

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 2019. ГОДИНИ  
И КОМПАРАТИВНА АНАЛИЗА ЗА ПЕРИОД ОД 2015. ДО 2019. ГОДИНЕ**

## 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 2019. години, на територији Јужнобачког округа, у службама опште медицине, педијатрије и гинекологије, укупно је анкетирано 2917 корисника, при чему је стопа одговора учесника (број попуњених упитника у односу на број подељених) износила 81,9% што је нешто више у односу на прошлу годину (79,6%). Нешто више од две трећине узорка чиниле су жене (69,1%), а просечна старост анкетираних је била 42,5 година.

Већина корисника има изабраног лекара (89,1%). Нешто мање од половине (47,9%) корисника се лечи код свог лекара дуже од 3 године, а сваки пети (20,5%) мање од годину дана. Током године корисници су имали просечно 5,8 посета код изабраног лекара, а 2 посете лекару у приватној пракси.

Како резултати показују, већина пацијената је задовољна љубазношћу и радом и медицинских сестара и лекара, при чему је проценат задовољних у 2019. години нешто већи него што је био 2015. године.

Оно што се запажа је да сваки четврти испитаник сматра да лекари не познају њихову личну ситуацију и овај аспект је током свих 5 година оцењен најнеповољније (у 2019. години 24,6%, у претходној години 26,3%, а 2015. године 24,8%).

Резултати задовољства услугама медицинских сестара у 2019. и 2015. години приказани су у табелама 1 и 2, а у табелама 3 и 4 приказано је задовољство услугама изабраног лекара.

**Табела 1. Задовољство услугама медицинских сестара у 2019. години**

Медицинске сестре...	Да, слажем се (%)	Делимично се слажем (%)	Не слажем се (%)	Не знам (%)
... на шалтеру су љубазне	81,6	14,5	2,7	1,1
... у соби за интервенције су љубазне	81,1	12,9	1,6	4,4
...увек пруже све информације	79,5	16,1	3,3	1,1
... добро сарађују са лекарима	78,9	13,4	1,8	5,9

**Табела 2. Задовољство услугама медицинских сестара у 2015. години**

Медицинске сестре...	Да, слажем се (%)	Делимично се слажем (%)	Не слажем се (%)	Не знам (%)
... на шалтеру су љубазне	78,9	16,7	2,7	1,7
... у соби за интервенције су љубазне	79,4	14,4	1,8	4,4
...увек пруже све информације	76,8	17,7	3,7	1,8
... добро сарађују са лекарима	75,1	14,7	2,3	7,8

**Табела 3. Задовољство услугама изабраног лекара у 2019. години**

Изабрани лекар...	Да, слажем се (%)	Делимично се слажем (%)	Не слажем се (%)
... познаје личну ситуацију пацијента	48,4	27,1	24,6
... познаје раније проблеме и болести	67,3	25,0	7,8
... одваја довољно времена да разговара са мном	71,1	22,4	6,5
... пажљиво слуша	79,0	17,3	3,8
... даје јасна објашњења о болестима и лековима	77,5	18,2	4,3
... чини ме способнијим да се изборим са здр. проблемима	71,3	23,7	5,0
Када имам нови здр. проблем прво идем код свог лекара	79,3	15,9	4,8

Табела 4. Задовољство услугама изабраног лекара у 2015. години

Изабрани лекар...	Да, слажем се (%)	Делимично се слажем (%)	Не слажем се (%)
... познаје личну ситуацију пацијента	45.2	30.0	24.8
... познаје раније проблеме и болести	67.1	25.9	7.0
... одваја довољно времена да разговара са мном	69.6	24.4	6.0
... пажљиво слуша	77.5	18.8	3.7
... даје јасна објашњења о болестима и лековима	76.2	20.1	3.7
... чини ме способнијим да се изборим са здр. проблемима	69.8	25.4	4.8
Када имам нови здр. проблем прво идем код свог лекара	79.3	17.0	3.7

Просечна оцена задовољства корисника здравственом заштитом у свим службама заједно је износила 3,8, што је исти резултат као и претходне године, као и 2015. године (табела 5).

Табела 5. Просечне оцене задовољства корисника

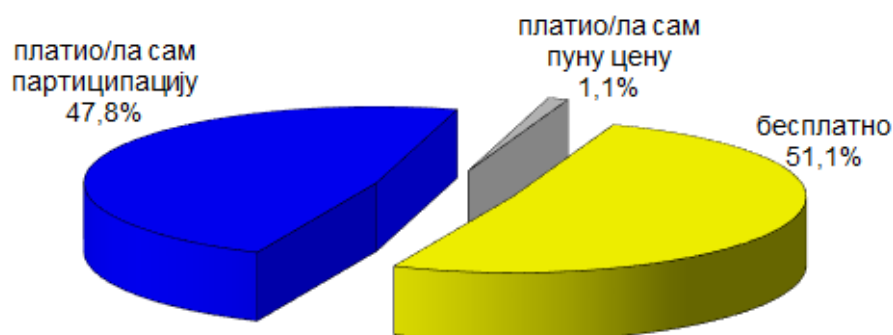
Служба	Просечна оцена (2015. година)	Просечна оцена (2019. година)
Општа медицина	3,8	3,8
Педијатрија	3,9	3,7
Гинекологија	3,8	3,8
<b>Укупно (све службе)</b>	<b>3,8</b>	<b>3,8</b>

## 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 које располажу специјалистичком службом. Укупно је анкетирано 282 корисника (жене су чиниле 55,2%), при чему је стопа одговора износила 93,7%, што је више у односу на 2018. годину када је износила 82,3%, као и у односу на 2015. годину (85,2%). Просечна старост анкетираних корисника била је 58,2 године (прошле године просечна старост испитаника је била 55,2 године).

У 2019. години је сваки други корисник преглед специјалисте добио бесплатно (51,1%), 47,8% корисника је платило партиципацију, а свега 1,1% је платило пуну цену услуге (графикон 1). У 2018 години пуну цену је платило 0,7% испитаника, 58,7% је платило партиципацију, док је 40,5% добило услугу бесплатно. У 2015. години пуну цену услуге је платило 3,3% испитаника, 49,2% је платило партиципацију, а 47,5% је добило услугу бесплатно.

*Графикон 1. Плаћање специјалистичких услуга у установама ПЗЗ у 2019. години*



Већина анкетираних пацијената (82,9%) је била задовољна здравственом заштитом у специјалистичкој служби (2018. године задовољно је било 85,8% анкетираних), свега 4,5% је незадовољно (у претходном анкетирању 2,9%), док преосталих 12,6% нема јасан став, односно изјављују да нису ни задовољни, ни незадовољни. У 2015. години задовољно је било 88,2% анкетираних, незадовољно 5,6%, а 6,1% није имало јасан став (табела 6).

*Табела 6. Задовољство здравственом заштитом у специјалистичкој служби у 2015. и 2019. години*

Оцена задовољства	2015. година	2019. година
Задовољан (%)	88,2	82,9
Незадовољан (%)	5,6	4,5
Ни задовољан, ни незадовољан (%)	6,1	12,6

Просечна оцена задовољства корисника у 2019. години износи 4,0 и незнатно је нижа у односу на 2018. годину (4,1) и 2015. годину (4,2).

На основу изнетог може се закључити да је у посматраном петогодишњем периоду благо опао ниво задовољства здравственом заштитом у специјалистичкој служби, док је ниво задовољства у служби опште медицине, педијатрије и гинекологије непромењен.

## АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ У СТАЦИОНАРНИМ ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА

Истраживање је обухватило 6 здравствених установа, од тога 2 установе обављају здравствену делатност на секундарном нивоу (Општа болница Врбас и Специјална болница за реуматске болести Нови Сад), а 4 здравствене установе су терцијарног типа (Клинички центар Војводине и три института у Сремској Каменици). Од 1276 исписаних пацијената, упитнике је попунило 1019 пацијената, односно 83,9% пацијената којима су подељени упитници (подељено 1215 упитника). Стопа одговора је иста као и претходне године. Просечна старост испитаника била је 53,8 године, а више од половине су чиниле жене (57,1%).

Када су у питању услуге током пријема и отпуста из болнице, корисници су, као и претходне године, били најзадовољнији љубазношћу особља коју су оценили просечном оценом 4,7 (4,6 у претходном анкетирању) док су најмање били задовољни временом чекања на шалтеру (4,5, у претходном анкетирању 4,3). Просечна оцена за општи утисак приликом отпуста је веома висока (4,7) и виша је у односу на 2018. годину (4,5) и 2015. годину (4,5) (табеле 7 и 8).

**Табела 7. Задовољство услугама током пријема и отпуста из болнице у 2019. години**

Услуге	Незадовољан (%)	Ни задовољан ни незадовољан (%)	Задовољан (%)	Просечна оцена
Општи утисак о процедури пријема	1,0	2,9	96,1	4,5
Љубазност особља	0,6	1,1	98,3	4,7
Време чекања на шалтеру	1,5	5,4	93,1	4,5
Објашњење процедуре током пријема	0,9	3,0	96,1	4,6
Време до смештаја у собу	1,1	2,1	96,8	4,6
Општи утисак приликом отпуста	0,6	2,0	97,4	4,7

**Табела 8. Задовољство услугама током пријема и отпуста из болнице у 2015. години**

Услуге	Незадовољан (%)	Ни задовољан ни незадовољан (%)	Задовољан (%)	Просечна оцена
Општи утисак о процедури пријема	2,1	5,0	92,8	4,4
Љубазност особља	1,4	3,2	95,4	4,5
Време чекања на шалтеру	3,1	7,2	89,7	4,3
Објашњење процедуре током пријема	1,6	4,8	93,6	4,4
Време до смештаја у собу	3,3	4,5	92,2	4,4
Општи утисак приликом отпуста	1,7	3,0	95,3	4,5

Као и у ранијим анкетама, пацијенти су исказали високо задовољство услугама медицинских сестара и лекара, при чему су сви посматрани аспекти уједначено оцењени. Резултати задовољства корисника услугама медицинских сестара у 2019. и 2015. години приказани су у табелама 9 и 10, а задовољство услугама лекара у табелама 11 и 12.

**Табела 9. Задовољство услугама сестринске неге током боравка у болници у 2019. години**

Услуге	Незадовољан (%)	Ни задовољан ни незадовољан (%)	Задовољан (%)	Просечна оцена
Поштовање и љубазност	0,7	1,4	97,9	4,6
Време чекања на сестру код хитне потребе	0,6	1,7	97,7	4,6
Објашњење процедура, тестова и третмана	1,2	1,9	96,9	4,6
Љубазност према члановима породице и посетиоцима	0,8	1,2	95,0	4,7
Опште задовољство сестринском негом	0,9	0,9	98,2	4,7



**Табела 10. Задовољство услугама сестринске неге током боравка у болници у 2015. години**

Услуге	Незадовољан (%)	Ни задовољан ни незадовољан (%)	Задовољан (%)	Просечна оцена
Поштовање и љубазност	0,8	3,2	96,0	4,6
Време чекања на сестру код хитне потребе	1,5	5,3	93,2	4,5
Објашњење процедура, тестова и третмана	1,4	6,0	92,6	4,5
Љубазност према члановима породице и посетиоцима	1,2	3,7	95,1	4,5
Опште задовољство сестринском негом	0,8	2,4	96,8	4,6

**Табела 11. Задовољство услугама лекара током боравка у болници у 2019. години**

Услуге	Незадовољан (%)	Ни задовољан ни незадовољан (%)	Задовољан (%)	Просечна оцена
Спремност да дају одговоре на питања	0,5	2,8	96,7	4,6
Објашњење тестова, процедура, третмана и резултата	0,5	2,8	96,7	4,6
Поштовање и љубазност	0,4	1,4	98,2	4,7
Способност дијагностиковања	0,6	1,5	97,8	4,7
Темељитост у испитивању	0,6	1,8	97,5	4,7
Успешност лечења	0,6	2,3	97,1	4,7
Упутства при отпусту	0,4	2,3	97,3	4,7
Опште задовољство услугама лекара	0,5	1,4	98,1	4,7

Табела 12. Задовољство услугама лекара током боравка у болници у 2015. години

Услуге	Незадовољан (%)	Ни задовољан ни незадовољан (%)	Задовољан (%)	Просечна оцена
Спремност да дају одговоре на питања	2,4	5,4	92,2	4,5
Објашњење тестова, процедура, третмана и резултата	2,4	5,8	91,8	4,5
Поштовање и љубазност	1,1	4,4	94,4	4,6
Способност дијагностиковања	2,2	4,5	93,3	4,5
Темељитост у испитивању	1,9	4,8	93,2	4,5
Успешност лечења	1,2	5,5	93,3	4,5
Упутства при отпусту	1,2	3,9	94,9	4,5
Опште задовољство услугама лекара	1,3	3,9	94,7	4,5

Као што се види из претходних табела, током посматраног петогодишњег периода проценат задовољених корисника свим анализираним аспектима се благо повећавао, као и просечне оцене задовољства појединим аспектима рада лекара и медицинских сестара-техничара.

Посматрано у односу на поједине аспекте болничког лечења, корисници су као и претходних година најбоље оценили дијагностику, а најлошије исхрану, али се запажа да је у 2019. години исхрана оцењена знатно боље него ранијих година. Посматрано у односу на период од пре 5 година, корисници су задовољнији свим анализираним аспектима (табела 13).

Табела 13. Опште задовољство услугама дијагностике, исхране, смештаја и организације посета у 2015. и 2019. години

Услуге	Просечна оцена (2015. година)	Просечна оцена (2019. година)
Дијагностика	4,8	5,0
Исхрана	3,9	4,4
Смештај	4,1	4,5
Време посета	4,2	4,5
Дужина посета	4,3	4,5
Број посета	4,3	4,5

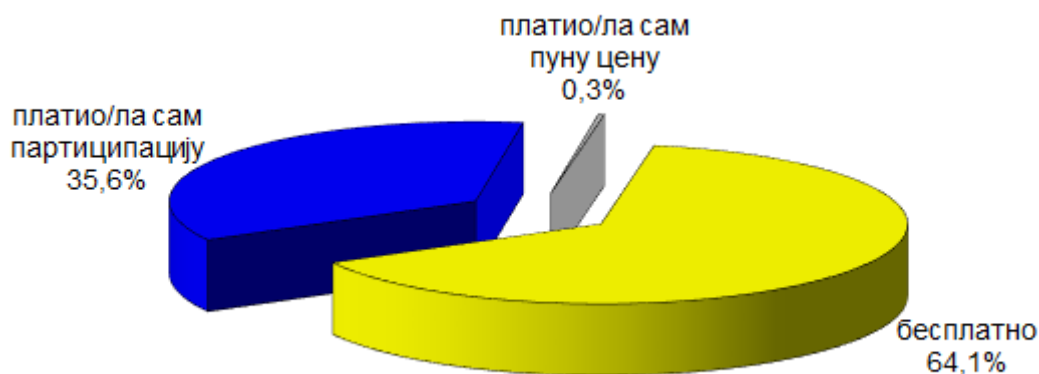
Задовољство болничким лечењем у целини, оцењено је просечном оценом 4,6 док су 2018. године и 2015. године оцене биле исте (4,3).

## 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 6 установа. Укупно је анкетирано 696 корисника (жене су чиниле 59,6%), при чему је стопа одговора износила 99,4% (у претходном анкетирању 88,2%). Просечна старост корисника била је 56,5 година.

Скоро две трећине корисника (64,1%) је преглед специјалисте добило бесплатно, партиципацију је платило нешто више од трећине корисника (35,6%), а 0,3% је платило пуну цену услуге (графикон 2). У 2018. години бесплатан преглед специјалисте је добило 73,5% корисника, сваки четврти корисник (26,2%) је платио партиципацију, а пуну цену је платило 0,4% корисника. У 2015. години бесплатан преглед код специјалисте је имало 68,7% анкетираних, партиципацију је платио скоро сваки трећи корисник (30,0%), а пуну цену услуге 1,3%.

**Графикон 2. Плаћање специјалистичких услуга у установама стационарне здравствене заштите у 2019. години**



У 2019. години 88,0% анкетираних је било задовољно здравственом заштитом у специјалистичкој служби, што је повољнији резултат у односу на претходне године (у 2018-ој задовољно је било 83,2%, а 2015. године 83,3%).

Просечна оцена задовољства корисника у 2019. години износи 4,3 и нешто је виша у односу на просечне оцене у 2018-ој (4,1) и 2015-ој години (4,0).

Када је у питању стационарно лечење може се закључити да су пацијенти током посматраног петогодишњег периода били веома задовољни свим анализираним аспектима, као и радом лекара и сестринском негом, што је резултирало веома високом проченом оценом укупног задовољства болничким лечењем. Такође је уочљиво да се ниво задовољства благо повећао из године у годину, те су највише оцене свим посматраним аспектима забележене у 2019-ој години.

Аналізу урадиле:

Доц. др Наташа Драгнић, дипл. мат.

Проф. др Светлана Квргић

Начелници центара:

Проф. др Ержебет Ач Николић

Др сци. мед. Миодраг Арсић

