

Задовољство корисника здравствених услуга у здравственим установама Севернобачког округа у 2024. години, компаративна анализа са претходном годином и 2020-2024 година

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.

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, психијатрија).

Истраживање је спроведено и на Одељењу дијализе.

Истраживање је спроведено у домовима здравља 25. новембра 2024. године у трајању од једног радног дана од 7-20 часова, а у специјалистичким службама, у радно време специјалистичке службе 27. новембра 2024. године.

У секундарној здравственој заштити испитивање задовољства корисника спроведено је од 25.-29. новембра 2024. године у Општој болници Суботица на одељењима интерне медицине, хирургије, рехабилитације, гинекологије и акушерства и педијатрије, од 25. до 30. новембра 2024. године на одељењу дијализе и у специјалистичко-консултативним амбулантама у Општој болници Суботица 27. новембра 2024. године.

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

Службе Опште медицине посетило је 1768 пацијента (као и прошле године), подељена су 744 упитника (прошле године 818).

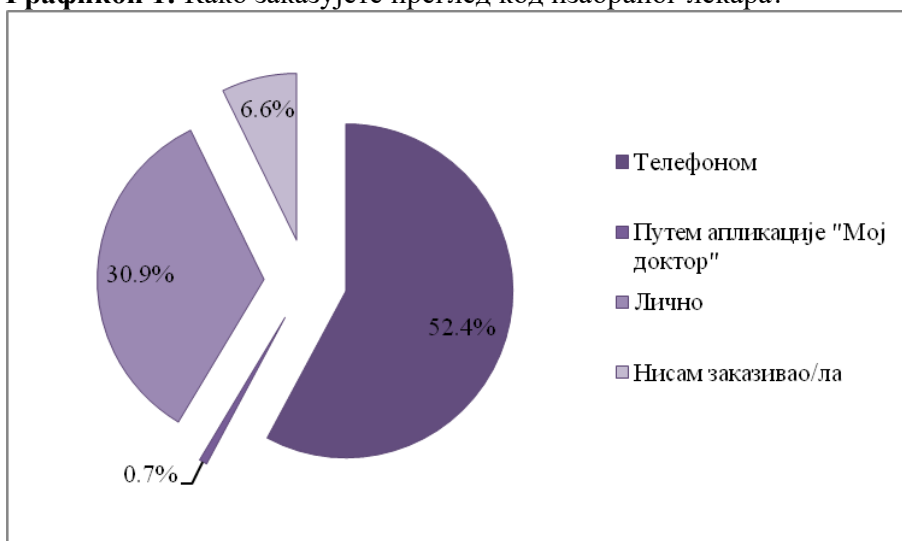
Међу анкетиранима више од половине су женског пола (56,5%), највише између 60 и 69 година (24,9%), просечна старост 54,44 година (прошле године 52,09 година).

Више од половине анкетираних има средње образовање (61,4%), већи број корисника је са вишом и високом школом (20,8%), него са незавршеном и завршеном основном школом (17,8%). Нешто мање од половине свој материјални положај оцењује као осредњи (44,6%), више је оних са добрим и веома добрим (45,6%), него са лошим и веома лошим (9,9%).

У државној здравственој установи у последњих 12 месеци до 5 прегледа имало је више од половине анкетираних (53,1%), од 6-10 прегледа 28,3%, а 11 и више прегледа 18,6%.

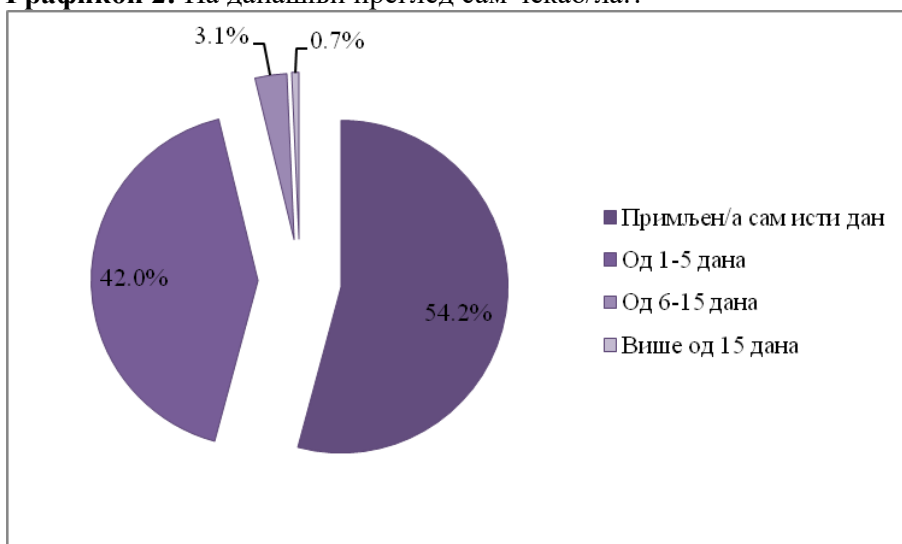
У приватној здравственој установи у последњих 12 месеци до 5 прегледа имало је 80,6% анкетираних, од 6-10 прегледа 15,9%, а 11 и више прегледа 3,5%.

Графикон 1: Како заказујете преглед код избраног лекара?



Пет од десет корисника преглед код избраног лекара заказује телефоном (52,4%), а три од десет лично (30,9%). Само 1 корисник од сто (0,7%) преглед заказује преко апликације „Мој доктор“ (прошле године 2,2%).

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



- Нешто више од половине корисника (54,2%) је изјавило да су на данашњи преглед примљени истог дана (прошле године 54,4%), а нешто мање од половине да је чекало од 1 до 5 дана (42,0%). Само 3 пацијента од сто су чекала од 6 до 15 дана (3,1%), а један од сто је чекао дуже од 15 дана (0,7%).

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, шест од десет корисника (57,5%) је оценило највишом оценом (5). Средња оцена је **4,45** (прошле године 4,80).
- Три од десет корисника (26,6%) је апликацију „Мој доктор“ и могућност коју им пружа оценило највишом оценом (5). Средња оцена је **3,87** (прошле године 4,97).
- Заказивање специјалистичког прегледа електронским путем у ординацији изабраног лекара помоћу Интегрисаног здравственог информационог система (ИЗИС) три од десет корисника (31,6%) је оценило са оценом 5, средња оцена задовољства је **3,32** (прошле године 4,20).

Сва три посматрана параметра у 2024. години имају мање вредности у односу на претходну годину

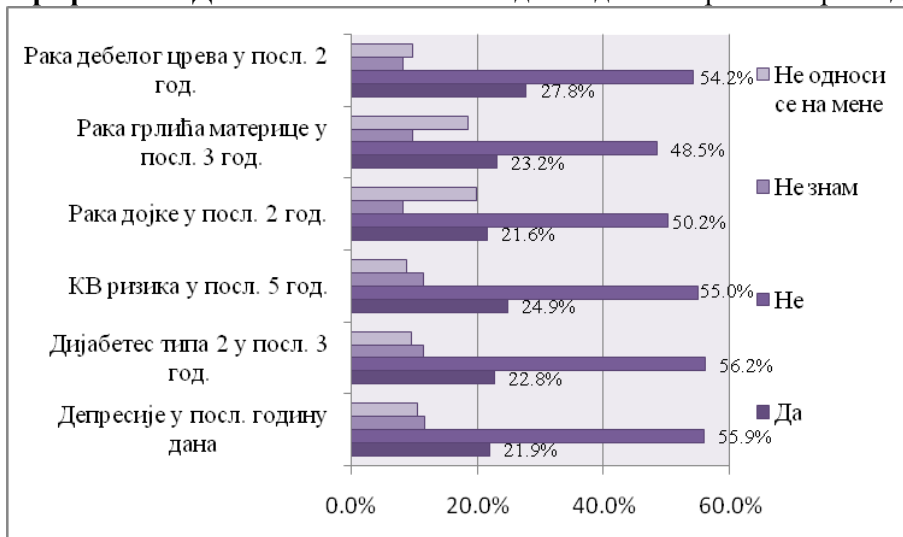
Графикон 4: Да ли вам изабрани лекар даје савете о следећим темама?



Савете за време редовне посете или приликом посете превентивном центру од изабраног лекара на тему правилне исхране добија 48,1 % корисника, на тему важност физичке активности 45,4% корисника, на тему злоупотребе алкохола 28,3% корисника, на тему штетност пушења 35,3% корисника, на тему одбране од стреса 35,8% корисника, на тему важност сигурног секса 15,5% и на тему штетност од употребе дрога 17,3%.

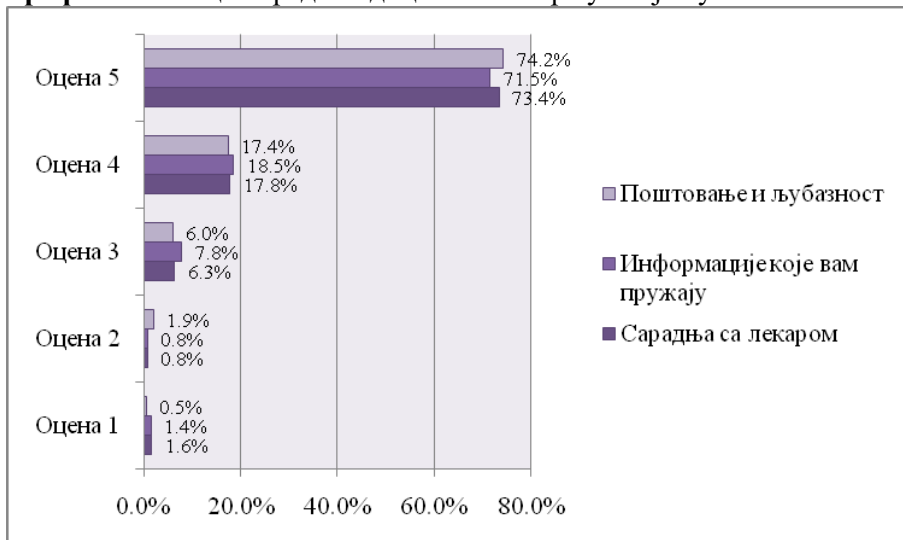
Савете о наведеним темама не добија од 11,9% до 24,0% корисника, а сматра да је било потребно (прошле године од 14,4% до 20,6% корисника).

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



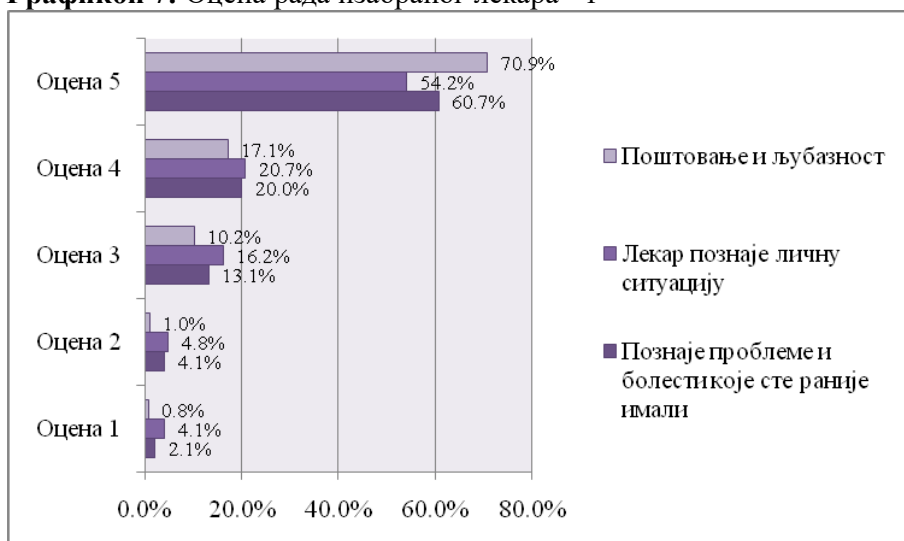
Скрининг/рано откривање рака дебелог црева у последње две године одговорило је да је обавило 27,8% корисника (прошле године 24,2%), рано откривање рака грлића материце у последње 3 године одговорило је да је обавило 23,2% корисника (прошле године 22,6%), рано откривање рака дојке у последње 2 године обавило је 21,6% корисника (прошле године 21,4%), рано откривање кардиоваскуларног ризика у последњих 5 година обавило је 24,9% (прошле године 22,4%), рано откривање дијабетеса типа 2 у последње 3 године обавило је 22,8% корисника (прошле године 20,7%) и рано откривање депресије у последњих годину дана обавило је 21,9% пацијената (прошле године 19,2%).

Графикон 6: Оцена рада медицинске сестре у овој служби



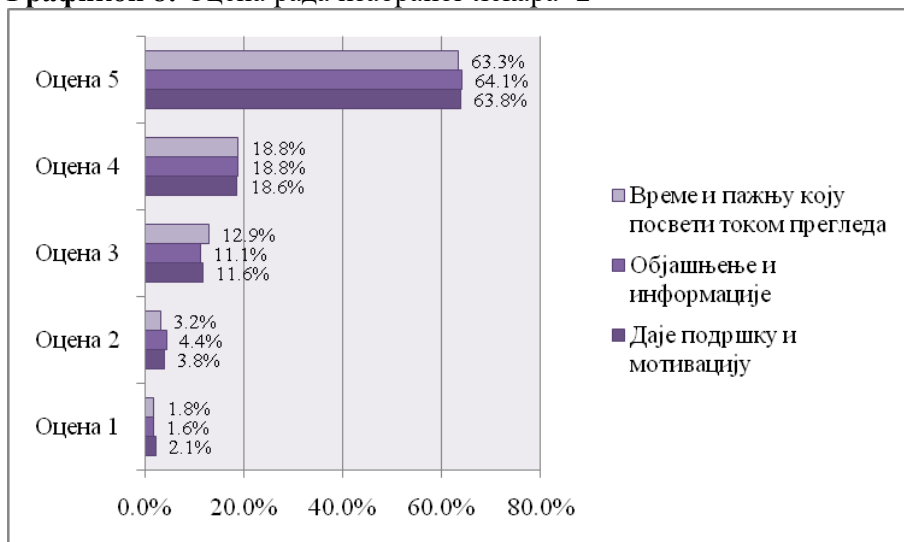
Седам од десет корисника је поштовање и љубазност које им пружају медицинске сестре оценило са одличним (74,2%), средња оцена задовољства је **4,63** (прошле године 4,62), као и квалитет информација које добијају (71,5%), средња оцена **4,58** (прошле године 4,60) и квалитет сарадње медицинске сестре и лекара (73,4%), средња оцена **4,60** (прошле године 4,65).

Графикон 7: Оцена рада изабраног лекара - 1



Седам од десет корисника је поштовање и љубазност које им пружа изабрани лекар оценило са одличним (70,9%). Пет од десет: колико лекар познаје њихову личну ситуацију на послу и кући (54,2%) и шест од десет корисника колико лекар познаје проблеме и болести које је раније имао (60,7%) је оценило највишом оценом (5).

Графикон 8: Оцена рада изабраног лекара -2



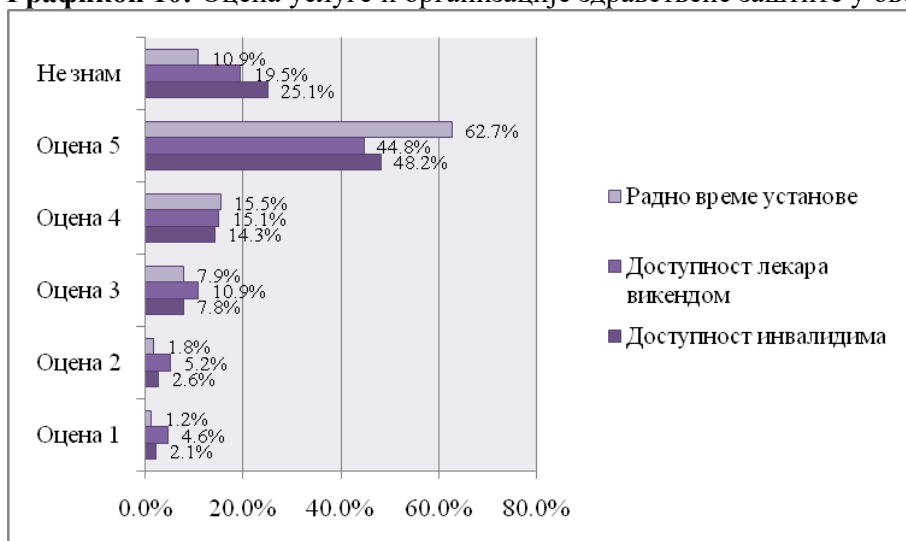
Шест од десет корисника је време и пажњу коју им лекар посвети током прегледа оценило са одличним (63,3%), објашњење и информације које добијају о болестима и лековима које им се прописују (64,1%) и колико лекар пружа подршке и мотивације да се лакше избори са здравственим проблемима (63,8%).

Графикон 9: Средња оцена рада лекара у овој служби



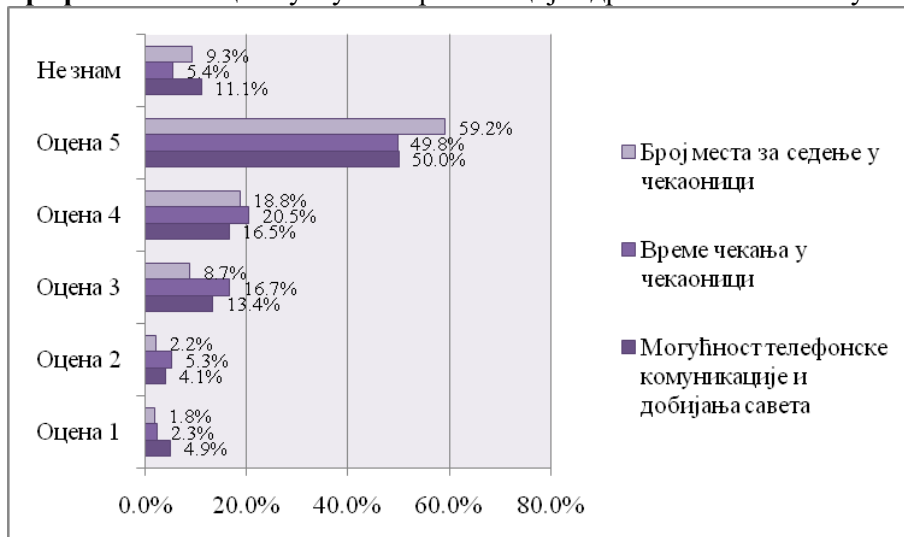
Средња оцена рада лекара (6 задатих параметара) у овој служби је **4,16-4,56** а прошле године се кретала 4,07-4,59.

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



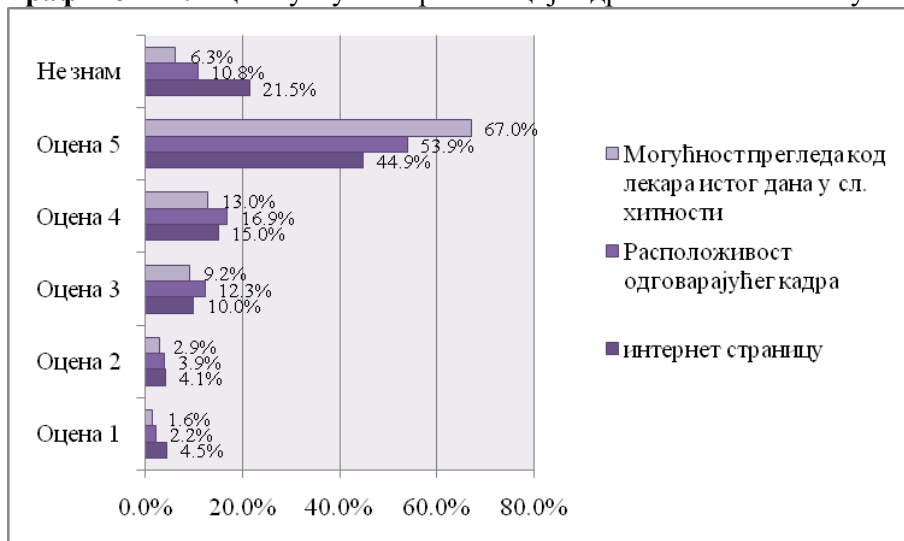
Шест од десет корисника је радно време установе оценило са одличним (62,7%) - средња оцена **4,53** (прошле године 4,52). Четири од десет корисника је доступност лекара викендом ако се разболи оценила са одличним (44,8%) - средња оцена **4,12** (прошле године 4,15) и доступност инвалидима и особама у колицима (48,2%) - средња оцена **4,39** (прошле године 4,28).

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



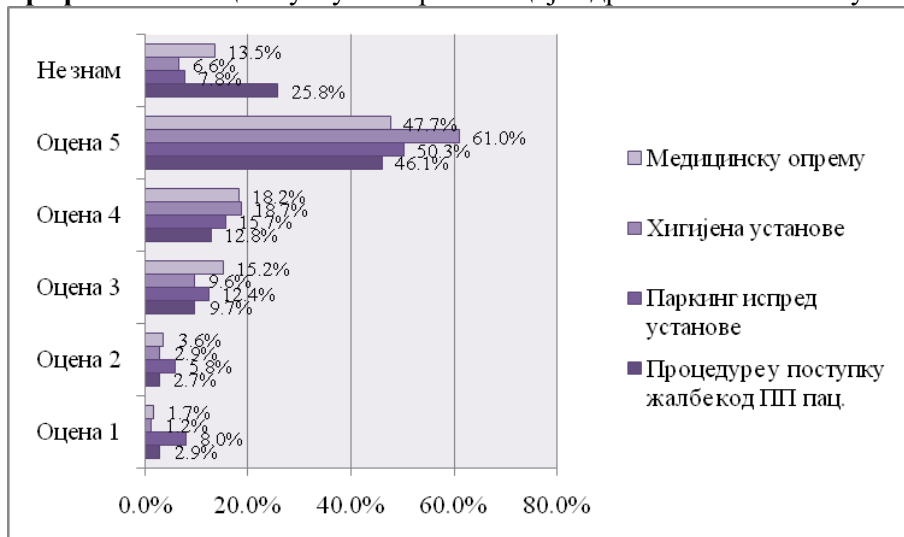
Шест од десет корисника је број места за седење у чекаоници оценила са одличним (59,2%) - средња оцена **4,45** (прошле године 4,43), пет од десет време чекања до посете у чекаоници (49,8%) - средња оцена **4,17** (прошле године 4,27), и могућност телефонске комуникације са лекаром и добијање савета у току радног времена (50,0%) - средња оцена **4,15** (прошле године 4,23).

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 (67,0%) - средња оцена **4,50** (прошле године 4,60), пет од десет расположивост одговарајућег кадра у установи (53,9%) - средња оцена **4,30** (прошле године 4,23) и четири од десет интернет страницу установе (44,9%) - средња оцена **4,17** (прошле године 4,26).

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



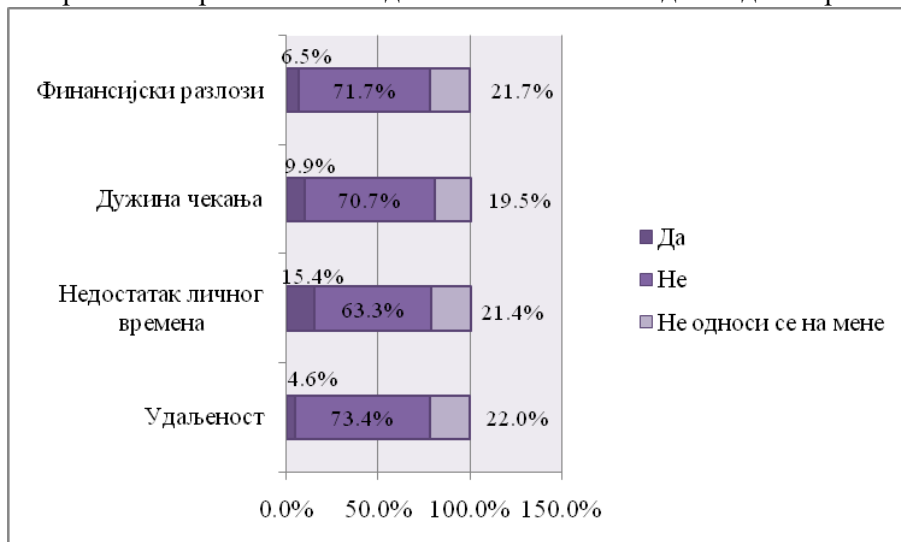
Шест од десет корисника је хигијену установе оценила са одличним (61,0%) - средња оцена **4,45** (прошле године 4,44), пет од десет могућност паркинга испред установе (50,3%) - средња оцена **4,03** (прошле године 4,03), медицинску опрему у установи (47,7%) - средња оцена **4,23** (прошле године 4,19), и процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената (46,1%) - средња оцена **4,30** (прошле године 4,30).

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



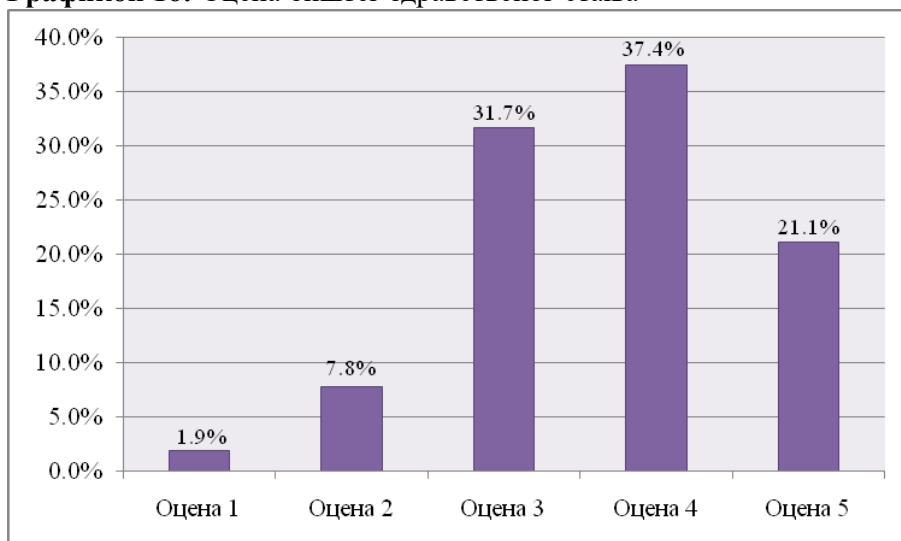
Средње оцене карактеристика услуге и организације здравствене заштите (13 питања) су високе и крећу се у интервалу од **4,03** (паркинг испред установе) до **4,53** (радno време установе), прошле године од 4,53 до 4,60.

Графикон 15: 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?



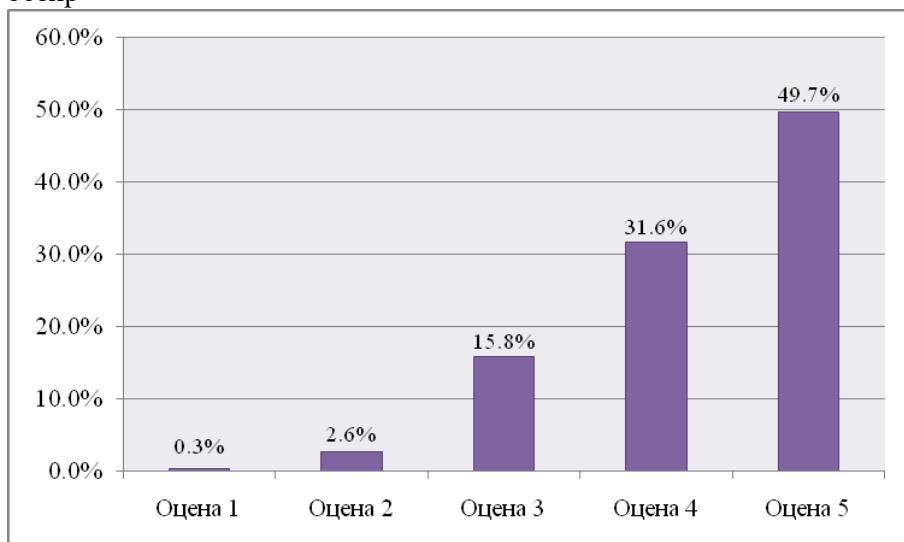
Један од десет корисника је одговорио да се у протеклих 12 месеци десило да није отишао на преглед код свог изабраног лекара или га је одложио због финансијских разлога (6,5%), због дужине чекања (9,9%), због удаљености (4,6%), два од десет због недостатка личног времена (15,4%) .

Графикон 16: Оцена општег здравственог стања



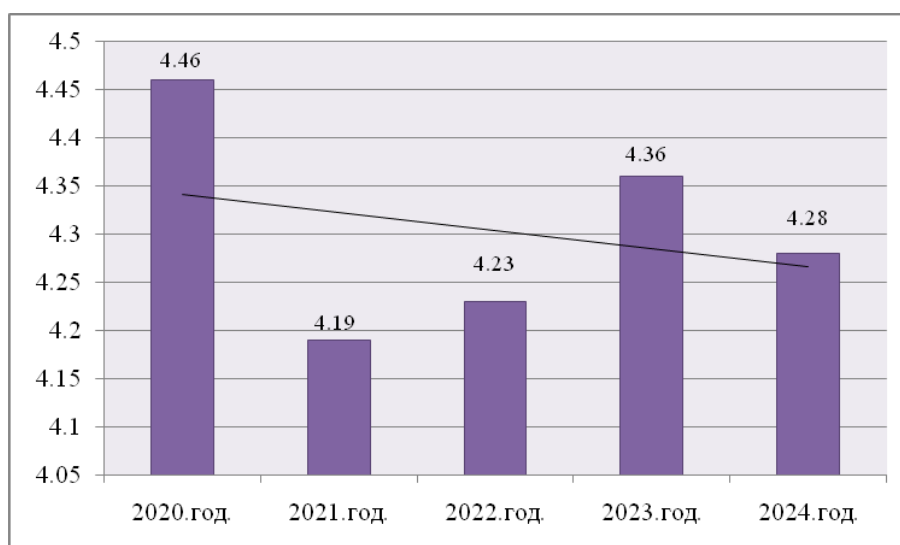
Шест од десет корисника је своје здравствено стање оценила као врло добро (оцена 4) или одлично (58,9%). Средња оцена задовољства је **3,68** (прошле године 3,70).

Графикон 17: Оцена укупног задовољства лечењем у овој служби, узимајући све наведено у обзир



Пет од десет корисника је узимајући све наведено у обзир укупно задовољство лечењем у овој служби оценила као одлично (49,7%) и три од десет као врло добро (31,6%). Два корисника од десет је дало оцену од 1 до 3. Незадовољна и веома незадовољна су три корисника од сто (2,9%). Средња оцена задовољства је **4,28** (прошле године 4,36).

Графикон 18: Кретање средње оцене задовољства у службама опште медицине и медицине рада у последњих пет година



Средња оцена задовољства у службама опште медицине и медицине рада у домовима здравља СБО на скали од 1-5 у периоду од 2020. године до 2024. године бележи највишу вредност у 2020. години (4,46), а најнижу у 2021. години (4,19). Петогодишњи тренд је силазни. Интервал варијације је 0,27.

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

Службе за здравствену заштиту жена посетило је 208 пацијенткиња (прошле године 206), подељено је 74 упитника (прошле године 61).

Међу анкетиранима највише је између 30 и 39 година (34,2%), просечна старост 38,0 година (прошле године 37,03).

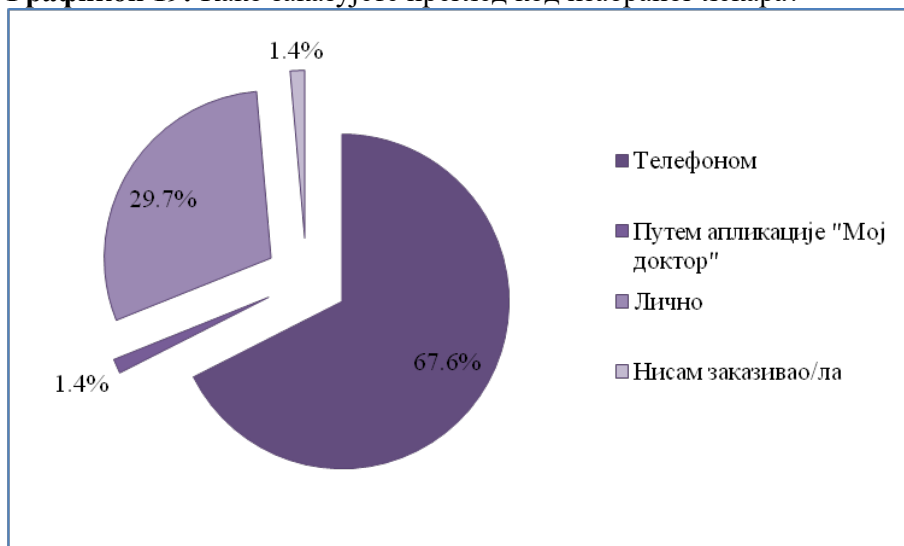
Скоро две трећине анкетираних има средње образовање (60,8%), више је оних са вишом и високом школом (29,7%), него са незавршеном основном и основном школом (9,5%).

Четвртина свој материјални положај оцењује као осредњи (25,7%), далеко је више оних са добрим и веома добрим (70,3%), него са лошим и веома лошим (4,1%).

У државној здравственој установи у последњих 12 месеци до 5 прегледа имало је шест од десет жена (60,0%), од 6-10 прегледа 27,1%, 11 и више прегледа 12,8% жена.

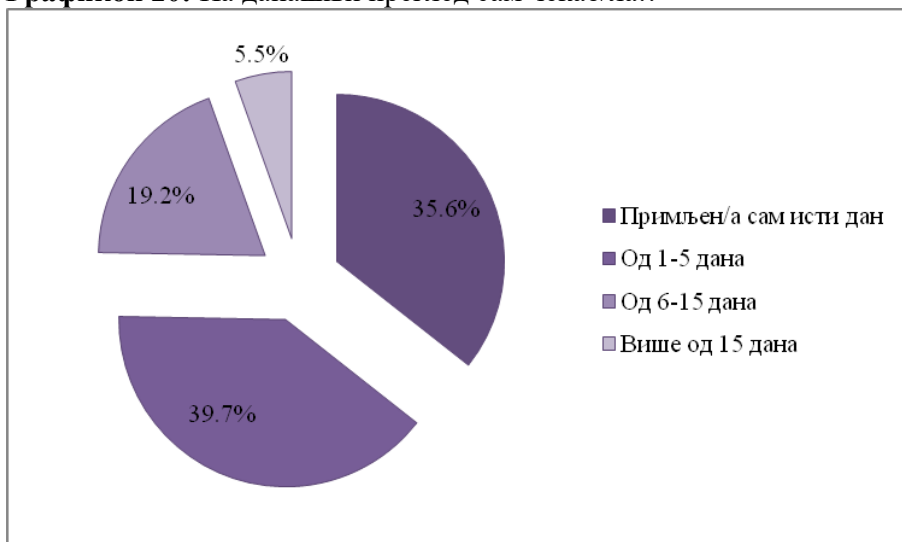
У приватној здравственој установи у последњих 12 месеци до 5 прегледа имало је 86,8% жена, од 6-10 прегледа 7,9%, 11 и више прегледа 5,3% жена.

Графикон 19: Како заказујете преглед код изабраног лекара?



Седам од десет корисница преглед код изабраног лекара заказује телефоном (67,6%), нешто мање од трећине заказује лично - 29,7% (прошле године 13,8%). Само 1 жена од сто (1,4%) преглед заказују преко апликације „Мој доктор“ (прошле године 6,9%).

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



Трећина жена је изјавило да су на данашњи преглед примљене истог дана (35,6%), више од трећине да је чекало од 1 до 5 дана (39,7%). Свака пета пацијенткиња је чекала од 6 до 15 дана (19,2%) а свака двадесета дуже од 15 дана (5,5%).

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 (75,4%) је оценило највишом оценом (5). Средња оцена је **4,64** (прошле године 4,54).

Шест од десет жена је апликацију „Мој доктор“ и могућност коју им пружа (56,1%) оценило са оценом 5, средња оцена је **4,27** (прошле године 3,34), и заказивање специјалистичког прегледа електронским путем у ординацији изабраног лекара помоћу Интегрисаног здравственог информационог система (59,2%), средња оцена задовољства је **4,24** (прошле године 3,98).

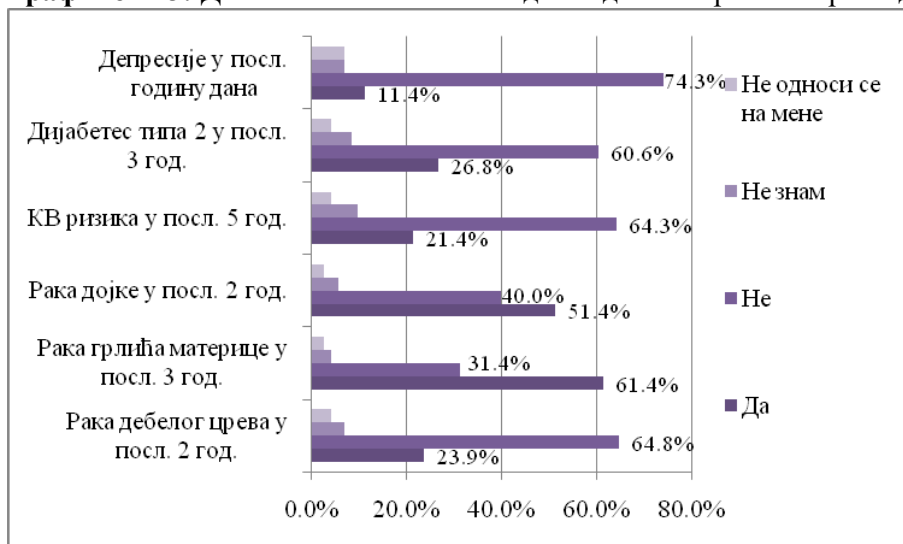
Графикон 22: Да ли вам изабрани лекар даје савете о следећим темама?



Савете за време редовне посете или приликом посете превентивном центру од гинеколога на тему правилне исхране добија 44,3% корисника, на тему важност физичке активности 38,6% корисника, на тему злоупотребе алкохола 26,8% корисника, на тему штетност пушења 31,4% корисника, на тему одбране од стреса 34,3% корисника, на тему важност сигурног секса 40,0% и на тему штетност од употребе дрога 30,0%.

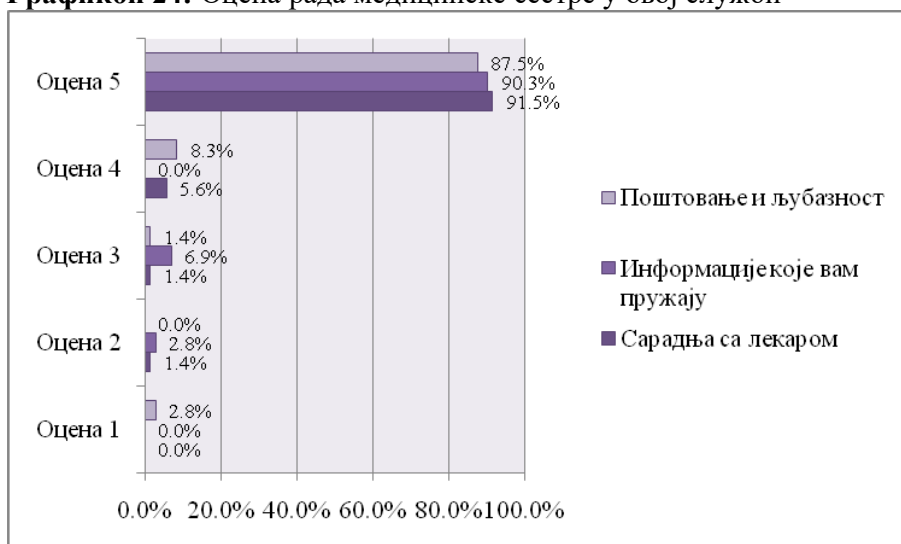
Савете о наведеним темама не добија од 7,1% до 15,5% корисника (прошле године 11,9% до 18,6% корисника).

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



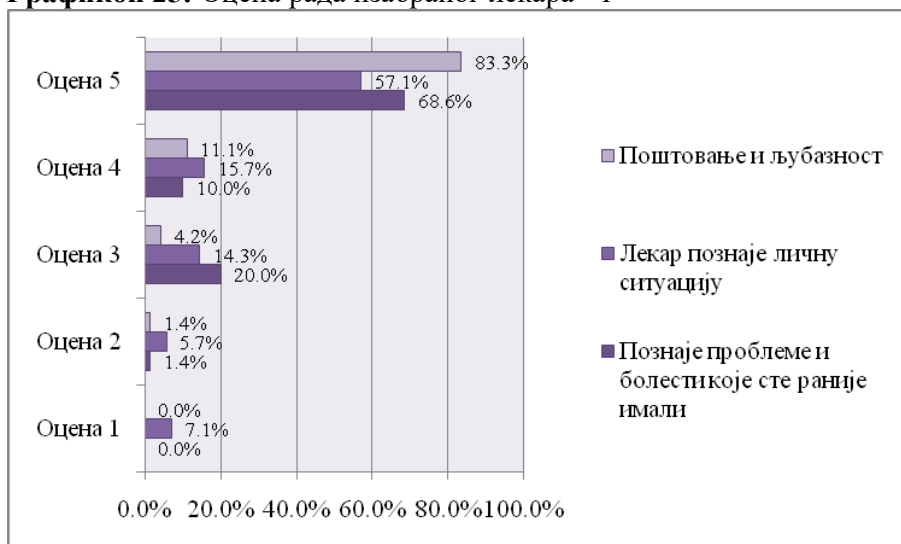
Скрининг/рано откривање рака дебелог црева у последње две године одговорило је да је обавило 23,9% корисница (прошле године 10,2%), рано откривање рака грлића материце у последње 3 године обавило је 61,4% корисница (прошле године 52,5%), рано откривање рака дојке у последње 2 године обавило је 51,4 % корисница (прошле године 36,2 %), рано откривање кардиоваскуларног ризика у последњих 5 година обавило је 21,4% (прошле године 19,0%), рано откривање дијабетеса типа 2 у последње 3 године обавило је 26,8 % корисница (прошле године 26,3%) и рано откривање депресије у последњих годину дана обавило је 11,4% пацијенткиња (прошле године 13,8%).

Графикон 24: Оцена рада медицинске сестре у овој служби



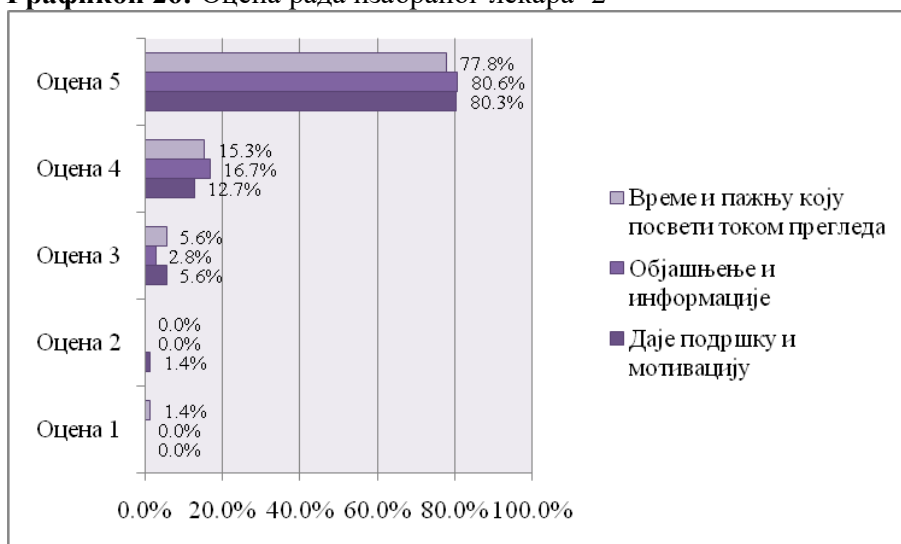
Девет од десет жена је поштовање и љубазност које им пружају медицинске сестре оценило са одличним (87,5%), средња оцена задовољства је **4,15** (прошле године 4,59), као и квалитет информација које добијају (90,3%), средња оцена **4,85** (прошле године 4,51) и квалитет сарадње медицинске сестре и лекара (91,5%), средња оцена **4,87** (прошле године 4,59).

Графикон 25: Оцена рада изабраног лекара - 1



Осам од десет корисника је поштовање и љубазност које им пружа изабрани лекар оценило са одличним (83,3%), шест од десет жена колико лекар познаје њихову личну ситуацију на послу и кући (57,1%), а седам од десет колико лекар познаје проблеме и болести које је раније имао (68,6%).

Графикон 26: Оцена рада изабраног лекара -2



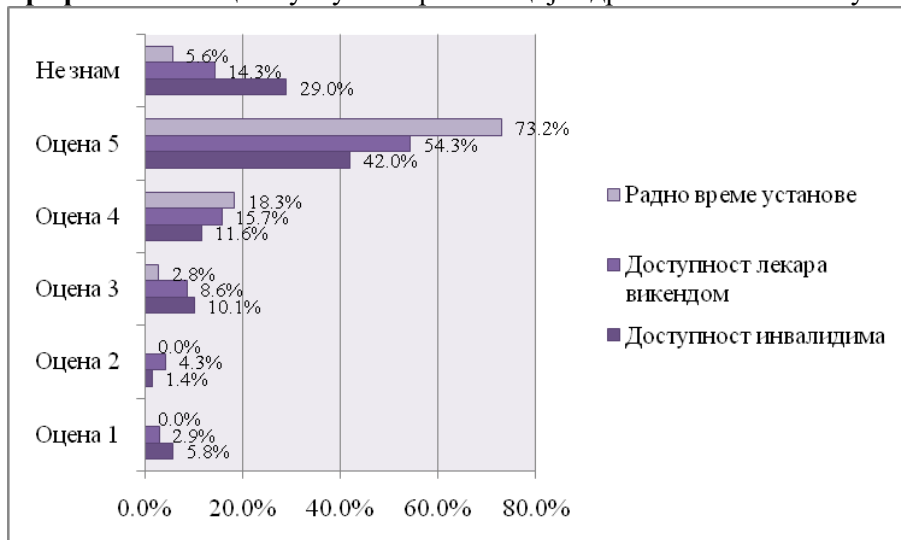
Осам од десет жена је време и пажњу коју им лекар посвети током прегледа (77,8%), колико жене добијају објашњење и информације о болестима и лековима које им се прописују (80,6%) и колико им лекар пружа подршке и мотивације да се лакше изборе са здравственим проблемима (80,3%) оценила са одличним.

Графикон 27: Средња оцена рада лекара у овој служби



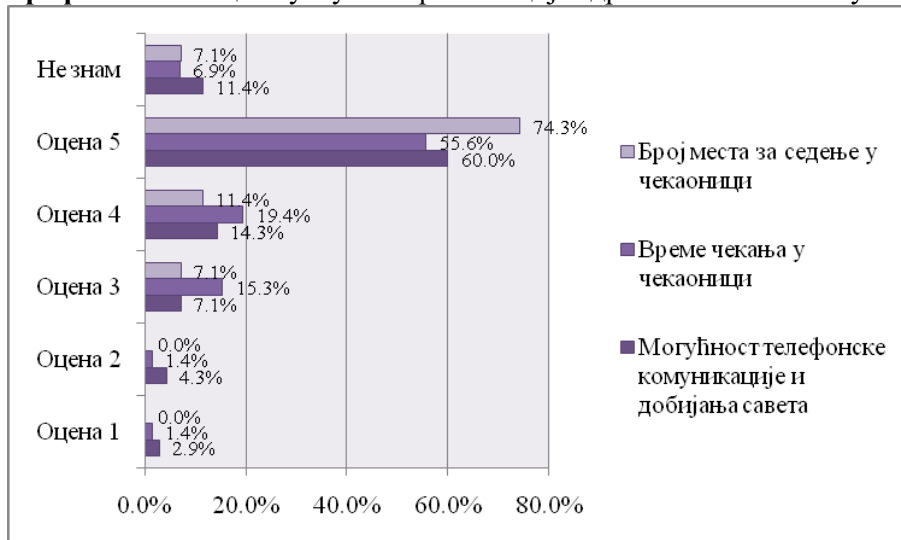
- Средња оцена рада гинеколога (6 задатих параметара) у овој служби се кретала од **4,10** до **4,78** (прошле године 3,95 до 4,74).

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



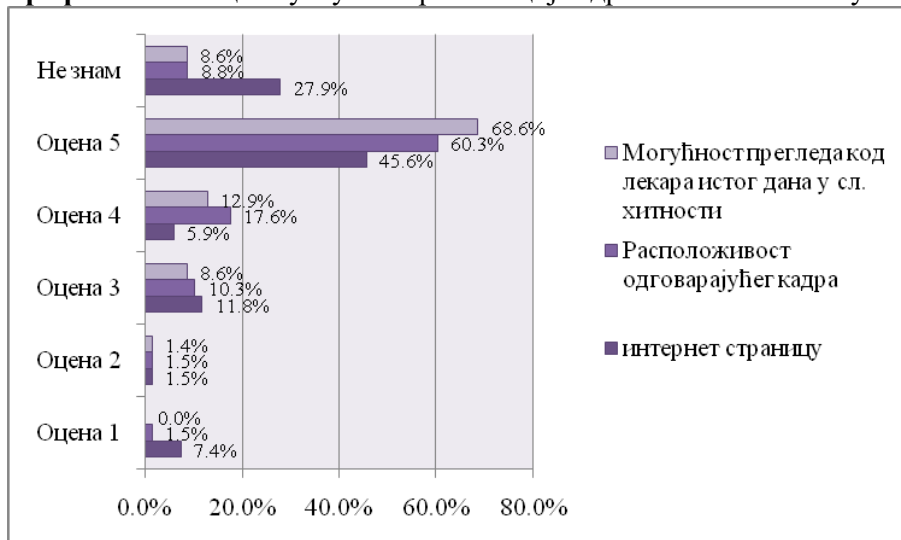
Седам од десет корисника је радно време установе (73,2%) - средња оцена **4,75** оценило са највишом оценом, пет од десет доступност лекара викендом ако се разболи (54,3%), средња оцена **4,33**, и четири од десет корисника је доступност инвалидима и особама у колицима (42,0%) - средња оцена **4,16** оценила са петицом.

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



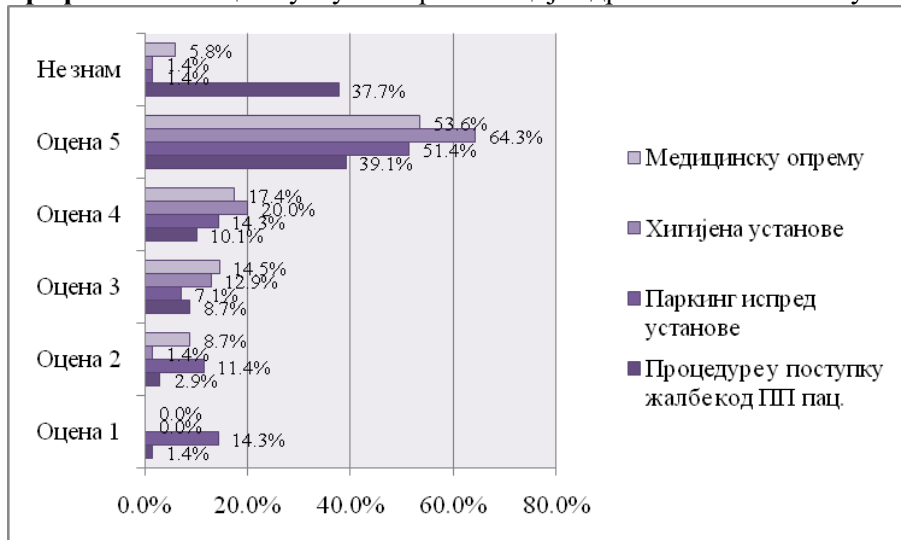
Седам од десет корисника је број места за седење у чекаоници оценила са одличним (74,3%) - средња оцена **4,72** (прошле године 4,58), шест од десет корисника време чекања до посете у чекаоници (55,6%) - средња оцена **4,36** (прошле године 3,98) и могућност телефонске комуникације са лекаром и добијање савета у току радног времена (60,0%) - средња оцена **4,63** (прошле године 4,10).

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 (68,6%) - средња оцена **4,63** (прошле године 4,63), шест од десет расположивост одговарајућег кадра у установи (60,3%) - средња оцена **4,47** (прошле године 4,43) и пет од десет интернет страницу установе (45,6%) - средња оцена **4,12** (прошле године 4,43).

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



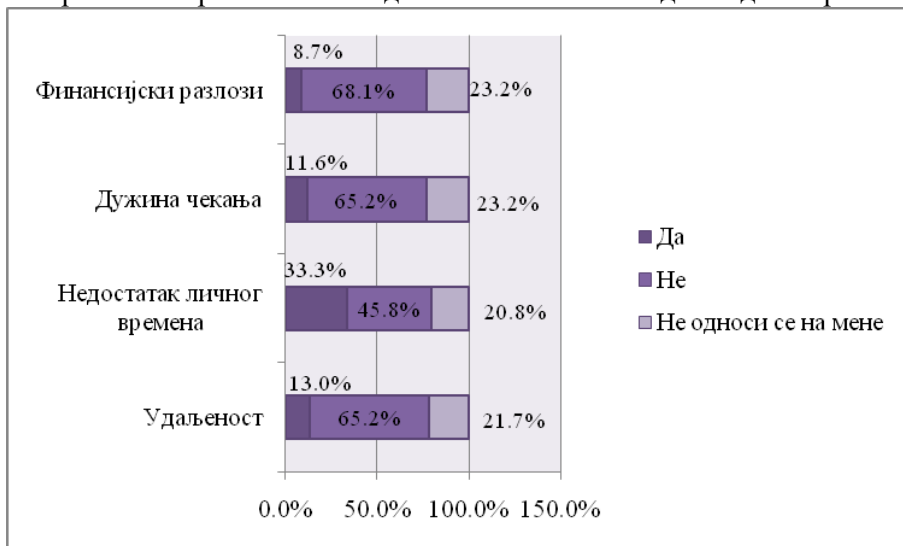
Шест од десет корисника је хигијену установе оценила са одличним (64,3%) - средња оцена **4,49** (прошле године 4,25), пет од десет могућност паркинга испред установе (51,4%) - средња оцена **3,78** (прошле године 3,76) и медицинску опрему у установи (53,6%) - средња оцена **4,23** (прошле године 4,17), а четири од десет, процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената (39,1%) - средња оцена **4,33** (прошле године 4,64).

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



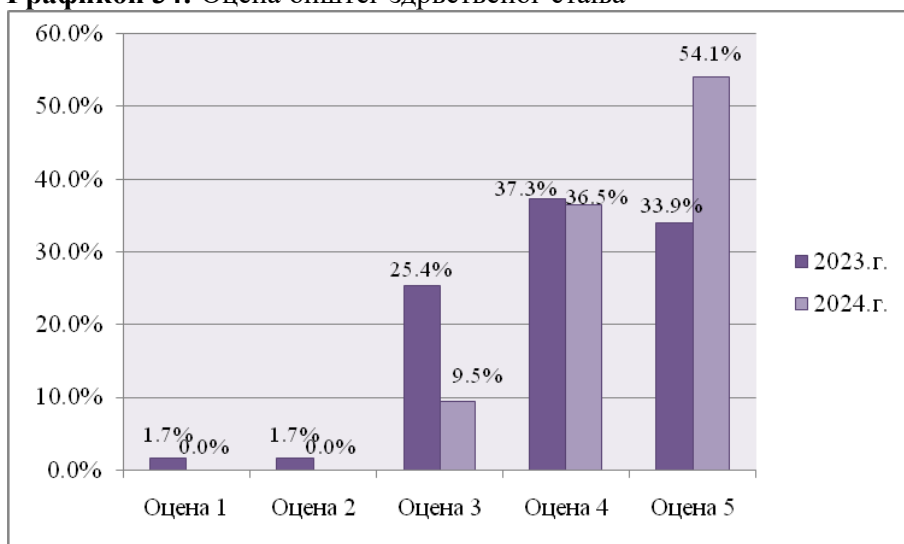
Средње оцене карактеристика услуге и организације здравствене заштите (13 питања) су високе и крећу се у интервалу од **3,78** (доступност паркинга испред установе) до **4,72** (број места за седење у чекаоници). Прошле године средње вредности су се кретале у интервалу од 3,76 до 4,64.

Графикон 33: 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?



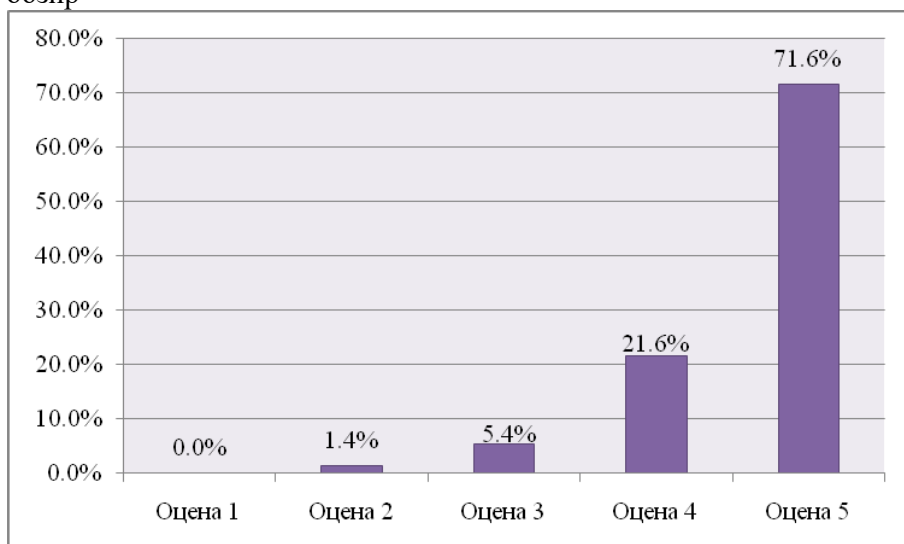
Једна од десет жена је одговорила да се у протеклих 12 месеци десило да нису отишли на преглед код свог изабраног гинеколога или су га одложили због финансијских разлога (8,7%), због дужине чекања 11,6% и због удаљености 13,0%, а три од десет због недостатка личног времена 33,3%.

Графикон 34: Оцена општег здравственог стања



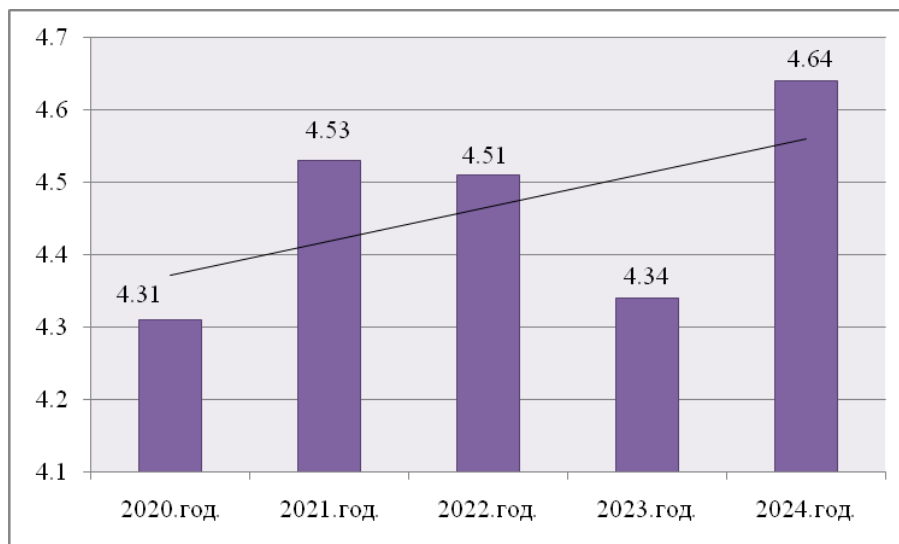
Девет од десет корисника је своје здравствено стање оценила као врло добро (оцена 4) или одлично (90,6%). Средња оцена задовољства је **4,45** (прошле године 4,00).

Графикон 35: Оцена укупног задовољства лечењем у овој служби, узимајући све наведено у обзир



Седам од десет жена је узимајући све наведено у обзир укупно задовољство лечењем у овој служби оценила као одлично (71,6%), два од десет као врло добро (21,6%). Само један корисник од десет је дао оцену незадовољан (1,4%). Средња оцена задовољства је **4,64** (прошле године 4,34).

Графикон 36: Кретање средње оцене задовољства у службама за здравствену заштиту жена у последњих пет година



Средња оцена задовољства у службама за здравствену заштиту жена у домовима здравља СБО на скали од 1-5 у периоду од 2020. године до 2024. године бележи највишу вредност у 2024. години (4,64), а најнижу у 2020. години (4,31). Петогодишњи тренд је узлазни. Интервал варијације је 0,33.

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

Службе за здравствену заштиту деце посетило је 568 пацијената (прошле године 745 пацијената), подељено је 127 упитника (прошле године 131).

Две трећине родитеља су женског пола (63,5%), а једна трећина мушког (36,5%). Међу родитељима деце највише је између 30 и 39 година (32,0%), просечна старост 27,46 година.

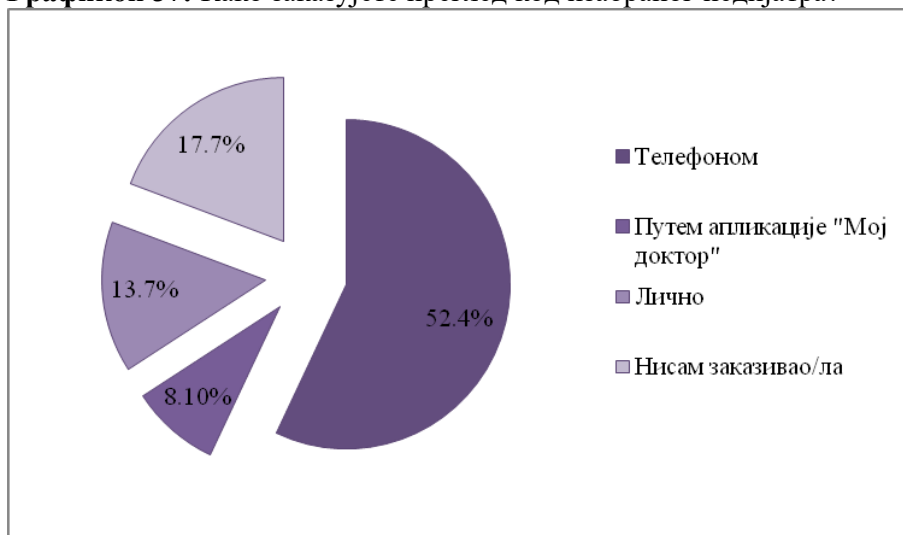
Половина анкетираних има средње образовање (49,2%), мањи број корисника је са вишом и високом школом (22,1%), него са незавршеном и завршеном основном школом (28,7%).

Мање од половине родитеља свој материјални положај оцењује као осредњи (46,3%), као добар мање од половине (43,90%), више као веома добар (7,3%,) него као веома лош (2,4%).

У државној здравственој установи у последњих 12 месеци до 5 прегледа имало је две трећине деце 69,0%, од 6 до 10 прегледа 26,5%, а 11 и више прегледа 5,4% деце.

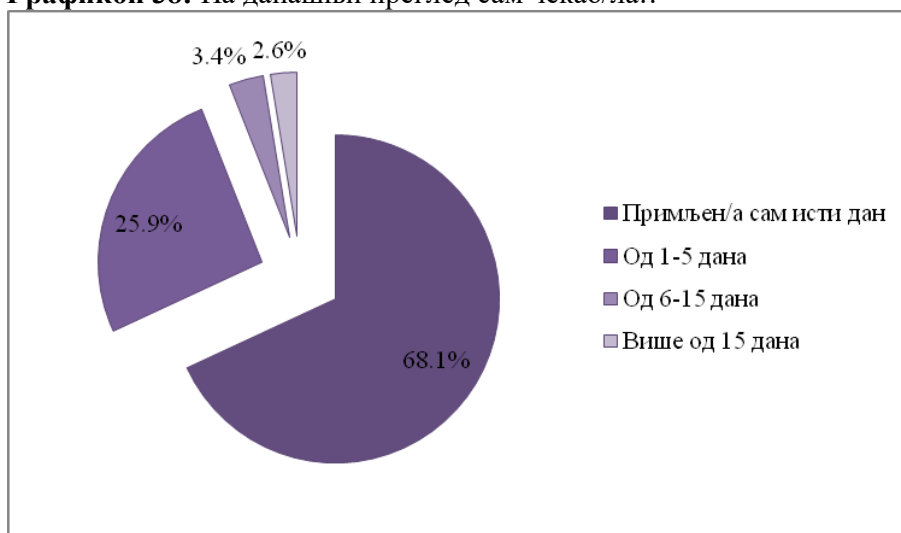
У приватној здравственој установи у последњих 12 месеци до 5 прегледа имало је 87,0% деце, од 6-10 прегледа 13,0% деце.

Графикон 37: Како заказујете преглед код изабраног педијатра?



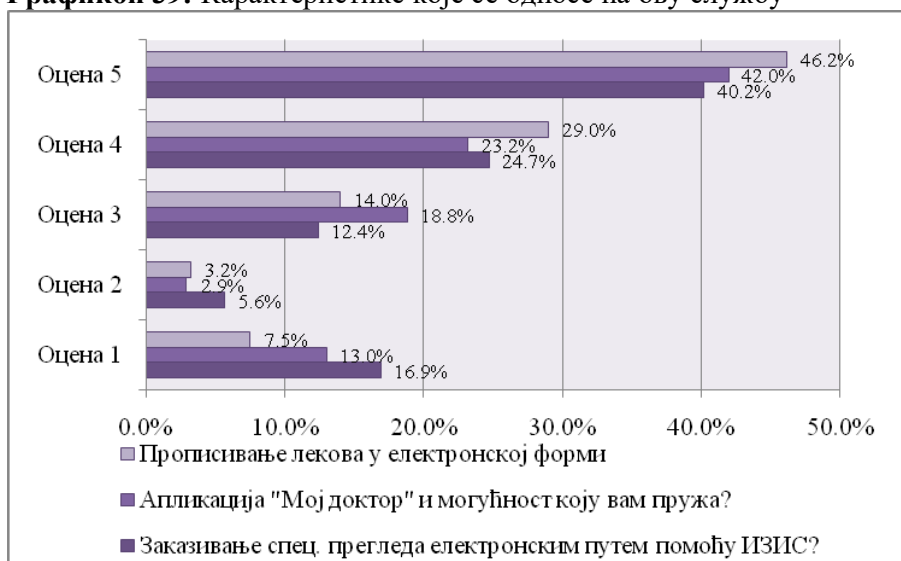
Пет од десет родитеља преглед код изабраног лекара заказује телефоном (52,4%), један од десет лично (13,7%) и путем апликације „Мој доктор“(8,10%). Два од десет пацијената не заказују свој преглед (17,7%).

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



Седам од десет родитеља је изјавило да је њихово дете на данашњи преглед примљено истог дана - 68,1% (прошле године 88,4%), три од десет су чекали од 1 до 5 дана (25,9%). Три родитеља од сто су чекала од 6 до 15 дана (3,4%) и дуже од 15 дана (2,6%).

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 половина корисника (46,2%) је оценило највишом оценом (5). Средња оцена је **4,03** (прошле године 4,54).

Четири од десет родитеља (42,0%) је апликацију „Мој доктор“ и могућност коју им пружа оценило са оценом 5, средња оцена је **3,78** (прошле године 3,93) и заказивање специјалистичког прегледа електронским путем у ординацији изабраног лекара помоћу Интегрисаног здравственог информационог система (ИЗИС) 40,2% родитеља је оценило са највишом оценом, средња оцена задовољства је **3,66** (прошле године 3,12).

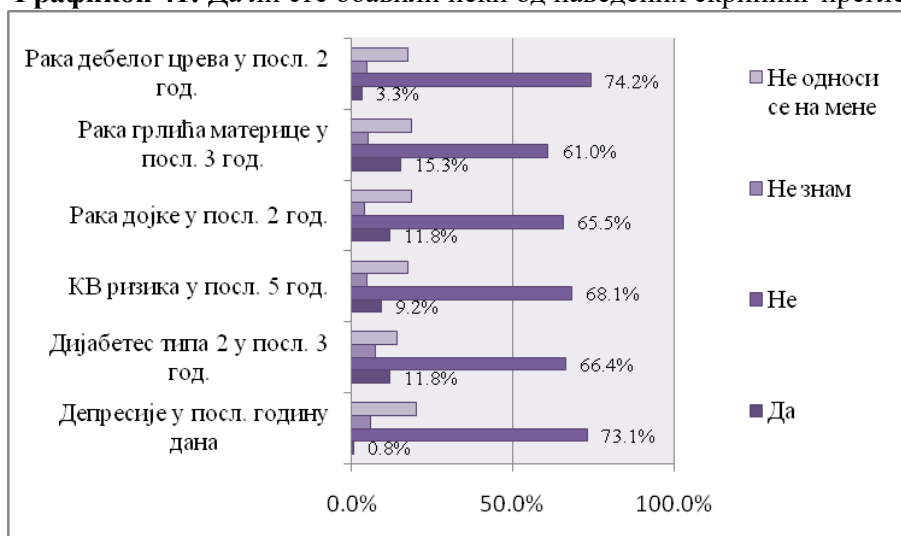
Графикон 40: Да ли вам изабрани лекар даје савете о следећим темама?



Савете за време редовне посете или приликом посете превентивном центру од изабраног лекара на тему правилне исхране добија 50,0% корисника, на тему важност физичке активности 49,6% корисника, на тему злоупотребе алкохола 28,5% корисника, на тему штетност пушења 31,3% корисника, на тему одбране од стреса 32,2% корисника, на тему важност сигурног секса 29,1% и на тему штетност од употребе дрога 27,2%.

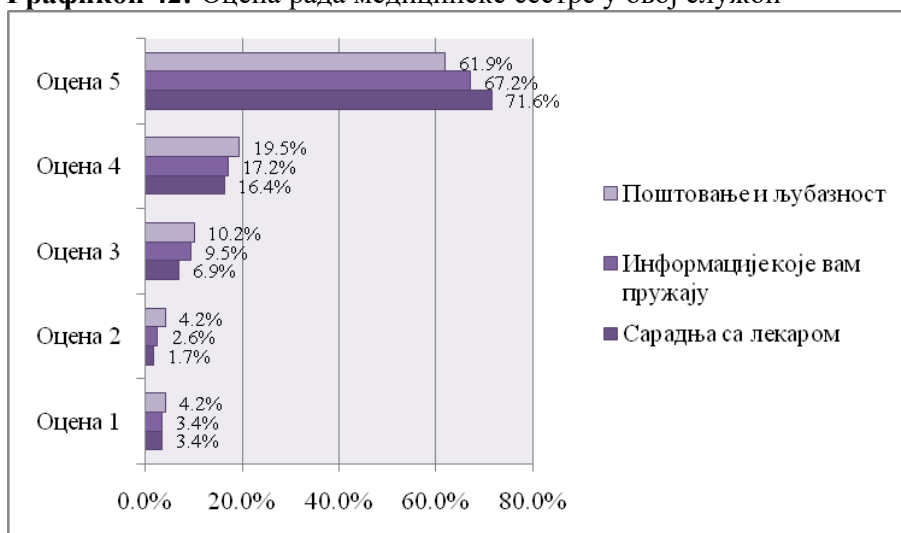
Савете о наведеним темама не добија од 10,8% до 17,4% корисника, а сматра да је било потребно (пошле године 12,5% до 21,8%).

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



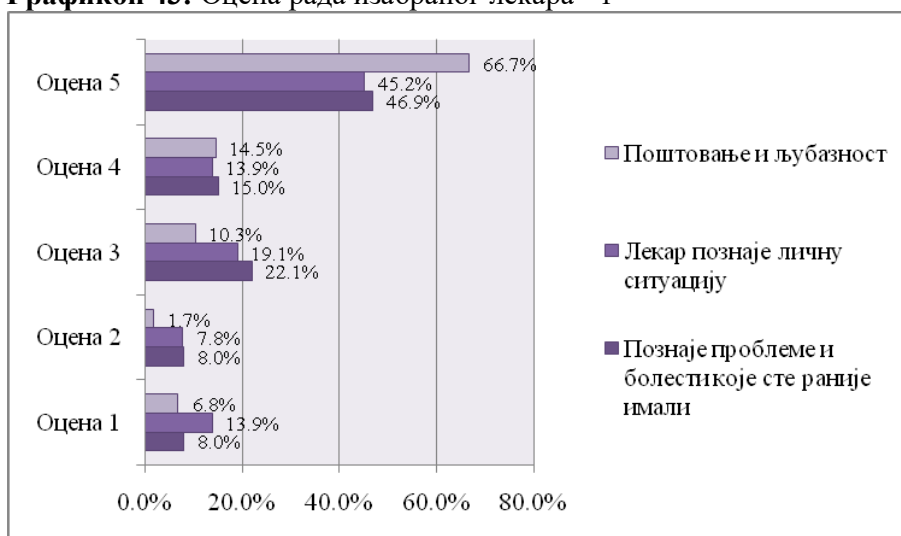
Скрининг/рано откривање рака дебелог црева у последње две године одговорило је да је обавило 3,3% корисника (прошле године 3,3%), рано откривање рака грлића материце у последње 3 године одговорило је да је обавило 15,3% корисника (прошле године 17,8%), рано откривање рака дојке у последње 2 године обавило је 11,8% корисника (прошле године 10,4%), рано откривање кардиоваскуларног ризика у последњих 5 година обавило је 9,2% (прошле године 6,8%), рано откривање дијабетеса типа 2 у последње 3 године обавило је 11,8% корисника (прошле године 11,1%) и рано откривање депресије у последњих годину дана обавило је 0,8% корисника (прошле године 4,3%).

Графикон 42: Оцена рада медицинске сестре у овој служби



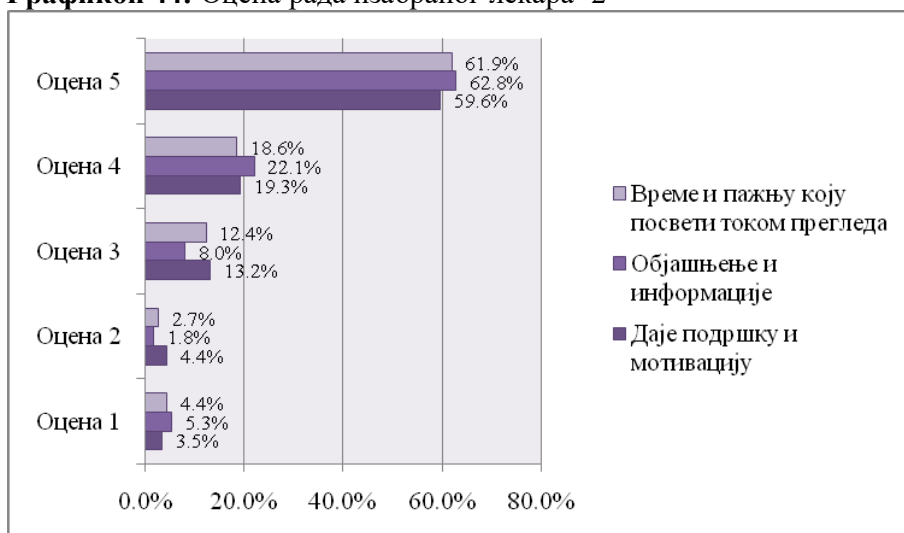
Две трећине корисника је поштовање и љубазност које им пружају медицинске сестре оценило са одличним (61,9%), средња оцена задовољства је **4,31** (прошле године 4,56), као и квалитет информација које добијају (67,2%), средња оцена **4,28** (прошле године 4,58) и квалитет сарадње медицинске сестре и лекара (71,6%), средња оцена **4,51** (прошле године 4,69).

Графикон 43: Оцена рада изабраног лекара - 1



Седам од десет корисника је поштовање и љубазност које им пружа изабрани лекар оценило са одличним (66,7%), нешто мање од половине корисника колико лекар познаје њихову личну ситуацију на послу и кући (45,2%) и колико лекар познаје проблеме и болести које је раније имао (46,9%),

Графикон 44: Оцена рада изабраног лекара -2



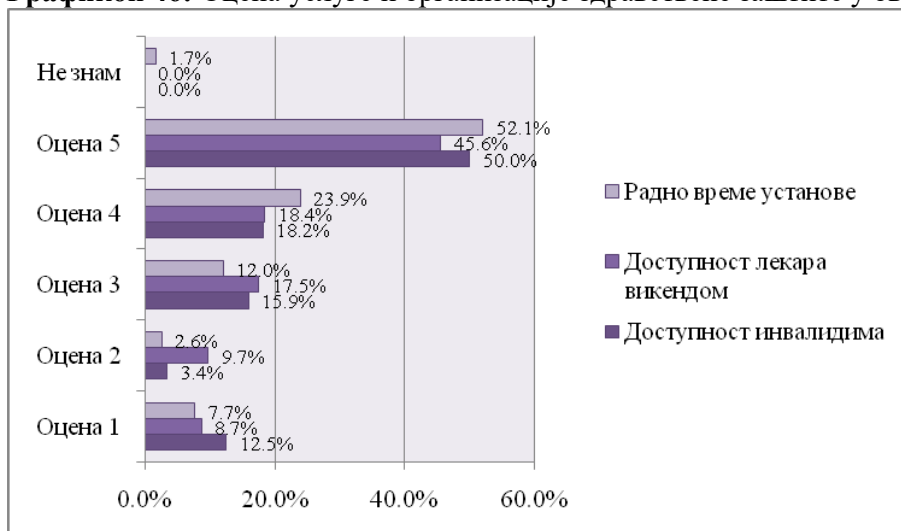
Шест од десет корисника је време и пажњу коју им лекар посвети током прегледа оценило са одличним (61,9%), објашњење и информације које добијају о болестима и лековима које им се прописују (62,8%) и колико лекар пружа подршке и мотивације да се лакше избори са здравственим проблемима (59,6%).

Графикон 45: Средња оцена рада лекара у овој служби



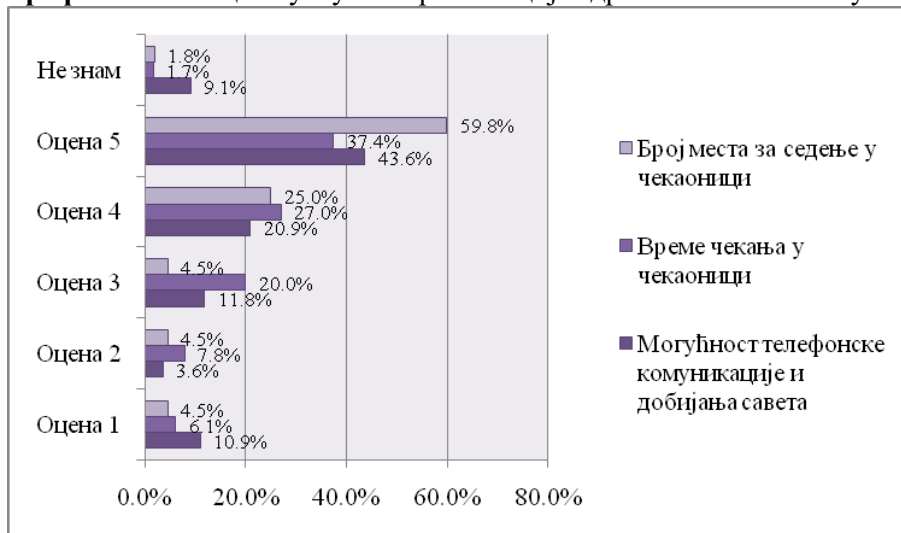
Средња оцена рада лекара (6 задатих параметара) у овој служби се кретала од **3,69** до **4,35**. (прошле године од 3,94 до 4,63)

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



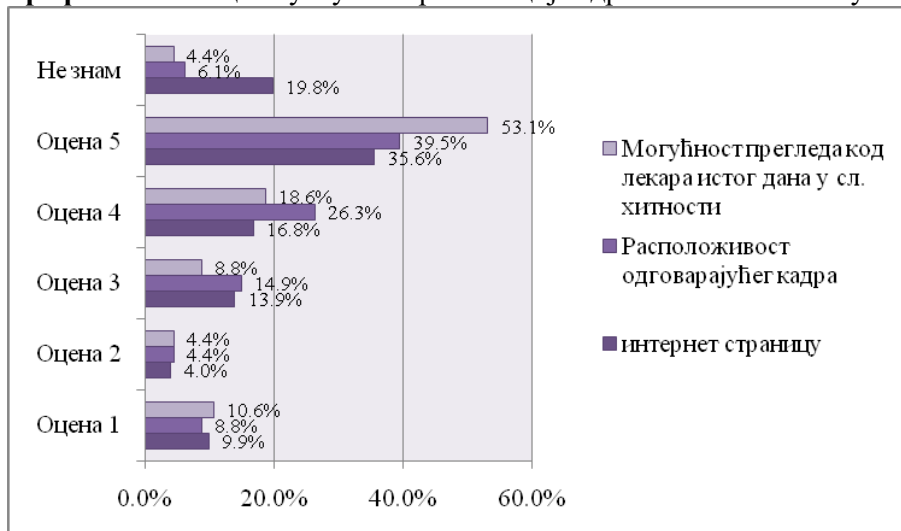
Половина броја корисника је радно време установе оценила са одличним (52,1%) - средња оцена **4,12** (прошле године 4,54), доступност лекара викендом ако се разболи (45,6%) - средња оцена **3,83** (прошле године 3,84) и доступност инвалидима и особама у колицима (50,0%) - средња оцена **3,90** (прошле године 4,36).

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



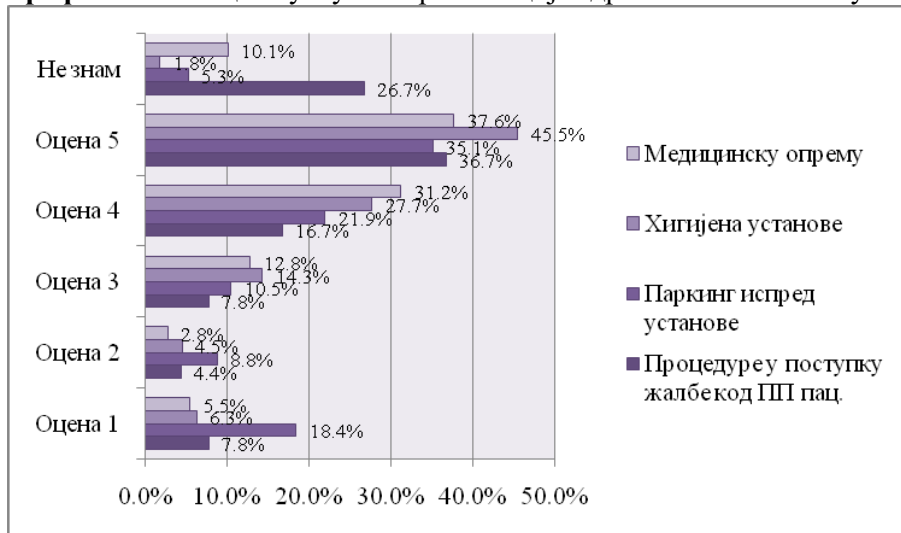
Шест од десет корисника је број места за седење у чекаоници оценила са одличним (59,8%) - средња оцена **4,34** (прошле године 4,60), четири од десет време чекања до посете у чекаоници (37,4%) - средња оцена **3,83** (прошле године 3,62) и могућност телефонске комуникације са лекаром и добијање савета у току радног времена (43,6%) - средња оцена **3,91** (прошле године 4,13).

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



Две трећине корисника је могућност прегледа истог дана у случају хитности оценила са одличним (53,1%) - средња оцена **4,04** (прошле године 4,51), више од половине расположивост одговарајућег кадра у установи (39,5%) - средња оцена **3,89** (прошле године 4,30) и трећина интернет страницу установе (35,6%) - средња оцена **3,80** (прошле године 3,91).

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



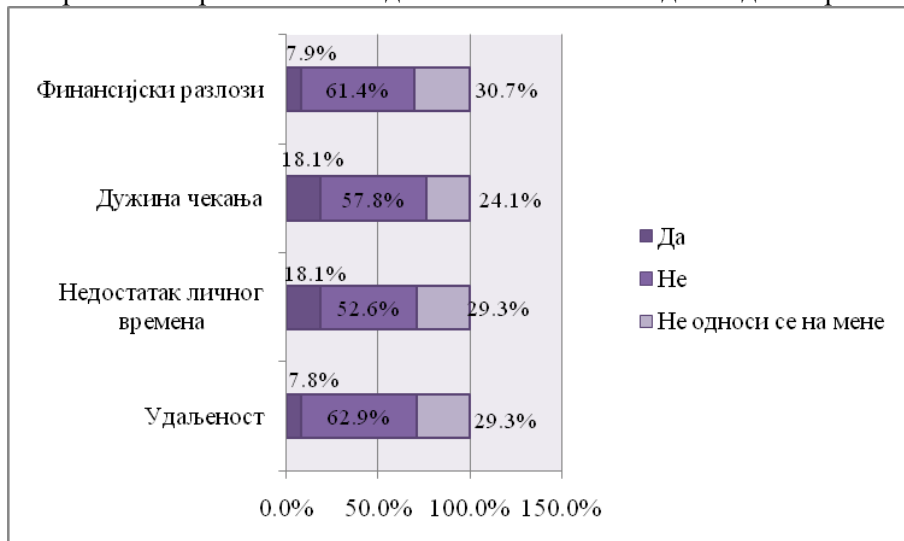
Пет од десет корисника су хигијену установе оценили са одличним (45,5%) - средња оцена **4,04** (прошле године 4,34), четири од десет могућност паркинга испред установе (35,1%) - средња оцена **3,49** (прошле године 4,32), медицинску опрему у установи (37,6%) - средња оцена **4,03** (прошле године 4,01) и процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената (36,7%) - средња оцена **3,95** (прошле године 3,93).

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



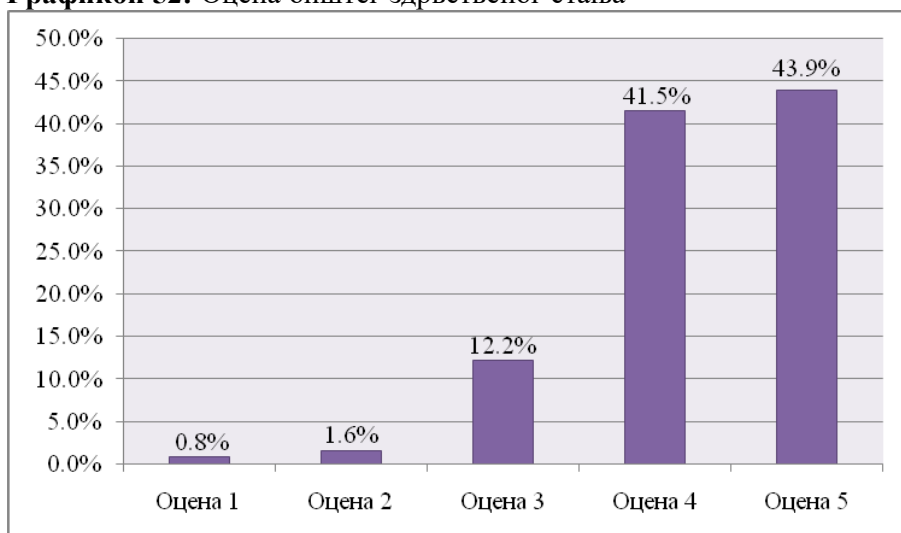
Средње оцене карактеристика услуге и организације здравствене заштите (13 питања) су високе и крећу се у интервалу од 3,49 (паркинг испред установе) до 4,34 (у чекаоници има довољно места за седење), прошле године од 3,62-4,60.

Графикон 51: 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?



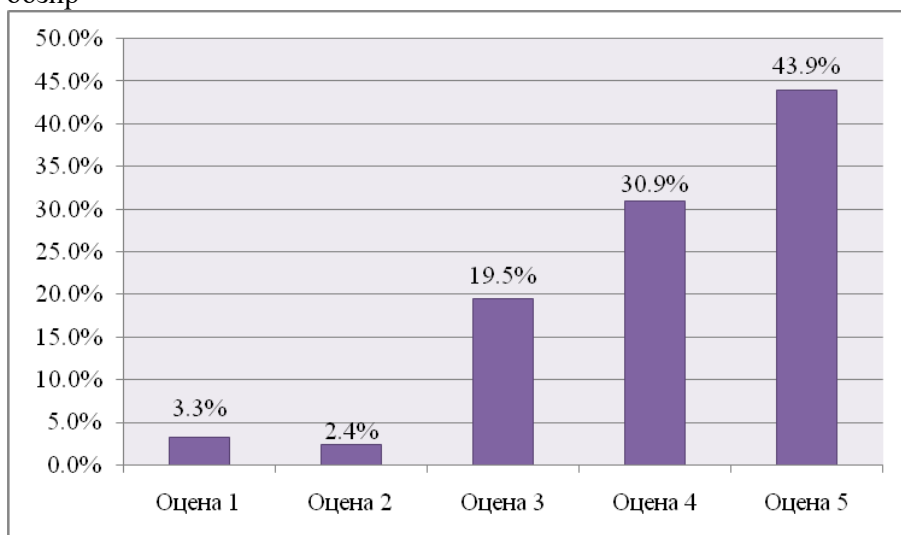
Да се у протеклих 12 месеци десило да нису отишли на преглед код свог изабраног лекара или су га одложили због финансијских разлога одговорило је 7,9% родитеља (прошле године 5,4%), због дужине чекања 18,1% (прошле године 21,6%), због недостатка личног времена 18,1% (прошле године 18,6%), због удаљености 7,8% (прошле године 5,4%).

Графикон 52: Оцена општег здравственог стања



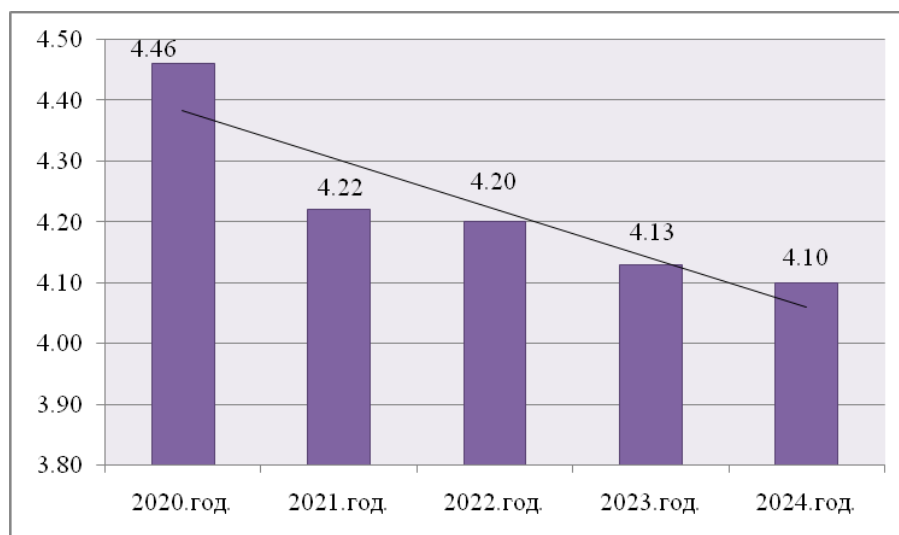
Осам од десет корисника је здравствено стање детета оценила као врло добро (41,5%) или одлично (43,9%). Средња оцена задовољства је **4,26** (прошле године 4,25).

Графикон 53: Оцена укупног задовољства лечењем у овој служби, узимајући све наведено у обзир



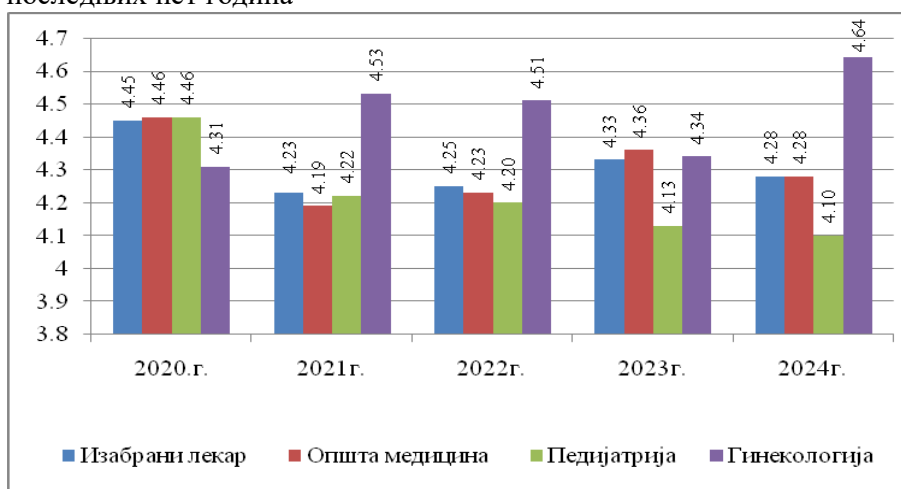
Четири од десет корисника су узимајући све наведено у обзир укупно задовољство лечењем у овој служби оценила као одлично (43,9%) и три од десет као врло добро (30,9%), два од десет као добро (19,5%). Као лоше и веома лоше оценило је шест корисника од 100 (5,7%). Средња оцена задовољства је **4,10** (прошле године 4,13).

Графикон 54: Кретање средње оцене задовољства у службама за здравствену заштиту деце у последњих пет година



Средња оцена задовољства у службама за здравствену заштиту деце у домовима здравља СБО на скали од 1-5 у периоду од 2020. године до 2024. године бележи највишу вредност у 2020. години (4,46), а најнижу у 2024. години (4,10). Петогодишњи тренд је силазни. Интервал варијације је 0,36.

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 2020. године до 2024. године бележи највишу вредност у 2020. години (4,45), а најнижу у 2021. години (4,23). Петогодишњи тренд је силазни. Интервал варијације је 0,22.

У службама Опште медицине у 2020. години средња оцена има највишу вредност (4,46), а најмању 2021. године када је износила (4,19).

Средња оцена у педијатријским службама је била највиша 2020. године и износила је (4,46), а најнижа вредност је регистрована у 2024. години (4,10).

Средња оцена у службама за здравствену заштиту жена 2024. године је имала највишу вредност (4,64), а најнижу у 2020. години (3,31).

Линија петогодишњег тренда у службама Опште медицине и педијатријским службама је силазног карактера, док је у службама за здравствену заштиту жена узлазног карактера.

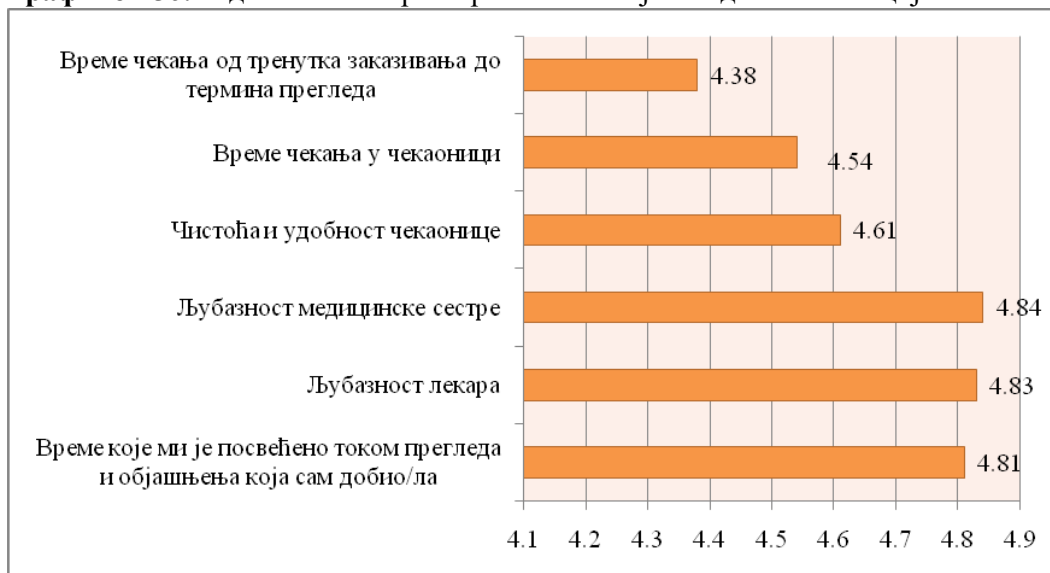
Задовољство корисника радом Специјалистичких служби у Домовима здравља у Севернобачком Округу

Специјалистичке службе домова здравља (у Суботици и Бачкој Тополи) посетио је 261 пацијент (прошле године 301 пацијент), подељено је 207 анкетних упитника (прошле године 222). Међу пацијентима више од половине је женског пола (55,1%), највише из старосне групације 60-69 година (26,1%), просечна старост пацијената је 56,21 година (прошле године 56,25 година).

Више од половине је са средњим образовањем (56,6%), четвртина са незавршеном и завршеном основном школом (25,4%), а сваки шести са вишом и високом школом (18,0%).

Половина броја пацијената свој материјални положај оцењује као осредњи (49,8%), са добрим и веома добрим је 38,3%, а са лошим и веома лошим 11,9%.

Графикон 56: Задовољство карактеристикама које се односе на специјалистичке службе

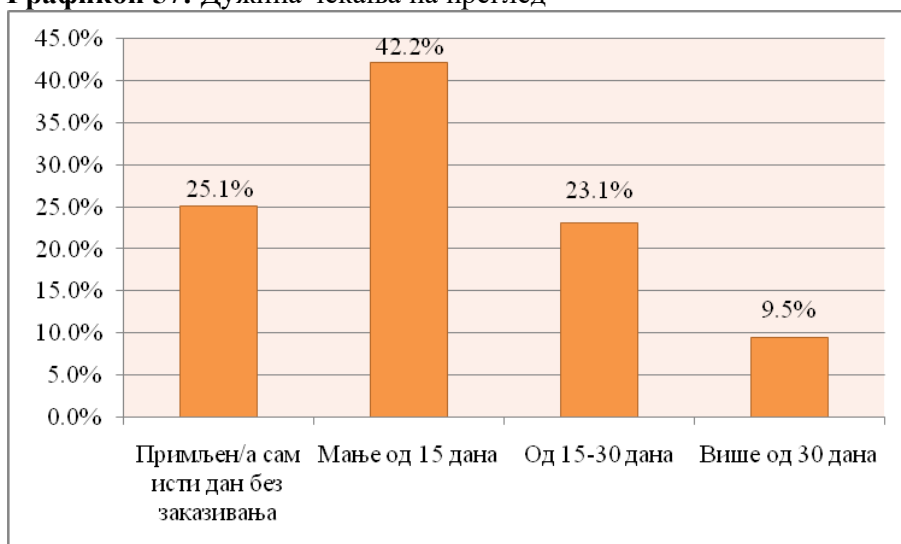


Корисници услуга специјалистичких служби су са високим оценама (од 4,38 до 4,84) оценили свих шест карактеристика (време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа, време чекања у чекаоници, чистоћа и удобност чекаонице, љубазност медицинске сестре, љубазност лекара, време које им је посвећено током прегледа и објашњења које су добили у вези болести или плана лечења) које се односе на службу коју су посетили (прошле године од 4,24 до 4,87).

У државној здравственој установи у последњих 12 месеци до 5 прегледа имало је седам од десет пацијената 76,8%, од 6 до 10 прегледа 14,1% и 11 и више прегледа 9,1%.

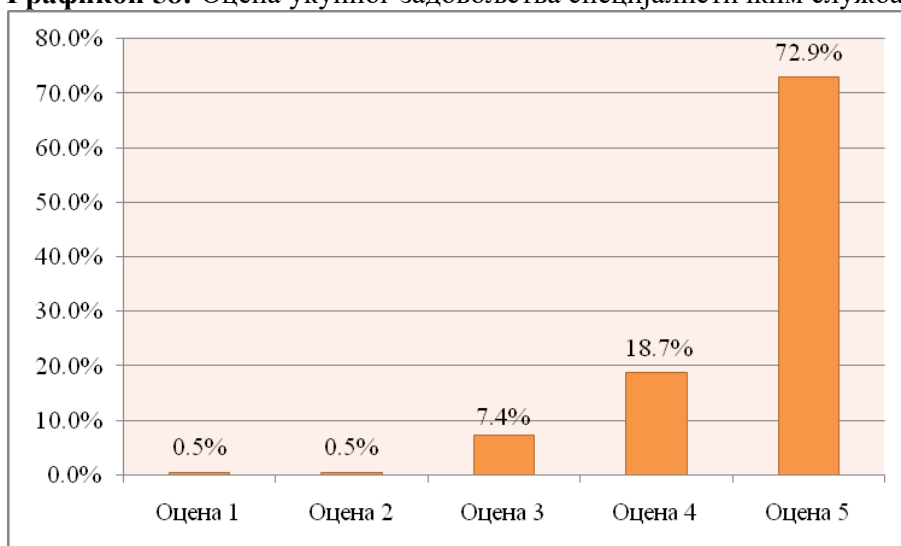
У приватној здравственој установи у последњих 12 месеци до 5 прегледа имало је девет од десет пацијената 88,6% пацијената, од 6-10 прегледа 11,4 %.

Графикон 57: Дужина чекања на преглед



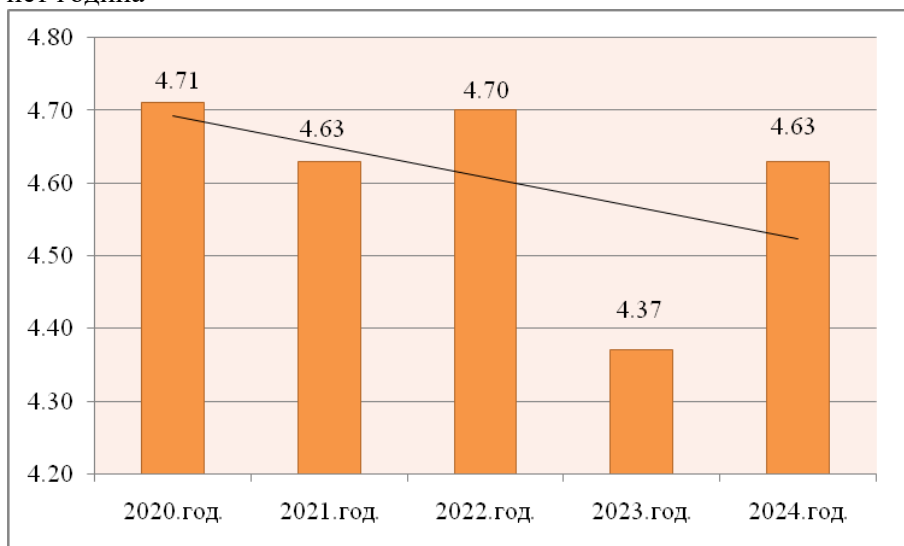
Сваки четврти пацијент је примљен истог дана без заказивања 25,1% (прошле године 23,2%), а око половине 42,2% у року од 15 дана (прошле године 48,3%). Од 15 до 30 дана чекала су 23,1% пацијент и више од 30 дана 9,5% (прошле године 7,2%).

Графикон 58: Оцена укупног задовољства специјалистичким службама



Девет од десет корисника (91,6%) је укупно задовољство радом специјалистичке службе коју је посетио оценио са одличним или врлодобрим, средња оцена задовољства је **4,63** (прошле године 4,37).

Графикон 59: Кретање оцена укупног задовољства специјалистичким службама у последњих пет година



У последњих пет година средња оцена укупног задовољства радом специјалистичких служби има тренд силазног карактера, најнижа вредност се бележи 2023. године (4,37), а највиша 2020. године (4,71).

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

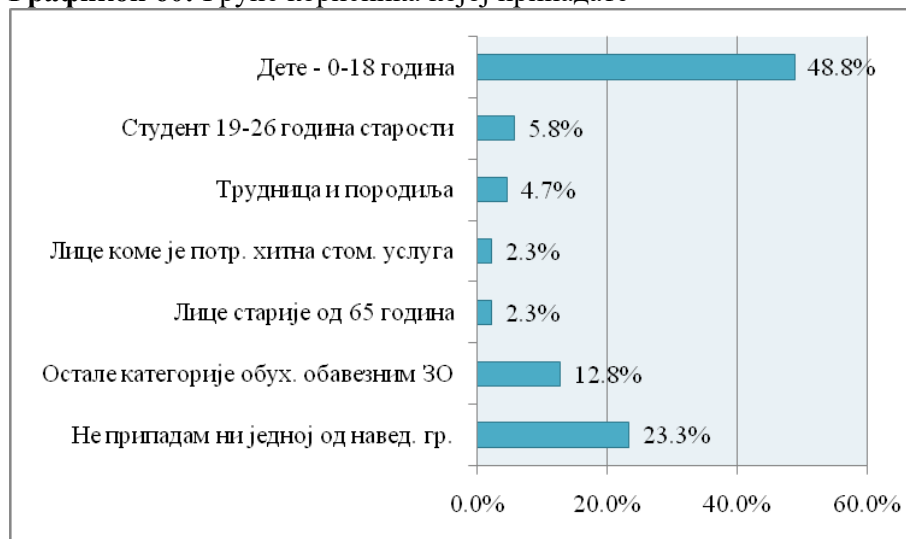
Службе за стоматолошку здравствену заштиту посетило је 102 пацијената (прошле године 154 пацијената), подељено је 89 упитника (прошле године 125).

Међу пратиоцима деце који су попунили анкетни упитник, седам од десет су женског пола (69,8%), највише између 40 и 49 година (27,7%), просечна старост 33,6 година (прошле године 33,3 година).

Четири од десет анкетираних има средње образовање (40,7%), више је оних са незавршеном и завршеном основном школом (37,9%), него оних са вишом и високом школом (22,1%).

Највећи проценат анкетираних свој материјални положај оцењује као добар (51,2%), затим следе они са осредњим (34,9%), веома добар (7,0%), лош (3,5%) и веома лошим (3,5%).

Графикон 60: Групе корисника којој припадате



Око половина корисника су била деца од 0-18 година старости (48,8%), затим следе лица из осталих категорија обухваћених обавезним здравственим осигурањем (12,8%), студенти 19-26 година 5,8%, из групе трудница и породиља 4,7% и по 2,3% анкетираних старијих од 65 година и лица којима је била потребна хитна стоматолошка услуга.

Није припадало ни једној од наведених група 23,3% корисника.

У државној здравственој установи у последњих 12 месеци до 5 прегледа имало је осам од десет корисника (84,1%), од 6-10 и више прегледа 15,9 % 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“ одговор је дало 10 корисника од укупно 15 корисника који су користили услуге приватног стоматолога (враћено 86 попуњених упитника).

Као разлог одласка код приватног стоматолога ради прегледа 10% испитаника је навело немогућност добијања услуге у државној служби (прошле године 26,9%), 30% као разлог навело је дуго време чекања на услугу у државној служби (прошле године 19,2%), 40% локацију приватника која је ближа месту пребивалишта (прошле године 19,2%). Ове године 10% испитаника је навело да приватник пружа квалитетнију услугу, прошле године тако није сматрао ни један корисник. У 2024. години један од десет корисника (10,0%) навео је као одговор друге разлоге за одлазак код приватног стоматолога (прошле године 34,6%).

Као разлог одласка код приватног стоматолога ради лечења зуба/пломбе навело је само 7 корисника, од тога нико није навео као разлог немогућност добијања услуге у државној установи (прошле године 29,4%), три корисника (42,9%) као разлог навело је дуго време чекања на услугу у државној служби (прошле године 11,8%), да приватник пружа квалитетнију услугу нико не сматра (прошле године 6%), а трећина испитаних отишла је да лечи или пломбира зуб код приватника из других разлога 28,6% (прошле године 34,6%).

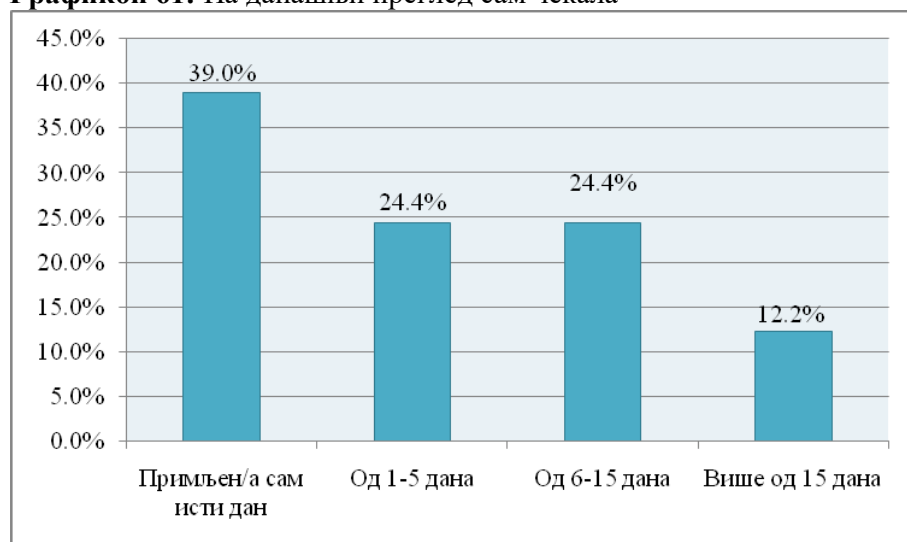
Због заливања фисура, приватној стоматолошкој ординацији нико се није јавио зато што услуга у државној установи није била доступна (прошле године 20%), 25% јер је ординација приватног лекара ближа месту становања (прошле године 20%). Две трећине анкетираних је из других разлога заливање фисура радила у приватној пракси (прошле године половина броја анкетираних).

Као разлог одласка у приватну стоматолошку праксу ради ортодонтошког апарата нико није навео немогућност добијања услуге у државној установи (прошле године 18,2%), као ни због дугог чекања на услугу у државној служби (прошле године 18,2%), један пацијент (25%) је одабрао приватника за услугу ортодонтошког апарата јер се приватник налази ближе месту становања (прошле године 18,2%). Друге разлоге за одлазак код приватника ради ортодонтошког апарата навело је 75% испитаних (прошле године 45%).

Нико није отишао код приватника ради вађења зуба зато што ову услугу није могао добити у државној служби (прошле године 21,1%), 20% се определило за приватника због близине месту становања. Осам од десет корисника (80%) се јавило приватнику ради вађења зуба из других разлога (прошле године 42,5%).

Као разлог одласка у приватну стоматолошку ординацију ради протезе нико није навео као разлог немогућност добијања услуге у државној служби (прошле године 18,8%) и дуго време чекања на услугу у државној служби (прошле године 18,8%). Да приватник пружа квалитетнију услугу такође не сматра ни један корисник, док је прошле године тако мислило 6,3% анкетираних корисника. Највећи број анкетираних (80%) који се јавио приватнику ради протетских радова се из других разлога определио за протетску услугу у приватној пракси (прошле године 42,1%).

Графикон 61: На данашњи преглед сам чекала



Четири пацијента од десет су примљени истог дана без заказивања (39,0%), четвртина је чекала од 1 до 5 дана и од 6 до 15 дана (24,4%). Више од 15 дана је чекало 12,2% корисника (прошле године 5,0%).

Графикон 62: Да ли Вам је стоматолог давао савете о следећим темама?



Стоматолог је пацијенте саветовао о значају редовних прегледа (80,2%), употребе флуора, пасте, таблета (54,5%), правилног прања зуба (73,2%), неправилности зуба и вилице (52,6%), настанка каријеса (60,3%), крварења десни (48,1%), значају дојења (17,3%), правилне исхране (43,6%). Да нису добили савет о наведеним темама, а сматрају да је било потребе изјаснило се 2,5% (значај редовних прегледа) до 22,7% пацијената (значај дојења). Прошле године од 5,1 до 31,3%.

Графикон 63: 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 4,63 до 4,72 (прошле године од 4,33 до 4,48). На све изјаве осам корисника од десет је оцењено са одличним.

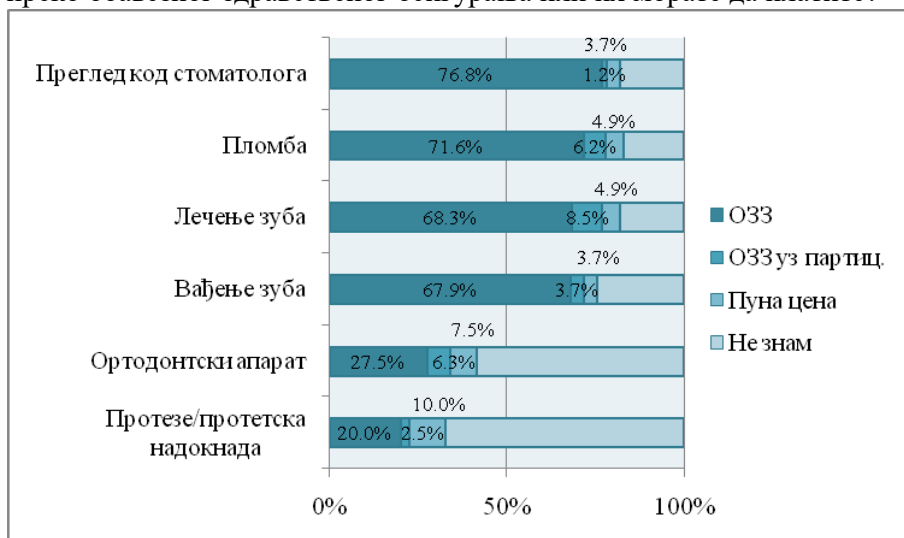
Графикон 64: Оцена пружања услуге и организације рада службе стоматолошке здравствене заштите



Оцена пружања услуге и организација рада стоматолошке здравствене заштите на 13 питања је оцењена средњом оценом од 4,28 (доступност прегледа викендом) до 4,78 (љубазност особља). Прошле године од 1,81 до 4,58.

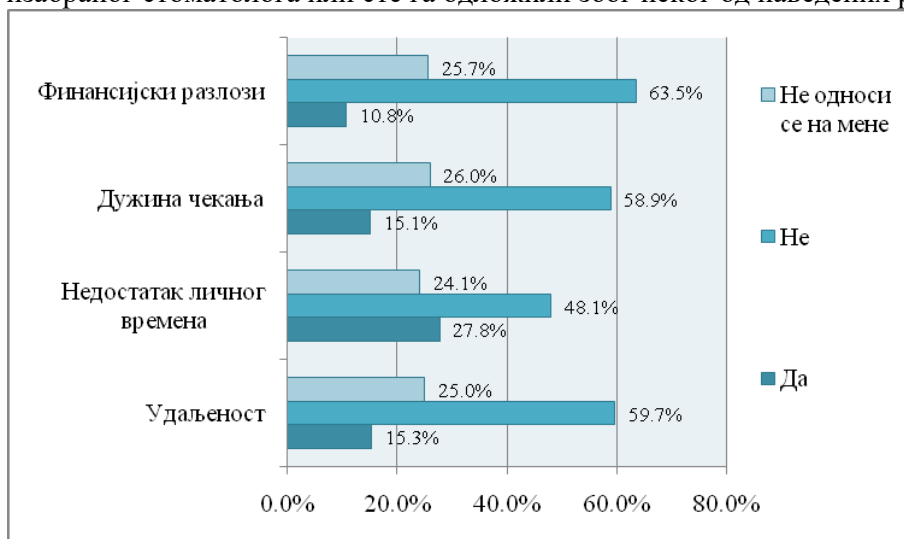
Средње оцене су веће по свим параметрима, осим задовољство радним временом које је готово идентично.

Графикон 65: Уколико би Вам данас била потребна следећа услуга, да ли их можете добити преко обавезног здравственог осигурања или их морате да платите?



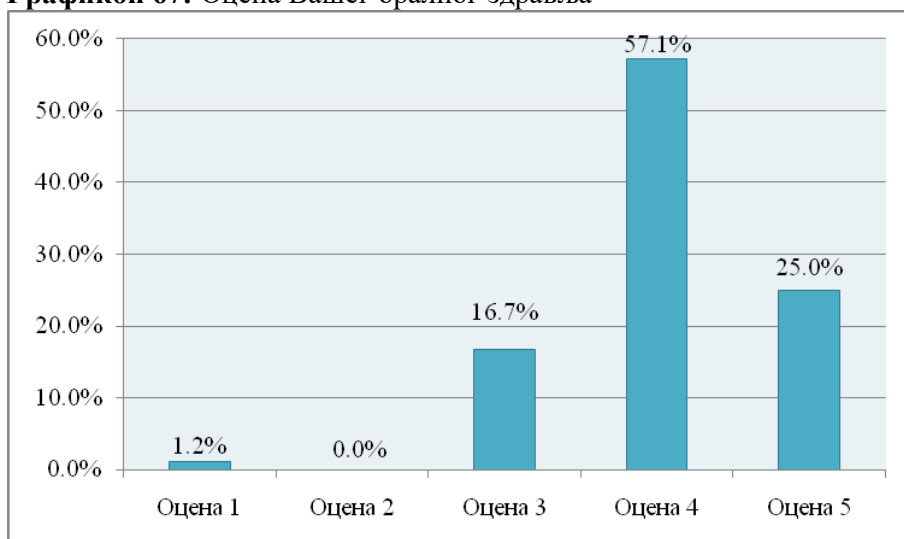
Уколико би им био потребан преглед код стоматолога 3,7% пацијената се изјаснило да би за ту услугу морали да плате пуну цену (прошле године 5,3%), за пломбирање зуба 4,9% (прошле године 8,0%), за лечење зуба 4,9% (прошле године 8,9%), за вађење зуба 3,7% (прошле године 12,4%), за ортодонтички апарат 7,5% (прошле године 10,2%) и за протетску надокнаду 10,0% анкетираних пацијената (прошле године 11,9%).

Графикон 66: 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?



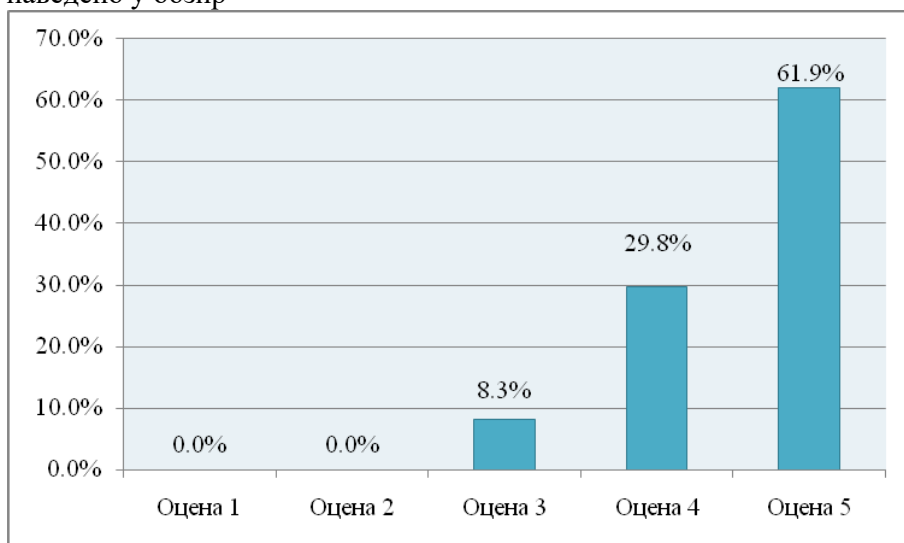
Више од четвртине пацијената није отишло на преглед код свог изабраног стоматолога или га је одложило (у протеклих 12 месеци) због недостатка личног времена (27,8%). Због удаљености није отишла на преглед 15,3%, због финансијских разлога 10,8% (прошле године 10,2%) и због дужине чекања на преглед 15,1% (прошле године 5,7%).

Графикон 67: Оцена Вашег оралног здравља



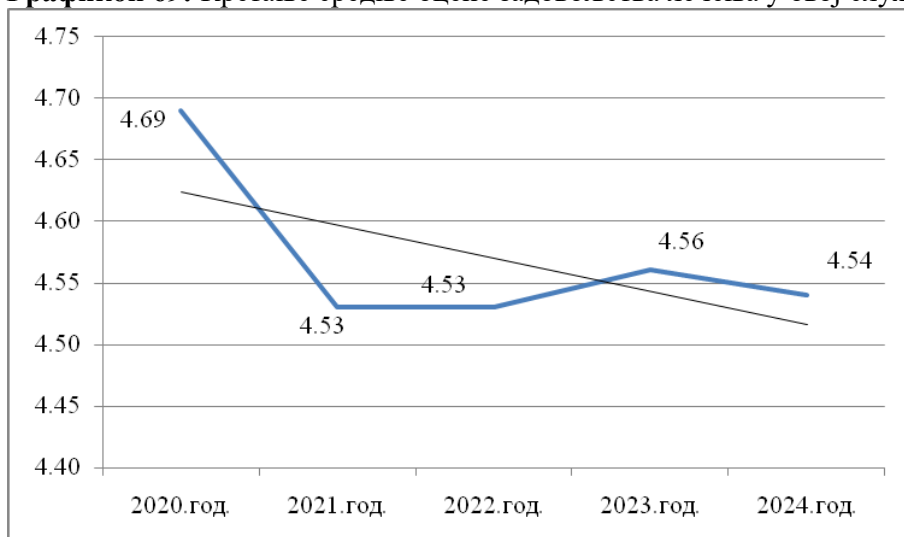
Осам од десет пацијената је (82,1%) је своје орално здравље оценило са врло добрим или одличним (оцена 4 и 5), средња оцена задовољства **4,05** (прошле године 3,94).

Графикон 68: Оцена Вашег укупног задовољства лечењем у овој служби, узимајући све наведено у обзир



Две трећине пацијената (61,9%) је укупно задовољство лечењем у овој служби оценило као одлично, а једна четвртина као врло добро (29,8%), средња оцена задовољства је **4,54**. Прошле године средња оцена задовољства је била 4,56.

Графикон 69: Кретање средње оцене задовољства лечења у овој служби у последњих пет година



Средња оцена задовољства лечења у Стоматолошкој служби у последњих пет година се кретала у интервалу од 4,53 у 2021. и 2022. години до 4,69 у 2020. години. Линија тренда је силазна.

Задовољство корисника пруженим услугама у Општој болници Суботица на одељењу интерне медицине, хирургије, гинекологије и акушерства, педијатрије и рехабилитације

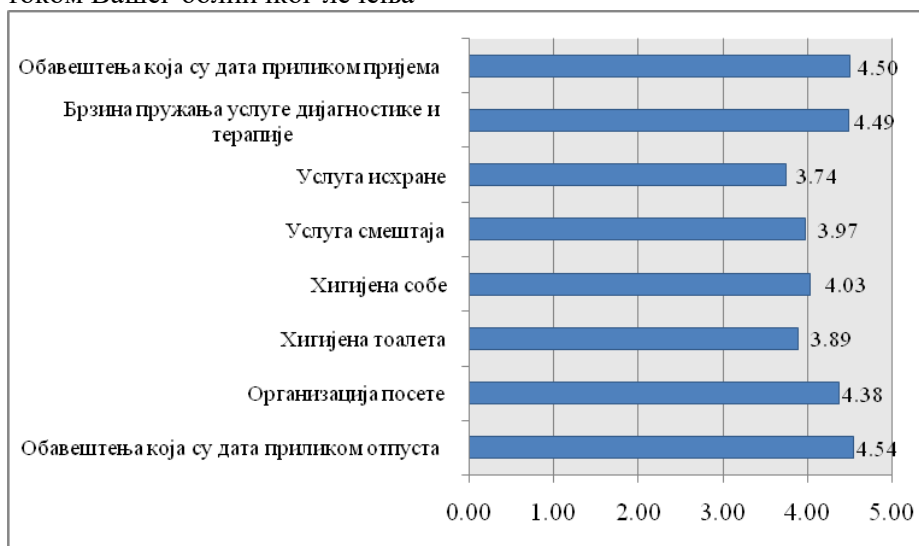
Од 25. до 29. новембра у Општој болници у Суботици на одељењу интерне медицине, хирургије, педијатрије, гинекологије и акушерства, рехабилитације спроведено је анкетно испитивање задовољства корисника болничким лечењем. Са одељења је у току пет дана отпуштено 260 пацијената (са одељења интерне медицине 101, са хирургије 97, са гинекологије и акушерства 25, са педијатрије 25 и са рехабилитације 12 пацијената, подељено је 235 упитника. Ове године анкетање није спроведено на одељењу неурологије, инфективних болести и психијатрије.

Међу пацијентима је више од половине женског пола (51,1%), просечна старост пацијената је 55,4 година.

Са средњим образовањем је половина броја пацијената (52,8%), са незавршеном или завршеном основном школом (31,5%), а са вишом или високом школом (15,7%).

Највише испитаника свој материјални положај оцењује као добар (51,1%), нешто мање као осредњи (36,2%), са лошим и са веома лошим је 7,3% (прошле године 4,2%) и са веома добрим је 5,5 %.

Графикон 70: Карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током Вашег болничког лечења



Међу средњим оценама карактеристика које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења најниже је оцењена услуга исхране током боравка у болници (3,74), услуга хигијене тоалета (3,89) и услуга смештаја (3,97), потом хигијена собе (4,03), организација посета (4,38), брзина пружања услуге дијагностике и терапије (4,49), обавештења која су дата код пријема у болницу (4,50), а најбоље су оцењена обавештења која су дата код отпуста (4,54).

Прошле године оцене су се кретале од 3,69 (хигијена тоалета) до 4,59 (брзина пружања услуге дијагностике и терапије).

Графикон 71: Услуге сестринске неге током боравка у болници



Међу средњим оценама услуге сестринске неге током боравка у болници оцене су уједначене, највише је оцењено опште задовољство медицинском негом (4,77), затим време чекања на сестру код хитне потребе (4,68), објашњење процедура, тестова и третмана (4,65), а најмање је оцењено поштовање и љубазност (4,64). Прошле године оцене су се кретале од 4,64 до 4,75.

Графикон 72: Услуге лекара током боравка у болници

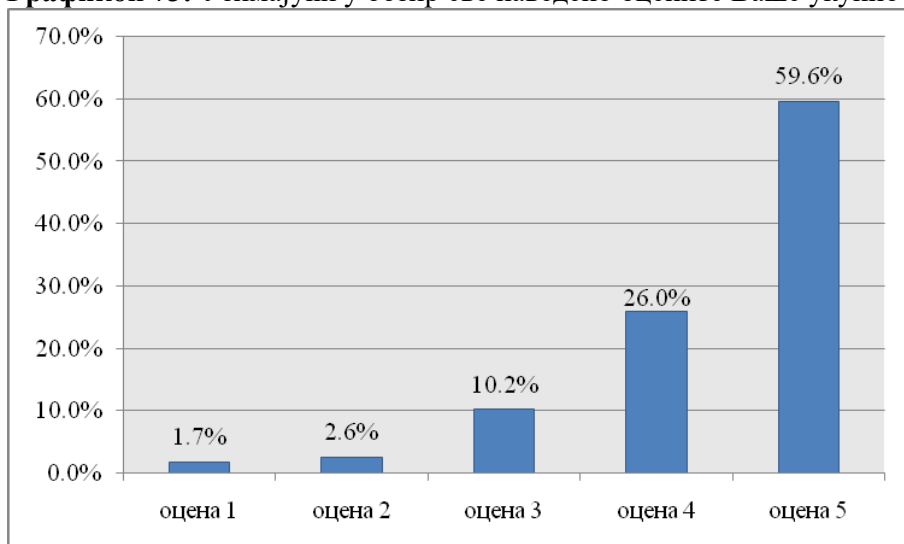


Међу средњим оценама услуга лекара током боравка у болници највише је оцењено поштовање и љубазност лекара (4,69) и опште задовољство услугама лекара (4,69), затим следи способност дијагностиковања здравствених проблема (4,65), успешност лечења (4,61), спремност лекара да одговори на питања (4,54), а најмање је оцењено објашњење процедура тестова и третмана (4,53).

Прошле године оцене су се кретале од 4,61 до 4,75.

- На питање „Да ли је у Вашем лечењу коришћен клинички пут“ више од половине испитаника је одговорило да не зна -59,6% (прошле године 61,4%), више је оних који сматрају да јесте -30,6% (прошле године 21,6%), него оних који мисле да није коришћен -9,8% (прошле године 16,9%).

Графикон 73: Узимајући у обзир све наведено оцените Ваше укупно задовољство



Укупно задовољство болничким лечењем узимајући у обзир све наведено је код више од половине корисника оцењено са максималном оценом 5 - веома задовољан (59,6%), незадовољно је 4,3% испитаника. Средња оцена је **4,39** (прошле године 4,38).

У 2022. години 4,45, у 2021. години 4,32, у 2020. години анкетирање није спроведено, у 2019. години 4,07. Линеја петогодишњег тренда је узлазна.

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

Анкета је спроведена у Општој болници Суботица на Одељењу за Хемодијализу и у Дому здравља “Др Хаџи Јанош” у Бачкој Тополи. Одељења Дијализе посетио је 61 пацијент (Општа болница Суботица 49 пацијент + 12 Дом здравља Бачка Топола) подељено је и попуњено исто толико упитника упитника.

У 2024. години анкетни упитник је промењен, у 2023. години садржао је 26 питања, а у 2024. години 32 питања, која се разликују делимично и по садржини и по структури.

Међу анкетираним пацијентима који су на дијализи више од две трећине су мушког пола (73,8%), највише из старосне групације од 60-69 година (31,7%), просечна старост 60,9 година (прошле године 58,1 година).

Три четвртине их је из градских насеља (75,4%), док је једна четвртина из руралног подручја (24,6%).

Две трећине их је са средњим образовањем (63,9%), исти проценат је са незавршеном и завршеном основном школом као и оних са вишом и високом (18,0 %).

Две трећине су у браку или у ванбрачној заједници (68,3%), а по један од десет се никад није удавао/женио (10%), удовац је или удолица (11,7%) или је разведен/разведена (10%).

Осам од десет је у пензији (83,3%), мање од једног од десет је запослен (8,3%), односно незапослен (8,3%).

Половина своје материјално стање оцењује као осредње (48,3%), нешто мање као добро (46,7%), више је оних који га оцењују као веома добро (3,3%), него као веома лоше (1,7%).

Две трећине пацијената је на дијализи до 5 година (63,3%), од 6-10 година је 23,3% и од 11-20 година 6,6% као и од 21 и више година 6,6%.

Девет од десет пацијената на хемодијализу долази 3 пута недељно (86,9%), више је оних који долазе 4 и више пута (9,8%), него оних који долазе 2 и мање пута (3,3%). Дијализа најчешће траје 4 сата (70,5%), више је оних којима траје дуже (18,05%), него онима којима траје мање од 4 сата (11,5%).

На питања о вашем центру за дијализу, 90,2% пацијента су изјавили да се дијализни центар у коме се тренутно дијализирају налази у њиховој матичној установи (прошле године 100,0%).

- На питање коју врсту транспорта користите за долазак у Центар за дијализу, 55,7% је одговорило да долази организованим транспортом здравствене установе у којој је дијализни центар (прошле године 55,2%), 37,7% приватним аутомобилом (прошле године 37,9%), док се 6,6% изјаснило да долази организованим транспортом друге здравствене установе (прошле године 6,9%).

Оцена услова превоза:

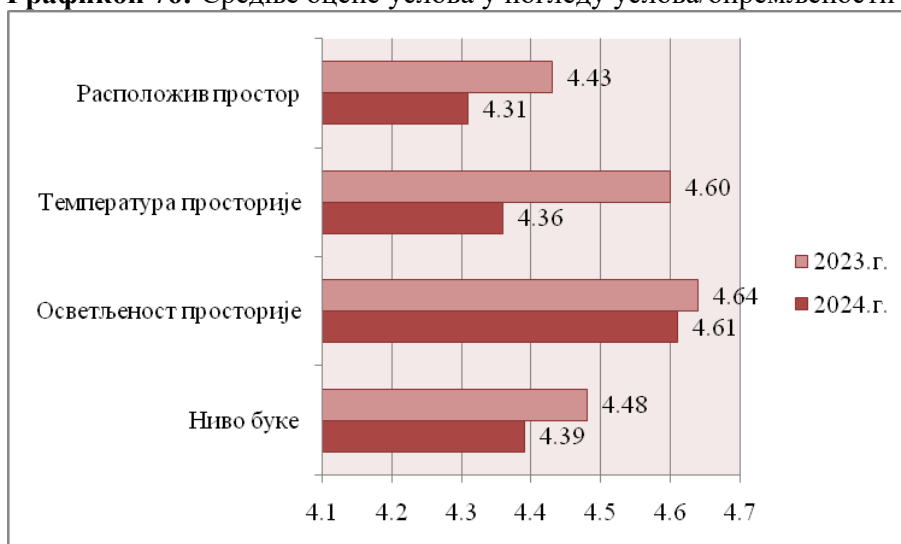
- Од куће до дијализног центра до 10 минута стиже 36,7% пацијената, од 11-30 минута 56,7% пацијената, од 31-60 минута 3,3% и преко 60 минута 3,3% пацијената.

- Могућност да бира дане у недељи који му одговарају за хемодијализу осам од десет корисника се изјаснило да може (80,3%), као и да бира период током дана који му одговара (82,0%).

Питања која се односе на услове у погледу простора током дијализе:

- Распоживим простором задовољно је 83,6% пацијената - средња оцена 4,31 (прошле године 4.43).
- Температуром у просторији задовољно је 83,6% - средња оцена 4,36 (прошле године 4.60).
- Осветљењем у просторији задовољно је 92,8% - средња оцена 4,61 (прошле године 4.64).
- Са нивоом буке у соби задовољно је 81,0% пацијената - средња оцена 4,39 (прошле године 4.48).

Графикон 76: Средње оцене услова у погледу услова/опремљености собе за дијализу



Средње оцене услова у погледу услова/опремљености собе за дијализу су се кретале од 4,31 до 4,61, прошле године су средње оцене биле нешто више (4,43 до 4,64).

Питања која се односе на **карактеристике дијализног центра:**

- Са начином да се забави током поступка дијализе (ТВ, часопис) задовољно је 54,1% пацијената - средња оцена 3,77 (прошле године 57,4 пацијената је било задовољно).
- Половина пацијената (54,1%) је одговорила да лагани оброк који добију током дијализе испуњава њихова очекивања (прошле године 66%) - средња оцена 3,87.
- Седам од десет пацијената је задовољно са условима у чекаоници, са климом и грејањем 73,8% - средња оцена 4,30 (прошле године задовољно је било 75,0% пацијената).
- Са условима у гардероби задовољно је 63,9% пацијената - средња оцена 3,95 (прошле године 62,5%).
- Са условима у тоалету задовољно је 50,8% пацијената – средња оцена 3,69 (прошле године 49,0% је било задовољно).

Графикон 77: Средње оцене осталих карактеристика дијализног центра

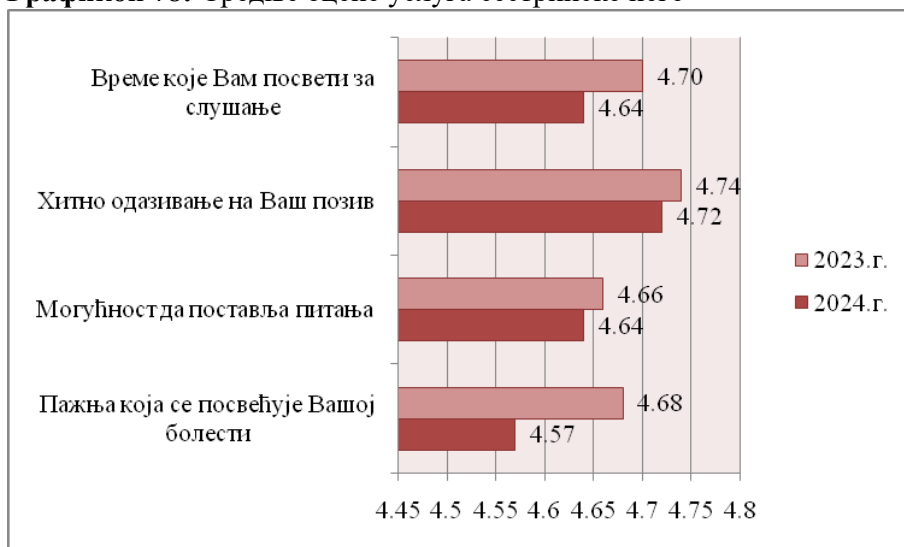


Средње оцене осталих карактеристика дијализног центра су се кретале од 3,87 до 4,30 (прошле године од 3,45 до 4,13).

Група питања која се односи на ваше хемодијализе - услуга сестринске неге:

- Скоро сви пацијенти су задовољни колико медицинска сестра током поступка дијализе њима посвети време за слушање 95,1% - средња оцена 4,70 (прошле године 96,5% задовољних пацијената).
- Колико се сестра хитно одазива на њихов позив задовољно је 96,7% пацијената - средња оцена 4,72 (прошле године 94,8% задовољних пацијената).
- Са могућностима да поставља питања задовољно је 93,5% пацијената - средња оцена 4,64 (прошле године је 94,8% задовољних пацијената).
- Са количином пажње којом се сестра посвети њиховој болести задовољно је 90,2% пацијената - средња оцена 4,57 (прошле године 94,8% задовољних пацијената).

Графикон 78: Средње оцене услуга сестринске неге



Средње оцене сестринске неге у дијализном центру су се кретале од 4,57 до 4,72 (прошле године од 4,66 до 4,74).

Група питања која се односи на ваше хемодијализе - услуга лекара током дијализе:

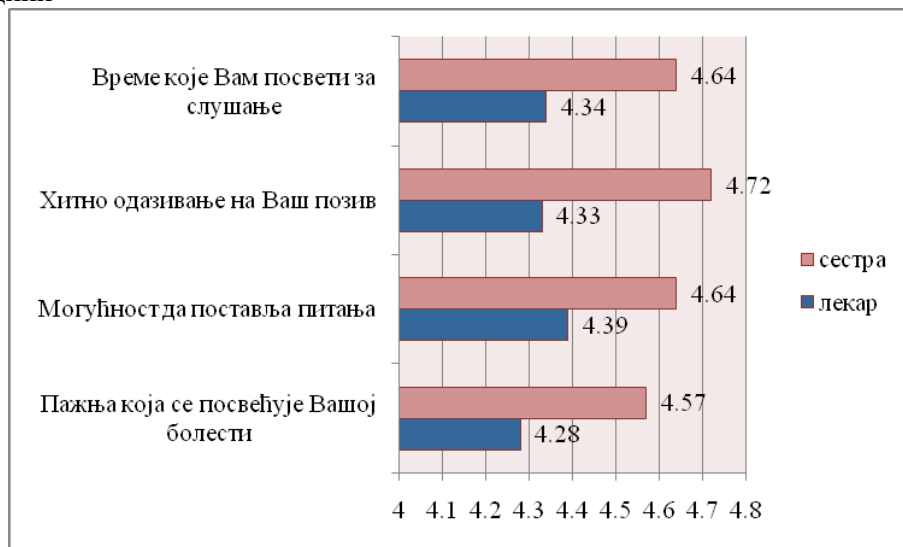
- Временом које им је лекар посветио за слушање задовољно је 85,3% пацијената - средња оцена 4,34.
- Хитним одазивом лекара на ваш позив задовољно је 70,3% пацијената - средња оцена 4,33.
- Са могућностима да поставља питања задовољно је 85,2% пацијената - средња оцена 4,39.
- Колико пажње лекар посвећује њиховој болести задовољно је 80,4% пацијената - средња оцена 4,28.

Графикон 79: Средње оцене услуга лекара



Средње оцене лекара у дијализном центру су се кретале од 4,28 до 4,39 (прошле године од 3,97 до 4,14).

Графикон 80: Средње оцене услуге сестринске неге и услуге лекара током дијализе у 2024. години



Средње оцене услуге сестринске неге су се кретале од 4,57 до 4,72 (прошле године од 4,66 до 4,74) и значајно су више него услуге лекара током дијализе, које су се кретале од 4,28 до 4,39 (прошле године 3,97 до 4,14).

Група питања која се односи на аспекте пружања услуге дијализе:

- На питање да ли може да учествује у доношењу одлука о свом лечењу када то жели 70,5% пацијената је задовољно - средња оцена 4,07
- Са могућношћу да добију личне консултације са лекаром када то пожелеле задовољно је 75,4% пацијената - средња оцена 4,13
- Осам од десет пацијената сматра да се њихова интимност поштује током посете или клиничког прегледа 82,0% - средња оцена 4,34%.
- Осам од десет пацијената сматра да постоји могућност да приступе медицинској документацији када пожелеле (83,7%) - средња оцена 4,34

Графикон 81: Средње оцене одређених аспеката пружања услуге дијализе

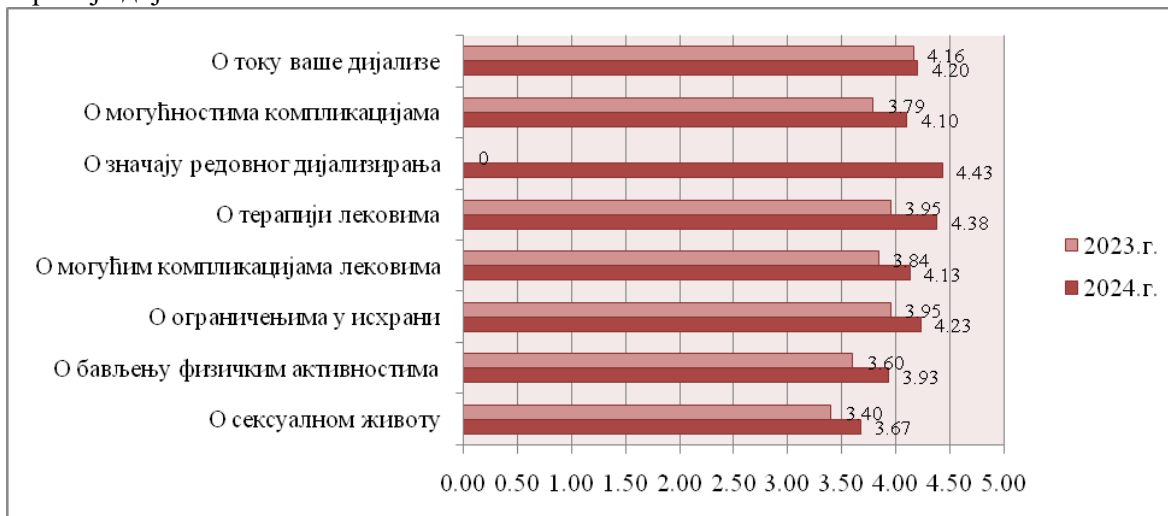


Средње оцене одређених аспеката дијализног центра су се кретале од 4,07 до 4,34 (прошле године од 3,97 до 4,16).

Група питања која се односи на информације које су добили пре почетка терапије дијализом садржи 8 питања.

- Осам од десет пацијената (75,5%) је задовољно са информацијама које добија о току њихове дијализе - средња оцена 4,20
- Седам од десет пацијената (73,8%) је задовољно информацијама о могућим компликацијама њихове дијализе - средња оцена 4,10
- Осам од десет пацијената (82,0%) је задовољно информацијама које добија о значају дијализе - средња оцена 4,43
- Осам од десет пацијената (83,6%) је задовољно са информацијама о терапији лековима - средња оцена 4,38
- Седам од десет пацијената (73,8%) је задовољно са информацијама које добија о могућим компликацијама терапије лековима - средња оцена 4,13 .
- Седам од десет пацијената (70,5%) је задовољно како му се преносе информације о ограничењима у исхрани - средња оцена 4,23.
- Седам од десет пацијената (67,2%) је задовољно са информацијама које добијају о физичким активностима у последњих месец дана - средња оцена 3,93.
- Шест од десет пацијената (57,4%) је задовољно са информацијама које добија о сексуалном животу - средња оцена 3,67.

Графикон 82: Средње оцене колико сте задовољни информацијама које сте добили пре почетка терапије дијализом



Средње оцене колико сте задовољни информацијама које сте добили пре почетка терапије дијализом су се кретале од 3,67 до 4,43 (прошле године 3,40 до 4,16).

- Дијализу добро подноси 70,0% пацијената (прошле године 72,4% пацијената), нема грчева, пад крвног притиска и умора.
- На питање да ли скраћује или прескаче време које је одређено за дијализу 5,0% пацијената је одговорило потврдно (прошле године 5,3%).

- У претходних месец дана дијализни поступак је једном прескочило 3,3% пацијената, а ниједном 96,7%.

- У претходних месец дана скратили су дијализни поступак 15% пацијената, 3 пута 3,3%, а ниједном 81,7%.

- Савете лекара у вези дијетом и узимањем течности редовно се придржава 55,7% пацијената, повремено одступи 42,6%, а не придржава се само 1,6% (1 пацијент).

- Савет лекара у вези узимања лекова редовно се придржава 90,2% пацијената, повремено одступи 8,2%, а не придржава се само 1,6% (1 пацијент).

- Шест од десет пацијената (60,7%) су изјавила да су била у ситуацији да морају из сопствених средстава да набаве неки лек који узимају због дијализе (прошле године 75,9%), 11,5% је одговорило да су морали да одустану од узимања неког лека због његове цене (прошле године 19,0% пацијената), а да је тај лек препоручен од стране лекара из дијализног центра 47,5% (прошле године 72,2%).

- Девет од десет пацијената (85,3%) је генерално задовољно са дијализом у њиховом дијализном центру (прошле године 74,1%) - средња оцена 4,28 (прошле године 4,12).

Препоруке за побољшање рада дијализног центра добијене су од само једног пацијента (1,6%) који сматра да треба повећати број запослених лекара, прошле године препоруке су добијене од 17,2% пацијената, а то су боља опремљеност, повећати простор у гардероби, побољшати квалитет хране, веће плате медицинским сестрама, повећати број лекара.

Задовољство корисника пруженим услугама у Специјалистичким службама у Општој болници Суботица

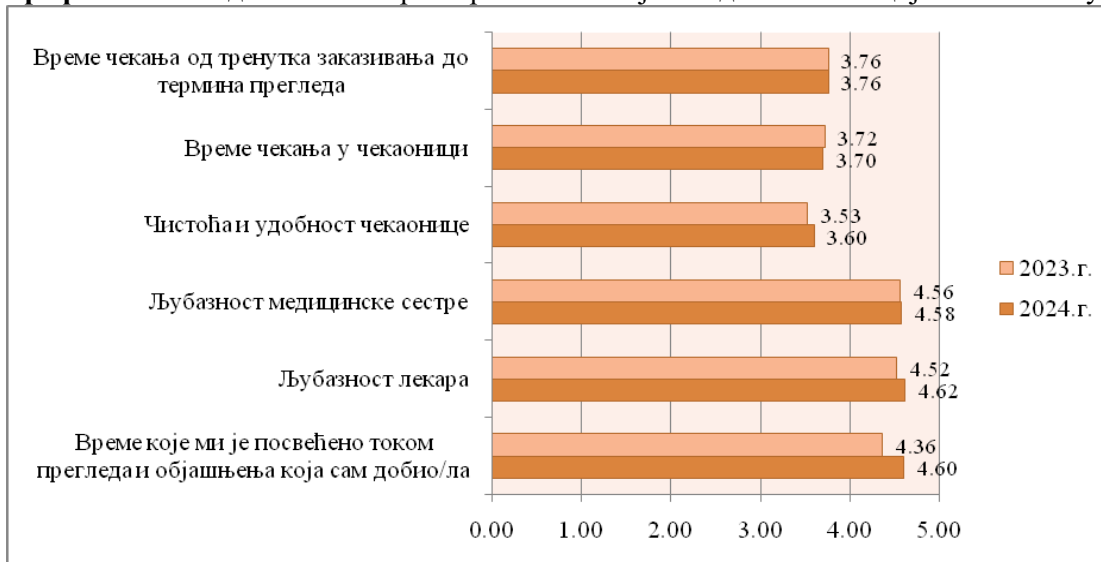
Специјалистичке службе Опште болнице у Суботици посетила су 428 (прошле године 503) пацијената, а подељено је 414 упитника.

Међу пацијентима који су узели учешће у анкетању две трећине су женског пола (59,9%), највише из старосне групације 60-69 година (22,0%), просечна старост пацијената је 56,05 година.

Две трећине је са средњим образовањем (60,1%), више је оних са незавршеном или завршеном основном школом (23,9%), него са завршеном вишом или високом школом (15,9%).

Половина броја испитаника свој материјални положај оцењује као осредњи (46,9%), више је оних са добрим и веома добрим (41,0%), него са лошим и веома лошим (12,1%).

Графикон 83: Задовољство карактеристикама које се односе на специјалистичке службе

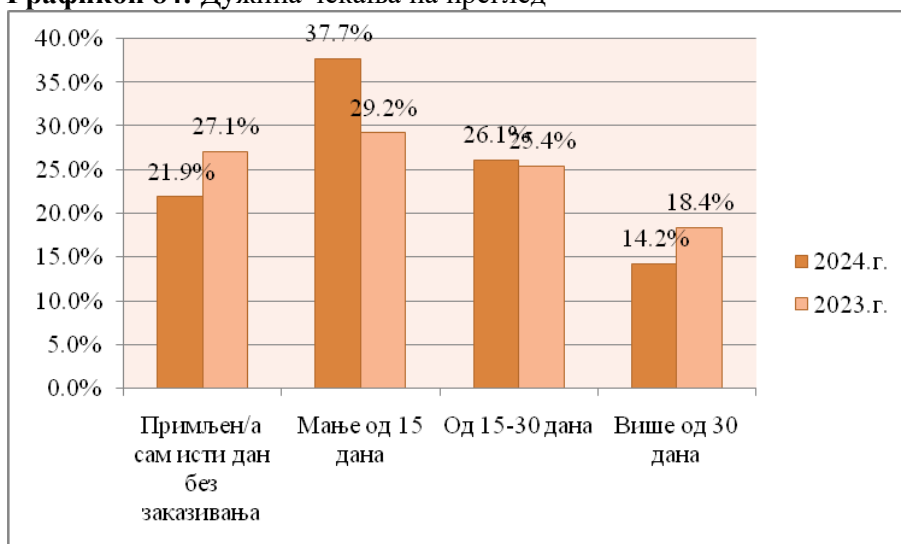


Корисници услуга специјалистичких служби су са високим оценама (од 3,60 до 4,62) оценили свих шест карактеристика (време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа, време чекања у чекаоници, чистоћа и удобност чекаонице, љубазност медицинске сестре, љубазност лекара, време које им је посвећено током прегледа и објашњење које је добио у вези болести или плана лечења) које се односе на службу коју су посетили (прошле године од 3,53 до 4,56).

У државној здравственој установи у последњих 12 месеци до 5 прегледа имало је осам од десет пацијената (79,6%), од 6 до 10 прегледа 13,8% и 11 и више прегледа 6,6%.

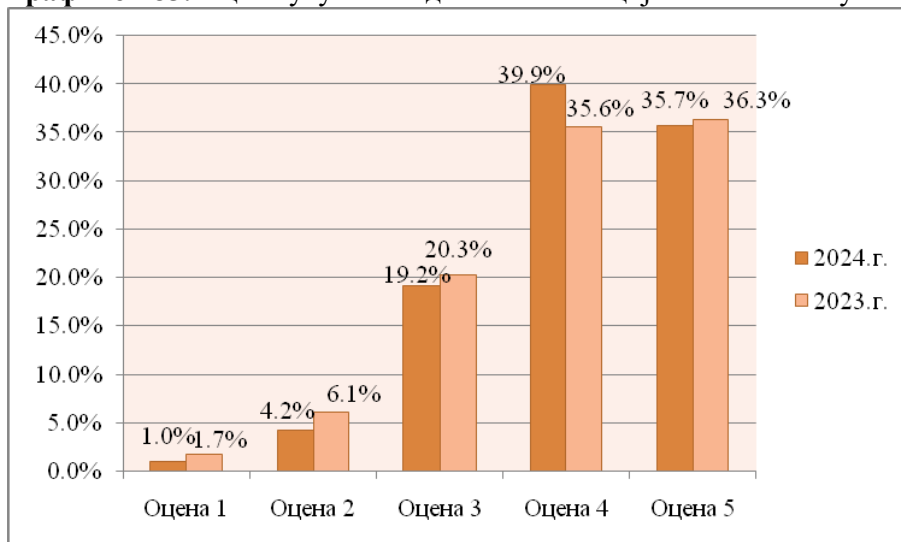
У приватној здравственој установи у последњих 12 месеци до 5 прегледа имало је осам од десет пацијената 76,5% пацијената, од 6-10 прегледа 21,0 % и 11 и више прегледа 2,5%.

Графикон 84: Дужина чекања на преглед



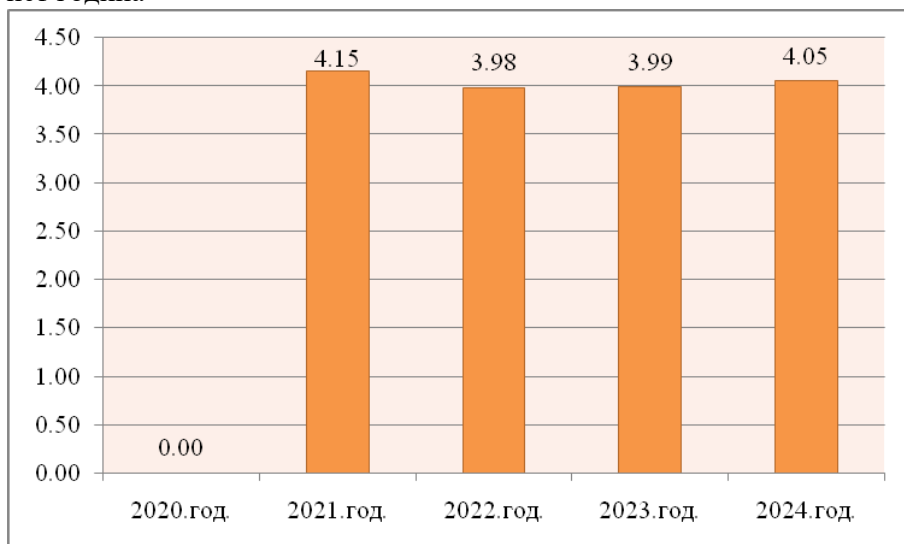
Петина пацијената (21,9%) је примљена истог дана без заказивања (прошле године 27,1%) и трећина (37,7%) у року од 15 дана (прошле године 29,2%). Од 15 до 30 дана чекао је сваки четврти пацијент - 26,1% (прошле године 25,4%), а више од 30 дана сваки седми пацијент - 14,2% (прошле године 18,4%).

Графикон 85: Оцена укупног задовољства специјалистичким службама



Трећина корисника (35,7%) је укупно задовољство радом специјалистичке службе коју је посетио оценила са одличним (прошле године 36,3%), а у домовима здравља 72,9% (прошле године 72,2%). Средња оцена задовољства је 4,05 (прошле године 3,99), а у домовима здравља 4,63 (прошле године 4,37).

Графикон 86: Кретање оцена укупног задовољства специјалистичким службама у последњих пет година



У последњих пет година средња оцена укупног задовољства радом специјалистичких служби има тренд узлазног карактера, најнижа вредност се бележи 2019. године (2,94), а највиша 2021. године (4,15).

ЗАКЉУЧАК И ПРЕДЛОГ МЕРА

Испитивање задовољства корисника здравственом заштитом у здравственим установама у Републици Србији у 2024. години спроведено је у установама примарне здравствене заштите, у домовима здравља Округа, у службама опште медицине, здравствене заштите жена, деце, стоматолошке здравствене заштите, у специјалистичким службама и на одељењу дијализе.

У секундарној здравственој заштити, у Општој болници Суботица у 2024. години, анкетно истраживање је спроведено на одељењима интерне медицине, хирургије, гинекологије и акушерства, педијатрије и на одељењу дијализе.

На основу приказа резултата испитивања задовољства корисника у 2024. години, може се закључити следеће:

Средња оцена задовољства радом служби у којима раде изабрани лекари у домовима здравља СБО на скали од 1-5 у периоду од 2020. године до 2024. године бележи највишу вредност у 2020. години (4,45), а најнижу у 2021. години (4,23). Петогодишњи тренд је силазни. Интервал варијације је 0,22.

У службама Опште медицине у 2020. години средња оцена има највишу вредност (4,46), а најмању 2021. године када је износила (4,19).

Средња оцена у педијатријским службама је била највиша 2020. године и износила је (4,46), а најнижа вредност је регистрована у 2024. години (4,10).

Средња оцена у службама за здравствену заштиту жена 2024. године је имала највишу вредност (4,64), а најнижу у 2020. години (3,31).

Линија петогодишњег тренда у службама Опште медицине и педијатријским службама је силазног карактера, док је у службама за здравствену заштиту жена узлазног карактера.

- Преглед код изабраног лекара највише се заказује путем телефона (у ОМ 52,4%, у 33 жена 67,6% и у 33 деце 52,4%) и лично (у ОМ 30,9%, у 33 жена 29,7% и у 33 деце 13,7%).

- На преглед су примљени истог дана у ОМ 54,2% пацијената, у 33 жена 35,6% и у 33 деце 68,1%.

- Прописивање лекова у електронској форми и могућност подизања хроничне терапије у апотеци без доласка код изабраног лекара у ОМ има средњу оцену 4,45, у 33 жена 4,64 и у 33 деце 4,03.

- Апликација „Мој доктор“ и могућност коју им пружа има средњу оцену у ОМ 3,87, у 33 жена 4,27 и у 33 деце 3,78.

- Заказивање специјалистичког прегледа електронским путем у ординацији изабраног лекара помоћу Интегрисаног здравственог информационог система (ИЗИС) има средњу оцену задовољства у ОМ 3,32, у 33 жена 4,24 и у 33 деце 3,66.

- У Службама ОМ скрининг/рано откривање рака дебелог црева у последње две године одговорило је да је обавило 27,8% корисника (у 33 жена 23,9%), рано откривање рака грлића материце у последње 3 године одговорило је да је обавило 23,2% корисника (у 33 жена 61,4%), рано откривање рака дојке у последње 2 године обавило је 21,6% корисника (у 33 жена 51,4%), рано откривање кардиоваскуларног ризика у последњих 5 година обавило је 24,9% (у 33 жена 21,4%), рано откривање дијабетеса типа 2 у последње 3 године обавило је 22,8% корисника (у 33 жена 26,8%) и рано откривање депресије у последњих годину дана обавило је 21,9% пацијената (у 33 жена 11,4%).

- Поштовање и љубазност које им пружају медицинске сестре у ОМ има средњу оцену 4,63; у 33 жена 4,15 и у 33 деце 4,31. Квалитет информација које добијају има средњу оцену у ОМ 4,58; у 33 жена 4,85 и у 33 деце 4,28. Квалитет сарадње медицинске сестре и лекара у ОМ има средњу оцену 4,60, у 33 жена 4,87 и у 33 деце 4,51.

- Средња оцена рада лекара у ОМ се креће у интервалу од 4,16 до 4,56 и највиша оцена је код исказаног поштовања и љубазности које им лекар пружа (прошле године 4,07 до 4,59). У 33 жена средња оцена рада гинеколога се креће у интервалу од 4,10 до 4,78 и највиша оцена је код задовољства објашњењима и информацијама која добију од свог гинеколога (прошле године 3,95 до 4,74). У 33 деце средња оцена рада лекара се креће у интервалу од 3,69 до 4,35 и највиша оцена је код исказаног задовољства са објашњењима и информацијама које им лекар пружа (прошле године 3,94 до 4,63).

- Средње оцене задовољства услугама и организацијом здравствене заштите у ОМ се крећу од 4,03 (доступност паркинга испред установе) до 4,53 (радно време установе); у 33 жена крећу се у

интервалу од 3,78 (доступност паркинга испред установе) до 4,72 (број места за седење у чекаоници); у 33 деце се крећу у интервалу од 3,49 (паркинг испред установе) до 4,34 (у чекаоници довољно места за седење).

- У протеклих 12 месеци нису отишли на преглед код свог изабраног лекара или су га одложили због финансијских разлога у ОМ 6,5% пацијената, у 33 жена 8,7% и у 33 деце 7,9%; због дужине чекања у ОМ 9,9% пацијената, у 33 жена 11,6% и у 33 деце 18,1%; због недостатка личног времена у ОМ 15,4% пацијената, у 33 жена 33,3% и у 33 деце 18,1%; због удаљености у ОМ 4,6% пацијената, у 33 жена 13,0% и у 33 деце 7,8%.

- **У службама за стоматолошку здравствену заштиту деце** половина корисника су била деца од 0-18 година старости (48,8%), затим следе лица из осталих категорија обухваћених обавезним здравственим осигурањем (12,8%), студенти 19-26 година 5,8%, из групе трудница и породиља 4,7% и по 2,3% анкетираних старијих од 65 година и лица којима је била потребна хитна стоматолошка услуга.

Није припадало ни једној од наведених група 23,3% корисника.

- Нешто више од трећине пацијената је примљено истог дана без заказивања - 39,0% (прошле године 41,3%), четвртина је чекала од 1 до 5 дана - 24,4% (прошле године 35,5%), као и оних који су чекали 6 до 15 дана - 24,4% (прошле године 18,2%) и више од 15 дана је чекао један од десет пацијената - 12,2% (прошле године 5,0%).

- Стоматолози су оцењени просечном оценом од 4,63-4,72 (прошле године 4,33-4,48) 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).

- Оцена пружања услуга и организација рада стоматолошке здравствене заштите на 13 питања је оцењена средњом оценом од 4,28 за доступност прегледа викендом до 4,78 (љубазност особља). Прошле године од 1,81 до 4,58.

- Уколико би им био потребан преглед код стоматолога, 3,7 % пацијената се изјаснило да би за ту услугу морали да плате пуну цену (прошле године 5,3%), за пломбирање 4,9% (прошле године 8,0%), за лечење зуба 4,9% (прошле године 8,9%), за вађење зуба 3,7% (прошле године 12,4%), за ортодонтски апарат 7,5% (прошле године 10,2%) и за протетску надокнаду 10,0% (прошле године 11,9%) анкетираних пацијената.

- Осам од десет пацијената (82,1%) је своје орално здравље оценило са врло добрим или одличним (оцена 4 и 5), средња оцена задовољства **4,05** (прошле године 3,94).

- Средња оцена задовољства лечења у Стоматолошкој служби у последњих пет година се кретала у интервалу од 4,53 у 2021. и 2022. години до 4,69 у 2020. години. Линија тренда је силазна.

У специјалистичким амбулантама три Дома здравља и у специјалистичким амбулантама Опште болнице Суботица је спроведено анкетно испитивање задовољства корисника у 2024. години.

- Корисници услуга специјалистичких служби су са високим оценама (од 4,38 до 4,84) 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 објашњења које су добили у вези болести или плана лечења) које се односе на службу коју су посетили (прошле године од 4,24 до 4,87), док су те оцене нешто ниже у специјалистичким амбулантама Опште болнице и кретале су се од 3,60-4,62 (прошле године од 3,53-4,56).

- У Специјалистичким службама три Дома здравља 25,1% пацијената је примљено истог дана без заказивања (прошле године 23,2%), док је у Специјалистичким службама Опште болнице Суботица мање од четвртине пацијената 21,9 % примљена истог дана без заказивања (прошле године 27,1 %). У домовима здравља готово половина пацијената - 42,2% (прошле године 48,3%) је примљена у року од 15 дана, а у Општој болници више од трећине пацијената - 37,7% (прошле године 29,2%). У домовима здравља чекало је од 15 до 30 дана 23,1% пацијената (прошле године 21,3%), а у болници 26,1% пацијената (прошле године 25,4%) и више од 30 дана у домовима здравља у специјалистичким амбулантама на преглед је чекало 9,5% пацијената (прошле године 7,2%), а у болници 14,2% (прошле године 18,4%).

- Средња оцена задовољства радом специјалистичких служби домова здравља је 4,63 (прошле године 4,37), а у болници 4,05 (прошле године 3,99).

У Општој болници у Суботици на одељењу интерне медицине, хирургије, гинекологије и акушерства, педијатрије и рехабилитације од 25. до 29. децембра спроведено анкетно испитивање задовољства корисника болничким лечењем. Са одељења је у току пет дана отпуштено 260 пацијената, а подељено је 235 упитника.

- Међу средњим оценама карактеристика које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења најниже је оцењена услуга исхране током боравка у болници (3,74), услуга хигијене тоалета (3,89) и услуга смештаја (3,97), потом хигијена собе (4,03), организација посета (4,38), брзина пружања услуге дијагностике и терапије (4,49), обавештења која су дата код пријема у болницу (4,50), а најбоље су оцењена обавештења која су дата код отпуста (4,54). Прошле године оцене су се кретале од 3,69 (хигијена тоалета) до 4,59 (брзина пружања услуге дијагностике и терапије).

- Међу средњим оценама услуге сестринске неге током боравка у болници оцене су уједначене, највише је оцењено опште задовољство медицинском негом (4,77), затим време чекања на сестру код хитне потребе (4,68), објашњење процедура, тестова и третмана (4,65), а најмање је оцењено поштовање и љубазност (4,64). Прошле године оцене су се кретале од 4,64 до 4,75.

- Међу средњим оценама услуга лекара током боравка у болници највише је оцењено поштовање и љубазност лекара (4,69) и опште задовољство услугама лекара (4,69), затим следи способност дијагностиковања здравствених проблема (4,65), успешност лечења (4,61), спремност лекара да одговори на питања (4,54), а најмање је оцењено објашњење процедура тестова и третмана (4,53). Прошле године оцене су се кретале од 4,61 до 4,75.

- На питање „Да ли је у Вашем лечењу коришћен клинички пут“ више од половине испитаника је одговорило да не зна -59,6% (прошле године 61,4%), више је оних који сматрају да јесте -30,6% (прошле године 21,6%), него оних који мисле да није коришћен -9,8% (прошле године 16,9%).

- Укупно задовољство болничким лечењем узимајући у обзир све наведено је код више од половине корисника оцењено са максималном оценом 5 - веома задовољан (59,6%), незадовољно је 4,3% испитаника. Средња оцена је **4,39** (прошле године 4,38). У 2022. години 4,45, у 2021. години 4,32, у 2020. години анкетирање није спроведено, у 2019. години 4,07. Линија петогодишњег тренда је узлазна.

У Дијализним центрима и на одељењима за хемодијализу у Севернобачком округу спроведена су анкетна испитивања у Дому здравља у Бачкој Тополи и у Општој болници Суботица. Одељења Дијализе посетио је 61 пацијент (прошле године 58 пацијената). Међу анкетираним пацијентима просечна старост је износила 60,9 година.

- 90,2% пацијента су изјавила да се дијализни центар у коме се тренутно дијализирају налази у њиховој матичној установи (прошле године 100,0%).

- На хемодијализу долази организованим транспортом здравствене установе 55,7% пацијената (прошле године 55,2%), 37,7% приватним аутомобилом (прошле године 37,9%), док се 6,6% изјаснило да долази организованим транспортом друге здравствене установе (прошле године 6,9%).

- Од куће до дијализног центра до 10 минута стиже 36,7% пацијената, од 11-30 минута 56,7% пацијената, од 31-60 минута 3,3% и преко 60 минута 3,3% пацијената.

- Могућност да бира дане у недељи који му одговарају за хемодијализу осам од десет корисника се изјаснило да може (80,3%), као и да бира период током дана који му одговара (82,0%).

- Средње оцене услова у погледу услова/опремљености собе за дијализу су се кретале од 4,31 до 4,61, прошле године су средње оцене биле нешто више (4,43 до 4,64).

Средње оцене осталих карактеристика дијализног центра су се кретале од 3,87 до 4,30 (прошле године од 3,45 до 4,13).

- Средње оцене услуге сестринске неге су се кретале од 4,57 до 4,72 (прошле године од 4,66 до 4,74) и значајно су више него услуге лекара током дијализе, које су се кретале од 4,28 до 4,39 (прошле године 3,97 до 4,14).

- Средње оцене одређених аспеката дијализног центра су се кретале од 4,07 до 4,34 (прошле године од 3,97 до 4,16).
- Средње оцене колико сте задовољни информацијама које сте добили пре почетка терапије дијализом су се кретале од 3,67 до 4,43 (прошле године 3,40 до 4,16).

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.

Неопходно је да се анкетирање задовољства корисника спроводи у свим установама Округа сваке године. 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. Веома је битно обезбедити лакши приступ и паркинг места, првенствено за инвалиде али и за све пацијенте.

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