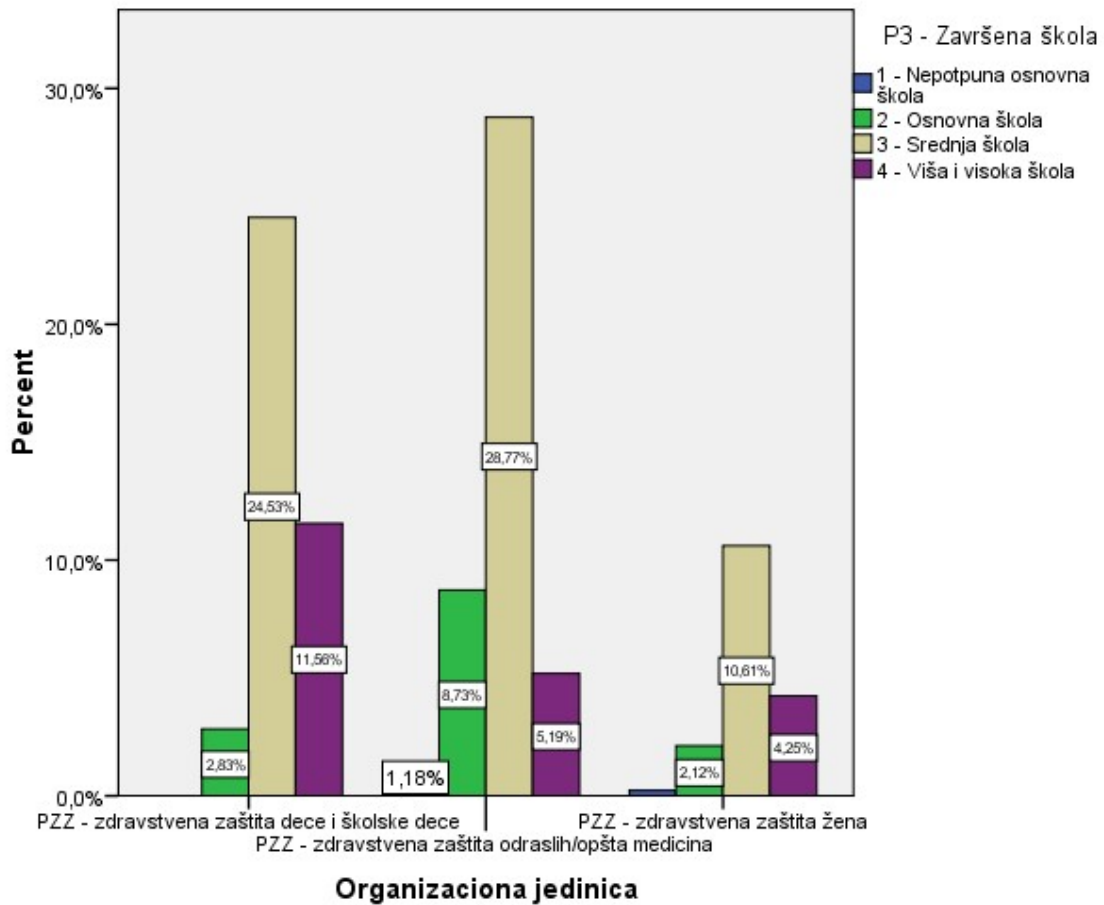
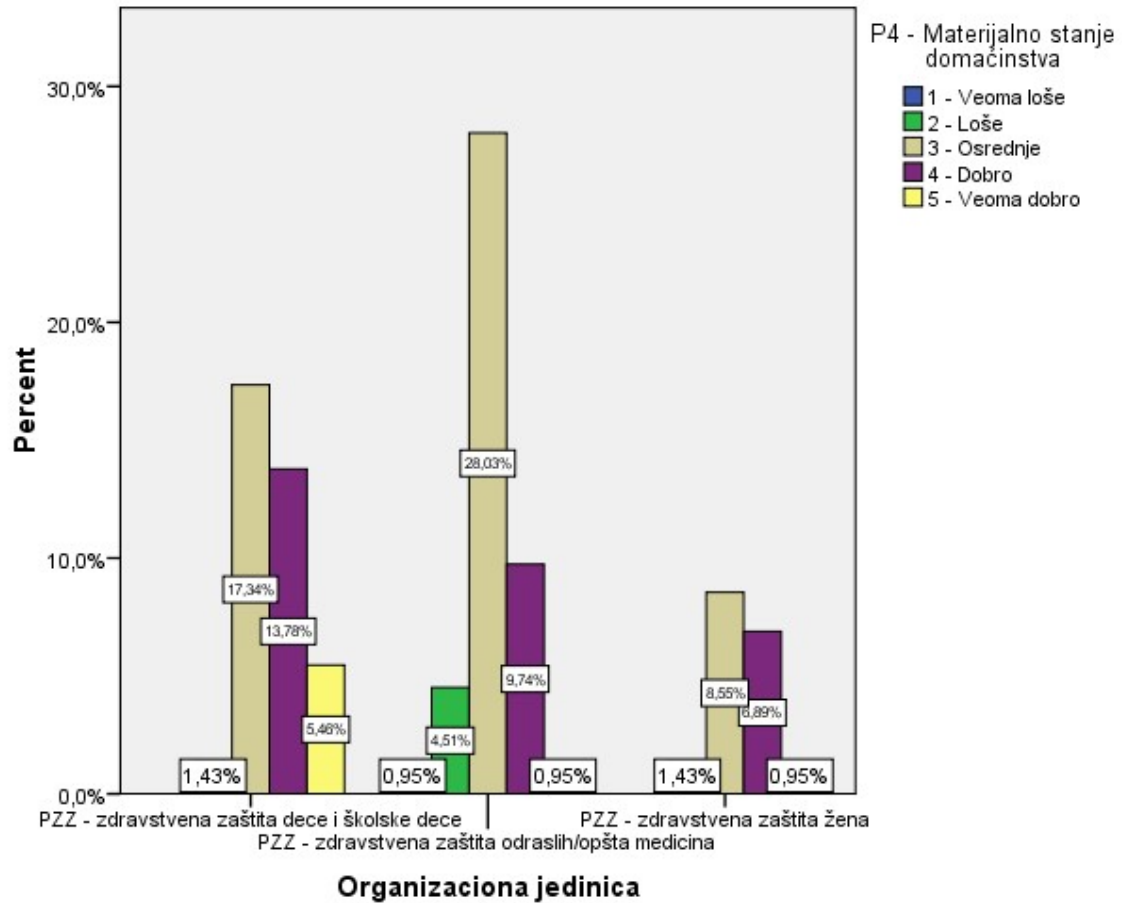


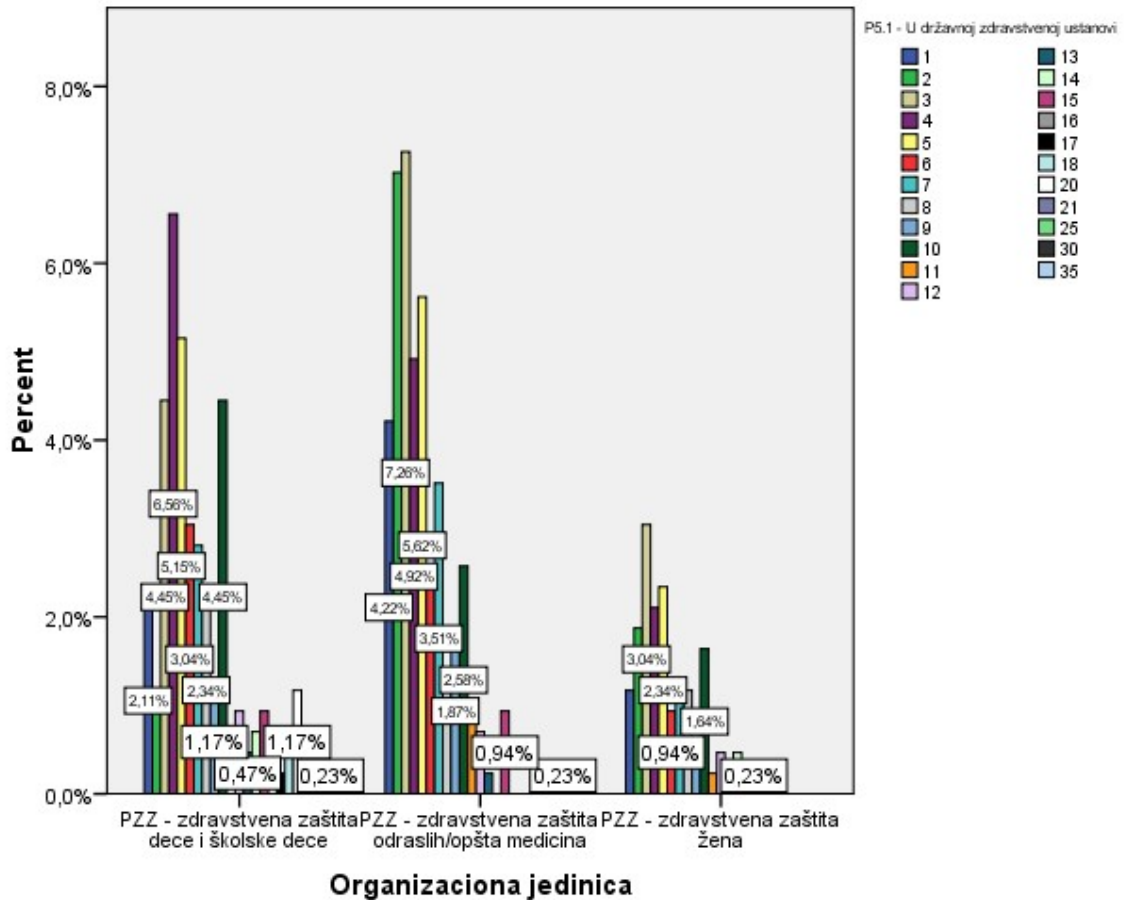
## TABELARNI PRIKAZ IZABRANI LEKAR



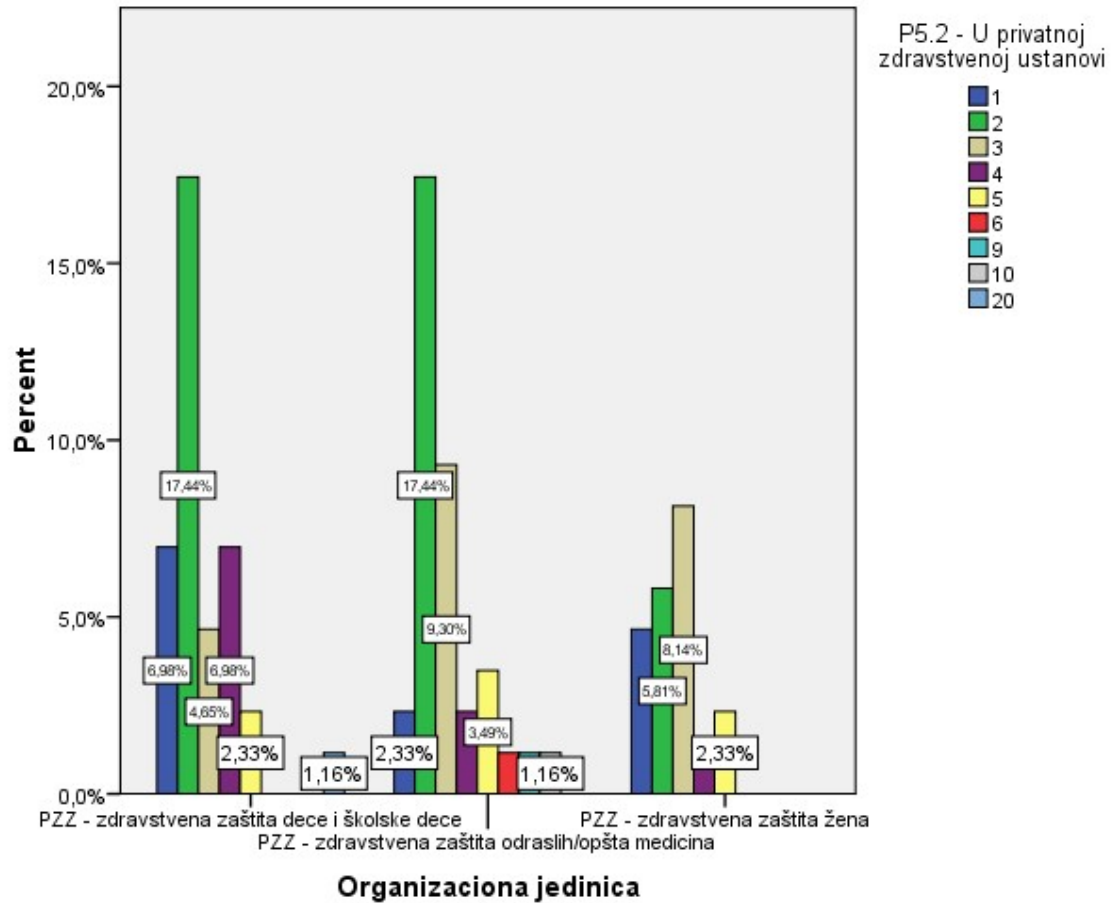
Najveći procenat ispitanih pacijenata u sve tri službe (pedijatrija, opšta, ginekologija) ima srednjoškolsko obrazovanje, u opštoj službi na drugom mestu su oni sa završenom osnovnom školom, dok na pedijatriji i ginekologiji iza srednje obrazovanih slede ispitanici sa visokom i višom školom



Osrednje materijalno stanje domaćinstva prijavilo je najviše anketiranih u sve tri službe, a slede korisnici sa dobrim, dok je onih sa lošim materijalnim stanjem oko 4,5% u opštoj, po 1,43% na pedijatriji i ginekologiji.

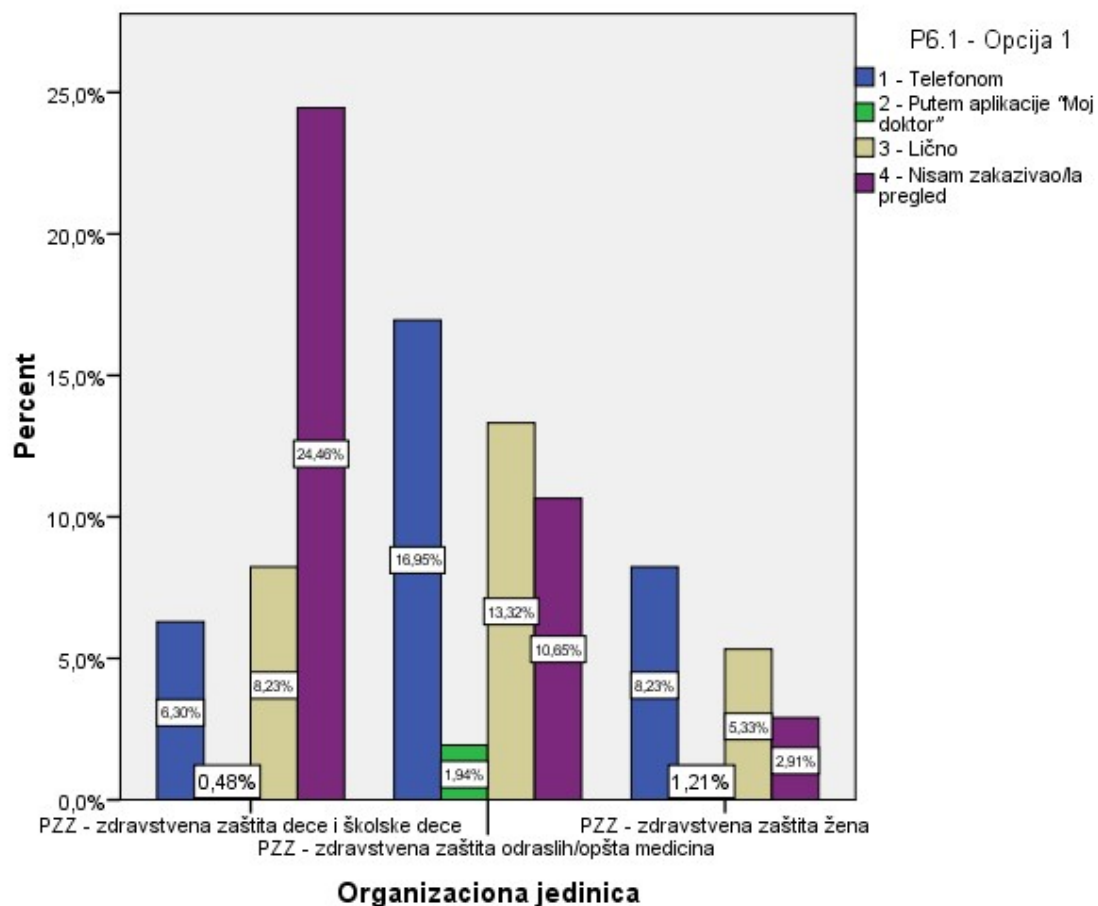


Najveći broj korisnika posetio je izabranog lekara na pedijatriji prosečno oko 4 puta godišnje, zatim pet i tri puta; u opštoj službi skoro jednak procenat pacijenata posetio je svog lekara 2 i 3 puta tokom godinu dana i to u najvećem obimu, a slede oni sa 5 i 4 posete. Na ginekologiji većina pacijentkinja je koristila usluge izabranog lekara 3, zatim pet i četiri puta za 12 meseci.

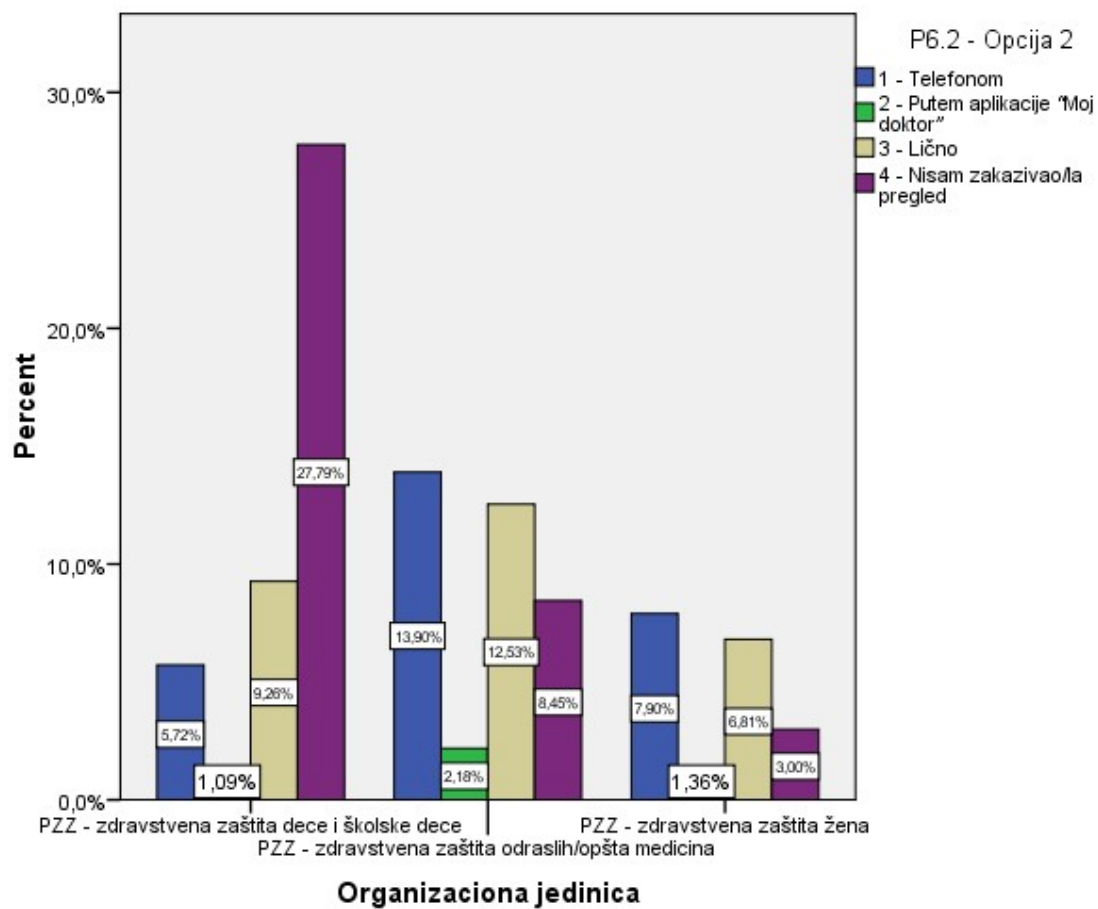


Na ginekologiji pacijentkinje su u najvećem procentu posećivale privatnog lekara 3 puta za 12 meseci dok su se u opštoj službi i na pedijatriji ispitanici većinom dva puta godišnje javljali privatnom lekaru.

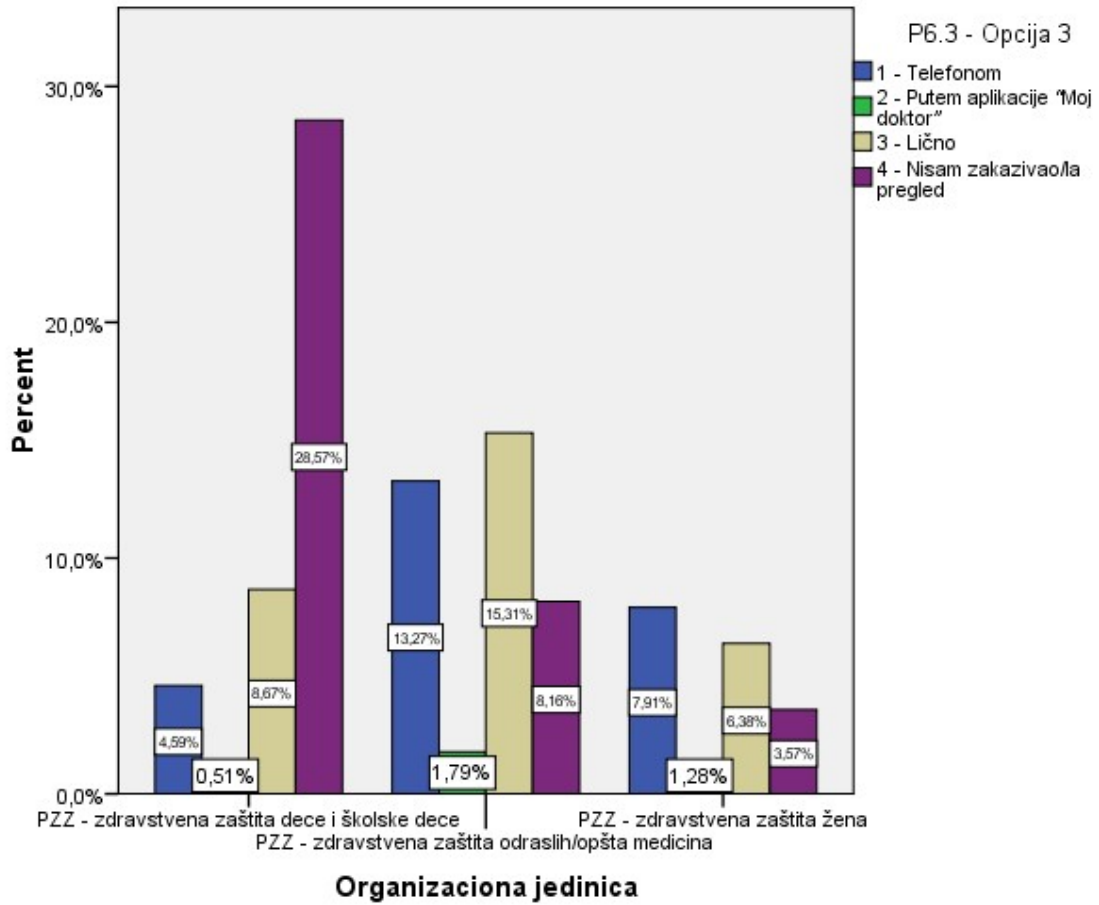




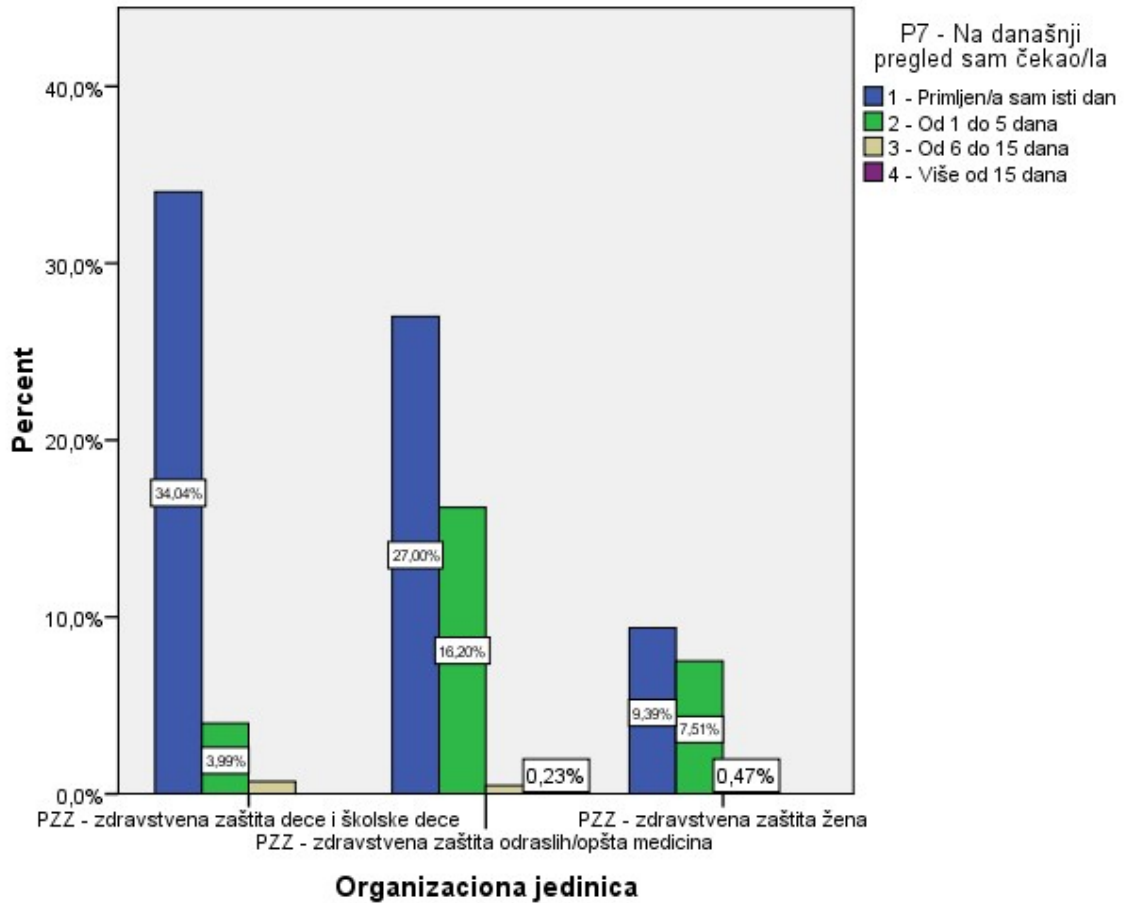
Kod izabranog pedijatra ispitani korisnici u velikoj većini nisu ni zakazivali pregled, a deca su bila primljena istog dana, dok su u opštoj službi i na ginekologiji najviše zakazivali preglede putem telefona, a posle toga i lično. Aplikaciju "moj doktor" koristilo je svega oko 3,5% ukupno u svim navedenim službama.



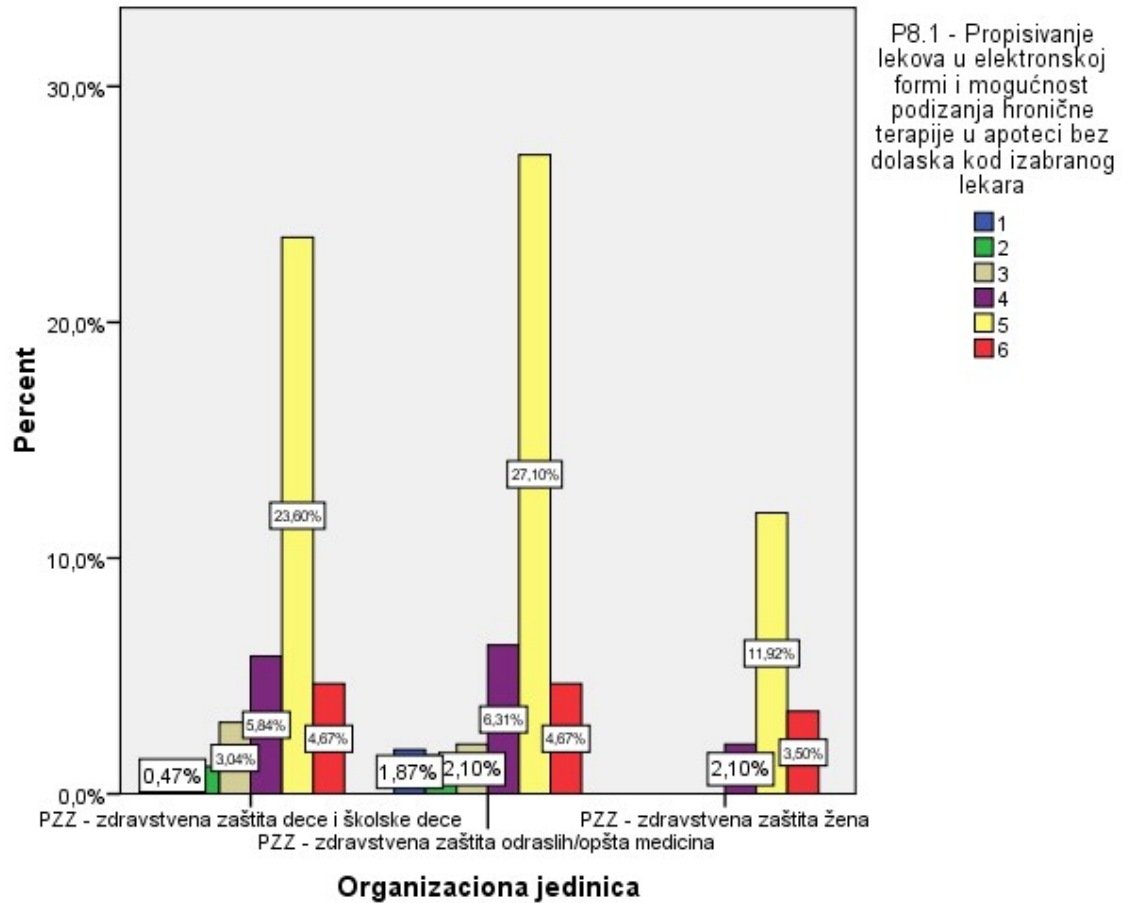
Opcija 2 evidentira nevažne razlike u odnosu na opciju 1 u vezi zakazivanja pregleda kod izabranog lekara.



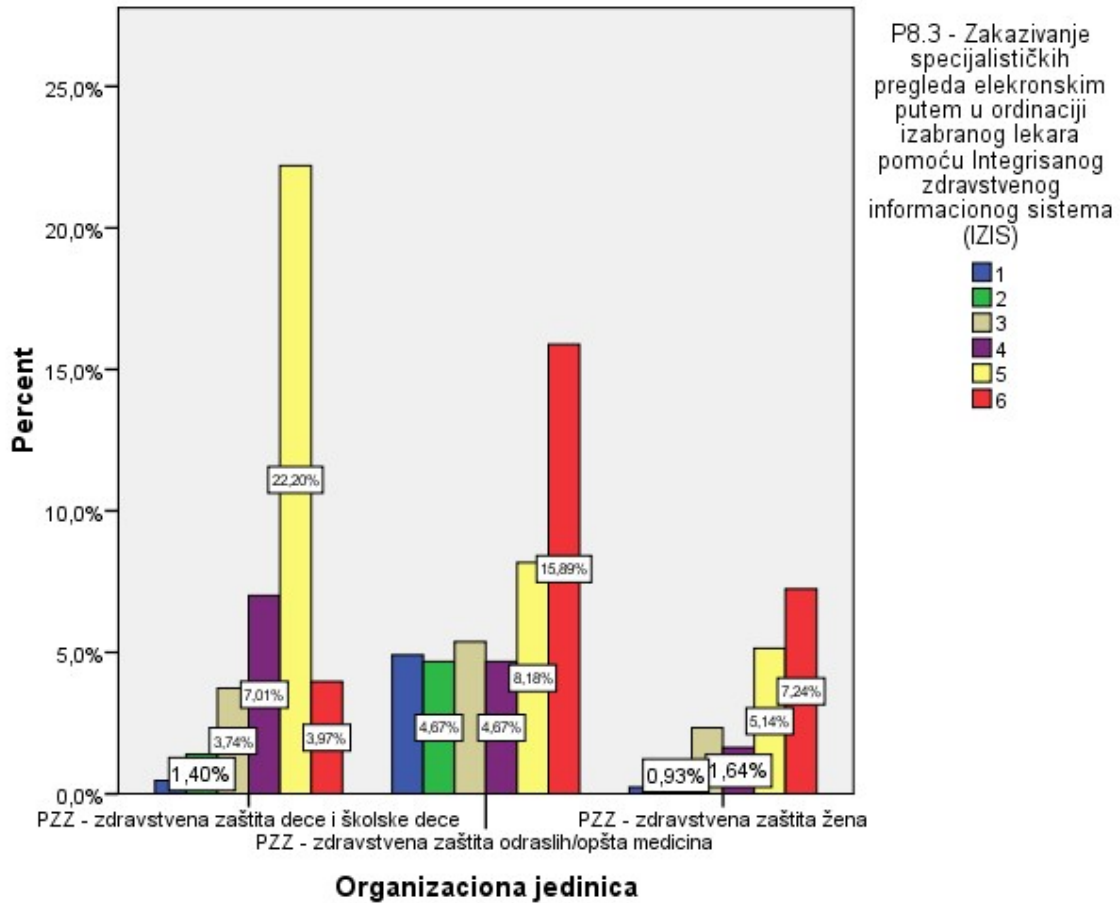
U opciji 3 najveći procenat korisnika u opštoj službi zakazivao je pregled lično, a slede oni koji su to uradili telefonom dok su ostali rezultati zakazivanja podobni opcijama 1 i 2.



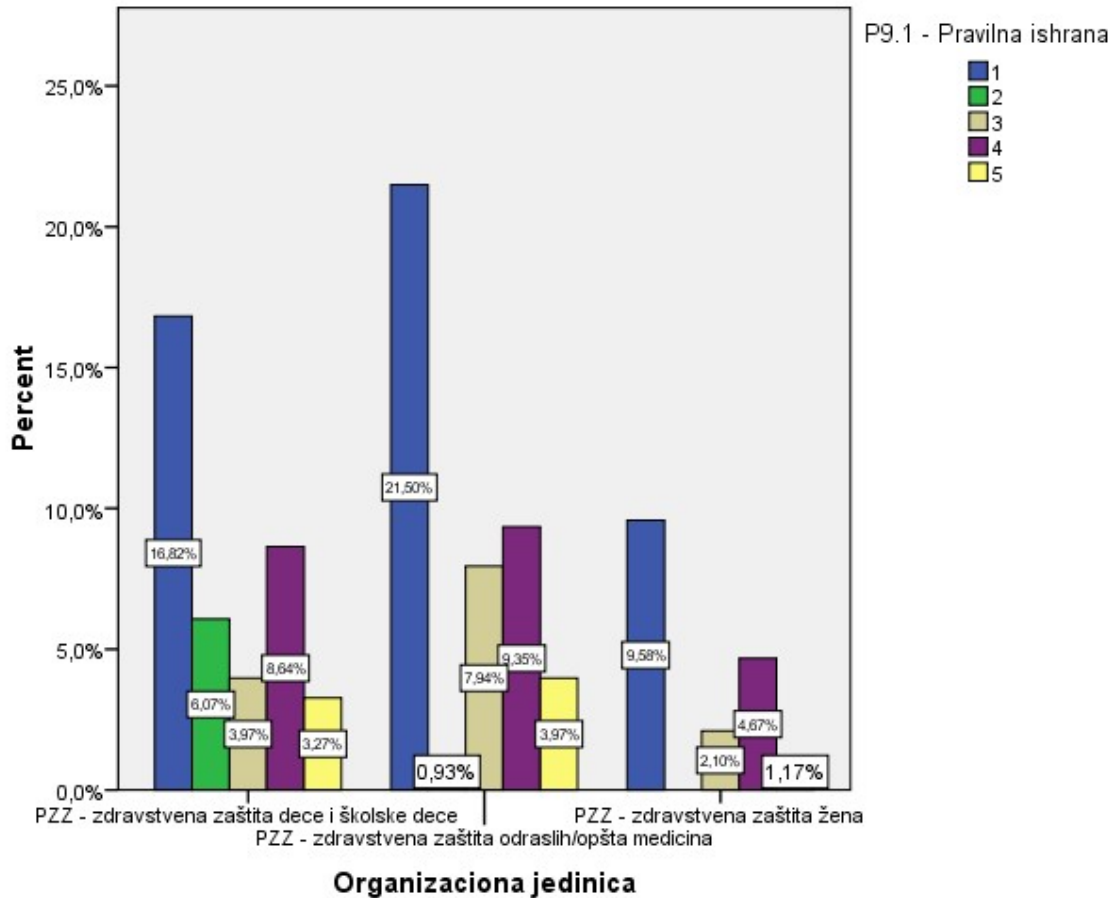
Na pregled kod izabranog pedijara pacijenti nisu čekali već su bili primljeni istog dana u najvećem procentu, kao i u opštoj službi i na ginekologiji, dok su od 6-15 dana čekali u malom procentu slučajeva (nešto većem na pedijatriji).



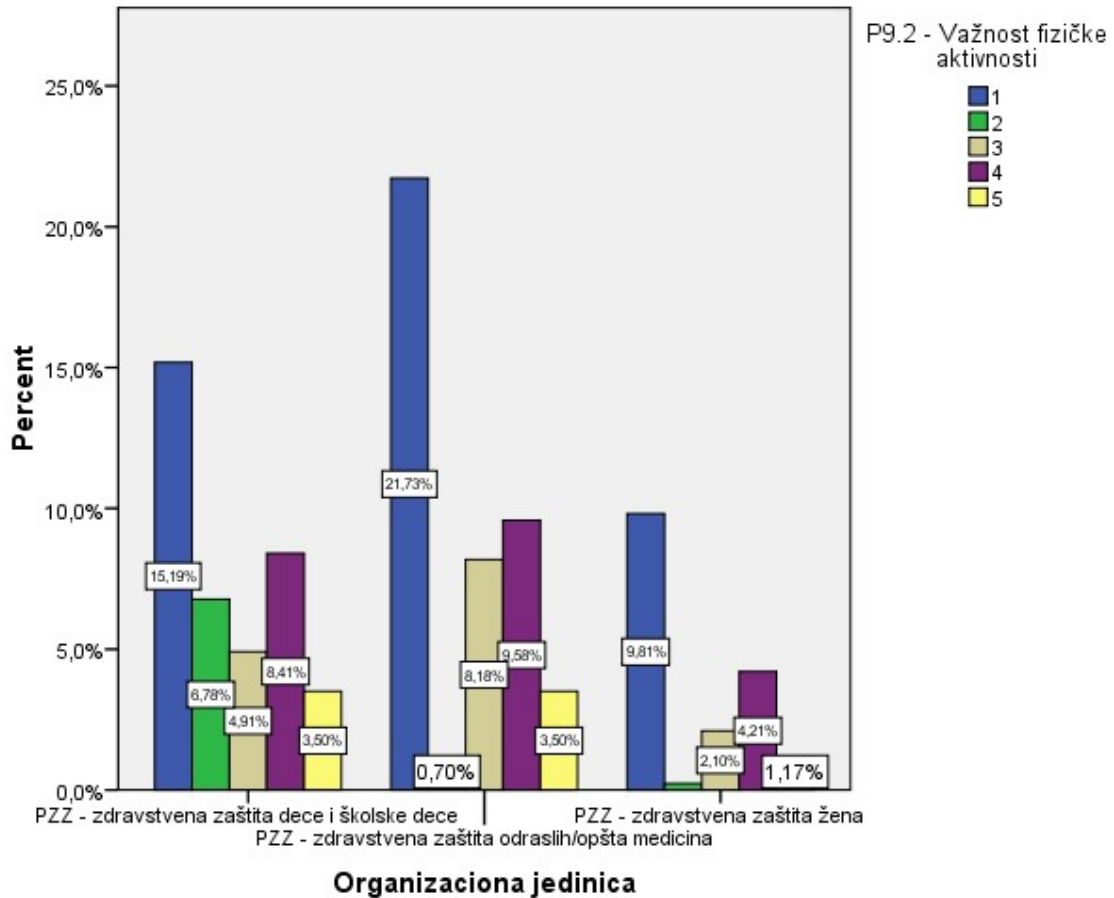
Odličnom ocenom (5) u sve tri službe ispitanici su ocenili elektronsko propisivanje recepata i opciju podizanja terapije u apoteci bez odlaska kod izabranog lekara i to u značajno većem procentu(62,62%), od ukupnog procenta svih ostalih ocena;procenat onih koji ne znaju za elektronsko propisivanje nije zanemarljiv (12,84%).



Zakazivanje specijalističkih pregleda elektronskim putem pomoću IZIS-a korisnici na pedijatriji ocenili su odličnom i vrlo dobrom ocenom u najvećem procentu, dok u opštoj i na ginekologiji značajna većina ispitanika nije informisana o mogućnostima zakazivanja specijalističkih pregleda ili smatra da se to ne odnosi na njih.

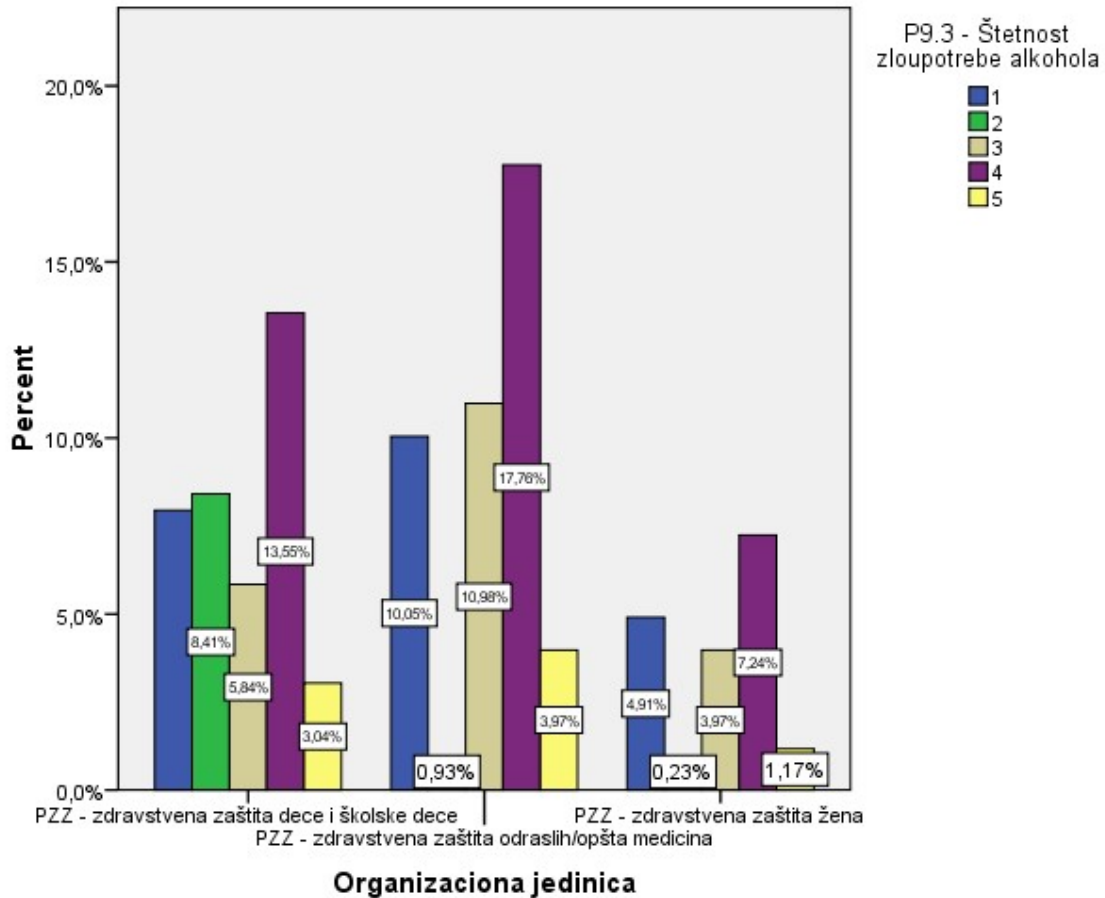


U svim službama u okviru zdravstveno-vaspitanog rada izabrani lekari su veliku većinu pacijenata savetovali u vezi pravilne ishrane tokom redovnih poseta(1), dok su na drugom mestu oni ispitanici koji su smatrali da im takvi saveti nisu bili potrebni(4); na pedijatriji ovaj savet anketirani su u značajnom procentu dobijali i u savetovalištu(2).Svaki sedmi korisnik nije dobio savet(3) o zdravoj ishrani, a svaki četrnaesti ga se ne seća(5) gledano u sve tri službe.

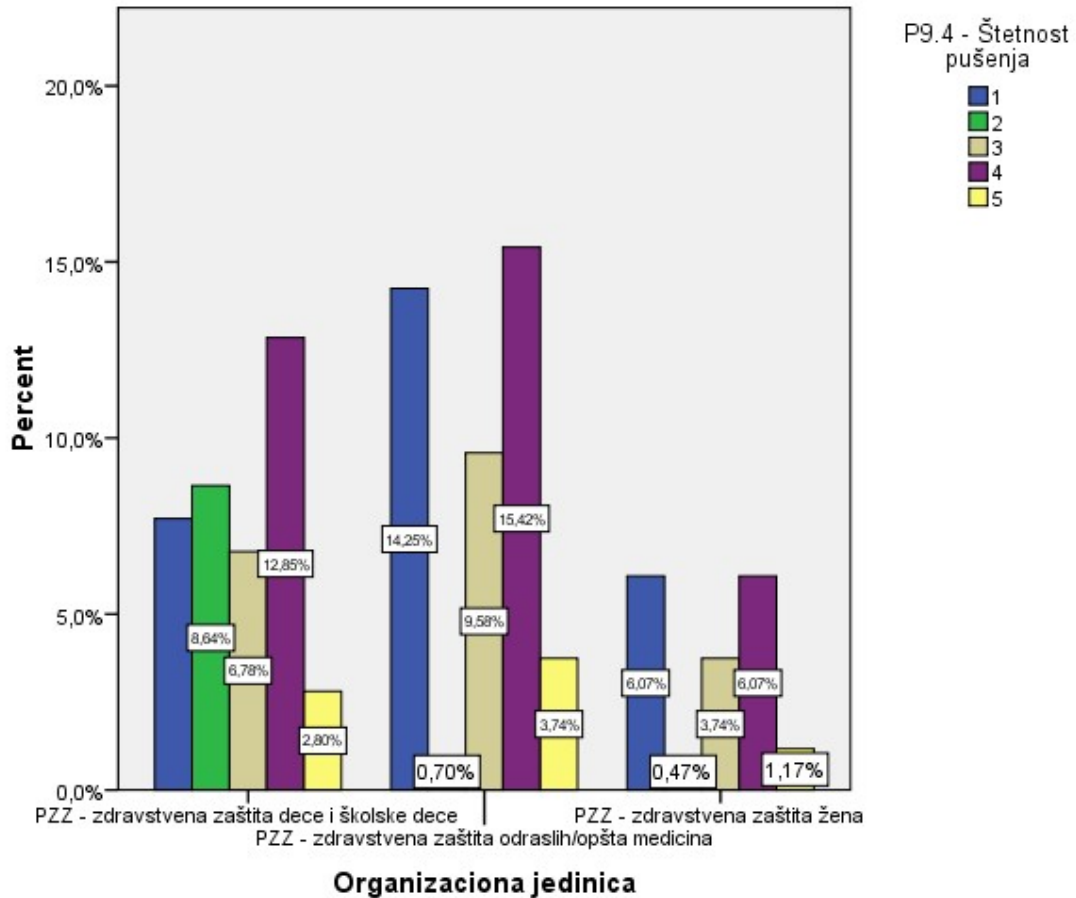


O važnosti fizičke aktivnosti ispitanici su dosta slušali od svojih lekara i to većina u ,gsvim službama za vreme redovnih poseta, a značajan procenat je dobio takav savet u službi pedijatrije u savetovalištu. Oko 15,2% (skoro svaki sedmi ispitanik) u svim službama nije od strane izabranog lekara upoznato sa značajem fizičke aktivnosti u očuvanju zdravlja.

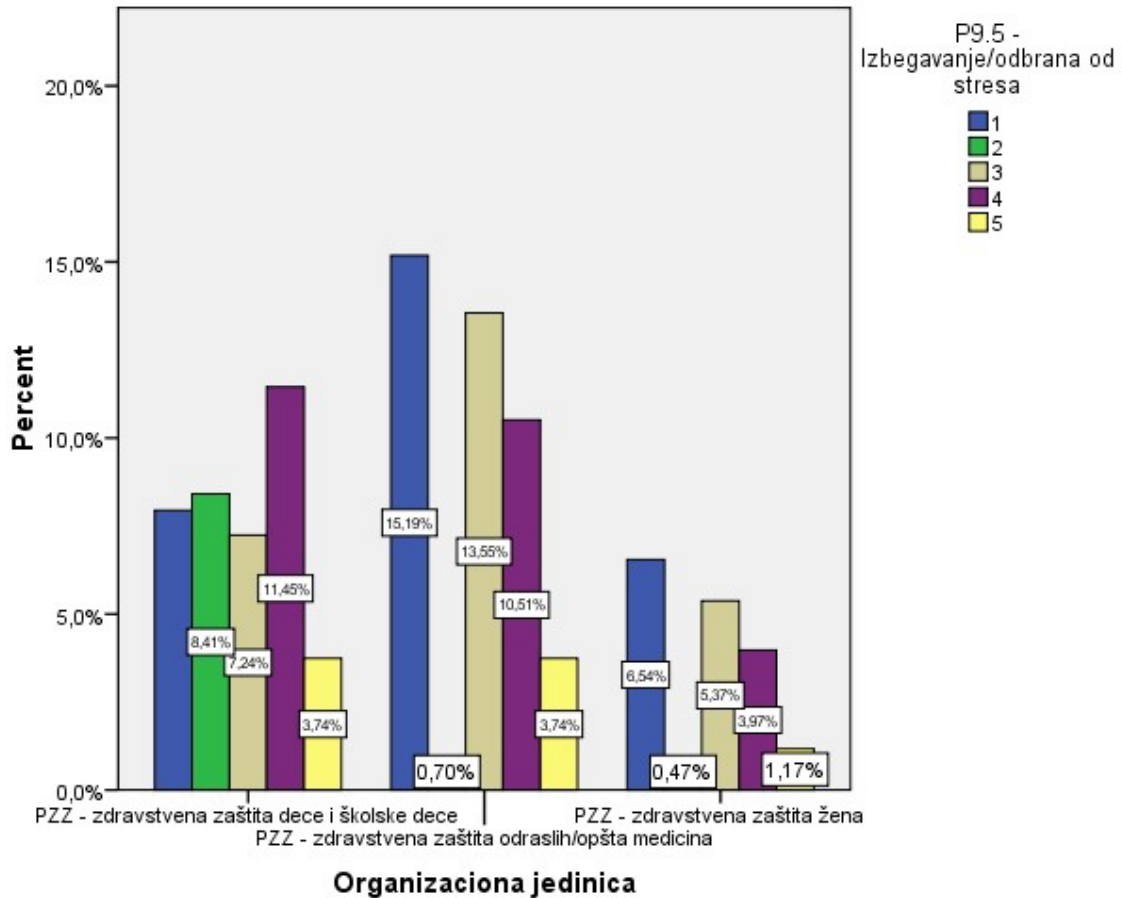




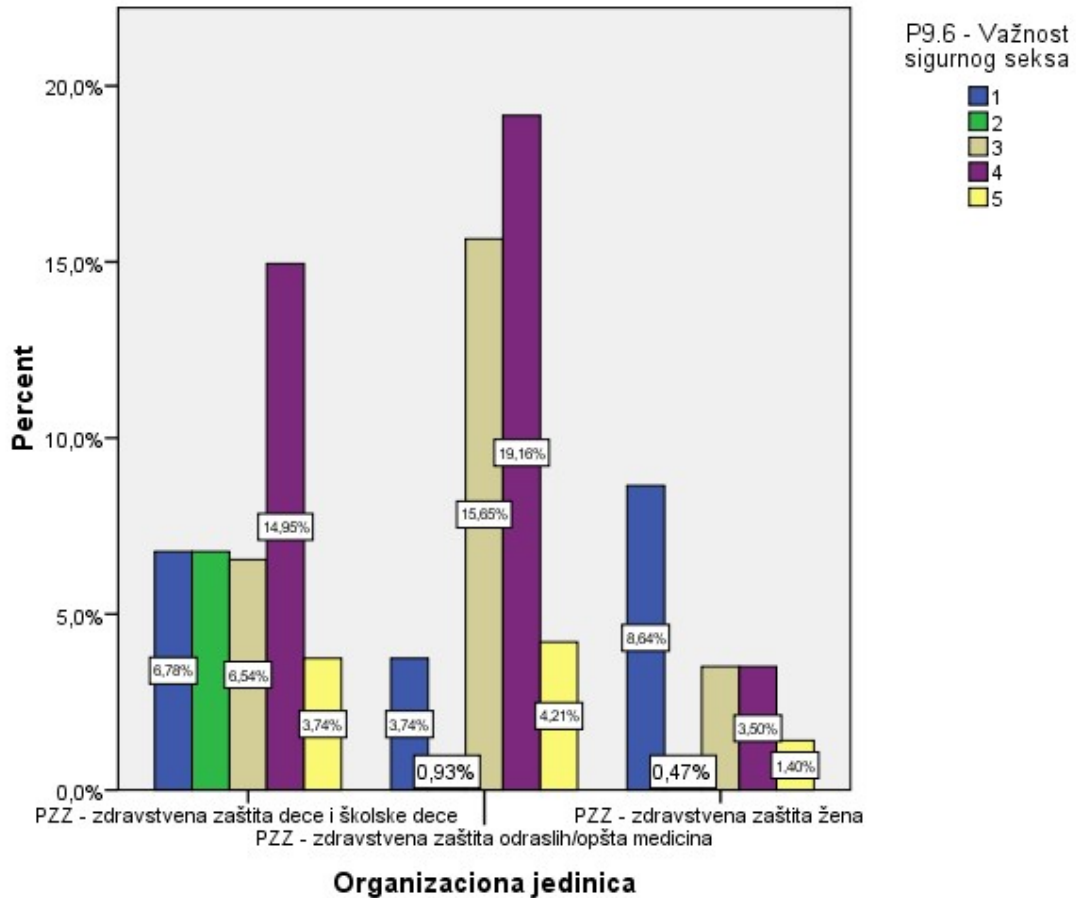
U službi pedijatrije većina ispitanih je dobila savet o štetnosti zloupotrebe alkohola u svakodnevnom radu i u savetovalištu, a slede oni koji su smatrali da nije bilo potrebe za ovom temom. U opštoj službi i na ginekologiji preovladavaju ispitanici sa već navedenim stavom da im savetovanje o štetnosti alkoholizma nije bilo potrebno.



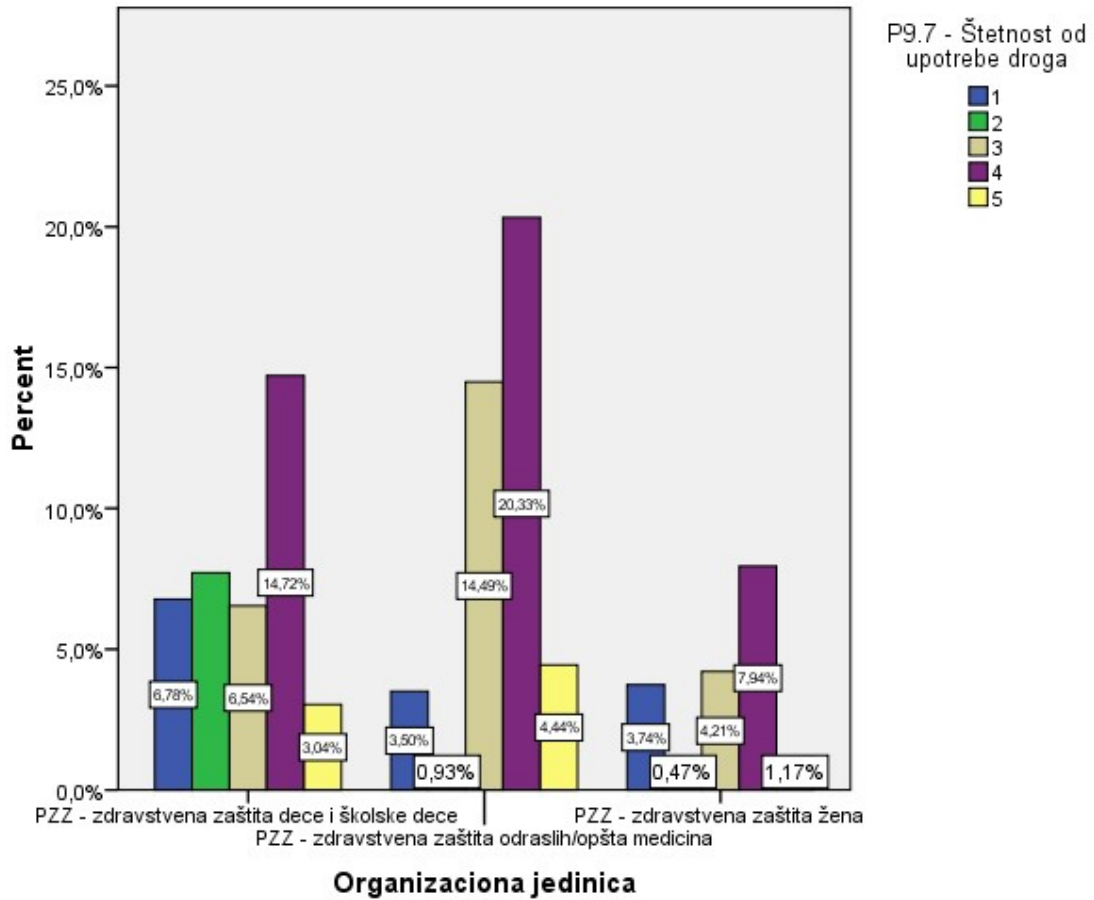
Najveći procenat korisnika smatrao je da se tema o štetnosti pušenja ne odnosi na njih/nije bilo potrebe za njom u opštoj službi i na pedijatriji, a na ginekologiji je isti procenat ispitanica dobio savet o negativnom uticaju pušenja na zdravlje tokom redovnih poseta. Na pedijatriji je značajan broj pacijenata dobio ovaj savet u savetovalištu (za mlade).



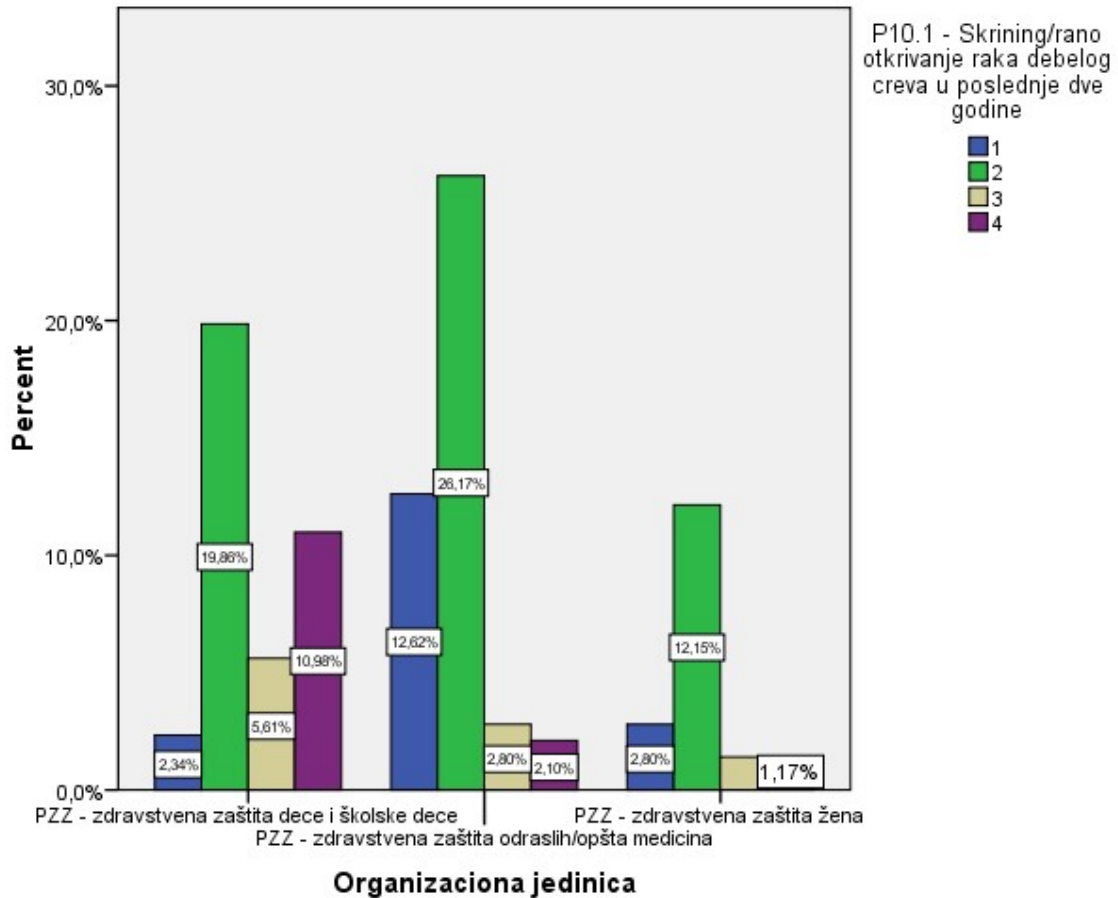
Pacijenti u opštoj službi i na ginekologiji uglavnom su za vreme redovnih poseta izabranom lekaru dobijali preporuku za izbegavanje stresa i za mehanizme odbrane od istog, a na pedijatriji su je najviše dobijali u savetovalištu i u redovnom radu. Ipak znatan procenat ispitanih u dečjoj službi misli da Im ovakvo savetovanje nije ni bilo potrebno, tj. da se ne odnosi na njih, dok svaki četvrti pacijent računajući ukupno u sve tri službe nije dobio nikakav savet o izbegavanju/ odbrani od stresa.



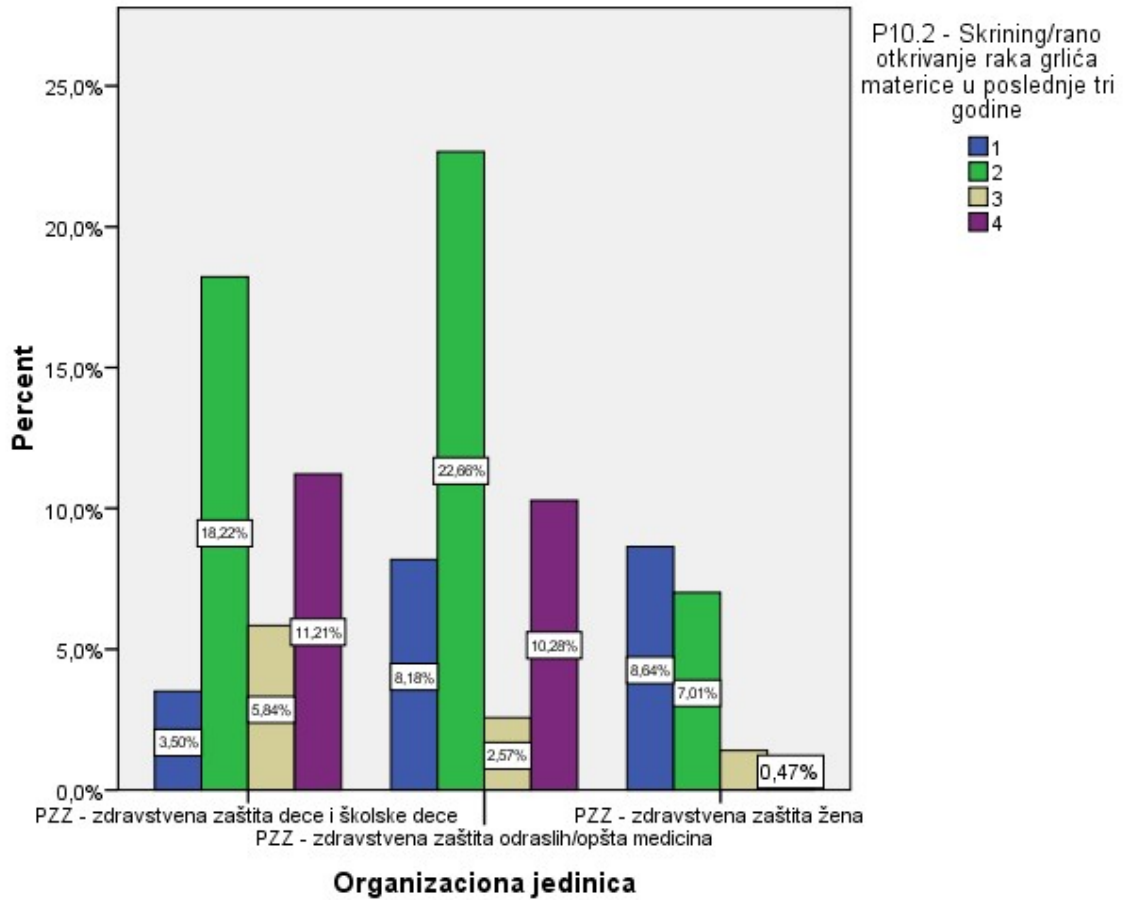
Na pedijatriji i u opštoj službi najviše pacijenata je smatralo da im nije bilo potrebno savetovanje lekara o važnosti sigurnog seksa, dok je na ginekologiji najviše pacijentkinja dobilo ovaj savet za vreme redovnih poseta ginekologu; na pedijatriji je jednak procenat anketiranih savetovan na ovu temu u savetovalištu.



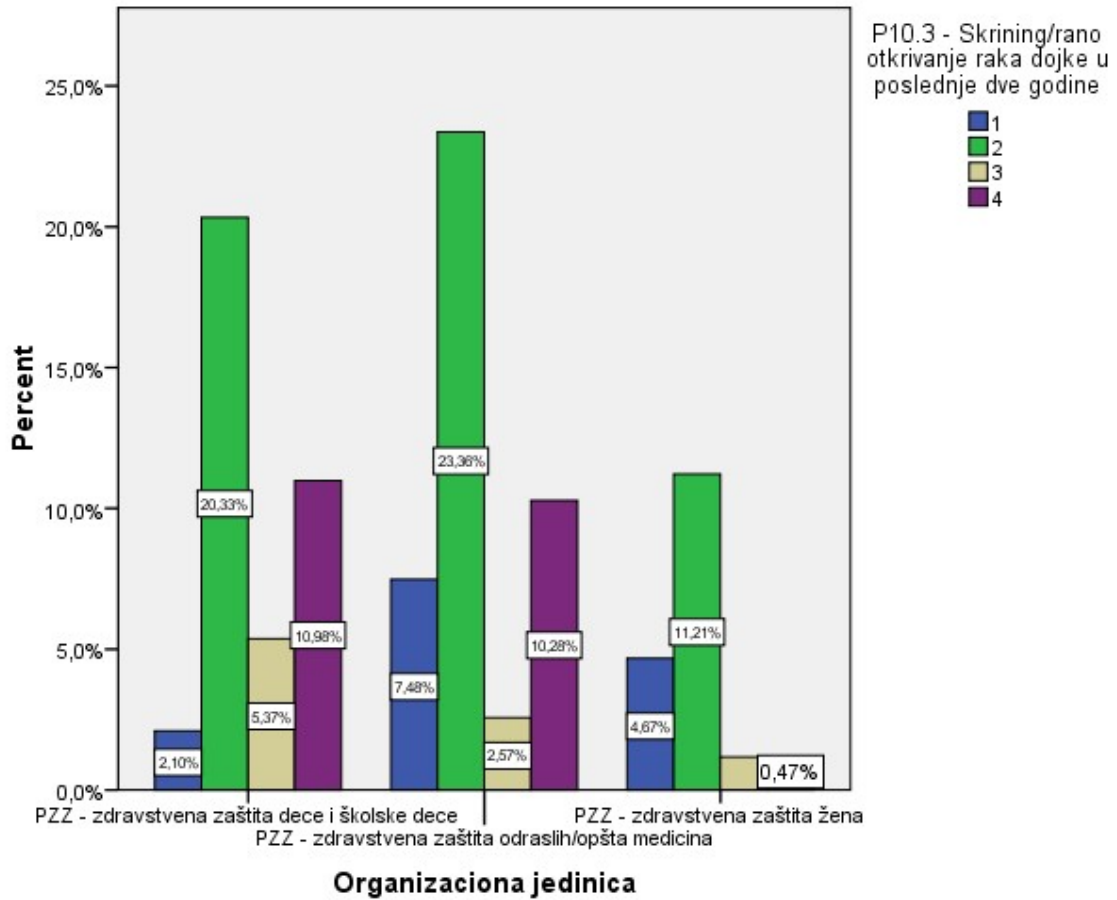
Najveći procenat anketiranih u sve tri službe misli da za temom o štetnosti korišćenja droga nije bilo potrebe jer se ne odnosi na njih, na pedijatriji na drugom mestu su oni koji su ovaj savet dobili u savetovalištu, a u opštoj službi i na ginekologiji slede u bitnom procentu oni koji uopšte nisu savetovani u tom smislu.



Ciljanim pregledima za rano otkrivanje raka debelog creva u poslednje dve godine na ginekologiji i pedijatriji najveći procenat anketiranih nije bio obuhvaćen(2) jer ni ne pripadaju ciljanoj populacionoj grupi, dok je u opštoj službi oko dva puta više nepregledanih (2) nego pregledanih (1) u ovom skrining programu, Svaki deseti korisnik u svim službama se ne seća (3) da li je učestvovao u istom, a skoro svaki osmi smatra da se skrining ne odnosi na njega/nju(4).

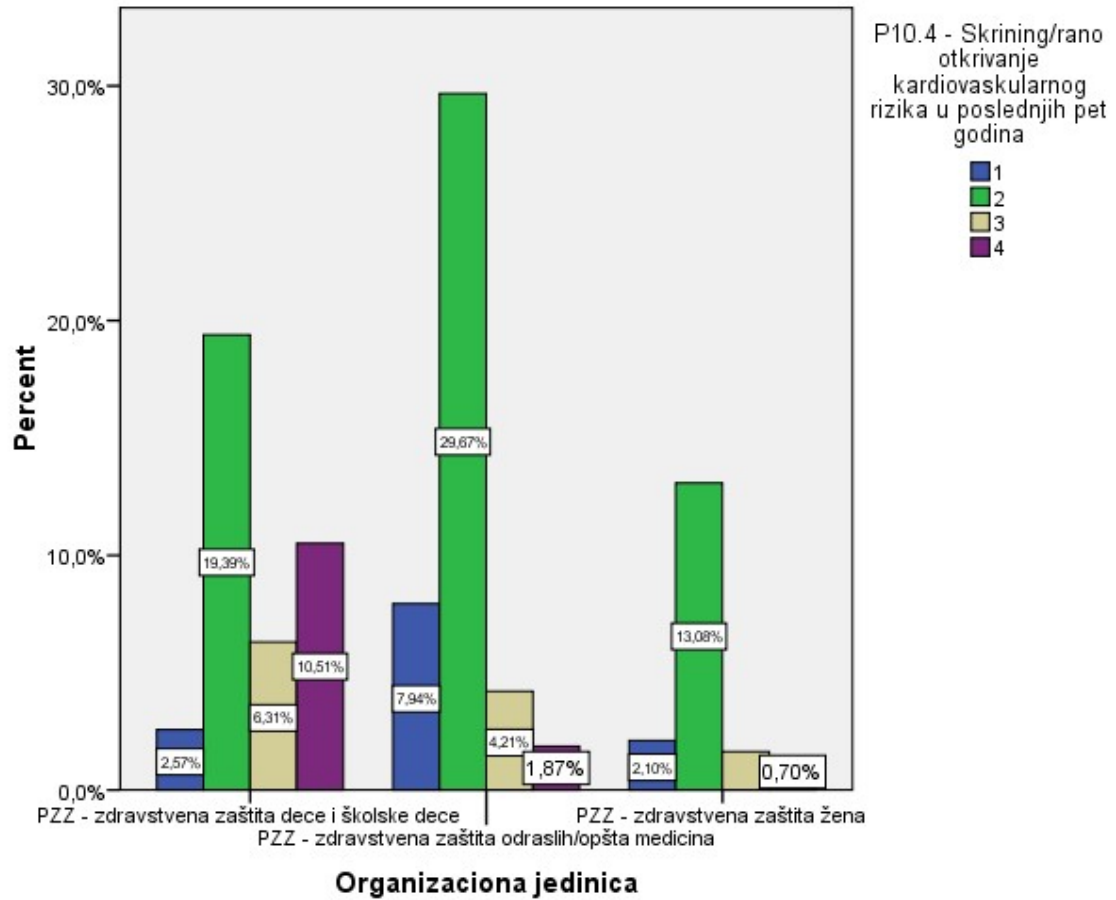


U skrining programu ranog otkrivanja raka grlića materice u poslednje tri godine pregledane su ispitanice na ginekologiji u nešto većem procentu (8,64%) od onih koje to nisu (7,01%), dakle je na pedijatriji i u opštoj službi svaka deveta korisnica prijavila pregled u navedenom skriningu. Svaki peti anketirani pacijent smatra da se ovaj pregled ne odnosi na njega.

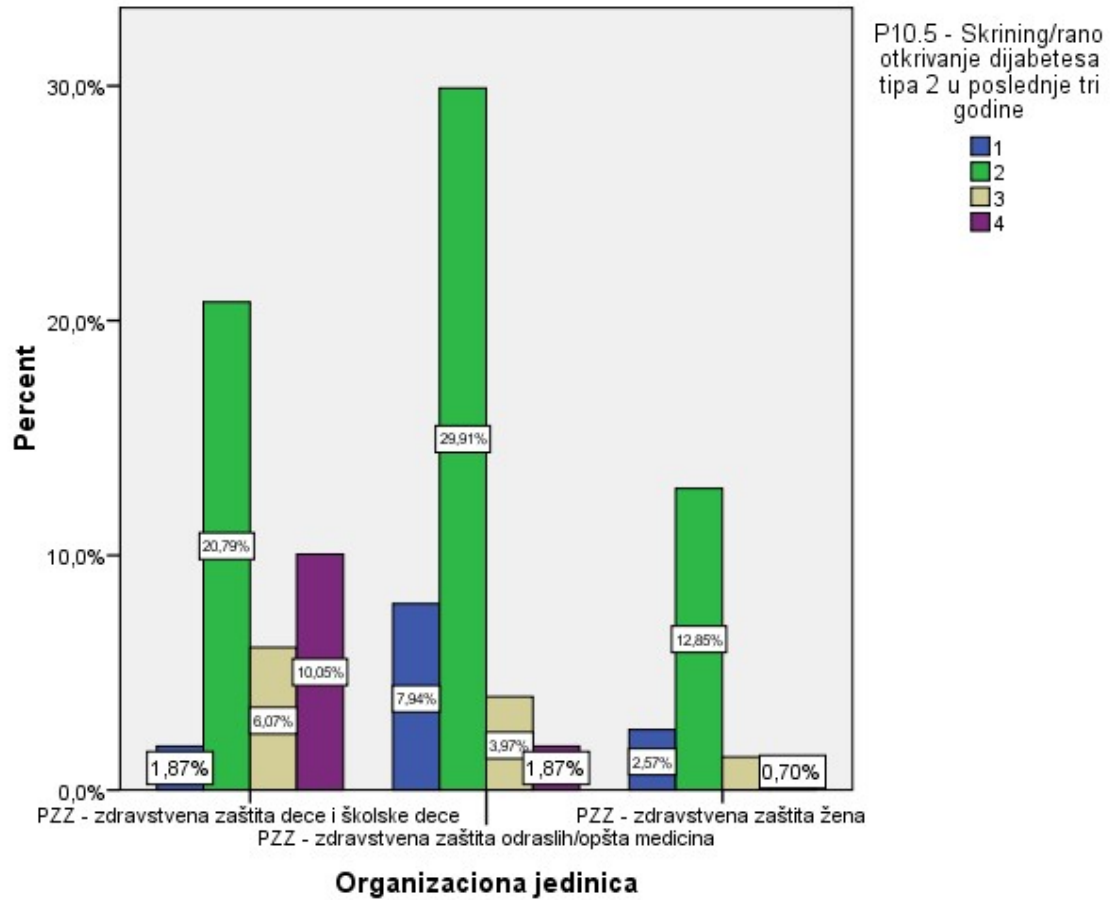


Ciljanim pregledima za rano otkrivanje raka dojke u poslednje dve godine obuhvaćena je svaka sedma pacijentkinja u svim službama računajući ukupno sve ispitanike. Preko polovine anketiranih (~54%) nije pregledano u okviru ovog skrining programa, a oko 21%, verovatno muških pacijenata, smatra da se ovaj skrining ne odnosi na njih.

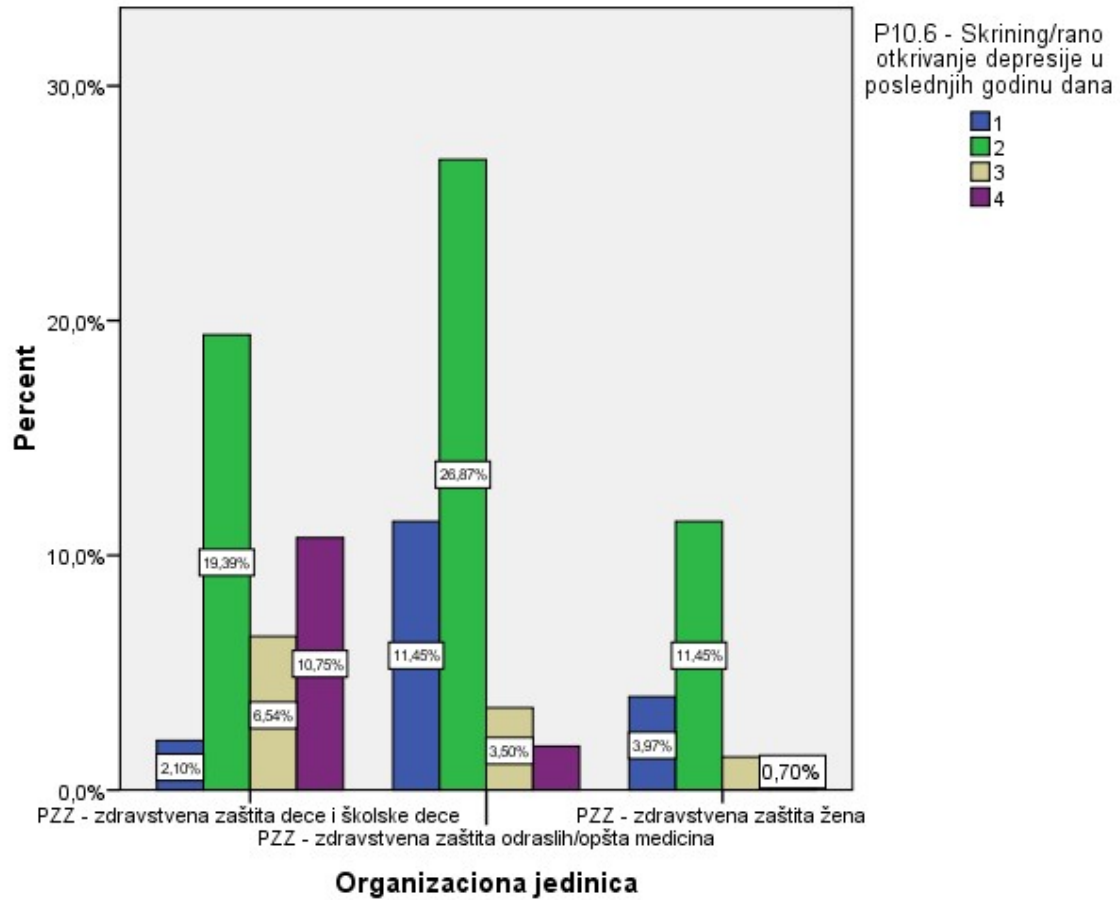




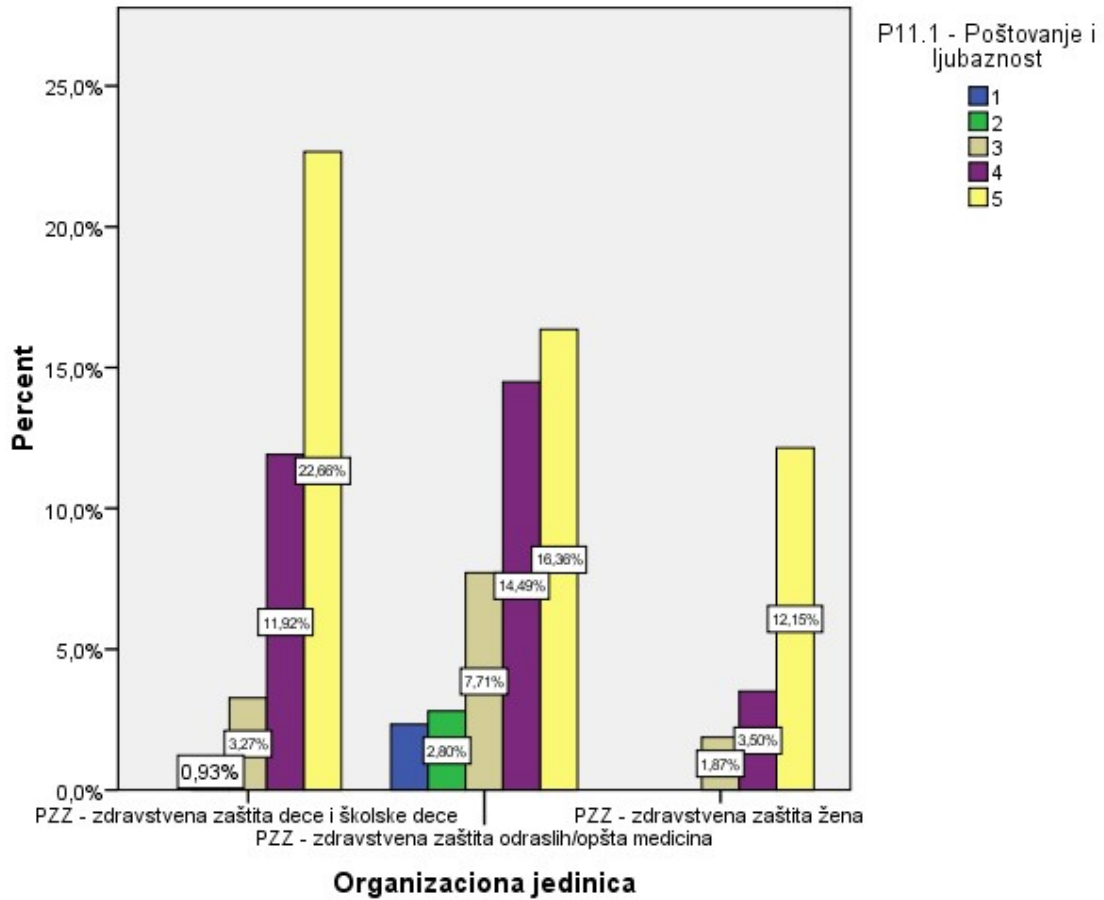
Skriningom na kardiovaskularne rizike u poslednjih pet godina obuhvaćeno je 12,61% anketiranih u sve tri službe, svaki deseti ga se ne seća, dok je neobuhvaćenih preko 60%.



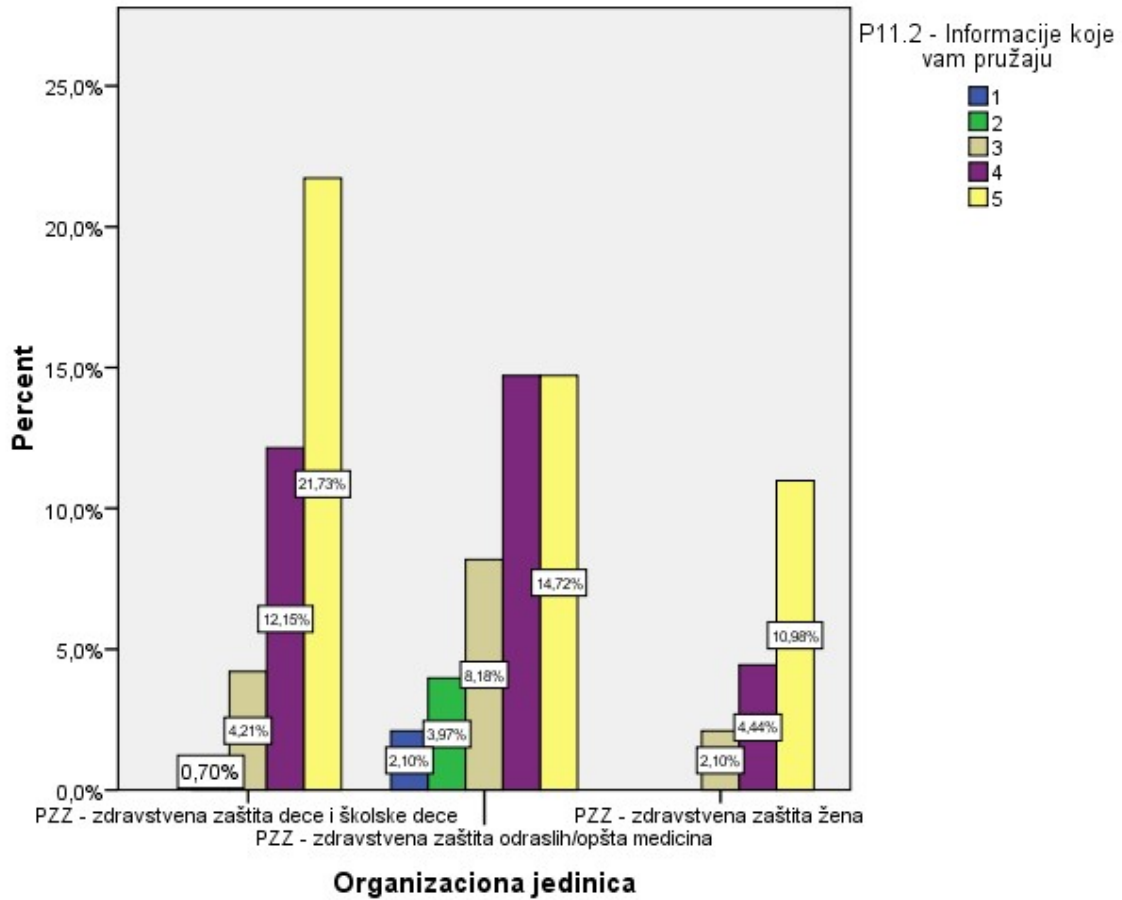
Ciljani pregled za rano otkrivanje dijabetesa tipa 2 u poslednje tri godine pružen je svakom osmom ispitaniku (~12,4%), a malo manje od dve trećine ispitanika nije dobilo ovu uslugu.



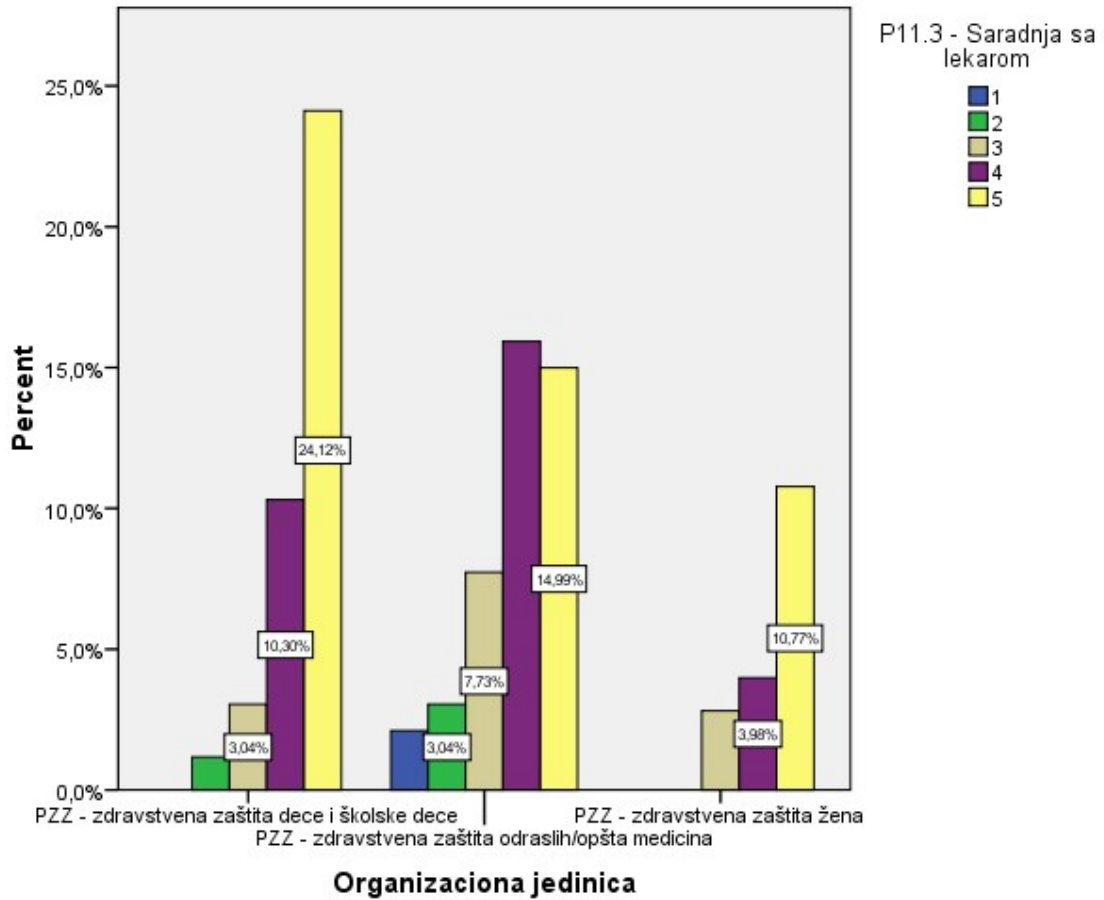
U poslednjih godinu dana 17,5% anketiranih je obuhvaćeno ranim otkrivanjem depresije, svaki osmi smatra da se ovaj pregled ne odnosi na njega/nju, dok svi ostali nisu obuhvaćeni ili se toga ne sećaju (poslednjih ima oko 11%).



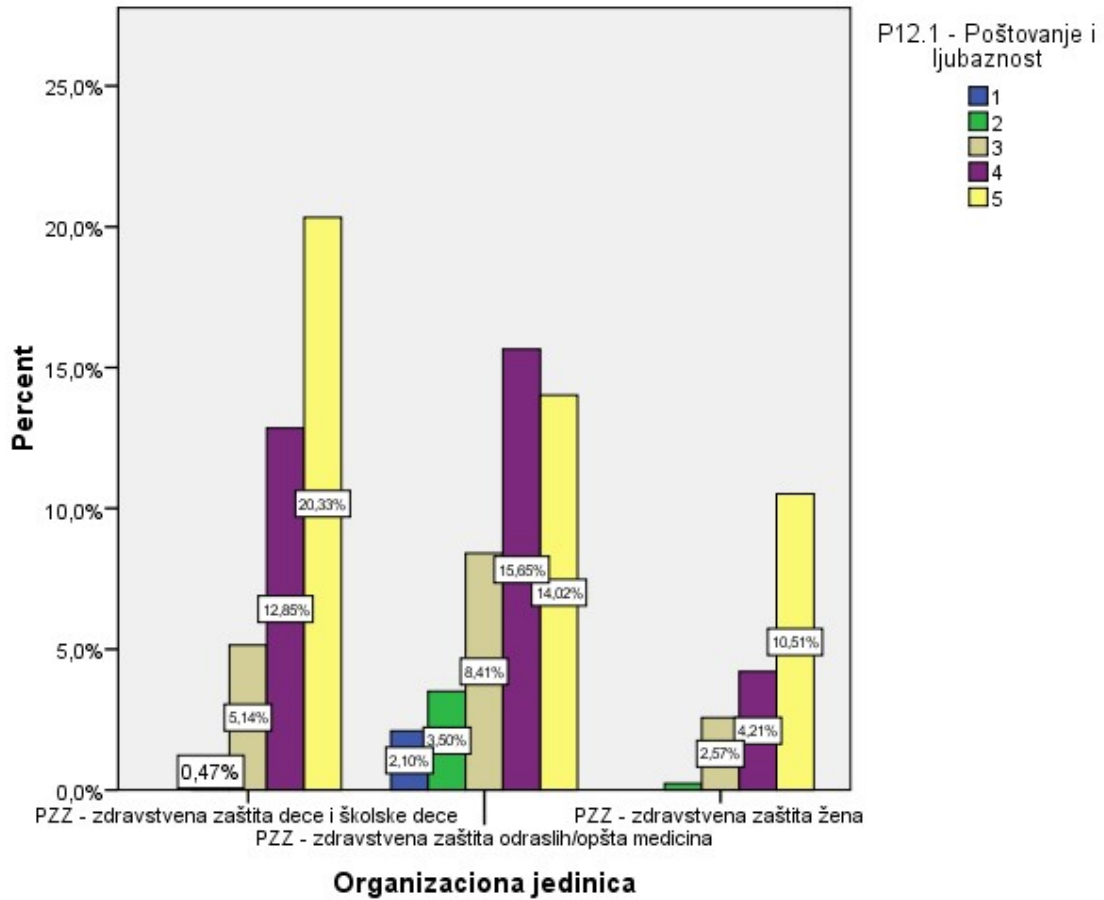
Poštovanje i ljubaznost medicinskih sestara ocenjeni su ocenom pet u svakoj od službi u najvećem procentu, a sledi ocena četiri kao druga po učestalosti (zadovoljnih i veoma zadovoljnih je bilo ~81% u sve tri službe); na pedijatriji je bilo nešto manje od 1% dvojki, a u opštoj službi oko 5% jedinica i dvojki.



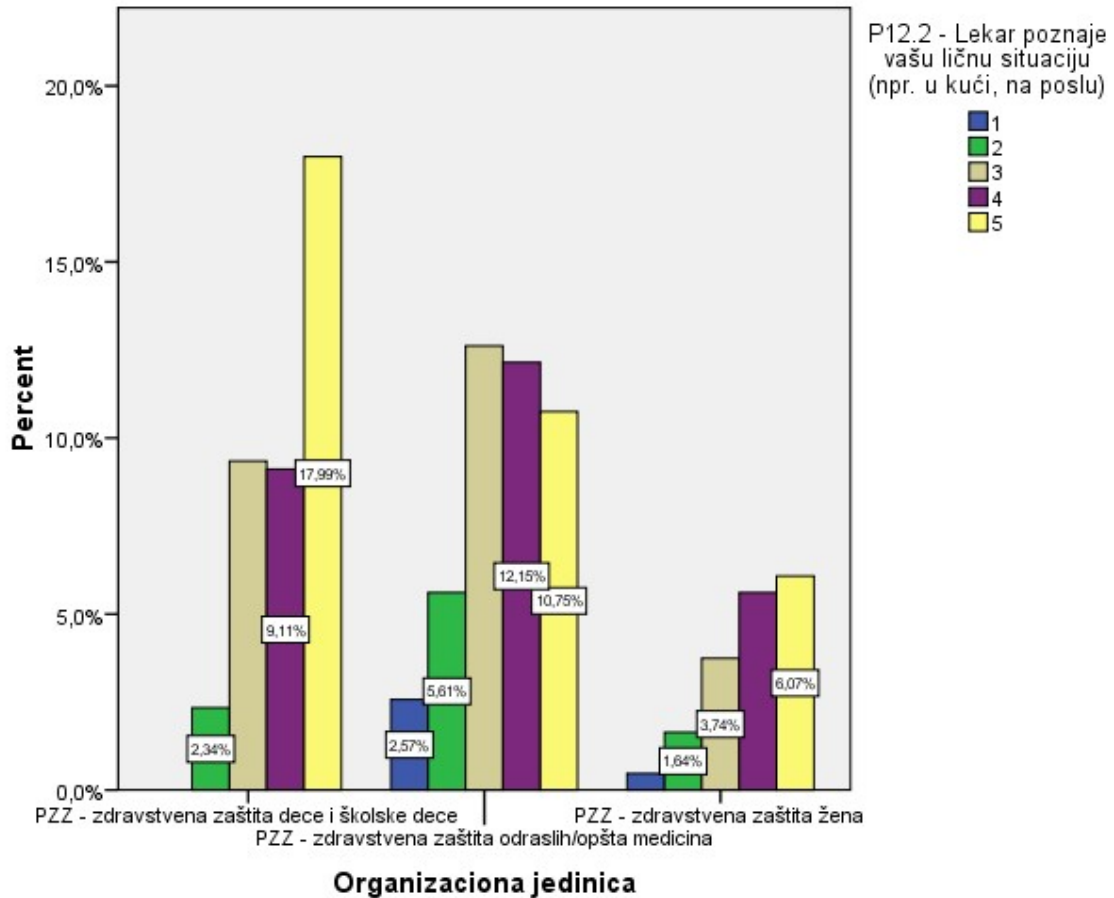
Pacijenti su u velikoj većini od oko 78,7 % veoma zadovoljni i zadovoljni (ocene 5 i 4) informacijama koje dobijaju od medicinskih sestara u svim službama gde su anketirani; u opštoj službi veoma nezadovoljnih je 2,10%(ocena 1) i nezadovoljnih oko 4% (ocena 2); na pedijatriji je 0,7% dalo ocenu 2.



Po mišljenju ispitanika saradnja timskih sestara i lekara je odlična i vrlo dobra (tako misli oko 80% korisnika); ocenu jedan dalo je oko 2%pacijenata, a ocenu dva oko 3% u opštoj službi i oko 1% na pedijatriji (dvojku).

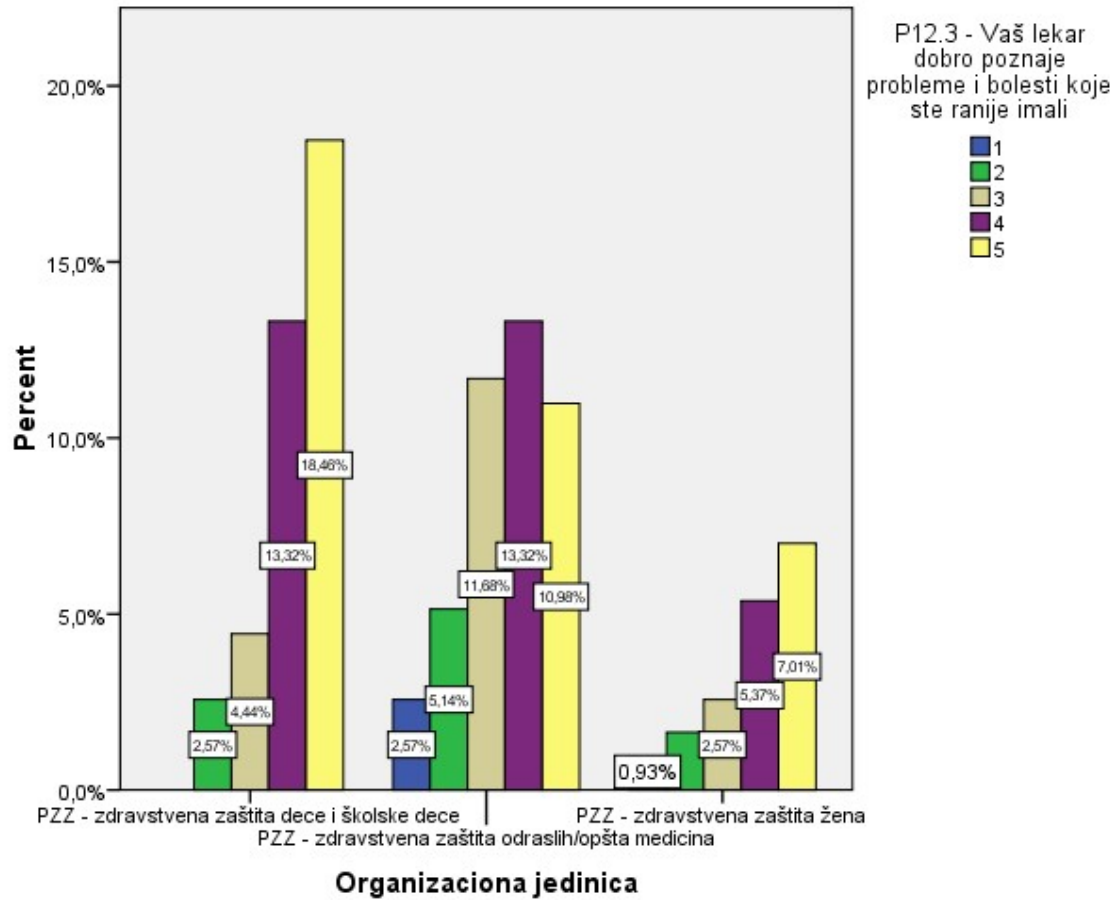


Poštovanje koje im ukazuje lekar, kao i njegovu ljubaznost najveći procenat pacijenata na pedijatriji i ginekologiji ocenjuje najvišom ocenom, dok je u opštoj službi dominantna ocena 4. U sve tri službe ocenu tri dalo je 16,1% anketiranih.

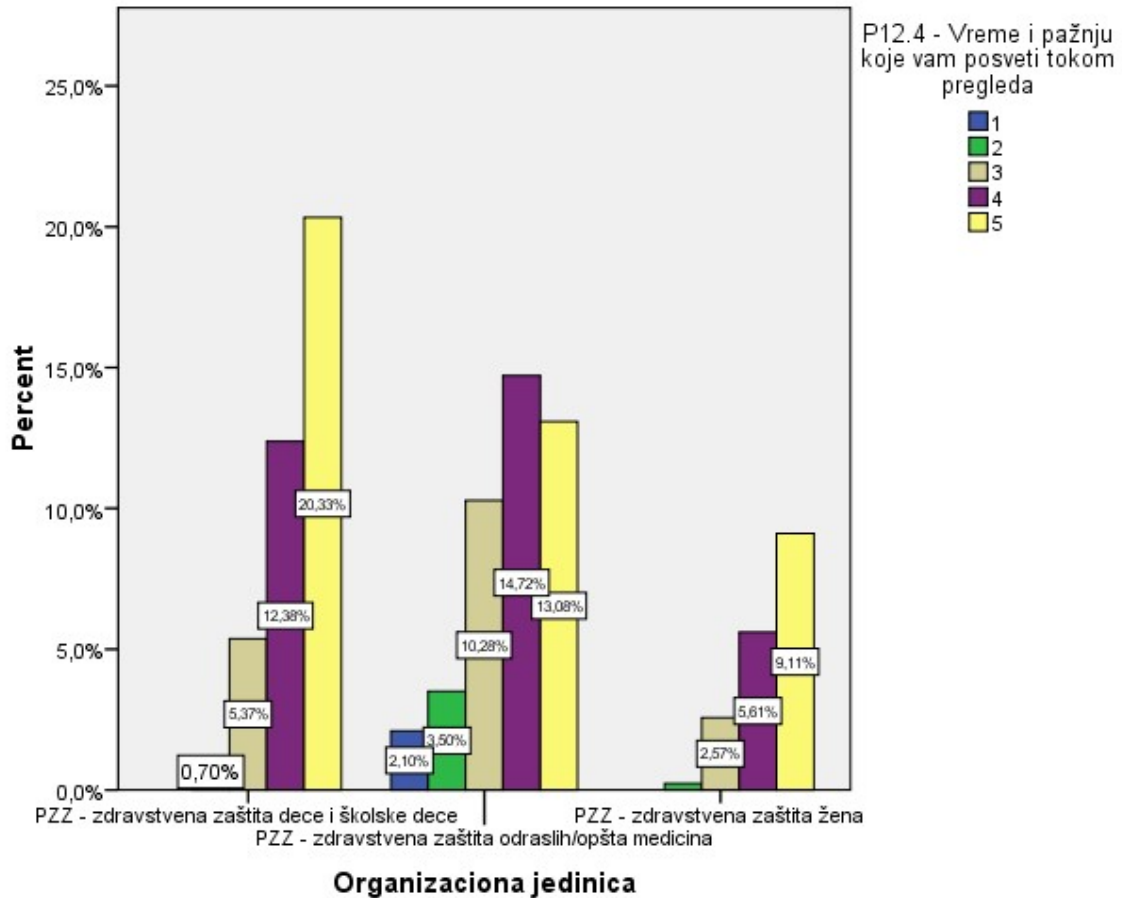


Oko dve petine (38,25%) anketiranih u službama dalo je ocene: jedinicu (oko 3%), dvojku (oko 10%) i trojku (25,7%) za lekarevo poznavanje njihove lične situacije (kuća, posao). Ostale tri petine ispitanih korisnika su zadovoljne i veoma zadovoljne time koliko izabrani lekar zna njihove lične probleme.

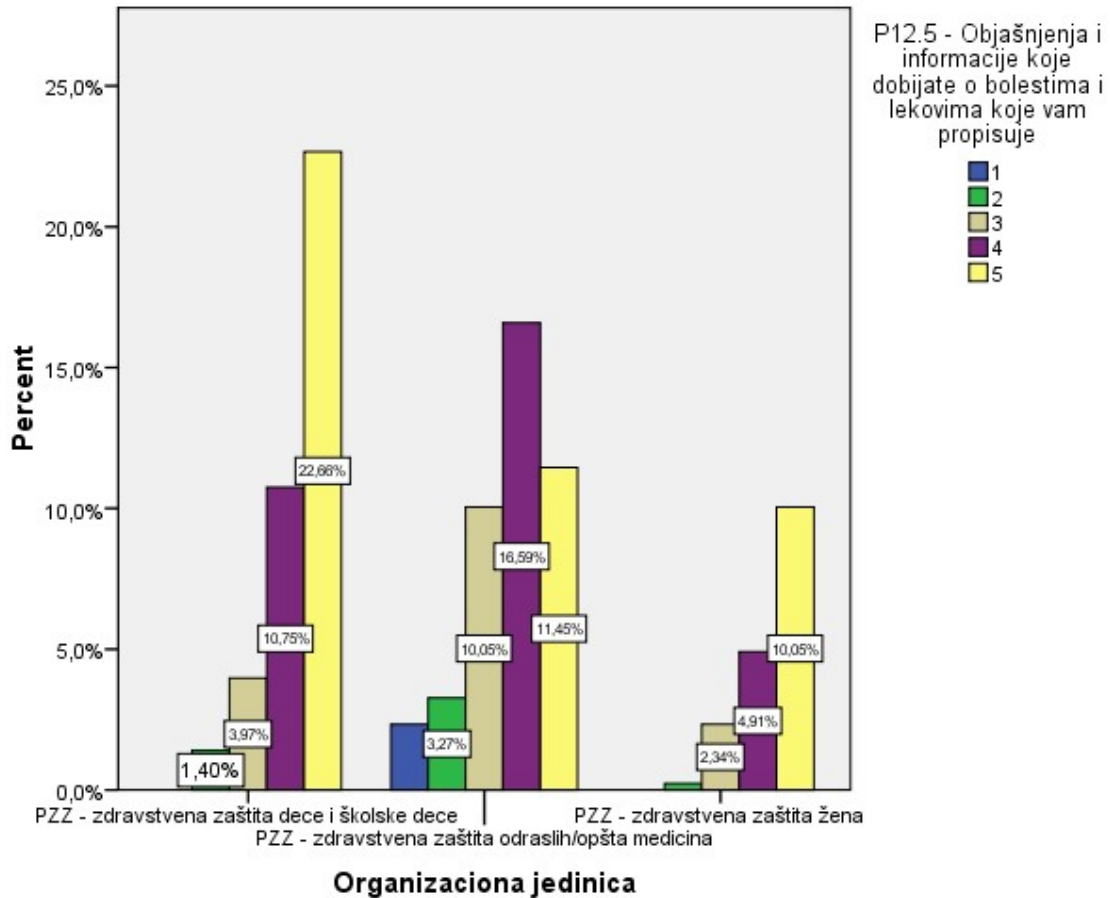




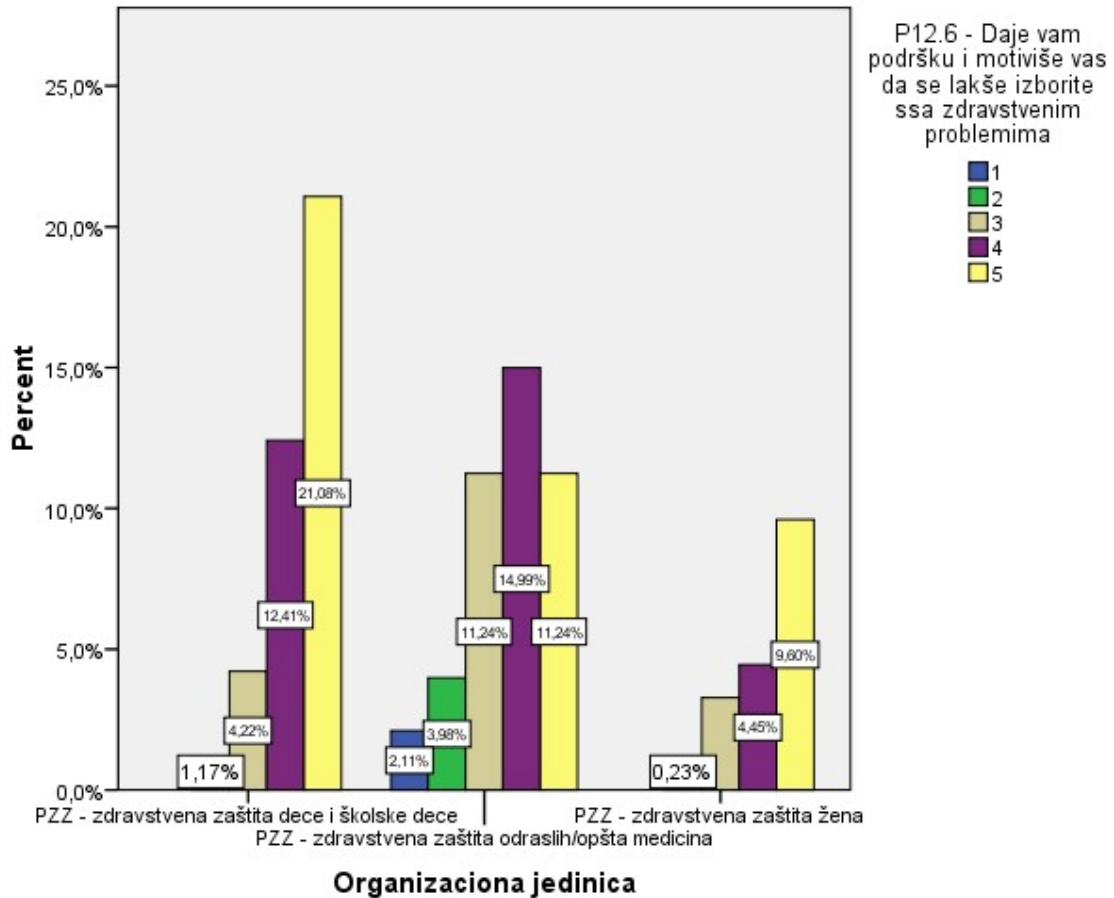
Da izabrani lekar odlično i vrlo dobro poznaje njihove ranije probleme i bolesti smatra 68,46% anketiranih u svim službama; ocenu tri dalo je malo manje od jedne petine, a jedinicu i dvojku 12,7% korisnika.



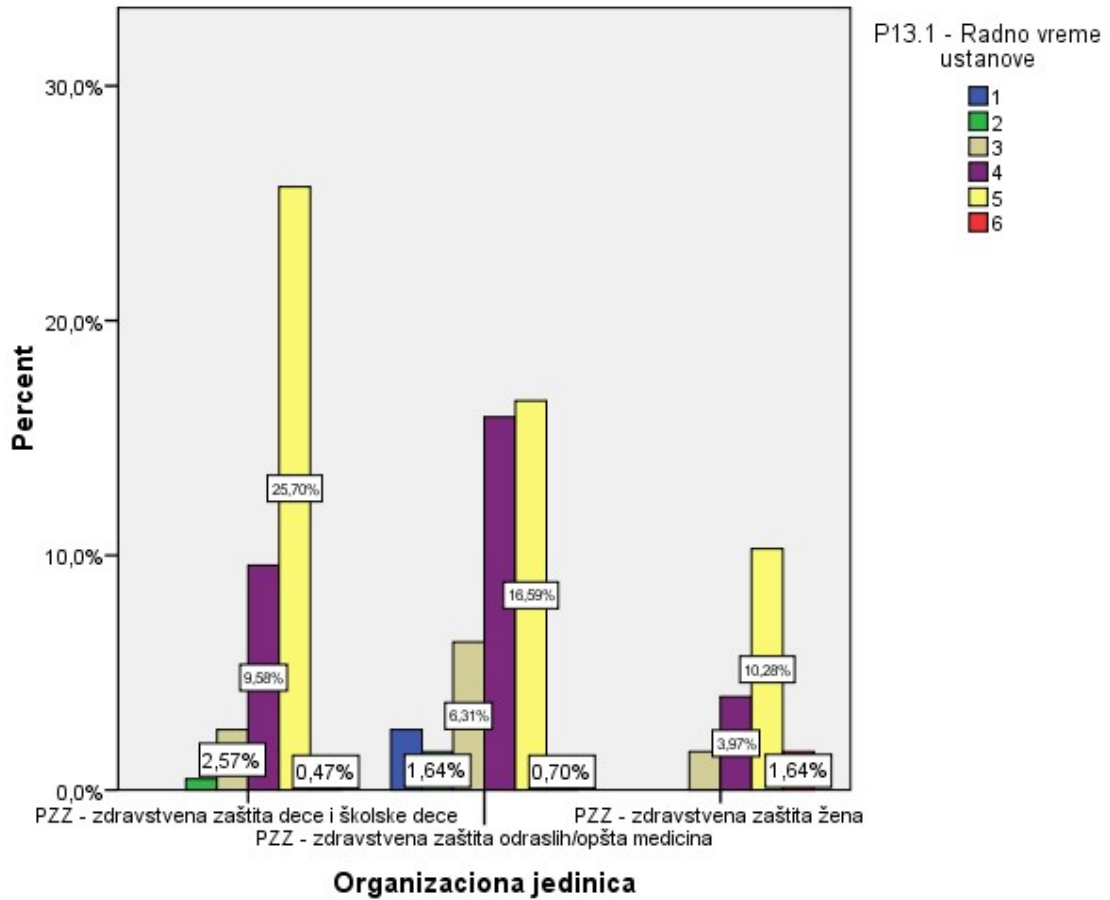
Vreme i pažnja koju im lekar posvećuje tokom pregleda donela je najveći procenat petica na pedijatriji i ginekologiji; u opštoj službi najviše je četvorki; veoma zadovoljnih (5) i zadovoljnih (4) pacijenata u sve tri službe bilo je oko tri četvrtine. U opštoj je 5,6% njih dalo ocene 1 i 2 što nije slučaj u druge dve službe.



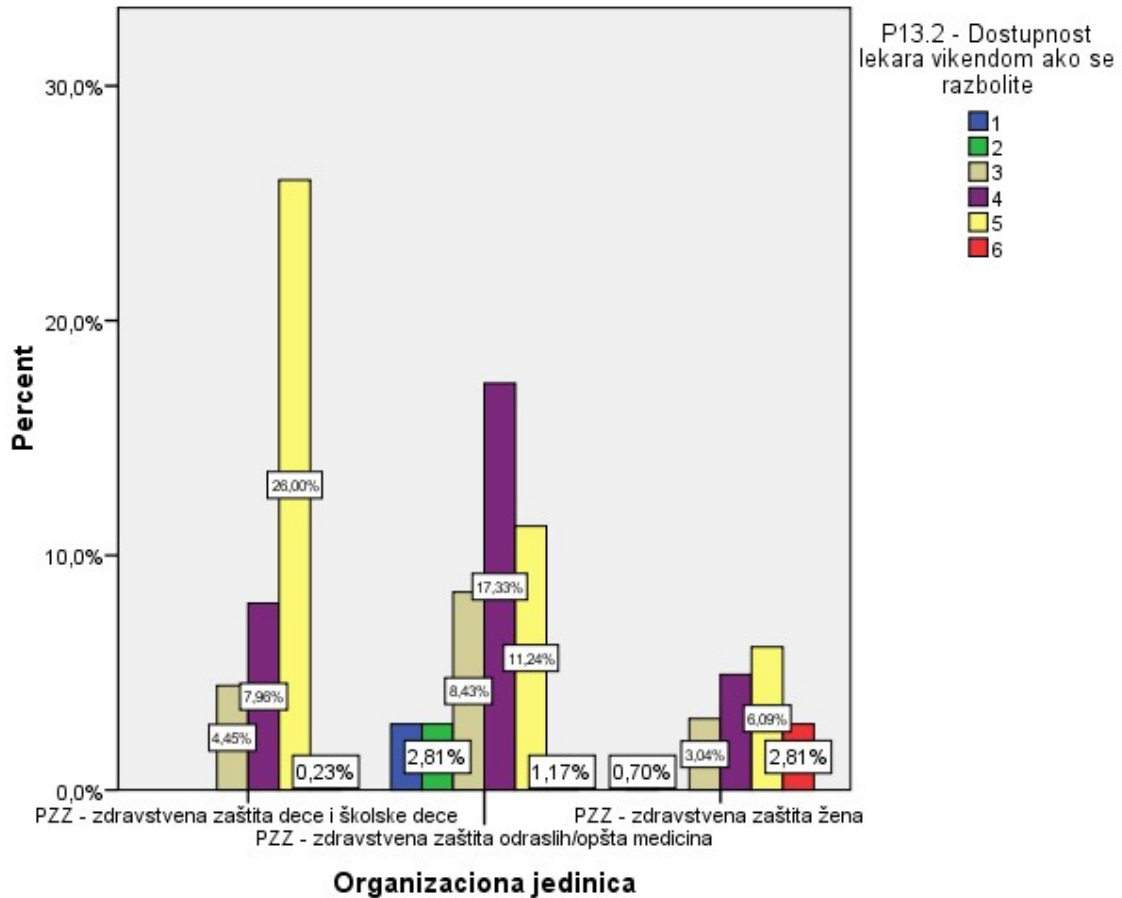
Objašnjenjima i informacijama koje od lekara dobijaju o svojim bolestima i propisanim lekovima u najvećem procentu korisnici su veoma zadovoljni (ocena 5) na pedijatriji i ginekologiji, a zadovoljni (ocena 4) u najvećem broju u opštoj službi, dok je 16,4% u svim službama dalo je ocenu 3.



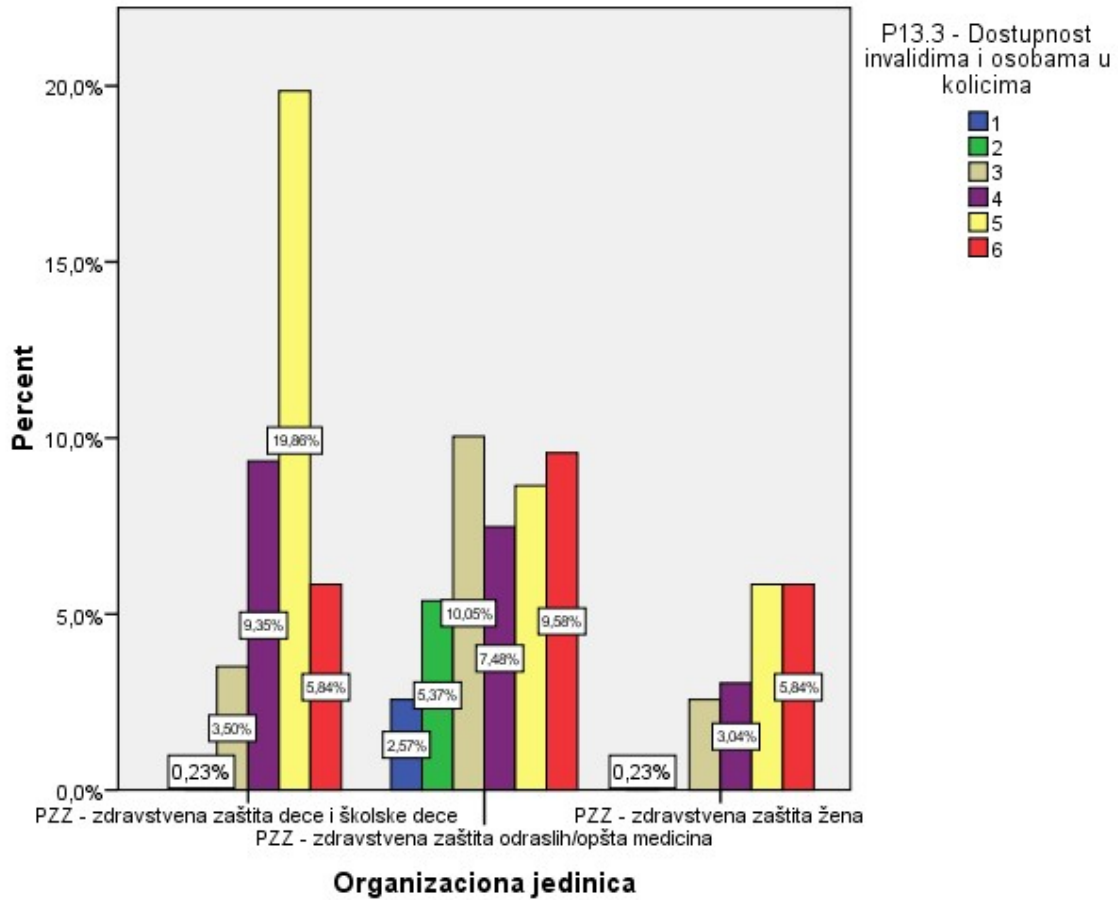
Podršku od strane lekara i motivaciju koju pruža pacijentima da bi se lakše izborili sa zdravstvenim problemima malo preko dve petine anketiranih je ocenilo peticom. Najveći procenat veoma zadovoljnih je na pedijatriji i ginekologiji, posmatrano u okviru službi, dok je u opštoj službi 15% korisnika dalo četvorku, 11,2% peticu, a 6,1% jedinicu i dvojku.



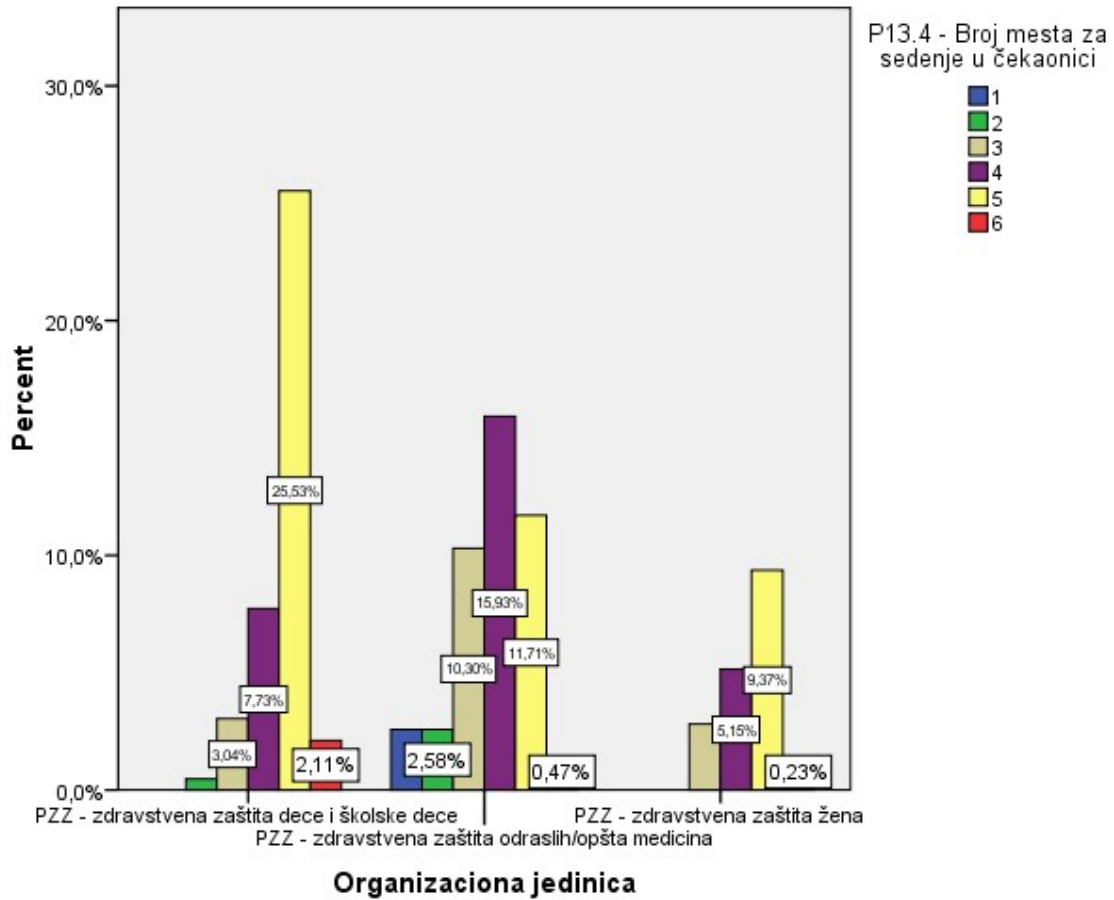
Radnim vremenom ustanove veoma zadovoljni (ocena 5) i zadovoljni (ocena 4) su pacijenti u sve tri službe (~82%), dok je ocenu 1 i 2 dalo oko 2% korisnika.



Dostupnost lekara vikendom ocenjena je odličnom ocenom na pedijatriji u najvećem procentu, takođe i na ginekologiji, dok su ispitanici u opštoj službi većinom dali ocenu 4 (vrlo dobar). Oko 6,3% u opštoj i službi ginekologije dali su ocene 1 i 2, a svaki 6. korisnik gledano u svim službama ocenio je dostupnost lekara vikendom trojkom.

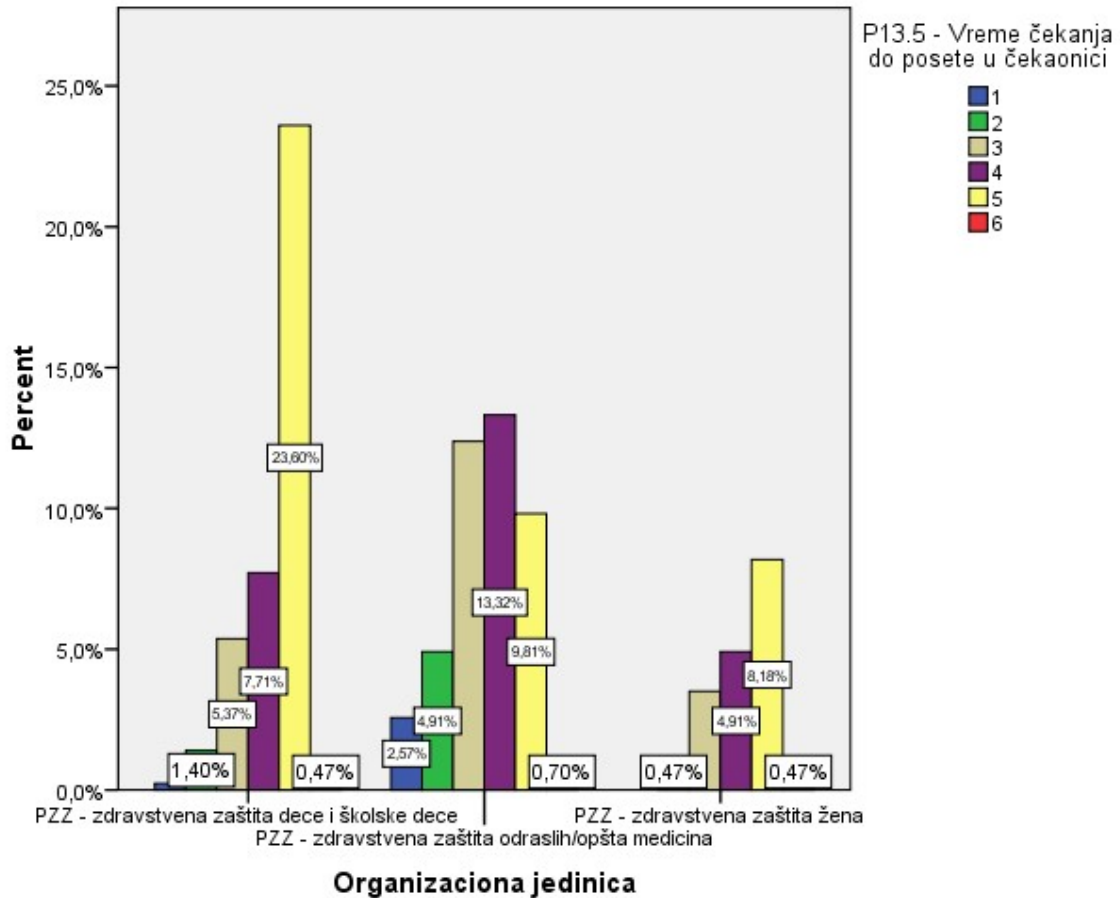


Dostupnost usluga invalidima i osobama u kolicima svaki dvanaesti anketirani u svim službama ocenio je ocenama 1 ili 2, a preko petine njih izjasnilo se da ne zna ništa o ovom problemu. Više od polovine korisnika (54,25%) smatra da je ovaj pokazatelj zadovoljavajuć (4) i veoma zadovoljavajuć (5).

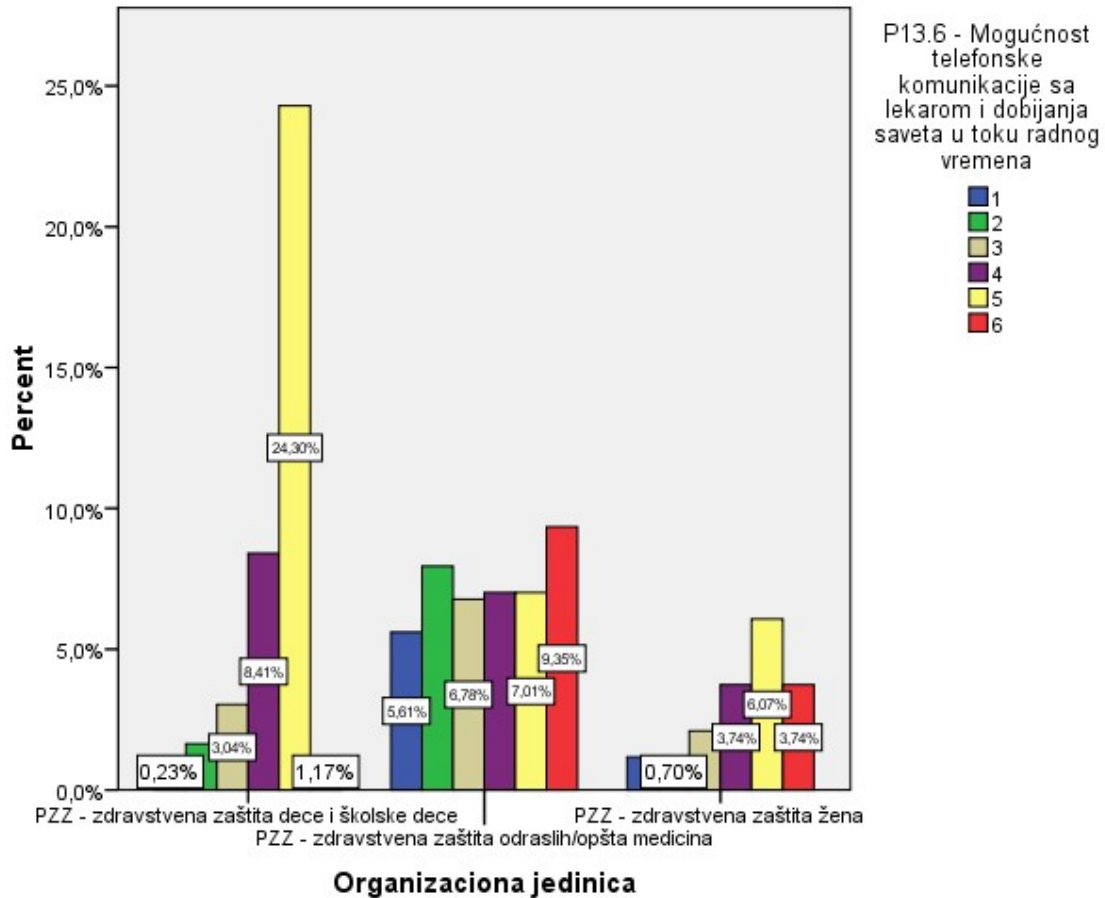


Tri četvrtine (75,42%) anketiranih korisnika u sve tri službe dalo je ocene 5 i 4 za broj mesta obezbeđenih za sedenje u čekaonici (u opštoj službi dominantna ocena 4). Nezadovoljnih mogućnošću sedenja u čekaonici bilo je 5,39% (ocene 1 i 2), a 2,34% nije znalo da odgovori.

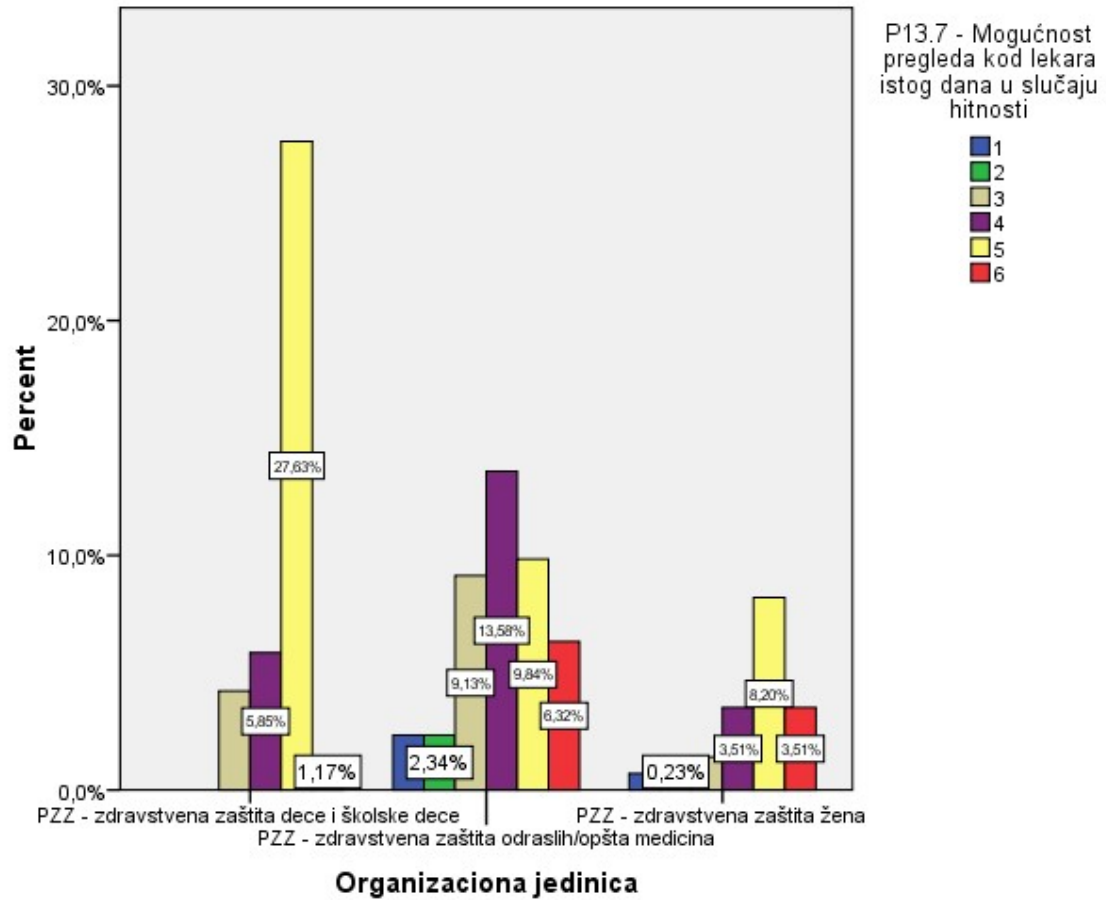




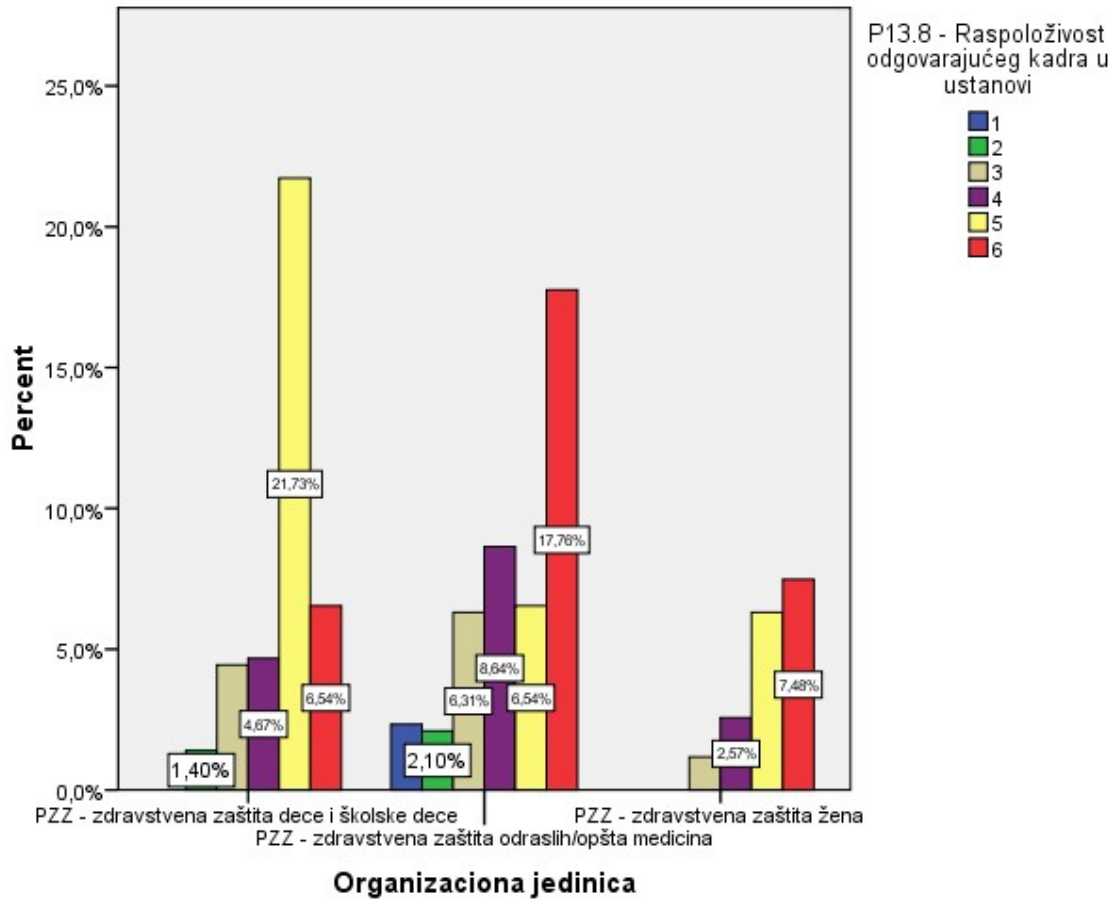
Malo preko dve petine (41,59%) korisnika usluga izabranog lekara u sve tri službe veoma je zadovoljno vremenom čekanja na pregled u čekaonici (najviše petica na pedijatriji), oko jedne četvrtine je zadovoljno ( ocena 4), nešto preko petine dalo je ocenu 3 (21,95%), jedinicu - 2,80%, a odgovor nije znalo ispod jednog procenta



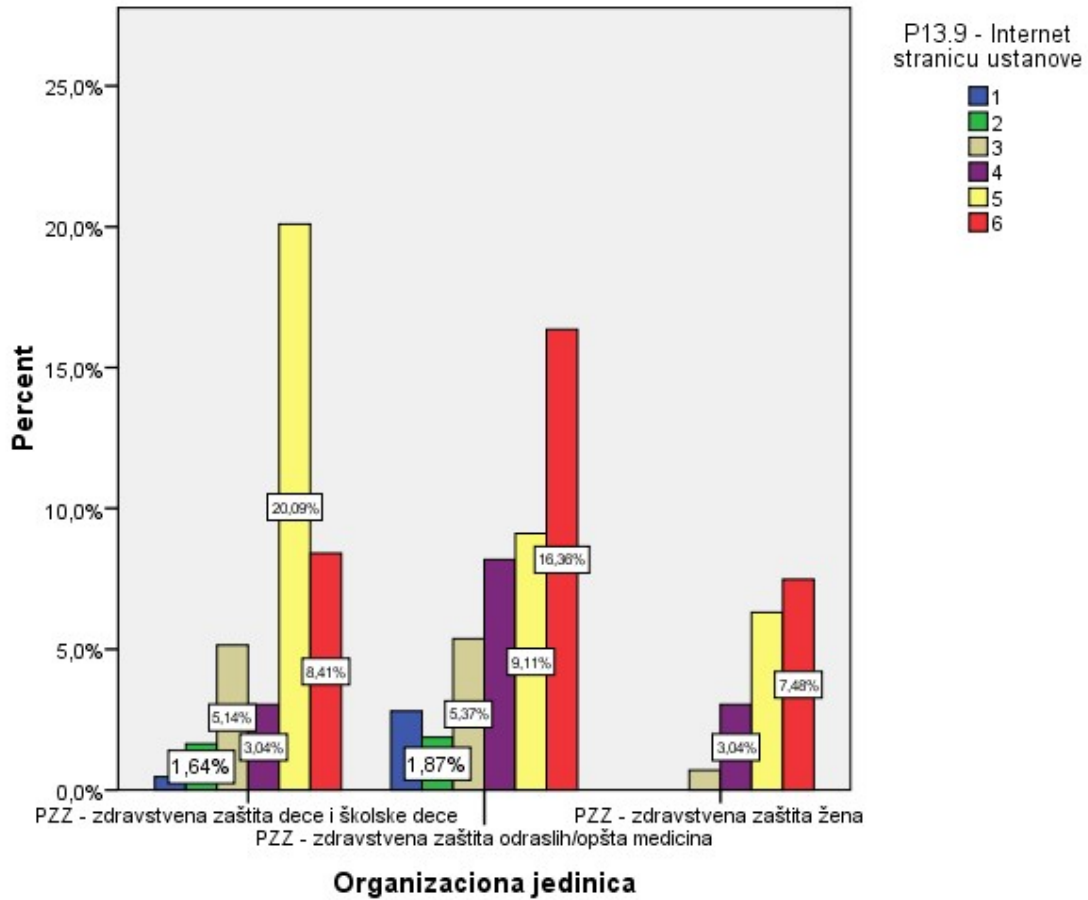
Svaki sedmi ispitanik kod izabranih lekara u službama ne zna da može u toku radnog vremena da komunicira sa lekarom i dobije savet, 56,54% bilo je zadovoljno i veoma zadovoljno (ocene 4 i 5) ovom uslugom, a oko 17,2% je dalo jedinice i dvojke.



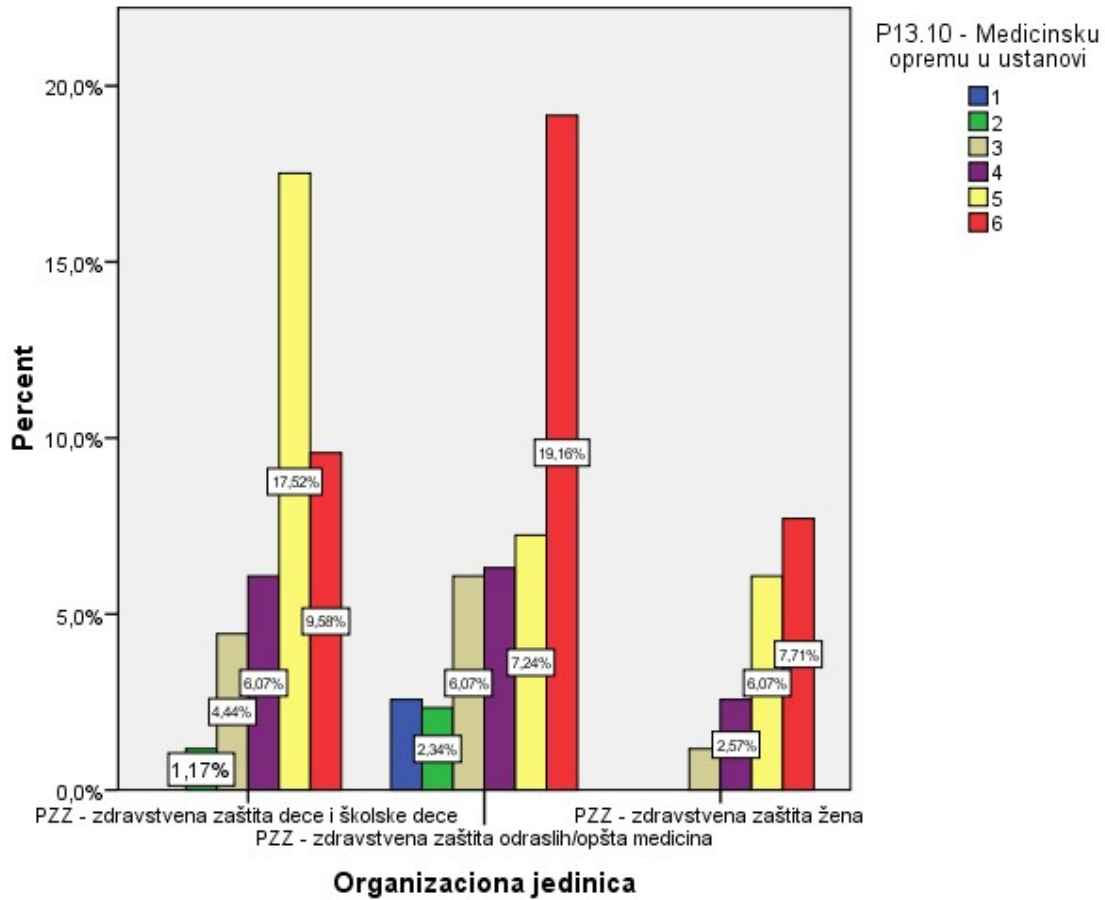
Mogućnošću pregleda kod lekara istog dana u slučaju hitnosti veoma zadovoljno je 45,67% anketiranih, zadovoljno 22,94%, dok 11% ne zna za ovu mogućnost. Ocene 1 i 2 dalo je 5,14% korisnika



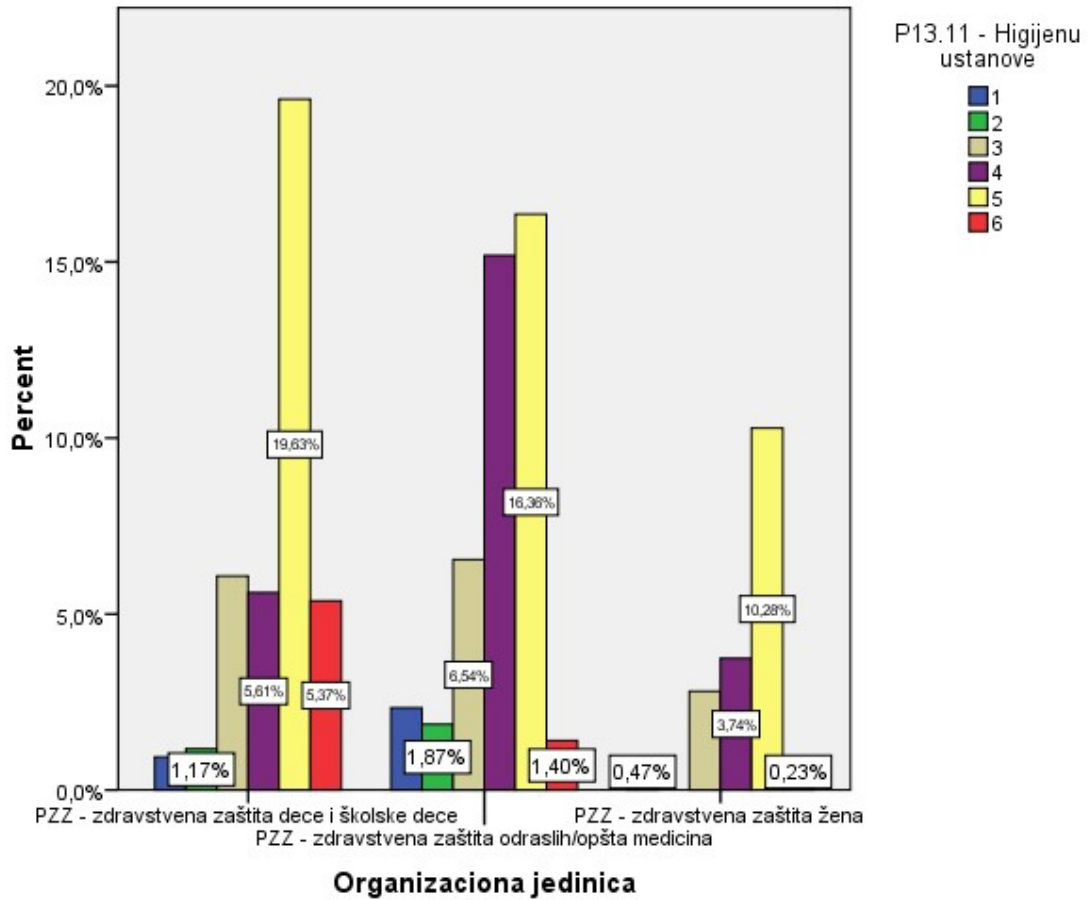
Skoro trećina ispitanih pacijenata (31,78%) ne poznaje raspoloživost kadra u ustanovi, sledeća trećina (34,68%) smatra da je ovaj pokazatelj odličan, 15,88% da je vrlo dobar, a 5,8% dalo je dvojke i jedinice.



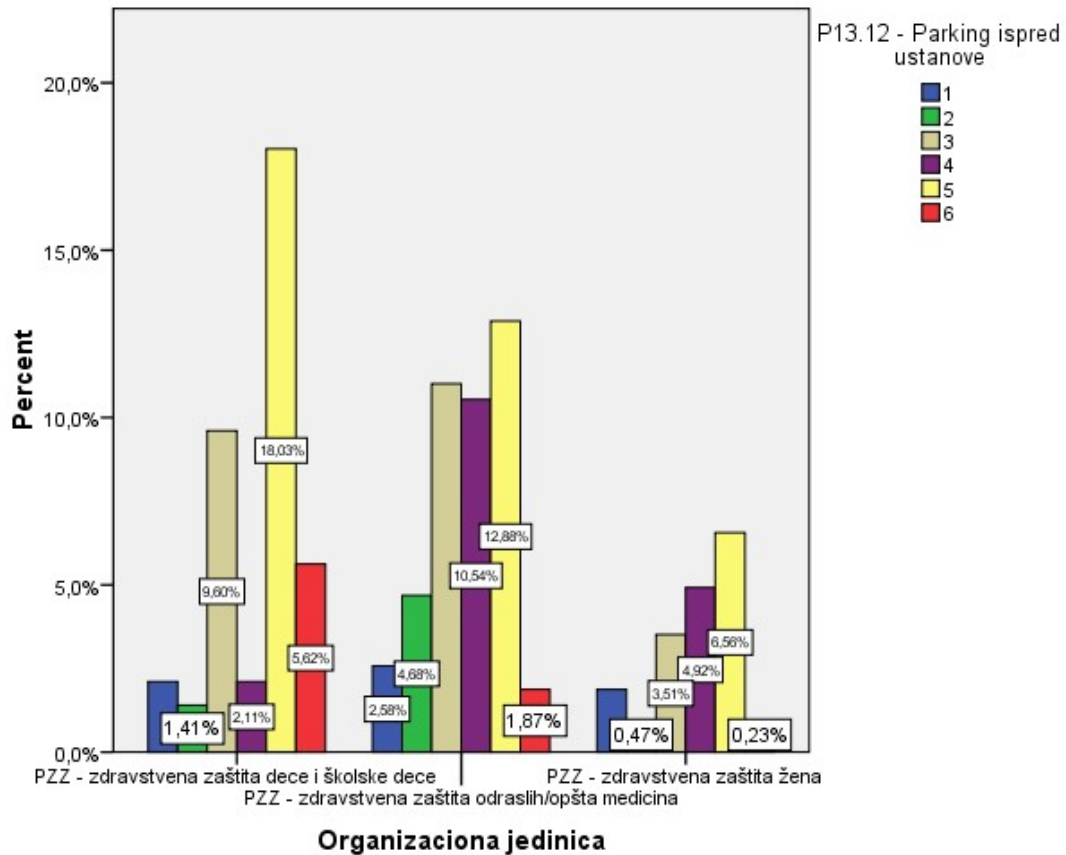
Oko trećine anketiranih korisnika nije upoznato sa internet stranicom ustanove (32,25%), oko polovine (50,12%) je istom veoma zadovoljno i zadovoljno, svaki deveti dao je ocenu 3, a svaki petnaesti jedinicu ili dvojku.



Više od trećine anketiranih pacijenata (36,45%) u tri službe ne zna kakva je medicinska oprema u Domu zdravlja Valjevo; ocenom 5 i 4 ocenilo ju je 45,75%, dok je jedinicu i dvojku dalo 6,08%.

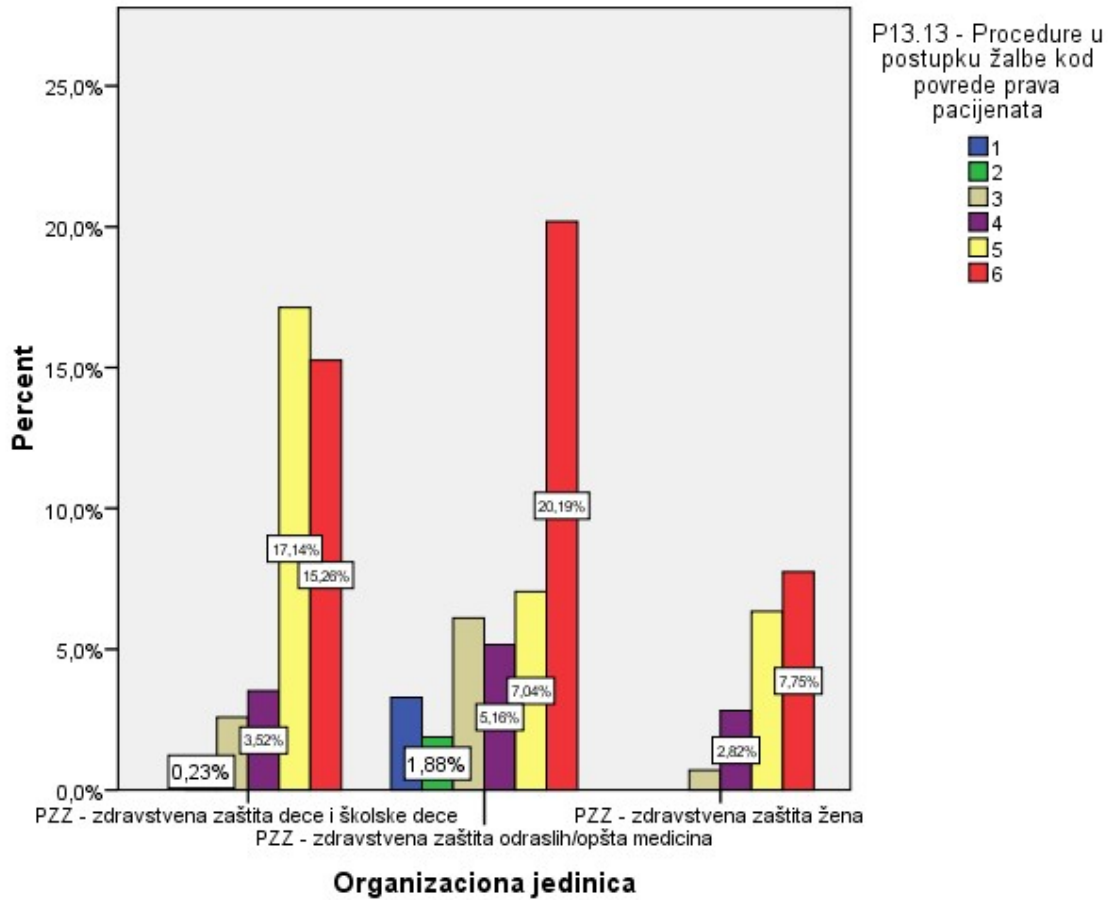


Higijenom ustanove pacijenti su zadovoljni i veoma zadovoljni u najvećem procentu (70,70%), 7% ne zna odgovor na ovo pitanje, a 7,07% je dalo ocene 1 i 2.

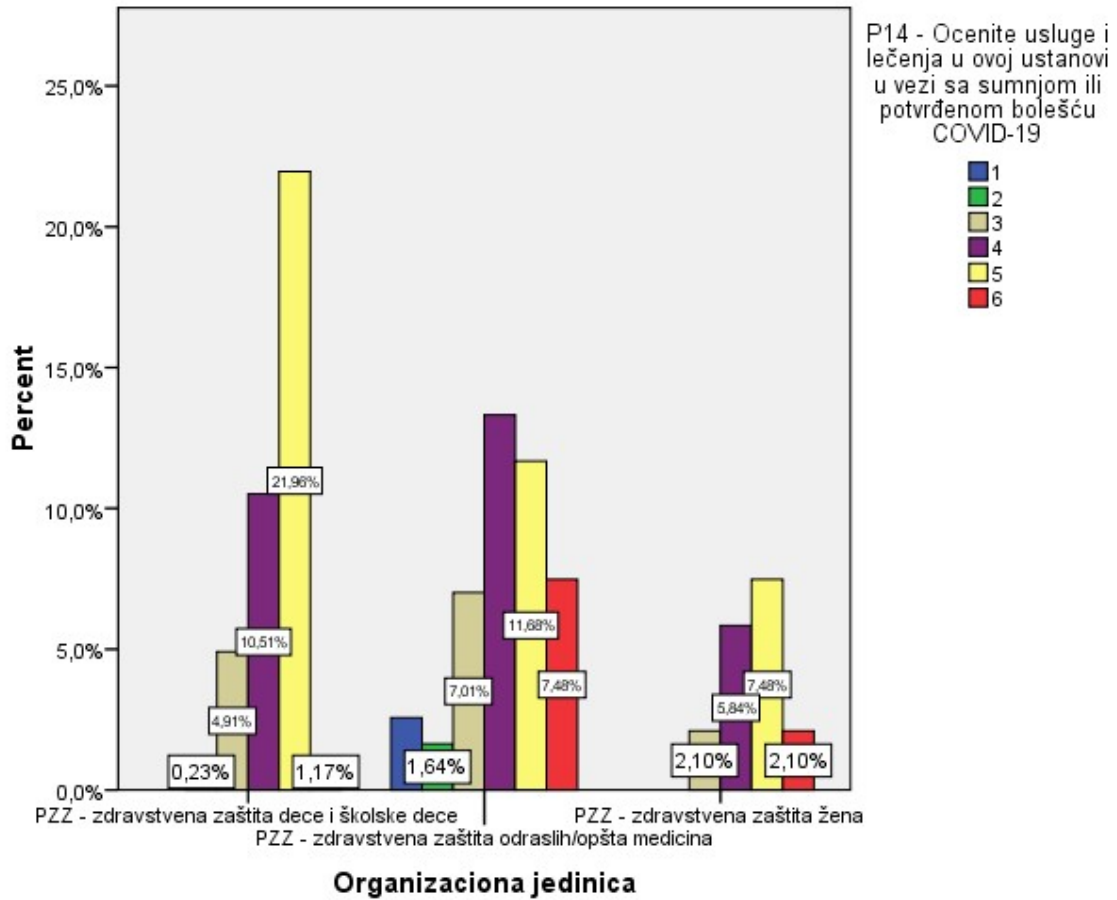


Da je parking ispred ustanove odličan i vrlo dobar smatra više od polovine ispitanika ( 55,08%), skoro četvrtina smatra da je ocena parkinga trojka (24.03%), jedinica i dvojki ima 13,17%, a 7,72% ne zna kakav je parking ispred Doma zdravlja Valjevo.

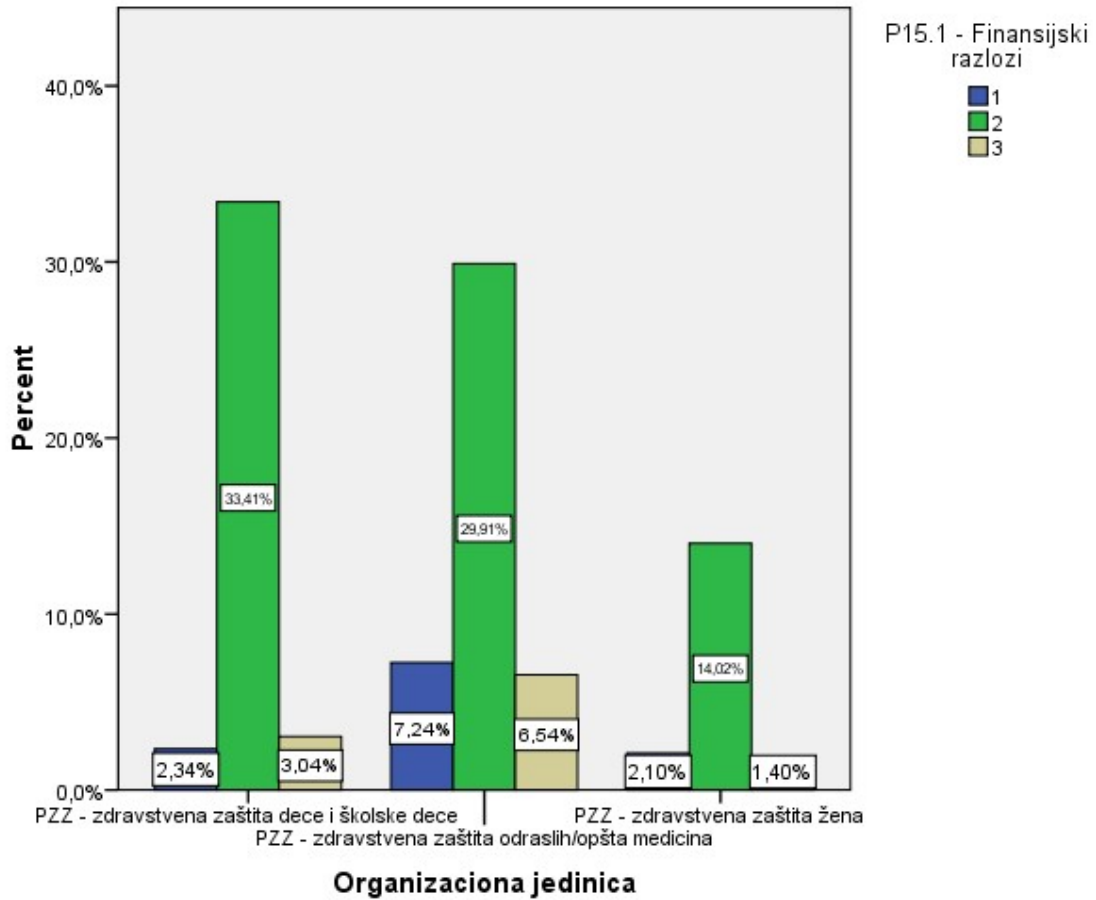




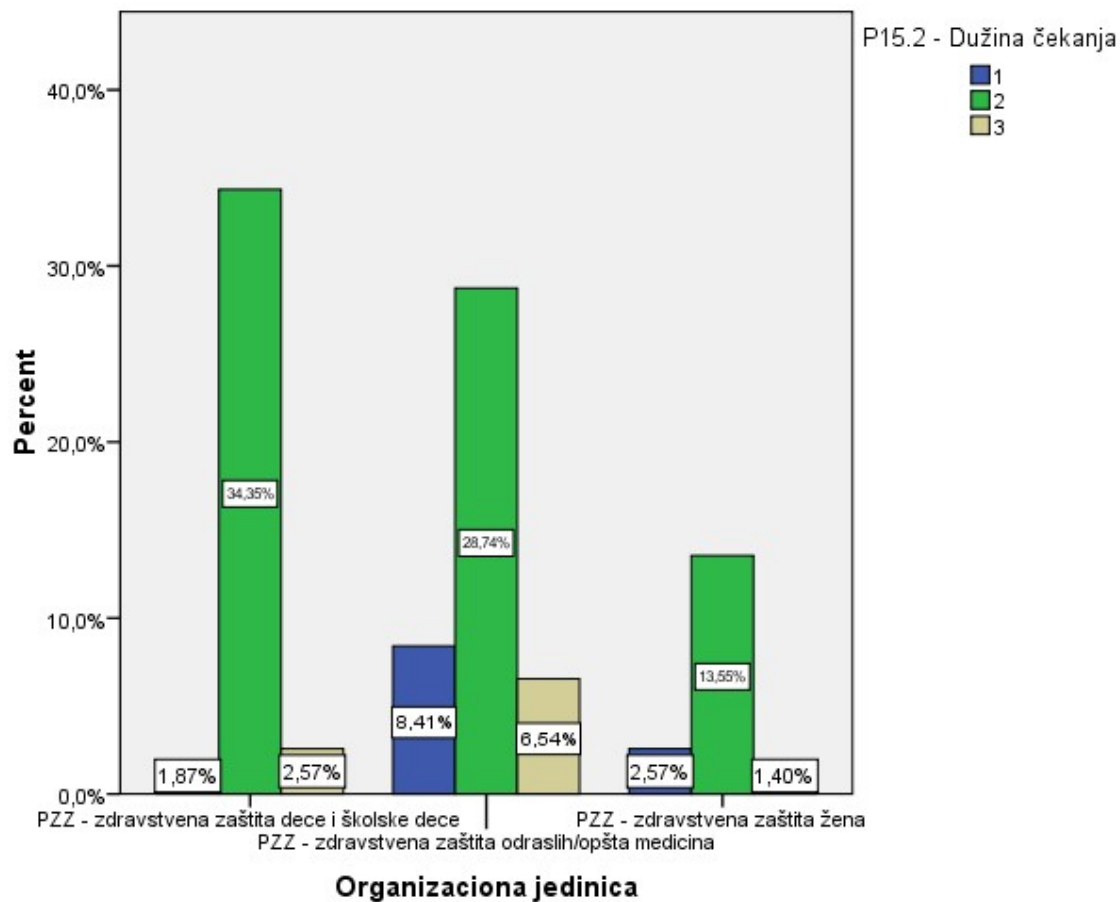
Preko dve petine (43,22% ) pacijenata koji su učestvovali u anketi ne zna kakva je procedura u postupku žalbe kod povrede prava pacijenata, malo manje od trećine smatra da je ista odlična, svaki deveti da je vrlo dobra. Lošom i vrlo lošom ocenjuje je 5,48%.



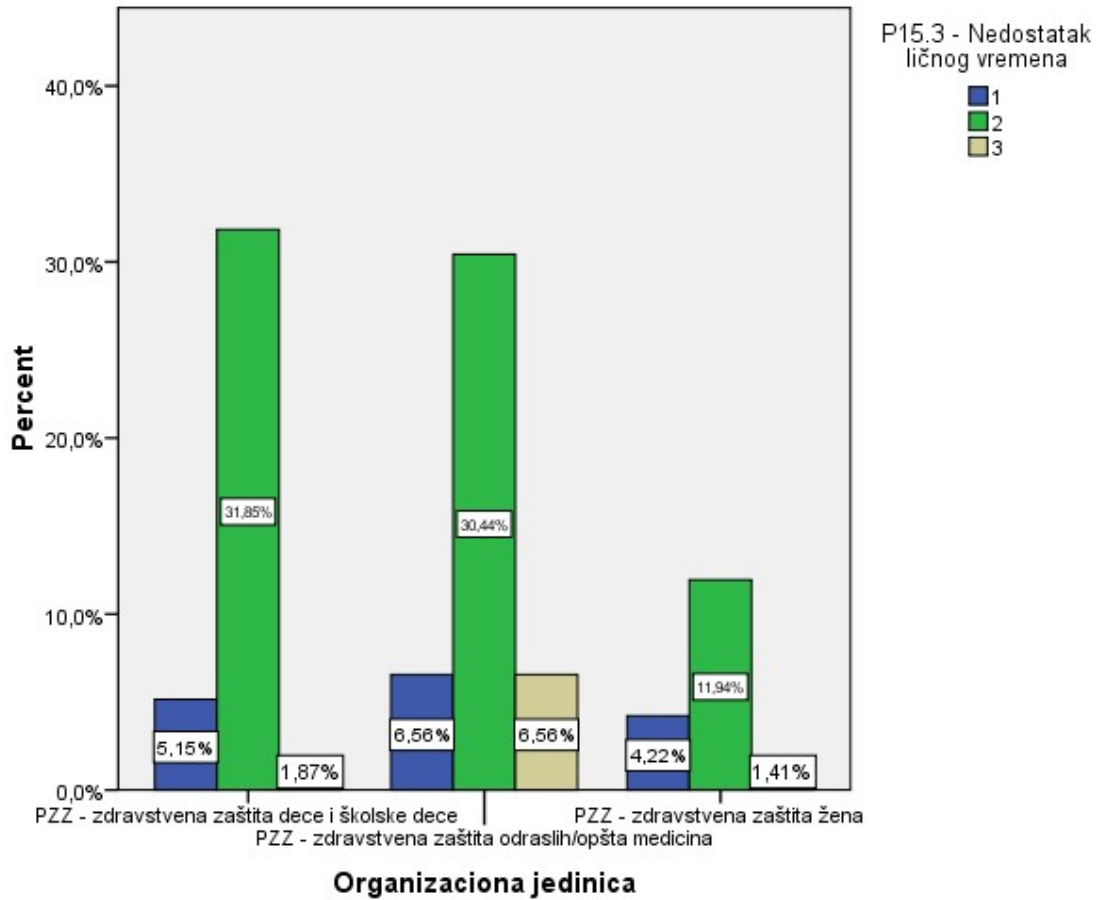
Pacijenti su usluge u COVID – ambulantu ocenili odličnom i vrlo dobrom ocenom u 71%, trojke je dalo 14,02%, a jedinice i dvojke 4,22%, dok je svaki deseti smatrao da se pitanje ne odnosi na njega/nju (verovatan nedostatak ličnog iskustva).



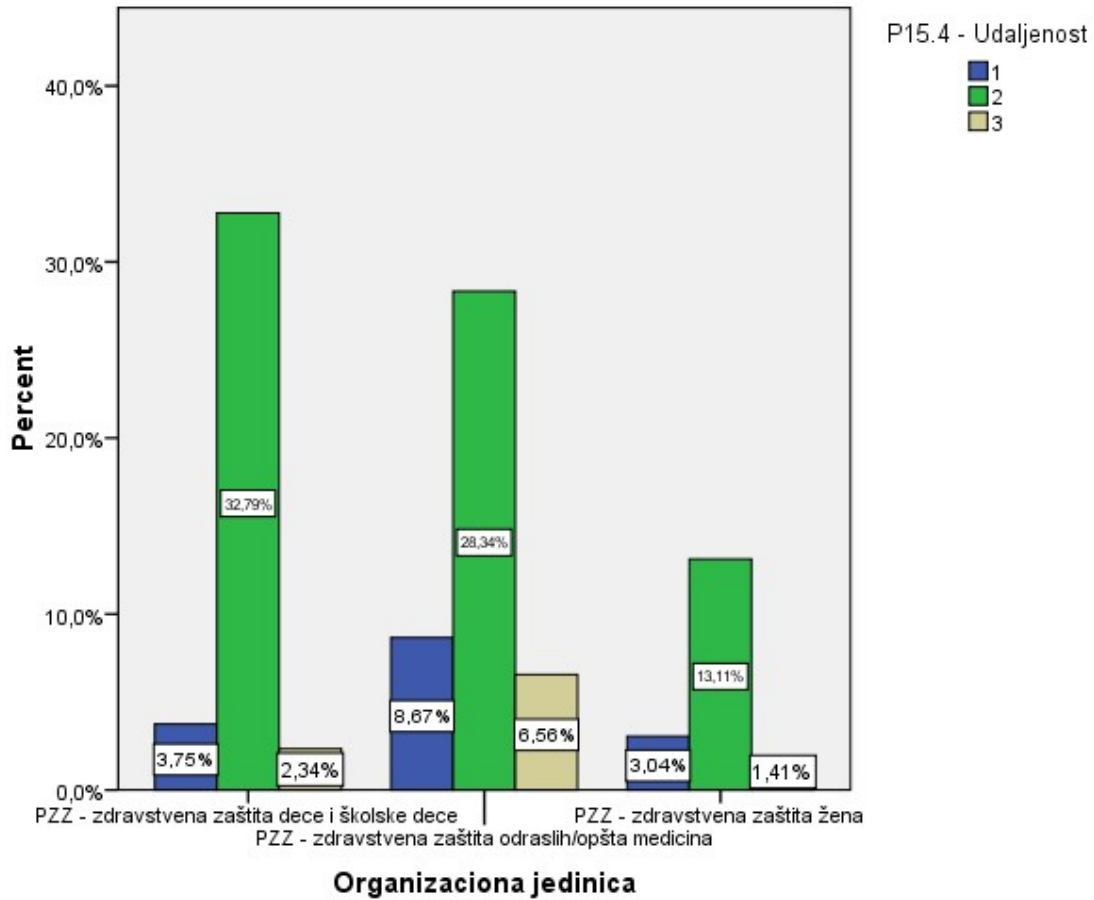
Svog izabranog lekara iz finansijskih razloga nije posetilo/odložilo je posetu 11,68% ispitanika u sve tri službe, a oko 11% smatra da se ovo ne odnosi na njih. Preostalih 77,34% korisnika finansijski momenat nije sprečio da posete izabranog lekara,



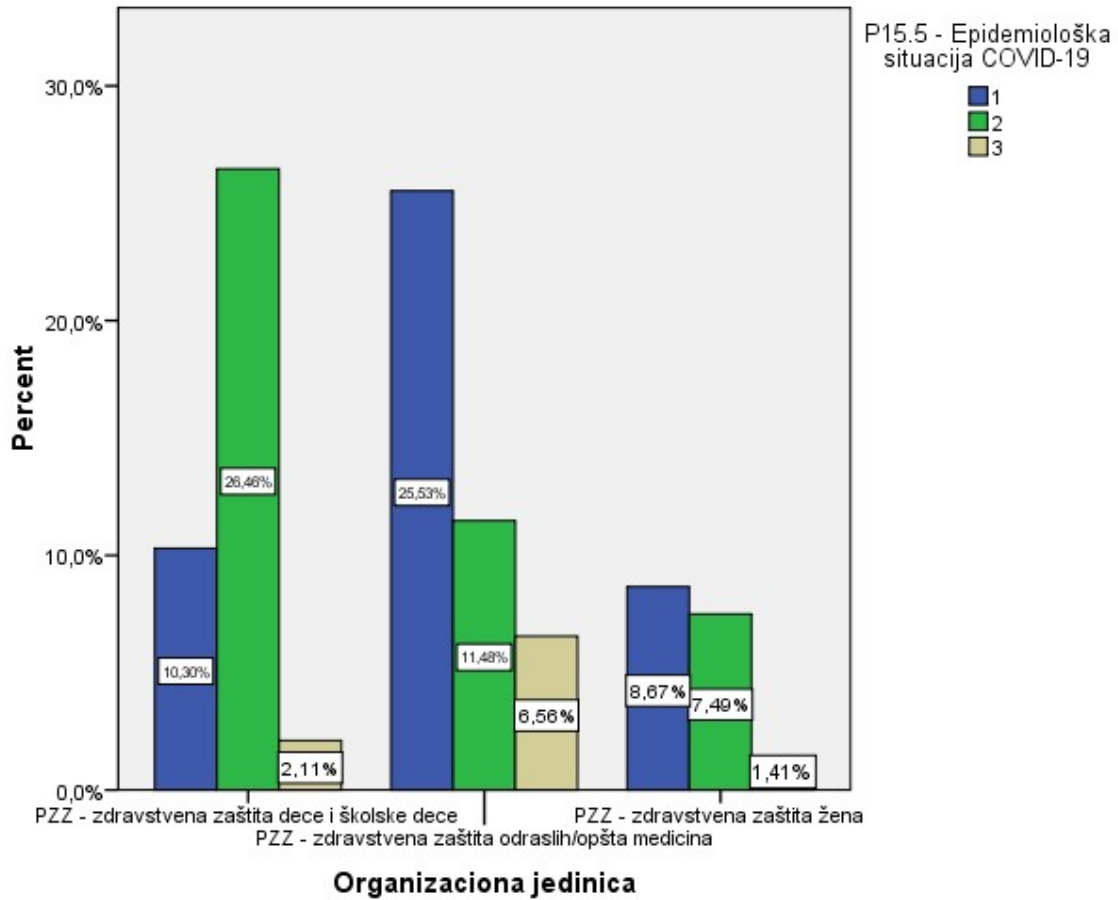
Preko tri četvrtine (76,65%) anketiranih u službama nije svoju posetu izabranom lekaru odgađalo zbog dužine čekanja na pregled, a skoro 13% to jeste učinilo. Svaki deseti anketirani smatra da se navedeno pitanje ne odnosi na njega/nju.



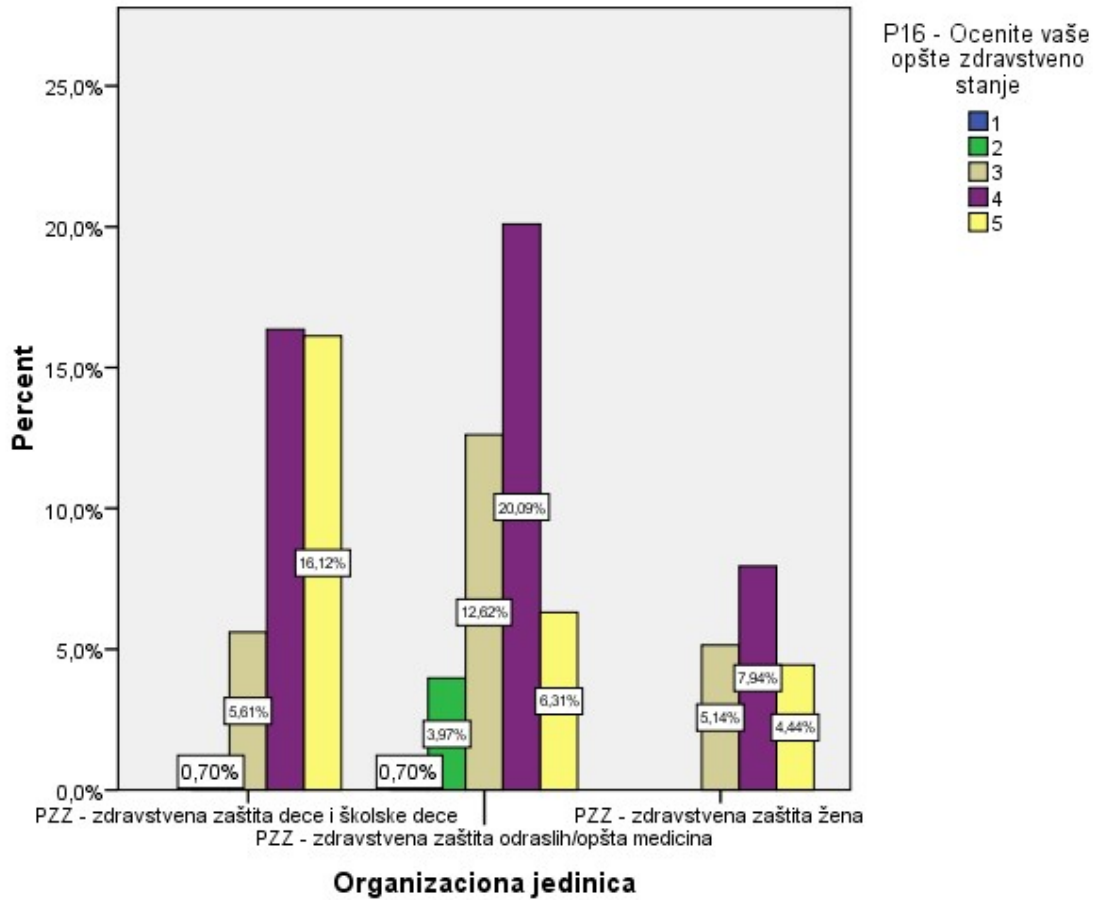
Zbog nedostataka ličnog vremena izabranog lekara u službama nije posetilo/odlagalo je posetu skoro 16% ispitanika, dok je oko  $\frac{3}{4}$  (74,23%) njih našlo vremena da obavi pregled, na 9,84% ovo se na odnosi po njihovom mišljenju.



Udaljenost od zdravstvene ustanove kao razlog odlaganja posete/neodlaska do izabranog lekara u službama navelo je 15,46% ispitanika, dok je velika većina njih od oko  $\frac{3}{4}$  (75,24%), smatrala da ovo nije razlog za odlaganje posete; na svakog desetog ovaj razlog se nije odnosio.

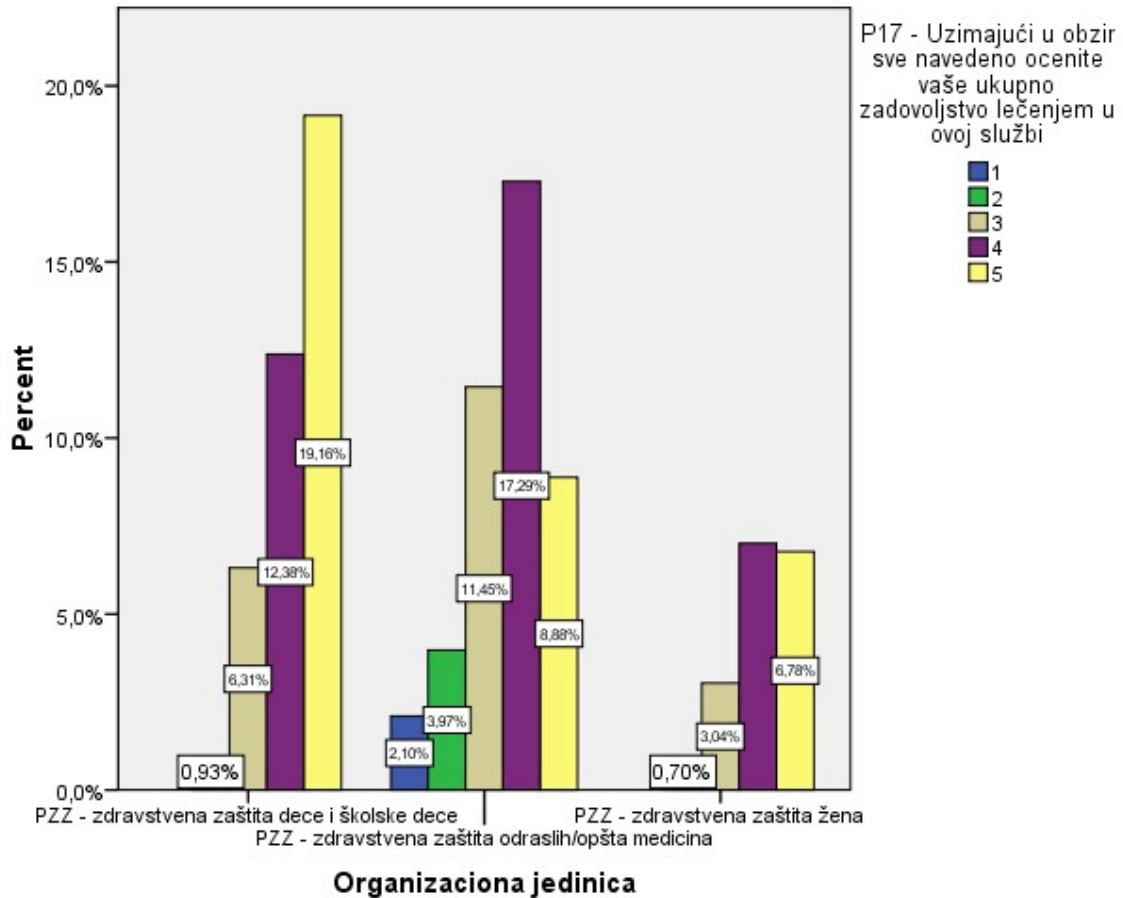


Zbog epidemiološke situacije tokom COVID – 19 pandemije u 2021.godini posetu svom lekaru u svim službama odložilo je preko dve petine ispitanih pacijenata (44,50%), 10,08% ne misli da se ovo pitanje uopšte odnosi na njih, a 45,42% ispitanika nije zbog COVID – a odlagalo posetu izabranom lekaru.



Sopstveno zdravstveno stanje ispitanici su ocenili ocenama od 1 do 5: jedinicom 0,7%, dvojkom 4,67%, trojkom 23,37%, četvorkom 44,39% i peticom 26,87%.





U službama za zdravstvenu zaštitu dece, odraslih i žena ukupno zadovoljstvo korisnika uslugama izabranog lekara anketirani su ocenili u najvećem procentu vrlo dobrom ocenom, njih 36,68% (na pedijatriji je daleko najveći procenat dao odličnu ocenu); veoma zadovoljnih (ocena 5) bilo je 34,82%; trojku je dalo 20,80%, dvojku 5,60% i jedinicu 2,10% anketiranih.

Prosečna ocena zadovoljstva korisnika zdravstvenom zaštitom u **Službi za zdravstvenu zaštitu dece i omladine** u 2021.godini iznosi **4,28**.

Prosečna ocena zadovoljstva korisnika zdravstvenom zaštitom u **Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih** u 2021.godini iznosi **3,61**.

Prosečna ocena zadovoljstva korisnika zdravstvenom zaštitom u **Službi za zdravstvenu žena** u 2021.godini iznosi **4,13**.

Prosečna ocena zadovoljstva korisnika zdravstvenom zaštitom u **sve tri službe (kod izabranog lekara) u Domu zdravlja Valjevo** za 2021.godinu iznosi **4,01%**.

**Dom zdravlja Valjevo**

**Br: DZ-01-**

**Datum: 26.09.2022.**

**Valjevo, Železnička 12**

**Analiza ispitivanja zadovoljstva korisnika zdravstvenom zaštitom u Domu zdravlja  
Valjevo za 2021. godinu/izabrani lekar**

U Domu zdravlja Valjevo, a u okviru Programa stalnog unapređenja kvaliteta zdravstvene zaštite sprovedeno je istraživanje zadovoljstva korisnika pruženim uslugama u ustanovi, a prema metodologiji IZJZS “Dr Milan Jovanović Batut”. Kao instrument je korišćen standardizovani upitnik navedenog Instituta.

Ispitivanje je obavljeno 21.12.2021. prema preporukama IZJZS “Dr Milan Jovanović Batut” i Ministarstva zdravlja Republike Srbije. Anketiranje je sprovedeno u intervalu od 7-20 časova za sve korisnike koji su bili raspoloženi da popune ponuđene im upitnike po dobijanju zdravstvene usluge u ne - COVID delovima ustanove i to u: Službi za zdravstvenu zaštitu odraslog stanovništva, Službi za zdravstvenu zaštitu predškolske, školske dece i omladine, Službi za zdravstvenu zaštitu žena i Službi za stomatološku zdravstvenu zaštitu.

Broj podeljenih upitnika bio je: 235 u Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih (od ukupno 373 korisnika, odnosno 63,0%), 188 upitnika u Službi za zdravstvenu zaštitu predškolske, školske dece i omladine (od ukupno 324 pacijenta, odnosno 58,02% ), 89 u Službi za zdravstvenu zaštitu žena (od 120 korisnica, odnosno 74,17%) i 80 upitnika u Službi za stomatološku zdravstvenu zaštitu (od 84 pacijenta na dan ispitivanja, odn. 95,24%); ukupno 592 podeljena upitnika na 901 pacijenta, odnosno 65,70% na dan 21.12.2021.godine

Broj popunjenih, vraćenih i obrađenih upitnika bio je: 190 u Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih (odn. 80,85% % od podeljenih 235 upitnika u službi), 164 u Službi za zdravstvenu zaštitu predškolske, školske dece i omladine (odn. 87,23 % od podeljenih 188 upitnika u službi), 77 u Službi za zdravstvenu zaštitu žena (odn. 86,52 % od podeljenih 89 upitnika u službi) i 76 upitnika u Službi za stomatološku zdravstvenu zaštitu (odn. 95 % od podeljenih 80 upitnika u službi), odnosno ukupno 507 kod izabranog lekara i stomatologa (85,64% od ukupno podeljena 592 upitnika).

## Diskusija

Obradom i analizom podataka dobijenih ispitivnjem zadovoljstva korisnika zdravstvenom zaštitom u tri navedene službe Doma zdravlja Valjevo (kod izabranog lekara) za 2021. godinu i upoređivanjem sa ocenama iz ranijih godina evidentan je blagi pad ocene zadovoljstva u svim službama u odnosu na prethodnu 2020. godinu: za 0,36 u Službi za zdravstvenu zaštitu žena; 0,10 u Službi za zdravstvenu zaštitu dece i omladine i 0,04 u Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih (Tabela 1).

U Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih u periodu od 2016 – 2021. zabeležen je trend smanjivanja prosečne ocene zadovoljstva korisnika, sa izuzetkom 2019. god. kad je ocena bila bitno uvećana. Od početka COVID-19 pandemije, 2020, kao i 2021. godine dolazi do većeg pada ocene zadovoljstva u ovoj službi koja nastaje zbog njene izrazite preopterećenosti, zbog ekstremnih gužvi i dugog čekanja na pregled kod lekara, kako u COVID, tako i u ne-COVID zonama, što se neminovno odrazilo i na prosečnu ocenu zadovoljstva korisnika.

Tabela 1.

Godina	2016.	2017.	2018.	2019.	2020.	2021.
Služba						
Opšta medicina	4,00	3,88	3,84	4,19	3,65	3,61
Pedijatrija	4,12	4,49	4,12	3,83	4,38	4,28
Ginekologija	4,78	4,06	4,21	4,54	4,49	4,13

Prosečna ocena zadovoljstva u Službi za zdravstvenu zaštitu dece i omladine u prethodnom periodu imala je male oscilacije i bila je na visokom nivou do 2019. kada se desio njen evidentni pad, da bi 2020. skočila za 0,55 pa u 2021. pala za 0,1. U Službi za zdravstvenu zaštitu žena prosečne ocene zadovoljstva korisnica su konstantno visoke, sa malim oscilacijama do 2021, kad se evidentira nešto veći pad od 0,36.

Među ispitanicima najviše ih je sa srednjom školom, nešto manje od 2/3; oko 1/5 je sa visokom i višom školom, a 15,09% sa nepotpunom i završenom osnovnom školom. Poslednji su u velikoj većini bili stariji i iz ruralnih krajeva. 37,87% anketiranih je dobrog i veoma dobrog materijalnog stanja, preko polovine (53,92%) je osrednjeg, a lošeg i veoma lošeg 7,32%.

Istog dana kada su se i javili kod izabranog lekara bilo je primljeno najviše ispitanih pacijenata (70,43%); od 1-5 dana na pregled je čekalo 27,7% ispitanika što je lošiji rezultat u odnosu na prethodnu godinu kada je u ovoj kategoriji bilo oko 20%. Preglede zakazuju lično (26,88%), putem telefona (31,48%) ili ga uopšte ne zakazuju, pa ipak budu primljeni istog dana (38,02%). Aplikaciju “Moj Doktor” za zakazivanje pregleda koristilo je svega 3,63% korisnika što je, ipak, pomak u odnosu na 1,3% iz 2020. godine.

Elektronskim propisivanjem recepata i opcijom podizanja terapije u apoteci bez odlaska kod izabranog lekara ispitanici su zadovoljni i veoma zadovoljni, i to preko tri četvrtine njih. Svaki dvadeseti je nezadovoljan i veoma nezadovoljan. Zakazivanjem specijalističkih pregleda elektronskim putem kod izabranog lekara pomoću IZIS-a pacijentni su bili evidentno nezadovoljniji, čak svaki osmi je dao ocenu 1 ili 2, a više od četvrtine (27,1%) ne zna ništa o ovom zakazivanju ili smatra da se ono ne odnosi na njih, što ukazuje na nedovoljnu informisanost korisnika.

O važnosti preventive i o značaju zdravstveno-vaspitnog rada priličan broj pacijenata nema previše razvijenu svest pa misle da im nisu potrebni, niti se odnose na njih saveti o štetnosti alkohola (38,55% anketiranih), pušenja (34,34%), odbrani od stresa (25,93%), značaju sigurnog seksa (37,61%), o štetnosti korišćenja droga (42,99%). Sa druge strane savete o pravilnoj ishrani i značaju fizičke aktivnosti dobilo je preko polovine ispitanika tokom redovnih poseta izabranom lekaru (47-48%) i u savetovalištu (za mlade) na pedijatriji (7-8%). Na istim mestima savete o štetnosti zloupotrebe alkohola dobilo je 32,48% anketiranih, o štetnosti pušenja 37,94%, korišćenja droga 22,82%, izbegavanju i odbrani od stresa skoro svaki treći, o značaju sigurnog seksa 27,35%. Obuhvat pacijenata zdravstveno-vaspitnim radom trebalo bi da je značajno veći, ali u uslovima još uvek aktuelne COVID- epidemije to nije lako realizovati; po njenom prestanku biće moguće.

Kao i prethodne, 2020. godine, i 2021. uslovi za pružanje preventivnih usluga daleko su od idealnih. COVID-epidemijom i njenim posledicama mogu se u dobroj meri opravdati mali procenti pacijenata koji su obuhvaćeni ciljanim pregledima za hronične nezarazne bolesti. Skoro svakom šestom anketiranom pacijentu urađen je ciljani pregled za rano otkrivanje raka debelog creva, svakom sedmom za otkrivanje raka dojke, svakom petom - raka grlića materice. Skriningom za kardiovaskularni rizik obuhvaćeno je 14,25% korisnika, za dijabetes tipa 2 - 12,38% i za depresiju 17,52%.

Po pitanjima odnosa zdravstvenih radnika prema pacijentima, anketirani su imali značajnije nezadovoljstvo od 12,7% u vezi toga koliko lekar poznaje njihove ranije probleme i bolesti i 13% u vezi lekarevog poznavanja njihove lične situacije (kuća, posao), dok su

poštovanjem, ljubaznošću lekara i sestara, informacijama koje od njih dobijaju, objašnjenjima o bolestima i lekovima koji im se propisuju, saradnjom sestara i lekara, vremenom i pažnjom koja im se posvećuje tokom pregleda, podrškom i motivacijom da se izbore sa bolestima u najvećem procentu zadovoljni.

Anketirani korisnici zadovoljni su radnim vremenom ustanove, dostupnošću lekara vikendom, dužinom čekanja na pregled u čekaonici, brojem mesta za sedenje u čekaonici, higijenom ustanove. Nisu dovoljno informisani o mogućnosti telefonske komunikacije i dobijanja saveta lekara u toku radnog vremena, 14,28% ispitanika ne zna za ovu mogućnost, dok je 17,2% njom nezadovoljno. Za opciju pregleda kod lekara istog dana u slučaju hitnosti uopšte ne zna 11% anketiranih. Oko trećine korisnika nije upoznato sa internet stranicom ustanove, isto toliko sa medicinskom opremom i raspoloživim kadrom u domu zdravlja, a petina ne zna kakva je dostupnost usluga osobama u invalidskim kolicima. Više od dve petine (43,22%) korisnika ne zna proceduru u postupku žalbe kada su povređena prava pacijenata. Pacijenti su generalno slabo informisani kako o sopstvenim pravima u sistemu zdravstvene zaštite, tako o obavezama koje podrazumevaju stalnu brigu i odgovornost za vlastito i zdravlje svoje porodice, kao i ljudi u okruženju. Loša informisanost o pacijentovim pravima i obavezama traje godinama, na čemu treba više raditi u narednom periodu.

Zadovoljstvo uslugama u COVID-zoni 71% ispitanih ocenilo je peticom i četvorkom, nezadovoljnih je bilo 4,22%.

Posetu izabranom lekaru odložilo je 44,50% ispitanika zbog epidemiološke situacije tokom COVID-a, zbog nedostatka ličnog vremena 16%, zbog udaljenosti od zdravstvene ustanove 15,46%, zbog dužine čekanja na pregled 13%, zbog finansijskih razloga 11,68%.

Prosečna ocena zadovoljstva korisnika zdravstvenom zaštitom u Službi za zdravstvenu zaštitu dece i omladine u 2021. godini iznosi 4,28.

Prosečna ocena zadovoljstva korisnika zdravstvenom zaštitom u Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih u 2021. godini iznosi 3,61.

Prosečna ocena zadovoljstva korisnika zdravstvenom zaštitom u Službi za zdravstvenu žena u 2021. godini iznosi 4,13.

Prosečna ocena zadovoljstva korisnika zdravstvenom zaštitom u sve tri službe (kod izabranog lekara) u Domu zdravlja Valjevo za 2021.godinu iznosi 4,01%.

### **Zaključak**

Menadžerski tim Doma zdravlja, Stručni savet, Komisija za stalno unapređenje kvaliteta zdravstvene zaštite, stručne službe ustanove, kao i svi zaposleni treba da kontinuirano da preduzimaju mere u cilju unapređenja kvaliteta stručnog rada:

- delotvornija organizacija rada u stručnim službama radi rasterećenja zaposlenih, radi što bržeg, efikasnijeg i efektivnijeg pružanja usluga, a u cilju smanjivanja vremena čekanja pri zakazivanju pregleda, kao i čekanja na već zakazani pregled (u čekaonici) što bi posledično dovelo do zadovoljnijih korisnika;
- striktno pridržavanje protivepidemijskih mera, kako u COVID, tako i u ne-COVID zoni, za pacijente i sve zaposlene u cilju bezbednijeg i rasterećenijeg rada i sprečavanja širenja epidemije;
- unapređenje obima i sadržaja preventivnih usluga vezanih za hronične, nezarazne bolesti;
- zdravstveno-vaspitni rad o neophodnosti i značaju masovne vakcinacije protiv COVID-a 19 radi suzbijanja i dalje aktuelne epidemije;
- unapređenje dostupnosti zdravstvene zaštite stanovništvu u ruralnim oblastima (na većoj udaljenosti od grada) ponovnim otvaranjem sektorskih ambulanti zatvorenih zbog COVID-a, takođe aktivnostima terenskih službi;
- kontinuirana medicinska edukacija i dr. stručna usavršavanja zaposlenih radi što kompetentnijeg pružanja usluga korisnicima;
- edukacija korisnika o pravima pacijenata i njihovim obavezama koje podrazumevaju stalnu brigu za lično, porodično i kolektivno zdravlje;
- održavanje kontinuiteta zdravstvene zaštite tako što pacijent ima izabranog lekara koji ga prati godinama, poznaje sve njegove bolesti, lične i porodične probleme;
- unapređenje zdravstveno-informacionog sistema u ustanovi; precizno i egzaktno vođenje medicinske dokumentacije u elektronskoj kao i u papirnoj formi;
- uvođenje novih tehnologija u svakodnevni rad; nabavka savremene opreme i aparata radi unapređenja stručnog rada i pružanja kvalitetnijih, savremenijih usluga;
- unapređenje komunikacije u ustanovi i sa višim nivoima zdravstvene zaštite, bolja informisanost zaposlenih; unapređenje komunikacije sa nezdravstvenim sektorom u lokalnoj zajednici radi dostizanja što boljeg kvaliteta zdravstvene zaštite.

Izveštaj pripremila:

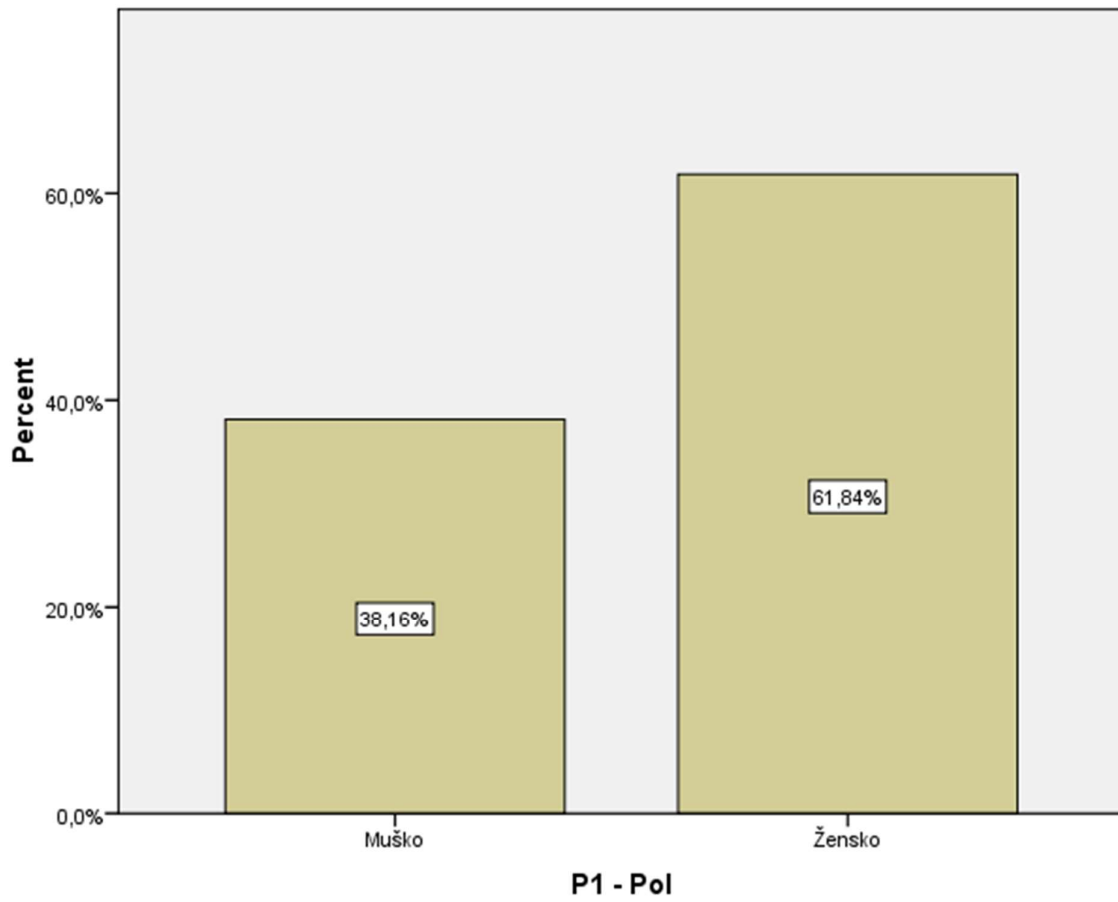
dr Dragana Jovanović,

spec.socijalne medicine, DZ Valjevo

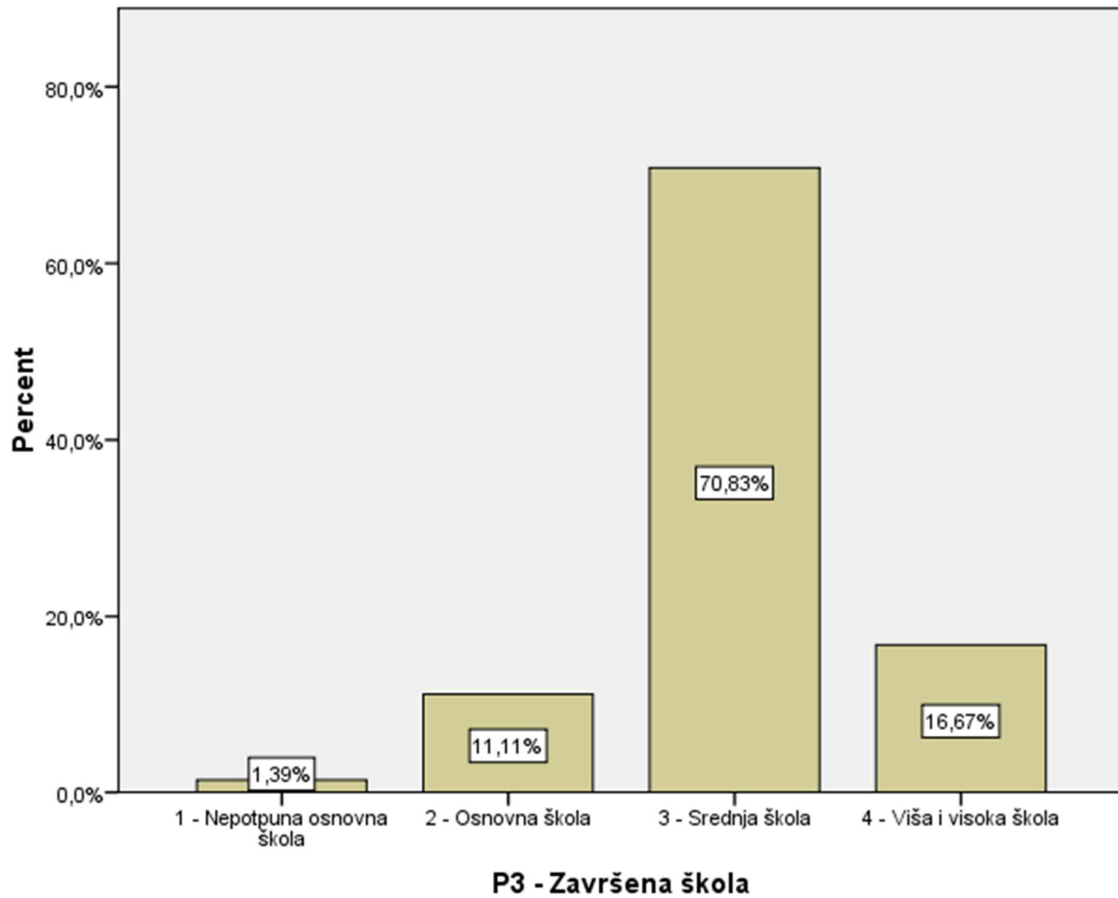
Obrada podataka: Aleksandar Matić,

(korišćenje baze podataka SJZ za 2021. godinu i programa SPSS STATISTIK ver.24)

## STOMATOLOGIJA TABELARNI PRIKAZ

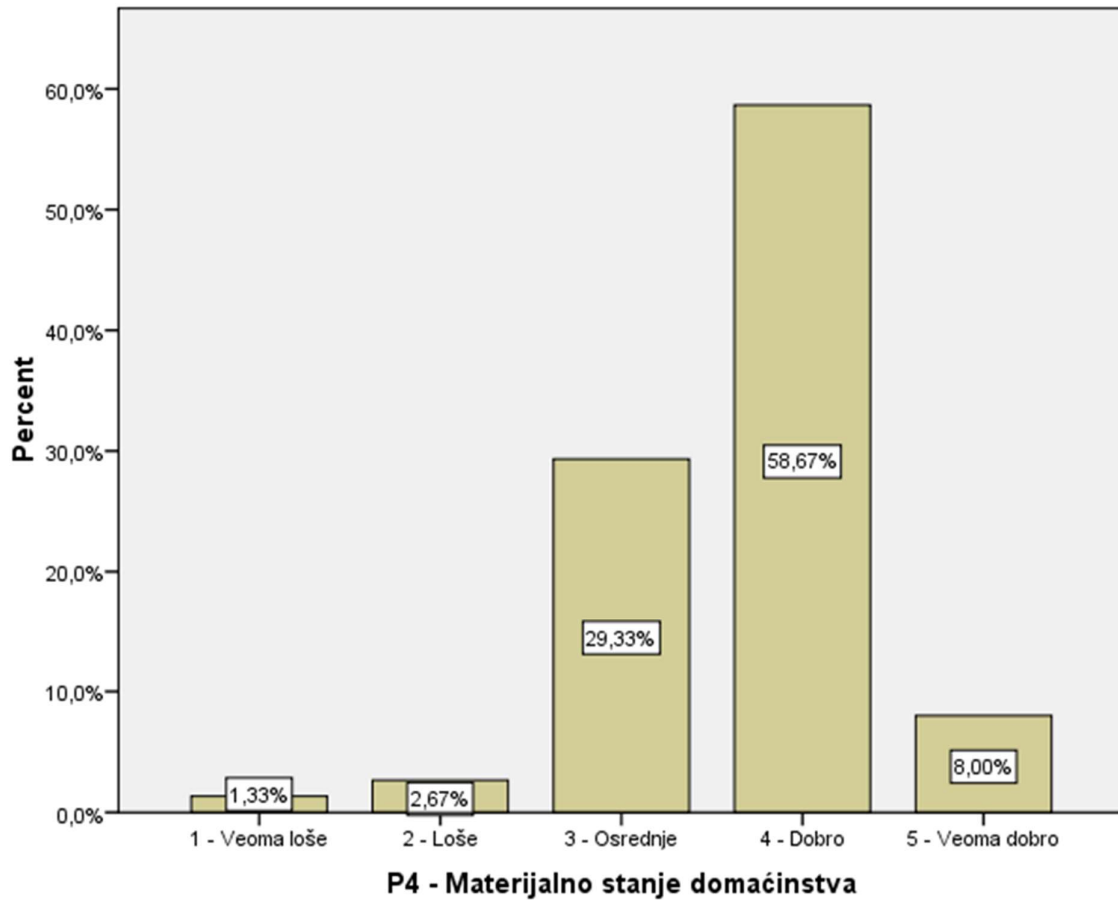


Među ispitanicima u službi stomatologije dominiraju osobe ženskog pola sa 61,84% nad osobama muškog pola (38,16%).

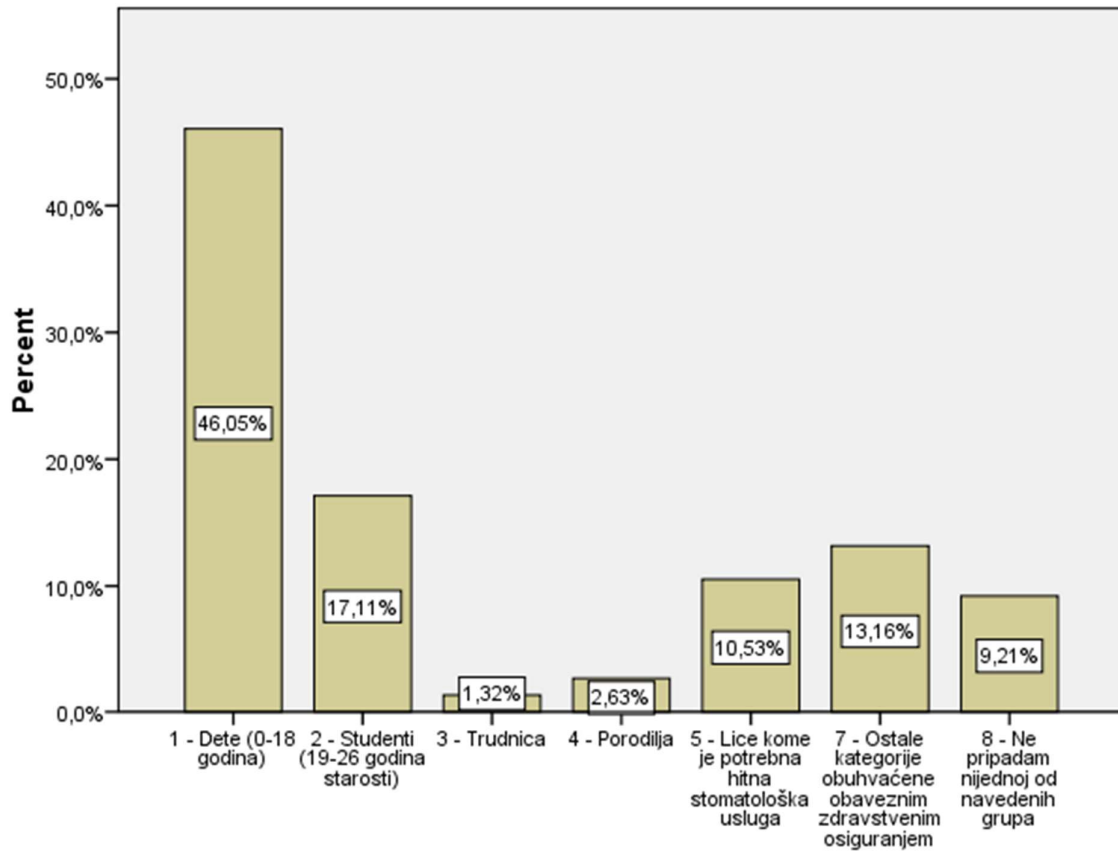


Nepotpunu i završenu osnovnu školu imaju svi osmi anketirani korisnici (12,5%), najviše ih ima srednje obrazovanje (~71%), a svaki šesti više i visoko.



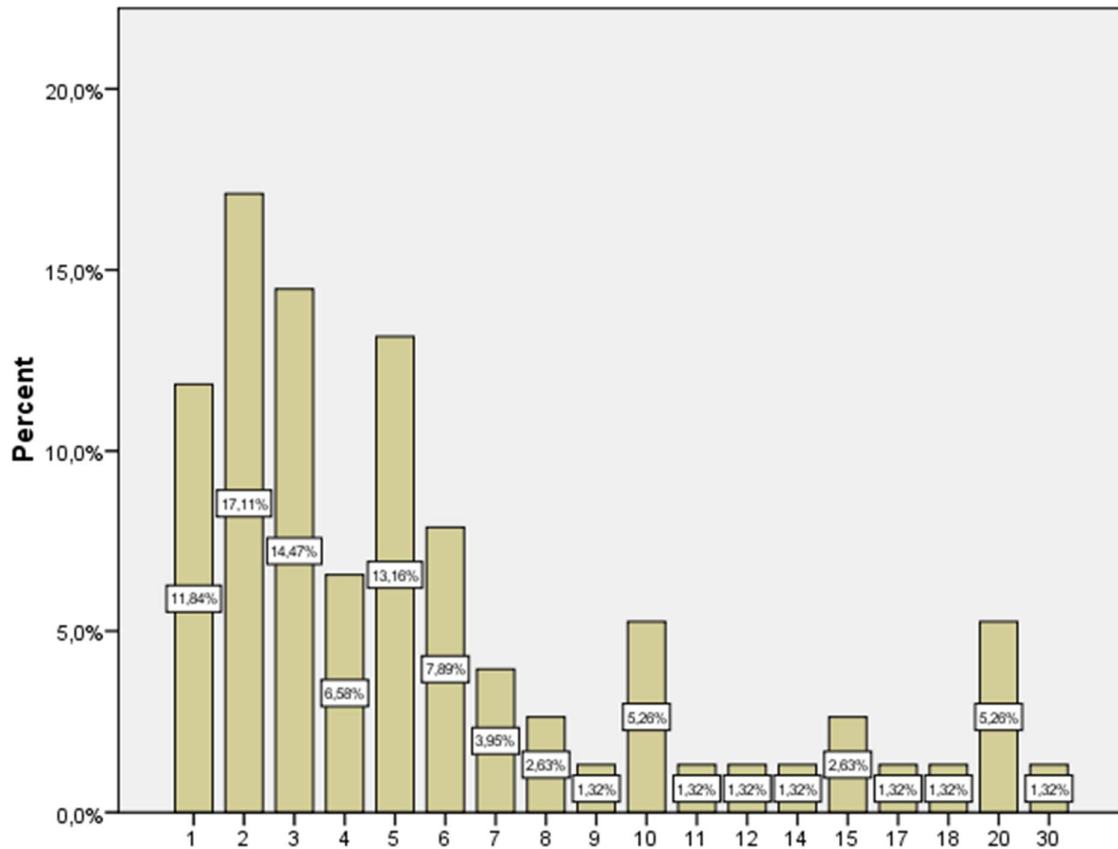


Dve trećine korisnika ocenilo je materijalno stanje svog domaćinstva kao dobro i veoma dobro, dok je 4% smatralo da je ono loše i veoma loše; preostalih 29,33% misli da je ono osrednje.



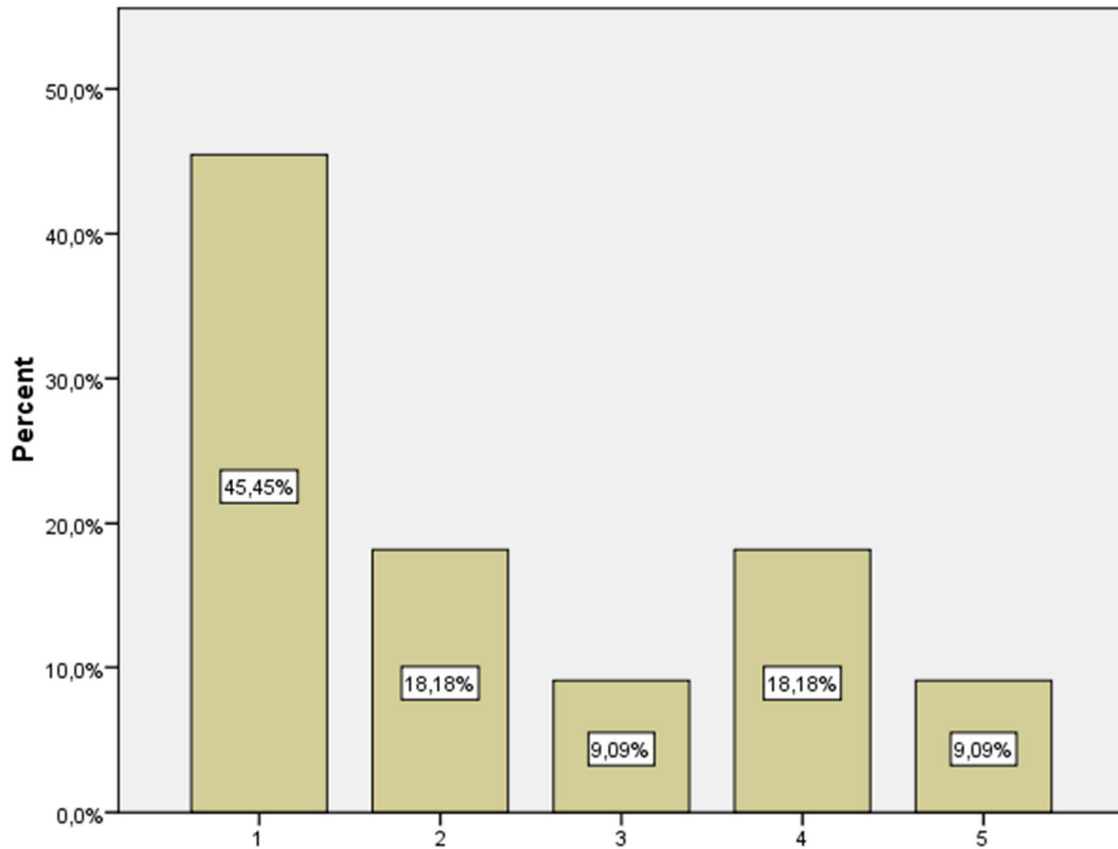
#### P5 - Kojoj grupa korisnika pripadate?

Deca (0-18god) i studenati (19 – 26 god) čine 63,16% od ukupnog uzorka ispitanih pacijenata, skoro 4% su trudnice i porodilje, svaki deseti ispitanik je lice kome treba hitna usluga, skoro svaki osmi pripada ostalom kategorijama obuhvaćenim obaveznim zdravstvenim osiguranjem, a svaki jedanaesti ne pripada nijednoj navedenoj grupi.



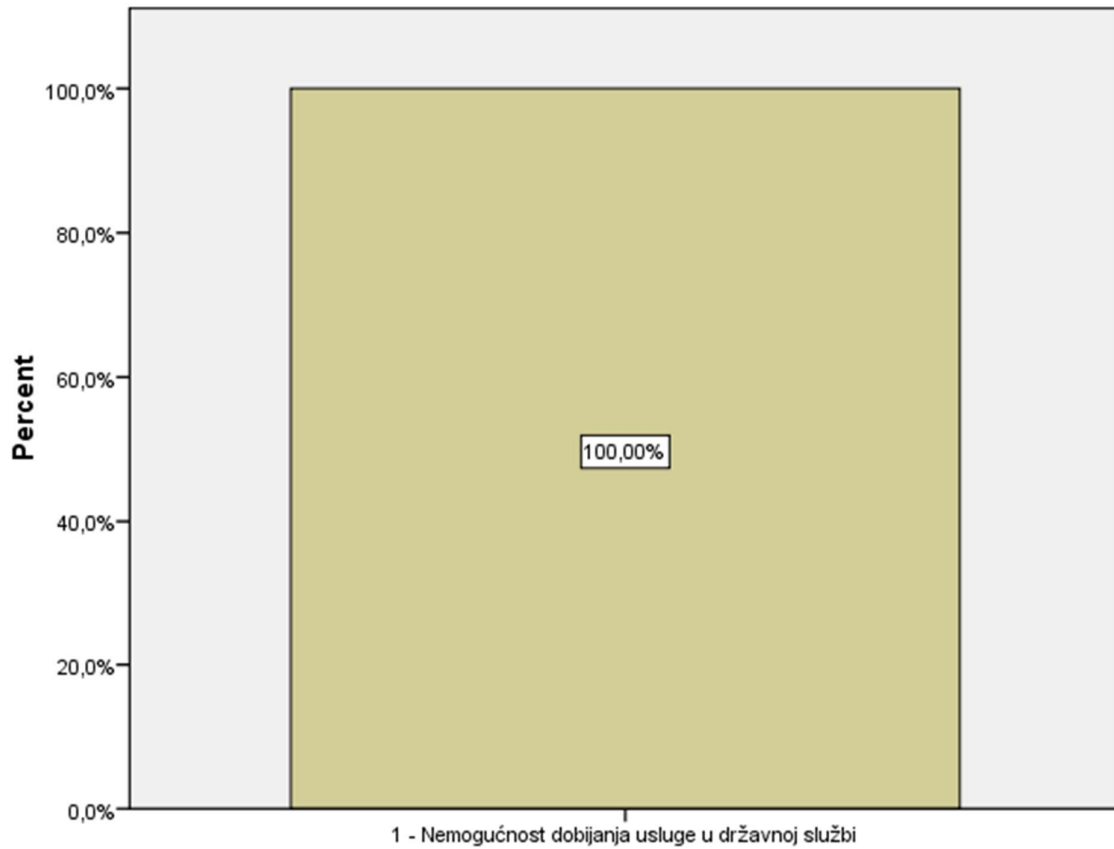
**P6.1 - U državnoj zdravstvenoj ustanovi**

Najviše pacijenata posetilo je stomatologa dva puta za 12 meseci (17,11%), zatim triput -svaki sedmi, pa pet puta 13,16% i jedamput 11,84%. Deset i dvadest puta stomatologa je posetilo po 5,26%.



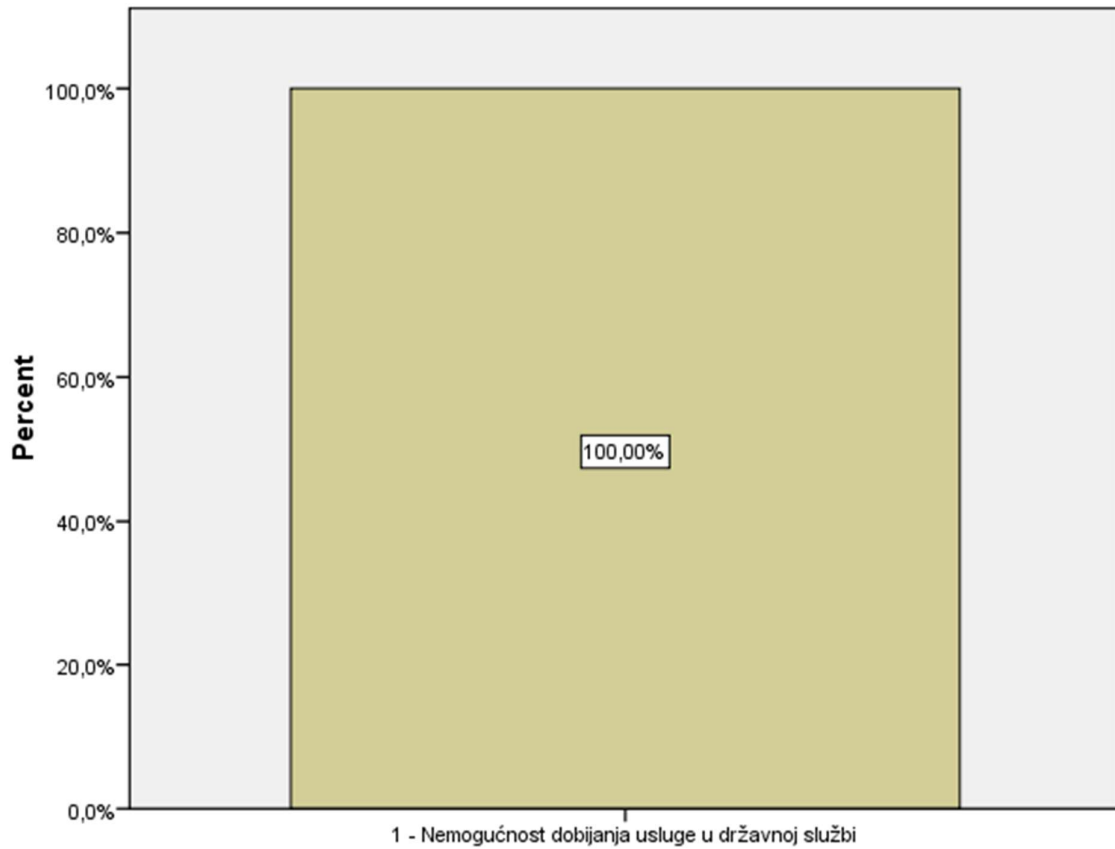
**P6.2 - U privatnoj zdravstvenoj ustanovi**

Privatnog stomatologa posetilo je jednom 45,45%, dva i četiri puta po 18,8%, a svaki jedanaesti po tri, odnosno pet puta.



### P7.1 (1) - Pregled

Pacijenti su išli na pregled kod privatnog stomatologa zbog nemogućnosti dobijanja usluge u državnoj službi.



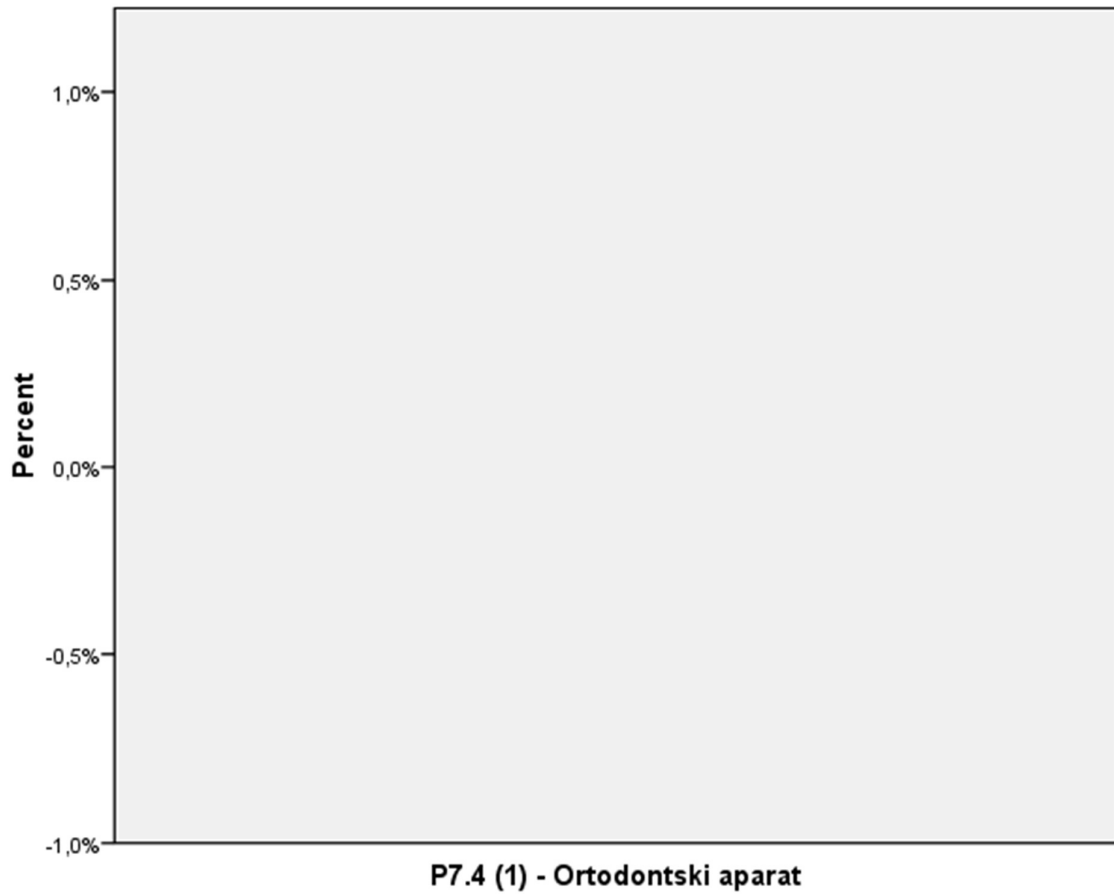
1 - Nemogućnost dobijanja usluge u državnoj službi

**P7.2 (1) - Lečenje zuba/plombe**

Zbog lečenja zuba i plombiranja ispitanici su takođe odlazili privatnom stomatologu, jer te usluge nisu mogli da dobiju u državnoj ustanovi.



Pacijenti nisu posećivali privatnog stomatologa zbog nemogućnosti da uslugu- zalivanje fisura dobiju u državnoj ustanovi.

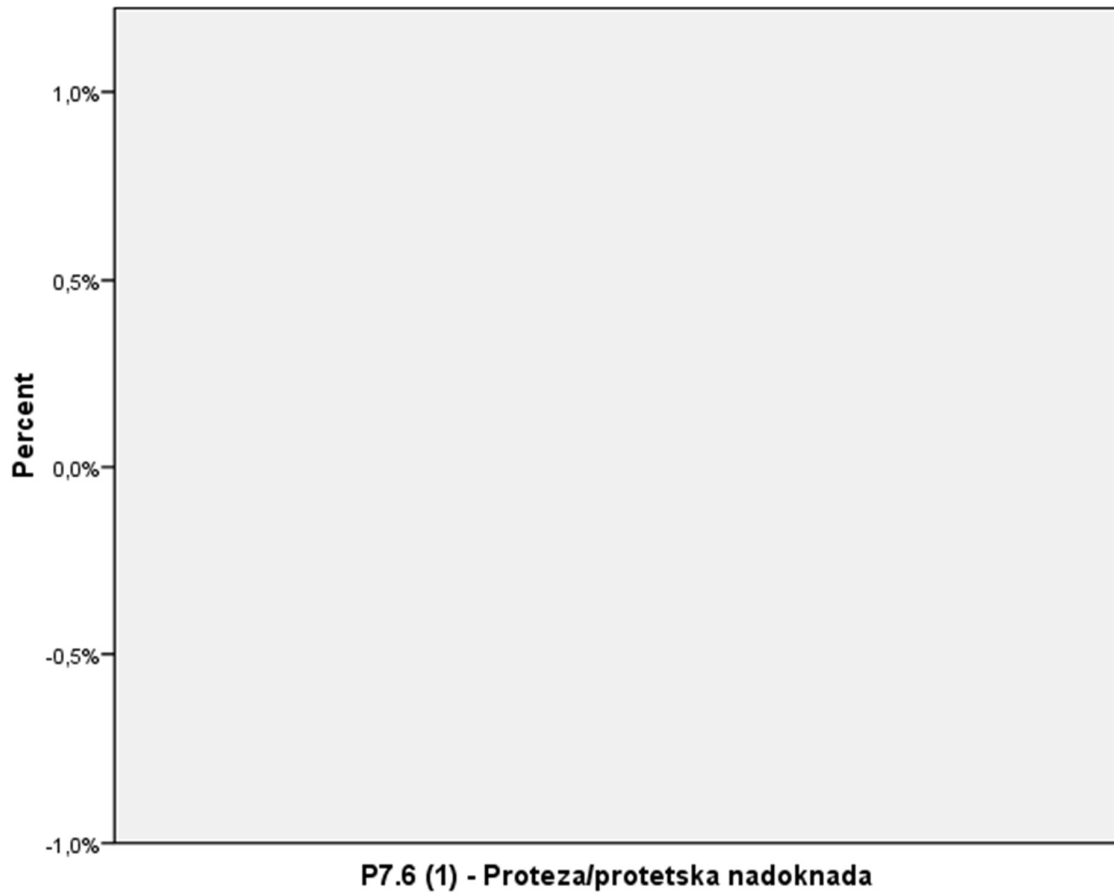


Ortodontski aparat nije bio razlog da korisnici odlaze privatnom stomatologu zbog nemogućnosti dobijanja ove usluge u državnoj službi.

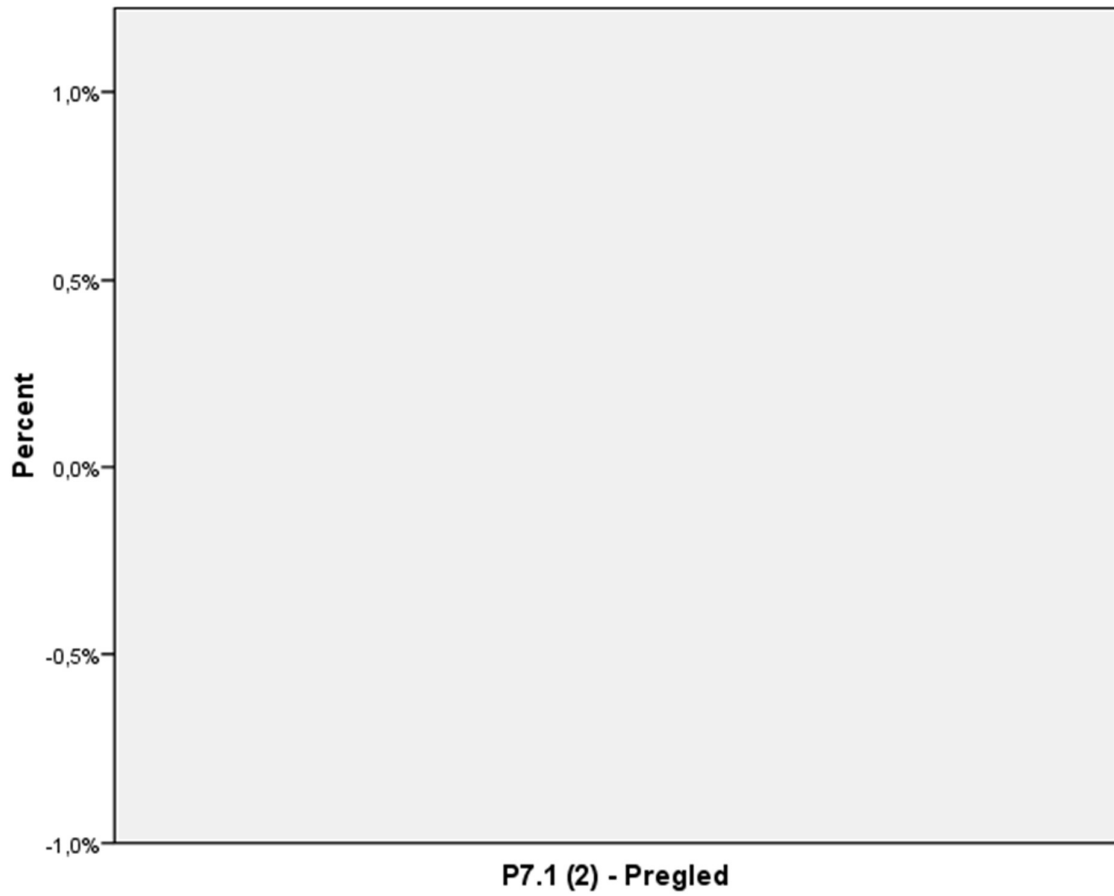




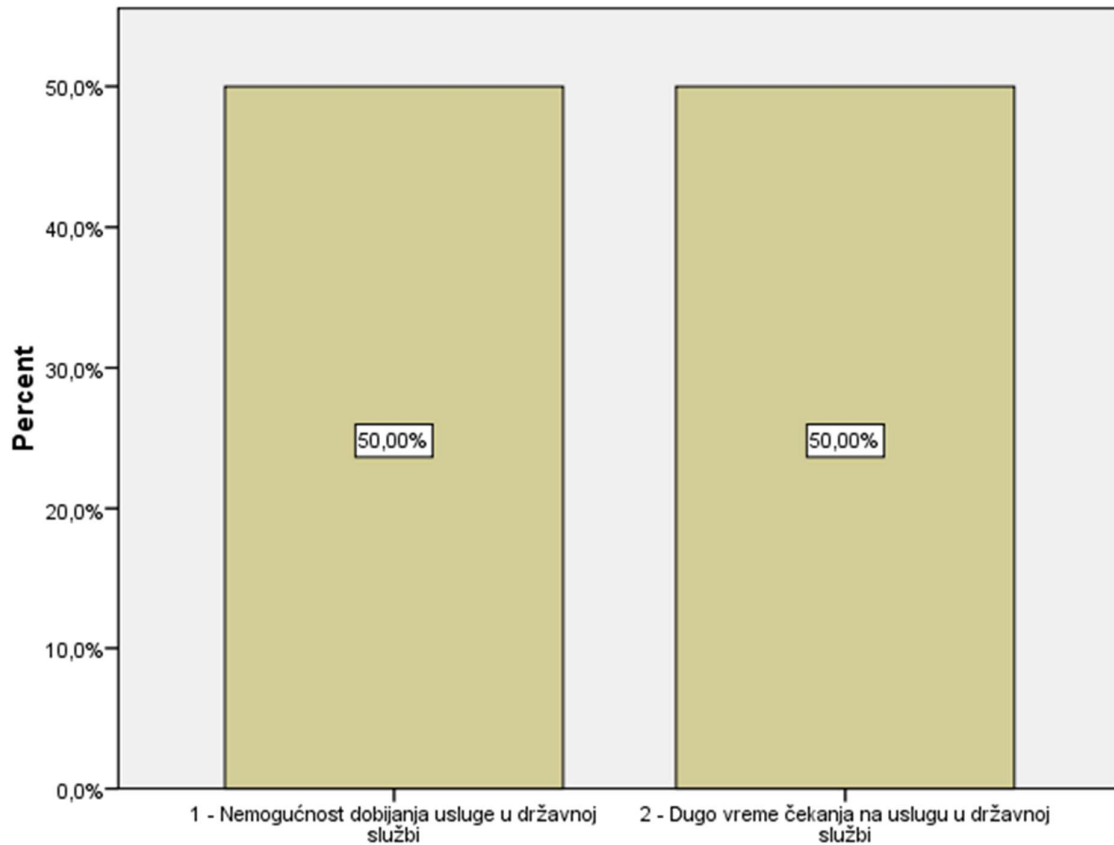
Zbog nemogućnosti da izvade zub u državnoj ustanovi pacijenti nisu posećivali privatnog stomatologa.



Zbog nemogućnosti izrade proteze/protetske nadoknade u državnoj službi pacijenti nisu posećivali privatnika.

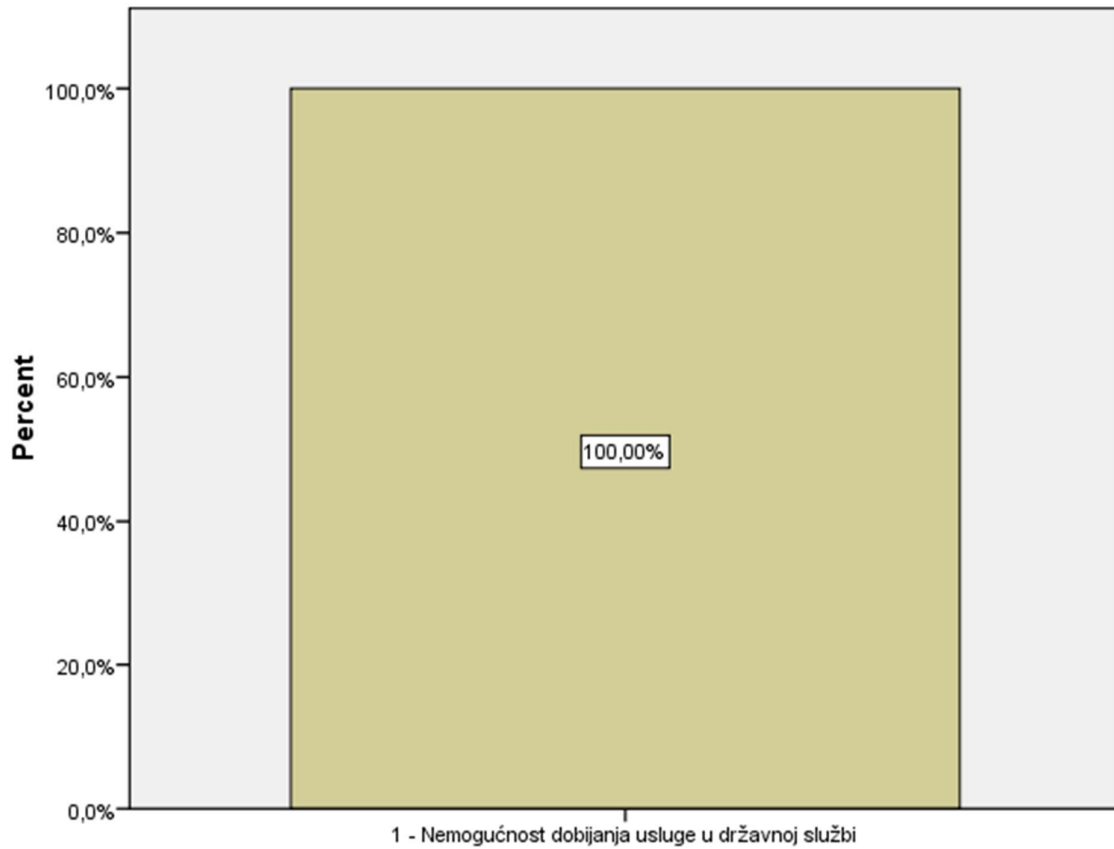


Ispitanici nisu odlazili na pregled kod privatnog stomatologa a da je za to bio uzrok dugo čekanje na tu uslugu u državnoj službi.



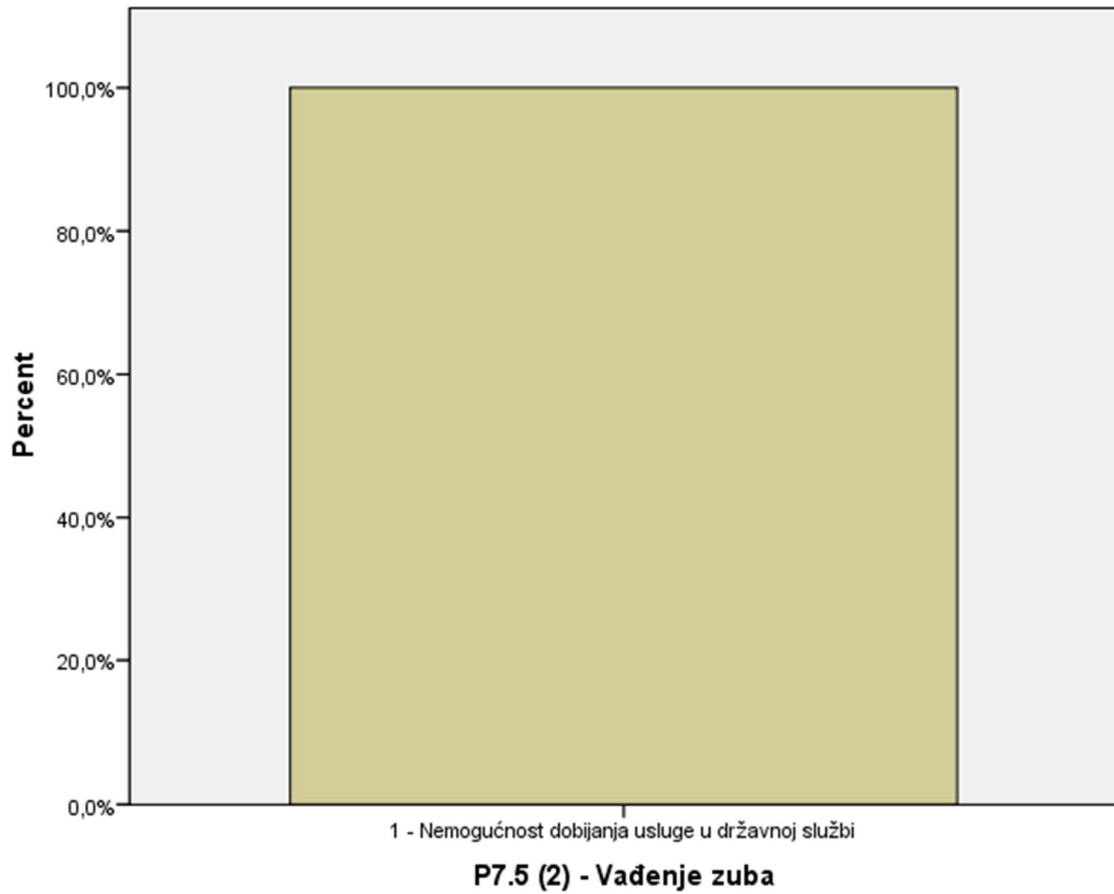
### P7.2 (2) - Lečenje zuba/plombe

Pacijenti su odlazili privatnom stomatologu i zbog dugog vremena čekanja na tu uslugu u državnoj službi (pored nemogućnosti dobijanja te usluge u državnoj službi)

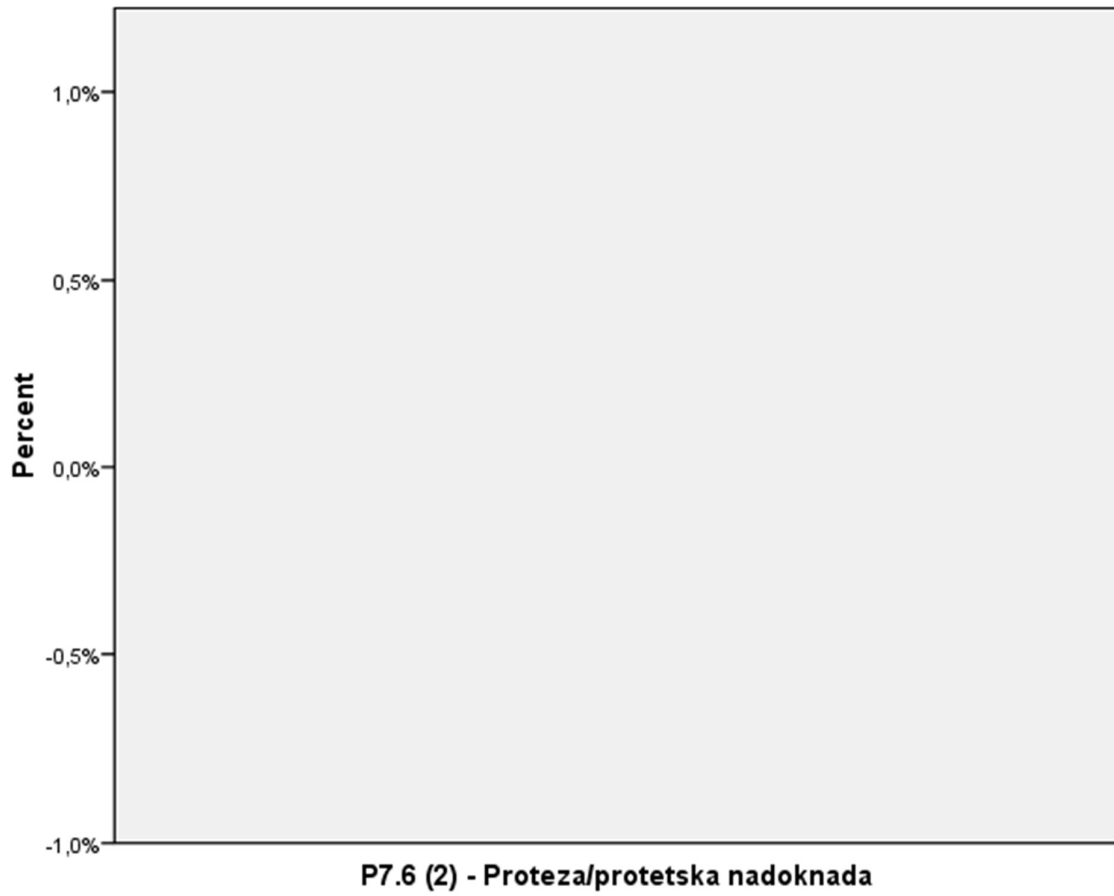


**P7.4 (2) - Ortodontski aparat**

Privatnog stomatologa posećivali su korisnici zbog dugog vremena čekanja na tu uslugu u državnoj ustanovi.



Pacijenti su išli kod privatnog stomatologa zbog dugog vremena čekanja u državnoj službi na uslugu vađenje zuba.



Korisnici nisu odlazili privatniku po protezu/protetsku nadoknadu zbog dugog vremena čekanja u državnoj ustanovi.



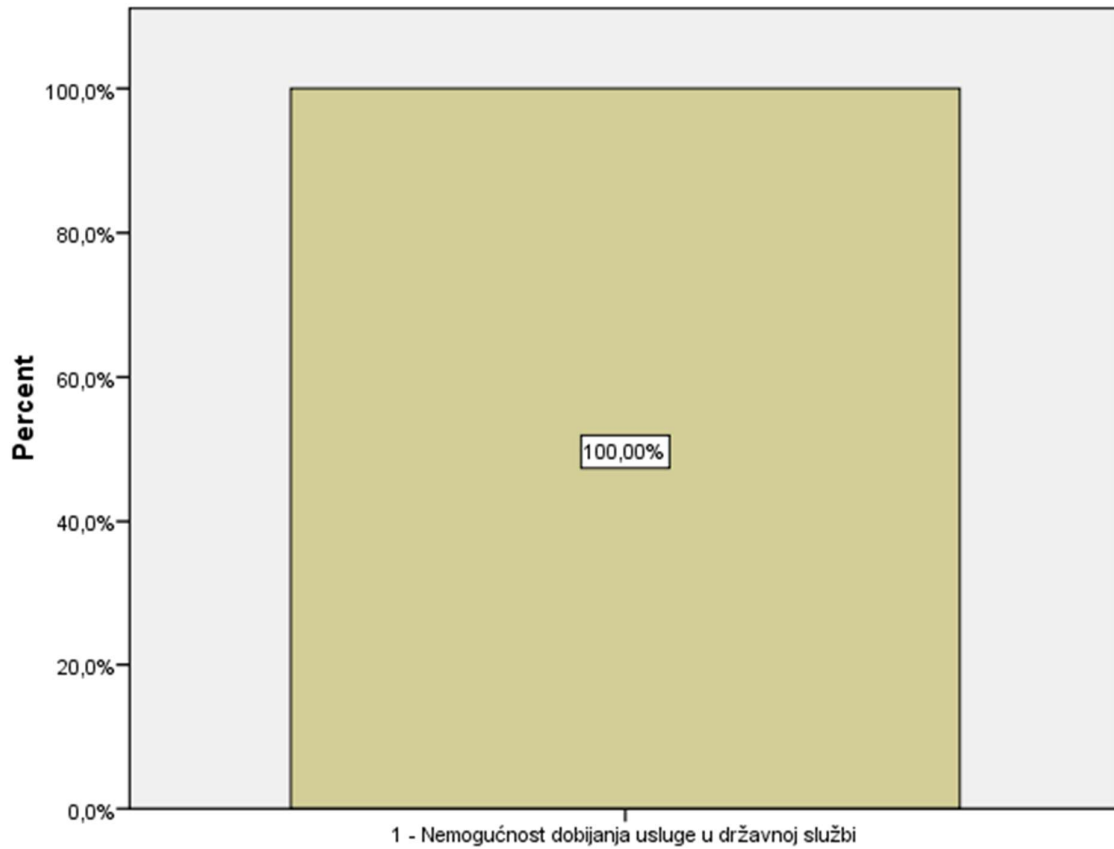
Ispitanici se nisu odlučivali za pregled kod privatnika jer su kod njega usluge kvalitetnije.





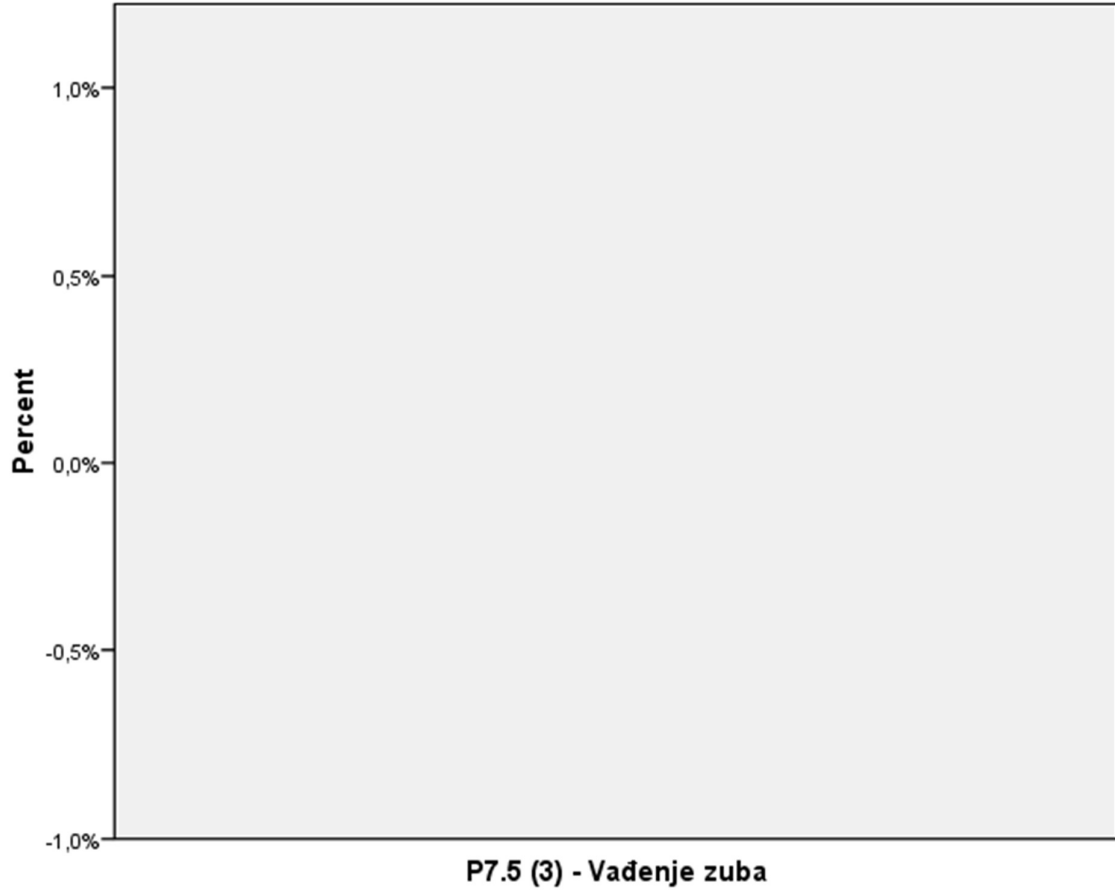
3 - Privatni lekar pruža kvalitetniju uslugu  
**P7.2 (3) - Lečenje zuba/plombe**

Pacijenti su smatrali da je kod privatnog stomatologa bolji kvalitet usluga lečenja/plombiranja zuba, te su stoga istog posećivali da bi dobili te usluge.

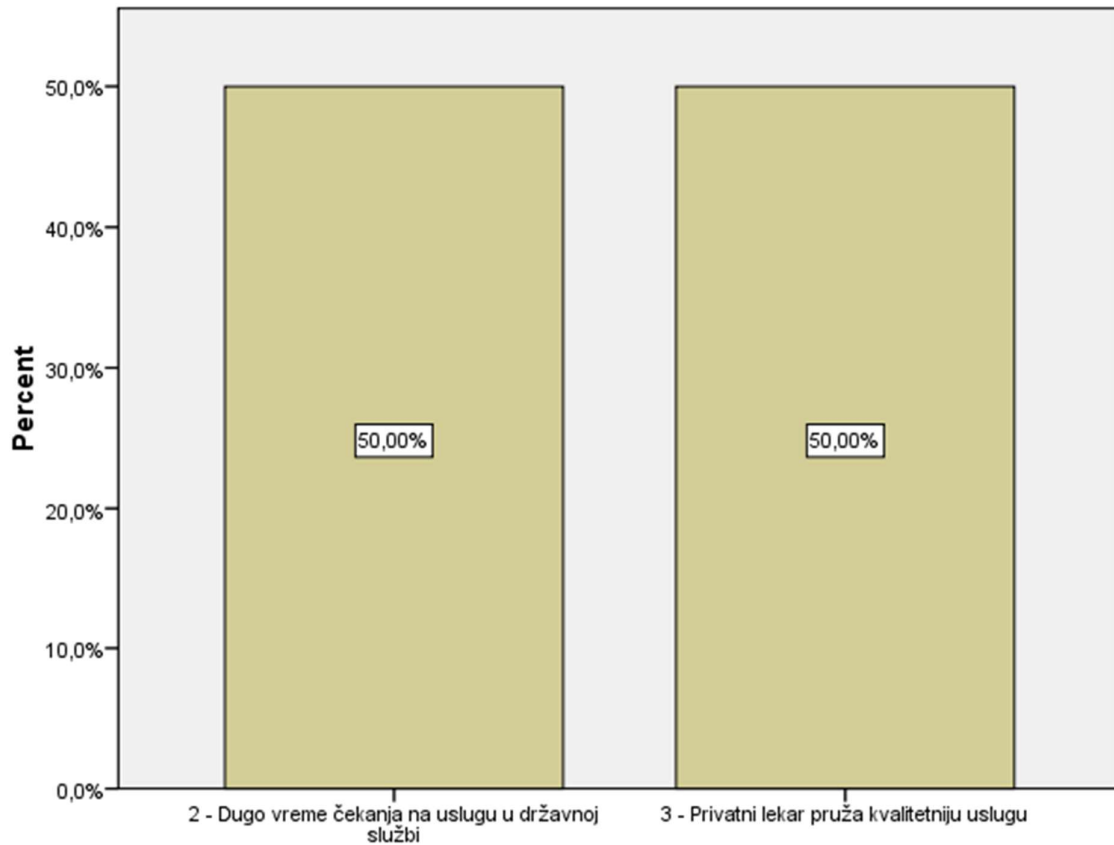


### P7.3 (3) - Zalivanje fisura

Korisnici su posećivali privatnu službu zbog kvalitetnijih usluga zalivanja fisura nego u državnoj.



Kvalitetnije vađenje zuba nije bilo razlog da korisnici posećuju privatnog stomatologa da bi dobili tu uslugu.

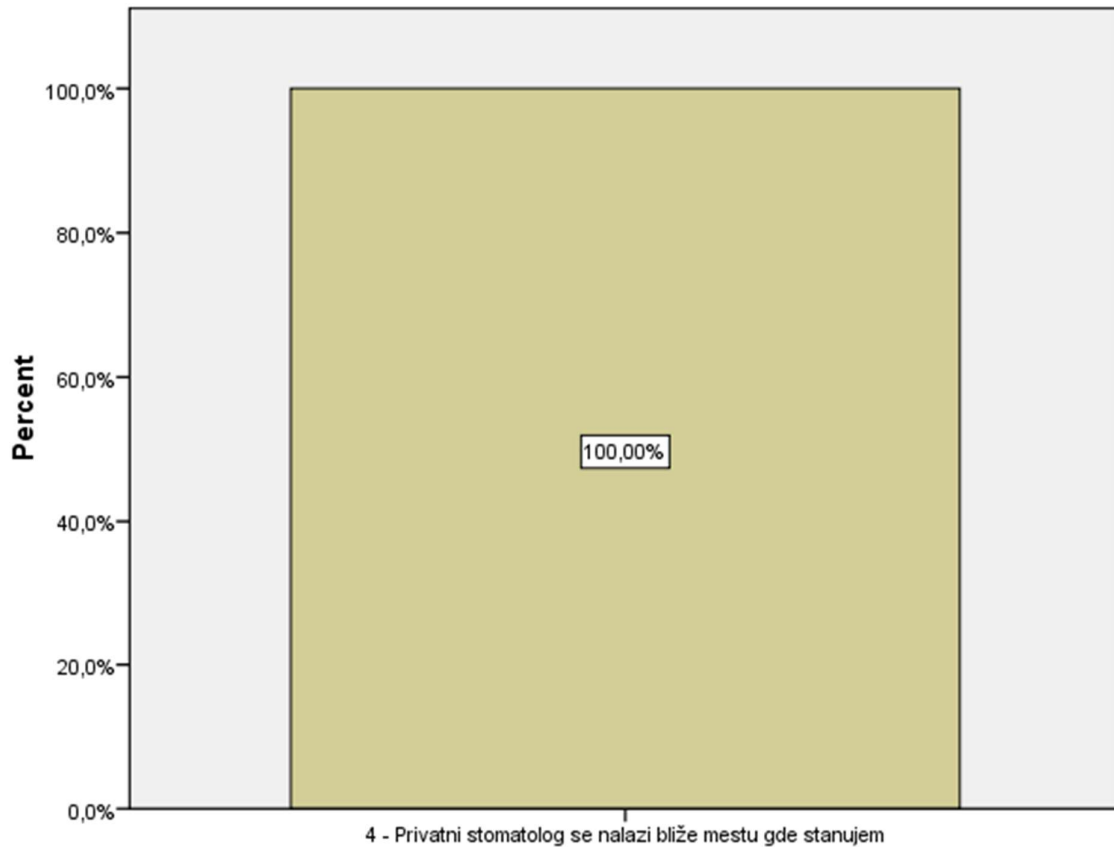


### P7.6 (3) - Proteza/protetska nadoknada

Pacijenti smatraju da privatni stomatolog pruža kvalitetniju uslugu izrade proteza/protetskih nadoknada pa su ga zato posećivali da bi dobili kod njega ovu uslugu (drugi razlog je dugo vreme čekanja na uslugu).



Blizina privatnog stomatologa mestu stanovanja ispitanika nije bila razlog da oni odlaze kod njega na pregled.

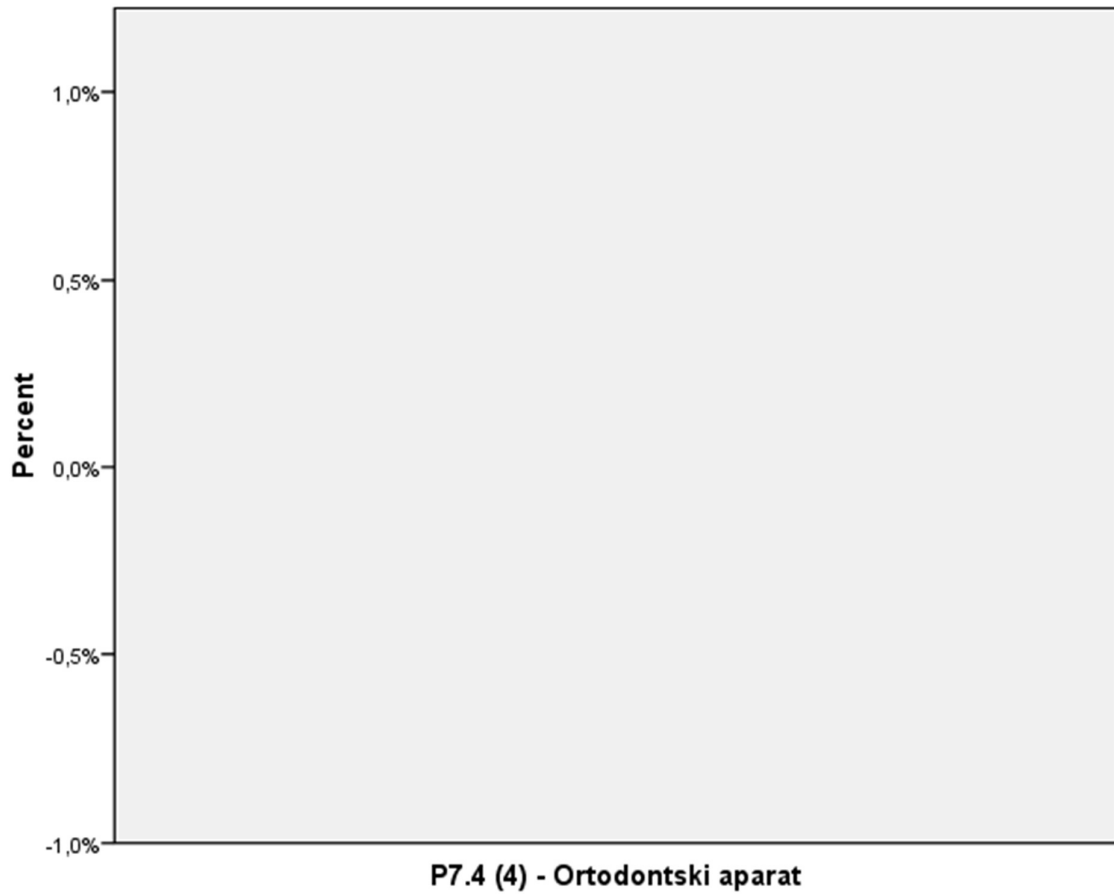


#### **P7.2 (4) - Lečenje zuba/plombe**

Zbog lečenja i plombiranja zuba pacijenti su odlazili privatnom stomatologu jer se isti nalazi bliže njihovom mestu stanovanja u odnosu na državnu službu.

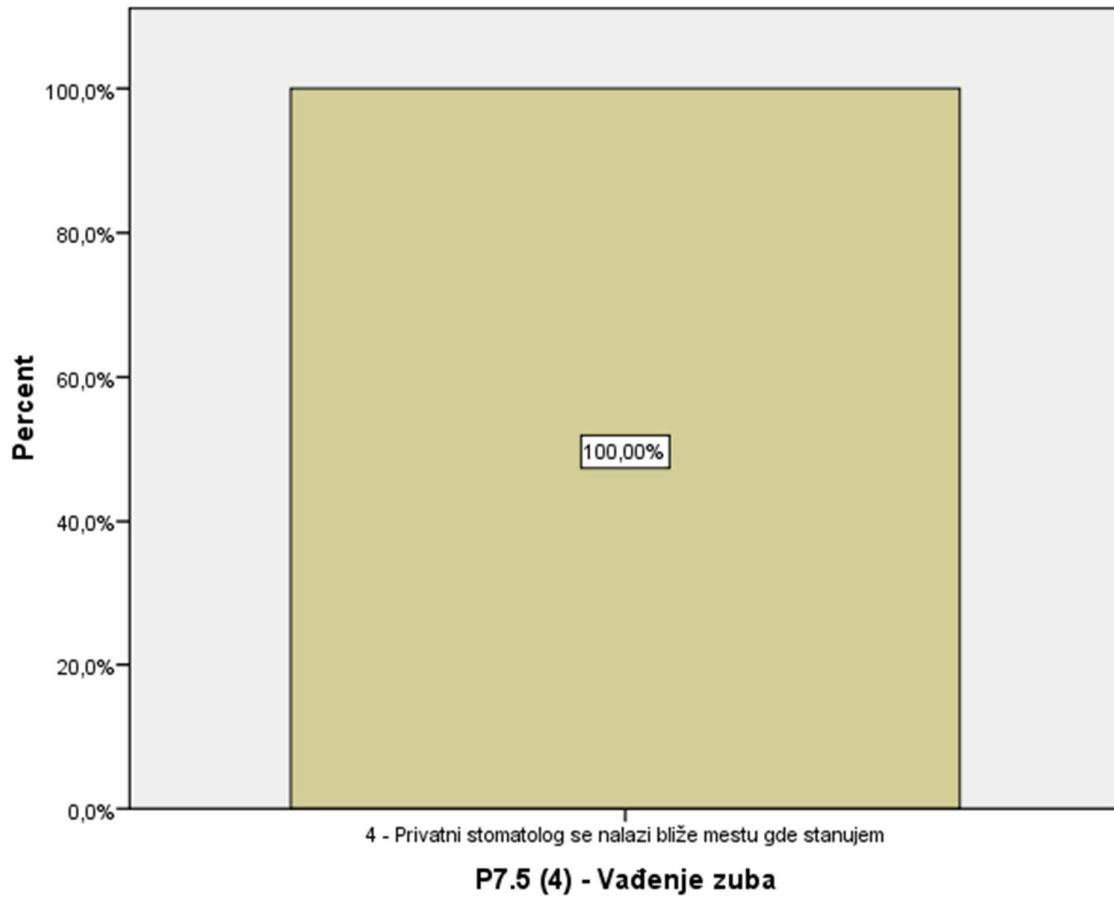


Blizina privatnog stomatologa nije bila razlog da korisnici posete istog u cilju dobijanja usluge zalivanja fisura.

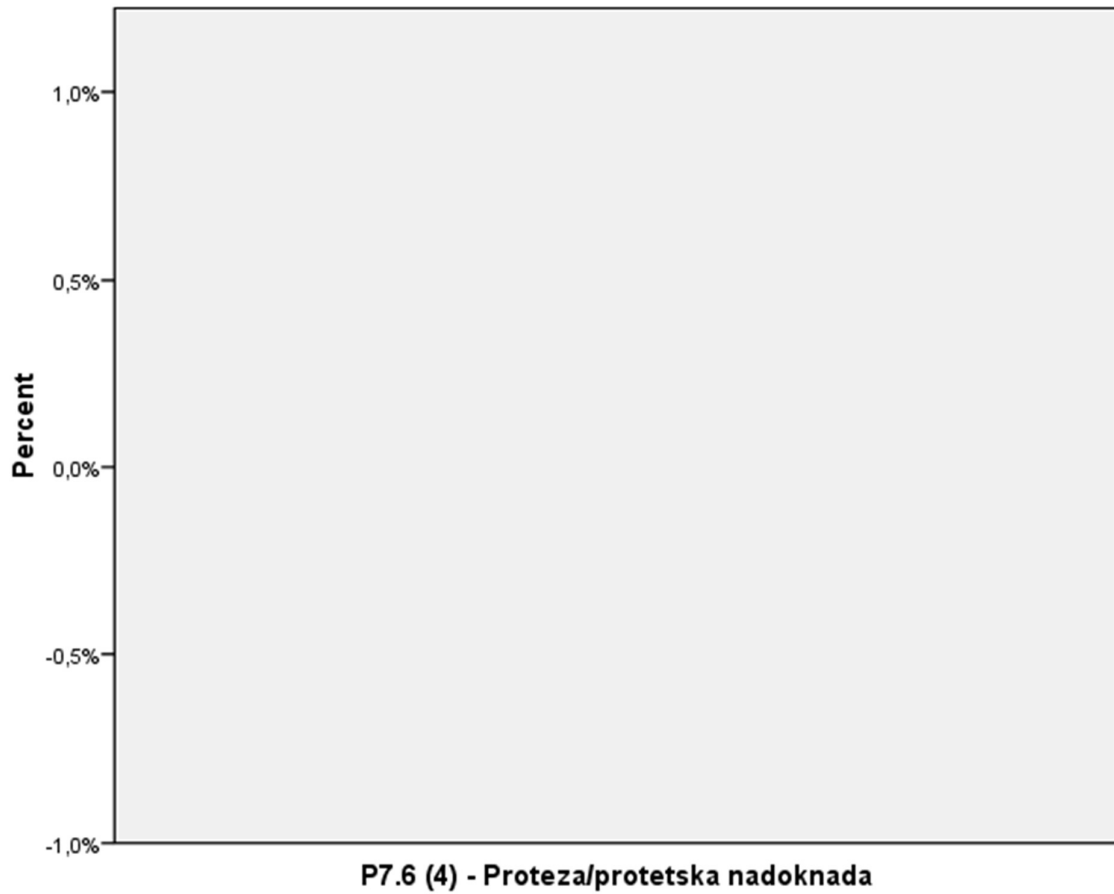


Korisnici nisu za ortodontski aparat išli kod privatnika zato što im je on bliži mestu stanovanja.





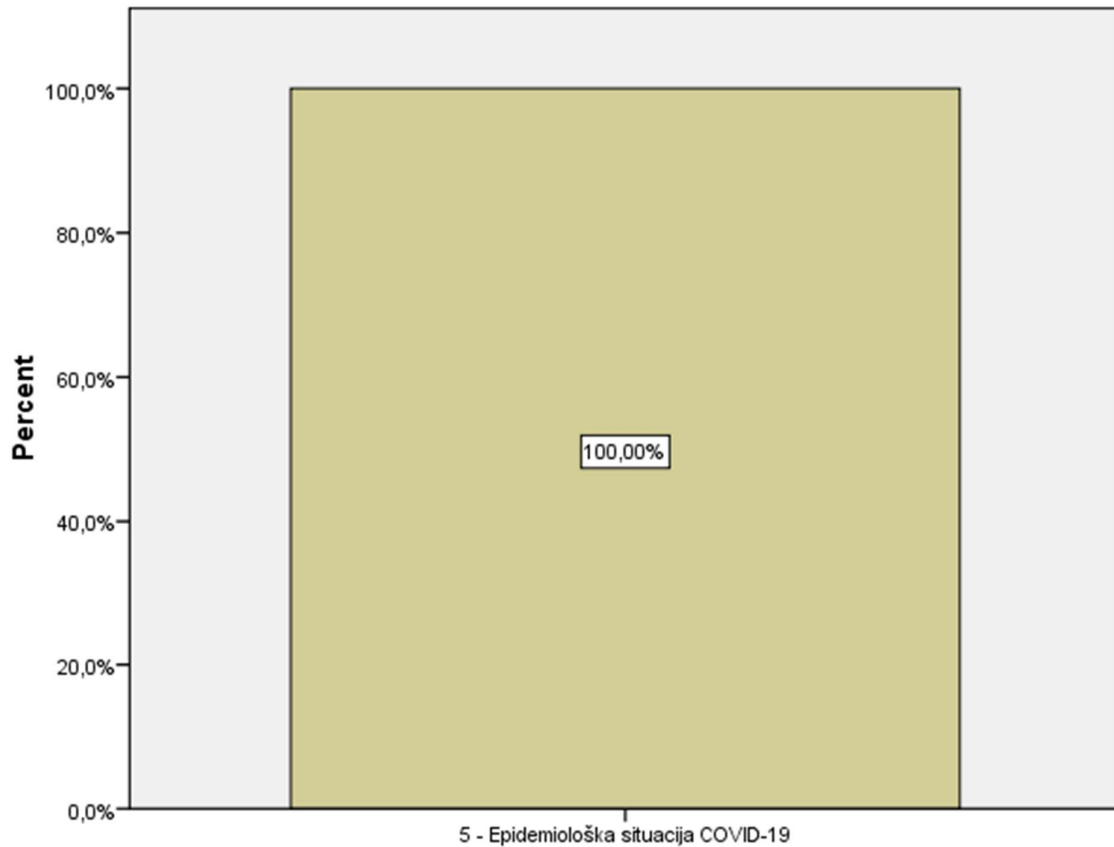
Ispitanici su vađenje zuba obavljali kod privatnog stomatologa jer im je on bio bliži mesto stanovanja nego državna služba.



Pacijenti nisu posećivali privatnog stomatologa jer je bliži njihovom mestu stanovanja u odnosu na državnu ustanovu da bi uradili protezu/protetsku nadoknadu.



Epidemiološka situacija tokom COVID-19 epidemije nije bila razlog zbog koga bi pacijenti odlazili na pregled privatnom stomatologu.



### **P7.2 (5) - Lečenje zuba/plombe**

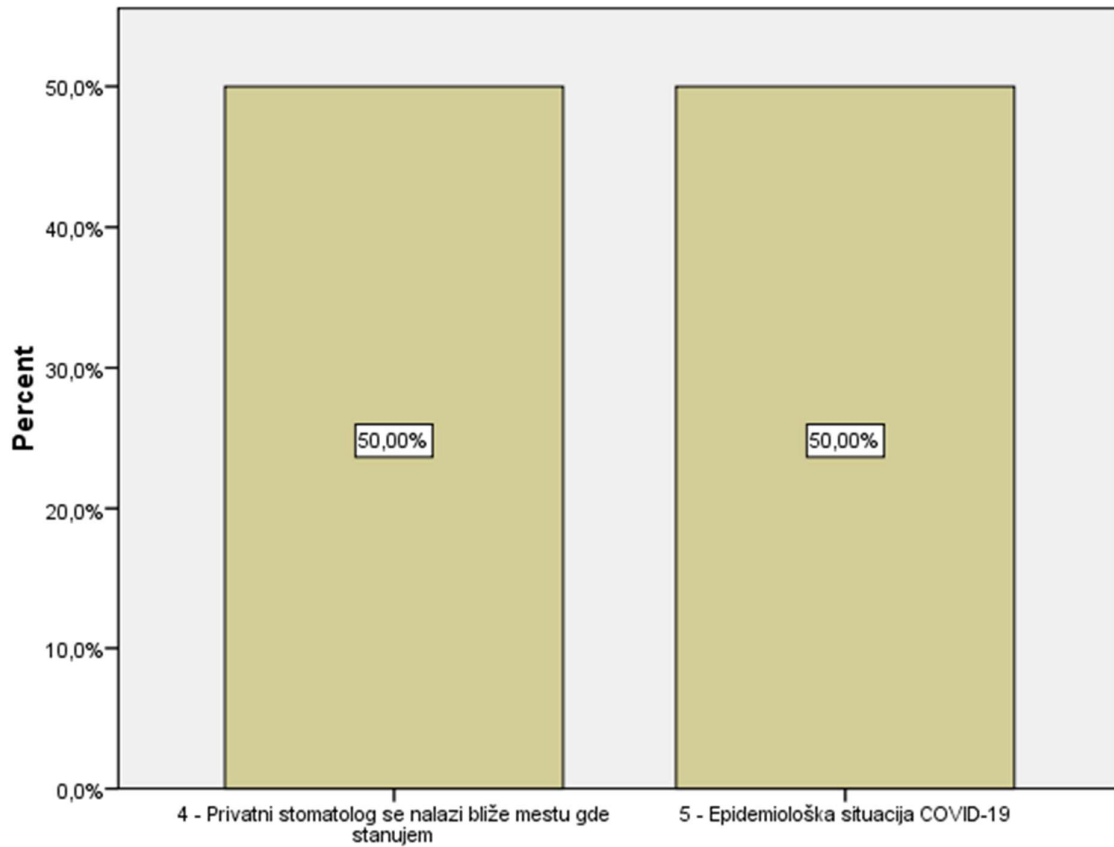
Za usluge lečenja i plomiranja zuba korisnici su odlazili kod privatnog stomatologa i zbog aktuelne epidemiološke situacije izazvane COVID-19 pandemijom.



Uslugu zalivanja fisura zbog epidemiološke situacije tokom COVID – epidemije ispitanici nisu tražili od privatnika.

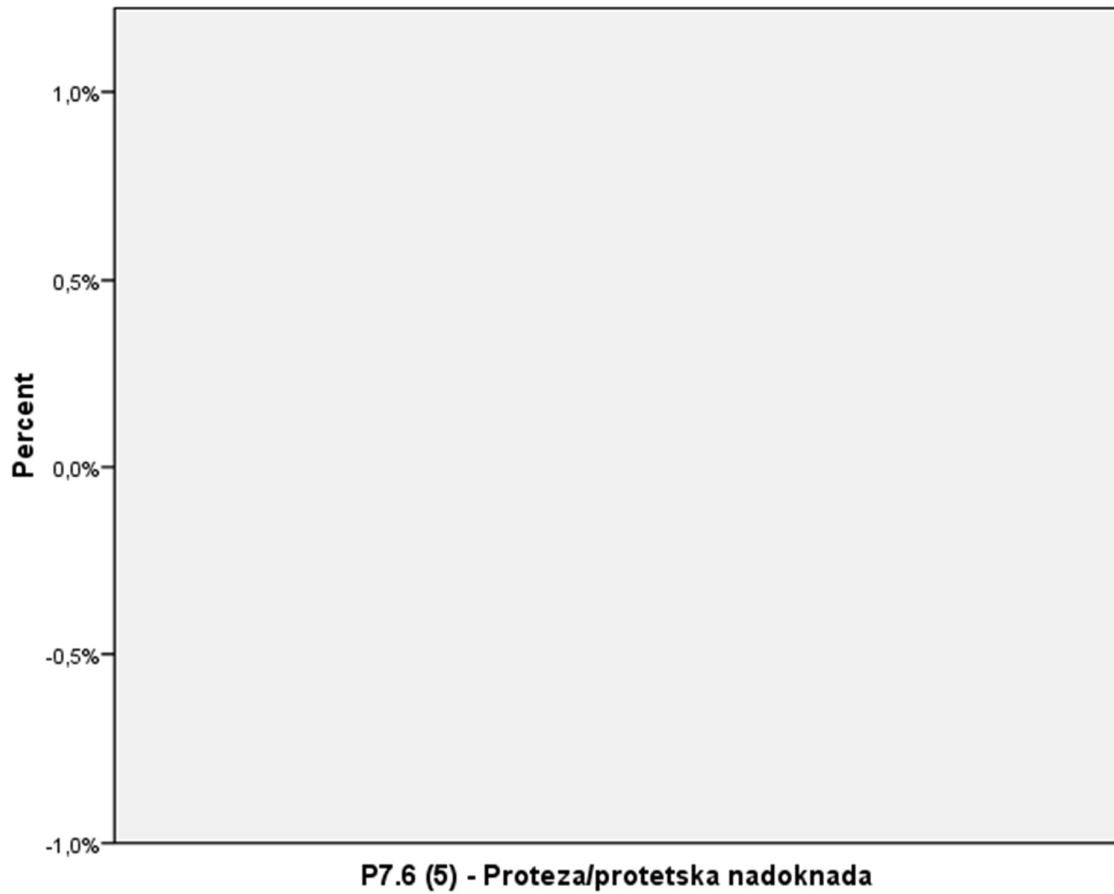


Za ortodontski aparat pacijenti nisu odlazili kod privatnog stomatologa zbog aktuelne epidemiološke situacije.



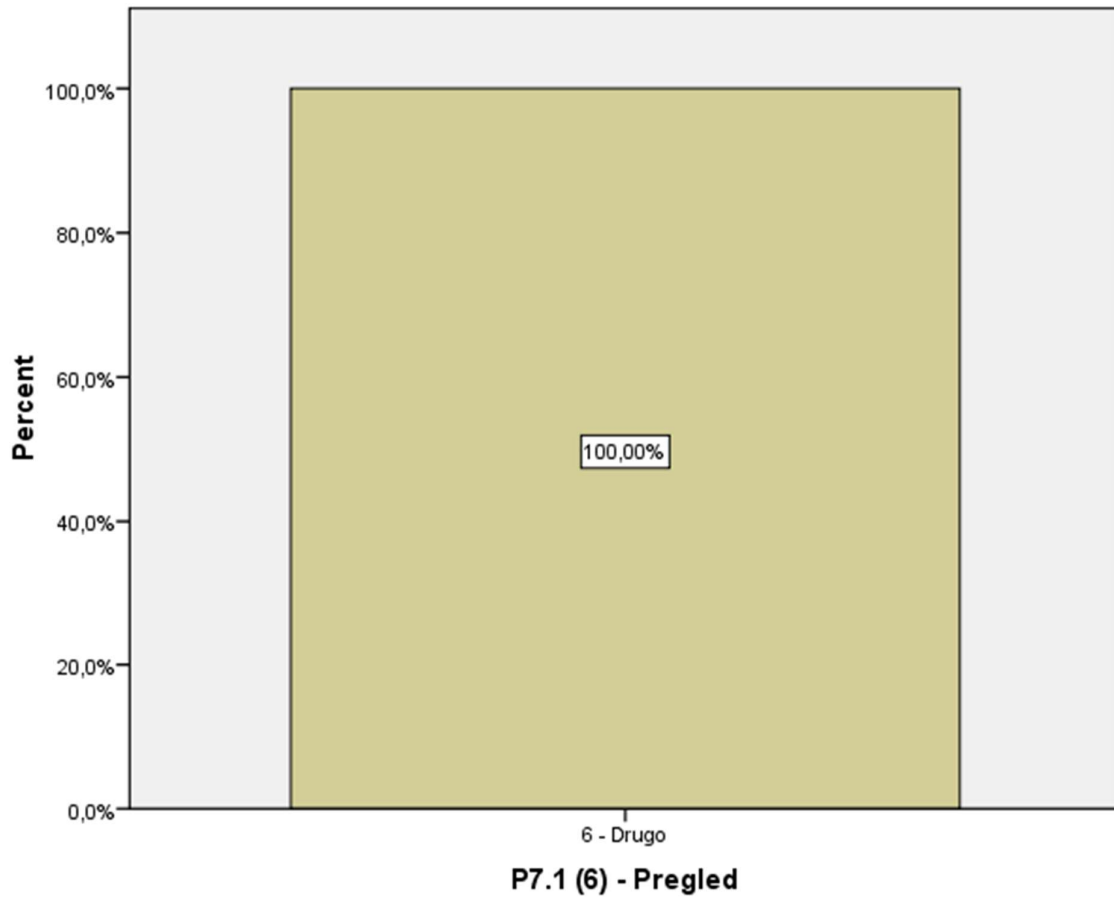
**P7.5 (5) - Vađenje zuba**

Zbog aktuelne epidemije izazvane COVID-om 19 pacijenti su odlazili za usluge lečenja i plombiranja zuba privatnom stomatologu.



Epidemiološka situacija tokom COVID-epidemije nije bila razlog zbog čega bi ispitanici odlazili da rade proteze/protetske nadoknade kod privatnog stomatologa.

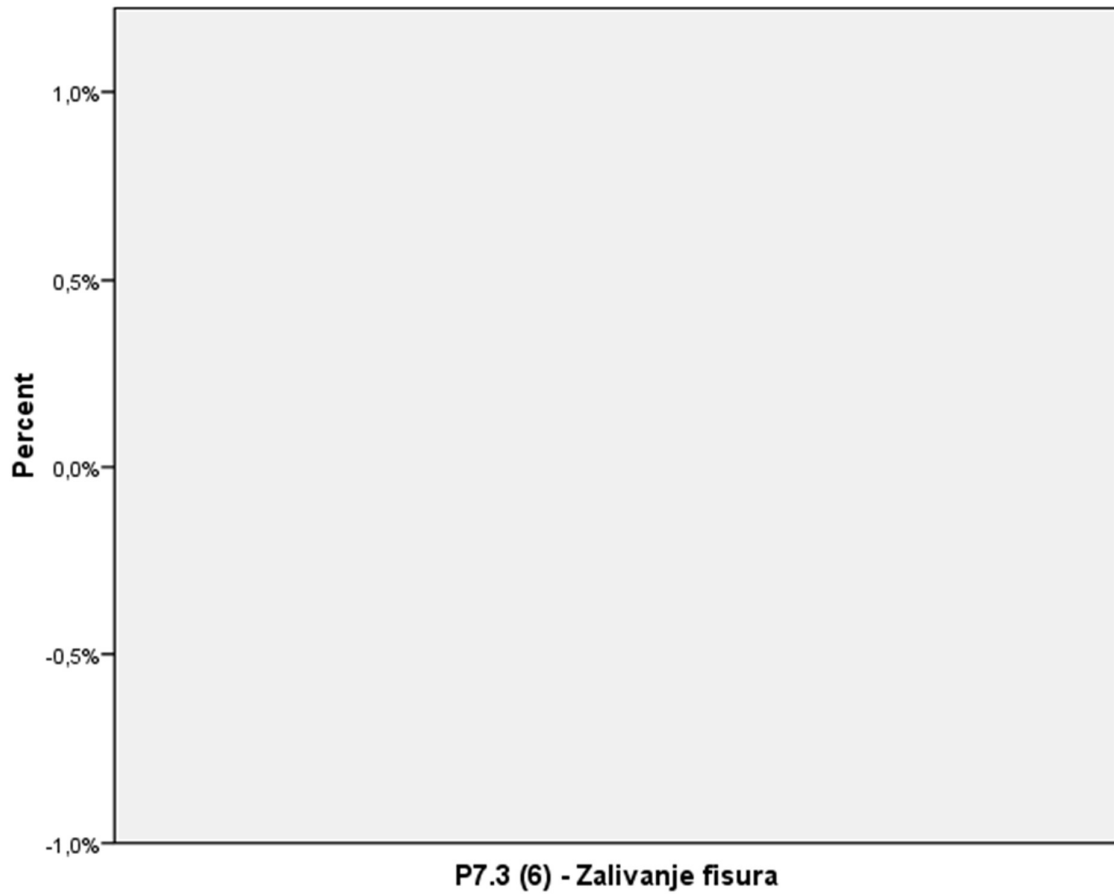




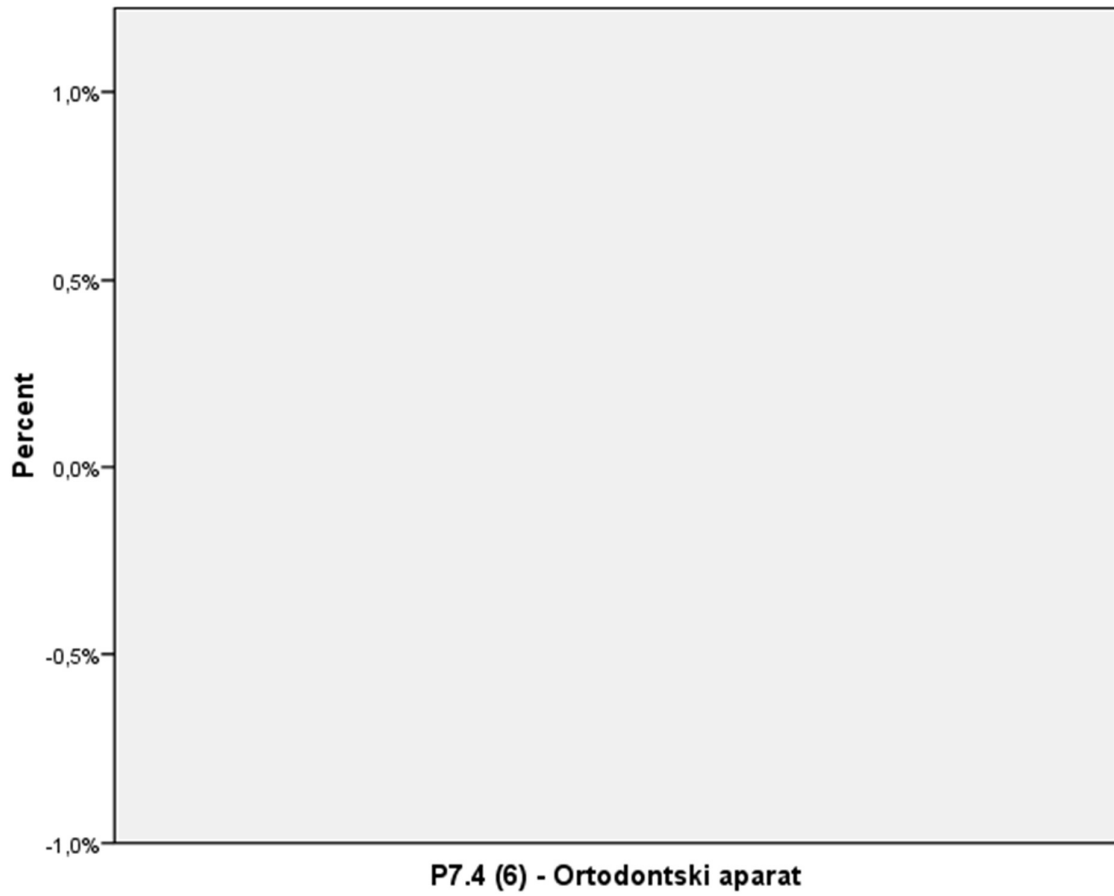
Drugi razlozi (sem već navedenih) nisu postojali za pregled korisnika kod privatnog stomatologa.



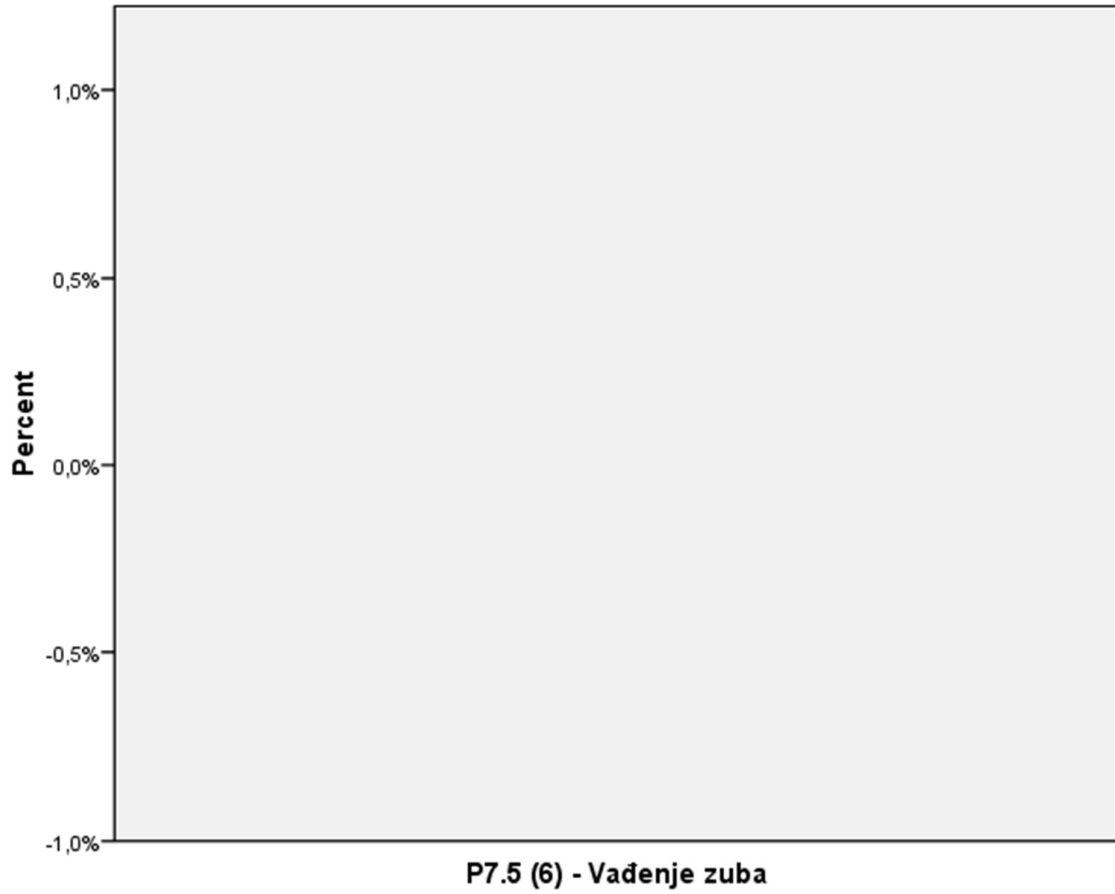
Sem 5 već navedenih razloga ništa drugo nije navodilo pacijente da lečenje i plombiranje zuba obavljaju kod privatnog stomatologa.



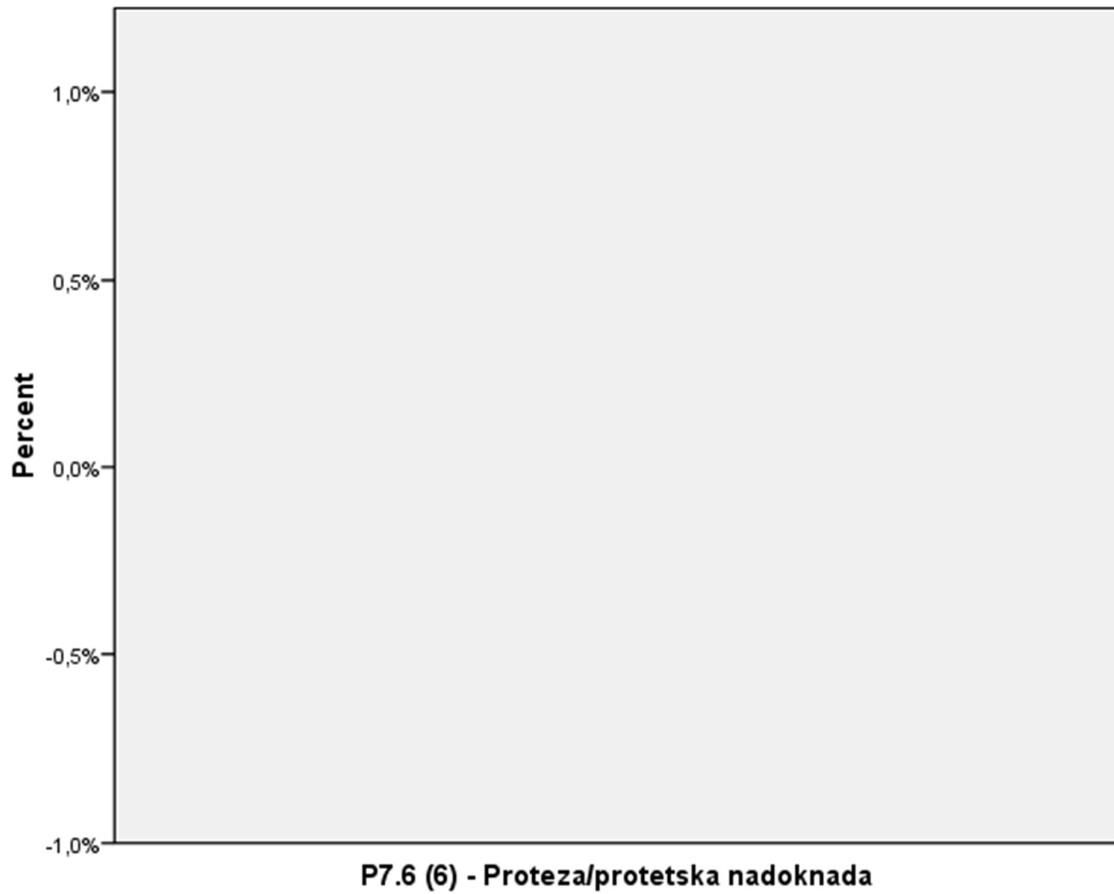
Zalivanje fisura kod privatnog stomatologa pacijenti nisu potraživali iz drugih razloga (sem pomenutog -kvalitetnije usluga)



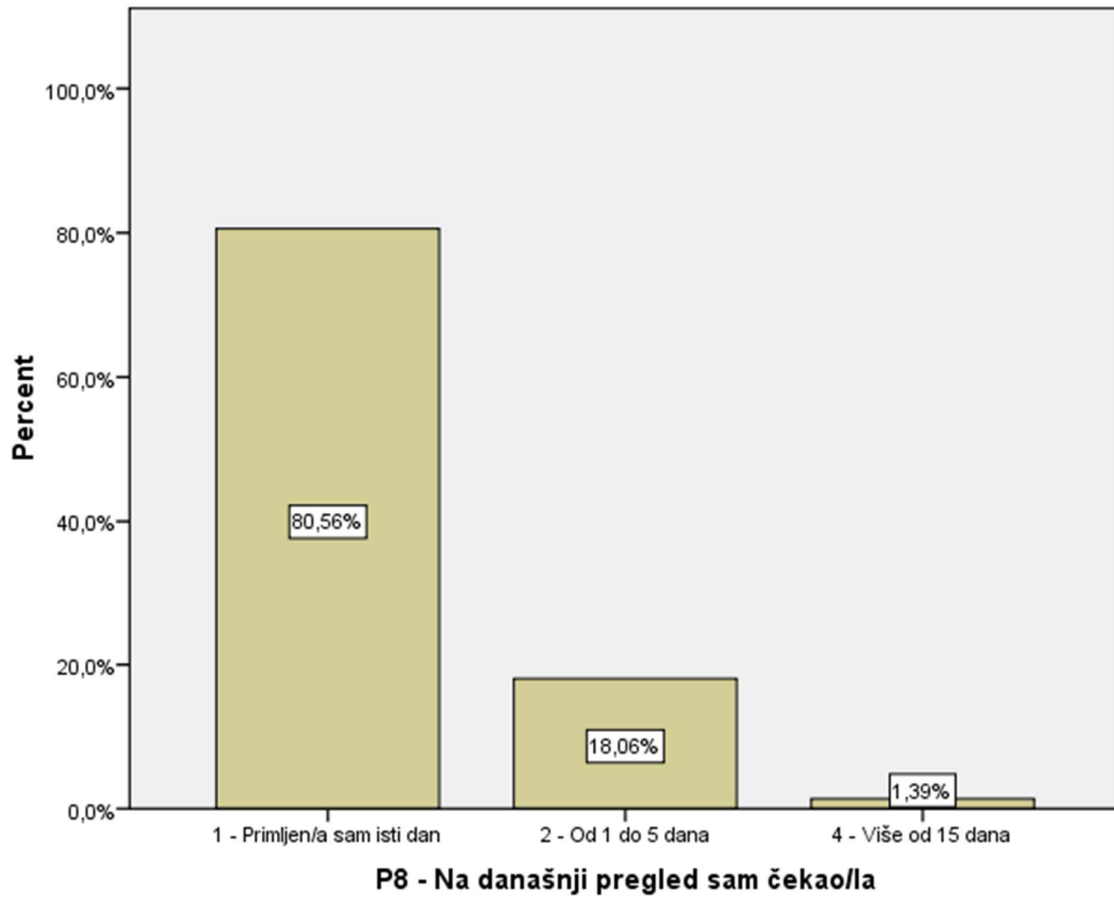
Drugi razlozi sem napred pomenutih nisu naveli pacijente da ortodontski aparat potraže kod privatnika.



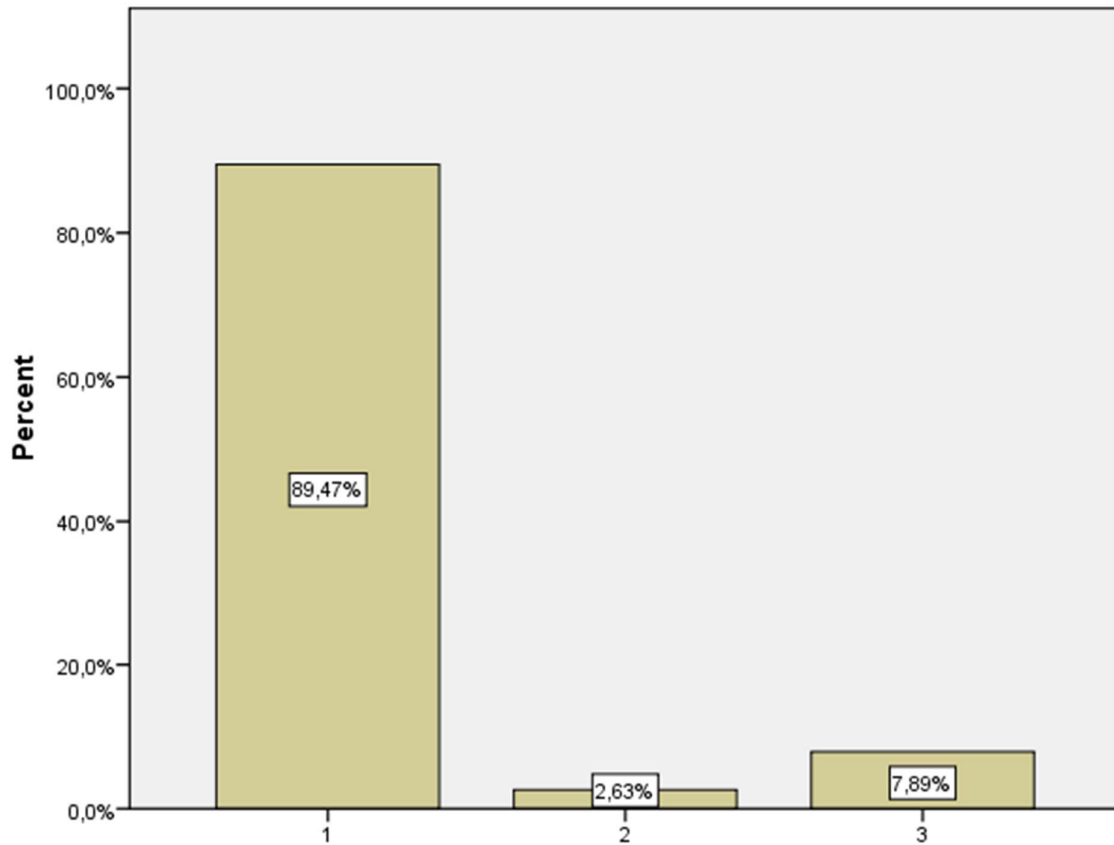
Drugi razlozi sem pomenutih nisu naveli korisnike da uslugu vađenja zuba potraže kod privatnika.



Drugi razlozi (sem već navedenih) nisu postojali za odlazak pacijenata da rade proteza/protetske nadoknade kod privatnog stomatologa.



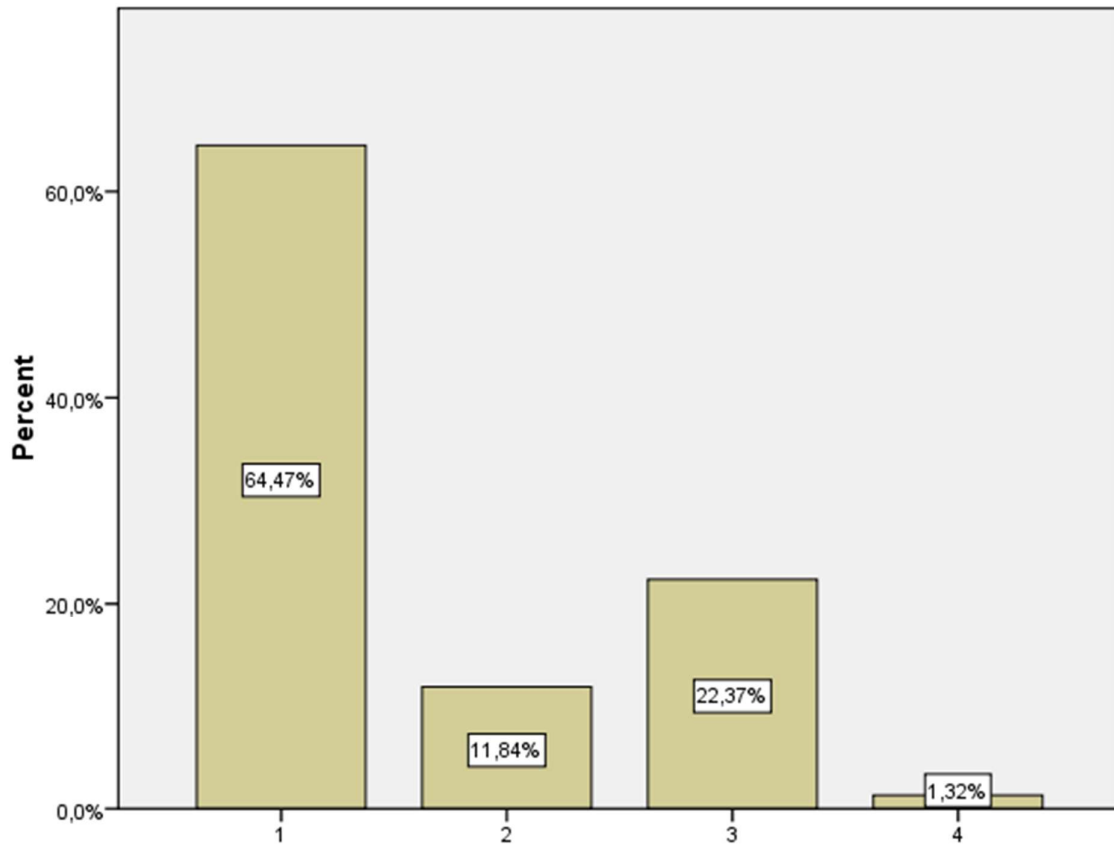
Na pregled je 1,39% ispitanika čekalo više od 15 dana, a najveći deo od 80,56% (4/5) je primljeno istog dana, ostali su čekali na pregled 1-5dana (18,06%).



**P9.1 - Značaj redovnih pregleda**

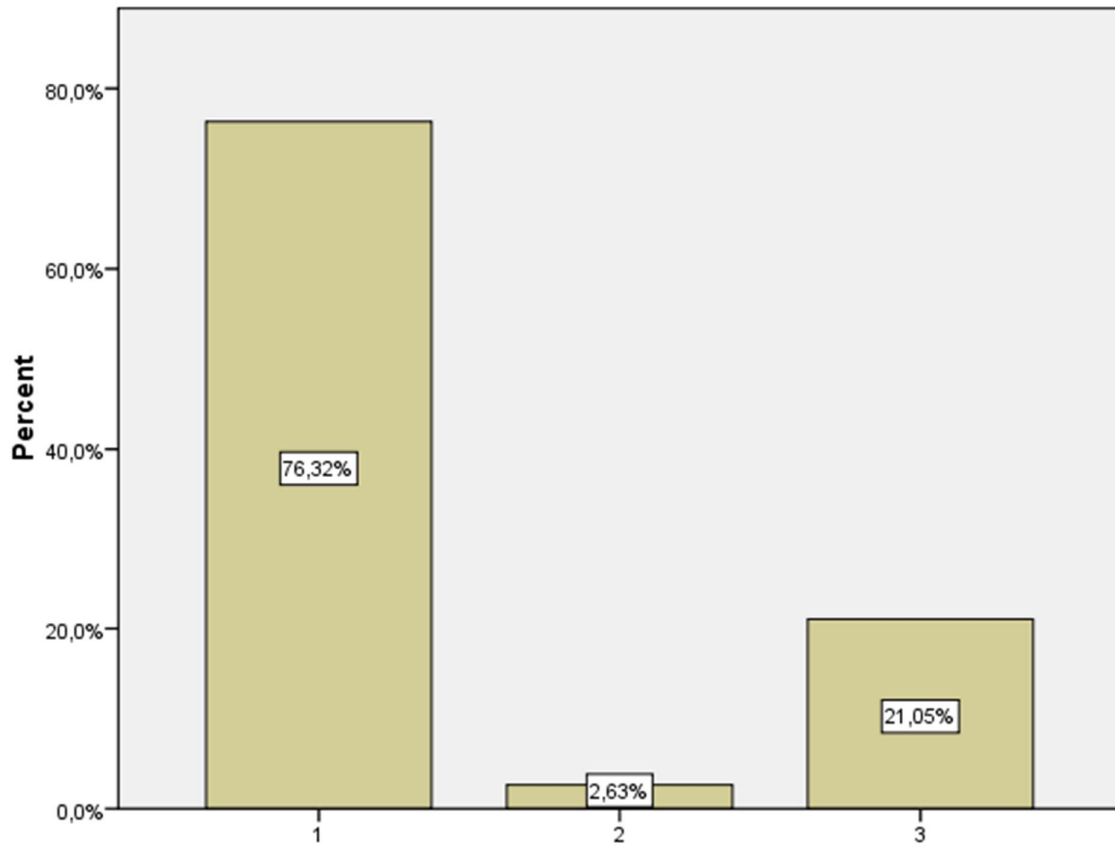
Savet o značaju redovnih pregleda dobilo je gotovo 90% ispitanika, 2,63% nije, a svaki trinaesti smatra da mu/joj taj savet nije bio potreban.





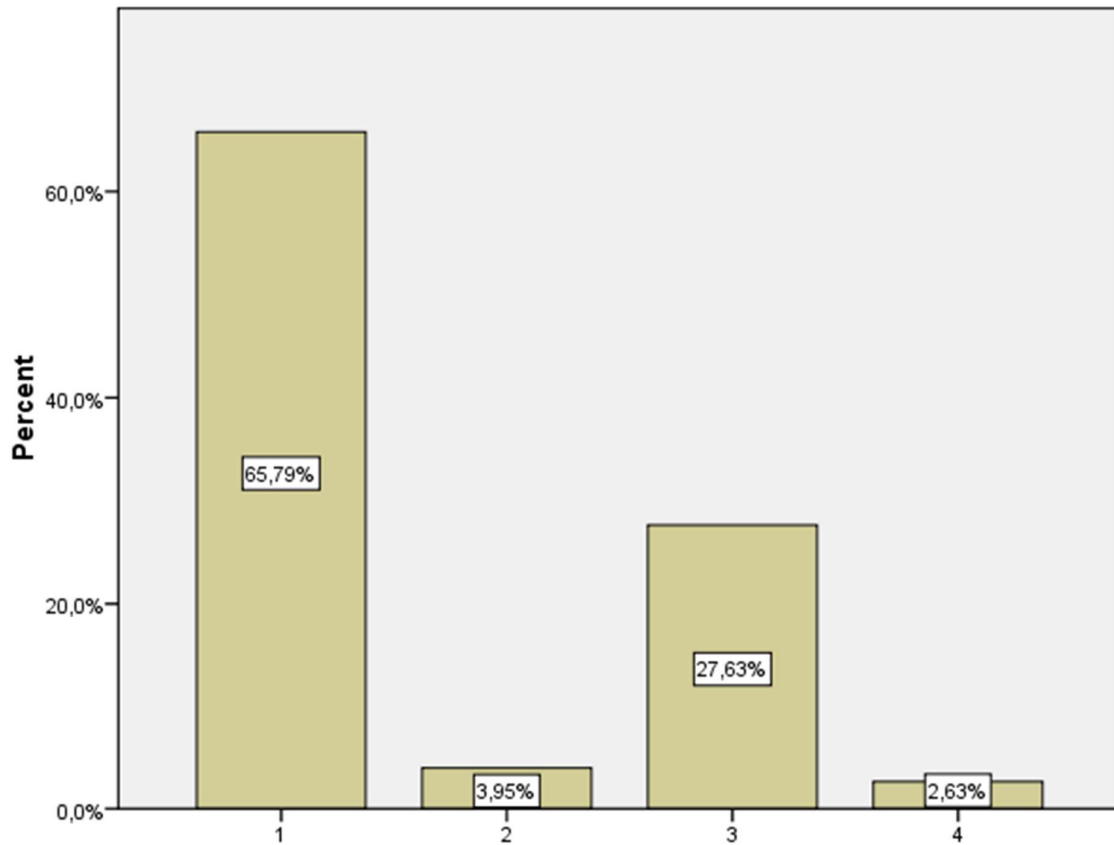
**P9.2 - Upotreba fluora (paste, tablete)**

Savet o upotrebi fluora u vidu paste, tableta dobilo je 64,47%, 11,84% nije, 1,32% se ne seća, skoro četvrtina misli da to nije bilo potrebno.



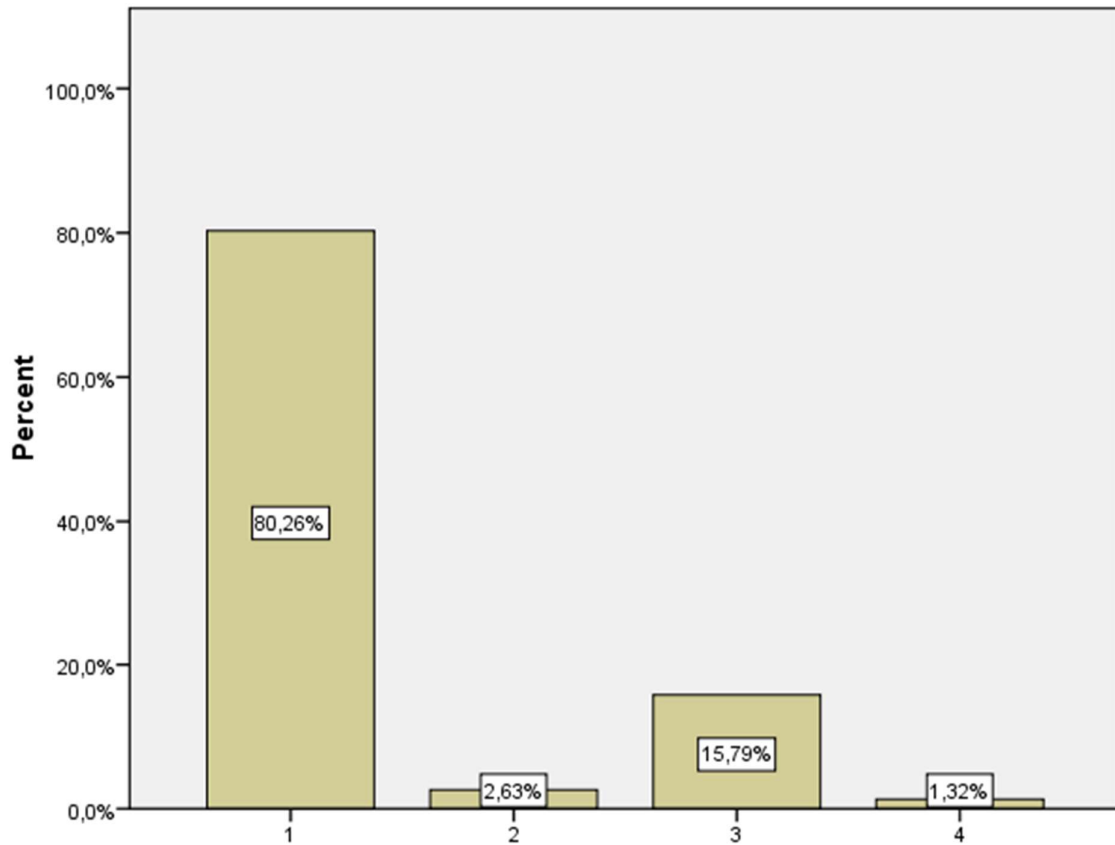
**P9.3 - Pravilno pranje zuba**

Obuku za pravilno pranje zuba nije dobilo 2,63% pacijenata,  $\frac{3}{4}$  jeste, dok preostalih 21,05% smata da im ona nije ni bila potrebna.



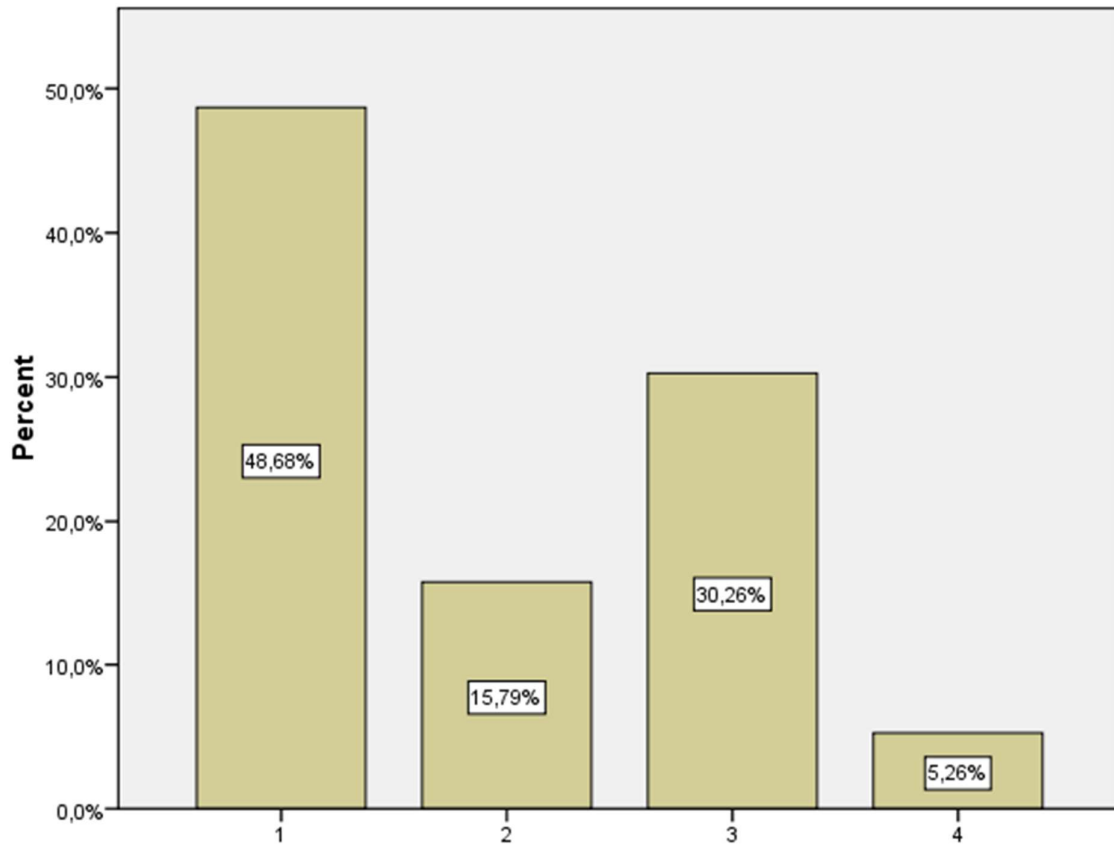
**P9.4 - Nepravilnosti zuba i vilice**

U vezi nepravilnosti zuba i vilice edukovano je oko 2/3 korisnika, 6,58% nije ili se toga ne seća, a nešto više od ¼ smatra da im to nije potrebno.



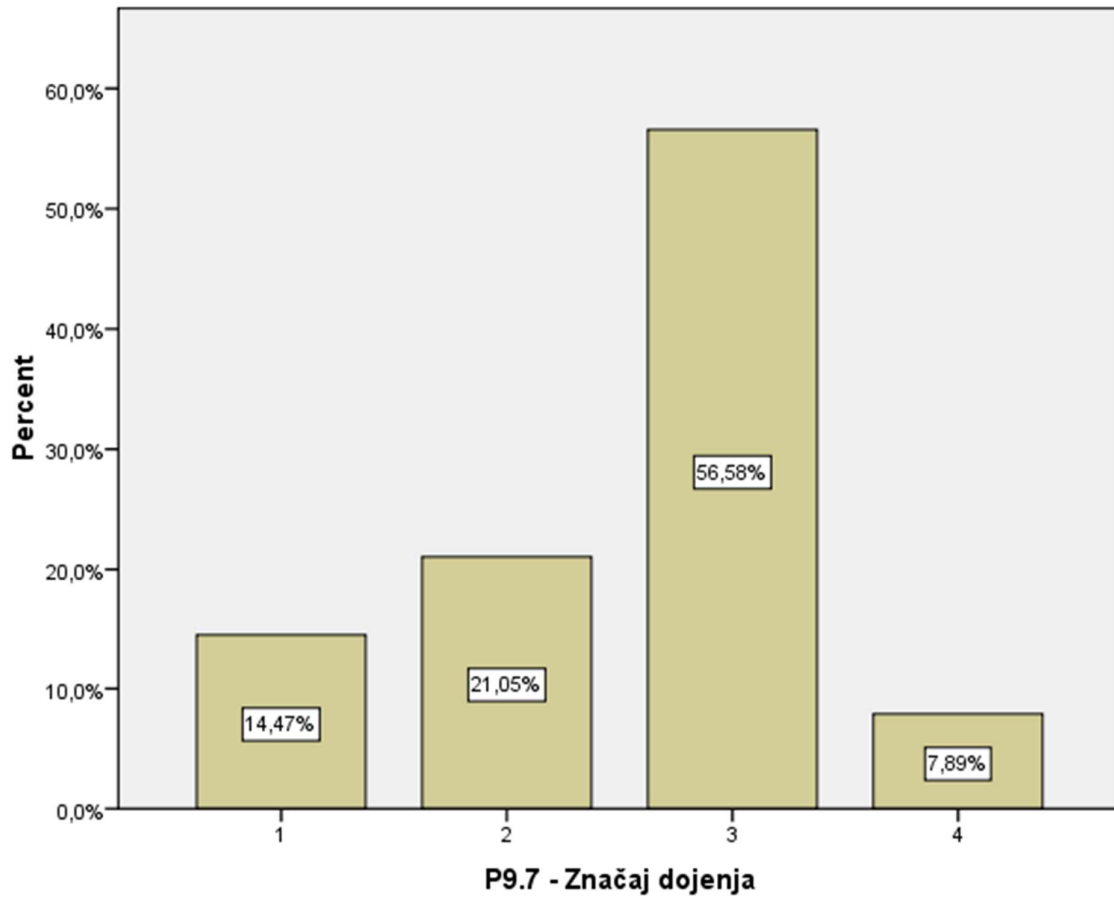
**P9.5 - Nastanak karijesa**

Edukacijom o nastanku karijesa nije bio obuhvaćeno ili se toga ne seća oko 4% korisnika, 4/5 jeste, a svaki šesti smatra da to nije bilo potrebno.

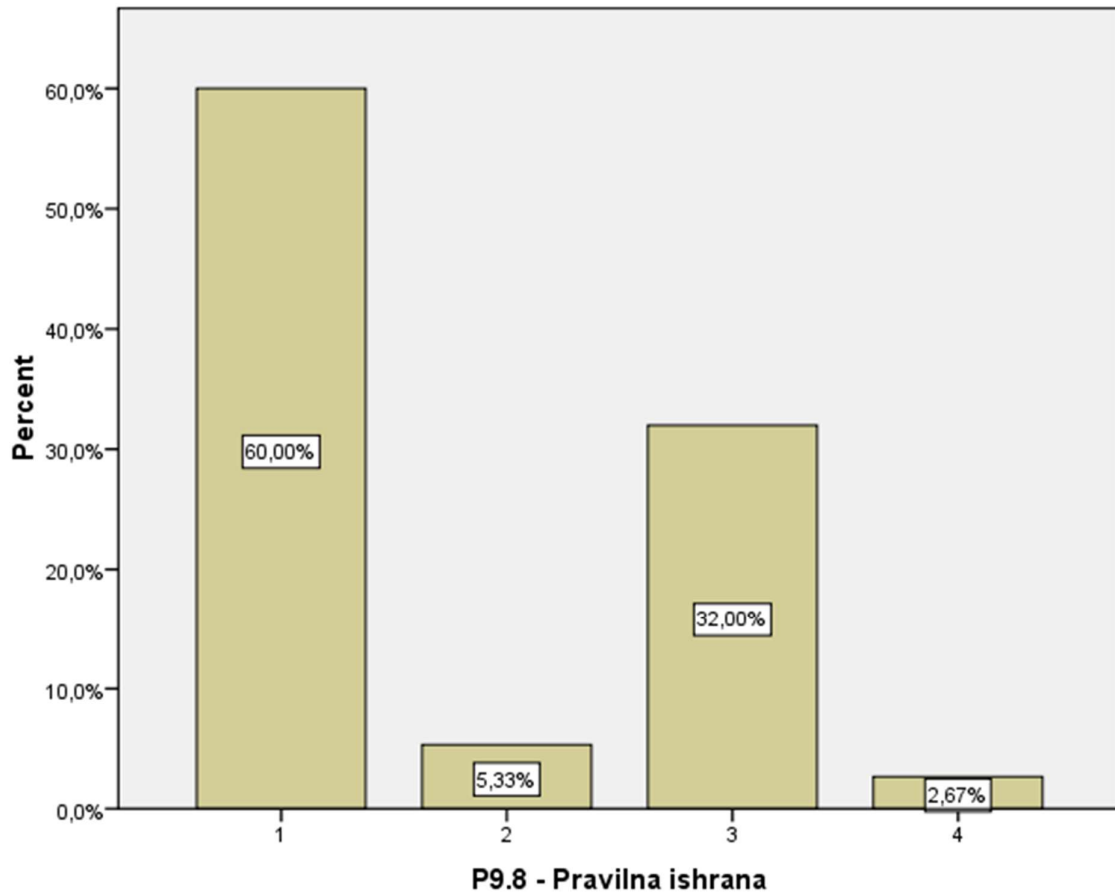


**P9.6 - Krvarenje desni i klaćenje zuba**

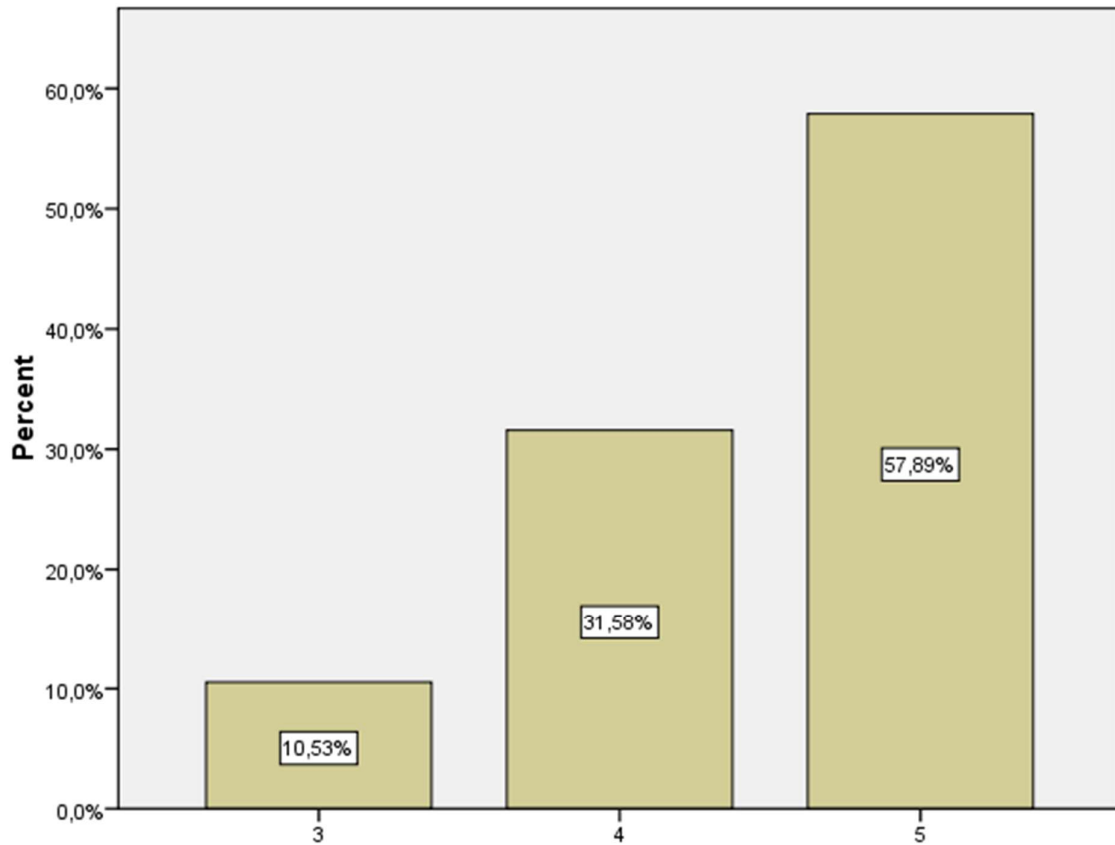
O krvarenju desni i klaćenju zuba zdravstveno-vaspitnim radom je obuhvaćeno gotovo pola od ukupnog broja ispitanika (48,68%), svaki šesti nije, a oko jedne trećine smatra da im to nije bilo potrebno ili se ne seća saveta.



O značaju dojenja savetovano je 14,47% korisnika (porodilje i trudnice), više od polovine (56,58%) smatra da im to nije bilo potrebno (druge kategorije ispitanika), skoro svaki trinaesti se ne seća, a svaki peti nije dobio savet.



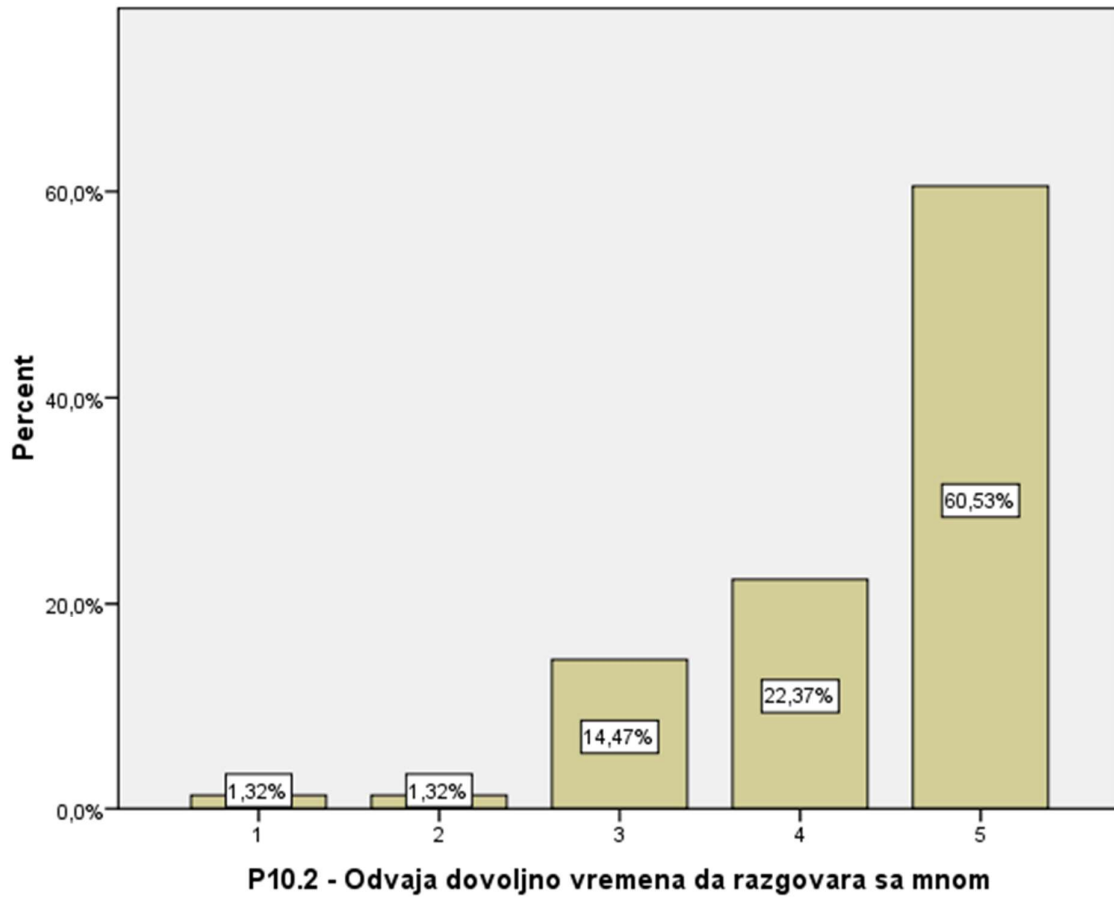
Savet o pravilnoj ishrani dobile su tri petine ispitanika, oko trećine misli da im on nije bio potreban, a 8% nije dobilo navedeni savet ili se toga ne seća.



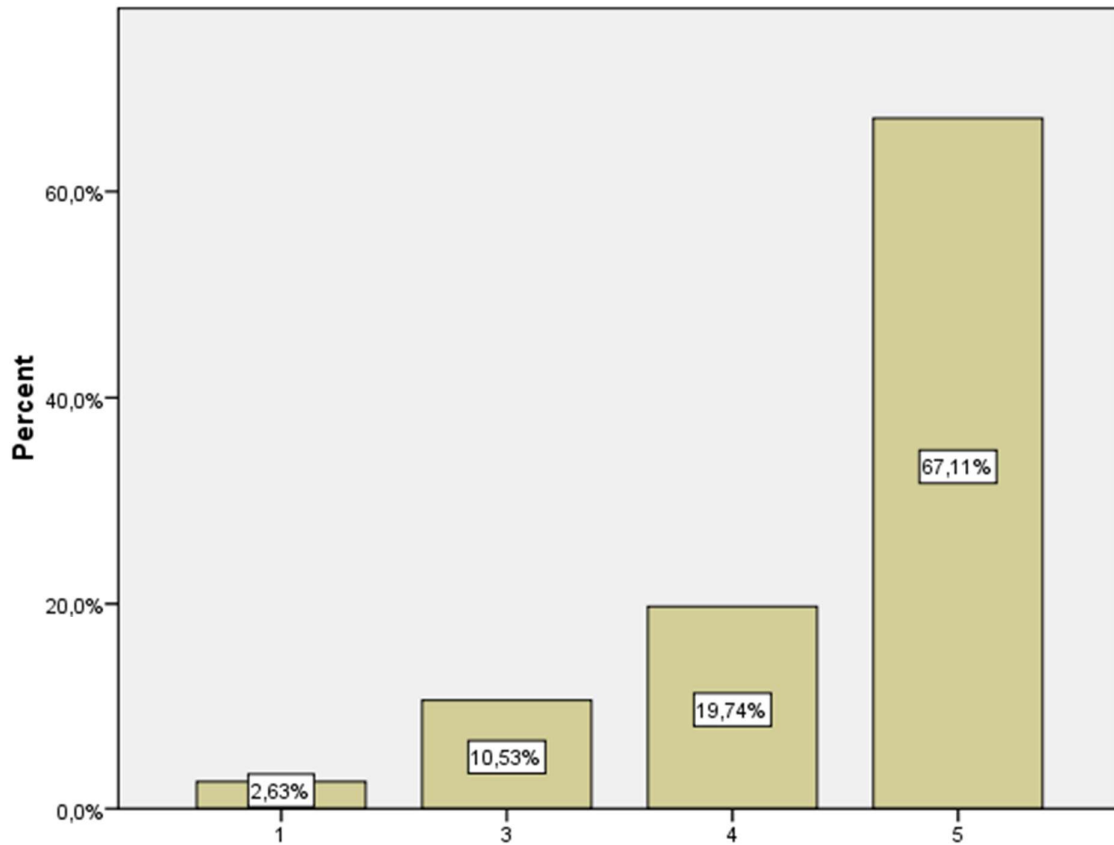
**P10.1 - Upoznat je sa problemima i bolestima koje imam**

Za poznavanje problema i bolesti pacijenata od strane lekara odličnu i vrlo dobru ocenu dalo je 89,47% ispitanika, trojku je dao svaki deseti; bez nezadovoljnih.



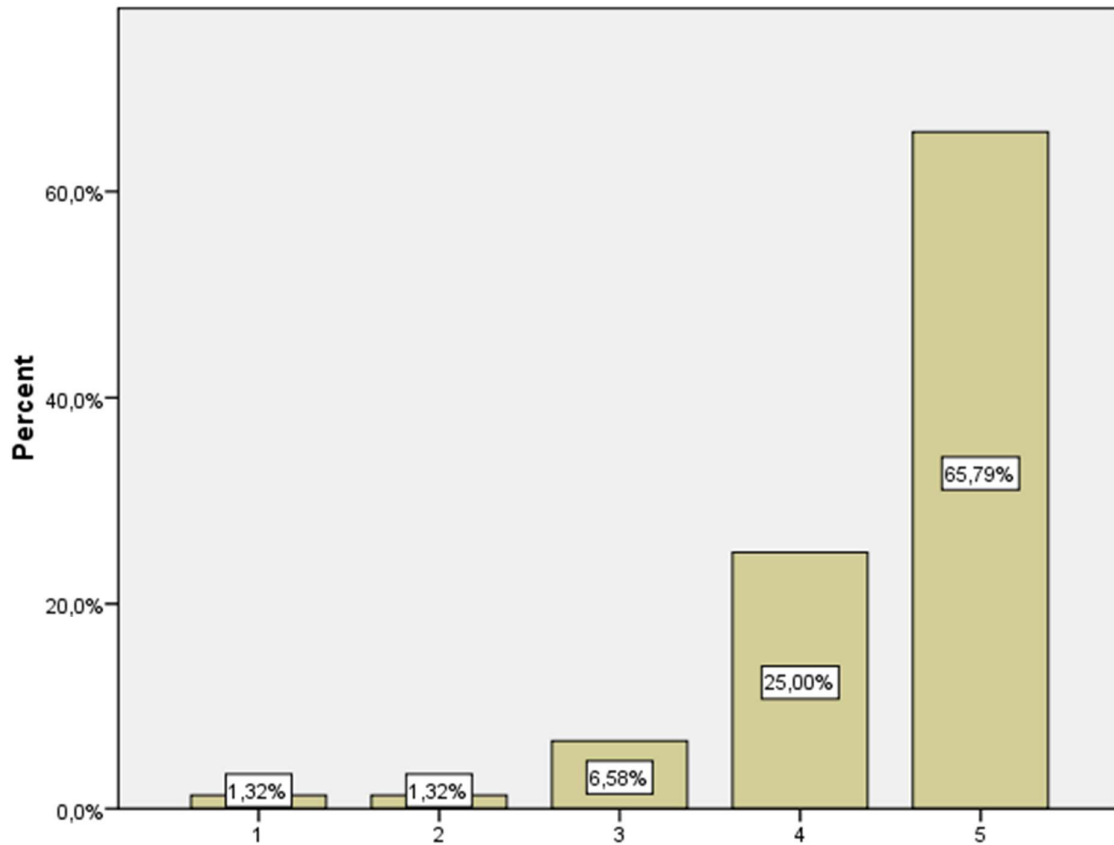


Vremenom koje stomatolog odvaja za razgovor sa pacijentima zadovoljno je 82,90% ispitanika, a nezadovoljno 2,64%; svaki sedmim dao je ocenu tri.



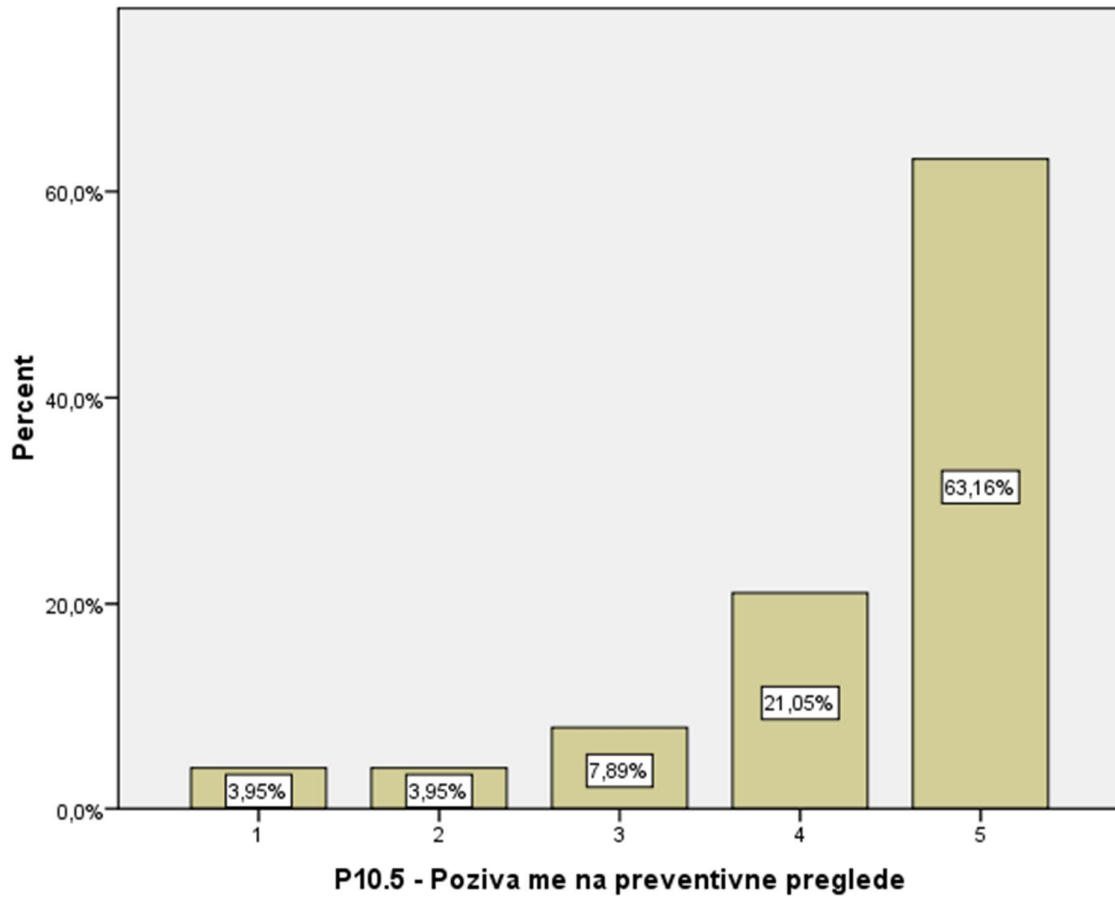
**P10.3 - Daje mi jasna objašnjenja o intervencijama koje planira**

Objašnjenjima koje im daje stomatolog zadovoljno je 86,85%; svaki deseti daje ocenu tri a veoma nezadovoljno je 2,63%.

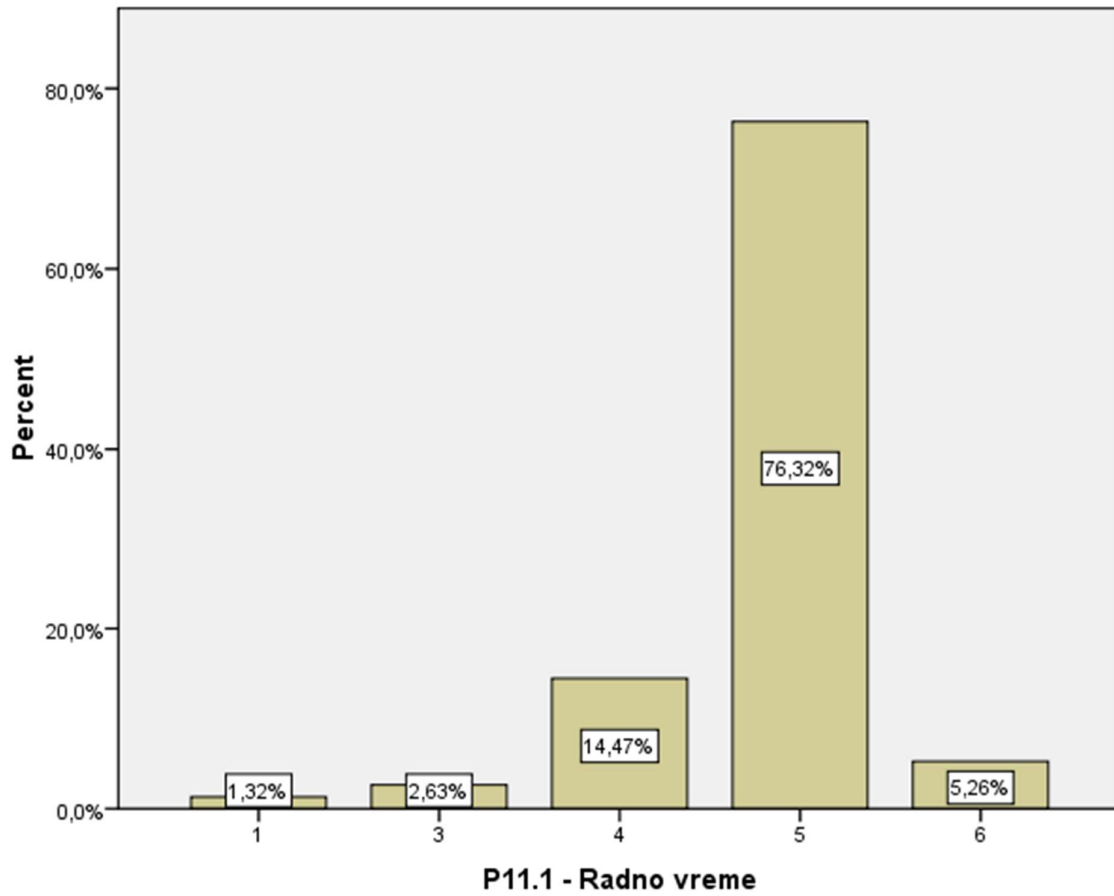


**P10.4 - Daje mi jasna objašnjenja o mom oralnom zdravlju**

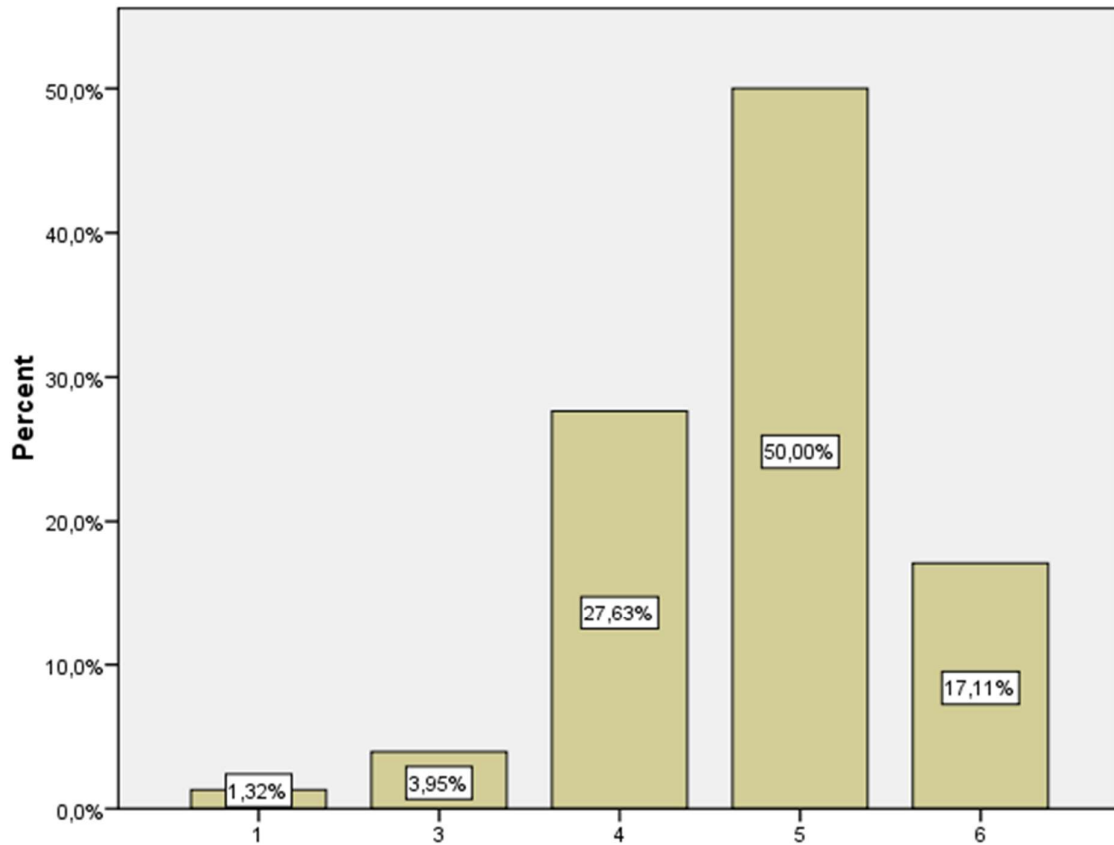
Jasnim objašnjenjima koja im o njihovom oralnom zdravlju daje stomatolog zadovoljno je 90,79% anketiranih pacijenata; nezadovoljno i veoma nezadovoljno je 2,64%; svaki petnaesti dao je trojku.



Od svih anketiranih pacijenata, 63,16% njih veoma je zadovoljno pozivanjem na preventivne preglede kod stomatologa, oko petine ih je zadovoljno; nezadovoljnih je ukupno 7,9% i isto toliko dalo je ocenu tri.

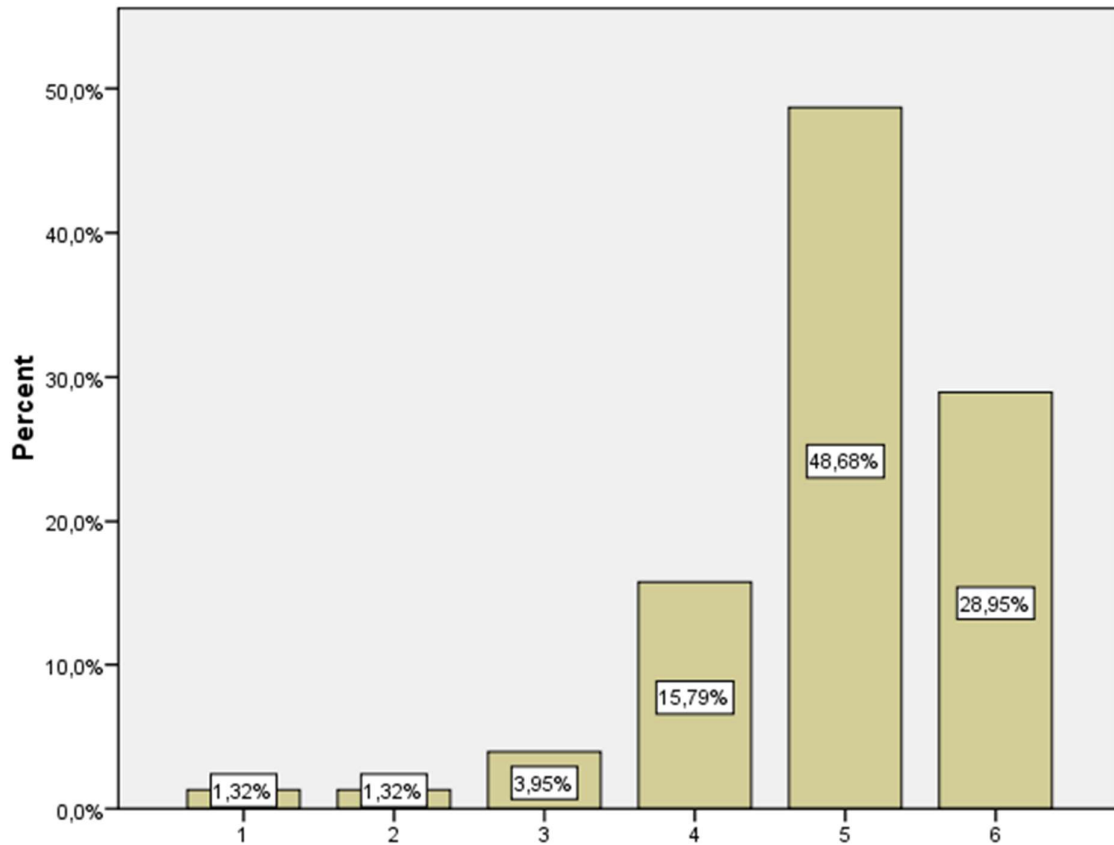


Radnim vremenom službe zadovoljno je 90,79% pacijenata, a veoma nezadovoljno 1,32%; ocenu tri dalo je 2,63%, a o radnom vremenu ne zna 5,26%.



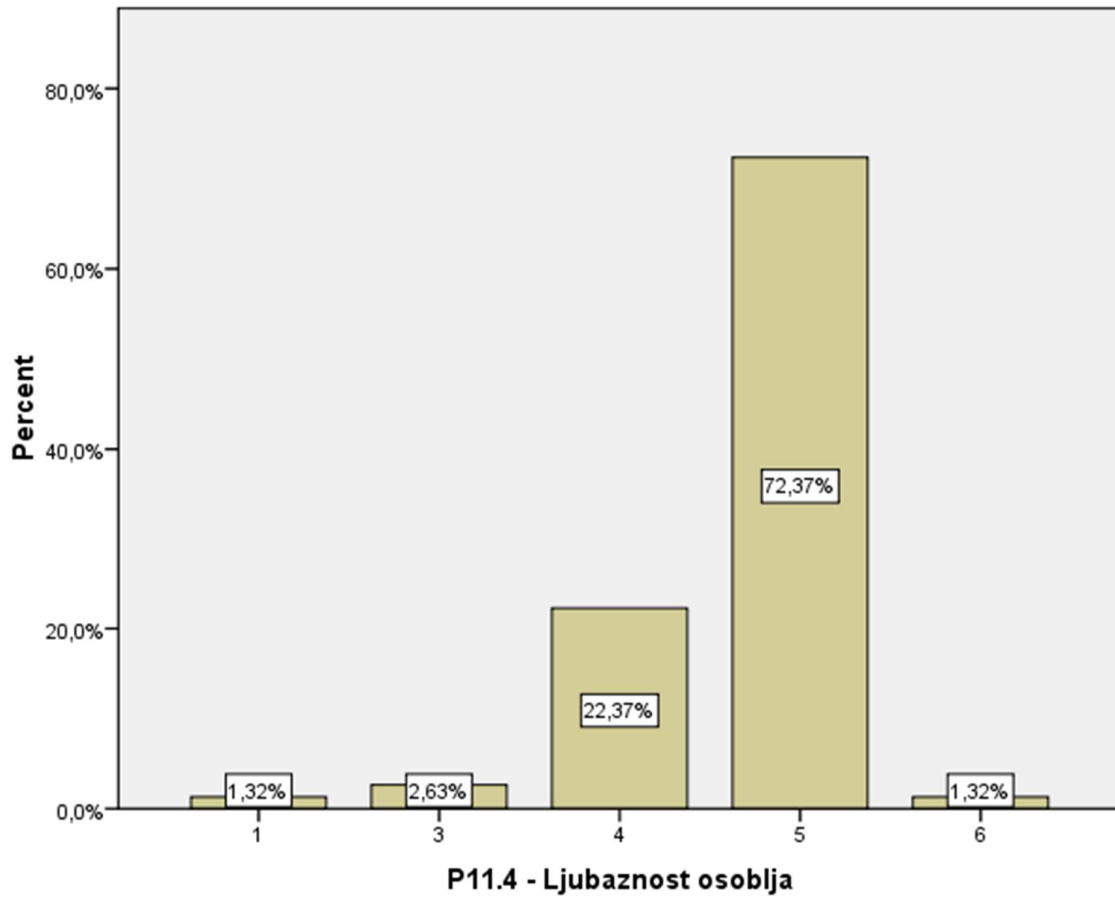
**P11.2 - Dostupnost pregleda vikendom**

Dostupnost stomatologa vikendom odlična je i vrlo dobra za 77,63% ispitanika, svaki šesti ne zna odgovor na ovu temu, trojku je dalo skoro 4%; veoma nezadovoljnih je 1,32%.



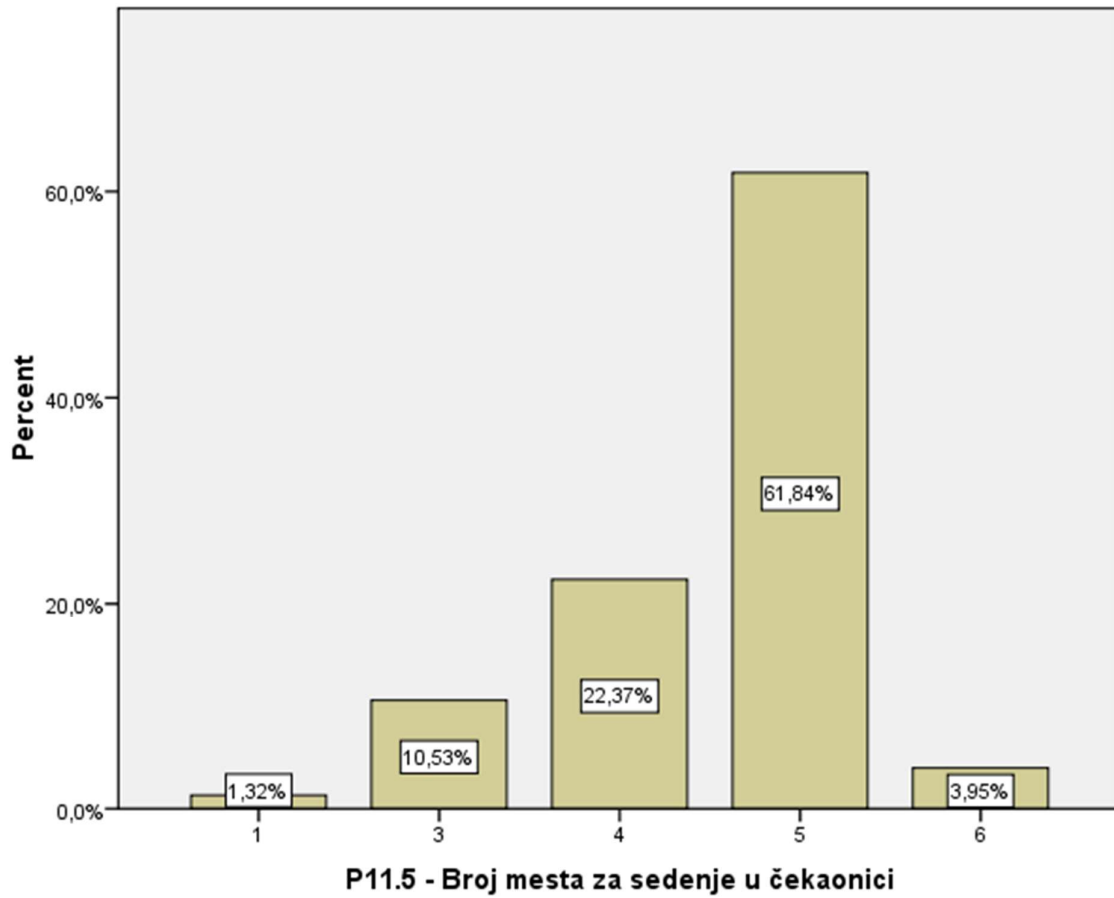
**P11.3 - Dostupnost stomatologa osobama sa posebnim potrebama**

Kakva je dostupnost stomatologa osobama sa posebnim potrebama nepoznao je za 28,95% ispitanika; odlična i vrlo dobra je za 64,47% anketiranih pacijenata; veoma nezadovoljavajuća i nezadovoljavajuća je za 2,64%.

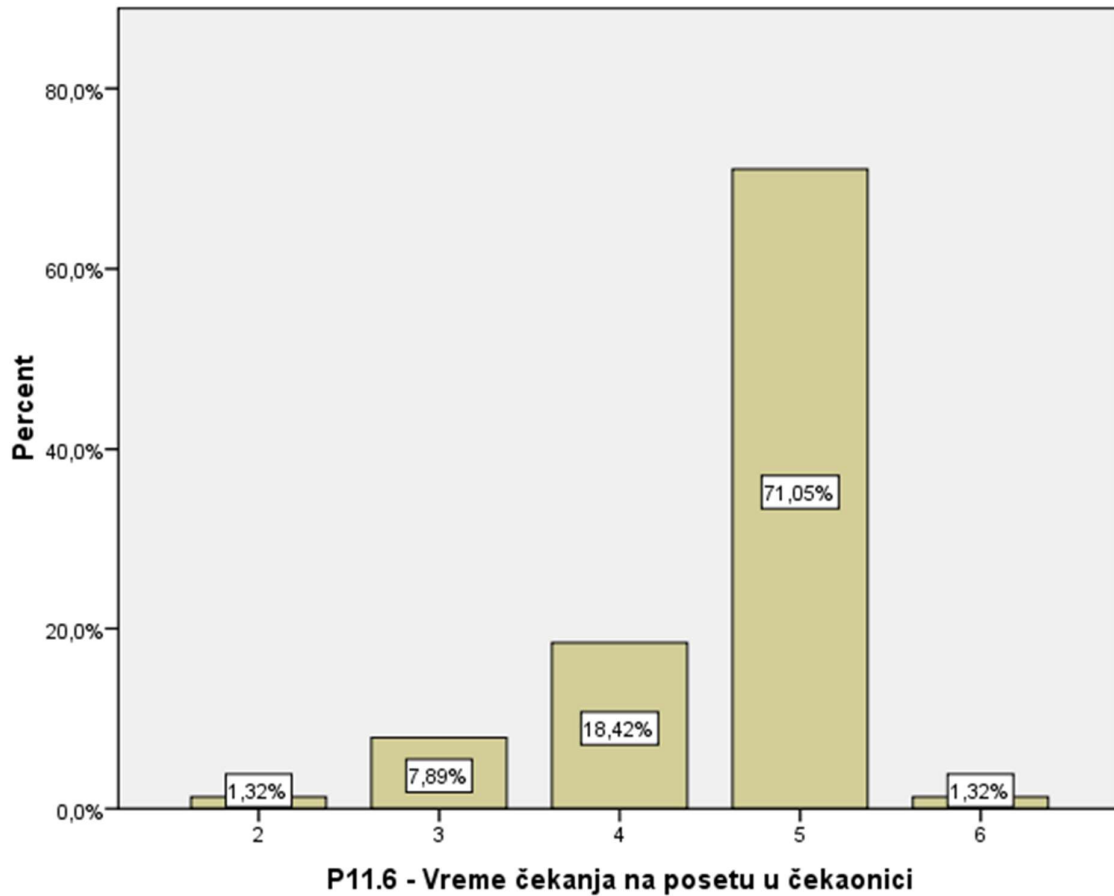


Da je osoblje u službi ljubazno smatra 94,74% anketiranih pacijenata, da je neljubazno misli 1,32%, isto toliko ne zna, dok je trojku dalo 2,63%.

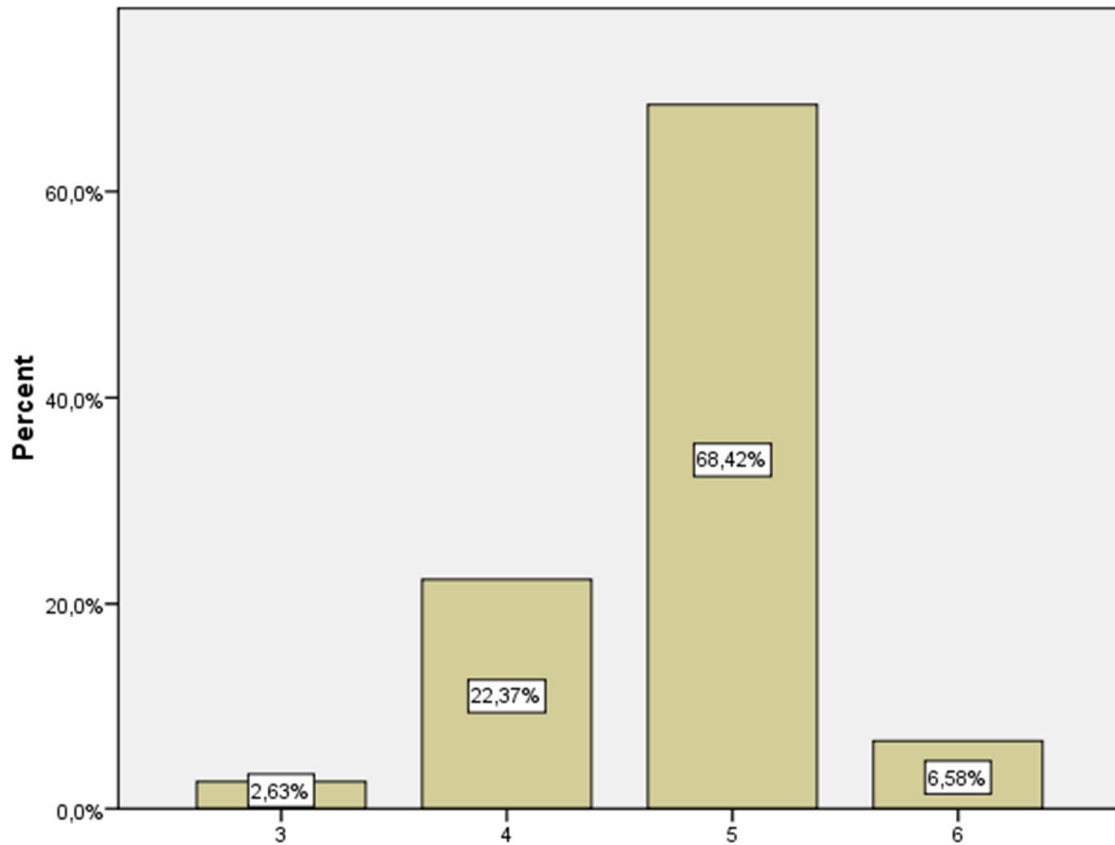




Da je broj mesta za sedenje u čekaonici dovoljan misli 84,21% korisnika; za ovaj parametar jedinicu je dalo 1,32%, trojku 10,53%, a neinformisanih je 3,95%.

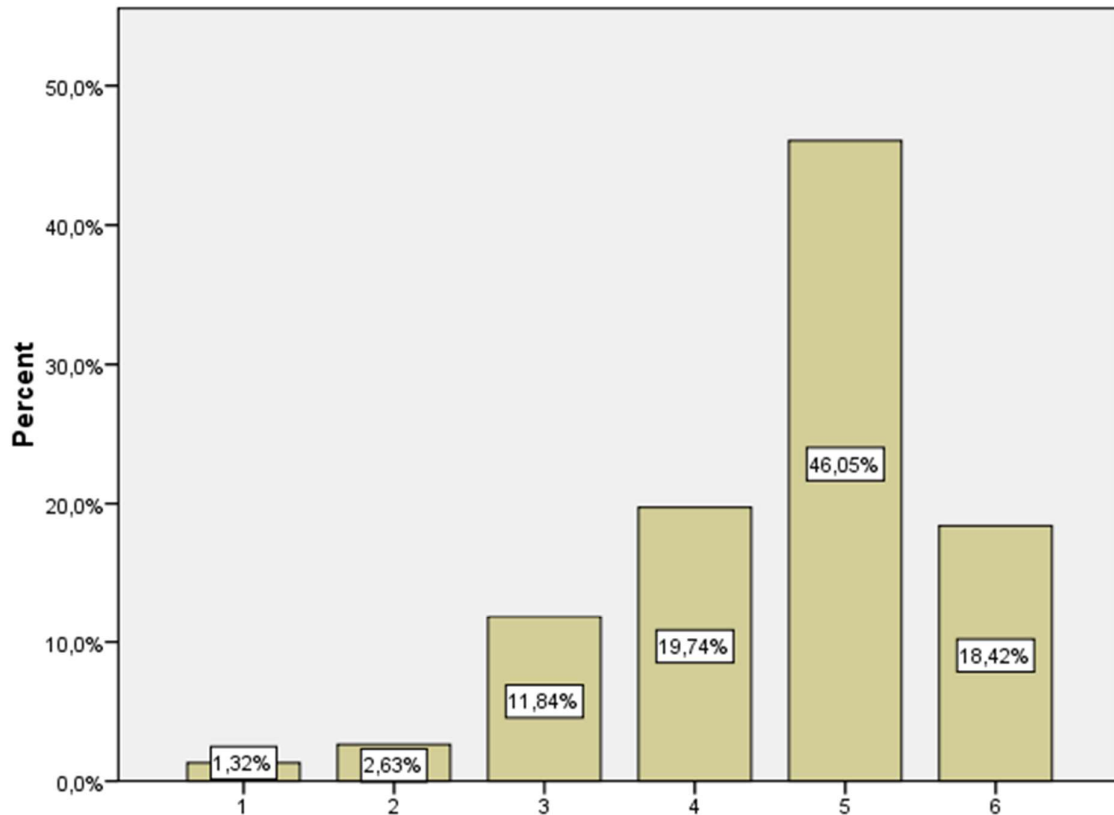


Vremenom čekanja na posetu u čekaonici nezadovoljno je 1,32% anketiranih, a isto toliko je neobaveštenih o ovom pitanju. Većina je zadovoljna: 89,47% (ocene 4 i 5); ocenu tri dalo je 18,42% pacijenata.



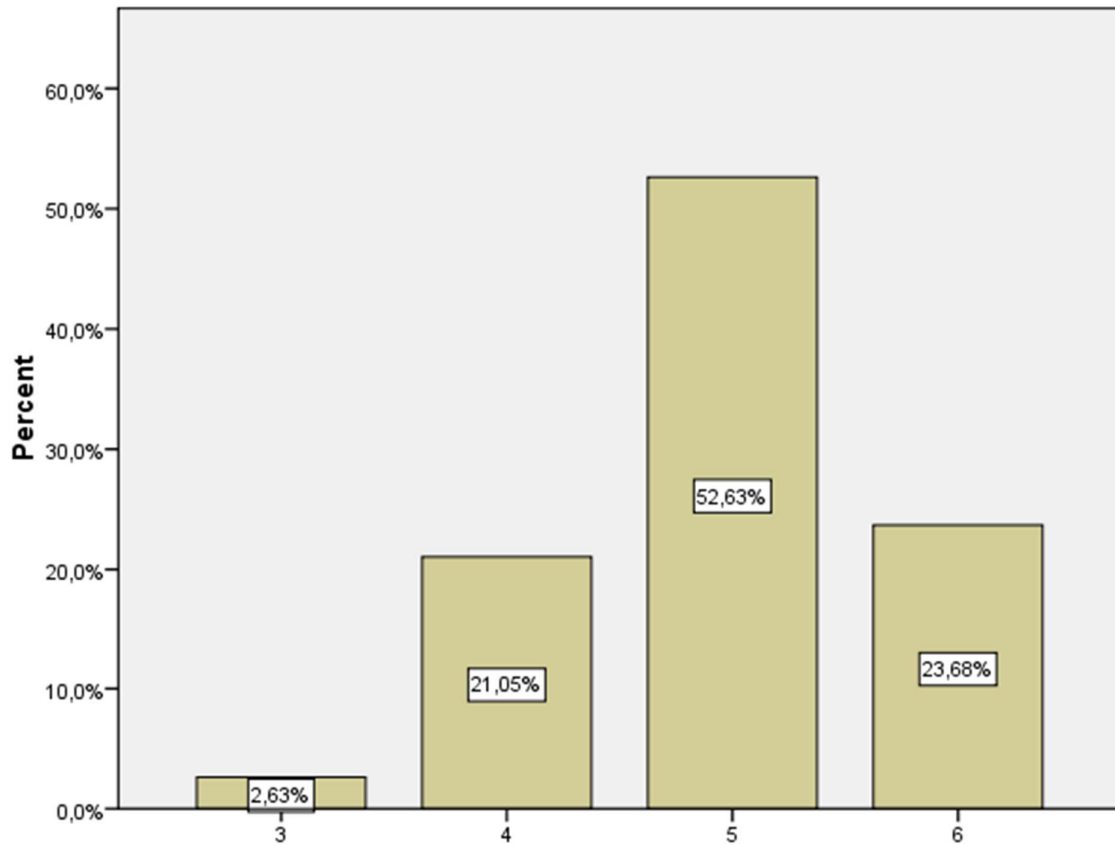
**P11.7 - Mogućnost pregleda istog dana u slučaju hitnosti**

Mogućnošću pregleda istog dana u slučaju hitnosti pacijenti su zadovoljni i veoma zadovoljni u 90,79% slučajeva; trojku je dalo 2,63%, a ne zna o ovome 6,58% ispitanika.



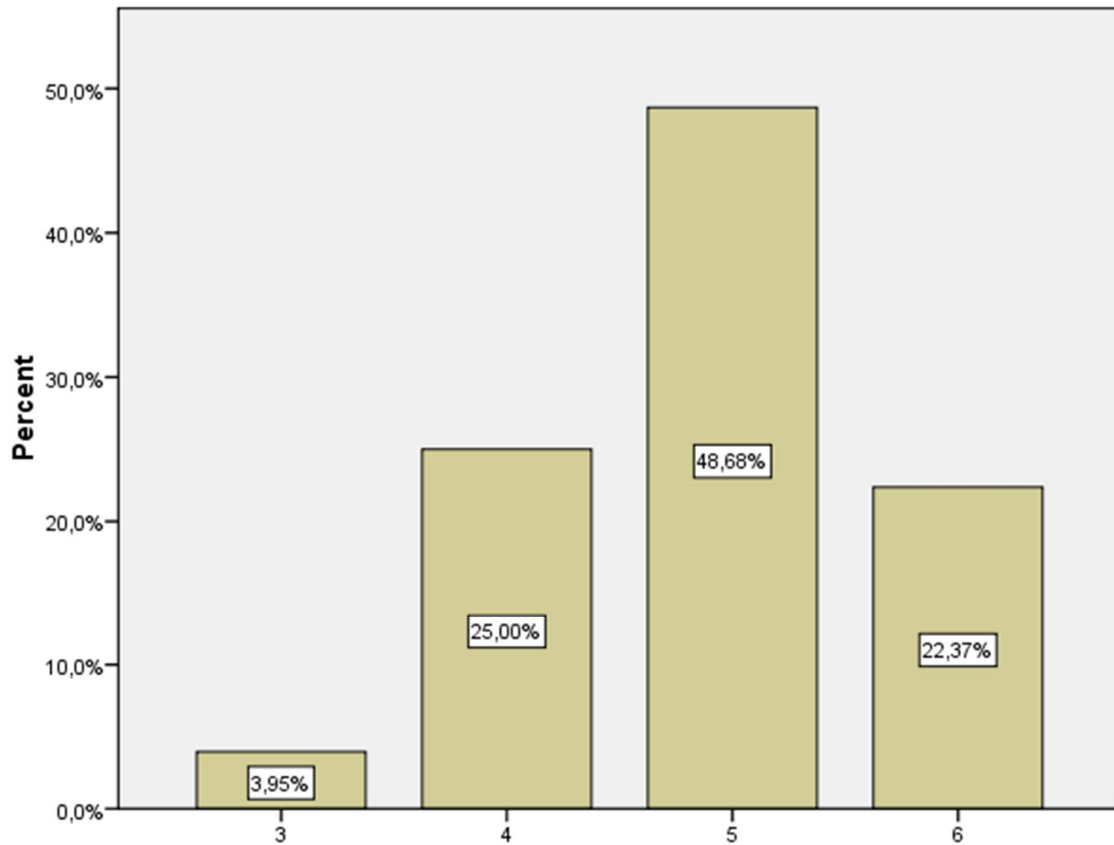
**P11.8 - Mogućnost telefonske komunikacije sa stomatologom i dobijanje saveta u toku radnog vremena**

Zadovoljstvo mogućnošću telefonske komunikacije i dobijanja saveta od stomatologa u toku radnog vremena iskazalo je skoro dve trećine pacijenata (65,79%), skoro svaki peti ne zna za ovu mogućnost, a nezadovoljstvo je pokazalo 3,95% ispitanika.



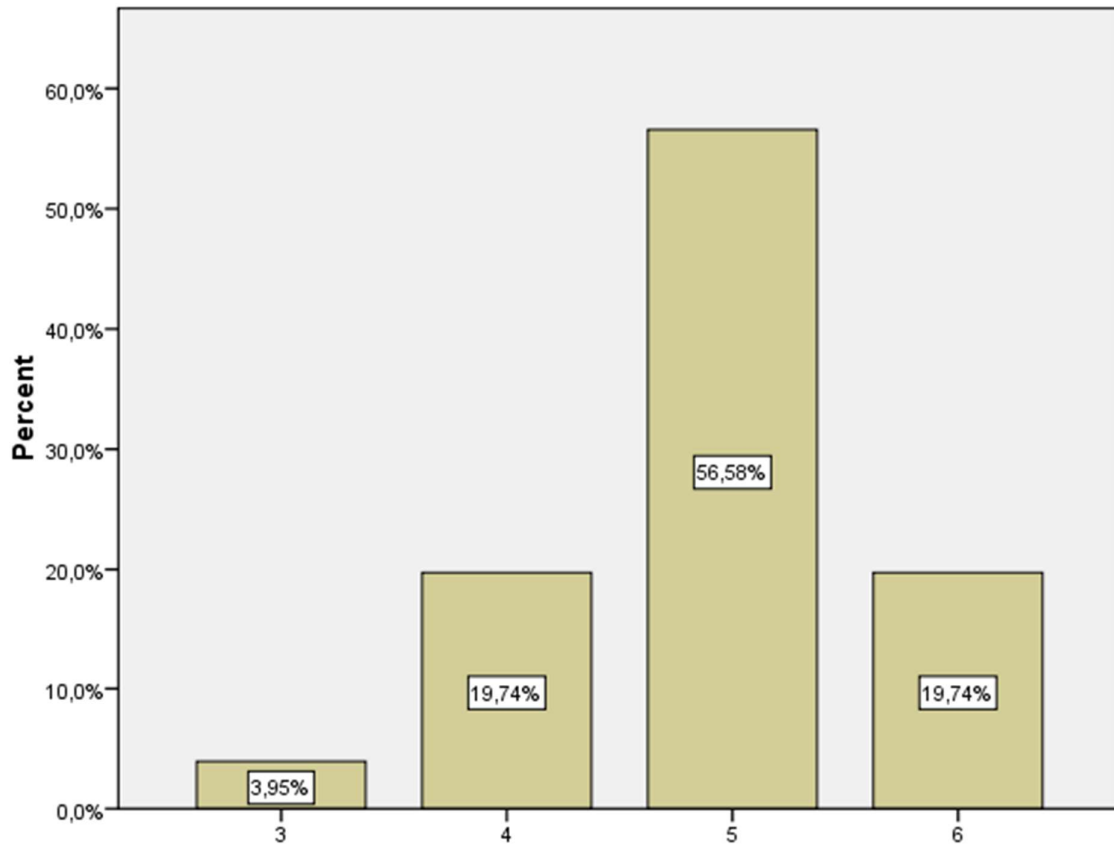
**P11.9 - Raspoloživost odgovarajućeg kadra u ustanovi**

Skoro četvrtina anketiranih pacijenata ne zna kakva je raspoloživost kadra u službi, preko polovine je dalo ocenu pet za kadar, oko petine ocenu četiri, a 2,63% ocenu tri.



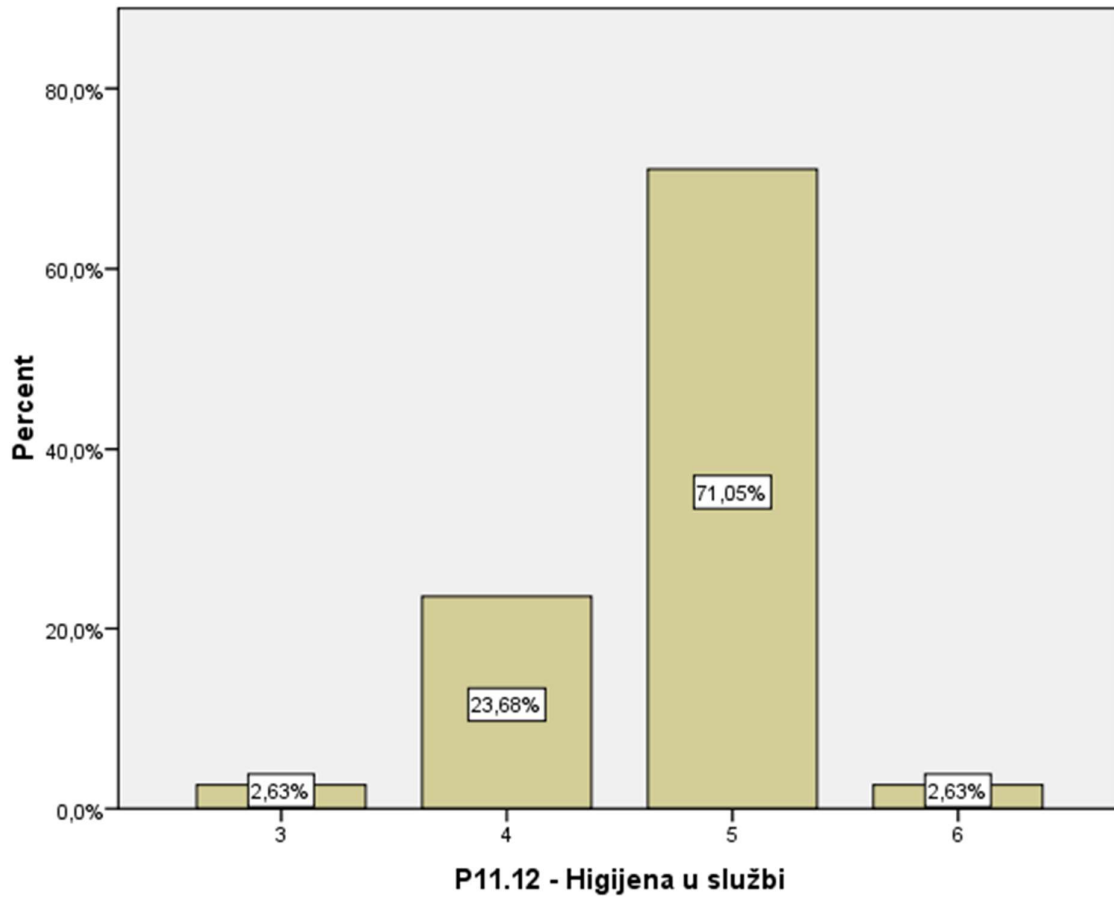
**P11.10 - Stanje stomatološke opreme**

Stanje stomatološke opreme nepoznanica je za 22,37% anketiranih pacijenata; zadovoljno i veoma zadovoljno je 73,68%; nezadovoljnih nema.



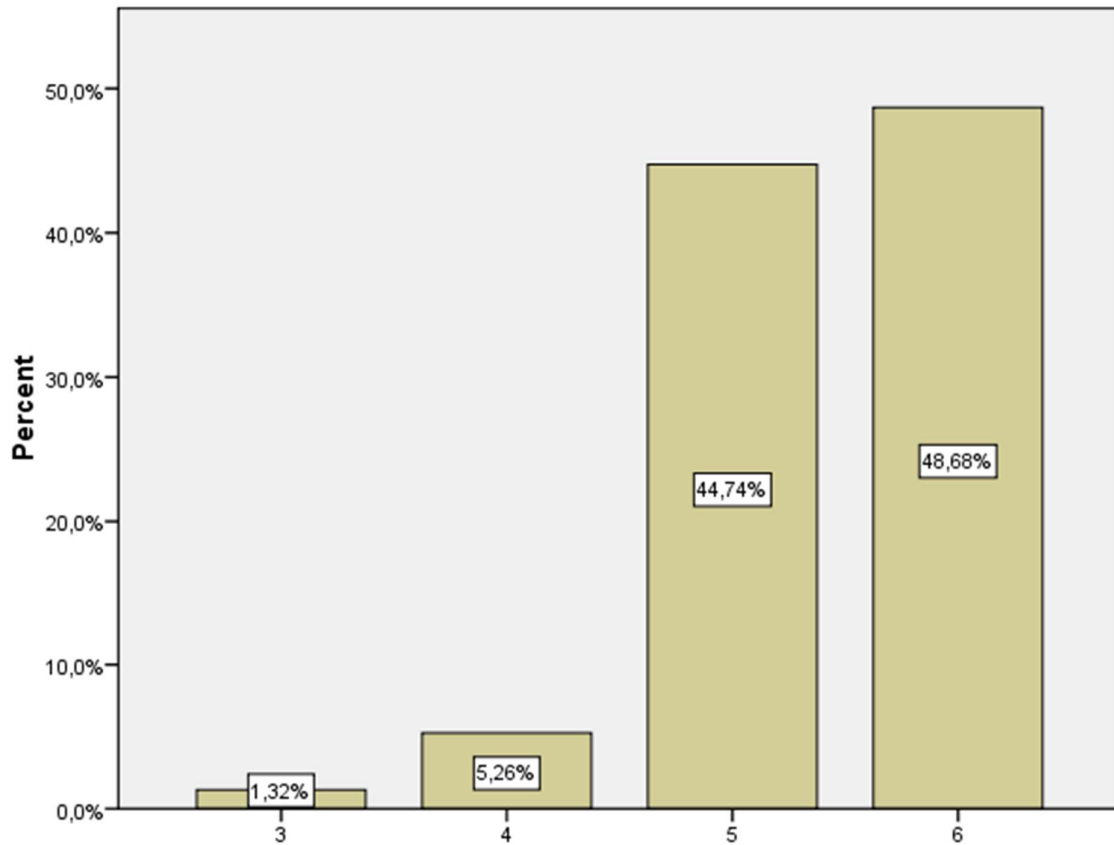
**P11.11 - Saradnja stomatologa i drugih lekara specijalista**

Saradnja stomatologa i drugih lekara specijalista zadovoljavajuća i veoma zadovoljavajuća je za 76,32% ispitanika; ocenu tri dalo je oko 4%, a svaki 5 pacijent ne zna ništa o ovoj saradnji.



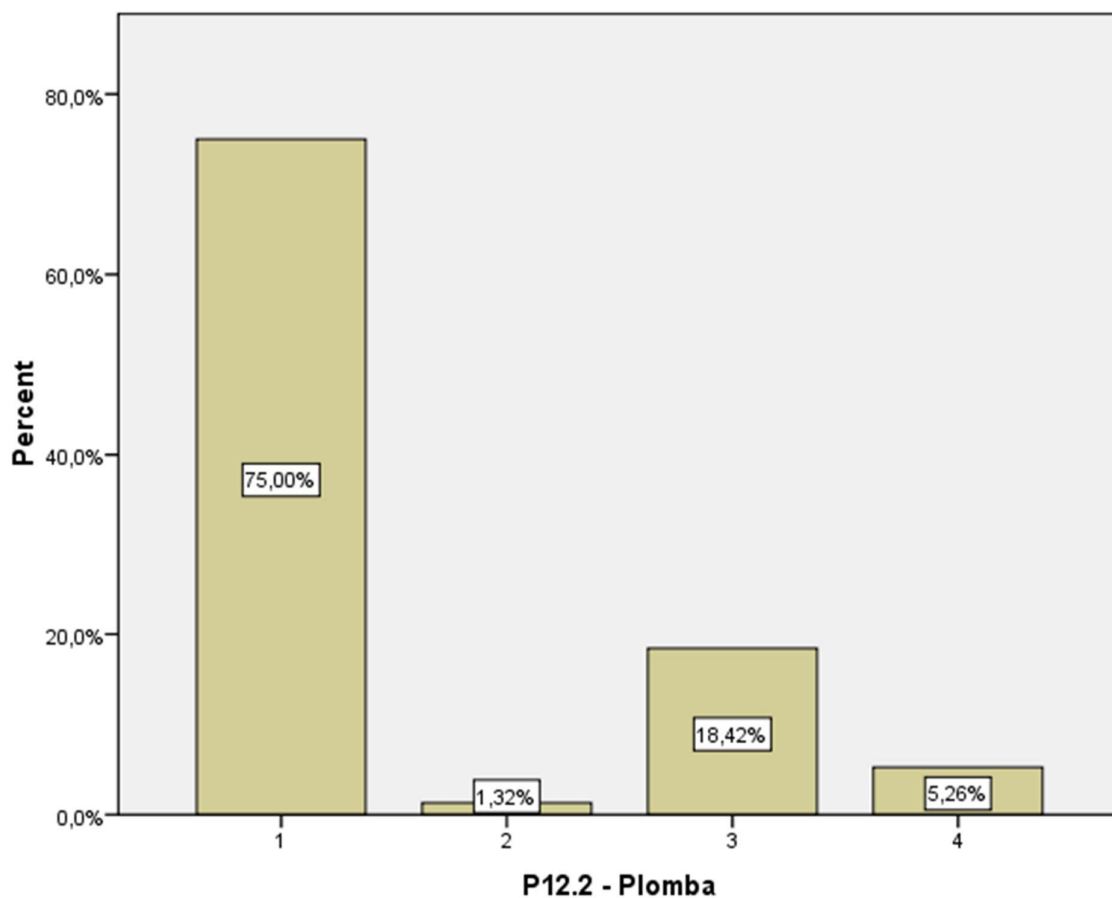
Kada je u pitanju higijena ustanove nema nezadovoljnih pacijenata. Oni koji su dali ocenu tri i koji ne znaju kakva je higijena čine 5,26%; veoma zadovoljnih je 71,5%, a zadovoljnih skoro  $\frac{1}{4}$ .



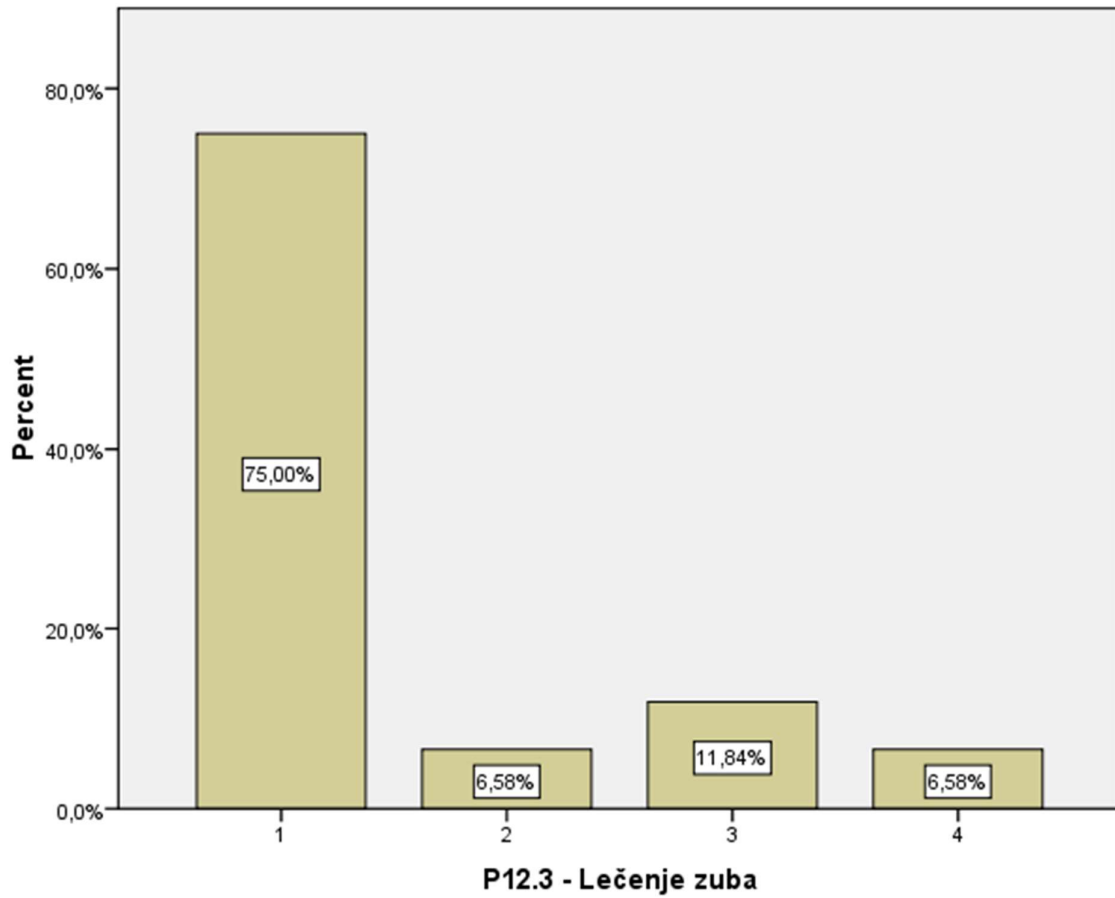


**P11.13 - Procedure u postupku žalbe kod povrede prava pacijenata**

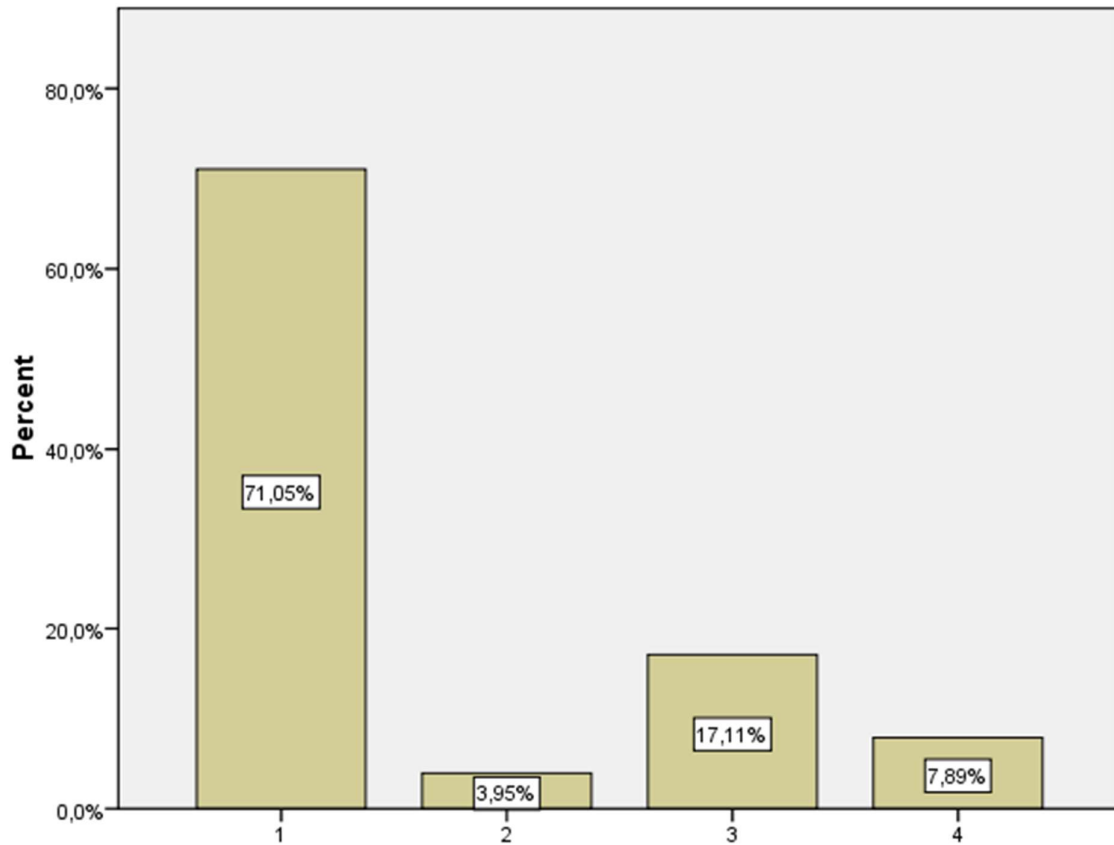
Od ispitanih pacijenata 48,68 % ne zna procedure u postupku žalbe kod povrede prava pacijenata; ovom procedurom zadovoljno je i veoma zadovoljno 50% njih; nezadovoljnih nema.



Obavezno osiguranje za uslugu plombiranja zuba ima tri četvrtine ispitanika, 5,26% ne zna da li plaća, 1,32% ima obavezno zdravstveno uz participaciju, a skoro svaki peti plaća punu cenu.

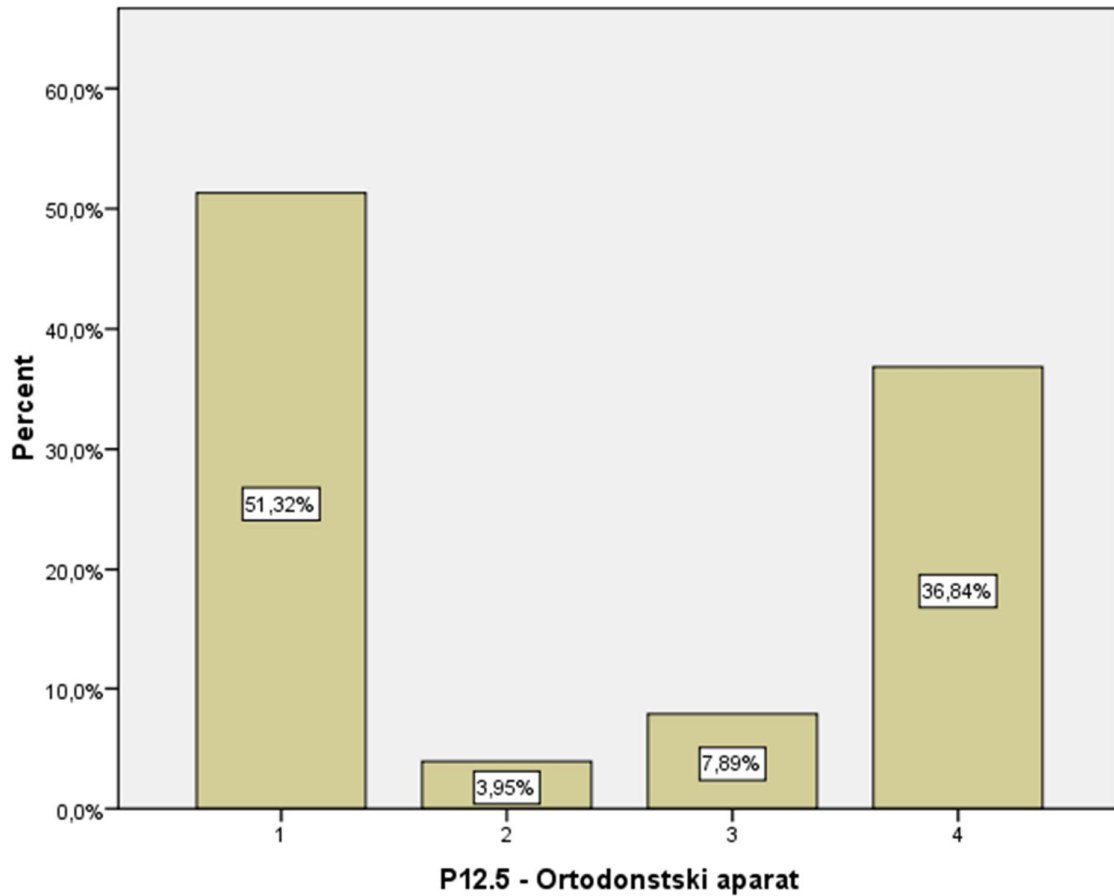


Za uslugu lečenje zuba 75% anketiranih ima obavezno zdravstveno osiguranje, svaki šesnaesti ima osiguranje uz participaciju/ne zna da li plaća ovu uslugu, 11,84% plaća punu cenu.

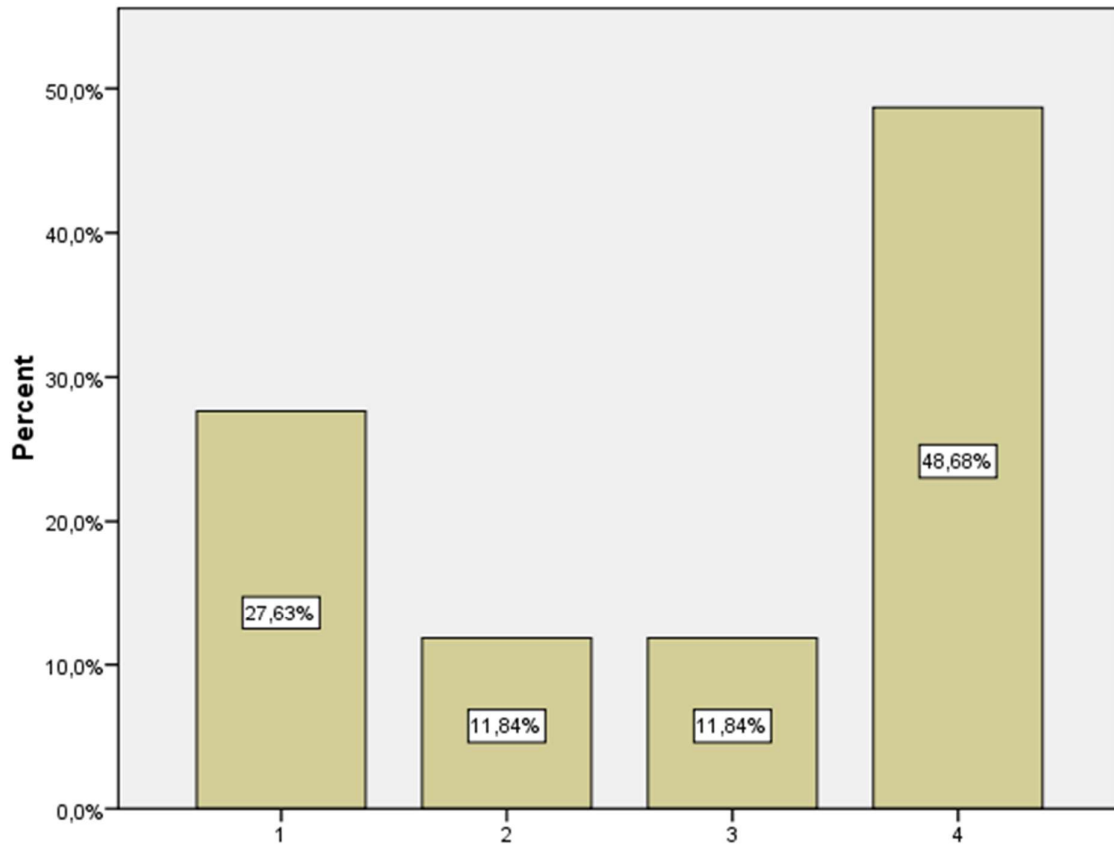


**P12.4 - Vađenje zuba**

Vađenje zuba spada u usluge obaveznog zdravstvenog osiguranja za 71,05% anketiranih pacijenata, za skoro 4% u obavezno zdravstveno uz participaciju; skoro svaki šesti plaća punu cenu, a skoro 8% ne zna da li plaća vađenje zuba.

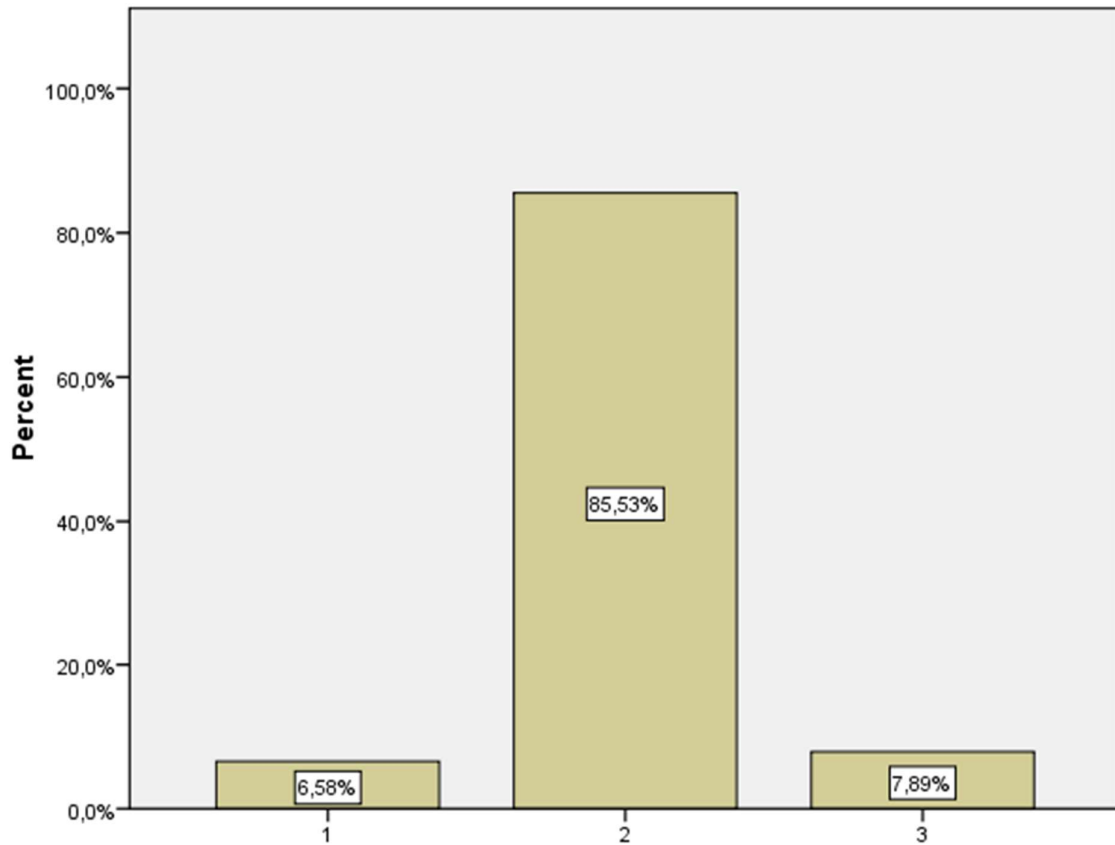


Oko polovine pacijenata ima obavezno zdravstveno osiguranje za ortodontski aparat (51,32%), oko 4% obavezno osiguranje uz participaciju, oko 8% plaća punu cenu, a više od trećine ne zna ništa u vezi plaćanja.



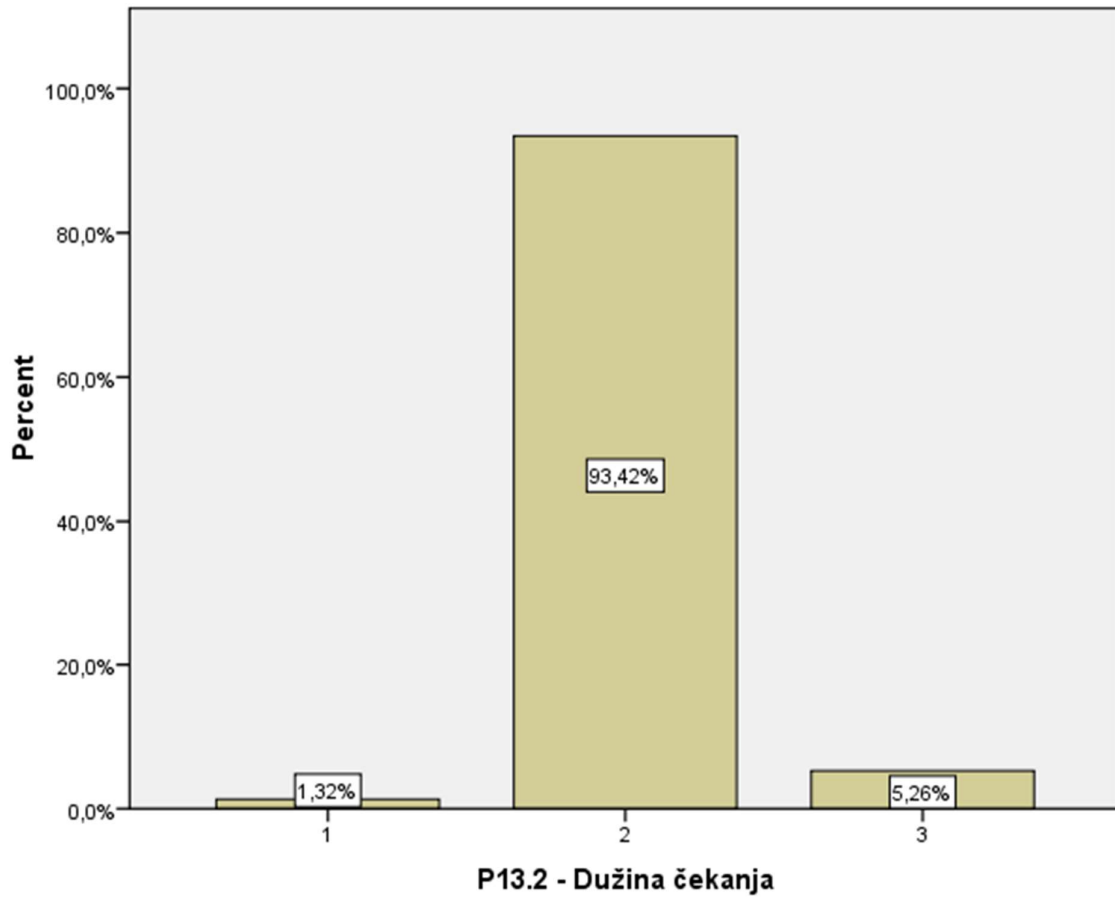
**P12.6 - Proteza/protetska nadoknada**

Skoro polovina ispitanika (48,68%) ne zna da li plaća i koliko protezu/protetsku nadoknada, 11,84% plaća punu cenu i isto toliko ima obavezno osiguranje uz participaciju; 27,63% ima obavezno zdravstveno osiguranje (ne plaća uslugu),



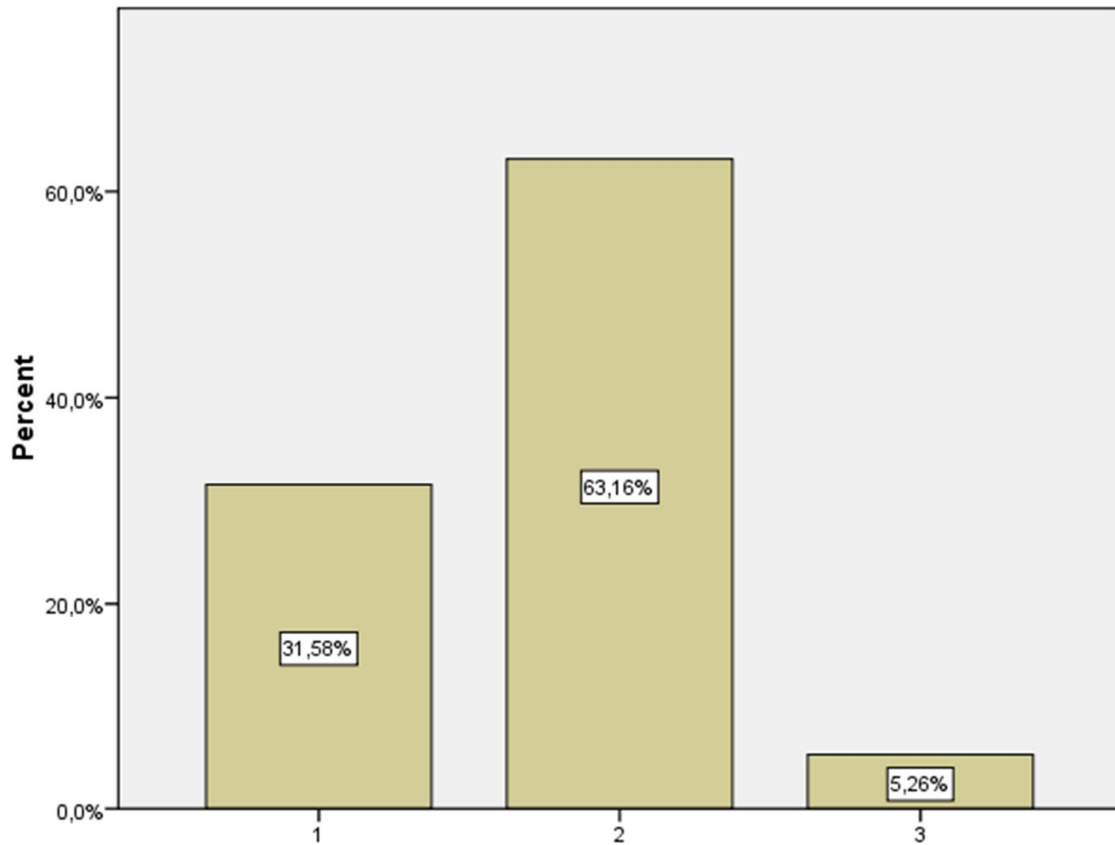
**P13.1 - Finansijski razlozi**

Zbog finansijskih razloga posetu stomatologu odložio je svaki petnaesti anketirani pacijent, na 8% ovo pitanje se ne odnosi, a velika većina od 85% nije odustala od posete zbog nedostatka novca.



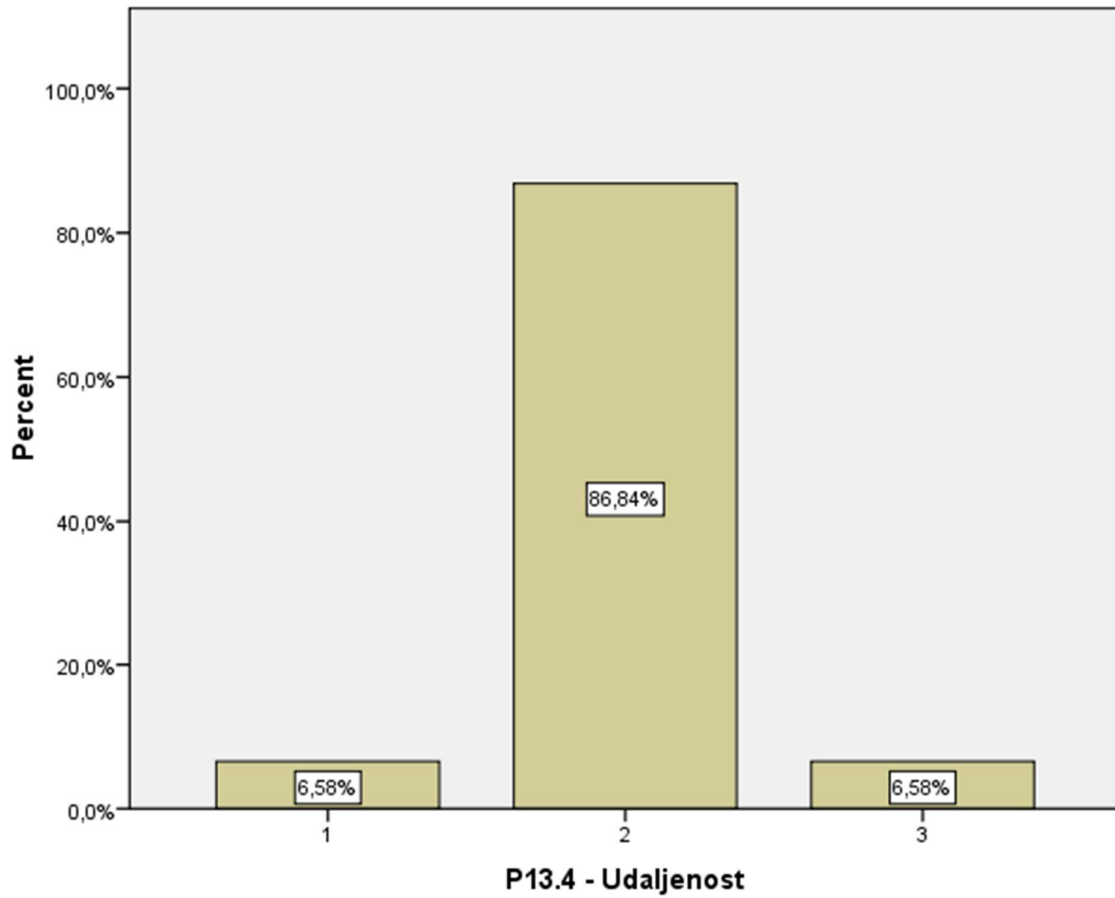
Dužina čekanja na pregled bila je razlog neodlaska stomatologu za 1,32% anketiranih, na 5,26% ovo pitanje se ne odnosi, a 93,42% nije odlagalo posetu zbog navedenog razloga.



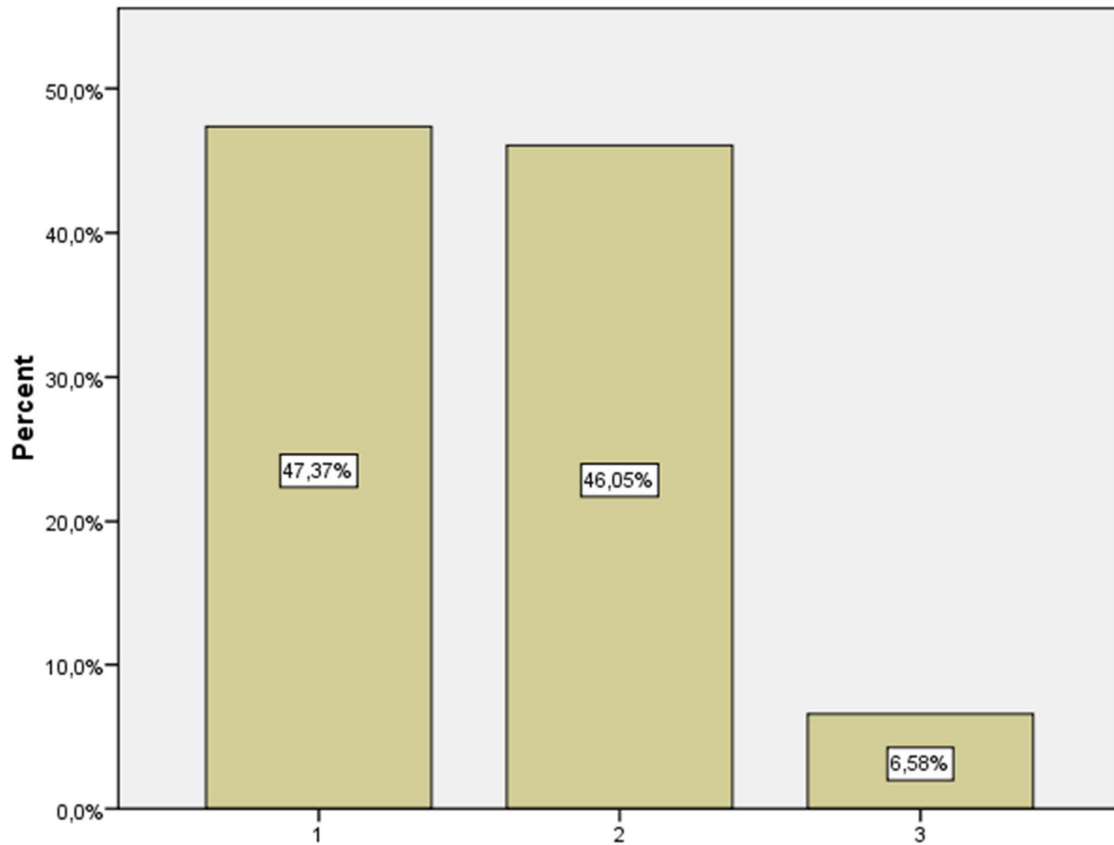


**P13.3 - Nedostatak ličnog vremena**

Za odustajanje od odlaska stomatologu nedostatak ličnog vremena bio je razlog kod 31.58% pacijenata; za 63,16% nije bio; na ostale se ovo ne odnosi.

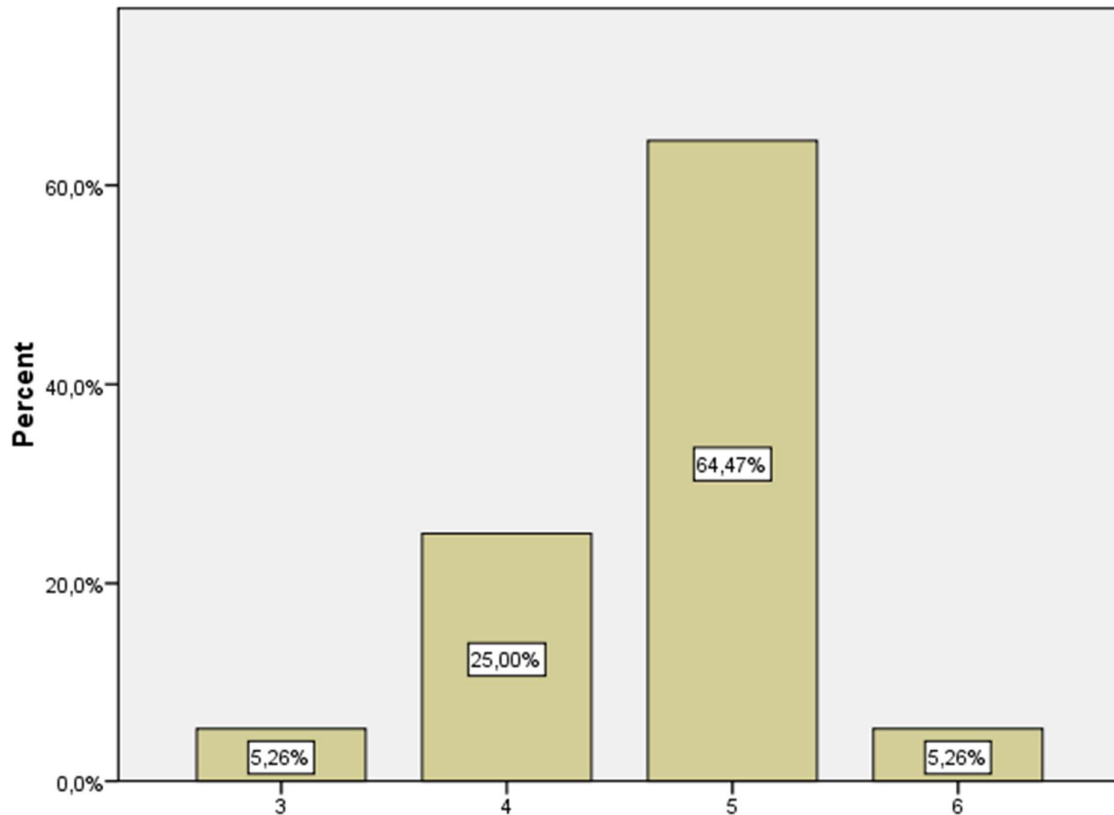


Udaljenost od zdravstvene ustanove bila je razlog za odlaganje posete stomatologu za 6,58%; za 86,84% nije bila, na ostale ovo se ne odnosi.



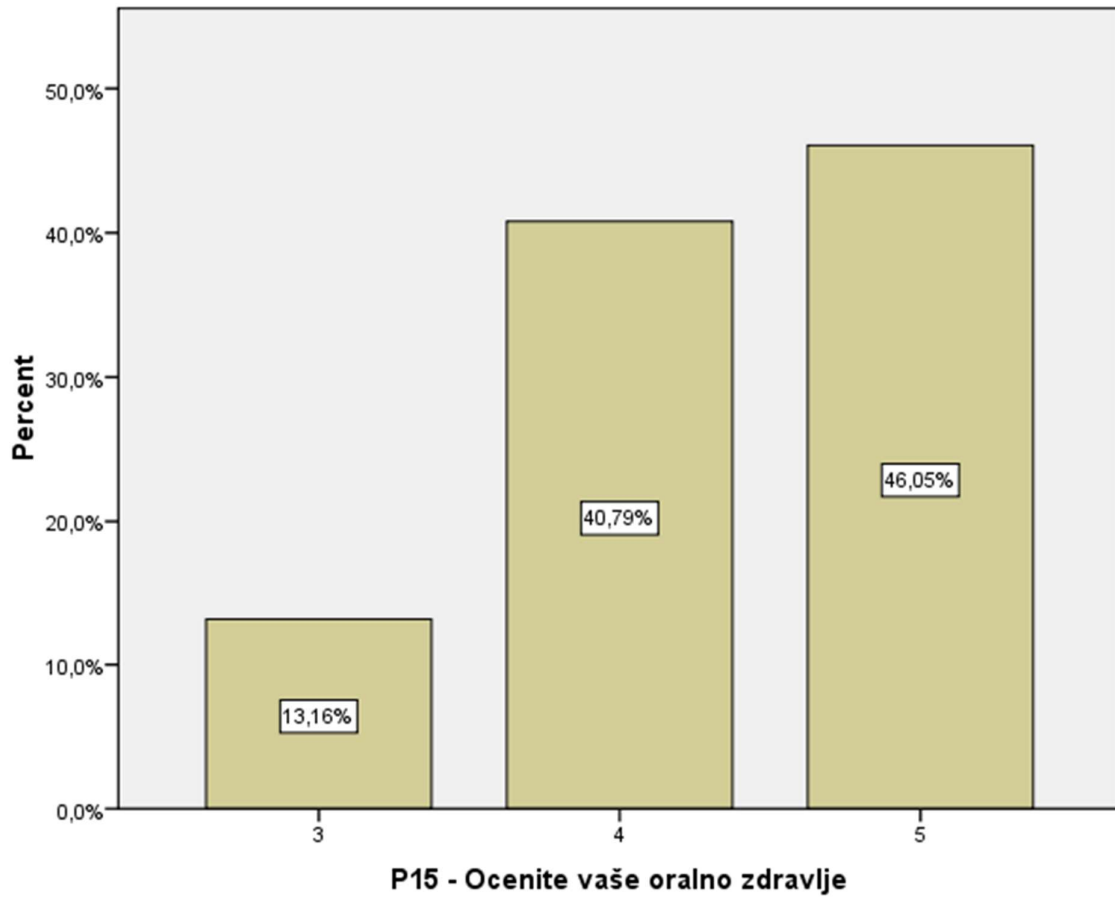
**P13.5 - Epidemiološka situacija COVID-19**

Najviše ispitanih pacijenata odložilo je svoju posetu stomatologu zbog epidemiološke situacije izazvane COVID-19 epidemijom, njih 47,37%, dok 46,05% nije zbog epidemije odlagalo posetu, na ostatak ispitanika se pitanje ne odnosi.

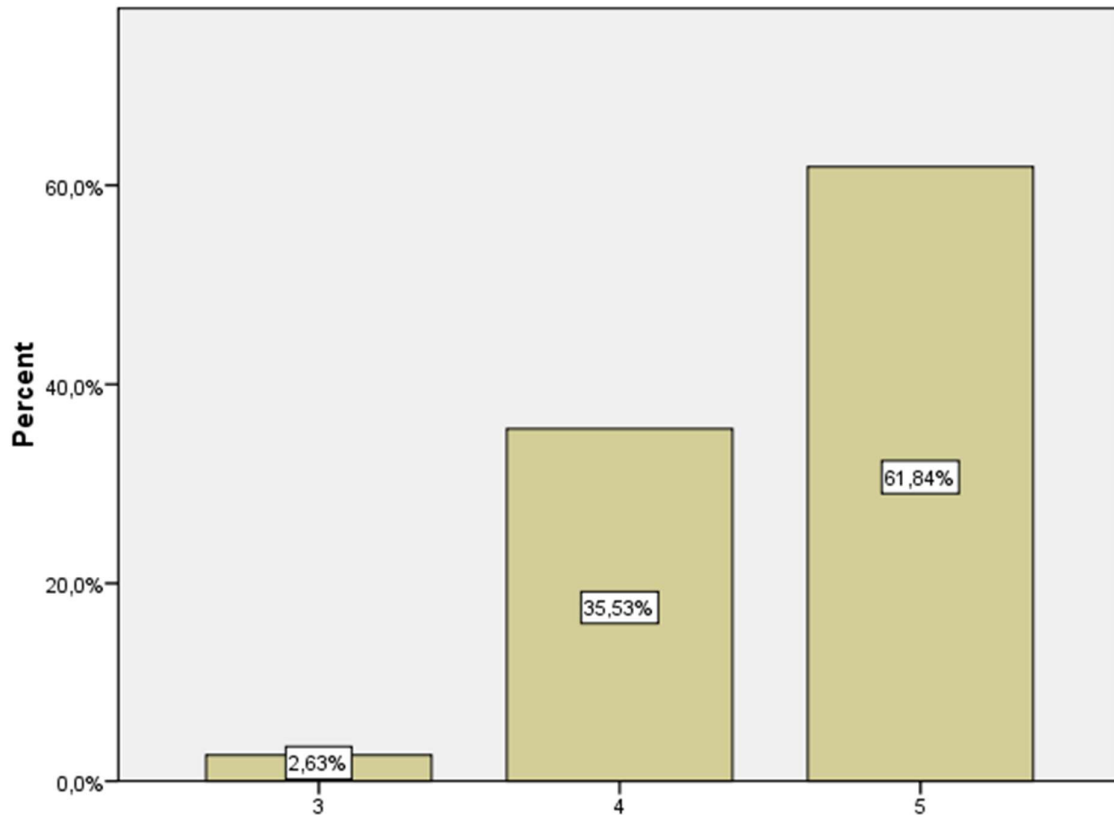


**P14 - Ocenite stomatološke usluge u ovoj ustanovi tokom perioda epidemije COVID-19**

Stomatološke usluge u ustanovi tokom COVID-epidemije pacijenti su ocenili odličnom i vrlo dobrom ocenom u skoro 90%, trojkom 5,26%, a isto toliko ne zna/ne odnosi se na njih.



Pacijenti su svoje oralno zdravlje ocenili odličnom ocenom u najvećem procentu od 46,5%, zatim vrlo dobrim 40,79 (~2/5) i skoro svaki osmi dao je trojku svom oralnom zdravlju.



**P16 - Uzimajući u obzir sve navedeno ocenite vaše ukupno zadovoljstvo lečenjem u ovoj stomatološkoj službi**

Više od tri petine ispitanih pacijenata ocenjuje svoje ukupno zadovoljstvo peticom (odlično), četvorku je dalo njih 35,53% i ispod 3% je onih koji su svoje zadovoljstvo ocenili trojkom (2,63%).

Srednja ocena zadovoljstva korisnika stomatološkom zdravstvenom zaštitom za 2021.godinu je: 4,59.

**Dom zdravlja Valjevo**

**Br: DZ-01-**

**Datum: 26.09.2022-**

**Valjevo, Železnička 12**

### **Analiza ispitivanja zadovoljstva korisnika zdravstvenim uslugama u Službi za stomatološku zdravstvenu zaštitu Doma zdravlja Valjevo za 2021. godinu**

U Službi za stomatološku zdravstvenu zaštitu Doma zdravlja Valjevo, a u okviru Programa stalnog unapređenja kvaliteta zdravstvene zaštite, sprovedeno je ispitivanje zadovoljstva korisnika pruženim zdravstvenim uslugama. Kao instrument u istraživanju je korišćen standardizovan upitnik IZJZS "Dr Milan Jovanović Batut".

Ispitivanje je obavljeno 21.12.2021. godine u intervalu od 07-20 časova za sve korisnike stomatoloških zdravstvenih usluga koji su se u navedenom vremenu zatekli u objektu stomatološke zdravstvene zaštite i prihvatili da posle dobijene zdravstvene usluge popune upitnike za ispitivanje zadovoljstva korisnika. Za pacijente mlađe od 15 godina upitnike su popunjavali roditelji ili staratelji koji su ih doveli/pratili. Broj podeljenih upitnika u Službi stomatološke zdravstvene zaštite bio je 80 (od ukupno 84 pacijenta tj. 95,23%).

Broj popunjenih i vraćenih upitnika bio je 76, odnosno 95% od ukupnog broja podeljenih, što je veći procenat u odnosu na prethodnu 2020. godinu kada je iznosio 86,89% i značajno viši od 40,4% vraćenih upitnika 2019.godine. Ovakav trend bi mogao da ukaže na pozitivniji stav pacijenata/korisnika o uticaju njihovog mišljenja i njihovog zadovoljstva na unapređenje kvaliteta stomatološke zdravstvene zaštite u navedenoj službi Doma zdravlja Valjevo.

#### **Diskusija**

Obradom i analizom podataka dobijenih ispitivanjem zadovoljstva korisnika zdravstvenih usluga u Službi za stomatološku zdravstvenu zaštitu Doma zdravlja Valjevo evidentira se rast ocene zadovoljstva ispitanika uslugama pruženim u 2021.godini, sa 4,32 prethodne 2020. godine na 4,59 u 2021.godini, dakle za 0,27. U odnosu na ocenu iz 2019. godine koja je iznosila 3,68 u 2021. godini ocena zadovoljstva je porasla za 0,91. Trend kretanja ocene zadovoljstva korisnika stomatološkom zdravstvenom zaštitom od 2016.godine evidentira manje oscilacije od 3,68 u 2017. i 2019. sa skokom u 2018. (ocena 4,15) da najviših ocena u 2020. I 2021. godini (*Tabela 1*)

*Tabeta 1.Srednje ocene zadovoljstva korisnika stomatološkom zdravstvenom zaštitom u periodu od 2016- 2021.*

Godina	2016.	2017.	2018.	2019.	2020.	2021.
Služba						
Stomatologija	3,92	3,68	4,15	3,68	4,32	4,59

U istraživanju zadovoljstva korisnika 2021. godine učestvovalo je 61,84% osoba ženskog pola; među ispitanicima je bilo 12, 5% sa nepotpunom i završenom osnovnom školom, a najviše sa srednjoškolskim obrazovanjem skoro 71%. Kao dobro i veoma dobro materijalno stanje svog domaćinstva procenilo je dve trećine ispitanika. Od ponuđenih kategorija pacijenata: deca, studenti, trudnice i porodilje, lica kojima je neophodna hitna stomatološka pomoć, ostale kategorije obuhvaćene obaveznim zdravstvenim osiguranjem i nijedna od navedenih, 63,16 % činila su deca i studenti, oko 4 % trudnice i porodilje, svaki 10 je tražio hitnu stomatološku pomoć, 9,21 % se izjasnilo da ne pripada nijednoj od navedenih kategorija. Broj poseta stomatologu u državnoj službi najčešće je bio dva do tri puta godišnje.

Korisnici su odlazili privatnom stomatologu najčešće radi lečenja/plombiranja zuba, zbog vađenja zuba i usluga protetike. Na lečenje i plombiranje zuba kod privatnika odlučivali su se zbog nemogućnosti dobijanja usluge u državnoj ustanovi, dugog vremena čekanja u državnoj službi, kvalitetnih usluga kod privatnika, zbog blizine privatnog stomatologa njihovom mestu stanovanja i epidemiološke situacije tokom COVID – 19 epidemije. Na vađenje zuba kod privatnika pacijenti su odlazili zbog dugog čekanja u državnoj službi, zbog blizine privatnog stomatologa njihovom mestu stanovanja, kao i zbog epidemiološke situacije. Protetske usluge kod privatnika korisnici su tražili zbog kvalitetnijih usluga i dugog vremena čekanja u državnoj ustanovi.

Na pregled najveći procenat ispitanika (4/5) nije čekao, bili su primljeni istog dana, 1, 39 % čekalo je preko 15 dana, ostali su čekali 1-5 dana.

Različiti procenti korisnika obuhvaćeni su zdravstveno–vaspitnim radom u zavisnosti od teme – o značaju redovnih pregleda savet je dobilo 90 % pacijenata, o važnosti upotrebe fluora 64, 5%, o pravilnom pranju zuba ¾ korisnika. Savet o nepravilnostima zuba i vilice dobilo je skoro 2/3 ispitanika, o nastanku, prevenciji i lečenju karijesa 4/5, a o krvarenju desni i klaćenju zuba 48, 7 %. Sa pravilnom ishranom bitnom za oralno zdravlje upoznato je 2/3, a sa značajem i koristima dojenja 14, 47 % anketiranih pacijenata/ pacijentkinja.

Zadovoljstvo korisnika je veoma pozitivno u pitanjima koja se odnose na: upoznatost stomatologa sa pacijentovim problemima i bolestima, odvajanje dovoljno vremena za razgovor sa pacijentom, na jasna objašnjenja intervencija koja stomatolog planira da preduzme u lečenju



i objašnjenja o oralnom zdravlju ispitanika, na pozivanje na preventivne preglede, Ovo zadovoljstvo se kreće između 80 i 90% veoma zadovoljnih i zadovoljnih među anketiranim korisnicima.

Radnim vremenom stomatološke službe zadovoljno i veoma zadovoljno je 90,8% ispitanika, uz 1,32% veoma nezadovoljnih, a dostupnošću stomatologa vikendom zadovoljno je 77,6%, dok je za 17,11% radno vreme tokom vikenda nepoznanica. Dostupnost stomatologa osobama sa posebnim potrebama ne poznaje čak oko 29% , a zadovoljavajućom je smatra 64,5%. Mogućnošću pregleda istog dana u slučaju hitnosti 90,8% korisnika je zadovoljno i veoma zadovoljno, dok za mogućnost telefonske komunikacije sa stomatologom u toku radnog vremena i dobijanja saveta od njega ne zna 18,42% korisnika (skoro svaki peti), zadovoljno je 65,8% i oko 45 je nezadovoljnih.

Ljubaznost osoblja u 94,7% slučajeva ocenjena je kao odlična i vrlo dobra, uz 1,32% jedinica i 2,63% trojki. Higijenom službe zadovoljno je ukupno 95% pacijenata, bez slabih ocena.

Procedura u postupku žalbe kod povrede prava pacijenata nepoznata je za 48,7% korisnika (skoro polovina), dok je 50% ispitanika zadovoljno i veoma zadovoljno istom. Ovo ukazuje na nedovoljnu informisanost pacijenata o sopstvenim pravima.

Nedovoljna obaveštenost pacijenata o plaćanju stomatološkog pregleda i drugih usluga perzistira godinama unazad. Najlošija informisanost je za protetske usluge. Skoro polovina ispitanika (48,68%) ne zna da li plaća i koliko protezu/protetsku nadoknadu, 11,84% plaća punu cenu i isto toliko ima obavezno osiguranje uz participaciju; 27,63% ima obavezno zdravstveno osiguranje (ne plaća uslugu).

Posetu stomatologu u toku 2021. godine korisnici su odlagali u najvećoj meri zbog: epidemiološke situacije 47,37% ispitanika, nedostatka ličnog vremena 31,58%, finansijskih razloga 6,58%, a isto toliko i zbog udaljenosti od zdravstvene ustanove i 1,31% zbog dužine čekanja.

Stomatološke usluge tokom COVID-19 epidemije ocenjene su odličnom i vrlo dobrom ocenom od strane 89,5% anketiranih; nezadovoljnih nije bilo; trojku je dalo 5,26%, koliko je bilo i onih koji ne znaju odgovor.

Sopstveno oralno zdravlje pacijenti su ocenili: 46,05% kao odlično, 40,79% kao vrlo dobro. Niže ocene od trojke nije bilo, a 13,16% je sebi dalo ocenu tri.

Ukupno zadovoljstvo pacijenata lečenjem u stomatološkoj službi ocenjeno je peticom od strane tri petine ispitanika, četvorku je dalo njih 35,5%, a trojku 2,63%, bez nižih ocena.

Srednja ocena zadovoljstva korisnika stomatološkom zdravstvenom zaštitom u 2021.

godini iznosi:4,59 i do sada je najviša.

### **Zaključak**

Na bazi sprovedenog ispitivanja zadovoljstva korisnika zdravstvenim uslugama u Službi za stomatološku zdravstvenu zaštitu Doma zdravlja Valjevo, a radio daljeg povećanja ocene zadovoljstva korisnika, potrebno je preduzeti sledeće mere:

- delotvornijom organizacijom rada u službi smanjiti čekanje pacijenata pri bržim zakazivanjem pregleda, kao i čekanje na prijem u čekaonici;
- unapređenje rada službe, prvenstveno u delu preventivnih pregleda (obima i sadržaja), povećanje obuhvata dece predviđenog uzrasta, takođe i trudnica i porodilja,efektivniji rad savetovališta;
- bolje informisanje pacijenata sa sopstvenim pravima i obavezama, isticanjem istih u ustanovi (na oglasnoj tabli) kao i na internet stranici ustanove;
- unapređenje dostupnosti stomatoloških usluga pacijentima sa posebnim potrebama;
- isticanje obaveštenja o vrsti zdravstvenih usluga koje se pacijentu kao osiguraniku obezbeđuju iz sredstava obaveznog zdravstvenog osiguranja, kao i o vrsti zdravstvenih usluga koje se ne obezbeđuju na teret obaveznog zdravstvenog osiguranja, a koje su delatnost službe; isticanje obaveštenja o vidovima i iznosu učešća osiguranika u troškovima zdravstvene zaštite, kao i oslobađanje od plaćanja učešća;
- odgovarajuća edukacija zdravstvenih radnika i zdravstvenih saradnika za sticanje veštine dobre komunikacije i profesionalnog odnosa sa pacijentima na akreditovanim programima uz što veći obuhvat zaposlenih;
- uvođenje novih, savremenih tehnologija u svakodnevni rad, nabavka savremene opreme i aparata i edukacija zaposlenih za rukovanje njima, u cilju unapređenja kvaliteta stručnog rada.

Sprovođenje navedenih mera trebalo bi da unapredi kvalitet zdravstvene zaštite a time i ocenu zadovoljstva korisnika zdravstvenom zaštitom u narednom periodu.

Izveštaj uradila:

dr Dragana Jovanović, spec. Socijalne medicine,

Dom zdravlja Valjevo

Obrada podataka: Aleksanrad Matić

(korišćena baza podataka SJZ za 2022.godinu i programa SPSS STATISTIK ver 24)