
**ЦЕНТАР ЗА ПРОМОЦИЈУ ЗДРАВЉА, ЗА АНАЛИЗУ, ПЛАНИРАЊЕ, ОРГАНИЗАЦИЈУ
ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ, ИНФОРМАТИКУ И БИОСТАТИСТИКУ У ЗДРАВСТВУ**

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ПРИМАРНОМ ЗДРАВСТВЕНОМ
ЗАШТИТОМ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА НА ТЕРИТОРИЈИ
ЈУЖНОБАНАТСКОГ ОКРУГА У 2021. ГОДИНИ**

Број: 05-249/0-2022

Датум: 18.04.2022. године

АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ПРИМАРНОМ ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ У ЗДРАВСТВЕНИМ
УСТАНОВАМА НА ТЕРИТОРИЈИ ЈУЖНОБАНАТСКОГ ОКРУГА
У 2020. ГОДИНИ

Праћење квалитета рада у здравственим установама обухвата и процену задовољства корисника здравственом заштитом. Очекивања корисника – пацијента су се значајно изменила последњих година. Традиционални односи у којима лекар увек зна шта је најбоље за пацијента и у том смислу самостално доноси одлуке, замењени су могућностима избора за пацијента да прихвати или не прихвати понуђени третман, да захтева додатне прегледе и слично.

Шта је задовољство пацијената? Задовољство (сатисфакција) пацијената пруженом здравственом заштитом је основна димензија у евалуацији квалитета здравствене заштите. Задовољство представља сложени однос између пацијентових опажених потреба, његових очекивања од здравствене службе и искуства са добијеним услугама. То је одраз болесникове процене свих аспеката здравствене заштите, укључујући ту и технички аспект, интерперсоналне односе и организацију здравствене заштите. Задовољство је степен до кога је здравствени систем испунио очекивања болесника и мера става болесника према лекару, систему здравствене заштите и медицинској нези коју добија.

Постоје четири важна разлога за процену задовољства пацијената, а то су:

- даваоци услуга у здравству желе да задовоље очекивања пацијената, па је тако задовољство пацијената и циљ целокупног система здравствене заштите;
- задовољство корисника је последица пружене здравствене заштите, па је и један од резултата неге и лечења;
- задовољство пацијента доприноси позитивним ефектима здравствене заштите – задовољан пацијент више слуша и следи савете свог лекара и
- задовољство је важан суд о пруженој здравственој заштити па према томе и елемент њеног квалитета рада.

Циљ процене задовољства је установити степен задовољства корисника пруженом здравственом заштитом у установама и који су то фактори који утичу на на њихово задовољство, односно незадовољство. Процена задовољства корисника у свим домовима здравља на територији Јужнобанатског округа извршена је на основу упитника који су подељени пацијентима који су користили услуге здравствене заштите :

У Дому здравља Панчево испитивање је обављено 13.12.2021. године у следећим службама: Служба за здравствену заштиту одраслих, Служба за здравствену заштиту деце, Служба за здравствену заштиту жена и Служба стоматолошке здравствене заштите. Упитници су били анонимни и уручивани су пацијентима после обављене посете лекару. Здравствену заштиту је тога дана користило 330 пацијената, подељено је 170 упитника, а прикупљено 101 (стопа одговора учесника је 59,4%).

Процена задовољства корисника у Дому здравља “Вршац” Вршац обављена је 07.12.2021. године у следећим службама: Служба опште медицине, Служба за здравствену заштиту запослених, Служба за здравствену заштиту деце и школске деце, Служба за здравствену заштиту жена и Служба за стоматолошку здравствену заштиту. Здравствену заштиту је тога дана користило 605 пацијената, подељено је 369 упитника, а прикупљено 356 (стопа одговора учесника је 96,5%).

Испитивање задовољства корисника у Дому здравља Алибунар извршена је 22.12.2021. године у следећим службама: Одељење опште медицине, Одељење за здравствену заштиту деце, Одељење за здравствену заштиту школске деце, Одсек за здравствену заштиту жена и Одељење за стоматолошку здравствену заштиту. Здравствену заштиту је тога дана користио 124 пацијената, подељено је 83 упитника и прикупљено 76 (стопа одговора учесника је 91,6%).

Процена задовољства корисника у Дому здравља Бела Црква обављена је 13.12.2021. године у следећим службама: Служба за здравствену заштиту одраслих, Служба за здравствену заштиту деце и школске деце, Служба за здравствену заштиту жена, Специјалистичка служба (Служба интерне медицине и Служба физикалне медицине) и Стоматолошка служба. Здравствену заштиту је тога дана користило 150 пацијената, подељено је 150 упитника, а прикупљено 124 (стопа одговора учесника је 82,7%).

У Дому здравља Ковачица анкетирање је извршено 20.12.2021. у следећим организационим јединицама: Служба опште медицине, Одсек за здравствену заштиту деце и школске деце, Одсек за

здравствену заштиту жена и Служба стоматолошке здравствене заштите. Здравствену заштиту је тога дана користило 155 пацијената, подељено је 155 упитника, а прикупљено 115 (стопа одговора учесника је 74,2%).

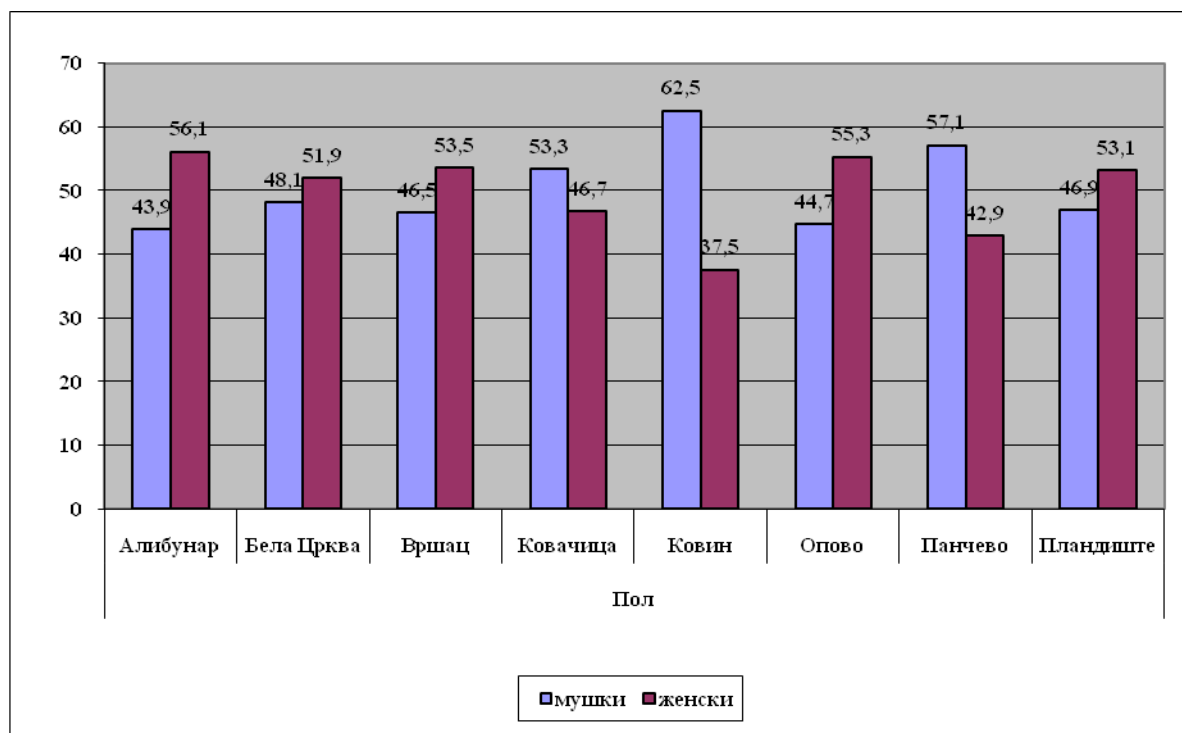
Испитивање је у Дому здравља Ковин обављено 13.12.2021. године у следећим службама: Одељење опште медицине, Одељење медицине рада, Одељење за здравствену заштиту предшколске деце, Одељење за здравствену заштиту школске деце, Одсек за здравствену заштиту жена, Одељење интерне медицине и Служба стоматолошке здравствене заштите. Здравствену заштиту је тога дана користило 496 пацијената, подељено је 496 упитника, а прикупљено 268 (стопа одговора учесника је 54%).

Процена задовољства корисника у Дому здравља Опово извршена је 09.12.2021. године у следећим организационим јединицама: Организациона јединица за здравствену заштиту одраслих, Одсек за здравствену заштиту деце, Служба за здравствену заштиту жена и Одељење за стоматолошку здравствену заштиту. Здравствену заштиту је тога дана користило 105 пацијената, подељено је 93 упитника, а прикупљено 93 (стопа одговора учесника је 100%).

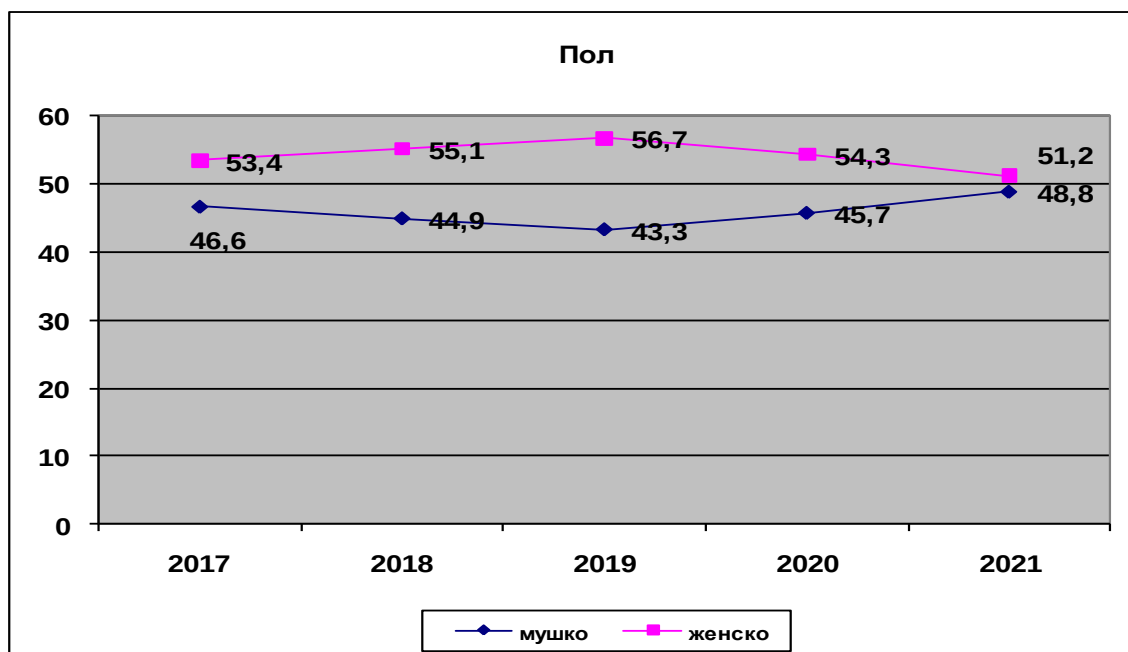
Истраживање задовољства корисника у Дому здравља “1. Октобар” Пландиште обављено је 07.12.2021. године у следећим службама: Одсек опште медицине, Одсек за здравствену заштиту предшколске деце, Одсек за здравствену заштиту школске деце, Одсек за здравствену заштиту жена и Одсек стоматологије. Здравствену заштиту је тога дана користило 97 пацијената, подељено је 85 упитника, а прикупљено 62 (стопа одговора учесника је 72,94%).

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА У ЗДРАВСТВЕНОЈ ЗАШТИТИ ОДРАСЛИХ (ОПШТА МЕДИЦИНА И МЕДИЦИНА РАДА)

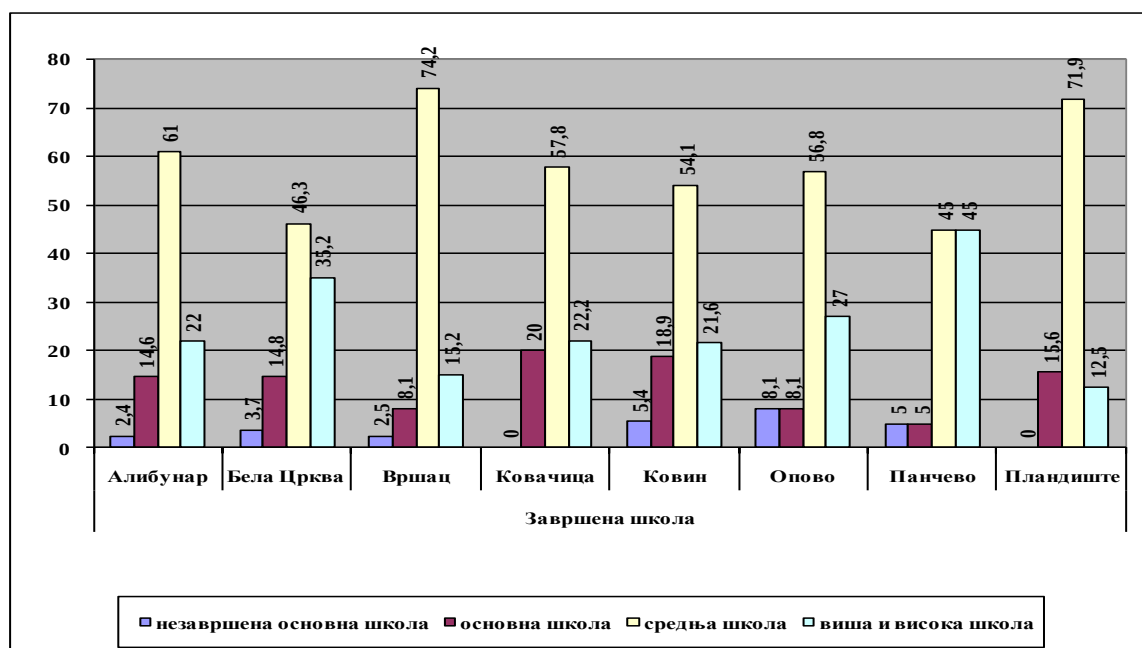
Просечна старост анкетираних корисника у примарној здравственој заштити одраслих у 2021. години износила је 49 година, што је нешто мање у односу на 2020. годину када је просечна старост износила 49,5 година.



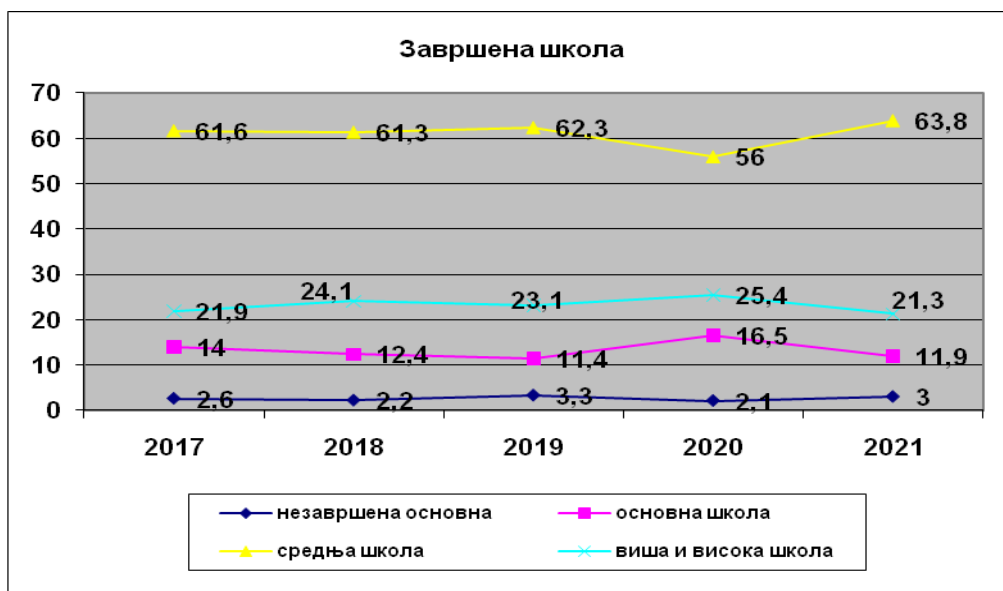
У Алибунару, Белој Цркви, Вршцу, Опову и Пландишту је било више анкетираних жена него анкетираних мушкараца, док је у Ковачици, Ковину и Панчеву било више анкетираних мушкараца.



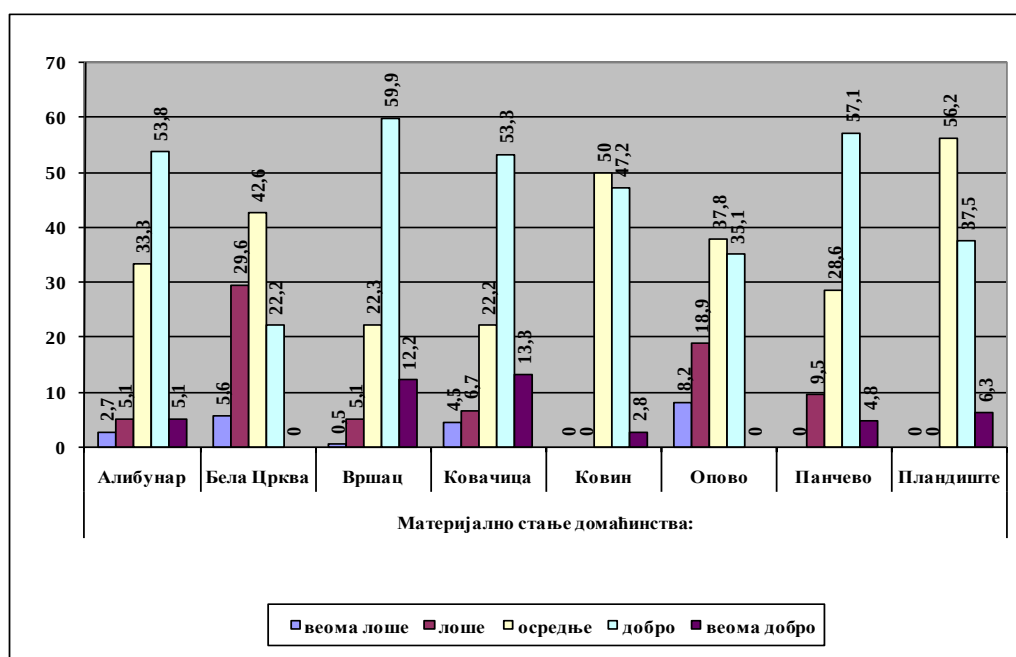
Петогодишњом анализом за период 2017-2021. године, уочава се смањење процента анкетираних жена са 53,4% 2017. године на 51,2% током 2021. године, док се проценат анкетираних мушкараца повећао са 46,6% 2017. године на 48,8% 2021. године.



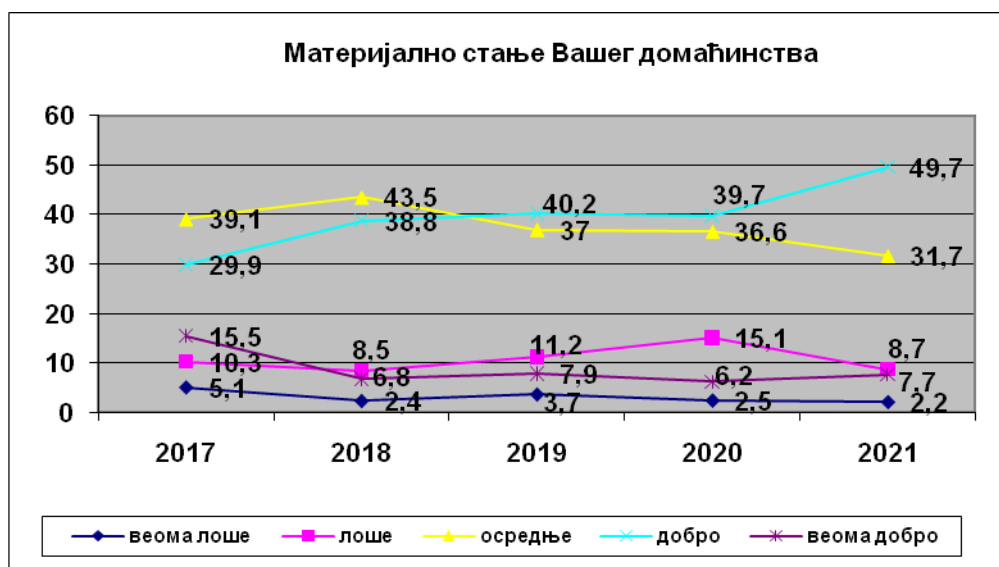
Већина анкетираних корисника има завршену средњу школу (од 45% у Панчеву до 74,2% у Вршцу). Затим следе корисници са завршеном вишом и високом школом којих је највише у Панчеву (45%), па са завршеном основном школом којих има највише у Ковачици 20% и на крају са незавршеном основном школом којих највише има у Опову 8,1% и Ковину (5,4%), док у Ковачици и Пландишту није било анкетираних корисника са незавршеном основном школом.



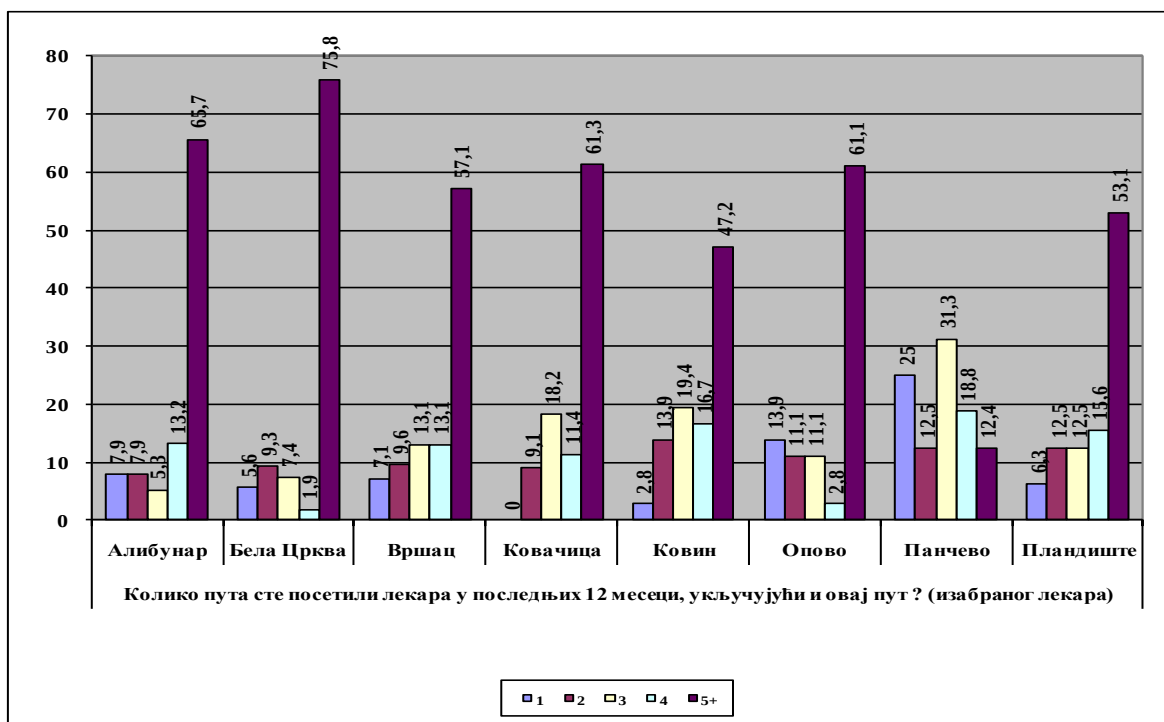
Анализом стручне спреме анкетираних корисника у примарној здравственој заштити у Јужнобанатском округу последњих пет година уочава се пораст процента корисника са завршеном средњом школом, благ пораст анкетираних са незавршеном основном школом, а смањење анкетираних корисника са завршеном основном школом, док је проценат анкетираних корисника са завршеном вишом и високом школом био у благом опадању.



Већина анкетираних корисника је доброг материјалног стања (од 22,2% у Белој Цркви до 59,9% у Вршцу). Проценат анкетираних који су изјавили да су осредњег материјалног стања креће се од 22,2% у Ковачици до 56,2% у Пландишту. Корисника лошег материјалног стања има највише у Белој Цркви (29,6%) и на крају су корисници са веома лошим материјалним стањем којих највише има у Опову (8,2%).



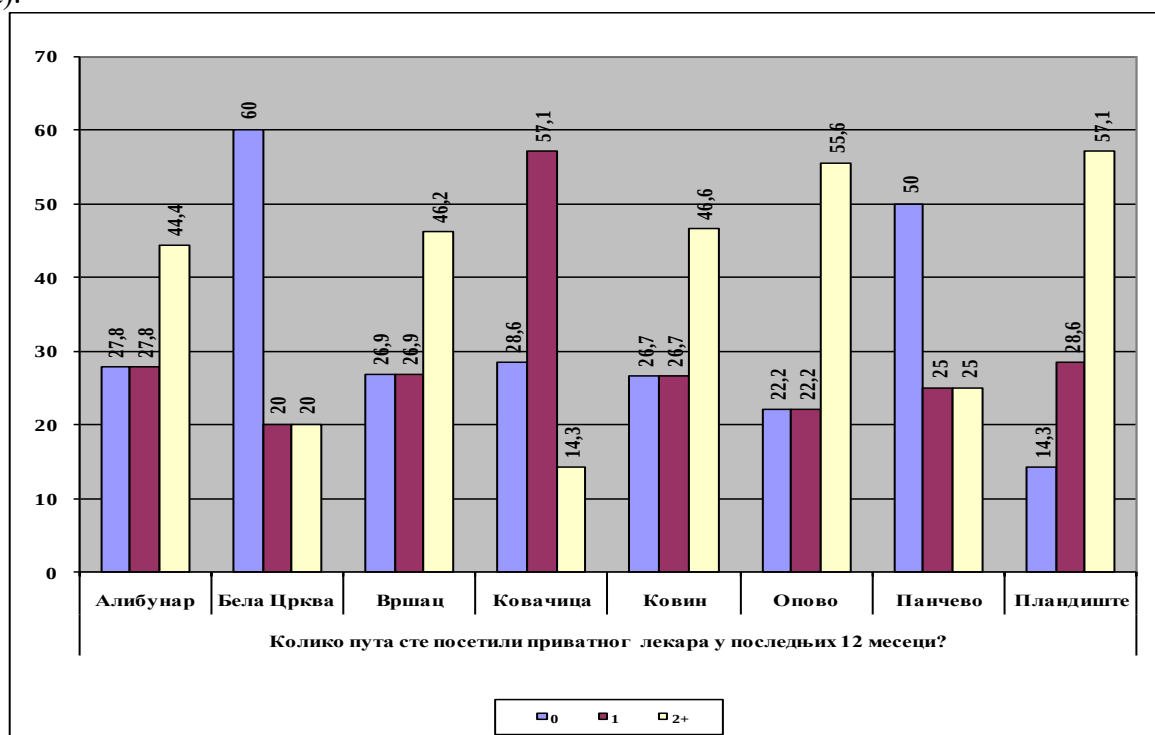
Анализом материјалног стања анкетираних корисника у примарној здравственој заштити у Јужнобанатском округу током последњих пет година (од 2017-2021. године), учева се пад процента корисника са осредњим, лошим, као и пад процента корисника са веома лошим материјалним стањем и веома добрим материјалним стањем. Запажа се да је проценат анкетираних са добрим материјалним стањем повећан током пет посматраних година.



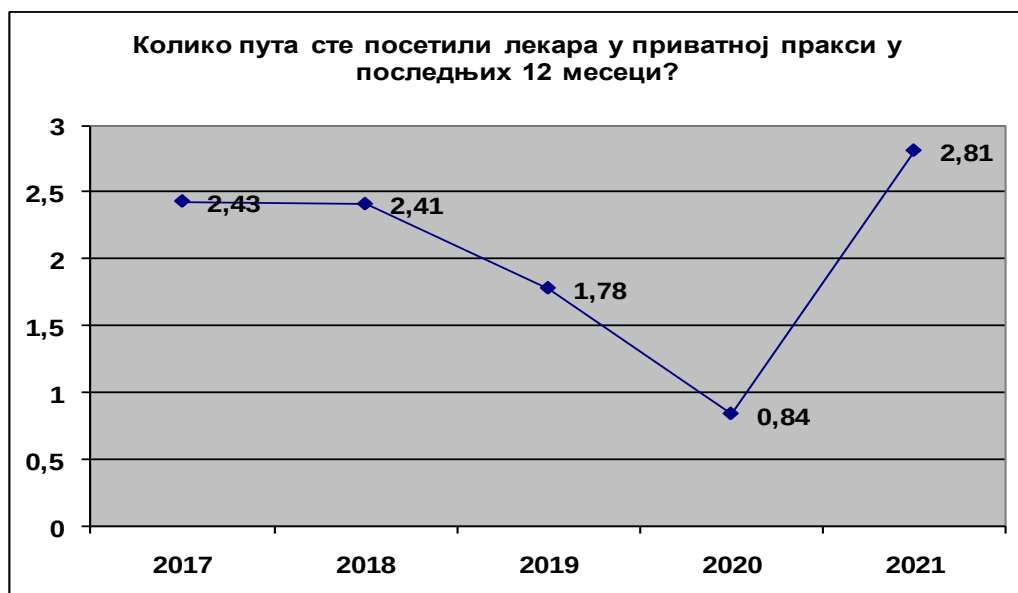
Већина анкетираних корисника је свог изабраног лекара у последњих 12 месеци посетила 5 и више пута (од 12,4% у Панчеву до 75,8% у Белој Цркви).



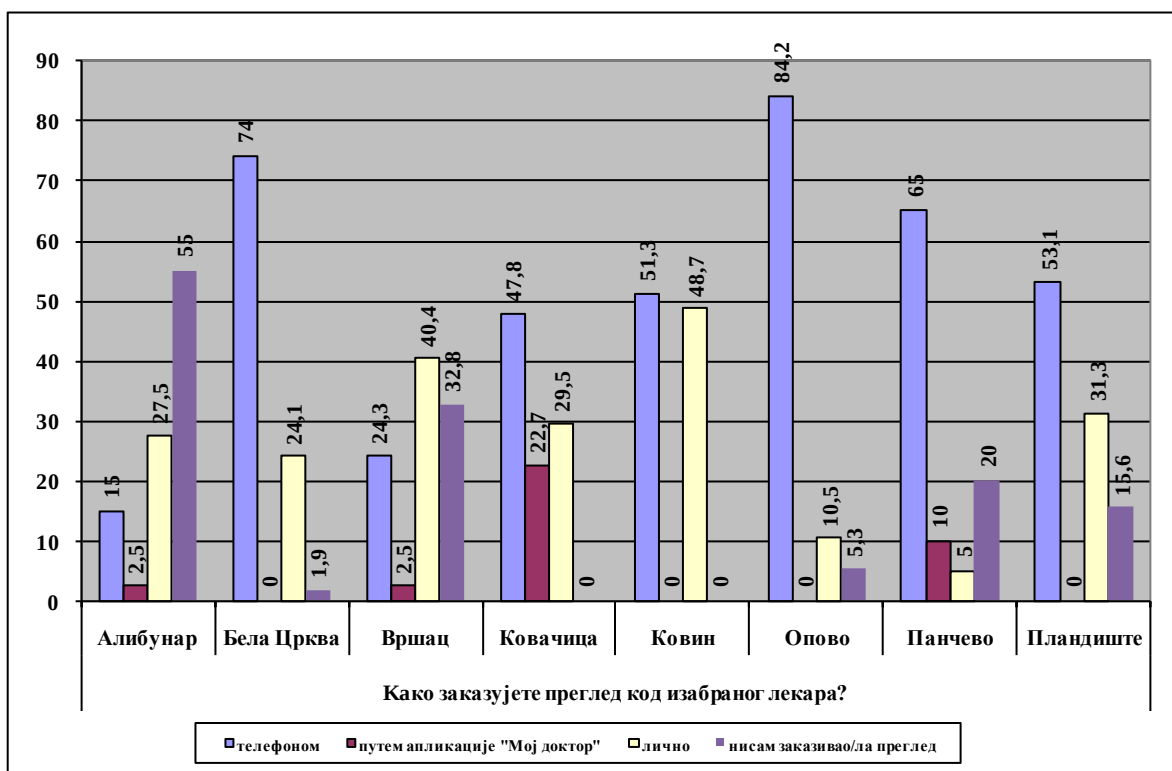
Просечан број посета изабраном лекару у последњих 12 месеци у 2021. години је 7,3 пута и бележи се пад у односу на почетак испитивања, 2017. године (7,71 пута), а повећање у односу на претходну годину (6,57 пута).



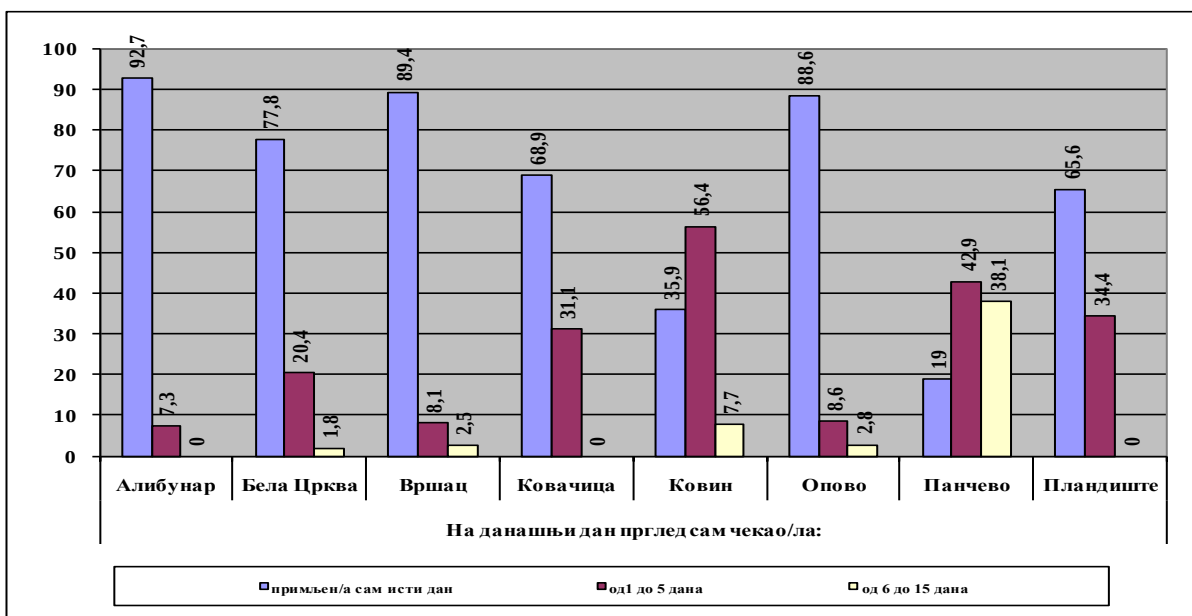
Један део анкетираних корисника од 14,3% у Планишту до 60% у Белој Цркви није посећивала лекара у приватној пракси у последњих 12 месеци. Највише посета лекарима у приватној пракси су остварили испитаници из Планишта (28,6% анкетираних се изјаснило да једном годишње посећује приватног лекара, док је 57,1% остварило две или више посета) и Опова (22,2% анкетираних се изјаснило да једном годишње посећује приватног лекара, док 55,6% је остварило две или више посета).



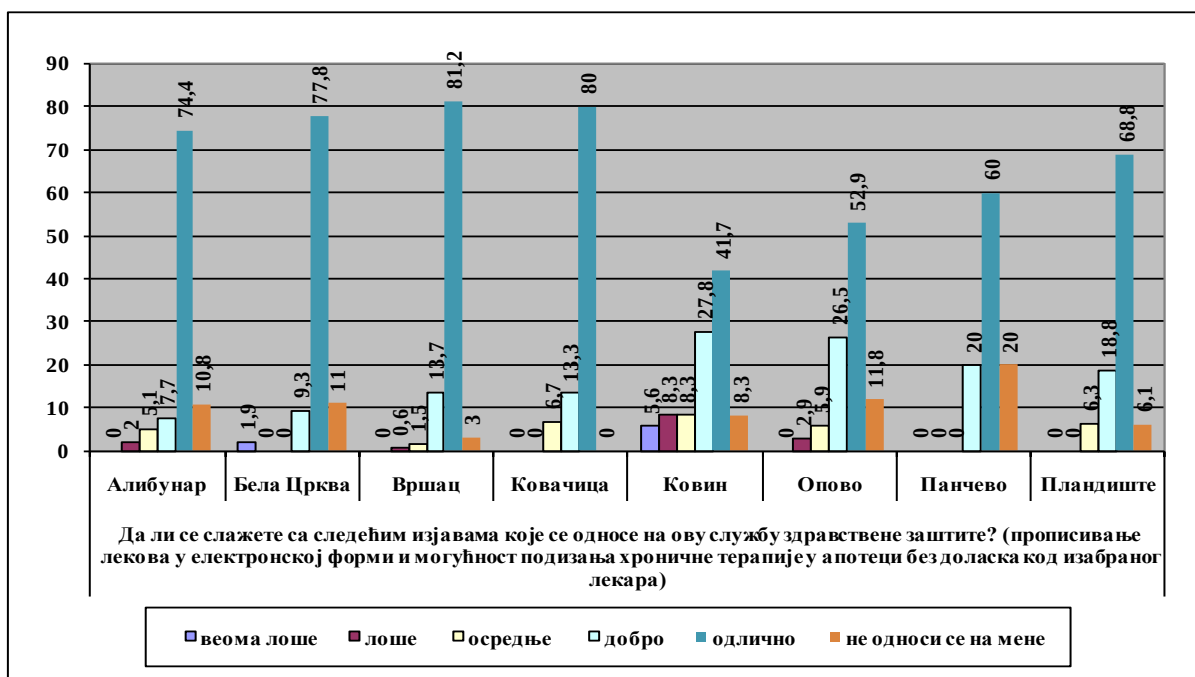
Просечан број посета приватном лекару у току 2021. године износио је 2,81 и повећао се у односу на 2017. годину када је просечан број посета износио 2,43 и у односу на 2020. годину када је био 0,84.



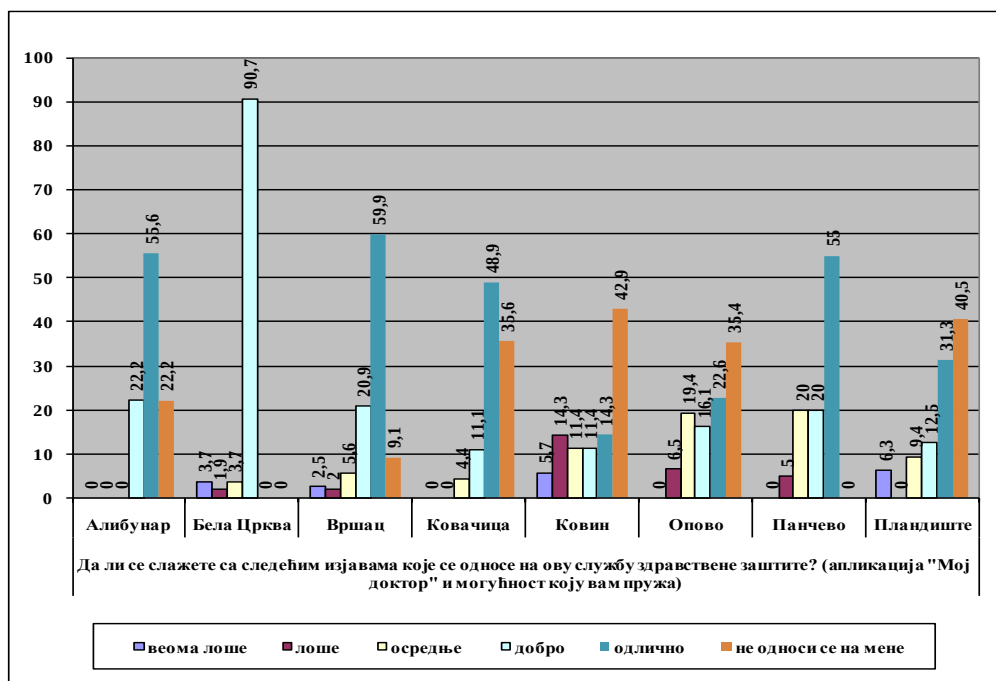
Највећи део анкетираних корисника (од 15% у Алибунару до 84,2% у Опову) посете код изабраног лекара заказује телефоном. Један део испитаника посету изабраном лекару заказује лично (од 5% у Панчеву до 48,7% анкетираних у Ковину). Мањи проценат анкетираних заказује посету путем апликације „мој доктор“ (између 0% и 22,7%). Посете не заказује чак 55% анкетираних у Алибунару.



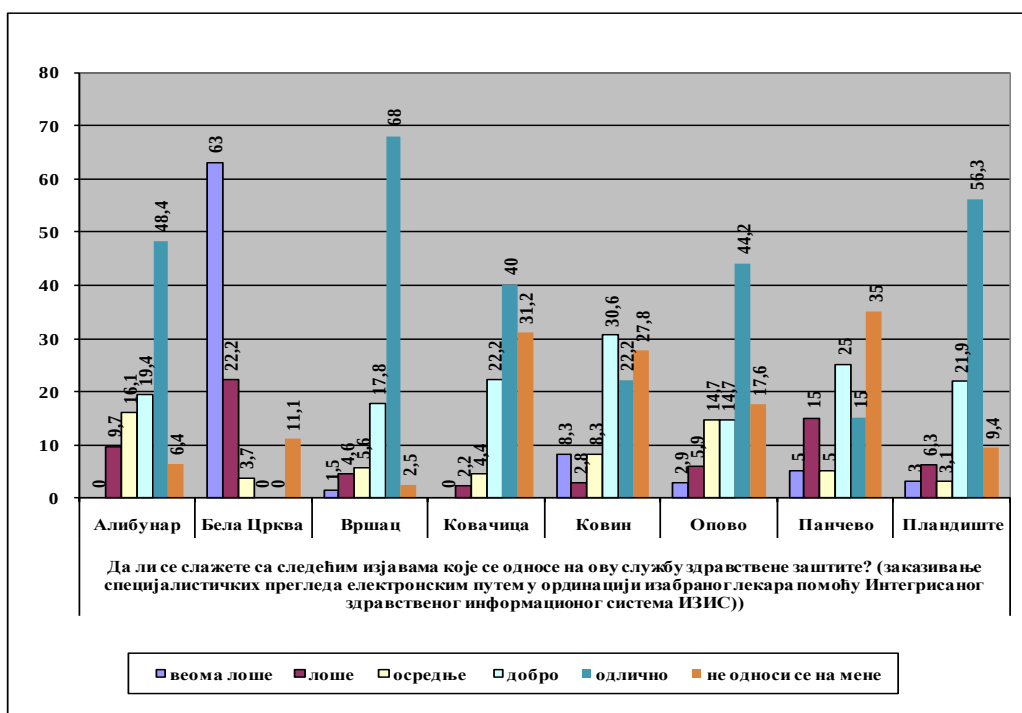
Највећи део анкетираних корисника буде примљен код изабраног лекара истог дана (од 19% у Панчеву до 92,7% у Алибунару). Један део испитаника на преглед код изабраног лекара чека између 1-5 дана (од 7,3% у Алибунару до 56,4% анкетираних у Ковину). Мањи проценат анкетираних изјављује да на посету код изабраног лекара чека од 6-15 дана (у Алибунару, Ковачици и Пландишту ниједан пацијент се није тако изјаснио, док се у Панчеву тако изјаснило око две петине испитаника)



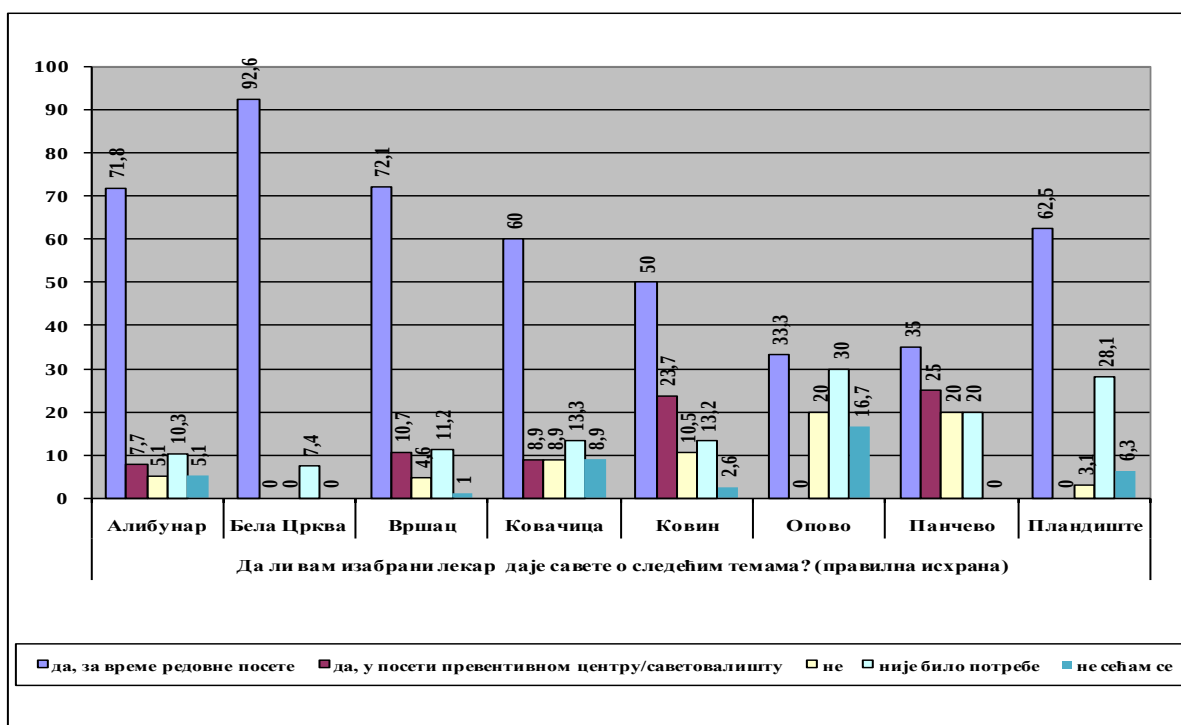
Највећи део анкетираних корисника оцењује да је прописивање лекова у електронској форми и могућност подизања хроничне терапије у апотеци без доласка код изабраног лекара одлична могућност (од 41,7% у Ковину до 81,2% у Вршцу). Само мали део испитаника сматра да је ова могућност лоша (8,3%) или веома лоша (5,6%) у Ковину.



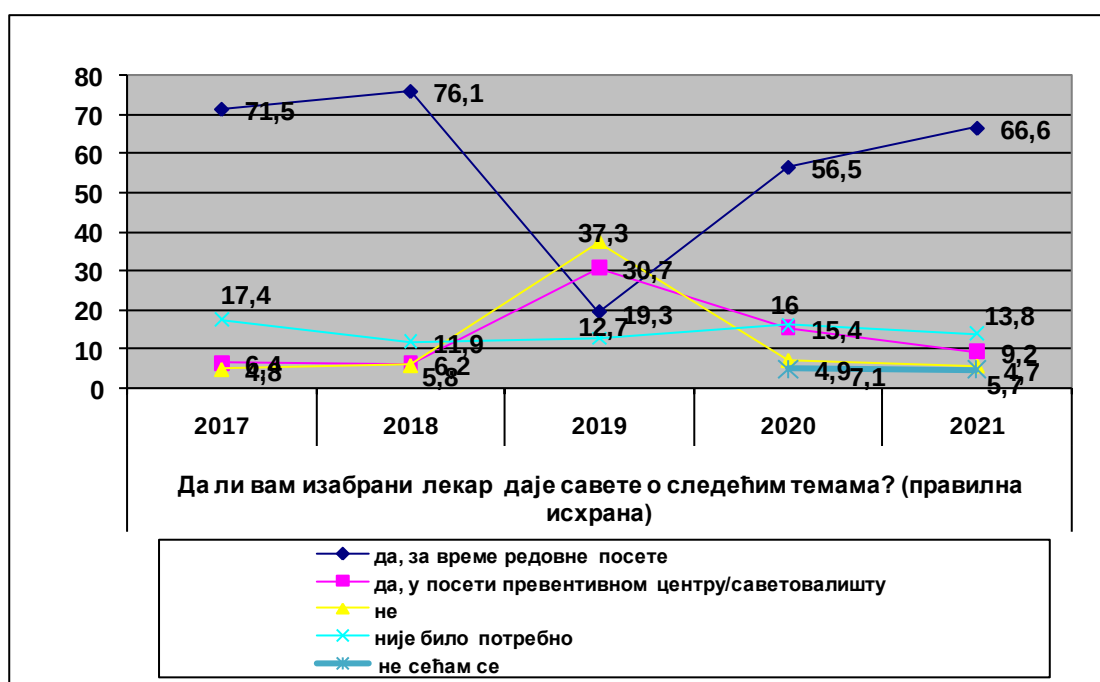
Део анкетираних корисника оцењује апликацију „Мој доктор“ и могућности које она пружа као добру (90,7%) у Белој Цркви и одличну, највише у Вршцу 59,9%. Највећи део испитаника у Ковину (42,9%), Опову (35,4%) и Планишту (40,5%), ипак сматра да се коришћење ове апликације не односи на њих. Приближно једна петина испитаника у Ковину оцењује могућности ове апликације као лоше и веома лоше.



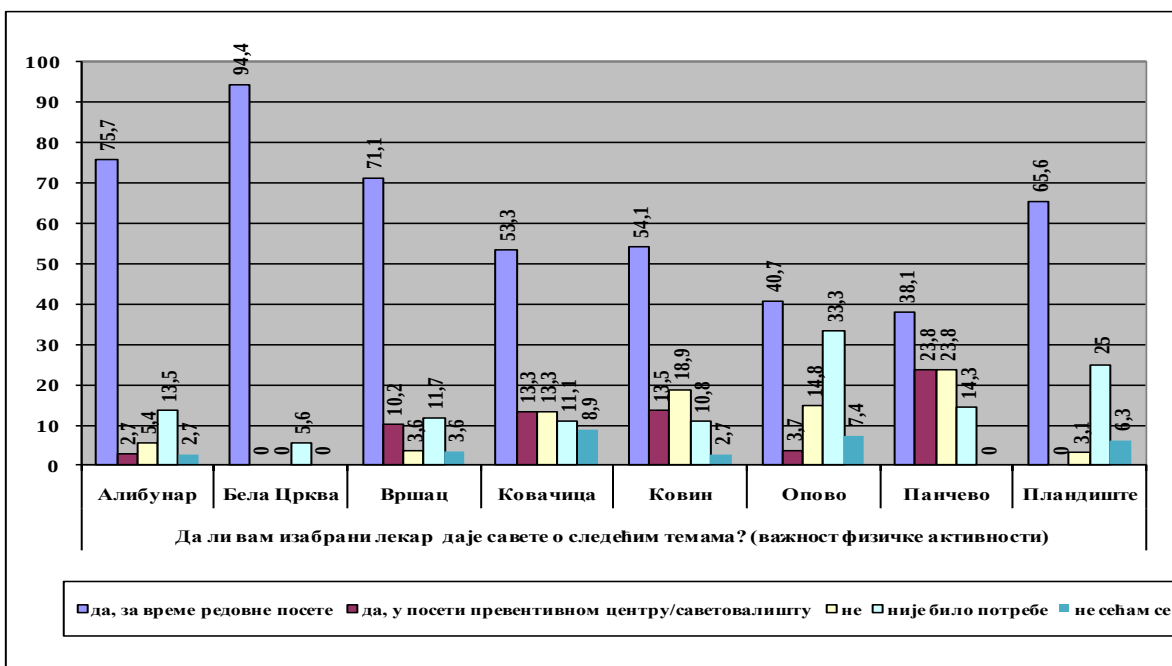
Део анкетираних корисника оцењује заказивање специјалистичких прегледа електронским путем у ординацији изабраног лекара помоћу Интегрисаног здравствено-информационог система као добро и одлично (највише у Вршцу: 17,8% као добру, а 68% као одличну). Један део испитаника сматра да су могућности заказивања специјалистичких прегледа електронским путем у ординацији изабраног лекара помоћу Интегрисаног здравствено-информационог система само осредње (од 3,1% у Планишту до 16,1% у Алибунару). Око 85% испитаника у Белој Цркви оцењује могућности ове апликације као лоше и веома лоше.



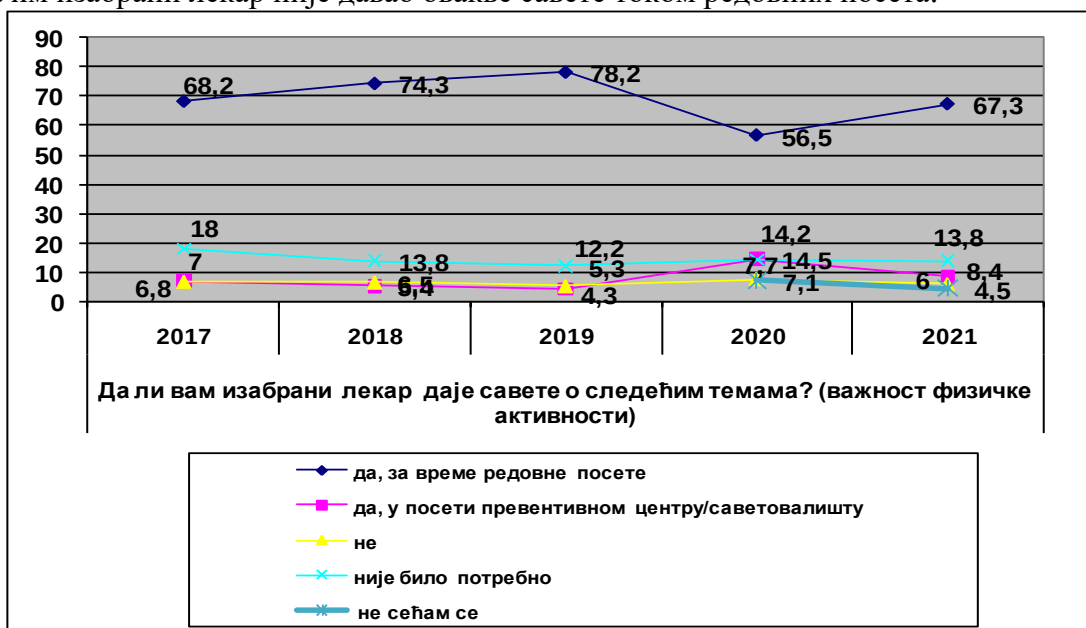
Већина анкетираних корисника изјављује да избрани лекар разговара са њима о томе како да остану здрави и сматра да им у време посете даје савете о правилној исхрани (од 33,3% у Опову до 92,6% у Белој Цркви). У свим општинама један број анкетираних корисника (од 7,4% у Белој Цркви до 30% у Опову) је изјавило да за саветима о правилној исхрани није било потребе.



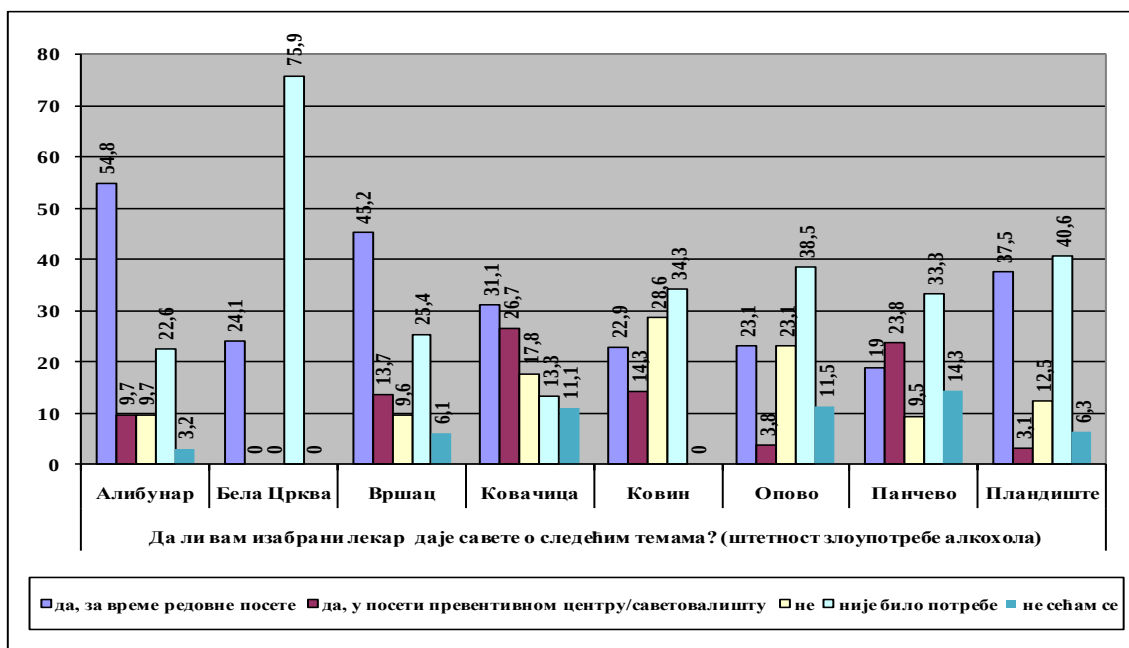
Током последњих пет година проценат испитаника који сматрају да им избрани лекар даје савете о правилној исхрани током редовне посете растао је од 2017-2018. године, да би у 2019. години дошло до пада (12,7%), затим у 2021. години долази до пораста на 66,6%.



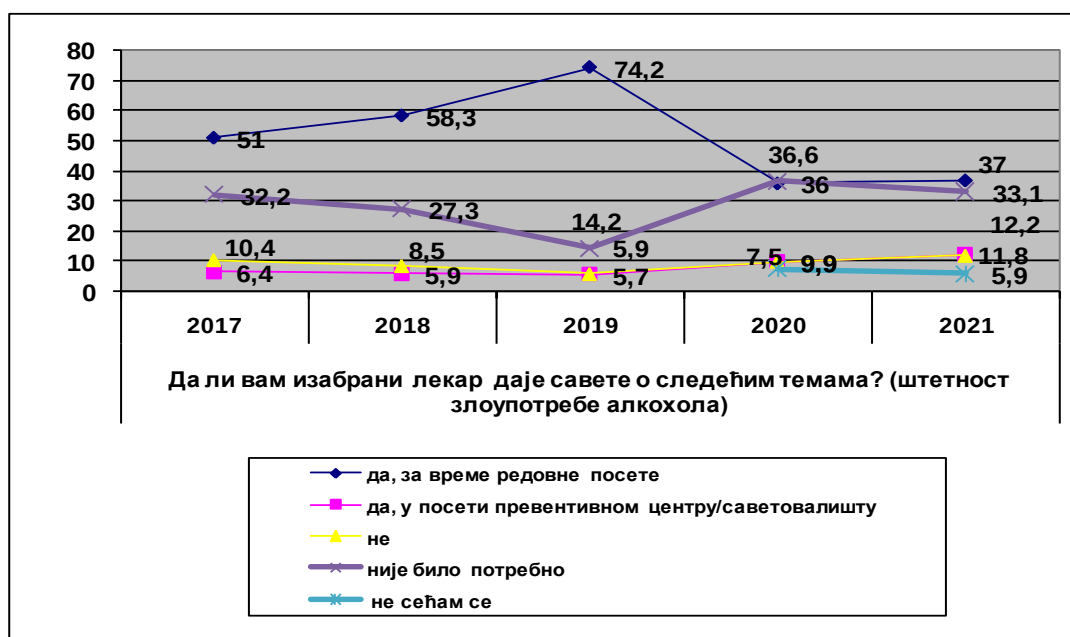
Већина анкетираних корисника изјављује да им изабрани лекар даје савете о важности физичке активности за време редовне посете (од 38,1% у Панчеву до 94,4% у Белој Цркви). У свим општинама, само мањи број анкетираних изјављује да за саветима о важности физичке активности није било потребе (од 5,6% у Белој Цркви до 33,3% у Опову), док је скоро четвртина испитаника у Панчеву изјавила да им изабрани лекар није давао овакве савете током редовних посета.



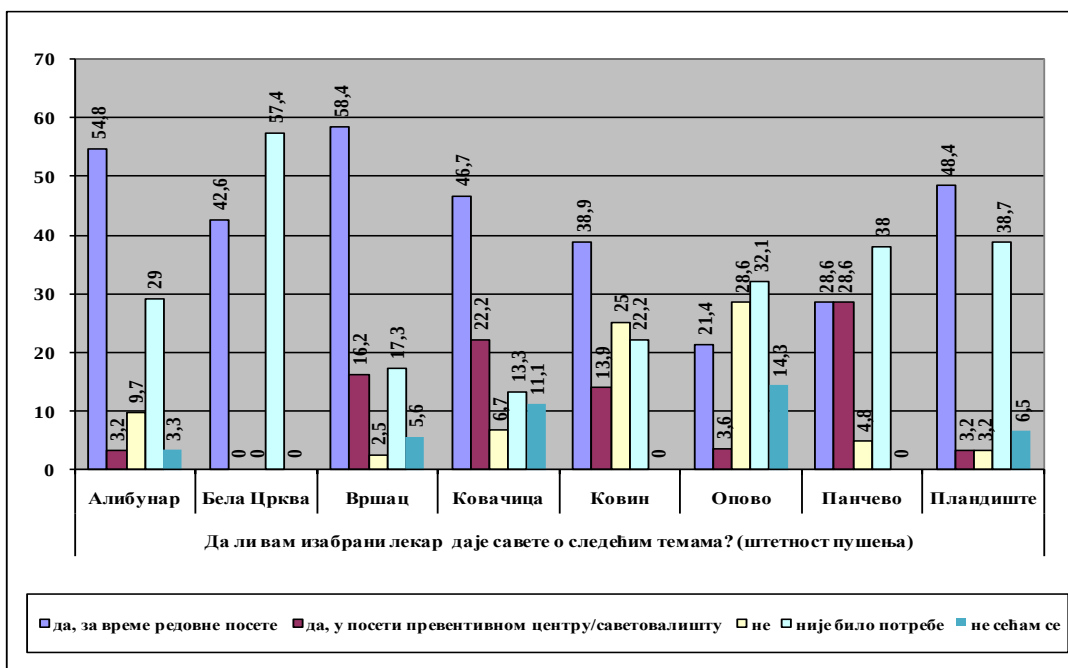
Током посматраних година проценат испитаника који сматрају да им изабрани лекар даје све потребне савете о важности физичке активности за здравље се повећао са 68,2% у 2017. години на 67,3% у 2021. години. Током 2019. године је овај проценат износио 78,2%, што је истовремено и највиша вредност у посматраном петогодишњем периоду.



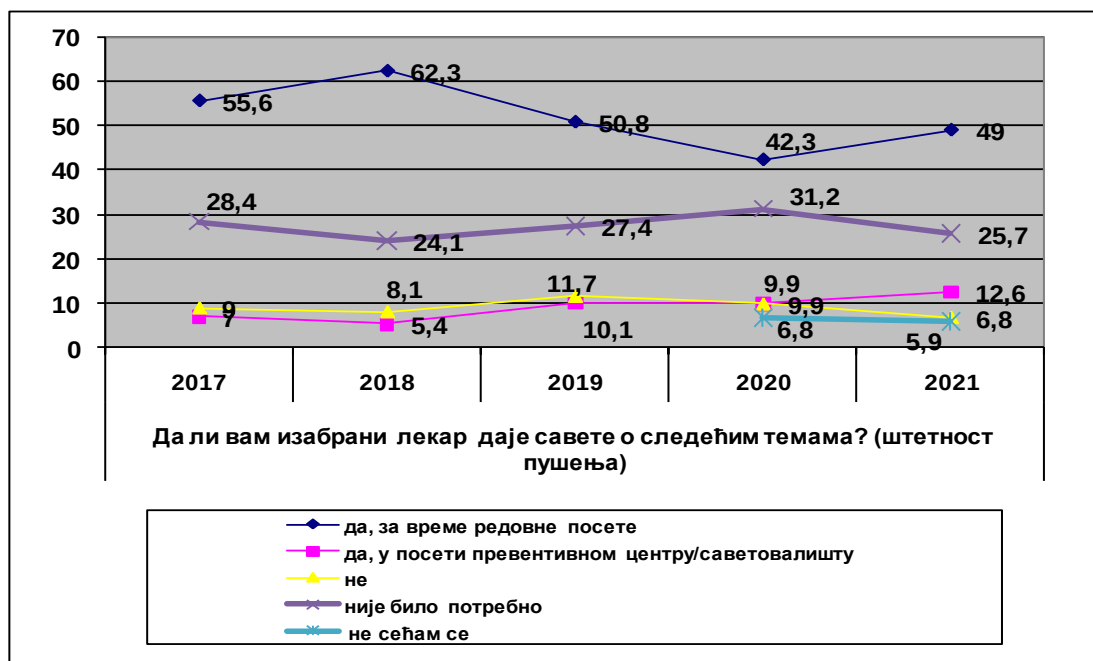
Већина анкетираних корисника који изјављују да им изабрани лекар за време редовне посете даје савете о злоупотреби алкохола се креће од 19% у Панчеву до 58,8% у Алибунару. Највећи проценат корисника који изјављују да за оваквим саветима није било потребе је присутан у Белој Цркви (75,9%), а највећи проценат анкетираних који изјављују да овакве савете не добијају од свог лекара забележен је у Ковину (28,6%).



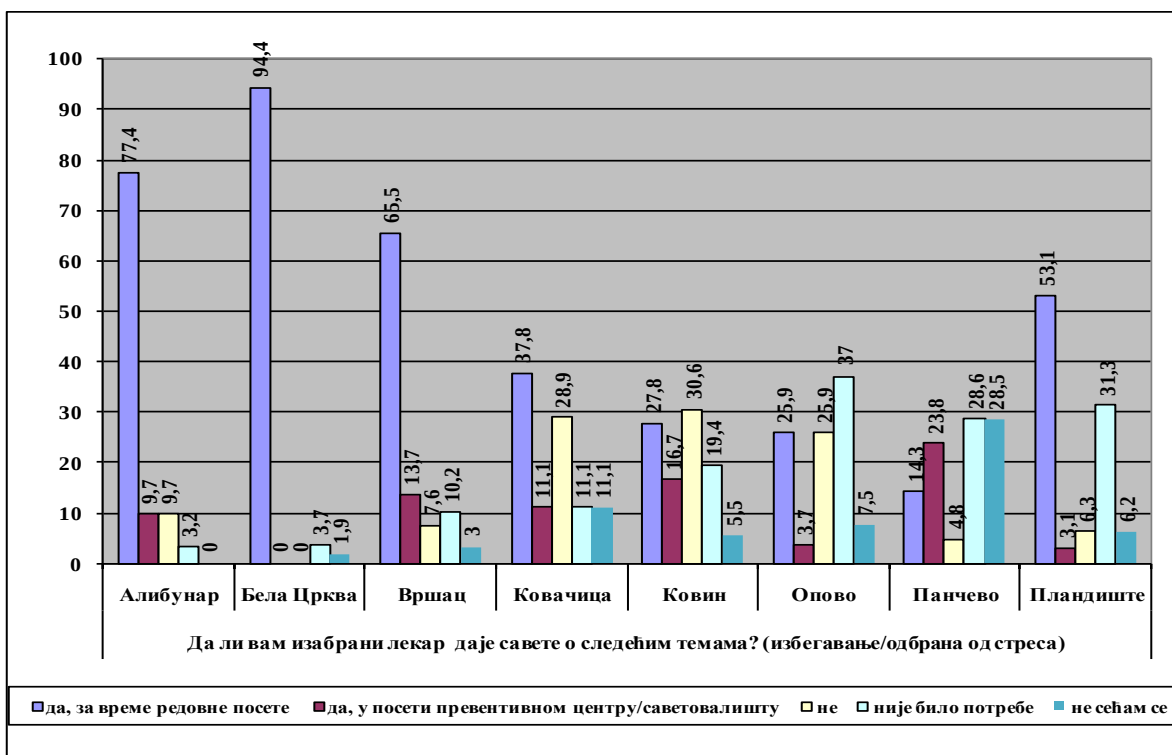
Током последњих пет година проценат испитаника који сматрају да им изабрани лекар даје савете о штетности злоупотреба алкохола за здравље смањено са 51% на 37%, док се благо повећао број оних који сматрају да за таквим саветима није било потребе (са 32,2% на 33,1%).



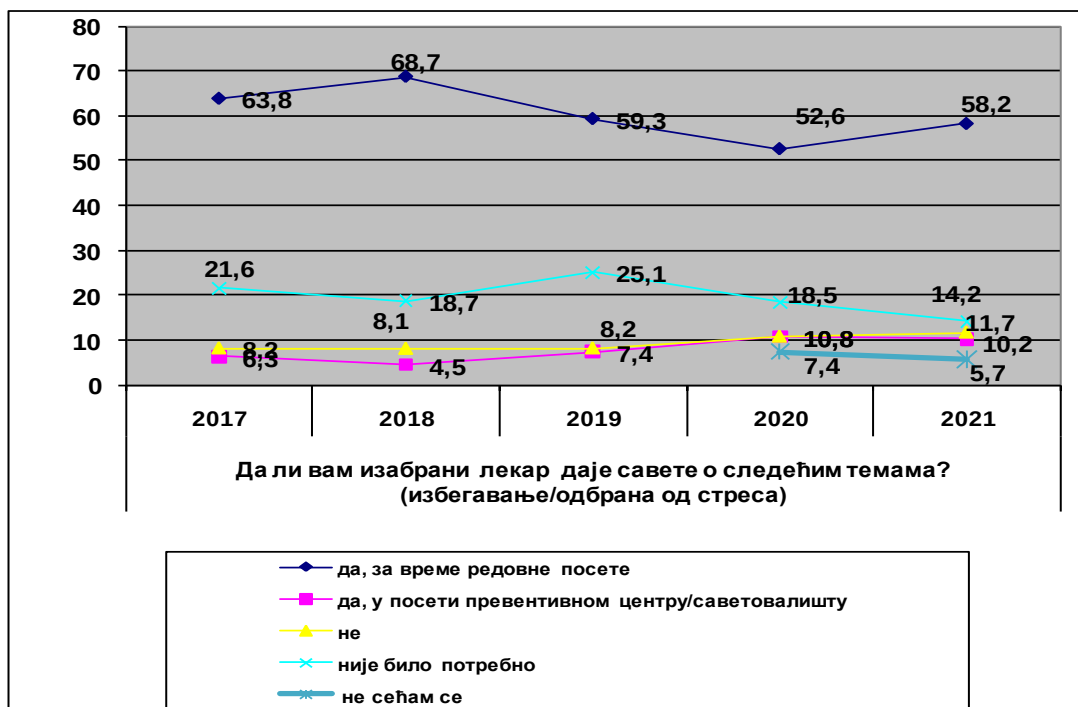
Већина анкетираних корисника изјављује да им изабрани лекар за време редовне посете даје савете о смањењу или престанку пушења (од 21,4% у Опову до 58,4% у Ковину). У свим општинама један део анкетираних (од 13,3% до 57,4%) је изјавио да за саветима о смањењу или престанку пушења није било потребе. Највећи проценат испитаника који се изјаснио да не добије савете о смањењу или престанку пушења од свог лекара за време редовне посете бележи се у Опову (28,6%).



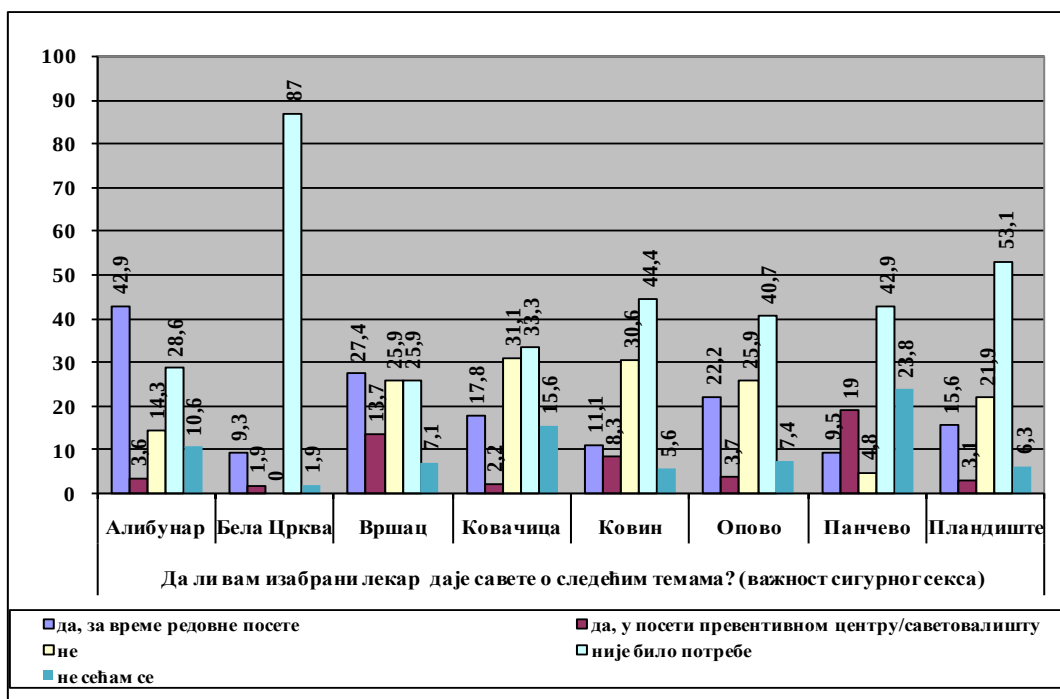
Током последњих пет година проценат испитаника који сматрају да им изабрани лекар даје савете о важности смањења или престанка пушења за здравље смањено се са 55,6% на 49%, док се у истом периоду повећава број оних који такве савете добијају у превентивном центру/саветовалишту (са 7% на 12,6%).



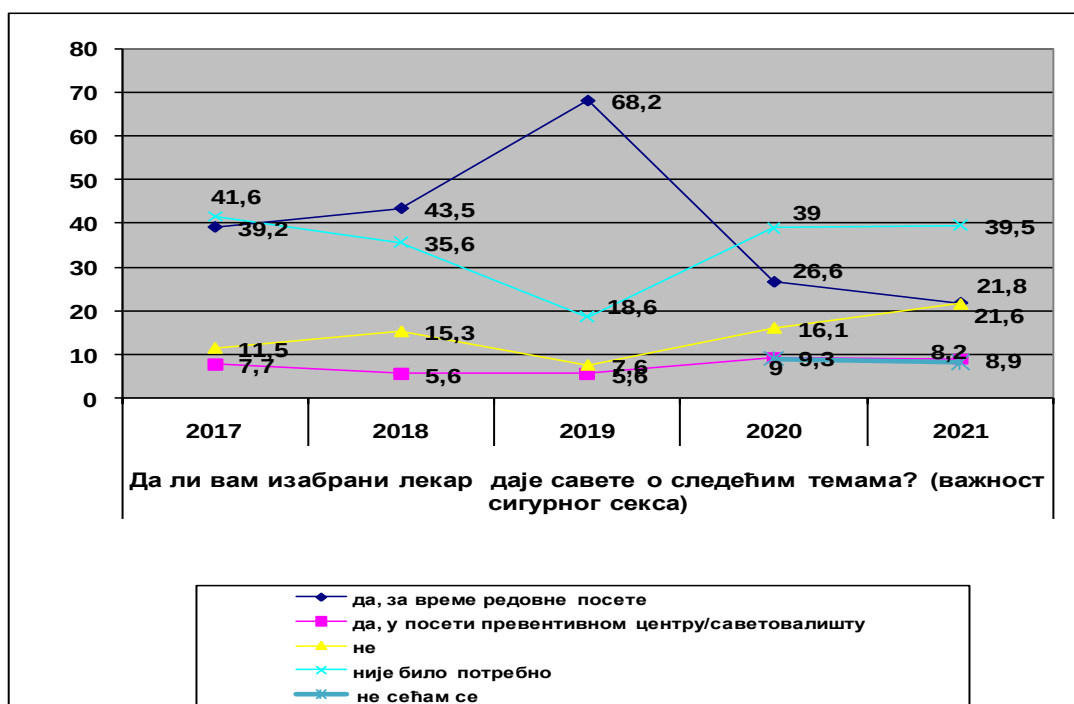
Већина анкетираних корисника изјављује да им избрани лекар за време редовне посете даје савете како да избегну стрес и како да се одбране од стреса (од 14,3% у Панчеву до 94,4% у Белој Цркви). У свим општинама од 3,2% до 37% анкетираних корисника је изјавило да за тим саветима није било потребе. Највећи број анкетираних корисника који су изјавили да нису добијали ове савете од стране свог избраног лекара је у Ковину (30,6%).



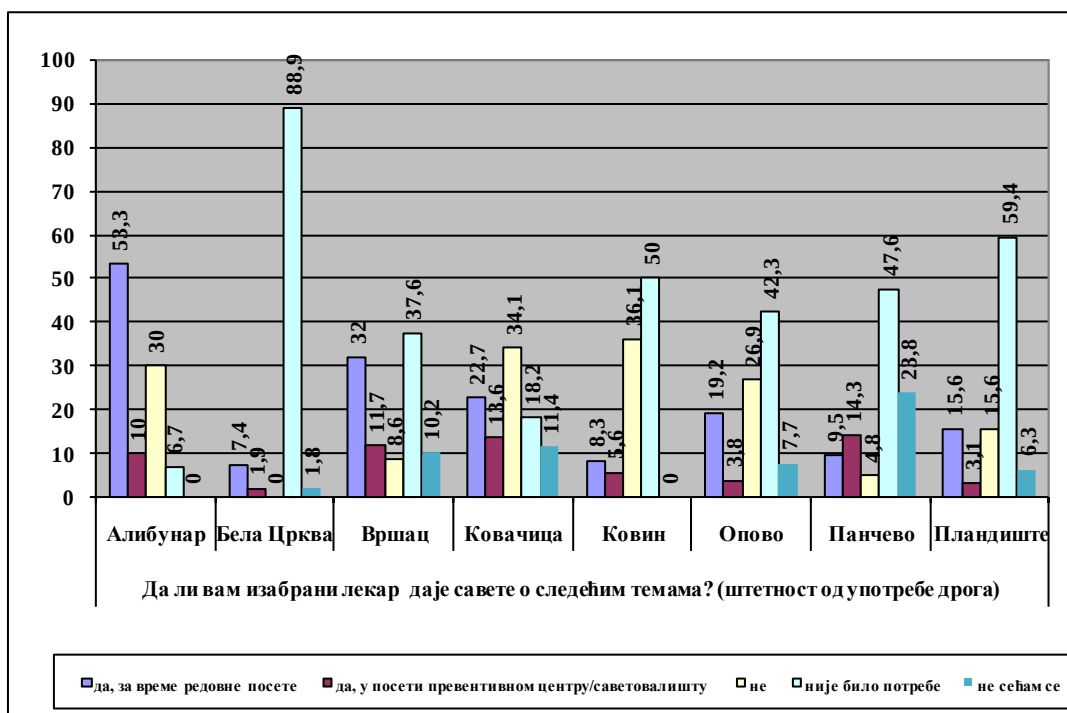
Током последњих пет година проценат испитаника који сматрају да им избрани лекар за време редовне посете даје савете о важности избегавања/одбране од стреса за здравље се смањio са 63,8% на 58,2%.



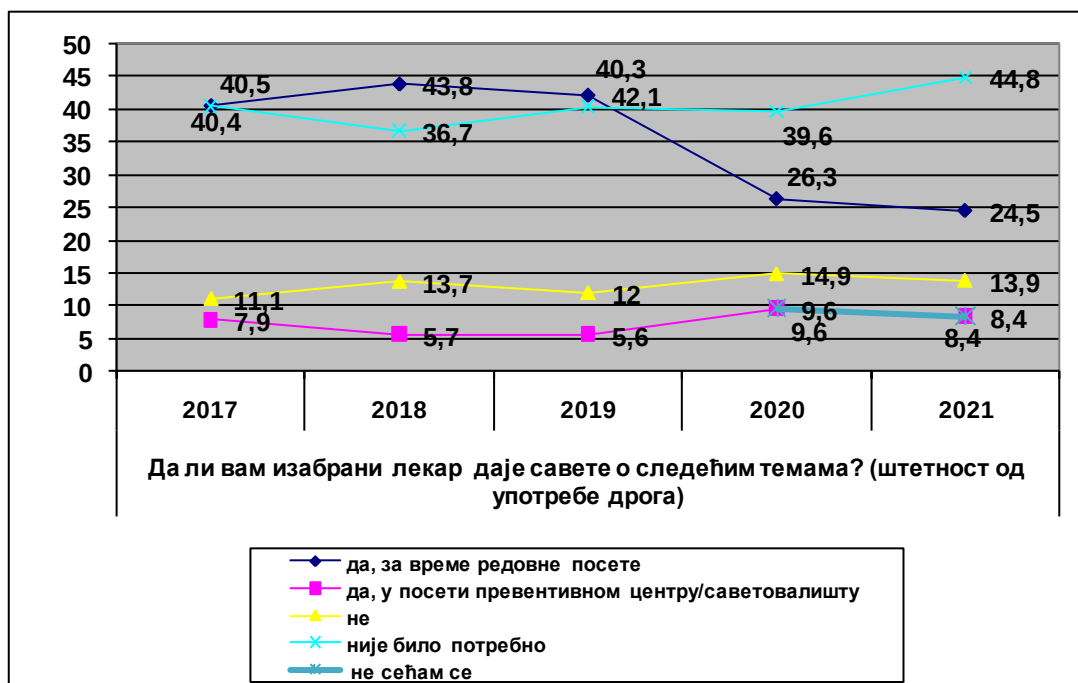
Већина анкетираних корисника изјављује да није било потребе за саветима о сигурном сексу (највише 87% у Белој Цркви), или да су ове савете добили од свог избраног лекара за време редовне посете (највише 42,9% у Алибунару). Највише анкетираних корисника који су изјавили да нису добијали ове савете је било у Ковачици (31,1%).



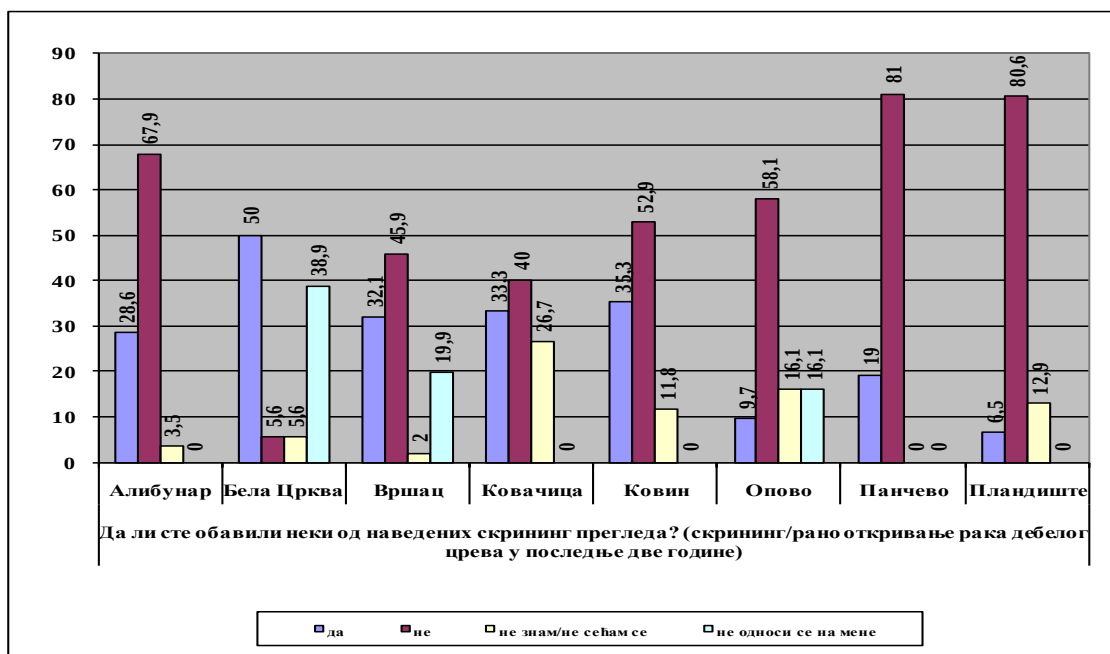
Током последњих пет година проценат испитаника који сматрају да им избрани лекар даје савете о важности сигурног секса за здравље смањено се са 39,7% на 21,8%, као и број оних који сматрају да за таквим саветима није било потребе (са 41,6% на 39,5%).



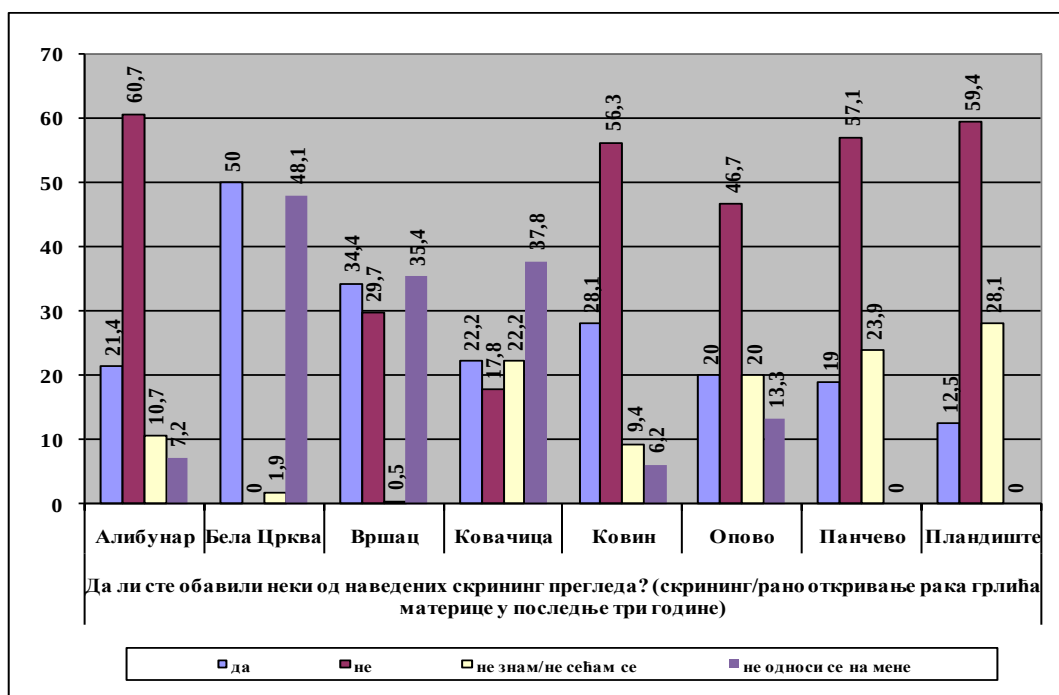
Већина анкетираних корисника изјављује да није било потребе за саветима о опасности и злоупотребе дрога (од 6,7% у Алибунару до 88,9% у Белој Цркви).



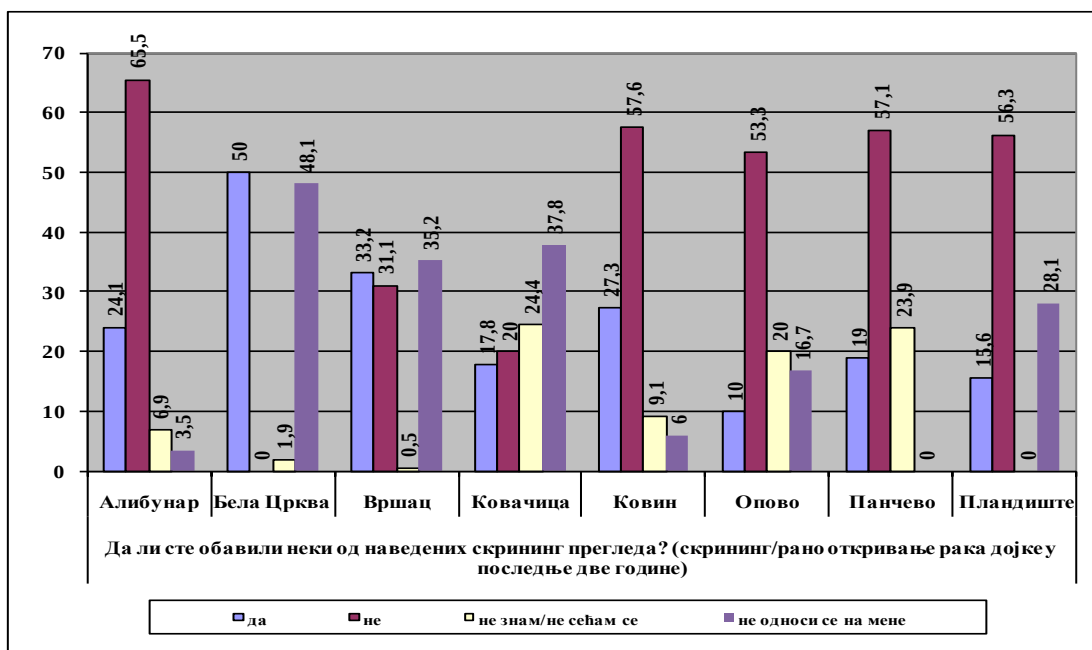
Током последњих пет година проценат испитаника који сматрају да им избрани лекар за време редовне посете даје савете о опасностима од злоупотребе дрога смањено се са 40,5% на 24,5%, а повећао проценат оних који сматрају да за таквим саветима није било потребе (са 40,4% у 2017. години на 44,8% током 2021. године).



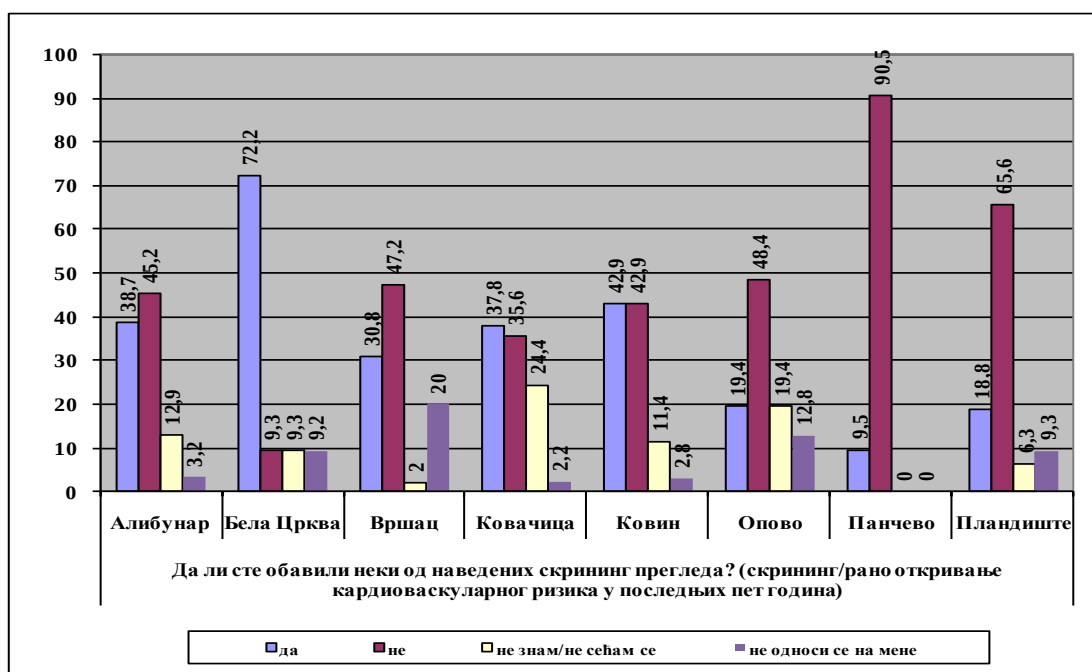
Већина анкетираних корисника изјављује да у последње две године није обавила скрининг за рано откривање рака дебелог црева (од 5,6% у Белој Цркви до 81% у Панчеву). Од анкетираних корисника од 6,5% у Пландишту до 50% у Белој Цркви је изјавило да је овај скрининг преглед обавила у последње две године.



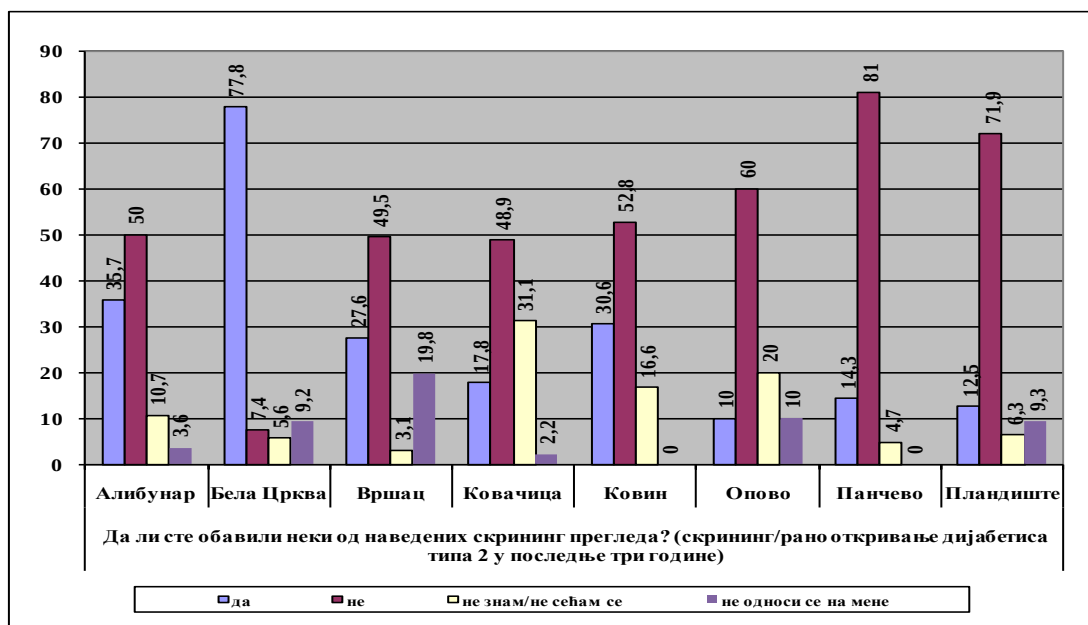
Већина анкетираних корисника изјављује да у последње три године није обавила скрининг за рано откривање рака грлића материце (60,7% у Алибунару). Од анкетираних корисника од 12,5% у Пландишту до 50% у Белој Цркви је изјавило да је овај скрининг преглед обавила у последње три године.



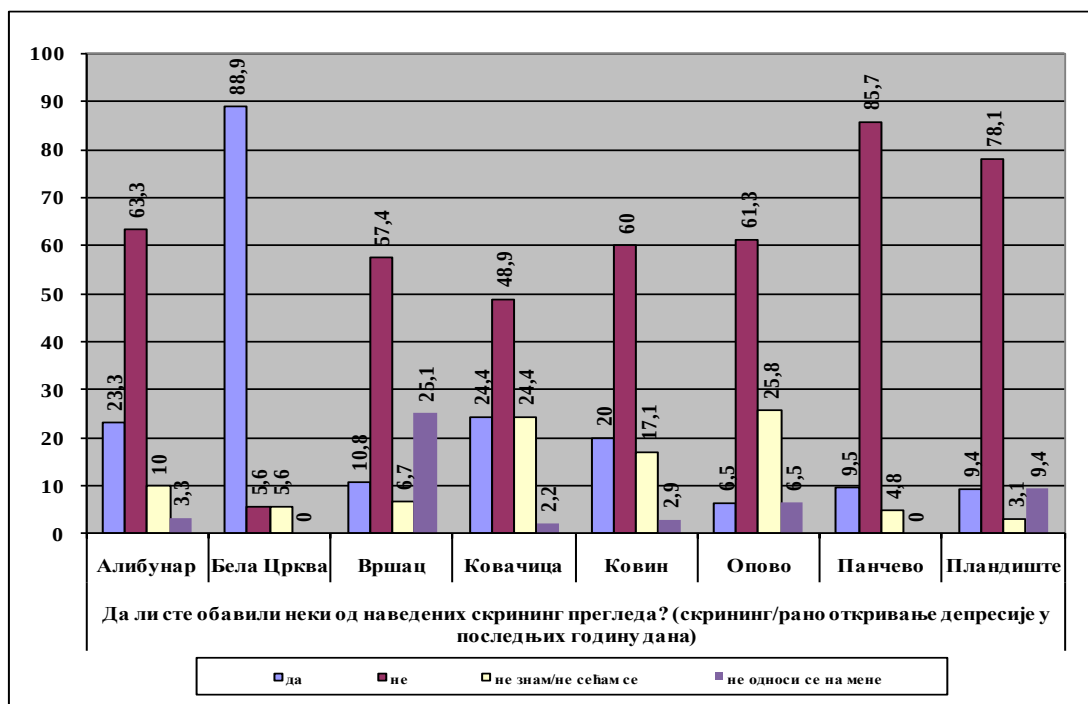
У већини домова здравља анкетирани корисници изјављује да у последње две године нису обавили скрининг за рано откривање рака дојке (у Алибунару две трећине). Од анкетираних корисника од 10% у Опову до 50% у Белој Цркви је изјавило да је овај скрининг преглед обавила у последње две године.



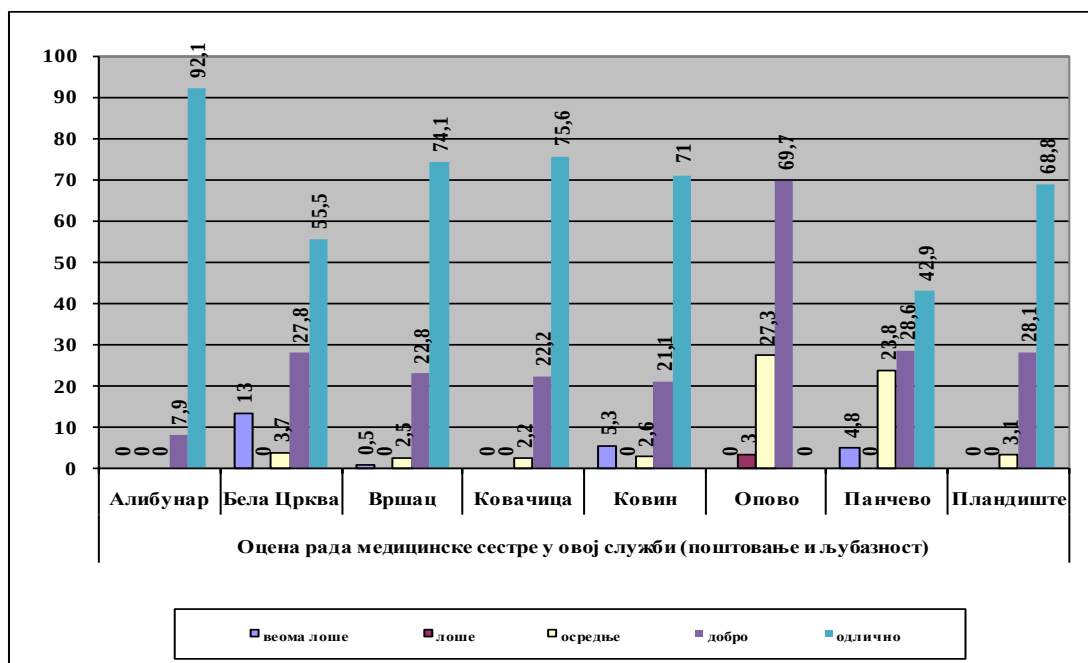
Већина анкетираних корисника изјављује да у последњих пет година није обавила скрининг за рано откривање кардиоваскуларног ризика (од 9,3% у Белој Цркви до 90,5% у Панчеву). Од анкетираних корисника од 9,5% у Панчеву до 72,2% у Белој Цркви је изјавило да је овај скрининг преглед обавила у последњих пет година.



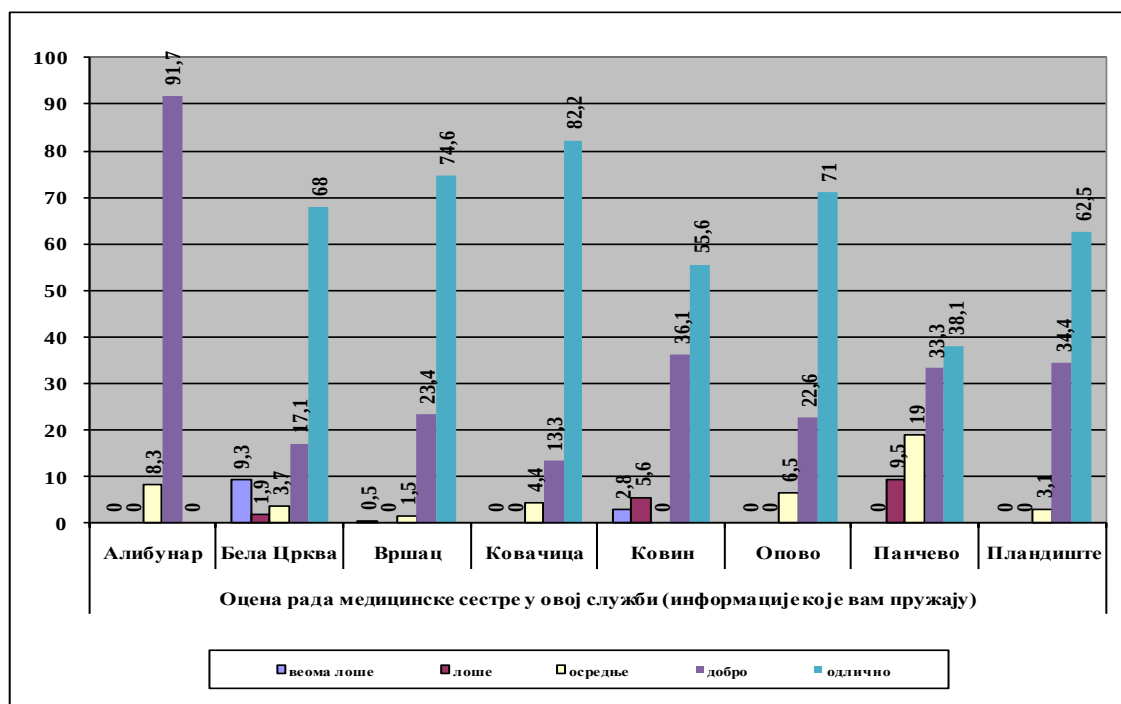
Већина анкетираних корисника изјављује да у последње три године није обавила скрининг за рано откривање дијабетеса типа 2 (од 7,4% у Белој Цркви до 81% у Ковачици). Од анкетираних корисника од 10% анкетираних у Опову до 77,8% у Белој Цркви изјављује да је овај скрининг преглед обавила у последње три године.



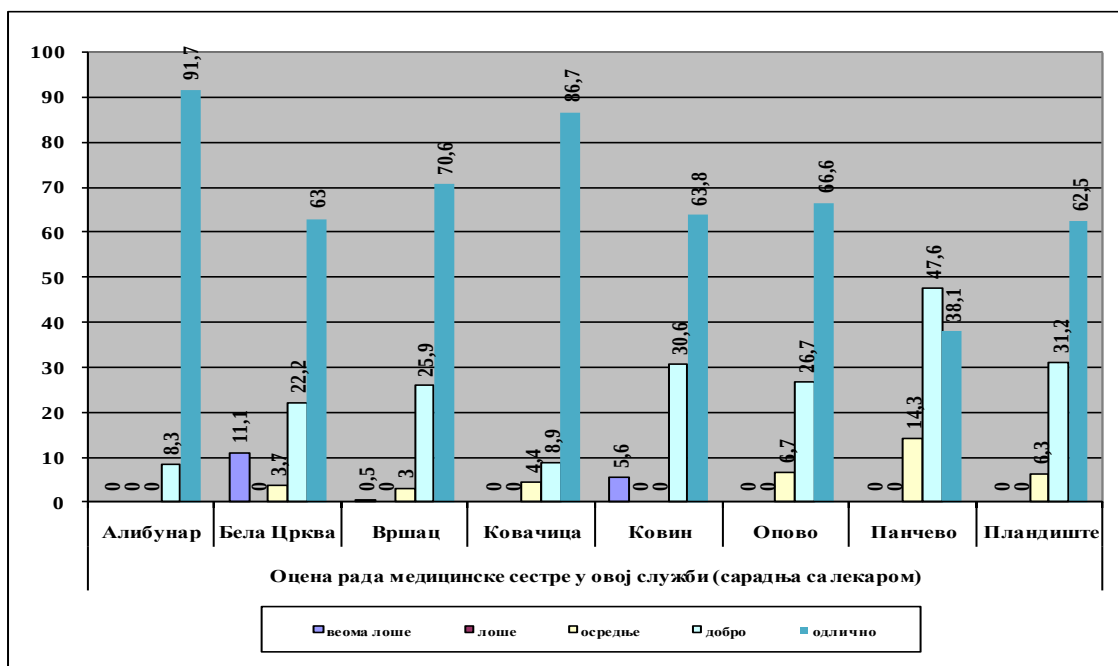
Већина анкетираних корисника изјављује да у последњих годину дана није обавила скрининг за рано откривање депресије (од 5,6% у Белој Цркви до 85,7% у Панчеву). Од анкетираних корисника, од 6,5% анкетираних у Опову до 88,9% у Белој Цркви је изјавило да је овај скрининг преглед обавила у претходној години.



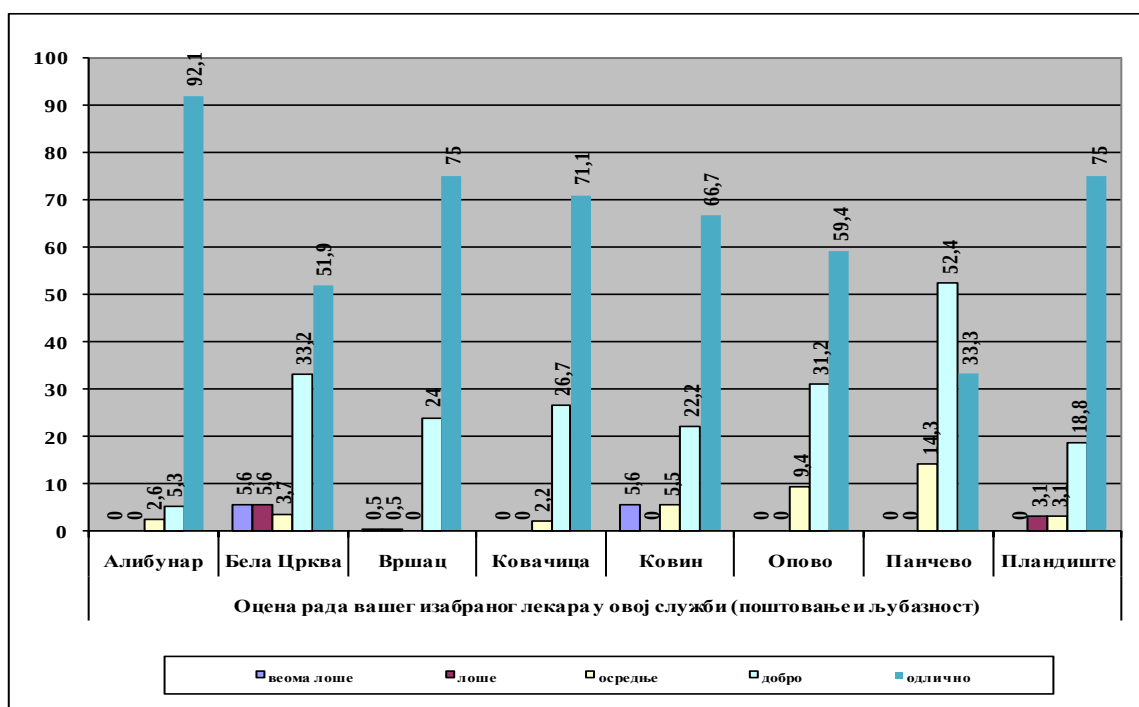
Највећи део анкетираних корисника оцењује рад медицинске сестре у овој служби (поштовање и љубазност) као добар и одличан (најбоље су оцене за поштовање и љубазност сестара у Алибунару 92,1%. Мали број испитаника сматра да су поштовање и љубазност медицинских сестара осредњи, највише се испитаника тако изјаснило у Опову 27,3%. У свим општинама само мали број испитаника сматра да су љубазност и поштовање од стране медицинских сестара лоши или веома лоши.



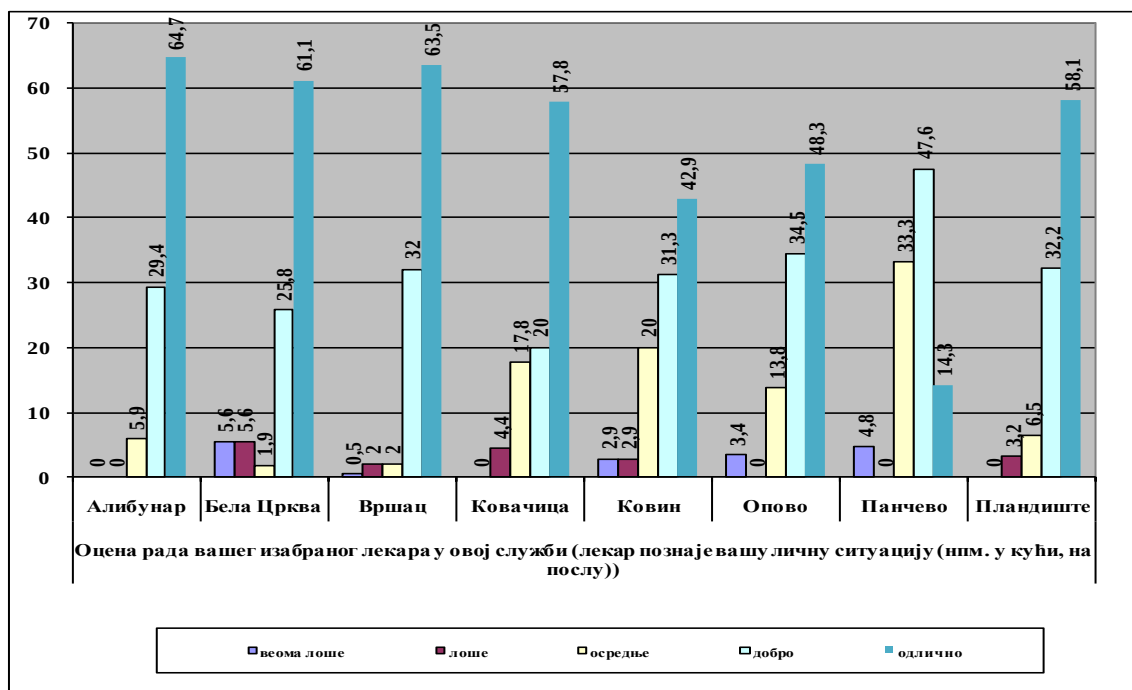
Највећи део анкетираних корисника оцењује рад медицинске сестре у овој служби (информације које сестре пружају пацијенту) као добро и одлично (највише у Вршцу, чак 98%). Само мали део испитаника сматра да су информације које им пружају медицинске сестре осредње, осим у Панчеву где се тако изјаснила око петина анкетираних. У свим општинама само мали број испитаника оцењује овај аспект у раду медицинских сестара оценама лоше и веома лоше.



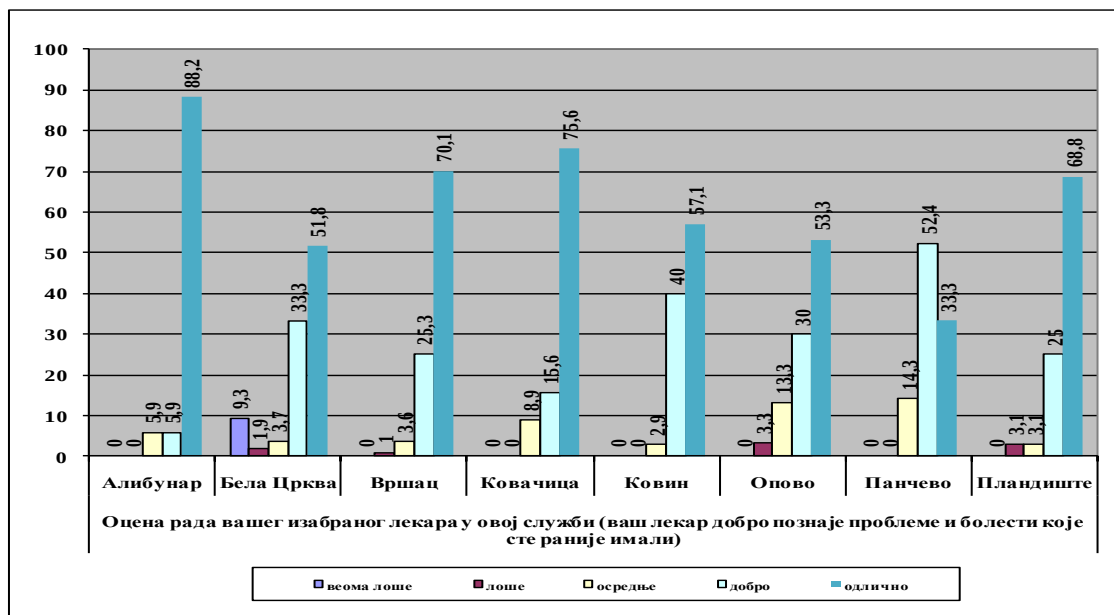
Највећи део анкетираних корисника оцењује рад медицинске сестре у овој служби, односно сарадњу са лекаром) као добру и одличну (највише у Алибунару: 91,7% сматра да је сарадња одлична и 8,3% добра). Мањи део испитаника сматра да је сарадња лекара и сестара у служби осредња или лоша или веома лошу.



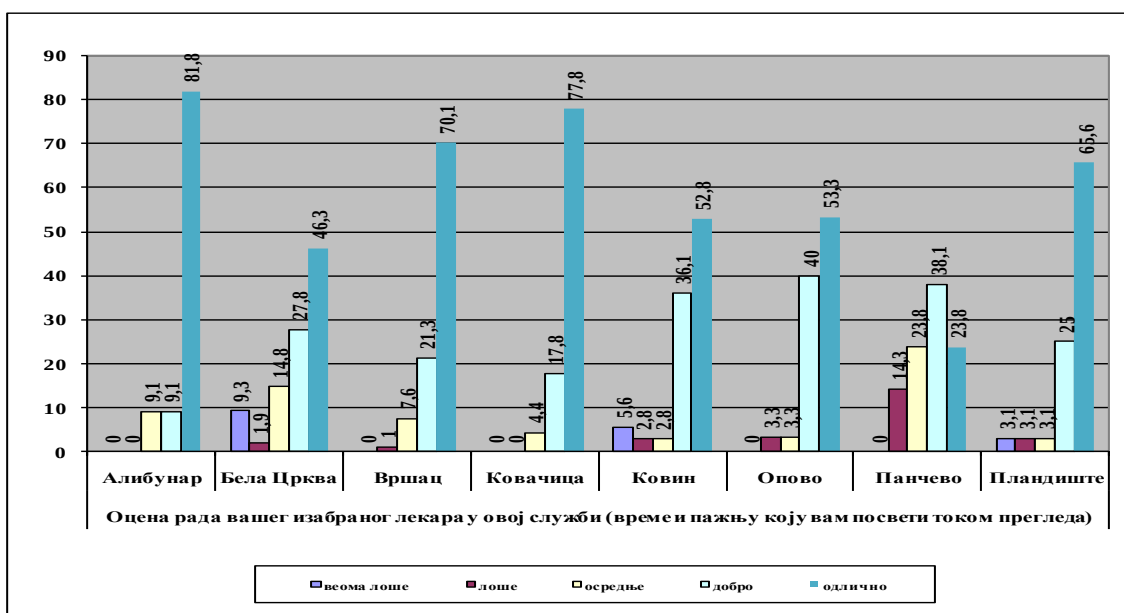
Највећи део анкетираних корисника оцењује рад лекара у овој служби (поштовање и љубазност) оценама добар и одличан (највише у Алибунару: 92,1% одлично и 5% добро). Само мали део испитаника сматра да су поштовање и љубазност од стране лекара осредњи (од 0 у Ковачици до 14,3% у Панчеву). У свим општинама само незнатан број испитаника оцењује поштовање и љубазност од стране лекара као лоше или веома лоше.



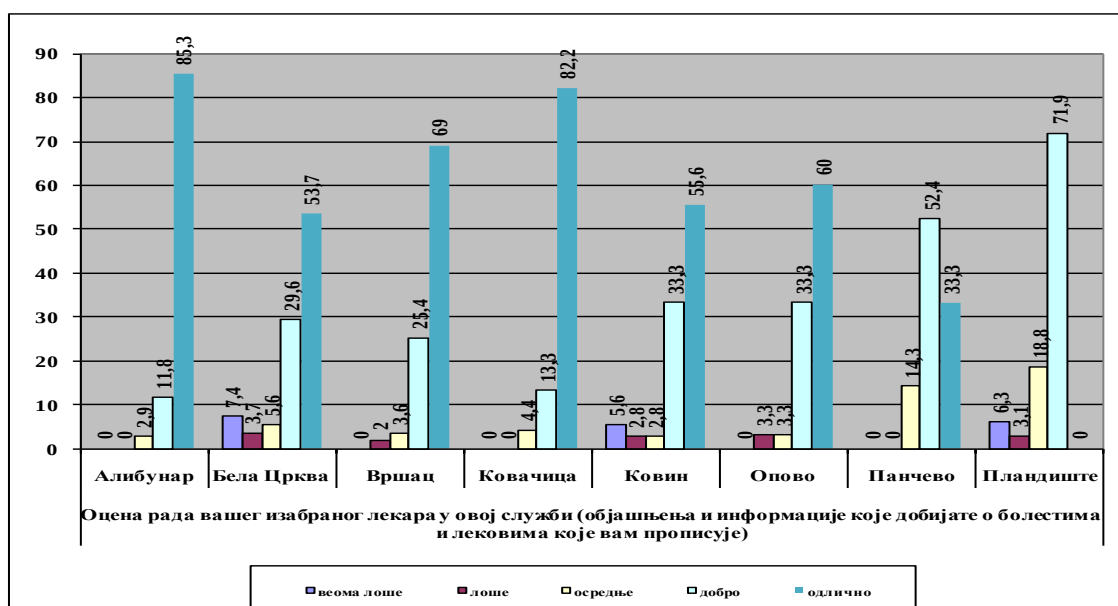
Највећи део анкетираних корисника сматра да изабрани лекар у овој служби добро познаје личну ситуацију пацијента у кући и на послу, и оцењује овај аспект рада лекара као добар и одличан, (највише су оцене у Алибунару, где 64,7% анкетираних сматра да лекар одлично познаје њихову личну ситуацију, а 29,4% сматра да изабрани лекар добро познаје њихову личну ситуацију). Један део испитаника сматра да је изабрани лекар само осредње упућен у личну ситуацију пацијента, од којих највише у Панчеву 33,3% у. У свим општинама тек незнатан број испитаника оцењује упућеност изабраног лекара у личну ситуацију пацијента као лошу или веома лошу.



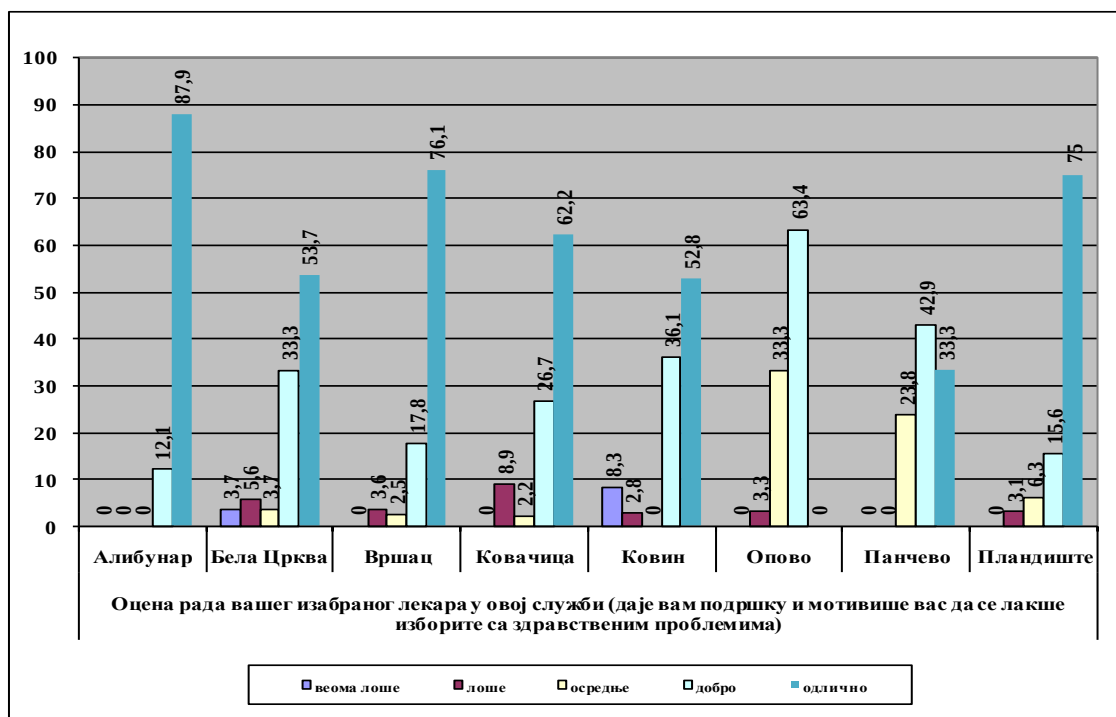
Највећи део анкетираних корисника сматра да изабрани лекар у овој служби добро познаје проблеме и болести које су испитаници раније имали и оцењује то познавање као добро или одлично (највише оваквих одговора је било у Алибунару: 88,2% анкетираних сматра да лекар одлично познаје проблеме и болести које су испитаници раније имали. Само мали део испитаника сматра да изабрани лекар само осредње познаје проблеме и болести које су испитаници раније имали, а највише у Панчеву 14,3. У свим општинама само незнатан број испитаника оцењује упућеност изабраног лекара у проблеме и болести које су испитаници раније имали као лоше или веома лоше.



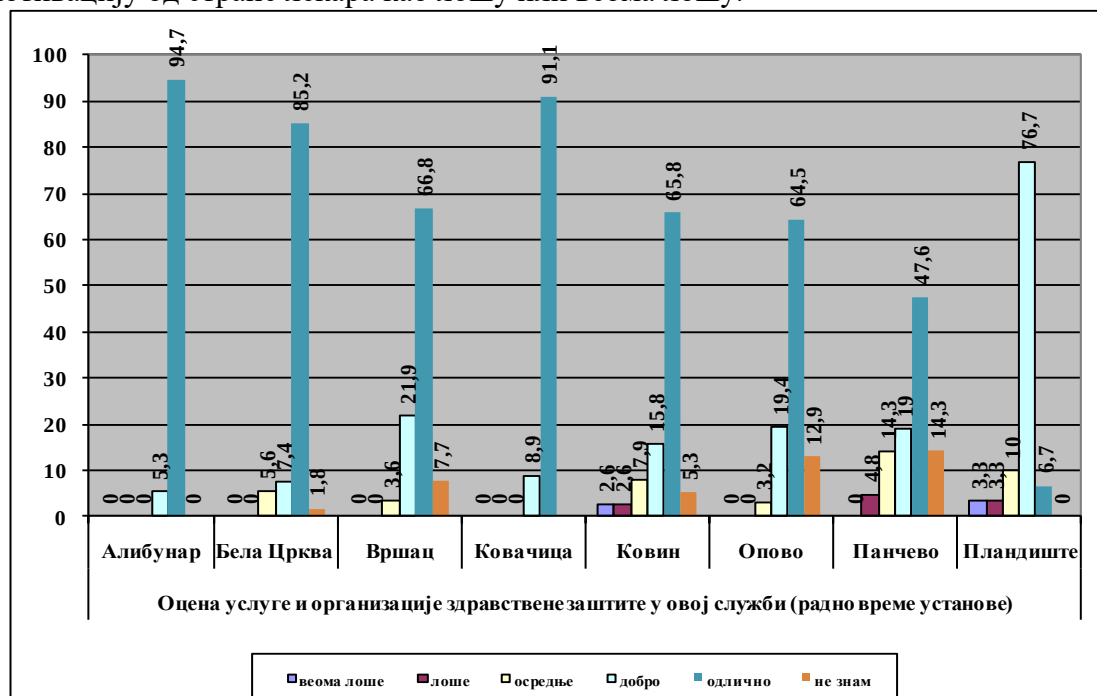
Највећи део анкетираних корисника сматра да им лекар посвећује довољно времена и пажње током прегледа, и оцењује ту пажњу као добру или одличну (највише оваквих одговора је било у Алибунару: 81,8% анкетираних сматра да им лекар посвећује довољно времена и пажње током прегледа и сматра је одличном, а 9,1% добром). Само мали део испитаника сматра да су пажња и издвојено време од стране изабраног лекара приликом прегледа осредњи (највише 23,8% у Панчеву). У свим општинама тек незнатан број испитаника сматра да су пажња и издвојено време од стране лекара лоши или веома лоши.



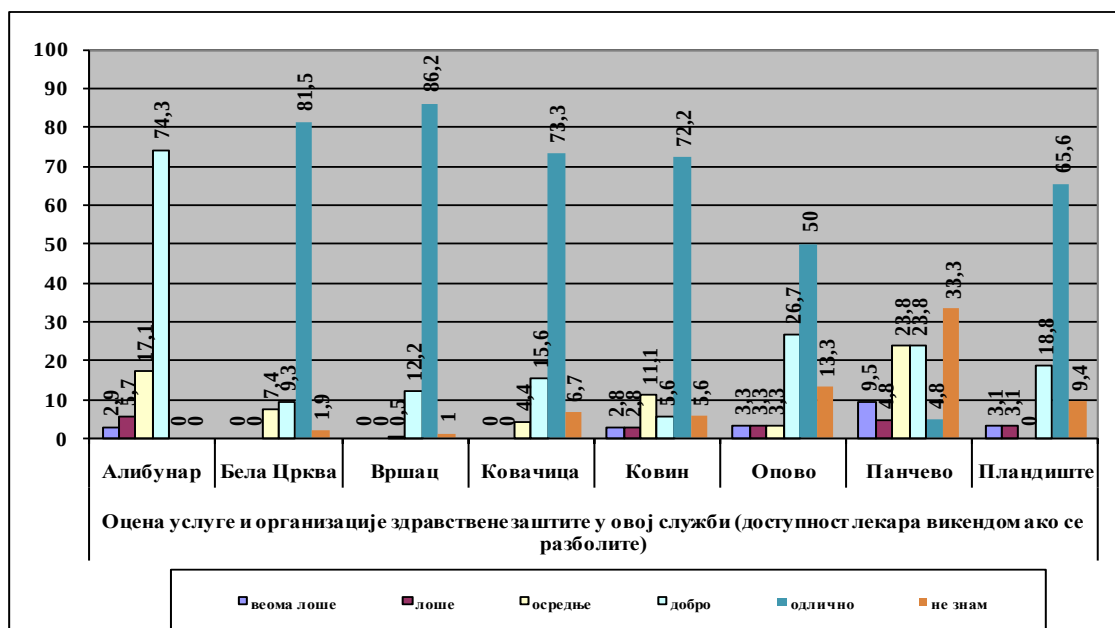
Већина анкетираних корисника сматра да им лекар током прегледа даје сва потребна објашњења и информације о болестима и лековима које прописује, и оцењује овај аспект рада као добар или одличан (највише оваквих одговора је било у Алибунару: 85,3% анкетираних сматра да им лекар током прегледа даје сва потребна објашњења и информације о болестима и лековима које прописује и оцењује овај део рада лекара као одличан, а 11,8% га сматра добрим). Мањи део испитаника сматра да су објашњења и информације о болестима и лековима приликом прегледа осредњи, највише у Пландишту 18,8%. У свим општинама тек незнатан број испитаника сматра да су информације о болестима и лековима приликом прегледа од стране лекара лоши или веома лоши.



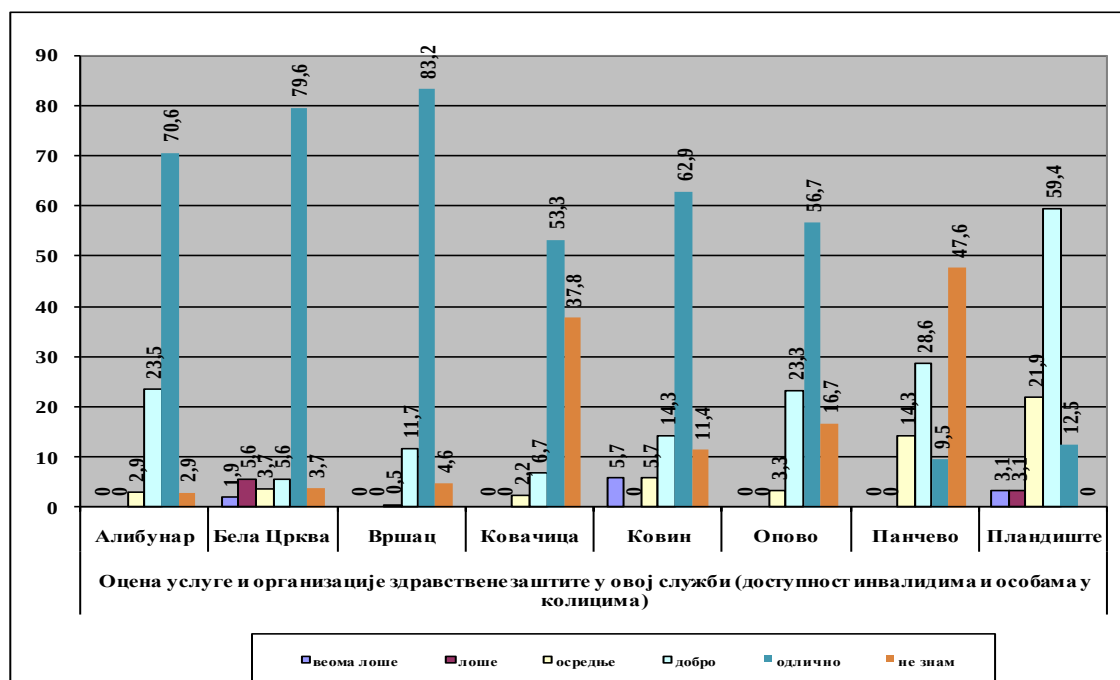
Већина анкетираних корисника сматра да им изабрани лекар даје подршку и мотивише их да се лакше изборе са здравственим проблемима и оцењује овај аспект рада као добар или одличан (највише оваквих одговора је било у Алибунару где 87,9% анкетираних сматра да им лекар даје подршку и мотивише их да се лакше изборе са здравственим проблемима и оцењује овај део рада лекара као одличан, а 12,1% га сматра добрим. Мањи део испитаника сматра да су подршка и мотивисање од стране лекара осредњи, осим у Опову (33,3%) и Панчеву (23,8%). У свим општинама тек незнатан број испитаника сматра подршку и мотивацију од стране лекара као лошу или веома лошу.



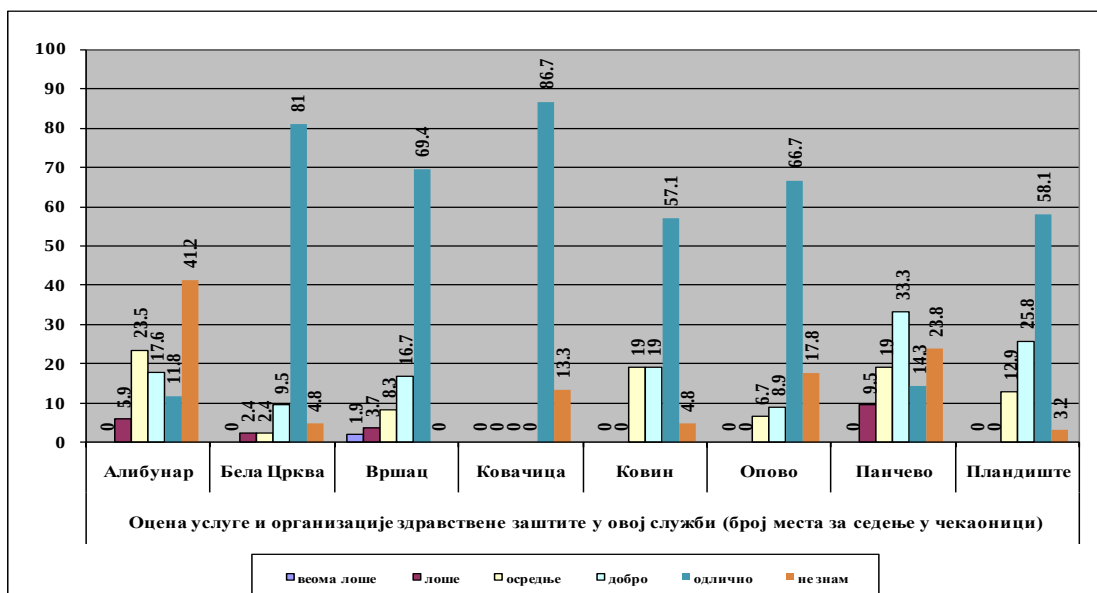
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (радno време) установе као добро или одлично. Највише оваквих одговора је било у Алибунару, где 94,7% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. Мањи део испитаника у свим општинама сматра да је задовољство радним временом установе само осредње, а тек незнатан број испитаника сматра организацију здравствене заштите у овој служби (радno време) установе лошим или веома лошим.



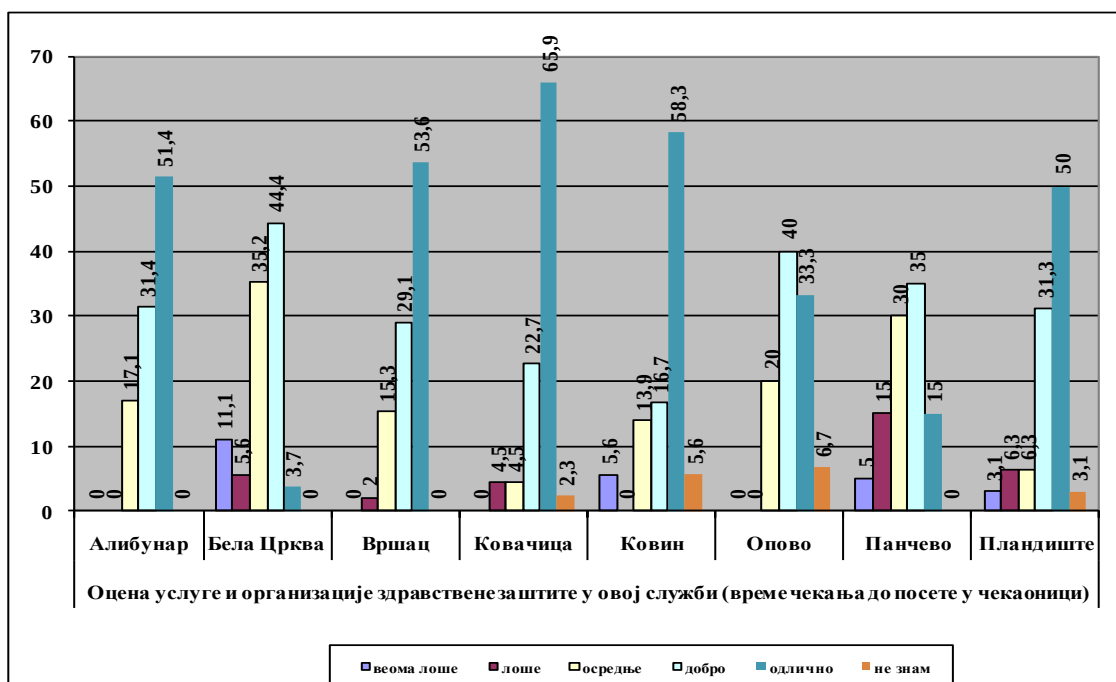
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (доступност лекара викендом или у случају да се изненада разболе) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Вршцу, где 86,2% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан, а 12,2% као добар. Мањи део испитаника у свим општинама сматра да је задовољство за доступност лекара викендом или у случају да се изненада разболе само осредње (највише 23,8% у Панчеву). У неким општинама један број испитаника сматра да је доступност лекара викендом или у случају да се изненадне болести лоша или веома лоша. Највише их је у Панчеву, где 9,5% анкетираних сматра доступност лекара у време викенда или у случају изненадне болести веома лошом, а 4,8% лошом.



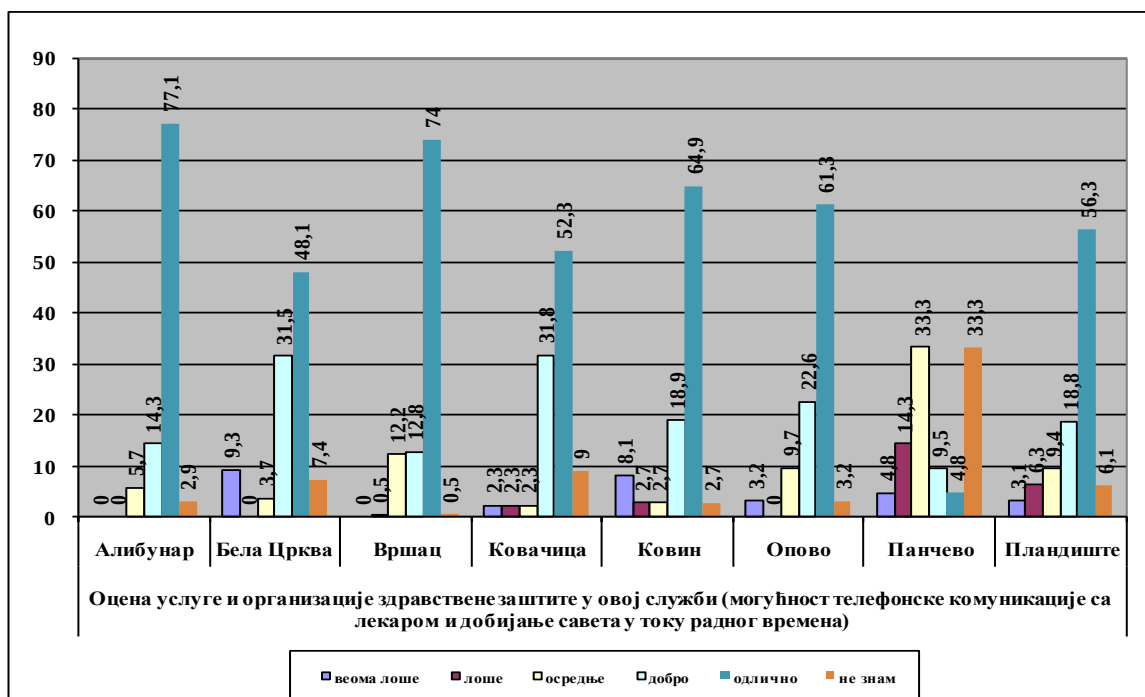
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (доступност инвалидима и особама са колицима) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Вршцу, где 83,2% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. Мањи део испитаника у свим општинама сматра да је задовољство за доступност инвалидима и особама са колицима само, а незнатан да је доступност здравствене заштите инвалидима и особама са колицима лоша или веома лоша.



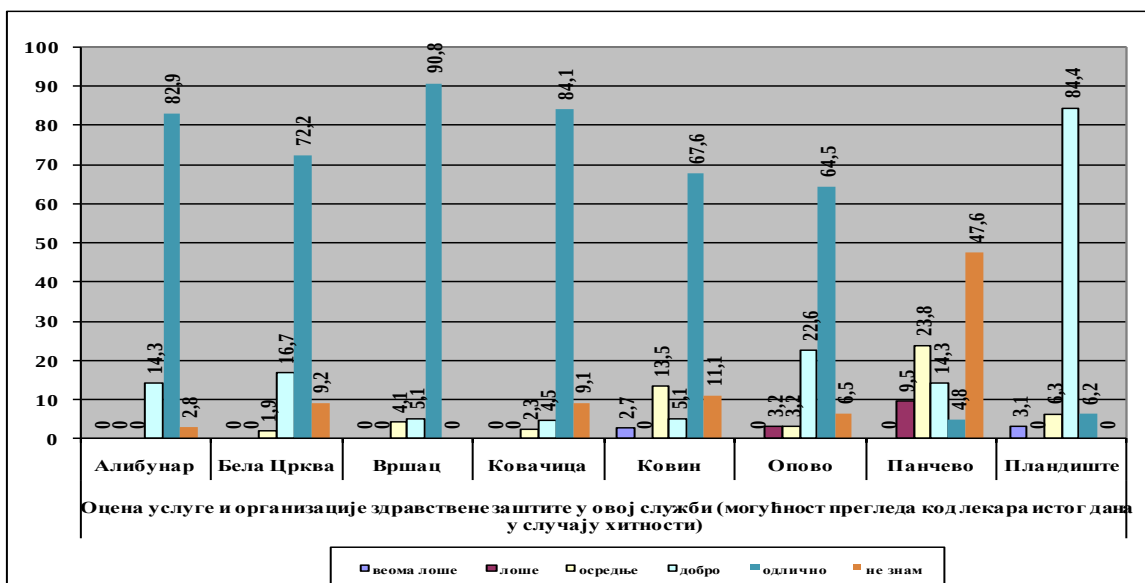
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (број места у чекаоници) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Ковачици, где 86,7% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. Мањи део испитаника у општинама сматра да је њихово задовољство бројем столица у чекаоници само осредње, а највише (23,5%) у Алибунару. У свим општинама само мали број испитаника сматра да је организација рада (број места у чекаоници) лоша или веома лоша.



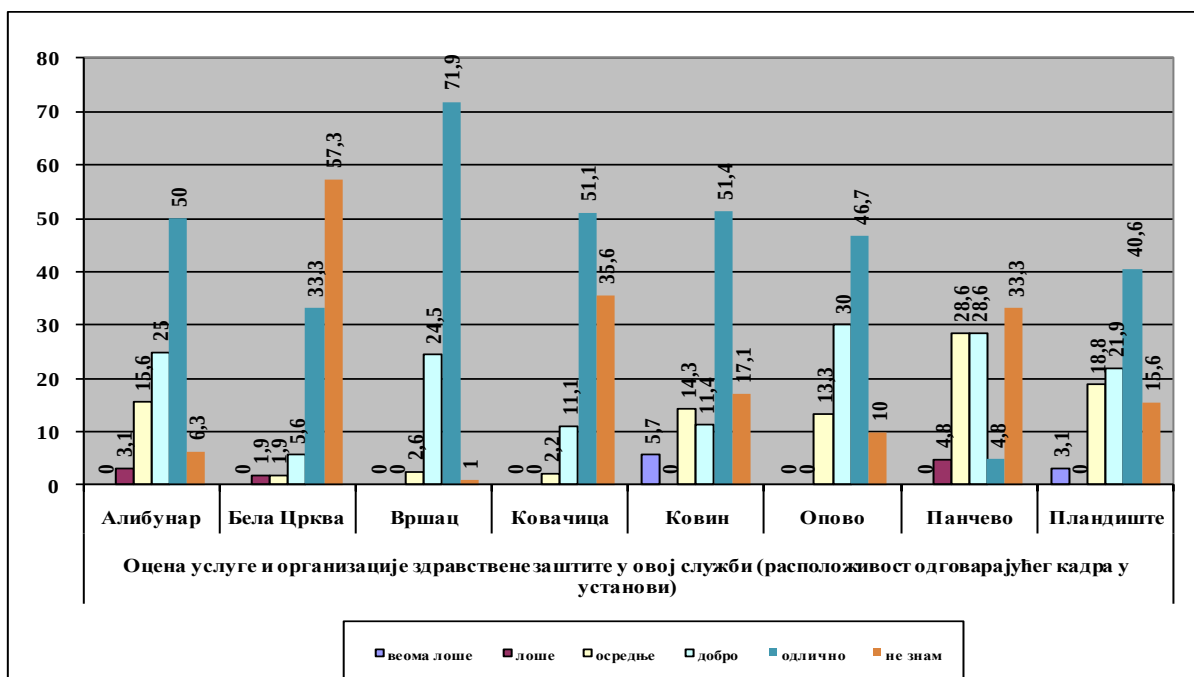
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (време чекања до посете у чекаоници) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Ковачици, где 88,6% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као добар или одличан. Један део испитаника у свим општинама сматра да је њихово задовољство временом чекања у чекаоници до посете само осредње (од 4,5% у Ковачици до 35,2% у Белој Цркви). У већини општина само мали број испитаника сматра да је организација рада по питању времена чекања у чекаоници до посете лоша или веома лоша, осим и Панчеву (20%) и Белој Цркви (16,7%).



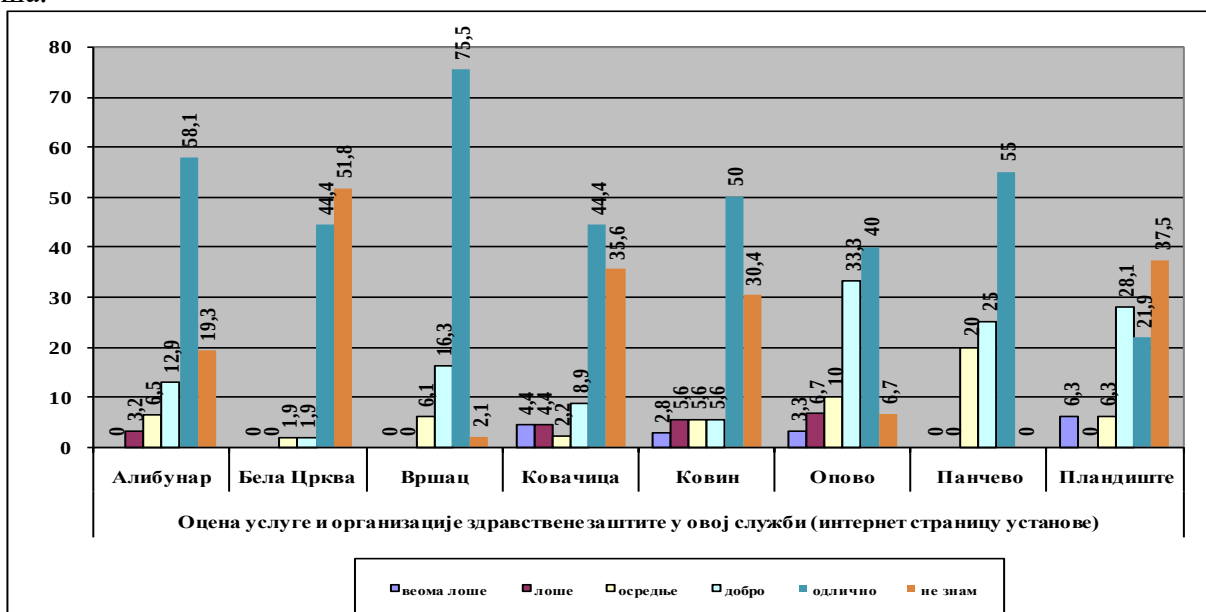
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (време чекања до посете у чекаоници) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Алибунару, где 77,1% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. Мали део испитаника у свим општинама сматра да је њихово задовољство временом чекања у чекаоници до посете само осредње, осим у Панчеву (33%). У већини општина само мали број испитаника сматра да је организација рада по питању времена чекања у чекаоници до посете лоша или веома лоша.



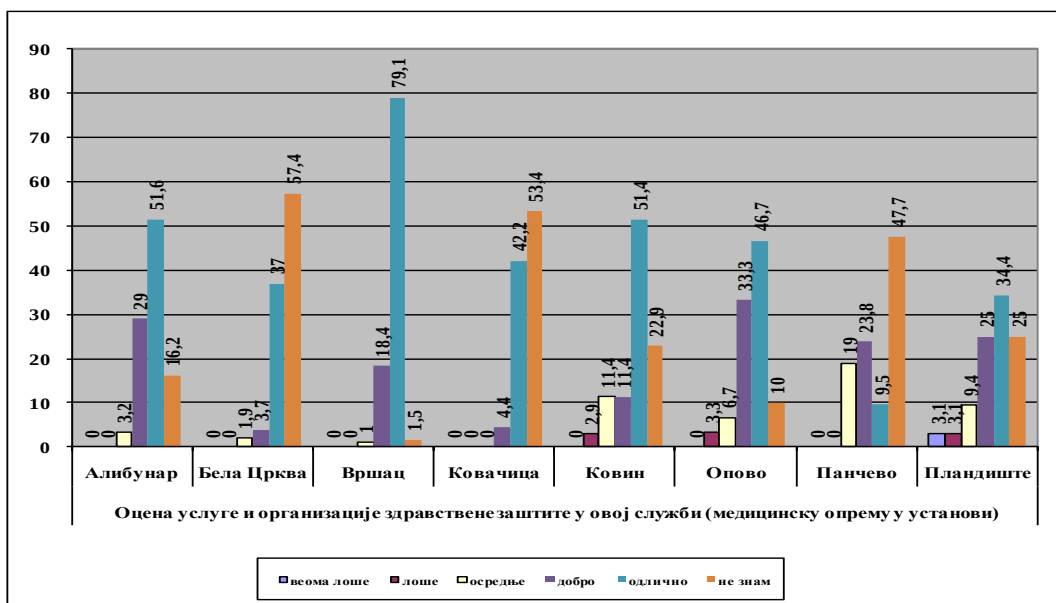
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (могућност прегледа код лекара истог дана у случају хитности) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Вршцу, где 90,8% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. Мали део испитаника у свим општинама сматра да је њихово задовољство могућношћу прегледа код лекара истог дана у случају хитности само осредње, осим у Панчеву где их је скоро четвртина. У свим општинама само мали број испитаника сматра да је организација рада по питању могућности прегледа код лекара истог дана у случају хитности лоша или веома лоша.



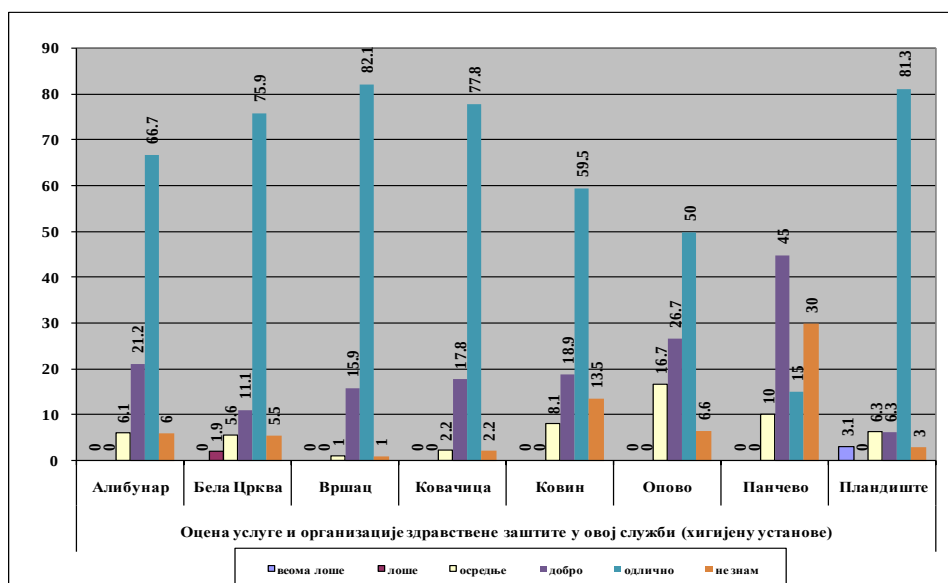
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (расположивост кадра у установи) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Вршцу, где 96,4% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличну и добру. Мањи део испитаника у свим општинама сматра да је њихово задовољство за расположивост кадра у установи само осредње, а тако су се изјаснили највише у Панчеву (28,6%). У свим општинама само мали број испитаника сматра да је организација рада (по питању расположивости кадра у установи) лоша или веома лоша.



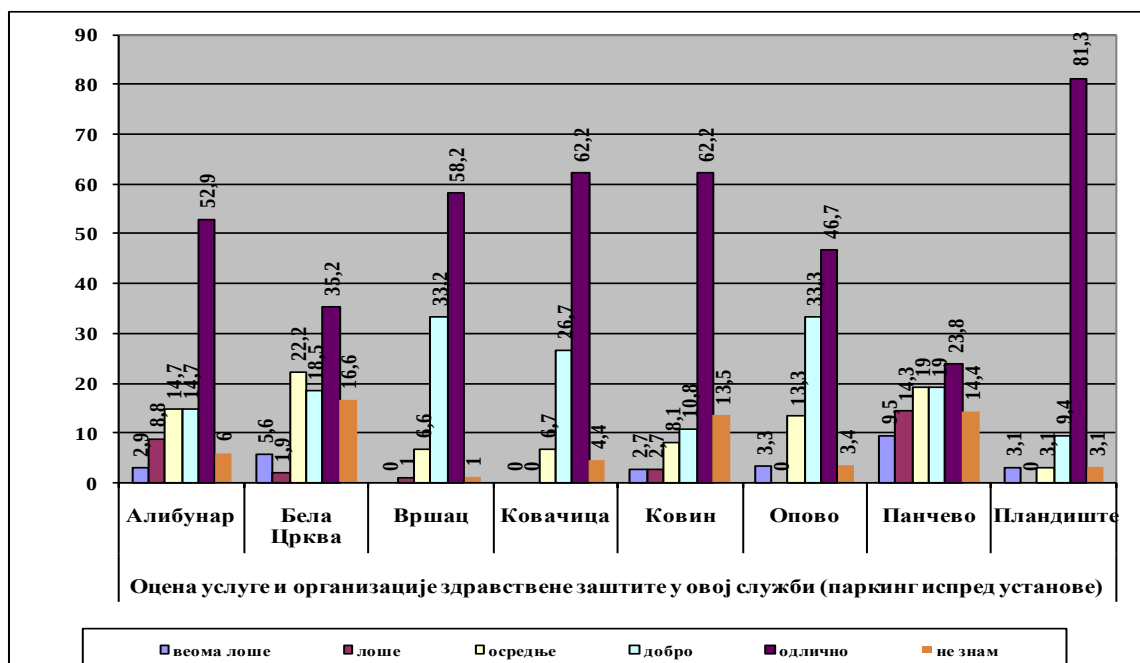
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (интернет страницу установе) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Вршцу, где 75,5% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. Мањи део испитаника у свим општинама сматра да је њихово задовољство интернет страницом установе само осредње, осим око петине испитаника у Панчеву. У свим општинама већи број испитаника одговара да заправо не зна одговор на ово питање, посебно у Белој Цркви, где их је више од половине.



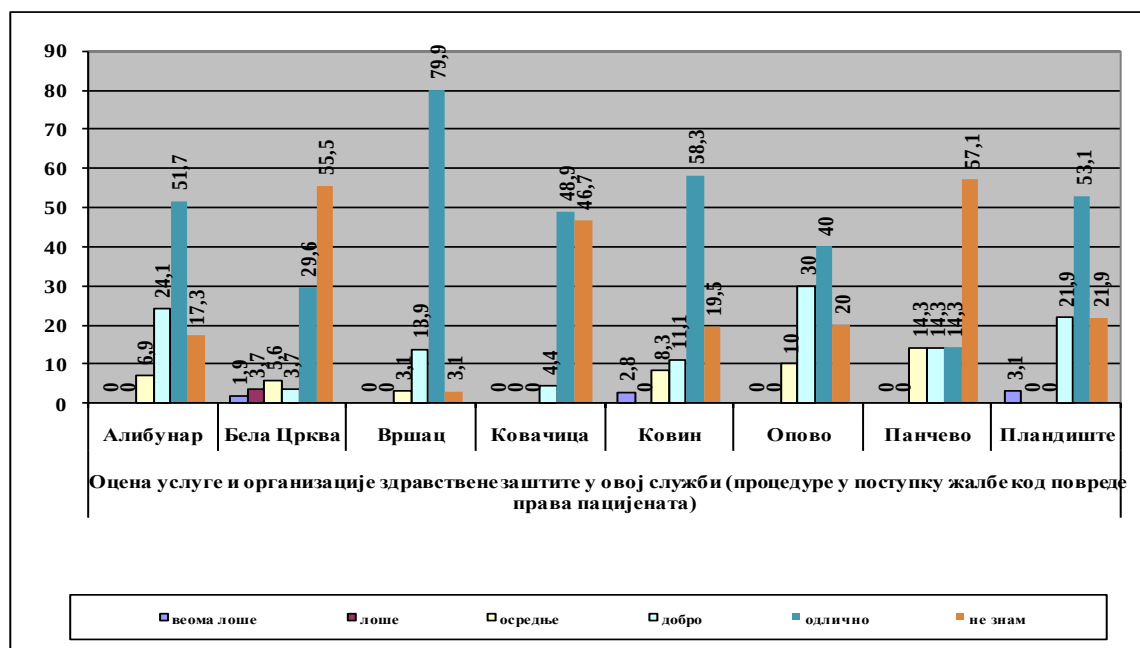
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (медицинску опрему у установи) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Вршцу, где 79,1% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. Део испитаника у свим општинама сматра да је њихово задовољство за медицинску опрему у установи добро, а највише их је у Опову, око трећина. У свим општинама само мали број испитаника сматра да је организација рада (по питању опреме у установи) лоша или веома лоша. У свим општинама изузев у Ковачици одређени број испитаника одговорио је да заправо не зна одговор на ово питање, а највише их је у Белој Цркви (57,4%).



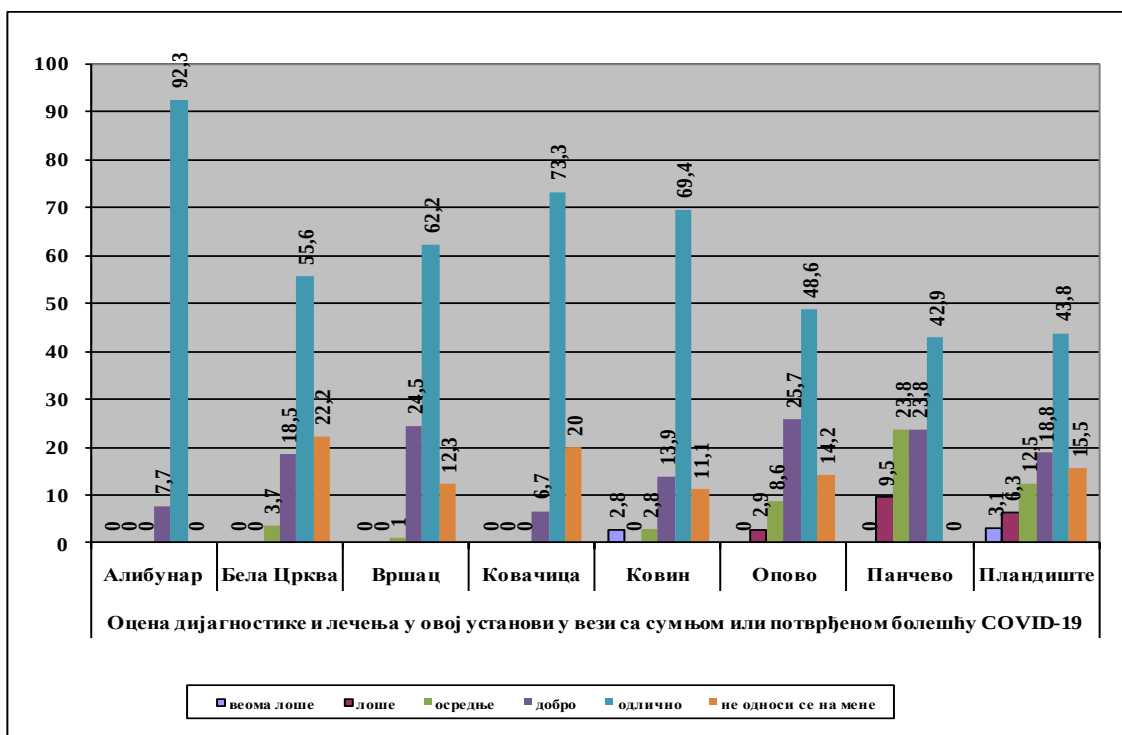
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (хигијену у установи) као добру или одличну, а највише оваквих одговора је било у Вршцу (99%). Мањи део испитаника у свим општинама сматра да је њихово задовољство за хигијену у установи само осредње. У свим општинама само мали број испитаника сматра да је организација рада (по питању одржавања хигијене у установи) лоша или веома лоша. У већини општина одређени проценат испитаника одговара да заправо не зна одговор на ово питање, а у Панчеву се тако изјаснила скоро трећина испитаника.



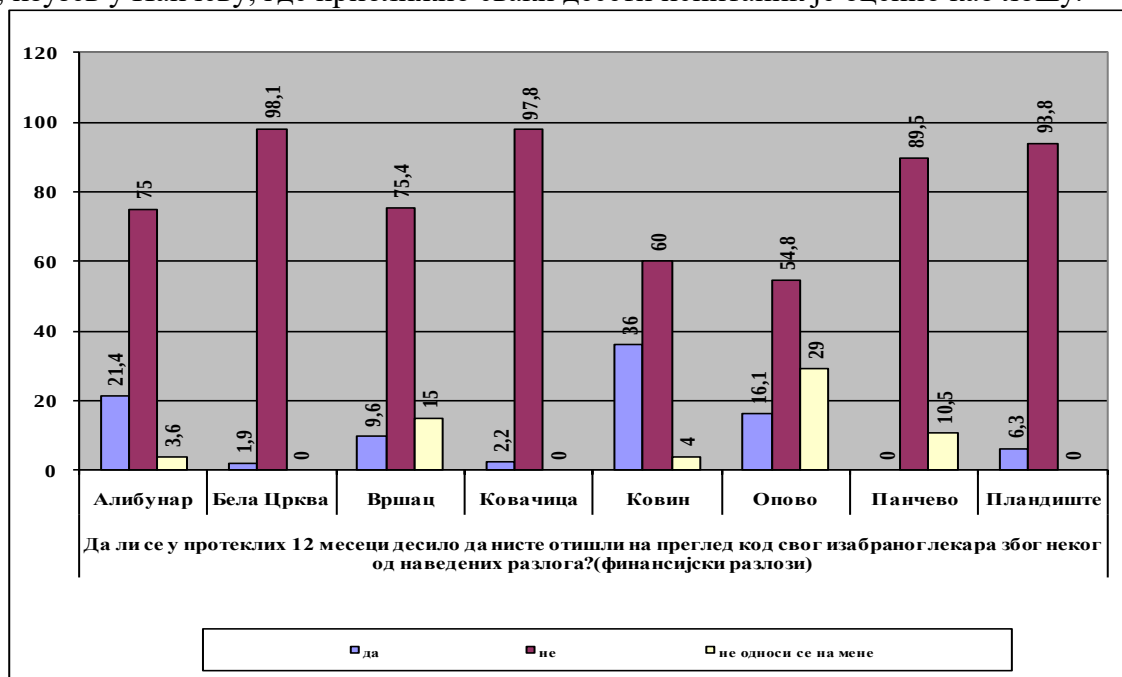
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (паркинг испред установе) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Пландишту, где 81,3% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. Мањи део испитаника у свим општинама сматра да је њихово задовољство паркингом испред установе само осредње, највише у Белој Цркви (22,2%). У свим општинама мањи број испитаника сматра да је ситуација са паркингом испред установе лоша или веома лоша, а одређени проценат испитаника одговара да заправо и не зна одговор на ово питање.



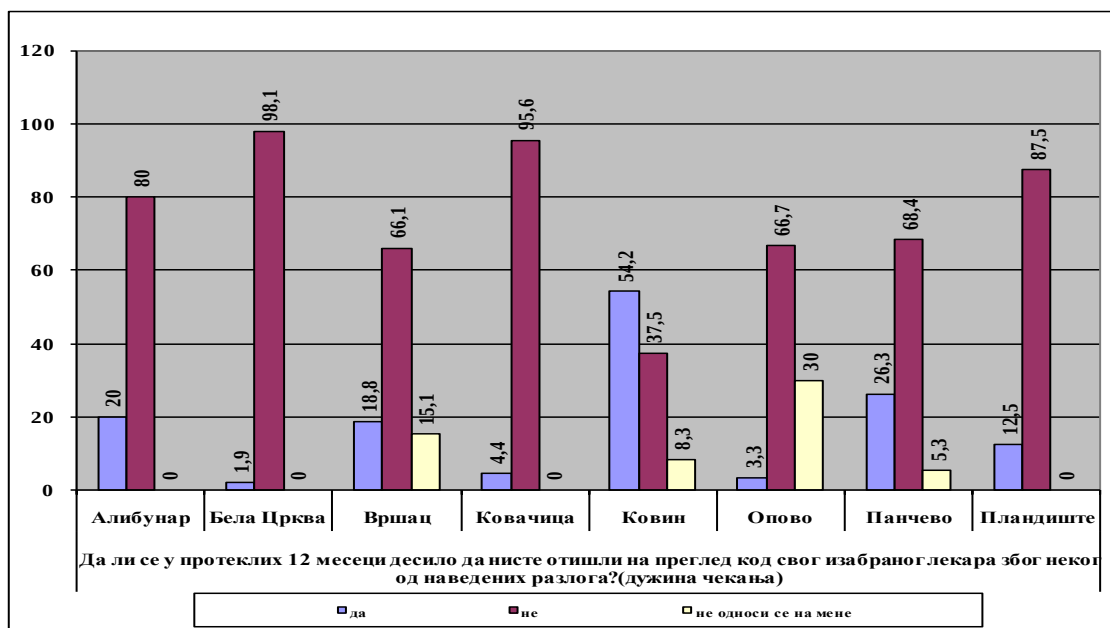
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијента) као добру. Највише оваквих одговора је било у Вршцу, где 79,9% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. У свим општинама одређени проценат испитаника одговара да заправо не зна одговор на ово питање, а у Белој Цркви и Панчеву, тако се изјаснило више од половине испитаника.



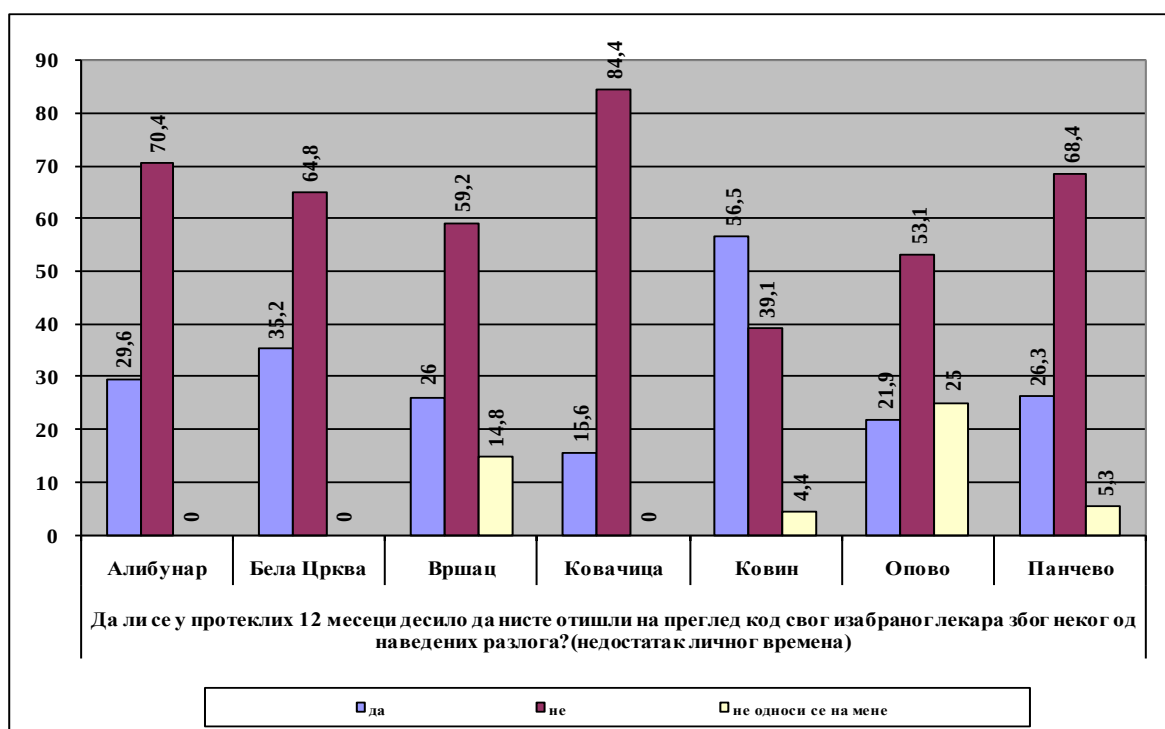
Већина анкетираних корисника оцењује дијагностику и лечење овој установи у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID 19 као одличну. Највише оваквих одговора је било у Алибунару, где 92,3% анкетираних оцењује овај аспект рада као одличан. У неким општинама мали број испитаника сматра да је дијагностика и лечење овој установи у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID 19 лоша или веома лоша, изузев у Панчеву, где приближно сваки десети испитаник је оценио као лошу.



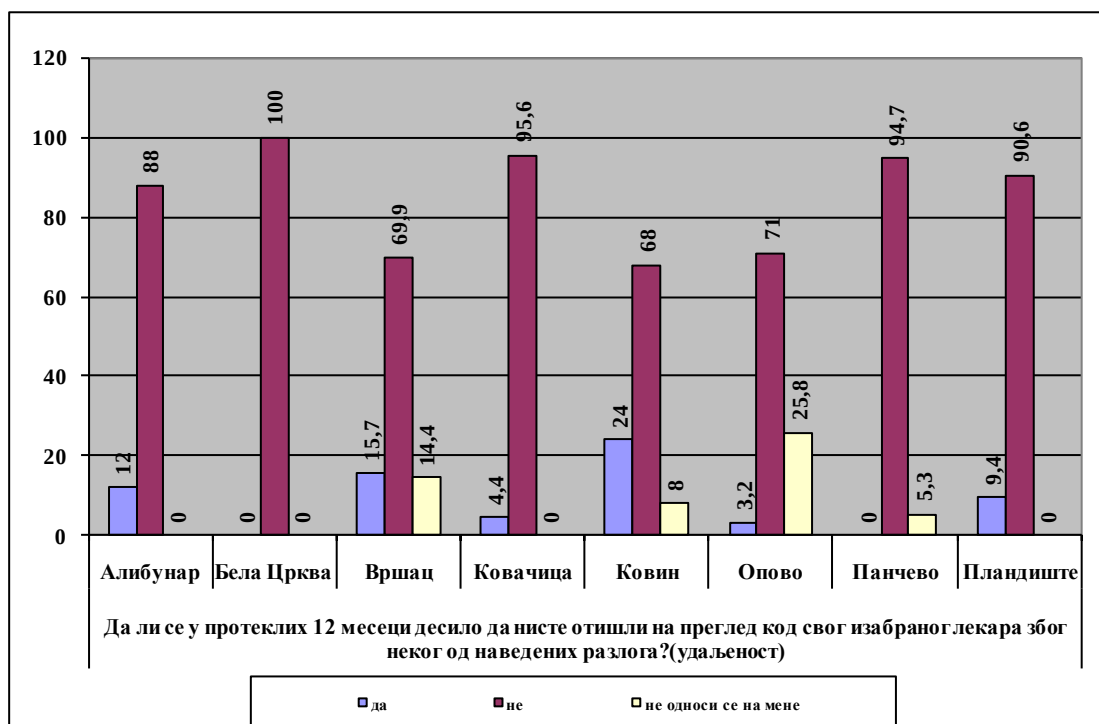
Већина анкетираних корисника изјављује да се у протеклих 12 месеци није десило да нису отишли на преглед код свог изабраног лекара због финансијских разлога (од 54,8% у Опову до 98,1% у Белој Цркви). Проценат анкетираних корисника који су потврдно одговорили на ово питање се кретао од 0% у Панчеву до 36% у Ковину.



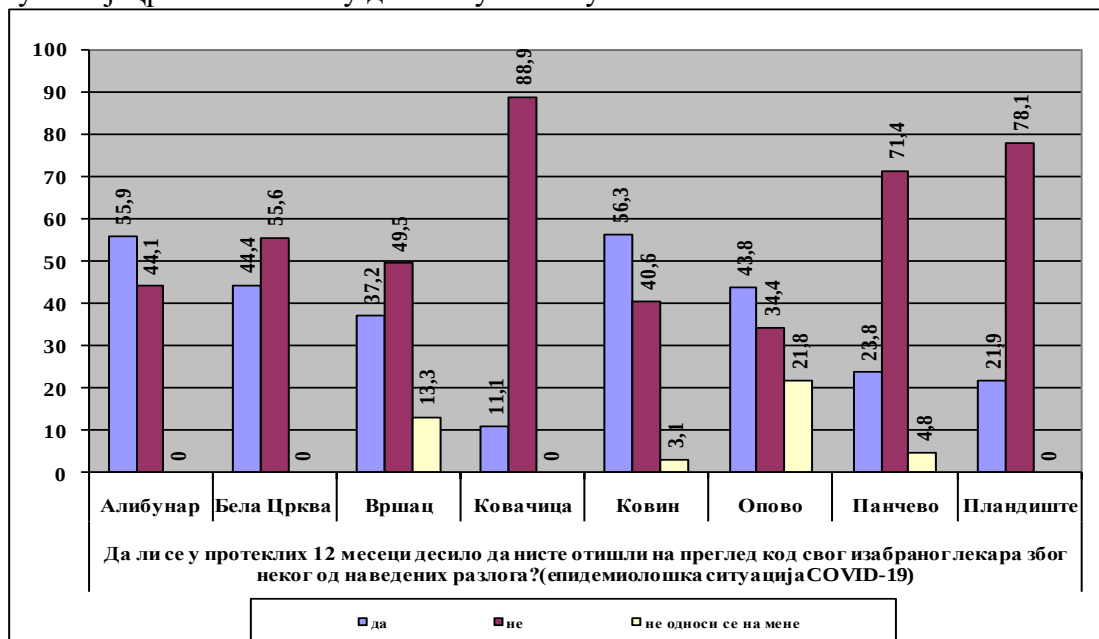
Већина анкетираних корисника изјављује да се у протеклих 12 месеци није десило да нису отишли на преглед код свог изабраног лекара због дужине чекања (од 37,5% у Ковину до 98,1% у Белој Цркви). Проценат анкетираних корисника који су потврдно одговорили на ово питање се кретао од 1,9% у Белој Цркви до 54,2% у Ковину.



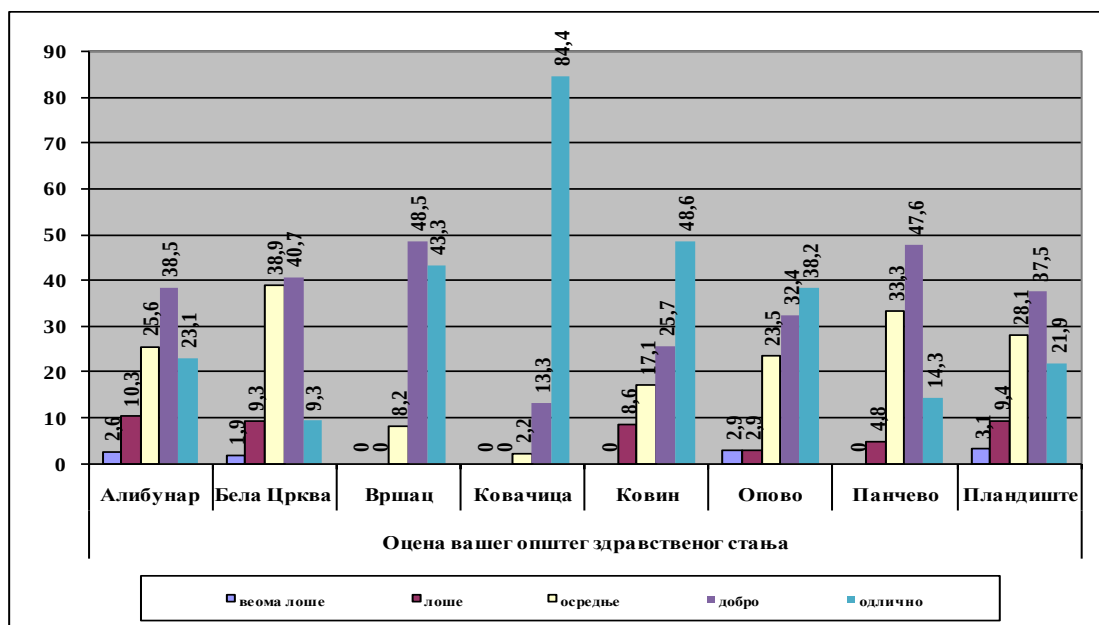
Већина анкетираних корисника изјављује да се у протеклих 12 месеци није десило да нису отишли на преглед код свог изабраног лекара због недостатка личног времена (од 39,1% у Ковину до 84,4% у Ковачици). Проценат анкетираних корисника који су потврдно одговорили на ово питање се кретао од 15,6% у Ковачици до 56,5% у Ковину. Одређени број анкетираних корисника сматра да се ово питање не односи на њих.



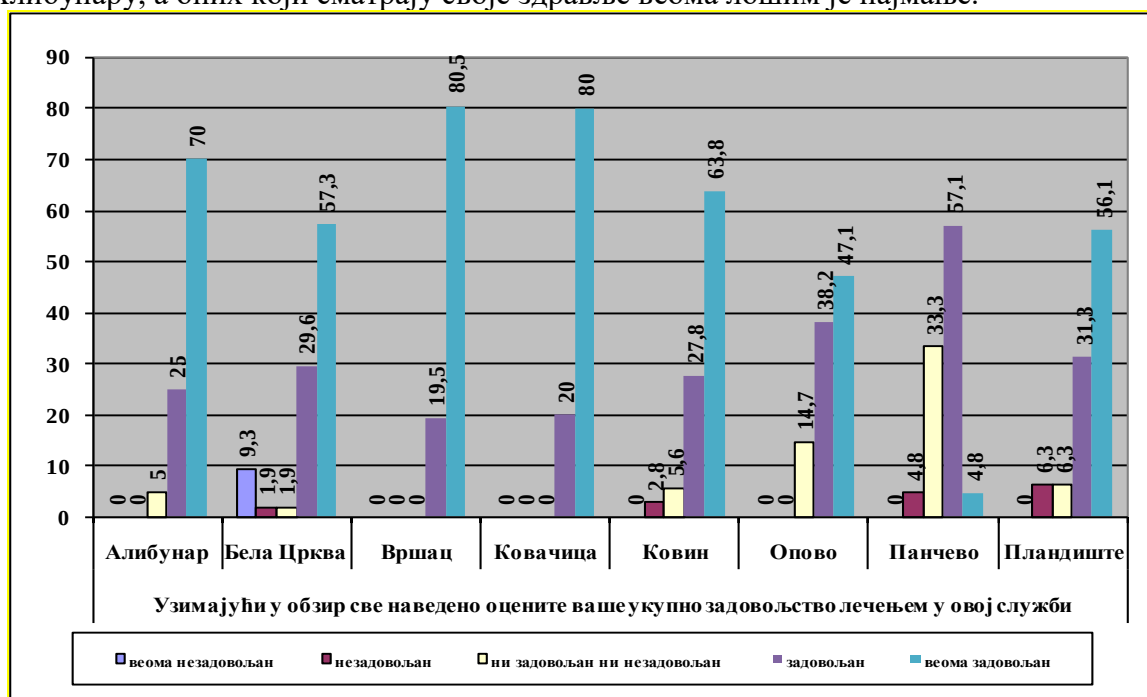
Већина анкетираних корисника изјављује да се у протеклих 12 месеци није десило да нису отишли на преглед код свог изабраног лекара због удаљености пункта здравствене заштите (од 68% у Ковину до 100% у Белој Цркви). Проценат анкетираних корисника који су потврдно одговорили на ово питање се кретао од 0% у Белој Цркви и Панчеву до 24% у Ковину.



Већина анкетираних корисника изјављује да се у протеклих 12 месеци није десило да нису отишли на преглед код свог изабраног лекара због епидемиолошке ситуације COVID 19 (од 34,4% у Опову до 88,9% у Ковачици). Проценат анкетираних корисника који су потврдно одговорили на ово питање се кретао од 11,1% у Ковачици до 56,3% у Ковину. Одређени број анкетираних корисника сматра да се ово питање не односи на њих.



Проценат анкетираних корисника који своје здравље оцењује као одлично се кретао од 9,3% у Белој Цркви до 84,4% у Ковачици. Своје здравље као добро процењује од 13,3% у Ковачици до 48,5% у Вршцу, а осредњим своје здравље сматра од 2,2% у Ковачици до 38,9% у Белој Цркви. Проценат анкетираних корисника који своје здравље оцењују као лоше се кретао од 0% у Вршцу и Ковачици до 10,3% у Алибунару, а оних који сматрају своје здравље веома лошим је најмање.



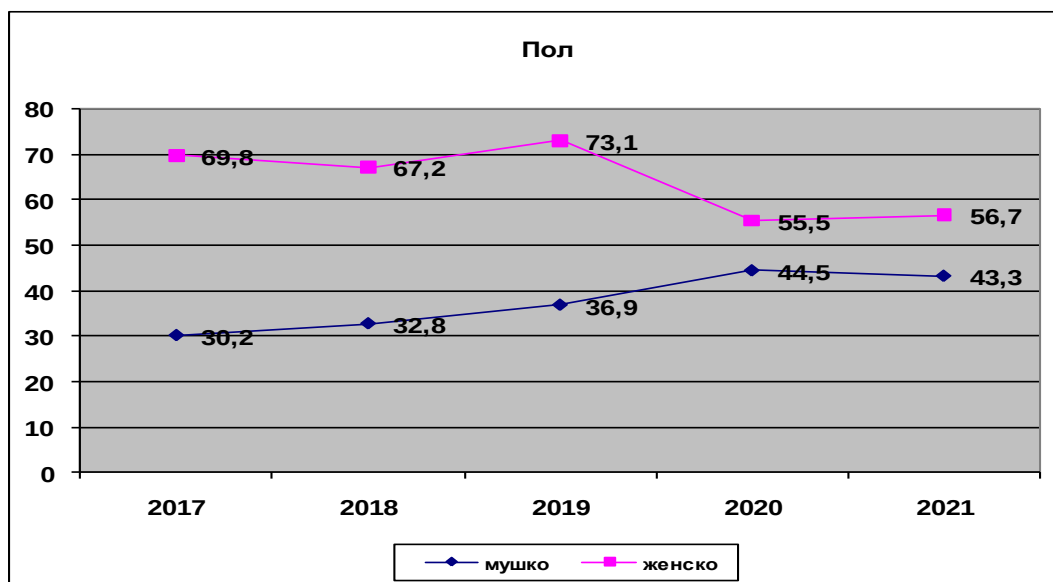
Већина анкетираних корисника изјављује да је узимајући све наведено у веома задовољна и задовољна здравственом заштитом у овој служби, а највише у Вршцу (80,5% веома задовољно, а 19,5% задовољно). Проценат корисника који су се неутрално изјаснили по овом питању је највећи у Панчеву 33%. Само мањи проценат анкетираних изразило је незадовољство, највише их је у Белој Цркви (11,2%).



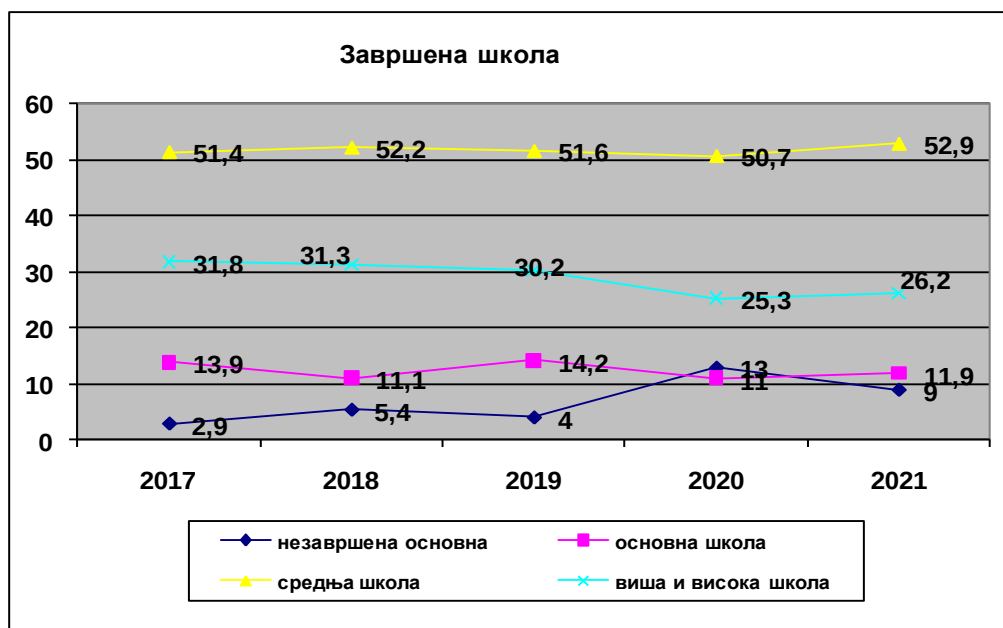
Петогодишњом анализом задовољства корисника здравственом заштитом у овој служби, уочава се пораст просечне оцене са 3,96 током 2017. године на 4,58 током 2021. године.

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ ДЕЦЕ

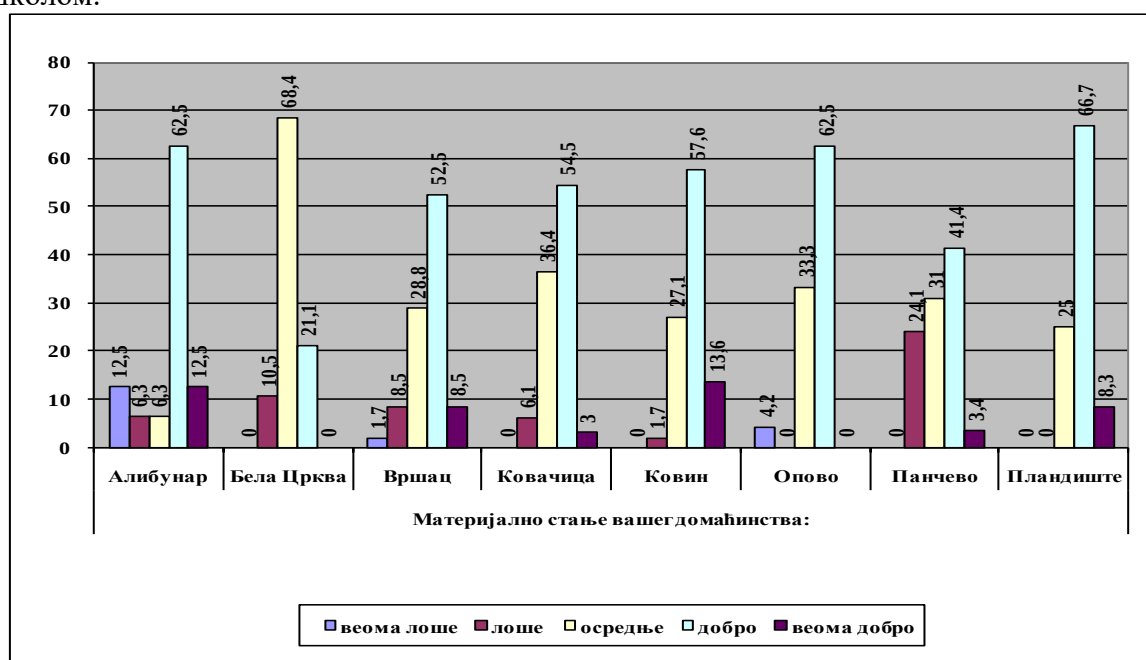
Просечна старост анкетираних корисника у примарној здравственој заштити деце у 2021. години износила је 27 година.



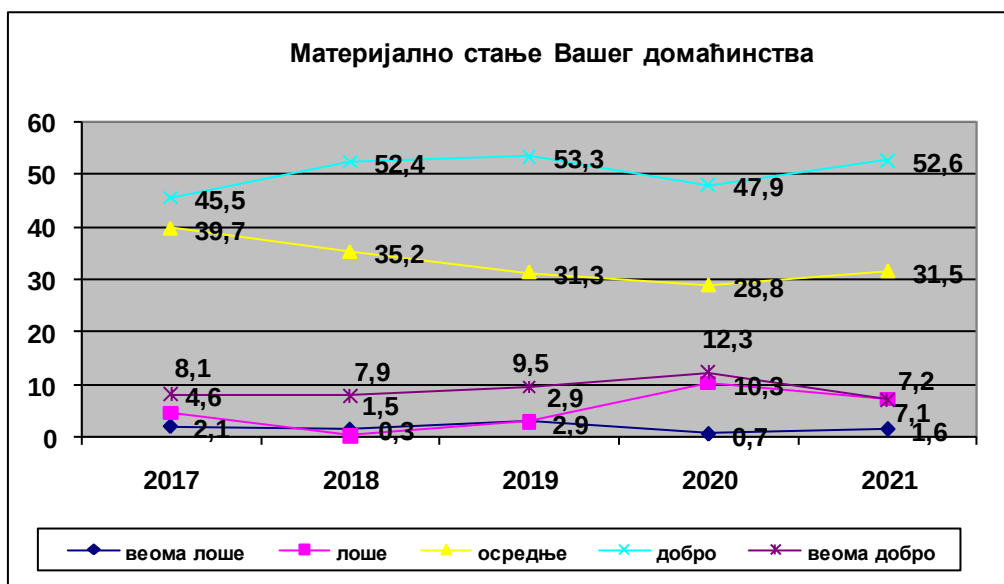
Анализом од 2017-2021. године уочава се да су током свих пет година значајно већи проценат анкетираних корисника чиниле жене, уз мање варијације и њихов проценат у 2021. години износи 56,7%, док је 2017. године износио 69,8%.



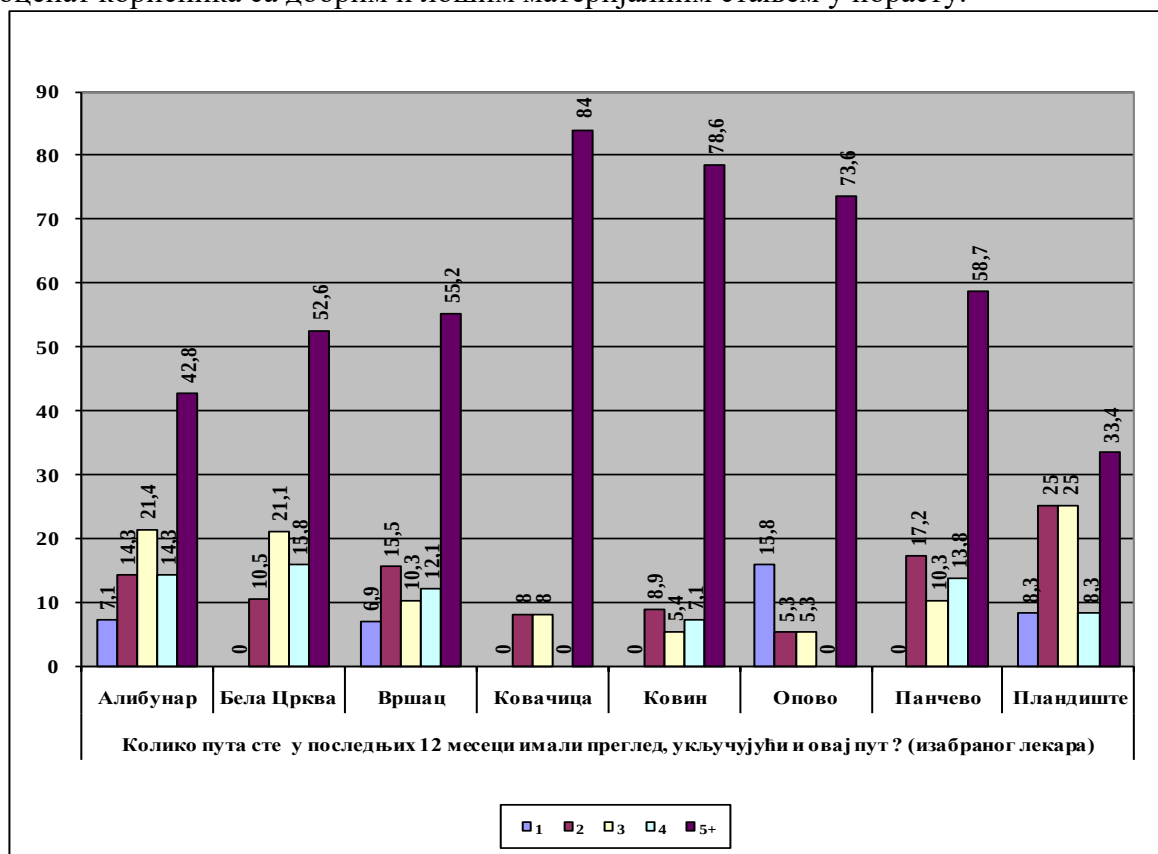
Анализом стручне спреме анкетираних корисника у овој служби током последњих година уочава се благи пораст процента корисника са незавршеном основном школом и средњом школом, а смањен је проценат анкетом обухваћених корисника са завршеном основном школом и анкетираних са вишом и високом школом.



Највећи проценат анкетираних корисника је доброг материјалног стања (од 21,1% у Белој Цркви до 66,7% у Пландишту) и осредњег (од 6,3% у Алибунару до 68,4 у Белој Цркви). У Алибунару је највећи проценат (12,5%) испитаника који су веома лошег материјалног стања, а у Панчеву се скоро четвртина испитаника изјаснила да је лошег материјалног стања.



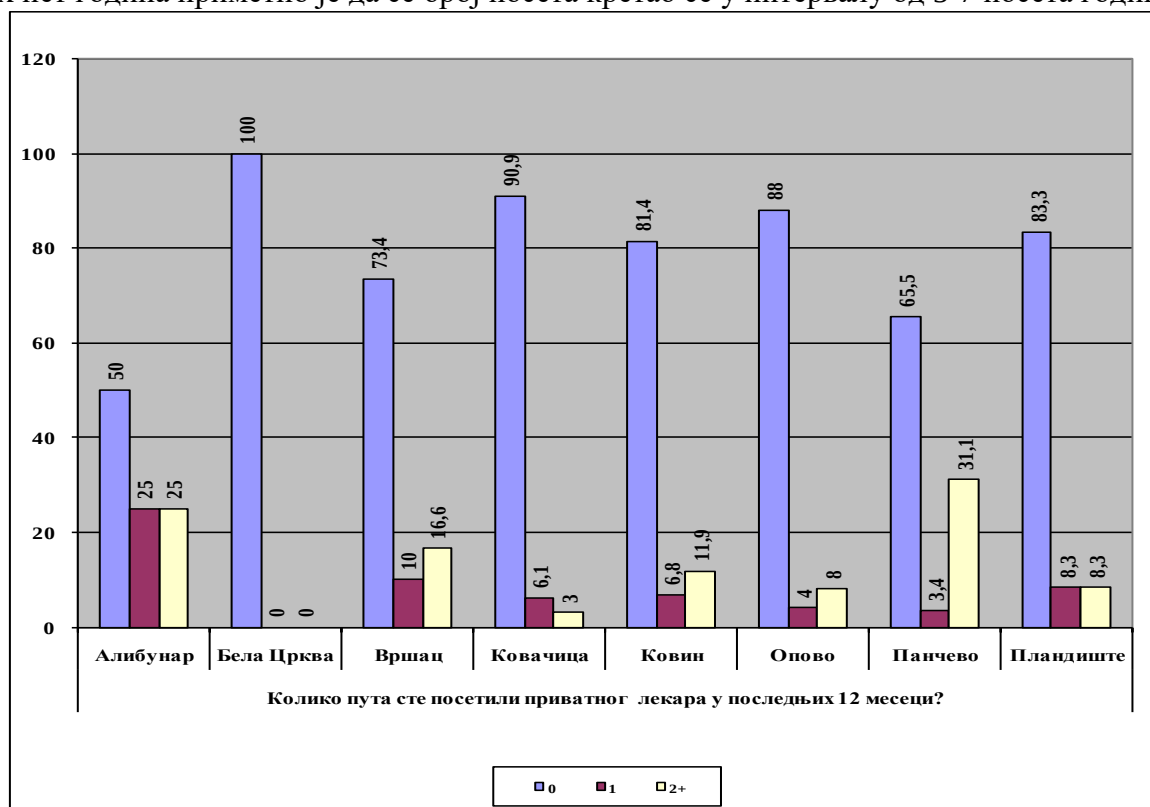
Анализом материјалног стања анкетираних корисника од 2017. до 2021. године уочава се пад процента корисника са осредњим материјалним стањем, веома лошим и веома добрим материјалним стањем, док је проценат корисника са добрим и лошим материјалним стањем у порасту.



Већина анкетираних корисника је у последњих 12 месеци изабраног лекара посетила 5 и више пута (од 33,4% у Планишту до 84 % у Ковачици).



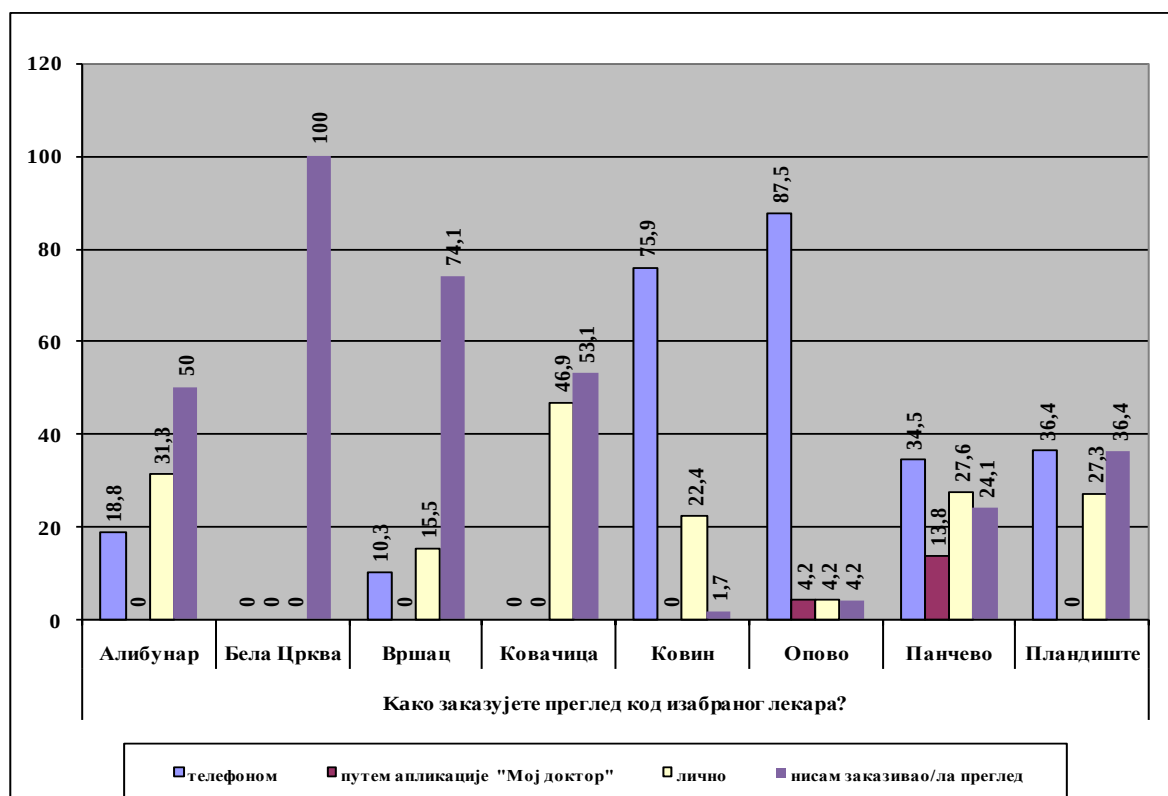
Просечан број посета изабраног лекара у последњих 12 месеци у 2021. години је 7,05 посета и виши је у односу на претходну годину (5,69) као и у односу на 2017. годину када је био 5,27 посета. Анализом последњих пет година приметно је да се број посета кретао се у интервалу од 5-7 посета годишње.



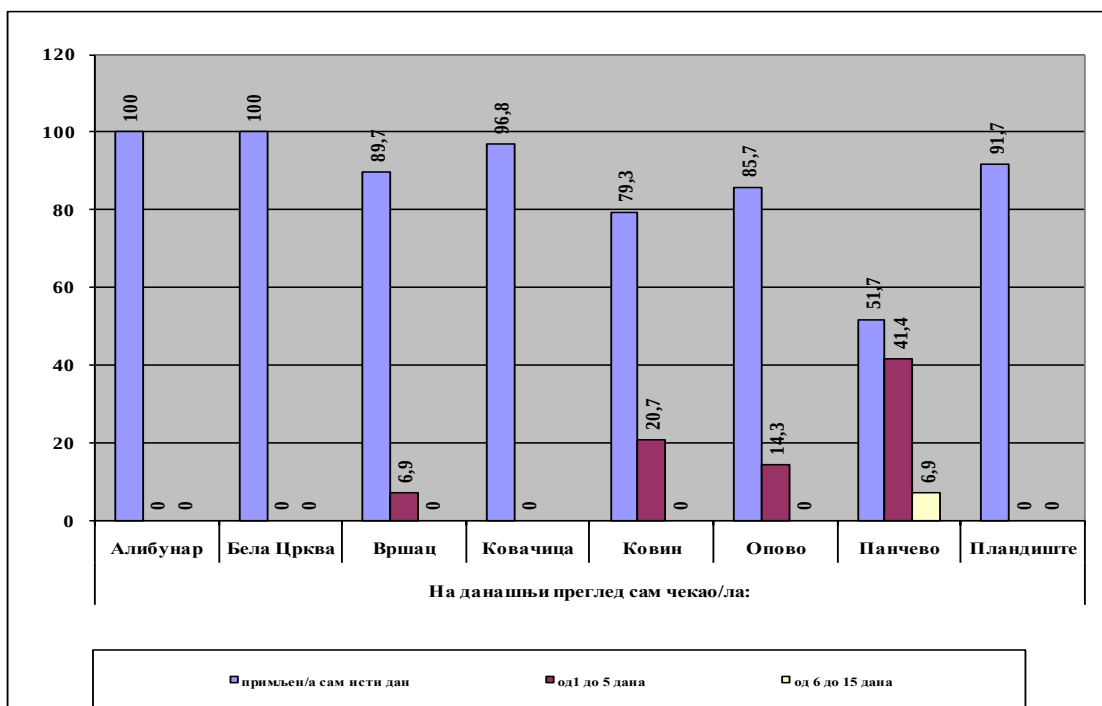
Већина анкетираних корисника није посетила лекара у приватној пракси у последњих 12 месеци и то од 50% у Алибунару до 100% у Белој Цркви. У Панчеву је највише анкетираних корисника који су више од 2 пута посетили лекара у приватној пракси 31,1%, док је Алибунару највише анкетираних који си једном посетили приватног лекара (25%).



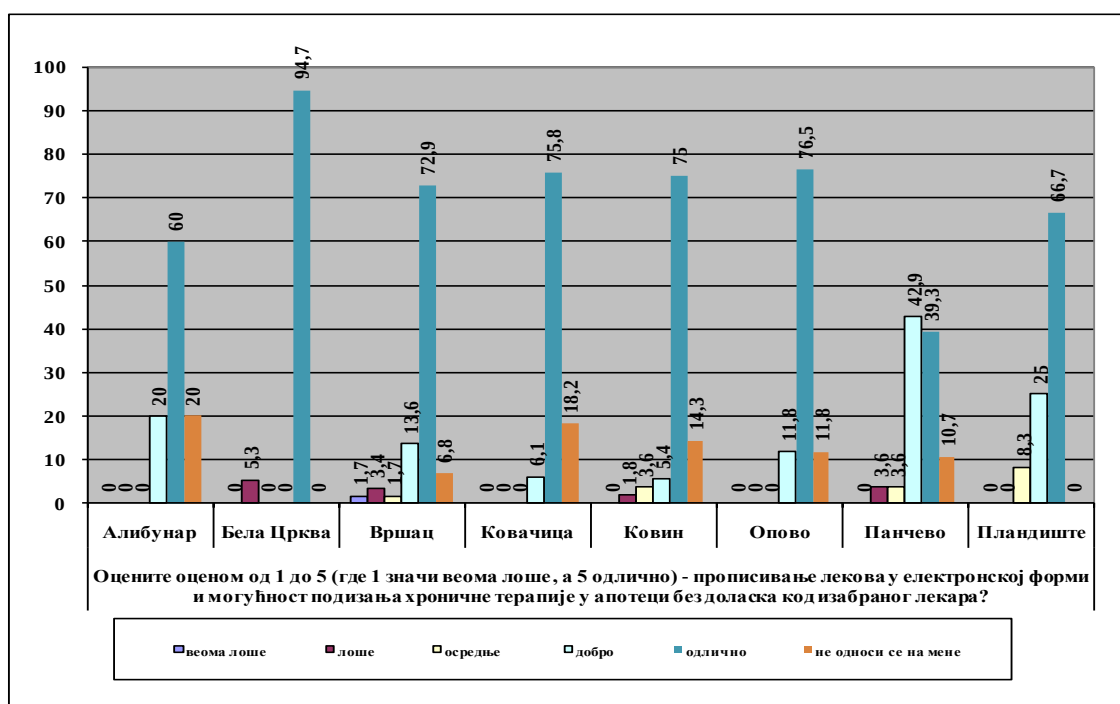
Просечан број посета приватном лекару у току последњих 12 месеци у 2021. години износио је 4,89 посета. Анализом последњих пет година број посета на годишњем нивоу се повећао са 0,93 на 4,89 посете током 2021. године.



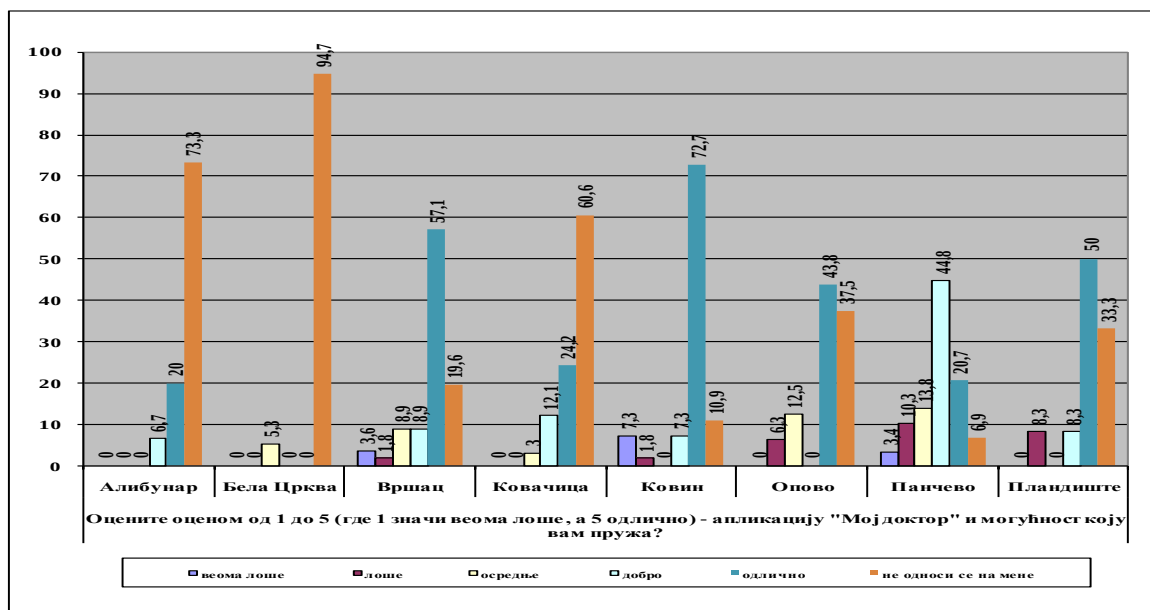
Значајан део анкетираних корисника (од 0% у Белој Цркви и Ковачици до 87,5% у Опову) посете код изабраног лекара заказује телефоном. Један део испитаника посету изабраном лекару заказује и лично (од 0% у Белој Цркви до 46,9% анкетираних у Ковачици). Мањи проценат анкетираних заказује посету путем апликације „мој доктор”, само у Панчеву и Опову. Посете не заказује од 1,7% анкетираних у Ковину до 100% у Белој Цркви.



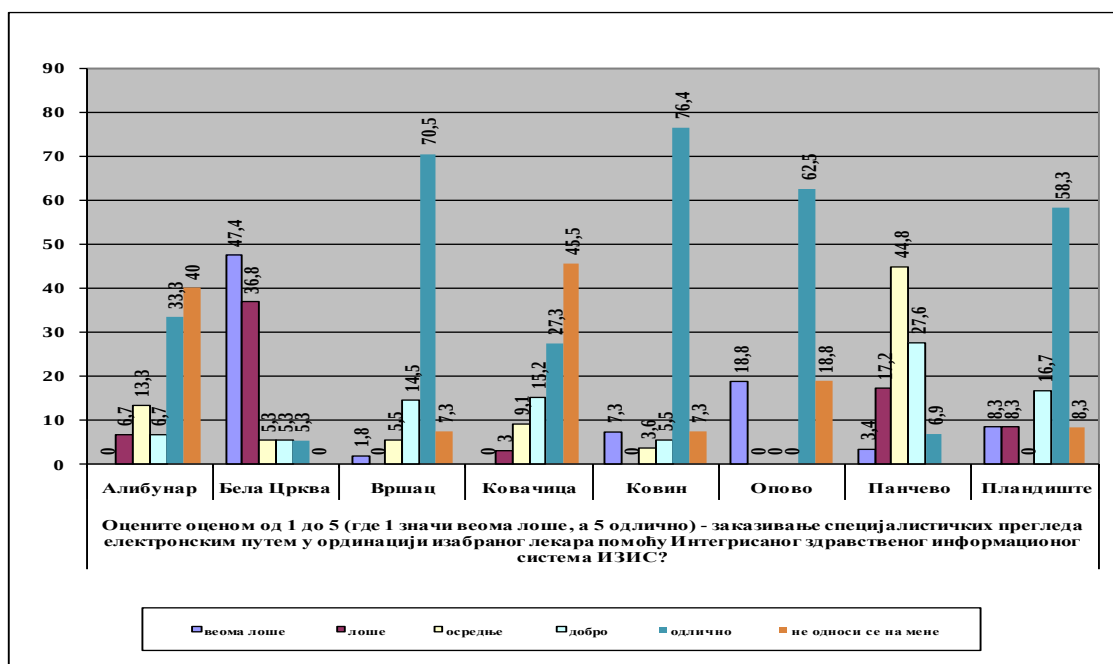
Највећи део анкетираних корисника буде примљен код изабраног лекара истог дана (од 51,7% у Панчеву до 100% у Алибунару и Белој Цркви. Један део испитаника на преглед код изабраног лекара чека између 1-5 дана, највише 41,4% анкетираних у Панчеву. У Панчеву 6,9 % анкетираних изјављује да на посету код изабраног лекара чека од 6-15 дана.



Највећи део анкетираних корисника оцењује да је прописивање лекова у електронској форми и могућност подизања хроничне терапије у апотеци без доласка код изабраног лекара одлична могућност (од 39,3% у Панчеву до 94,7% у Белој Цркви). Само мали део испитаника сматра да је ова могућност лоша или веома лоша и осредња.

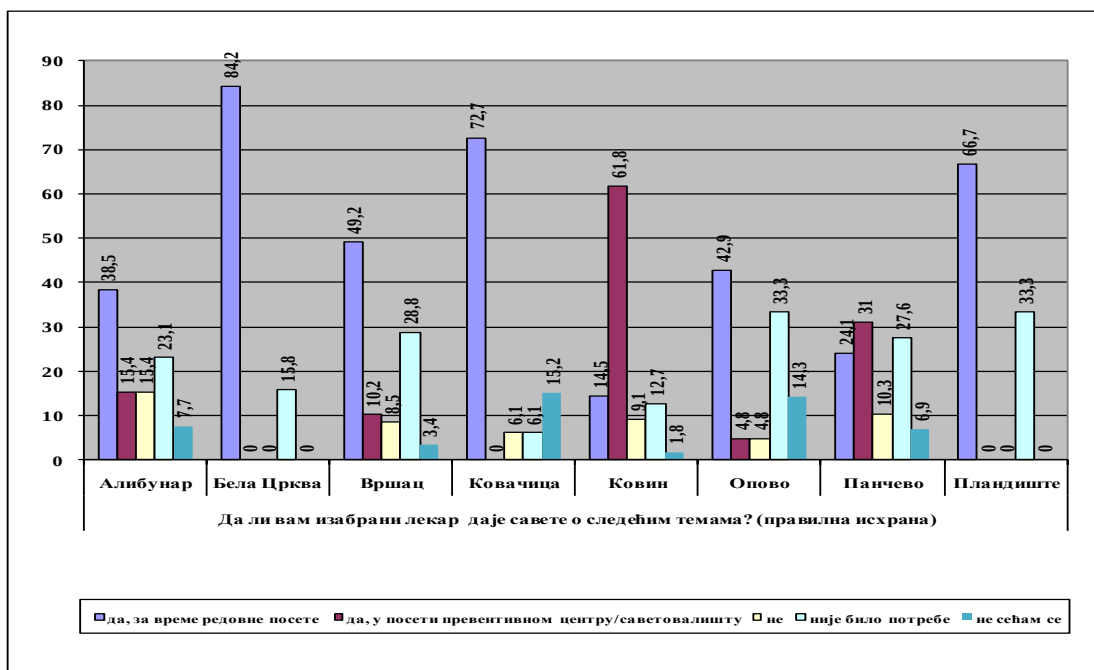


Велики број анкетираних корисника сматра да се апликација „Мој доктор“ не односи на њих (највише у Белој Цркви 94,7%), док у Ковину 72,7% анкетираних сматрају да је апликација одлична. Приближно једна седмина испитаника у Панчеву оцењује могућности ове апликације као лоше и веома лоше, али чак 44,8% сматра да је апликација добра.

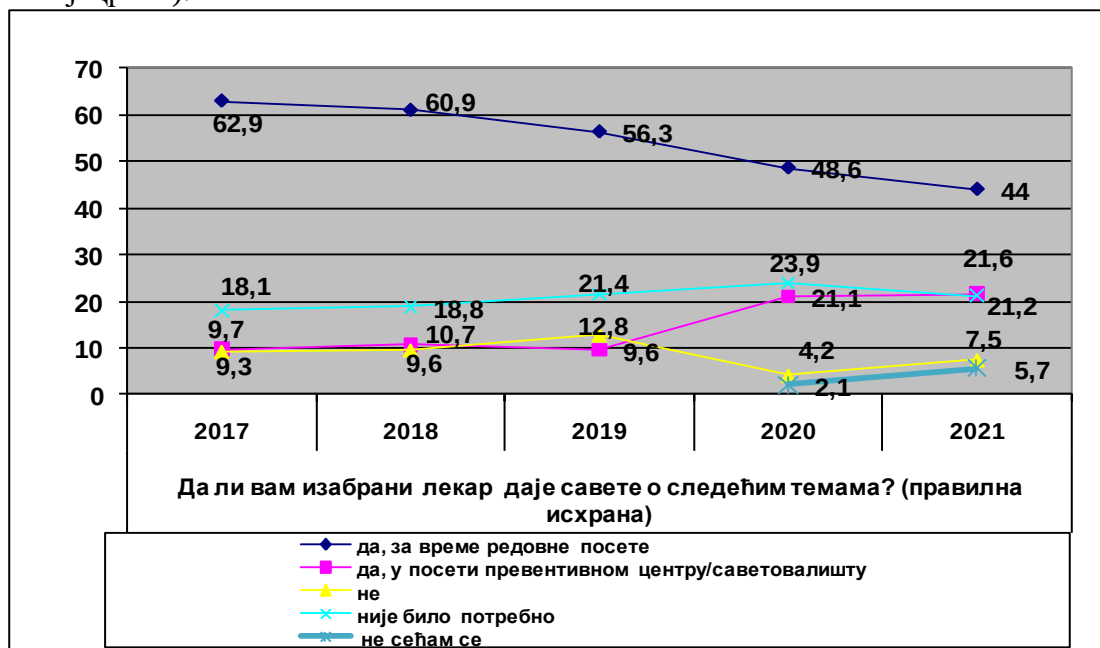


Значајан део анкетираних корисника оцењује заказивање специјалистичких прегледа електронским путем у ординацији изабраног лекара помоћу Интегрисаног здравствено-информационог система као одлично (највише у Ковину 76,4% и Вршцу 70,5%), нешто мање као добру од 0% у Опову до 27,6% у Панчеву.

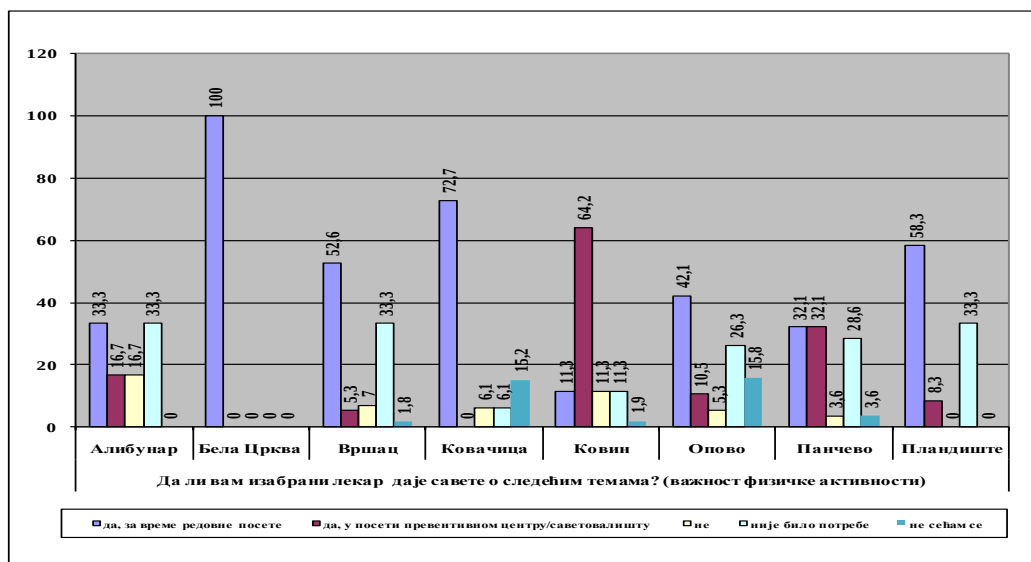
Такође део испитаника сматра да су могућности заказивања специјалистичких прегледа електронским путем у ординацији изабраног лекара помоћу Интегрисаног здравствено-информационог система само осредње (од 0% у Опову и Пландишту до чак 44,8% у Панчеву). Сваки пети испитаник у Панчеву оцењује могућности ове апликације као лоше и веома лоше и Пландишту а у Белој Цркви чак 84,2%.



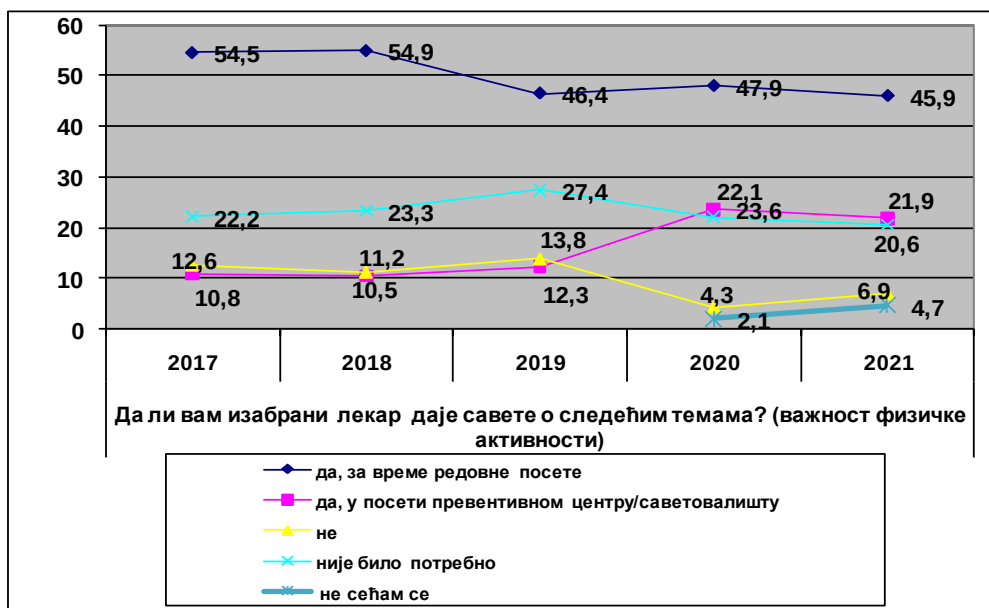
Већина анкетираних корисника изјављује да изабрани лекар разговара са њима о томе како да остану здрави и за време њихове редовне посете и да им даје савете о правилној исхрани (од 14,5% у Ковину до 84,2% у Белој Цркви).



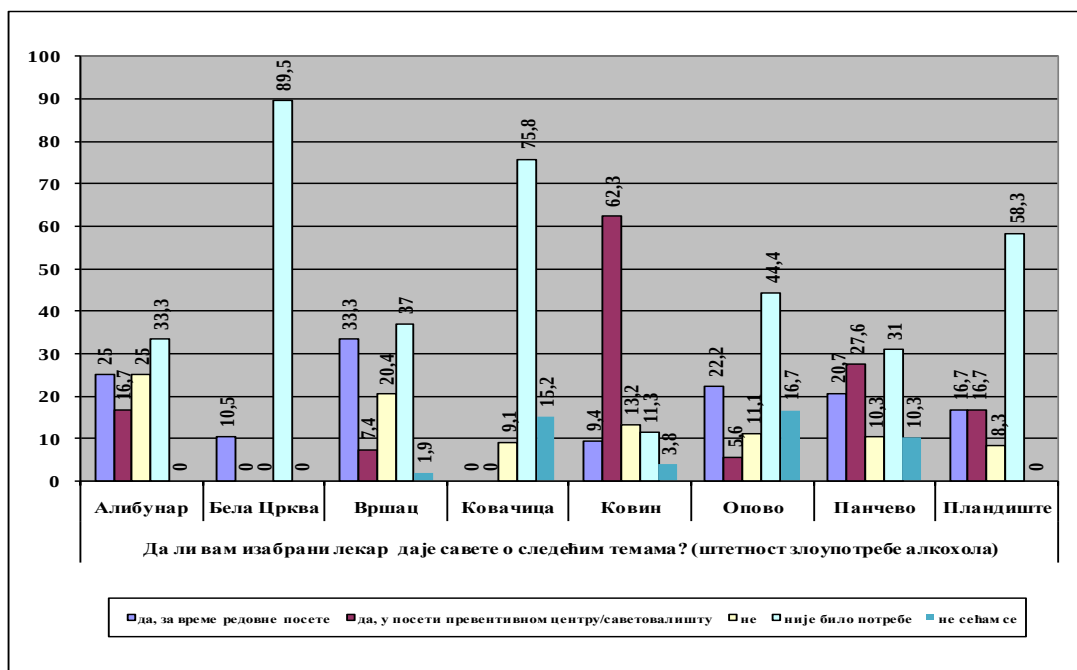
Током последњих пет година проценат испитаника који сматрају да им изабрани лекар током посете даје савете о значају правилне исхране за здравље се смањιο (са 62,9% на 44%), проценат оних који су сматрали да за тим није било потребе се повећао (са 18,1% на 21,2%), а оних који нису добијали овакве савете током посете изабраном лекару се смањιο са 9,3% на 7,5%.



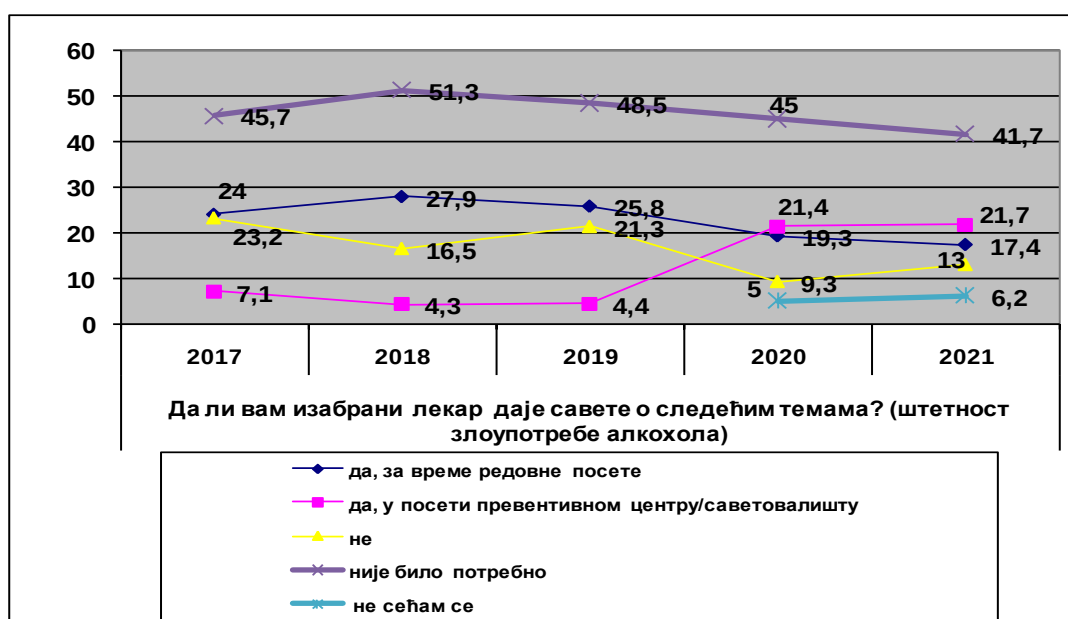
Већина анкетираних корисника изјављује да им за време редовне посете изабрани лекар даје савете о важности физичке активности од 11,3% у Ковину до 100% у Белој Цркви). Савете у саветовалишту је добило од 0% анкетираних корисника у Белој Цркви до 64,2% у Ковину. Велики број је и оних корисника који изјављују да за оваквим саветима није било потребе (од 0% у Белој Цркви до трећине испитаника у Алибунару, Вршцу и Пландишту). Број корисника који нису добијали овакве савете се креће од 0% у Белој Цркви и Пландишту до 16,7% у Алибунару.



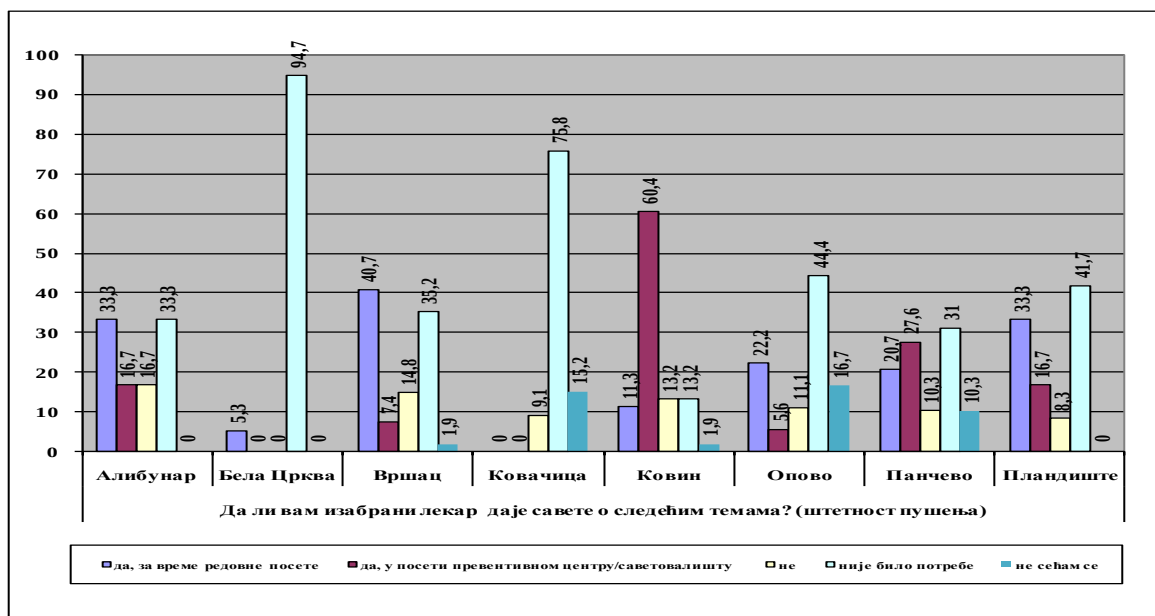
Током посматраних година проценат испитаника који сматрају да им изабрани лекар даје савете о важности физичке активности за време редовне посете се смањio (са 54,5% на 45,9%), а проценат оних који су савете о важности физичке активности добили у превентивном центру или саветовалишту се повећао.



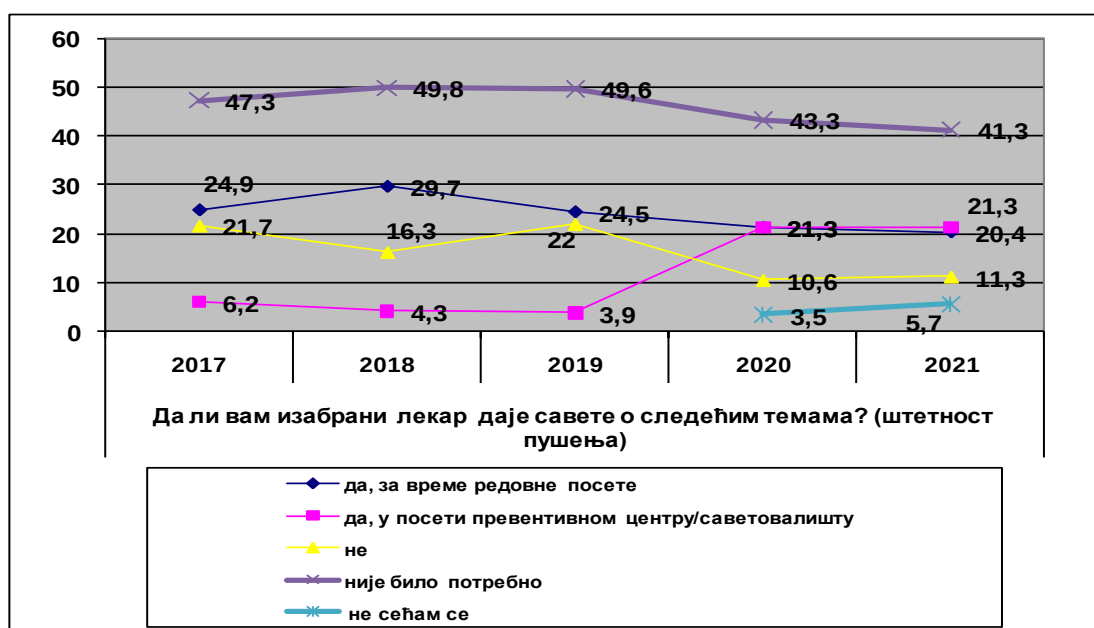
Већина анкетираних корисника изјављује да током посете лекару није било потребе за саветима о злоупотреби алкохола (од 11,3% у Ковину до 89,5% Белој Цркви). Највећи је проценат анкетираних корисника који изјављују да овакве савете добијају за време редовне посете се бележи у Вршцу и то око трећина испитаника, док је проценат анкетираних који изјављују да овакве савете не добијају од стране свог изабраног лекара се креће од 0% у Белој Цркви до 25% у Алибунару.



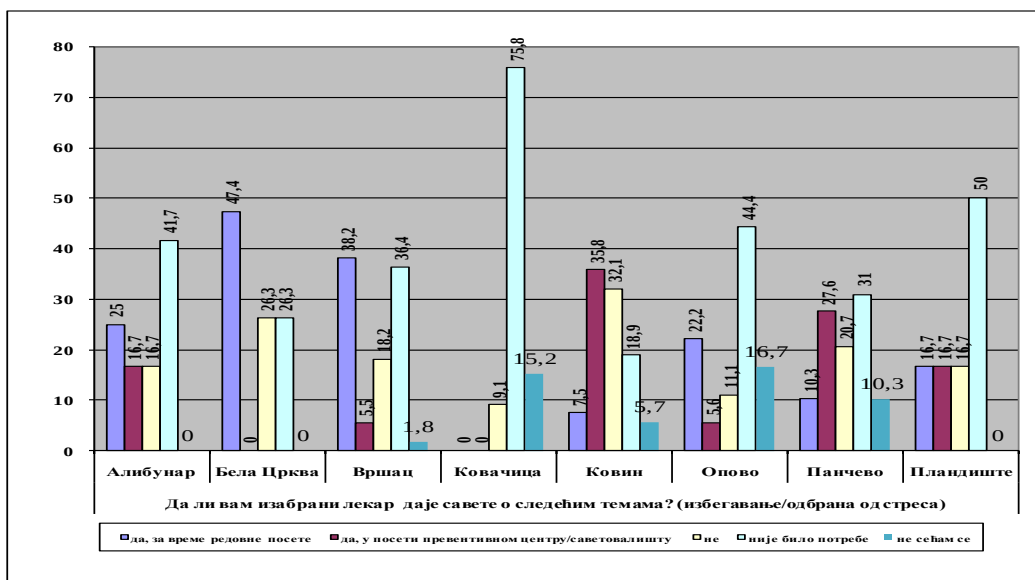
Током последњих пет година проценат испитаника који сматрају да им изабрани лекар током редовне посете даје савете о штетности злоупотреба алкохола за здравље се смањивао са 24% на 17,4%, а проценат оних који су ове савете добијали у превентивном центру или саветовалишту се повећао са 7,1% на 21,7%. Проценат анкетираних који сматрају да за овим саветима није било потребе се смањивао (са 45,7% на 41,7% у 2021. години).



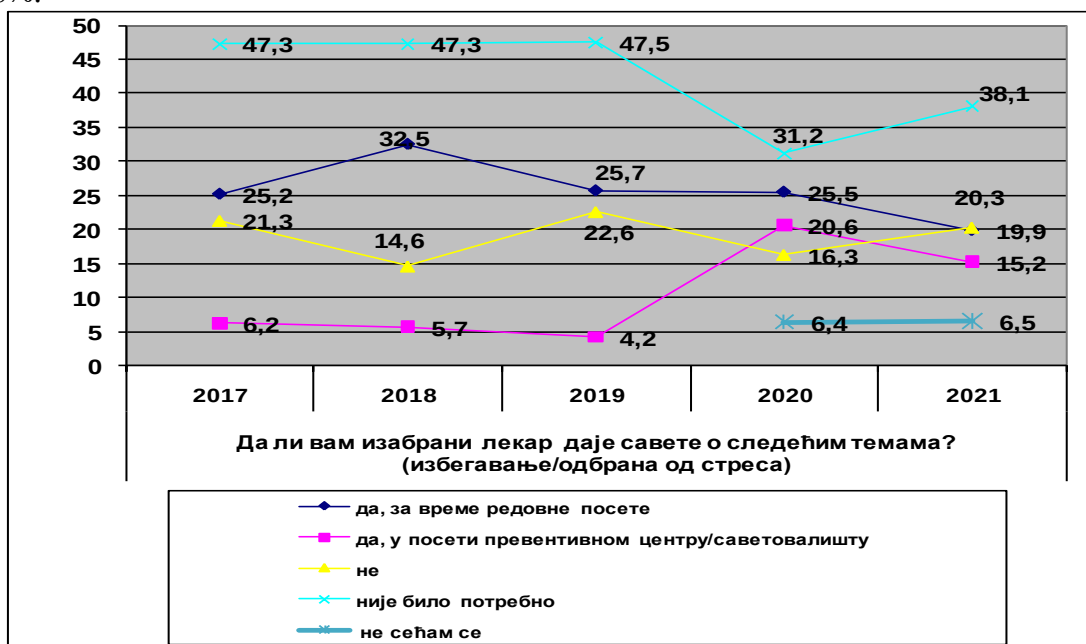
Већина анкетираних корисника изјављује да за време редовне посете лекару није било потребе за саветима о смањењу и престанку пушења (од 13,2% у Ковину до 94,7% у Белој Цркви). Корисници који су изјавили да су добили савете ове врсте од свог лекара за време редовне посете заступљени су у највећем проценту у Вршцу (40,7%).



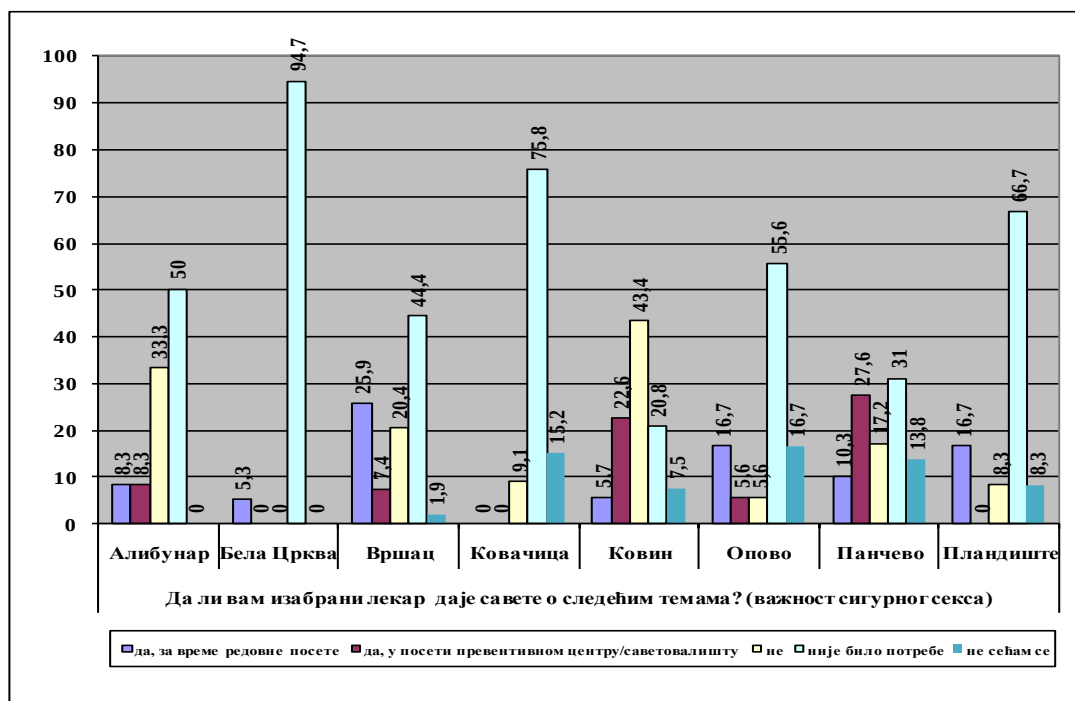
Током последњих пет година проценат испитаника који сматрају да им изабрани лекар за време редовне посете даје савете о важности смањења или престанка пушења за здравље се смањio са 24,9% у 2017. години и 20,4% у 2021. години; истовремено је смањен проценат оних који сматрају да за таквим саветима није било потребе (са 47,3% на 41,3%).



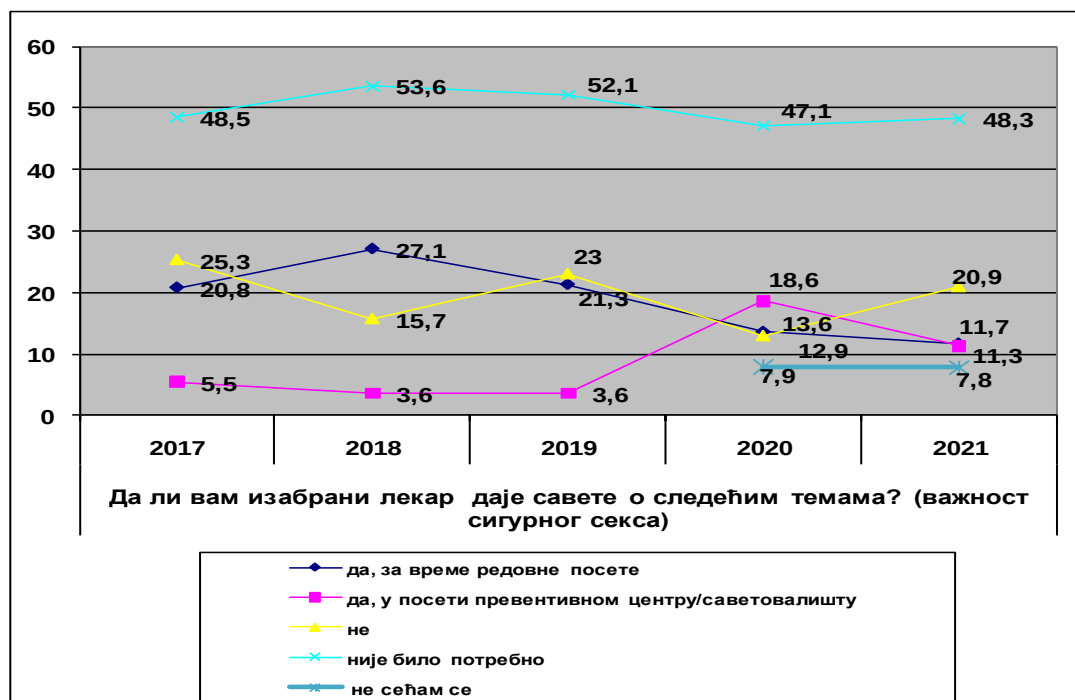
Значајан проценат анкетираних корисника изјављује да током посете лекару није било потребе за саветима о избегавању и одбрани од стреса (од 18,9% у Ковину до 75,8% у Ковачици). Проценат анкетираних који су изјавили да су овакве савете добијали од свог лекара за време редовне посете се креће од 0% у Ковачици до 47,4% у Белој Цркви. Известан број анкетираних изјављује да овакве савете нису добијали од свог изабраног лекара, а највише је оваквих испитаника било у Ковину, око трећина. Један број корисника изјављује да овакве савете добија приликом посете саветовалишту, а највише у Ковину 35,8%.



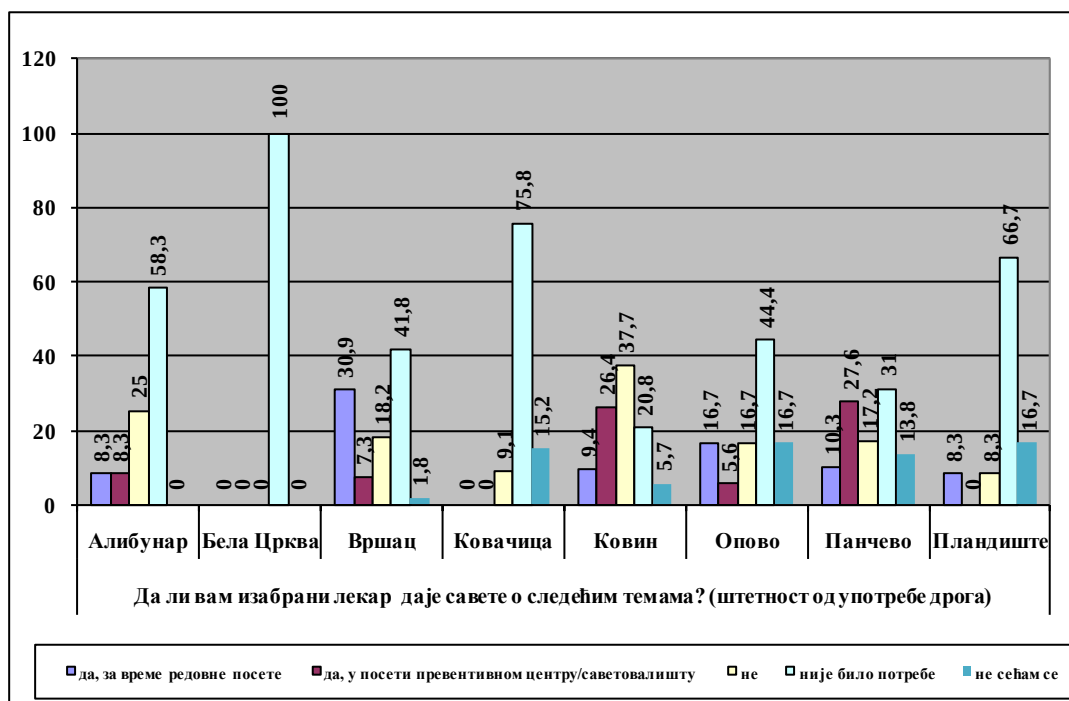
Током последњих пет година проценат испитаника који сматрају да им изабрани лекар даје савете о важности избегавања/одбране од стреса за здрављесе смањено, као и проценат оних који сматрају да за овим саветима није било потребе је смањен са 47,3% на 38,1%. Значајно се повећао проценат испитаника који наведене савете добијају у превентивном центру.



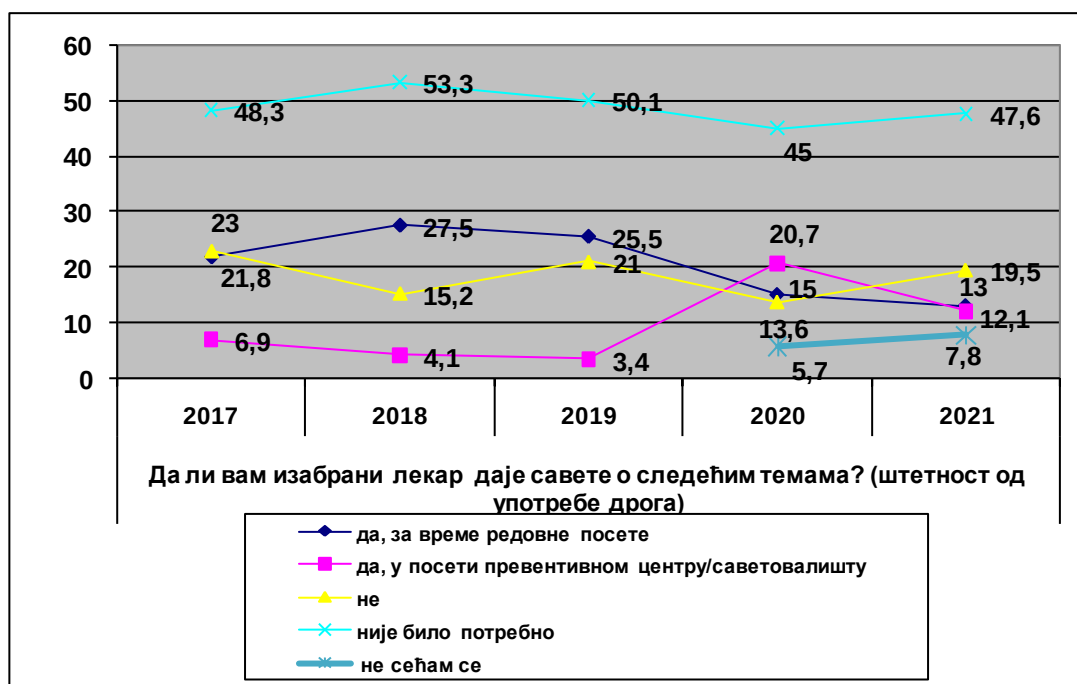
Велики број анкетираних корисника изјављује да није било потребе за саветима о сигурном сексу од стране њиховог изабраног лекара (од око петине испитаника у Ковину до 94,7% у Белој Црви. Број корисника који су добили ове савете у време редовне посете се креће од 0 % у Ковачици до 25,9% у Вршцу. Проценат оних који не добијају овакве савете од свог лекара у време редовне посете се креће од 0% у Белој Цркви до 43,4% у Ковину.



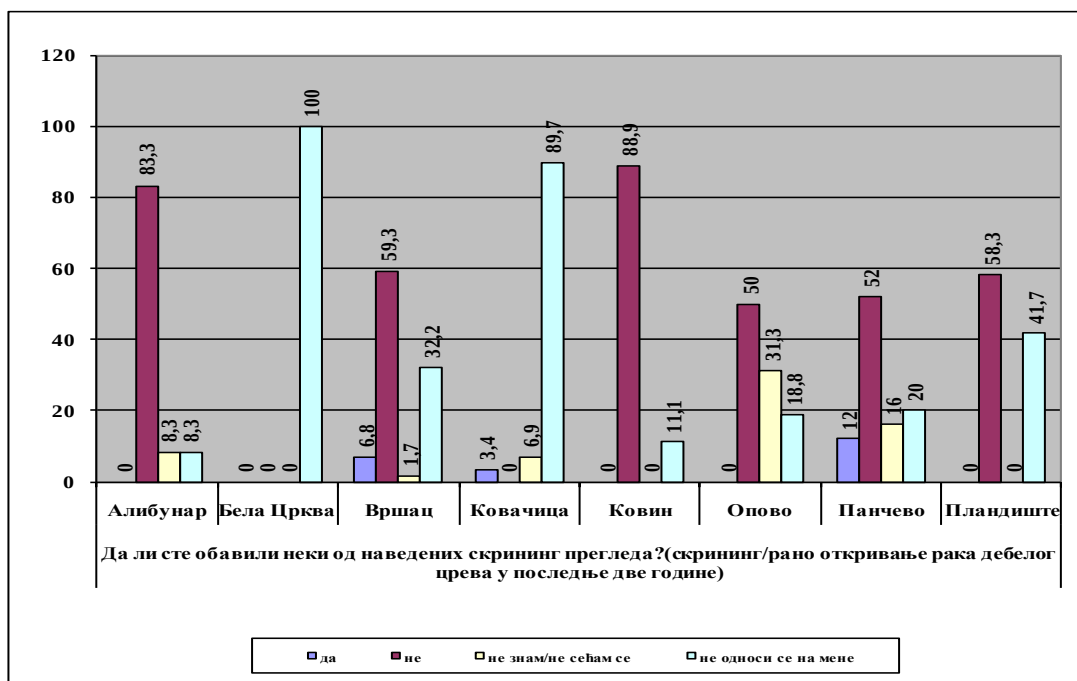
Током посматраних пет година проценат испитаника који сматрају да им изабрани лекар током посете даје савете о важности сигурног секса за здравље се незнатно смањено, са 20,8% на 11,7%. Проценат оних који сматрају да за овим саветима није било потребе је скоро идентичан 2021. године и 2017. године.



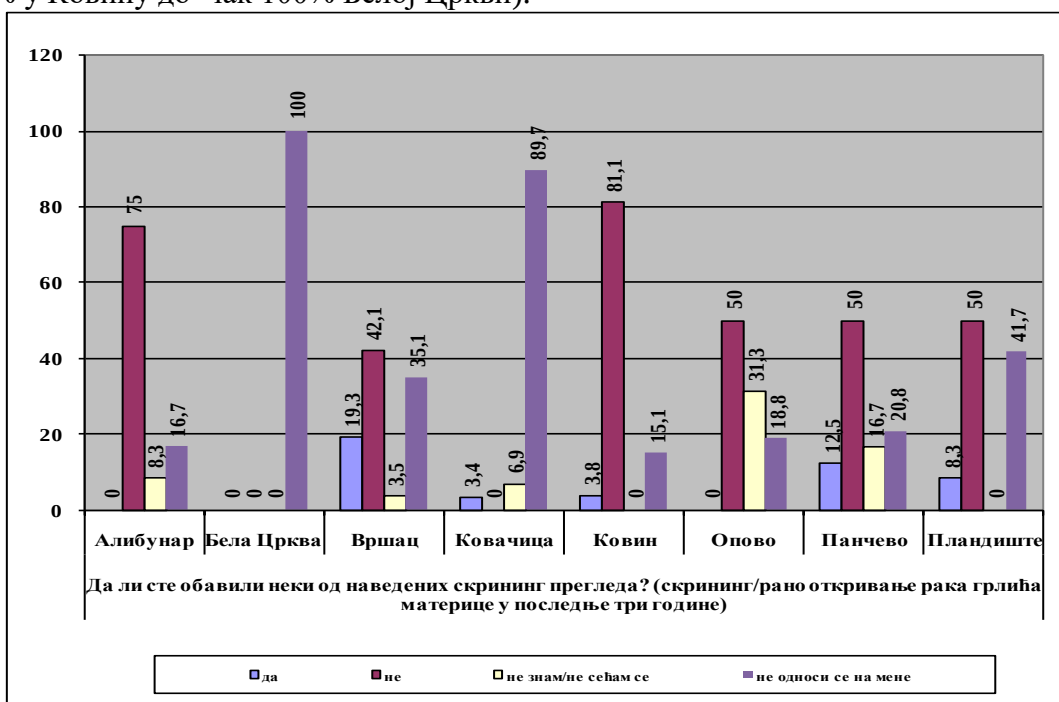
Проценти анкетираних корисника који изјављују да није било потребе за саветима о опасности од злоупотребе дрога крећу се од 20,8% у Ковину до 100% у Белој Цркви. Број корисника који су добили ове савете у време редовне посете се креће од 0% у Белој Цркви и Ковачици до 30,9% у Вршцу. Број оних који не добијају овакве савете од свог лекара у време редовне посете је највећи у Ковину (37,7%).



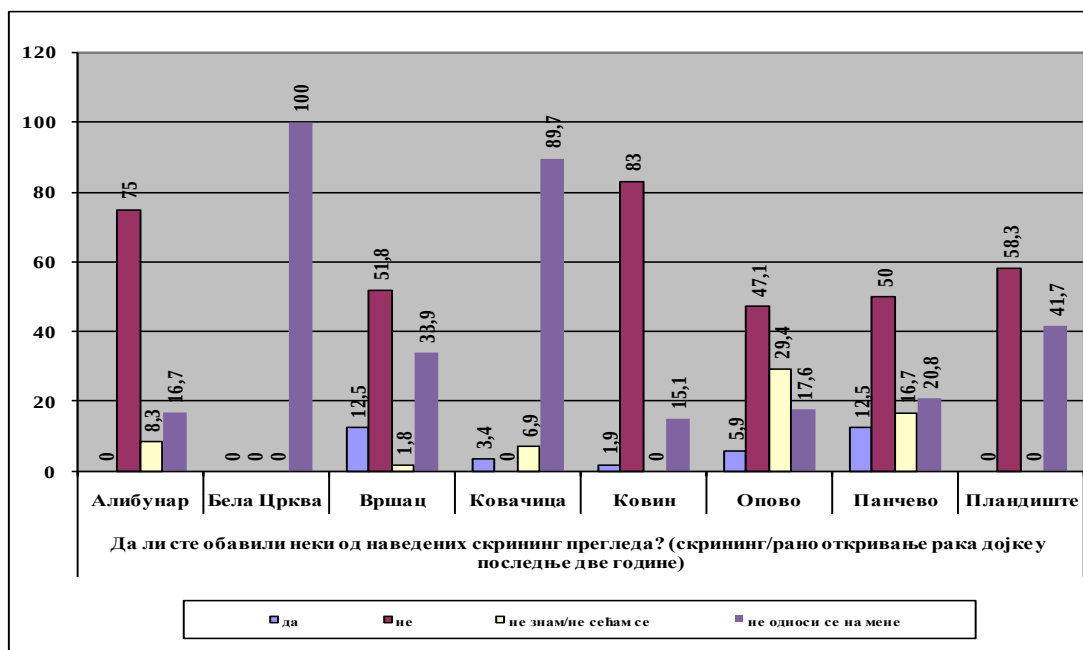
Током последњих пет година проценат испитаника који сматрају да им избрани лекар даје савете о опасности од злоупотребе дрога за здравље је смањен (са 21,8% на 13%). Проценат оних који сматрају да за овим саветима није било потребе бележи благи пад у 2021. години (47,6), у односу на 2017. годину (48,3%).



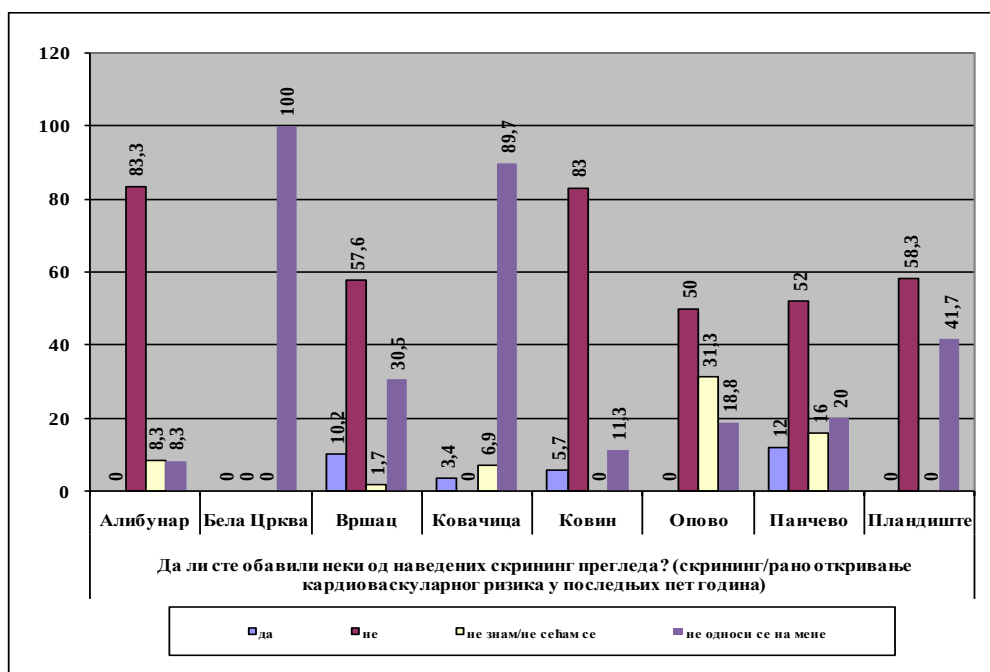
Већина анкетираних корисника изјављује да у последње две године није обавила скрининг за рано откривање рака дебелог црева (од 0% у Белој Цркви и Ковачици до 88,9% у Ковину). Од анкетираних корисника 12% у Панчеву је изјавило да је овај скрининг преглед обавила у последње две године, док се одређени број анкетираних корисника изјаснио да се обављање овог скрининг прегледа не односи на њих (од 11,1% у Ковину до чак 100% Белој Цркви).



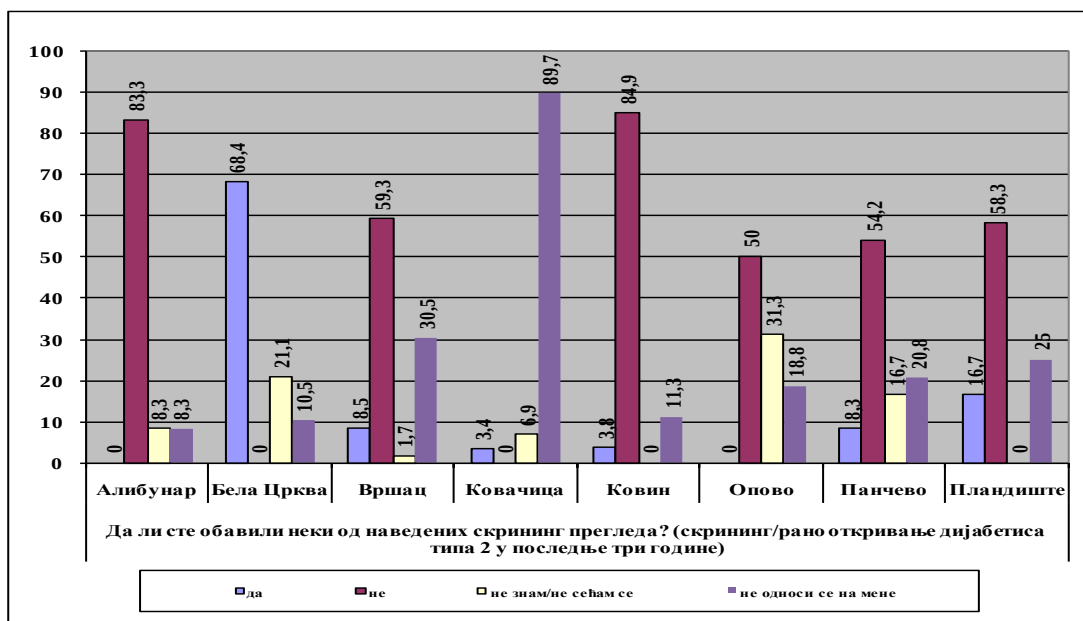
Већина анкетираних корисника изјављује да у последње три године није обавила скрининг за рано откривање рака грлића материце (од 0% у Белој Цркви до 81,1% у Ковину). Од анкетираних корисника од 3,4% у Ковачици до 19,3% у Вршцу је изјавило да је овај скрининг преглед обавила у последње три године, док се одређени број анкетираних корисника изјаснио да се обављање овог скрининг прегледа не односи на њих (од 15,1% у Ковину до 100% у Белој Цркви).



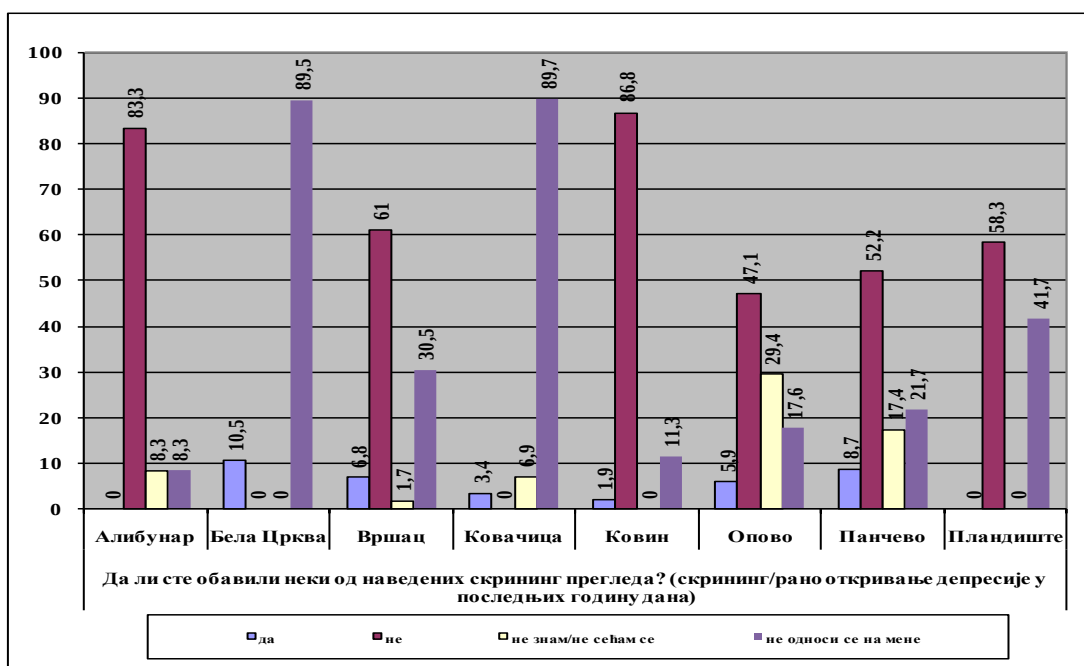
Велики број анкетираних корисника изјављује да у последње две године није обавила скрининг за рано откривање рака дојке (од 0% у Белој Цркви и Ковачици до 83% у Ковину). Од анкетираних мали проценат је изјавило да је овај скрининг преглед обавила у последње две године, највише само по 12,5% у Вршцу и Панчеву, док је значајан број анкетираних да се ово питање не односи на њих и то од 15,1% у Ковину до 100% у Белој Цркви.



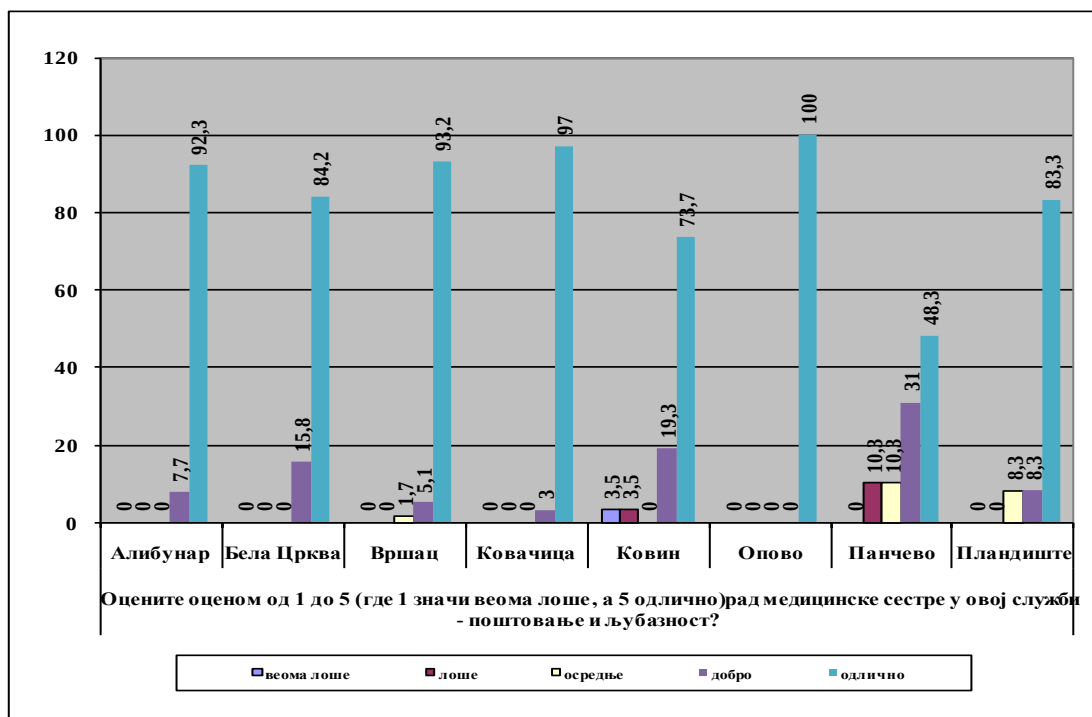
Значајан проценат анкетираних корисника изјављује да у последњих пет година није обавила скрининг за рано откривање кардиоваскуларног ризика (од 0% у Белој Цркви до 83,3% у Алибунару и 83% у Ковину), или да се ово питање не односи на њих (од 8,3% у Алибунару до 100% у Белој Цркви). Од анкетираних корисника мали проценат је обавио овај скрининг, највише у Панчеву 12%, док се велики број анкетираних корисника изјаснио да се обављање овог скрининг прегледа уопште не односи на њих (у Белој Цркви 100%).



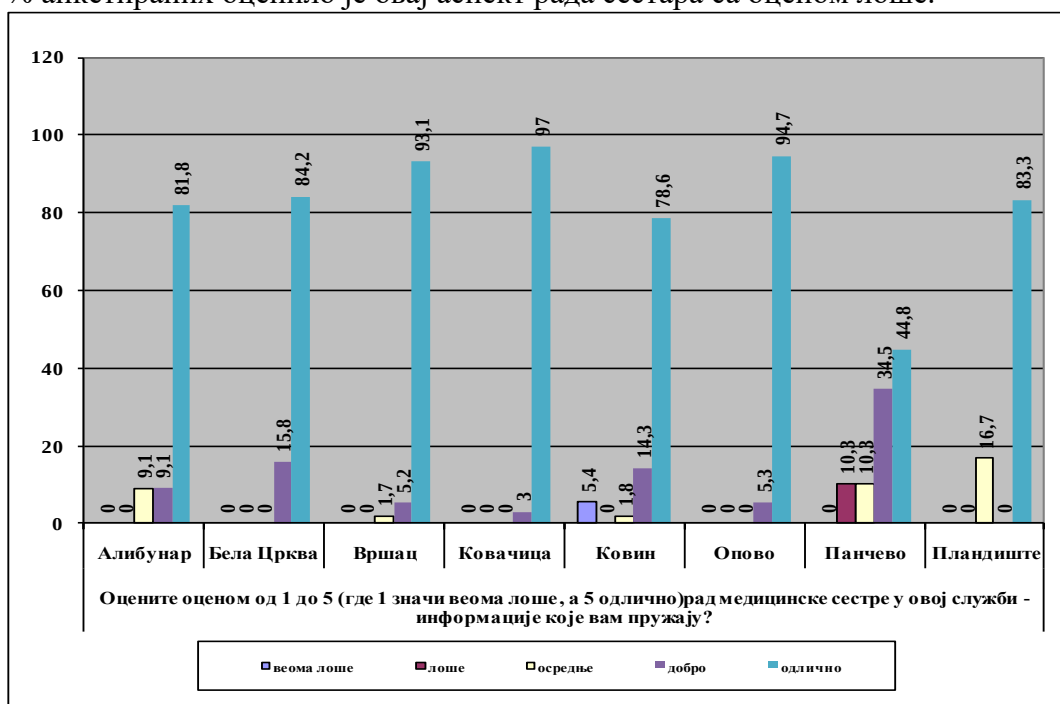
Већина анкетираних корисника изјављује да у последње три године није обавила скрининг за рано откривање дијабетеса типа 2 (од 0% у Белој Цркви до 84,9% у Ковину). Од анкетираних корисника, од 0% у Алибунару и Опову, до 68,4 % у Белој Цркви, изјављује да је овај скрининг преглед обавила у последње три године. Број анкетираних корисника који су се изјаснили да се обављање овог скрининг прегледа не односи био је значајан, а у Ковачици чак 89,7 % испитаника је на овај начин одговорило на дато питање.



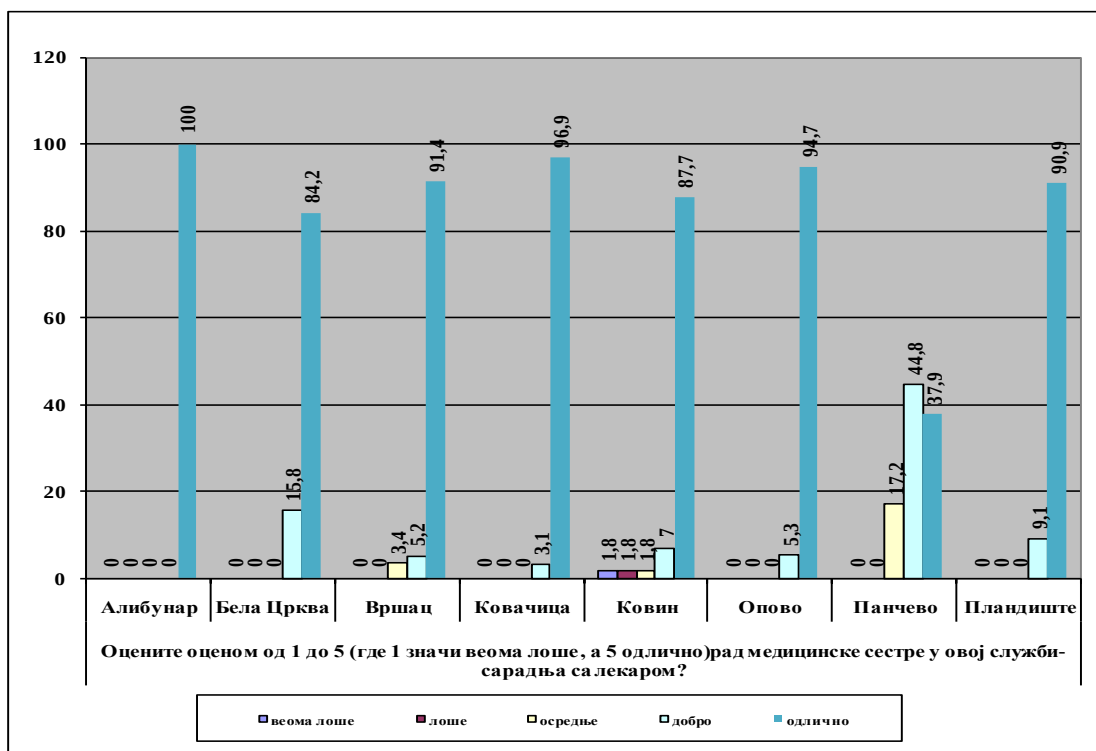
Највише анкетираних корисника изјавило је да у последњих годину дана није обавила скрининг за рано откривање депресије (од 0% у Белој Цркви до 86,8% у Ковину), или да се ово питање не односи на њих (од 8,3% у Алибунару до 89,5% у Белој Цркви и 89,7% у Ковачици).



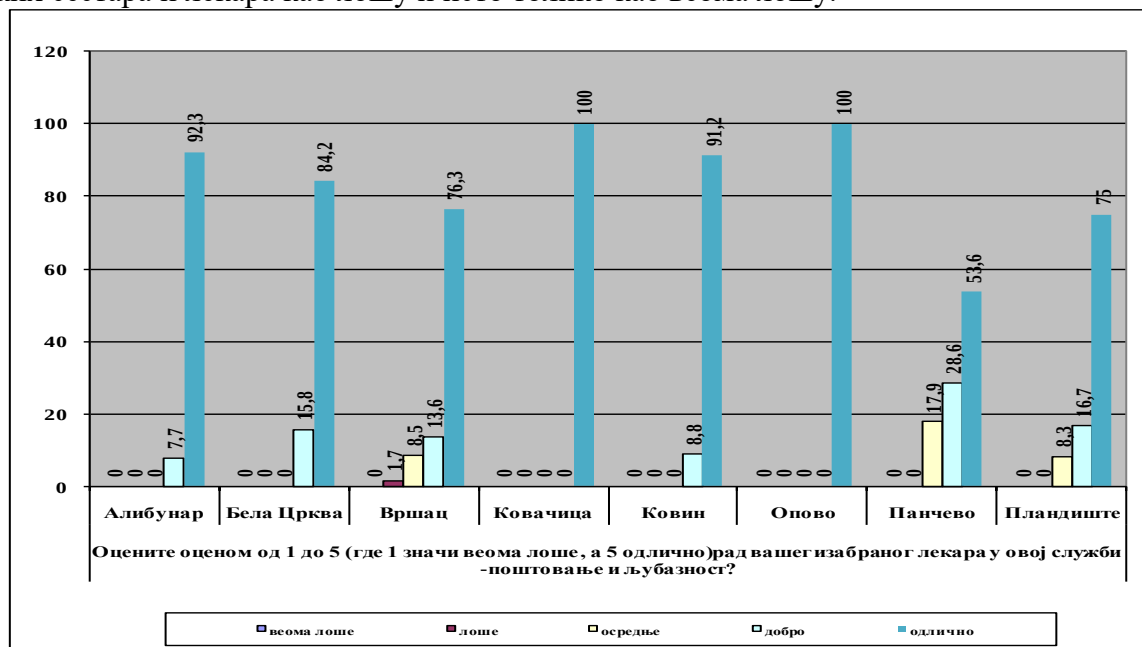
Највећи део анкетираних корисника оцењује рад медицинске сестре у овој служби (поштовање и љубазност) као одличан (најбоље су оцене за поштовање и љубазност сестара у Опову: 100% изјављује да је овај аспект рада медицинских сестара одличан), а за оцену добро се определила око трећина испитаника у Панчеву. Само у Ковину је укупно 7% испитаника дало оцене веома лоше и лоше, а у Панчеву 10,3 % анкетираних оценило је овај аспект рада сестара са оценом лоше.



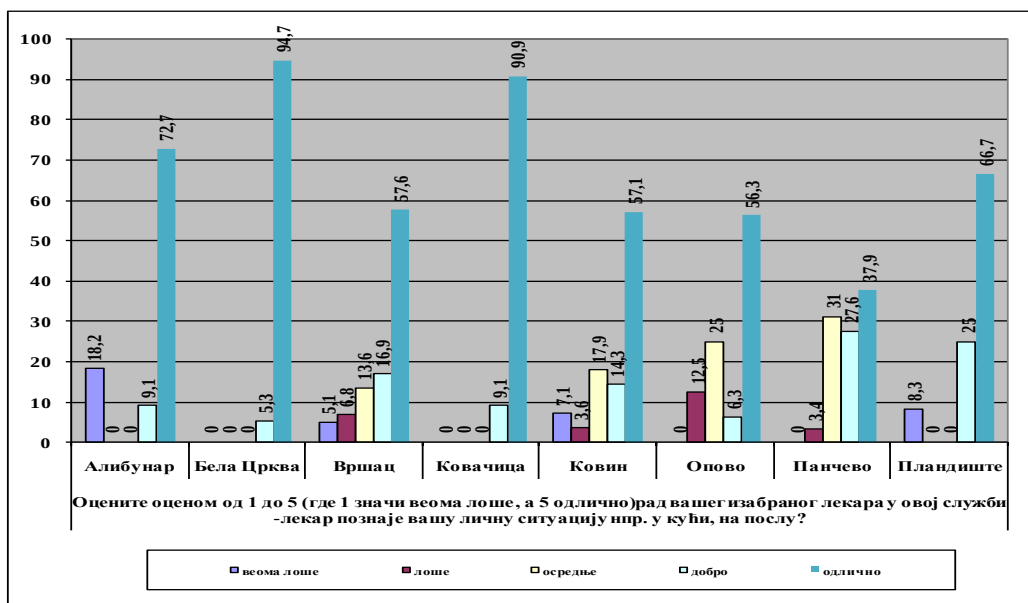
Највећи део анкетираних корисника оцењује рад медицинске сестре у овој служби (информације које сестре пружају пацијенту) као добро и одлично (највише у Опову, 94,7% оцењује овај аспект одличном оценом). Само мали део испитаника сматра да су информације које им пружају медицинске сестре осредње, али у Панчеву сваки десети анкетирани оценио је рад сестара по овом аспект, оценом лоше.



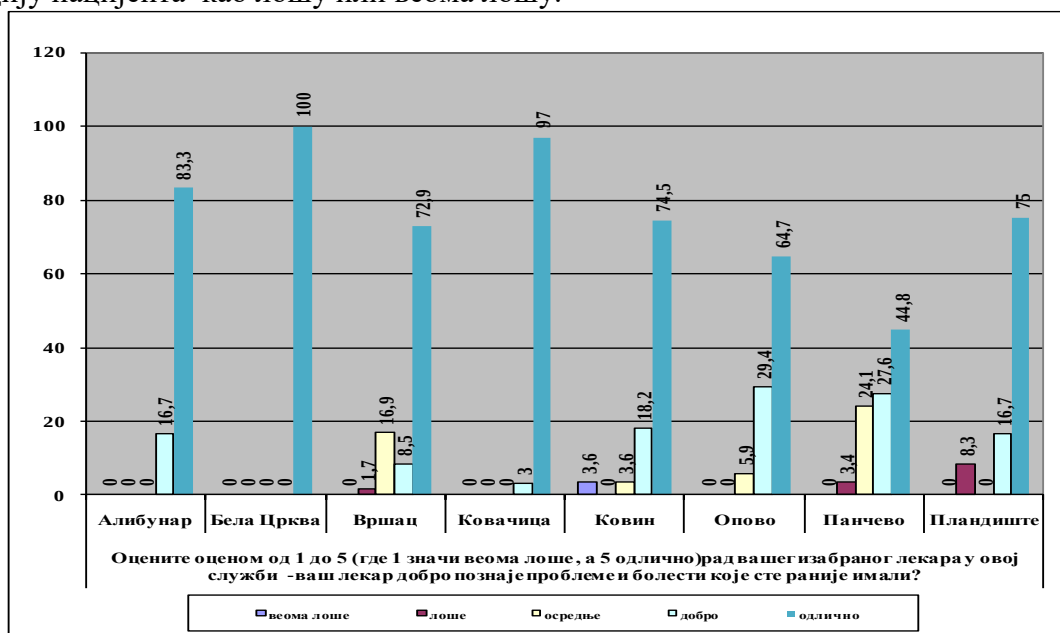
Највећи део анкетираних корисника оцењује рад медицинске сестре у овој служби, односно сарадњу са лекаром) као добру и одличну (највише у Алибунару: 100% сматра да је сарадња одлична). Само мањи део испитаника сматра да је сарадња лекара и сестара у служби осредња (највише их је било у Панчеву, скоро сваки шести анкетирани). Од свих општина, само у Ковину 1,8% испитаника оцењује сарадњу медицинских сестара и лекара као лошу и исто толико као веома лошу.



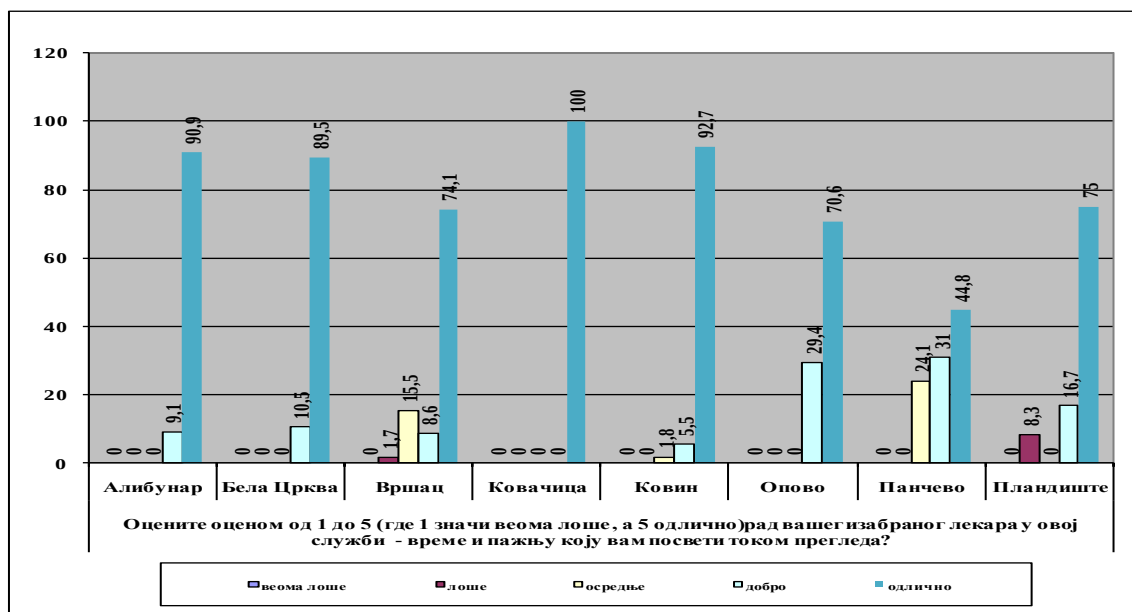
Највећи део анкетираних корисника оцењује рад изабраног лекара у овој служби (поштовање и љубазност) као добар и одличан (најбоље су оцене за поштовање и љубазност у Ковачици и Опову: 100% анкетираних сматра да је овај аспект рада одличан). Мали број испитаника сматра да су поштовање и љубазност лекара осредњи.



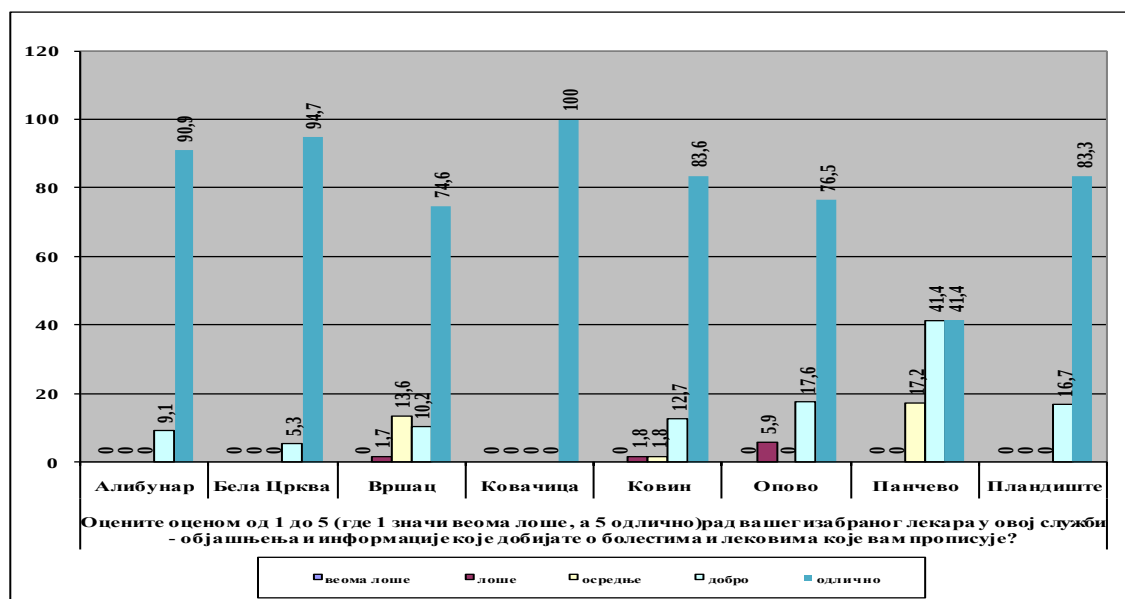
Највећи део анкетираних корисника сматра да изабрани лекар у овој служби добро познаје личну ситуацију пацијента у кући и на послу, и оцењује овај аспект рада лекара као добар и одличан (највише су оцене у Белој Цркви и Ковачици где 100% анкетираних сматра да лекар добро или одлично познаје њихову личну ситуацију). Само мали део испитаника сматра да је изабрани лекар само осредње упућен у личну ситуацију пацијента (од 0% у Алибунару, Белој Цркви, Пландишту и Ковачици до 31% у Панчеву). У свим општинама тек незнатан број испитаника оцењује упућеност изабраног лекара у личну ситуацију пацијента као лошу или веома лошу.



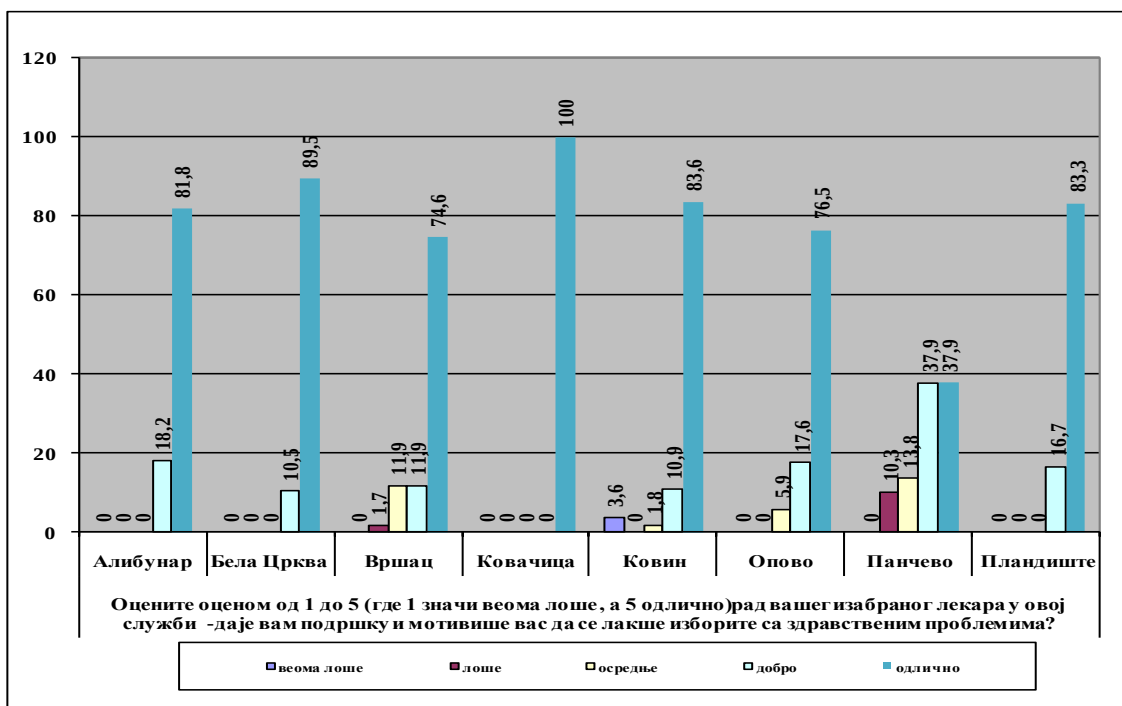
Највећи део анкетираних корисника сматра да изабрани лекар у овој служби добро познаје проблеме и болести које су испитаници раније имали и оцењује то познавање као добро или одлично (највише оваквих одговора са оценом одлично било је у Белој Цркви, где 100% анкетираних сматра да лекар одлично познаје проблеме и болести које су испитаници раније имали). Само мали део испитаника сматра да изабрани лекар само осредње познаје проблеме и болести које су испитаници раније имали (највише 24,1% у Панчеву). У свим општинама само незнатан број испитаника оцењује упућеност изабраног лекара у проблеме и болести које су испитаници раније имали као лоше или веома лоше.



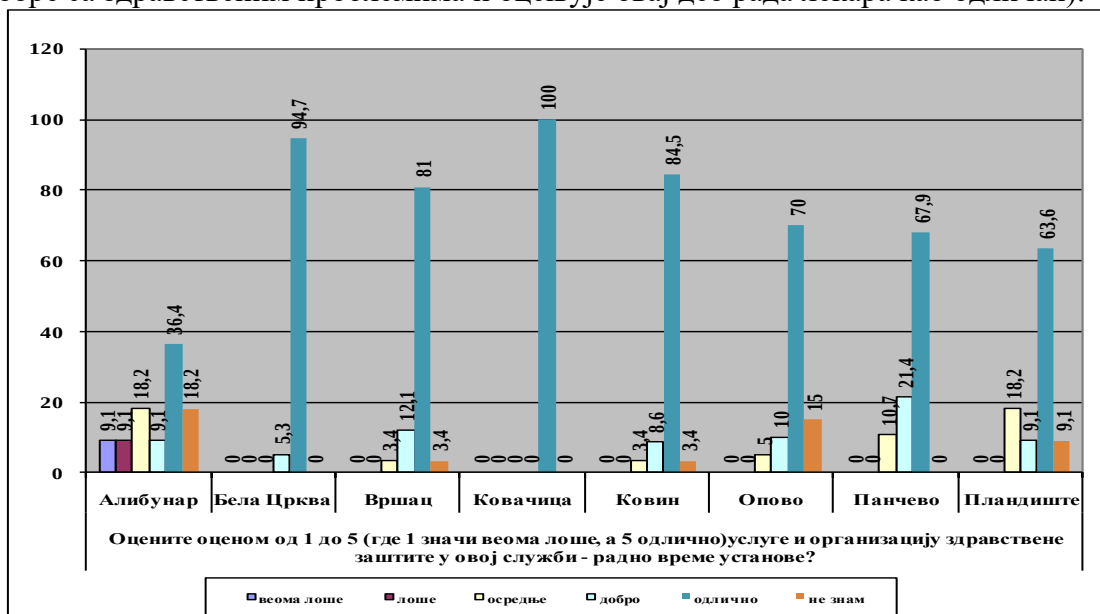
Највећи део анкетираних корисника сматра да им лекар посвећује довољно времена и пажње током прегледа и оцењује ту пажњу као добру или одличну (најбоље је оцењен овај аспект рада у Ковачици, где 100% анкетираних сматра да им лекар посвећује довољно времена и пажње током прегледа и сматра је одличном). Само мали део испитаника сматра да су пажња и издвојено време од стране изабраног лекара приликом прегледа осредњи, а незнатан број испитаника сматра да су пажња и издвојено време од стране лекара лоши.



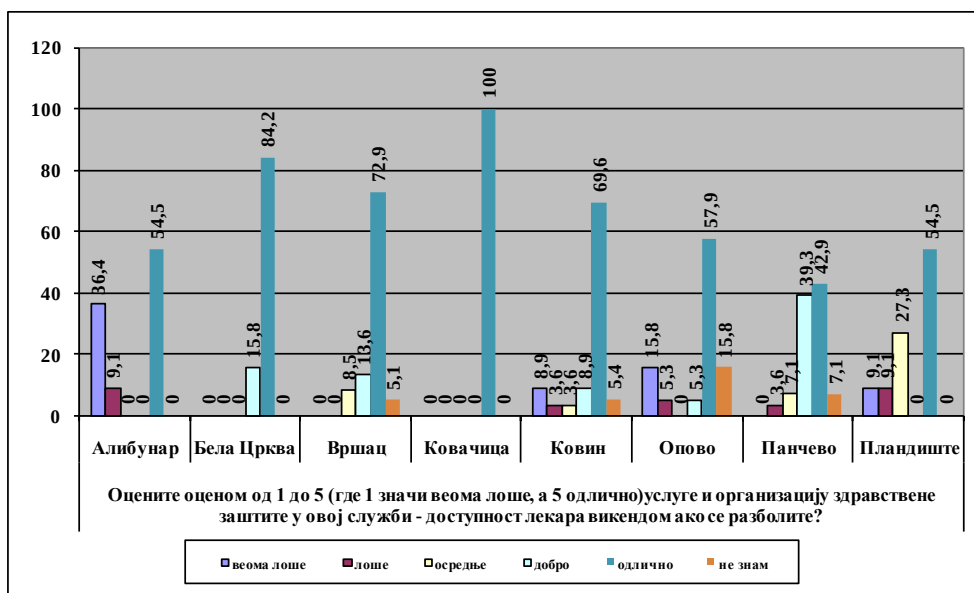
Већина анкетираних корисника сматра да им лекар током прегледа даје сва потребна објашњења и информације о болестима и лековима које прописује и оцењује овај аспект рада као добар или одличан (највише оваквих одговора је било у Ковачици, где 100% анкетираних сматра да им лекар током прегледа даје сва потребна објашњења и информације о болестима и лековима које прописује и оцењује овај део рада лекара као одличан). Мали део испитаника сматра да су објашњења и информације о болестима и лековима приликом прегледа осредњи, а незнатан да је лош.



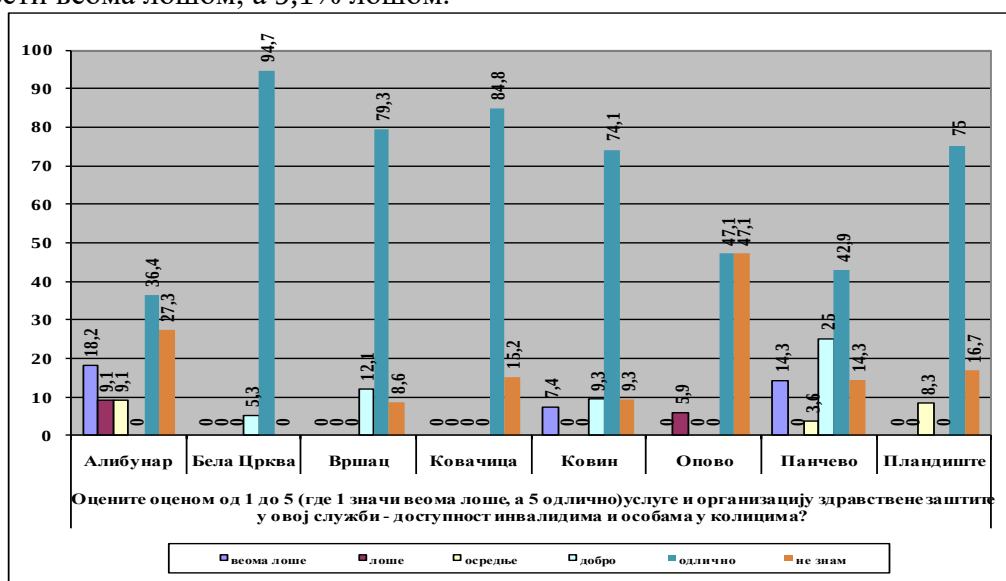
Већина анкетираних корисника сматра да им изабрани лекар даје подршку и мотивише их да се лакше изборе са здравственим проблемима и оцењује овај аспект рада као добар или одличан (највише оваквих одговора је било у Ковачици, где 100% анкетираних сматра да им лекар даје подршку и мотивише их да се лакше изборе са здравственим проблемима и оцењује овај део рада лекара као одличан).



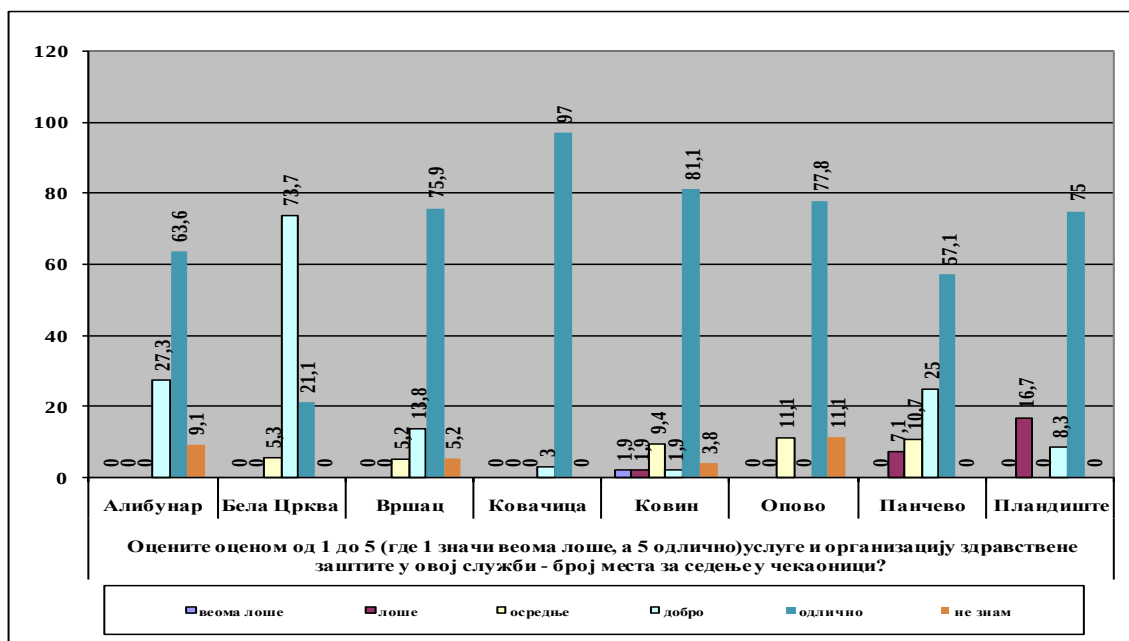
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (радno време) установе као добро или одлично. Највише оваквих одговора је било Ковачици, где 100% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. Мали део испитаника у општинама сматра да је осредње, а само у Алибунару по 9,1% испитаника задовољство радним временом установе оценило је као лоше или веома лоше.



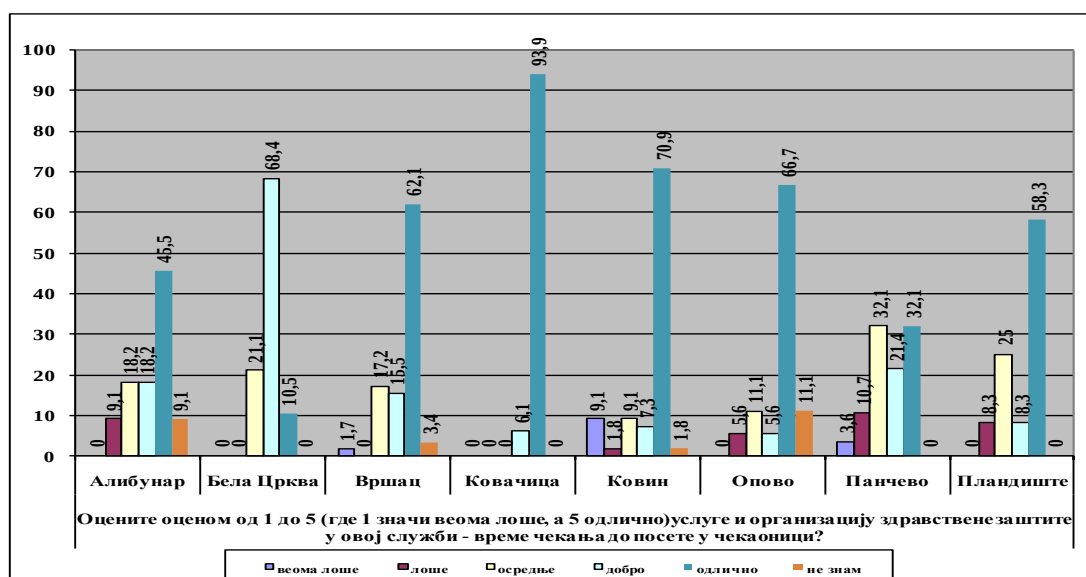
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (доступност лекара викендом или у случају да се изненада разболе) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Ковачици, где 100% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан, док је у Белој Цркви овако оценило 84,2% испитаника, а 15,8% као добро. Мали део испитаника у свим општинама сматра да је задовољство за доступност лекара викендом или у случају да се изненада разболе само осредње, али у једном броју општина један број испитаника сматра да је доступност лекара викендом или у случају да се изненадне болести лоша или веома лоша. Највише их је у Алибунару, где 36,4% анкетираних сматра доступност лекара у време викенда или у случају изненадне болести веома лошом, а 9,1% лошом.



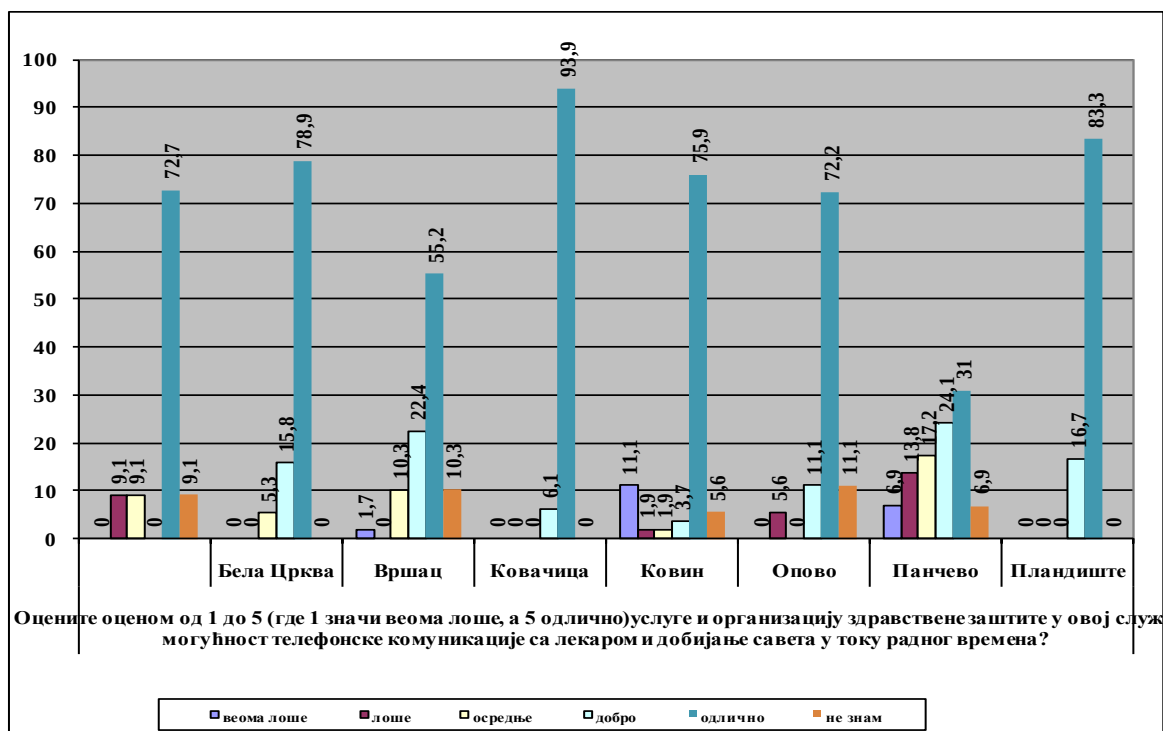
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (доступност инвалидима и особама са колицима) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Белој Цркви, где 94,7% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. Мали део испитаника у неким општинама сматра да је задовољство за доступност инвалидима и особама са колицима само осредње. У појединим општинама део број испитаника сматра да је доступност здравствене заштите инвалидима и особама са колицима лоша или веома лоша. Највише их је у Алибунару, где укупно 27,3% анкетираних сматра доступност здравствене заштите инвалидима и особама са колицима веома лошом и лошом.



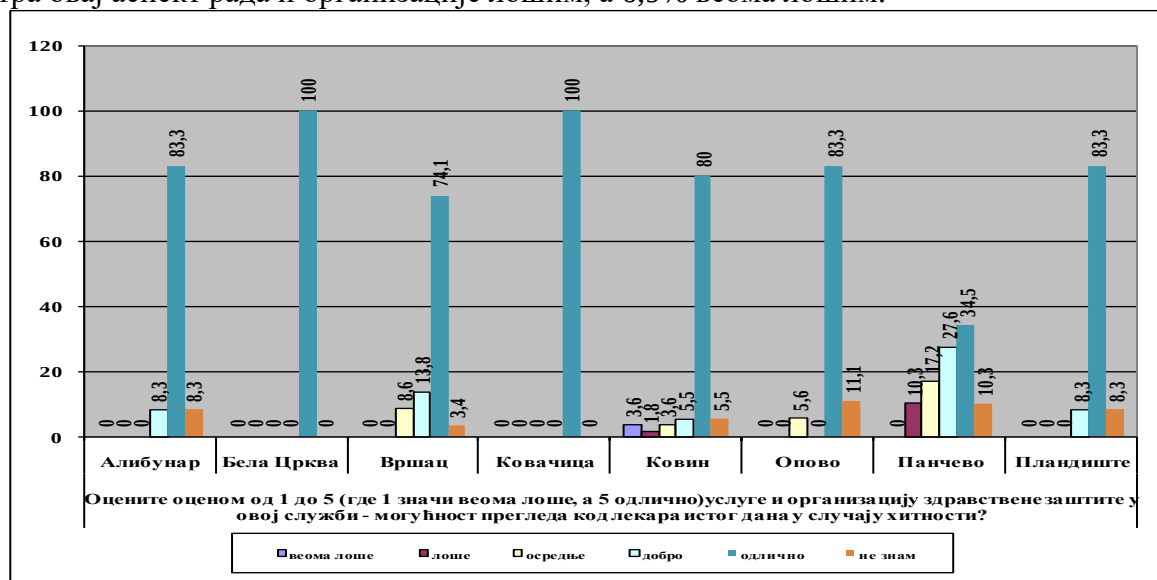
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (број места у чекаоници) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Ковачици, где 97% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. Мали део испитаника у свим општинама сматра да је њихово задовољство бројем столица у чекаоници само осредње, или лоше. У свим општинама само мањи број испитаника сматра да је организација рада (број места у чекаоници) лоша (највише у Планишту 16,7%).



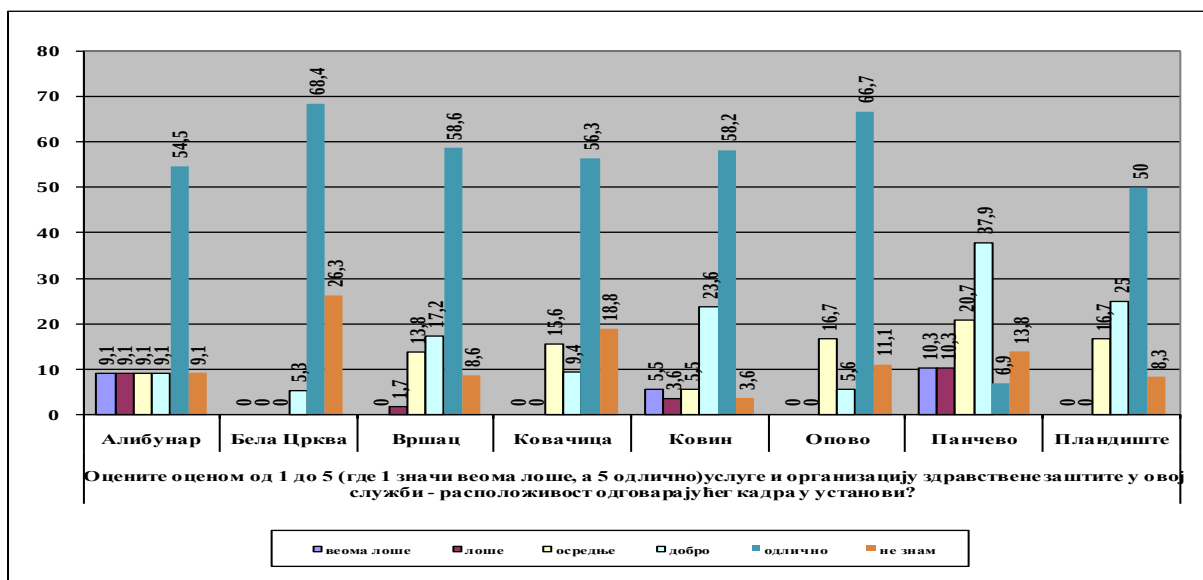
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (време чекања до посете у чекаоници) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Ковачици, где 93,9% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. Један део испитаника у већини општина сматра да је њихово задовољство временом чекања у чекаоници до посете само осредње (највише у Панчеву, сваки трећи). У појединим општинама мањи број испитаника сматра да је организација рада по питању времена чекања у чекаоници до посете лоша или веома лоша (највише у Панчеву).



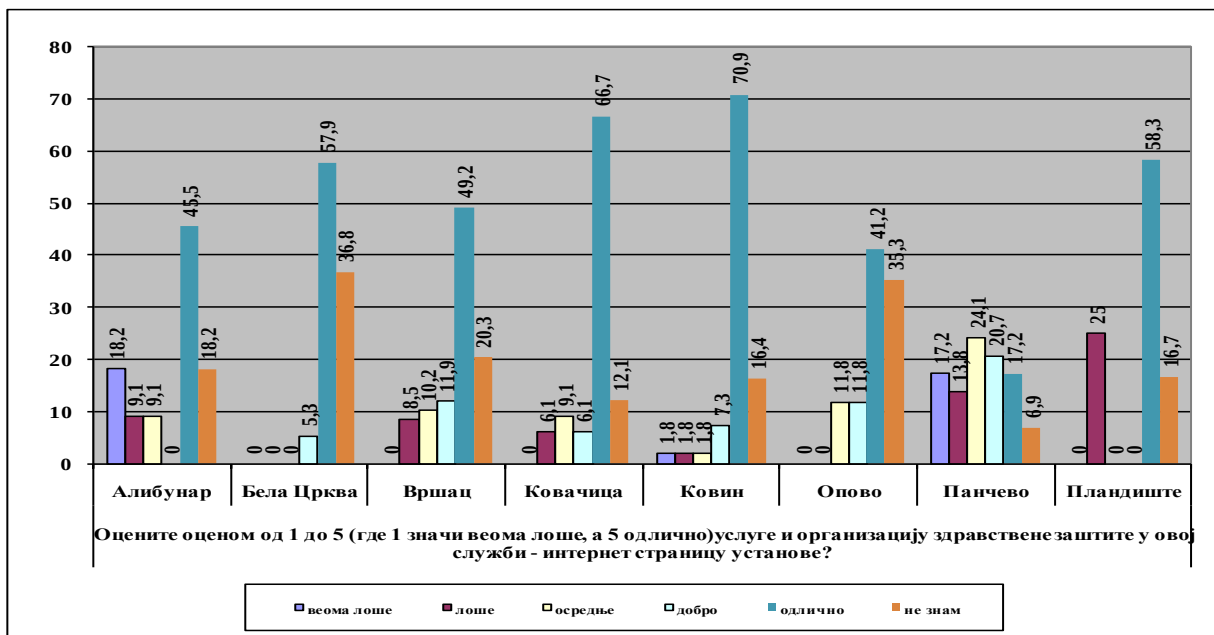
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (могућност телефонске комуникације са лекаром и добијање савета у радно време) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Ковачици, где 93,9% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. Мањи део испитаника у неким општинама сматра да је њихово задовољство могућностима телефонске комуникације са лекаром и добијање савета у радно време само осредње, као и да је организација рада по овом питању лоша или веома лоша, а највише у Панчеву, где 13,8% сматра овај аспект рада и организације лошим, а 6,9% веома лошим.



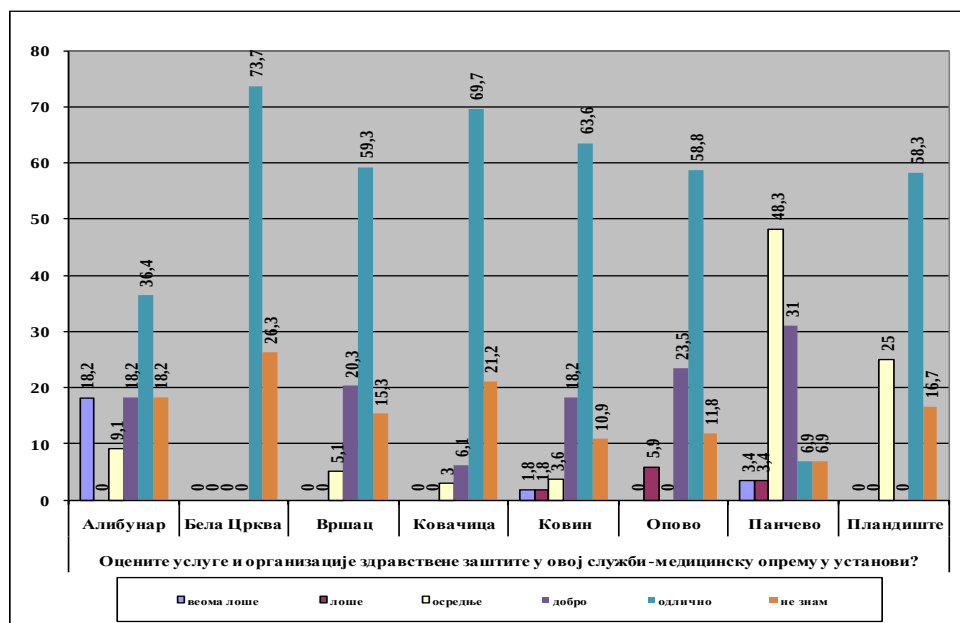
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (могућност прегледа код лекара истог дана у случају хитности) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Белој Цркви и Ковачици, где 100% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан.



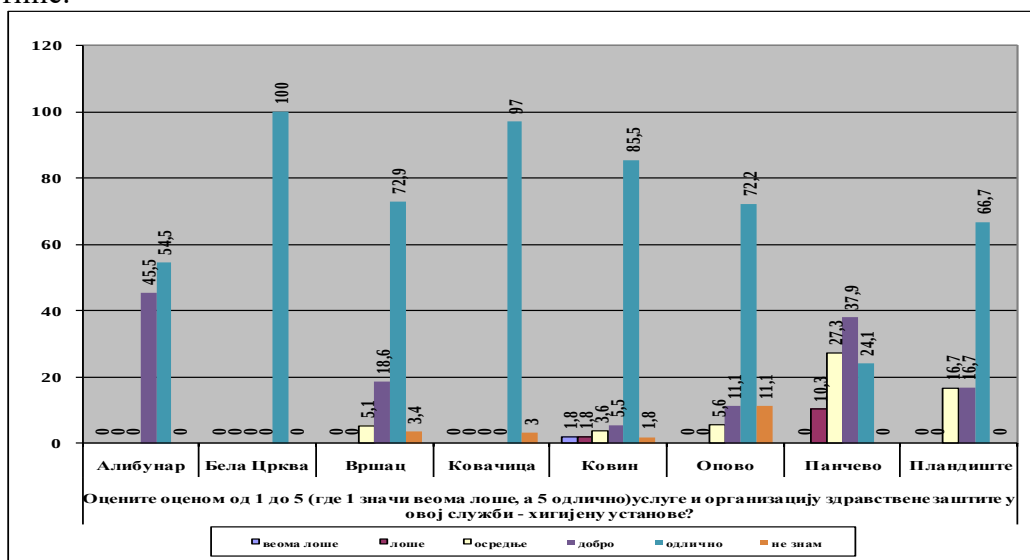
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (расположивост кадра у установи) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Белој Цркви, где 68,4% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. Мањи део испитаника у свим општинама сматра да је њихово задовољство за расположивост кадра у установи само осредње. У свим општинама само мали број испитаника сматра да је организација рада (по питању расположивости кадра у установи) лоша или веома лоша, изузев у Панчеву, где сваки пети испитаник износи овакве оцене, као и у Алибунару где укупно 18,2% анкетираних мисли да је расположивост кадра у установи лоша и веома лоша



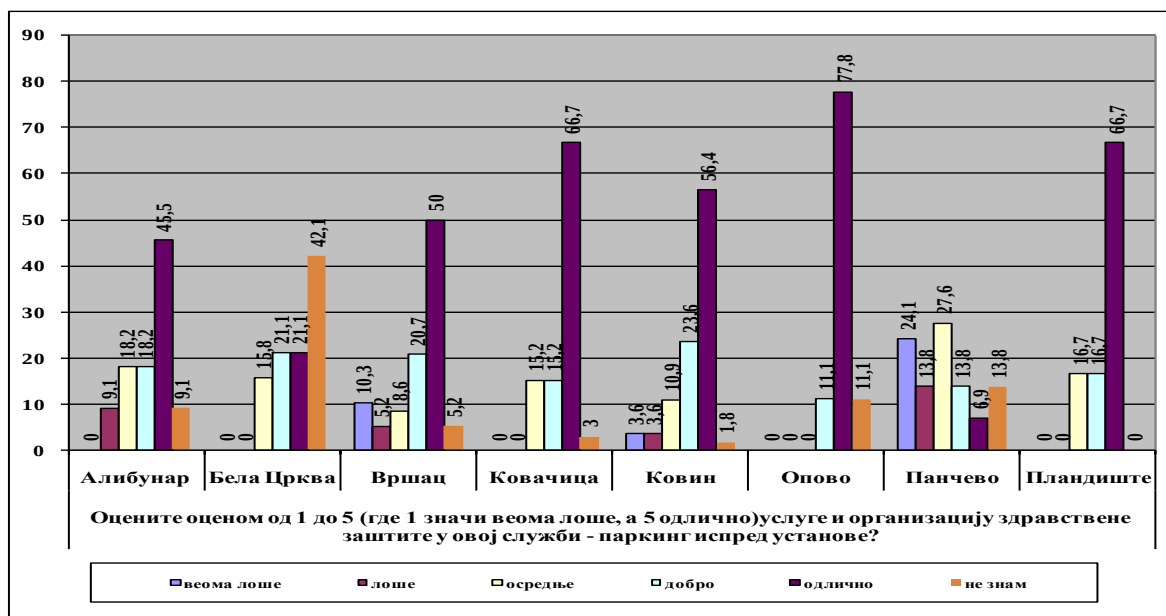
Већи део анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (интернет страницу установе) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Ковину, где 70,9% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан, а 7,3% као добар. Мањи део испитаника у свим општинама сматра да је њихово задовољство интернет страницом установе само осредње. У свим општинама већи број испитаника одговара да заправо не зна одговор на ово питање (од 6,9% у Панчеву до 36,8% у Белој Цркви). У Панчеву овај аспект рада скоро трећина испитаника укупно је оценило оценама веома лоше и лоше.



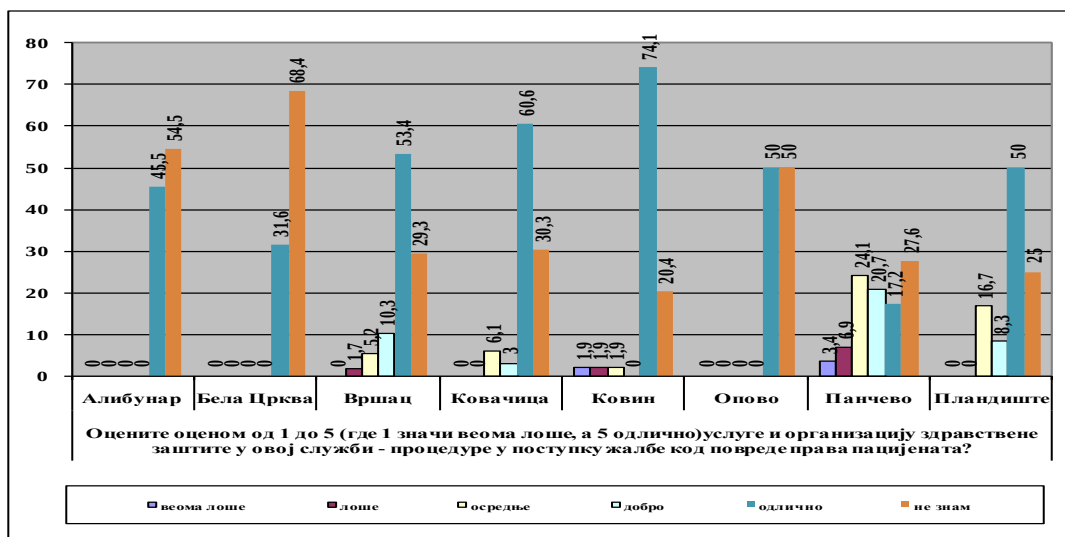
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (медицинску опрему у установи) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Белој Цркви где 73,7% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. Један део испитаника у неким општинама сматра да је њихово задовољство за медицинску опрему у установи само осредње (највише у Панчеву, скоро половина). У свим општинама само мали број испитаника сматра да је организација рада (по питању опреме у установи) лоша или веома лоша, изузев у Алибунару, где 18,2% мисли да је расположивост медицинске опреме у установи веома лоша. У свим општинама, значајан број испитаника одговара да заправо не зна одговор на ово питање, у Белој Цркви више од четвртине.



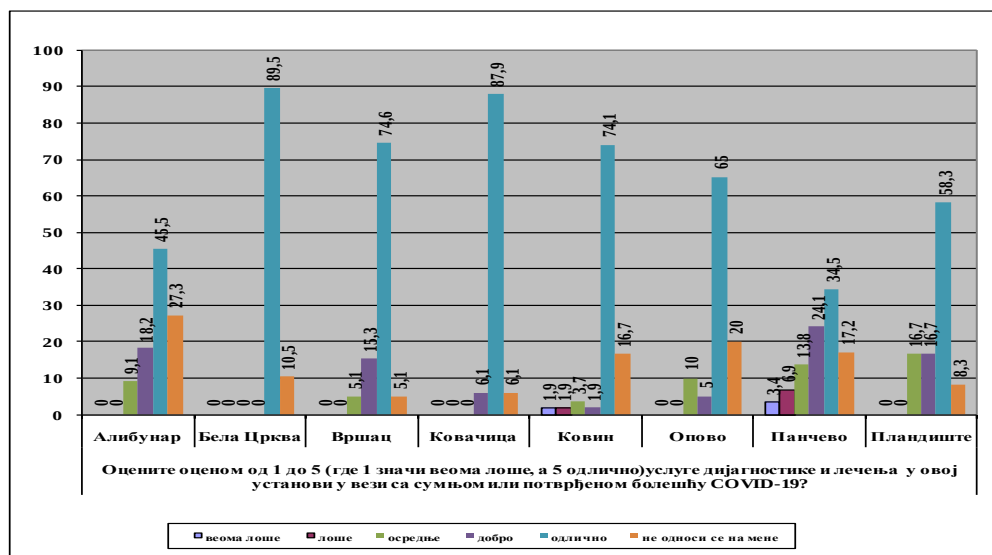
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (хигијену у установи) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Белој Цркви, где 100% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. Мањи део испитаника у свим општинама сматра да је њихово задовољство хигијеном у установи само осредње (највише у Панчеву 27,3%). У свим општинама само мали број испитаника сматра да је организација рада (по питању одржавања хигијене у установи) лоша или веома лоша, изузев у Панчеву, где приближно сваки десети мисли да је одржавање хигијене у установи лоше.



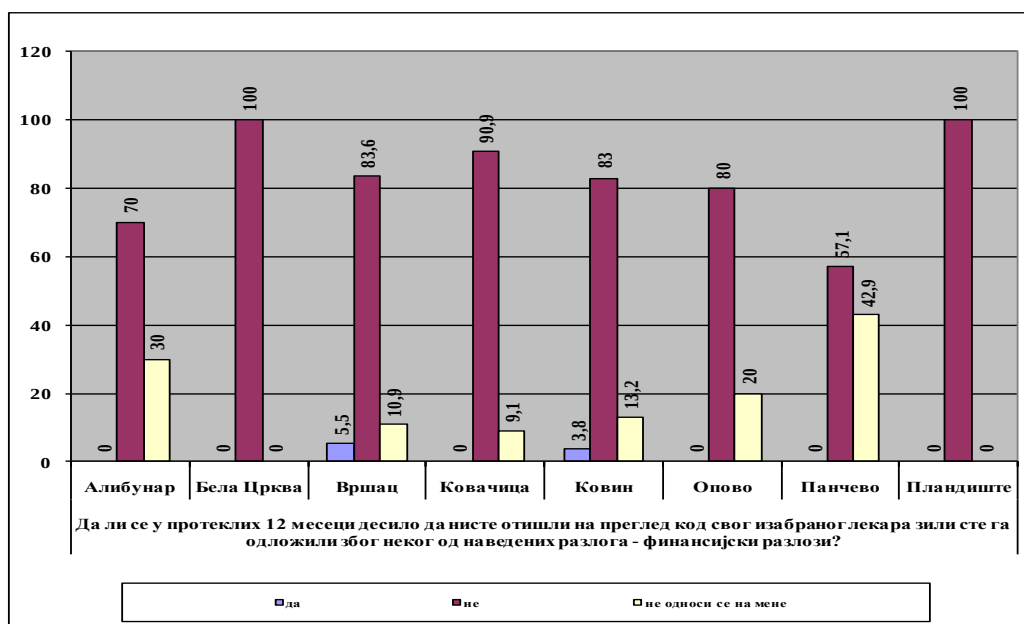
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (паркинг испред установе) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Опову, где 77,8% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан, а 11,1% као добар. Један део испитаника у свим општинама сматра да је њихово задовољство паркингом испред установе само осредње (највише у Панчеву, сваки четврти испитаник). У свим општинама само мали број испитаника сматра да је ситуација са паркингом испред установе лоша или веома лоша, изузев у Панчеву, где приближно једна четвртина анкетираних мисли да је ситуација са паркингом испред установе веома лоша, а 13,8% лоша. У већини општина одређени проценат испитаника одговара да заправо и не зна одговор на ово питање (највише их је у Белој Цркви, више од две петине, 42,1%).



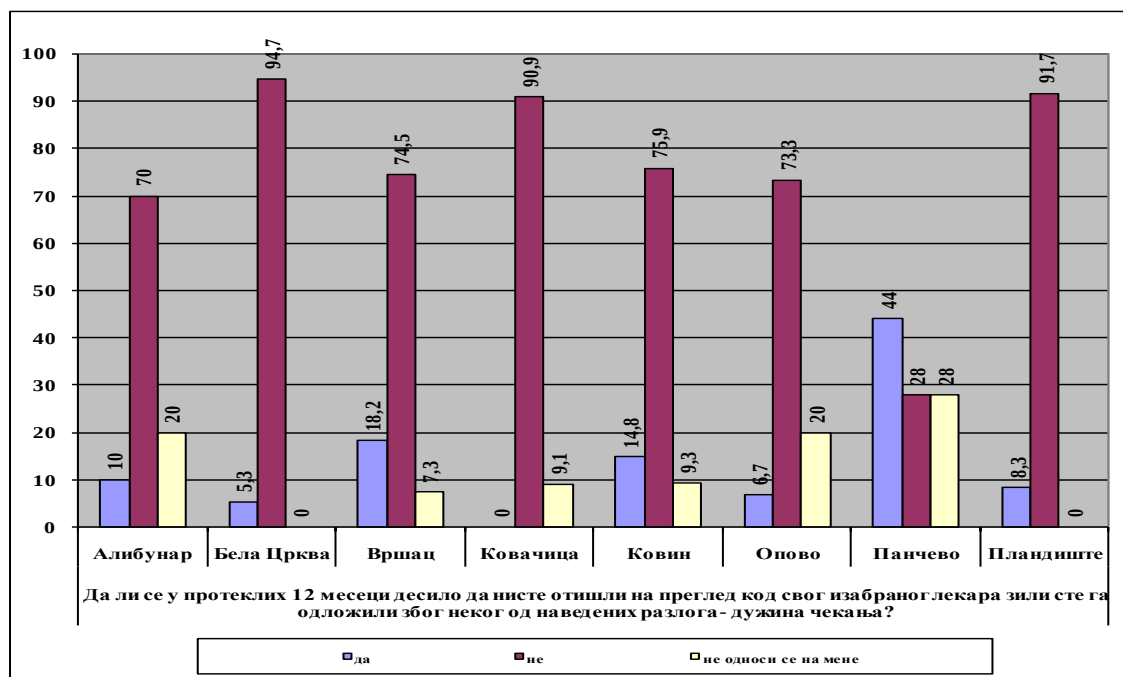
Део анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијента) као добру. Највише оваквих одговора је било у Ковину, где 74,1% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. У свим општинама само мали број испитаника сматра да је организација рада (по питању процедура у поступку жалбе код повреде права пацијента) лоша или веома лоша, изузев у Панчеву, где приближно сваки десети анкетирани мисли да је ситуација са процедурама у поступку жалбе код повреде права пацијента у установи лоша и веома лоша. У свим општинама одређени проценат испитаника одговара да заправо не зна одговор на ово питање (највише у Белој Цркви 68,4%).



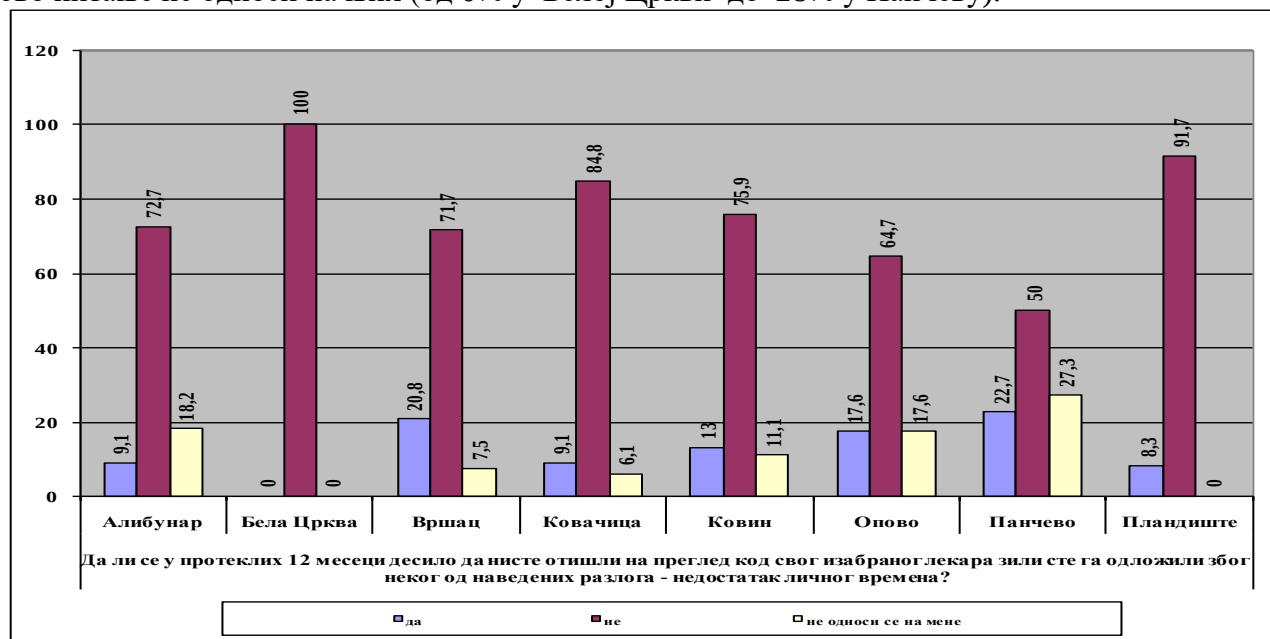
Већина анкетираних корисника оцењује дијагностику и лечење овој установи у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID 19 као одличну. Највише оваквих одговора је било у Белој Цркви, где 89,5% анкетираних оцењује овај аспект рада као одличан. Мањи део испитаника у свим општинама сматра да је њихово задовољство дијагностиком и лечењем у овој установи у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID 19 само осредње, а о мали број испитаника сматра да је дијагностика и лечење овој установи у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID 19 лоша или веома лоша, изузев у Панчеву, где укупно једна десетина мисли да су дијагностика и лечење овој установи у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID 19 лоши и веома лоши. У свим општинама има анкетираних који сматрају да се ово питање не односи на њих, а највише у Алибунару, више од четвртине.



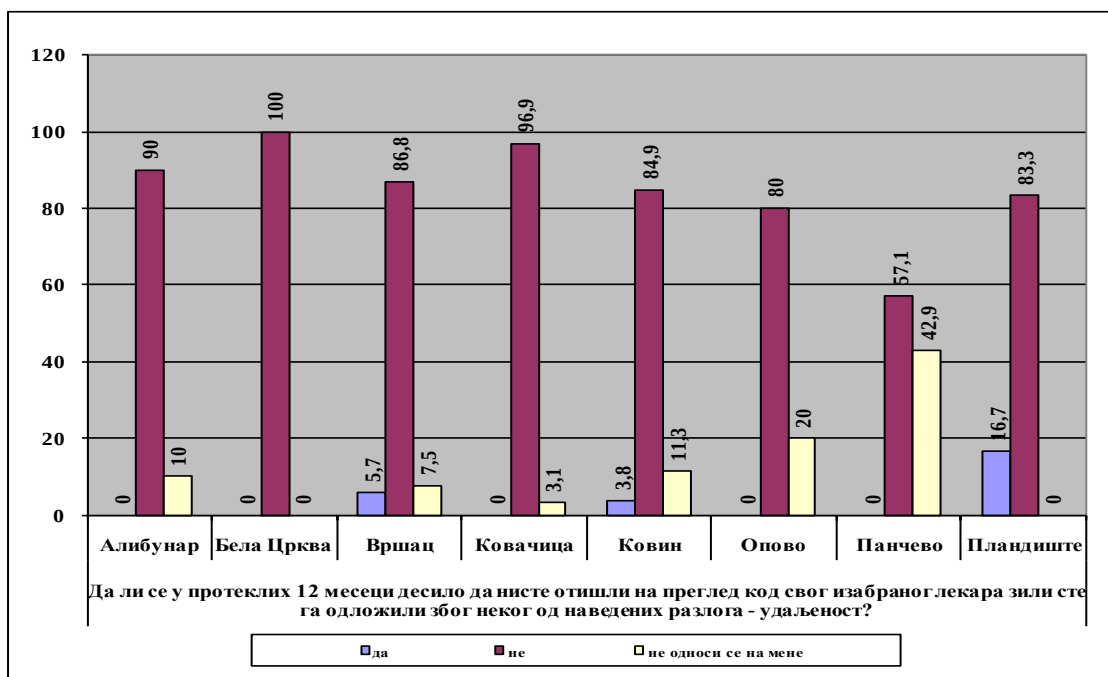
Већина анкетираних корисника изјављује да се у протеклих 12 месеци није десило да нису отишли на преглед код свог изабраног лекара због финансијских разлога (од 57,1% у Панчеву до 100% у Белој Цркви и Пландишту). Потврдно су одговорили на ово питање само 5,5% у Вршцу и 3,8% у Ковину. Одређени број анкетираних корисника изјаснио да се ово питање не односи на њих (највише их је у Панчеву 42,9%).



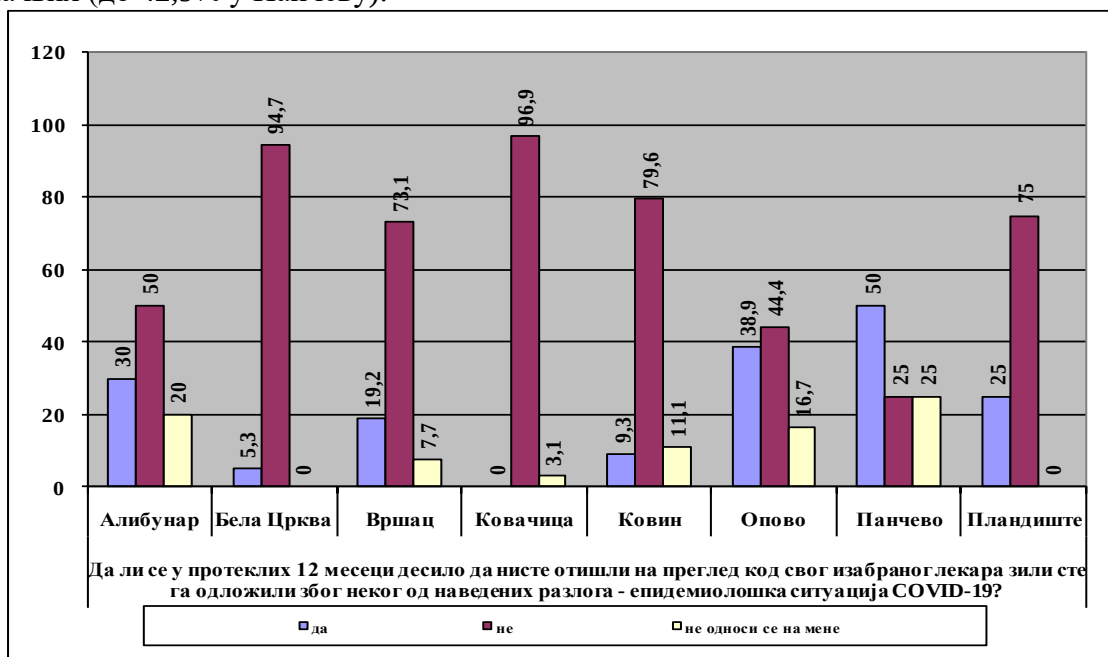
Већина анкетираних корисника изјављује да се у протеклих 12 месеци није десило да нису отишли на преглед код свог изабраног лекара због дужине чекања (од 28% у Панчеву до 94,7% у Белој Цркви). Проценат анкетираних корисника који су потврдно одговорили на ово питање се кретао од 0% у Ковачици и 5,3 % у Белој Цркви до 44% у Панчеву. Одређени број анкетираних корисника се изјаснио да се ово питање не односи на њих (од 0% у Белој Цркви до 28% у Панчеву).



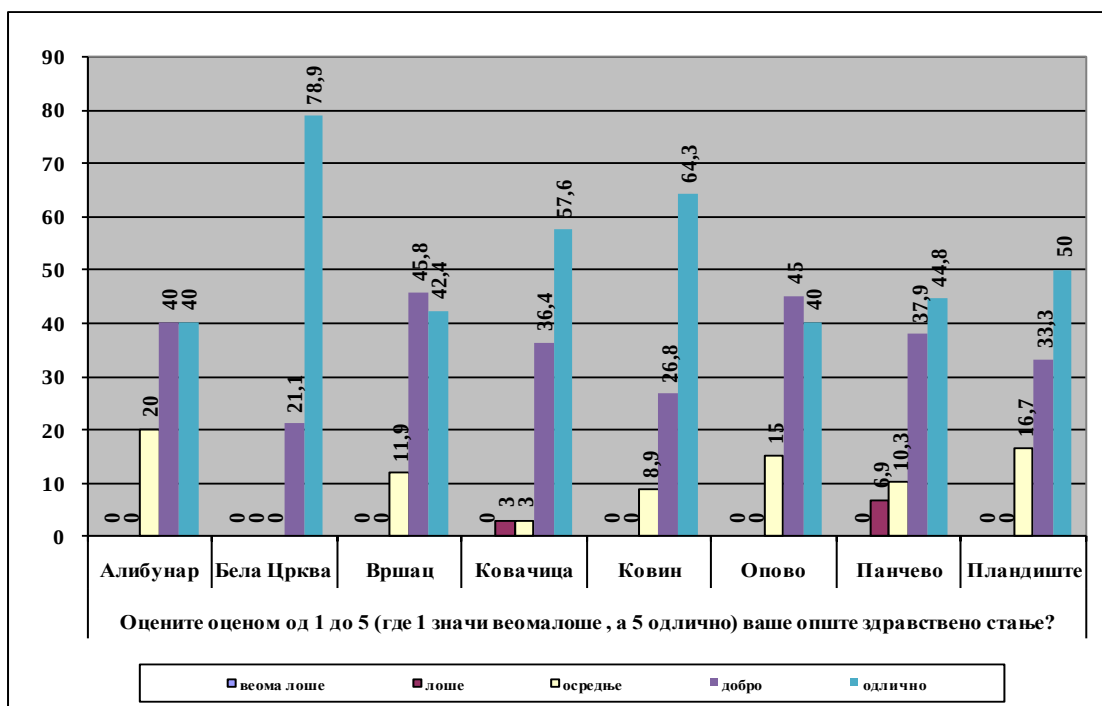
Већина анкетираних корисника изјављује да се у протеклих 12 месеци није десило да нису отишли на преглед код свог изабраног лекара због недостатка личног времена (од 50% у Панчеву до 100% у Белој Цркви). Проценат анкетираних корисника који су потврдно одговорили на ово питање се кретао од 0% у Белој Цркви до 22,7% у Панчеву. Одређени број анкетираних корисника сматра да се ово питање не односи на њих (до 27,3% у Панчеву).



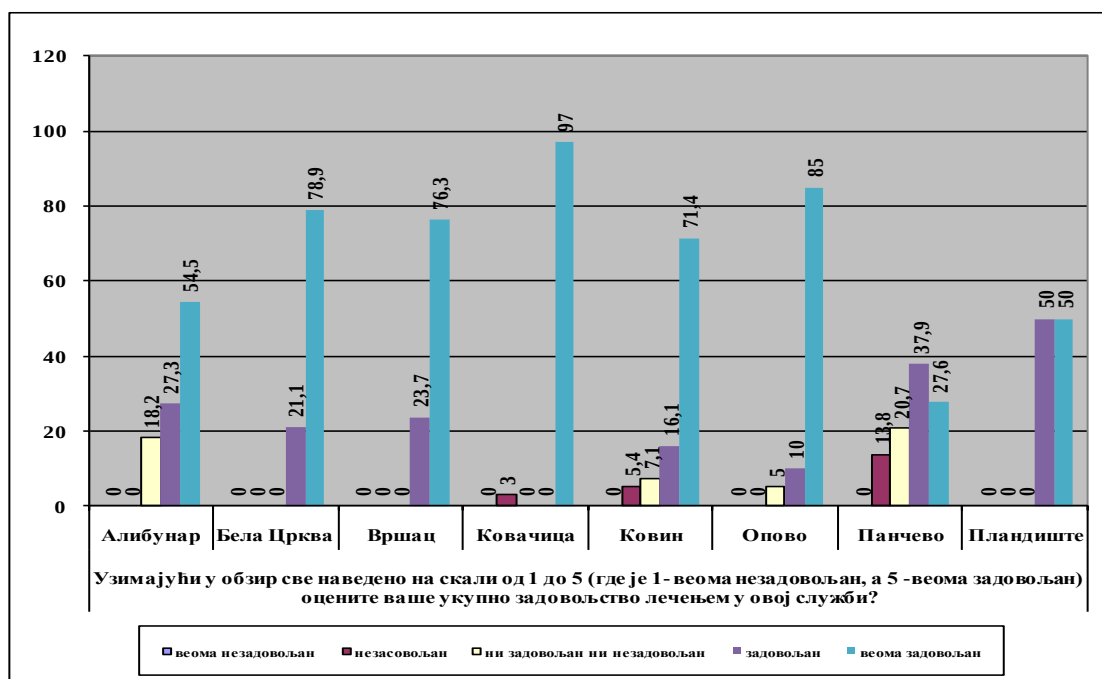
Већина анкетираних корисника изјављује да се у протеклих 12 месеци није десило да нису отишли на преглед код свог изабраног лекара због удаљености пункта здравствене заштите (од 57,1% у Панчеву до 100% у Белој Цркви). Мањи проценат анкетираних корисника који су потврдно одговорили на ово питање се кретао до 16,7% у Пландишту. Одређени број анкетираних корисника сматра да се ово питање не односи на њих (до 42,9% у Панчеву).



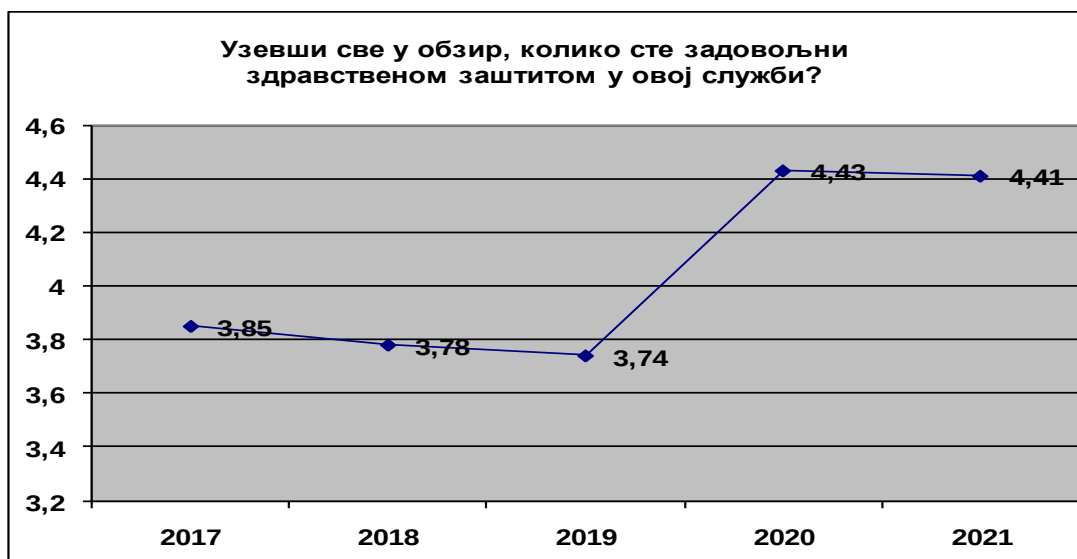
Већина анкетираних корисника изјављује да се у протеклих 12 месеци није десило да нису отишли на преглед код свог изабраног лекара због епидемиолошке ситуације COVID 19 (од 25% у Панчеву до 96,9% у Ковачици). Проценат анкетираних корисника који су потврдно одговорили на ово питање се кретао од 0% у Ковачици до 50% у Панчеву. Одређени број анкетираних корисника сматра да се ово питање не односи на њих (највише до 25% у Панчеву).



Проценат анкетираних корисника који своје здравље оцењује као одлично се кретао од 40% у Алибунару и Опову до 78,9% у Белој Цркви. Своје здравље као добро процењује од 21,1% у Белој Цркви до 45,8% у Вршцу, а осредњим своје здравље сматра од 0% у Белој Цркви до 20% у Алибунару. Проценат анкетираних корисника који своје здравље оцењују као лоше је било у Ковачици (3%) и Панчеву (6,9%), а оних који сматрају своје здравље веома лошим није било ни у једној општини.



Већина анкетираних корисника (од 27,6% у Панчеву до 97% у Ковачици) изјављује да су, узевши све у обзир, веома задовољни здравственом заштитом у овој служби, а задовољни су од 10% у Опову до 50% у Пландишту. Један део анкетираних корисника јенеутралан у ставу што се тиче овог питања (највише у Панчеву, сваки пети испитаник), а само је 3% у Ковачици анкетираних, 5,4% у Ковину и 13,8% у Панчеву незадовољно здравственом заштитом у овој служби.

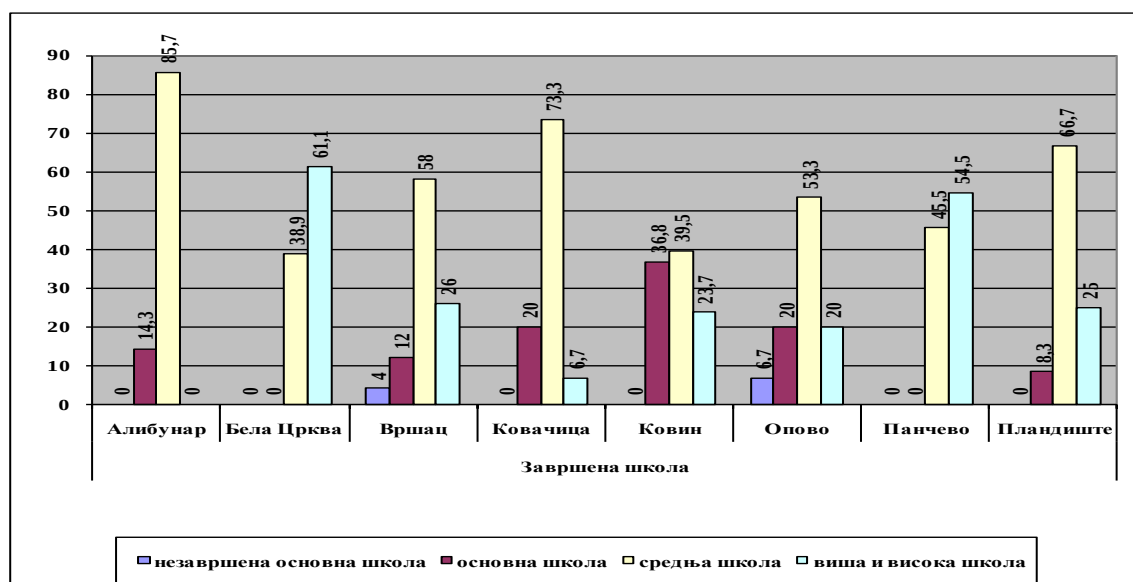


Анализом задовољства корисника здравственом заштитом у овој служби уочава се да је оцена у 2017. години износила 3,85 и до 2019. године је постојао благи пад до 3,74. У 2021. години оцена је 4,41, што је скоро идентично оцени из 2020. године (4,43) што је уједно највиша оцена током посматраних пет година.

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИЦА ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ ЖЕНА

Анкета задовољства корисница здравственом заштитом жена је спроведена у свим домовима здравља на територији Јужнобанатског округа, изузев у Опову, где Служба здравствене заштите жена није радила током децембра месеца.

Просечна старост анкетираних корисница у служби за здравствену заштиту жена у 2021. години износила је 41 година и виша је у односу на предходну годину, када је просечна старост анкетираних корисница износила 36,4 година.

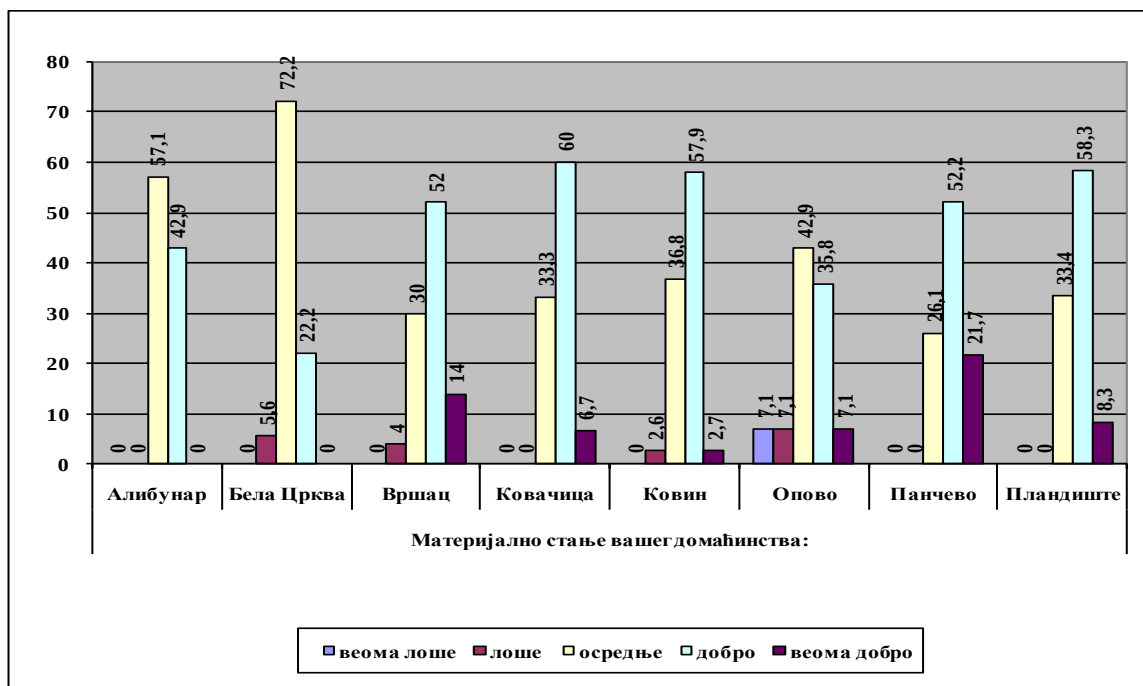


У свим општина, односно домовима здравља већина анкетираних корисница здравствене заштите има завршену средњу школу (од 38,9% у Белој Цркви до 85,7% у Алибунару). Проценат оних са завршеном основном школом креће се од 0% у Белој Цркви и Панчеву до 36,8% у Ковину, док је занемарљив број оних

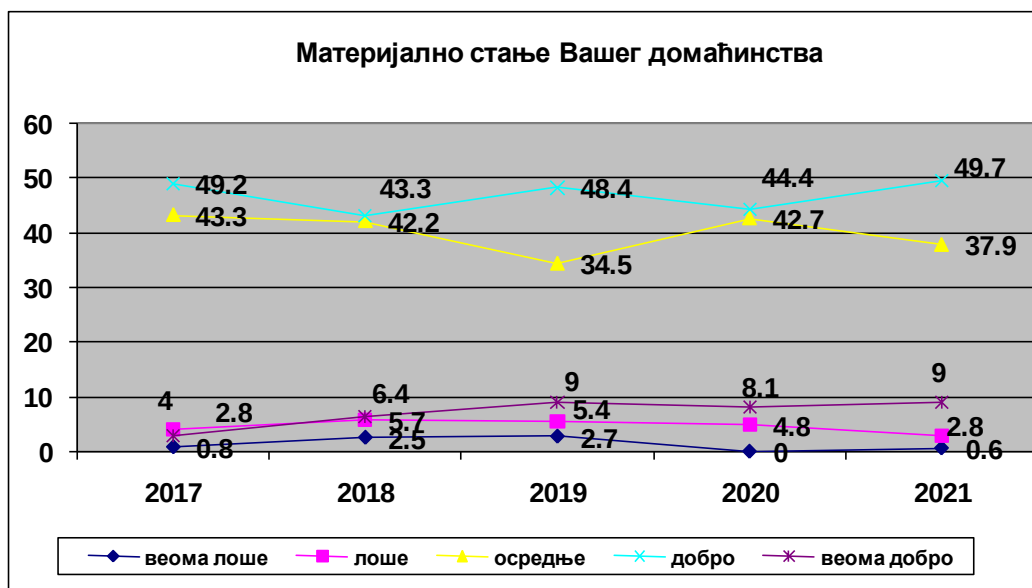
са незавршеном основном школом, осим у Вршцу (4%) и Опову (6,7%). Анкетираних са вишом и високом школом је било од 0% у Алибунару до 61,6% у Белој Цркви.



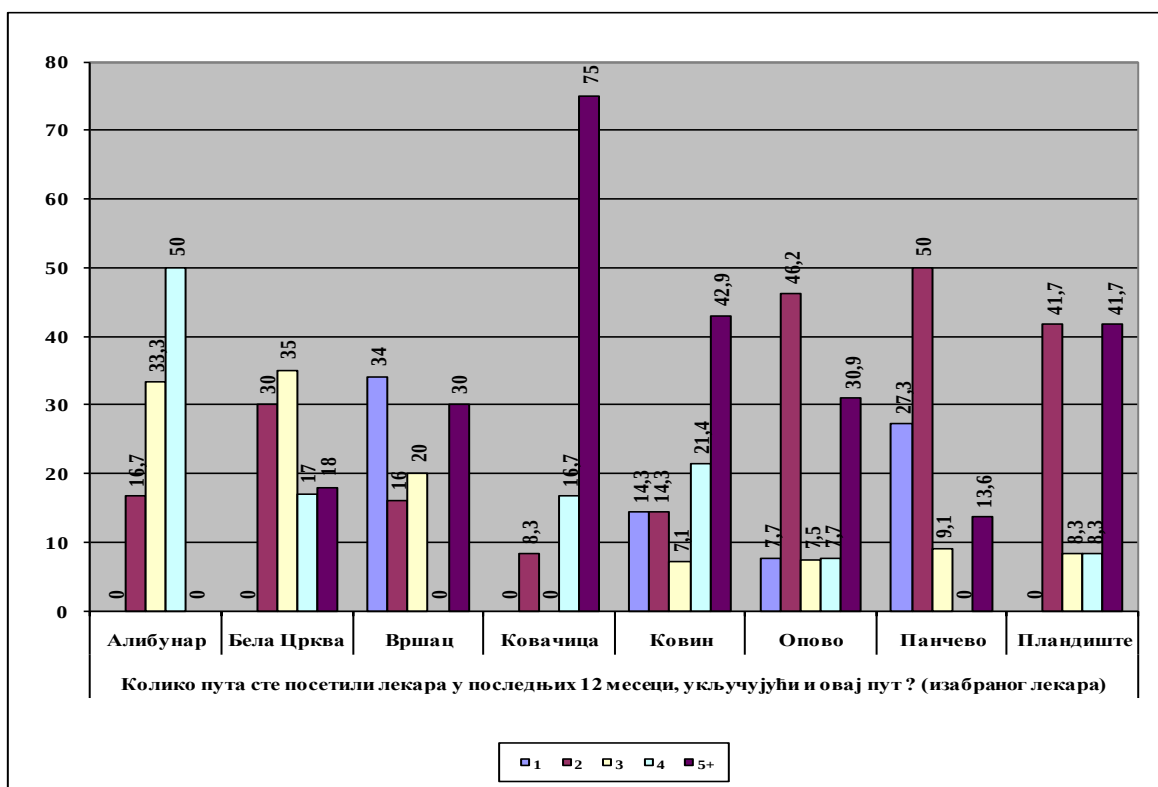
Анализом стручне спреме анкетираних корисница у служби здравствене заштите жена последњих пет година уочава се смањење процента корисница са завршеном средњом школом, а повећан је проценат оних са вишом и високом. Смањен је и проценат оних са основном и са незавршеном основном школом.



Већина пацијенткиња које су обухваћене анкетом се изјаснила да је осредњег материјалног стања (26,1% у Панчеву до 72,2% у Белој Цркви). Као добро, своје материјално стање процењује од 22,2% у Белој Цркви до 60% у Ковачици. Анкетираних који своје материјално стање оцењују као веома лоше је 7,1% у Опову, док је оних који своје материјално стање описују као лоше највише такође у Опову 7,1%. Једна петина анкетираних у Панчеву оцењује своје стање као веома добро.



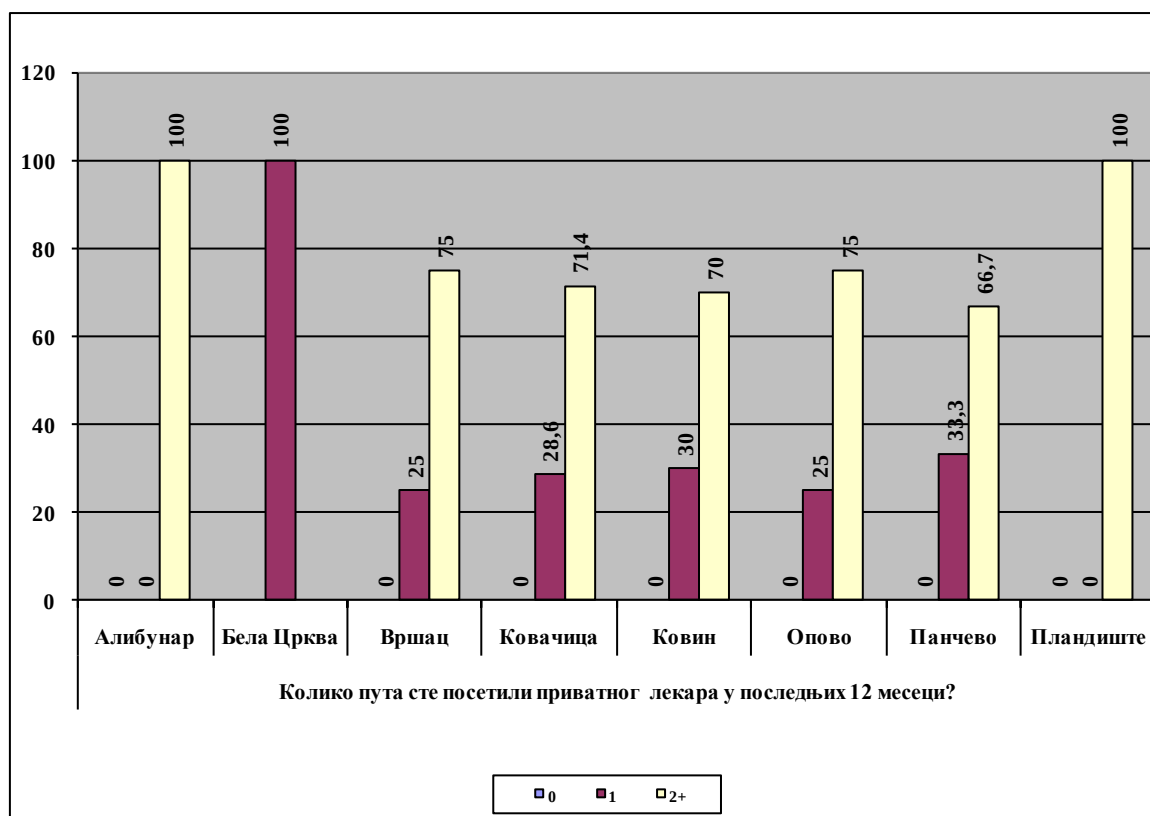
Анализом материјалног стања анкетираних корисница у служби здравствене заштите жена у Јужнобанатском округу последњих пет година од 2017. до 2021. године, уочава се да је мањи проценат корисница са осредњим, лошим и веома лошим, а бележи се пораст процента корисница са добрим и веома добрим материјалним стањем



Значајан део анкетираних корисница од 0% у Алибунару до чак 75% у Ковачици је свог лекара у последњих 12 месеци посетила 5 и више пута. У Панчеву највећи број корисница (50%) су свог лекара посетиле два пута, док је у Вршцу највише (34%) корисница посетило једном свог лекара у последњих 12 месеци. У Алибунару трећина, а у Белој Цркви нешто више од трећине испитаница посетило је свог лекара три пута.



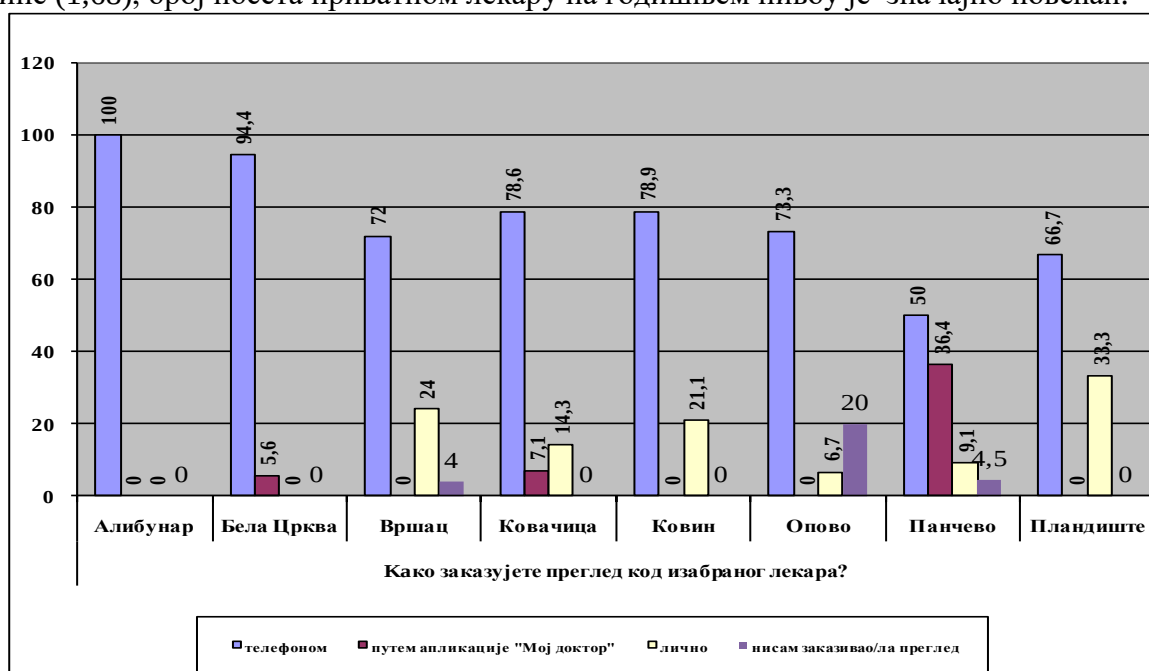
Просечан број посета изабраном лекару у последњих 12 месеци, према изјавама анкетираних корисника је у 2021. години је 4,34, што је испод броја посета које су забележене током истраживања 2017. године (4,82), као и током 2019. године, када је забележена вредност од 5,02. У посматраном петогодишњем периоду ово је најнижа забележена вредност.



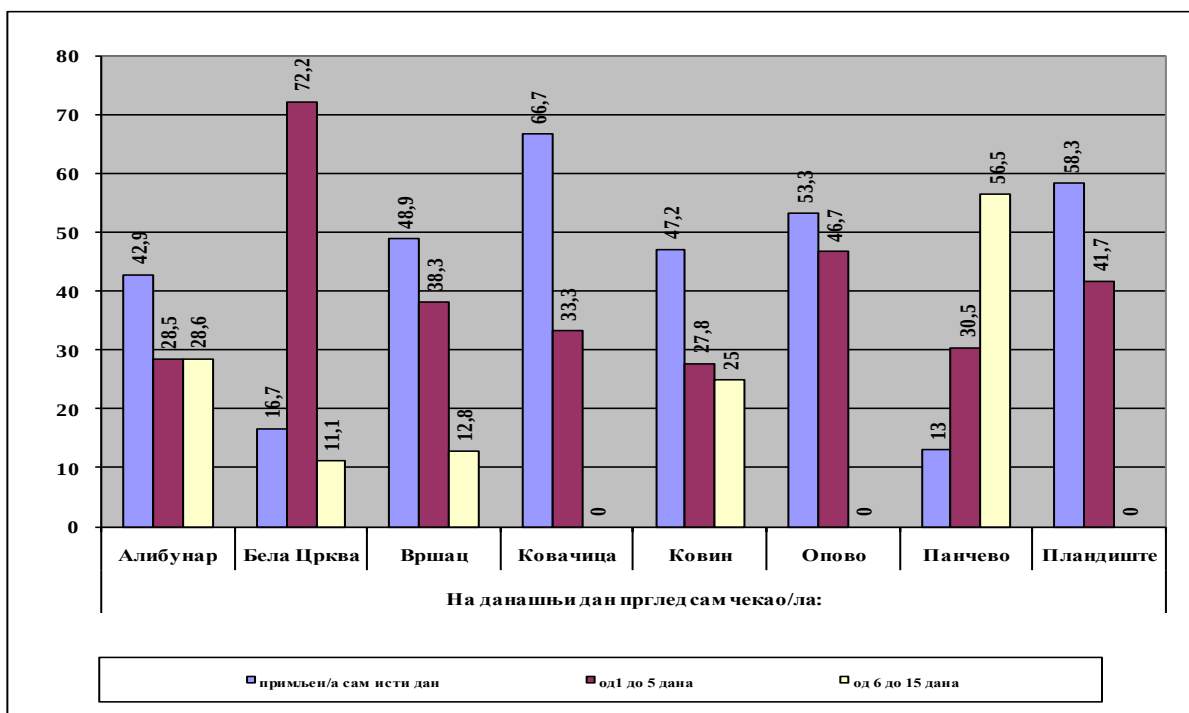
Највећи број испитаника посетило је приватног лекара 2 и више пута, чак 100% у Алибунару и Пландишту, док је у Белој Цркви 100% испитаника посетило приватног лекара једанпут.



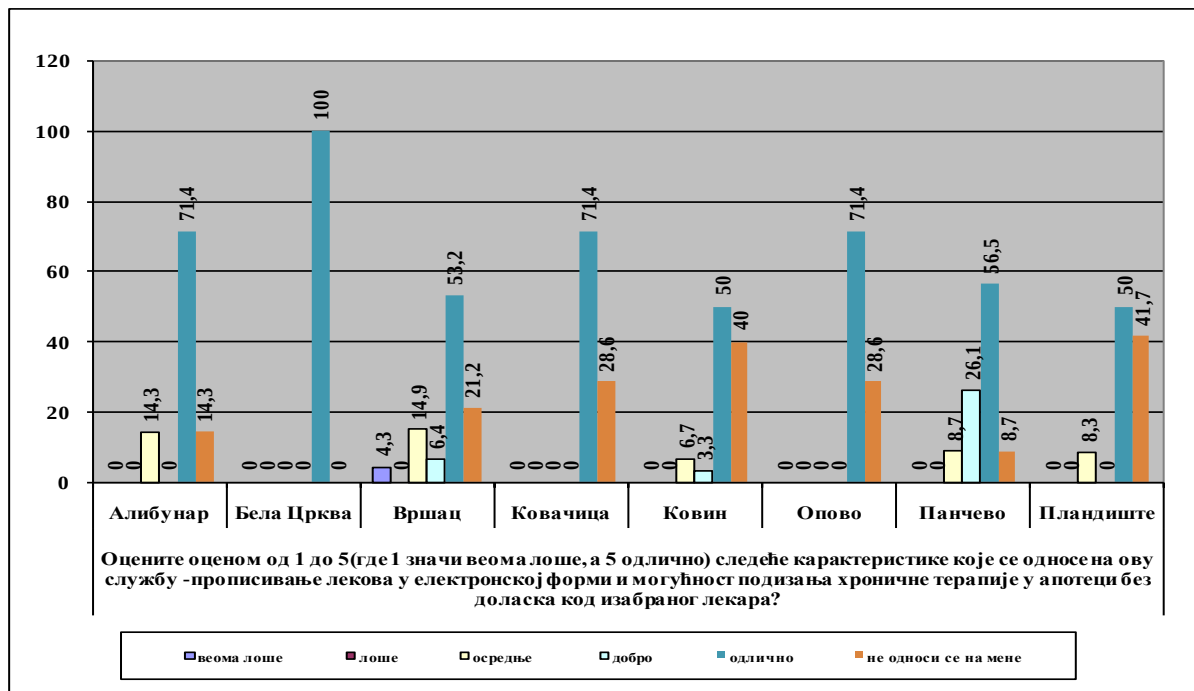
Просечан број посета приватном лекару у току последњих 12 месеци у 2021. години био је 3,91 и већи је значајно него 2020. године када је износио 0,84 пута. Анализом последњих пет година, почев од 2017. године (1,68), број посета приватном лекару на годишњем нивоу је значајно повећан.



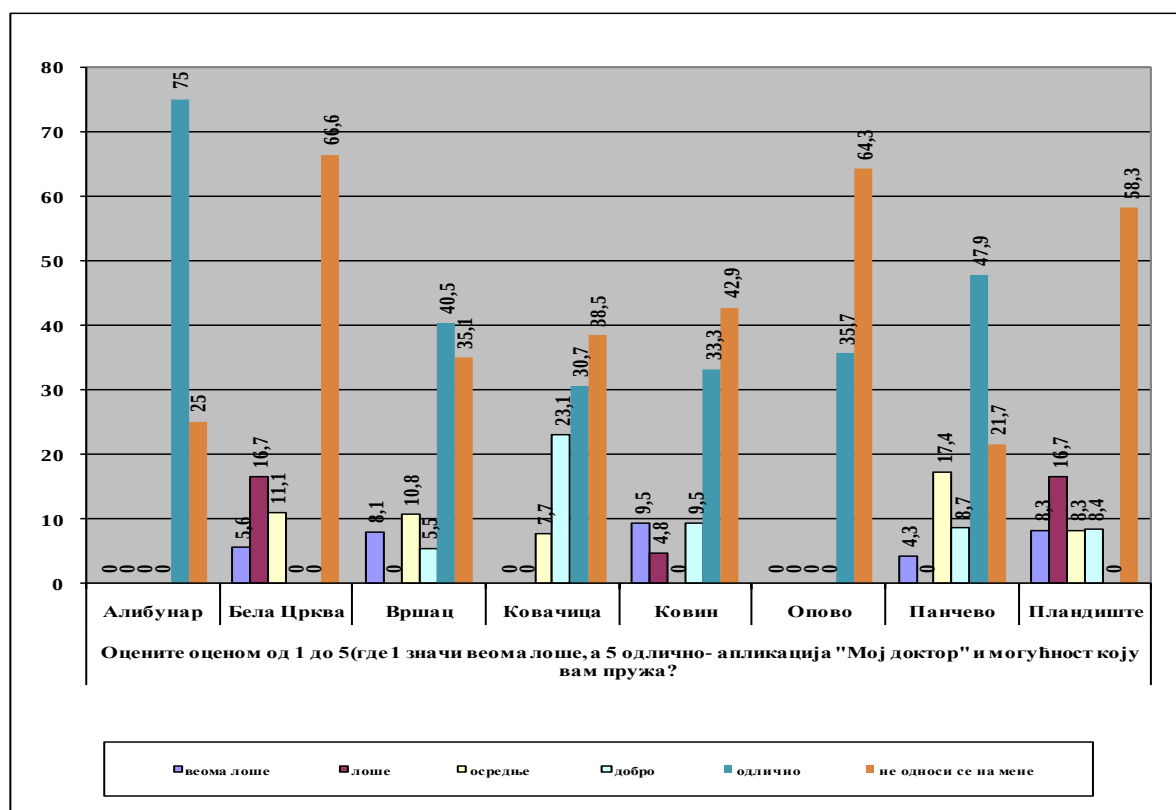
Највећи део анкетираних корисница (од 50% у Панчеву до 100% у Алибунару) посете код изабраног лекара заказује телефоном. Један део испитаница посету изабраном лекару заказује и лично (од 0% у Алибунару и Белој Цркви до трећине у Планишту). Мањи проценат анкетираних заказује посету путем апликације „мој доктор“ (највише у Панчеву, више од трећине). Посете не заказује 4% анкетираних жена у Вршцу, 4,5% у Панчеву и петина испитаница у Опову.



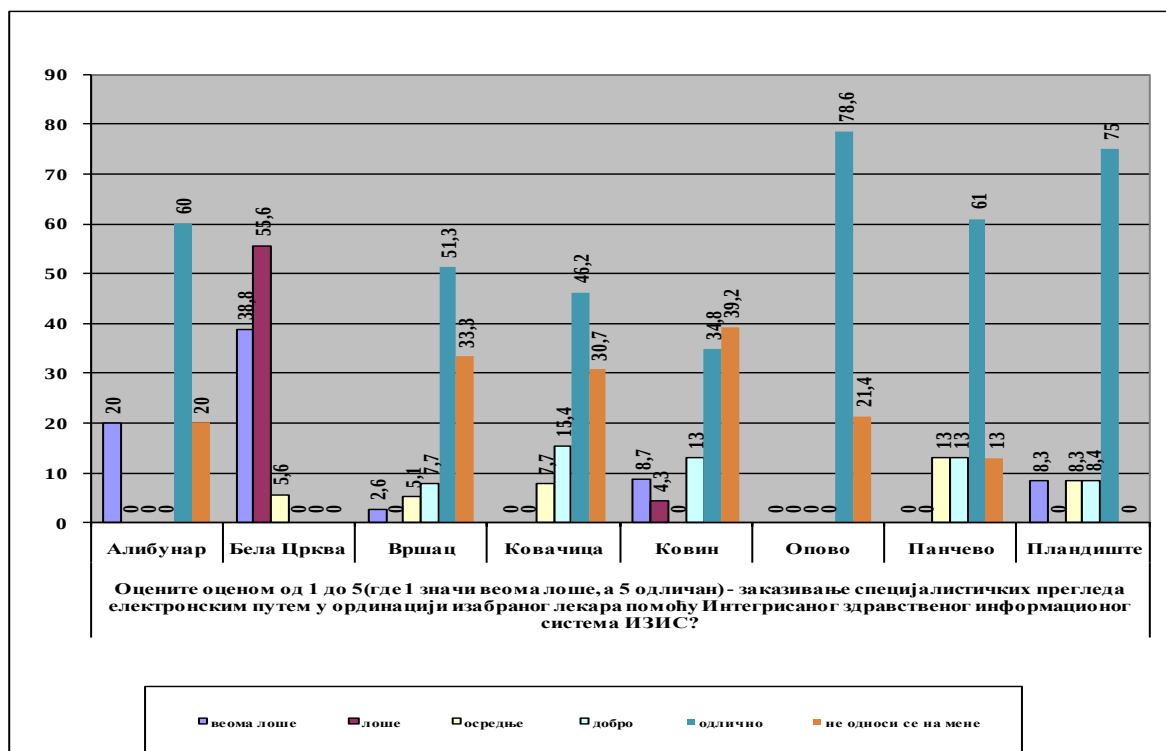
Највећи део анкетираних корисника буде примљен код изабраног лекара истог дана (од 13% у Панчеву до 66,7 %у Ковачици). Значајан део испитаница на преглед код изабраног лекара чека између 1-5 дана (од 27,8% у Ковину до 72,2% анкетираних у Белој Цркви). Нешто мањи проценат анкетираних корисника изјављује да на посету код изабраног лекара чека од 6-15 дана (између 0% у Ковачици, Опову и Пландишту до 56,5% у Панчеву).



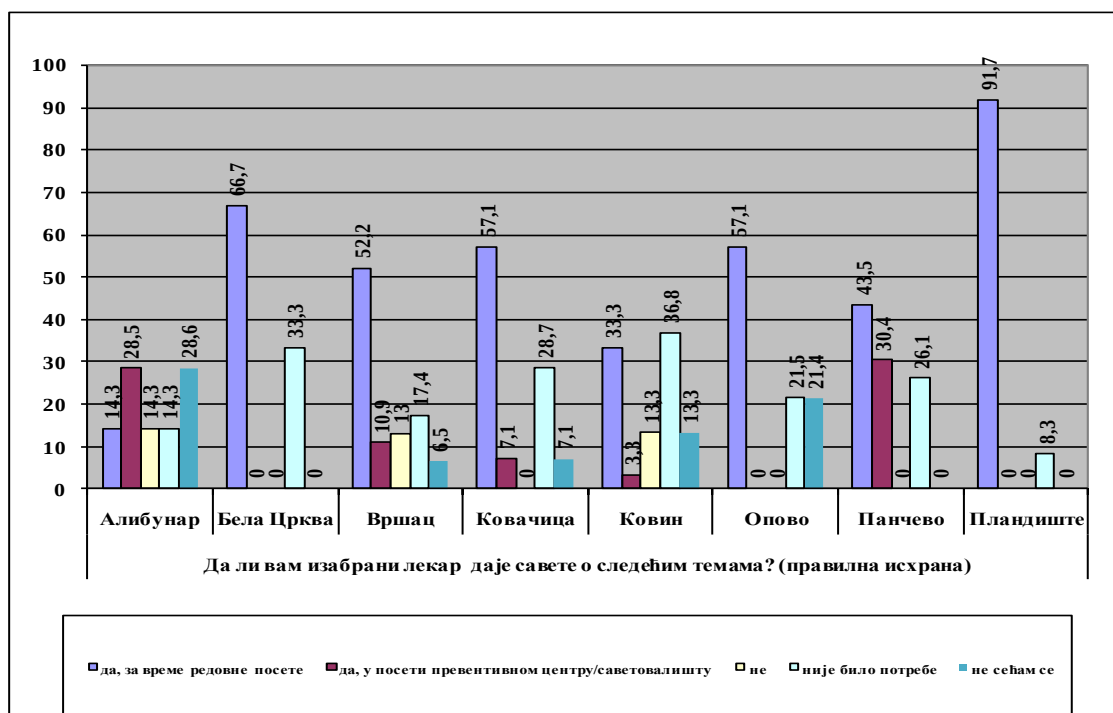
Највећи део анкетираних корисника оцењује да је прописивање лекова у електронској форми и могућност подизања хроничне терапије у апотеци без доласка код изабраног лекара одлична могућност (од 50% у Ковину и Пландишту до 100% у Белој Цркви). У неким општинама, а највише у Вршцу (14,9%) одређени проценат корисника оцењује ову могућност као осредњу, а само у Вршцу 4,3% испитаница оценило је ову могућност као веома лошу.



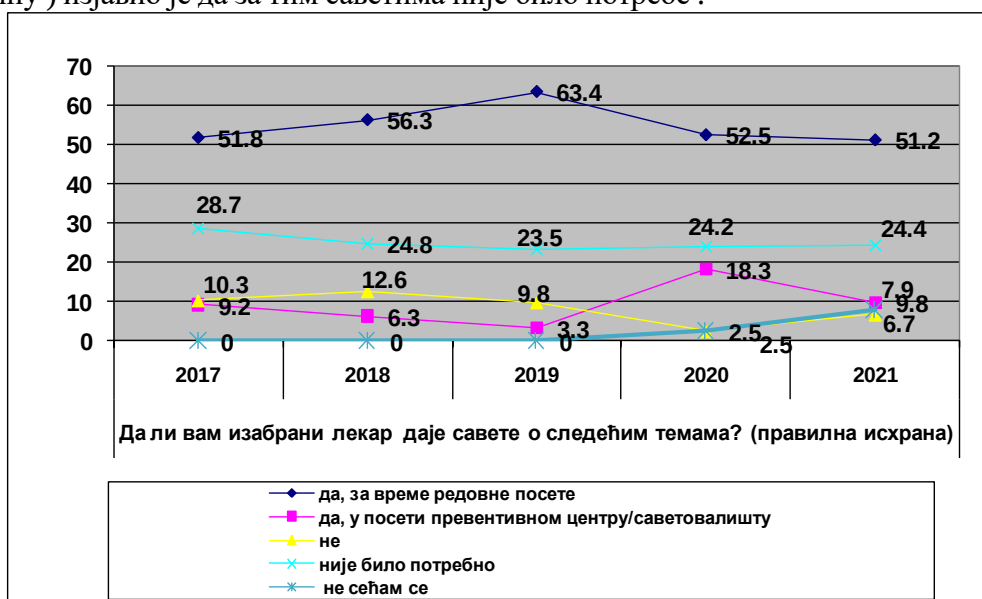
Један део анкетираних корисника оцењује апликацију „Мој доктор“ и могућности које она пружа као добру и одличну (највише у Алибунару где 75%, анкетираних корисника сматрају да је апликација одлична), Највећи део испитаника у неколико општина ипак сматра да се коришћење ове апликације не односи на њих (од 25% у Алибунару до чак две трћине у Пландишту). Мали број испитаника (4,8 % у Ковину и по 16,7% у Белој Цркви и Пландишту) оцењује могућности ове апликације као лошу, док мањи проценат испитаника, а највише у 8,3% испитаника у Пландишту оцењује је као веома лошу.



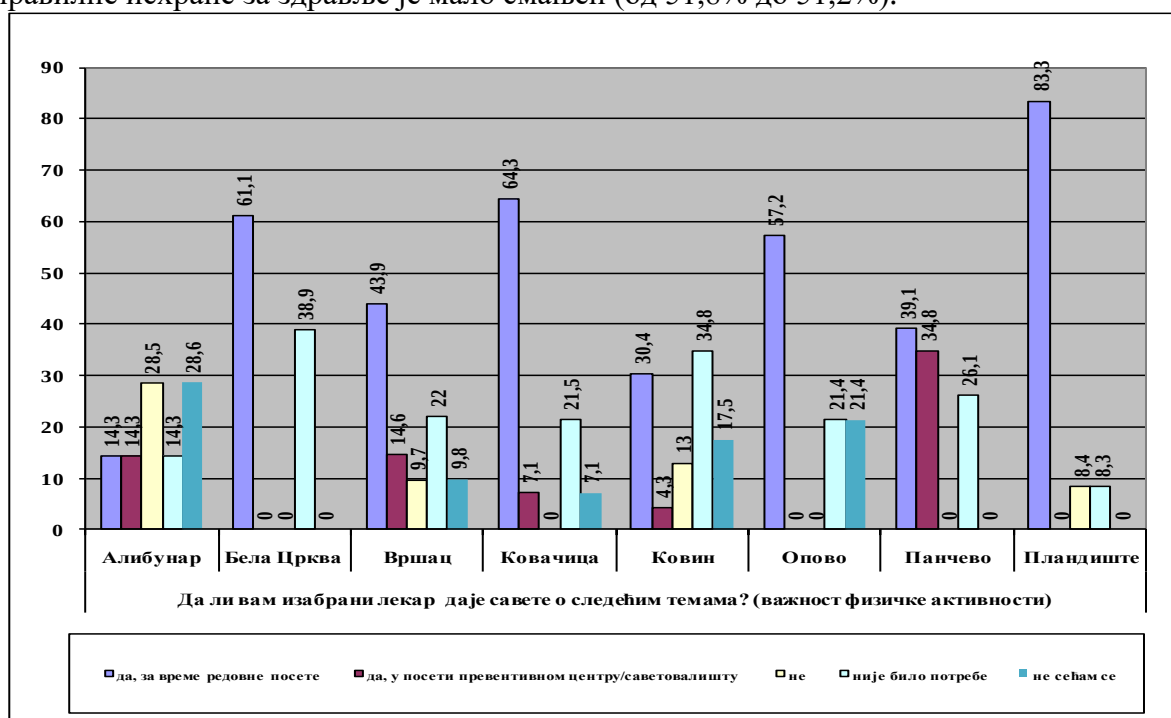
Део анкетираних корисника оцењује заказивање специјалистичких прегледа електронским путем у ординацији изабраног лекара помоћу Интегрисаног здравствено-информационог система као добру и одличну могућност (од 0% у Белој Цркви до 78,6% у Опову) као одличну, а значајан проценат сматра да се ова могућност не односи на њих, највише у Ковину (39,2%). У Белој Цркви чак 38,8% испитаница сматра ову могућност као веома лошу, а 55,6% као лошу, док у Алибунару свака пета испитаница такође сматра да је ова могућност веома лоша.



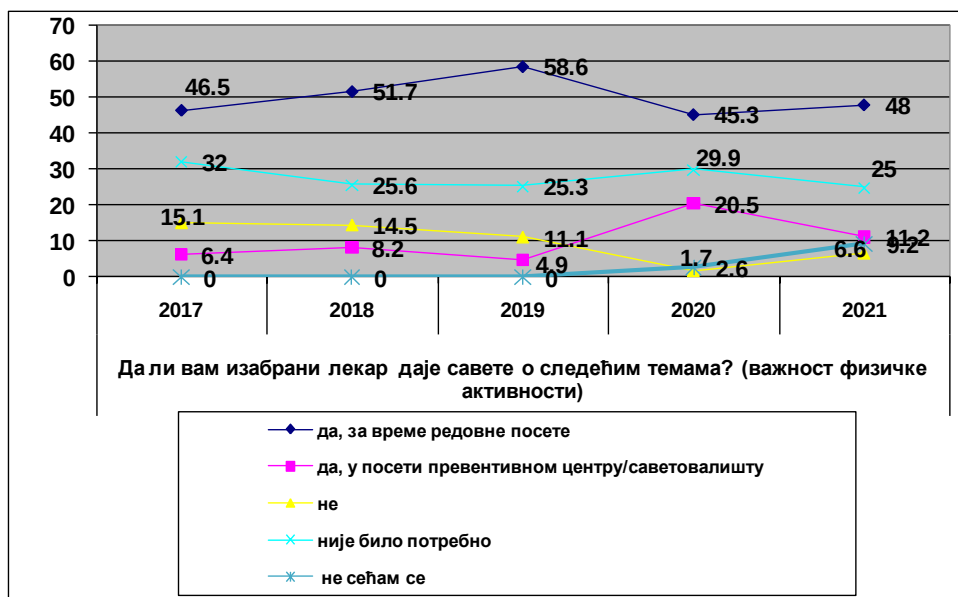
Већина анкетираних корисница изјављује да им изабрани лекар даје савете о правилној исхрани за време редовне посете (од 14,3 у алибунару до 91,7% у Планишћу). Један део корисница (од 8,3% у Планишћу до 36,8% у Ковину) изјавио је да за тим саветима није било потребе .



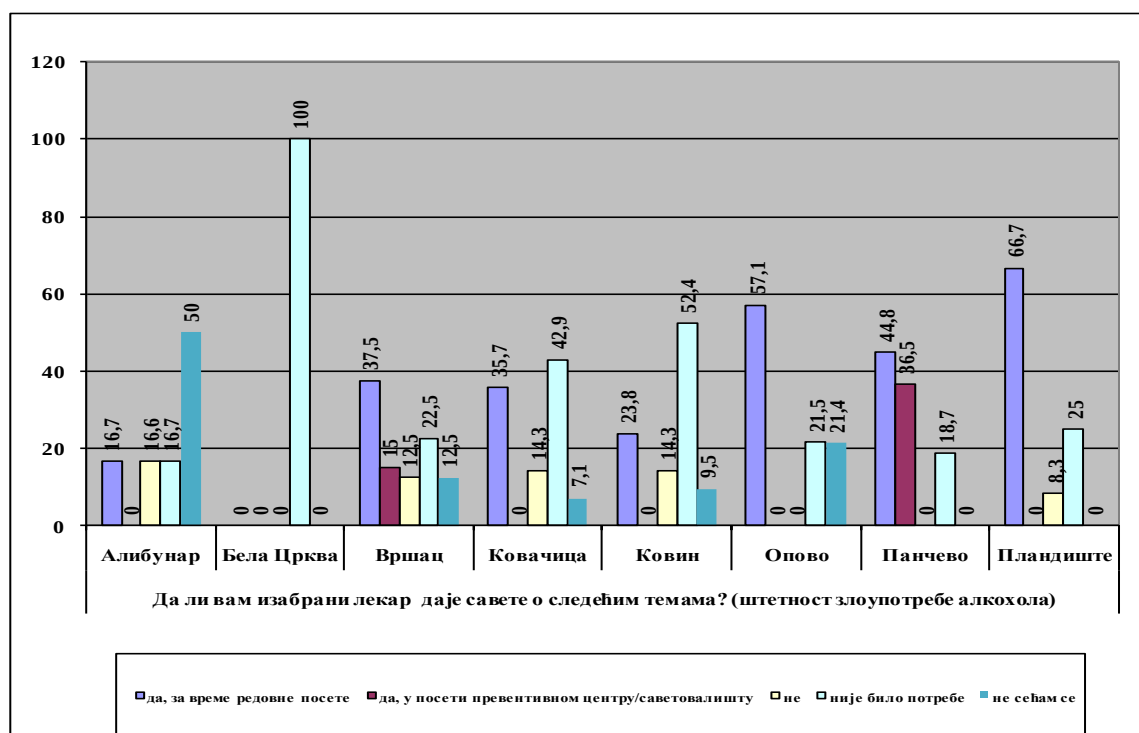
Током последњих пет година проценат испитаница које сматрају да им изабрани лекар даје савете о значају правилне исхране за здравље је мало смањен (од 51,8% до 51,2%).



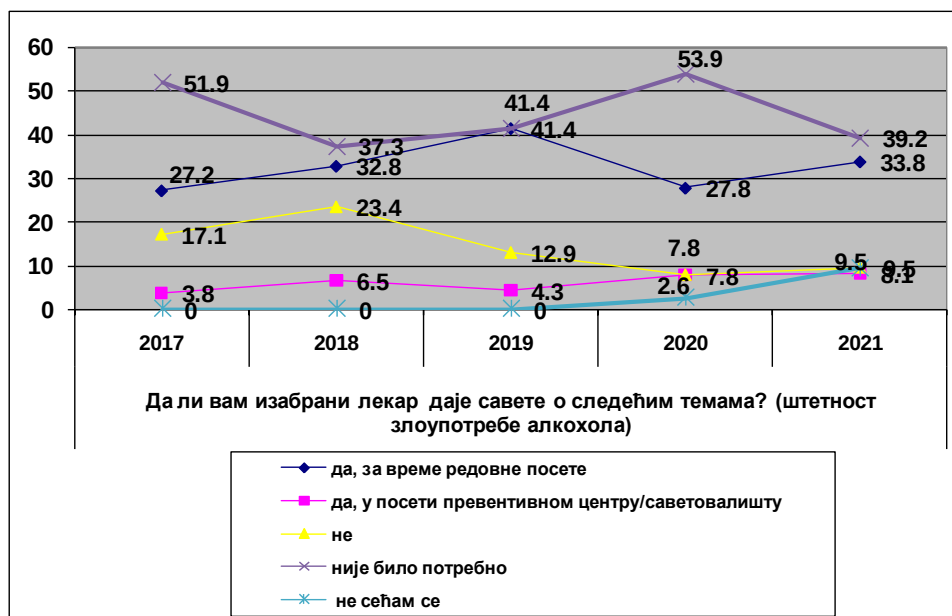
Већина анкетираних корисница (од 14,3% у Алибунару до 83,3% у Планишћу), изјављује да им за време редовне посете изабрани лекар даје савете о важности физичке активности. У неким општинама испитанице изјављују да не добија од свог лекара ове савете у време редовне посете, а највише 28,5% у Алибунару, док више од трећине испитаница изјављује да савете о физичкој активности добија током посете саветовалишту или превентивном центру.



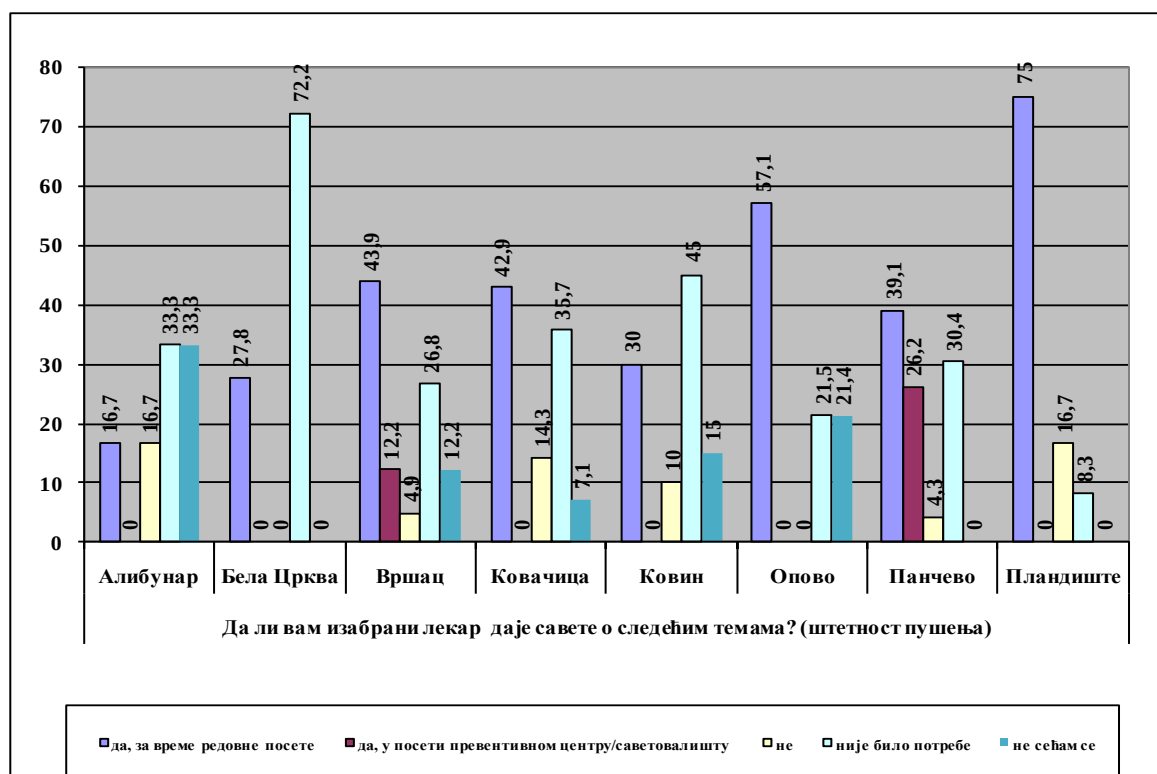
Током последњих пет година проценат испитаница који сматрају да им изабрани лекар даје савете о важности физичке активности за здравље за време редовне посете благо се повећао са 46,5% на 48%, а опао је број испитаница које сматрају да им такви савети нису били потребни и да их није добијао. Повећао се проценат испитаница добија савет у превентивном центру/саветовалишту.



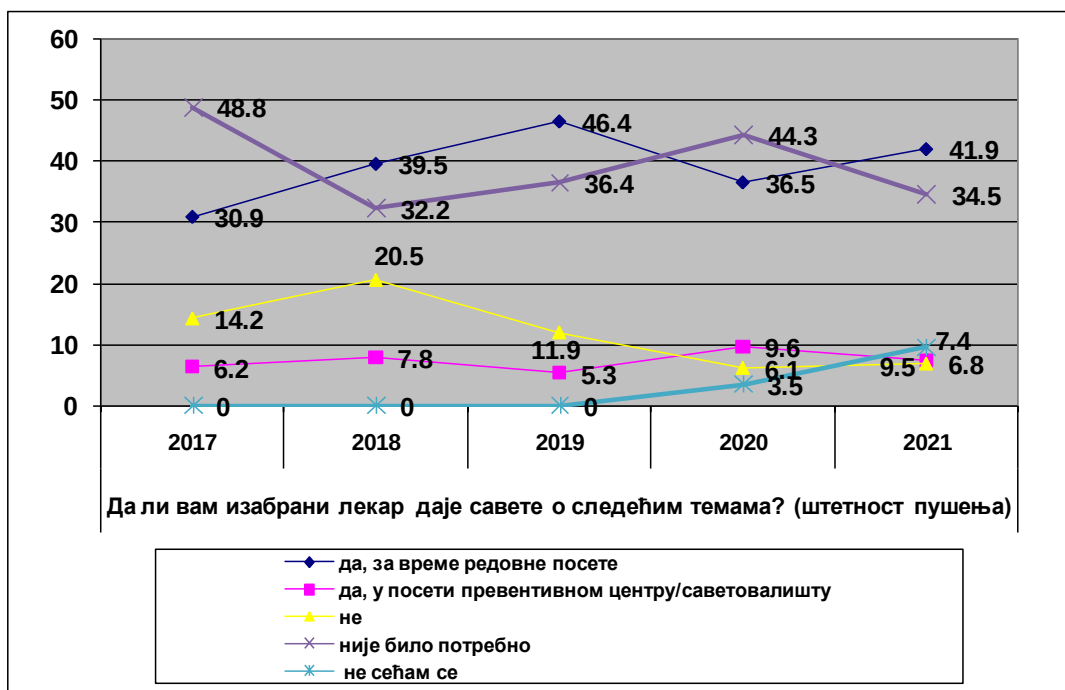
Значајан проценат анкетираних корисника изјављује да није било потребе за саветима о злоупотреби алкохола (од 16,7 % у алибунару до 100% у Белој Цркви). Део корисника савете на ову тему добија током редовне посете од 0% у Белој Цркви до 66,7% у Пландишту (две трећине).



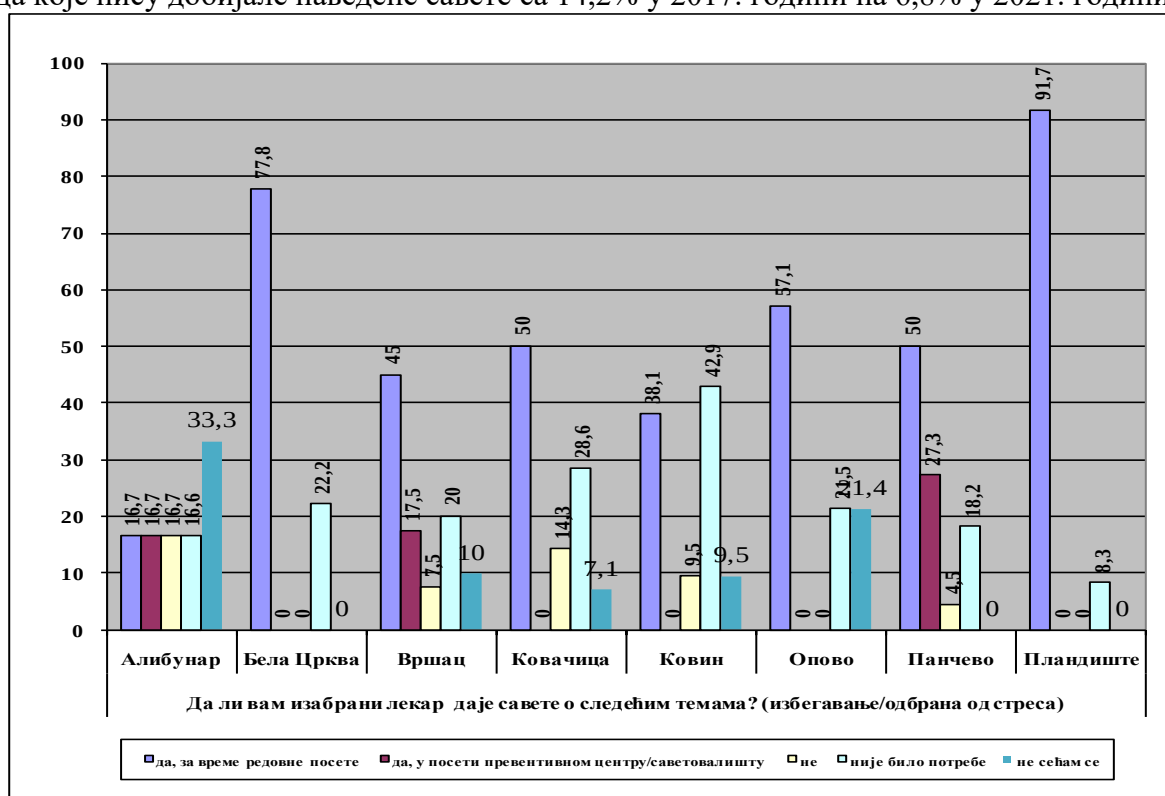
Током последњих пет година проценат испитаница које сматрају да им изабрани лекар даје савете о штетности злоупотребе алкохола за здравље, током редовне посете, је повећан и био је 33,8% у 2021. години. И даље највећи проценат сматра да за саветима неће потребе, али се смањило са 51,9% на 39,2%.



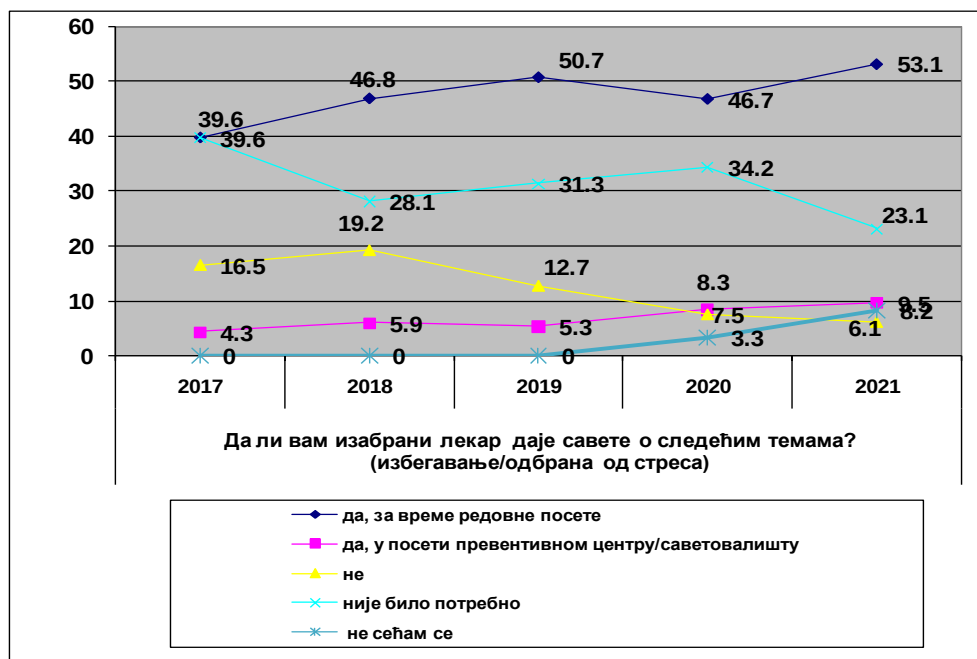
Значајан број анкетираних корисника са подручја округа, изјављује да им за време редовне посете лекар даје савете о смањењу и престанку пушења (од 16,7% у Алибунару до 75% у Пландишту) или да за оваквим саветима није било потребе (од 8,3% у Пландишту до 72,2% у Белој Цркви). Један број анкетираних корисника изјављује да уопште није добијало ове савете од свог изабраног лекара (од 0% у Белој Цркви и Опову до 16,7 % у Алибунару и Пландишту).



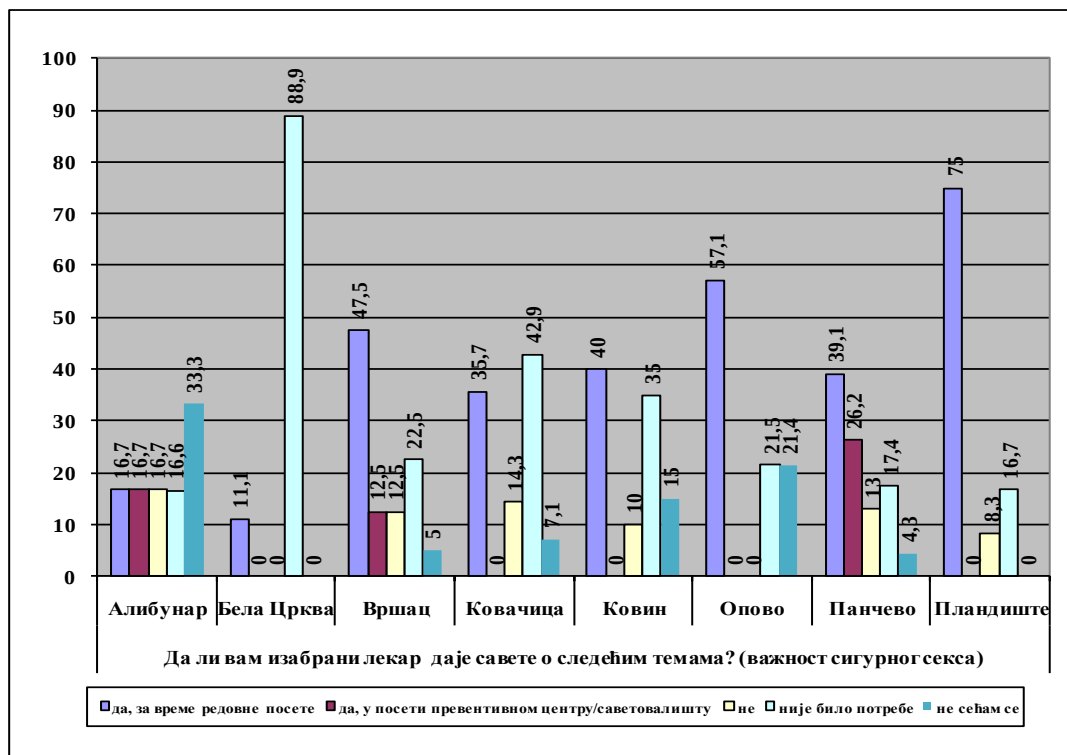
Током последњих пет година проценат корисника које изјављују да им изабрани лекар даје савете о важности смањења или престанка пушења за здравље повећао се са 30,9% на 41,9%, а смањio се број корисника које нису добијале наведене савете са 14,2% у 2017. години на 6,8% у 2021. години.



Већина анкетираних корисника у изјављује да им изабрани лекар даје савете о избегавању и одбрани од стреса (од 16,7 у Алибунару до 91,7% у Пландишту); да за таквим саветима није било потребе изјавило је од 8,3% у Пландишту до 42,9% у Ковину. Мањи број анкетираних корисника је добијало савете при посети саветовалишту (највише у Панчеву 27,3%), или их нису уопште добијали, а највише оваквих одговора је било у Алибунару (16,7%).

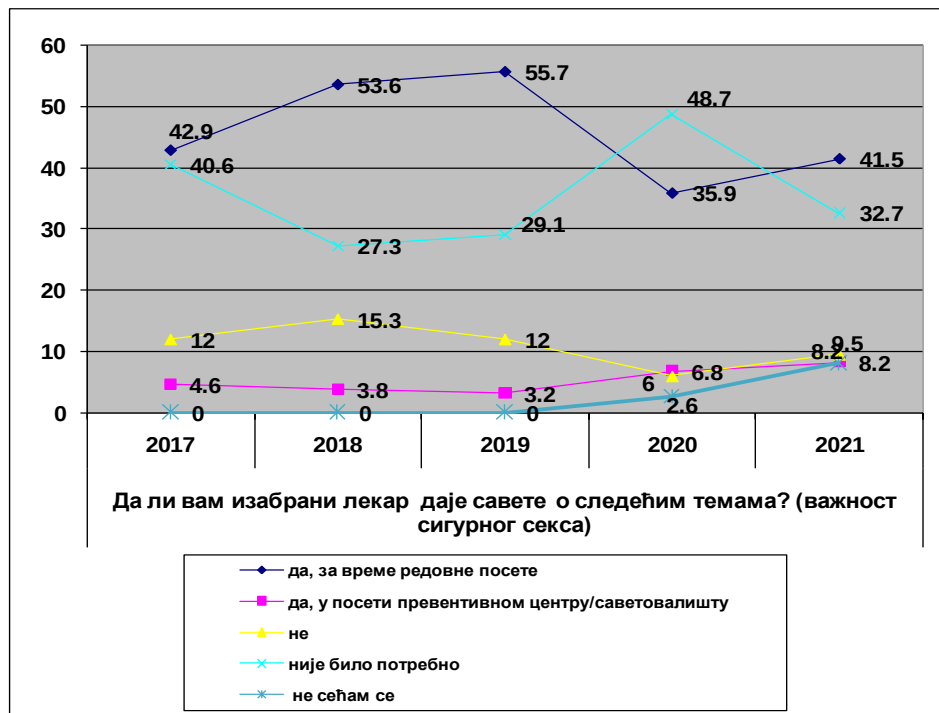


У периоду 2017-2021. године проценат корисника које изјављују да им изабрани лекар даје савете о важности избегавања/одбране од стреса за здравље повећао се (са 39,6% на 53,1%); смањено се број корисника које изјављују да нису добиле наведене савете од свог лекара (са 16,5% на 6,1%). Такође смањено се и број испитаника које су изјавиле да за тим није било потребе (са 39,6% на 23,1%), док се број корисника које су овакве савете добијале у саветовалишту одржава на приближно истом нивоу.

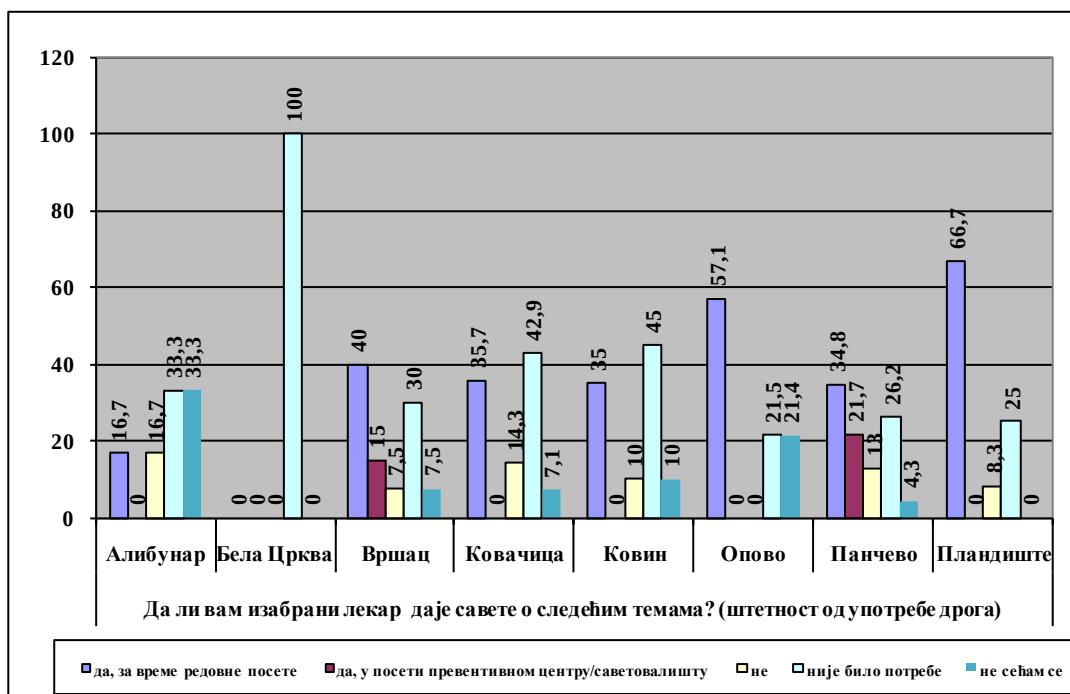


Значајан део анкетираних корисника изјављује да им је изабрани лекар давао савете о сигурном сексу за време редовне посете (од 11,1% у Белој Цркви до 75% у Планишту). Велики је и број оних који сматрају да за тим нема потребе (од 16,6% у Алибунару до 88,9% у Белој Цркви). Мањи проценат анкетираних корисника се изјаснио да није добијало савете на ову тему (највише у Алибунару 16,7%) и оних који су их

добили за време посете превентивном центру или саветовалишту (највише у Панчеву, више од четвртине).

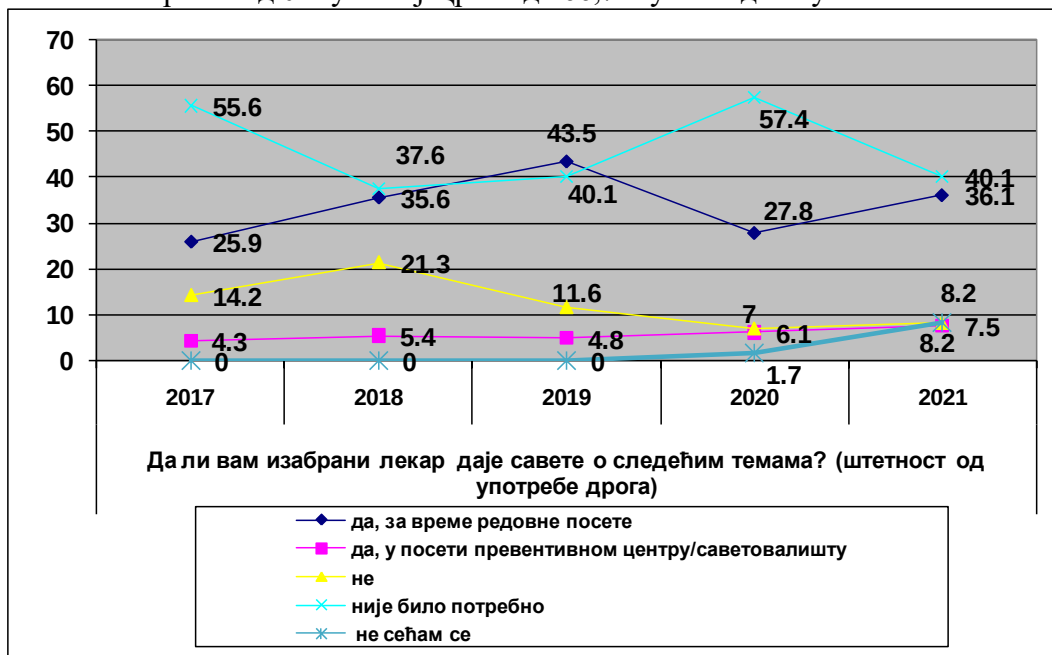


Током посматраних пет година проценат испитаница које сматрају да им изабрани лекар даје савете о важности сигурног секса за здравље се смањо (са 42,9% на 41,5%), као и проценат корисница које нису добијале овакве савете (са 12% на 9,5%).

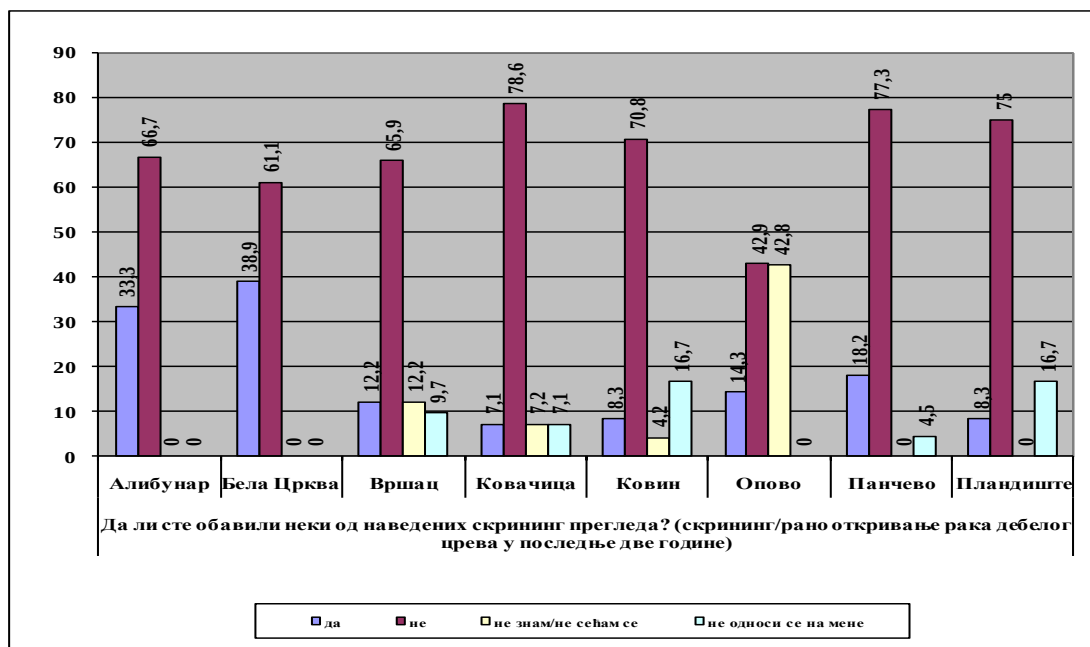


Већина анкетираних корисница (од 21,5% корисница у Опову до 100% корисница у Белој Цркви) изјављује да није било потребе да им изабрани лекар даје савете о опасностима од злоупотребе дрога за време редовне посете. Проценат корисница које изјављују да од свог лекара не добија овакве савете, креће се од 0% у Белој

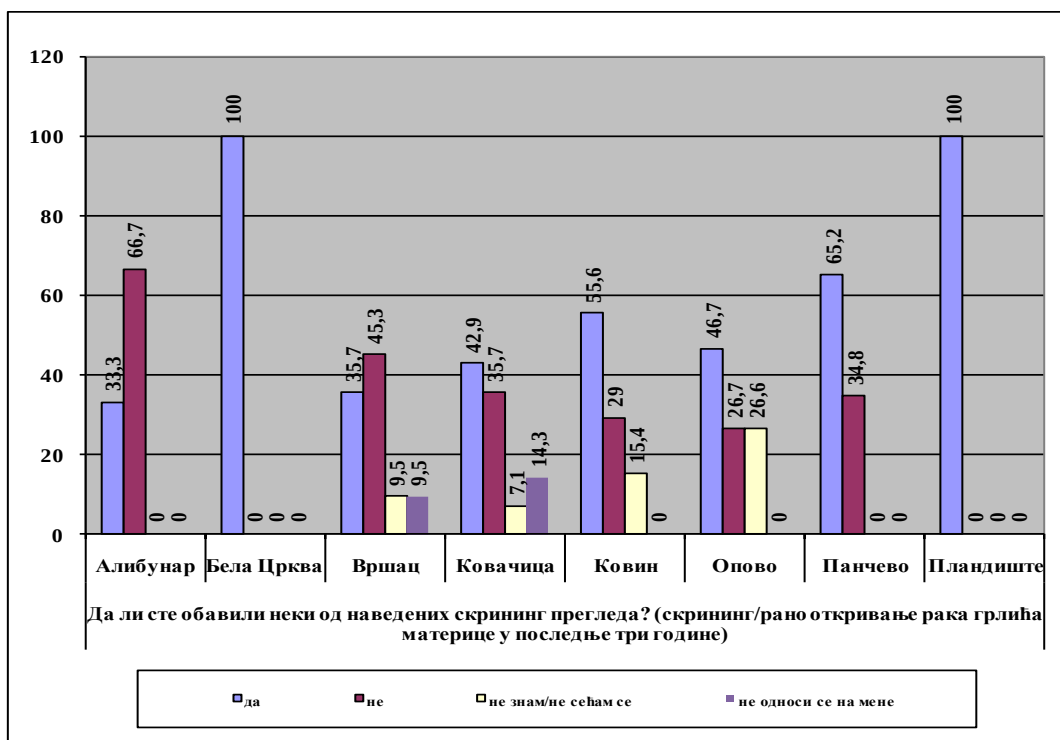
Цркви и Опову до 16,7% у Алибунару. Проценат корисница које су за време редовне посете добијале од свог лекара ове савете се кретао од 0% у Белој Цркви до 66,7% у Пландишту.



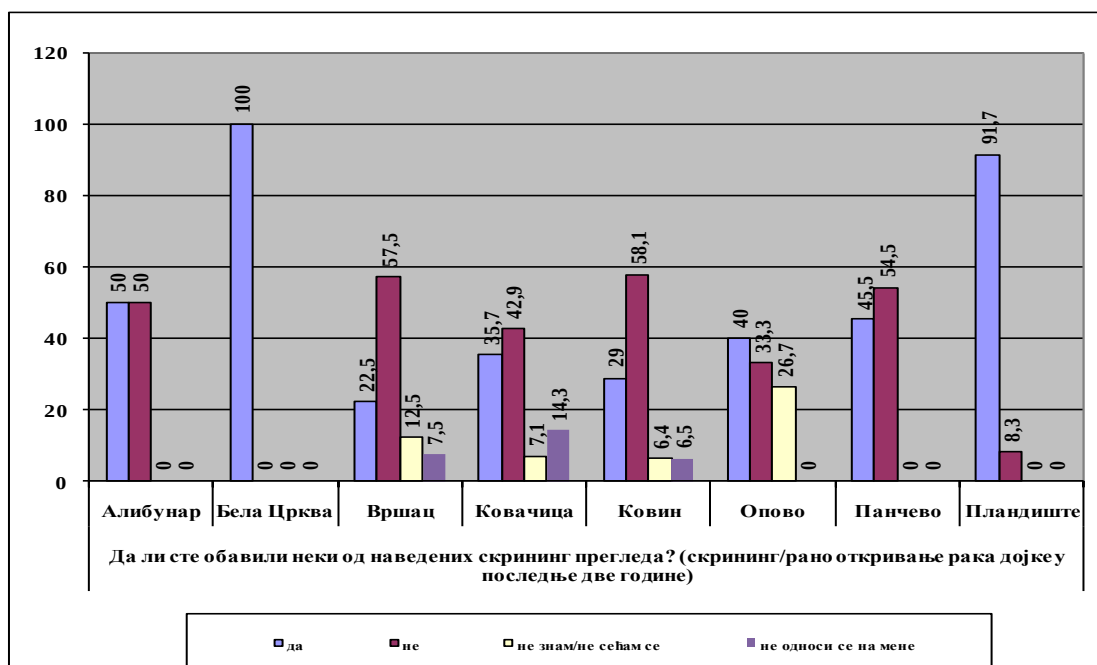
Током последњих пет година проценат корисница које сматрају да им изабрани лекар даје савете о опасности злоупотребе дроге за здравље повећао се са 25,9% на 36,1%, проценат оних које нису добијале овакве савете се смањио, док се број корисница које сматрају да им наведени савети нису били потребни повећао (55,6% на 40,1%).



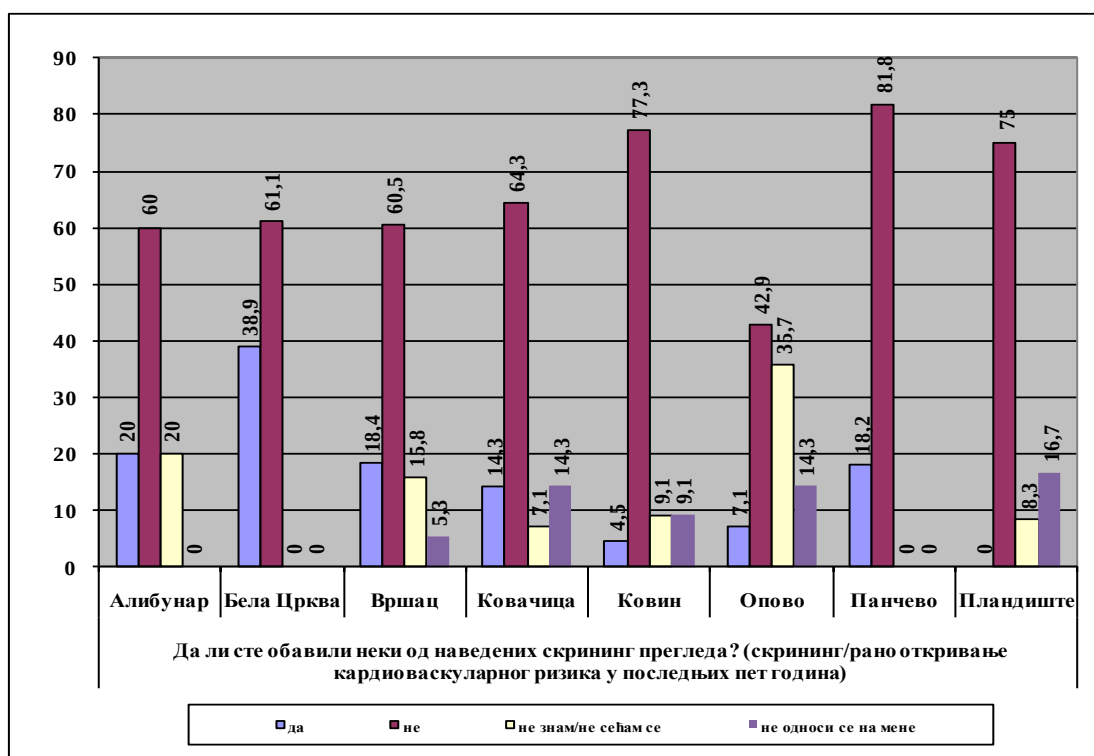
Већина анкетираних корисница изјављује да у последње две године није обавила скрининг за рано откривање рака дебелог црева (од 61,1% у Белој Цркви до 78,6% у Ковачици). Од анкетираних корисница од 7,1% у Ковачици до 38,9% у Белој Цркви је изјавило да је овај скрининг преглед обавила у последње две године, док се одређени број анкетираних корисница изјаснио да се обављање овог скрининг прегледа не односи на њих (највише 16,7% у Ковину и Пландишту)



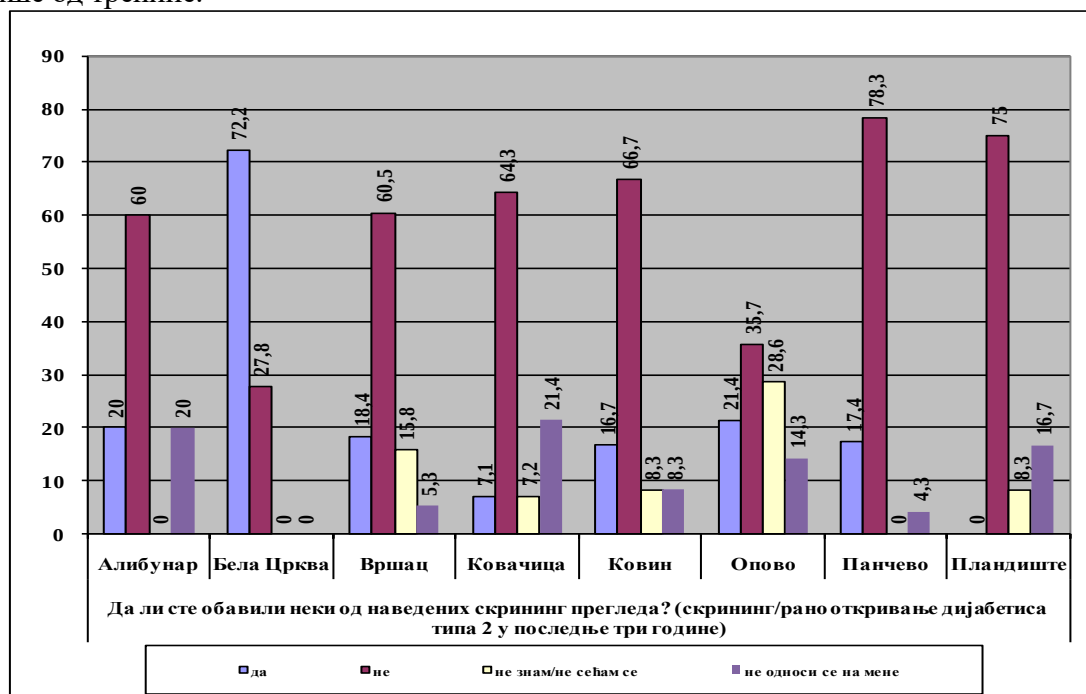
Већина анкетираних корисника изјављује да је у последње три године обавила скрининг за рано откривање рака грлића материце (од 35,7% у Вршцу до 100% у Белој Цркви и Пландишту). Од анкетираних корисника од 0% у Белој Цркви и Пландишту до две трећине у Алибунару је изјавило да овај скрининг преглед није обавила у последње три године, док се одређени број анкетираних корисника изјаснио да се обављање овог скрининг прегледа не односи на њих (највише 14,3% у Ковачици).



Већина анкетираних корисника изјављује да у последње две године је обавила скрининг за рано откривање рака дојке (од 22,5% у Вршцу до 91,7% у Пландишту). Од анкетираних корисника од 0% у Белој Цркви до 91,7% у Пландишту је изјавило да није обавило овај скрининг, а мањи број сматра да се обављање овог скрининг прегледа не односи на њих.

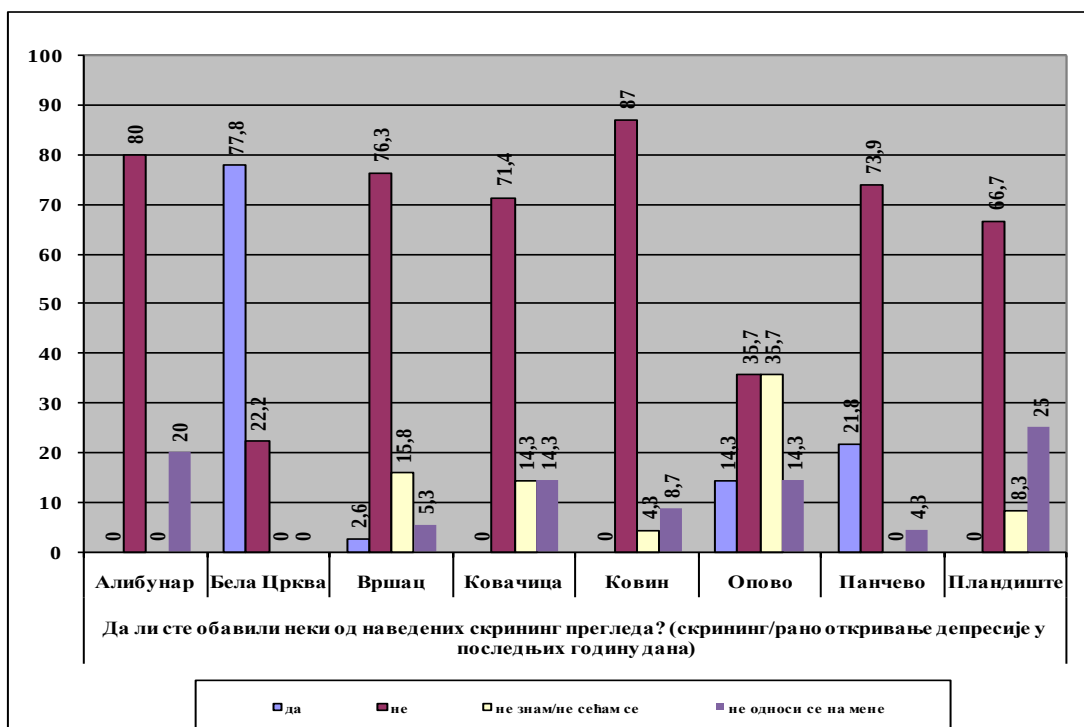


Већина анкетираних корисника изјављује да у последњих пет година није обавила скрининг за рано откривање кардиоваскуларног ризика (од 42,9% у Опову до 81,8% у Панчеву). Од анкетираних корисника од 0% у Планишту до 38,9% у Белој Цркви је изјавило да је овај скрининг преглед обавила у последњих пет година, док се одређени број анкетираних корисника изјаснио да се обављање овог скрининг прегледа не односи на њих, највише 16,7% у Планишту. Такође значајан број се не сећа да ли је обавило овај скрининг, у Панчеви више од трећине.

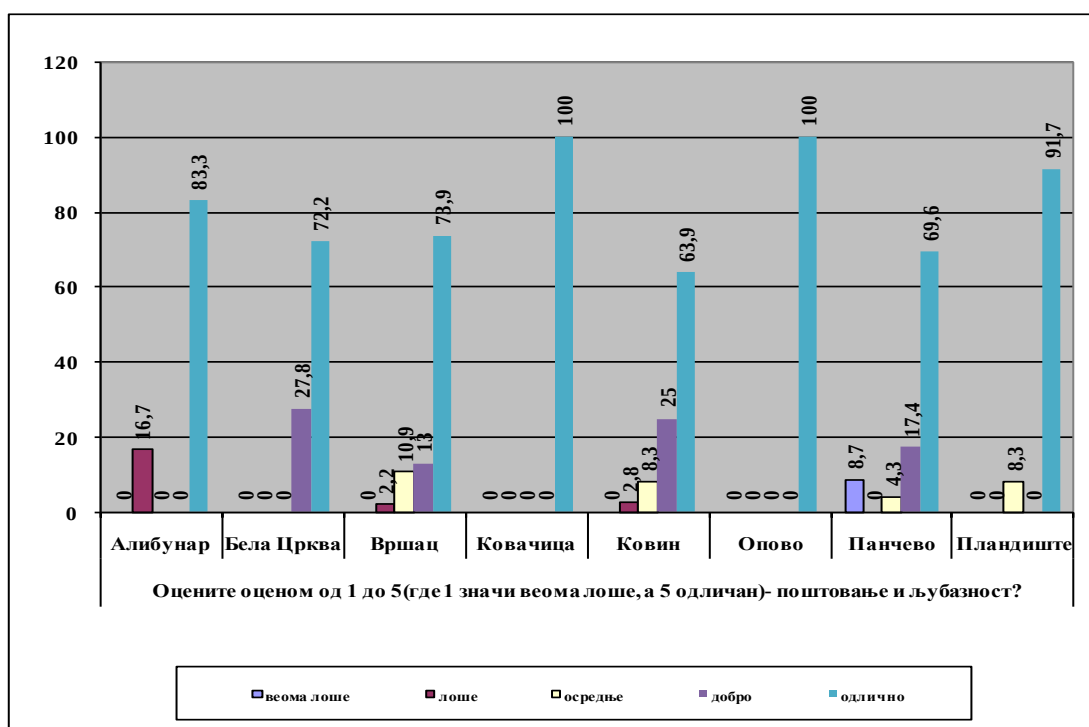


Већина анкетираних корисника изјављује да у последње три године није обавила скрининг за рано откривање дијабетеса типа 2 (од 27,8% у Белој Цркви до 78,3% у Панчеву). Од анкетираних корисника, од 0% анкетираних у Планишту до 72,2% у Белој Цркви изјављује да је овај скрининг преглед обавила у последње три године. Један део анкетираних корисника су се изјасниле да се обављање овог скрининг

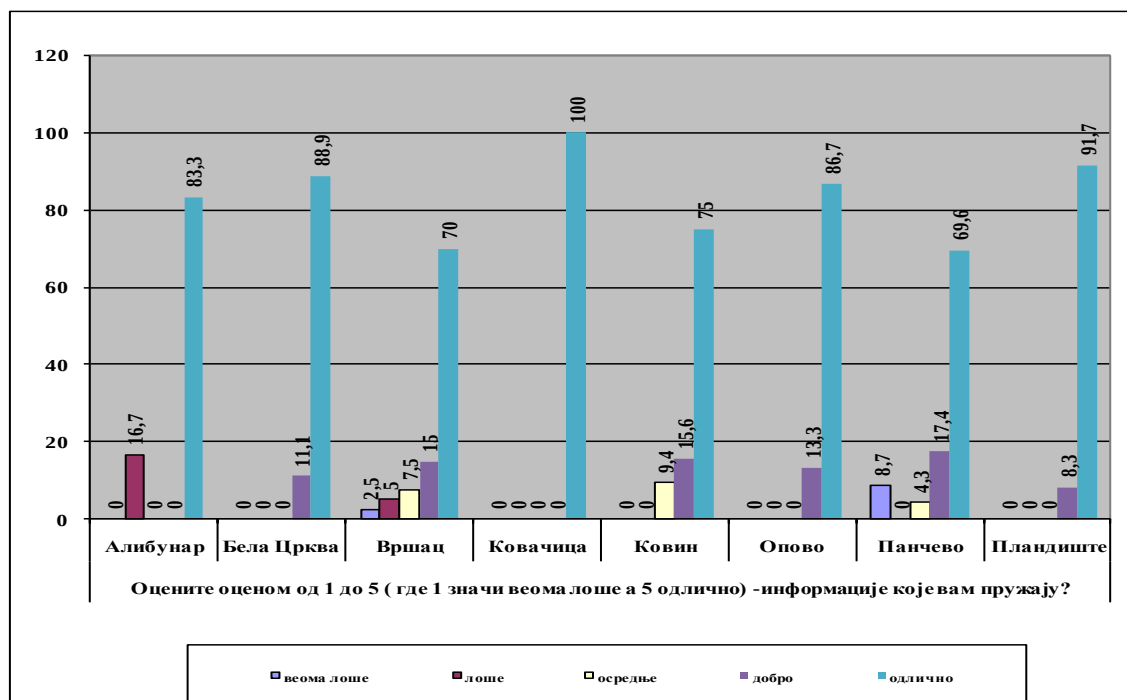
прегледа не односи на њих, а највише их је било у Ковачици (21,4%), а у Опову 28,6% се не сећа да ли је обавило овај скрининг.



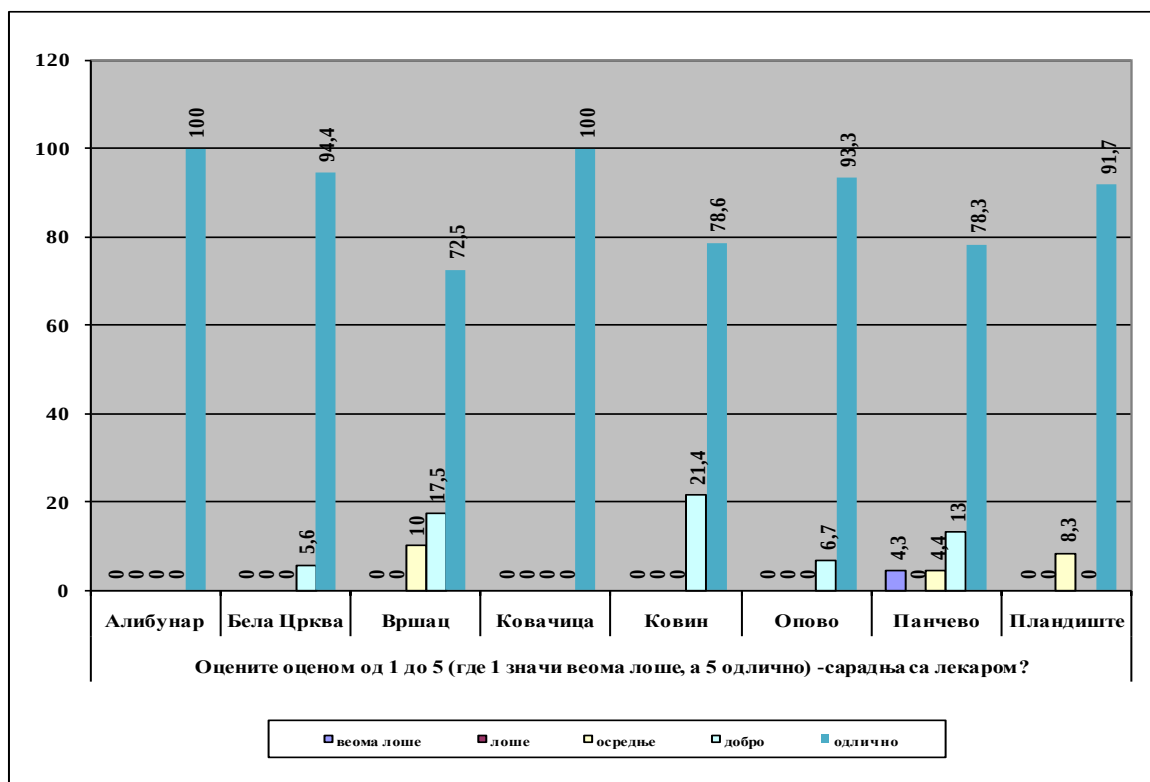
Већина анкетираних корисника изјављује да у последњих годину дана није обавила скрининг за рано откривање депресије (од 22,2% у Белој Цркви до 87% у Ковину). Од анкетираних корисника, највише је у Пландишту (25%) је изјавило да је овај скрининг преглед обавила у претходној години. Број анкетираних корисника које су се изјасниле да се обављање овог скрининг прегледа не односи на њих се кретао од 0% у Белој Цркви до 25% у Пландишту.



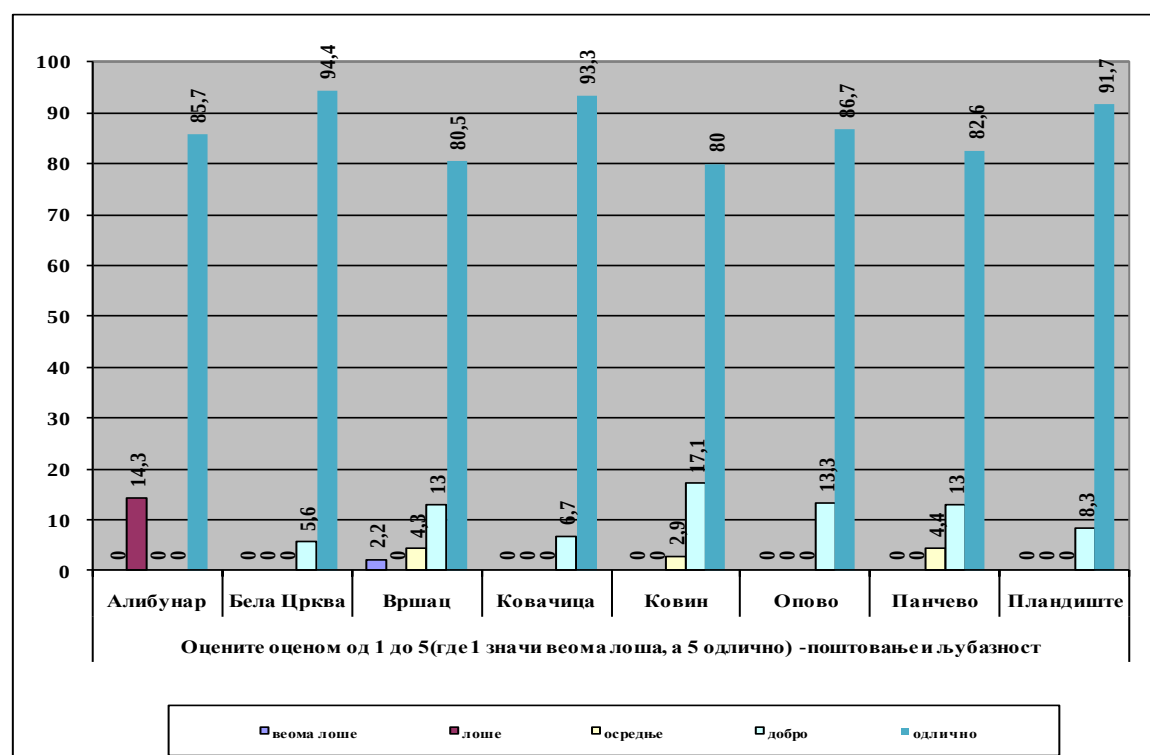
Највећи део анкетираних корисница оцењује рад медицинске сестре у овој служби (поштовање и љубазност) као добар и одличан (најбоље су оцене за поштовање и љубазност сестара у Ковачици и Опову, где све анкетирани корисници сматрају да је оцена за овај аспект одлична. Само у Алибунару 16,7% корисница оценило је рад сестара као лоши мањи број испитаника у Вршцу и Ковину.



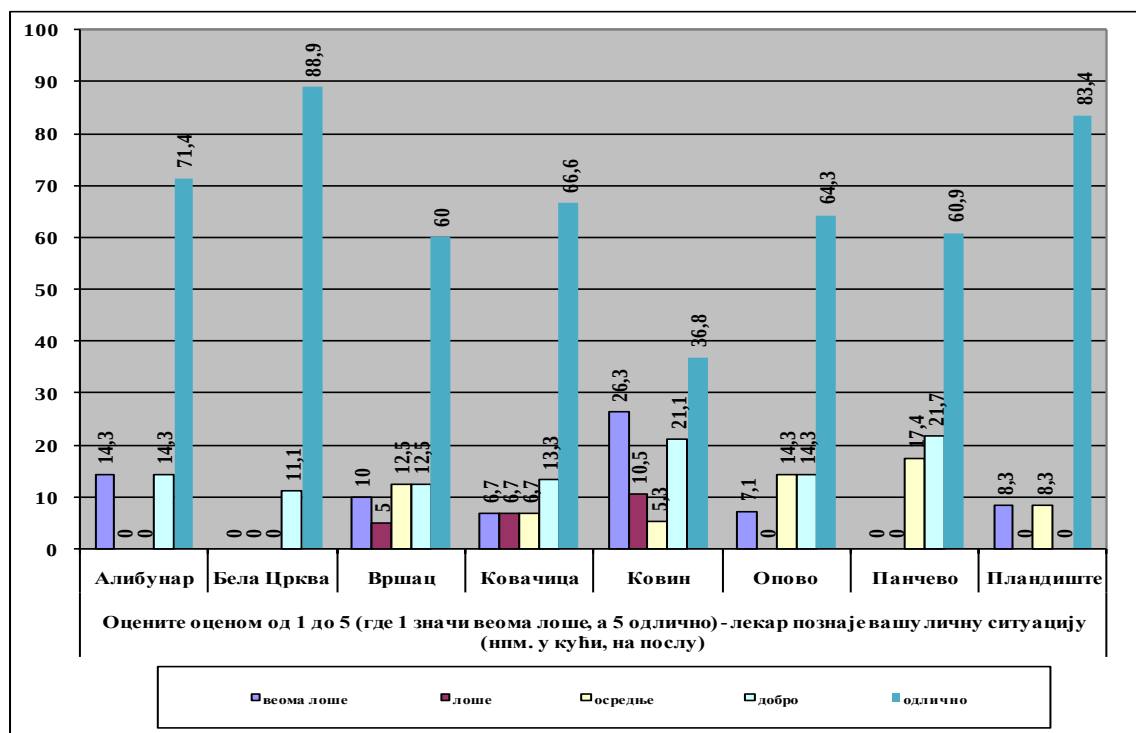
Највећи део анкетираних корисница оцењује рад медицинске сестре у овој служби (информације које сестре пружају пацијенту) оценама добро и одлично (највише у Ковачици, чак 100%). Само мали део испитаника сматра да су информације које им пружају медицинске сестре осредње (највише 9,4% у Ковину). У неким општинама само мали број анкетираних оцењује овај аспект у раду медицинских сестара оценом лоше (16,7% у Алибунару највише).



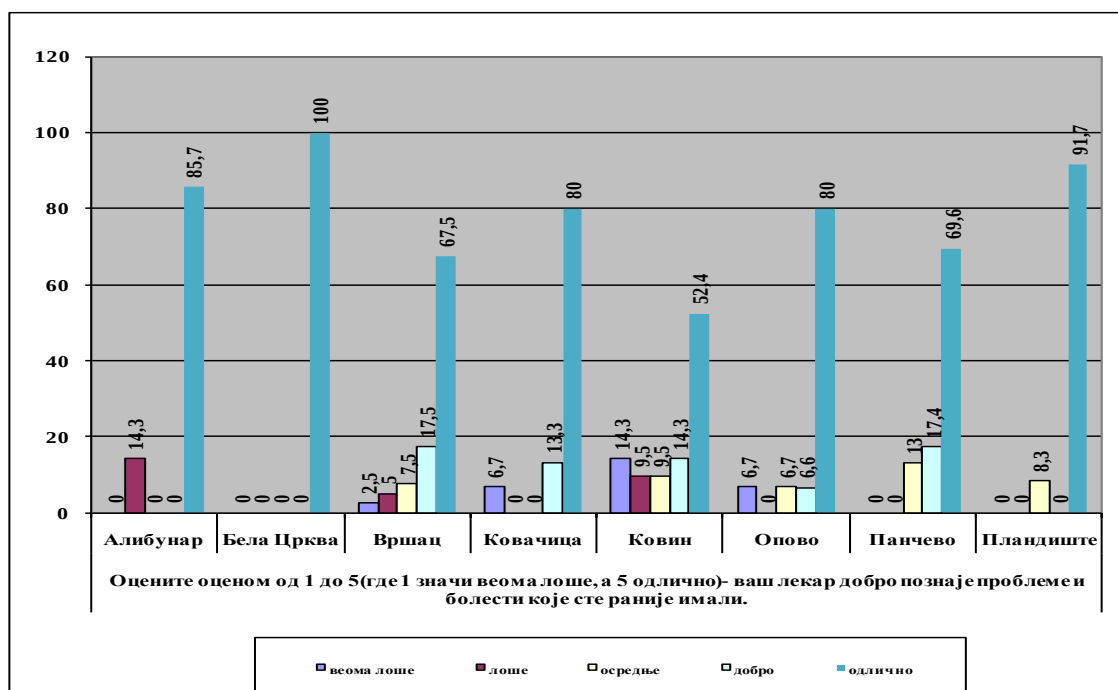
Највећи део анкетираних корисника оцењује рад медицинске сестре у овој служби, односно сарадњу са лекаром) као добру и одличну (највише у Алибунару и Ковачици, где 100% сматра да је сарадња одлична). Мањи део испитаника сматра да је сарадња лекара и сестара у служби осредња и веома лоша.



Највећи део анкетираних корисника оцењује рад лекара у овој служби (поштовање и љубазност) оценама добар и одличан (највише у Белој Цркви, где 94,4% испитаника сматра да је овај аспект рада одличан. Само мали део испитаника сматра да су поштовање и љубазност од стране лекара осредњи и једино у Алибунару је оценило овај аспект рада оценом лоше (14,3%).

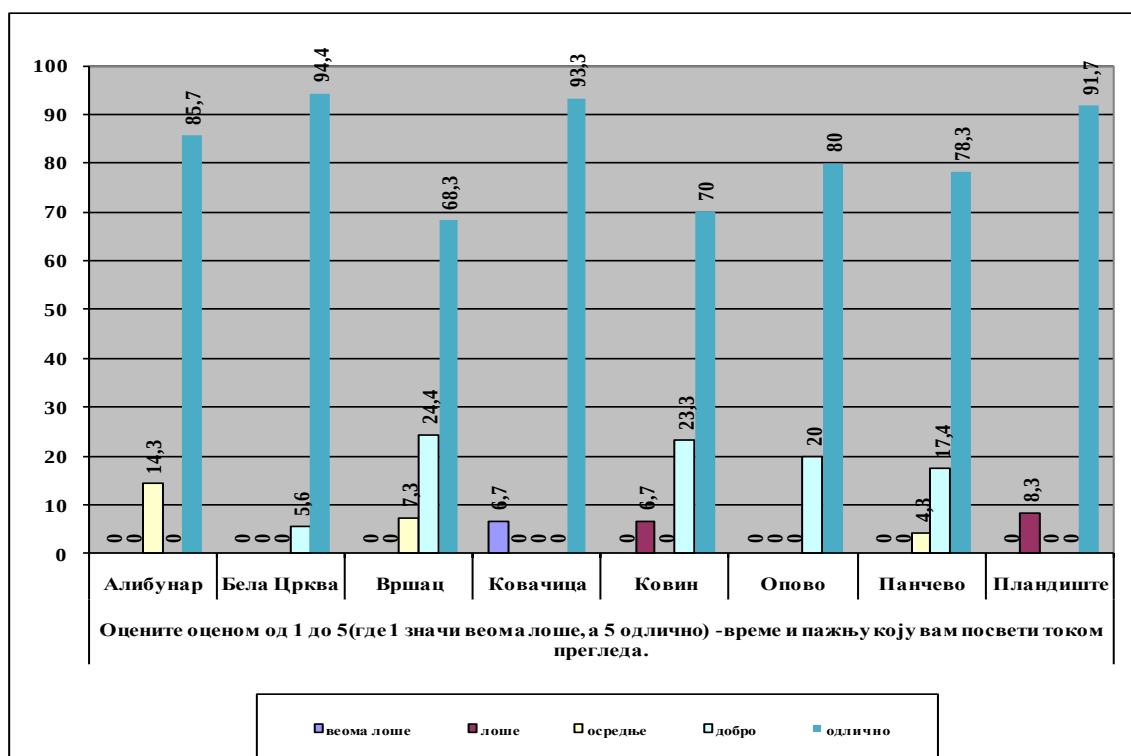


Највећи део анкетираних корисника сматра да изабрани лекар у овој служби добро познаје личну ситуацију пацијента у кући и на послу, и оцењује овај аспект рада лекара као добар и одличан (највише су оцене у Белој Цркви, где 88,9% сматра да је оцена за овај аспект одличан. Само мали део испитаника сматра да је изабрани лекар само осредње упућен у њихову личну, највише у Панчеву (17,4%). У једном броју општина мањи број испитаника оцењује упућеност изабраног лекара у личну ситуацију пацијента као лошу или веома лошу (осим у Ковину где се тако изјаснило 10,5% и 26,3% корисника).

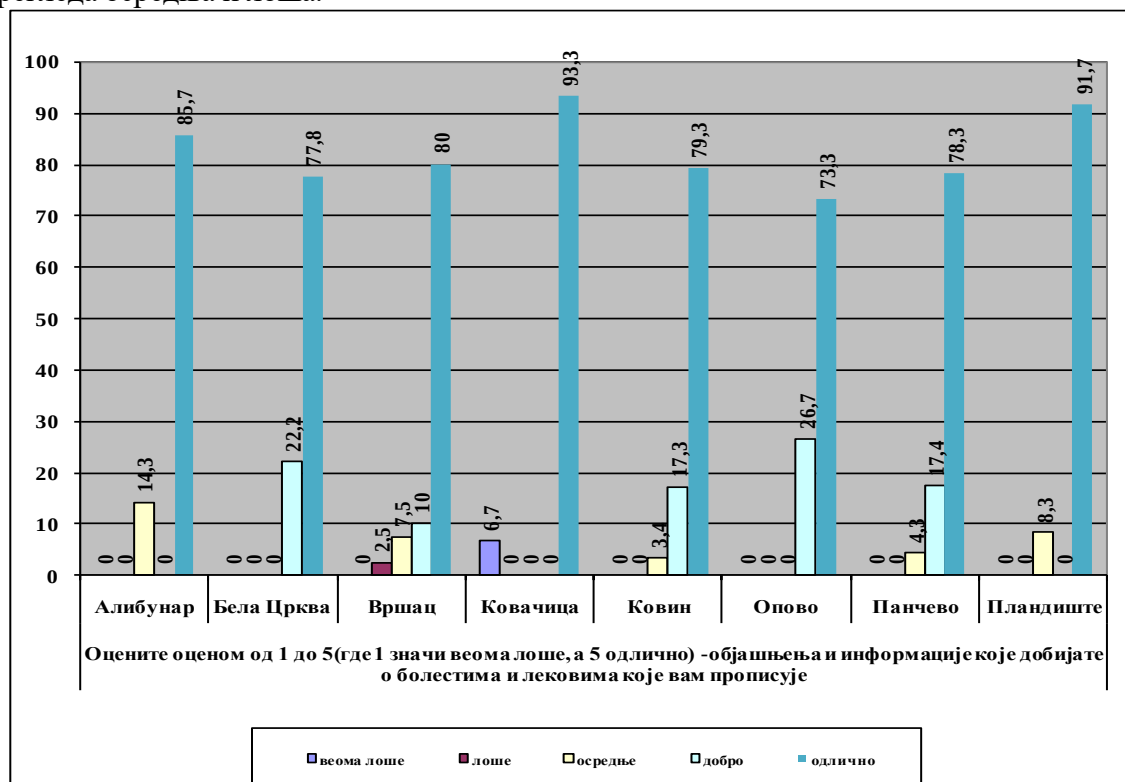


Највећи део анкетираних корисника сматра да изабрани лекар у овој служби добро познаје проблеме и болести које су раније имале и оцењује то познавање као добро или одлично (највише оваквих одговора је било у Белој Цркви, где 100% анкетираних сматра да лекар одлично познаје проблеме и болести које су испитанике раније имале). Само мали део сматра да изабрани лекар само осредње познаје раније проблеме

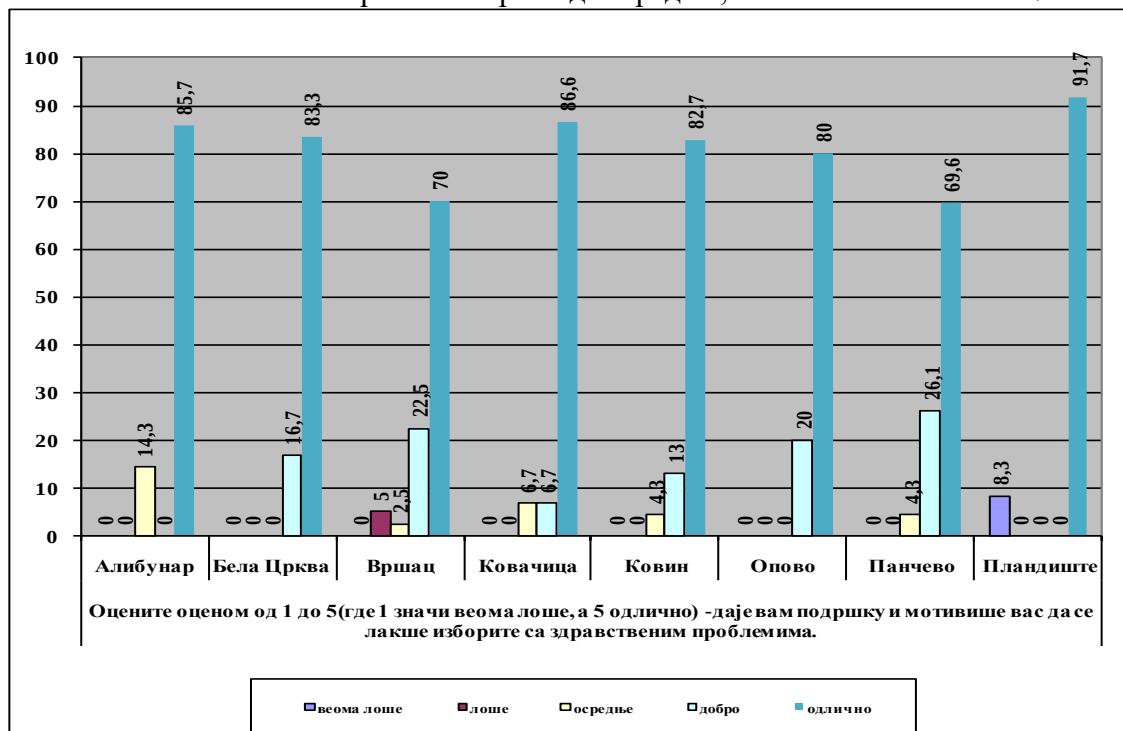
и болести, а у мањем броју општина само изванредан број испитаница оцењује упућеност изабраног лекара у проблеме и болести које су испитаници раније имале као лоше или веома лоше (највише у Ковину 9,5% и 14,3%).



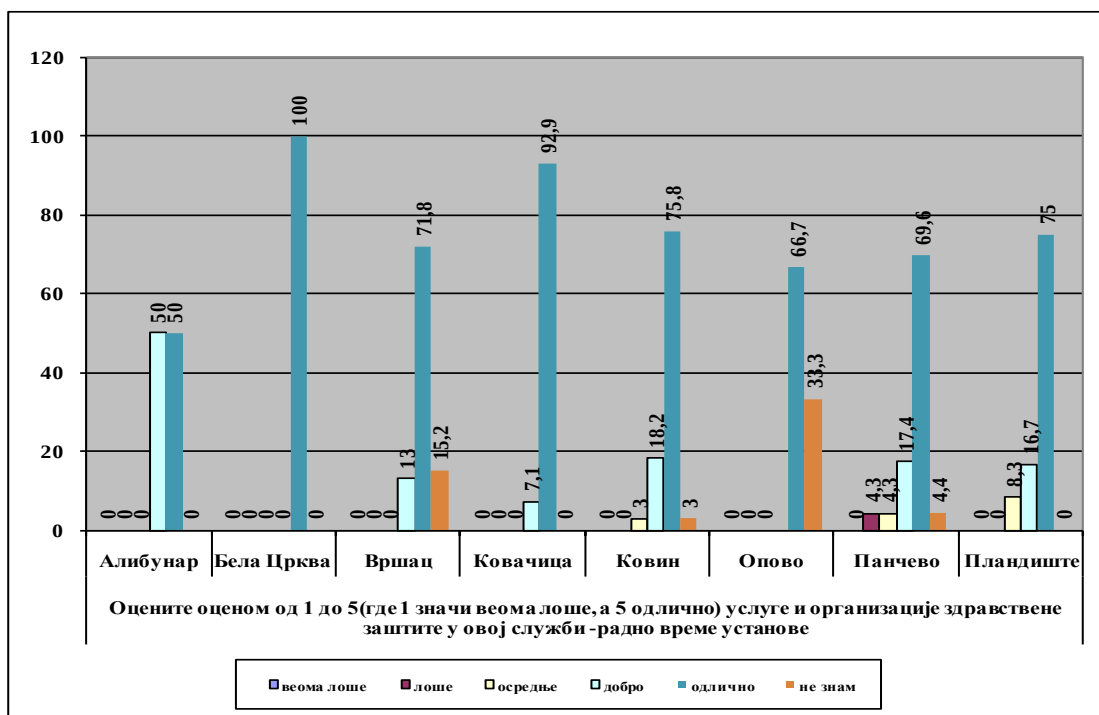
Највећи део анкетираних корисника сматра да им лекар посвећује довољно времена и пажње током прегледа, и оцењује ту пажњу као добру или одличну; највише оваквих одговора је било у Белој Цркви (94,4%). Само мали део испитаница сматра да су пажња и издвојено време од стране изабраног лекара приликом прегледа осредња и лоша.



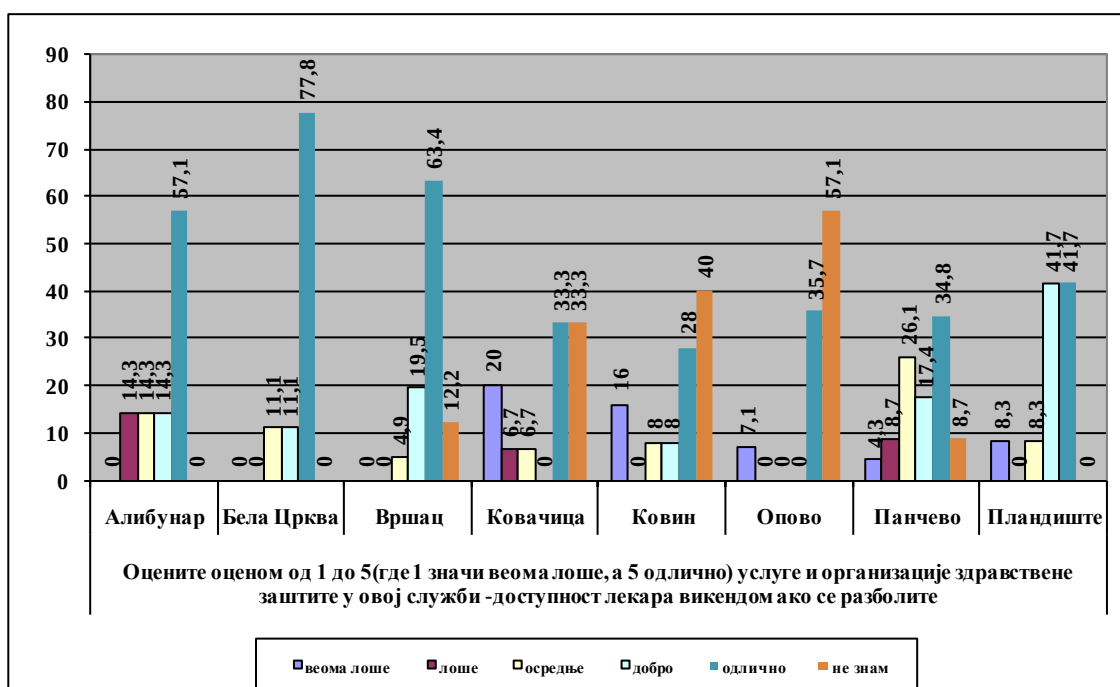
Већина анкетираних корисница сматра да им лекар током прегледа даје сва потребна објашњења и информације о болестима и лековима које прописује, и оцењује овај аспект рада као добар или одличан ; највише оваквих одговора је било у Ковачици, где 93,3% анкетираних , као и 91,7% испитаница у Пландишту које сматрају да им лекар током прегледа даје сва потребна објашњења и информације о болестима и лековима које прописује и оцењује овај део рада лекара као одличан, док је у Белој Цркви овај аспект рада оценило као одличан 77,8% анкетираних, а 22,2% као добар. Мали део сматра да су објашњења и информације о болестима и лековима приликом прегледа осредњи, лоши или веома лоши .



Већина анкетираних корисница сматра да им изабрани лекар даје подршку и мотивише их да се лакше изборе са здравственим проблемима и оцењује овај аспект рада као добар или одличан (највише оваквих одговора је било у Пландишту (91,7%). Мали део испитаница сматра да су подршка и мотивисање од стране лекара осредњи, лоши или веома лоши.

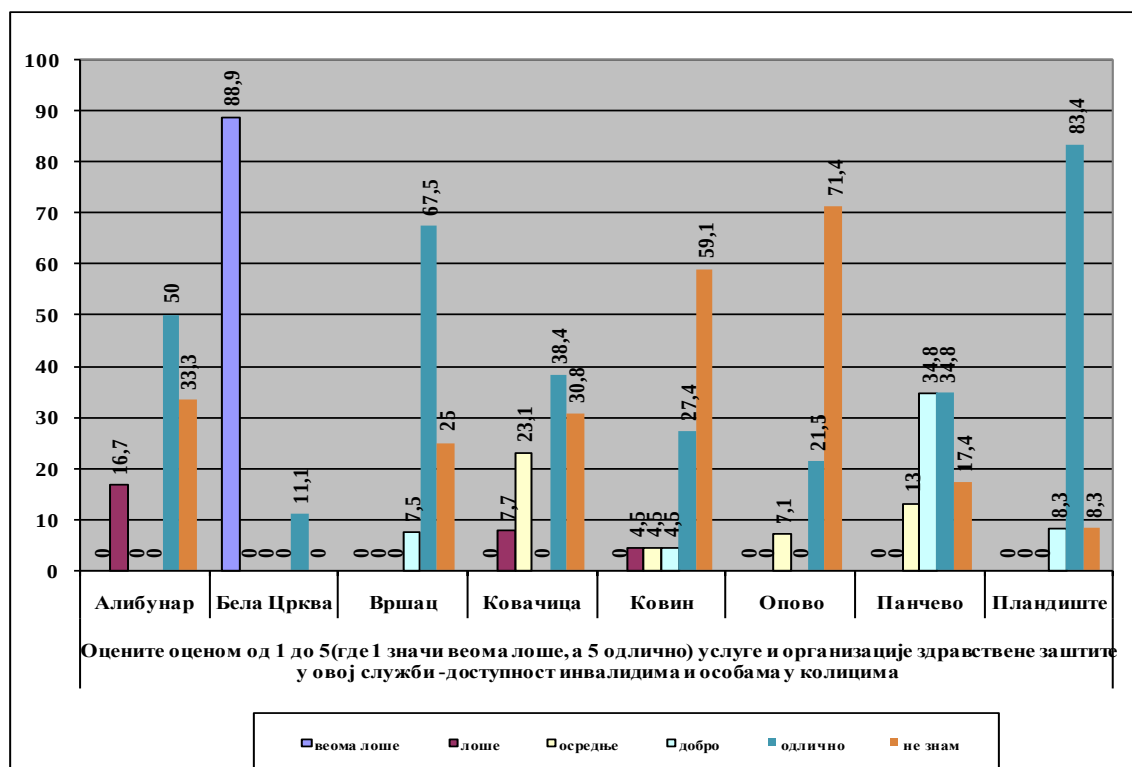


Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (радно време) установе као добро или одлично. Највише оваквих одговора је било у Белој Цркви, где 100% анкетираних сматра да је овај део организације рад одличан). У Опову трећина испитаница има недоумице око оцене, а минималан број испитаница сматра да је осредња и лоша.

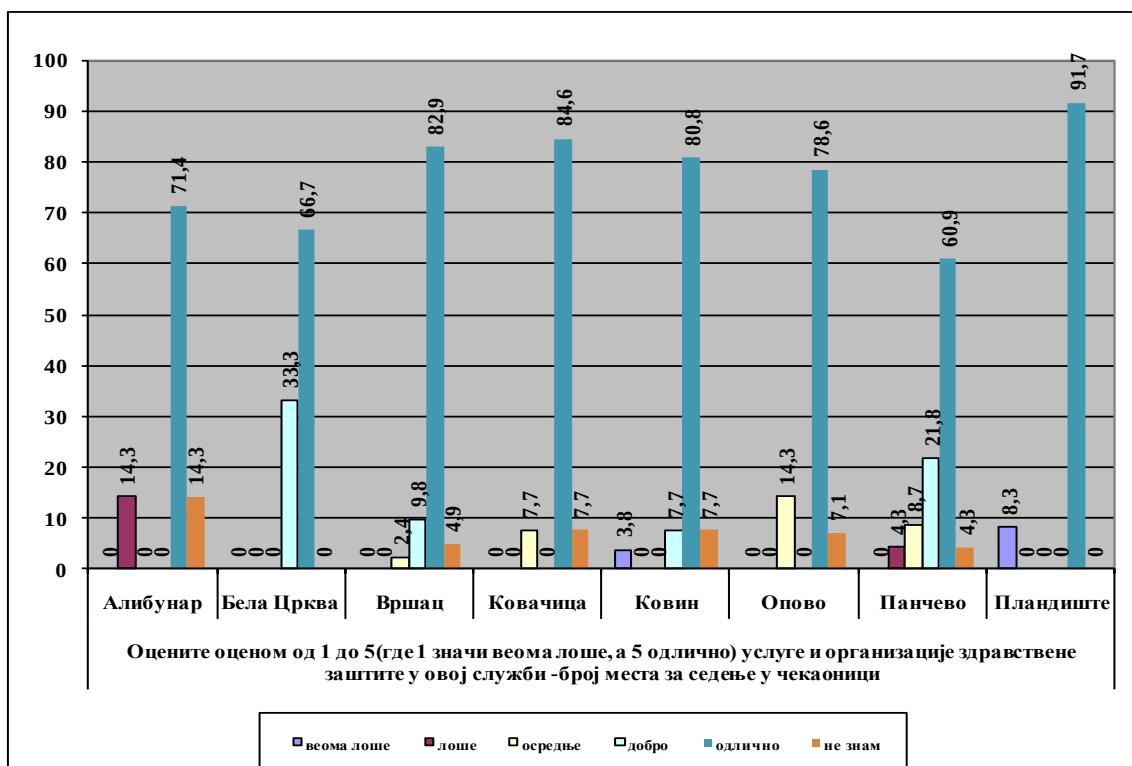


Један део анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (доступност лекара викендом или у случају да се изненада разболе) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Белој Цркви, где 77,8% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан, а 11,1% као добар. Мали део испитаница у свим општинама сматра да је задовољство за доступност лекара викендом или у случају да се изненада разболе само осредње, највише око четвртина у

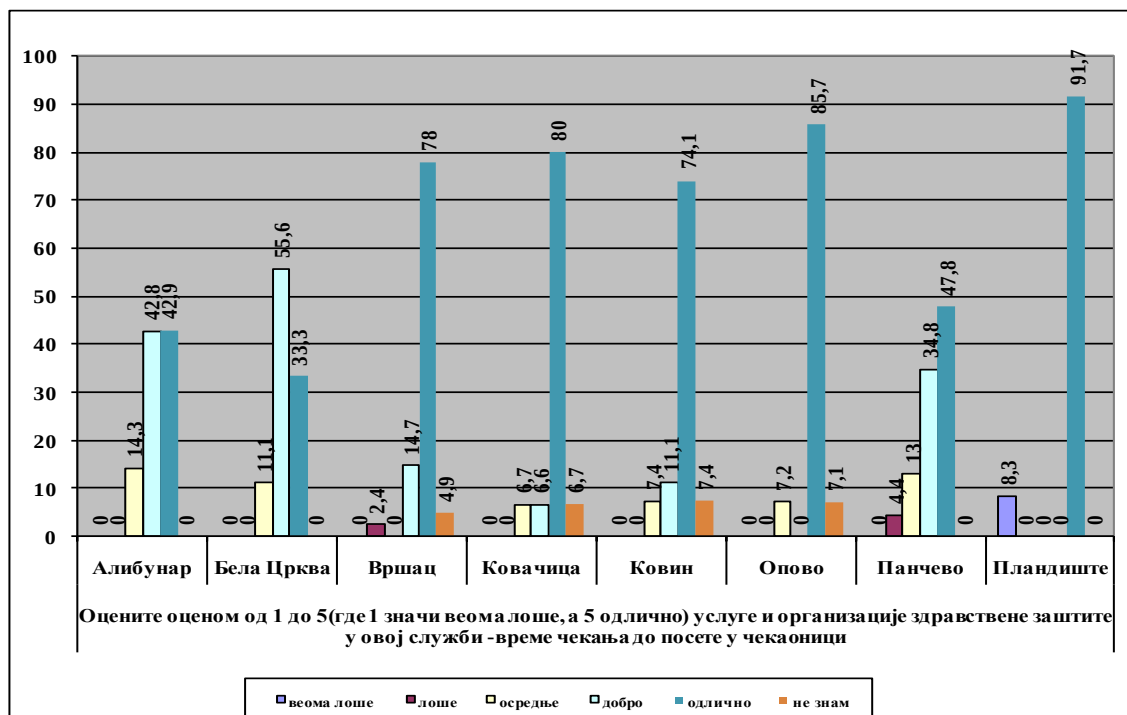
Панчеву. У неким општинама један број анкетираних сматра да је доступност лекара викендом или у случају да се изненадне болести лоша или веома лоша, а највише у Ковачици 6,7% и 20%.



Већина (83,3% и 8,3%) анкетираних корисница у Пландишту оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (доступност инвалидима и особама са колицима) као одличну или добру. Да је осредње сматра четвртина испитаница и ковачици, а у Опову скоро три четвртине испитаница није знало како да оцени наведену доступност.

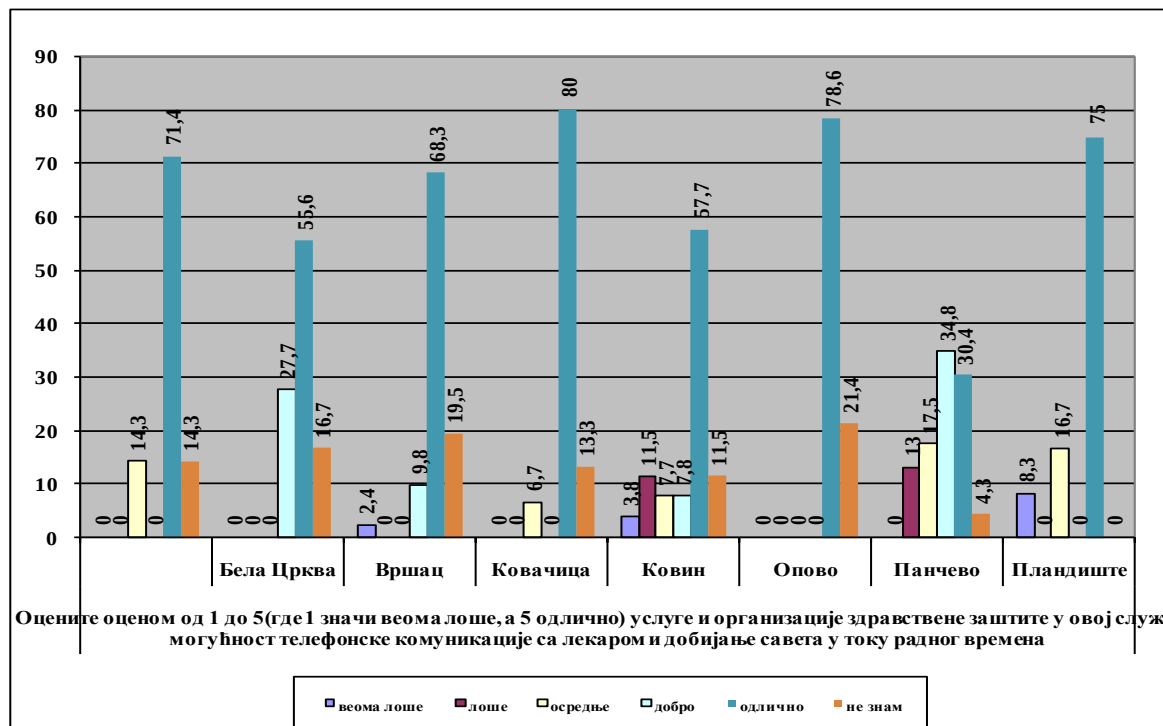


Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (број места у чекаоници) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Пландишту (91,7% оценило је са одличан), а у Белој Цркви оцену одличан изнело је 66,7% испитаница, а добар 33,3%. Остале оцене су много мање заступљене.

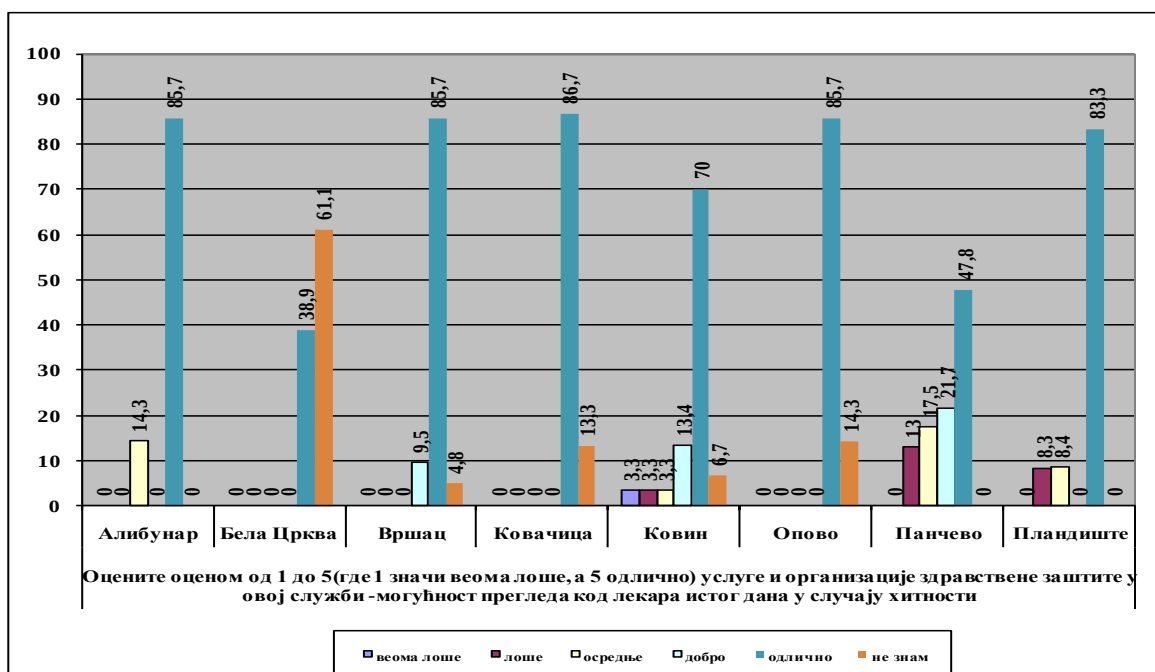


Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (време чекања до посете у чекаоници) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Пландишту, где 91,7% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. Мали део испитаница у свим

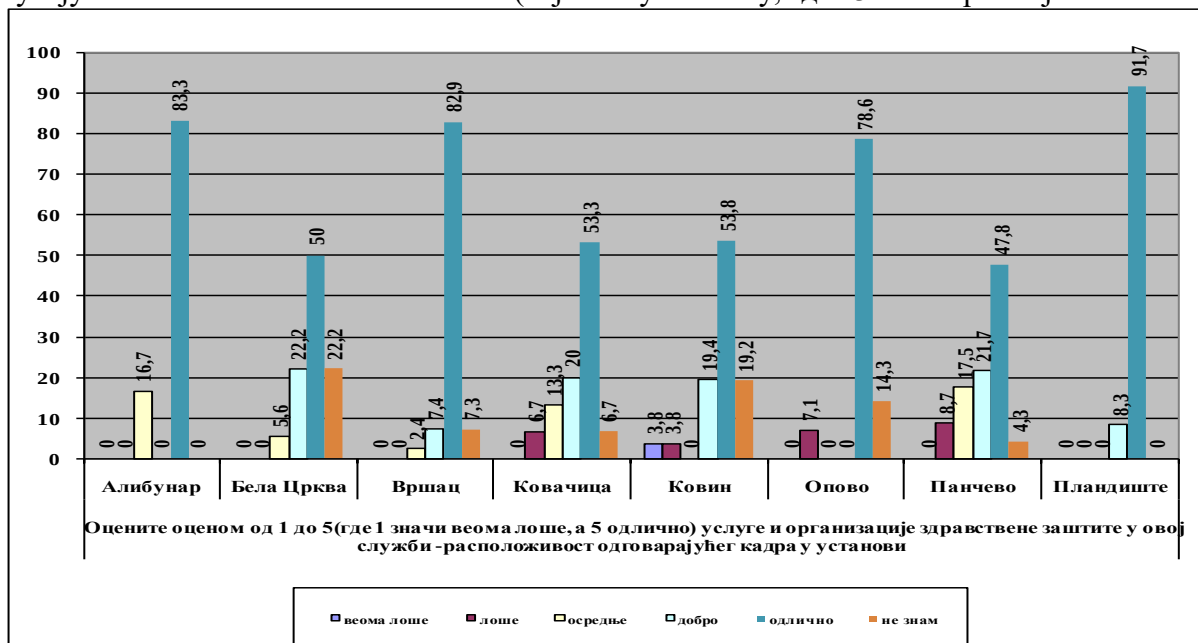
општинама сматра да је њихово задовољство временом чекања у чекаоници до посете у само осредње, лоше или веома лоше.



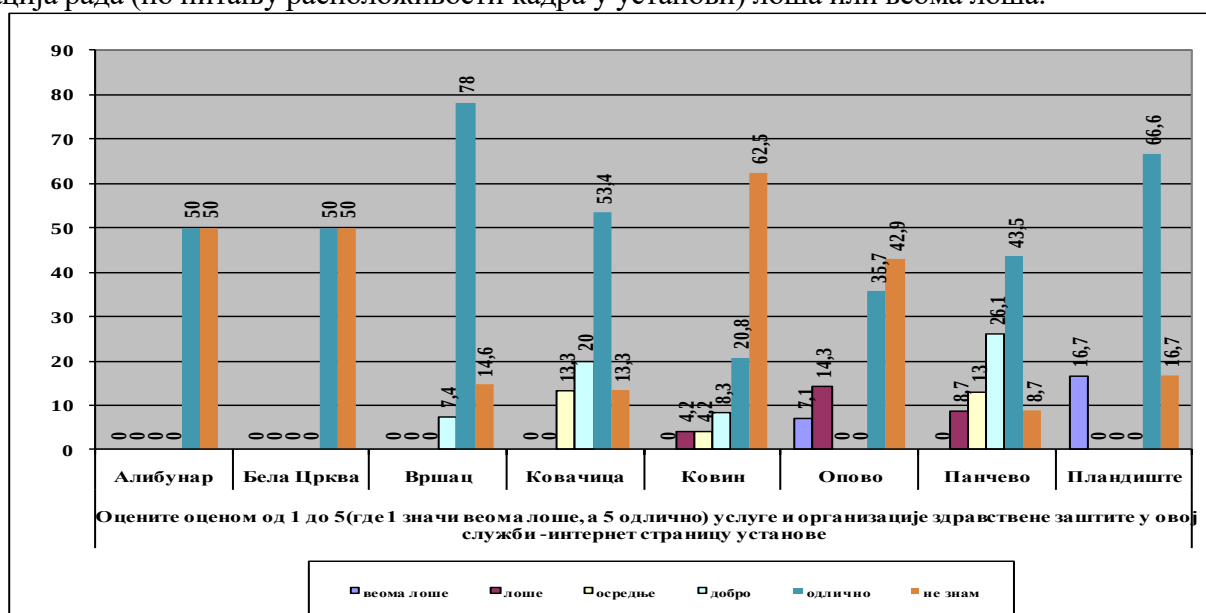
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (могућност телефонске комуникације са лекаром и добијање савета у току радног времена) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Ковачици, где 80% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. Мали део испитаника у свим општинама сматра да је њихово задовољство могућностима телефонске комуникације са лекаром и добијања савета у току радног времена само осредње (највише 17,5% у Панчеву). Оцену веома лоше изнело је укупно на нивоу округа мало испитаника (у Пландишту 8,3%), а оцену лоше 11,5% у Ковину и 13% у Панчеву.



Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (могућност прегледа код лекара истог дана у случају хитности) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Ковачици, где 86,7% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. Мали део испитаника у свим општинама сматра да је њихово задовољство могућношћу прегледа код лекара истог дана у случају хитности само осредње (највише 17,5% у Панчеву). У свим општинама само мали број анкетираних сматра да је организација рада по питању могућности прегледа код лекара истог дана у случају хитности лоша или веома лоша (највише у Панчеву, где 13% сматра овај аспект лошим).

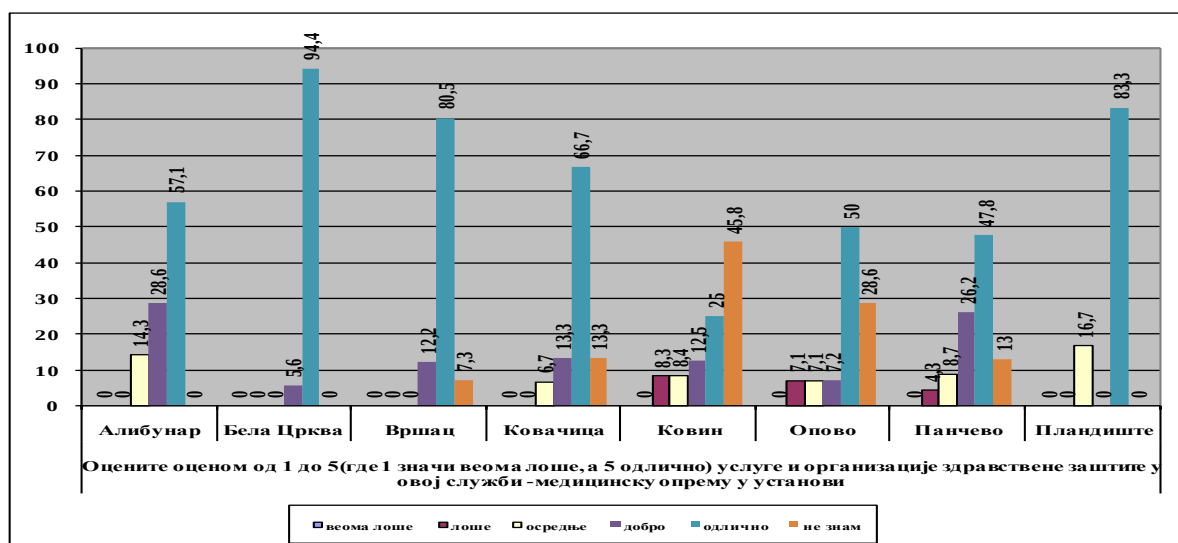


Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (расположивост кадра у установи) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Планишћу где 91,7% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан, а 8,3% као добар. Мањи део испитаника у свим општинама сматра да је њихово задовољство за расположивост кадра у установи само осредње (највише 17,5% у Панчеву). У свим општинама само мали број испитаника сматра да је организација рада (по питању расположивости кадра у установи) лоша или веома лоша.

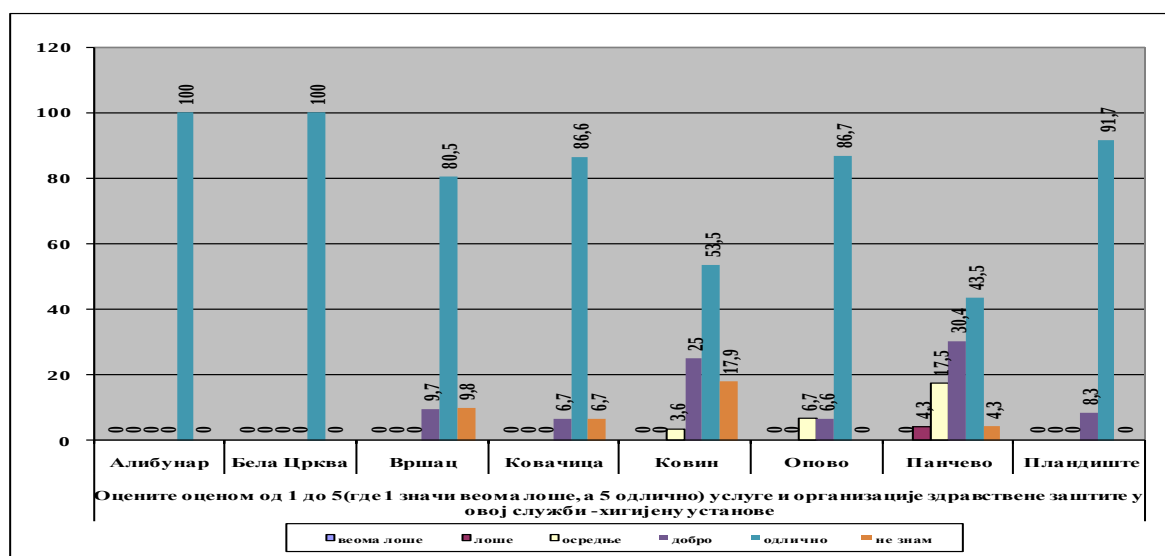


Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (интернет страницу установе) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Вршцу, где 78%

анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан, а 7,4% као добар. Мањи део испитаника у свим општинама сматра да је њихово задовољство интернет страницом установе само осредње (од 4% у Ковину, до 13% у Ковачици и Панчеву). У свим општинама већи број анкетираних одговара да заправо не зна одговор на ово питање (од 8,7% у Панчеву до 62,5% у Ковину. Мањи број анкетираних изнео је оцене лоше и веома лоше.

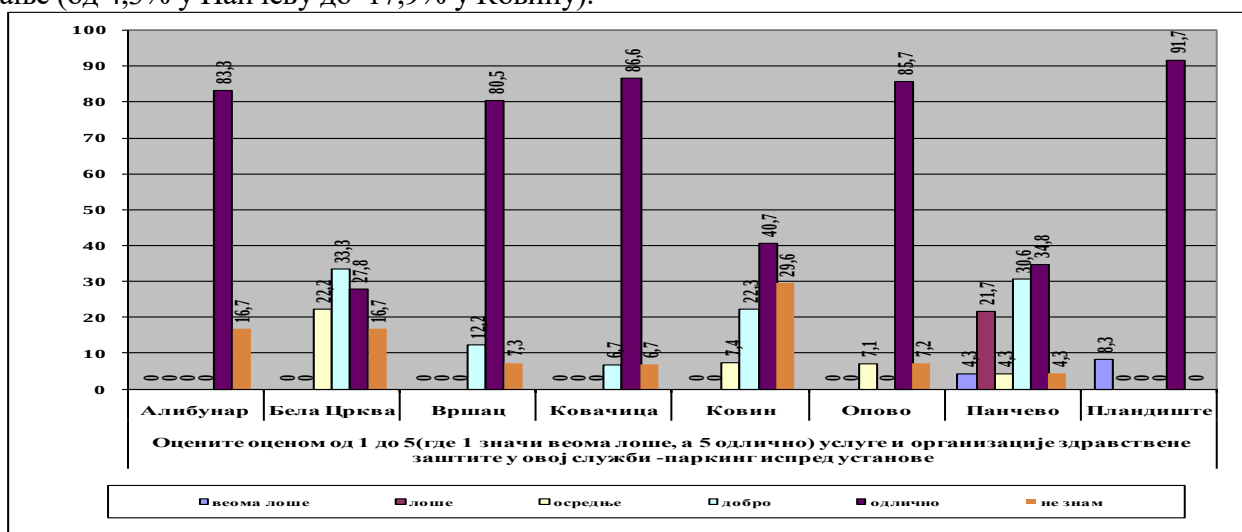


Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (медицинску опрему у установи) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Белој Цркви, где 94,4% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан, а 5,6% као добар. Мањи део испитаника у свим општинама сматра да је њихово задовољство за медицинску опрему у установи само осредње (највише 16,7% у Пландишту). У свим општинама само мали број испитаника сматра да је организација рада (по питању опреме у установи) лоша или веома лоша, а у Ковину чак 45,8% анкетираних није знало како да се изјасни по овом питању.

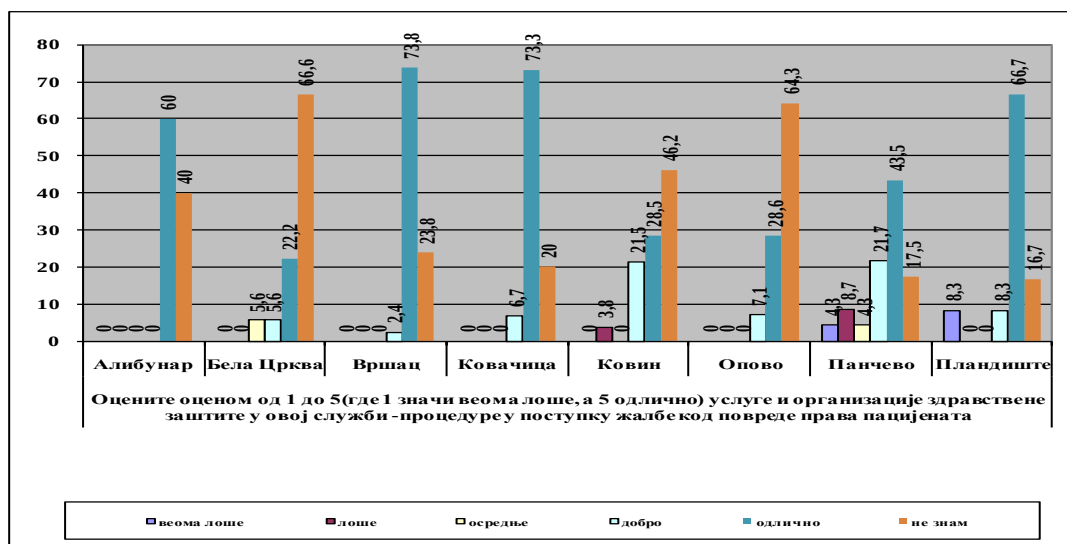


Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (хигијену у установи) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Белој Цркви и Алибунару, где 100% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. Мањи део испитаника у свим општинама сматра да је њихово задовољство хигијеном у установи само осредње (3,6% у Ковину и 17,5% у Панчеву). У свим општинама само мали број испитаника сматра да је организација рада (по питању

одржавања хигијене у установи) лоша или веома лоша, изузев у Панчеву, где 4,3% мисли да је хигијена у установи лоша. У свим општинама одређени проценат испитаника одговара да заправо не зна одговор на ово питање (од 4,3% у Панчеву до 17,9% у Ковину).

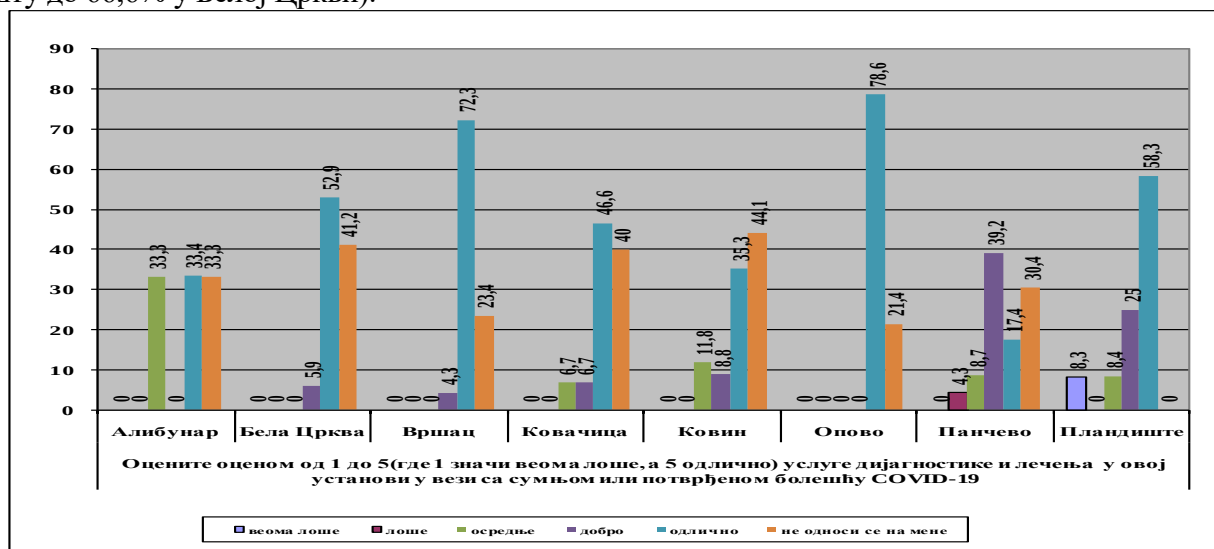


Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (паркинг испред установе) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Пландишту, где 91,7% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. Мањи део анкетираних у свим општинама сматра да је њихово задовољство паркингом испред установе само осредње (од 4,3% у Панчеву до 22,2% у Белој Цркви). У свим општинама само мали број испитаника сматра да је ситуација са паркингом испред установе лоша или веома лоша, изузев у Пландишту, где укупно 8,3% мисли да је ситуација са паркингом испред установе веома лоша, и Панчеву, где 4,3% сматра да је ситуација веома лоша, а 21,7% сматра да је ситуација лоша. У свим општинама одређени проценат испитаника одговара да заправо и не зна одговор на ово питање (од 4,3% у Панчеву до 29,6% у Ковину).

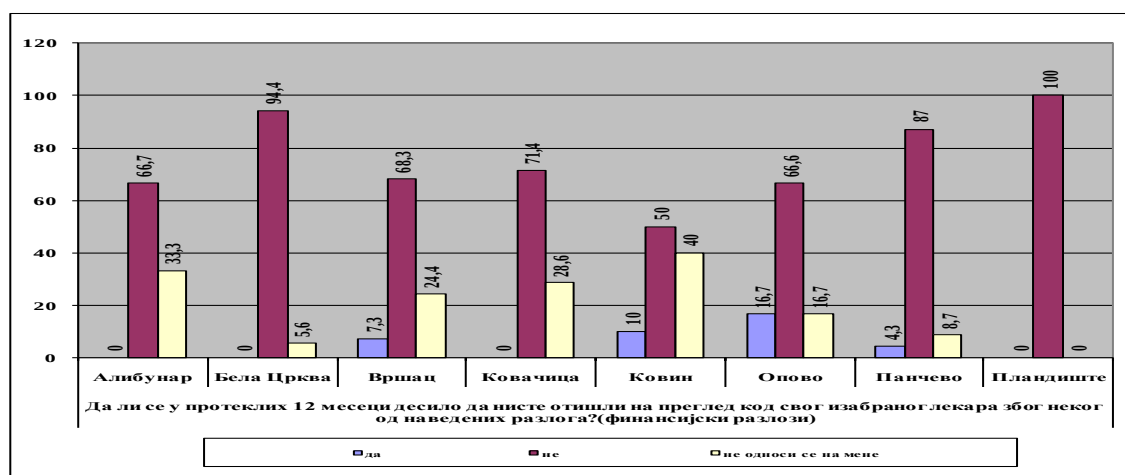


Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (процедура у поступку жалбе код повреде права пацијента) као добру. Највише оваквих одговора је било у Вршцу, где 73,8% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. Мањи део анкетираних у свим општинама сматра да је њихово задовољство процедурама у поступку жалбе код повреде права пацијента у установи само осредње (од 4,3% у Панчеву до 5,6% у Белој Цркви). У свим општинама само мали број сматра да је организација рада (по питању процедура у поступку жалбе код повреде права пацијента) лоша или веома лоша, изузев у Панчеву, где 4,3% и 8,7% мисли да је ситуација са процедурама у поступку жалбе код повреде права пацијента у установи лоша и веома лоша. У свим

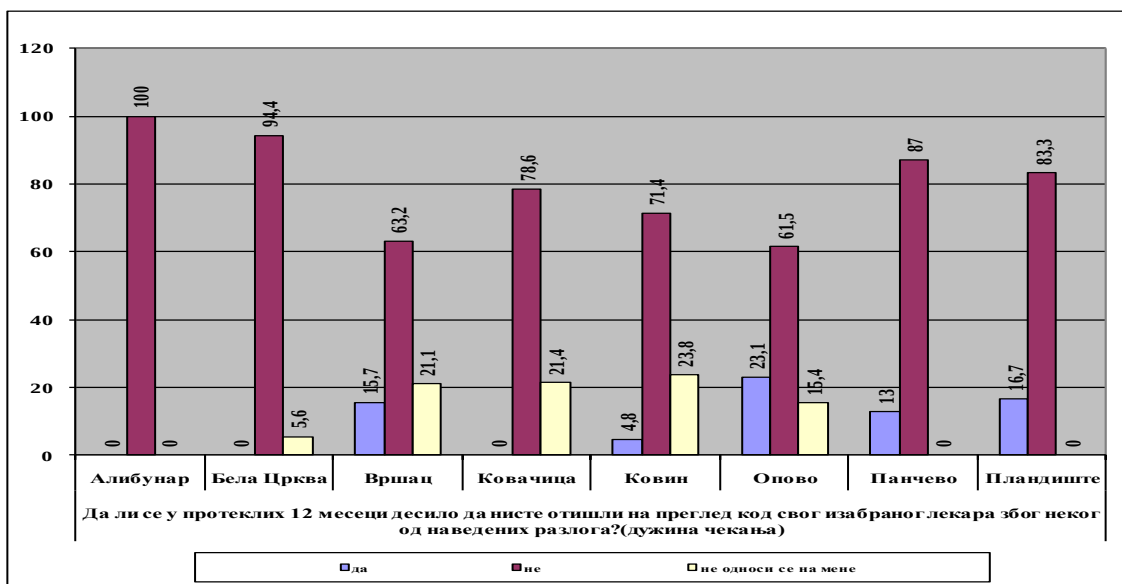
општинама одређени проценат испитаница одговара да заправо не зна одговор на ово питање (од 16,7% у Пландишту до 66,6% у Белој Цркви).



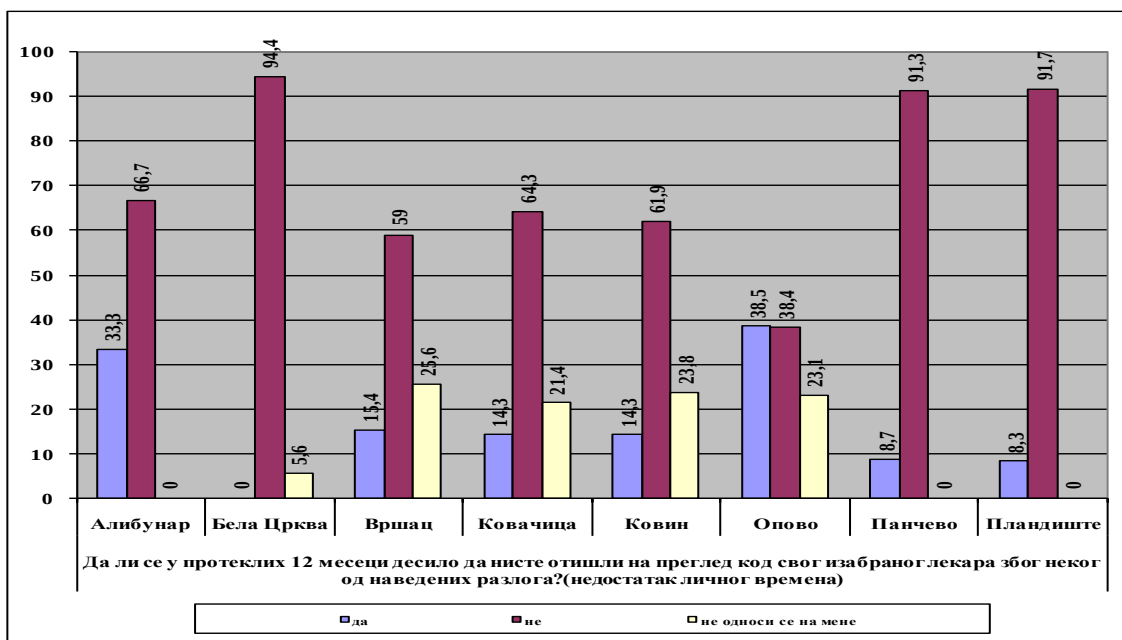
Један део анкетираних корисника оцењује дијагностику и лечење овој установи у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID 19 као добру. Највише оваквих одговора је било у Панчеву, где 39,2% анкетираних оцењује овај аспект рада као добар. Проценат анкетираних које овај аспект оцењују као одличан се креће од 33,3% у Алибунару до 78,6% у Опову. Мањи део испитаница у свим општинама сматра да је њихово задовољство дијагностиком и лечењем у овој установи у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID 19 само осредње (6,7% у Ковачици и 33,3% у Алибунару). У свим општинама само мали број анкетираних сматра да је дијагностика и лечење овој установи у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID 19 лоша или веома лоша, изузев у Пландишту, где 8,3% мисли да су дијагностика и лечење овој установи у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID 19 веома лоши.



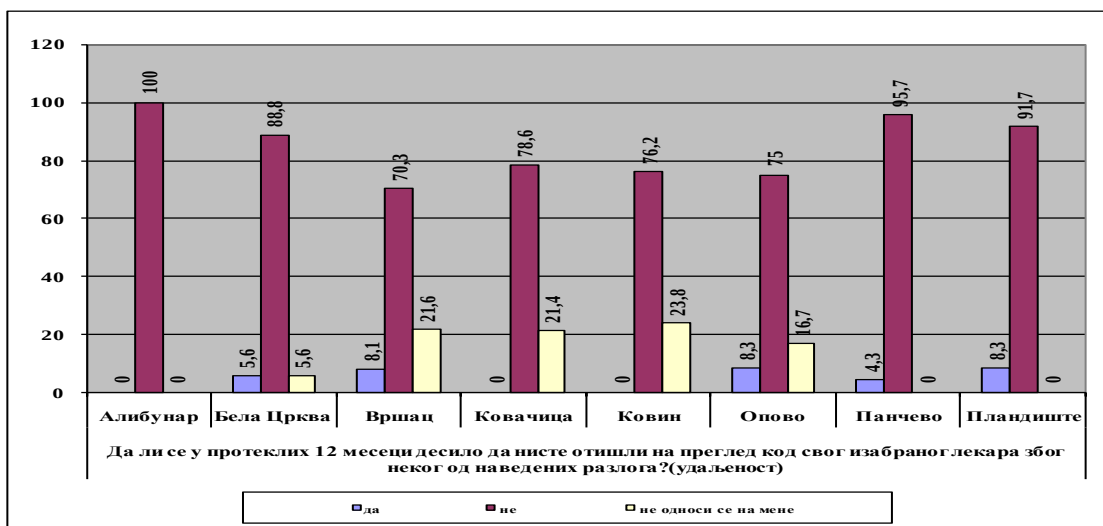
Већина анкетираних корисника изјављује да се у протеклих 12 месеци није десило да нису отишли на преглед код свог изабраног лекара због финансијских разлога (од 50% у Ковину до 100% у Пландишту). Проценат анкетираних корисника које су потврдно одговориле на ово питање се кретао од 4,3% у Панчеву до 16,7% у Опову. Одређени број анкетираних корисника се изјаснио да се ово питање не односи на њих (од 5,6% у Белој Цркви до 40% у Ковину).



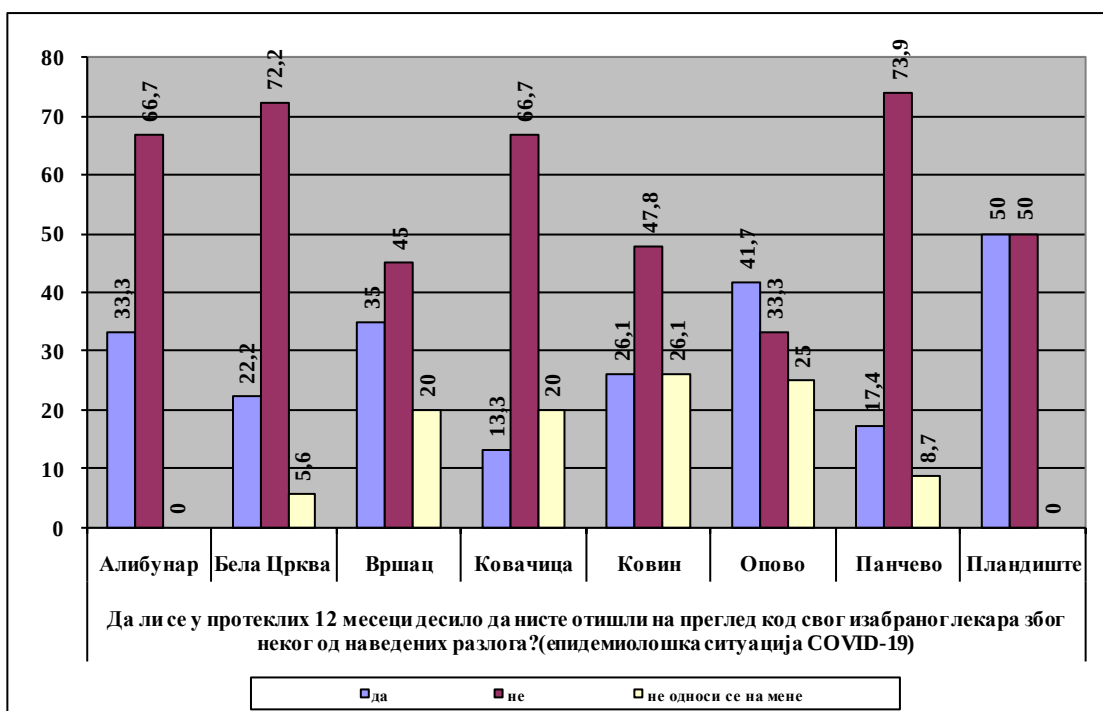
Већина анкетираних корисника изјављује да се у протеклих 12 месеци није десило да нису отишли на преглед код свог изабраног лекара због дужине чекања (од 61,5% у Опову до 100% у Алибунару). Анкетираних корисника које су потврдно одговориле на ово питање је било од 4,8% у Ковину до 23,1% у Опову. Одређени број анкетираних корисника се изјаснио да се ово питање заправо не односи на њих (од 5,6% у Белој Цркви до 23,8% у Ковину).



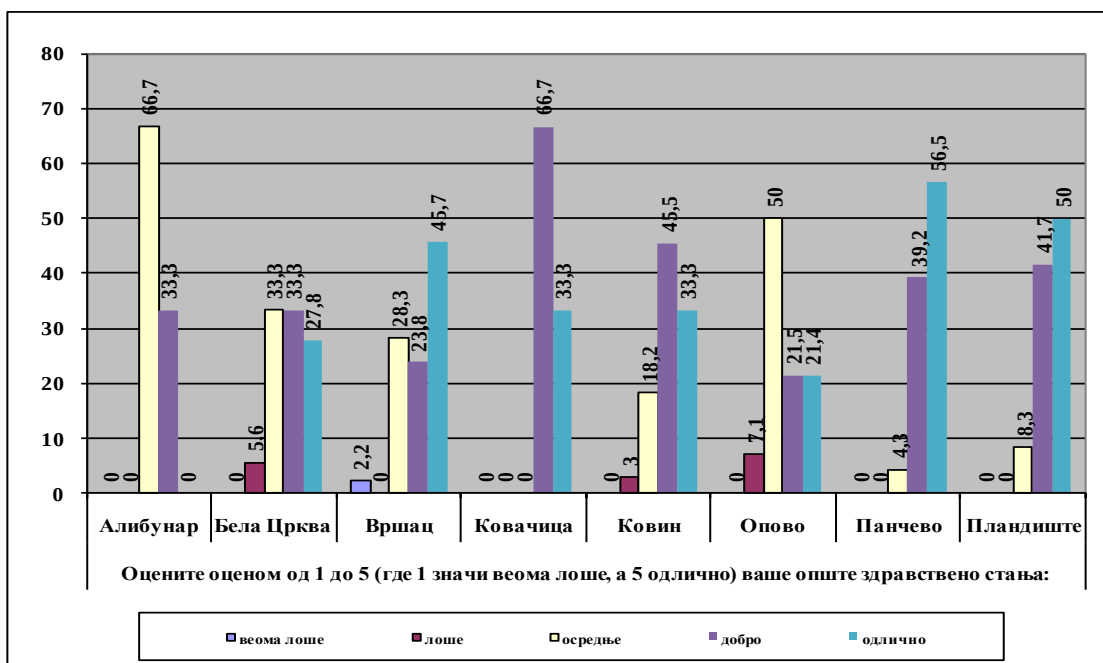
Већина анкетираних корисника изјављује да се у протеклих 12 месеци није десило да нису отишли на преглед код свог изабраног лекара због недостатка личног времена (од 38,4% у Опову до 94,4% у Белој Цркви). Проценат анкетираних корисника које су потврдно одговориле на ово питање се кретао од 8,3% у Пландишту до 38,5% у Опову. Одређени број анкетираних корисника сматра да се ово питање не односи на њих (од 5,6% у Белој Цркви до 25,6% у Вршцу).



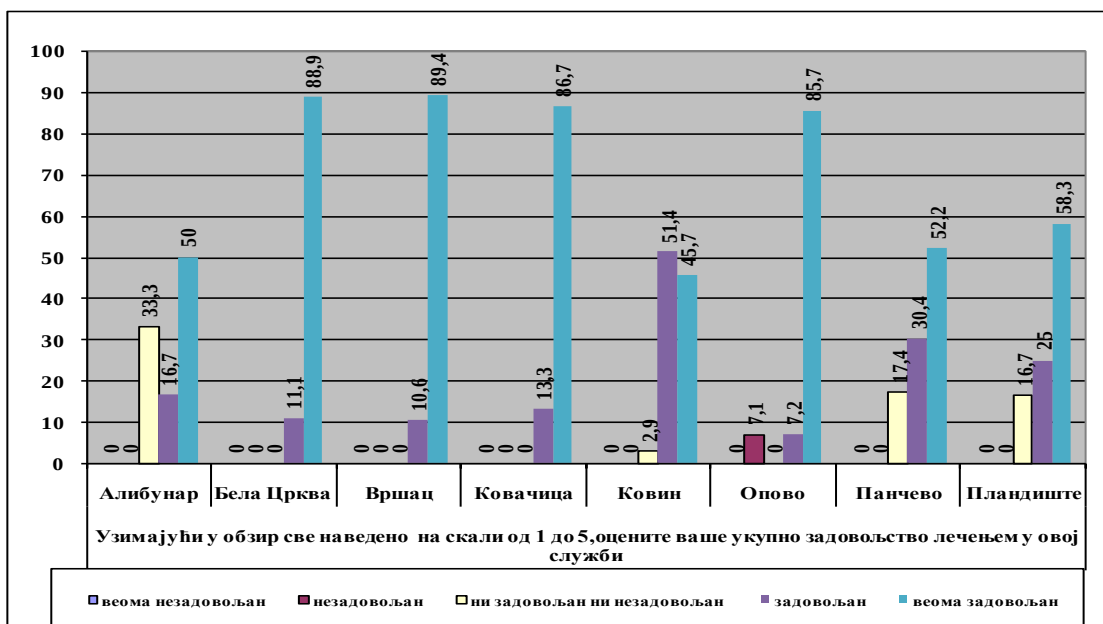
Већина анкетираних корисника изјављује да се у протеклих 12 месеци није десило да нису отишли на преглед код свог изабраног лекара због удаљености пункта здравствене заштите (од 70,3% у Вршцу до 100% у Алибунару). Проценат анкетираних корисника које су потврдно одговориле на ово питање се кретао од 4,3% у Панчеву до 8,3% у Опову и Планишту. Одређени број анкетираних корисника сматра да се ово питање не односи на њих (од 5,6% у Белој Цркви и 23,8% у Ковину).



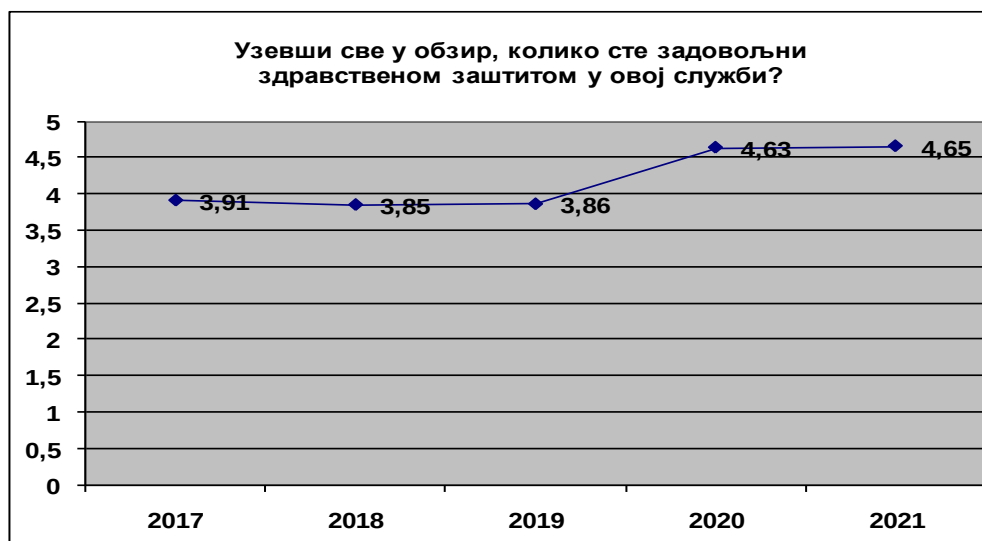
Већина анкетираних корисника изјављује да се у протеклих 12 месеци није десило да нису отишли на преглед код свог изабраног лекара због епидемиолошке ситуације COVID 19 (од 33,3% у Опову до 73,9% у Панчеву). Проценат анкетираних корисника које су потврдно одговориле на ово питање се кретао од 13,3% у Ковачици до 50% у Планишту. Одређени број анкетираних сматра да се ово питање не односи на њих (од 5,6% у Белој Цркви до 26,1% у Ковину).



Проценат анкетираних корисника које своје здравље оцењују као одлично се кретао од 21,4% у Опову до 56,5% у Панчеву. Своје здравље као добро процењује од 21,4% у Опову до 66,7% у Ковачици, а осредњим своје здравље сматра од 4,3% у Панчеву до 66,7% у Алибунару. Проценат анкетираних корисника које своје здравље оцењују као лоше је било само 3% у Ковину, 7,1% у Опову и 5,6% у Белој Цркви, а оних који сматрају своје здравље веома лошим је било само у Вршцу (2,2%).



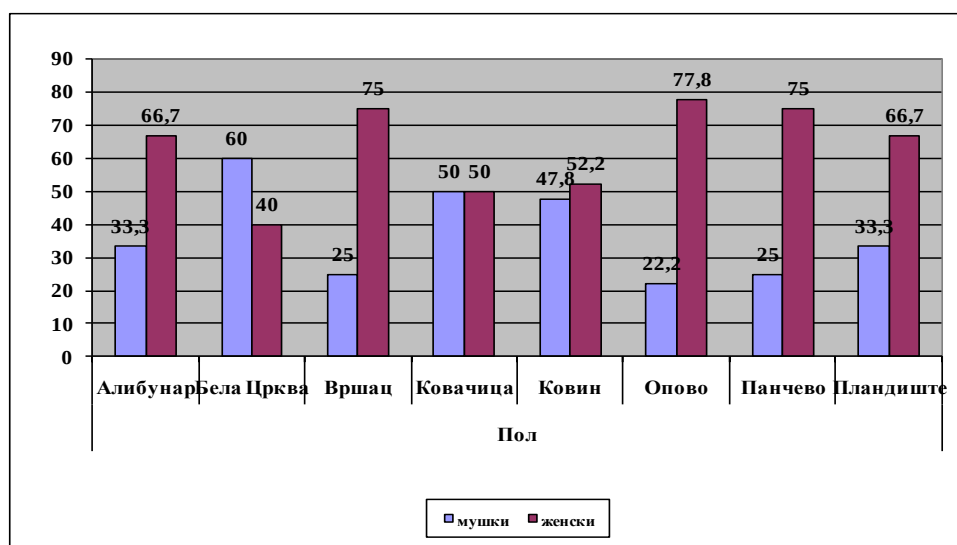
Већина анкетираних корисника (од 45,7% у Ковину до 89,4% у Вршцу) изјављује да су све узевши у обзир веома задовољни здравственом заштитом у овој служби, а задовољно је од 7,2% испитаника у Опову до 51,45 испитаника у Ковину. По овом питању неутрално се изјаснило од 2,9% у Ковину до 33,3% у Алибунару. Ни у једној општини нема анкетираних корисника кој и су веома незадовољни и незадовољни лечењем у овој служби, изузев у Опову, где је 7,1% испитаника изјавило да су незадовољни.



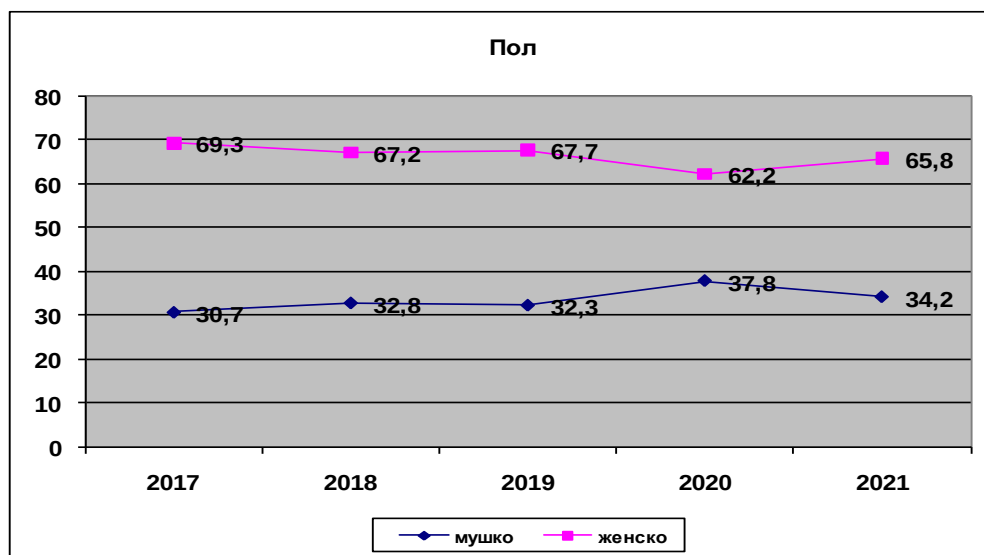
Петогодишњом анализом задовољства корисника здравственом заштитом у овој служби, запажамо да је вредност просечне оцене од 2017-2021. године, била најнижа током 2018. године (3,85). У 2021. години износи 4,65 и виша је него на почетку посматраног периода 2017. године (3,91), а незнатно је виша у односу на прошлу годину (4,63).

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА СТОМАТОЛОШКОМ ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ

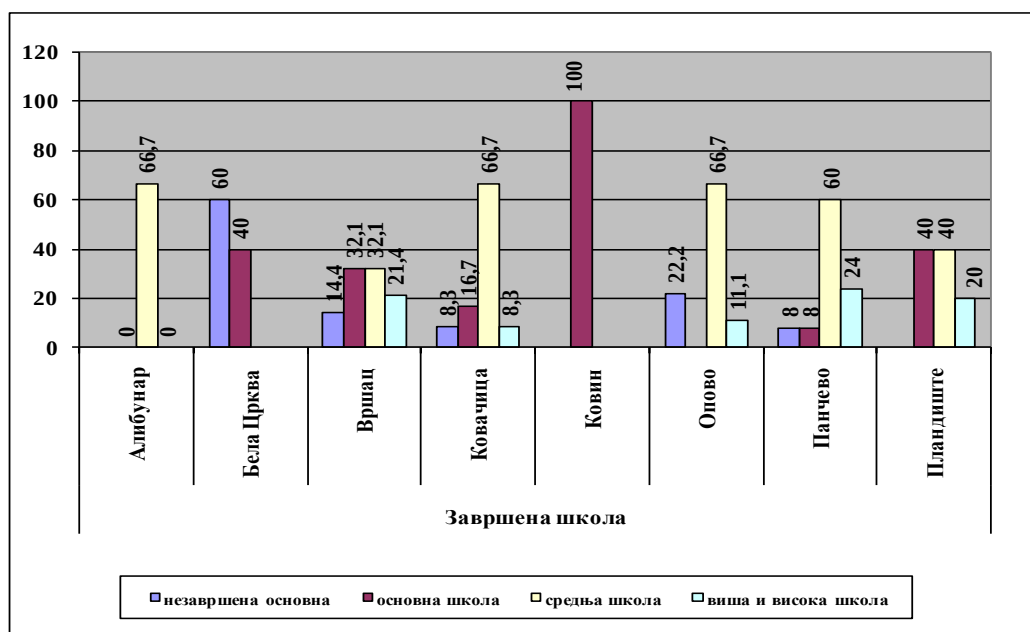
Просечна старост анкетираних корисника у служби стоматолошке здравствене заштите у 2021. години износила је 36 година.



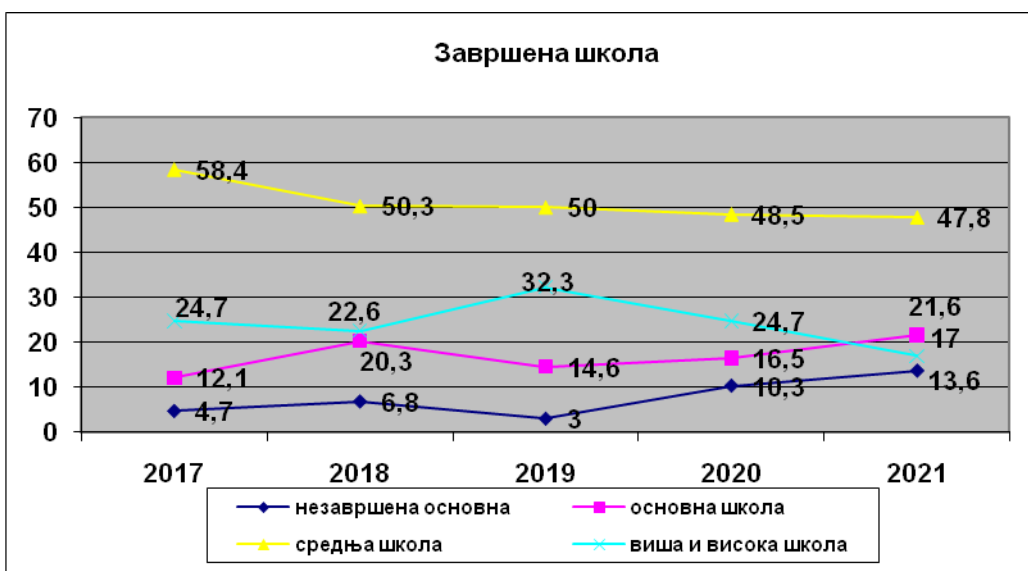
У већини општина међу анкетираним лицима у овој служби је било више жена него мушкараца, осим у Белој Цркви где је било више анкетираних мушкараца. У Ковачици је био подједнак број анкетираних мушкараца и жена.



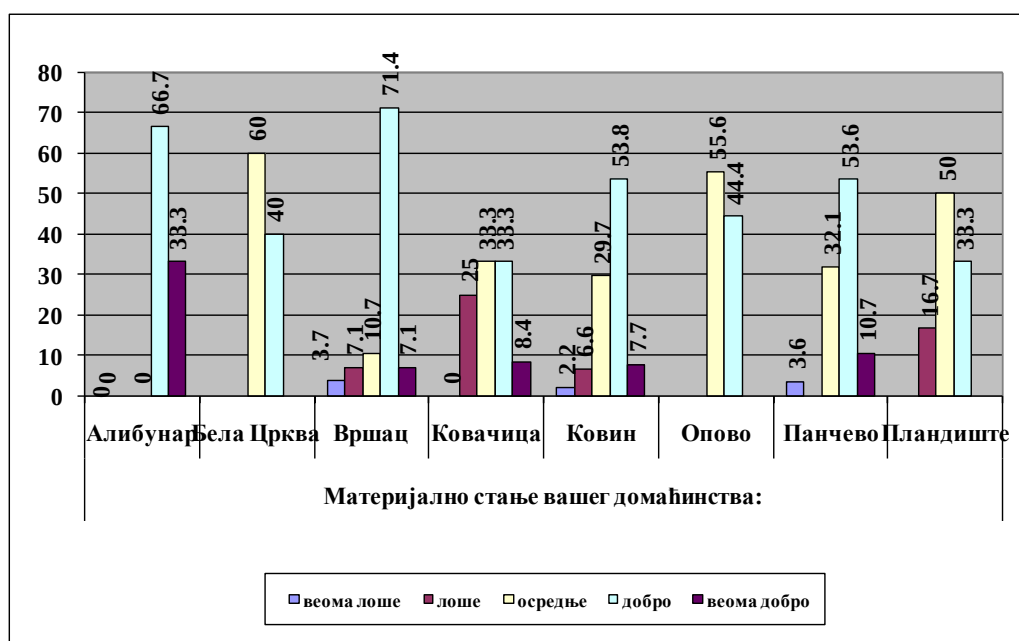
Анализом од 2017-2021. године уочава се да су анкетирани корисници много чешће жене; у последњој 2021. години проценат жена је смањен са 69,3% у 2017. години на 65,8%.



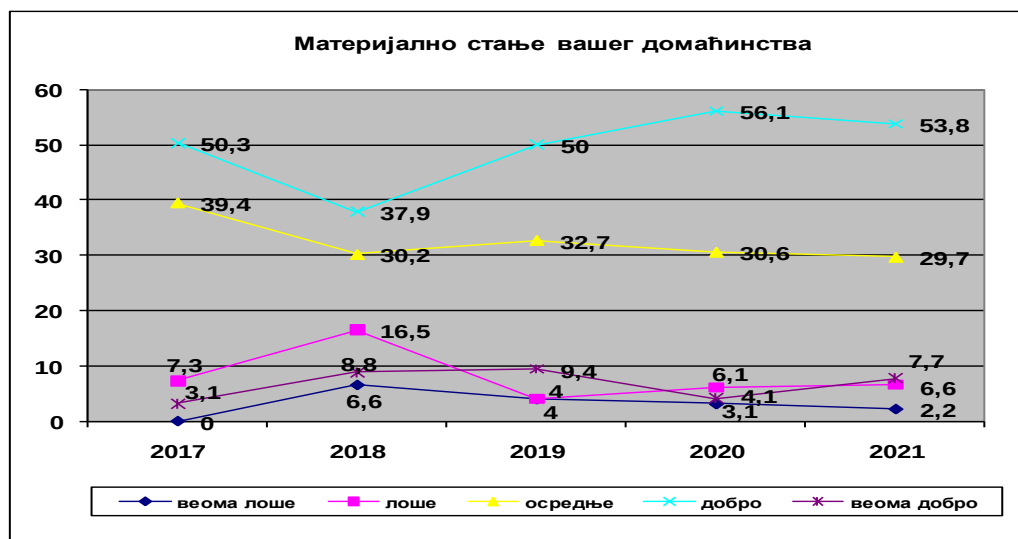
Већина анкетираних корисника има завршену средњу школу (од 32,1% у Вршцу до 66,7% у Алибунару, Ковачици и Опову). Затим следе корисници са завршеном вишом и високом школом којих је највише било у Панчеву (24%), па са завршеном основном школом којих има највише у Ковину 100% и на крају са незавршеном основном школом којих највише има у Белој Цркви (60%).



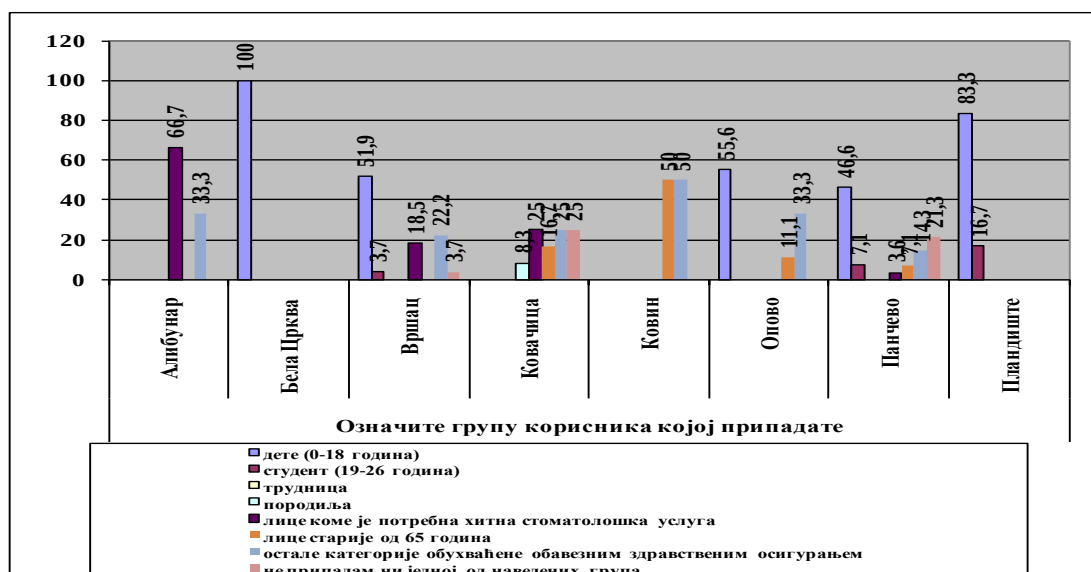
Анализом стручне спреме анкетираних корисника у служби стоматолошке здравствене заштите у Јужнобанатском округу последњих пет година уочава се смањење процента корисника са завршеном средњом школом, повећање броја корисника са завршеном основном школом и са незавршеном основном. Од 2017-2021. године долази до пада броја анкетираних корисника са вишом и високом школом.



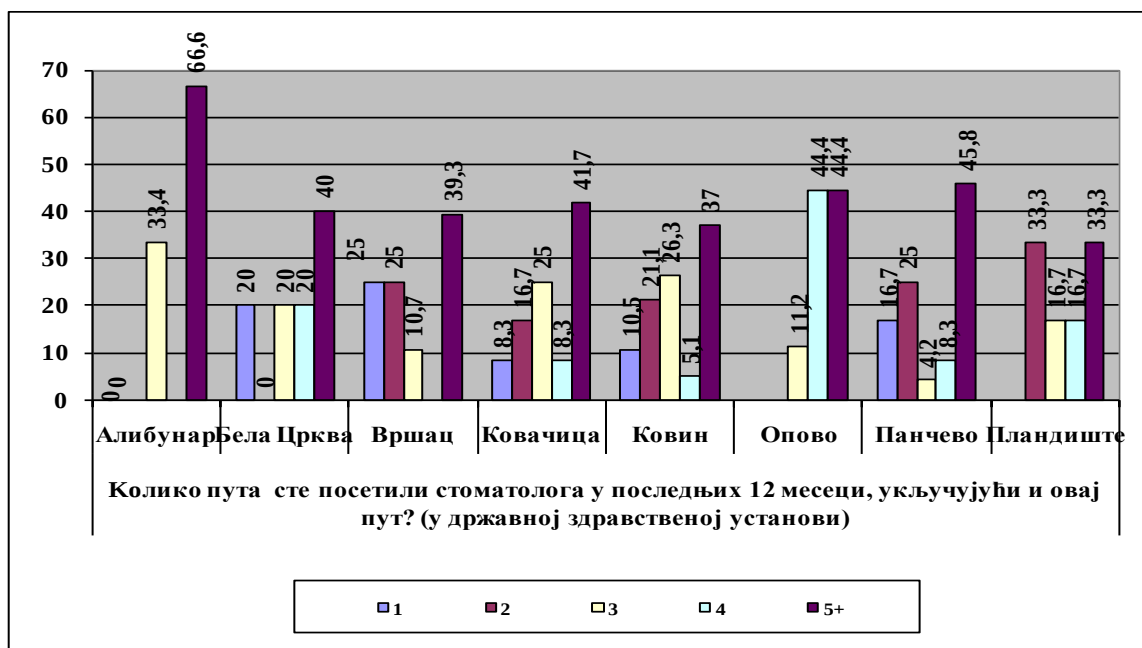
Већина анкетираних корисника је доброг материјалног стања (од 33,3% у Ковачици и Пландишту до 71,4% у Вршцу). Проценат анкетираних који су изјавили да су осредњег материјалног стања креће се од 32,1% у Панчеву до 60% у Белој Цркви. Корисника лошег материјалног стања има највише у Ковачици (25%) и на крају су корисници са веома лошим материјалним стањем којих највише има у Вршцу (3,7%) и Панчеву (3,6%). Један број испитаника сматра своје материјално стање веома добрим, а највише у Алибунару око трећине.



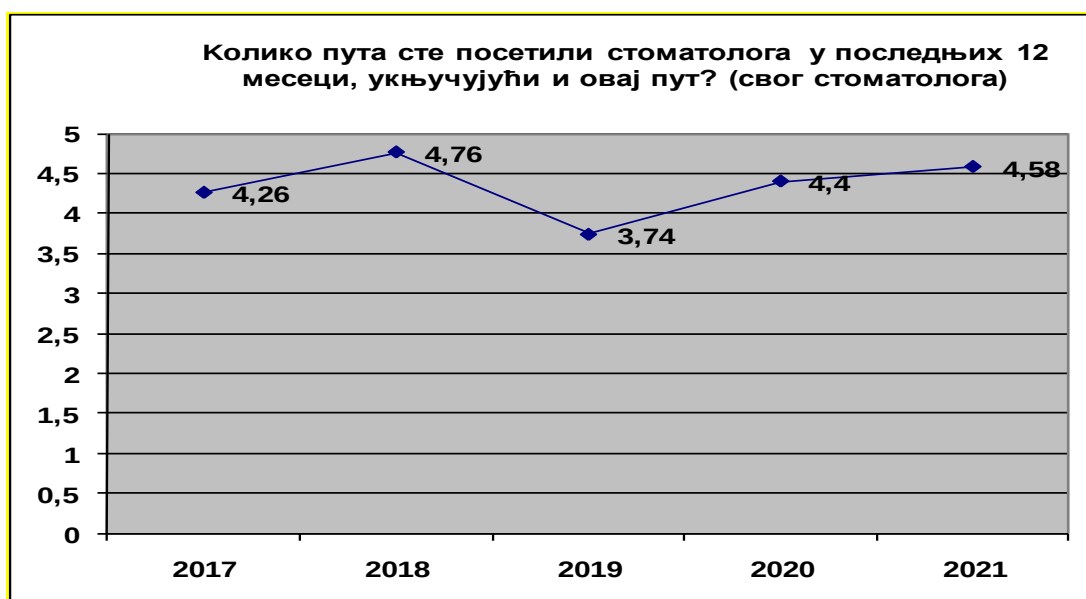
Анализом материјалног стања анкетираних корисника у служби стоматолошке здравствене заштите у Јужнобанатском округу последњих пет година, од 2017. до 2021. године, уочава се смањење процента корисника са лошим материјалним стањем, пораст корисника са веома лошим стањем и корисника са веома добрим материјалним стањем. Бележи се пад броја корисника са осредњим, а пораст корисника са добрим материјалним стањем.



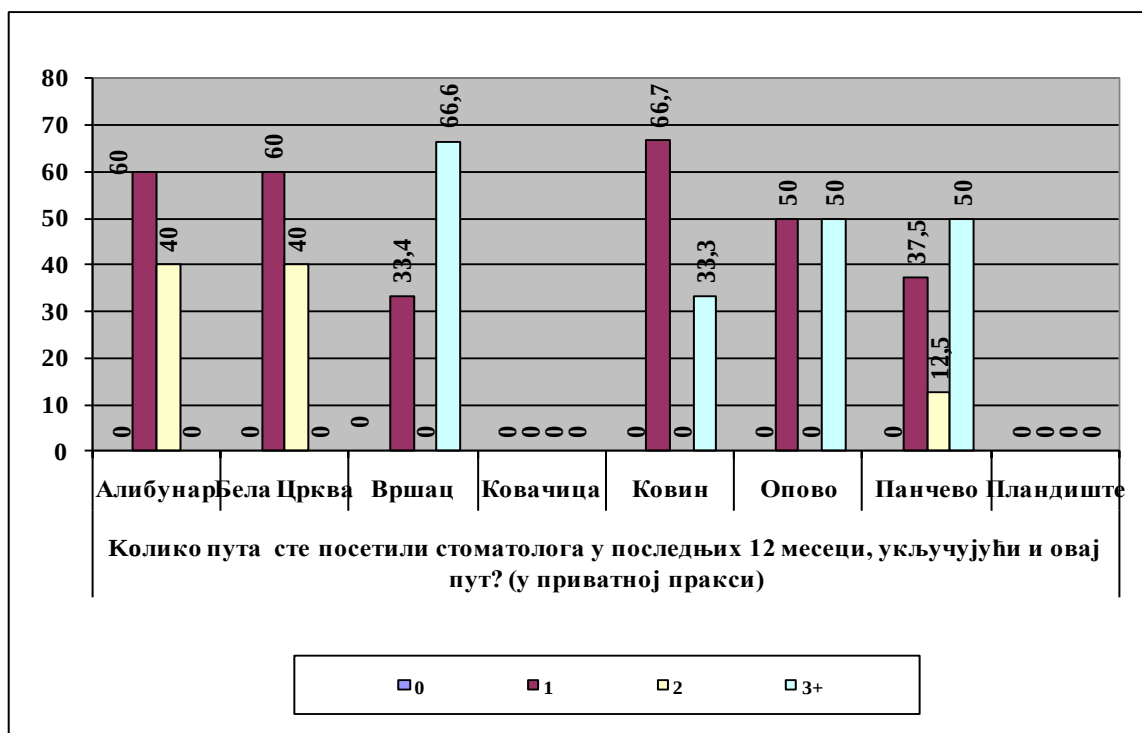
Од анкетираних корисника највише је било лица којима је потребна хитна стоматолошка услуга (од 3,6% у Панчеву до 66,7% у Алибунару). У Белој Цркви су сва лица којима је пружена стоматолошка здравствена заштита била деца (0-18 година). У свим општинама није било анкетираних трудница.



Свог стоматолога у државном сектору је током последњих 12 месеци једном посетило од 8,3% анкетираних у Ковачици до 25% анкетираних у Вршцу, два пута је стоматолога посетило од 16,7% у Ковачици до 33,3% анкетираних у Планишту. Број оних који су посетили стоматолога три пута се креће од 4,2% у Панчеву до 33,4% у Алибунару. Највише оних који су у последњих 12 месеци четири пута посетили стоматолога у државном сектору је било у Опову (44,4%) а пет и више пута у Алибунару (66,6%).



Петогодишњом анализом броја посета стоматологу у последњих 12 месеци, запажамо да је вредност просечног броја посета у периоду од 2017-2021. године, била најнижа током 2019. године (износила је 3,74), као и да је у 2021. години (4,58) ова вредност нешто виша него на почетку посматраног периода 2017. године (4,26) и у односу на прошлу годину (4,40).



Стоматолога у приватном сектору је једном током последњих 12 месеци посетило од 33,4% анкетираних у Вршцу до 66,7% анкетираних у Ковину, два пута је стоматолога у приватном сектору посетило од 12,5% у Панчеву до 40% анкетираних у Алибунару и Белој Цркви. Број оних који су посетили стоматолога у приватној пракси три и више пута се креће од 33,3% у Ковину до 66,6% у Вршцу.



Петогодишњом анализом броја посета стоматологу у приватном сектору у последњих 12 месеци, запажамо да је вредност просечног броја посета у периоду од 2017-2021. године, била најнижа током 2018. године (0,55), као и да је у 2021. години (2,85) знатно виша него на почетку посматраног периода 2017. године (0,73), као и у односу на прошлу годину (0,82).



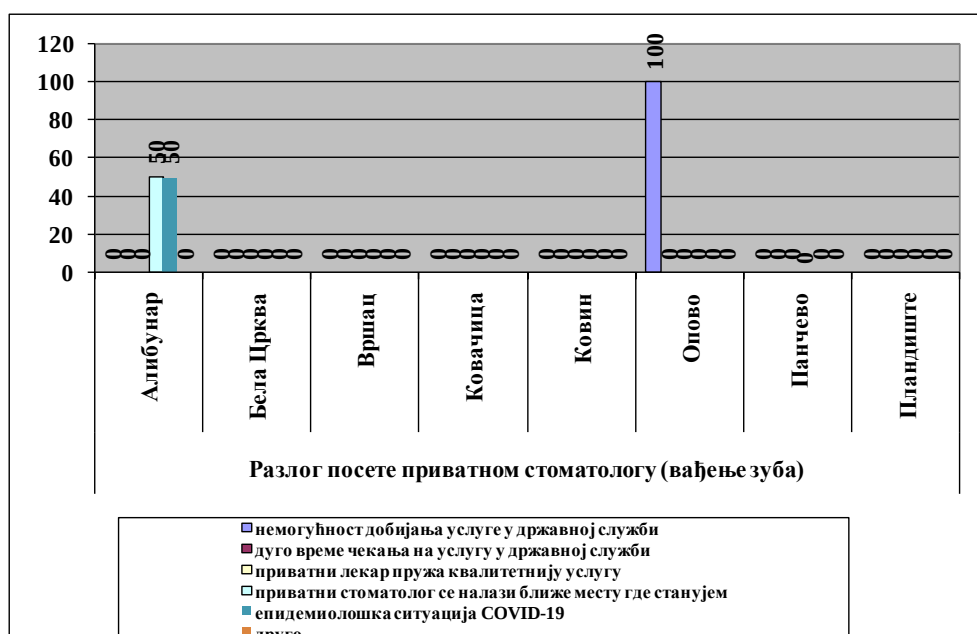
Као најчешће разлоге посете приватном стоматологу због прегледа, анкетирани наводе немогућност добијања услуге у државној служби (100% у Вршцу и 50% у Панчеву) а епидемиолошку ситуацију са COVID 19 (100% у Белој Цркви и 50% у Панчеву).



Као најчешће разлоге посете приватном стоматологу ради лечења зуба или пломбе анкетирани наводе немогућност добијања услуге у државној служби (100% анкетираних у Панчеву) и епидемиолошку ситуацију са COVID 19 (100% анкетираних Белој Цркви).



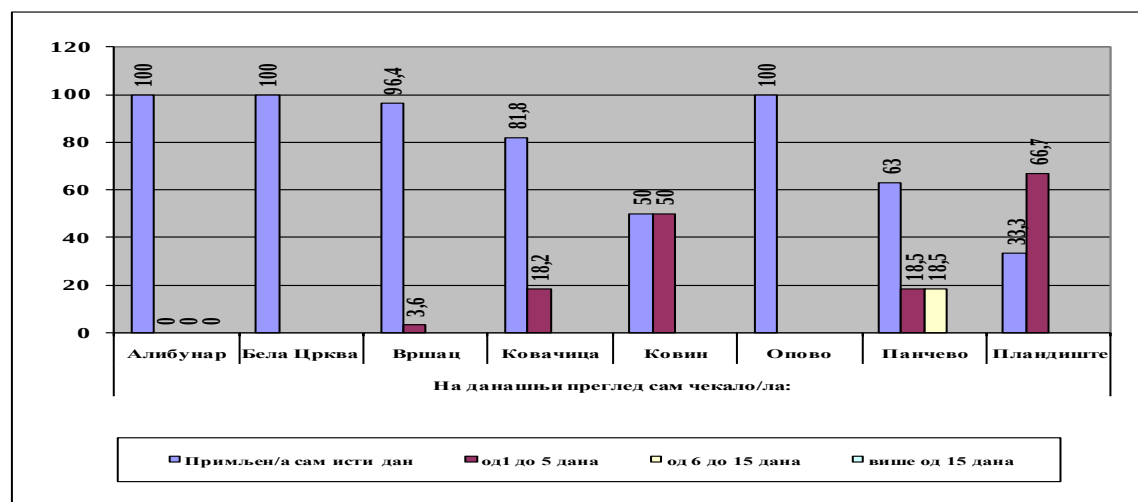
У вези разлога посете приватном стоматологу ради заливања фисура анкетирани у највећој мери наводе немогућност добијања ове услуге у државној служби (100% анкетираних у Панчеву).



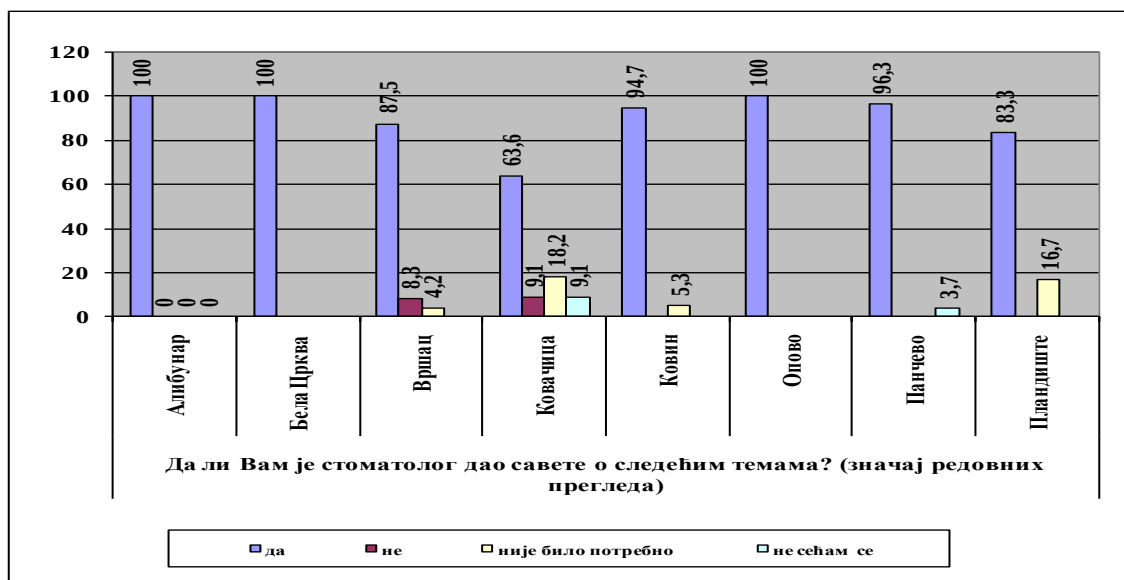
У вези разлога посете приватном стоматологу ради вађења зуба анкетирани корисници у највећој мери наводе немогућност добијања ове услуге у државној служби и то 100% испитаника у Дому здравља Опово. У Алибунару 50% корисника као разлог посете приватном стоматологу наводи као разлог близине стоматолога у приватном сектору и 50% наводи епидемиолошку ситуацију са Covid 19 епидемијом.



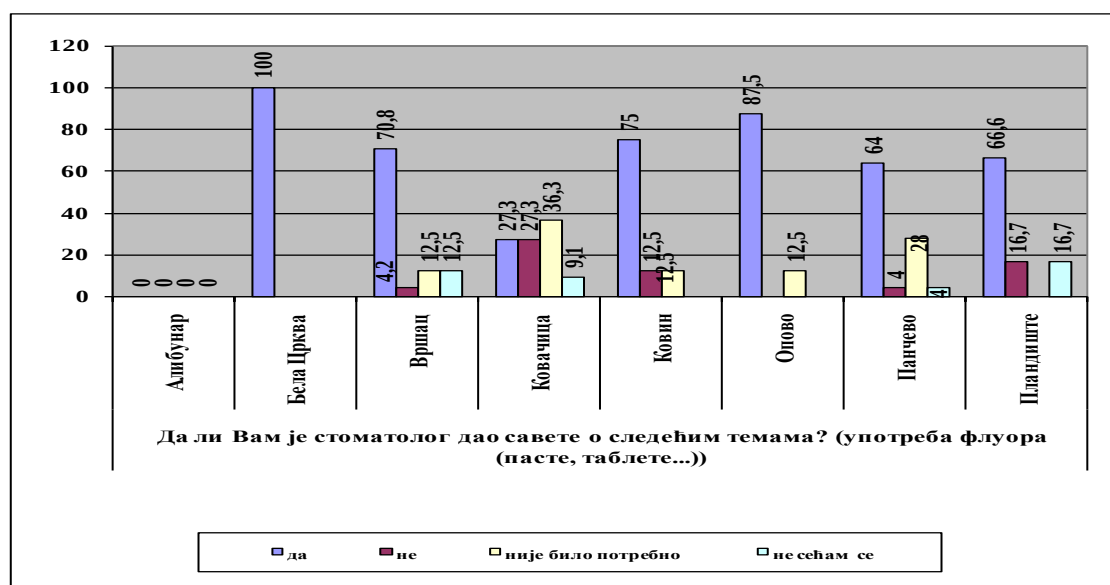
У вези разлога посете приватном стоматологу ради протезе или протетске надокнаде, анкетирани у највећој мери наводе немогућност добијања услуге у државној служби (100% у Вршцу).



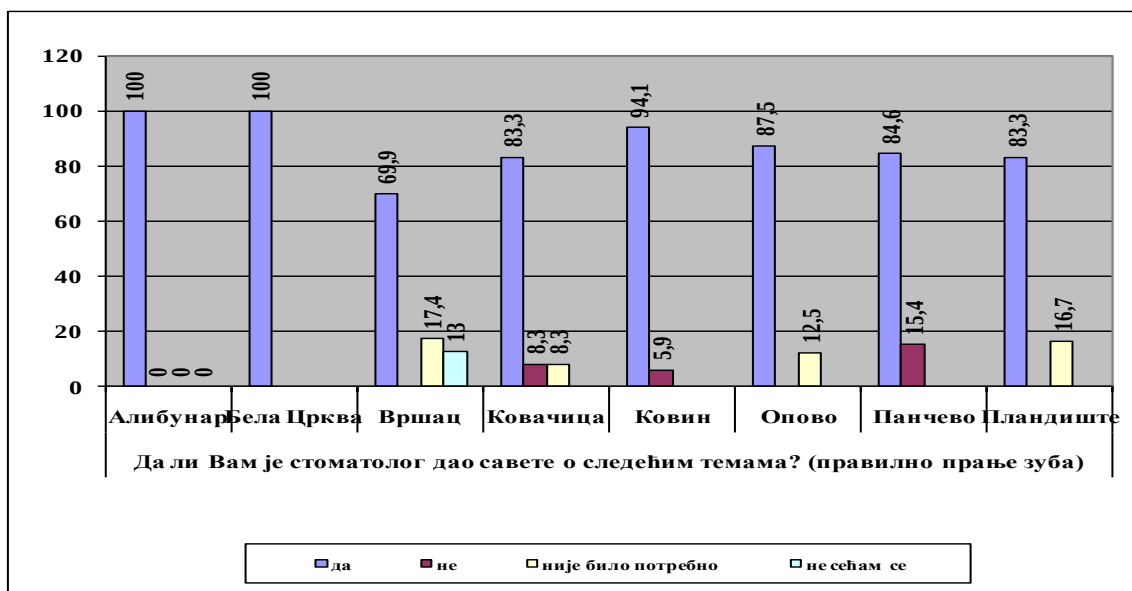
Већина анкетираних корисника је на данашњи преглед примљена истог дана (од 33,3% у Пландишту до 100% у Алибунару, Белој Цркви и Опову) или је чекала од 1 до 5 дана (проценат се кретао до 50% у Ковину). У Панчеву је било испитаника који су на преглед чекали од 6 до 15 дана (18,5%), а ни у једном Дому здравља није било корисника који су чекали више од 15 дана.



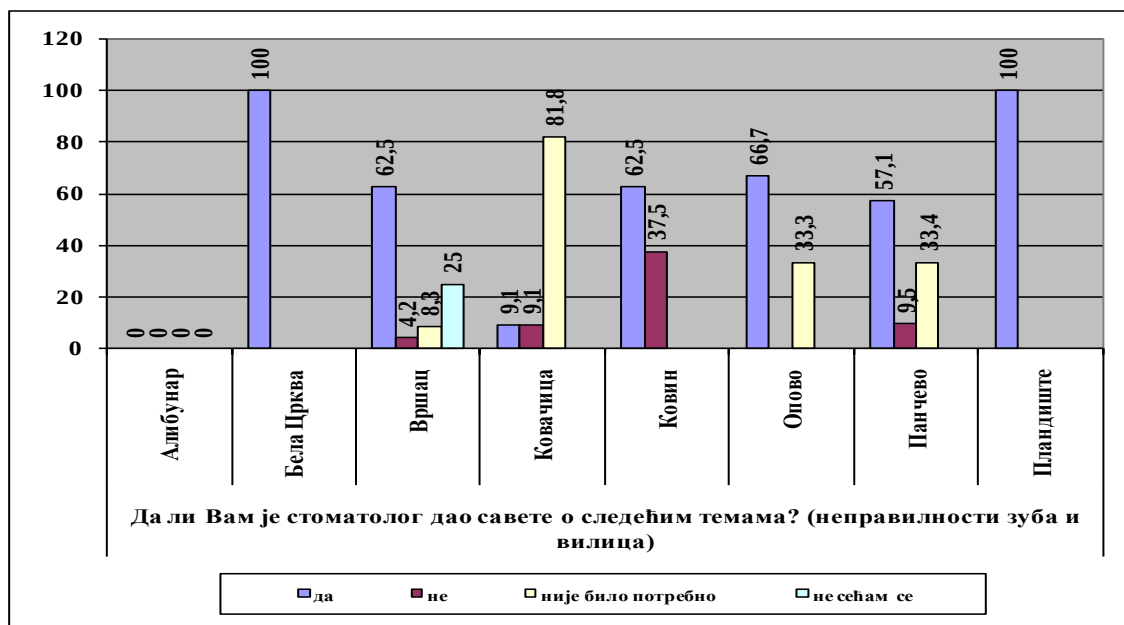
Већина анкетираних корисника у свим домовима здравља (од 63,6% у Ковачици до 100% у Алибунару, Белој Цркви и Опову) изјављује да им за време посете стоматолог даје савете о значају редовних прегледа. У Дому здравља Пландиште и Дому здравља Ковачица је највише испитаника који тврде да није било потребе за саветима ове врсте (16,7% и 18,2%). У Ковачици је највише оних који изјављују да не добијају савете ове врсте од свог стоматолога (9,1%).



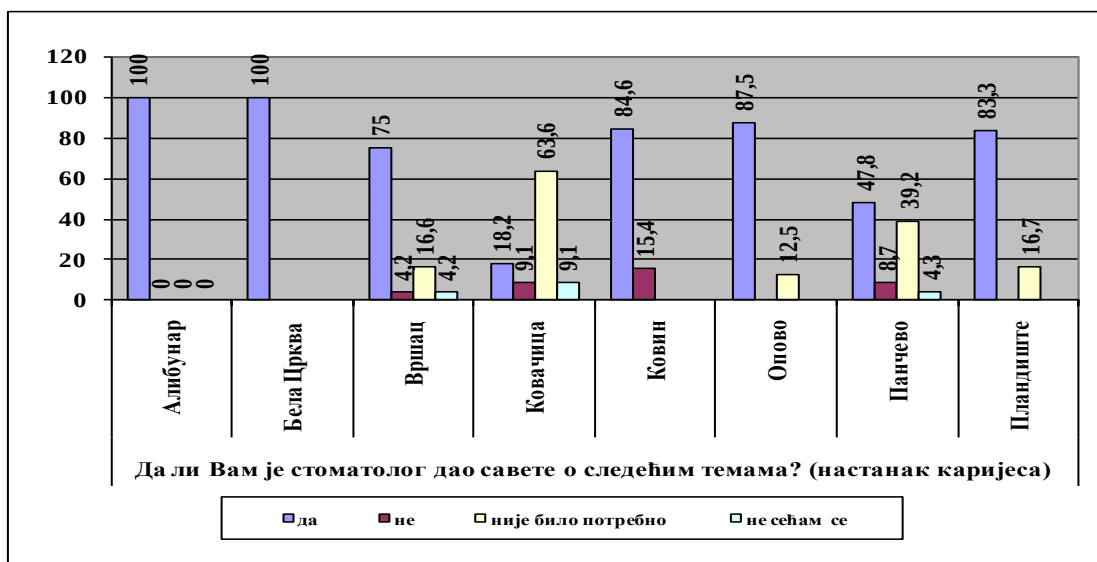
Већина анкетираних корисника у свим домовима здравља изјављује да им стоматолог за време посете даје савете о значају употребе флуора за здравље уста и зуба (од 27,3% у Ковачици до 100% у Белој Цркви) или да није било потребе за овим саветом (од 12,5% у Вршцу, Ковину и Опову до 28% у Панчеву). У Ковачици је забележен највећи број испитаника који се изјаснио да такве савете не добија током посете стоматологу (27,3%).



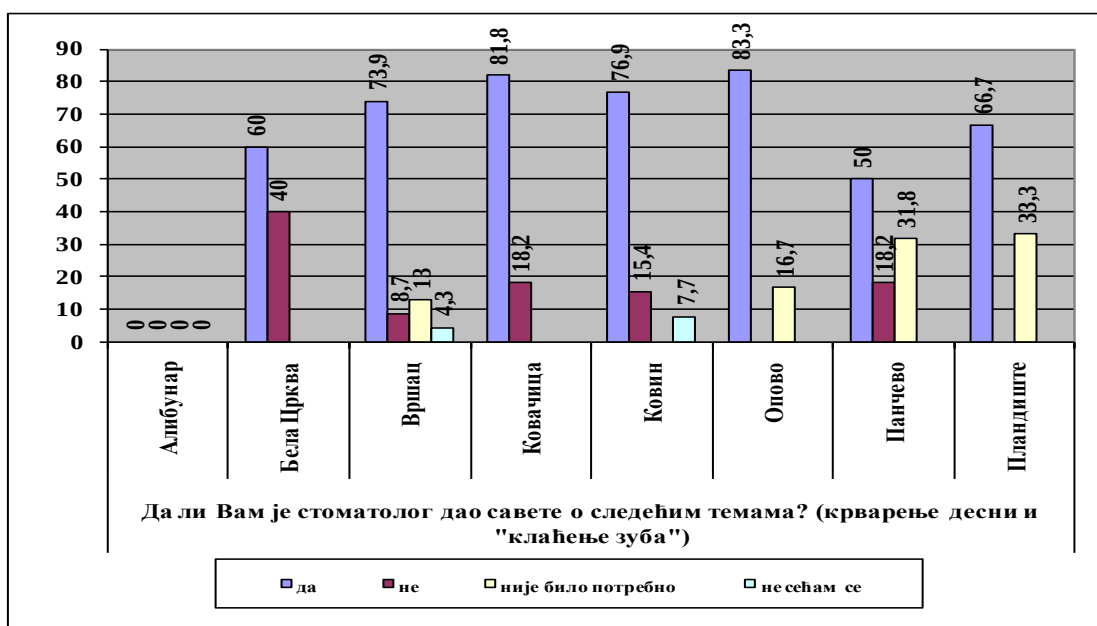
Већина анкетираних корисника у свим домовима здравља изјављује да им стоматолог за време посете даје савете за правилно прање зуба (од 69,9% у Вршцу до 100% у Алибунару и Белој Цркви) или да није било потребе за овим саветом (од 8,3% у Ковачици до 17,4% у Вршцу). У Панчеву се бележи највећи број испитаника који се изјаснио да такве савете не добија током посете стоматологу (15,4%).



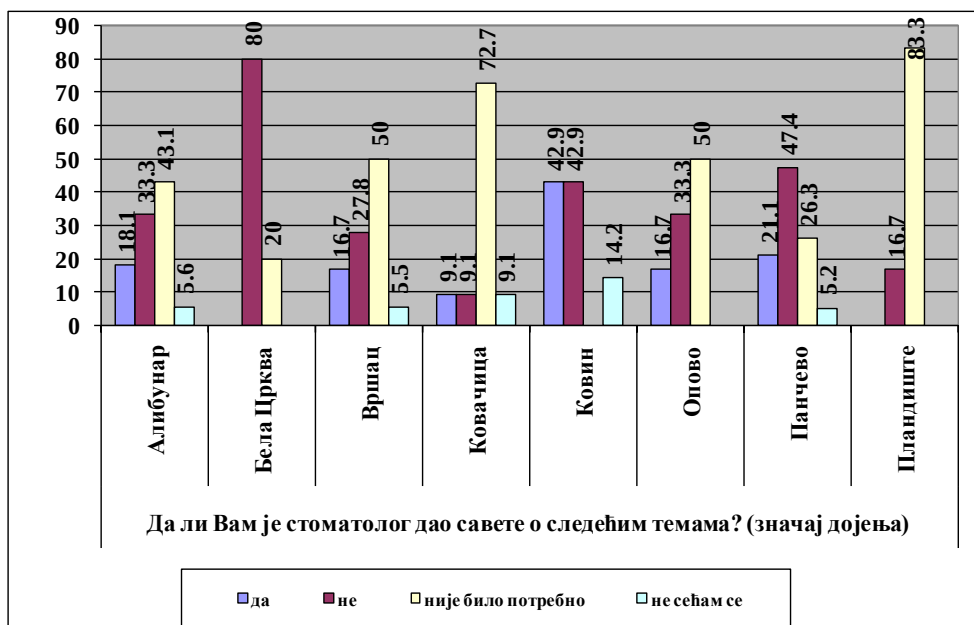
Већина анкетираних корисника у домовима здравља изјављује да им стоматолог за време посете даје савете у вези неправилности зуба и вилица (од 57,1% у Панчеву до 100% у Белој Цркви и Пландишту) или да није било потребе за овим саветом (од 8,3% у Вршцу до 81,8% у Ковачици). У Ковину је највећи број испитаника који се изјаснио да такве савете не добија током посете стоматологу (37,5%).



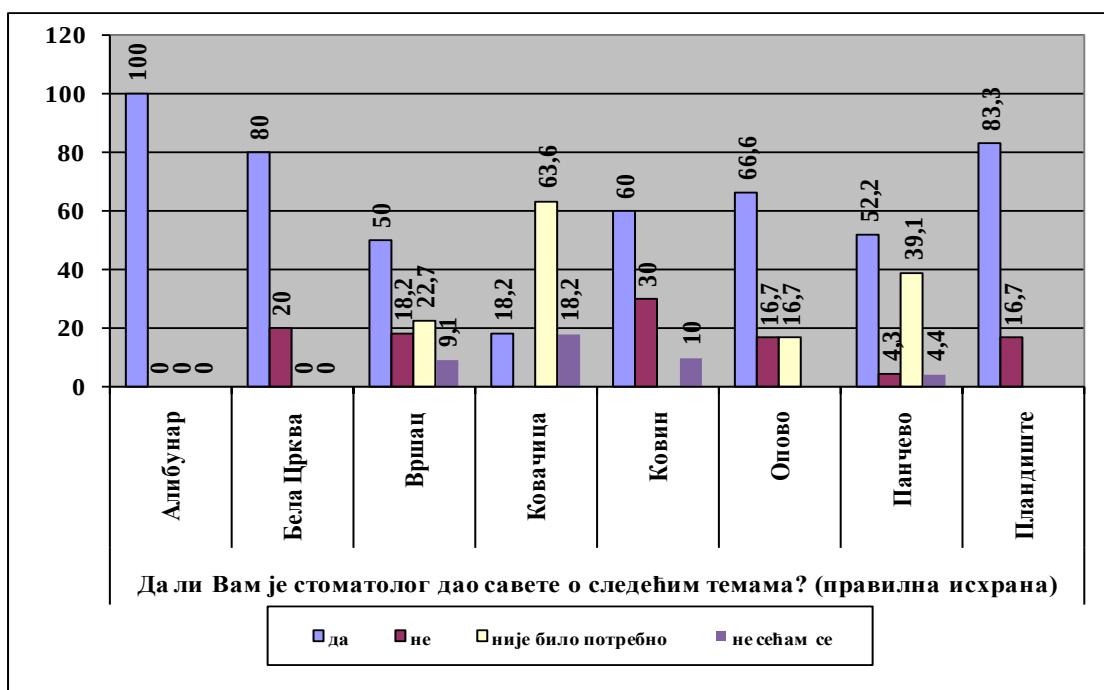
Већина анкетираних корисника у домовима здравља изјављује да им стоматолог за време посете даје савете у вези настајања каријеса (од 18,2% у Ковачици до 100% у Алибунару и Белој Цркви) или да није било потребе за овим саветом (од 12,5% у Опову до 63,6% у Ковачици). У Ковину је највећи број испитаника који се изјаснио да такве савете не добија током посете стоматологу (15,4%).



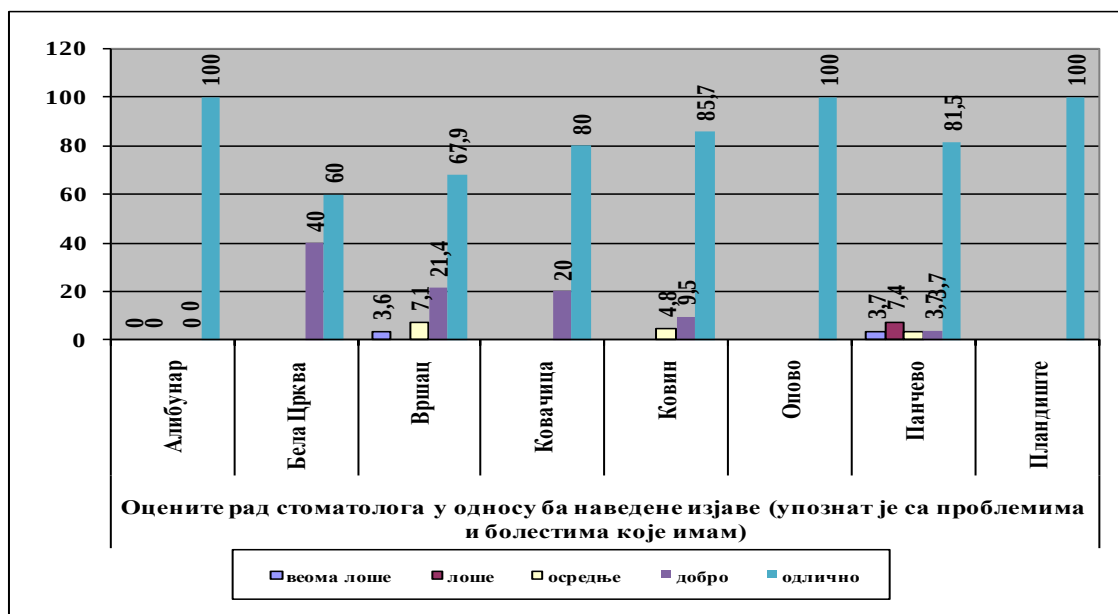
Већина анкетираних корисника у домовима здравља изјављује да им стоматолог за време посете даје савете у вези крварења десни и „клаћења зуба“ (од 50% у Панчеву до 83,3% у Опову) или да није било потребе за овим саветом (од 13% у Вршцу до 33,3% у Планишту). У Белој Цркви је забележен највећи број испитаника који су се изјаснили да такве савете не добијају током посете стоматологу (40%).



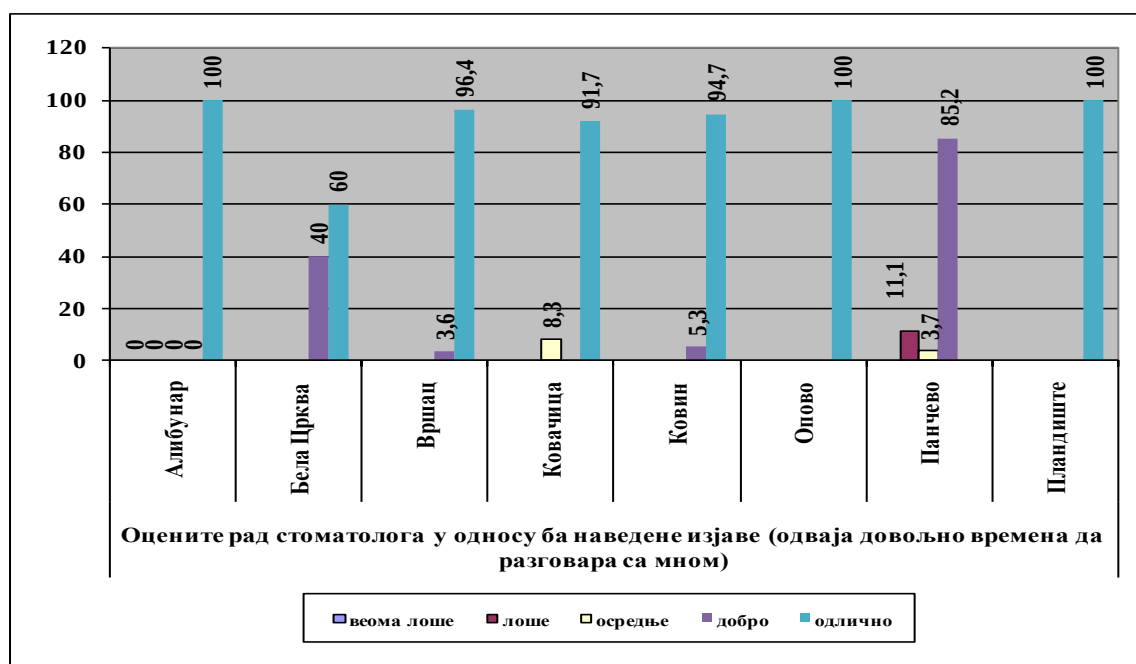
Већина анкетираних корисника у домовима здравља се изјашњава да није било потребно да им стоматолог за време посете даје савете у вези значаја дојења за здравље зуба и уста (од 20% у Белој цркви до 83,3% у Плaндишту) или да нису добили овај савет (од 9,1% у Ковачици до 80% у Белој Цркви). Највећи проценат оних који су добијали савете на ову тему се бележи у Ковину (42,9%).



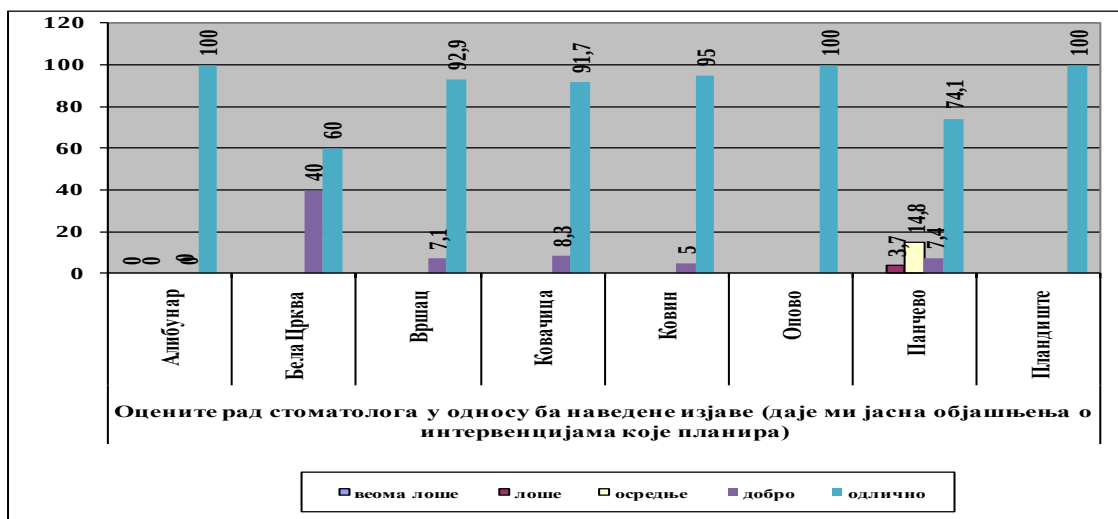
Већина анкетираних корисника на територији округа (од 50% у Вршцу до 100% у Алибунару) изјављује да им за време посете стоматолог даје савете о значају правилне исхране по здравље уста и зуба. Мањи број анкетираних је изјавио да за овим саветима нема потребе, док је највише таквих било у Ковачици (63,6%).



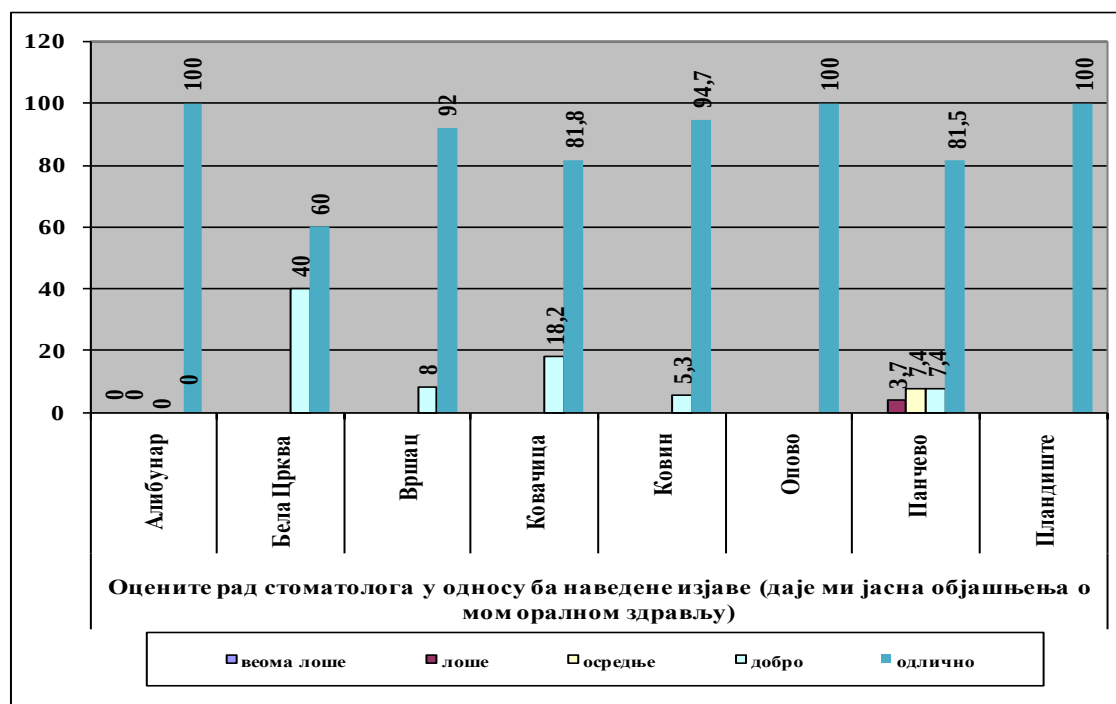
Већина анкетираних корисника у свим домовима здравља (од 60% у Белој Цркви до 100% у Алибунару, Опову и Пландишту) изјављује да је стоматолог одлично упознат са проблемима и болестима које имају.



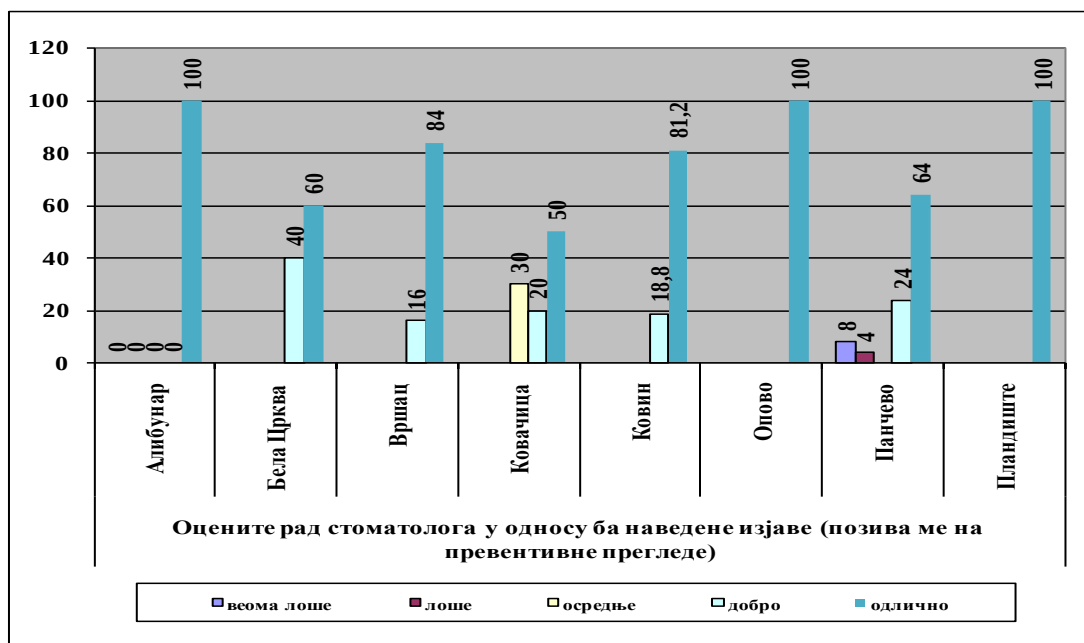
Већина анкетираних корисника у свим домовима здравља (од 60% у Белој Цркви до 100% у Алибунару, Опову и Пландишту) одлично оцењује рад стоматолога у односу на издвојено време за разговор са њима. Сваки десети анкетирани у Дому здравља Панчево сматра да стоматолог приликом посете не издваја довољно времена за разговор са пацијентом (11,1%).



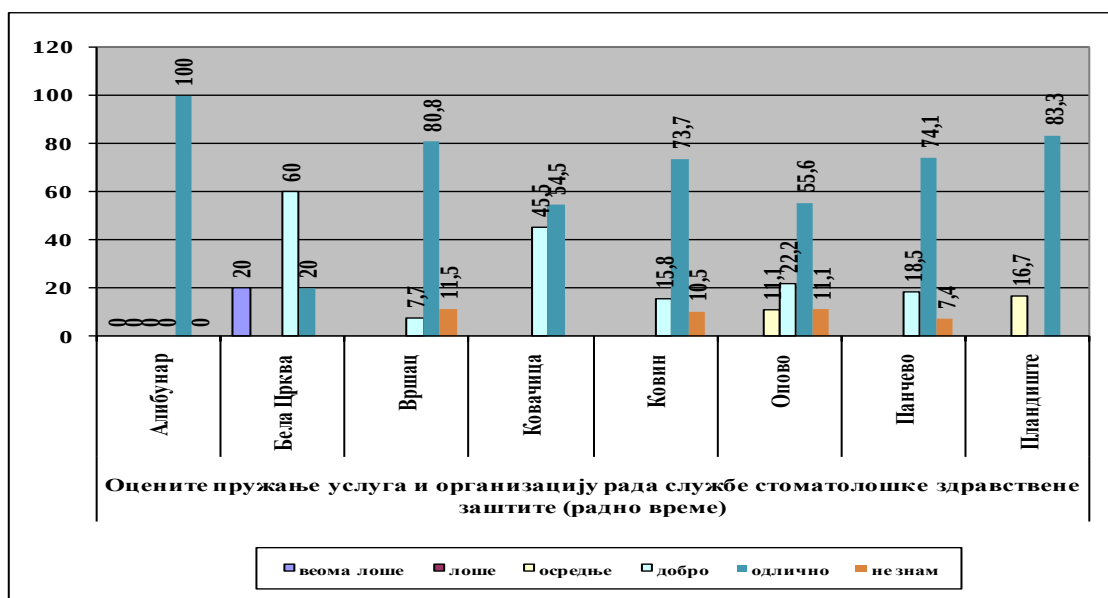
Већина анкетираних корисника у свим домовима здравља (од 60% у Белој Цркви до 100% у Алибунару, Опову и Пландишту) одлично оцењује рад стоматолога у односу на јасна објашњења која добијају о интервенцијама које лекар планира.



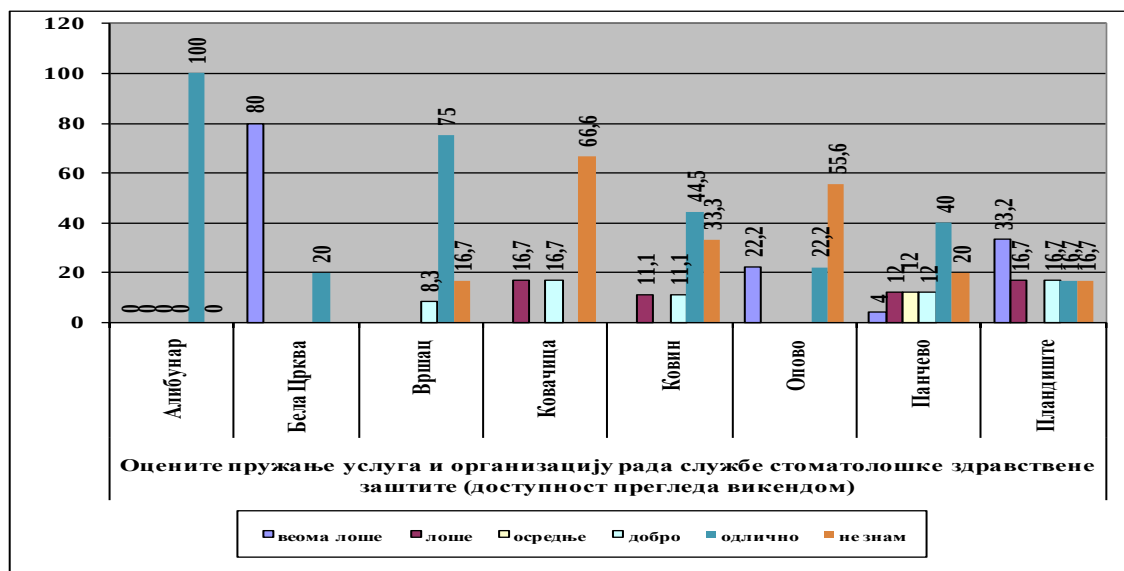
Већина анкетираних корисника у свим домовима здравља (од 60% у Белој Цркви до 100% у Алибунару, Опову и Пландишту) одлично оцењује рад стоматолога у односу на јасна објашњења о њиховом оралном здрављу. Једино у Панчеву 3,7% анкетираних за овај аспект стоматолошке здравствене заштите даје лошу оцену.



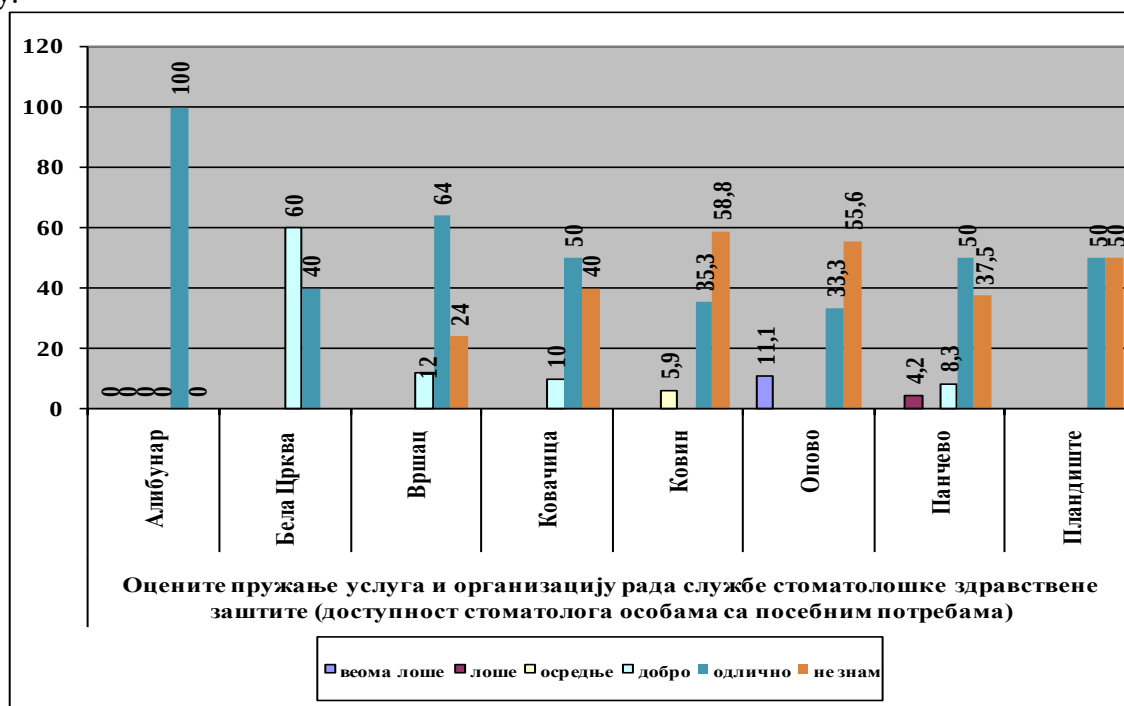
Већина анкетираних корисника у свим домовима здравља (од 50% у Ковачици до 100% у Алибунару, Опову и Планишту) одлично оцењује рад стоматолога у односу на позиве на превентивне прегледе. У Ковачици приближно сваки трећи испитаник сматра да је оцена за овај део стоматолошке здравствене заштите осредња.



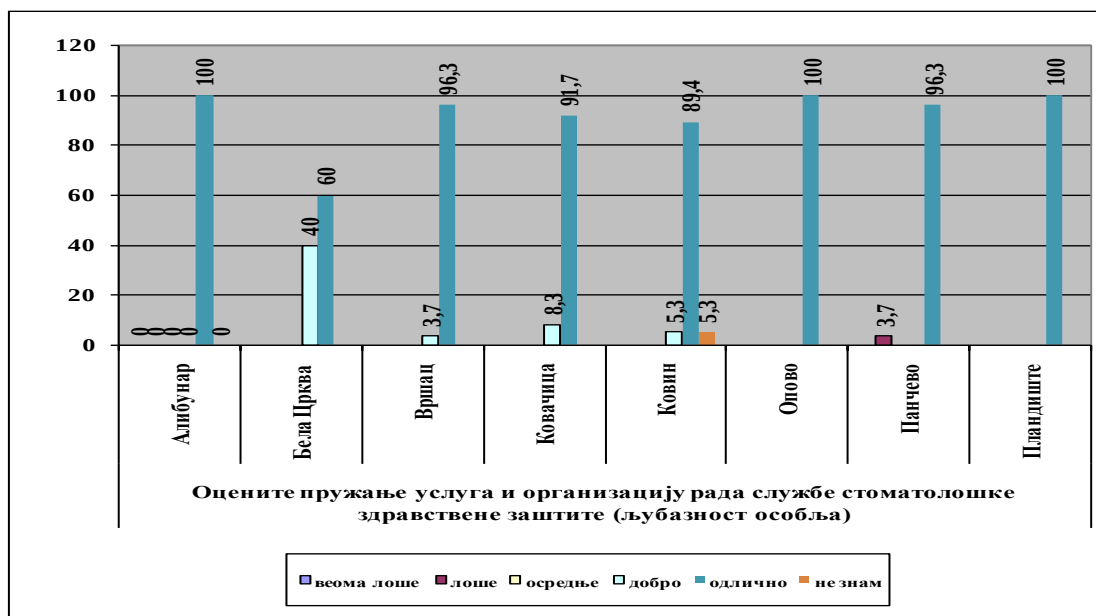
Већина анкетираних корисника (од 20% у Белој Цркви до 100% у Алибунару) изјављује да је задовољна радним временом Службе стоматолошке здравствене заштите. Само у Белој Цркви сваки пети анкетирани корисник (20%) сматра да је организација рада по питању радног времена веома лоша.



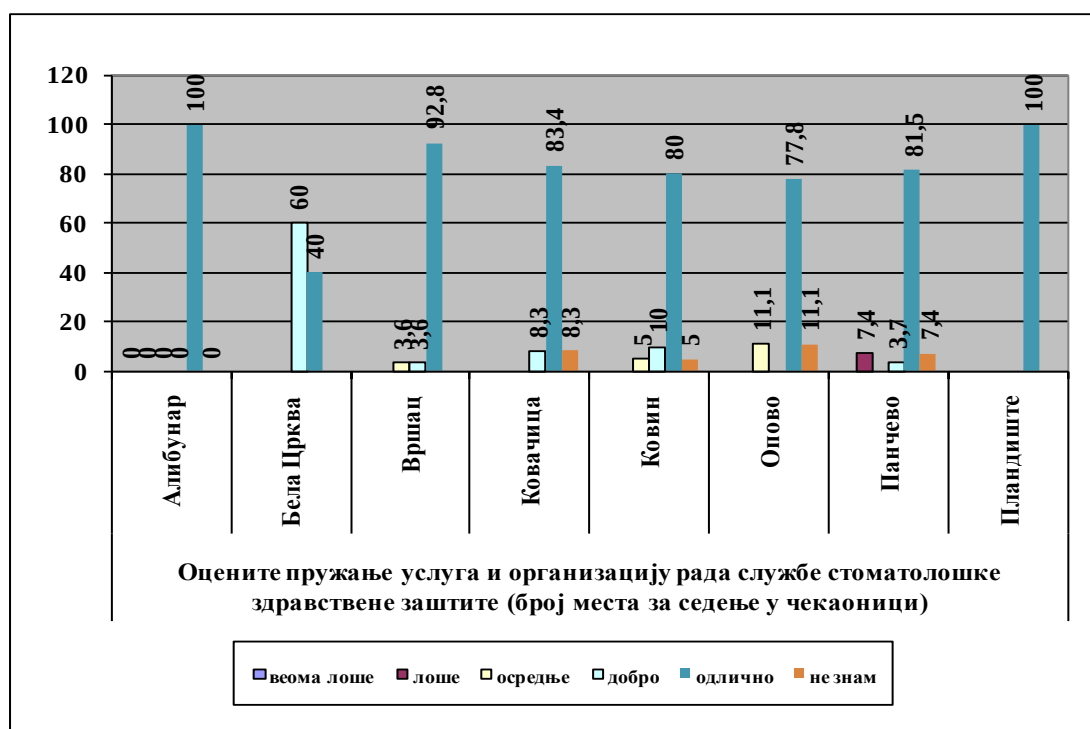
У Алибунару (100%), Белој Цркви (20%) Вршцу (75%), Ковину (44,5%), Опову (22,2%), Панчеву (40%) и Пландишту (16,7%) анкетираних испитаника одлично оцењује доступност прегледа викендом у служби стоматолошке здравствене заштите. У Ковачици (16,7%), Ковину (11,1%), Панчеву (12%) Пландишту (16,7%) анкетираних корисника је ову врсту услуге оценило као лошу, а у Белој Цркви чак 80% као веома лошу.



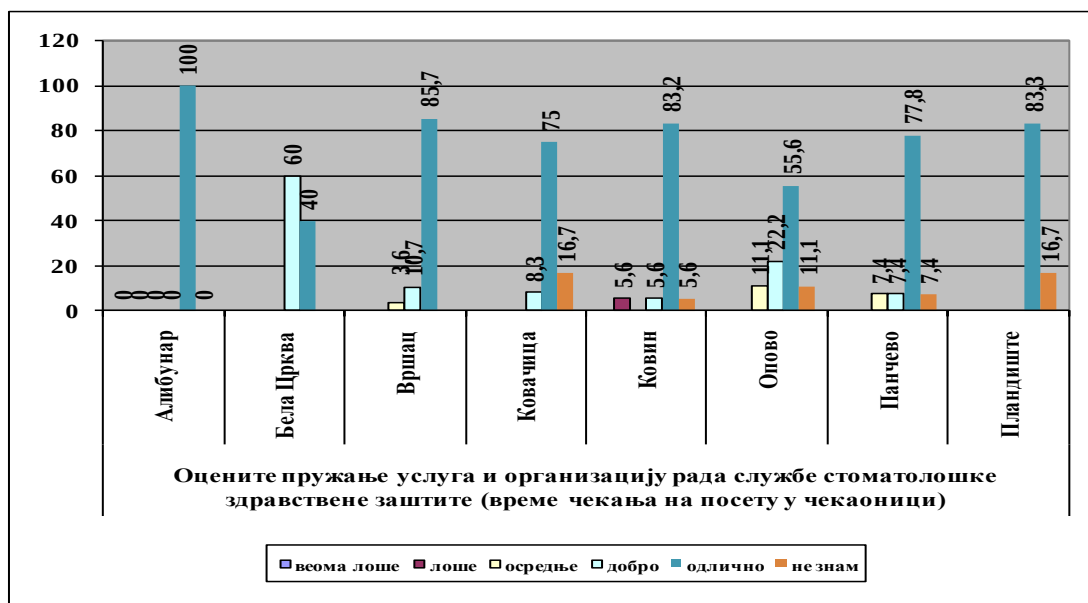
Већина анкетираних корисника у округу је одлично оценила доступност стоматолога из Службе стоматолошке здравствене заштите особама са посебним потребама (од 33,3% у Опову до 100% у Алибунару). Већина анкетираних у Ковину (58,8%) и Опову (55,6%), заправо не зна одговор на ово питање, као и трећина (37,5%) у Панчеву, половина (50%) у Пландишту и две петине (40%) у Ковачици.



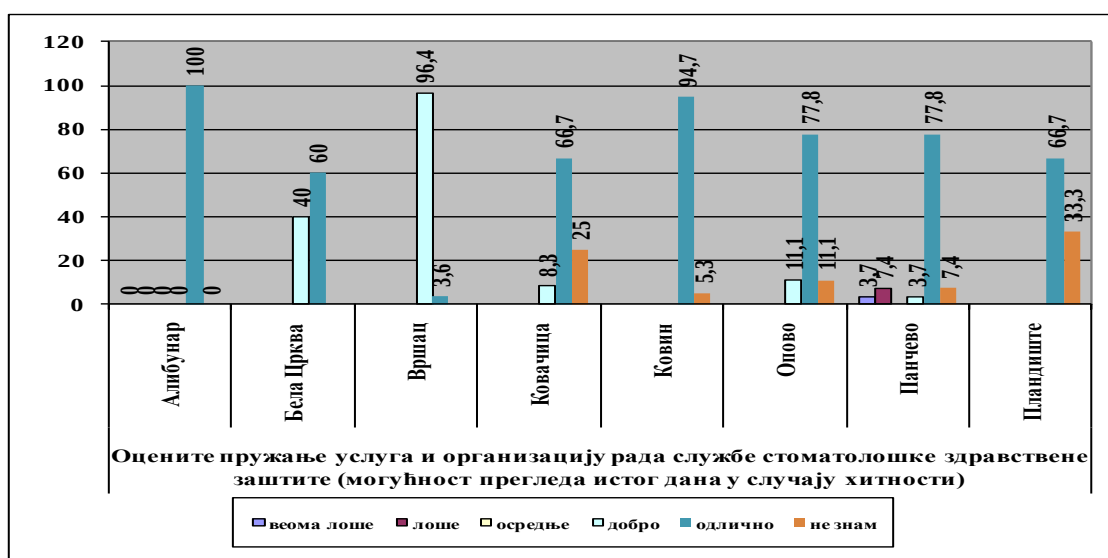
Већина анкетираних корисника (од 60% у Белој Цркви до 100% у Алибунару, Опову и Пландишту) је одлично оценило љубазност особља Службе стоматолошке заштите.



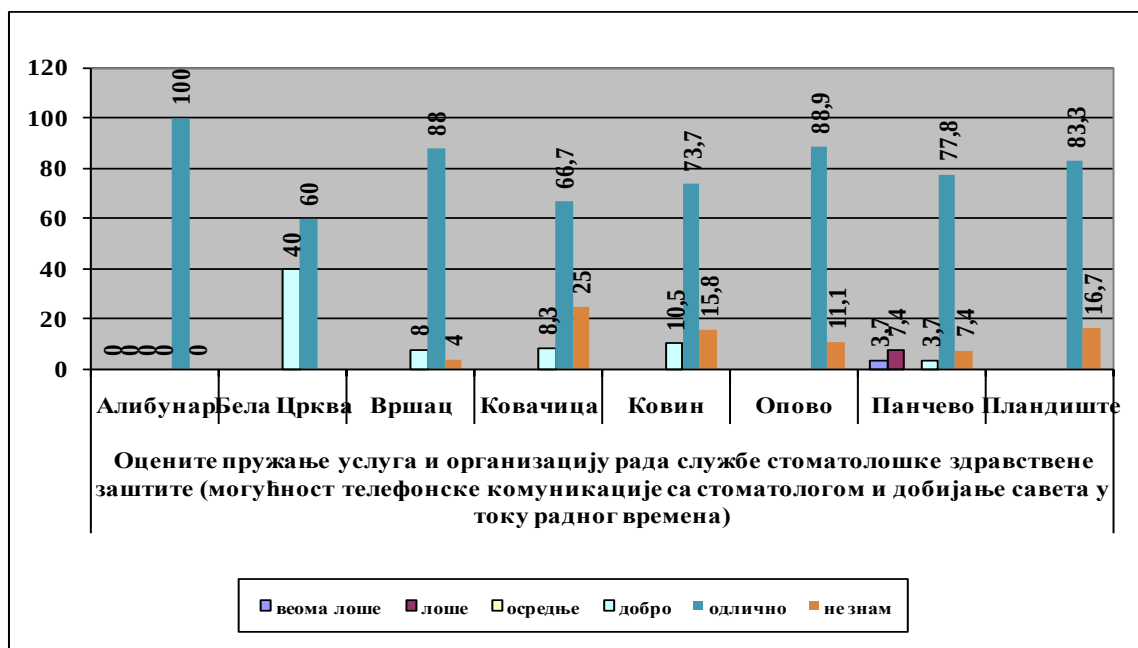
Већина анкетираних корисника одлично оцењује број места за седење у чекаоницама (од 40% у Белој Цркви до 100% у Алибунару и Пландишту). У Опову 11,1%, Панчеву 7,4%, Ковину 5% и у Ковачици 8,3% анкетираних корисника нема став по овом питању.



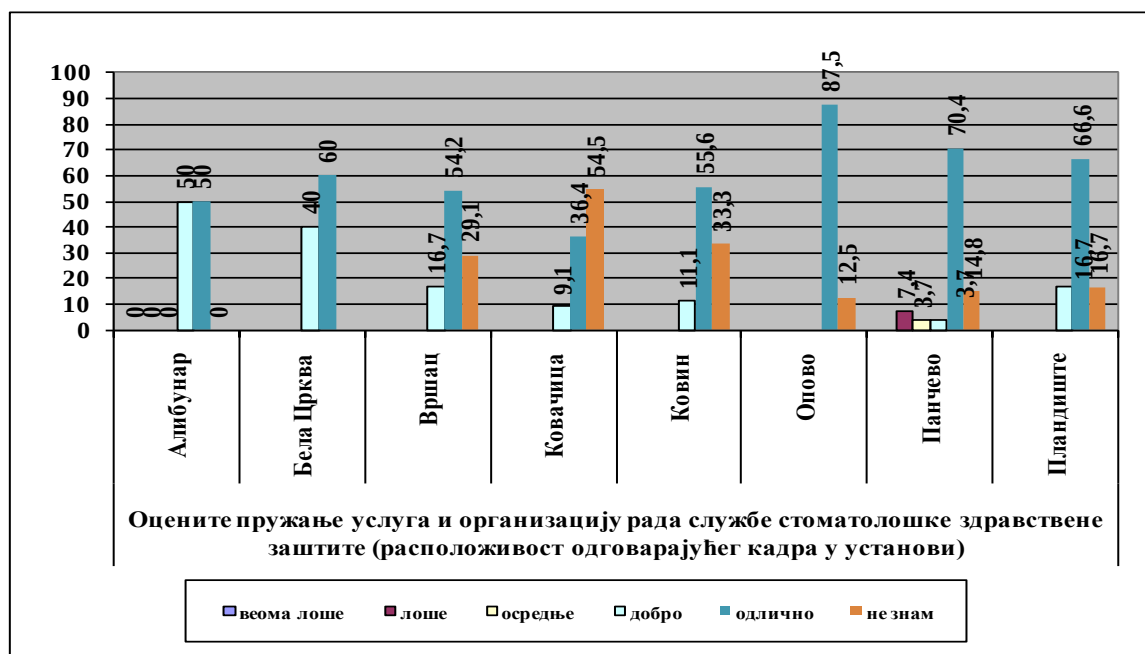
Већина анкетираних корисника у домовима здравља је одлично оценила време чекања на посету у чекаоници у Службама стоматолошке здравствене заштите (од 40% у Белој Цркви до 100% у Алибунару. У Белој Цркви (60%) истичу се ипитаници који су добро оценили поменуто време чекања.



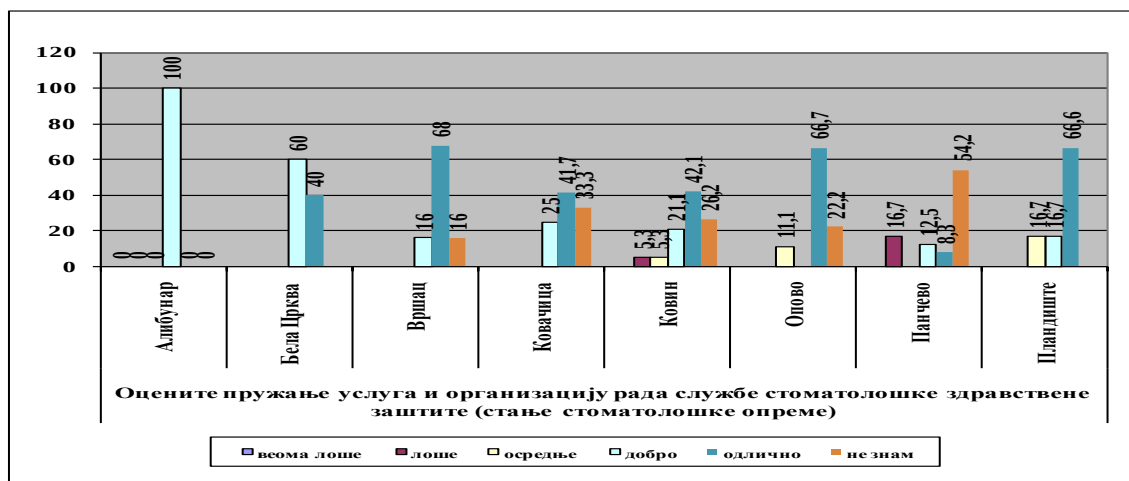
Већина анкетираних корисника (од 60% у Белој Цркви до 100% у Алибунару) је одлично оценило могућност да када је детету хитно потребна стоматолошка услуга, то могу обавити истог дана.



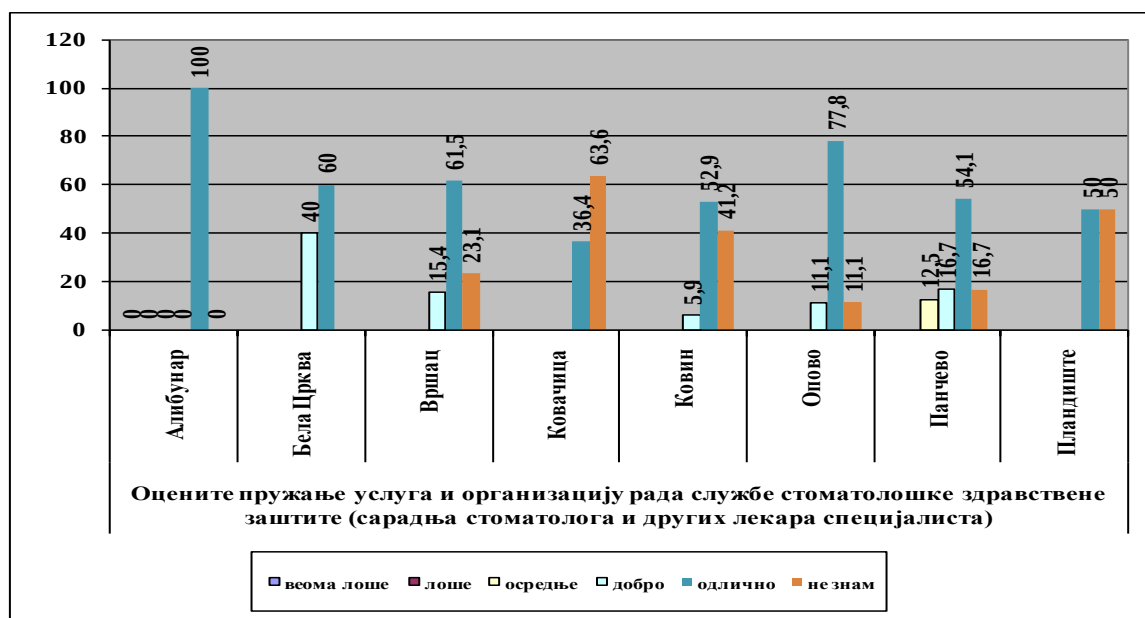
Већина анкетираних корисника (од 60% у Белој Цркви до 100% у Алибунару) је одлично оценило могућност телефонске комуникације са стоматологом и добијање савета у току радног времена.



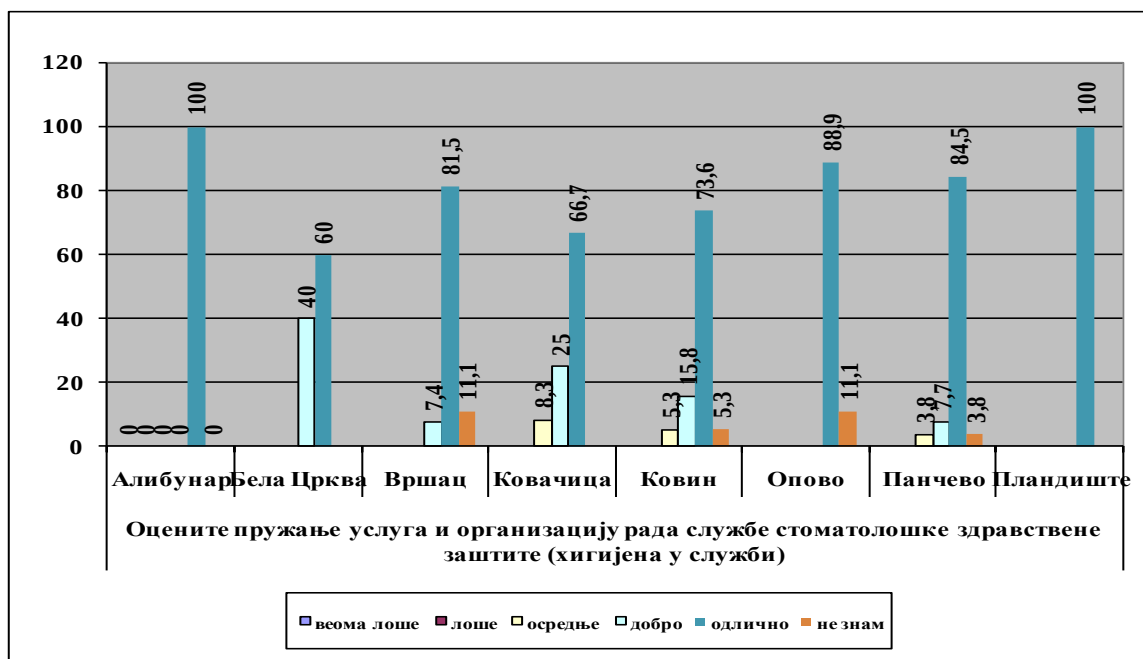
Већина анкетираних корисника (од 36,4% у Ковачици до 87,5% у Опову) је одлично оценило расположивост одговарајућег кадра у Службама стоматолошке здравствене заштите у установама, с тим да у Ковачици преовладавају они који нису упућени у ову услугу и организацију службе (54,5%). У Панчеву је 7,4% анкетираних оценило овај аспект као лош.



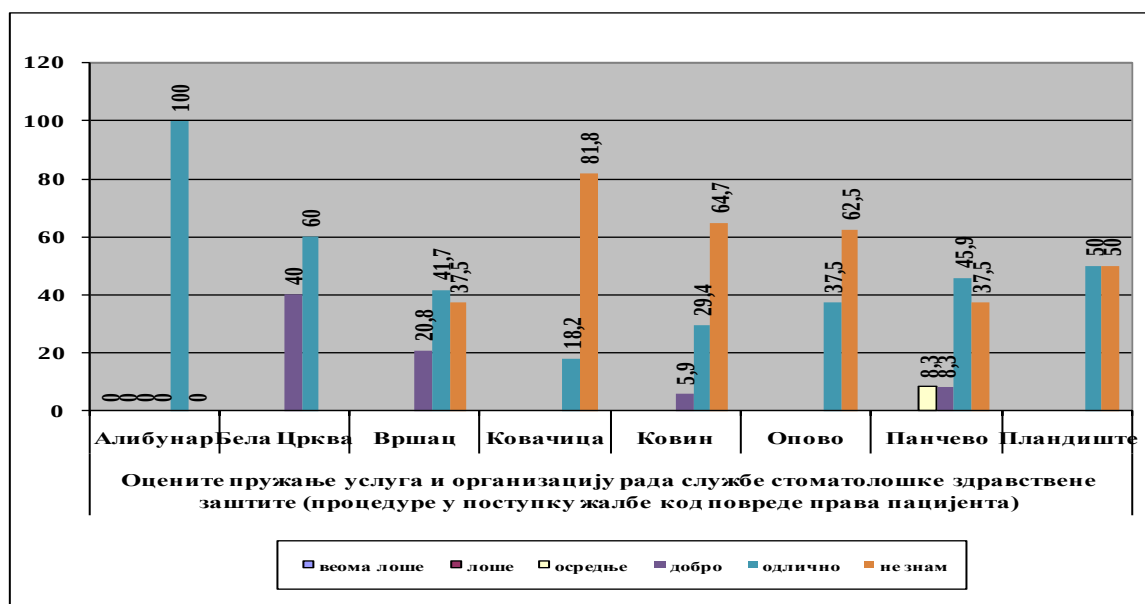
Већина анкетираних корисника (од 40% у Белој Цркви до 66,6% у Пландишту и 66,7% у Опову) је одлично оценило стање стоматолошке опреме у Службама стоматолошке здравствене заштите у установама, с тим да су се у Алибунару сви анкетирани изјаснили да је опрема добра (100%). Оних који не знају одговор на ово питање је највише било у Панчеву (54,2%). У Панчеву је највећи број анкетираних корисника који сматрају да је стоматолошка опрема у лошем стању (16,7%).



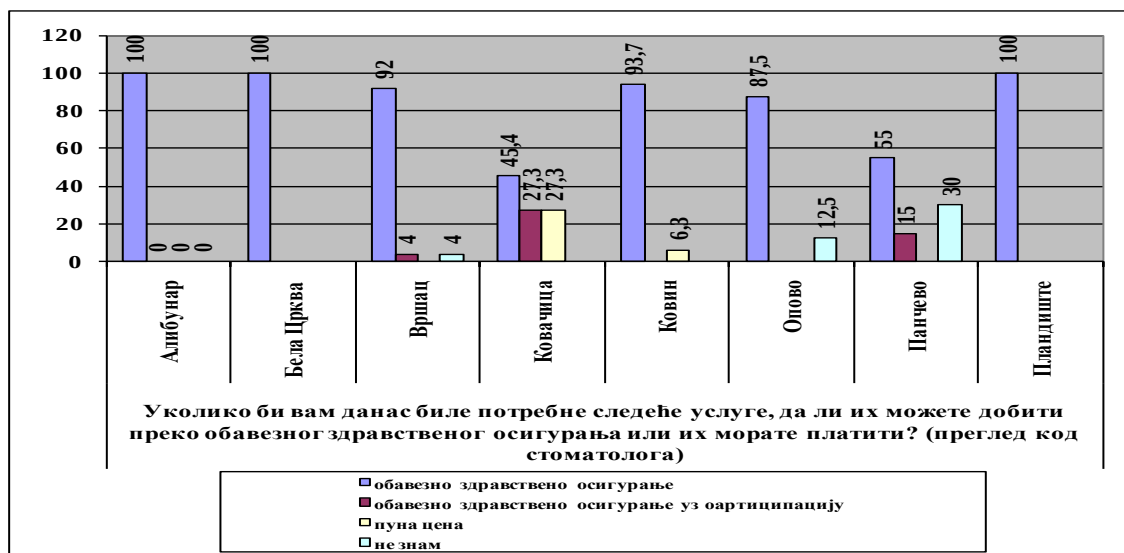
Већина анкетираних корисника (од 36,4% у Белој Цркви до 100% у Алибунару) одлично оцењује сарадњу стоматолога и других лекара специјалиста, с тим да у Ковачици има највише испитаника који не знају одговор на ово питање (63,6%).



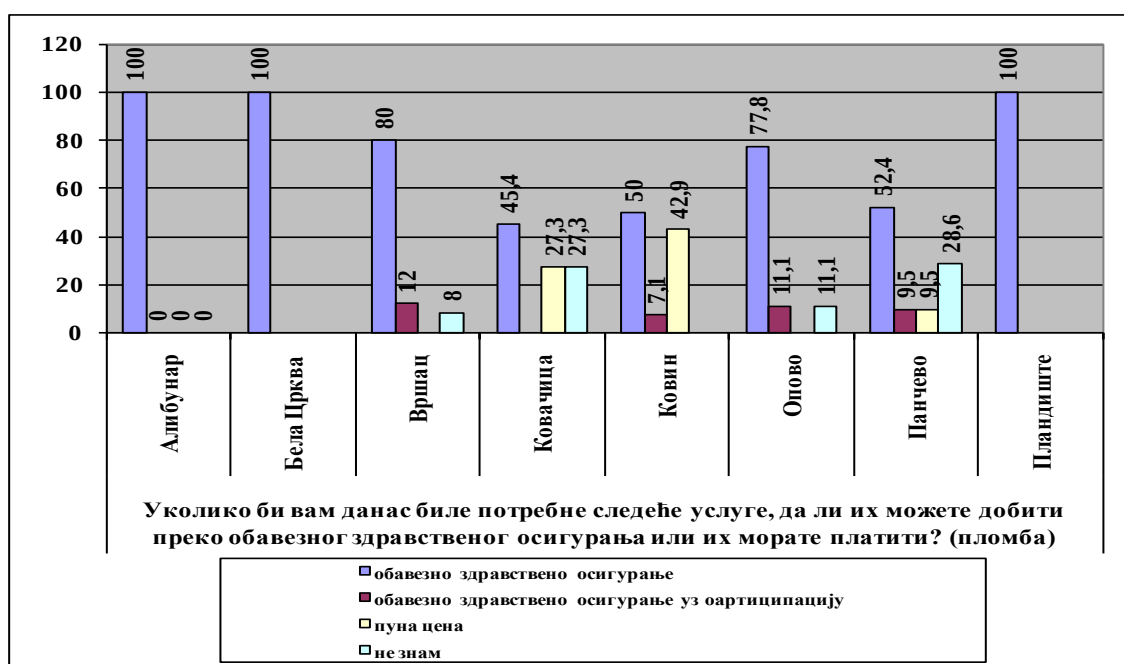
Већина анкетираних корисника (од 60% у Белој Цркви до 100% у Алибунару и Пландишту) одлично оцењује хигијенске услове у Службама стоматолошке здравствене заштите у установама на територији Јужнобанатског округа.



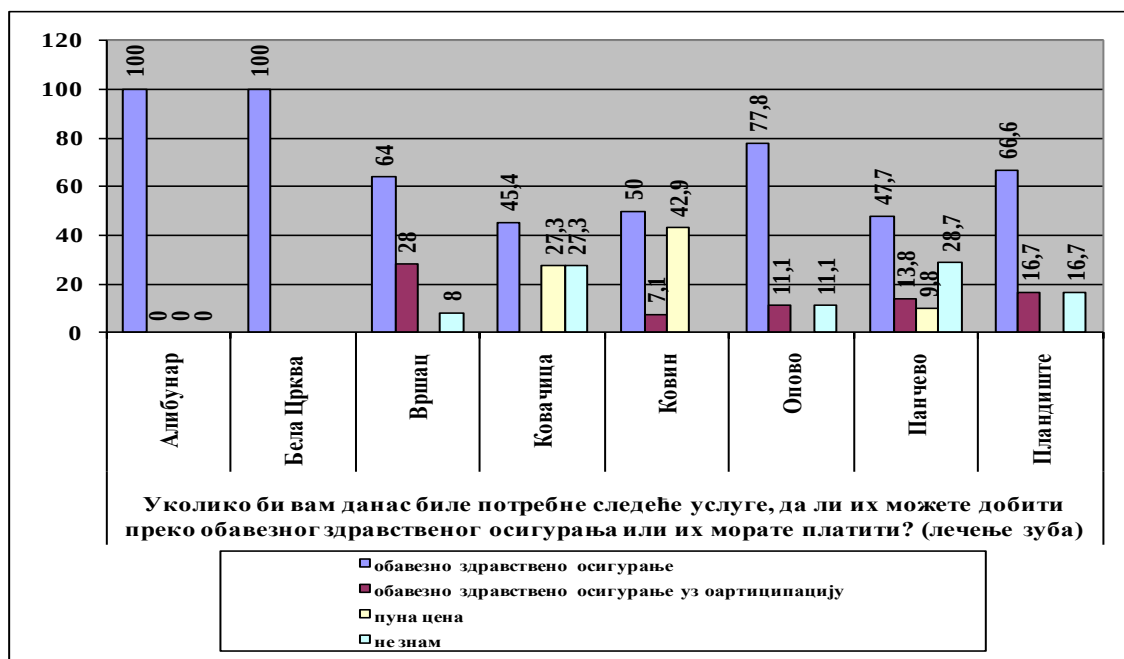
Већина анкетираних корисника у Алибунару, Белој Цркви, Вршцу и Панчеву сматра да је оцена за овај аспект стоматолошке заштите одлична. У Ковачици, Ковину и Опову не зна какве су процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијента. У Пландишту 50% сматра да је оцена за овај аспект одлична, а друга половина не зна да ли постоји поменута процедура.



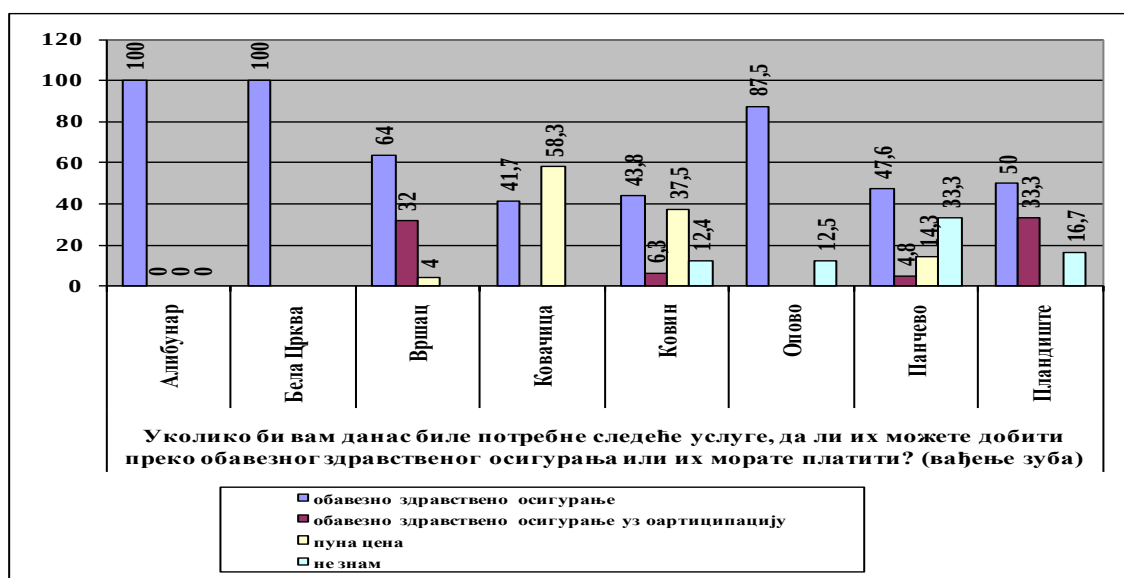
Већина анкетираних корисника у свим домовима здравља (од 45,4% у Ковачици до 100% у Алибунару, Белој Цркви и Пландишту) изјављује да преглед код стоматолога иде на терет обавезног здравственог осигурања.



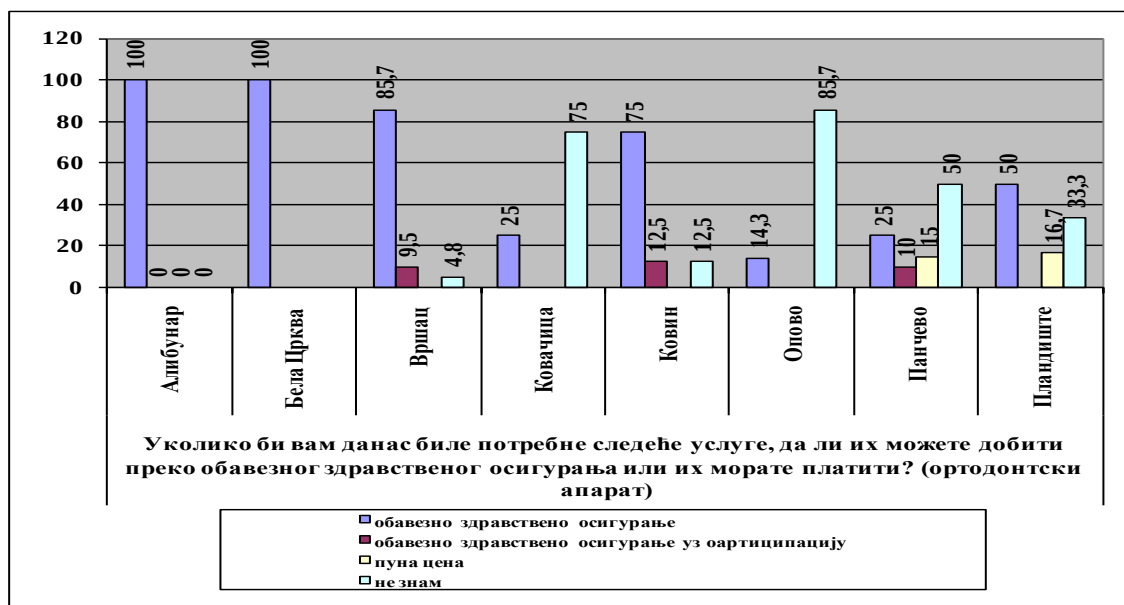
Већина анкетираних корисника у Алибунару, Белој Цркви, Вршцу, Ковачици, Ковину, Опову Панчеву и Пландишту (од 45,4% у Ковачици до 100% у Алибунару, Белој Цркви и Пландишту) изјављује да би пломбе у случају потребе, биле бесплатне. Један део испитаника у Ковачици (27,3%), Ковину (42,9%) и Панчеву (9,5%) плаћала је пуну цену пломбе, а у Панчеву је највећи број (28,6%) оних који не знају да ли су плаћали ову врсту услуге.



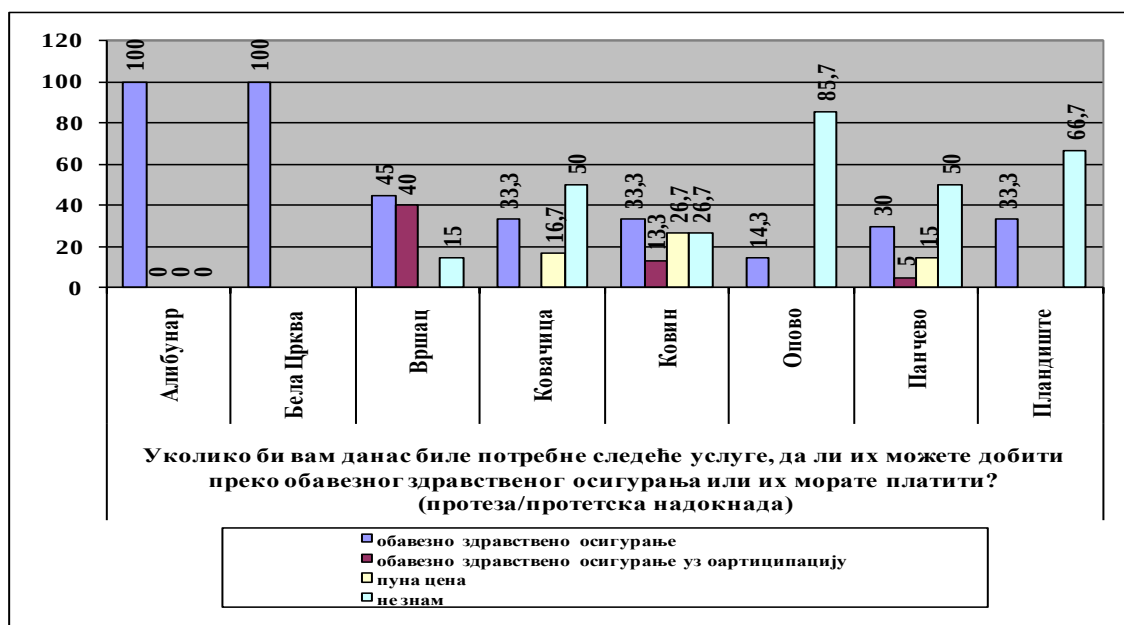
Већина анкетираних корисника (од 45,4% у Ковачици до 100% у Алибунару и Белој Цркви), изјављује да би у случају потребе, лечење зуба било бесплатно. Највећи број оних који су за ову услугу плаћали ову врсту услуге где је 42,9% испитаника плаћала пуну цену лечења зуба.



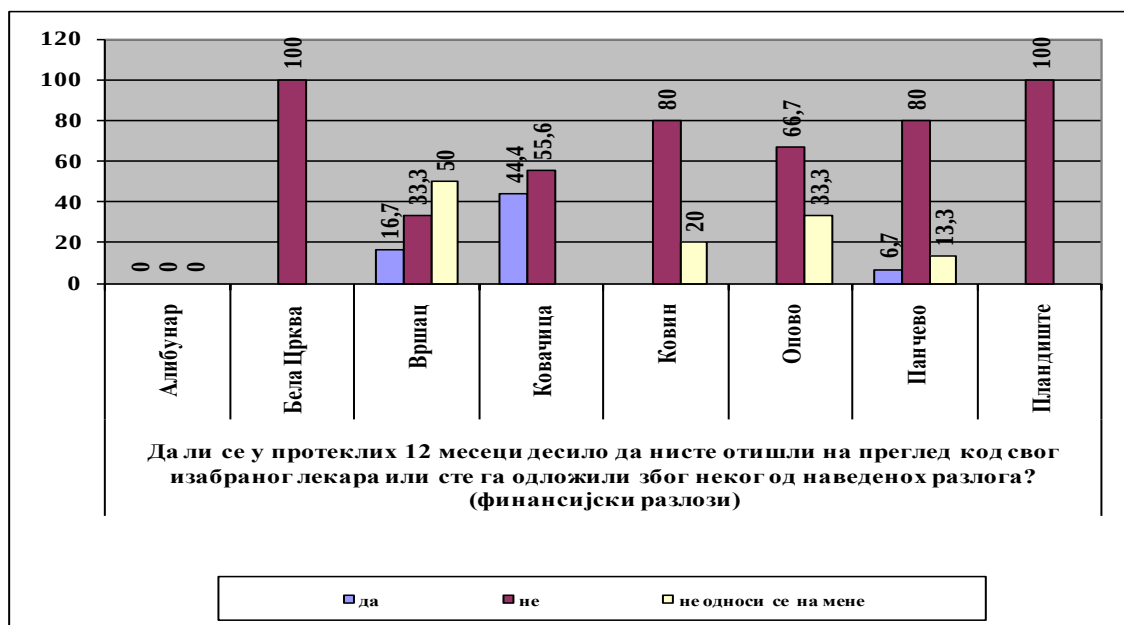
Већина анкетираних корисника (од 43,8% у Ковину до 100% у Алибунару и Белој Цркви), изјављује да би у случају потребе вађење зуба било бесплатно, осим у Ковачици где 58,3% испитаника плаћа пуну цену ове услуге.



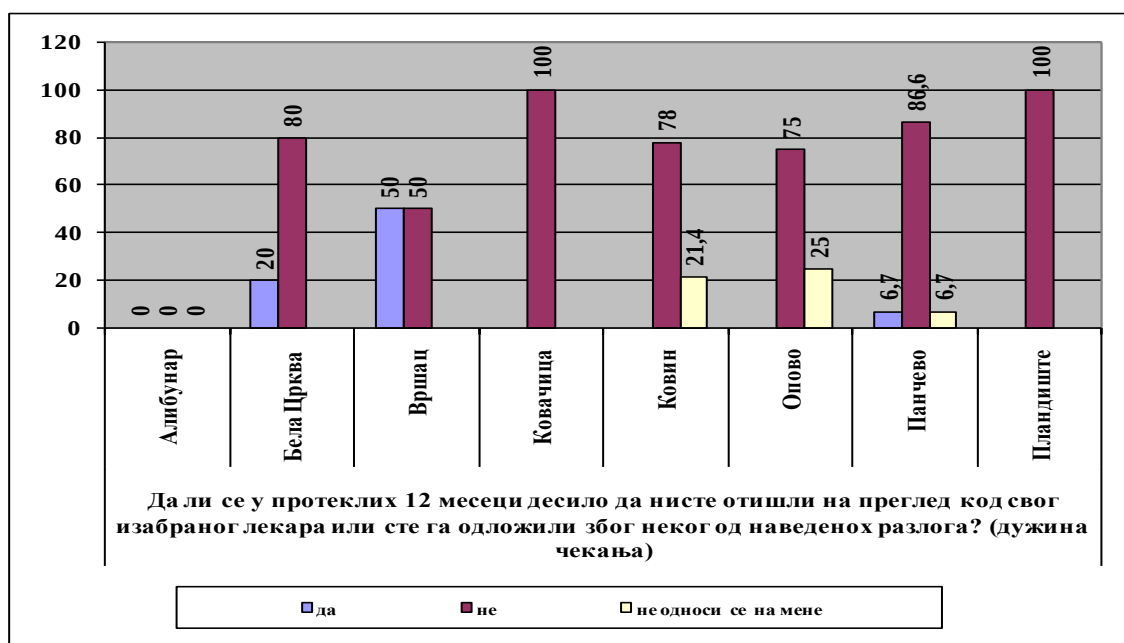
Већина анкетираних корисника у Алибунару (100%), Белој Цркви (100%), Вршцу (85,7%), Ковину (75%) и 50% у Планишту изјављује да је у случају потребе, ортодонтички апарат бесплатан, док већина испитаника у Ковачици (75%), Опову (85,7%) и Панчеву (50%) не знају одговор на ово питање.



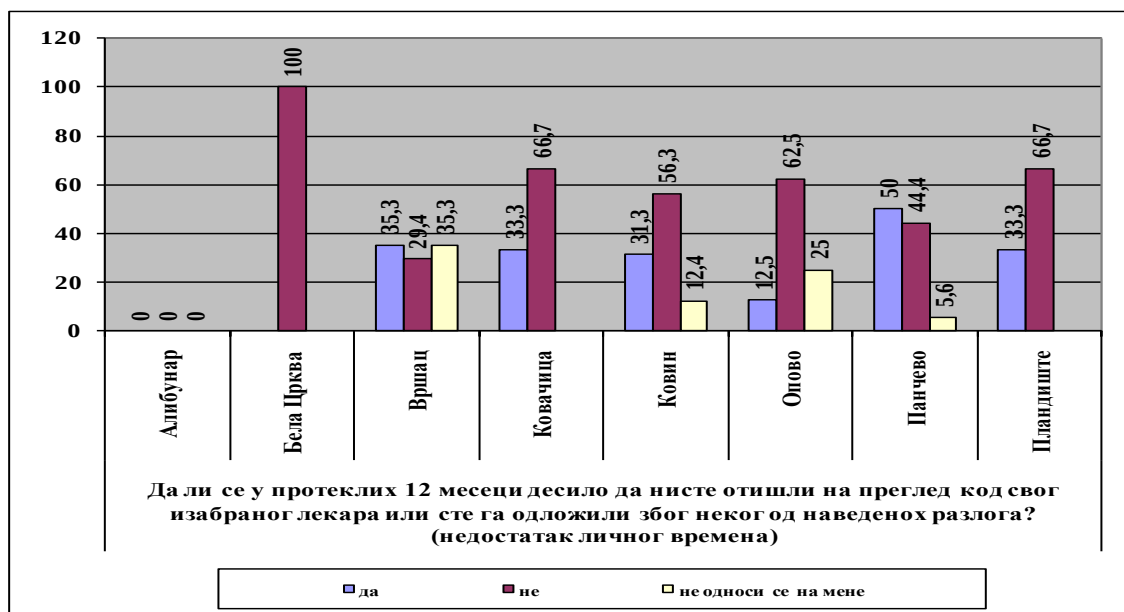
Сви анкетирани корисника у Алибунару и Белој Цркви, као и већина у Вршцу (45%) и Ковину 33,3%) изјављује да је у случају потребе, протеза или протетска надокнада бесплатна, односно да протезу добијају на терет обавезног здравственог осигурања. У Ковачици, Опову Панчеву и Планишту највећи број анкетираних корисника не зна одговор на ово питање.



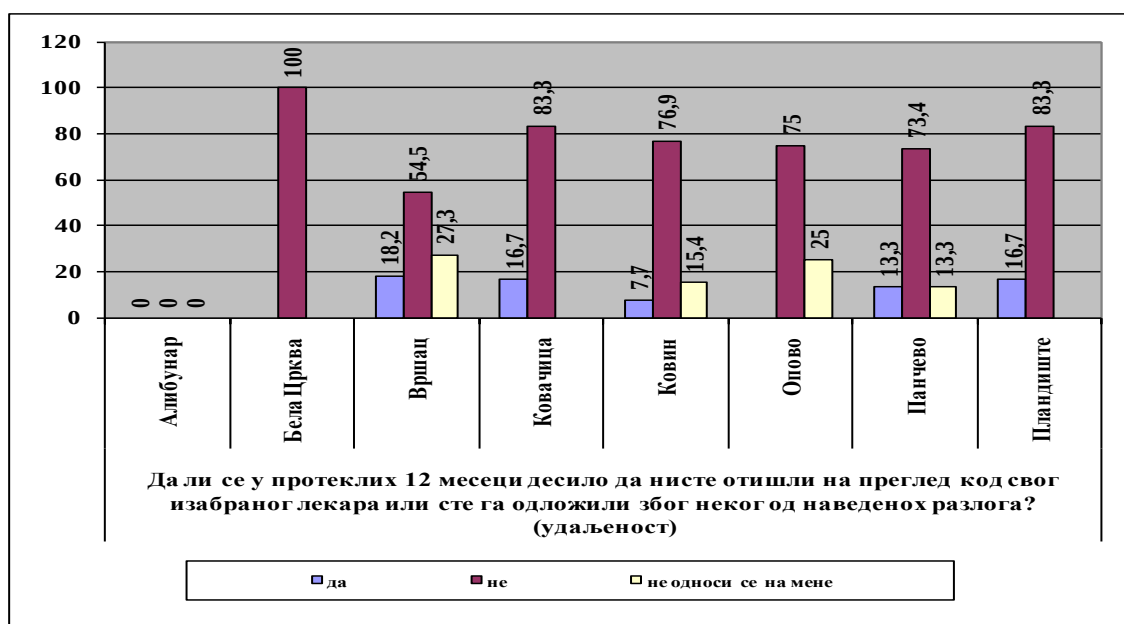
Већина анкетираних корисника (осим у Вршцу), од 55,6% у Ковачици до 100% у Алибунару и Пландишту) изјављује да се у последњих годину дана није десило да су одложили преглед код стоматолога јер нису могли да плате преглед или лекове. У Вршцу 50% испитаника је тврдило да се то не односи на њих.



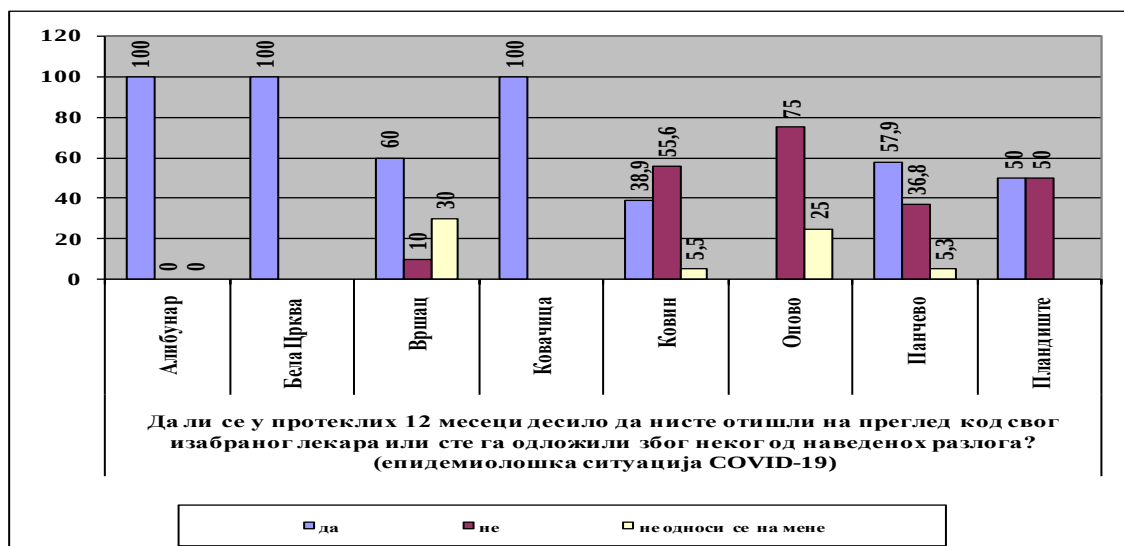
Највећи проценат корисника у протеклих годину дана није одложио преглед код стоматолога због дужине чекања (од 50% у Вршцу до 100% у Ковачици и Пландишту).



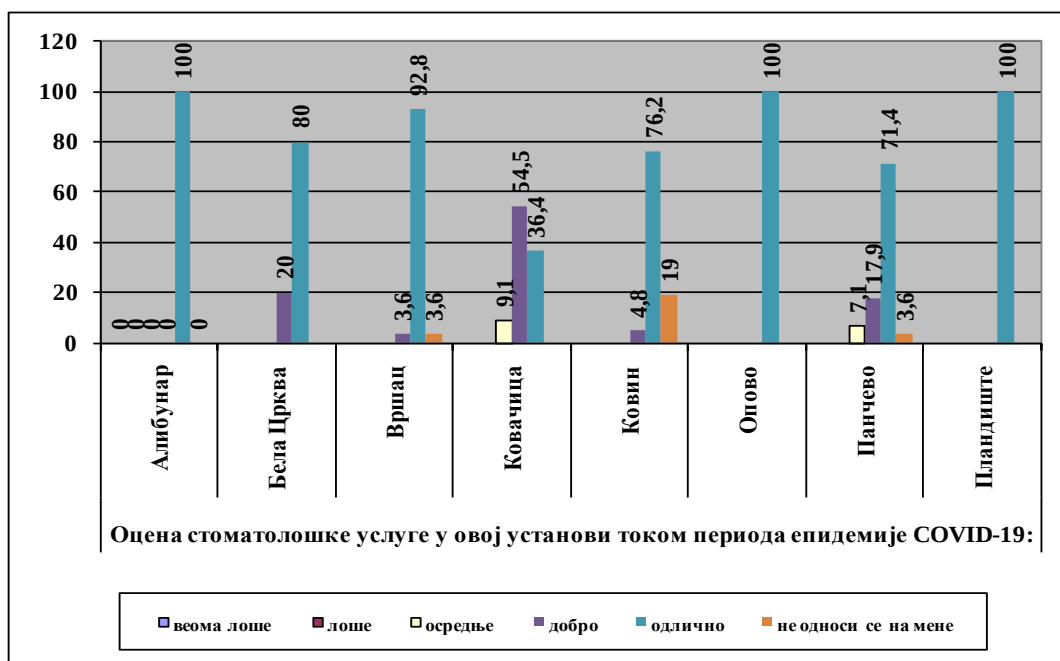
Највећи проценат корисника (изузев у Вршцу и Панчеву) у протеклих годину дана није одложио преглед код стоматолога због недостатка личног времена. У Вршцу и Панчеву (35,3% и 50%) већина анкетираних је ипак била у ситуацији да је морала да одложи преглед из поменутих разлога.



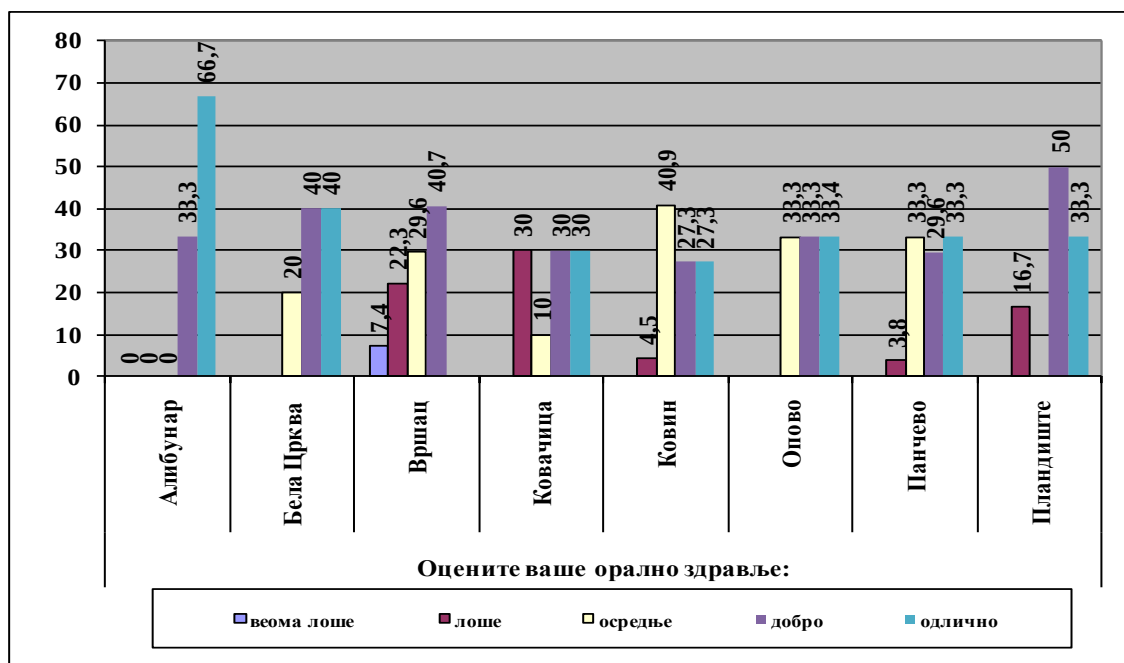
Највећи проценат корисника у протеклих годину дана није одложио преглед код стоматолога због удаљености пункта здравствене заштите (од 54,5% у Вршцу до 100% у Белој Цркви). Мањи број анкетираних (од 7,7% у Ковину до 18,2% у Вршцу) је била у ситуацији да одложи преглед код стоматолога због удаљености пункта здравствене заштите.



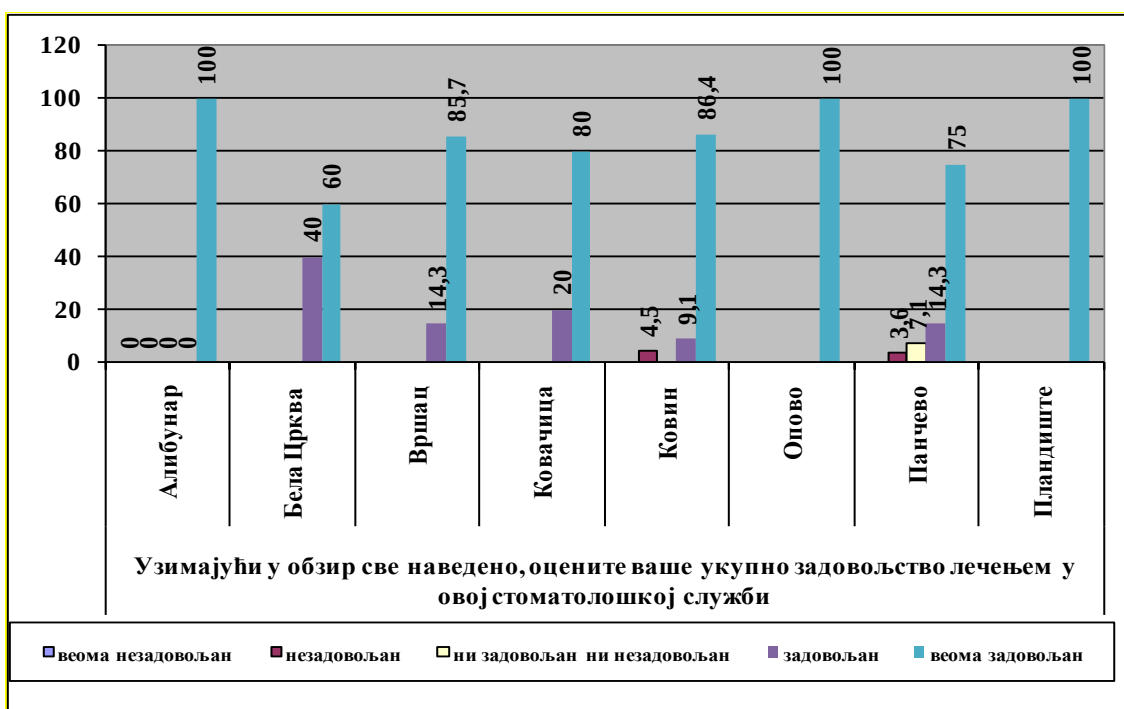
Највећи проценат корисника у протеклих годину дана јесте одложио преглед код стоматолога због актуелне епидемиолошке ситуације COVID-19 (од 50% у Пландишту до 100% у Алибунару, Белој Цркви и Ковачици). У Ковину и Опову већина анкетираних изјављује да није одлагала преглед код стоматолога због актуелне епидемиолошке ситуације.



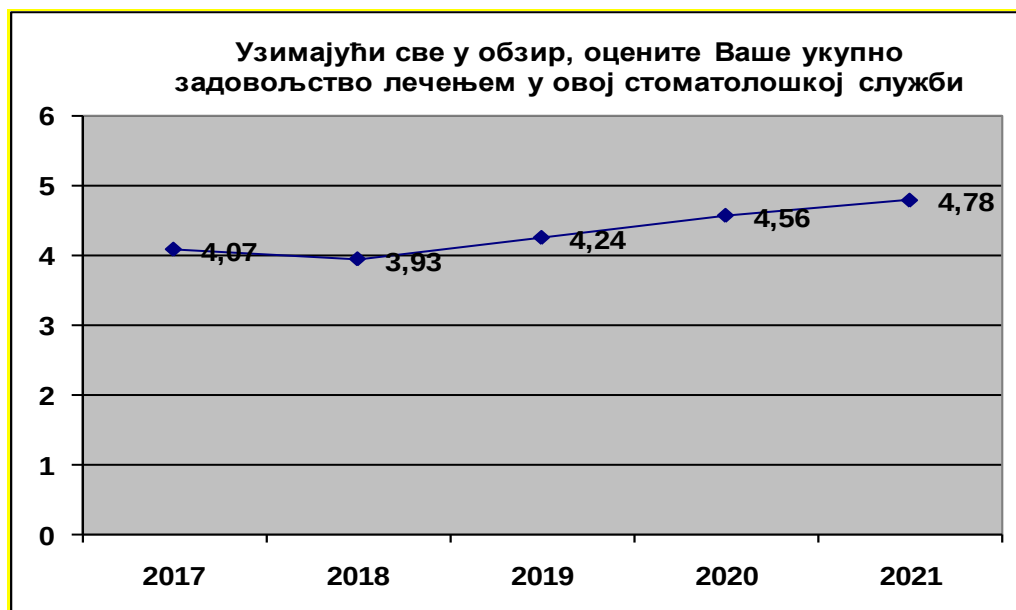
Највећи проценат корисника (осим у Ковачици), од 71,4% у Панчеву до 100% у Алибунару, Опову и Пландишту оцењује одлично стоматолошке услуге у установама током периода епидемије COVID-19, док у Ковачици 54,5% оцењује оценом добро, а 36,4% као одлично и 9,1% као осредње.



Највећи проценат корисника (осим у Ковину и Панчеву) оцењује добро своје орално здравље, док у Ковину и Панчеву (40,9% и 33,3%) већина даје осредњу оцену. У Опову подједнак проценат испитаника тврди да има одлично, добро или осредње орално здравље. У Алибунару већина анкетираних сматра да је њихово орално здравље одлично.



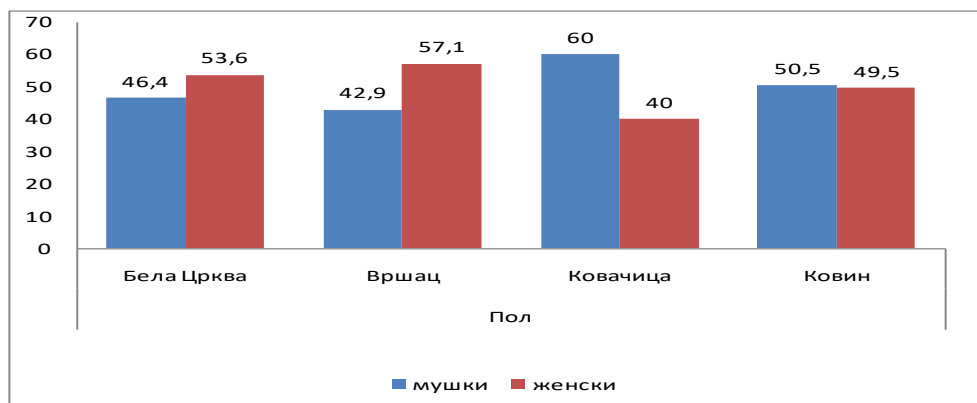
Највећи проценат корисника (од 60% у Белој Цркви до 100% у Алибунару, Опову и Планишту) је веома задовољно лечењем у стоматолошкој служби, а задовољно је од 14,3% у Панчеву и Вршцу до 40% у Белој Цркви.



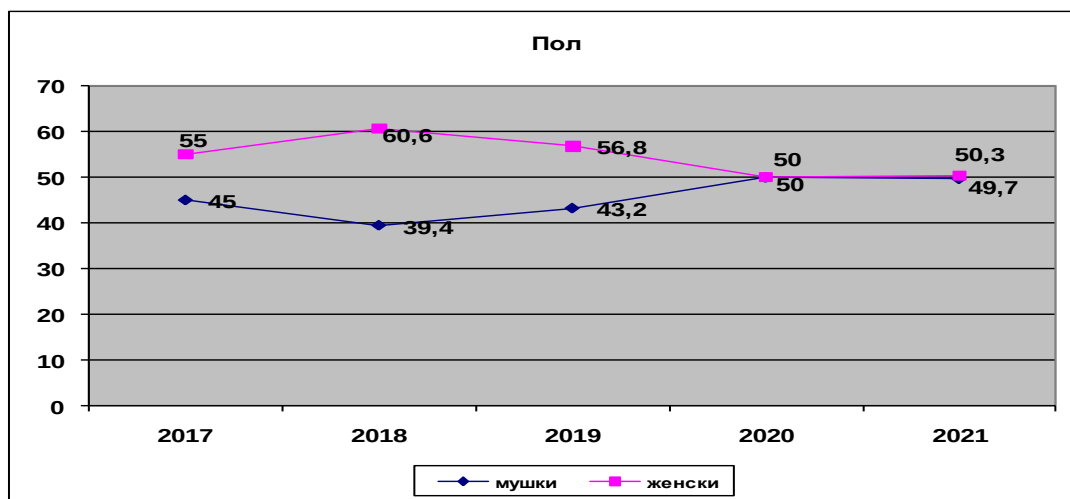
Узимајући све у обзир, укупна оцена задовољства пацијената лечењем у Стоматолошкој служби је у 2021. години 4,78 и порасла је у односу на 2017. годину (4,07) и 2020. годину (4,56).

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА У СПЕЦИЈАЛИСТИЧКО-ИНТЕРНИСТИЧКИМ СЛУЖБАМА

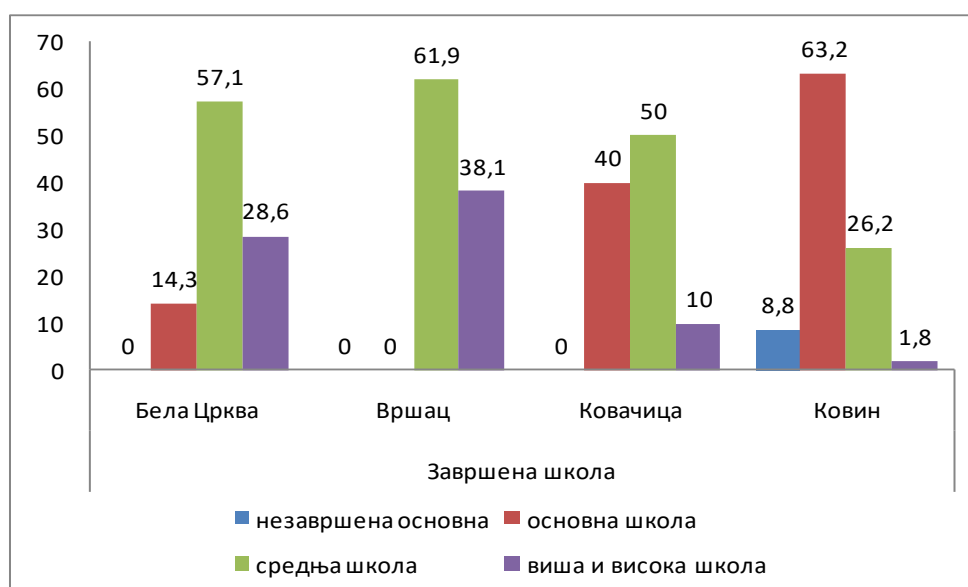
Просечна старост анкетираних корисника у специјалистичко-интернистичким службама износила је 53,5 година у 2021. години.



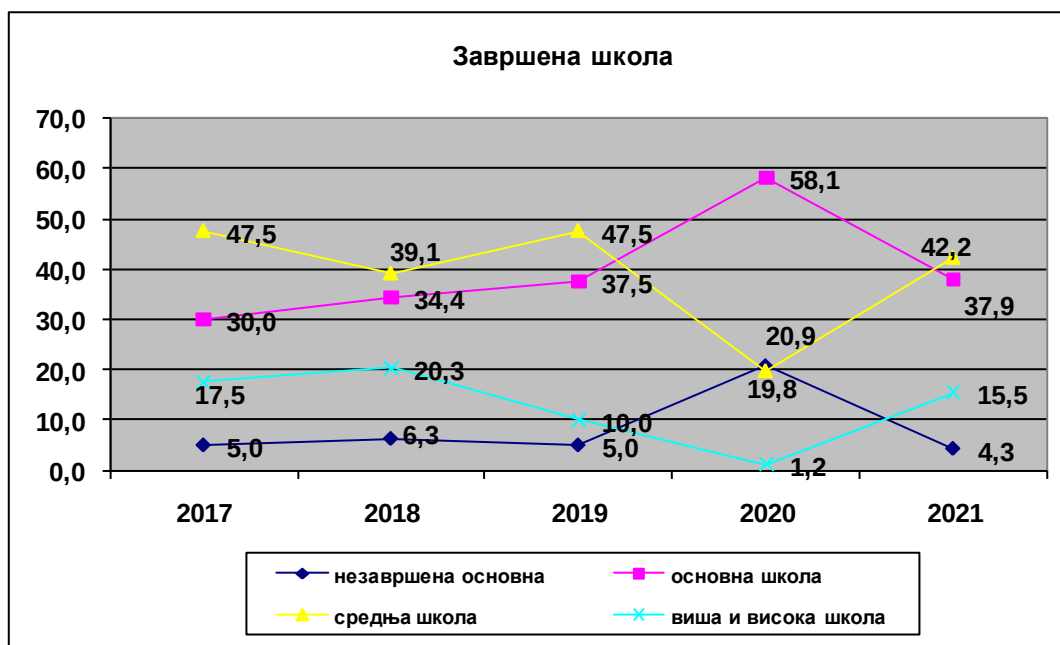
У области интернистичке здравствене заштите већина анкетираних корисника су биле жене у Белој Цркви и највише их је било у Вршцу (57,1%), док је у Ковачици било више анкетираних мушкараца (60%). У Ковину је био приближно подједнак проценат мушкараца и жена (50,5% и 49,5%).



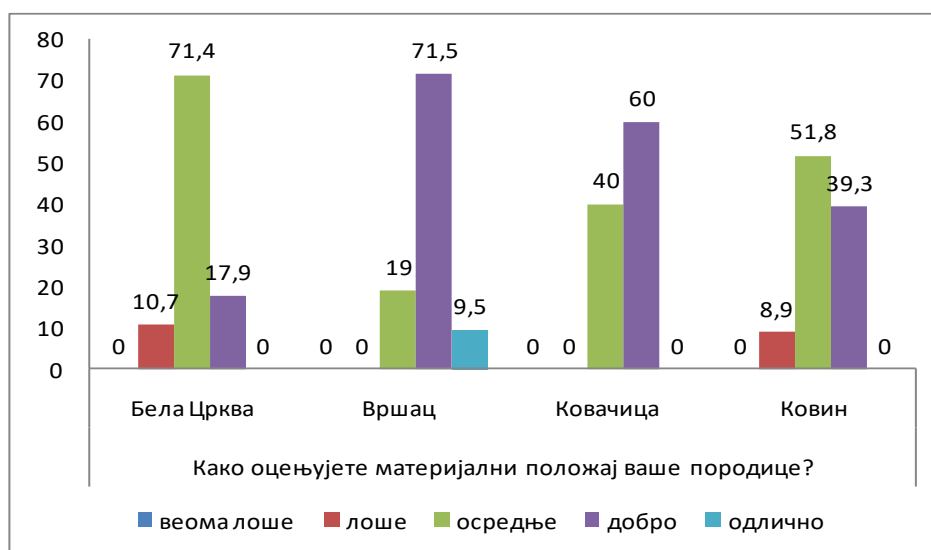
У периоду од 2017-2021. године уочава се пораст процента корисника мушког пола, а смањење процента анкетираних жена.



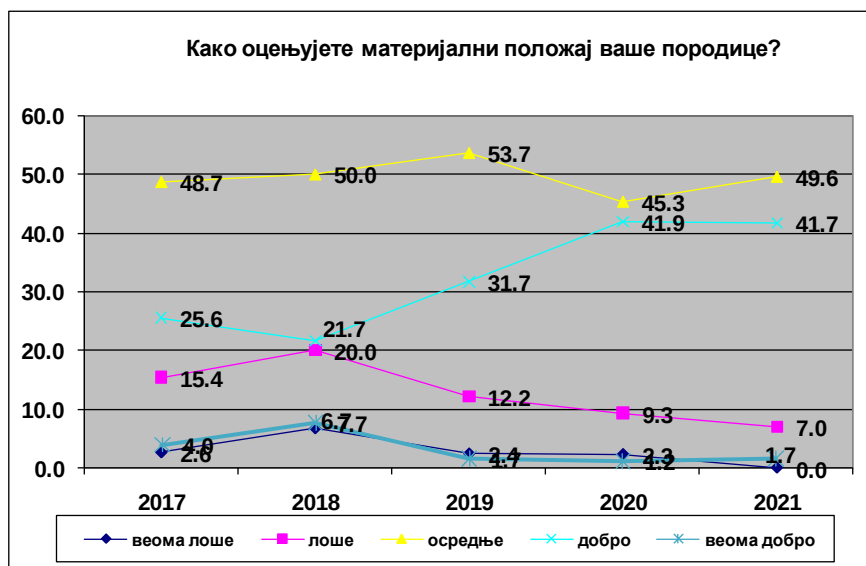
Већина анкетираних корисника у Белој Цркви, Вршцу и Ковачици је са завршеном средњом школом (57,1%, 61,9% и 50%), а са завршеном основном школом у Ковину (63,2%). Завршену вишу и високу школу има од 1,8% испитаника у Ковину до 38,1% у Вршцу; незавршену основну школу има 8,8% у у Ковину.



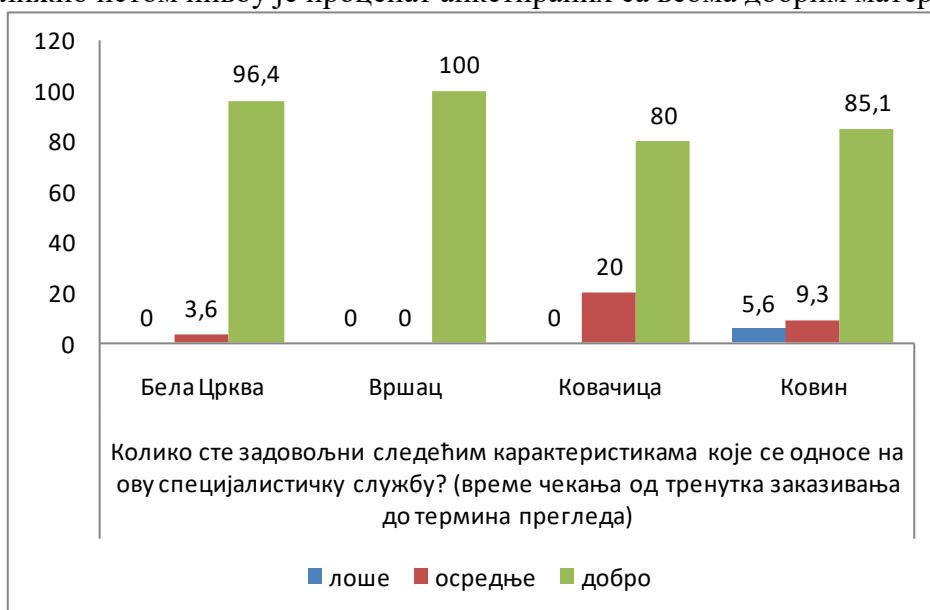
Анализом стручне спреме анкетираних корисника у специјалистичко-интернистичким службама у Јужнобанатском округу у задњих пет година уочава се пораст процента корисника са завршеном основном школом, са 30,0% на 42,2%. Бележи се пад процента испитаника са средњом школом, са 47,5% на 42,2%, испитаника са незавршеном основном школом са 5,0% 2017. године на 4,3% у 2021. години, као и проценат испитаника са вишом или високом школом, са 17,5% на 15,5%.



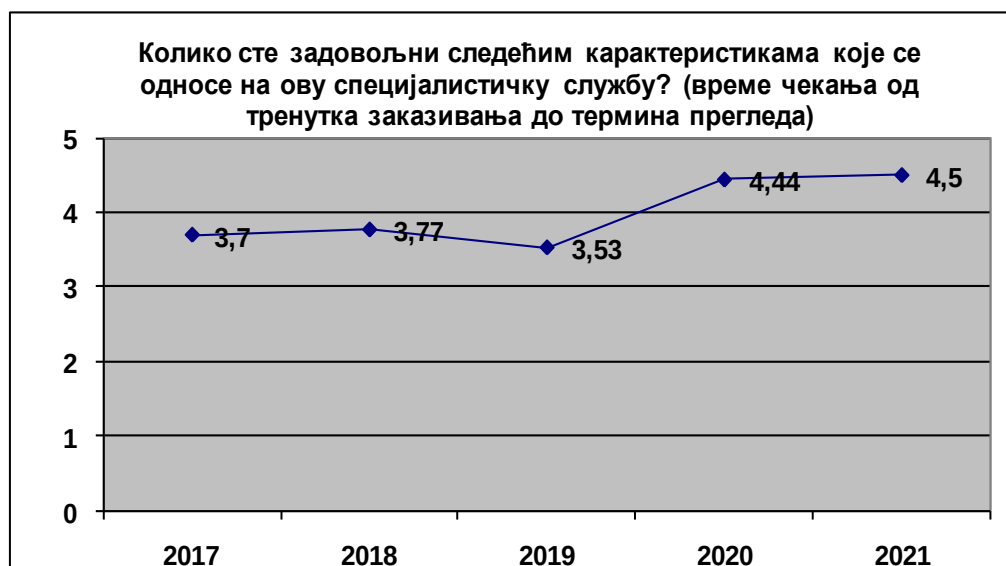
Већина анкетираних корисника је доброг материјалног положаја (71,5% у Вршцу, 60,0% у Ковачици). У Белој Цркви се већина (71,4%) изјаснила да су осредњег материјалног стања, као и у Ковину (51,8%). Само у Вршцу се 9,5% испитаника изјаснило да су одличног имовног стања, а у Белој Цркви скоро сваки девети, а у Ковину једанаести испитаник оцењује своје материјално стање као лоше.



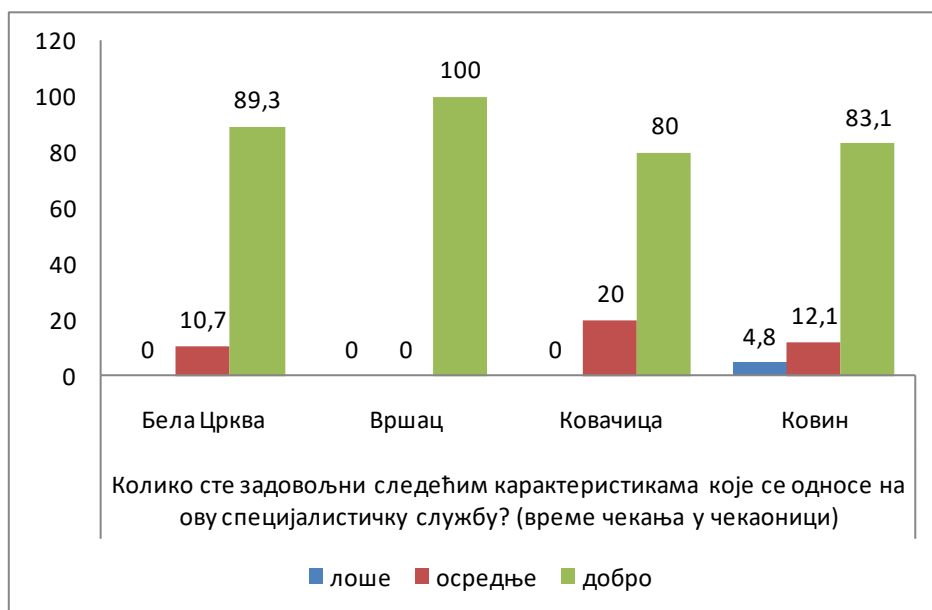
Анализом материјалног стања анкетираних корисника у специјалистичко-интернистичким службама у Јужнобанатском округу у петогодишњем периоду бележи се пораст процента корисника са добрим и осредњим материјалним стањем, док је приметан пад анкетираних са лошим, веома лошим и веома добрим, а на приближно истом нивоу је проценат анкетираних са веома добрим материјалним стањем.



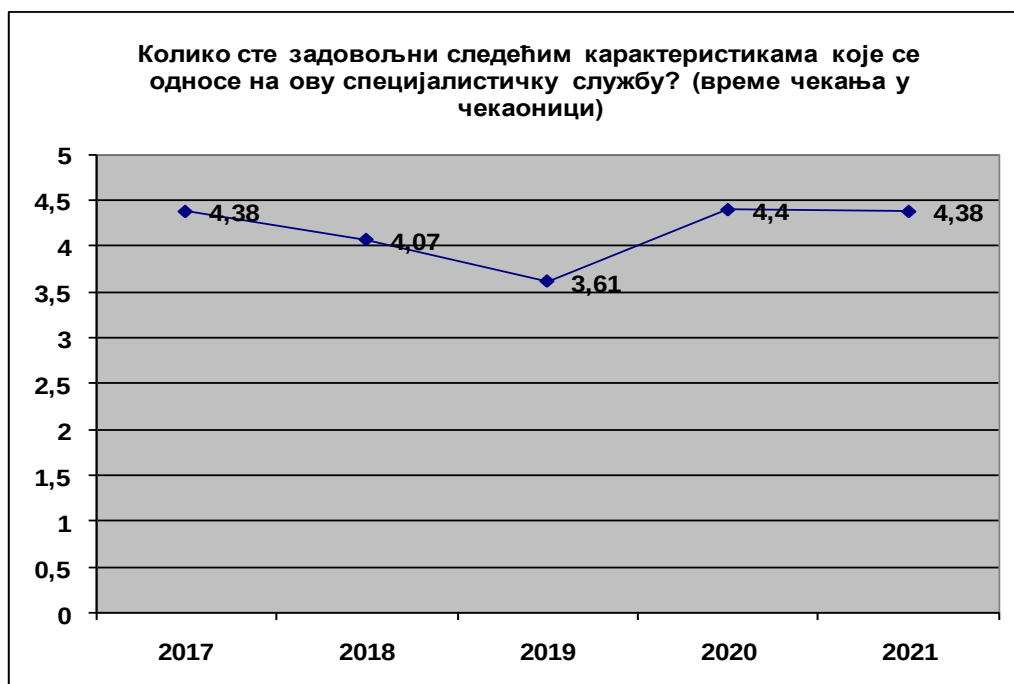
Већина анкетираних корисника у свим анализираним установама изјављује да је задовољна временом чекања од тренутка заказивања до термина прегледа у специјалистичким службама (од 80% у Ковачици до 100% у Вршцу).



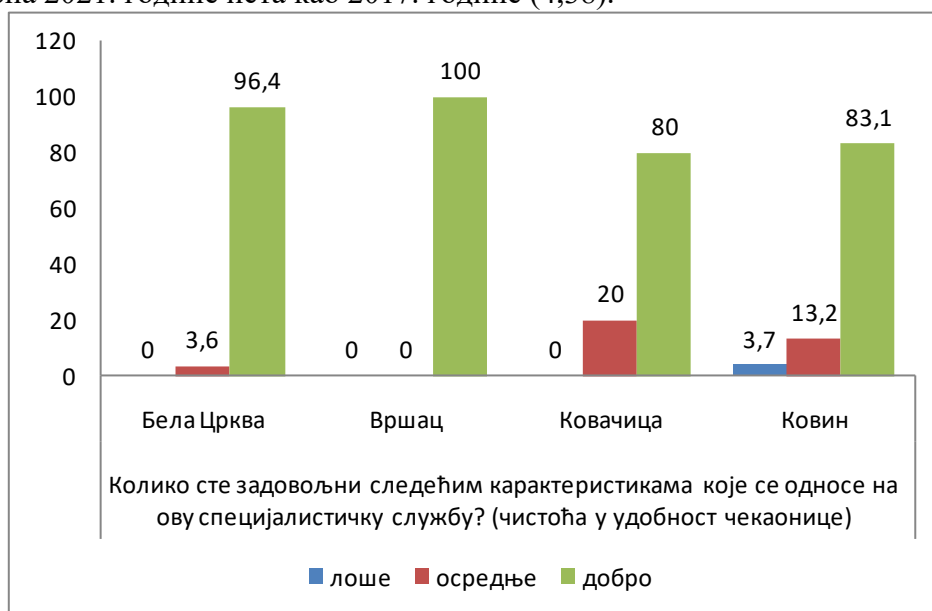
Анализом просечне оцене задовољства корисника временом чекања од тренутка заказивања до термина прегледа уочавамо да је дошло до пораста просечне оцене (од 3,7 у 2017. години на 4,5 у 2021. години).



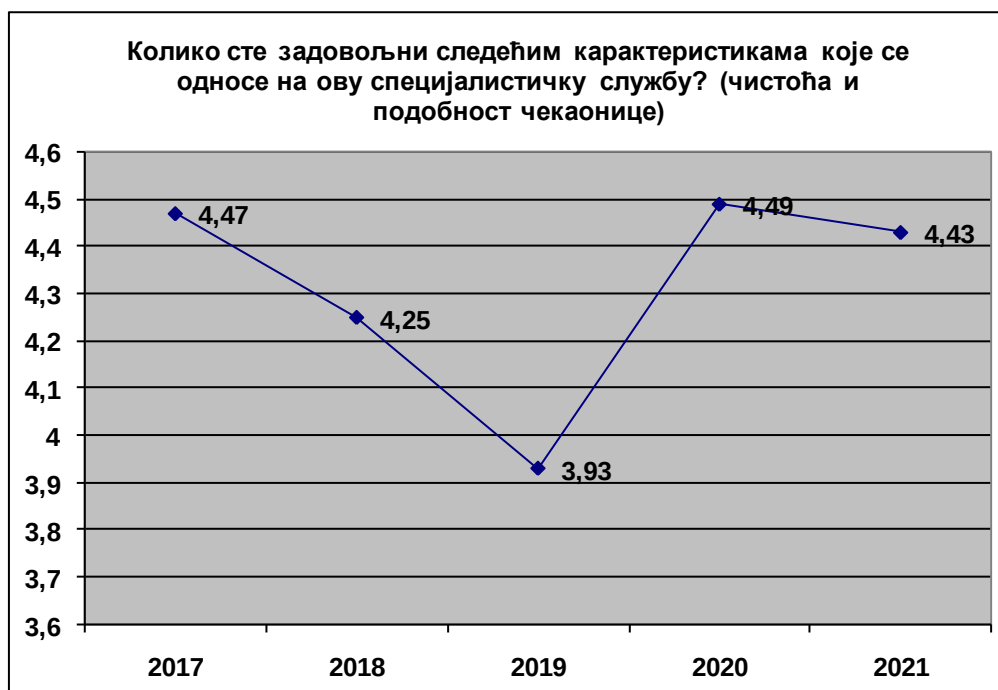
Сви анкетирани корисници у Вршцу изјављују да су задовољни временом чекања у чекаоници у овој специјалистичкој служби, а 89,3% у Белој Цркви; док су Ковину и Ковачици око четири петине испитаника задовољни.



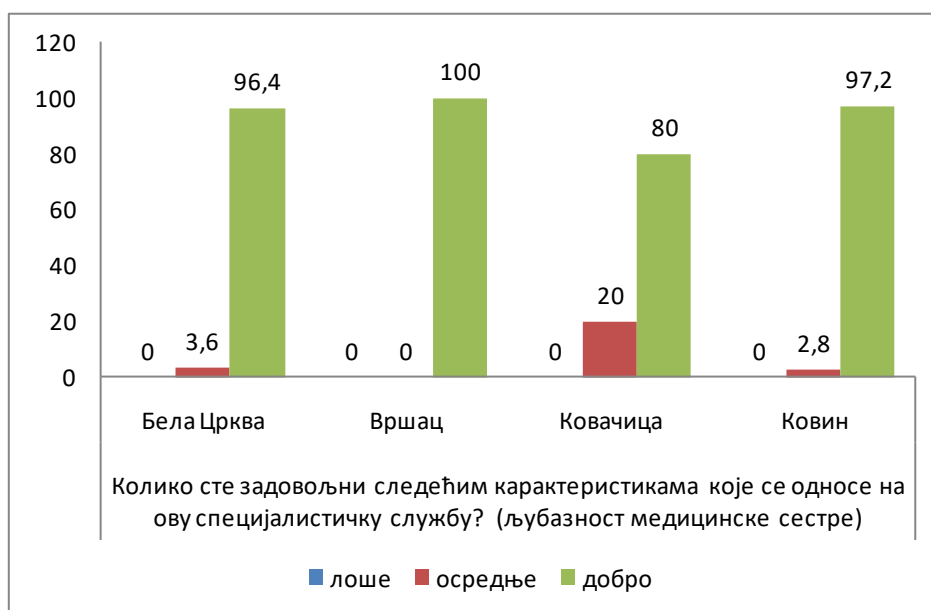
Анализом просечне оцене задовољства корисника временом чекања у чекаоници у специјалистичкој служби у задњих пет година, уочава се да је након пада оцене 2019. године дошло опет до пораста, тако да је просечна оцена 2021. године иста као 2017. године (4,38).



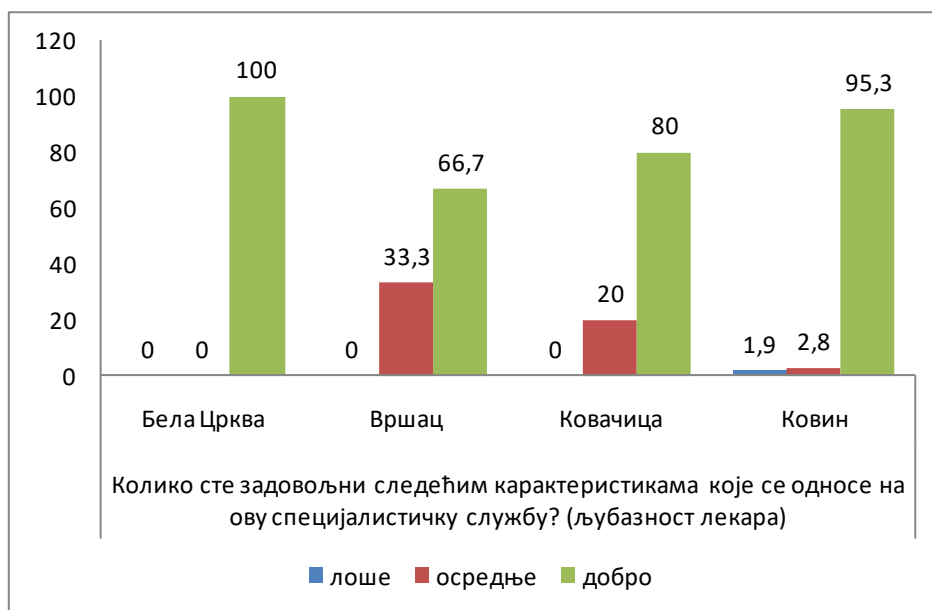
Сви анкетирани корисници у Вршцу су задовољни чистоћом и удобношћу чекаонице, у Белој Цркви 96,4% анкетираних, а у Ковачици четири петине испитаника, док је петина у овој општини осредње задовољна. У Ковину 83,1% изјављује да су задовољни чистоћом и удобношћу чекаонице у овој специјалистичкој служби, док је 3,7% корисника у Ковину незадовољно овим аспектом и сматра да су услови у чекаоници лоши, а 13,2% да су осредњи.



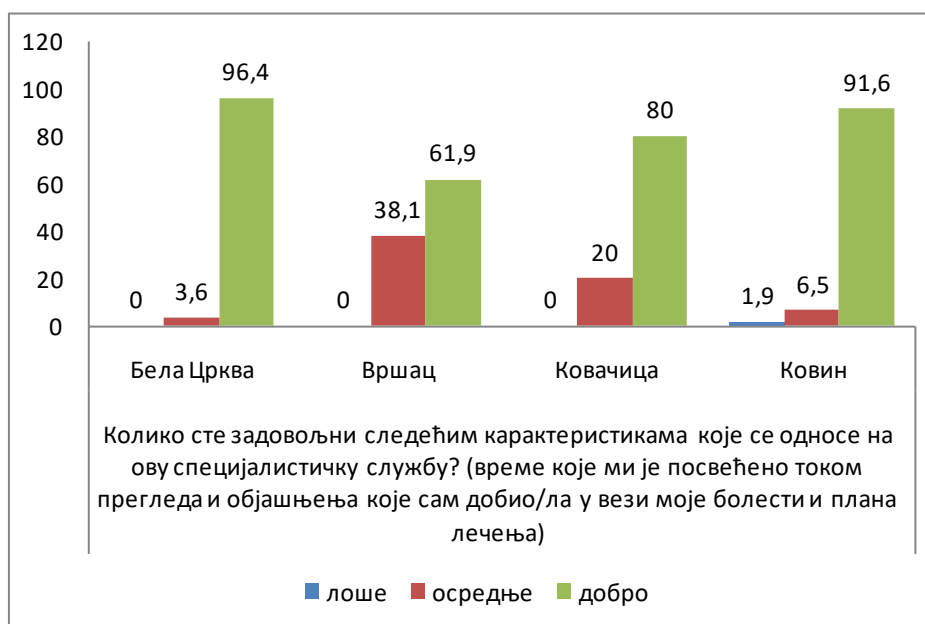
Просечна оцена задовољства корисника чистоћом и подобношћу чекаонице у специјалистичким службама у 2021. години је 4,43, што је нижа вредност него у 2017. години (4,47), као и у односу на 2020. годину, када је износила 4,49.



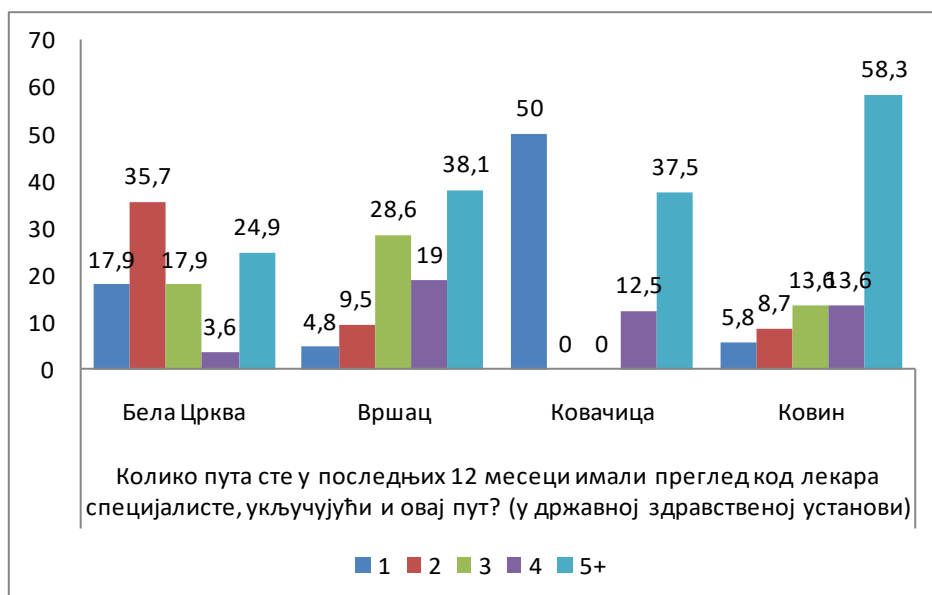
Сви анкетирани корисници у Вршцу су задовољни када је у питању љубазност медицинске сестре; у Ковину 97,2% изјављује да су задовољни овим аспектом рада у специјалистичкој служби, док се тако изјаснило 96,4% испитаника у Белој Цркви, у Ковачици четири петине, а једна петина анкетираних у овој општини је осредње задовољна љубазношћу медицинских сестара.



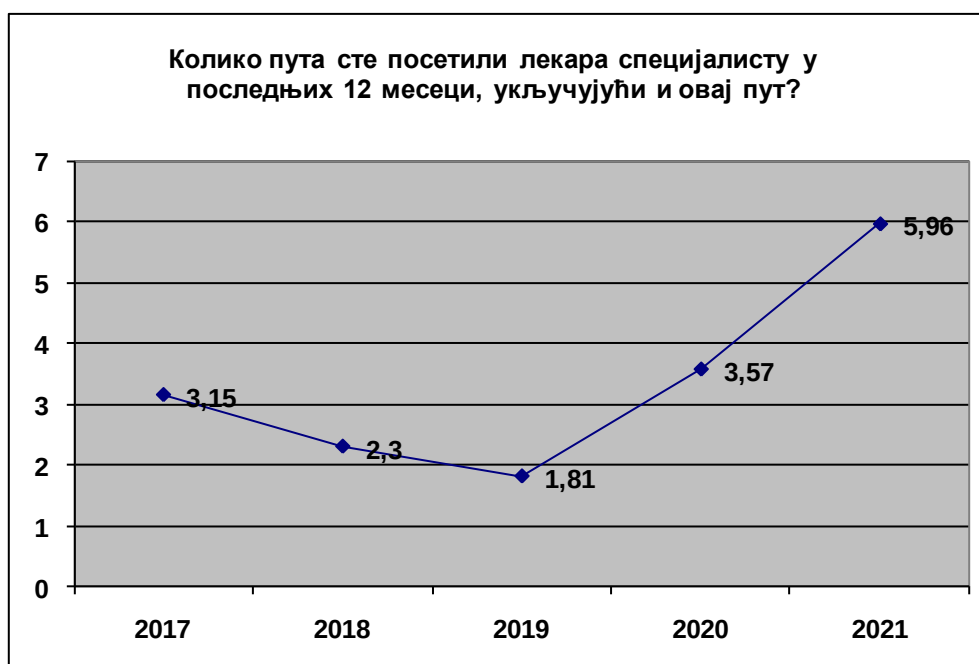
Већина анкетираних корисника је задовољна када је у питању љубазност лекара (од две трећине у Вршцу до 100% у Белој Цркви). Мањи део (од 2,8% у Ковину до трећине анкетираних у Вршцу) сматра да је љубазност лекара осредња. Само 1,9% анкетираних у Ковину је незадовољно овим аспектом и оцењује љубазност лекара као лошу.



Већина анкетираних корисника од 61,9% у Вршцу до 96,4 у Белој Цркви су задовољни када је у питању време које им је посвећено приликом прегледа и објашњењима које су добили у вези своје болести;у осредње је задовољно од 3,65 анкетираних у Белој Цркви до 38,1% у Вршцу, док је 1,9% корисника у Ковину незадовољно овим аспектом и оцењује време које им је посвећено приликом прегледа и објашњењима које су добили у вези своје болести као лошу.



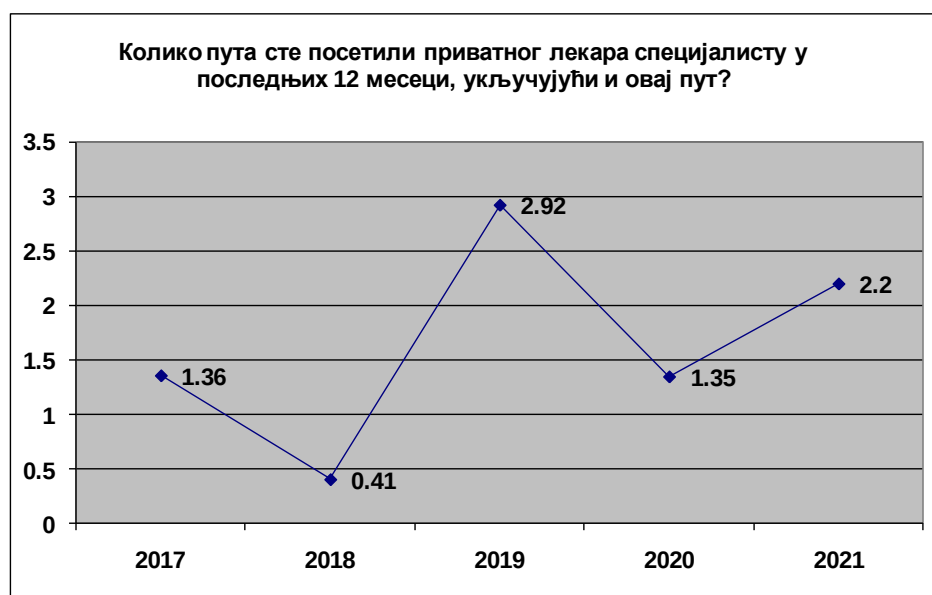
Највећи број анкетираних корисника је у Белој Цркви посетило лекара два пута у току задњих 12 месеци, у Вршцу већина је имала преглед код лекара у овој служби пет и више пута; у Ковачици половина је једном посетила лекара специјалисту, док је у Ковину највећи број анкетираних око три петине, посетило специјалисту пет и више пута.



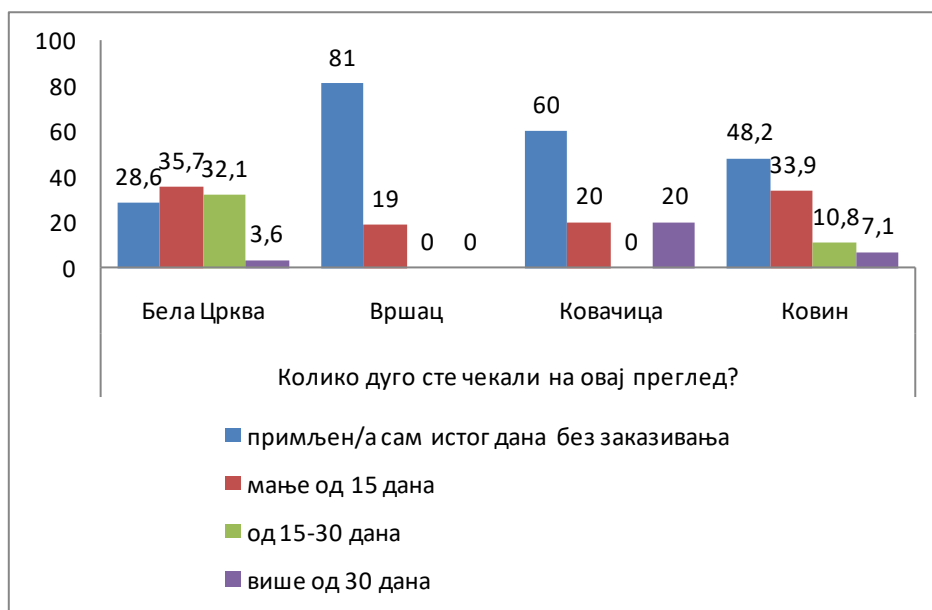
У периоду од 2017-2021. године, након пада у периоду 2017-2019. године бележи се раст просечног броја посета лекару специјалисти, са 3,15 током 2017. године на 5,96 у 2021. године.



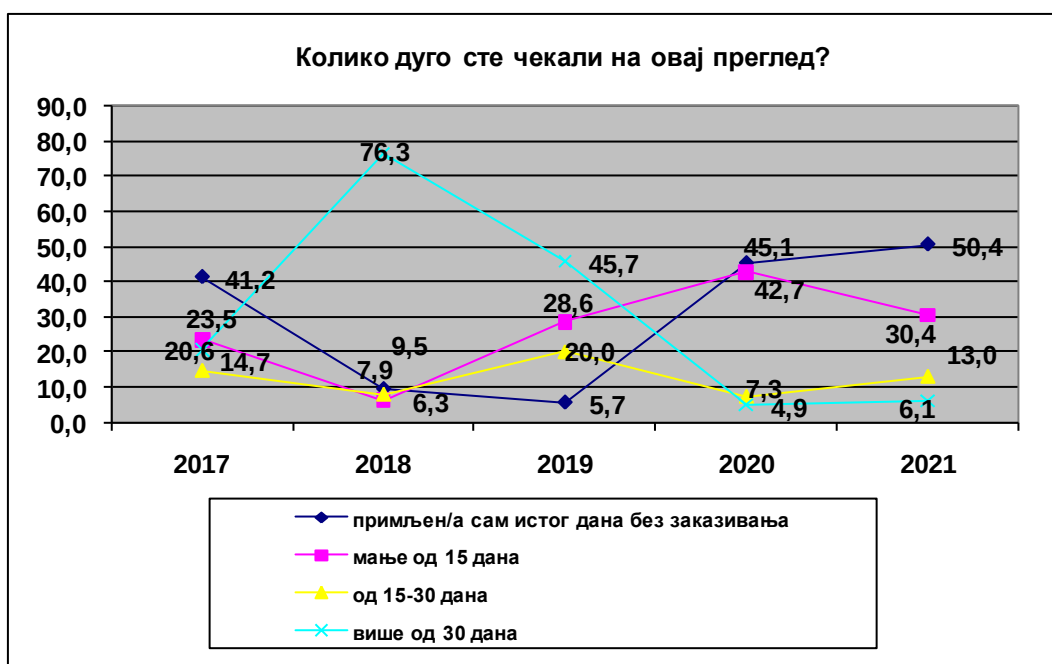
Од 40% испитаника у Белој Цркви до 100% у Ковачици изјављује да је у последњих 12 месеци посетило два или више пута наведеног специјалисту у приватној пракси. Лекара специјалисту је једном за последњих годину дана посетило : 25% у Вршцу, 60% у Белој Цркви и 33,3% у Ковину.



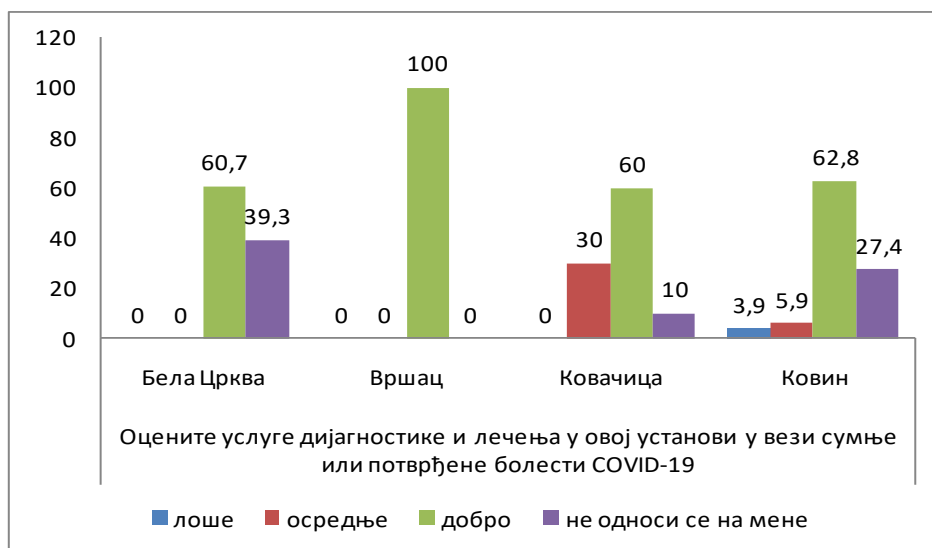
Просечан број посета приватном лекару специјалисти у последњих 12 месеци у периоду од 2017-2021. године најнижи је у 2018. години (0,41 пута), растао је до 2019. године (2,92). 2021. године је 2,2 што је више од почетка праћеног петогодишњег периода 2017. године (1,36).



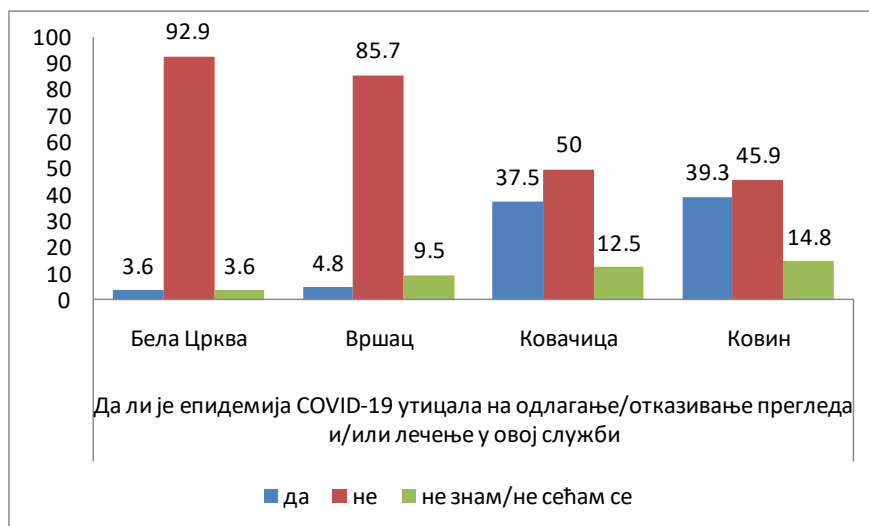
Већина испитаника у Вршцу (81%), Ковачици (60%) и Ковину (48,2%) се изјаснила да је исти дан обавила преглед, док је већина испитаника у Белој Цркви (35,7%) чекала преглед мање од 15 дана.



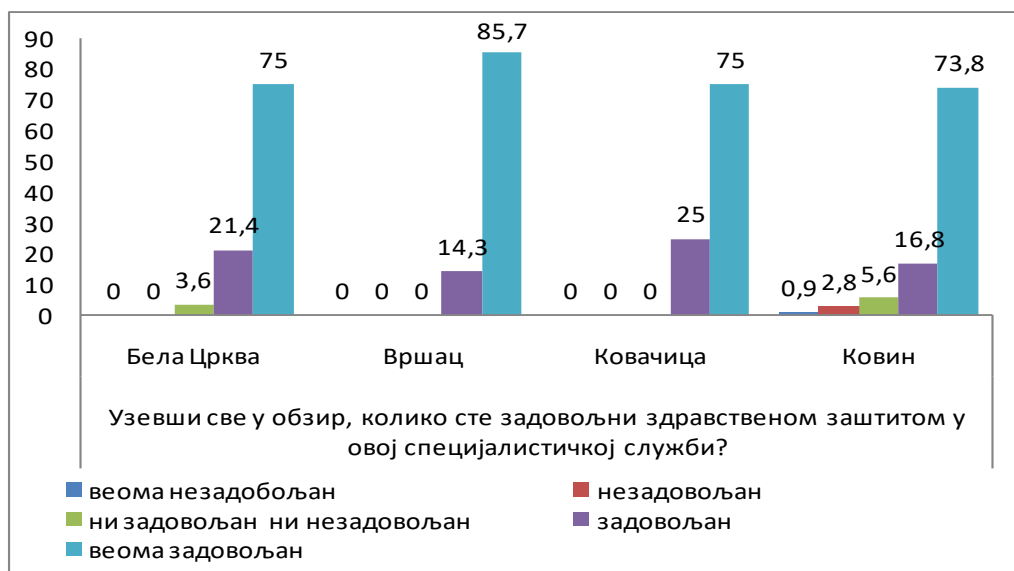
Проценат анкетираних корисника у овој служби који је на преглед примљен без заказивања кретао се од 41,2% у 2017. до 50,4% у 2021. години. Проценат корисника који су на преглед чекали мање од 15 дана у 2021. години износио је 30,4% и повећао се у односу на 2017. годину када је износио 23,5%, а нижи је у односу на претходну (42,7%). У истом периоду у паду је проценат испитаника који су чекали 15-30 дана и више од 30 дана од момента заказивања.



Сви анкетирани корисници у Вршцу оцењују услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID 19 као добре, као и 60,7% у Белој Цркви и 60% у Вршцу. Известан број анкетираних корисника (30% у Ковачици и 5,9% у Ковину) оцењује ове услуге као осредње, а 3,9% у Ковину сматра да су дијагностика и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID 19 лоше. Оцену осредње дало је 30% у Ковачици и 5,9% у Ковину.



Од 3,6% анкетираних корисника у Ковину до 39,3% у Белој Цркви изјављује да је епидемија COVID 19 утицала на одлагање/отказивање прегледа или лечење у овој служби. Један део анкетираних корисника (од 45,9% у Ковину до 92,9% у Белој Цркви) негативно одговара на ово питање. Поједини испитаници не знају или се не сећају да ли је COVID 19 епидемија утицала на одлагање/отказивање прегледа или лечење у овој служби од 3,6% у Белој Цркви до 14,8% у Ковину.



Анкетирани корисници су у највећем проценту веома задовољни здравственом заштитом у интернистичкој специјалистичкој служби (од 73,8% у Ковину до 85,7% у Вршцу), а задовољно је од 14,3% у Вршцу до 21,4% у Белој Цркви. Само је у Ковину 3,7% испитаника испољило незадовољство радом ове службе.



Анализом задовољства корисника здравственом заштитом у овој служби у периоду од 2017 - 2021. године уочава се да је просечна оцена расла до 2020. године (4,7) и у 2021. години је (4,66) и виша је од оцене с почетка праћеног периода (4,08).

ЗАКЉУЧАК

Анализом добијених резултата из анкете истраживања задовољства корисника примарном здравственом заштитом може се закључити да:

- општа медицина и медицина рада – већина анкетираних корисника је задовољна здравственом заштитом из области опште медицине и медицине рада. Највеће задовољство овим видом здравствене заштите је присутно у Вршцу, а најмање су задовољни пацијенти у Панчеву. У 2021. години, просечна оцена задовољством корисника (4,58) је виша у односу на 2020. године (4,44), као и у односу на 2017. годину када је износила 3,96;

Петогодишњом анализом задовољства корисника у примарној здравственој заштити одраслих у Јужнобанатском округу у периоду од 2017. године до 2021. године, уочава се да су анкетирани корисници већином биле жене и да се тај проценат смањује током посматраног периода. Смањује се проценат корисника са осредњим, веома лошим и лошим материјалним стањем, као и веома добрим материјалним стањем, а повећава са добрим. За постојање интернет странице установе и даље не зна значајан број испитаника. Број посета изабраном лекару у истој служби се смањивао у 2021. години у односу на 2017. годину, док се повећао број посета приватном лекару током 2021. године, у односу на почетак посматраног периода. Највећи део анкетираних корисника и даље заказује преглед код свог изабраног лекара путем телефона. Већина анкетираних корисника је задовољна љубазношћу и другим аспектима рада медицинских сестара и изабраних лекара. Проценат корисника који за време редовне посете добијају савете о правилној исхрани, важности физичке активности, штетности пушења, конзумирања алкохола и дрога, утицају стреса, сигурном сексу је смањен у задњих пет година. Већина анкетираних је задовољна постојећом медицинском опремом, расположивим кадром, радним временом, као и бригом за инвалиде и особе у колицима. Обухват скрининг прегледима у здравственој заштити одраслих је недовољан. Већина анкетираних корисника оцењује дијагностику и лечење овој установи у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID 19 као одличну, или добру. Већина испитаника у свим општинама такође своје здравље оцењује као одлично и добро.

- здравствена заштита деце – већина анкетираних корисника је задовољна здравственом заштитом деце. Највеће задовољство овим видом здравствене заштите је присутно у Ковачици, док су најмање задовољни корисници у Панчеву. У односу на 2020. годину (4,43) у 2021. години (4,41), просечна оцена задовољства корисника је скоро иста и виша је у односу на 2017. годину када је износила 3,85;

У периоду од 2017. до 2021. године у служби за здравствену заштиту деце, највећи проценат анкетираних пратилаца су биле жене и нижи је током 2021. него у 2017. години. Смањивао се проценат анкетираних корисника са завршеном основном школом и средњом, а повећан са незавршеном основном школом и средњом школом. Анализом материјалног стања анкетираних корисника од 2017. до 2021. године уочава се пад процента корисника са осредњим материјалним стањем, веома лошим и веома добрим материјалним стањем, док је проценат корисника са добрим и лошим материјалним стањем у порасту.

Број посета изабраном лекару у овој служби се повећава, као и број посета приватном лекару. Већина пацијената на преглед код свог изабраног лекара долази истог дана без заказивања. Анкетирани корисници су у великој мери задовољни љубазношћу медицинских сестара и другим аспектима рада медицинских техничара; опада задовољство саветима лекара о значају правилне исхране, значају физичке активности, о штетности пушења, алкохола, конзумирања дроге и сигурном сексу, док су савети о превазилажењу стреса на приближно истом нивоу. Највећи број анкетираних је задовољан свим аспектима рада изабраног лекара. Задовољство медицинском опремом, кадром, задовољство радним временом и организацијом рада у установи је већинско. Значајан број корисника и даље изјављује да није упознат са постојањем интернет странице установе.

- здравствена заштита жена – већина анкетираних корисница је задовољна здравственом заштитом жена. Највеће задовољство овим видом здравствене заштите је присутно у Вршцу и Белој Цркви, док је највише оценило као осредњу у Алибунару и то око трећине. У односу на 2020. годину (4,63), у 2021. години просечна оцена задовољства корисница је незнатно виша (4,65), а виша је и у односу на 2017. годину када је износила 3,91;

У периоду од 2017. до 2021. године у служби за здравствену заштиту жена, у последњих пет година уочава се смањење процента корисница са завршеном средњом школом, а повећан је проценат оних са вишом и високом. Смањен је и проценат оних са основном и са незавршеном основном школом. Анализом материјалног стања анкетираних корисница у служби здравствене заштите жена у Јужнобанатском округу последњих пет година од 2017. до 2021. године, уочава се да је мањи проценат корисница са осредњим, лошим и веома лошим, а бележи се пораст процента корисница са добрим и веома добрим материјалним стањем.

Смањен је просечан број посета изабраном, а повећан број посета приватном лекару; Највећи део анкетираних корисника буде примљен код изабраног лекара истог дана, Значајан део испитаница на преглед код изабраног лекара чека између 1-5 дана. Задовољство свим аспектима рада медицинских сестара и лекара је већинско.

Од једне четвртине до две петине корисница сматра да није било потребе за саветима лекара о правилној исхрани, важности физичке активности, злоупотреби алкохола, смањењу или престанку пушења, избегавању стреса, сигурном сексу као и о опасности о злоупотреби дрога, а значајан број испитаница не зна да постоји интернет страница ове установе. Већина корисница је задовољна постојећом медицинском опремом, расположивим кадром, радним временом, као и бригом за инвалиде и особе у колицима и осталим аспектима организације рада у установи. Обухват скрининг прегледима у здравственој заштити жена је недовољан. Већина анкетираних корисница изјављује да се у протеклих 12 месеци није десило да нису отишле на преглед код свог изабраног лекара због епидемиолошке ситуације COVID 19.

- стоматолошка здравствена заштита – већина анкетираних корисника је одлично оценила стоматолошку здравствену заштиту. Највише испитаника са одличном оценом било је у Вршцу, Белој Цркви и Ковачици, а најмање у Алибунару. У односу на 2020. годину (4,56) у 2021. години оцена је порасла на (4,78), просечна оцена задовољства корисника је виша и у односу на 2017. годину када је износила 4,07;

Петогодишњом анализом у периоду од 2017. до 2021. године задовољства корисника у служби стоматолошке здравствене заштите у Јужнобанатском округу уочава се да су анкетирани корисници већином биле жене и тај проценат је опао у последњој, 2021. години у односу на 2017. годину, али и претходну 2020. годину. У периоду од 2017-2021. године, уочава се смањење процента корисника са завршеном средњом, вишом и високом школом, а долази до повећања броја корисника са завршеном основном школом и са незавршеном основном школом. Анализом материјалног стања анкетираних корисника у служби стоматолошке здравствене заштите у Јужнобанатском округу последњих пет година, од 2017. до 2021. године, уочава се смањење процента корисника са лошим и осредњим материјалним стањем, а пораст корисника са веома лошим стањем и корисника са добрим и веома добрим материјалним стањем.

Највише је било анкетираних корисника којима је требала хитна стоматолошка услуга. Најчешћи разлози посете приватном стоматологу су: време чекања на услугу државној служби, неодговарајућа локација, епидемиолошка ситуација са COVID-19, виши ниво квалитета услуге у приватној пракси и немогућност добијања одређене услуге у државној служби. У случају потребе на преглед корисници буду примљени истог дана. Углавном одлично оцењују савете у вези значаја редовних прегледа, превентивне употребе флуора, правилног прања зуба, неправилности зуба и вилице, лечења каријеса, крварења десни и „клаћења зуба“, као и у вези правилне исхране за здравље зуба. Анкетирани корисници одлично оцењују упознатост стоматолога са њиховим проблемима и болестима, одвајање времена за разговор са њима, информисаност у вези планираних интервенција. Испитаници добијају довољно јасна објашњења у вези оралног здравља и позивани су од стране службе на превентивне прегледе. Одлично оцењују радно време стоматолошке службе. Оцене у вези доступности стоматолога викендом за потребе прегледа су разнолике, од одличних до веома лоших, а што се тиче расположивости стоматолога особама са посебним потребама од стране испитаника оцењена је одлично или анкетирани не знају за те могућности. Одлично су оцењени љубазност запослених, број места за седење у чекаоници, време чекања у чекаоници, могућност прегледа у хитним случајевима, телефонска комуникација са запосленима у стоматолошкој служби, расположивост кадрова, стање стоматолошке опреме, сарадња са лекарима

других специјалности и хигијена уопштено. Процедуре у поступку жалби код повреде права пацијената су такође одлично оцењене или испитаници не знају да уопште постоје. Анкетирани корисници услуге прегледа, пломбирања, лечења зуба и вађења зуба добијају бесплатно преко обавезног здравственог осигурања. Ортодонтске апарате углавном не плаћају или не знају за могућност не плаћања, као и у случају протеза. У последњих годину дана већина анкетираних корисника није морала да одустане од прегледа због финансијских разлога, због дужине чекања, недостатка личног времена или удаљености установе. Одлагања или одустајања од прегледа је било због епидемиолошке ситуације са COVID-19 и у случају стоматолошких прегледа током поменуте епидемиолошке ситуације анкетирани су услуге већином одлично оцењивали. Највећи број испитаника сматра да има добро и одличноосим у Ковину где већина сматра да им је орално здравље осредње.

- специјалистичка интернистичка здравствена заштита – сви анкетирани корисници у свим анализираним установама узевши све у обзир су задовољни специјалистичком интернистичком здравственом заштитом. У односу на 2020. годину (4,7) у 2021. години, просечна оцена задовољством корисника је незнатно нижа (4,66), а виша је у односу на 2017. годину када је износила 4,08;

У области интернистичке здравствене заштите већина анкетираних корисника су биле жене у Белој Цркви и Вршцу, док је у Ковачици било више анкетираних мушкараца. У Ковину је био приближно подједнак проценат мушкараца и жена. Највећи број анкетираних у овој служби је био са завршеном средњом и основном школом и осредњег и доброг материјалог стања. Повећано је задовољство због чекања од тренутка заказивања до термина прегледа, као и задовољство у вези времена чекања у чекаоници, а и за чистоћу и удобност исте. У 2021. години велика већина је задовољна љубазношћу медицинских сестара и лекара, као и добијеним инструкцијама и временом које им је посвећено. Број посета специјалисти у овој служби се смањивао, а повећао се број посета приватном лекару. Повећао се број дана чекања на преглед. Услуге у вези лечења у вези сумње или потврђене болести COVID 19 углавном су оцењене добро и COVID 19 у подједнакој мери је утицао или није на одлагање/отказивање прегледа или лечење у овој служби.

Аналізу написала:

Начелник Центра за промоцију здравља, за анализу,
планирање, организацију здравствене заштите,
информатику и биостатистику у здравству

др Александра Перовић
спец. социјалне медицине

ВД ДИРЕКТОРА ЗАВОДА

Прим. др Љиљана Лазић
спец. социјалне медицине