



**Zavod za javno zdravlje
Ćuprija "Pomoravlje"
u Ćupriji**

**Centar za analizu, planiranje
i organizaciju zdravstvene zaštite
biostatistiku i informatiku u zdravstvu**

**ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA
ZDRAVSTVENIH USLUGA POMORAVSKOG
OKRUGA
U 2008. GODINI**

Ćuprija, 2008

ZADOVOLJSTVO KORISNIKA- PRIMARNA ZDRAVSTVENA ZAŠTITA

Ispitivanje zadovoljstva korisnika sprovedeno je 24. novembra u 6 ustanovia primarne zdravstvene na teritoriji okruga u sledećim službama: Opštoj medicini sa Medicinom rada, Stomatologiji, Službi za zdravstvenu zaštitu žena, Službi za zdravstvenu zaštitu dece i Specijalističkoj internističkoj službi.

U okviru istraživanja, korisnicima je podeljeno 4000 anketnih upitnika od kojih je popunjeno 3396 ili 84,9% (prethodne godine 89,3%), pri čemu je najbolji odziv bio u Svilajncu 97%, a najslabiji u Jagodini 80,2%. Među službama najbolji odziv je bio u službama za zdravstvenu zaštitu žena 95,2%, a najslabiji u službama opšte medicine i medicine rada 82,2%.

Služba opšte medicine i medicine rada

U službama opšte medicine i medicine rada celog okruga popunjeno je 1786 upitnika ili 82,23% od broja podeljenih (prethodne godine 91,1%).

Od ukupnog broja anketa u ovoj službi 60,2% su popunile osobe ženskog pola, a 39,8% muškog pola.

Najveći procenat ispitanika je sa završenom srednjom školom 46,3 % i osnovnom školom 30,1%.

Stalno lekar opšte prakse u Čupriji ima 78,5% ispitanika, u Jagodini 85,5%, u Paraćinu 94%, u Svilajncu 79%, Despotovcu oko 91%, a u Rekovcu samo 52,3% , u proseku za okrug 85% ispitanika ima svog izabranog lekara, što je više nego prethodne godine kada se 79,5% anketiranih izjasnilo da ima svog stalnog lekara. Svega 5% nema stalnog lekara , a 10% ima ali povremeno ide i kod nekog drugog.

Najveći procenat ispitanika,50,4% posećuje lekara opšte medicine 6 i više puta u toku godine, a manje od dva puta 26%.

Visok procenat anketiranih u svim domovima zdravlja misli da im lekar **posvećuje dovoljno vremena** pri pregledu (u proseku 83,6%, prethodne godine 77,4%) i da im daje **dovoljno informacija o zdravlju** (81,4% ispitanika).

Što se tiče **dužine čekanja** kod lekara najveći procenat anketiranih u svim domovima zdravlja (u proseku 57% anketiranih) smatra da vreme čekanja nije dugo, a 18,3% misli da je dugo.

Oko 83,5% anketiranih navodi da u hitnim slučajevima do lekara može doći istog dana što je znatno poboljšanje u odnosu na prethodnu godinu kad je ovaj odgovor dalo 66,8% anketiranih, a lekari uvažavaju mišljenje pacijenata po odgovorima 79% anketiranih.

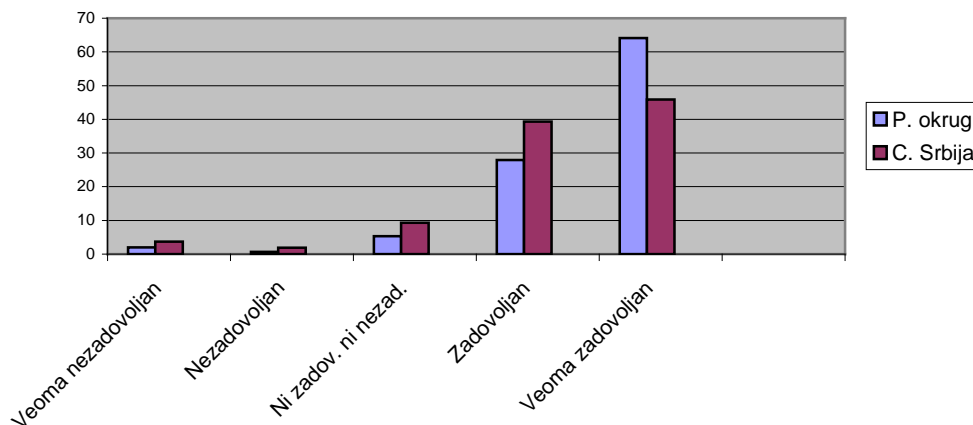
Uopšte uzevši sa lekarom opšte medicine je veoma zadovoljno u proseku 55,3% anketiranih , 38% je zadovoljno, nezadovoljno je oko 2% anketiranih. Srednja ocena zadovoljstva lekarima je **4,44**.

Tabela 1. Zadovoljstvo izabranim lekarom u službama opšte medicine i medicine rada

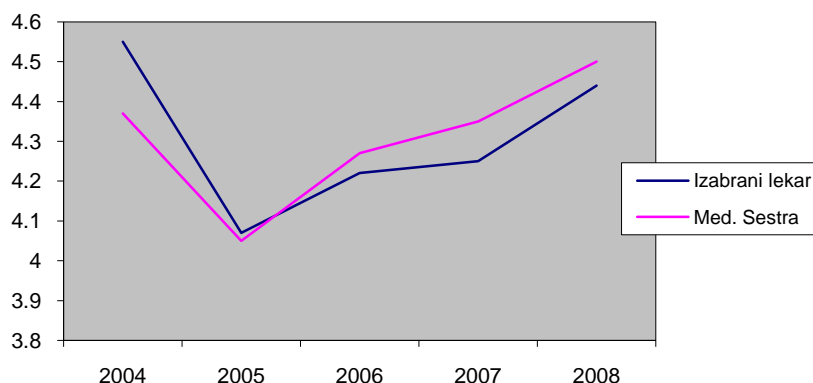
Zadovoljstvo korisnika	Čuprija	Jagodina	Paraćin	Svilajnac	Despotovac	Rekovac	Pomoravski okrug	Centralna Srbija
Veoma nezadovoljan	5,7%	1,2%	1,3%	2,9%	0,5%	1,1%	2,0%	4,1%
Nezadovoljan	0,0%	0,2%	0,4%	0,0%	0,5%	1,1%	0,3%	1,2%
Ni zadovoljan ni nezadovoljan	6,1%	2,1%	4,9%	3,6%	6,6%	11,4%	4,6%	8,1%
Zadovoljan	44,1%	34,1%	29,7%	37,9%	57,9%	39,8%	37,8%	42,5%
Veoma zadovoljan	44,1%	62,5%	63,7%	55,5%	34,5%	46,6%	55,3%	44,2%
<i>Srednja ocena zadovoljstva</i>	4,22	4,56	4,54	4,43	4,25	4,29	4,44	4,21

Sa medicinskim sestrama u službama opšte medicine i medicine rada Pomoravskog okruga u proseku je veoma zadovoljno 64% anketiranih, 28,6% je zadovoljno, a oko 2,7% je nezadovoljno (Od proseka odskake DZ Čuprija sa 7,4% nezadovoljnih i DZ Svilajnac i Despotovac sa 4,5% odnosno 4% nezadovoljnih pacijenata). Srednja ocena zadovoljstva medicinskim sestrama je **4,5** (Centralna Srbija **4,22**).

Grafikon 1. Zadovoljstvo medicinskim sestrama u službama opšte medicine i medicine rada



Grafikon 2 .Srednja ocena zadovoljstva korisnika u službi opšte medicine i medicine rada Pomoravskog okruga od 2005. do 2008. godine.



Služba za zdravstvenu zaštitu dece i omladine

U službi za zdravstvenu zaštitu dece popunjeno je od strane roditelja 805 upitnika odnosno 84,3% od broja podeljenih (prethodne godine 82,9%).

Najveći procenat anketiranih roditelja je sa završenom srednjom školom 62,3%. Materijalni položaj svoje porodice najveći procenat anketiranih 50% ocenjuje kao osrednji; 30,9% kao dobar, a oko 11 % kao loš i izuzetno loš.

Stalnog pedijatra ima 65,6% dece (prethodne godine 53,4%) čiji su roditelji anketirani, a oko 41,5% ispitanika se izjasnilo da dete posećuje pedijatra 3-5 puta godišnje, 31,8% šest i više puta, a 26,1% do 2 puta godišnje.

Pedijatar posvećuje dovoljno vremena detetu po mišljenju 83,2% anketiranih i daje dovoljno informacija roditeljima i saveta o nezi deteta i zdravom načinu života po mišljenju 76% anketiranih. Dugo se čeka na prijem kod pedijatra po mišljenju 18,4% anketiranih (najduže se na prijem kod pedijatra čeka u Paraćinu i Jagodini smatra 25% ispitanika , a najmanje ispitanika 8,1% smatra da se u Čupriji čeka dugo na prijem).

U hitnim slučajevima do pedijatra istog dana može doći oko 87,4% anketiranih , osim u Rekovcu gde istog dana do pedijatra može doći 52,5% ispitanika, a 40% sutradan.

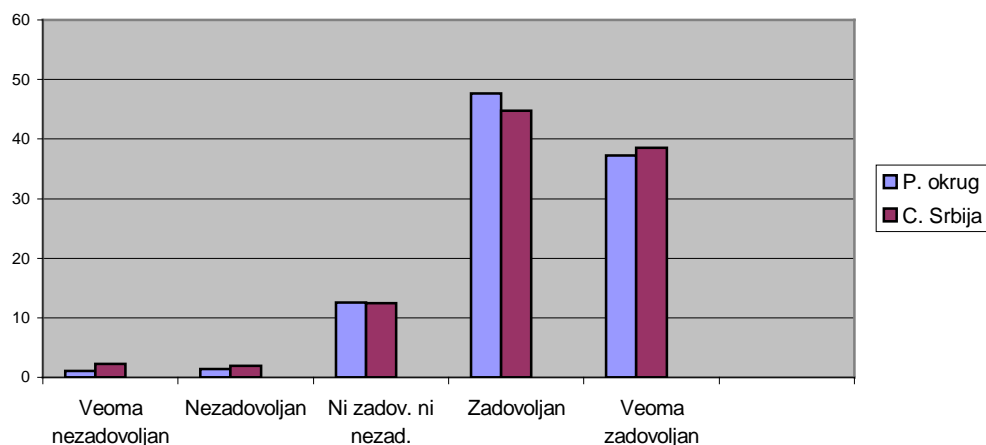
Uopšteno gledano oko 83% anketiranih je zadovoljno radom pedijatra kao i predhodne godine, a nezadovoljnih je oko 4,7% (u Rekovcu i Paraćinu oko 7,2%, a najmanje u Despotovcu 2,6%).

Tabela 2. Zadovoljstvo korisnika izabranim pedijatrom u službi zdravstvene zaštite dece i omladine

Zadovoljstvo korisnika	Čuprija	Jagodina	Paraćin	Svilajnac	Despotovac	Rekovac	Pomoravski okrug	Centralna Srbija
Veoma nezadovoljan	5,06%	1,37%	2,42%	5,41%	1,74%	7,14%	2,90%	3,3%
Nezadovoljan	0,63%	2,05%	4,84%	0,0%	0,87%	0,0%	1,77%	1,4%
Ni zadovoljan ni nezadovoljan	4,43%	15,02%	24,19%	10,81%	4,35%	14,29%	12,37%	10,3%
Zadovoljan	51,9%	57,7%	53,23%	52,7%	50,43%	28,57%	53,28%	49,0%
Veoma zadovoljan	37,97%	23,9%	15,32%	31,08%	42,61%	50,00%	29,67%	36,1%
<i>Srednja ocena zadovoljstva</i>	<i>4,17</i>	<i>4,01</i>	<i>3,74</i>	<i>4,04</i>	<i>4,31</i>	<i>4,14</i>	<i>4,05</i>	<i>4,13</i>

Sa radom medicinskih sestara u dečjem i školskom dispanzeru je zadovoljno oko 85% ispitanika (prethodne godine 81% ispitanika) a 2,5% je nezadovoljno (u Svilajncu 7,4%, u Despotovcu 0,0%).

Grafikon 3. Zadovoljstvo medicinskim sestrama u službama zdravstvene zaštite dece i omladine



Grafikon 4 .Srednja ocena zadovoljstva korisnika u službi zdravstvene zaštite dece i omladine Pomoravskog okruga od 2004. do 2008. godine.



Služba za zdravstvenu zaštitu žena

U službama za zdravstvenu zaštitu žena najveći procenat anketiranih žena 57% ima završenu srednju školu, a 23% osnovnu, dok 15,24% ima višu i visoku školsku spemu. Oko 15% je neudatih, 11% razvedenih i udovica a najveći procenat oko 74% je udatih žena.

U oko 80% slučajeva ispitanice su odgovorile da imaju stalnog ginekologa, 6% nema stalnog ginekologa., a 14,4 % žena imaju svog ginekologa a ponekad idu i kod drugog. Do 2 puta u toku godine ginekologa posećuje 37,5% anketiranih, 3-5 puta 33%, a 6 i više puta 29%.

Oko 79% anketiranih žena smatra da ginekolozi daju dovoljno informacija o zdravlju svojim pacijentima, u proseku 10% anketiranih žena misli da je vreme čekanja kod ginekologa dugo.

Nešto više od 80% ispitanica se izjasnilo da može da razgovara sa svojim ginekologom i o ličnim problemima, a ne samo medicinskim.

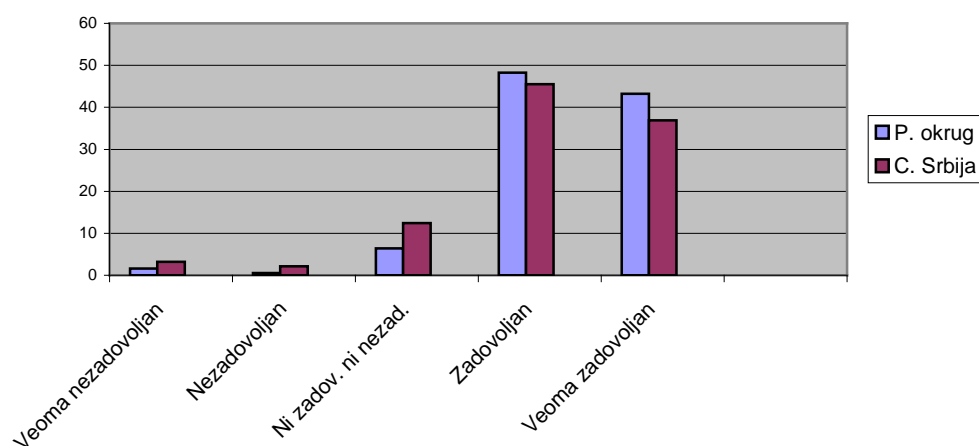
Radom ginekologa je uopšte uzevši zadovoljno oko 87% ispitanica. Nezadovoljnih ima 2,7%, najviše u Svilajncu 6,67%, dok u Despotovcu i Paraćinu nema nezadovoljnih.

Tabela 3. Zadovoljstvo korisnika izabranim ginekologom

Zadovoljstvo korisnika	Čuprija	Jagodina	Paraćin	Svilajnac	Despotovac	Rekovac	Pomoravski okrug	Centralna Srbija
Veoma nezadovoljan	1,85%	1,72%	0,0%	5,00%	0,0%	0,0%	1,62%	3,4%
Nezadovoljan	1,85%	0,86%	0,0%	1,67%	0,0%	3,03%	1,08%	0,7%
Ni zadovoljan ni nezadovoljan	12,96%	10,34%	15,00%	10,00%	4,26%	6,06%	10,27%	7,3%
Zadovoljan	55,56%	49,14%	55,00%	35,00%	29,79%	39,39%	45,41%	46,2%
Veoma zadovoljan	27,78%	37,93%	30,00%	48,33%	65,96%	51,52%	41,62%	42,4%
<i>Srednja ocena zadovoljstva</i>	<i>4,06</i>	<i>4,20</i>	<i>4,15</i>	<i>4,20</i>	<i>4,62</i>	<i>4,39</i>	<i>4,24</i>	<i>4,24</i>

Medicinskim sestrama u Službi za zdravstvenu zaštitu žena zadovoljno je u proseku 92% anketiranih. Nezadovoljnih ispitanica je oko 2% (u Čupriji oko 5,5% a u Svilajncu čak 10,2%).

Grafikon 5. Zadovoljstvo medicinskim sestrama u službama zdravstvene zaštite žena



Grafikon 6 .Srednja ocena zadovoljstva korisnika u službi zdravstvene zaštite žena Pomoravskog okruga od 2004. do 2008. godine.



Služba za stomatološku zdravstvenu zaštitu

Ukupan broj podeljenih anketa u ovim službama je 375, a popunjeno je 334 ili 89,07% (prethodne godine 85,2%). Od ukupnog broja anketiranih 55,3% su žene, a najveći procenat anketiranih je sa završenom srednjom školom 55,15%, sa osnovnom 20,6%, a sa višom i visokom oko 18,5%. Najveći procenat ispitanika ima stalnog stomatologa u proseku 63,3%, a 20% najčešće ide kod jednog ali ponekad i kod nekog drugog stomatologa. Oko 16,7% nema stalnog stomatologa. Najveći procenat anketiranih 43,7% posećuje stomatologa do 2 puta godišnje.

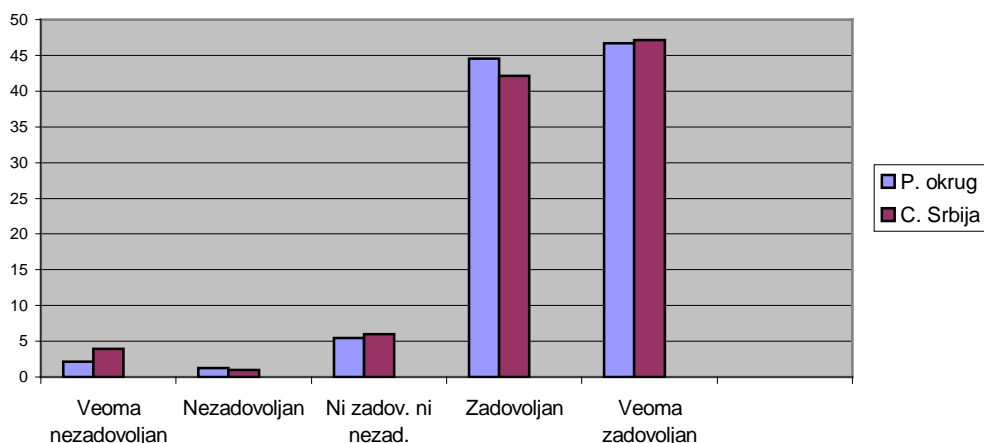
Stomatolozi u svim domovima zdravlja provode dovoljno vremena baveći se problemima pacijenata po mišljenju 87% anketiranih.

Oko 7% ispitanika smatra da je vreme čekanja kod stomatologa dugo. (u Despotovcu čak 19%), ali je u proseku 89,6% ispitanika zadovoljno radom stomatologa a 91% medicinskim sestrama u stomatološkoj službi. Nezadovoljnih radom stmatologa je oko 4,85% (najviše u Despotovcu 11,5% i Svilajncu 13,33%), a medicinskim sestrama 3,3% (u Despotovcu čak 15%).

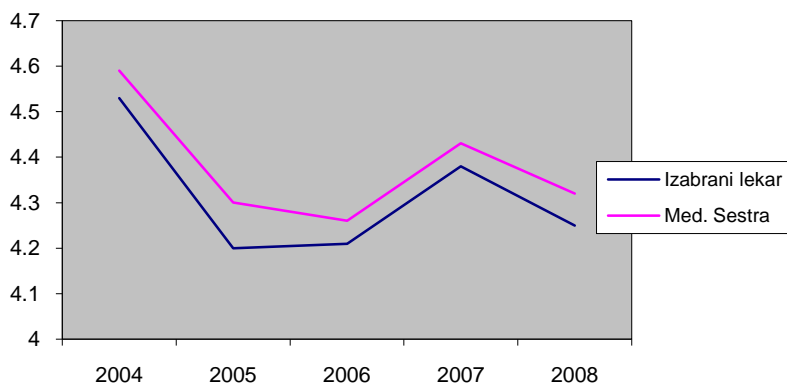
Tabela 4. Zadovoljstvo korisnika izabranim stomatologom

Zadovoljstvo korisnika	Čuprija	Jagodina	Paraćin	Svilajnac	Despotovac	Rekovac	Pomoravski okrug	Centralna Srbija
Veoma nezadovoljan	6,38%	2,83%	2,83%	13,33%	7,69%	0,00%	4,55%	4,3%
Nezadovoljan	0,00%	0,00%	0,0%	0,00%	3,85%	0,00%	0,30%	1,1%
Ni zadovoljan ni nezadovoljan	4,26%	4,72%	2,83%	10,00%	19,23%	0,00%	5,45%	6,6%
Zadovoljan	36,17%	48,11%	46,23%	46,67%	34,62%	53,33%	44,85%	43,4%
Veoma zadovoljan	53,19%	44,34%	48,11%	30,00%	34,62%	46,67%	4,85%	44,6%
Srednja ocena zadovoljstva	4,30	4,31	4,37	3,80	3,85	4,47	4,25	4,23

Grafikon 7. Zadovoljstvo medicinskim sestrama u stomatološkim službama okruga



Grafikon 8 .Srednja ocena zadovoljstva korisnika u službi stomatološke zdravstvene zaštite Pomoravskog okruga od 2004. do 2008. godine.



SPECIJALISTIČKA SLUŽBA INTERNE MEDICINE

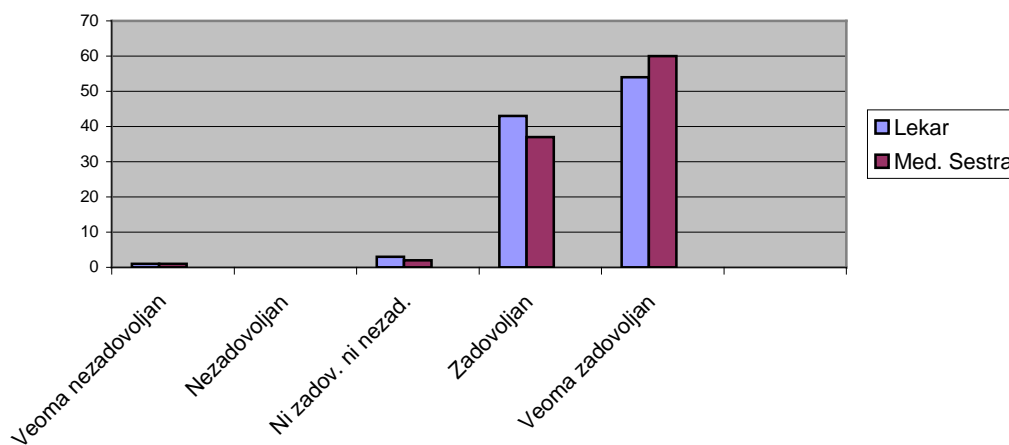
Specijalističku službu interne medicine u primarnoj zdravstvenoj zaštiti imaju domovi zdravlja Svilajnac, Despotovac i Rekovac, dok u okviru sekundarne zaštite specijalističke usluge interne medicine pružaju opšte bolnice Čuprija, Jagodina i Paraćin. Ukupno je u ovim službama podeljen 381 upitnik (od čega 101 ili 27% u primarnoj z.z), a stopa odgovora je 89%. U ovim službama 55% anketiranih su žene, 41,7% sa srednjom stručnom spremom, 27% sa osnovnom, 14,2% sa nepotpunom osnovnom i 16,5% sa višom i visokom školom. Najveći deo anketiranih 80% ima stalnog lekara opšte medicine, a najveći deo 36% je posetilo u toku godine ovu službu 3-5 puta. Poseta lekaru specijalisti je bila zakazana u 55% slučajeva, a prethodne godine u 35% slučajeva.

Najveći procenat ispitanika 85% smatra da se na prijem u ordinaciju čeka manje od 30 minuta.

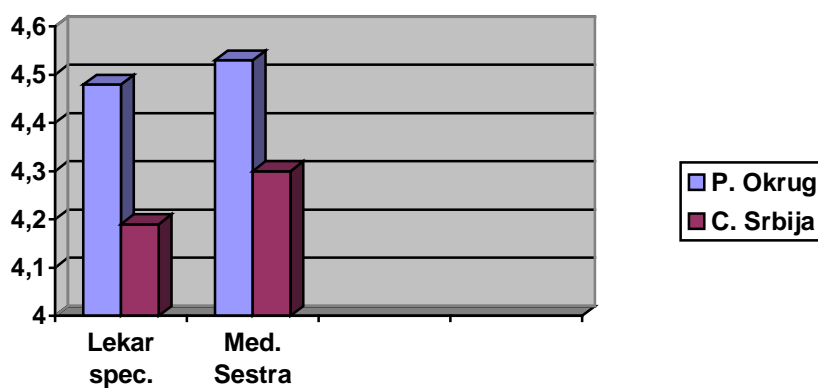
Oko 96,5% ispitanika smatra da im lekar specijalista posvećuje dovoljno vremena pri pregledu, oko 3,4% anketiranih je posle pregleda upućeno na bolničko lečenje, a 57,5% je vraćen izabranom lekaru sa planom terapije.

Lekarom specijalistom i med. sestrama u specijalističkoj službi zadovoljno je oko 96% ispitanika.

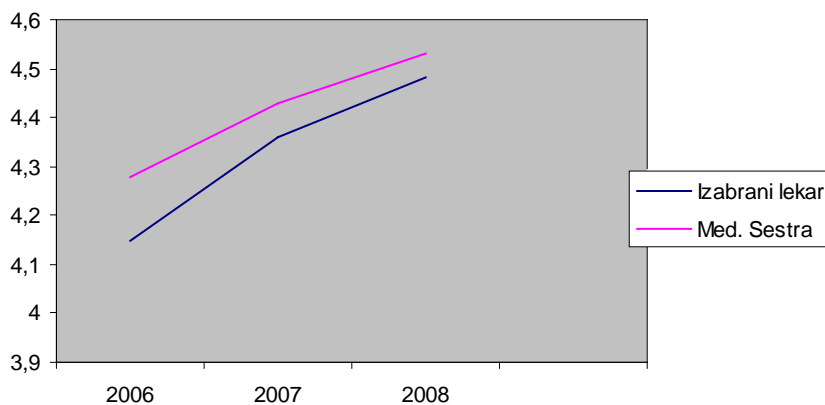
Grafikon 9. Zadovoljstvo lekarima i medicinskim sestrama u specijalističkoj službi



Grafikon 10. Srednja ocena zadovoljstva lekarima i medicinskim sestrama u specijalističkoj službi



Grafikon 11. Kretanje srednje ocene zadovoljstva korisnika u specijalističkoj službi interne medicine Pomoravskog okruga od 2006. do 2008. godine.



BOLNIČKA ZDRAVSTVENA ZAŠTITA

U tri bolnice Pomoravskog okruga ležećim pacijentima je pri otpustu podeljeno 476 anketnih upitnika od kojih je popunjeno 418 ili 88%, što je stopa odgovora kao i prethodne godine i 280 upitnika u specijalističkim službama interne medicine od kojih je popunjeno 247 ili 88,2% (prethodne godine 91,4%).

Najveći procenat anketiranih u bolnicama je sa završenom srednjom školom oko 38%, dok je na rehabilitaciji najveći % anketiranih sa osnovnom školom 50%.

Dobijanje mesta u bolnicama nije bio problem po mišljenju 96,25% anketiranih (na odeljenjima ginekologije i akušerstva 100%), tako da je 90% anketiranih pacijenata primljeno u roku od 0-2 dana , dok je na prijem na hirurškim odeljenjima 3,75% pacijenata čekalo 6-30 dana.

Skoro 100% ispitanika se izjasnilo da im je zdravstveno osoblje bilo dostupno kada im je bilo potrebno, osim na odeljenju ginekologije i akušerstva u Paraćinu, gde je 75% ispitanica dalo ovaj odgovor, dok je 25% odgovorilo i da i ne- neodređeno. Stalnog lekara u bolnici je imalo 86% ispitanika , najmanje na ginekologiji 71% a najviše 100% na rehabilitaciji, dok je stalnu medicinsku sestru imalo oko polovine anketiranih.

U oko 100% slučajeva lekari imaju isti odnos prema svim pacijentima (izuzetak je Ginekologija u Paraćinu gde 15% pacijentkinja smatra da odnos lekara nije isti prema svima).

Čistoću bolesničkih prostorija je dobra prema oceni oko 84 % anketiranih ,dok 3,64% anketiranih na ginekološkim odeljenjima (Paraćin)smatra da je čistoća loša, dok trećina anketiranih u Čuprijskom centru za rehabilitaciju ima neodređeno mišljenje.

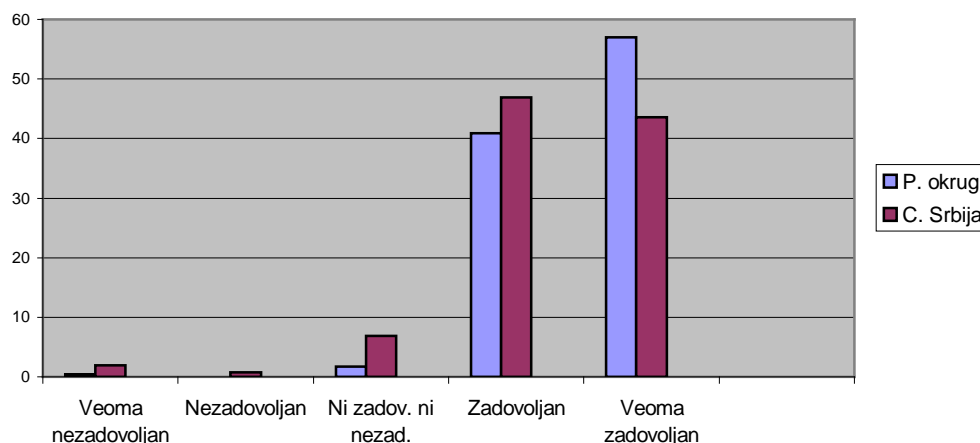
Oko 15% pacijenata je ocenilo kvalitet hrane u bolnici kao osrednji a oko 3% kao izuzetno loš.

Oko 2% anketiranih nije zadovoljno organizacijom poseta bolesnicima, a u oko 985 slučajeva zdravstveno osoblje je bilo spremno da sasluša tegobe pacijenata.

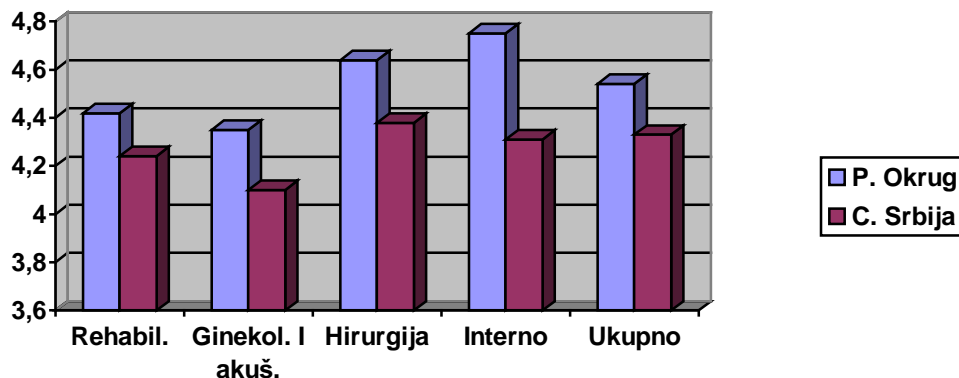
Oko 5% anketiranih pacijenata ne vidi vidniju promenu svog zdravstvenog stanja pri izlasku iz bolnice, a 1 pacijent internog odeljenja u Paraćinu smatra da se stanje čak pogoršalo.

Preko 98% anketiranih je zadovoljno bolničkim lečenjem na svim odeljenjima, nezadovoljna je samo 1 pacijentkinja Paraćinske ginekologije koja čini 1,82% anketiranih na okrugu.

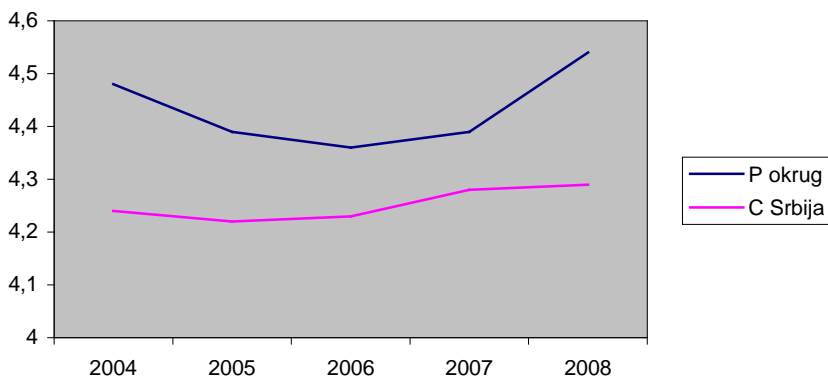
Grafikon 12. Zadovoljstvo bolničkim lečenjem



Grafikon 13. Srednja ocena zadovoljstva bolničkim lečenjem



Grafikon 14. Kretanje srednje ocene zadovoljstva korisnika u bolnicama Pomoravskog okruga od 2004. do 2008. godine.



Zaključak

Na osnovu prikaza najvažnijih rezultata ispitivanja zadovoljstva korisnika radom ustanova primarne i sekundarne zdravstvene zaštite u 2008. godini na teritoriji Pomoravskog okruga, kao i poređenjem sa prosečnim rezultatima Centralne Srbije i rezultatima iz prethodnih godina ,može se zaključiti sledeće:

1. Istraživanje je sprovedeno u svim zdravstvenim ustanovama okruga po ustaljenoj predviđenoj metodi ispitivanja.
2. Broj obrađenih upitnika, kao i stopa odgovora korisnika (broj vraćenih popunjenih upitnika u odnosu na broj podeljenih anketa) je u blagom porastu, što ukazuje da su i korisnici prihvatili ovakav način ispitivanja.
3. Srednje ocene zadovoljstva u svim ispitivanim službama primarne i sekundarne zdravstvene zaštite, su u porastu u poslednje četiri godine ispitivanja, osim u stomatološkoj službi gde srednja ocena zadovoljstva beleži pad u odnosu na prethodnu godinu ispitivanja, zbog lošeg stanja u ovim službama skoro svih domova zdravlja okruga.

4. Srednje ocene zadovoljstva u svim službama u primarnoj i bolničkoj zdravstvenoj zaštiti na teritoriji Pomoravskog okruga su veće ili na nivou prosečnih vrednosti za Centralnu Srbiju.
5. Procenat korisnika koji ima izabranog lekara u svim službama primarne zdravstvene zaštite je u stalnom porastu od 2004. godine (izuzetak je stomatološka zdravstvena zaštita ove godine ispitivanja).

Analizu sačinila
Dr Dragana Radovanović