



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

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

**ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA U  
ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA POMORAVSKOG  
OKRUGA  
U 2010. GODINI**

**Ćuprija, 2011**

## PRIMARNA ZDRAVSTVENA ZAŠTITA

Ispitivanje zadovoljstva korisnika sprovedeno je 29. novembra u 6 ustanova 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 4130 anketnih upitnika od kojih je popunjeno 3431 ili 83% (prethodne godine 69%) tako da je stopa odgovora povećana za 14%. Na teritoriji Republike Srbije stopa odgovora je 75,5%.

### *Služba opšte medicine i medicine rada*

U službama opšte medicine i medicine rada celog okruga popunjeno je 1743 upitnika ili 78,8% od broja podeljenih (prethodne godine 63,7%).

Od ukupnog broja anketa u ovoj službi 61% su popunile osobe ženskog pola, a 39% muškog pola.

Najveći procenat ispitanika je sa završenom srednjom školom 51% , sa visokom 14% a sa nezavršenom osnovnom 11%..

U proseku 97,2% ispitanika ima **svog izabranog lekara**, što je više nego prethodne godine kada se 89% anketiranih izjasnilo da ima svog stalnog lekara, pri čemu je 74,5% lično izabralo lekara ,a skoro 20% pacijenata ne zna na koji način može da promeni izabranog lekara.

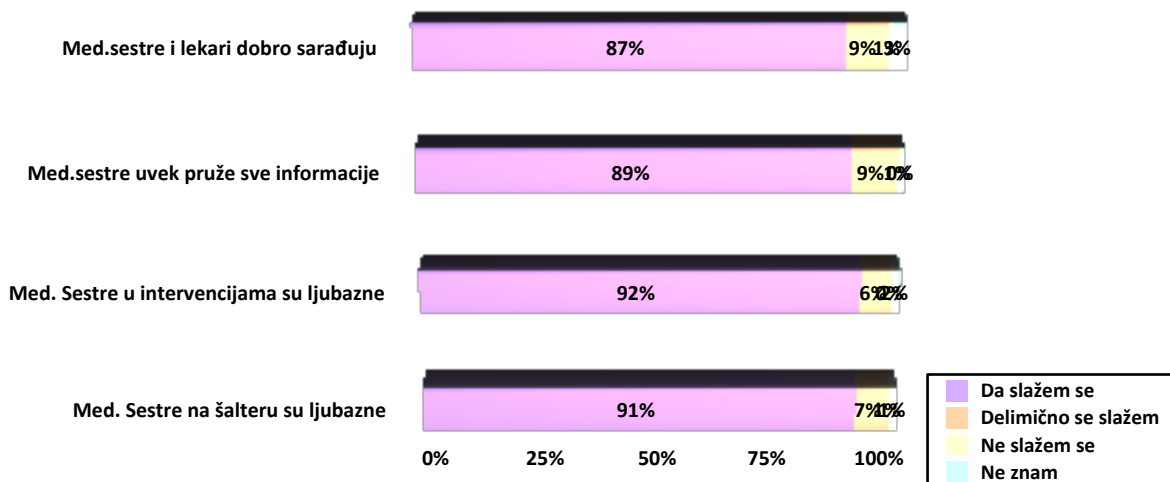
Pregled kod lekara ne zakazuje ili bude zakazan istog dana oko 68,4%pacijenata( prethodne godine 77% pacijenata), što je nešto ispod republičkog proseka 73,3%.

**Tabela 1. Dužina čekanja na zakazan pregled u Službi opšte medicine i medicine rada (%)**

Teritorija	N i k a d a n e zakazujem	O b i č n o b u d e m zakazan za isti dan	O b i č n o č e k a m 1-3 dana	O b i č n o č e k a m v i š e od 3 dana
Pomoravski okrug 2009	45,3	32,0	18,6	4,1
Pomoravski okrug 2010	39,0	29,4	23,8	7,8
Srbija 2010	48,5	24,8	20,6	6,1

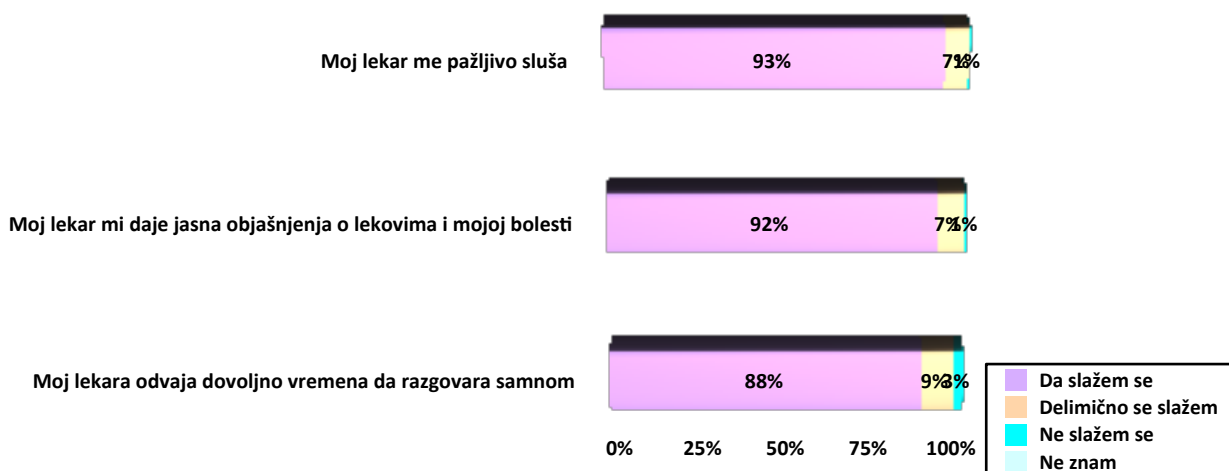
Ispitivanje karakteristika medicinskih sestara pokazalo je da 87-91% anketiranih ima pozitivno mišljenje o njima što je za 2% više od prethodne godine.

### **Grafikon 1. Neke karakteristike medicinskih sestara u Službi opšte medicine i medicine rada**



Svega 0,8% anketiranih pacijenata smatra da im lekari ne daju dovoljno informacija o njihovoj bolesti i lekovima koje im propisuju, a 0,8% da ih nesluša pažljivo. Najviše se pacijenata ali da ima lekar ne posvećuje dovoljno vremena 2,7%.

**Grafikon 2. Neke karakteristike lekara u Službi opšte medicine i medicine rada**



Što se tiče **dužine čekanja** kod lekara, najveći procenat smatra da ne čeka dugo na prijem čak 56% ,što je veliki napredak u odnosu na prethodnu godinu kad je 28% anketiranih odgovorilo tako. Oko 85% anketiranih navodi da u hitnim slučajevima do lekara može doći istog dana (prethodne godine 82,7% ) , a telefonski savet od lekara u toku radnog vremena može da dobije 58,9% anketiranih (prethodne godine 50,2%), dok je 11,9% mišljenja da ne može (prethodne godine 17,3%), a 14,1% nezna ništa o tome.

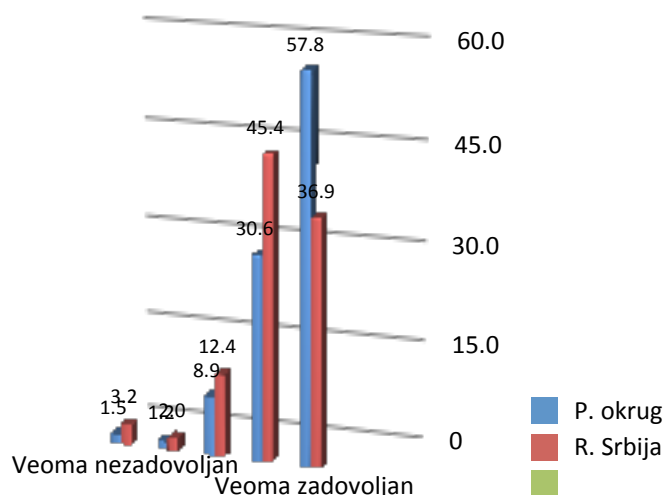
Oko 7,5% ispitanika tvrdi da se u proteklih godinu dana desilo da nisu otišli na pregled ili su ga odložili jer nisu mogle da plate pregled ili lekove (prethodne godine 10%).

**Tabela 2. Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u službama opšte medicine i medicine rada (%)**

Zadovoljstvo korisnika	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan
<b>2009</b>	2.9	1.4	8.9	44.9	41.9
<b>2010</b>	1.5	1.2	8.9	30.6	57.8

Zdravstvenom zaštitom u ovoj službi na teritoriji okruga zadovoljno je oko 88,4% odraslih anketiranih pacijenata (prethodne godine 86,8%), pri čemu je znatno povećan procenat veoma zadovoljnih, dok se pocenat veoma nezadovoljnih smanjio upola.

**Grafikon 3. Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u službama opšte medicine i medicine rada**



Pocenat nezadovoljnih je na teritoriji Pomoravskog okruga za 2,5% manji od proseka Srbije, a zadovoljstvo je veće za 6,1%.

### ***Služba za zdravstvenu zaštitu dece i omladine***

U službi za zdravstvenu zaštitu dece i omladine popunjeno je od strane roditelja 995 upitnika, što je 370 više od prethodne godine, sa stopom odgovora 89,9% (prethodne godine 72,5%).

Najveći procenat anketiranih roditelja je sa završenom srednjom školom 61,5%. Materijalni položaj svoje porodice najveći procenat anketiranih 41,8% ocenjuje kao osrednji; 35,8% kao dobar, a oko 15,6% kao loš i izuzetno loš što je za 6% više nego prethodne godine.

Stalnog pedijatra ima 85,3% dece ( prethodne godine 80,8%) čiji su roditelji anketirani, a čak 33,5% njih ne zna na koji način mogu da promene izabranog lekara.

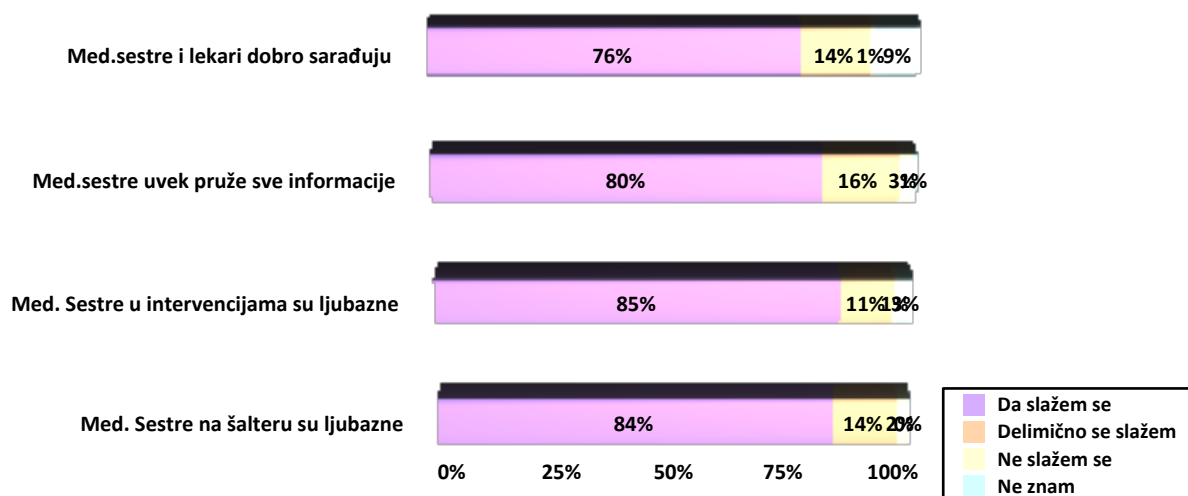
Pregled ne zakazuje odnosno bude primljeno istog dana oko 95,5% dece kao i pethodne godine, dok se 4,1% roditelja izjasnilo da dete čeka na pregled 1-3 dana a 0,4% više od 3 dana.

**Tabela 3. Dužina čekanja na zakazan pregled u Službi za zdravstvenu zaštitu dece (%)**

Teritorija	Nikada ne zakazujem	O b i č n o b u d e m zakazan za isti dan	Obično čekam 1-3 dana	Obično čekam više od 3 dana
Pomoravski okrug 2009	77,3	17,7	4,0	1,0
<b>Pomoravski okrug 2010</b>	72,7	22,8	4,1	0,4
<b>Srbija 2010</b>	74,6	17,8	5,3	2,3

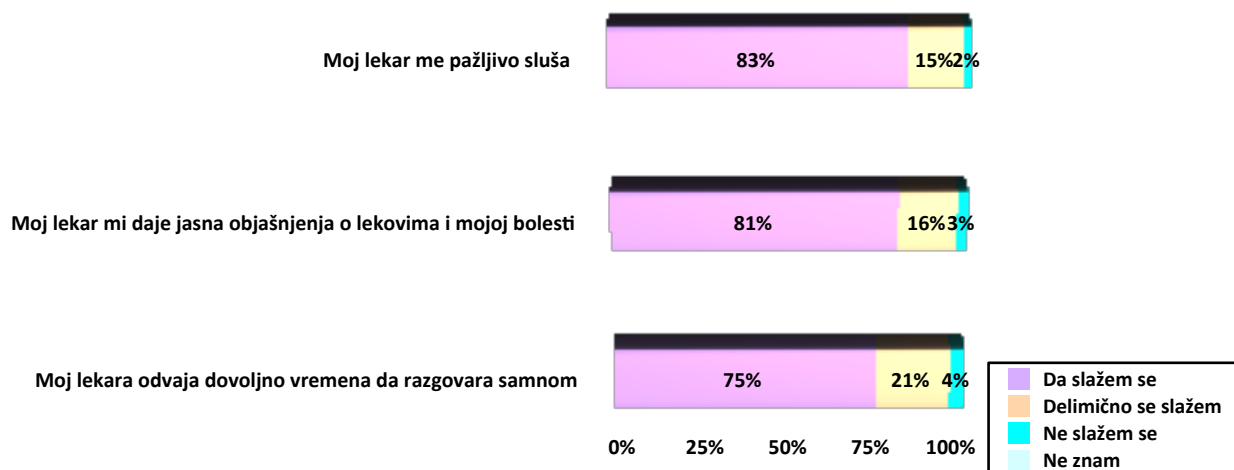
Ispitivanje karakteristika medicinskih sestara pokazalo je da 80.4%-84.6% anketiranih roditelja ima pozitivno mošljenje o njima, dok o odnosu sestara i lekara u ovoj službi nezna 9,1% ispitanika, a 75,5% smatra da dobro saraduju.

**Grafikon 4. Neke karakteristike medicinskih sestara u Službi za zdravstvenu zaštitu dece i mladine**



Od ukupnog broja anketiranih roditelja 80,5% smatra da im lekari daju dovoljno informacija o bolesti njihove dece i lekovima koje im propisuju, dok se 3,1% ne slaže sa tom konstatacijom, 82,6% roditelja je odgovorilo pozitivno na konstataciju da ih pedijatar pažljivo sluša , a 74,6% da im posvećuje dovoljno vremena. Struktura odgovora u procentima je na nivou prethodne godine.

**Grafikon 5. Neke karakteristike lekara u Službi za zdravstvenu zaštitu dece i omladine**



Da se dugo čeka na prijem kod pedijatra smatra 40,8% anketiranih roditelja (prethodne godine 35%), 33,7% je delimično takvog mišljenja, a 21,8% ne misli tako. Oko 76,8% anketiranih navodi da u hitnim slučajevima do lekara može doći istog dana, a telefonski savet od lekara u toku radnog vremena može da dobije 53,3% (prethodne godine 45%) anketiranih, dok je 12% mišljenja da ne može, a 15,8% nezna ništa o tome.

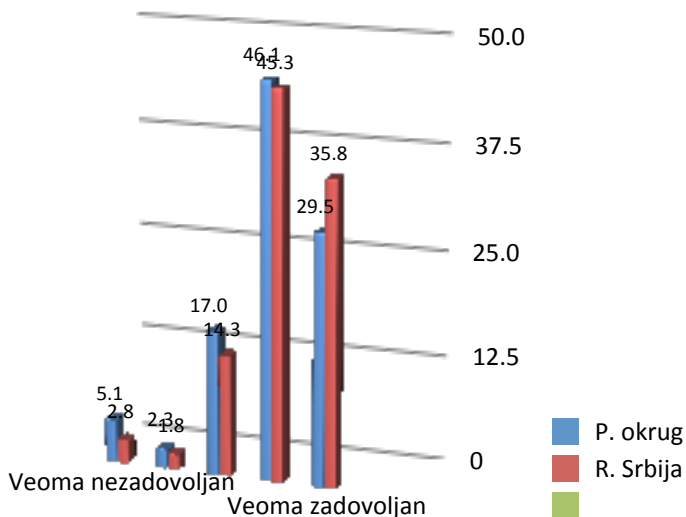
Oko 16,2% ispitanika tvrdi da se u proteklih godinu dana desilo da nisu odveli dete na pregled ili su ga odložili jer nisu mogle da plate pregled ili lekove.

**Tabela 4. Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u Službi za zdravstvenu zaštitu dece i omladine(%) na teritoriji Pomoravskog okruga**

Zadovoljstvo korisnika	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan
<b>2009</b>	4.4	1.5	17.1	47.5	29.5
<b>2010</b>	5.1	2.3	17.0	46.1	29.5

Zdravstvenom zaštitom u ovoj službi na teritoriji okruga zadovoljno je 75,6% anketiranih roditelja (prethodne godine 77%), što je nešto ispod proseka Srbije gde je zadovoljno 81,1% (prethodne godine 77,6%).

**Grafikon 6. Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u službama zdravstvene zaštite dece i omladine u 2010.**



### *Služba za zdravstvenu zaštitu žena*

U službama za zdravstvenu zaštitu žena popunjeno je ukupno 356 upitnika sa stopom odgovora 84,16% ( prethodne godine 297 upitnika , stopa odgovora 88,4%). Najveći procenat anketiranih žena 53,8% ima završenu srednju školu, 20,1% je sa visokom , 21,9% sa osnovnom školom 4,3% bez osnovne škole.

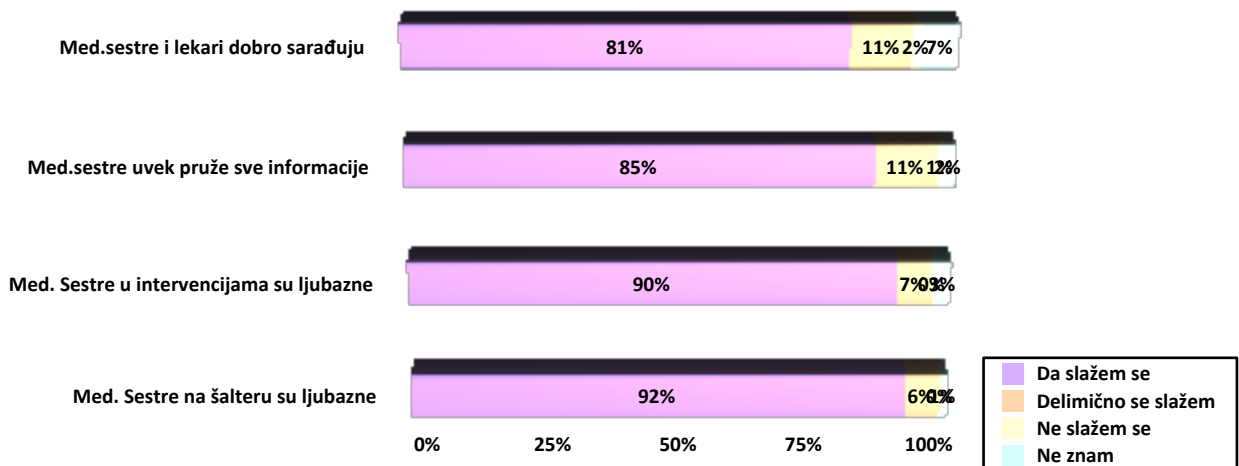
U oko 76% slučajeva ispitanice su odgovorile da imaju stalnog ginekologa koga su same izabrale , a svega 6,1% nema izabranog ginekologa. Oko 40,2% anketiranih žena smatra da može da promeni ginekologa kad hoće, a 22,7% nezna kako može da promeni lekara.

**Tabela 5. Dužina čekanja na zakazan pregled u Službi za zdravstvenu zaštitu žena (%)**

Teritorija	Nikada ne zakazujem	Obično budem zakazan za isti dan	Obično čekam 1-3 dana	Obično čekam više od 3 dana
Pomoravski okrug 2009	70.7	24.4	3.5	1.4
<b>Pomoravski okrug 2010</b>	62.7	22.9	8.0	6.4
<b>Srbija 2010</b>	50.5	16.7	16.8	16.0

Oko 85,6% anketiranih žena ne zakazuje pregled kod ginekologa ili bude zakazana istog dana što je manje od prethodne godine za 10% ali je znatno povoljnije od proseka Srbije gde se 67,2% ispitanica izjasnilo da budu pregledane istog dana. Oko 6,5% ispitanica Pomoravskog okruga je odgovorilo da na pregled čeka više od 3 dana, što je za 5% više nego prošle godine, a u Srbiji prosečno 16% pacijentkija čeka više od 3 dana.

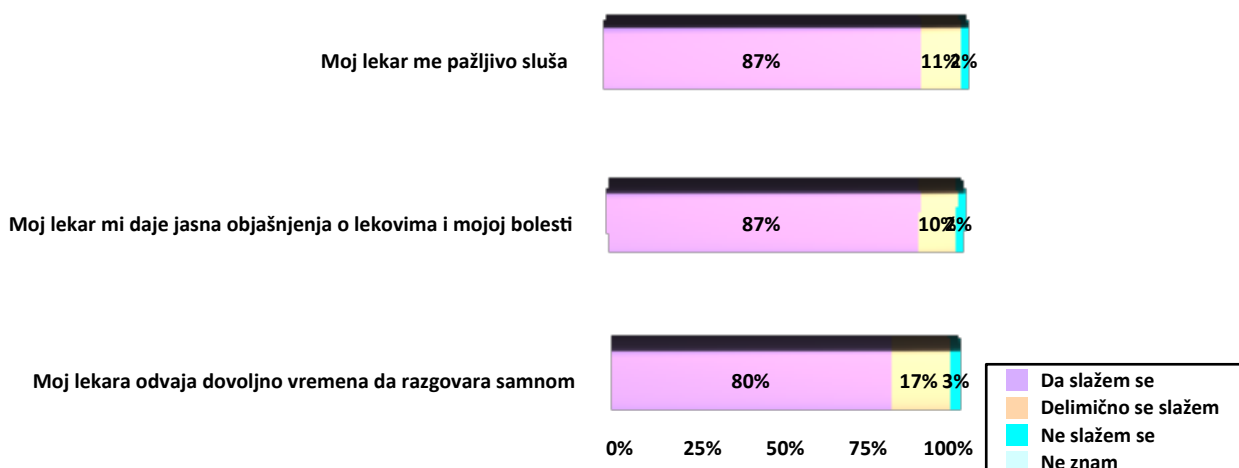
**Grafikon 7. Neke karakteristike medicinskih sestara u Službi za zdravstvenu zaštitu žena**



Kao i kod drugih službi i ovde u proseku 85-92% anketiranih ima pozitivno mišljenje o medicinskim sestrama, dok svega 1,1% do 3,2% se ne slaže sa takvim mišljenjem. Da lekari i sestre ne sarađuju dobro smatra 6,7% anketiranih pacijentkinja.

Od ukupnog broja anketiranih žena 87,2% smatra da im lekari daju dovoljno informacija o bolesti i lekovima koje im propisuju, dok se 2,4% ne slaže sa tom konstatacijom, a 10,4% se delimično slaže; 86,9% žena je odgovorilo pozitivno na konstataciju da ih ginekolog pažljivo sluša, a 80,2% da im posvećuje dovoljno vremena.

**Grafikon 8. Neke karakteristike lekara u Službi za zdravstvenu zaštitu žena**





Da se dugo čeka na prijem kod ginekologa smatra 35,5% anketiranih žena što je 6% više od prethodne godine.. Oko 84,9% anketiranih navodi da u hitnim slučajevima do lekara može doći istog dana , a telefonski savet od lekara u toku radnog vremena može da dobije 49,8% anketiranih, dok je 18,6% mišljenja da ne može a 16,6% ne zna ništa o toj mogućnosti.

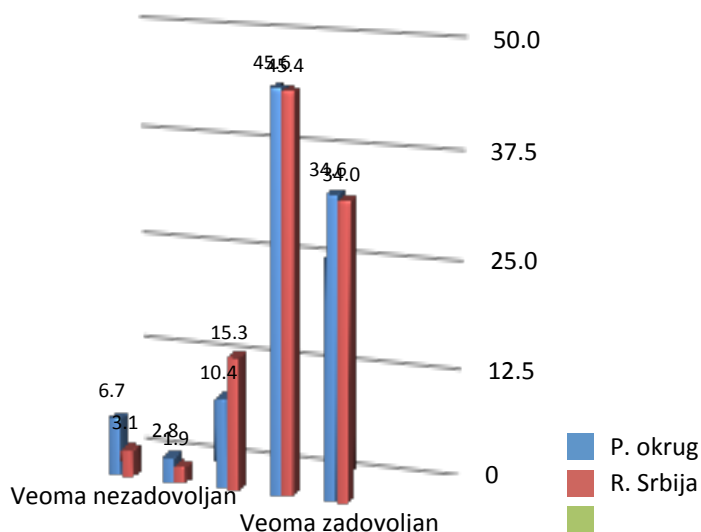
Oko 22,6% ispitanica tvrdi da se u proteklih godinu dana desilo da nisu otišle na pregled ili su ga odložile jer nisu mogle da plate pregled ili lekove.

**Tabela 6. Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u Službi za zdravstvenu zaštitu žena(%)na teritoriji Pomoravskog okruga**

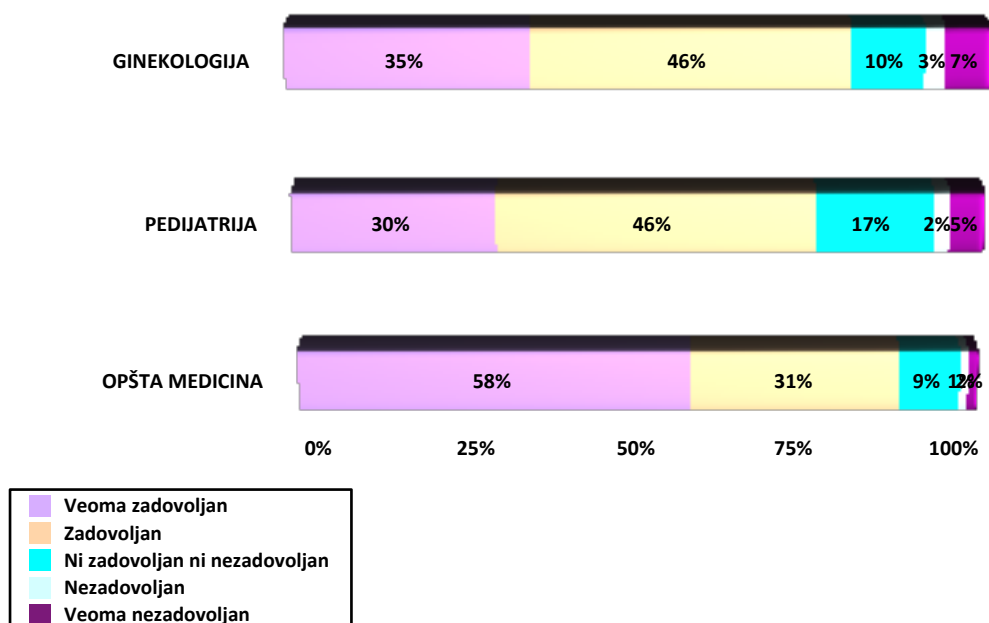
Zadovoljstvo korisnika	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan
<b>2009</b>	6.4	3.1	15.2	42.1	33.2
<b>2010</b>	6.7	2.8	10.4	45.6	34.6

Zdravstvenom zaštitom u ovoj službi na teritoriji okruga zadovoljno je oko 80,2% anketiranih žena što je 5% više od prethodne godine. Prosek zadovoljstva u Srbiji je na nivou okruga. Nezadovoljnih žena je oko 9,5% na okrugu , a 5% na nivou Srbije.

**Grafikon 9. Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u službama zdravstvene zaštite žena u 2010.**



**Grafikon 10. Opšte zadovoljstvo korisnika u službama primarne zdravstvene zaštite**



Srednja ocena zadovoljstva korisnika navedenim službama primarne zdravstvene zaštite na teritoriji Pomoravskog okruga je 4,22 što je neznatno više od 4,10 koliko je bila prethodne godine a toliki je i prosek Republike Srbije za 2010. godinu.

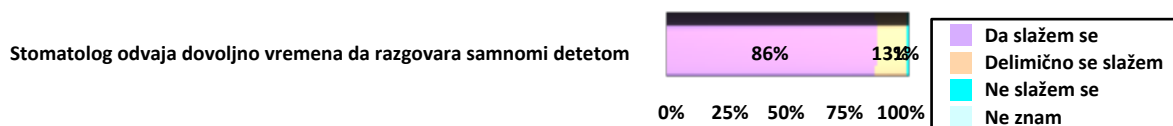
### ***Služba za stomatološku zdravstvenu zaštitu***

Ukupan broj podeljenih anketa u ovim službama je 270, a popunjeno je 245 ili 90,7 % (prethodne godine 68,3%). Najveći procenat anketiranih je sa završenom srednjom školom 60,3%, sa osnovnom 19,7%, a sa višom i visokom oko 17%. Najveći procenat ispitanika ima stalnog stomatologa u proseku 87,5%, a oko 7,5% nema stalnog stomatologa. Oko 48,5% anketiranih smatra da stomatologa može da promeni kad hoće, a 26,2% ne zna kako može da promeni stomatologa. Procentualna struktura ovih odgovora je na nivou prethodne godine.

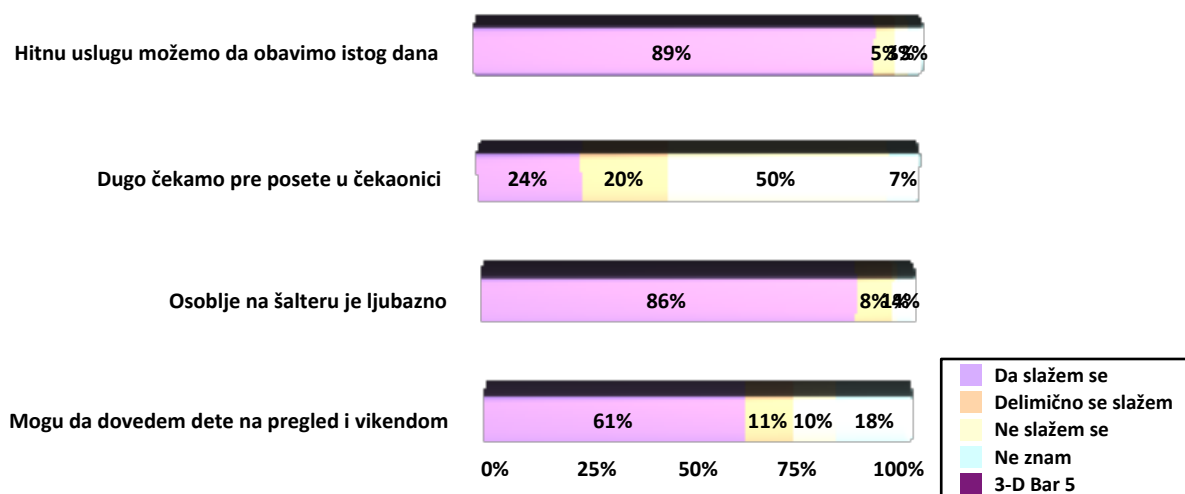
Oko 72,2% ispitanika ne zakazuje pregled kod stomatologa (prethodne godine 63%) ,a 19,6% biva zakazan istog dana. Ostalih 8,3% anketiranih čeka na pregled 1-3 i više od tri dana.

Stomatolozi provode dovoljno vremena baveći se problemima pacijenata i daju jasna objašnjenja o intervencijama po mišljenju 86-89% anketiranih kao i prethodne godine.

**Grafikon 11. Neke karakteristike stomatologa**



Grafikon 12. Neke karakteristike Službe stomatološke zdravstvene zaštite



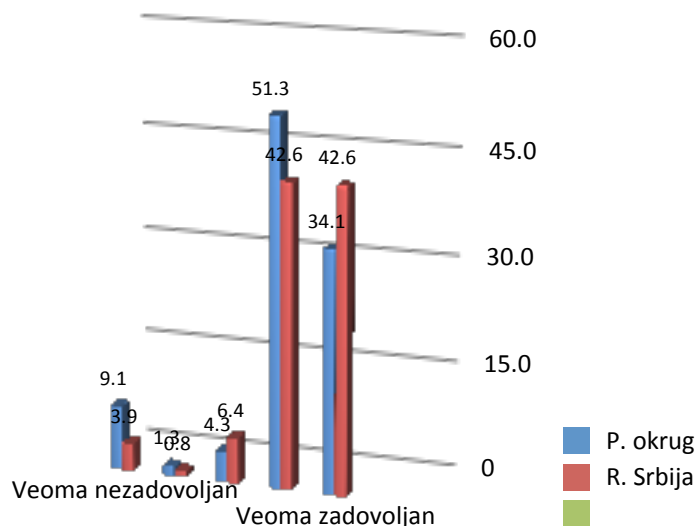
Samo 3% ispitanika smatra da im u hitnim slučajevima usluga ne može biti pružena istog dana što je napredak u odnosu na prethodnu godinu kada je 10% ipitanika ovo tvrdilo. Na dugo čekanje se žali oko trećina anketiranih, 86% smatra da je osoblje na šalteru ljubazno, a dete se na pregled može dovesti vikendom po mišljenju nešto više od polovine ispitanika.

Tabela 7. Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u stomatologiji (%) u Pomoravskom okrugu

Zadovoljstvo korisnika	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan
<b>2009</b>	8.5	2.3	5.1	47.5	36.6
<b>2010</b>	9.1	1.3	4.3	51.3	34.1

Zdravstvenom zaštitom u ovoj službi na teritoriji okruga zadovoljno je 85,4 % anketiranih što je nezatno više od prethodne godine 84% . Prosek Srbije je 85,2% zadovoljnih kao i prethodne godine . Nezadovoljnih je 10,4% na okrugu , a 4,7% na nivou Srbije.

Grafikon 13. Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u stomatološkim službama okruga



Srednja ocena zadovoljstva korisnika stmatološkom službom na teritoriji Pomoravskog okruga je 4,00 koliko je bila i prethodne godine, a prosek Republike Srbije za 2010. godinu je 4,26.

### 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 podeljeno 537 upitnika ( od čega 120 ili 22,3% u primarnoj z.z) popunjeno je 471, a stopa odgovora je 87,7% ( prethodne godine 92%). U ovim službama 58% anketiranih su žene.

Pojedine karakteristike službe pacijenti su ocenili na sledeći način:

-Mogućnošću telefonskog zakazivanja pregleda zadovoljno je oko 92,5% anketiranih pacijenata;

-Vremenom čekanja od zakazivanja do pregleda nije zadovoljno svega 4,9% anketiranih;

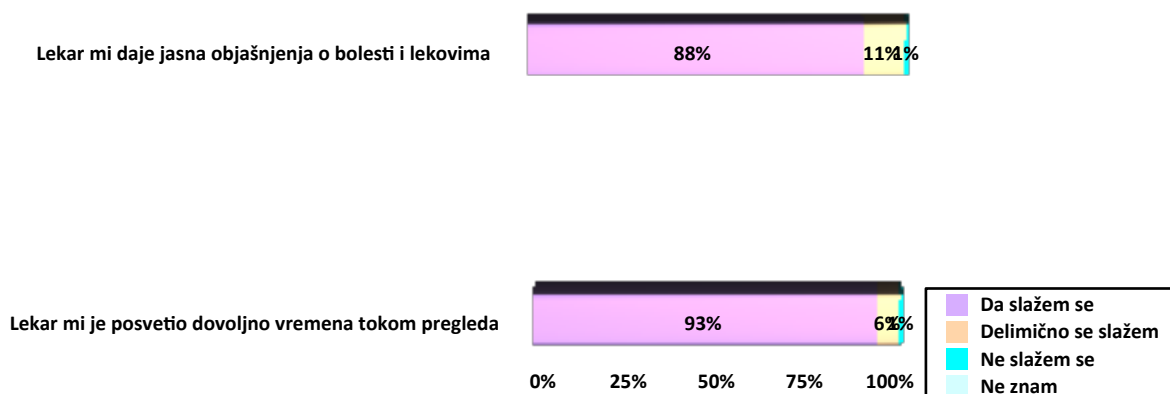
-Ljubaznošću osobe koja vrši zakazivanje nije zadovoljno samo 1,9% pacijenata;

-Na vreme čekanja u čekaonici na zakazan pregled žali se oko 3,7% pacijenata, dok je 7,2% neodlučno u mišljenju, a 89% je zadovoljnih;

-Higijenskim uslovima u čekaonicama zadovoljno je oko 91,4% (prethodne godine 86%) anketiranih, oko 5,7% je neodređenog mišljenja, a 2,9% je nezadovoljnih.

Oko 90% pacijenata je izjavilo da je na pregled primljeno istog dana ili mu je pregled zakazan u roku od 7 dana, a 0,7% pacijenata je na pregled čekalo duže od mesec dana.

Grafikon 14. Neke karakteristike specijaliste



Svi ispitivani aspekti rada lekara specijaliste (vreme posvećeno pacijentu, objašnjenje zdravstvenog stanja, preduzetih procedura i plana lečenja) zadovoljili su oko 90% ispitanika.

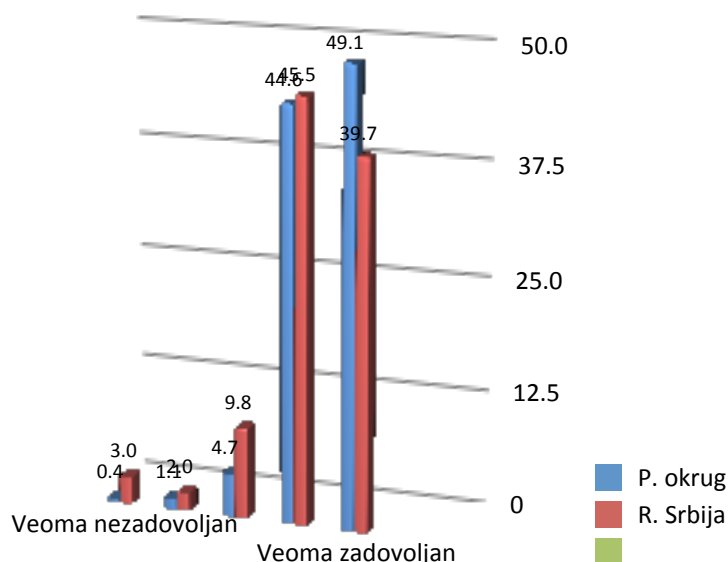
Specijalistički pregled bez učešća (besplatno) ostvarilo je gotovo 70,6% korisnika, u usluzi je plaćanjem participiralo 29% korisnika a 0,4% je platilo punu cenu lekarske usluge.

Ostvarenom zdravstvenom zaštitom u internističkim ambulancama u Pomoravskom okrugu zadovoljno je 93,7% korisnika, ni zadovoljnih ni nezadovoljnih je oko 4,7%, a nezadovoljnih je 1,5%.

Tabela 8. Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u specijalističkoj službi Pomoravskog okruga (%)

Zadovoljstvo korisnika	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan
<b>2009</b>	0.8	0.8	2.0	53.5	42.9
<b>2010</b>	0.4	1.1	4.7	44.6	49.1

Grafikon 15. Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u specijalističkoj službi interne medicine



U odnosu na prosek Srbije, nezadovoljstvo na teritoriji Okruga specijalističkom službom je manje za 3,5%, a zadovoljstvo veće za 8,5%.

Srednja ocena zadovoljstva je 4,45 što je nešto više od prethodne godine kada je bila 4,38 ,a i od proseka Srbije za 2010. koji je 4,17.

### BOLNIČKA ZDRAVSTVENA ZAŠTITA

Istraživanje zadovoljstva korisnika bolničkom zdravstvenom zaštitom obavljeno je u periodu od 29.11. do 03.12.2010. godine.

U tri bolnice Pomoravskog okruga ležećim pacijentima je pri otpustu podeljeno 498 anketnih upitnika od kojih je popunjeno 453 ili 90,9%, što je stopa odgovora na nivou prethodne godine kada je bila 90,5%.

-Uslugama prijema i otpusta iz bolnice, kao i ljubaznošću osoblja bilo je zadovoljno 98% korisnika, a nezadovoljno svega 0,4%.

-Sestrinskom negom u bolnici zadovoljno je 99,2%, a nezadovoljno 0,2% pacijenata.

-Opšte zadovoljstvo uslugama lekara, je pozitivno skoro kod svih anketiranih 99,1%, koloko je i zadovoljnih spemnošću lekara da daju odgovore i njihovim temeljitim ispitivanjem.

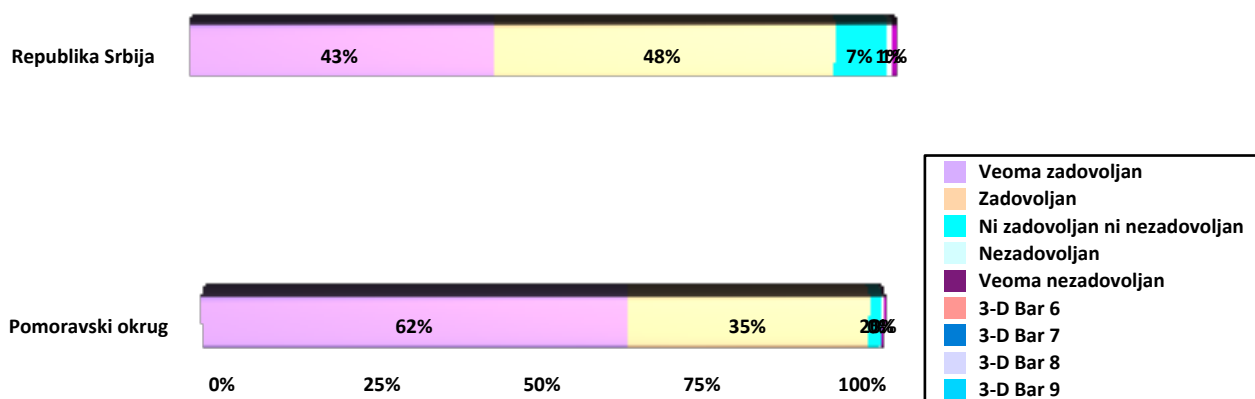
-Uslugama dijagnostike nezadovoljno je 0,3% pacijenata, rendgen dijagnostikom 1,2% a laboratorijskim uslugama nema nezadovoljnih. Ukupno zadovoljstvo dijagnostičkim uslugama je 98%.

-Ishranom u bolnici zadovoljno je 96% anketiranih pacijenata, nezadovoljnih je 0,7%, dok 3,3% nemaju određeno mišljenje.

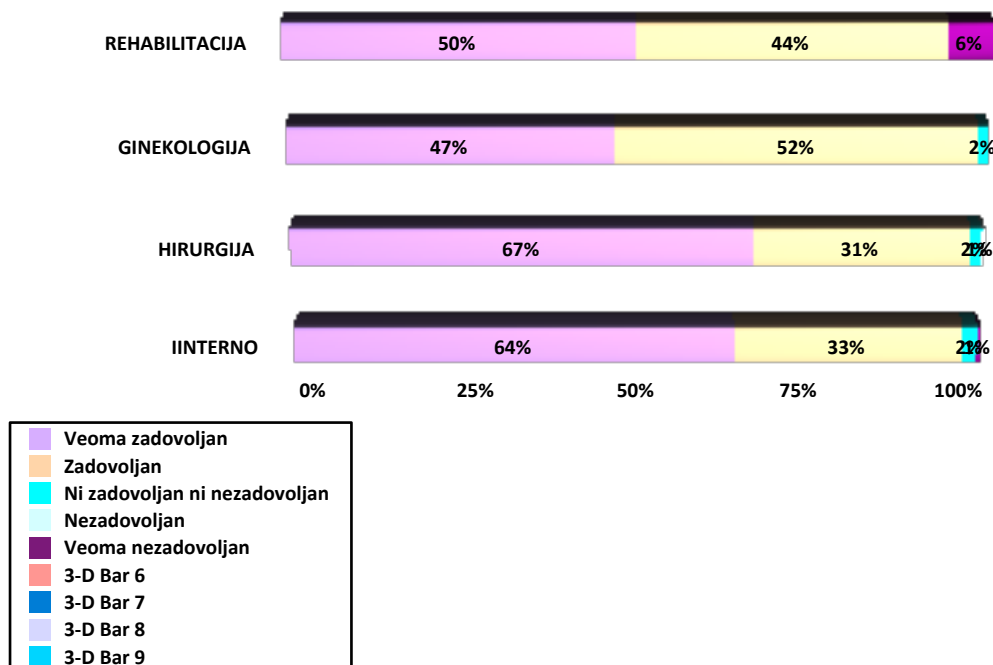
-Uslovima smeštaja tokom boravka u bolnici nezadovoljno je svega 1,8% korisnika, azadovoljnih 93,9%.

-Bolničkim lečenjem u celini zadovoljno je 97,6% korisnika, nezadovoljnih je 0,6%, a 1,8% nema određeno mišljenje. U odnosu na prethodnu godinu zadovoljstvo bolničkom lečenjem je ostalo na istom nivou . Zadovoljstvo je veće na teritoriji Pomoravskog okruga u odnosu na prosek Republike Srbije gde je nezadovoljnih 1,5%, a zadovoljnih 91,3%, pri čemu je značajna razlika ,čak 20% ,u ispitanicima koji su se izjasnili kao veoma zadovoljni.

Grafikon 16. Zadovoljstvo bolničkim lečenjem



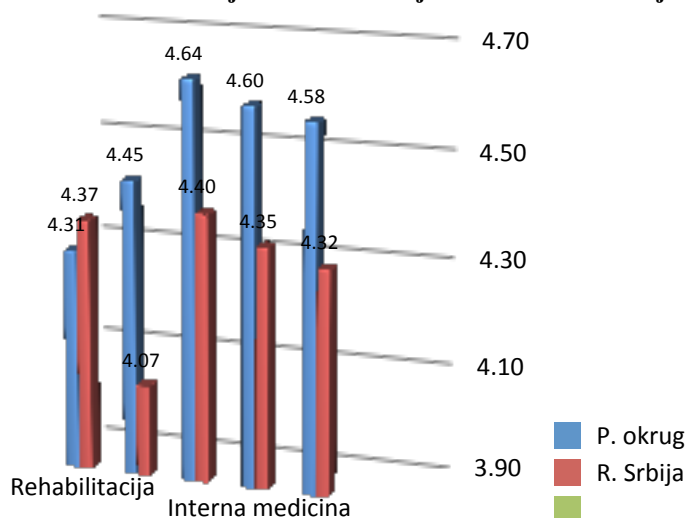
Grafikon 17. Zadovoljstvo bolničkim lečenjem po službama na teritoriji Pomoravskog okruga



Nezadovoljstvo bolničkim lečenjem pisutno je jedino na odeljenju rehabilitacije gde se jedan pacijent izjasnio kao nezadovoljan , dok je najveće zadovoljstvo na hirurgiji,zatim internom, pa ginekologiji i rehabilitaciji.

Prosečne ocene zadovoljstva su u bolnicama Pomoravskog okruga povoljnije od proseka Srbije.

Grafikon 18. Srednja ocena zadovoljstva bolničkim lečenjem u 2010.



**Zaključak**

Na osnovu prikaza najvažnijih rezultata ispitivanja zadovoljstva korisnika radom ustanova primarne i sekundarne zdravstvene zaštite u 2010. godini na teritoriji Pomoravskog okruga, kao i poređenjem sa prosečnim rezultatima Republike Srbije i rezultatima iz prethodnih godina ,može se zaključiti sledeće:

1. Istraživanje je sprovedeno u svim zdravstvenim ustanovama okruga po nešto izmenjenoj metodologiji ispitivanja (izmenjeni upitnici).
2. Broj obrađenih upitnika, kao i stopa odgovora korisnika (broj vraćenih popunjenih upitnika u odnosu na broj podeljenih anketa) je povećana u odnosu na prethodnu godinu u proseku za 14% , i veća je za 8% od proseka Srbije.
3. Zadovoljstvo pacijenata u svim ispitivanim službama primarne zdravstvene zaštite beleži porast u odnosu na prethodnu godinu, dok je kod sekundarne zdravstvene zaštite na nivou prethodne godine.
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, pa je i ove godine veći od prethodne.

**Analizu sačinila**  
**Dr Dragana Radovanović**