ЗАВОД ЗА
ЈАВНО ЗДРАВЉЕ
ПАНЧЕВО

РЕПУБЛИКА СРБИЈА
АП ВОЈВОДИНА
Завод за јавно здравље Панчево
Пастерова 2, 26000 Панчево

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 2023. ГОДИНИ

Број: 05-250/0-2024

Датум:02.04.2024. године

АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ПРИМАРНОМ ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА НА ТЕРИТОРИЈИ ЈУЖНОБАНАТСКОГ ОКРУГА
У 2023. 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

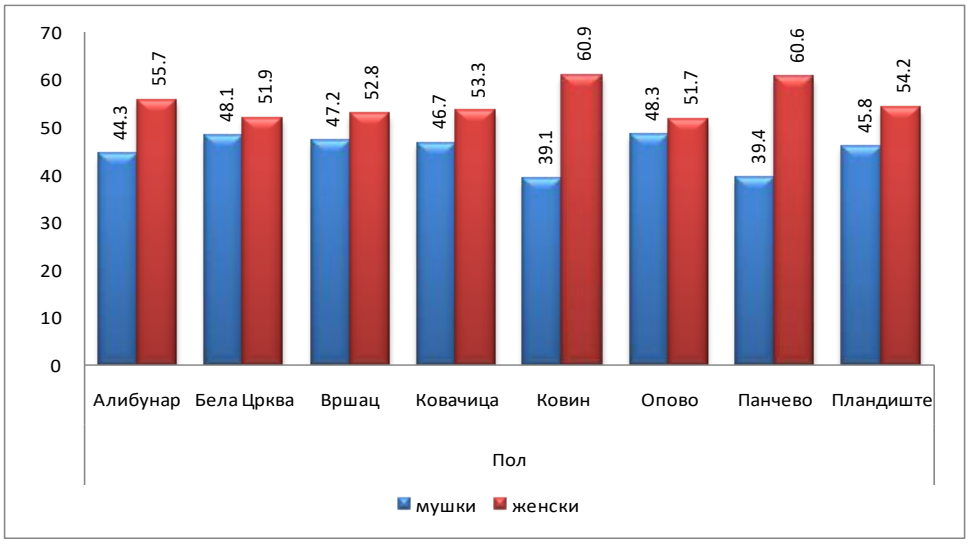
- задовољство је важан суд о пруженој здравственој заштити па према томе и елемент њеног квалитета рада.

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 20.11.2023. 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 2.199 пацијената, подељено је 569 упитника, а прикупљено 569 (стопа одговора учесника је 100%).
Процена задовољства корисника у Дому здравља “Вршац” Вршац обављена је 20.11.2023. 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 585 пацијената, подељено је 539 упитника, а прикупљено 539 (стопа одговора учесника је 100%).
Испитивање задовољства корисника у Дому здравља Алибунар извршена је 20.11.2023. године у следећим службама: Одељење опште медицине, Одељење за здравствену заштиту деце, Одељење за здравствену заштиту школске деце и Одсек за здравствену заштиту жена. Здравствену заштиту је тога дана користио 170 пацијената, подељено је 144 упитника и прикупљено 131 (стопа одговора учесника је 90,97%).

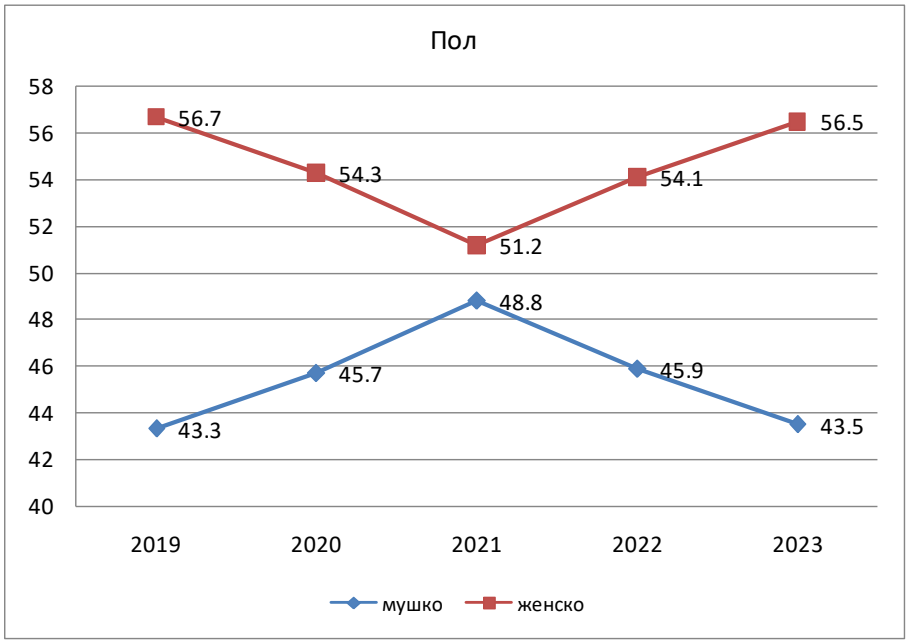
Процена задовољства корисника у Дому здравља Бела Црква обављена је 20.11.2023. године у следећим службама: Служба за здравствену заштиту одраслих, Служба за здравствену заштиту деце и школске деце, Служба за здравствену заштиту жена, Специјалистичка служба (Служба интерне медицине и Служба физикалне медицине) и Стоматолошка служба. Здравствену заштиту је тога дана користило 149 пацијента, подељено је 149 упитника, а прикупљено 123 (стопа одговора учесника је 82,6%).
У Дому здравља Ковачица анкетирање је извршено 20.11.2023. 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 165пацијената, подељено је 165 упитника, а прикупљено 165 (стопа одговора учесника је 100%).
Испитивање је у Дому здравља Ковин обављено 20.11.2023. 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 364 пацијената, подељено је 364 упитника, а прикупљено 232 (стопа одговора учесника је 63,7%).
Процена задовољства корисника у Дому здравља Опово извршена је 20.11.2023. 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 173 пацијената, подељено је 136 упитника, а прикупљено 135 (стопа одговора учесника је 99,3%).
Истраживање задовољства корисника у Дому здравља “1. Октобар” Пландиште обављено је 20.11.2023. 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 103 пацијената, подељено је 84 упитника, а прикупљено 81 (стопа одговора учесника је 96,4%).

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

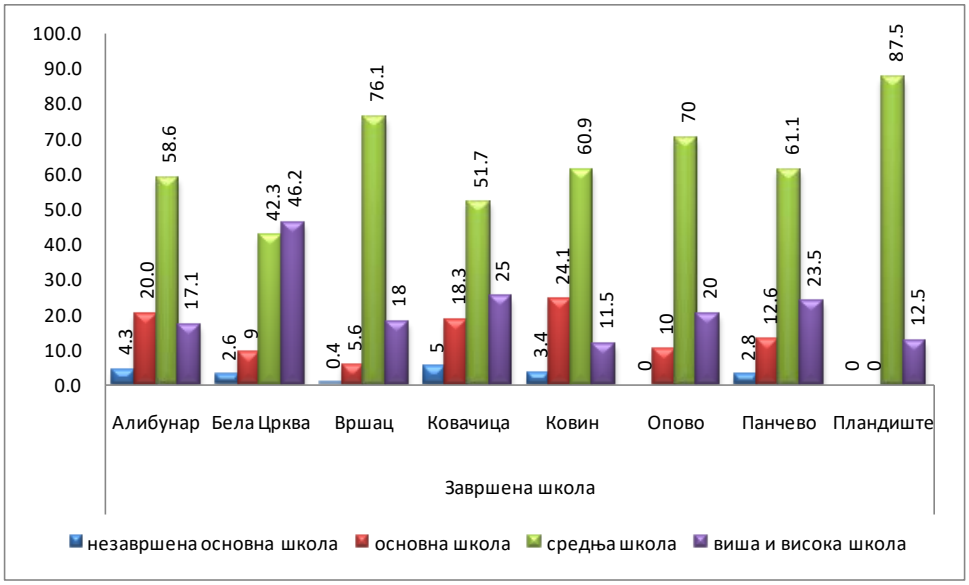
Просечна старост анкетираних корисника у примарној здравственој заштити одраслих у 2023. години износила је 50,1 година, што је више у односу на 2022. годину када је просечна старост износила 49,95 година.



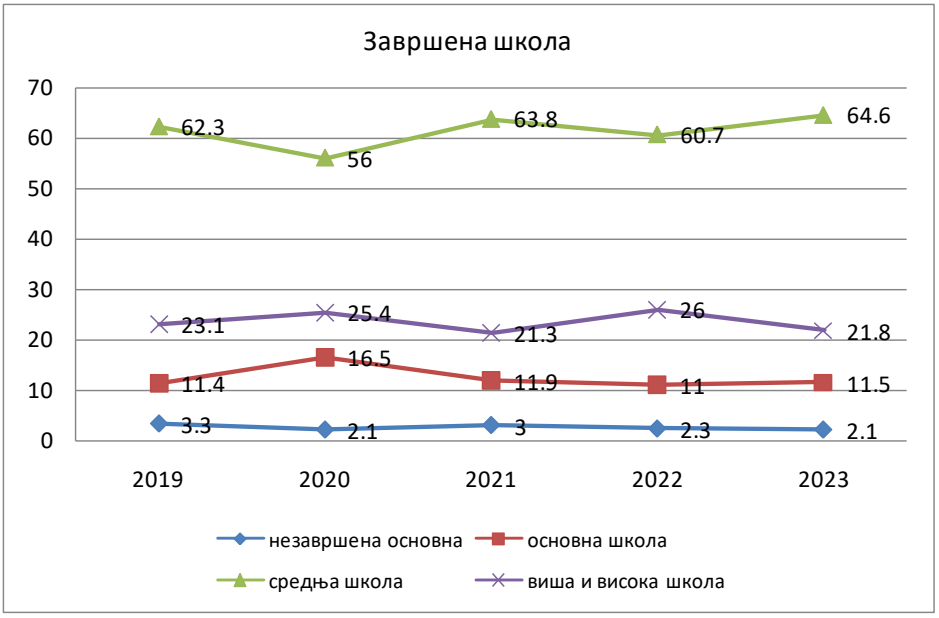
У Алибунару, Белој Цркви, Вршцу, Ковачици, Ковину, Опову, Панчеву и Пландишту је било више анкетираних жена него анкетираних мушкараца,



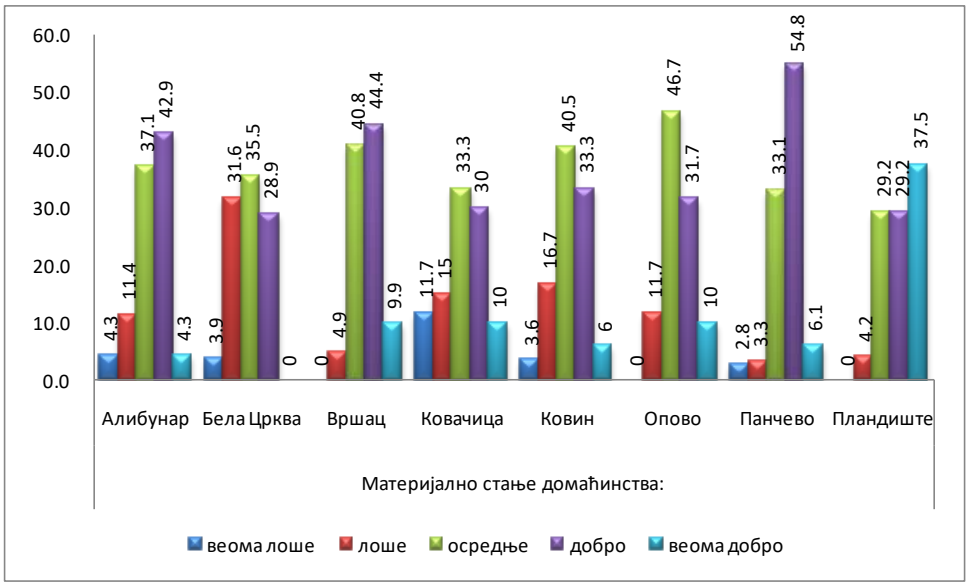
Петогодишњом анализом за период 2019-2023. године, уочава се исти ниво процента анкетираних жена, 56,7% у 2019. години и 56,5% у 2023. години, као и проценат анкетираних мушкараца 43,3% у 2019. години, а 43,5% у 2023. години.



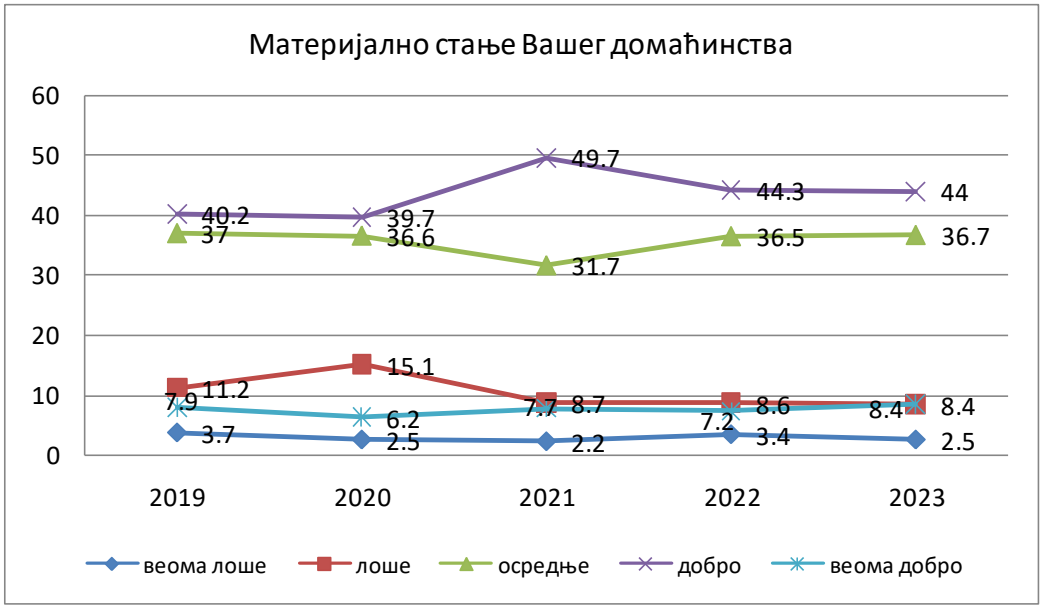
Већина анкетираних корисника има завршену средњу школу (од 42,3% у Белој Цркви до 87,5% у Пландишту). Затим следе корисници са завршеном вишом и високом школом, којих је највише у Белој Цркви (46,2%), па са завршеном основном школом којих има највише у Ковину 24,1% и на крају са незавршеном основном школом којих највише има у Ковачици 5%, док у Опову и Пландишту није било анкетираних корисника са незавршеном основном школом.



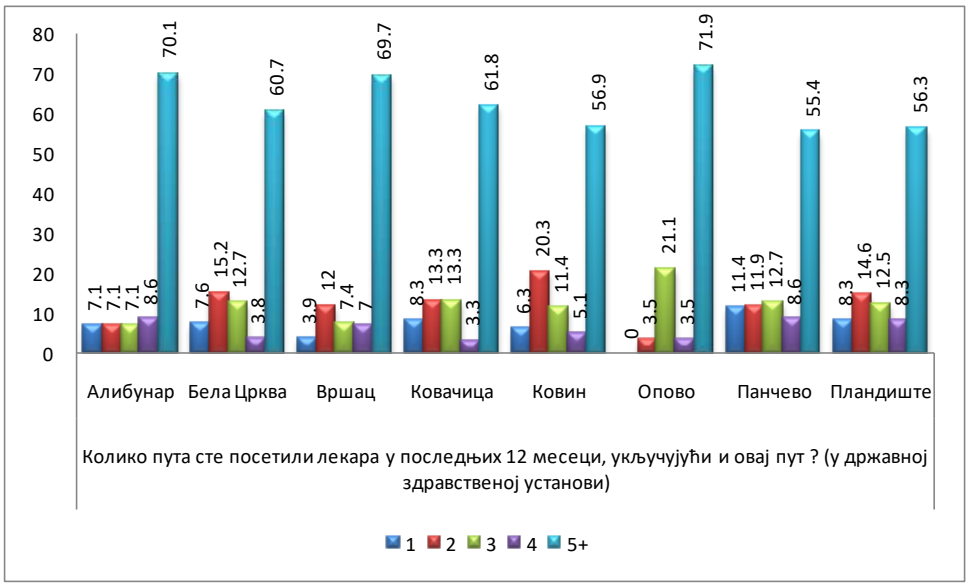
Анализом стручне спреме анкетираних корисника у примарној здравственој заштити у Јужнобанатском округу последњих пет година уочава се пораст процента корисника са завршеном средњом школом, благ пораст анкетираних са завршеном основном школом, а смањење процента анкетираних корисника са незавршеном основном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



Већина анкетираних корисника је осредњег материјалног стања (од 29,2% у Пландишту до 46,7% у Опову). Проценат анкетираних који су изјавили да су доброг материјалног стања креће се од 28,9% у Белој Цркви до 54,8% у Панчеву. Корисника лошег материјалног стања има највише у Белој Цркви (31,6%) и на крају су корисници са веома лошим материјалним стањем којих највише има у Ковачици (11,7%).

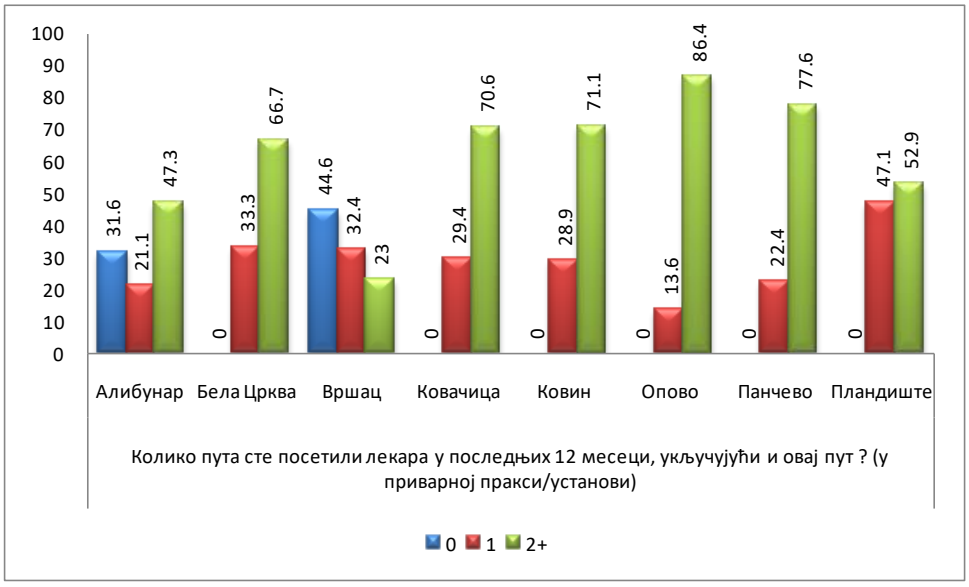


Анализом материјалног стања анкетираних корисника у примарној здравственој заштити у Јужнобанатском округу током последњих пет година (од 2019-2023.године), уочава се пад процента корисника са осредњим, лошим и веома лошим материјалним стањем. Запажа се да је проценат анкетираних са добрим и веома добрим, материјалним стањем повећан током посматраних година.



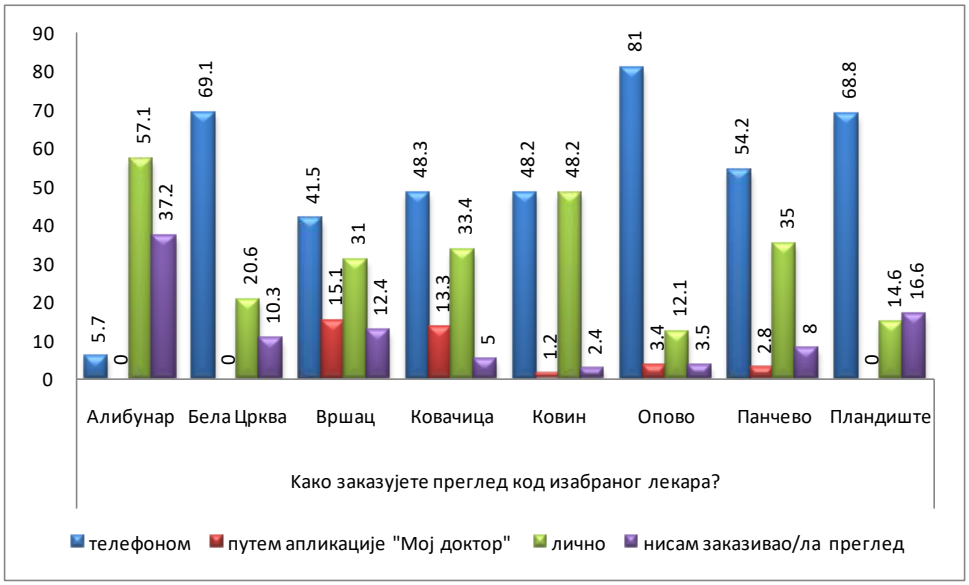
Већина анкетираних корисника је свог изабраног лекара у последњих 12 месеци посетила 5 и више пута (од 55,4% у Панчеву до71,9% у Опову).

Просечан број посета изабраном лекару у последњих 12 месецу 2023. години је 7,79 пута и бележи се пораст у односу на почетак испитивања, 2019. годину (7,43 пута), као и у односу на претходну, 2022. годину (6,74 пута).

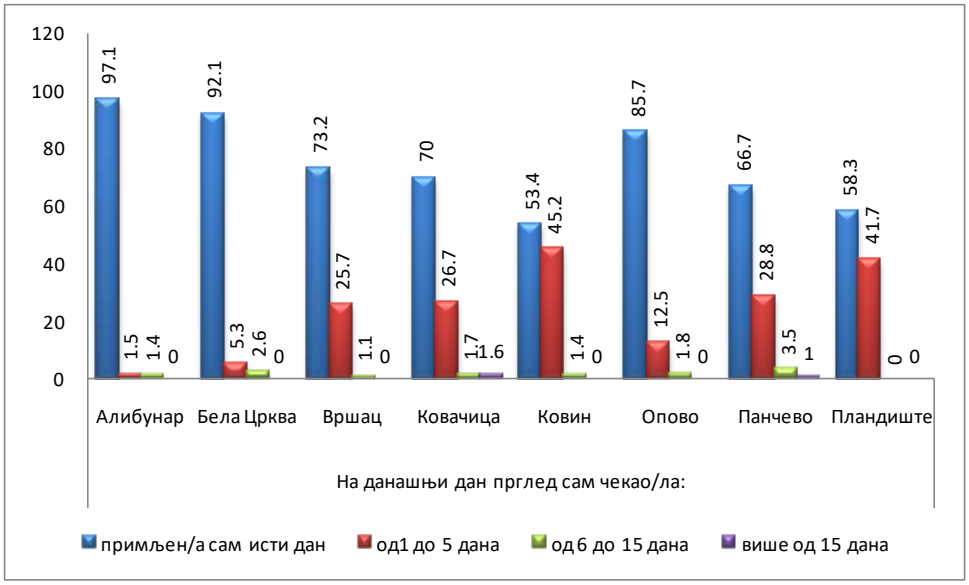


Један део анкетираних корисникаод 0% у Белој Цркви, Ковачици, Ковину, Опову, Панчеву и Пландишту до 31,6% у Алибунару и 44,6% у Вршцу, није посећивала лекара у приватној пракси у последњих 12 месеци. Највише посета лекарима у приватној пракси су остварили испитаници из Опова (13,6% анкетираних се изјаснило да једном годишње посећује приватног лекара, док је 86,4% остварило две или више посета) и Панчева (22,4% анкетираних се изјаснило да једном годишње посећује приватног лекара, док 77,6% је остварило две или више посета).

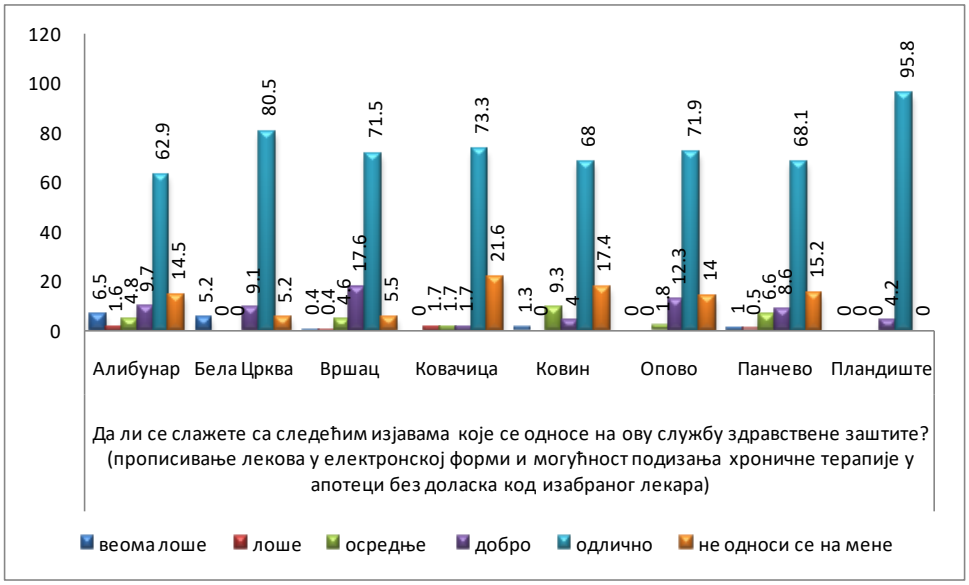
Просечан број посета приватном лекару у току 2023. године износио је 3,08 и повећао се у односу на 2019. годину када је просечан број посета износио 1,78, а смањио у односу на 2022. годину када је био 3,31.



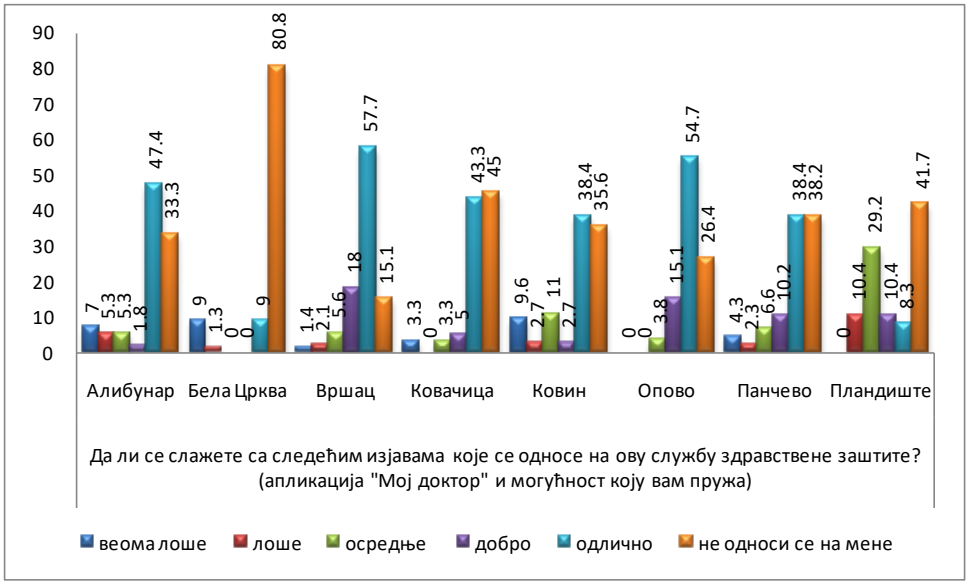
Највећи део анкетираних корисника (од 5,7% у Алибунару до 81% у Опову) посете код изабраног лекара заказује телефоном. Један део испитаника посету изабраном лекару заказује лично (од 12,1% у Опову до 57,1% анкетираних уАлибунару). Мањи проценат анкетираних заказује посету путем апликације „мој доктор“(између 0% и 15,1%). Посете не заказује чак 37,2% анкетираних у Алибунару.



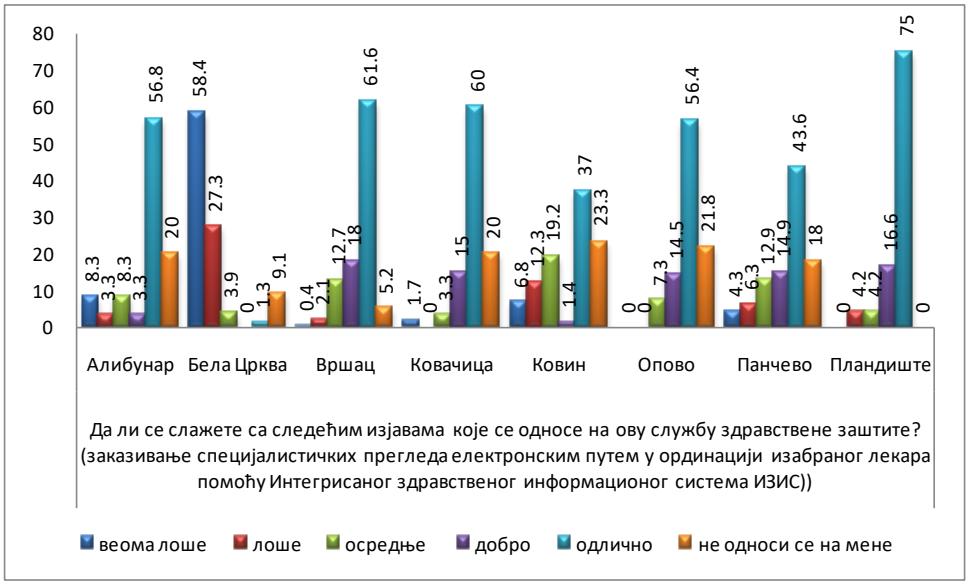
Највећи део анкетираних корисника буде примљен код изабраног лекара истог дана (од 53,4% у Ковину до 97,1% у Алибунару). Један део испитаника на преглед код изабраног лекара чека између 1-5 дана (од 1,5% у Алибунару до 45,2% анкетираних у Ковину). Мањи проценат анкетираних изјављује да на посету код изабраног лекара чека од 6-15 дана (у Пландишту ниједан пацијент се није тако изјаснио, док се у Панчеву тако изјаснило 3,5% испитаника). Једино је више од 15 дана на преглед изабраног лекара чекало у Ковачици, 1,6% анкетираних.



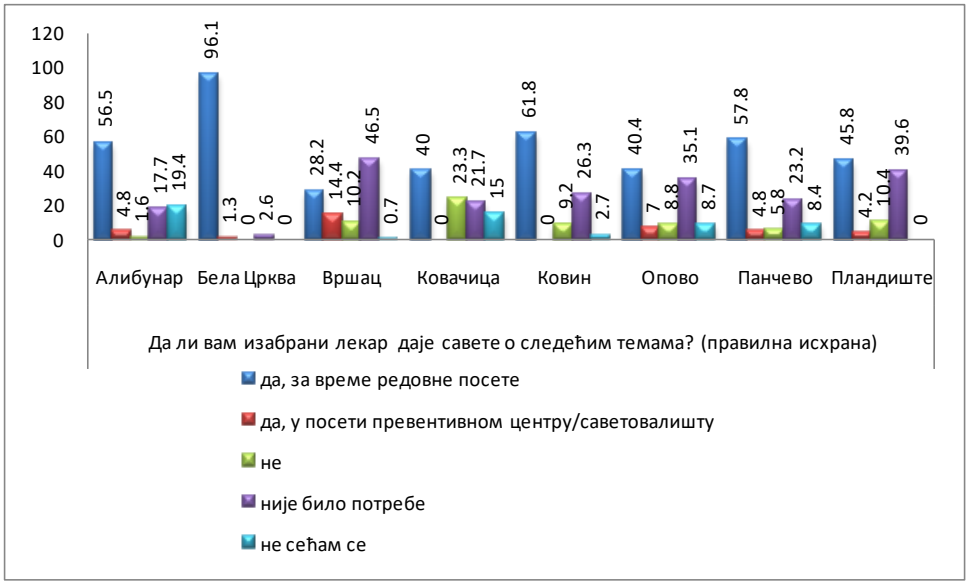
Највећи део анкетираних корисника оцењује да је прописивање лекова у електронској форми и могућност подизања хроничне терапије у апотеци без доласка код изабраног лекара одлична могућност (од 62,9% у Алибунару до 95,8% у Пландишту). Само мали део испитаника сматра да је ова могућност лоша, од 0,4% у Вршцу до 1,7% Ковачица или веома лоша од 0,4% у Вршцу до 6,5% у Алибунару.



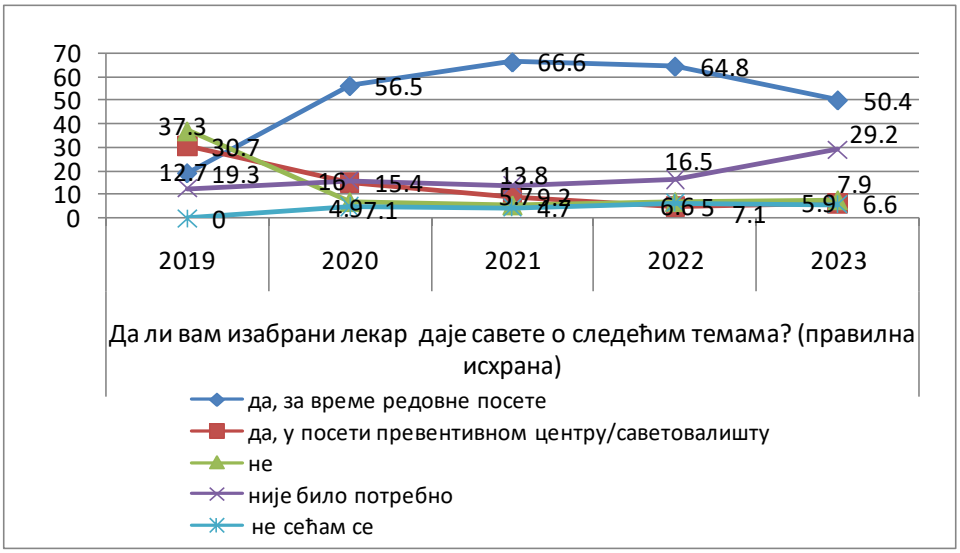
Део анкетираних корисника оцењује апликацију „Мој доктор“ и могућности које она пружа као добру највише у Вршцу (18%) и одличну, такође највише у Вршцу (57,7%). Највећи део испитаника у Белој Цркви (80,8%), Ковачици (45%) и Пландишту (41,7%) ипак сматра да се коришћење ове апликације не односи на њих. У Пландишту је највише испитаника (10,4%) који оцењују могућности ове апликације као лоше, а у Ковину је највише испитаника (9,6%) који оцењују могућности ове апликације као веома лоше.



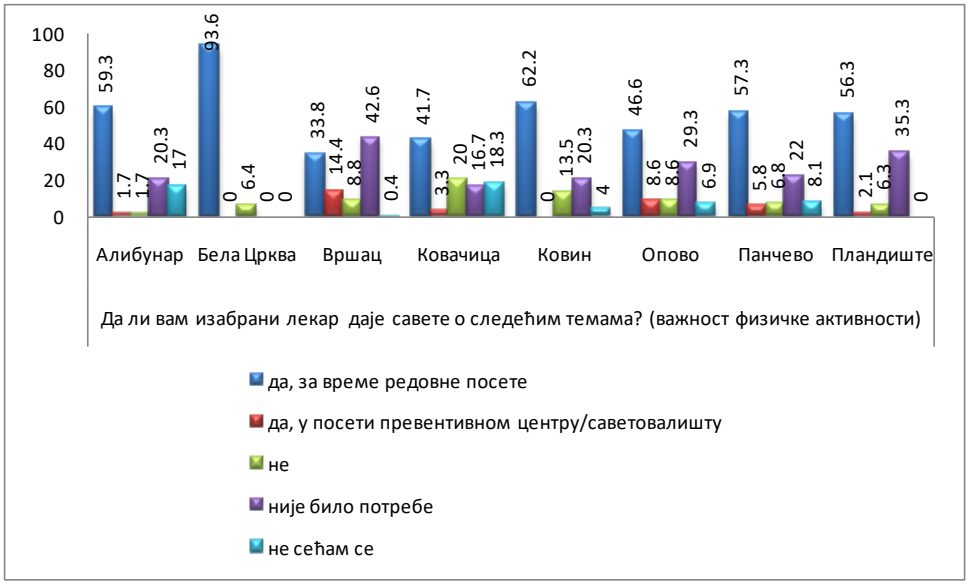
Део анкетираних корисника оцењује заказивање специјалистичких прегледа електронским путем у ординацији изабраног лекара помоћу Интегрисаног здравствено-информационог система као добро (од 1,4% у Ковину, до 18% у Вршцу) и одлично (од 37% у Ковину, до 75% у Пландишту). Један део испитаника сматра да су могућности заказивања специјалистичких прегледа електронским путем у ординацији изабраног лекара помоћу Интегрисаног здравствено-информационог система само осредње (од 3,3% у Ковачици до 19,2% у Ковину). Око 27,3% испитаника у Белој Цркви оцењује могућности ове апликације као лоше и 58,4% као веома лоше.



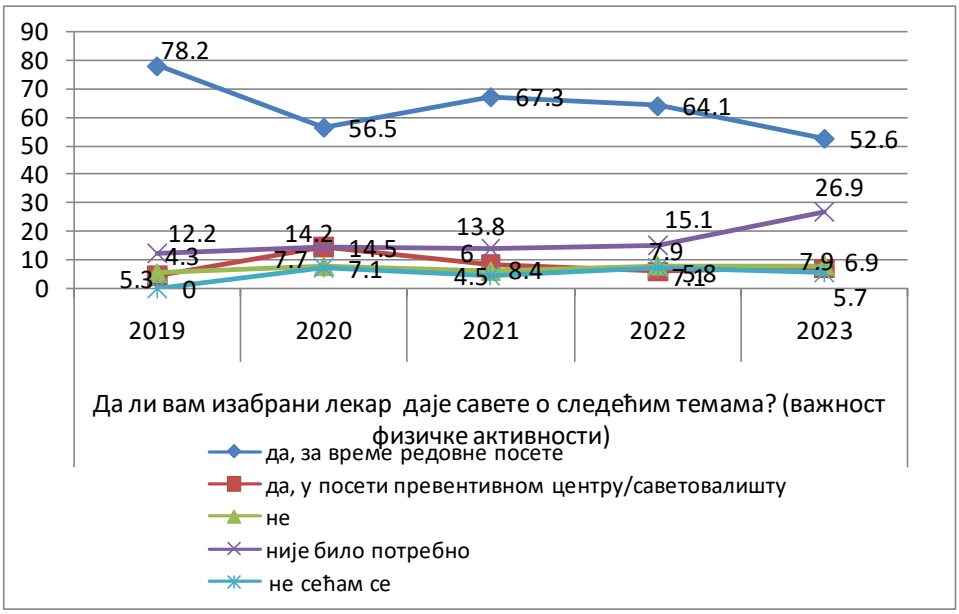
Већина анкетираних корисника изјављује да изабрани лекар разговара са њима о томе како да остану здрави и сматра да им у време посете даје савете о правилној исхрани (од 28,2% у Вршцу до 96,1% у Белој Цркви). У свим општинама, један број анкетираних корисника (од 2,6% у Белој Цркви до 46,5% у Вршцу) је изјавило да за саветима о правилној исхрани није било потребе.



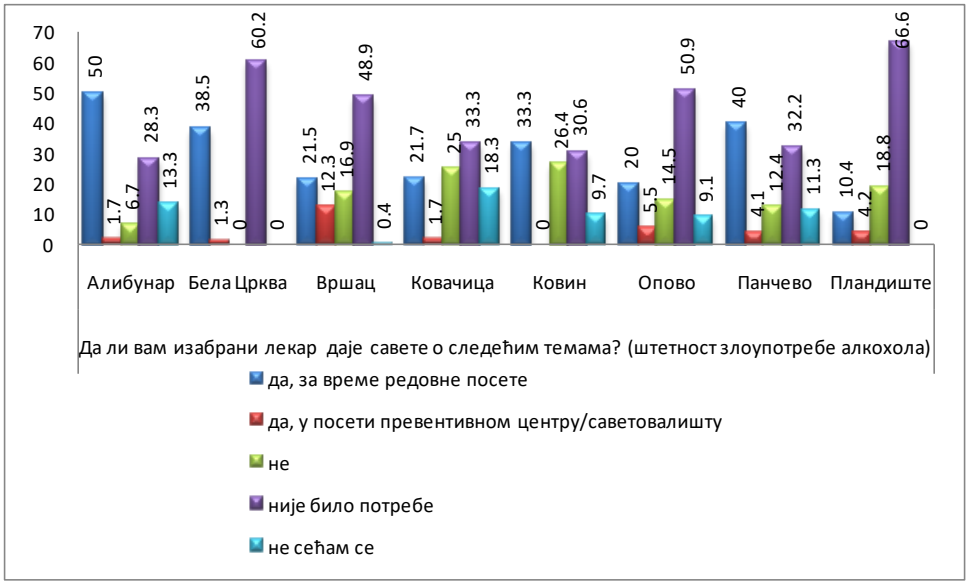
Током последњих пет година проценат испитаника који сматрају да им изабрани лекар даје савете о правилној исхрани током редовне посете растао је од 2019-2021. године, да би потом дошло до пада вредности, како у 2022.години (64,8%), тако и 2023.године (50,4%).



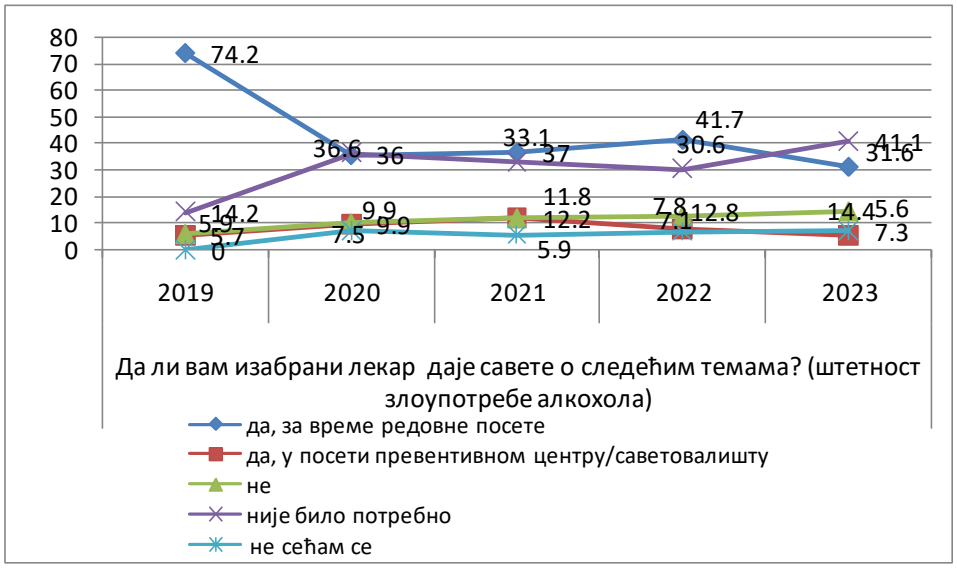
Већина анкетираних корисника изјављује да им изабрани лекар даје савете о важности физичке активности за време редовне посете (од 33,8% у Вршцу до 93,6% у Белој Цркви). У свим општинама, осим у Белој Цркви, одређени број анкетираних изјављује да за саветима о важности физичке активности није било потребе (од 16,7% у Ковачици до 42,6% у Вршцу), док је највише испитаника у Ковачици (20%) изјавило да им изабрани лекар није давао овакве савете током редовних посета.



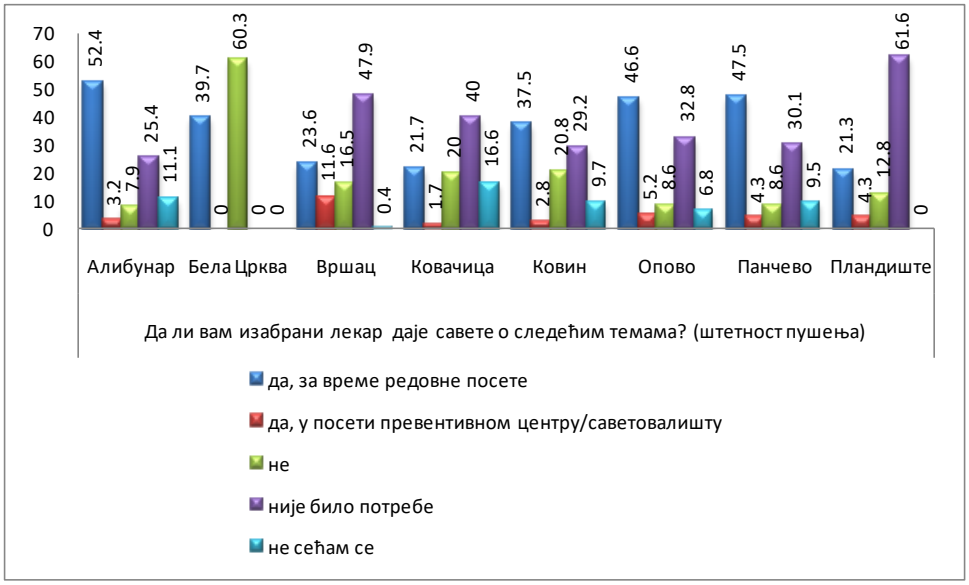
Током посматраних година проценат испитаника који сматрају да им изабрани лекар даје све потребне савете о важности физичке активности за здравље се смањио са 78,2% у 2019. години на 52,6% у 2023. години. Током 2019. године је овај проценат износио 78,2%, што је истовремено и највиша вредност у посматраном петогодишњем периоду.



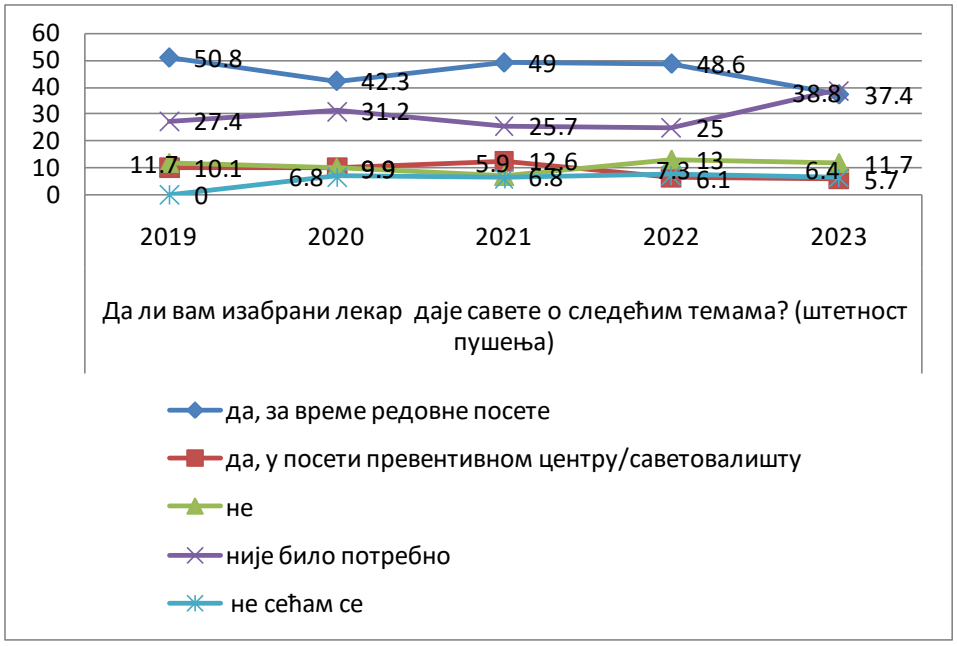
Већина анкетираних корисника који изјављују да им изабрани лекар за време редовне посете даје савете о злоупотреби алкохола се креће од 10,4% у Пландишту до 50% у Алибунару. Највећи проценат корисника који изјављују да за оваквим саветима није било потребе је присутан у Пландишту (66,6%), а највећи проценат анкетираних који изјављују да овакве савете не добијају од свог лекара забележен је у Ковину (26,4%).



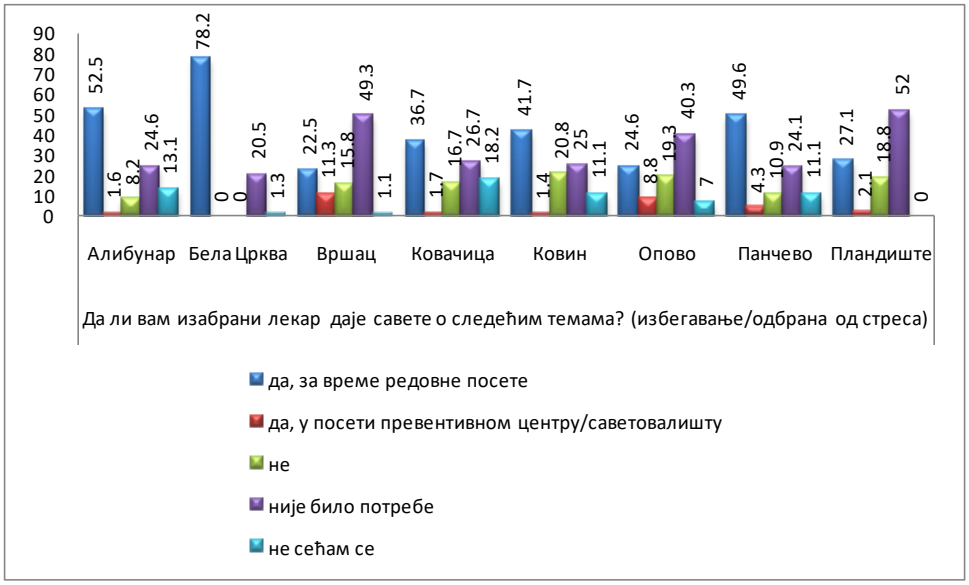
Током последњих пет година проценат испитаника који сматрају да им изабрани лекар даје савете о штетности злоупотреба алкохола за здравље за време редовне посете смањио са 74,2% на 31,6%, док се повећао број оних који сматрају да за таквим саветима није било потребе (са 14,2% на 41,1%).



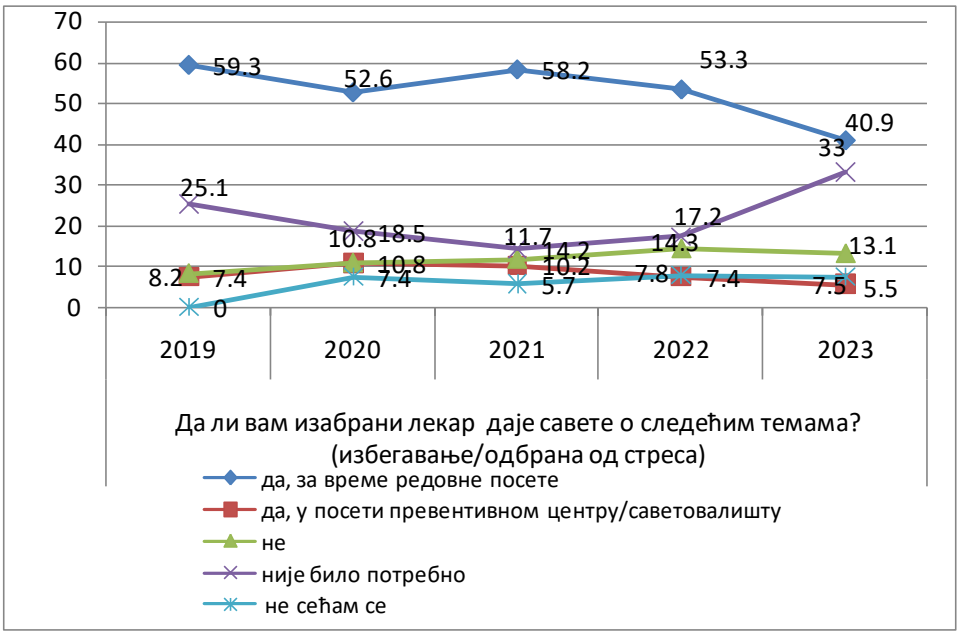
Већина анкетираних корисника изјављује да им изабрани лекар за време редовне посете даје савете о смањењу или престанку пушења (од 21,3% у Пландишту до 52,4% у Алибунару). У свим општинама један део анкетираних (од 25,4% у Алибунару до 61,6% у Пландишту) је изјавио да за саветима о смањењу или престанку 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 Белој Цркви (60,3%).



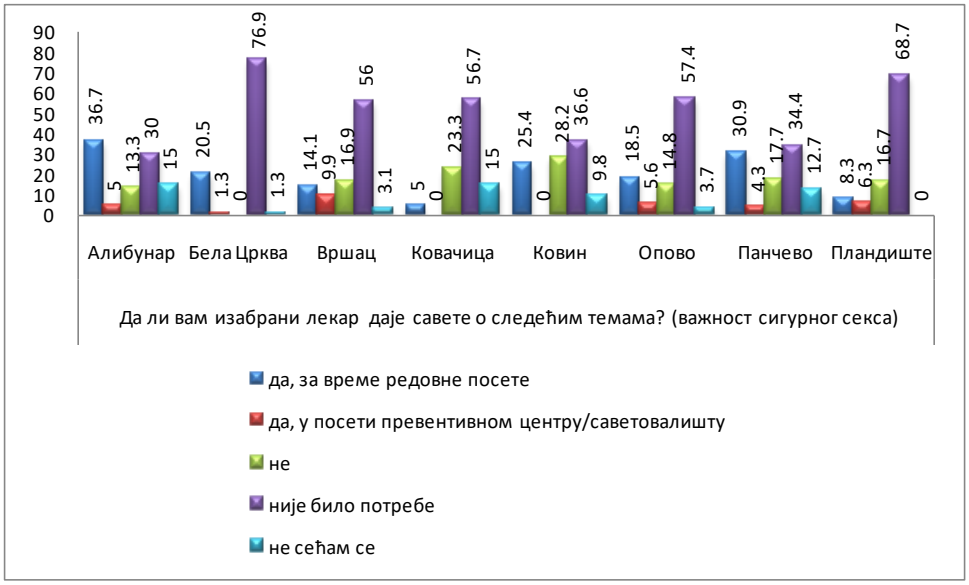
Током последњих пет година проценат испитаника који сматрају да им изабрани лекар даје савете о важности смањења или престанка пушења за здравље,смањио се са 50,8% на 37,4%, док се у истом периоду смањује иброј оних који такве савете добијају у превентивном центру/саветовалишту (са 10,1% на 5,7%).



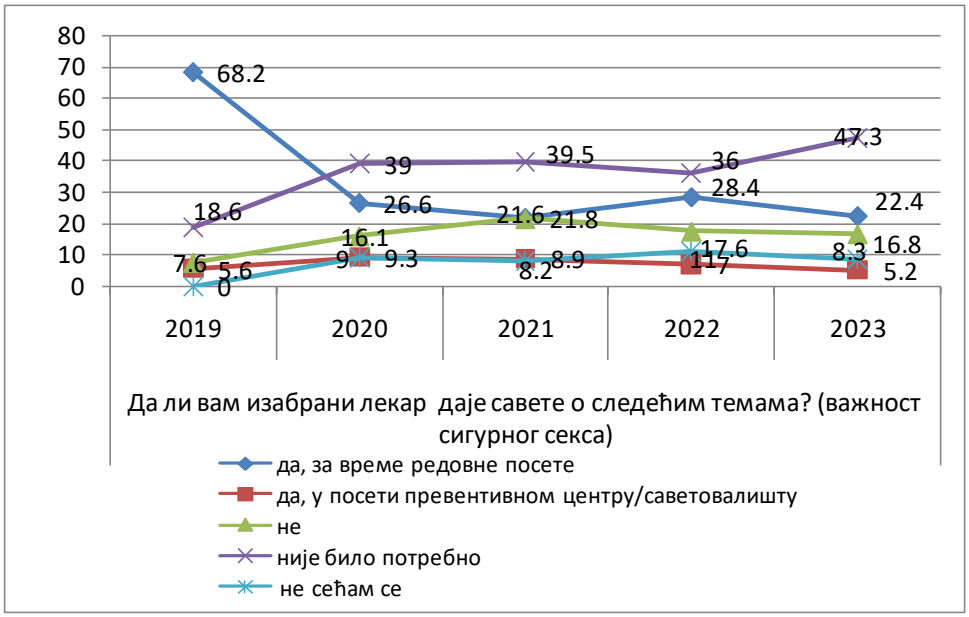
Већина анкетираних корисника изјављује да им изабрани лекар за време редовне посете даје савете како да избегну стрес и како да се одбране од стреса (од 22,5% у Вршцу до 78,2% у Белој Цркви). У свим општинама од 20,5% до 52% анкетираних корисника је изјавило да за тим саветима није било потребе. Највећи број анкетираних корисника који су изјавили да нису добијали ове савете од стране свог изабраног лекара је у Ковину (20,8%).



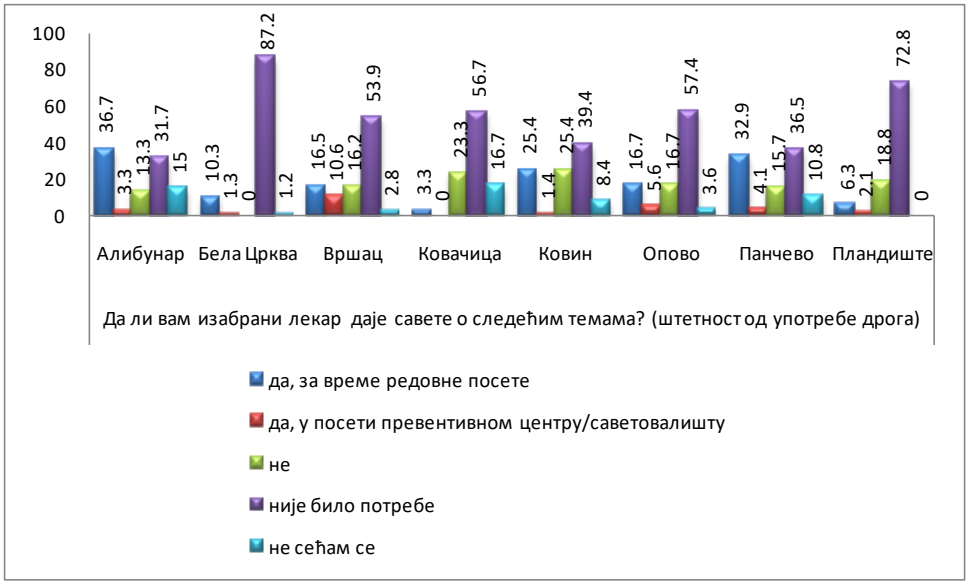
Током последњих пет година проценат испитаника који сматрају да им изабрани лекар за време редовне посете даје савете о важности избегавања/одбране од стреса за здравље се смањио са 59,3% на 40,9%.



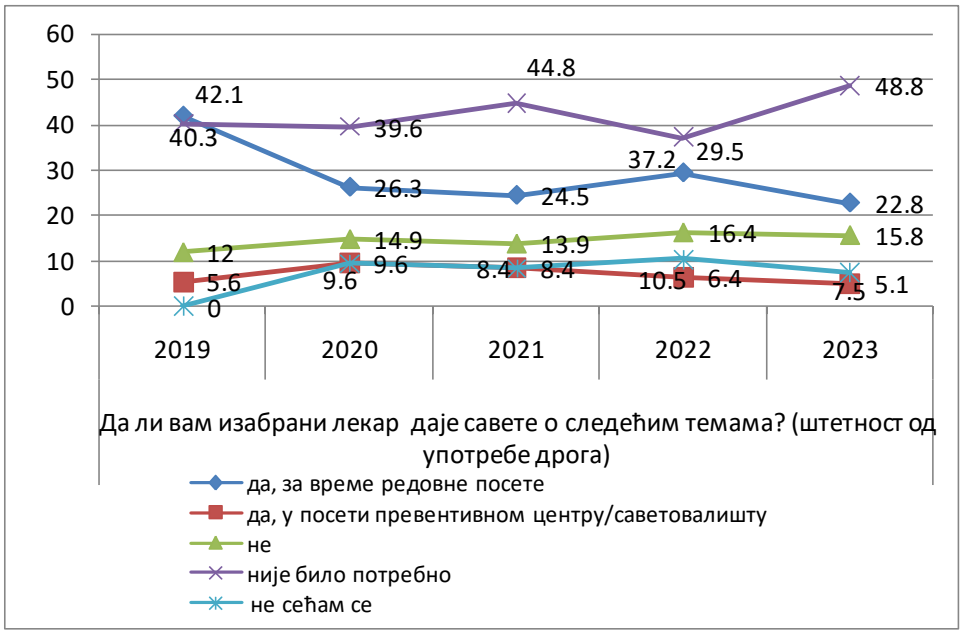
Већина анкетираних корисника изјављује да није било потребе за саветима о сигурном сексу (највише 76,9% у Белој Цркви) или да су ове савете добили од свог изабраног лекара за време редовне посете (највише 36,7% у Алибунару). Највише анкетираних корисника који су изјавили да нису добијали ове савете је било у Ковину (28,2%).



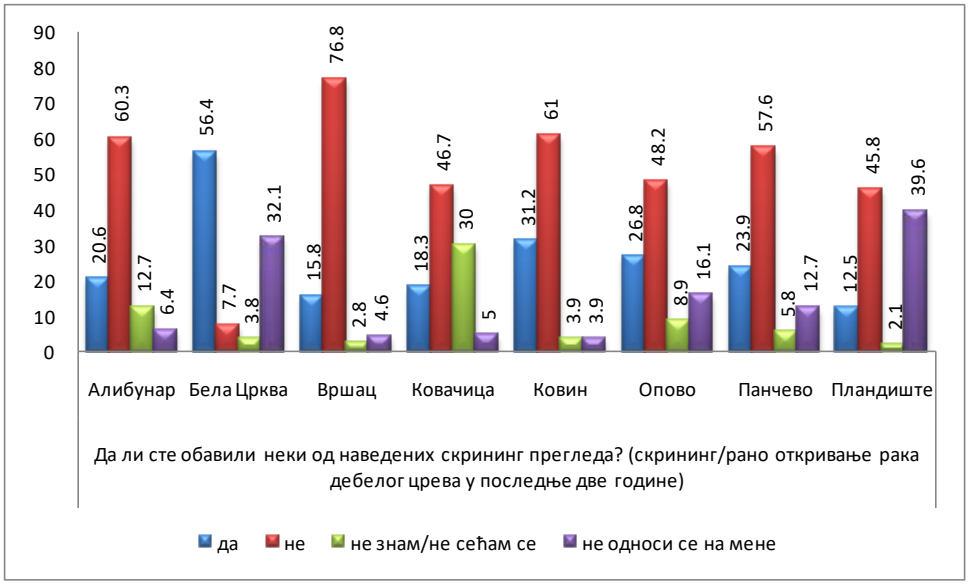
Током последњих пет година проценат испитаника који сматрају да им изабрани лекар даје савете о важности сигурног секса за здравље смањио се са 68,2% на 22,4%, а број оних који сматрају да за таквим саветима није било потребе је повећан са 18,6% на 47,3%.



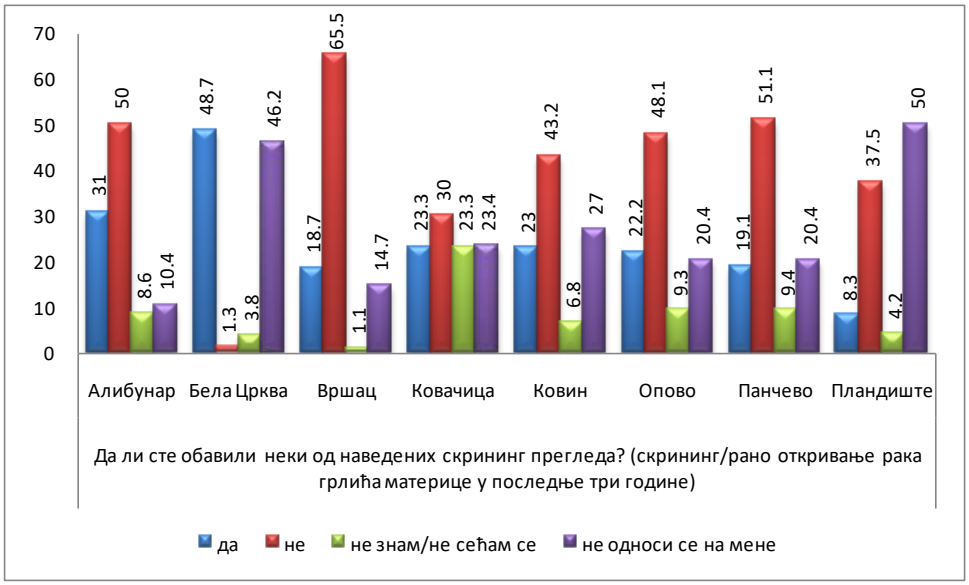
Већина анкетираних корисника изјављује да није било потребе за саветима о опасности и злоупотребе дрога (од 31,7% у Алибунару до 87,2% у Белој Цркви).



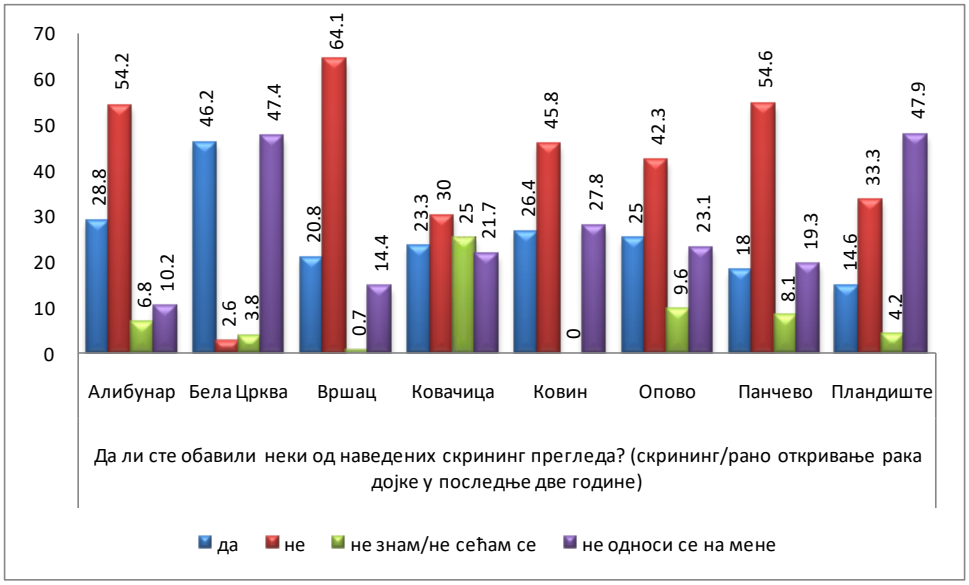
Током последњих пет година проценат испитаника који сматрају да им изабрани лекар за време редовне посете даје савете о опасностима од злоупотребе дрога смањио се са 42,1% на 22,8%, а повећао проценат оних који сматрају да за таквим саветима није било потребе (са 40,3% у 2019. години на 48,8% током 2023. године).



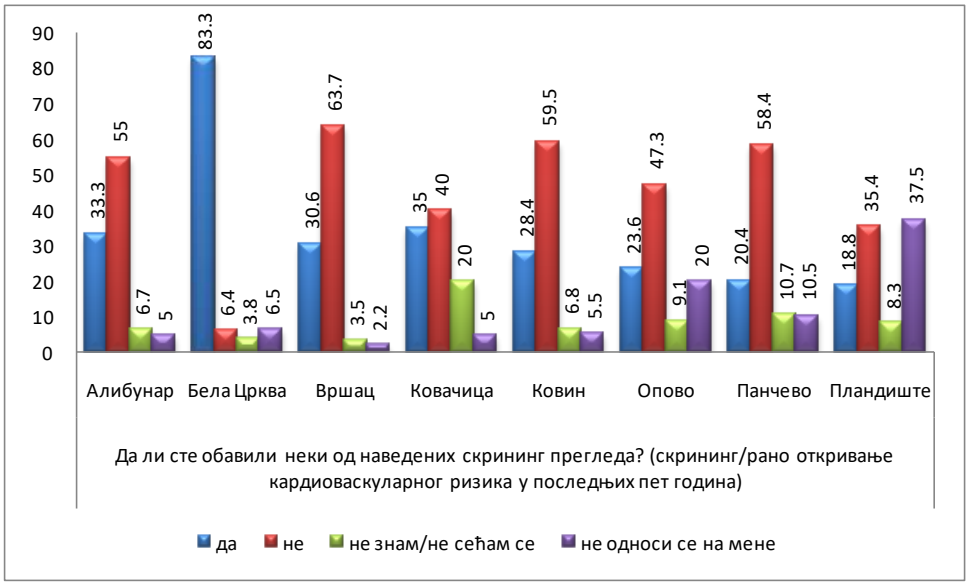
Већина анкетираних корисника изјављује да у последње две године није обавила скрининг за рано откривање рака дебелог црева (од 7,7% у Белој Цркви до 76,8% у Вршцу). Од анкетираних корисника од 12,5% у Пландишту до 56,4% у Белој Цркви је изјавило да је овај скрининг преглед обавила у последње две године.



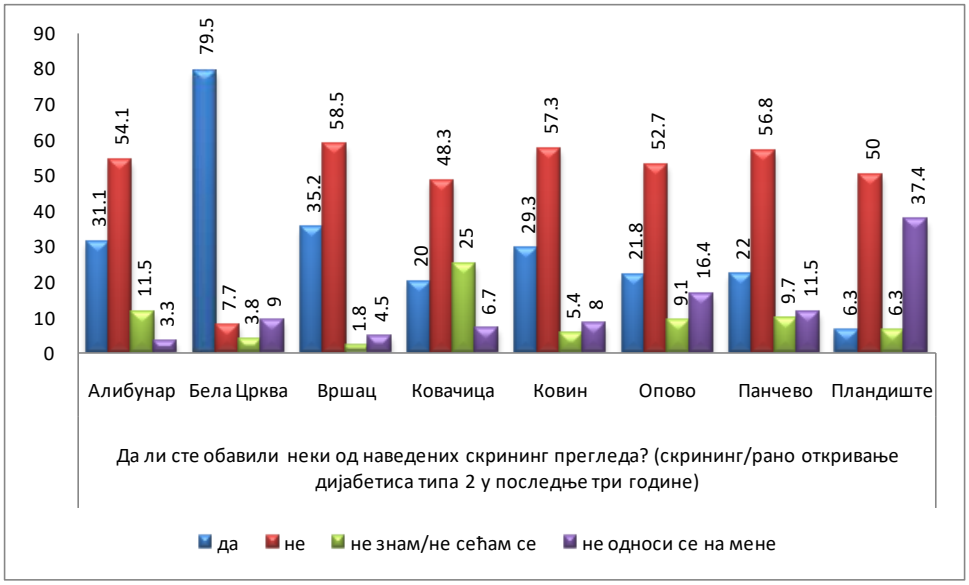
Већина анкетираних корисника изјављује да у последње три године није обавила скрининг за рано откривање рака грлића материце (највише у Вршцу 65,5%). Од анкетираних корисника од 8,3% у Пландишту до 48,7% у Белој Цркви је изјавило да је овај скрининг преглед обавило у последње три године.



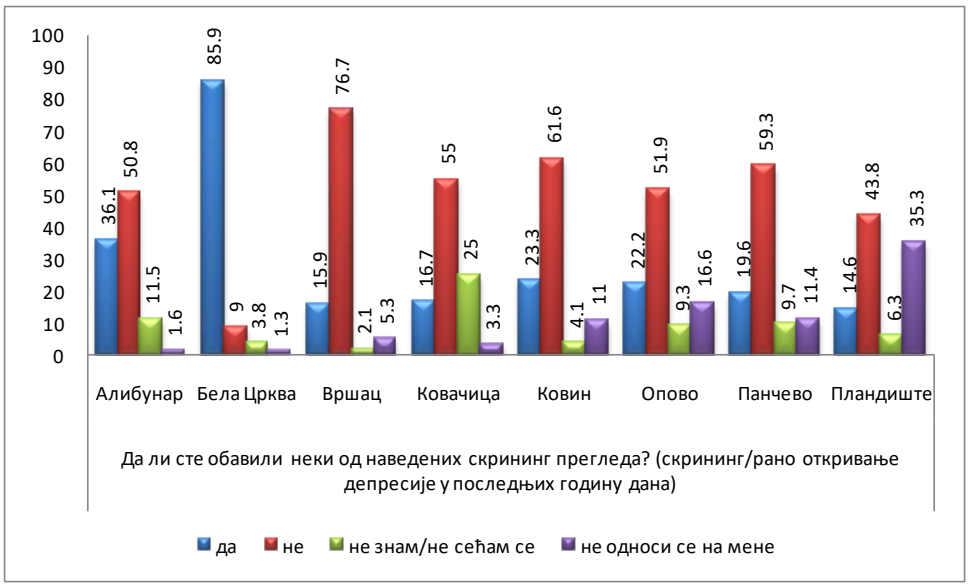
У већини домова здравља анкетирани корисници изјављују да у последње две године нису обавили скрининг за рано откривање рака дојке (највише у Вршцу, 64,1%). Од анкетираних корисника од 14,6% у Пландишту до 46,2% у Белој Цркви је изјавило да је овај скрининг преглед обавило у последње две године.



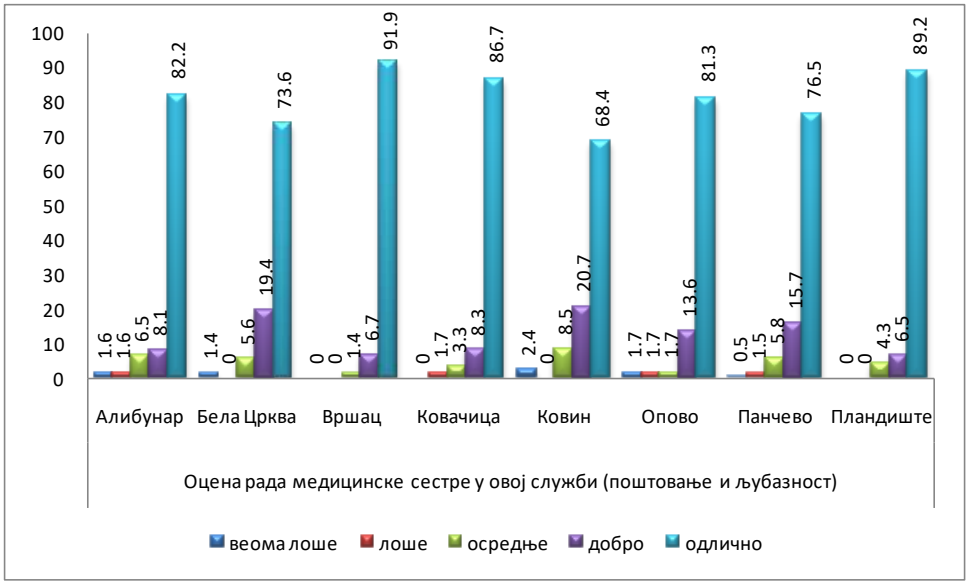
Већина анкетираних корисника изјављује да у последњих пет година није обавила скрининг за рано откривање кардиоваскуларног ризика (од 6,4% у Белој Цркви до 63,7% у Вршцу). Од анкетираних корисника, од 18,8% у Пландишту до 83,3% у Белој Цркви је изјавило да је овај скрининг преглед обавило у последњих пет година.



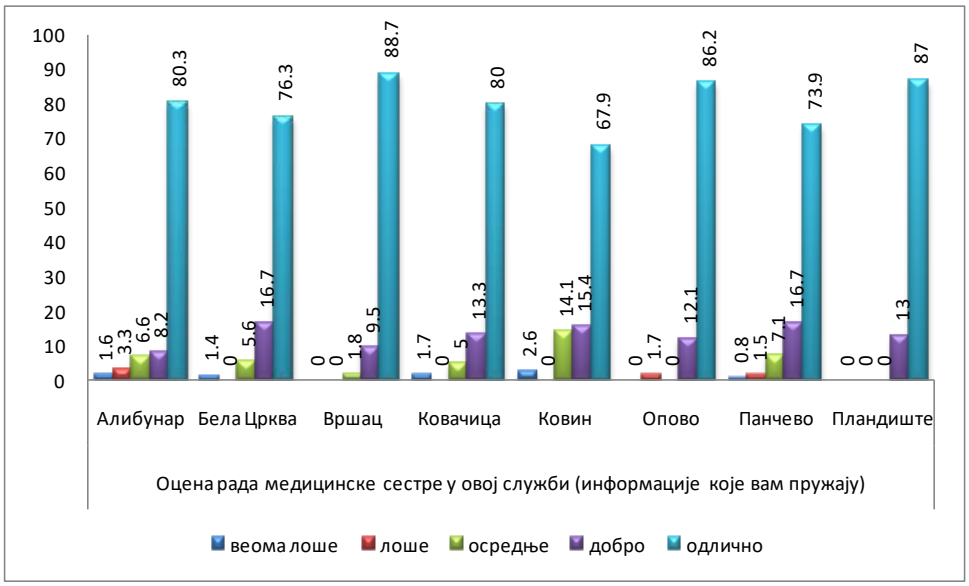
Већина анкетираних корисника изјављује да у последње три године није обавила скрининг за рано откривање дијабетеса типа 2 (од 7,7% у Белој Цркви до 58,5% у Вршцу). Од анкетираних корисника од 6,3% анкетираних у Пландишту до 79,5% у Белој Цркви изјављује да је овај скрининг преглед обавила у последње три године.



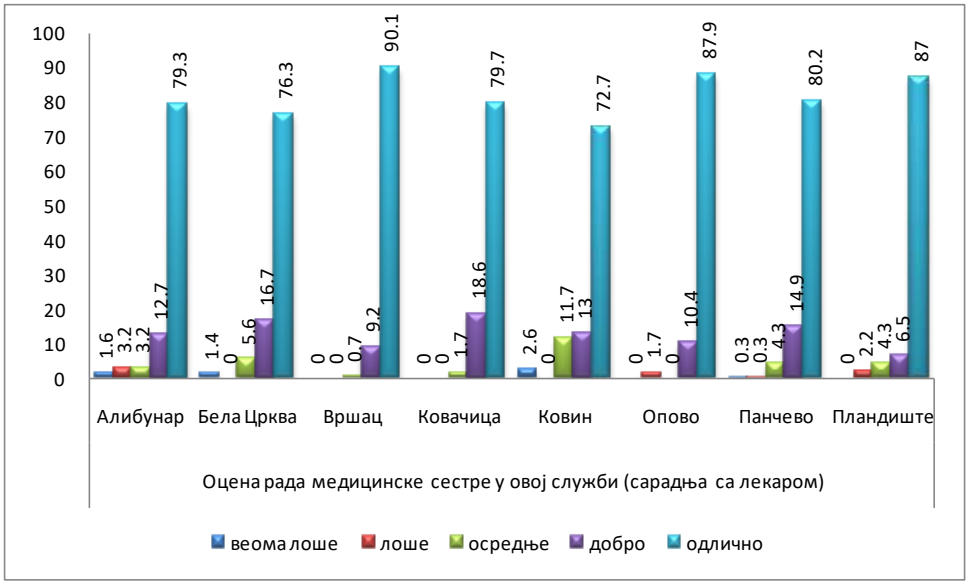
Већина анкетираних корисника изјављује да у последњих годину дана није обавила скрининг за рано откривање депресије (од 9% у Белој Цркви до 76,7% у Вршцу). Од анкетираних корисника, од 14,6% анкетираних у Пландишту до 36,1% у Алибунару је изјавило да је овај скрининг преглед обавило у претходној години.



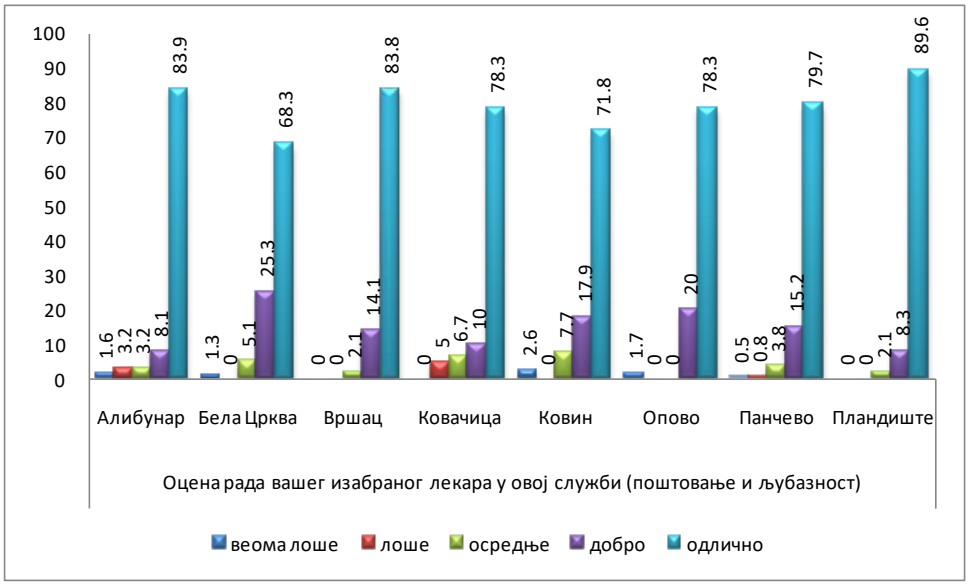
Највећи део анкетираних корисника оцењује рад медицинске сестре у овој служби (поштовање и љубазност) као добар и одличан (најбоље су оцене за поштовање и љубазност сестара у Вршцу 91,9%). Мали број испитаника сматра да су поштовање и љубазност медицинских сестара осредњи. Највише се испитаника тако изјаснило у Ковину 8,5%. У свим општинама само мали број испитаника сматра да су љубазност и поштовање од стране медицинских сестара лоши или веома лоши.



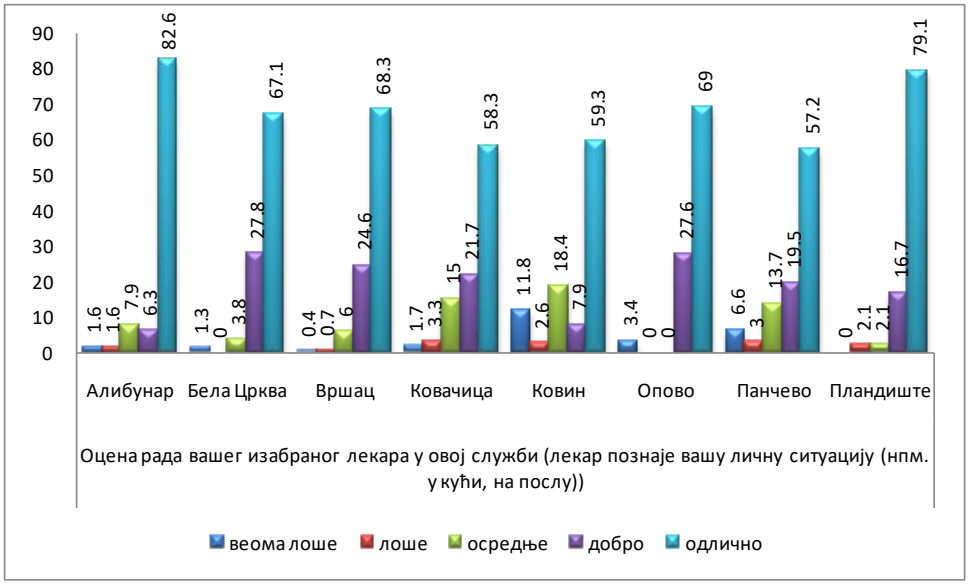
Највећи део анкетираних корисника оцењује рад медицинске сестре у овој служби (информације које сестре пружају пацијенту) као добро и одлично (највише у Вршцу, чак 88,7%). Само мали део испитаника сматра да су информације које им пружају медицинске сестре осредње, а највише се у Ковину изјаснила тако, 14,1% анкетираних. У свим општинама само мали број испитаника оцењује овај аспект у раду медицинских сестара оценама лоше и веома лоше.



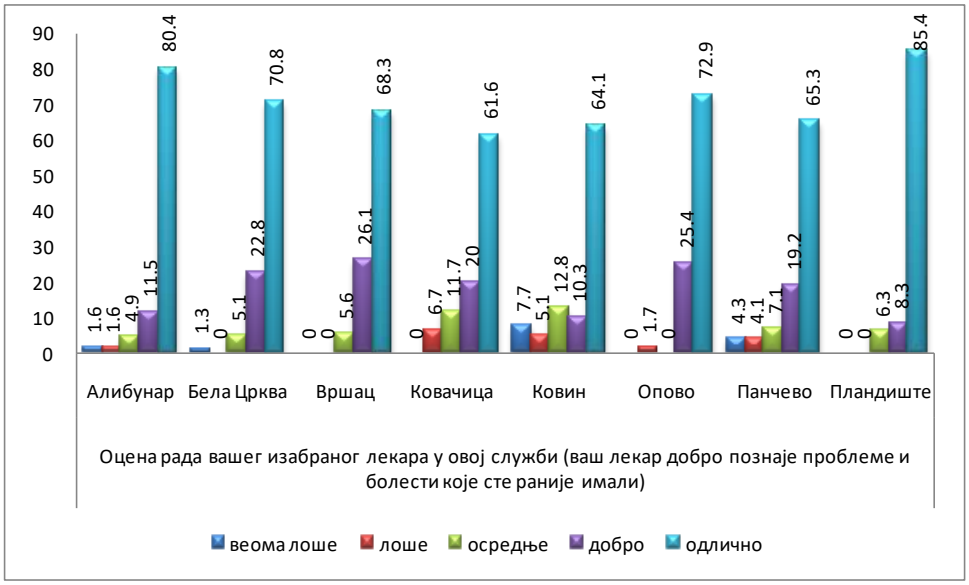
Највећи део анкетираних корисника оцењује рад медицинске сестре у овој служби, односно сарадњу са лекаром) као добру и одличну (највише у Вршцу: 90,1% сматра да је сарадња одлична и 9,2%добра). Мањи део испитаника сматра да је сарадња лекара и сестара у служби осредња или лоша или веома лошу.



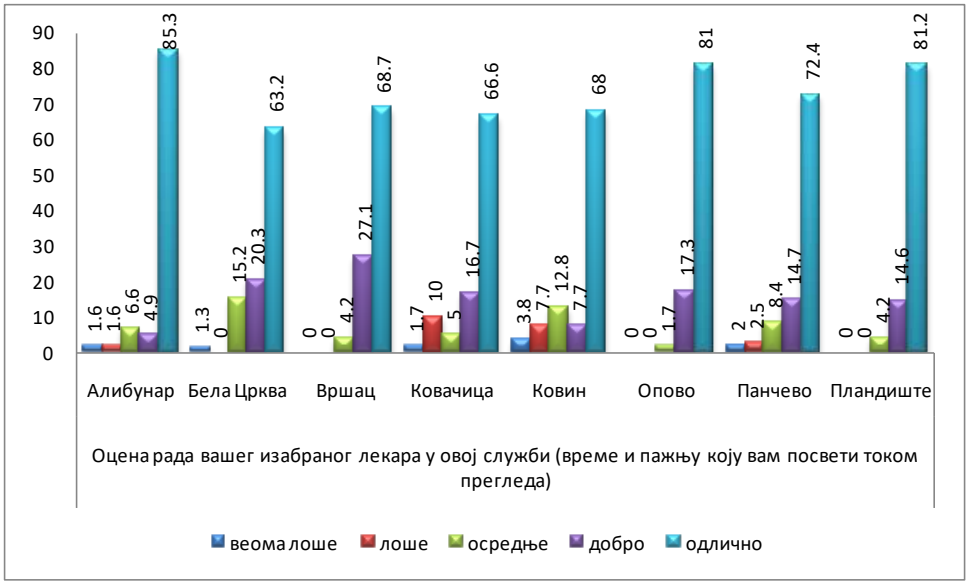
Највећи део анкетираних корисника оцењује рад њиховог изабраног лекара у овој служби (поштовање и љубазност) оценама добар и одличан (највише у Пландишту: 89,6% одлично и 8,3% добро). Само мали део испитаника сматра да су поштовање и љубазност од стране лекара осредњи (од 0 у Опову до 7,7% у Ковину). Усвим општинама само незнатан број испитаника оцењује поштовање и љубазност од стране лекара као лоше или веома лоше.



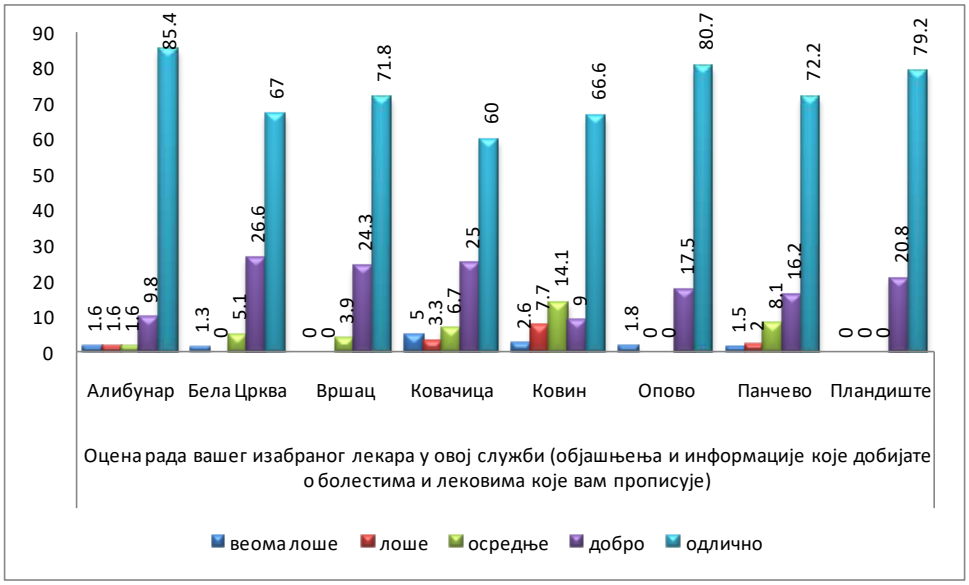
Највећи део анкетираних корисника сматра да изабрани лекар у овој служби добро познаје личну ситуацију пацијента у кући и на послу, и оцењује овај аспект рада лекара као добар и одличан (највише су оцене у Алибунару, где 82,6% анкетираних сматра да лекар одлично познаје њихову личну ситуацију, а 6,3% 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 Ковину (18,4%). У свим општинама тек незнатан број испитаника оцењује упућеност изабраног лекара у личну ситуацију пацијента као лошу или веома.



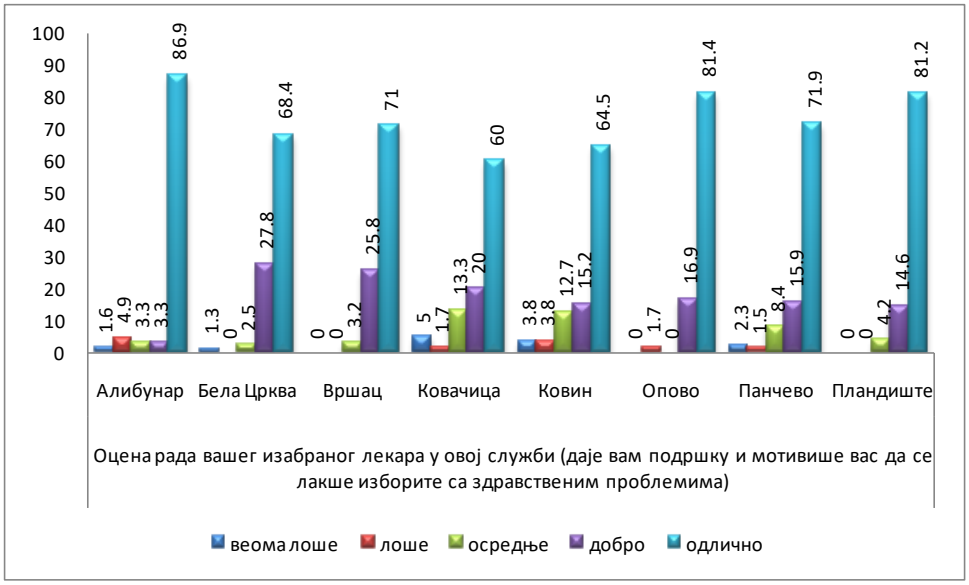
Највећи део анкетираних корисника сматра да изабрани лекар у овој служби добро познаје проблеме и болести које су испитаници раније имали и оцењује то познавање као добро или одлично (највише оваквих одговора је било у Пландишту где 85,4% анкетираних сматра да лекар одлично познаје проблеме и болести 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 Ковину (12,8). 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.



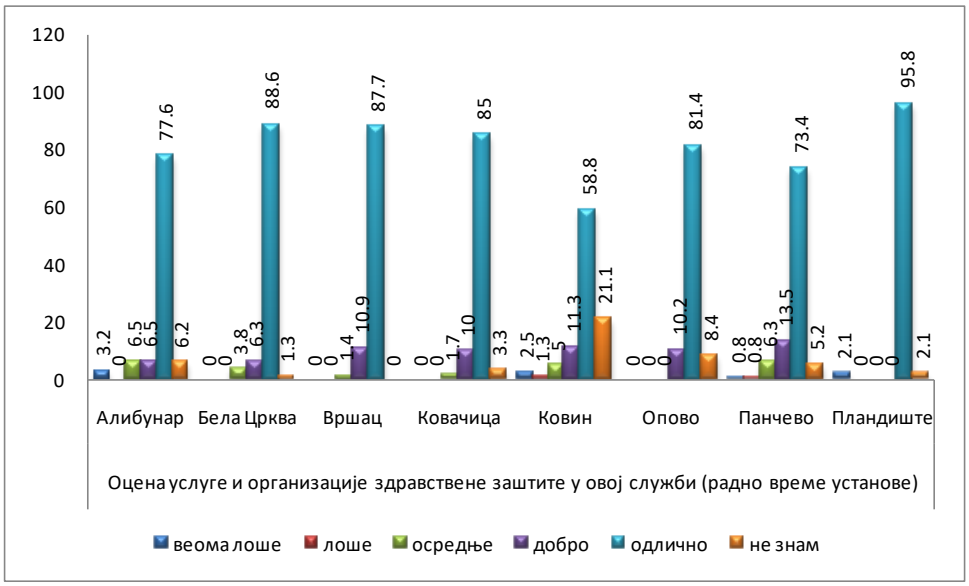
Највећи део анкетираних корисника сматра да им лекар посвећује довољно времена и пажње током прегледа, и оцењује ту пажњу као добру или одличну (највише оваквих одговора је било у Алибунару: 85,3% анкетираних сматра да им лекар посвећује довољно времена и пажње током прегледа и сматра је одличном, а 4,9% добро). Само мали део испитаника сматра да су пажња и издвојено време од стране изабраног лекара приликом прегледа осредњи (највише у Белој Цркви, 15,2%). У свим општинама тек незнатан број испитаника сматра да су пажња и издвојено време од стране лекара лоши или веома лоши.



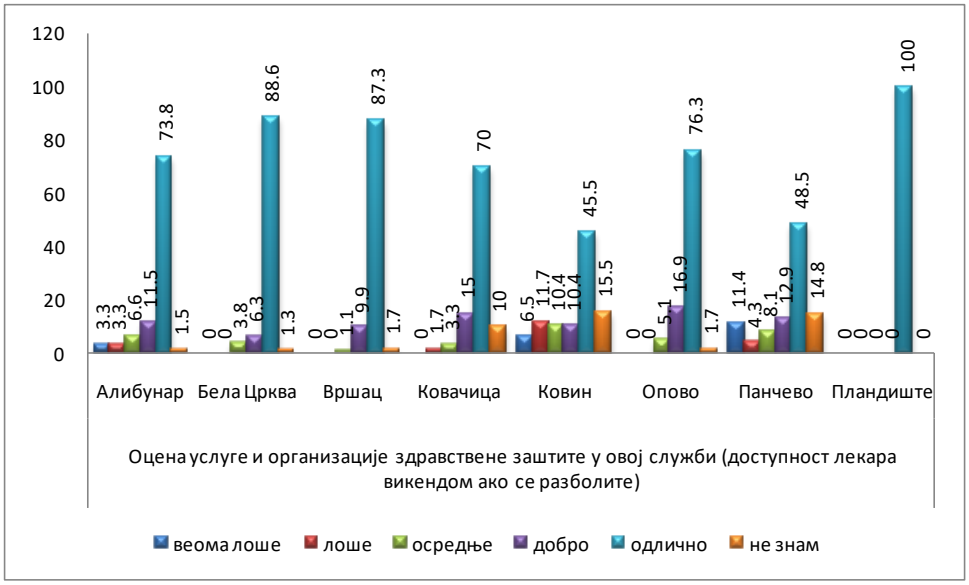
Већина анкетираних корисника сматра да им лекар током прегледа даје сва потребна објашњења и информације о болестима и лековима које прописује, и оцењује овај аспект рада као добар или одличан (највише оваквих одговора је било у Алибунару: 85,4% анкетираних сматра да им лекар током прегледа даје сва потребна објашњења и информације о болестима и лековима које прописује и оцењује овај део рада лекара као одличан, а 9,8% га сматра добрим). Мањи део испитаника сматра да су објашњења и информације о болестима и лековима приликом прегледа осредњи, највише у Ковину (14,1%). У свим општинама тек незнатан број испитаника сматра да су информације о болестима и лековима приликом прегледа од стране лекара лоши или веома лоши.



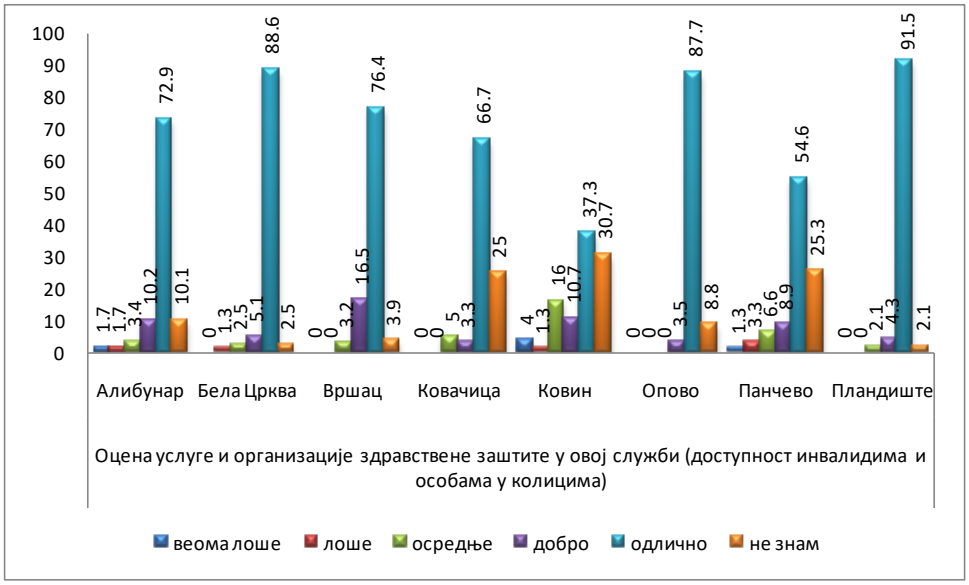
Већина анкетираних корисника сматра да им изабрани лекар даје подршку и мотивише их да се лакше изборе са здравственим проблемима и оцењује овај аспект рада као добар или одличан (највише оваквих одговора је било у Алибунару, где 86,9% анкетираних сматра да им лекар даје подршку и мотивише их да се лакше изборе са здравственим проблемима и оцењује овај део рада лекара као одличан, а 3,3% га сматра добрим). Мањи део испитаника сматра да су подршка и мотивисање од стране лекара осредњи, највише у Ковачици (13,3%). У свим општинама тек незнатан број испитаника сматра подршку и мотивацију од стране лекара као лошу или веома лошу.



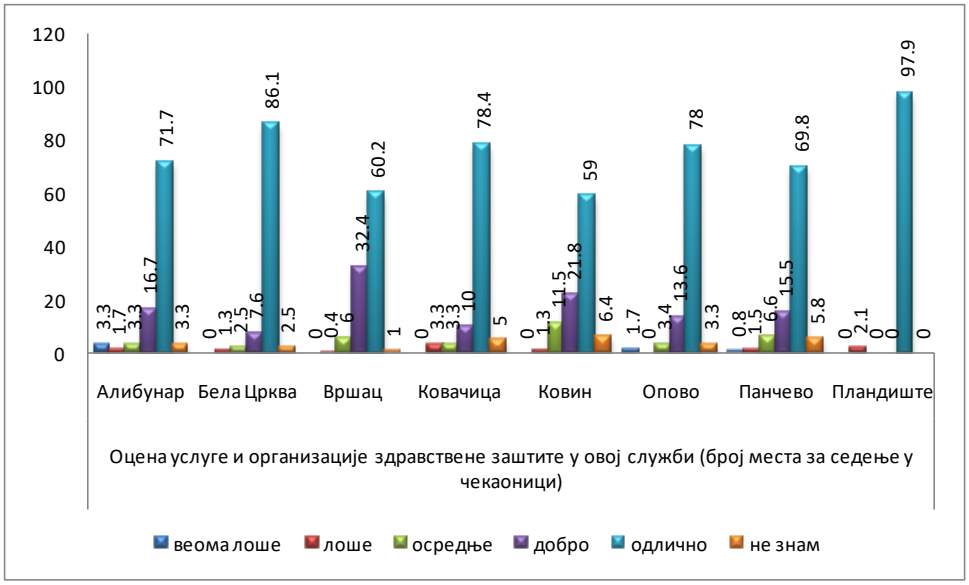
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (радно време) установе као добро или одлично. Највише оваквих одговора је било у Пландишту, где свих 95,8% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. Мањи део испитаника у свим општинама сматра да је задовољство радним временом установе само осредње, а тек незнатан број испитаника сматра организацију здравствене заштите у овој служби (радно време установе) лошим или веома лошим.



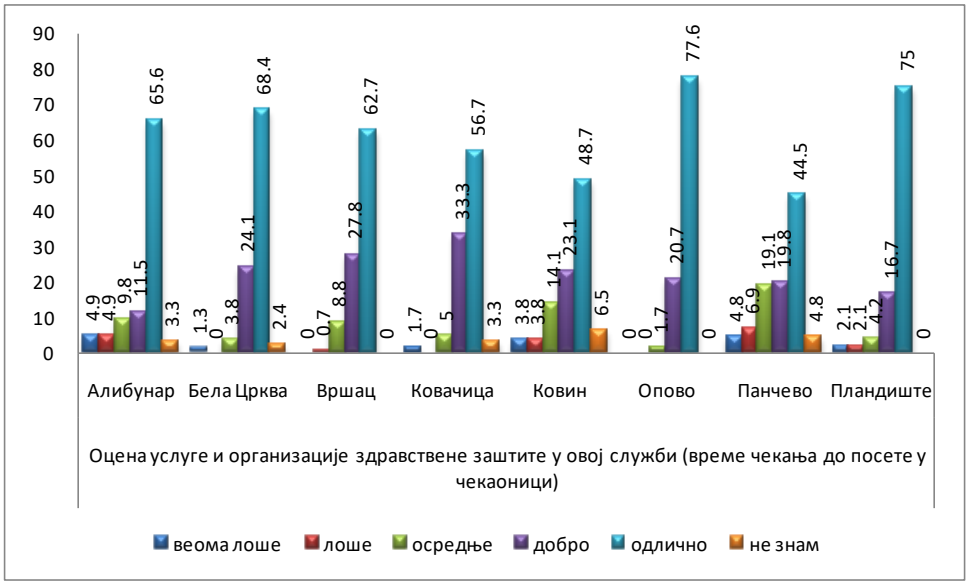
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (доступност лекара викендом или у случају да се изненада разболе) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Пландишту, где 100% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. Мањи део испитаника у свим општинама сматра да је задовољство за доступност лекара викендом или у случају да се изненада разболе само осредње (највише 10,4% у Ковину). 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 11,4% анкетираних сматра доступност лекара у време викенда или у случају изненадне болести веома лошом, а 4,3% лошом.



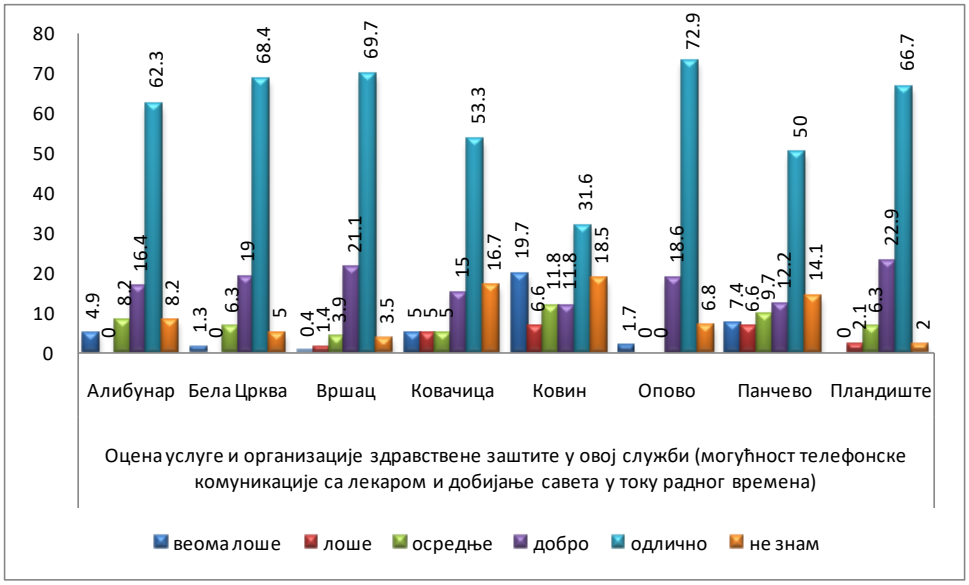
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (доступност инвалидима и особама са колицима) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Пландишту, где 91,5% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. Мањи део испитаника у свим општинама сматра да је задовољство за доступност инвалидима и особама са колицима само осредње, а незнатан да је доступност здравствене заштите инвалидима и особама са колицима лоша или веома лоша.



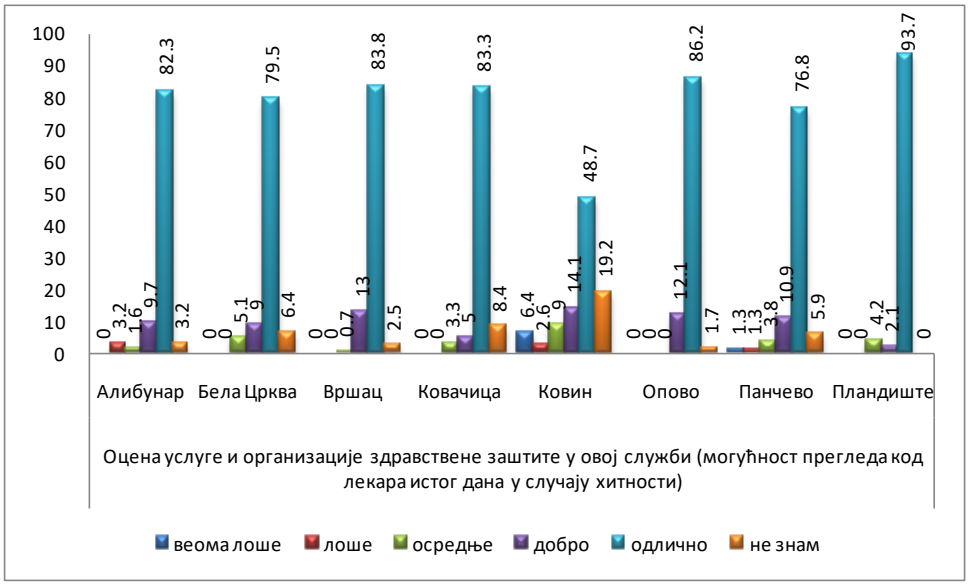
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (број места за седење у чекаоници) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Пландишту, где свих 97,9% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. Мањи део испитаника у општинама сматра да је њихово задовољство бројем столица у чекаоници само осредње, а највише (11,5%) у Ковину. У свим општинама само мали број испитаника сматра да је организација рада (број места у чекаоници) лоша или веома лоша.



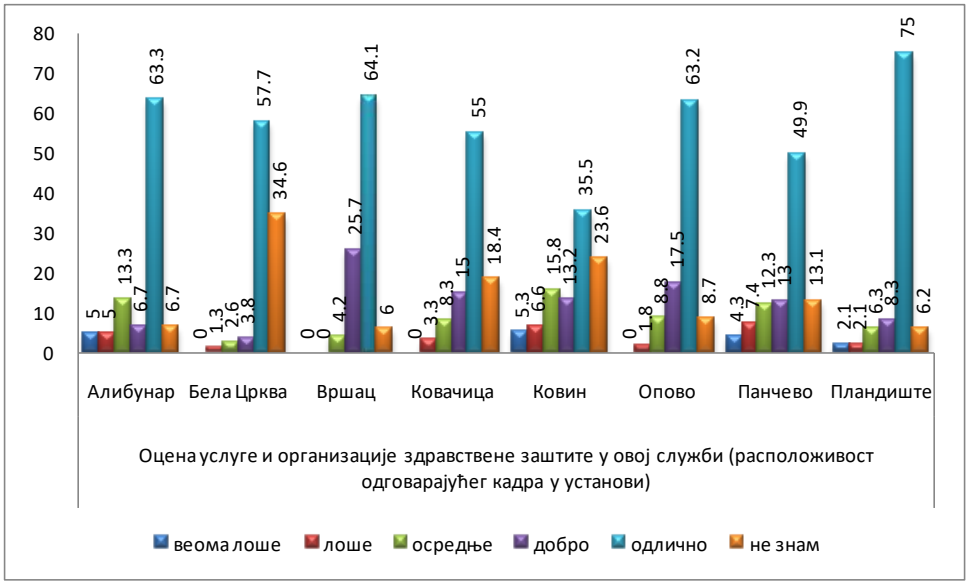
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (време чекања до посете у чекаоници) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Опову, где 77,6% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као добар или одличан. Један део испитаника у свим општинама сматра да је њихово задовољство временом чекања у чекаоници до посете само осредње (од 1,7% у Опову до 19,1% у Панчеву). У већини општина само мали број испитаника сматра да је организација рада по питању времена чекања у чекаоници до посете лоша или веома лоша, највише у Алибунару (4,9%) и Панчеву (4,8%).



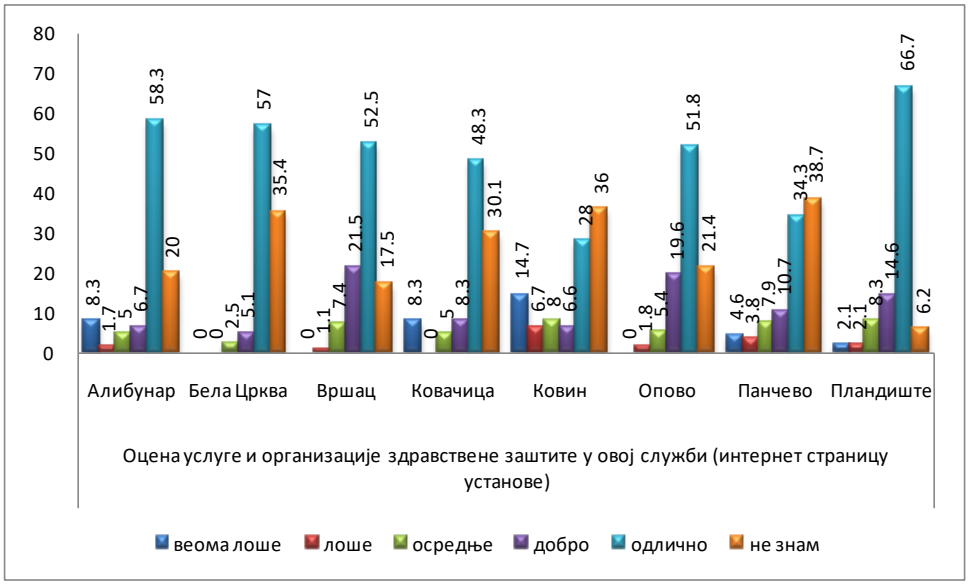
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (могућност телефонске комуникације) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Опову, где 72,9% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. Мали део испитаника у свим општинама сматра да је њихово задовољство могућношћу телефонском комуникацијом само осредње, осим у Ковину (11,8%).



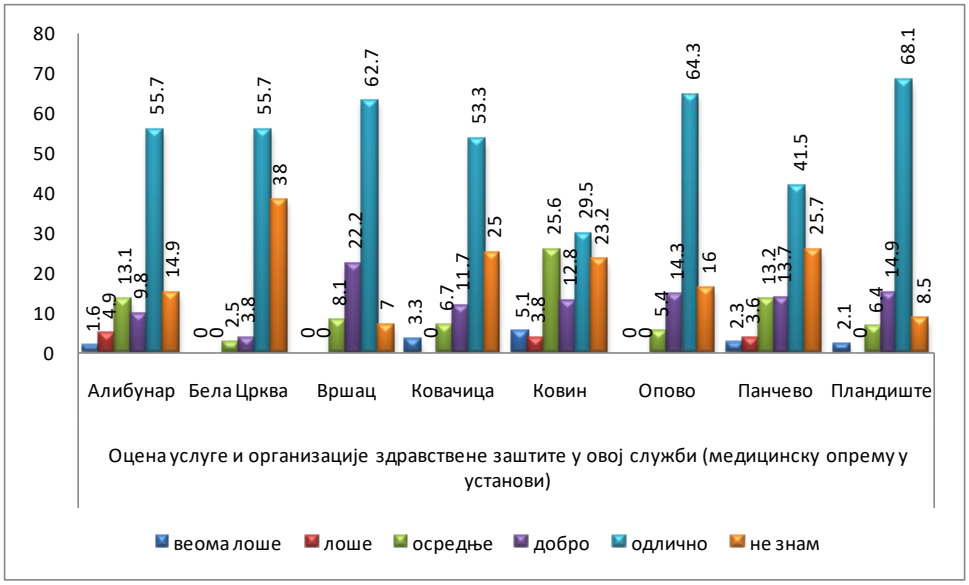
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (могућност прегледа код лекара истог дана у случају хитности) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Пландишту, где 93,7% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан, а 2,1% као добар. Мали део испитаника у свим општинама сматра да је њихово задовољство могућношћу прегледа код лекара истог дана у случају хитности само осредње. 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.



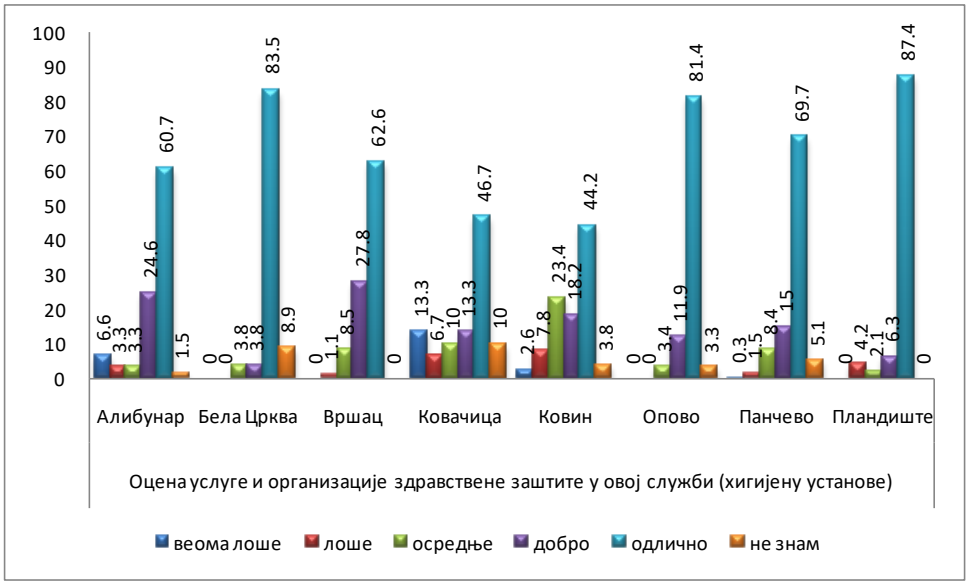
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (расположивост кадра у установи) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Пландишту, где 75% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличну и 8,3% као добру. Мањи део испитаника у свим општинама сматра да је њихово задовољство за расположивост кадра у установи само осредње, а тако су се изјаснили највише у Ковину (15,8%). У свим општинама само мали број испитаника сматра да је организација рада (по питању расположивости кадра у установи) лоша или веома лоша.



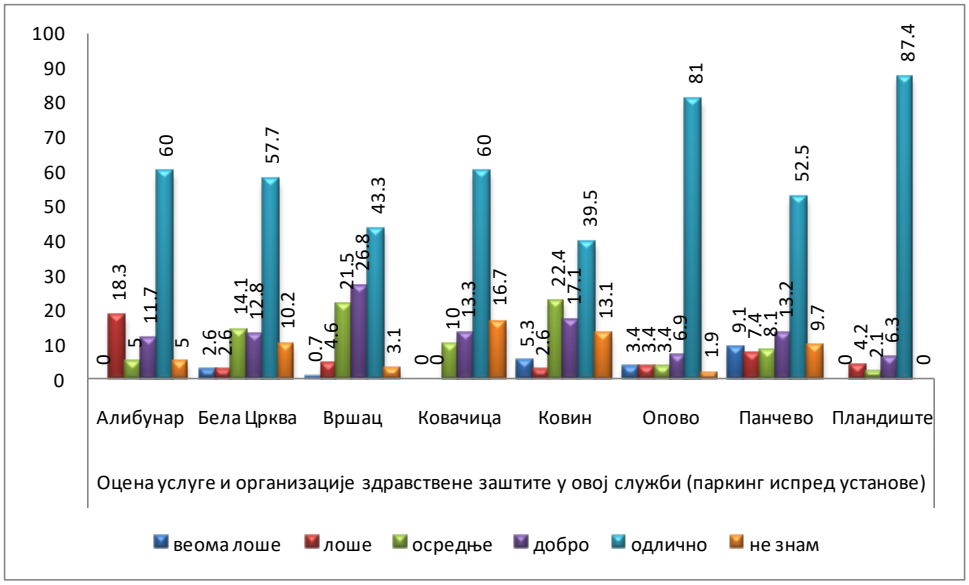
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (интернет страницу установе) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Пландишту, где 66,7% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. Мањи део испитаника у свим општинама сматра да је њихово задовољство интернет страницом установе само осредње, осим нешто мање од петине испитаника у Вршцу. У свим општинама већи број испитаника одговара да заправо не зна одговор на ово питање, посебно у Панчеву, где их је 38,7%.



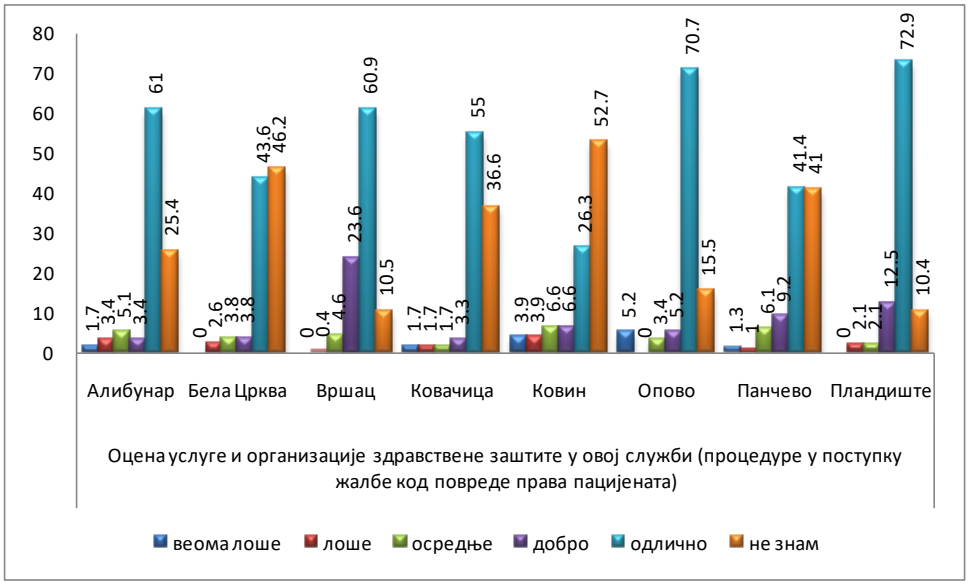
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (медицинску опрему у установи) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Пландишту, где 68,1% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. Део испитаника у свим општинама сматра да је њихово задовољство за медицинску опрему у установи добро, а највише их је у Вршцу, скоро четвртина. У свим општинама само мали број испитаника сматра да је организација рада (по питању опреме у установи) лоша или веома лоша. У свим општинама, одређени број испитаника одговорио је да заправо не зна одговор на ово питање, а највише их је у Белој Цркви (38%).



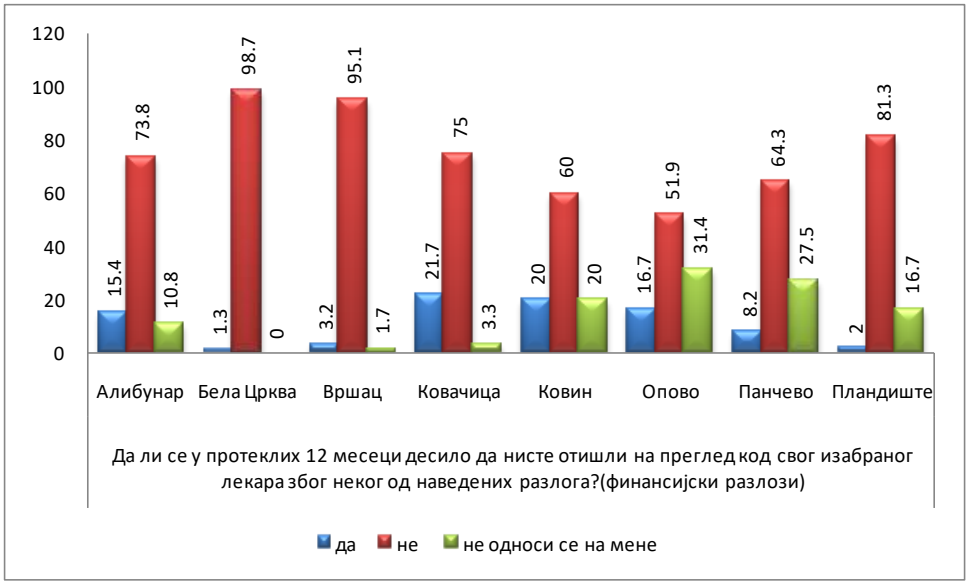
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (хигијену у установи) као добру или одличну, а највише оваквих одговора је било у Пландишту (87,4%). Мањи део испитаника у свим општинама, осим у Ковину (четвртина), сматра да је њихово задовољство за хигијену 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.



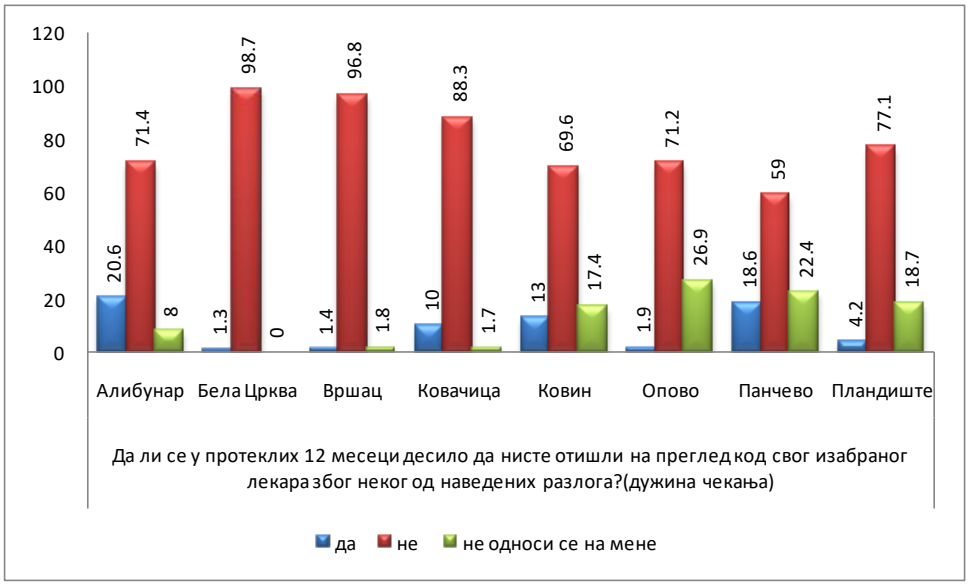
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (паркинг испред установе) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Пландишту, где 87,4% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. Мањи део испитаника у свим општинама, сматра да је њихово задовољство паркингом испред установе само осредње, највише у Ковину (22,4%). У свим општинама мањи број испитаника сматра да је ситуација са паркингом испред установе лоша (осим у Алибунару -18,3%) или веома лоша, а одређени проценат испитаника одговара да заправо и не зна одговор на ово питање, највише у Ковачици (16,7%).



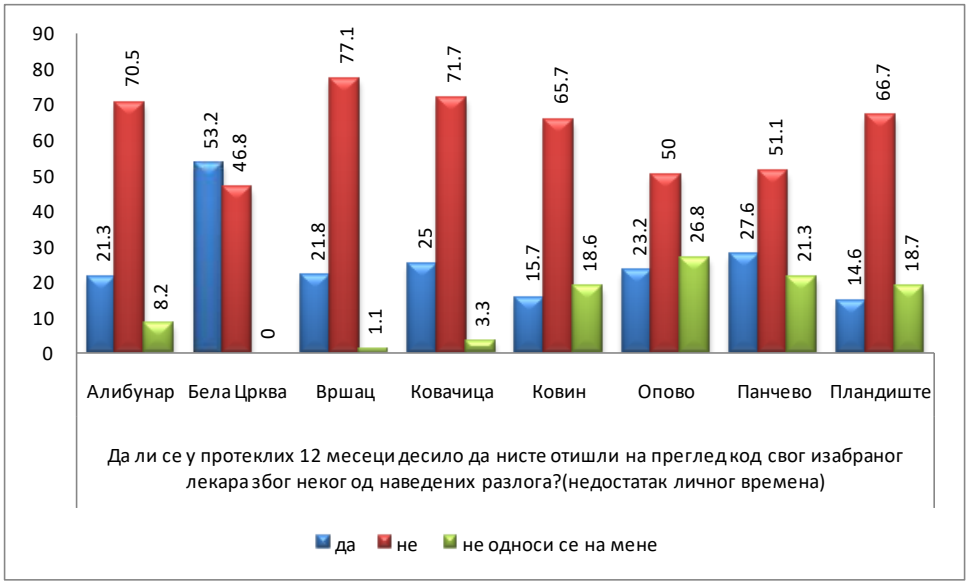
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијента) као одличну. Највише оваквих одговора је било у Пландишту, 72,9% анкетираних. У свим општинама велики проценат испитаника одговара да заправо не зна одговор на ово питање, а највише у Ковину 52,7%.



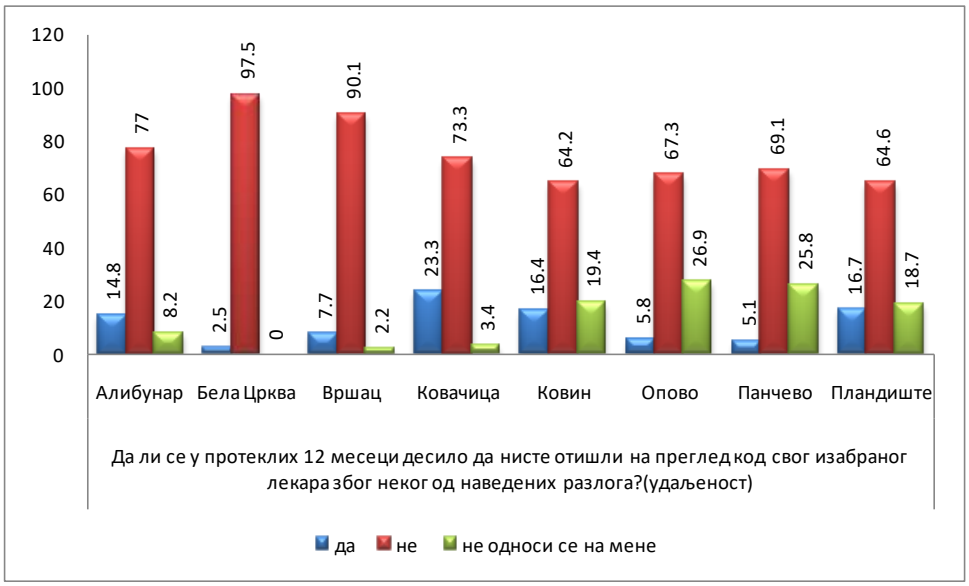
Већина анкетираних корисника изјављује да се у протеклих 12 месеци није десило да нису отишли на преглед код свог изабраног лекара због финансијских разлога (од 51,9% у Опову до 98,7% у Белој Цркви). Проценат анкетираних корисника који су потврдно одговорили на ово питање се кретао од 1,3% у Белој Цркви до 21,7% у Ковачици.



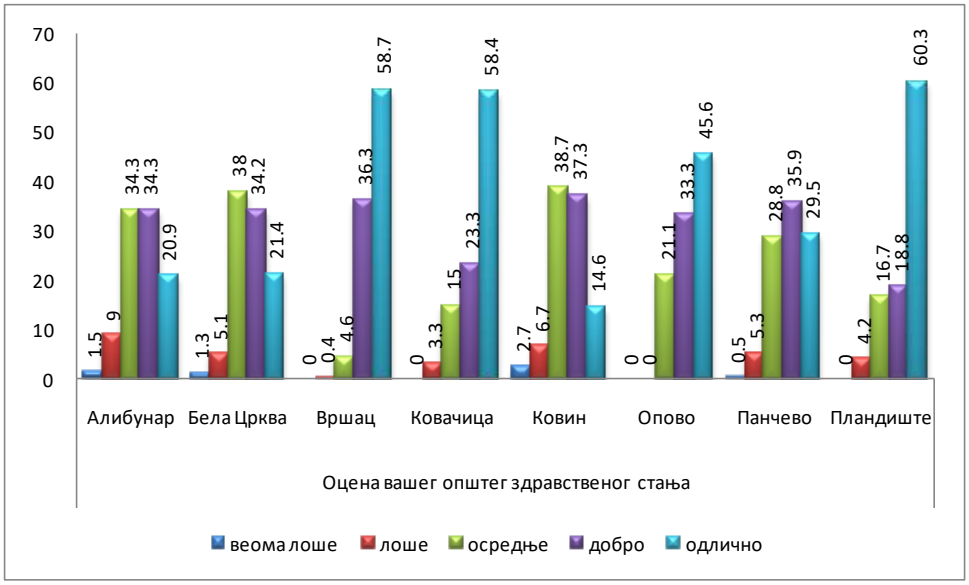
Већина анкетираних корисника изјављује да се у протеклих 12 месеци није десило да нису отишли на преглед код свог изабраног лекара због дужине чекања (од 59% у Панчеву до 98,7% у Белој Цркви). Проценат анкетираних корисника који су потврдно одговорили на ово питање се кретао од 1,3% у Белој Цркви до 20,6% у Алибунару.



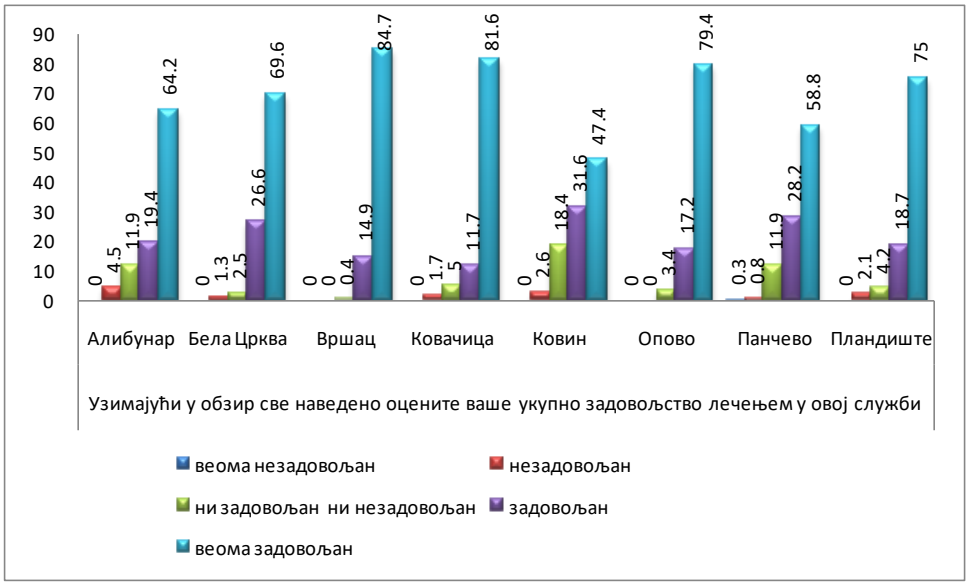
Већина анкетираних корисника изјављује да се у протеклих 12 месеци није десило да нису отишли на преглед код свог изабраног лекара због недостатка личног времена (од 46,8% у Белој Цркви до 77,1% у Вршцу). Проценат анкетираних корисника који су потврдно одговорили на ово питање се кретао од 14,6% у Пландишту до 53,2% у Белој Цркви. Одређени број анкетираних корисника сматра да се ово питање не односи на њих, највише у Опову, 26,8%.



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 64,2% у Ковину до 97,5% у Белој Цркви). Проценат анкетираних корисника који су потврдно одговорили на ово питање се кретао од 2,5% у Белој Цркви до 23,3% у Ковачици.



Проценат анкетираних корисника који своје здравље оцењујење као одлично се кретао од 14,6% у Ковину до 60,3% у Пландишту. Своје здравље као добро процењује од 18,8% у Пландишту до 37,3% у Ковину, а осредњим своје здравље сматра од 4,6% у Вршцу до 38,7% у Ковину. Проценат анкетираних корисника који своје здравље оцењују као лоше се кретао од 0,4% у Вршцу до 9% у Алибунару, а оних који сматрају своје здравље веома лошим је најмање.

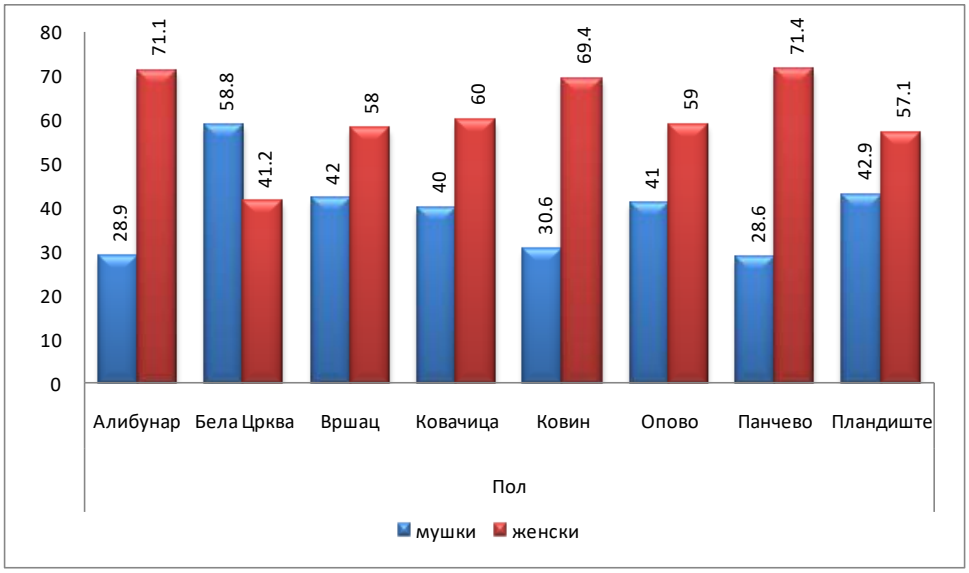


Већина анкетираних корисника изјављује да је узимајући све наведено у обзирвеома задовољна и задовољна здравственом заштитом у овој служби, а највише у Вршцу (84,7% веома задовољно, а 14,9% задововољно). Проценат корисника који су се неутрално изјаснили по овом питању је највећи у Ковину (18,4%). Само мањи проценат анкетираних изразило је незадовољство, највише их је у Алибунару (4,5%).

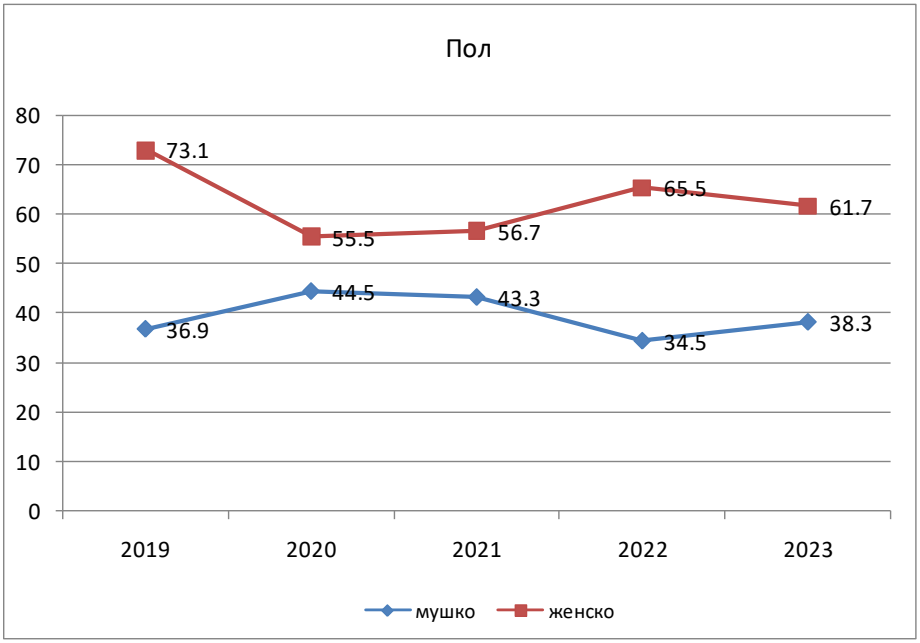
Петогодишњом анализом задовољства корисника здравственом заштитом у овој служби, уочава се пораст просечне оцене, са 4,11 током у 2019. години на 4,59 у 2023. години, што је уједно ово и највиша оцена за посматрани период.

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ ДЕЦЕ

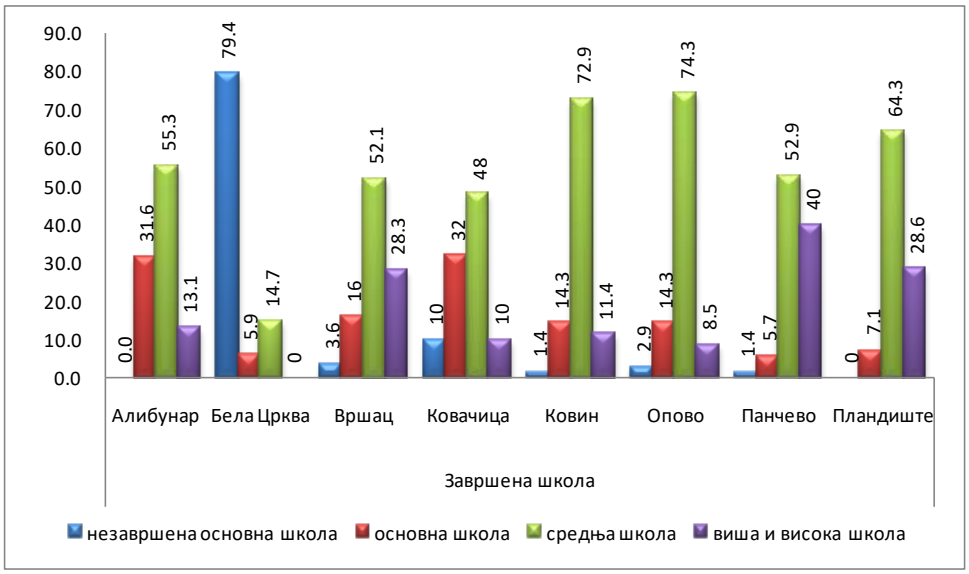
Просечна старост анкетираних корисникау примарној здравственој заштити деце у 2023. години износила је 36,9 година.



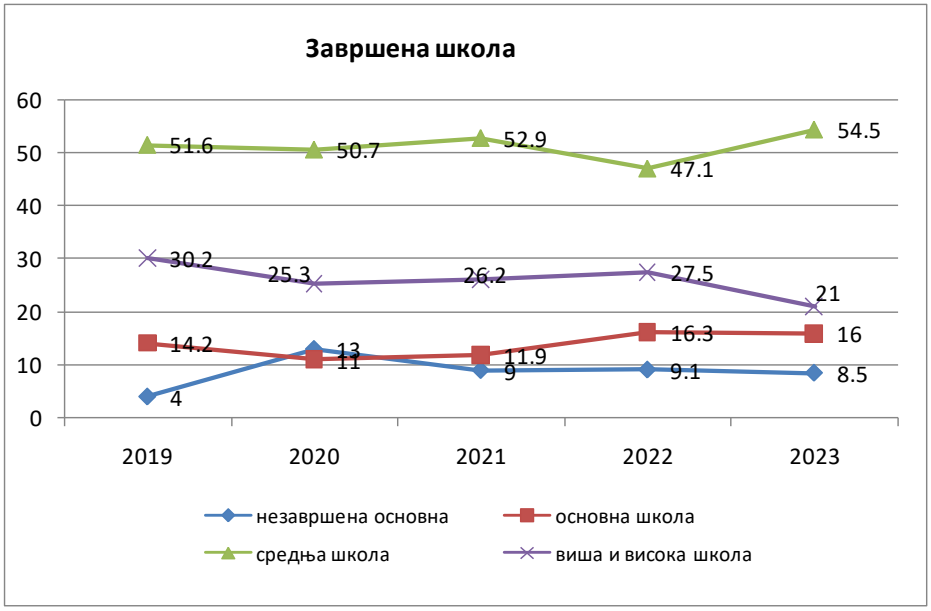
У већини општинама на територији Јужнобанатског округа је било више анкетираних жена него анкетираних мушкараца, осим у Белој Цркви, где је више мушкараца.



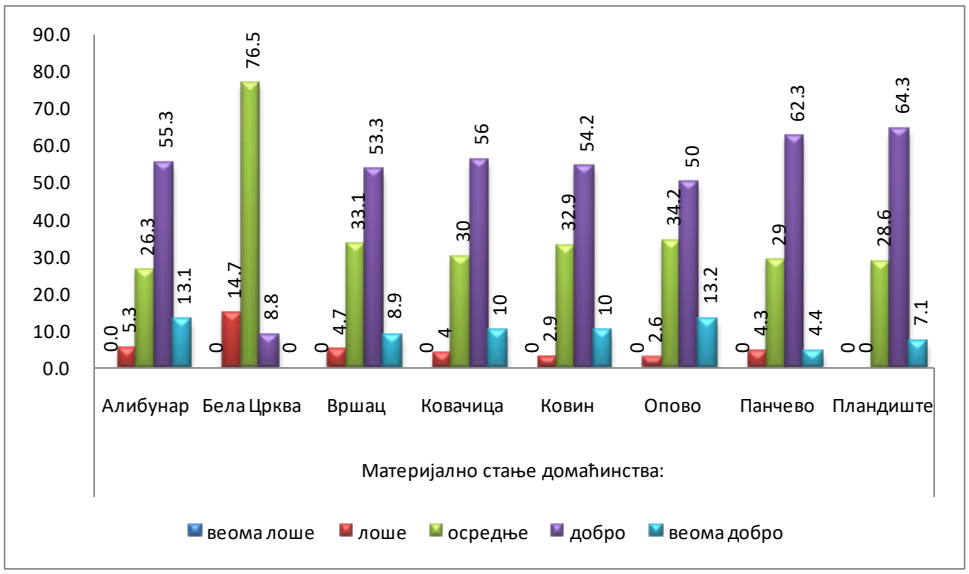
Анализом од 2019-2023. године уочава се да су током свих пет година значајно већи проценат анкетираних корисника чиниле жене, уз мање варијације и њихов проценат у 2023. години износи 61,7%, а смањио се у односу на 2019. годину, када је износио 73,1%.



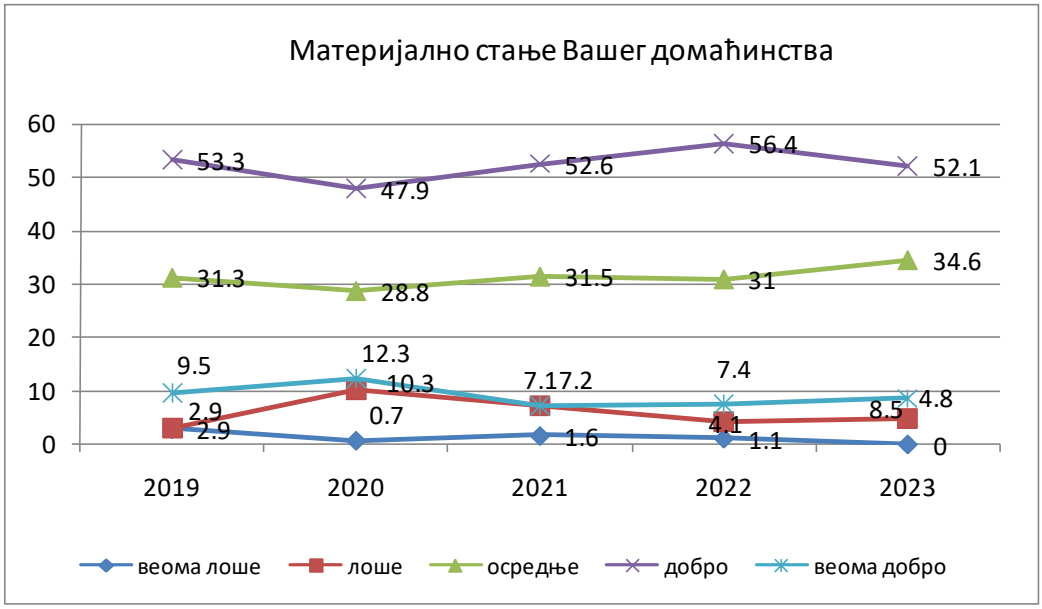
Већина анкетираних корисника има завршену средњу школу (од 14,7% у Белој Цркви до 74,3% у Опову). Затим следе корисници са завршеном вишом и високом школом којих је највише у Панчеву (40%), па са завршеном основном школом којих има највише у Алибунару 31,6% и на крају са незавршеном основном школом,којих знатно има у Белој Цркви (79,4%).



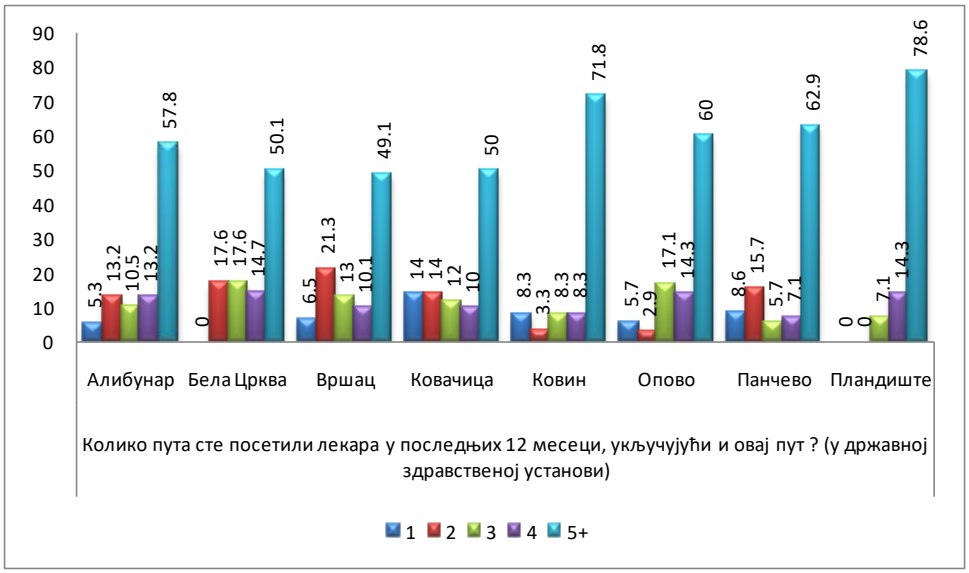
Анализом стручне спреме анкетираних корисника у овој служби током последњих година уочава се пораст процента корисника са незавршеном основном школом, завршеном основном школом и са завршеном средњом школом, а смањен је проценат анкетом обухваћених корисника анкетираних са вишом и високом школом.



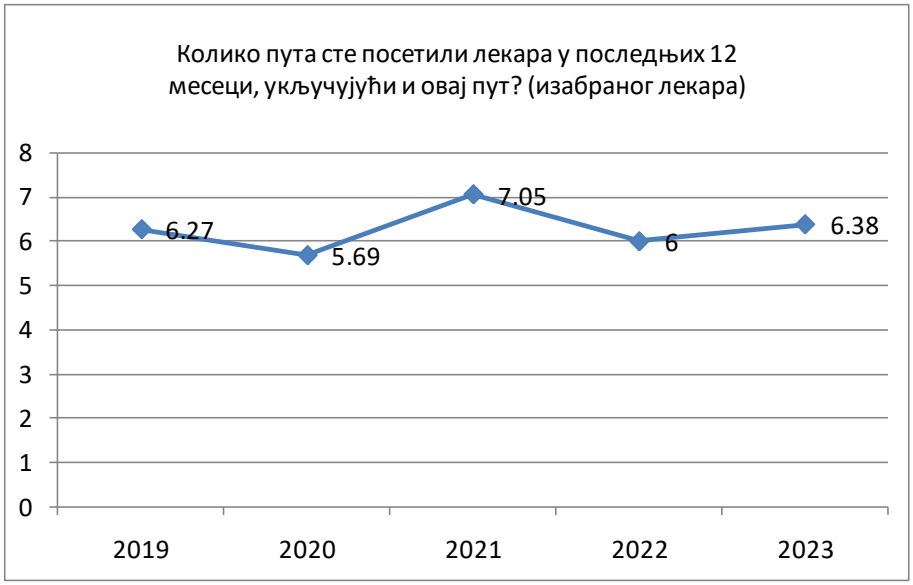
Највећи проценат анкетираних корисника је доброг материјалног стања (од 50% у Опову до 64,3% у Пландишту) и осредњег (од 28,6% у Пландишту до 76,5% у Белој Цркви). У Белој Црквије највећи проценат (14,7%) испитаника који су лошег материјалног стања, док испитаника веома лошег материјалног стања није било.



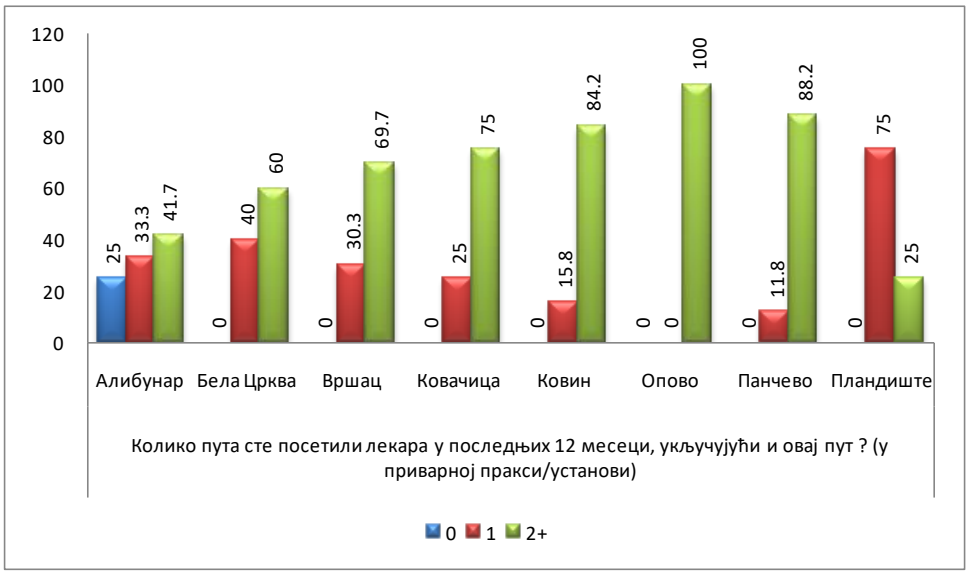
Анализом материјалног стања анкетираних корисника од 2019. до 2023. године уочава се пад процента корисника са веома лошим, добрим и веома добрим материјалним стањем, док је проценат корисника са осредњим материјалним стањеми лошим материјалним стањем у порасту.



Већина анкетираних корисника је у последњих 12 месеци изабраног лекара посетила 5 и више пута (од 49,1% у Вршцу до 78,6% у Пландишту).

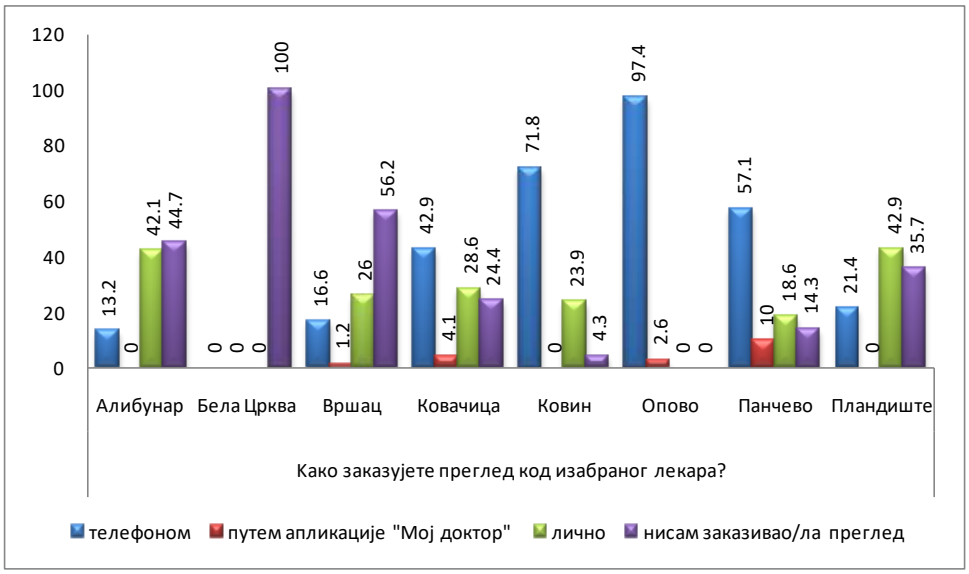


Просечан број посета изабраног лекара у последњих 12 месеци у 2023. години је 6,38 посета и виши је у односу на претходну годину (6), а и у односу на 2019. годину када је био 6,27 посета.

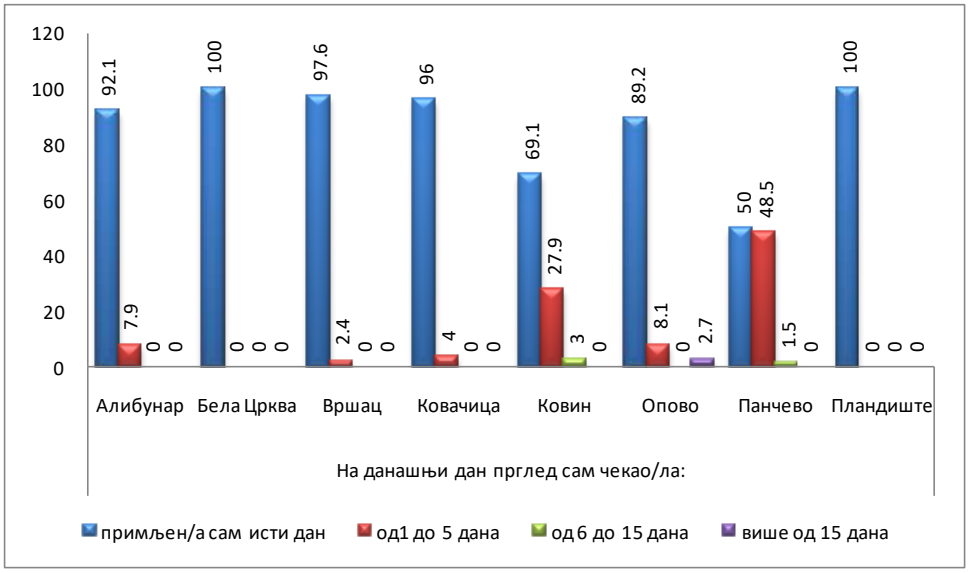


Већина анкетираних корисника је посетила лекара два и више пута у приватној пракси у последњих 12 месеци и то од 25% у Пландишту до 100% у Опову. У Пландишту је највише анкетираних корисника који су једном посетили лекара у приватној пракси (75%), док само у Алибунару има анкетираних, који нису ни једном посетили приватног лекара (25%).

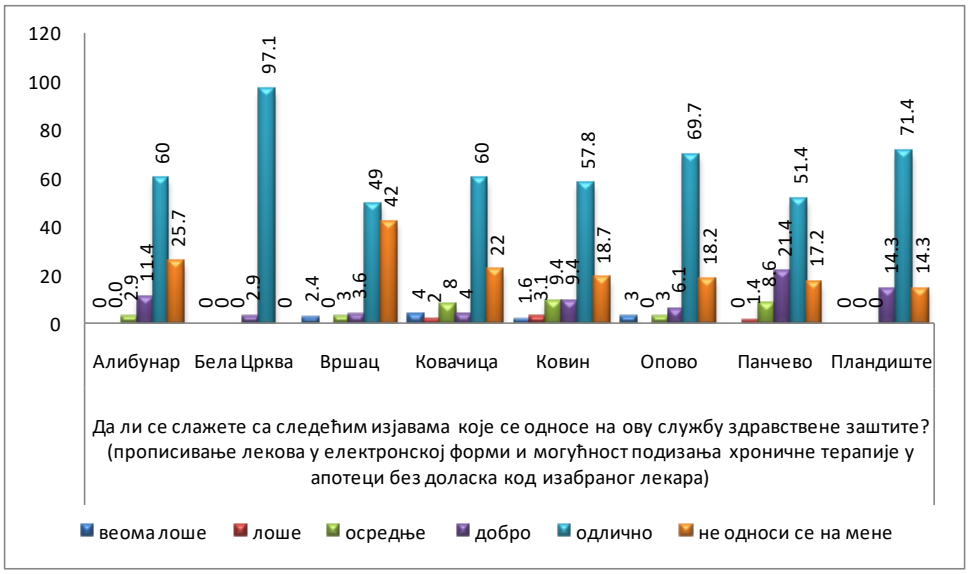
Просечан број посета приватном лекару у току последњих 12 месецу 2023. години износио је 3,49 посета. Анализом последњих пет година број посета на годишњем нивоу се повећао са 1,3 на 3,49 посете.



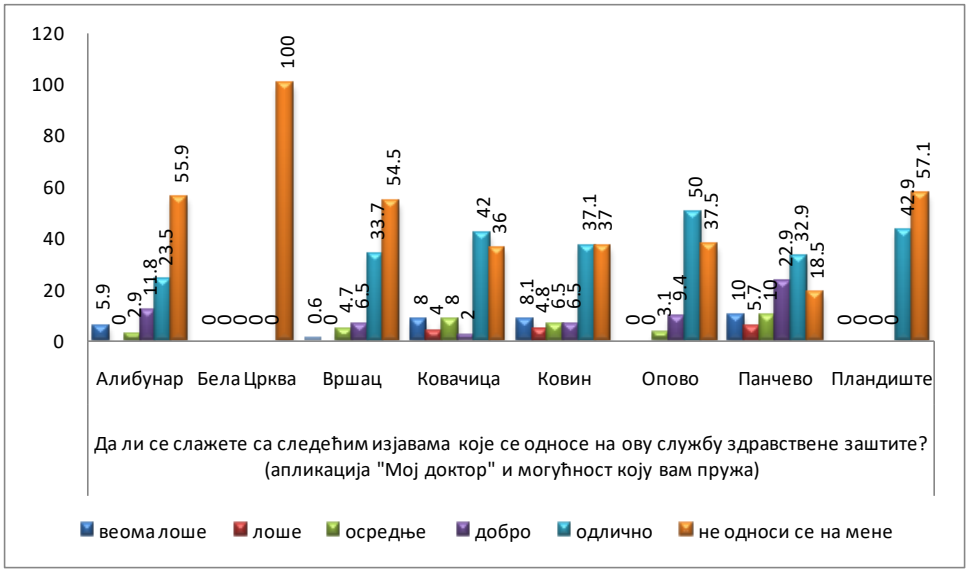
Значајан деo анкетираних корисника (од 0% у Белој Цркви до 97,4% у Опову) посете код изабраног лекара заказује телефоном. Један део испитаника посету изабраном лекару заказује и лично (од 0% у Белој Цркви до 42,9% анкетираних у Пландишту). Мањи проценат анкетираних заказује посету путем апликације „мој доктор”, и то само у Панчеву (10%). Посете не заказује од 0% анкетираних у Опову до100% у Белој Цркви.



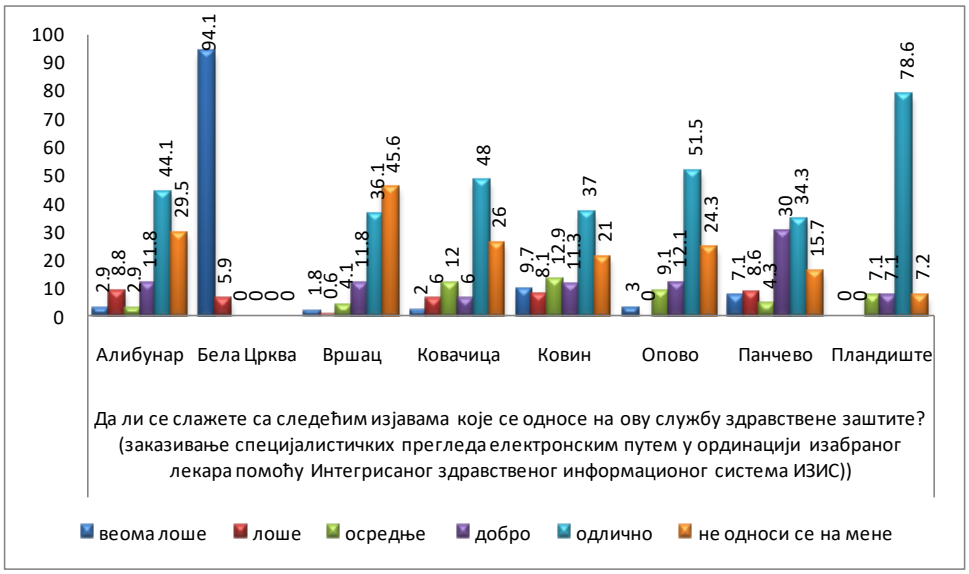
Највећи део анкетираних корисника буде примљен код изабраног лекара истог дана (од 50% у Панчеву до 100% у Белој Цркви и Пландишту). Један део испитаника на преглед код изабраног лекара чека између 1-5 дана, највише анкетираних је у Панчеву (48,5%). У Панчеву 1,5 % и у Ковину 3% анкетираних изјављује да на посету код изабраног лекара чека од 6-15 дана.



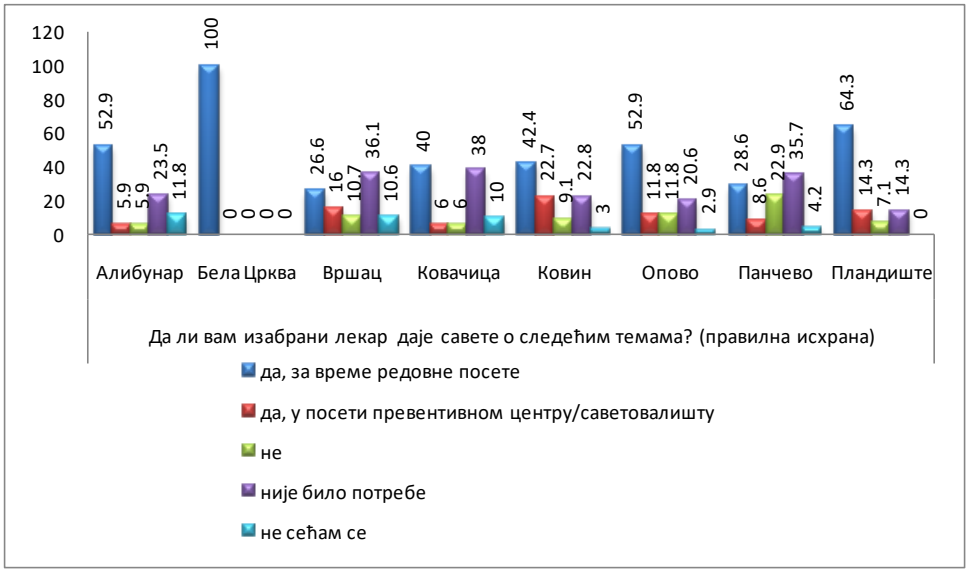
Највећи део анкетираних корисника оцењује да је прописивање лекова у електронској форми и могућност подизања хроничне терапије у апотеци без доласка код изабраног лекара одлична могућност (од 49% у Вршцу до 97,1% у Белој Цркви). Само мали део испитаника сматра да је ова могућност лоша или веома лоша и осредња.



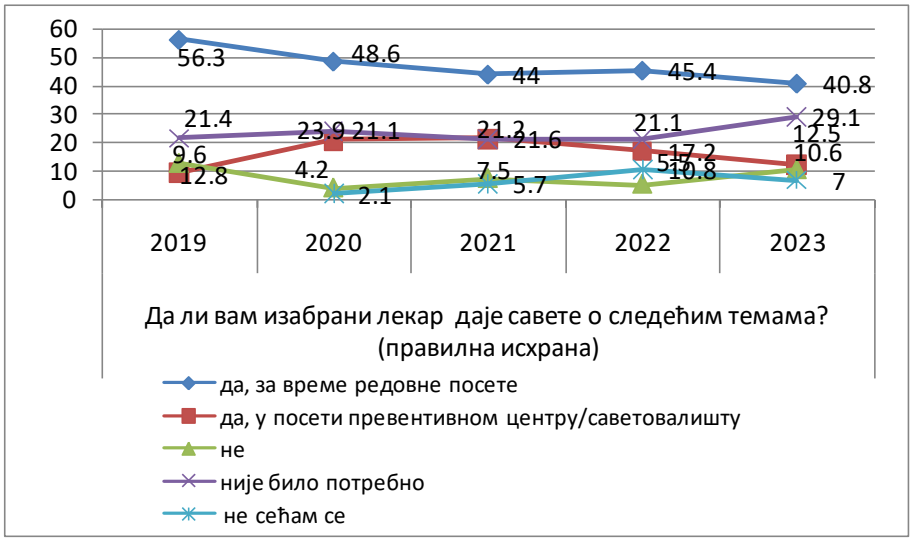
Велики број анкетираних корисника сматра да се апликација „Мој доктор" не односи на њих (највише у Белој Цркви 100%), док у Опову 50% анкетираних сматрају да је апликација одлична, а мали број испитаника оцењује могућности ове апликације као лоше и веома лоше (једино у Панчеву, 10% веома лоше и 5,7% лоше).



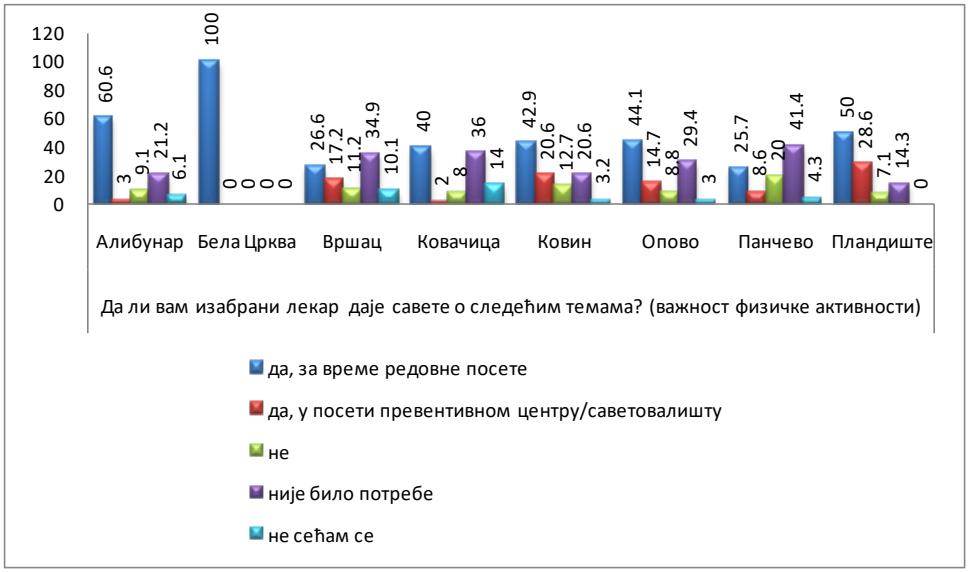
Значајан део анкетираних корисника оцењује заказивање специјалистичких прегледа електронским путем у ординацији изабраног лекара помоћу Интегрисаног здравствено-информационог система као одлично (највише у Пландишту 78,6%), мање испитаника као добру (од 0% у Белој Цркви до 30% у Панчеву). Такође, део испитаника сматра да су могућности заказивања специјалистичких прегледа електронским путем у ординацији изабраног лекара помоћу Интегрисаног здравствено-информационог система само осредње (од 0% у Белој Цркви до 12% у Ковачици). Значајан део анкетираних корисника у Белој Цркви (94,1%) оцењује ову апликацију као веома лошу и 5,9% као лошу, док је незнатан број испитаника, који оцењује могућности ове апликације као лоше и веома лошена остатку испитиваног подручја.



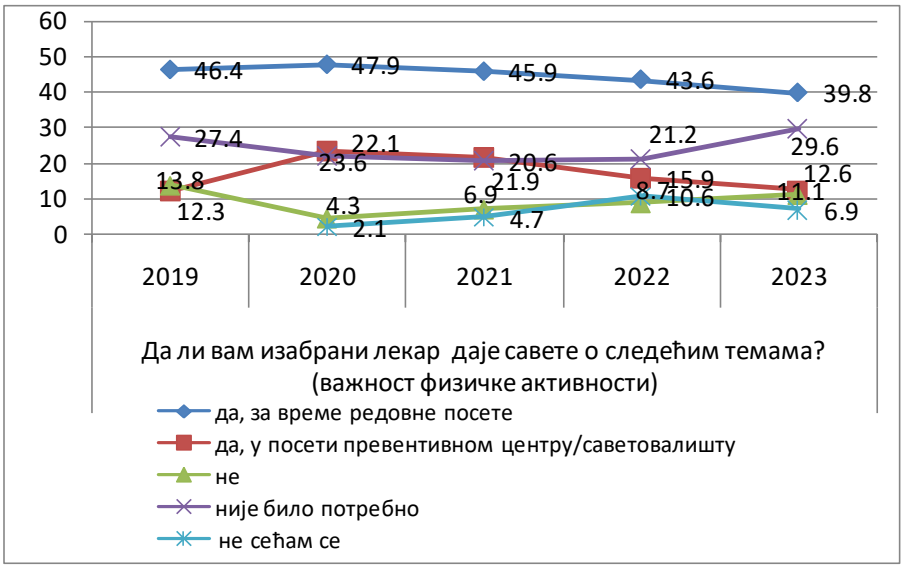
Већина анкетираних корисника изјављује да изабрани лекар разговара са њима о томе како да остану здрави и за време њихове редовне посете и да им даје савете о правилној исхрани (од 26,6% у Вршцу до 100% у Белој Цркви).



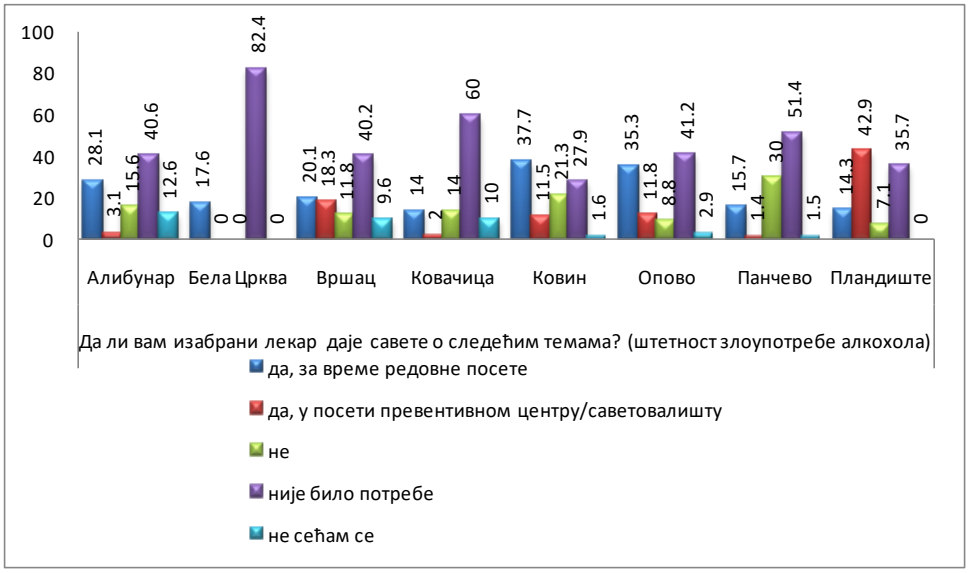
Током последњих пет година проценат испитаника који сматрају да им изабрани лекар током посете даје савете о значају правилне исхране за здравље се смањио (са 56,3% на 40,8%), проценат оних који су сматрали да за тим није било потребе се повећао (са 21,4% на 29,1%), а оних који нису добијали овакве савете током посете изабраном лекару се смањио са 12,8% на 10,6%.



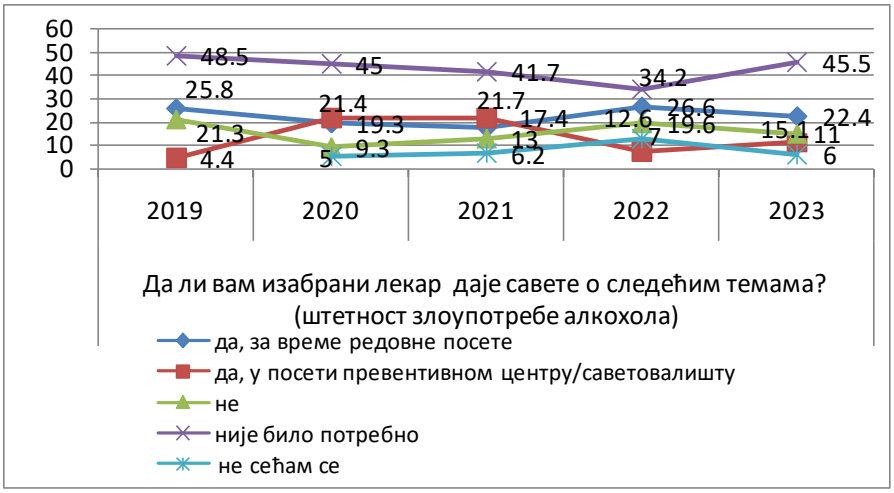
Већина анкетираних корисника изјављује да им за време редовне посете изабрани лекар даје савете о важности физичке активности од 25,7% у Панчеву до 100% у Белој Цркви). Савете у саветовалишту је добило од 0% анкетираних корисника у Белој Цркви до 28,6% у Пландишту. Велики број је и оних корисника који изјављују да за оваквим саветима није било потребе (од 0% у Белој Цркви до 41,4% испитаника у Панчеву). Број корисника који нису добијали овакве савете се креће од 0% у Белој Цркви до 20% у Панчеву.



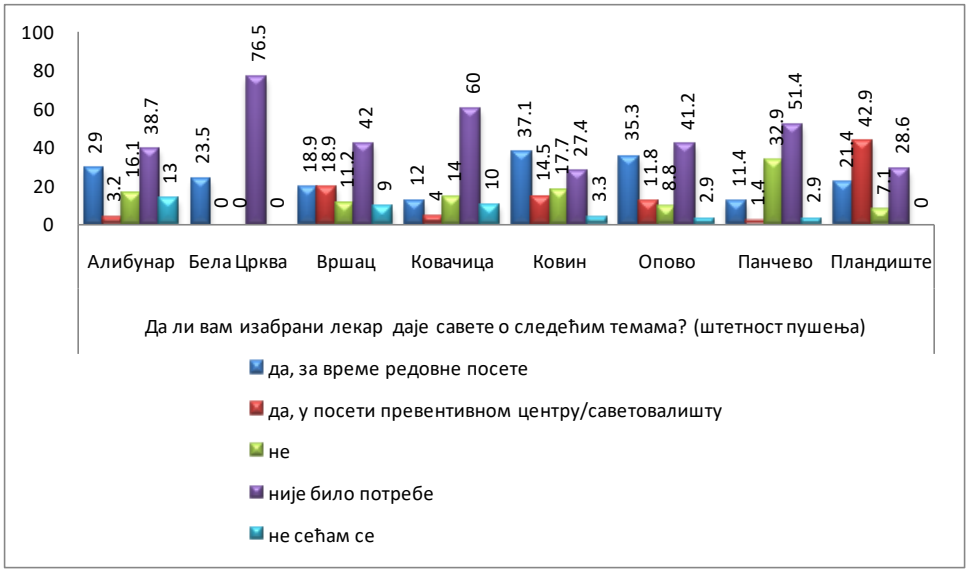
Током посматраних година проценат испитаника који сматрају да им изабрани лекар даје савете о важности физичке активности за време редовне посете се смањио (са 46,4% на 39,8%), а проценат оних који су савете о важности физичке активности добили у превентивном центру или саветовалишту је на скоро истом нивоу (са 12,3% на 12,6%).



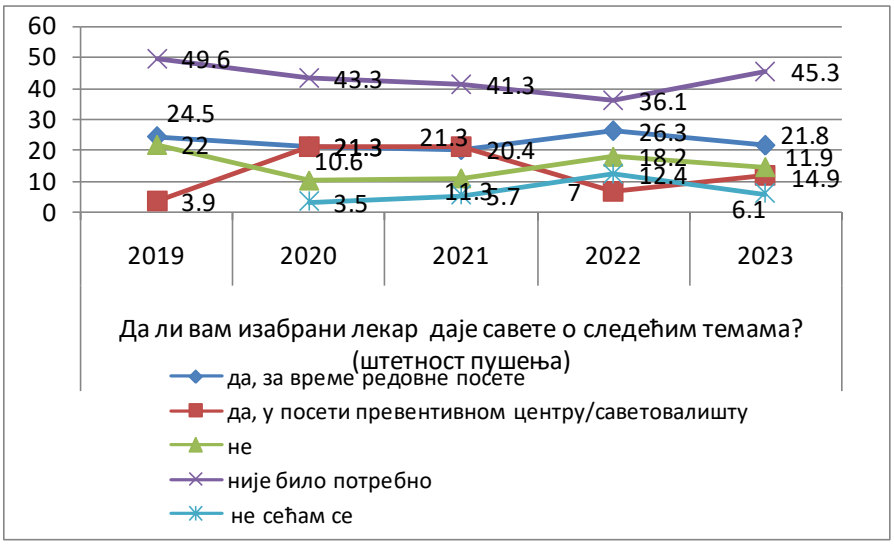
Већина анкетираних корисника изјављује да током посете лекару није било потребе за саветима о злоупотреби алкохола (од 27,9% у Ковину до 82,4% Белој Цркви). Највећи је проценат анкетираних корисника који изјављују да овакве савете добијају за време редовне посете се бележи у Пландишту (42,9%) и то око половине 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 30% у Панчеву.



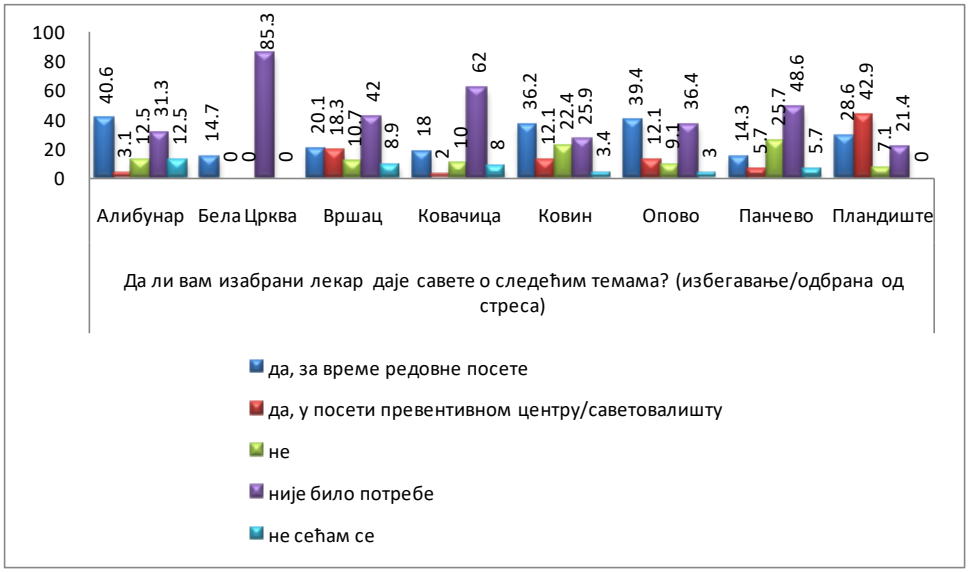
Током последњих пет година проценат испитаника који сматрају да им изабрани лекар током редовне посете даје савете о штетности злоупотреба алкохола за здравље се смањио са 25,8% на 22,4%, а проценат оних који су ове савете добијали у превентивном центру или саветовалишту се повећао са 4,4% на 11%. Проценат анкетираних који сматрају да за овим саветима није било потребе се смањио (са 48,5% на 45,5% у 2023. години).



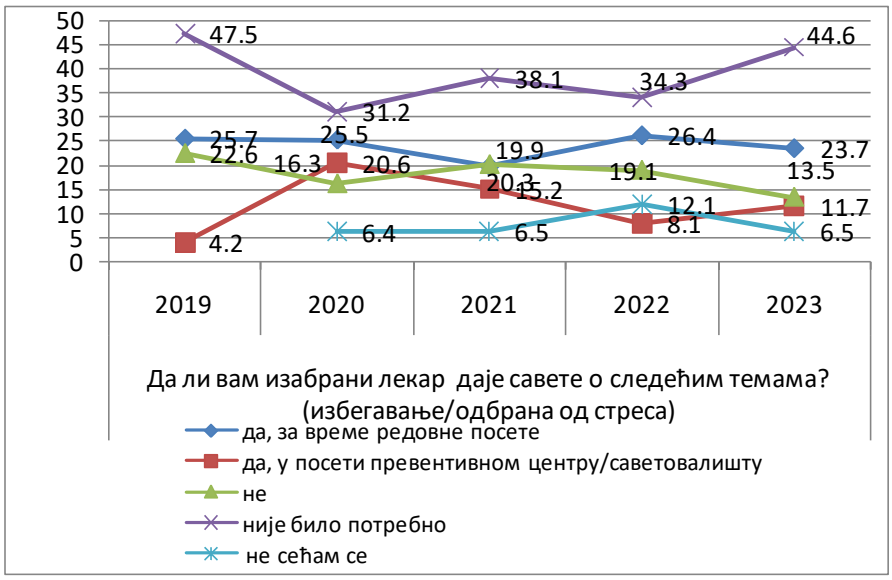
Већина анкетираних корисника изјављује да за време редовне посету лекару није било потребе за саветима о смањењу и престанку пушења (од 27,4% у Ковину до 76,5% у Белој Цркви). Корисници који су изјавили да су добили савете ове врсте од свог лекара за време редовне посете заступљени су у највећем проценту у Ковину (37,1%).



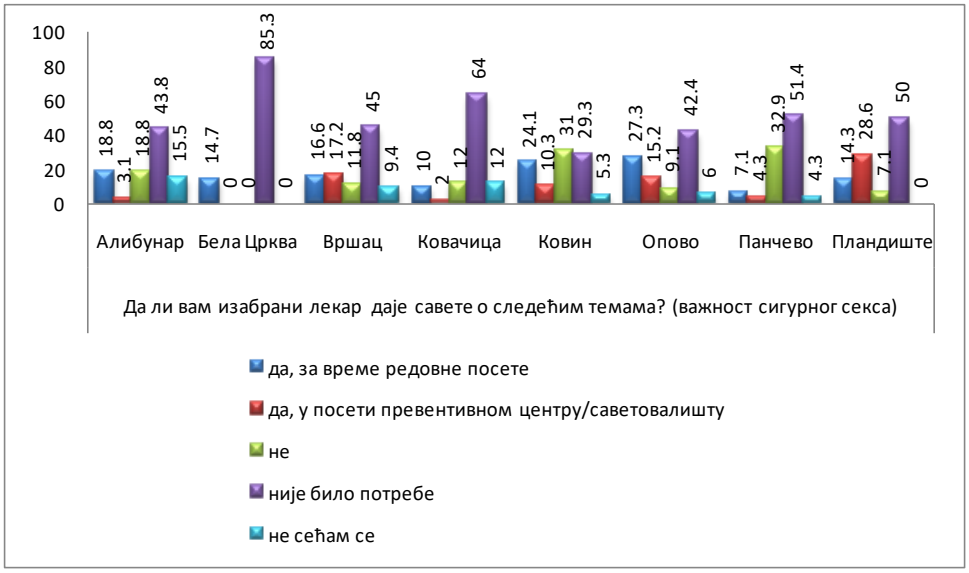
Током последњих пет година проценат испитаника који сматрају да им изабрани лекар за време редовне посете даје савете о важности смањења или престанка пушења за здравље се смањио са 24,5% у 2019. години на 21,8% у 2023. години; истовремено је смањен проценат оних који сматрају да за таквим саветима није било потребе (са 49,6% на 45,3%).



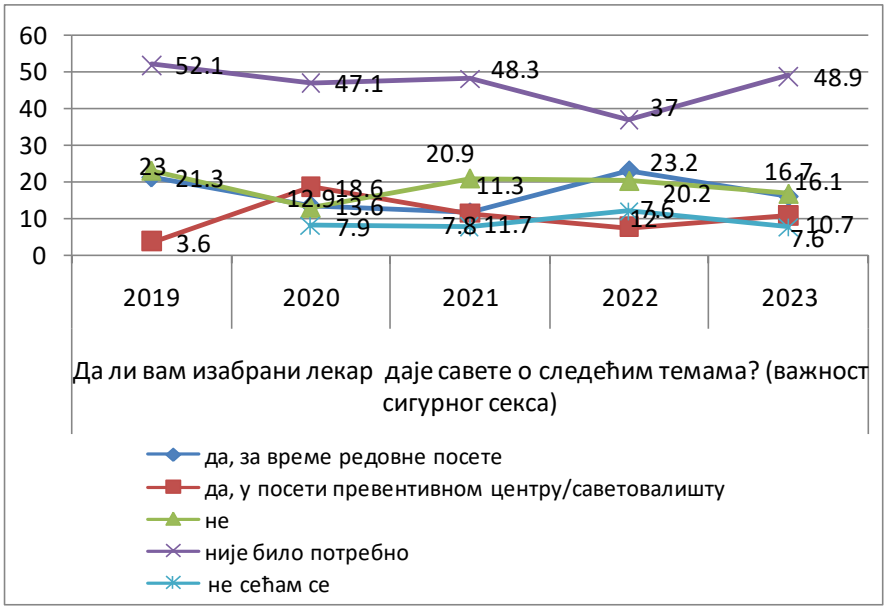
Значајан проценат анкетираних корисника изјављује да током посете лекару није било потребе за саветима о избегавању и одбрани од стреса (од 21,4% у Пландишту до 85,3% у Белој Цркви). Проценат анкетираних који су изјавили да су овакве савете добијали од свог лекара за време редовне посете се креће од 14,3% у Панчеву до 40,6% у Алибунару. Известан број анкетираних изјављује да овакве савете нису добијали од свог изабраног лекара, а највише је оваквих испитаника било у Панчеву (25,7%). Један број корисника изјављује да овакве савете добија приликом посете саветовалишту, а највише у Пландишту 42,9%.



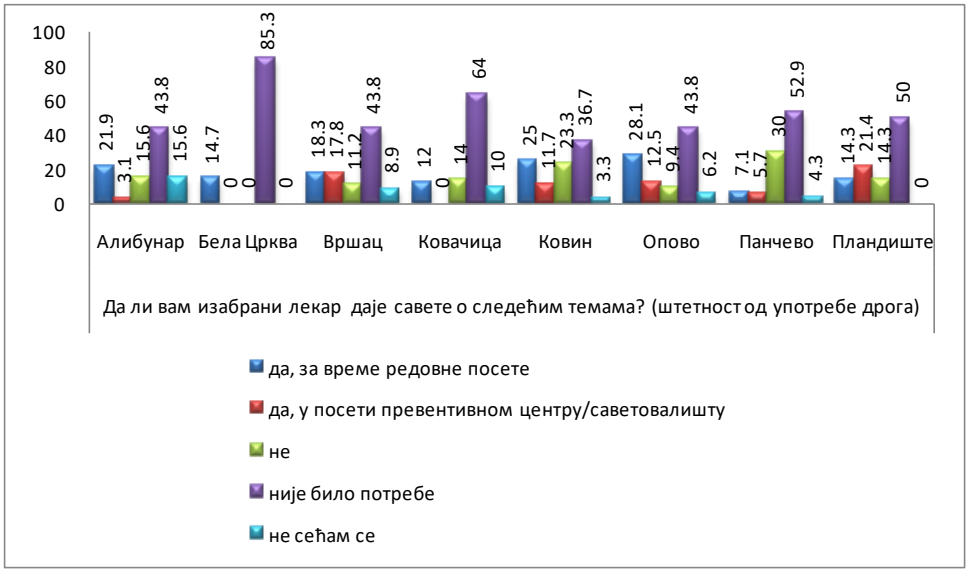
Током последњих пет година проценат испитаника који сматрају да им изабрани лекар за време редовне посете даје савете о важности избегавања/одбране од стреса за здравље се смањио са 25,7% на 23,7%, као и проценат оних који сматрају да за овим саветима није било потребе, са 47,5% на 44,6%. Повећао се проценат испитаника који наведене савете добијају у превентивном центру, са 4,2% на 11,7%.



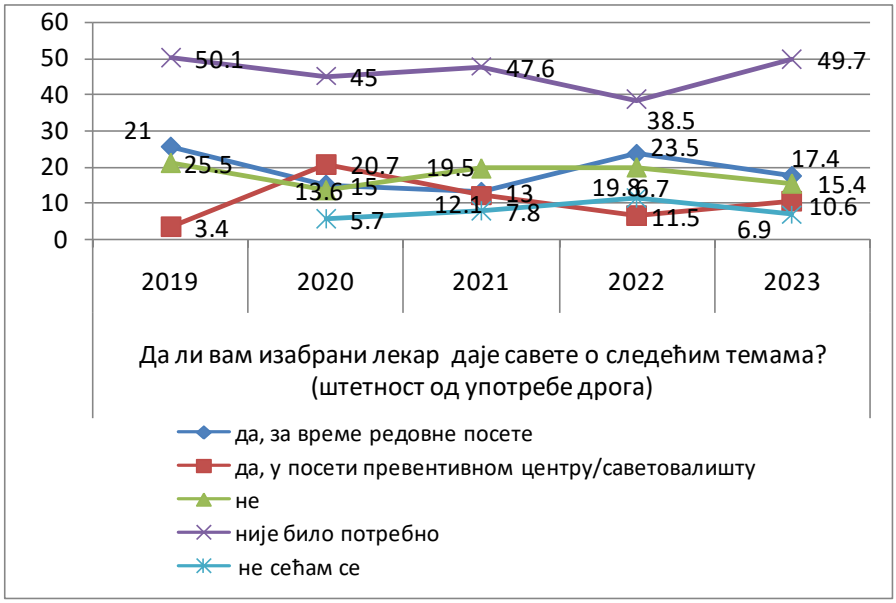
Велики број анкетираних корисника изјављује да није било потребе за саветима о сигурном сексу од стране њиховог изабраног лекара (од 29,3% испитаника у Ковину до 85,3% у Белој Цркви). Број корисника који су добили ове савете у време редовне посете се креће од 7,1 % у Панчеву до 27,3% у Опову. Проценат оних који не добијају овакве савете од свог лекара у време редовне посете се креће од 7,1% у Пландишту до 32,9% у Панчеву.



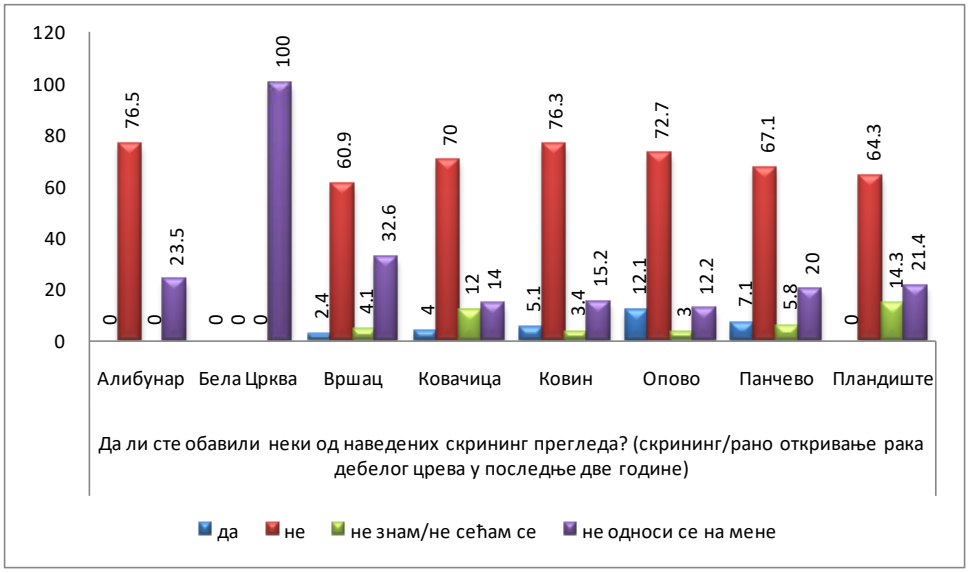
Током посматраних пет година проценат испитаника који сматрају да им изабрани лекар током посете даје савете о важности сигурног секса за здравље се смањио, са 21,3% на 16,1%. Проценат оних који сматрају да за овим саветима није било потребесе такође смањио са 52,1% на 48,9%.



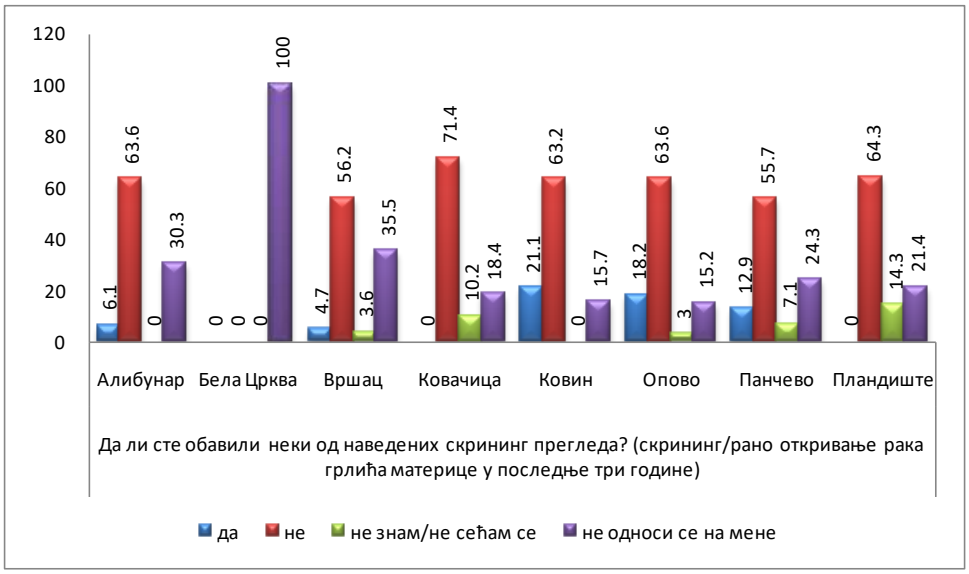
Проценти анкетираних корисника који изјављују да није било потребе за саветима о опасности од злоупотребе дрога крећу се од 36,7% у Ковину до 85,3% у Белој Цркви. Број корисника који су добили ове савете у време редовне посете се креће од 7,1% Панчеву до 28,1% у Опову. Број оних који не добијају овакве савете од свог лекара у време редовне посете је највећи у Панчеву (30%).



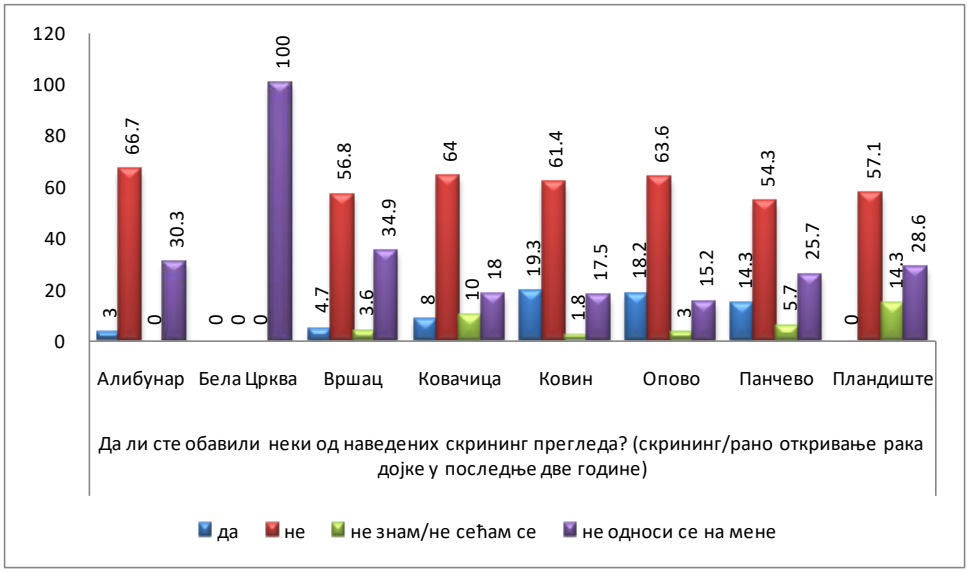
Током последњих пет година проценат испитаника који сматрају да им изабрани лекар даје савете о опасности од злоупотребе дрога за здравље је смањен (са 21% на 17,4%). Проценат оних који сматрају да за овим саветима није било потребе бележи благи пад у 2023. години (49,7%), у односу на 2019. годину (50,1%).



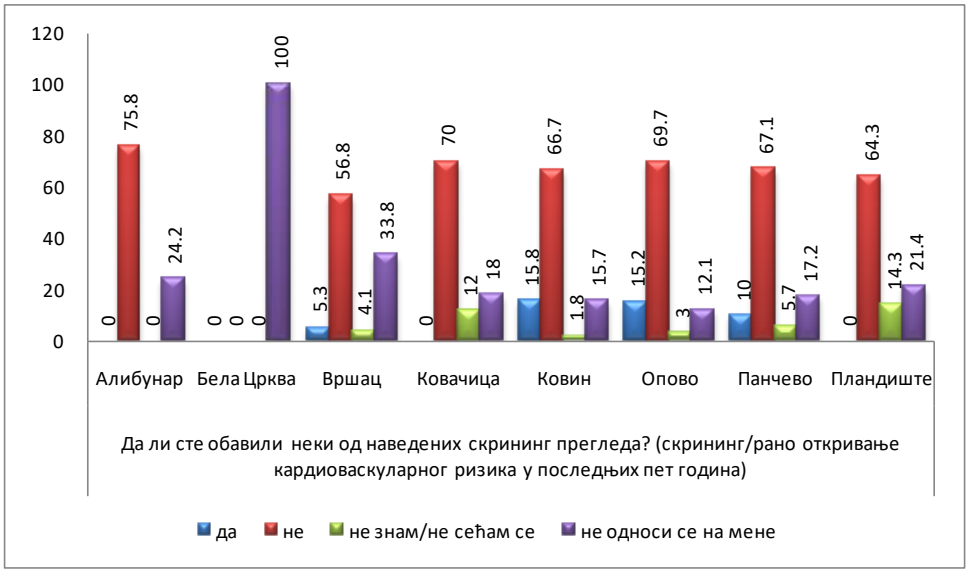
Већина анкетираних корисника изјављује да у последње две године није обавила скрининг за рано откривање рака дебелог црева (од 60,9% у Вршцу до 76,5% у Алибунару). Од анкетираних корисника 2,4% у Вршцу, 4% у Ковачици, 5,1% у Ковину, 12,1% у Опову и 7,1%у Панчеву је изјавило да је овај скрининг преглед обавила у последње две године, док се одређени број анкетираних корисника изјаснио да се обављање овог скрининг прегледа не односи на њих (од 12,2% у Опову до чак 100% Белој Цркви).



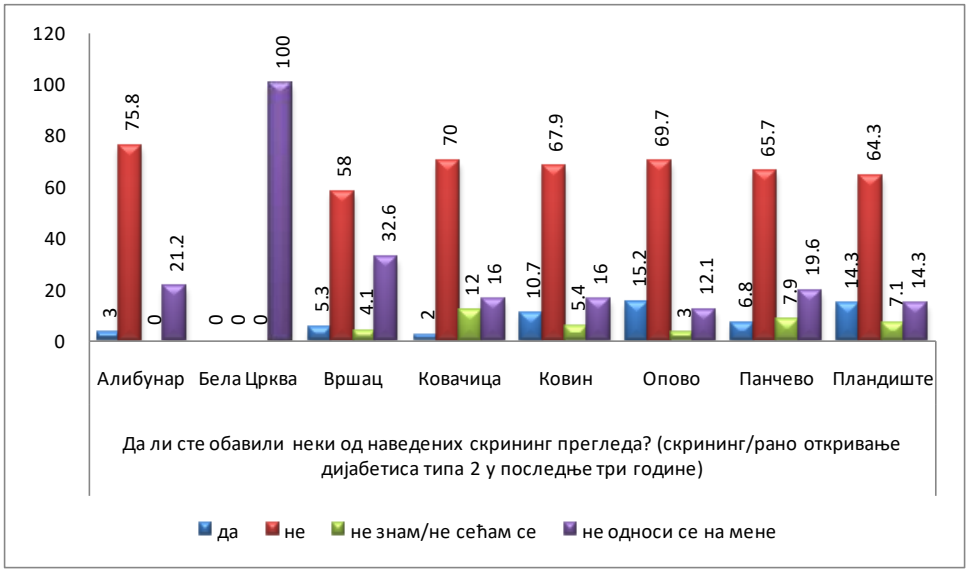
Већина анкетираних корисника изјављује да у последње три године није обавила скрининг за рано откривање рака грлића материце (од 0% у Белој Цркви до 71,4% уКовачици). Од анкетираних корисника, од 0% у Белој Цркви, Ковачици и Пландишту до 21,1% у Ковину, је изјавило да је овај скрининг преглед обавила у последње три године, док се одређени број анкетираних корисника изјаснио да се обављање овог скрининг прегледа не односи на њих (од 15,2% у Опову до 100% у Белој Цркви).



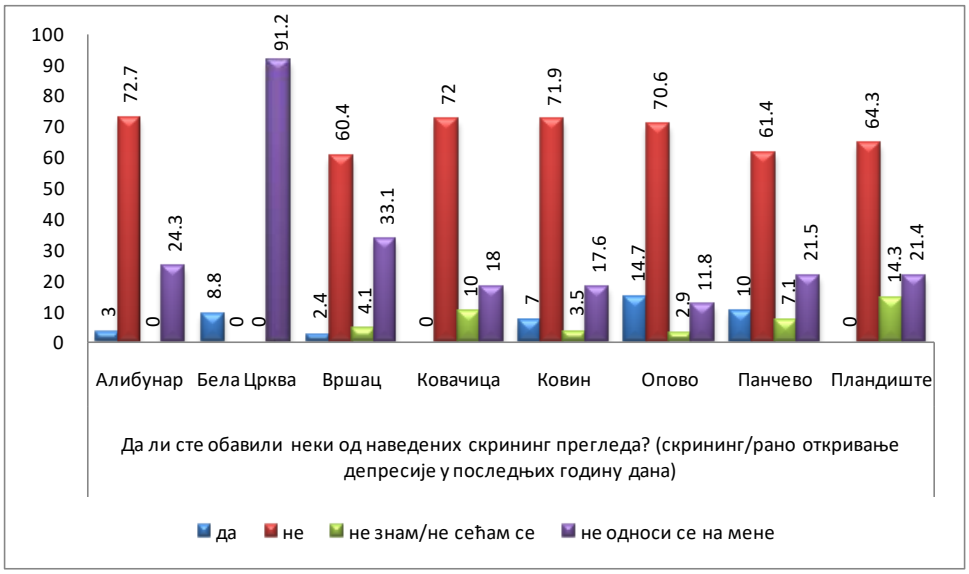
Велики број анкетираних корисника изјављује да у последње две године није обавила скрининг за рано откривање рака дојке (од 0% у Белој Цркви до 66,7% у Алибунару). Од анкетираних мали проценат је изјавио да је овај скрининг преглед обавио у последње две године, (највише у Ковину 19,3%), док је значајан број анкетираних који тврде се ово питање не односи на њих и то од 15,2% у Опову до 100% у Белој Цркви.



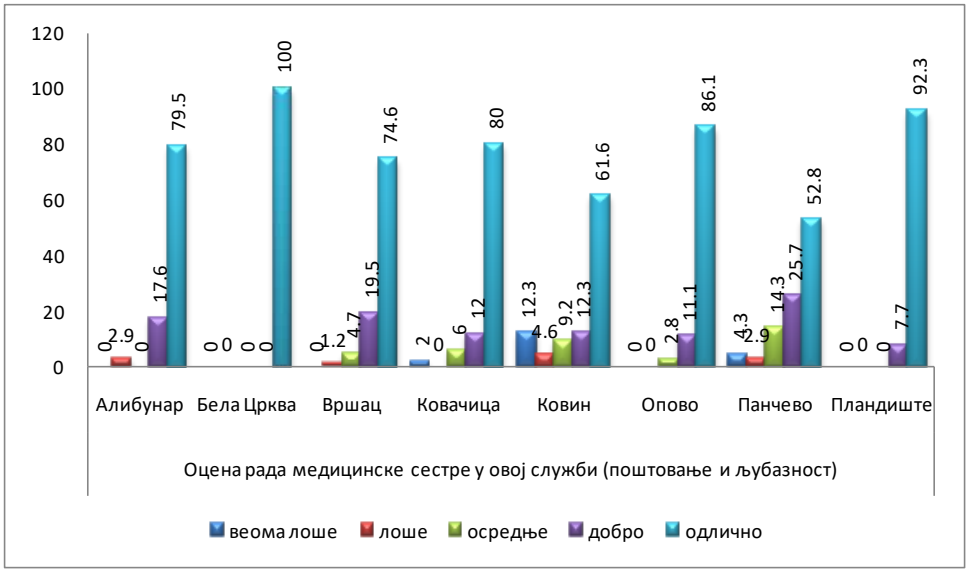
Значајан проценат анкетираних корисника изјављује да у последњих пет година није обавила скрининг за рано откривање кардиоваскуларног ризика (од 0% у Белој Цркви Панчеву до 75,8% у Алибунару). Да се ово питање не односи на њих изјаснило се од 12.1% анкетираних у Опову до 100% у Белој Цркви. Од анкетираних корисника мали проценат је обавио овај скрининг, највише у Ковину 15,8%.



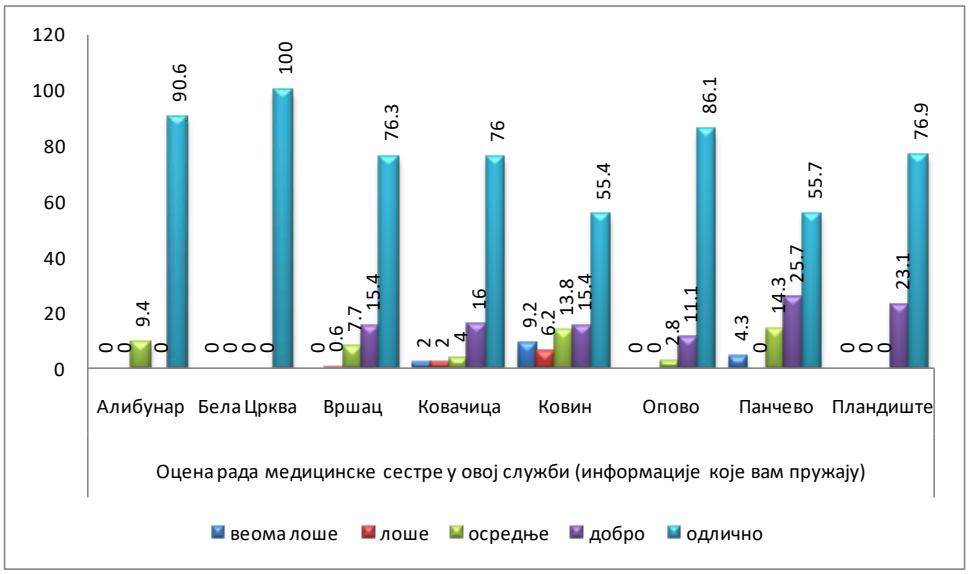
Већина анкетираних корисника изјављује да у последње три године није обавила скрининг за рано откривање дијабетеса типа 2 (од 0% у Белој Цркви до 75,8% у Алибунару). Од анкетираних корисника, од 0% у Белој Цркви, до 15,2 % у Опову, изјављује да је овај скрининг преглед обавила у последње три године. Број анкетираних корисника који су се изјаснили да се обављање овог скрининг прегледа не односи на њих био је значајан, највише у Белој Цркви, 100% испитаника.



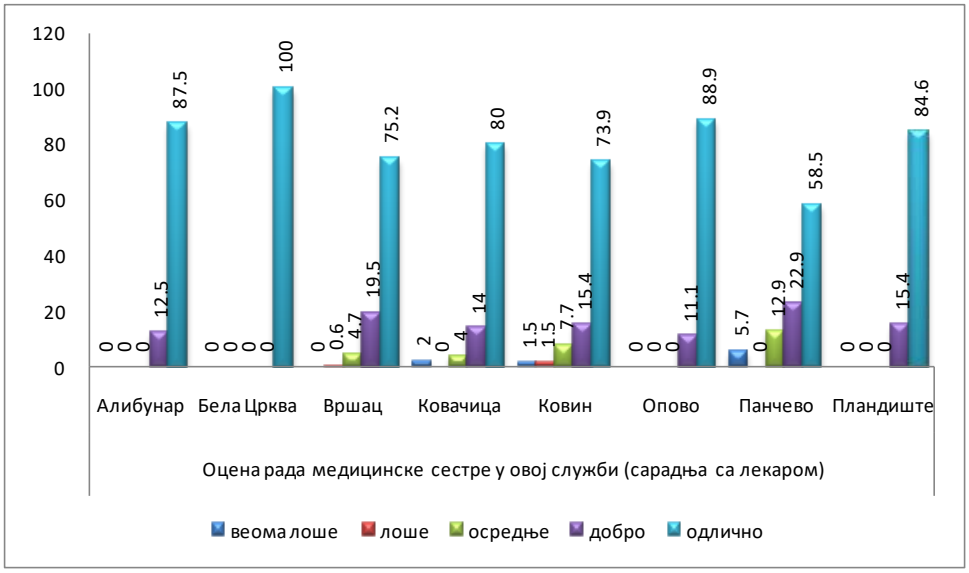
Највише анкетираних корисника изјавило је да у последњих годину дана није обавила скрининг за рано откривање депресије (од 0% у Белој Цркви до 72,7% у Алибунару) или да се ово питање не односи на њих (од 11,8% у Опову до 91,2% у Белој Цркви).



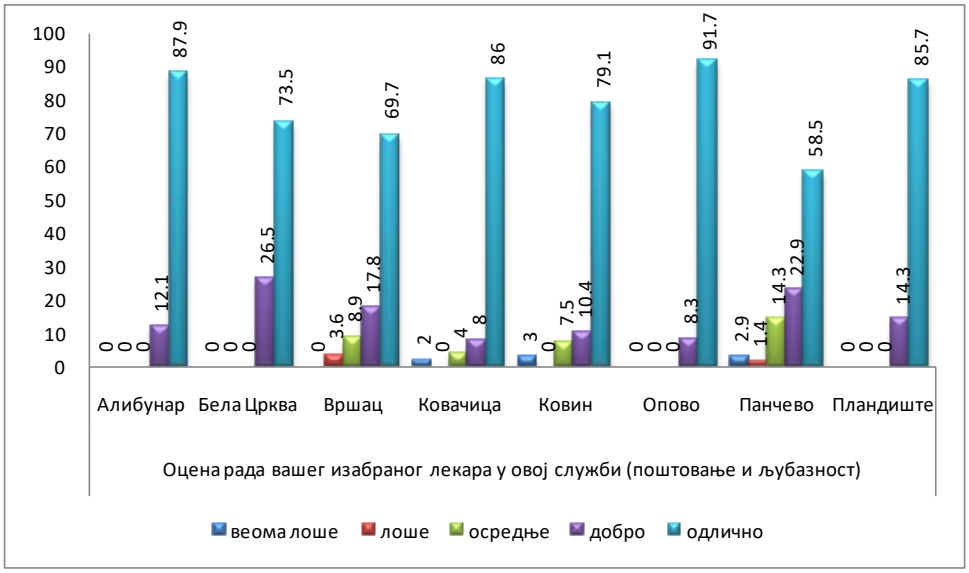
Највећи део анкетираних корисника оцењује рад медицинске сестре у овој служби (поштовање и љубазност) као одличан (најбоље су оцене за поштовање и љубазност сестара у Белој Цркви 100%), а за оцену добро се највише испитаника определила у Панчеву, око четвртине испитаника. Мали проценат испитаника је дао оцене веома лоше и лоше у Алибунару, Вршцу, Ковину и Панчеву.



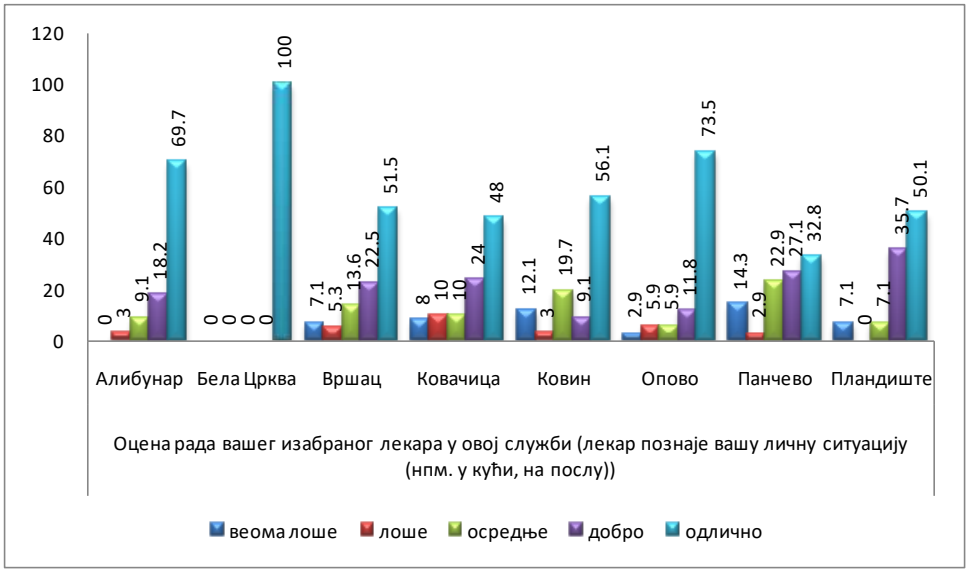
Највећи део анкетираних корисника оцењује рад медицинске сестре у овој служби (информације које сестре пружају пацијенту) као добро и одлично (највише у Белој Цркви, 100% оцењује овај аспект одличном оценом). Само мали део испитаника сматра да су информације које им пружају медицинске сестре осредње, а мали проценат испитаника је дао оцене веома лоше и лоше у Ковачици, Ковину (највише 9,2%) и Панчеву.



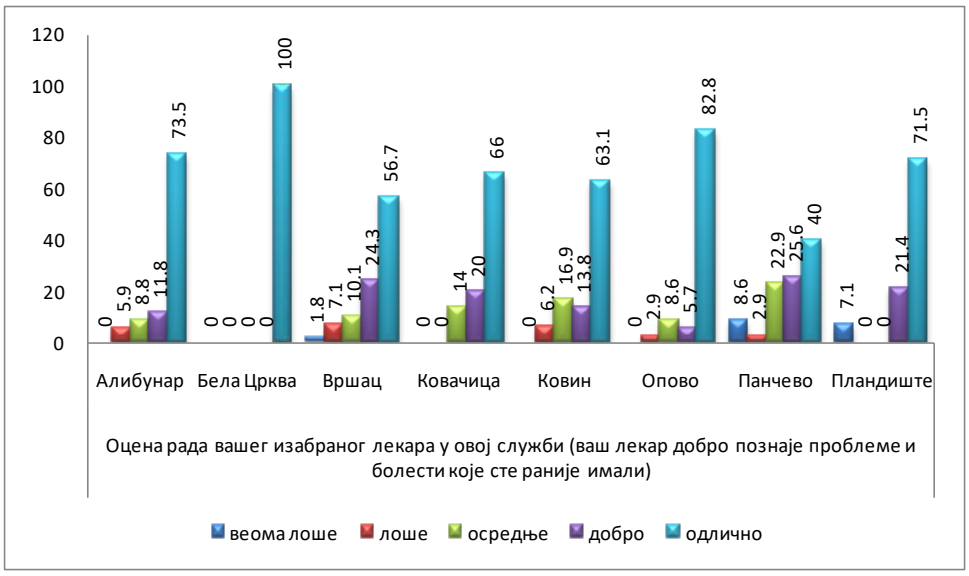
Највећи део анкетираних корисника оцењује рад медицинске сестре у овој служби, односно сарадњу са лекаром) као добру и одличну (највише у Белој Цркви: 100% сматра да је сарадња одлична). Само мањи део испитаника сматра да је сарадња лекара и сестара у служби осредња (највише их је било у Панчеву, 12,9%). Од свих општина, само у Панчеву (5,7%), Ковачици (2%) и Ковину (1,5%) има испитаника који оцењују сарадњу медицинских сестара и лекара као лошу и веома лошу.



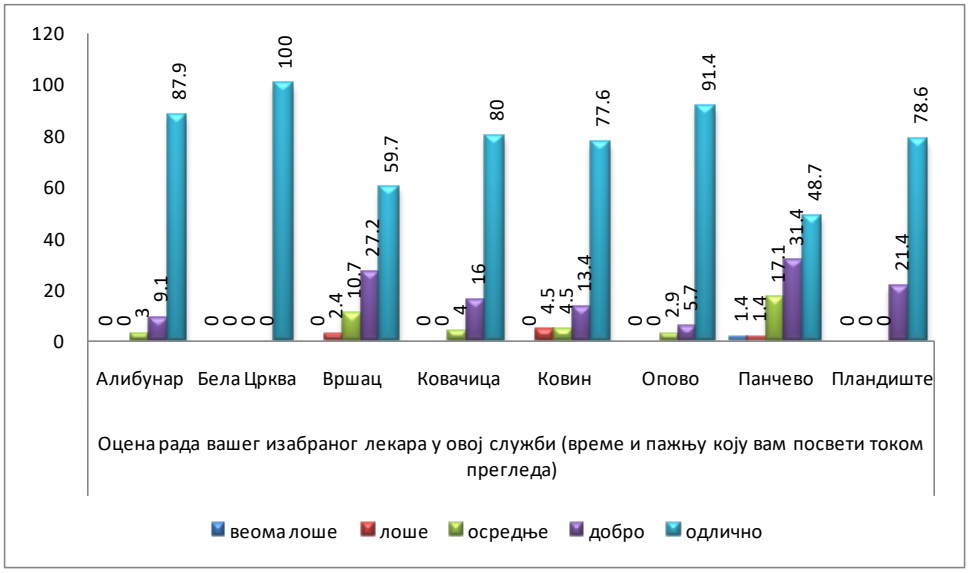
Највећи део анкетираних корисника оцењује рад изабраног лекара у овој служби (поштовање и љубазност) као добар и одличан (најбоље су оцене за поштовање и љубазност у Опову у: 91,7% анкетираних сматра да је овај аспект рада одличан). Мали број испитаника сматра да су поштовање и љубазност лекара осредњи (највише у Панчеву 14,3%), лоши или веома лоши.



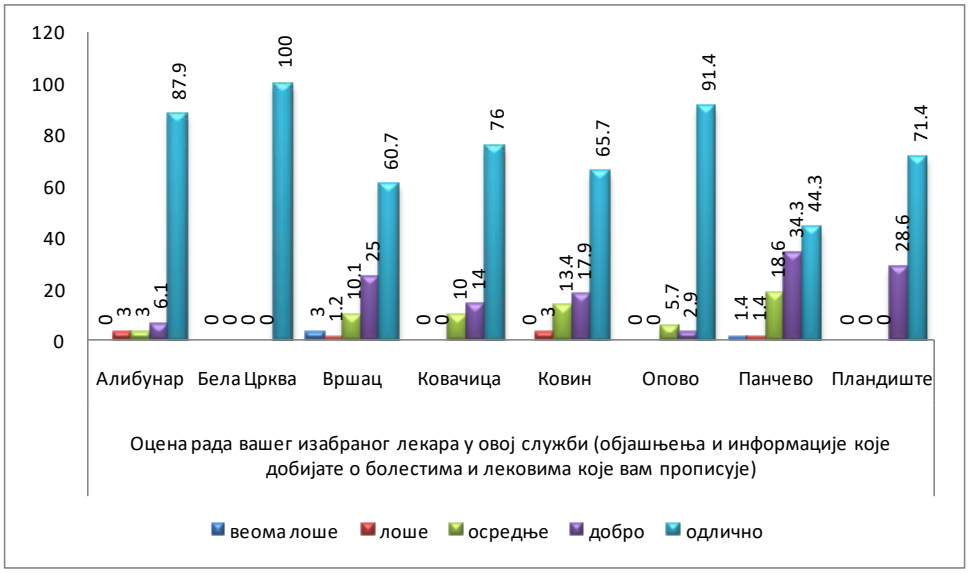
Највећи део анкетираних корисника сматра да изабрани лекар у овој служби добро познаје личну ситуацију пацијента, и оцењује овај аспект рада лекара као добар и одличан (највише су оцене у Белој Цркви где 100% анкетираних сматра да лекар добро или одлично познаје њихову личну ситуацију). Само мали део испитаника сматра да је изабрани лекар само осредње упућен у личну ситуацију пацијента (од 0% у Белој Цркви и Пландишту до 22,9% у Панчеву). У свим општинама, осим у Белој Цркву тек незнатан број испитаника оцењује упућеност изабраног лекара у личну ситуацију пацијента као лошу или веома лошу (највише Панчево 14,3%).



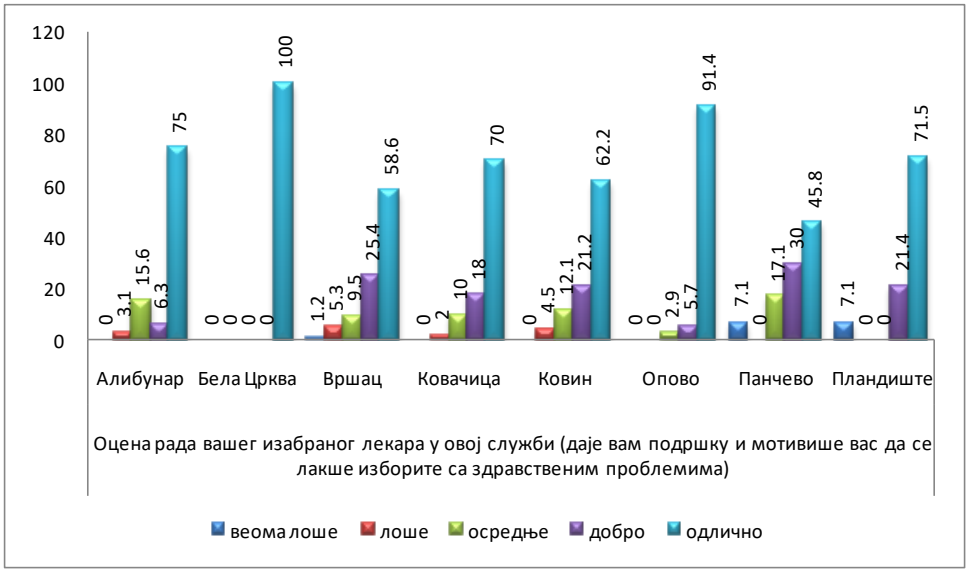
Највећи део анкетираних корисника сматра да изабрани лекар у овој служби добро познаје проблеме и болести које су испитаници раније имали и оцењује то познавање као добро или одлично (највише оваквих одговора са оценом одлично било је у Белој Цркви, где 100% анкетираних сматра да лекар одлично познаје 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 22,9% у Панчеву). У свим општинама, осим у Белој Цркви и Ковачици само незнатан број испитаника оцењује упућеност изабраног лекара у проблеме и болести које су испитаници раније имали као лоше или веома лоше.



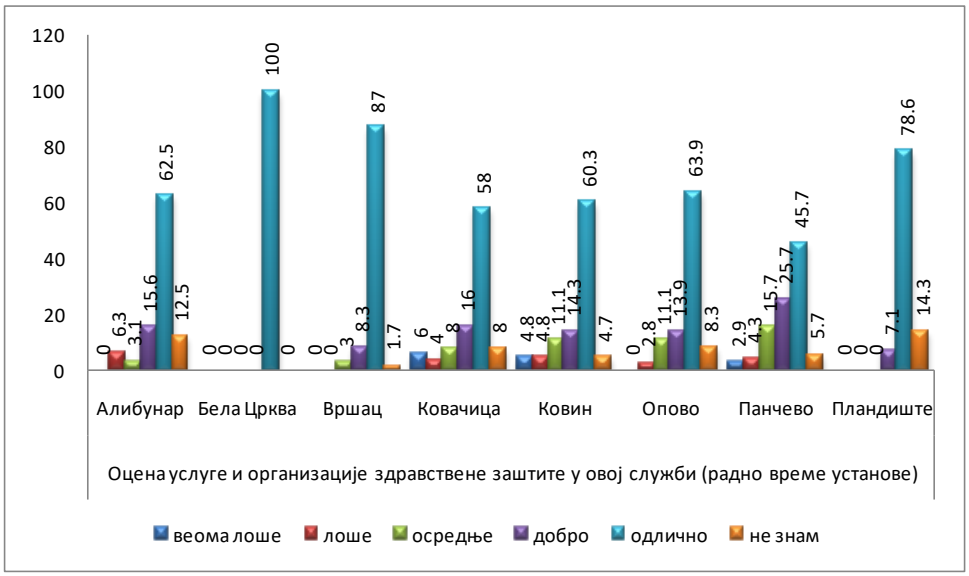
Највећи део анкетираних корисника сматра да им лекар посвећује довољно времена и пажње током прегледа и оцењује ту пажњу као добру или одличну (најбоље је оцењен овај аспект рада у Белој Цркви, где 100% анкетираних сматра да им лекар посвећује довољно времена и пажње током прегледа и сматра је одличном). Само мали део испитаника сматра да су пажња и издвојено време од стране изабраног лекара приликом прегледа осредњи (највише Панчево 17,1%), а незнатан број испитаника сматра да су пажња и издвојено време од стране лекара лоши.



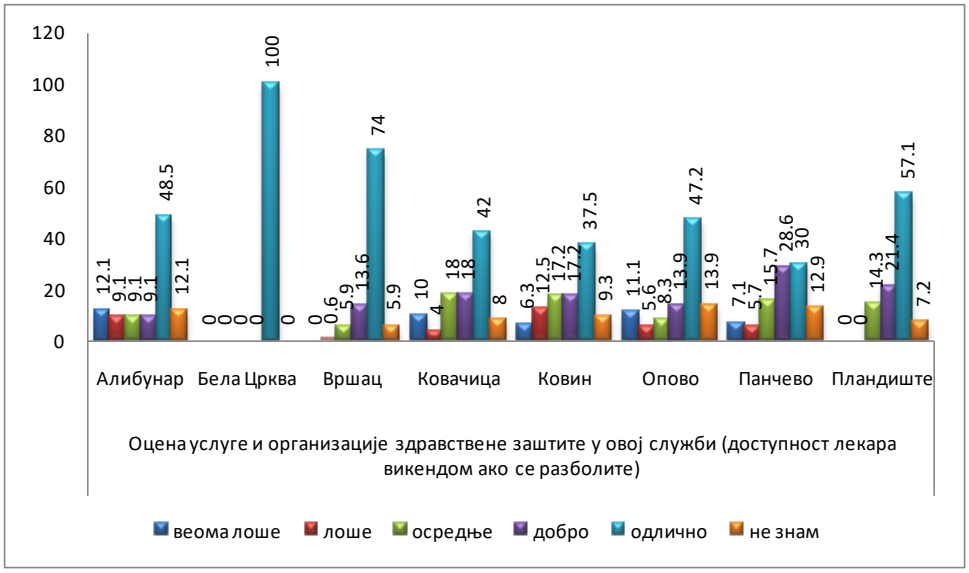
Већина анкетираних корисника сматра да им лекар током прегледа даје сва потребна објашњења и информације о болестима и лековима које прописује и оцењује овај аспект рада као добар или одличан (највише оваквих одговора је било у Белој Цркви, где 100% анкетираних сматра да им лекар током прегледа даје 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 (једино Панчево 18,6%), а незнатан да је лош.



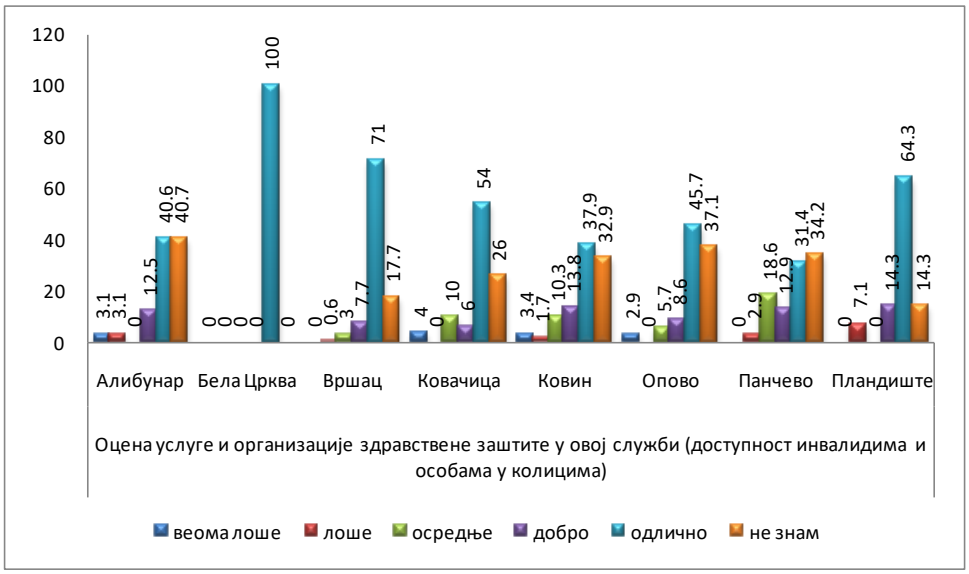
Већина анкетираних корисника сматра да им изабрани лекар даје подршку и мотивише их да се лакше изборе са здравственим проблемима и оцењује овај аспект рада као добар или одличан (највише оваквих одговора је било у Белој Цркви, где 100% анкетираних сматра да им лекар даје подршку и мотивише их да се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



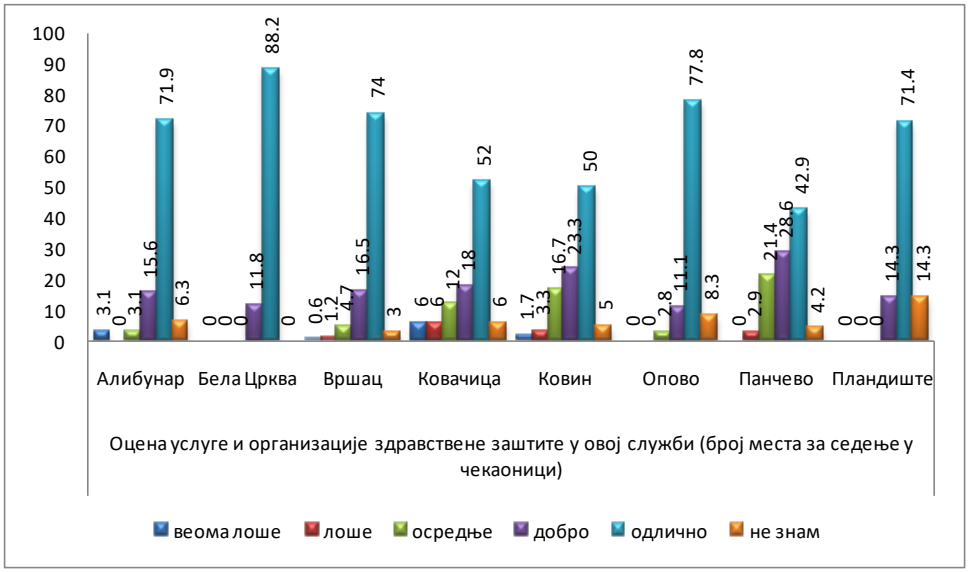
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (радно време) установе као добро или одлично. Највише оваквих одговора је било у Белој Цркви, где 100% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан и добар (највише 25,7% у Панчеву), а мали део испитаника у општинама сматра да је осредње, лоше или веома лоше.



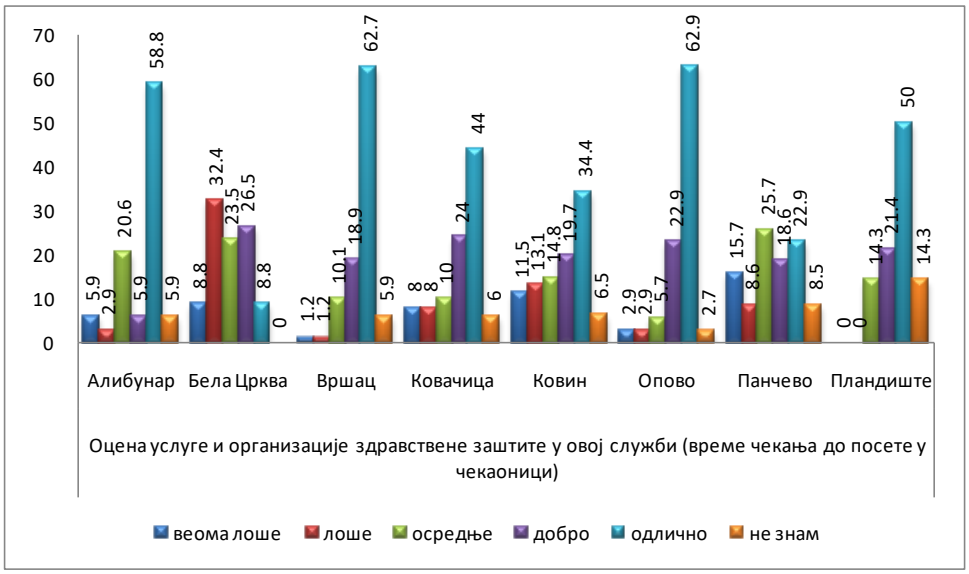
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (доступност лекара викендом или у случају да се изненада разболе) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Белој Цркви, где 100% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. Мали део испитаника у свим општинама, осим у Белој Цркви, сматра да је задовољство за доступност лекара викендом или у случају да се изненада разболе само осредње, лоше или веома лоше. У једном броју општина одређени број испитаника сматра да је доступност лекара викендом или у случају да се изненадне болести лоша или веома лоша. Највише анкетираних који сматрају доступност лекара у време викенда или у случају изненадне болести веома лошом и лошом има у Алибунару (12,1%).



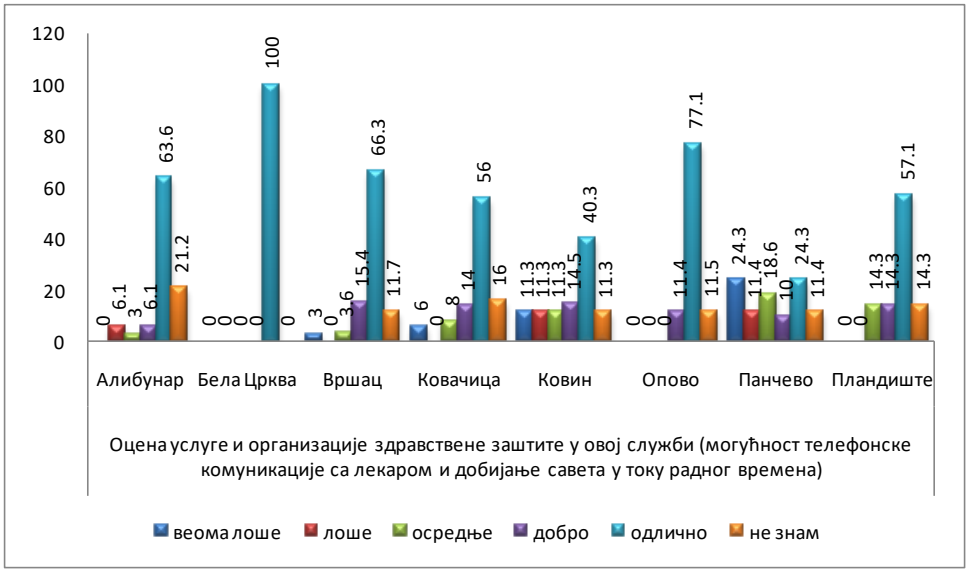
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (доступност инвалидима и особама са колицима) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Белој Цркви где 100% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. Мали део испитаника у неким општинама сматра да је задовољство за доступност инвалидима и особама са колицима само осредње, лоше и веома лоше. Одређени део ипситаника, не зна каква је доступност инвалидима и особама са колицима, највише у Алибунару 40,7%.



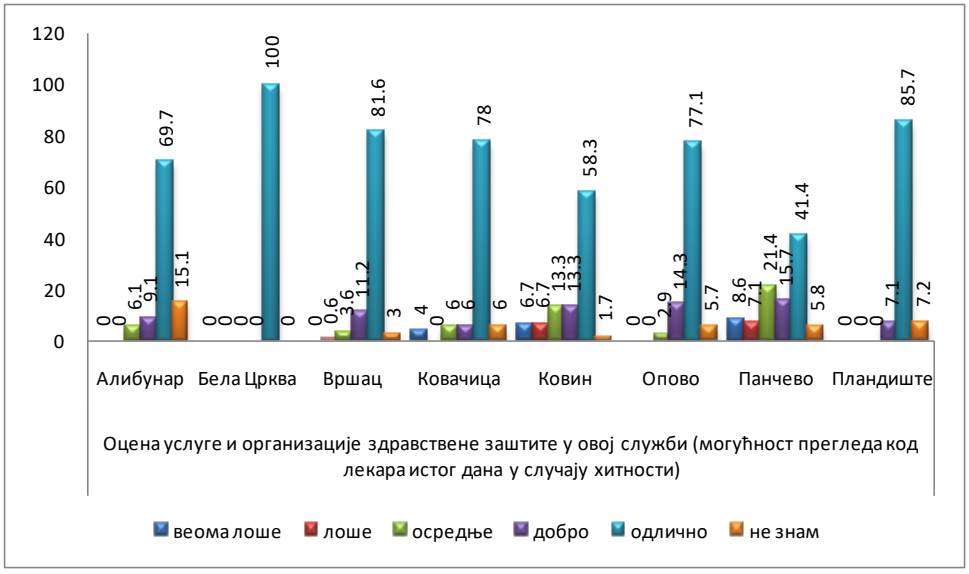
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (број места у чекаоници) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Белој Цркви, где 88,2% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. Мали део испитаника у свим општинама сматра да је њихово задовољство бројем столица у чекаоници само осредње, лоше и веома лоше, а таквих испитаника је највише у Ковачици (6%).



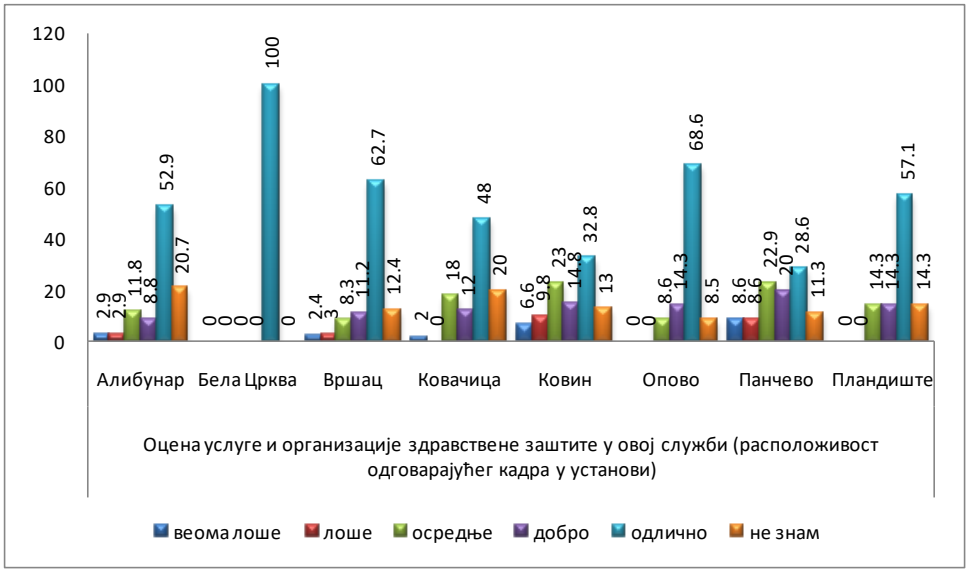
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (време чекања до посете у чекаоници) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Опову и Вршцу, где 63% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. Један део испитаника у већини општина сматра да је њихово задовољство временом чекања у чекаоници до посете само осредње (највише у Панчеву, 25,7%). 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, 15.7%).



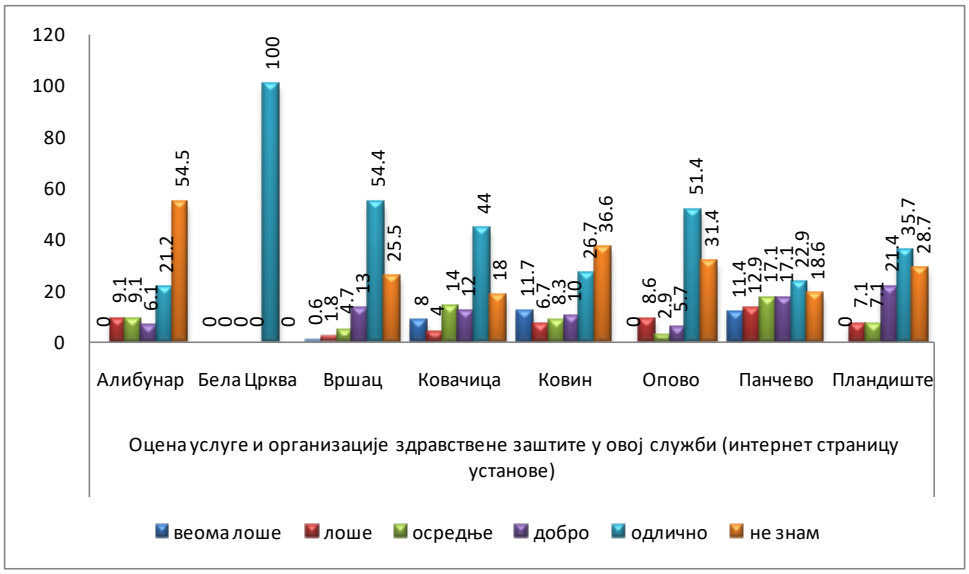
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (могућност телефонске комуникације са лекаром и добијање савета у радно време) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Белој Цркви, где 100% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације 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 највише у Панчеву (18,6%), као и да је организација рада по овом питању лоша или веома лоша, а највише у Панчеву, где 11,4% сматра овај аспект рада и организације лошим, а чак 24,3% веома лошим.



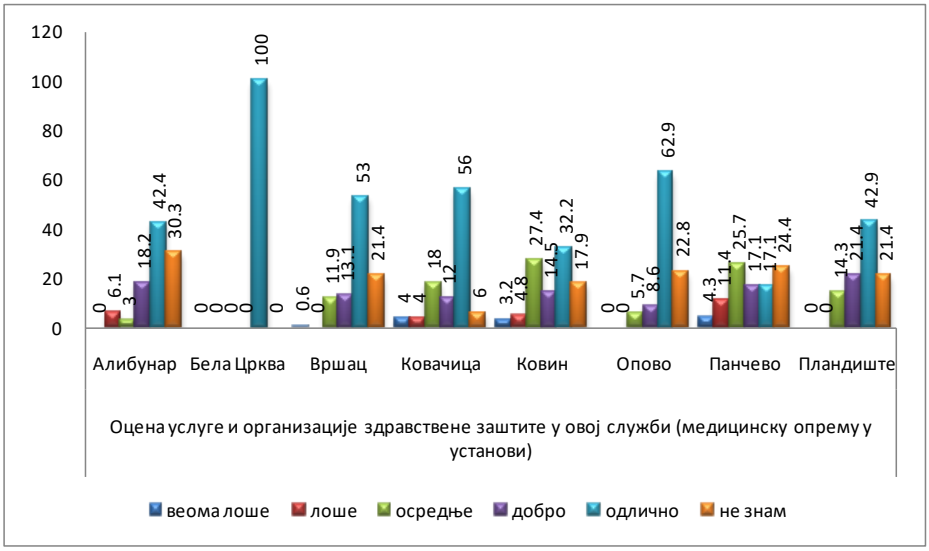
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (могућност прегледа код лекара истог дана у случају хитности) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Белој Цркви, где 100% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. Мали број анкетираних корисника сматра осредњим (највише у Панчеву, 21,4%), док је само у Ковину, Ковачици и Панчеву (највише, 8,6%), тек незнатан број испитаника, дао лошу и веома лошу оцену могућности прегледа код лекара истог дана у случају хитности.



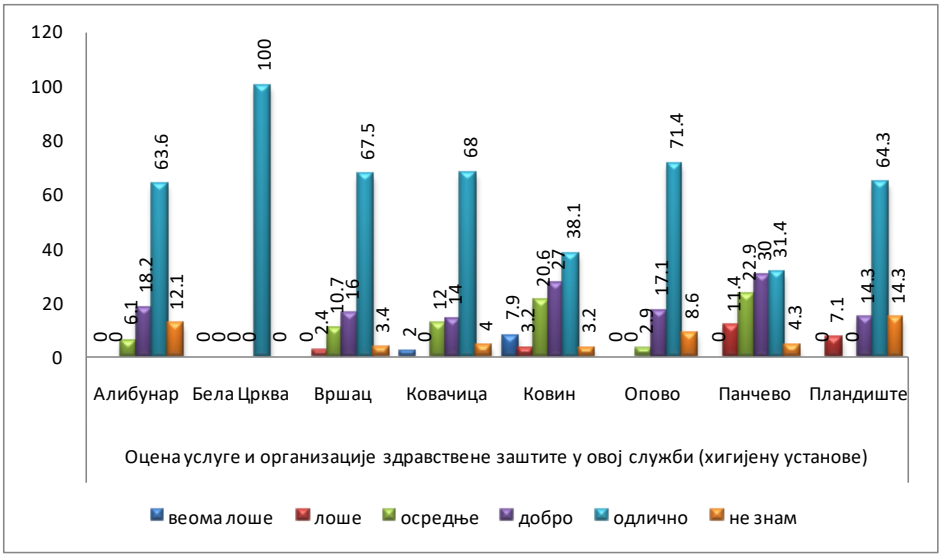
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (расположивост кадра у установи) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Белој Цркви, где 100% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. Мањи део испитаника у свим општинама сматра да је њихово задовољство за расположивост кадра у установи само осредње (највише у Ковину, 23%). У свим општинама, осим у Белој Цркви, Опову и Пландишту, само мали број испитаника сматра да је организација рада (по питању расположивости кадра у установи) лоша или веома лоша.



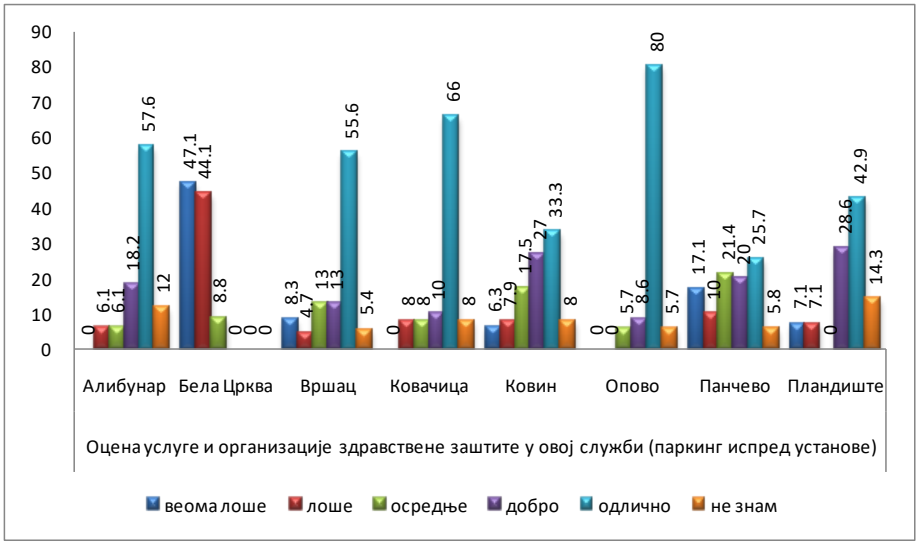
Већи део анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (интернет страницу установе) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Белој Цркви, где 100% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. Мањи део испитаника у свим општинама. Осим у Белој Цркви, сматра да је њихово задовољство интернет страницом установе само осредње (највише у Панчеву,17,1%). У свим општинама, осим у Белој Цркви већи број испитаника одговара да заправо не зна одговор на ово питање (од 0% у Белој Цркви до 54,5% у Алибунару. У Панчеву овај аспект рада, скоро четвртина испитаника укупно је оценило оценама веома лоше и лоше.



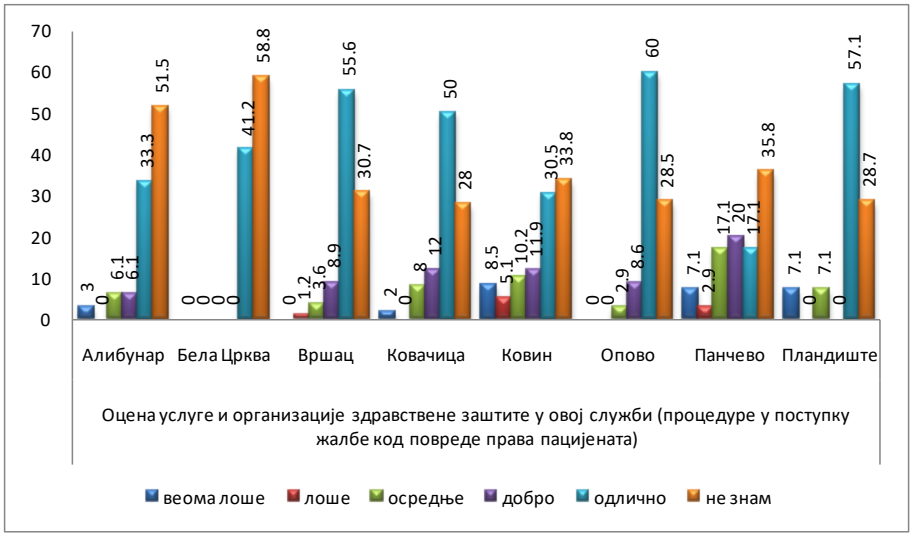
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (медицинску опрему у установи) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Белој Цркви где 100% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. Један део испитаника у неким општинама сматра да је њихово задовољство за медицинску опрему у установи само осредње (највише у Ковину, 27,4%). У свим општинама, осим у Белој Цркви, Опову и Пландишу само мали број испитаника сматра да је организација рада (по питању опреме у установи). У свим општинама, изузев у Белој Цркви, значајан број испитаника одговара да заправо не зна одговор на ово питање, у Алибунару скоро трећина.



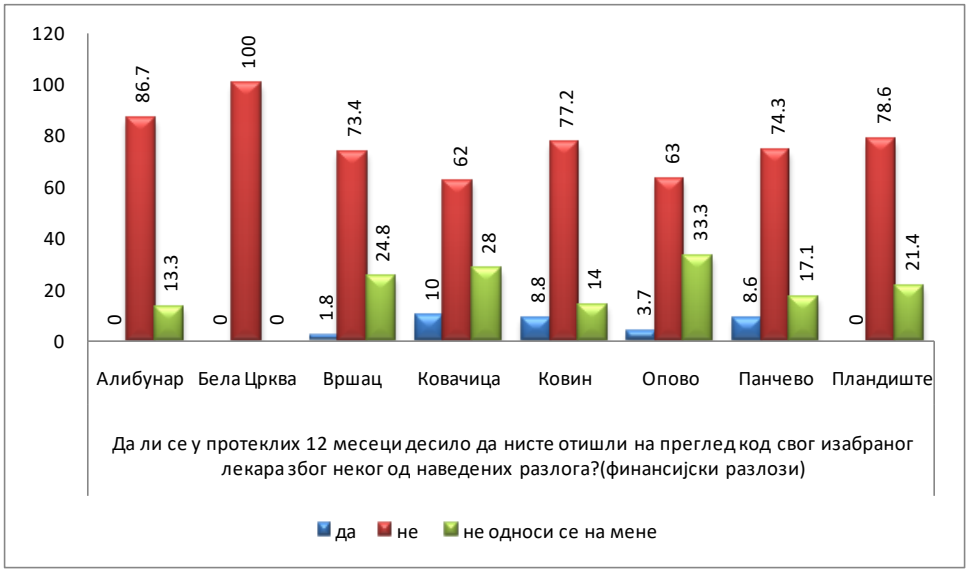
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (хигијену у установи) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Белој Цркви, где 100% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. Мањи део испитаника у свим општинама, осим у Белој Цркви и Пландишту сматра да је њихово задовољство хигијеном у установи само осредње (највише у Панчеву 22,9%). У свим општинама, осим у Белој Цркви и Пландишту, само мали број испитаника сматра да је организација рада (по питању одржавања хигијене у установи) лоша или веома лоша, изузев у Панчеву, где 11,4% испитаника мисли да је одржавање хигијене у установи лоше и веома лоше.



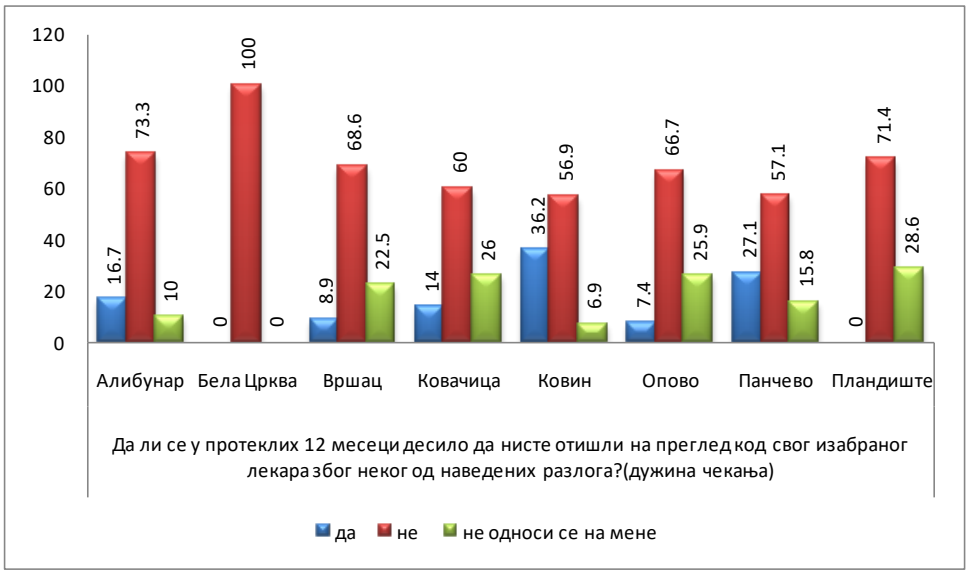
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (паркинг испред установе) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Опову, где 80% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. Један део испитаника у свим општинама, осим у Пландишту, сматра да је њихово задовољство паркингом испред установе само осредње (највише у Панчеву, 21,4%). У свим општинама, осим у Опову, само мали број испитаника сматра да је ситуација са паркингом испред установе лоша или веома лоша, изузев у Панчеву, где 17,1% анкетираних мисли да је ситуација са паркингом испред установе веома лоша, а 10% лоша. У већини општина, изузев у Белој Цркви, одређени проценат испитаника одговара да заправо и не зна одговор на ово питање (највише их је у Пландишту,14,3%).



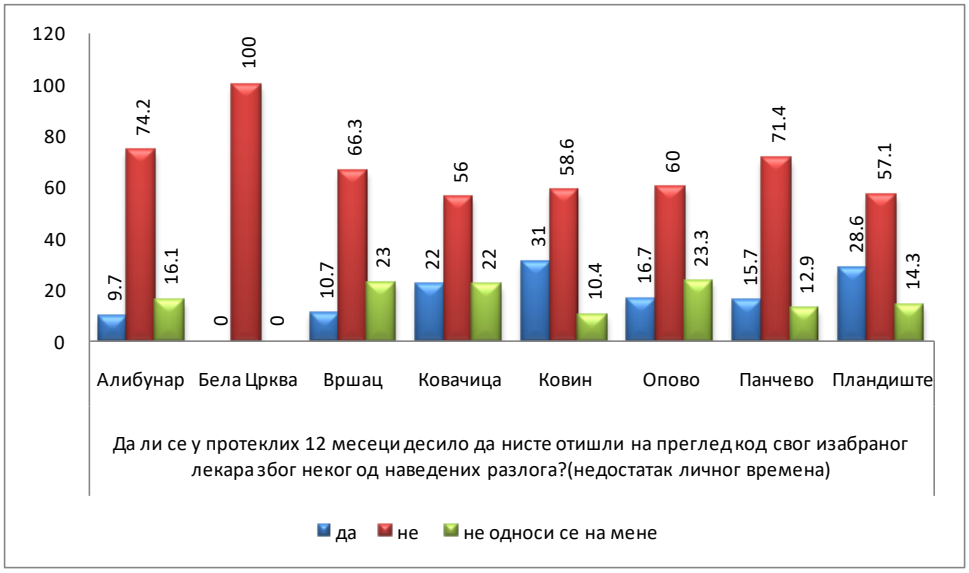
Део анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијента) као одличну и добру. Највише оваквих одговора је било у Опову, где 60% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. У свим општинама, осим у Белој Цркви и Опову, само мали број испитаника сматра да је организација рада (по питању процедура у поступку жалбе код повреде права пацијента) лоша или веома лоша, највише у Ковину (8,5%). У свим општинама, одређени проценат испитаника одговара да заправо не зна одговор на ово питање (највише у Белој Цркви, 58,8%).



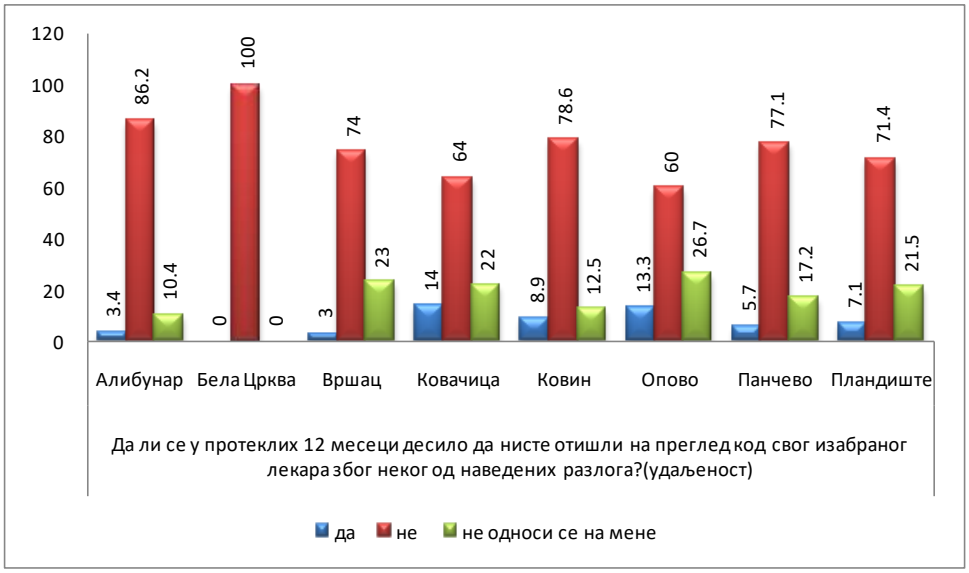
Већина анкетираних корисника изјављује да се у протеклих 12 месеци није десило да нису отишли на преглед код свог изабраног лекара због финансијских разлога (од 62% у Ковачици до 100% у Белој Цркви). Потврдно су одговорили на ово питање у већини општина (највише у Ковачици, 10%). Одређени број анкетираних корисника изјаснио да се ово питање не односи на њих (највише их је у Опову 33,3%).



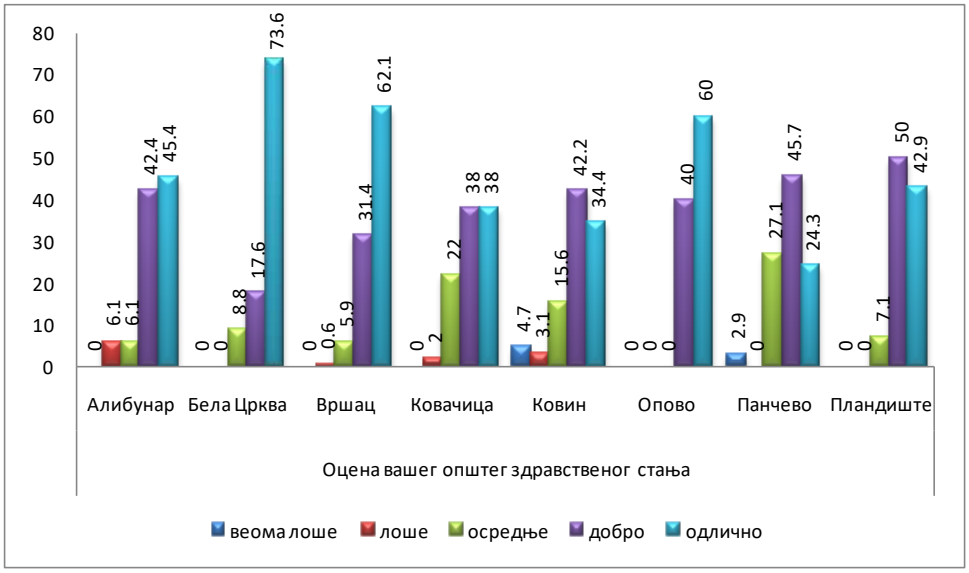
Већина анкетираних корисника изјављује да се у протеклих 12 месеци није десило да нису отишли на преглед код свог изабраног лекара због дужине чекања (од 56,9% у Ковину до 100% у Белој Цркви). Проценат анкетираних корисника који су потврдно одговорили на ово питање се кретао од 0% у Белој Цркви и Пландишту до 36,2% у Ковину. Одређени број анкетираних корисника се изјаснио да се ово питање не односи на њих (од 0% у Белој Цркви до 28,6% у Пландишту).



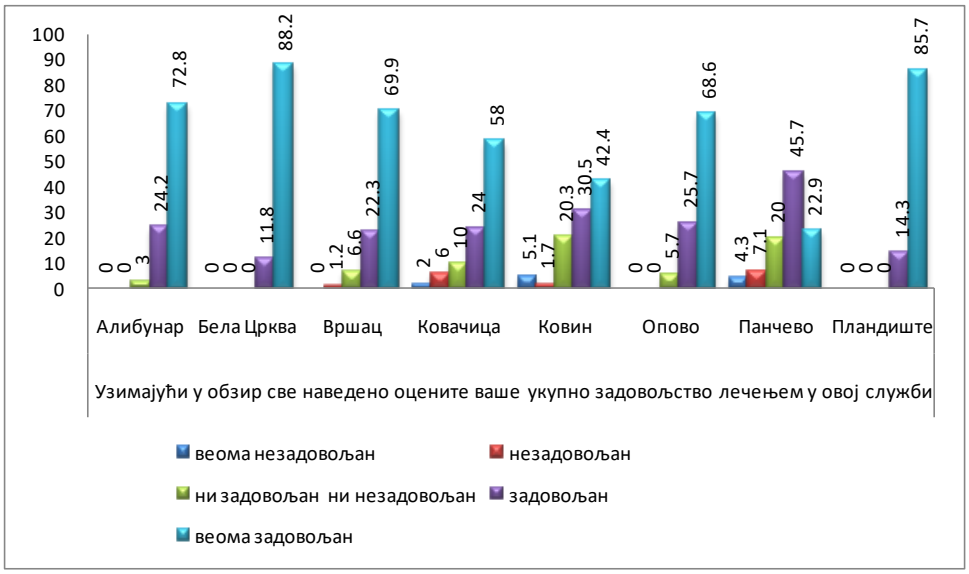
Већина анкетираних корисника изјављује да се у протеклих 12 месециније десило да нису отишли на преглед код свог изабраног лекара због недостатка личног времена (од 56% у Ковачици до 100% у Белој Цркви). Проценат анкетираних корисника који су потврдно одговорили на ово питање се кретао од 0% у Белој Цркви и Пландишту до 31% у Ковину. Одређени број анкетираних корисника сматра да се ово питање не односи на њих (до 23% 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 60% у Опову до 100% у Белој Цркви). Мањи проценат анкетираних корисника који су потврдно одговорили на ово питање се кретао од 0% у Белој Цркви до 14% у Ковачици. Одређени број анкетираних корисника сматра да се ово питање не односи на њих (до 26,7% у Опову).



Проценат анкетираних корисника који своје здравље оцењујење као одлично се кретао од 24,3% у Панчеву до 73,6% у Белој Цркви. Своје здравље као добро процењује од 17,6% у Белој Цркви до 50% у Пландишту, а осредњим своје здравље сматра од 5,9% у Вршцу до 27,1% у Панчеву. Проценат анкетираних корисника који своје здравље оцењују као лоше је било у Алибунару (6,1%), Ковачици (2%), Вршцу (0,6%) и Ковину (3,1%), а оних који сматрају своје здравље веома лошим је било само у Ковину (4,7%) и Панчеву (2,9%).



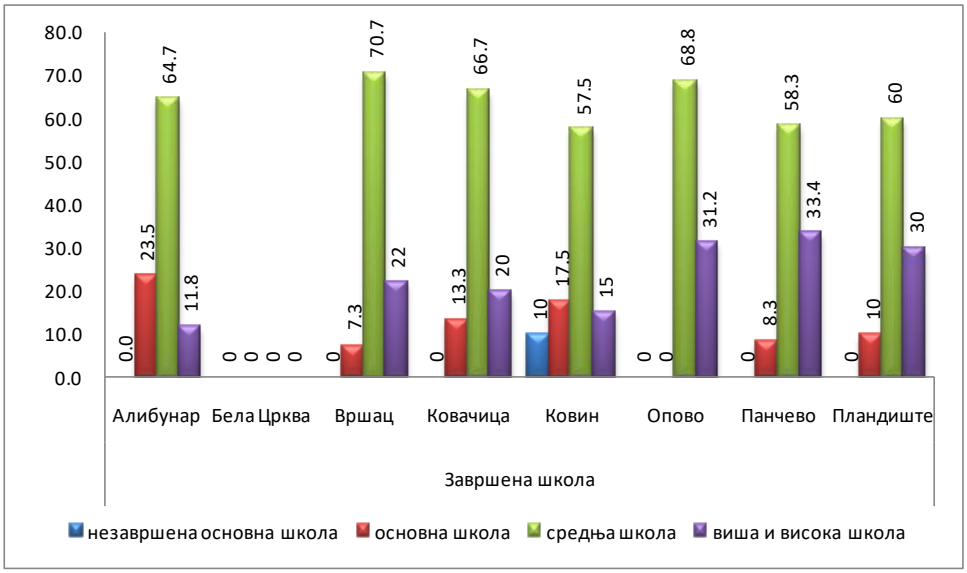
Већина анкетираних корисника (од 22,9% у Панчеву до 88,2% у Белој Цркви) изјављује да су, узевши све у обзир, веома задовољни здравственом заштитом у овој служби, а задовољни су од 11,8% Белој Цркви до 45,7% у Панчеву. Један део анкетираних корисника је неутралан уставу што се тиче овог питања (највише у Ковину, 20,3%), а само је 6% анкетираних у Ковачици, 1,2% у Вршцу, 1,7% у Ковину и 7,1% у Панчеву незадовољно здравственом заштитом у овој служби. Веома незадовољних корисника има у Ковачици (2%), Ковину (5,1%) Панчеву (4,3%).

Анализом задовољства корисника здравственом заштитом у овој служби уочава се да је оцена у 2019. години (3,74) нижа, у односу на 2023. годину (4,41), као и у односу на оцену из 2022. године (4,38). Највиша оцена током посматраних пет година је била 2020. године (4,43).

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИЦА ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ ЖЕНА

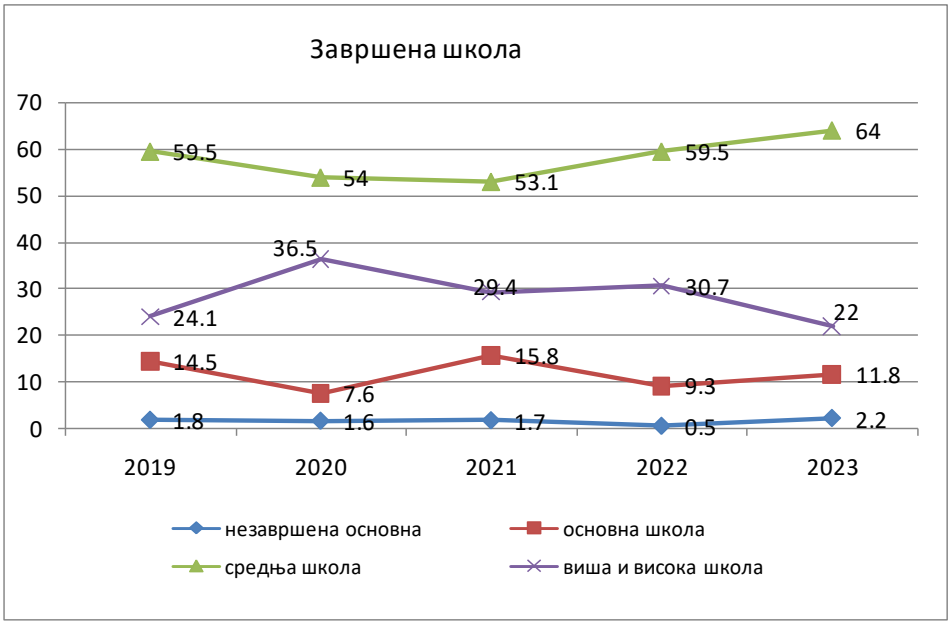
У анализи задовољства корисница здравственом заштитом жена изостављен је Дом здравља Бела Црква, пошто тог дана није радила служба за здравствену заштиту жена.

Просечна старост анкетираних корисница у служби за здравствену заштиту жена у 2024. години износила је 42,2 године и виша је у односу на претходну годину, када је просечна старост анкетираних корисница износила 40,3 године.

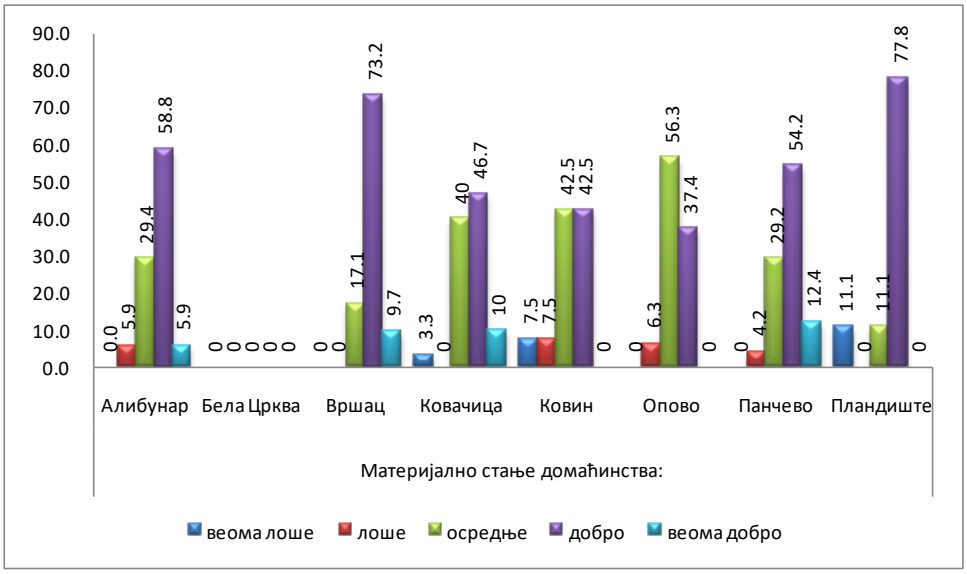


У свим општинама, односно домовима здравља већина анкетираних корисница здравствене заштите има завршену средњу школу (од 57,5% у Ковину до 70,7% у Вршцу), једино у Дому здравља Бела Црква нема анализираних података, пошто на дан анкетирања нису рађени гинеколошки прегледи. Проценат оних са завршеном основном школом креће се од 0% у Опову до 23,5% у Алибунару, док оних са

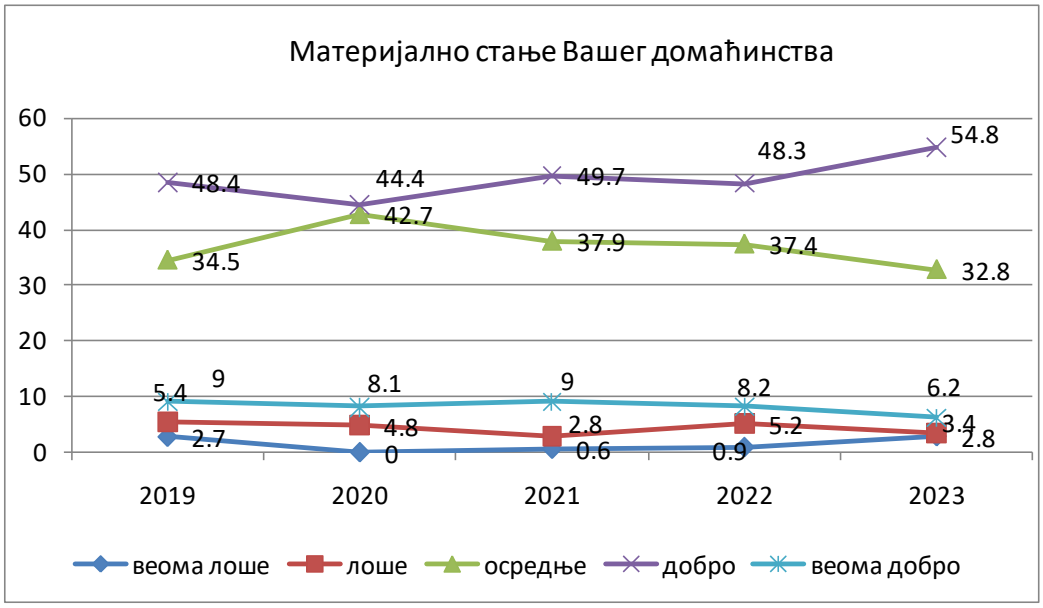
незавршеном основном школом нема, осим у Ковину, где је таквих корисница 10% . Анкетираних са вишом и високом школом је било од 11,8% у Алибунару до 33,4% у Панчеву.



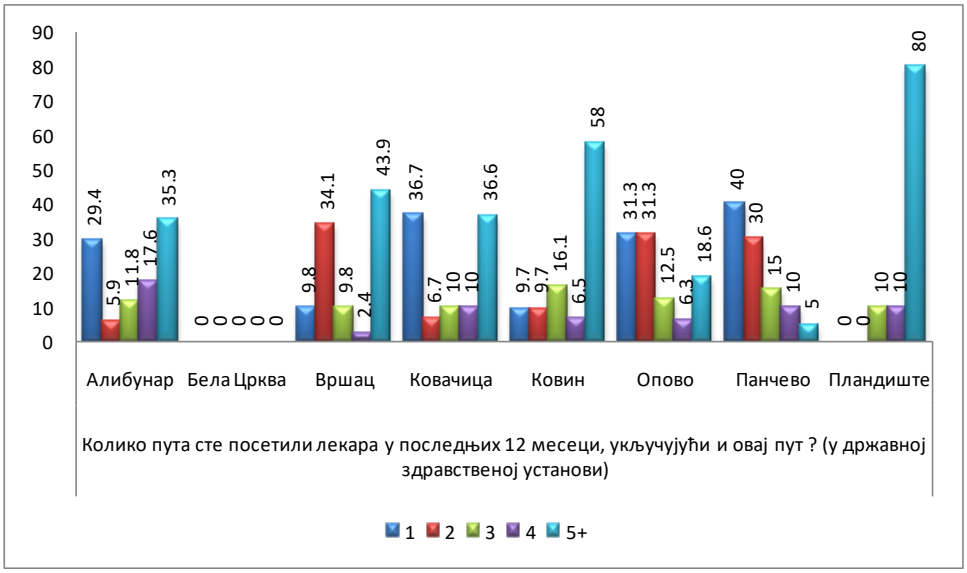
Анализом стручне спреме анкетираних корисница у служби здравствене заштите жена последњих пет година уочава се повећање процента корисница са завршеном средњом школом, а повећан је проценат и оних са незавршеном основном школом. Смањен је проценат корисница са завршеном вишом и високом школом и са завршеном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



Већина пацијенткиња, које су обухваћене анкетом, се изјаснила да је доброг материјалног стања (од 37,4% у Опову до 77,8% у Пландишту). Као осредње своје материјално стање процењује од 11,1% у Пландишту до 56,3% у Опову. Анкетираних корисница, које своје материјално стање оцењују као веома лоше, је у Ковачици (3,3%), Ковину (7,5%) и Пландишту (11,1%), док је оних, које своје материјално стање описују као лоше, највише у Ковину (7,5%). Највише анкетираних које оцењују своје материјално стање као веома добро има у Панчеву (12,4%).

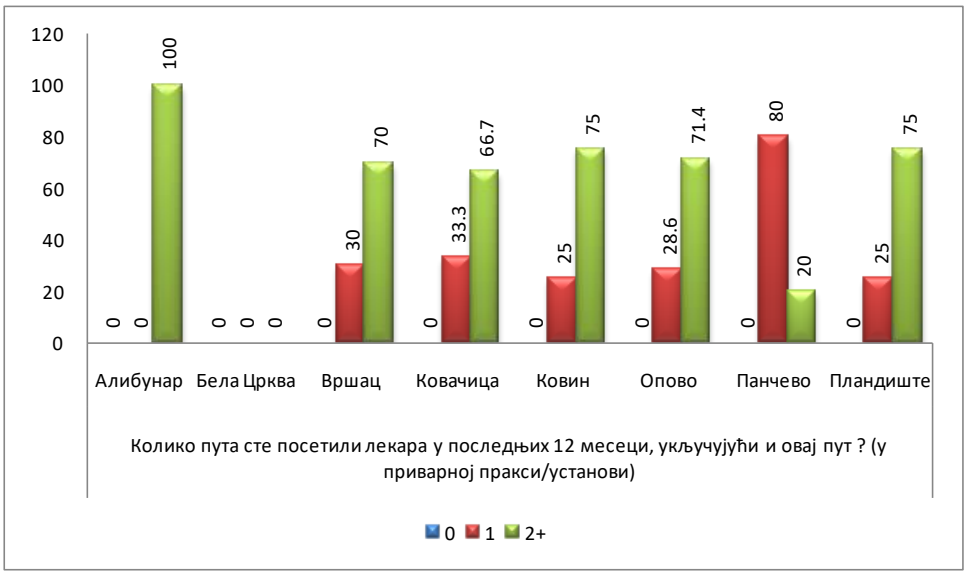


Анализом материјалног стања анкетираних корисница у служби здравствене заштите жена у Јужнобанатском округу, последњих пет година, од 2019. до 2023. године, уочава се да је мањи проценат корисница са осредњим, лошим и веома добрим материјалним стањем, а бележи се пораст процента корисница са добрим и благи пораст са веома лошим материјалним стањем.



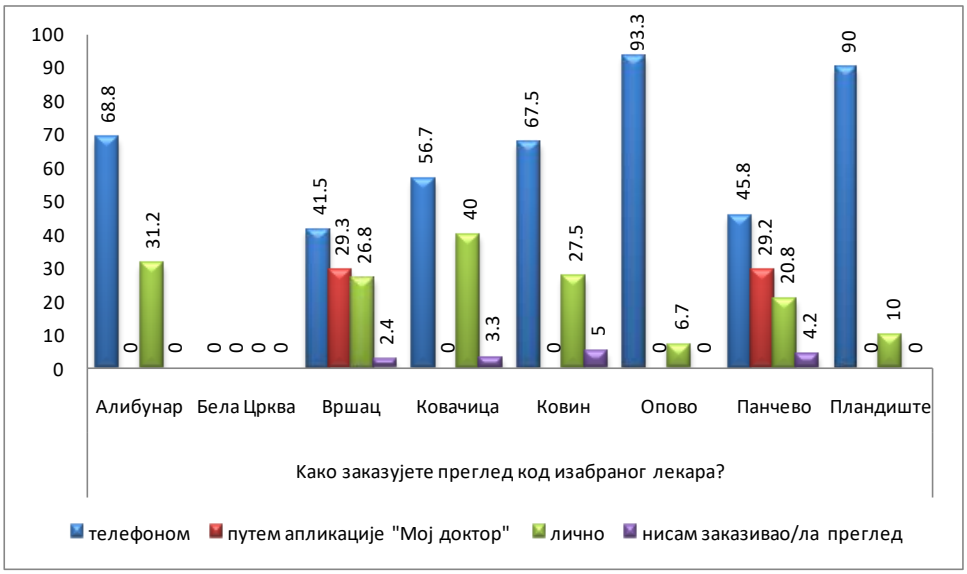
Значајан део анкетираних корисница, од 5% у Панчеву до 80% у Пландишту је свог лекара у последњих 12 месеци посетило 5 и више пута. У Вршцу је највећи број корисница (34,1%), које су свог лекара посетиле два пута, док је у Ковину највише корисница (16,1%) које су посетиле три пута свог лекара у последњих 12 месеци. У Алибунару је највише корисница (17,6%) са четири посете, а у Панчеву (40%) са једном посетом лекару у 2023. години.

Просечан број посета изабраном лекару у последњих 12 месеци, према изјавама анкетираних корисница, је у 2023. години 5,15, што је највиша вредност у односу на цео посматрани период.



Највећи број испитаница посетило је приватног лекара два и више пута, (од 20% у Панчеву до 100% у Алибунару), док је у Панчеву највише испитаница посетило приватног лекара једном (80%).

Просечан број посета приватном лекару у току последњих 12 месеци у 2023. години био је 4,32, што је највиша вредност у односу на цео посматрани период.



Највећи део анкетираних корисница (од 41,5% у Вршцу до 93,3% у Опову) посете код изабраног лекара заказује телефоном. Један део испитаница посету изабраном лекару заказује и лично (од 6,7% у Опову до 40% у Ковачици). Мањи проценат анкетираних заказује посету путем апликације „Мој доктор“(29,3% у Вршцу и 29,2% у Панчеву). Мали проценат пацијенткиња не заказује прегледе у Вршцу, Ковачици, Ковину и Панчеву.