

АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ПРИМАРНОМ ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ У
ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА НА ТЕРИТОРИЈИ ЈУЖНОБАНАТСКОГ ОКРУГА
У 2022. ГОДИНИ

Праћење квалитета рада у здравственим установама обухвата и процену задовољства корисника здравственом заштитом. Очекивања корисника – пацијента су се значајно изменила последњих година. Традиционални односи у којима лекар увек зна шта је најбоље за пацијента и у том смислу самостално доноси одлуке, замењени су могућностима избора за пацијента да прихвати или не прихвати понуђени третман, да захтева додатне прегледе и слично.

Шта је задовољство пацијената? Задовољство (сатисфакција) пацијената пруженом здравственом заштитом је основна димензија у евалуацији квалитета здравствене заштите. Задовољство представља сложени однос између пацијентових опажених потреба, његових очекивања од здравствене службе и искуства са добијеним услугама. То је одраз болесникове процене свих аспеката здравствене заштите, укључујући ту и технички аспект, интерперсоналне односе и организацију здравствене заштите. Задовољство је степен до кога је здравствени систем испунио очекивања болесника и мера става болесника према лекару, систему здравствене заштите и медицинској нези коју добија.

Постоје четири важна разлога за процену задовољства пацијената, а то су:

- даваоци услуга у здравству желе да задовоље очекивања пацијената, па је тако задовољство пацијената и циљ целокупног система здравствене заштите;
- задовољство корисника је последица пружене здравствене заштите, па је и један од резултата неге и лечења;
- задовољство пацијента доприноси позитивним ефектима здравствене заштите – задовољан пацијент више слуша и следи савете свог лекара и
- задовољство је важан суд о пруженој здравственој заштити па према томе и елемент њеног квалитета рада.

Циљ процене задовољства је установити степен задовољства корисника пруженом здравственом заштитом у установама и који су то фактори који утичу на њихово задовољство, односно незадовољство.

Процена задовољства корисника у свим домовима здравља на територији Јужнобанатског округа извршена је на основу упитника који су подељени пацијентима који су користили услуге здравствене заштите :

У Дому здравља Панчево испитивање је обављено 23.11.2022. године у следећим службама: Служба за здравствену заштиту одраслих, Служба за здравствену заштиту деце, Служба за здравствену заштиту жена и Служба стоматолошке здравствене заштите. Упитници су били анонимни и уручивани су пацијентима после обављене посете лекару. Здравствену заштиту је тога дана користило 933 пацијената, подељено је 669 упитника, а прикупљено 494 (стопа одговора учесника је 73,8%).

Процена задовољства корисника у Дому здравља “Вршац” Вршац обављена је 23.11.2022. године у следећим службама: Служба опште медицине, Служба за здравствену заштиту запослених, Служба за здравствену заштиту деце и школске деце, Служба за здравствену заштиту жена и Служба за стоматолошку здравствену заштиту. Здравствену заштиту је тога дана користило 526 пацијената, подељено је 411 упитника, а прикупљено 378 (стопа одговора учесника је 92%).

Испитивање задовољства корисника у Дому здравља Алибунар извршена је 23.11.2022. године у следећим службама: Одељење опште медицине, Одељење за здравствену заштиту деце, Одељење за здравствену заштиту школске деце и Одсек за здравствену заштиту жена. Здравствену

заштиту је тога дана користио 137 пацијената, подељено је 82 упитника и прикупљено 74 (стопа одговора учесника је 90,2%).

Процена задовољства корисника у Дому здравља Бела Црква обављена је 23.11.2022. године у следећим службама: Служба за здравствену заштиту одраслих, Служба за здравствену заштиту деце и школске деце, Служба за здравствену заштиту жена, Специјалистичка служба (Служба интерне медицине и Служба физикалне медицине) и Стоматолошка служба. Здравствену заштиту је тога дана користило 181 пацијента, подељено је 181 упитника, а прикупљено 148 (стопа одговора учесника је 81,8%).

У Дому здравља Ковачица анкетирање је извршено 23.11.2022. у следећим организационим јединицама: Служба опште медицине, Одсек за здравствену заштиту деце и школске деце, Одсек за здравствену заштиту жена и Служба стоматолошке здравствене заштите. Здравствену заштиту је тога дана користило 133 пацијената, подељено је 133 упитника, а прикупљено 133 (стопа одговора учесника је 100%).

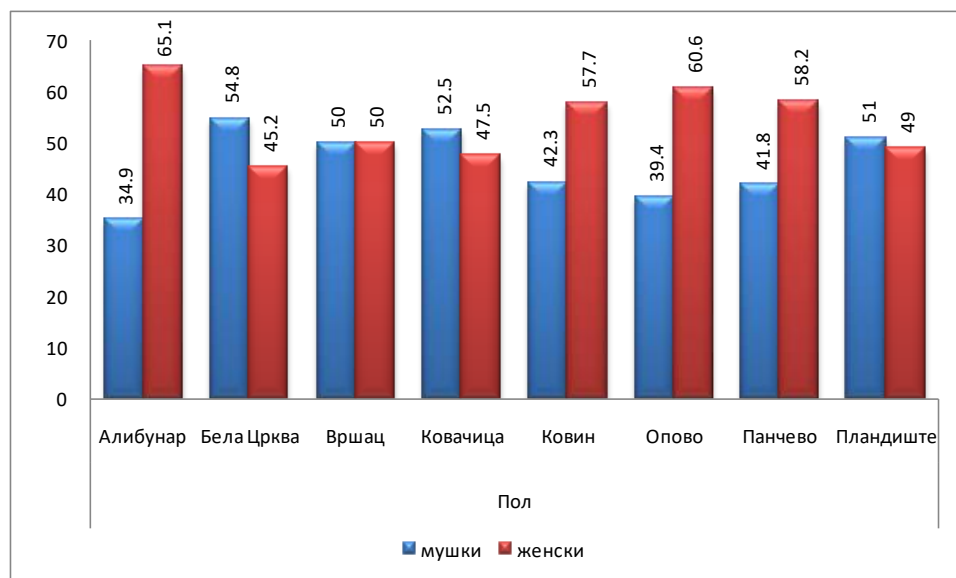
Испитивање је у Дому здравља Ковин обављено 23.11.2022. године у следећим службама: Одељење опште медицине, Одељење медицине рада, Одељење за здравствену заштиту предшколске деце, Одељење за здравствену заштиту школске деце, Одсек за здравствену заштиту жена, Одељење интерне медицине и Служба стоматолошке здравствене заштите. Здравствену заштиту је тога дана користило 496 пацијената, подељено је 453 упитника, а прикупљено 184 (стопа одговора учесника је 41%).

Процена задовољства корисника у Дому здравља Опово извршена је 23.11.2022. године у следећим организационим јединицама: Организациона јединица за здравствену заштиту одраслих, Одсек за здравствену заштиту деце, Служба за здравствену заштиту жена и Одељење за стоматолошку здравствену заштиту. Здравствену заштиту је тога дана користило 103 пацијената, подељено је 95 упитника, а прикупљено 90 (стопа одговора учесника је 94,7%).

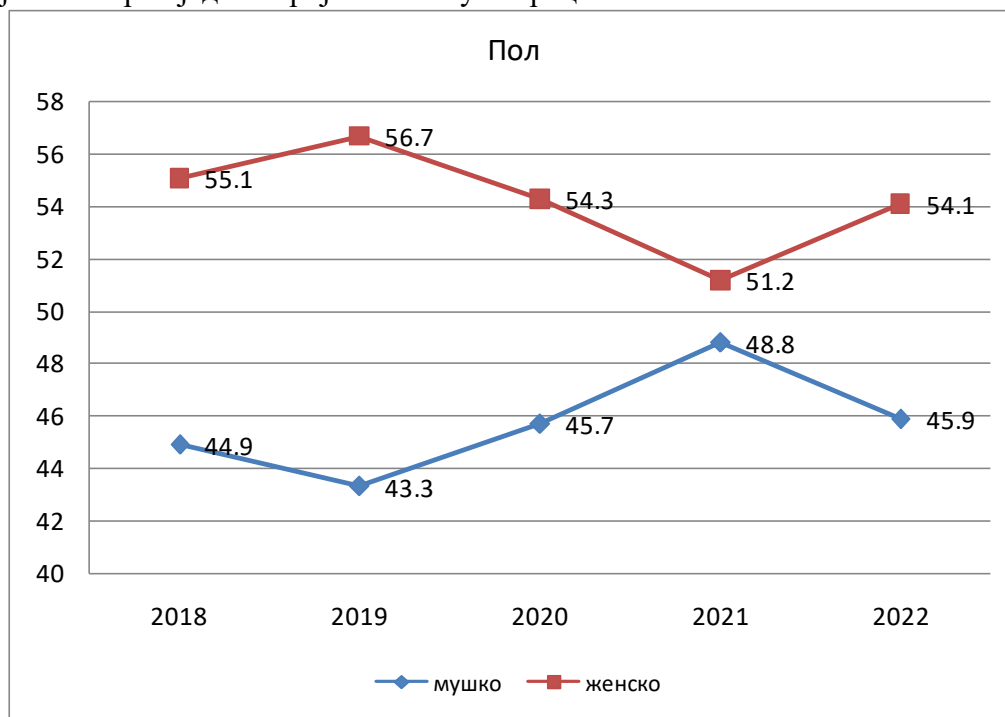
Истраживање задовољства корисника у Дому здравља “1. Октобар” Пландиште обављено је 23.11.2022. године у следећим службама: Одсек опште медицине, Одсек за здравствену заштиту предшколске деце, Одсек за здравствену заштиту школске деце, Одсек за здравствену заштиту жена и Одсек стоматологије. Здравствену заштиту је тога дана користило 133 пацијената, подељено је 114 упитника, а прикупљено 85 (стопа одговора учесника је 74,6%).

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА У ЗДРАВСТВЕНОЈ ЗАШТИТИ ОДРАСЛИХ (ОПШТА МЕДИЦИНА И МЕДИЦИНА РАДА)

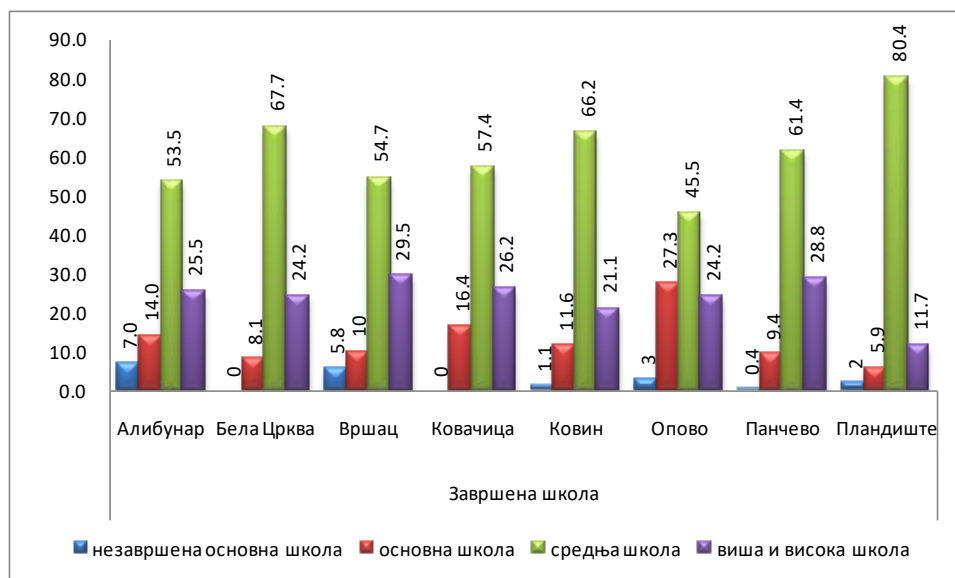
Просечна старост анкетираних корисника у примарној здравственој заштити одраслих у 2022. години износила је 49,95 година, што је више у односу на 2021. годину када је просечна старост износила 49 година.



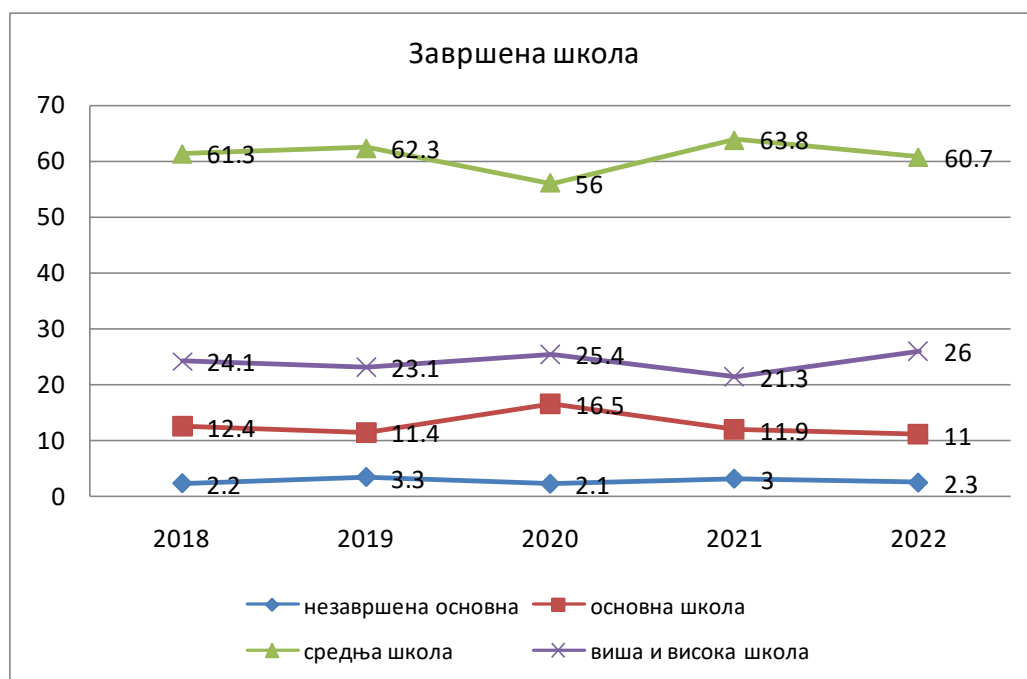
У Алибунару, Ковину, Опову и Панчеву је било више анкетираних жена него анкетираних мушкараца, док је у Белој Цркви, Ковачици и Пландишту било више анкетираних мушкараца. У Вршцу је анкетиран једнак број жена и мушкараца.



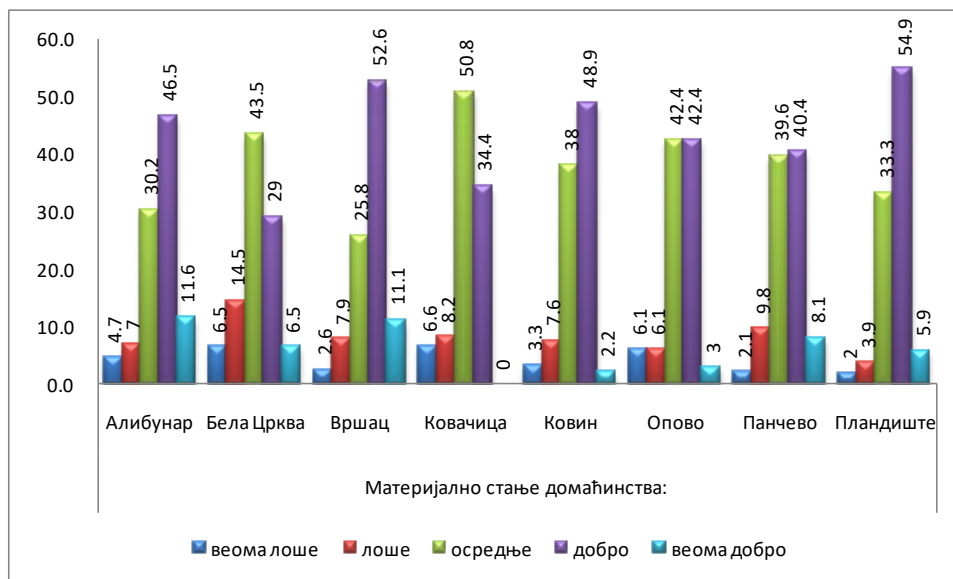
Петогодишњом анализом за период 2018-2022. године, уочава се смањење процента анкетираних жена, са 55,1% у 2018. години на 54,1% у 2022. години, док се проценат анкетираних мушкараца повећао са 44,9% у 2018. години на 45,9% у 2022. години.



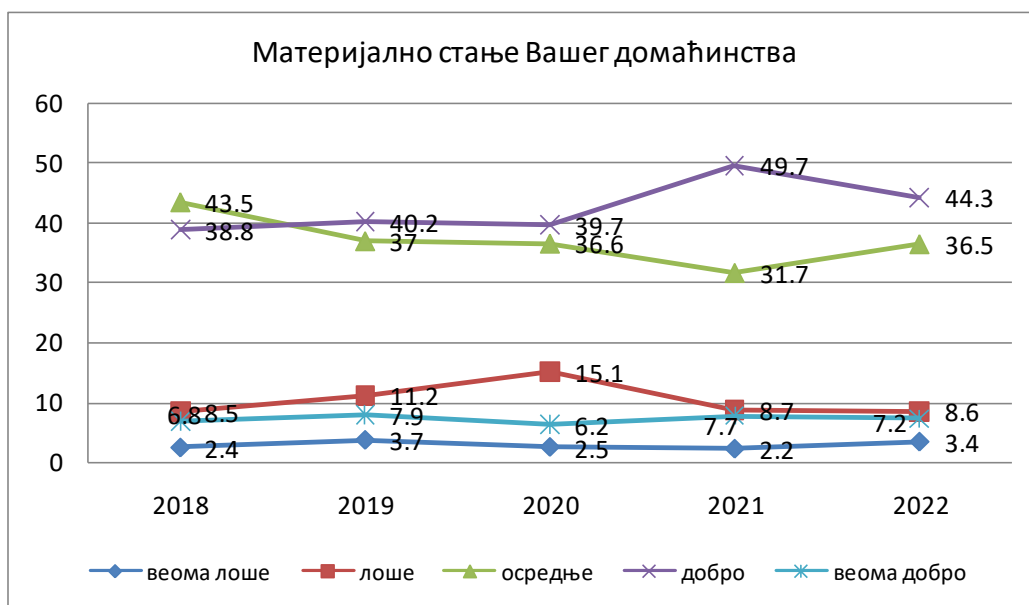
Већина анкетираних корисника има завршену средњу школу (од 45,5% у Опову до 80,4% у Вршцу). Затим следе корисници са завршеном вишом и високом школом, којих је највише у Вршцу (29,5%), па са завршеном основном школом којих има највише у Опову 27,3% и на крају са незавршеном основном школом којих највише има у Алибунару 7%, док у Белој Цркви и Ковачици није било анкетираних корисника са незавршеном основном школом.



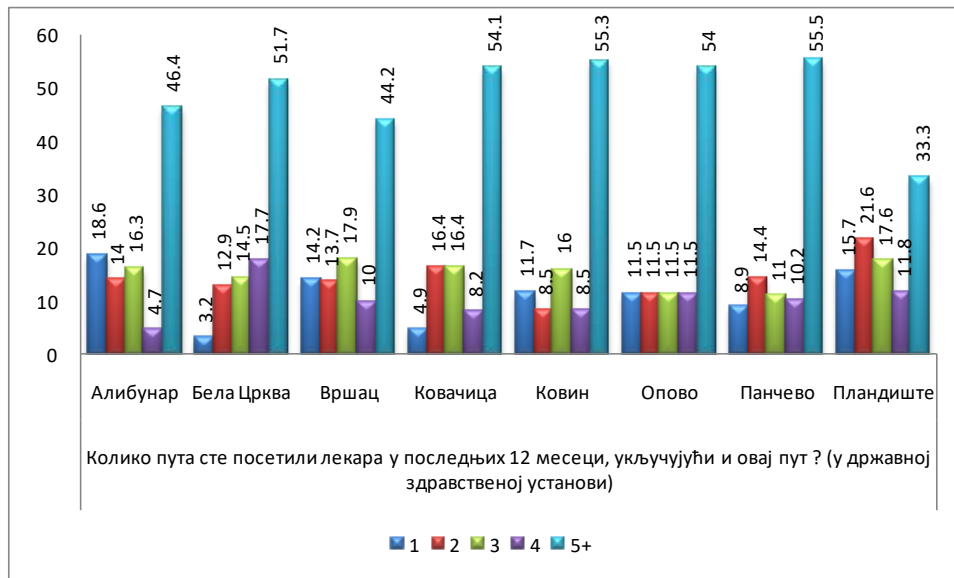
Анализом стручне спреме анкетираних корисника у примарној здравственој заштити у Јужнобанатском округу последњих пет година уочава се пораст процента корисника са завршеном вишом и високом школом, благ пораст анкетираних са незавршеном основном школом, а смањење процента анкетираних корисника са завршеном основном школом и анкетираних са завршеном средњом школом.



Већина анкетираних корисника је доброг материјалног стања (од 29% у Белој Цркви до 54,9% у Пландишту). Процент анкетираних који су изјавили да су осредњег материјалног стања креће се од 25,8% у Вршцу до 50,8% у Ковачици. Корисника лошег материјалног стања има највише у Белој Цркви (14,5%) и на крају су корисници са веома лошим материјалним стањем којих највише има у Ковачици (6,6%).



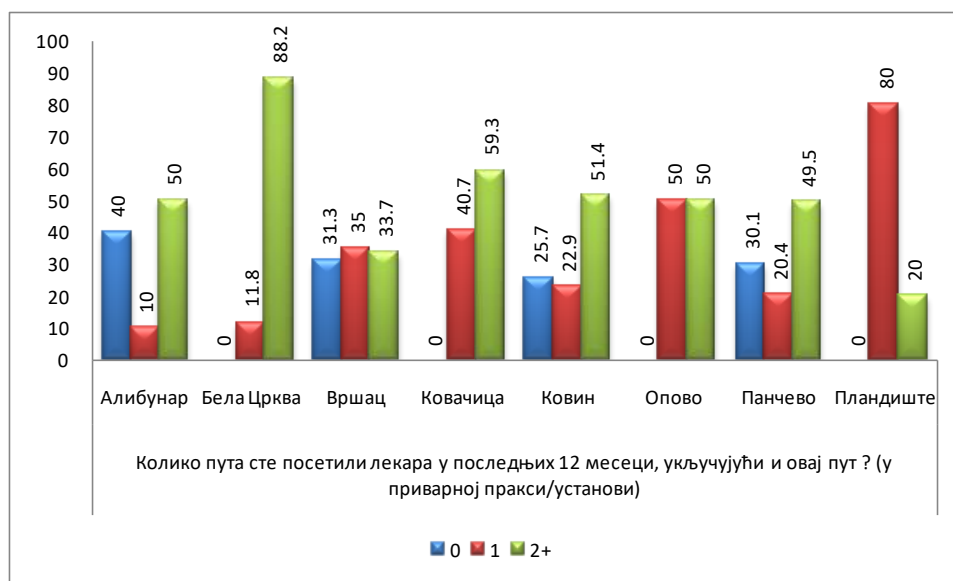
Анализом материјалног стања анкетираних корисника у примарној здравственој заштити у Јужнобанатском округу током последњих пет година (од 2018-2022. године), уочава се пад процента корисника са осредњим материјалним стањем. Запажа се да је проценат анкетираних са добрим, веома добрим, лошим и веома лошим материјалним стањем повећан током посматраних година.



Већина анкетираних корисника је свог изабраног лекара у последњих 12 месеци посетила 5 и више пута (од 33,3% у Пландишту до 55,5% у Панчеву).



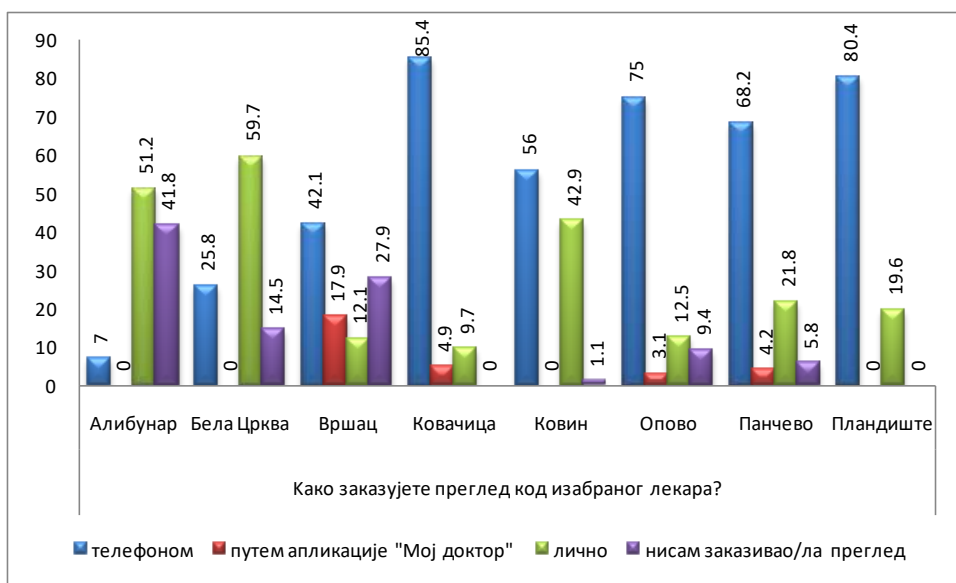
Просечан број посета изабраном лекару у последњих 12 месеци у 2022. години је 6,74 пута и бележи се пад у односу на почетак испитивања, 2018. годину (6,87 пута), као и у односу на претходну, 2021. годину (7,3 пута).



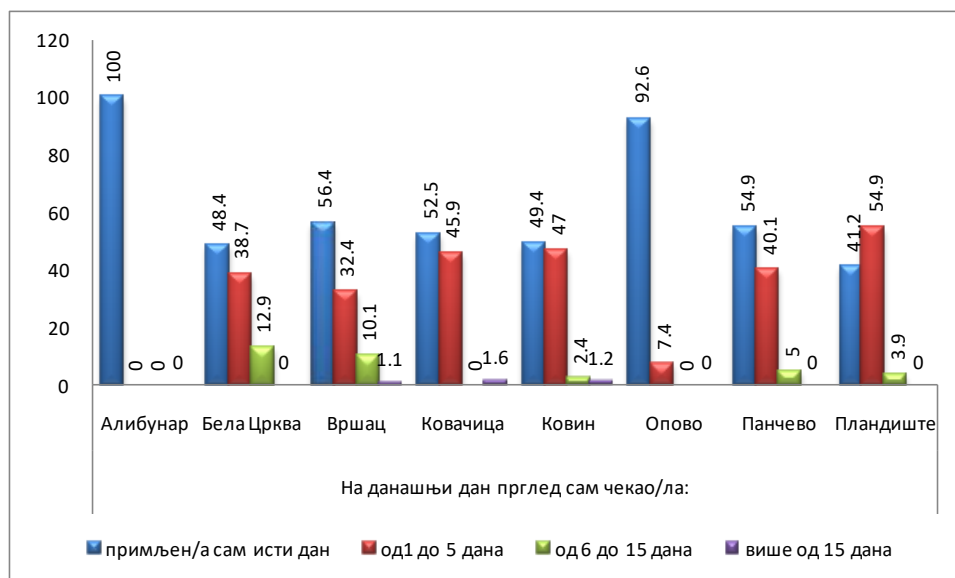
Један део анкетираних корисника од 0% у Белој Цркви, Ковачици и Пландишту до 40% у Алибунару није посећивала лекара у приватној пракси у последњих 12 месеци. Највише посета лекарима у приватној пракси су остварили испитаници из Беле Цркве (11,8% анкетираних се изјаснило да једном годишње посећује приватног лекара, док је 88,2% остварило две или више посета) и Ковачице (40,7% анкетираних се изјаснило да једном годишње посећује приватног лекара, док 59,3% је остварило две или више посета).



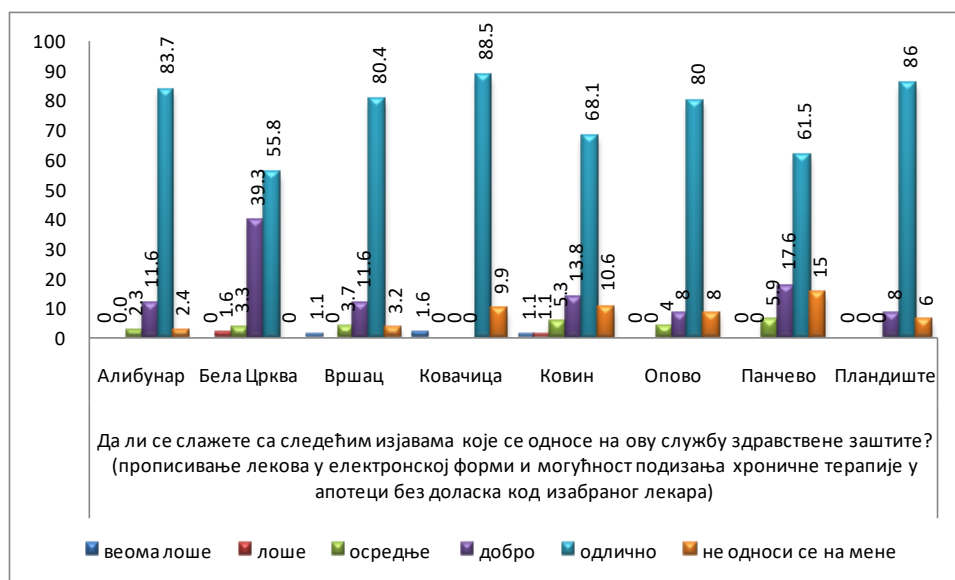
Просечан број посета приватном лекару у току 2022. године износио је 3,31 и повећао се у односу на 2018. годину када је просечан број посета износио 2,41 и у односу на 2021. годину када је био 2,81.



Највећи део анкетираних корисника (од 7% у Алибунару до 85,4% у Ковачици) посете код изабраног лекара заказује телефоном. Један део испитаника посету изабраном лекару заказује лично (од 9,7% у Ковачици до 59,7% анкетираних у Белој Цркви). Мањи проценат анкетираних заказује посету путем апликације „мој доктор“ (између 0% и 17,9%). Посете не заказује чак 41,8% анкетираних у Алибунару.

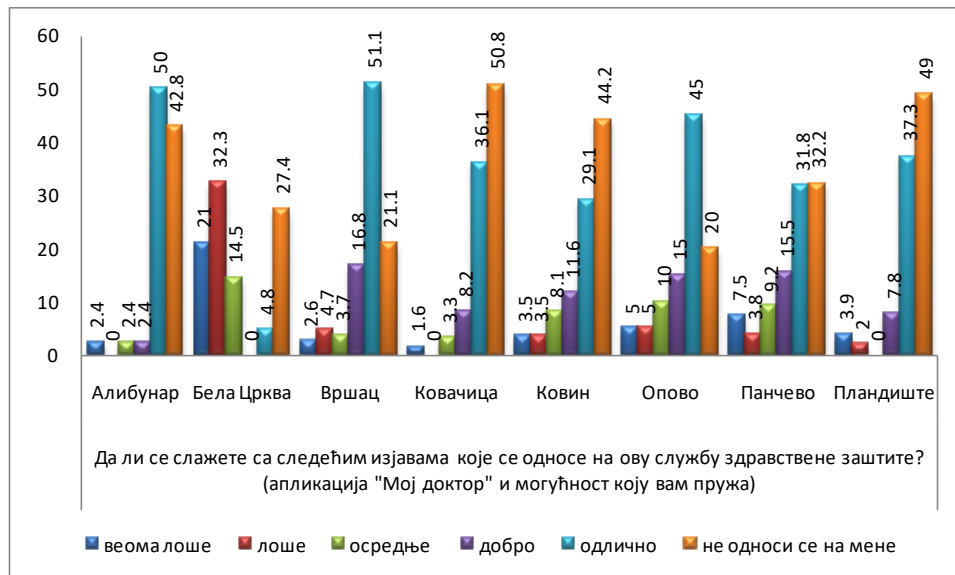


Највећи део анкетираних корисника буде примљен код изабраног лекара истог дана (од 41,2% у Пландишту до 100% у Алибунару). Један део испитаника на преглед код изабраног лекара чека између 1-5 дана (од 0% у Алибунару до 54,9% анкетираних у Панчеву). Мањи проценат анкетираних изјављује да на посету код изабраног лекара чека од 6-15 дана (у Алибунару, Ковачици и Опову ниједан пацијент се није тако изјаснио, док се у Белој Цркви тако изјаснило 12,9% испитаника)

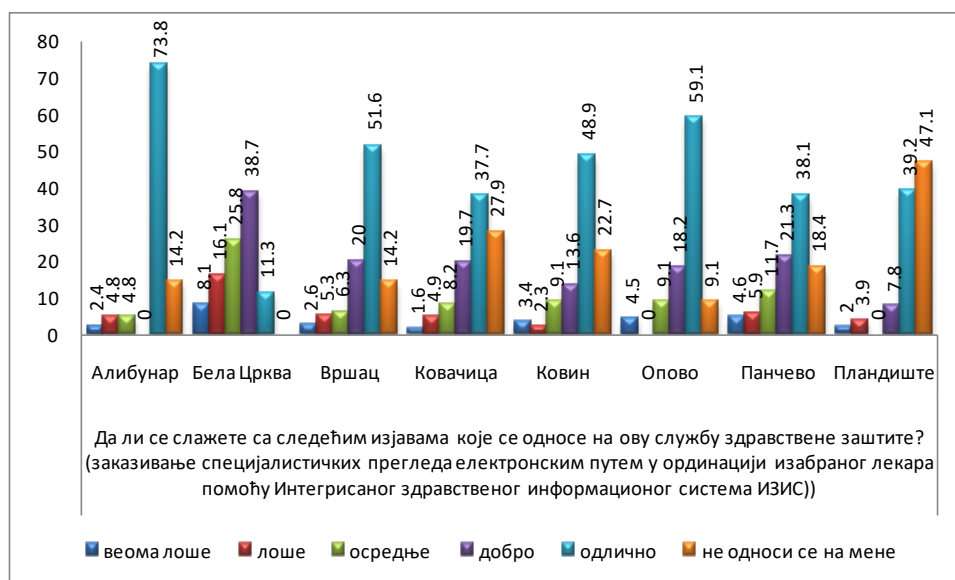


Највећи део анкетираних корисника оцењује да је прописивање лекова у електронској форми и могућност подизања хроничне терапије у апотеци без доласка код изабраног лекара одлична могућност (од 55,8% у Белој Цркви до 88,5% у Ковачици). Само мали део испитаника сматра

да је ова могућност лоша, 1,6%, у Белој Цркви и 1,1% Ковину или веома лоша (1,1%) у Вршцу и Ковину.

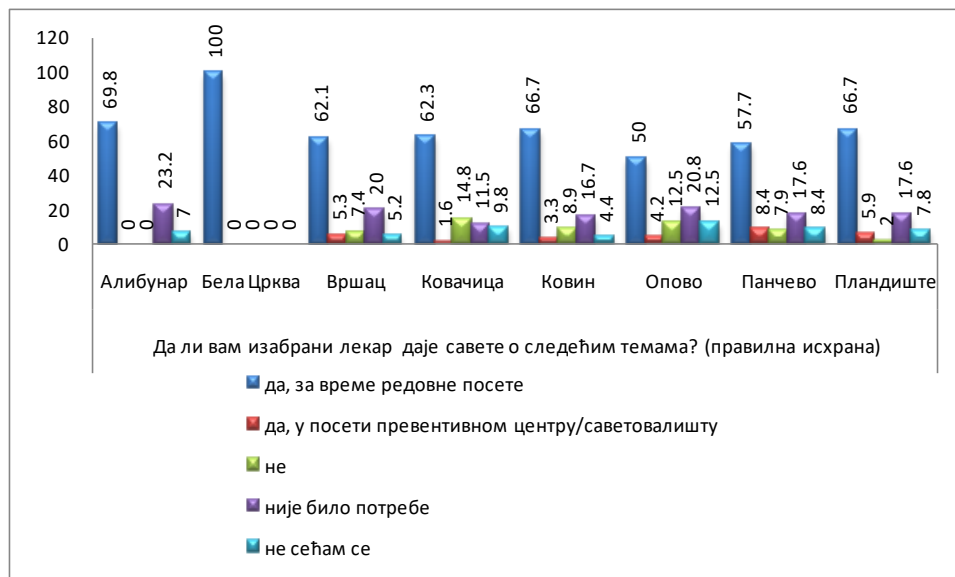


Део анкетираних корисника оцењује апликацију „Мој доктор“ и могућности које она пружа као добру највише у Вршцу (16,8%) и одличну, такође највише у Вршцу (51,1%). Највећи део испитаника у Ковачици (50,8%), Ковину (44,2%), Панчеву (32,2%) и Пландишту (49%) ипак сматра да се коришћење ове апликације не односи на њих. У Опову је највише испитаника (5%) који оцењују могућности ове апликације као лоше, а у Панчеву је највише испитаника (7,5%) који оцењују могућности ове апликације као веома лоше.

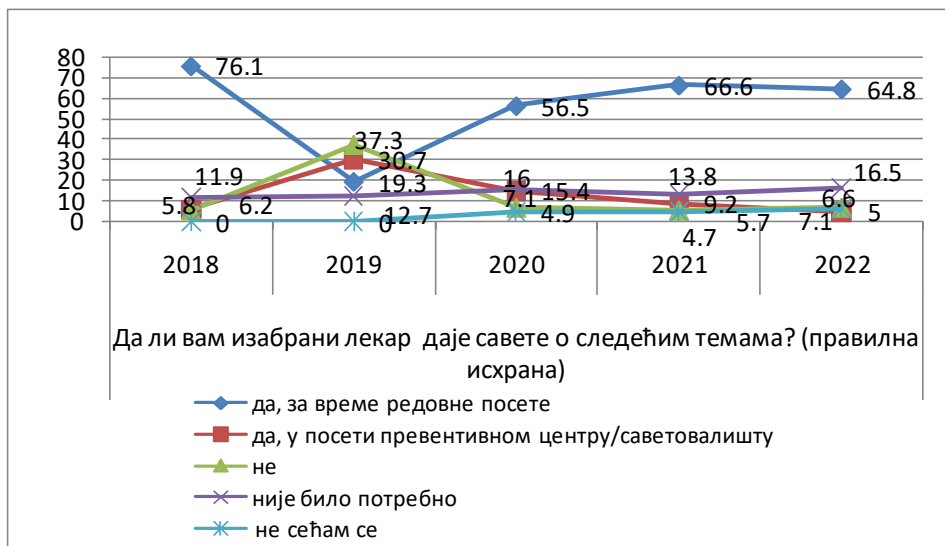


Део анкетираних корисника оцењује заказивање специјалистичких прегледа електронским путем у ординацији изабраног лекара помоћу Интегрисаног здравствено-информационог

система као добро и одлично (највише у Белој Цркви (38,7%) као добру, а највише у Алибунару (73,8%) као одличну). Један део испитаника сматра да су могућности заказивања специјалистичких прегледа електронским путем у ординацији изабраног лекара помоћу Интегрисаног здравствено-информационог система само осредње (од 0% у Пландишту до 25,8% у Белој Цркви). Око 34,2% испитаника у Белој Цркви оцењује могућности ове апликације као лоше и веома лоше.



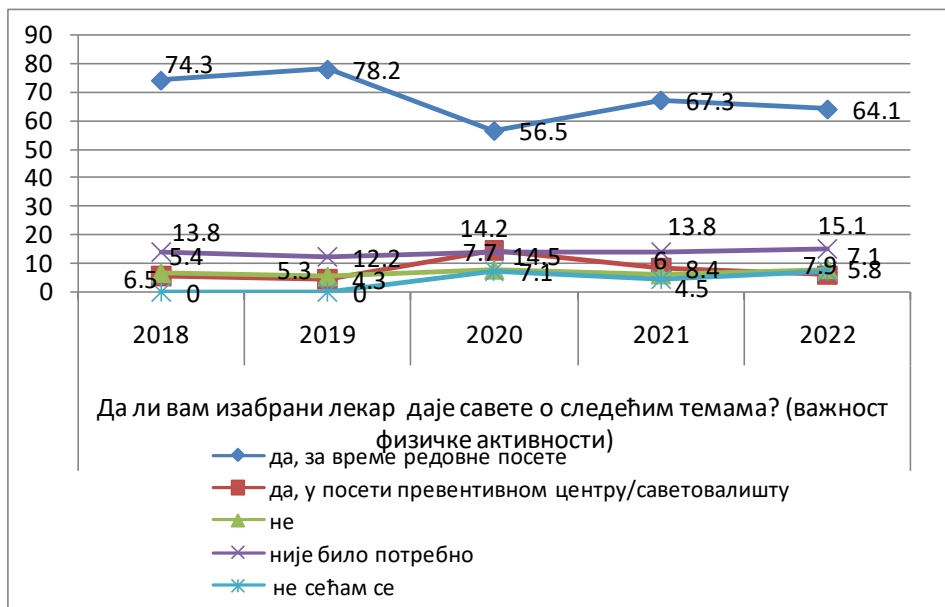
Већина анкетираних корисника изјављује да изабрани лекар разговара са њима о томе како да остану здрави и сматра да им у време посете даје савете о правилној исхрани (од 50% у Опову до 100% у Белој Цркви). У свим општинама, осим у Белој Цркви, један број анкетираних корисника (од 11,5% у Ковачици до 23,2% у Алибунару) је изјавило да за саветима о правилној исхрани није било потребе.



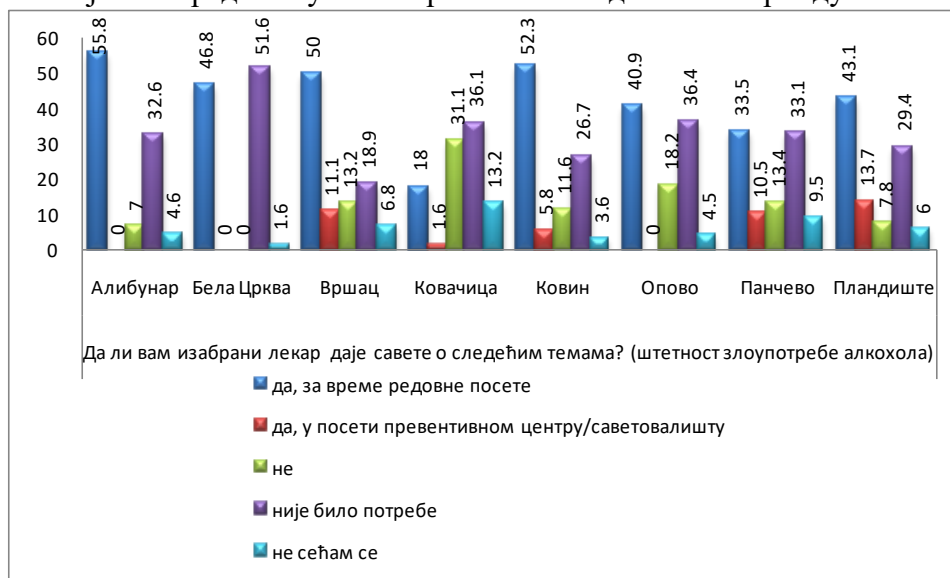
Током последњих пет година проценат испитаника који сматрају да им изабрани лекар даје савете о правилној исхрани током редовне посете падао је од 2018-2019. године, да би потом дошло до раста вредности и у 2022. години износи 64,8%.



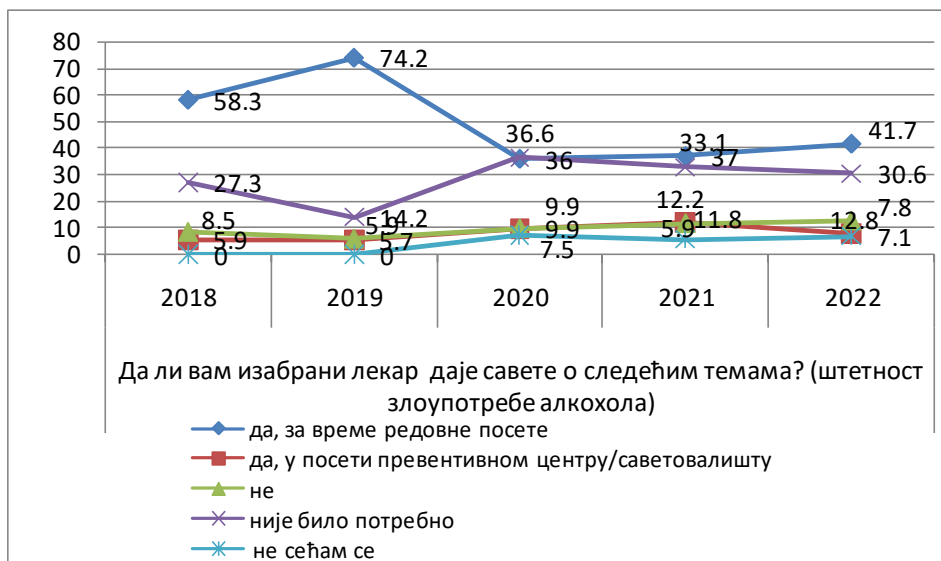
Већина анкетираних корисника изјављује да им изабрани лекар даје савете о важности физичке активности за време редовне посете (од 54% у Панчеву до 100% у Белој Цркви). У свим општинама, осим у Белој Цркви, само мањи број анкетираних изјављује да за саветима о важности физичке активности није било потребе (од 12,6% у Вршцу до 20,9% у Алибунару), док је највише испитаника у Ковачици (14,8%) изјавило да им изабрани лекар није давао овакве савете током редовних посета.



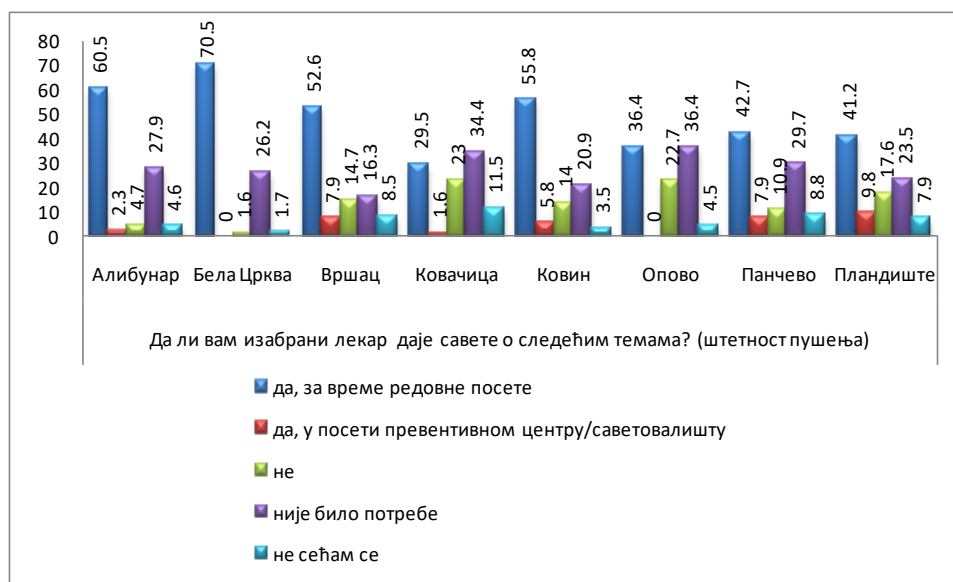
Током посматраних година проценат испитаника који сматрају да им изабрани лекар даје све потребне савете о важности физичке активности за здравље се смањило са 74,3% у 2018. години на 64,1% у 2022. години. Током 2019. године је овај проценат износио 78,2%, што је истовремено и највиша вредност у посматраном петогодишњем периоду.



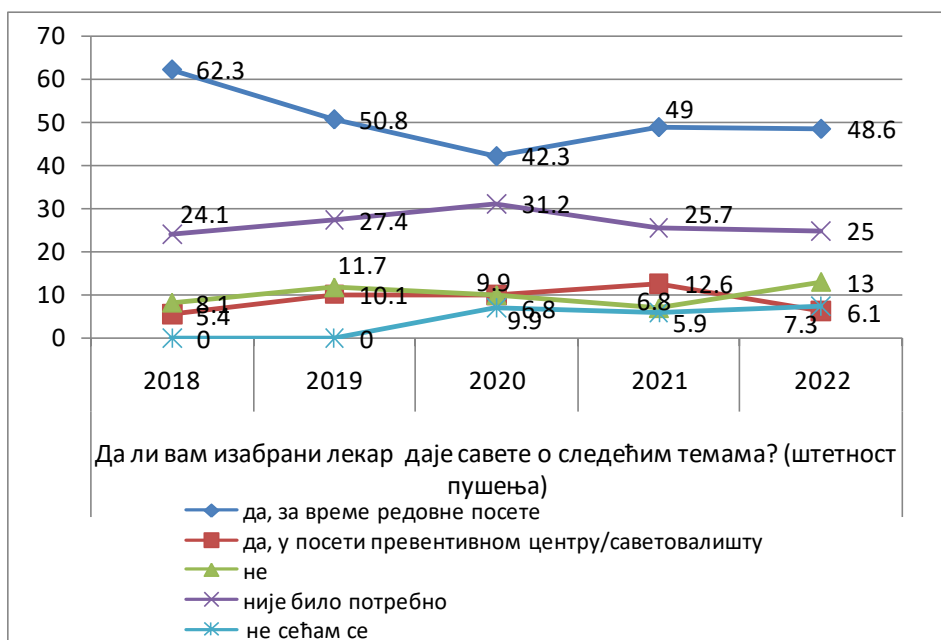
Већина анкетираних корисника који изјављују да им изабрани лекар за време редовне посете даје савете о злоупотреби алкохола се креће од 18% у Ковачици до 55,8% у Алибунару. Највећи проценат корисника који изјављују да за оваквим саветима није било потребе је присутан у Белој Цркви (51,6%), а највећи проценат анкетираних који изјављују да овакве савете не добијају од свог лекара забележен је у Ковачици (31,1%).



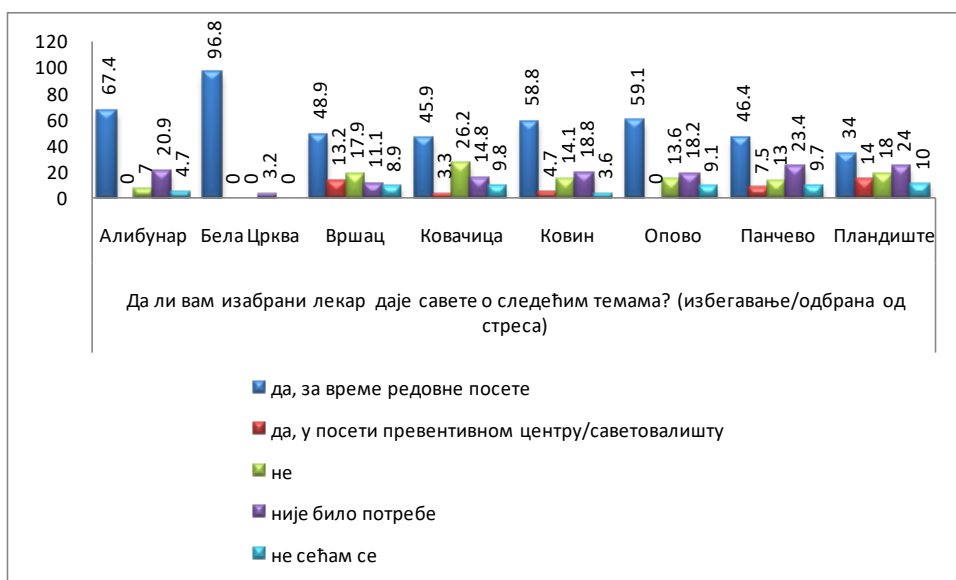
Током последњих пет година проценат испитаника који сматрају да им изабрани лекар даје савете о штетности злоупотреба алкохола за здравље за време редовне посете смањило се са 58,3% на 41,7%, док се повећао број оних који сматрају да за таквим саветима није било потребе (са 27,3% на 30,6%).



Већина анкетираних корисника изјављује да им изабрани лекар за време редовне посете даје савете о смањењу или престанку пушења (од 29,5% у Ковачици до 70,5% у Белој Цркви). У свим општинама један део анкетираних (од 16,3% у Вршцу до 36,4% у Опову) је изјавио да за саветима о смањењу или престанку пушења није било потребе. Највећи проценат испитаника који се изјаснио да не добије савете о смањењу или престанку пушења од свог лекара за време редовне посете бележи се у Ковачици (23%).

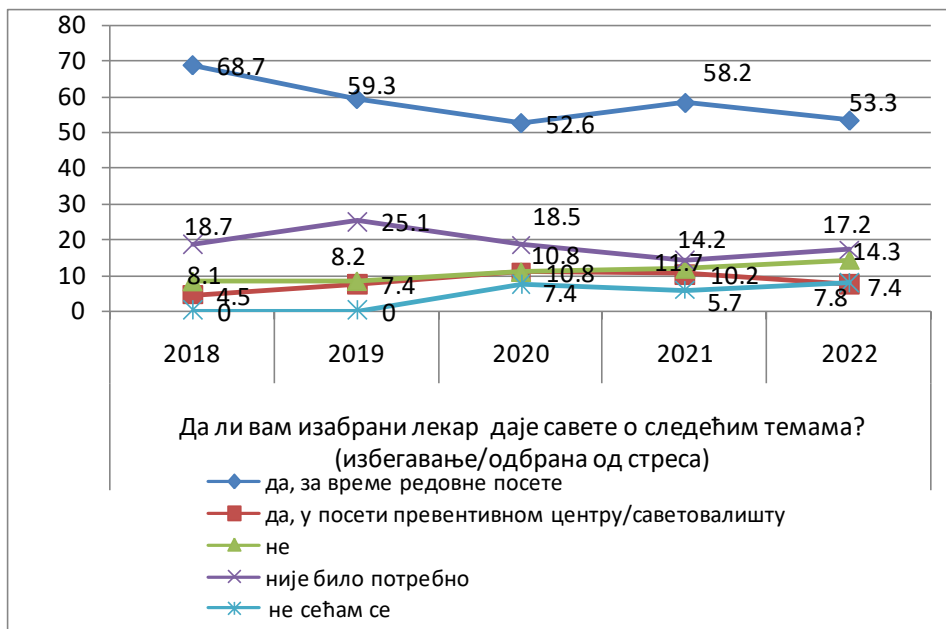


Током последњих пет година проценат испитаника који сматрају да им избрани лекар даје савете о важности смањења или престанка пушења за здравље, смањено се са 62,3% на 48,6%, док се у истом периоду повећава број оних који такве савете добијају у превентивном центру/саветовалишту (са 5,4% на 6,1%).

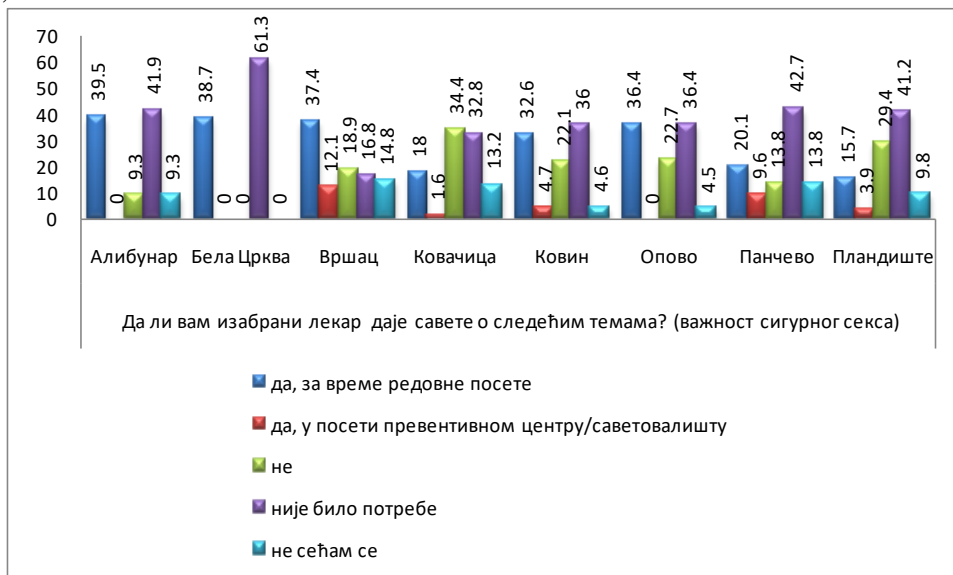


Већина анкетираних корисника изјављује да им избрани лекар за време редовне посете даје савете како да избегну стрес и како да се одбране од стреса (од 34% у Пландишту до 96,8% у Белој Цркви). У свим општинама од 3,2% до 24% анкетираних корисника је изјавило да за тим

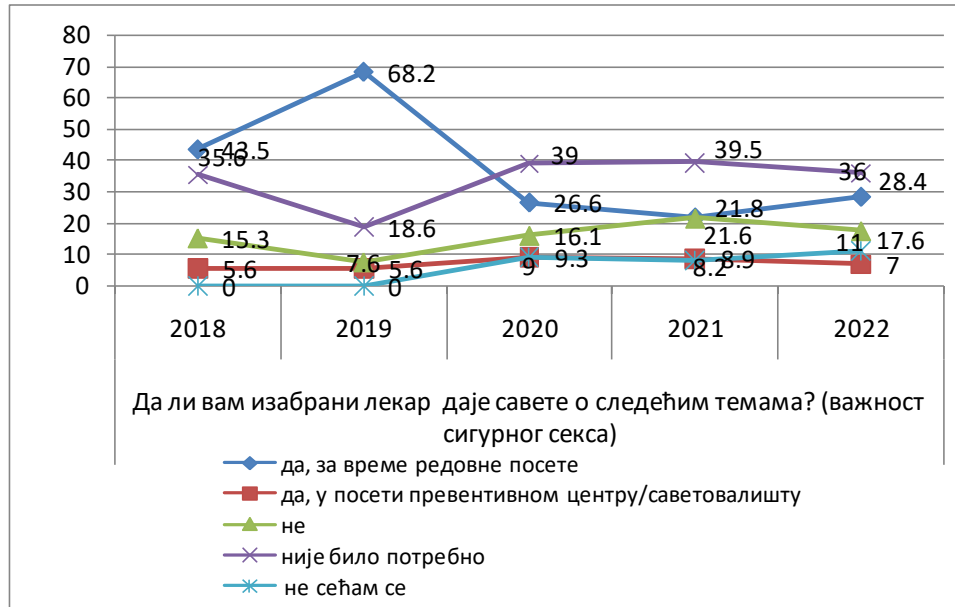
саветима није било потребе. Највећи број анкетираних корисника који су изјавили да нису добијали ове савете од стране свог изабраног лекара је у Ковачици (26,2%).



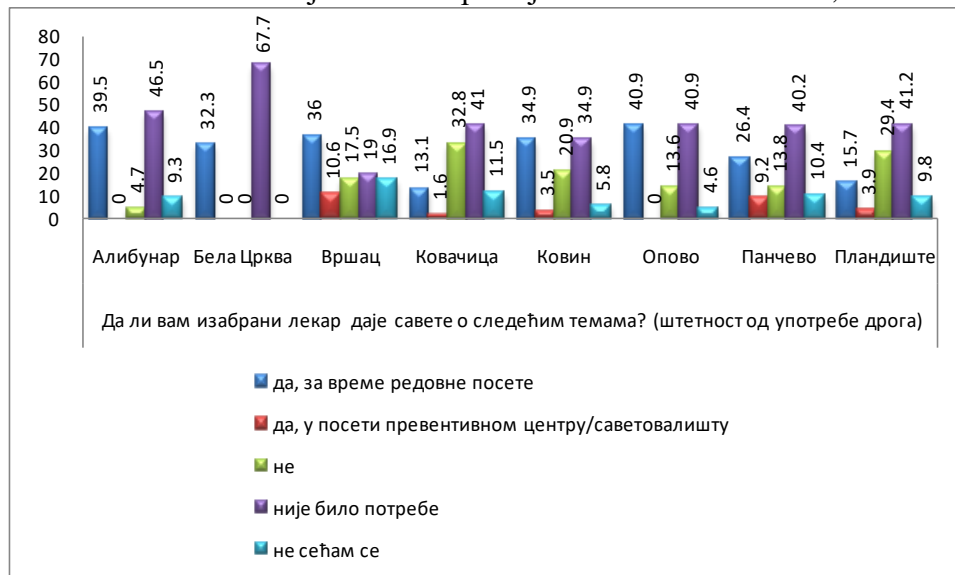
Током последњих пет година проценат испитаника који сматрају да им изабрани лекар за време редовне посете даје савете о важности избегавања/одбране од стреса за здравље се смањило са 68,7% на 53,3%.



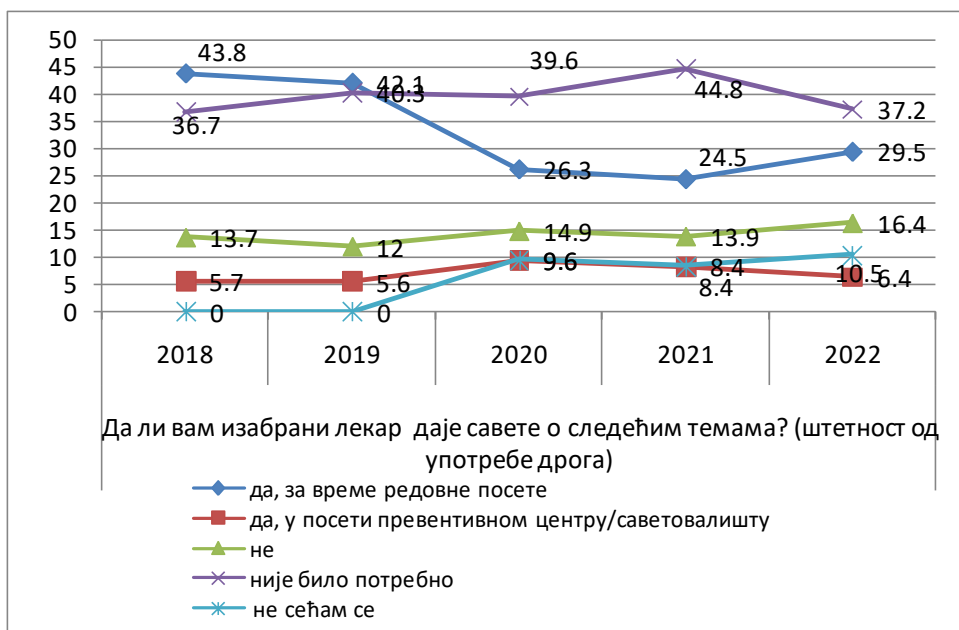
Већина анкетираних корисника изјављује да није било потребе за саветима о сигурном сексу (највише 61,3% у Белој Цркви) или да су ове савете добили од свог изабраног лекара за време редовне посете (највише 39,5% у Алибунару). Највише анкетираних корисника који су изјавили да нису добијали ове савете је било у Ковачици (34,4%).



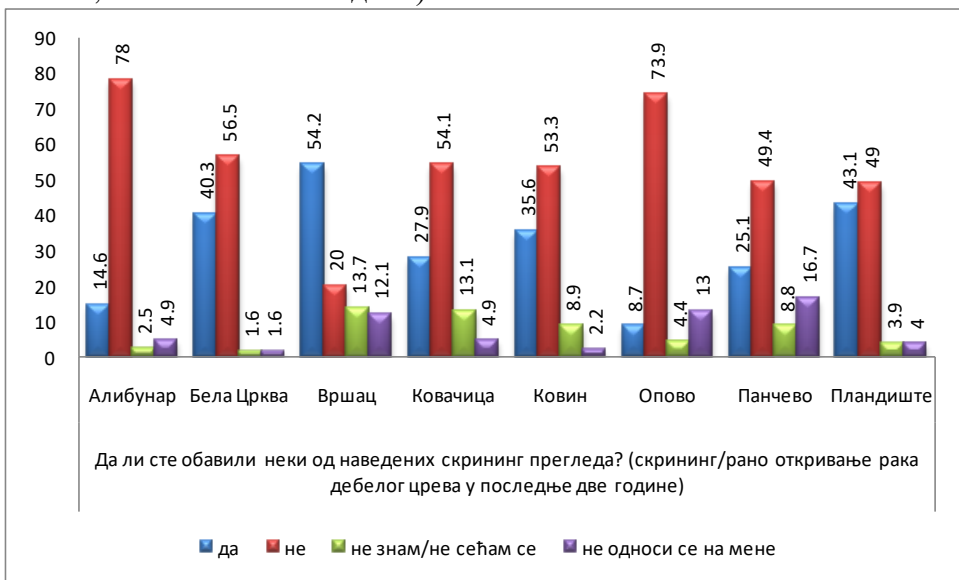
Током последњих пет година проценат испитаника који сматрају да им изабрани лекар даје савете о важности сигурног секса за здравље смањено се са 43,5% на 28,4%, а број оних који сматрају да за таквим саветима није било потребе је благо повећан са 35,6% на 36%.



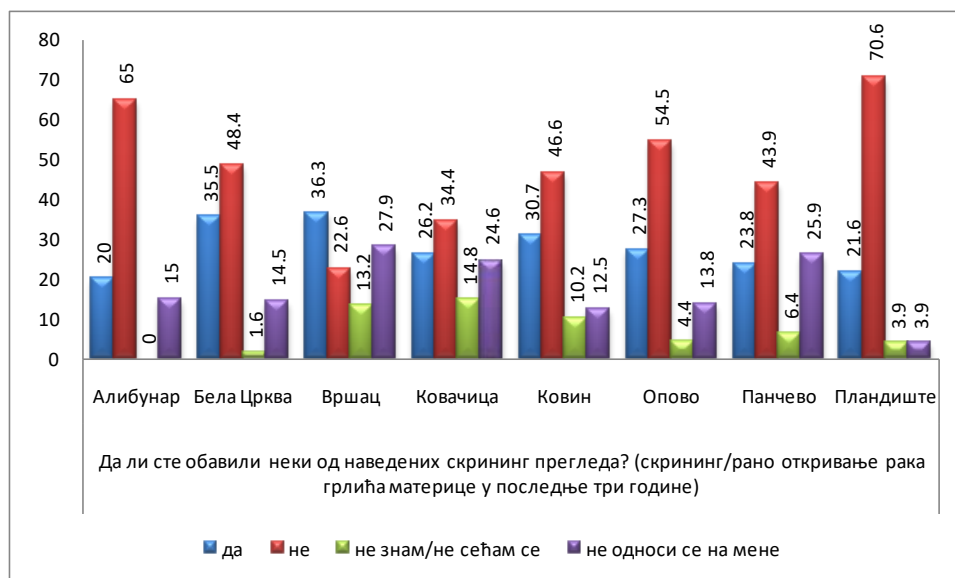
Већина анкетираних корисника изјављује да није било потребе за саветима о опасности и злоупотребе дрога (од 19% у Вршцу до 67,7% у Белој Цркви).



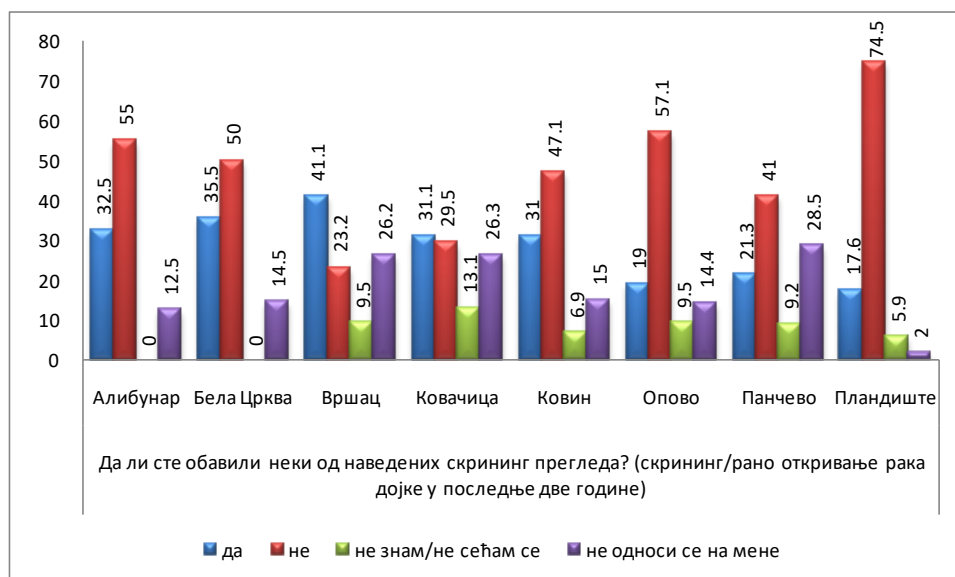
Током последњих пет година проценат испитаника који сматрају да им изабрани лекар за време редовне посете даје савете о опасностима од злоупотребе дрога смањено се са 43,8% на 29,5%, а повећао проценат оних који сматрају да за таквим саветима није било потребе (са 36,7% у 2018. години на 37,2% током 2022. године).



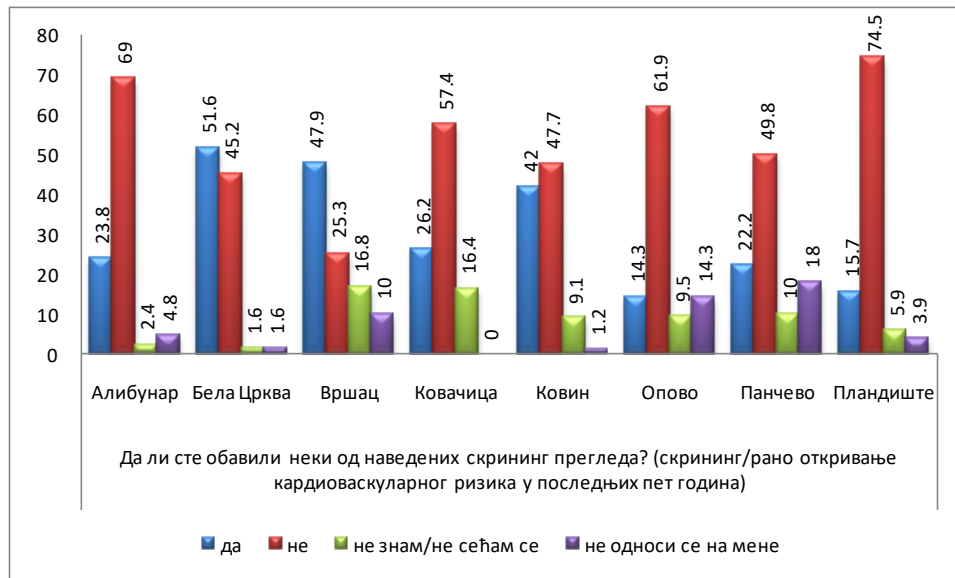
Већина анкетираних корисника изјављује да у последње две године није обавила скрининг за рано откривање рака дебелог црева (од 20% у Вршцу до 78% у Алибунару). Од анкетираних корисника од 8,7% у Опову до 54,2% у Вршцу је изјавило да је овај скрининг преглед обавила у последње две године.



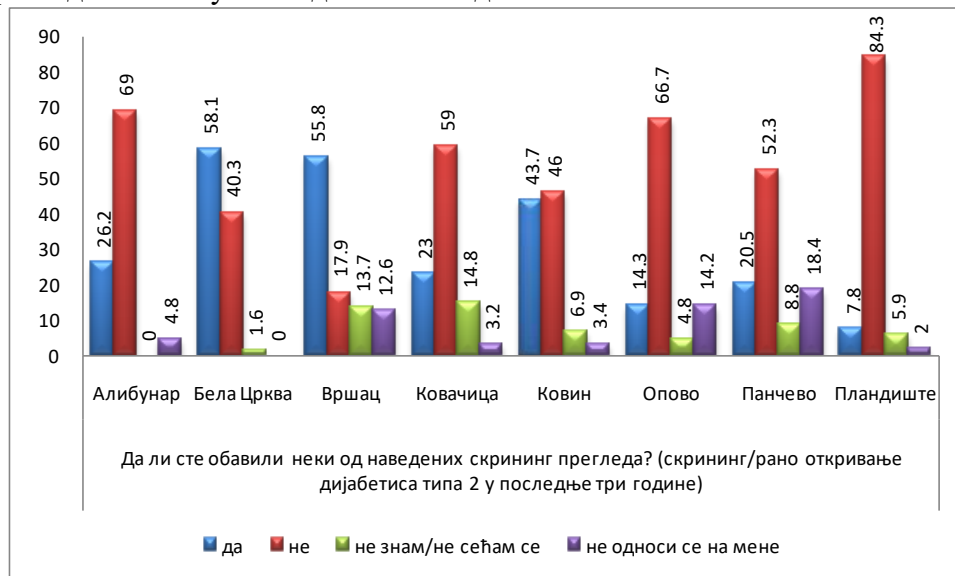
Већина анкетираних корисника изјављује да у последње три године није обавила скрининг за рано откривање рака грлића материце (највише у Алибунару 65%). Од анкетираних корисника од 20% у Алибунару до 36,3% у Вршцу је изјавило да је овај скрининг преглед обавило у последње три године.



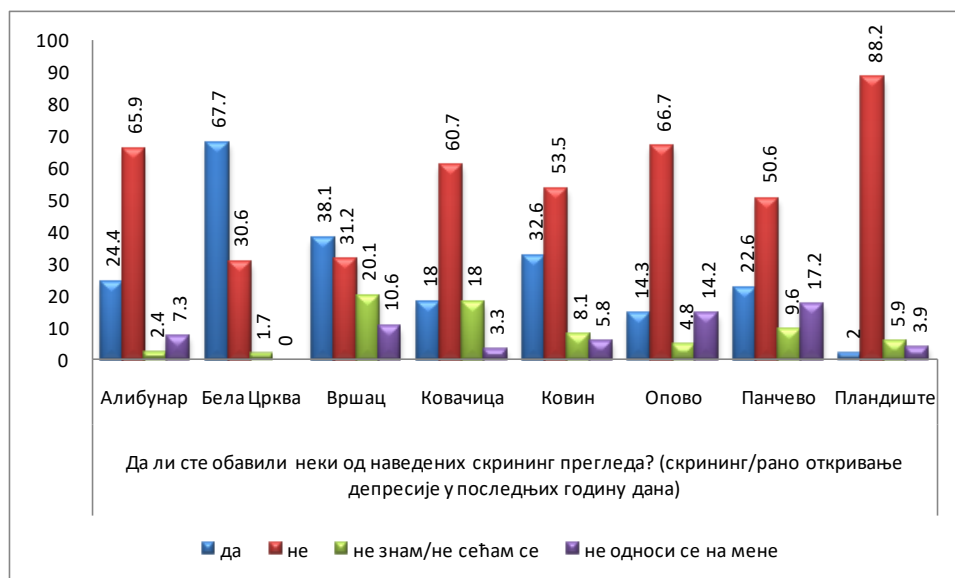
У већини домова здравља анкетирани корисници изјављују да у последње две године нису обавили скрининг за рано откривање рака дојке (највише у Пландишту, 74,5%). Од анкетираних корисника од 17,6% у Пландишту до 41,1% у Вршцу је изјавило да је овај скрининг преглед обавило у последње две године.



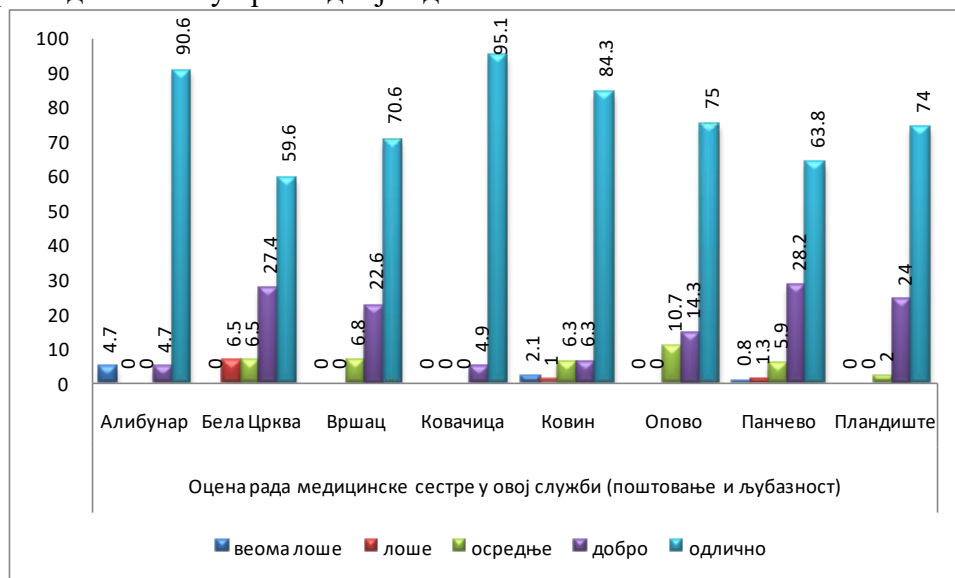
Већина анкетираних корисника изјављује да у последњих пет година није обавила скрининг за рано откривање кардиоваскуларног ризика (од 25,3% у Вршцу до 74,5% у Пландишту). Од анкетираних корисника, од 14,3% у Опову до 51,6% у Белој Цркви је изјавило да је овај скрининг преглед обавило у последњих пет година.



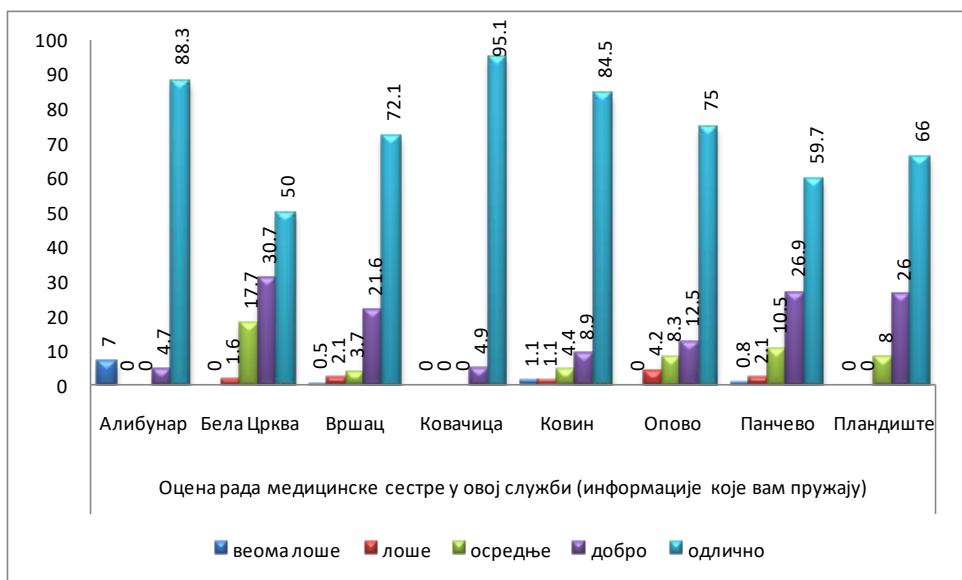
Већина анкетираних корисника изјављује да у последње три године није обавила скрининг за рано откривање дијабетеса типа 2 (од 17,9% у Вршцу до 84,3% у Пландишту). Од анкетираних корисника од 7,8% анкетираних у Пландишту до 55,8% у Вршцу изјављује да је овај скрининг преглед обавила у последње три године.



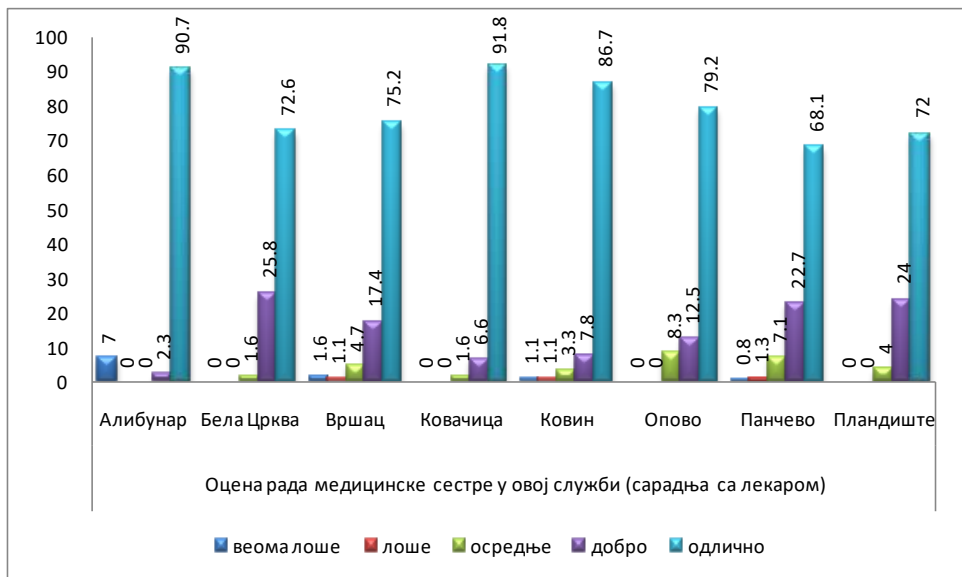
Већина анкетираних корисника изјављује да у последњих годину дана није обавила скрининг за рано откривање депресије (од 30,6% у Белој Цркви до 88,2% у Пландишту). Од анкетираних корисника, од 2% анкетираних у Пландишту до 67,7% у Белој Цркви је изјавило да је овај скрининг преглед обавило у претходној години.



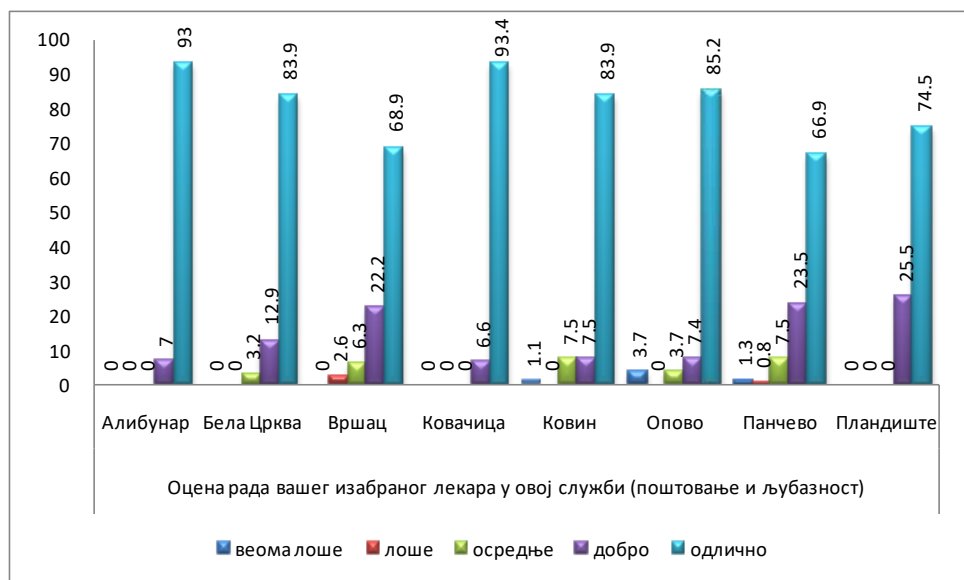
Највећи део анкетираних корисника оцењује рад медицинске сестре у овој служби (поштовање и љубазност) као добар и одличан (најбоље су оцене за поштовање и љубазност сестара у Ковачици 95,1%). Мали број испитаника сматра да су поштовање и љубазност медицинских сестара осредњи. Највише се испитаника тако изјаснило у Опову 10,7%. У свим општинама само мали број испитаника сматра да су љубазност и поштовање од стране медицинских сестара лоши или веома лоши.



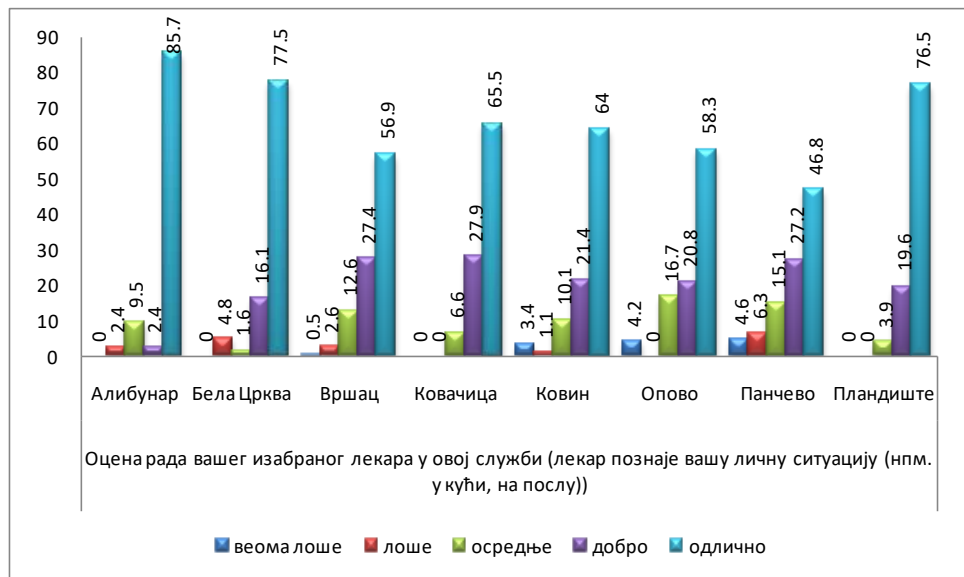
Највећи део анкетираних корисника оцењује рад медицинске сестре у овој служби (информације које сестре пружају пацијенту) као добро и одлично (највише у Ковачици, чак 95,1%). Само мали део испитаника сматра да су информације које им пружају медицинске сестре осредње, осим у Белој Цркви, где се тако изјаснила око петина анкетираних. У свим општинама само мали број испитаника оцењује овај аспект у раду медицинских сестара оценама лоше и веома лоше.



Највећи део анкетираних корисника оцењује рад медицинске сестре у овој служби, односно сарадњу са лекаром) као добру и одличну (највише у Алибунару: 91,8% сматра да је сарадња одлична и 2,3% добра). Мањи део испитаника сматра да је сарадња лекара и сестара у служби осредња или лоша или веома лошу.

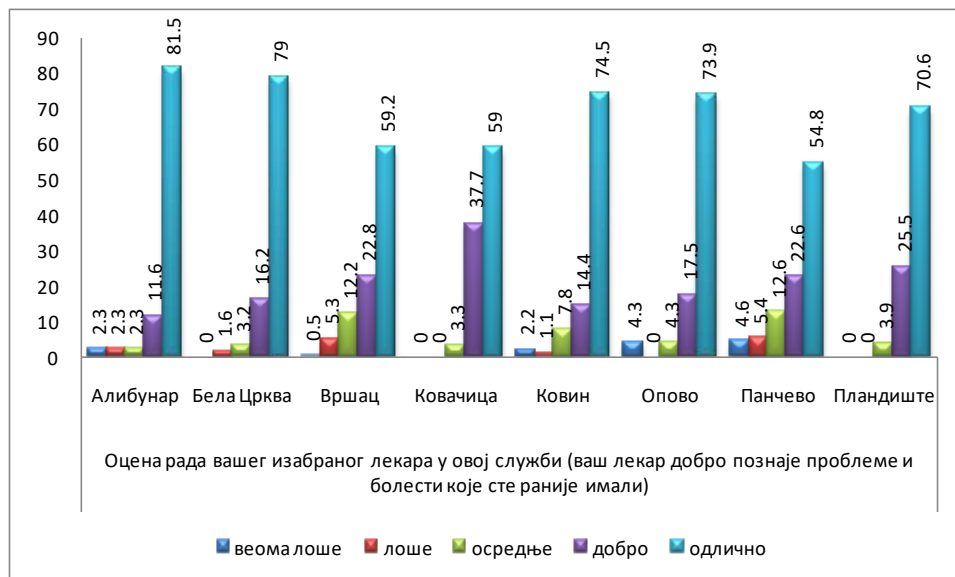


Највећи део анкетираних корисника оцењује рад њиховог изабраног лекара у овој служби (поштовање и љубазност) оценама добар и одличан (највише у Ковачици: 93,4% одлично и 6,6% добро). Само мали део испитаника сматра да су поштовање и љубазност од стране лекара осредњи (од 0 у Алибунару, Ковачици и Пландишту до 7,5% у Ковину и Панчеву). У свим општинама само незнатан број испитаника оцењује поштовање и љубазност од стране лекара као лоше или веома лоше.

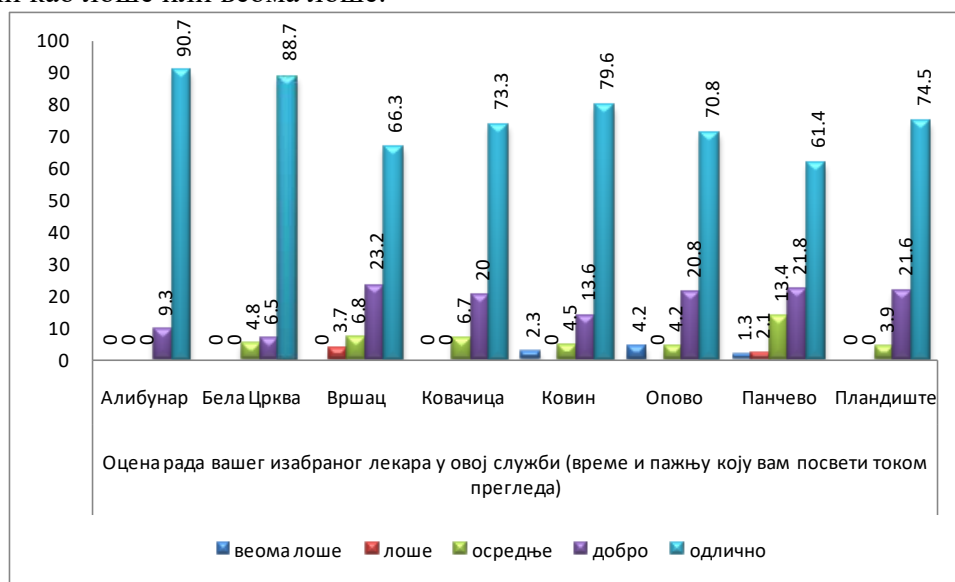


Највећи део анкетираних корисника сматра да изабрани лекар у овој служби добро познаје личну ситуацију пацијента у кући и на послу, и оцењује овај аспект рада лекара као добар и одличан (највише су оцене у Алибунару, где 85,7% анкетираних сматра да лекар одлично познаје њихову личну ситуацију, а 2,4% сматра да изабрани лекар добро познаје њихову личну ситуацију). Један део испитаника сматра да је изабрани лекар само осредње упућен у личну

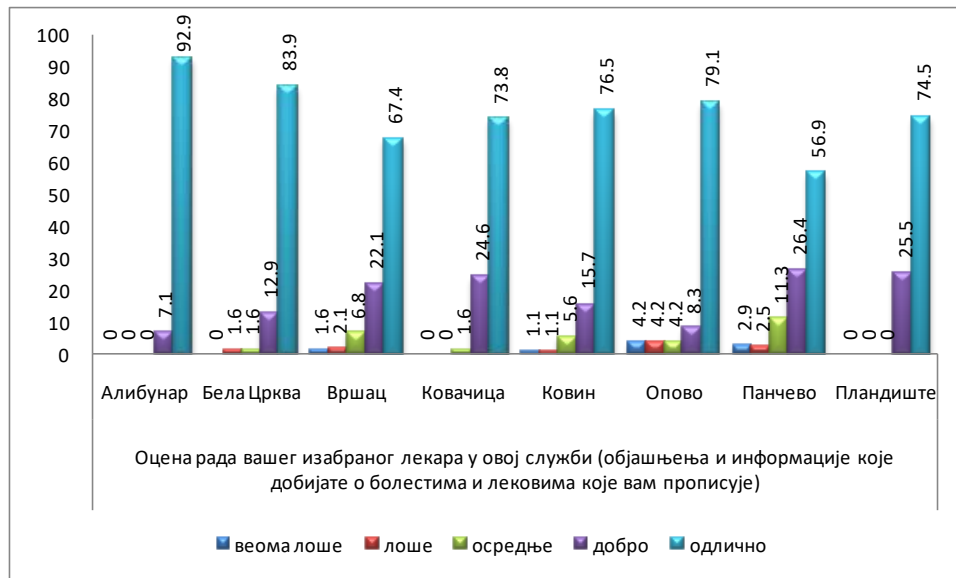
ситуацију пацијента, од којих највише у Опову (16,7%). У свим општинама тек незнатан број испитаника оцењује упућеност изабраног лекара у личну ситуацију пацијента као лошу или веома.



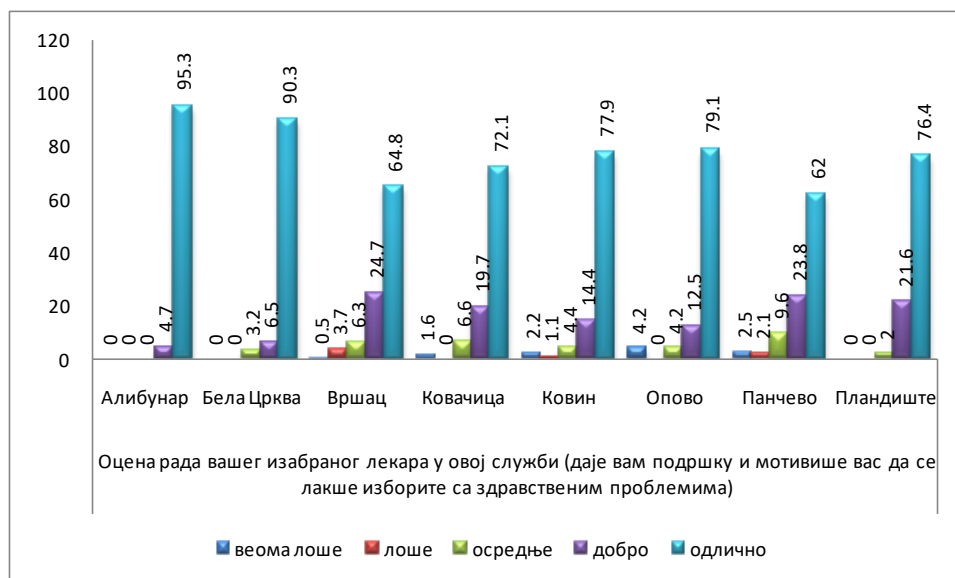
Највећи део анкетираних корисника сматра да изабрани лекар у овој служби добро познаје проблеме и болести које су испитаници раније имали и оцењује то познавање као добро или одлично (највише оваквих одговора је било у Алибунару где 81,5% анкетираних сматра да лекар одлично познаје проблеме и болести које су испитаници раније имали). Само мали део испитаника сматра да изабрани лекар само осредње познаје проблеме и болести које су испитаници раније имали, а највише у Панчеву (12,6). У свим општинама само незнатан број испитаника оцењује упућеност изабраног лекара у проблеме и болести које су испитаници раније имали као лоше или веома лоше.



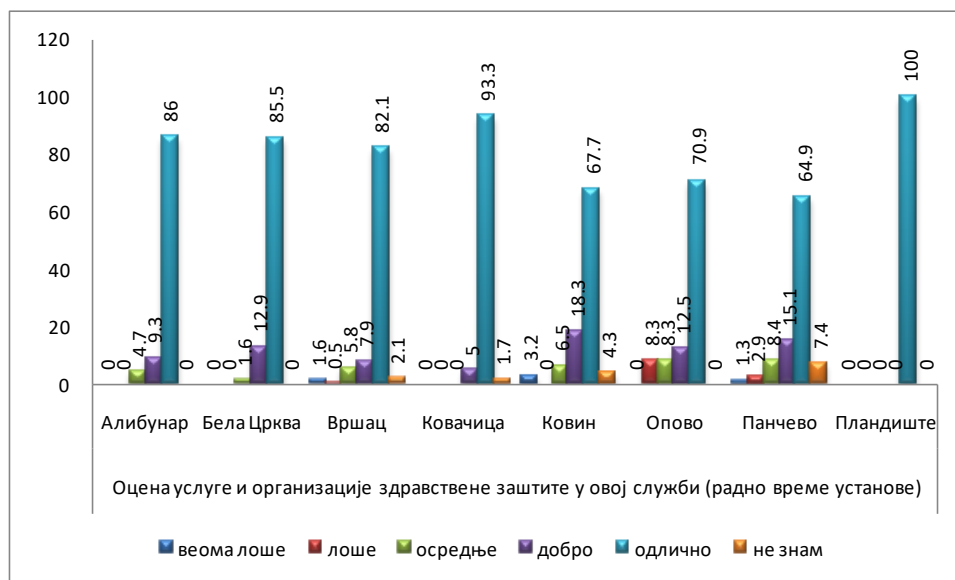
Највећи део анкетираних корисника сматра да им лекар посвећује довољно времена и пажње током прегледа, и оцењује ту пажњу као добру или одличну (највише оваквих одговора је било у Алибунару: 90,7% анкетираних сматра да им лекар посвећује довољно времена и пажње током прегледа и сматра је одличном, а 9,3% добро). Само мали део испитаника сматра да су пажња и издвојено време од стране изабраног лекара приликом прегледа осредњи (највише 13,4% у Панчеву). У свим општинама тек незнатан број испитаника сматра да су пажња и издвојено време од стране лекара лоши или веома лоши.



Већина анкетираних корисника сматра да им лекар током прегледа даје сва потребна објашњења и информације о болестима и лековима које прописује, и оцењује овај аспект рада као добар или одличан (највише оваквих одговора је било у Алибунару: 92,9% анкетираних сматра да им лекар током прегледа даје сва потребна објашњења и информације о болестима и лековима које прописује и оцењује овај део рада лекара као одличан, а 7,1% га сматра добрим). Мањи део испитаника сматра да су објашњења и информације о болестима и лековима приликом прегледа осредњи, највише у Панчеву (11,3%). У свим општинама тек незнатан број испитаника сматра да су информације о болестима и лековима приликом прегледа од стране лекара лоши или веома лоши.

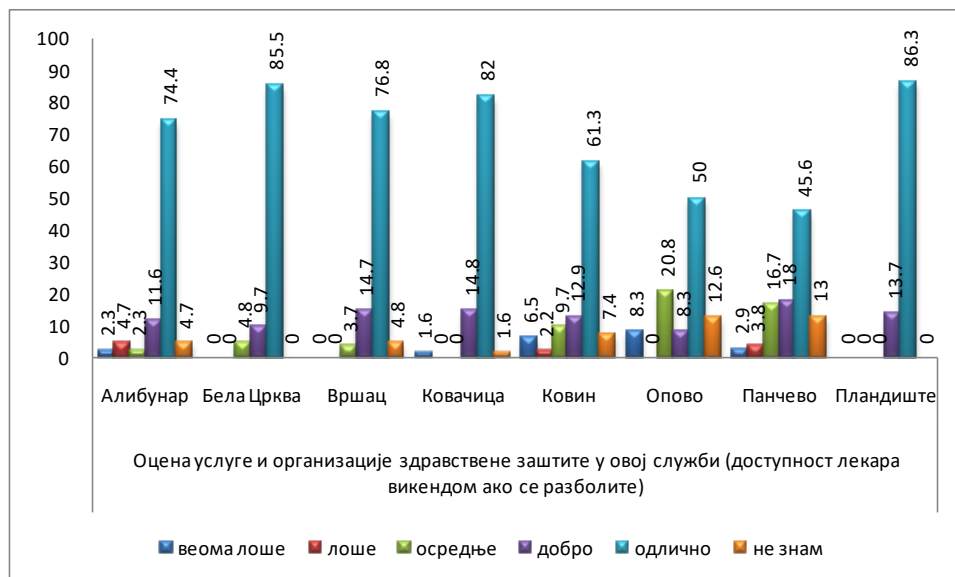


Већина анкетираних корисника сматра да им изабрани лекар даје подршку и мотивише их да се лакше изборе са здравственим проблемима и оцењује овај аспект рада као добар или одличан (највише оваквих одговора је било у Алибунару, где 95,3% анкетираних сматра да им лекар даје подршку и мотивише их да се лакше изборе са здравственим проблемима и оцењује овај део рада лекара као одличан, а 4,7% га сматра добрим). Мањи део испитаника сматра да су подршка и мотивисање од стране лекара осредњи, највише у Панчеву (9,6%). У свим општинама тек незнатан број испитаника сматра подршку и мотивацију од стране лекара као лошу или веома лошу.

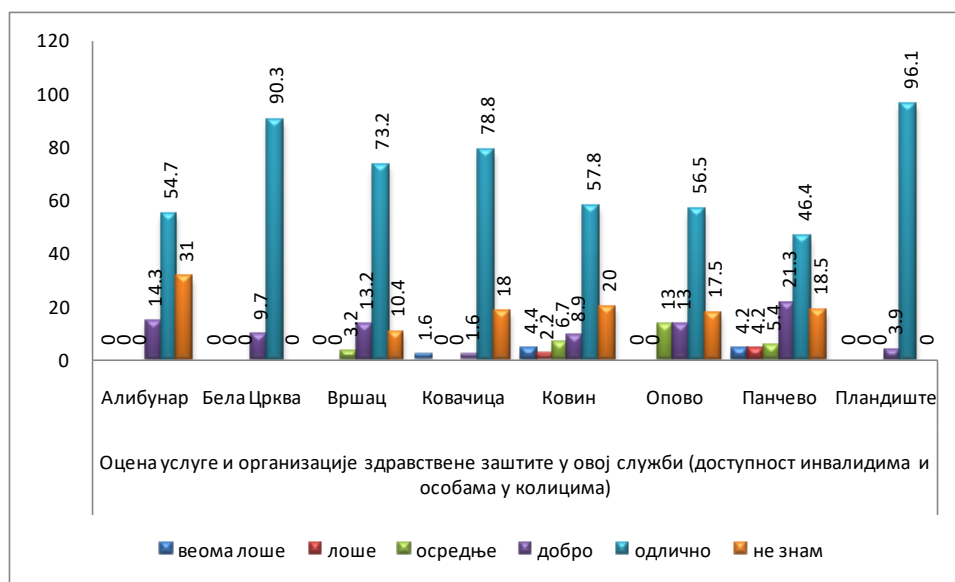


Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (радno време) установе као добро или одлично. Највише оваквих одговора је било у Пландишту, где свих 100% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. Мањи део испитаника у свим општинама сматра да је задовољство радним временом установе

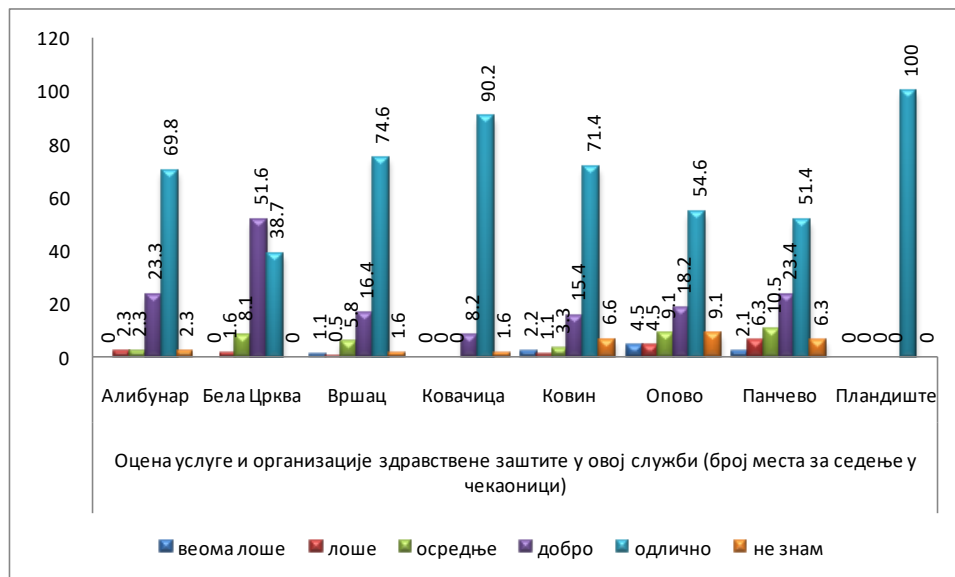
само осредње, а тек незнатан број испитаника сматра организацију здравствене заштите у овој служби (радно време установе) лошим или веома лошим.



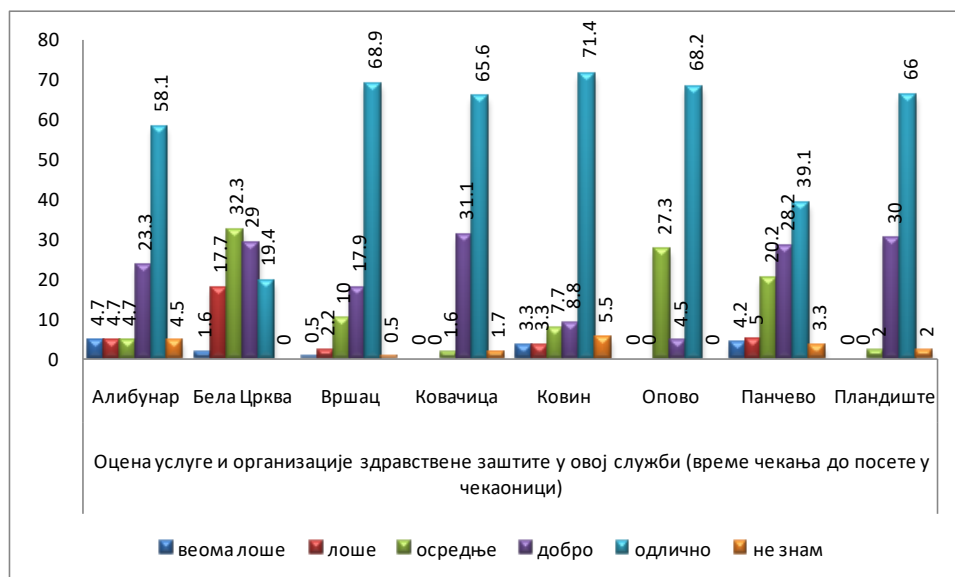
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (доступност лекара викендом или у случају да се изненада разболе) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Пландишту, где 86,3% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан, а 13,7% као добар. Мањи део испитаника у свим општинама сматра да је задовољство за доступност лекара викендом или у случају да се изненада разболе само осредње (највише 16,7% у Панчеву). У неким општинама један број испитаника сматра да је доступност лекара викендом или у случају да се изненадне болести лоша или веома лоша. Највише их је у Ковину, где 6,5% анкетираних сматра доступност лекара у време викенда или у случају изненадне болести веома лошом, а 2,2% лошом.



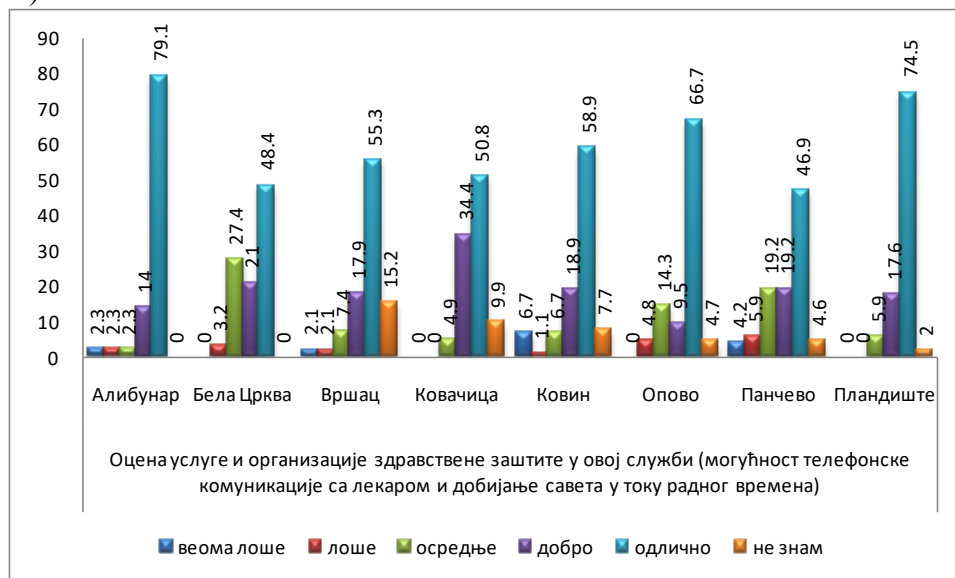
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (доступност инвалидима и особама са колицима) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Пландишту, где 96,1% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. Мањи део испитаника у свим општинама сматра да је задовољство за доступност инвалидима и особама са колицима само осредње, а незнатан да је доступност здравствене заштите инвалидима и особама са колицима лоша или веома лоша.



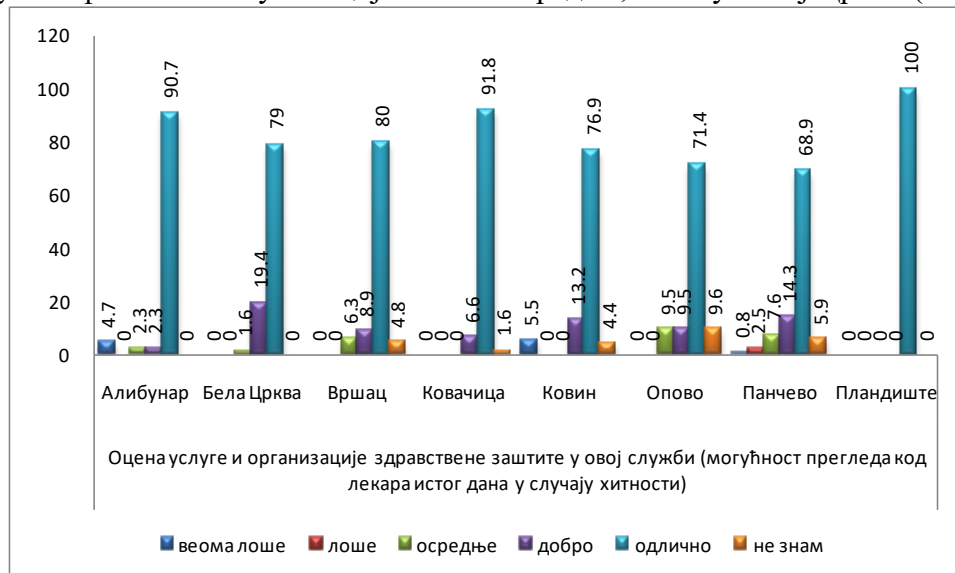
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (број места за седење у чекаоници) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Пландишту, где свих 100% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. Мањи део испитаника у општинама сматра да је њихово задовољство бројем столица у чекаоници само осредње, а највише (10,5%) у Панчеву. У свим општинама само мали број испитаника сматра да је организација рада (број места у чекаоници) лоша или веома лоша.



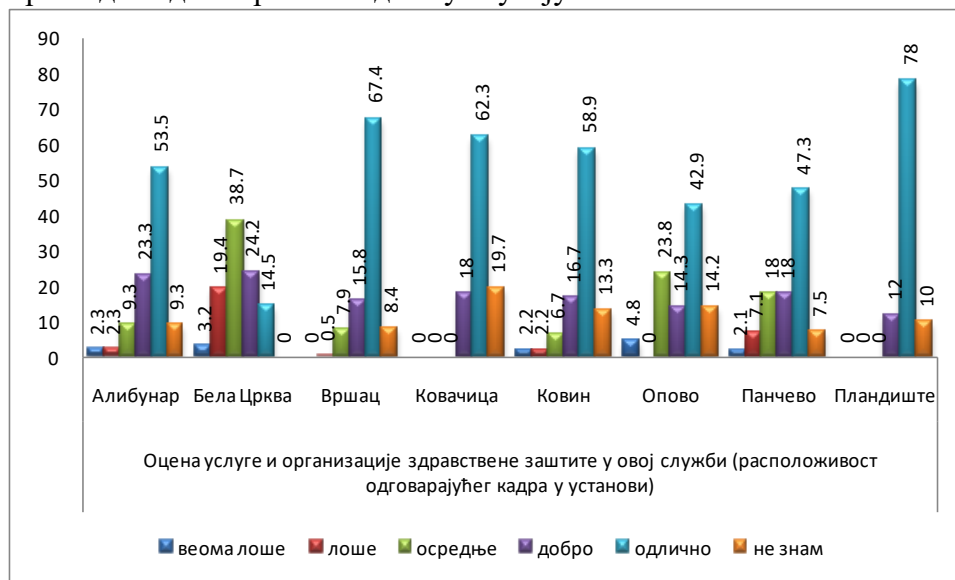
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (време чекања до посете у чекаоници) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Ковачици, где 96,7% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као добар или одличан. Један део испитаника у свим општинама сматра да је њихово задовољство временом чекања у чекаоници до посете само осредње (од 1,6% у Ковачици до 32,3% у Белој Цркви). У већини општина само мали број испитаника сматра да је организација рада по питању времена чекања у чекаоници до посете лоша или веома лоша, осим у Белој Цркви (19,3%).



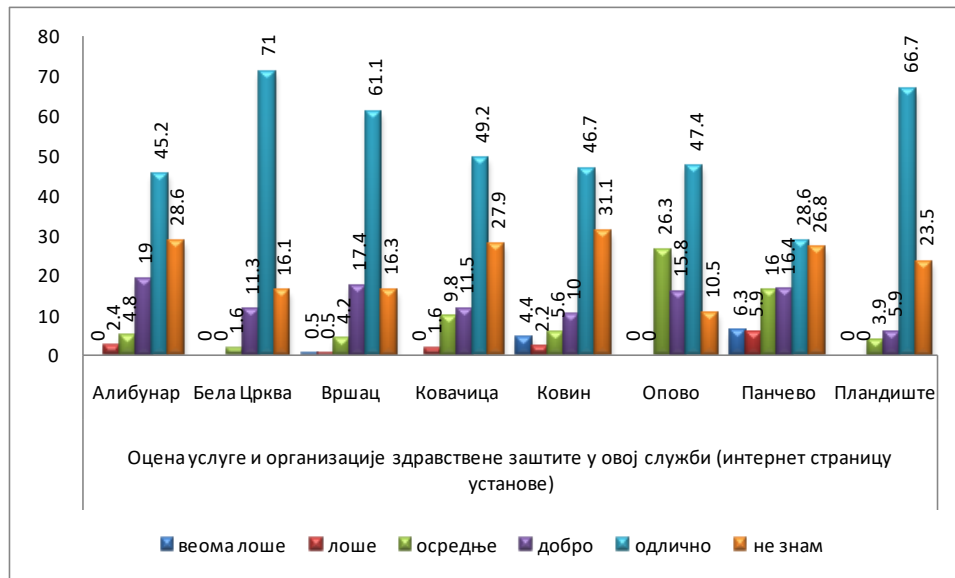
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (могућност телефонске комуникације) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Алибунару, где 79,1% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. Мали део испитаника у свим општинама сматра да је њихово задовољство могућношћу телефонском комуникацијом само осредње, осим у Белој Цркви (27,4%).



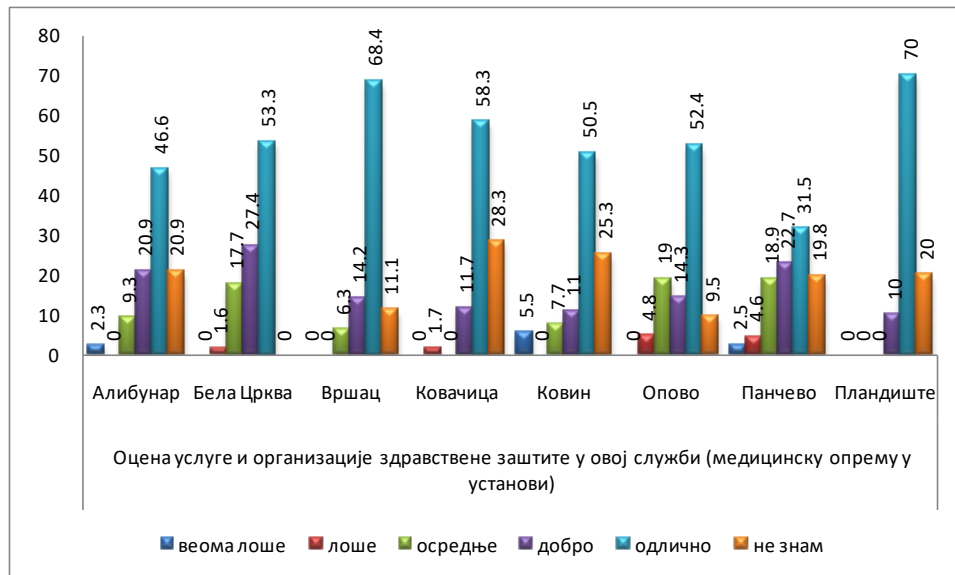
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (могућност прегледа код лекара истог дана у случају хитности) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Пландишту, где 100% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. Мали део испитаника у свим општинама сматра да је њихово задовољство могућношћу прегледа код лекара истог дана у случају хитности само осредње. У свим општинама само мали број испитаника сматра да је организација рада по питању могућности прегледа код лекара истог дана у случају хитности лоша или веома лоша.



Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (расположивост кадра у установи) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Пландишту, где 90% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличну и добру. Мањи део испитаника у свим општинама сматра да је њихово задовољство за расположивост кадра у установи само осредње, а тако су се изјаснили највише у Белој Цркви (38,7%). У свим општинама само мали број испитаника сматра да је организација рада (по питању расположивости кадра у установи) лоша или веома лоша.

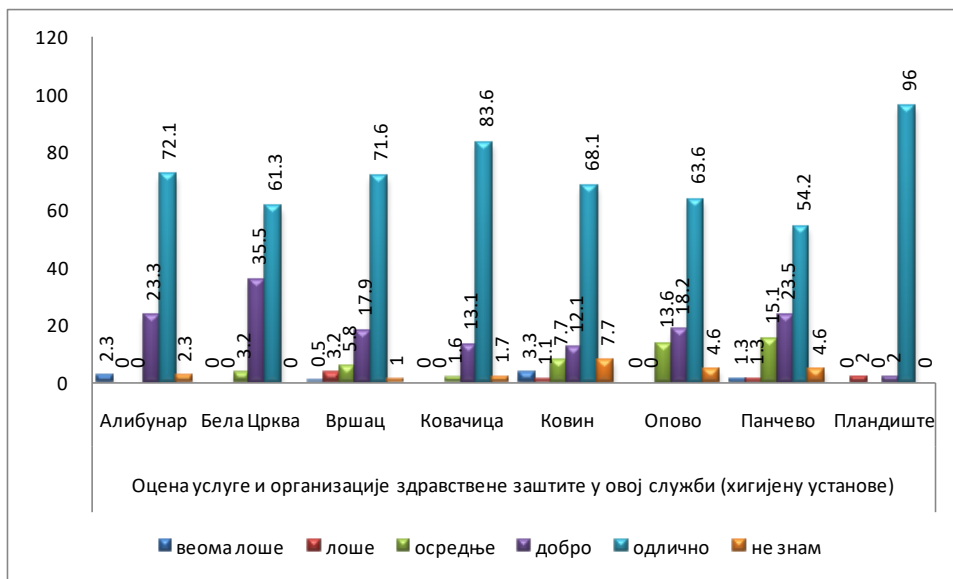


Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (интернет страницу установе) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Белој Цркви, где 71% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. Мањи део испитаника у свим општинама сматра да је њихово задовољство интернет страницом установе само осредње, осим око петине испитаника у Опову. У свим општинама већи број испитаника одговара да заправо не зна одговор на ово питање, посебно у Ковину, где их је скоро трећина.

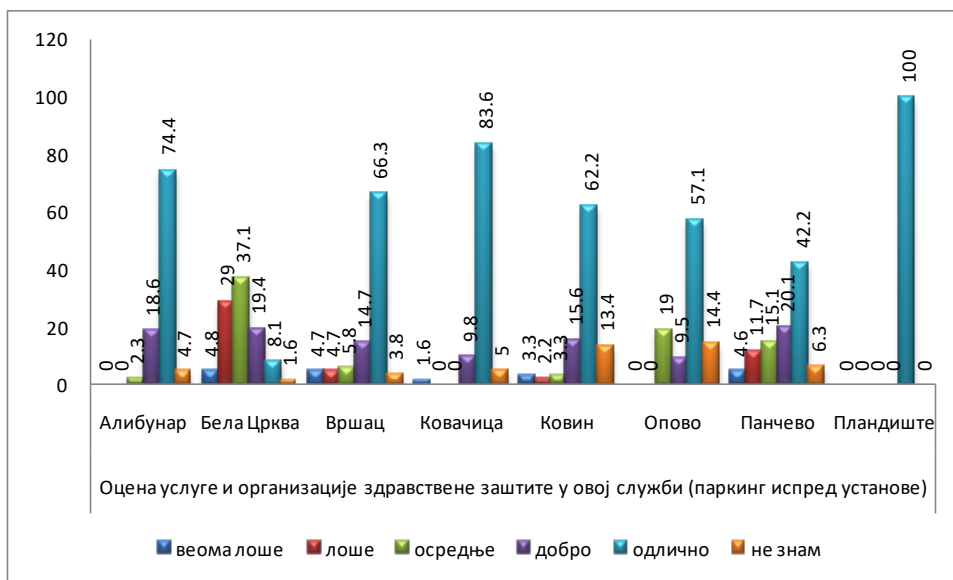


Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (медицинску опрему у установи) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Вршцу, где 68,4% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. Део испитаника у свим општинама сматра да је њихово задовољство за медицинску опрему у установи добро, а највише их је у Белој Цркви, скоро трећина. У свим општинама само мали

број испитаника сматра да је организација рада (по питању опреме у установи) лоша или веома лоша. У свим општинама изузев у Белој Цркви одређени број испитаника одговорио је да заправо не зна одговор на ово питање, а највише их је у Ковачици (28,3%).

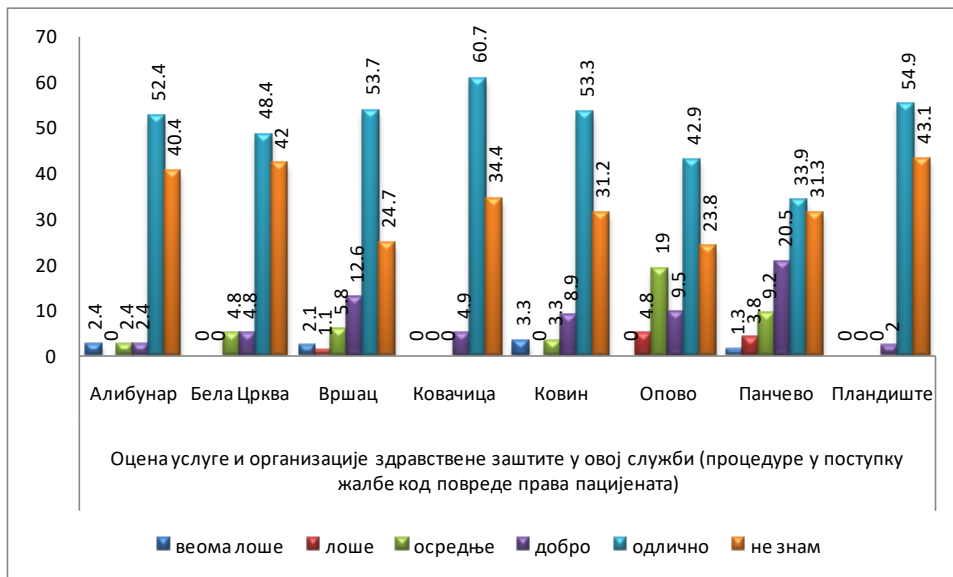


Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (хигијену у установи) као добру или одличну, а највише оваквих одговора је било у Пландишту (96%). Мањи део испитаника у свим општинама сматра да је њихово задовољство за хигијену у установи само осредње. У свим општинама само мали број испитаника сматра да је организација рада (по питању одржавања хигијене у установи) лоша или веома лоша. У већини општина одређени проценат испитаника одговара да заправо не зна одговор на ово питање.

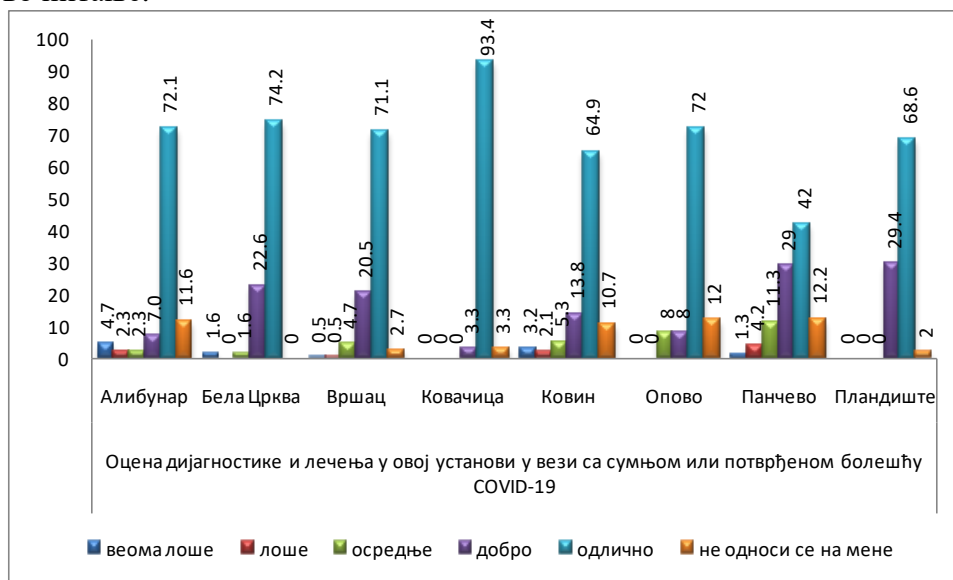


Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (паркинг испред установе) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било

у Пландишту, где 100% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. Мањи део испитаника у свим општинама, осим у Пландишту, сматра да је њихово задовољство паркингом испред установе само осредње, највише у Белој Цркви (37,1%). У свим општинама мањи број испитаника сматра да је ситуација са паркингом испред установе лоша или веома лоша, а одређени проценат испитаника одговара да заправо и не зна одговор на ово питање.

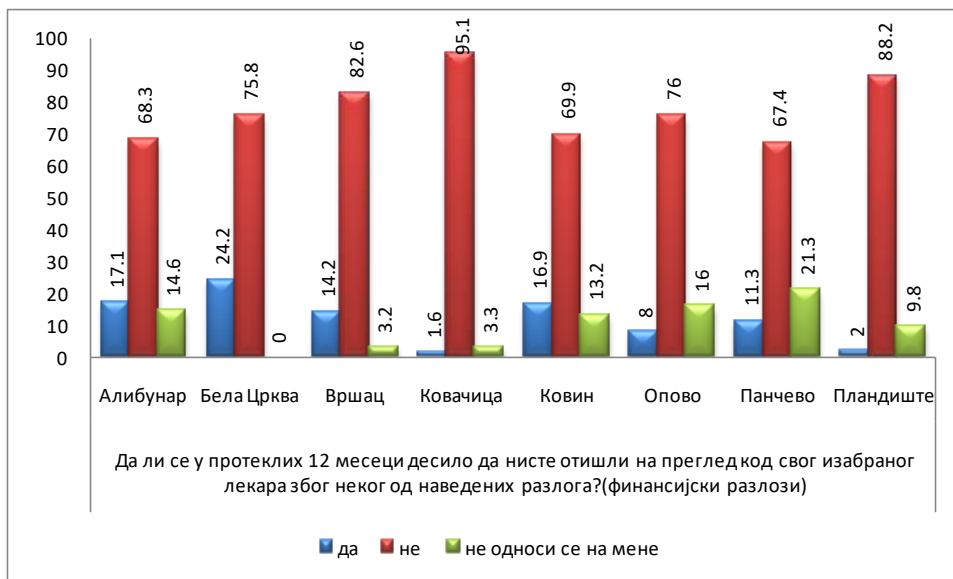


Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијента) као добру. Највише оваквих одговора је било у Ковачици, где 60,7% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. У свим општинама одређени проценат испитаника одговара да заправо не зна одговор на ово питање.

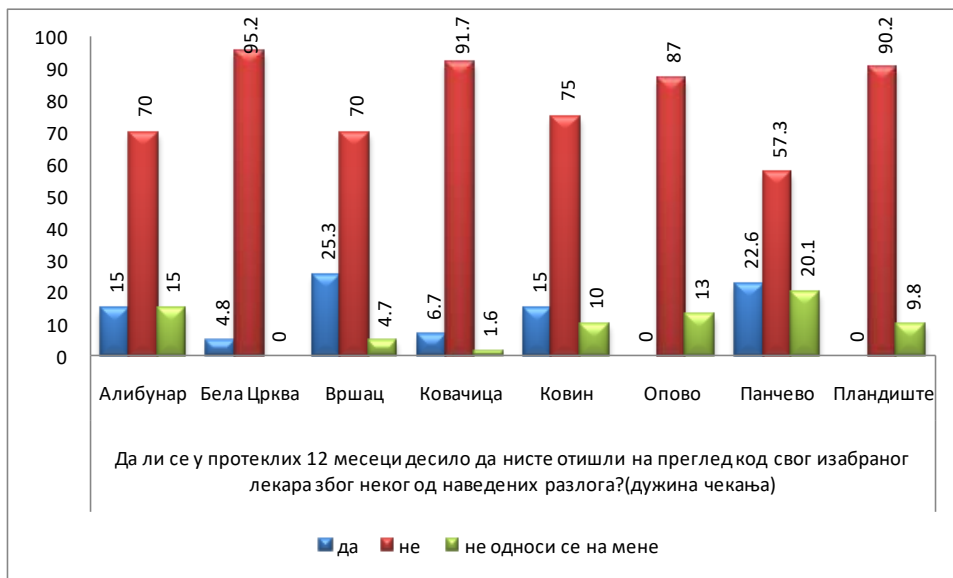


Већина анкетираних корисника оцењује дијагностику и лечење овој установи у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID 19 као одличну. Највише оваквих одговора је било у

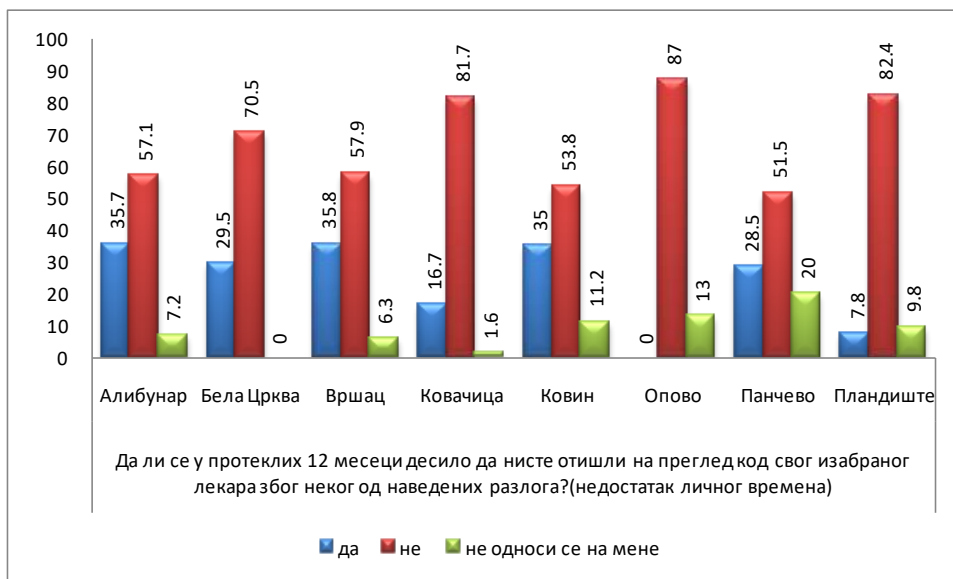
Ковачици, где 93,4% анкетираних оцењује овај аспект рада као одличан. У неким општинама мали број испитаника сматра да је дијагностика и лечење овој установи у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID 19 лоша или веома лоша.



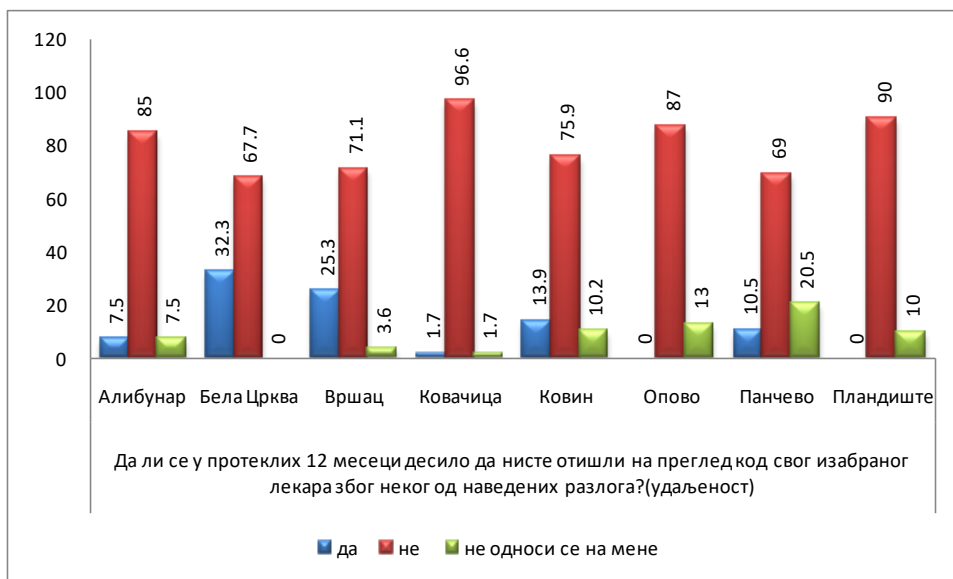
Већина анкетираних корисника изјављује да се у протеклих 12 месеци није десило да нису отишли на преглед код свог изабраног лекара због финансијских разлога (од 67,4% у Панчеву до 95,1% у Ковачици). Процент анкетираних корисника који су потврдно одговорили на ово питање се кретао од 1,6% у Ковачици до 24,2% у Белој Цркви.



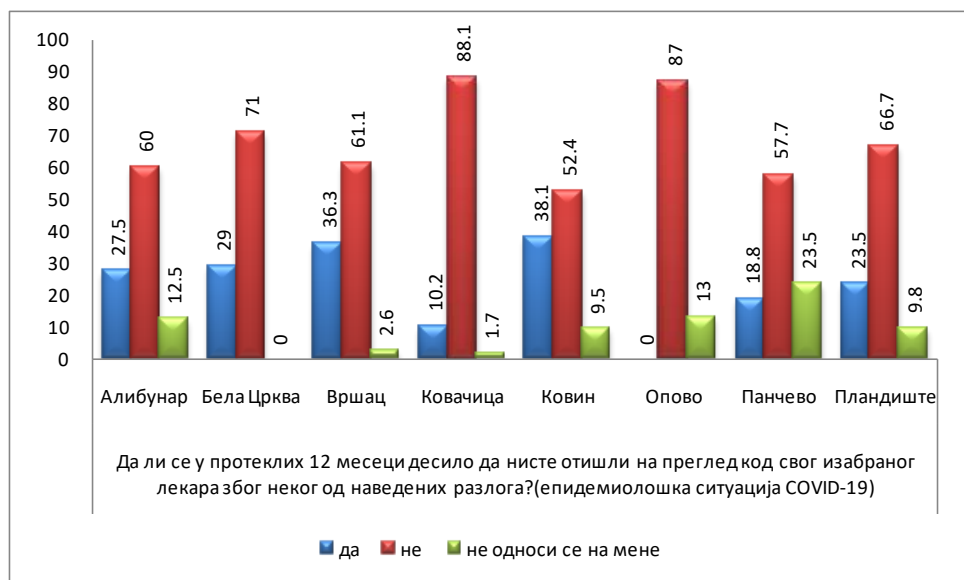
Већина анкетираних корисника изјављује да се у протеклих 12 месеци није десило да нису отишли на преглед код свог изабраног лекара због дужине чекања (од 57,3% у Панчеву до 95,2% у Белој Цркви). Процент анкетираних корисника који су потврдно одговорили на ово питање се кретао од 0% у Опову и Пландишту до 25,3% у Вршцу.



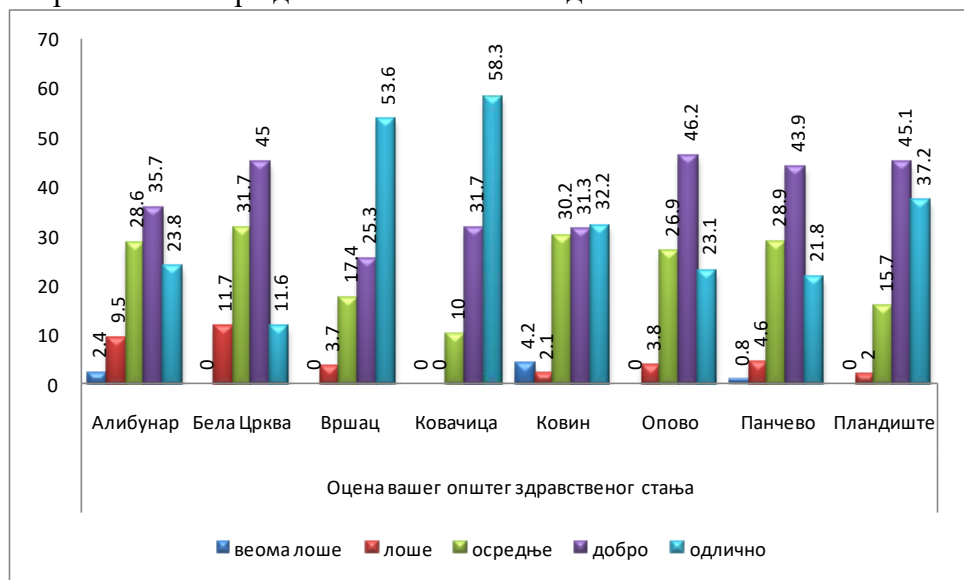
Већина анкетираних корисника изјављује да се у протеклих 12 месеци није десило да нису отишли на преглед код свог изабраног лекара због недостатка личног времена (од 51,5% у Панчеву до 87% у Опову). Процент анкетираних корисника који су потврдно одговорили на ово питање се кретао од 0% у Опову до 35,8% у Вршцу. Одређени број анкетираних корисника сматра да се ово питање не односи на њих.



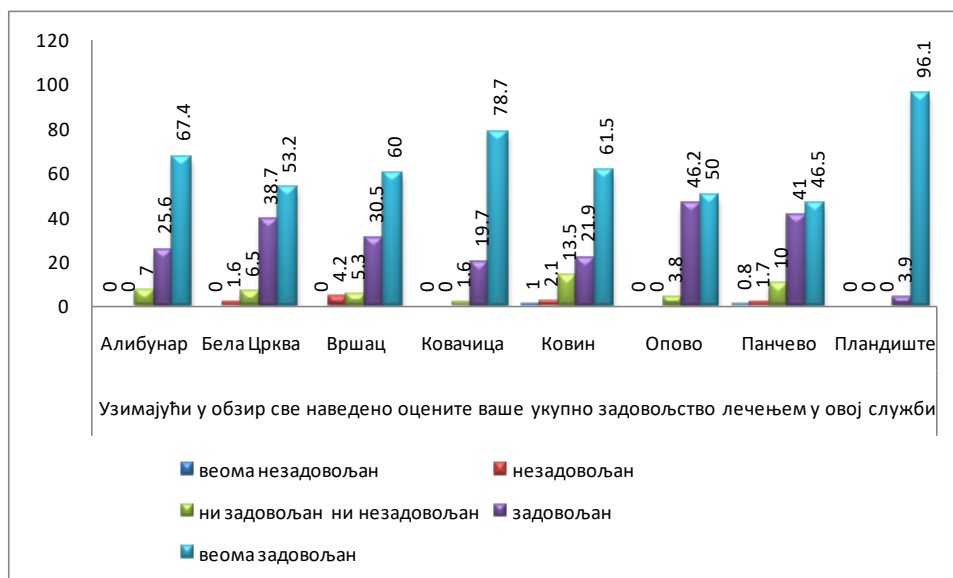
Већина анкетираних корисника изјављује да се у протеклих 12 месеци није десило да нису отишли на преглед код свог изабраног лекара због удаљености пункта здравствене заштите (од 67,7% у Белој Цркви до 96,6% у Ковачици). Процент анкетираних корисника који су потврдно одговорили на ово питање се кретао од 0% у Опову и Пландишту до 32,3% у Белој Цркви.



Већина анкетираних корисника изјављује да се у протеклих 12 месеци није десило да нису отишли на преглед код свог изабраног лекара због епидемиолошке ситуације COVID 19 (од 52,4% у Ковину до 88,1% у Ковачици). Процент анкетираних корисника који су потврдно одговорили на ово питање се кретао од 0% у Опову до 38,1% у Ковину. Одређени број анкетираних корисника сматра да се ово питање не односи на њих.



Процент анкетираних корисника који своје здравље оцењује као одлично се кретао од 11,6% у Белој Цркви до 58,3% у Ковачици. Своје здравље као добро процењује од 25,3% у Вршцу до 46,2% у Опову, а осредњим своје здравље сматра од 10% у Ковачици до 31,7% у Белој Цркви. Процент анкетираних корисника који своје здравље оцењују као лоше се кретао од 0% у Ковачици до 11,7% у Белој Цркви, а оних који сматрају своје здравље веома лошим је најмање.



Већина анкетираних корисника изјављује да је узимајући све наведено у обзир веома задовољна и задовољна здравственом заштитом у овој служби, а највише у Планишту (96,1% веома задовољно, а 3,9% задовољно). Процент корисника који су се неутрално изјаснили по овом питању је највећи у Ковину (13,5%). Само мањи проценат анкетираних изразило је незадовољство, највише их је у Вршцу (4,2%).



Петогодишњом анализом задовољства корисника здравственом заштитом у овој служби, уочава се пораст просечне оцене, са 4 током у 2018. години на 4,47 у 2022. години.