

# ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА У ЗДРАВСТВЕНОМ ЦЕНТРУ КЛАДОВО



# 1. ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА

Очекивања корисника-пацијента значајно су се изменила последњих година. Традиционални односи, у којима лекар увек зна шта је најбоље и у том смислу самостално доноси све одлуке, замењени су могућношћу избора за пацијента да прихвати или не прихвати понуђен третман, да захтева додатне прегледе и слично. Са овако новим могућностима корисник све више добија значајну улогу у систему здравствене заштите.

## Циљ

- поређење давалаца услуга
- обезбеђење информација за активности на унапређењу квалитета
- информисање корисника здравствене заштите и заинтересованих појединаца

## Методологија - корисници

**Време и јединица посмарања у установи примарне здравствене заштите** (*дом здравља Кладово по службама: општа медицина, медицина рада, здравствена заштита жена, здравствена заштита деце и стоматолошка здравствена заштита деце*), истраживање је спроведено **23. новембра 2022. године у трајању од једног радног дана и то од 7-20 часова, тј. до краја радног времена** за ту прилику специјално конструисаном анкетом којом је обухваћана једнодневна популација свих корисника службе, која представља узорак.

**Време и јединица посмарања у установи секундарне здравствене заштите** (*ОБ Кладово, по одељењима: интерно, хируршко, гинеколошко-акушерско, рехабилитација, као и у специјалистичким службама интерне медицине.*) истраживање је спроведено **од 21. до 25. новембра 2022. године у трајању од укупно пет дана**, јединственом анкетом обухваћена једнонедељна популација старијих од 15 година, отпуштених пацијената која представља узорак. У **специјалистичкој** служби интерне медицине у примарној и стационарној здравственој установи, истраживање задовољства спроведено је **23. новембра 2022. у трајању од једног радног дана** у радно време специјалистичке службе.

**У дијализним центрима и одељењима за хемодијализу** здравствене установе истраживање је спроведено од **21. до 26. новембра 2022.** године у трајању од укупно пет дана у радно време (од понедељка до петка) дијализних центара и одељења за хемодијализу.

### **Интерпретација резултата - корисници**

Интерпретација резултата се базира на субјективним опажањима корисника која су преко методологије креираног упитника објективно измерена и приказана преко структуре одговора и просечних оцеана, односно на начин који најбоље преноси информације оваквог начина поимања појава, тако да анкетирани могу субјективне ставове пренети у објективне закључке које репрезентују сам однос са здравственом установом.

У зависности од делатности здравствене заштите питања се незнатно разликују, али им је суштина иста. За сваку делатност постоји мала пре- формулација питања из анкете по јединственој методологији, а у табелама као скраћеница ради редукције простора.

Питања су по методологији анкете формулисана преко различитих модалитета, у зависно од делатности здравствене заштите. За сваку делатносту интерпретације резултата се посебно наглашавају у даљем тексту.

## **1.1 ИЗАБРАНИ ЛЕКАР**

### **Резултати рада за анкетиране кориснике изабраног лекара - интерпретације резултата у табелама**

Аналитички су обрађена сва питања из анкете. Већина табела је интерпретирана преко процентне структуре сваког питања у односу на целину која представља јединицу посматрања а то је здравствена установа. Једноставније: понуђени одговори су делови који су стављени у однос према здравственој установи као једној целини.

Поједина питања која нису по карактеру номинална као предходно објашњена, него су цели бројеви (анкетирани корисници уписивали су нпр. године старости) обрађена су преко средње вредности и стандардног одступања у од средње вредности.

- Демографске и соц-економске карактеристике анкетираних корисника приказане су преко процената.
- Питања око начина заказивања приказана су преко процената
- Питања која се односе на број посета преко просечног броја и с. одступања
- Питања око претветивног саветовања изказана су преко процената
- Питања са представљеним тврдњама о самој служби, лекарима и медицинским сестрама изказана су на скали слагања од један до пет а показатељ је просечна оцена.

Табела бр. 1 Број и структура анкетираних по службама у дому здравља Кладово

Здравствена установа			ДЗ Кладово
Служба	Општа медицина	Број	96
		%	57.8%
	Педијатрија	Број	50
		%	30.1%
	Гинекологија	Број	20
		%	12.0%
Тотал		Број	166
		%	100,0%

Табела бр. 2 Полна структура анкетираних у дому здравља Кладово

Здравствена установа		ДЗ Кладово
Пол	Мушки	42.8%
	Женски	57.2%
Тотал		100,0%

Табела бр. 3 Просечна старост анкетираних у дому здравља Кладово

Здравствена установа		ДЗ Кладово
Године старости	Просечна старост	36.26
	Одступање од просека	23.790
	Минимум	1
	Максимум	81

Табела бр. 4 Образовна структура анкетираних у дому здравља Кладово

Здравствена установа		ДЗ Кладово

Завршена школа	незавршена основна	1.8%
	основна школа	18.7%
	средња школа	53.0%
	виша и висока школа	26.5%
Тотал		100,0%

Табела бр. 5 Материјално стање анкетираних у дому здравља Кладово

Здравствена установа		ДЗ Кладово
Материјално стање	веома лоше	1.8%
	лоше	6.0%
	осредње	28.3%
	добро	<b>52.4%</b>
	веома добро	<b>11.4%</b>
Тотал		100,0%

Табела бр. 6 Просечан број посета анкетираних у последњих 12 месеци у дому здравља Кладово

Здравствена установа		ДЗ Кладово
Колико пута сте посетили лекара?	Просечно	<b>5.56</b>
	Одступање од просека	4.036
	Минимум	1
	Максимум	20
Колико пута сте посетили лекара у приватној пракси?	Просечно	<b>3.12</b>
	Одступање од просека	2.489
	Минимум	1
	Максимум	10

Табела бр. 7 Када заказују преглед код изабраног лекара анкетирани обично у дому здравља Кладово се воде следећи начин...

Здравствена установа		ДЗ Кладово
Како заказујете преглед код изабраног лекара?	Телефоном	<b>42.4%</b>
	Путем апликације „Мој доктор“	7.3%
	Лично	28.5%

Нисам заказивао	<b>21.8%</b>
Тотал	100.0%

Табела бр. 8 Дужина чекања на преглед у дому здравља Кладово

Дом здравља		ДЗ Кладово
Колико дуго сте чекали на преглед?	Примљен/а сам исти дан	<b>44.8%</b>
	Од 1 до 5 дана	35.2%
	Од 6 до 15 дана	16.4%
	Више од 15 дана	3.6%
Тотал		100.0%

Табела бр. 9 Оцене анкетираних које се односе на саму дигиталну аутоматизацију рада службе у дому здравља Кладово

Дом здравља		ДЗ Кладово
Прописивање лекова	Оцена	<b>4.31</b>
	Без одговора	3
Апликација „Мој доктор“	Оцена	<b>4.53</b>
	Без одговора	18
Заказивање специјалистичких прегледа	Оцена	<b>4.40</b>
	Без одговора	2

Табела бр. 10 Савети које изабрани лекар даје анкетиранима и где по темама о очувању здравља у дому здравља Кладово

Дом здравља		ДЗ Кладово
Правилна исхрана	Да, за време редовне посете	<b>52.5%</b>
	У посети превентивном центру	7.4%
	Не	11.7%
	Није било потребно	14.2%
	Не сећам се	14.2%
Важност физичке активности	Да, за време редовне посете	<b>50.9%</b>
	У посети превентивном центру	7.4%
	Не	12.9%
	Није било потребно	14.1%

	Не сећам се	14.7%
Штетност злоупотребе алкохола	Да, за време редовне посете	<b>42.0%</b>
	У посети превентивном центру	2.5%
	Не	15.4%
	Није било потребно	25.9%
	Не сећам се	14.2%
Штетност пушења	Да, за време редовне посете	<b>43.5%</b>
	У посети превентивном центру	2.5%
	Не	15.5%
	Није било потребно	26.1%
	Не сећам се	12.4%
Избегавање/ одбрана од стреса	Да, за време редовне посете	<b>45.0%</b>
	У посети превентивном центру	3.8%
	Не	14.4%
	Није било потребно	23.1%
	Не сећам се	13.8%
Важност сигурног секса	Да, за време редовне посете	<b>36.6%</b>
	У посети превентивном центру	5.0%
	Не	16.8%
	Није било потребно	29.2%
	Не сећам се	12.4%
Штетност од употребе дрога	Да, за време редовне посете	<b>37.9%</b>
	У посети превентивном центру	3.7%
	Не	18.6%
	Није било потребно	27.3%
	Не сећам се	12.4%

Табела бр. 11 Изјаве анкетираних које се односе на наведене скрининг прегледе у дому здравља Кладово

Дом здравља		ДЗ Кладово
Скрининг за рано откривање рака дебелог црева	Да	<b>13.3%</b>
	Не	50.3%
	Не знам	19.6%
	Не односи се на мене	16.8%
Скрининг за рано откривање рака грлића материце	Да	<b>20.3%</b>
	Не	50.7%
	Не знам	11.6%
	Не односи се на мене	17.4%
Скрининг за рано откривање рака	Да	<b>16.4%</b>
	Не	52.2%

Дојке	Не знам	10.4%
	Не односи се на мене	20.9%
Скрининг за рано откривање кардиоваскуларног ризика	Да	<b>12.9%</b>
	Не	50.7%
	Не знам	17.9%
	Не односи се на мене	18.6%
Скрининг за рано откривање дијабетеса типа 2	Да	<b>12.1%</b>
	Не	53.8%
	Не знам	14.4%
	Не односи се на мене	19.7%
Скрининг за рано откривање депресије	Да	<b>9.1%</b>
	Не	56.8%
	Не знам	14.4%
	Не односи се на мене	19.7%

Табела бр. 12 Оцене анкетираних које се односе на медицинске сестре у дому здравља Кладово

Дом здравља	ДЗ Кладово
Поштовање и љубазност медицинске сестре	4.21
Информације које вам пружају медицинске сестре	4.14
Сарадња медицинске сестре са лекаром	4.29

Табела бр. 13 Оцене анкетираних које се односе на изабране лекаре у дому здравља Кладово

Дом здравља	ДЗ Кладово
Поштовање и љубазност изабраног лекара	4.20
Лекар познаје вашу личну ситуацију	3.91
Ваш лекар добро познаје проблеме и болести које сте раније имали	4.01
Време и пажња изабраног лекара	4.13
Објашњења и информације изабраног лекара	4.07
Подршка и мотивација изабраног лекара	4.09

Табела бр. 14 Оцене анкетираних које се односе на услуге и организацију у дому здравља Кладово

Дом здравља	ДЗ



	Кладово
Радно време установе	4.17
Доступност лекара викендом	3.92
Доступност инвалидима	3.94
Број места за седење у чекаоници	4.08
Време чекања до посете у чекаоници	3.90
Могућност телефонске комуникације са лекаром	3.90
Могућност прегледа код лекара истог дана у случају хитности	4.09
Расположивост одговарајућег кадра	3.87
Интернет страницу установе	3.68
Медицинску опрему у установи	3.72
Хигијену установе	3.96
Паркинг испред установе	3.77
Процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената	3.77

Табела бр. 15 Изјаве анкетираних које се односе на услуге и дијагностике лечења код COVID-19 болести у дому здравља Кладово

Дом здравља		ДЗ Кладово
Оцените услуге дијагностике и лечења код COVID-19 болести	Веома лоше	
	Лоше	2.4%
	Ни лоше ни добро	13.4%
	<b>Добро</b>	<b>37.2%</b>
	<b>Одлично</b>	<b>29.9%</b>
	Не односи се	17.1%
Тотал		100.0%

Табела бр. 16 Да ли су анкетирани одлагали преглед у дому здравља Кладово?

Дом здравља		ДЗ Кладово
Да ли сте одложили преглед из финансијских разлога	Да	6.3%
	<b>Не</b>	<b>76.3%</b>
	Не односи се на мене	17.5%
Да ли сте одложили преглед због дужине чекања	Да	14.9%
	<b>Не</b>	<b>67.7%</b>
	Не односи се на мене	17.4%
Да ли сте одложили	Да	23.6%

преглед због недостатака личног времена	<b>Не</b>	<b>59.6%</b>
	Не односи се на мене	16.8%
Да ли сте одложили преглед због удаљености	Да	13.1%
	<b>Не</b>	<b>70.6%</b>
Да ли сте одложили преглед због ситуације „COVID-19“	Да	21.5%
	<b>Не</b>	<b>60.1%</b>
	Не односи се на мене	18.4%

Табела бр. 17 Опште задовољство здравственог стања анкетираних у дому здравља Кладово?

Дом здравља			ДЗ Кладово
Оцена Вашег општег здравственог стања	Веома лоше	Број	1
		%	0.6%
	Лоше	Број	7
		%	4.3%
	Ни лоше ни добро	Број	43
		%	26.5%
	Добро	Број	62
		%	38.3%
Одлично	Број	49	
	%	30.2%	
Тотал	Број	162	
	%	100.0%	

Табела бр. 18 Узевши све у обзир, опште задовољство анкетираних здравственом заштитом у дому здравља Кладово?

Дом здравља			ДЗ Кладово
Опште укупно задовољство лечењем	Веома лоше	Број	0
		%	0.0%
	Лоше	Број	4
		%	2.5%
	Ни лоше ни добро	Број	41
		%	25.2%

Добро	Број	67
	%	41.1%
Одлично	Број	51
	%	31.3%
Тотал	Број	163
	%	100.0%

## 1.2 СТОМАТОЛОГИЈА

Резултати рада за анкетирание кориснике стоматологије - интерпретације резултата у табелама.

Аналитички су обрађена сва питања из анкете, истом методологијом како анкетирани изабраног лекара.

Табела бр. 19 Број и структура анкетираних који су посетили стоматолога у дому здравља Кладово

		Број анкетираних
	ДЗ Кладово	17

Табела бр. 20 Полна структура анкетираних у дому здравља Кладово

Дом здравља		ДЗ Кладово	
Пол	Мушки	Број	7
		%	41.2%
	Женски	Број	10
		%	58.8%
Тотал	Број	17	
	%	100.0%	

Табела бр. 21 Просечна старост анкетираних по стоматолошким службама у дому здравља Кладово

Стоматолошка служба		ДЗ Кладово
Године старости	Просечна старост	<b>30.41</b>
	Одступање од просека	16.763
	Минимум	4
	Максимум	60

Табела бр. 22 Образовна структура анкетираних по стоматолошким службама у дому здравља Кладово

Стоматолошка служба		ДЗ Кладово
Завршена школа	незавршена основна	
	основна школа	18.8%
	средња школа	50.0%
	виша и висока школа	31.3%

Табела бр. 23 Материјално стање анкетираних по службама стоматологије у дому здравља Кладово

Стоматолошка служба		ДЗ Кладово
Материјално стање	веома лоше	
	лоше	
	осредње	17.6%
	добро	58.8%
	веома добро	23.5%
Тотал		100.0%

Табела бр. 24 Категорија корисника по службама стоматологије у дому здравља Кладово?

Дом здравља		ДЗ Кладово
Група корисника	Дете (0–18 година)	<b>29.4%</b>
	Студент	<b>17.6%</b>
	Трудница	
	Породиља	
	хитна стоматолошка услуга	
	Лице старије од 65 година	
	Остале категорије	<b>41.2%</b>
	Не припадам ниједној од наведених	11.8%
Тотал		100.0%

Табела бр. 25 Просечан број посета анкетираних у последњих 12 месеци по службама стоматологије у дому здравља Кладово

Стоматолошка служба		ДЗ Кладово
Колико пута сте посетили стоматолога?	Просечно	<b>3.19</b>
	Одступање од просека	1.974
	Минимум	1
	Максимум	7
Колико пута сте посетили стоматолога у приватној пракси?	Просечно	<b>6.33</b>
	Одступање од просека	4.041
	Минимум	4
	Максимум	11

Табела бр. 26 Преглед код изабраног стоматолога анкетирани чекају у служби стоматологије у дому здравља Кладово

Стоматолошка служба		ДЗ Кладово
	Примљен/а сам исти дан	<b>82.4%</b>
	Обично чекам 1–5 дана	35.7%
	Обично чекам 6–15 дана	
	Обично чекам више од 15 дана	0.0%
Тотал		100.0%

Табела бр. 27 Разлог посета стоматолога у приватној пракси у последњих 12 месеци у дому здравља Кладово

Дом здравља		ДЗ Кладово
Преглед-разлог посете приватном стоматологу	Немогућност добијања услуге	100.0%
	Дуго време чекања	0.0%
	Пружа квалитетнију услугу	0.0%
	Налази се ближе месту где станујем	0.0%
	Ситуација COVID-19	0.0%
	Друго	0.0%
Лечење зуба-разлог посете приватном стоматологу	Немогућност добијања услуге	100.0%
	Дуго време чекања	0.0%
	Пружа квалитетнију услугу	0.0%
	Налази се ближе месту где станујем	0.0%
	Ситуација COVID-19	0.0%
	Друго	0.0%
Заливање фисура-разлог посете приватном	Немогућност добијања услуге	0.0%
	Дуго време чекања	0.0%
	Пружа квалитетнију услугу	0.0%
	Налази се ближе месту где станујем	0.0%

стоматологу	Ситуација COVID-19	0.0%
	Друго	0.0%
Ортодонтски апарат- разлог посете приватном стоматологу	Немогућност добијања услуге	0.0%
	Дуго време чекања	0.0%
	Пружа квалитетнију услугу	0.0%
	Налази се ближе месту где станујем	0.0%
	Ситуација COVID-19	0.0%
	Друго	0.0%
Вађење зуба- разлог посете приватном стоматологу	Немогућност добијања услуге	0.0%
	Дуго време чекања	0.0%
	Пружа квалитетнију услугу	0.0%
	Налази се ближе месту где станујем	0.0%
	Ситуација COVID-19	0.0%
	Друго	0.0%
Протеза- разлог посете приватном стоматологу	Немогућност добијања услуге	0.0%
	Дуго време чекања	0.0%
	Пружа квалитетнију услугу	0.0%
	Налази се ближе месту где станујем	0.0%
	Ситуација COVID-19	0.0%
	Друго	0.0%

Табела бр. 28 Савете које изабрани стоматолог даје анкетиранима и где, по темама о очувању здравља у служби стоматологије у дому здравља Кладово

Дом здравља		ДЗ Кладово
Значај редовних прегледа	Да	<b>94.1%</b>
	Не	0.0%
	Није било потребно	5.9%
	Не сећам се	0.0%
Употреба флуора	Да	<b>76.9%</b>
	Не	7.7%
	Није било потребно	15.4%
	Не сећам се	0.0%
Правилно прање зуба	Да	<b>84.6%</b>
	Не	0.0%
	Није било потребно	15.4%
	Не сећам се	0.0%
Неправилности зуба и вилица	Да	<b>61.5%</b>
	Не	7.7%
	Није било потребно	15.4%
	Не сећам се	15.4%
Настанак каријеса	Да	<b>76.9%</b>
	Не	0.0%

	Није било потребно	15.4%
	Не сећам се	7.7%
Крварење десни	Да	<b>76.9%</b>
	Не	7.7%
	Није било потребно	15.4%
	Не сећам се	0.0%
Значај дојења	Да	<b>30.8%</b>
	Не	7.7%
	Није било потребно	61.5%
	Не сећам се	0.0%
Правилна исхрана	Да	<b>69.2%</b>
	Не	0.0%
	Није било потребно	23.1%
	Не сећам се	7.7%

Табела бр. 29 Оцене анкетираних које се односе на изабраног стоматолога у служби стоматологије у дому здравља Кладово

Дом здравља	ДЗ Кладово
Упознат је са проблемима и болестима које имам	4.88
Одваја довољно времена да разговара са мном	4.88
Даје ми јасна објашњења о интервенцијама које планира	4.94
Даје ми јасна објашњења о мом оралном здрављу	4.88
Позива ме на превентивне прегледе	4.88

Табела бр. 30 Оцене анкетираних у служби стоматологије у дому здравља Кладово

Дом здравља	ДЗ Кладово
Радно време	4.88
Доступност прегледа викендом	2.56
Доступност стоматолога особама са посебним потребама	5.00
Љубазност особља	4.88
Број места за седење у чекаоници	4.88
Време чекања на посету у чекаоници	4.65
Могућност прегледа истог дана у случају хитности	4.88
Могућност телефонске	4.87

комуникације	
Расположивост одговарајућег кадра	4.87
Стање стоматолошке опреме	4.31
Сарадња стоматолога и других лекара	4.82
Хигијена у служби	4.47
Процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената	4.80

Табела бр. 31 Да ли су анкетирани добили бесплатну здравствену услугу или су морали да је плате у служби стоматологије у дому здравља Кладово



Дом здравља		ДЗ Кладово
Преглед код стоматолога	Обавезно здравствено осигурање	<b>70.6%</b>
	Осигурање уз партиципацију	5.9%
	Пуна цена	5.9%
	Не знам	17.6%
Пломба	Обавезно здравствено осигурање	<b>58.8%</b>
	Осигурање уз партиципацију	5.9%
	Пуна цена	23.5%
	Не знам	11.8%
Лечење зуба	Обавезно здравствено осигурање	<b>52.9%</b>
	Осигурање уз партиципацију	17.6%
	Пуна цена	17.6%
	Не знам	11.8%
Вађење зуба	Обавезно здравствено осигурање	<b>35.3%</b>
	Осигурање уз партиципацију	11.8%
	Пуна цена	17.6%
	Не знам	35.3%
Ортодонтски апарат	Обавезно здравствено осигурање	<b>12.5%</b>
	Осигурање уз партиципацију	0.0%
	Пуна цена	25.0%
	Не знам	62.5%
Протеза/ протетска надокнада	Обавезно здравствено осигурање	<b>6.3%</b>
	Осигурање уз партиципацију	0.0%
	Пуна цена	25.0%
	Не знам	68.8%

Табела бр. 32 Да ли су анкетирани одлагали преглед у служби стоматологије у дому здравља Кладово?

Дом здравља		ДЗ Кладово
Да ли сте одложили преглед из финансијских разлога	Да	0.0%
	Не	<b>62.5%</b>
	Не односи се на мене	37.5%
Да ли сте одложили преглед због дужине чекања	Да	0.0%
	Не	<b>86.7%</b>
	Не односи се на мене	13.3%

Да ли сте одложили преглед због недостатака личног времена	Да	18.8%
	Не	<b>62.5%</b>
Да ли сте одложили преглед због удаљености	Не односи се на мене	18.8%
	Да	6.7%
Да ли сте одложили преглед због ситуације „COVID-19“	Не	<b>73.3%</b>
	Не односи се на мене	13.3%

Табела бр. 33 Оцена стоматолошке услуге током периода епидемије COVID-19 у дому здравља Кладово?

Дом здравља		ДЗ Кладово
Оцена стоматолошке услуге током периода епидемије COVID-19	Веома лоше	
	Ни лоше ни добро	
	Добро	17.6%
	Одлично	70.6%
	Не односи се на мене	11.8%
Тотал		100.0%

Табела бр. 34 Опште задовољство стањем оралног здравља анкетираних у дому здравља Кладово?

Дом здравља			ДЗ Кладово
Оцена Вашег општег оралног здравља	Веома лоше	Број	0
		%	0.0%
	Лоше	Број	0
		%	0.0%
	Ни лоше ни добро	Број	2
		%	11.8%
	Добро	Број	3
		%	<b>17.6%</b>
	Одлично	Број	12
		%	

	%	<b>70.6%</b>
Тотал	Број	17
	%	100.0%

Табела бр. 35 Узевши све у обзир, опште задовољство анкетираних стоматолошком здравственом заштитом у дому здравља Кладово? ?

Дом здравља			ДЗ Кладово
Опште укунно задовољство стоматолошким лечењем	Веома лоше	Број	0
		%	0.0%
	Ни лоше ни добро	Број	1
		%	5.9%
	Добро	Број	2
		%	11.8%
Одлично	Број	14	
	%	82.4%	
Тотал	Број	17	
	%	100.0%	

### 1.3 СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ

Резултати рада за анкетирани кориснике специјалистичких служби - интерпретације резултата у табелама.

Аналитички су обрађена сва питања из анкете. Део табела је интерпретиран преко процентне структуре сваког питања у односу на целину која представља јединицу посматрања а то је специјалистичка служба у оквиру здравствене установе. Једноставније: понуђени одговори су делови који су стављени у однос према специјалистичкој служби као једној целини.

Поједина питања која нису по карактеру номинална као претходно објашњена, него су цели бројеви (анкетирани корисници уписивали су нпр. године старости) обрађена су преко средње вредности и стандардног одступања у од средње вредности.

Код специјалистичких служби питања која се оцењују и оценама задовољства на скали од 1 до 5 , тако да су она интерпретирана преко просечне оцене.

- Демографске и соц-економске карактеристике анкетираних корисника приказане су преко процената.
- Карактеристике специјалистичке службе су интерпретиране преко просечне оцене задовољства.
- Питања која се односе на број посета преко просечног броја и с. одступања.
- Питања са представљеним тврдњама о самој служби, лекарима и осталим особљем спец. службе -преко просечне оцене.

Табела бр. 36 Број и структура анкетираних који су посетили специјалистичку службу у ОБ Кладово

		Број анкетираних
	<b>ОБ Кладово</b>	97

Табела бр. 37 Полна структура анкетираних који су посетили специјалистичку службу у ОБ Кладово

Здр. установа		ОБ Кладово	
Пол	Мушки	Број	48
		%	49.5%
	Женски	Број	49
		%	50.5%
Тотал	Број	97	
	%	100.00%	

Табела бр. 38 Просечна старост анкетираних по специјалистичким службама у ОБ Кладово

Здр. установа		ОБ Кладово	
Године старости	Просечна старост		<b>56.92</b>
	Одступање од просека		14.873
	Минимум		19
	Максимум		84

Табела бр. 39 Образовна структура анкетираних по специјалистичким службама у ОБ Кладово

Здр. установа		ОБ Кладово	
Завршена школа	Непотпуна основна		7.3%
	Основна школа		22.9%
	Средња школа		55.2%
	Виша и висока школа		14.6%
Total		100.0%	

Табела бр. 40 Материјално стање анкетираних по специјалистичким службама у ОБ Кладово

Здр. установа		ОБ Кладово
Материјално стање	Веома лоше	2.1%
	Лоше	7.3%
	Осредње	43.8%
	<b>Добро</b>	<b>44.8%</b>
	<b>Веома добро</b>	<b>2.1%</b>
Тотал		100.0%

Табела бр. 41 Оцена задовољства анкетираних карактеристикама специјалистичке службе у ОБ Кладово

Здр. установа	ОБ Кладово
Време чекања од тренутка заказивања	4.00
Време чекања у чекаоници	4.09
Чистоћа и удобност чекаонице	4.26
Љубазност медицинске сестре	4.49
Љубазност лекара	4.43
Време које ми је посвећено током прегледа	4.47

Табела бр. 42 Просечан број посета анкетираних у последњих 12 месеци по специјалистичким службама у ОБ Кладово

Здр. установа		ОБ Кладово
Колико пута сте посетили специјалисту?	Просечно	<b>5.45</b>
	Одступање од просека	5.041
	Минимум	1
	Максимум	30
Колико пута сте посетили специјалисту у приватној	Просечно	<b>3.36</b>
	Одступање од просека	2.873

практи?	Минимум	1
	Максимум	10

Табела бр. 43 Дужина чекања за специјалистички преглед по специјалистичким службама у ОБ Кладово

Здр. установа		ОБ Кладово
Колико дуго сте чекали на преглед?	Примљен/а сам исти дан	<b>45.7%</b>
	Од 1 до 5 дана	39.4%
	Од 6 до 15 дана	8.5%
	Више од 15 дана	6.4%
Тотал		100.0%

Табела бр. 44 Оцена специјалистичке услуге током периода епидемије COVID-19 у ЗЦ Кладово

Здр. установа		ОБ Кладово
Оцена специјалистичке услуге током периода епидемије COVID-19	Веома лоше	
	Лоше	2.2%
	Ни лоше ни добро	7.5%
	Добро	<b>19.4%</b>
	Одлично	<b>47.3%</b>
	Не односи се на мене	23.7%
Тотал		100.0%

Табела бр. 45 Да ли су анкетирани одложили преглед због ситуације „COVID-19“ у ЗЦ Кладово

Здр. установа		ОБ Кладово
Да ли сте одложили преглед због ситуације „COVID-19“	Да	<b>33.7%</b>
	Не	47.7%
Не односи се на мене		18.6%
Тотал		100.0%

Табела бр. 46 Узевши све у обзир, опште задовољство анкетираних специјалистичком здравственом заштитом у ОБ Кладово

Здр. установа			ОБ Кладово
Опште укупно задовољство специјалистичким лечењем	Веома лоше	Број	0
		%	0.0%
	Лоше	Број	0
		%	0.0%
	Ни лоше ни добро	Број	8
		%	8.5%
	Добро	Број	36
		%	38.3%
	Одлично	Број	50
		%	53.2%
	Тотал	Број	94
		%	100.0%

#### 1.4 СЕКУНДАРНА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА



Резултати рада за анкетирани кориснике секундарне и терцијалне здравствене заштите - интерпретације резултата у табелама.

Методологија анкета код болничке здравствене заштите се оцењују оценама задовољства на скали од 1 до 5 , тако да су она интерпретирана преко просечне оцене  
Остала питања су интерпретирана преко броја и процентне структуре одговора испитаника.  
Вредности статистичког теста испод табеле налази се само тамо где је статистика детектовала значајне разлике у одговорима корисника између здравствених установа

Табела бр. 47 Број и структура анкетираних који су лечени у ОБ Кладово

	Број
ОБ Кладово	43

Табела бр. 48 Полна структура анкетираних који су лечени у ОБ Кладово

Болница		ОБ Кладово
Пол	Мушки	Број 22 % 51.2%
	Женски	Број 21 % 48.8%
Тотал		Број 43 % 100.0%

Табела бр. 49 Просечна старост анкетираних који су лечени у ОБ Кладово

Болница		ОБ Кладово
Године старости	Просечна старост	<b>44.77</b>
	Одступање од просека	26.853
	Минимум	1
	Максимум	85

Табела бр. 50 Образовна структура анкетираних који су лечени у ОБ Кладово

Болница		ОБ Кладово
Завршена школа	Непотпуна основна школа	11.6%
	Основна школа	23.3%
	Средња школа	46.5%
	Виша и висока школа	18.6%
Тотал		100.0%

Табела бр. 51 Материјално стање анкетираних који су лечени у ОБ Кладово

Болница		ОБ Кладово
Материјално стање	Веома лоше	
	Лоше	2.3%
	Осредње	30.2%
	Добро	<b>60.5%</b>
	Веома добро	<b>7.0%</b>
Тотал		100.0%

Табела бр. 52 Просечне оцене карактеристика које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења у ОБ Кладово

Болница	ОБ Кладово
Обавештења која су вам дата код пријема у болницу	4.60
Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије	4.70
Услуге исхране	4.23
Услуге смештаја	4.63
Одржавање хигијене собе	4.65
Одржавање хигијене тоалета	4.56
Организација посета	4.47
Обавештења код отпуста из болнице	4.72

Табела бр. 53 Просечне оцене рада медицинских сестара

Болница	ОБ Кладово
Поштовање и љубазност	4.90
Време чекања на сестру код хитне потребе	4.84
Објашњење процедура, тестова и третмана	4.77
Опште задовољство сестринском негом	4.86

Табела бр. 54 Просечне оцене рада лекара

Болница	ОБ Кладово
Спремност да дају одговоре на питања	4.63
Објашњење процедура, тестова и третмана	4.53
Поштовање и љубазност	4.65
Способност дијагностиковања здравствених проблема	4.72
Успешност лечења	4.67
Опште задовољство услугама лекара	4.71

Табела бр. 55 Да ли је по мишљењу анкетираних пацијената у лечењу коришћен клинички пут ОБ Кладово ?

Болница	ОБ Кладово
Да ли је у вашем лечењу коришћен клинички пут	Да
	Не
	Не знам
Тотал	100.0%

Табела бр. 56 Оцена услуге дијагностике и лечења код COVID-19 болести у ОБ Кладово ?

по мишљењу анкетираних пацијената

		ОБ Кладово
Оцените услуге дијагностике и лечења код COVID-19 болести	Веома лоше	2.8%
	Ни лоше ни добро	
	Добро	<b>13.9%</b>
	Одлично	<b>38.9%</b>
	Не односи се на мене	44.4%
Тотал		100.0%

Табела бр. 57 Да ли је болничко лечење одложено због актуелне епидемиолошке ситуације у ОБ Кладово ?

		ОБ Кладово
Да ли вам је болничко лечење одложено због COVID-19 ситуације?	Да	19.0%
	Не	<b>64.3%</b>
	Не знам	16.7%
Тотал		100.0%

Табела бр. 58 Опште задовољство анкетираних здравственом заштитом у ОБ Кладово ?

			ОБ Кладово
Опште укупно задовољство болничким лечењем	Лоше	Број	0
		%	0.0%
	Ни лоше ни добро	Број	2
		%	4.8%
	Добро	Број	14
		%	<b>33.3%</b>
	Одлично	Број	26
		%	<b>61.9%</b>
Тотал		Број	42
		%	100.0%

## 1.5 ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ НА ХРОНИЧНОМ ПРОГРАМУ ДИЈАЛИЗЕ

Циљ истраживања је да корисници здравствених услуга дијализе укажу на недостатке у функционисању здравства у том сегменту пружања услуга и да се тај ниво здравствене заштите сагледа свеобухватно.

Према стандардизацији квалитета услуге сви центри за дијализу треба буду јединствени када је у питању опрема, смештај, број медицинских сестара/техничара. Сагледавајући овако стање ресурса у том сегменту пружања услуга мора се закључити да оно треба да функционише у границама својих могућности. Квалитет здравствене услуге подставља за здравствене раднике и цео здравствени систем велики изазов и ставља га под лупу јавности, из чега следи да се велики ентузијазам, успешна организација и функционисање у датим условима (лошим) не доживљавају увек као позитивно и добро. Сходно томе можемо закључити да је било потребно уложити додатни напор у установама у којима је вршено истраживање у сврху постизања задовољства корисника здравствених услуга програма дијализе, што обухвата организационе способности, знања и вештине од стране менаџмента и здравствених радника са ограниченим ресурсима. Може да се каже да је све предходно невадено пресудна основа за добру организацију посла и квалитет пружене здравствене услуге.

Истраживање методолошки обухвата стандардизација рада са пацијентима, добру комуникацију, љубазност здравствених радника и тимски рад. Анкета је конципирана тако да указује на:

Професионалну организацију превоза,

Квалитет услуге и ниво опремљености,

Комуникацију и добру сарадње са здравственим радницима,

Људске задатке и изазове изказане кроз етику задовољства корисника путем информисаности, љубазности здравствених радника према пацијентима (корисницима),

Брига и жеља за позитивним решењем здравственог проблема од стране здравствених радника која за човека са болешћу има изузетно позитиван ефекат, како на психичко тако и на његово физичко здравље.

Номинална питања су приказана процентуално у табелама где је целина/јединица посматрања центар за дијализу.

Статистички подаци дијализног центра оцењују се оценама на скали од један до пет, тако да су све овакве групе питања интерпретирана је преко просечних оцена

Табела бр. 59 Број и структура анкетираних корисника програма дијализе у ОБ Кладово

	Број анкетираних
ОБ Kladovo	14

Табела бр. 60 Полна структура анкетираних корисника хемодијализе у ОБ Кладово

		ОБ Кладово
Пол	Мушки	50.0%
	Женски	50.0%
Тотал		100.0%

Табела бр.61 Статистички подаци који се тичу старости анкетираних корисника дијализе

		ОБ Кладово
Године старости	Просечна старост	<b>67.50</b>
	Одступање од просека	8.968
	Минимум	51
	Максимум	82

Табела бр. 62 Образовни ниво анкетираних корисника хемодијализе у ОБ Кладово

		ОБ Кладово
Завршена школа	незавршена основна	21.4%
	основна школа	21.4%
	средња школа	50.0%
	виша и висока школа	7.1%
Тотал		100.0%

Табела бр. 63 Материјална стање анкетираних корисника хемодијализе у ОБ Кладово

		ОБ Кладово
Материјално стање	веома лоше	7.1%
	лоше	
	осредње	57.1%
	добро	35.7%
	веома добро	
Тотал		100.0%

Табела бр. 64 Место дијализе/центар хемодијализе у ОБ Кладово

		ОБ Кладово
Место центра за дијализу	У матичној установи	100.0%
	друга- у оквиру матичне	
Тотал		100.0%

Табела бр.65 Врста транспорта који користите анкетирани корисници за долазак у центар за дијализу

		ОБ Кладово
Врста транспорта	Приватни аутомобил	14.3%
	Организовани транспорт установе	<b>85.7%</b>
	Остало	
Тотал		100.0%

Табела бр.66 Статистички подаци оцењени просечним оценама који се тичу показатеља услова превоза/транспорта до и од дијализног центра

	ОБ Кладово
Да ли вам одговара ова врста превоза?	4.33
Време које проведете у превозу од куће до дијализног центра	4.21
Услови на паркинг простору	4.08
Приступ лифту	4.44
Приступ и опрема уколико Вам је потребна помоћ	4.44

Табела бр.67 Статистички подаци који се тичуведеног времена у минутима које анкетирани корисници проведу у превозу од куће до дијализног центра.

		ОБ Кладово
Време које обично проведете у превозу	Просек	<b>17.79</b>
	Стд. Девиијација	9.456
	Минимум	4
	Максимум	30



Табела бр.68 Статистички подаци оцењени просечним оценама који се тичу показатеља услова у погледу термина које пацијенти имају на располагању за дијализу

	ОБ Кладово
Да ли вам одговара радно време дијализног центра?	4.77
Избора дана који вам одговара за дијализу	4.85
Могућност избора периода дијализе	4.64

Табела бр.69 Статистички подаци оцењени просечним оценама који се тичу показатеља услова/опремљености соба за дијализу

	ОБ Кладово
Расположиви простор	4.42
Простор за одмор	4.29
Температура просторије	4.43
Осветљење просторије	4.57
Ниво буке	4.75
Други аспект	4.56

Табела бр. 70 Статистички подаци оцењени просечним оценама који се тичу показатеља за општи сет питања о самом центру за дијализу а односи се на сегмент професионалне опреме и комодитет анкетираних корисника дијализе

	ОБ Кладово
Да ли сте задовољни инсталацијама у фотељи	4.46
Начини да се забавите током поступка дијализе	4.38
Лагани оброк који вам се послужује	4.38
Приступ гардероби (тушеви) вам одговара?	4.50
Да ли сте задовољни условима у чекаоници	4.42
Да ли сте задовољни условима у гардероби?	4.54
Да ли сте задовољни условима у тоалету?	4.54

Табела бр.71 Статистички подаци оцењени просечним оценама који се тичу показатеља услуге сестринске неге током дијализе

	ОБ Кладово
Време за слушање	4.69
Хитно одазивање на ваш позив	4.93
Могућност постављања питања	4.79
Пажња која се посвећује вашој болести	4.71
Пажња која се посвећује вашем болу	4.69
Пажња посвећена вашем мишљењу	4.77
Остали елементи сестринске неге	4.80

Табела бр.72 Статистички подаци оцењени просечним оценама који се тичу показатеља услуге лекара током дијализе

	ОБ Кладово
Време за слушање	4.23
Хитно одазивање на ваш позив	4.43
Могућност постављања питања	4.29
Пажња која се посвећује вашој болести	4.21
Пажња која се посвећује вашем болу	4.23
Пажња посвећена вашем мишљењу	4.25
Остали елементи лекарске струке	4.27

Табела бр.73 Статистички подаци оцењени просечним оценама који се тичу показатеља осталих аспеката пружања услуге дијализе

	ОБ Кладово
Можете да учествујете у доношењу одлука	4.23
Задовољни сте учесталашћу лекарских прегледа?	4.21
Можете да добијете личне консултације са лекаром?	4.21
Ваша интимност се поштује	4.36
Можете да приступите медицинској документацији	4.07
Постоје и поштују се процедуре за пружање безбедних поступака	4.45

Табела бр.74 Структура одговара на групу питања која се односе на индивидуалну етику и дисциплину анкетираних корисника током дијализе

		ОБ Кладово
Да ли добро подносите дијализу	Да	61.5%
	Не	38.5%
Да ли се придржавате савета лекара у вези са дијетом	Да	100.0%
	Не	0.0%
Да ли редовно узимате лекове?	Да	100.0%
	Не	0.0%
Да ли скраћујете/прескачете време које је одређено за дијализу?	Да	0.0%
	Не	100.0%

Табела бр.75 Статистички подаци оцењени просечним оценама који се тичу показатеља која се односе на општу информисаност анкетираних корисника током дијализе од стране пружалаца услуга центра.

	ОБ Кладово
Да ли сте задовољни општим информацијама о дијализи?	3.79
Да ли сте задовољни информацијама о току ваше дијализе?	4.00
Информацијама о могућим компликацијама ваше дијализе?	4.15
Информацијама о вашем здравственом проблему?	4.00
Да ли сте задовољни информацијама о терапији лековима?	4.08
Информацијама о могућим компликацијама терапије лековима?	4.08
Информације о резултатима ваших лабораторијских тестова?	4.14
Информације о вашем здравственом стању?	4.08
Информацијама које добијате о ограничењима у исхрани?	4.15
Информацијама које добијате о физичким активностима?	4.08
Информацијама које добијате о сексуалном животу?	4.00
Информацијама о лековима који се финансирају из РФЗО-а	4.00

Табела бр.76 Структура одговара на групу тичу показатеља која се односе на општу информисаност анкетираних корисника о стању терапије и цене лекова.

		ОБ Кладово
Да ли сте набављали неки лек из сопствених средстава због дијализе?	Да	84.6%
	Не	15.4%
Да ли вам је тај лек препоручен од лекара који прати ваше лечење ?	Да	90.9%
	Не	9.1%
Да ли сте морали да одустанете од узимања неког лека због његове цене?	Да	7.7%
	Не	92.3%
Да ли знате кога да контактирате у случају хитне потребе	Да	92.3%
	Не	7.7%
Да ли бисте препоручили ваш центар за дијализу особи ?	Да	100.0%
	Не	0.0%

Табела бр. 77 Опште задовољство анкетираних здравственом заштитом у центру за дијализу ОБ Кладово ?

			ОБ Кладово
Да ли сте генерално задовољни дијализом у вашем дијализном центру?	незадовољан	Број	0
		%	0.0%
	ни незадовољан ни задовољан	Број	0
		%	0.0%
	задовољан	Број	6
		%	<b>46.2%</b>
веома задовољан	Број	7	
	%	<b>53.8%</b>	
Тотал	Број	13	
	%	100.0%	

## 2. Дискусија и закључци

### 2.1 Изабрани лекар

Око трећине анкетираних су корисници женског пола (57,2%), док је просек година старости у интервалу од 36 у Кладову . Старосне разлике су велике и крећу се у просеку минус/плус 19 година од просека.

Преко половине анкетираних корисника је са средњом школском спремом (53%). Око 26,5% је са вишом и високом, и 18,7% са основном. Уочена одступања у структури материјалног статуса између анкетираних корисника није значајно ,лоше 6%,средње 28,3%,добро 52,4%.

Просечан број посета за последњих 12 месеци је око 6 . Када су у питању посете приватној пракси , у просеку око три пута за годину дана .

Постоје знатна одступања анкетираних приликом изјашњавања у вези са заказивањем прегледа. Око петине анкетираних код свих служби не заказују ,односно преко телекомуникација 42,4% њих заврши заказивање. У Кладову око (45%) обаве преглед истог дана.

Оцене анкетираних које се односе на дигитализацију у здравству (рецепти, апликација „Мој доктор” и заказивање) су оцењене врло добрим оценама 4 .

Савети које изабрани лекар даје корисницима на тему очувања здравља био је код 52,5% анкетираних углавном за време редовне посете. У исто толиком проценту заступљене су теме о којима није било потребе разговарати (алкохол, дрога, секс и стрес).

Изјаве анкетираних које се односе на неки од наведених скрининг прегледа у дому здравља су подељене у смислу да, око 20% зна за поједине скрининге а у истом толиком проценту мисли да се то не односи на њих. Више од половине анкетираних (50-70%) није ишло на скрининг за рано откривање болести (рака дебелог црева, материце и дојке, кардиоваскуларног ризика, дијабетеса типа 2 и депресије).

Високе оцене анкетираних које се односе на медицинске сестре у дому здравља су кроз групу питања која се односе на субјективно доживљен однос са медицинском сестром и њиховим позитивним карактеристикама (просечне оцене су у просеку преко 4).

Исто као и код сестара задовољства радом лекара евидентирамо добре оцене анкетираних у домовима здравља Кладово, које су такође потврђене кроз групу питања која се односе на субјективно доживљен однос са изабраним лекарима и њиховим позитивним карактеристикама (просечне оцене су у просеку преко 4)

На основу просечних оцена (око 4 за Кладово) уочавамо да не постоје нека значајна одступања у погледу одговора када је питању радно време, комуникације, чекаонице, кадар, процедуре, опрема и хигијена између самих служби домова здравља.

Услуге дијагностике и лечења код “Covid-19” болести у дому здравља Кладово за више од 37,2% анкетираних су биле добре.

Група питања – која се односе на одлагање здравствене заштите због материјалних околности су у структури одговора индивидуална. Овде имамо ситуацију да углавном нешто више од половине анкетираних није одлагало преглед због финансијских разлога, дужине чекања, недостатка личног времена, удаљености установе. Посебно се издваја разлог у односу на претходне наводе а све око ситуације због “Covid-19” пандемије која је приморала, у просеку око 21,5% анкетираних.

Здравствена заштита је у години пандемије била на најбољи начин обезбеђена свим корисницима услуга и производ тога је да трећина анкетираних своје опште стање здравља оценило као задовољавајуће. Око 4,3% анкетираних је своје опште стање здравља оценило као лоше.

Опште задовољство корисника здравствене заштите који су посетили службе са изабраним лекарима је на високом нивоу (задовољни/веома задовољни). У здравственој установи Кладово преко трећине, корисника је задовољно. Око 25 % анкетираних корисника се нису изјаснили, односно декларисали ни као задовољни, ни као незадовољни. Незадовољство корисника је око 2,5% .

## 2.2 Стоматологија

Корисници стоматолошких интервенција су углавном школска деца и остале категорије у 50% случајева у ДЗ Кладово.

Просечан број посета за последњих 12 месеци је од 3 . Када су у питању посете приватној пракси анкетирани су обављали интервенције и код приватника у већем обиму од државних установа .

Време пружања саме услуге/прегледа код стоматолога , истог дана обави преглед око 82,4% анкетираних корисника, односно време заказивања прегледа и пружања прегледа/услуге је истог дана.

Сет питања која се односе на разлоге посета приватном стоматологу су непотпуна за генерализацију закључака у овом извештају јер нису сви анкетирани одговорили на њих, односно већина их је прескочила приликом анкетања. Стиче се утисак да су од понуђених одговора увек бирали онај који означава немогућност добијања услуге.

Изабрани-стоматолог корисницима даје савете на тему очувања здравља уста и зуба, и то у 94,1% случајева за време редовне посете. За неке превентивне савете није било потребе .

Група питања која се односе на субјективно доживљен однос са изабраним стоматологом и његовим позитивним карактеристикама је високо оцењена од стране анкетираних (просечна оцена је у просеку 4).

Група питања која завређују посебну пажњу дефинисана је карактеристикама саме здравствене установе, односно стоматолошке службе. На основу просечних оцена које се налазе у интервалу од 4,0 до 5,0 уочавамо да не постоје нека значајна одступања у погледу одговора (радно време, комуникације, чекаонице, кадар, процедуре, опрема, хигијена...) . Пажњу привлаче ниске оцене код које се налазе у интервалу од 2,4 до 3,0, а односе се на немогућност прегледа викендом.

Група питања – материјални издаци за стоматолошку здравствену заштиту су подељене структуре код свих корисника служби стоматологије је око 50% у Кладову.

Више од половине анкетираних није одлагало преглед због финансијских разлога, дужине чекања, недостатка личног времена, удаљености установе. Посебно се издваја разлог у односу на претходне наводе, а све око ситуације због “Covid-19” пандемије која је приморала око 60% анкетираних да одложи преглед/интервенцију код стоматолога.

Стоматолошка здравствена заштита је у години пандемије била на најбољи начин обезбеђена свим корисницима услуга, тако да је опште стање уста и зуба оценило као задовољавајуће.

Опште задовољство корисника стоматолошком здравственом заштитом је на високом нивоу.

### 2.3 Специјалистичке службе

Када је пол у питању нешто више од половине анкетираних су корисници женског пола (50,5%),. Просек година старости анкетираних корисника код свих специјалистичких служби је око 57 година.

Око половине анкетираних у Кладову је са средњом школом 55,2% , односно са високом имамо око 14,6% и са основном око 23%.

Материјално стање анкетираних је добро 44,8% испитаника, док се проценат са лошим материјалним стањем креће од 2 до 7% . Осредње материјално стање анкетираних корисника специјалистичких служби је карактеристично за око 50% испитаника .

Карактеристике саме службе (чекаонице, хигијена и љубазност) оцењене су просечном оценом 4. Постоје незнатна одступања у зависности од саме службе, тако да нису значајна. Највишим просечним оценама оцењено је особље (медицинске сестре и лекари специјалисти) и то њихова љубазност и професионалност.

Просечан број посета лекару специјалисти креће се око 3 у Кладовоу .

Дужина чекања на преглед специјалисте се разликује у зависности од саме службе. Око 45,7% анкетираних , остваре преглед првог дана од момента заказивања, односно у првих 5 дана 40%. Осталих 8,5% корисника у специјалистичким службама обави преглед након више од недељу дана.

Анкетирани корисници су за време пандемије добро/одлично оценили услуге и организацију у специјалистичким службама . Око 23,7% анкетираних није дало никакву оцену јер се питање није односило на њих. Ситуације због „ЦОВИД-19“ пандемије која је приморала око 33,7% анкетираних да одложи преглед/услугу код лекара специјалисте.

Опште задовољство корисника специјалистичком здравственом заштитом је на високом нивоу – око 86% задовољних/веома задовољних. Што се задовољства тиче постоје статистичке разлике у одговорима корисника специјалистичких служби.



## 2.4 Секундарна здравствена заштита

У односу на полну структуру анкетираних корисника однос полова у болници је приближно изједначен (48,8% жене-51,2% мушкарци). Просечна старост лечених пацијената болничке здр. заштите је око 44,7 година.

У школском образовању лечених пацијената, средње/ основно у односу 46,5% (Средње) према 23,3% (Основно). Са високим образовањем имамо око 18,6% анкетираних пацијената.

Материјално стање анкетираних пацијената је добро (око 60%). Са осредњим материјалним стањем је око трећине анкетираних пацијената .

Група питања која је карактеристична за услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења (пријем/отпуст, терапија/дијагностика, храна/смештај, хигијена) оцењена су на скали задовољства оценама од 1 до 5 и интерпретирана су преко просечне оцене задовољства анкетираних. Лечени пацијенти су у просеку оценили претходно наведене околности лечења одличним оценама, (просек оцена изнад четворке )

Субјективан однос са медицинским особљем, анкетирани су исказивали на скали задовољства оценом од 1 до 5. Лечени пацијенти су оценили одличним (4,9 за љубазност, објашњење процедура, време чекања...) просечним оценама наведене карактеристике медицинских сестара и осталог особља, односно били су задовољни истим. Високе оцене доминирају због љубазности и опште сестринске неге.

На исти начин и на истој скали задовољства лечени пацијенти су врло задовољни како радом тако и самим односом са лекарима све (просечне оцене су изнад четворке тј. одличним просеком од 4,7 за љубазност, комуникацију, информисаност, дијагностиковање и успешност лечења). Задовољство је уједначено и све карактеристике лекара су одлично оцењене од стране лечених пацијената.

Питање које генерише ставове о коришћењу клиничких путева у болници по мишљењу анкетираних пацијената за сада не може да се интерпретира јер је сам појам за већину пацијената непознаница ( око 47,1% о томе нема никаква сазнања, односно 38,2% анкетираних је одговорило потврдно).

Када су у питању услуге дијагностике/терапије код ЦОВИД-19 болести за оне анкетираних који су због тога хоспитализовани су добро. Хоспитализован због пандемије било је у ОБ Кладово око 55% пацијената .

Ситуација због "Covid-19" пандемије није приморала анкетираних да одложи болничко лечење (око 61,9% анкетираних)

Када се све генерализује, опште задовољство анкетираних лечених пацијената је врло задовољавајуће са 61,9% задовољних/врло задовољних корисника болничке здравствене заштите.

## **2.5 Задовољство корисника дијализе**

Пол корисника програма дијализе је у односу пола-пола, мушкарци (50%)-жене(50%). Просечна старост је око 68 године, док је распон старости анкетираних од минималних 32 до максималних 82 година. Око 50% анкетираних је са завршеном средњом школом односно четвртина је са основном док је са високом око 7% анкетираних. Материјално стање анкетираних је осредње (57%) / добро (35,7%).

Организован транспорт је у преко 85,7% случајева од стране установе док је код осталих то приватни аутомобил. Просечно време транспорта у Кладову је око 18 минута. Временски распон од случаја до случаја је од минималних 4 до максималних 60 минута.

Статистички подаци који обухватају групу показатеља услова превоза и друге аспекте транспорта до и од дијализног центра оцењују се оценама на скали од један до пет, тако да је ова група питања интерпретирана преко просечних оцена. Аналитичком обрадом показатеља закључујемо да је горе наведена група питања оцењена високим оценама од стране анкетираних, тако да су све просечне оцене преко четворке.

Статистички подаци групе показатеља аспеката радног времена дијализног центра оцењују се оценама на скали од један до пет, тако да је ова група питања интерпретирана преко просечних оцена. Аналитичком обрадом показатеља закључујемо да је горе наведена група питања оцењена високим оценама од стране анкетираних, све просечне оцене су преко четворке.

Наредна група показатеља обједињује услове/опремљености соба за дијализу, оцењују се оценама на скали од један до пет, тако да је и ова група питања интерпретирана преко просечних оцена. Аналитичком обрадом показатеља закључујемо да је ова група питања оцењена високим оценама од стране анкетираних и да су све просечне оцене углавном преко четворке.

Статистички подаци који обухватају групу показатеља за општи сет питања о самом центру за дијализу а односи се на сегмент професионалне опреме и комодитет анкетираних корисника дијализе су оцењени оценама на скали од један до пет, тако да је ова група питања интерпретирана преко просечних оцена. Аналитичком обрадом показатеља закључујемо да је горе наведена група питања, оцењена високим оценама од стране анкетираних, тако да су све просечне оцене углавном преко четворке у Кладову .

Статистички подаци који се односе на услуге сестринске неге током дијализе интерпретирани су на исти начин као и претходне групе и такође су оцењени високим

просечним оценама преко четворке. Нема значајних одступања између центара за дијализу као и између аспеката сестринске неге.

Статистички подаци који се односе на лекаре интерпретирани на исти начин као и претходне групе , такође су оцењени високим просечним оценама преко четворке.

Група показатеља осталих аспеката пружања услуге дијализног центра, оцењена оценама на скали од један до пет, је интерпретирана преко просечних оцена. Аналитичком обрадом показатеља закључујемо да је горе наведена група питања оцењена високим оценама од стране анкетираних, тако да су све просечне оцене преко четворке.

Следећа група питања су номинална са две категорије- потврдно (ДА) и одрично (НЕ) по методологији и истражују сегмент који се односи на индивидуалну етику и дисциплину анкетираних корисника током дијализе. Већина анкетираних корисника, није задовољно како физички и психички подноси дијализу, али углавном нико није прескочио/скратио дијализу .

Група питања из које добијамо информације о здравственим радницама и тимском раду са пацијентима у самом дијализном центру је оцењена оценама на скали од један до пет и интерпретирана преко просечних оцена по методологији. Већина питања која обрађује овај сегмент истраживања је оцењена добрим оценама по којим су корисници задовољни односом пружалаца услуга као и осталим професионалним процедурама које се пружају у центру за дијализу.

Следећа група питања су номинална са две категорије- потврдно (ДА) и одрично (НЕ) по методологији и истражују сегмент који се односи на општу информисаност анкетираних корисника о стању терапије и цене лекова током дијализе са негацијом .Опште задовољство корисника дијализе је на високом нивоу, тј. оваквим сегментом здравствене заштите (око 90% задовољних/веома задовољних).

Припремио

Дипл.инг. Мирјана Николић

Кабинет социјалне медицине и статистике

Др Драгана Васојевић

## **Здравствени центар Кладово**

в.д. Директора

др мед. Дејан Чучулановић