

## **Задовољство корисника здравствених услуга у здравственим установама Севернобачког округа у 2020. години**

Задовољство корисника представља саставни део Програма за праћење и унапређење квалитета рада у здравственим установама. Утврђивање степена задовољства корисника пруженим услугама у здравственој установи се спроводи у циљу унапређења квалитета рада.

Испитивање задовољства корисника здравственом заштитом у здравственим установама у републици Србији у 2020. години обављено је у условима епидемије заразном болешћу COVID-19, уз доследну примену свих противеписидемијских мера прописаних од стране Министарства здравља и Кризног штаба за сузбијање заразне болести у циљу спречавања ширења епидемија. Анкетно истраживање је спроведено у установама примарне здравствене заштите, у домовима здравља Округа (Дом здравља Суботица, Дом здравља “Др Хаџи Јанош” Бачка Топола и Дом здравља “Др Мартон Шандор” Мали Иђош) у седиштима здравствених установа следећих служби:

- општа медицина,
- здравствена заштита жена,
- здравствена заштита деце,
- стоматолошка здравствена заштита и
- специјалистичким службама (интерна медицина, пнеумофтизиологија, офталмологија, оториноларингологија, физикална медицина). Ове године осим у интернистичким службама, истраживање је спроведено у свим специјалистичко-консултативним службама (амбулантима) примарне здравствене заштите, у Covid амбулантима истраживање се није спроводило.

Истраживање је спроведено 7.12.2020. године у трајању од једног радног дана од 7-20 часова, а у специјалистичким службама, у радно време специјалистичке службе.

У секундарној здравственој заштити, у Општој болници Суботица у 2020. години није спроведено испитивање задовољства корисника због преоптерећености кадра услед пандемије COVID-19.

У 2020. години анкетни упитник је измењен, тако да је упоредни приказ са претходном годином и компаративна анализа могућа само код непромењених питања.

### **Задовољство корисника радом Службе опште медицине и медицине рада у Домовима здравља у Севернобачком округу**

Дана 7.12.2020. године Службе Опште медицине посетило је 1014 пацијената (прошле године 2346 пацијената), подељено је 325 упитника, попуњено 300 (прошле године 981), стопа одговора 92,3%.

Међу анкетиранима више од половине су женског пола (54,7%), највише између 40 и 49 година (20,0%), просечна старост 49,03 године (прошле године 50,9 година).

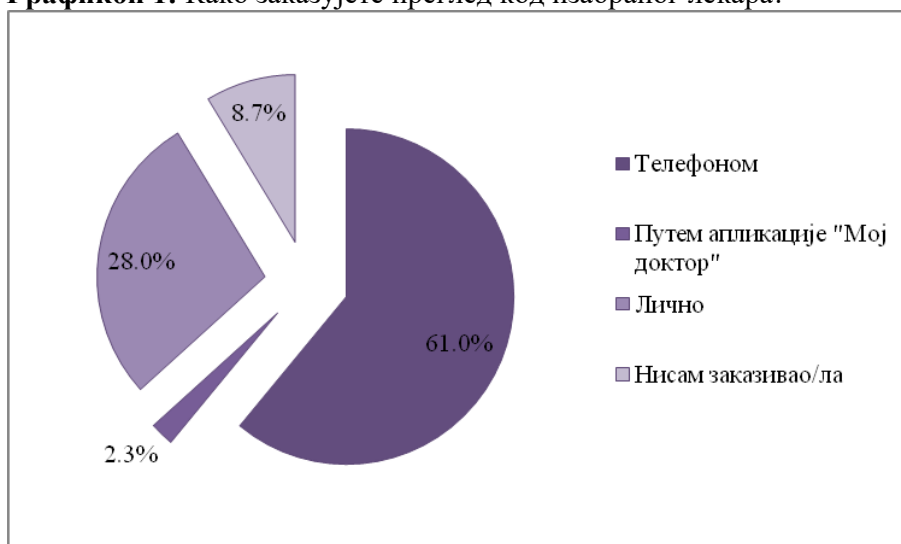
Половина анкетираних има средње образовање (54,0%), мањи број корисника је са незавршеном и завршеном основном школом (16,4%), него са вишом и високом школом (29,7%).

Нешто више од трећине свој материјални положај оцењује као осредњи (37,8%), више је оних са добрим и веома добрим (49,1%), него са лошим и веома лошим (13,1%).

У државној здравственој установи у последњих 12 месеци до 5 прегледа имало је више од половине анкетираних (58,9%), од 6-10 прегледа 23,9%, а 11 и више прегледа 17,2%.

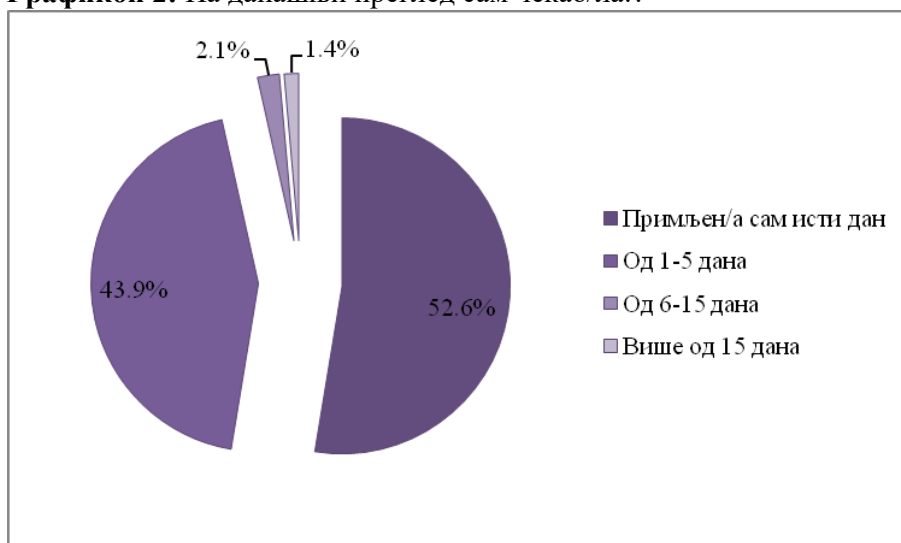
У приватној здравственој установи у последњих 12 месеци до 5 прегледа имало је 88,6% анкетираних, од 6-10 прегледа 7,7%, а 11 и више прегледа 3,6%.

**Графикон 1:** Како заказујете преглед код изабраног лекара?



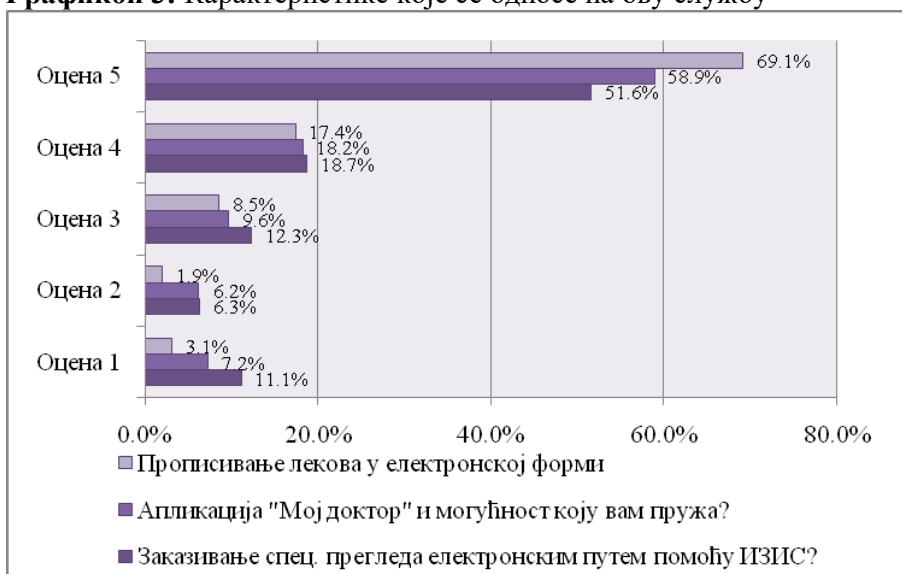
Шест од десет корисника преглед код изабраног лекара заказује телефоном (61,0%), а 3 од десет лично (28,0%). Само 3 корисника од сто (2,3%) преглед заказују преко апликације „Мој доктор“.

**Графикон 2:** На данашњи преглед сам чекао/ла:?



Нешто више од половине корисника је изјавило да су на данашњи преглед примљени истог дана (52,6%), а нешто мање од половине да је чекало од 1 до 5 дана (43,9%). Само 2 пацијента од сто су чекала од 6 до 15 дана (2,1%), а један од сто је чекао дуже од 15 дана (1,4%).

**Графикон 3:** Карактеристике које се односе на ову службу



Прописивање лекова у електронској форми и могућност подизања хроничне терапије у апотеци без доласка код изабраног лекара седам од десет корисника (69,1%) је оценило највишом оценом (5). Средња оцена је **4,47**.

Шест од десет корисника (58,9%) је апликацију „Мој доктор“ и могућност коју им пружа оценило са оценом 5, средња оцена је **4,15**.

Заказивање специјалистичког прегледа електронским путем у ординацији изабраног лекара помоћу Интегрисаног здравственог информационог система (ИЗИС) половина корисника је оценила са оценом 5, средња оцена задовољства је **3,93**.

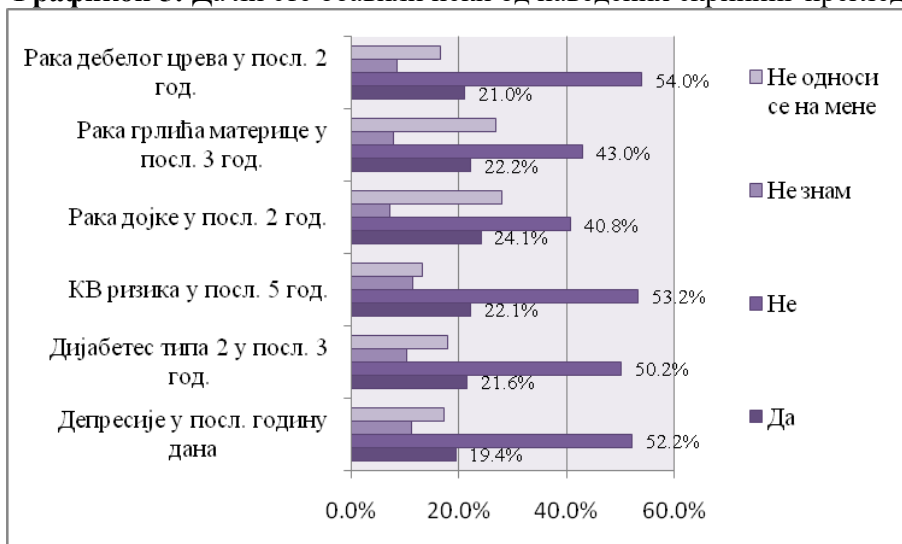
**Графикон 4:** Да ли вам изабрани лекар даје савете о следећим темама?



Савете за време редовне посете или приликом посете превентивном центру од изабраног лекара на тему правилне исхране добија 61,7% корисника, на тему важност физичке активности 61,8% корисника, на тему злоупотребе алкохола 45,1% корисника, на тему штетност пушења 50,7% корисника, на тему одбране од стреса 54,5% корисника, на тему важност сигурног секса 40,0% и на тему штетност од употребе дрога 33,5%.

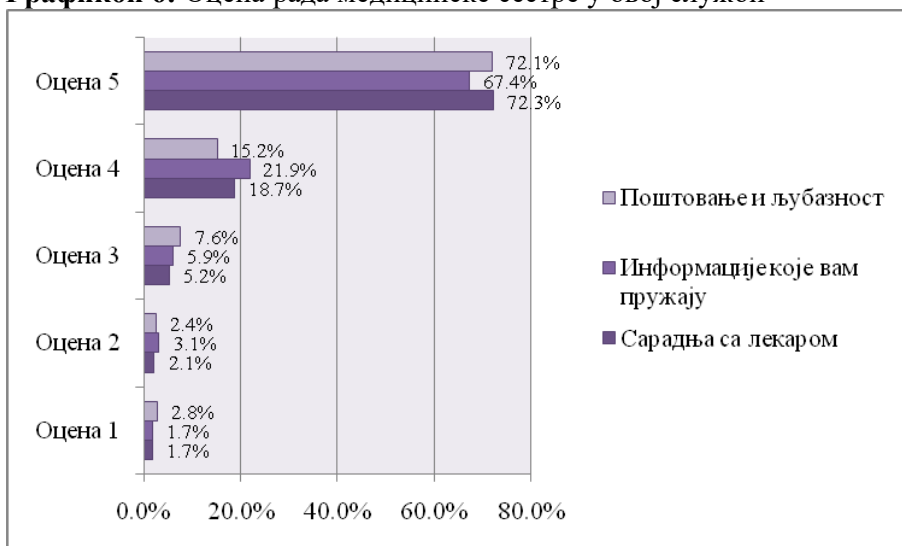
Савете о наведеним темама не добија од 9,7% до 17,2% корисника, а сматра да је било потребно.

**Графикон 5:** Да ли сте обавили неки од наведених скрининг прегледа



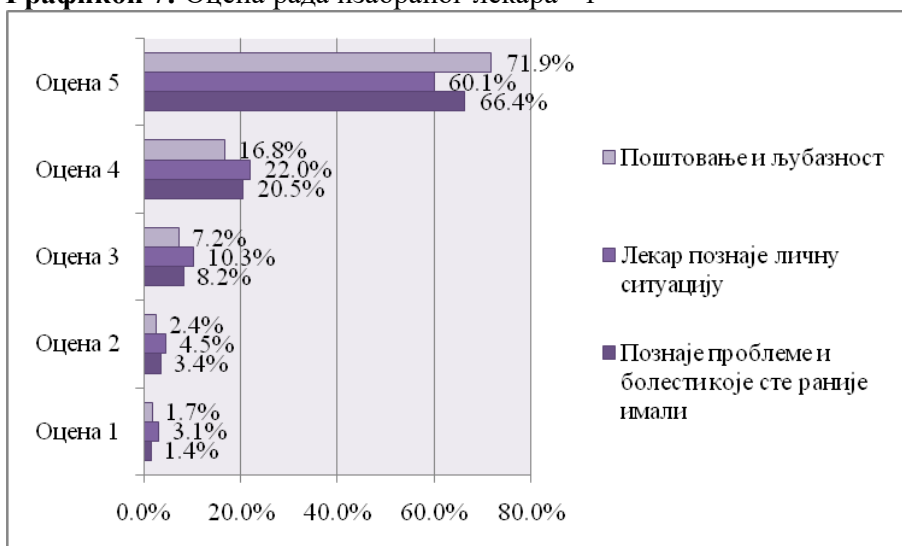
Скрининг/ рано откривање рака дебелог црева у последње две године одговорило је да је обавило 21,0% корисника, рано откривање рака грлића материце у последње 3 године одговорило је да је обавило 22,2% корисника, рано откривање рака дојке у последње 2 године обавило је 24,1% корисника, рано откривање кардиоваскуларног ризика у последњих 5 година обавило је 22,1%, рано откривање дијабетеса типа 2 у последње 3 године обавило је 21,6% корисника и рано откривање депресије у последњих годину дана обавило је 19,4% пацијената.

**Графикон 6:** Оцена рада медицинске сестре у овој служби



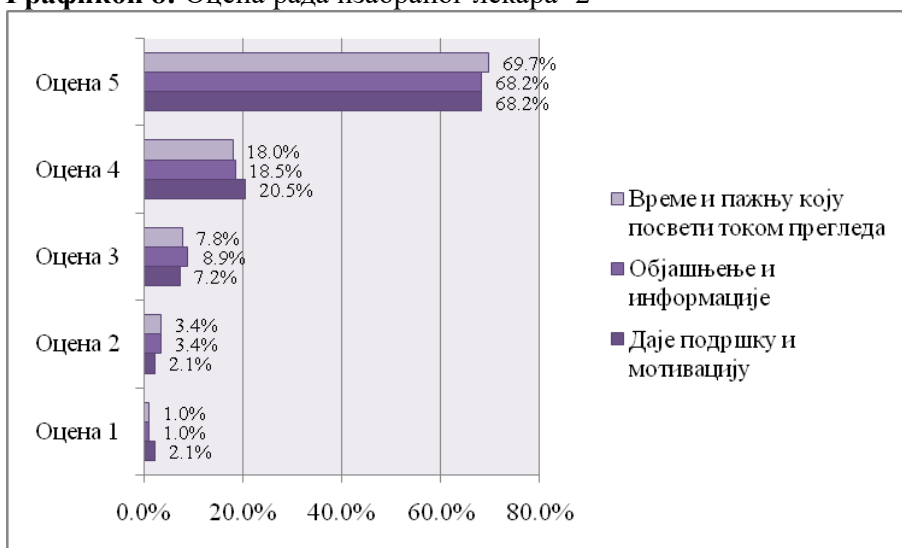
Седам од десет корисника је поштовање и љубазност које им пружају медицинске сестре оценило са одличним (72,1%), средња оцена задовољства је **4,51**, као и квалитет информација које добијају (67,4%), средња оцена **4,50** и квалитет сарадње медицинске сестре и лекара (72,3%), средња оцена **4,58**.

**Графикон 7: Оцена рада изабраног лекара - 1**



Седам од десет корисника је поштовање и љубазност које им пружа изабрани лекар оценило са одличним (71,9%), као и колико лекар познаје проблеме и болести које је раније имао (66,4%), а шест од десет корисника колико лекар познаје њихову личну ситуацију на послу и кући (60,1%).

**Графикон 8: Оцена рада изабраног лекара -2**



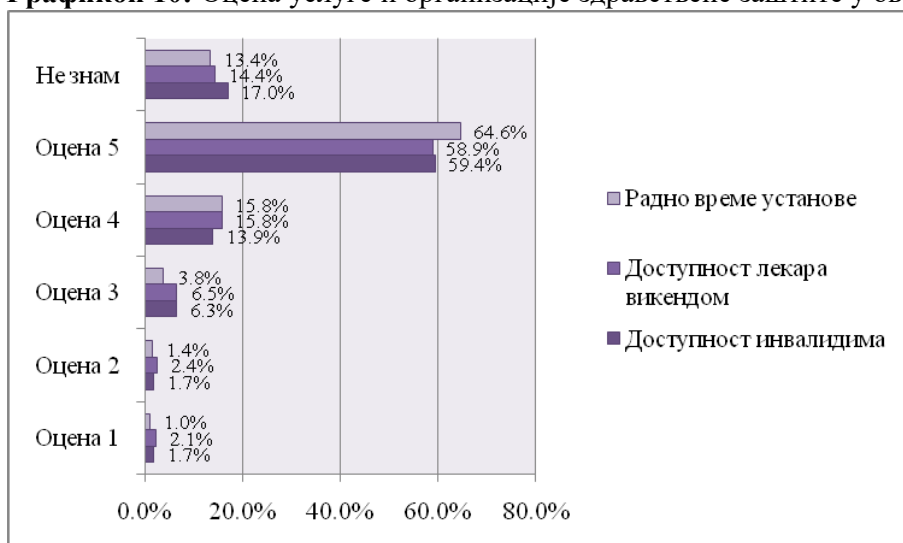
Седам од десет корисника је време и пажњу коју им лекар посвети током прегледа оценило са одличним (69,7%), објашњење и информације које добијају о болестима и лековима које им се прописују (68,2%) и колико лекар пружа подршке и мотивације да се лакше избори са здравственим проблемима (68,2%).

**Графикон 9:** Средња оцена рада лекара у овој служби



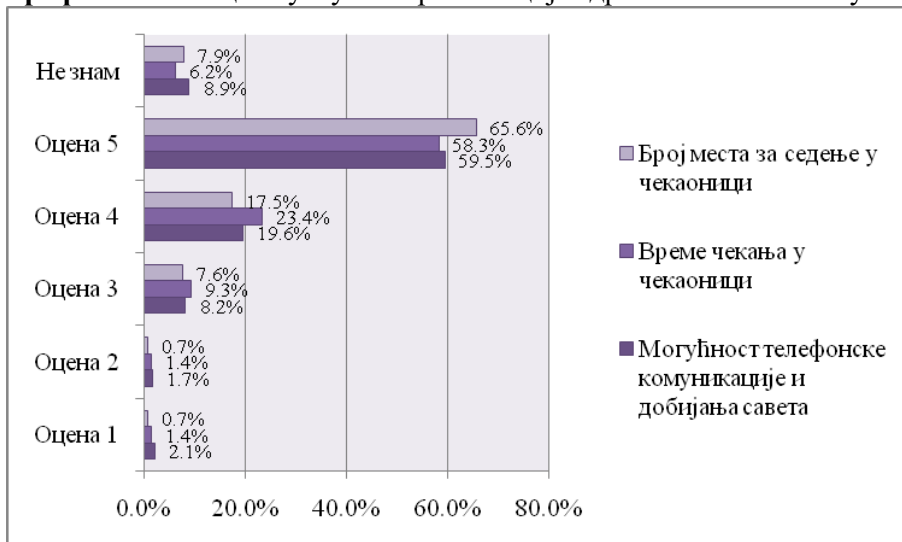
Средња оцена рада лекара (6 задатих параметара) у овој служби се кретала од **4,32** до **4,55**.

**Графикон 10:** Оцена услуге и организације здравствене заштите у овој служби - 1



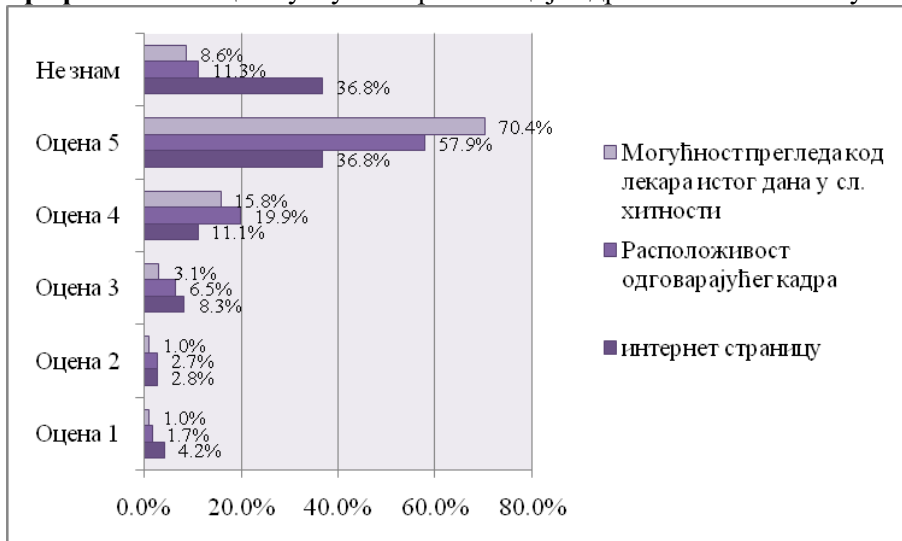
Шест од десет корисника је је радно време установе оценила са одличним (64,6%) - средња оцена 4,63, доступност лекара викендом ако се разболи (58,9%) - средња оцена 4,48 и доступност инвалидима и особама у колицима (59,4%) - средња оцена 4,54.

**Графикон 11:** Оцена услуге и организације здравствене заштите у овој служби - 2



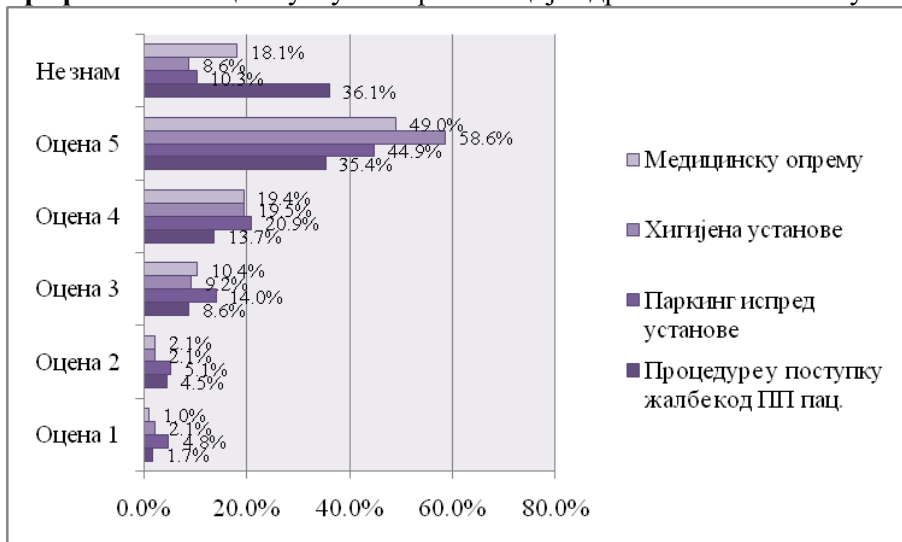
Шест од десет корисника је такође број места за седење у чекаоници оценила са одличним (65,6%) - средња оцена 4,59, време чекања до посете у чекаоници (58,3%) - средња оцена 4,45 и могућност телефонске комуникације са лекаром и добијање савета у току радног времена (59,5%) - средња оцена 4,54.

**Графикон 12:** Оцена услуге и организације здравствене заштите у овој служби - 3



Седам од десет корисника је могућност прегледа истог дана у случају хитности оценила са одличним (70,4%) - средња оцена 4,68, шест од десет расположивост одговарајућег кадра у установи (57,9%) - средња оцена 4,46 и четири од десет интернет страницу установе (36,8%) - средња оцена 4,16.

**Графикон 13:** Оцена услуге и организације здравствене заштите у овој служби - 4



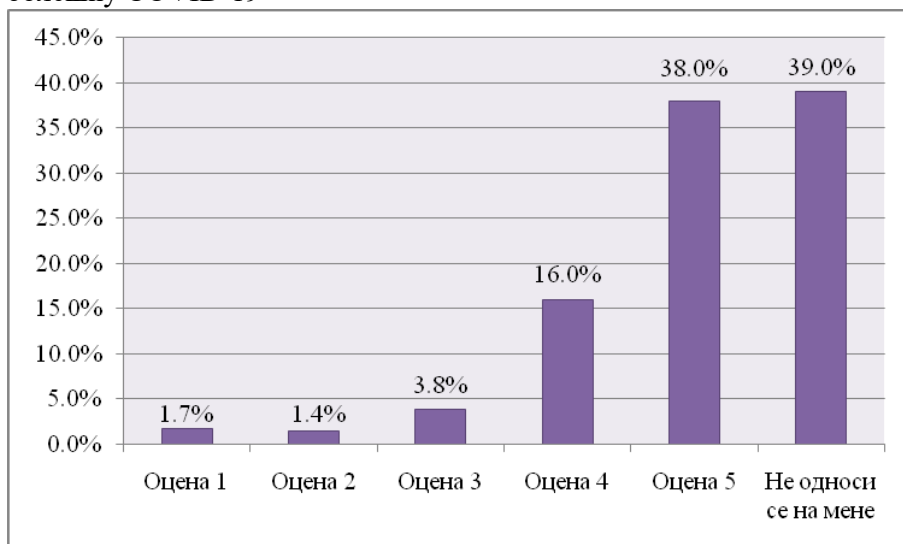
Шест од дест корисника је хигијену установе оценила са одличним (58,6%) - средња оцена 4,43, пет од сто медицинску опрему у установи (49,0%) - средња оцена 4,34, а четири од сто могућност паркинга испред установе (44,9%) - средња оцена 4,07 и процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената (35,4%) - средња оцена 4,20.

**Графикон 14:** Средња оцена услуге и организације здравствене заштите у овој служби



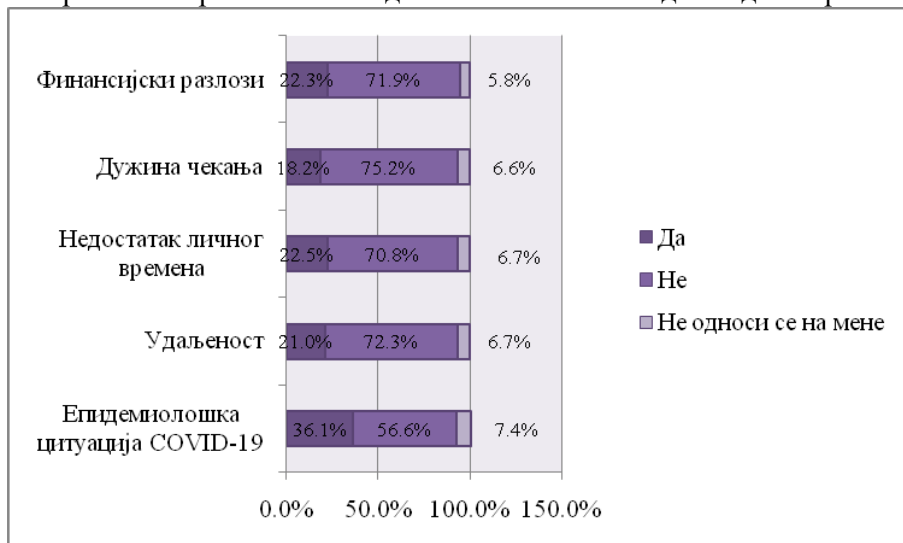
Средње оцене карактеристика услуге и организације здравствене заштите (13 питања) су високе и крећу се у интервалу од 4,07 (доступност паркинга испред установе) до 4,68 (могућност прегледа истог дана у случају хитности).

**Графикон 15:** Оцена услуге дијагностике и лечења у установи у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID-19



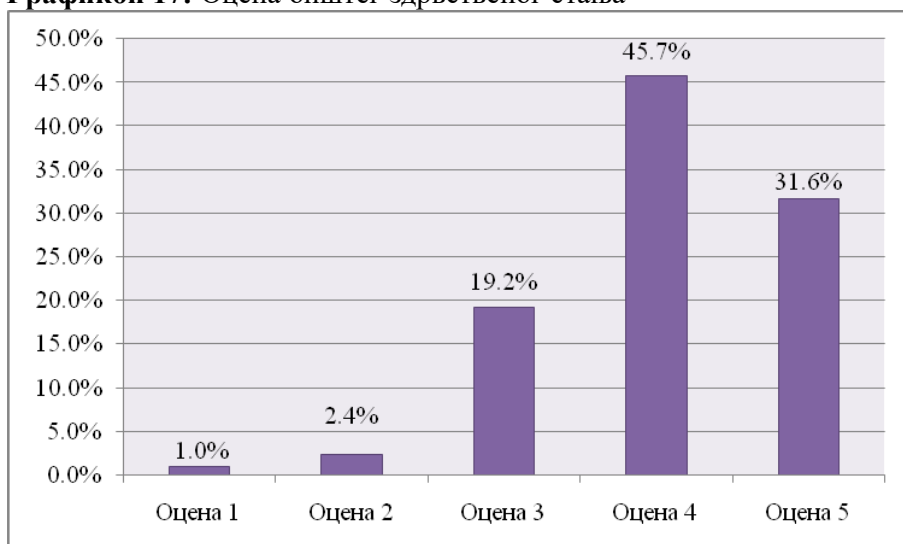
Више од трећине корисника је изјавило да се питање у вези услуге дијагностике и лечења у установи у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID-19 не односи на њега, трећина корисника (38,0%) је са одличним оценила услугу - средња оцена задовољства услугом је **4,43**.

**Графикон 16:** Да ли се у протеклих 12 месеци десило да нисте отишли на преглед код свог изабраног лекара или сте га одложили због неког од наведених разлога?



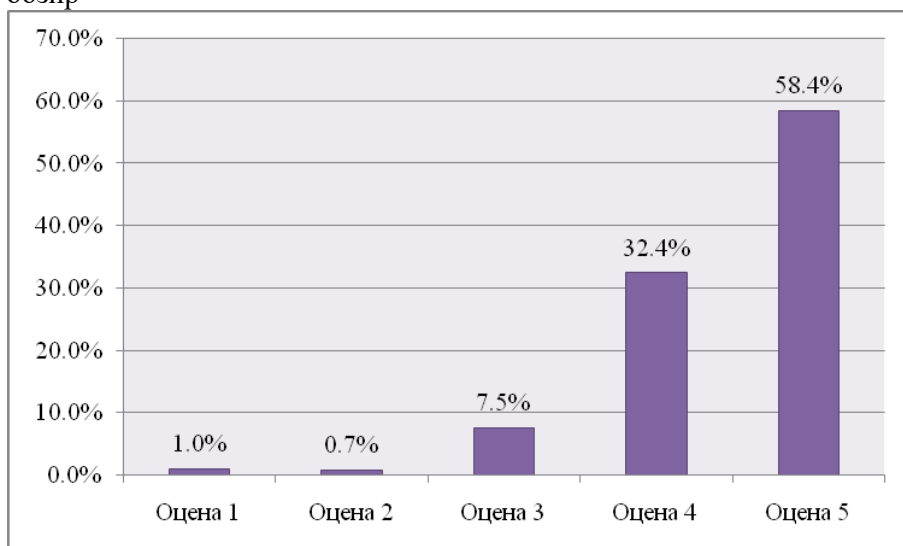
Два од десет корисника су одговорила да се у протеклих 12 месеци десило да нису отишли на преглед код свог изабраног лекара или су га одложили због финансијских разлога (22,3%), због дужине чекања (18,2%), због недостатка личног времена (22,5%) и због удаљености (21,0%), а четири од десет због епидемиолошке ситуације (36,1%).

**Графикон 17:** Оцена општег здравственог стања



Осам од десет корисника је своје здравствено стање оценила као врло добро (оцена 4) или одлично (77,3%). Средња оцена задовољства је **4,04**.

**Графикон 18:** Оцена укупног задовољства лечењем у овој служби, узимајући све наведено у обзир



Шест од десет корисника је узимајући све наведено у обзир укупно задовољство лечењем у овој служби оценила као одлично (58,4%) и три од десет као врло добро (32,4%). Само један корисник од десет је дао оцену од 1 до 3. Средња оцена задовољства је **4,46**.

## Задовољство корисника радом Службе за здравствену заштиту жена у Домовима здравља у Севернобачком округу

Дана 7.12.2020. године Службе за здравствену заштиту жена посетиле су 183 пацијенткиње (прошле године 278), подељен је само 51 упитник, колико је и попуњено (прошле године 140), стопа одговора 100,0%.

Међу анкетиранима највише је између 30 и 39 година (28,0%), просечна старост 39,9 година.

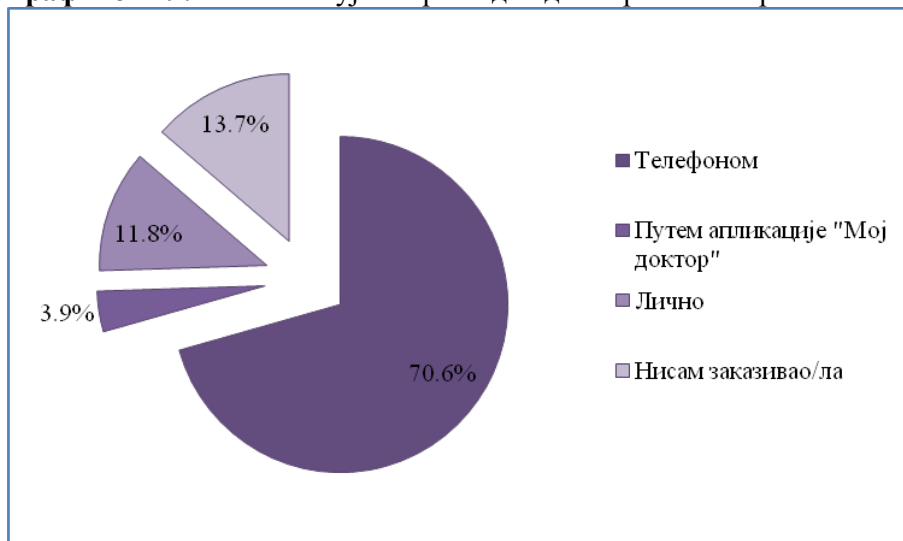
Две трећине анкетираних има средње образовање (66,0%), мањи број корисника је са незавршеном и завршеном основном школом (15,7%), него са вишом и високом школом (17,6%).

Нешто мање од половине свој материјални положај оцењује као осредњи (49,0%), више је оних са добрим и веома добрим (39,2%), него са лошим и веома лошим (11,8%).

У државној здравственој установи у последњих 12 месеци до 5 прегледа имало је осам од десет жена (80,4%), од 6-10 прегледа 19,6%.

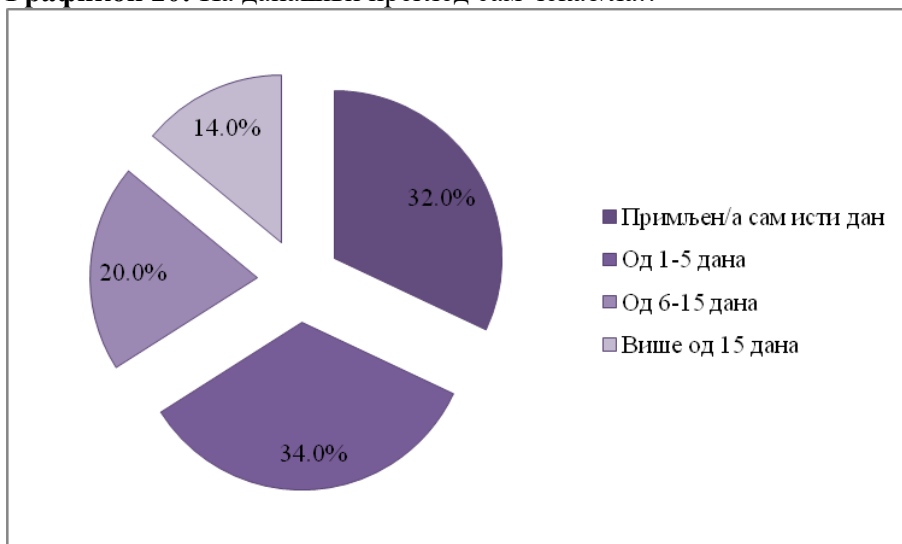
У приватној здравственој установи у последњих 12 месеци до 5 прегледа имало је 95,3% жена, од 6-20 прегледа 4,6%.

**Графикон 19:** Како заказујете преглед код изабраног лекара?



Седам од десет корисница преглед код изабраног лекара заказује телефоном (70,6%), а 1 од десет лично (11,8%) или га не заказује (13,7%). Само 4 жене од сто (3,9%) преглед заказују преко апликације „Мој доктор“.

**Графикон 20:** На данашњи преглед сам чекао/ла:?



Трећина жена је изјавило да су на данашњи преглед примљени истог дана (32,0%), трећина да је чекало од 1 до 5 дана (34,0%). Свака пета пацијенткиња је чекала од 6 до 15 дана (20,0%), а свака седма је чекао дуже од 15 дана (14,0%).

**Графикон 21:** Карактеристике које се односе на ову службу



Прописивање лекова у електронској форми и могућност подизања хроничне терапије у апотеци без доласка код изабраног лекара седам од десет корисница (71,1%) је оценило највишом оценом (5). Средња оцена је **4,51**.

Шест од десет жена је апликацију „Мој доктор“ и могућност коју им пружа (60,5%) оценило са оценом 5, средња оцена је **4,45**, као и заказивање специјалистичког прегледа електронским путем у ординацији изабраног лекара помоћу Интегрисаног здравственог информационог система (56,8%), средња оцена задовољства је **4,35**.

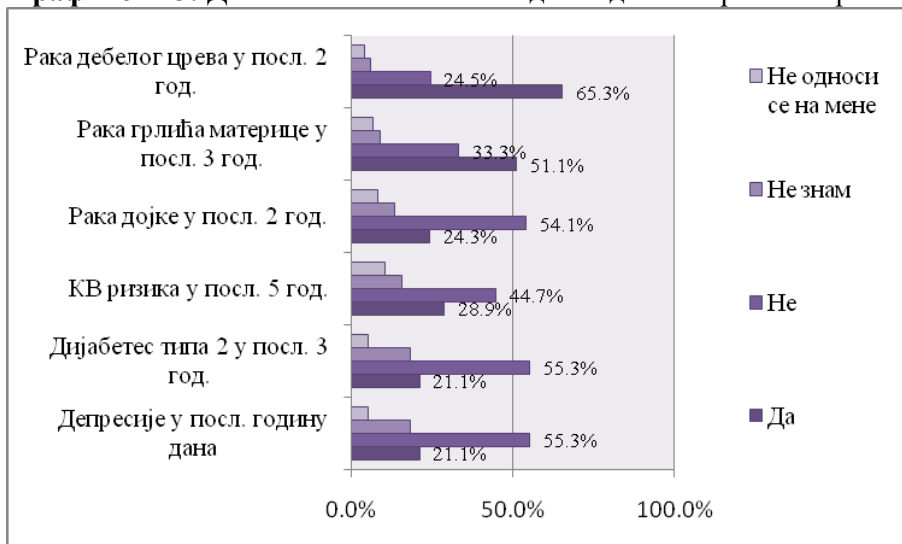
**Графикон 22:** Да ли вам изабрани лекар даје савете о следећим темама?



Савете за време редовне посете или приликом посете превентивном центру од гинеколога на тему правилне исхране добија 50,0% корисника, на тему важност физичке активности 51,2% корисника, на тему злоупотребе алкохола 39,0% корисника, на тему штетност пушења 42,8% корисника, на тему одбране од стреса 42,5% корисника, на тему важност сигурног секса 42,1% и на тему штетност од употребе дрога 33,3%.

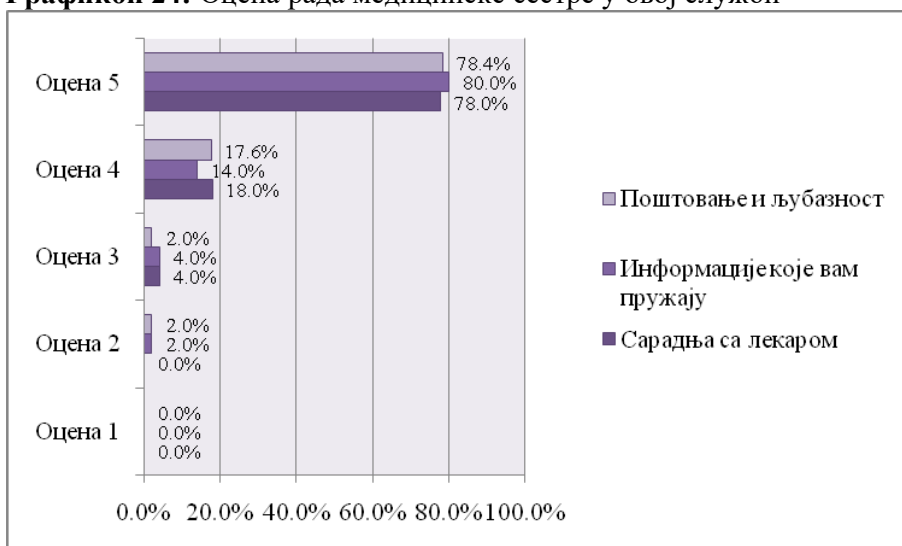
Савете о наведеним темама не добија од 5,3% до 12,2% корисника, а сматра да је било потребно.

**Графикон 23:** Да ли сте обавили неки од наведених скрининг прегледа



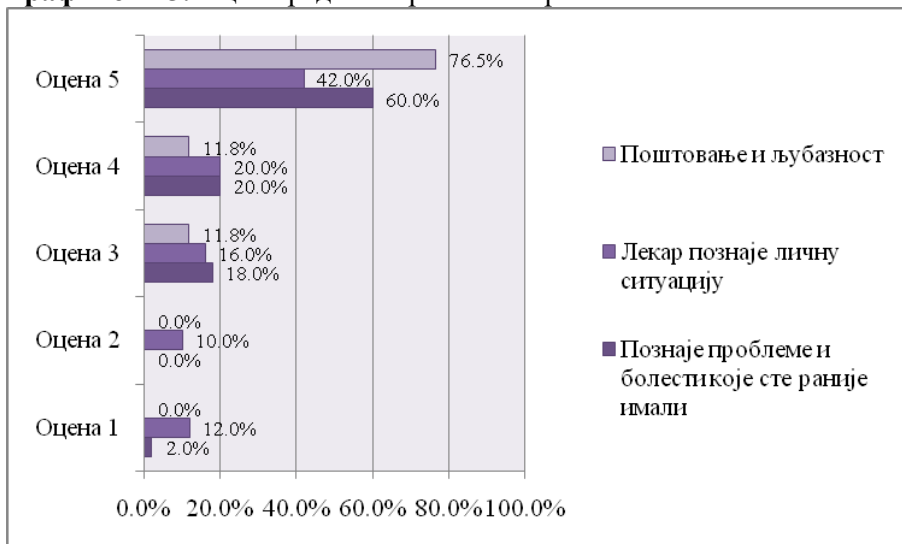
Скрининг/ рано откривање рака дебелог црева у последње две године одговорило је да је обавило 65,3% корисница, рано откривање рака грлића материце у последње 3 године обавило је 51,1% корисница, рано откривање рака дојке у последње 2 године обавило је 24,3% корисница, рано откривање кардиоваскуларног ризика у последњих 5 година обавило је 28,9%, рано откривање дијабетеса типа 2 у последње 3 године обавило је 21,1% корисница и рано откривање депресије у последњих годину дана обавило је 21,1% пацијенткиња.

**Графикон 24:** Оцена рада медицинске сестре у овој служби



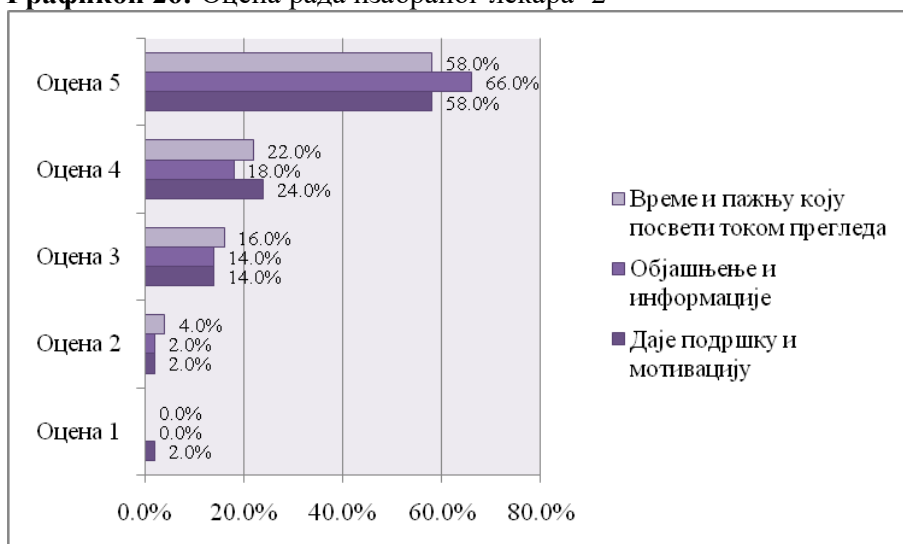
Осам од десет жена је поштовање и љубазност које им пружају медицинске сестре оценило са одличним (78,4%), средња оцена задовољства је **4,73**, као и квалитет информација које добијају (80,0%), средња оцена **4,72** и квалитет сарадње медицинске сестре и лекара (78,0%), средња оцена **4,74**.

**Графикон 25:** Оцена рада изабраног лекара - 1



Осам од десет корисника је поштовање и љубазност које им пружа изабрани лекар оценило са одличним (76,5%), четири од десет колико лекар познаје проблеме и болести које је раније имао (42,0%) и шест од десет жена колико лекар познаје њихову личну ситуацију на послу и кући (60,0%).

**Графикон 26:** Оцена рада изабраног лекара -2



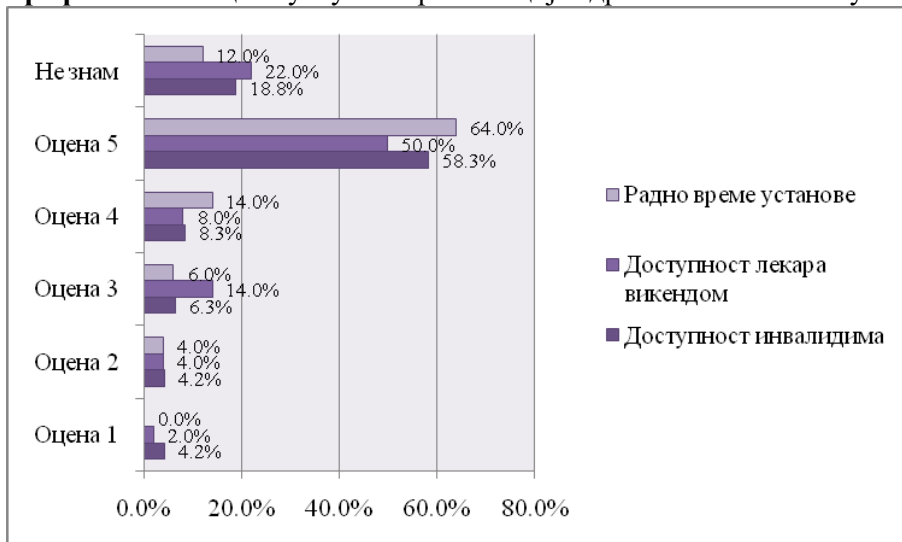
Шест од десет жена је време и пажњу коју им лекар посвети током прегледа (58,0%) и колико им лекар пружа подршке и мотивације да се лакше изборе са здравственим проблемима (58,0%) оценила са одличним, а седам од десет жена су објашњење и информације које добијају о болестима и лековима које им се прописују оценила са одличним (66,0%).

**Графикон 27:** Средња оцена рада лекара у овој служби



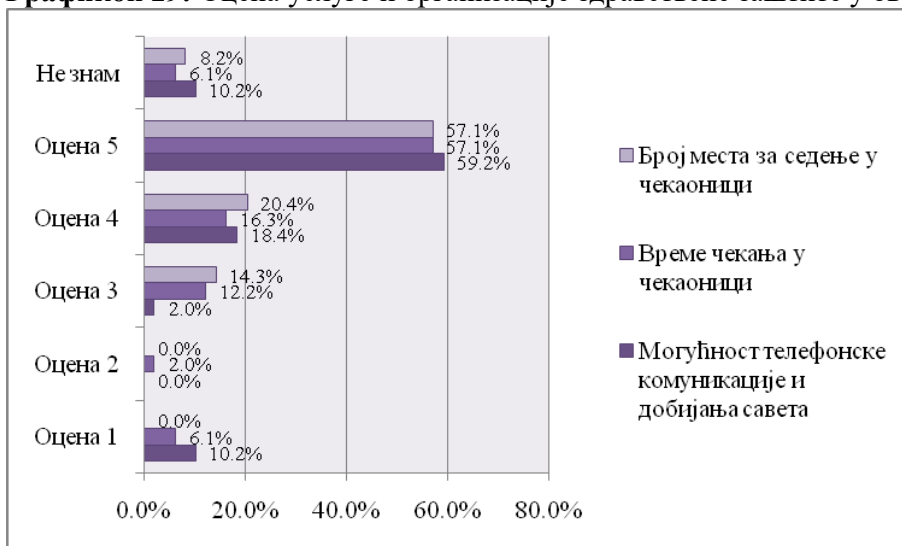
Средња оцена рада гинеколога (6 задатих параметара) у овој служби се кретала од **3,70** до **4,65**.

**Графикон 28:** Оцена услуге и организације здравствене заштите у овој служби - 1



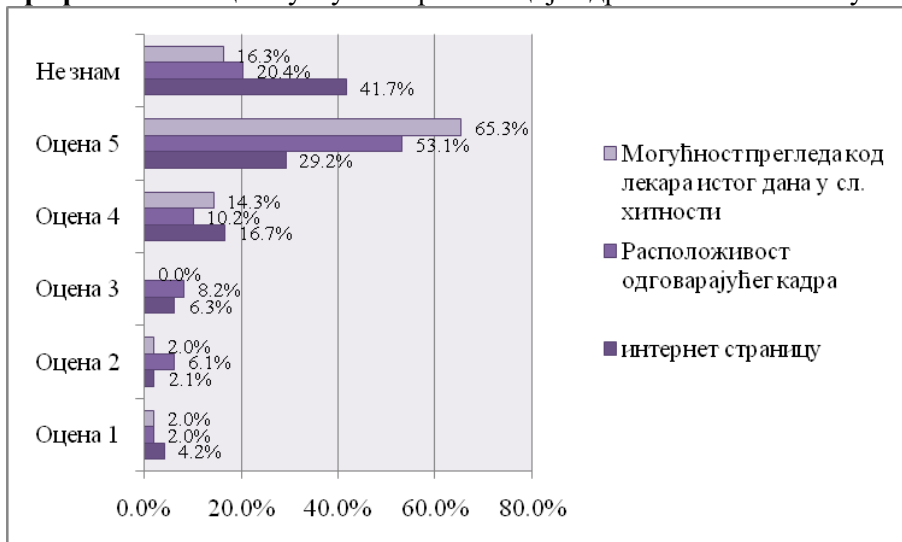
Шест од дест корисника је је радно време установе (64,0%) - средња оцена 4,57 и доступност инвалидима и особама у колицима (58,3%) - средња оцена 4,38, оценила са петицом, а половина је доступност лекара викендом ако се разболи (50,0%) - средња оцена 4,28 оценила са петицом.

**Графикон 29:** Оцена услуге и организације здравствене заштите у овој служби - 2



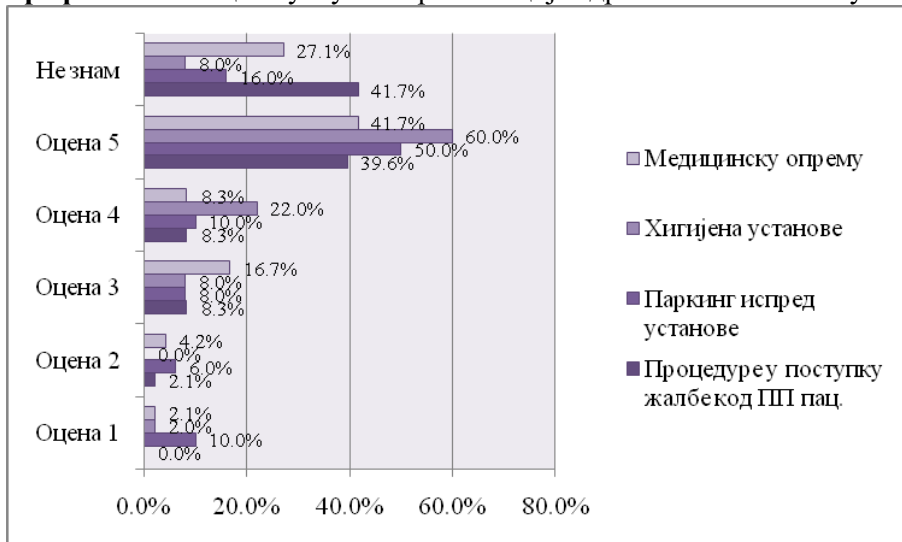
Шест од дест корисника је такође број места за седење у чекаоници оценила са одличним (57,1%) - средња оцена **4,47**, време чекања до посете у чекаоници (57,1%) - средња оцена **4,24** и могућност телефонске комуникације са лекаром и добијање савета у току радног времена (59,2%) - средња оцена **4,30**.

**Графикон 30:** Оцена услуге и организације здравствене заштите у овој служби - 3



Седам од десет корисника је могућност прегледа истог дана у случају хитности оценила са одличним (65,3%) - средња оцена 4,66, пет од десет расположивост одговарајућег кадра у установи (53,1%) - средња оцена 4,33 и три од десет интернет страницу установе (29,2%) - средња оцена 4,11.

**Графикон 31:** Оцена услуге и организације здравствене заштите у овој служби - 4



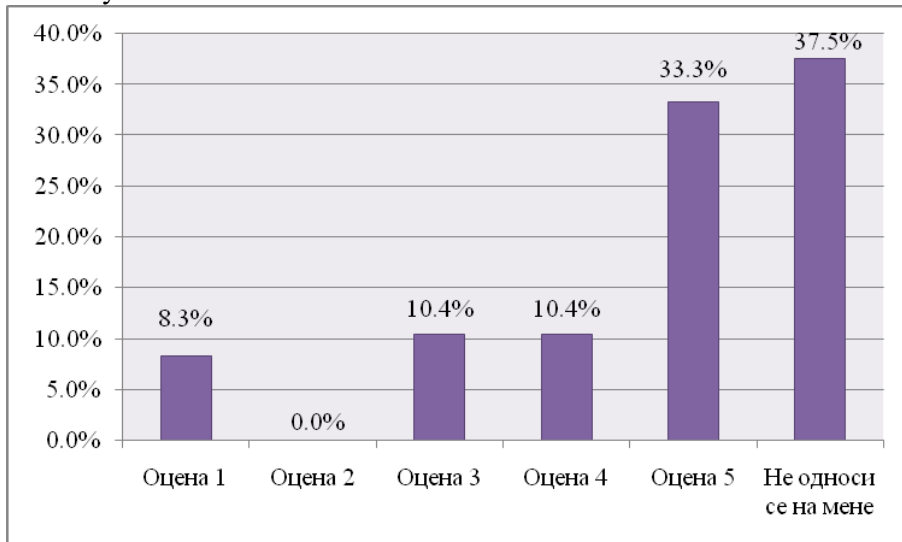
Шест од десет корисника је хигијену установе оценила са одличним (60,0%) - средња оцена **4,50**, пет од десет могућност паркинга испред установе (50,0%) - средња оцена 4,00, а четири од десет медицинску опрему у установи (41,7%) - средња оцена **4,14** и процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената (39,6%) - средња оцена **4,46**.

**Графикон 32:** Средња оцена услуге и организације здравствене заштите у овој служби



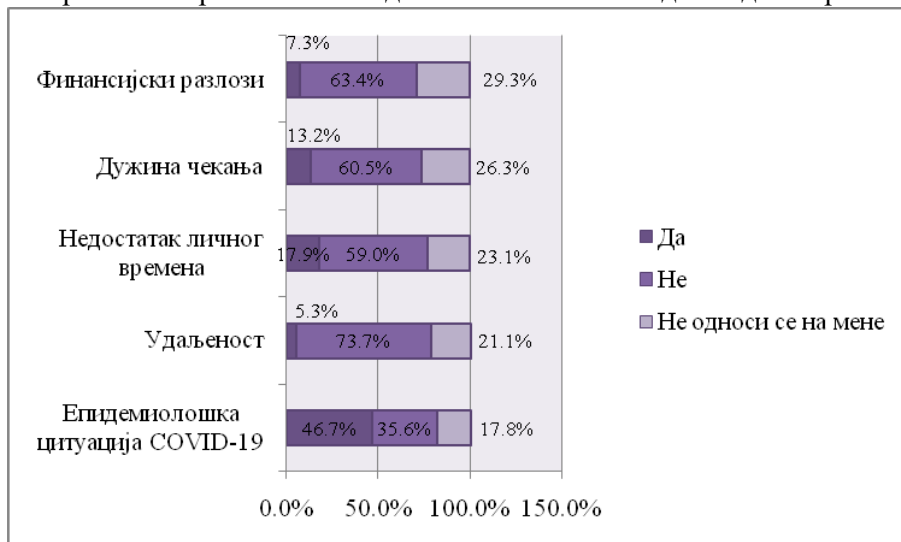
Средње оцене карактеристика услуге и организације здравствене заштите (13 питања) су високе и крећу се у интервалу од 4,00 (доступност паркинга испред установе) до 4,66 (могућност прегледа истог дана у случају хитности).

**Графикон 33:** Оцена услуге дијагностике и лечења у установи у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID-19



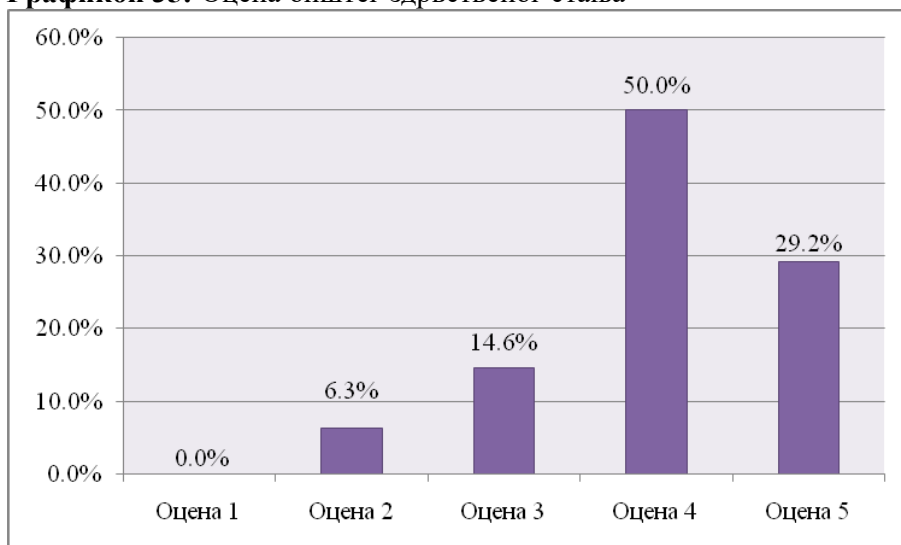
Више од трећине корисника је изјавило да се питање у вези услуге дијагностике и лечења у установи у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID-19 не односи на њега (37,5%), трећина корисника (33,3%) је са одличним оценила услугу - средња оцена задовољства услугом је 3,97.

**Графикон 34:** Да ли се у протеклих 12 месеци десило да нисте отишли на преглед код свог изабраног лекара или сте га одложили због неког од наведених разлога?



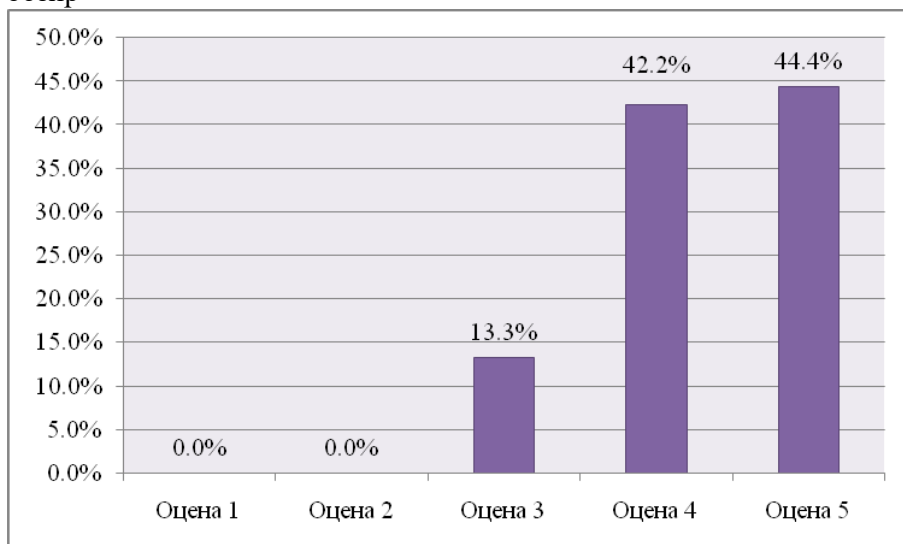
Седам од сто жена је одговорило да се у протеклих 12 месеци десило да нису отишли на преглед код свог изабраног гинеколога или су га одложили због финансијских разлога (7,3%), због дужине чекања 13,2%, због недостатка личног времена 17,9% и због удаљености 5,3%. Половина жена је одговорила да је разлог не одласка на преглед епидемиолошка ситуација (46,7%).

**Графикон 35:** Оцена општег здравственог стања



Осам од десет корисника је своје здравствено стање оценила као врло добро (оцена 4) или одлично (79,2%). Средња оцена задовољства је **4,02**.

**Графикон 36:** Оцена укупног задовољства лечењем у овој служби, узимајући све наведено у обзир



Четири од десет жена је узимајући све наведено у обзир укупно задовољство лечењем у овој служби оценила као одлично (44,4%) и нешто мање као врло добро (42,2%). Само један корисник од десет је дао оцену добро (13,3%). Средња оцена задовољства је **4,31**.

## Задовољство корисника радом Службе за здравствену заштиту деце у Домовима здравља у Севернобачком округу

Дана 7.12.2020. године Службе за здравствену заштиту деце посетила су 274 пацијента (прошле године 757 пацијената), подељена су само 75 упитника, 73 су попуњена (прошле године 209), стопа одговора 93,3%.

Две трећине родитеља су женског пола (67,1%), а једна трећина мушког (32,9%). Међу родитељима деце највише је између 30 и 39 година (49,3%), просечна старост 31,6 година.

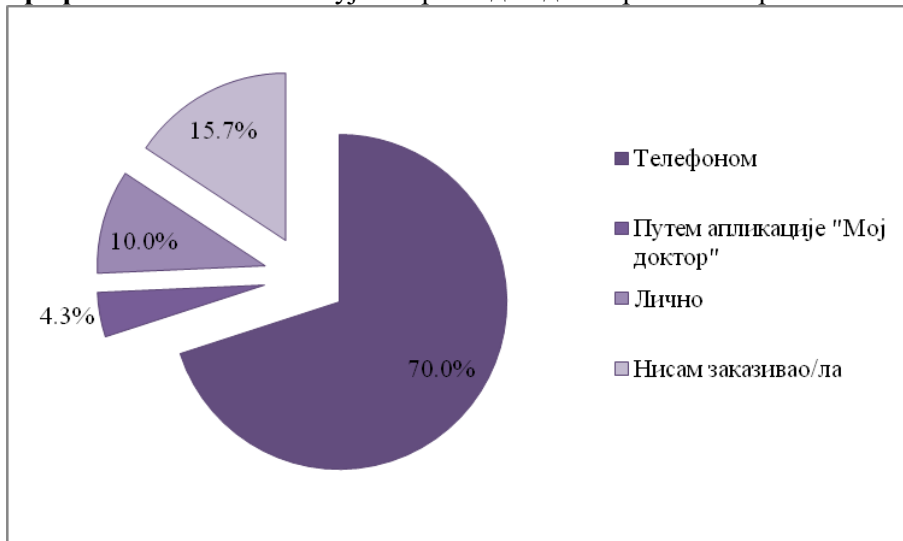
Половина анкетираних има средње образовање (54,3%), мањи број корисника је са незавршеном и завршеном основном школом (15,7%), него са вишом и високом школом (30,0%).

Половина родитеља свој материјални положај оцењује као добар (57,5%), као осредњи трећина (34,2%), а као веома добар 8,2% родитеља.

У државној здравственој установи у последњих 12 месеци до 5 прегледа имало је три четвртине деце (75,7%), од 6 и више прегледа 24,3%.

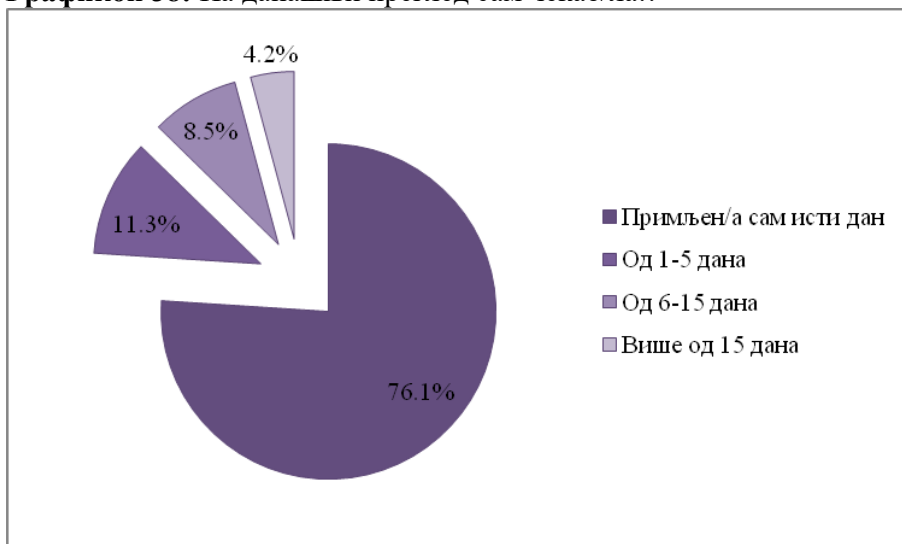
У приватној здравственој установи у последњих 12 месеци до 5 прегледа имало је 90,7% деце, од 6-20 прегледа 9,3%.

**Графикон 37:** Како заказујете преглед код изабраног лекара?



Седам од десет родитеља преглед код изабраног лекара заказује телефоном (70,0%), а 1 од десет лично (10,0%). Само 4 родитеља од сто (4,3%) преглед заказују преко апликације „Мој доктор“.

**Графикон 38:** На данашњи преглед сам чекао/ла:?



Три четвртине родитеља је изјавило да је њихово дете на данашњи преглед примљено истог дана (76,1%), један од десет је чекао од 1 до 5 дана (11,3%). Од 6 до 15 дана је чекало 8,5% родитеља, а дуже од 15 дана 4,2%.

**Графикон 39:** Карактеристике које се односе на ову службу



Прописивање лекова у електронској форми и могућност подизања хроничне терапије у апотеци без доласка код изабраног лекара седам од десет корисника (69,2%) је оценило највишом оценом (5). Средња оцена је **4,54**.

Половина родитеља (45,0%) је апликацију „Мој доктор“ и могућност коју им пружа оценило са оценом 5, средња оцена је **3,95** и заказивање специјалистичког прегледа електронским путем у ординацији изабраног лекара помоћу Интегрисаног здравственог информационог система (ИЗИС), средња оцена задовољства је **4,02**.

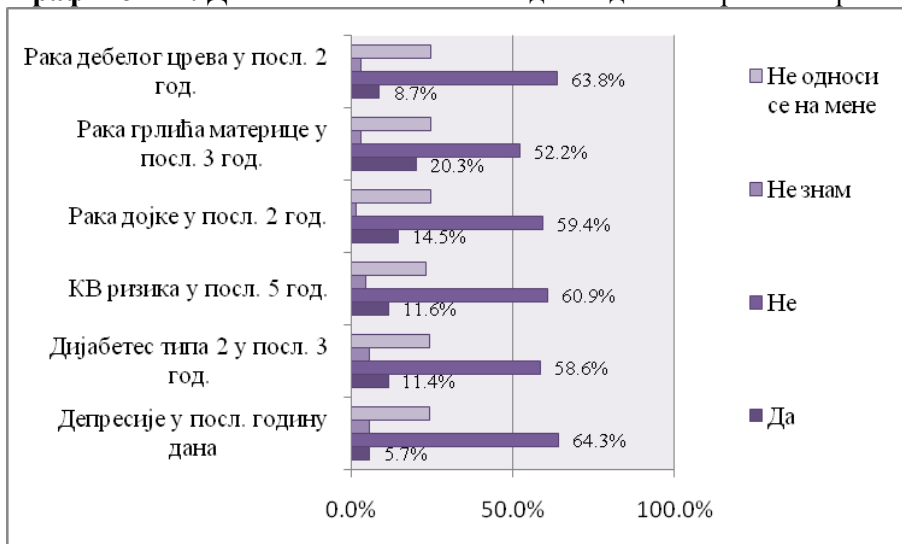
**Графикон 40:** Да ли вам изабрани лекар даје савете о следећим темама?



Савете за време редовне посете или приликом посете превентивном центру од изабраног лекара на тему правилне исхране добија 64,8% корисника, на тему важност физичке активности 55,1% корисника, на тему злоупотребе алкохола 30,4% корисника, на тему штетност пушења 27,9% корисника, на тему одбране од стреса 29,4% корисника, на тему важност сигурног секса 26,9% и на тему штетност од употребе дрога 25,4%.

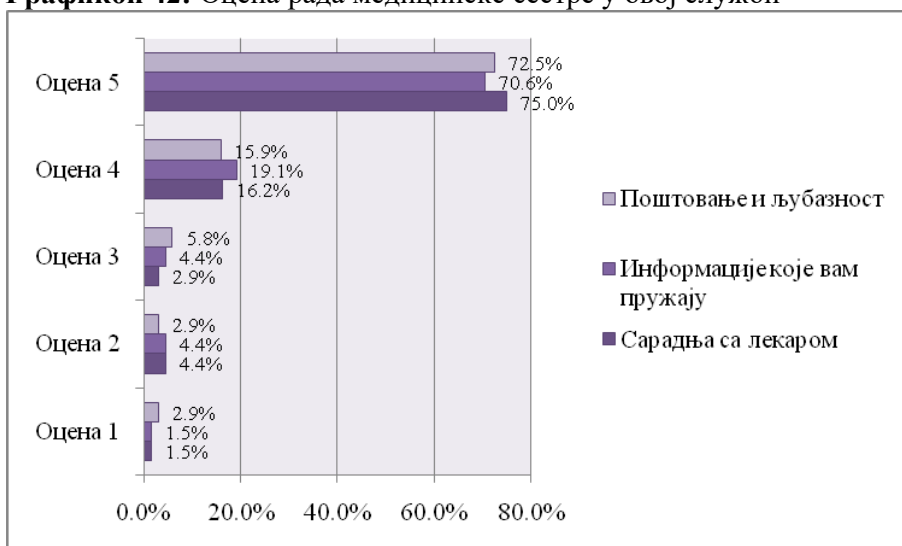
Савете о наведеним темама не добија од 2,8% до 13,4% корисника, а сматра да је било потребно.

**Графикон 41:** Да ли сте обавили неки од наведених скрининг прегледа



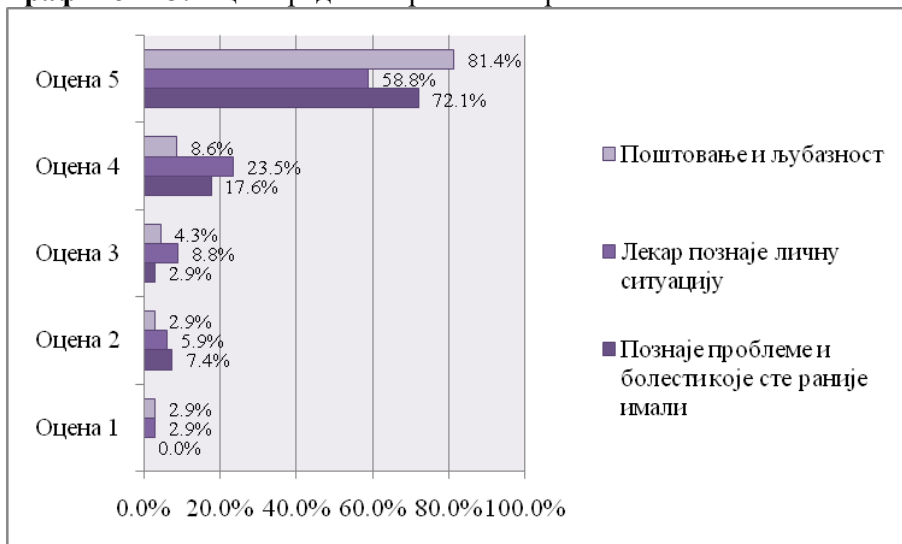
Скрининг/ рано откривање рака дебелог црева у последње две године одговорило је да је обавило 8,7% корисника, рано откривање рака грлића материце у последње 3 године одговорило је да је обавило 20,3% корисника, рано откривање рака дојке у последње 2 године обавило је 14,5% корисника, рано откривање кардиоваскуларног ризика у последњих 5 година обавило је 11,6%, рано откривање дијабетеса типа 2 у последње 3 године обавило је 11,4% корисника и рано откривање депресије у последњих годину дана обавило је 5,7% корисника.

**Графикон 42:** Оцена рада медицинске сестре у овој служби



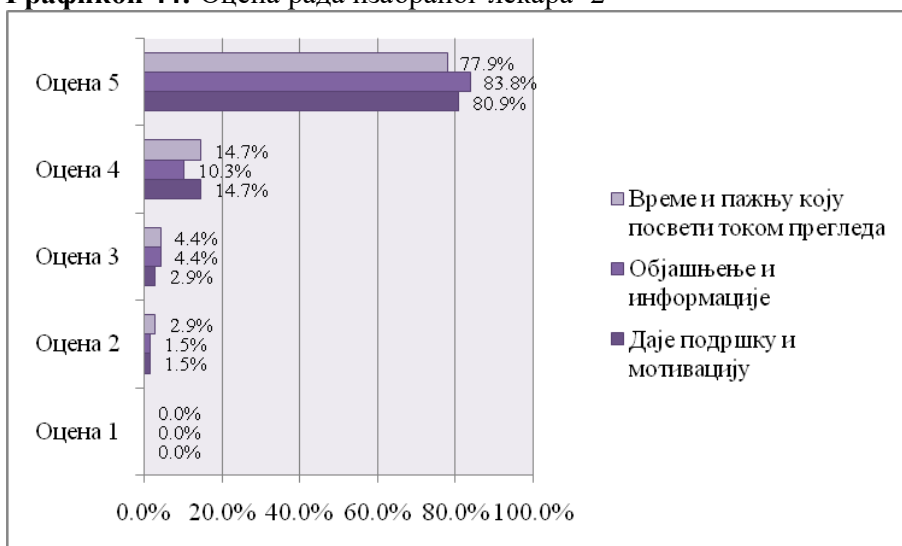
Седам од десет корисника је поштовање и љубазност које им пружају медицинске сестре оценило са одличним (72,5%), средња оцена задовољства је **4,52**, као и квалитет информација које добијају (70,6%), средња оцена **4,53** и квалитет сарадње медицинске сестре и лекара (75,0%), средња оцена **4,59**.

**Графикон 43:** Оцена рада изабраног лекара - 1



Осам од десет корисника је поштовање и љубазност које им пружа изабрани лекар оценило са одличним (81,4%), шест од десет корисника колико лекар познаје њихову личну ситуацију на послу и кући (58,8%), а седам од десет колико лекар познаје проблеме и болести које је раније имао (72,1%),

**Графикон 44:** Оцена рада изабраног лекара -2



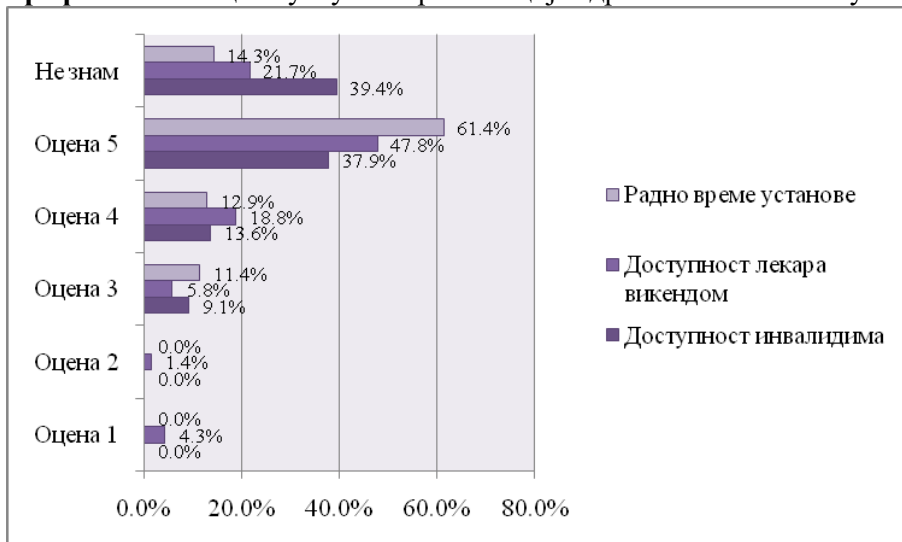
Осам од десет корисника је време и пажњу коју им лекар посвети током прегледа оценило са одличним (77,9%), објашњење и информације које добијају о болестима и лековима које им се прописују (83,8%) и колико лекар пружа подршке и мотивације да се лакше избори са здравственим проблемима (80,9%).

**Графикон 45:** Средња оцена рада лекара у овој служби



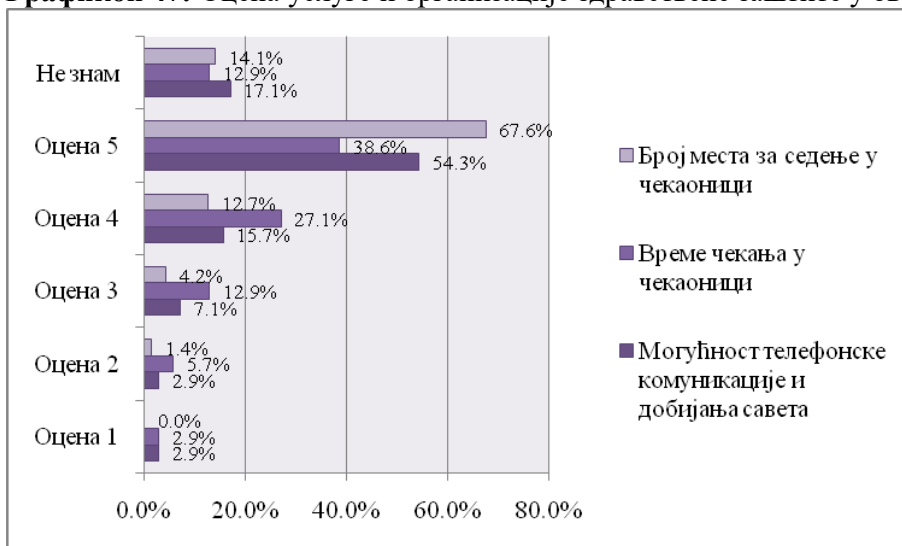
Средња оцена рада лекара (6 задатих параметара) у овој служби се кретала од **4,29** до **4,76**.

**Графикон 46:** Оцена услуге и организације здравствене заштите у овој служби - 1



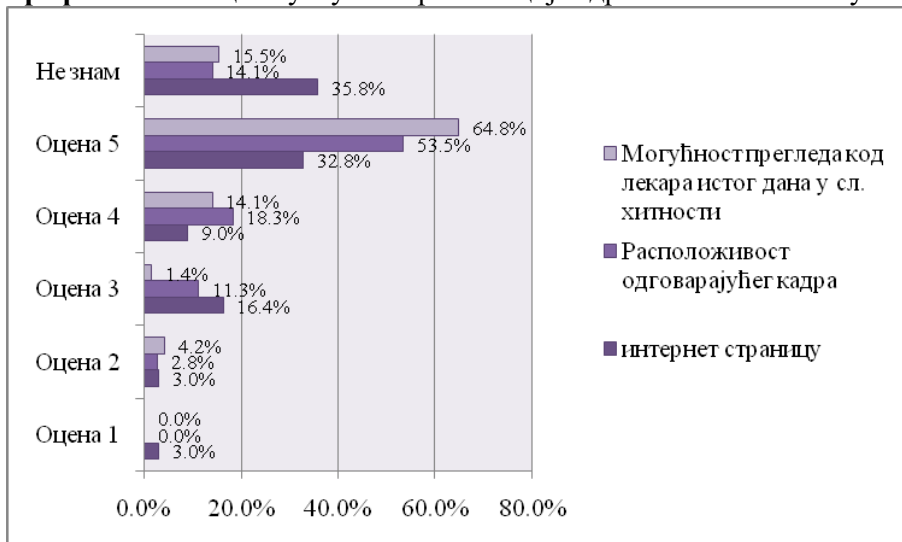
Шест од десет корисника је је радно време установе оценила са одличним (61,4%) - средња оцена **4,58**, пет од десет доступност лекара викендом ако се разболи (47,8%) - средња оцена **4,33** и четири од десет доступност инвалидима и особама у колицима (37,9%) - средња оцена **4,48**.

**Графикон 47:** Оцена услуге и организације здравствене заштите у овој служби - 2



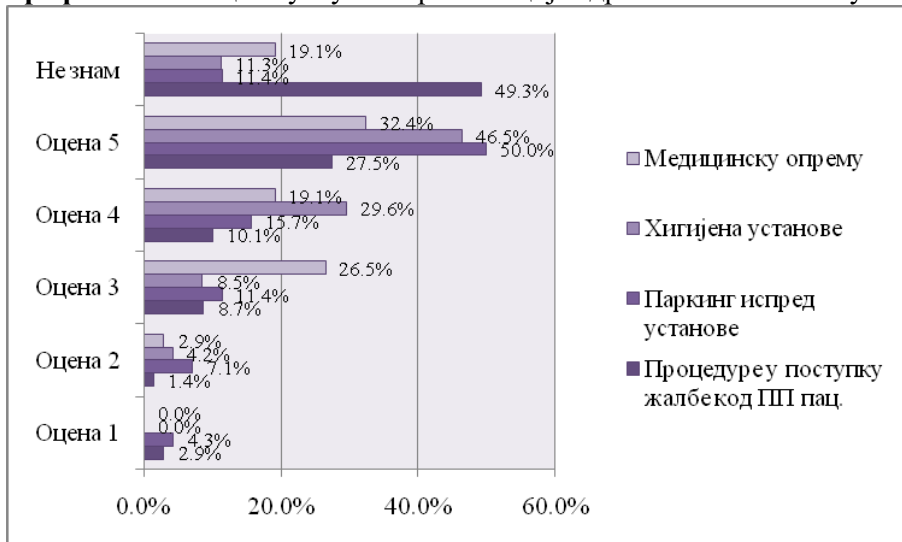
Седам од десет корисника је број места за седење у чекаоници оценила са одличним (67,6%) - средња оцена **4,70**, четири од десе време чекања до посете у чекаоници (38,6%) - средња оцена **4,07** и пет од десет могућност телефонске комуникације са лекаром и добијање савета у току радног времена (54,3%) - средња оцена **4,40**.

**Графикон 48:** Оцена услуге и организације здравствене заштите у овој служби - 3



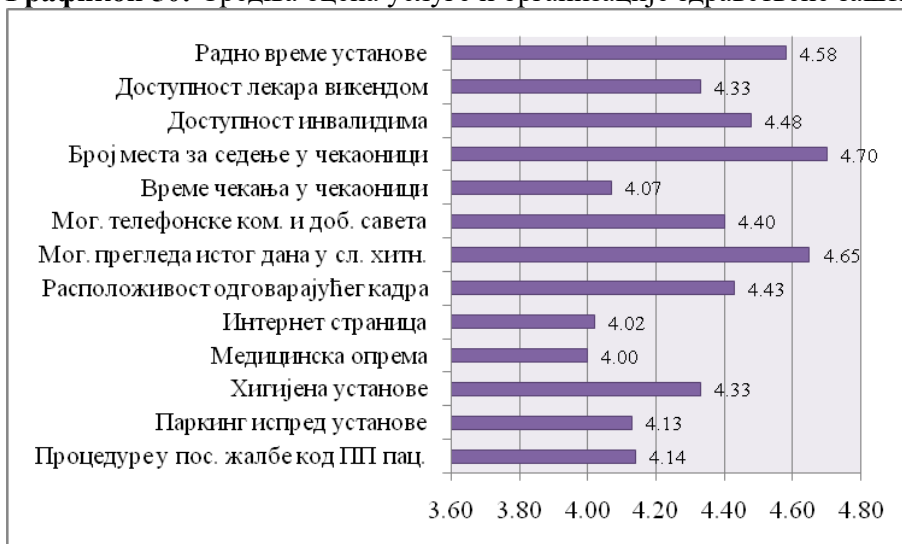
Шест од десет корисника је могућност прегледа истог дана у случају хитности оценила са одличним (64,8%) - средња оцена 4,65, пет од десет расположивост одговарајућег кадра у установи (53,5%) - средња оцена 4,43 и три од десет интернет страницу установе (32,8%) - средња оцена 4,02.

**Графикон 49:** Оцена услуге и организације здравствене заштите у овој служби - 4



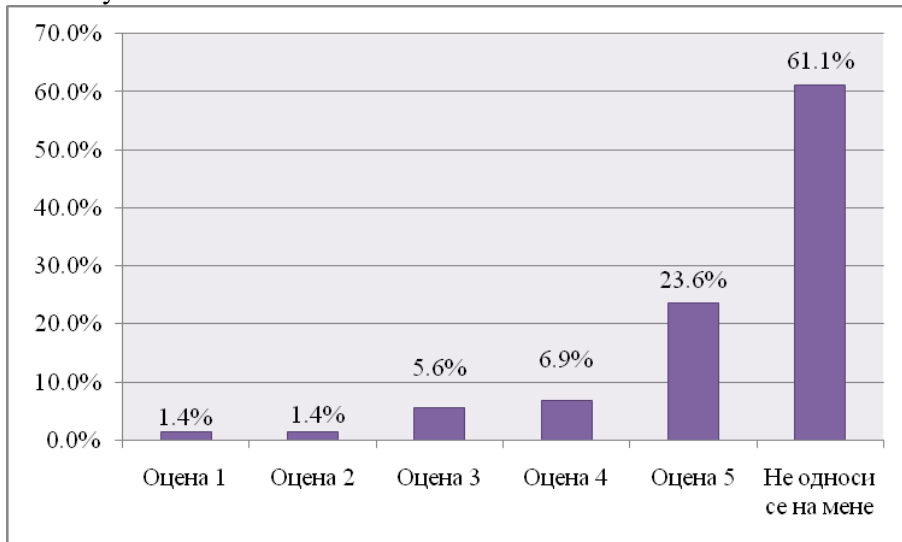
Половина корисника је хигијену установе оценила са одличним (46,5%) - средња оцена 4,33 и могућност паркинга испред установе (50,0%) - средња оцена 4,13, а три од десет медицинску опрему у установи (32,4%) - средња оцена 4,00 и процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената (27,5%) - средња оцена 4,14.

**Графикон 50:** Средња оцена услуге и организације здравствене заштите у овој служби



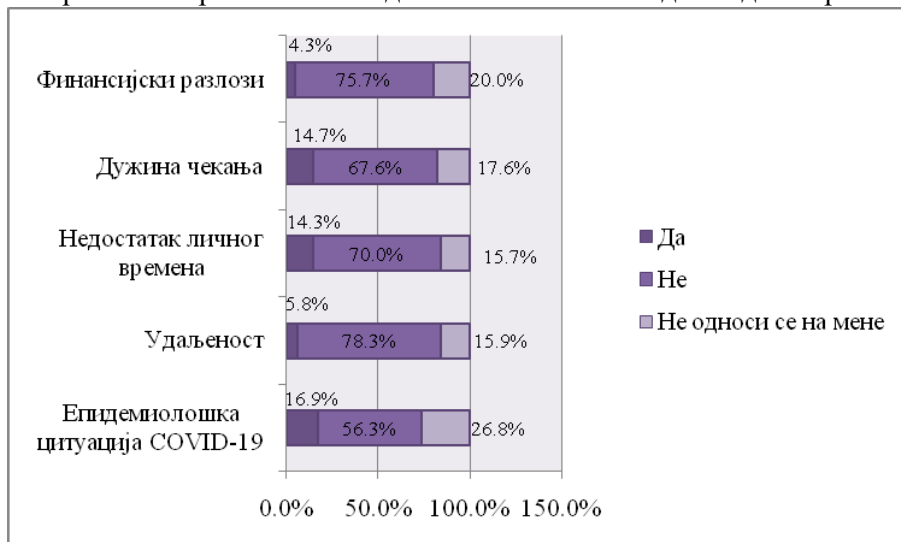
Средње оцене карактеристика услуге и организације здравствене заштите (13 питања) су високе и крећу се у интервалу од 4,00 (поседовање медицинске опреме) до 4,70 (број места за седење у чекаоници).

**Графикон 51:** Оцена услуге дијагностике и лечења у установи у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID-19



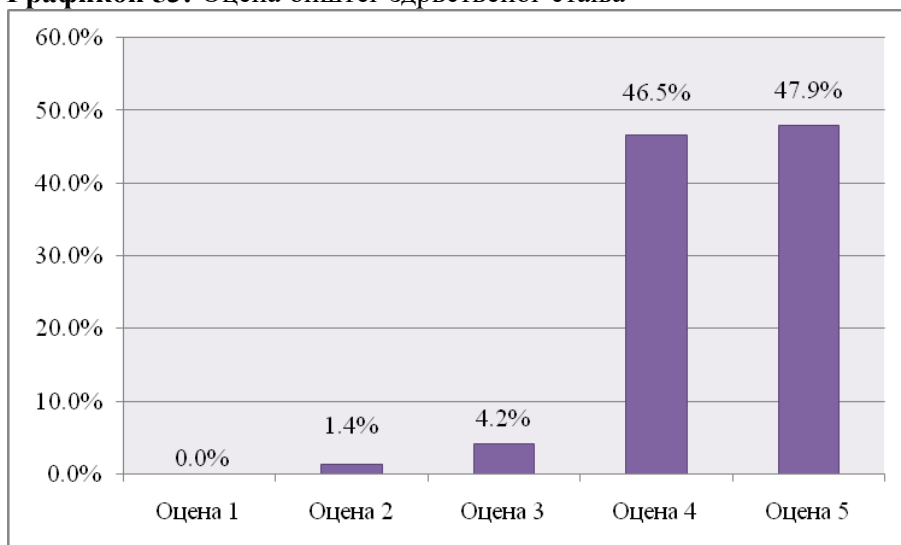
Две трећине трећине корисника је изјавило да се питање у вези услуге дијагностике и лечења у установи у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID-19 не односи на њега, средња оцена задовољства услугом је **4,29**.

**Графикон 52:** Да ли се у протеклих 12 месеци десило да нисте отишли на преглед код свог изабраног лекара или сте га одложили због неког од наведених разлога?



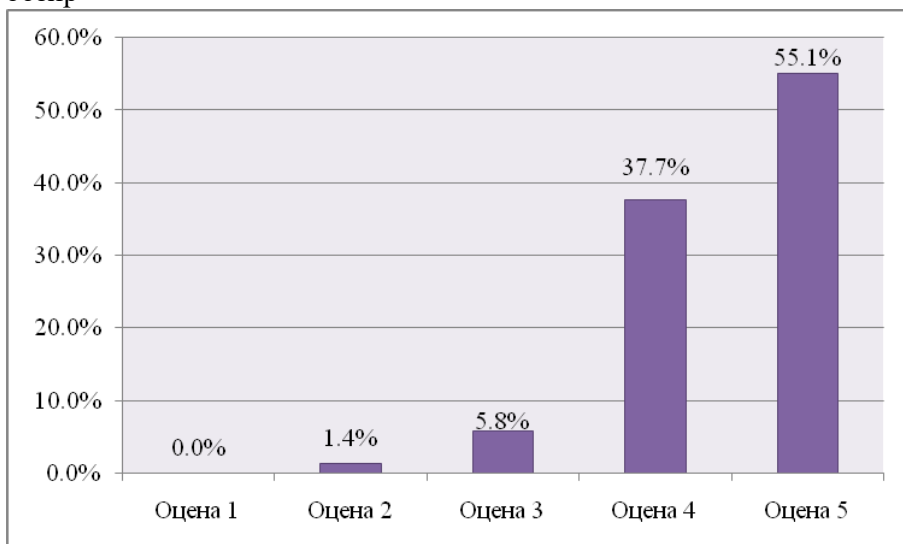
Да се у протеклих 12 месеци десило да нису отишли на преглед код свог изабраног лекара или су га одложили због финансијских разлога одговорило је 4,3% родитеља, због дужине чекања 14,7%, због недостатка личног времена 14,3%, због удаљености 5,8% и због епидемиолошке ситуације 16,9%.

**Графикон 53:** Оцена општег здравственог стања



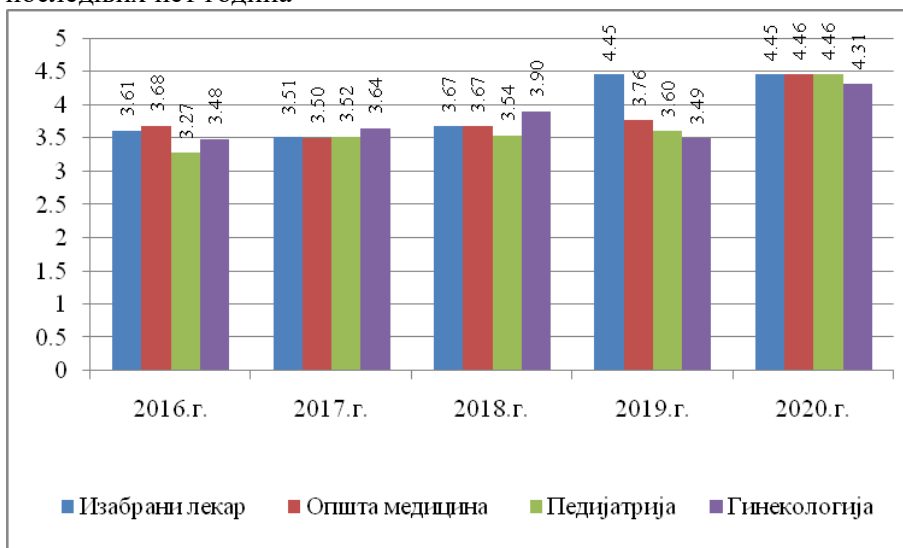
Девет од десет корисника је здравствено стање детета оценила као врло добро (оцена 4) или одлично (94,4%). Средња оцена задовољства је **4,41**.

**Графикон 54:** Оцена укупног задовољства лечењем у овој служби, узимајући све наведено у обзир



Шест од десет корисника је узимајући све наведено у обзир укупно задовољство лечењем у овој служби оценила као одлично (55,1%) и четири од десет као врло добро (37,7%). Само један корисник од десет је дао оцену од 1 до 3. Средња оцена задовољства је **4,46**.

**Графикон 55.** Кретање средње оцене задовољства у службама у којима раде изабрани лекари у последњих пет година



Средња оцена задовољства радом служби у којима раде изабрани лекари у домовима здравља СБО на скали од 1-5 у периоду од 2016. године до 2020. године бележи највишу вредност у 2019. години (4,45), а најнижу у 2017. години (3,51). Петогодишњи тренд је узлазни. Интервал варијације је 0,94.

У службама Опште медицине у 2020. години средња оцена има највишу вредност 4,46, а најмању 2017. године када је износила 3,50.

Средња оцена у педијатријским службама је била највиша 2020. године и износила је 4,46, а најнижа вредност је регистрована у 2016. години (3,27).

Средња оцена у службама за здравствену заштиту жена 2020. године је имала највишу вредност (4,31), а најнижу у 2016. години (3,48).

Линија петогодишњег тренда у све три службе је узлазна.

## Задовољство корисника радом Специјалистичких служби у Домовима здравља у Севернобачком Округу

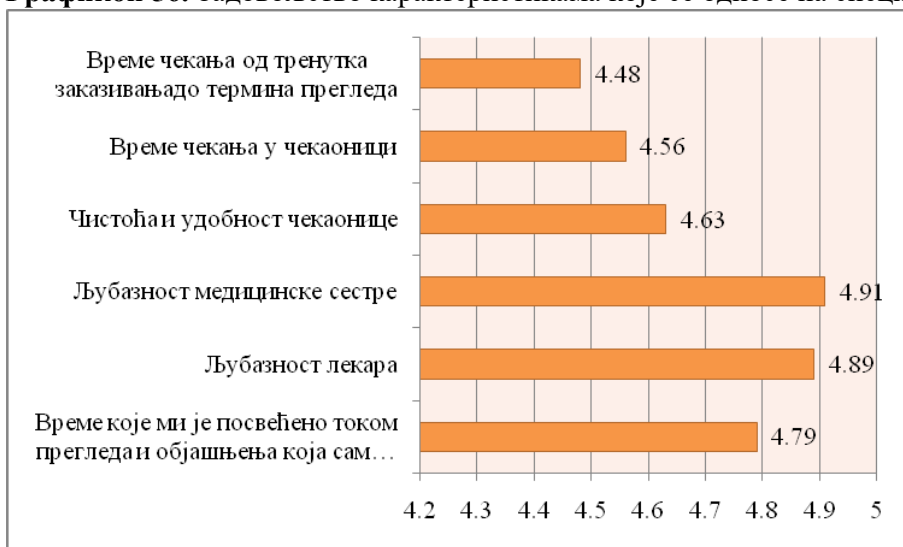
Дана 7.12.2020. године специјалистичке службе домова здравља (у Суботици, Бачкој Тополи и Малом Иђошу) посетило је 135 пацијената, подељена су 103 анкетна упитника, 93 су враћена попуњена. Стопа одговора је 90,3%.

Међу пацијентима две трећине су женског пола (65,6%), највише из старосне групације 60-69 година (28,3%), просечна старост пацијената је 54,9 година (прошле године 60,3 године).

Половина је са средњим образовањем (53,8%), скоро трећина са незавршеном и завршеном основном школом (29,0%), а сваки шести са вишом и високом школом 17,2%.

Нешто мање од половине броја пацијената свој материјални положај оцењује као осредњи (47,3%), око трећина је оних са добрим и веома добрим (39,8%), а сваки десети са лошим и веома лошим (12,9%).

**Графикон 56.** Задовољство карактеристикама које се односе на специјалистичке службе

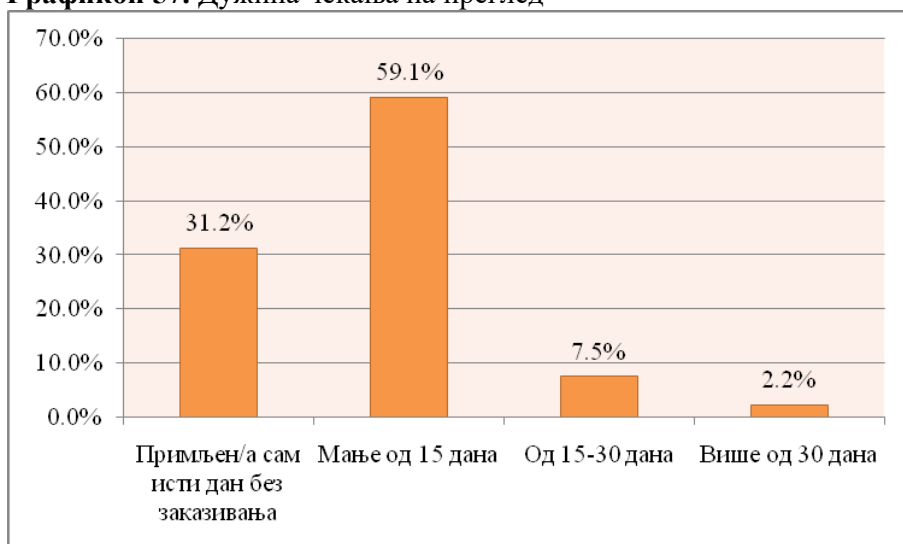


Корисници услуга специјалистичких служби су са високим оценама (од 4,48 до 4,91) оценили свих шест карактеристика (време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа, време чекања у чекаоници, чистоћа и удобност чекаонице, љубазност медицинске сестре, љубазност лекара, време које им је посвећено током прегледа и објашњење које је добио у вези болести или плана лечења) које се односе на службу коју су посетили

У државној здравственој установи у последњих 12 месеци до 5 прегледа имало је девет од десет пацијената (91,8%), од 6 и више прегледа 8,3%.

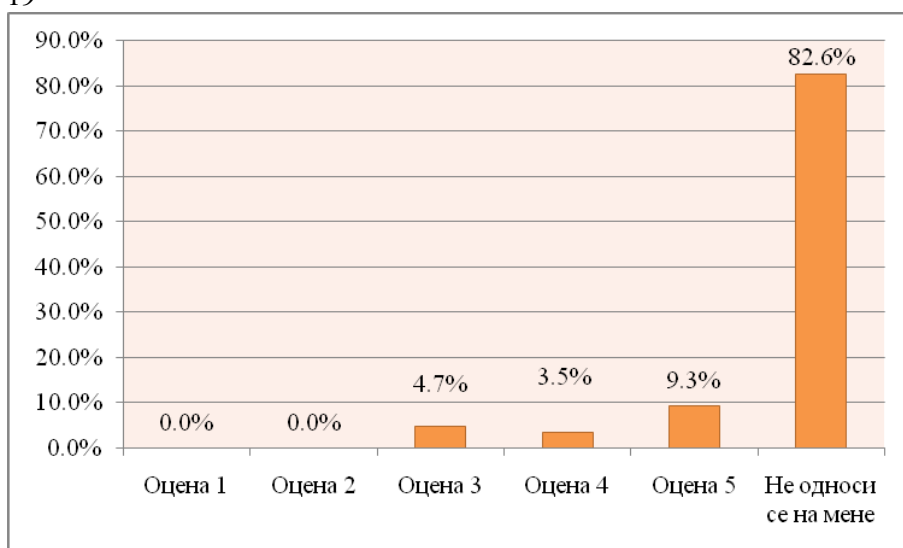
У приватној здравственој установи у последњих 12 месеци до 5 прегледа имало је девет од десет пацијената 94,4% пацијената, од 6-10 прегледа 5,6%.

**Графикон 57.** Дужина чекања на преглед



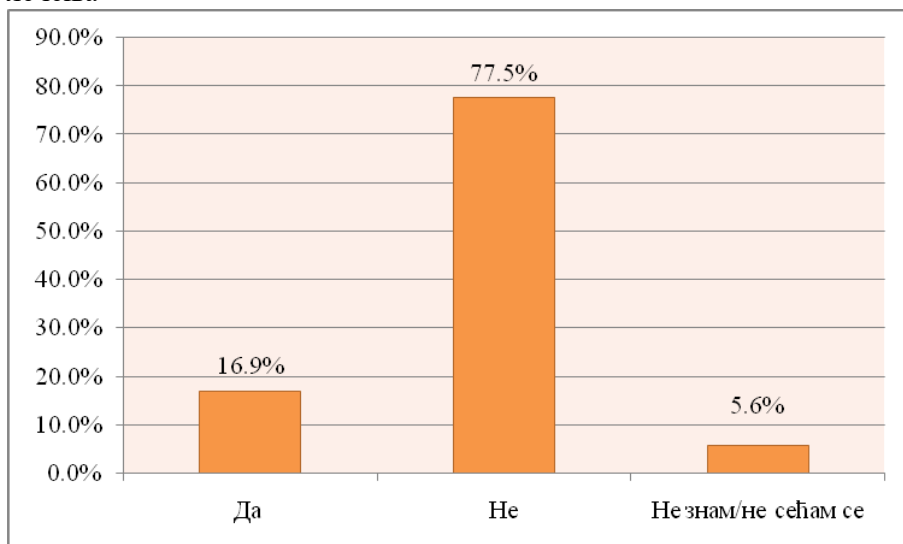
Трећина пацијената је примљена истог дана без заказивања (31,2%), а више од половине (59,1%) у року од 15 дана. Од 15 до 30 дана чекало је 7,5% пацијената и више од 30 дана 2,2%.

**Графикон 58.** Оцена услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести Covid-19



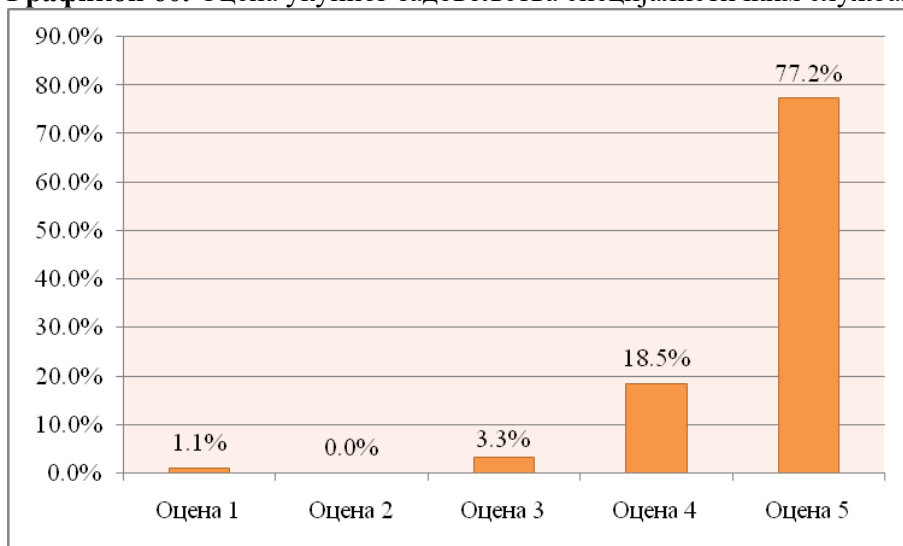
Средња оцена услуге дијагностике и лечења у установи у вези сумње или потврђене болести Covid-19 је 4,27.

**Графикон 59.** Да ли је епидемија Covid-19 утицала на одлагање/отказивање прегледаи/или лечења



Осам од десет корисника (77,5%) је одговорило да епидемија Covid-19 није утицала на одлагање или отказивање прегледа или лечења у специјалистичким службама.

**Графикон 60.** Оцена укупног задовољства специјалистичким службама



Осам од десет корисника (77,2%) је укупно задовољство радом специјалистичке службе коју је посетио оценила са одличним, средња оцена задовољства је **4,71**.

## Задовољство корисника радом Службе за стоматолошку здравствену заштиту деце у домовима здравља у Севернобачком округу

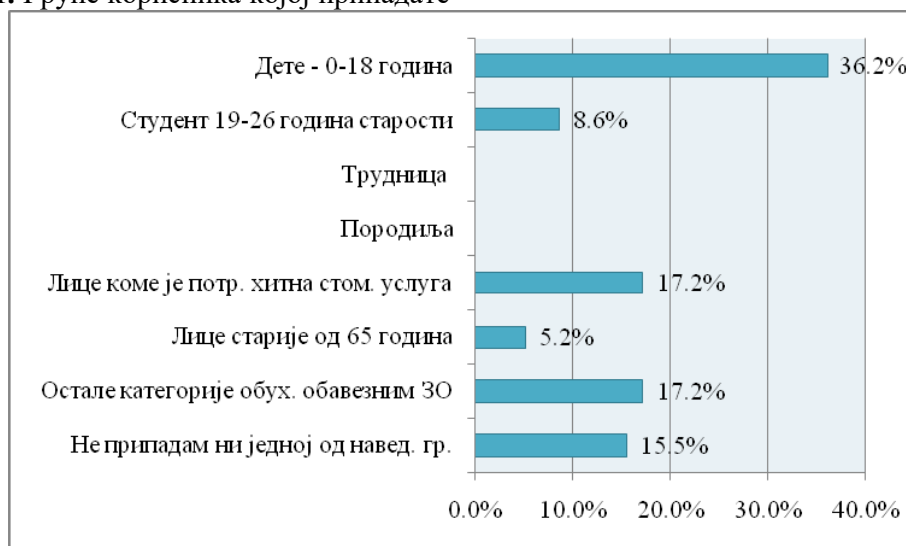
Дана 7.12.2020. године службе за стоматолошку здравствену заштиту деце посетио је 71 пацијент (прошле године 120 пацијената), подељено је 58 упитника и сви су враћени (прошле године 97), стопа одговора 100,0%.

Међу пратиоцима деце који су попунили анкетни упитник, две трећине су женског пола (75,9%), највише између 40 и 49 година (25,9%), просечна старост 34,9 година.

Две трећине анкетираних има средње образовање (67,2%), више је оних са незавршеном и завршеном основном школом (20,6%), него оних са вишом и високом школом (12,1%).

Највећи проценат анкетираних свој материјални положај оцењује као добар (44,8%), затим следе они са осредњим (39,7%), веома добар (6,9%), лош (5,2%), а најмање је оних са веома лошим (3,4%).

**Графикон 61.** Групе корисника којој припадате



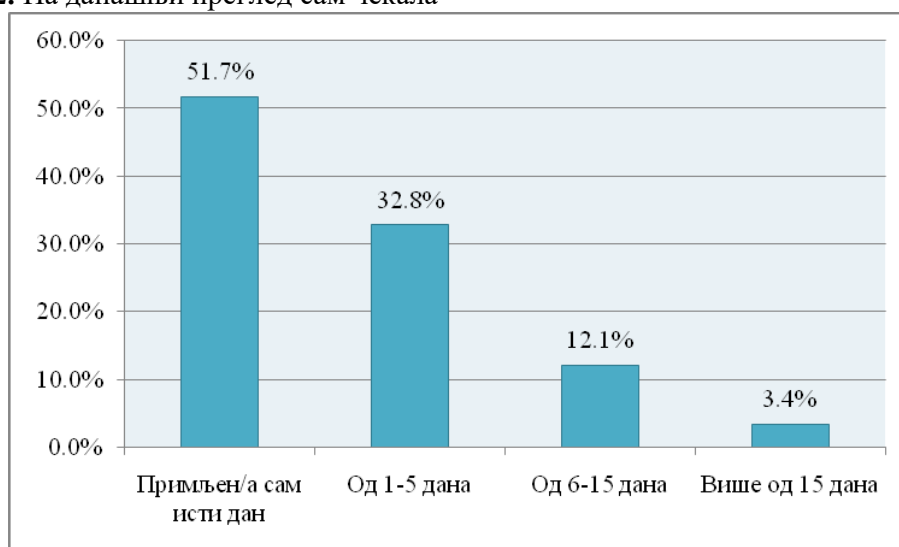
Више од трећине корисника су била деца од 0-18 година старости (36,2%), затим следе лица којима је била потребна хитна стоматолошка услуга (17,2%) и лица из осталих категорија обухваћених обавезним здравственим сигурањем (17,2%). Из категорије студената од 19-26 година било је 8,6% анкетираних и лица старија од 65 година 5,2% анкетираних.

У државној здравственој установи у последњих 12 месеци до 5 прегледа имало је осам од десет корисника (82,4%), од 6-10 посета 15,7% корисника и 11- и више посета 2,0% корисника.

У приватној здравственој установи у последњих 12 месеци до 5 прегледа имало је 100% корисника.

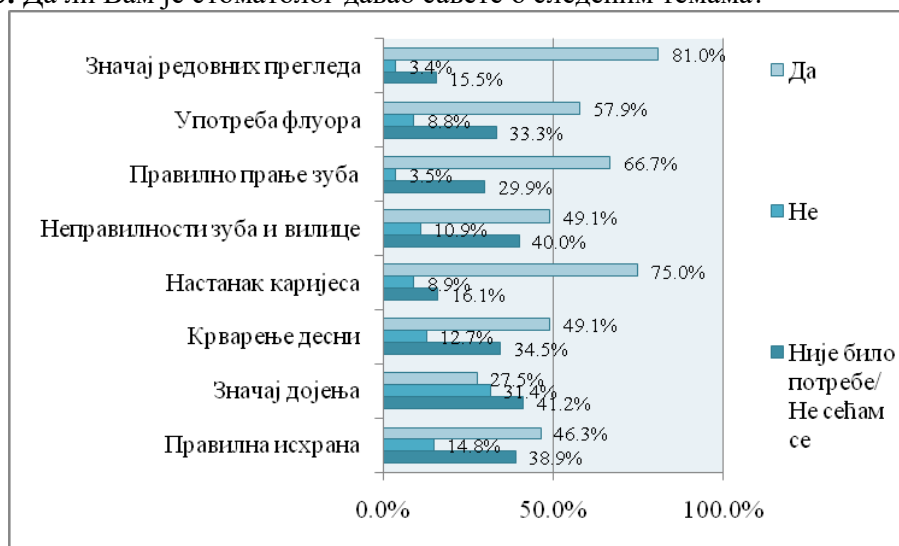
На питање „Уколико сте на претходно питање одговорили да сте користили услуге приватног стоматолога, заокружите услугу која Вам је била потребна и означите разлог посете приватном стоматологу“ од 58 испитаника дало је одговор 2-3 испитаника, тако да то питање није анализирано.

**Графикон 62.** На данашњи преглед сам чекала



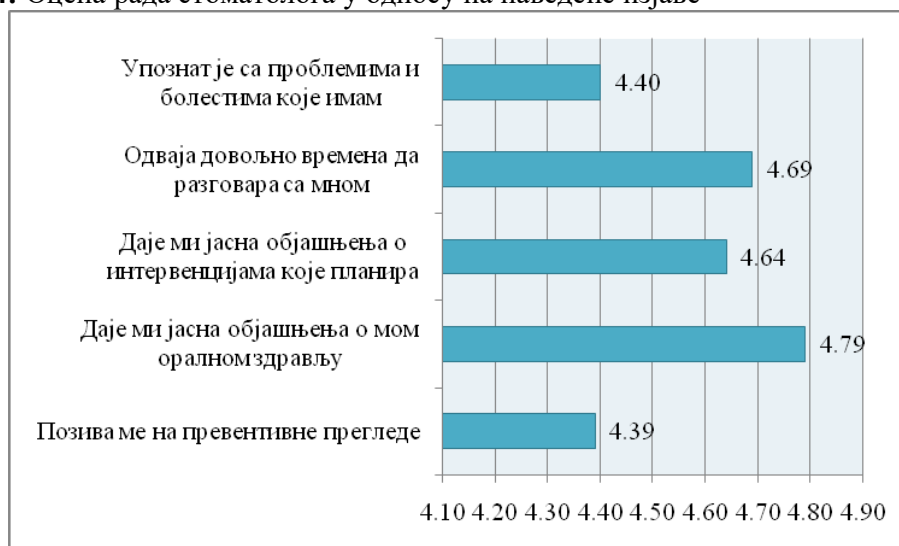
Половина пацијената је примљена истог дана без заказивања (51,7%), тећина је чекала од 1 до 5 дана (32,8%), три пацијента од сто су чекала више од 15 дана.

**Графикон 63.** Да ли Вам је стоматолог давао савете о следећим темама?



Стоматолог је пацијенте саветовао о значају редовних прегледа (81,0%), употребе флуора, пасте, таблета (57,9%), правилног прања зуба (66,7%), неправилности зуба и вилице (49,1%), настанка каријеса (75,0%), крварења десни (49,1%), значају дојења (27,5%), неправилне исхране (46,3%). Да нису добили савет о наведеним темама изјаснило се од 3,4% (значај редовних прегледа) до 31,4% пацијената (значај дојења).

**Графикон 64:** Оцена рада стоматолога у односу на наведене изјаве



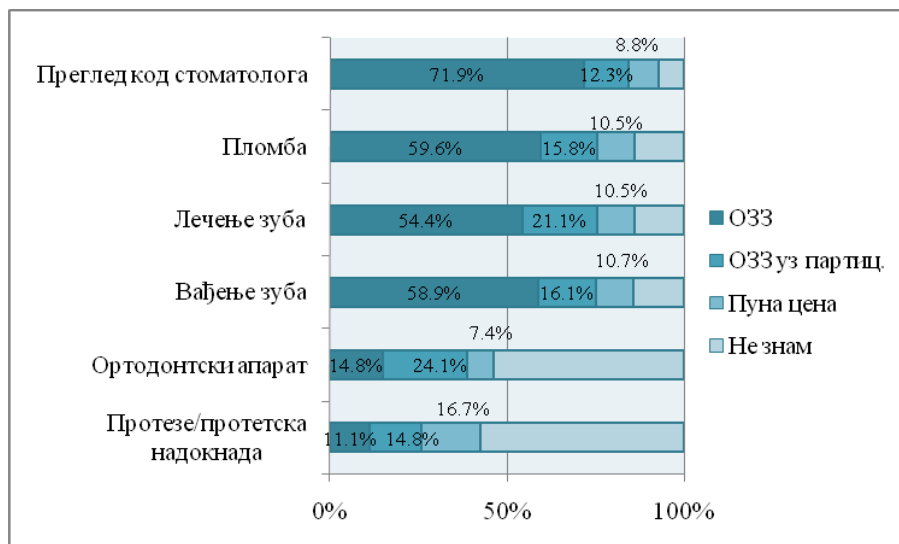
На све наведене изјаве у вези рада (упознат је са проблемима и болестима које имам, одваја довољно времена за рад са мном, даје ми јасна објашњења о интервенцијама које планира, даје ми јасна објашњења о мом оралном здрављу, позива ме на превентивне прегледе) стоматолози су оцењени просечном оценом од 4,39 до 4,69.

**Графикон 65:** Оцена пружања услуге и организације рада службе стоматолошке здравствене заштите



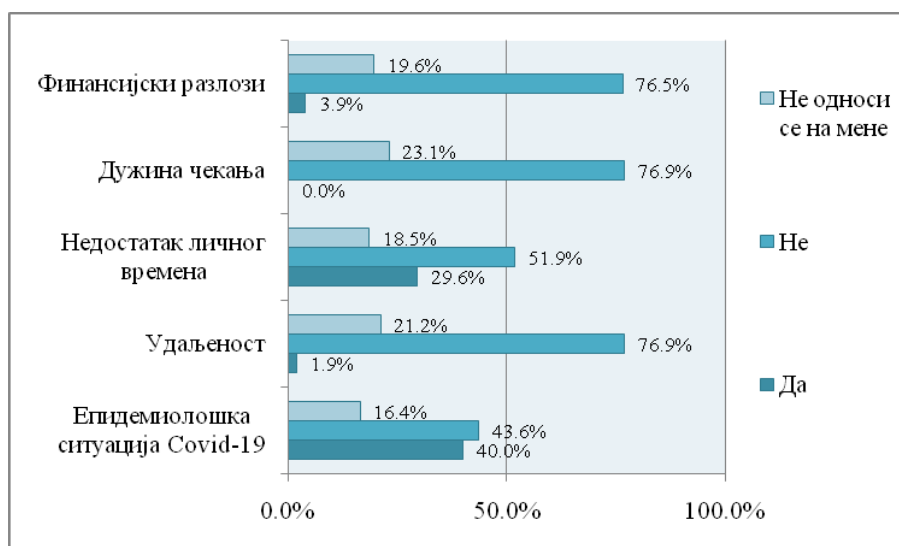
Оцена пружања услуге и организација рада стоматолошке здравствене заштите на 13 питања је оцењена средњом оценом од 3,41 (доступност прегледа викендом) до 4,82 (љубазност особља и хигијена у служби).

**Графикон 66:** Уколико би Вам данас била потребна следећа услуга, да ли их можете добити преко обавезног здравственог осигурања или их морате да платите?



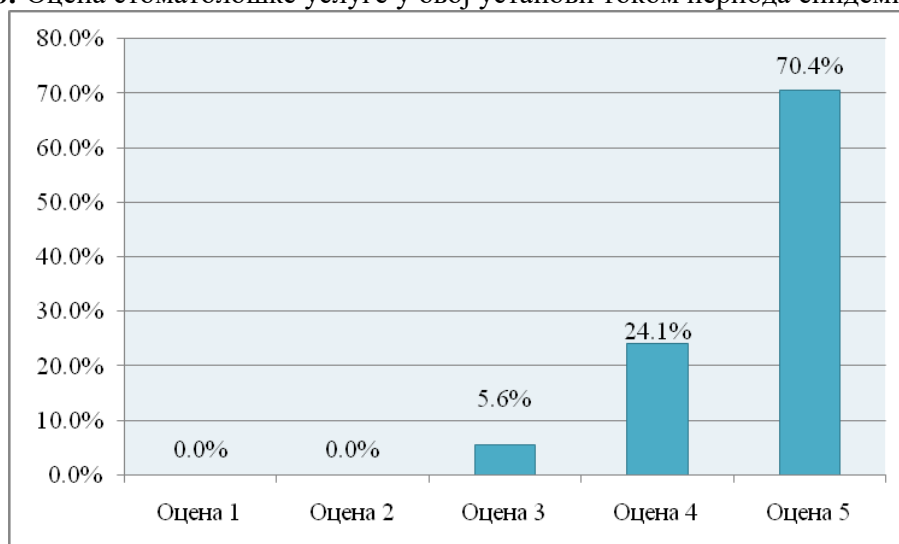
Уколико би им био потребан преглед код стоматолога, 8,8% пацијена се изјаснило да би за ту услугу морали да плате пуну цену, за пломбирање и лечење зуба 10,5%, за вађење зуба 10,7%, за ортодонтски апарат 7,4% и за протетску надокнаду 16,7% анкетираних пацијената.

**Графикон 67:** Да ли се у протеклих 12 месеци десило да нисте отишли на преглед код свог изабраног стоматолога или сте га одложили због неког од наведених разлога?



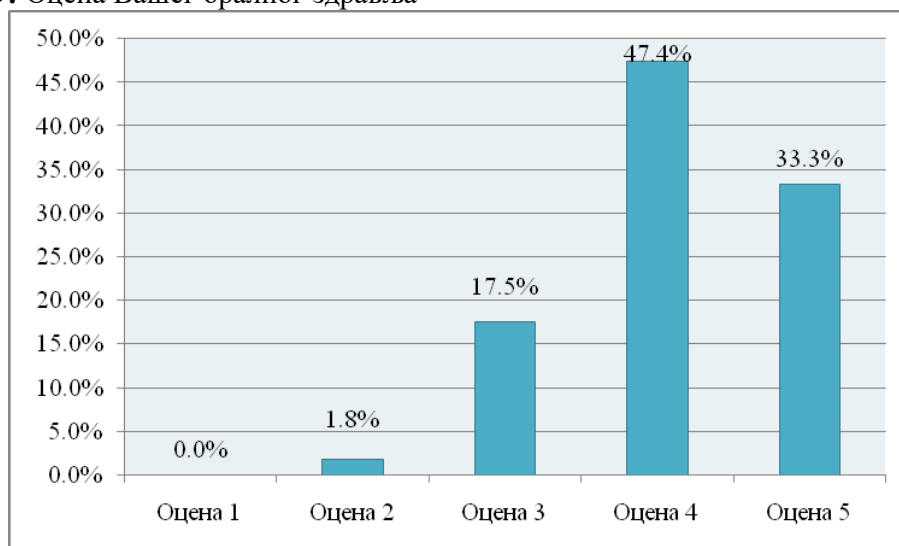
Четири пацијента од десет нису отишли на преглед код свог изабраног стоматолога или су га одложила (у протеклих 12 месеци), због епидемиолошке ситуације услед болести Covid-19, трећина због недостатка личног времена (29,6%), четири пацијента од сто због финансијских разлога, због удаљености 1,9% и због дужине чекања на преглед 0% пацијената.

**Графикон 68:** Оцена стоматолошке услуге у овој установи током периода епидемије Covid-19



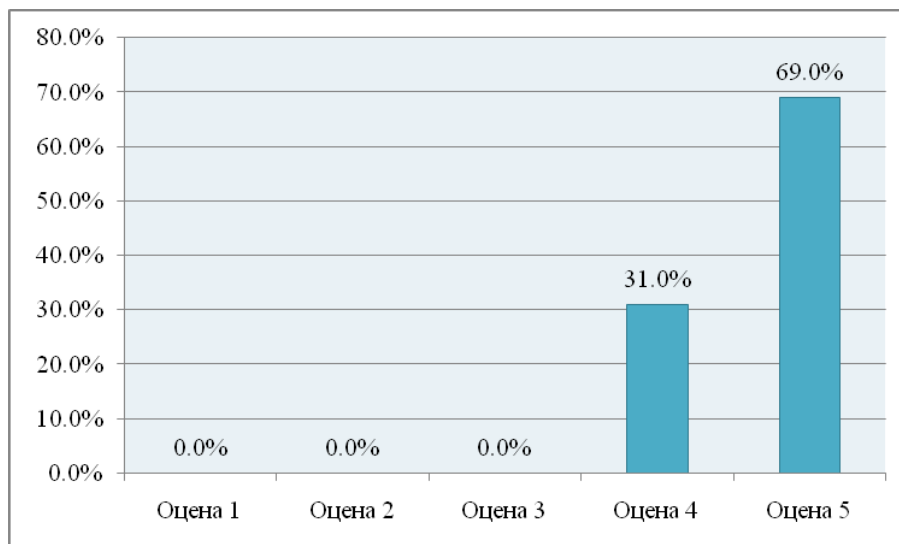
Седам од десет пацијената је стоматолошке услуге у овој установи током периода епидемије Covid-19 оценила са одличним (70,4%), средња оцена задовољства је 4,65.

**Графикон 69:** Оцена Вашег оралног здравља



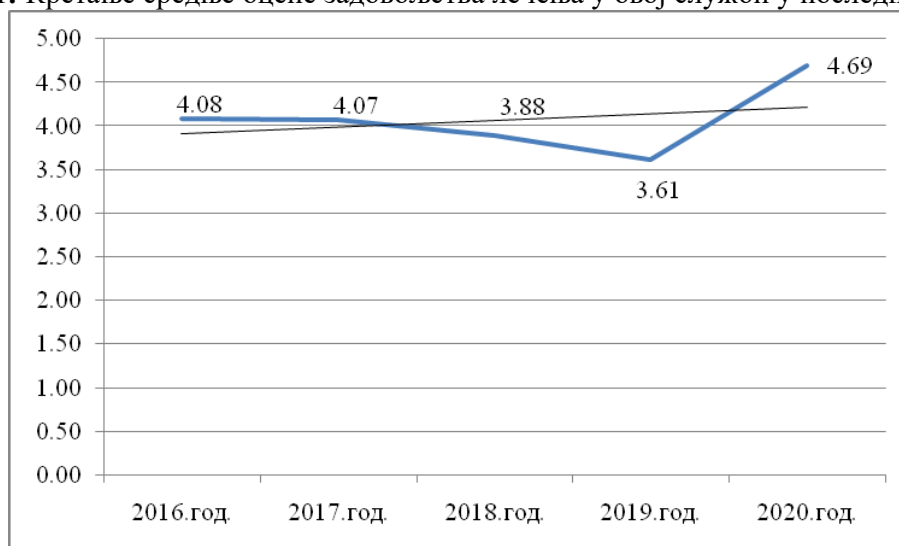
Осам од десет пацијената је (80,7%) је своје орално здравље оценила са врло добрим или одличним (оцена 4 и 5), средња оцена задовољства 4,12.

**Графикон 70:** Оцена Вашег укупног задовољства лечења у овој служби, узимајући све наведено у обзир



Седам од десет пацијената (69,0%) је укупно задовољство лечењем у овој служби оценила као одлично, а једна трећина као врло добро (31,0%), средња оцена задовољства је 4,69.

**Графикон 71:** Кретање средње оцене задовољства лечења у овој служби у последњих пет година



Средње оцене задовољства лечења у овој служби у последњих пет година се кретала у интервалу од 3,61 у 2019. години до 4,49 у 2020. години. Линија тренда је узлазна.

## **Задовољство корисника радом Дијализних центара и одељења за хемодијализу у Севернобачком округу**

Анкета је спроведена у Дому здравља у Бачкој Тополи у периоду од 7.12.2020. до 8.12.2020. године. Одељење Дијализе посетило је 16 пацијена, колико је подењено и упитника. Стопа одговора (100%).

Међу анкетираним пацијентима који су на дијализи три четвртине су мушког пола (75%), највише из старосне групације од 70-79 година (31,3%), просечна старост 58,8 година. Половина их је са средњим образовањем (50%), више је оних са незавршеном и завршеном основном школом (37,5%), него оних са вишом и високом (12,5%). Две трећине своје материјално стање оцењују као осредње (62,5%), исти број је оних који га оцењују као лоше и као добро (18,8%).

**На питања о вашем дијализном центру**, сви пацијенти су изјавили да се дијализни центар у коме се тренутно дијализирају налази у њиховој матичној установи.

На питање коју врсту транспорта користите за долазак у Центар за дијализу, три четвртине је одговорило да долази организованим транспортом здравствене установе у којој је дијализни центар (75%), приватним аутомобилом, аутобусом, таксијем или га довози волонтерски возач 18,8%, док се један пацијент (6,2%) изјаснио под „остало“, односно да долази пешке.

Више од три четвртине пацијената се изјаснило да им одговара врста превоза коју користе (76,9%). По једна четвртина у превозу проведе до 15 минута, до 30 минута, до 45 минута и до сат времена. Просечно у превозу проводе 35,8 минута. Дужина путовања одговара код две трећине пацијената (66,7%). Са условима на паркинг простору задовољно је три четвртине пацијената (75,0%), незадовољан је само један, код осталих није примењиво.

Једна четвртина је одговорила да им одговара приступ лифту (25%), остали сматрају да није применљиво у њиховом случају.

Три четвртине пацијената се изјаснило да им одговара приступ и опрема за особе којима је потребна помоћ при кретању (71,4%), једном пацијенту не одговара (7,1%), три пацијента сматрају да се питање не односи на њих (21,4%).

Три четвртине пацијената су задовољни са радним временом дијализног центра (75%).

Више од половине пацијената се изјаснило да им не одговара избор дана за дијализу (57,1%), а две трећине да им не одговара ни избор периода дејализе током дана - смена (66,7%).

На питања која се односе на **услове у погледу простора током дијализе**, тј. на питање да ли су собе адекватно опремљене, 93,3% пацијената је задовољно, само један пацијент је исказао незадовољство (6,7%), сматра да треба побољшати простор за одмор.

Сви пацијенти су задовољни са инсталацијом у фотељи или у дијализној постељи (100%).

Са начином да се забави током поступка дијализе (ТВ, часопис) није задовољан само један пацијент (6,3%).

Половина пацијената (50%) је одговорила да лагани оброк који добију током дијализе испуњава њихова очекивања.

Девет од десет пацијената је задовољно са приступом у гардероби и са тушевима (85,7%), са условима у чекаоници, са климом и грејањем задовољно је 81,3%, са условима у гардероби задовољно је 85,7%, сви су задовољни са условима у тоалету (100%).

### **Група питања која се односи на ваше хемодијализе:**

Сви пацијенти су задовољни како медицинска сестра током поступка дијализе брине о њима (100%), као и како лекар брине о њима.

На питање да ли може да учествује у доношењу одлука о свом лечењу када то жели 87,5% је одговорило да може.

Сви су задовољни са учесталашћу лекарских прегледа (100%) и могу да добију личне консултације са лекаром када то пожелеле.

Сви пацијенти сматрају да се њихова интимност поштује током посете или клиничког прегледа, да постоји могућност да приступе медицинској документацији када пожелe, да постоје и да се поштују процедуре за пружање безбедних поступака дијализе.

Дијализу добро подноси 87,5% пацијената, нема грчева, пада крвног притиска и умора.

Савети лекара у вези са дијетом и уносом течности придржава се 93,3% пацијената (један се не придржава). Сви пацијенти су одговорили да редовно узимају лекове (100%).

На питање да ли скраћује или прескаче време које је одређено за дијализу трећина пацијената је одговорила потврдно (31,3%)

Група питања која се односи на **информације које су добили пре почетка терапије дијализом** садржи 19 питања.

На првих 5 питања (да ли сте задовољни информацијама које сте добили о могућностима дијализе - перитонеална хемодијализа, хемодијализа и трансплантација, да ли сте задовољни информацијама о току ваше дијализе, да ли сте задовољни информацијама о могућим компликацијама ваше дијализе, да ли сте задовољни информацијама о вашем здравственом проблему и вашем третману које су дате вашој породици и да ли сте задовољни информацијама о терапији лековима) сви корисници су дали позитиван одговор или није применљиво.

На питање да ли сте задовољни информацијама о могућим компликацијама терапије лековима један пацијент је одговорио одрично (6,7%).

Сви пацијенти су задовољни како им се преносе информације о резултатима њихових лабораторијских тестова.

Један пацијент (6,3%) није задовољан како му се преносе информације о његовом здравственом стању (дискреција, да неко не слуша, довољно јасно) и информације које добија о ограничењима у исхрани.

Сви пацијенти су задовољни са информацијама које добијају о физичким активностима у последњих месец дана.

Са информацијама које добијају о сексуалном животу, задовољно је 64,3%, незадовољно 7,1%, а сматра да није применљиво 28,6%.

Два пацијента (12,5%) нису задовољна са информацијама које добијају о лековима који се финансирају из средстава обавезног здравственог осигурања.

Три пацијента (20%) су изјавила да су била у ситуацији да морају из сопвених средстава да набаве неки лек који изимају због дијализе, а 50% пацијената на дијализи је одговорило да им је лек препоручен од стране лекара из дијализног центра. На питање да ли сте морали да одустанете од узимања неког лека због његове цене 13,3% (2 пацијента) је одговорило потврдно, један пацијент је навео лек „Мимпара“.

Сви пацијенти знају кога треба да контактирају у случају хитне потребе када су ван дијализног центра, генерално су задовољни дијализом у њиховом дијализном центру и препоручила би тај дијализни центар другим особама које пате од исте болести.

Препоруке за побољшање рада дијализног центра добијене су од 25% пацијената, а то су бољи транспорт, боља ужина, доручак без празних угљених хидрата и већа самосталност доктора у организацији рада.

## ЗАКЉУЧАК И ПРЕДЛОГ МЕРА

Испитивање задовољства корисника здравственом заштитом у здравственим установама у републици Србији у 2020. години обављено је у условима епидемије заразном болешћу COVID-19, уз доследну примену свих противеписидемијских мера. Анкетно истраживање је спроведено у установама примарне здравствене заштите, у домовима здравља Округа, у службама опште медицине, здравствене заштите жена, деце, стоматолошке здравствене заштите и специјалистичким службама. Ове године осим у интернистичким службама, истраживање је спроведено у свим специјалистичко-консултативним службама (амбулантима) примарне здравствене заштите, у Covid амбулантима истраживање се није спроводило.

У секундарној здравственој заштити, у Општој болници Суботица у 2020. години није спроведено испитивање задовољства корисника због преоптерећености кадра услед пандемије COVID-19. У 2020. години анкетни упитник је измењен, тако да је упоредни приказ са претходном годином и компаративна анализа могућа само код непромењених питања.

На основу приказа резултата испитивања задовољства корисника у 2020. години, може се закључити следеће:

- Број обрађених упитника у 2020. години у Службама опште медицине и медицине рада је износио 300 упитника (у прошлој години 981), у Службама за здравствену заштиту жена 51 (у прошлој години 140) и у Службама за здравствену заштиту деце 73 (у прошлој години 209).
- Број обрађених упитника у 2020. години у Службама за стоматолошку здравствену заштиту је износио 58 (у прошлој години 97). Број обрађених упитника у Интернистичким специјалистичким службама је износио 40 упитника (у 2019. години 39), с тим да је у 2020. години по новој методологији анкетирано и 20 пацијената из АТД, 11 офталмологија, 2 ОРЛ, 20 рехабилитација, укупно су из специјалистичко-консултативних служби обрађене 93 анкете.
- Средња оцена задовољства радом служби у којима раде изабрани лекари у домовима здравља СБО на скали од 1-5 у периоду од 2016. године до 2020. године бележи највишу вредност у 2019. години (4,45), а најнижу у 2017. години (3,51). Петогодишњи тренд је узлазни. Интервал варијације је 0,94. У службама Опште медицине у 2020. години средња оцена има највишу вредност 4,46, а најмању 2017. године када је износила 3,50. Средња оцена у педијатријским службама је била највиша 2020. године и износила је 4,46, а најнижа вредност је регистрована у 2016. години (3,27). Средња оцена у службама за здравствену заштиту жена 2020. године је имала највишу вредност (4,46), а најнижу у 2016. години (3,48). Линија петогодишњег тренда је у све три службе је узлазна.
- Преглед код изабраног лекара највише се заказује путем телефона (у ОМ 61,0%, у 33 жена 70,6% и у 33 деце 70,0%) и лично (у ОМ 28,0%, у 33 жена 11,8% и у 33 деце 10,0%).
- На преглед су примљени истог дана у ОМ 52,6% пацијената, у 33 жена 32,0% и у 33 деце 76,1%.
- Прописивање лекова у електронској форми и могућност подизања хроничне терапије у апотеци без доласка код изабраног лекара у ОМ има средњу оцену 4,47, у 33 жена 4,51 и у 33 деце 4,54.
- Апликација „Мој доктор“ и могућност коју им пружа има средњу оцену у ОМ 4,15, у 33 жена 4,45 и у 33 деце 3,95.
- Заказивање специјалистичког прегледа електронским путем у ординацији изабраног лекара помоћу Интегрисаног здравственог информационог система (ИЗИС) има средњу оцену задовољства у ОМ 3,93, у 33 жена 4,35 и у 33 деце 4,02.
- У Службама ОМ скрининг/рано откривање рака дебелог црева у последње две године одговорило је да је обавило 21,0% корисника (у 33 жена 65,3%), рано откривање рака грлића материце у последње 3 године одговорило је да је обавило 22,2% корисника (у 33 жена 51,1%), рано откривање рака дојке у последње 2 године обавило је 24,1% корисника (у 33 жена 24,3%), рано откривање кардиоваскуларног ризика у последњих 5 година обавило је 22,1% (у 33 жена 28,9%), рано откривање дијабетеса типа 2 у последње 3 године обавило је 21,6% корисника (у 33 жена 21,1%) и рано откривање депресије у последњих годину дана обавило је 19,4% пацијената (у 33 жена 21,1%).
- Поштовање и љубазност које им пружају медицинске сестре у ОМ има средњу оцену 4,51, у 33 жена 4,73 и у 33 деце 4,52, квалитет информација које добијају има средњу оцену у ОМ 4,50, у

33 жена 4,72, у 33 деце 4,53, а квалитет сарадње медицинске сестре и лекара у ОМ има средњу оцену 4,58, у 33 жена 4,74 и у 33 деце 4,59.

- Средња оцена рада лекара у ОМ се креће у интервалу од 4,32 до 4,55, највиша оцена је код исказаног поштовања и љубазности које им лекар пружа, у 33 жена средња оцена рада лекара у се креће у интервалу од 3,70 до 4,65, највиша оцена је такође код исказаног поштовања и љубазности које им лекар пружа, а у 33 деце средња оцена рада лекара се креће у интервалу од 4,29 до 4,76, највиша оцена је код исказаног задовољства објашњењима и информацијама које им лекар пружа.

- Средње оцене задовољства услугама и организацијом здравствене заштите у ОМ се креће од 4,07 (доступност паркинга испред установе) до 4,68 (могућност прегледа истог дана у случају хитности), у 33 жена крећи се у интервалу од 4,00 (доступност паркинга испред установе) до 4,66 (могућност прегледа истог дана у случају хитности), а у 33 деце се креће у интервалу од 4,00 (поседовање медицинске опреме) до 4,70 (број места за седење у чекаоници).

- Задовољство услугом дијагностике и лечења у установи у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID-19 има средњу оцену у ОМ 4,43, у 33 жена 3,97, а у 33 деце 4,29.

- У протеклих 12 месеци нису отишли на преглед код свог изабраног лекара или су га одложили због финансијских разлога у ОМ 22,3% пацијената, у 33 жена 7,3% и у 33 деце 4,3%, због дужине чекања ОМ 8,2% пацијената, у 33 жена 13,2% и у 33 деце 14,7%, због удаљености у ОМ 21,0% пацијената, у 33 жена 5,3% и у 33 деце 5,8% и због епидемиолошке ситуације због Covid-19 у ОМ 36,1% пацијената, у 33 жена 46,7% и у 33 деце 16,9%.

- У 2020. години анкетно испитивање задовољства корисника је поред интернистичких специјалистичких служби спроведено и специјалистичким службама АТД, офталмологија, ОРЛ и на рехабилитацији.

- Корисници услуга специјалистичких служби су са високим оценама (од 4,48 до 4,91) оценили свих шест карактеристика (време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа, време чекања у чекаоници, чистоћа и удобност чекаонице, љубазност медицинске сестре, љубазност лекара, време које им је посвећено током прегледа и објашњење које је добио у вези болести или плана лечења) које се односе на службу коју су посетили.

- У Специјалистичким службама три Дома здравља трећина пацијената је примљена истог дана без заказивања (31,2%), а више од половине (59,1%) у року од 15 дана. Од 15 до 30 дана чекало је 7,5% пацијената и више од 30 дана 2,2%.

- Средња оцена услуге дијагностике и лечења у установи у вези сумње или потврђене болести Covid-19 према оцени пацијената из специјалистичко - консултативних служби је 4,27.

- Осам од десет корисника (77,5%) је одговорило да епидемија Covid-19 није утицала на одлагање или отказивање прегледа или лечења у специјалистичким службама.

- Средња оцена задовољства радом специјалистичких служби је 4,71.

- У службама за стоматолошку здравствену заштиту деце више од трећине корисника су била деца од 0-18 година старости (36,2%), затим следе лица којима је била потребна хитна стоматолошка услуга (17,2%) и лица из осталих категорија обухваћених обавезним здравственим осигурањем (17,2%). Из категорије студената од 19-26 година било је 8,6% анкетираних и лица старија од 65 година 5,2% анкетираних.

- Половина пацијената је примљена истог дана без заказивања (51,7%), тећина је чекала од 1 до 5 дана (32,8%), три пацијента од сто су чекала више од 15 дана.

- На све наведене изјаве у вези рада (упознат је са проблемима и болестима које имам, одваја довољно времена за рад са мнош, даје ми јасна објашњења о интервенцијама које планира, даје ми јасна објашњења о мом оралном здрављу, позива ме на превентивне прегледе) стоматолози су оцењени просечном оценом од 4,39 до 4,69.

- Оцена пружања услуге и организација рада стоматолошке здравствене заштите на 13 питања је оцењена средњом оценом од 3,41 (доступност прегледа викендом) до 4,82 (љубазност особља и хигијена у служби).

- Уколико би им био потребан преглед код стоматолога, 8,8% пацијена се изјаснило да би за ту услугу морали да плате пуну цену, за пломбирање и лечење зуба 10,5%, за вађење зуба 10,7%, за ортодонтски апарат 7,4% и за протетску надокнаду 16,7% анкетираних пацијената.
- Осам од десет пацијената је (80,7%) је своје орално здравље оценила са врло добрим или одличним, средња оцена задовољства 4,12.
- Средње оцене задовољства лечења у овој служби у последњих пет година се кретала у интервалу од 3,61 у 2019. години до 4,49 у 2020. години. Линија тренда је узлазна.
  
- Задовољство корисника радом Дијализних центара и одељења за хемодијализу у Севернобачком округу спроведено је у Дому здравља у Бачкој Тополи. Одељење Дијализе посетило је 16 пацијена, колико је подењено и упитника. Међу анкетираним пацијентима просечна старост је износила 58,8 година.
- Сви пацијенти су изјавили да се дијализни центар у коме се тренутно дијализирају налази у њиховој матичној установи.
- На хемодијализу долази организованим транспортом здравствене установе 75% пацијената, приватним аутомобилом, аутобусом, таксијем или га довози волонтерски возач 18,8%, док се један пацијент (6,2%) изјаснио под „остало“, односно да долази пешке.
- Врста превоза коју користе одговара 76,9%. Дужина путовања одговара код 66,7%. Са условима на паркинг простору задовољно је 75,0%, незадовољан је само један, код осталих није примењиво.
- Приступ и опрема за особе којима је потребна помоћ при кретању одговара код 71,4%, једном пацијенту не одговара (7,1%), три пацијента сматрају да се питање не односи на њих (21,4%).
- Са радним временом дијализног центра задовољно је 75%, избор дана за дијализу не одговара код 57,1%, а избор периода дејализе током дана - смена не одговара код 66,7%.
- Са адекватном опремљеношћу собе задовољно је 93,3% пацијената, сви пацијенти су задовољни са инсталацијом у фотељи или у дијализној постељи.
- Са начином да се забави током поступка дијализе није задовољан само један пацијент (6,3%).
- Половина пацијената (50%) је одговорила да лагани оброк који добију током дијализе испуњава њихова очекивања, са приступом у гардероби и са тушевима задовољно је 85,7%, са условима у чекаоници, са климом и грејањем задовољно је 81,3%, са условима у гардероби задовољно је 85,7%, сви су задовољни са условима у тоалету.
- Сви пацијенти су задовољни како медицинска сестра током поступка дијализе брине о њима, као и како лекар брине о њима.
- У доношењу одлука о свом лечењу када то жели задовољно је 87,5%, сви су задовољни са учесталошћу лекарских прегледа и могућности да добију личне консултације са лекаром.
- Сви пацијенти сматрају да се њихова интимност поштује током посете или клиничког прегледа, да постоји могућност да приступе медицинској документацији када пожелеле, да постоје и да се поштују процедуре за пружање безбедних поступака дијализе.
- Дијализу добро подноси 87,5% пацијената, савета лекара придржава се 93,3% пацијената, сви су одговорили да редовно узимају лекове.
- На питање да ли скраћује или прескаче време које је одређено за дијализу трећина пацијената је одговорила потврдно (31,3%)
- На 5 питања, да ли сте задовољни информацијама које сте добили о могућностима дијализе - перитонеална хемодијализа, хемодијализа и трансплантација, да ли сте задовољни информацијама о току ваше дијализе, да ли сте задовољни информацијама о могућим компликацијама ваше дијализе, да ли сте задовољни информацијама о вашем здравственом проблему и вашем третману које су дате вашој породици и да ли сте задовољни информацијама о терапији лековима, сви корисници су дали позитиван одговор или није применљиво. На питање да ли сте задовољни информацијама о могућим компликацијама терапије лековима један пацијент је одговорио одрично (6,7%). Сви пацијенти су задовољни како им се преносе информације о резултатима њихових лабораторијских тестова.
- Један пацијент (6,3%) није задовољан како му се преносе информације о његовом здравственом стању (дискреција, да неко не слуша, довољно јасно) и информације које добија о

ограничењима у исхрани, сви пацијенти су задовољни са информацијама које добијају о физичким активностима у последњих месец дана.

- Са информацијама које добијају о сексуалном животу, задовољно је 64,3%, незадовољно 7.1%, а сматра да није применљиво 28,6%.

- Са информацијама које добијају о лековима који се финансирају из средстава обавезног здравственог осигурања није задовољно 12,5% пацијената, 20% је било у ситуацији да морају из сопствених средстава да набаве неки лек који изимају због дијализе, 50% пацијената је одговорило да им је лек препоручен од стране лекара из дијализног центра, од узимања неког лека због његове цене морало је да одустане 13,3% пацијента, један пацијент је навео лек „Мимпара“.

- Сви пацијенти знају кога треба да контактирају у случају хитне потребе када су ван дијализног центра, генерално су задовољни дијализом у њиховом дијализном центру и препоручила би тај дијализни центар другим особама које пате од исте болести

- Препоруке за побољшање рада дијализног центра добијене су од 25% пацијената, а то су бољи транспорт, боља ужина, доручак без празних угљених хидрата и већа самосталност доктора у организацији рада.

Процена задовољства корисника је један од основних елемената унапређења квалитета рада здравствених установа и представља меру става пацијента према лекару, систему здравствене заштите и медицинској нези и терапији коју добија. Задовољство пацијената не зависи само од карактеристика пружене здравствене заштите, већ и од карактеристика самог пацијента, од ставова, мотива, од његових очекивања и склоности да критикује и похваљује.

Комисије за унапређење квалитета, руководећи кадар и управни одбори морају бити упознати како њихови корисници оцењују њихове услуге и како да њихову процену употребе да побољшају њихове исказане потребе.

Пружена услуга мора бити квалитетна, ефикасна и безбедна, од првог контакта са здравственом службом, шалтер на који се спушта књижица, преко дијагностике, терапије до рехабилитације. Како је задовољство пацијената одраз и његовог субјективног става, повећању задовољства у многоме доприноси љубазност особља у систему здравствене заштите и сигурност којом они зраче.

Следеће године је неопходно да се анкетирање задовољства корисника спроведе и у Општој болници Суботица. У наредном периоду треба обезбедити бољу информисаност корисника о њиховим правима преко јавно истакнутих обавештења информатора и медија. Пријемом недостајућег кадра требало би да се смањи дужина чекања на заказан преглед, дужина чекања у чекаоници и опште задовољство радом лекара и медицинских сестара.

Све здравствене установе треба да кроз праћење анализе задовољства у протеклом (вишегодишњем) периоду и поређењем са осталим установама унапреде квалитет здравствених услуга.