



ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ  
Ул. Стари шор 47, 22000 Сремска Митровица

e-mail: [info@zdravlje-sm.org.rs](mailto:info@zdravlje-sm.org.rs)  
web: [www.zdravlje-sm.org.rs](http://www.zdravlje-sm.org.rs)

Тел: 022/610-511

Тел/Факс: 022/636-509

Жиро рачун: 840-209667-75

## ИСПИТИВАЊЕ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА СРЕМСКОГ ОКРУГА 2020 – 2024. ГОДИНЕ

Испитивање задовољства корисника спроводи се у циљу унапређења квалитета рада здравствених установа. Квалитет у систему здравствене заштите не огледа се само у техничком и стручном функционисању система, већ и у оптималном квалитету који одговара потребама пацијената, с тога је мишљење пацијената од непроцењивог значаја за квалитет. Сврха процене задовољства је да се установи степен задовољства корисника у здравственим установама и који су то фактори који утичу на њихово задовољство, односно незадовољство.

Истраживање је спроведено у свим здравственим установама на територији Сремског округа током новембра месеца 2024. године: у домовима здравља у Сремској Митровици, Руми, Иригу, Старој Пазови, Инђији, Пећинцима и Шиду, затим у Општој болници Сремска Митровица, Специјалној болници за неуролошка обољења и посттрауматска стања „Др Боривоје Гњатић“ Стари Сланкамен и Специјалној болници за рехабилитацију „Термал“ Врдник. У истраживању су коришћени следећи упитници:

1. упитник о задовољству корисника радом службе опште медицине, службе за здравствену заштиту деце и жена
2. упитник о задовољству корисника стоматолошком здравственом заштитом
3. упитник о задовољству корисника радом специјалистичке службе (ПЗЗ, СЗЗ)
4. упитник о задовољству корисника болничким лечењем
5. упитник о задовољству корисника лечења хроничним програмом дијализе

У ПЗЗ анкета је обухватила једнодневну популацију свих корисника. У стационарним здравственим установама анкета је обухватила једнонедељну (5 радних дана) популацију отпуштених пацијената са одељења на којима се спроводило истраживање.

\* \* \*

### **АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ 2020-2024. године**

Циљ процене задовољства корисника болничким лечењем је да се установи степен задовољства корисника у здравственим установама и који су то фактори који утичу на њихово задовољство, односно незадовољство.

На територији Сремског округа, ово истраживање је спроведено у Општој болници Сремска Митровица, Специјалној болници за неуролошка обољења и посттрауматска стања „Др Боривоје Гњатић“ Стари Сланкамен и Специјалној болници за рехабилитацију „Термал“ Врдник током новембра месеца 2024. године.

Истраживањем је обухваћена једнонедељна популација отпуштених пацијената са интернистичких, хируршких и гинеколошко-акушерских одељења, пацијенти са одељења хемодијализе, затим одељења за рехабилитацију, психијатријских и педијатријских одељења. Корисници су попуњавали Упитник о задовољству корисника болничким лечењем.



Од укупно 322 исписана пацијената са поменутих одељења, у анкетирању је учествовало 270 испитаника, са стопом одговора 83,9%.

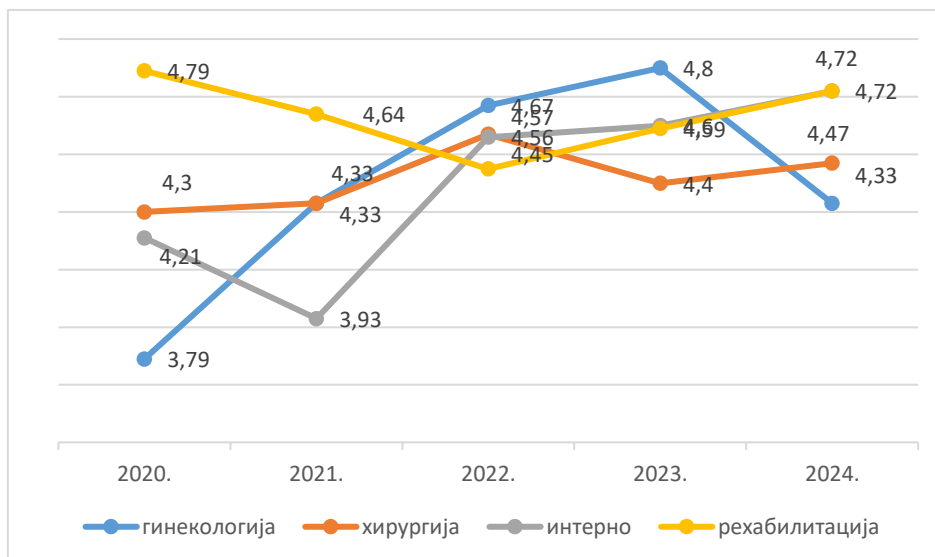
Карактеристике различитих услуга током болничког лечења су исказане следећим оценама:

- Веома лоше – 1
- Лоше – 2
- Добро – 3
- Врло добро – 4
- Одлично – 5

У анализи су приказане средње оцене задовољства корисника болничким лечењем у периоду 2020-2024. године.

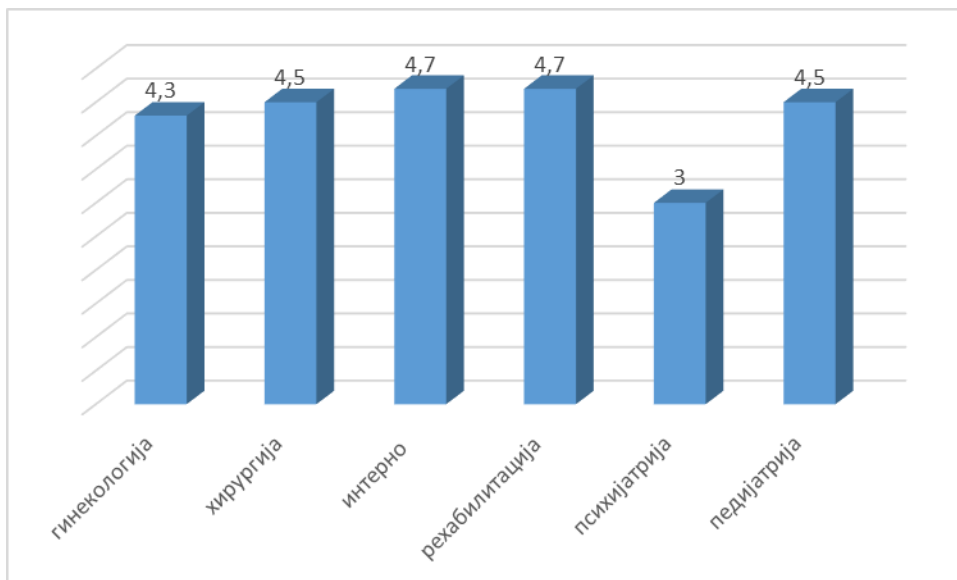
Највиша средња оцена о процедури пријема у болницу у 2024. години забележена је на рехабилитацији 4,7, а најнижа на гинекологији 4,3. На рехабилитацији, интерном и хирургији дошло је до пораста средње оцене у односу на прошлу годину, а пад на одељењима хирургије (Графикон 1.)

Графикон 1. Средње оцене о обавештењима приликом процедуре пријема (право на сагласност за предложену процедуру, о дужностима пацијената на одељењу, начину приговора и жалби) 2020-2024.



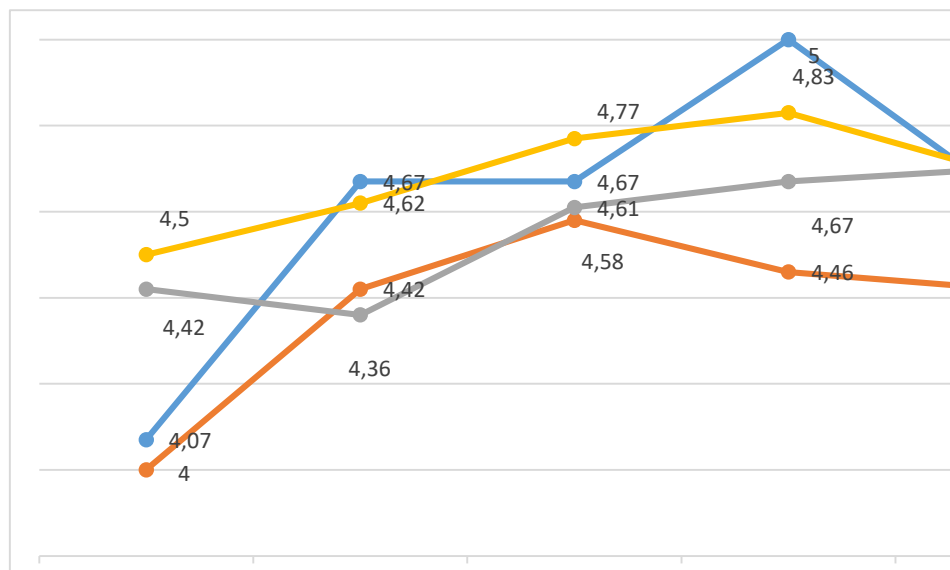
У анализу задовољства корисника 2024. године су уврштена и психијатријско и одељење педијатрије, тако да нису доступна поређења ових одељења током посматраног периода. Најниже задовољство уочено је на психијатријском одељењу (графикон 1а)

Графикон 1а. Средње оцене о обавештењима приликом процедуре пријема (право на сагласност за предложену процедуру, о дужностима пацијената на одељењу, начину приговора и жалби) 2024.година



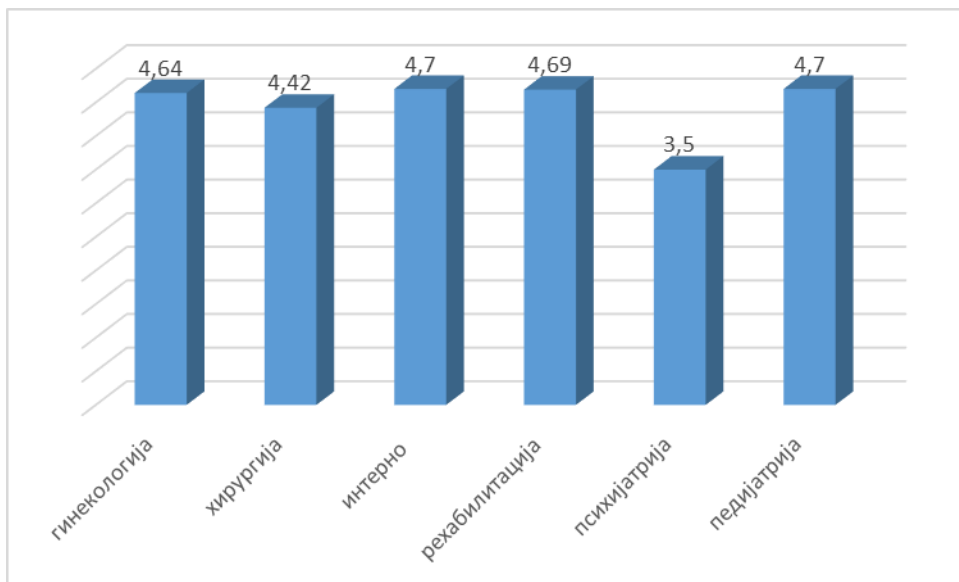
Услугама дијагностике и терапије током болничког лечења у 2024.години најзадовољнији су пацијенти на интерном, педијатрији и рехабилитацији, а најмање су задовољни пацијенти психијатрије и хируршких одељења. На свим одељењима, изузев на гинекологији, дошло је до пораста средње оцене у односу на прошлу годину. (графикон 2 и 2а)

Графикон 2. Средње оцене задовољства пружања услуга дијагностике и терапије 2020-2024.



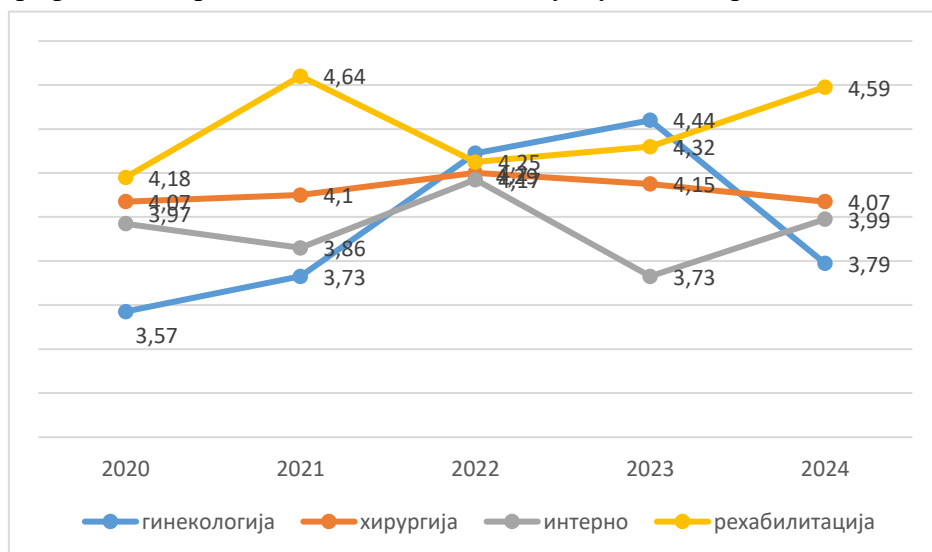


Графикон 2а. Средње оцене задовољства пружања услуга дијагностике и терапије 2024.



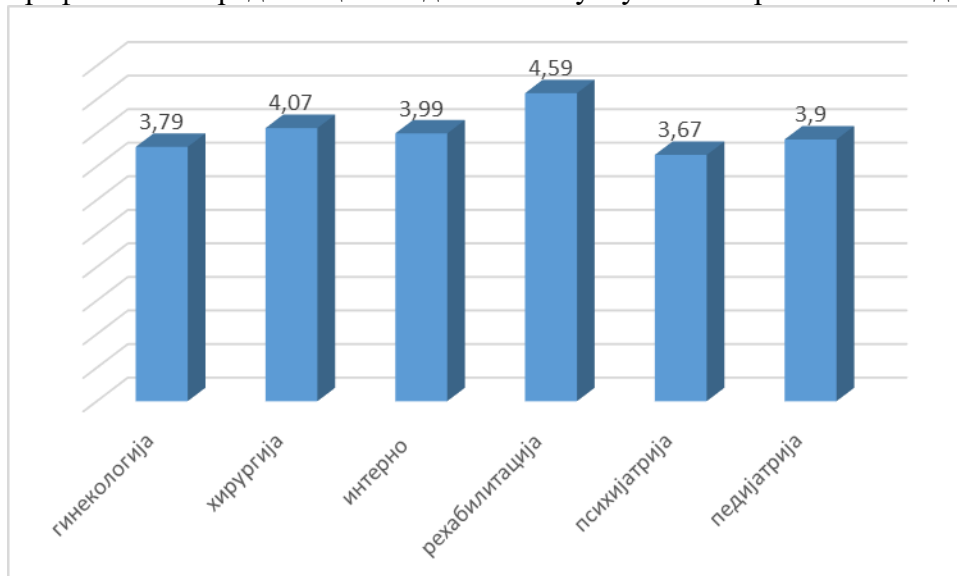
Услугама исхране током боравка у болници најзадовољнији су пацијенти на рехабилитацији, потом на хирургији, а најнезадовољнији на психијатрији и гинекологији. На интернистичким одељењима и рехабилитацији дошло је до пораста средње оцене у односу на прошлу годину, а на хирургији и гинекологији до пада. (Графикон 3 и 3а)

Графикон 3. Средње оцене задовољства услугама исхране 2020-2024.године



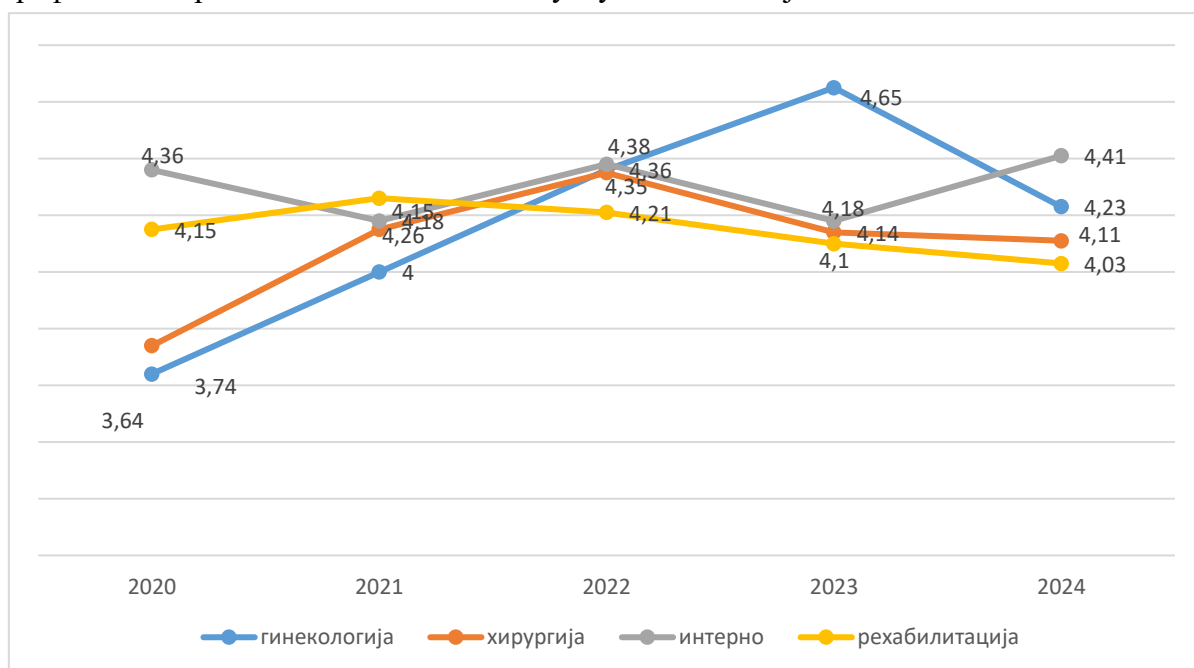


Графикон 3а. Средње оцене задовољства услугама исхране 2024. године



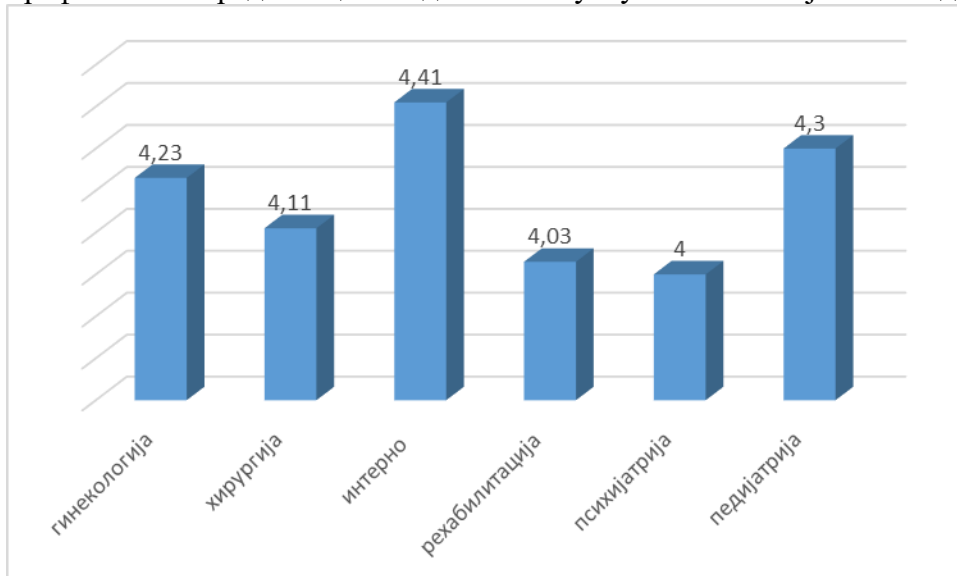
Услугама смештаја током боравка у болници најзадовољнији су анкетирани пацијенти на интернистичким одељењима 4,4, потом на педијатрији 4,3, док су најмање задовољни пацијенти на психијатрији и рехабилитацији. На свим одељењима сем интернистичким је дошло до пада средње оцене у односу на прошлу годину, с тим да је највећи пад на гинеколошком одељењу. (Графикон 4 и 4а)

Графикон 4. Средње оцене задовољства услугама смештаја 2020-2024.године



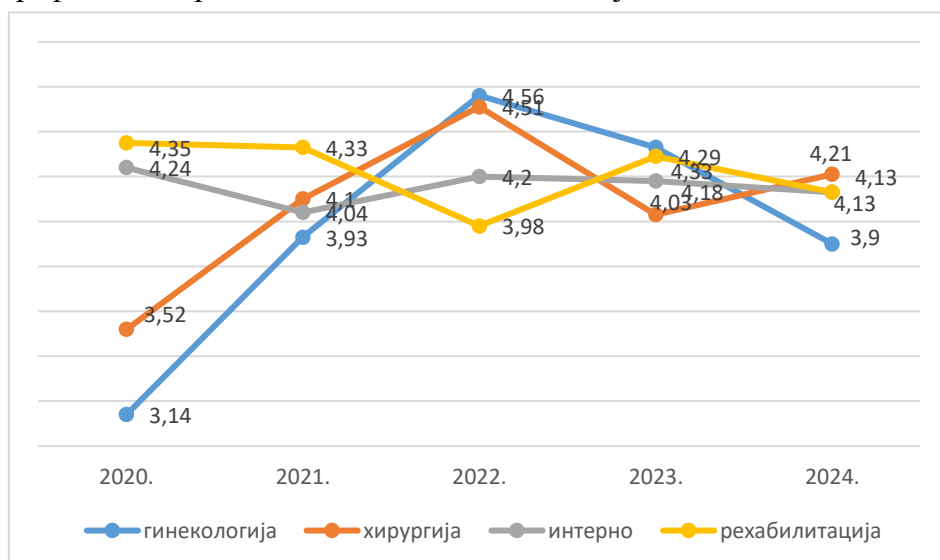


Графикон 4а. Средње оцене задовољства услугама смештаја 2024.године



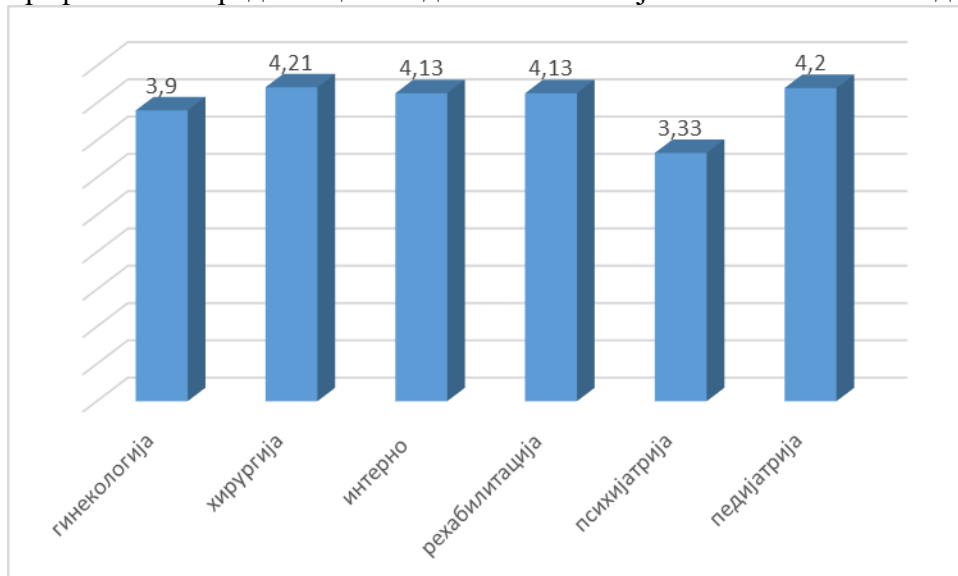
Хигијеном тоалета најзадовољнији су пацијенти на одељењу хирургије и педијатрије 4,2, а најнезадовољнији на психијатрији и гинекологији; уочава се пад средње оцене на свим одељењима у односу на прошлу годину, изузев на хирургији. (Графикон 5 и 5а)

Графикон 5. Средње оцене задовољства хигијеном тоалета 2020-2024.године



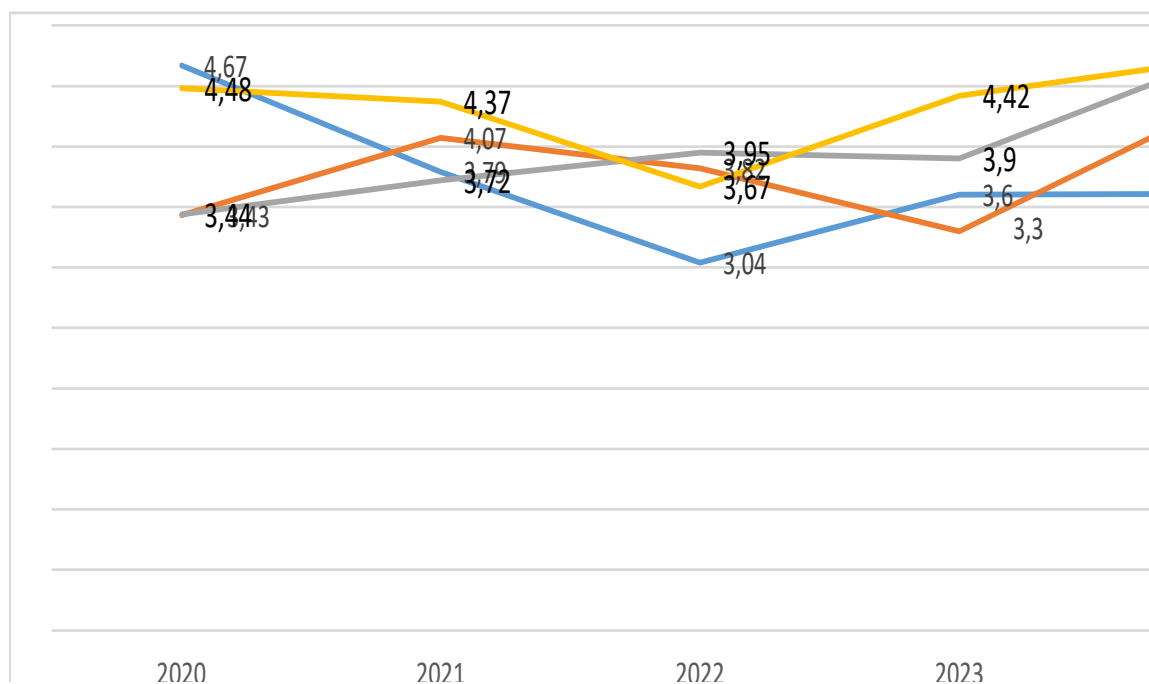


Графикон 5а. Средње оцене задовољства хигијеном тоалета 2024.године



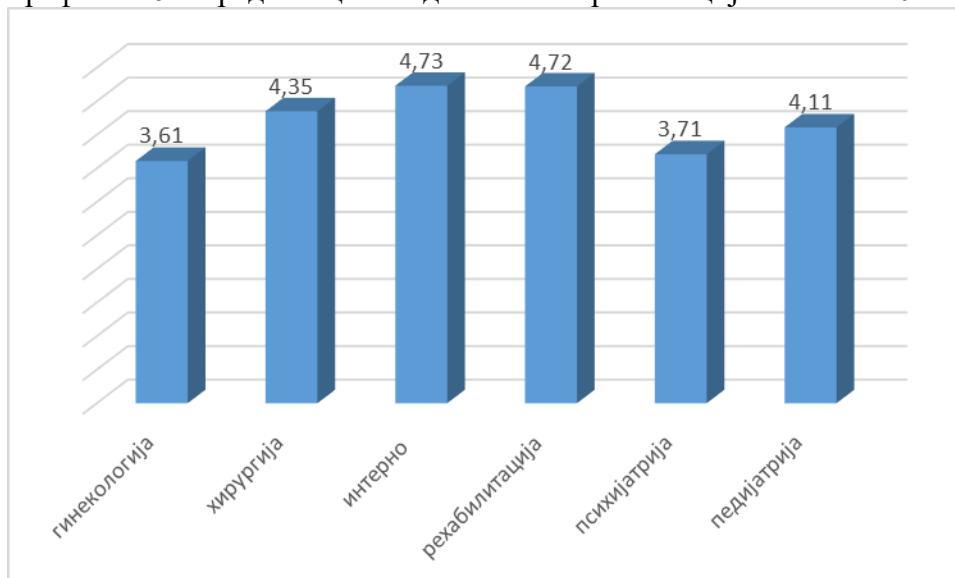
Када се посматра утисак о организацији посета током болничког лечења, најзадовољнији су пацијенти на интернистичким одељењима, потом на рехабилитацији. Средње оцене су се кретале у распону од 3,6 на гинекологији до 4,7 на рехабилитацији и интернистичким одељењима. (графикон б и ба)

Графикон б. Средње оцене задовољства организацијом посета 2020-2024.године



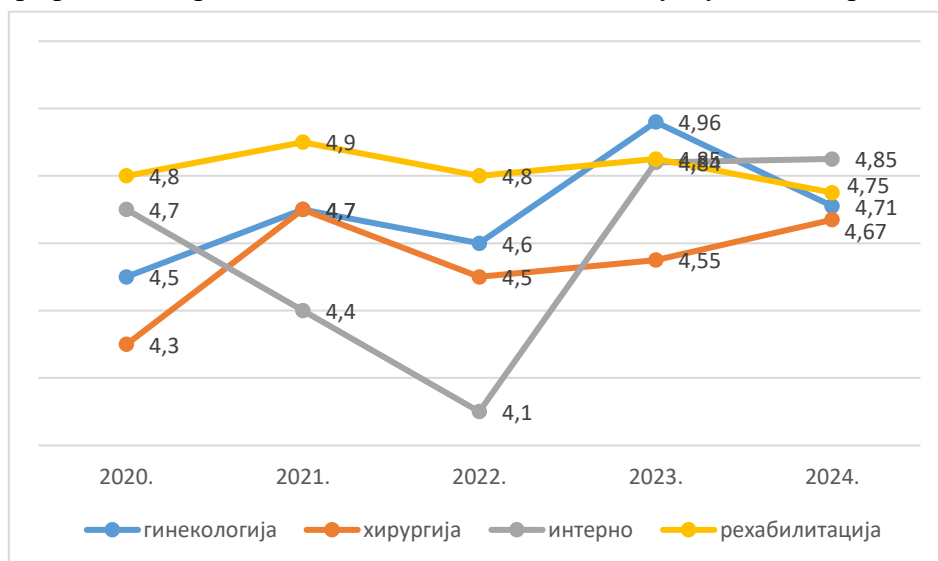


Графикон ба. Средње оцене задовољства организацијом посета 2024.године



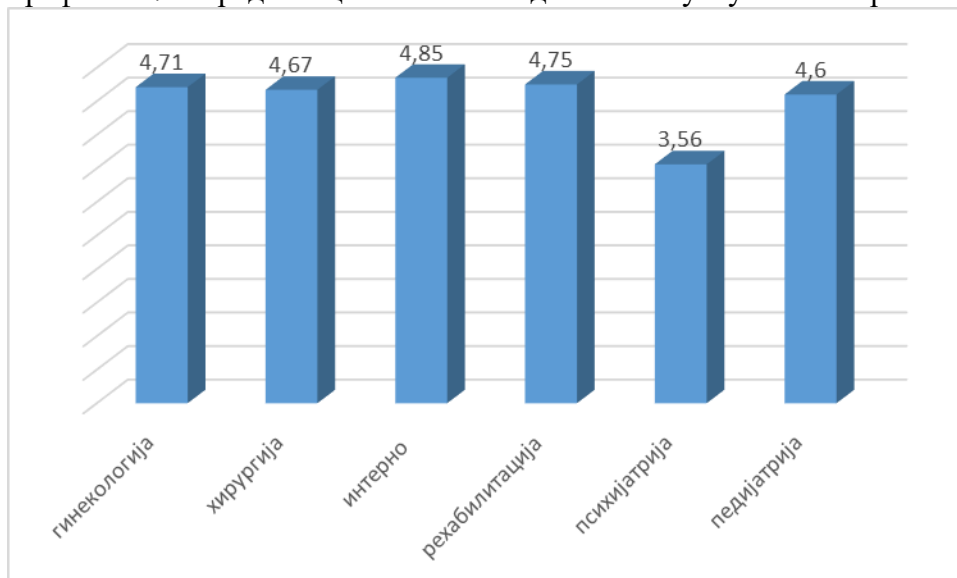
По питању услуга сестринске неге, до пораста средње оцене у односу на прошлу годину дошло је на хируршким одељењима, док је на осталим уочен пад и то највише на одељењу гинекологије. Најзадовољнији су пацијенти са интернистичких одељења и рехабилитације, док су најмање задовољни на психијатрији и педијатрији (графикон 7 и 7а).

Графикон 7. Средње оцене општег задовољства услугама сестринске неге 2020-2024.године



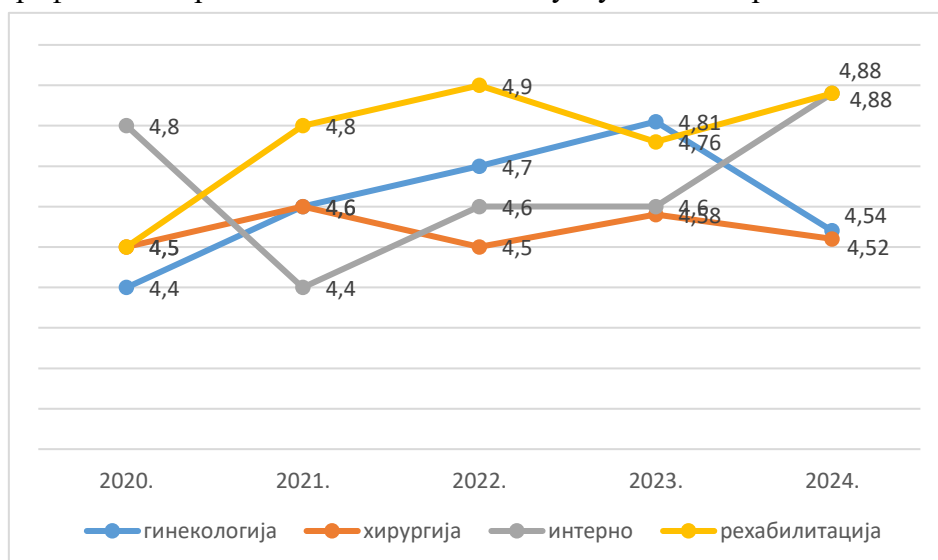


Графикон 7а. Средње оцене општег задовољства услугама сестринске неге 2024.године

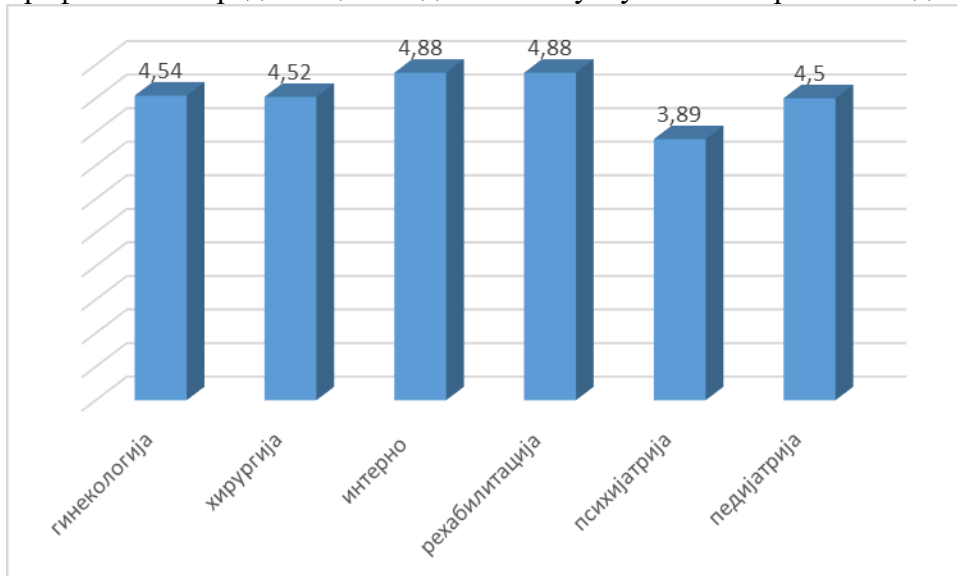


Ако се посматра задовољство услугама лекара током боравка у болници, примећује се да опада у односу на прошлу годину на гинекологији и хируршким одељењима, а порасло је на рехабилитацији и нарочито на интернистичким одељењима. Највеће задовољство је на интернистичким одељењима и рехабилитацији, док су најнезадовољнији пацијенти са психијатријског одељења. (Графикон 8 и 8а)

Графикон 8. Средње оцене задовољства услугама лекара 2020-2024.године

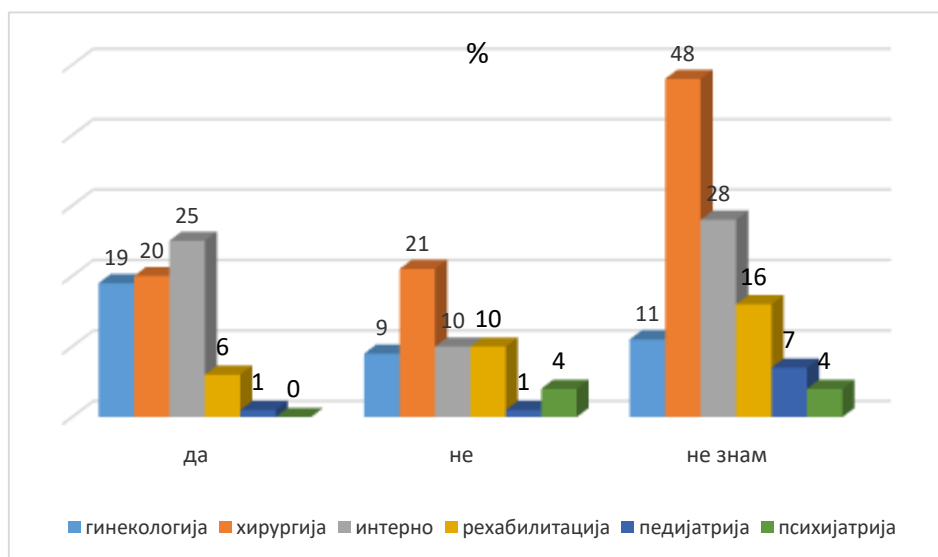


Графикон 8а. Средње оцене задовољства услугама лекара 2024.године



Дистрибуција испитаника према изјавама о коришћењу клиничког пута приказана је на графикаону 9.

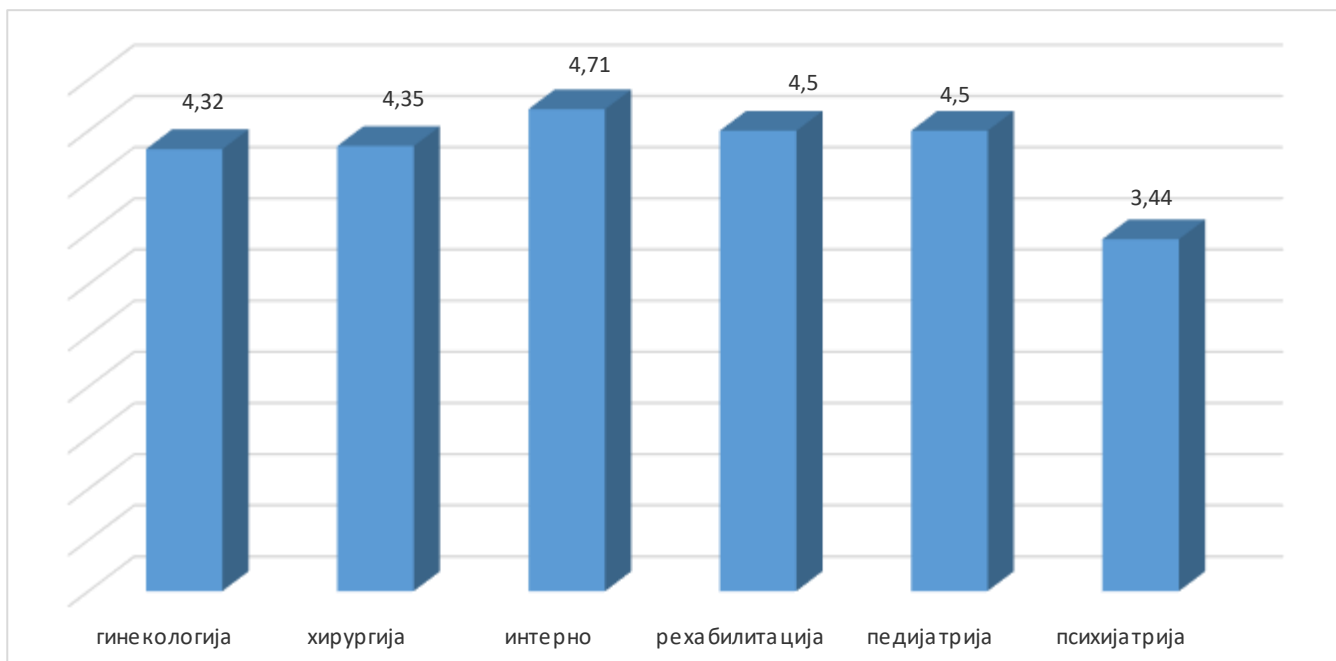
Графикон 9. Дистрибуција испитаника према изјавама о коришћењу клиничког пута 2024.године



Када се узме све у обзир, укупним болничким лечењем у 2024.години су најзадовољнији пацијенти са интернистичких одељења 4,71, потом на рехабилитацији и педијатрији 4,5, док су најнезадовољније пацијенткиње са гинекологије 4,32 и пацијенти са психијатрије 3,44. (Графикон 10.)

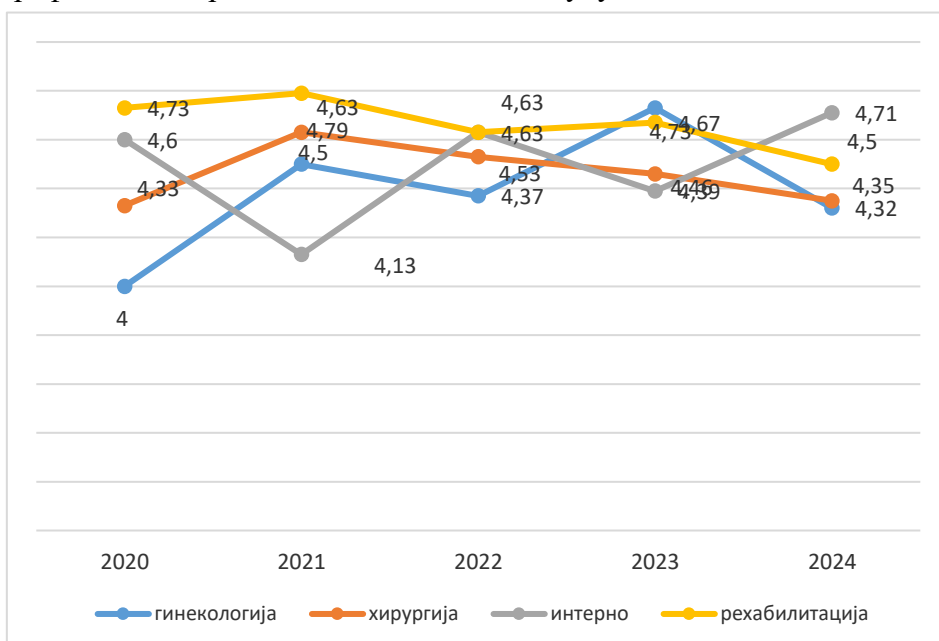


Графикон 10. Задовољство укупним болничким лечењем 2024. године



У посматраном периоду 2020-2024.године, до пораста средње оцене дошло је једино на интернистичким одељењима, док се на осталим уочава пад у односу на прошлу годину (Графикон 11.)

Графикон 11. Средње оцене задовољства укупним болничким лечењем 2020-2024. године





## АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА РАДОМ ИЗАБРАНИХ ЛЕКАРА

Анкетирањем је обухваћена једнодневна популација пацијената у току радног времена током новембра 2024. године у службама опште медицине, здравствене заштите деце и здравствене заштите жена.

Анкетирано је укупно 2104 пацијената, са стопом одговора 91,5%.

Табела 1. Стопа одговора учесника у службама у којима раде изабрани лекари

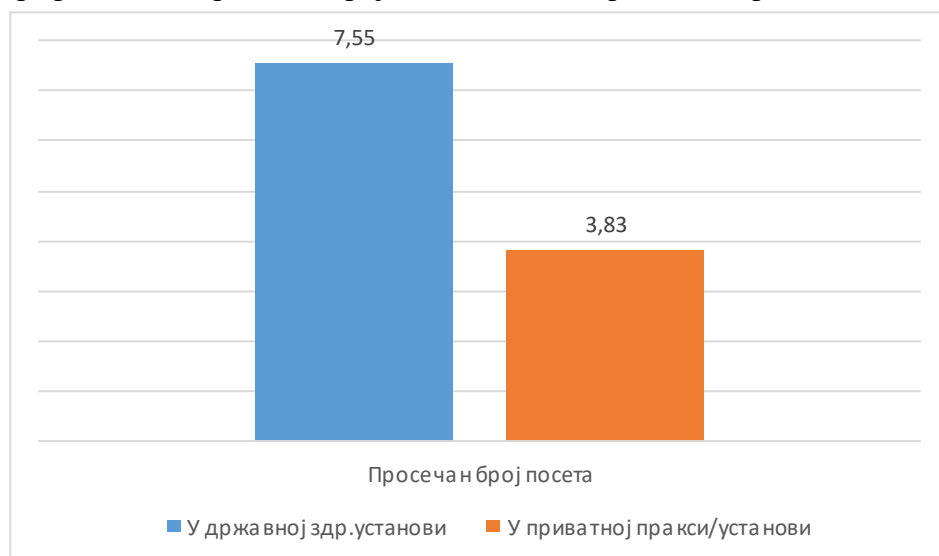
	Број пацијената на дан анкете	Број подељених упитника	Број враћених (попуњених) упитника	Стопа одговора учесника
<b>УКУПНО</b>	<b>4761</b>	<b>2104</b>	<b>1925</b>	<b>91,5%</b>

(У анализи су приказани резултати истраживања у општој медицини, служби за зз деце и жена)

У структури анкетираних по полу већина су особе женског пола 66%, средњег образовања 61% и доброг и осредњег материјалног стања укупно 82%.

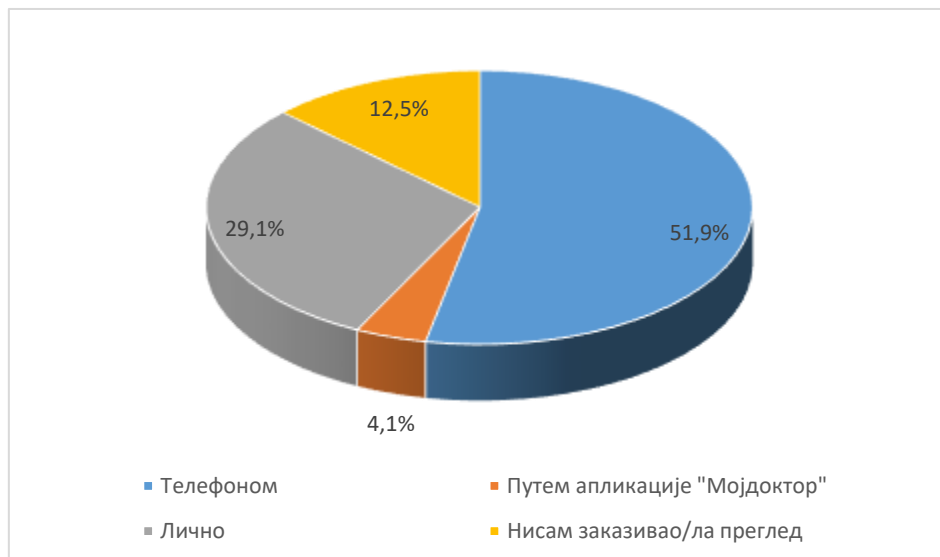
Током 2024.године, двоструко више посета је остварено у државним него у приватним здравственим установама у просеку 7,6 посета у последњих годину дана (Графикон 12.)

Графикон 12. Просечан број посета код изабраног лекара 2024.године



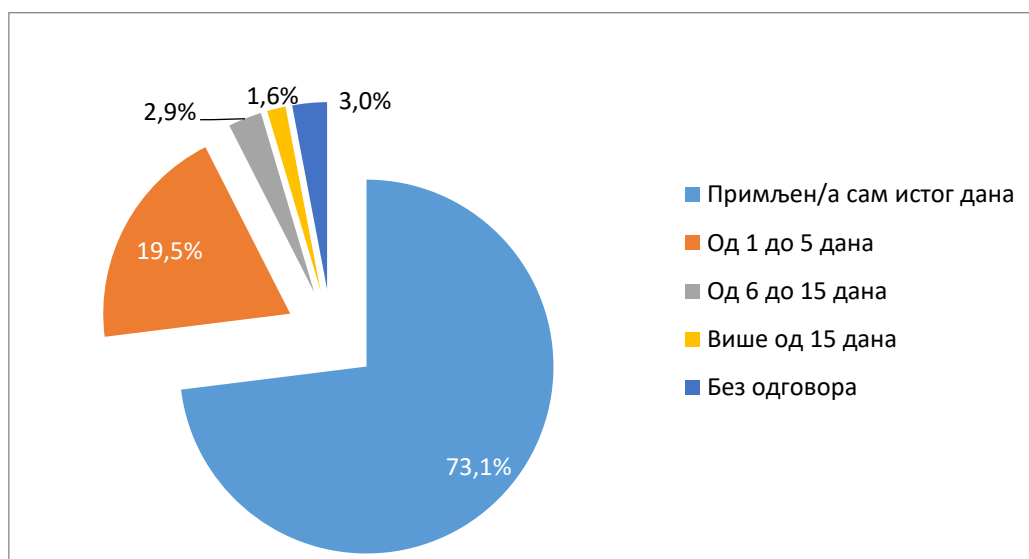
Преко половине испитаника је путем телефона заказивала прегледе код изабраног лекара, скоро једна трећина је то учинила лично, а сваки осми није заказивао преглед. (Графикон 13)

Графикон 13. Дистрибуција испитаника према начину заказивања прегледа код изабраног лекара 2024.године



Највећи проценат корисника служби у којима раде изабрани лекари обично буду заказани истог дана или чекају 1-5 дана. На заказан преглед више од 15 дана чека 1,6% анкетираних (Графикон 14.)

Графикон 14. Дистрибуција испитаника према дужини чекања на заказан преглед 2024.годин



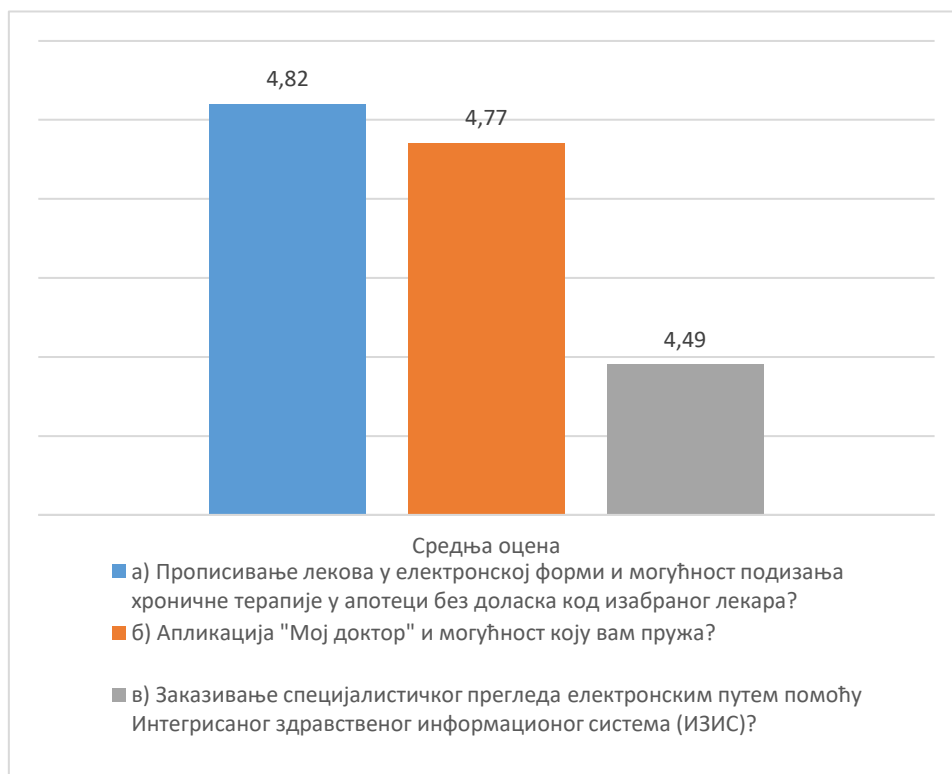
Већина анкетираних у 2024.години се позитивно изјаснила по питању одређених карактеристика службе или нису били упознати са истим (оцењивањем од 1-веома лоше, до 5-одлично). Анкетирани су изразили највће задовољство по питању прописивања лекова у електронској форми и подизања терапије у апотеци без одласка код изабраног лекара (Графикон 15 и 16)



Графикон 15. Дистрибуција испитаника према изјавама које се односе одређене карактеристике службе 2024.године



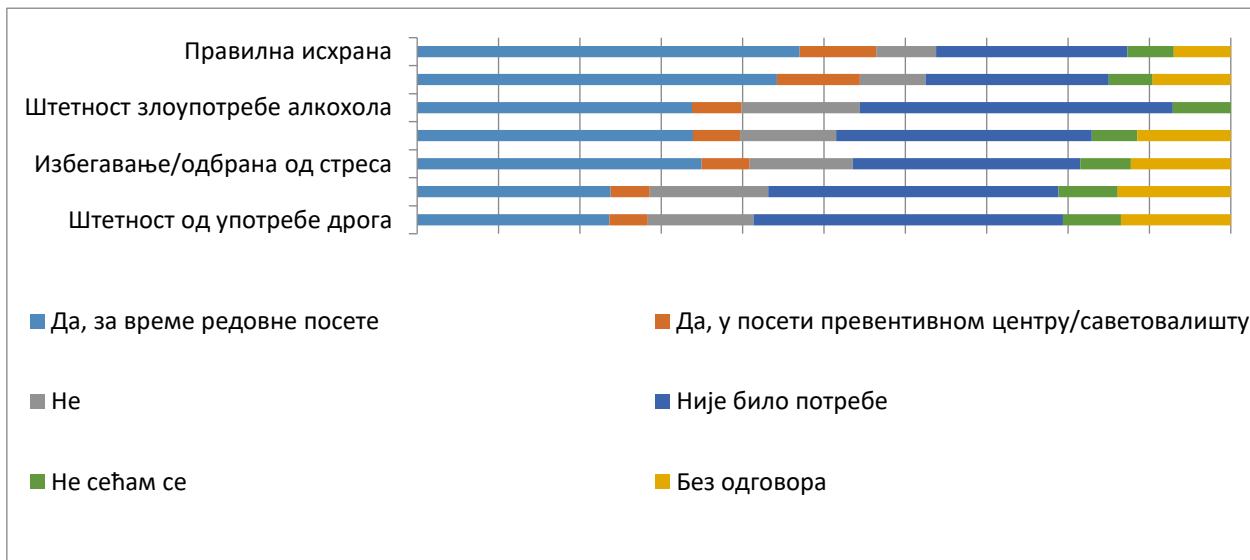
Графикон 16. Средње оцене задовољства одређеним карактеристикама службе 2024. године





Већина анкетираних се слаже да изабрани лекар, у току редовних посета, спроводи здравствено васпитни рад о здравим стилевима живота и ризицима по здравље, највише о правилној исхрани, важности физичке активности, штетности пушења и избегавање стреса. (Графикон 17.)

Графикон 17. Дистрибуција испитаника према изјавама о давању здравствено васпитних савета од стране лекара 2024.године



Уврштено је и питање у вези скрининг прегледа у овим службама: рака дебелог црева, грлића материце, дојке, кардиоваскуларног ризика, дијабетеса типа 2 и депресије.

Највећи проценат испитаника није обавио наведене превентивне прегледе (Графикон 18)

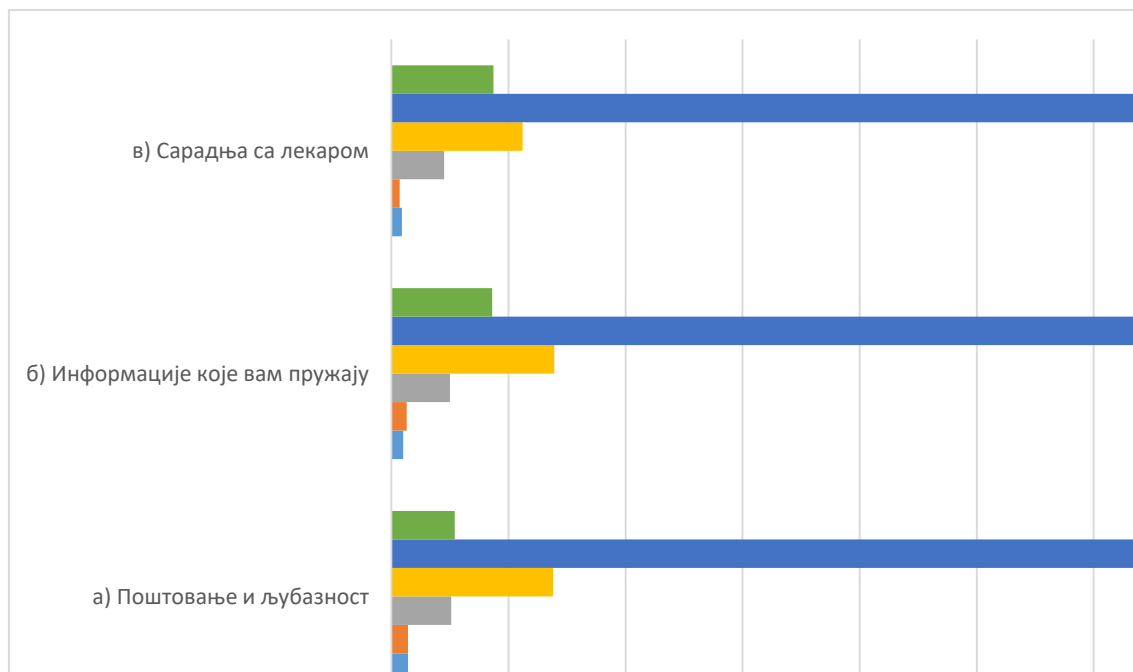
Графикон 18. Дистрибуција испитаника према изјавама које се односе на скрининг прегледе 2024.године



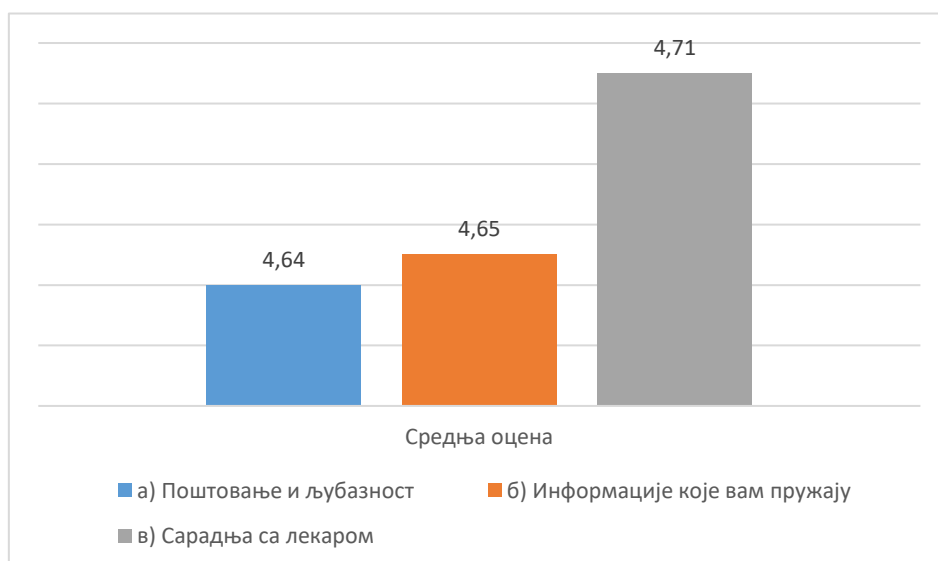


Већина анкетираних пацијената је оценила високом оценом рад медицинских сестара. Средња оцена задовољства се кретала од 4,6 до 4,7, а оцењивало се поштовање и љубазност, информације које пружају пацијентима и сарадња са лекаром. (графикон 19 и 19а).

Графикон 19. Дистрибуција корисника према изјавама о раду медицинских сестара 2024.године



Графикон 19а. Средње оцене задовољства о раду медицинских сестара 2024. године



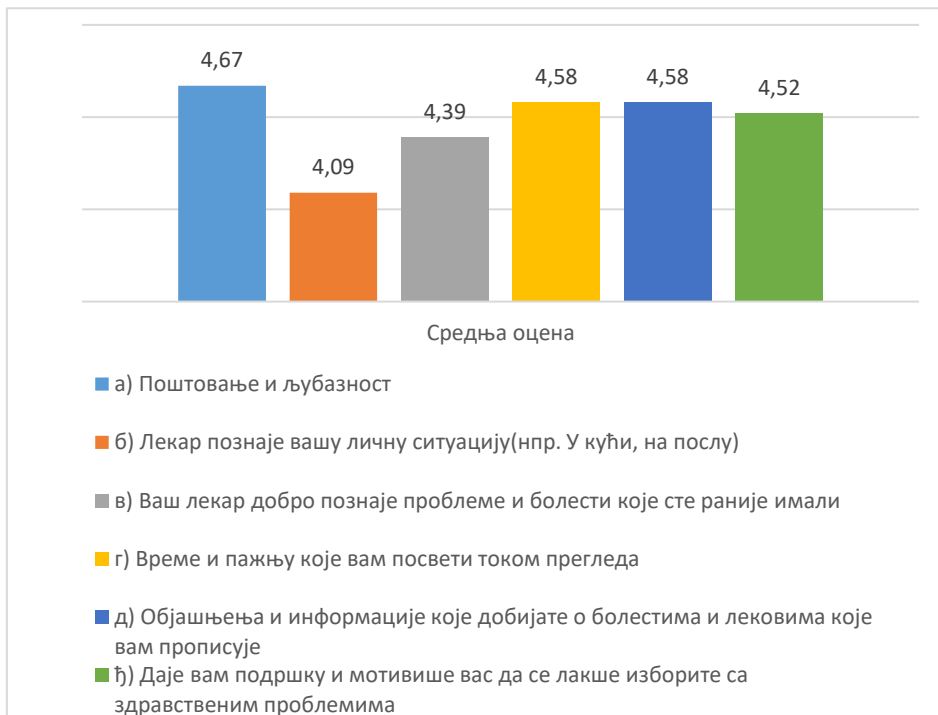
Када је у питању рад лекара, анкетирани су оцењивали поштовање и љубазност, упознатост лекара са личном ситуацијом пацијента, као и ранијим здравственим проблемима, посвећено време и пажња током прегледа, објашњење и информације које добијају о болестима и лековима, као и давање подршке и мотивације од стране лекара.

Сваку изјаву је већина анкетираних оценила највишом оценом. (Графикон 20)

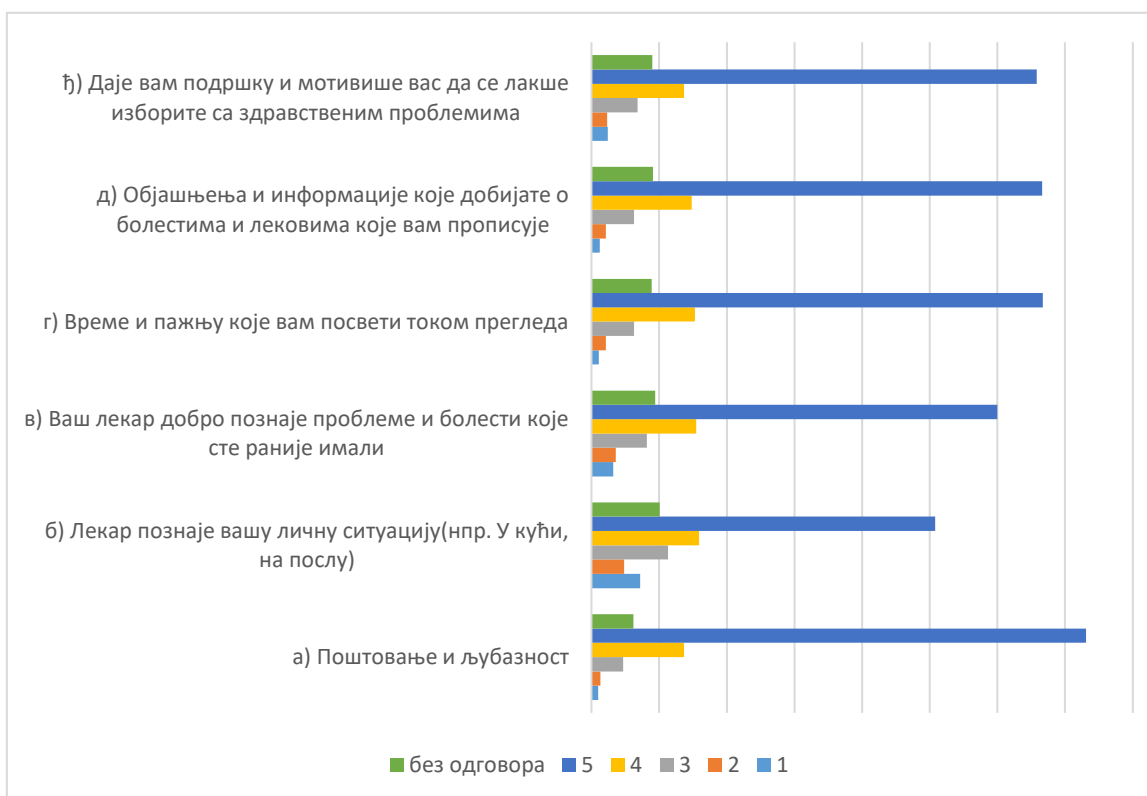


Средње оцене ових карактеристика кретале су се од 4,09 до 4,67. (Графикон 20а)

Графикон 20. Средње оцене задовољства о раду изабраних лекара 2024.године



Графикон 20а. Дистрибуција корисника према изјавама о раду лекара 2024.године





Исказивањем задовољства о услугама и организацији рада у овим службама, најнижа оцена забележена је по питању паркинга испред установе 3,66 и времена чекања до прегледа 4,26 док су највишом оценом оцењени процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената 4,85 и доступност инвалидима и особама у колицима 4,73. (Графикон 21)

Графикон 21. Средње оцене задовољства о услугама и организацији рада у служби 2024. године

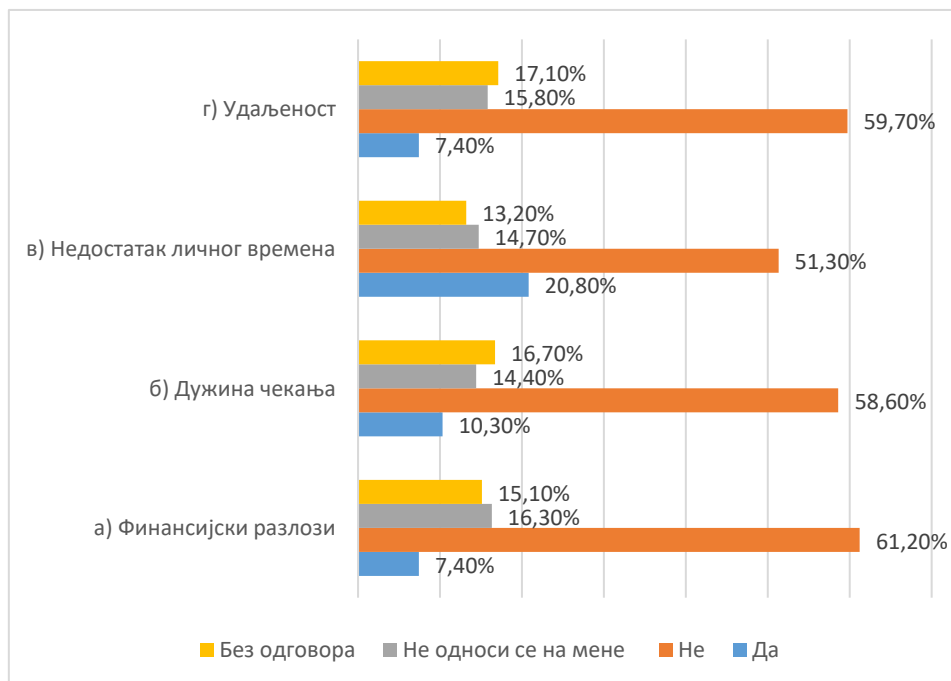


Следеће питање се односило на разлоге одлагања посета код изабраног лекара током 2024.године.

Као највећи разлог одлагања посета истакао се недостатак личног времена 20,8% и дужина чекања 10,3% (Графикон 22)



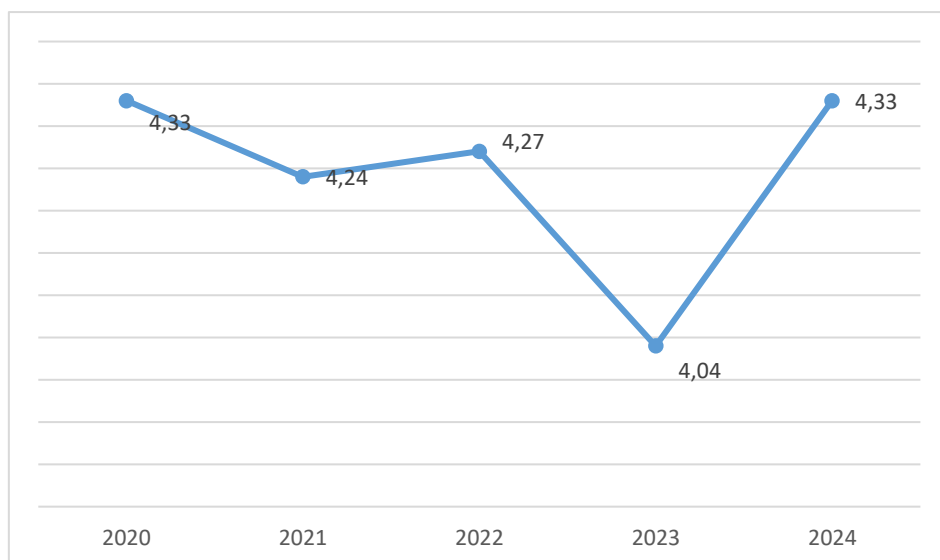
Графикон 22. Дистрибуција испитаника према разлозима одлагања посета код ИЛ 2024.године



Око 68% анкетираних описало је своје здравствено стање као одлично и врло добро, а 5,4% као веома лоше и лоше.

Узимајући све наведено у обзир, опште задовољство радом изабраних лекара је оцењено вишом оценом у односу на прошлу годину, што је уједно и највиша оцена у току посматраног периода, као и 2020. године. (графикон 23)

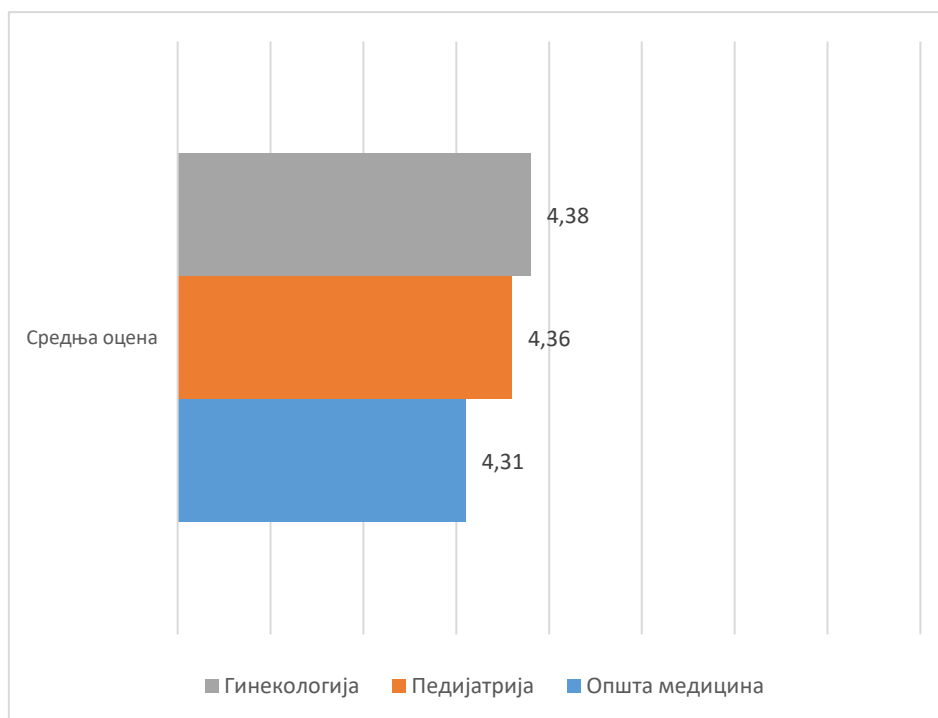
Графикон 23. Средње оцене општег задовољства радом изабраних лекара 2020-2024.





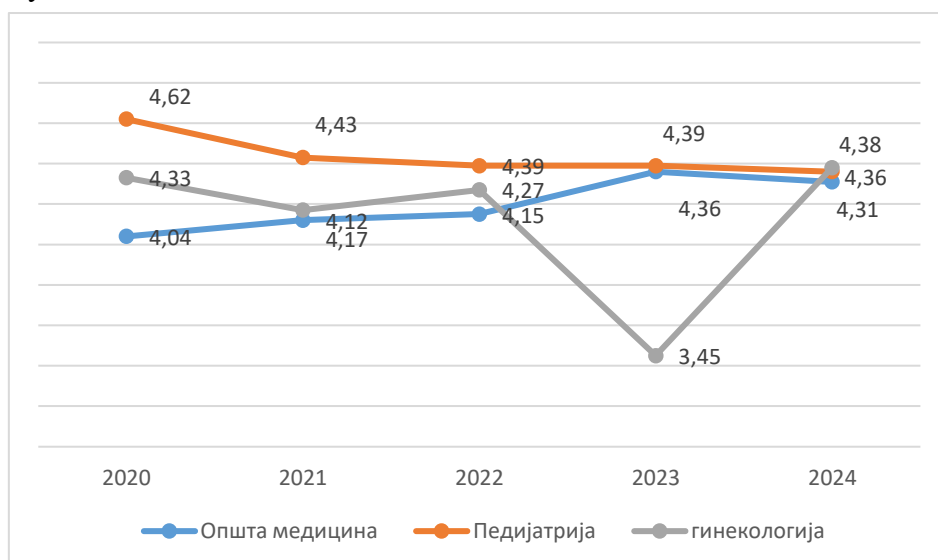
Ако се посматра опште задовољство корисника по службама, уочава се да су анкетирани највишом оценом оценили рад службе за зз жена 4,38, потом службу за зз деце 4,36 и најнижом оценом службу за зз одраслог становништва 4,31. (графикон 24)

Графикон 24. Средње оцене општег задовољства по службама 2024.године



Кретање средњих оцена општег задовољства корисника радом изабраних лекара у периоду од 2020. до 2024. године по службама види се на следећем графикону. У односу на прошлу годину, дошло је пораста средње оцене задовољства једино у служби за зз жена, након прошлогодишње најниже оцене у целом периоду посматрања. У остале две службе није дошло до значајније промене у задовољству (графикон 25)

Графикон 25. Средње оцене општег задовољства корисника радом изабраних лекара по службама 2020-2024.





## АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА РАДОМ СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ

Истраживање је спроведено током месеца новембра 2023.године у свим специјалистичким службама домова здравља сремског округа и у специјалистичким службама Опште болнице Сремска Митровица. Анкетирањем је обухваћена једнодневна популација корисника специјалистичких служби здравствених установа. Подељено је укупно 1182 упитника, од укупно 1479 пацијената који су тог дана посетили специјалистичке службе домова здравља, са стопом одгова 73,0%.

Највишом средњом оценом испитаници су оценили љубазност медицинских сестара и лекара. Највећи проценат незадовољних је по питању времена чекања од тренутка заказивања до термина прегледа, као и временом чекања у чекаоници. (Графикон 26.)

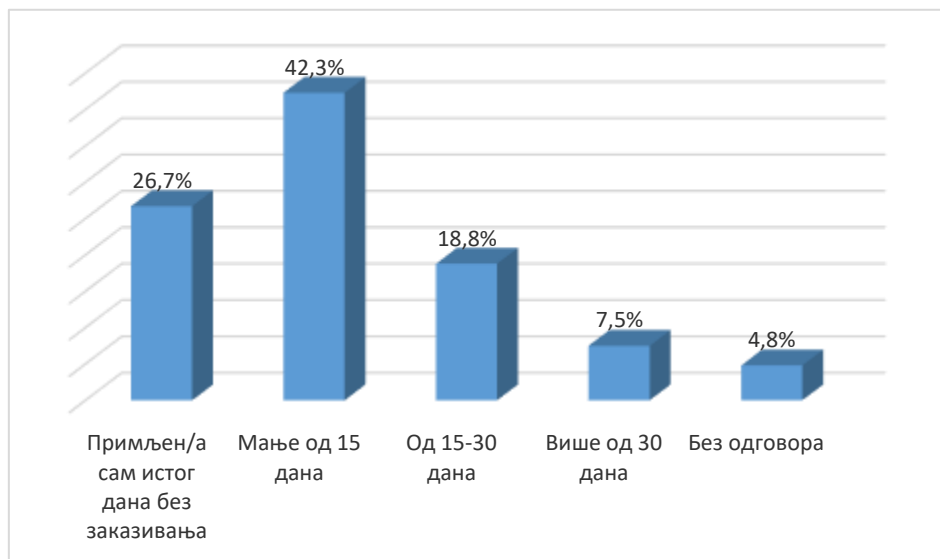
Графикон 26. Средње оцене о одређеним карактеристикама специјалистичке службе 2024.године



Анкетирани пацијенти су у просеку имали по 5 прегледа код специјалисте у државној и 3 прегледа у приватној здравственој установи током 2024.године.

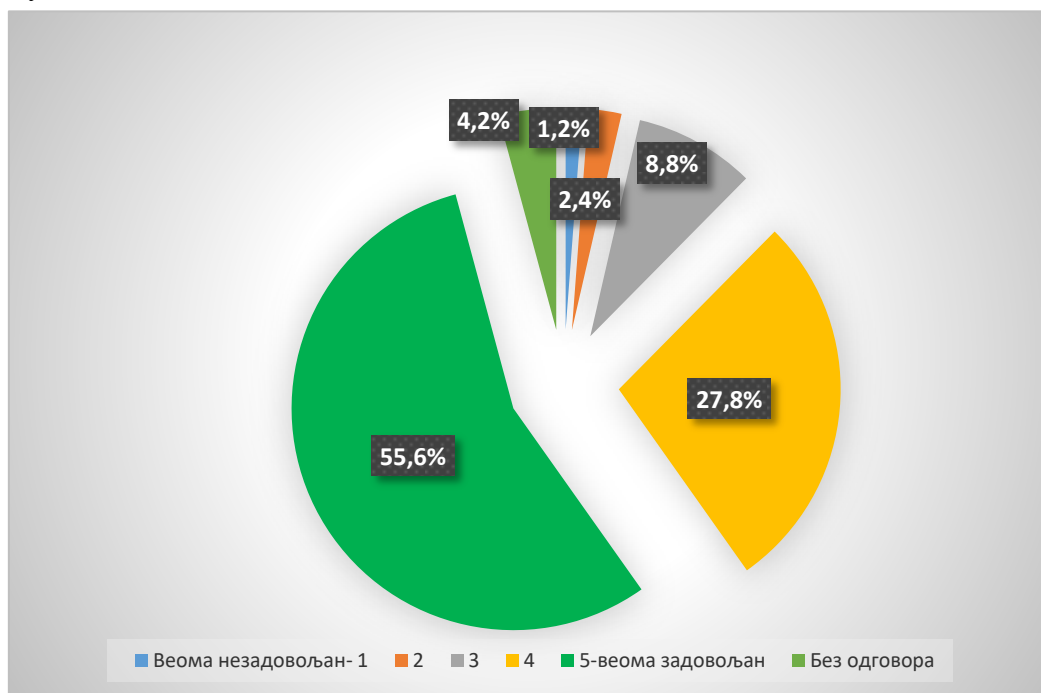
Око 42% корисника чека на заказан преглед мање од 15 дана, а преко једне трећине буде примљено истог дана без заказивања. Више од 30 дана чека близу 8% пацијената, што је нешто више у односу на прошлу годину. (Графикон 27)

Графикон 27. Дистрибуција корисника према изјавама о дужини чекања на заказан преглед 2024.године



Узимајући све наведено у обзир, већина анкетираних корисника се позитивно изјаснила по питању рада специјалистичке службе преко 80% (задовољних и веома задовољних), 9% је неутралног става, док је 4% незадовољних и веома незадовољних. (Графикон 28.)

Графикон 28. Дистрибуција корисника према општем задовољству радом специјалистичке службе 2024.године



Када се посматра опште задовољство корисника радом специјалистичке службе током периода 2020-2024.године, средња оцена је нижа у односу на прошлу годину, што је уједно и најнижа вредност у посматраном периоду. (Графикон 6.)



ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ  
Ул. Стари шор 47, 22000 Сремска Митровица

e-mail: [info@zdravlje-sm.org.rs](mailto:info@zdravlje-sm.org.rs)

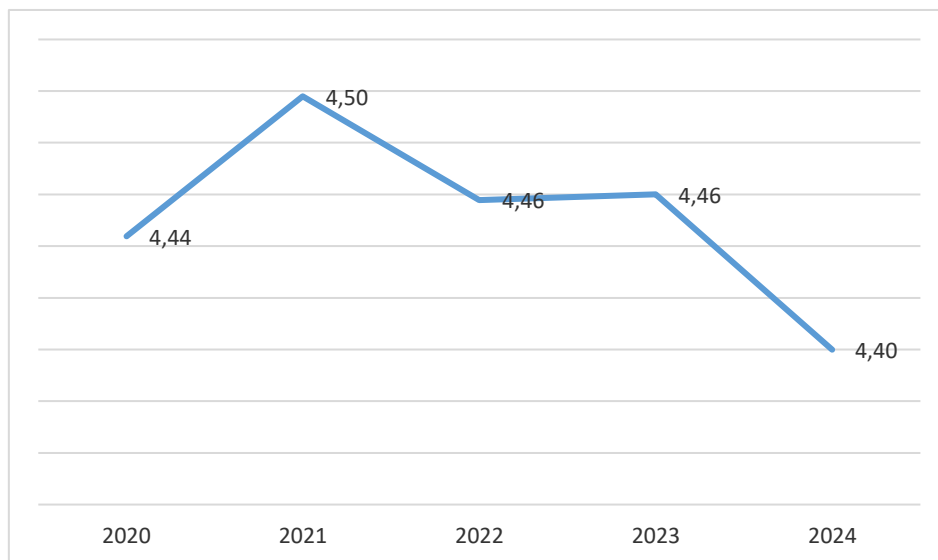
web: [www.zdravlje-sm.org.rs](http://www.zdravlje-sm.org.rs)

Тел:022/610-511

Тел/Факс:022/636-509

Жиро рачун: 840-209667-75

Графикон 6. Средње оцене општег задовољства корисника радом специјалистичке службе 2020-2024.године



Др Бојана Цањар  
Спец. социјалне медицине