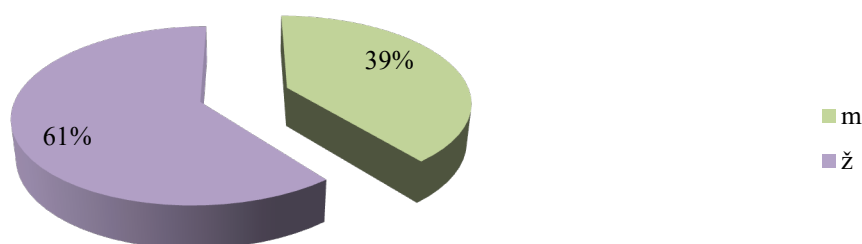


5. ZADOVOLJSTVO BOLNIČKIM LEČENJEM

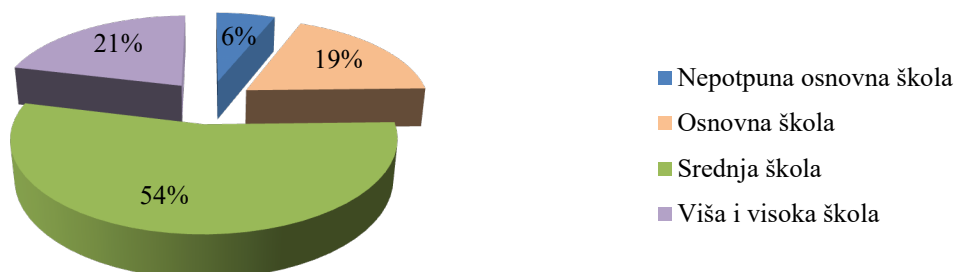
Pol, godine starosti, obrazovna struktura i materijalni status ispitanika

U istraživanju zadovoljstva korisnika bolničkim lečenjem 2024. godine učestvovalo je 415 ispitanika 61% muškaraca i 39% žena. Prosečna starost ispitanika je 56 godina. Više od polovine ispitanika (53%) je završilo srednju školu a 21% višu ili visoku. Samo osnovnu školu završilo je 19% bolnički lečenih ispitanika a bez završene osnovne škole 6% ispitanika. Materijalno stanje najveći deo ispitanika ocenjuje kao „dobro“ (48%) ili „osrednje“ (35%). Veoma zadovoljnih svojim materijalnim statusom je 14% ispitanika a 3% ocenjuje kao „loš“. Da je veoma lošeg materijalnog stanja nije se izjasnio ni jedan bolnički lečen pacijent koji je učestvovao u istraživanju.

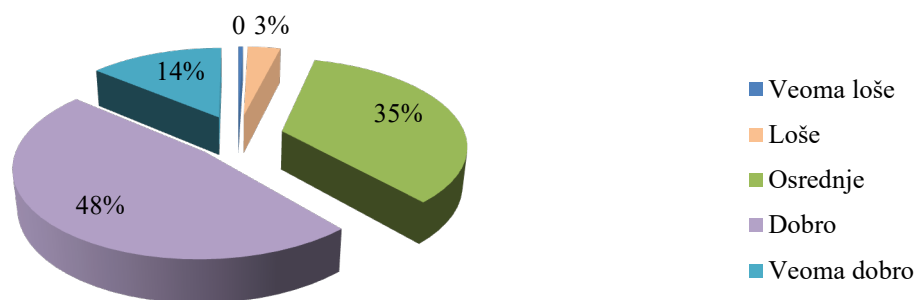
Grafikon 54. Polna struktura korisnika bolničkog lečenja



Grafikon 55. Obrazovna struktura korisnika bolničkog lečenja



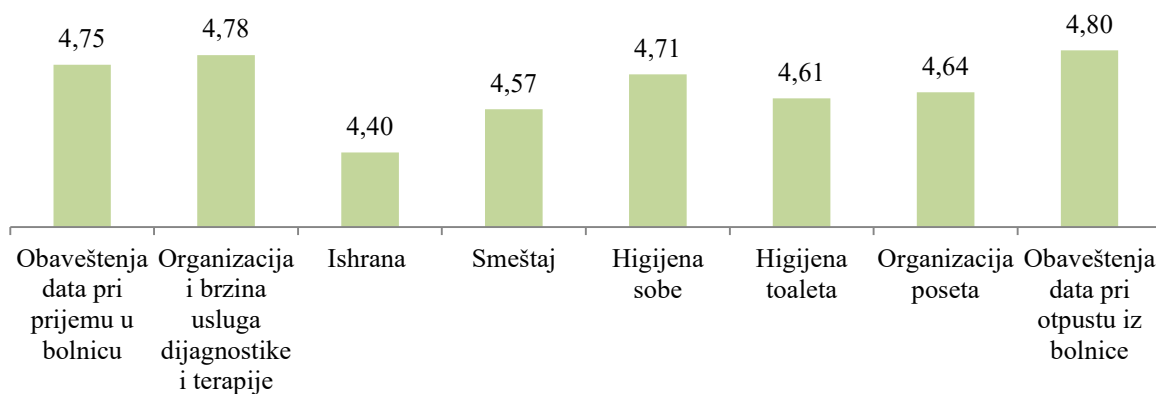
Grafikon 56. Materijalni status korisnika bolničkog lečenja



Zadovoljstvo uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite tokom bolničkog lečenja

Bolnički lečeni pacijenti najzadovoljniji su obaveštenjima koja dobijaju pri otpustu iz bolnice (prosečna ocena 4,80) i prijemu u bolnicu (prosečna ocena 4,75) kao i organizacijom i brzinom usluga dijagnostike i terapije (prosečne ocene 4,78). Nešto niži stepen zadovoljstva odnosi se na smeštaj (prosečne ocene 4,57) i ishranu (prosečne ocene 4,40).

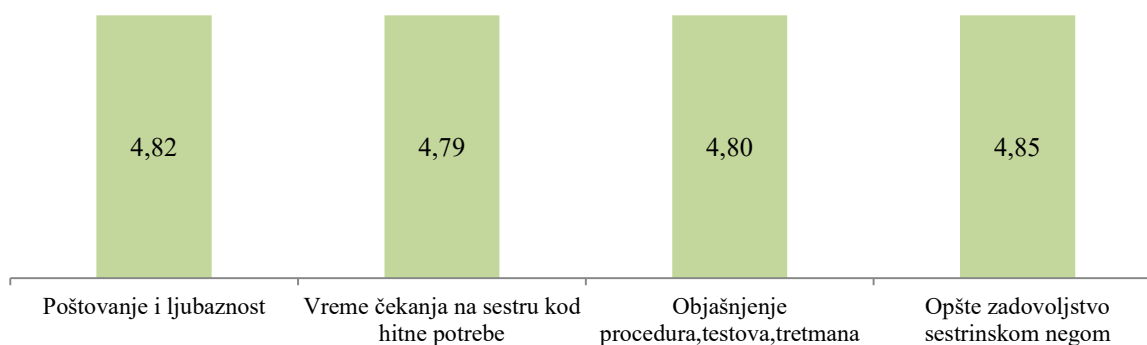
Grafikon 57. Zadovoljstvo uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite tokom bolničkog lečenja



Zadovoljstvo uslugama sestrinske nege

Svi pokazatelji zadovoljstva uslugama sestrinske nege ocenjeni su prosečnom ocenom većom od 4,8 (izuzev vremena čekanja na medicinsku sestru u slučaju hitne potrebe koje je ocenjeno prosečnom ocenom 4,79).

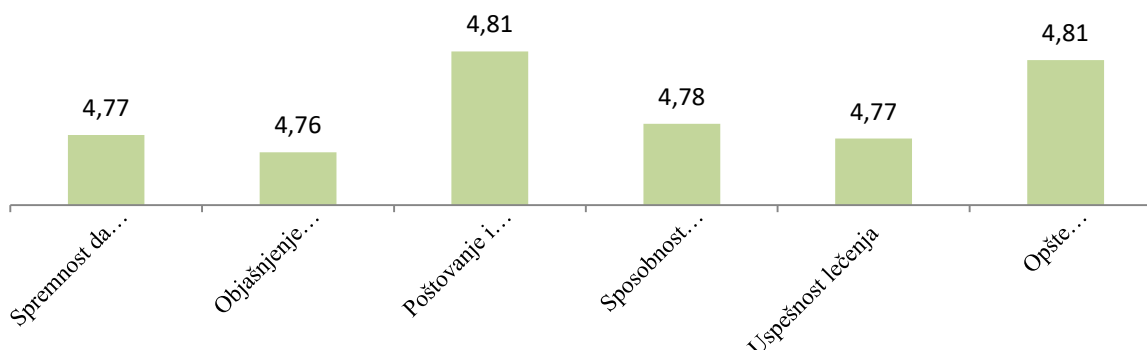
Grafikon 58. Zadovoljstvo uslugama sestrinske nege tokom boravka u bolnici



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.

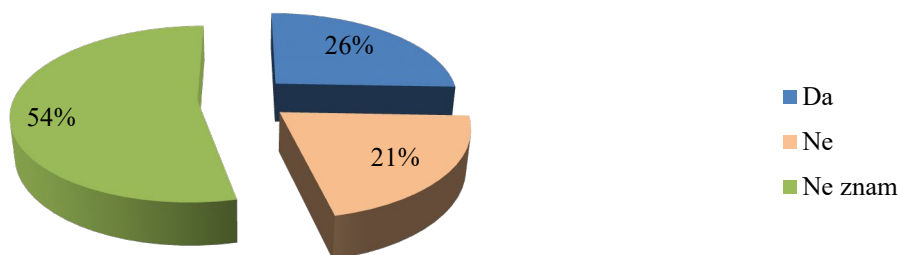
Grafikon 59. Zadovoljstvo uslugama lekara tokom boravka u bolnici



Korišćenje kliničkog puta

Najveći deo bolnički lečenih pacijenata (54%) nije upoznat sa korišćenjem kliničkog puta u lečenju. Jedna četvrtina anketiranih pacijenata smatra da je u lečenju korišćen klinički put a 21% da nije.

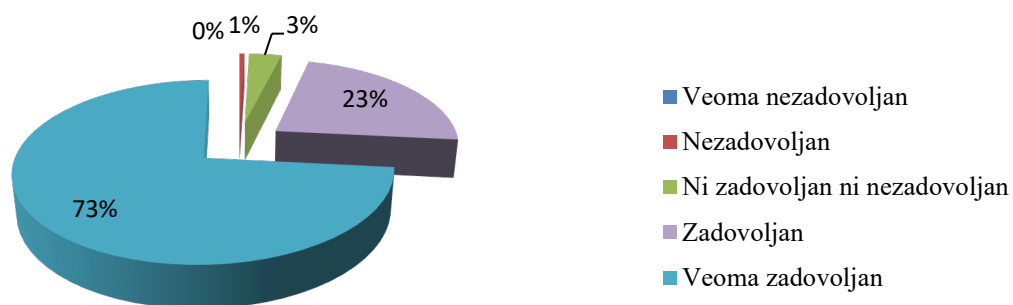
Grafikon 60. Da li je u lečenju korišćen klinički put



Ukupno zadovoljstvo bolničkim lečenjem

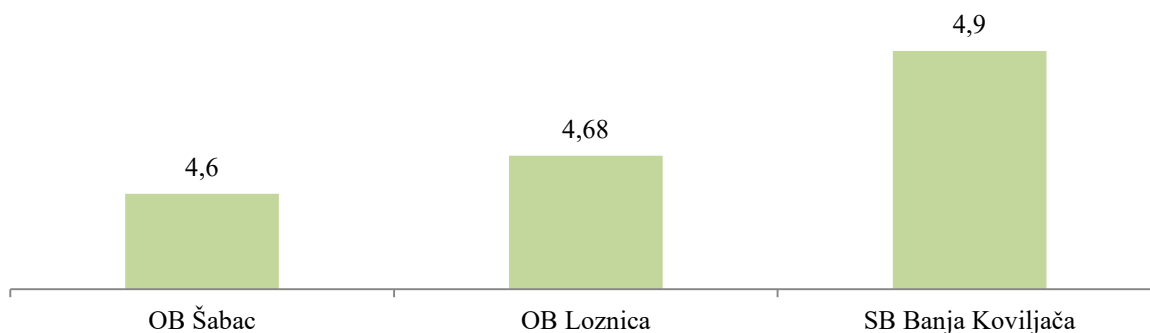
Najveći deo ispitanika na bolničkom lečenju u opštim bolnicama i Specijalnoj bolnici za rehabilitaciju Banja Koviljača veoma su zadovoljni svim aspektima bolničkog lečenja (73%). Svega 1% anketiranih se izjasnio kao nezadovoljan a nijedan kao veoma nezadovoljan.

Grafikon 61. Ukupno zadovoljstvo bolničkim lečenjem u Mačvanskom okrugu



Prosečne ocene ukupnog zadovoljstva bolnički lečenih pacijenata u Mačvanskom okrugu kreću se od 4,6 u Opštoj bolnici Šabac, Opštoj bolnici Loznica 4,68 i u Specijalnoj bolnici za rehabilitaciju Banja Koviljača do 4,9.

Grafikon 62. Ukupno zadovoljstvo bolničkim lečenjem



Zaključak

Istraživanje zadovoljstva korisnika zdravstvenom zaštitom 2024. 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 2024. godine.

Ispitanici u zdravstvenoj zaštiti odraslih i bolnički lečeni ispitanici su stariji od 50 godina dok su korisnici službi za zdravstvenu zaštitu dece i žena kao i ispitanici u stomatološkoj zdravstvenoj zaštiti prosečne starosti 41 godinu, u službama za zdravstvenu zaštitu žena 40 godina a u službama za zdravstvenu zaštitu dece prosečna starost ispitanika je 31 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 bolnički lečenih pacijenata gde oko 14% smatra da je materijalno stanje loše ili veoma loše.

Najveći deo anketiranih korisnika u primarnoj zdravstvenoj zaštiti ne koristi usluge privatne prakse. Najčešće su posete privatnom ginekologu, oko 43% anketiranih korisnica koristi usluge i privatnog ginekologa. Takođe, 42% korisnika službi opšte medicine koristi usluge privatne prakse. Privatnog pedijatra posećuje manje od trećine ispitanika a najređe je korišćenje privatnih stomatoloških usluga, oko 15% 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 2024. 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 4% u službama opšte medicine, do 6% u zdravstvenoj zaštiti žena). U svim službama obuhvat skrining pregledima je nedovoljan. Zdravstveno vaspitni rad je najizraženiji u oblasti savetovanja o zdravoj ishrani, važnosti fizičke aktivnosti i štetnosti alkohola i duvana dok se saveti o štetnosti upotrebe droga i važnosti sigurnog seksa ređe upućuju korisnicima ili se korisnici izjašnjavaju da nemaju potrebe za ovom vrstom saveta. Korisnici su veoma zadovoljni radom medicinskih sestara (prosečne ocene više od 4,5), naročito saradnjom medicinskih sestara i lekara sa pojedinačnim primedbama na informacije koje pružaju pacijentima. U službama za zdravstvenu zaštitu žena najlošije ocenjeni 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. U službama stomatologije nešto lošije ocenjeni segment je i pozivanja na preventivne stomatološke preglede. Svi aspekti organizacije službi izabranih lekara ocenjeni su visokim prosečnim ocenama a eventualne primedbe se odnose na mogućnost parkinga ispred ustanove a u stomatološkim službama na dostupnost lekara vikendom (prosečna ocena 3,75). 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 najređi razlog odlaganja posete lekaru, ispitanici navode finansijske poteškoće (od 4% u službama za zdravstvenu zaštitu dece do 12% u službama opšte medicine). Finansijski razlozi najzastupljeniji su u stomatološkim službama gde svaki peti ispitanik navodi odlaganje posete stomatologu zbog finansijskih razloga. Uzimajući u obzir sve aspekte koji utiču na zadovoljstvo, korisnici su najzadovoljniji službama za stomatološku zdravstvenu zaštitu (prosečna ocena 4,58), slede službe za zdravstvenu zaštitu žena (prosečna ocena 4,54), službama za zdravstvenu zaštitu dece (prosečna ocena 4,42) i opšta medicina (prosečna ocena 4,34). U odnosu na prethodnu godinu, beleži se blagi porast zadovoljstva u službama izabranih lekara.

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 unapredila zadovoljstvo svojih korisnika.