



**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 2023. GODINI**

**Ćuprija, 2024**

## PRIMARNA ZDRAVSTVENA ZAŠTITA

Ispitivanje zadovoljstva korisnika sprovedeno je u periodu od 22.11.2023.g. u 6 ustanova primarne zdravstvene zaštite na teritoriji okruga u sledećim službama: Zdravstvena zaštita odraslih, Stomatologiji, Službi za zdravstvenu zaštitu žena, Službi za zdravstvenu zaštitu dece i Specijalističkoj internističkoj službi.

U okviru istraživanja, korisnicima je podeljeno 2548 anketnih upitnika od kojih je popunjeno 1788 ili 70,2% (prethodne godine 70,9%) tako da je stopa odgovora na nivou prethodne godine. Najveću stopu odgovora ima Specijalistička služba, a najmanju Zdravstvena zaštita odraslih.

**Tabela 1. Stopa odgovora u domovima zdravlja Pomoravskog okruga**

<i>Služba</i>	<i>Broj pacijenata</i>	<i>Broj podeljenih upitnika</i>	<i>Broj popunjenih upitnika</i>	<i>Stopa odgovora</i>
<i>Zdravstvena zaštita odraslih</i>	<i>1710</i>	<i>1561</i>	<i>938</i>	<i>60,1</i>
<i>Zdravstvena zaštita dece i omladine</i>	<i>684</i>	<i>470</i>	<i>382</i>	<i>81,3</i>
<i>Zdravstvena zaštita žena</i>	<i>172</i>	<i>172</i>	<i>139</i>	<i>80,8</i>
<i>Stomatološka zdravstvena zaštita</i>	<i>302</i>	<i>194</i>	<i>183</i>	<i>94,3</i>
<i>Specijalistička služba</i>	<i>151</i>	<i>151</i>	<i>146</i>	<i>96,7</i>
<b><i>Ukupno</i></b>	<b><i>3019</i></b>	<b><i>2548</i></b>	<b><i>1788</i></b>	<b><i>70,2</i></b>

### *Služba za zdravstvenu zaštitu odraslih*

U službama za zdravstvenu zaštitu odraslih celog okruga popunjeno je 678 upitnika sa stopom odgovora od 75,2% (prethodne godine 60,1%).

**Tabela 2. Stopa odgovora u domovima zdravlja Pomoravskog okruga u Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih**

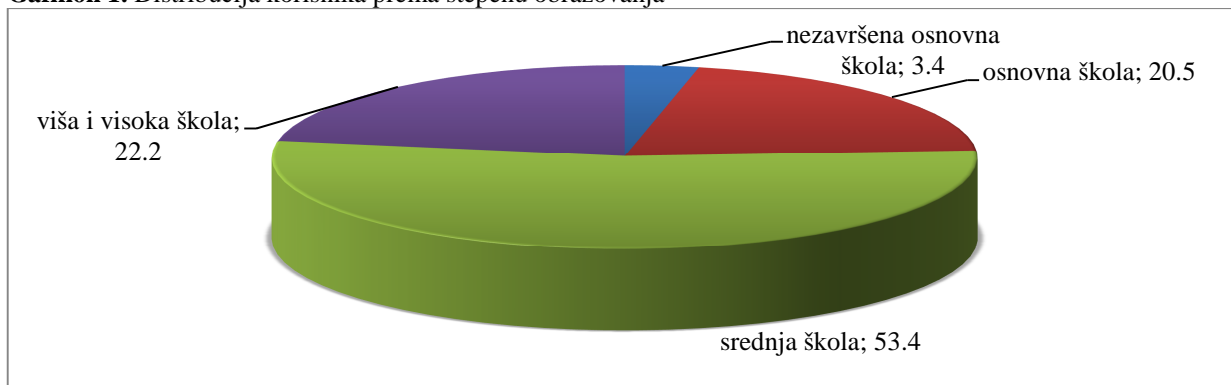
<i>Dom zdravlja</i>	<i>Broj pacijenata na dan</i>	<i>Broj podeljenih upitnika</i>	<i>Broj popunjenih upitnika</i>	<i>Stopa odgovora</i>
<i>Dom zdravlja Jagodina</i>	<i>1510</i>	<i>400</i>	<i>339</i>	<i>84,7</i>
<i>Dom zdravlja Čuprija</i>	<i>189</i>	<i>130</i>	<i>128</i>	<i>98,5</i>
<i>Dom zdravlja Paraćin</i>	<i>272</i>	<i>201</i>	<i>201</i>	<i>100</i>
<i>Dom zdravlja Despotovac</i>	<i>123</i>	<i>80</i>	<i>33</i>	<i>41,2</i>
<i>Dom zdravlja Svilajnac</i>	<i>135</i>	<i>135</i>	<i>34</i>	<i>3,9</i>
<i>Dom zdravlja Rekovac</i>	<i>85</i>	<i>80</i>	<i>36</i>	<i>45</i>
<b><i>Ukupno</i></b>	<b><i>2314</i></b>	<b><i>1025</i></b>	<b><i>771</i></b>	<b><i>75,2</i></b>

Najveća stopa odgovora u domovima zdravlja Pomoravskog okruga je kod Jagodine i Čuprije, najnižu stopu odgovora ima Svilajnac.

Od ukupnog broja anketa u ovoj službi 52,2% su popunile osobe ženskog pola (prethodne godine 55%), a 47,8% muškog pola (prethodne godine 45%).

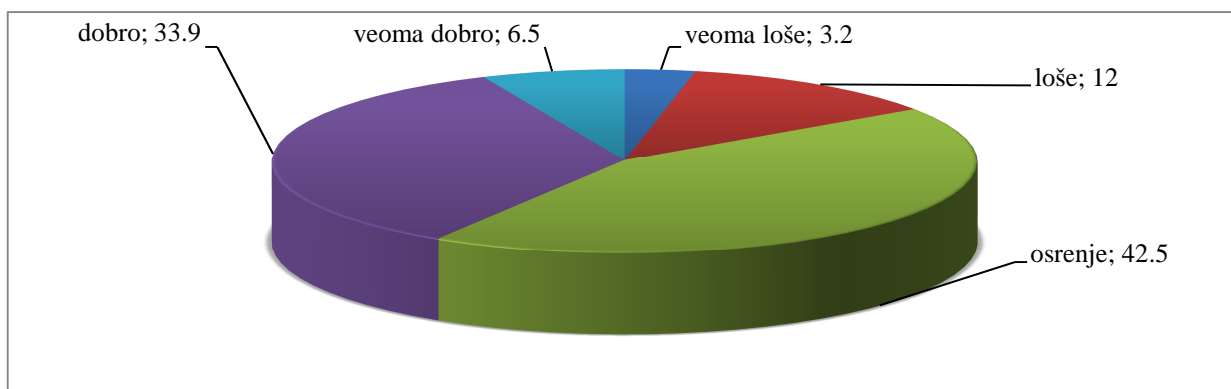
Najveći procenat ispitanika je sa završenom srednjom školom 53,4% (prethodne godine 55,9%) , sa završenom osnovnom 20,5% (prethodne godine 16,1%). Sa visokom i višom školskom spremom je svega 22,2% anketiranih (prethodne godine 22,3%). Nezavršenu osnovnu školu 3,4% anketiranih korisnika/pacijenata.

**Grafikon 1.** Distribucija korisnika prema stepenu obrazovanja



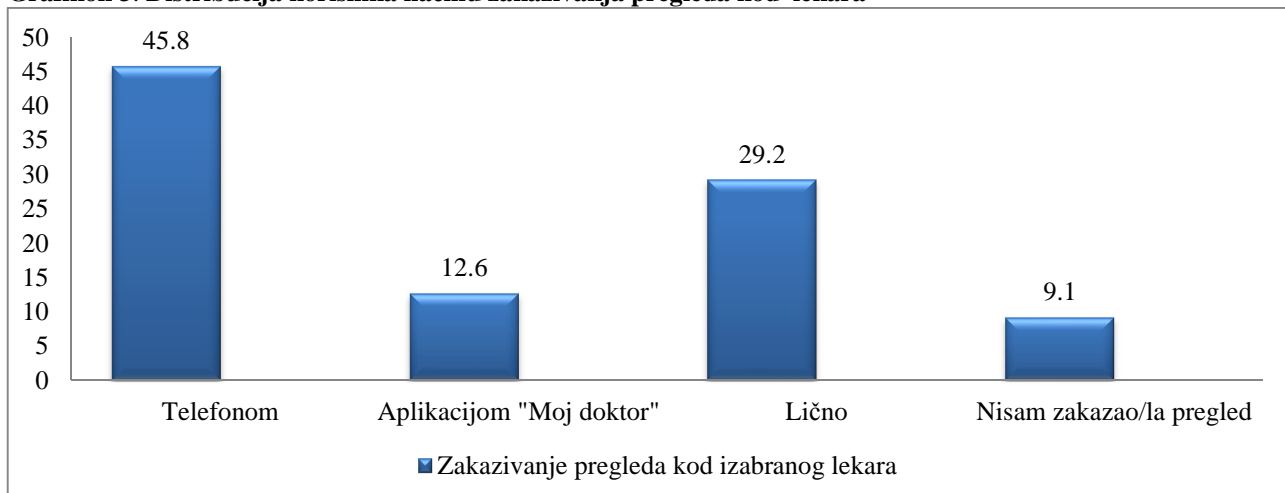
Svoj materijalni položaj najveći broj njih ocenjuje kao dobar i veoma dobar 40,4%(prethodne godine 39%) ,kao osrednji 42,5% (prethodne godine 40,1%), 12% kao loš (prethodne godine 14%) i veoma loš 3,2%.

**Grafikon 2.** Distribucija korisnika prema samoproceni materijalnog stanja



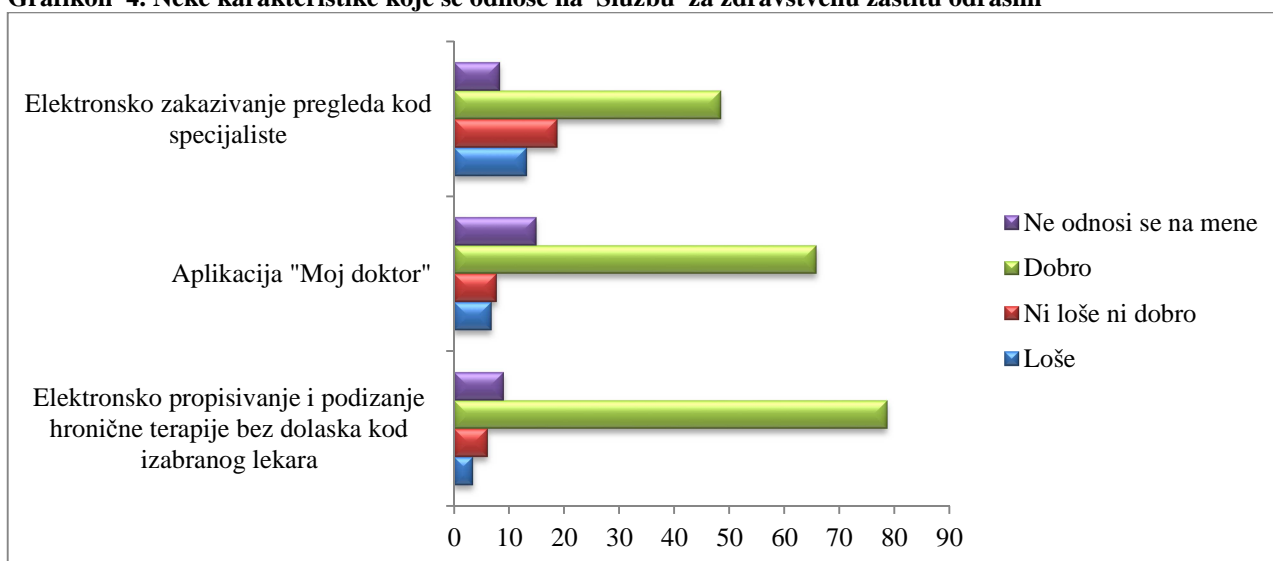
Oko 9,1% ispitanika nije zakazao pregled kod **svog izabranog lekara** ( prethodne godine 6,5%), dok je najveći broj ispitanika pregled zakazalo preko telefona 45,8% (prethodne godine 44,9%) ,a aplikaciju “**Moj doktor**” koristilo njih 12,6% (prethodne godine 9,8% ).

**Grafikon 3.** Distribucija korisnika načinu zakazivanja pregleda kod lekara



Ispitivanje karakteristika koje se odnose na uvođenje elektronskog zakazivanja i korišćenja aplikacije “Moj doktor” .

**Grafikon 4. Neke karakteristike koje se odnose na Službu za zdravstvenu zaštitu odraslih**

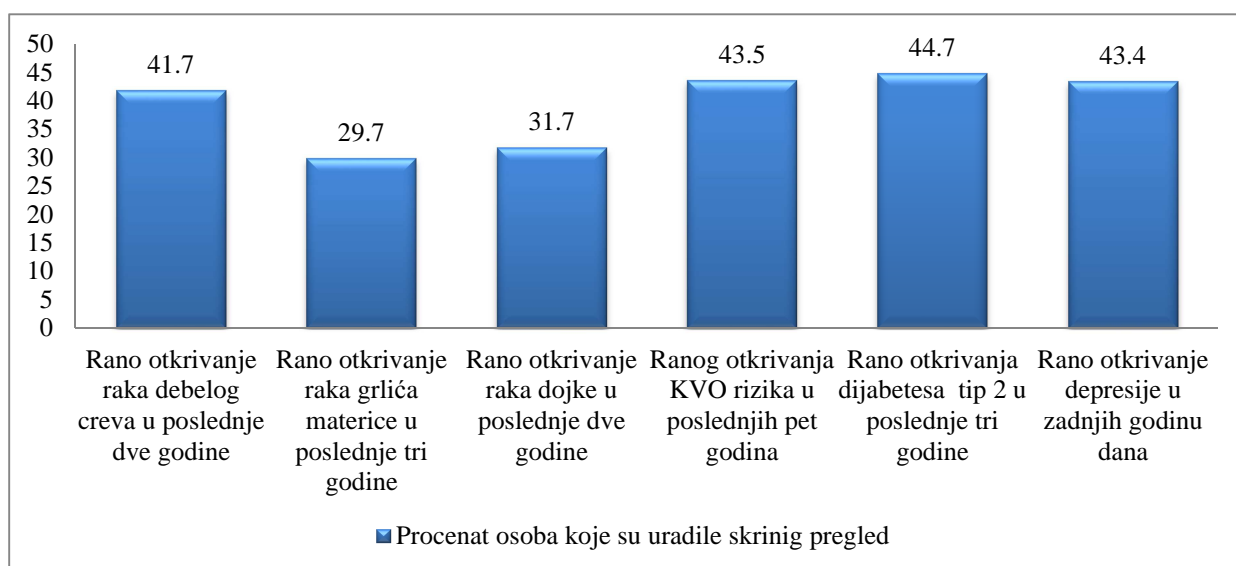


Najveće zadovoljstvo pacijenata je elektronskim propisivanjem i podizanjem hronične terapije u apoteci bez odlaska kod lekara, a najveće nezadovoljstvo je aplikacijom elektronskim zakazivanjem pregleda kod specijaliste.

Izabrani lekar za vreme redovne posete razgovara sa pacijentima najviše o pravilnoj ishrani 60,6% (prethodne godine 68,3%) što je za 7,7% manje u odnosu na prethodnu godinu, i značaju fizičke aktivnosti kod 54%, ali i odbrani od stresa kod 50,8%, najmanje se razgovara o štetnosti duvana 44% kao i o zloupotrebi alkohola 37%.

Na pitanje Da li ste uradili neke od navedenih skrining pregleda najviše njih je navelo da je skrining uradilo na dijabetes 44,7% (prethodne godine 34,8%), KVO bolesti 43,5% (prethodne godine 36,4%), depresiju 43,4% (prethodne godine 36,9%), rak debelog creva 41,7% (prethodne godine 33,6%), dok je rak grlića materice uradilo svega 29,7% (prethodne godine 23,2%) i skrininga na rak dojke 31,7% (prethodne godine 24,3%).

**Grafikon 5. Distribucija korisnika prema procentu uradenih skrining pregleda**



Na pregled kod lekara primljeno je istog dana oko 64,8% pacijenata (prethodne godine 66,4% pacijenata) što je na nivou prethodne godine, dok više od 15 dana je čekalo 1,4% (prethodne godine 1%).

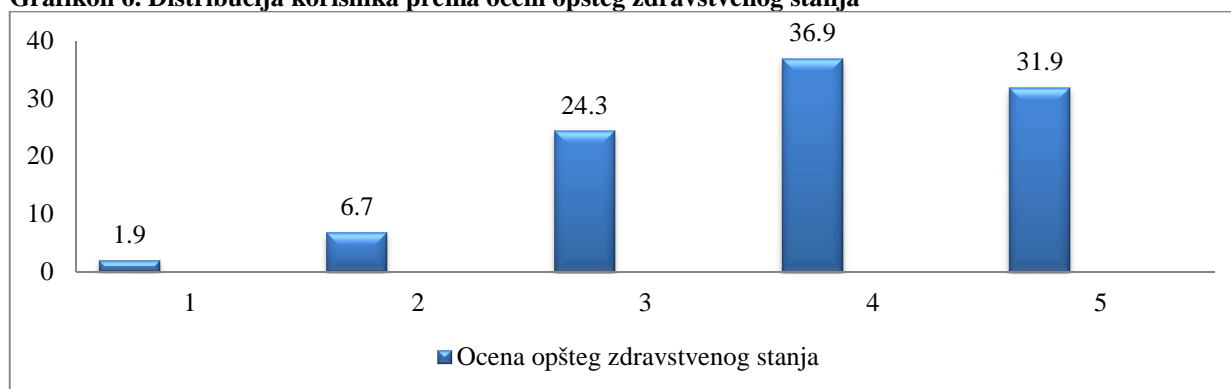
Ispitanici su zadovoljni radom medicinskim sestrama, najviše poštovanjem i ljubaznošću koju im pružaju 87,5% i neposrednom saradnjom sa lekarima 87,7%.

Oko 85,2% ispitanika je zadovoljno poštovanjem I ljubaznošću lekara prema njima, informacijama o bolesti i lekovima i pažnjom koju im posvećuje tokom posete 83,5% (prethodne godine 80,8%), zadovoljni su i podrškom i motivacijom da se lakše izbore sa zdravstvenim problemima 83% (prethodne godine 79,9%) anketiranih pacijenata. Pacijenti su najmanje zadovoljni upoznatošću lekara sa njihovim problemima I ranijim bolestima 74% (prethodne godine 72,8%).

Najveće zadovoljstvo ispitanika organizacijom zdravstvene zaštite u Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih je radnim vremenom ustanove 85,2% (80,6%), i radom vikendom 81,8% (prethodne godine 79,7%) i mogućem pregledu u slučaju hitnosti 82,7%. Najnezadovoljniji su parkingom ispred ustanove 48,4%.

Oko 25,2% ispitanika tvrdi da se u proteklih godinu dana desilo da nisu otišli na pregled ili su ga odložili jer nisu imali vremena

**Grafikon 6. Distribucija korisnika prema oceni opšteg zdravstvenog stanja**



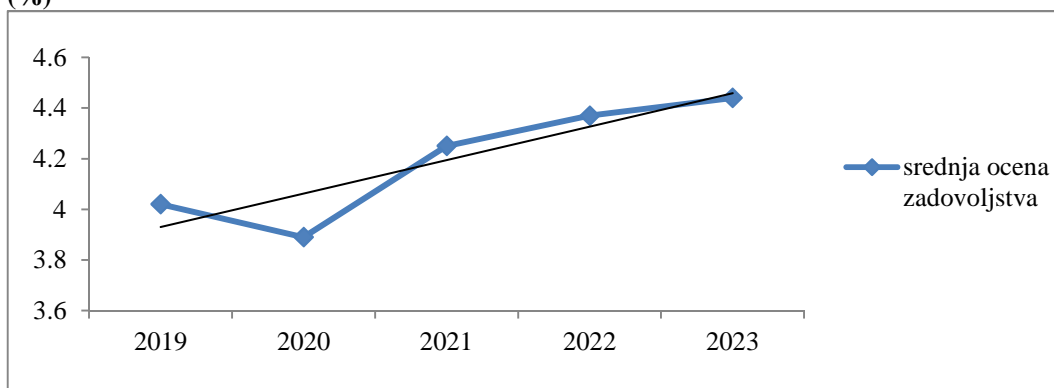
Najveći broj ispitanika je svoje zdravstveno stanje ocenilo četvorkom I peticom odnosno dobro i odlično dok samo 1,9% ispitanika je navelo da se oseća veoma loše što je nešto više u odnosu na prethodnu godinu.

**Tabela 3. Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u Službama za zdravstvenu zaštitu odraslih (%)**

Zadovoljstvo korisnika <i>Pomoravski okrug</i>	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Srednja ocena zadovoljstva
<b>2019</b>	3,1	2,5	16,5	39,6	33,2	<b>4,02</b>
<b>2020</b>	0,0	2,7	23,5	54,6	18,1	<b>3,89</b>
<b>2021</b>	0,2	5,1	13,7	30,0	49,8	<b>4,25</b>
<b>2022</b>	0,5	2,6	9,8	32,7	52,5	<b>4,37</b>
<b>2023</b>	0,3	2,7	10,8	24	60,8	<b>4,44</b>

Zdravstvenom zaštitom u ovoj službi na teritoriji okruga zadovoljno je oko, 84,8% odraslih anketiranih pacijenata (prethodne godine 85,2%), nezadovoljnih je 2,7% dok je veoma nezadovoljnih 0,3, pocenat veoma zadovoljnih je najveće u odnosu na predhodne godine.

**Grafikon 7. Srednja ocena zadovoljstva korisnika službom za zdravstvenu zaštitu odraslih od 2019-2023.god (%)**



Prosečna ocena zadovoljstva korisnika ovom službom je najniža u 2020. god. Posmatrajući petogodišnji period zadovoljstvo ovom službom je najveće 2023. godine.

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

U službi za zdravstvenu zaštitu dece i omladine popunjeno je od strane roditelja 327 upitnika, sa stopom odgovora 52,7% što je manje za 28,6% u odnosu na prethodnu godinu (prethodne godine . 81,3%)

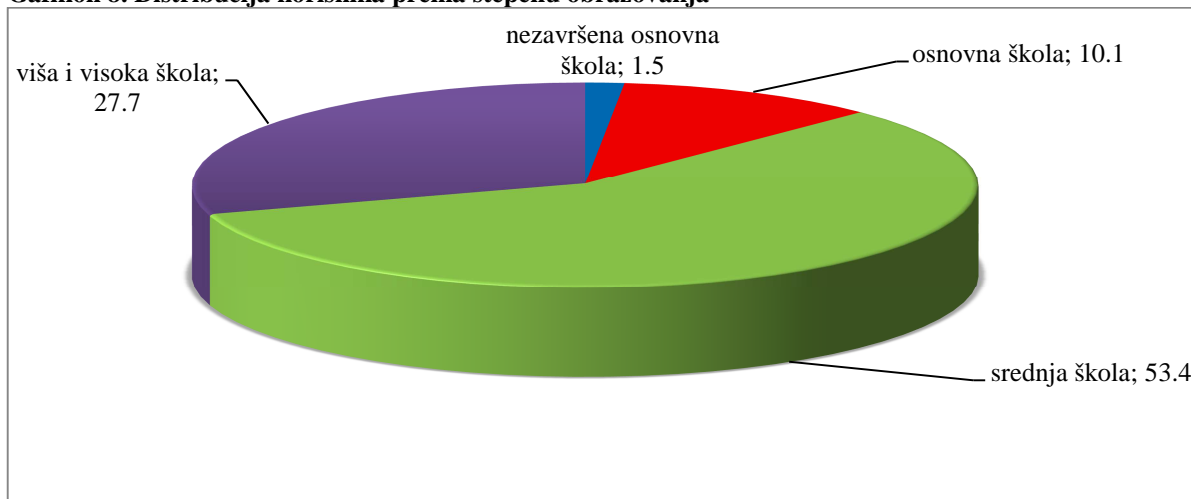
**Tabela 4. Stopa odgovora u domovima zdravlja Pomoravskog okruga u službi za zdravstvenu zaštitu dece i omladine**

Dom zdravlja	Broj pacijenata na dan anketiranja	Broj podeljenih upitnika	Broj popunjenih upitnika	Stopa odgovora
Dom zdravlja Jagodina	465	380	137	36,1
Dom zdravlja Čuprija	127	52	47	90,4
Dom zdravlja Paraćin	213	80	73	91,2
Dom zdravlja Despotovac	156	80	51	63,7
Dom zdravlja Svilajnac	25	25	16	64
Dom zdravlja Rekovac	3	3	3	100
<b>Ukupno</b>	<b>989</b>	<b>620</b>	<b>327</b>	<b>52,7</b>

Zapaža se da je najviša stopa odgovora u domu zdravlja Rekovac 100% i Paraćinu 91,2 % ,dok je najniža kod doma zdravlja Jagodina sa svega 36,1%.

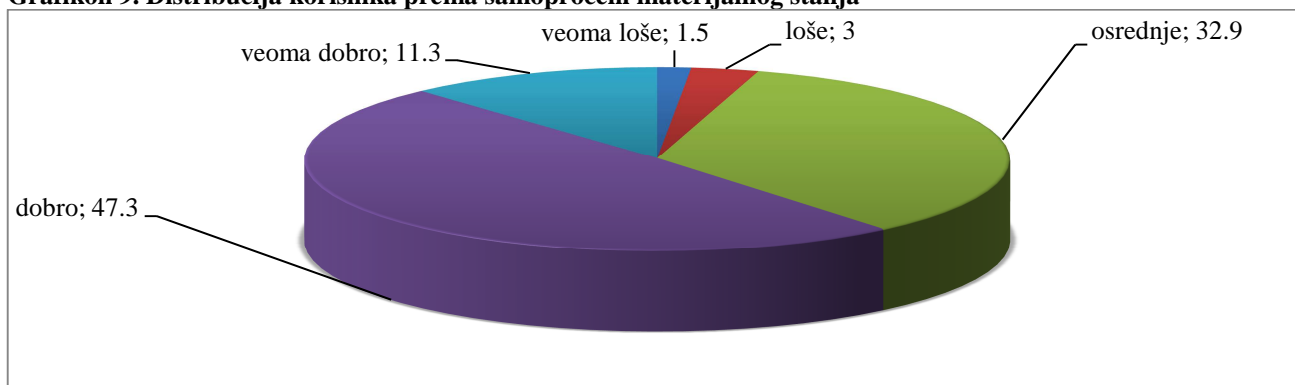
Najveći procenat anketiranih roditelja je sa završenom srednjom školom 53,4% (prethodne godine 48,2%),visoku i višu završilo je 27,7% dok je sa osnovnom školom ukupno 10,1% anketiranih roditelja.

**Grafikon 8. Distribucija korisnika prema stepenu obrazovanja**



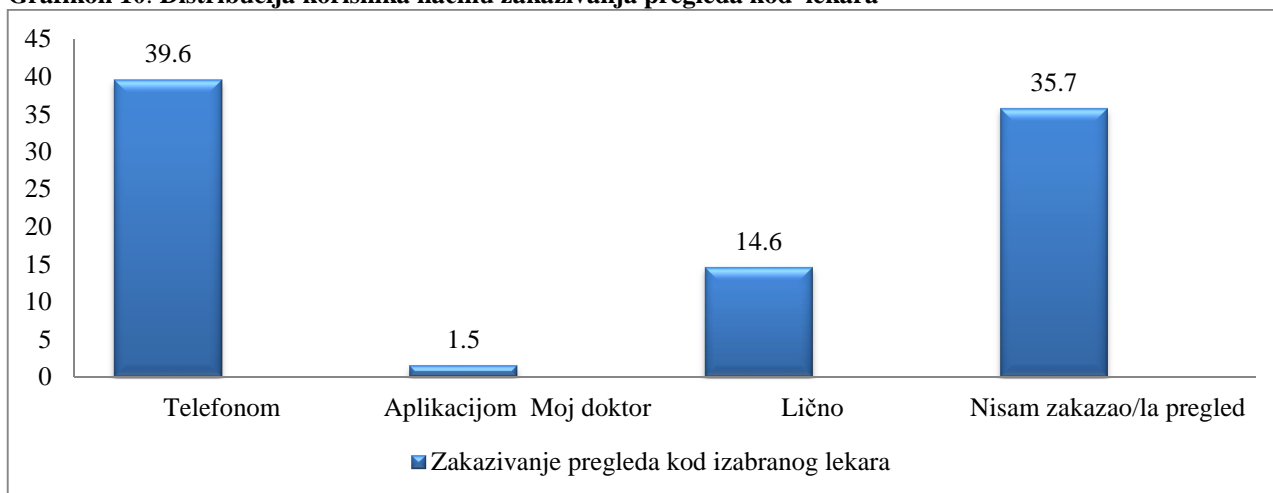
Materijalni položaj svoje porodice njih 47,3% ocenjuje kao dobar (prethodne godine 42,9%) , 32,9% kao osrednji (prethodne godine 36,7%) , a oko 4,5% kao loš i izuzetno loš što je na nivou predhodne godine (prethodne godine 4,8%) .

**Grafikon 9. Distribucija korisnika prema samoproceni materijalnog stanja**



U proteklih 12. meseci izabranog lekara u državnoj ustanovi je najviše posetilo roditelja sa decom starosti od 0-5god. 37,8% ispitanika, a istog uzrasta privatnog lekara 18,3%.

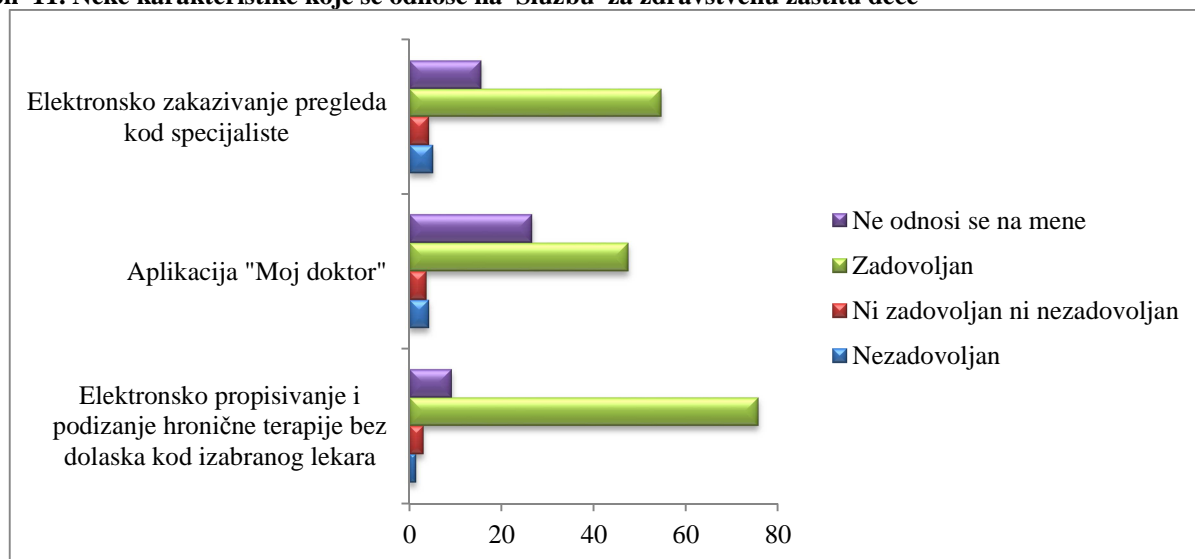
**Grafikon 10. Distribucija korisnika načinu zakazivanja pregleda kod lekara**



Oko 35,7% ispitanika nije zakazao pregled kod **svog izabranog lekara (prošle godine 35,1%)**, dok je najmanji broj ispitanika pregled zakazalo preko aplikacije **“Moj doktor”** njih 1,5% (prethodne godine 0,5%) .

Najveći procenat ispitanika je primljeno istog dana na pregled 82% (prethodne godine 87,7%) ,a 0,3% je čekalo više od 15 dana (prethodne godine 0,8%).

**Grafikon 11. Neke karakteristike koje se odnose na Službu za zdravstvenu zaštitu dece**



Najveće zadovoljstvo pacijenata je elektronskim propisivanjem i podizanjem hronične terapije u apoteci bez odlaska kod lekara 75,6% (prethodne godine 78,8% ) .

Izabrani lekar za vreme redovne posete razgovara sa pacijentima najviše o pravilnoj ishrani 36,9% (prethodne godine 52,6%) i značaju fizičke aktivnosti kod 33,2% (prethodne godine 50,3%), najmanje je bilo saveta u vezi sigurnog seksa 11,6 % i štetnosti upotreba droge 16,8% .

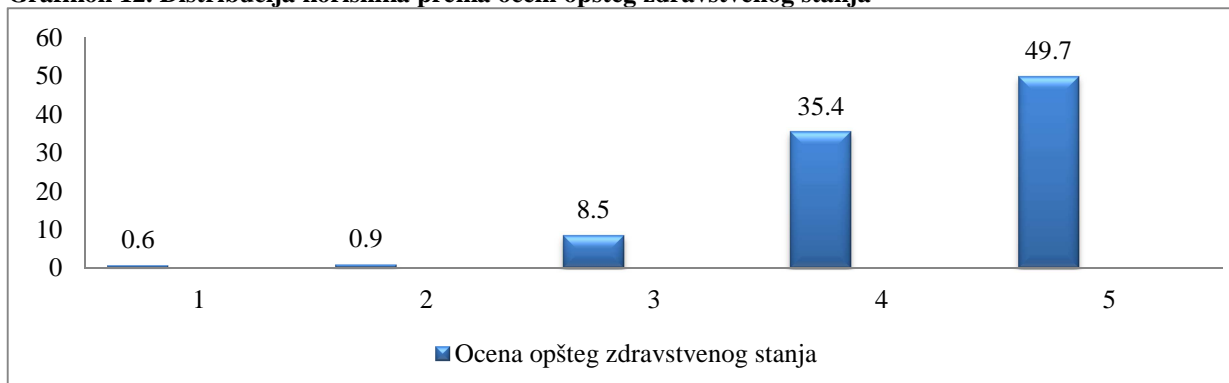
Oko 2,7% ispitanika je nezadovoljno informacijama koje pružaju, a veliki broj je zadovoljan saradnjom sa lekarima 86,6% .

Oko 70,7% anketiranih pacijenata smatra da lekar poznaje njihovu ličnu situaciju (prethodne godine 76,2%) što je za 5,5% manje u odnosu na prethodnu godinu .Najviše su zadovoljni poštovanjem I ljubaznošću 86% (prethodne godine 93,7%), objašnjenjima za lekove i i bolesti 82,3% (prethodne godine 90,6%) I da lekar poznaje probleme I bolesti koje su ranije imali 82% .

Najveće zadovoljstvo ispitanika organizacijom zdravstvene zaštite u Službi za zdravstvenu zaštitu dece i omladine je radnim vremenom ustanove 80,8% (prethodne godine 86,7%). Najnezadovoljniji su parkomom ispred ustanove 32,6% (prethodne godine 59,2%).

Oko 16,5% ispitanika tvrdi da se u proteklih godinu dana desilo da nisu otišli na pregled ili su ga odložili jer nisu mogli da plate pregled (prethodne godine 4,5%) dok je najveći broj njih naveo nedostatak ličnog vremena 20,7% (prethodne godine 18,1%)

**Grafikon 12. Distribucija korisnika prema oceni opšteg zdravstvenog stanja**



Najveći broj ispitanika je ocenilo svoje opšte zdravstveno stanje kao dobro i odlično ,dok njih 0,6% je navelo da se oseća veoma loše .

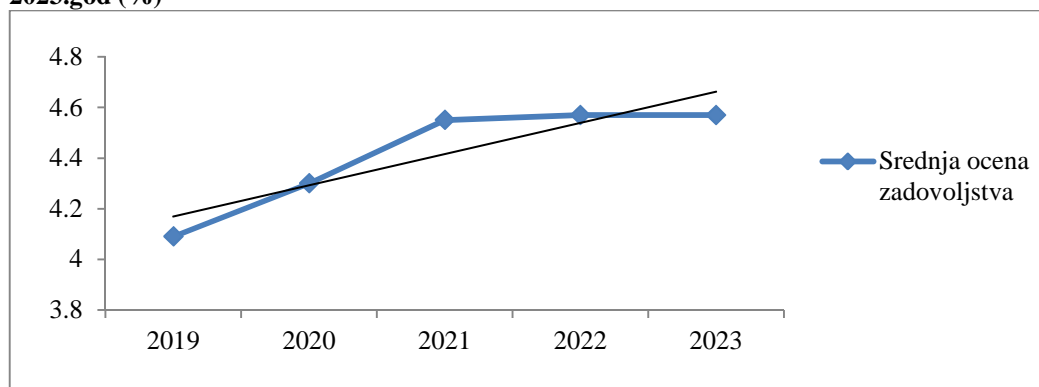


Zdravstvenom zaštitom u ovoj službi na teritoriji okruga zadovoljno je 87,5% anketiranih roditelja (prethodne godine 87,7%) ,nezadovoljnih i veoma nezadovoljnih 1,8% (prethodne godine 2,1%) dok ni zadovoljan i nezadovoljan ima ukupno 7% (prethodne godine 7,9%) .

**Tabela 5. Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u Službi za zdravstvenu zaštitu dece i omladine(%)**

Zadovoljstvo korisnika <i>Pomoravski okrug</i>	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Srednja ocena zadovoljstva
<b>2019</b>	2,2	1,9	14,6	45,7	33,8	<b>4,09</b>
<b>2020</b>	0,0	1,1	8,5	48,9	40,3	<b>4,30</b>
<b>2021</b>	0,5	1,0	5,7	27,5	63,2	<b>4,55</b>
<b>2022</b>	0,3	1,8	7,9	20,2	67,5	<b>4,57</b>
<b>2023</b>	0,3	1,5	7,0	21,6	65,9	<b>4,57</b>

**Grafikon 13. Srednja ocena zadovoljstva korisnika službom za zdravstvenu zaštitu dece i omladine od 2019-2023.god (%)**



Srednja ocena zadovoljstva pokazuje trend blagog porasta zadovoljstva ovom službom,najveće zadovoljstvo službom je u 2022. i 2023.god.

### ***Služba za zdravstvenu zaštitu žena***

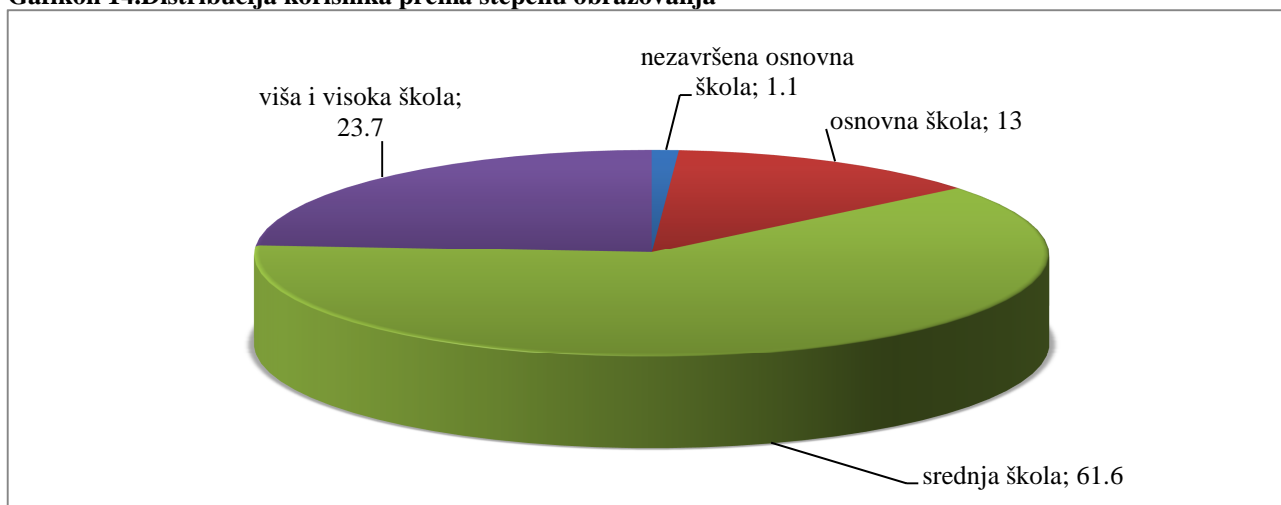
U službama za zdravstvenu zaštitu žena popunjeno je ukupno 177 upitnika sa stopom odgovora 84,7% (prethodne godine stopa odgovora 80,8%).

**Tabela 6. Stopa odgovora u domovima zdravlja Pomoravskog okruga u službi za zdravstvenu zaštitu žena**

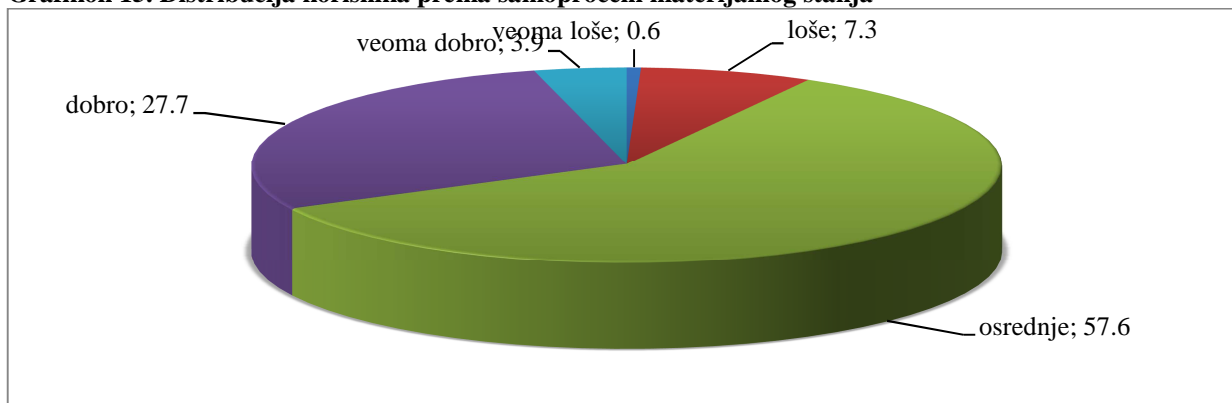
Dom zdravlja	Broj pacijenata na dan anketiranja	Broj podeljenih upitnika	Broj popunjenih upitnika	Stopa odgovora
Dom zdravlja Jagodina	63	63	62	98,4
Dom zdravlja Čuprija	10	10	9	90
Dom zdravlja Paraćin	84	84	57	67,8
Dom zdravlja Despotovac	25	25	25	100
Dom zdravlja Svilajnac	18	18	15	83,3
Dom zdravlja Rekovac	9	9	9	100
<b>Ukupno</b>	<b>209</b>	<b>209</b>	<b>177</b>	<b>84,7</b>

Među anketiranim korisnicama Službe za zdravstvenu zaštitu žena najveći procenat je starosti od 30-44 godina 25,4% i starosti 45-59 17,5%. Najveći procenat anketiranih žena 61,6% ima završenu srednju školu (prethodne godine 56,8%), 23,7% je sa višom i visokom (prethodne godine 32,4%) , 13% sa osnovnom školom (prethodne godine 10,1%), bez osnovne škole 1,1% (prethodne godine 0%).

**Grafikon 14. Distribucija korisnika prema stepenu obrazovanja**



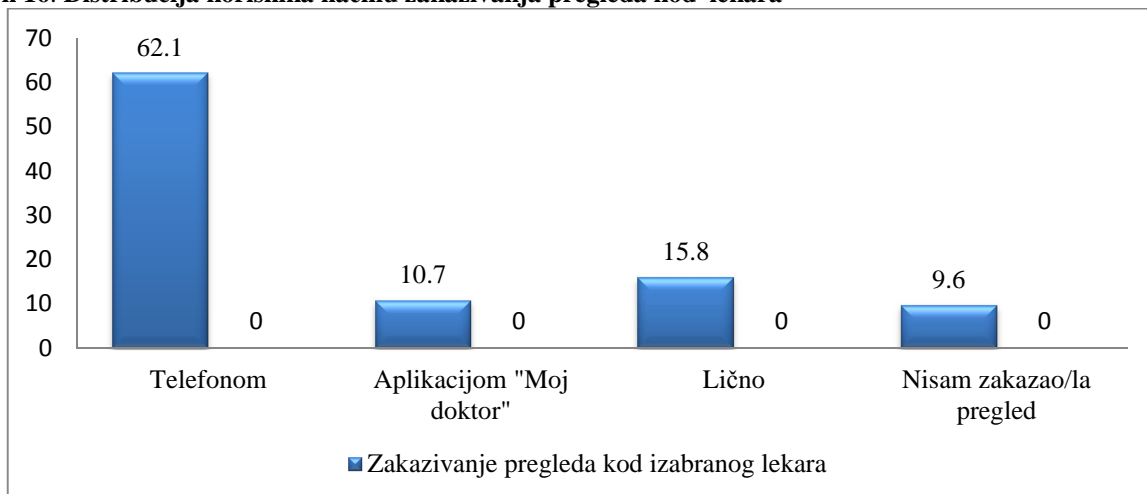
**Grafikon 15. Distribucija korisnika prema samoproceni materijalnog stanja**



Možemo reći da 57,6% anketiranih ocenjuje svoj materijalni status osrednjim (prethodne godine 33,8%) dok 31,6% kao dobar i veoma dobar (prethodne godine 56,8%) što je za 25,2% manje od prethodne godine .

U proteklih 12. meseci izabranog lekara u državnoj ustanovi je posetilo 95,5% (prethodne godine 94,2% ) ispitanica dok je poseta privatnom lekaru bila 12,5% ( prethodne godine 21,6% ).

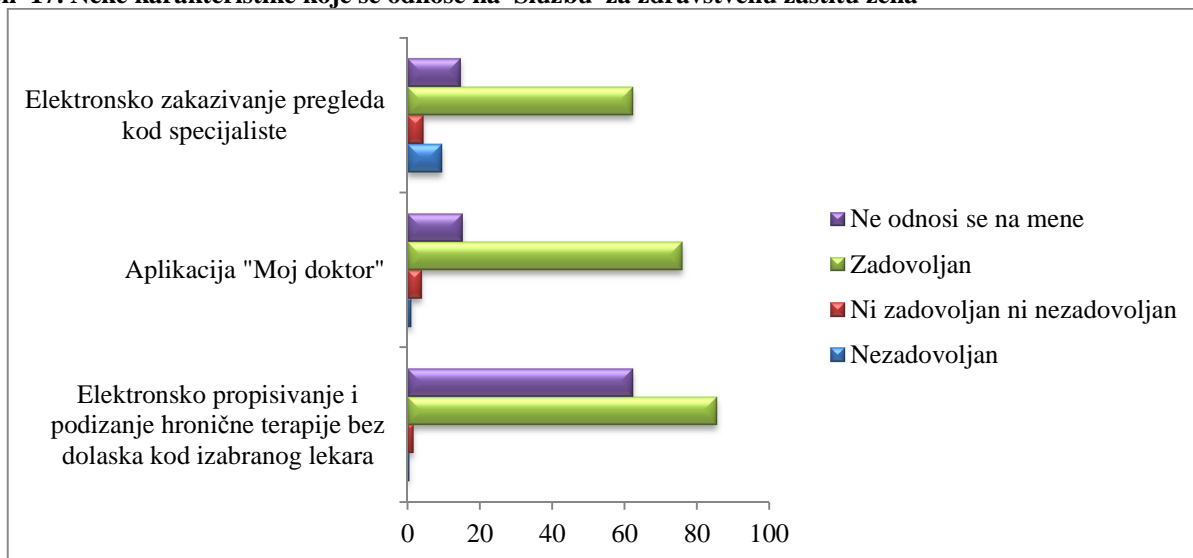
**Grafikon 16. Distribucija korisnika načinu zakazivanja pregleda kod lekara**



Oko 9,6% ispitanika nije zakazao pregled kod **svog izabranog lekara** (prethodne godine 10,1% ) , dok je najveći broj ispitanika pregled zakazalo preko telefona 62,1% (prethodne godine 48,9%) i lično 15,8% (prethodne godine 19,4% ).

Najveći procenat ispitanika je primljeno istog dana na pregled 63,8% (prethodne godine 38,9%) , a pacijentkinje koje su čekale više od 15 dana 0,6% ( prethodne godine 0% ) .

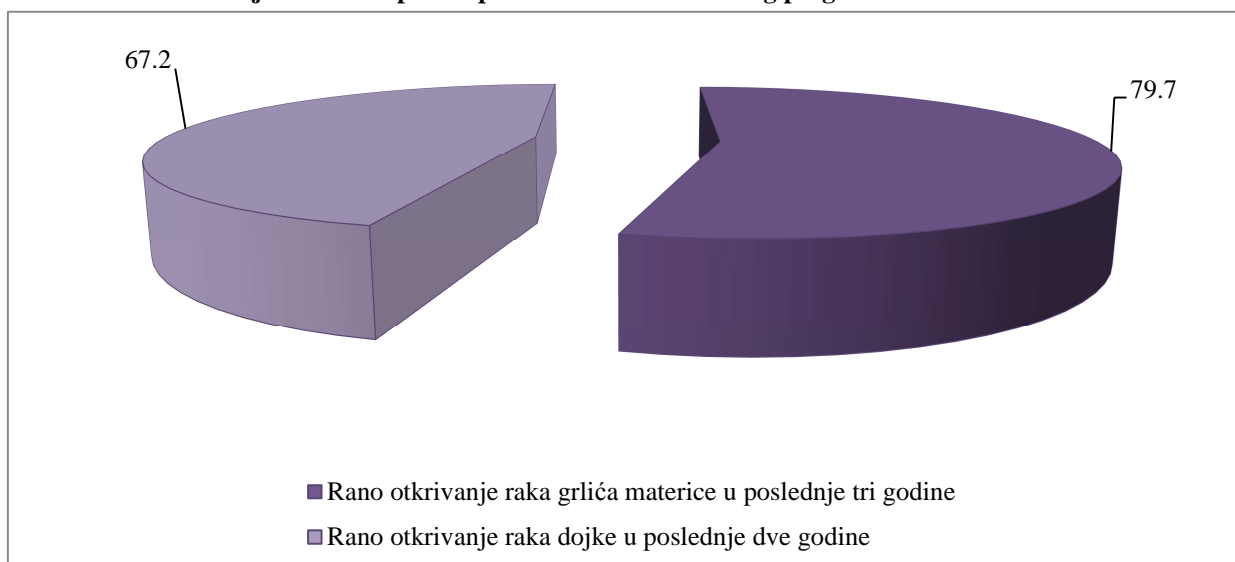
**Grafikon 17. Neke karakteristike koje se odnose na Službu za zdravstvenu zaštitu žena**



Najveće zadovoljstvo pacijenata je elektronskim propisivanjem terapije 85,3% ( prethodne godine 79,1%) ,a najveće nezadovoljstvo je elektronskim zakazivanjem kod specijaliste .

Izabrani lekar za vreme redovne posete razgovara sa pacijentima najviše o značaju sigurnom seksu 56,1% (prethodne godine 44% ) i o značaju pravilne ishrane 50,4%,, najmanje je bilo saveta u vezi štetnosti upotrebe droga i alkohola I pušenje.

**Grafikon 18. Distribucija korisnika prema procentu uradenih skrining pregleda**



Na pitanje Da li ste uradili skrining pregeda njih 79,7% je navelo da je uradilo skrining na rak grlića materice ( prethodne godine 75,5%), a rano otkrivanje raka dojke 67,2% (prethodne godine 61,2%) .

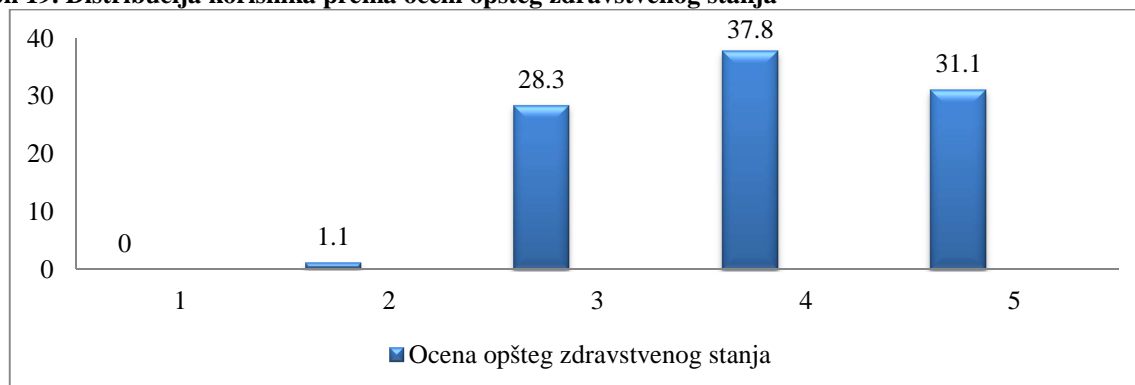
Ispitanice su zadovoljne radom lekara I sestara u službi što je kao i prošle godine .

Ispitanice su najviše zadovoljne za iskazano poštovanje i ljubaznost i davanje informacija vezanih za bolesti i propisane lekove 94,9%(prošle godine 93,5%) kao I objašnjenjem I informacijama koje dobijaju o bolestima I lekovima 90,4% (prethodne godine 90,7%) podrškom lekara kako bi se lakše izborile sa zdravstvenim problemima 90,4% (prethodne godine 89,2%) .Najmanje su zadovoljne upoznatošću lekara sa ličnom situacijom 80,2% (prethodne godine 71,9%).

Najveće zadovoljstvo ispitanica je radnim vremenom službe 93,2%(prethodne godine 93,5%),a najnezadovoljnije mestom za parkiranje ispred ustanove 51,4% (prethodne godine 51,8%).

Najveći procenat ispitanica 62,7% je navelo da nije otišlo kod lekara zbog nedostatke ličnog vremena , a samo 7,3% su finansiski razlozi , a najmanje njih je navelo dužinu čekanja 5,8%.

**Grafikon 19. Distribucija korisnika prema oceni opšteg zdravstvenog stanja**



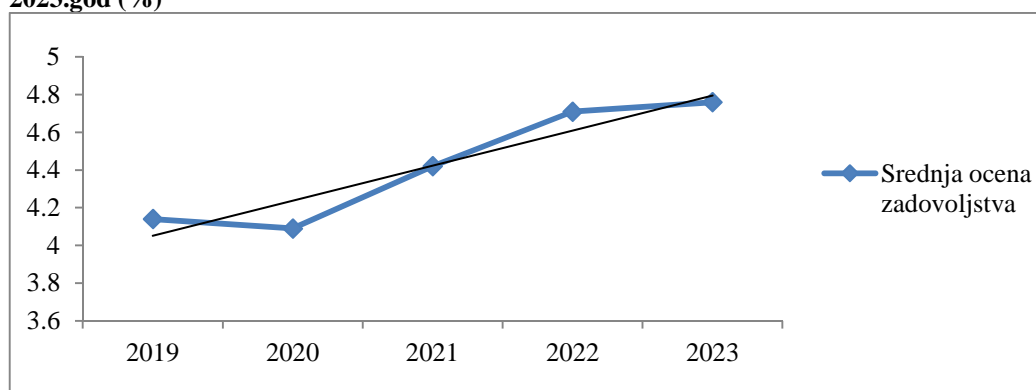
Najveći broj ispitanika je ocenilo svoje opšte zdravstveno stanje kao dobro i veoma dobro.

**Tabela 7. Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u Službi za zdravstvenu zaštitu žena(%)**

Zadovoljstvo korisnika <i>Pomoravski okrug</i>	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Srednja ocena zadovoljstva
<b>2019</b>	2,5	1,6	13,9	40,6	38,1	<b>4,14</b>
<b>2020</b>	0,0	0,0	27,1	32,2	35,6	<b>4,09</b>
<b>2021</b>	0,9	0,9	9,5	31	55,2	<b>4,42</b>
<b>2022</b>	0	0	5	19,4	75,5	<b>4,71</b>
<b>2023</b>	0,0	0,0	3,4	16,9	79,7	<b>4,76</b>

Zdravstvenom zaštitom u ovoj službi na teritoriji okruga zadovoljno je oko ,96,6% odraslih anketiranih pacijenata (prethodne godine 94,9%) što je za 1,7% više u odnosu na prethodnu godinu.

**Grafikon 20. Srednja ocena zadovoljstva korisnika službom za zdravstvenu zaštitu dece i omladine od 2019-2023.god (%)**



Srednja ocena zadovoljstva je 4,76. U petogodišnjem periodu posmatranja najniže vrednosti zadovoljstva zabeleženo je u 2019. i 2020.god.

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

Ukupan broj podeljenih anketa u ovoj službi je 203, a popunjeno je 116 ili 57,1% (prethodne godine 75%).

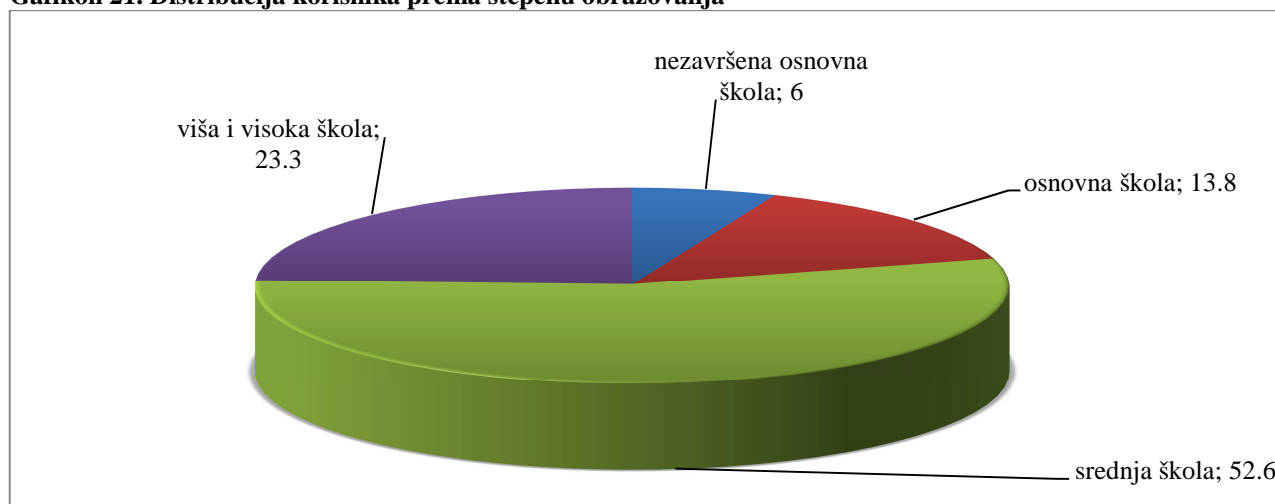
**Tabela 8. Stopa odgovora u domovima zdravlja Pomoravskog okruga u službi stomatologije**

Dom zdravlja	Broj pacijenata na dan anketiranja	Broj podeljenih upitnika	Broj popunjenih upitnika	Stopa odgovora
<i>Dom zdravlja Jagodina</i>	238	100	30	<b>30</b>
<i>Dom zdravlja Čuprija</i>	35	35	33	<b>94,3</b>
<i>Dom zdravlja Paraćin</i>	33	33	33	<b>100</b>
<i>Dom zdravlja Despotovac</i>	10	10	3	<b>30</b>

<i>Dom zdravlja Svilajnac</i>	22	17	9	<b>52,9</b>
<i>Dom zdravlja Rekovac</i>	8	8	8	<b>100</b>
<b>Ukupno</b>	<b>346</b>	<b>203</b>	<b>116</b>	<b>57,1</b>

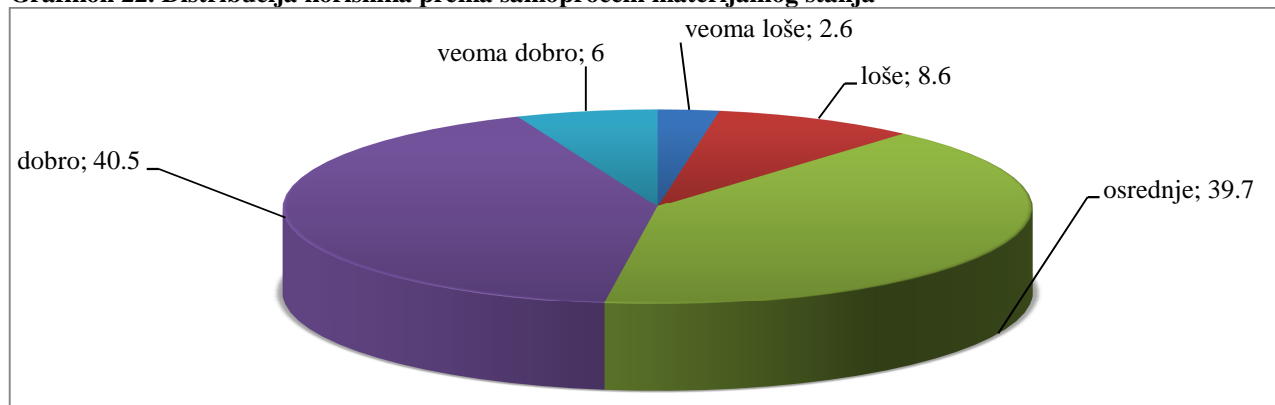
Najveći procenat anketiranih je sa završenom srednjom školom 52,6% (prethodne godine 53,6%), sa višom i visokom oko 23,3% (prethodne godine 17,5%) sa osnovnom 13,8% (prethodne godine 21,9%), 6% nezavršena osnovna škola .

**Gafikon 21. Distribucija korisnika prema stepenu obrazovanja**



Možemo reći da 46,5% kao dobar (prethodne godine 50,2%), 39,7% anketiranih ocenjuje svoj materijalni status osrednjim (prethodne godine 35%) , a 11,2% kao veoma loš (prethodne godine 13,6%).

**Grafikon 22. Distribucija korisnika prema samoproceni materijalnog stanja**



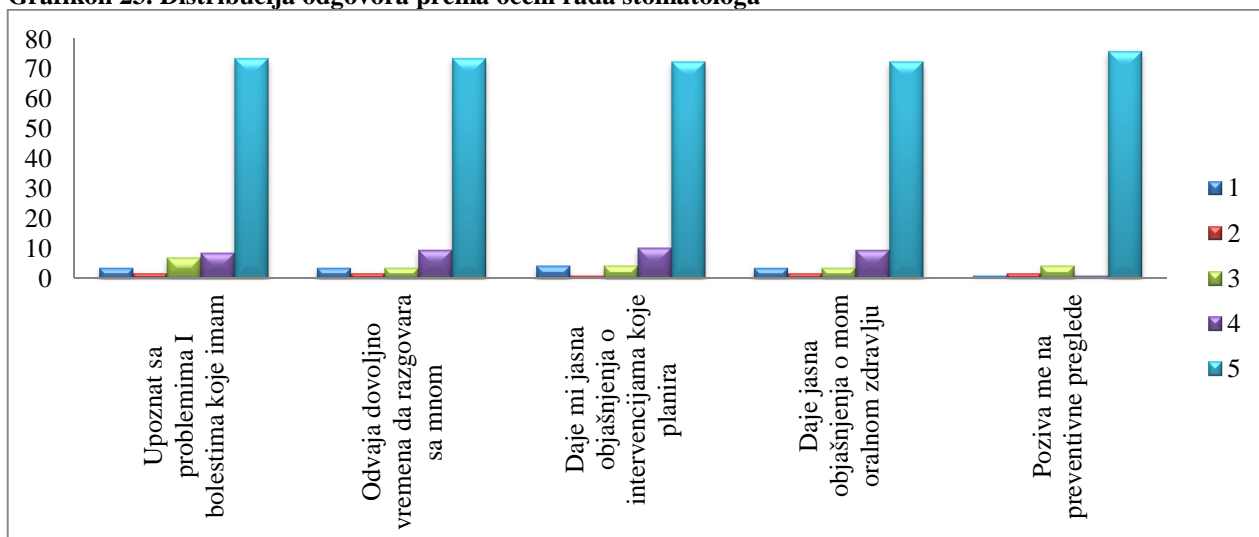
Najveći procenat ispitanika je starosti od 30-44 godina 43,1%.

Oko 91,4% ispitanika je naveo da je posetio stomatologa u državnoj službi (prethodne godine 91,8%) .

Najveći procenat ispitanika je primljeno istog dana na pregled 71,5%( prethodne godine 78,1% ) ,a niko nije čekao više od 15 dana (prethodne godine 1,6%).

Oko 86,2% se izjasnilo da stomatolozi najviše razgovaraju o značaju redovnog pegleda (prethodne godine 80,3%) ,kao i o značaju pravilnog pranja zuba 80,2% (prethodne godine 73,2%) .Najmanje saveta roditelji dobijaju o značaju dojenja dece 18,1% (prethodne godine 29%).

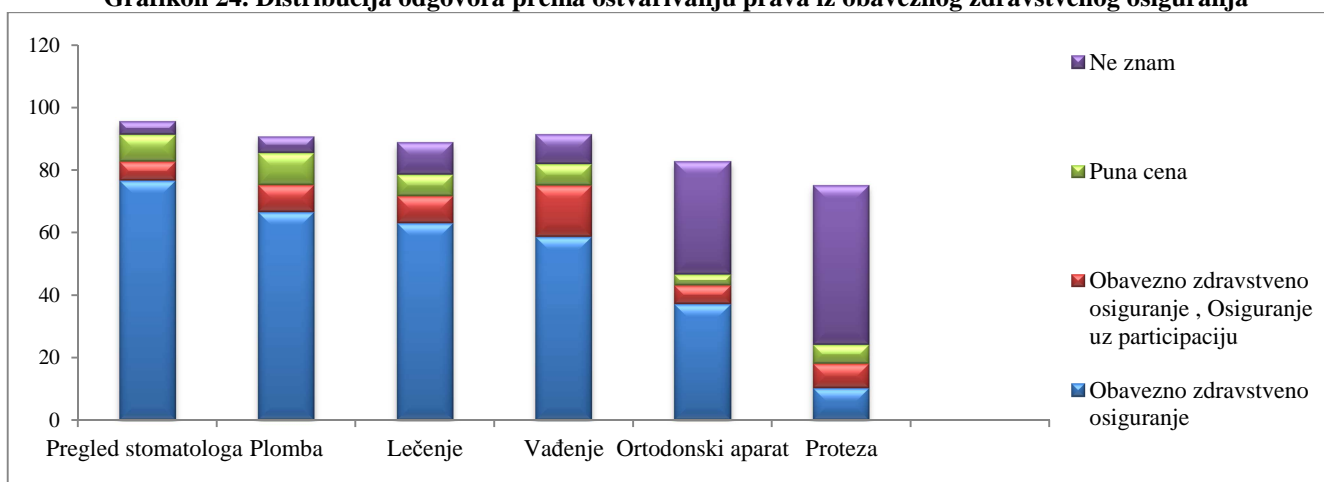
**Grafikon 23. Distribucija odgovora prema oceni rada stomatologa**



Najveći broj ispitanika je na sva ponudena pitanja u vezi rada stomatologa dalo najvišu ocenu 5.

Najveće zadovoljstvo ispitanika je ljubaznošću osoba 92,2% ,vremenom čekanja do posete u čekaonici 85,3% i mogućnosti prijema istog dana u slučaju hitnosti 84,5% .Najnezadovoljniji su stomatološkom opremom 41,3%.

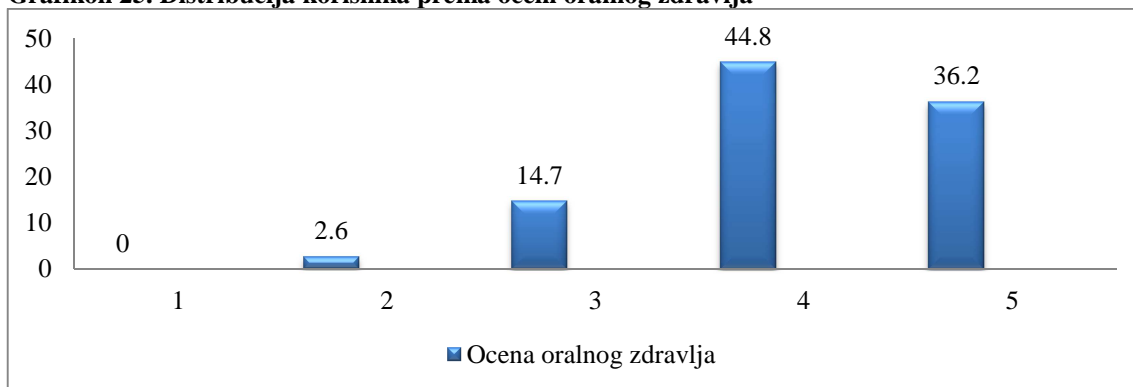
**Grafikon 24. Distribucija odgovora prema ostvarivanju prava iz obaveznog zdravstvenog osiguranja**



Većina anketiranih smatra da su usluge koje pruža stomatolog u državnoj službi pokrivene obaveznim zdravstvenim osiguranjem ili uz doplatu participacije ,osim kod ugradnje proteza gde 50,9% (prethodne godine 37,7%) i ortodonskog aparata 36,2% (prethodne godine 33,9%) njih ne zna odgovor .

Oko 12,1% ispitanika tvrdi da se u proteklih godinu dana desilo da nisu otišli na pregled ili su ga odložili jer nisu mogli da plate (prethodne godine 17,5%) ,dok je najveći broj njih reklo da nije imalo vremena za odlazak 30,2% šro je na nivou prethodne godine (30,1%).

**Grafikon 25. Distribucija korisnika prema oceni oralnog zdravlja**



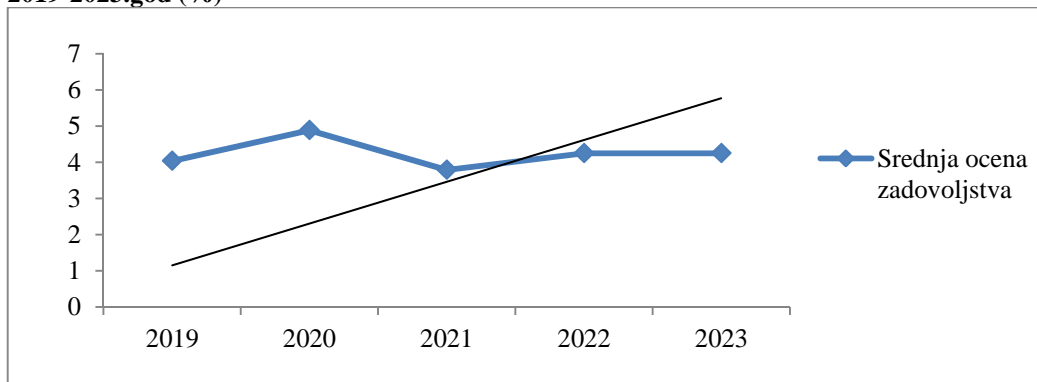
Najveći broj ispitanika je ocenilo svoje oralno zdravlje kao vrlo dobro i odlično dok niko od ispitanika nije naveo da ima loše.

Zdravstvenom zaštitom u ovoj službi na teritoriji okruga zadovoljno je 92,2% (prethodne godine 92,3%) anketiranih što je na nivou prethodne godine.

**Tabela 9. Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u stomatologiji (%)**

Zadovoljstvo korisnika <i>Pomoravski okrug</i>	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Srednja ocena zadovoljstva
<b>2019</b>	7,5	0,5	8,5	45,3	35,8	<b>4,04</b>
<b>2020</b>	0,0	0,0	2,9	17,1	74,3	<b>4,89</b>
<b>2021</b>	0,0	1,1	5,3	17	73,4	<b>3,79</b>
<b>2022</b>	0,0	0,0	4,9	20,2	72,1	<b>4,25</b>
<b>2023</b>	0,0	0,9	6,9	25,0	67,2	<b>4,25</b>

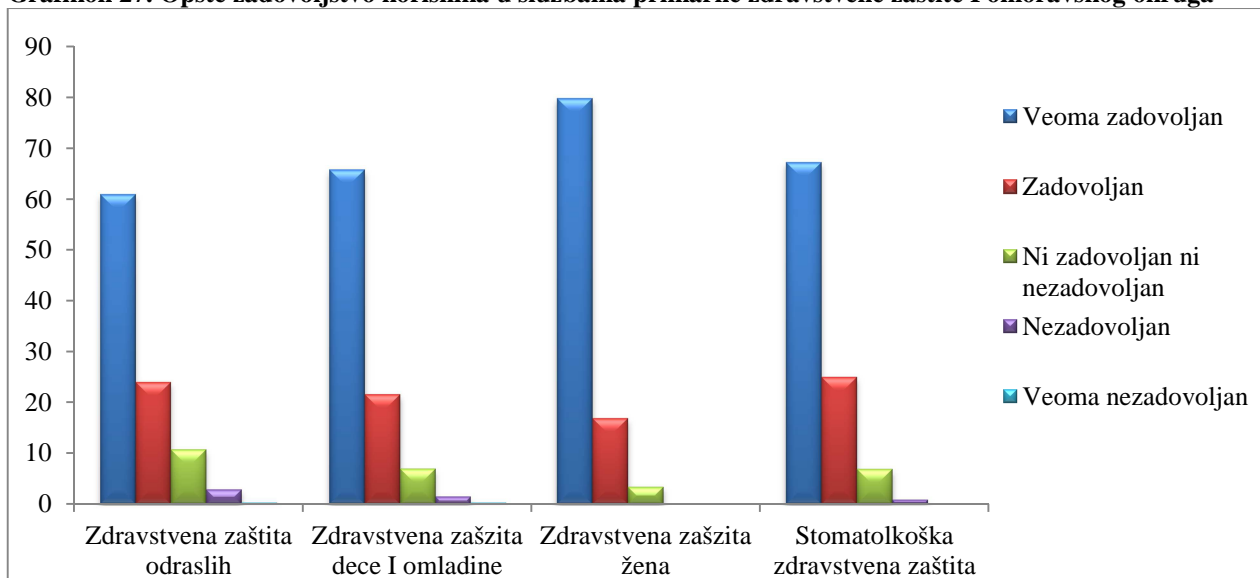
**Grafikon 26. Srednja ocena zadovoljstva korisnika službom za stomatologiju 2019-2023.god (%)**



Srednja ocena zadovoljstva ovom službom je 4,25. Posmatrajući petogodišnji period zadovoljstvo ovom službom je najveće 2020.god.



**Grafikon 27. Opšte zadovoljstvo korisnika u službama primarne zdravstvene zaštite Pomoravskog okruga**



Opšte zadovoljstvo korisnika u službama primarne zdravstvene zaštite Pomoravskog okruga kao što možemo videti najveće je u Službi za zdravstvenu zaštitu žena. Najnezadovoljniji su Stomatološkom službom.

**Grafikon 28 . Zadovoljstvo korisnika u službama primarne zdravstvene zaštite Pomoravskog okruga**



## SPECIJALISTIČKA SLUŽBA INTERNE MEDICINE

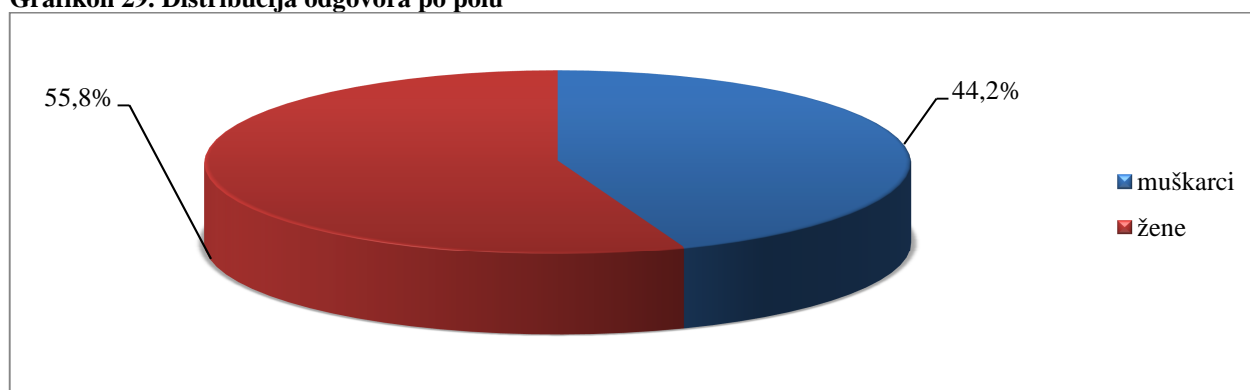
Specijalističku službu interne medicine u primarnoj zdravstvenoj zaštiti imaju domovi zdravlja Svilajnac, Despotovac i Rekovac, dok u okviru sekundarne zaštite specijalističke usluge interne medicine pružaju opšte bolnice Čuprija, Jagodina i Paraćin. Anketa je sprovedena 23.11.2022.god. Ukupno je u ovim službama podeljeno 701 upitnika (od čega 192 ili 27,4% u primarnoj z.z), i popunjeno 559, stopa odgovora je 79,7% (96% prethodne godine).

**Tabela 10. Stopa odgovora u Specijalističkim službama Pomoravskog okruga**

Zdravstvena ustanova	Broj pacijenata na dan anketiranja	Broj podjeljenih upitnika	Broj popunjenih upitnika	Stopa odgovora
Dom zdravlja Svilajnac	57	57	24	42,1
Dom zdravlja Despotovac	127	105	58	55,2
Dom zdravlja Rekovac	22	20	20	100
Opšta bolnica Čuprija	209	190	190	100
Opšta bolnica Paraćin	132	80	80	100
Opšta bolnica Jagodina	256	249	187	75,1
<b>Ukupno</b>	<b>803</b>	<b>701</b>	<b>559</b>	<b>79,7</b>

Od anketiranih korisnika specijalističkih službi za 11,6% ima više osoba ženskog pola.

**Grafikon 29. Distribucija odgovora po polu**

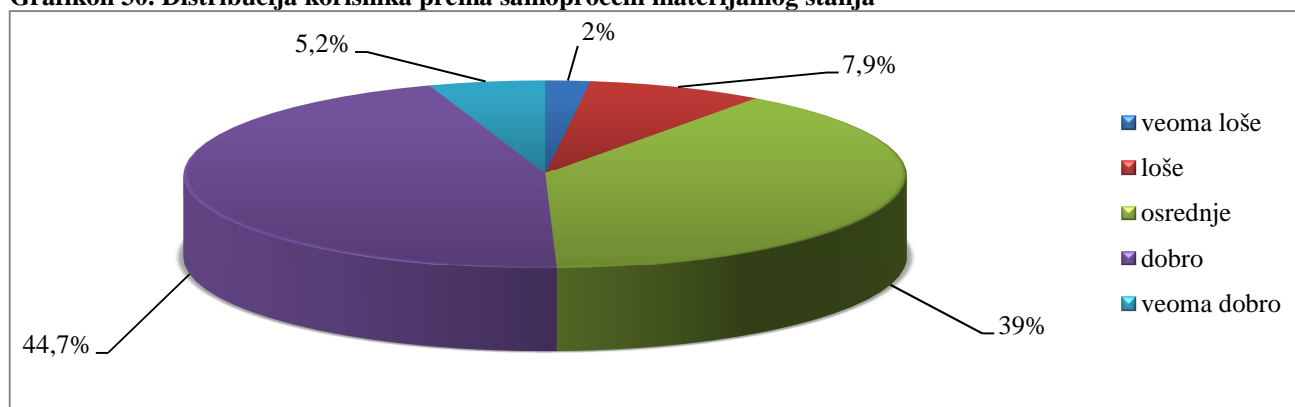


**Tabela 11 . Korisnici /pacijenti po godinama starosti**

Godine	15-29	30-44	45-59	60-74	75-89	90+
Broj	64	109	157	184	43	0
%	11,5	19,5	28,1	32,9	7,7	0

Najveći procenat među anketiranimima u Specijalističkoj službi su starosti od 60-74 god 32,9% što je 2,9 više u odnosu na prethodnu godinu.

**Grafikon 30. Distribucija korisnika prema samoproceni materijalnog stanja**

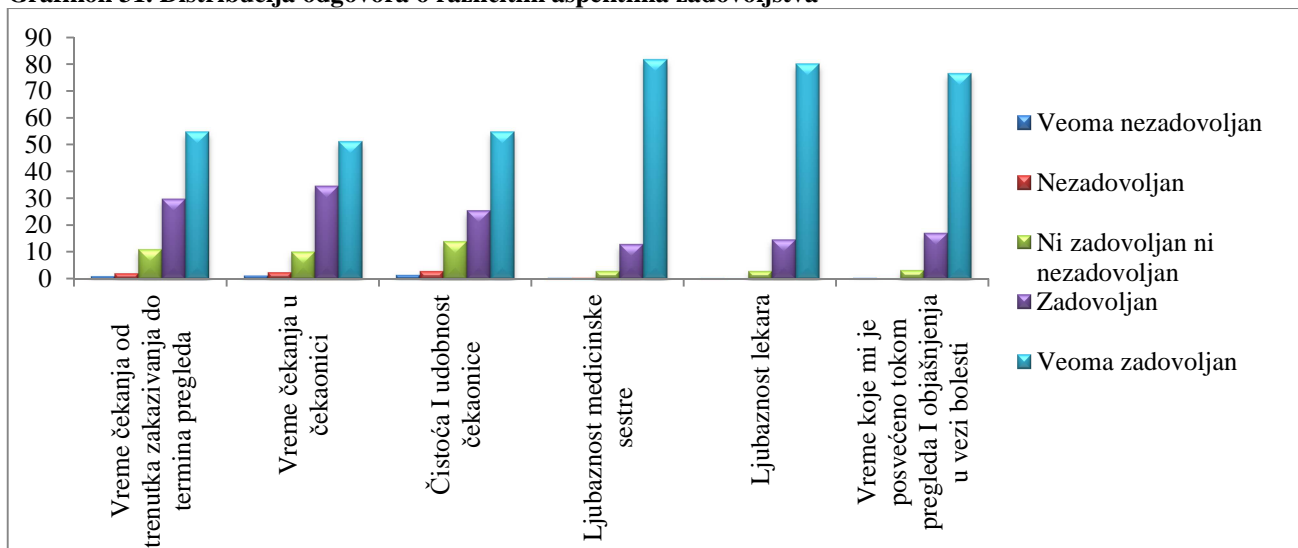


Veliki broj anketiranih navodi da im je materijalni status dobar 44,7% (prethodne godine 36,4%) i osrednj 39% (prethodne godine 40,5%), a samo 5,2% svoj status ocenjuje kao veoma dobar.

Pojedine karakteristike službe pacijenti su ocenili na sledeći način:

Na pitanje koliko su zadovoljni karakteristikama koje se odnose na specijalističku službu najviše njih je zadovoljno ljubaznošću lekara i medicinskih sestara 94,6%, a najnezadovoljniji su udobnošću i čistoćom u čekaonici 80,5%.

**Grafikon 31. Distribucija odgovora o različitim aspektima zadovoljstva**



Oko 28,6% (prethodne godine 33,2%) ispitanika je šest i više puta u poslednjih 12. meseci posetilo specijalistu, a 31,8% (prethodne godine 31%) do dva puta. Na pregled je primljeno istog dana bez zakazivanja 42,9%. Najduže se čekalo na pregled u 2022.god., a u 2019. i 2023.god. je najmanje primljeno istog dana bez zakazivanja.

**Tabela 12. Dužina čekanja na pregled**

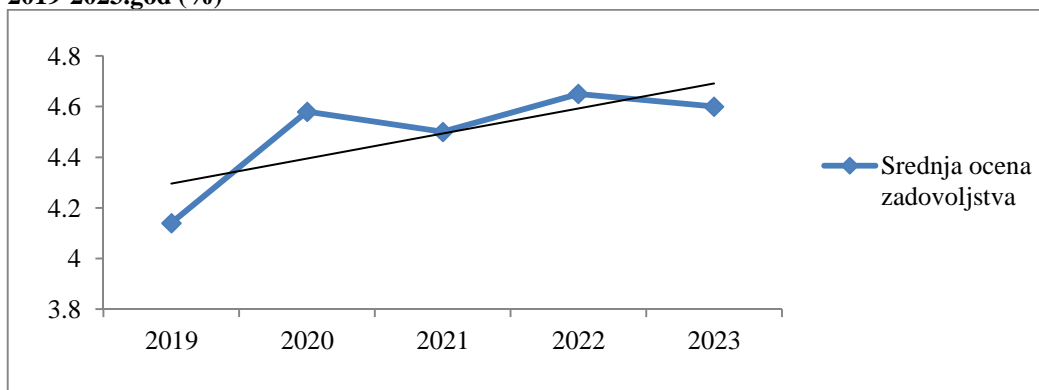
Godina	Primljen sam istog dana bez zakazivanja %	Manje od 15 dana %	Zakazano mi je od 15-30 dana %	Zakazano mi je više od 30 dana %
2019	42,8	11,2	12,6	9,3
2020	54	34,8	6,9	3,3
2021	49	28,1	13,3	7,1
2022	46,3	32,3	0	10,3
2023	42,9	40,8	10,6	2,0

Ostvarenom zdravstvenom zaštitom u internističkim ambulantom u Pomoravskom okrugu zadovoljno je 92,1% korisnika što je manje od prethodne godine (prethodne godine 95%), ni zadovoljnih ni nezadovoljnih je oko % (prethodne godine 5%), nezadovoljnih nije bilo.

**Tabela 13. Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u specijalističkoj službi interne medicine (%)**

Zadovoljstvo Korisnika Pomoravski okrug	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Srednja ocena zadovoljstva
<b>2019</b>	2,8	1,4	17,7	34,9	43,3	<b>4,14</b>
<b>2020</b>	0,0	0,0	6,4	29,2	63,2	<b>4,58</b>
<b>2021</b>	0,3	1,7	8,2	26,9	62,3	<b>4,50</b>
<b>2022</b>	0,0	0,0	5,0	25,4	69,6	<b>4,65</b>
<b>2023</b>	0,0	0,7	5,4	26,3	65,8	<b>4,60</b>

**Grafikon 32. Srednja ocena zadovoljstva korisnika Specijalističkom službom na teritoriji Pomoravskog okruga 2019-2023.god (%)**



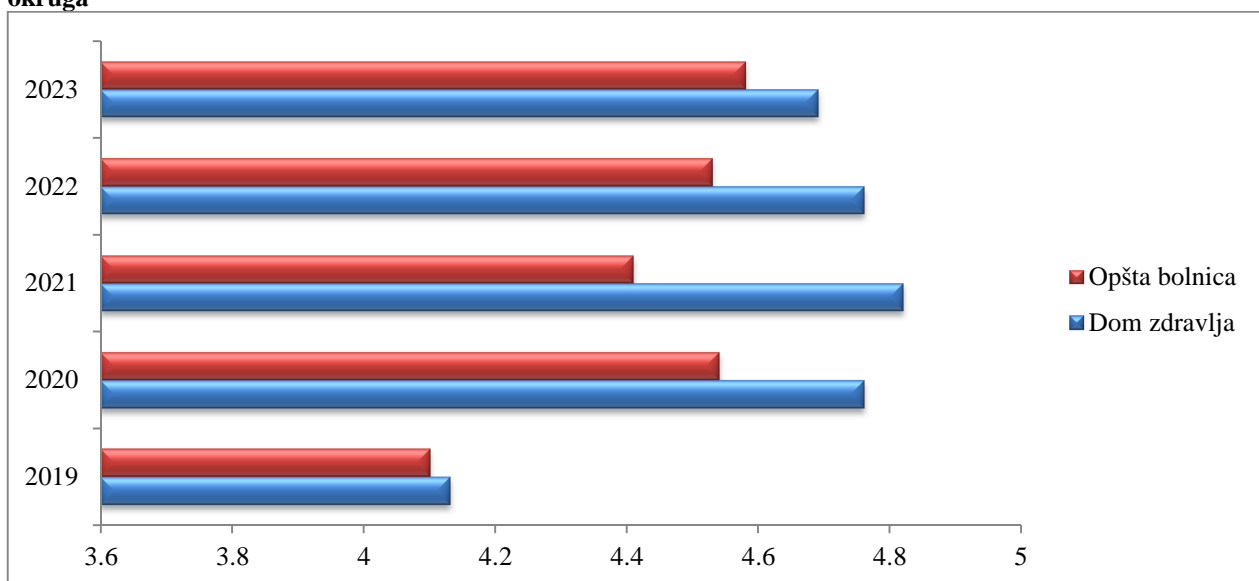
Srednja ocena zadovoljstva je 4,60 , što je više nego prethodne godine .Zapažaju se oscilacije u visini sednjih ocena zadovoljstva ovom službom tokom posmatranog petogodišnjeg perioda.Najveća srednja ocena zadovoljstva je u 2022.god.

Upoređujući zadovoljstvo specijalističkom službom u domovima zdravlja i bolnicama, uočava se nešto veće zadovoljstvo u domovima zdravlja gde je srednja ocena zadovoljstva 4,69, a u bolnicama 4,58.

**Tabela 14. Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u specijalističkoj službi interne medicine (%)**

<i>Zadovoljstvo Korisnika Specijalističkom službom Pomoravski okrug 2023.god.</i>	<i>Veoma nezadovoljan</i>	<i>Nezadovoljan</i>	<i>Ni zadovoljan ni nezadovoljan</i>	<i>Zadovoljan</i>	<i>Veoma zadovoljan</i>	<i>Srednja ocena zadovoljstva</i>
<i>Domovi zdravlja</i>	0,0	0,0	3,9	23,5	72,6	<b>4,69</b>
<i>Opšte bolnice</i>	0,0	0,9	5,7	26,9	64,3	<b>4,58</b>

**Grafikon 33. Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u domovima zdravlja i opštim bolnicama Pomoravskog okruga**



## BOLNIČKA ZDRAVSTVENA ZAŠTITA

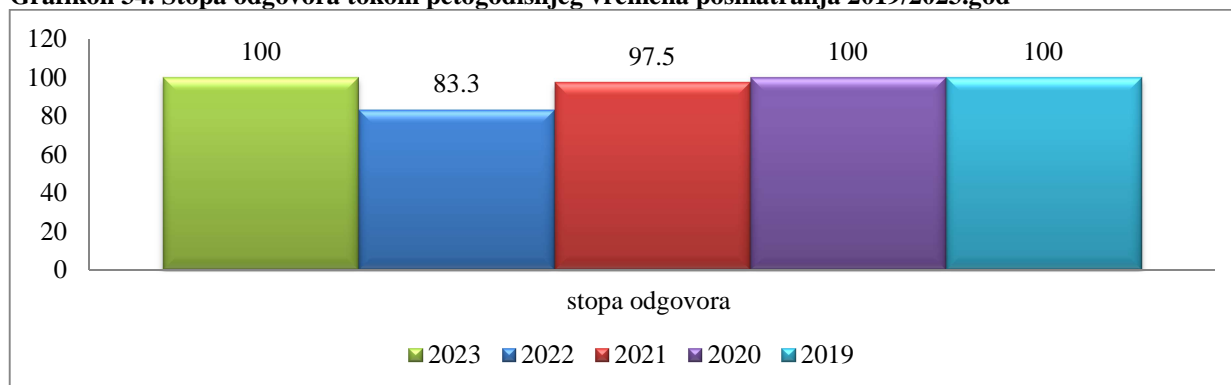
Istraživanje zadovoljstva korisnika bolničkom zdravstvenom zaštitom obavljeno 20.-24.11.2023. godine.

U tri bolnice Pomoravskog okruga ležećim pacijentima je pri otpustu podeljeno 348 anketnih upitnika od kojih je popunjeno 348 ili 100% (prethodne godine 83,3%).

**Tabela 15. Stopa odgovora u određenim granama medicine Pomoravskog okruga**

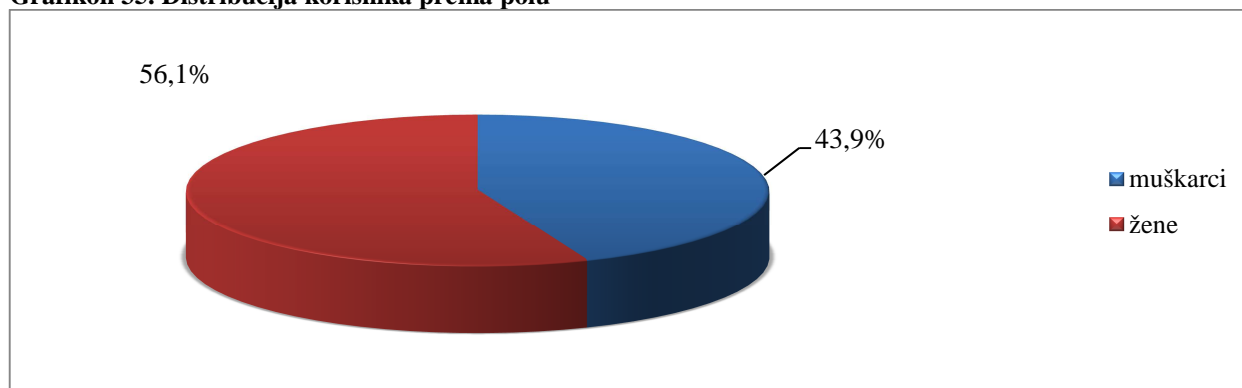
<i>Službe</i>	<i>Broj pacijenata na dan anketiranja</i>	<i>Broj podeljenih upitnika</i>	<i>Broj popunjenih upitnika</i>	<i>Stopa odgovora</i>
<b>Ukupno</b>	<b>415</b>	<b>348</b>	<b>348</b>	<b>100</b>

**Grafikon 34. Stopa odgovora tokom petogodišnjeg vremena posmatranja 2019/2023.god**



Od ukupno anketiranih korisnika bolničke zdravstvene zaštite 56,1% čine žene (prethodne godine 56,4%) ,a 43,9% su muškarci (prethodne godine 43,6%).

**Grafikon 35. Distribucija korisnika prema polu**

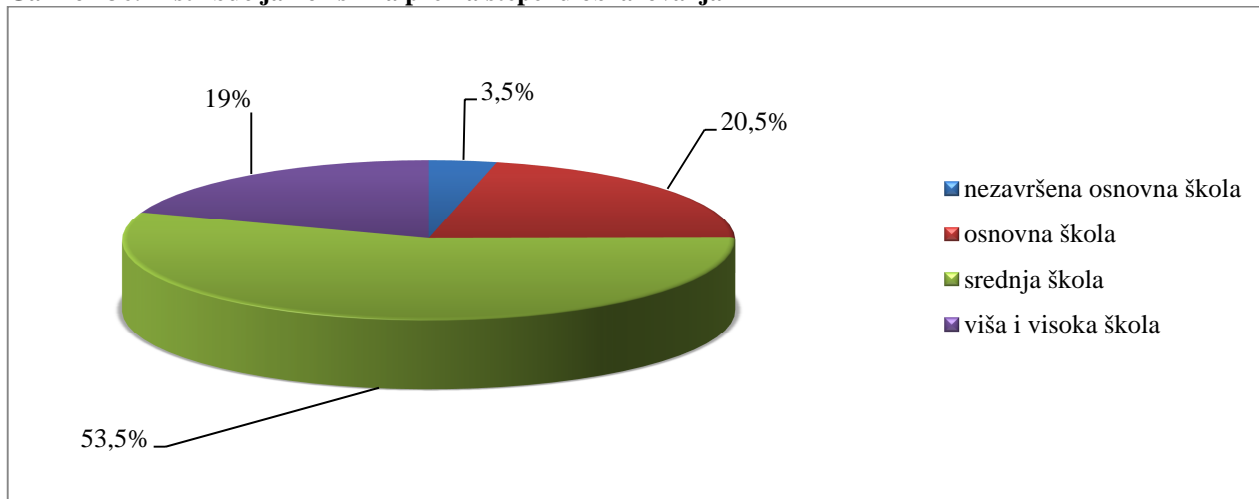


Najveći broj korisnika bolničke zdravstvene zaštite bili su starosti 60-74 godina ili 34,7% što je više u odnosu na prethodnu godinu za 3,2%.

**Tabela 16 . Korisnici /pacijenti po godinama starosti**

Godine		15-29	30-44	45-59	60-74	75-89	90+
2018	Broj	39	58	62	98	42	3
	%	12,9	19,2	20,5	32,5	13,9	1
2019	Broj	34	43	79	114	58	0
	%	10,3	13,1	24	34,7	17,6	0
2020	Broj	36	39	47	47	13	0
	%	19,5	21,1	25,4	25,4	7,0	0
2021	Broj	40	51	45	72	24	1
	%	16,9	21,5	19,0	30,4	10,1	0,4
2022	Broj	52	55	55	101	48	0
	%	16,3	17,2	17,2	31,7	15,1	0,0
2023	Broj	58	55	71	118	39	1
	%	17	16,1	20,8	34,5	11,4	0,3

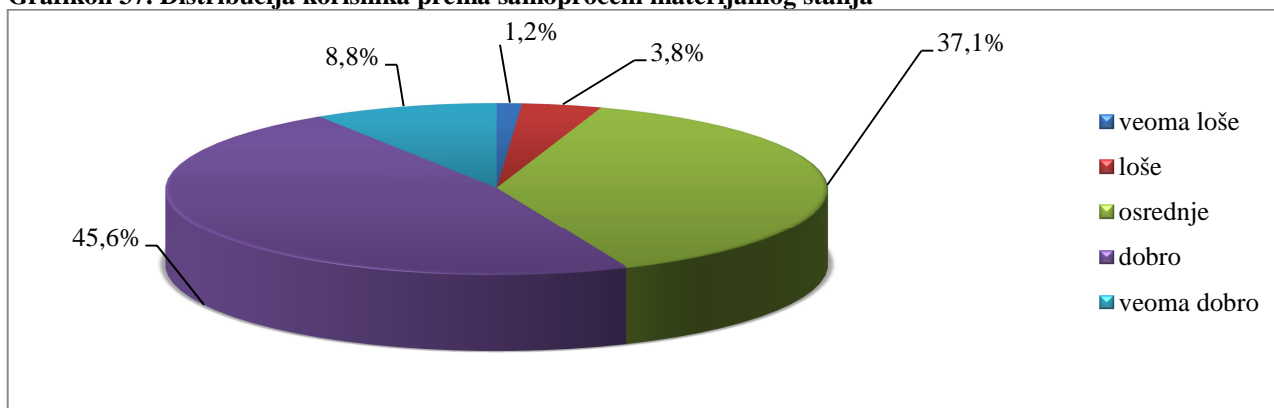
**Grafikon 36. Distribucija korisnika prema stepenu obrazovanja**



Korisnici bolničke zdravstvene zaštite sa nezavršenom osnovnom školom je 3,5% (prošle godine 5%) ,najveći procenat anketiranih ima završenu srednju školu 53,5%,(prošle godine 58,3%).

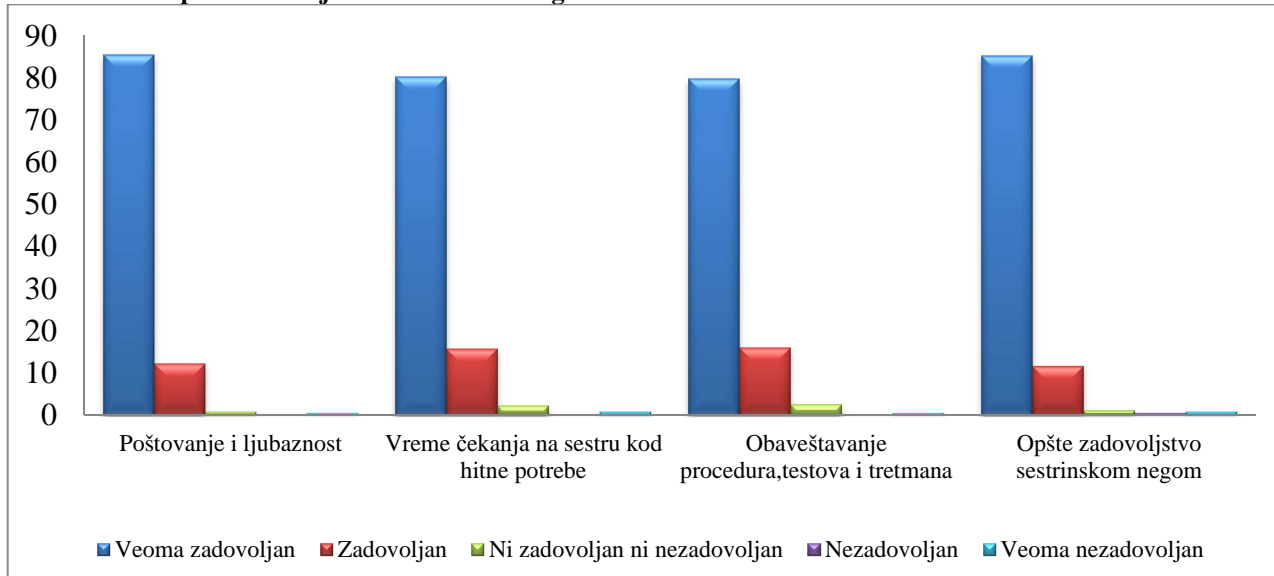
Najveći procenat anketiranih 45,6% navodi svoj materijalni status dobrim (prethodne godine 58,3%) , 37,1% osrednjim (prethodne godine 38,2%) ,a loš i veoma loš 5% (prethodne godine 6,9%).

**Grafikon 37. Distribucija korisnika prema samoproceni materijalnog stanja**



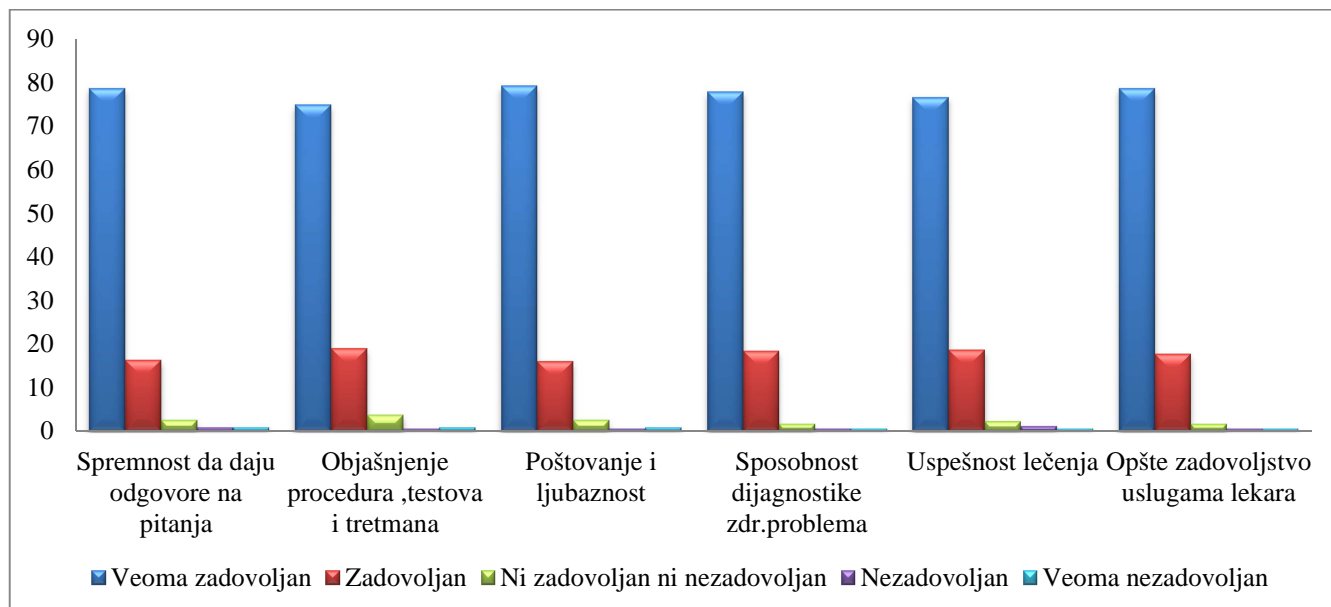
**Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom** u bolnici zadovoljno je 96,8% (prethodne godine 98,4%) .

**Grafikon 38. Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom**



**Opšte zadovoljstvo uslugama lekara**, je na nivou prethodne godine 96,5% (prethodne godine 96,6%). Osim opšteg zadovoljstva lekarskim uslugama, pacijenti su iskazali i svoje zadovoljstvo mnogim aspektima tj.svojom percepcijom koliko je lekar bio spreman da daje odgovore na pitanja I razna objašnjenja u vezi testova, procena,tretmana, koliko je bio sposoban u dijagnostici zdravstvenih problema, ljubazan I uspešan u toku lečenja.Zadovoljstvo navedenim aspektima se kreće od 93-96% prethodne godine (95-98%).

**Grafikon 39. Distribucija zadovoljstva uslugama lekara tokom boravka u bolnici**



U toku lečenja pacijenata tokom boravka u bolnici je u 27,5% (prethodne godine 27%) pacijenata navelo da je u toku lečenja korišćen klinički put, a njih 55,3% nije imalo odgovor na pitanje (prethodne godine 47%).

**Opšte zadovoljstvo ishranom u bolnici** zadovoljno je 85,4% anketiranih pacijenata, (prethodne godine 71,2%) ,nezadovoljnih je 3,2%, dok 10,8% nemaju određeno mišljenje.

**Opšte zadovoljstvo uslovima smeštaja** tokom boravka u bolnici nezadovoljno je 3,8% korisnika ( prethodne godine 7,8%), a zadovoljnih 89,2% (prethodne godine 79,9%).

**Organizacijom poseta** je zadovoljno 78,1% pacijenata (prethodne godine 72,7%), a nezadovoljno oko 10,5% ( prethodne godine 20,7%).

**Tabela 17. Srednja ocena zadovoljstva korisnika određenim aspektima bolničke zdravstvene zaštite u Pomoravskom okrugu**

Aspektima bolničke zdravstvene zaštite	2019	2020	2021	2022	2023
Opšte zadovoljstvo sestriškom negom	4,55	4,64	4,26	4,79	4,81
Opšte zadovoljstvo uslugama lekara	4,50	4,60	4,69	4,68	4,74
Opšte zadovoljstvo uslugama ishrane	4,02	4,30	4,18	4,06	4,36
Opšte zadovoljstvo uslovima smeštaja	4,05	4,32	4,38	4,24	4,46
Opšte zadovoljstvo uslugama dijagnostike i terapije	4,47	4,53	4,77	4,64	4,76

Pacijenati su najnezadovoljniji navedenim aspektima bolničkog lečenja u 2023.god organizacijom poseta ,a najzadovoljniji sestričskom negom i uslugama lekara .

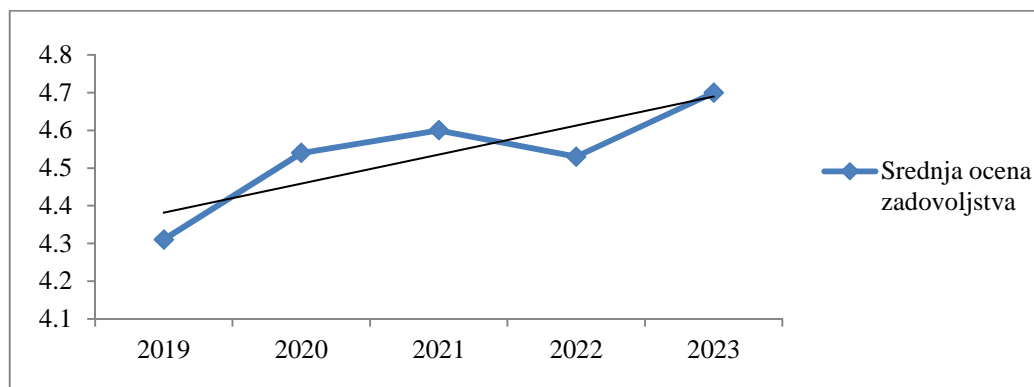
**Bolničkim lečenjem u celini** zadovoljno je 95,6% korisnika što je na nivou prethodne godine , nezadovoljnih 0,3% , a 2,1% nema određeno mišljenje.

**Tabela 18. Zadovoljstvo bolničkim lečenjem**

Zadovoljstvo korisnika <i>Pomoravski okrug</i>	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Srednja ocena zadovoljstva
<b>2019</b>	0,3	1,2	11,3	41,3	45,9	<b>4,31</b>
<b>2020</b>	0,0	0,0	6,5	33,0	60,0	<b>4,54</b>
<b>2021</b>	0,0	1,3	5,1	25,7	67,9	<b>4,60</b>
<b>2022</b>	0,0	0,6	7,2	29,5	59,3	<b>4,53</b>
<b>2023</b>	0,0	0,3	2,1	24,3	71,3	<b>4,70</b>

Prosečna ocena zadovoljstva bolničkim lečenjem u bolnicama Pomoravskog okruga u 2023. godini je 4,70,što je najveće zadovoljstvo pacijenata u posmatranom periodu.

**Grafikon 40. Srednja ocena zadovoljstva korisnika bolničkim lečenjem Pomoravskog okruga 2019-2023.god (%)**



## Dijaliza

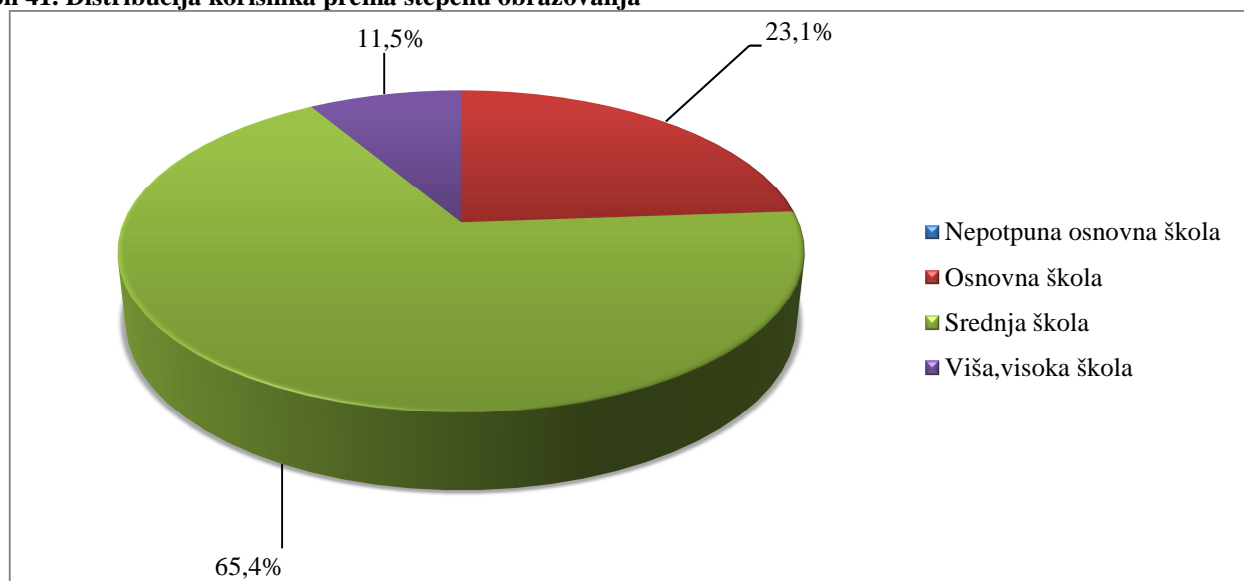
Dijaliza se sprovodi kod pacijenata obolelih od hronične bubrežne insuficijencije u opštoj bolnici Ćuprija i domu zdravlja Svilajnac. Istraživanje je sprovedeno u periodu od 20.-25.11.2023.godine, gde je na dijalizi bilo 136 pacijenata, podeljeno je 50 upitnika, 26 vraćena i obrađena. Stopa odgovora je 52% (prethodne godine 67,9%).

Od ukupno anketiranih pacijenata na dijalizi 38,5% njih je ženskog pola ,a 61,5% muškog . Prosečna starost pacijenata na dijalizi je između 60-74 godina 38,5% . Najviše anketiranih ima



srednje obrazovanje 65,4% (prethodne godine 44,4%) , osnovno obrazovanje 23,1% (prethodne godine 41,7%) i osrednji materijalni status 50% (prethodne godine 41,8%) .

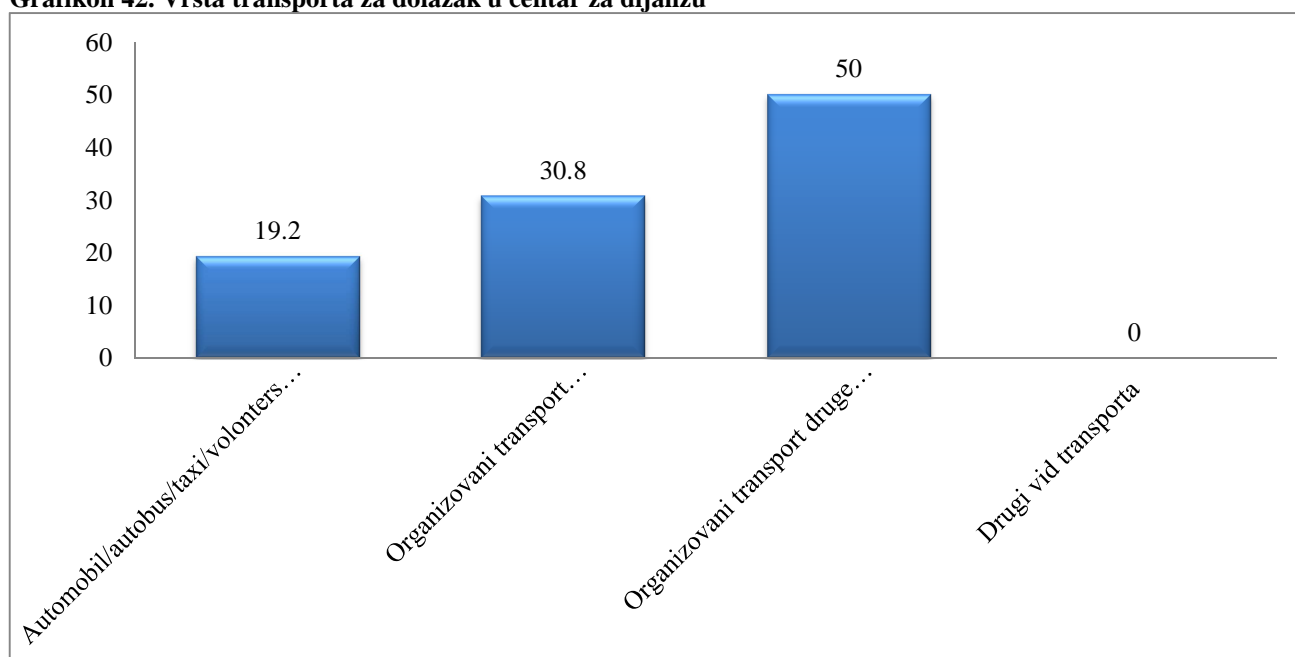
**Grafikon 41. Distribucija korisnika prema stepenu obrazovanja**



Oko 38,5% osoba ide na dijalizu u dijalizni centar u matičnoj zdravstvenoj ustanovi (prethodne godine 41,7%), a njih 61,5% (prethodne godine 55,6%) navodi da se centar nalazi u drugoj zdravstvenoj ustanovi .

Najčešće prevozno sredstvo koje se koristi za dolazak na dijalizu je organizovani transport druge zdravstvene ustanove 50% ( prethodne godine 36,1%) organizovani transport matične ustanove 30,8% (prethodne godine 41,8%). U putu se provede od 10-30 minuta u zavisnosti od udaljenosti mesta boravka od dijaliznog centra.

**Grafikon 42. Vrsta transporta za dolazak u centar za dijalizu**



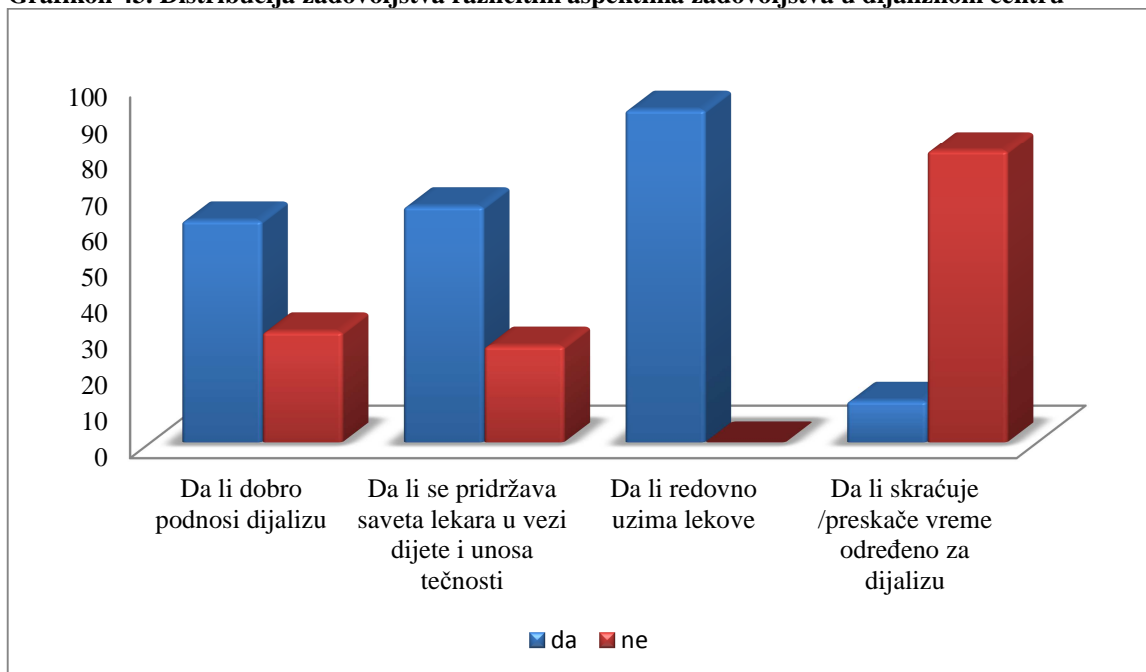
Oko 92,3% anketiranih ispitanika su navela da im odgovara radno vreme dijaliznog centra (prethodne godine 72,2% ) dok je njih 92,3% i da im odgovara mogućnost izbora dana za dijalizu (prethodne godine 66,7%). Zadovoljni su i izborom perioda dijalize tokom dana/smene 88,5% (prethodne godine 61,1%).

Što se tiče opremljenosti soba za dijalizu njih 83,3% misli da su adekvatno opremljene (prethodne godine 75%). Najviše zamerki imaju na temperaturu prostorije u kojoj se vrši dijaliza i buku. Pacijenti su naveli da su vrlo nezadovoljni obrokom koji se poslužuje u toku dijalize, zadovoljno je svega 38,5% (prethodne godine 47,2% ).

Pacijenti na dijalizi su zadovoljniji brigom sestara 86,3% (prethodne godine 84,5%) nego lekara 59,9% (prethodne godine 72,6%) .Lekarima kao i prethodne godine najviše zameraju zato što nemaju dovoljno vremena da ih saslušaju, da se hitno odazovu pozivu kao i da posvete pažnju njihovom bolu i bolesti.

Oko 80,8 % je zadovoljno mogućnosti da pristupe svojoj dokumentaciji kada požele što je na nivou prethodne godine, njih 73,1% smatra da ima intimnosti tokom pregleda (prethodne godine 77,8%) ,ali su nezadovoljni učestalošću lekarskog pregleda 23,1% (prethodne godine 19,4%) i mogućnošću ličnih konsultacija kada to žele 23,1% (prethodne godine 16,7%) . Pacijenti se trude da redovno uzimaju svoju propisanu terapiju 92,3% (prethodne godine 83,3%) , a 80,8% (prethodne godine 86,1%) njih nikad ne preskače vreme dijalize.

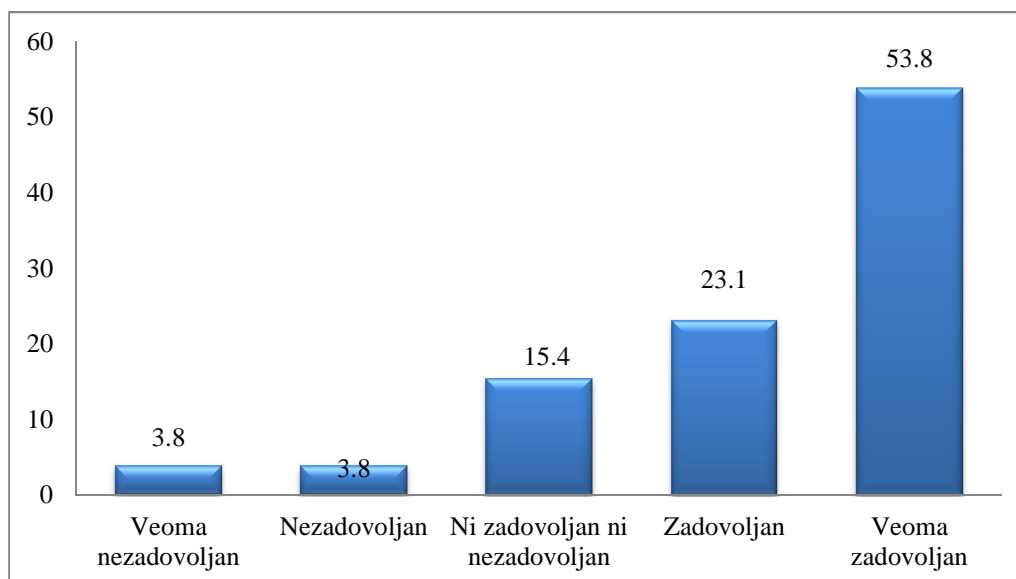
**Grafikon 43. Distribucija zadovoljstva različitim aspektima zadovoljstva u dijaliznom centru**



Zadovoljstvo informacijama koje pacijenti dobijaju pre početka terapije dijalizom najzadovoljniji informacijama o mogućim komplikacijama u toku njihove dijalize i o terapiji i lekovima 65,4% (prethodne godine 80,6%) ,a najnezadovoljniji informacijama o lekovima koji se dobijaju iz sredstava obaveznog zdravstvenog osiguranja 30,8% (prethodne godine 25%). Oko 30,8% njih je moralo da odustane od leka zbog visoke cene (prethodne godine 11,1% ) , ili je

samo nabavilo lekove 61,5% (prethodne godine 50%). Oko 76,9% je zadovoljno dijalizom (prethodne godine 75%), a oko 80,8% njih bi preporučilo drugome njihov dijalizni centar (prethodne godine 80,6%). Srednja ocena zadovoljstva je 3,96.

**Grafikon 44. Zadovoljstvo dijaliznim centrom**



### ***Zaključak***

Na osnovu prikaza najvažnijih rezultata ispitivanja zadovoljstva korisnika radom ustanova primarne i sekundarne zdravstvene zaštite u 2023. godini na teritoriji Pomoravskog okruga, može se zaključiti sledeće:

1. Istraživanje je sprovedeno u svim zdravstvenim ustanovama okruga.
2. Broj obrađenih upitnika, kao i stopa odgovora korisnika (broj vraćenih popunjenih upitnika u odnosu na broj podeljenih anketa) je na nivou prethodne godine primarnoj zdravstvenoj zaštiti, a u bolničkoj zaštiti veća za 16,7% .
3. Stopa odgovora u **Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih** je 75,2% što je u odnosu na 2022.god. više za 15,1%. Najmanja stopa odgovora je u Domu zdravlja Svilajnac kao i prošlih godina . Kako bi se hroničnim pacijentima što više olakšalo i smanjio broj odlazaka kod lekara uvedeno je elektronsko propisivanje i podizanje terapije i zadovoljstvo ovom uslugom je na nivou prethodne godine , povećao se broj pacijenata koji koriste aplikaciju „Moj doktor“ za 2,8% u odnosu na prethodnu godinu. Pacijenti koji su primljeni kod lekara istog dana smanjio se za 2,4% .Tokom posete izabranom lekaru najviše se razgovaralo o značaju pravilne ishrane, fizičke aktivnosti i izbegavanju stresa što je isto kao i prethodne godine, a najmanje se razgovaralo o zloupotrebi alkohola i štetnosti duvana. Zadovoljstvo korisnika je nešto veće što se tiče podrške i motivacije da se izbore sa problemima, ali su zato najmanje zadovoljni upoznavajući sa ličnim problemima i ranijim bolestima. Briga za zdravlje i važnost redovnog skrining testiranja i ranog otkrivanja bolesti

je pripadnicama lepšeg pola bilo u drugom planu ,tako da je urađeno skrininga na karcinom grlića materice i dojke proseku 30%,ali je najviše urađenih skrininga na depresiju, KVO bolesti, rak debelog creva i dijabetes. Što se tiče zadovoljstva zdravstvenom službom zadovoljni su ljubaznošću medicinskih sestara i lekara,radnim vremenom i radom vikendom i pregledom u hitnim stanjima, ali ne i parkingom ispred ustanove.Oko 68,8% korisnika je ocenilo svoje zdravstveno stanje kao dobro ,a srednja ocena zadovoljstva 4,44.

4. U **Službi za zdravstvenu zaštitu dece** smanjena je stopa odgovora za 28,6% u odnosu na 2022.god. Dom zdravlja sa najmanjom stopom je Jagodina,a sa najvećom su domovi zdravlja u Rekovcu,Ćupriji i Paraćinu . Najveći broj anketiranih roditelja je sa završenom srednjom školom i dobrog materijalnog statusa. Roditelji su i ove godine najmanje koristili aplikaciju **Moj doktor** za zakazivanje pregleda ,već su odlučivali da kod izabranog lekara odlaze bez zakazivanja ili su pregled zakazali telefonom. Na pregled su primljeni istog dana u visokom procentu ,a terapija im je propisivana elektronski za hronične pacijente.I ove godine se dešavalo da roditelji ne odvedu decu na pregled zbog nedostatka ličnog vremena.Zadovoljni su neposrednom ljubaznošću lekara kao i pažnju koju dobijaju tokom pregleda kao i poznavanjem njihovih problema i bolesti od ranije, ali su nezadovoljni poznavanjem njihove lične situacije.Prilikom posete lekaru najviše se razgovaralo o pravilnoj ishrani i značaju fizičke aktivnosti dece, ali se malo pričalo o zloupotrebi droga i začaju sigurnog seksa.Takođe su zadovoljni organizacijom i radom zdravstvene službe,ali ne i brojem parking mesta ispred ustanove. Srednja ocena zadovoljstva zdravstvenom službom u 2023.god. je ista kao prethodne godine 4,57.
5. Stopa odgovora u **Službi za zdravstvenu zaštitu žena** je veća od prethodne godine za 3,9%. Najmanju stopu odgovora ima DZ Paraćin . U Službi za zdravstvenu zaštitu žena najveći broj ispitanica je starosti između 30-44 god. sa završenom srednjom školom i dobrim materijalnim statusom. U 2023.god. su se korisnice više opredelile za posetu ginekologu u državnoj praksi nego kod privatnika što je na nivou prethodne godine .Kada zakazuju pregled to čine najviše telefonom (62,1%) i lično(15,8%) a najmanje aplikacijim Moj doktor .Oko 63,8% je na pregled primljeno istog dana što je za 24,9% više nego prethodne godine, a samo 0,6% nije čekalo 15 i više dana. U 2023.godini desilo se i da nisu otišle na pregled zbog ličnog nedostatka vremena .Prilikom posete ginekologu najviše se saveta dobije o značaju pravilne ishrane i značaju sigurnog seksa ,dok najmanje se razgovara o štetnosti zloupotrebe droga i alkohola i štetnosti duvana. O tome koliko žene vode računa o blagovremenom otkrivanju bolesti govori podatak da su korisnice najviše skrining testova uradile na karcinom grlića materice 79,7%,a dojke 67,2%.Ispitanice su zadovoljne radom sestara i lekara kao i poštovanjem i ljubaznošću ginekologa, podrškom da se lakše izbore sa zdravstvenim problemima i objašnjenjem i

- davanjem informacija vezanih za bolesti i lekove, ali su razočarane poznavanjem njihove lične situacije .Oko 93,2% žena je zadovoljno radom službe a, najmanjem parkingom ispred ustanove. Korisnicama službe za zdravstvenu zaštitu žena je poraslo zadovoljstvo radom službe za 1,7% u odnosu na prethodnu godinu tako da je srednja ocena zadovoljstva 4,76.
6. **Stomatološka služba-** stopa odgovora je manja nego prethodne godine za 17,9%. Najmanju stopu odgovora imaju domovi zdravlja u Jagodini, Despotovcu i Svilajncu. Najveći broj ispitanika je starosti između 30-34 godina, srednje stručne spreme i dobrog materijalnog statusa. U ovoj godini kao i prethodne ispitanici su u velikom broju (91,4%) posećivali stomatologa u domu zdravlja i da su primljeni istog dana na pregled ,a da je tokom pregleda najviše razgovora bilo o značaju redovnog stomatološkog pregleda i pravilnog pranja zuba. Korisnici stomatološke službe su ocenili rad stomatologa sa najvišom ocenom ,takođe su izuzetno zadovoljni ljubaznošću, vremenom čekanja na pregled i prijemom istog dana u hitnim slučajevima ,ali su i nezadovoljni zastarelom opremom. Korisnici su izuzetno zadovoljni svojim oralnim zdravljem koje ocenjuju kao odlično i dobro .Njih 92,2% je zadovoljno radom stomatološke službe, srednja ocena 4,25.
  7. Na teritoriji **Pomoravskog okruga** anketirani korisnici u primarnoj zdravstvenoj zaštiti najzadovoljniji su radom Službe za zdravstvenu zaštitu žena ,Stomatološkom službom su najmanje zadovoljni .
  8. U **Specijalističkim službama primarne i sekundarne zdravstvene zaštite** stopa odgovora je manja za 16,3% u odnosu na prethodnu godinu. Najmanju stopu odgovora imaju domovi zdravlja u Svilajncu i Despotovcu. Najveći broj anketiranih je starosti između 60-74 godina i najveći broj njih su osobe ženskog pola, dobrog materijalnog statusa. Anketirani ispitanici su zadovoljni ljubaznošću medicinskih sestara I lekara ali ne i čistoćom i udobnošću sedišta u čekaonici. Oko 42,9% pacijenata se izjasnilo da je na pregled primljeno istog dana, a njih 2% je čekalo 30 i više dana. Zadovoljstvo Specijalističkom službom je 4,60. Veće zadovoljstvo specijalističkom službom je u domovima zdravlja nego u bolnicama.
  9. Stopa odgovora u **bolničkoj zdravstvenoj zaštiti** je za 16,7% veća nego prethodne godine. Najveći broj anketiranih pacijenata su žene starosti od 60-74 god. sa završenom srednjom školom i dobrog materijalnog statusa. Korisnici bolničke zdravstvene zaštite su najzadovoljniji uslugama lekara ,sestrinskom negom, poštovanjem I ljubaznošću, spremnošću da daju odgovore na pitanja, najnezadovoljniji su organizacijom poseta . Vema su zadovoljni celokupnim bolničkim lečenjem ,a srednja ocena zadovoljstva za 2023.god. 4,70.
  10. Stopa odgovora u **dijaliznom centru** je za 15,9% manja od prethodne godine. Najveći broj anketiranih su osobe muškog pola , starosti oko 60-74 godina , srednjeg obrazovanja i osrednjeg materijalnog statusa. Oko 61,5% korisnika dijalize navodi da se dijalizni centar

nalazi u drugoj zdravstvenoj ustanovi. Što se tiče transporta do dijaliznog centra on je organizovan ili iz matične ustanove ili iz druge zdravstvene ustanove i u putu se provede od 10-30 minuta. Oko 92,3% korisnika dijaliznog centra je zadovoljno vremenom rada centra kao i izborom dana za dijalizu, ali su nezadovoljni obrokom koji se poslužuje tokom dijalize temperaturom u prostoriji i bukom. Pacijenti su više zadovoljni sestričnom brigom (86,3%) nego lekarima (59,9%), a njima najviše zameraju što nemaju dovoljno vremena za konsultacije i učestalije preglede kao da se posvete više njihovom bolu i bolesti. Većina se trudi da ne preskače vreme za dijalizu i da redovno uzima terapiju, a njih 80,8% bi drugima preporučilo svoj dijalizni centar. Srednja ocena zadovoljstva dijaliznim centrom je 3,96.

## **Predlog mera**

- Komisija za unapređenje kvaliteta mora biti upoznata sa rezultatima dobijenim istraživanjem kako bi stalno unapređivala kvalitet pruženih usluga u ustanovi i samim tim povećala zadovoljstvo njenih korisnika.
- Zadovoljstvo korisnika treba da bude na prvom mestu, a tome doprinose i sami zdravstveni radnici svojim odnosom prema pacijentu (ljubaznost, strpljivost, predusretljivost, spremnost da u svakom trenutku pacijentu daju potrebne informacije).
- Poboľjšati uslove smeštaja i ishrane.

Analizu sačinila:

Dr med.spec. Marijana Vujnović