

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 2023. 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 2023. години, на територији Јужнобачког округа, у службама опште медицине, педијатрије и гинекологије укупно је анкетирано 1993 корисника, при чему је стопа одговора учесника (број попуњених упитника у односу на број подељених) износила 79,2%. Две трећине узорка чиниле су жене (67,5%), а просечна старост анкетираних је била $39,6 \pm 19,8$ година. У претходној години анкетирано је 1948 пацијената, а стопа одговора је била 80,5%.

Током године испитаници су имали просечно 6,5 посета код изабраног лекара (што је незнатно више него претходне године), а 3,4 посете лекару у приватној пракси, као и у претходној години.

Преглед код изабраног лекара највећи број испитаника (62,3%) заказује телефоном (претходне године 56,5%), лично заказује 18,3% анкетираних (претходне године 30,1%), 11,1% испитаника изјављује да нису заказивали преглед (претходне године 8,2%) а 8,8% да су користи апликацију „Мој доктор“ (претходне године 8,2%). У односу на претходну годину, значајно је смањен проценат испитаника који су лично заказивали преглед, а повећан је број оних који су преглед заказали телефоном или га уопште нису заказивали. Процент оних који су користили апликацију „Мој доктор“ није се мењао.

На питање колико су чекали на преглед тог дана, више од половине испитаника је одговорило да је примљено истог дана (52,8%), нешто више од трећине испитаника (38,2%) је чекало од 1 до 5 дана, 6,6% пацијената је чекало од 6 до 15 дана, док је 2,4% испитаника чекало дуже од 15 дана. У односу на претходно истраживање, благо је смањен број испитаника који су на преглед чекали дуже од 15 дана, а повећан проценат оних који су чекали од 1 до 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 (оцена 3,6), при чему је оцена још нижа него претходне године (3,8) (табела 1).

Табела 1. Оцена карактеристика службе у 2023. години

Карактеристика	Просечна оцена \pm SD
Прописивање лекова у електронској форми и могућност подизања хроничне терапије у апотеци без доласка код изабраног лекара	4,6 \pm 0,9
Апликација „Мој доктор“ и могућност коју вам пружа	4,0 \pm 1,3
Заказивање специјалистичких прегледа електронским путем у ординацији изабраног лекара помоћу Интегрисаног здравственог информационог система (ИЗИС)	3,6 \pm 1,4

Анализа обављених скрининг прегледа, након искључивања испитаника који су одговорили да се одређени скрининг преглед на њих не односи, показује да су резултати бољи него претходне године, односно за око 5% више испитаника је имало сваки од наведених скрининг прегледа, али је обухват још увек недовољан (табела 2).

Табела 2. Скрининг прегледи у 2023. години

Назив прегледа	Да (%)	Не (%)	Не знам/не сећам се (%)
Скрининг/рано откривање рака дебелог црева у последње две године	17,2	75,3	7,5
Скрининг/рано откривање рака грлића материце у последње три године	34,1	58,6	7,2
Скрининг/рано откривање рака дојке у последње две године	29,5	63,3	7,3
Скрининг/рано откривање кардиоваскуларног ризика у последњих пет година	22,9	68,2	8,9
Скрининг/рано откривање дијабетеса типа 2 у последње три године	22,9	69,5	7,5
Скрининг/рано откривање депресије у последњих годину дана	17,7	74,6	7,7

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 2023. години

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

Табела 4. Задовољство радом изабраног лекара у 2023. години

Изјава	Просечна оцена ± SD
... поштовање и љубазност	4,7 ± 0,7
... познаје вашу личну ситуацију	4,0 ± 1,3
...добро познаје проблеме и болести које сте раније имали	4,2 ± 1,1
... Време и пажњу које вам посвети током прегледа	4,5 ± 0,9
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 ± 0,9

Задовољство свим услугама и организацијом здравствене заштите у служби, оцењено је боље него претходне године, осим хигијене у установи која је оцењена исто као и претходне године. Као и ранијих година, најлошије је оцењен паркинг испред установе (табела 5).

Табела 5. Задовољство услугама и организацијом здравствене заштите у 2023. години

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

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 7,0% до 25,2% анкетираних, у зависности од наведеног разлога (табела 6), што се незнатно разликује у односу на претходно истраживање. Као и претходне године, најчешћи разлог одлагања, односно неодласка на преглед био је недостатак времена.

Табела 6. Разлози због којих пацијенти нису отишли на преглед код изабраног лекара или су га одложили у 2023. години

Разлог	%
Финансијски разлози	7,0
Дужина чекања	15,6
Недостатак личног времена	25,2
Удаљеност	6,5

На крају, испитаници су оценом од 1 до 5 исказивали укупно задовољство лечењем. Како резултати показују, просечне оцене су веома високе и нису се битније мењале у односу на претходну годину (табела 7).

Табела 7. Просечне оцене укупног задовољства лечењем у служби опште медицине, педијатрије и гинекологије у 2022. и 2023. години

Служба	Просечна оцена (2022. година)	Просечна оцена (2023. година)
Општа медицина	4,4 ± 0,8	4,3 ± 0,8
Педијатрија	4,3 ± 0,8	4,3 ± 0,8
Гинекологија	4,4 ± 0,8	4,3 ± 0,8
Укупно (све службе)	4,4 ± 0,8	4,3 ± 0,8

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 11 установа. Укупно је анкетирано 616 корисника (жене су чиниле 59,4%), при чему је стопа одговора износила 63,8%, што је за око 10% мање у односу на претходно истраживање, док је број анкетираних приближно исти. Просечна старост анкетираних корисника била је $46,4 \pm 19,1$ година.

Анкетирани корисници су током 2023. године просечно остварили 4,2 посете код лекара специјалисте у државној установи (у претходној години 3,9) и 2,4 посете у приватној пракси (у претходној години 2,7).

На питање колико су чекали на преглед тог дана, 28,6% испитаника је одговорило да је примљено истог дана без заказивања (претходне године 26,5%), 40,6% анкетираних је чекало 1-5 дана, 22,3% је чекао од 6 до 15 дана, а више од 15 дана чекало је 8,5% испитаника. У односу на претходну годину, повећан је број пацијената који су примљени истог дана или су чекали до 5 дана, док је број оних који су чекали од 6 до 15 дана смањен за око 10%. Процент оних који су чекали дуже од 15 дана није се мењао.

Испитаници су и у 2023. години били веома задовољни свим посматраним карактеристикама специјалистичке службе, а као и претходних година рад лекара и медицинских сестара оцењени су боље од организационих карактеристика (табела 8).

Табела 8. Оцена карактеристика специјалистичке службе у 2023. години

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

Просечна оцена укупног задовољства анкетираних радом специјалистичких служби, као и претходне године, износила је $4,7 \pm 0,6$.

АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА СТОМАТОЛОШКОМ ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ

У оквиру испитивања задовољства корисника у 2023. години, на територији Јужнобачког округа, анкетирано је 355 корисника у стоматолошкој служби (претходне године 373), при чему је стопа одговора учесника (број попуњених упитника у односу на број подељених) износила 88,8%, што је за 13,3% више у односу на претходну годину. Жене су чиниле 57,7%, а просечна старост анкетираних је била 38,7±16,7 година.

Током године корисници су имали просечно 4,4±4,2 (Med=3) посете код стоматолога у државној пракси, а 2,6±2,3 (Med=2) посета у приватној пракси. Податак о посетама приватном стоматологу дало је само 94 испитаника (26,5%), за које је и израчунат просечан број посета, па се може претпоставити да остали испитаници нису користили услуге стоматолога у приватној пракси.

На питање колико су чекали на преглед тог дана, 50,9% је одговорило да је примљено истог дана без заказивања, више од трећине пацијената (36,8%) је чекало од 1 до 5 дана, 10,1% је чекало од 6 до 15 дана, а дуже од 15 дана чекало је 2,2% анкетираних. У односу на претходну годину, смањен је број пацијената који су чекали дуже од 5 дана.

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). Сви аспекти су оцењени слично као и претходне године.

Табела 9. Задовољство радом стоматолога у 2023. години

Изјава	Просечна оцена±SD
Упознат је са проблемима и болестима које имам	4,6 ± 0,9
Одваја довољно времена за разговор са мном	4,7 ± 0,8
Даје ми јасна објашњења о интервенцијама које планирам	4,7 ± 0,7
Даје ми јасна објашњења о мом оралном здрављу	4,8 ± 0,7
Позива ме на превентивне прегледе	4,5 ± 1,0

Организацију рада стоматолошке здравствене заштите, као и пружање услуга, испитаници су оценили нешто лошије него претходне године, али су оцене и даље високе (табела 10). Као и претходне године, најлошије је оцењена доступност прегледа викендом, при чему је оцена за још нижа него претходне године (била је 3,8).

Табела 10. Задовољство услугама и организацијом рада службе стоматолошке здравствене заштите у 2023. години

Питање	Просечна оцена±SD
Радно време	4,7 ± 0,7
Доступност прегледа викендом	3,6 ± 1,5
Доступност стоматолога особама са посебним потребама	4,4 ± 1,1
Љубазност особља	4,9 ± 0,4
Број места за седење у чекаоници	4,7 ± 0,7
Време чекања на посету у чекаоници	4,6 ± 0,7
Могућност прегледа истог дана у случају хитности	4,8 ± 0,5
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	4,1 ± 1,2
Сарадња стоматолога и других лекара специјалиста	4,6 ± 0,9
Хигијена у служби	4,4 ± 1,1
Процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената	4,4 ± 0,9

Као најчешћи разлог одлагања одласка на преглед код стоматолога, испитаници су наводили недостатак личног времена, а следе финансијски разлози (табела 11). У претходном истраживању као један од разлога била је наведена и епидемиолошка ситуација (COVID-19) за коју се определило 19,4% анкетираних. С обзиром да у 2023. години то није било наведено међу могућим разлозима, структура одговора је промењена, а интересантно је да је проценат оних који су као основни разлог навели недостатак времена остао исти.

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

Разлог	%
Финансијски разлози	15,6
Дужина чекања	9,8
Недостатак личног времена	30,4
Удаљеност	10,6

Укупно задовољство корисника лечењем у стоматолошкој служби је високо (просечна оцена 4,6±0,8), али је незнатно нижа 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 1388 исписаних пацијената, упитнике је попунио 1014 пацијента, односно 80,0% пацијената којима су подељени упитници (подељено је 1267 упитника). Просечна старост испитаника била је $51,5 \pm 20,5$ година, а више од половине су чиниле жене (56,3%). Посматрано у односу на претходну годину, број анкетираних је нешто већи, али је стопа одговора готово иста (претходне године анкетирано је 933 пацијента, а стопа одговора била је 80,3%).

Као резултати показују, ниво задовољства пруженим услугама и организацијом здравствене заштите током болничког лечења (табела 12), као и услугама лекара (табела 14) је благо опао, док је задовољство услугама сестринске неге непромењено (табела 13).

Табела 12. Задовољство услугама и организацијом здравствене заштите током болничког лечења у 2023. години

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

Табела 13. Задовољство услугама сестринске неге током боравка у болници у 2023. години

Услуге	Просечна оцена ± SD
Поштовање и љубазност	4,9 ± 0,4
Време чекања на сестру код хитне потребе	4,8 ± 0,6
Објашњење процедура, тестова и третмана	4,8 ± 0,6
Опште задовољство сестринском негом	4,8 ± 0,5

Табела 14. Задовољство услугама лекара током боравка у болници у 2023. години

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

На питање да ли је у њиховом лечењу коришћен клинички пут, нешто више од половине испитаника (53,2%) је одговорило да не зна одговор, што указује да је било неопходно појашњење шта клинички пут подразумева. Нешто више од трећине анкетираних (39,1%) је одговорило са „да“, а преосталих 7,7% је одговорило са „не“.

На основу целокупног утиска, испитаници су болничко лечење оценили високим оценама, а просечна оцена износи $4,6 \pm 0,5$ (Med = 5, опсег од 2 до 5), што је нешто ниже у односу на претходну годину ($4,8 \pm 0,5$).

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 2012 пацијента, а упитнике је попунило 1439 пацијента од 1884 пацијената којима су подељени упитници (стопа одговора 76,5%). Жене су чиниле 61,2% анкетираних, а просечна старост испитаника била је $51,3 \pm 18,2$ године. Претходне године упитнике је попунило 1749 корисника, а стопа одговора је била 77,4%.

Анкетирани корисници су током 2023. године просечно остварили 4,3 посете код лекара специјалисте у државној установи (претходне године 4,7) и 2,7 посета у приватној пракси (претходне године 2,9).

На питање колико су чекали на преглед тог дана, 20,1% испитаника је одговорило да су примљени истог дана без заказивања, 38,9% је одговорио да је чекао мање од 5 дана, 26,3% је чекало од 6 до 15 дана, а више од 15 дана чекало је 14,7% испитаника. У односу на претходну годину, уочава се да се није битније мењао број пацијената који су примљени истог дана (претходне године 22,5%), али је значајно смањен број пацијената који су чекали дуже од 15 дана (претходне године 21,8%).

Као и претходне године, испитаници су веома задовољни свим посматраним карактеристикама специјалистичке службе, иако су оцене незнатно ниже у односу на претходну годину. Као и у установама примарне здравствене заштите, 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	4,0 \pm 1,1
Време чекања у чекаоници	4,0 \pm 1,1
Чистоћа и удобност чекаонице	4,3 \pm 0,9
Љубазност медицинске сестре	4,8 \pm 0,6
Љубазност лекара	4,7 \pm 0,6
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

Укупно задовољство радом специјалистичких служби је високо (просечна оцена $4,4 \pm 0,7$), али ниже у односу на претходну годину (просечна оцена је била 4,6).

На основу свега изнетог може се закључити да је побољшање епидемиолошке ситуације позитивно утицало на коришћење здравствене заштите, те је у већини

служби број прегледа по пацијенту већи него у претходној години, а благо је порастао и обухват скрининг прегледима, али је и даље веома низак.

Чекање на заказани преглед, и код изабраног лекара и у специјалистичкој служби, је било краће него у 2022. години.

Као и претходних година, пацијенти су задовољство анализираним аспектима оценили веома високим оценама, али се у односу на претходно истраживање за већину анализираних аспеката уочава благи пад. Као и ранијих година, и у примарној и у болничкој здравственој заштити, задовољство радом лекара и сестара је оцењено повољније него задовољство организационим аспектима.

У установама примарне здравствене заштите најниже оцене су забележене за могућност заказивања специјалистичких прегледа од стране изабраног лекара (ИЗИС), доступност стоматолошке службе током викенда и паркинг испред установе, док су у установама болничке здравствене заштите најлошије оцењени организација посета и исхрана.

Аналізу урадиле:

Др сци Наташа Драгнић, дипл. мат.

Проф. др Светлана Квргић

Начелници центара:

Проф. др Весна Мијатовић Јовановић

Др сци мед. Миодраг Арсић