

**ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ УЖИЦЕ**



**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНОМ  
ЗАШТИТОМ**

**ЗЛАТИБОРСКИ ОКРУГ**

**2021.**

Ужице  
Мај, 2022. године

## САДРЖАЈ

<b>ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА СЛУЖБАМА СА ИЗБРАНИМ ЛЕКАРОМ .....</b>	<b>5</b>
<b>Служба за здравствену заштиту одраслог сзановништва.....</b>	<b>6</b>
• Полна структура, просечна старост, образовни и материјални статус корисника .....	6
• Субјективна оцена општег здравственог стања корисника .....	6
• Учесталост посета изабраном лекару / државном сектору здравства.....	7
• Учесталост посета приватном лекару .....	7
• Заказивање код изабраног лекара.....	8
• Чекање на заказани преглед .....	9
• Здравствено – васпитни рад изабраног лекара.....	10
1. Правилна исхрана .....	10
2. Важност физичке активности .....	11
3. Злоупотреба алкохола.....	11
4. Смањење или престанак пушења .....	12
5. Избегавање / одбрана од стреса.....	12
6. Сигуран секс.....	13
7. Опасност од злоупотребе дрога.....	13
8. Скрининг рака дебелог црева .....	14
9. Скрининг рака грлића материце.....	14
10. Скрининг рајка дојке .....	15
11. Скрининг кардиоваскуларног ризика .....	15
12. Скрининг дијабетеса типа 2 .....	16
13. Скрининг депресије .....	16
• Задовољство медицинским сестрама у здравственој заштити одраслих.....	17
• Задовољство изабраним лекаром.....	18
• Задовољство организацијом службе за здравствену заштиту одраслих.....	19
• Разлози за неодлазак или одлагање прегледа код изабраног лекара .....	21
• Свеукупно задовољство службом за здравствену заштиту одраслих.....	22
<b>Служба за здравствену заштиту деце и омладине .....</b>	<b>23</b>
• Полна структура, просечна старост, образовни и материјални статус корисника.....	23
• Субјективна оцена општег здравственог стања корисника .....	23
• Учесталост посета изабраном педијатру / државном сектору здравства .....	24
• Учесталост посета приватном лекару .....	24
• Заказивање код изабраног педијатра.....	25
• Чекање на заказани преглед .....	26
• Здравствено – васпитни рад изабраног педијатра .....	27
1. Правилна исхрана .....	27
2. Важност физичке активности .....	28
3. Злоупотреба алкохола.....	28
4. Смањење или престанак пушења .....	29
5. Избегавање / одбрана од стреса.....	29
6. Сигуран секс .....	30
7. Опасност од злоупотребе дрога.....	30
• Задовољство педијатријским сестрама .....	31
• Задовољство изабраним педијатром .....	32

• Задовољство организацијом службе за здравствену заштиту деце и омладине .....	33
• Разлози за неодлазак или одлагање прегледа код изабраног педијатра .....	35
• Свеукупно задовољство службом за здравствену заштиту деце и омладине .....	36
<b>Служба за здравствену заштиту жена .....</b>	<b>37</b>
• Просечна старост, образовни и материјални статус корисница .....	37
• Субјективна оцена општег здравственог стања корисница .....	37
• Учесталост посета изабраном гинекологу / државном сектору здравства .....	38
• Учесталост посета приватном лекару .....	38
• Заказивање код изабраног гинеколога .....	39
• Чекање на заказани преглед .....	40
• Здравствено – васпитни рад изабраног гинеколога .....	41
1. Правилна исхрана .....	41
2. Важност физичке активности .....	42
3. Злоупотреба алкохола .....	42
4. Смањење или престанак пушења .....	43
5. Избегавање / одбрана од стреса .....	43
6. Сигуран секс .....	44
7. Опасност од злоупотребе дрога .....	44
8. Скрининг рака дебелог црева .....	45
9. Скрининг рака грлића материце .....	45
10. Скрининг рајка дојке .....	46
11. Скрининг кардиоваскуларног ризика .....	46
12. Скрининг дијабетеса типа 2 .....	47
13. Скрининг депресије .....	47
• Задовољство гинеколошким сестрама .....	48
• Задовољство изабраним гинекологом .....	49
• Задовољство организацијом службе за здравствену заштиту жена .....	50
• Разлози за неодлазак или одлагање прегледа код изабраног педијатра .....	52
• Свеукупно задовољство службом за здравствену заштиту жена .....	53
<b>Свеукупно задовољство свим службама са изабраним лекаром .....</b>	<b>54</b>
<b>Стоматолошка здравствена заштита .....</b>	<b>55</b>
• Полна структура, просечна старост, образовни и материјални статус корисника .....	55
• Структура корисника у односу на основ осигурања .....	55
• Субјективна оцена оралног здравља пацијента .....	55
• Учесталост посета изабраном стоматологу .....	56
• Учесталост посета приватном стоматологу .....	56
• Разлози посете приватном стоматологу .....	57
• Заказивање код изабраног стоматолога .....	57
• Здравствено – васпитни рад изабраног стоматолога .....	58
1. Значај редовних прегледа .....	58
2. Употреба флуора .....	58
3. Правилно прање зуба .....	59
4. Ортодонтске неправилности .....	59
5. Настанак каријеса .....	60
6. Крварење десни и клађење зуба .....	60
7. Значај дојења у оралном здрављу .....	61
8. Правилна исхрана .....	61

• Задовољство изабраним стоматологом.....	62
• Задовољство организацијом службе стоматологије.....	63
• Плаћање улуга у стоматологији.....	65
• Разлози за неодлазак или одлагање прегледа стоматолога.....	65
• Свеукупно задовољство службом за стоматолошку здравствену заштиту.....	66
<b>ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА СПЕЦИЈАЛИСТИЧКИМ СЛУЖБАМА.....</b>	<b>67</b>
• Полна структура, просечна старост, образовни и материјални статус корисника.....	67
• Задовољство организацијом специјалистичке службе.....	68
• Учесталост посета специјалисти.....	69
• Учесталост посета приватном специјалисти.....	69
• Дужина чекања на заказани преглед специјалисте.....	70
• Утицај COVID-19 епидемије на одлагање или отказивање прегледа специјалисте ..	70
• Свеукупно задовољство специјалистичком службом.....	71
<b>ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ.....</b>	<b>72</b>
• Полна структура, просечна старост, образовни и материјални статус корисника.....	72
• Задовољство услугама и организацијом здр. заштите током болничког лечења.....	73
• Задовољство услугама сестринске неге током боравка у болници.....	74
• Задовољство услугама лекара током боравка у болницама.....	75
• Коришћење клиничког пута у лечењу пацијента.....	76
• Свеукупно задовољство болничким лечењем.....	76
<b>ЗАКЉУЧАК.....</b>	<b>77</b>

У циљу праћења и унапређења квалитета рада, један од важних показатеља је и задовољство корисника пруженом здравственом заштитом. У ту сврху се од 2004. године, на иницијативу Министарства здравља, у здравственим установама спроводи истраживање задовољства корисника. Као резултат се очекује повећање задовољства самих корисника као и здравствених радника те установе.

Задовољство корисника испитивано је по методологији Института за јавно здравље Србије “Др Милан Јовановић Батут”, током месеца децембра 2021. године. У установама примарне здравствене заштите (у службама здравствене заштите одраслог становништва, здравствене заштите деце, здравствене заштите жена, стоматолошке здравствене заштите и у специјалистичко-консултативним амбулантама интерне медицине) је спроведено једнодневно испитивање. У стационарним здравственим установама, истраживање је спроведено током пет радних дана једне недеље на пет одељења (интерном, хирургији, рехабилитацији, психијатрији и гинекологији са акушерством), док је у специјалистичко-консултативним амбулантама истраживање обављено на једнодневном узорку корисника.

## **ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА СЛУЖБАМА СА ИЗАБРАНИМ ЛЕКАРОМ / СТОМАТОЛОГОМ**

На територији Златиборског округа налази се десет домова здравља (Ариље, Бајина Башта, Чајетина, Косјерић, Нова Варош, Пожега, Прибој, Пријепоље, Сјеница и Ужице). Истраживање је спроведено само у њиховим седиштима (без здравствених станица и здравствених амбуланти).

Истраживање је спроведено током радног дана од 07 до 20 часова, тј. до краја радног времена, у службама примарне здравствене заштите и специјалистичкој служби интерне медицине.

Испитивањем су обухваћени сви корисници без обзира из ког су разлога посетили домове здравља (куративни и превентивни прегледи, интервенције или подела терапије). Прикупљено је 1839 попуњених анкетних листова, што је више него duplo мање него приликом ранијих испитивања задовољства у овим службама.

**Табела бр 1. Приказ прикупљених упитника у установама примарне здравствене заштите Златиборског округа**

Служба	Ариље	Б.Башта	Чајетина	Косјерић	Н.Варош	Пожега	Прибој	Пријепоље	Сјеница	Ужице	ОКРУГ
<b>Здравствена заштита одраслих</b>	39	37	126	41	151	139	198	111	125	48	<b>1015</b>
<b>Здравствена заштита деце</b>	40	20	27	40	31	110	47	21		23	<b>359</b>
<b>Здравствена заштита жена</b>	24	21	20	8	13	25	27	9		22	<b>169</b>
<b>Стоматологија</b>	11	10	10	8	20	20	33	11	14	18	<b>155</b>
<b>Специјалистичка служба</b>		29			26	28			58		<b>141</b>
<b>УКУПНО</b>	114	117	183	97	241	322	305	152	197	111	<b>1839</b>

## СЛУЖБА ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ОДРАСЛОГ СТАНОВНИШТВА

У службама за здравствену заштиту одраслог становништва на подручју Златиборског округа истраживањем је обухваћено 1015 испитаника, што је дупло мање него приликом последњег испитивања задовољства корисника ове службе.

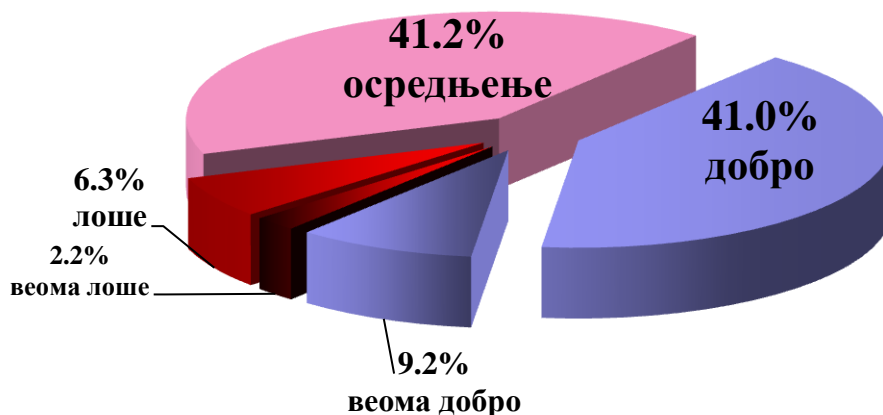
**Полна структура** указује на прилично равномеран полни обухват корисника ове службе; **45% испитаника је мушког**, док је **55% женског пола**.

**Просечна старост** анкетираних је **51 година** живота. Најмлађи корисник има 19, а најстарији 97 година.

**Образовање** – Три петине анкетираних има завршену средњу школу (57.9%), четвртина вишу или високу школу (26.1%), сваки седми основну (14.2%), док је са незавршеном основном школом мање од 2% испитаних.

**Материјално стање** - Нешто преко половине испитаника се изјаснило да им је материјално стање осредње, више од трећине сматра да им је материјални статус добар или веома добар, а сваки десети да је лош или веома лош (Графикон бр.1). **Средња оцена** материјалног статуса на скали од 1 до 5 износи **3.49**.

Графикон бр 1. Структура материјалног стања домаћинства испитаника у службама за здравствену заштиту одраслих, на подручју Златиборског округа у 2021. години



Табела бр. 2. Субјективна оцена општег здравственог стања пацијената

ДЗ	Ужице	Б.Башта	Ариље	Пријепоље	Косјерић	Чајетина	Округ	Пожега	Сјеница	Н.Варош	Прибој
Оцена	3.23	3.59	3.77	3.97	4.00	4.02	4.14	4.15	4.25	4.38	4.45

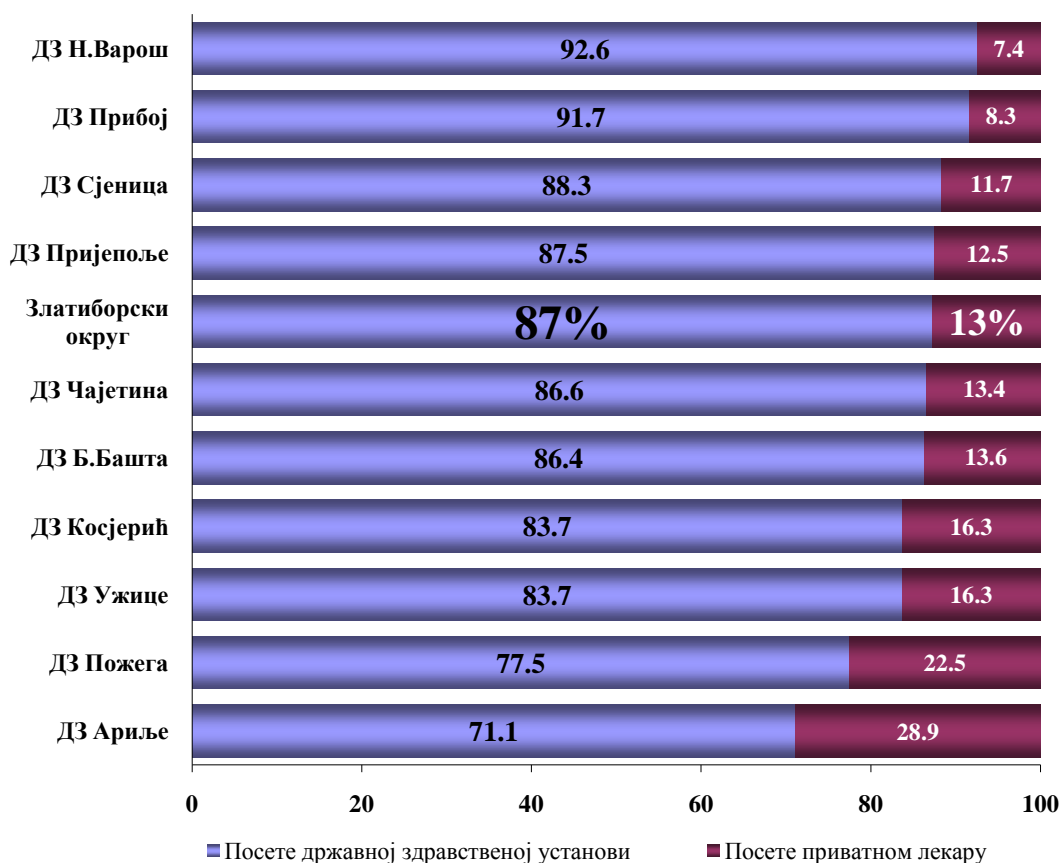
## Учесталост посета лекару државног сектора здравства

На питање *колико пута годишње су посетили изабраног лекара*, одговори су сврстани у три групе: 1 – 3 пута (32%), 4 – 6 пута (33%) и више од 6 пута (35%). Државног лекара испитаник посети у просеку седам пута годишње.

## Учесталост посета приватном лекару

Трећина испитаника (34.7%) је посетила приватног лекара у току протеклих 12 месеци, и већина је то чинила једном до три пута (78.1%), у просеку три пута. На седам посета лекару државног сектора здравства у просеку следи једна посета приватном (13% посета).

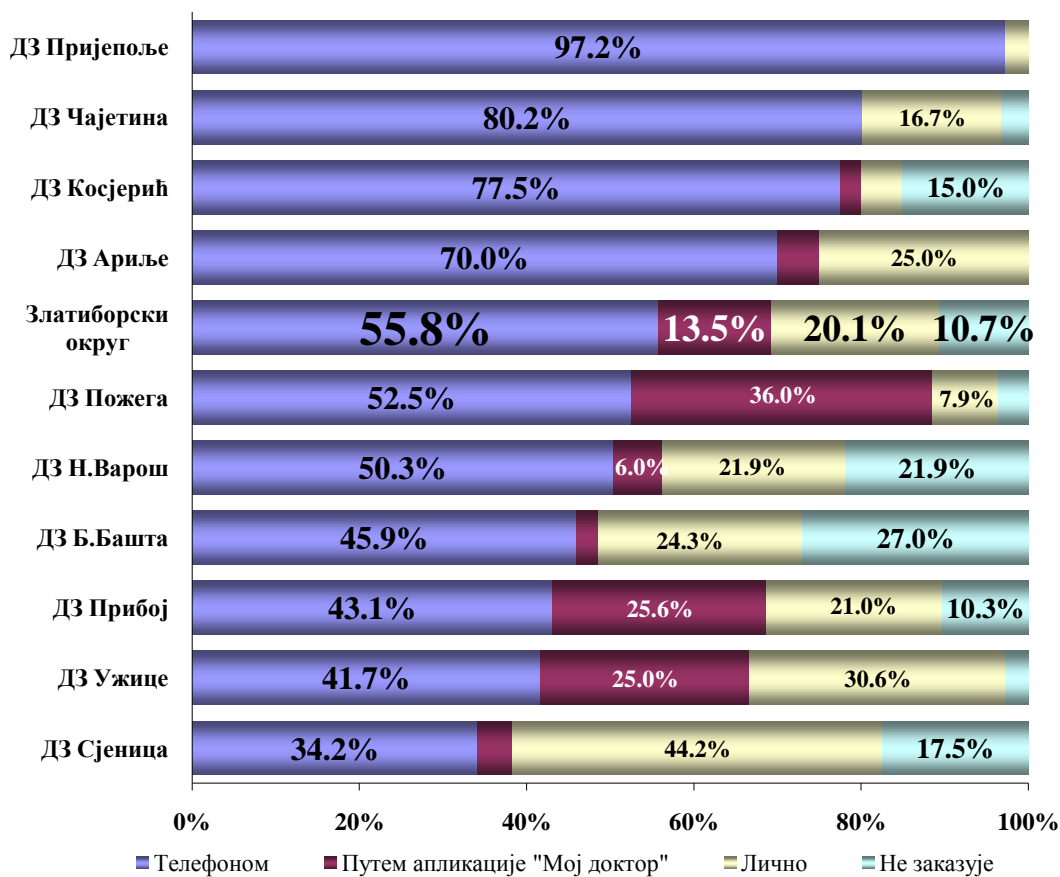
Графикон бр. 2. Структура (%) укупног броја посета лекарима према емпиријској процени корисника служби за здравствену заштиту одраслог становништва, на подручју Златиборског округа у 2021. години



## Заказивање код избраног лекара

Преко половине испитаника прегледе заказује телефонски, петина заказује лично на шалтеру, преко 10% то чини путем *online* апликације, док десетак посто корисника не заказује свој преглед.

Графикон бр. 3. Структура (%) корисника у односу на заказивање код свог избраног лекара у службама за здравствену заштиту одраслих, на подручју Златиборског округа у 2021. години

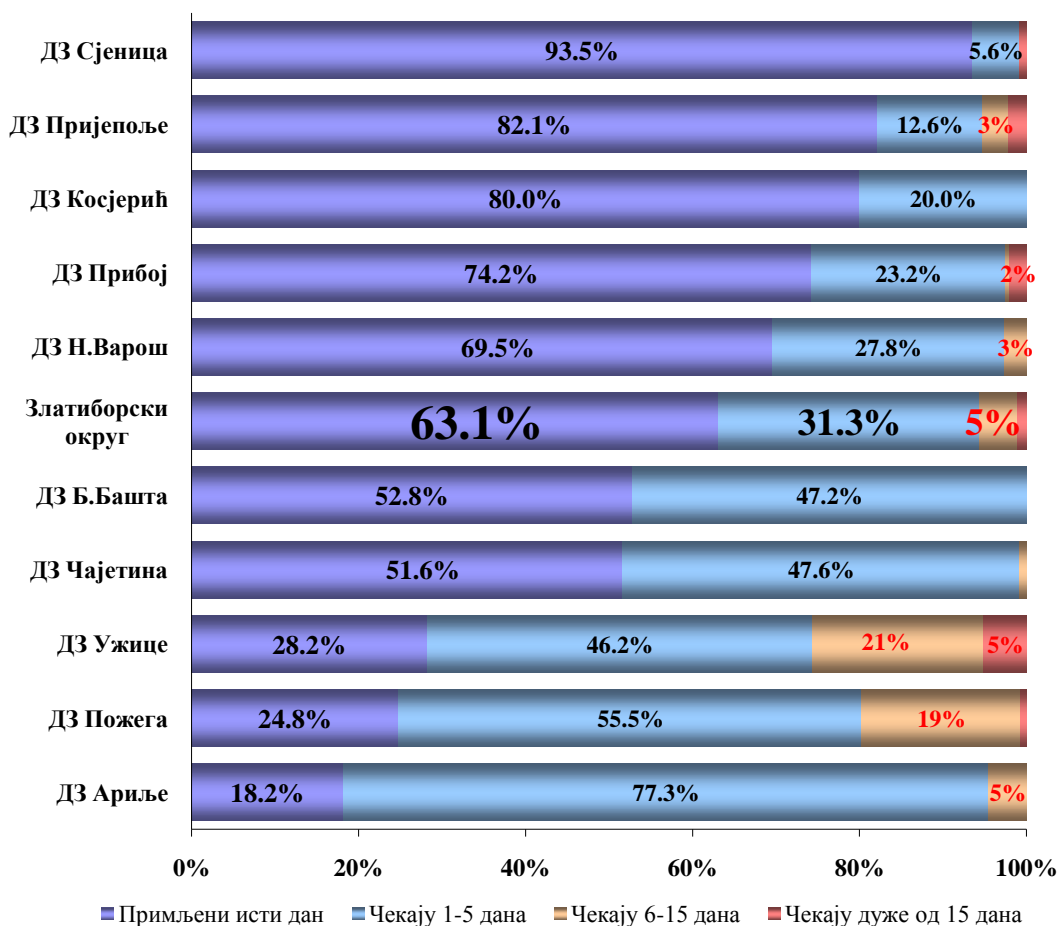




## Чекање на заказани преглед

Скоро две трећине анкетираних корисника бива заказана за исти дан код изабраног лекара (63%), нешто мање од трећине чека до 5 дана на преглед, а сваки двадесети испитаник чека дуже од пет дана на преглед.

Графикон бр. 4. Структура (%) корисника у односу на чекање на заказани преглед у службама за здравствену заштиту одраслих, на подручју Златиборског округа у 2021. години



## Превентивни рад изабраног лекара

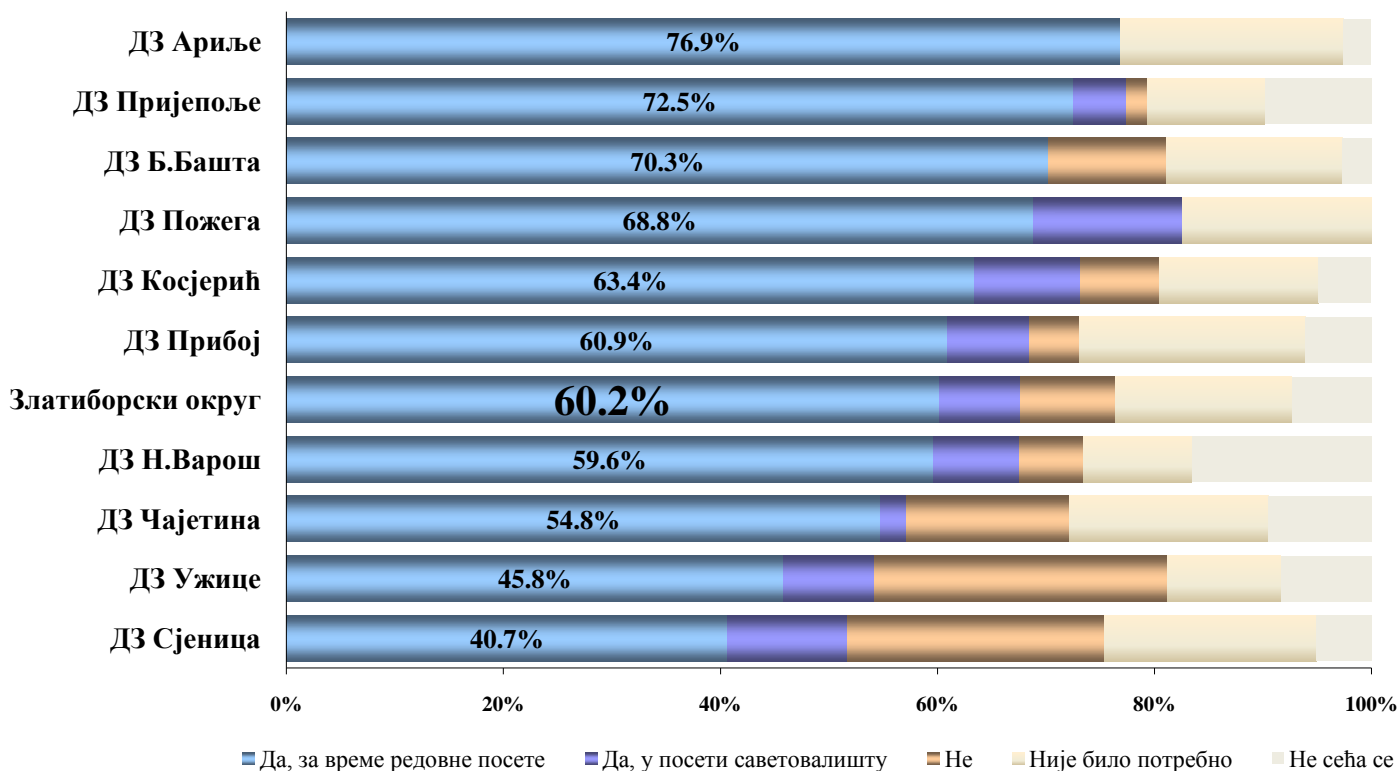
У циљу процене превентивног рада лекара анкета је садржала питања да ли лекар разговара са пацијентима о здравим стилевима живота, као и о обухвату корисника циљаним прегледима на рано откривање обољења од већег социо-медицинског значаја. Одговори су приказани у графиконима који следе, 5.1-5.13.

У службама за заштиту одраслог становништва, изабрани лекар у оквиру здравствено-васпитног рада најчешће саветује пацијенте о правилној исхрани (три петине испитаника). Половина испитаника добија савете о важности физичке активности и избегавању стреса, док две петине добија превентивне савете у вези пушења и злоупотребе алкохола. Четвртина испитаника добија савете о опасности злоупотребе дрога и сигурном сексуалном понашању.

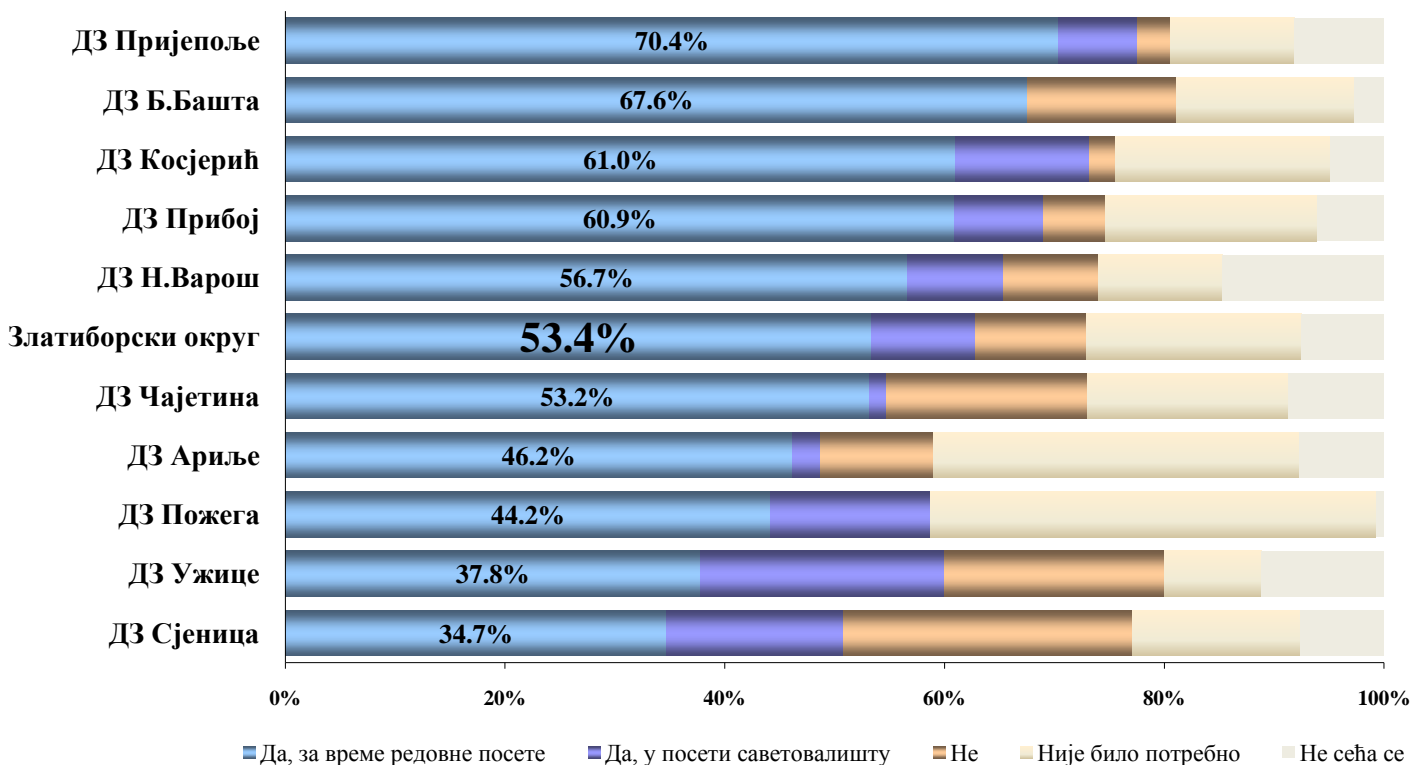
У оквиру активности за рано откривање рака дебелог црева, грлића материце и дојке циљани прегледи су извршени код две петине испитаника (у предвиђеном временском опсегу). Код нешто већег броја испитаника је урађен скрининг на кардиоваскуларни ризик и шећерну болест, док је трећини испитаника урађен скрининг на депресију.

**Графикони бр. 5. Обухват (%) корисника здравствено-васпитним темама и процедурама у службама за здравствену заштиту одраслих, на подручју Златиборског округа у 2021. години (Да ли изабрани лекар даје савете о следећим темама? Да ли је урађен скрининг?)**

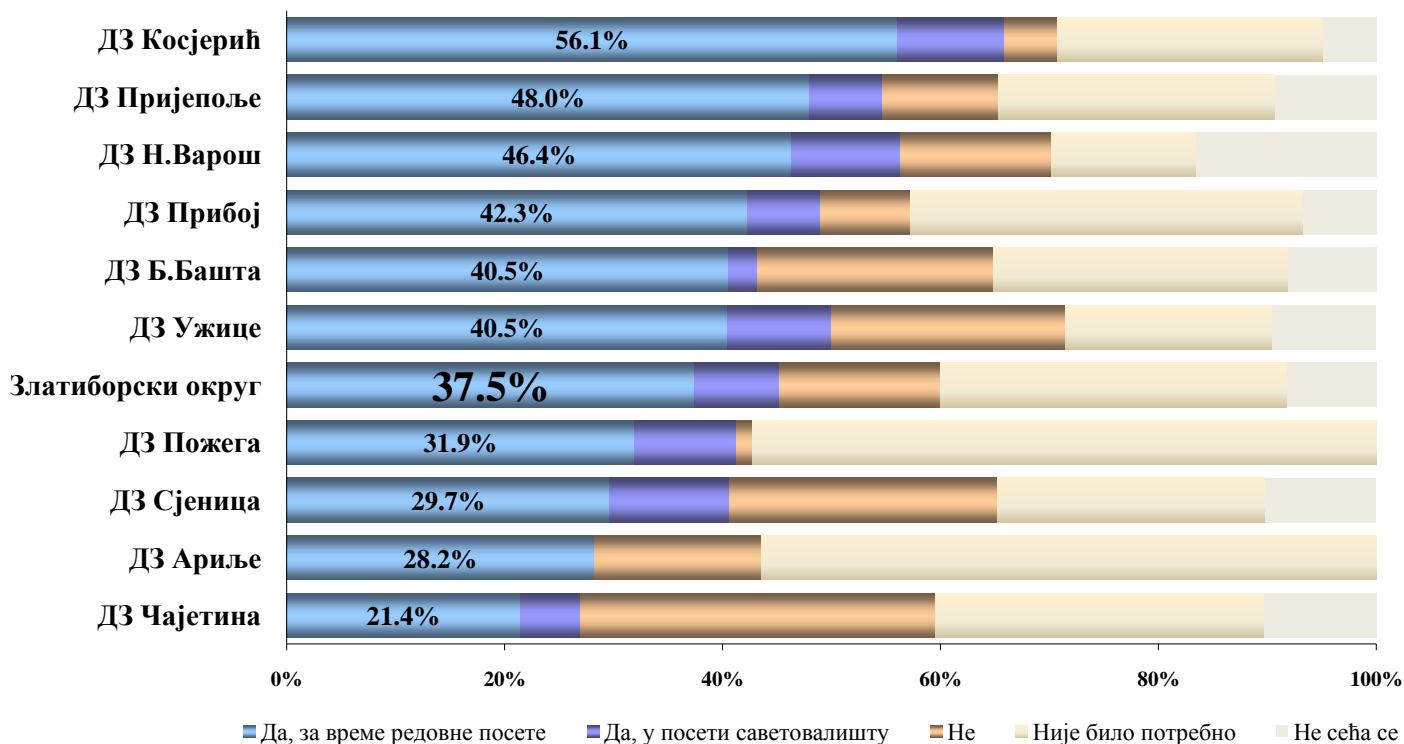
### 5.1 Правилна исхрана



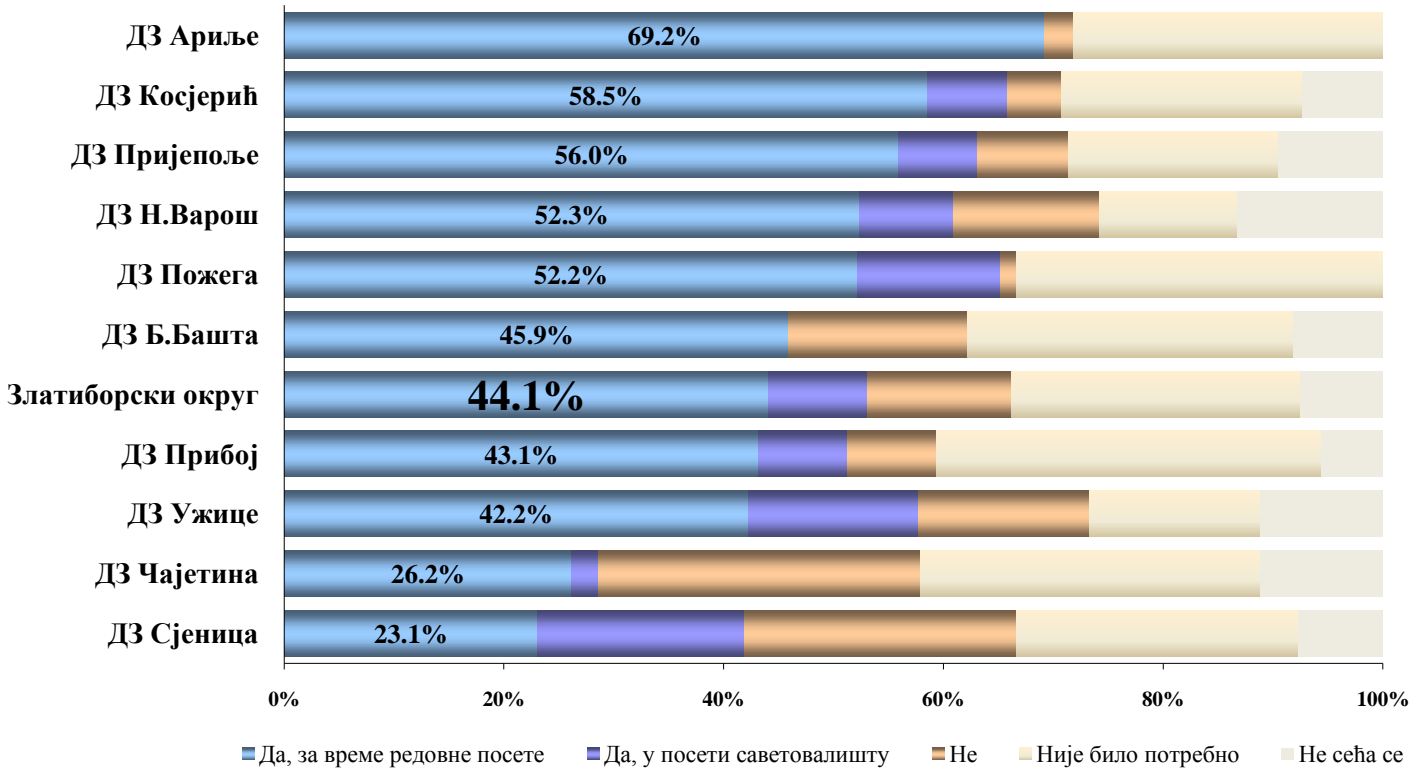
## 5.2 Важност физичке активности



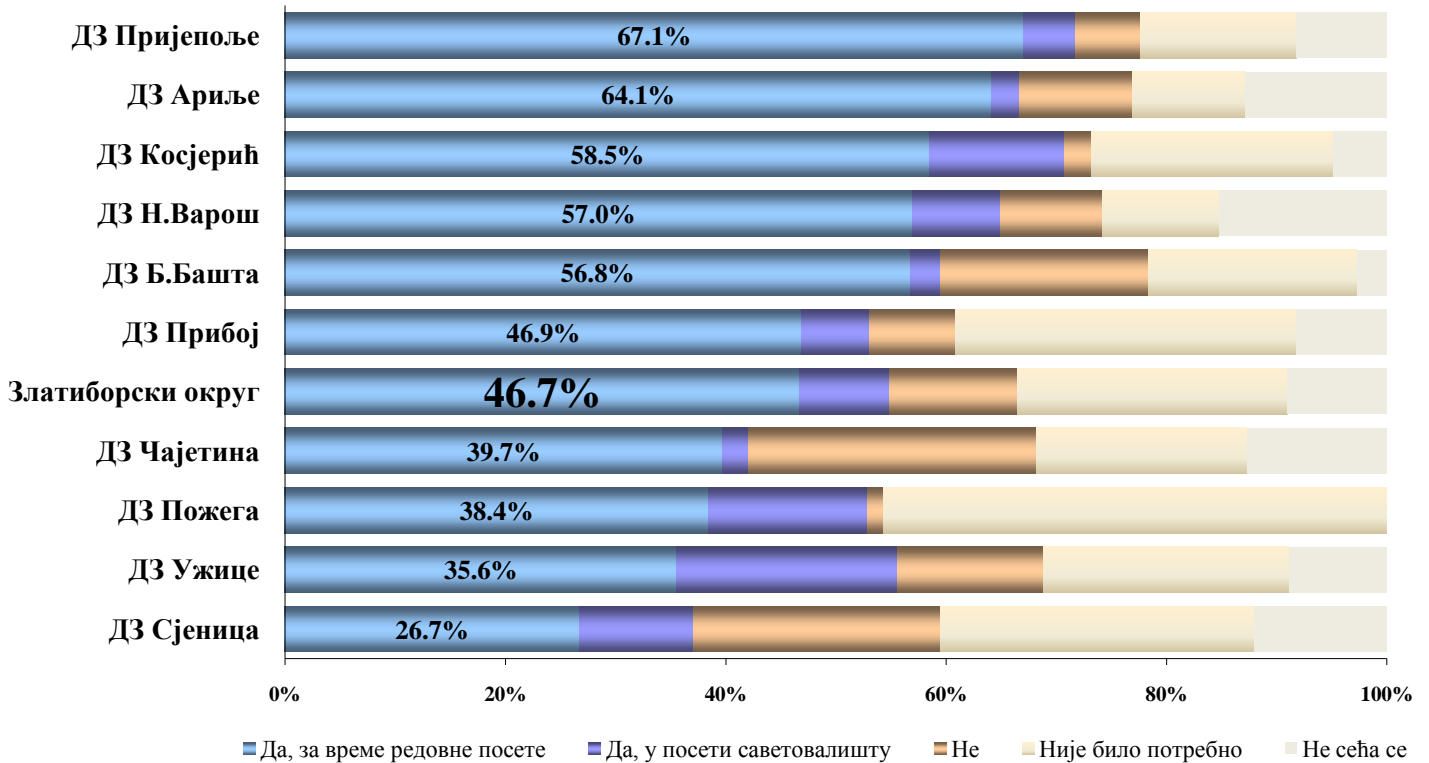
## 5.3 Злоупотреба алкохола



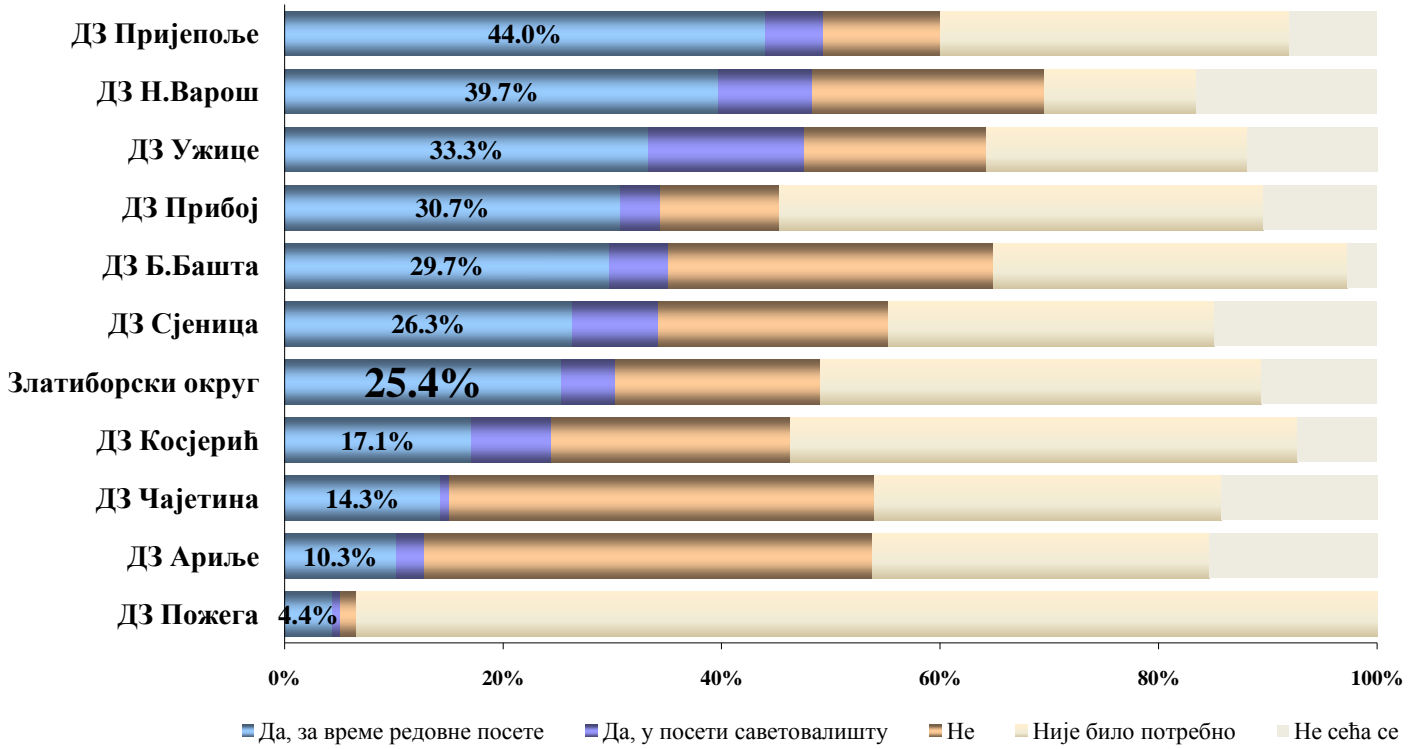
### 5.4 Смањење или престанак пушења



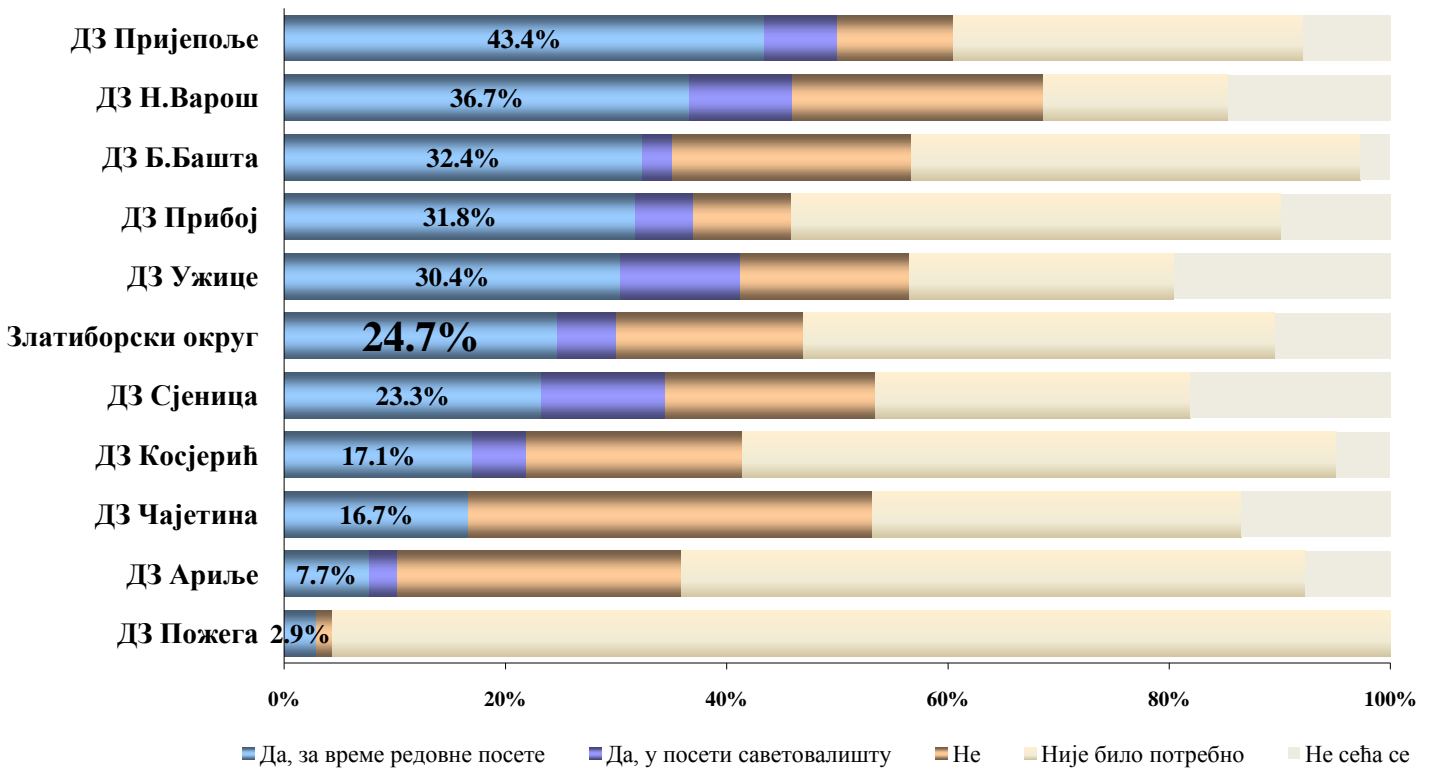
### 5.5 Избегавање / одбрана од стреса



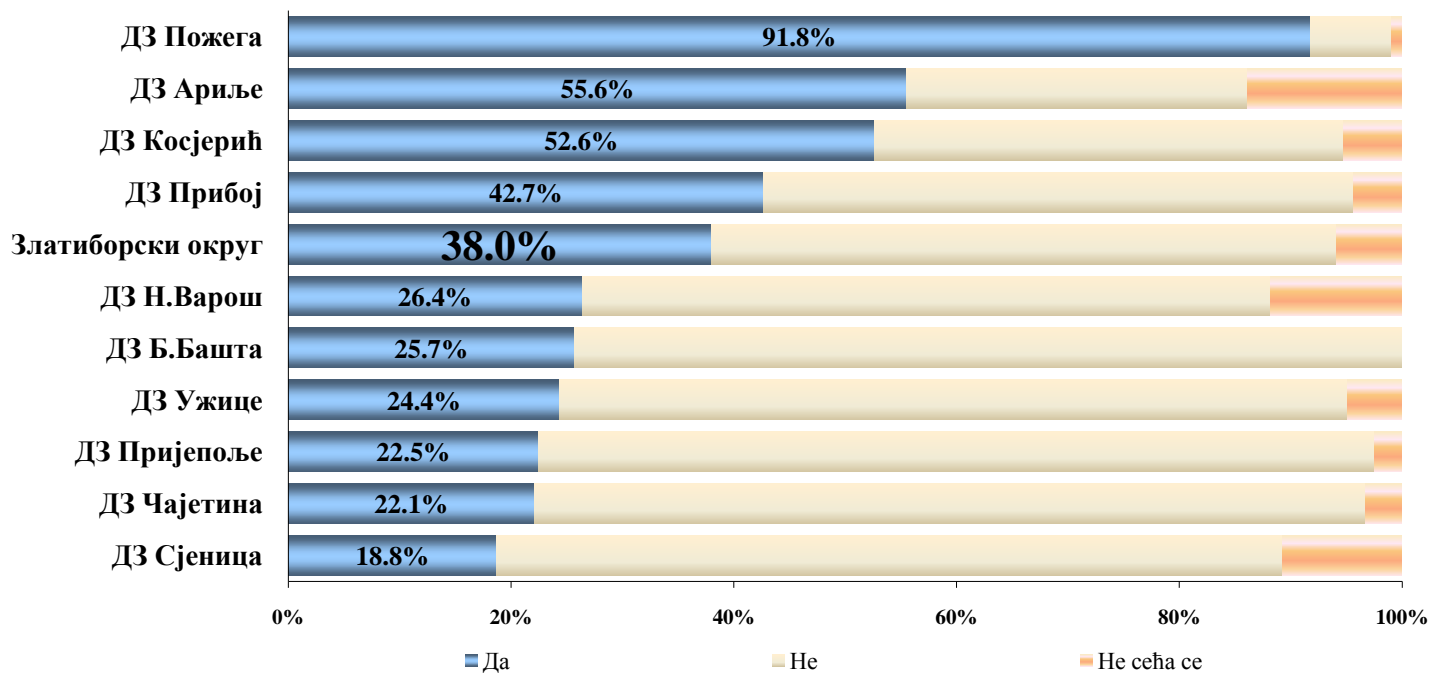
## 5.6 Сигуран секс



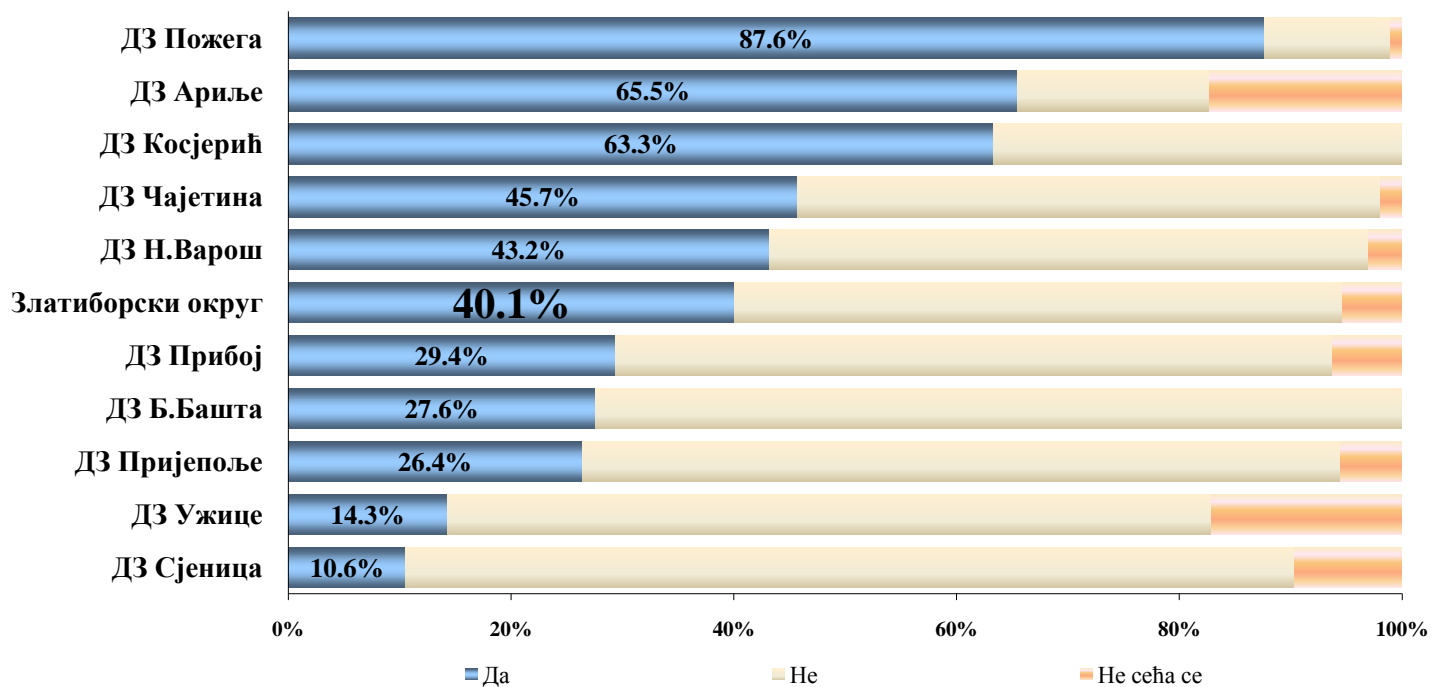
## 5.7 Опасност од злоупотребе дрога



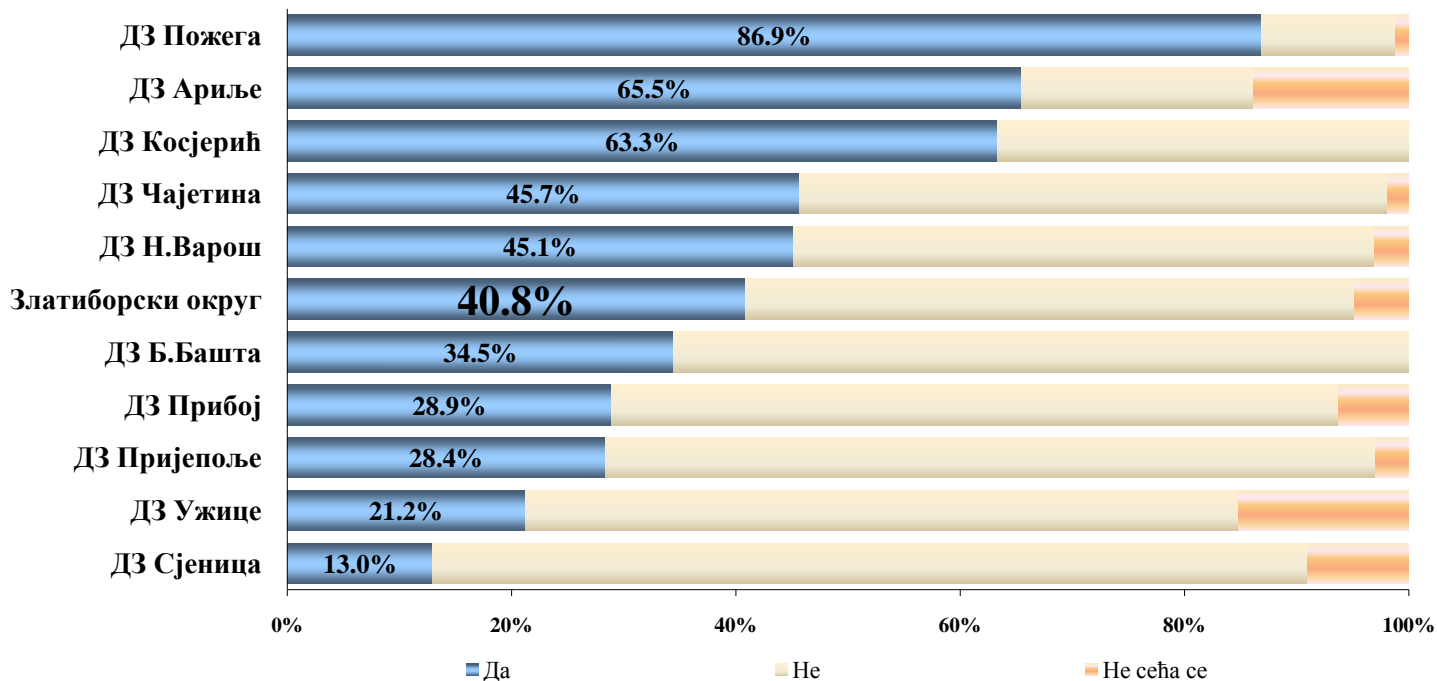
### 5.8 Скрининг на рак дебелог црева у последње две године



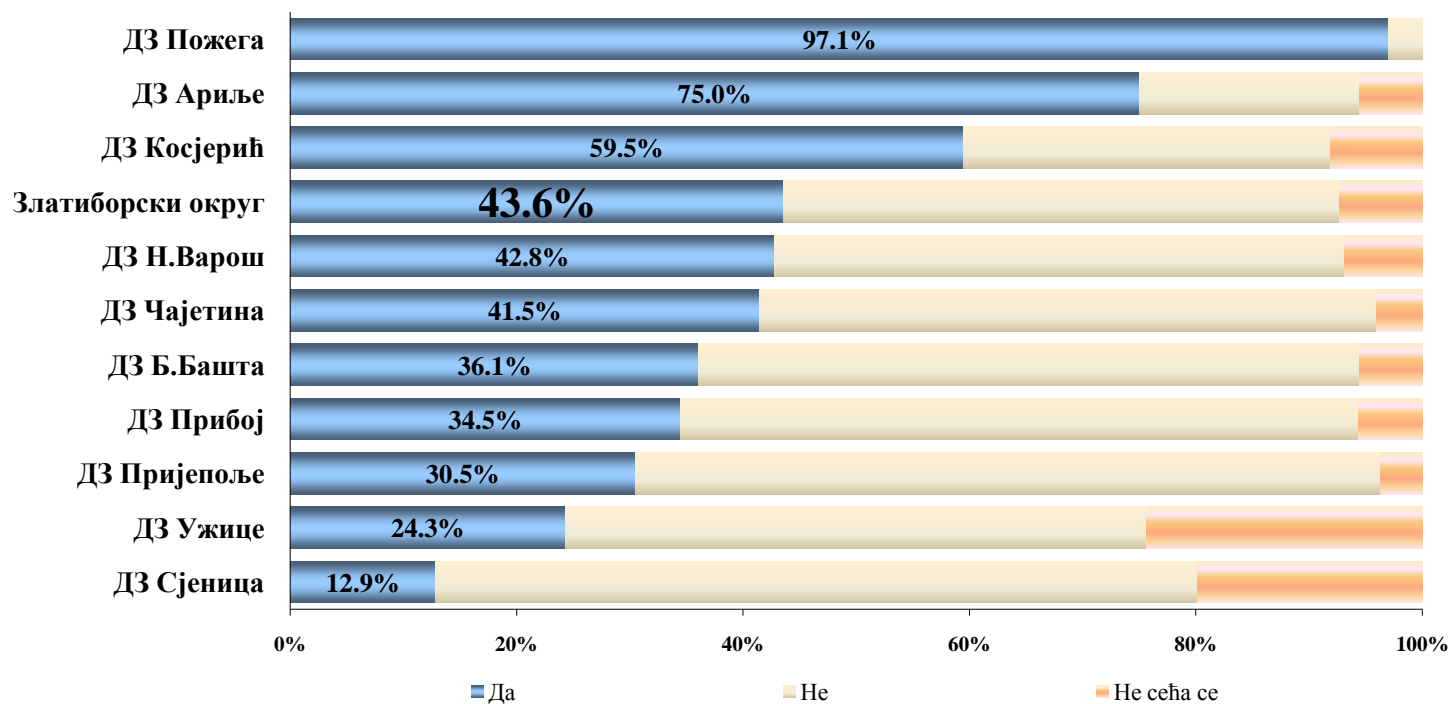
### 5.9 Скрининг рака грлића материце у последње три године



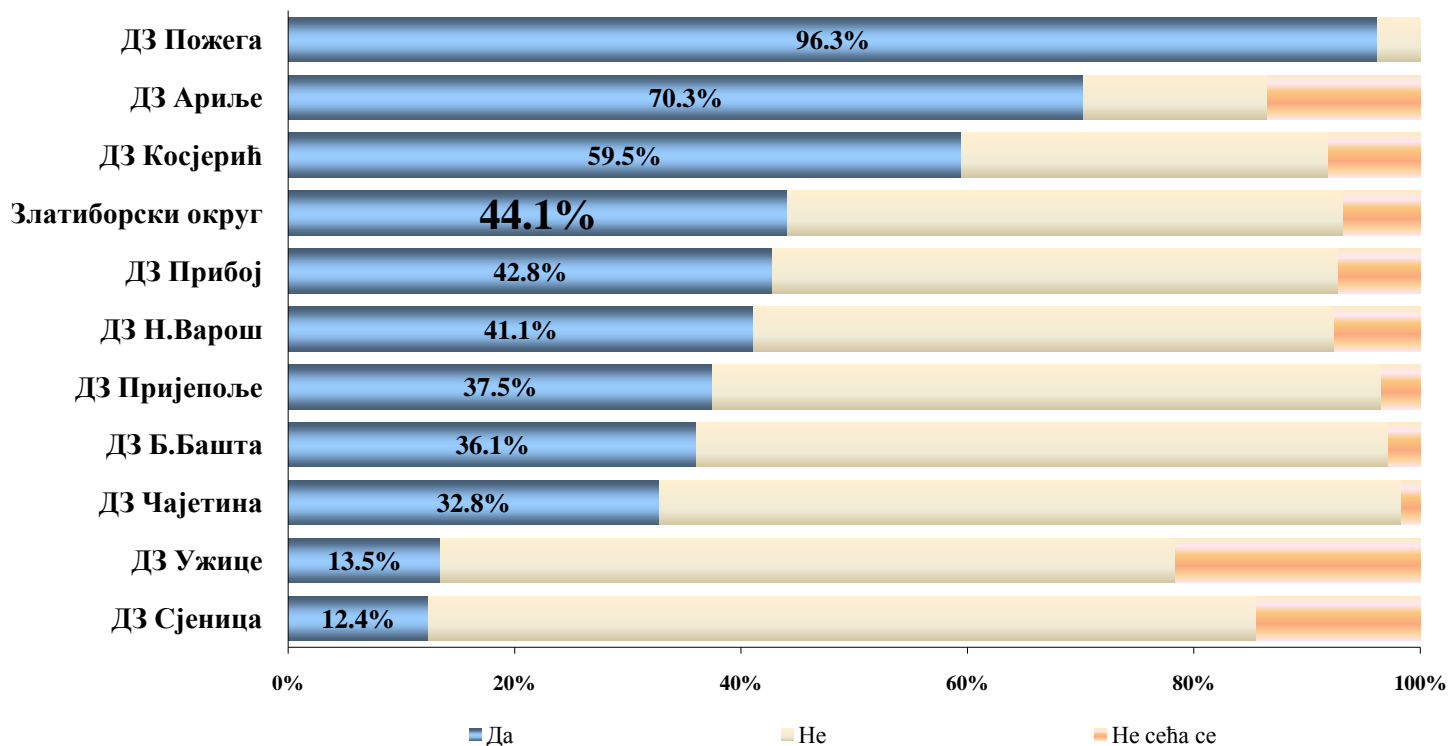
### 5.10 Скрининг рака дојке у последње две године



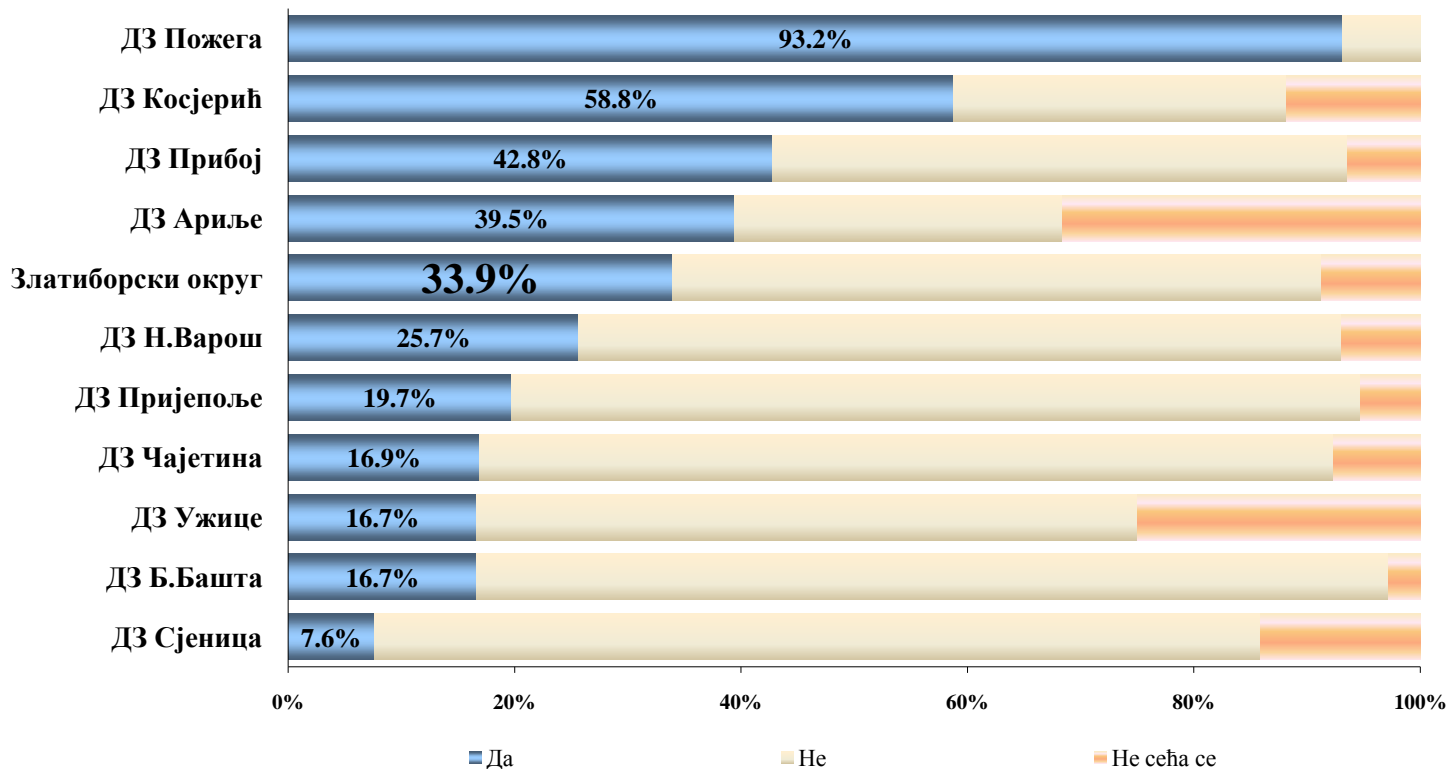
### 5.11 Скрининг кардиоваскуларног ризика у последњих пет година



### 5.12 Скрининг дијабетеса типа 2 у последње три године



### 5.13 Скрининг депресије у последњих годину дана





## Задовољство медицинским сестрама у здравственој заштити одраслих

Однос пацијената са тимом изабраног лекара је изузетно добар, с обзиром да се већина пацијената слаже са изјавом да су медицинске сестре на одговарајућим местима љубазне, увек пружају потребне информације и имају добру сарадњу са лекарима, док се мали број испитаника експлицитно не слаже са овим тврдњама. Средње оцене указују на веома изражен степен задовољства (>4.50).

У циљу валидније анализе задовољства корисника, одговори на наредни сет питања су вредновани оценама од 1 до 5, тако да је израчунат степен сагласности са сваким параметром задовољства, изражен у виду средње оцене (на скали од 1 до 5), које су у табелама приказане за сваку установу у растућем низу (табеле 3, 4 и 5).

**Табела 3. Средње оцене задовољства аспекта рада медицинских сестара  
у службама за здравствену заштиту одраслих, на подручју Златиборског округа у 2021. години**

### 3.1 Поштовање и љубазност медицинских сестара

ДЗ	Ужице	Б.Башта	Сјеница	Ариље	Округ	Пожега	Косјерић	Чајетина	Н.Варош	Пријепоље	Прибој
Оцена	3.25	4.11	4.25	4.31	4.56	4.62	4.63	4.67	4.73	4.73	4.87

### 3.2 Спремност медицинских сестара да пруже све информације

ДЗ	Ужице	Б.Башта	Ариље	Сјеница	Чајетина	Косјерић	Округ	Пожега	Н.Варош	Пријепоље	Прибој
Оцена	3.39	4.24	4.26	4.34	4.54	4.56	4.56	4.63	4.67	4.75	4.89

### 3.3 Сарадња медицинских сестара и лекара

ДЗ	Ужице	Б.Башта	Ариље	Сјеница	Округ	Косјерић	Чајетина	Пожега	Н.Варош	Пријепоље	Прибој
Оцена	3.57	4.24	4.28	4.53	4.63	4.63	4.65	4.68	4.68	4.79	4.90

## Задовољство изабраним лекаром

Већина пацијената је задовољна или веома задовољна изабраним лекаром. Средње оцене се налазе на прелазу израженог у веома изражено задовољство (око 4.50). Нешто ниже на скали, заправо у опсегу благог до умереног задовољства, налази се ДЗ Ужице.

**Табела 4. Средње оцене задовољства аспекта рада изабраног лекара у службама за здравствену заштиту одраслих, на подручју Златиборског округа у 2021. години**

### 4.1 Поштовање и љубазност изабраног лекара

ДЗ	Ужице	Б.Башта	Ариље	Сјеница	Округ	Чајетина	Косјерић	Пожега	Н.Варош	Пријепоље	Прибој
Оцена	3.35	4.19	4.44	4.48	4.58	4.63	4.66	4.67	4.67	4.69	4.81

### 4.2 Упознатост лекара са личном ситуацијом пацијента (нпр. на послу, код куће...)

ДЗ	Ужице	Б.Башта	Ариље	Чајетина	Н.Варош	Округ	Сјеница	Косјерић	Пријепоље	Пожега	Прибој
Оцена	3.30	3.76	3.95	4.10	4.17	4.32	4.34	4.37	4.55	4.57	4.70

### 4.3 Упознатост лекара са ранијим проблемима и болестима свог пацијента

ДЗ	Ужице	Б.Башта	Чајетина	Н.Варош	Сјеница	Округ	Косјерић	Пожега	Ариље	Пријепоље	Прибој
Оцена	3.33	3.78	4.33	4.34	4.44	4.45	4.54	4.57	4.62	4.68	4.73

### 4.4 Време и пажња коју лекар посвећује пацијенту током прегледа

ДЗ	Ужице	Ариље	Б.Башта	Н.Варош	Округ	Сјеница	Чајетина	Пожега	Косјерић	Пријепоље	Прибој
Оцена	3.40	4.18	4.22	4.52	4.55	4.56	4.59	4.67	4.71	4.74	4.75

### 4.5 Објашњења лекара о болестима пацијента и лековима које му преписује

ДЗ	Ужице	Б.Башта	Н.Варош	Чајетина	Сјеница	Ариље	Округ	Пожега	Косјерић	Пријепоље	Прибој
Оцена	3.59	4.16	4.46	4.52	4.53	4.54	4.56	4.67	4.71	4.74	4.79

### 4.6 Способност да се након прегледа пацијент лакше избори са својим проблемима

ДЗ	Ужице	Б.Башта	Чајетина	Сјеница	Н.Варош	Округ	Ариље	Косјерић	Пожега	Пријепоље	Прибој
Оцена	3.54	4.00	4.40	4.42	4.47	4.51	4.51	4.66	4.66	4.68	4.73

## Задовољство организацијом службе за здравствену заштиту одраслих

Одређена одступања од високих оцена задовољства организацијом (>4.00) се уочавају код чекања на преглед у чекаоницама, код могућности телефонског саветовања и паркинг простора испред установе. У ДЗ Ужице је забележено незадовољство већим бројем аспеката организације ове службе.

**Табела 5. Средње оцене задовољства аспектима организације рада у службама за здравствену заштиту одраслих, на подручју Златиборског округа у 2021. години**

### 5.1 Радно време

ДЗ	Ужице	Чајетина	Б.Башта	Сјеница	Округ	Пријепоље	Н.Варош	Косјерић	Ариље	Прибој	Пожега
Оцена	2.96	4.23	4.41	4.53	4.57	4.60	4.62	4.68	4.77	4.82	4.97

### 5.2 Могућност прегледа викендом

ДЗ	Ужице	Пријепоље	Б.Башта	Чајетина	Ариље	Сјеница	Округ	Н.Варош	Косјерић	Прибој	Пожега
Оцена	3.12	4.05	4.22	4.25	4.41	4.50	4.51	4.61	4.61	4.83	4.97

### 5.3 Доступност инвалидима и особама у колицима

ДЗ	Ужице	Пријепоље	Н.Варош	Сјеница	Б.Башта	Чајетина	Округ	Ариље	Косјерић	Прибој	Пожега
Оцена	3.10	3.98	4.02	4.33	4.35	4.38	4.44	4.52	4.53	4.82	4.97

### 5.4 Капацитет места за седење у чекаоницама

ДЗ	Ужице	Б.Башта	Ариље	Чајетина	Н.Варош	Сјеница	Округ	Пријепоље	Прибој	Косјерић	Пожега
Оцена	3.29	4.09	4.18	4.25	4.31	4.48	4.49	4.54	4.73	4.77	4.97

### 5.5 Време проведено у чекаоници приликом посете лекару

ДЗ	Ужице	Б.Башта	Ариље	Чајетина	Н.Варош	Пријепоље	Косјерић	Округ	Сјеница	Прибој	Пожега
Оцена	3.21	3.89	3.95	3.98	4.22	4.30	4.39	4.40	4.41	4.85	4.97

### 5.6 Могућност телефонског саветовања са лекаром

ДЗ	Ариље	Ужице	Б.Башта	Н.Варош	Округ	Чајетина	Косјерић	Сјеница	Пријепоље	Прибој	Пожега
Оцена	2.22	3.26	3.56	3.72	4.28	4.29	4.30	4.33	4.49	4.76	4.77

### 5.7 Могућност да се хитан преглед обави истог дана

ДЗ	Ужице	Б.Башта	Сјеница	Ариље	Косјерић	Н.Варош	Чајетина	Округ	Пријепоље	Прибој	Пожега
Оцена	3.32	4.18	4.48	4.50	4.53	4.54	4.56	4.62	4.77	4.84	4.97

### 5.8 Распоживост одговарајућег кадра у установи

ДЗ	Ужице	Б.Башта	Ариље	Чајетина	Н.Варош	Сјеница	Округ	Косјерић	Пријепоље	Пожега	Прибој
Оцена	3.29	3.56	4.06	4.13	4.27	4.30	4.34	4.43	4.49	4.50	4.73

### 5.9 Интернет презентација установе

ДЗ	Ариље	Н.Варош	Ужице	Косјерић	Б.Башта	Сјеница	Чајетина	Округ	Пријепоље	Прибој	Пожега
Оцена	3.00	3.18	3.20	3.34	3.50	3.78	3.82	4.03	4.09	4.60	4.97

### 5.10 Медицинска опремљеност установе

ДЗ	Ужице	Б.Башта	Н.Варош	Ариље	Сјеница	Косјерић	Пријепоље	Чајетина	Округ	Прибој	Пожега
Оцена	3.41	3.97	4.06	4.06	4.11	4.29	4.30	4.31	4.34	4.68	4.84

### 5.11 Хигијена установе

ДЗ	Ужице	Б.Башта	Сјеница	Чајетина	Ариље	Округ	Косјерић	Пријепоље	Прибој	Н.Варош	Пожега
Оцена	3.36	3.92	4.08	4.10	4.21	4.47	4.58	4.64	4.69	4.76	4.93

### 5.12 Паркинг испред установе

ДЗ	Ужице	Ариље	Чајетина	Н.Варош	Пријепоље	Сјеница	Округ	Б.Башта	Прибој	Косјерић	Пожега
Оцена	2.93	3.17	3.51	3.72	3.86	3.97	4.08	4.33	4.55	4.68	4.77

### 5.13 Процедуре жалбе код повреде права пацијента

ДЗ	Ужице	Сјеница	Б.Башта	Чајетина	Округ	Ариље	Пријепоље	Н.Варош	Прибој	Косјерић	Пожега
Оцена	3.05	4.06	4.08	4.34	4.43	4.45	4.48	4.62	4.65	4.69	5.00

### 5.14 Могућност прописивања хроничне терапије без доласка код изабраног лекара

ДЗ	Ужице	Н.Варош	Сјеница	Чајетина	Б.Башта	Округ	Прибој	Ариље	Пријепоље	Косјерић	Пожега
Оцена	2.72	4.24	4.32	4.35	4.37	4.50	4.76	4.78	4.81	4.91	4.94

### 5.15 Апликација „Мој доктор“ и њене могућности

ДЗ	<b>Ужице</b>	<b>Н.Варош</b>	Чајетина	Сјеница	<b>Округ</b>	Б.Башта	Пријепоље	Ариље	Косјерић	Прибој	Пожега
Оцена	<b>2.63</b>	<b>2.99</b>	3.63	4.03	<b>4.17</b>	4.30	4.30	4.52	4.61	4.64	4.94

### 5.16 Заказивање специјалистичких прегледа путем ИЗИС-а

ДЗ	<b>Ужице</b>	Н.Варош	Чајетина	Пријепоље	Сјеница	<b>Округ</b>	Ариље	Б.Башта	Косјерић	Прибој	Пожега
Оцена	<b>2.73</b>	3.94	4.00	4.09	4.18	<b>4.33</b>	4.44	4.48	4.54	4.63	4.96

### 5.17 Услуге дијагностике и лечења код сумње или потврђене болести Covid-19

ДЗ	Ужице	Б.Башта	Ариље	Чајетина	Сјеница	<b>Округ</b>	Косјерић	Пријепоље	Прибој	Н.Варош	Пожега
Оцена	3.13	4.17	4.42	4.49	4.51	<b>4.58</b>	4.67	4.67	4.67	4.70	4.99

### Разлози за неодлазак или одлагање прегледа код изабраног лекара

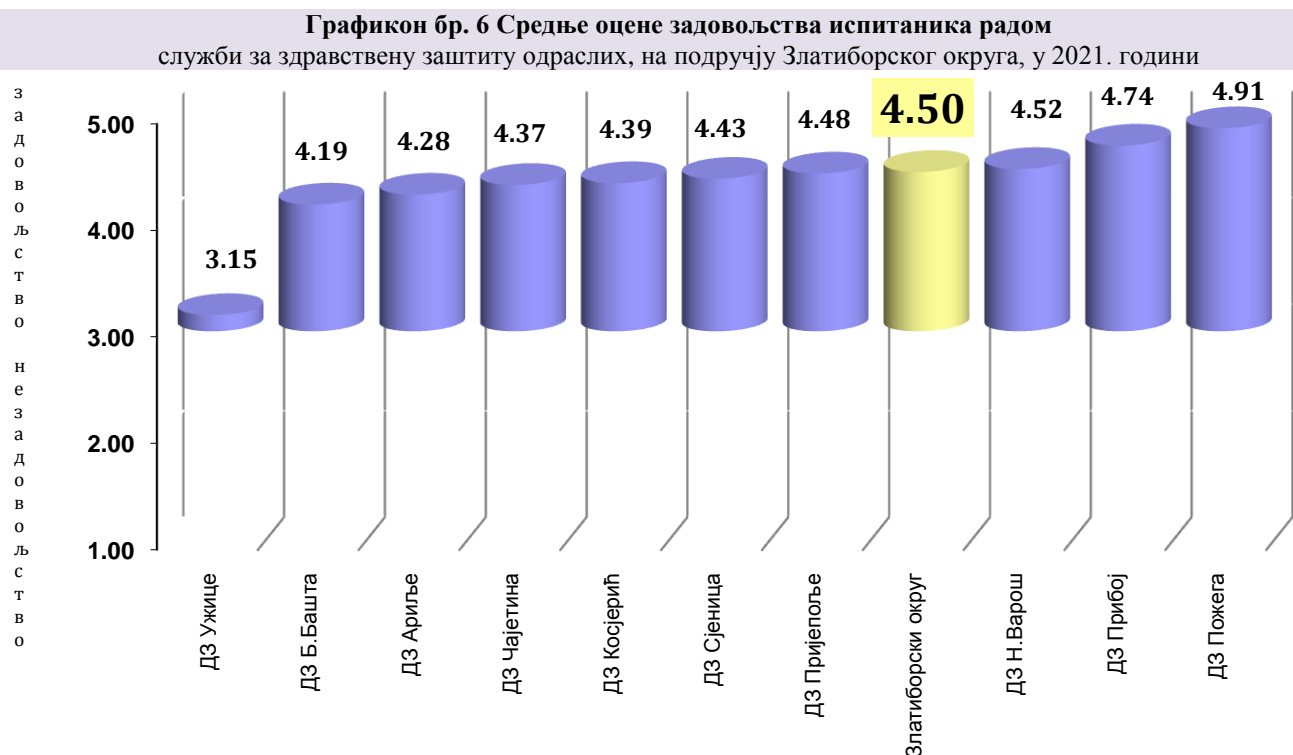
Преко две петине пацијената је пропустило или одложило преглед због епидемиолошке ситуације, по 20-ак % корисника је то учинило услед удаљености и недостатка времена, сваки шести због финансијских разлога и дугог чекања.

Табела бр. 6 Разлози за неодлазак или одлагање прегледа код изабраног лекара у службама за здравствену заштиту одраслих, на подручју Златиборског округа у 2021. години

Установа	Финансијски разлози	Дужина чекања	Недостатак личног времена	Удаљеност	Епидемиолошка ситуација због Covid-19
ДЗ Ариље	2.6%	7.7%	35.9%	41.0%	79.5%
ДЗ Б.Башта	16.2%	16.2%	27.0%	18.9%	35.1%
ДЗ Чајетина	30.2%	42.9%	34.1%	34.1%	59.5%
ДЗ Косјерић	19.5%	9.8%	41.5%	24.4%	43.9%
ДЗ Н.Варош	19.9%	16.6%	37.1%	26.5%	46.4%
ДЗ Пожега	/	/	6.6%	5.1%	47.8%
ДЗ Прибој	6.6%	2.5%	10.1%	13.1%	34.3%
ДЗ Пријепоље	9.1%	5.7%	17.0%	8.0%	29.5%
ДЗ Сјеница	26.8%	24.7%	26.8%	21.6%	39.2%
ДЗ Ужице	65.2%	45.7%	26.1%	34.8%	32.6%
<b>Златиборски округ</b>	<b>16.7%</b>	<b>15.3%</b>	<b>23.1%</b>	<b>20.1%</b>	<b>43.7%</b>

## Свеукупно задовољство службом за здравствену заштиту одраслих

Средња оцена задовољства у овој служби за ниво округа се налази у оквирима израженог задовољства (>3.99) и значајно је изнад вишегодишњег просека (графикон бр. 6 и табела А).



**Табела А. Задовољство корисника у 33 одраслих, 2012-2021**

Здравствена установа	СРЕДЊА ОЦЕНА СВЕУКУПНОГ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА У СЛУЖБИ ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ОДРАСЛИХ									
	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.	2019.	Вишегодишњи просек	2021.
ДЗ Ариље	3.95	3.73	4.02	4.01	3.77	4.21	3.71	4.07	3.97	4.28
ДЗ Бајина Башта	3.90	3.85	4.01	3.48	3.65	3.88	3.98	3.76	3.86	4.19
ДЗ Чајетина	4.54	4.05	4.18	4.04	4.18	3.89	4.29	4.16	4.19	4.37
ДЗ Косјерић	4.58	4.46	4.42	4.18	3.47	3.91	4.08	4.01	4.17	4.39
ДЗ Нова Варош	4.24	2.66	4.11	3.78	3.66	3.56	3.90	3.96	3.82	4.52
ДЗ Пожега	3.93	3.62	3.48	3.78	3.52	3.66	3.33	3.61	3.76	4.91
ДЗ Прибој	4.14	4.45	3.90	4.08	4.25	4.20	4.09	3.96	4.20	4.74
ДЗ Пријепоље	4.21	4.46	4.48	4.43	4.09	4.10	3.88	4.27	4.27	4.48
ДЗ Сјеница	4.52	3.85	3.56	3.27	3.98	3.87	3.90	3.77	3.91	4.43
ДЗ Ужице	3.70	3.84	4.02	3.91	3.67	3.98	3.69	4.00	3.77	3.15
<b>ДЗ УКУПНО</b>	<b>4.11</b>	<b>3.96</b>	<b>3.99</b>	<b>3.93</b>	<b>3.83</b>	<b>3.93</b>	<b>3.94</b>	<b>3.98</b>	<b>4.02</b>	<b>4.50</b>

\*2020. није рађено испитивање задовољства

## СЛУЖБА ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ДЕЦЕ И ОМЛАДИНЕ

У области здравствене заштите деце, према методологији рада, у домовима здравља нису анкетирани деца већ њихови родитељи, стараоци и особе које су их довеле на преглед. Како у службу за здравствену заштиту школске деце деца углавном долазе сама, а немају право да попуњавају упитнике, у овој служби је број анкетираних био значајно мањи. Анкетирањем је обухваћено 359 испитаника, што је готово двоструко мањи број него приликом ранијих испитивања (табела бр. 1). ДЗ Сјеница није представио своје резултате испитивања.

**Полна структура** - Међу пратиоцима корисника ове службе нешто више су заступљене особе **женског пола (53%)** него **мушкараци (47%)**.

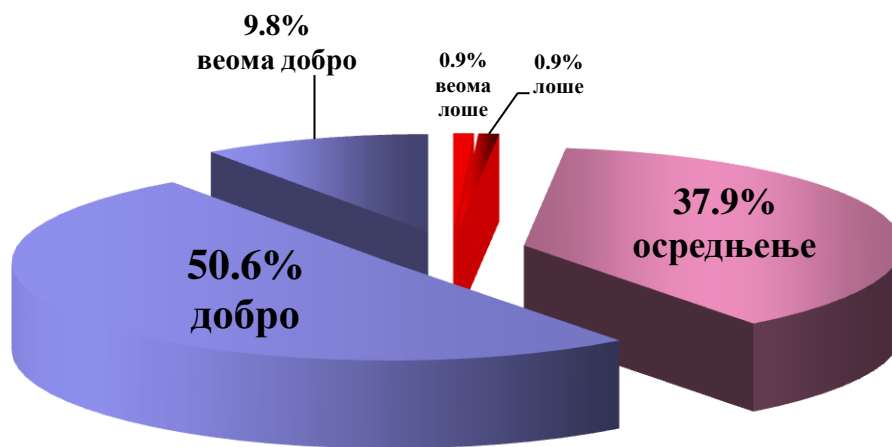
**Просечна старост** испитаника је **37 година**, при чему најмлађи испитаник има 20, а најстарији 89 година.

**Образовање** – Скоро две трећине (64.3%) испитаника има завршену средњу школу, четвртина (27.1%) вишу или високу, сваки четрнаести (7.2%) основну, док пет испитаника нема завршену основну школу (1.4%).

**Материјално стање** – Три петине испитаника своје материјално стање је оценила као добро и веома добро, готово две петине као осредње, а мање од 2% испитаника као лоше и веома лоше. **Средња оцена** материјалног статуса на скали од 1 до 5 износи **3.67**, и то је уз 33 жена највиша оцена међу испитиваним службама.

**Графикон бр 7. Структура материјалног стања домаћинства испитаника**

у службама за здравствену заштиту деце и омладине, на подручју Златиборског округа у 2021. години



**Табела бр. 7. Субјективна оцена општег здравственог стања пацијената**

ДЗ	Ужице	Б.Башта	Ариље	Чајетина	Пријепоље	Округ	Н.Варош	Прибој	Пожега	Косјерић
Оцена	3.67	4.30	4.35	4.56	4.57	4.66	4.74	4.85	4.85	5.00

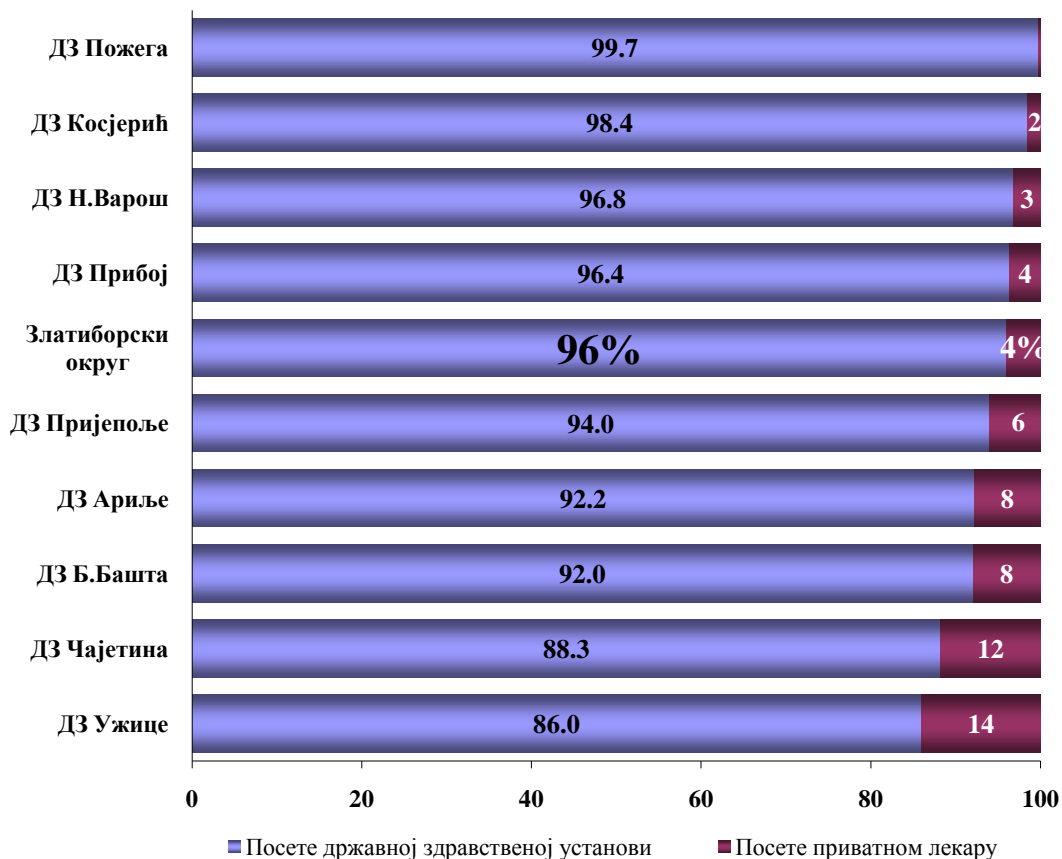
## Учесталост посета лекару државног сектора здравства

На питање *колико пута годишње су посетили изабраног лекара*, одговори су сврстани у три групе: 1 – 5 пута (46%), 6 – 10 пута (47%) и више од 10 пута (7%). Државног лекара испитаник посети у просеку седам пута годишње.

## Учесталост посета приватном лекару

Свега 15% испитаника је посетила приватног лекара у току протеклих 12 месеци. Међу њима, половина је то чинила једном, док је друга половина посетила приватника 2 до 4 пута. На 24 посете лекару државног сектора здравства у просеку следи једна посета приватном (4% посета).

Графикон бр. 8. Структура (%) укупног броја посета лекарима према емпиријској процени корисника служби за здравствену заштиту деце, на подручју Златиборског округа у 2021. години

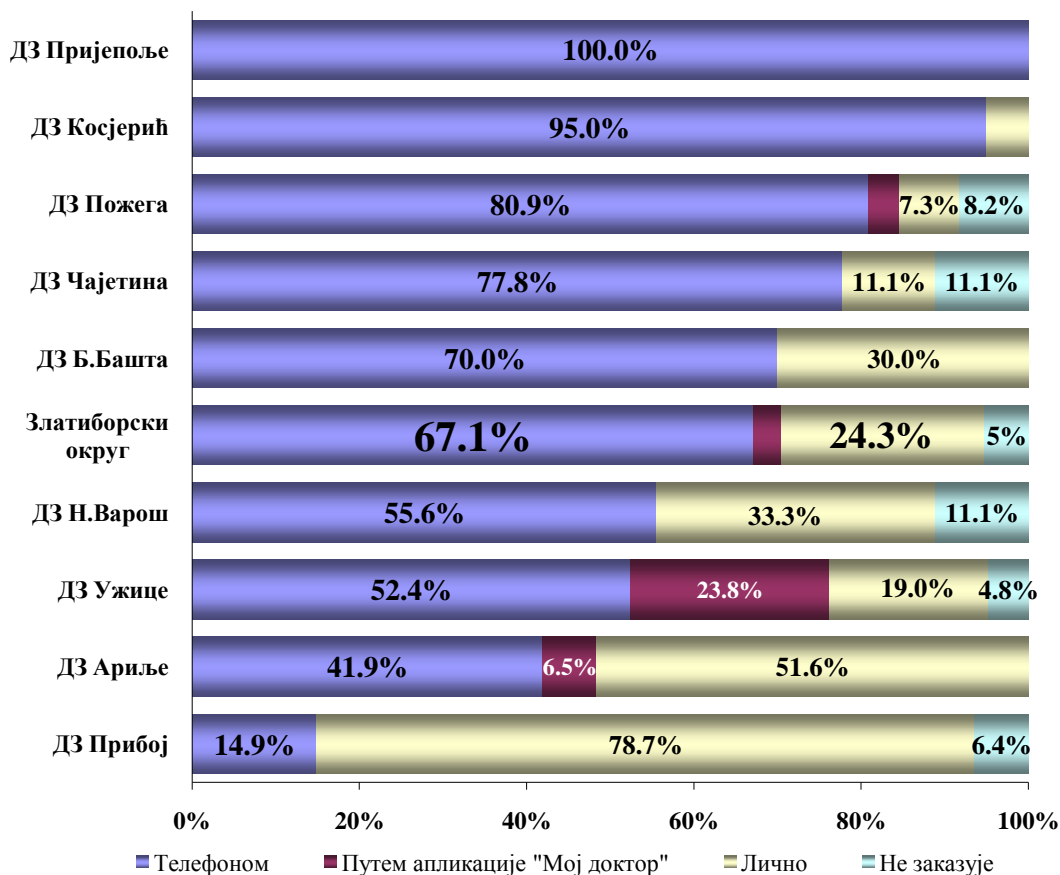




## Заказивање код избраног педијатра

Две трећине испитаника прегледе заказује телефонски, четвртина заказује лично на шалтеру, преко 3% то чини путем *online* апликације, док 5% посто корисника не заказује свој преглед.

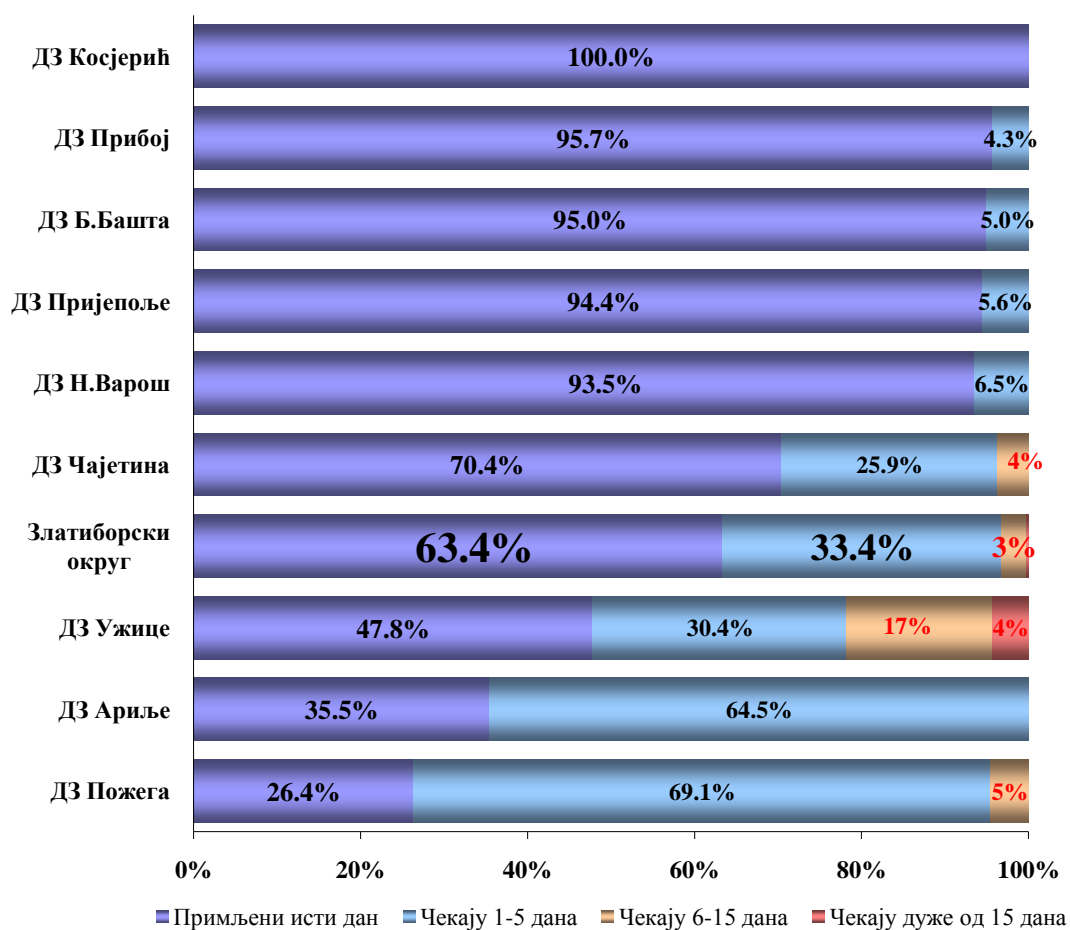
Графикон бр. 9. Структура (%) корисника у односу на заказивање код свог избраног лекара у службама за здравствену заштиту деце, на подручју Златиборског округа у 2021. години



## Чекање на заказани преглед

Скоро две трећине анкетираних корисника бива заказана за исти дан код изабраног лекара (63%), трећина чека до 5 дана на преглед, а сваки тридесети испитаник чека дуже од пет дана на преглед.

**Графикон бр. 10. Структура (%) корисника у односу на чекање на заказани преглед у службама за здравствену заштиту деце, на подручју Златиборског округа у 2021. години**



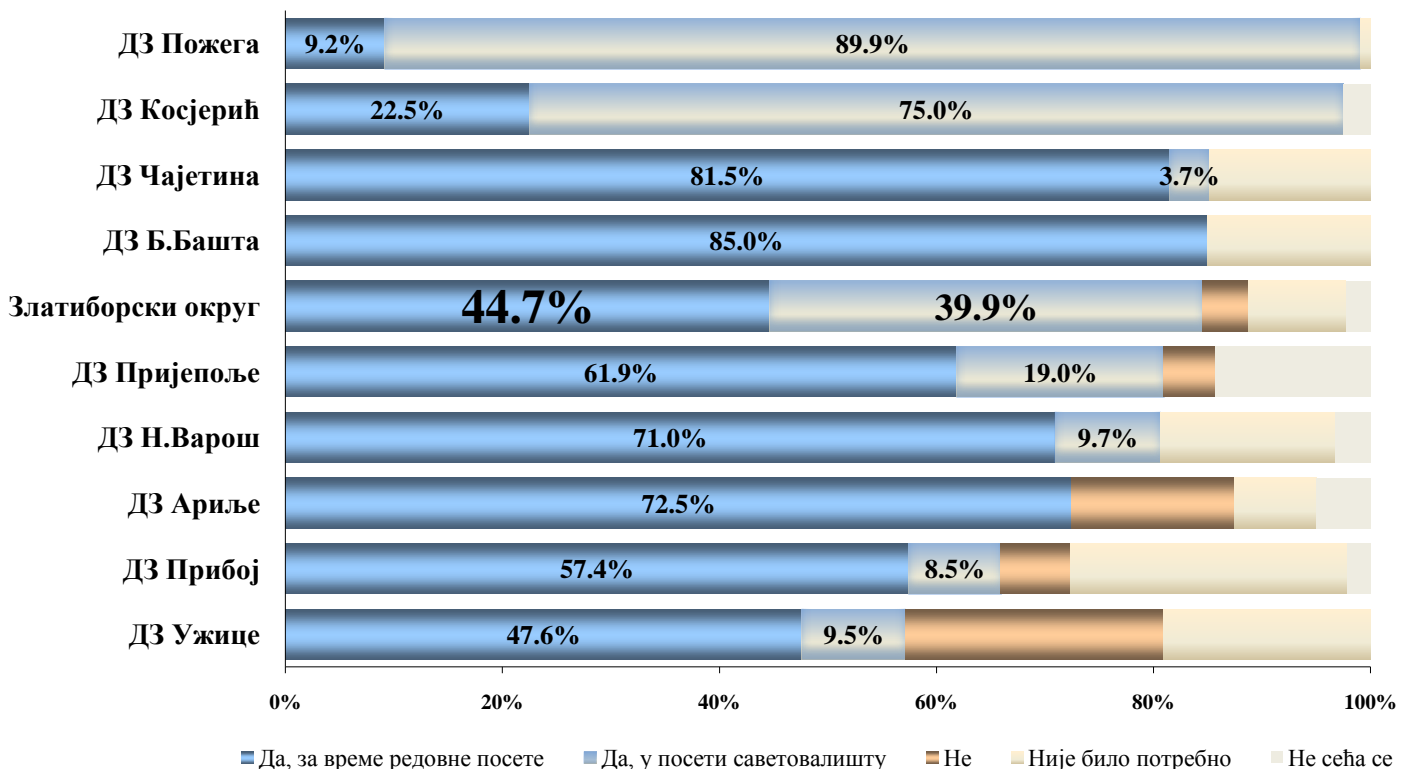
## Превентивни рад изабраног лекара

У циљу процене превентивног рада лекара анкета је садржала питања да ли лекар разговара са пацијентима о здравим стиловима живота. Одговори су приказани у графиконима који следе, 11.1-11.7.

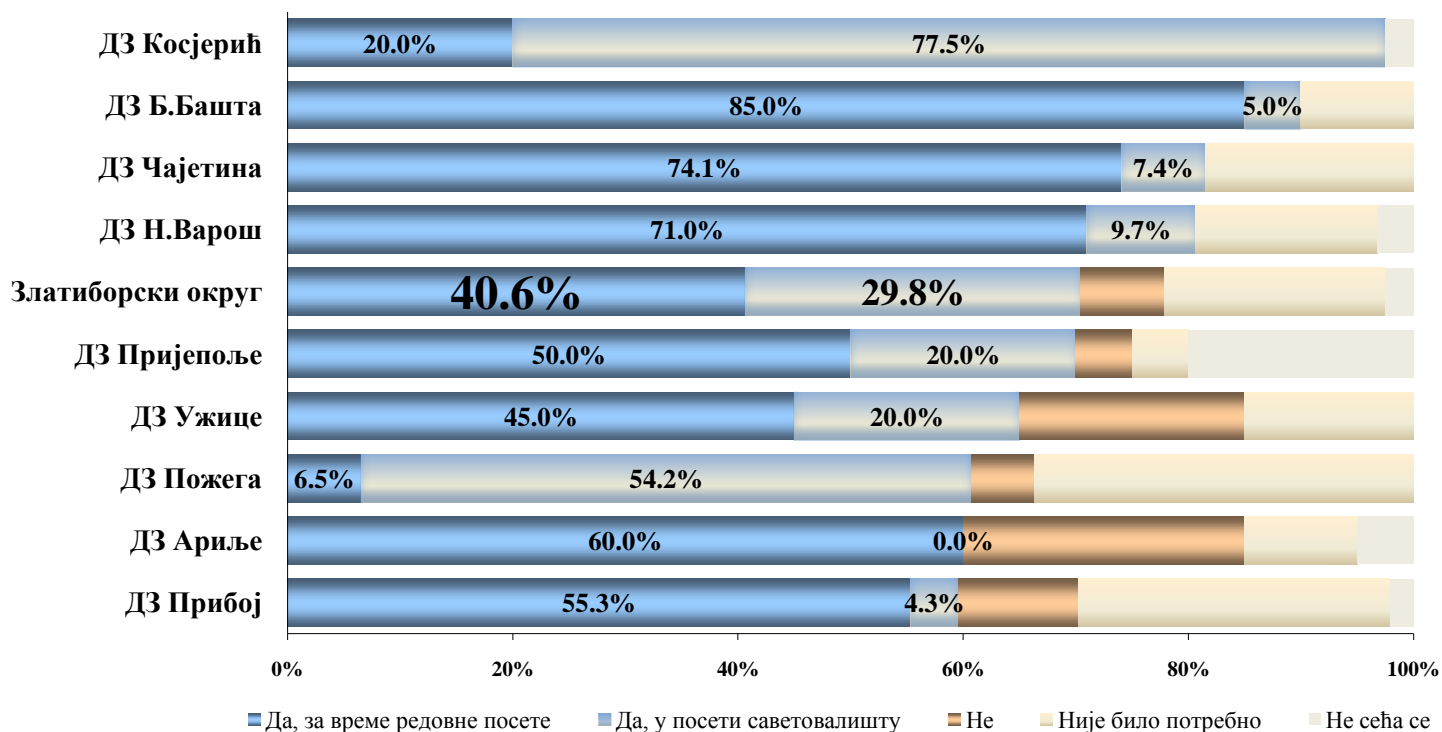
У службама за заштиту деце, изабрани педијатар у оквиру здравствено-васпитног рада најчешће саветује пацијенте о правилној исхрани (85% испитаника). 70% испитаника добија савете о важности физичке активности, док нешто преко две петине добија превентивне савете у вези пушења и злоупотребе алкохола. 30% испитаника добија савете о опасности злоупотребе дрога и о сигурном сексу.

**Графикони бр. 11. Обухват (%) корисника здравствено-васпитним темама у службама за здравствену заштиту деце, на подручју Златиборског округа у 2021. години (Да ли изабрани лекар даје савете о следећим темама?)**

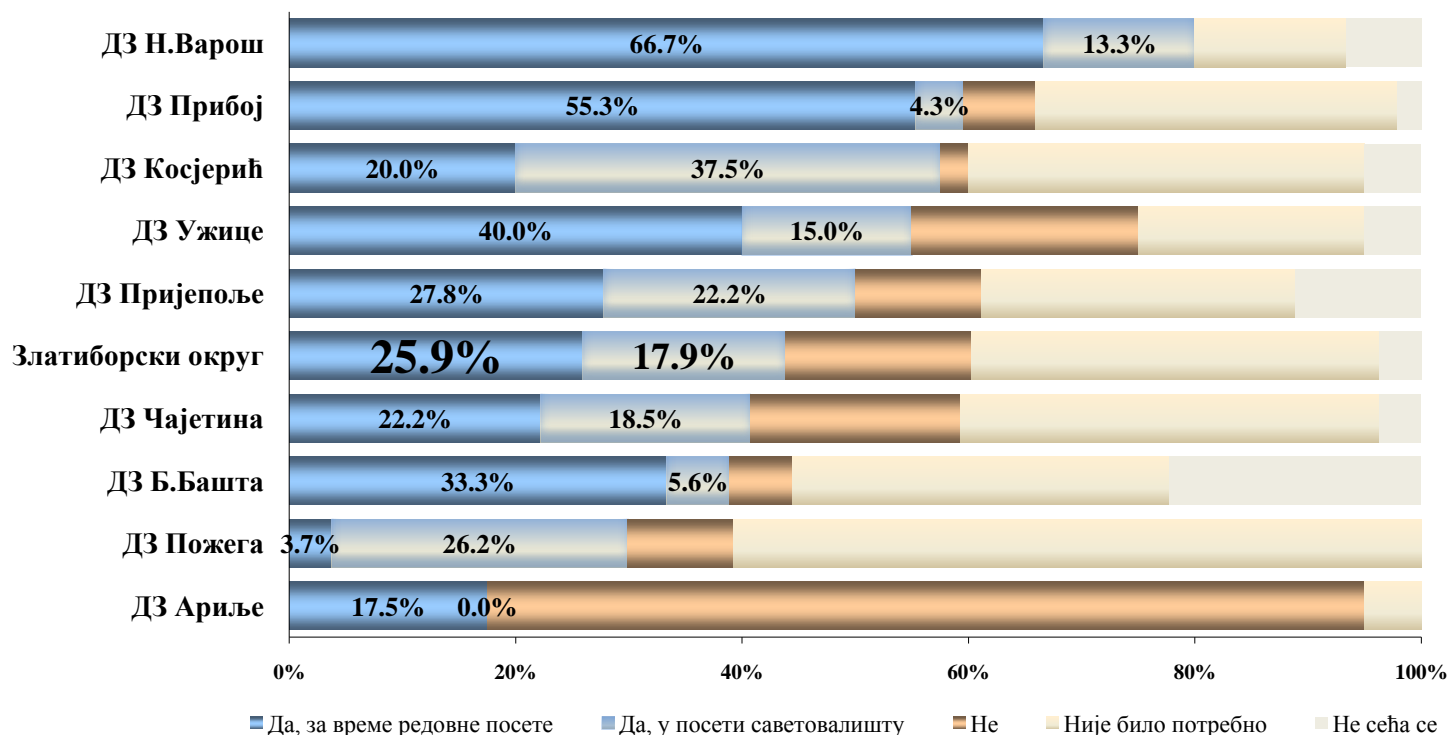
### 11.1 Правилна исхрана



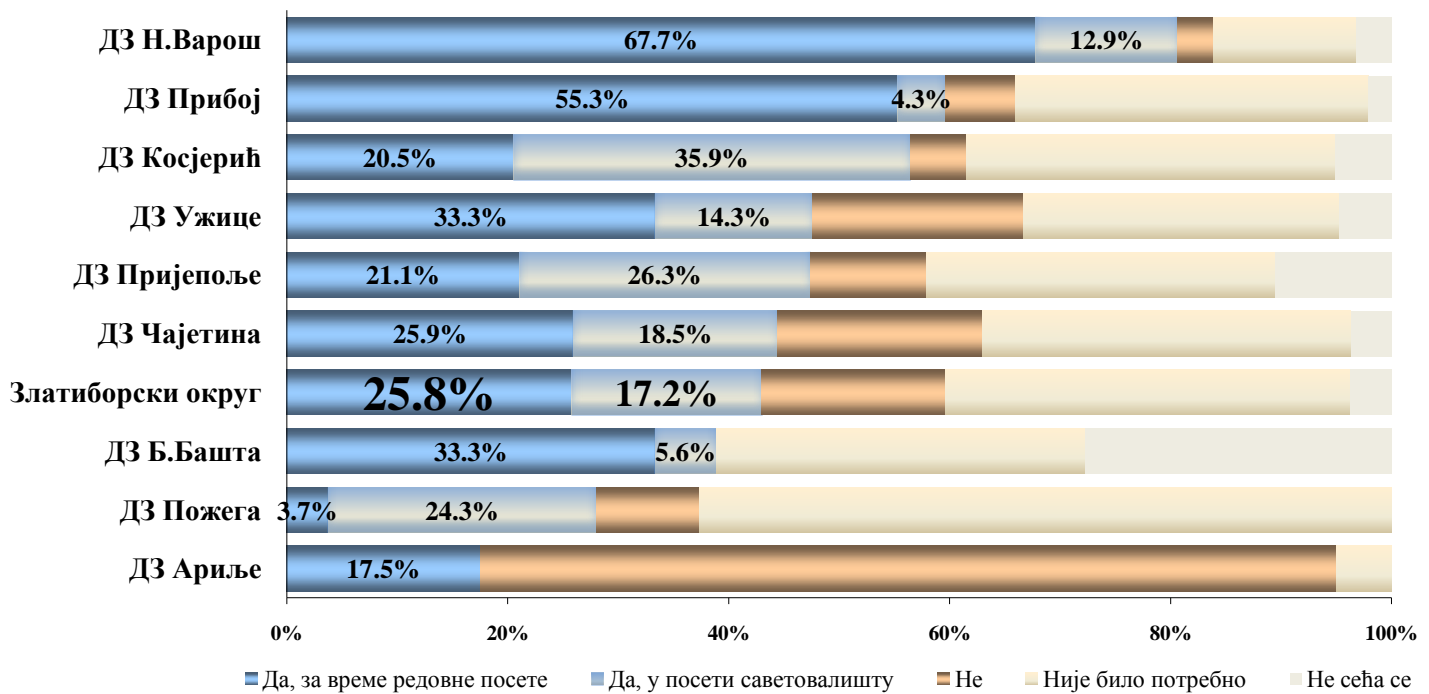
### 11.2 Важност физичке активности



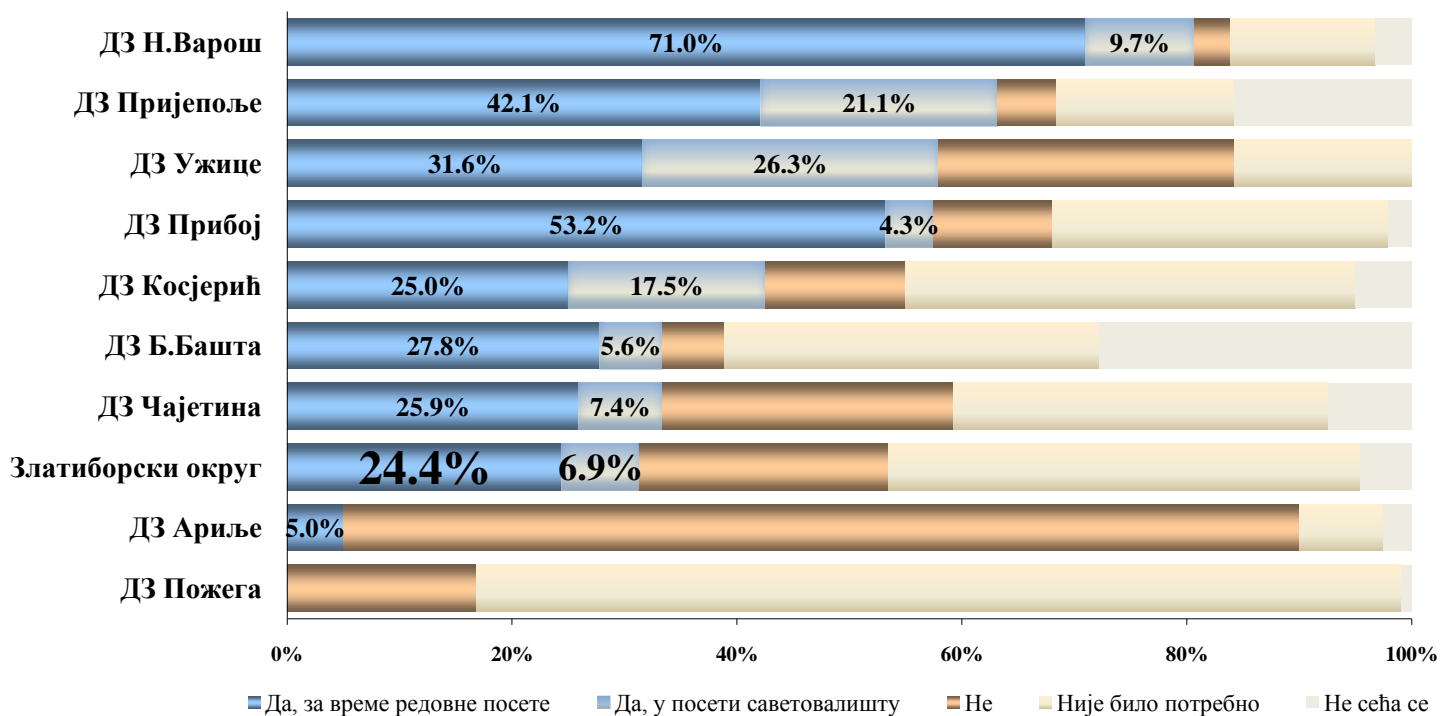
### 11.3 Злоупотреба алкохола



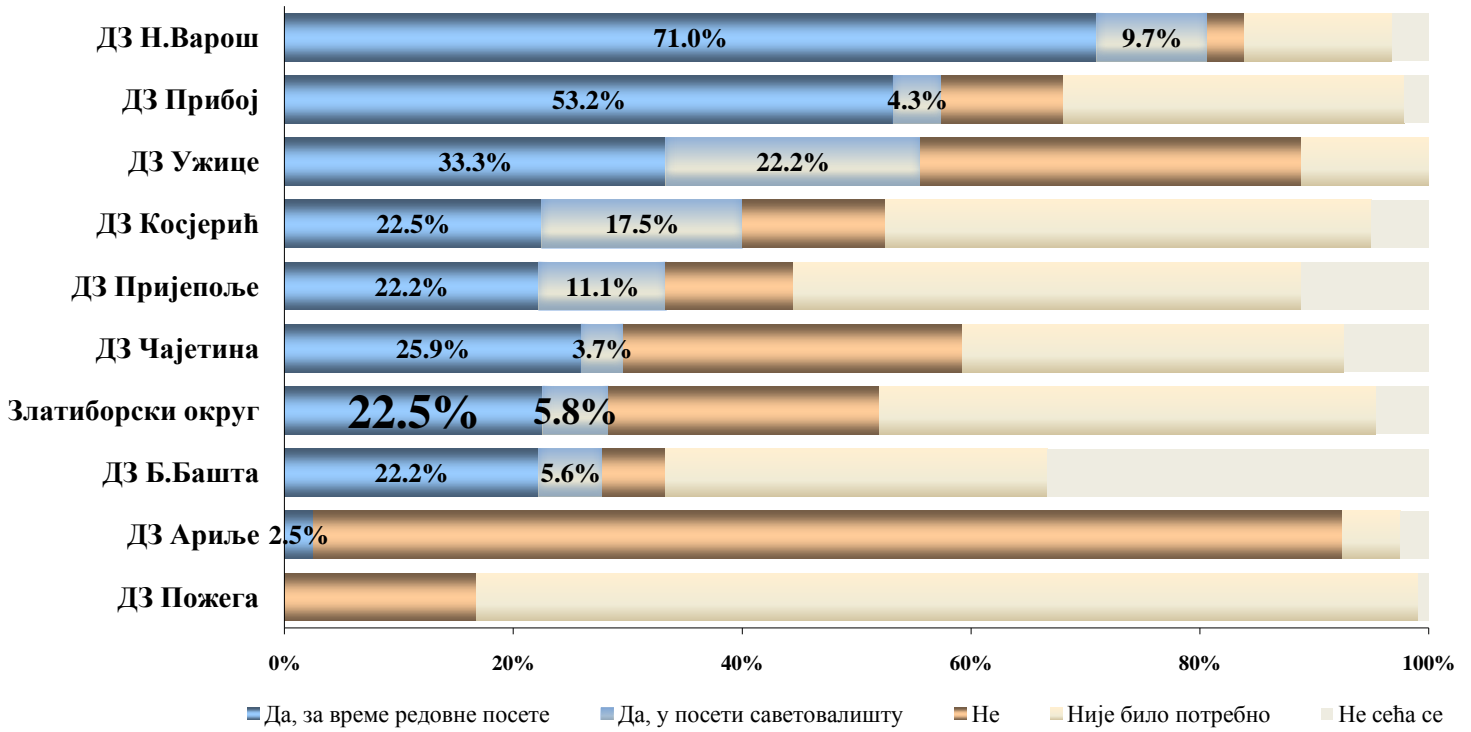
### 11.4 Смањење или престанак пушења



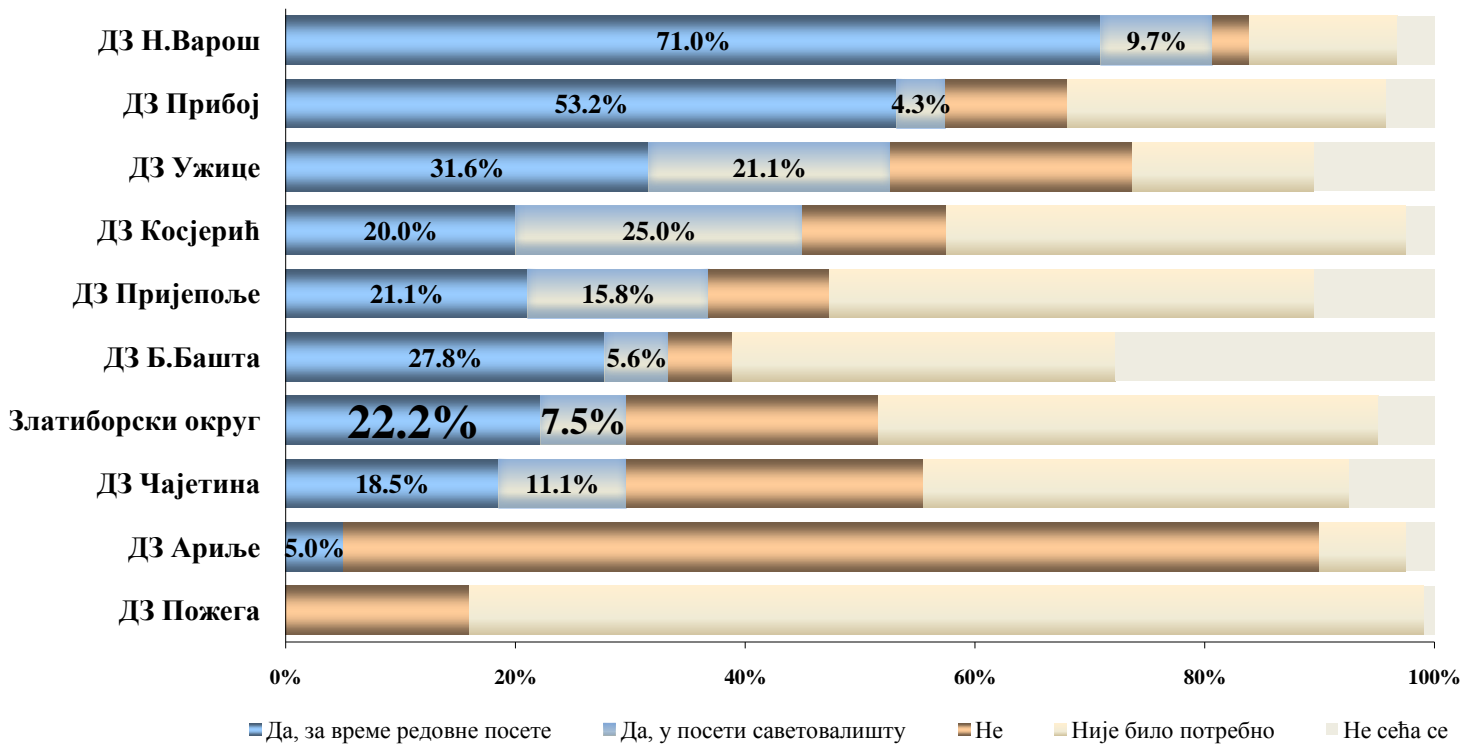
### 11.5 Избегавање / одбрана од стреса



### 11.6 Сигуран секс



### 11.7 Опасност од злоупотребе дрога



## Задовољство педијатријским сестрама

Испитаници углавном сматрају да су све медицинске сестре из тима изабраног педијатра љубазне, да увек пружају потребне информације и да добро сарађују са лекарима. Средње оцене се налазе у опсегу веома израженог задовољства (>4.50).

**Табела 8. Средње оцене задовољства аспекта рада педијатријских сестара у службама за здравствену заштиту деце и омладине, на подручју Златиборског округа за 2021. годину**

### 8.1 Поштовање и љубазност педијатријских сестара

ДЗ	Ужице	Ариље	Округ	Пожега	Прибој	Пријеполје	Чајетина	Б.Башта	Н.Варош	Косјерић
Оцена	3.55	4.33	4.69	4.72	4.74	4.85	4.85	4.95	4.97	5.00

### 8.2 Спремност педијатријских сестара да пруже све информације

ДЗ	Ужице	Ариље	Прибој	Округ	Пожега	Чајетина	Б.Башта	Пријеполје	Н.Варош	Косјерић
Оцена	3.85	4.28	4.70	4.71	4.77	4.81	4.89	4.90	4.94	5.00

### 8.3 Сарадња педијатријских сестара и лекара

ДЗ	Ужице	Ариље	Округ	Прибој	Чајетина	Пријеполје	Н.Варош	Б.Башта	Пожега	Косјерић
Оцена	4.00	4.31	4.80	4.81	4.81	4.90	4.93	4.95	4.97	5.00

## Задовољство изабраним педијатром

Комуникација родитеља и педијатра је такође веома добра.. Само у ДЗ Ужице задовољство педијатром није у опсегу израженог (>4.00).

**Табела 9. Средње оцене задовољства аспектима рада изабраног педијатра у службама за здравствену заштиту деце и омладине, на подручју Златиборског округа за 2021. годину**

### 9.1 Поштовање и љубазност педијатра

ДЗ	Ужице	Ариље	Округ	Прибој	Пријепоље	Чајетина	Н.Варош	Пожега	Б.Башта	Косјерић
Оцена	3.32	4.38	4.78	4.81	4.85	4.93	4.94	4.98	5.00	5.00

### 9.2 Упознатост педијатра са личном ситуацијом пацијента (нпр. у школи, код куће...)

ДЗ	Ужице	Ариље	Чајетина	Округ	Прибој	Пожега	Пријепоље	Н.Варош	Б.Башта	Косјерић
Оцена	3.00	3.60	4.44	4.50	4.55	4.65	4.68	4.97	5.00	5.00

### 9.3 Упознатост педијатра са ранијим проблемима и болестима свог пацијента

ДЗ	Ужице	Ариље	Чајетина	Округ	Пријепоље	Прибој	Пожега	Б.Башта	Косјерић	Н.Варош
Оцена	3.25	4.40	4.67	4.74	4.79	4.85	4.88	5.00	5.00	5.00

### 9.4 Време и пажња коју педијатар посвећује пацијенту

ДЗ	Ужице	Ариље	Чајетина	Округ	Пријепоље	Прибој	Пожега	Б.Башта	Косјерић	Н.Варош
Оцена	3.70	4.25	4.70	4.78	4.85	4.85	4.97	5.00	5.00	5.00

### 9.5 Објашњења педијатра о болестима пацијента и лековима које му преписује

ДЗ	Ужице	Ариље	Чајетина	Округ	Пријепоље	Прибој	Н.Варош	Пожега	Б.Башта	Косјерић
Оцена	3.55	4.50	4.78	4.81	4.85	4.89	4.97	4.97	5.00	5.00

### 9.6 Способност да се након прегледа пацијент лакше избори са својим проблемима

ДЗ	Ужице	Ариље	Чајетина	Пријепоље	Округ	Прибој	Пожега	Б.Башта	Косјерић	Н.Варош
Оцена	3.56	4.28	4.70	4.75	4.77	4.87	4.95	5.00	5.00	5.00



## Задовољство организацијом службе за здравствену заштиту деце и омладине

Већина аспеката рада ове службе су у опсегу израженог и веома израженог задовољства (>4.00), са појединачним изузецима. У Ужицу и Ариљу је присутно незадовољство могућностима телефонског саветовања са педијатром, паркингом и процедурама за жалбе и приговоре. У Ариљу се бележи незадовољство доступношћу инвалидима и лицима у колицима, док су у Ужицу по мишљењу корисника дискутабилне и услуге дијагностике и лечења, опремљеност, као и расположивост адекватног кадра у установи.

**Табела 10. Средње оцене задовољства организацијом рада**  
у службама за здравствену заштиту деце и омладине, на подручју Златиборског округа за 2021. годину

### 10.1 Радно време

ДЗ	Ужице	Чајетина	Пријеполје	Прибој	Округ	Ариље	Б.Башта	Н.Варош	Косјерић	Пожега
Оцена	3.50	4.15	4.47	4.71	4.74	4.78	4.90	4.90	4.97	4.99

### 10.2 Могућност прегледа викендом

ДЗ	Ужице	Чајетина	Пријеполје	Ариље	Округ	Прибој	Б.Башта	Н.Варош	Пожега	Косјерић
Оцена	3.20	3.31	4.42	4.43	4.61	4.64	4.68	4.93	4.97	4.97

### 10.3 Доступност инвалидима и особама у колицима

ДЗ	Ариље	Ужице	Пожега	Округ	Чајетина	Прибој	Пријеполје	Б.Башта	Н.Варош	Косјерић
Оцена	1.72	3.33	4.15	4.21	4.40	4.78	4.83	4.85	4.85	5.00

### 10.4 Капацитет места за седење у чекаоницама

ДЗ	Ужице	Ариље	Б.Башта	Округ	Чајетина	Прибој	Пријеполје	Н.Варош	Пожега	Косјерић
Оцена	3.07	4.00	4.69	4.69	4.69	4.71	4.80	4.88	4.98	5.00

### 10.5 Време проведено у чекаоници приликом посете лекару

ДЗ	Ужице	Ариље	Чајетина	Пријеполје	Б.Башта	Округ	Прибој	Н.Варош	Пожега	Косјерић
Оцена	3.00	3.88	4.41	4.58	4.60	4.63	4.71	4.77	4.98	5.00

### 10.6 Могућност телефонског саветовања са лекаром

ДЗ	Ариље	Ужице	Округ	Б.Башта	Чајетина	Прибој	Пријеполје	Н.Варош	Пожега	Косјерић
Оцена	1.31	2.60	4.36	4.44	4.65	4.67	4.75	4.93	4.96	5.00

### 10.7 Могућност да се хитан преглед обави истог дана

ДЗ	Ужице	Ариље	Б.Башта	Чајетина	Округ	Прибој	Пријепоље	Пожега	Косјерић	Н.Варош
Оцена	3.33	4.48	4.70	4.77	4.80	4.86	4.95	4.98	5.00	5.00

### 10.8 Распоживост одговарајућег кадра у установи

ДЗ	Ужице	Ариље	Б.Башта	Округ	Чајетина	Пријепоље	Прибој	Н.Варош	Пожега	Косјерић
Оцена	2.86	4.05	4.60	4.68	4.70	4.74	4.78	4.79	4.98	5.00

### 10.9 Интернет презентација установе

ДЗ	Ариље	Ужице	Н.Варош	Пријепоље	Б.Башта	Округ	Чајетина	Прибој	Косјерић	Пожега
Оцена	1.60	2.67	3.83	3.88	4.22	4.52	4.56	4.61	4.91	4.98

### 10.10 Медицинска опремљеност установе

ДЗ	Ужице	Б.Башта	Ариље	Н.Варош	Округ	Пријепоље	Чајетина	Прибој	Пожега	Косјерић
Оцена	2.67	3.92	4.05	4.50	4.61	4.63	4.65	4.77	4.99	5.00

### 10.11 Хигијена установе

ДЗ	Ужице	Ариље	Б.Башта	Пријепоље	Чајетина	Н.Варош	Округ	Прибој	Пожега	Косјерић
Оцена	3.07	4.30	4.47	4.47	4.59	4.61	4.69	4.90	4.99	5.00

### 10.12 Паркинг испред установе

ДЗ	Ужице	Ариље	Пожега	Чајетина	Округ	Пријепоље	Б.Башта	Н.Варош	Прибој	Косјерић
Оцена	2.50	2.70	3.51	3.81	3.88	4.00	4.25	4.65	4.79	5.00

### 10.13 Процедуре жалбе код повреде права пацијента

ДЗ	Ариље	Ужице	Б.Башта	Чајетина	Пријепоље	Округ	Прибој	Косјерић	Н.Варош	Пожега
Оцена	1.40	3.00	4.64	4.67	4.69	4.69	4.80	5.00	5.00	5.00

### 10.14 Могућност прописивања хроничне терапије без доласка код изабраног лекара

ДЗ	Ужице	Прибој	Округ	Б.Башта	Пријепоље	Чајетина	Н.Варош	Пожега	Ариље	Косјерић
Оцена	3.17	4.81	4.82	4.87	4.89	4.95	4.97	4.98	5.00	5.00

### 10.15 Апликација „Мој доктор“ и њене могућности

ДЗ	Ужице	Пријепоље	Чајетина	Б.Башта	Н.Варош	<b>Округ</b>	Прибој	Ариље	Косјерић	Пожега
Оцена	3.22	4.09	4.21	4.25	4.50	<b>4.71</b>	4.78	5.00	5.00	5.00

### 10.16 Заказивање специјалистичких прегледа путем ИЗИС-а

ДЗ	Ужице	Б.Башта	Н.Варош	Чајетина	Пријепоље	Прибој	<b>Округ</b>	Ариље	Косјерић	Пожега
Оцена	3.06	4.42	4.46	4.67	4.71	4.73	<b>4.77</b>	5.00	5.00	5.00

### 10.17 Услуге дијагностике и лечења код сумње или потврђене болести Covid-19

ДЗ	<b>Ужице</b>	Ариље	Чајетина	Б.Башта	Пријепоље	<b>Округ</b>	Н.Варош	Прибој	Пожега	Косјерић
Оцена	<b>3.00</b>	4.40	4.56	4.58	4.60	<b>4.74</b>	4.79	4.88	4.99	5.00

### Разлози за неодлазак или одлагање прегледа код изабраног педијатра

Петина пацијената је пропустила или одложила преглед због епидемиолошке ситуације, по 8% корисника је то учинило услед удаљености и недостатка времена, испод 4% због финансијских разлога и дугог чекања.

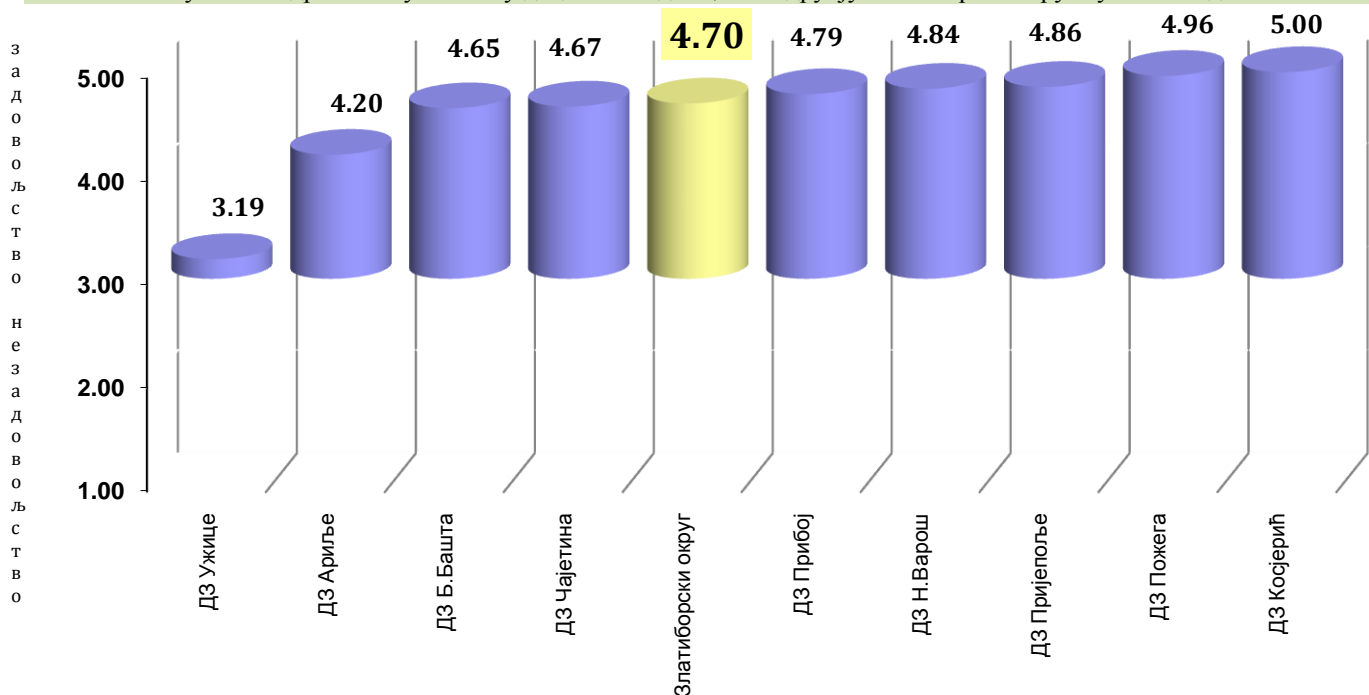
Табела бр. 11 Разлози за неодлазак или одлагање прегледа код изабраног лекара у службама за здравствену заштиту деце, на подручју Златиборског округа у 2021. години

Установа	Финансијски разлози	Дужина чекања	Недостатак личног времена	Удаљеност	Епидемиолошка ситуација због Covid-19
ДЗ Ариље	/	/	5.0%	37.5%	65.0%
ДЗ Б.Башта	/	/	10.5%	/	21.1%
ДЗ Чајетина	3.7%	11.1%	14.8%	7.4%	33.3%
ДЗ Косјерић	5.0%	/	7.5%	10.0%	20.0%
ДЗ Н.Варош	3.3%	3.3%	13.3%	3.3%	13.3%
ДЗ Пожега	/	/	1.8%	0.9%	5.5%
ДЗ Прибој	6.4%	6.4%	10.6%	4.3%	14.9%
ДЗ Пријепоље	/	6.3%	18.8%	6.3%	12.5%
ДЗ Ужице	31.6%	15.8%	15.8%	5.3%	31.6%
<b>Златиборски округ</b>	<b>3.7%</b>	<b>3.2%</b>	<b>8.0%</b>	<b>7.8%</b>	<b>20.7%</b>

## Свеукупно задовољство службом за здравствену заштиту деце и омладине

Средња оцена свеукупног задовољства у овој служби се налази у опсегу веома израженог задовољства (>4.50). Бележи значајан скок у односу на сва ранија истраживања (Графикон бр. 12 и табела Б). Једино је у ДЗ Ужице задовољство благог интезитета.

**Графикон бр. 12 Средње оцене задовољства испитаника радом служби за здравствену заштиту деце и омладине, на подручју Златиборског округа у 2021. години**



**Табела Б. Задовољство корисника у 33 деце, 2012-2021.**

Здравствена установа	СРЕДЊА ОЦЕНА СВЕУКУПНОГ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА У СЛУЖБИ ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ДЕЦЕ									Вишегодишњи просек	2021.
	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.	2019.			
ДЗ Ариље	3.93	3.67	3.80	3.38	3.06	/	4.00	3.86	3.74	4.20	
ДЗ Бајина Башта	3.88	4.06	3.95	3.88	3.98	4.14	3.93	3.69	4.02	4.65	
ДЗ Чајетина	4.40	4.02	4.05	3.53	4.07	3.82	4.19	3.82	4.06	4.67	
ДЗ Косјерић	5.00	5.00	4.54	5.00	3.97	4.35	4.97	4.00	4.65	5.00	
ДЗ Нова Варош	4.17	3.67	4.15	3.95	3.44	3.78	3.82	3.91	3.97	4.84	
ДЗ Пожега	3.91	3.94	3.59	3.71	3.97	3.78	4.13	4.33	4.04	4.96	
ДЗ Прибој	4.12	4.02	3.95	3.79	4.25	4.04	4.09	4.08	4.13	4.79	
ДЗ Пријеполје	4.37	4.18	4.37	4.19	3.46	4.25	4.37	4.31	4.26	4.86	
ДЗ Сјеница	4.55	4.02	3.83	3.87	4.25	4.30	4.04	3.96	4.10	/	
ДЗ Ужице	4.03	3.88	3.97	3.67	3.77	3.77	3.65	3.86	3.75	3.19	
<b>ДЗ УКУПНО</b>	<b>4.22</b>	<b>4.02</b>	<b>4.01</b>	<b>3.87</b>	<b>3.85</b>	<b>3.98</b>	<b>4.04</b>	<b>3.97</b>	<b>4.07</b>	<b>4.70</b>	

\*2020. није рађено испитивање задовољства

## СЛУЖБА ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ЖЕНА

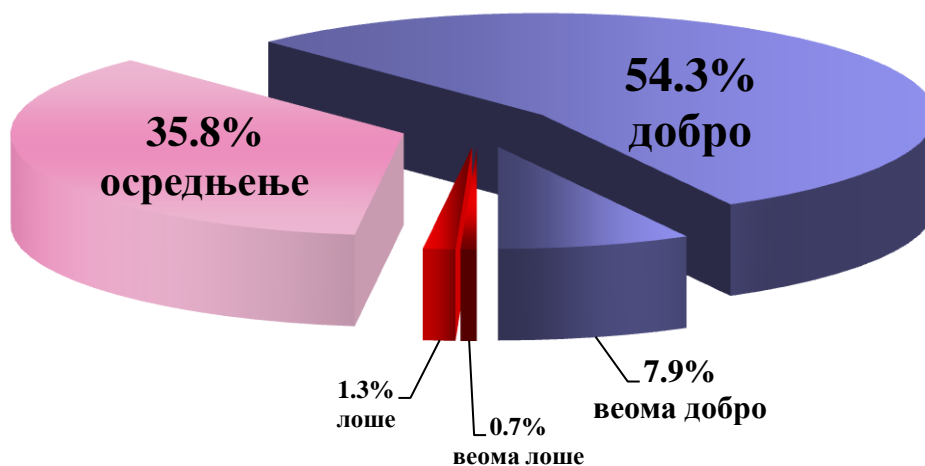
У службама за здравствену заштиту жена у домовима здравља Златиборског округа анкетирано је 169 жена, што је готово дупло мање него приликом последњег испитивања здвољства у овој служби. ДЗ Сјеница није представио своје резултате испитивања.

**Просечна старост** испитаница је **41 година**. Најмлађа испитаница има 18, а најстарија 77 година.

**Образовање** – Две трећине жена су са средњом школом (64.7%), четвртина са вишом и високом (24.7%), док је свака девета само са основном (10.7%). Ниједна испитаница није без завршене основне школе.

**Материјално стање** – Преко три петине анкетираних жена је одговорила да им је материјални статус добар или веома добар, а нешто више од трећине да је осредњи. Да им је материјално стање лоше или веома лоше изјаснило се 2% испитаница. **Средња оцена** материјалног статуса на скали од 1 до 5 износи **3.68**, и то је уз 33 деце највиша оцена међу свим групама испитаника.

**Графикон бр 13. Структура материјалног стања домаћинства испитаница**  
у службама за здравствену заштиту жена, на подручју Златиборског округа у 2021. години



**Табела бр. 12. Субјективна оцена општег здравственог стања пацијената**

ДЗ	Ужице	Косјерић	Ариље	Чајетина	Б.Башта	Округ	Прибој	Пријепоље	Н.Варош	Пожега
Оцена	3.67	3.75	3.92	3.95	3.95	4.21	4.22	4.67	4.92	5.00

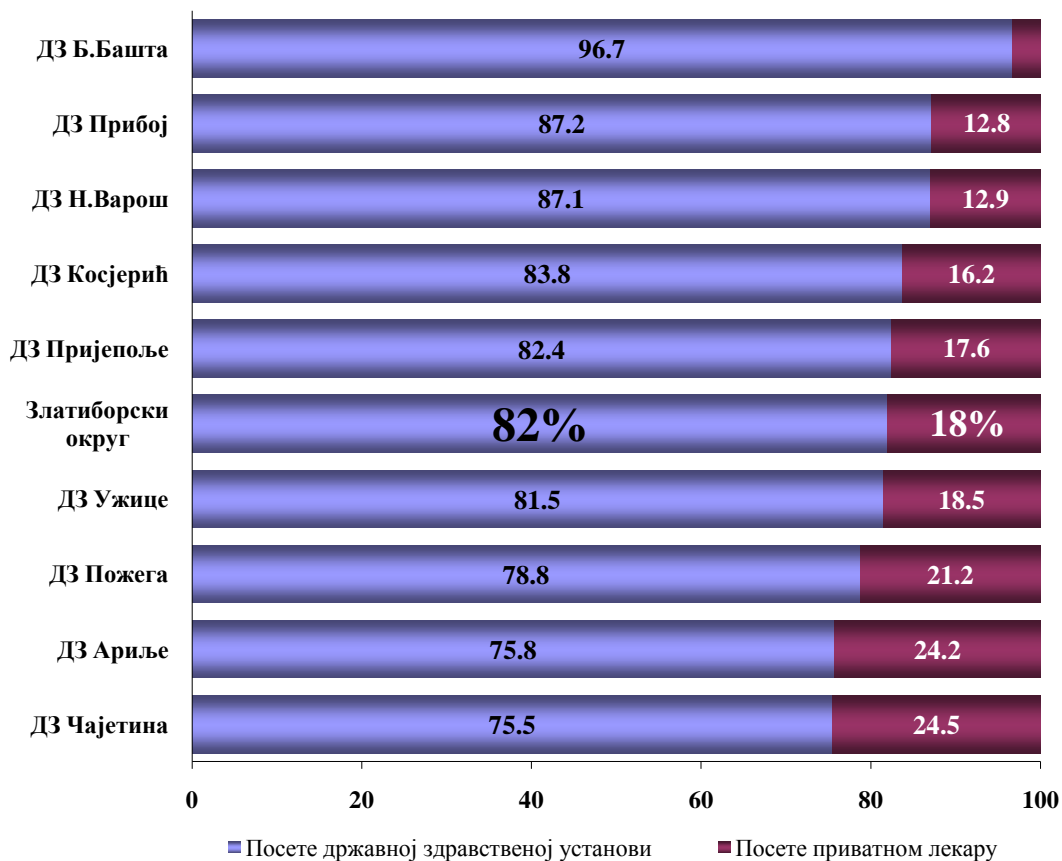
## Учесталост посета лекару државног сектора здравства

На питање *колико пута годишње су посетили изабраног лекара*, одговори су сврстани у три групе: 1 – 2 пута (30%), 3 – 5 пута (35%) и више од 5 пута (35%). Државног лекара испитанице посете у просеку шест пута годишње.

## Учесталост посета приватном лекару

Половина испитаница је посетила приватног лекара у току протеклих 12 месеци. Међу њима, 60% је то чинила једном или два пута, 35% њих 3 – 5 пута. Готово петина посета ових испитаница је остварена у приватном сектору здравства (18% посета), значајно више него у осталим службама.

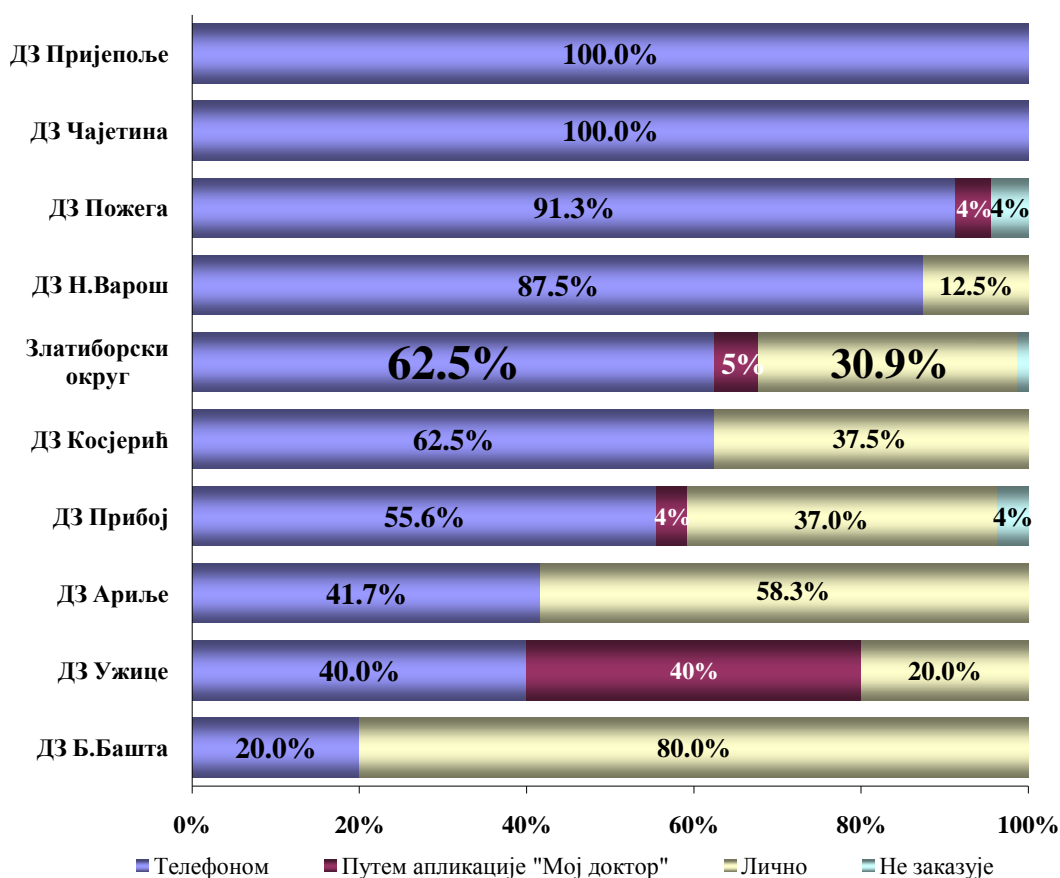
Графикон бр. 14. Структура (%) укупног броја посета лекарима према емпиријској процени корисника служби за здравствену заштиту жена, на подручју Златиборског округа у 2021. години



## Заказивање код изабраног гинеколога

Скоро две трећине испитаница прегледе заказује телефонски, 30-ак% заказује лично на шалтеру, преко 5% то чини путем *online* апликације, док мање од 2% посто корисница не заказује свој преглед.

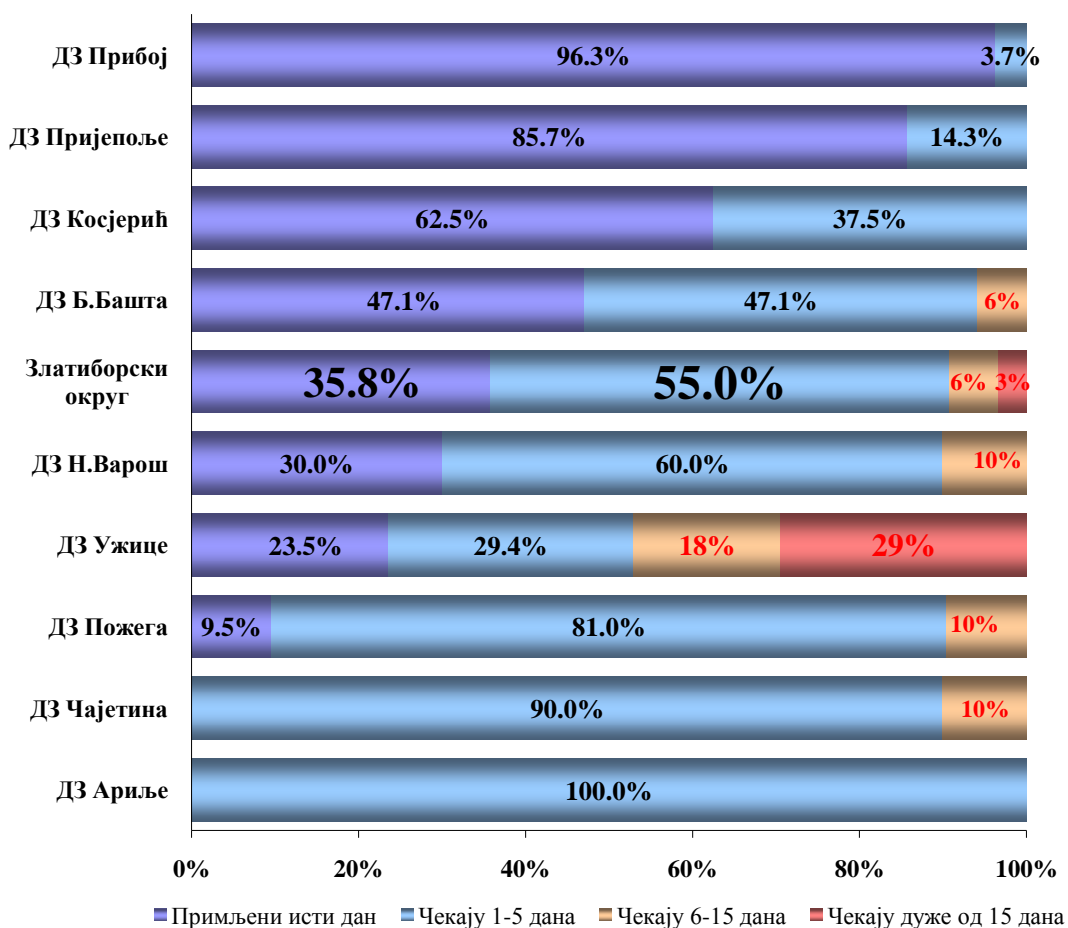
**Графикон бр. 15. Структура (%) корисника у односу на заказивање код свог изабраног гинеколога у службама за здравствену заштиту жена, на подручју Златиборског округа у 2021. години**



## Чекање на заказани преглед

Бар трећина анкетираних корисница бива заказана за исти дан код изабраног гинеколога (36%), више од половине чека до 5 дана на преглед, а свака десета чека дуже од пет дана на преглед гинеколога.

Графикон бр. 16. Структура (%) корисника у односу на чекање на заказани преглед у службама за здравствену заштиту жена, на подручју Златиборског округа у 2021. години





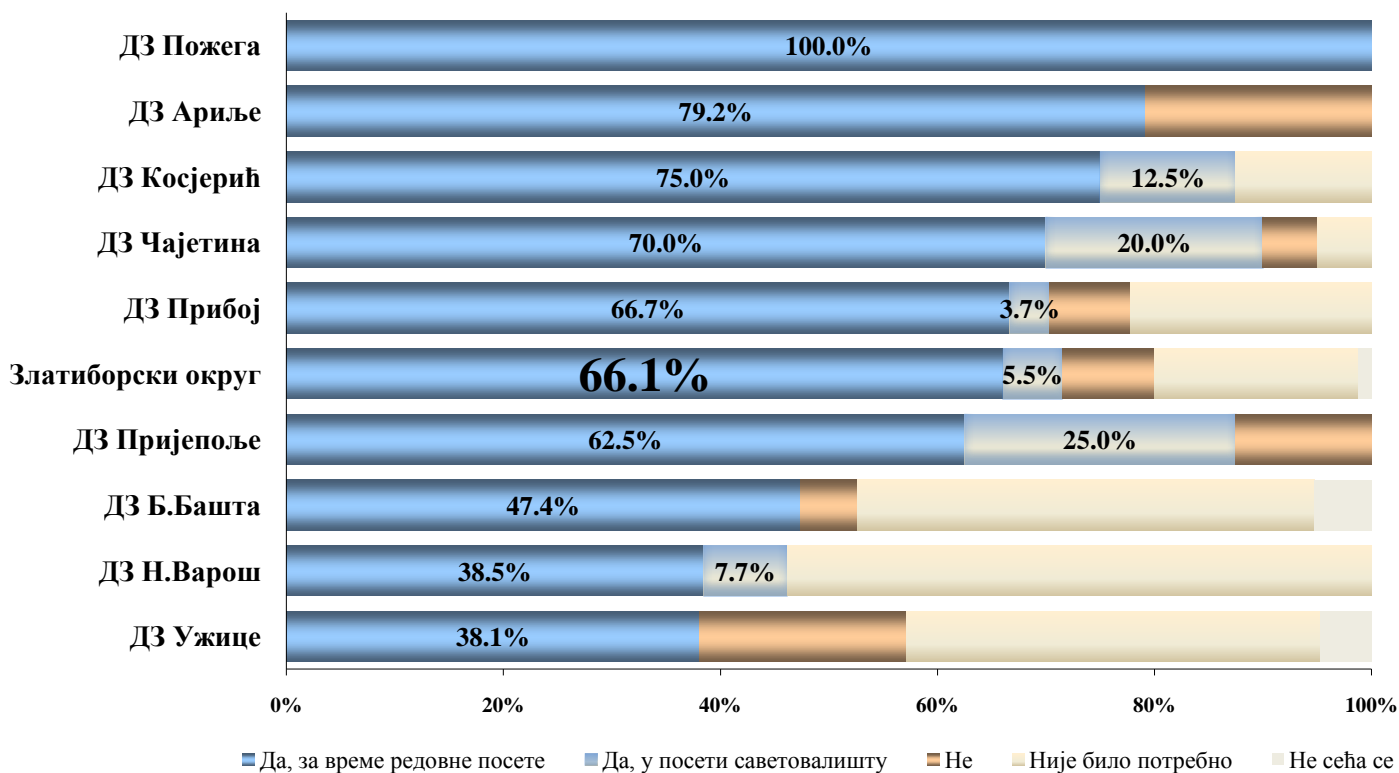
## Превентивни рад изабраног гинеколога

У службама за заштиту жена, изабрани гинеколог у оквиру здравствено-васпитног рада најчешће саветује пацијенте о правилној исхрани и важности физичке активности (две трећине испитаница). Три петине испитаница добија савете о превенцији стреса, половина о штетности пушења и сигурном сексуалном понашању, две петине о штетности злоупотребе алкохола, док 30% испитаница добија савете о опасности злоупотребе дрога.

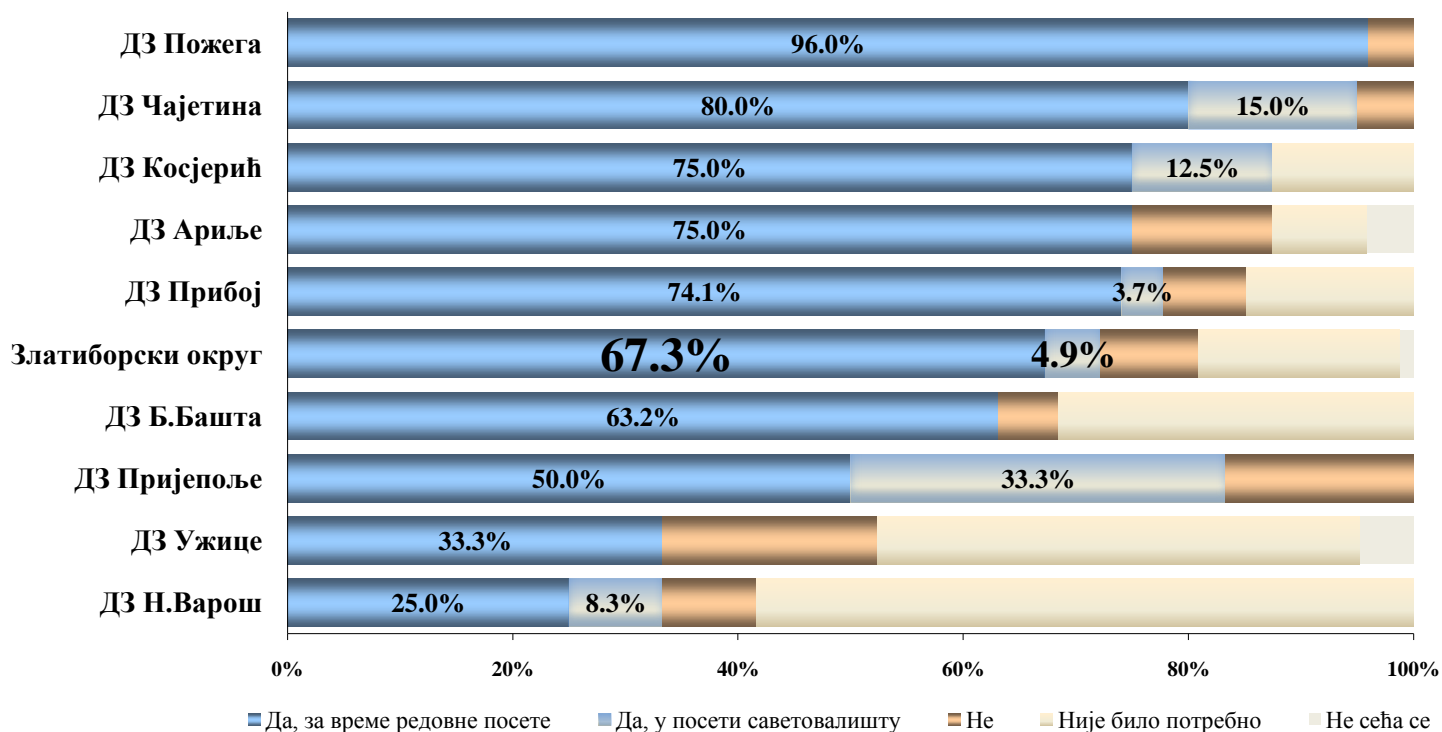
У оквиру активности за рано откривање рака, скрининг карцинома грлића материце је урађен код две трећине испитаница из циљне популације, скрининг рака дојке код две петине испитаница (у предвиђеном временском опсегу), а код петине скрининг рака колона. Код две петине испитаница је урађен скрининг на шећерну болест, трећини на кардиоваскуларни ризик, док је једној петини испитаница урађен скрининг на депресију.

**Графикони бр. 17. Обухват (%) корисника здравствено-васпитним темама и процедурама у службама за здравствену заштиту жена, на подручју Златиборског округа у 2021. години (Да ли изабрани лекар даје савете о следећим темама? Да ли је урађен скрининг?)**

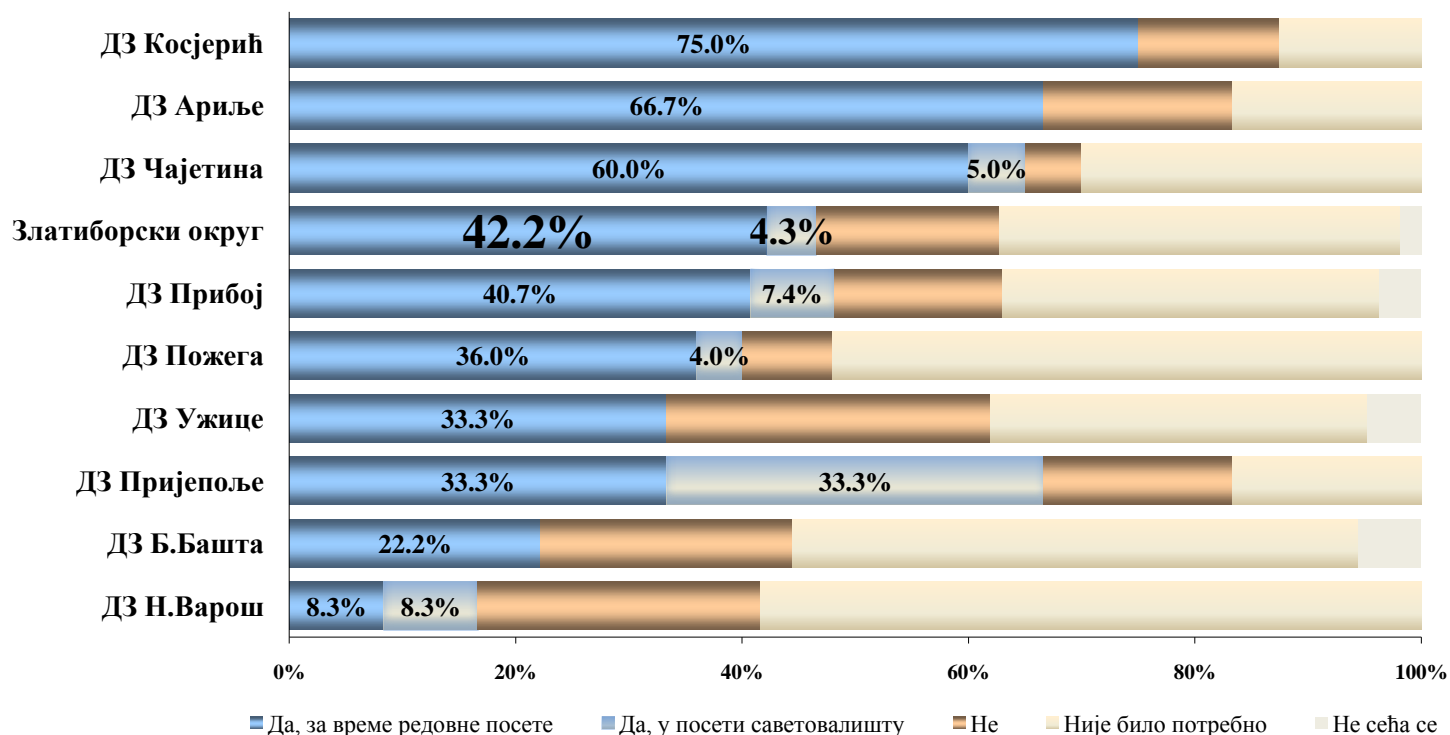
### 17.1 Правилна исхрана



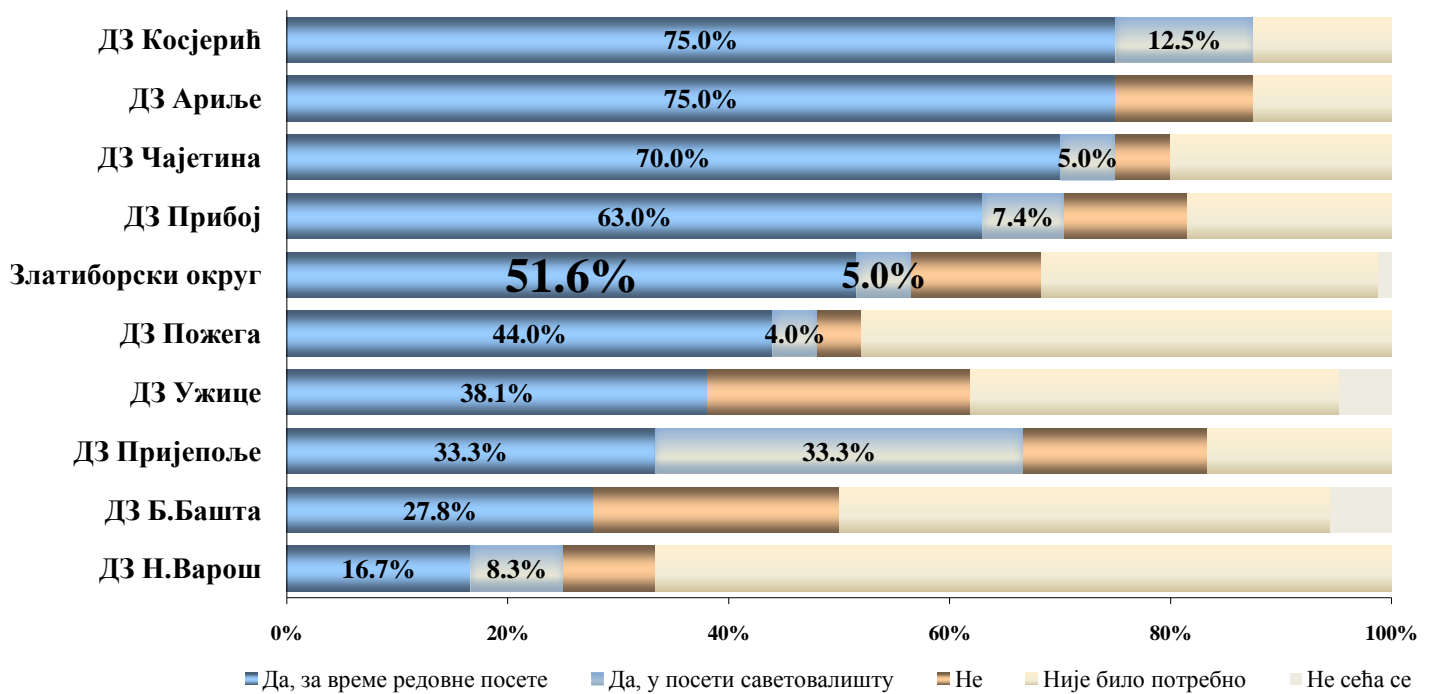
## 17.2 Важност физичке активности



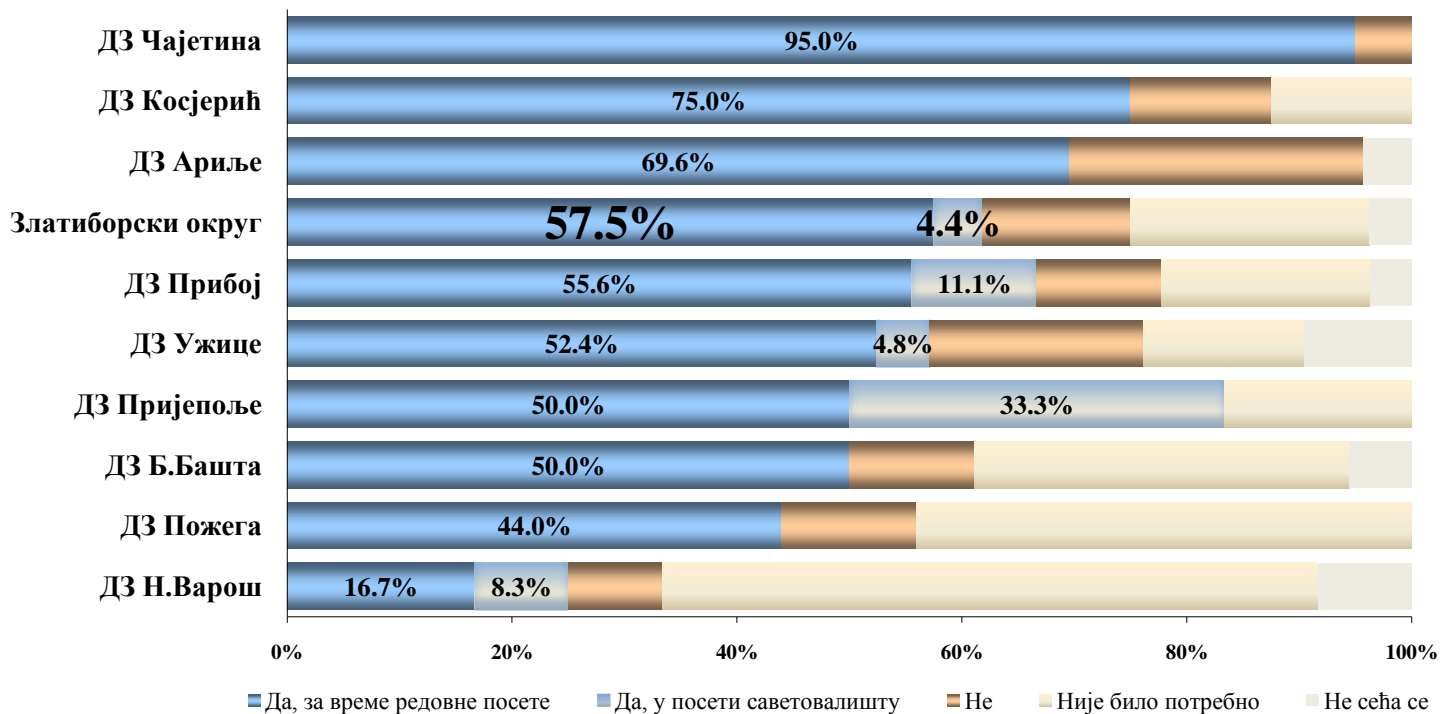
## 17.3 Злоупотреба алкохола



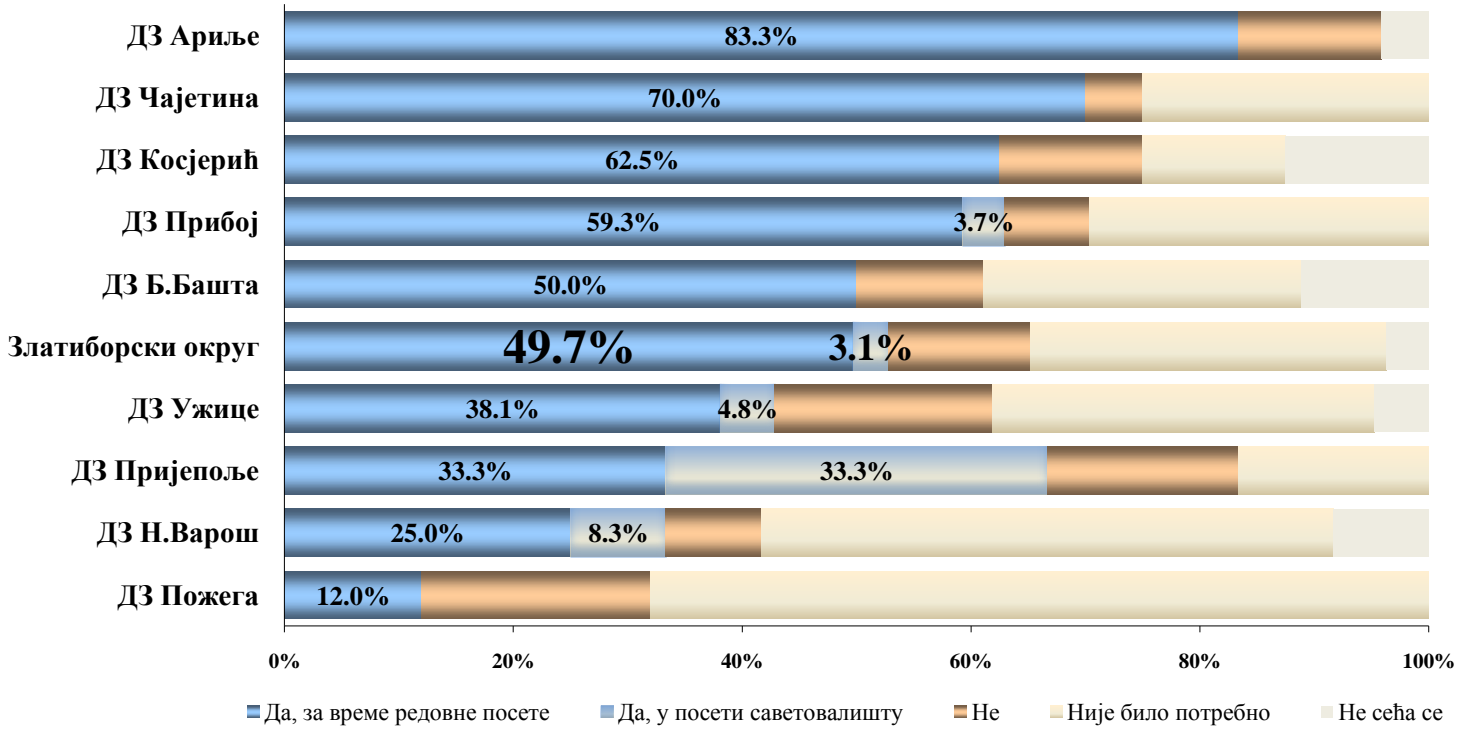
### 17.4 Смањење или престанак пушења



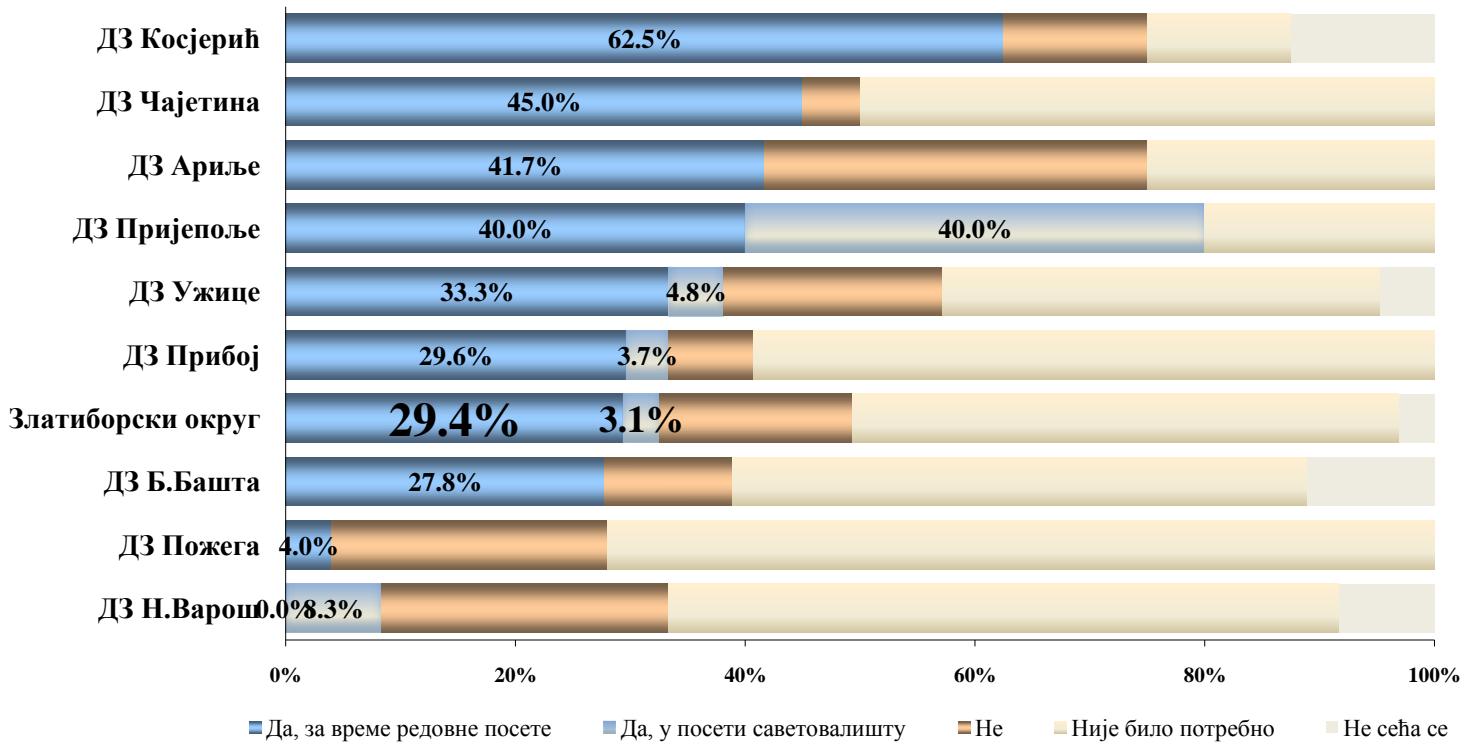
### 17.5 Избегавање / одбрана од стреса



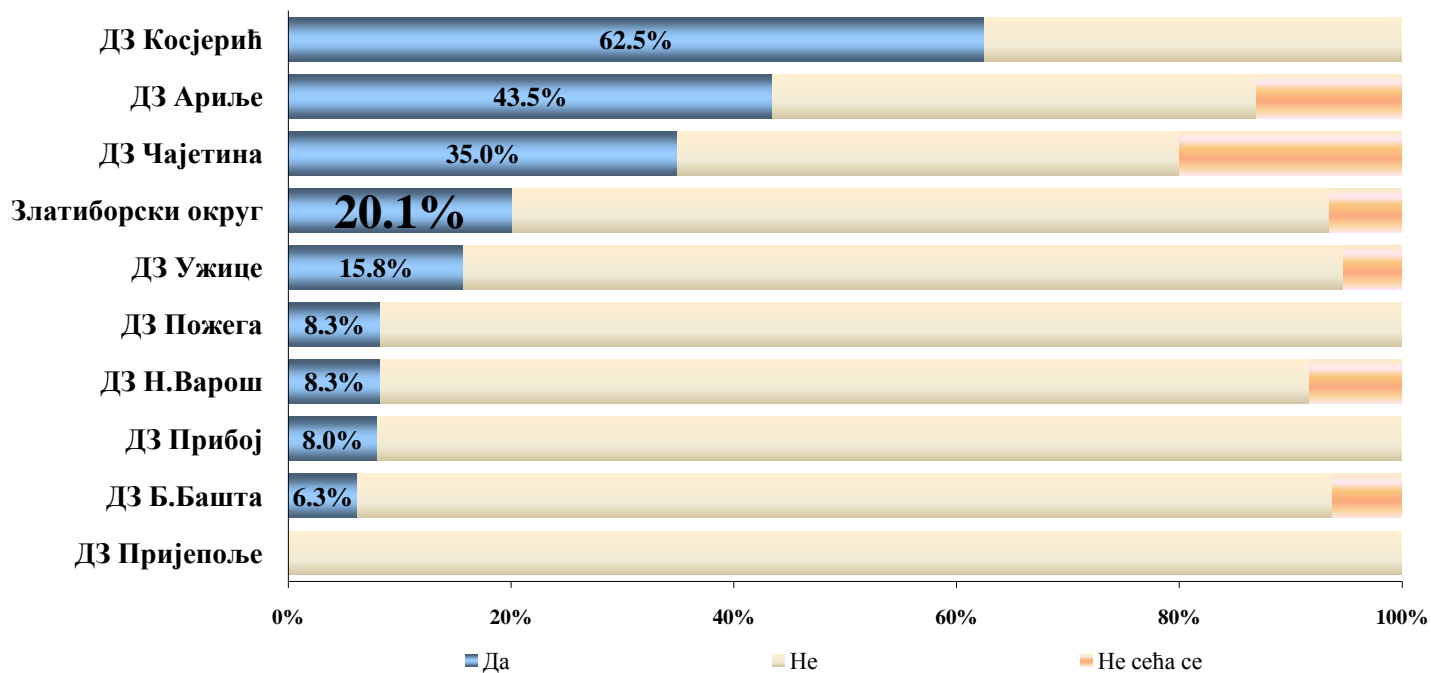
### 17.6 Сигуран секс



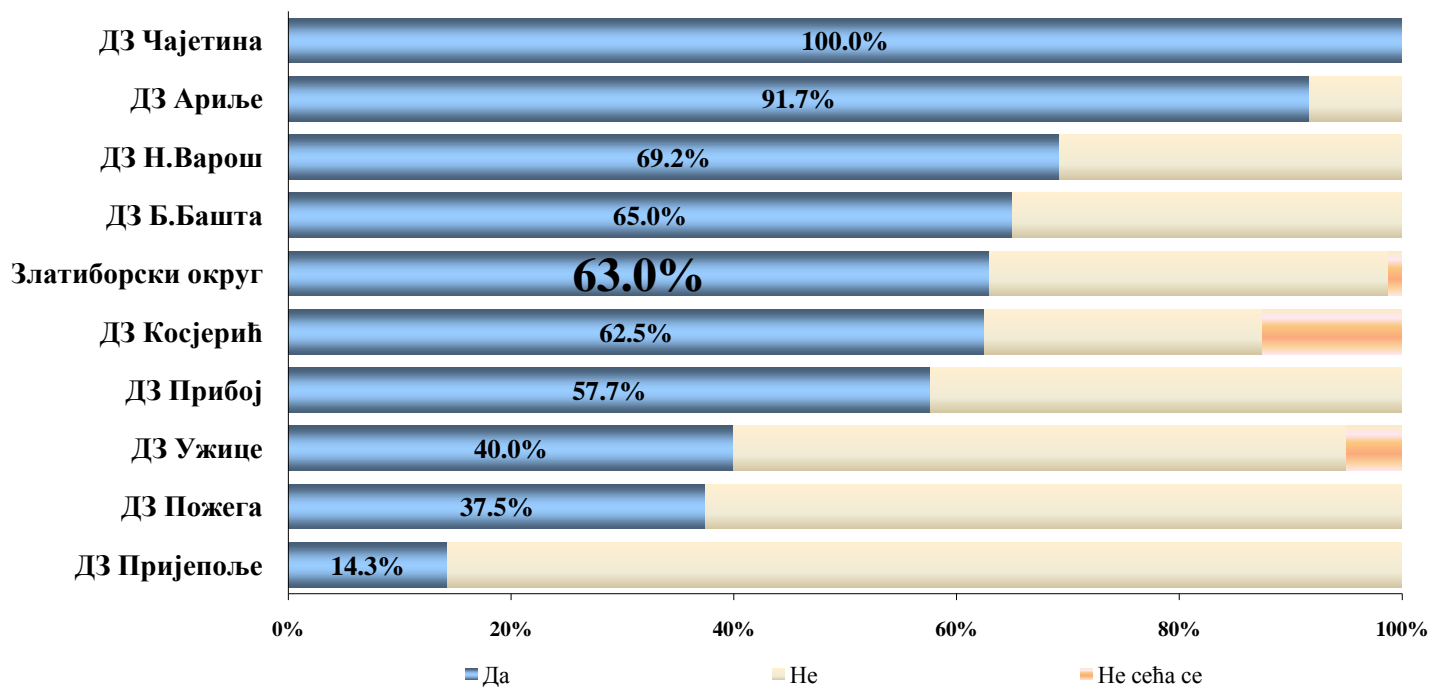
### 17.7 Опасност од злоупотребе дрога



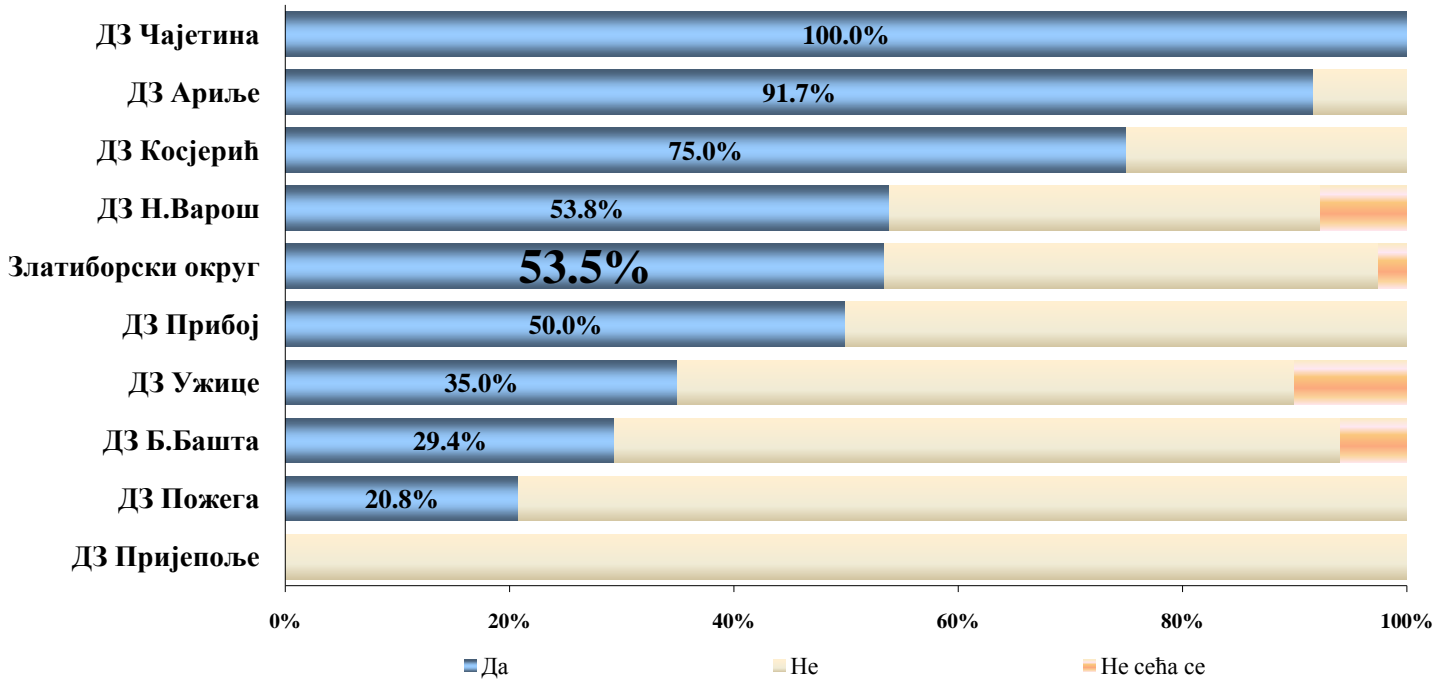
### 17.8 Скрининг на рак дебелог црева у последње две године



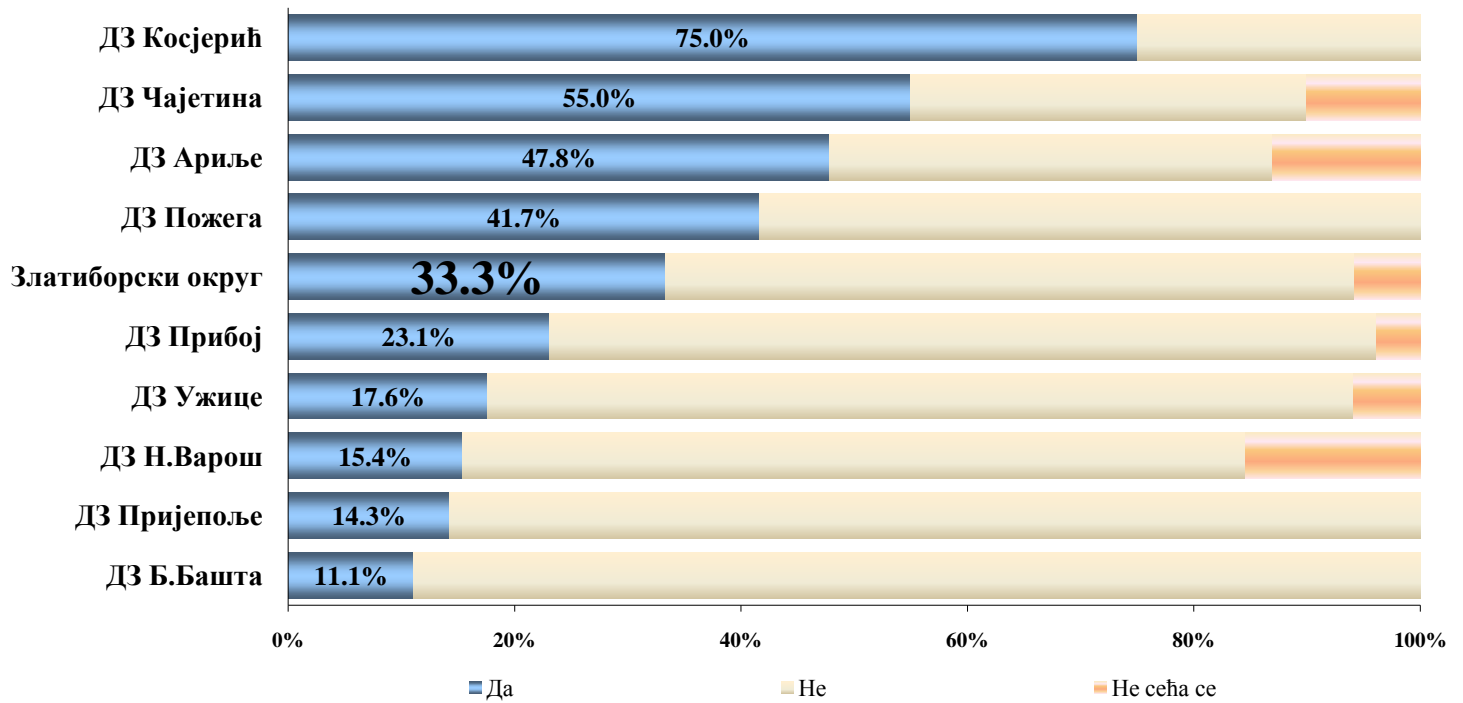
### 17.9 Скрининг рака грлића материце у последње три године



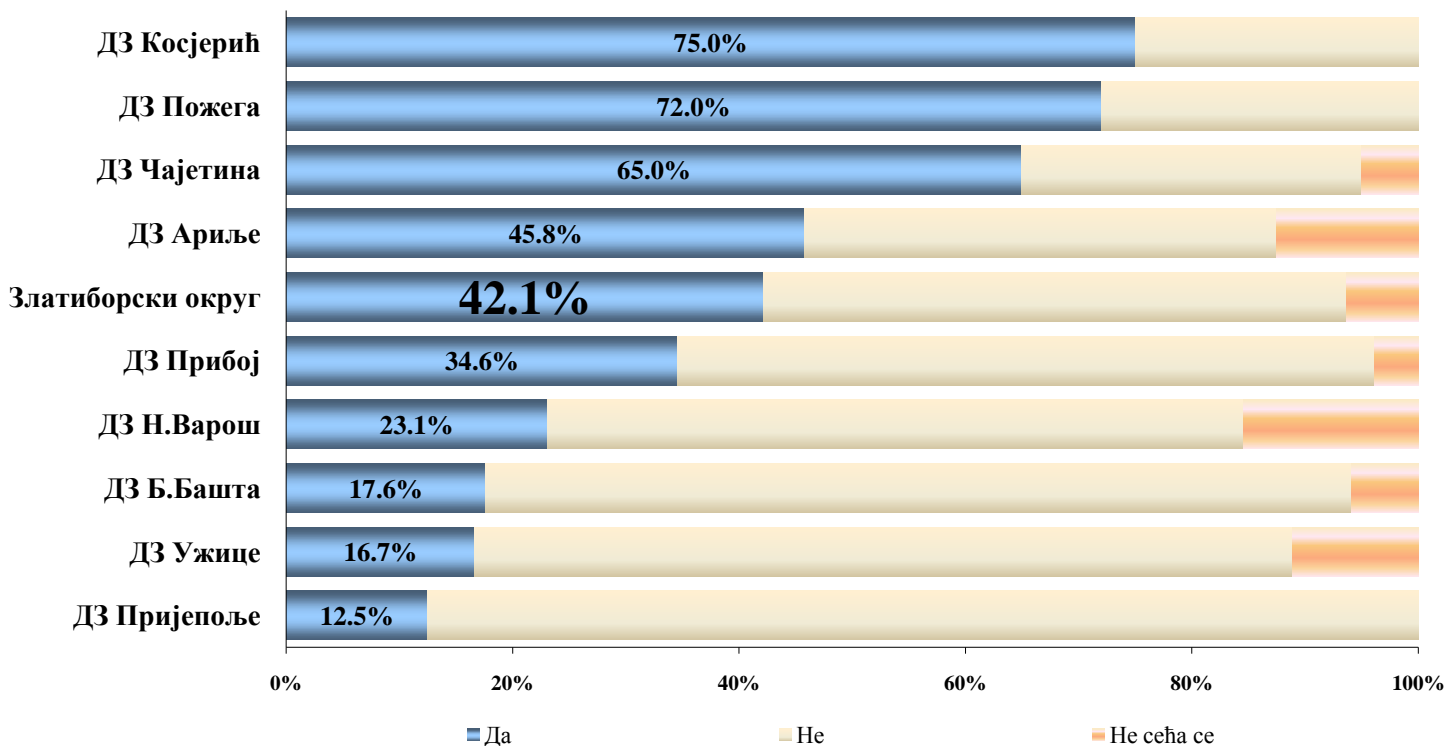
### 17.10 Скрининг рака дојке у последње две године



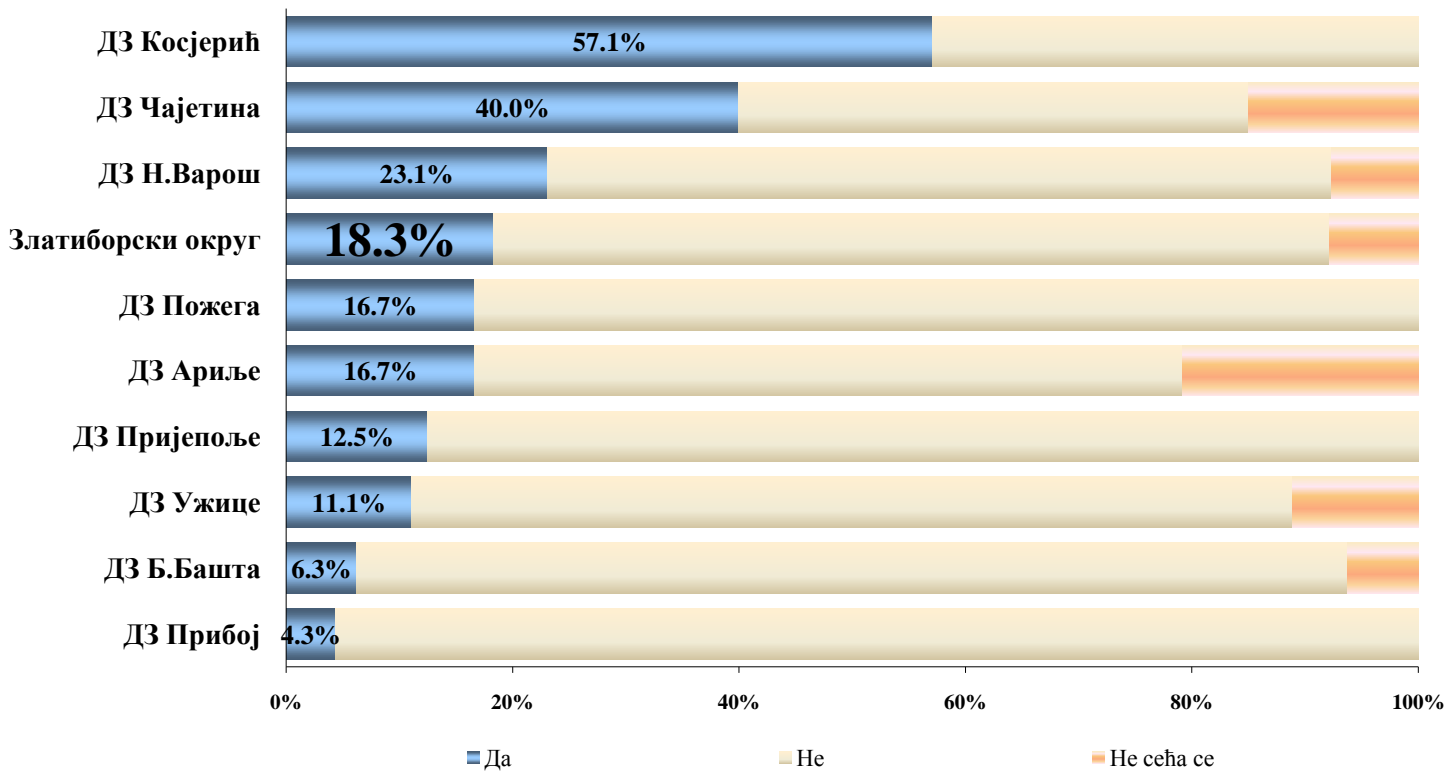
### 17.11 Скрининг кардиоваскуларног ризика у последњих пет година



### 17.12 Скрининг дијабетеса типа 2 у последње три године



### 17.13 Скрининг депресије у последњих годину дана



## Задовољство гинеколошким сестрама

Испитанице углавном сматрају да су све медицинске сестре из тима изабраног гинеколога љубазне, да увек пружају потребне информације и да добро сарађују са лекарима. Средње оцене се налазе у опсегу веома израженог задовољства (>4.50).

**Табела 13. Средње оцене задовољства аспекта рада педијатријских сестара у службама за здравствену заштиту жена, на подручју Златиборског округа за 2021. годину**

### 13.1 Поштовање и љубазност гинеколошких сестара

ДЗ	Ужице	Ариље	Округ	Прибој	Чајетина	Б.Башта	Косјерић	Н.Варош	Пожега	Пријепоље
Оцена	4.00	4.46	4.77	4.93	4.95	4.95	5.00	5.00	5.00	5.00

### 13.2 Спремност гинеколошких сестара да пруже све информације

ДЗ	Ужице	Ариље	Округ	Прибој	Б.Башта	Чајетина	Косјерић	Н.Варош	Пожега	Пријепоље
Оцена	4.19	4.50	4.79	4.89	4.95	4.95	5.00	5.00	5.00	5.00

### 13.3 Сарадња гинеколошких сестара и лекара

ДЗ	Ариље	Ужице	Округ	Прибој	Б.Башта	Чајетина	Пожега	Косјерић	Н.Варош	Пријепоље
Оцена	4.42	4.48	4.82	4.93	4.95	4.95	4.96	5.00	5.00	5.00



## Задовољство изабраним гинекологом

Комуникација са гинекологом је такође веома добра.. Само у ДЗ Ужице задовољство изабраним гинекологом није у опсегу веома израженог (>4.50).

**Табела 14. Средње оцене задовољства аспектима рада изабраног педијатра у службама за здравствену заштиту жена, на подручју Златиборског округа за 2021. годину**

### 14.1 Поштовање и љубазност гинеколога

ДЗ	Ариље	Ужице	Округ	Прибој	Б.Башта	Чајетина	Косјерић	Н.Варош	Пожега	Пријепоље
Оцена	4.46	4.52	4.84	4.93	4.95	4.95	5.00	5.00	5.00	5.00

### 14.2 Упознатост гинеколога са личном ситуацијом пацијента (нпр. на послу, код куће...)

ДЗ	Ужице	Ариље	Округ	Прибој	Б.Башта	Н.Варош	Чајетина	Косјерић	Пријепоље	Пожега
Оцена	3.81	3.96	4.44	4.44	4.53	4.54	4.65	4.75	4.75	4.92

### 14.3 Упознатост гинеколога са ранијим проблемима и болестима свог пацијента

ДЗ	Ариље	Ужице	Чајетина	Округ	Прибој	Б.Башта	Н.Варош	Пожега	Косјерић	Пријепоље
Оцена	4.33	4.43	4.65	4.71	4.81	4.83	4.85	4.92	5.00	5.00

### 14.4 Време и пажња коју гинеколог посвећује пацијенту

ДЗ	Ужице	Ариље	Округ	Чајетина	Б.Башта	Косјерић	Н.Варош	Пожега	Прибој	Пријепоље
Оцена	4.33	4.38	4.79	4.80	4.95	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

### 14.5 Објашњења гинеколога о болестима пацијента и лековима које му преписује

ДЗ	Ужице	Ариље	Округ	Чајетина	Прибој	Б.Башта	Н.Варош	Косјерић	Пожега	Пријепоље
Оцена	4.43	4.54	4.78	4.80	4.81	4.84	4.92	5.00	5.00	5.00

### 14.6 Способност да се након прегледа пацијент лакше избори са својим проблемима

ДЗ	Ариље	Ужице	Чајетина	Округ	Пријепоље	Прибој	Б.Башта	Косјерић	Н.Варош	Пожега
Оцена	4.38	4.43	4.55	4.75	4.88	4.89	4.90	5.00	5.00	5.00

## Задовољство организацијом службе за здравствену заштиту жена

Већина аспеката рада ове службе су у опсегу израженог и веома израженог задовољства (>4.00), једино је задовољство паркинг простором испред установе у опсегу умереног, у Ужицу по овом питању се региструје изражено незадовољство. У Ужицу и Ариљу је присутно и незадовољство могућностима телефонског саветовања са гинекологом, непостојањем адекватне интернет презентације, као и процедурама за жалбе и приговоре.

Табела 15. Средње оцене задовољства организацијом рада у службама за здравствену заштиту жена, на подручју Златиборског округа за 2021. годину

### 15.1 Радно време

ДЗ	Ужице	Ариље	Пријепоље	Округ	Прибој	Чајетина	Н.Варош	Б.Башта	Косјерић	Пожега
Оцена	4.19	4.67	4.71	4.77	4.80	4.85	4.92	4.95	5.00	5.00

### 15.2 Могућност прегледа викендом

ДЗ	Ужице	Косјерић	Прибој	Ариље	Б.Башта	Округ	Н.Варош	Пријепоље	Чајетина	Пожега
Оцена	3.29	4.33	4.39	4.48	4.50	4.55	4.75	4.88	5.00	5.00

### 15.3 Доступност инвалидима и особама у колицима

ДЗ	Ужице	Ариље	Округ	Б.Башта	Чајетина	Прибој	Н.Варош	Пријепоље	Косјерић	Пожега
Оцена	3.14	3.20	4.42	4.57	4.60	4.79	4.82	4.86	5.00	5.00

### 15.4 Капацитет места за седење у чекаоницама

ДЗ	Ужице	Ариље	Б.Башта	Округ	Пријепоље	Н.Варош	Чајетина	Косјерић	Пожега	Прибој
Оцена	4.13	4.25	4.60	4.73	4.75	4.92	5.00	5.00	5.00	5.00

### 15.5 Време проведено у чекаоници приликом посете лекару

ДЗ	Ужице	Ариље	Прибој	Округ	Б.Башта	Н.Варош	Чајетина	Пријепоље	Косјерић	Пожега
Оцена	4.05	4.17	4.50	4.56	4.65	4.69	4.70	4.75	5.00	5.00

### 15.6 Могућност телефонског саветовања са лекаром

ДЗ	Ариље	Ужице	Округ	Прибој	Б.Башта	Чајетина	Косјерић	Н.Варош	Пожега	Пријепоље
Оцена	1.27	2.78	4.21	4.50	4.72	4.89	5.00	5.00	5.00	5.00

### 15.7 Могућност да се хитан преглед обави истог дана

ДЗ	Ужице	Ариље	<b>Округ</b>	Б.Башта	Прибој	Н.Варош	Чајетина	Косјерић	Пожега	Пријепоље
Оцена	3.53	4.54	<b>4.72</b>	4.84	4.88	4.92	5.00	5.00	5.00	5.00

### 15.8 Распоживост одговарајућег кадра у установи

ДЗ	Ужице	Чајетина	Ариље	Б.Башта	<b>Округ</b>	Прибој	Пријепоље	Косјерић	Н.Варош	Пожега
Оцена	3.61	3.88	4.13	4.32	<b>4.40</b>	4.46	4.86	5.00	5.00	5.00

### 15.9 Интернет презентација установе

ДЗ	<b>Ариље</b>	<b>Ужице</b>	Б.Башта	Прибој	<b>Округ</b>	Косјерић	Чајетина	Н.Варош	Пожега	Пријепоље
Оцена	<b>2.00</b>	<b>2.55</b>	4.21	4.25	<b>4.29</b>	4.33	4.57	4.67	5.00	5.00

### 15.10 Медицинска опремљеност установе

ДЗ	Ужице	Ариље	Чајетина	Б.Башта	<b>Округ</b>	Прибој	Пријепоље	Н.Варош	Косјерић	Пожега
Оцена	3.27	4.17	4.19	4.27	<b>4.41</b>	4.52	4.75	4.83	5.00	5.00

### 15.11 Хигијена установе

ДЗ	Ужице	Б.Башта	Ариље	<b>Округ</b>	Прибој	Н.Варош	Пријепоље	Чајетина	Косјерић	Пожега
Оцена	3.57	4.16	4.17	<b>4.49</b>	4.56	4.77	4.88	4.90	5.00	5.00

### 15.12 Паркинг испред установе

ДЗ	<b>Ужице</b>	Чајетина	Ариље	Б.Башта	<b>Округ</b>	Прибој	Пријепоље	Пожега	Косјерић	Н.Варош
Оцена	<b>1.60</b>	3.25	3.33	3.80	<b>3.85</b>	4.00	4.63	4.80	5.00	5.00

### 15.13 Процедуре жалбе код повреде права пацијента

ДЗ	<b>Ужице</b>	<b>Ариље</b>	Чајетина	Прибој	<b>Округ</b>	Б.Башта	Н.Варош	Пријепоље	Косјерић	Пожега
Оцена	<b>2.86</b>	<b>3.00</b>	4.40	4.43	<b>4.48</b>	4.58	4.77	4.86	5.00	5.00

### 15.14 Могућност прописивања хроничне терапије без доласка код изабраног лекара

ДЗ	Ужице	Косјерић	Б.Башта	<b>Округ</b>	Н.Варош	Чајетина	Ариље	Прибој	Пожега	Пријепоље
Оцена	4.00	4.50	4.70	<b>4.75</b>	4.83	4.85	4.88	4.90	4.92	5.00

### 15.15 Апликација „Мој доктор“ и њене могућности

ДЗ	Ужице	Б.Башта	Пријепоље	<b>Округ</b>	Н.Варош	Ариље	Чајетина	Прибој	Пожега	Косјерић
Оцена	3.56	3.73	3.75	<b>4.53</b>	4.55	4.80	4.85	4.86	4.96	5.00

### 15.16 Заказивање специјалистичких прегледа путем ИЗИС-а

ДЗ	Чајетина	Ужице	Б.Башта	<b>Округ</b>	Ариље	Пријепоље	Прибој	Косјерић	Н.Варош	Пожега
Оцена	3.32	3.50	3.92	<b>4.40</b>	4.70	4.75	4.84	4.86	4.89	4.96

### 15.17 Услуге дијагностике и лечења код сумње или потврђене болести Covid-19

ДЗ	Ужице	Ариље	<b>Округ</b>	Пријепоље	Б.Башта	Прибој	Косјерић	Н.Варош	Чајетина	Пожега
Оцена	3.93	4.13	<b>4.65</b>	4.67	4.72	4.76	4.86	4.91	4.95	5.00

## Разлози за неодлазак или одлагање прегледа код изабраног гинеколога

Преко две петине пацијенткиња је пропустила или одложила преглед због епидемиолошке ситуације, четвртина је то учинила услед недостатка времена, свака седма због удаљености, по 6% због финансијских разлога и дугог чекања.

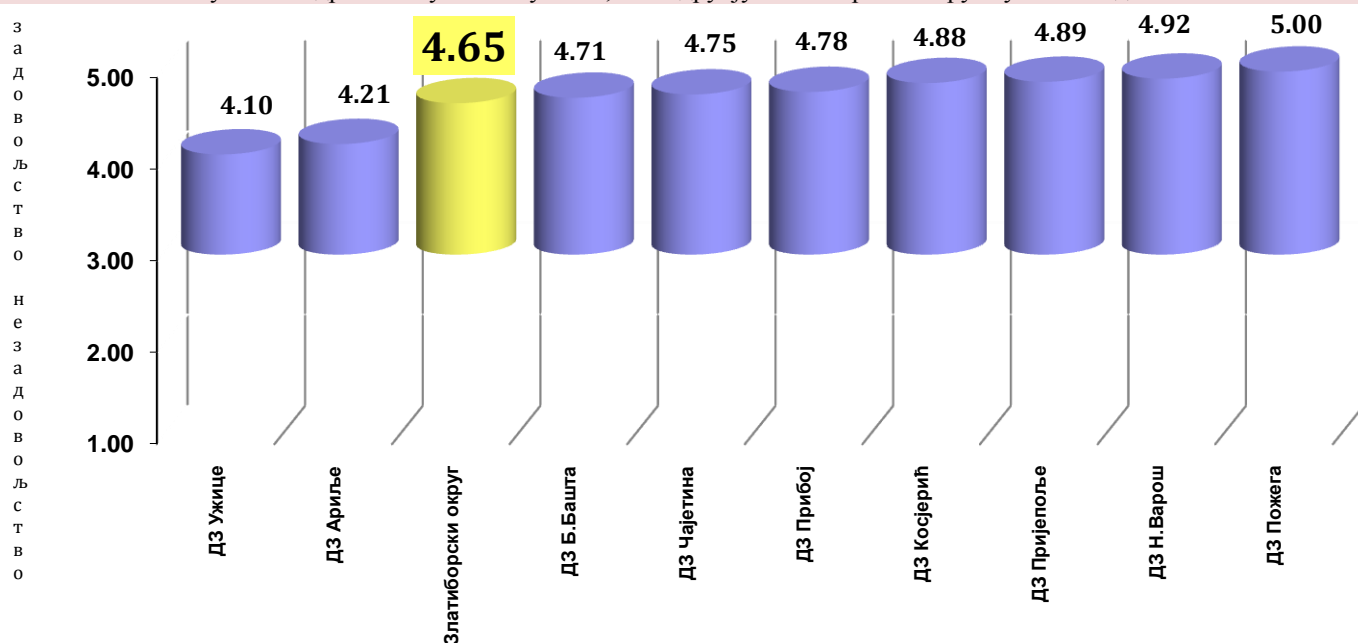
Табела бр. 16. Разлози за неодлазак или одлагање прегледа код изабраног лекара у службама за здравствену заштиту жена, на подручју Златиборског округа у 2021. години

Установа	Финансијски разлози	Дужина чекања	Недостатак личног времена	Удаљеност	Епидемиолошка ситуација због Covid-19
ДЗ Ариље	4.2%	4.2%	37.5%	33.3%	75.0%
ДЗ Б.Башта	/	/	43.8%	6.3%	43.8%
ДЗ Чајетина	20.0%	/	35.0%	25.0%	20.0%
ДЗ Косјерић	25.0%	12.5%	25.0%	12.5%	50.0%
ДЗ Н.Варош	/	/	15.4%	15.4%	7.7%
ДЗ Пожега	/	/	8.0%	8.0%	32.0%
ДЗ Прибој	/	7.4%	22.2%	3.7%	55.6%
ДЗ Пријепоље	/	/	12.5%	/	25.0%
ДЗ Ужице	15.0%	30.0%	35.0%	10.0%	50.0%
<b>Златиборски округ</b>	<b>6.2%</b>	<b>6.2%</b>	<b>26.7%</b>	<b>13.7%</b>	<b>42.9%</b>

## Свеукупно задовољство службом за здравствену заштиту жена

Просечна оцена свеукупног задовољства у служби за здравствену заштиту жена је у опсегу веома израженог задовољства (>4.50), и као и у претходним службама забележен је значајан скок у односу на сва досадашња истраживања. У готово свим установама су забележене највише оцене у читавом периоду праћења (граф. бр. 18, табела В).

Графикон бр. 18. Средње оцене задовољства испитаница радом служби за здравствену заштиту жена, на подручју Златиборског округа у 2021. години



Табела бр. В. Задовољство корисника у 33 жена, 2012-2021.

Здравствена установа	СРЕДЊА ОЦЕНА СВЕУКУПНОГ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА У СЛУЖБИ ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ЖЕНА									
	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.	2019.	Вишегодишњи просек	2021.
ДЗ Ариље	3.60	3.72	3.58	3.89	4.44	4.00	4.31	4.04	3.98	4.21
ДЗ Бајина Башта	3.67	3.74	4.21	4.27	3.84	4.06	4.06	3.82	4.04	4.71
ДЗ Чајетина	4.29	/	3.80	4.40	/	3.94	4.14	4.63	4.28	4.75
ДЗ Косјерић	4.23	4.24	4.45	4.38	3.24	4.27	4.28	4.00	4.22	4.88
ДЗ Нова Варош	4.38	4.09	4.20	4.35	3.12	3.43	3.79	4.00	4.03	4.92
ДЗ Пожега	3.94	4.06	3.85	3.58	4.19	3.90	4.34	3.70	4.06	5.00
ДЗ Прибој	4.96	4.13	4.36	4.17	4.03	4.10	4.15	4.73	4.38	4.78
ДЗ Пријеполје	4.60	3.84	4.18	4.12	3.59	3.92	4.40	3.69	4.14	4.89
ДЗ Сјеница	4.75	3.92	3.54	4.00	3.71	3.00	3.72	4.33	3.87	/
ДЗ Ужице	4.24	4.10	4.02	3.54	3.57	3.83	3.62	3.82	3.87	4.10
<b>ДЗ УКУПНО</b>	<b>4.33</b>	<b>4.01</b>	<b>4.08</b>	<b>3.94</b>	<b>3.78</b>	<b>3.87</b>	<b>4.03</b>	<b>4.01</b>	<b>4.08</b>	<b>4.65</b>

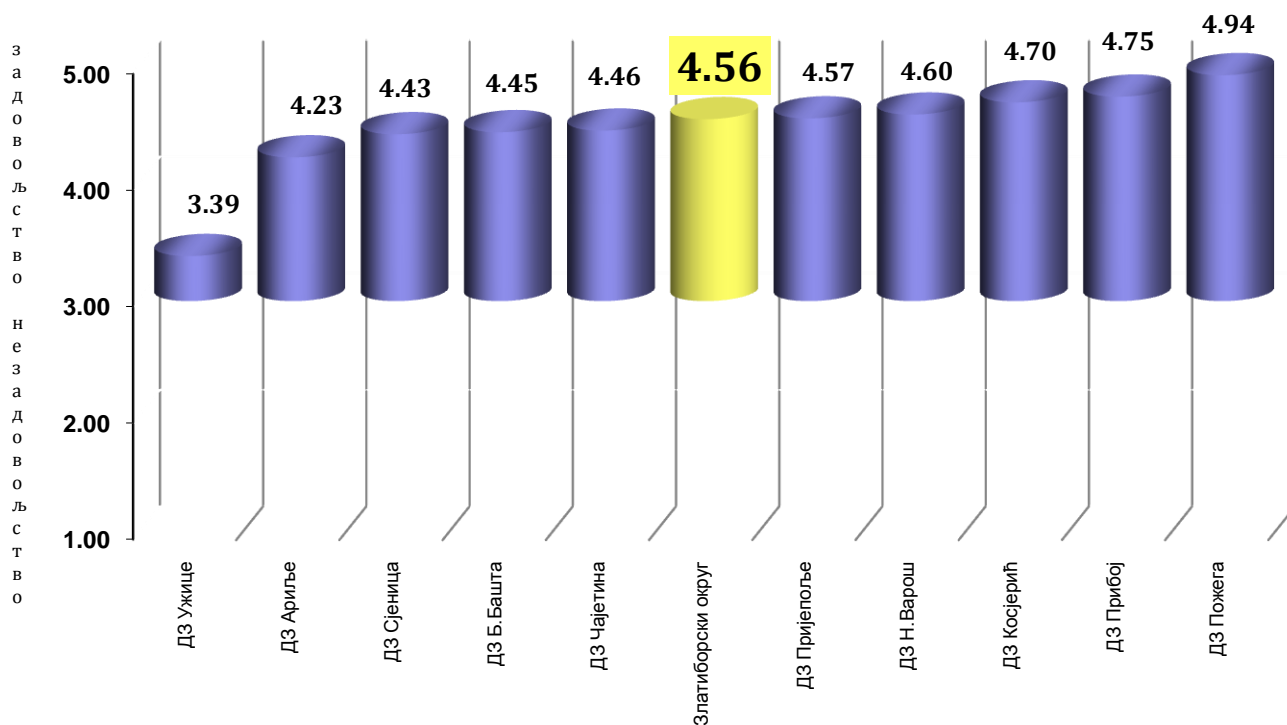
\*2020. испитивање задовољства није спроведено

\*

## СВЕУКУПНО ЗАДОВОЉАТВО СВИМ СЛУЖБАМА СА ИЗАБРАНИМ ЛЕКАРОМ

На графикону бр. 19 приказане су просечне оцене задовољства свим службама које имају изабраног лекара у домовима здравља Златиборског округа. Крећу се у опсегу израженог и веома израженог задовољства (>4.00), једино је у ДЗ Ужице задовољство благо. Просечна оцена за ниво округа (укупна за све три службе) је значајно виша од последњег петогодишњег просека.

Графикон бр. 19. Просечне оцене задовољства испитаника радом  
служби са изабраним лекаром, на подручју Златиборског округа у 2021. години



## СТОМАТОЛОШКА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА

У служби стоматолошке здравствене заштите домова здравља Златиборског округа анкетирано је 155 корисника, више него дупло мање него приликом последњег испитивања задовољства. Као и у служби за заштиту деце и омладине, и овде су упитнике за децу попуњавали њихови пратиоци (родитељи/стараоци).

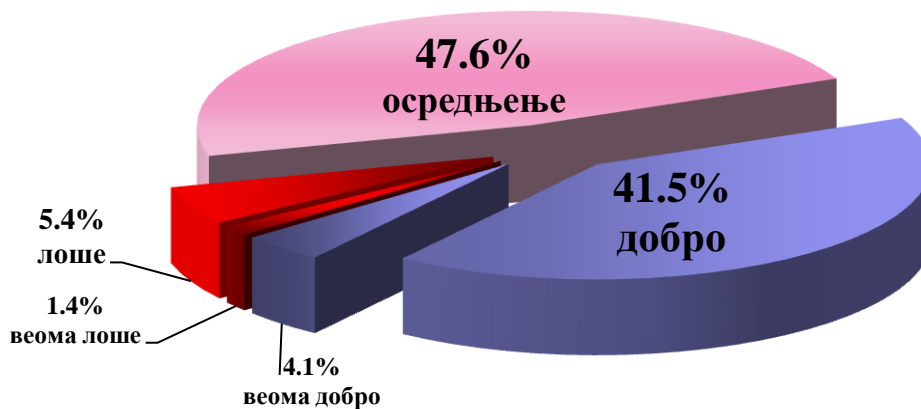
**Полна структура** – Испитаници **женског пола (62%)** су знатно заступљенији него испитаници **мушког пола (38%)**.

**Просечна старост** испитаника износи **41 годину**.

**Образовање** – Три петине испитаника (59.9%) има завршену средњу школу, петина (21.1%) испитаника има завршену вишу или високу школу, нешто мање основну (18.3%), док је један испитаник без основне школе.

**Материјално стање** – Половина испитаника је свој материјални статус оценила као осредњи, нешто мање од пола као добар или веома добар, док је код мање од 7% испитаника материјално стање лоше или веома лоше. **Средња оцена** материјалног статуса на скали од 1 до 5 износи **3.41**.

Графикон бр 20. Структура материјалног стања домаћинства испитаника у службама за стоматолошку здравствену заштиту, на подручју Златиборског округа у 2021. години



Табела бр. 18. Структура корисника у односу на основ осигурања

Категорија корисника	Дете	Студент	Трудница	Породиља	Хитан случај	Старо лице	Остала осигурана лица
Учешће %	56.5%	3.2%	3.2%	2.4%	7.3%	4.0%	23.4%

Табела бр. 19. Субјективна оцена оралног здравља пацијената

ДЗ	Сјеница	Н.Варош	Косјерић	Ужице	Округ	Пријепоље	Пожега	Б.Башта	Чајетина	Прибој	Ариље
Оцена	3.36	3.40	3.75	3.81	4.01	4.09	4.10	4.20	4.30	4.42	4.55

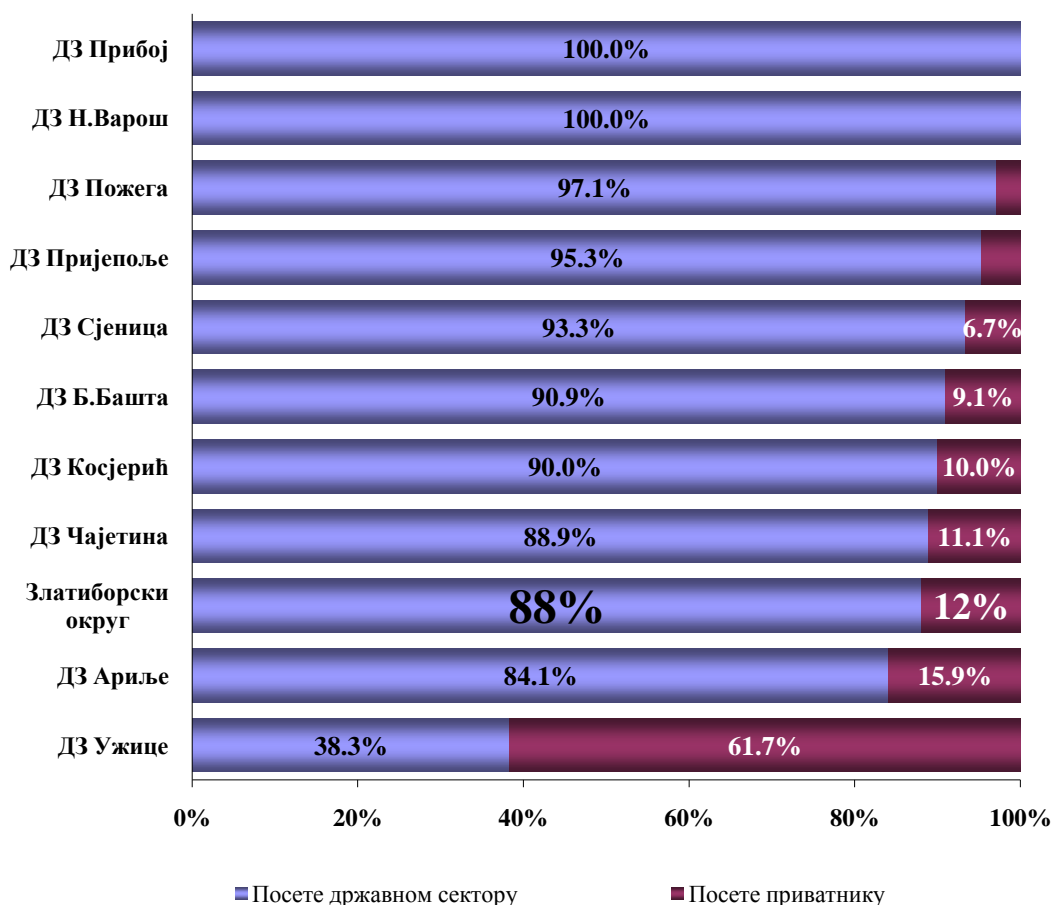
## Учесталост посета изабраном стоматологу

30% испитаника стоматолога посећује једном или два пута годишње, трећина то учини 3 или 4 пута годишње (32%), а остатак је стоматолога посетио више од пет пута у протеклој години (38%). Сваки је у протеклој години посетио свог зубара у просеку четири пута.

## Посете приватном стоматологу

Сваки шести (16.8%) испитаник је посетио приватног стоматолога. Од таквих, половина је то учинила до 3 пута. На нивоу округа, међу анкетиранима, на седам посета стоматологу у државном сектору долази једна посета приватном.

Графикон бр. 21. Структура (%) укупног броја посета стоматолозима према емпиријској процени корисника служби за стоматолошку здравствену заштиту, на подручју Златиборског округа у 2021. години





## Разлози посете приватном стоматологу

Одласци код приватног зубара код осигураних лица су спорадични, са максималном учесталашћу од 7%, због епидемиолошке ситуације.

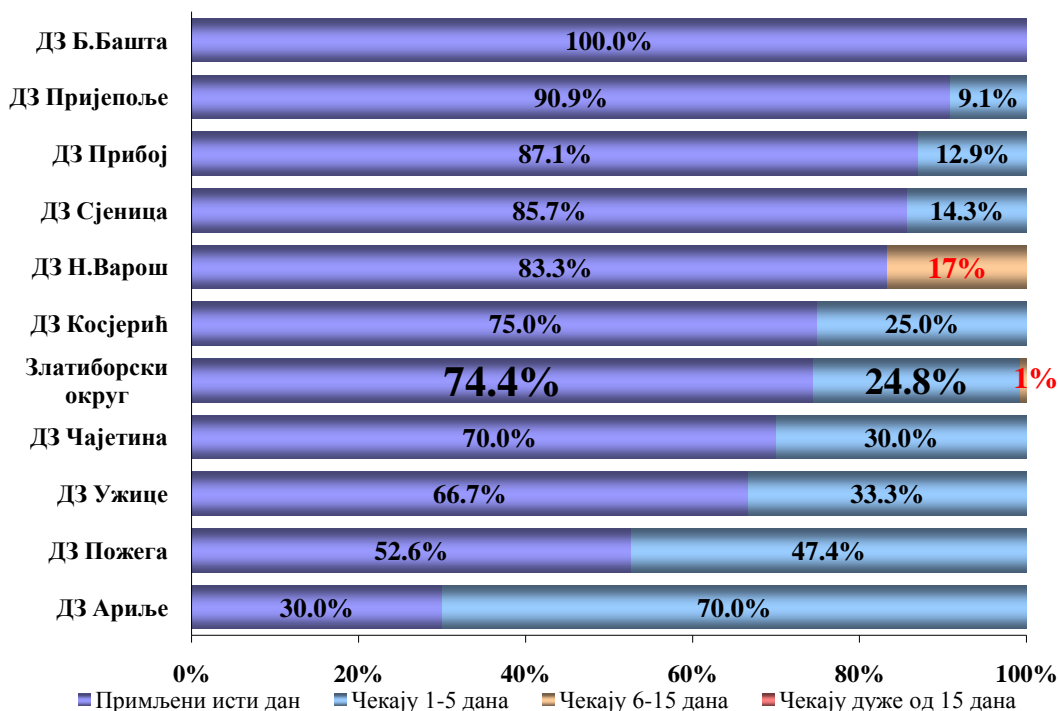
Табела бр. 20. Учесталост разлога због којих корисници посећују приватног стоматолога

УСЛУГА	Немогућност добијања услуге у државној служби	Дуго време чекања	Приватник пружа квалитетнију услугу	Приватник је ближи месту становања	Епидемиолошка ситуација због COVID-а	Друго
Преглед	3.2%	2.6%	1.3%	/	7.1%	3.9%
Лечење зуба / пломба	3.2%	1.3%	3.2%	1.3%	1.9%	0.6%
Заливање фисура	-	-	1.3%	0.6%	1.3%	-
Ортодонтски апарат	3.2%	-	1.3%	1.9%	0.6%	-
Вађење зуба	4.5%	-	2.6%	3.2%	1.9%	1.3%
Протеза	4.5%	-	1.3%	1.9%	0.6%	-

## Заказивање код изабраног стоматолога

Три четвртине анкетираних бива примљена исти дан, четвртина чека на преглед 1-5 дана. Дуже чекање од 5 дана је пријавио свега један анкетирани у Новој Вароши.

Графикон бр. 22. Структура (%) корисника у односу на заказивање и чекање на заказани преглед у службама за стоматолошку здравствену заштиту, на подручју Златиборског округа у 2021. години

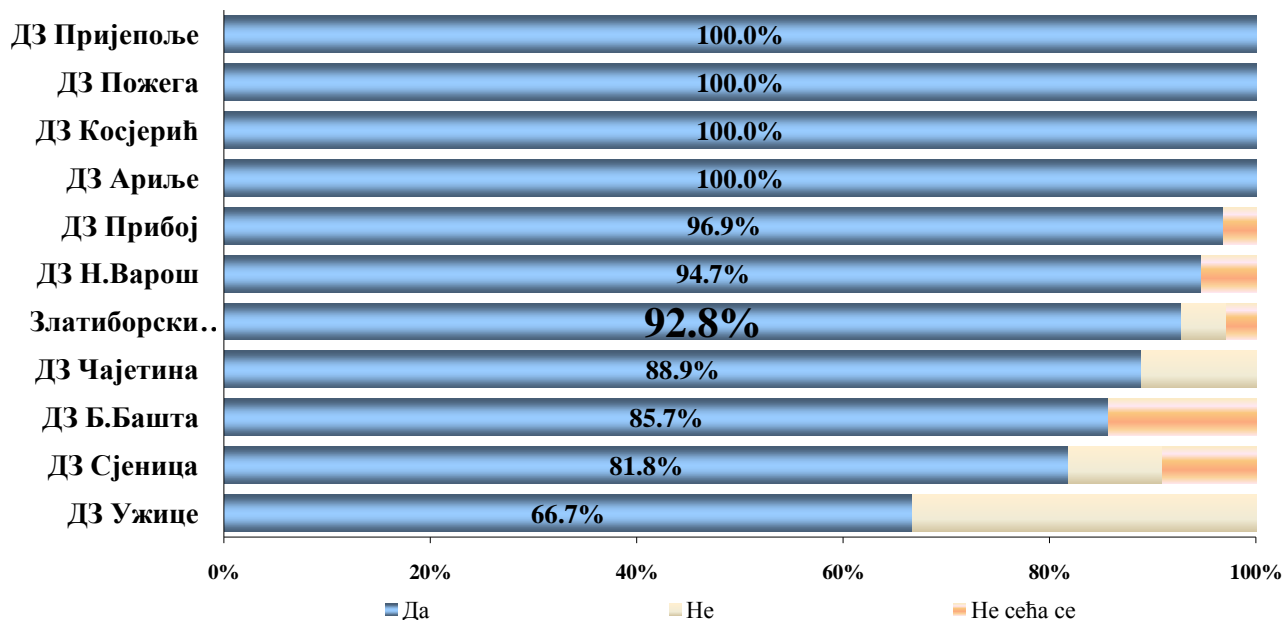


## Здравствено – васпитни рад изабраног стоматолога

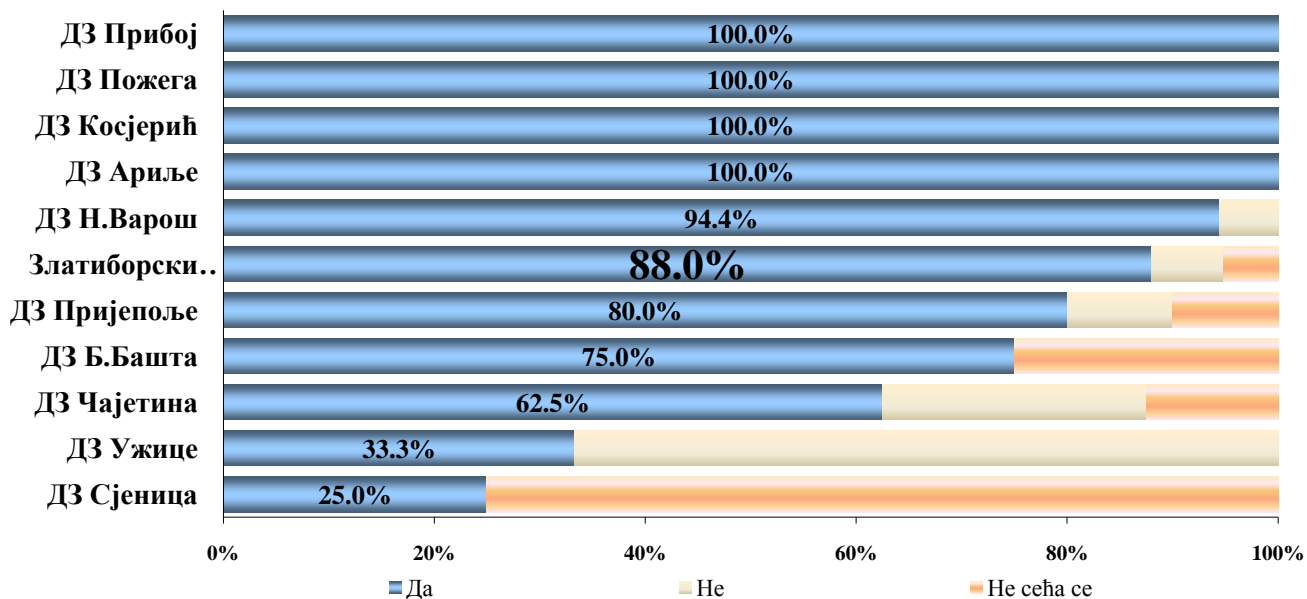
Како се може видети у графиконима, превентивни рад у служби за стоматолошку здравствену заштиту је бољи у поређењу са осталим превентивним службама. Због малих узорака испитаника обухват по општинама не мора бити строго репрезентативан. Ипак, на нивоу округа се запажа висок обухват превентивним радом, изузев по питањима значаја дојења и правилне исхране, као чинилаца доброг оралног здравља.

**Графикони бр. 23. Обухват (%) корисника превентивним здравствено-васпитним темама у службама за стоматолошку здравствену заштиту, на подручју Златиборског округа у 2021. години (да ли изабрани стоматолог даје савете о следећим темама?)**

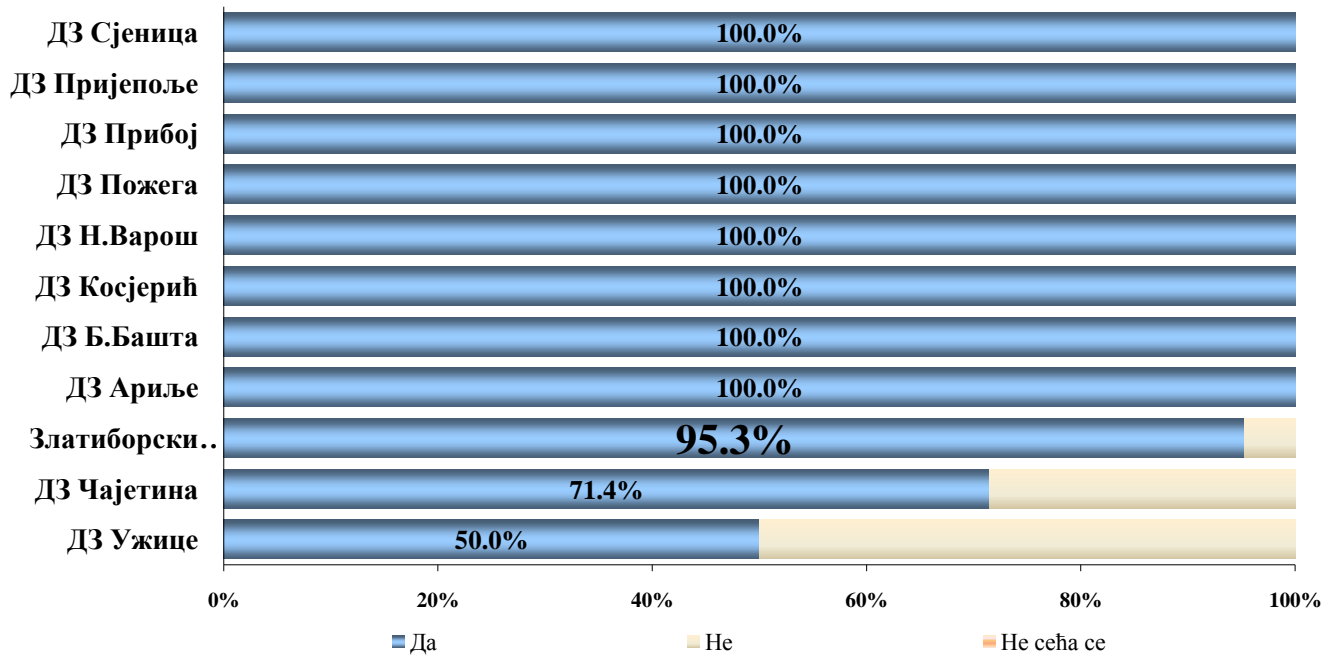
### 23.1 Значај редовних прегледа



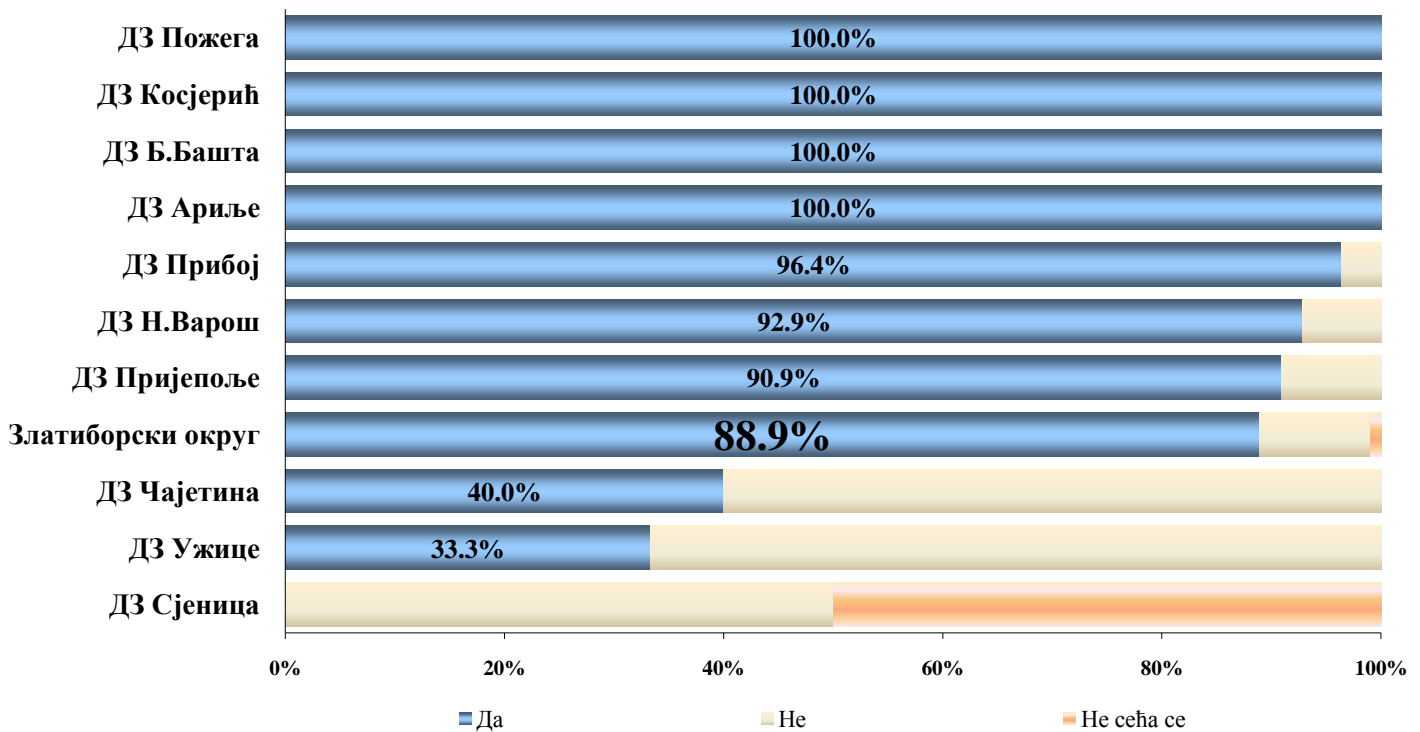
### 23.2 Употреба флуора



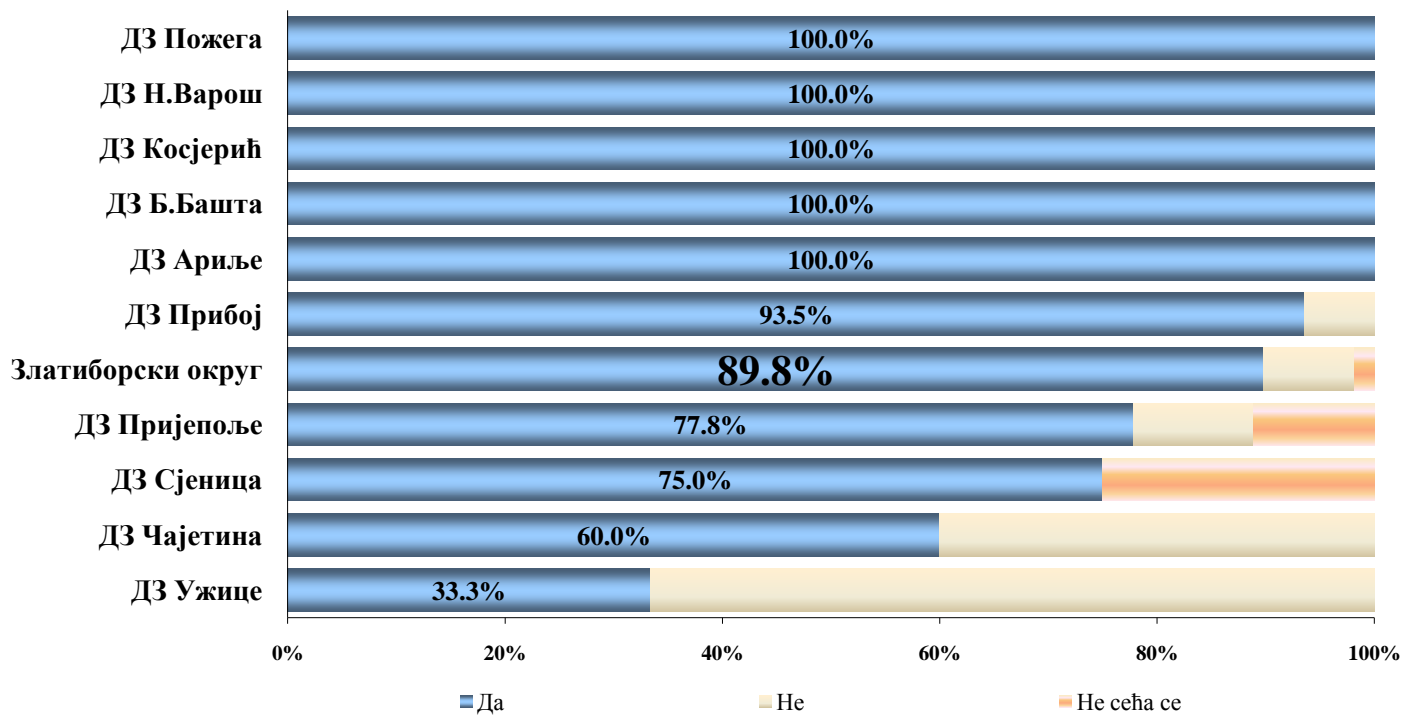
### 23.3 Правилно прање зуба



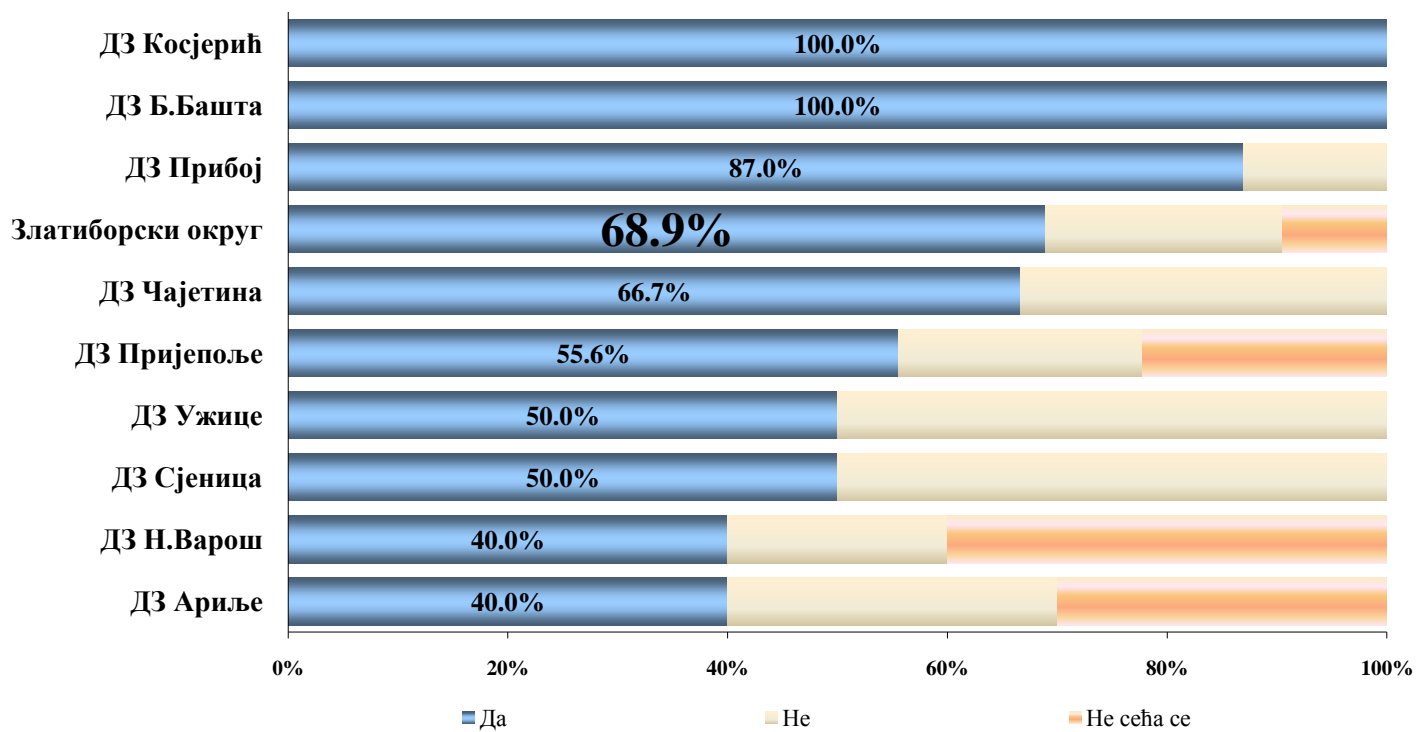
### 23.4 Ортодонтске неправилности



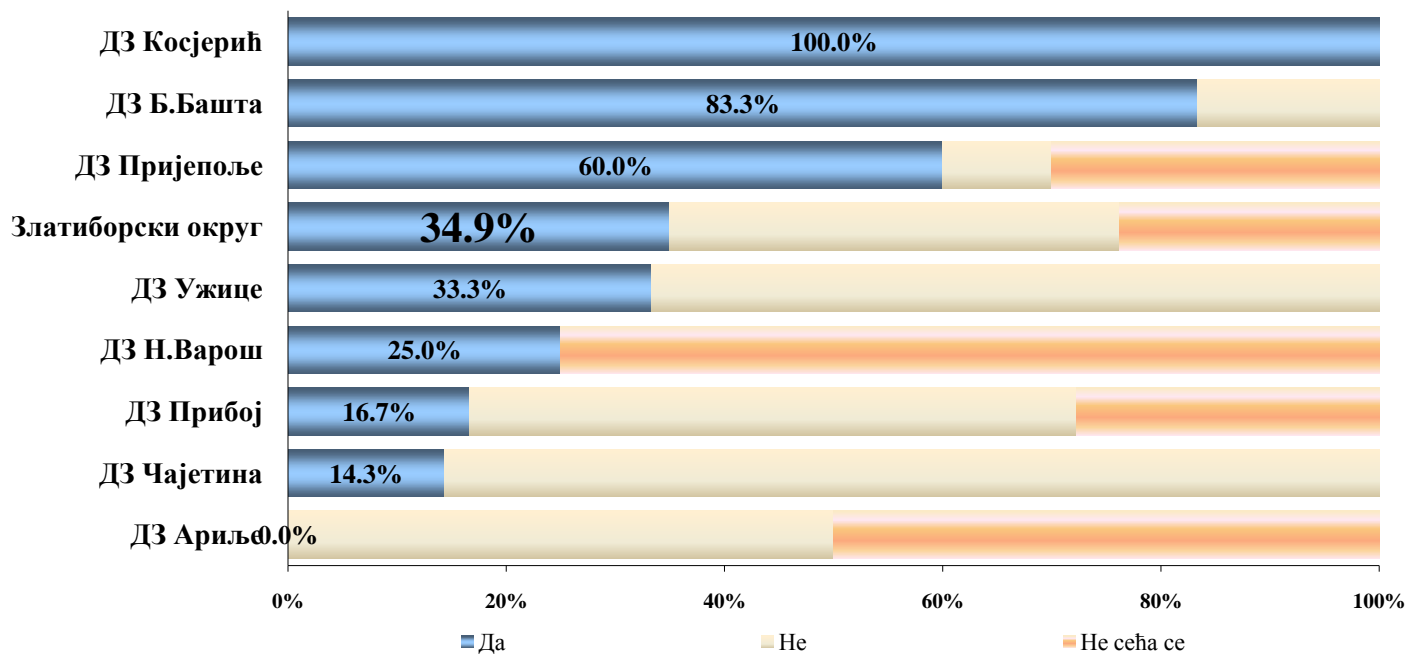
### 23.5 Настанак каријеса



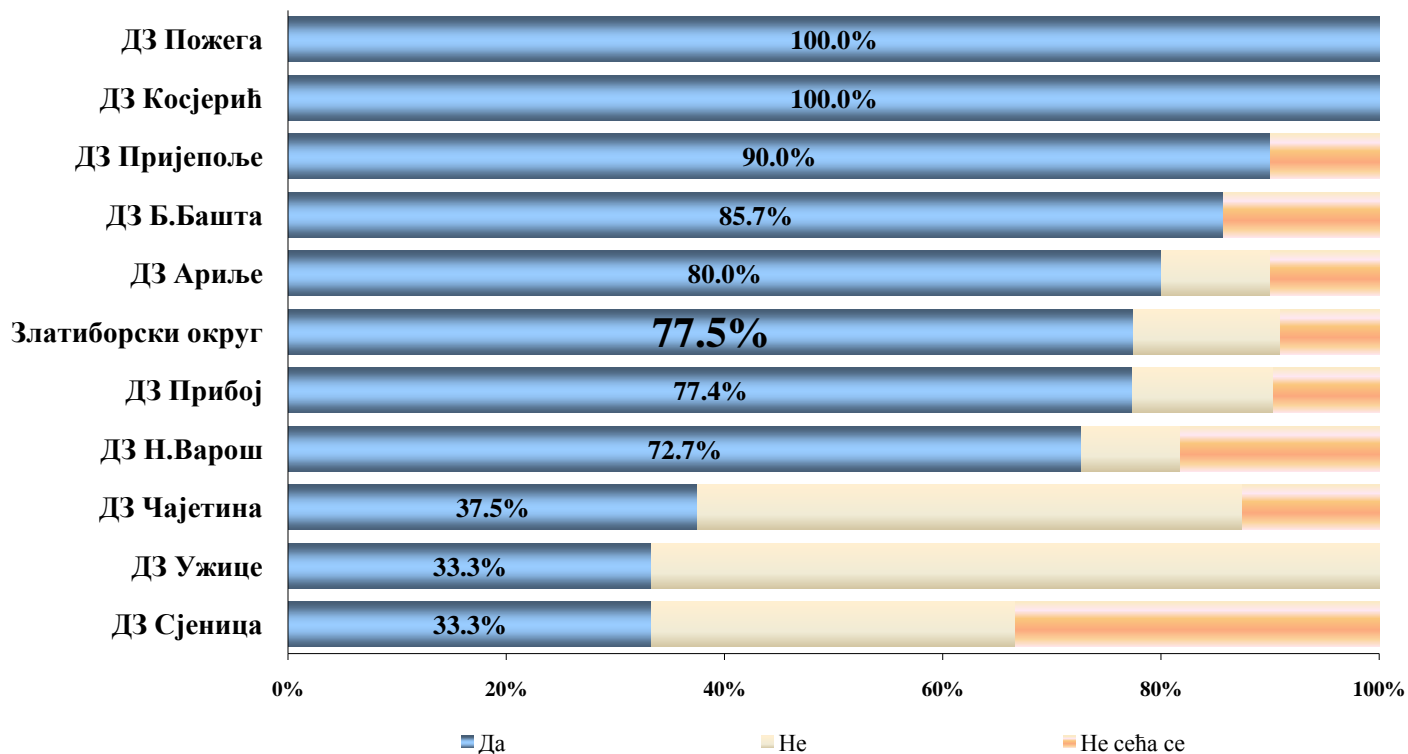
### 23.6 Крварење десни и клаћење зуба



### 23.7 Значај дојења



### 23.8 Правилна исхрана



## Задовољство изабраним стоматологом

Задовољство стоматологом је изражено, о чему сведоче високе средње оцене (>4.00) на сва питања из упитника. Једино је у Ужицу задовољство благо до умерено, док у Сјеници корисници сматрају да нису довољно позивани на превентивне прегледе.

**Табела 21. Средње оцене задовољства аспектима рада изабраног стоматолога у службама за стоматолошку здравствену заштиту, на подручју Златиборског округа у 2021. години**

### 21.1 Упознатост стоматолога са проблемима и болестима пацијента

ДЗ	Ужице	Сјеница	Ариље	Б.Башта	Чајетина	Округ	Н.Варош	Пожега	Прибој	Пријепоље	Косјерић
Оцена	2.82	3.67	4.00	4.00	4.00	4.13	4.20	4.20	4.64	4.73	4.75

### 21.2 Време које стоматолог одваја за разговор са пацијентом

ДЗ	Ужице	Б.Башта	Сјеница	Ариље	Н.Варош	Пожега	Округ	Чајетина	Пријепоље	Косјерић	Прибој
Оцена	3.56	4.00	4.00	4.18	4.25	4.25	4.44	4.80	4.82	4.88	4.94

### 21.3 Обавештеност корисника о интервенцијама које стоматолог планира да уради

ДЗ	Ужице	Б.Башта	Сјеница	Н.Варош	Пожега	Ариље	Округ	Чајетина	Косјерић	Прибој	Пријепоље
Оцена	3.67	3.89	4.07	4.25	4.25	4.27	4.45	4.80	4.88	4.97	5.00

### 21.4 Обавештеност корисника о његовом оралном здрављу

ДЗ	Ужице	Б.Башта	Пожега	Сјеница	Н.Варош	Ариље	Округ	Чајетина	Прибој	Косјерић	Пријепоље
Оцена	3.30	4.00	4.30	4.33	4.40	4.45	4.48	4.70	4.85	4.88	5.00

### 21.5 Позивање пацијента на превентивне прегледе

ДЗ	Сјеница	Ужице	Н.Варош	Б.Башта	Чајетина	Пожега	Округ	Ариље	Прибој	Косјерић	Пријепоље
Оцена	2.67	3.38	3.60	4.00	4.00	4.20	4.21	4.45	4.82	4.88	5.00

## Задовољство организацијом службе за стоматолошку здравствену заштиту

У по две установе је присутно незадовољство могућношћу да се преглед обави викендом, доступношћу пацијентима са посебним потребама и стањем стоматолошке опреме. Ови аспекти на нивоу округа се налазе у зони благог до умереног задовољства. Остали аспекти рада службе су високо оцењени (>4.00). У ДЗ Ариље се региструје незадовољство расположивим кадром у установи, док у ДЗ Пожега има примедби на љубазност особља.

**Табела 22. Средње оцене задовољства аспектима организације**  
у службама за стоматолошку здравствену заштиту, на подручју Златиборског округа у 2021. години

### 22.1 Радно време

ДЗ	Ариље	Ужице	Сјеница	Б.Башта	Округ	Н.Варош	Прибој	Пожега	Косјерић	Чајетина	Пријепоље
Оцена	3.27	3.60	4.08	4.33	4.39	4.46	4.67	4.68	4.75	4.90	4.91

### 22.2 Могућност прегледа викендом

ДЗ	Ариље	Н.Варош	Ужице	Пожега	Округ	Сјеница	Б.Башта	Чајетина	Прибој	Косјерић	Пријепоље
Оцена	1.09	2.00	3.10	3.30	3.33	3.42	3.63	3.67	4.24	4.25	4.71

### 22.3 Доступност корисницима са посебним потребама

ДЗ	Ариље	Н.Варош	Ужице	Округ	Б.Башта	Сјеница	Пожега	Пријепоље	Прибој	Чајетина	Косјерић
Оцена	1.00	1.14	3.20	3.72	3.75	3.93	4.05	4.50	4.55	4.83	5.00

### 22.4 Љубазност особља

ДЗ	Пожега	Ужице	Округ	Б.Башта	Сјеница	Ариље	Чајетина	Косјерић	Н.Варош	Прибој	Пријепоље
Оцена	3.00	3.86	4.54	4.60	4.64	4.73	4.89	5.00	5.00	5.00	5.00

### 22.5 Капацитет места за седење у чекаоницама

ДЗ	Ужице	Б.Башта	Прибој	Округ	Ариље	Пожега	Сјеница	Чајетина	Косјерић	Н.Варош	Пријепоље
Оцена	3.86	4.60	4.68	4.72	4.73	4.75	4.86	4.89	5.00	5.00	5.00

### 22.6 Време проведено у чекаоници приликом посете стоматологу

ДЗ	Ужице	Пожега	Сјеница	Округ	Б.Башта	Ариље	Н.Варош	Пријепоље	Прибој	Чајетина	Косјерић
Оцена	3.86	4.25	4.43	4.59	4.60	4.64	4.75	4.80	4.82	4.89	5.00

**22.7 Могућност да се хитна стоматолошка услуга обави истог дана**

ДЗ	Ужице	Б.Башта	Пожега	Ариље	Округ	Чајетина	Пријепоље	Сјеница	Косјерић	Н.Варош	Прибој
Оцена	3.30	4.60	4.70	4.73	4.77	4.89	4.91	4.93	5.00	5.00	5.00

**22.8 Могућност телефонске комуникације са стоматологом**

ДЗ	Н.Варош	Ужице	Б.Башта	Округ	Пожега	Сјеница	Ариље	Прибој	Чајетина	Косјерић	Пријепоље
Оцена	3.12	3.30	4.25	4.37	4.40	4.62	4.73	4.73	4.78	5.00	5.00

**22.9 Распоживост одговарајућег кадра у установи**

ДЗ	Ариље	Н.Варош	Пожега	Ужице	Округ	Чајетина	Сјеница	Б.Башта	Прибој	Косјерић	Пријепоље
Оцена	2.27	3.06	3.25	3.63	4.00	4.44	4.58	4.60	4.73	4.88	5.00

**22.10 Стање стоматолошке опреме**

ДЗ	Пожега	Пријепоље	Ужице	Ариље	Сјеница	Округ	Б.Башта	Н.Варош	Чајетина	Прибој	Косјерић
Оцена	2.26	2.78	3.50	3.73	3.75	3.86	4.13	4.26	4.30	4.70	4.75

**22.11 Сарадња стоматолога и других лекара**

ДЗ	Ужице	Б.Башта	Ариље	Пожега	Сјеница	Округ	Прибој	Н.Варош	Чајетина	Косјерић	Пријепоље
Оцена	3.63	3.88	4.00	4.10	4.18	4.38	4.55	4.56	4.86	5.00	5.00

**22.12 Хигијена у служби**

ДЗ	Ужице	Пожега	Сјеница	Б.Башта	Прибој	Округ	Ариље	Чајетина	Косјерић	Н.Варош	Пријепоље
Оцена	3.71	4.30	4.31	4.33	4.48	4.56	4.64	4.70	5.00	5.00	5.00

**22.13 Могућност за жалбе и примедбе**

ДЗ	Ариље	Ужице	Н.Варош	Сјеница	Пожега	Округ	Пријепоље	Б.Башта	Прибој	Чајетина	Косјерић
Оцена	-	3.63	4.00	4.40	4.50	4.54	4.71	4.75	4.79	4.83	5.00

**22.14 Стоматолошке услуге током епидемије COVID-19**

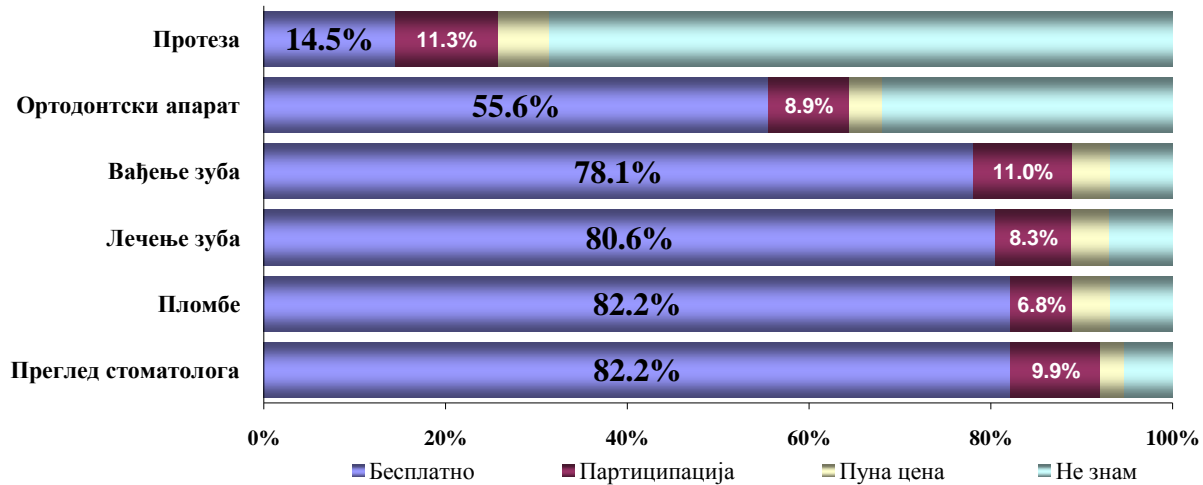
ДЗ	Ариље	Пожега	Н.Варош	Ужице	Сјеница	Округ	Пријепоље	Прибој	Б.Башта	Чајетина	Косјерић
Оцена	3.09	3.80	4.25	4.27	4.29	4.34	4.40	4.76	4.78	4.86	5.00



## Плаћање услуга у стоматологији

Бар четири петине испитаника има бесплатан преглед специјалисте са услугама лечења, пломбирања или вађења зуба. Око две трећине добија ортодонтски апарат преко обавезног здравственог осигурања, четвртина протезу.

**Графикон бр. 24. Структура (%) корисника у односу на плаћање лекарских прегледа и услуга у службама за стоматолошку здравствену заштиту, на подручју Златиборског округа у 2021. години**



## Разлози за неодлазак или одлагање прегледа код изабраног стоматолога

Три петине пацијената је пропустило или одложило преглед због епидемиолошке ситуације, по две петине корисника је то учинило услед удаљености и недостатка времена, трећина због финансијских разлог, петина због дугог чекања.

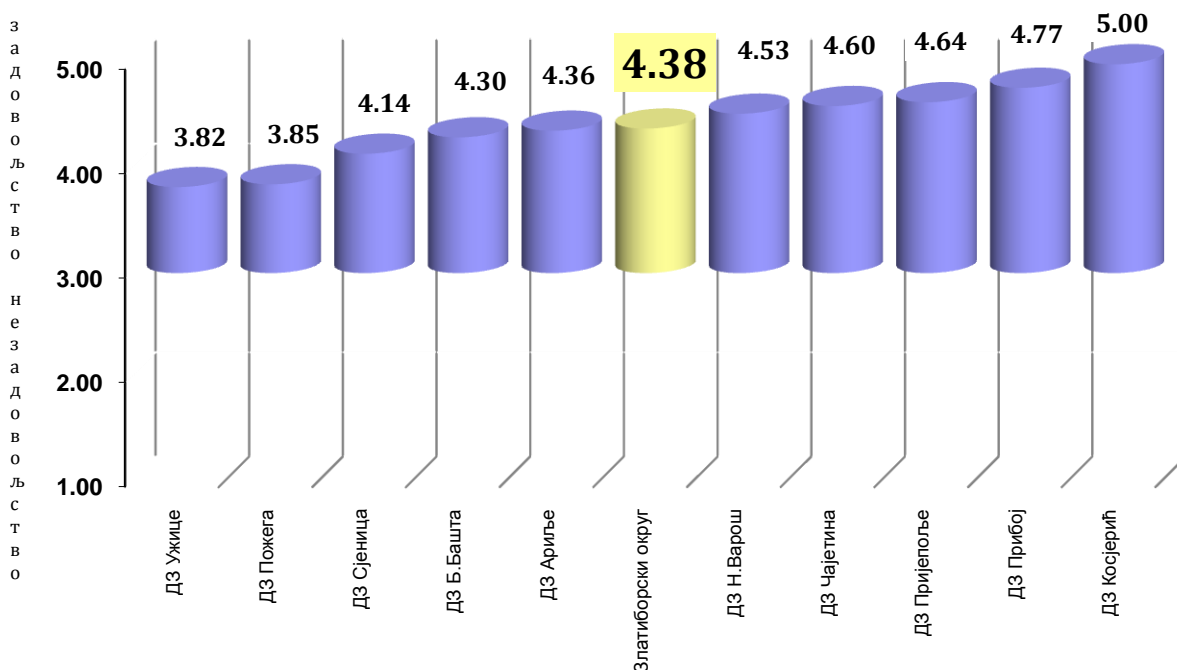
**Табела бр. 23. Разлози за неодлазак или одлагање прегледа код стоматолога у службама стоматолошке здравствене заштите, на подручју Златиборског округа у 2021. години**

Установа	Финансијски разлози	Дужина чекања	Недостатак личног времена	Удаљеност	Епидемиолошка ситуација због Covid-19
ДЗ Ариље	/	/	27.3%	54.5%	100.0%
ДЗ Б.Башта	20.0%	10.0%	10.0%	40.0%	50.0%
ДЗ Чајетина	/	/	40.0%	/	10.0%
ДЗ Косјерић	12.5%	/	12.5%	/	87.5%
ДЗ Н.Варош	/	5.0%	25.0%	20.0%	75.0%
ДЗ Пожега	/	/	0.0%	/	80.0%
ДЗ Прибој	/	/	24.2%	15.2%	45.5%
ДЗ Пријеполје	/	/	18.2%	/	63.6%
ДЗ Сјеница	35.7%	21.4%	42.9%	42.9%	57.1%
ДЗ Ужице	5.6%	5.6%	11.1%	5.6%	5.6%
<b>Златиборски округ</b>	<b>5.8%</b>	<b>3.9%</b>	<b>20.6%</b>	<b>16.8%</b>	<b>55.5%</b>

## Свеукупно задовољство службом за стоматолошку здравствену заштиту

Средња оцена задовољства се налази опсегу израженог задовољства (4.00-4.50), као и у другим службама надмашује вишегодишњи просек у овој служби, али сада је нешто нижа у односу на друге службе са изабраним лекаром (графикон бр. 25 и табела Г).

**Графикон бр. 25** Просечне оцене задовољства испитаника радом служби за стоматолошку здравствену заштиту, на подручју Златиборског округа у 2021. години



**Табела Г.** Задовољство корисника у стоматолошкој ЗЗ, 2012-2021

Здравствена установа	СРЕДЊА ОЦЕНА СВЕУКУПНОГ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА У СЛУЖБИ ЗА СТОМАТОЛОШКУ ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ									
	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.	2019.	Вишегодишњи просек	2021.
ДЗ Ариље	4.25	2.83	4.33	4.23	3.15	4.25	4.73	4.63	4.08	4.36
ДЗ Бајина Башта	4.10	4.09	4.19	4.00	4.10	4.06	4.00	4.27	4.12	4.30
ДЗ Чајетина	4.61	4.23	4.30	3.70	3.45	4.42	4.10	4.50	4.21	4.60
ДЗ Косјерић	4.86	4.25	4.90	/	3.44	4.46	3.92	4.00	4.35	5.00
ДЗ Нова Варош	4.30	4.28	4.66	4.04	3.39	4.42	4.77	4.04	4.27	4.53
ДЗ Пожега	4.17	4.19	3.78	4.07	4.09	4.05	4.05	4.00	4.03	3.85
ДЗ Прибој	4.24	4.51	4.43	4.46	4.34	4.54	4.47	4.23	4.44	4.77
ДЗ Пријепоље	4.61	4.12	4.07	4.33	4.30	4.00	3.67	3.71	4.16	4.64
ДЗ Сјеница	3.88	3.82	3.94	3.69	3.74	3.53	3.93	3.80	3.83	4.14
ДЗ Ужице	4.33	4.29	3.79	3.86	3.88	4.11	4.09	4.18	4.04	3.82
<b>ДЗ УКУПНО</b>	<b>4.26</b>	<b>4.19</b>	<b>4.23</b>	<b>4.10</b>	<b>3.95</b>	<b>4.18</b>	<b>4.24</b>	<b>4.15</b>	<b>4.19</b>	<b>4.38</b>

\*2020. није спроведено испитивање задовољства

## СПЕЦИЈАЛИСТИЧКО - КОНСУЛТАТИВНЕ СЛУЖБЕ ИНТЕРНЕ МЕДИЦИНЕ

Задовољство корисника пруженом здравственом заштитом у специјалистичким амбулантама обављено је у ДЗ Б.Башта, ДЗ Н.Варош, ДЗ Пожега, ДЗ Сјеница, ОБ Пријепоље и СБ Чигота - Златибор. Анкетирано је 226 корисника специјалистичких служби.

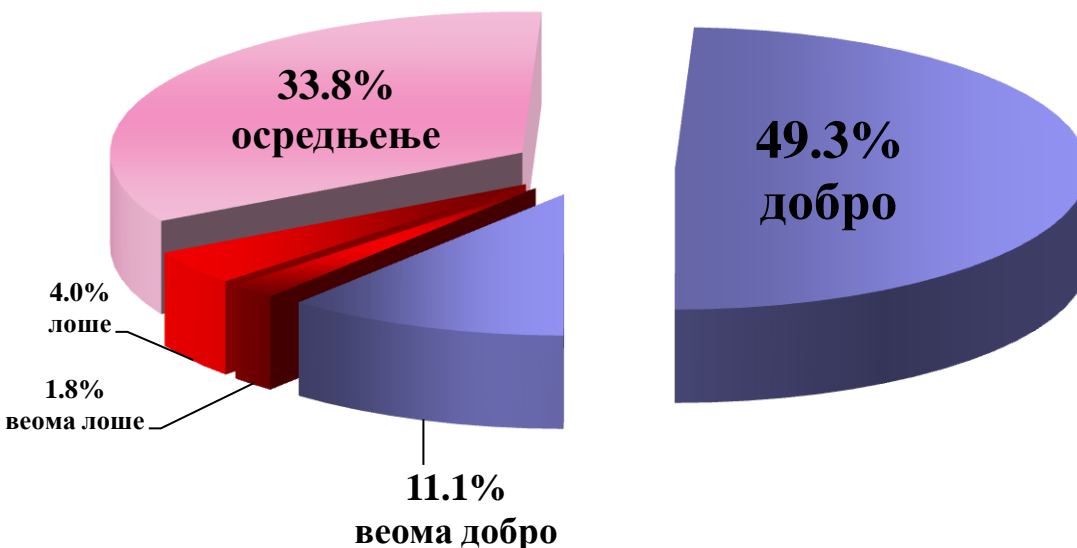
**Полна структура** - Особе женског пола (48.7%) су међу анкетиранима све до сада биле бројније него мушкараци (51.3%).

**Просечна старост** испитаника износи 52 године.

**Образовање** - Половина анкетираних има завршену средњу школу (50.7%), петина основну (20.4%), сваки четврти има високу или вишу школу (24%), док 11 испитаника нема завршену школу (4.9%).

**Материјално стање** - Чак три петине испитаника се изјаснило да им је материјално стање добро и веома добро, трећина осредње, док нешто преко 5% испитаника сматра свој материјални статус као лош или веома лош. **Средња оцена** материјалног статуса на скали од 1 до 5 износи 3.64.

Графикон бр 26. Структура материјалног стања домаћинства испитаника у службама за специјалистичку здравствену заштиту, на подручју Златиборског округа у 2021. години



## Задовољство организацијом специјалистичке службе

Задовољство аспекта организације ових служби се налази у опсегу веома израженог задовољства (>4.50), једино је задовољство умерено могућношћу телефонског заказивања.

Табела бр. 24 Задовољство организацијом специјалистичке службе  
у домовима здравља и болницама на подручју Златиборског округа у 2021. години

### 24.1 Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа

Установа	ДЗ Б.Башта	СБ Чигота	ДЗ Н.Варош	Округ	ОБ Пријепоље	ДЗ Пожега	ДЗ Сјеница
Средња оцена	4.21	4.33	4.65	4.69	4.70	4.79	5.00

### 24.2 Време чекања у чекаоници

Установа	ДЗ Б.Башта	СБ Чигота	ДЗ Н.Варош	ОБ Пријепоље	Округ	ДЗ Пожега	ДЗ Сјеница
Средња оцена	4.31	4.39	4.50	4.64	4.66	4.82	4.93

### 24.3 Чистоћа и подобност чекаонице

Установа	ДЗ Б.Башта	ОБ Пријепоље	СБ Чигота	Округ	ДЗ Пожега	ДЗ Н.Варош	ДЗ Сјеница
Средња оцена	4.21	4.33	4.39	4.54	4.71	4.72	4.84

### 24.4 Љубазност медицинске сестре

Установа	СБ Чигота	ДЗ Б.Башта	Округ	ОБ Пријепоље	ДЗ Пожега	ДЗ Сјеница	ДЗ Н.Варош
Средња оцена	4.50	4.59	4.84	4.88	4.93	4.93	5.00

### 24.5 Љубазност лекара

Установа	СБ Чигота	ДЗ Б.Башта	Округ	ДЗ Пожега	ОБ Пријепоље	ДЗ Н.Варош	ДЗ Сјеница
Средња оцена	4.50	4.59	4.87	4.93	4.93	4.96	4.98

### 24.6 Посвећено време за преглед, објашњења у вези болести и плана лечења

Установа	СБ Чигота	ДЗ Б.Башта	ОБ Пријепоље	Округ	ДЗ Пожега	ДЗ Н.Варош	ДЗ Сјеница
Средња оцена	4.50	4.54	4.76	4.81	4.93	4.96	4.98

### 24.7 Услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене COVID-19 болести

Установа	ДЗ Б.Башта	СБ Чигота	Округ	ДЗ Н.Варош	ДЗ Пожега	ОБ Пријепоље	ДЗ Сјеница
Средња оцена	4.26	4.56	4.64	4.77	4.93	4.93	5.00

## Учесталост посета специјалисти

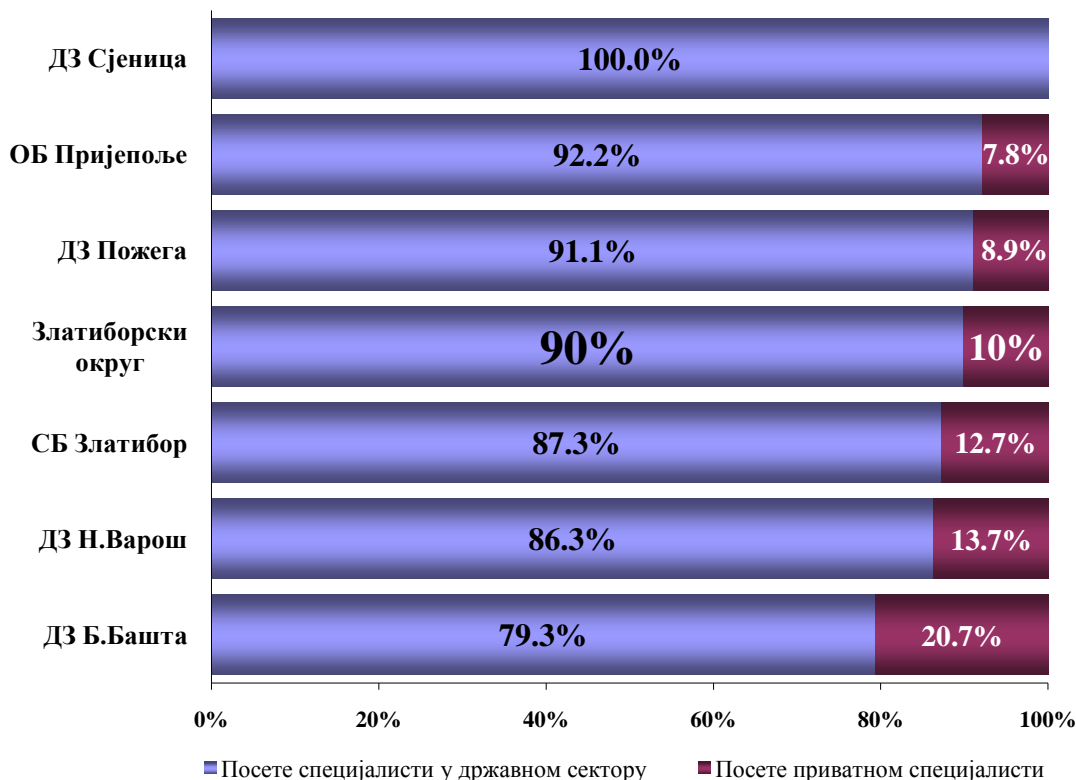
Трећина анкетираних (34%) одлази једном до два пута годишње код специјалисте на преглед, око две петине испитаника (43%) то учини три до пет пута, док преостала четвртина га посети више од пет пута (23%). У просеку су испитаници посетили специјалисту 4-5 пута у току протекле године.

## Учесталост посета приватном специјалисти

Непуна четвртина (23%) испитаника који долазе на преглед код специјалисте у овој служби су посетили и приватног лекара, а међу њима половина је то учиниле једанпут, петина двапут, 30% њих и чешће.

Према процени корисника ове службе, 90% посета специјалистима су посете остварене у државном сектору здравства, а свака десета је дакле посета приватном специјалисти.

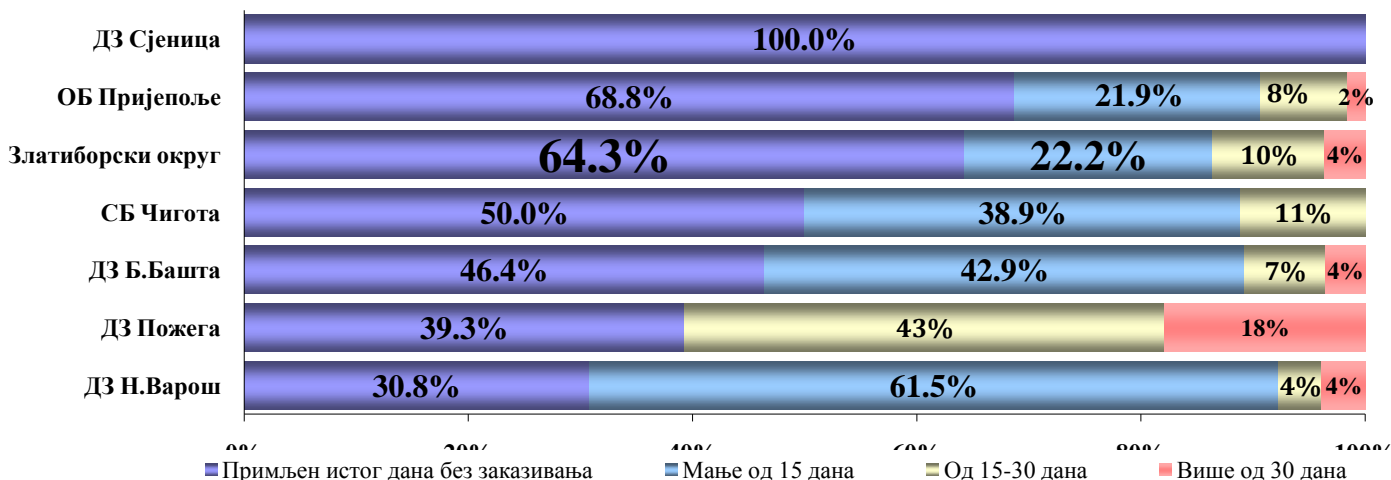
Графикон бр. 27. Структура (%) укупног броја посета специјалистичким службама према емпиријској процени корисника, на подручју Златиборског округа у 2021. години



## Дужина чекања на заказани преглед специјалисте

Две трећине испитаника бивају примљени истог дана (без заказивања), петина чека до 15 дана, сваки десети од 15-30 дана, 4% чека на преглед дуже од месец дана. Дуже од месец дана на специјалистички преглед чека сваки пети испитаник у Пожеги. Ту још две петине њих чека између 15 и месец дана.

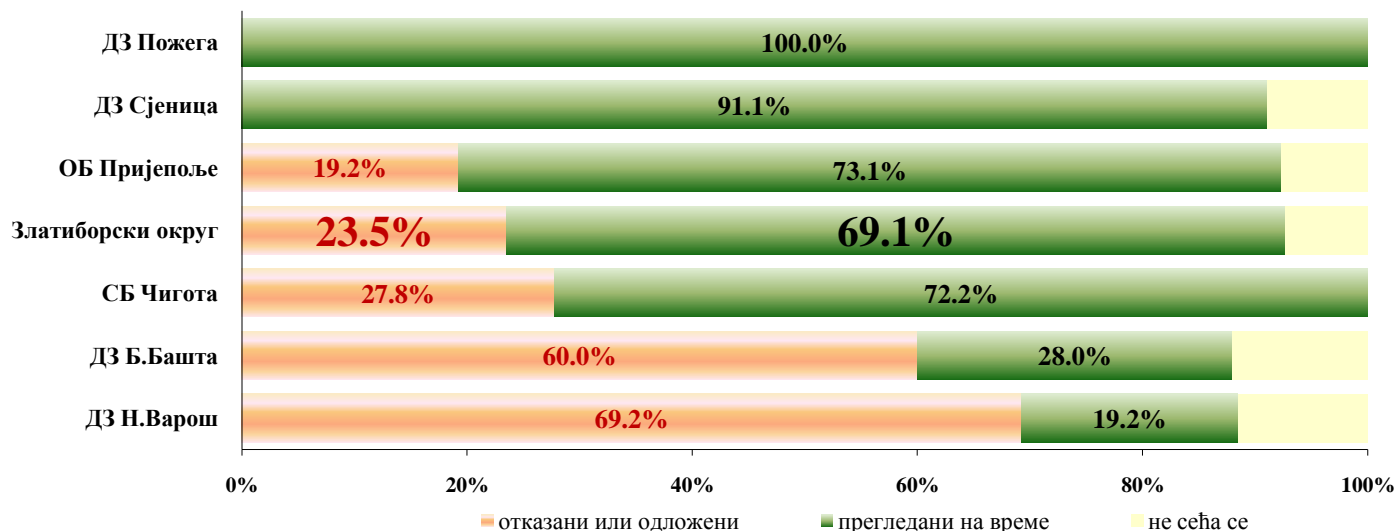
Графикон бр. 28. Структура (%) корисника у односу на заказивање и чекање на заказани преглед у специјалистичким службама на подручју Златиборског округа у 2021. години



## Утицај COVID-19 епидемије на одлагање или отказивање прегледа специјалисте

Четвртини испитаника су преглед и лечење код лекара специјалисте одложени или отказани услед епидемије обољења COVID-19.

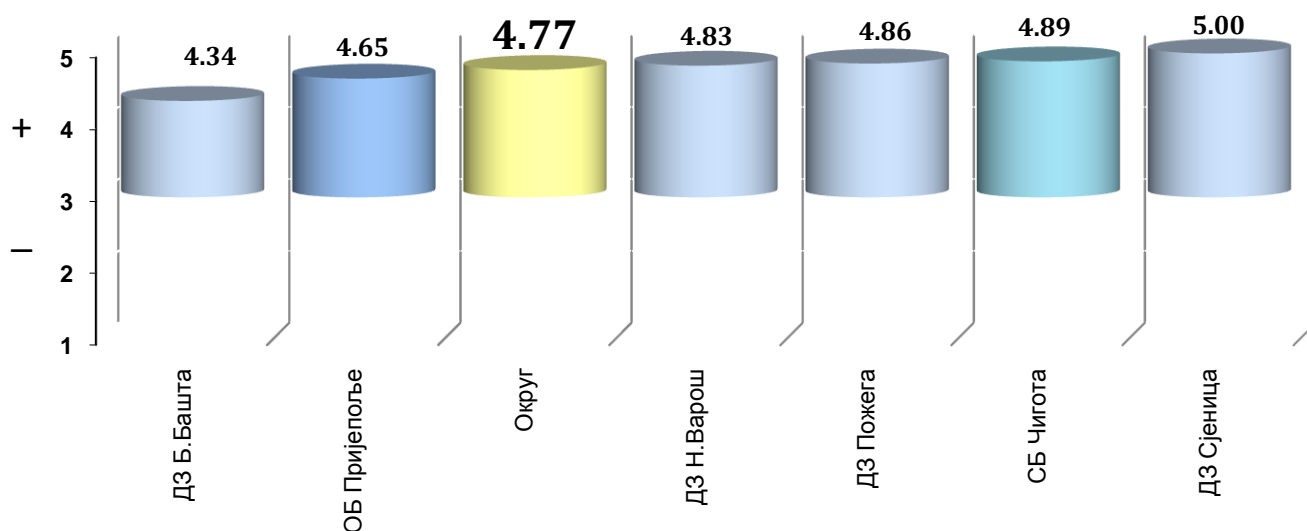
Графикон бр. 29. Утицај COVID-19 епидемије на одлагање или отказивање прегледа специјалисте у специјалистичким службама на подручју Златиборског округа у 2021. години



## Свеукупно задовољство специјалистичком службом

И у домовима здравља и у болничким установама задовољство специјалистичком службом је веома изражено (>4.50). Укупно задовољство овом службом, као и у претходним службама, надмашује вишегодишњи просек (Табела Д).

Графикон бр. 30. Просечне оцене задовољства испитаника радом специјалистичко-консултативних служби на подручју Златиборског округа у 2021. години



Табела Д. Задовољство корисника у специјалистичким службама, 2012-2021.

Здравствена установа	СРЕДЊА ОЦЕНА СВЕУКУПНОГ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА У СПЕЦИЈАЛИСТИЧКИМ СЛУЖБАМА									
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Вишегодишњи просек	2021
ДЗ Бајина Башта	4.08	4.00	4.37	4.53	4.67	4.67	3.97	4.94	4.40	4.34
ДЗ Нова Варош	4.43	4.45	4.69	/	/	4.36	3.89	3.92	4.37	4.83
ДЗ Пожега	4.70	4.84	4.84	4.94	4.57	4.65	4.82	4.67	4.77	4.86
ДЗ Сјеница	4.84	4.55	4.68	4.13	4.76	4.24	4.36	4.52	4.56	5.00
<b>ДЗ УКУПНО</b>	<b>4.64</b>	<b>4.58</b>	<b>4.63</b>	<b>4.56</b>	<b>4.66</b>	<b>4.48</b>	<b>4.22</b>	<b>4.58</b>	<b>4.57</b>	<b>4.80</b>
ОБ Прибој	4.62	4.27	4.07	3.79	2.72	3.94	4.00	4.57	4.00	/
ОБ Пријеполје	4.59	2.00	3.76	3.43	3.80	4.26	4.00	4.51	3.89	4.65
ОБ Ужице	4.13	4.07	4.17	3.94	4.22	4.25	4.29	3.85	4.12	/
<b>СБ Чигота</b>	<b>4.21</b>	<b>3.92</b>	<b>4.38</b>	<b>4.43</b>	<b>4.22</b>	<b>3.93</b>	<b>4.50</b>	<b>4.08</b>	<b>4.28</b>	<b>4.89</b>
<b>БОЛ. УКУПНО</b>	<b>4.35</b>	<b>4.03</b>	<b>4.17</b>	<b>3.89</b>	<b>3.88</b>	<b>4.20</b>	<b>4.22</b>	<b>4.10</b>	<b>4.17</b>	<b>4.70</b>

\*2020. није спроведено испитивање задовољства

## ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ

На територији Златиборског округа налазе се три опште болнице (Прибој, Пријепоље и Ужице) и једна специјална (Златибор). Због епидемиолошке ситуације испитивање није рађено за 2020., док је у 2021. оно спроведено само у Пријепољу, на Златибору и у истуреном одељењу ужичке болнице у Н.Вароши. Два испитаника су анкетирани и у стационару ДЗ Б.Башта, које ћемо уврстити у ионако мали узорак испитаника како бисмо бар на нивоу округа достигли какву такву репрезентативност. Испитивањем је укупно обухваћено свега 46 болнички збринутих лица.

Табела бр 25. Приказ броја анкетираних корисника у установама секундарне ЗЗ Златиборског округа

Служба	Б.Башта	Н.Варош	Златибор - Чајетина	Пријепоље	ОКРУГ
Интерна медицина		7		16	23
Хирургија				9	9
Гинекологија и акушерство				5	5
Рехабилитација / продужено лечење	2		5		7
Психијатрија				2	2
<b>УКУПНО БОЛНИЦА</b>				32	46
<i>Специјалистичка служба</i>			18	67	226

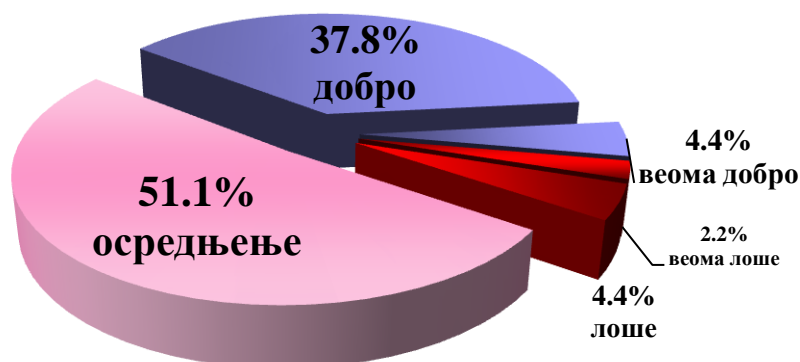
**Полна структура** – Анкетиране су 24 особе женског 52.2% и 22 мушког пола 47.8%.

**Просечна старост** свих испитаника је 60 година. На одељењу интерне медицине су најстарији пацијенти (67), нешто млађи су на психијатрији и хирургији (62), рехабилитацији (57), док су најмлађи испитаници на гинекологији (32 године).

**Образовање** – Преко половине испитаника има завршену средњу школу (55.6%), петина основну (20.0%), сваки девети вишу или високу (11.1%), док сваки осми испитаник нема завршену школу (13.3%).

**Материјално стање** – Две петине га је оценила као добро и веома добро, половина као осредње, а испод 7% испитаника као лоше или веома лоше. Средња оцена материјалног статуса на скали од 1 до 5 износи 3.38, што је ниже него у другим анкетним групама.

Графикон бр 31. Структура материјалног стања испитаника хоспитализованих у болницама на подручју Златиборског округа у 2021. години





## Задовољство услугама и организацијом здравствене заштите током болничког лечења

Задовољство корисника услугама и организацијом током болничког лечења је углавном веома изражено (око 4.50). Изузетак су услуге смештаја и организација посета на одељењу гинекологије у Пријепољу.

**Табела бр. 26. Задовољство пацијената услугама и организацијом у болницама на подручју Златиборског округа у 2021. години**

### 26.1 Утисак о процедури пријема

СЗ	Пријепоље интерна	Пријепоље укупно	Пријепоље хирургија	ОКРУГ	Златибор рехабилитација	Пријепоље гинекологија	Б.Башта продужено лечење	Н.Варош интерна	Пријепоље психијатрија
Оцена	4.53	4.65	4.67	<b>4.73</b>	4.80	4.80	5.00	5.00	5.00

### 26.2 Услуге дијагностике и терапије

СЗ3	Пријепоље хирургија	Пријепоље интерна	Пријепоље укупно	Н.Варош интерна	ОКРУГ	Златибор рехабилитација	Б.Башта продужено лечење	Пријепоље гинекологија	Пријепоље психијатрија
Оцена	4.78	4.81	4.84	4.86	<b>4.87</b>	5.00	5.00	5.00	5.00

### 26.3 Услуге исхране

СЗ3	Пријепоље гинекологија	Златибор рехабилитација	Пријепоље укупно	Пријепоље интерна	ОКРУГ	Б.Башта продужено лечење	Н.Варош интерна	Пријепоље хирургија	Пријепоље психијатрија
Оцена	4.00	4.60	4.72	4.75	<b>4.76</b>	5.00	5.00	5.00	5.00

### 26.4 Услуге смештаја

СЗ3	Пријепоље гинекологија	Н.Варош интерна	Златибор рехабилитација	ОКРУГ	Пријепоље психијатрија	Пријепоље укупно	Пријепоље интерна	Б.Башта продужено лечење	Пријепоље хирургија
Оцена	<b>3.00</b>	4.29	4.40	<b>4.48</b>	4.50	4.50	4.69	5.00	5.00

### 26.5 Одржавање хигијене собе

СЗ3	Пријепоље гинекологија	Пријепоље укупно	ОКРУГ	Пријепоље интерна	Златибор рехабилитација	Б.Башта продужено лечење	Н.Варош интерна	Пријепоље хирургија	Пријепоље психијатрија
Оцена	3.60	4.68	<b>4.78</b>	4.81	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

### 26.6 Одржавање хигијене тоалета

СЗ3	Пријепоље гинекологија	Н.Варош интерна	Пријепоље укупно	ОКРУГ	Пријепоље интерна	Пријепоље хирургија	Златибор рехабилитација	Б.Башта продужено лечење	Пријепоље психијатрија
Оцена	3.40	4.43	4.48	<b>4.56</b>	4.56	4.88	5.00	5.00	5.00

### 26.7 Организација посета

СЗЗ	<b>Пријеполје гинекологија</b>	Пријеполје укупно	Пријеполје интерна	<b>ОКРУГ</b>	Пријеполје хирургија	Н.Варош интерна	Златибор рехабилитација	Пријеполје психијатрија	Б.Башта продужено лечење
Оцена	<b>1.60</b>	3.72	4.00	<b>4.00</b>	4.25	4.57	4.80	5.00	-

### 26.8 Обавештења приликом отпуста

СЗЗ	Пријеполје хирургија	Златибор рехабилитација	Пријеполје интерна	Пријеполје укупно	<b>ОКРУГ</b>	Б.Башта продужено лечење	Н.Варош интерна	Пријеполје гинекологија	Пријеполје психијатрија
Оцена	4.75	4.80	4.80	4.83	<b>4.86</b>	5.00	5.00	5.00	5.00

## Задовољство услугама сестринске неге током боравка у болници

Задовољство сестринском негом је такорећи изузетно (>4.90).

Табела бр. 27. Задовољство услугама сестринске неге у болницама на подручју Златиборског округа у 2021. години

### 27.1 Поштовање и љубазност

СЗЗ	Пријеполје хирургија	Пријеполје укупно	<b>ОКРУГ</b>	Златибор рехабилитација	Б.Башта продужено лечење	Н.Варош интерна	Пријеполје гинекологија	Пријеполје интерна	Пријеполје психијатрија
Оцена	4.67	4.91	<b>4.93</b>	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

### 27.2 Време чекања на сестру код хитне потребе

СЗЗ	Пријеполје хирургија	Пријеполје укупно	<b>ОКРУГ</b>	Златибор рехабилитација	Б.Башта продужено лечење	Н.Варош интерна	Пријеполје гинекологија	Пријеполје интерна	Пријеполје психијатрија
Оцена	4.89	4.97	<b>4.98</b>	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

### 27.3 Објашњавање процедура, тестова и третмана

СЗЗ	Пријеполје гинекологија	Пријеполје хирургија	Пријеполје укупно	<b>ОКРУГ</b>	Златибор рехабилитација	Б.Башта продужено лечење	Н.Варош интерна	Пријеполје интерна	Пријеполје психијатрија
Оцена	4.80	4.89	4.94	<b>4.96</b>	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

### 27.4 Опште задовољство сестринском негом

СЗЗ	Пријеполје хирургија	Пријеполје укупно	<b>ОКРУГ</b>	Златибор рехабилитација	Б.Башта продужено лечење	Н.Варош интерна	Пријеполје гинекологија	Пријеполје интерна	Пријеполје психијатрија
Оцена	4.89	4.97	<b>4.98</b>	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

## Задовољство услугама лекара током боравка у болницама

Задовољство услугама лекара је такође изузетно високо (>4.75).

Табела бр. 28. Задовољство услугама лекара у болницама на подручју Златиборског округа у 2021. години

### 28.1 Спремност да дају одговоре на питања

С33	Пријепоље хирургија	Пријепоље интерна	Пријепоље укупно	ОКРУГ	Златибор рехабилитација	Б.Башта продужено лечење	Н.Варош интерна	Пријепоље гинекологија	Пријепоље психијатрија
Оцена	4.78	4.81	4.84	<b>4.89</b>	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

### 28.2 Објашњење тестова, процедура, третмана и резултата

С33	Пријепоље хирургија	Златибор рехабилитација	Пријепоље гинекологија	Пријепоље интерна	Пријепоље укупно	ОКРУГ	Б.Башта продужено лечење	Н.Варош интерна	Пријепоље психијатрија
Оцена	4.78	4.80	4.80	4.81	4.81	<b>4.85</b>	5.00	5.00	5.00

### 28.3 Поштовање и љубазност

С33	Пријепоље интерна	Пријепоље укупно	Пријепоље хирургија	ОКРУГ	Златибор рехабилитација	Б.Башта продужено лечење	Н.Варош интерна	Пријепоље гинекологија	Пријепоље психијатрија
Оцена	4.75	4.84	4.89	<b>4.89</b>	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

### 28.4 Способност дијагностиковања здравствених проблема

С33	Пријепоље гинекологија	Пријепоље интерна	Пријепоље укупно	Пријепоље хирургија	ОКРУГ	Златибор рехабилитација	Б.Башта продужено лечење	Н.Варош интерна	Пријепоље психијатрија
Оцена	4.80	4.81	4.84	4.88	<b>4.89</b>	5.00	5.00	5.00	5.00

### 28.5 Успешност лечења

С33	Пријепоље интерна	Пријепоље укупно	Пријепоље хирургија	ОКРУГ	Златибор рехабилитација	Б.Башта продужено лечење	Н.Варош интерна	Пријепоље гинекологија	Пријепоље психијатрија
Оцена	4.75	4.84	4.89	<b>4.89</b>	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

### 28.6 Опште задовољство услугама лекара

С33	Пријепоље интерна	Пријепоље хирургија	Пријепоље укупно	ОКРУГ	Златибор рехабилитација	Б.Башта продужено лечење	Н.Варош интерна	Пријепоље гинекологија	Пријепоље психијатрија
Оцена	4.88	4.89	4.91	<b>4.93</b>	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

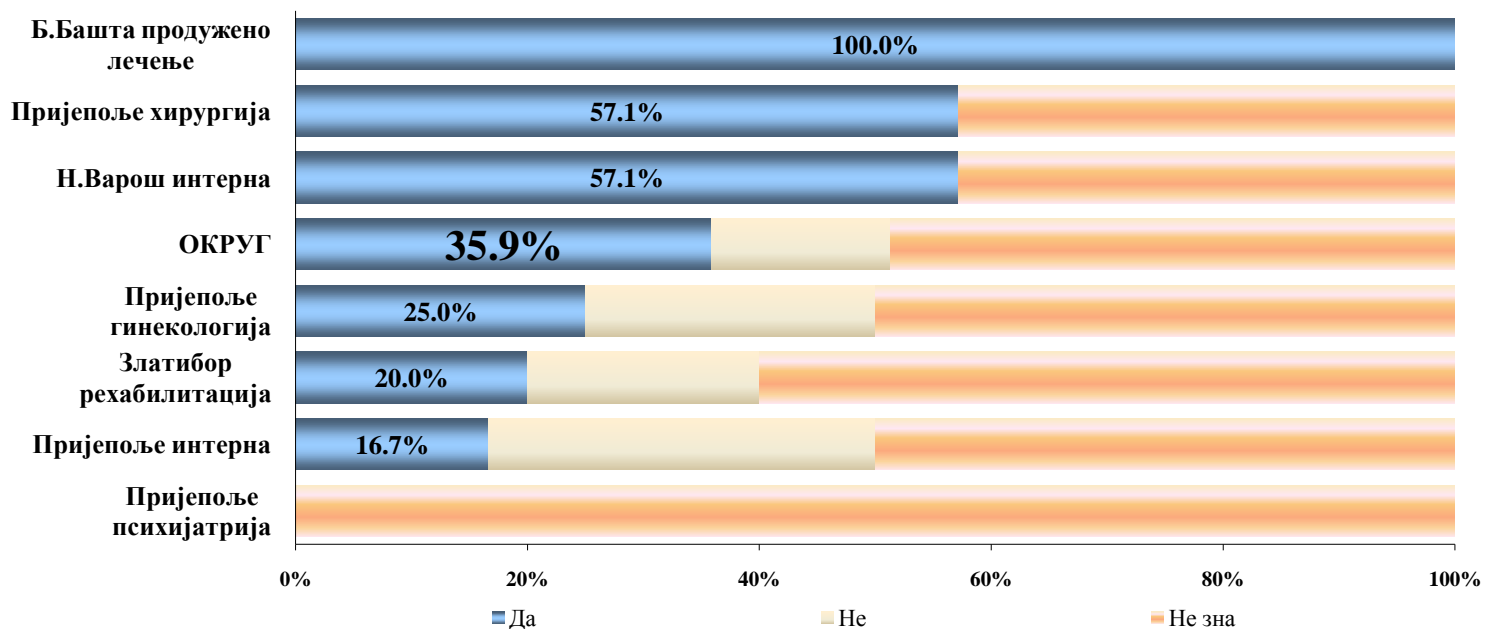
### Табела 28.7 Задовољство пацијената дијагностиком и лечењем обољења COVID-19

С33	Златибор рехабилитација	Б.Башта продужено лечење	Пријепоље психијатрија	Пријепоље интерна	Пријепоље укупно	ОКРУГ	Н.Варош интерна	Пријепоље гинекологија	Пријепоље хирургија
Оцена	-	-	-	4.90	4.92	<b>4.93</b>	5.00	5.00	5.00

\*Код свега три пацијента (6.5%) је болничко non-COVID лечење одложено услед епидемиолошке ситуације

## Коришћење клиничког пута у лечењу пацијента

Графикон бр. 32. Обухват клиничким путем лечења хоспитализованих у болницама на подручју Златиборског округа у 2021. години



## Свеукупно задовољство болничким лечењем

Опште задовољство корисника болничких услуга у болницама Златиборског округа је веома изражено (>4.50), и значајно надмашује вредности вишегодишњег просека (табела Ђ).

Табела. 29. Средње оцене општег задовољства корисника услугама током боравка у болницама на подручју Златиборског округа, у 2021. години

СЗЗ	Пријепоље гинекологија	Пријепоље хирургија	Пријепоље укупно	Пријепоље интерна	ОКРУГ	Златибор рехабилитација	Б.Башта продужено лечење	Н.Варош интерна	Пријепоље психијатрија
Оцена	4.25	4.71	4.72	4.81	4.81	5.00	5.00	5.00	5.00

Табела Ђ. Задовољство корисника у болницама, 2012-2021.

Здравствена установа	СРЕДЊА ОЦЕНА СВЕУКУПНОГ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА У БОЛНИЦАМА									
	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.	2019.	Вишегодишњи просек	2021.
ОБ Прибој	4.43	4.54	4.53	4.16	4.32	4.45	4.22	4.59	4.41	/
ОБ Пријепоље	3.96	4.52	4.45	3.94	4.30	4.35	4.41	4.32	4.33	4.72
ОБ Ужице	4.31	4.37	4.29	4.31	4.35	4.33	4.32	4.33	4.33	/
СБ Чигота	4.50	4.55	4.83	4.43	4.00	4.56	/	4.56	4.55	5.00
<b>УКУПНО</b>	<b>4.30</b>	<b>4.41</b>	<b>4.34</b>	<b>4.26</b>	<b>4.33</b>	<b>4.35</b>	<b>4.33</b>	<b>4.35</b>	<b>4.39</b>	<b>4.81</b>

\*2020. није спроведено испитивање задовољства

## ЗАКЉУЧАК

На основу резултата испитивања задовољства корисника радом државних здравствених установа на подручју Златиборског округа у 2021. години, може се истаћи следеће:

- Испитивање је спроведено предвиђеном методом испитивања у 12 од 14 установа. Због епидемиолошке ситуације испитивање није спроведено у ОБ Ужице и ОБ Прибој. Број анкетираних лица у свим предвиђеним службама је значајно мањи него ранијих година. У службама дијализе није спроведено анкетирање.

- Испитаници у здравственој заштити одраслих, специјалистичкој и болничкој служби су у просеку страији од 50 година, док су у осталим службама у просеку око 40. године живота.

- У образовној структури испитаника су најзаступљенији они са завршеном средњом школом. Образованији су корисници здравствене заштите деце и омладине, здравствене заштите жена и стоматологије, где је број више и високо образованих корисника знатно већи од броја корисника са основном или без школе.

- **Материјално стање** испитаника је **осредње са благом тенденцијом ка добром**; средње оцене се крећу у распону од 3.38 на болничким одељењима до 3.68 у службама за здравствену заштиту жена и деце. Преко четири петине испитаника **није имало финансијских потешкоћа** приликом посете службама са изабраним лекаром / стоматологом. Овај проблем је израженији у здравственој заштити одраслих (17%), него у другим службама (<7%).

- **Опште здравствено стање** према субјективној оцени испитаника је врло добро у здравственој заштити жена и одраслих, одлично у 33 деце.

### ПРИМАРНА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА

- Већина **не посећује приватнике**, ипак учешће посета приватном сектору је у свим службама осим педијатрије бар 10%, највише у 33 жена, 18%.

- Више од половине корисника прегледе заказује телефонски, уводи се у праксу и заказивање преко апликације „Мој доктор“.

- У службама здравствене заштите деце и одраслих већина бива заказана за исти дан, готово сви у року од 5 дана, док у **33 жена две трећине чека на преглед**, у стоматологији четртина.

- **Задовољавајући су готово сви аспекти организације** рада у служби, као и **комуникација** корисника са изабраним лекаром / стоматологом и његовим тимом.

- По питању организације рада, корисници су ипак изразили одређен степен **незадовољавољства комуникацијом** пацијента са лекаром **путем телефона**, јер је то пракса која није уобичајена и доступна. У појединим установама/службама било је **замерки на паркинг простор** испред установе, приступачност лицима у инвалидским колицима, адекватност опреме и кадра, лоше функционисање заказивања специјалистичких прегледа путем ИЗИС-а, непостојање интернет презентације и могућности за жалбе и угрожена права пацијената. Корисници у стоматолошкој здравственој заштити сматрају да **се не истичу значај дојења у превенцији болести уста и зуба**. Ту има и примедби на стање стоматолошке опреме.

- **Здравствено-васпитне теме** (злоупотреба алкохола, дрога, пушење, сигуран секс и избегавање стреса) су **заступљене у мањем проценту од оптималног**. Здравствено – васпитни рад је најзаступљенији у службама стоматологије. **Обухват скринингом је неуједначен** по врсти и по општинама, и свакако би могао бити оптималнији.

- **Свеукупно задовољство** службама са изабраним лекаром / стоматологом у округу **оцењено је просечном оценом изнад 4**. Незадовољавајућу оцену (<3.00) није добила ниједна служба. Службе са најнижом оценом задовољства су здравствена заштита одраслих у ДЗ Ужице (3.15) и ЗЗ деце (3.18), такође у Ужицу. Све четири службе са изабраним лекаром / стоматологом су на нивоу округа добиле значајно **више оцене свеукупног задовољства у односу на претходна испитивања**.

- 

### СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ

- **У специјалистичким службама** домова здравља и болница је **задовољавајућа комуникација са лекаром и организација службе**. Сви аспекти организације су оцењени оценом вишом од 4.

- Степен задовољства је виши у односу на службе са изабраним лекаром
- Специјалистички преглед дуже од 15 дана чека мање од 15% корисника..
- 10% посета анкетираних у овој служби су посете приватном специјалисти.
- Четвртини корисника је преглед одложен или отказан због COVID-19 епидемије.
- **Средња оцене свеукупног задовољства у специјалистичким службама у оквиру домова здравља је виша него у болницама**. Истовремено оцене на примарном и у секундарном нивоу **надмашују просек у целокупном периоду праћења**.

- 

### СЕКУНДАРНА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА

- **У болницама** су корисници **задовољни услугама током пријема и отпуста, услугама сестринске неге, услугама лекара, дијагностиком и терапијом**, временом, бројем и дужином **посета; исхраном и смештајем**. Аспекти задовољства оцељени оценом нижом од 4 су забележени на одељењу гинекологије ОБ Пријеполје, где има замерки на организацију посета, услове смештаја, чистоћу тоалета и собе.

- **Свеукупно задовољство** у болницама је високо, на нивоу изнад **вишегодишњег просека, има средњу оцену вишу од 4.5**. Ипак, треба те резултате узети са резервом, због малог узорка анкетираних пацијената, као и због чињенице да истраживање није ни спроведено у најрепрезентативнијој болничкој установи на округу.

Анализу припремио:  
др Ненад Антонијевић

Директор:  
др Влатка Стевановић