

ZAVOD ZA JAVNO ZDRAVLJE ŠABAC

**ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA
U ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA**

**Mačvanski okrug
2025. godina**

Šabac, 2026.godine

Sadržaj

Uvod.....	1
1. ZADOVOLJSTVO KORISNIKA RADOM SLUŽBE OPŠTE MEDICINE.....	2
Grafikon 1. Polna struktura ispitanika.....	2
Grafikon 2. Obrazovna struktura ispitanika	2
Grafikon 3. Materijalno stanje ispitanika	3
Grafikon 4. Korišćenje zdravstvene zaštite	3
Grafikon 5. Način zakazivanja pregleda kod izabranog lekara	4
Grafikon 6. Dužina čekanja na današnji pregled.....	4
Grafikon 7. Zadovoljstvo korisnika informatizacijom službe	5
Grafikon 8. Da li izabrani lekar daje savete o sledećim temama?.....	5
Grafikon 9. Da li ste obavili neki od sledećih skrining pregleda?.....	6
Grafikon 10. Zadovoljstvo korisnika radom medicinske sestre	6
Grafikon 11. Zadovoljstvo korisnika radom izabranog lekara	7
Grafikon 12. Zadovoljstvo korisnika uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite	8
Grafikon 13. Odlaganje ili neodlazak na pregled kod izabranog lekara.....	8
Grafikon 14. Opšte zadovoljstvo korisnika službi opšte medicine u Mačvanskom okrugu.....	9
Grafikon 15. Prosečne ocene opšteg zadovoljstva Službom opšte medicine u Mačvanskom okrugu	9
2. ZADOVOLJSTVO KORISNIKA RADOM SLUŽBE ZA ZDRAVSTVENU ZAŠTITU DECE	10
Grafikon 16. Polna struktura ispitanika.....	10
Grafikon 17. Obrazovna struktura ispitanika	10
Grafikon 18. Materijalno stanje ispitanika	11
Grafikon 19. Korišćenje zdravstvene zaštite	11
Grafikon 20. Način zakazivanja pregleda kod izabranog lekara	11
Grafikon 21. Dužina čekanja na današnji pregled.....	12
Grafikon 22. Zadovoljstvo korisnika informatizacijom službe	12
Grafikon 23. Da li izabrani lekar daje savete o sledećim temama?.....	13
Grafikon 24. Da li ste obavili neki od sledećih skrining pregleda?.....	13
Grafikon 25. Zadovoljstvo korisnika radom medicinske sestre	14
Grafikon 26. Zadovoljstvo korisnika radom izabranog lekara	14
Grafikon 27. Zadovoljstvo korisnika uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite	15
Grafikon 28. Odlaganje ili neodlazak na pregled kod izabranog lekara.....	15
Grafikon 29. Opšte zadovoljstvo korisnika službi za zdravstvenu zaštitu dece u Mačvanskom okrugu.....	16

Grafikon 30. Prosečne ocene opšteg zadovoljstva korisnika službi za zdravstvenu zaštitu dece u Mačvanskom okrugu	16
3. ZADOVOLJSTVO KORISNIKA RADOM SLUŽBE ZA ZDRAVSTVENU ZAŠTITU ŽENA 17	
Grafikon 31. Obrazovna struktura ispitanika	17
Grafikon 32. Materijalno stanje ispitanika	17
Grafikon 33. Korišćenje zdravstvene zaštite	18
Grafikon 34. Način zakazivanja pregleda kod izabranog lekara	18
Grafikon 35. Dužina čekanja na današnji pregled.....	19
Grafikon 36. Zadovoljstvo korisnika informatizacijom službe	19
Grafikon 37. Da li izabrani lekar daje savete o sledećim temama?.....	20
Grafikon 38. Da li ste obavili neki od sledećih skrining pregleda?.....	20
Grafikon 39. Zadovoljstvo korisnika radom medicinske sestre	21
Grafikon 40. Zadovoljstvo korisnika radom izabranog lekara	21
Grafikon 41. Zadovoljstvo korisnika uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite	22
Grafikon 42. Odlaganje ili neodlazak na pregled kod izabranog lekara.....	22
Grafikon 43. Opšte zadovoljstvo korisnika službi za zdravstvenu zaštitu žena u Mačvanskom okrugu.....	23
Grafikon 44. Prosečne ocene opšteg zadovoljstva korisnica službi za zdravstvenu zaštitu žena u Mačvanskom okrugu	23
4. ZADOVOLJSTVO KORISNIKA STOMATOLOŠKOM ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM....	24
Grafikon 45. Polna struktura korisnika službe stomatolgije.....	24
Grafikon 46. Obrazovna struktura ispitanika	24
Grafikon 47. Materijalno stanje ispitanika	25
Grafikon 48. Korišćenje zdravstvene zaštite	25
Grafikon 49. Način zakazivanja	25
Grafikon 50. Dužina čekanja na današnji pregled.....	26
Grafikon 51. Da li stomatolog daje savete o sledećim temama?.....	26
Grafikon 52. Odlaganje ili neodlazak na prgled kod izabranog stomatologa.....	27
Grafikon 53. Zadovoljstvo radom izabranog stomatologa	27
Grafikon 54. Zadovoljstvo uslugama i organizacijom rada stomatoloških službi.....	28
Grafikon 55. Opšte zadovoljstvo stomatološkim službama u Mačvanskom okrugu.....	28
Grafikon 56. Prosečne ocene opšteg zadovoljstva stomatološkim službama u Mačvanskom okrugu	29
5. ZADOVOLJSTVO BOLNIČKIM LEČENJEM	30
Grafikon 57. Polna struktura korisnika bolničkog lečenja	30
Grafikon 58. Obrazovna struktura korisnika bolničkog lečenja.....	30

Grafikon 59. Materijalni status korisnika bolničkog lečenja.....	31
Grafikon 60. Zadovoljstvo uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite tokom bolničkog lečenja	31
Grafikon 61. Zadovoljstvo uslugama sestrinske nege	32
Grafikon 62. Zadovoljstvo uslugama lekara	32
Grafikon 63. Ukupno zadovoljstvo bolničkim lečenjem u Mačvanskom okrugu	33
Grafikon 64. Prosečne ocene opšteg zadovoljstva bolničkim lečenjem u Mačvanskom okrugu	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 zdravlju, zdravstveno-vaspitnim radom, sprovođenjem skrininga, koliko su zadovoljni radom lekara, medicinskih sestara i organizacijom zdravstvene službe. Anketa sadrži i pitanja o odlaganju ili propuštanju odlaska kod lekara zbog finansijskih razloga, epidemiološke situacije..itd. Pored procene zadovoljstva svim navedenim aspektima, ispitanici imaju mogućnost i procene sopstvenog zdravstvenog stanja.

Istraživanje zadovoljstva bolničkog lečenja sprovedeno je na jednonedeljnoj populaciji bolnički lečenih pacijenata. Zadovoljstvo bolničkim lečenjem procenjivano je pomoću standardizovanog, anonimnog upitnika za bolničku zaštitu koji sadrži 8 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.

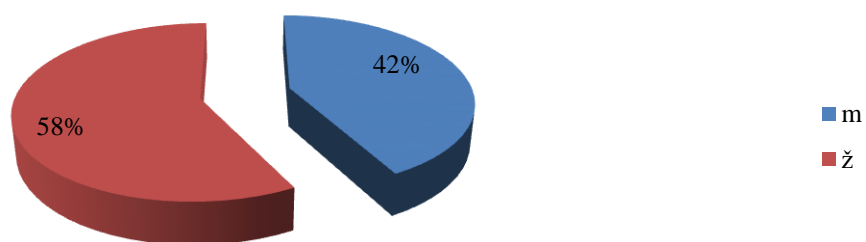
Odgovori se procenjuju Likertovom petostepenom skalom, od “veoma nezadovoljan” (ocena “1”) do “veoma zadovoljan” (ocena “5”).

1. ZADOVOLJSTVO KORISNIKA RADOM SLUŽBE OPŠTE MEDICINE

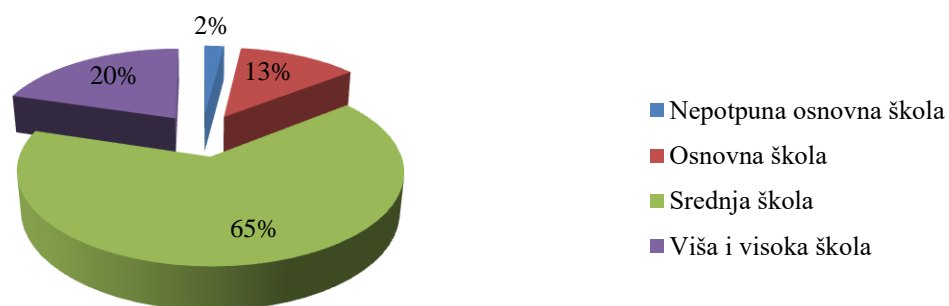
Pol, godine starosti, obrazovna struktura i materijalni status ispitanika

U istraživanju zadovoljstva korisnika službama opšte medicine 2025. godine u Mačvanskom okrugu učestvovao je 881 ispitanika, 58% ženskog i 42% muškog pola. Prosečna starost ispitanika je 50 godina. Oko 65% ispitanika je sa završenom srednjom školom a jedna petina je sa višom i visokom školom. Samo osnovnu školu završilo je 13% ispitanika a 2% je bez završenog osnovnoškolskog obrazovanja. Najveći deo ispitanika svoje materijalno stanje ocenjuje kao „dobro“ (48%) i kao „osrednje“ (36%). Veoma zadovoljnih materijalnim statusom je 8%, da je materijalno stanje loše smatra 6% a veoma lošeg materijalnog stanja je 2% ispitanika.

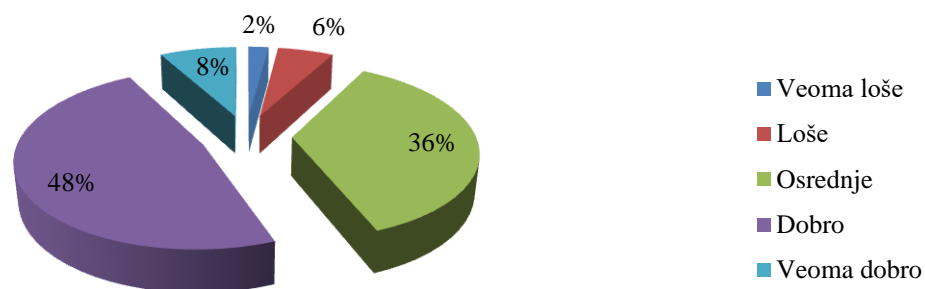
Grafikon 1. Polna struktura ispitanika



Grafikon 2. Obrazovna struktura ispitanika



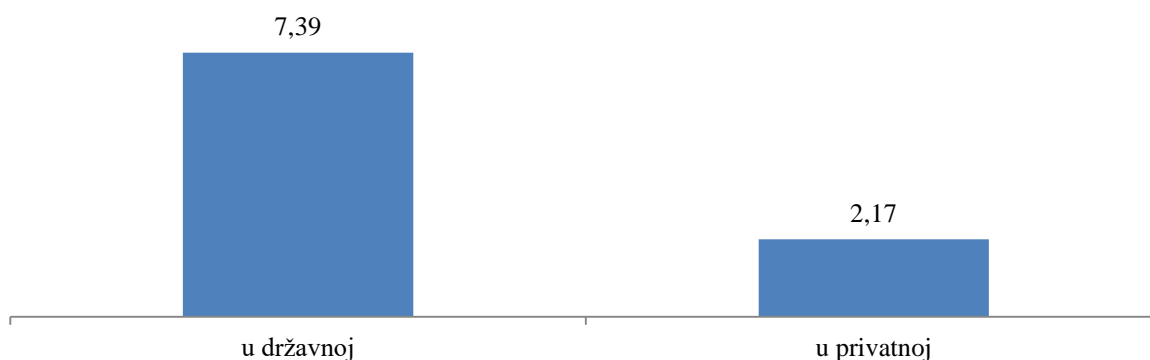
Grafikon 3. Materijalno stanje ispitanika



Korišćenje zdravstvene zaštite

Korisnici službi opšte medicine u Mačvanskom okrugu tokom 2025. godine, prosečno su posetili izabranog lekara više od 7 puta. Jedan deo korisnika, oko 40% , posetio je i lekara u privatnoj praksi, prosečno 2 puta za godinu dana.

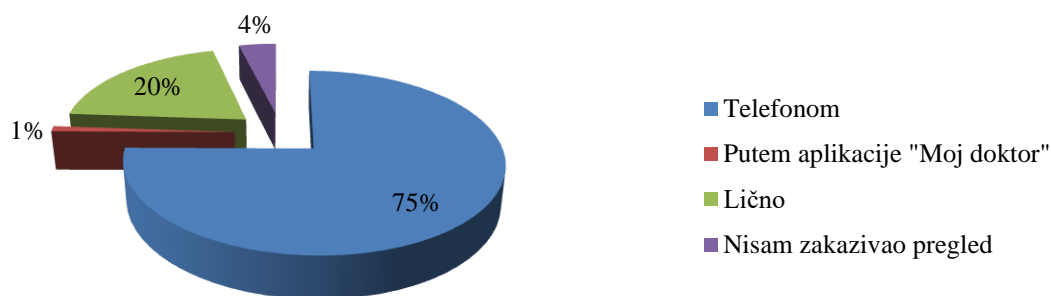
Grafikon 4. Korišćenje zdravstvene zaštite



Način zakazivanja lekarskih pregleda

Najčešći način zakazivanja pregleda kod izabranog lekara je telefonom (75%). Preglede lično zakazuje 20% ispitanika a 4% ispitanika dolazi na pregled bez zakazivanja. Aplikaciju „Moj doktor“ koristilo je manje od 1% korisnika službi opšte medicine koji su učestvovali u istraživanju zadovoljstva.

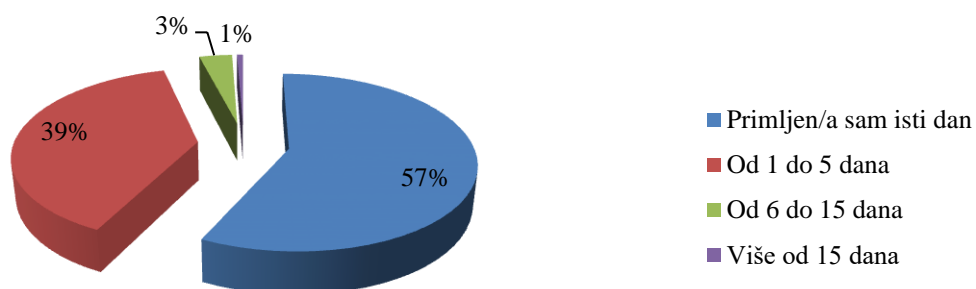
Grafikon 5. Način zakazivanja pregleda kod izabranog lekara



Dužina čekanja na lekarski pregled

Najveći deo ispitanika je primljen istog dana kod izabranog lekara (57%). Skoro 40% korisnika na pregled čeka od 1-5 dana dok su duža čekanja veoma retka. Od 6 do 15 dana čeka oko 3% ispitanika a 1% više od 15 dana.

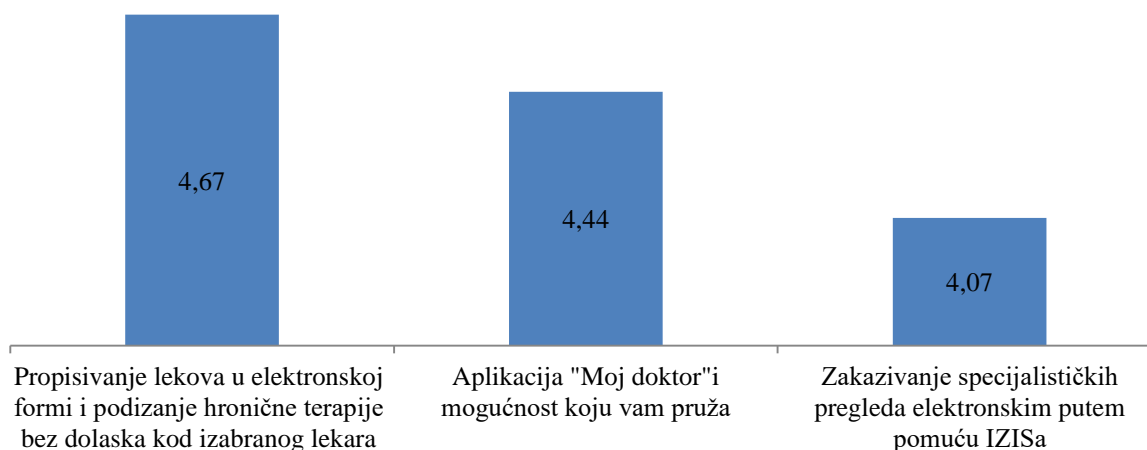
Grafikon 6. Dužina čekanja na današnji pregled



Informatizacija službe

U oblasti informatizacije službe ispitanici su veoma zadovoljni mogućnostima koje pruža aplikacija „Moj doktor“ (srednja ocena 4,44) kao i propisivanjem lekova u elektronskoj formi i mogućnošću podizanja hronične terapije bez odlaska kod izabranog lekara (srednja ocena 4,67). Niži stepen zadovoljstva iskazan je u pogledu zakazivanja specijalističkih pregleda elektronskim putem pomoću IZISA (srednja ocena 4,07).

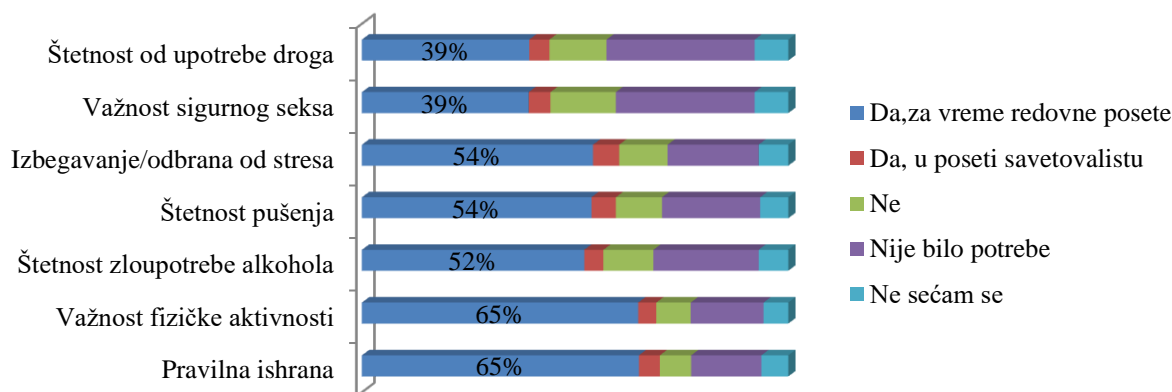
Grafikon 7. Zadovoljstvo korisnika informatizacijom službe



Zdravstveno vaspitni rad

Izabrani lekari u opštoj medicini najčešće daju savete o pravilnoj ishrani i značaju fizičke aktivnosti (65% ispitanika je dobilo savet o ovim temama u vreme redovne posete). O izbegavanju/odbrani od stresa, štetnosti pušenja i zloupotrebi alkohola savet je dobilo nešto više od polovine ispitanika. Savete o štetnosti upotrebe droga i važnosti sigurnog seksa je dobilo manje od 40% ispitanika a većina smatra da nemaju potrebu za ovom vrstom savetovanja.

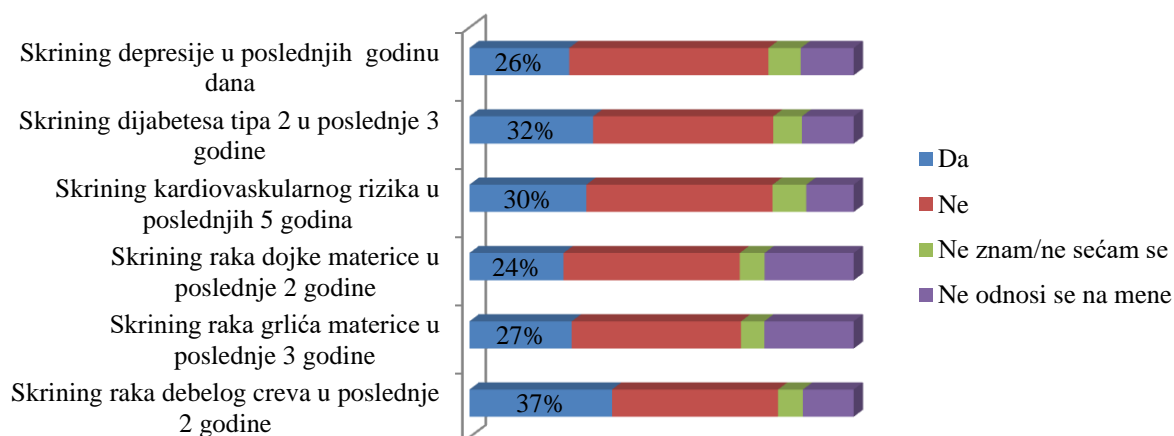
Grafikon 8. Da li izabrani lekar daje savete o sledećim temama?



Skrining pregledi

Najviše ispitanika je obavilo skrining preglede na rak debelog creva (37%) i dijabetes tipa 2 (oko 32%), zatim skrining kardiovaskularnog rizika (30%), skrining raka dojke (24%), raka grlića materice (27%) i depresije (26%).

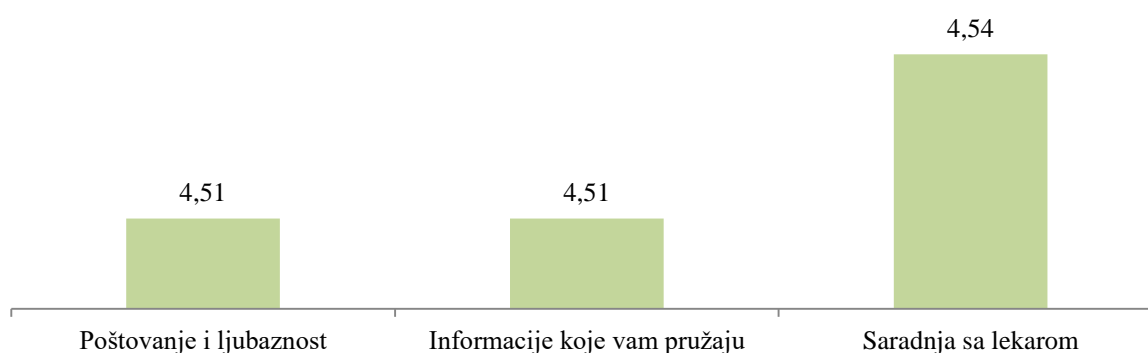
Grafikon 9. Da li ste obavili neki od sledećih skrining pregleda?



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 .

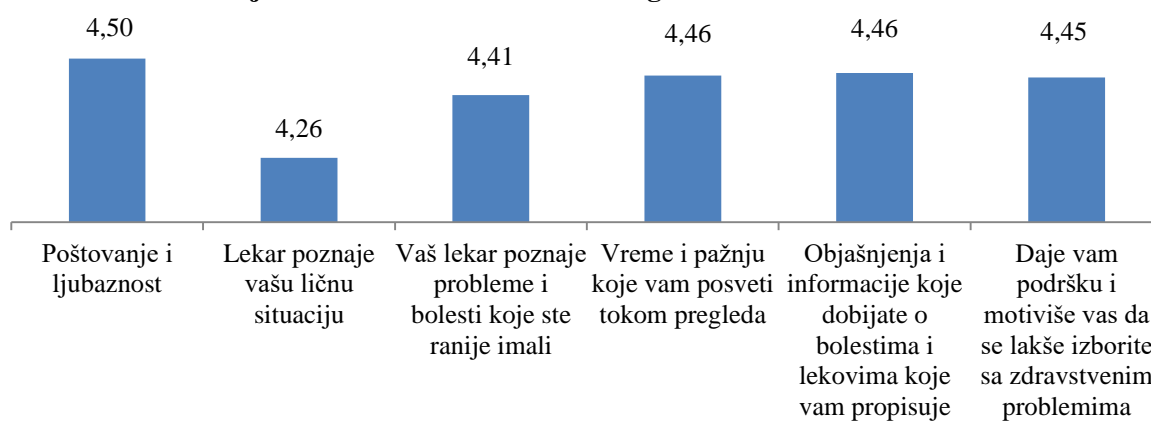
Grafikon 10. Zadovoljstvo korisnika radom medicinske sestre



Zadovoljstvo radom izabranog lekara

Većina aspekata koji utiču na zadovoljstvo radom izabranog lekara ocenjena je prosečnom ocenom višom od 4,4 sa izuzetkom poznavanja lične situacije koja ja ocenjena prosečnom ocenom 4,26.

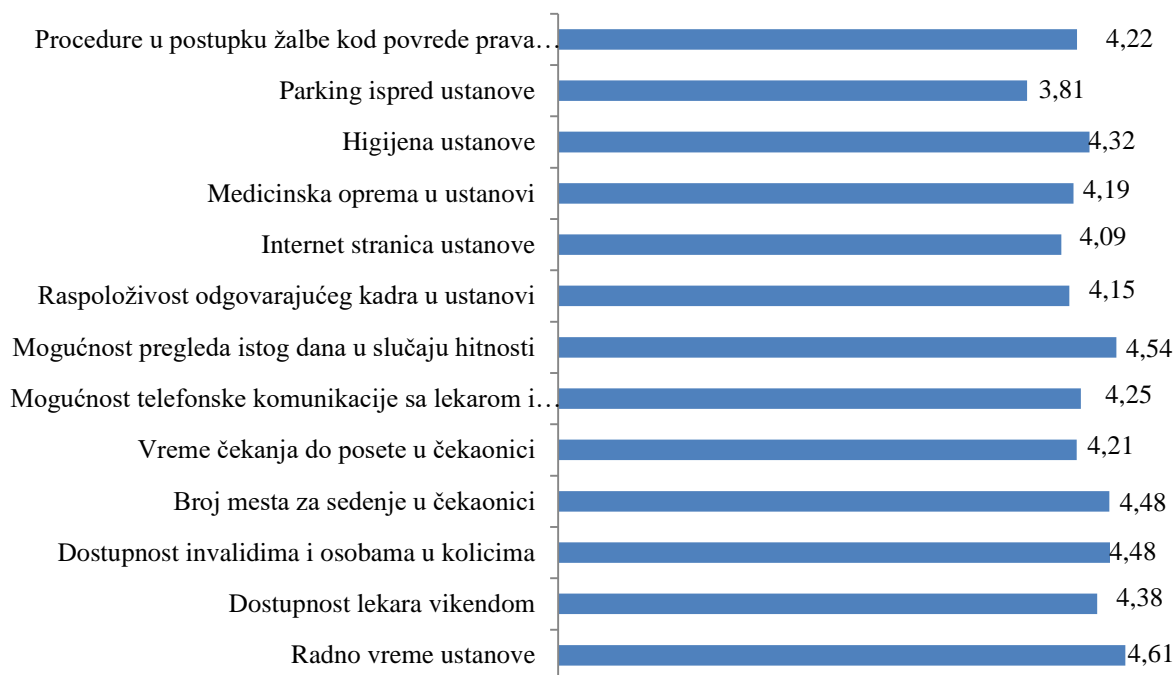
Grafikon 11. Zadovoljstvo korisnika radom izabranog lekara



Zadovoljstvo uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite

Korisnici službi opšte medicine najzadovoljniji su radnim vremenom ustanove (srednja ocena 4,61) i mogućnošću pregleda istog dana u hitnim situacijama (srednja ocena 4,54). Najniži stepen zadovoljstva ispitanici pokazuju mogućnošću parkinga ispred ustanove (srednja ocena 3,81).

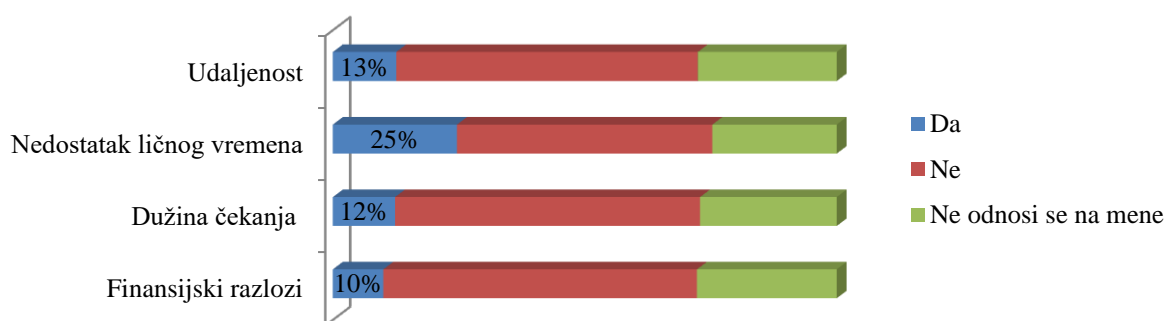
Grafikon 12. Zadovoljstvo korisnika uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite



Odlaganje lekarskog pregleda

Četvrtina ispitanika bila je u situaciji da odloži posetu lekaru ili odustane od lekarskog pregleda zbog nedostatka ličnog vremena a 12% do 13% zbog dužine čeknja i udaljenosti. Svaki deseti ispitanik odlaže lekarski pregled zbog finansijskih razloga.

Grafikon 13. Odlaganje ili neodlazak na pregled kod izabranog lekara



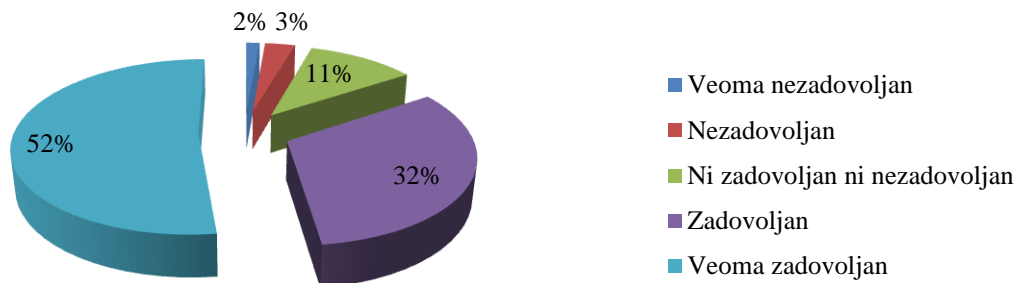
Samoprocena zdravstvenog stanja

Anketirani korisnici svoje zdravstveno stanje ocenili su prosečnom ocenom 4,03. 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

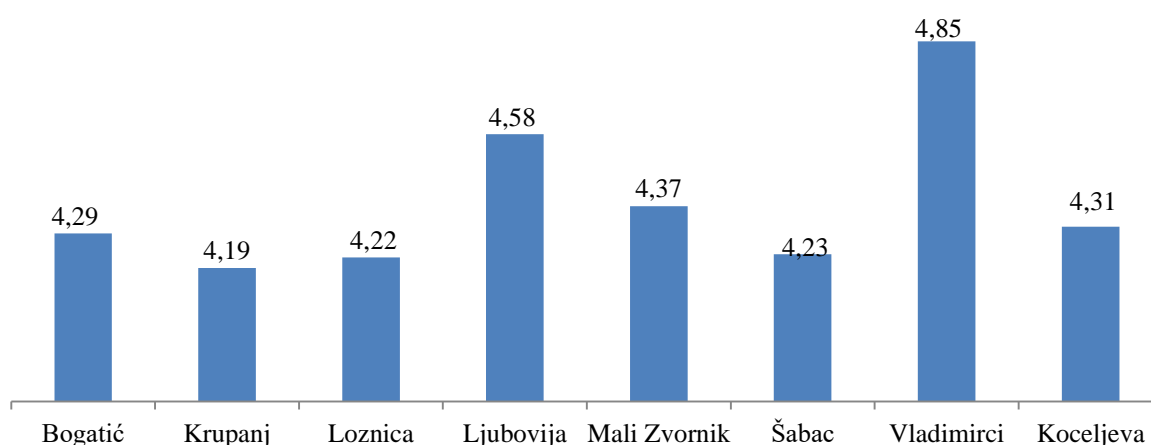
Najveći deo ispitanika u službama opšte medicine je veoma zadovoljan (52%) ili zadovoljan (32%) svim aspektima zdravstvene zaštite odraslog stanovništva. Nezadovoljnih je oko 3% a veoma nezadovoljnih 2% ispitanika.

Grafikon 14. Opšte zadovoljstvo korisnika službi opšte medicine u Mačvanskom okrugu



Najveći stepen zadovoljstva Službom opšte medicine iskazali su ispitanici u Domu zdravlja Vladimirci (prosečna ocena 4,58) a najniži u Domu zdravlja Krupanj (srednja ocena 4,19).

Grafikon 15. Prosečne ocene opšteg zadovoljstva Službom opšte medicine u Mačvanskom okrugu

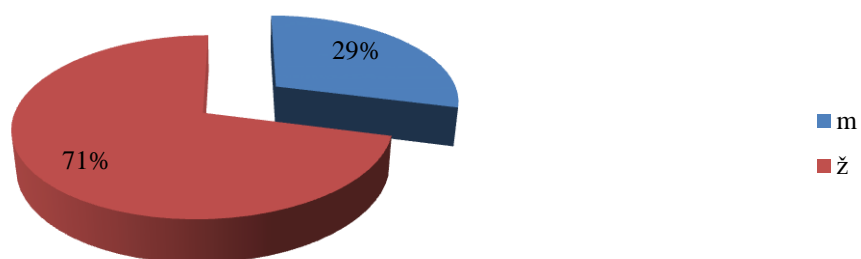


2. ZADOVOLJSTVO KORISNIKA RADOM SLUŽBE ZA ZDRAVSTVENU ZAŠTITU DECE

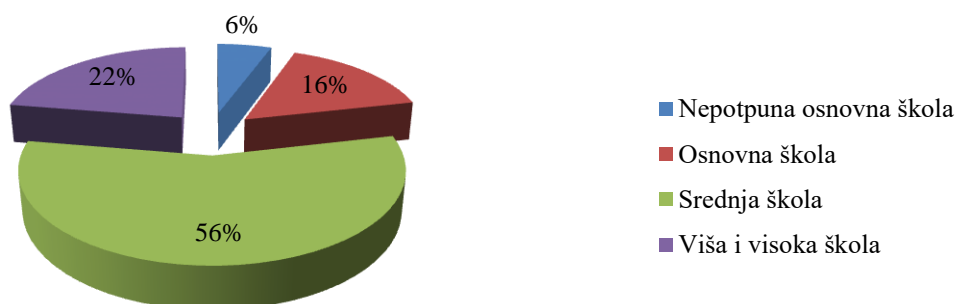
Pol, godine starosti, obrazovna struktura i materijalni status ispitanika

U istraživanju zadovoljstva korisnika 2025. godine u Mačvanskom okrugu učestvovalo je 335 korisnika službi za zdravstvenu zaštitu dece, 71% ženskog i 29% muškog pola. Najveći deo ispitanika završio je srednju školu (56%), 22% je završilo višu ili visoku školu. Sa završenom samo osnovnom školom je 16% dok je bez osnovnog školskog obrazovanja oko 6% ispitanika. Svoje materijalno stanje kao „dobro“ ocenio je najveći broj ispitanika (57%) a kao „osrednje“ 27% ispitanika. Lošeg materijalnog stanja je 4% ispitanika a veoma lošeg 2%. Veoma dobar materijalni status ima svaki deseti ispitanik.

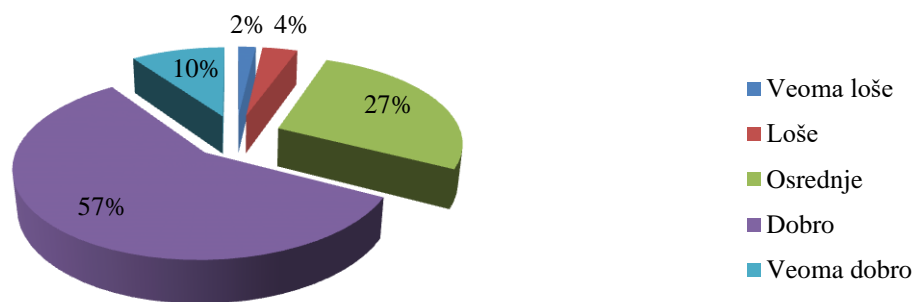
Grafikon 16. Polna struktura ispitanika



Grafikon 17. Obrazovna struktura ispitanika



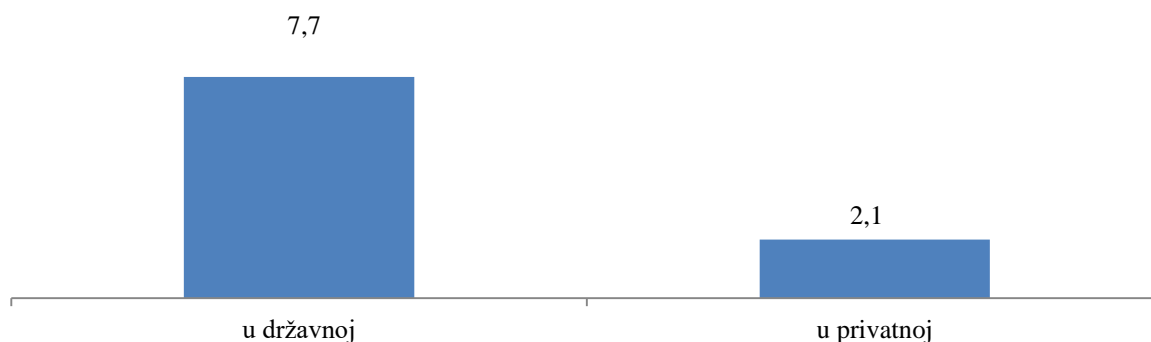
Grafikon 18. Materijalno stanje ispitanika



Korišćenje zdravstvene zaštite

Korisnici službi za zdravstvenu zaštitu dece u proseku skoro 8 puta godišnje posete izabranog pedijatra. Oko jedne trećine ispitanika posećuje i lekara u privatnoj praksi, prosečno 2 puta godišnje.

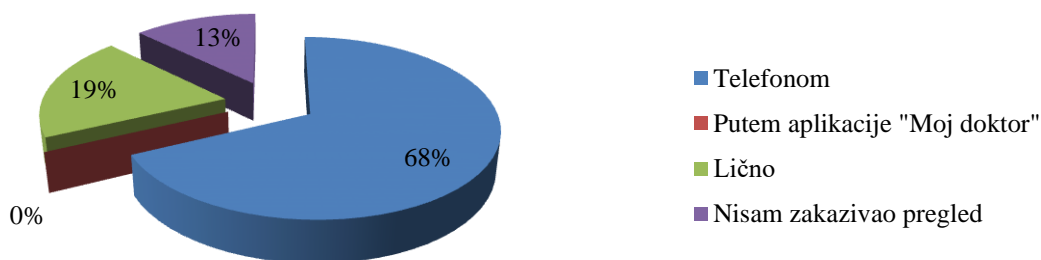
Grafikon 19. Korišćenje zdravstvene zaštite



Način zakazivanja lekarskih pregleda

Skoro 70% korisnika zdravstvene zaštite dece pregled kod izabranog lekara zakazuje telefonom a 19% lično. Bez zakazivanja na pregled kod izabranog lekara odlazi oko 13% ispitanika a putem aplikacije „Moj doktor“ nije bilo zakazanih pregleda.

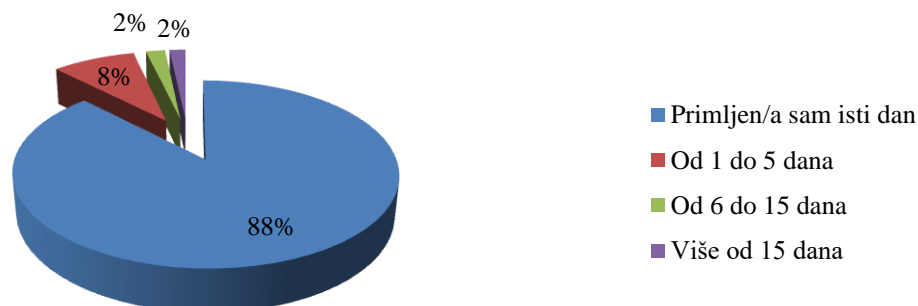
Grafikon 20. Način zakazivanja pregleda kod izabranog lekara



Dužina čekanja na lekarski pregled

Skoro 90% ispitanika na pregled kod izabranog lekara ne čeka već pregled obavi istog dana a 8% ispitanika čeka od 1-5 dana. Veoma retko (oko 2% korisnika) na pregled čeka od 6-15 i duže od 15 dana.

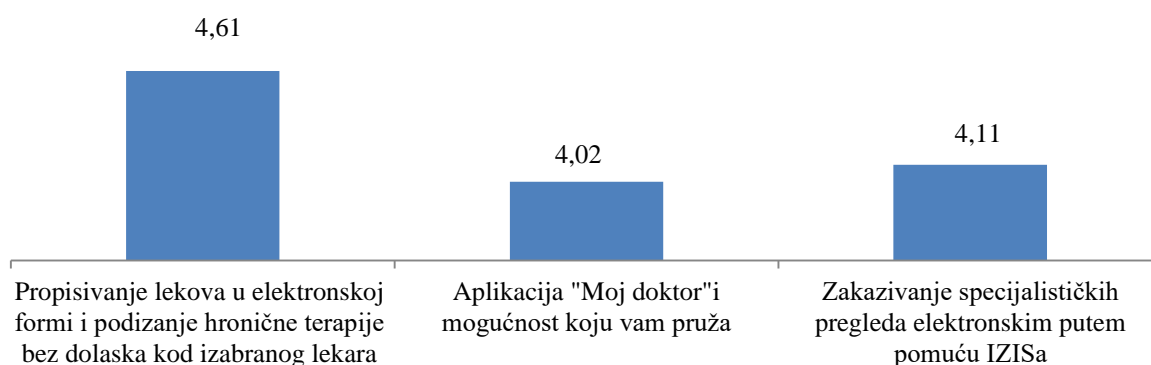
Grafikon 21. Dužina čekanja na današnji pregled



Informatizacija službe

Korisnici službi za zdravstvenu zaštitu dece su veoma zadovoljni mogućnostima koje pruža informacioni sistem. Mogućnost propisivanja lekova u elektronskoj formi i podizanje hronične terapije bez odlaska kod izabranog lekara ocenjeni su prosečnom ocenom 4,61. Zakazivanje specijalističkih pregleda elektronskim putem pomoću IZISa ocenjeno je prosečnom ocenom 4,11 a aplikacija „Moj doktor“ je ocenjena prosečnom ocenom 4,02.

Grafikon 22. Zadovoljstvo korisnika informatizacijom službe

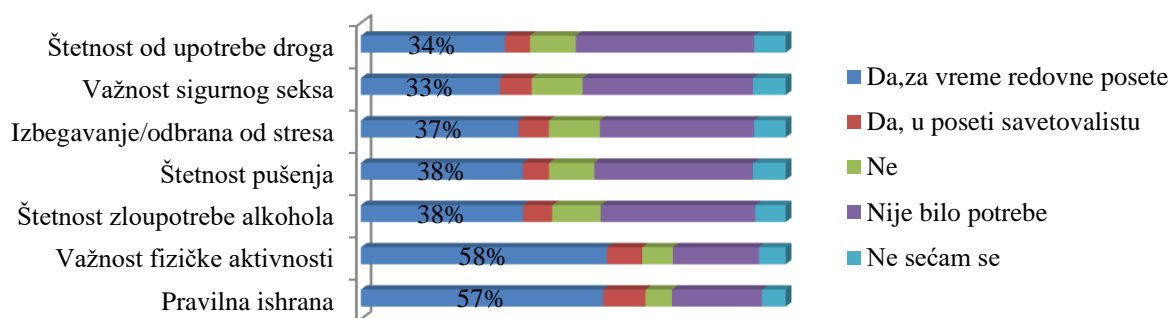


Zdravstveno vaspitni rad

Najzastupljeniji vid zdravstveno-vaspitnog rada izabranih pedijatara je savetovanje na temu pravilne ishrane (57% ispitanika je dobilo savet u vreme redovne posete) i važnosti fizičke aktivnosti (58% je dobilo savet u vreme redovne posete). Slede saveti o štetnosti pušenja, zloupotrebi alkohola i izbegavanju stresa (oko 38% je dobilo savet u vreme redovne posete) Najniži obuhvat zdravstveno-

vaspitim radom, shodno uzrastu, beleži se u oblasti savetovanja o važnosti sigurnog seksa (oko 33% u vreme redovne posete), i o štetnosti upotrebe droga (34%).

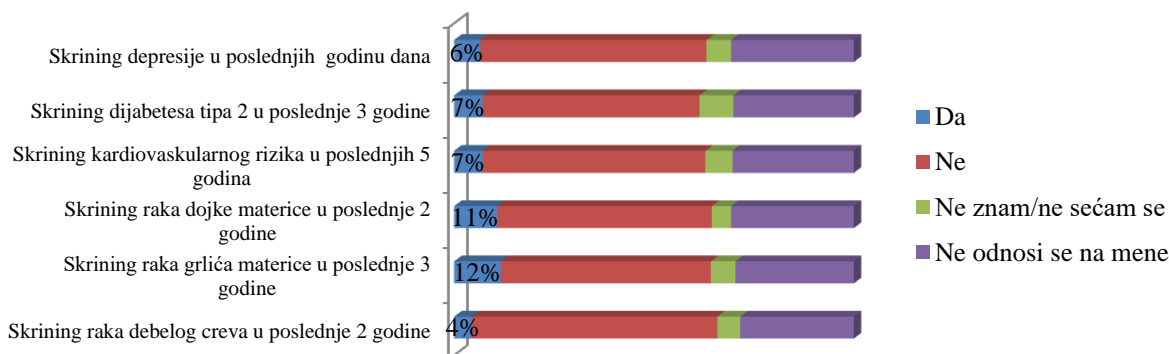
Grafikon 23. Da li izabrani lekar daje savete o sledećim temama?



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 7% ispitanika a skrining depresije svega 6% ispitanika. Trećina ispitanika smatra da se preporučeni skrining ne odnose na njih. Skrining raka grlića materice obavilo je oko 12% ispitanika, skrining raka dojke 11% a debelog creva 4% ispitanika.

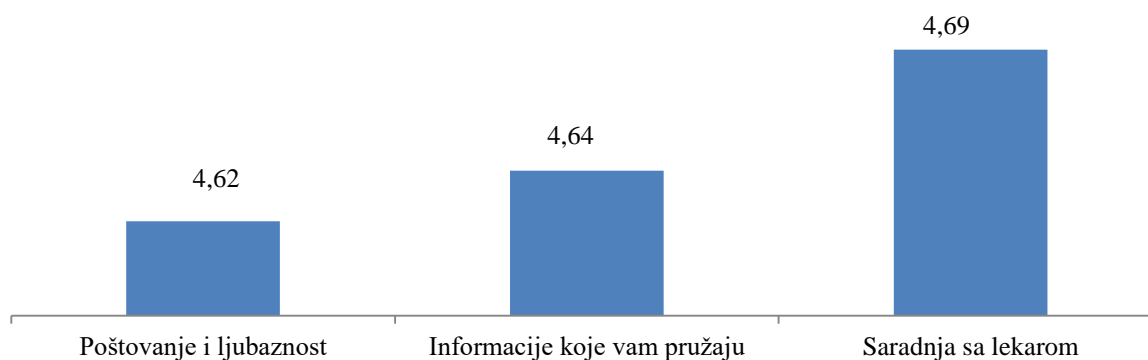
Grafikon 24. Da li ste obavili neki od sledećih skrining pregleda?



Zadovoljstvo radom medicinske sestre

Svi parametri zadovoljstva radom medicinskih sestara (poštovanje i ljubaznost, informacije koje pružaju i saradnja sa lekarom) ocenjeni su prosečnom ocenom višom od 4,6 a najveći stepen zadovoljstva izrazili su saradnjom medicinske sestre i lekara (prosečna ocena 4,69).

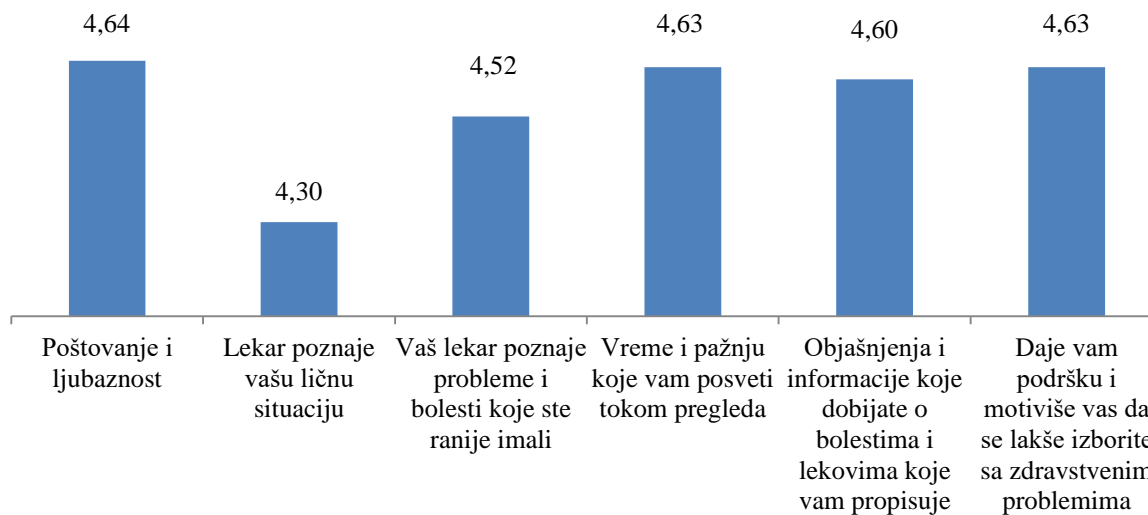
Grafikon 25. Zadovoljstvo korisnika radom medicinske sestre



Zadovoljstvo radom izabranog lekara

Skoro svi aspekti zadovoljstva korisnika radom izabranog lekara imaju visoke prosečne ocene (više od 4,6). Poznavanje lične situacije je nešto niže ocenjeno, prosečna ocena je 4,30.

Grafikon 26. Zadovoljstvo korisnika radom izabranog lekara



Zadovoljstvo uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite

Korisnici službe za zdravstvenu zaštitu dece najzadovoljniji su radnim vremenom ustanove (prosečna ocena 4,53) i mogućnošću pregleda u slučaju hitnosti (prosečna ocena 4,51). Najlošije ocenjeni aspekt je mogućnost parkinga ispred ustanove (prosečna ocena 3,40).

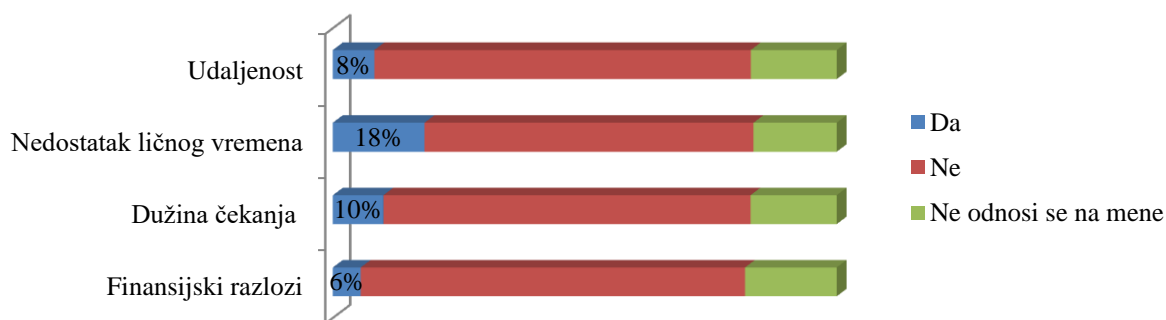
Grafikon 27. Zadovoljstvo korisnika uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite



Odlaganje lekarskog pregleda

Iako većina ispitanika nije bila u situaciji da odloži lekarski pregled ili da ne ode na pregled, 18% ispitanika navodi nedostatak ličnog vremena kao razlog odlaganja posete lekaru a svaki deseti ispitanik navodi dužinu čekanja kao razlog odlaganja posete. Finansijski razlozi dovode do odlaganja ili neodlaska kod lekara kod 6% ispitanika a udaljenost kod 8% ispitanika .

Grafikon 28. Odlaganje ili neodlazak na pregled kod izabranog lekara



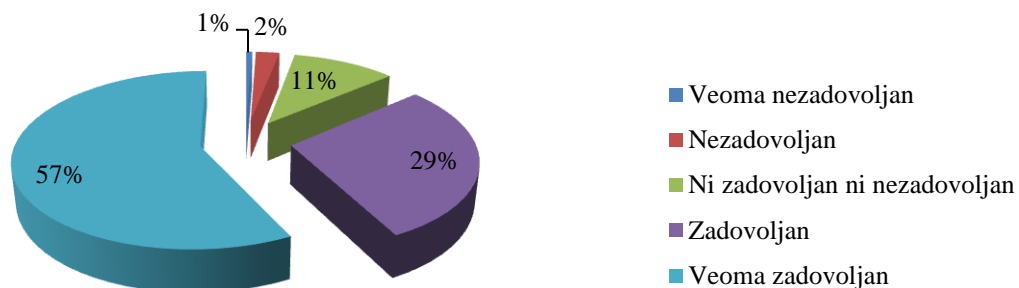
Samoprocena zdravstvenog stanja

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 4,33.

Ukupno zadovoljstvo Službom za zdravstvenu zaštitu dece

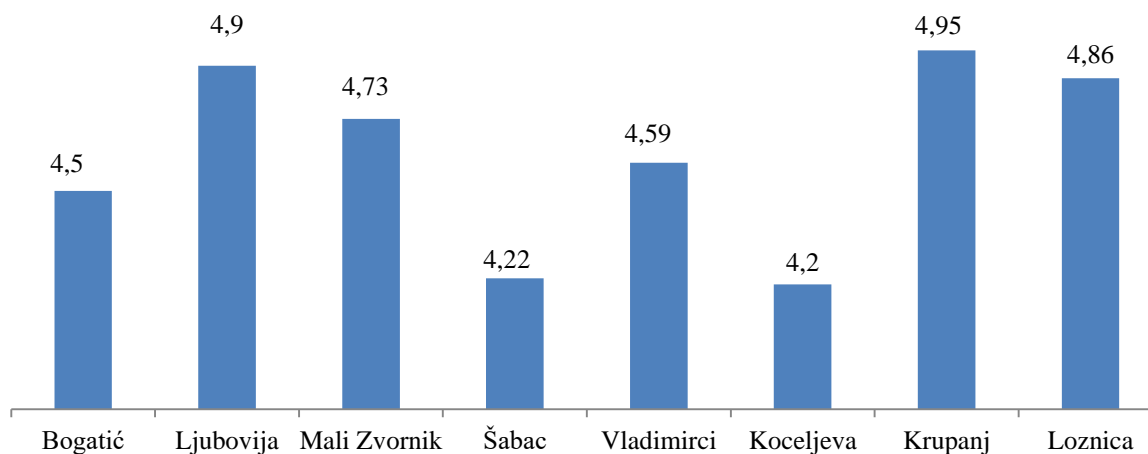
Veoma zadovoljnih korisnika službe za zdravstvenu zaštitu dece je 57% a zadovoljnih 29%. Svaki osmi ispitanik se izjašnjava kao „ni zadovoljan ni nezadovoljan“. Nezadovoljnih korisnika je oko 2% a 1% se izjasnilo kao „veoma nezadovoljan“.

Grafikon 29. 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 Krupanj sa prosečnom ocenom 4,95 a najniži korisnici Službe za zdravstvenu zaštitu dece u Domu zdravlja Koceljeva i Domu zdravlja Šabac (prosečna ocena 4,2).

Grafikon 30. Prosečne ocene opšteg zadovoljstva korisnika službi za zdravstvenu zaštitu dece u Mačvanskom okrugu

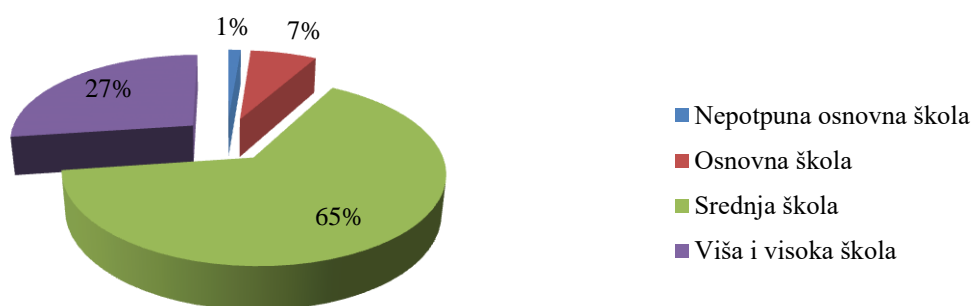


3. ZADOVOLJSTVO KORISNIKA RADOM SLUŽBE ZA ZDRAVSTVENU ZAŠTITU ŽENA

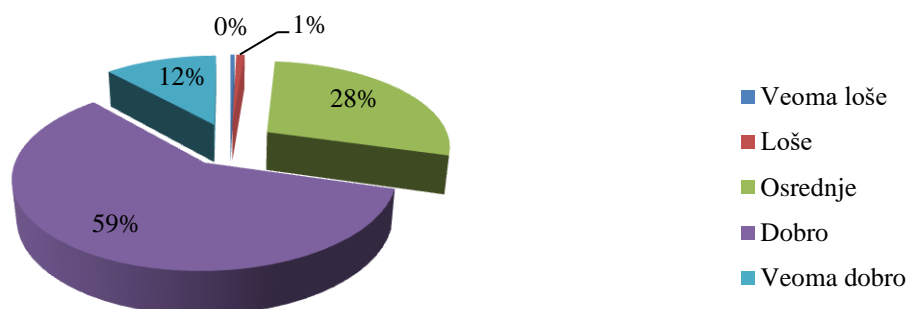
Godine starosti, obrazovna struktura i materijalni status ispitanika

U istraživanju zadovoljstva korisnica službi za zdravstvenu zaštitu žena 2025. godine učestvovala su 304 žene. Prosečna starost ispitanica je 39 godina. Najveći deo ispitanica završilo je srednju školu (65%) a višu ili visoku 27%. Sa završenom osnovnom školom je 7% ispitanica a bez završene osnovne škole je 1%. Više od polovine ispitanica svoje materijalno stanje ocenjuje kao „dobro“ (59%) a 28% kao „osrednje“. Svaka osma ispitanica je veoma zadovoljna materijalnim statusom. Da je materijalni status loš smatra 1% dok se ni jedna ispitanica nije izjasnila da je materijalno stanje veoma loše.

Grafikon 31. Obrazovna struktura ispitanika



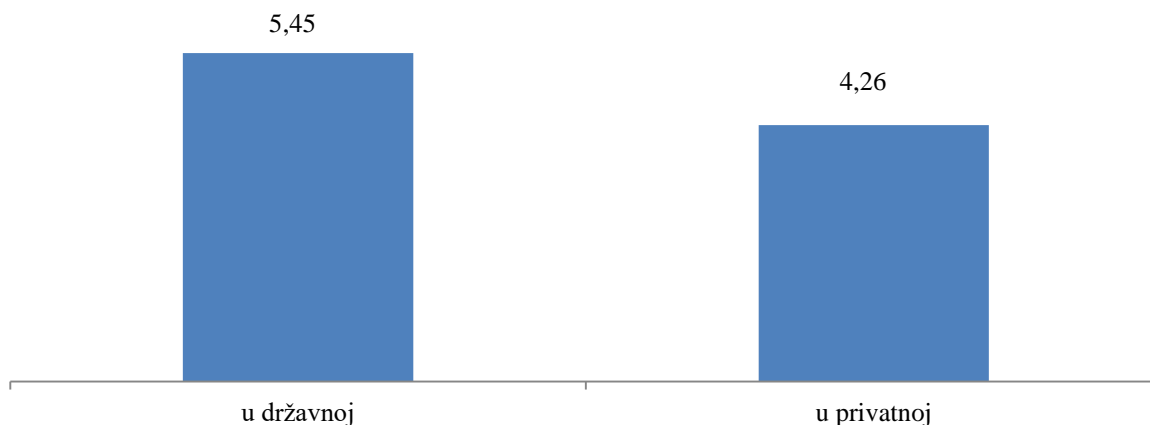
Grafikon 32. Materijalno stanje ispitanika



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.

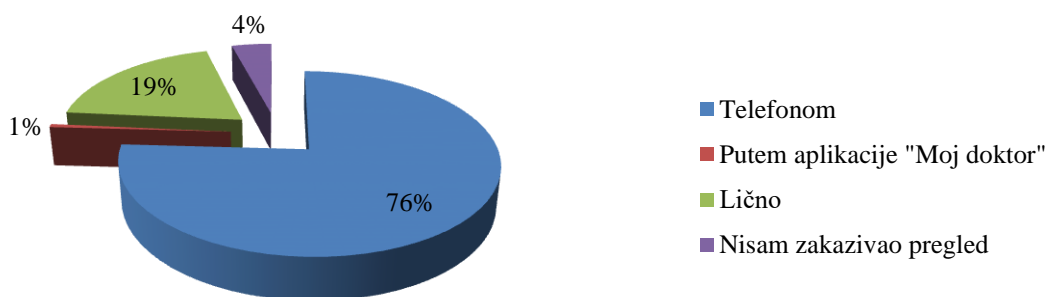
Grafikon 33. Korišćenje zdravstvene zaštite



Način zakazivanja lekarskih pregleda

Najčešći način zakazivanja pregleda kod izabranog lekara je telefonom (76%), a 19% korisnica zakazuje pregled lično. Na lekarski pregled bez zakazivanja dolazi 4% ispitanica dok je aplikaciju „Moj doktor“ za zakazivanje pregleda koristilo 1% ispitanica.

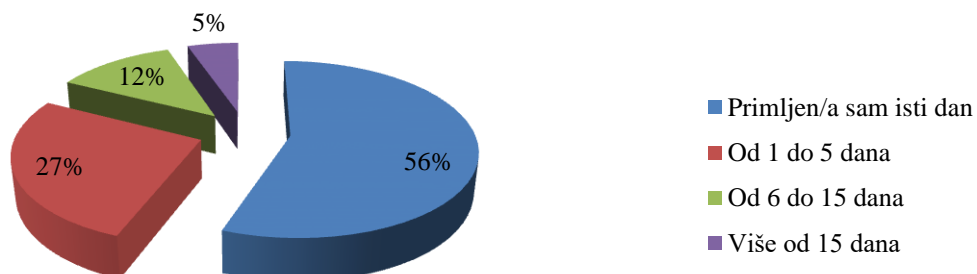
Grafikon 34. Način zakazivanja pregleda kod izabranog lekara



Dužina čekanja na lekarski pregled

Najveći deo ispitanica u službama za zdravstvenu zaštitu žena obavi lekarski pregled istog dana (56%) a 27% korisnica čeka 1-5 dana. Od 6-15 dana čeka 12% korisnica a duže od 15 dana čeka manje od 5% korisnica.

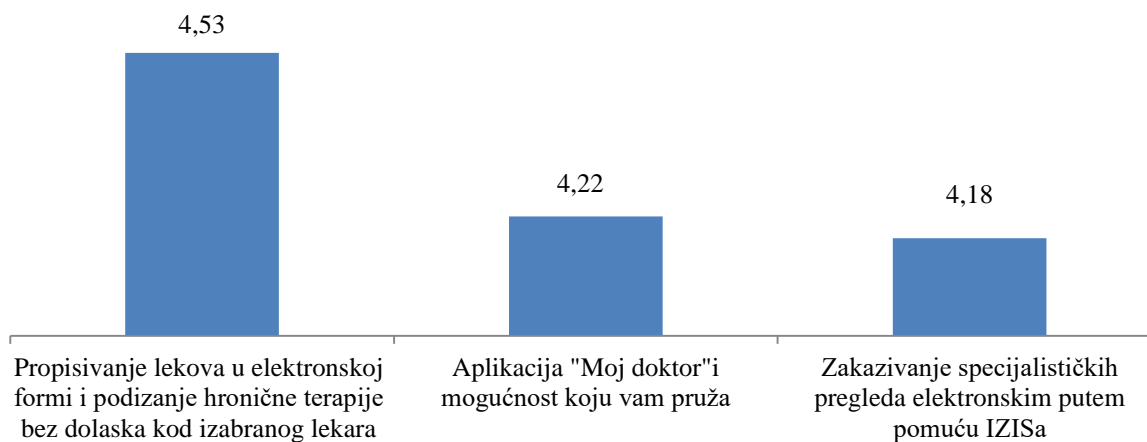
Grafikon 35. Dužina čekanja na današnji pregled



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 4,53). Aplikacija „Moj doktor“ je ocenjena prosečnom ocenom 4,22 a zakazivanje specijalističkih pregleda elektronskim putem je ocenjeno prosečnom ocenom 4,18.

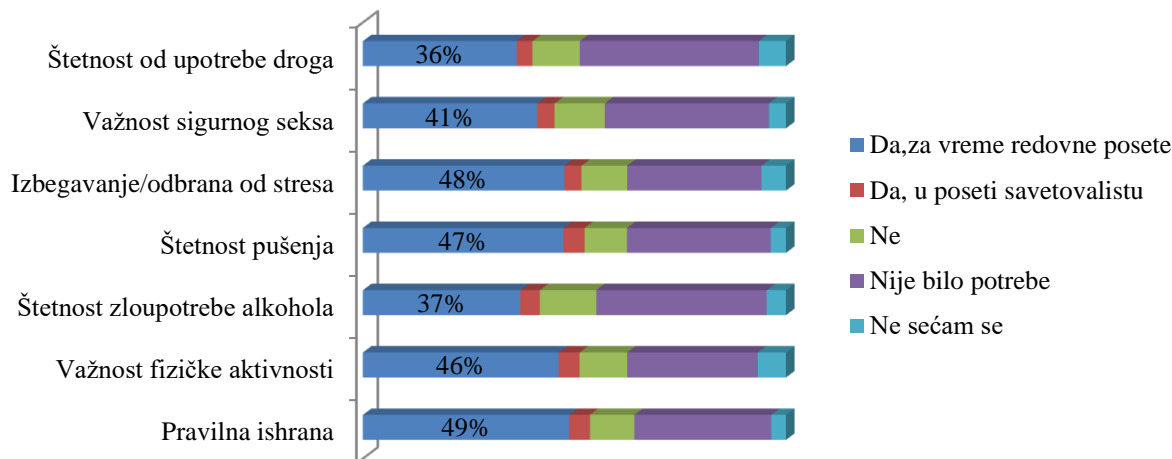
Grafikon 36. Zadovoljstvo korisnika informatizacijom službe



Zdravstveno vaspitni rad

U vreme redovne posete najviše saveta je dato u vezi pravilne ishrane (49%), izbegavanju/odbrani od stresa (48%), štetnosti pušenja (47%), važnosti fizičke aktivnosti (46%). Savet o važnosti sigurnog seksa dobilo je 41%, zloupotrebi alkohola 37% a o zloupotrebi droga 36% ispitanica.

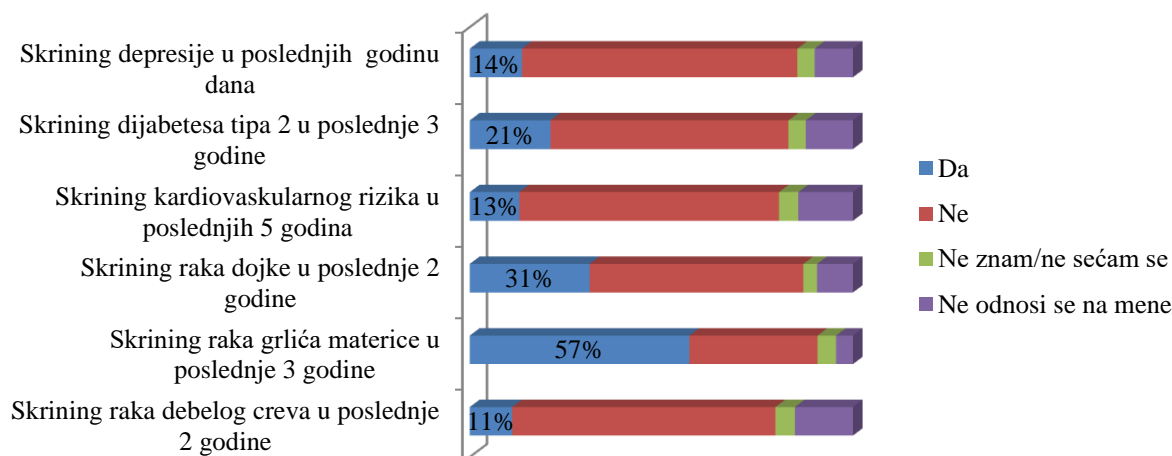
Grafikon 37. Da li izabrani lekar daje savete o sledećim temama?



Skrining pregledi

U službama za zdravstvenu zaštitu žena više od polovine (57%) ispitanica obavilo je skrining na rak grlića materice a skrining na rak dojke oko trećine ispitanica. Skrining na dijabetes tip 2 uradilo je oko 21%, skrining kardiovaskularnog rizika sproveden je kod 13% a depresije kod 14% ispitanica. Skrining raka debelog creva uradilo je 11% anketiranih žena.

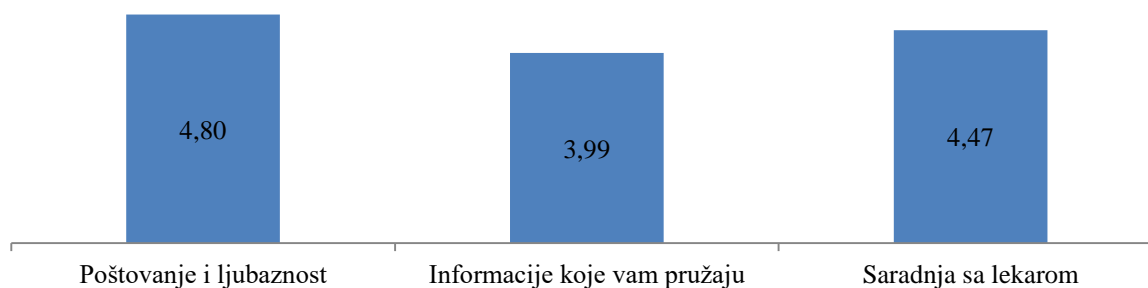
Grafikon 38. Da li ste obavili neki od sledećih skrining pregleda?



Zadovoljstvo radom medicinske sestre

Korisnice službi za zdravstvenu zaštitu žena najzadovoljnije su ljubaznošću i poštovanjem od strane medicinskih sestara (prosečna ocena 4,80) a najmanje su zadovoljne informacijama koje im pružaju medicinske sestre (prosečna ocena 3,99).

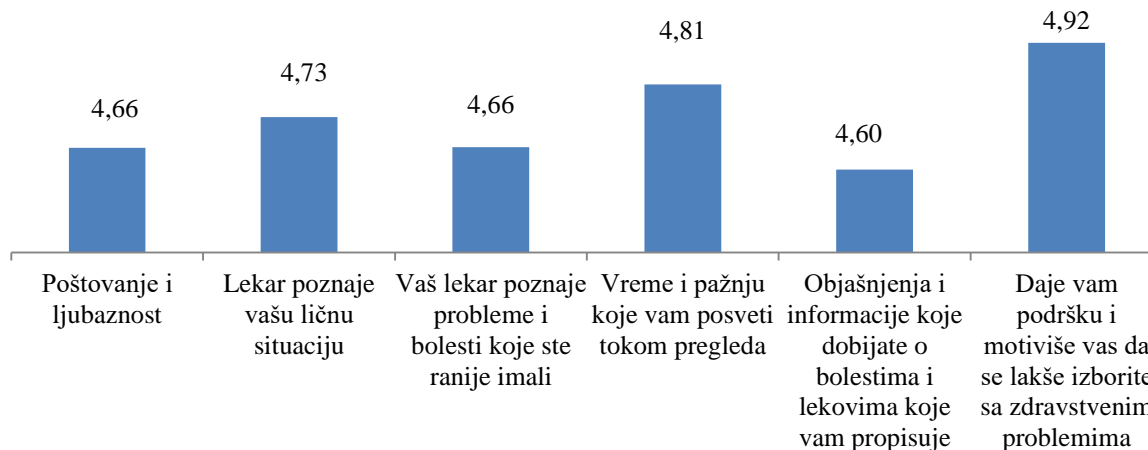
Grafikon 39. Zadovoljstvo korisnika radom medicinske sestre



Zadovoljstvo radom izabranog lekara

Podrška i motivacija koju izabrani ginekolog pruža je najbolje ocenjeni aspekt sa prosečnom ocenom 4,92 a objašnjenja i informacije u vezi bolesti i terapije su najlošije ocenjeni aspekt zadovoljstva izabranim lekarom (prosečna ocena 4,60).

Grafikon 40. Zadovoljstvo korisnika radom izabranog lekara



Zadovoljstvo uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite

Korisnice službi za zdravstvenu zaštitu žena najzadovoljnije su radnim vremenom ustanove (prosečna ocena 4,71). Najniže ocenjeni aspekt je, kao i u svim ostalim službama, dostupnost parkinga ispred ustanove (prosečna ocena 3,52).

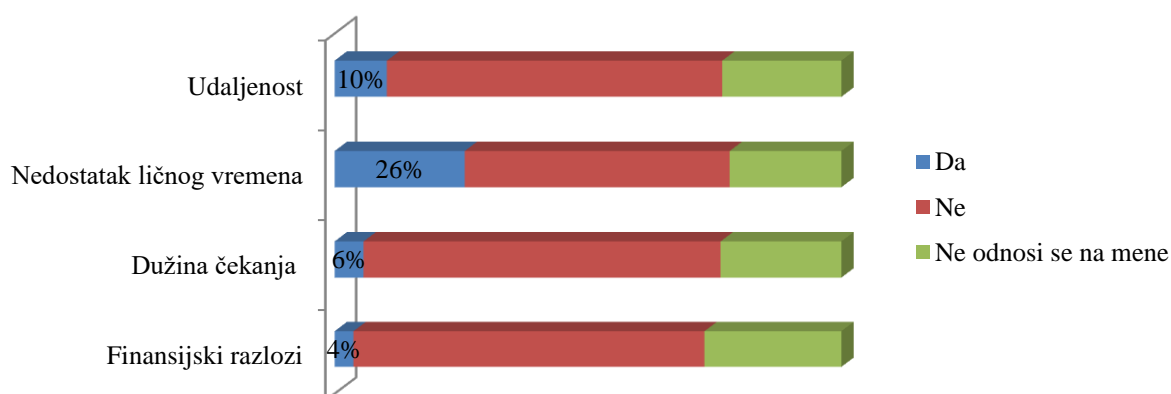
Grafikon 41. Zadovoljstvo korisnika uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite



Odlaganje lekarskog pregleda

Zbog nedostatka ličnog vremena 26% ispitanica je odložilo posete izabranom ginekologu, dok su svi ostali razlozi poput udaljenosti, dužine čekanja i finansijski razlozi zastupljeni od 4% do 10% slučajeva.

Grafikon 42. Odlaganje ili neodlazak na pregled kod izabranog lekara



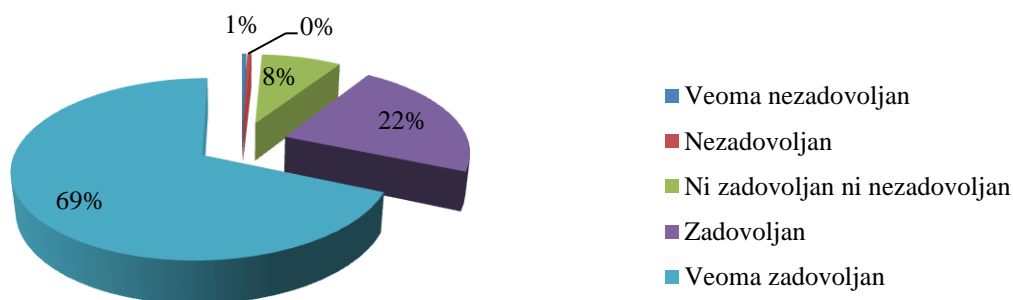
Samoprocena zdravstvenog stanja

Korisnice službi za zdravstvenu zaštitu žena uglavnom su veoma zadovoljne svojim zdravljem. Prosečna ocena na nivou Mačvanskog okruga je 4,24.

Ukupno zadovoljstvo Službom za zdravstvenu zaštitu žena

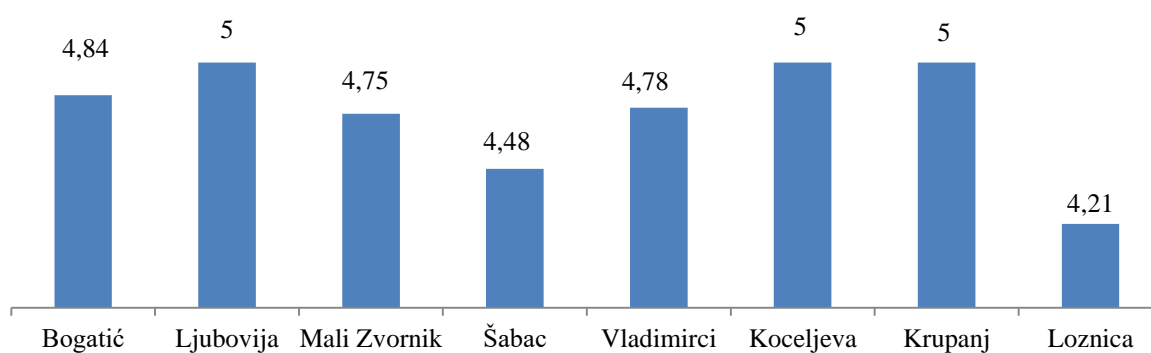
Najveći deo ispitanica je veoma zadovoljan službama za zdravstvenu zaštitu žena (69%) a 22% je zadovoljno. Kao „ni zadovoljna ni nezadovoljna“ izjasnilo se 8% ispitanica a nezadovoljnih je 1%. Kao „veoma nezadovoljna“ nije se izjasnila ni jedna ispitanica.

Grafikon 43. Opšte zadovoljstvo korisnika službi za zdravstvenu zaštitu žena u Mačvanskom okrugu



Službom za zdravstvenu zaštitu žena najzadovoljnije su ispitanice u domovima zdravlja Ljubovija, Koceljeva i Krupanj (prosečne ocene 5) a najmanje su zadovoljne u Domu zdravlja Loznica (prosečna ocena 4,21).

Grafikon 44. Prosečne ocene opšteg zadovoljstva korisnica službi za zdravstvenu zaštitu žena u Mačvanskom okrugu

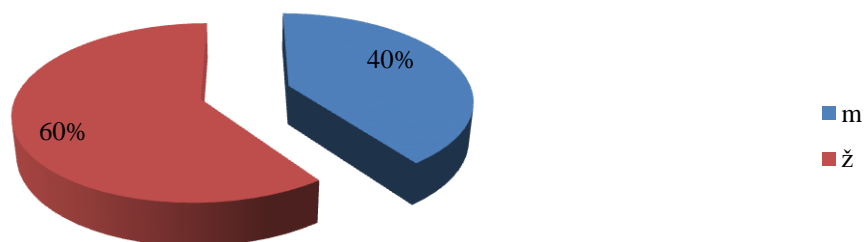


4. ZADOVOLJSTVO KORISNIKA STOMATOLOŠKOM ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM

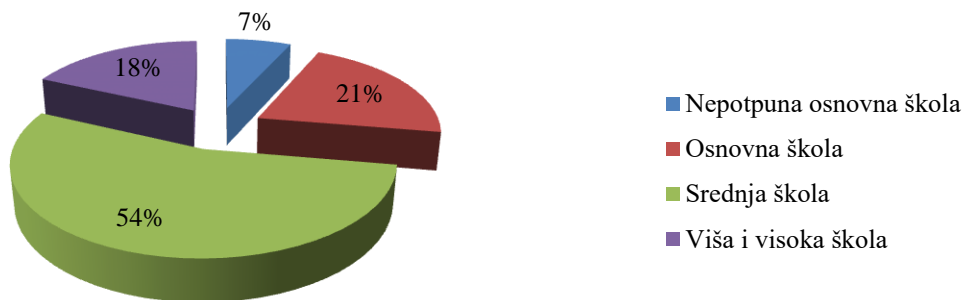
Pol, godine starosti, obrazovna struktura i materijalni status ispitanika

Istraživanjem zadovoljstva korisnika službi stomatologije obuhvaćeno je 380 ispitanika, 60% muškog i 40% ženskog pola. Prosečna starost ispitanika je 27 godina. Više od polovine ispitanika završilo je srednju školu (54%) a sa višom ili visokom školom je 18 % ispitanika. Samo osnovnu školu završilo je 21% a bez osnovne škole je oko 7% ispitanika. Da je materijalni status dobar smatra 51% ispitanika a materijalni status kao „osrednji“ ocenjuje 26% ispitanika. Veoma dobrog materijalnog statusa je 20% ispitanika. Materijalni status kao „loš“ ocenilo je 2% anketiranih korisnika a kao „veoma loš“ oko 1%.

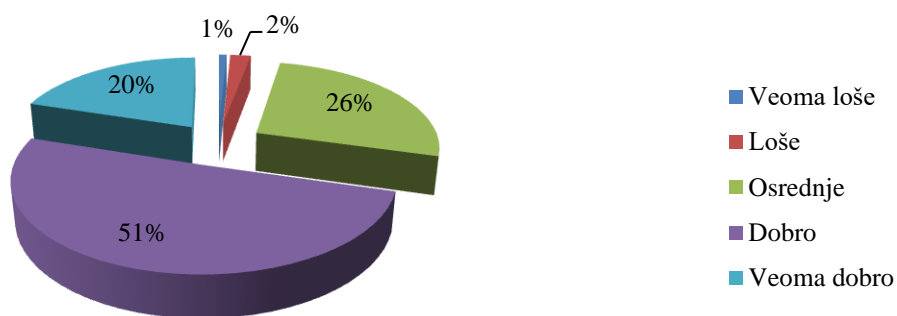
Grafikon 45. Polna struktura korisnika službe stomatologije



Grafikon 46. Obrazovna struktura ispitanika



Grafikon 47. Materijalno stanje ispitanika

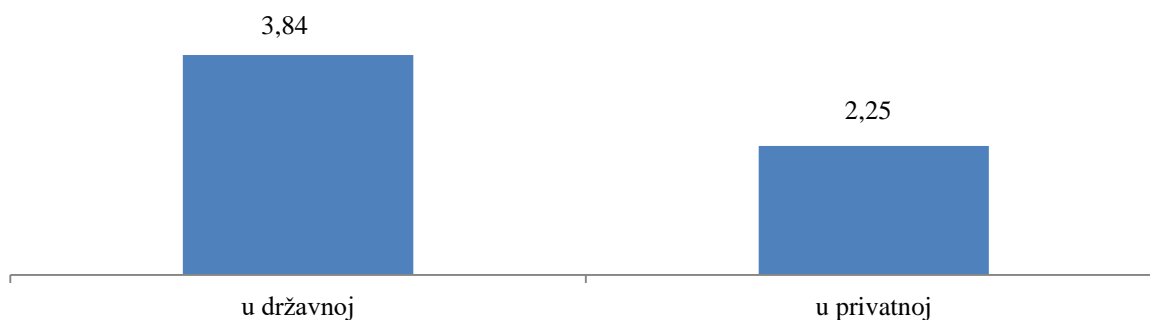


Zakazivanje poseta kod stomatologa uglavnom se zakazuje telefonom (55%) ili lično (34%). Oko 10% anketiranih korisnika na pregled dolazi bez zakazivanja a aplikaciju „Moj doktor“ koristi manje od 1% korisnika.

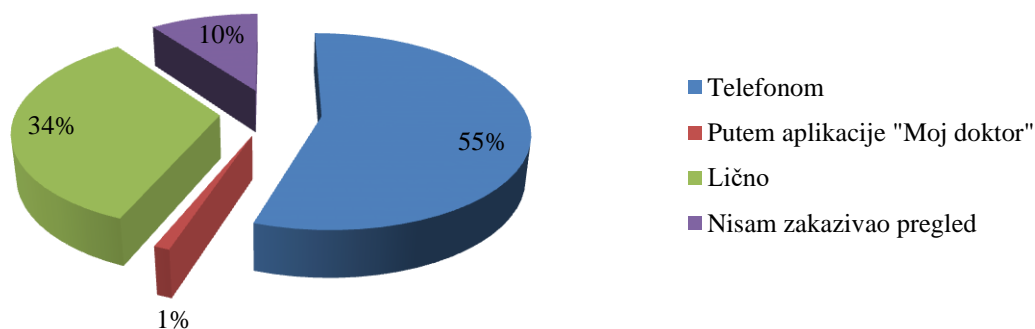
Korišćenje zdravstvene zaštite

Ispitanici u službama stomatološke zdravstvene zaštite godišnje ostvare prosečno 4 posete. Svaki sedmi korisnik posećuje i stomatologa u privatnoj praksi, prosečno 2 puta godišnje.

Grafikon 48. Korišćenje zdravstvene zaštite



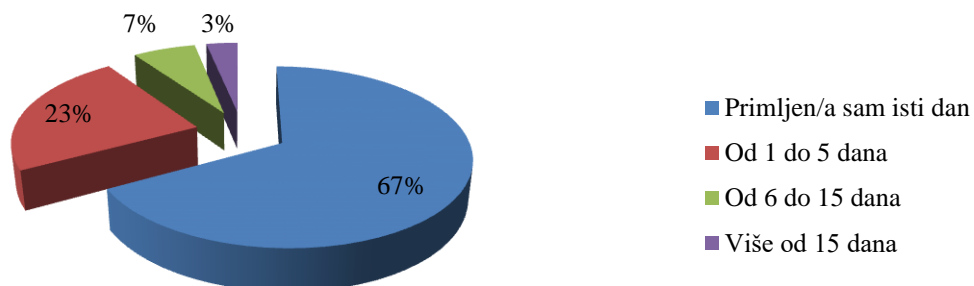
Grafikon 49. Način zakazivanja



Dužina čekanja na lekarski pregled

Najveći deo ispitanika na pregled kod izabranog stomatologa se prima isti dan (67%) dok četvrtina korisnika čeka 1-5 dana. Od 6-15 dana čeka oko 7% ispitanika a duže od 15 dana čeka 3% ispitanika.

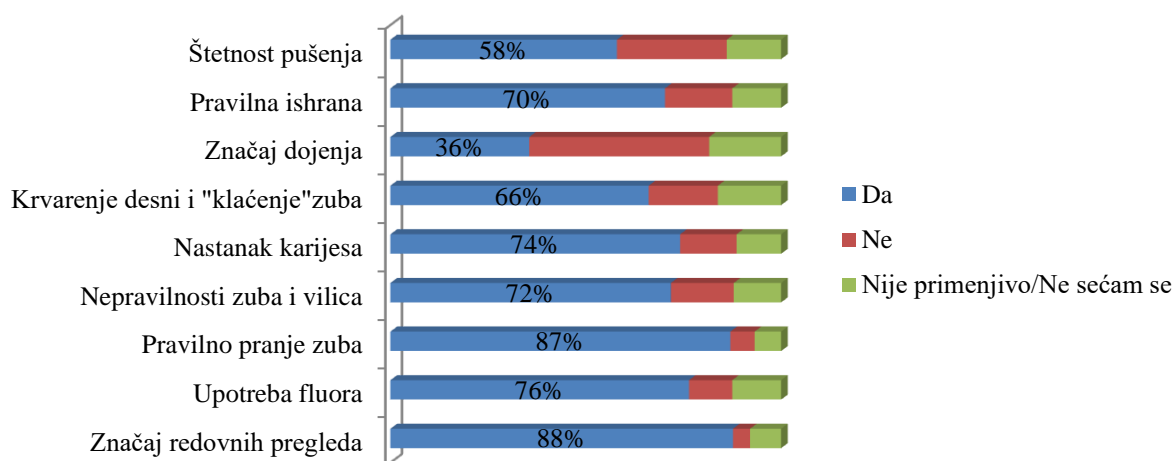
Grafikon 50. Dužina čekanja na današnji pregled



Zdravstveno vaspitni rad

O značaju redovnih pregleda 88% ispitanika je dobilo savet, o pravilnom pranju zuba 87%, upotrebi fluora 76%, nastanku karijesa 74%, o nepravilnosti zuba i vilice (72%), značaju pravilne ishrane 70%, krvarenju desni i klaćenju zuba 66%, o štetnosti pušenja 58%, o značaju dojenja 36%.

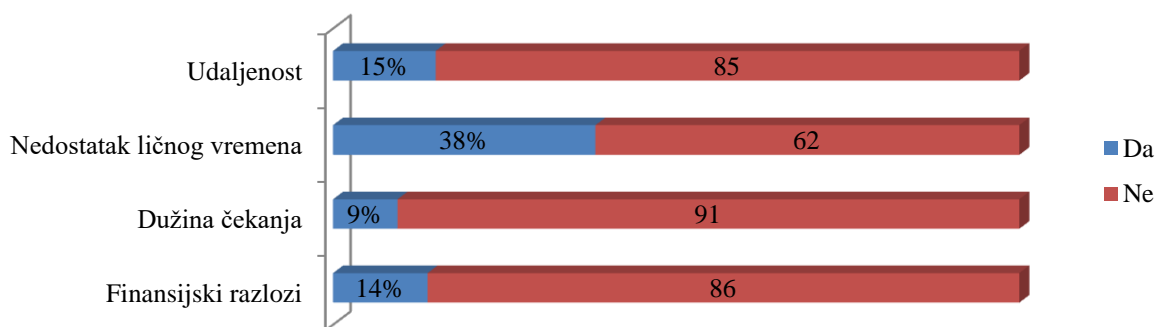
Grafikon 51. Da li stomatolog daje savete o sledećim temama?



Odlaganje lekarskog pregleda

Najčešći razlog odlaganja ili neodlaska na pregled kod izabranog stomatologa je nedostatak ličnog vremena (38%). Udaljenost kao razlog odlaganja posete navodi 15% anketiranih a 14% anketiranih neodlazak stomatologu pripisuje finansijskim razlozima. Oko 9% ispitanika odlaže posetu stomatologu zbog dužine čekanja.

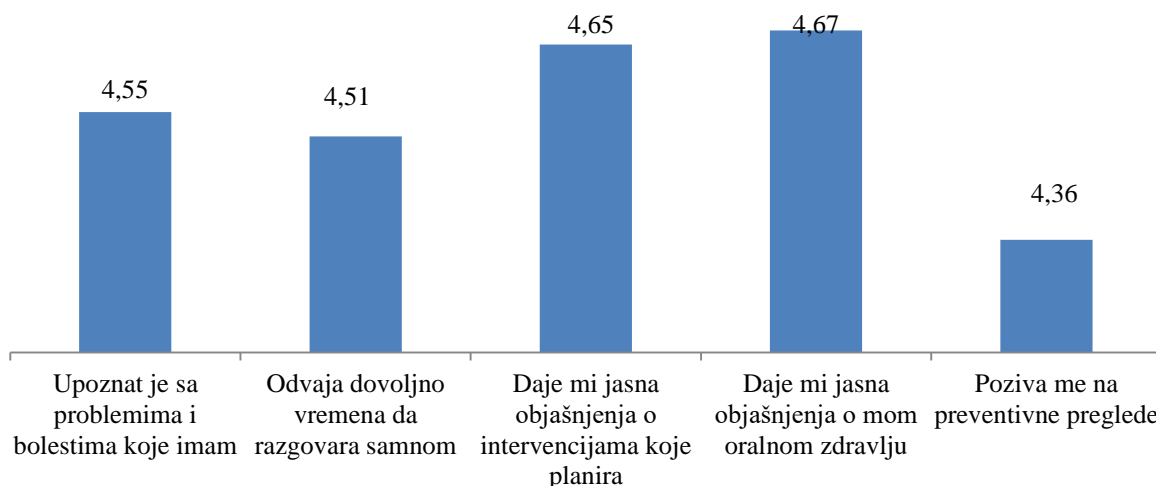
Grafikon 52. Odlaganje ili neodlazak na prgled kod izabranog stomatologa



Zadovoljstvo radom izabranog stomatologa

Svi aspekti zadovoljstva korisnika radom izabranog stomatologa su ocenjeni prosečnom ocenom višom od 4,5. Izuzetak je zadovoljstvo pozivanjem na preventivne preglede koje je ocenjeno prosečnom ocenom 4,36.

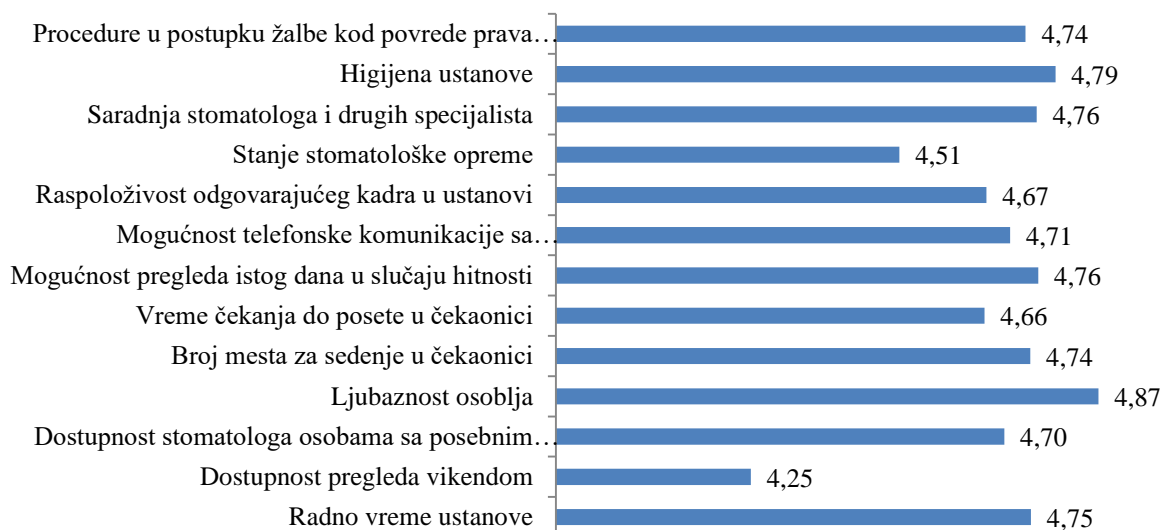
Grafikon 53. Zadovoljstvo radom izabranog stomatologa



Zadovoljstvo uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite

Najlošije ocenjeni aspekt zadovoljstva uslugama i organizacijom stomatoloških službi je dostupnost pregleda vikendom (prosečna ocena 4,13). Korisnici su najzadovoljniji ljubaznošću osoblja (prosečna ocena 4,87).

Grafikon 54. Zadovoljstvo uslugama i organizacijom rada stomatoloških službi



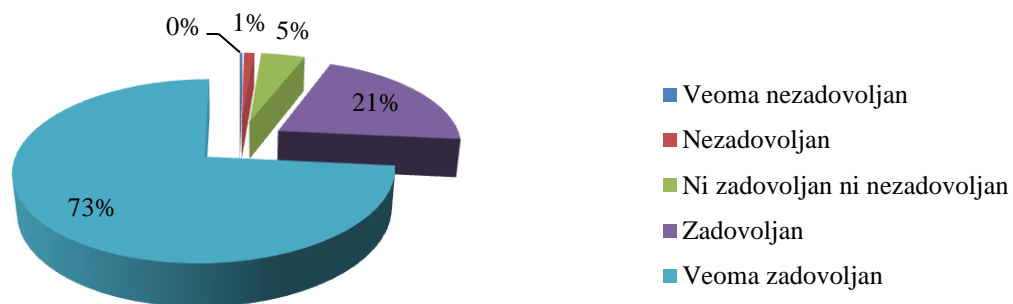
Samoprocena oralnog zdravlja

Najveći deo anketiranih korisnika službi za stomatološku zdravstvenu zaštitu svoje oralno zdravlje ocenjuje kao veoma dobro sa prosečnom ocenom 4,40.

Ukupno zadovoljstvo Službom stomatološke zdravstvene zaštite

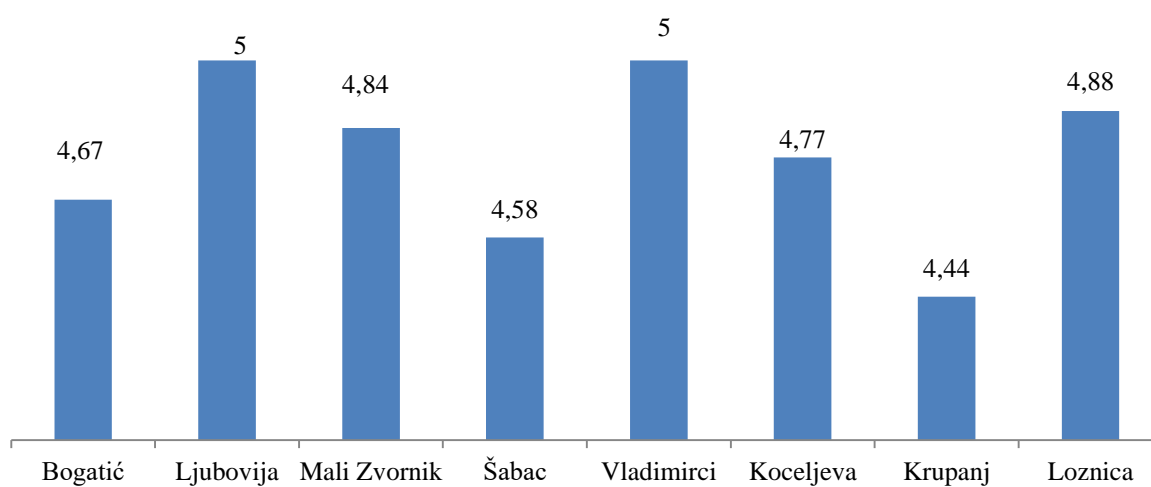
Skoro tri četvrtine ispitanika opšte zadovoljstvo stomatološkom službom ocenilo je maksimalnom ocenom (5-„veoma zadovoljan“) dok je petina „zadovoljna“. Kao „ni zadovoljan ni nezadovoljan“ izjasnilo se 5% ispitanika a nezadovoljnih je oko 1%. Ni jedan ispitanik se nije izjasnio kao „veoma nezadovoljan“

Grafikon 55. Opšte zadovoljstvo stomatološkim službama u Mačvanskom okrugu



Najviši stepen opšteg zadovoljstva izrazili su ispitanici u Domu zdravlja Ljubovija i Vladimirci (prosečna ocena 5) a najniži u Domu zdravlja Krupanj (prosečna ocena 4,44).

Grafikon 56. Prosečne ocene opšteg zadovoljstva stomatološkim službama u Mačvanskom okrugu

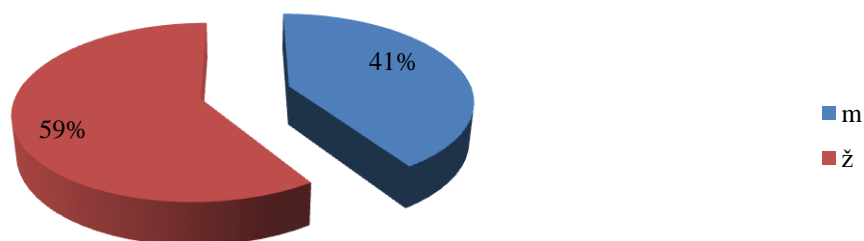


5. ZADOVOLJSTVO BOLNIČKIM LEČENJEM

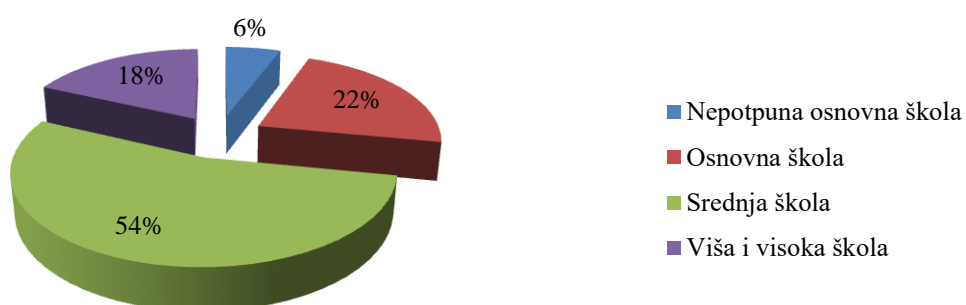
Pol, godine starosti, obrazovna struktura i materijalni status ispitanika

U istraživanju zadovoljstva korisnika bolničkim lečenjem 2025. godine učestvovalo je 412 ispitanika 41% muškaraca i 59% žena. Prosečna starost ispitanika je 58 godina. Više od polovine ispitanika (54%) je završilo srednju školu a 18% višu ili visoku. Samo osnovnu školu završilo je 22% bolnički lečenih ispitanika a bez završene osnovne škole 6% ispitanika. Materijalno stanje najveći deo ispitanika ocenjuje kao „dobro“ (52%) ili „osrednje“ (28%). Veoma zadovoljnih svojim materijalnim statusom je 15% ispitanika a 4% ocenjuje kao „loš“. Da je veoma lošeg materijalnog stanja smatra oko 1% bolnički lečenih pacijenata koji su učestvovali u istraživanju.

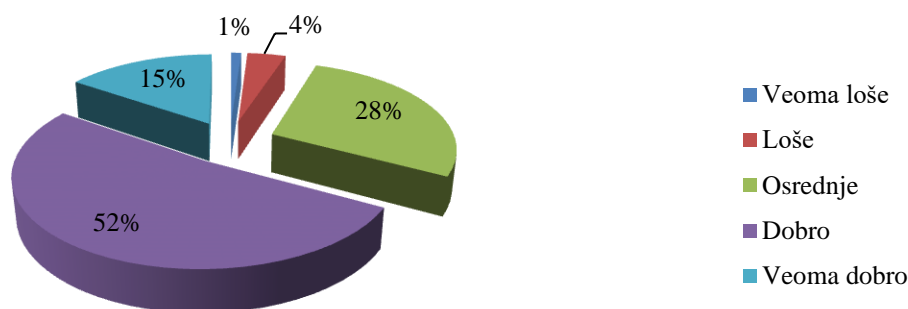
Grafikon 57. Polna struktura korisnika bolničkog lečenja



Grafikon 58. Obrazovna struktura korisnika bolničkog lečenja



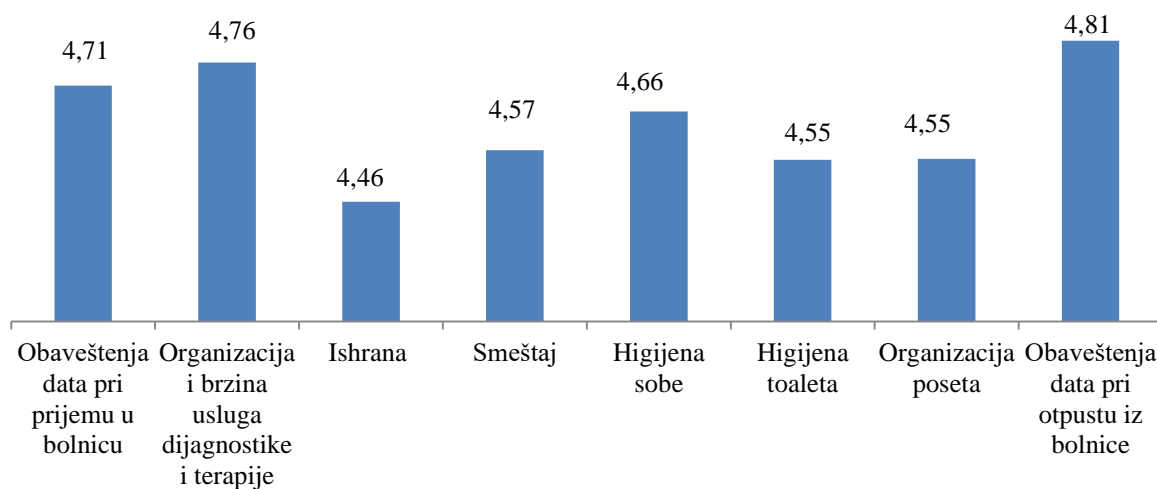
Grafikon 59. Materijalni status korisnika bolničkog lečenja



Zadovoljstvo uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite tokom bolničkog lečenja

Bolnički lečeni pacijenti najzadovoljniji su obaveštenjima koja dobijaju pri otpustu iz bolnice (prosečna ocena 4,81) kao i organizacijom i brzinom usluga dijagnostike i terapije (prosečne ocene 4,76). Nešto niži stepen zadovoljstva odnosi se na ishranu (prosečne ocene 4,46), higijenu toaleta (4,55), organizaciju poseta (4,55) i smeštaj (prosečne ocene 4,57).

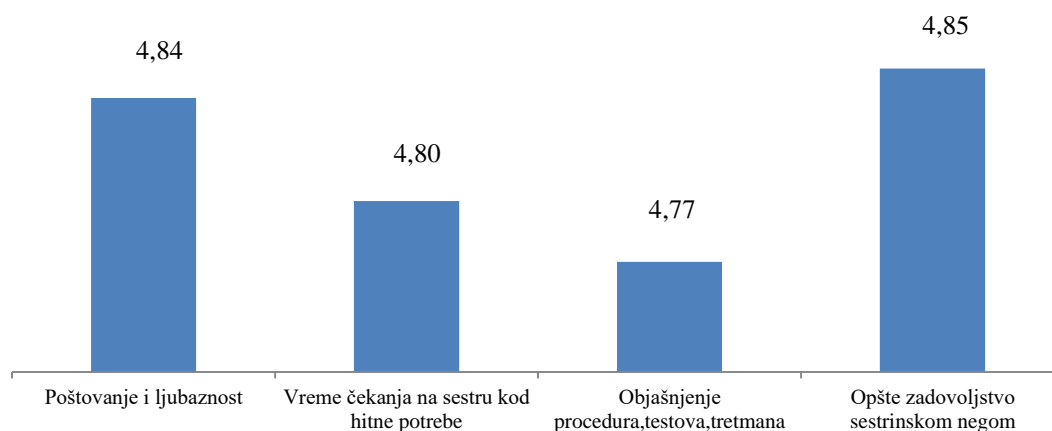
Grafikon 60. Zadovoljstvo uslugama i organizacijom zdravstvene zaštite tokom bolničkog lečenja



Zadovoljstvo uslugama sestrinske nege

Svi pokazatelji zadovoljstva uslugama sestrinske nege ocenjeni su prosečnom ocenom većom od 4,8 (izuzev objašnjenja procedura, testova i tretmana koji su ocenjeni prosečnom ocenom 4,77).

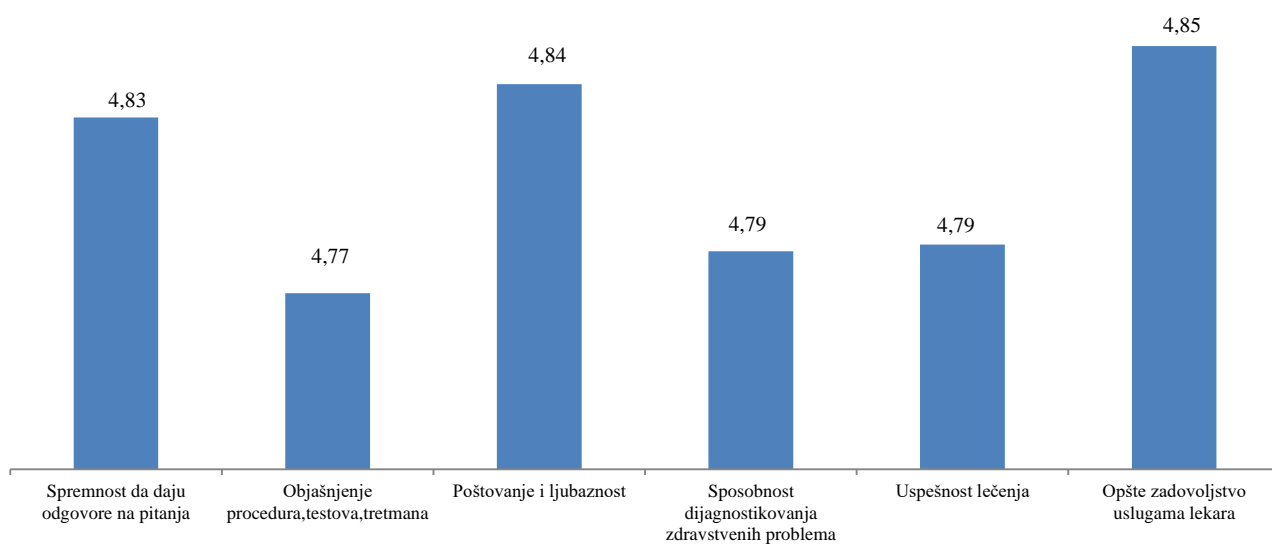
Grafikon 61. Zadovoljstvo uslugama sestriinske nege



Zadovoljstvo uslugama lekara

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

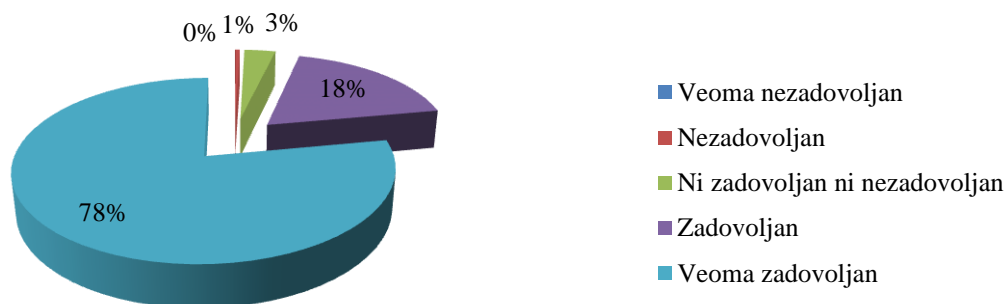
Grafikon 62. Zadovoljstvo uslugama lekara



Ukupno zadovoljstvo bolničkim lečenjem

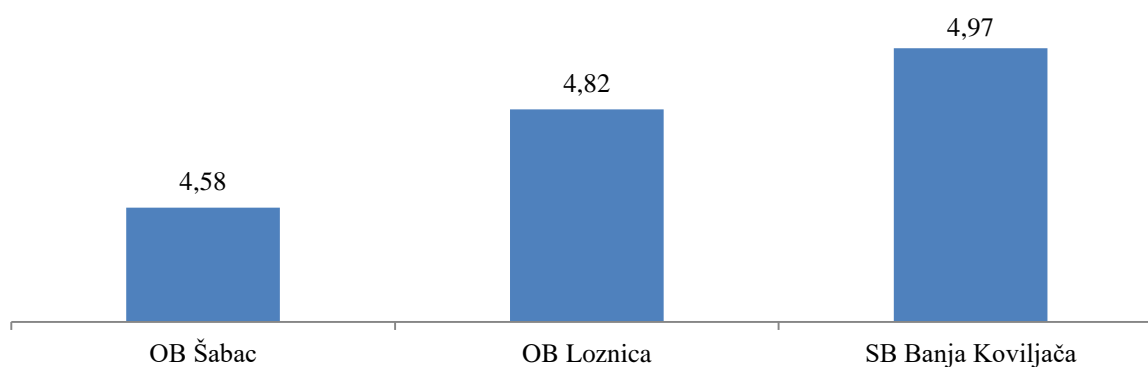
Najveći deo ispitanika na bolničkom lečenju u opštim bolnicama i Specijalnoj bolnici za rehabilitaciju Banja Koviljača veoma su zadovoljni svim aspektima bolničkog lečenja (78%). Svega 1% anketiranih se izjasnio kao nezadovoljan a nijedan kao veoma nezadovoljan.

Grafikon 63. Ukupno zadovoljstvo bolničkim lečenjem u Mačvanskom okrugu



Prosečne ocene ukupnog zadovoljstva bolnički lečenih pacijenata u Mačvanskom okrugu kreću se od 4,58 u Opštoj bolnici Šabac, Opštoj bolnici Loznica 4,82 i u Specijalnoj bolnici za rehabilitaciju Banja Koviljača do 4,97.

Grafikon 64. Prosečne ocene opšteg zadovoljstva bolničkim lečenjem u Mačvanskom okrugu



Zaključak

Istraživanje zadovoljstva korisnika zdravstvenom zaštitom 2025. 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 2025. godine.

Najstariji su bolnički lečeni pacijenti (prosečna starost 58 godina) i korisnici službi za zdravstvenu zaštitu odraslih (prosečna starost 50 godina) dok su najmlađi ispitanici službi za zdravstvenu zaštitu dece, prosečne starosti 28 godina (uglavnom roditelji/staratelji). Najveći broj ispitanika je završio srednju školu. Viši stepen obrazovanja imaju ispitanici u zdravstvenoj zaštiti dece i zdravstvenoj zaštiti žena gde je udeo ispitanika sa višim i visokim stepenom obrazovanja veći, 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 službi za zdravstvenu zaštitu odraslih. Materijalnim statusom su najzadovoljnije korisnice službi za zdravstvenu zaštitu žena gde je skoro 60% veoma zadovoljno materijalnim statusom a ni jedna ispitanica se nije izjasnila kao „veoma nezadovoljna“.

Iako najveći deo anketiranih korisnika u primarnoj zdravstvenoj zaštiti ne koristi usluge privatne prakse, čak 45% korisnica službi za zdravstvenu zaštitu žena posećuje i privatnog lekara, više od 4 puta godišnje. Skoro 40% korisnika službi za zdravstvenu zaštitu odraslih koristi i usluge privatne prakse, oko 2 puta godišnje. Trećina ispitanika u službama za zdravstvenu zaštitu dece odlazi kod lekara u privatnoj praksi, prosečno 2 puta godišnje. Najmanje korišćenje privatne prakse zastupljeno je u službama stomatologije, oko 25% ispitanika, takođe 2 puta godišnje. Zakazivanje poseta uglavnom se vrši putem telefona ili lično. Pomoću aplikacije „Moj doktor“ koju su korisnici počeli da koriste tokom 2020. godine, u 2025. godini je zakazano svega 1% lekarskih pregleda u privatnoj praksi. 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 5% 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 najlošije ocenjen aspekt je radno vreme (prosečna ocena 4,13) i dostupnost lekara vikendom (prosečna ocena 4,14)). Iako većina anketiranih korisnika nije bila u situaciji da odloži posetu izabranom lekaru, najčešći razlozi odlaganja posete su nedostatak ličnog vremena (od 18% u službama za zdravstvenu zaštitu dece do 38% u stomatološkim službama). Kao najređi razlog odlaganja posete lekaru, ispitanici navode finansijske poteškoće (od 4% u službama za zdravstvenu zaštitu žena do 14% u službama stomatološke zdravstvene zaštite). 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 4,65), slede službe za zdravstvenu zaštitu žena (prosečna ocena 4,58),

službama za zdravstvenu zaštitu dece (prosečna ocena 4,40) i opšta medicina (prosečna ocena 4,30). 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. Više od tri četvrtine (78%) bolnički lečenih ispitanika je veoma zadovoljno bolničkim lečenjem (prosečna ocena „5“) a 18% se izjasnilo kao „zadovoljno“ (prosečna ocena „4“). Nezadovoljnih je samo nekolicina anketiranih korisnika a ni jedan ispitanik se nije izjasnio kao „veoma nezadovoljan“. Bolnički lečeni pacijenti u Specijalnoj bolnici za rehabilitaciju ukupno zadovoljsvo bolničkim lečenjem ocenili su prosečnom ocenom 4,97 (prethodne godine 4,72) u Opštoj bolnici Loznica 4,82 (prethodne godine 4,78) a u Opštoj bolnici Šabac 4,58 (prethodne godine 4,5). Zadovoljstvo bolnički lečenih pacijenata u svim bolnicama pokazuje veoma blago unapređenje u odnosu na prethodnu godinu.