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 2024. ГОДИНИ

Број: 05-250/0-2025

Датум:02.04.2025. године

АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ПРИМАРНОМ ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА НА ТЕРИТОРИЈИ ЈУЖНОБАНАТСКОГ ОКРУГА
У 2024. 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

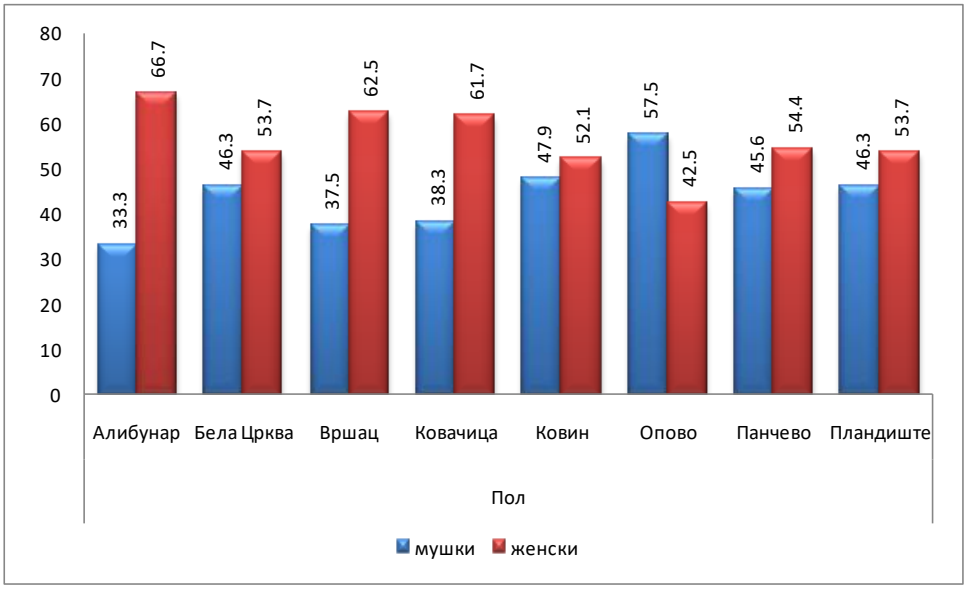
- задовољство је важан суд о пруженој здравственој заштити па према томе и елемент њеног квалитета рада.

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 25.11.2024. 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 2.509 пацијената, подељено је 980 упитника, а прикупљено 696 (стопа одговора учесника је 71%).
Процена задовољства корисника у Дому здравља “Вршац” Вршац обављена је 25.11.2024. 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 602 пацијента, подељено је 535 упитника, а прикупљено 535 упитника (стопа одговора учесника је 100%).
Испитивање задовољства корисника у Дому здравља Алибунар извршена је 25.11.2024. године у следећим службама: Служба опште медицине, Служба за здравствену заштиту деце, Служба за здравствену заштиту школске деце и Служба за здравствену заштиту жена. Здравствену заштиту је тога дана користило 163 пацијента, подељено је 132 упитника и прикупљено 129 (стопа одговора учесника је 97,73%).

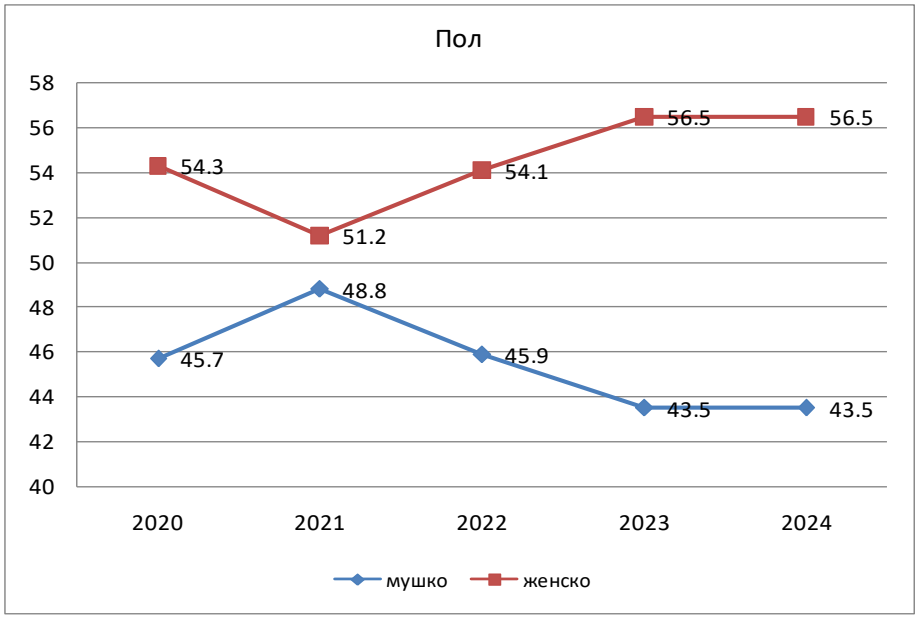
Процена задовољства корисника у Дому здравља Бела Црква обављена је 25.11.2024. године у организационим јединицама за: здравствену заштиту одраслих, здравствену заштиту деце и школске деце, здравствену заштиту жена (на дан анкете служба није радила) и стоматолошку здравствену заштиту и 27.11.2024. године у Специјалистичкој служби (Служба интерне медицине и Служба физикалне медицине). Здравствену заштиту је тих дана користило 183 пацијента, подељено је 183 упитника, а прикупљено 157 (стопа одговора учесника је 85,79%).
У Дому здравља Ковачица анкетирање је извршено 25.11.2024. 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 и 27.11.2024. године у Специјалистичкој служби (Служба интерне медицине и Служба физикалне медицине). Здравствену заштиту је тога дана користило 267 пацијената, подељено је 267 упитника, а прикупљено 267 (стопа одговора учесника је 100%).
Испитивање је у Дому здравља Ковин обављено 25.11.2024. 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 и Служба стоматолошке здравствене заштите и 27.11.2024. године у Специјалистичкој служби (Служба интерне медицине, Служба офталмологије, Служба психијатрије, Служба физикалне медицине и Служба дерматовенерологије). Здравствену заштиту је тога дана користило 568 пацијената, подељено је 568 упитника, а прикупљено 568 (стопа одговора учесника је 100%).
Процена задовољства корисника у Дому здравља Опово извршена је 25.11.2024. године у следећим службама: Служба за здравствену заштиту одраслих, Служба за здравствену заштиту деце, Служба за здравствену заштиту жена и Одељење за стоматолошку здравствену заштиту. Здравствену заштиту је тога дана користило 160 пацијената, подељено је 160 упитника, а прикупљено 158 (стопа одговора учесника је 98,75%).
Истраживање задовољства корисника у Дому здравља “1. Октобар” Пландиште обављено је 25.11.2024. 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 107 пацијената, подељено је 87 упитника, а прикупљено 87 (стопа одговора учесника је 100%).

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

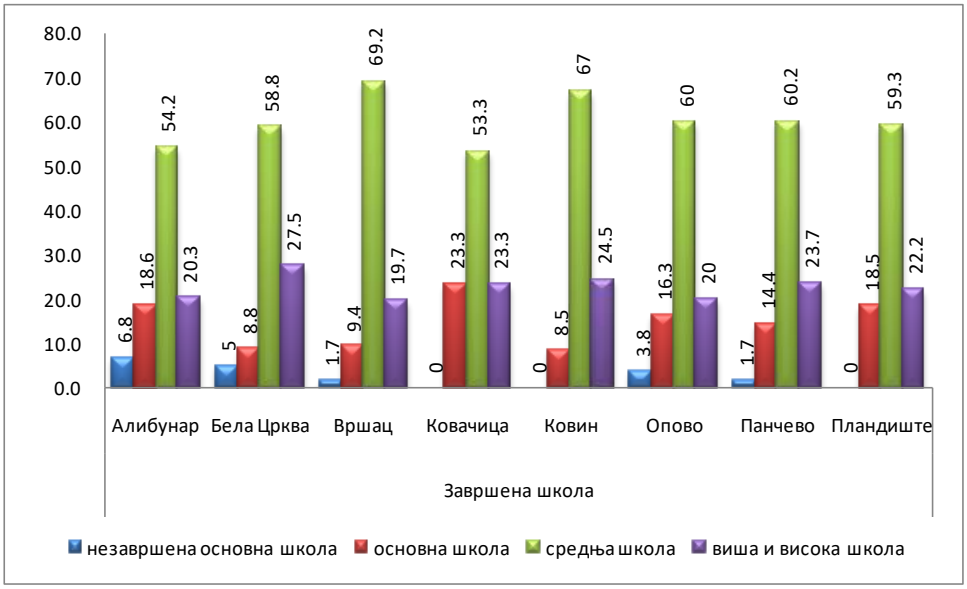
Просечна старост анкетираних корисника у примарној здравственој заштити одраслих у 2024. години износила је 39,51 годину, што је ниже у односу на 2023. годину, када је просечна старост износила 50,1 година.



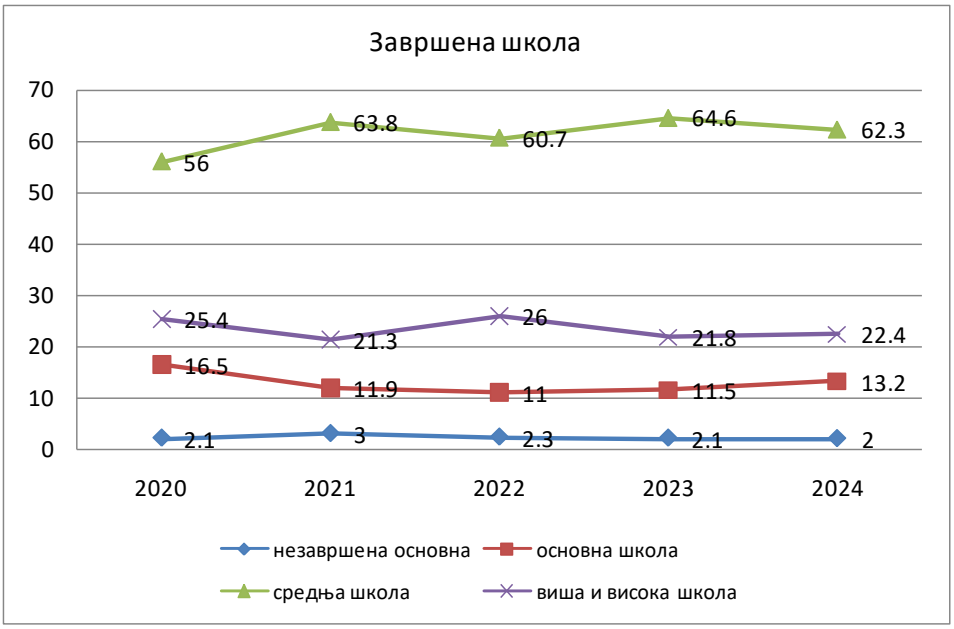
У 2024. години у домовима здравља на територији Јужнобанатског округа у Алибунару, Белој Цркви, Вршцу, Ковачици, Ковину, Панчеву и Пландишту је било више анкетираних жена, док је у Дому здравља Опово био већи број анкетираних мушкараца.



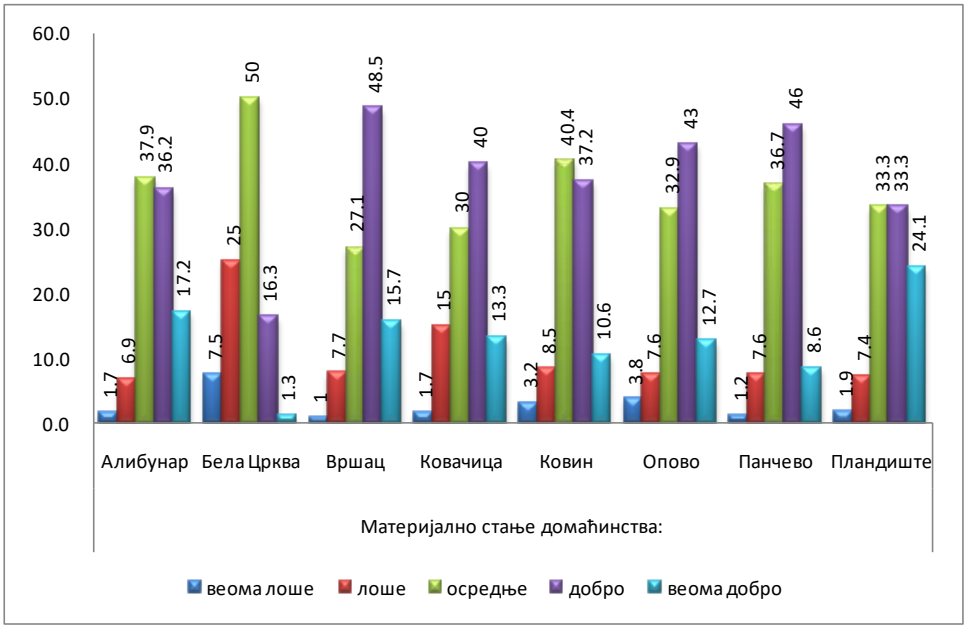
Анализом петогодишњег периода од 2020-2024. године уочава се, када се пореде почетна и завршна година, пораст процента анкетираних жена, са 54,3% у 2020. на 56,5% у 2024. години и пад процента анкетираних мушкараца, са 45,7% у 2020. на 43,5% у 2024. години.



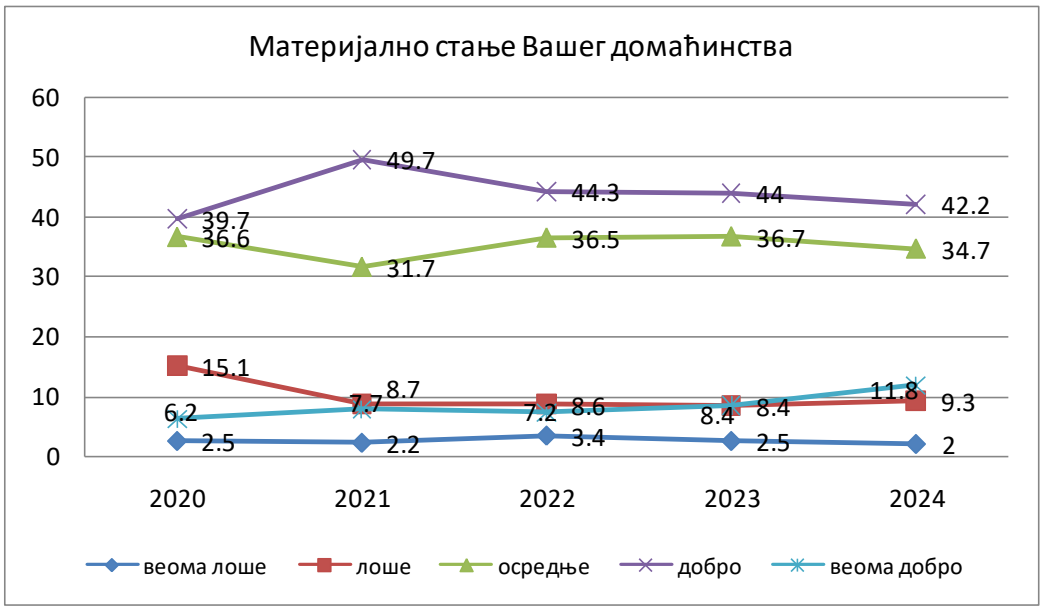
Већина анкетираних корисника има завршену средњу школу (од 53,3% у Ковачици до 69,2% у Вршцу). Затим следе корисници са завршеном вишом и високом школом, којих је највише у Белој Цркви (27,5%), па са завршеном основном школом, којих има највише у Ковачици (23,3%) и на крају са незавршеном основном школом, којих највише има у Алибунару (6,8%).



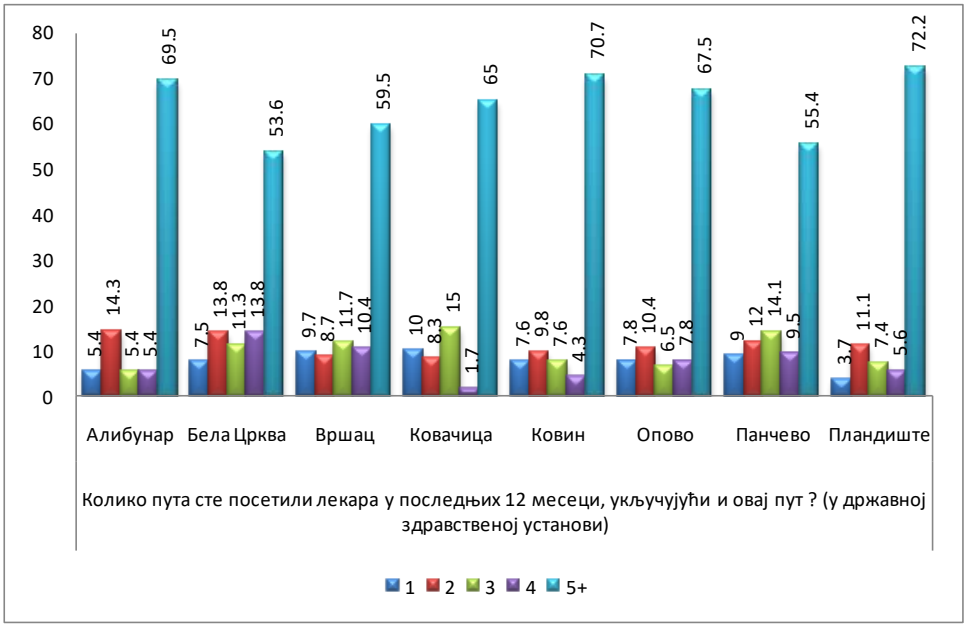
Анализом стручне спреме анкетираних корисника у примарној здравственој заштити у Јужнобанатском округу последњих пет година уочава се пораст процента корисника са завршеном средњом школом, а смањење процента анкетираних корисника са незавршеном основном школом, завршеном основном школом и анкетираних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



Већина анкетираних корисника је осредњег (од 27,1% у Вршцу до 50% у Белој Цркви) и доброг материјалног стања (од 16,3% у Белој Цркви до 48,5% у Вршцу). Корисника лошег материјалног стања има највише у Белој Цркви (25%), а корисника са веома лошим материјалним стањем има највише у Белој Цркви (7,5%) и са веома добрим материјалним стањем највише у Пландишту (24,1%).

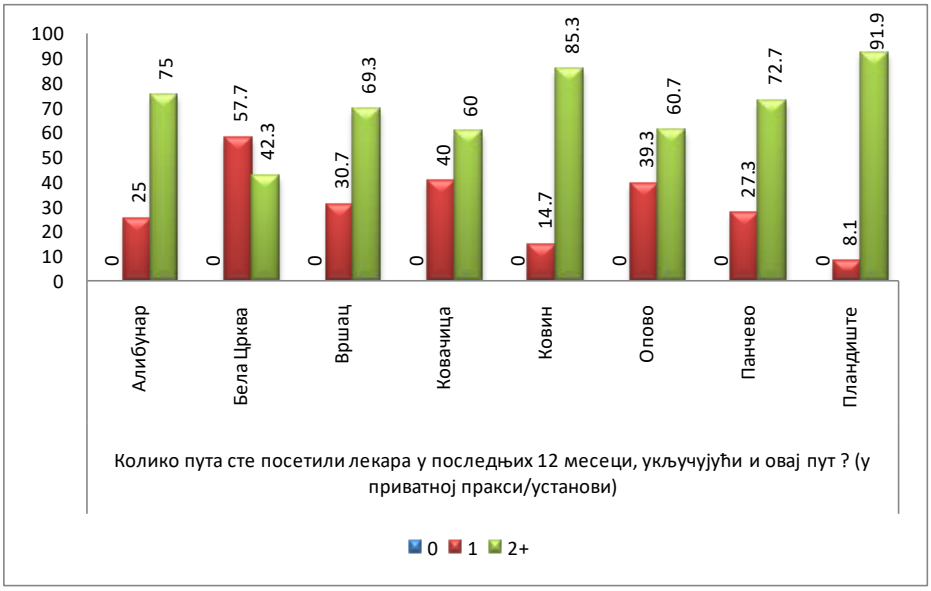


Анализом материјалног стања анкетираних корисника у примарној здравственој заштити у Јужнобанатском округу током последњих пет година (од 2020-2024. године) уочава се пад процента корисника са осредњим, лошим и веома лошим материјалним стањем. Запажа се да је проценат анкетираних са добрим и веома добрим материјалним стањем повећан током посматраних година.



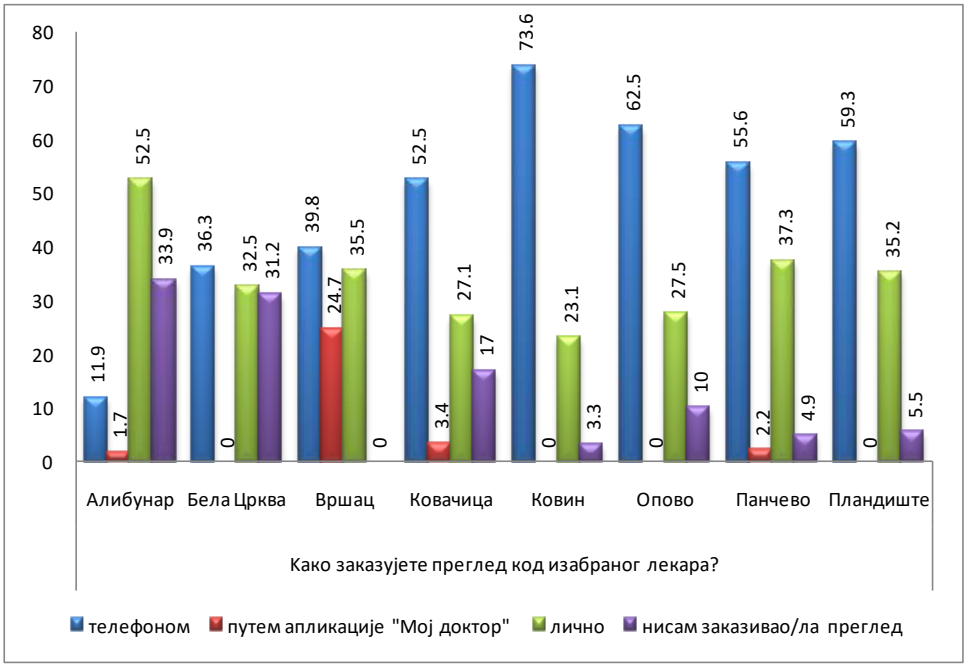
Већина анкетираних корисника је свог изабраног лекара у последњих 12 месеци посетила 5 и више пута (од 53,6% у Белој Цркви до 72,2% у Пландишту).

Просечан број посета изабраном лекару у последњих 12 месецу 2024. години је 7,21 и бележи се пораст у односу на почетак периода испитивања, 2020. годину (6,57), а пад у односу на претходну, 2023. годину (7,79).

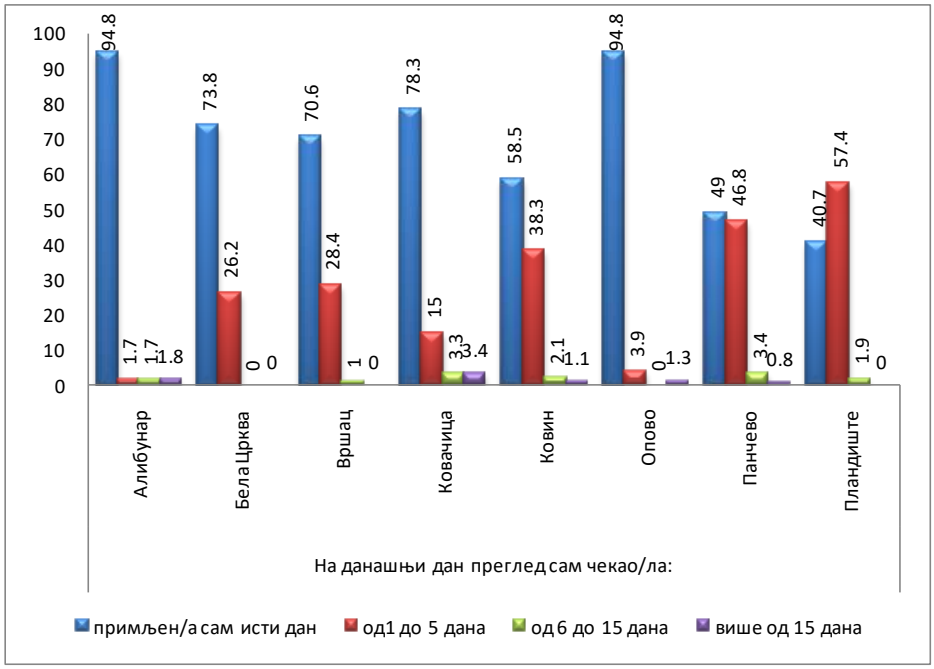


У домовима здравља су се анкетирани корисници изјаснили да приватног лекара посећују два и више пута (од 42,3% У Белој Цркви до 91,9% у Пландишту) или једном годишње (од 8,1% у Пландишту до 57,7% у Белој Цркви).

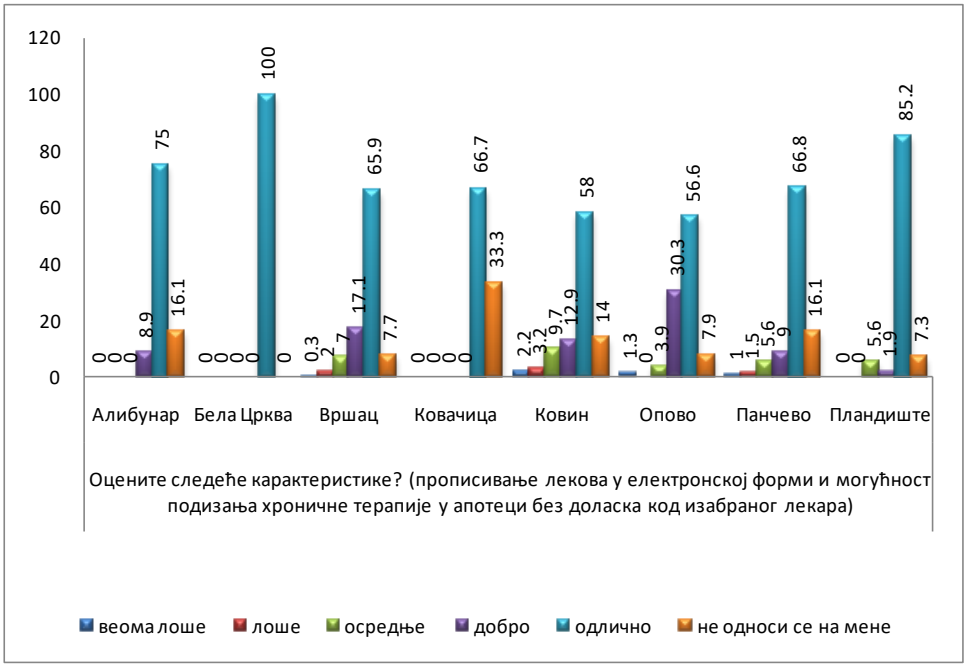
Просечан број посета приватном лекару у току 2024. године износио је 3,04 и повећао се у односу на 2020. годину, када је просечан број посета износио 0,84, а остао је скоро непромењен у односу на 2023. годину, када је износио 3,08.



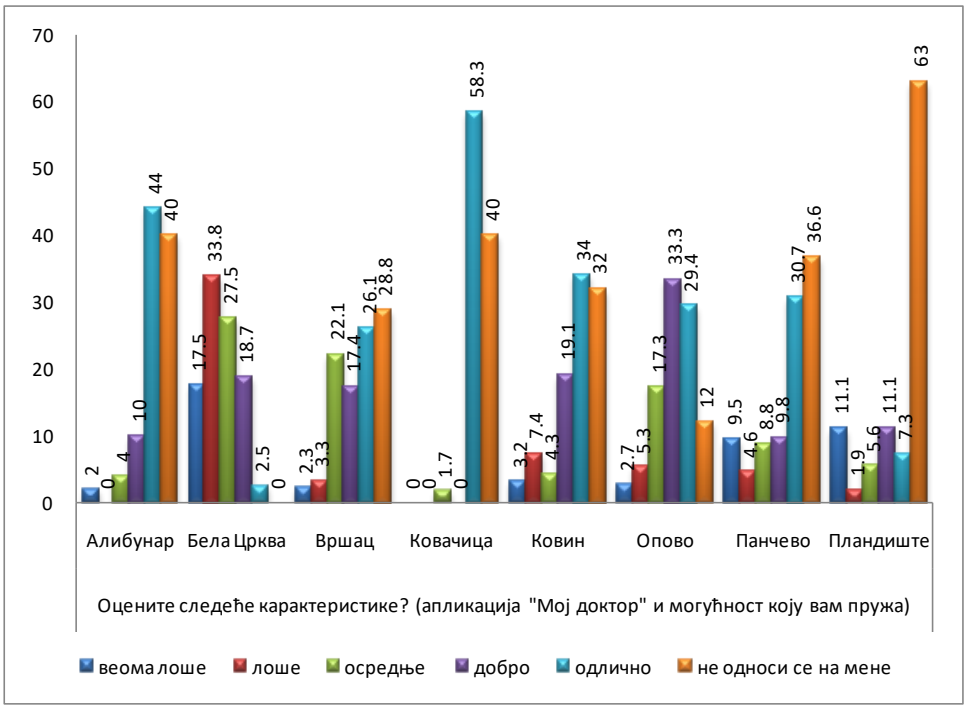
Највећи део анкетираних корисника посете код изабраног лекара заказује путем телефона (од 11,9% у Алибунару до 73,6% у Ковину). Један већи део испитаника посету изабраном лекару заказује лично (од 23,1% у Ковину до 52,5% уАлибунару). Мањи проценат анкетираних заказује посету путем апликације „мој доктор“(између 0% и 24,7%). Посете не заказује највише анкетираних у Алибунару (33,9%).



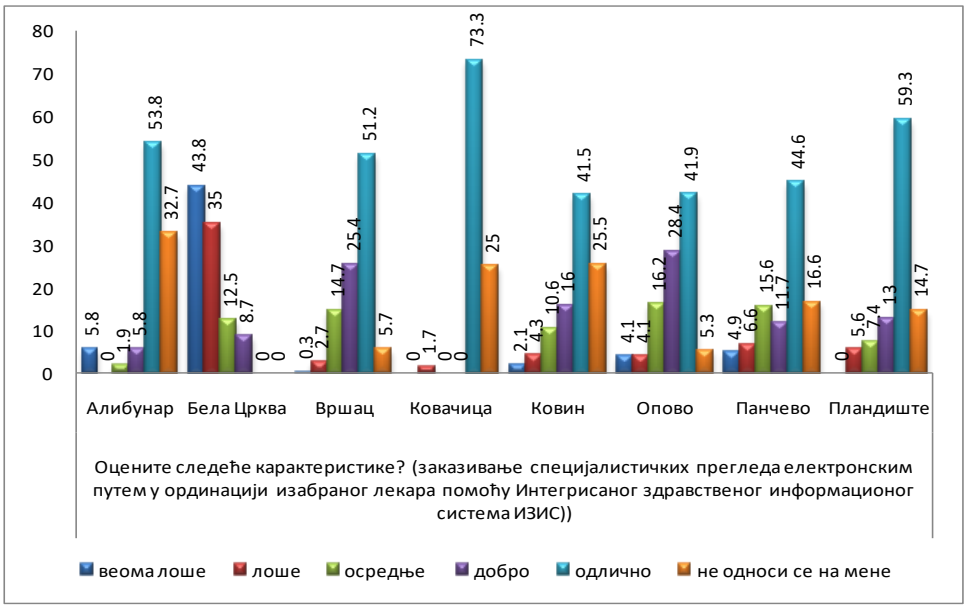
Највећи део анкетираних корисника буде примљен код изабраног лекара истог дана (од 40,7% у Пландишту до 94,8% у Алибунару и Опову). Један део испитаника на преглед код изабраног лекара чека између 1-5 дана (од 1,7% у Алибунару до 57,4% у Пландишту). Мали проценат анкетираних испитаника изјављује да на посету код изабраног лекара чека од 6-15 дана и више од 15 дана.



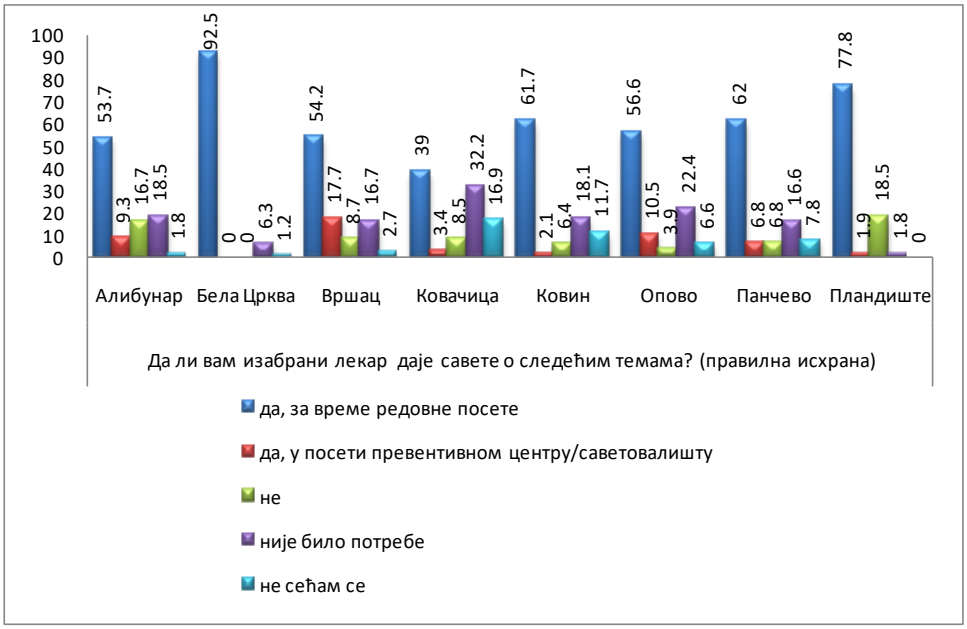
Највећи део анкетираних корисника оцењује да је прописивање лекова у електронској форми и могућност подизања хроничне терапије у апотеци без доласка код изабраног лекара одлична могућност (од 56,6% у Опову до 100% у Белој Цркви). Само мали део испитаника сматра да је ова могућност лоша (1,5% у Панчеву, 2% у Вршцу и 3,2% у Ковину).



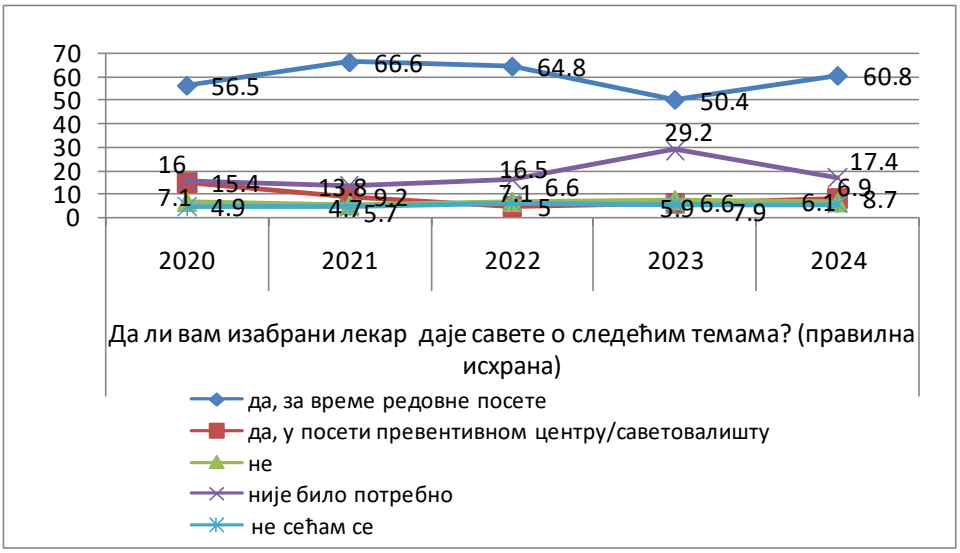
Део анкетираних корисника оцењује апликацију „Мој доктор“ и могућности које она пружа као добру (највише у Опову 33,3%) и одличну (највише у Ковачици 58,3%). Највише испитаника који апликацију оцењују осредње је у Белој Цркви (27,5%), а највећи део испитаника у Вршцу (28,8%), Панчеву (36,6%) и Пландишту (63%) сматра да се коришћење ове апликације не односи на њих. У Белој Цркви је највише испитаника (33,8%) који оцењују могућности ове апликације као лоше и испитаника (17,5%) који поменуту апликацију оцењују као веома лоше.



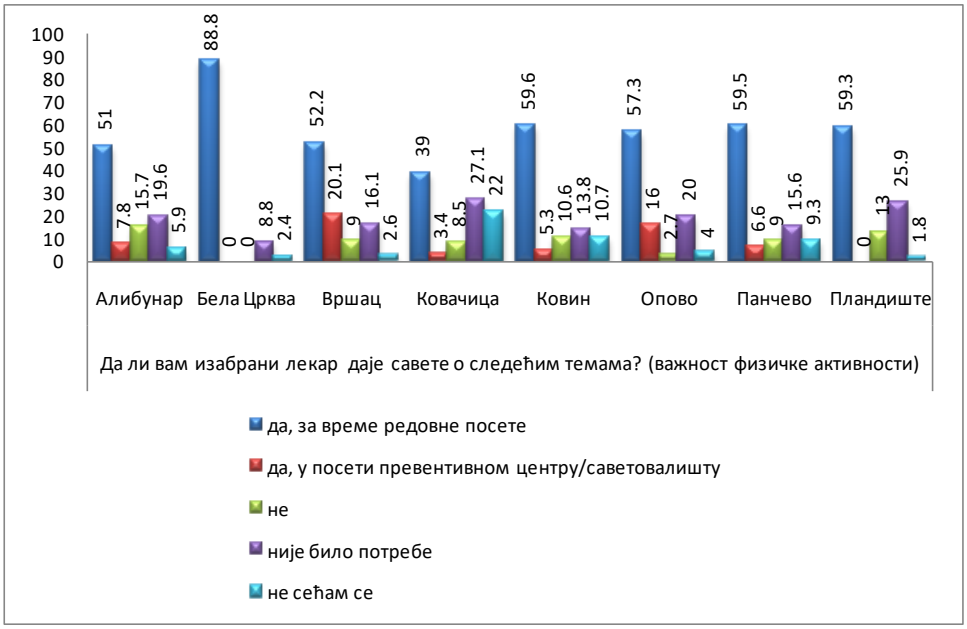
Део анкетираних корисника оцењује заказивање специјалистичких прегледа електронским путем у ординацији изабраног лекара помоћу Интегрисаног здравствено-информационог система као добро (од 0% у Ковачици до 28,4% у Опову) и одлично (од 0% у Белој Цркви до 73,3% у Ковачици). Један део испитаника сматра да су могућности заказивања специјалистичких прегледа електронским путем у ординацији изабраног лекара помоћу Интегрисаног здравствено-информационог система само осредње (од 0% у Ковачици до 16,2% у Опову). Поменуту апликацију оцењује као лошу највише испитаника у Белој Цркви (35%) и као веома лошу у Алибунару (5,8%). Значајан проценат се односи и на анкетиране који тврде да се ово питање не односи на њих (од 0% у Белој Цркви до 32,7% у Алибунару).



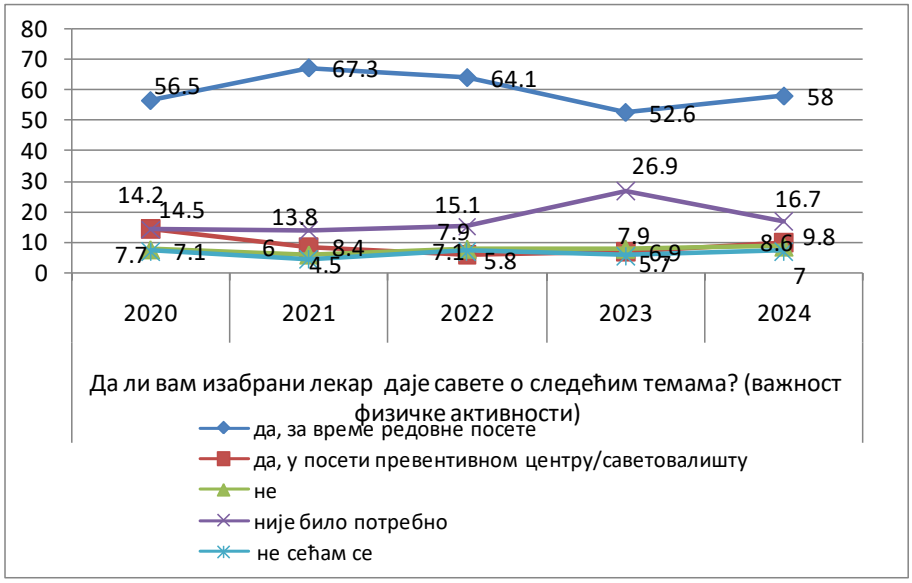
Већина анкетираних корисника изјављује да им изабрани лекар даје савете о правилној исхрани (од 39% у Ковачици до 92,5% у Белој Цркви). У свим општинама, један број анкетираних корисника (од 1,8% у Пландишту до 32,2% у Ковачици) је изјавило да за саветима о правилној исхрани није било потребе.



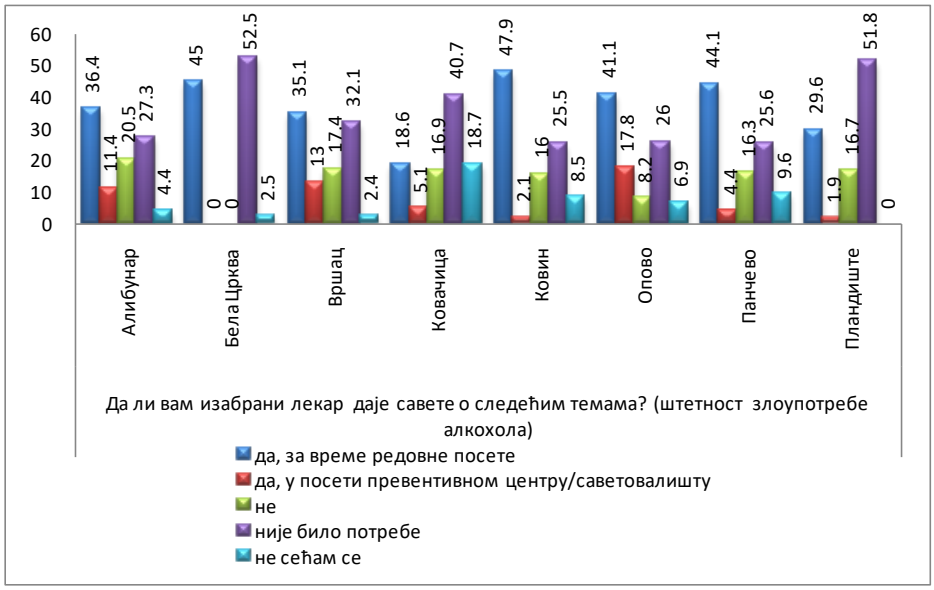
Током последњих пет година проценат испитаника који сматрају да им изабрани лекар даје савете о правилној исхрани током редовне посете је растао од 56,5% у 2020. до 60,8% у 2024. години, а значајнији пад вредности је био једино 2023. године (50,4%).



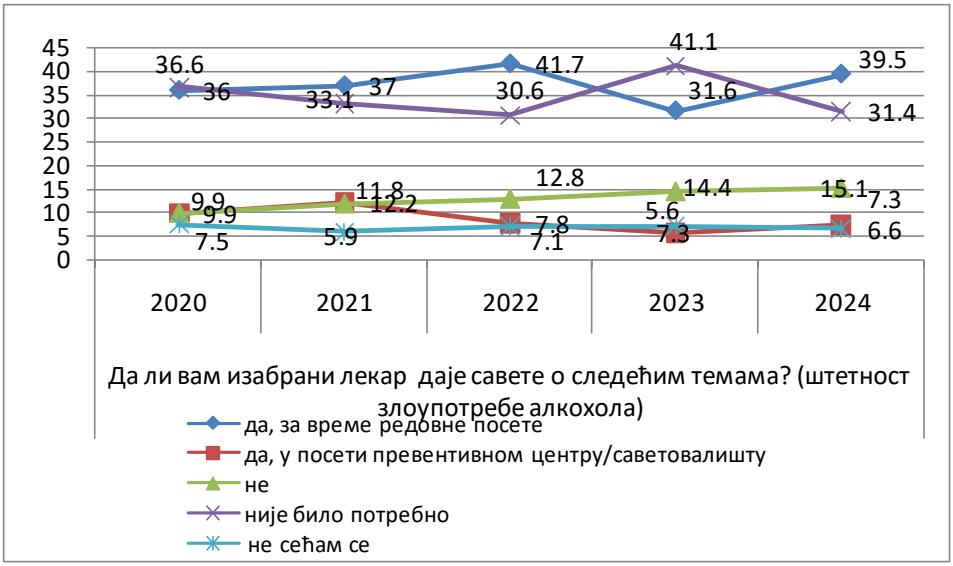
Већина анкетираних корисника изјављује да им изабрани лекар даје савете о важности физичке активности за време редовне посете (од 39% у Ковачици до 88,8% у Белој Цркви). У свим општинама одређени број анкетираних изјављује да за саветима о важности физичке активности није било потребе (од 8,8% у Белој Цркви до 27,1% у Ковачици), док највише испитаника у Алибунару (15,7 %) је изјавило да им изабрани лекар није давао овакве савете током редовних посета. Да су савете добијали у превентивном центру/саветовалишту у највећем проценту су се изјаснили испитаници у Вршцу (20,1%).



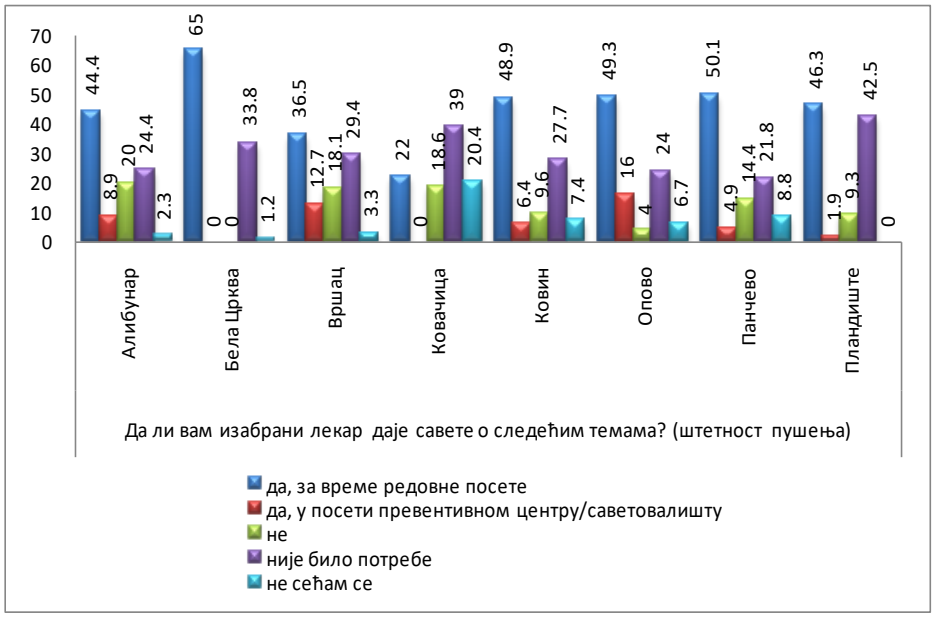
Током посматраних година проценат испитаника који сматрају да им изабрани лекар даје све потребне савете о важности физичке активности за здравље током редовне посете се минимално повећао са 56,5% у 2020. години на 58% у 2024. години.



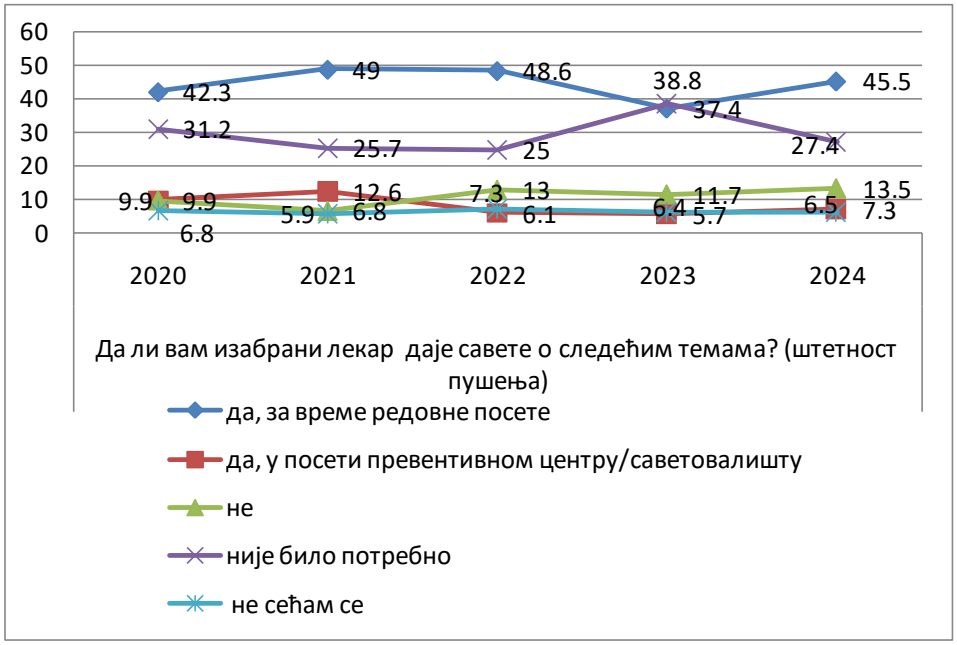
Већина анкетираних корисника који изјављују да им изабрани лекар за време редовне посете даје савете о злоупотреби алкохола се креће од 18,6% у Ковачици до 47,9% у Ковину. Највећи проценат корисника који изјављују да за оваквим саветима није било потребе је присутан у Белој Цркви (52,5%) и највећи проценат анкетираних који изјављују да овакве савете не добијају од свог лекара забележен је у Алибунару (20,5%).



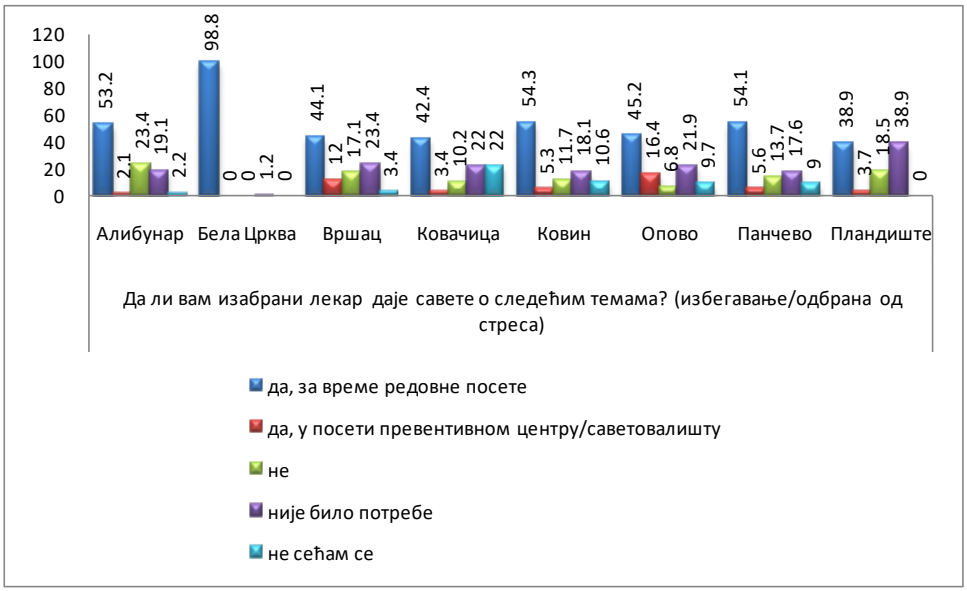
Током последњих пет година проценат испитаника који сматрају да им изабрани лекар за време редовне посете даје савете о штетности злоупотреба алкохола за здравље се повећао са 36% на 39,5%, док се смањио број оних који сматрају да за таквим саветима није било потребе (са 36,6% на 31,4%).



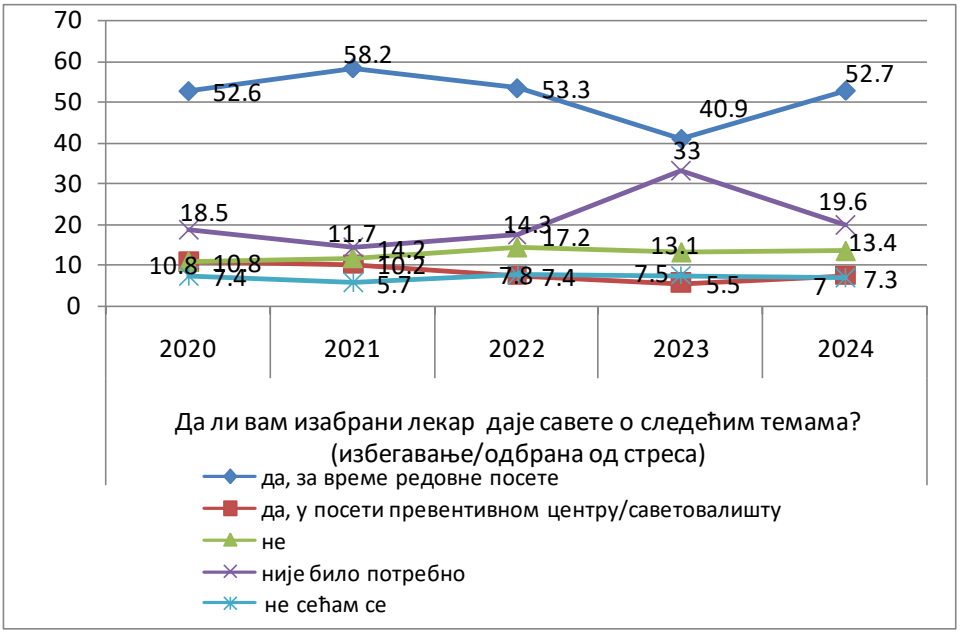
Већина анкетираних корисника изјављује да им изабрани лекар за време редовне посете даје савете о смањењу или престанку пушења (од 22% у Ковачици до 65% у Белој Цркви). У свим општинама један део анкетираних (од 21,8% у Панчеву до 42,5% у Пландишту) је изјавио да за саветима о смањењу или престанку пушења 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 Алибунару (20%), а оних који су савете добијали у превентивним центрима/саветовалиштима највише је било у Опову (16%).



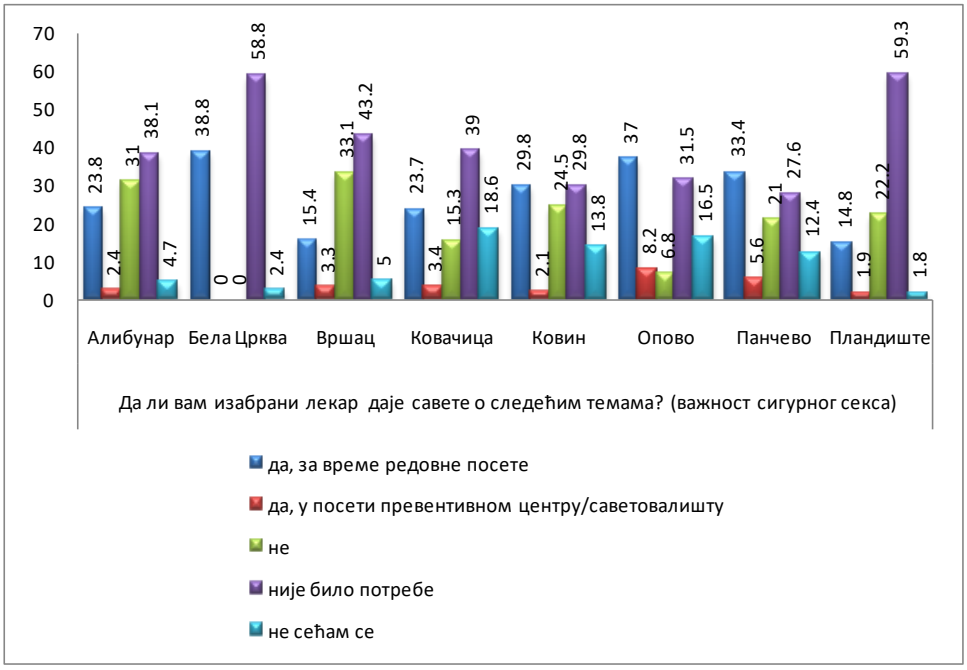
Током последњих пет година проценат испитаника који сматрају да им изабрани лекар даје савете о важности смањења или престанка пушења за здравље повећао се са 42,3% на 45,5%, док се у истом периоду смањује број оних који такве савете добијају у превентивном центру/саветовалишту (са 9,9% на 7,3%).



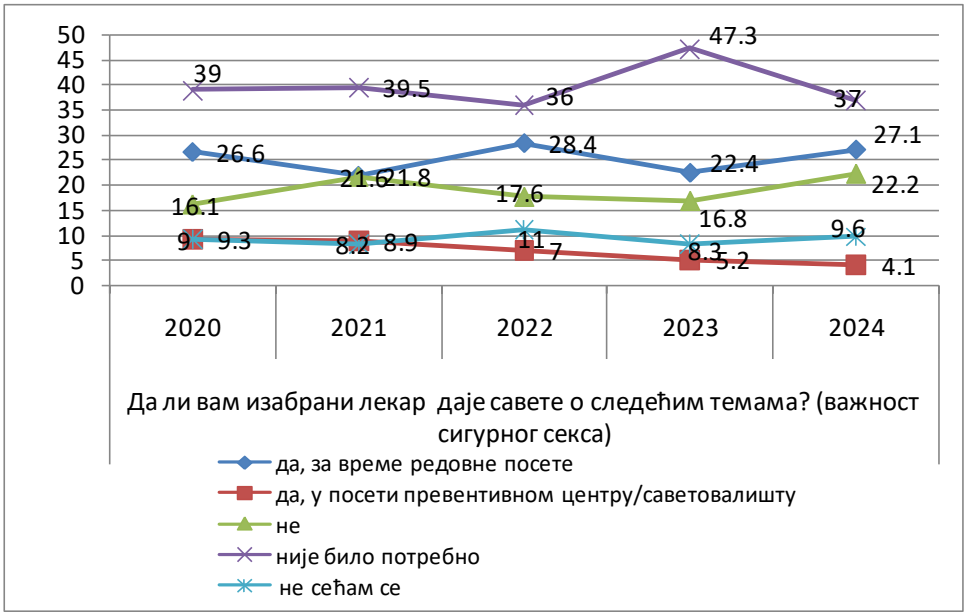
Већина анкетираних корисника изјављује да им изабрани лекар за време редовне посете даје савете како да избегну стрес и како да се одбране од стреса (од 38,9% у Пландишту до 98,8% у Белој Цркви). У свим општинама од 1,2% у Белој Цркви до 38,9% анкетираних корисника у Пландишту је изјавило да за тим саветима није било потребе. Највећи број анкетираних корисника који су изјавили да нису добијали ове савете од стране свог изабраног лекара је у Алибунару (23,4%).



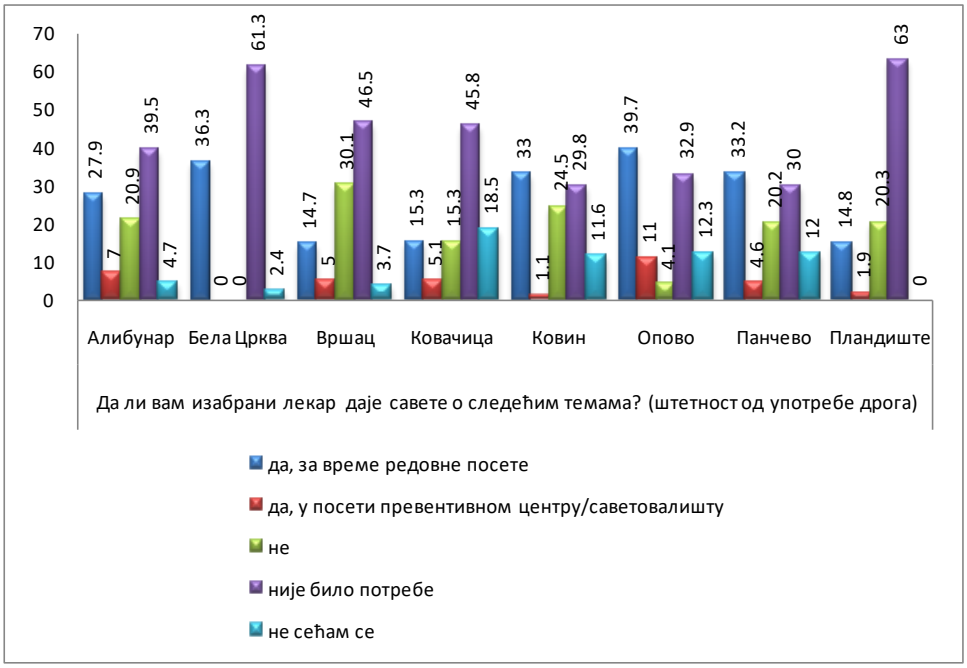
Током последњих пет година проценат испитаника који сматрају да им изабрани лекар за време редовне посете даје савете о важности избегавања/одбране од стреса за здравље је остао скоро непромењен (52,6% у 2020. и 52,7 у 2024. години).



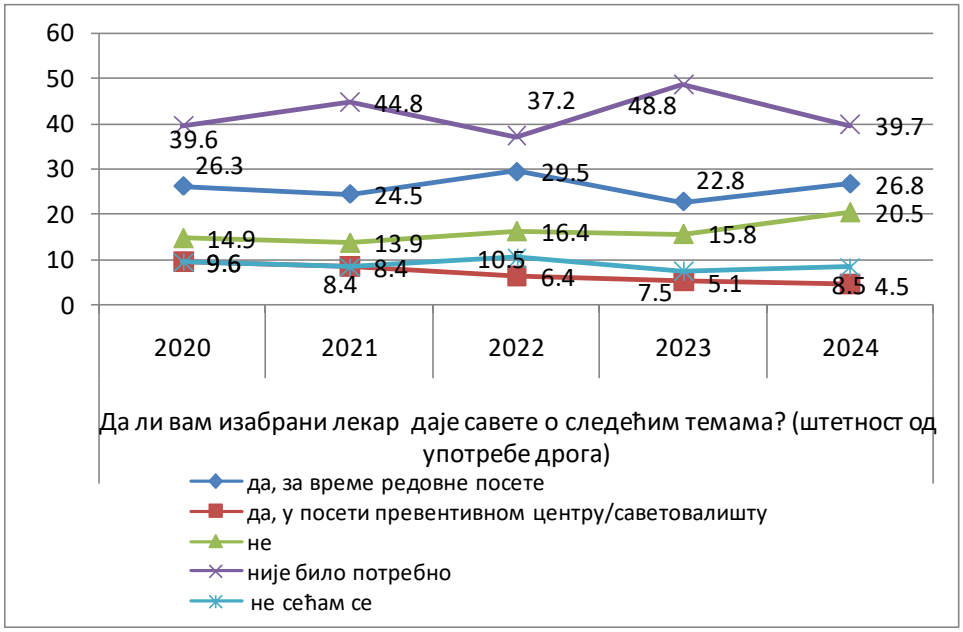
Већина анкетираних корисника изјављује да није било потребе за саветима о сигурном сексу (највише, 59,3% у Пландишту) или да су ове савете добили од свог изабраног лекара за време редовне посете (највише, 38,8% у Белој Цркви). Највише анкетираних корисника који су изјавили да нису добијали савете ове врсте је било у Вршцу (33,1%).



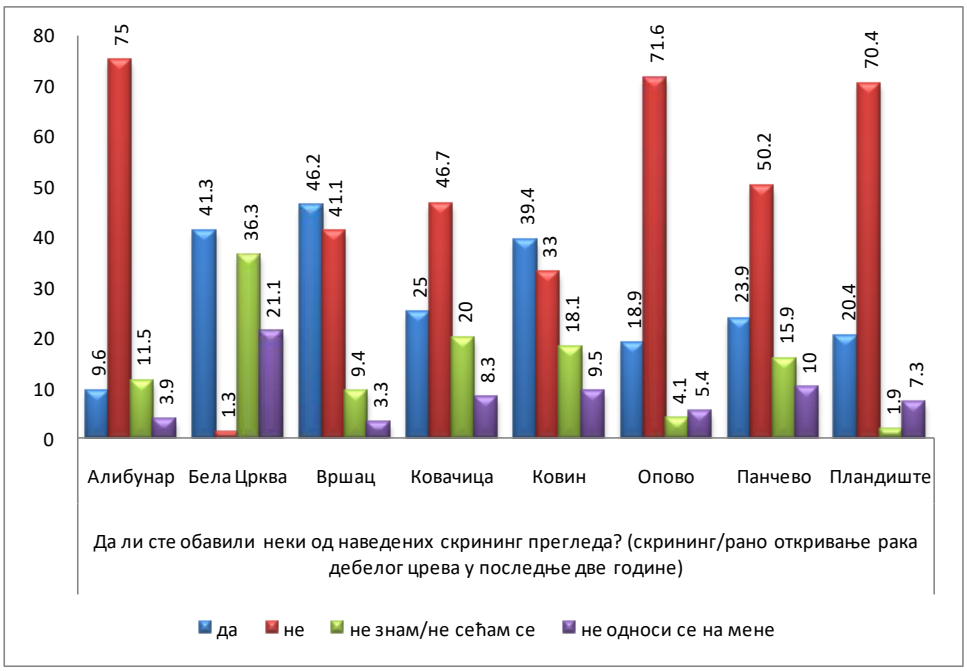
Током последњих пет година проценат испитаника који сматрају да им изабрани лекар даје савете о важности сигурног секса за здравље повећао се са 26,6% на 27,1%, а број оних који сматрају да за таквим саветима није било потребе је смањен са 39% на 37%.



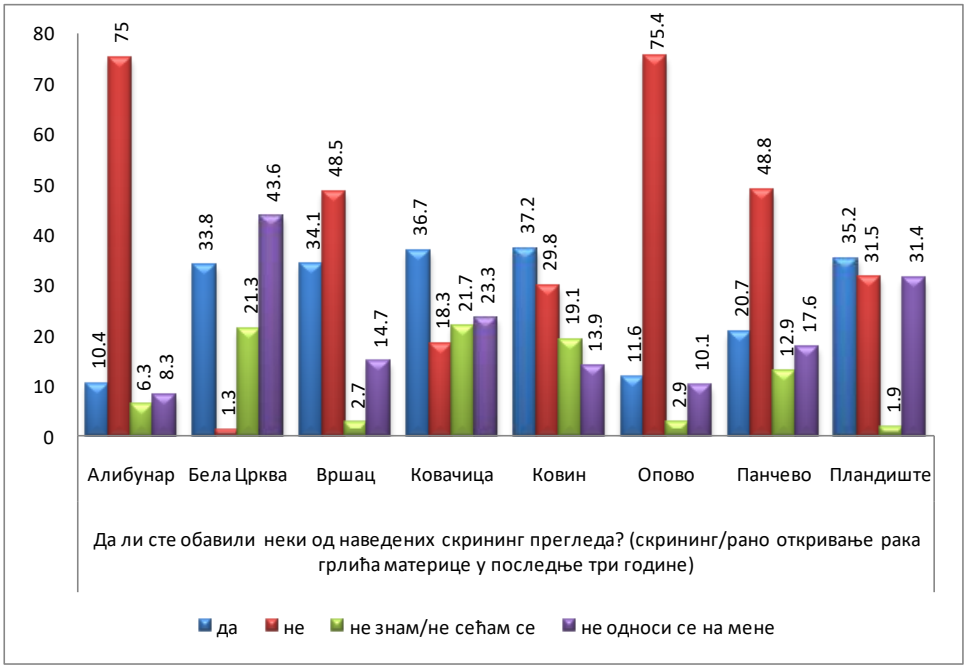
Већина анкетираних корисника изјављује да није било потребе за саветима о опасности од злоупотребе дрога (од 29,8% у Ковину до 63% у Пландишту).



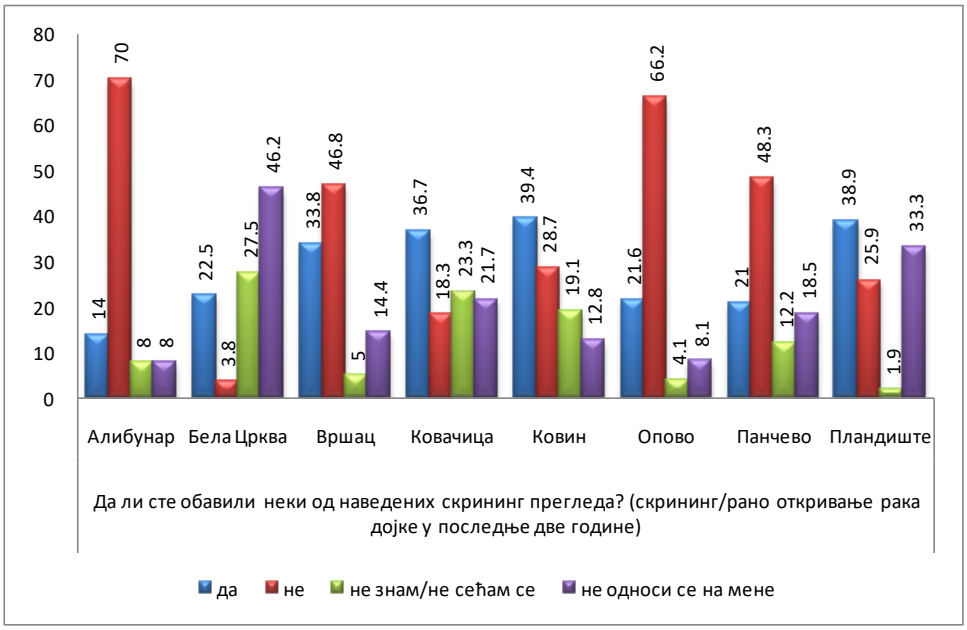
Током последњих пет година проценат испитаника који сматрају да им изабрани лекар за време редовне посете даје савете о опасностима од злоупотребе дрога минимално се повећао са 26,3% на 26,8%, а минимално се повећао и проценат оних који сматрају да за таквим саветима није било потребе (са 39,6% у 2020. години на 39,7% током 2024. године).



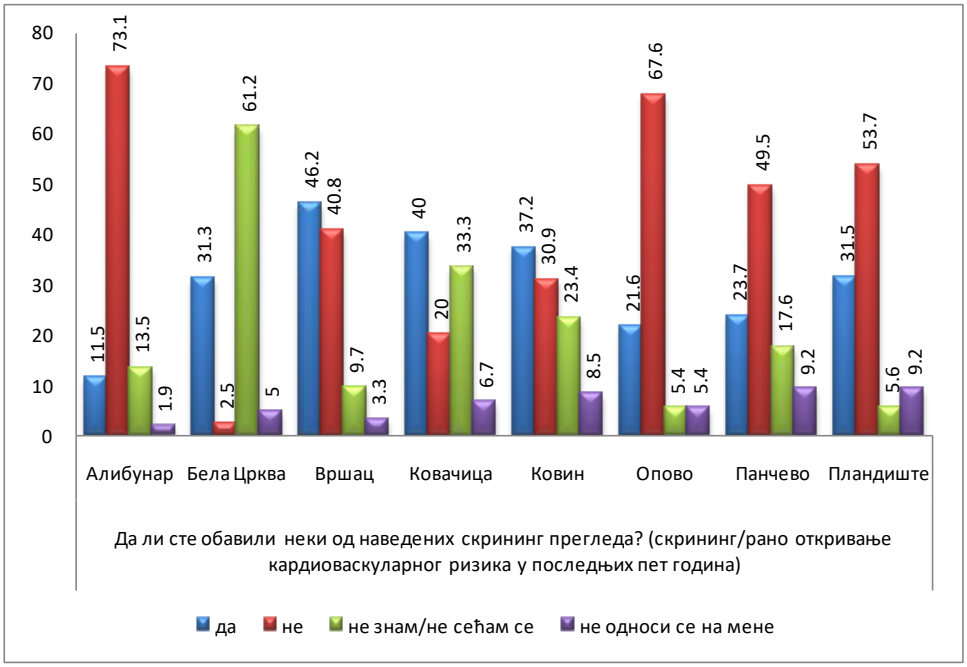
Већина анкетираних корисника изјављује да у последње две године није обавила скрининг за рано откривање рака дебелог црева (од 1,3% у Белој Цркви до 75% у Алибунару). Од анкетираних корисника од 9,6% у Алибунару до 46,2% у Вршцу је изјавило да је овај скрининг преглед обавило у последње две године.



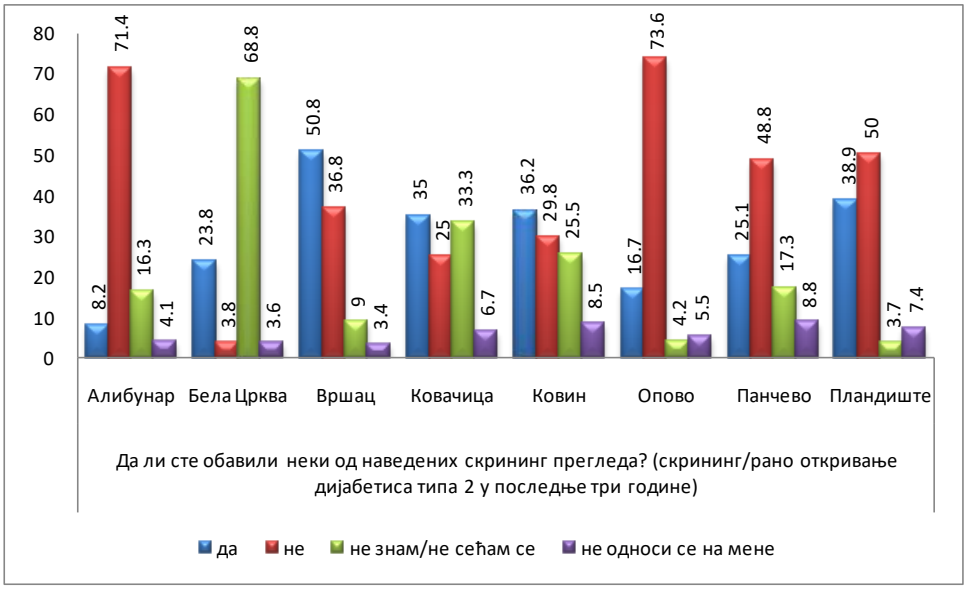
Већина анкетираних корисника изјављује да у последње три године није обавила скрининг за рано откривање рака грлића материце (највише у Опову 75,4%). Од 10,4% анкетираних корисника у Алибунару до 37,2% у Ковину је изјавило да је овај скрининг преглед обавило у последњој години.



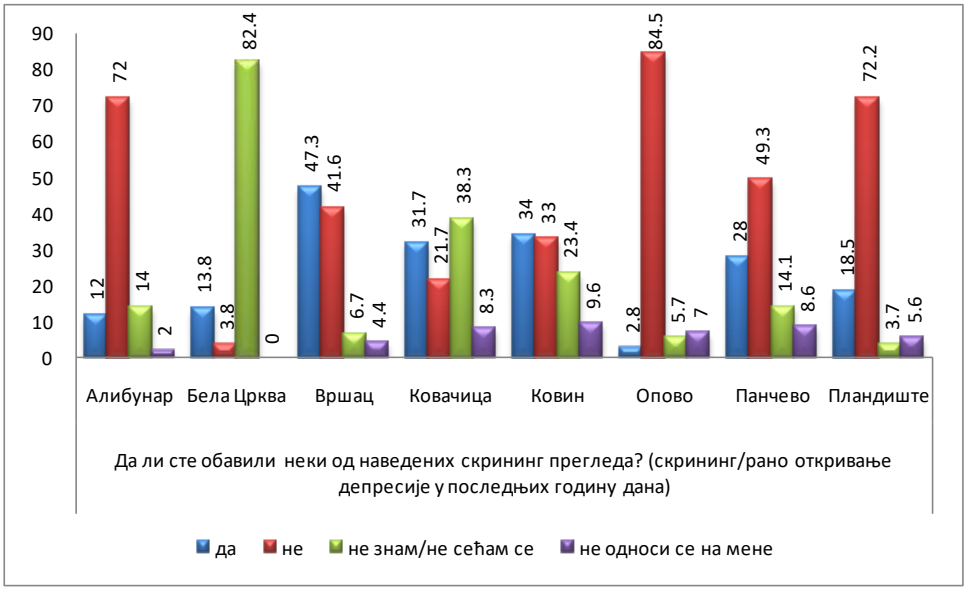
У свим домовима здравља анкетирани корисници изјављују да у последње две године нису обавили скрининг за рано откривање рака дојке (највише у Алибунару 70%). Од анкетираних корисника од 14% у Алибунару до 39,4% у Ковину је изјавило да је овај скрининг преглед обавило у последње две године.



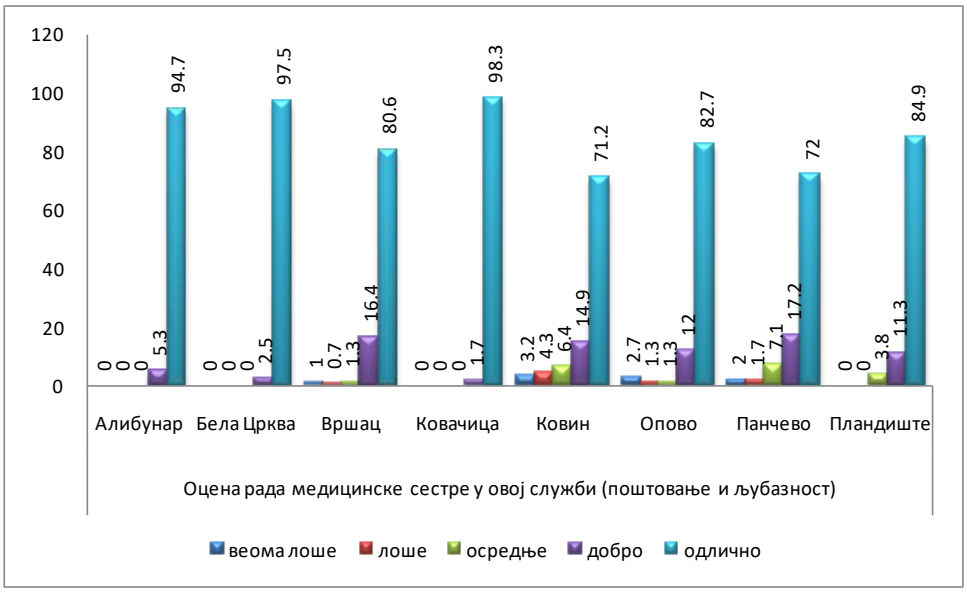
Већина анкетираних корисника изјављује да у последњих пет година није обавила скрининг за рано откривање кардиоваскуларног ризика (од 2,5% у Белој Цркви до 73,1% у Алибунару). Од анкетираних корисника, од 11,5% у Алибунару до 46,2% у Вршцу је изјавило да је овај скрининг преглед обавило у последњих пет година.



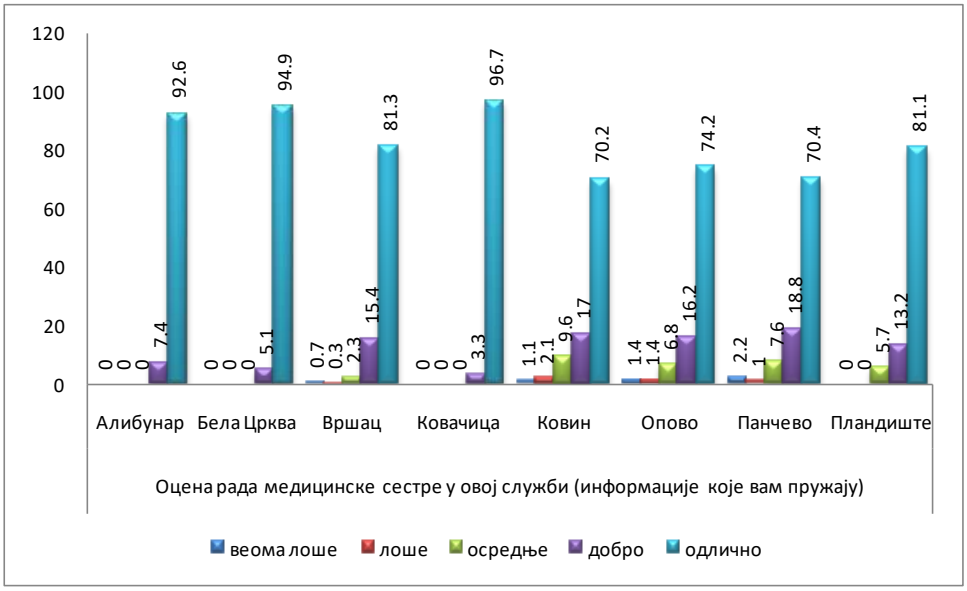
Већина анкетираних корисника изјављује да у последње три године није обавила скрининг за рано откривање дијабетеса типа 2 (од 3,8% у Белој Цркви до 73,6% у Опову). Од анкетираних корисника од 8,2% анкетираних у Алибунару до 50,8% у Вршцу изјављује да је овај скрининг преглед обавила у последње три године.



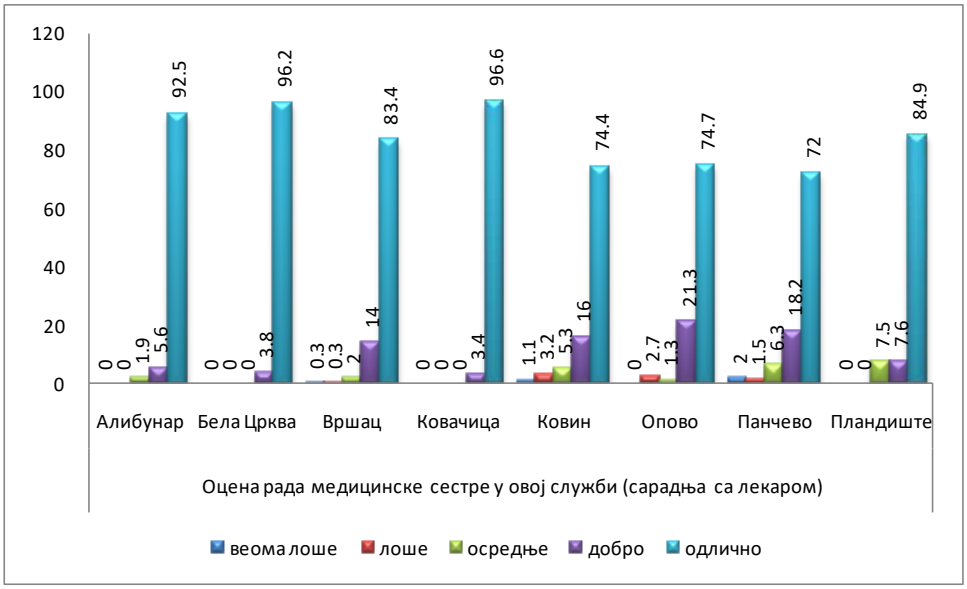
Већина анкетираних корисника изјављује да у последњих годину дана није обавила скрининг за рано откривање депресије (од 3,8% у Белој Цркви до 84,5% у Опову). Од анкетираних корисника од 2,8% анкетираних у Опову до 47,3% у Вршцу је изјавило да је овај скрининг преглед обавило у претходној години.



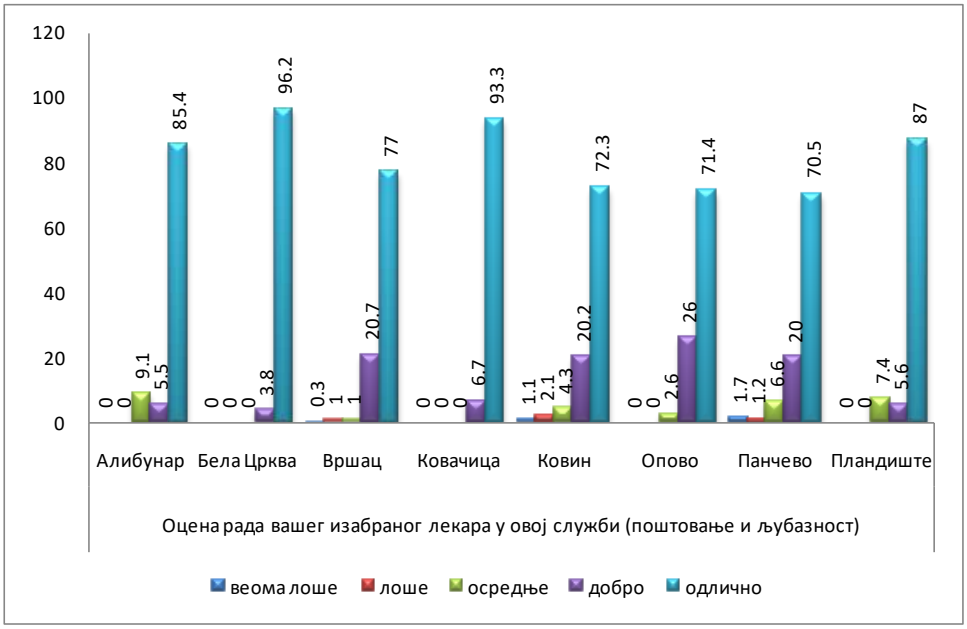
Највећи део анкетираних корисника оцењује рад медицинске сестре у овој служби (поштовање и љубазност) као добар (од 1,7% у Ковачици до 17,2% у Панчеву и одличан (од 71,2 у Ковину до 98,3% у Ковачици). Мањи број испитаника сматра да су поштовање и љубазност медицинских сестара осредњи и то највише у Панчеву (7,1%). У неким општинама само мали број испитаника сматра да су љубазност и поштовање од стране медицинских сестара лоши или веома лоши.



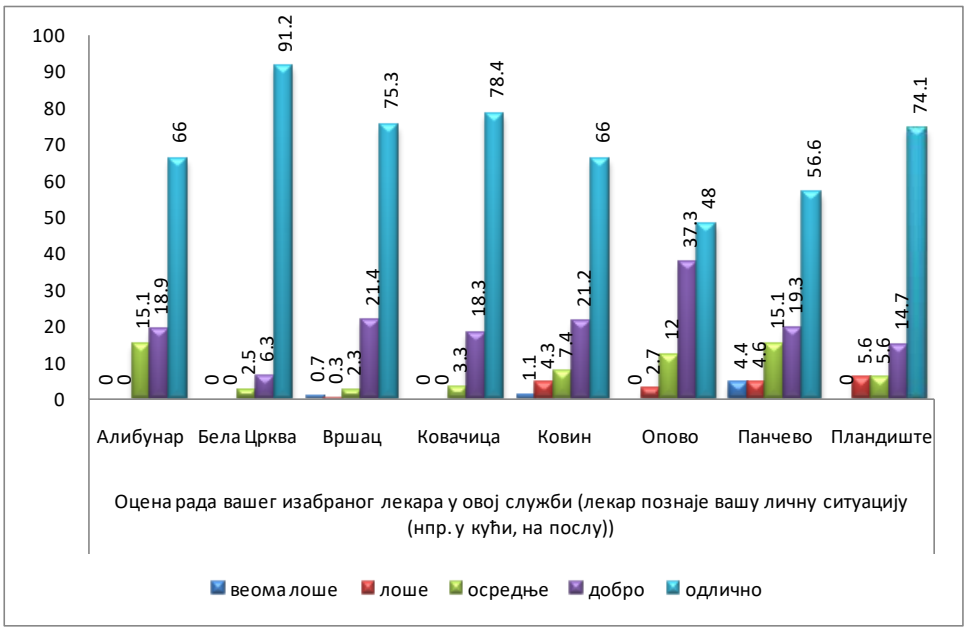
Највећи део анкетираних корисника оцењује рад медицинске сестре у овој служби (информације које сестре пружају пацијенту) као добро (највише у Панчеву 18,8%) и одлично (највише у Ковачици, 96,7%). Само мањи део испитаника сматра да су информације које им пружају медицинске сестре осредње (највише у Ковину 9,6%) и мали број испитаника оцењује овај аспект у раду медицинских сестара оценама лоше и веома лоше.



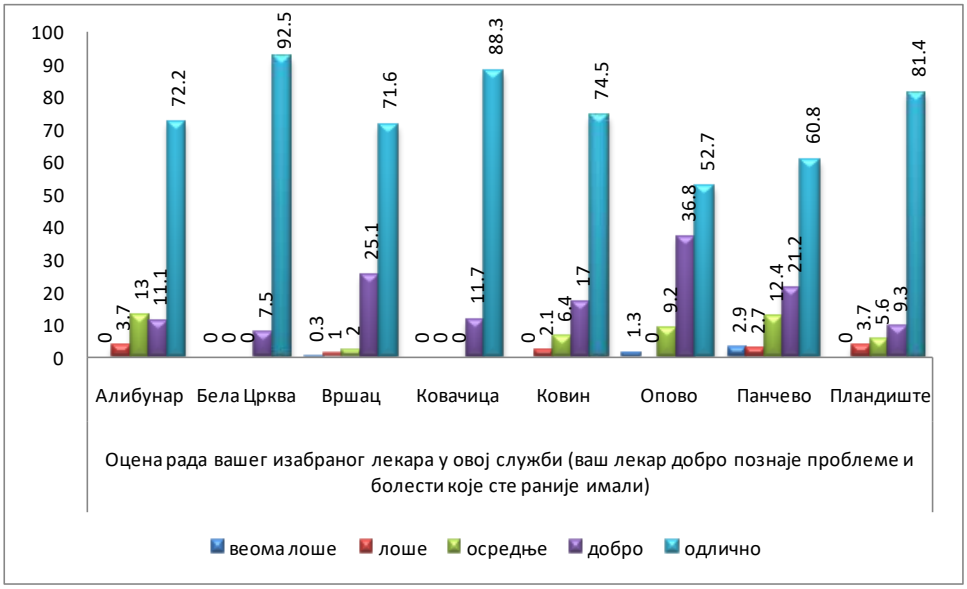
Највећи део анкетираних корисника оцењује рад медицинске сестре у овој служби, односно сарадњу са лекаром, као добру и одличну (највише у Белој Цркви и Ковачици 100%). Мањи део испитаника сматра да је сарадња лекара и сестара у служби осредња или лоша или веома лоша.



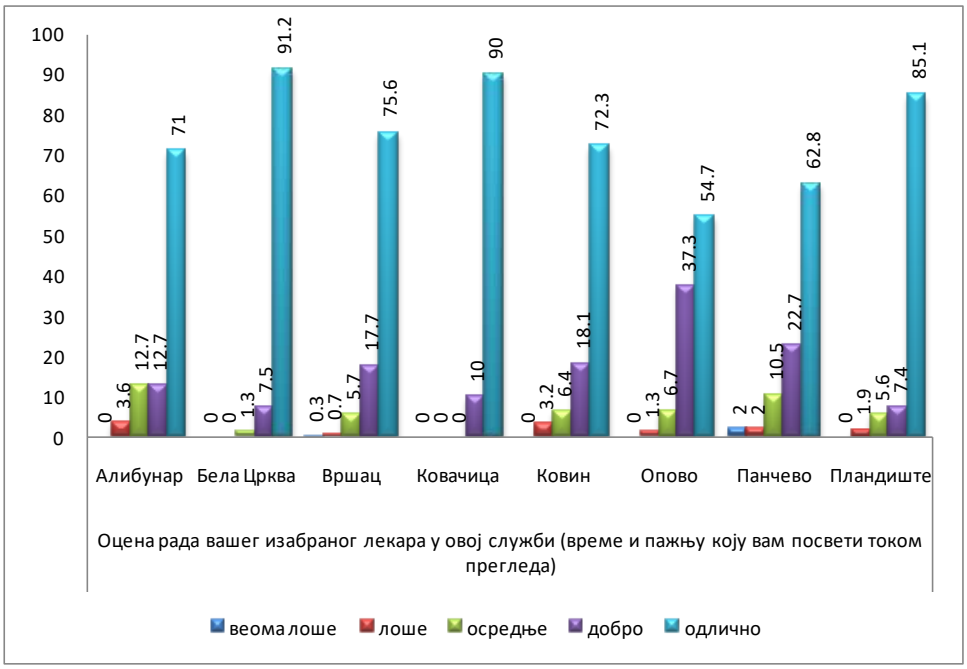
Највећи део анкетираних корисника оцењује рад њиховог изабраног лекара у овој служби (поштовање и љубазност) оценама добар и одличан (највише у Белој Цркви и Ковачици 100%). Само мали део испитаника сматра да су поштовање и љубазност од стране лекара осредњи (од 0% у Белој Цркви и Ковачици до 9,1% у Алибунару). У неким општинама само незнатан број испитаника оцењује поштовање и љубазност од стране лекара као лоше или веома лоше.



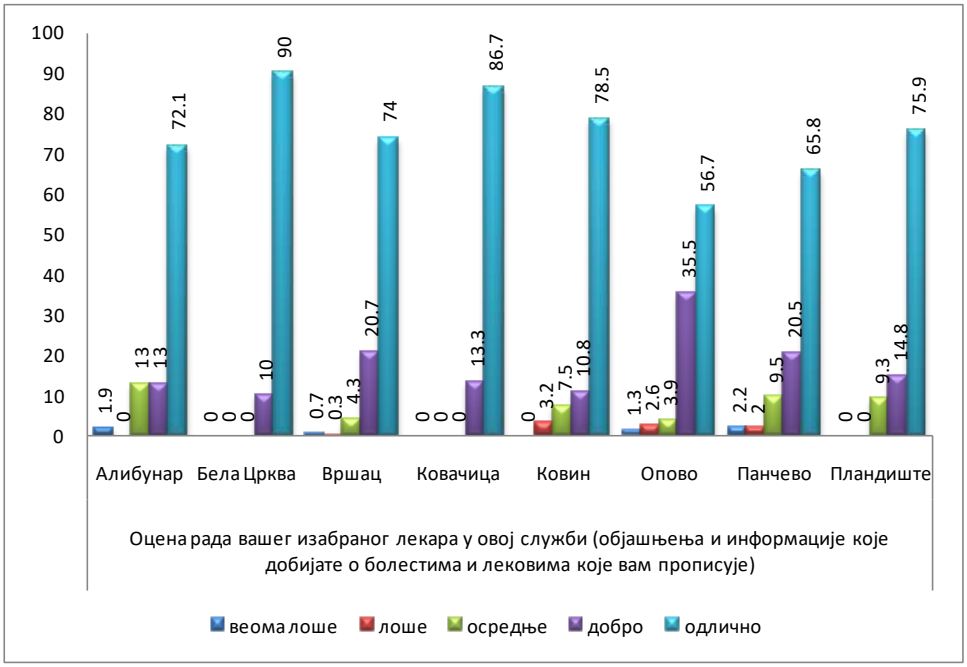
Највећи део анкетираних корисника сматра да изабрани лекар у овој служби одлично и добро познаје личну ситуацију пацијента, на пример у кући и на послу (највише су оцене у Белој Цркви, 91,2% анкетираних сматра да лекар одлично познаје њихову личну ситуацију, а 6,3% сматра да изабрани лекар добро познаје њихову личну ситуацију). Један део испитаника сматра да је изабрани лекар само осредње упућен у личну ситуацију пацијента (највише у Алибунару и Панчеву 15,1%). У неким општинама тек незнатан број испитаника оцењује упућеност изабраног лекара у личну ситуацију пацијента као лошу или веома лошу.



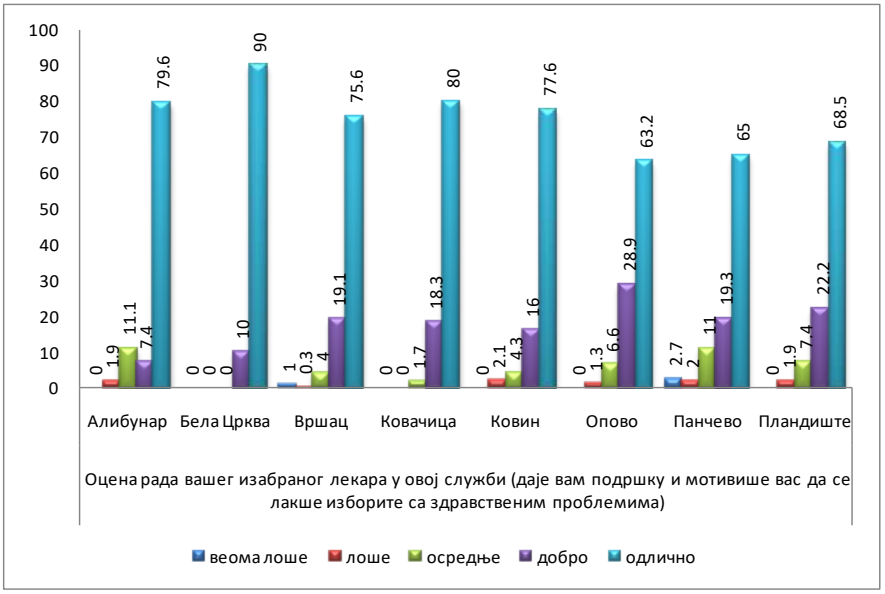
Највећи део анкетираних корисника сматра да изабрани лекар у овој служби одлично познаје проблеме и болести које су испитаници раније имали (највише оваквих одговора је било у Белој Цркви 92,5%). Само мали део испитаника сматра да изабрани лекар само осредње познаје проблеме и болести које су испитаници раније имали, а највише у Алибунару (13%). У неким општинама само незнатан број испитаника оцењује упућеност изабраног лекара у проблеме и болести које су испитаници раније имали као лоше или веома лоше.



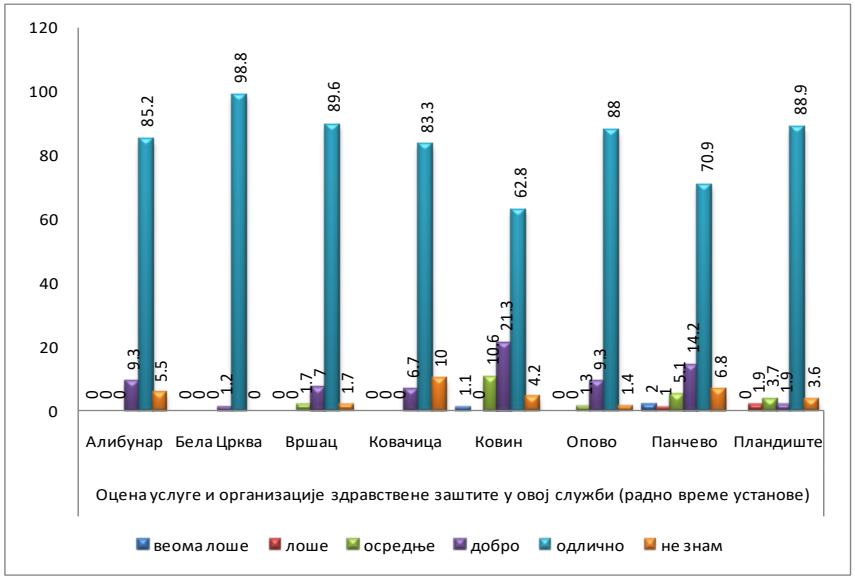
Највећи део анкетираних корисника сматра да им лекар посвећује довољно времена и пажње током прегледа, и оцењује ту пажњу као добру или одличну (највише у Ковачици 100%). Само мали део испитаника сматра да су пажња и издвојено време од стране изабраног лекара приликом прегледа осредњи (највише у Алибунару 12,7%). У већини општина тек незнатан број испитаника сматра да су пажња и издвојено време од стране лекара лоши или веома лоши.



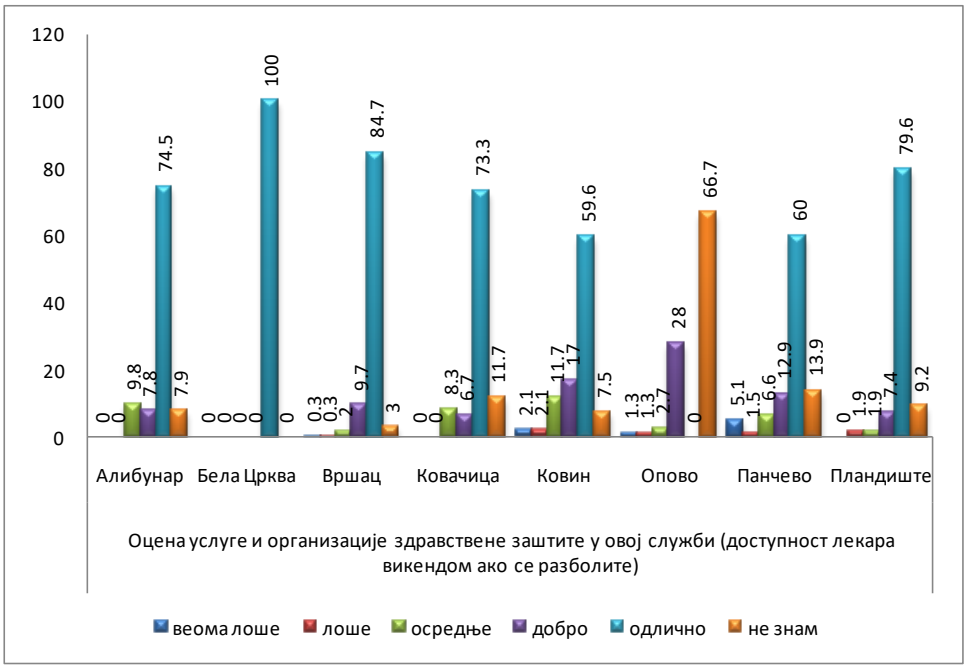
Већина анкетираних корисника сматра да им лекар током прегледа даје сва потребна објашњења и информације о болестима и лековима које прописује, и оцењује овај аспект рада као добар или одличан (највише оваквих одговора је било у Белој Цркви и Ковачици 100%). Мањи део испитаника сматра да су објашњења и информације о болестима и лековима приликом прегледа осредњи (највише у Алибунару 13%), а у већини општина тек незнатан број испитаника сматра да су информације о болестима и лековима приликом прегледа од стране лекара лоши или веома лоши.



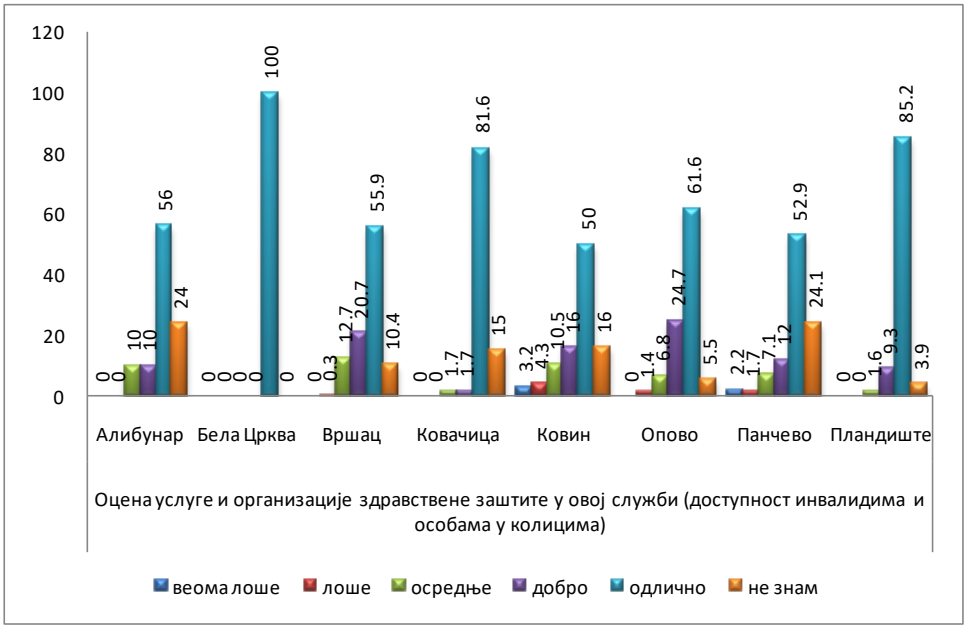
Већина анкетираних корисника сматра да им изабрани лекар даје подршку и мотивише их да се лакше изборе са здравственим проблемима и оцењује овај аспект рада као добар или одличан (највише оваквих одговора је било у Белој Цркви 100%). Мањи део испитаника сматра да су подршка и мотивисање од стране лекара осредњи (највише у Алибунару 11,1%). У свим општинама, осим у Белој Цркви и Ковачици, тек незнатан број испитаника сматра подршку и мотивацију од стране лекара као лошу или веома лошу.



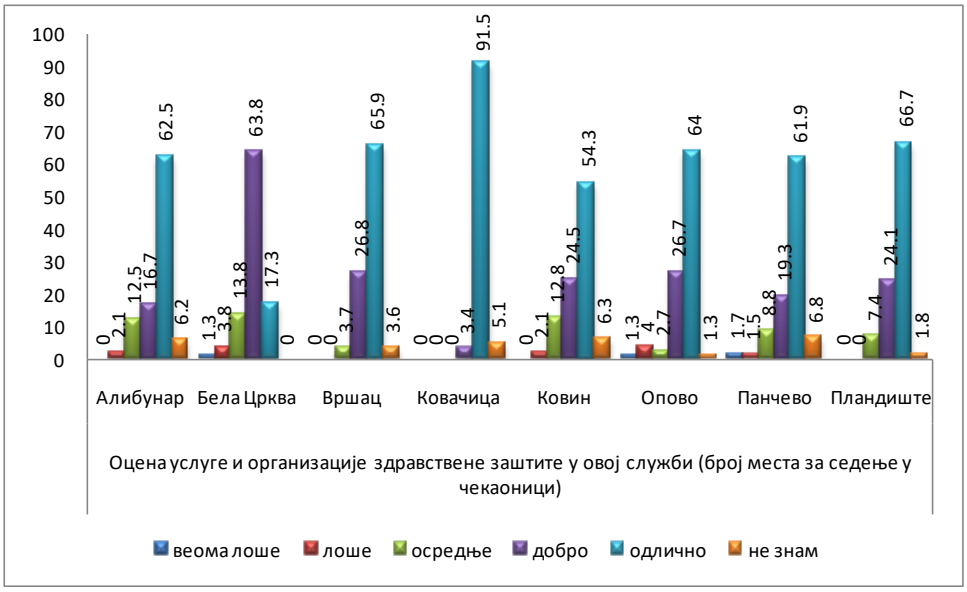
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (радно време установе) као добро или одлично. Највише оваквих одговора је било у Белој Цркви, где свих 100% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као добар и одличан. Мањи део испитаника у свим општинама сматра да је задовољство радним временом установе осредње, а тек незнатан број испитаника сматра организацију здравствене заштите у овој служби (радно време установе) лошим или веома лошим.



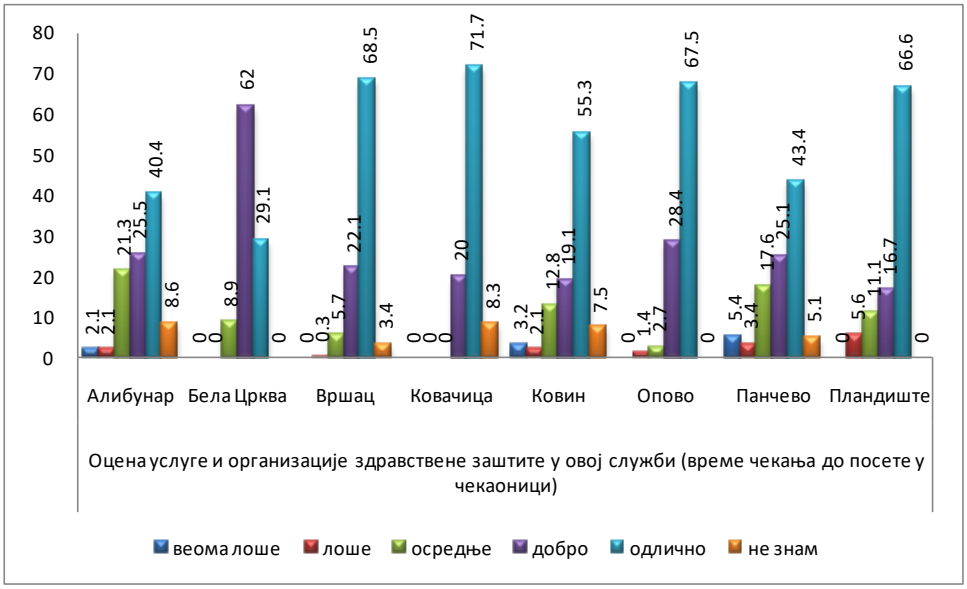
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (доступност лекара викендом или у случају да се изненада разболе) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Белој Цркви, где 100% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. Мањи део испитаника у свим општинама, осим у Белој Цркви, сматра да је задовољство за доступност лекара викендом или у случају да се изненада разболе само осредње (највише у Ковину 11,7%). У неким општинама један број испитаника сматра да је доступност лекара викендом или у случају изненадне болести лоша или веома лоша.



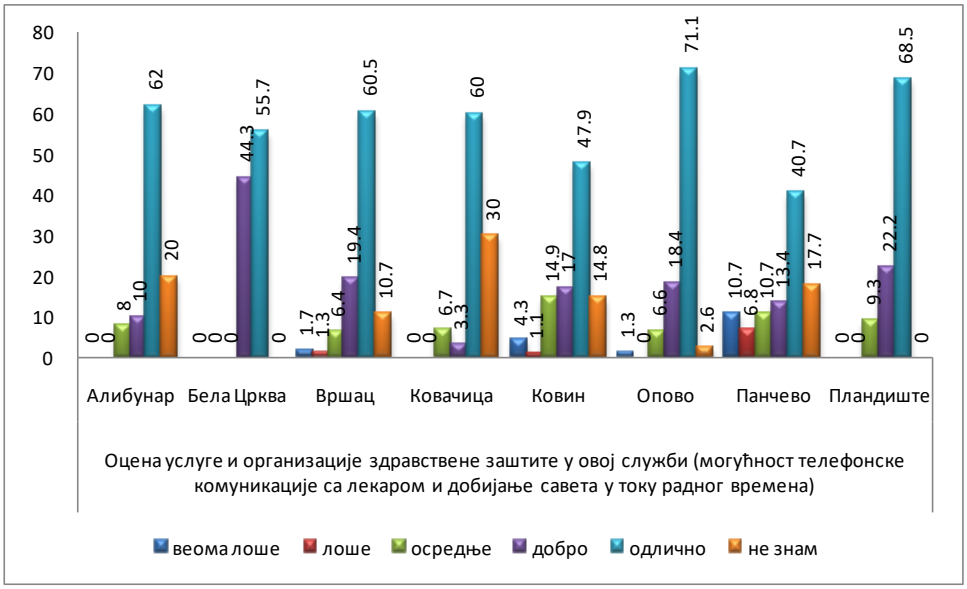
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (доступност инвалидима и особама са колицима) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Белој Цркви, где свих 100% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. Мањи део испитаника у свим општинама, осим у Белој Цркви 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.



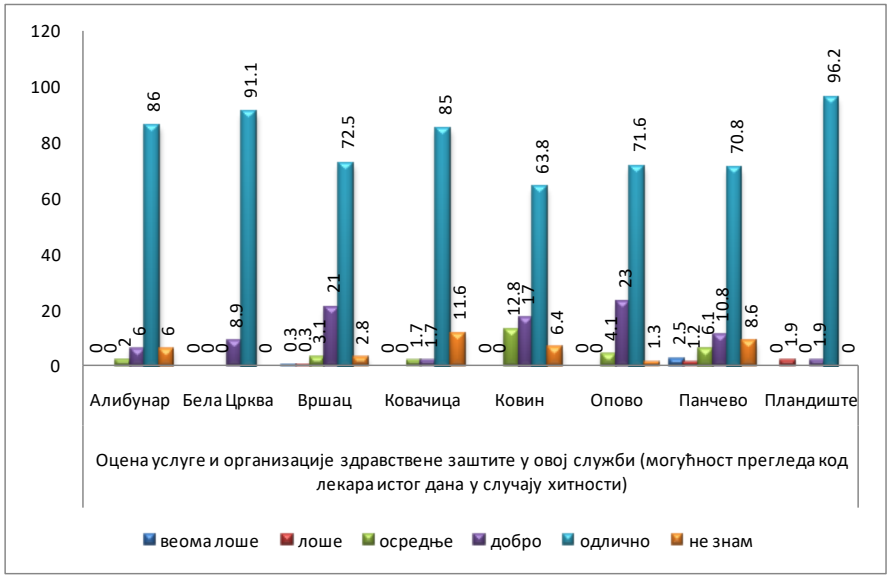
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (број места за седење у чекаоници) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Ковачици, где 94,9% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. Мањи део испитаника у општинама сматра да је њихово задовољство бројем столица у чекаоници само осредње (највише у Белој Цркви 13,8%). У свим општинама само мали број испитаника сматра да је организација рада (број места у чекаоници) лоша или веома лоша.



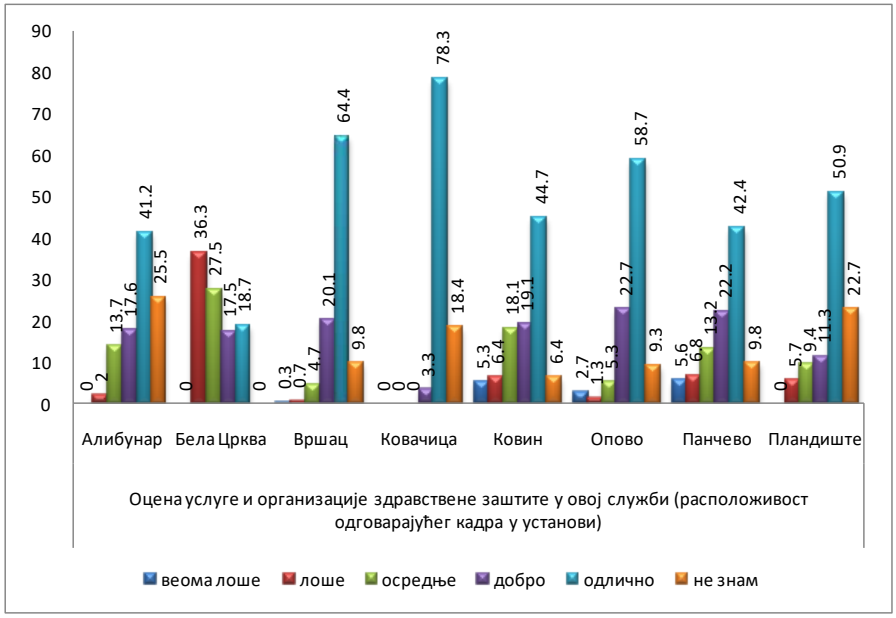
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (време чекања до посете у чекаоници) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Опову, где 95,9% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као добар или одличан. Један део испитаника у свим општинама сматра да је њихово задовољство временом чекања у чекаоници до посете само осредње (од 2,7% у Опову до 21,3% у Алибунару). 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 Панчеву (8,8%).



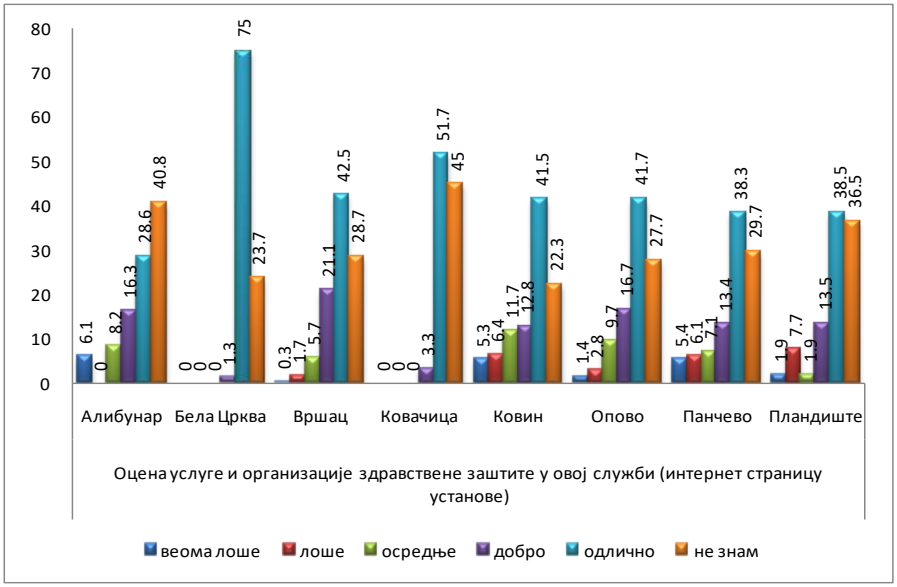
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (могућност телефонске комуникације) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Белој Цркви, где свих 100% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као добар и одличан. Мали део испитаника у свим општинама сматра да је њихово задовољство могућношћу телефонском комуникацијом само осредње, осим у Белој Цркви.



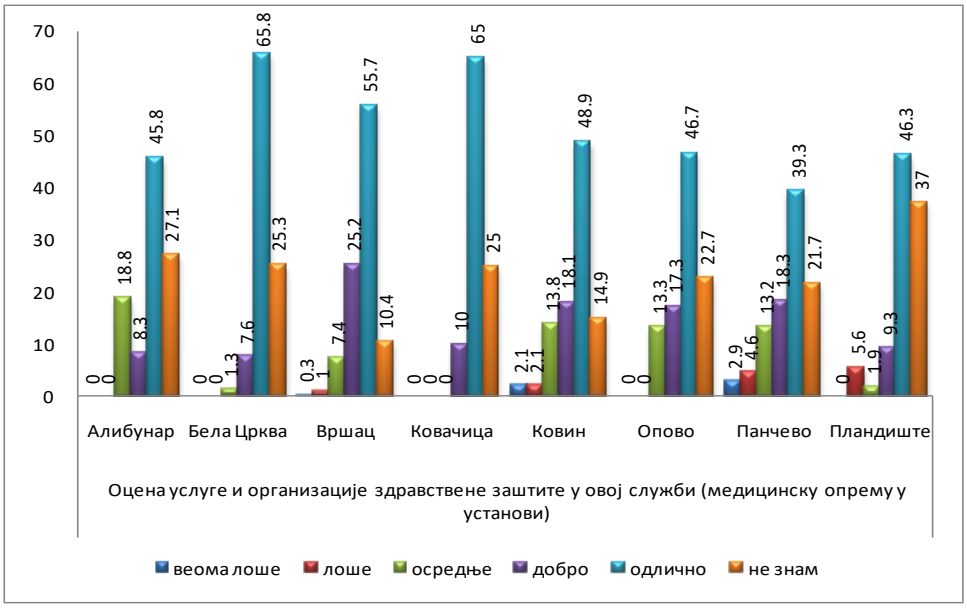
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (могућност прегледа код лекара истог дана у случају хитности) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Белој Цркви и Пландишту, где свих 100% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као добар и одличан. Мали део испитаника у свим општинама сматра да је њихово задовољство могућношћу прегледа код лекара истог дана у случају хитности само осредње. У Панчеву и Пландишту само мали број испитаника сматра да је организација рада по питању могућности прегледа код лекара истог дана у случају хитности лоша или веома лоша.



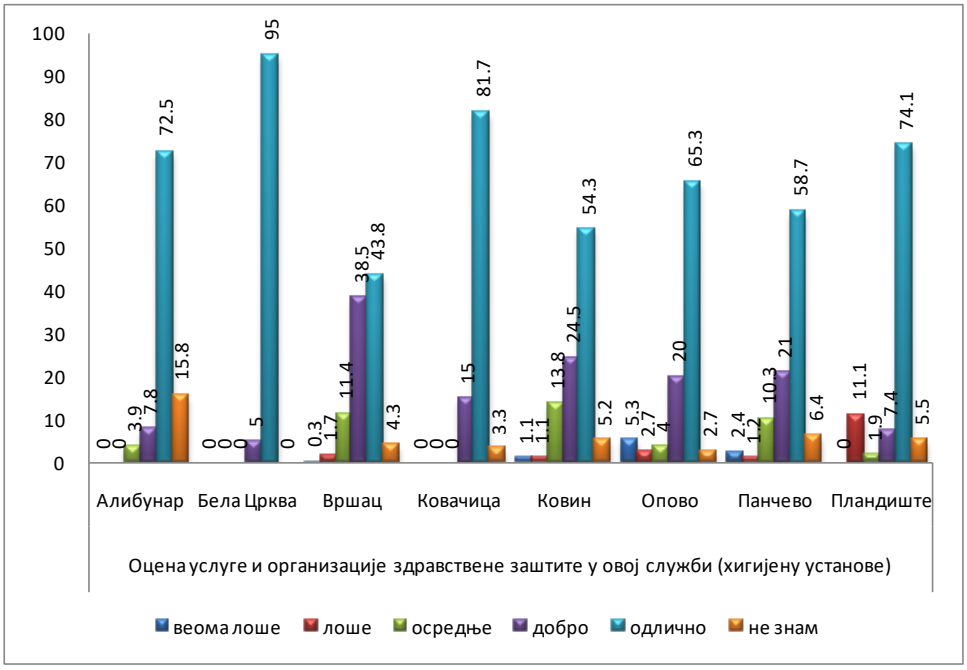
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (расположивост одговарајућег кадра у установи) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Вршцу, где 84,5% анкетираних оцењује овај аспект рада као добро и одлично. Мањи део испитаника у свим општинама сматра да је њихово задовољство за расположивост кадра у установи само осредње, осим у Ковачици, а тако су се изјаснили највише у Белој Цркви (27,5%). У свим општинама, осим у Ковачици, само мали број испитаника сматра да је организација рада (по питању расположивости кадра у установи) лоша или веома лоша.



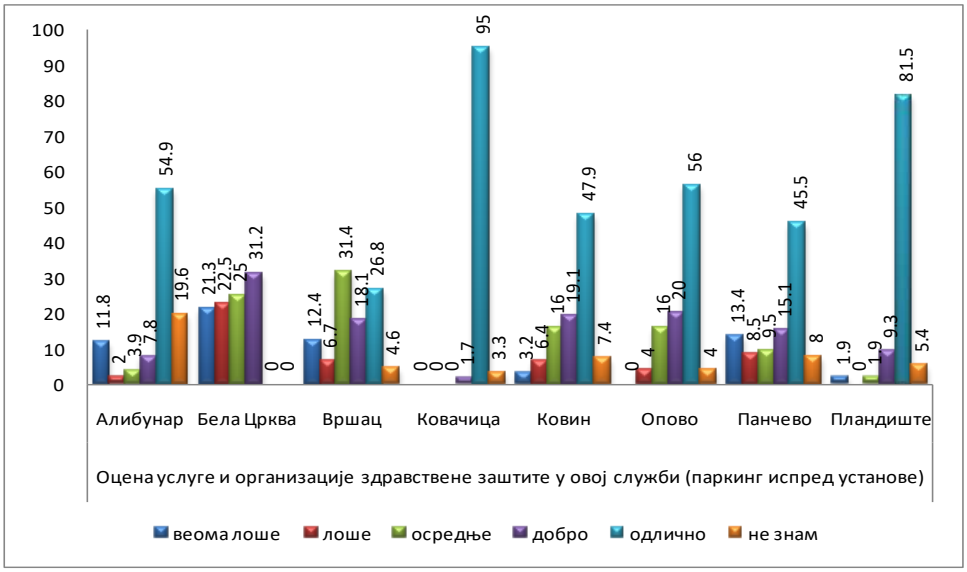
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (интернет страницу установе) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Белој Цркви, где 76,3% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као добар и одличан. Мањи део испитаника у свим општинама сматра да је њихово задовољство интернет страницом установе само осредње, осим у Белој Цркви и Ковачици. У општинама већи број испитаника одговара да заправо не зна одговор на ово питање, посебно у Ковачици, где их је 45%.



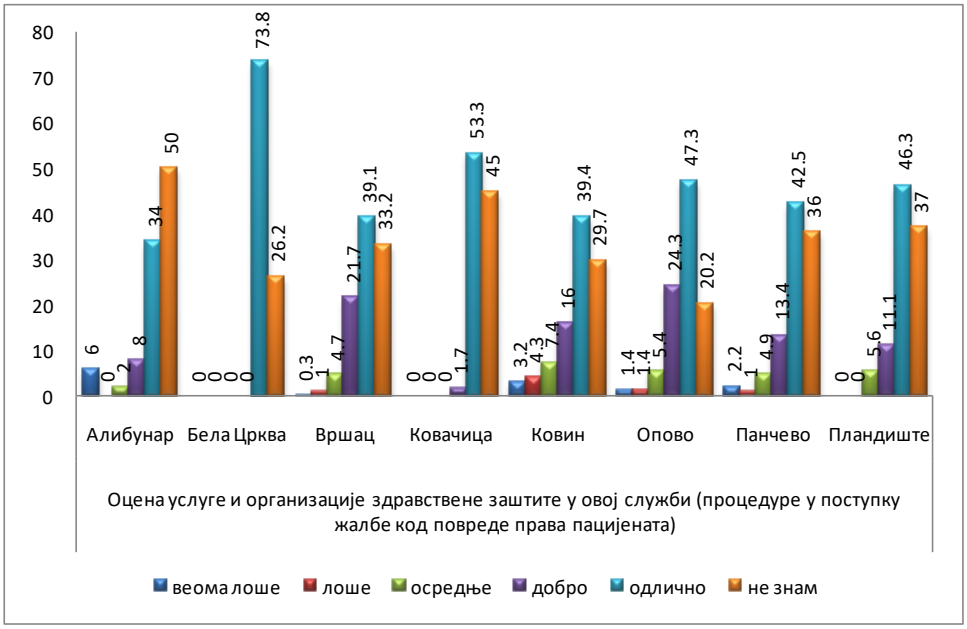
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (медицинску опрему у установи) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Вршцу, где 80,9% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као донбар и одличан. Део испитаника у већини општина је задовољство у вези медицинске опреме у установи оценило осредње, а највише их је у Алибунару (18,8%), а 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 Пландишту (37%).



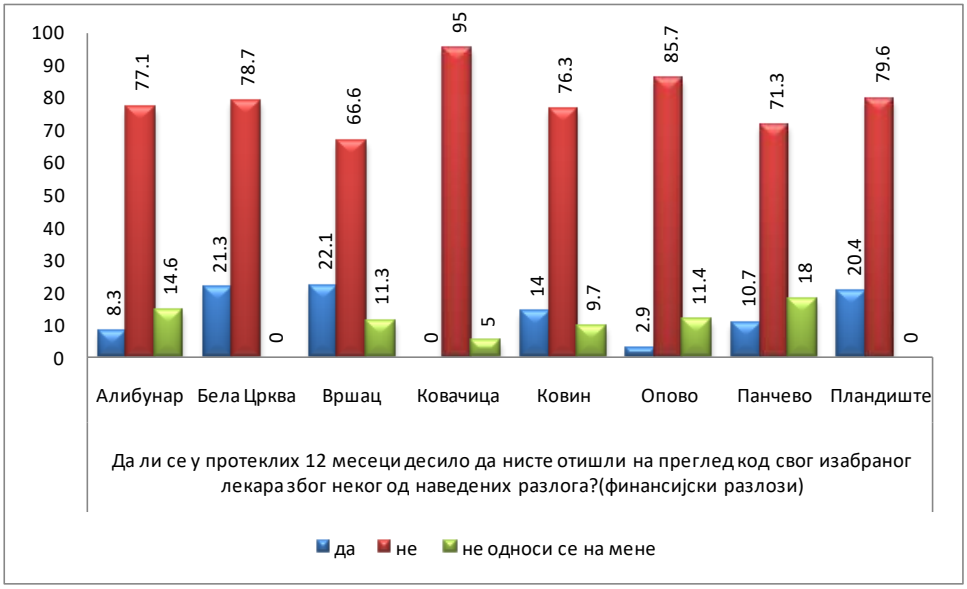
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (хигијену у установи) као добру и одличну, а највише оваквих одговора је било у Белој Цркви (100%). Мањи део испитаника у свим општинама, осим у Белој Цркви и Ковачици, сматра да је њихово задовољство за хигијену у установи само осредње. У већини општина само мали број испитаника сматра да је организација рада (по питању одржавања хигијене у установи) лоша или веома лоша и у већини општина одређени проценат испитаника одговара да заправо не зна одговор на ово питање.



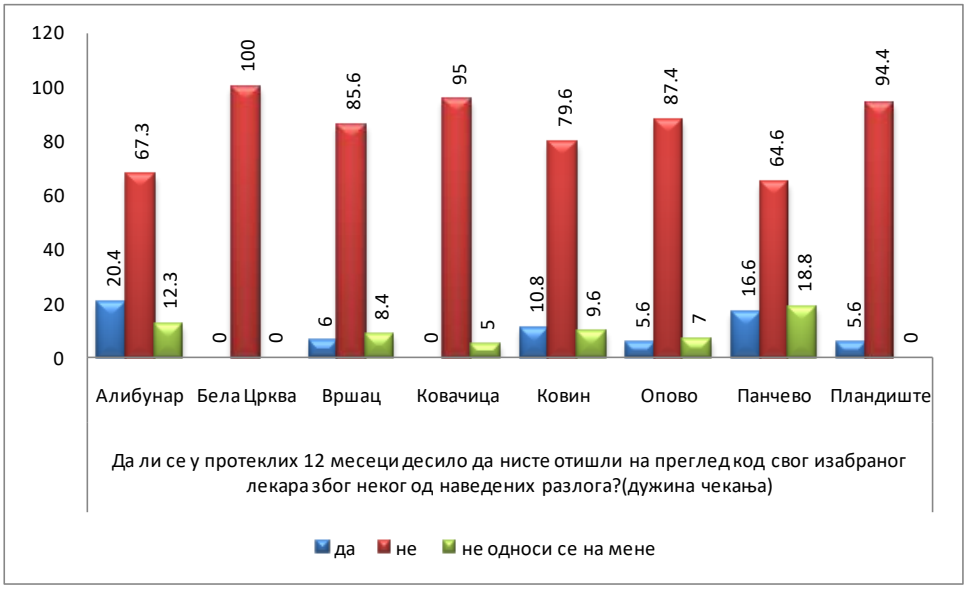
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (паркинг испред установе) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Ковачици (96,7%). Мањи део испитаника у свим општинама, осим у Ковачици, сматра да је њихово задовољство паркингом испред установе само осредње (највише у Вршцу 31,4%). У свим општинама мањи број испитаника сматра да је ситуација са паркингом испред установе лоша или веома лоша (осим у Ковачици), а одређени проценат испитаника одговара да заправо и не зна одговор на ово питање (највише у Алибунару 19,6%).



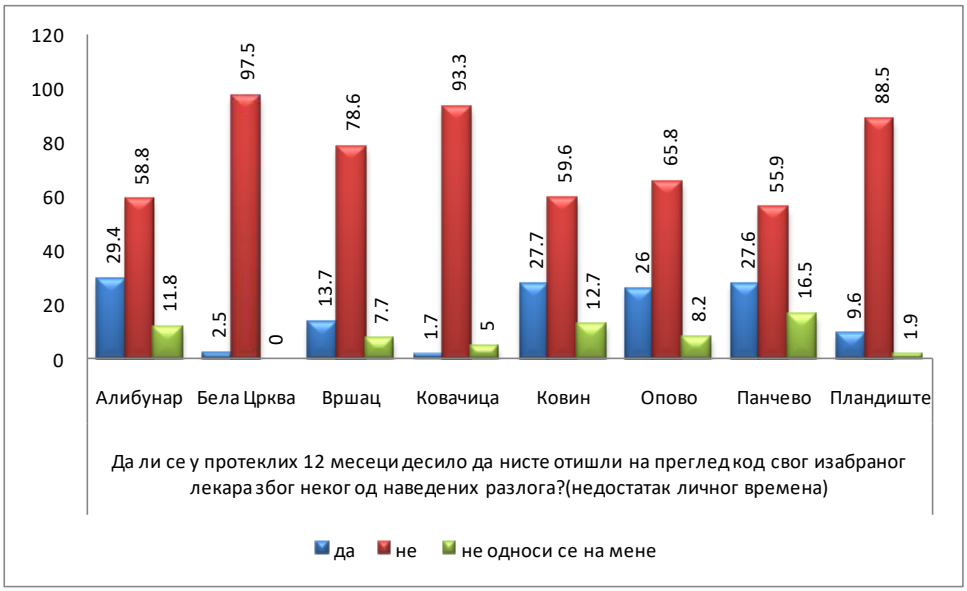
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијента) као добру и одличну и највише оваквих одговора је било у Белој Цркви (73,8%). У свим општинама велики проценат испитаника одговара да заправо не зна одговор на ово питање, а највише у Алибунару (50%).



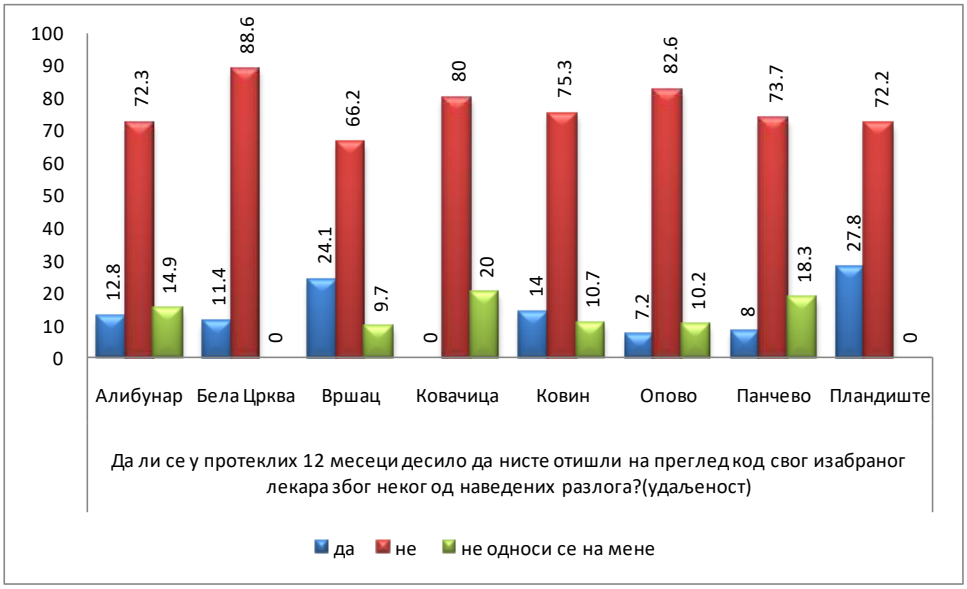
Већина анкетираних корисника изјављује да се у протеклих 12 месеци није десило да нису отишли на преглед код свог изабраног лекара због финансијских разлога (од 66,6% у Вршцу до 95% у Ковачици). Проценат анкетираних корисника који су потврдно одговорили на ово питање се кретао од 0% у Ковачици до 22,1% у Вршцу.



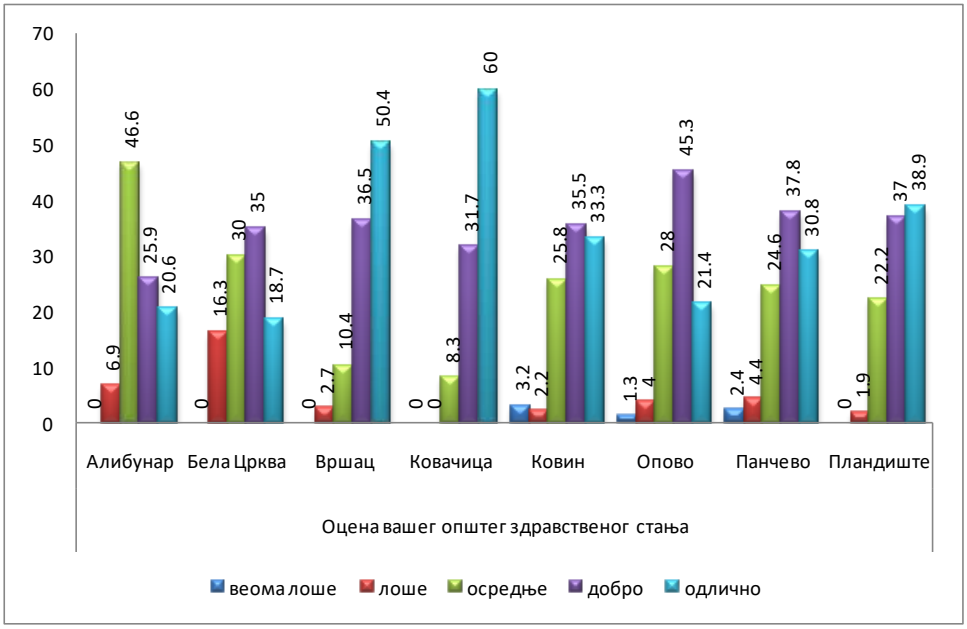
Већина анкетираних корисника изјављује да се у протеклих 12 месеци није десило да нису отишли на преглед код свог изабраног лекара због дужине чекања (од 64,6% у Панчеву до 100% у Белој Цркви). Највећи проценат анкетираних корисника који су потврдно одговорили на ово питање је био у Алибунару (20,4%).



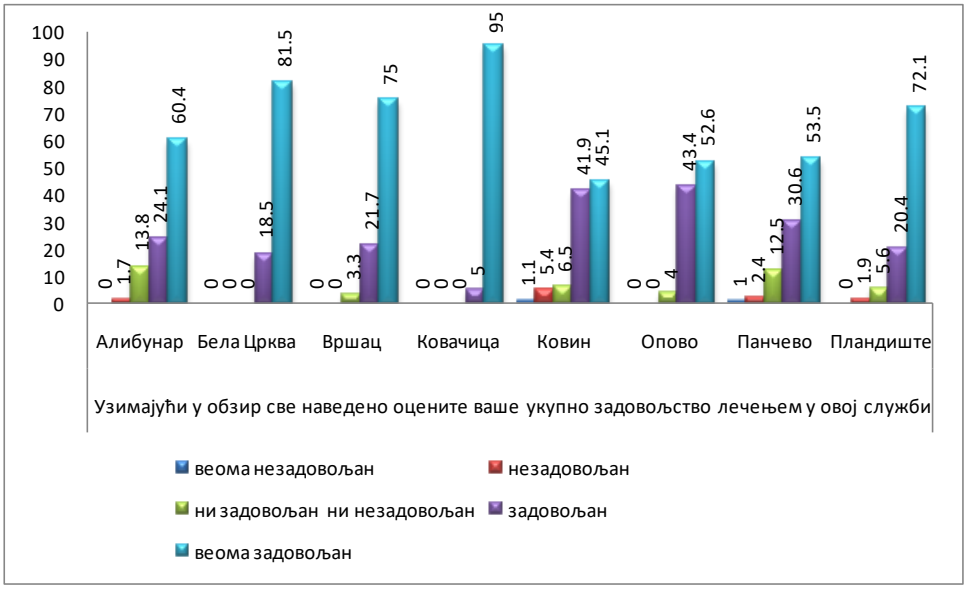
Већина анкетираних корисника изјављује да се у протеклих 12 месеци није десило да нису отишли на преглед код свог изабраног лекара због недостатка личног времена (од 55,9% у Панчеву до 97,5% у Белој Цркви). Проценат анкетираних корисника који су потврдно одговорили на ово питање се кретао од 1,7% у Ковачици до 29,4% у Алибунару. Одређени број анкетираних корисника сматра да се ово питање не односи на њих и то највише у Панчеву (16,5%).



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 66,2% у Вршцу до 88,6% у Белој Цркви). Проценат анкетираних корисника који су потврдно одговорили на ово питање се кретао од 0% у Ковачици до 27,8% у Пландишту.



Проценат анкетираних корисника који своје здравље оцењујење као одлично се кретао од 18,7% у Белој Цркви до 60% у Ковачици. Своје здравље као добро процењује од 25,9% у Алибунару до 45,3% у Опову, а осредњим своје здравље сматра од 8,3% у Ковачици до 46,6% у Алибунару. Проценат анкетираних корисника који своје здравље оцењују као лоше се кретао од 0% у Ковачици до 16,3% у Белој Цркви, а оних који сматрају своје здравље веома лошим је најмање.

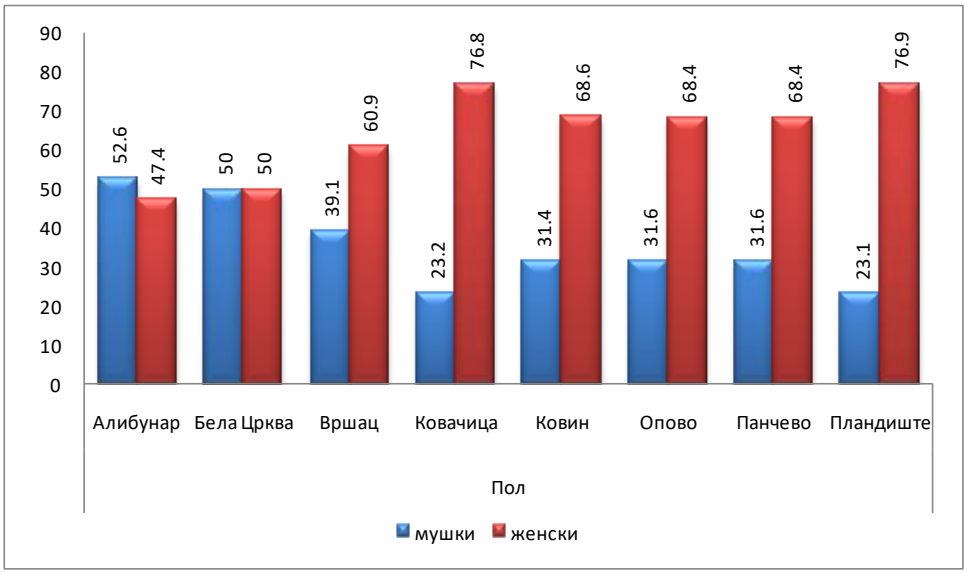


Већина анкетираних корисника изјављује да је узимајући све наведено у обзир веома задовољна и задовољна здравственом заштитом у овој служби, а највише у Белој Цркви и Ковачици (100%). Проценат корисника који су се неутрално изјаснили по овом питању је највећи у Алибунару (13,8%), а само мањи проценат анкетираних изразио је незадовољство (највише их је у Ковину 5,4%).

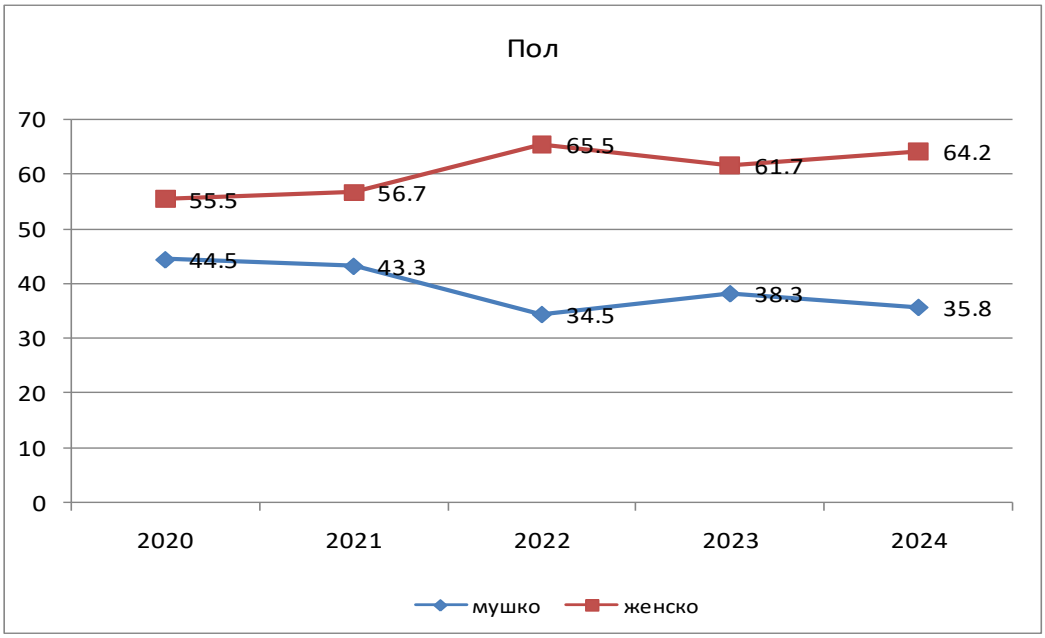
Петогодишњом анализом задовољства корисника здравственом заштитом узевши све у обзир у Служби за здравствену заштиту одраслих, уочава се пораст просечне оцене са 4,44 током 2020. на 4,52 у 2024. години.

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ ДЕЦЕ

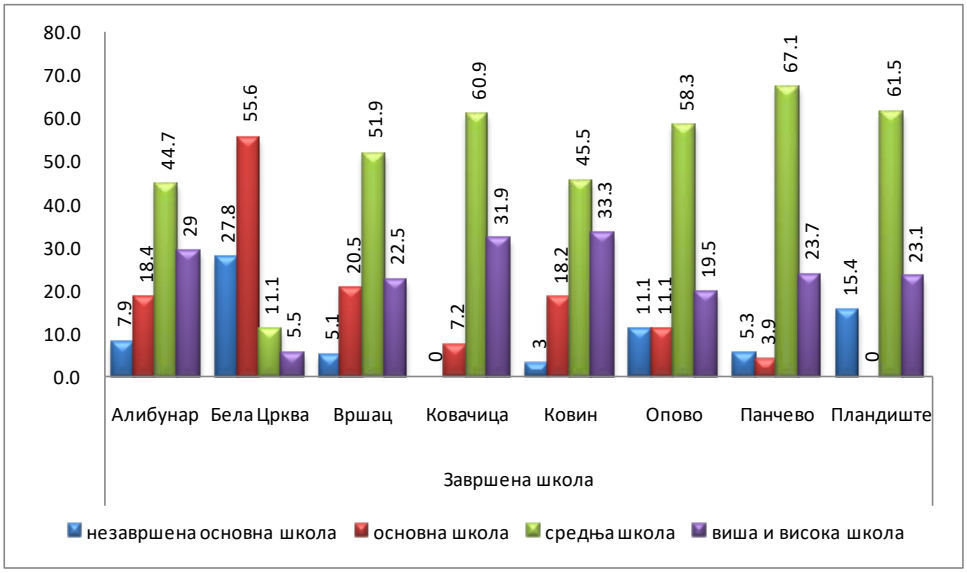
Просечна старост анкетираних корисника у примарној здравственој заштити деце у 2024. години износила је 5,44 година.



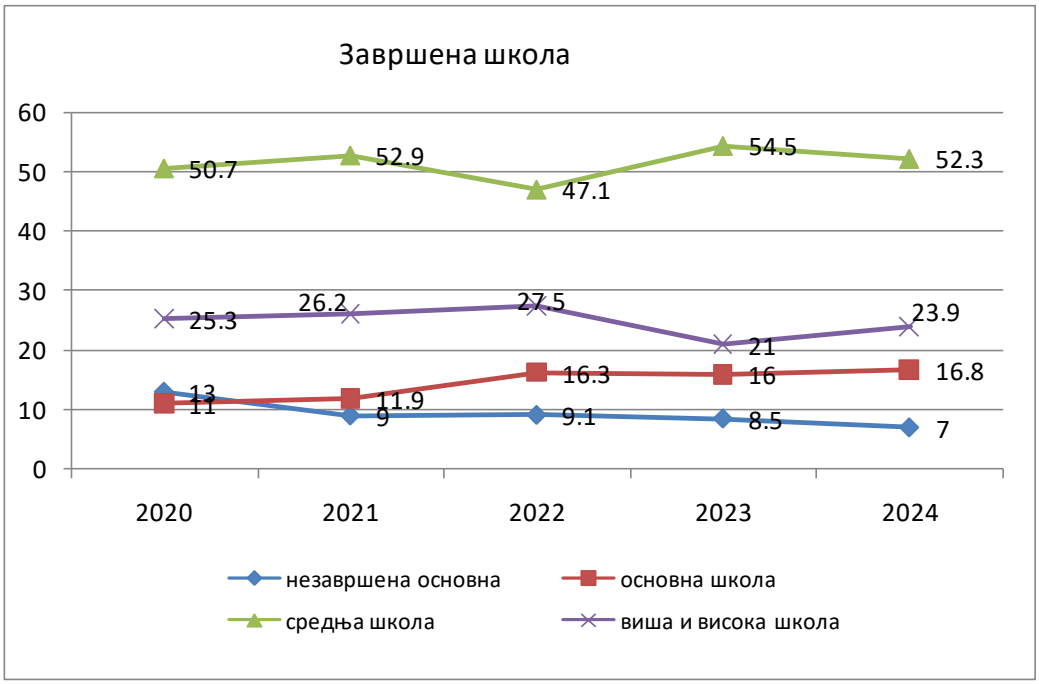
У већини општинама на територији Јужнобанатског округа је било више анкетираних жена него анкетираних мушкараца, осим у Белој Цркви, где је заступљеност полова подједнака и Алибунару, где је више мушкараца.



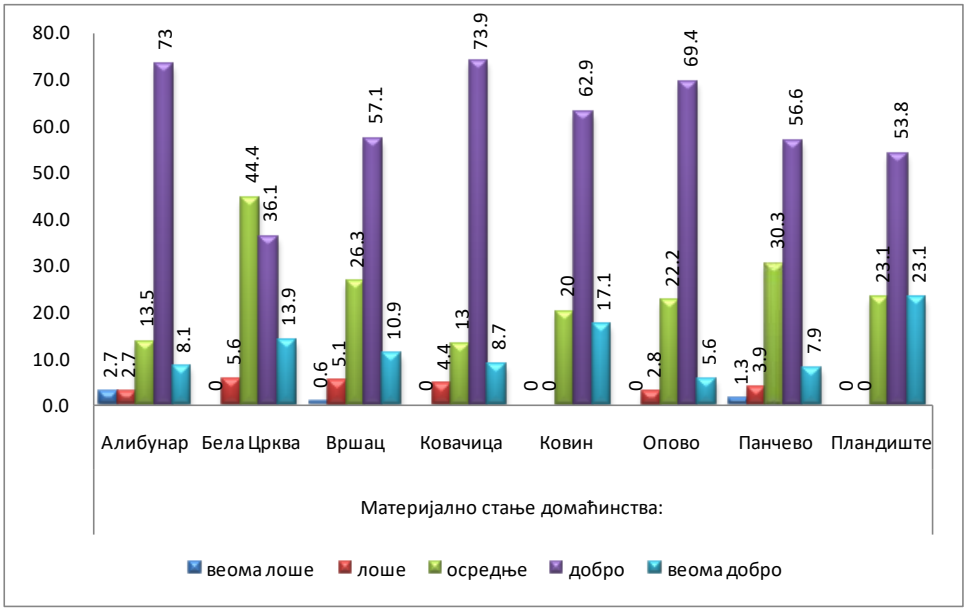
Анализом од 2020-2024. године уочава се да су током свих пет година значајно већи проценти анкетираних корисника чиниле жене и у 2024. години је износио 64,2%, тако да се повећао у односу на 2020. годину, када је износио 55,5%.



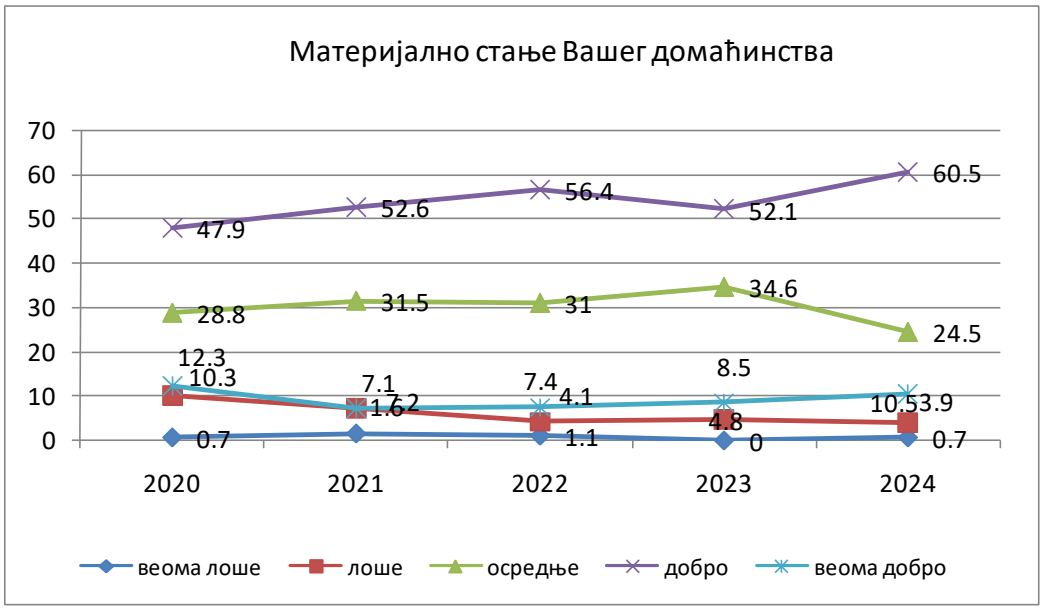
Већина анкетираних корисника има завршену средњу школу (од 11,1% у Белој Цркви до 67,1% у Панчеву). Затим следе корисници са завршеном вишом и високом школом, којих је највише у Ковину (33,3%), па са завршеном основном школом, којих има највише у Белој Цркви 55,6% и на крају са незавршеном основном школом, којих такође највише има у Белој Цркви (27,8%).



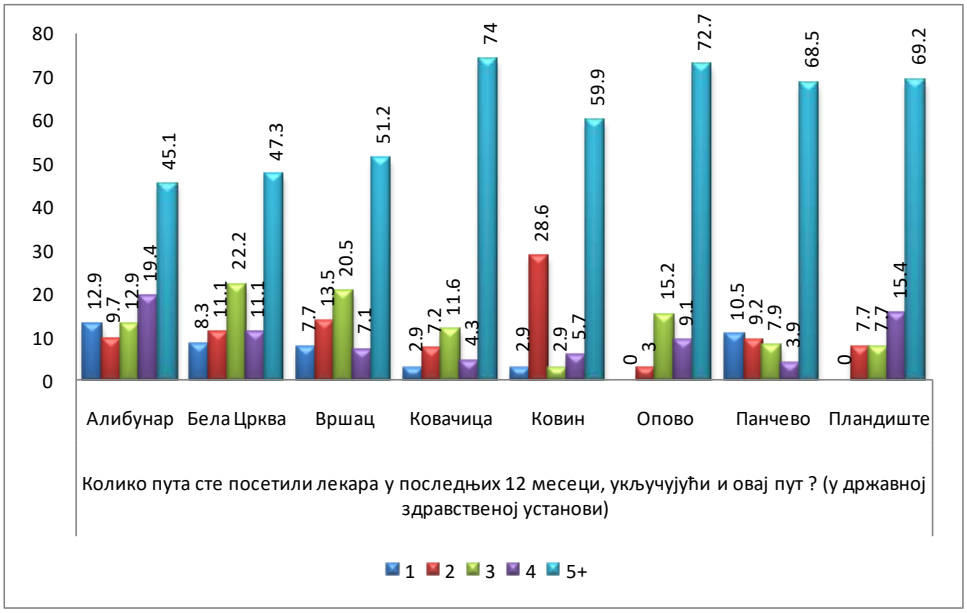
Анализом стручне спреме анкетираних корисника у овој служби током последњих година уочава се пораст процента корисника са завршеном основном школом и са завршеном средњом школом, а смањен је проценат анкетом обухваћених анкетираних корисника са вишом и високом школом и са назавршеном основном школом.



Највећи проценат анкетираних корисника је доброг материјалног стања (од 36,1% у Белој Цркву до 73,9% у Ковачици) и осредњег (од 13% у Ковачици до 44,4% у Белој Цркви). У Белој Цркви је највећи проценат (5,6%) испитаника који су лошег материјалног стања, док испитаника веома лошег материјалног стања је заступљено у малим процентима.

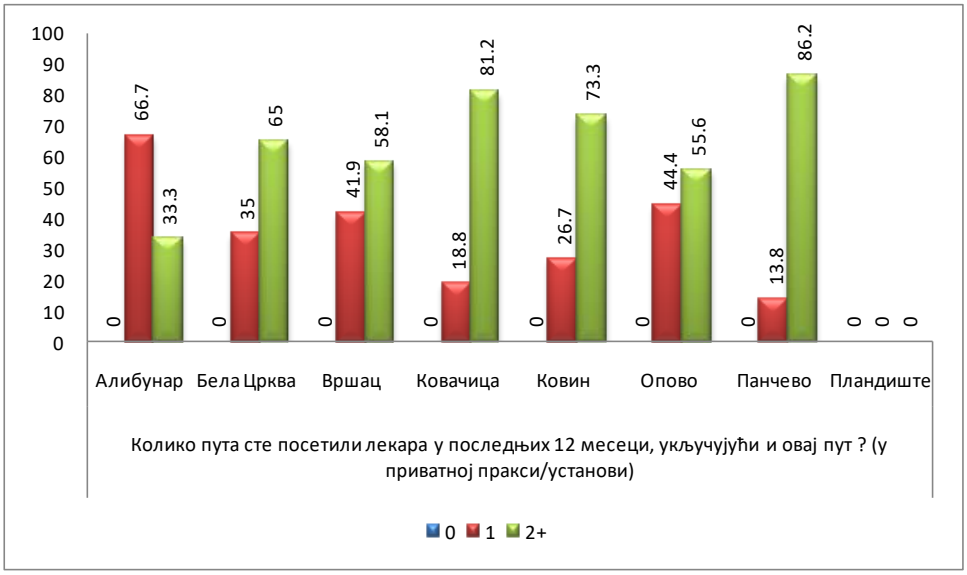


Анализом материјалног стања анкетираних корисника од 2020. до 2024. године уочава се пад процента корисника са лошим и осредњим материјалним стањем, док је проценат корисника са добрим материјалним стањем у порасту и проценат корисника са веома лошим и веома добрим материјалним стањем непромењем у односу на почетак анализираног периода.



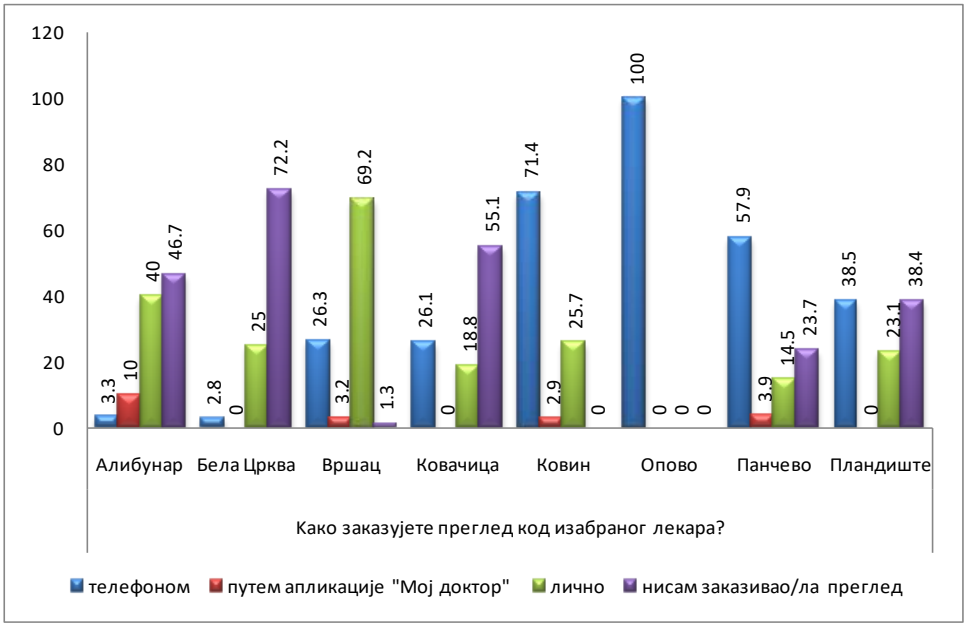
Већина анкетираних корисника је у последњих 12 месеци изабраног лекара посетила 5 и више пута (од 45,1% у Алибунару до 74% у Ковачици).

Просечан број посета изабраном лекару у последњих 12 месеци у 2024. години је 6,37 и скоро је непромењен у односу на претходну годину (6,38), а виши у односу на 2020. годину, када је био 5,69 посета.

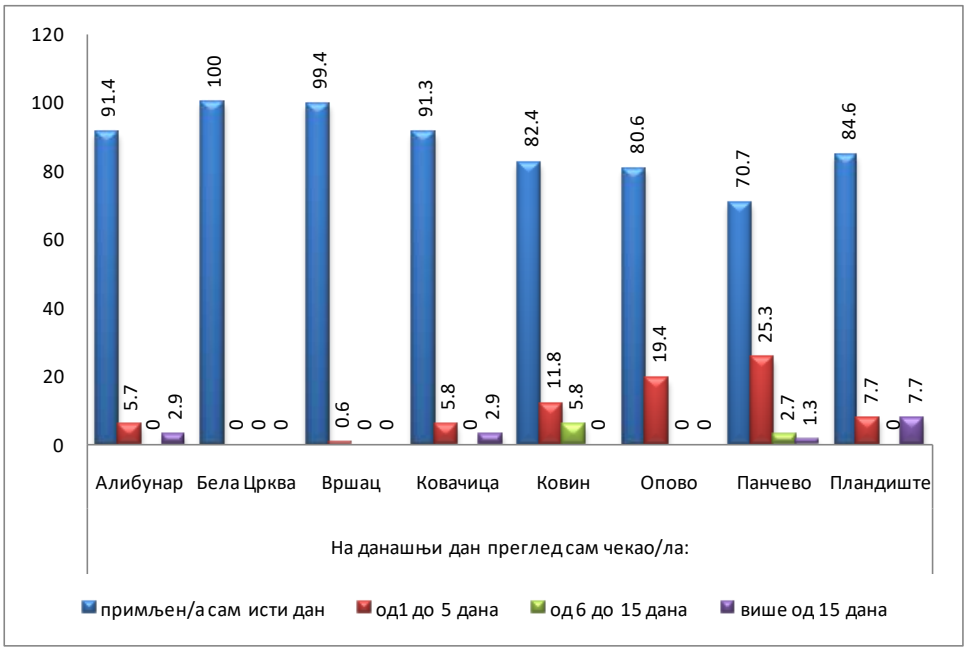


Већина анкетираних корисника је посетила лекара два и више пута у приватној пракси у последњих 12 месеци и то од 33,3% у Алибунару до 86,2% у Панчеву. У Алибунару је највише анкетираних корисника који су једном посетили лекара у приватној пракси (66,7%).

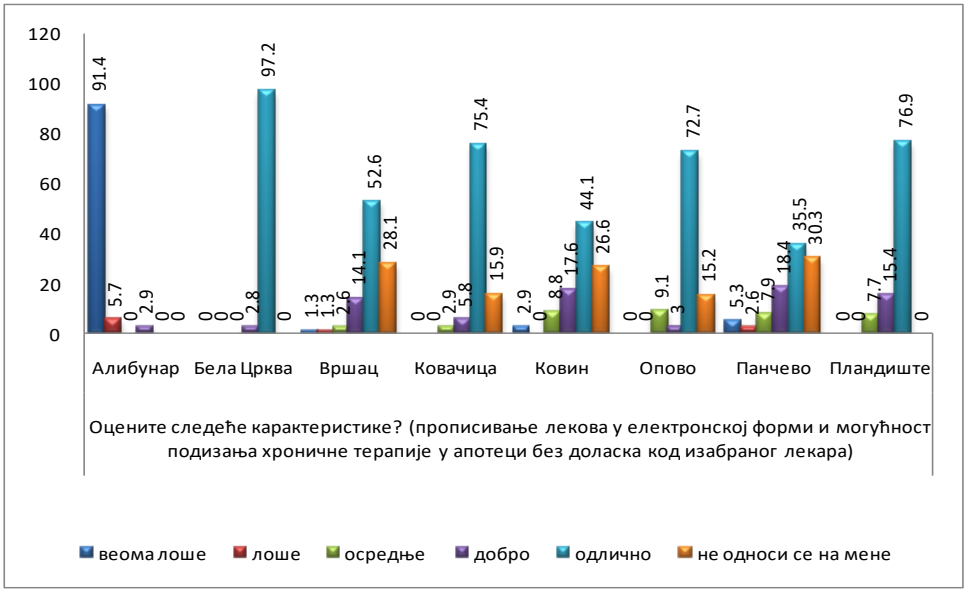
Просечан број посета приватном лекару у току последњих 12 месеци у 2024. години износио је 3,78 посета. Анализом последњих пет година број посета на годишњем нивоу се повећао са 2,62 на 3,78 посета.



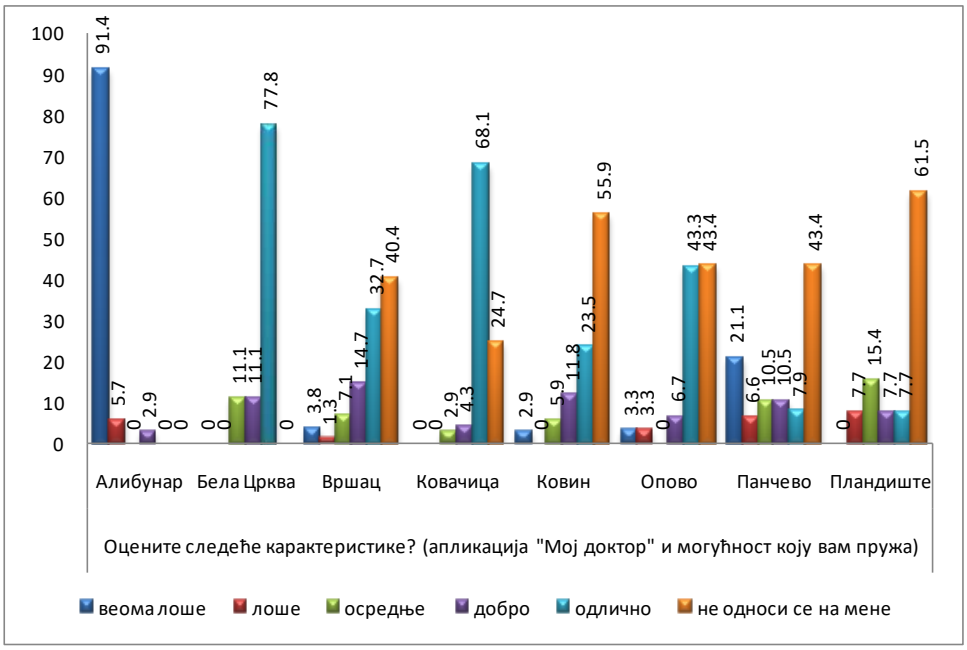
Значајан део анкетираних корисника (од 2,8% у Белој Цркви до 100% у Опову) посете код изабраног лекара заказује телефоном. Један део испитаника посету изабраном лекару заказује и лично (од 0% у Опову до 69,2% у Вршцу). Мањи проценат анкетираних заказује посету путем апликације „мој доктор" (највише у Алибунару 10%). Посете не заказује од 0% анкетираних у Опову до 72,2% у Белој Цркви.



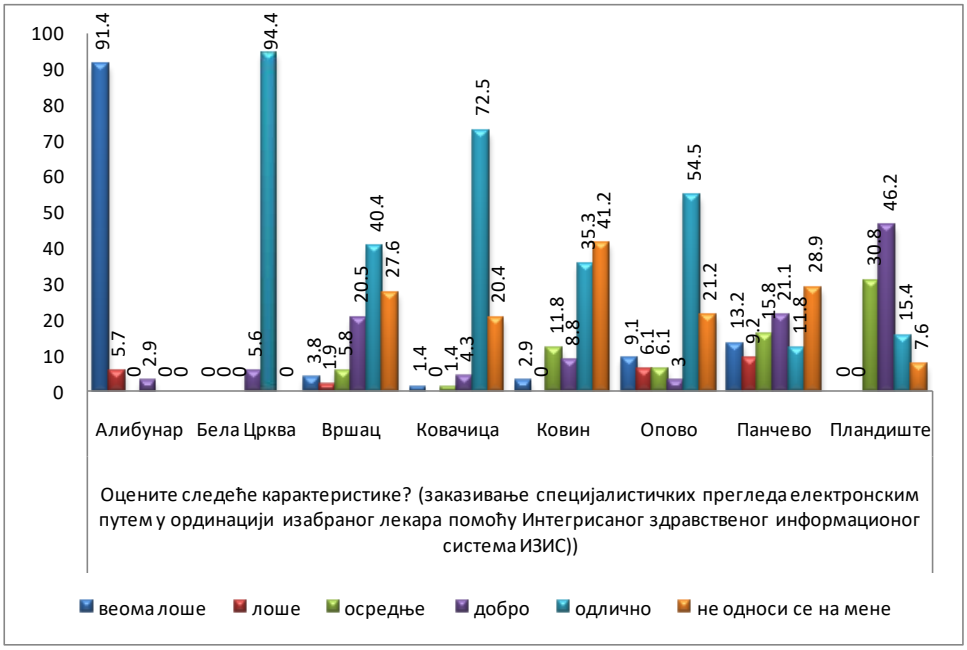
Највећи део анкетираних корисника буде примљен код изабраног лекара истог дана (од 70,7% у Панчеву до 100% у Белој Цркви). Један део испитаника на преглед код изабраног лекара чека између 1-5 дана (највише у Панчеву 25,3%) и мали проценат анкетираних корисника чека од 6 до 15 дана или чека више од 15 дана.



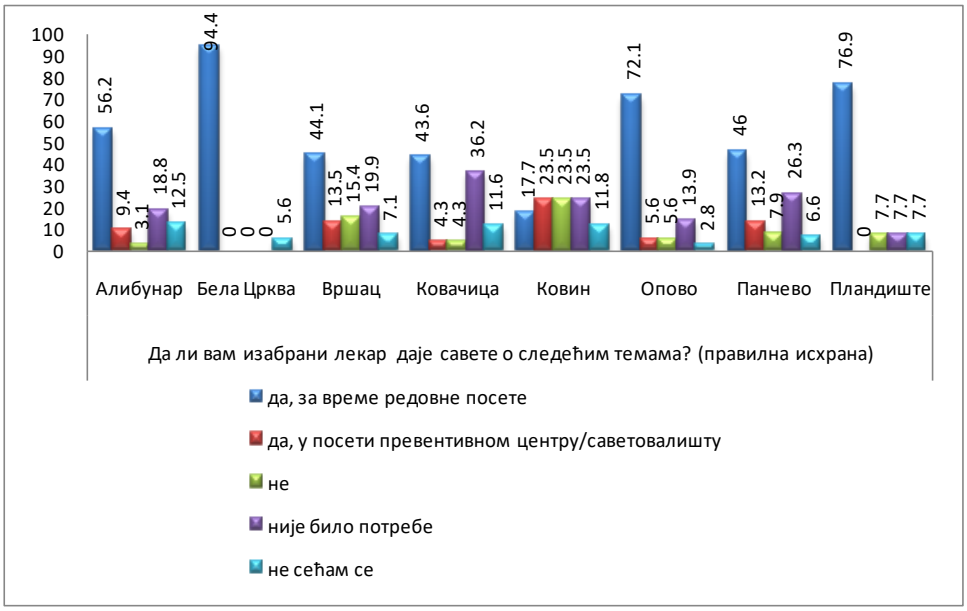
Највећи део анкетираних корисника оцењује да је прописивање лекова у електронској форми и могућност подизања хроничне терапије у апотеци без доласка код изабраног лекара одлична могућност (од 35,5% у Панчеву до 97,2% у Белој Цркви), док је у Алибунару највише корисника анализирани показатељ оценило као веома лош (91,4%). У неким општинама само мали део испитаника сматра да је ова могућност лоша, веома лоша и осредња.



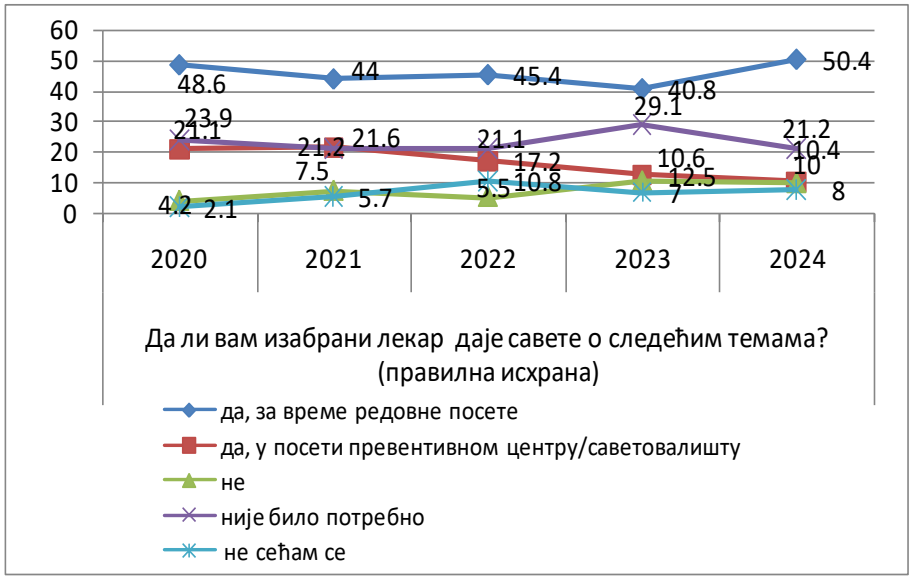
Велики број анкетираних корисника сматра да се апликација „Мој доктор" не односи на њих (највише у Пландишту 61,5%) и да је апликација одлична (највише у Белој Цркви 77,8%), а мањи број испитаника оцењује могућности ове апликације као добро (највише у Вршцу 14,7%) и осредње (највише у Пландишту 15,4%). Најмањи проценат корисника је оценио апликацију као лоше и веома лоше, осим у Алибунару где највише анкетираних испитаника анализаирану карактеристику оцењује веома лоше (91,4%).



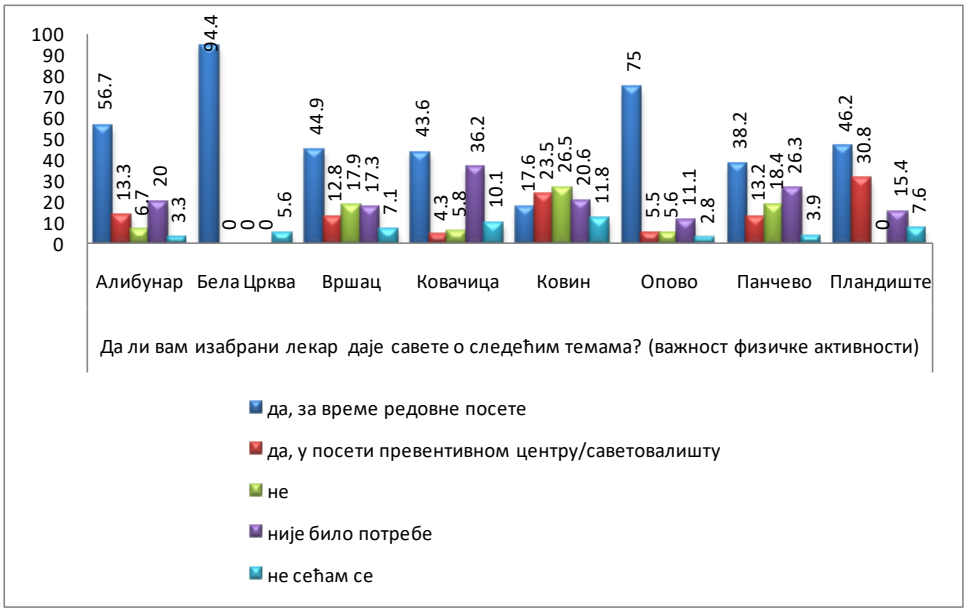
Значајан део анкетираних корисника оцењује заказивање специјалистичких прегледа електронским путем у ординацији изабраног лекара помоћу Интегрисаног здравствено-информационог система као одлично (највише у Белој Цркви 94,4%), мање испитаника оцењује као добру (највише у Пландишту 46,2%). Такође, део испитаника сматра да су могућности заказивања специјалистичких прегледа електронским путем у ординацији изабраног лекара помоћу Интегрисаног здравствено-информационог система само осредње (највише у Пландишту 30,8%). Значајан део анкетираних корисника у Алибунару (91,4%) оцењује ову апликацију као веома лошу и 5,7% испитаника као лошу, док у осталим здравственим установама незнатан број испитаника оцењује могућности ове апликације као лоше и веома лоше.



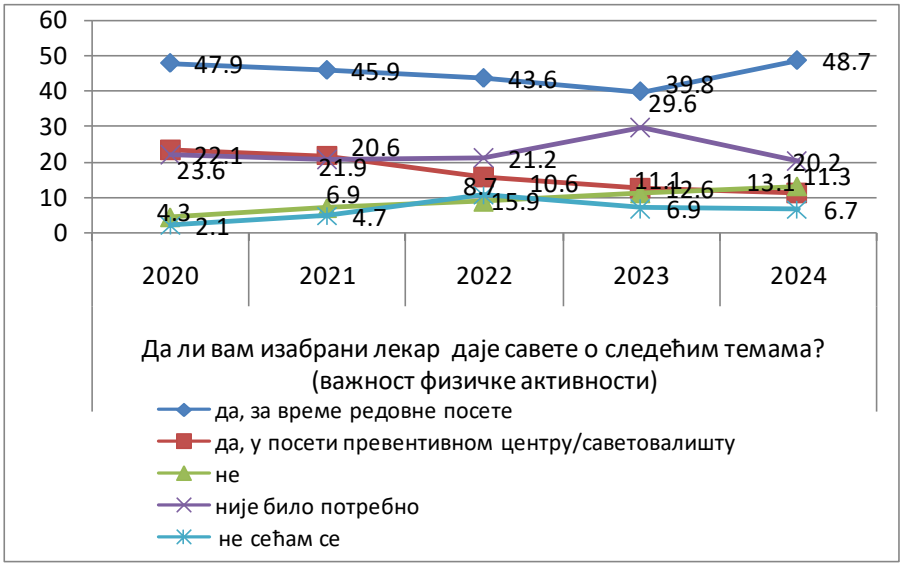
Већина анкетираних корисника изјављује да изабрани лекар разговара са њима о томе како да остану здрави и за време њихове редовне посете им даје савете о правилној исхрани (од 17,7% у Ковину до 94,4% у Белој Цркви).



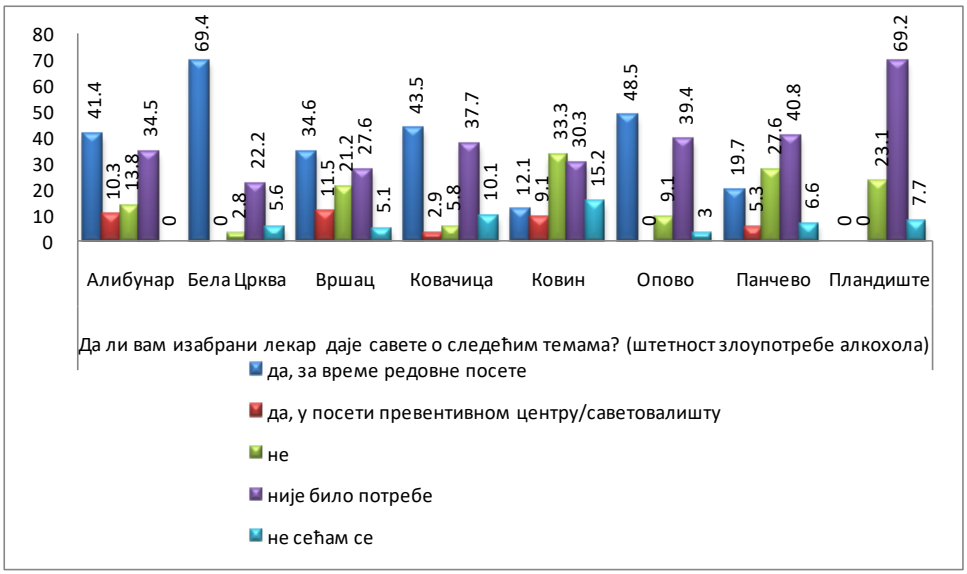
Током последњих пет година проценат испитаника који сматрају да им изабрани лекар током посете даје савете о значају правилне исхране за здравље се повећао (са 48,6% на 50,4%), проценат оних који су сматрали да за тим није било потребе се смањио (са 23,9% на 21,2%), а оних који нису добијали овакве савете током посете изабраном лекару се повећао (са 4,2% на 10%).



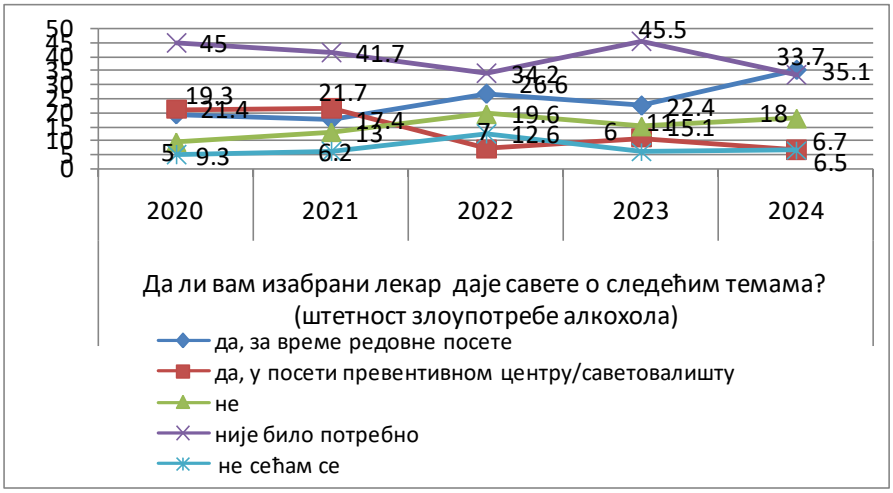
Већина анкетираних корисника изјављује да им за време редовне посете изабрани лекар даје савете о важности физичке активности (од 17,6% у Ковину до 94,4% у Белој Цркви). Значајан је део оних корисника који изјављују да за оваквим саветима није било потребе (од 0% у Белој Цркви и Пландишту до 36,2% у Ковачици). Број корисника који нису добијали овакве савете се креће од 0% у Белој Цркви и Пландишту до 26,5% у Ковину.



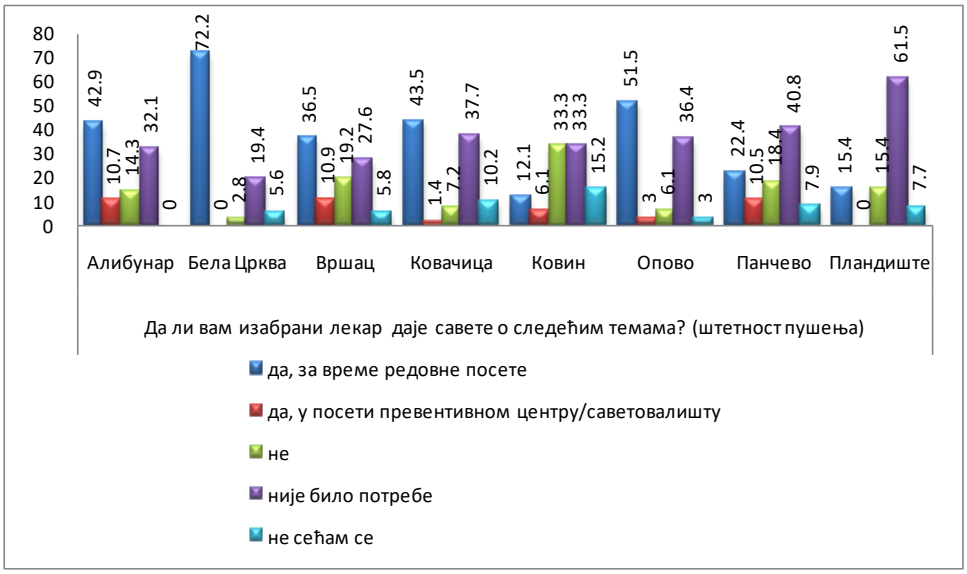
Током посматраних година проценат испитаника који сматрају да им изабрани лекар даје савете о важности физичке активности за време редовне посете се повећао (са 47,9% на 48,7%), а проценат оних код којих није било потребе за давањем савета се смањио са 22,1% на 20,2%, а повећао се проценат оних који нису добијали савете на поменуту тему (са 4,3% на 13,1%).



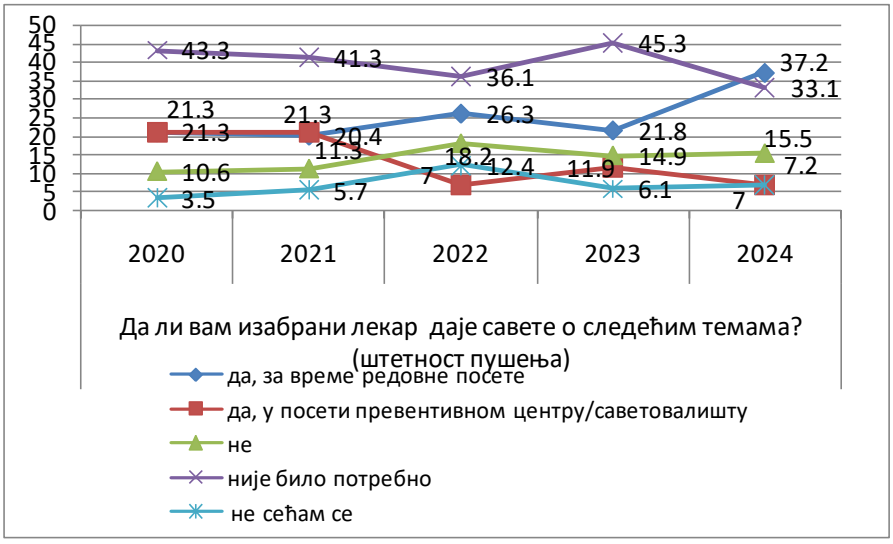
Већина анкетираних корисника изјављује да током посете лекару није било потребе за саветима о злоупотреби алкохола (од 22,2% у Белој Цркви до 69,2% у Пландишту). Највећи проценат анкетираних корисника који изјављују да овакве савете добијају за време редовне посете се бележи у Белој Цркви (69,4%), док је проценат анкетираних који изјављују да овакве савете не добијају од стране свог изабраног лекара се креће од 2,8% у Белој Цркви до 33,3% у Ковину.



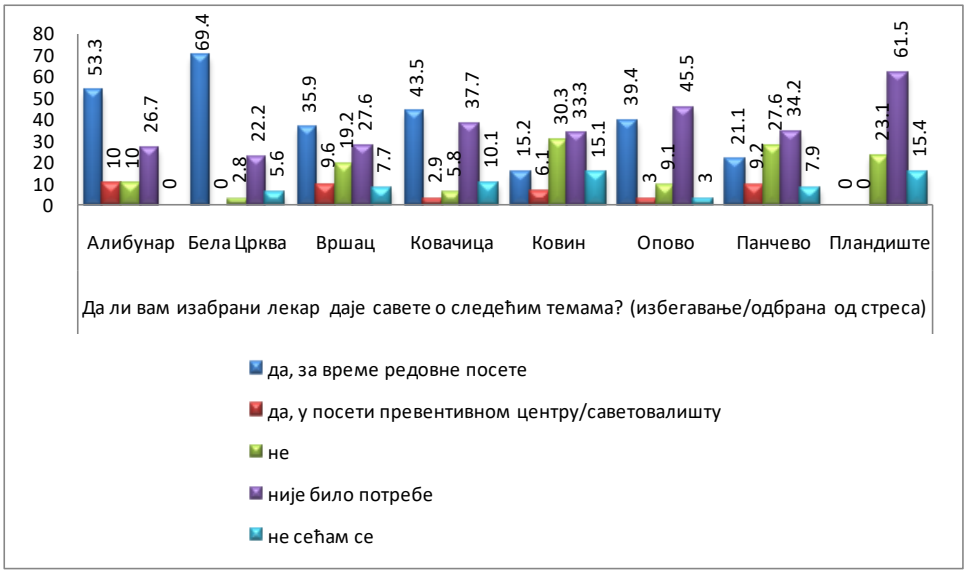
Током последњих пет година проценат испитаника који сматрају да им изабрани лекар током редовне посете даје савете о штетности злоупотреба алкохола се повећао са 19,3% на 35,1%, а проценат оних који су ове савете добијали у превентивном центру или саветовалишту се смањио са 21,4% на 6,7%. Проценат анкетираних који сматрају да за овим саветима није било потребе се смањио (са 45% на 33,7%).



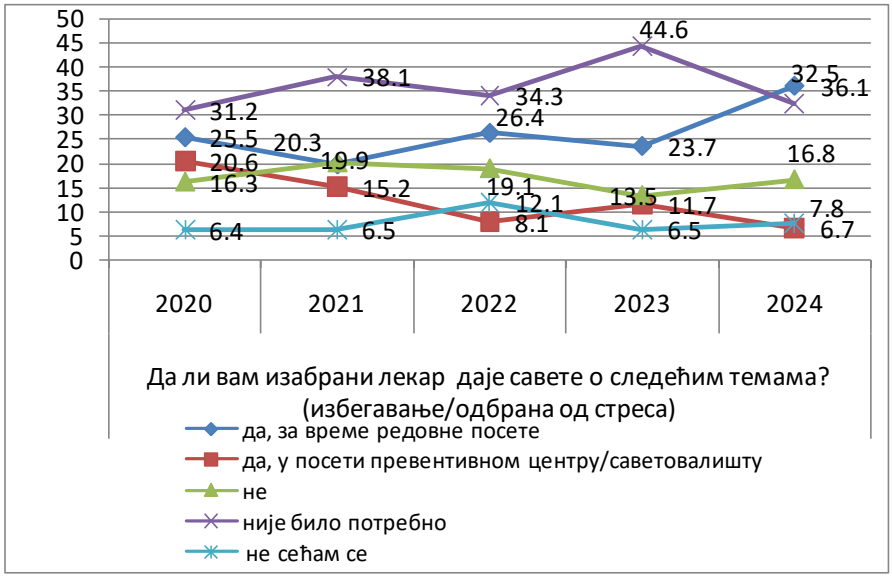
Већина анкетираних корисника изјављује да за време редовне посете лекару није било потребе за саветима о смањењу и престанку пушења (од 19,4% у Белој Цркви до 61,5% у Пландишту). Корисници који су изјавили да су добили савете ове врсте од свог лекара за време редовне посете заступљени су у највећем проценту у Белој Цркви (72,2%).



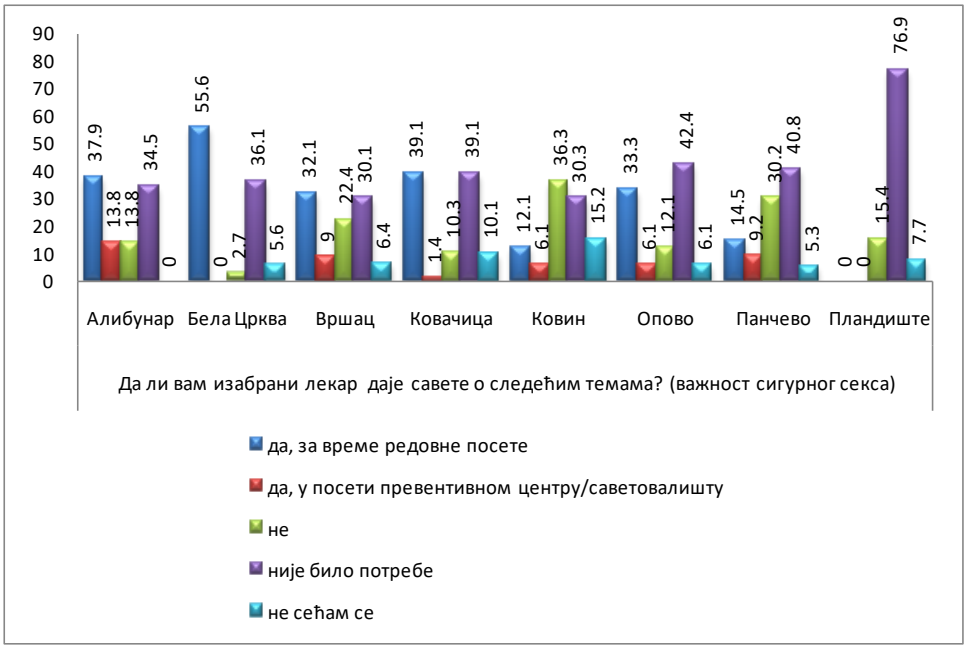
Током последњих пет година проценат испитаника који сматрају да им изабрани лекар за време редовне посете даје савете о важности смањења или престанка пушења се повећао са 21,3% у 2020. години на 37,2% у 2024. години; истовремено је смањен проценат оних који сматрају да за таквим саветима није било потребе (са 43,3% на 33,1%).



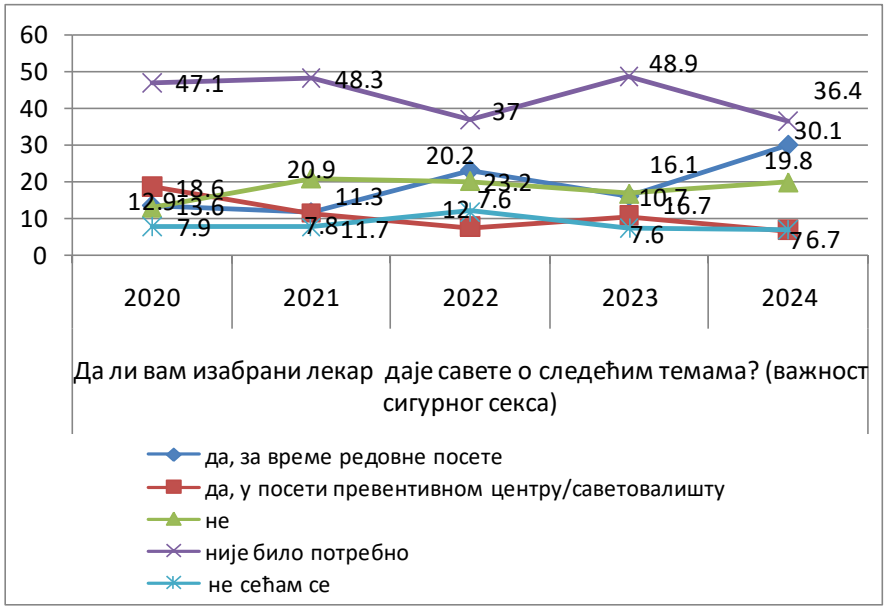
Значајан проценат анкетираних корисника изјављује да током посете лекару није било потребе за саветима о избегавању и одбрани од стреса (од 22,2% у Белој Цркви до 61,5% у Пландишту). Проценат анкетираних који су изјавили да су овакве савете добијали од свог лекара за време редовне посете се креће од 0% у Пландишту до 69,4% у Белој Цркви. Известан број анкетираних изјављује да овакве савете нису добијали од свог изабраног лекара, а највише је оваквих испитаника било у Ковину (30,3%).



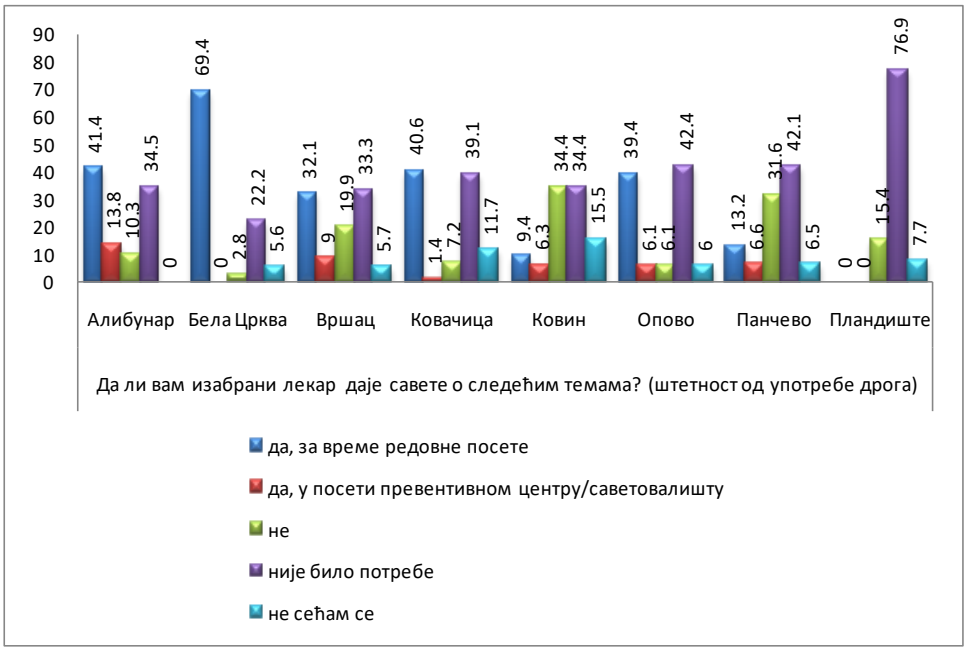
Током последњих пет година проценат испитаника који сматрају да им изабрани лекар за време редовне посете даје савете о важности избегавања/одбране од стреса за здравље се повећао са 25,5% на 36,1%, као и проценат оних који сматрају да за овим саветима није било потребе са 31,2% на 32,5%. Смањио се проценат испитаника који наведене савете добијају у превентивном центру са 20,6% на 6,7%.



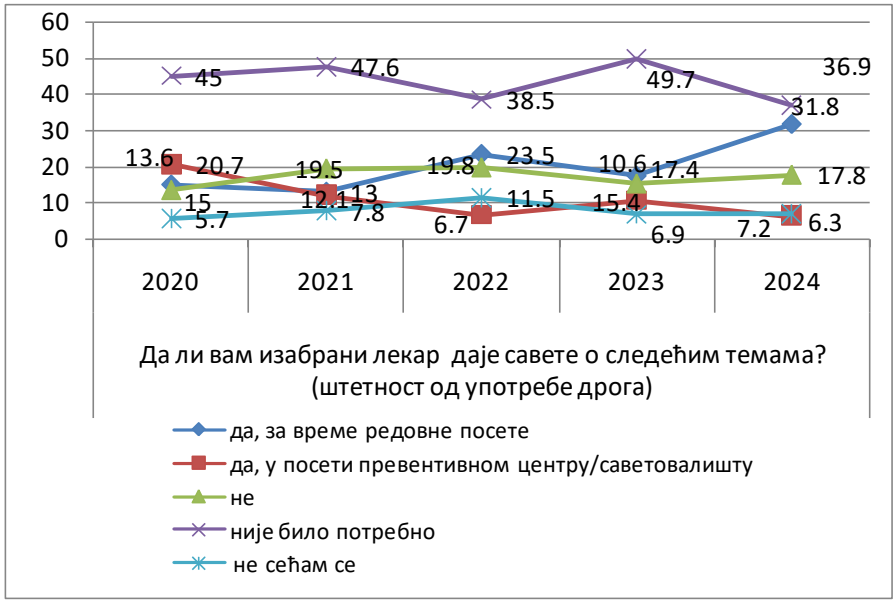
Велики број анкетираних корисника изјављује да није било потребе за саветима о сигурном сексу од стране њиховог изабраног лекара (од 30,1% у Вршцу до 76,9% у Пландишту). Проценат корисника који су добили ове савете у време редовне посете се креће од 0% у Пландишту до 55,6% у Белој Цркви. Проценат оних који не добијају овакве савете од свог лекара у време редовне посете се креће од 2,7% у Белој Цркви до 36,3% у Ковину.



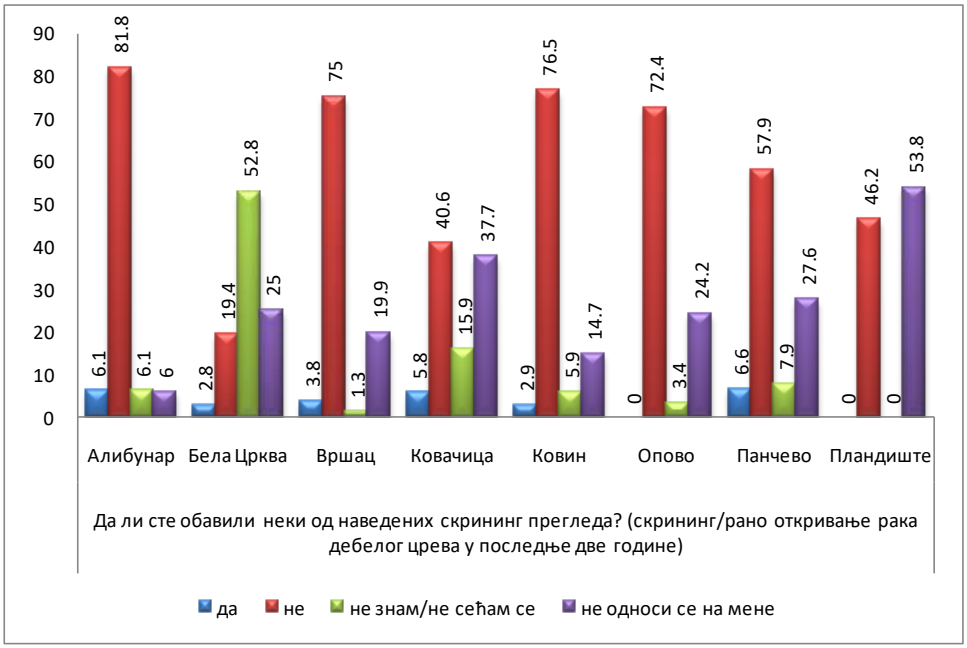
Током посматраних пет година проценат испитаника који сматрају да им изабрани лекар током посете даје савете о важности сигурног секса за здравље се повећао са 13,6% на 30,1%. Проценат оних који сматрају да за овим саветима није било потребе се смањио са 47,1% на 36,4%.



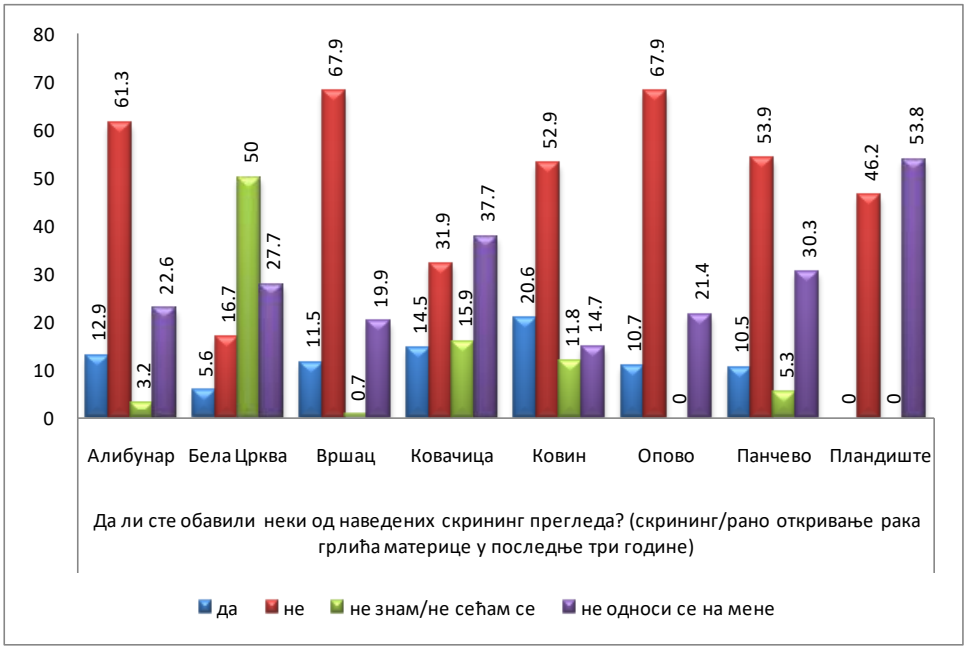
Проценти анкетираних корисника који изјављују да није било потребе за саветима о опасности од злоупотребе дрога креће се од 22,2% у Белој Цркви до 76,9% у Пландишту. Број корисника који су добили ове савете у време редовне посете се креће од 0% Пландишту до 69,4% у Белој Цркви. Број оних који не добијају овакве савете од свог лекара у време редовне посете је највећи у Ковину (34,4%).



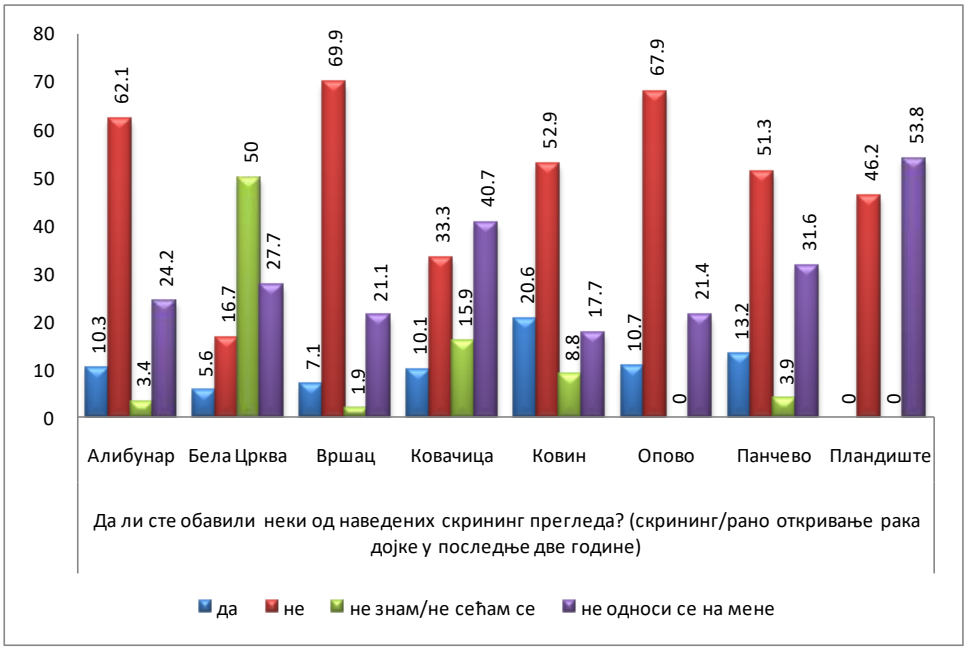
Током последњих пет година проценат испитаника који сматрају да им изабрани лекар даје савете о опасности од злоупотребе дрога за здравље је повећан (са 15% на 31,8%). Проценат оних који сматрају да за овим саветима није било потребе бележи пад у 2024. години (36,9%), у односу на 2020. годину (45%).



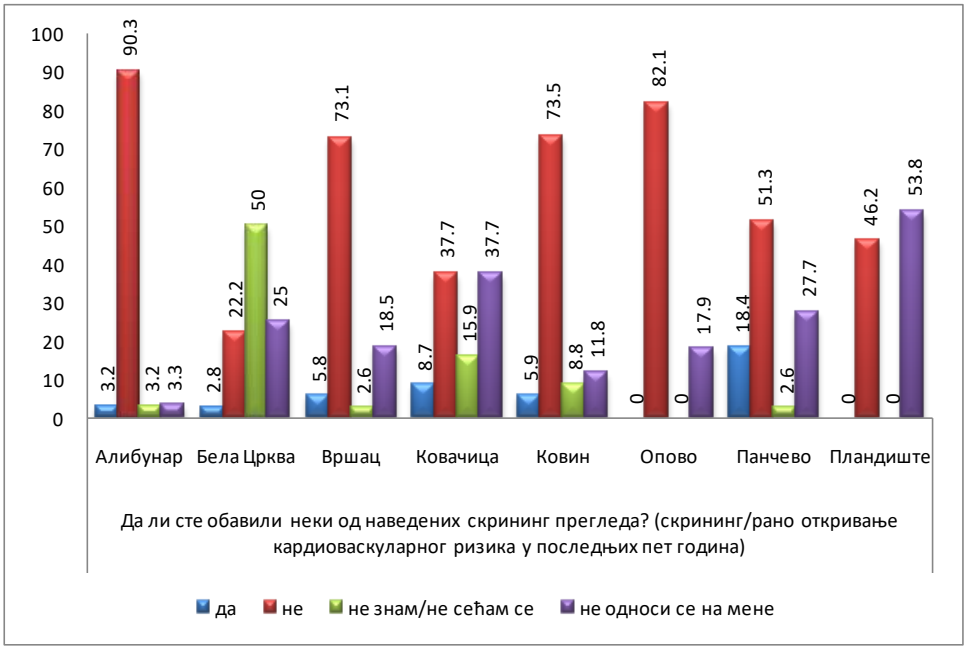
Већина анкетираних корисника изјављује да у последње две године није обавила скрининг за рано откривање рака дебелог црева (од 19,4% у Белој Цркви до 81,8% у Алибунару) и значајан проценат анкетираних корисника се изјаснио да се обављање овог скрининг прегледа не односи на њих (од 6% у Алибунару до чак 53,8% у Пландишту). Највише корисника који не знају или се не сећају да су обавили ову врсту скрининга се налази у Белој Цркви (52,8%), а најмање има оних који јесу обавили скрининг дебелог црева (највише у Панчеву 6,6%).



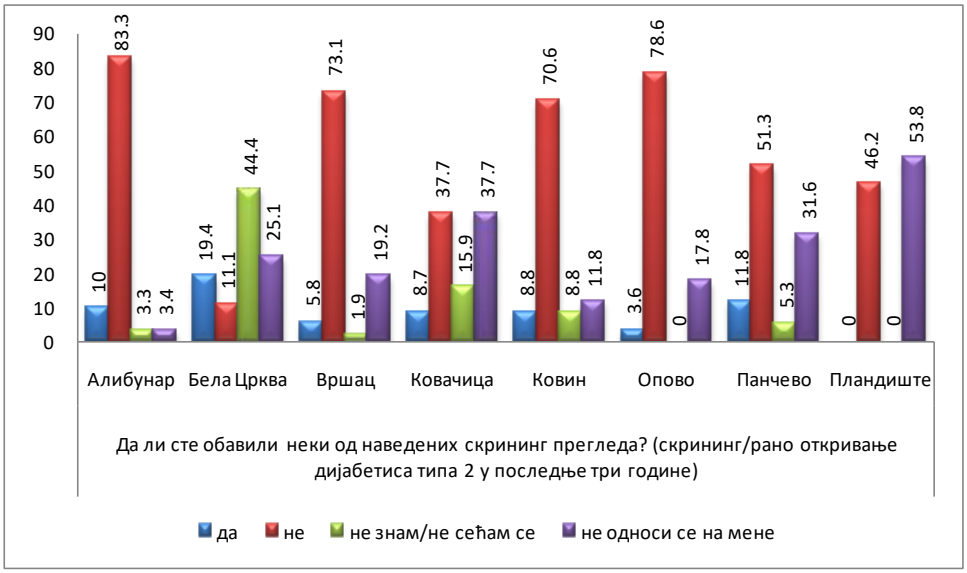
Већина анкетираних корисника изјављује да у последње три године није обавила скрининг за рано откривање рака грлића материце (од 16,7% у Белој Цркви до 67,9% у Вршцу и Опову). Део анкетираних корисника, од 0% у Пландишту до 20,6% у Ковину, је изјавило да је овај скрининг преглед обавио у последње три године, док се одређени број анкетираних корисника изјаснио да се обављање овог скрининг прегледа не односи на њих (од 14,7% у Ковину до 53,8% у Пландишту).



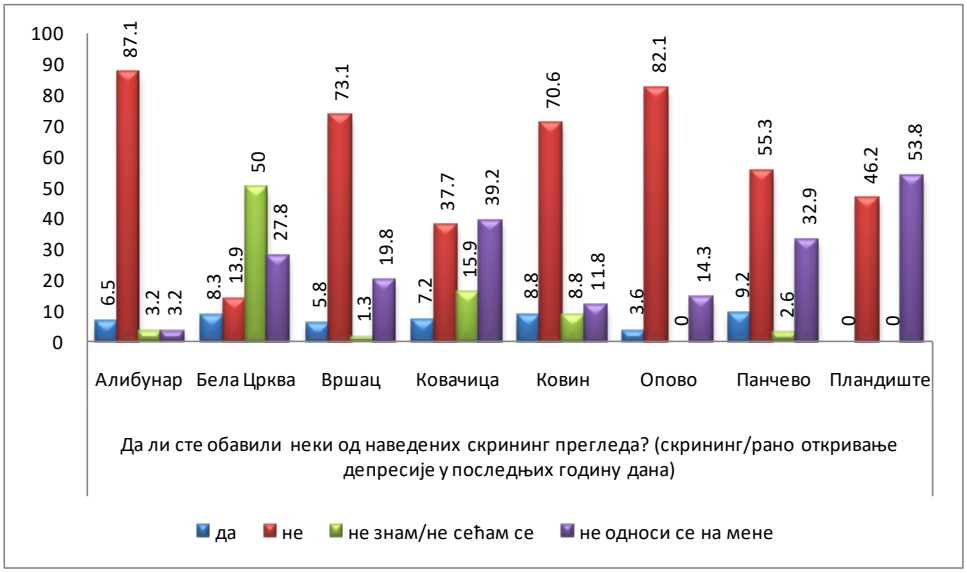
Велики број анкетираних корисника изјављује да у последње две године није обавило скрининг за рано откривање рака дојке (од 16,7% у Белој Цркви до 69,9% у Вршцу). Од анкетираних мали проценат је изјавио да је овај скрининг преглед обавио у последње две године (највише у Ковину 20,6%), док је значајан број анкетираних који тврде се ово питање не односи на њих и то од 17,7% у Ковину до 53,8% у Пландишту.



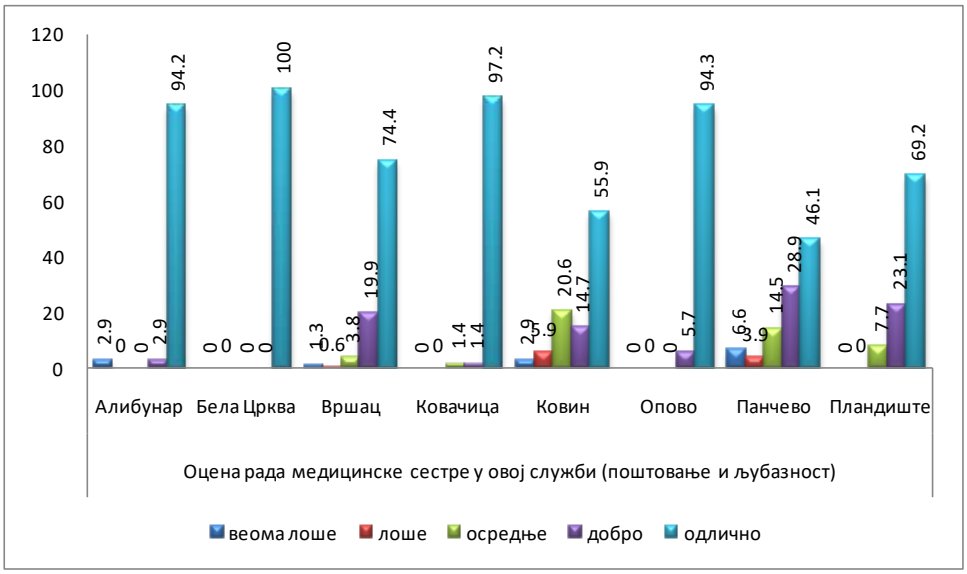
Значајан проценат анкетираних корисника изјављује да у последњих пет година није обавила скрининг за рано откривање кардиоваскуларног ризика (од 22,2% у Белој Цркви до 90,3% у Алибунару). Да се ово питање не односи на њих изјаснило се од 3,3% анкетираних у Алибунару до 53,8% у Пландишту. Од анкетираних корисника мали проценат је обавио овај скрининг, највише у Панчеву (18,4%).



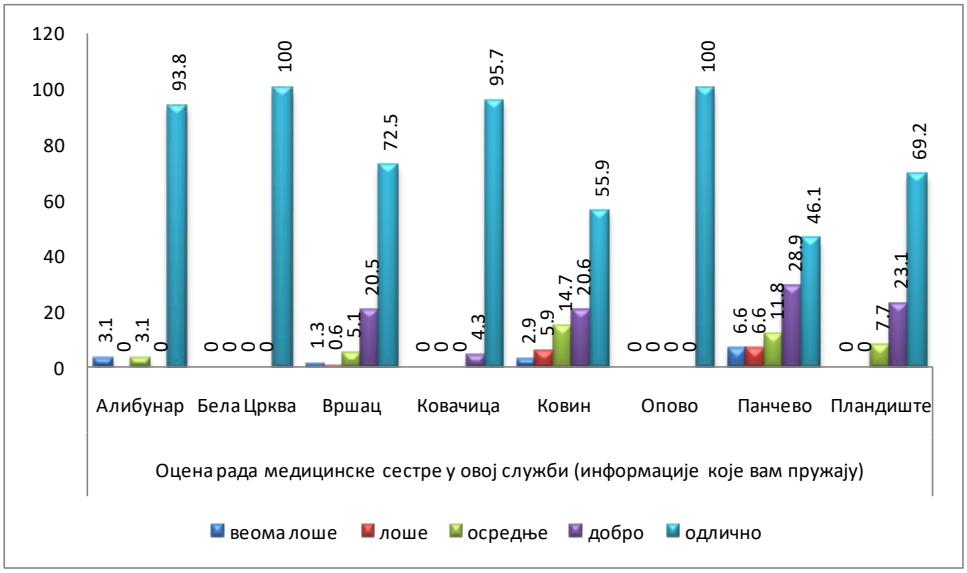
Већина анкетираних корисника изјављује да у последње три године није обавила скрининг за рано откривање дијабетеса типа 2 (од 11,1% у Белој Цркви до 83,3% у Алибунару). Од анкетираних корисника, од 0% у Пландишту до 19,4 % у Белој Цркви, изјављује да овај скрининг преглед јесте обавило у последње три године. Број анкетираних корисника који су се изјаснили да се обављање овог скрининг прегледа не односи на њих био је значајан и то највише испитаника у Пландишту (53,8).



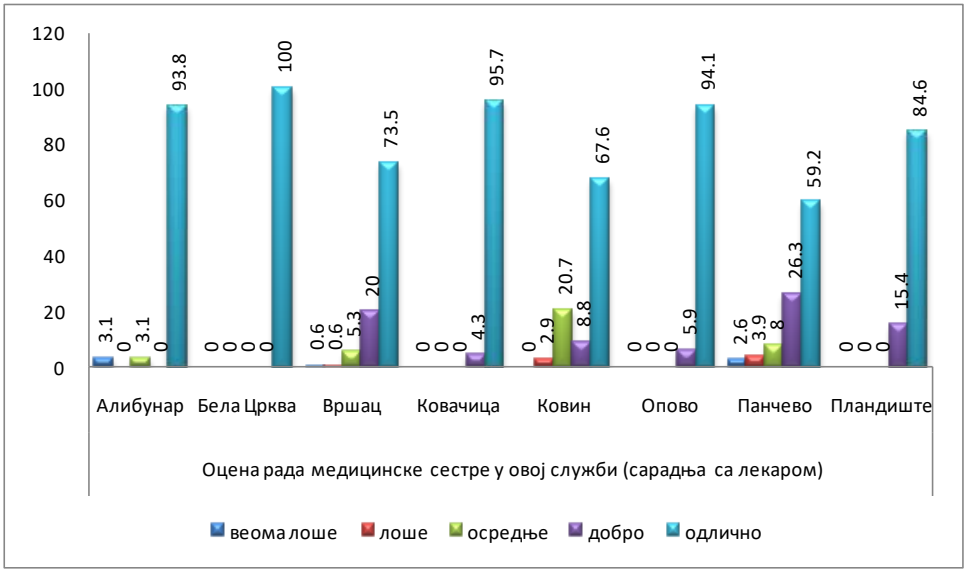
Највише анкетираних корисника изјавило је да у последњих годину дана није обавила скрининг за рано откривање депресије (од 13,9% у Белој Цркви до 87,1% у Алибунару) или да се ово питање не односи на њих (од 3,2% у Алибунару до 53,8% у Пландишту).



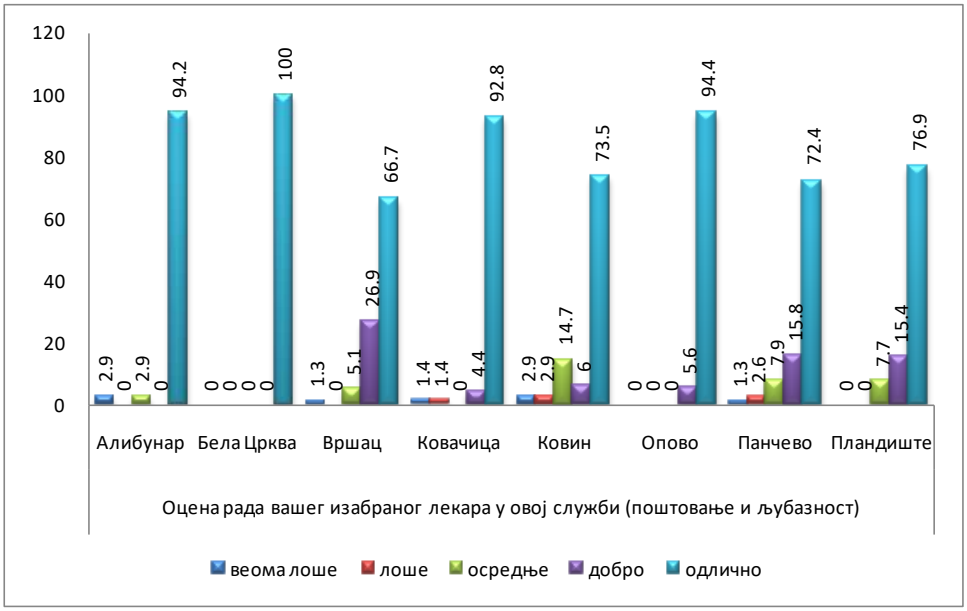
Највећи део анкетираних корисника оцењује рад медицинске сестре у овој служби (поштовање и љубазност) као одличан (највише у Белој Цркви 100%), а за оцену добро се највише испитаника определило у Панчеву (28,9%). Мали проценат испитаника је дао оцене веома лоше и лоше у Алибунару, Вршцу, Ковину и Панчеву.



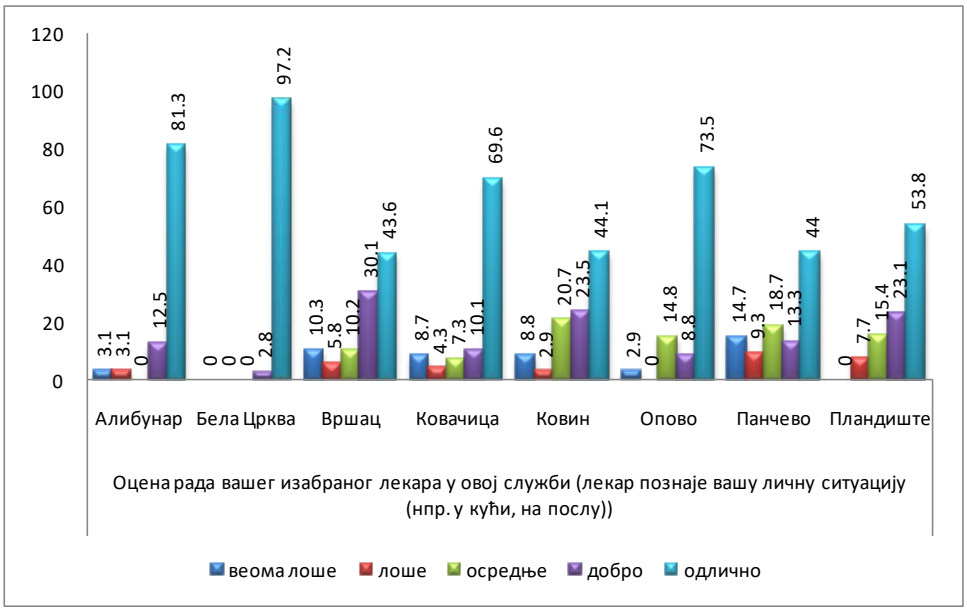
Највећи део анкетираних корисника оцењује рад медицинске сестре у овој служби (информације које сестре пружају пацијенту) као добро и одлично (највише у Белој Цркви, 100% оцењује овај аспект одличном оценом). Само мали део испитаника сматра да су информације које им пружају медицинске сестре осредње,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



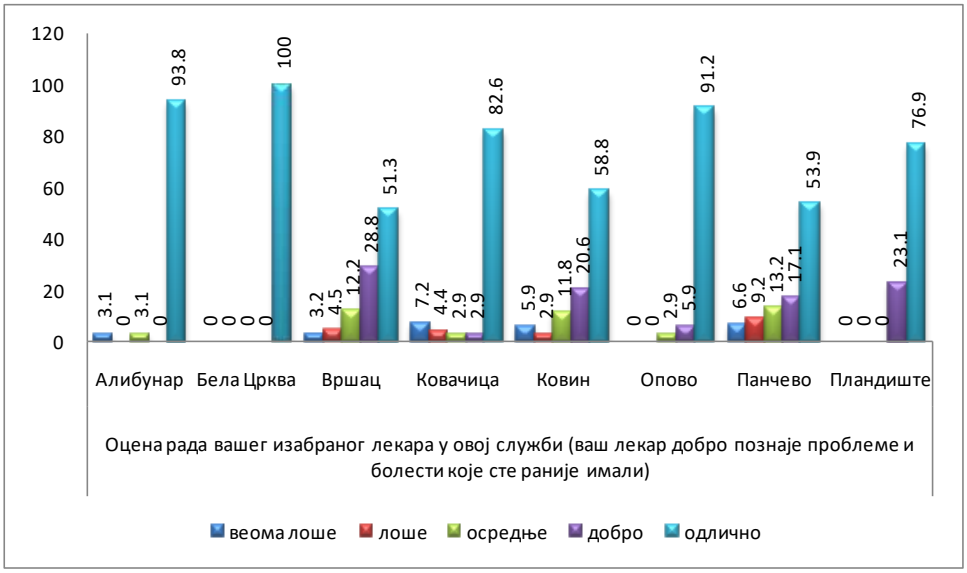
Највећи део анкетираних корисника оцењује рад медицинске сестре у овој служби, односно сарадњу са лекаром као добро и одлично (највише у Белој Цркви, 100% сматра да је сарадња одлична). Само мањи део испитаника сматра да је сарадња лекара и сестара у служби осредња (највише у Ковину 20,7%). У неким општинама има мало испитаника који оцењују сарадњу медицинских сестара и лекара као лошу и веома лошу.



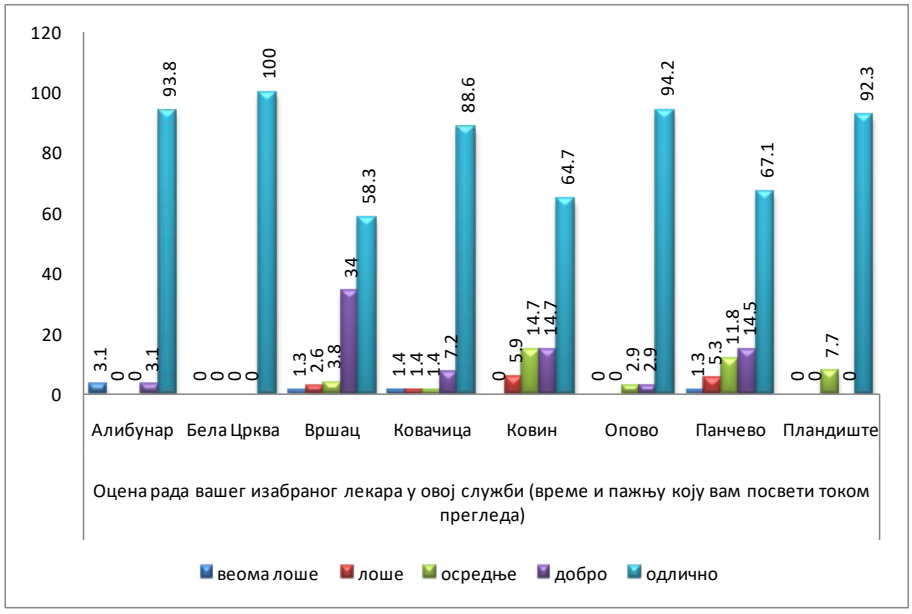
Највећи део анкетираних корисника оцењује рад изабраног лекара у овој служби (поштовање и љубазност) као добар и одличан (најбоље су оцене за поштовање и љубазност у Белој Цркви, 100% анкетираних сматра да је овај аспект рада одличан). Мали број испитаника сматра да су поштовање и љубазност лекара осредњи (највише у Ковину 14,7%), лоши или веома лоши.



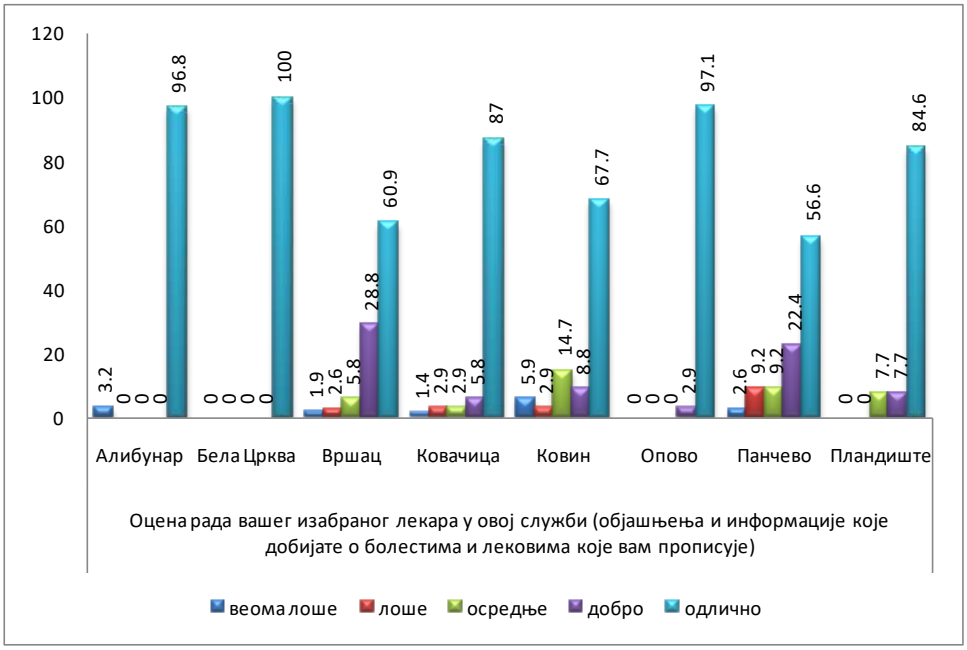
Највећи део анкетираних корисника сматра да изабрани лекар у овој служби добро познаје личну ситуацију пацијента и оцењује овај аспект рада лекара као добар и одличан (највише су оцене у Белој Цркви, где 100% анкетираних сматра да лекар добро или одлично познаје њихову личну ситуацију). Само мали део испитаника сматра да је изабрани лекар само осредње упућен у личну ситуацију пацијента (највише у Ковину 20,7%). У свим општинама, осим у Белој Цркву тек мали или незнатан број испитаника оцењује упућеност изабраног лекара у личну ситуацију пацијента као лошу или веома лошу (највише Панчево).



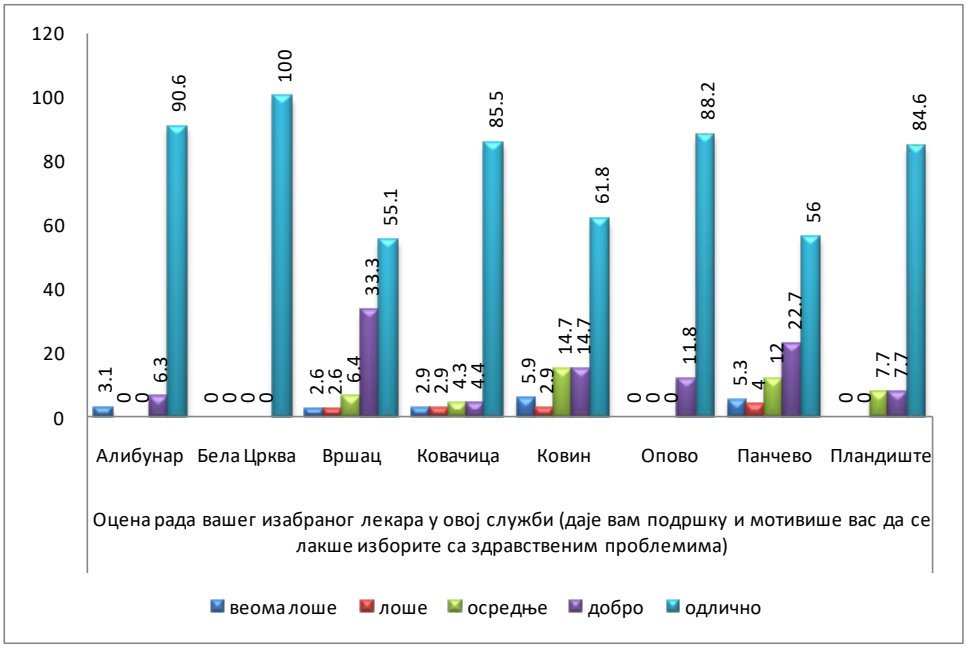
Највећи део анкетираних корисника сматра да изабрани лекар у овој служби добро познаје проблеме и болести које су испитаници раније имали и оцењује то познавање као добро или одлично (највише оваквих одговора са оценом одлично било је у Белој Цркви 100%). Само мали део испитаника сматра да изабрани лекар само осредње познаје проблеме и болести које су испитаници раније имали (највише 13,2% у Панчеву). У свим општинама, осим у Белој Цркви, Опову и Пландишту, само незнатан број испитаника оцењује упућеност изабраног лекара у проблеме и болести које су испитаници раније имали као лоше или веома лоше.



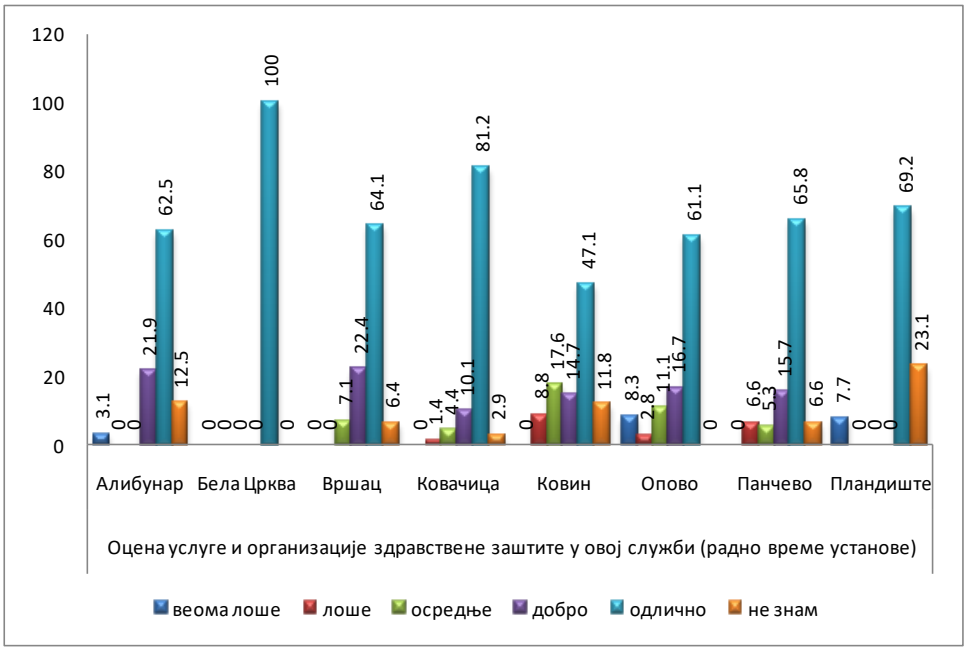
Највећи део анкетираних корисника сматра да им лекар посвећује довољно времена и пажње током прегледа и оцењује ту пажњу као добру или одличну (најбоље је оцењен овај аспект рада у Белој Цркви, где 100% анкетираних сматра да им лекар посвећује довољно времена и пажње током прегледа и сматра је одличном). Само мали део испитаника сматра да су пажња и издвојено време од стране изабраног лекара приликом прегледа осредњи (највише у Ковину 14,7%), а незнатан број испитаника сматра да су пажња и издвојено време од стране лекара лоши или веома лоши.



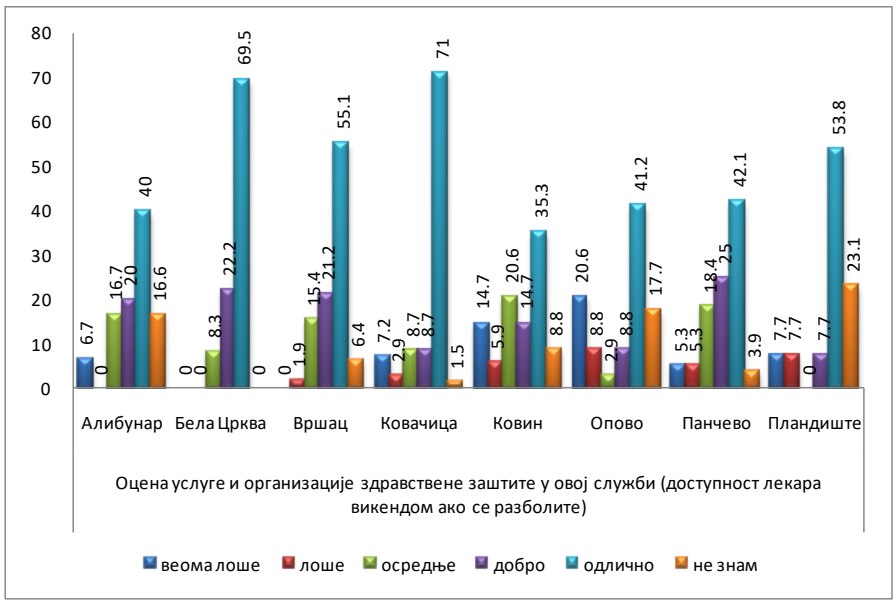
Већина анкетираних корисника сматра да им лекар током прегледа даје сва потребна објашњења и информације о болестима и лековима које прописује и оцењује овај аспект рада као добар или одличан (највише оваквих одговора је било у Белој Цркви, где 100% анкетираних сматра да им лекар током прегледа даје 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 (највише у Ковину 14,7%), а незнатан део да је лош или веома лош.



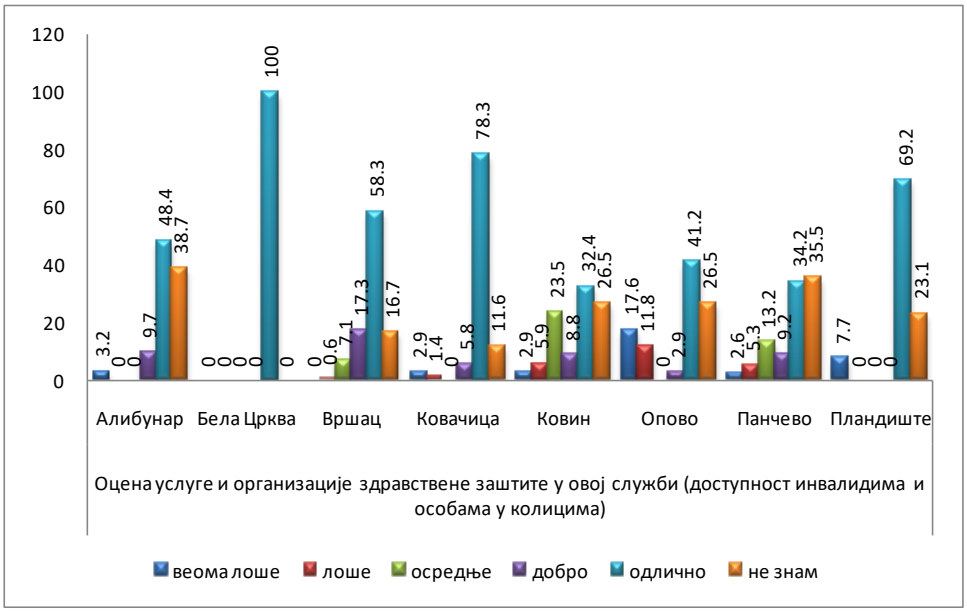
Већина анкетираних корисника сматра да им изабрани лекар даје подршку и мотивише их да се лакше изборе са здравственим проблемима и оцењује овај аспект рада као добар или одличан (највише оваквих одговора је било у Белој Цркви, где 100% анкетираних сматра да им лекар даје подршку и мотивише их да се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



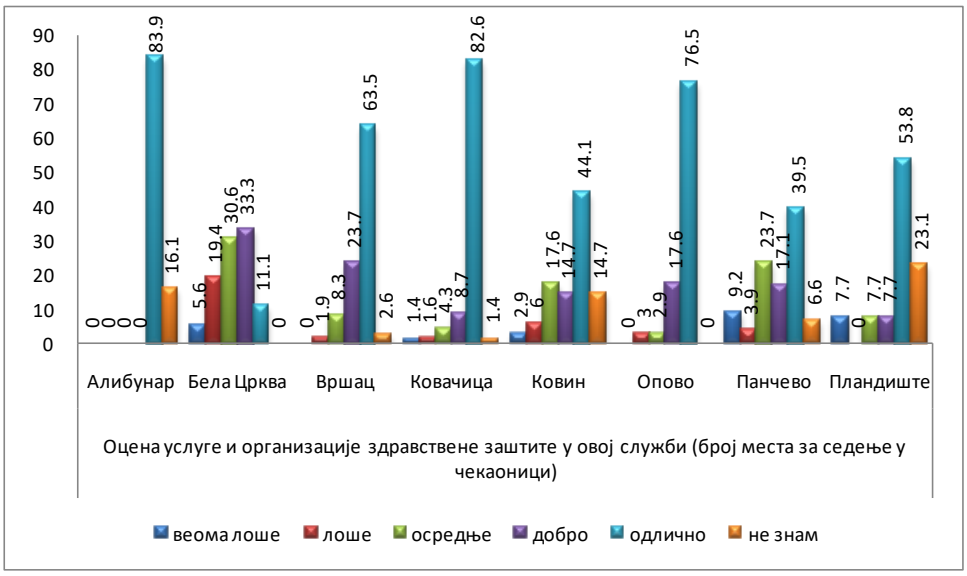
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (радно време установе) као добро или одлично. Највише оваквих одговора је било у Белој Цркви, где 100% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан, а мали део испитаника у општинама оцењује осредње, лоше или веома лоше анализирани показатељ или не зна одговор на питање.



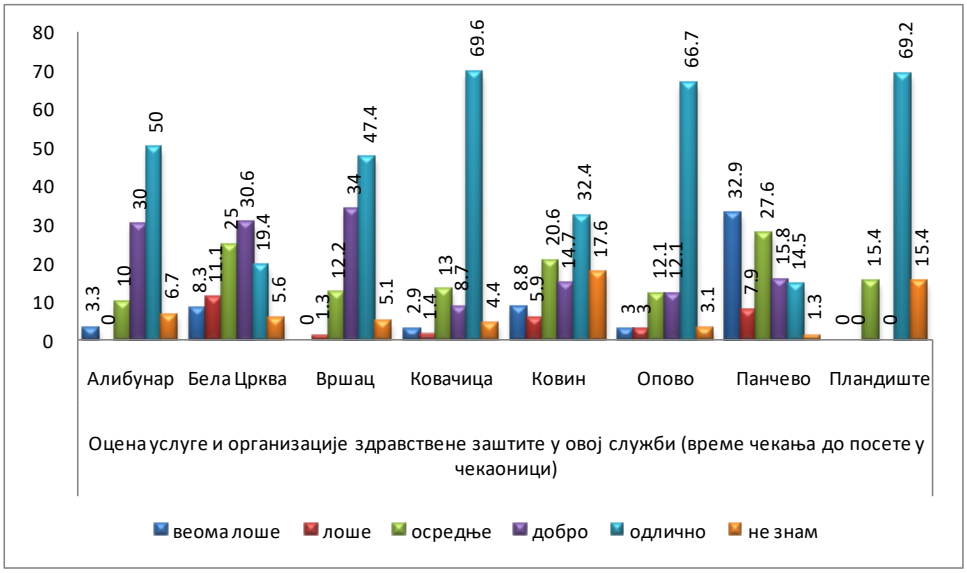
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (доступност лекара викендом у случају да се изненада разболе) као добро или одлично (највише у Белој Цркви, укупно 91,7%). Мањи део испитаника у свим општинама, осим у Пландишту, сматра да је задовољство за доступност лекара викендом у случају да се изненада разболе осредње (највише у Ковину 20,6%). У једном броју општина мали број испитаника сматра да је доступност лекара у поменутој ситуацији лоша или веома лоша. У Пландишту је највише анкетираних који не знају одговор на постављено питање.



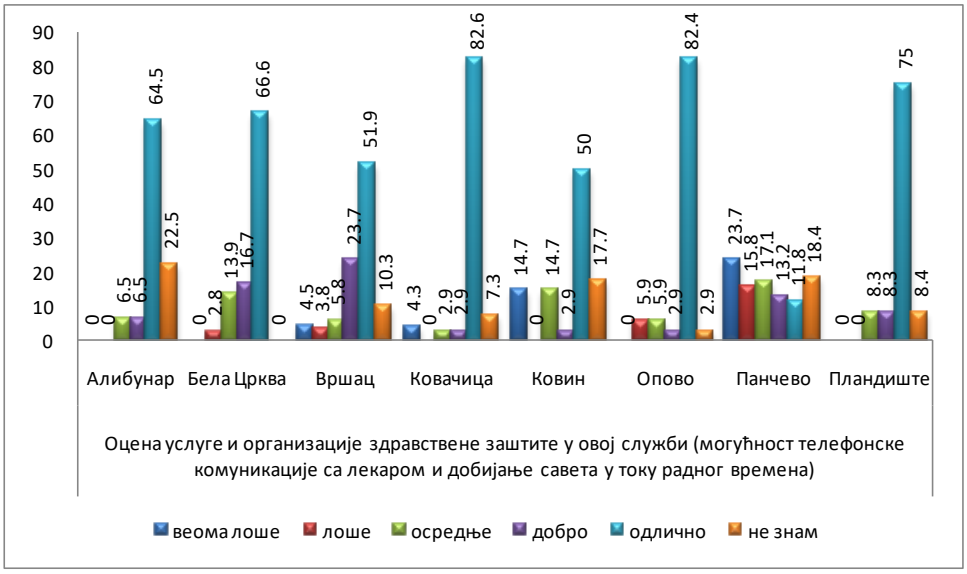
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (доступност инвалидима и особама са колицима) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Белој Цркви, где 100% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. Мали део испитаника 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 38,7%.



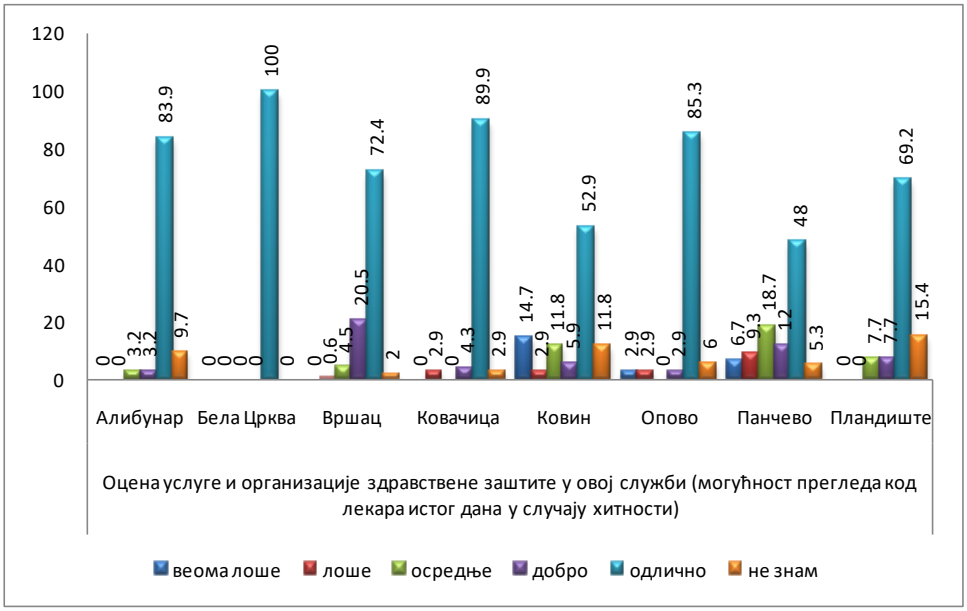
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (број места за седење у чекаоници) као добро или одлично. Највише оваквих одговора је било у Алибунару, где 83,9% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. Мали део испитаника у општинама сматра да је њихово задовољство бројем столица у чекаоници само осредње, лоше и веома лоше, а таквих испитаника је највише у Белој Цркви.



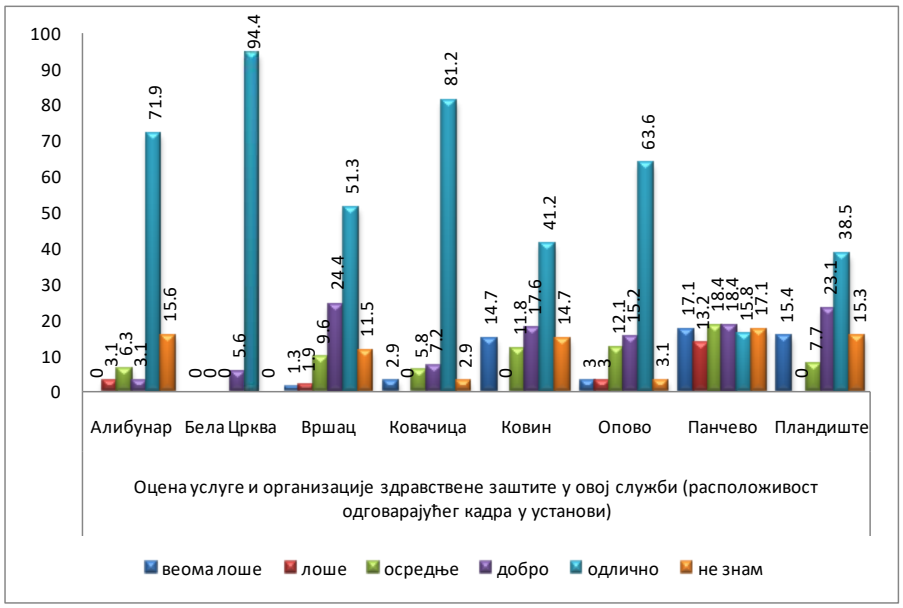
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (време чекања до посете у чекаоници) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Ковачици, где 69,6% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. Један део испитаника у већини општина сматра да је њихово задовољство временом чекања у чекаоници до посете само осредње (највише у Панчеву 27,6%). У појединим општинама мањи број испитаника сматра да је организација рада по питању времена чекања у чекаоници до посете лоша или веома лоша (највише у Панчеву).



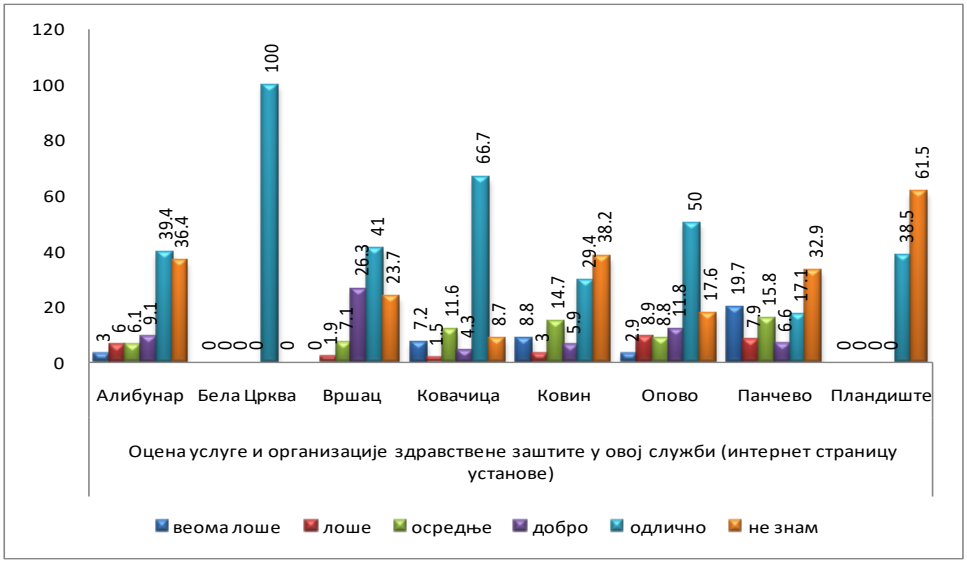
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (могућност телефонске комуникације са лекаром и добијање савета у радно време) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Ковачици, где 82,6% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. Мањи део испитаника у општинама сматра да је њихово задовољство могућностима телефонске комуникације са лекаром и добијање савета у радно време само осредње (највише у Панчеву 17,1%), као и да је организација рада по овом питању лоша или веома лоша (највише у Панчеву).



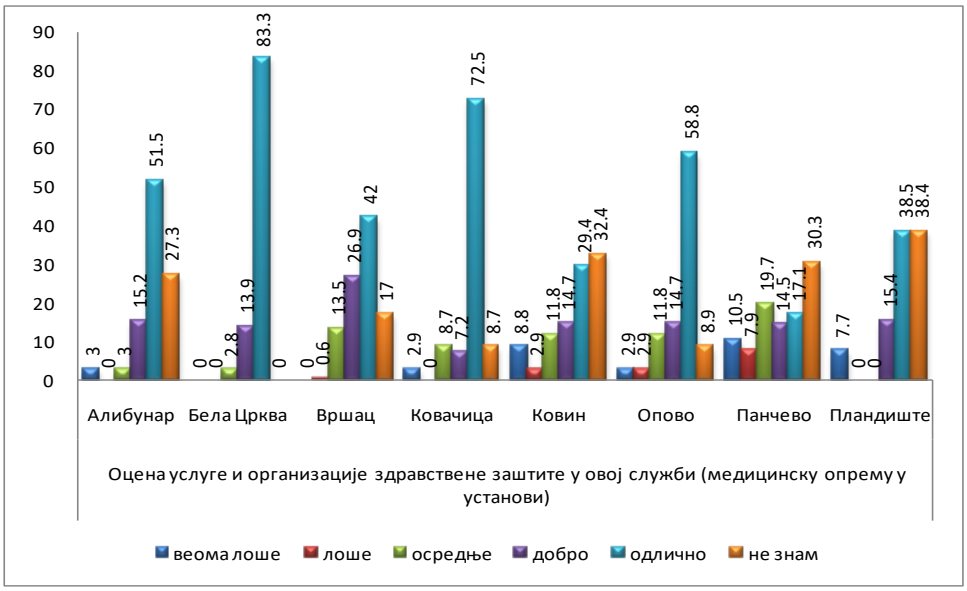
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (могућност прегледа код лекара истог дана у случају хитности) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Белој Цркви, где 100% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. Мали број анкетираних корисника оцењује анализирани показатељ осредње (највише у Панчеву 18,7%), док је у Вршцу, Ковачици, Ковину, Опову и Панчеву незнатан број испитаника дао лошу и веома лошу оцену.



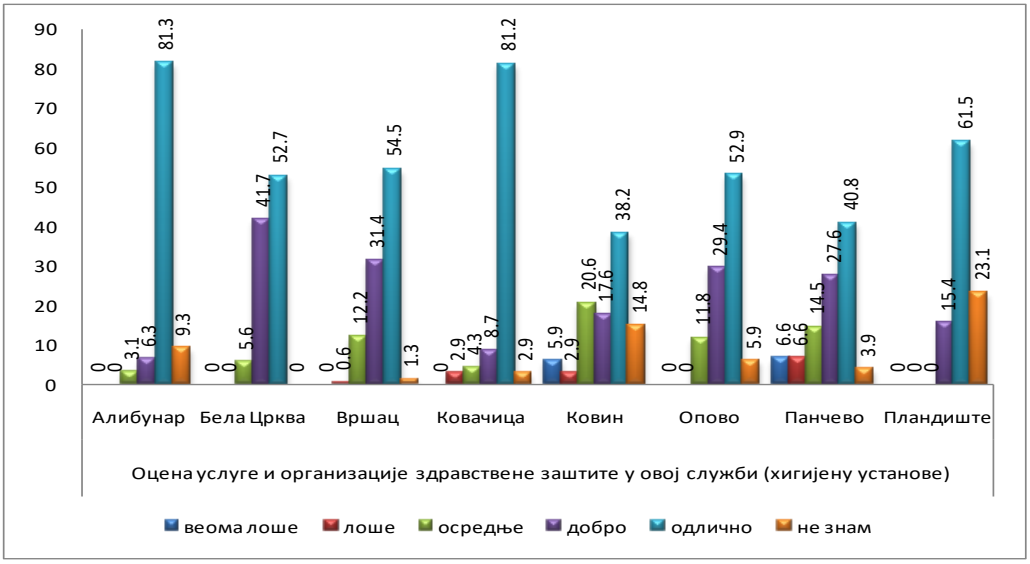
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (расположивост кадра у установи) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Белој Цркви, где 94,4% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. Мањи део испитаника у свим општинама сматра да је њихово задовољство са расположивошћу кадра у установи осредње (највише у Панчеву 18,4%). У свим општинама, осим у Белој Цркви и Пландишту, само мали број испитаника сматра да је организација рада по питању расположивости кадра у установи лоша или веома лоша.



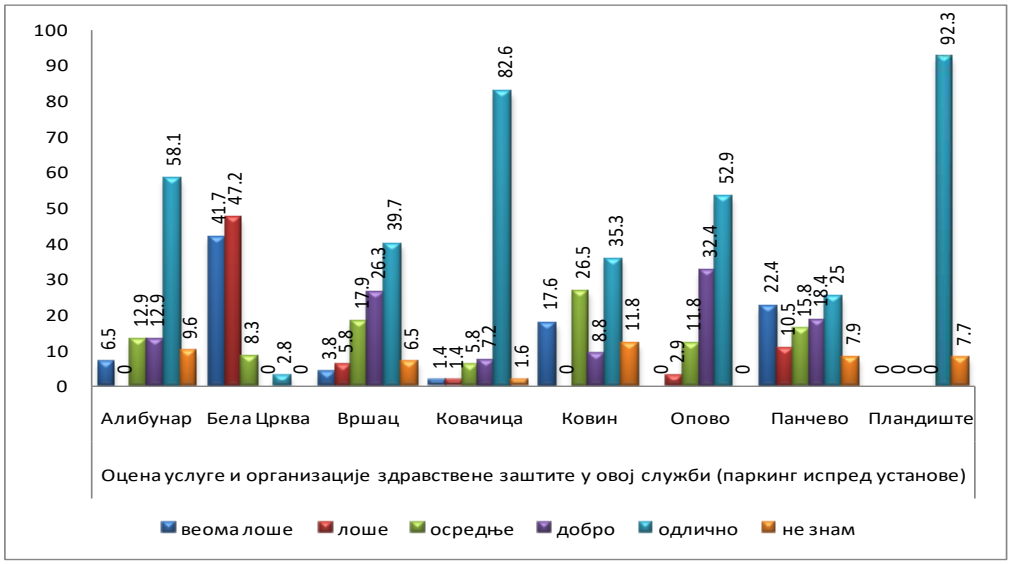
Већи део анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (интернет страницу установе) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Белој Цркви, где 100% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. Мањи део испитаника у свим општинама, осим у Белој Цркви и Пландишту, сматра да је њихово задовољство интернет страницом установе осредње (највише у Панчеву 15,8%). У свим општинама, осим у Белој Цркви, већи број испитаника одговара да заправо не зна одговор на ово питање (од 8,7% у Ковачици до 61,5% у Пландишту. У Панчеву анализирани аспект рада четвртина испитаника је оценила оценама веома лоше и лоше.



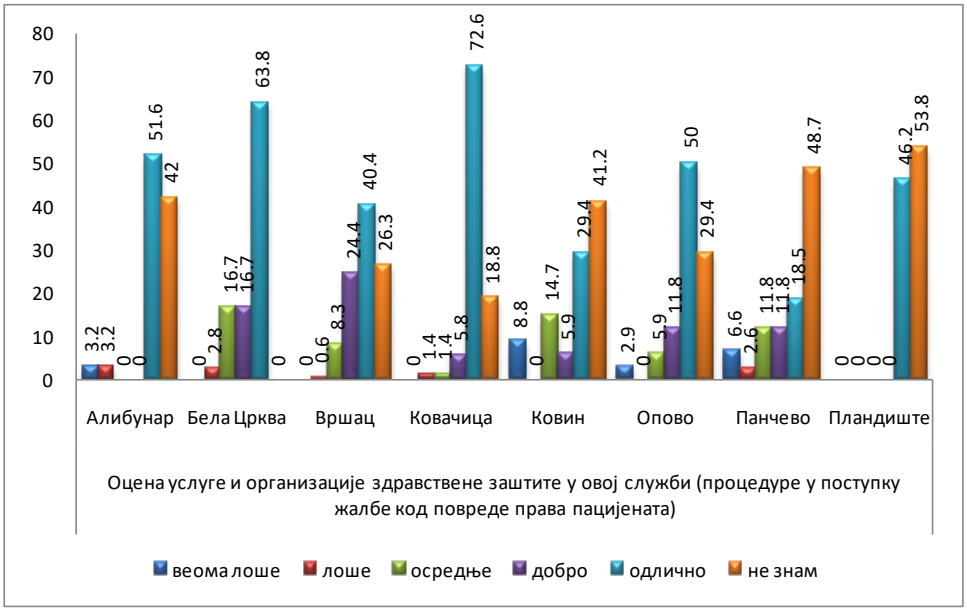
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (медицинску опрему у установи) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Белој Цркви где 83,3% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. Један део испитаника у неким општинама сматра да је њихово задовољство са медицинском опремом у установи осредње (највише у Панчеву 19,7%). У свим општинама, осим у Белој Цркви, само мали број испитаника сматра да је организација рада по питању опреме у установи лоша и веома лоша. У свим општинама, изузев у Белој Цркви, значајан број испитаника одговара да заправо не зна одговор на ово питање (највише у Пландишту 38,4%).



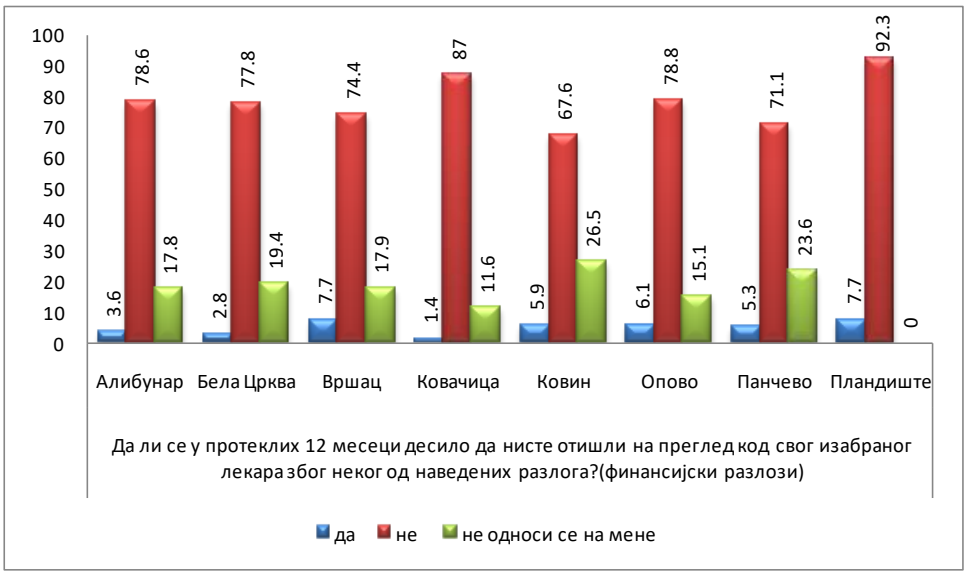
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (хигијену у установи) као добру или одличну. Највише оваквих одговора је било у Алибунару, где 81,3% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. Мањи део испитаника у свим општинама, осим Пландишту, сматра да је њихово задовољство хигијеном у установи осредње (највише у Ковину 20,6%). У неким општинама само мали број испитаника сматра да је организација рада по питању одржавања хигијене у установи лоша или веома лоша, а највише је анкетираних у Пландишту који не знају одговор на питање (23,1%).



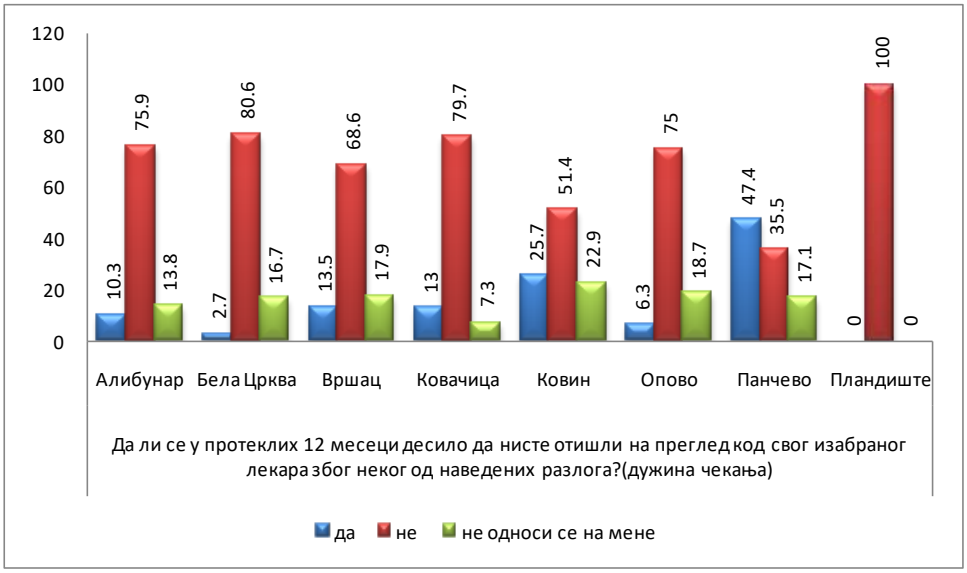
Већина анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (паркинг испред установе) као добро или одлично. Највише оваквих одговора је било у Пландишту, где 92,3% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. Један део испитаника у свим општинама, осим у Пландишту, сматра да је њихово задовољство паркингом испред установе само осредње (највише у Ковину 26,5%). У свим општинама, осим у Пландишту, само мали број испитаника сматра да је ситуација са паркингом испред установе лоша или веома лоша, изузев у Белој Цркви, где чак 41,7% анкетираних мисли да је ситуација са паркингом испред установе веома лоша, а 47,2% лоша. У већини општина, изузев у Белој Цркви и Опову, одређени проценат испитаника одговара да заправо и не зна одговор на ово питање (највише их је у Ковину 11,8%).



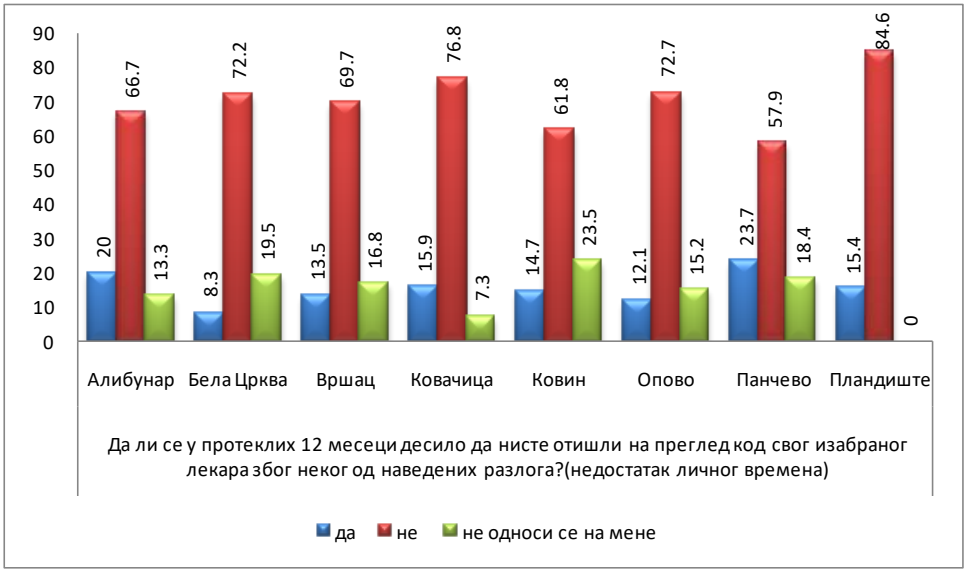
Део анкетираних корисника оцењује услуге и организацију здравствене заштите у овој служби (процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијента) као одличну и добру. Највише оваквих одговора је било у Ковачици, где 72,6% анкетираних оцењује овај аспект рада и организације као одличан. У свим општинама, осим у Пландишту, 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 Панчеву). У свим општинама, осим у Белој Цркви, одређени проценат испитаника одговара да заправо не зна одговор на ово питање (највише у Пландишту 53,8%).



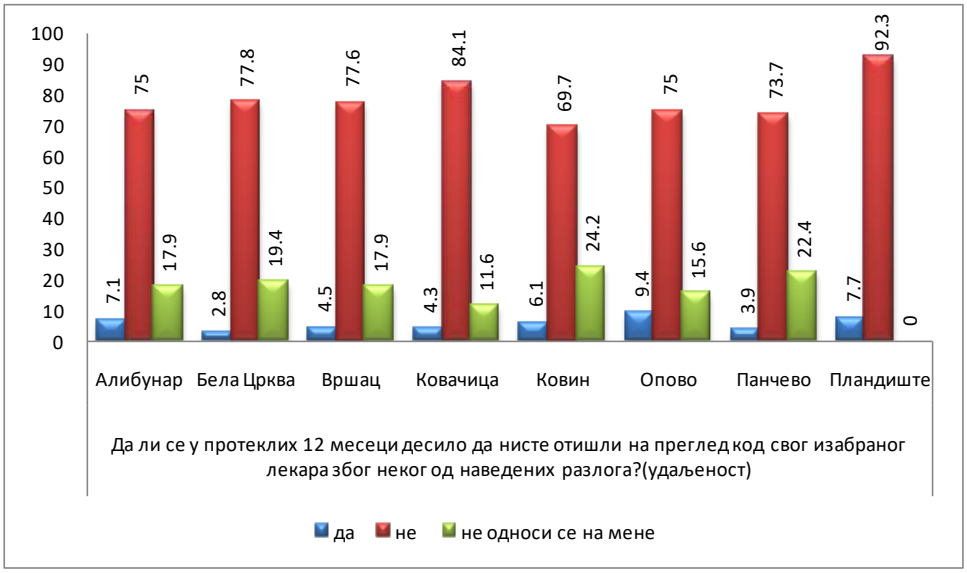
Већина анкетираних корисника изјављује да се у протеклих 12 месеци није десило да нису отишли на преглед код свог изабраног лекара због финансијских разлога (од 67,6% у Ковину до 92,3% у Пландишту). Потврдно су одговорили на ово питање у свим општинама (највише у Вршцу и Пландишту 7,7%). Одређени број анкетираних корисника изјаснио да се ово питање не односи на њих (највише у Ковину 26,5%).



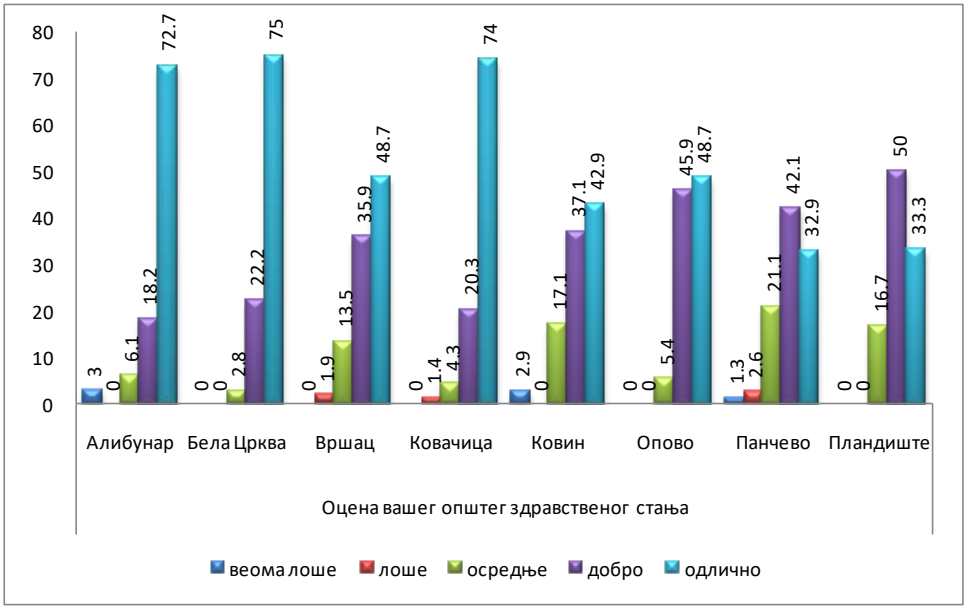
Већина анкетираних корисника изјављује да се у протеклих 12 месеци није десило да нису отишли на преглед код свог изабраног лекара због дужине чекања (од 35,5% у Панчеву до 100% у Пландишту). Проценат анкетираних корисника који су потврдно одговорили на ово питање се кретао од 0% Пландишту до 47,4% у Панчеву. Одређени број анкетираних корисника се изјаснио да се ово питање не односи на њих (од 0% у Пландишту до 22,9% у Ковину).



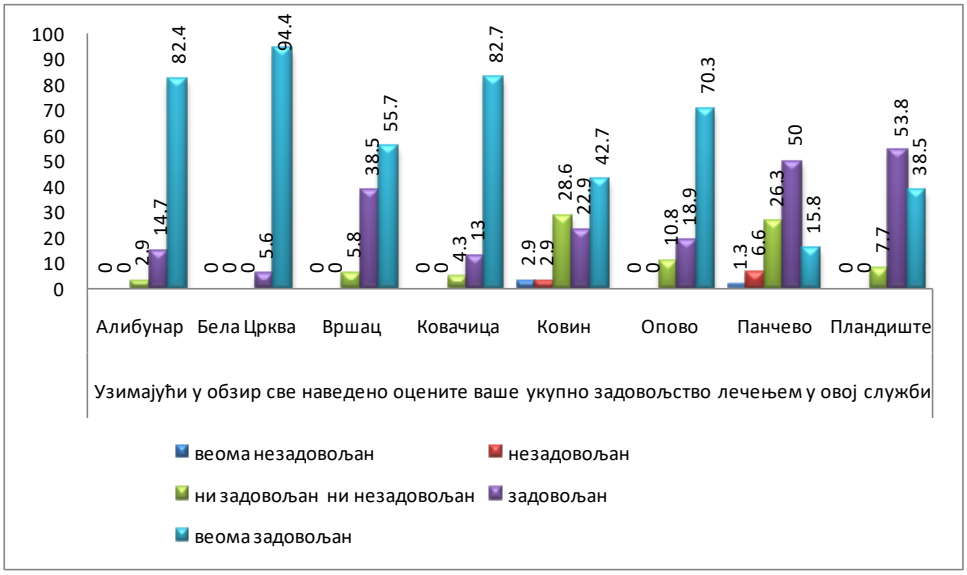
Већина анкетираних корисника изјављује да се у протеклих 12 месеци није десило да нису отишли на преглед код свог изабраног лекара због недостатка личног времена (од 57,9% у Панчеву до 84,6% у Пландишту). Проценат анкетираних корисника који су потврдно одговорили на ово питање се кретао од 8,3% у Белој Цркви до 23,7% у Панчеву. Одређени број анкетираних корисника сматра да се ово питање не односи на њих (до 23,5% у Ковину).



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 69,7% у Ковину до 92,3% у Пландишту). Мањи проценат анкетираних корисника који су потврдно одговорили на ово питање се кретао од 2,8% у Белој Цркви до 9,4% у Опову. Одређени број анкетираних корисника сматра да се ово питање не односи на њих (до 24,2% у Ковину).



Проценат анкетираних корисника који своје здравље оцењујење као одлично се кретао од 32,9% у Панчеву до 75% у Белој Цркви. Своје здравље као добро процењује од 18,2% испитаника у Алибунару до 50% у Пландишту, а осредњим своје здравље оцењује од 2,8% испитаника у Белој Цркви до 21,1% у Панчеву. Проценат анкетираних корисника који своје здравље оцењују као лоше је било у Вршцу (1,9%), Ковачици (1,4%) и Панчеву (2,6%), а оних који сматрају своје здравље веома лошим је било у Алибунару (3%), Ковину (2,9%) и Панчеву (1,3%).

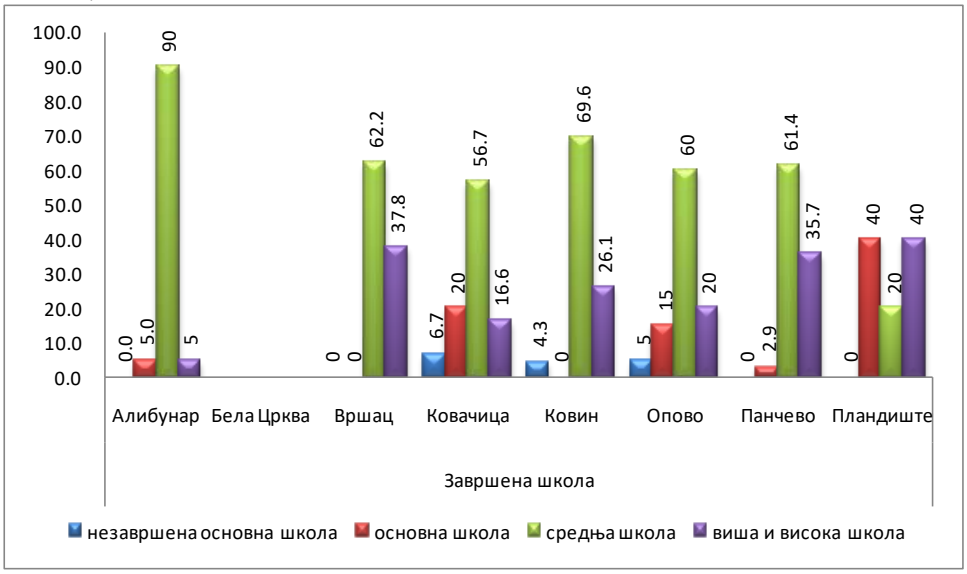


Већина анкетираних корисника (од 15,8% у Панчеву до 94,4% у Белој Цркви) изјављује да су узевши све у обзир веома задовољни здравственом заштитом у овој служби, а задовољни су од 5,6% Белој Цркви до 53,8% у Пландишту. Један део анкетираних корисника је неутралан уставу што се тиче овог питања (највише у Ковину 28,6%), а само је 2,9% анкетираних у Ковину и 6,6% у Панчеву незадовољно здравственом заштитом у овој служби. Веома незадовољних корисника има у Ковину (2,9%) и Панчеву (1,3%).

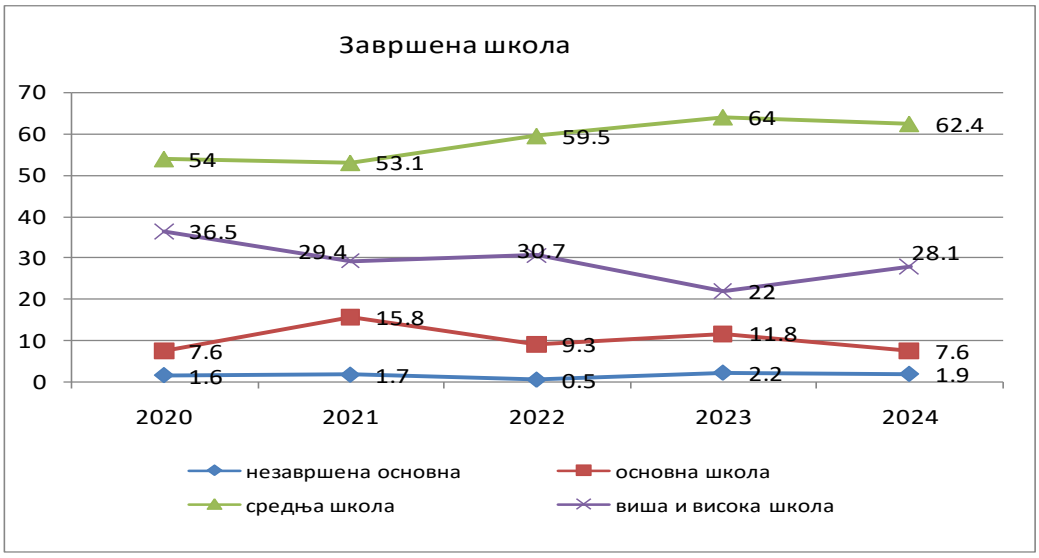
Анализом задовољства корисника здравственом заштитом у овој служби узевши све у обзир, уочава се да је оцена у 2024. години (4,43) непромењена у односу на 2020. годину, а виша у односу на претходну 2023. годину (4,41).

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИЦА ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ ЖЕНА

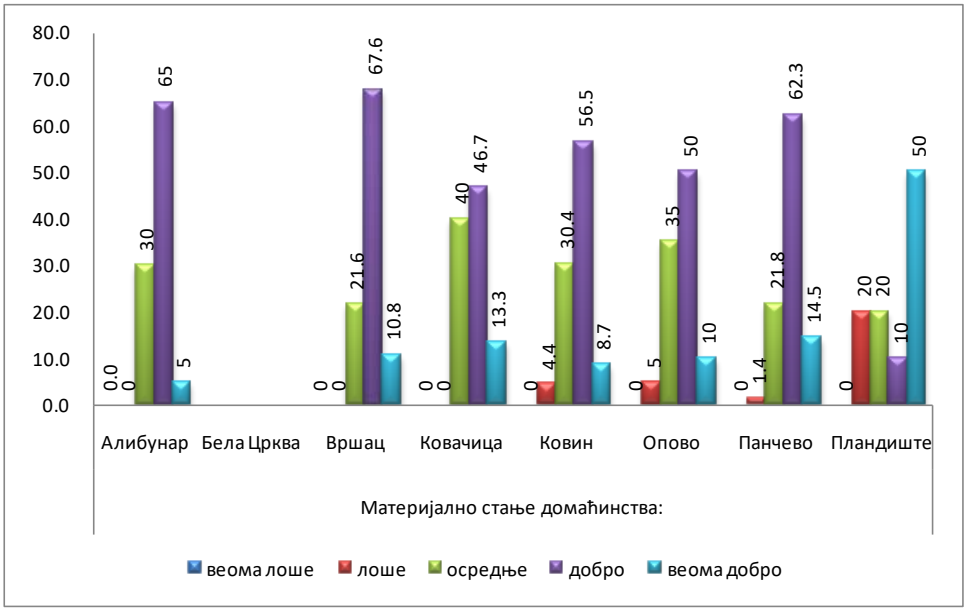
У анализи задовољства корисница здравственом заштитом жена изостављен је Дом здравља Бела Црква, пошто тог дана није радила служба за здравствену заштиту жена.
Просечна старост анкетираних корисница у служби за здравствену заштиту жена у 2024. години износила је 31,6 година и виша је у односу на претходну годину, када је просечна старост анкетираних корисница износила 42,2 године.



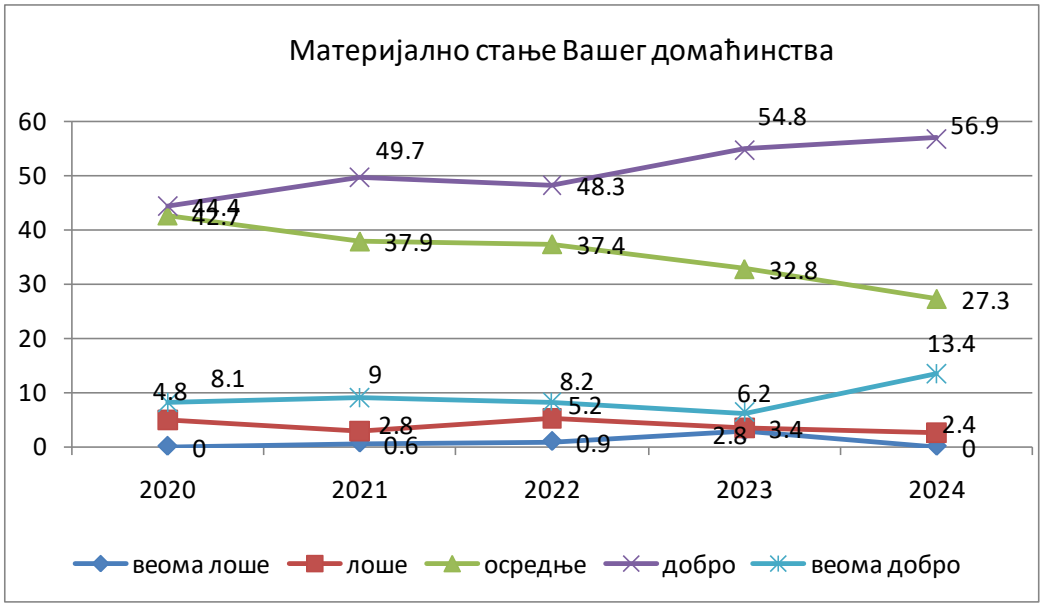
У свим општинама, односно домовима здравља, већина анкетираних корисница здравствене заштите има завршену средњу школу (од 20% у Пландишту до 90% у Алибунару), проценат анкетираних жена са завршеном основном школом креће се од 0% у Вршцу и Ковину до 40% у Пландишту, док оних са незавршеном основном школом је било у Ковачици (6,7%), Ковину (4,3%) и Опову (5%). Анкетираних са вишом и високом школом је било од 16,6% у Ковачици до 40% у Пландишту.



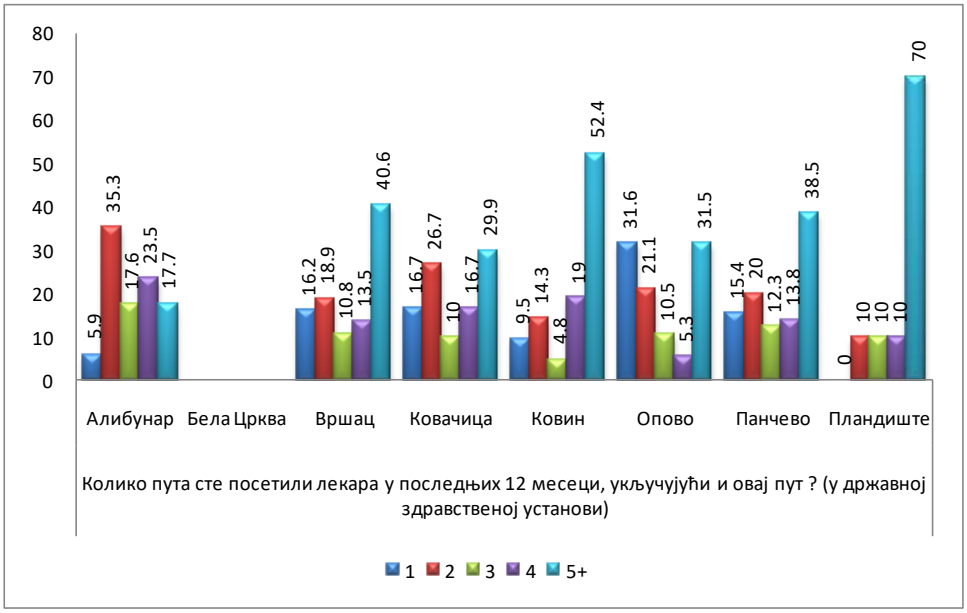
Анализом стручне спреме анкетираних корисница у служби здравствене заштите жена последњих пет година уочава се повећање процента корисница са завршеном средњом школом и са незавршеном основном школом, а смањен је проценат корисница са завршеном вишом и високом школом, док је проценат корисница са завршеном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



Већина пацијенткиња, које су обухваћене анкетом, се изјаснила да је доброг материјалног стања (од 10% у Пландишту до 67,6% у Вршцу). Као осредње своје материјално стање процењује од 20% у Пландишту до 40% у Ковачици. Анкетираних корисница, које своје материјално стање оцењују као лоше, има у Ковину (4,4%), Опову (5%), Панчеву (1,4%) и Пландишту (20%), док највише анкетираних које оцењују своје материјално стање као веома добро има у Пландишту (50%).

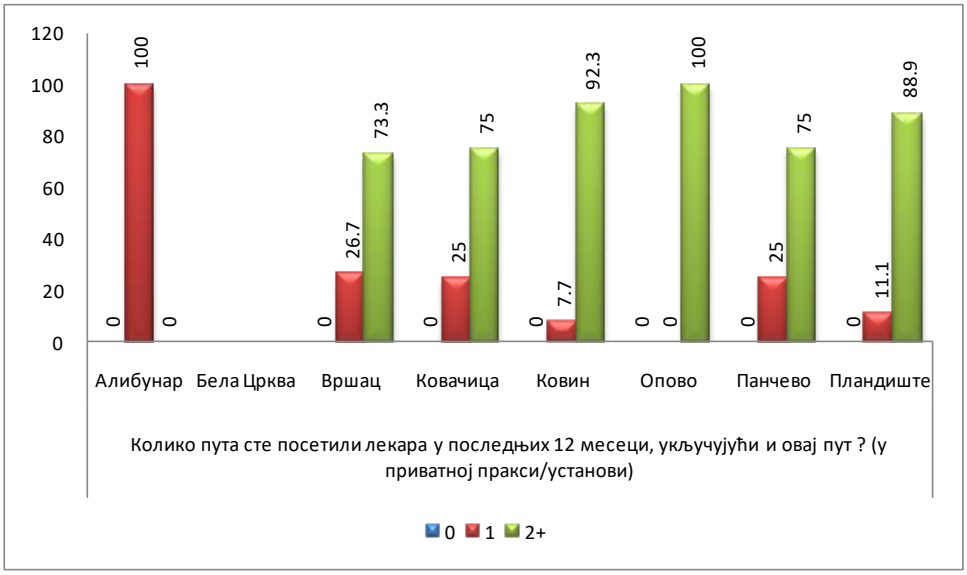


Анализом материјалног стања анкетираних корисница у служби здравствене заштите жена у Јужнобанатском округу, последњих пет година, од 2020. до 2024. године, уочава се да је мањи проценат корисница са осредњим и лошим материјалним стањем, бележи се пораст процента корисница са добрим и веома добрим материјалним стањем, док је остао непромењен проценат анкетираних корисница са веома лошим материјалним стањем (односно, нема их уопште).



Значајан део анкетираних корисница, од 17,7% у Алибунару до 70% у Пландишту је свог лекара у последњих 12 месеци посетило 5 и више пута. У Алибунару је највећи број корисница (35,3%), које су свог лекара посетиле два пута, док је такође у Алибунару највише корисница (17,6%) које су посетиле три пута свог лекара у последњих 12 месеци. У Алибунару је највише и корисница (23,5%) са четири посете, а у Опову (31,6%) са једном посетом лекару у 2024. години.

Просечан број посета изабраном лекару у последњих 12 месеци, према изјавама анкетираних корисница, је у 2024. години 4,78 пута, што је виша вредност у односу на 2020. годину (4,41), а нижа у односу на претходну 2023. годину (5,15).



Највећи број испитаница посетило је приватног лекара у току 2024. године два и више пута (од 0% у Алибунару до 100% у Опову), док је у Алибунару највише испитаница посетило приватног лекара једном (100%).

Просечан број посета приватном лекару у току последњих 12 месеци у 2024. години био је 5,28 пута, што је највиша вредност у односу на цео посматрани период.