

Примарна здравствена заштита

Испитивање задовољства корисника спроведено је у децембру 2021. године у 5 домова здравља Средњебанатског округа.

Подељено је 766 упитника (служба опште медицине, служба педијатрије и гинеколошка служба) и попуњено 766, тако да је попуњеност упитника 100%.

Просечна старост корисника који су попуњавали упитник о задовољству у ПЗЗ је 44,9 година. Највећи проценат испитаника су жене (65%), док је мушкараца који су учествовали у испитивању 35%.

Више од половине испитаника је са средњим образовањем (58%) и већина их је проценила да су осредњег (37,6%) и доброг материјалног стања (43,5%).

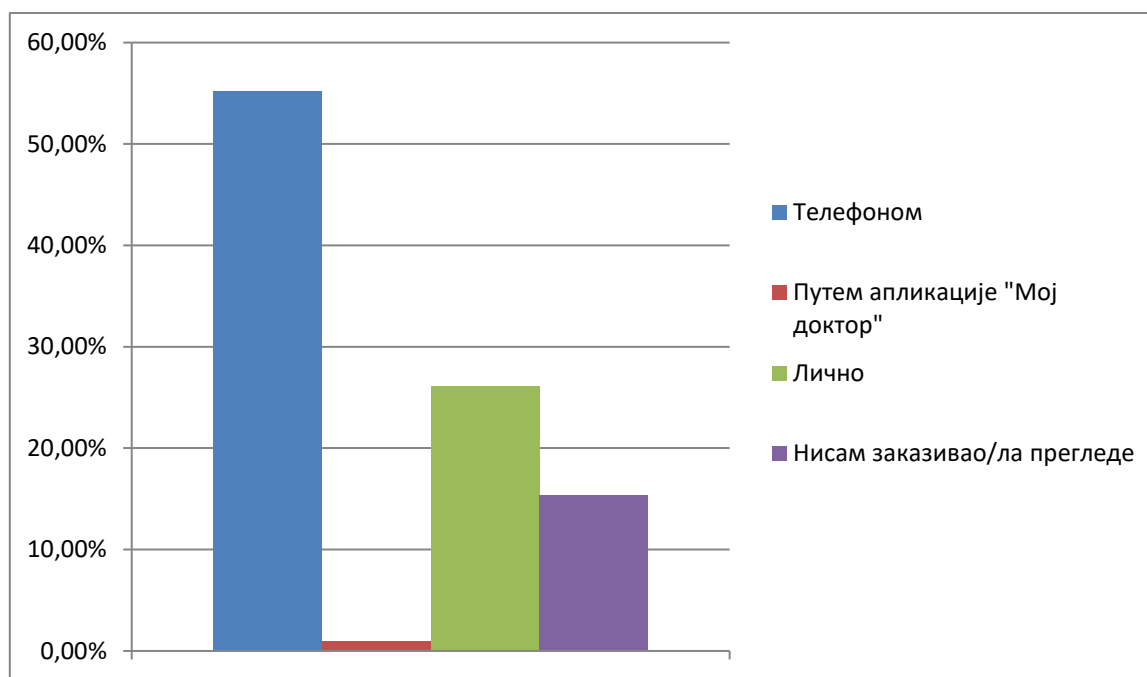
Табела 1. Карактеристике корисника по службама

Служба	Пол анкетираних (у %)		Просечне године старости
	Мушки	Женски	
Општа	41,8	58,2	52,3
Педијатрија*	38	62	23,3
Гинекологија	0	100	40,2

* У педијатријској служби ови подаци се односе на особу која је попуњавала упитник тј. пратиоца детета

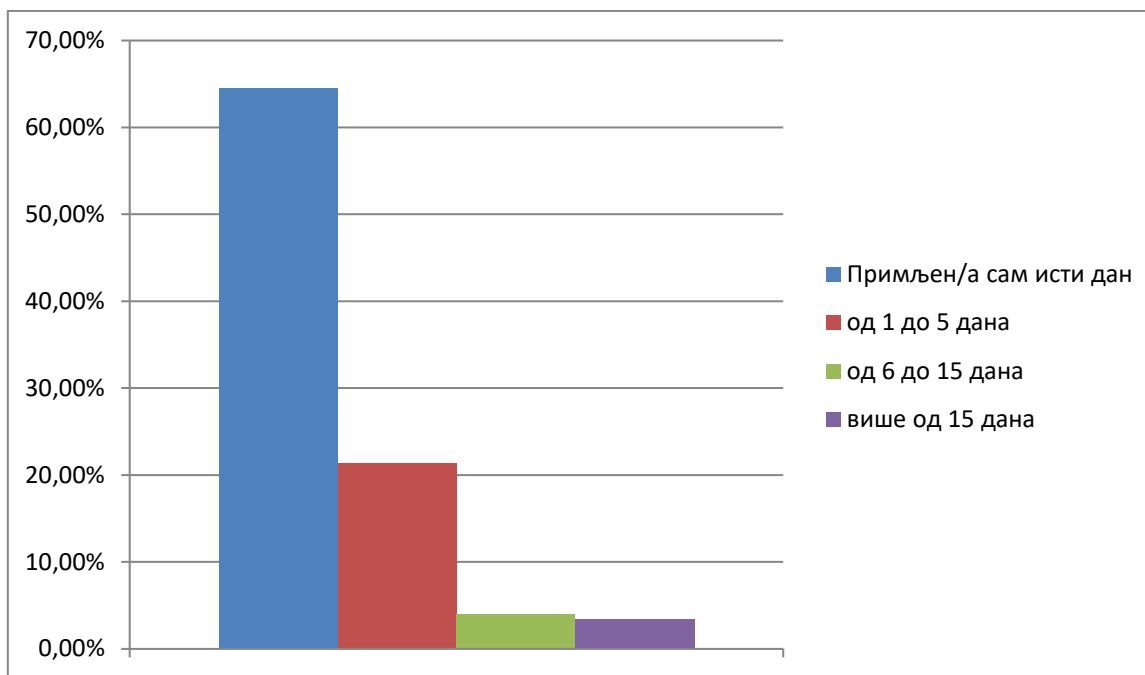
У последњих 12 месеци, корисници су се изабраном лекару обратили 6,9 пута у државној здравственој установи, а приватном лекару су се обратили 1,2 пута.

Више од половине корисника (55,2%), преглед код изабраног лекара заказује телефоном, 26,1% испитаника заказује лично, 15,3% не заказује преглед, док само 0,9% путем апликације "Мој доктор". (Графикон бр.1).



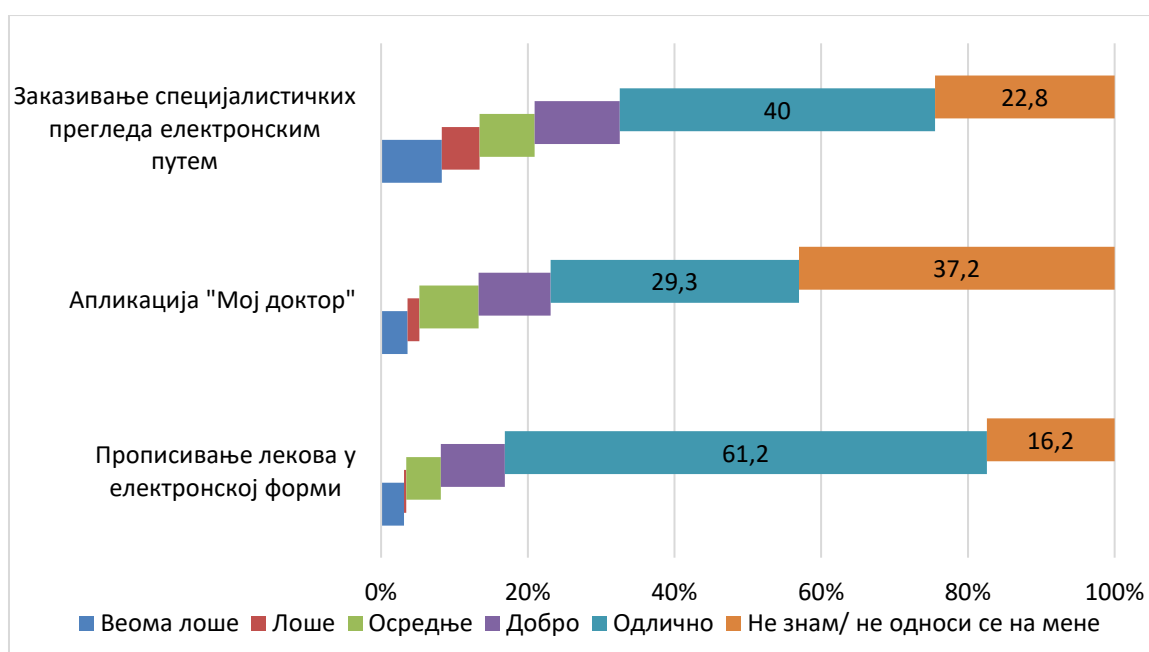
Графикон 1. Заказивање прегледа код изабраног лекара

Највећи број корисника (64,5%) је на преглед примљено истог дана, 21,3% је чекало од 1 до 5 дана, 4% је чекало од 6 до 15 дана, док је 3,4% на преглед код изабраног лекара чекало више од 15 дана (Графикон бр.2).



Графикон 2. Чекање на преглед код изабраног лекара

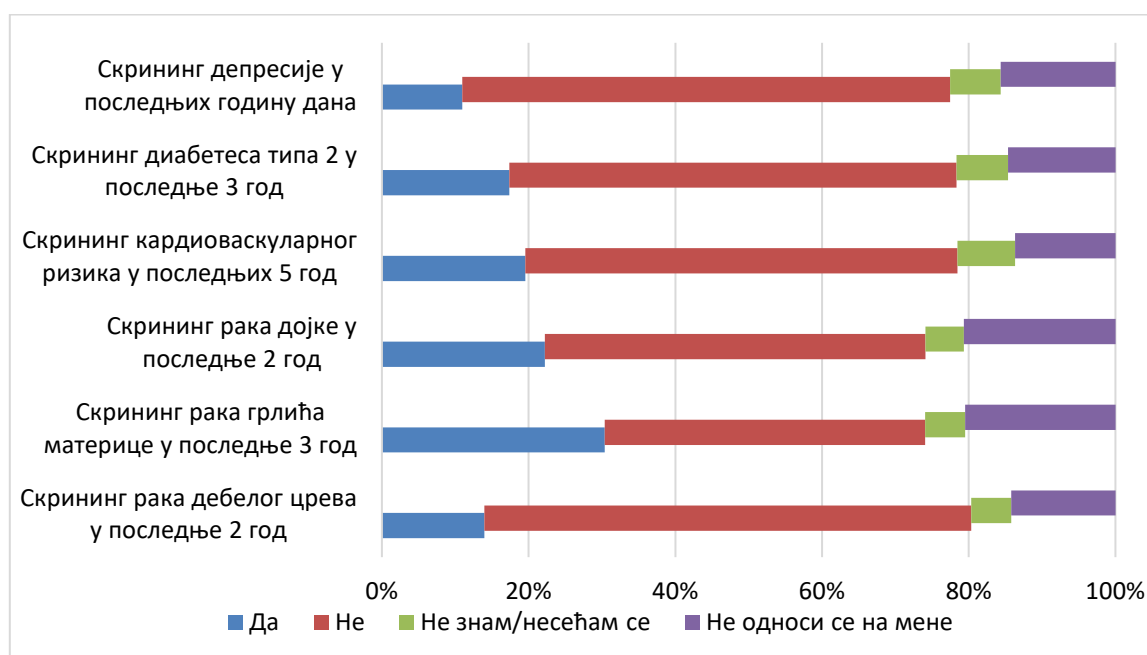
Више од половине испитаника (61,2%) је оценило највишом оценом прописивање лекова у електронској форми и могућност подизања хроничне терапије у апотеци без изабраног лекара. За апликацију „Мој доктор“ и могућност коју она пружа, највећу оцену је дало 29,3% испитаника. Заказивање специјалистичких прегледа електронским путем у ординацији изабраног лекара помоћу ИЗИС, највећом оценом је оценило 40% испитаника, док је најниже оцене дало 7,7% испитаника. (Графикон бр. 3).



Графикон 3. Неке карактеристике примарне здравствене заштите

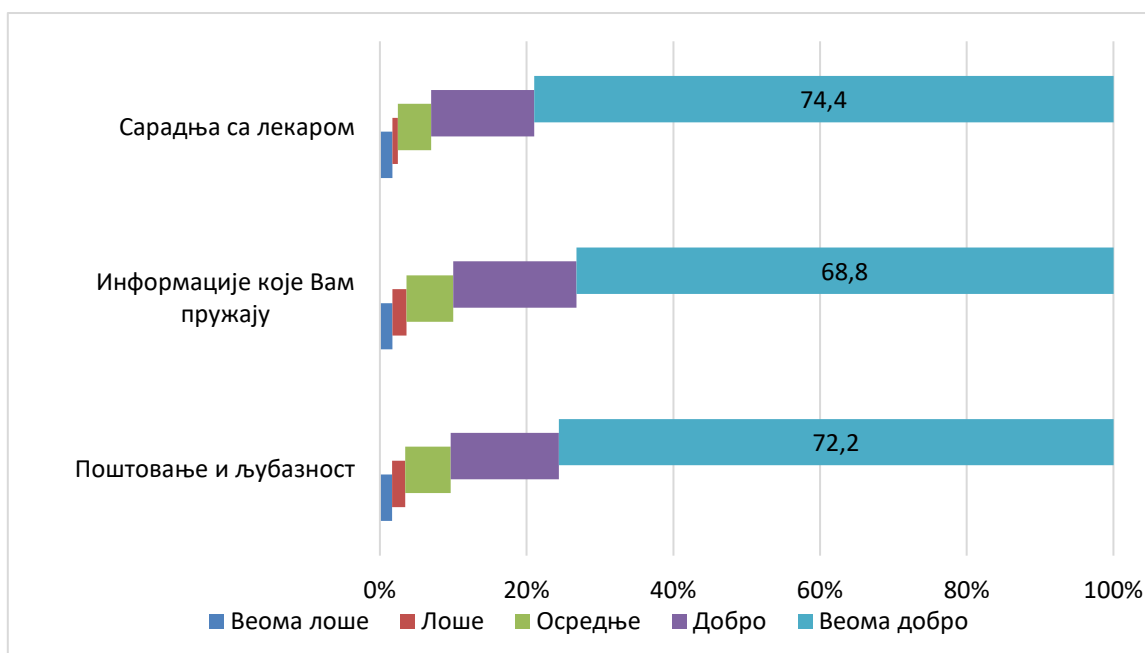
За време редовне посете лекару 51,2% корисника се изјаснило да од изабраног лекара добија савете о правилној исхрани, 43,6% корисника добија савете о важности физичке активности, 36% корисника од изабраног лекара добија савете у вези са смањењем или престанком пушења, а 37% њих је саветовано за избегавање тј. одбрану од стреса. 32,2% корисника добија савете изабраног лекара о штетности злоупотребе алкохола, а 25,2% о штетности употребе дрога.

26,1% испитаника се изјаснило да је обавило скрининг/рано откривање рака грлића материце у последње три године. 18,7,2% је обавило скрининг/рано откривање рака дојке у последње две године док је 17% испитаника обавило скрининг/рано откривање кардиоваскуларног ризика у последњих пет година. Скрининг/рано откривање дијабетеса типа 2 у последње три године је обавило 14,8% испитаника, док је скрининг/рано откривање рака дебелог црева у последње две године обавило 12,3% испитаника. Најмање испитаника (9,4%) је обавило скрининг/рано откривање депресије у последњих годину дана. (Графикон бр. 4).



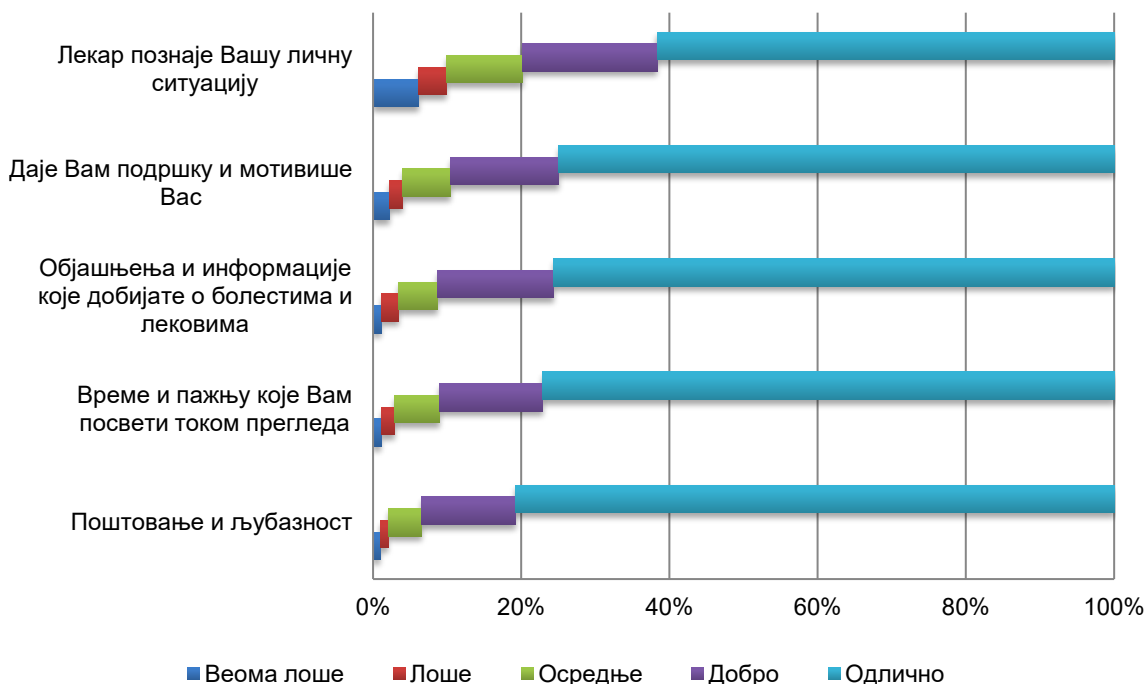
Графикон 4. Скрининг прегледи у примарној здравственој заштити

Већина испитаника је оценила највишом оценом рад медицинске сестре у овој служби (71,8%). (Графикон бр. 5).



Графикон 5. Неке карактеристике медицинских сестара у примарној здравственој заштити

Велики број испитаника сматра да им изабрани лекар указује поштовање и љубазност (76,2%), да добија информације о болестима и лековима које им прописује (69,6%), да добија подршку и мотивацију да се лакше избори са здравственим проблемима (69%). Корисници су оценили највишом оценом време и пажњу коју им посвети изабрани лекар током прегледа (71,4%). Мањи број испитаника је оценио као лоше/веома лоше, познавање личне ситуације, нпр. у кући, на послу (8,9%). (Графикон бр. 6).



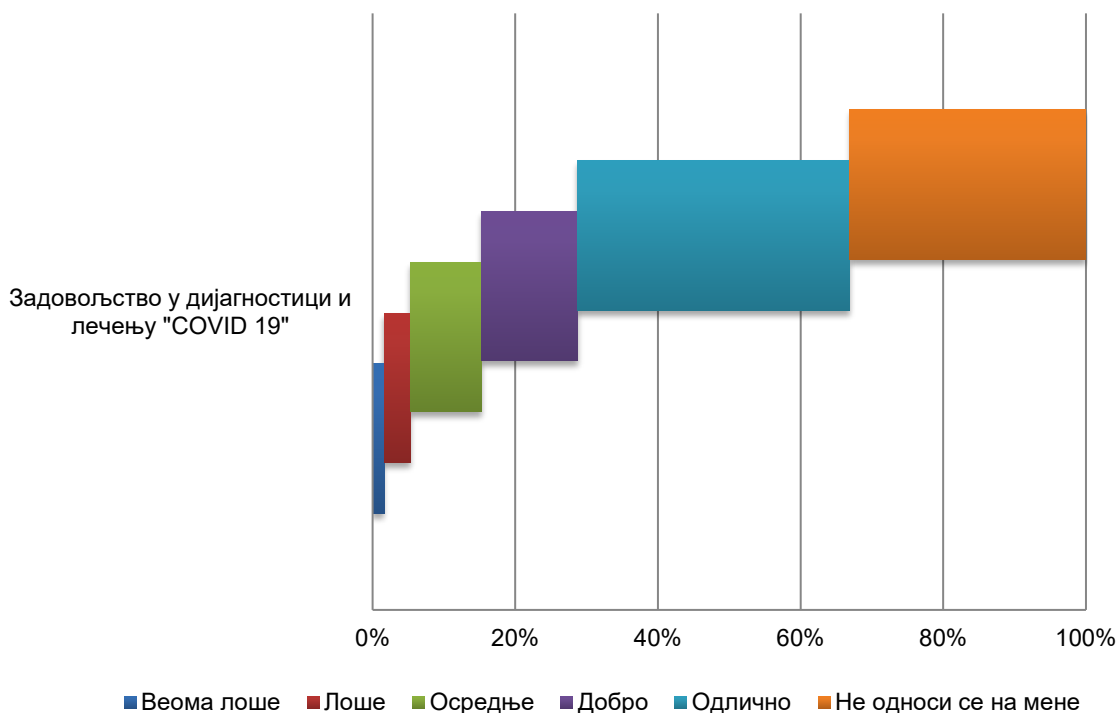
Графикон 6. Неке карактеристике изабраног лекара

Чак 63,2% испитаника је оценило највишом оценом могућност прегледа код лекара истог дана у случају хитности, 64,9% је задовољно радним временом установе а 49,8% испитаника је оценило највишом оценом могућност телефонске комуникације са лекаром и добијања савета у току радног времена. Већина испитаника је задовољна бројем места за седење у чекаоници (54,2%), доступношћу инвалидима и особама у колицима (39,7%) и хигијеном установе (45%). Најнижу оценоу је 13,6% испитаника дало за паркинг испред установе (Графикон бр. 7).



Графикон 7. Услуга и организација у примарној здравственој заштити

Услуге дијагностике и лечења у вези са сумњом или потврђеном болешћу Covid-19, већина испитаника је оценила као одлично (45,4%), добро (10,8%), осредње (5,7%), лоше (1,3%) и веома лоше (1,7%). (Графикон бр.8).



Графикон 8. Задовољство корисника услугом дијагностике и лечења „COVID 19“

У протеклих 12 месеци испитаници нису отишли на преглед код свог изабраног лекара због епидемиолошке ситуације Covid-19 (19,6%), затим због недостатка личног времена (19,2%), дужине чекања (11%), финансијских разлога (6,1%) и због удаљености установе (6,8%).

Већина испитаника је оценила своје здравствено стање као добро (36%), одлично (30,2%), осредње (25,3%) и лоше/веома лоше (4,2%).

Резултати истраживања општег задовољства показују да је здравственом заштитом у служби опште медицине задовољно (задовољан/веома задовољан) 82,5% испитаних корисника, у служби педијатрије је задовољно (задовољан/веома задовољан) 86,3%, а у служби гинекологије је здравственом заштитом задовољно 71,6% испитаних корисника. Средња оцена задовољства корисника у примарној здравственој заштити је 4,2.

Табела 2. Опште задовољство корисника у службама примарне здравствене заштите (у %)

Задовољство корисника	Општа медицина	Педијатрија	Гинекологија
	2021.	2021.	2021.
Веома незадовољан	0,4	2	0
Незадовољан	1,6	1,3	1,8
Ни незадовољан ни задовољан	11,2	9,2	19
Задовољан	29,5	30,7	21,6
Веома задовољан	53	55,6	50
Средња оцена задовољства	4,2	4,3	4

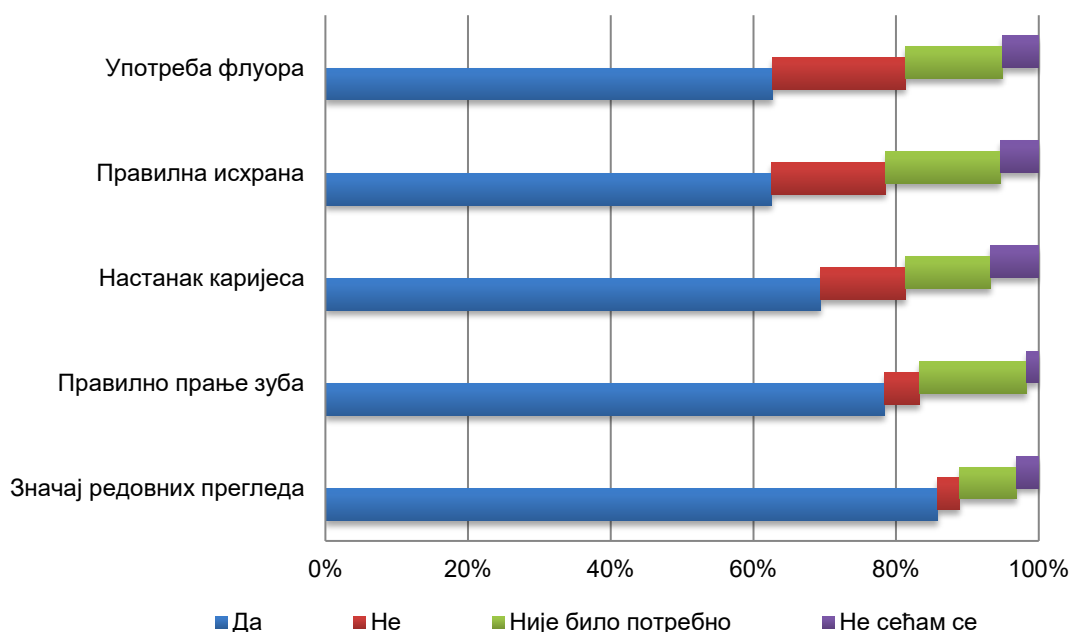
Служба стоматолошке здравствене заштите

У служби стоматолошке здравствене заштите подељен је 71 упитник и сви су попуњени.

Највише је испитаника са средњом школом (33,8%), затим са вишом и високом школом (26,8%) и већина је проценила да су осредњег (26,8%) и доброг материјалног стања (60,6%).

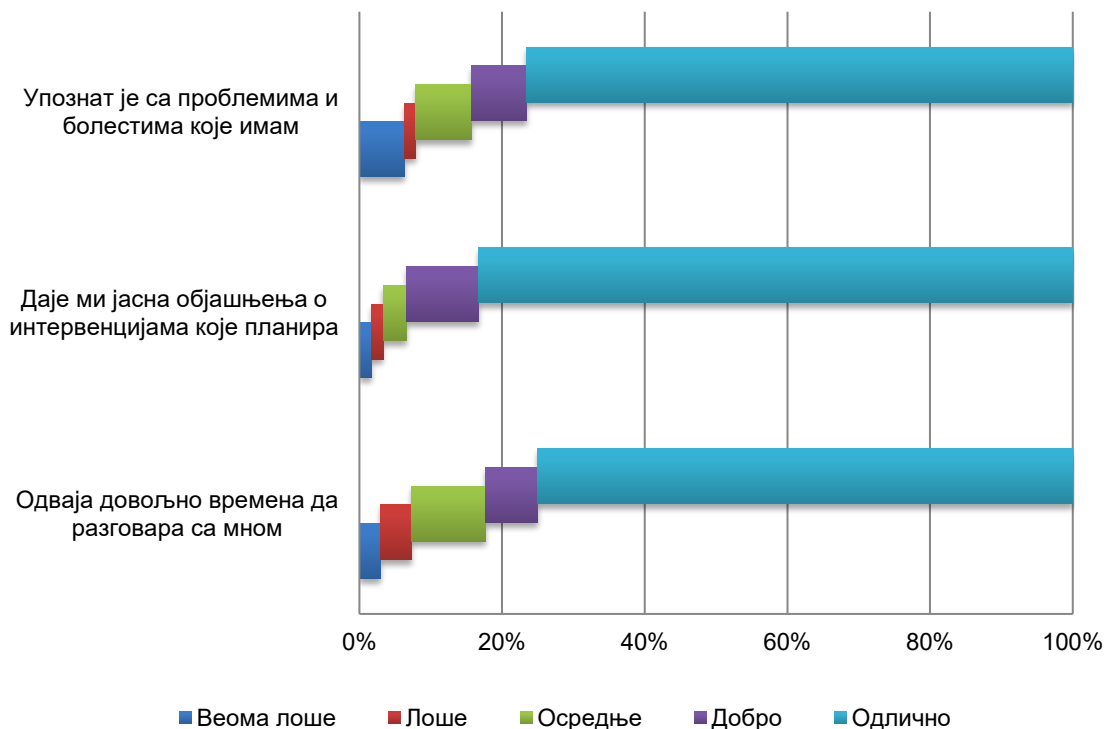
Највећи број корисника стоматолошке здравствене заштите припада групи од 0 до 18 година (69%), лица којима је потребна хитна стоматолошка услуга (4,2%) труднице (1,4%) и остале категорије обухваћене обавезним здравственим осигурањем (9,6%).

Да стоматолог за време редовних посета даје савете о значају редовних прегледа изјаснило се 76% корисника. Већина испитаних корисника (66,2%) се изјаснила да добија савете о правилном прању зуба од свог стоматолога за време редовне посете, а 57,7% корисника наводи да добија савете о настанку каријеса. Савете о употреби флуора (пасте, таблете...) за време редовних посета стоматологу добија 52,1% корисника. О значају правилне исхране за оралну хигијену, савете је добило 49,3% испитаника. (Графикон бр. 9).



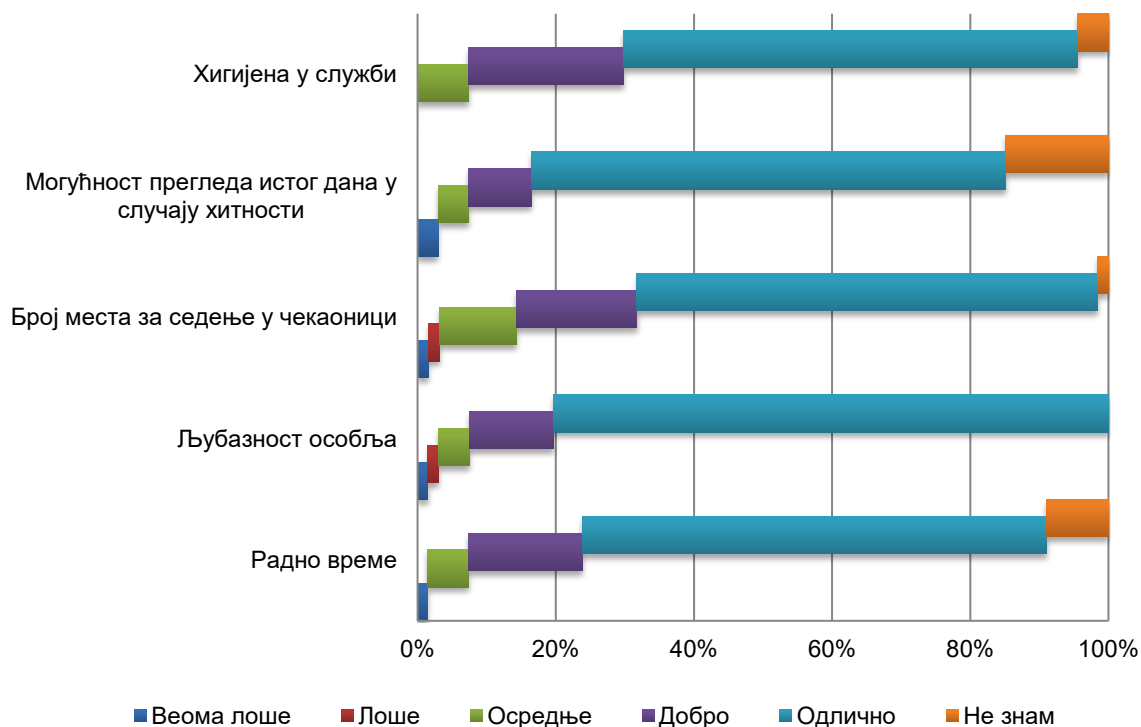
Графикон 9. Савети стоматолога о одређеним темама

71,8% испитаника се слаже са тврдњом да стоматолог одваја довољно времена за разговор. 78,9% испитаника је одговорило на тврдњу да добијају јасна објашњења о интервенцијама које планира стоматолог. 66,2% испитаника је изјавило да је стоматолог упознат са проблемима и болестима које имају. (Графикон бр. 10).



Графикон 10. Неке карактеристике изабраних стоматолога

Радно време стоматолошке службе оценом 5 је оценилоје 63,4% корисника, 74,6,% испитаника је дало највишу оцену за љубазност особља, а 59,2,9% испитаника сматра да у чекаоници има довољно места за седење. Највећи проценат испитаника (64,8%) је дао оцену 5 за могућност прегледа истог дана у случају хитности. 62% испитаника је јако задовољно хигијеном у служби. (Графикон бр. 11).



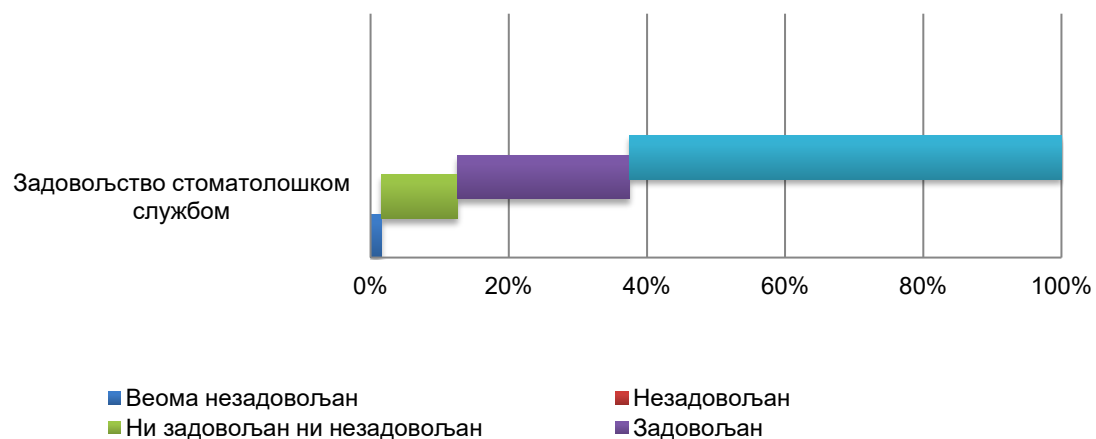
Графикон 11. Задовољство корисника организацијом и радом стоматолога

У протеклих 12 месеци нису отишли на преглед код свог стоматолога највише због епидемиолошке ситуације услед Covid-19 (22,6%) , затим због недостатка личног времена (19,7%) и због финансијских разлога (11,3%).

Током епидемије Covid-19, више од половине испитаника је стоматолошке услуге оценила највећом оценом, чак 57,7%.

Већина испитаника је оценила своје орално здравље као добро (36,6%) и одлично (29,6%).

Ова служба има 78,8% задовољних (задовољан/веома задовољан) корисника. (Графикон бр.12).



Графикон 12. Задовољство корисника стоматолошком службом

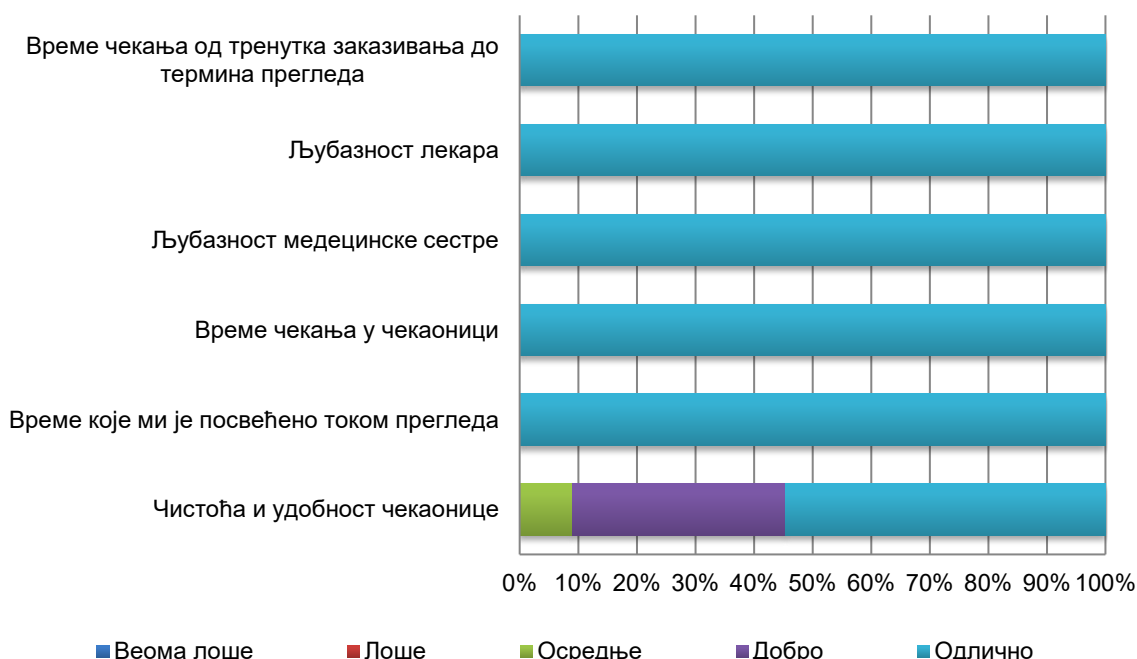
Преглед најважнијих резултата у специјалистичко-консултативној служби у примарној здравственој заштити

У специјалистичкој служби примарне здравствене заштите подељено је 11 упитника и сви су попуњени.

Просечна старост корисника је 60,3 године.

Од испитаника, 45,5% су мушкарци, а 54,5% жене. Највећи број испитаника је оценио своје материјално стање као осредње (45,5%), добро (27,3%) и лоше (18,2%).

Сви испитаници (100%) су задовољни временом чекања од тренутка заказивања до термина прегледа. 100% анкетираних корисника је задовољно љубазношћу медицинске сестре и љубазношћу лекара. Добијеним временом током прегледа и објашњењу у вези болести и плана лечења задовољно је 100% испитаника. Чистоћом и удобношћу чекаонице задовољно је 54,5% испитаних корисника. (Графикон бр. 13).



Графикон 13. Неке карактеристике које се односе на специјалистичку службу у примарној здравственој заштити

Испитаници су, последњих 12 месеци, просечно 4,7 пута посетили лекара специјалисту у државној здравственој установи, док су приватног лекара специјалисту посетили просечно 1,0 пута.

На заказани преглед мање од 15 дана чекала је већина корисника (81,8%), а 18,2% испитаника је примљено истог дана без заказивања.

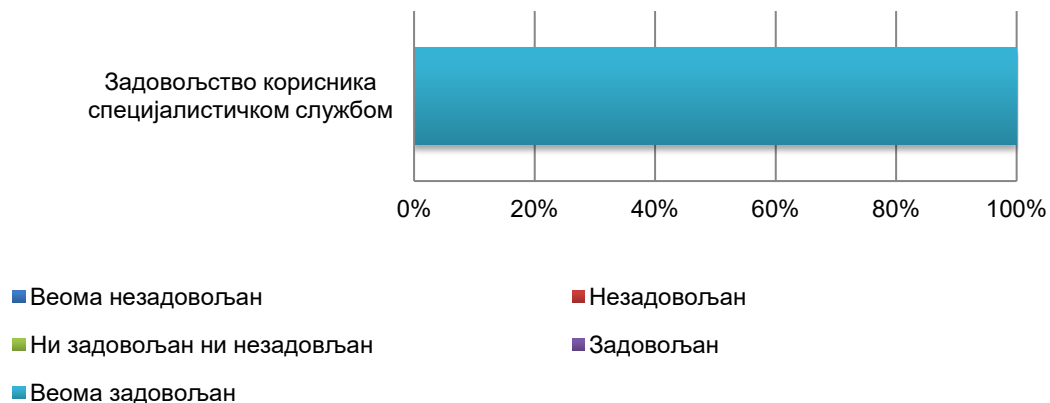
Табела 3. Дужина чекања на заказани преглед у специјалистичкој служби (%)

Година	Колико дуго сте чекали на овај преглед?			
	Примљен/а сам истог дана без заказивања	Мање од 15 дана	Од 15-30 дана	Више од 30 дана
2021.	18,2	81,8	0	0

Највећи број испитаника је оценио највишом оценом услуге дијагностике и лечења у установи у вези сумње или потврђене болести Covid-19 (81,8%).

Епидемија Covid-19 није утицала на одлагање/отказивање прегледа у овој служби.

Оствареном здравственом заштитом у специјалистичкој служби примарне здравствене заштите су задовољни сви корисници (100%). (Графикон бр. 14).



Графикон 14. Задовољство корисника специјалистичком службом у примарној здравственој заштити

Преглед најважнијих резултата у стационарним здравственим установама

Истраживање задовољства корисника секундарном здравственом заштитом спроведено је током месеца децембра 2021. године у Општој болници „Ђорђе Јоановић“ Зрењанин, Специјалној болници за плућне болести „Др Васа Савић“ Зрењанин и Специјалној болници за рехабилитацију „Русанда“ Меленци.

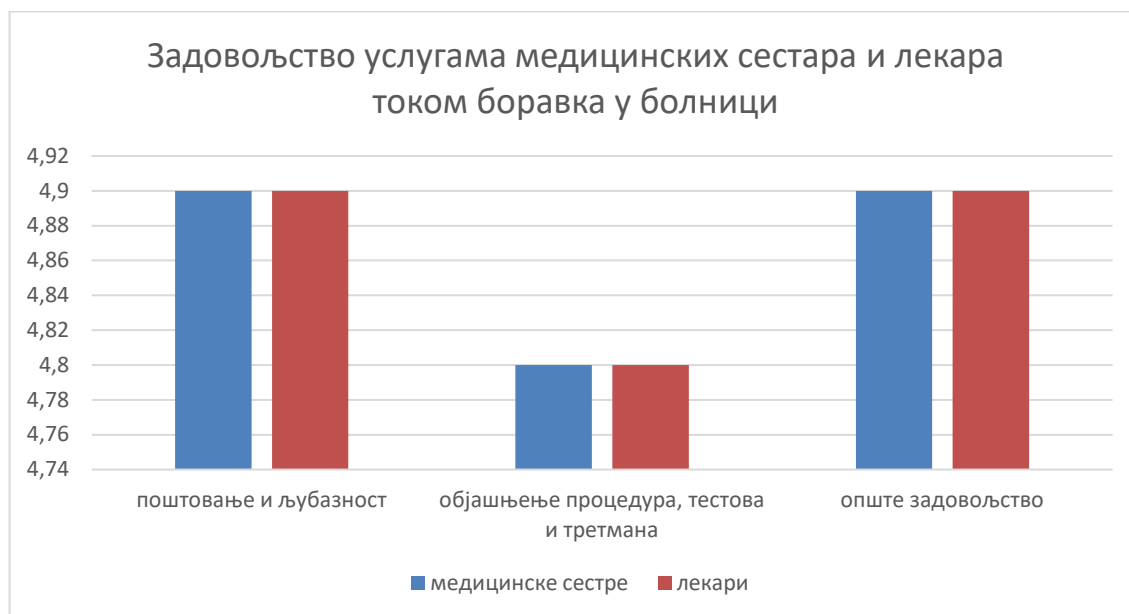
Прикупљен је 91 упитник, који је попунило 35 испитаника (38,5%) мушког и 56 испитаника (61,5%) женског пола. Највећи део анкетираних је завршио средњу школу (57 испитаника, 64,0%).

Просечна старост испитаника је 49,7 година.

Обавештењима која су дата код пријема у болницу задовољно је чак 95,5%, организацијом и брзином пружања услуге дијагностике и терапије током боравка у болници 95,6%, услугом исхране 70,1%, услугом смештаја 86,4%, одржавањем хигијене собе 90,0%, а хигијене тоалета 84,6%. Организацијом посета задовољно је 73,1%, док је мишљење 22,4% болесника да је веома лоша. 95,4% отпуштених пацијената је задовољно обавештењима која су им дата приликом отпуста.

Оцене сестринске неге током боравка у болници су веома високе – поштовање и љубазност 4,9, време чекања код хитне потребе 4,8, објашњење процедура, тестова и третмана 4,9, док је опште задовољство сестринском негом оцењено као одлично (4,9).

Услуге лекара током боравка у болници такође су оцењене виоким оценама, које су 4,8 за објашњење процедура, тестова и третмана, способност дијагностиковања и успешност лечења и 4,9 за спремност да дају одговоре на питања, поштовање и љубазност и опште задовољство услугама лекара.



Више од половине пацијената не зна да ли је у њиховом лечењу коришћен клинички пут (62,0%).

Пацијенти су оценом 4,8 оценили услуге дијагностике и лечења у вези са Covid-19, а 74,7% испитаних корисника се изјаснило да им лечење није било одложено због ове болести.

Оцена укупног задовољства корисника болничким лечењем је 4,8.

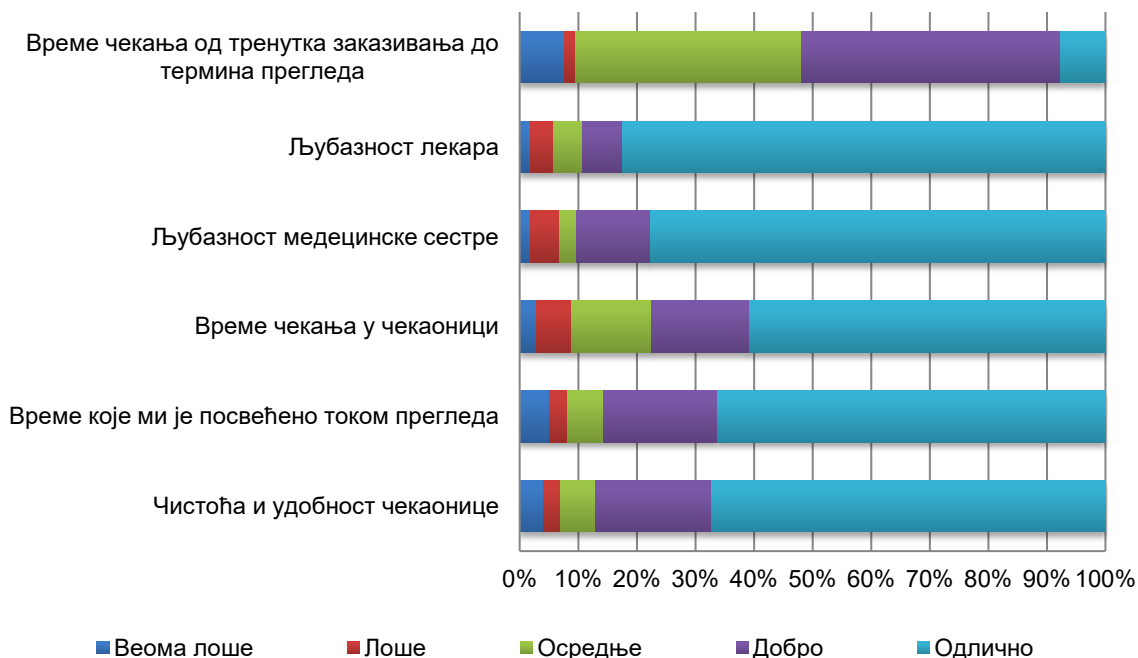
Задовољство корисника радом специјалистичко – консултативне службе у стационарним здравственим установама

У специјалистичко - консултативној служби секундарне здравствене заштите подељено је 104 упитника и сви су попуњени.

Просечна старост корисника је 47,6 година.

Од испитаника, 43,3% су мушкарци, а 56,7% жене. Највећи број испитаника је оценио своје материјално стање као добро (44,2%) и осредње (38,5%).

Нешто више од половине испитаника (51,9%) је задовољно временом чекања од тренутка заказивања до термина прегледа. Готово сви анкетирани корисници (90,3%) су задовољни љубазношћу медицинске сестре и љубазношћу лекара (89,3%). Добијеним временом током прегледа и објашњењ у вези болести и плана лечења задовољно је 85,7% испитаника. Чистоћом и удобношћу чекаонице задовољно је 87,1% испитаних корисника. (Графикон бр. 13)



Графикон 13. Неке карактеристике које се односе на специјалистичку службу у примарној здравственој заштити

Испитаници су, последњих 12 месеци, просечно 3,6 пута посетили лекара специјалисту у државној здравственој установи, док су приватног лекара специјалисту посетили просечно 1,7 пута.

На заказани преглед мање од 15 дана чекала је трећина корисника (31,5%), а чак 42,4% их је примљено истог дана без заказивања. Дуже од 30 дана на преглед је чекало 15,2% испитаних корисника.

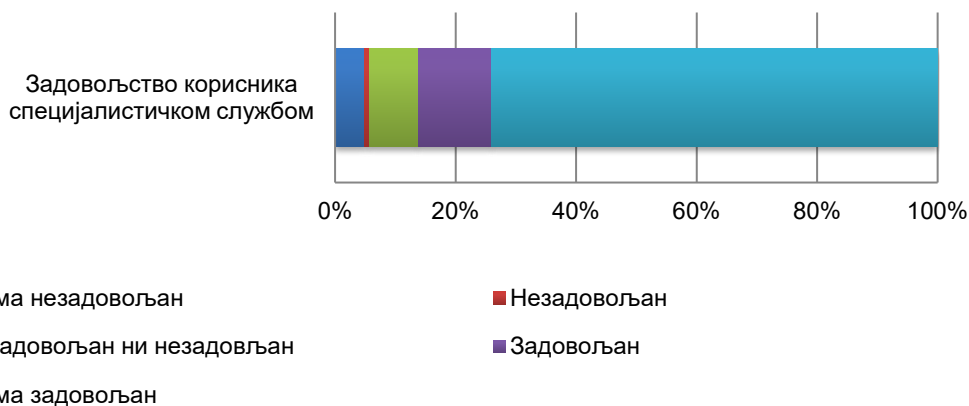
Табела 2 . Дужина чекања на заказани преглед у специјалистичкој служби (%)

Година	Колико дуго сте чекали на овај преглед?			
	Примљен/а сам истог дана без заказивања	Мање од 15 дана	Од 15-30 дана	Више од 30 дана
2021.	42,4	31,5	10,9	15,2

Анкетирани су просечном оценом 3,2 вредновали услуге дијагностике и лечења у овој установи, а у вези сумње или потврђене болести Covid-19.

Епидемија Covid-19 у највећем броју случајева (64,4%) није утицала на одлагање/отказивање прегледа у овој служби.

Оствареном здравственом заштитом у специјалистичкој служби у установама секундарне здравствене заштите је задовољно (задовољан/веома задовољан) 81,9% корисника. (Графикон бр. 14)



Графикон 14. Задовољство корисника специјалистичком службом

Задовољство корисника лечења хроничним програмом дијализе

Из опште болнице је прикупљено 26 упитника које су попунили корисници који су на хроничном програму дијализе, чија је просечна старост 49,1 година и нешто више од половине (52,0%) су мушкарци.

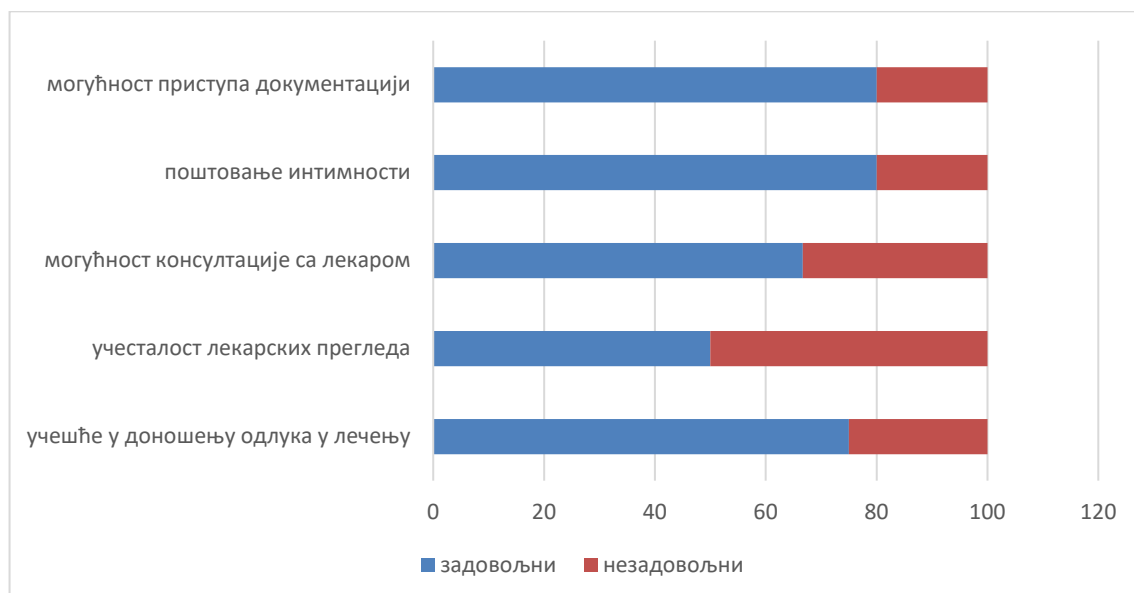
88,5% испитаника се дијализира у својој матичној установи. На питање коју врсту транспорта користе за долазак у центар за дијализу, 34,6% испитаника користи приватни аутомобил, 42,3% организовани превоз дијализног центра, а 23,1% организовани превоз друге здравствене установе. 54,2% испитаника каже да им одговара ова врста превоза, 55,0% дужина путовања, 70,0% паркинг простор, а 76,2% да има адекватан приступ лифту. Време које, просечно, проведу у превозу од куће до дијализног центра је 31 минут. 86,7% испитаника је задовољно опремом за особе којима је потребна помоћ за кретање.

Већина испитаника (84,0%) је задовољна радним временом дијализног центра, 80,0% их има могућност избора дана за дијализу, а 82,6% могућност избора термина дијализе у току дана.

72,0% особа се слаже са тврдњом да су собе за дијализу адекватно опремљене, 47,6% их је задовољно инсталацијама у фотељи или дијализној постељи, 42,9% приступу гардероби, 34,8% условима у чекаоници, а 43,5% условима у гардероби. Оброком је задовољно три четвртине испитаника (75,0%), а само 28,6% је задовољно начином да се забаве током дијализе. Условима у тоалету задовољно је 40,9% анкетираних корисника.

Бригом медицинских сестара у току дијализе задовољно је 84,0% испитаника, а бригом лекара 62,5% анкетираних корисника.

Својим учешћем у сопственом лечењу анкетирани корисници углавном су задовољни:



Графикон х. Задовољство сопственим учешћем у лечењу

60,0% анкетираних испитаника добро подноси дијализу, 88,5% поштује савете лекара у вези узимања течности, 96,2% редовно узима лекове и нико не прескаче дијализе нити им скраћује време.

Корисници лечења хроничним програмом дијализе су већином задовољни информацијама:

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА ЛЕЧЕЊЕМ ХРОНИЧНИМ ПРОГРАМОМ ДИЈАЛИЗЕ	%
о могућности дијализе	70,8
о току дијализе	70,8
о могућим компликацијама од дијализе	69,6
које су дате породици	70,8
о терапији лековима	70,8
о могућим компликацијама од лекова	68,2
о резултатима лабораторијских анализа	70,8
о исхрани	72,0
о физичким активностима	70,8
о сексуалном животу	58,3
о лековима на терет РФЗО	52,2

Табела х. Задовољство корисника лечењем хроничним програмом дијализе

91,7% анкетираних корисника је некада морало да набави лек из сопствених средстава, а већина (60,9%) није морала да одустане од неког лека због његове цене.

Четири петине корисника (80,8%) су, генерално, задовољни дијализом у свом дијализном центру, а 92,3% анкетираних би га препоручили особи која пати од исте болести и неопходна јој је дијализа.

Анализу урадили:

Начелник Центра за промоцију

здравља, анализу, планирање...

Др Нађа Милош

Др Јелена Медић Симовљевић

Лука Кипић

Др Јелена Мојсин