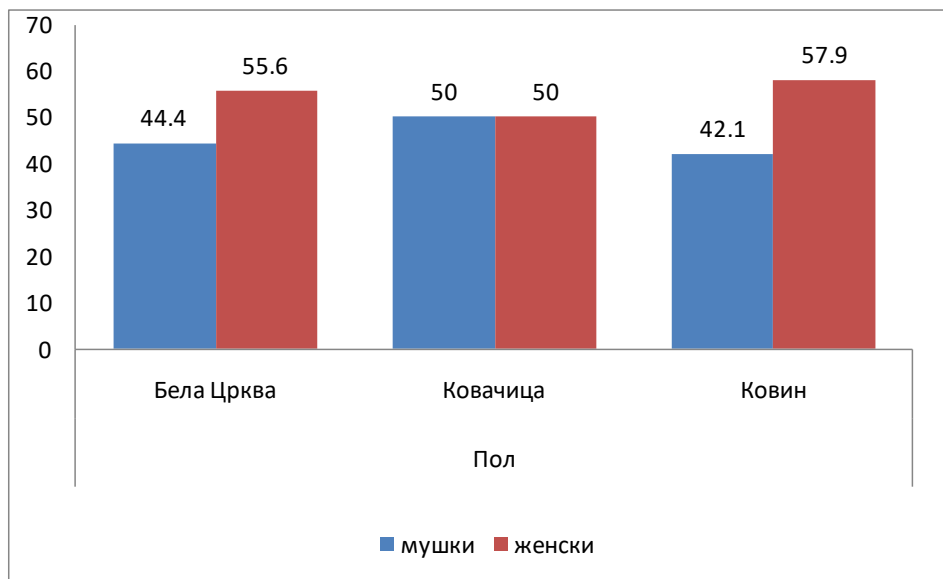
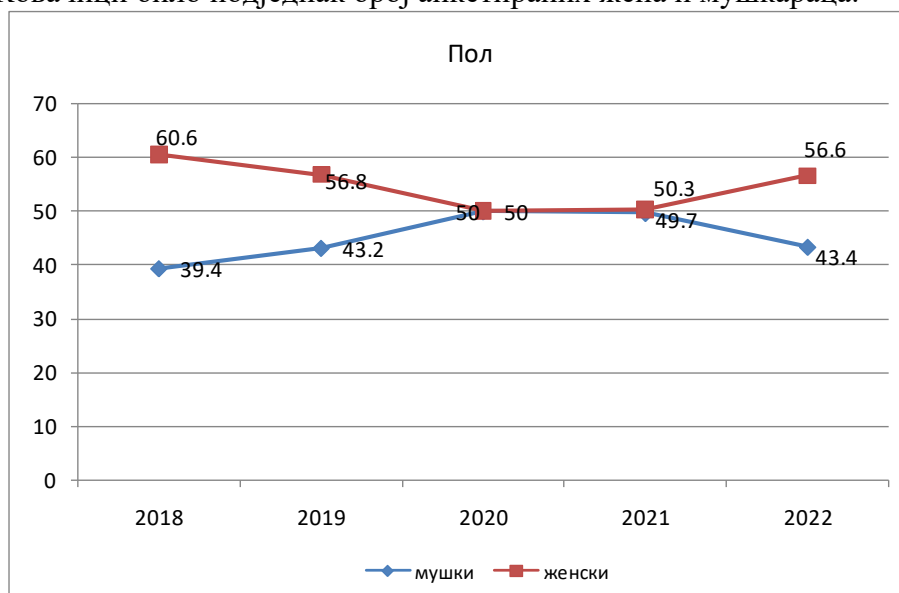


ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА У СПЕЦИЈАЛИСТИЧКО-ИНТЕРНИСТИЧКИМ СЛУЖБАМА

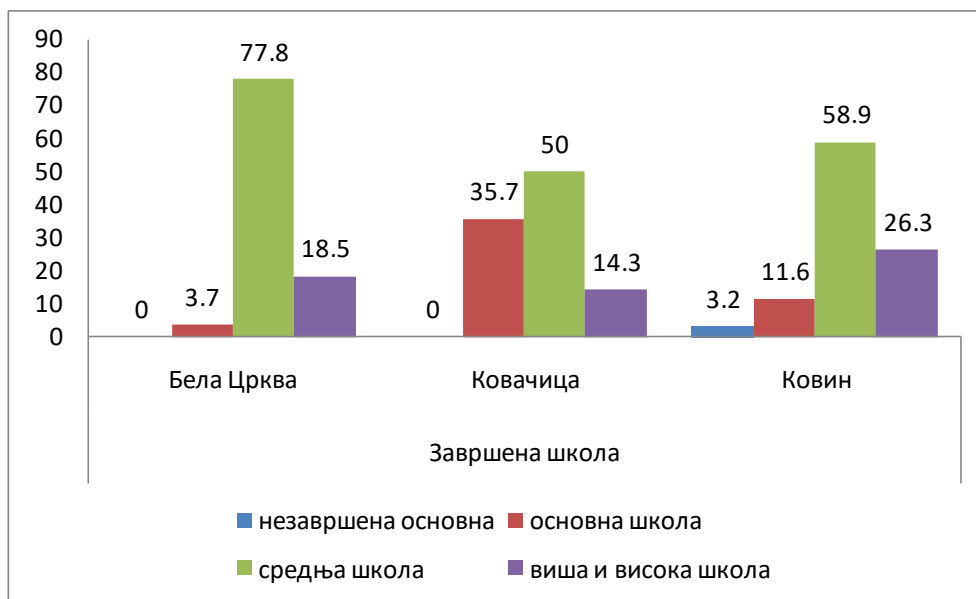
Просечна старост анкетираних корисника у специјалистичко-интернистичким службама износила је 54,45 година у 2022. години.



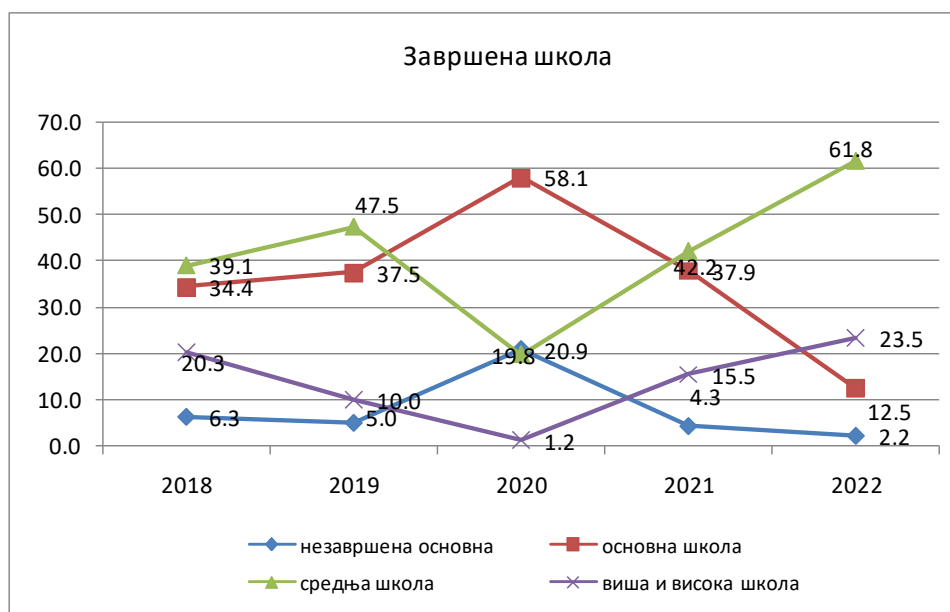
У области интернистичке здравствене заштите већина анкетираних корисника су биле жене у Белој Цркви и Ковину, док је у Ковачици било подједнак број анкетираних жена и мушкараца.



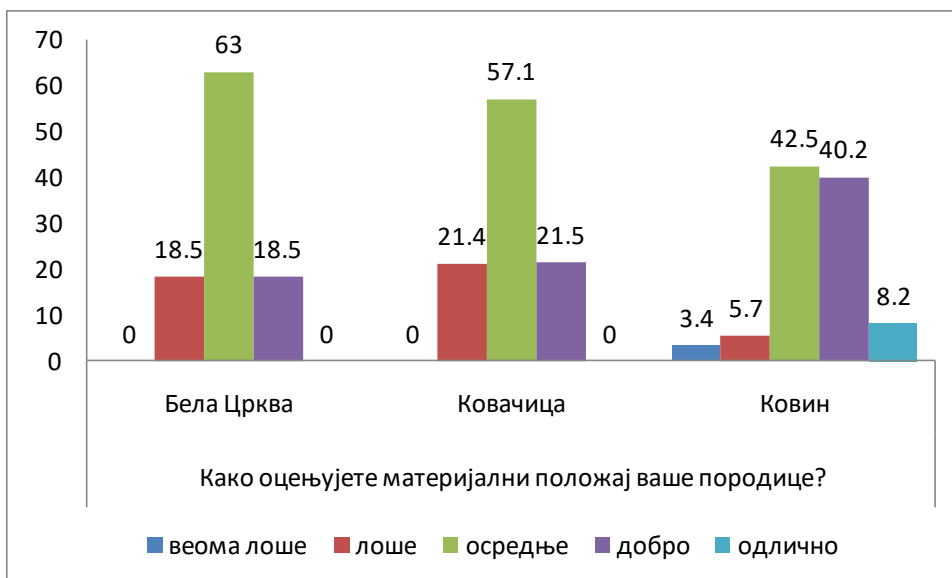
У периоду од 2018-2022. године уочава се пораст процента корисника женског пола, а смањење процента анкетираних мушкараца.



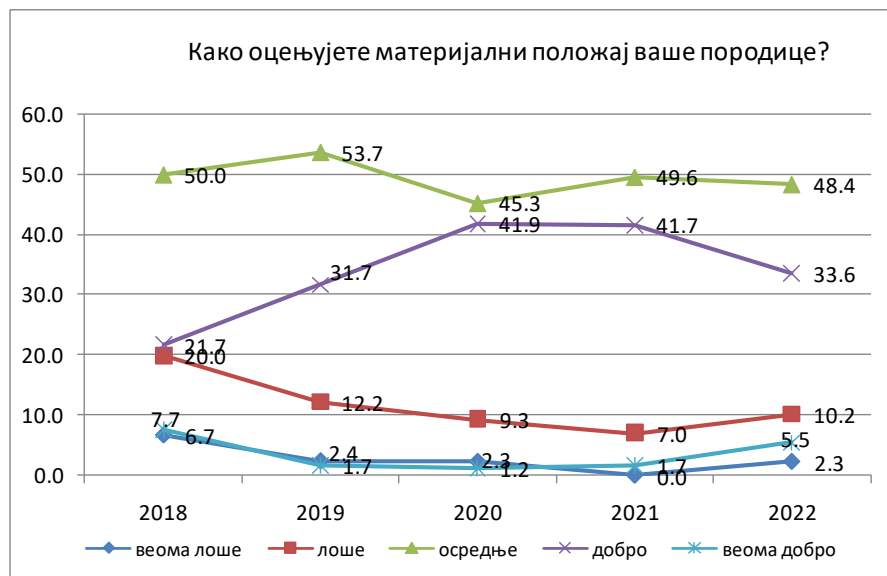
Већина анкетираних корисника у Белој Цркви, Ковачици и Ковину је са завршеном средњом школом (77,8%, 50% и 58,9%). Незавршену основну школу има 3,2% анкетираних у Ковину.



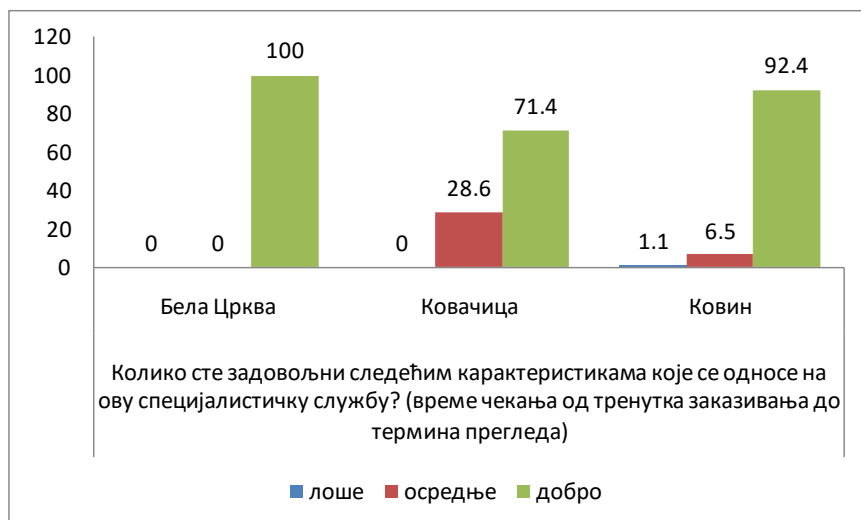
Анализом стручне спреме анкетираних корисника у специјалистичко-интернистичким службама у Јужнобанатском округу у задњих пет година уочава се пораст процента корисника са завршеном средњом школом, са 39,1% на 61,8%, као и процента корисника са вишом или високом школом, са 20,3% на 23,5%. Бележи се пад процента испитаника са основном школом, са 34,4% на 12,5%, испитаника са незавршеном основном школом са 6,3% на 2,2% у 2022. години.



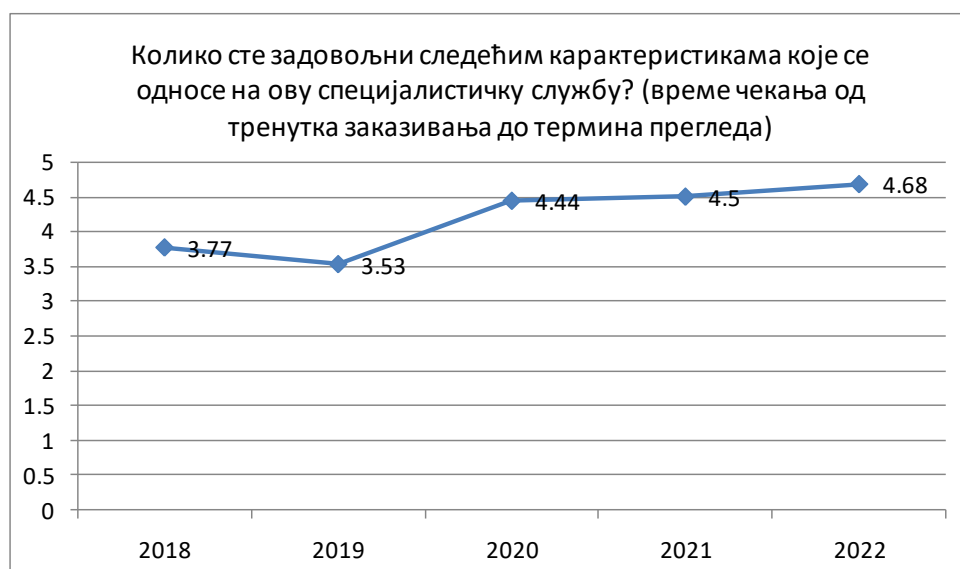
Већина анкетираних корисника је осредњег материјалног положаја (63% у Белој Цркви, 57,1% у Ковачици и 42,5% у Ковину).



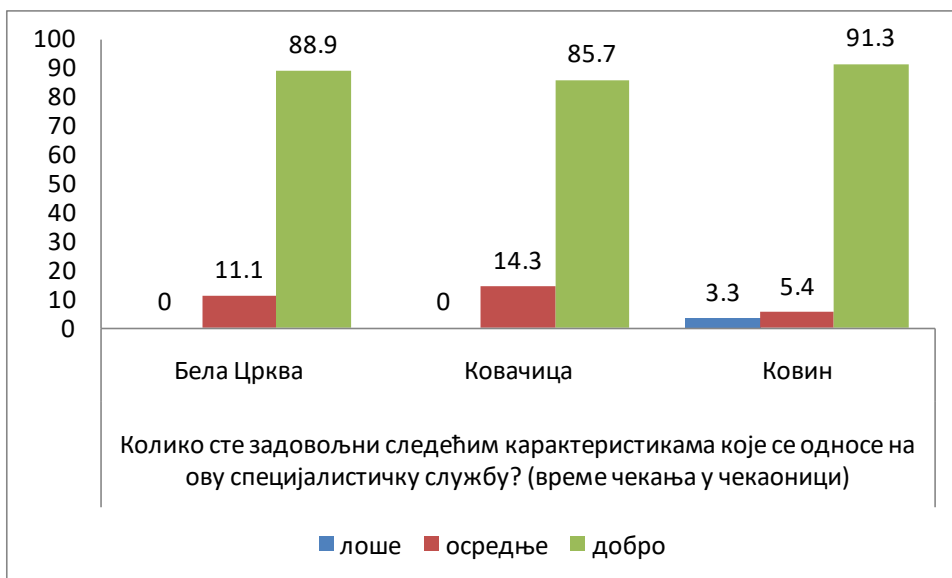
Анализом материјалног стања анкетираних корисника у специјалистичко-интернистичким службама у Јужнобанатском округу у петогодишњем периоду бележи се пад процента корисника код свих категорија материјалног положаја.



Већина анкетираних корисника у свим анализираним установама изјављује да је задовољна временом чекања од тренутка заказивања до термина прегледа у специјалистичким службама (100% у Белој Цркви, 71,4% у Ковачици, 92,4% у Ковину).



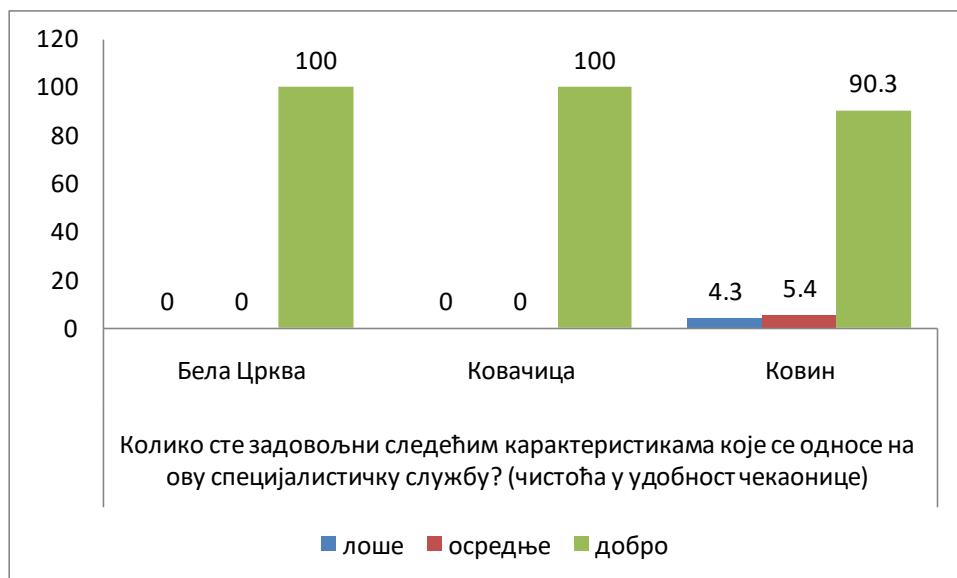
Анализом просечне оцене задовољства корисника временом чекања од тренутка заказивања до термина прегледа уочавамо да је дошло до пораста просечне оцене (од 3,77 у 2018. години на 4,68 у 2022. години).



Анкетирани корисници углавном изјављују да су задовољни временом чекања у чекаоници у овој специјалистичкој служби (88,9% у Белој Цркви, 85,7% у Ковачици, 91,3% у Ковину).



Анализом просечне оцене задовољства корисника временом чекања у чекаоници у специјалистичкој служби у задњих пет година, уочава се да је након пада оцене у 2019. години (3,61) дошло до постепеног пораста, тако да је просечна оцена 2022. године 4,57.



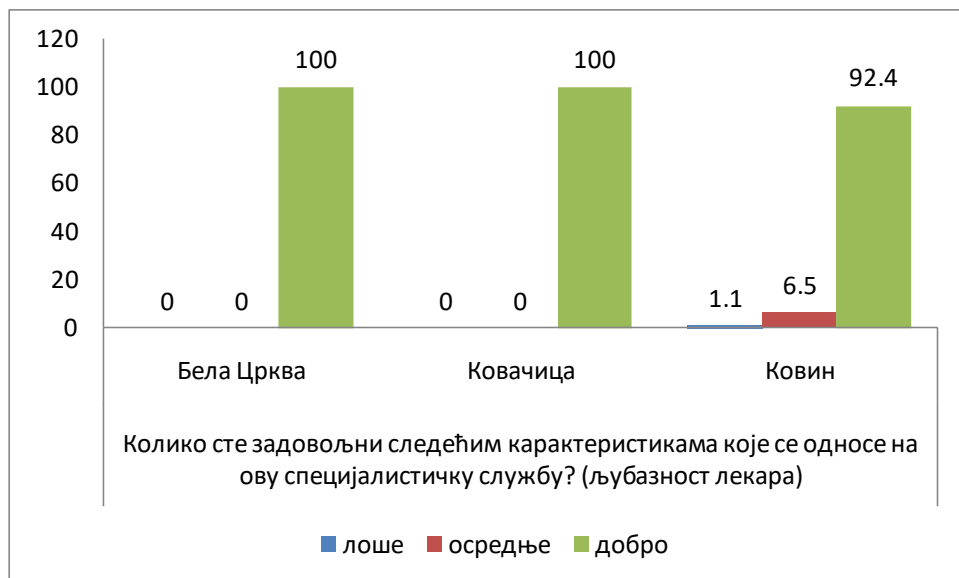
Сви анкетирани корисници у Белој Цркви и Ковачици су задовољни чистоћом и удобношћу чекаонице (100%), а у Ковину је њих 90,3% задовољно по овом питању.



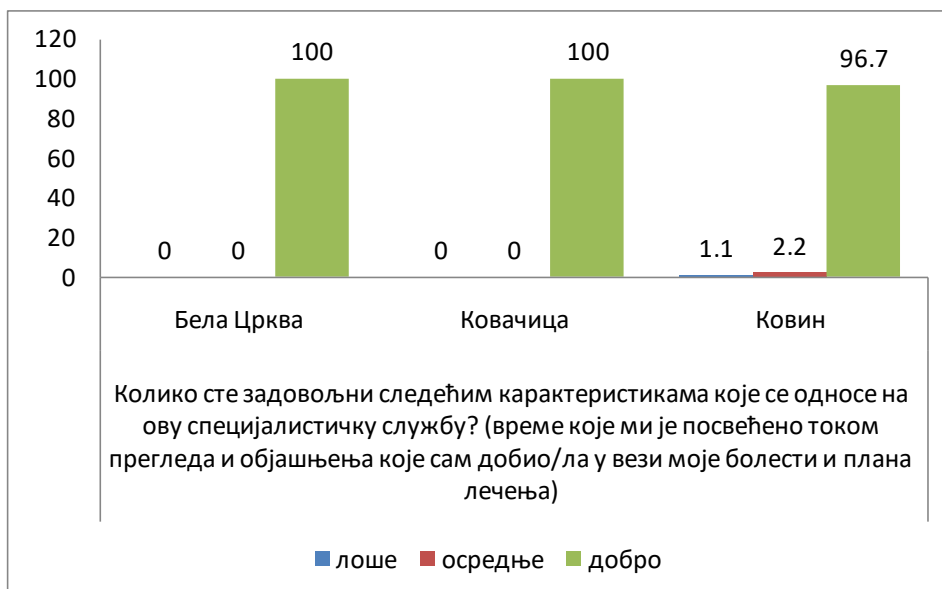
Просечна оцена задовољства корисника чистоћом и удобношћу чекаонице у специјалистичким службама у 2022. години је 4,65, што је виша вредност него у 2018. години (4,25), као и у односу на 2021. годину, када је износила 4,43.



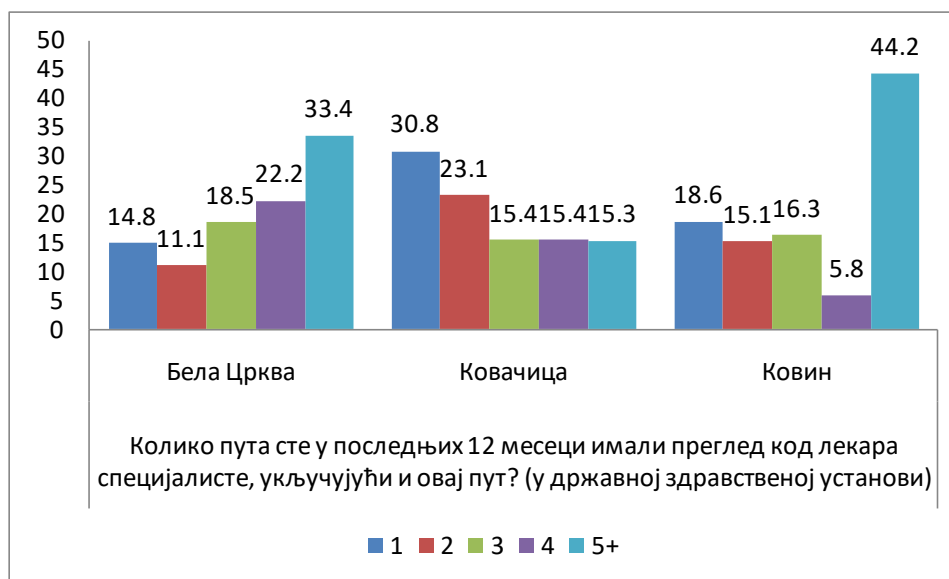
Сви анкетирани корисници у Белој Цркви и Ковачици (100%) су задовољни када је у питању љубазност медицинске сестре; у Ковину 97,8% изјављује да су задовољни овим аспектом рада у специјалистичкој служби.



Већина анкетираних корисника је задовољна када је у питању љубазност лекара (100% у Белој Цркви и Ковачици и 92,4% у Ковину). Мали део испитаника у Ковину сматра да је љубљзност лекара осредња (6,5%) и лоша (1,1%).



Сви анкетирани корисници у Белој Цркви и Ковачици (100%) и већина у Ковину (96,7%) су задовољни када је у питању време које им је посвећено приликом прегледа и објашњењима која су добили у вези своје болести.



Највећи број анкетираних корисника је у Белој Цркви и Ковину посетило лекара пет и више пута у току задњих 12 месеци, а у Ковачици највише анкетираних је једном посетило лекара.



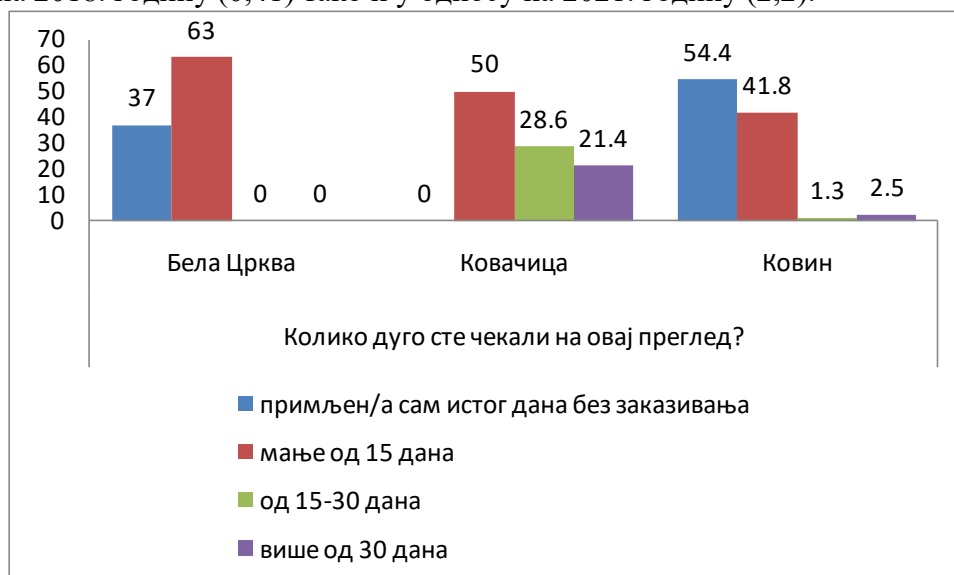
У периоду од 2018-2022. године примећује се раст просечног броја посета лекару специјалисти, са 2,3 у 2018. години на 4,85 у 2022. године.



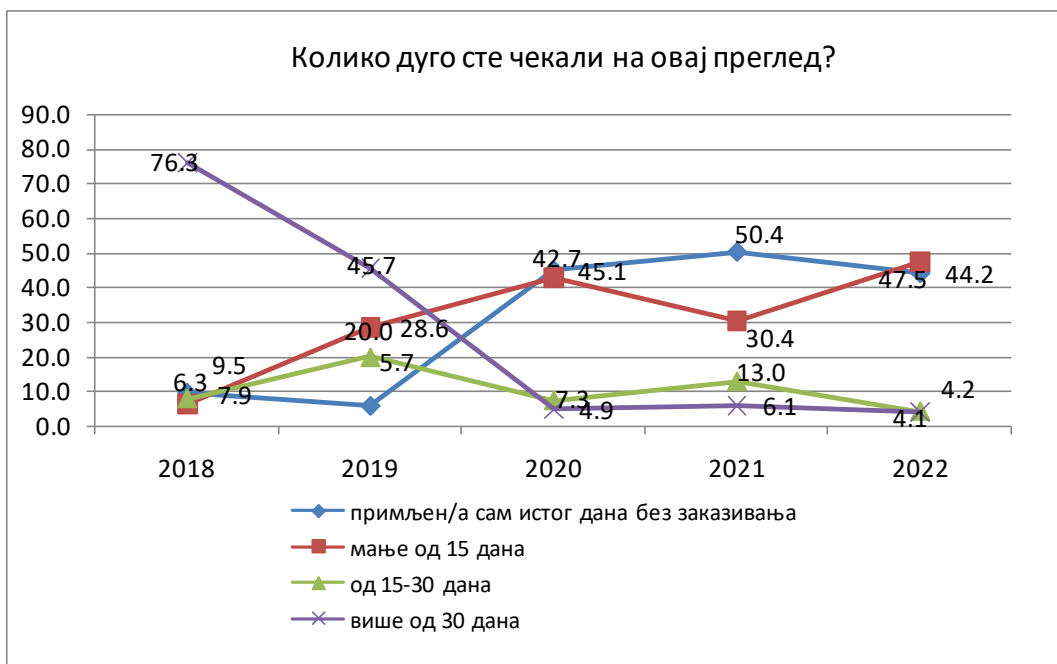
100% испитаника у Ковачици изјављује да је у последњих 12 месеци једном посетило специјалисту у приватној пракси, а у Ковину је 64,3% испитаника посетило два и више пута лекара специјалисту у приватној пракси.



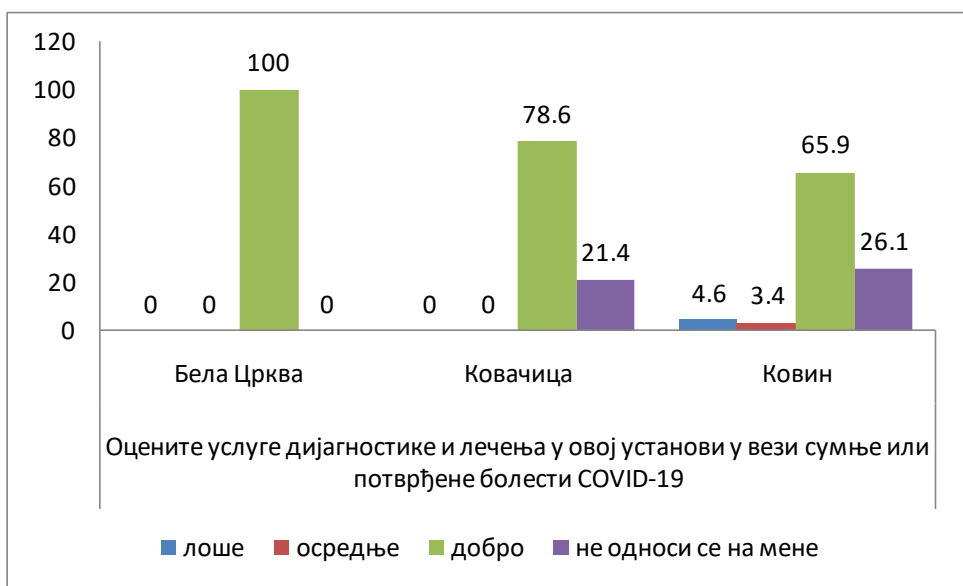
Просечан број посета приватном лекару специјалисти у последњих 12 месеци у 2022. години је 3,31 и већи је како у односу на 2018. годину (0,41) тако и у односу на 2021. годину (2,2).



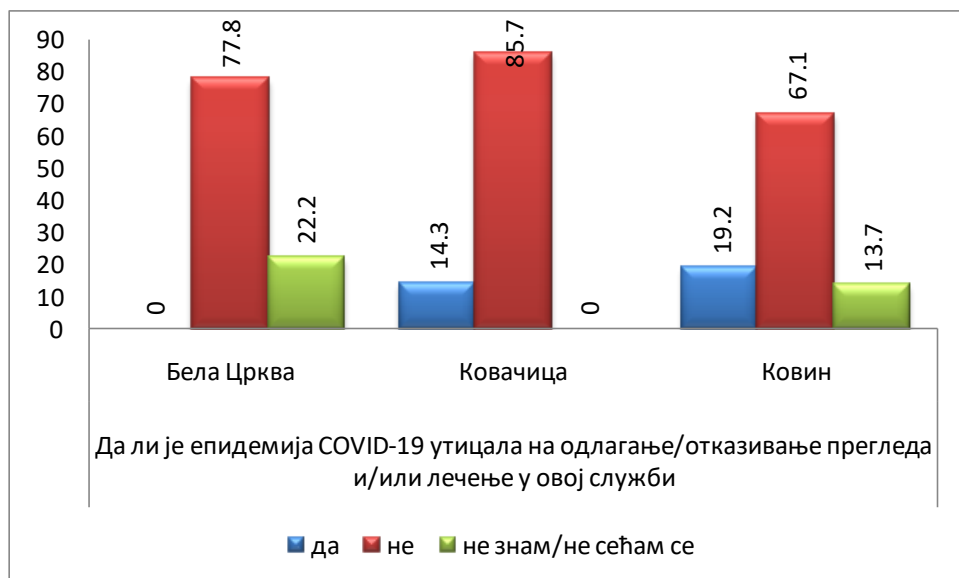
Већина испитаника у Белој Цркви (63%) и Ковачици (50%) се изјаснила да је на преглед чекао мање од 15 дана, а већина у Ковину (54,4%) наводи да је исти дан обавила преглед.



Процент анкетираних корисника у овој служби који је на преглед примљен без заказивања кретао се од 9,5% у 2018. до 44,2% у 2022. години. Процент корисника који су на преглед чекали мање од 15 дана у 2022. години износио је 47,5% и повећао се у односу на 2018. годину када је износио 6,3% и виши је и у односу на претходну годину (30,4%). У истом периоду у паду је проценат испитаника који су чекали 15-30 дана и као и проценат испитаника који су чекали више од 30 дана од момента заказивања.



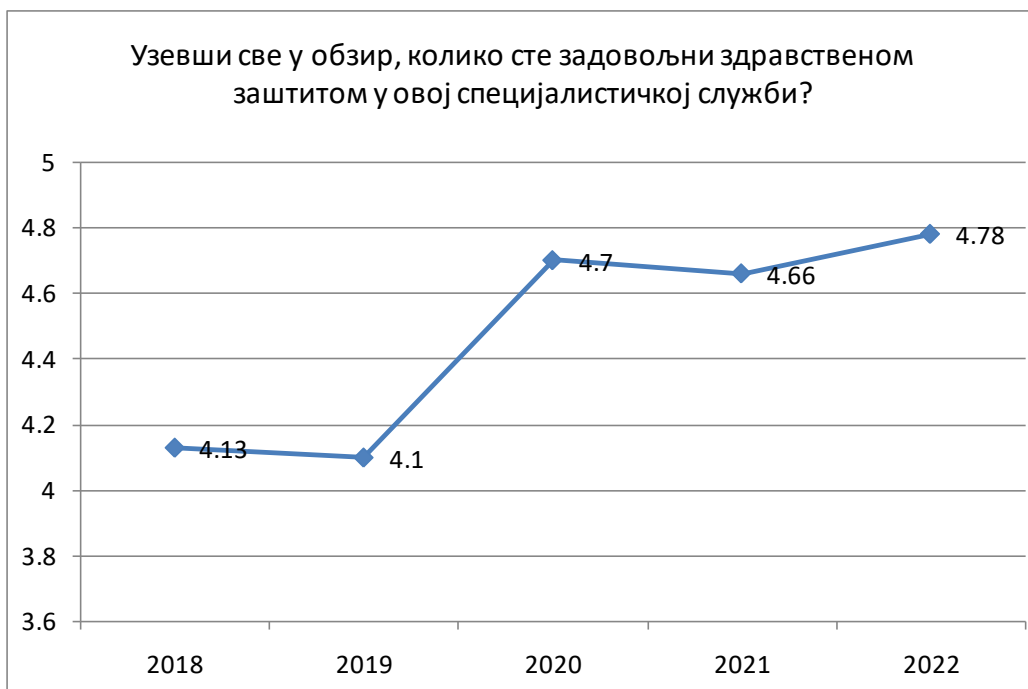
Сви анкетирани корисници у Белој Цркви оцењују услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID 19 као добре, као и 78,6% у Ковачици и 65,9% у Ковину. Известан број анкетираних корисника (21,4% у Ковачици и 26,1% у Ковину) тврде да се ово питање не односи на њих.



Већина анкетираних у Белој Цркви (77,8%), Ковачици (85,7%) и Ковину (67,1%) је изнело да поменута епидемија није утицала на одлагање/отказивање прегледа и/или лечење у овој служби.



Анкетирани корисници су у највећем проценту веома задовољни здравственом заштитом у интернистичкој специјалистичкој служби (100% у Белој Цркви, 57,2% у Ковачици и 79,7 у Ковину), а задовољно је 35,7% корисника из Ковачице и 16,7% корисника из Ковина.



Анализом задовољства корисника здравственом заштитом у овој служби у периоду од 2018 - 2022. године уочава се да је просечна оцена расла од 4,13 из 2018. године до 4,78 из 2022. године.

ЗАКЉУЧАК

Анализом добијених резултата из анкете истраживања задовољства корисника примарном здравственом заштитом може се закључити да:

- општа медицина и медицина рада – већина анкетираних корисника је задовољна здравственом заштитом из области опште медицине и медицине рада. Највеће задовољство овим видом здравствене заштите је присутно у Пландишту, а најмање су задовољни пацијенти у Панчеву. У 2022. години, просечна оцена задовољством корисника (4,47) је нижа у односу на оцену из 2021. године (4,58), а виша у односу на оцену из 2018. годину када је износила 4;

Петогодишњом анализом задовољства корисника у примарној здравственој заштити одраслих у Јужнобанатском округу у периоду од 2018. године до 2022. године, уочава се да су анкетирани корисници већином биле жене и да се тај проценат смањује током посматраног периода. Смањује се проценат корисника са осредњим, а повећава са добрим, лошим, веома добрим и веома лошим материјалним стањем. За постојање интернет странице установе и даље не зна значајан број испитаника. Број посета изабраном лекару у истој служби се смањило у 2022. години у односу на 2018. годину, док се повећало број посета приватном лекару током 2022. године, у односу на почетак посматраног периода. Највећи део анкетираних корисника и даље заказује преглед код свог изабраног лекара путем телефона. Већина анкетираних корисника је задовољна љубазношћу и другим аспектима рада медицинских сестара и изабраних лекара. Процент корисника који за време редовне посете добијају савете о правилној исхрани, важности физичке активности, штетности пушења, конзумирања алкохола и дрога, утицају стреса, сигурном сексу је смањен у задњих пет година. Већина анкетираних је задовољна постојећом медицинском опремом, расположивим

кадром, радним временом, као и бригом за инвалиде и особе у колицима. Обухват скрининг прегледима у здравственој заштити одраслих је недовољан. Већина анкетираних корисника оцењује дијагностику и лечење овој установи у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID 19 као одличну, или добру. Већина испитаника у свим општинама такође своје здравље оцењује као одлично и добро.

- здравствена заштита деце – већина анкетираних корисника је задовољна здравственом заштитом деце. Највеће задовољство овим видом здравствене заштите је присутно у Планишту, док су најмање задовољни корисници у Панчеву. У односу на 2021. годину (4,41) у 2022. години (4,38), просечна оцена задовољства корисника је нешто нижа и виша је у односу на 2018. Годину, када је износила 3,78;

У периоду од 2018. до 2022. године у служби за здравствену заштиту деце, највећи проценат анкетираних пратилаца су биле жене и нижи је током 2022. него у 2018. години. Смањено се проценат анкетираних корисника са завршеном средњом и вишом и високом школом, а повећан са завршеном и незавршеном основном школом. Анализом материјалног стања анкетираних корисника од 2018. до 2022. године уочава се пад процента корисника са осредњим материјалним стањем, веома лошим и веома добрим материјалним стањем, док је проценат корисника са добрим и лошим материјалним стањем у порасту.

Број посета изабраном лекару у овој служби се повећава, као и број посета приватном лекару. Већина пацијената на преглед код свог изабраног лекара долази истог дана без заказивања. Анкетирани корисници су у великој мери задовољни љубазношћу медицинских сестара и другим аспектима рада медицинских техничара; опада задовољство саветима лекара о значају правилне исхране, значају физичке активности, о штетности пушења, алкохола, савети о превазилажењу стреса и сигурном сексу, док су савети о конзумирању алкохола на вишем нивоу. Највећи број анкетираних је задовољан свим аспектима рада изабраног лекара. Задовољство медицинском опремом, кадром, задовољство радним временом и организацијом рада у установи је већинско. Значајан број корисника и даље изјављује да није упознат са постојањем интернет странице установе.

- здравствена заштита жена – већина анкетираних корисница је задовољна здравственом заштитом жена. Највеће задовољство овим видом здравствене заштите је присутно у Ковачици, док је највише оценило као осредњу у Опову и то око трећине. У односу на 2021. годину (4,65), у 2022. години просечна оцена задовољства корисница је незнатно нижа (4,56), а виша је и у односу на 2018. годину када је износила 3,85;

У периоду од 2018. до 2022. године у служби за здравствену заштиту жена, у последњих пет година уочава се смањење процента корисница са завршеном и незавршеном основном школом, а повећан је проценат оних са средњом и вишом и високом школом. Анализом материјалног стања анкетираних корисница у служби здравствене заштите жена у Јужнобанатском округу последњих пет година од 2018. до 2022. године, уочава се да је мањи проценат корисница са осредњим, лошим и веома лошим, а бележи се пораст процента корисница са добрим и веома добрим материјалним стањем.

Смањен је просечан број посета изабраном, а повећан број посета приватном лекару. Највећи део анкетираних корисница на преглед код изабраног лекара чека између 1-5 дана. Значајан део испитаница буде примљен код изабраног лекара истог дана. Задовољство свим аспектима рада медицинских сестара и лекара је већинско.

Од једне четвртине до скоро половине корисница сматра да није било потребе за саветима лекара о правилној исхрани, важности физичке активности, злоупотреби алкохола, смањењу или престанку пушења, избегавању стреса, сигурном сексу као и о опасности о злоупотреби дрога, а значајан број испитаница не зна да постоји интернет страница ове установе. Већина корисница је задовољна постојећом медицинском опремом, расположивим кадром, радним временом, као и бригом за инвалиде и особе у колицима и осталим аспектима организације рада у установи. Обухват скрининг прегледима у здравственој заштити жена је недовољан. Већина анкетираних корисница изјављује да се у протеклих 12 месеци није десило да нису отишле на преглед код свог изабраног лекара због епидемиолошке ситуације COVID 19.

- стоматолошка здравствена заштита – већина анкетираних корисника је одлично оценила стоматолошку здравствену заштиту. Највише испитаника са одличном оценом било је у Планишту, а најмање у Опову. У односу на 2021. годину (4,78) у 2022. години оцена се смањила на (4,73), просечна оцена задовољства корисника је виша и у односу на 2018. Годину, када је износила 3,93;

Петогодишњом анализом у периоду од 2018. до 2022. године задовољства корисника у служби стоматолошке здравствене заштите у Јужнобанатском округу уочава се да су анкетирани корисници

већином биле жене и тај проценат је опао у последњој, 2022. години у односу на 2018. годину, али и претходну 2021. годину. У периоду од 2018-2022. године, уочава се смањење процента корисника са завршеном, вишом и високом школом и незавршеном основном школом, а долази до повећања броја корисника са завршеном основном и средњом школом. Анализом материјалног стања анкетираних корисника у служби стоматолошке здравствене заштите у Јужнобанатском округу последњих пет година, од 2018. до 2022. године, уочава се смањење процента корисника са лошим, веома лошим и веома добрим материјалним стањем, а пораст корисника са осредњим стањем и корисника са добрим материјалним стањем.

Највише је било анкетираних корисника којима је требала хитна стоматолошка услуга. Најчешћи разлози посете приватном стоматологу су: време чекања на услугу државној служби, неодговарајућа локација, епидемиолошка ситуација са COVID-19, виши ниво квалитета услуге у приватној пракси и немогућност добијања одређене услуге у државној служби. У случају потребе на преглед корисници буду примљени истог дана. Углавном одлично оцењују савете у вези значаја редовних прегледа, превентивне употребе флуора, правилног прања зуба, неправилности зуба и вилице, лечења каријеса, крварења десни и „клаћења зуба“, као и у вези правилне исхране за здравље зуба. Анкетирани корисници одлично оцењују упознатост стоматолога са њиховим проблемима и болестима, одвајање времена за разговор са њима, информисаност у вези планираних интервенција. Испитаници добијају довољно јасна објашњења у вези оралног здравља и позивани су од стране службе на превентивне прегледе. Одлично оцењују радно време стоматолошке службе. Оцене у вези доступности стоматолога викендом за потребе прегледа су разнолике, од одличних до веома лоших, а што се тиче расположивости стоматолога особама са посебним потребама од стране испитаника оцењена је одлично или анкетирани не знају за те могућности. Одлично су оцењени љубазност запослених, број места за седење у чекаоници, време чекања у чекаоници, могућност прегледа у хитним случајевима, телефонска комуникација са запосленима у стоматолошкој служби, расположивост кадрова, стање стоматолошке опреме, сарадња са лекарима других специјалности и хигијена уопштено. Процедуре у поступку жалби код повреде права пацијената су такође одлично оцењене или испитаници не знају да уопште постоје. Анкетирани корисници услуге прегледа, пломбирања, лечења зуба и вађења зуба добијају бесплатно преко обавезног здравственог осигурања. Ортодонтске апарате углавном не плаћају или не знају за могућност не плаћања, као и у случају протеза. У последњих годину дана већина анкетираних корисника није морала да одустане од прегледа због финансијских разлога, због дужине чекања, недостатка личног времена или удаљености установе. Одлагања или одустајања од прегледа је било због епидемиолошке ситуације са COVID-19 и у случају стоматолошких прегледа током поменуте епидемиолошке ситуације анкетирани су услуге већином одлично оцењивали. Највећи број испитаника сматра да има добро и одлично осим у Ковину где већина сматра да им је орално здравље осредње.

- специјалистичка интернистичка здравствена заштита – сви анкетирани корисници у свим анализираним установама узевши све у обзир су задовољни специјалистичком интернистичком здравственом заштитом. У односу на 2021. годину (4,66) у 2022. години, просечна оцена задовољством корисника је виша (4,78), као и у односу на 2018. годину, када је износила 4,13;

У области интернистичке здравствене заштите већина анкетираних корисника су биле жене у Белој Цркви и Ковину, док је у Ковачици подједнак проценат мушкараца и жена. Највећи број анкетираних у овој служби је био са завршеном средњом школом и осредњег материјалног стања. Повећано је задовољство због чекања од тренутка заказивања до термина прегледа, као и задовољство у вези времена чекања у чекаоници, а и за чистоћу и удобност исте. У 2022. години велика већина је задовољна љубазношћу медицинских сестара и лекара, као и добијеним инструкцијама и временом које им је посвећено. Број посета специјалисти у овој служби се смањило, а повећао се број посета приватном лекару. Повећао се број дана чекања на преглед. Услуге у вези лечења у вези сумње или потврђене болести COVID 19 углавном су оцењене добро и COVID 19 у подједнакој мери је утицао или није на одлагање/отказивање прегледа или лечење у овој служби.

Аналізу написала:

Начелник Центра за промоцију здравља, за анализу,
планирање, организацију здравствене заштите,
информатику и биостатистику у здравству

др Александра Перовић
спец. социјалне медицине

ВД ДИРЕКТОРА ЗАВОДА

Прим. др Љиљана Лазич
спец. социјалне медицине