

ИНСТИТУТ ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ВОЈВОДИНЕ  
ЦЕНТАР ЗА АНАЛИЗУ, ПЛАНИРАЊЕ И ОРГАНИЗАЦИЈУ  
ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ  
ЦЕНТАР ЗА ИНФОРМАТИКУ И БИОСТАТИСТИКУ  
У ЗДРАВСТВУ

**ИЗВЕШТАЈ О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА РАДОМ ЗДРАВСТВЕНИХ УСТАНОВА  
НА ТЕРИТОРИЈИ ЈУЖНОБАЧКОГ ОКРУГА У 2021. ГОДИНИ**

## АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА ПРИМАРНЕ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ

### ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА РАДОМ СЛУЖБИ ОПШТЕ МЕДИЦИНЕ, ПЕДИЈАТРИЈЕ И ГИНЕКОЛОГИЈЕ

У оквиру испитивања задовољства корисника у 2021. години, на територији Јужнобачког округа, у службама опште медицине, педијатрије и гинекологије укупно је анкетирано 1665 корисника, при чему је стопа одговора учесника (број попуњених упитника у односу на број подељених) износила 60,0%. Две трећине узорка чиниле су жене (66,1%), а просечна старост анкетираних је била 44 године (опсег 16-99). У претходној години анкетирано је 1376 пацијената, а стопа одговора је била 85,2%.

Током године испитаници су имали просечно 6,4 посете код изабраног лекара (што је на нивоу претходне године), а 3,2 посете лекару у приватној пракси, што је троструко више него у претходној години.

Преглед код изабраног лекара највећи број испитаника (52,9%) заказује телефоном, али се уочава да је тај проценат мањи за 10% у односу на претходну годину, што је резултат пре свега чешћег личног заказивања прегледа (30,5%, а претходне године 23,1%). Као и претходне године око 8% испитаника изјављује да нису заказивали преглед, а најмањи број испитаника (7,3%) користи апликацију „Мој доктор“ (претходне године 6,4%).

На питање колико су чекали на преглед тог дана, више од половине испитаника (52,3%) је одговорило да је примљено истог дана, трећина (33,6%) је чекала од 1 до 5 дана, 10% пацијената је чекало од 6 до 15 дана, док је 4,1% испитаника чекало дуже од 15 дана. У односу на претходну годину повећан је проценат испитаника који су чекали дуже од 5 дана.

Када је у питању задовољство пацијената појединим карактеристикама које се односе на ове службе, испитаници су, као и претходне године, најмање задовољни заказивањем специјалистичких прегледа (табела 1).

**Табела 1. Оцена карактеристика службе у 2021. години**

Карактеристика	Просечна оцена ± SD
Прописивање лекова у електронској форми и могућност подизања хроничне терапије у апотеци без доласка код изабраног лекара	4,6 ± 0,9
Апликација „Мој доктор“ и могућност коју вам пружа	4,1 ± 1,2
Заказивање специјалистичких прегледа електронским путем у ординацији изабраног лекара помоћу Интегрисаног здравственог информационог система (ИЗИС)	4,0 ± 1,2

Анализа обављених скрининг прегледа, након искључивања испитаника који су одговорили да се одређени скрининг преглед на њих не односи, показује да су

результати нешто бољи него претходне године (када ни један скрининг преглед није обавила ни трећина испитаника), али су проценти и даље ниски (табела 2).

**Табела 2. Скрининг прегледи у 2021. години**

Назив прегледа	Да (%)	Не (%)	Не знам/не сећам се (%)
Скрининг/рано откривање рака дебелог црева у последње две године	18,0	74,8	7,2
Скрининг/рано откривање рака грлића материце у последње три године	34,1	58,5	7,4
Скрининг/рано откривање рака дојке у последње две године	30,7	62,3	7,0
Скрининг/рано откривање кардиоваскуларног ризика у последњих пет година	21,9	69,5	8,6
Скрининг/рано откривање дијабетеса типа 2 у последње три године	23,7	67,6	8,7
Скрининг/рано откривање депресије у последњих годину дана	15,3	75,9	8,8

Када је у питању задовољство радом медицинских сестара и изабраног лекара, резултати показују да су пацијенти веома задовољни, при чему је, као и ранијих година, најлошије оцењено познавање личне ситуације пацијента од стране изабраног лекара (табеле 3 и 4).

**Табела 3. Задовољство радом медицинских сестара у 2021. години**

Изјава	Просечна оцена±SD
Поштовање и љубазност	4,6 ± 0,8
Информације које вам пружају	4,6 ± 0,8
Сарадња са лекаром	4,7 ± 0,7

**Табела 4. Задовољство радом изабраног лекара у 2021. години**

Изјава	Просечна оцена±SD
... поштовање и љубазност	4,6 ± 0,8
... познаје вашу личну ситуацију	4,1 ± 1,2
...добро познаје проблеме и болести које сте раније имали	4,4 ± 1,0
... Време и пажњу које вам посвети током прегледа	4,5 ± 0,8
Објашњења и информације које добијате о болестима и лековима које вам прописује	4,5 ± 0,9
Даје вам подршку и мотивише вас да се лакше изборите са здравственим проблемима	4,4 ± 1,0

Задовољство услугама и организацијом здравствене заштите у служби, такође је високо оцењено, а највећи проблем и даље представља недостатак паркинг места, мада је оцена нешто већа него претходне године (табела 5). У односу на претходну годину повољније су оцењени: доступност инвалидима, број места за седење у чекаоници, медицинска опрема и хигијена у установи.

**Табела 5. Задовољство услугама и организацијом здравствене заштите у 2021. години**

Питање	Просечна оцена±SD
Радно време установе	4,6 ± 0,8
Доступност лекара викендом ако се разболите	4,1 ± 1,2
Доступност инвалидима и особама у колицима	4,3 ± 1,1
Број места за седење у чекаоници	4,4 ± 0,9
Време чекања до посете у чекаоници	4,0 ± 1,1
Могућност телефонске комуникације са лекаром и добијања савета у току радног времена	4,0 ± 1,3
Могућност прегледа код лекара истог дана у случају хитности	4,5 ± 1,0
Расположивост одговарајућег кадра у установи	4,2 ± 1,1
Интернет страницу установе	4,0 ± 1,3
Медицинску опрему у установи	4,2 ± 1,0
Хигијену установе	4,5 ± 0,9
Паркинг испред установе	3,7 ± 1,4
Процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената	4,2 ± 1,1

Задовољство услугама дијагностике и лечења у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID-19 (у установи у којој је спроведено истраживање) такође је високо. Просечна оцена задовољства, након искључивања пацијената који су одговорили да се питање не односи на њих, износи  $4,4 \pm 1,0$  и за 0,1 је виша у односу на претходну годину.

На питање „Да ли се десило да из неког разлога у последњих 12 месеци нисте отишли на преглед код изабраног лекара или сте га одложили?“, потврдно је одговорило од 11,4% до 35,5% анкетираних, у зависности од наведеног разлога, што је више него претходне године (табела 6).

**Табела 6. Разлози због којих пацијенти нису отишли на преглед код изабраног лекара или су га одложили у 2021. години**

Разлог	%
Финансијски разлози	11,4
Дужина чекања	19,9
Недостатак личног времена	26,7
Удаљеност	10,9
Епидемиолошка ситуација COVID-19	35,5

На крају, испитаници су оценом од 1 до 5 исказивали укупно задовољство лечењем. Како резултати показују, просечне оцене су веома високе и нису се мењале у односу на претходну годину, осим у служби гинекологије где је оцена незнатно нижа (табела 7).

**Табела 7. Просечне оцене укупног задовољства лечењем у служби опште медицине, педијатрије и гинекологије у 2020. и 2021. години**

Служба	Просечна оцена (2020. година)	Просечна оцена (2021. година)
Општа медицина	$4,3 \pm 0,8$	$4,3 \pm 0,8$
Педијатрија	$4,5 \pm 0,7$	$4,5 \pm 0,7$
Гинекологија	$4,5 \pm 0,7$	$4,4 \pm 0,8$
<b>Укупно (све службе)</b>	<b><math>4,4 \pm 0,8</math></b>	<b><math>4,4 \pm 0,8</math></b>

## ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА РАДОМ СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА ПРИМАРНЕ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ (ПЗЗ)

Истраживање задовољства корисника радом специјалистичке службе у установама примарне здравствене заштите на територији Јужнобачког округа је обухватило 9 установа. Укупно је анкетирано 361 корисник (жене су чиниле 57,3%), при чему је стопа одговора износила 71,6%. У претходној години анкетирано је 357 корисника, али је стопа одговора била 94%. Просечна старост анкетираних корисника била је 44,3 године (опсег 16-86), што је нешто ниже у односу на претходну годину (47,3 године).

Анкетирани корисници су током 2021. године просечно остварили 2,4 посете код лекара специјалисте у државној установи (у претходној години 3,5) и 1,8 посету у приватној пракси (у претходној години 1,3).

На питање колико су чекали на преглед тог дана, 30,6% испитаника је одговорило да је примљено истог дана без заказивања, 44,1% анкетираних је чекало мање од 15 дана, 15,4% је чекало од 15 до 30 дана, а више од 30 дана чекало је 9,9% испитаника. У односу на претходну годину, знатно је мањи број пацијената који је примљени истог дана (за око 15%), док је број оних који су чекали дуже од 15, односно 30 дана повећан за по 6%.

Иако се дуже чекало на пријем, испитаници су и у 2021. години били веома задовољни свим посматраним карактеристикама специјалистичке службе, а као и претходне године рад лекара и медицинских сестара оцењени су боље од организационих карактеристика (табела 8)

**Табела 8. Оцена карактеристика специјалистичке службе у 2021. години**

Карактеристика	Просечна оцена ± SD
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	4,4 ± 0,9
Време чекања у чекаоници	4,4 ± 0,9
Чистоћа и удобност чекаонице	4,6 ± 0,7
Љубазност медицинске сестре	4,7 ± 0,7
Љубазност лекара	4,8 ± 0,5
Време које ми је посвећено током прегледа и објашњења које сам добио/ла у вези моје болести и плана лечења	4,7 ± 0,5

Задовољство услугама дијагностике и лечења у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID-19 (у установи у којој је спроведено истраживање), такође је високо. Просечна оцена задовољства, након искључивања пацијената који су одговорили да се питање не односи на њих износи 4,5 ± 0,8 и за 0,1 је мања у односу на претходну годину.

На питање „Да ли је епидемија COVID-19 утицала на одлагање/отказивање прегледа и/или лечење у специјалистичкој служби“, потврдно је одговорило 20,9% испитаника, што је за око 5% мање него претходне године, док је 55,6% сматрало да није (претходне године 63,5%). Преосталих 23,5% је одговорило да не зна, што је двоструко више него претходне године.

Укупно задовољство анкетираних радом специјалистичких служби је нешто ниже него претходне године, али је и даље веома високо (просечна оцена 4,6 а претходне године 4,7).

На основу изнетог може се закључити да је број анкетираних у установама примарне здравствене заштите у 2021. години био на нивоу претходне године, али је стопа одговора била знатно нижа. У односу на претходну годину, чекање на пријем је било дуже, што је вероватно утицало не чешће коришћење услуга приватне праксе, али је задовољство корисника у свим службама остало изузетно високо.

## АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА СТОМАТОЛОШКОМ ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ

У оквиру испитивања задовољства корисника у 2021. години, на територији Јужнобачког округа, анкетирано је 242 корисника у стоматолошкој служби је, при чему је стопа одговора учесника (број попуњених упитника у односу на број подељених) износила 64,5%, што је знатно ниже у односу на претходну годину (86,6%). Више од половине узорка чиниле су жене (56,7%), а просечна старост анкетираних је била 32,1 година (опсег 16-79).

Током године корисници су имали просечно 4,6 посета код стоматолога у државној пракси, а 2,1 посету у приватној пракси. Податак о посетама приватном стоматологу дало је само 55 испитаника (за које је и израчунат просечан број посета), па се може претпоставити да остали испитаници (укупно 187) нису користили услуге стоматолога у приватној пракси.

На питање колико су чекали на преглед тог дана, две трећине испитаника (66,0%) је одговорио да је примљено истог дана без заказивања, четвртина пацијената (24,2%) је чекала од 1 до 5 дана, 7,4% је чекало од 6 до 15 дана, а дуже од 15 дана чекало је 2,3% анкетираних.

Како резултати показују, испитаници су веома задовољни радом стоматолога, али се уочава да је, као и претходне године, оцена најнижа за позивање на превентивне прегледе (табела 9). У односу на претходну годину, сви аспекти су незнатно боље оцењени.

**Табела 9. Задовољство радом стоматолога у 2021. години**

Изјава	Просечна оцена±SD
Упознат је са проблемима и болестима које имам	4,5 ± 1,1
Одваја довољно времена за разговор са мном	4,5 ± 1,0
Даје ми јасна објашњења о интервенцијама које планирам	4,6 ± 1,1
Даје ми јасна објашњења о мом оралном здрављу	4,6 ± 1,1
Позива ме на превентивне прегледе	4,3 ± 1,2

Организацију рада стоматолошке здравствене заштите, као и пружање услуга, испитаници су оценили веома високим оценама, које су нешто више него претходне године. Најлошије је оцењена доступност прегледа викендом, али је и та оцена виша него претходне године (табела 10).

**Табела 10. Задовољство услугама и организацијом рада службе стоматолошке здравствене заштите у 2021. години**

Питање	Просечна оцена±SD
Радно време	4,7 ± 0,7
Доступност прегледа викендом	3,6 ± 1,6
Доступност стоматолога особама са посебним потребама	4,6 ± 0,9
Љубазност особља	4,9 ± 0,5
Број места за седење у чекаоници	4,7 ± 0,7
Време чекања на посету у чекаоници	4,7 ± 0,6
Могућност прегледа истог дана у случају хитности	4,8 ± 0,6
Могућност телефонске комуникације са стоматологом и добијања савета у току радног времена	4,7 ± 0,7
Расположивост одговарајућег кадра у установи	4,6 ± 0,9
Стање стоматолошке опреме	4,4 ± 0,9
Сарадња стоматолога и других лекара специјалиста	4,7 ± 0,6
Хигијена у служби	4,7 ± 0,6
Процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената	4,6 ± 0,9

Као најчешћи разлог одлагања одласка на преглед код стоматолога, испитаници су наводили епидемиолошку ситуацију и недостатак личног времена (табела 11).

**Табела 11. Разлози због којих пацијенти нису отишли на преглед код изабраног стоматолога или су га одложили**

Разлог	%
Финансијски разлози	13,2
Дужина чекања	9,0
Недостатак личног времена	33,0
Удаљеност	9,9
Епидемиолошка ситуација COVID-19	36,7

Укупно задовољство корисника лечењем у стоматолошкој служби је веома високо, при чему је просечна оцена (4,8±0,5) незнатно виша у односу на претходну годину (4,7).

## АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ У СТАЦИОНАРНИМ ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА

Истраживање је обухватило 7 здравствених установа, од тога 2 установе обављају здравствену делатност на секундарном нивоу (Општа болница Врбас и Специјална болница за реуматске болести Нови Сад), а 5 здравствених установа на терцијарном нивоу здравствене заштите (Клинички центар Војводине, Институт за здравствену заштиту деце и омладине и три института у Сремској Каменици).

Од 1344 исписаних пацијената, упитнике је попунио 830 пацијената, односно 72,8% пацијената којима су подељени упитници (подељено је 1140 упитника). Просечна старост испитаника била је 51,4 године, а више од половине су чиниле жене (56,6%). Посматрано у односу на претходну годину, број анкетираних, као и стопа одговора су већи (претходне године анкетираних је 431 пацијент, а стопа одговора била је 65,8%).

Како резултати показују, испитаници су веома задовољни пруженим услугама и организацијом здравствене заштите током болничког лечења (табела 12), као и сестринском негом (табела 13) и услугама лекара (табела 14).

**Табела 12. Задовољство услугама и организацијом здравствене заштите током болничког лечења у 2021. години**

Услуге	Просечна оцена ± SD
Обавештења која су вам дата код пријема у болницу	4,7 ± 0,6
Диагностика (организација и брзина пружања услуга)	4,7 ± 0,6
Исхрана	4,1 ± 1,1
Смештај	4,4 ± 0,9
Хигијена собе	4,5 ± 0,9
Хигијена тоалета	4,4 ± 0,9
Организација посета	3,9 ± 1,6
Обавештења дата током отпуста из болнице	4,8 ± 0,5

**Табела 13. Задовољство услугама сестринске неге током боравка у болници у 2021. години**

Услуге	Просечна оцена ± SD
Поштовање и љубазност	4,9 ± 0,4
Време чекања на сестру код хитне потребе	4,8 ± 0,5
Објашњење процедура, тестова и третмана	4,8 ± 0,5
Опште задовољство сестринском негом	4,9 ± 0,4

**Табела 14. Задовољство услугама лекара током боравка у болници у 2021. години**

Услуге	Просечна оцена ± SD
Спремност да дају одговоре на питања	4,7 ± 0,7
Објашњење тестова, процедура, третмана и резултата	4,7 ± 0,7
Поштовање и љубазност	4,8 ± 0,6
Способност дијагностиковања	4,8 ± 0,5
Успешност лечења	4,7 ± 0,6
Опште задовољство услугама лекара	4,8 ± 0,5

На питање да ли је у њиховом лечењу коришћен клинички пут, више од половине испитаника (51,5%) је одговорило да не зна одговор, што указује да је било неопходно појашњење шта клинички пут подразумева. Нешто више од трећине анкетираних (36,2%) је одговорило са „да“, а преосталих 12,3% је одговорило са „не“.

Пацијенти који су у установи у којој је спроведено истраживање болнички лечени због сумње или потврђене болести COVID-19 су високо оценили услуге дијагностике и лечења (просечна оцена 4,7 ± 0,7).

Три четвртине пацијената који су лечени из неког другог разлога, су сматрали да њихово лечење није било одложено због актуелне епидемиолошке ситуације (75,6%), 5,3% је сматрало да је епидемија COVID-19 утицала на одлагање болничког лечења, а 19,1% је одговорило да не зна.

На основу целокупног утиска, испитаници су болничко лечење оценили врло високим оценама, а просечна оцена износи 4,6 (SD=0,6, Med = 5, опсег 1 - 5), колика је била и 2020. године.

## ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА РАДОМ СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА СТАЦИОНАРНЕ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ

Истраживање задовољства корисника радом специјалистичке службе у установама секундарне и терцијарне здравствене заштите на територији Јужнобачког округа је обухватило 7 установа. На дан анкетирања, у специјалистичкој служби укупно је било 1697 пацијената, а упитнике је попунило 1196 пацијената од 1497 пацијената којима су подељени упитници (стопа одговора 79,9%). Жене су чиниле 57,5% анкетираних, а просечна старост испитаника била је 54,9 година (опсег 16-92). Претходне године упитнике је попунило 491 корисник, а стопа одговора је била 74,2%.

Анкетирани корисници су током 2021. године просечно остварили 3 посете код лекара специјалисте у државној установи (претходне године 4,9) и 2,3 посете у приватној пракси (претходне године 1,7).

На питање колико су чекали на преглед тог дана, нешто више од петине (21,9%) је одговорило да је чекао мање од 15 дана, 23,6% испитаника је примљено истог дана без заказивања, 24,2% је чекало од 15 до 30 дана, а више од 30 дана чекала је скоро трећина испитаника (30,2%), што је двоструко више него претходне године.

Као и претходне године, испитаници су веома задовољни свим посматраним карактеристикама специјалистичке службе, али су оцене ипак нешто ниже него претходне године. Као и у установама ПЗЗ, рад лекара и медицинских сестара су оцењени боље од организационих карактеристика (табела 15).

**Табела 15. Оцена карактеристика специјалистичке службе**

Карактеристика	Просечна оцена $\pm$ SD
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	4,2 $\pm$ 1,0
Време чекања у чекаоници	4,2 $\pm$ 1,0
Чистоћа и удобност чекаонице	4,5 $\pm$ 0,8
Љубазност медицинске сестре	4,7 $\pm$ 0,6
Љубазност лекара	4,7 $\pm$ 0,7
Време које ми је посвећено током прегледа и објашњења које сам добио/ла у вези моје болести и плана лечења	4,6 $\pm$ 0,7

Задовољство услугама дијагностике и лечења у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID-19 (у установи у којој је спроведено истраживање), такође је нешто ниже него претходне године, али и даље врло високо. Просечна оцена задовољства износи 4,4  $\pm$  0,9, при чему је на питање одговорило 740 испитаника, тј. 61,9%, док су остали навели да се питање не односи на њих.

На питање „Да ли је епидемија COVID-19 утицала на одлагање/отказивање прегледа и/или лечење у специјалистичкој служби“, потврдно је одговорило 22% испитаника (претходне године 30%). Већина (67,5%) је сматрала да епидемиолошка

ситуација није утицала на реализацију прегледа и лечења, а 10,5% је одговорило да не зна.

Укупно задовољство анкетираних радом специјалистичких служби је веома високо (просечна оцена 4,5), а посматрано у односу на претходну годину (када је просечна оцена износила 4,6) незнатно је ниже.

Када је у питању стационарно лечење може се закључити да су пацијенти веома задовољни свим анализираним аспектима, као и радом лекара и сестринском негом, али је у односу на претходну годину задовољство нешто ниже. Могући разлог за то је дуже чекање на пријем, што је условило и мањи просечан број прегледа, уз истовремено повећање броја прегледа у приватној пракси.

Аналізу урадиле:

Доц. др Наташа Драгнић, дипл. мат.

Проф. др Светлана Квргић

Начелници центара:

Проф. др Ержебет Ач Николић

Др сц. мед. Миодраг Арсић