

Примарна здравствена заштита

Испитивање задовољства корисника спроведено је 25.11.2024. године у 5 домова здравља Средњебанатског округа, попуњено је 1111 упитника.

Просечна старост корисника који су попуњавали упитник о задовољству у служби опште медицине је 42,1 година, 42% мушког и 58% женског пола. Просечна старост анкетираних жена у служби за здравствену заштиту жена је 43,8 година, док је у служби за здравствену заштиту деце анкетирано 266 родитеља – 38,3% мушког и 61,7% женског пола. Просечна старост родитеља је била 40,1 годину.

Више од половине испитаника је са средњим образовањем (60,3%) и већина их је проценила да су осредњег (36,6%) и доброг материјалног стања (52,6%).

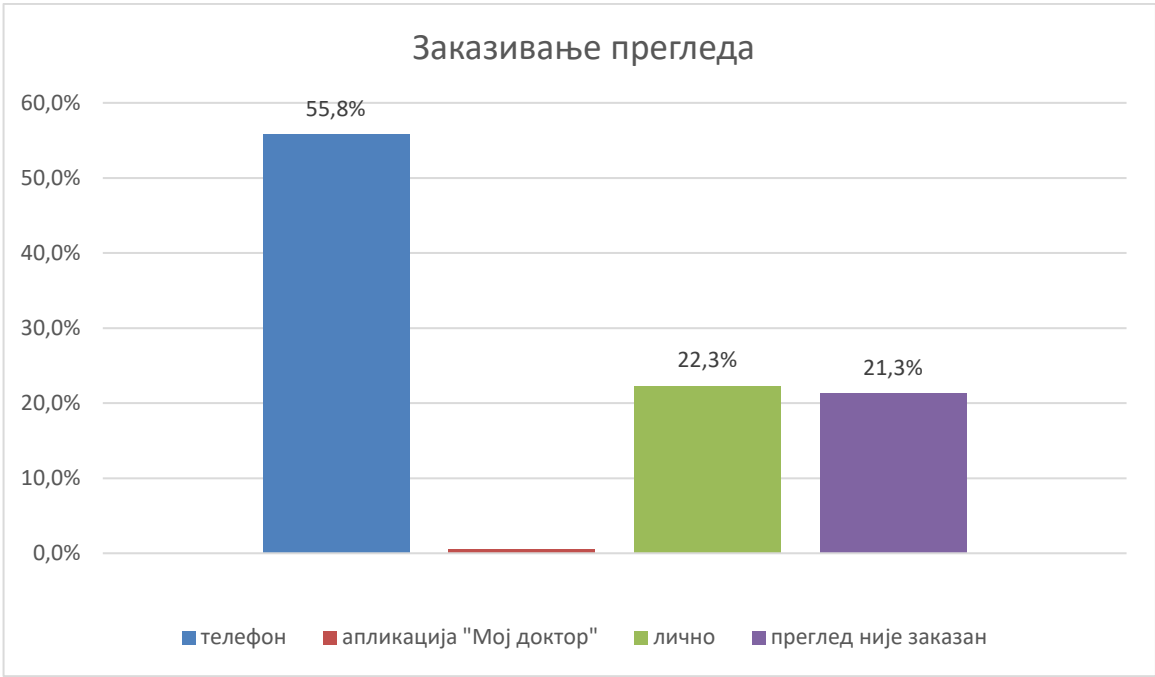
Табела 1. Карактеристике корисника по службама

| Служба       | Пол анкетираних (у %) |        | Просечне године старости |
|--------------|-----------------------|--------|--------------------------|
|              | Мушки                 | Женски |                          |
| Општа        | 41,3                  | 58,7   | 50,3                     |
| Педијатрија* | 32,8                  | 67,2   | 22,4                     |
| Гинекологија | 0,0                   | 100,00 | 39,3                     |

\* У педијатријској служби ови подаци се односе на особу која је попуњавала упитник тј. пратиоца детета, деца старости 15 и више година сама попуњавају упитник

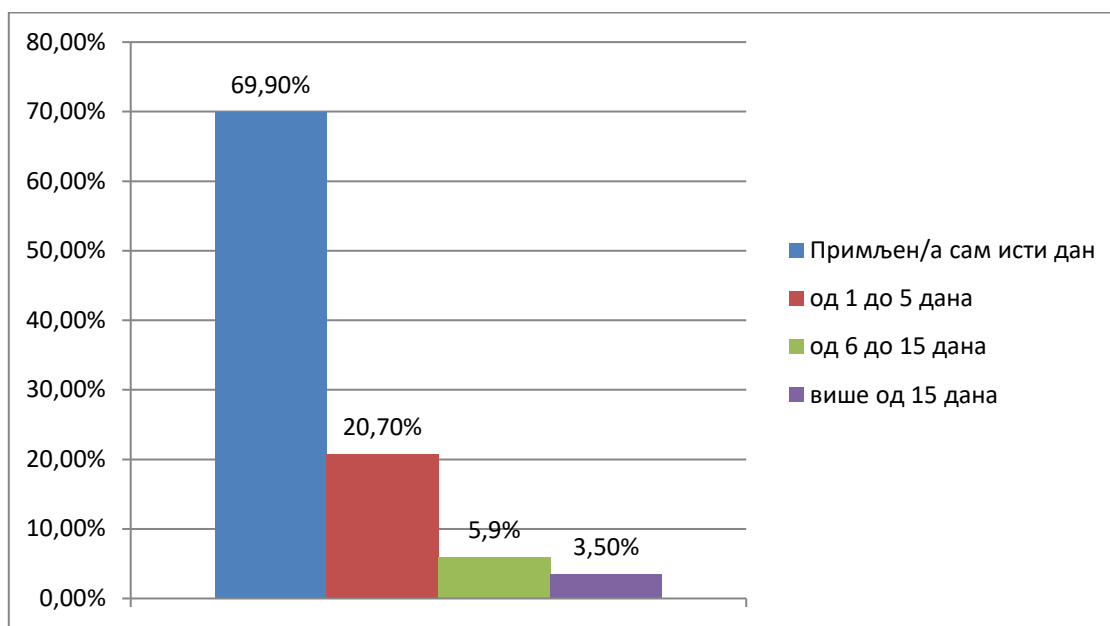
У последњих 12 месеци, корисници су се изабраном лекару у просеку обратили у државној здравственој установи 7, а приватном лекару 4 пута.

Више од половине корисника (55,8%) преглед код изабраног лекара заказује телефоном, 22,3% испитаника заказује лично, а 21,3% не заказује преглед.



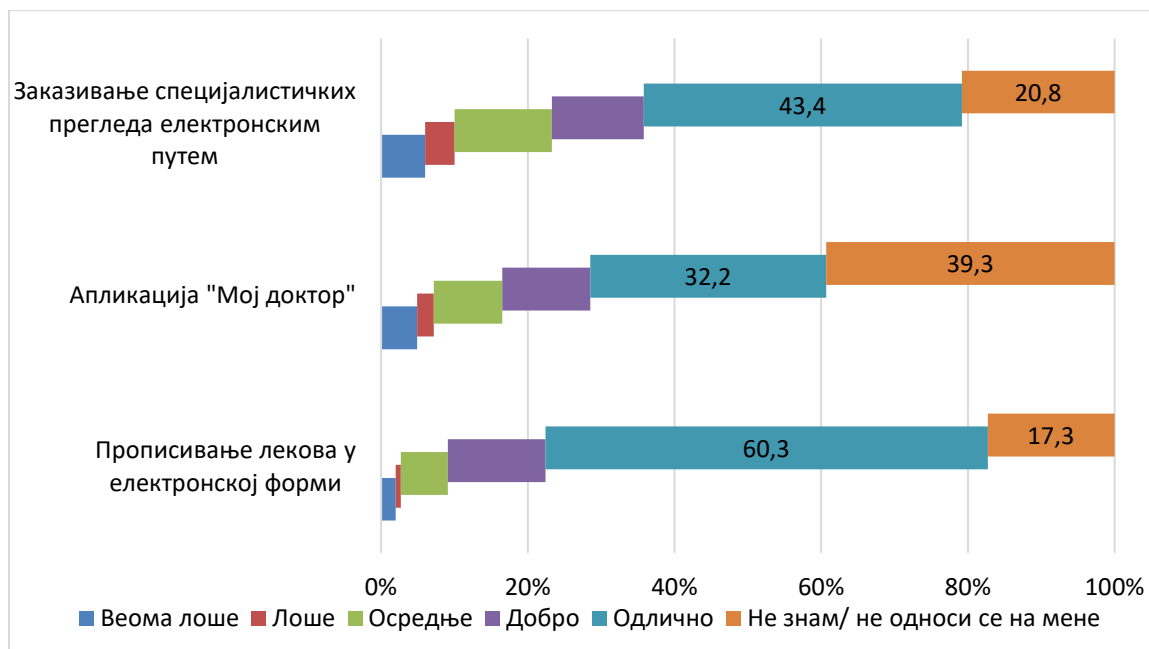
Графикон 1. Заказивање прегледа код изабраног лекара

Највећи број корисника је на преглед примљено истог дана (Графикон бр.2).



**Графикон 2.** Чекање на преглед код изабраног лекара

Испитаници су оценом 4,8 оценили прописивање лекова у електронској форми и могућност подизања хроничне терапије у апотеци без изабраног лекара. Иста оцена дата је за апликацију „Мој доктор“ и могућност коју она пружа, а за заказивање специјалистичких прегледа електронским путем у ординацији изабраног лекара помоћу ИЗИС, дата је оцена 4,5. (Графикон бр. 3).

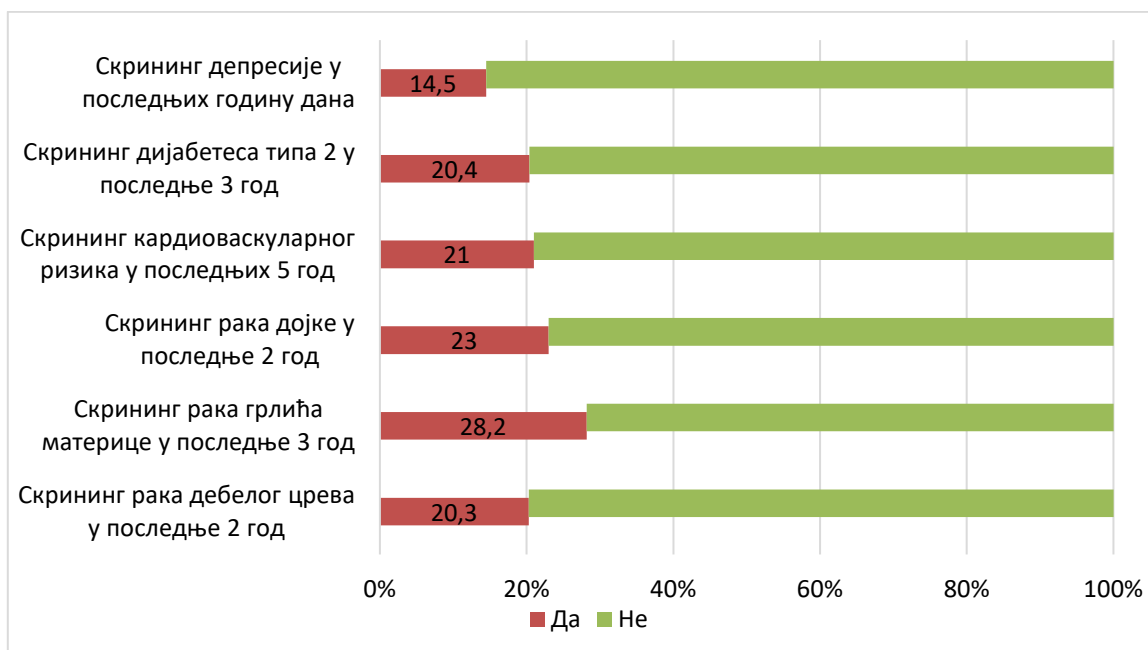


**Графикон 3.** Неке карактеристике примарне здравствене заштите

За време редовне посете лекару или у саветовалишту, 54,7% корисника се изјаснило да од изабраног лекара добија савете о правилној исхрани, 52,2% корисника добија савете о важности физичке активности, 40% корисника од изабраног лекара добија савете у вези са смањењем или престанком пушења, а 4,9% њих је саветовано за избегавање тј. одбрану од

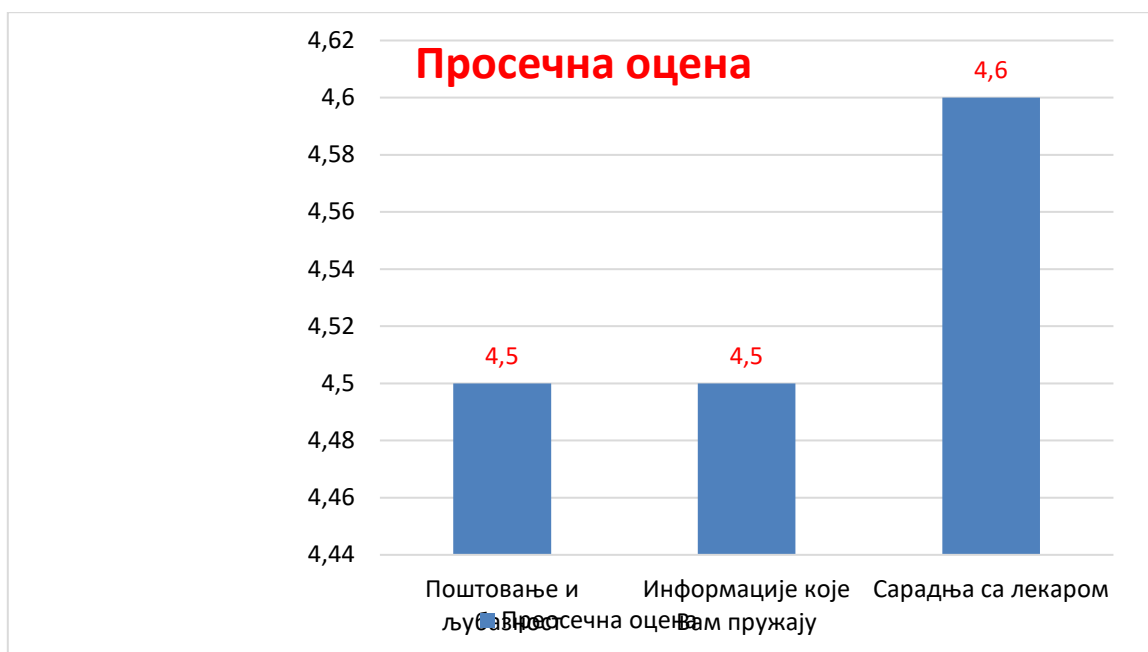
стреса. 32,3% корисника добија савете изабраног лекара о штетности злоупотребе алкохола, а 32,5% о штетности употребе дрога.

Испитаници су се изјаснили у вези скрининг прегледа (Графикон бр. 4).



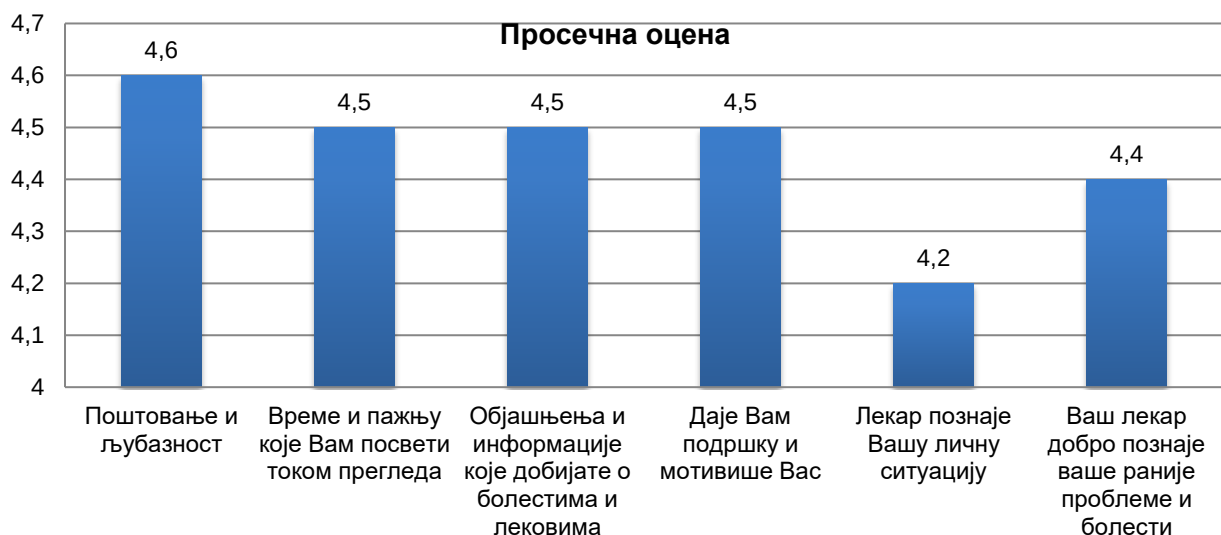
**Графикон 4. Скрининг прегледи у примарној здравственој заштити**

Већина испитаника је оценила оценом 4,5 рад медицинске сестре у овој служби. (Графикон бр. 5).

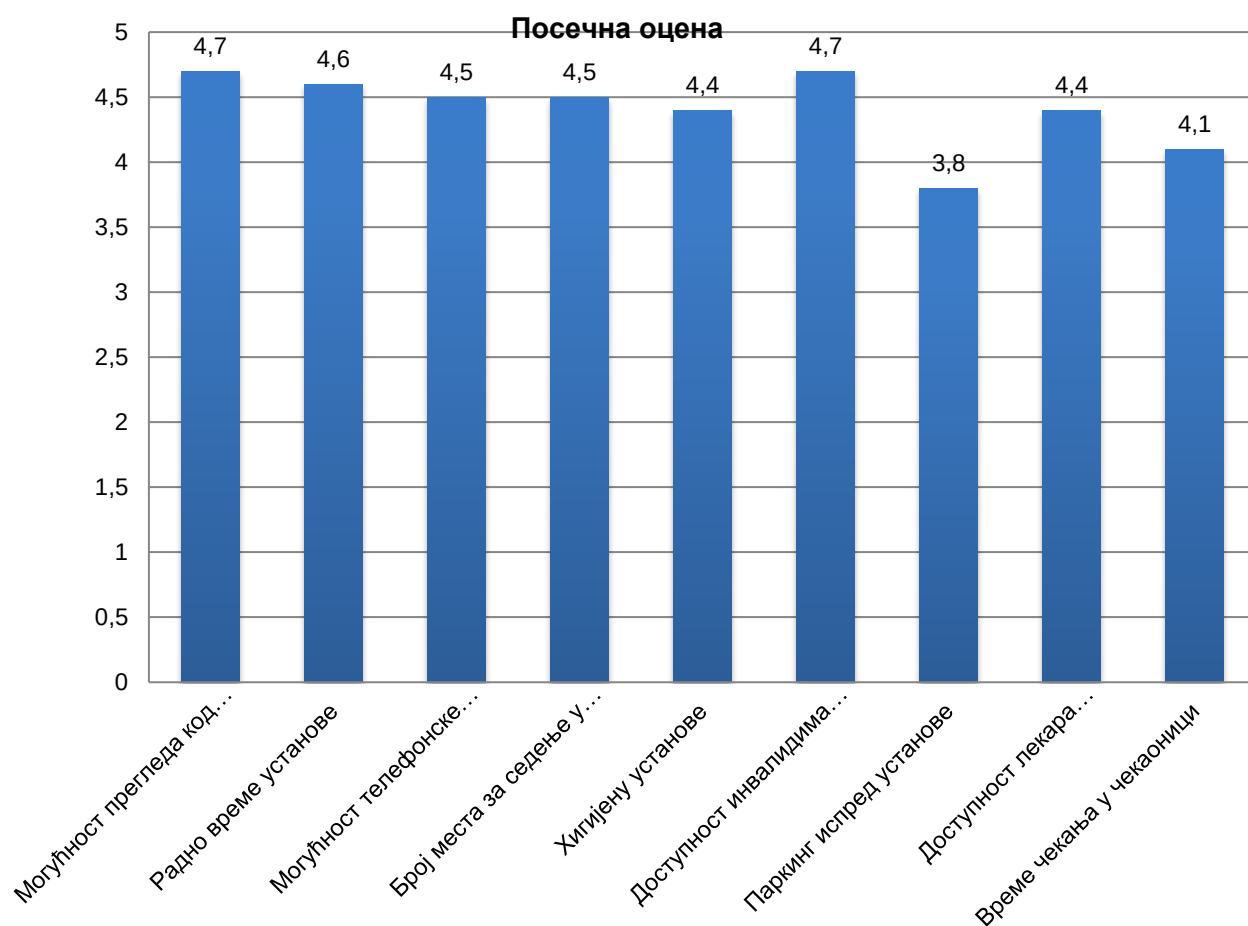


**Графикон 5. Неке карактеристике медицинских сестара у примарној здравственој заштити**

Испитаници су оценили неке аспекте рада лекара (Графикон бр. 6).



Графикон 6. Неке карактеристике изабраног лекара



Графикон 7. Услуга и организација у примарној здравственој заштити

Већина испитаника је оценила своје здравствено стање као добро - просечном оценом 4,1.

Резултати истраживања општег задовољства показују да је становништво задовољно здравственом заштитом код изабраног лекара 4,3 - у служби опште медицине 4,3, педијатрије 4,4 и гинекологије – просечна оцена 4,3.

### Служба стоматолошке здравствене заштите

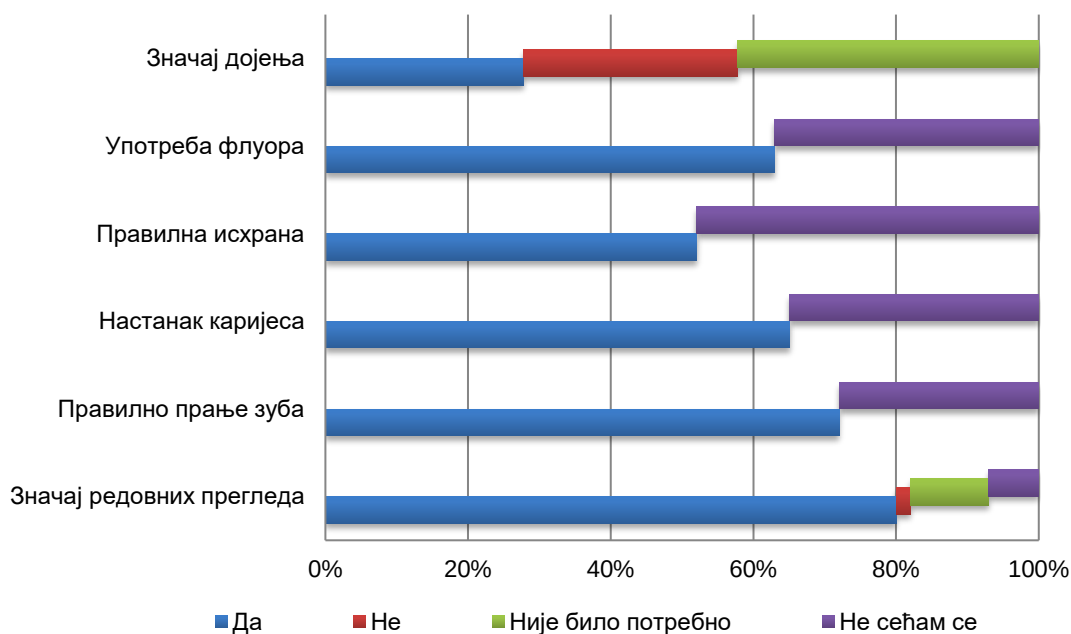
У служби стоматолошке здравствене заштите прикупљено је 117 упитника.

43,6 % испитаника су мушког, а 56,4% женског пола. Највише је испитаника са средњом школом (50,0%), затим са основном школом (19,8%), вишом и високом школом (23,3%), 6,9% са непотпуном основном школом и већина је проценила да су доброг материјалног стања (51,3%). Просечна старост испитаника била је 29,5 година.

У протеклој години испитаници су посетили стоматолога у државној установи 4,5, а у приватној пракси 0,4 пута.

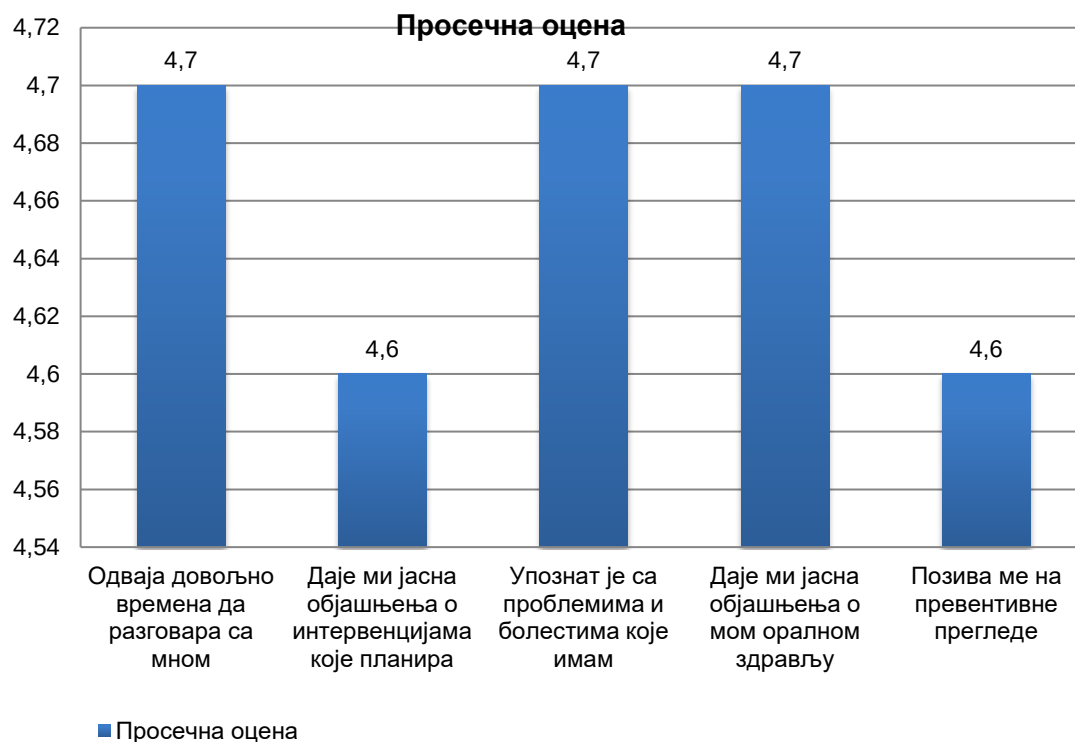
58% испитаника је код изабраног стоматолога примљено истог дана, 27% 1-5 дана, 7% 6-15 дана, а 8% више од 15 дана.

Да стоматолог за време редовних посета даје савете о значају редовних прегледа изјаснило се 80% корисника. (Графикон бр. 8).



**Графикон 8.** Савети стоматолога о одређеним темама

Одређени аспекти рада стоматолога су приказани у графикону бр. 9.



**Графикон 9.** Неке карактеристике изабраних стоматолога

Графикон бр. 10 представља оцену пружања услуга и организацију рада стоматолошке службе.



**Графикон 10.** Задовољство корисника организацијом и радом стоматолога

Већина испитаника верује да се у оквиру обавезног здравственог осигурања могу добити услуге прегледа код стоматолога (66%), пломбирања (57%), лечења (59,6%) или вађења зуба (57,9%), док мањи број верује да се може добити ортодонтски апарат (25,6%) или протеза (28,4%).

Већина испитаника је оценила своје орално здравље као веома добро, тако да је просечна оцена 4,1.

Резултати истраживања општег задовољства стоматолошком службом показују високу просечну оцену - 4,7.

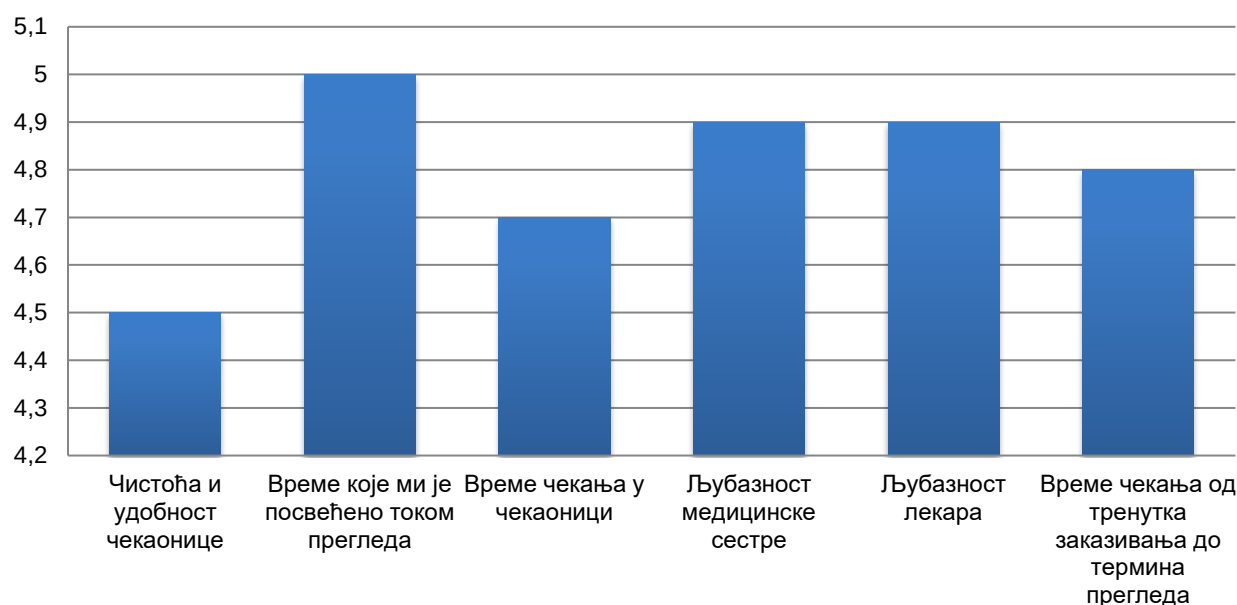
### Преглед најважнијих резултата у специјалистичко-консултативној служби у примарној здравственој заштити

У специјалистичкој служби примарне здравствене заштите обрађена су 23 упитника.

Просечна старост корисника је 61,7 година.

Од испитаника, 39% су мушкарци, а 61% жене. Највећи број испитаника је оценио своје материјално стање као осредње (43,7%) и добро (36,8%).

Готово сви испитаници су задовољни љубазношћу лекара и медицинске сестре. (Графикон бр. 11).



### Графикон 11. Неке карактеристике које се односе на специјалистичку службу у примарној здравственој заштити

Испитаници су у последњих 12 месеци просечно 3 пута посетили лекара специјалисту у државној здравственој установи, а 1,5 пута приватног лекара специјалисту.

Укупно задовољство специјалистичком службом је у 2024. години оцењено оценом 4,9.

Načelnik centra za promociju zdravlja, analizu,  
planiranje i organizaciju zdravstvene zaštite,  
informatiku i biostatistiku

Jelena Mojsin