

**ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ УЖИЦЕ**



**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНОМ  
ЗАШТИТОМ**

**ЗЛАТИБОРСКИ ОКРУГ**

**2022.**

Ужице  
Март, 2023. 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
• Одлагање болничког лечења због епидемиолошке ситуације.....	76
• Свеукупно задовољство болничким лечењем.....	77
<b>ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА ОДЕЉЕЊЕМ ЗА ХЕМОДИЈАЛИЗУ.....</b>	<b>78</b>
<b>ЗАКЉУЧАК.....</b>	<b>84</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”, од 28.11. до 03.12.2022. 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, 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, Пријеполје, 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 2090 попуњених анкетних листова, што је дупло мање него приликом препандемијских 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	Пријеполје	Сјеница	Ужице	ОКРУГ
<b>Здравствена заштита одраслих</b>	69	73	87	18	112	37	160	50	137	169	<b>912</b>
<b>Здравствена заштита деце</b>	55	49	26	20	31	24	67	20	100	87	<b>479</b>
<b>Здравствена заштита жена</b>	35	14	18	9	30	39	35	20	31	50	<b>281</b>
<b>Стоматологија</b>	19	20	15	8	15	20	41	27	20	46	<b>231</b>
<b>Специјалистичка служба</b>		50			63	21			53		<b>187</b>
<b>УКУПНО</b>	<b>178</b>	<b>206</b>	<b>146</b>	<b>55</b>	<b>251</b>	<b>141</b>	<b>303</b>	<b>117</b>	<b>341</b>	<b>352</b>	<b>2090</b>

## СЛУЖБА ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ОДРАСЛОГ СТАНОВНИШТВА

У службама за здравствену заштиту одраслог становништва на подручју Златиборског округа истраживањем је обухваћено 912 испитаника, што је дупло мање него приликом последњег препандемијског испитивања задовољства корисника ове службе.

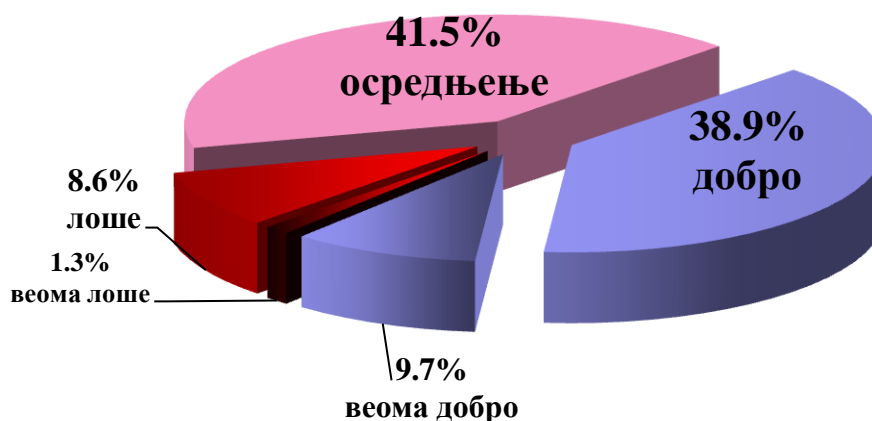
**Полна структура** указује на прилично равномеран полни обухват корисника ове службе; **47.3%** испитаника је **мушког**, док је **52.7%** **женског** пола.

**Просечна старост** анкетираних је **52.5 година** живота. Најмлађи корисник има 18, а најстарији 91 годину.

**Образовање** – Три петине анкетираних има завршену средњу школу (61.0%), четвртина вишу или високу школу (24.1%), сваки осми основну (13.0%), док је са незавршеном основном школом мање од 2% испитаних.

**Материјално стање** - Готово половина испитаника се изјаснила да им је материјално стање добро или веома добро, две петине осредњи, а сваки десети да је лош или веома лош (Графикон бр.1). **Средња оцена** материјалног статуса на скали од 1 до 5 износи **3.47**.

Графикон бр 1. Структура материјалног стања домаћинства испитаника у службама за здравствену заштиту одраслих, на подручју Златиборског округа у 2022. години



Табела бр. 2. Субјективна оцена општег здравственог стања пацијената

ДЗ	Б.Башта	Ужице	Пожега	Ариље	Косјерић	Округ	Прибој	Чајетина	Пријепоље	Сјеница	Н.Варош
Оцена	3.73	3.88	3.92	3.92	4.00	4.12	4.16	4.20	4.34	4.34	4.35

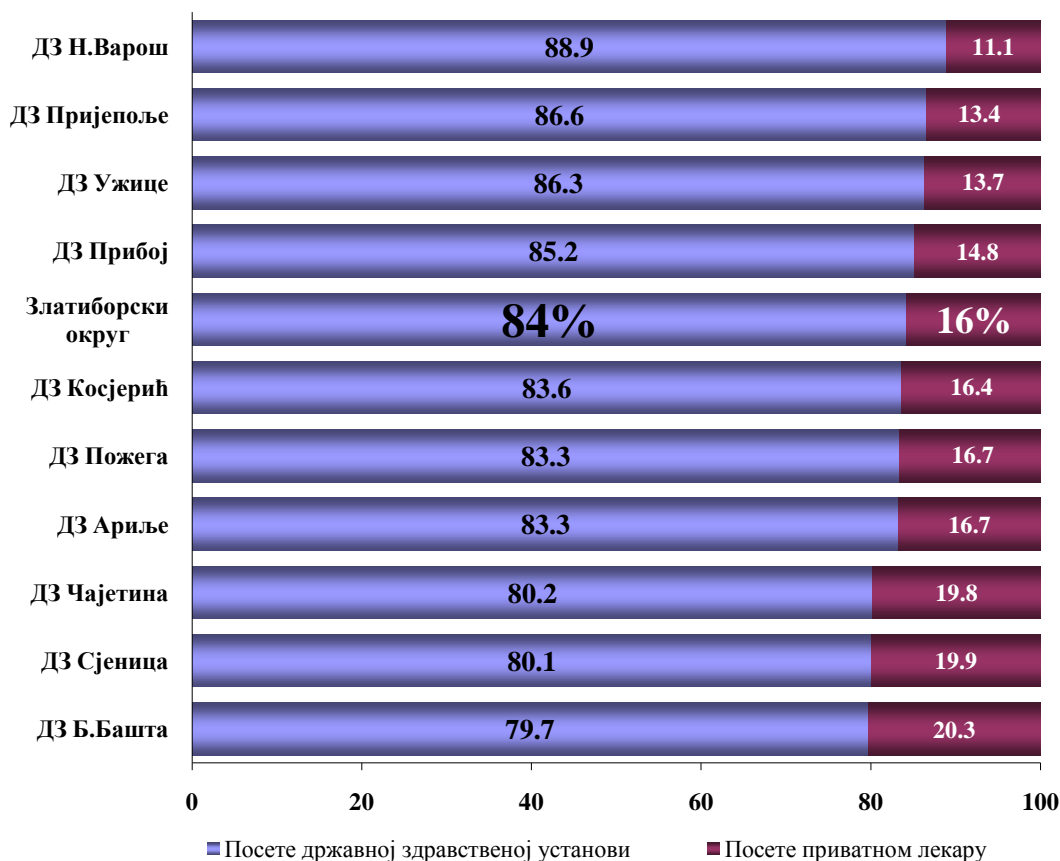
## Учесталост посета лекару државног сектора здравства

На питање *колико пута сте у последњих 12 месеци имали преглед у државној здравственој установи* одговори су сврстани у три групе: 1 – 3 пута (37%), 4 – 6 пута (27%) и више од 6 пута (36%). Државног лекара испитаник посети у просеку седам пута годишње.

## Учесталост посета приватном лекару

Две петине испитаника (40.8%) је посетила приватног лекара у току протеклих 12 месеци, и већина је то чинила једном до четири пута (80%), у просеку три пута. На пет посета лекару државног сектора здравства у просеку следи једна посета приватном (16% посета).

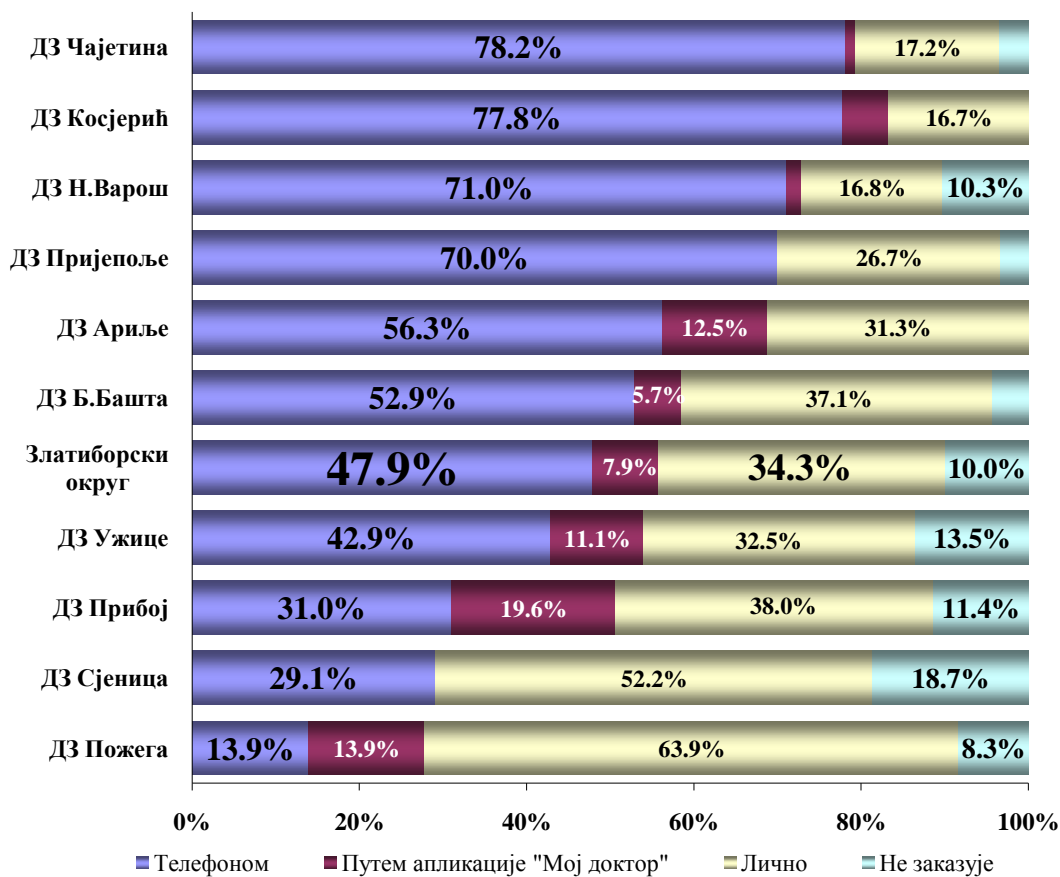
Графикон бр. 2. Структура (%) укупног броја посета лекарима према емпиријској процени корисника служби за здравствену заштиту одраслог становништва, на подручју Златиборског округа у 2022. години



## Заказивање код избраног лекара

Половина испитаника прегледе заказује телефонски, трећина заказује лично на шалтеру, 8% 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 2022. години

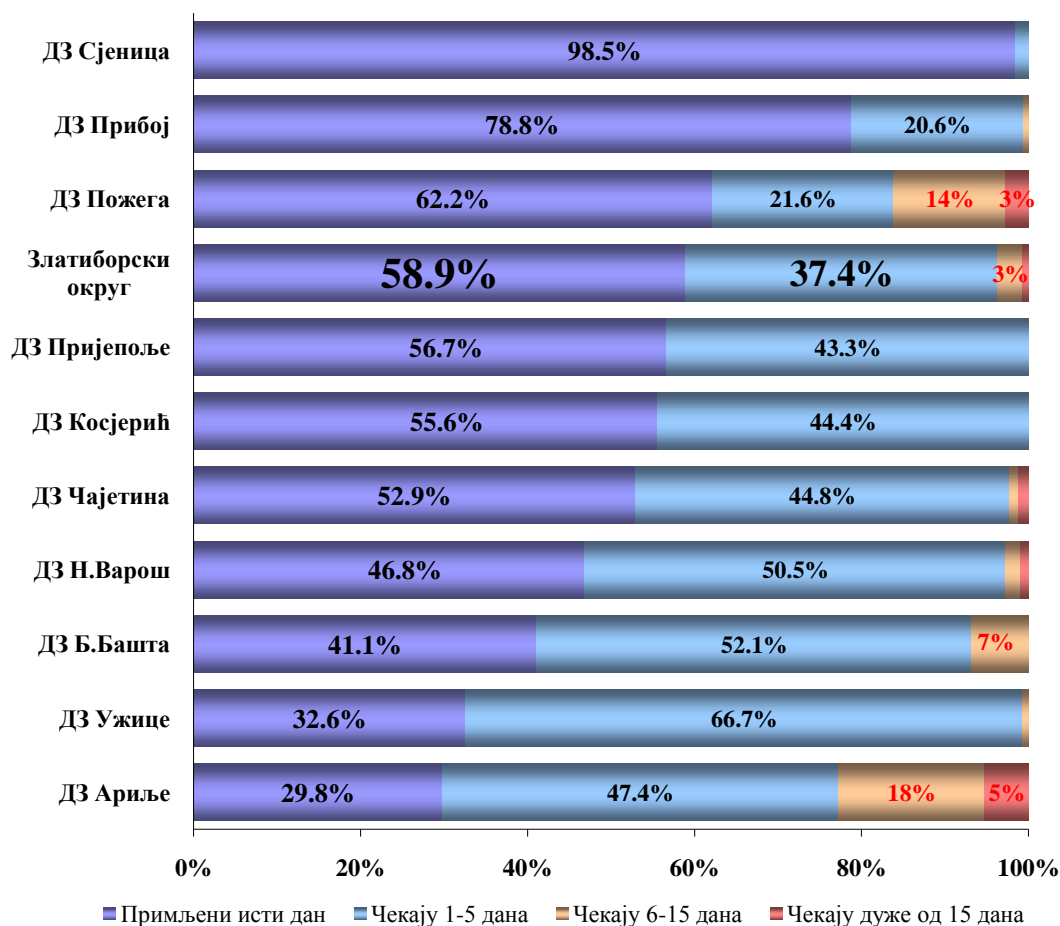




## Чекање на заказани преглед

Скоро три петине анкетираних корисника бива заказана за исти дан код избраног лекара (59%), нешто више од трећине чека до 5 дана на преглед, а сваки тридесети 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 2022. години



## Превентивни рад изабраног лекара

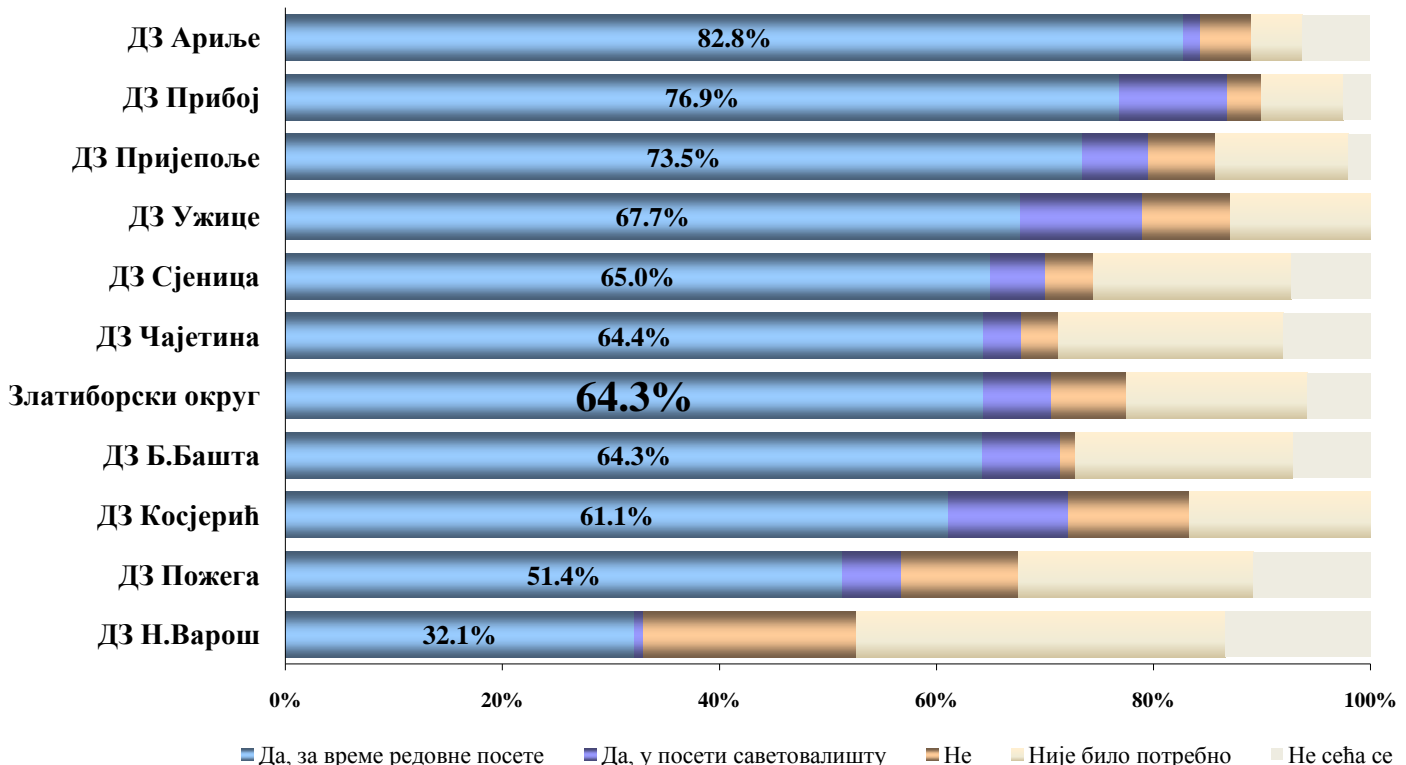
У циљу процене превентивног рада лекара анкета је садржала питања да ли лекар разговара са пацијентима о здравим стилевима живота, као и о обухвату корисника циљаним прегледима на рано откривање обољења од већег социо-медицинског значаја. Одговори су приказани у графиконима који следе, 5.1-5.13.

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

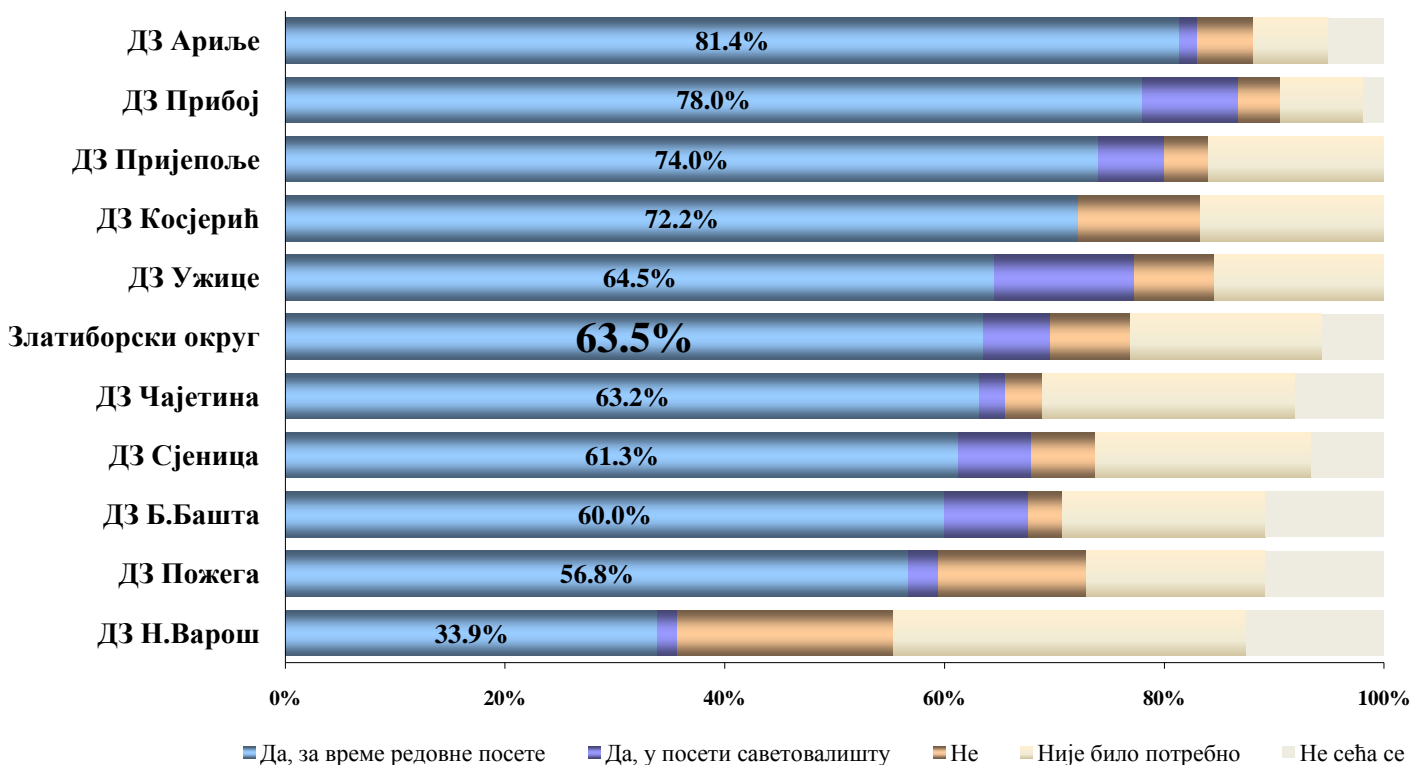
У оквиру активности за рано откривање рака дебелог црева, грлића материце и дојке циљани прегледи су извршени код трећине испитаника из циљане популације (у предвиђеном временском опсегу). Код нешто већег броја испитаника је урађен скрининг на кардиоваскуларни ризик и шећерну болест, док је код 30% испитаника 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 2022. години (Да ли изабрани лекар даје савете о следећим темама? Да ли је урађен скрининг?)**

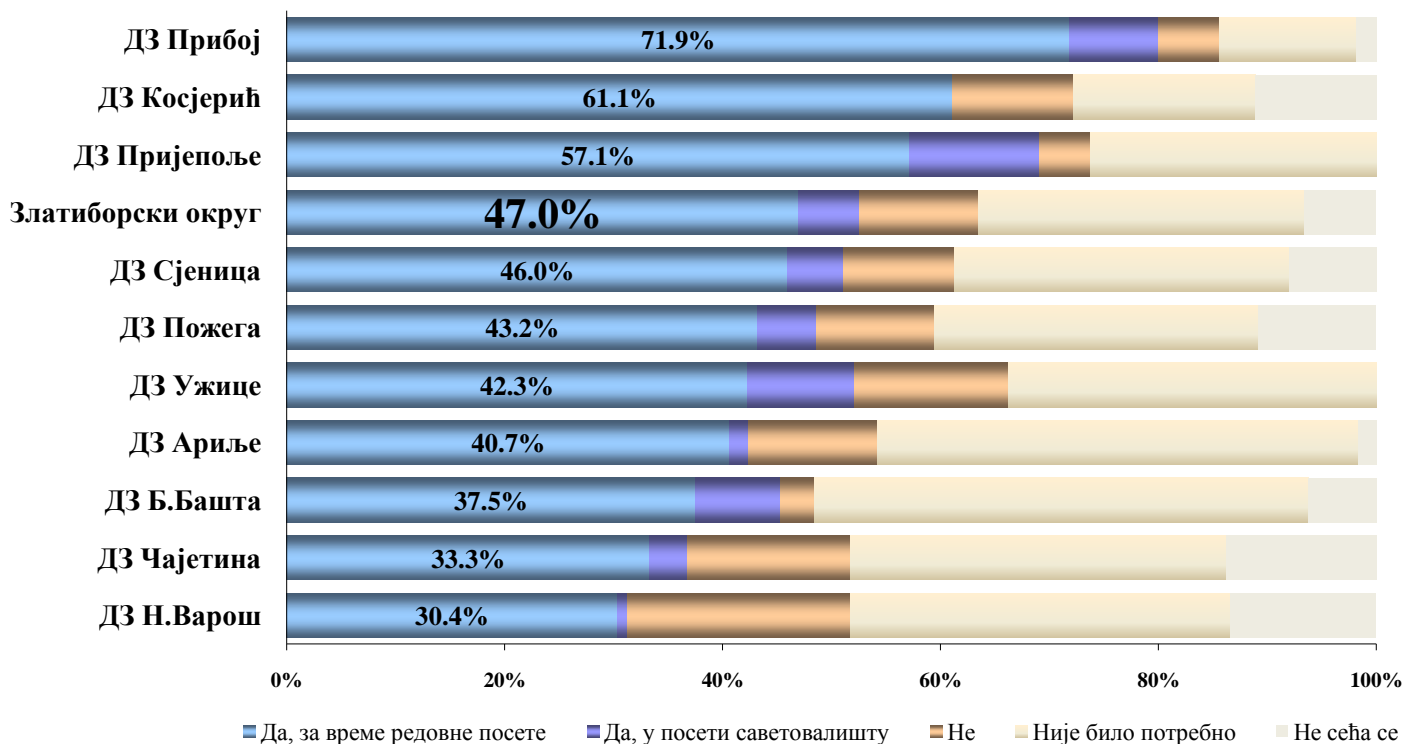
### 5.1 Правилна исхрана



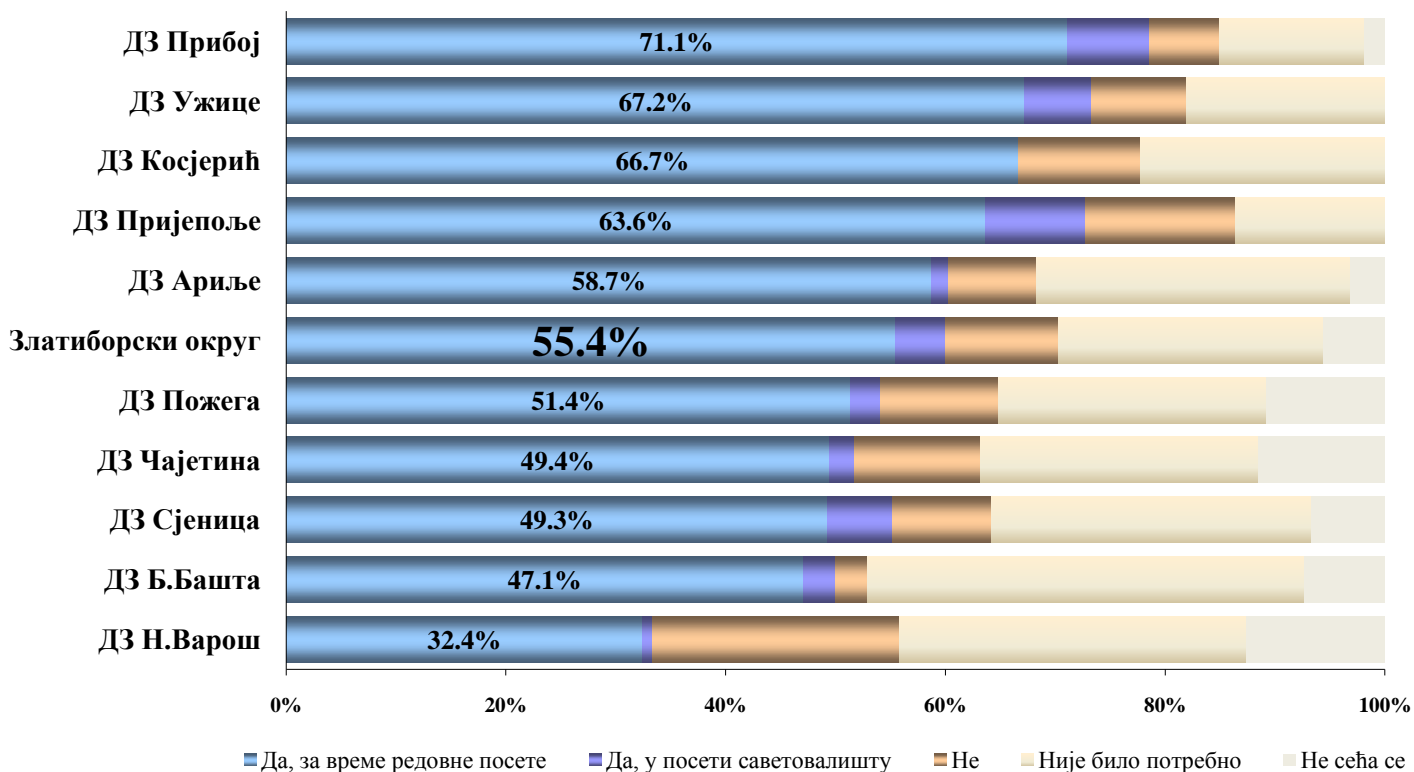
## 5.2 Важност физичке активности



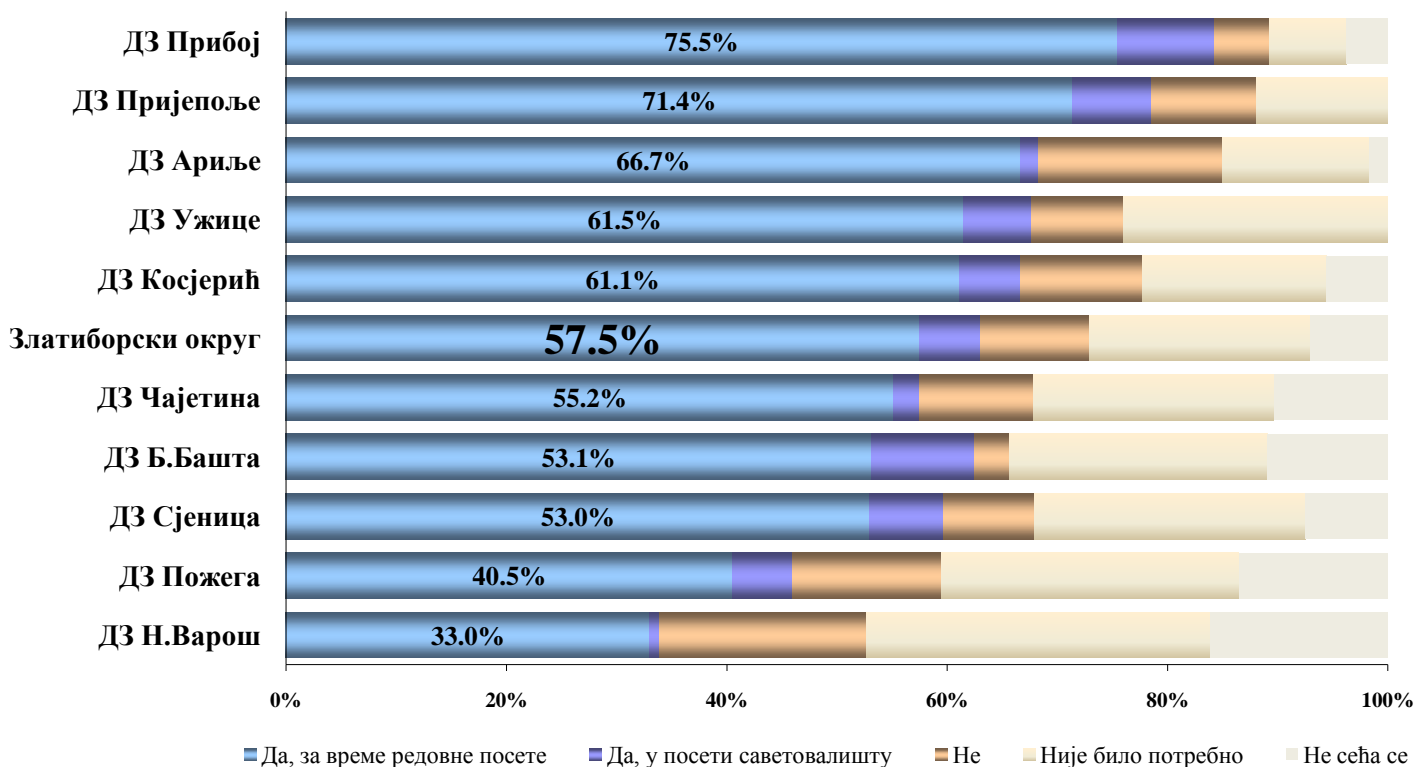
## 5.3 Злоупотреба алкохола



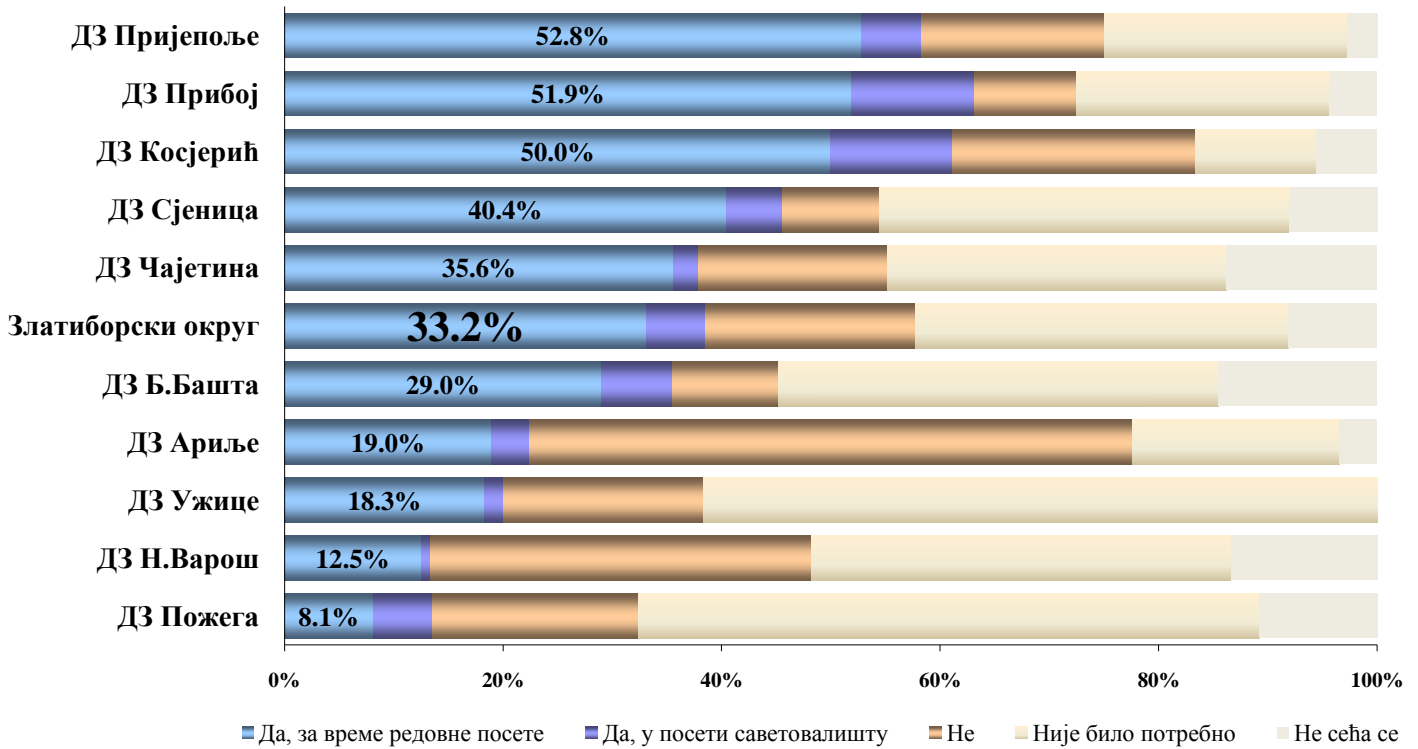
### 5.4 Смањење или престанак пушења



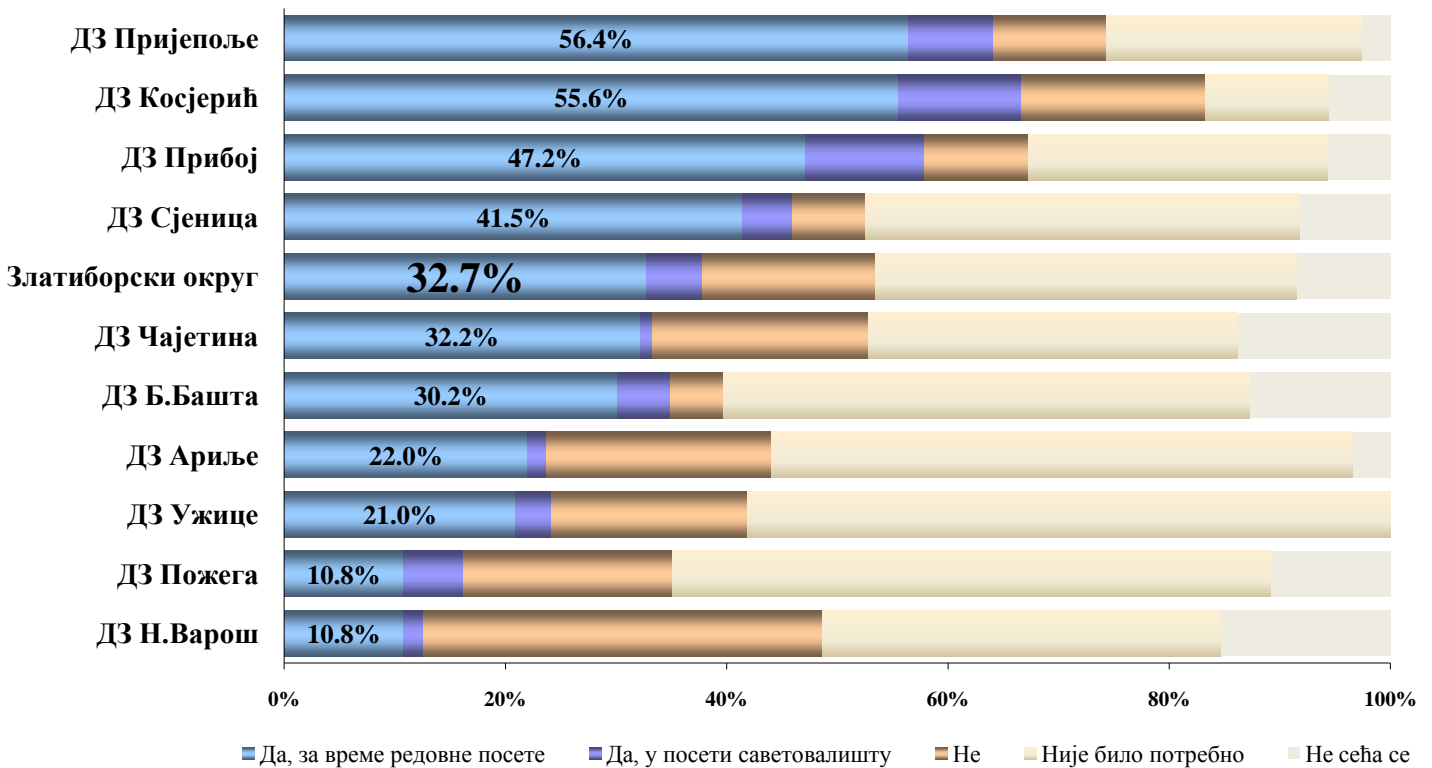
### 5.5 Избегавање / одбрана од стреса



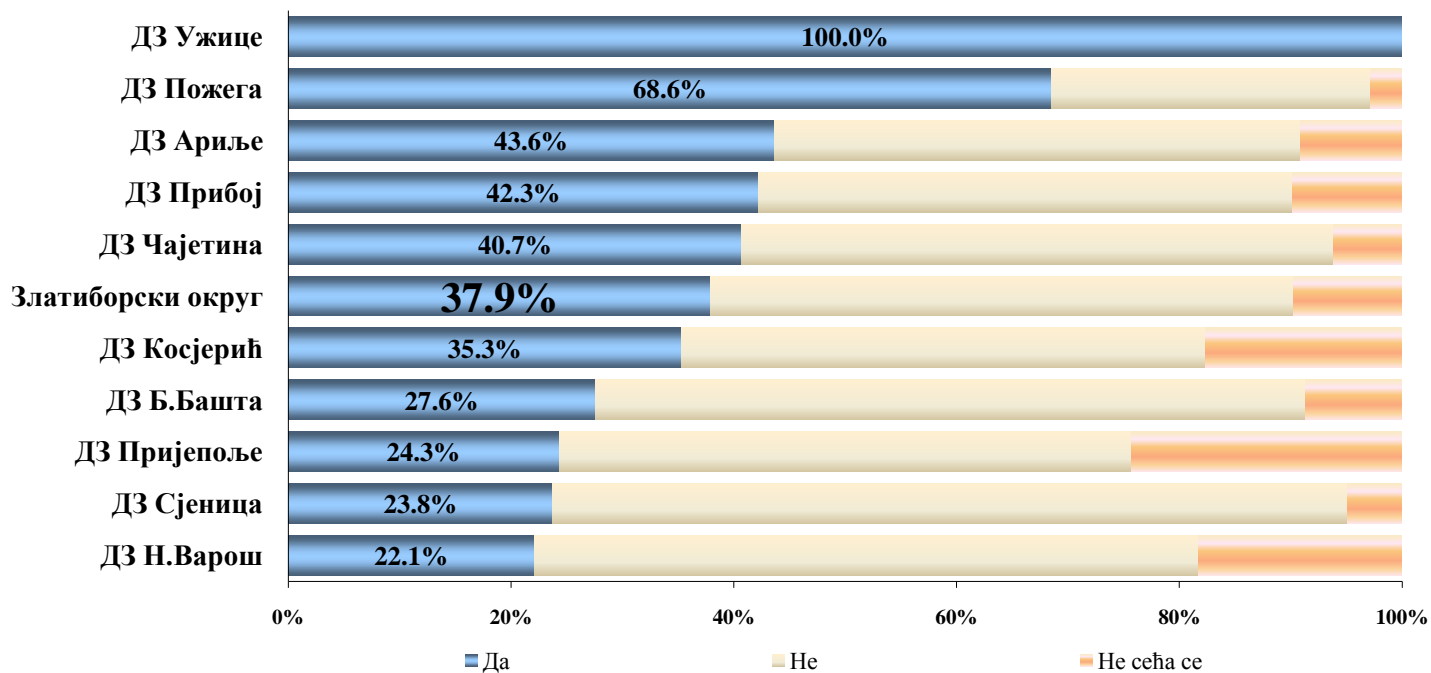
## 5.6 Сигуран секс



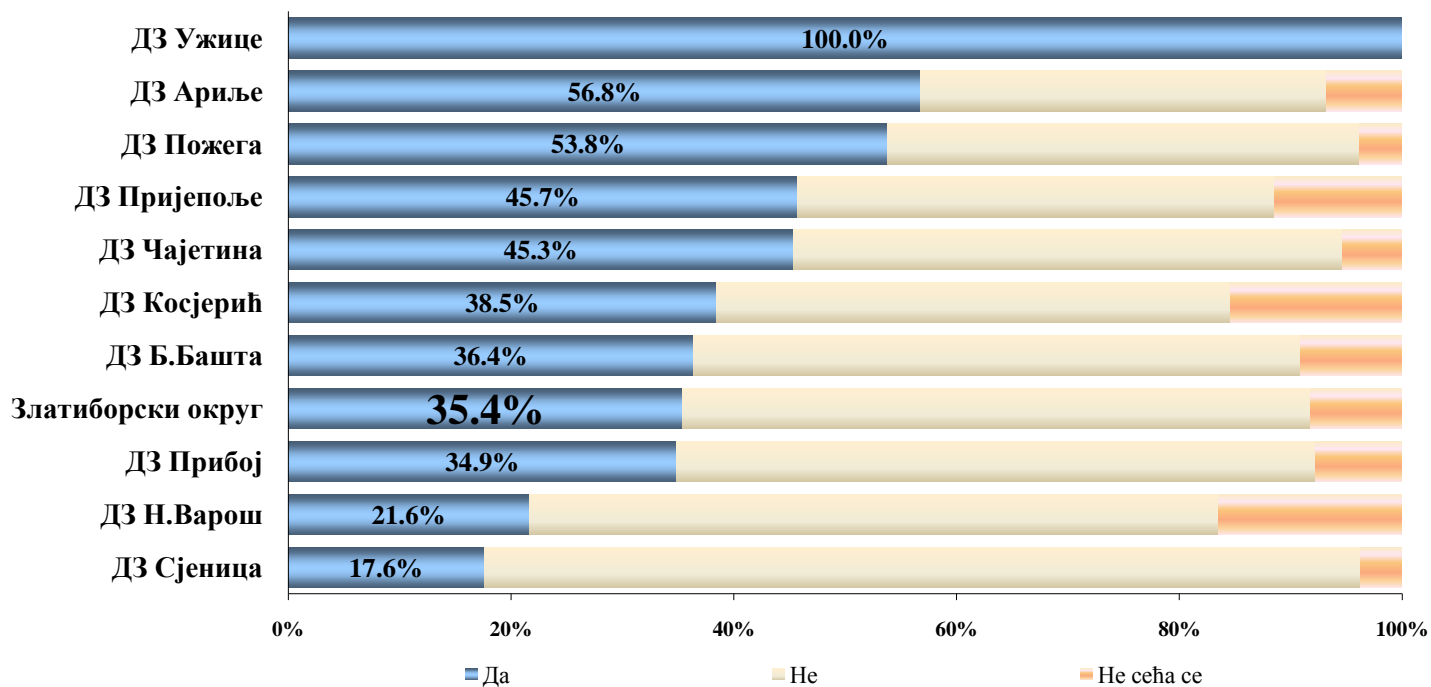
## 5.7 Опасност од злоупотребе дрога



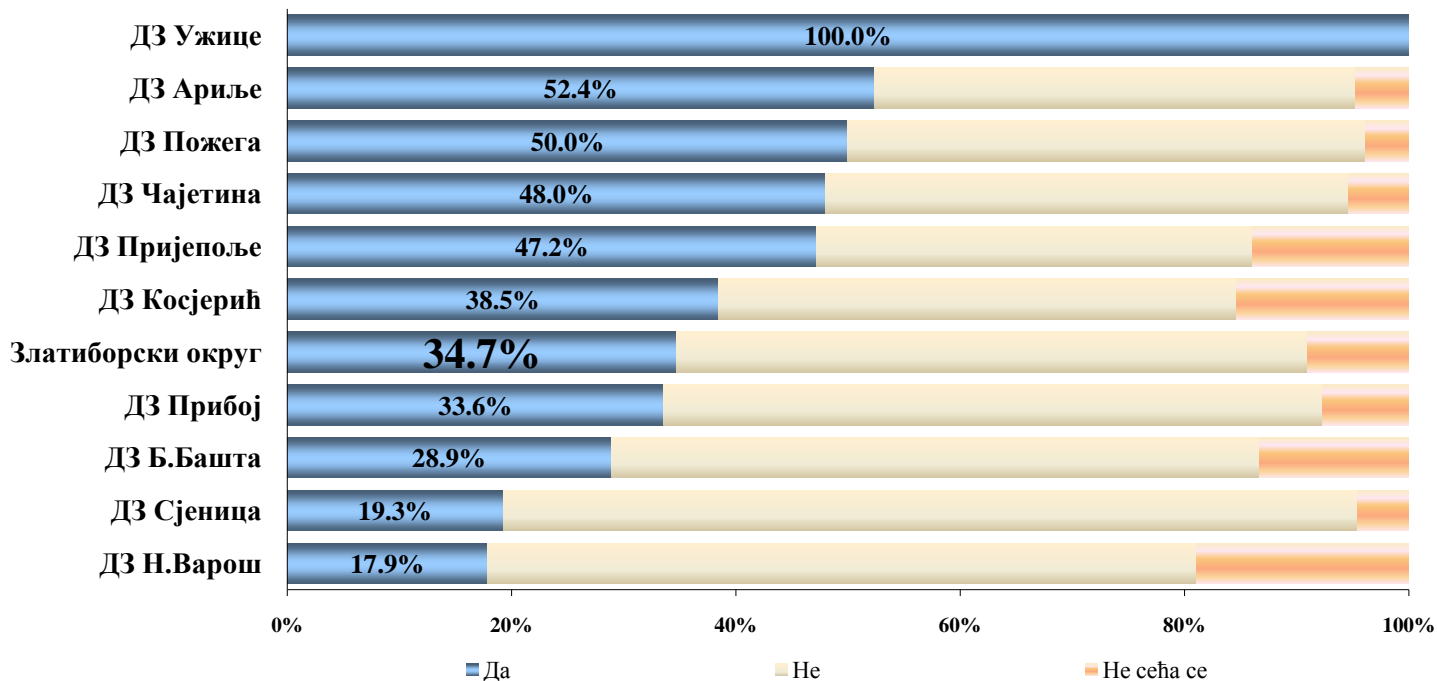
### 5.8 Скрининг на рак дебелог црева у последње две године



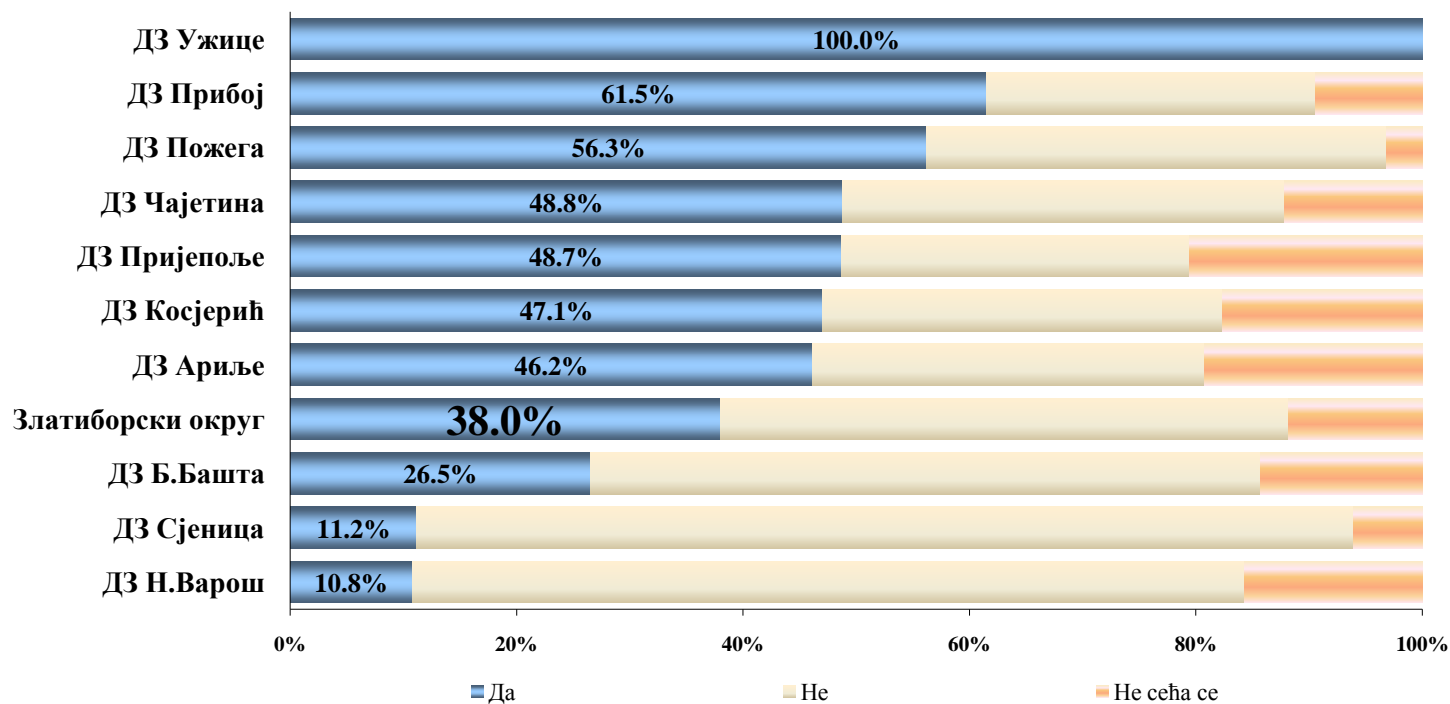
### 5.9 Скрининг рака грлића материце у последње три године



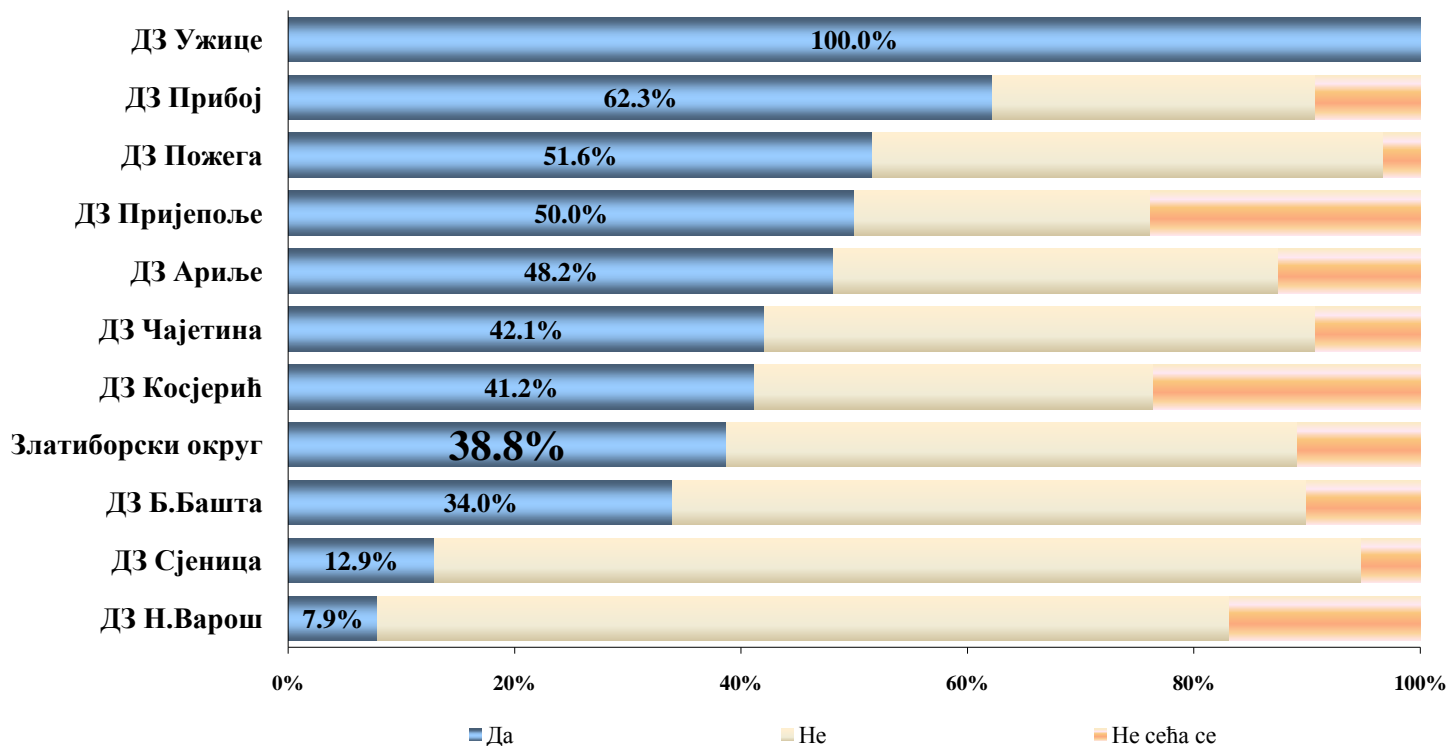
### 5.10 Скрининг рака дојке у последње две године



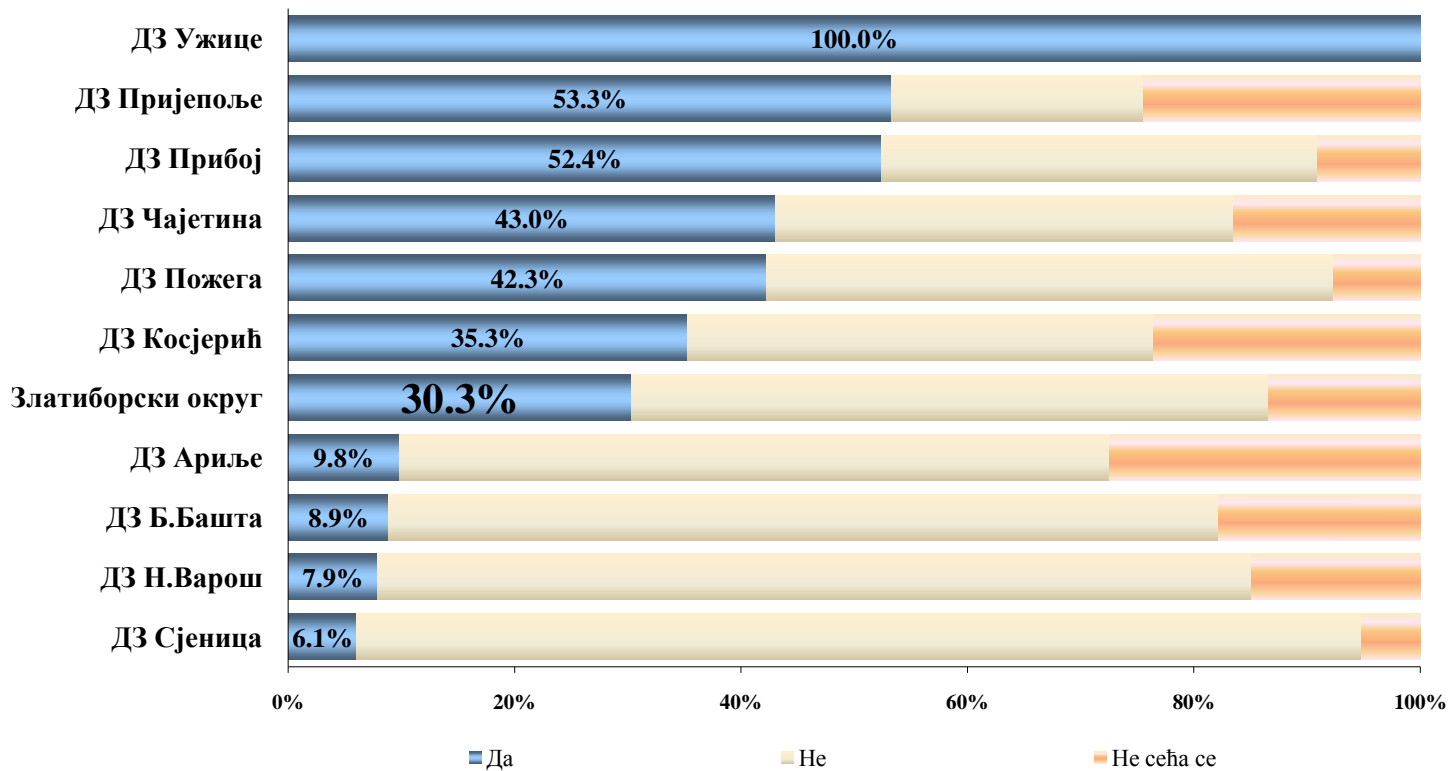
### 5.11 Скрининг кардиоваскуларног ризика у последњих пет година



### 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 2022. години**

### 3.1 Поштовање и љубазност медицинских сестара

ДЗ	Ужице	Пријепоље	Пожега	Округ	Н.Варош	Косјерић	Ариље	Б.Башта	Сјеница	Прибој	Чајетина
Оцена	3.67	4.49	4.51	4.57	4.66	4.72	4.73	4.75	4.77	4.79	4.83

### 3.2 Спремност медицинских сестара да пруже све информације

ДЗ	Ужице	Пожега	Пријепоље	Округ	Ариље	Н.Варош	Б.Башта	Косјерић	Сјеница	Прибој	Чајетина
Оцена	3.67	4.47	4.50	4.55	4.59	4.63	4.68	4.72	4.76	4.79	4.82

### 3.3 Сарадња медицинских сестара и лекара

ДЗ	Ужице	Пријепоље	Пожега	Округ	Ариље	Н.Варош	Б.Башта	Сјеница	Чајетина	Прибој	Косјерић
Оцена	3.70	4.54	4.58	4.59	4.66	4.66	4.76	4.80	4.82	4.82	4.83

## 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 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 2022. години

### 4.1 Поштовање и љубазност изабраног лекара

ДЗ	Ужице	Косјерић	Ариље	Пожега	Округ	Н.Варош	Пријепоље	Б.Башта	Сјеница	Прибој	Чајетина
Оцена	3.76	4.33	4.47	4.49	4.54	4.56	4.62	4.69	4.77	4.78	4.78

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

ДЗ	Ужице	Ариље	Косјерић	Н.Варош	Пожега	Б.Башта	Округ	Чајетина	Пријепоље	Сјеница	Прибој
Оцена	3.70	3.85	4.00	4.18	4.22	4.29	4.34	4.51	4.54	4.65	4.69

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

ДЗ	Ужице	Косјерић	Н.Варош	Ариље	Округ	Б.Башта	Пожега	Пријепоље	Чајетина	Сјеница	Прибој
Оцена	3.66	4.06	4.23	4.34	4.41	4.43	4.43	4.60	4.61	4.69	4.76

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

ДЗ	Ужице	Ариље	Косјерић	Пожега	Округ	Н.Варош	Б.Башта	Пријепоље	Прибој	Сјеница	Чајетина
Оцена	3.78	4.28	4.39	4.49	4.52	4.53	4.54	4.66	4.69	4.76	4.79

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

ДЗ	Ужице	Косјерић	Пожега	Н.Варош	Округ	Ариље	Пријепоље	Б.Башта	Прибој	Чајетина	Сјеница
Оцена	3.69	4.28	4.46	4.49	4.52	4.55	4.58	4.61	4.74	4.76	4.79

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

ДЗ	Ужице	Косјерић	Ариље	Н.Варош	Пожега	Б.Башта	Округ	Пријепоље	Прибој	Чајетина	Сјеница
Оцена	3.74	4.33	4.36	4.46	4.49	4.50	4.53	4.62	4.70	4.74	4.81

## Задовољство организацијом службе за здравствену заштиту одраслих

Одређена одступања од високих оцена задовољства организацијом (>4.00) се уочавају код могућности телефонског саветовања, интернет презентације 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 2022. години**

### 5.1 Радно време

ДЗ	Ужице	Косјерић	Округ	Пожега	Чајетина	Ариље	Прибој	Б.Башта	Н.Варош	Сјеница	Пријепоље
Оцена	3.66	4.28	4.58	4.60	4.61	4.71	4.74	4.75	4.81	4.86	4.91

### 5.2 Могућност прегледа викендом

ДЗ	Ужице	Б.Башта	Пожега	Косјерић	Округ	Чајетина	Прибој	Ариље	Пријепоље	Н.Варош	Сјеница
Оцена	2.88	4.02	4.17	4.28	4.32	4.47	4.59	4.61	4.64	4.66	4.75

### 5.3 Доступност инвалидима и особама у колицима

ДЗ	Ужице	Н.Варош	Прибој	Округ	Пријепоље	Косјерић	Пожега	Ариље	Б.Башта	Чајетина	Сјеница
Оцена	2.22	3.52	3.59	4.04	4.15	4.43	4.44	4.60	4.63	4.69	4.84

### 5.4 Капацитет места за седење у чекаоницама

ДЗ	Ужице	Прибој	Б.Башта	Ариље	Округ	Пожега	Косјерић	Н.Варош	Чајетина	Сјеница	Пријепоље
Оцена	3.25	3.87	4.04	4.07	4.29	4.43	4.50	4.58	4.70	4.72	4.78

### 5.5 Време проведено у чекаоници приликом посете лекару

ДЗ	Ужице	Пожега	Н.Варош	Ариље	Б.Башта	Округ	Прибој	Косјерић	Пријепоље	Чајетина	Сјеница
Оцена	3.46	3.89	3.90	3.96	4.00	4.14	4.15	4.18	4.33	4.58	4.68

### 5.6 Могућност телефонског саветовања са лекаром

ДЗ	Ужице	Ариље	Б.Башта	Пожега	Округ	Косјерић	Прибој	Н.Варош	Пријепоље	Чајетина	Сјеница
Оцена	2.17	3.31	3.66	3.88	4.04	4.18	4.26	4.26	4.29	4.65	4.78

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

ДЗ	Ужице	Косјерић	Пожега	Н.Варош	Округ	Б.Башта	Прибој	Ариље	Чајетина	Сјеница	Пријепоље
Оцена	3.15	4.28	4.50	4.58	4.59	4.62	4.68	4.70	4.77	4.81	4.84

### 5.8 Распоживост одговарајућег кадра у установи

ДЗ	Пожега	Ужице	Б.Башта	Ариље	Пријепоље	Округ	Косјерић	Прибој	Н.Варош	Чајетина	Сјеница
Оцена	2.69	3.61	3.83	4.13	4.16	4.29	4.47	4.52	4.60	4.61	4.71

### 5.9 Интернет презентација установе

ДЗ	Ужице	Б.Башта	Пожега	Округ	Ариље	Прибој	Косјерић	Пријепоље	Н.Варош	Чајетина	Сјеница
Оцена	1.59	2.88	3.53	3.94	4.06	4.10	4.13	4.17	4.32	4.39	4.42

### 5.10 Медицинска опремљеност установе

ДЗ	Ужице	Б.Башта	Пожега	Косјерић	Прибој	Ариље	Округ	Н.Варош	Пријепоље	Сјеница	Чајетина
Оцена	3.42	3.44	3.80	4.13	4.19	4.21	4.22	4.32	4.49	4.57	4.67

### 5.11 Хигијена установе

ДЗ	Ужице	Б.Башта	Округ	Прибој	Ариље	Косјерић	Н.Варош	Сјеница	Пријепоље	Пожега	Чајетина
Оцена	3.51	3.73	4.38	4.45	4.48	4.50	4.51	4.58	4.63	4.64	4.76

### 5.12 Паркинг испред установе

ДЗ	Ужице	Ариље	Прибој	Округ	Чајетина	Б.Башта	Пријепоље	Косјерић	Н.Варош	Сјеница	Пожега
Оцена	1.56	3.09	3.54	3.89	3.94	3.98	4.13	4.44	4.51	4.53	4.60

### 5.13 Процедуре жалбе код повреде права пацијента

ДЗ	Ужице	Н.Варош	Округ	Косјерић	Прибој	Пријепоље	Ариље	Пожега	Б.Башта	Чајетина	Сјеница
Оцена	2.31	3.84	4.25	4.27	4.31	4.37	4.38	4.40	4.41	4.74	4.74

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

ДЗ	Ужице	Пожега	Косјерић	Округ	Б.Башта	Прибој	Сјеница	Ариље	Чајетина	Н.Варош	Пријепоље
Оцена	3.69	4.08	4.29	4.54	4.65	4.67	4.70	4.74	4.77	4.81	4.91

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

ДЗ	Ужице	Пожега	Пријепоље	Н.Варош	Косјерић	<b>Округ</b>	Чајетина	Б.Башта	Сјеница	Ариље	Прибој
Оцена	3.73	3.88	3.92	4.16	4.25	<b>4.32</b>	4.39	4.40	4.45	4.51	4.61

### 5.16 Заказивање специјалистичких прегледа путем ИЗИС-а

ДЗ	Пријепоље	Ужице	Косјерић	Ариље	Пожега	<b>Округ</b>	Чајетина	Б.Башта	Н.Варош	Прибој	Сјеница
Оцена	3.70	3.72	4.06	4.16	4.24	<b>4.31</b>	4.36	4.40	4.49	4.59	4.59

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

ДЗ	Ужице	Косјерић	Ариље	Пожега	<b>Округ</b>	Б.Башта	Прибој	Сјеница	Н.Варош	Пријепоље	Чајетина
Оцена	3.52	4.24	4.42	4.49	<b>4.50</b>	4.52	4.59	4.74	4.78	4.81	4.83

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

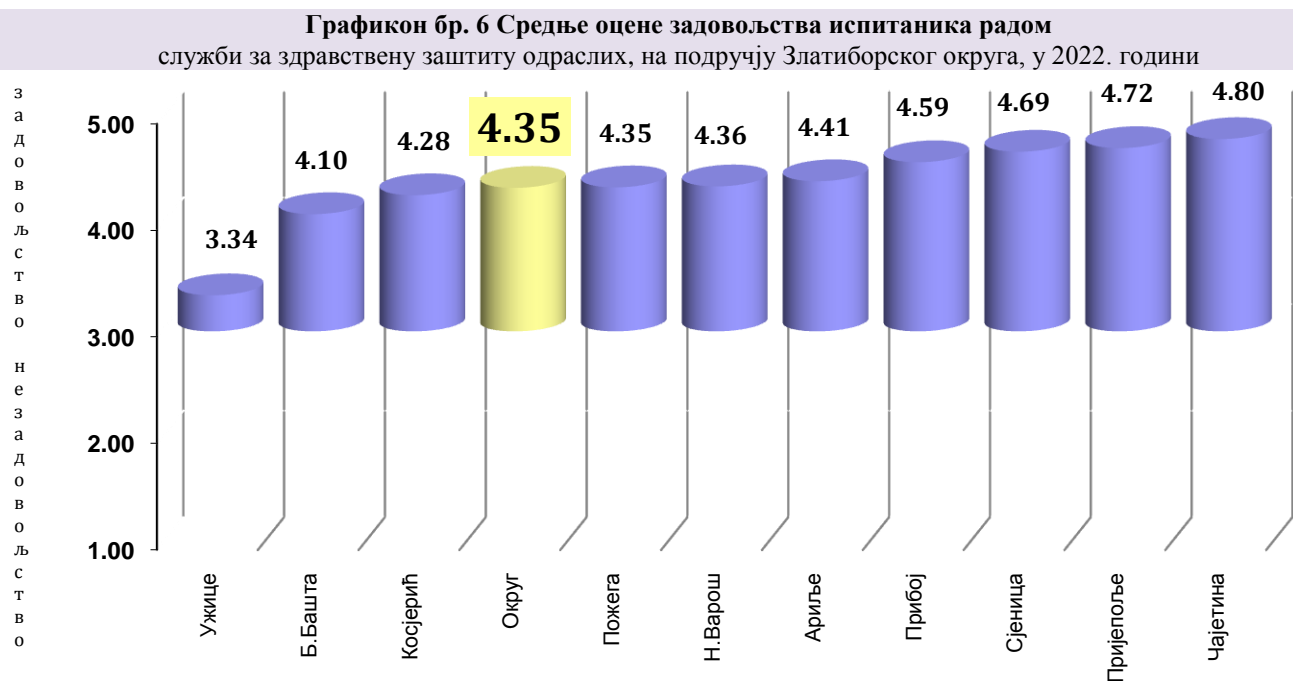
По петина испитаника је пропустила или одложила преглед због епидемиолошке ситуације, услед удаљености или недостатка времена, нешто мање њих због финансијских разлога и дугог чекања.

**Табела бр. 6 Разлози за неодлазак или одлагање прегледа код изабраног лекара у службама за здравствену заштиту одраслих, на подручју Златиборског округа у 2022. години**

Установа	Финансијски разлози	Дужина чекања	Недостатак личног времена	Удаљеност	Епидемиолошка ситуација због Covid-19
ДЗ Ариље	10.1%	11.6%	24.6%	17.4%	20.3%
ДЗ Б.Башта	21.9%	15.1%	27.4%	19.2%	20.5%
ДЗ Чајетина	6.9%	9.2%	32.2%	18.4%	28.7%
ДЗ Косјерић	38.9%	22.2%	44.4%	27.8%	38.9%
ДЗ Н.Варош	14.3%	18.8%	15.2%	20.5%	24.1%
ДЗ Пожега	10.8%	21.6%	5.4%	10.8%	16.2%
ДЗ Прибој	11.3%	8.1%	31.3%	24.4%	21.9%
ДЗ Пријепоље	16.0%	20.0%	26.0%	22.0%	32.0%
ДЗ Сјеница	12.4%	10.2%	17.5%	19.7%	16.8%
ДЗ Ужице	21.9%	15.4%	5.9%	21.3%	19.5%
<b>Златиборски округ</b>	<b>14.9%</b>	<b>13.5%</b>	<b>20.7%</b>	<b>20.5%</b>	<b>22.0%</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 другу годиму заредом је значајно изнад вишегодишњег просека (графикон бр. 6 и табела А).



Табела А. Задовољство корисника у 33 одраслих, 2013-2022.

Здравствена установа	СРЕДЊА ОЦЕНА СВЕУКУПНОГ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА У СЛУЖБИ ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ОДРАСЛИХ									Вишегодишњи просек	2022.
	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.	2019.	2021.			
ДЗ Ариље	3.73	4.02	4.01	3.77	4.21	3.71	4.07	4.28	4.02	4.41	
ДЗ Бајина Башта	3.85	4.01	3.48	3.65	3.88	3.98	3.76	4.19	3.88	4.10	
ДЗ Чајетина	4.05	4.18	4.04	4.18	3.89	4.29	4.16	4.37	4.22	4.80	
ДЗ Косјерић	4.46	4.42	4.18	3.47	3.91	4.08	4.01	4.39	4.13	4.28	
ДЗ Нова Варош	2.66	4.11	3.78	3.66	3.56	3.90	3.96	4.52	3.83	4.36	
ДЗ Пожега	3.62	3.48	3.78	3.52	3.66	3.33	3.61	4.91	3.81	4.35	
ДЗ Прибој	4.45	3.90	4.08	4.25	4.20	4.09	3.96	4.74	4.25	4.59	
ДЗ Пријепоље	4.46	4.48	4.43	4.09	4.10	3.88	4.27	4.48	4.32	4.72	
ДЗ Сјеница	3.85	3.56	3.27	3.98	3.87	3.90	3.77	4.43	3.92	4.69	
ДЗ Ужице	3.84	4.02	3.91	3.67	3.98	3.69	4.00	3.15	3.73	3.34	
<b>ДЗ УКУПНО</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>4.50</b>	<b>4.05</b>	<b>4.35</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 анкетирана 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 479 испитаника, што је нешто мањи број него приликом препандемијских испитивања (табела бр. 1).

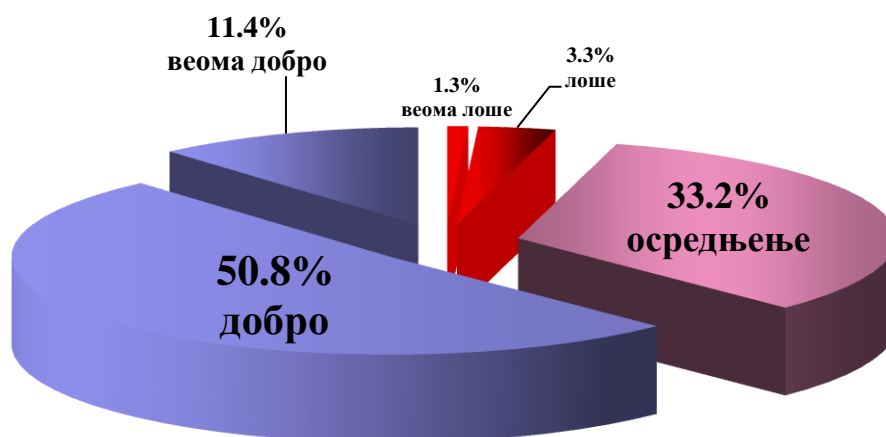
**Полна структура** - Међу пратиоцима корисника ове службе дупло више су заступљене особе **женског пола (66%)** него **мушкараци (34%)**.

**Просечна старост** испитаника је **37 година**, при чему најмлађи испитаник има 20, а најстарији 84 године.

**Образовање** - Скоро две трећине (62.4%) испитаника има завршену средњу школу, четвртина (27.6%) вишу или високу, док је сваки десети само са основном (8.7%) или без завршене основне школе (1.3%).

**Материјално стање** - Три петине испитаника своје материјално стање је оценила као добро и веома добро, трећина као осредње, а нешто мање од 5% испитаника као лоше и веома лоше. **Средња оцена** материјалног статуса на скали од 1 до 5 износи **3.68**, и то је 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 2022. години



Табела бр. 7. Субјективна оцена општег здравственог стања пацијената

ДЗ	Ужице	Чајетина	Пријепоље	Б.Башта	Округ	Ариље	Косјерић	Пожега	Прибој	Сјеница	Н.Варош
Оцена	3.87	4.19	4.21	4.23	4.36	4.38	4.40	4.46	4.48	4.62	4.87

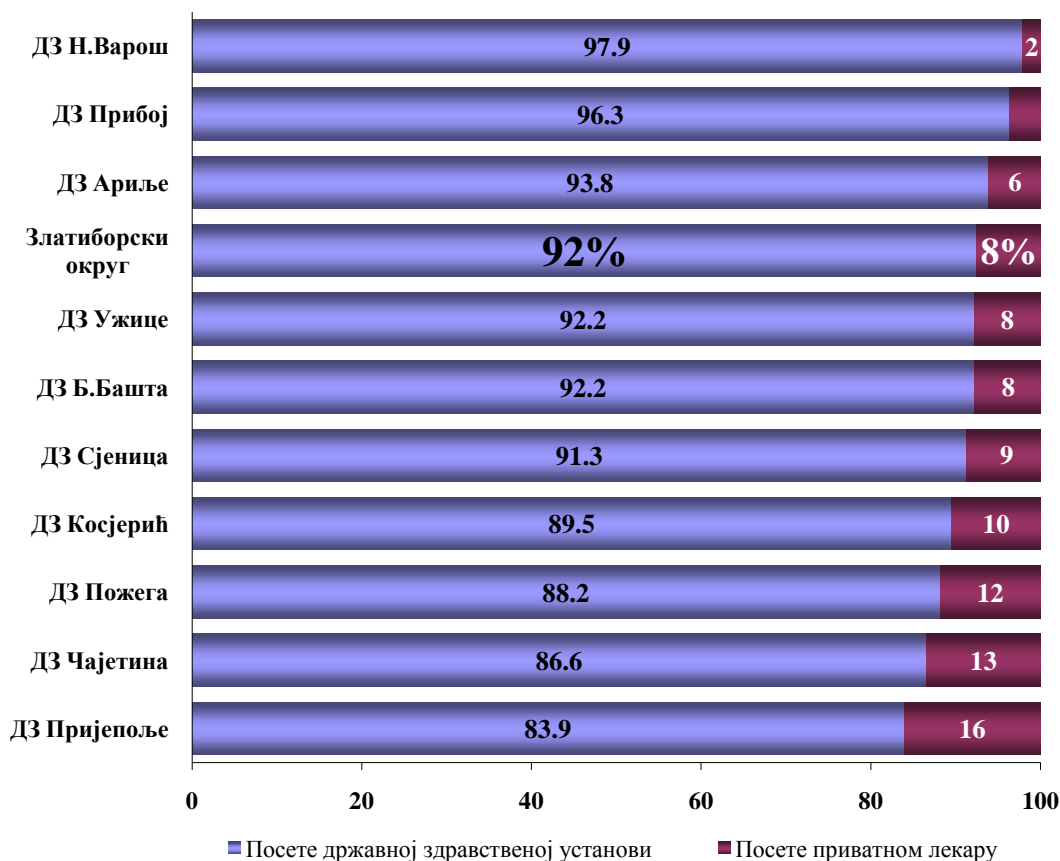
## Учесталост посета лекару државног сектора здравства

На питање *колико пута годишње су посетили изабраног лекара*, одговори су сврстани у три групе: 1 – 5 пута (53%), 6 – 10 пута (32%) и више од 10 пута (15%). Државног лекара испитаник посети у просеку седам пута годишње.

## Учесталост посета приватном лекару

22.5% испитаника је посетила приватног лекара у току протеклих 12 месеци. Међу њима, 40% је то чинила једном, сличан број два до три пута, док је сваки пети посетио приватника чешће. На 12 посета лекару државног сектора здравства у просеку следи једна посета приватном (8% посета).

Графикон бр. 8. Структура (%) укупног броја посета лекарима према емпиријској процени корисника служби за здравствену заштиту деце, на подручју Златиборског округа у 2022. години

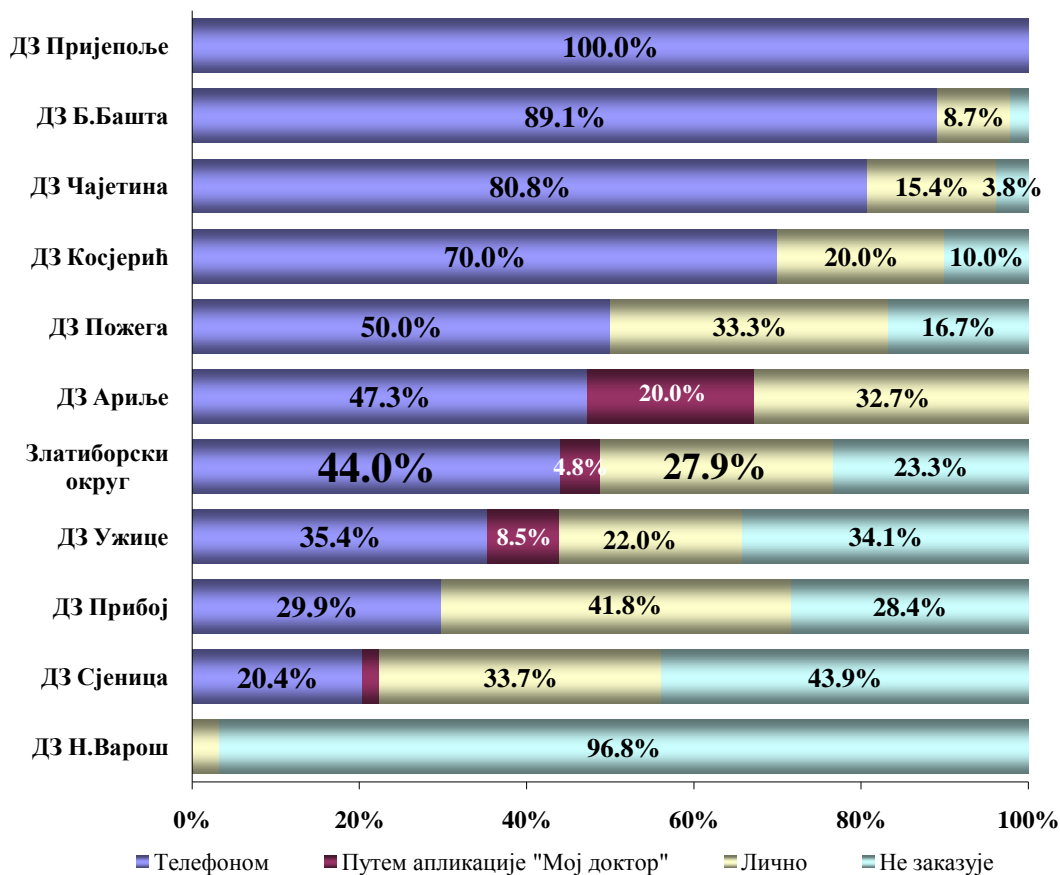




## Заказивање код избраног педијатра

Преко две петине испитаника прегледе заказује телефонски, четвртина заказује лично на шалтеру, ни 5% то чини путем *online* апликације, док још четвртина корисника не заказује свој преглед.

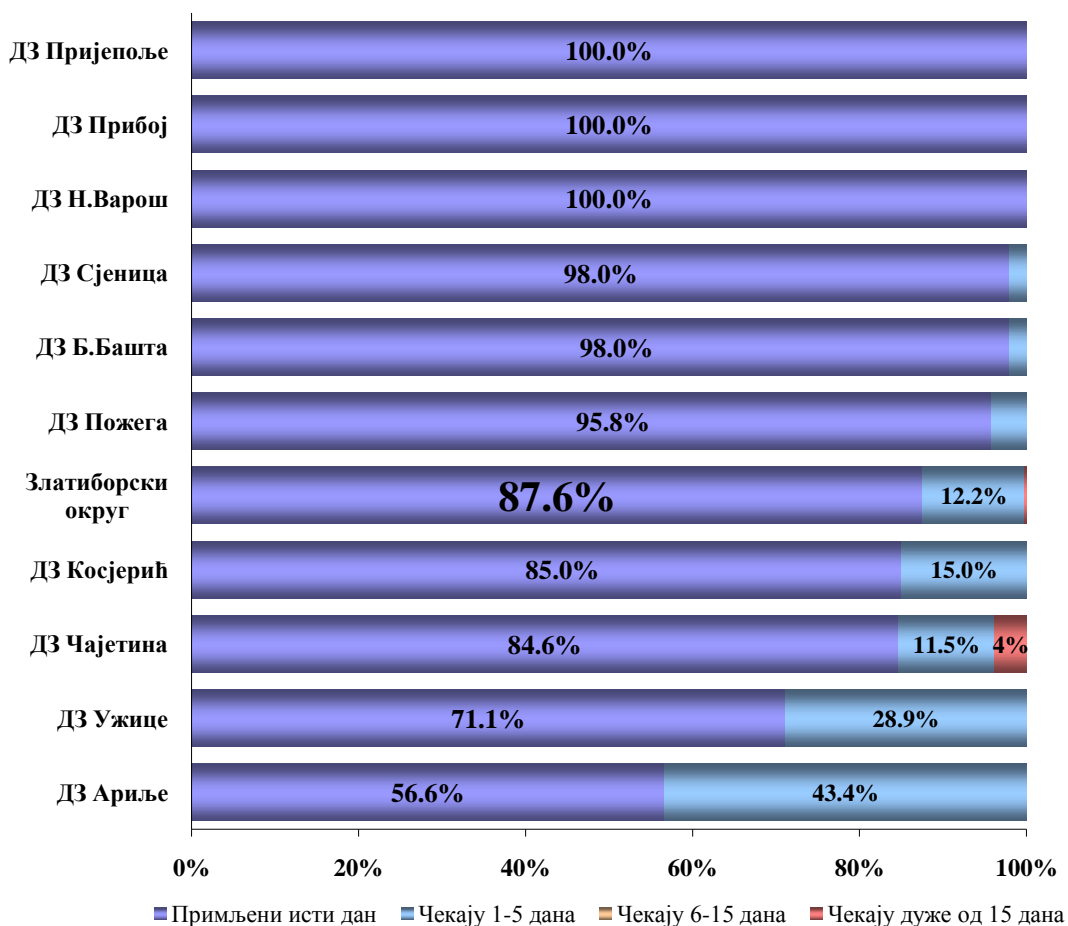
**Графикон бр. 9. Структура (%) корисника у односу на заказивање код свог избраног лекара у службама за здравствену заштиту деце, на подручју Златиборског округа у 2022. години**



## Чекање на заказани преглед

Скоро 90% анкетираних корисника бива заказана за исти дан код изабраног лекара, сваки осми чека до 5 дана на преглед, свега један испитаник је пријавио чекање 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 2022. години



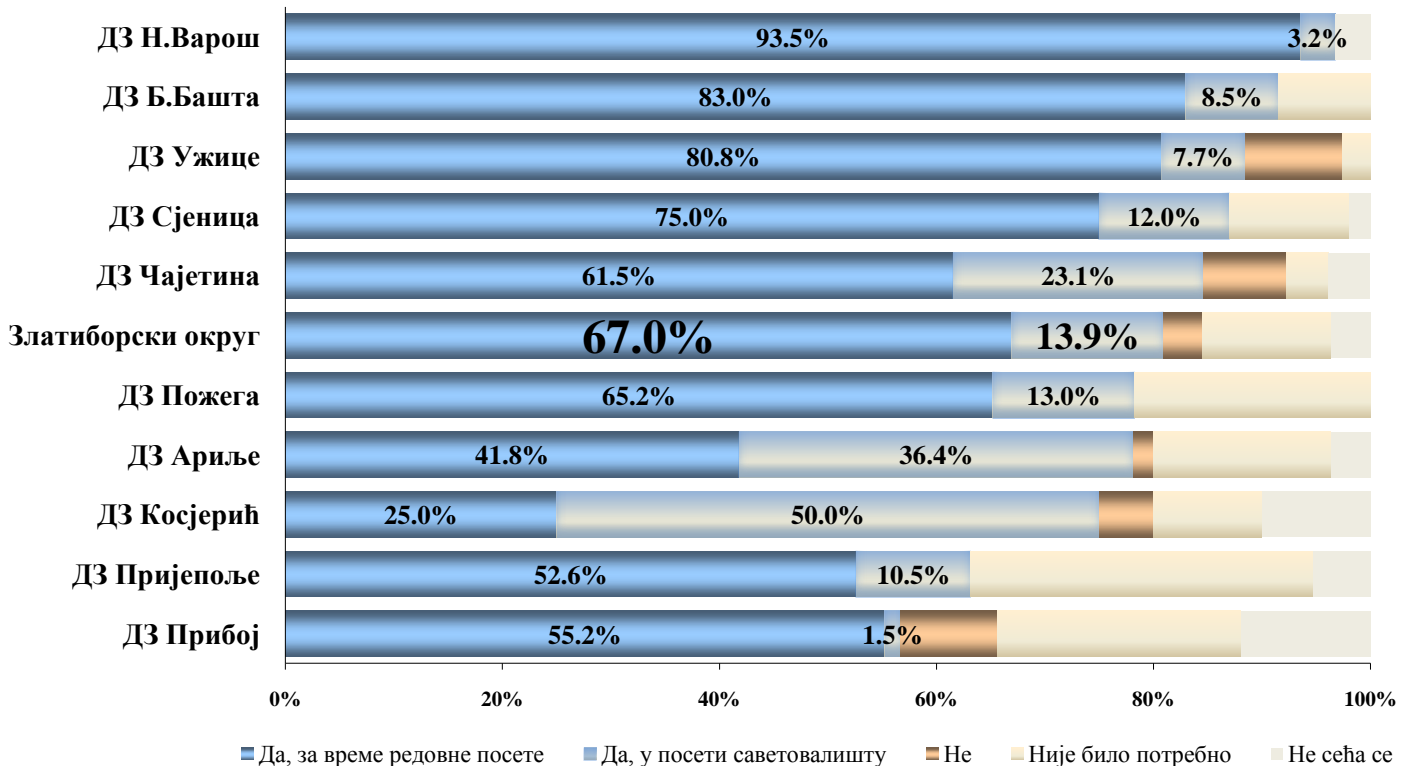
## Превентивни рад изабраног лекара

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

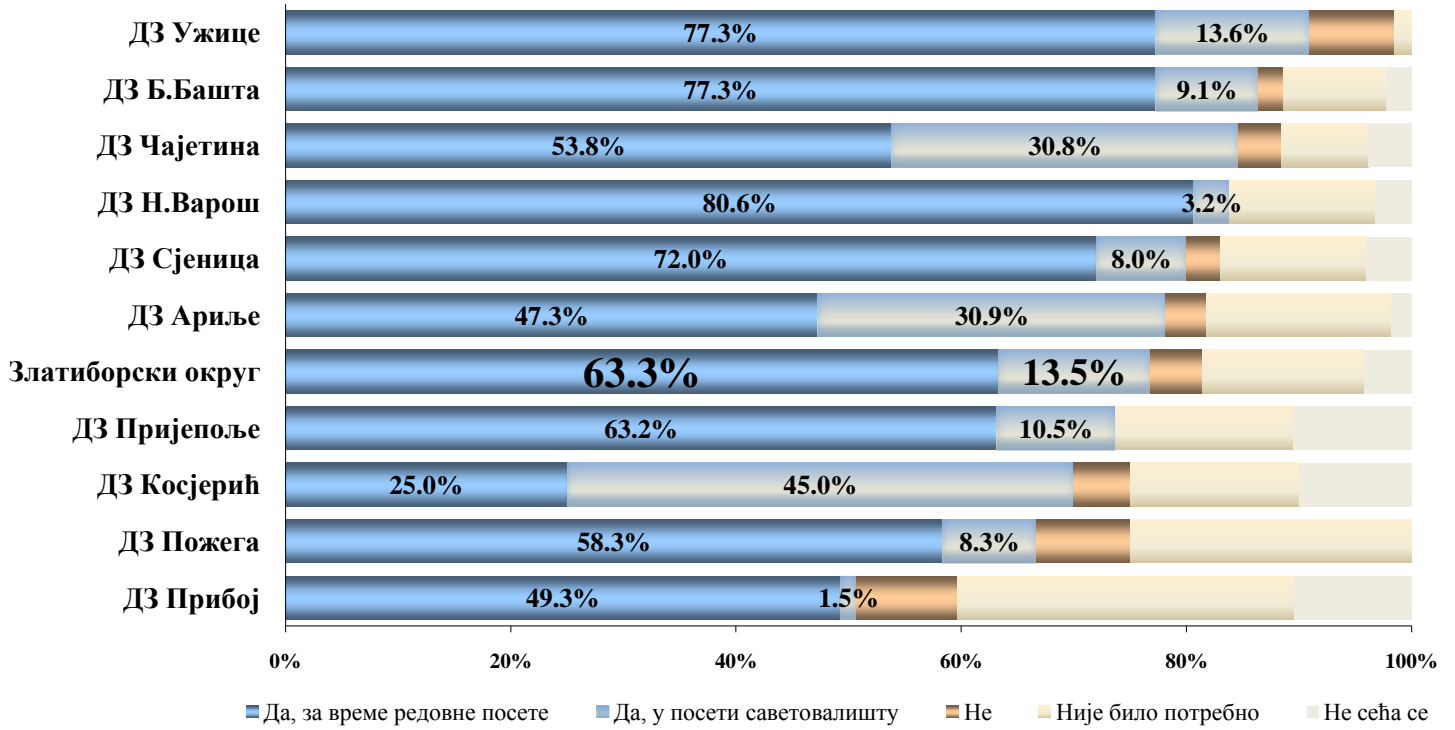
У службама за заштиту деце, изабрани педијатар у оквиру здравствено-васпитног рада најчешће саветује пацијенте о правилној исхрани (80% испитаника). Три четвртине испитаника добија савете о важности физичке активности, три петине о штетности дувана, док половина добија превентивне савете у вези стреса и злоупотреби алкохола. Око две петине 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 2022. години (Да ли изабрани лекар даје савете о следећим темама?)**

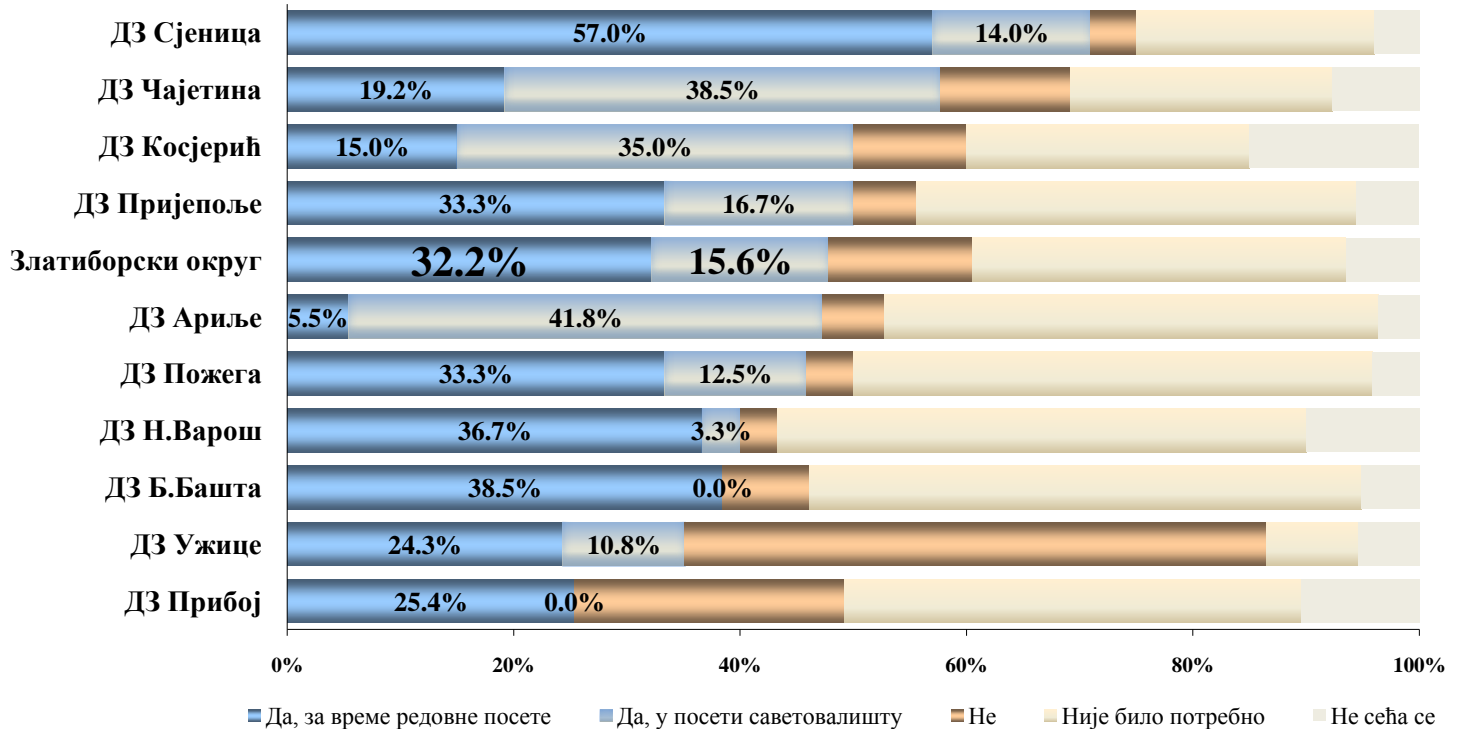
### 11.1 Правилна исхрана



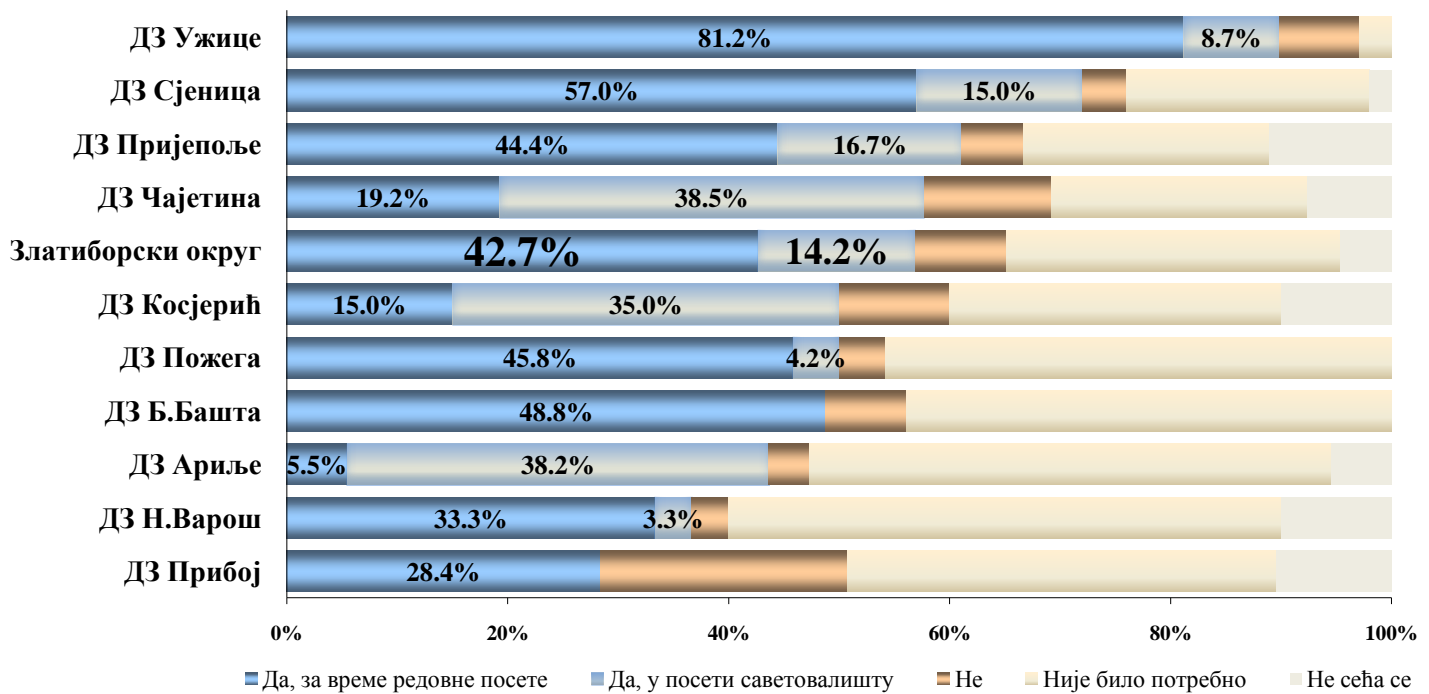
### 11.2 Важност физичке активности



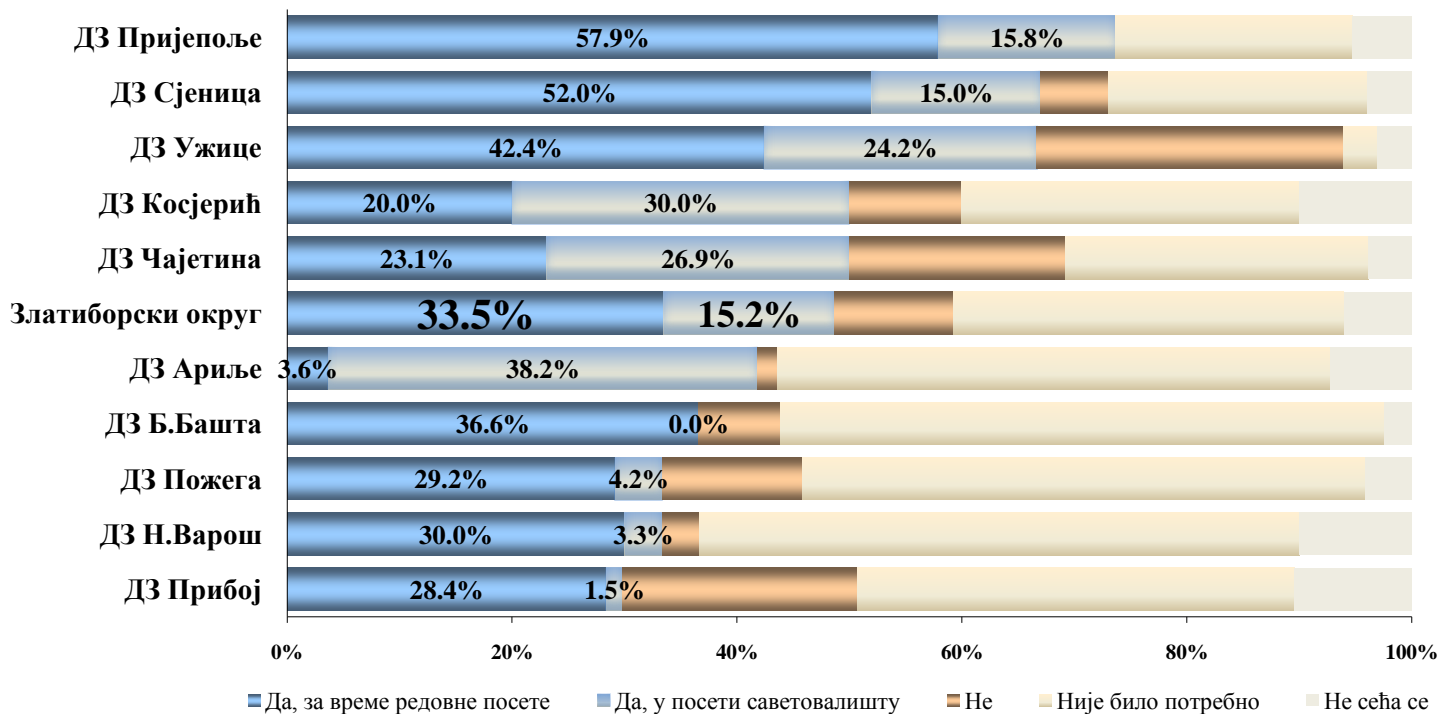
### 11.3 Злоупотреба алкохола



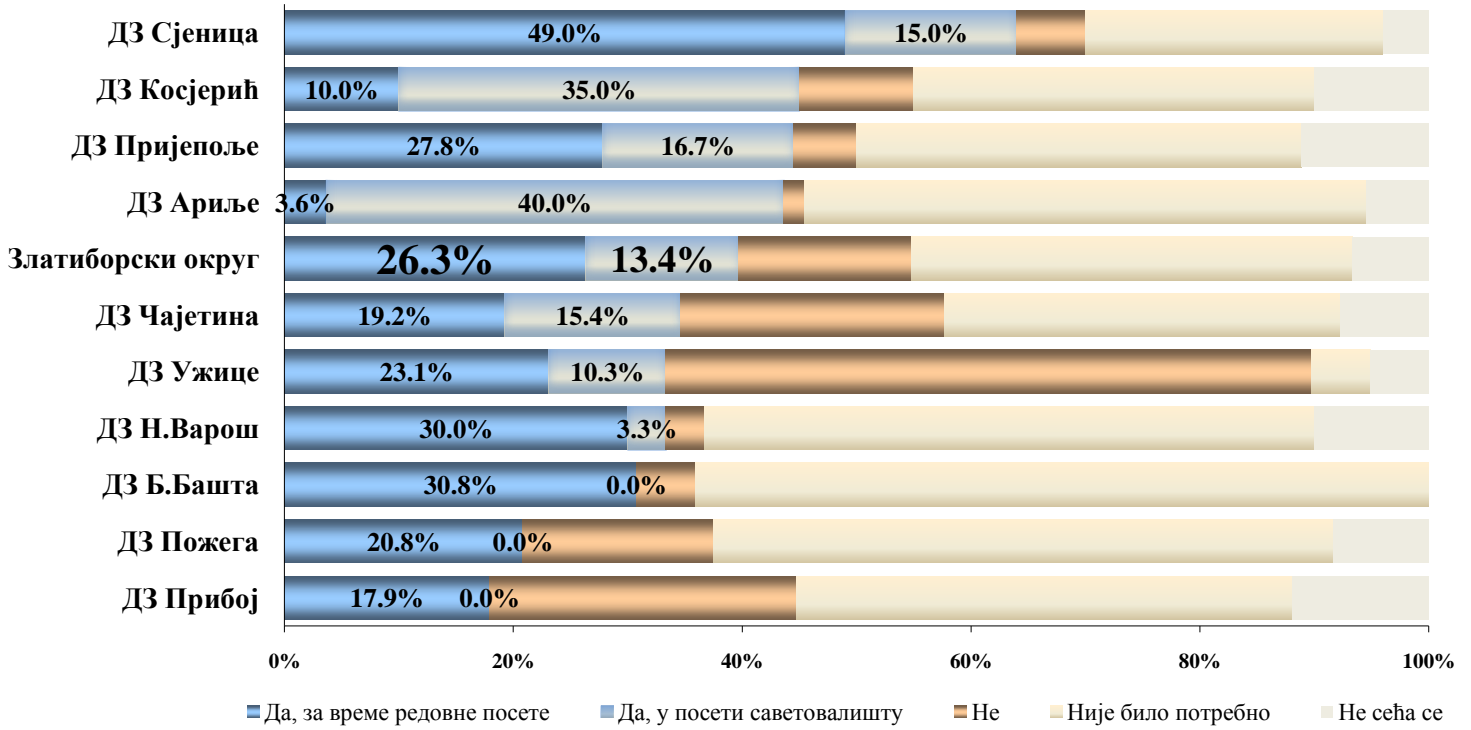
### 11.4 Смањење или престанак пушења



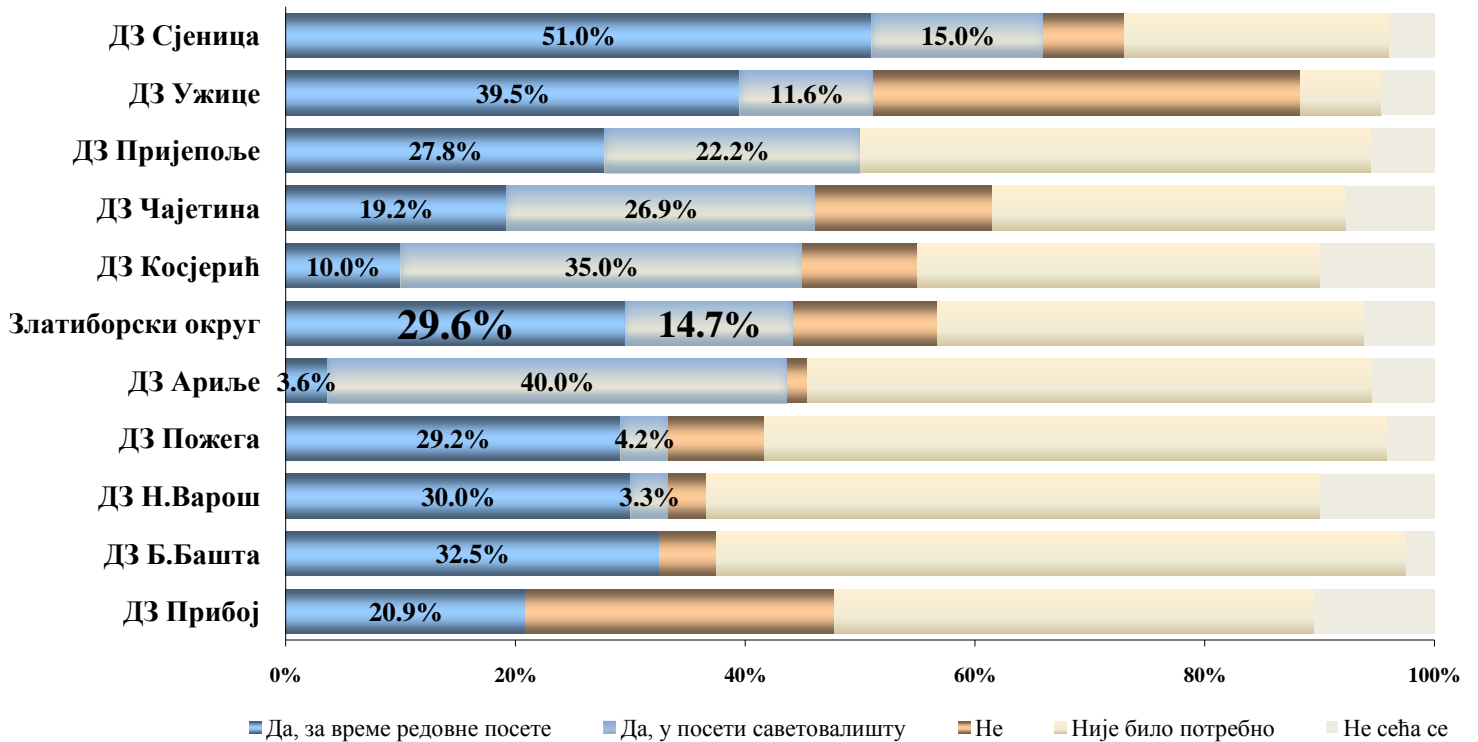
### 11.5 Избегавање / одбрана од стреса



### 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 2022. годину**

### 8.1 Поштовање и љубазност педијатријских сестара

ДЗ	Ужице	Ариље	Округ	Прибој	Сјеница	Пожега	Чајетина	Пријепоље	Б.Башта	Косјерић	Н.Варош
Оцена	3.78	4.56	4.65	4.76	4.84	4.87	4.92	4.95	4.96	5.00	5.00

### 8.2 Спремност педијатријских сестара да пруже све информације

ДЗ	Ужице	Ариље	Округ	Прибој	Сјеница	Пожега	Чајетина	Пријепоље	Б.Башта	Косјерић	Н.Варош
Оцена	3.75	4.52	4.63	4.79	4.80	4.83	4.88	4.90	4.98	5.00	5.00

### 8.3 Сарадња педијатријских сестара и лекара

ДЗ	Ужице	Ариље	Округ	Прибој	Сјеница	Чајетина	Косјерић	Пријепоље	Пожега	Б.Башта	Н.Варош
Оцена	3.80	4.57	4.68	4.87	4.87	4.92	4.95	4.95	4.96	4.98	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 2022. годину**

### 9.1 Поштовање и љубазност педијатра

ДЗ	Ужице	Ариље	Округ	Косјерић	Сјеница	Прибој	Пожега	Чајетина	Пријепоље	Б.Башта	Н.Варош
Оцена	4.01	4.62	4.71	4.75	4.86	4.88	4.92	4.92	4.95	5.00	5.00

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

ДЗ	Ужице	Ариље	Косјерић	Чајетина	Округ	Пожега	Прибој	Пријепоље	Сјеница	Б.Башта	Н.Варош
Оцена	3.97	4.29	4.35	4.46	4.54	4.63	4.66	4.70	4.73	4.84	5.00

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

ДЗ	Ужице	Ариље	Косјерић	Округ	Чајетина	Сјеница	Пријепоље	Пожега	Прибој	Б.Башта	Н.Варош
Оцена	3.99	4.42	4.60	4.63	4.65	4.79	4.80	4.83	4.84	4.96	5.00

### 9.4 Време и пажња коју педијатар посвећује пацијенту

ДЗ	Ужице	Ариље	Округ	Косјерић	Пријепоље	Чајетина	Сјеница	Прибој	Пожега	Б.Башта	Н.Варош
Оцена	3.94	4.45	4.68	4.75	4.80	4.81	4.83	4.85	4.96	4.98	5.00

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

ДЗ	Ужице	Ариље	Округ	Чајетина	Косјерић	Сјеница	Пријепоље	Прибој	Пожега	Б.Башта	Н.Варош
Оцена	3.97	4.26	4.63	4.65	4.75	4.76	4.80	4.85	4.92	5.00	5.00

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

ДЗ	Ужице	Ариље	Округ	Сјеница	Косјерић	Чајетина	Прибој	Пожега	Пријепоље	Б.Башта	Н.Варош
Оцена	3.89	4.42	4.67	4.79	4.80	4.81	4.85	4.88	4.90	4.98	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 доступношћу инвалидима и лицима у колицима. У Ужицу се бележи незадовољство паркинг простором за кориснике службе, као и интернет презентацијом.

**Табела 10. Средње оцене задовољства организацијом рада**  
у службама за здравствену заштиту деце и омладине, на подручју Златиборског округа за 2022. годину

### 10.1 Радно време

ДЗ	Ужице	Косјерић	Чајетина	Ариље	Округ	Пожега	Пријепоље	Б.Башта	Прибој	Сјеница	Н.Варош
Оцена	3.71	4.00	4.23	4.31	4.53	4.71	4.78	4.84	4.85	4.94	5.00

### 10.2 Могућност прегледа викендом

ДЗ	Ужице	Ариље	Чајетина	Косјерић	Округ	Пријепоље	Пожега	Прибој	Б.Башта	Сјеница	Н.Варош
Оцена	3.62	3.63	3.65	3.67	4.34	4.45	4.45	4.63	4.84	4.90	5.00

### 10.3 Доступност инвалидима и особама у колицима

ДЗ	Ариље	Ужице	Пријепоље	Чајетина	Округ	Пожега	Косјерић	Прибој	Сјеница	Б.Башта	Н.Варош
Оцена	2.45	2.55	3.87	3.91	4.05	4.36	4.41	4.87	4.87	4.91	4.93

### 10.4 Капацитет места за седење у чекаоницама

ДЗ	Ужице	Ариље	Чајетина	Округ	Пријепоље	Сјеница	Пожега	Косјерић	Прибој	Б.Башта	Н.Варош
Оцена	3.54	4.34	4.35	4.43	4.50	4.50	4.52	4.55	4.60	4.83	4.90

### 10.5 Време проведено у чекаоници приликом посете лекару

ДЗ	Ужице	Ариље	Чајетина	Косјерић	Пријепоље	Округ	Б.Башта	Пожега	Прибој	Сјеница	Н.Варош
Оцена	3.63	4.06	4.15	4.35	4.37	4.42	4.59	4.68	4.69	4.74	5.00

### 10.6 Могућност телефонског саветовања са лекаром

ДЗ	Ужице	Ариље	Косјерић	Округ	Чајетина	Прибој	Пожега	Б.Башта	Сјеница	Пријепоље	Н.Варош
Оцена	3.13	3.94	4.32	4.47	4.60	4.65	4.75	4.85	4.87	4.90	5.00

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

ДЗ	Ужице	Ариље	Косјерић	Округ	Пожега	Прибој	Сјеница	Пријепоље	Чајетина	Б.Башта	Н.Варош
Оцена	3.67	4.41	4.55	4.68	4.86	4.86	4.89	4.90	4.92	4.93	5.00

### 10.8 Распољивост одговарајућег кадра у установи

ДЗ	Ужице	Ариље	Косјерић	Пријепоље	Округ	Прибој	Чајетина	Пожега	Сјеница	Б.Башта	Н.Варош
Оцена	3.77	4.00	4.11	4.40	4.45	4.50	4.57	4.65	4.76	4.83	5.00

### 10.9 Интернет презентација установе

ДЗ	Ужице	Ариље	Чајетина	Округ	Косјерић	Пријепоље	Пожега	Прибој	Б.Башта	Сјеница	Н.Варош
Оцена	2.73	3.44	3.55	4.11	4.18	4.27	4.57	4.58	4.68	4.76	5.00

### 10.10 Медицинска опремљеност установе

ДЗ	Ужице	Ариље	Пријепоље	Округ	Прибој	Чајетина	Косјерић	Пожега	Б.Башта	Сјеница	Н.Варош
Оцена	3.61	3.72	3.73	4.31	4.33	4.36	4.38	4.50	4.68	4.73	5.00

### 10.11 Хигијена установе

ДЗ	Ужице	Б.Башта	Ариље	Чајетина	Пријепоље	Округ	Прибој	Косјерић	Сјеница	Пожега	Н.Варош
Оцена	3.76	4.24	4.28	4.35	4.41	4.44	4.50	4.60	4.76	4.83	4.83

### 10.12 Паркинг испред установе

ДЗ	Ужице	Чајетина	Ариље	Округ	Прибој	Б.Башта	Пријепоље	Косјерић	Пожега	Сјеница	Н.Варош
Оцена	2.22	3.32	3.76	4.02	4.23	4.34	4.44	4.55	4.65	4.70	4.74

### 10.13 Процедуре жалбе код повреде права пацијента

ДЗ	Ужице	Ариље	Чајетина	Округ	Косјерић	Пријепоље	Пожега	Сјеница	Прибој	Б.Башта	Н.Варош
Оцена	3.40	4.26	4.50	4.52	4.53	4.60	4.69	4.76	4.80	4.83	5.00

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

ДЗ	Ужице	Ариље	Чајетина	Б.Башта	Округ	Пријепоље	Сјеница	Прибој	Пожега	Косјерић	Н.Варош
Оцена	3.73	4.44	4.46	4.52	4.56	4.69	4.84	4.92	4.94	5.00	5.00

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

ДЗ	Ужице	Чајетина	Пријепоље	Ариље	Б.Башта	<b>Округ</b>	Пожега	Прибој	Сјеница	Косјерић	Н.Варош
Оцена	3.56	3.80	3.82	4.31	4.35	<b>4.43</b>	4.71	4.75	4.79	4.93	5.00

### 10.16 Заказивање специјалистичких прегледа путем ИЗИС-а

ДЗ	Ужице	Чајетина	Ариље	<b>Округ</b>	Пријепоље	Б.Башта	Пожега	Косјерић	Сјеница	Прибој	Н.Варош
Оцена	3.66	3.84	4.34	<b>4.49</b>	4.54	4.61	4.67	4.71	4.75	4.85	5.00

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

ДЗ	Ужице	Пријепоље	<b>Округ</b>	Ариље	Прибој	Б.Башта	Чајетина	Сјеница	Пожега	Косјерић	Н.Варош
Оцена	3.53	4.44	<b>4.45</b>	4.46	4.51	4.56	4.68	4.78	4.81	4.83	4.97

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

Учесталост неодласка или одлагања прегледа код педијатра се креће од 8% због дужине чекања до 17% због недостатка личног времена. Упадљив је податак да готово поовина испитаника у Ужицу наводи финансијске разлоге као најучесталији узрок ове појаве.

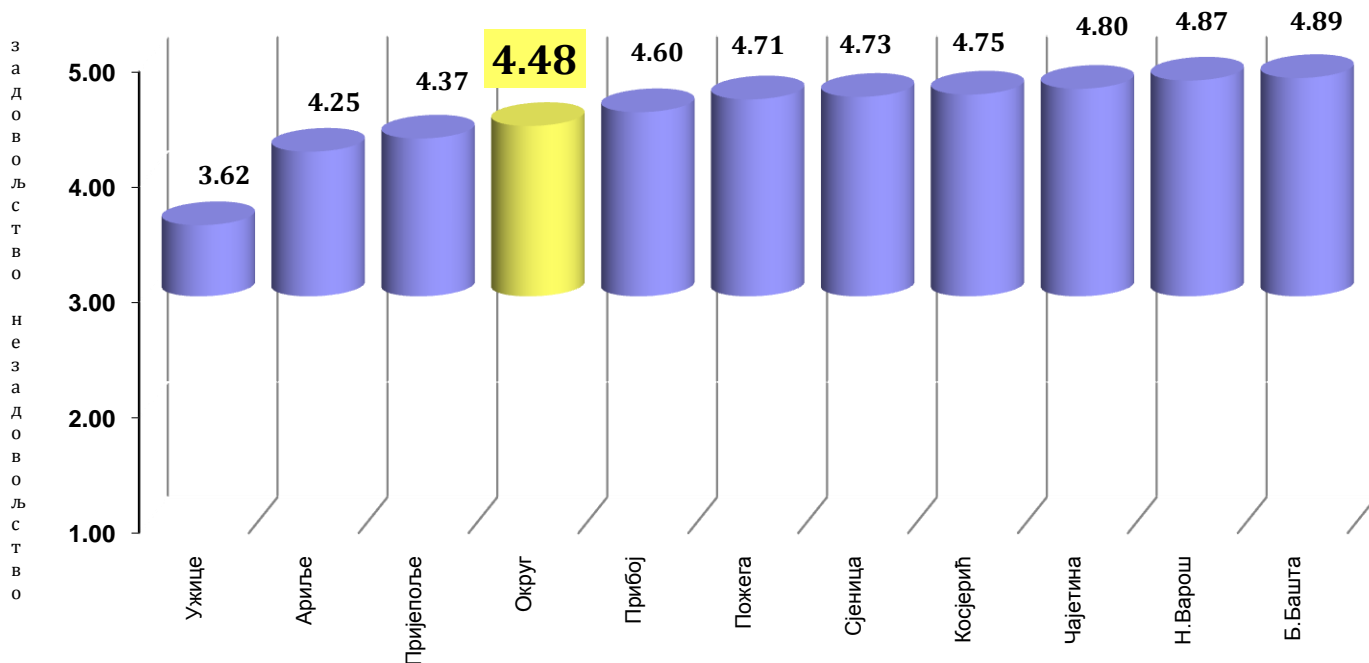
**Табела бр. 11** Разлози за неодлазак или одлагање прегледа код изабраног лекара у службама за здравствену заштиту деце, на подручју Златиборског округа у 2022. години

Установа	Финансијски разлози	Дужина чекања	Недостатак личног времена	Удаљеност	Епидемиолошка ситуација због Covid-19
ДЗ Ариље	3.6%	1.8%	25.5%	14.5%	16.4%
ДЗ Б.Башта	2.0%	4.1%	20.4%	/	6.1%
ДЗ Чајетина	7.7%	15.4%	23.1%	7.7%	26.9%
ДЗ Косјерић	/	/	5.0%	/	/
ДЗ Н.Варош	/	/	/	/	3.2%
ДЗ Пожега	8.3%	8.3%	16.7%	8.3%	16.7%
ДЗ Прибој	1.5%	11.9%	14.9%	7.5%	28.4%
ДЗ Пријепоље	/	5.0%	10.0%	5.0%	5.0%
ДЗ Сјеница	8.0%	8.0%	18.0%	11.0%	11.0%
ДЗ Ужице	47.1%	13.8%	17.2%	37.9%	13.8%
<b>Златиборски округ</b>	<b>11.9%</b>	<b>7.9%</b>	<b>16.7%</b>	<b>12.9%</b>	<b>14.0%</b>

## Свеукупно задовољство службом за здравствену заштиту деце и омладине

Средња оцена свеукупног задовољства у овој служби се налази на прелазу израженог у посег веома израженог задовољства (4.50). Другу годину заредом је значајно изнад вредности вишегодишњег просека (Графикон бр. 12 и табела Б). Једино је у ДЗ Ужице задовољство умереног интензитета.

**Графикон бр. 12 Средње оцене задовољства испитаника радом служби за здравствену заштиту деце и омладине, на подручју Златиборског округа у 2022. години**



**Табела Б. Задовољство корисника у ЗЗ деце, 2013-2022.**

Здравствена установа	СРЕДЊА ОЦЕНА СВЕУКУПНОГ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА У СЛУЖБИ ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ДЕЦЕ									
	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.	2019.	2021.	Вишегодишњи просек	2022.
ДЗ Ариље	3.67	3.80	3.38	3.06	/	4.00	3.86	4.20	3.78	4.25
ДЗ Бајина Башта	4.06	3.95	3.88	3.98	4.14	3.93	3.69	4.65	4.13	4.89
ДЗ Чајетина	4.02	4.05	3.53	4.07	3.82	4.19	3.82	4.67	4.11	4.80
ДЗ Косјерић	5.00	4.54	5.00	3.97	4.35	4.97	4.00	5.00	4.62	4.75
ДЗ Нова Варош	3.67	4.15	3.95	3.44	3.78	3.82	3.91	4.84	4.05	4.87
ДЗ Пожега	3.94	3.59	3.71	3.97	3.78	4.13	4.33	4.96	4.12	4.71
ДЗ Прибој	4.02	3.95	3.79	4.25	4.04	4.09	4.08	4.79	4.18	4.60
ДЗ Пријепоље	4.18	4.37	4.19	3.46	4.25	4.37	4.31	4.86	4.26	4.37
ДЗ Сјеница	4.02	3.83	3.87	4.25	4.30	4.04	3.96	/	4.13	4.73
ДЗ Ужице	3.88	3.97	3.67	3.77	3.77	3.65	3.86	3.19	3.71	3.62
<b>ДЗ УКУПНО</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>4.70</b>	<b>4.10</b>	<b>4.48</b>

\*2020. није рађено испитивање задовољства

## СЛУЖБА ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ЖЕНА

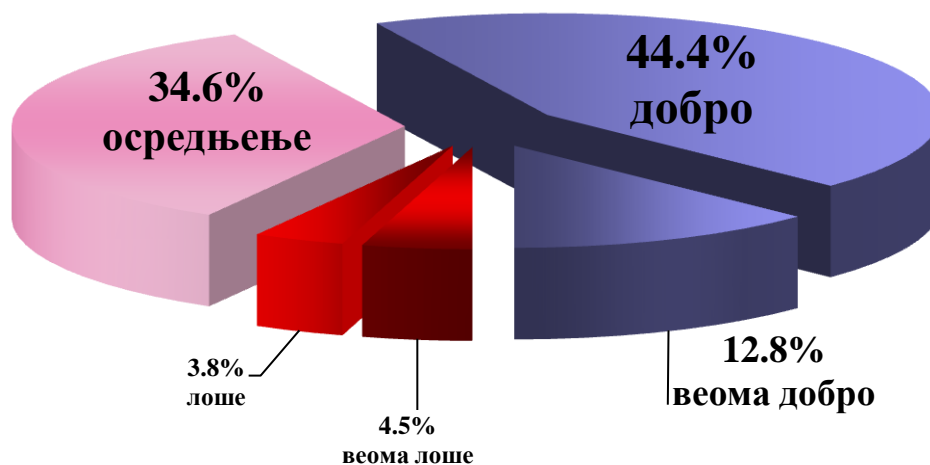
У службама за здравствену заштиту жена у домовима здравља Златиборског округа анкетирана је 281 жена.

**Просечна старост** испитаница је **41 година**. Најмлађа испитаница има 18, а најстарија 83 године.

**Образовање** – Три петине испитаница су са средњом школом (60.8%), душло мање са вишом или високом (28.5%), док је свака десета само са основном (9.8%). Две испитанице су без завршене основне школе.

**Материјално стање** – 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 око 8% испитаница. **Средња оцена** материјалног статуса на скали од 1 до 5 износи **3.57**, и то је после 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 2022. години



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

ДЗ	Ариље	Чајетина	Косјерић	Н.Варош	Б.Башта	Сјеница	Округ	Прибој	Пријеполје	Ужице	Пожега
Оцена	3.71	3.78	3.78	3.80	3.92	3.93	4.12	4.20	4.25	4.38	4.69

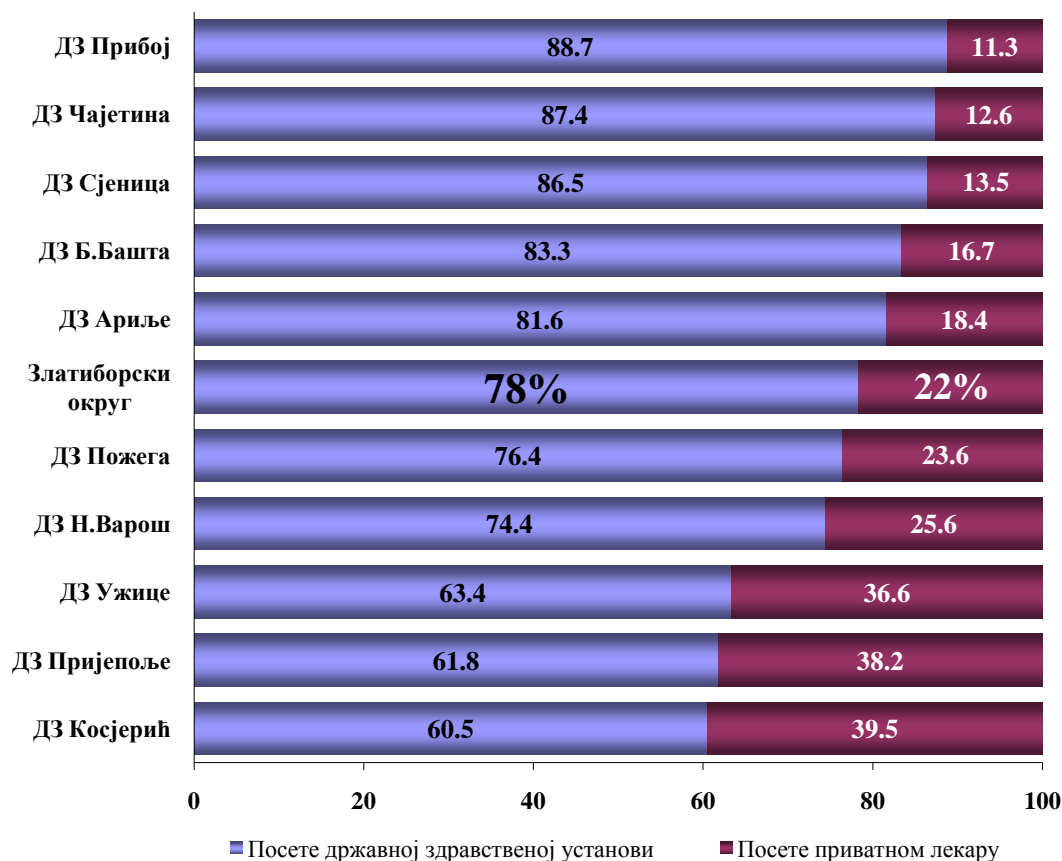
## Учесталост посета лекару државног сектора здравства

На питање *колико пута годишње су посетили изабраног лекара*, одговори су сврстани у три групе: 1 – 2 пута (35%), 3 – 5 пута (34%) и више од 5 пута (31%). Државног лекара испитанице посете у просеку шест пута годишње.

## Учесталост посета приватном лекару

Две петине испитаница су посетиле приватног лекара у току протеклих 12 месеци. Међу њима, половина је то чинила једном или два пута, 30% њих 3 – 5 пута, свака пета и чешће. Преко петине посета ових испитаница је остварено у приватном сектору здравства (22% посета), значајно више него у осталим службама.

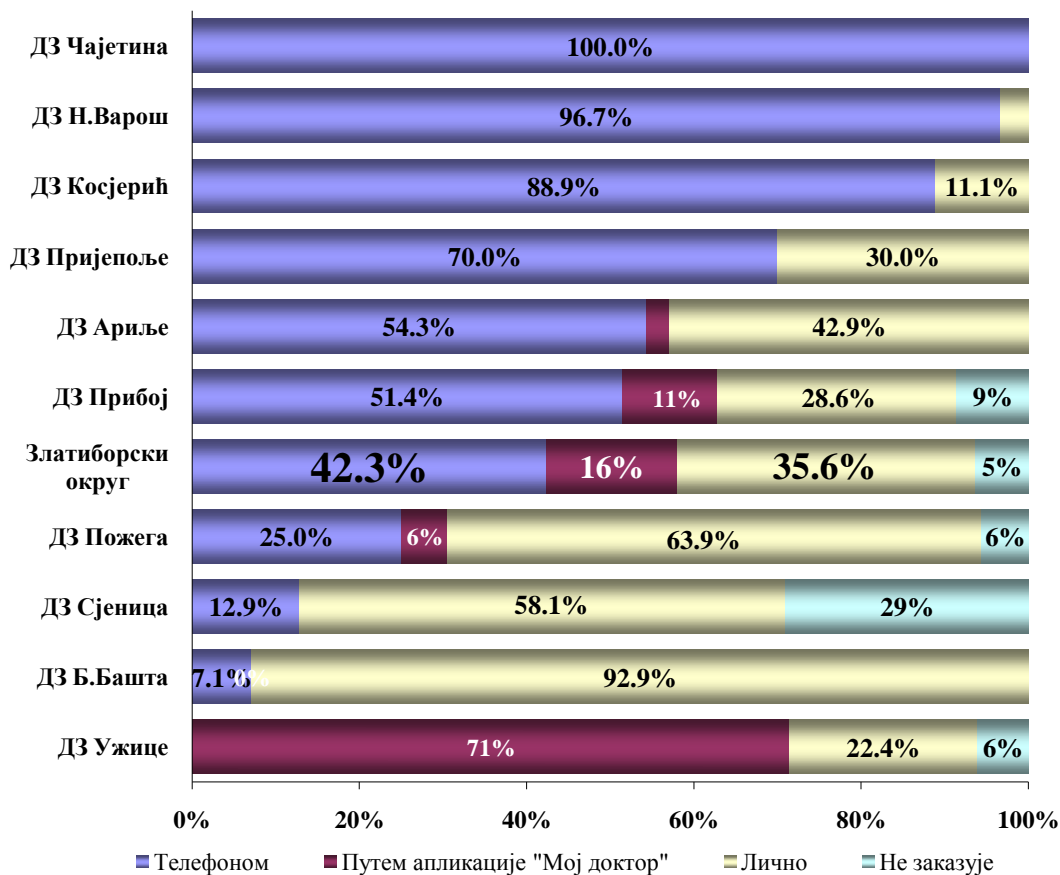
Графикон бр. 14. Структура (%) укупног броја посета лекарима према емпиријској процени корисника служби за здравствену заштиту жена, на подручју Златиборског округа у 2022. години



## Заказивање код избраног гинеколога

Више од две петине испитаница прегледе заказује телефонски, трећина заказује лично на шалтеру, свака шеста то чини путем *online* апликације, док 5% корисница не заказује свој преглед.

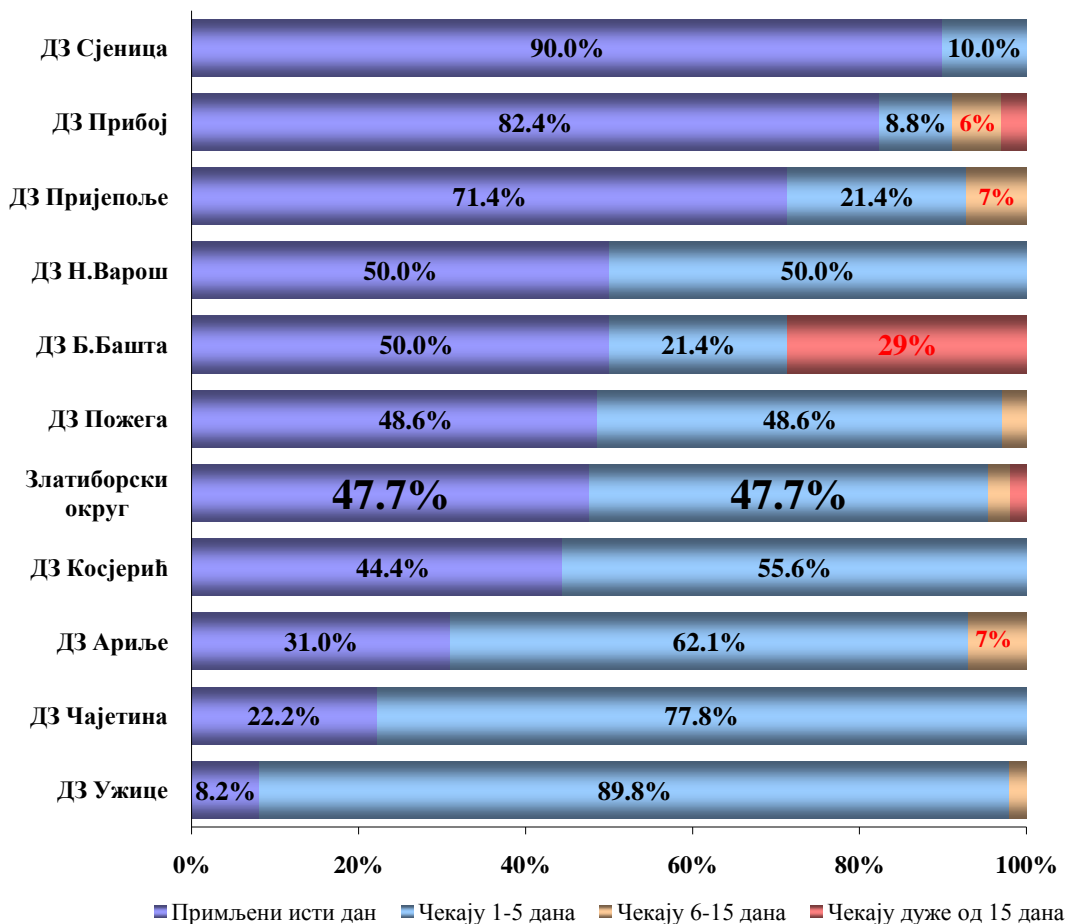
**Графикон бр. 15. Структура (%) корисника у односу на заказивање код свог избраног гинеколога у службама за здравствену заштиту жена, на подручју Златиборског округа у 2022. години**



## Чекање на заказани преглед

Готово половина анкетираних корисница бива заказана за исти дан код изабраног гинеколога, исти број чека до 5 дана на преглед, док мање од 5% чека дуже од пет дана на преглед гинеколога. У Бајиној Башти су четири испитанице пријавиле чекање дуже од 15 дана.

Графикон бр. 16. Структура (%) корисника у односу на чекање на заказани преглед у службама за здравствену заштиту жена, на подручју Златиборског округа у 2022. години





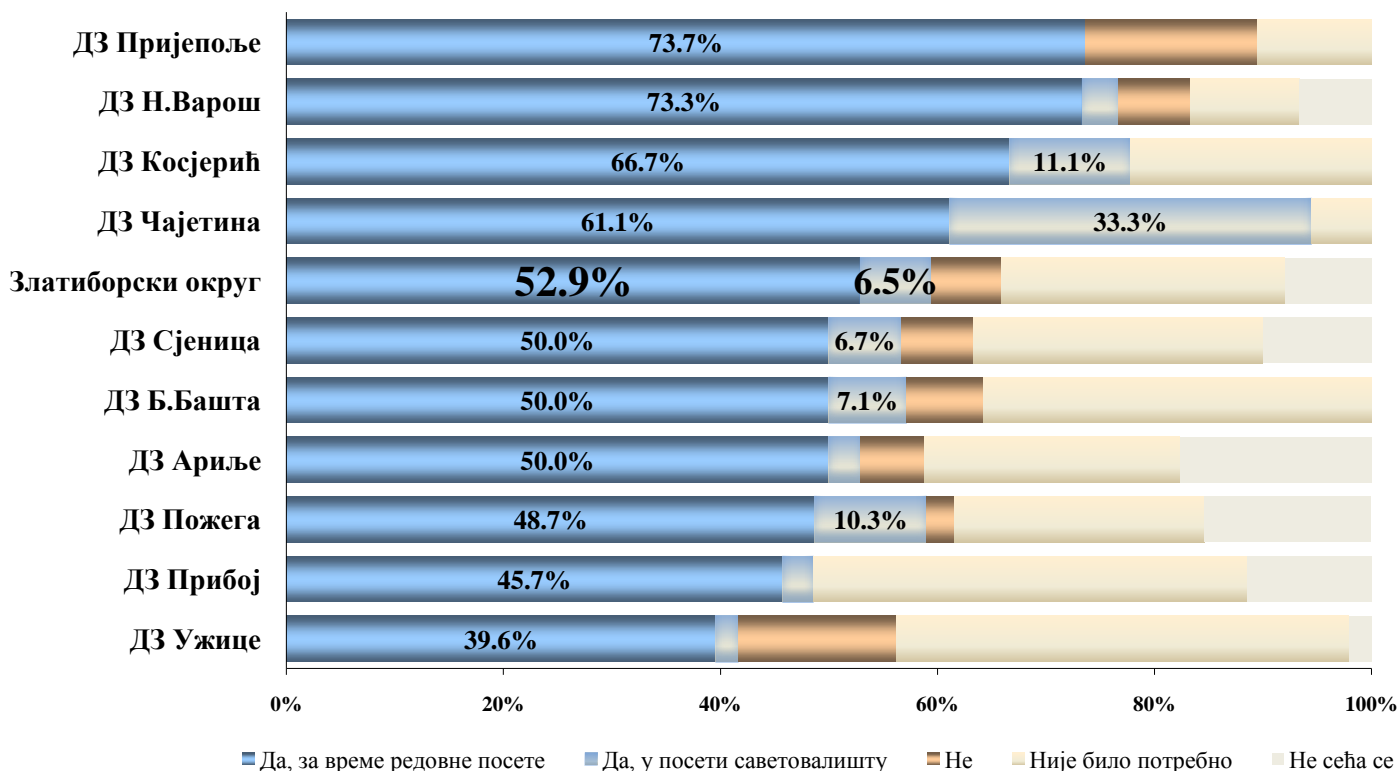
## Превентивни рад изабраног гинеколога

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

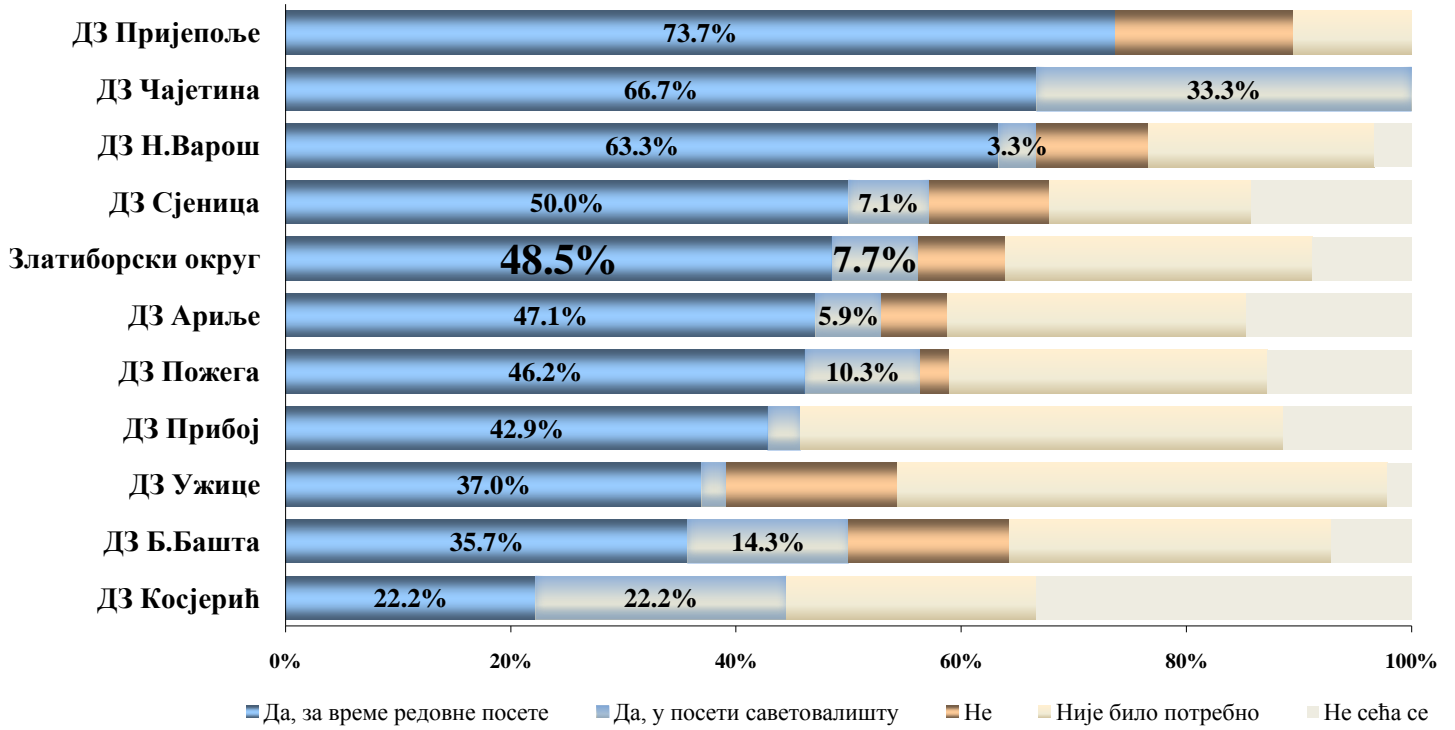
У оквиру активности за рано откривање рака, скрининг карцинома грлића материце је урађен код три четвртине испитаница из циљне популације, скрининг рака дојке код три петине испитаница (у предвиђеном временском опсегу), а код петине скрининг рака колоне. Код трећине испитаница је урађен скрининг на шећерну болест, четвртини 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 2022. години (Да ли изабрани лекар даје савете о следећим темама? Да ли је урађен скрининг?)**

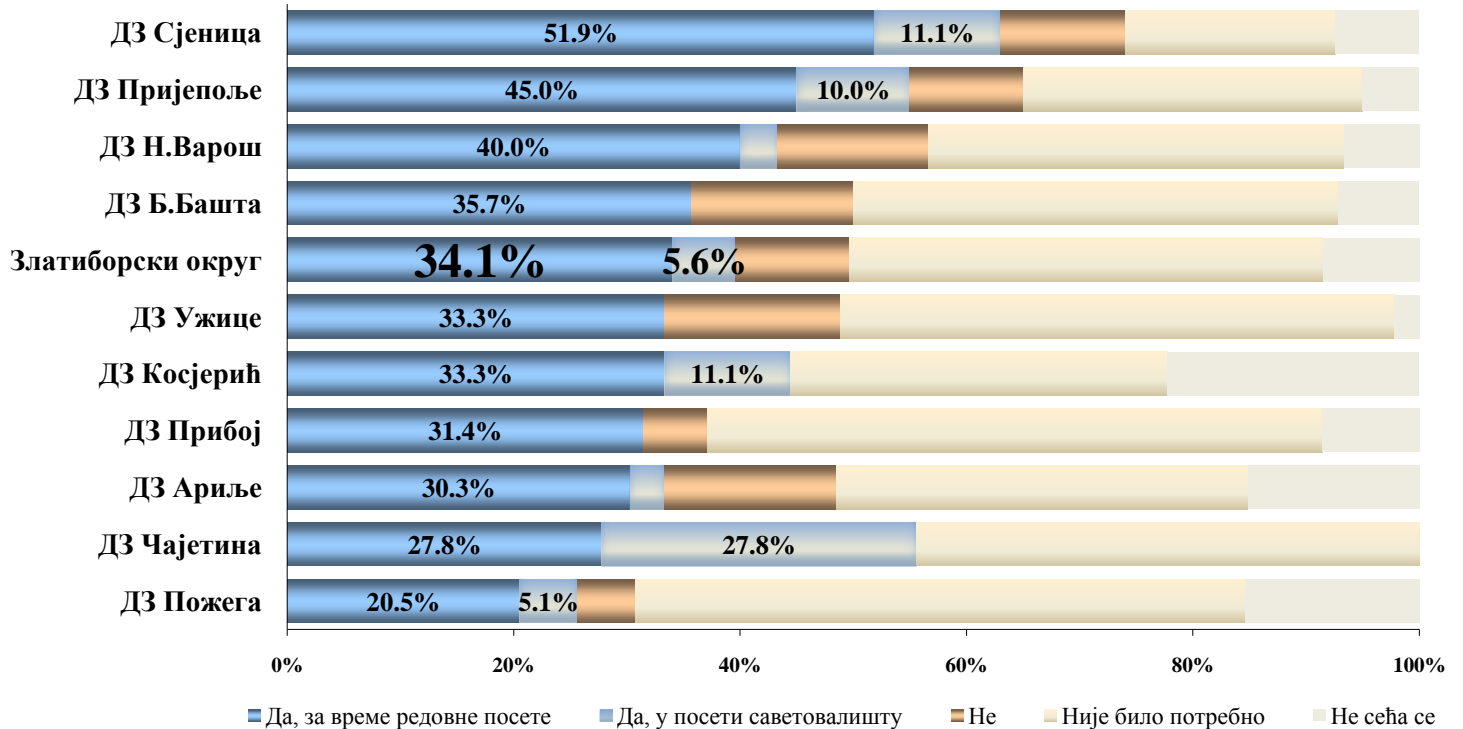
### 17.1 Правилна исхрана



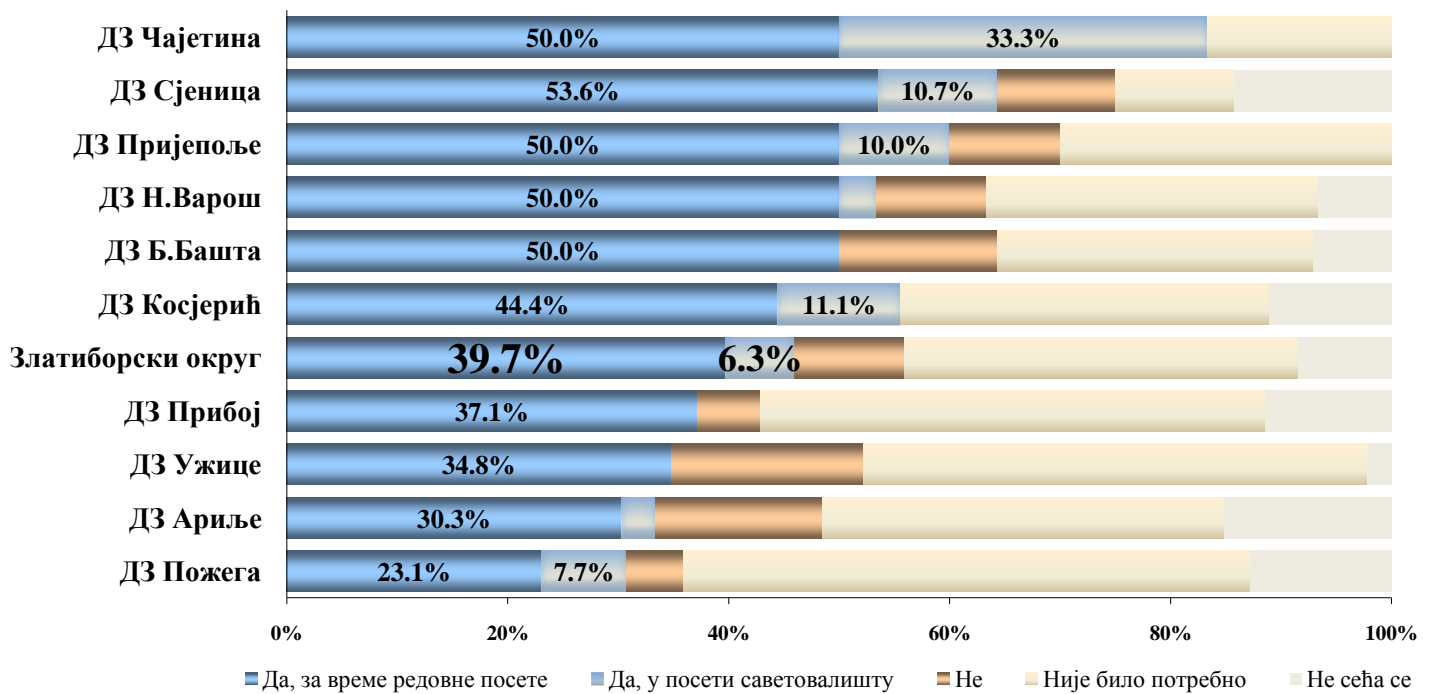
### 17.2 Важност физичке активности



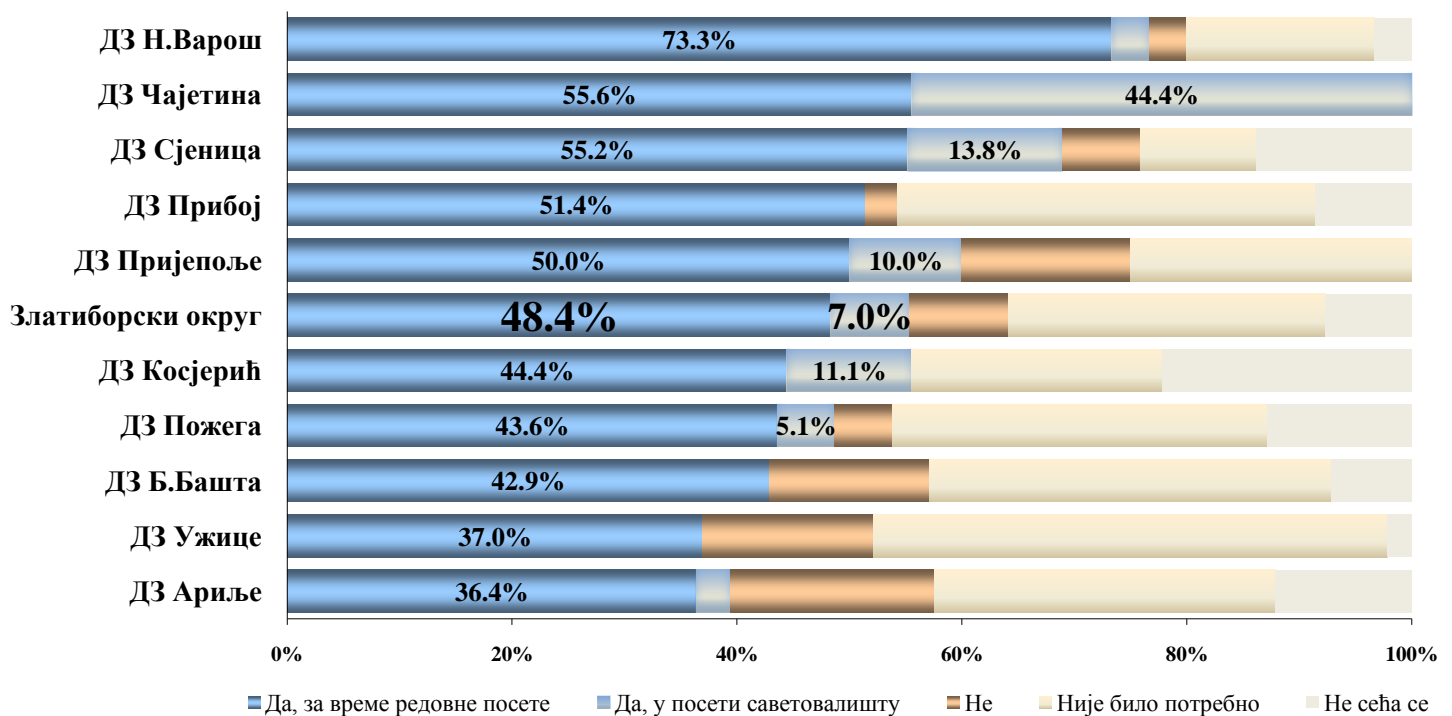
### 17.3 Злоупотреба алкохола



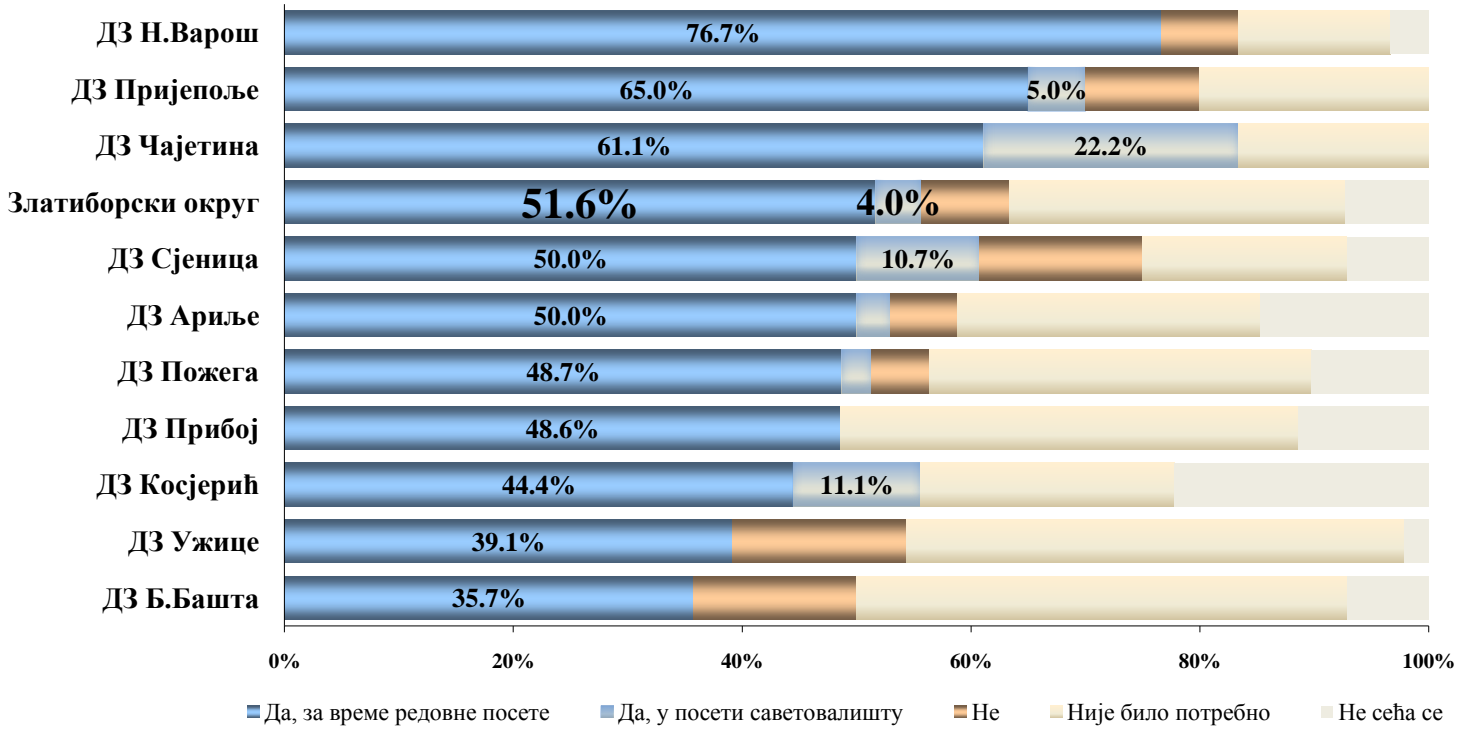
### 17.4 Смањење или престанак пушења



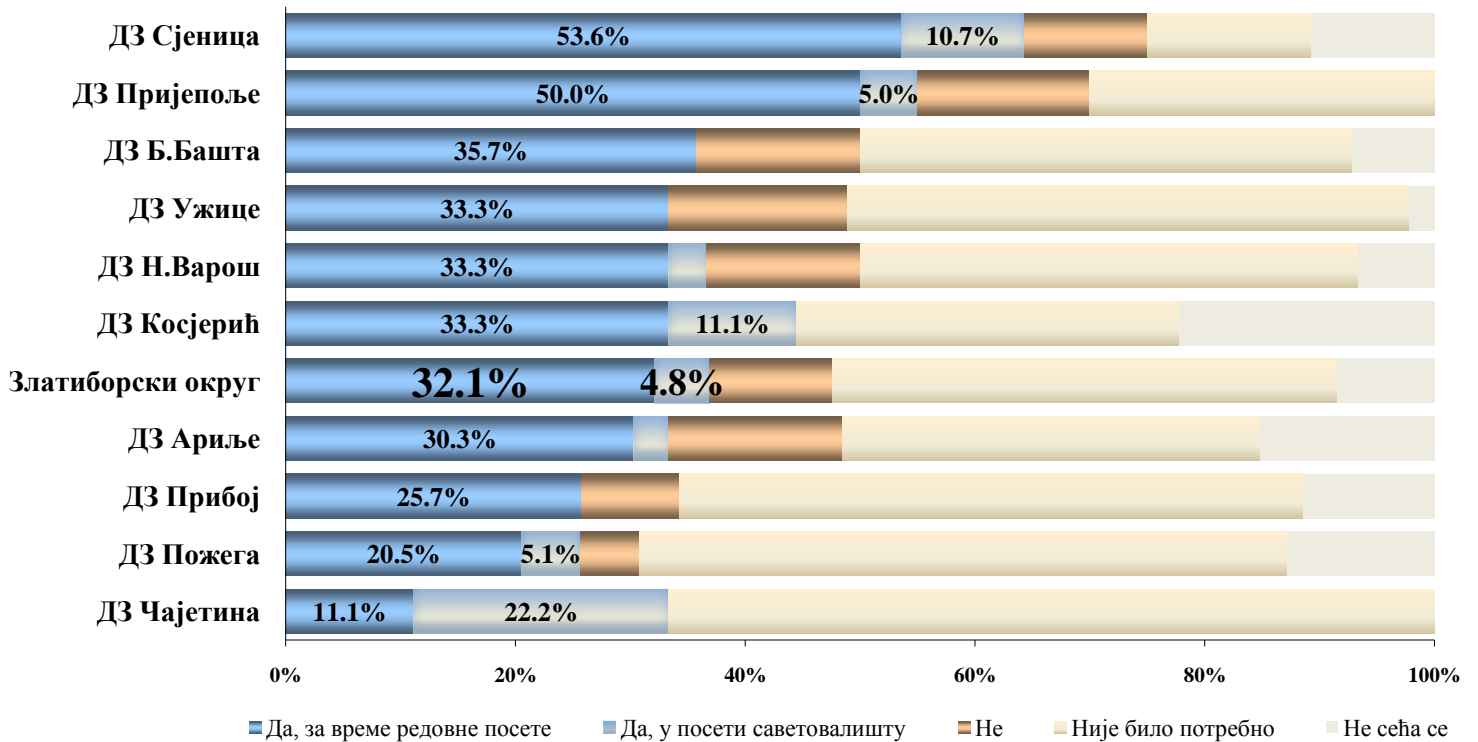
### 17.5 Избегавање / одбрана од стреса



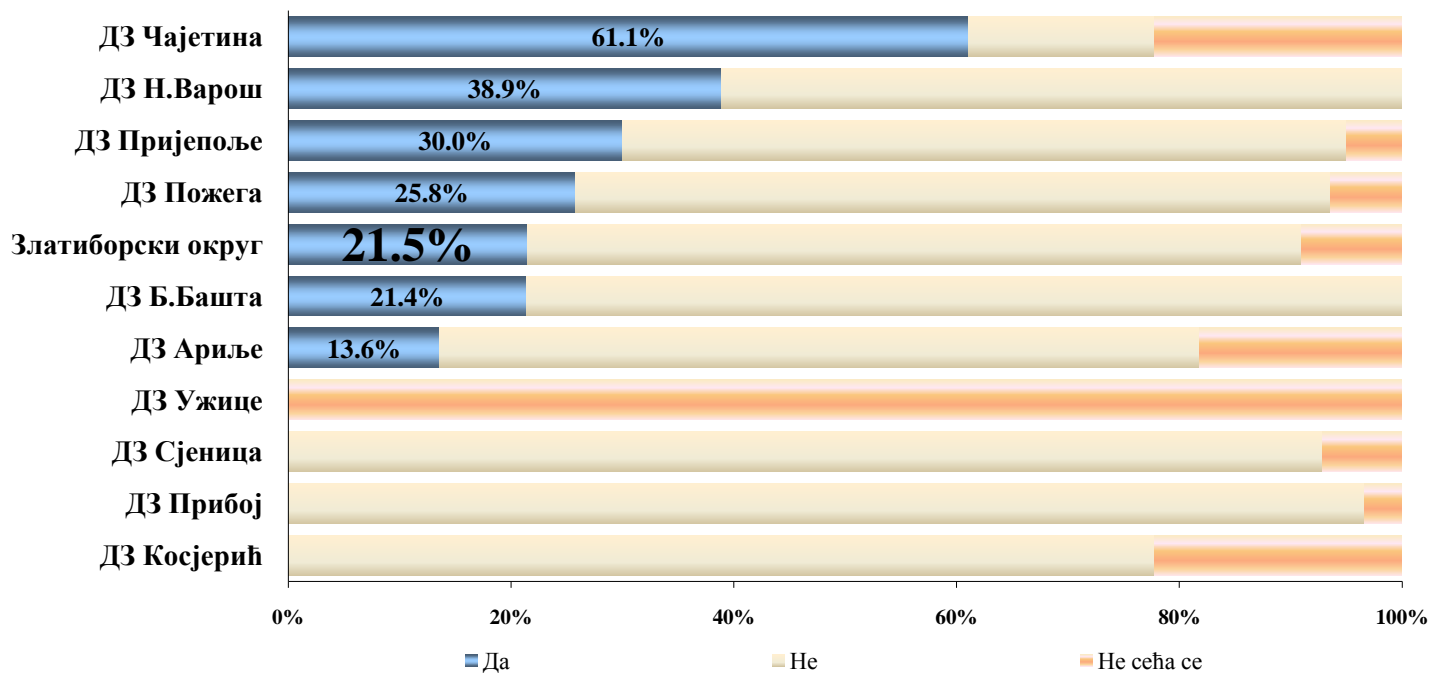
### 17.6 Сигуран секс



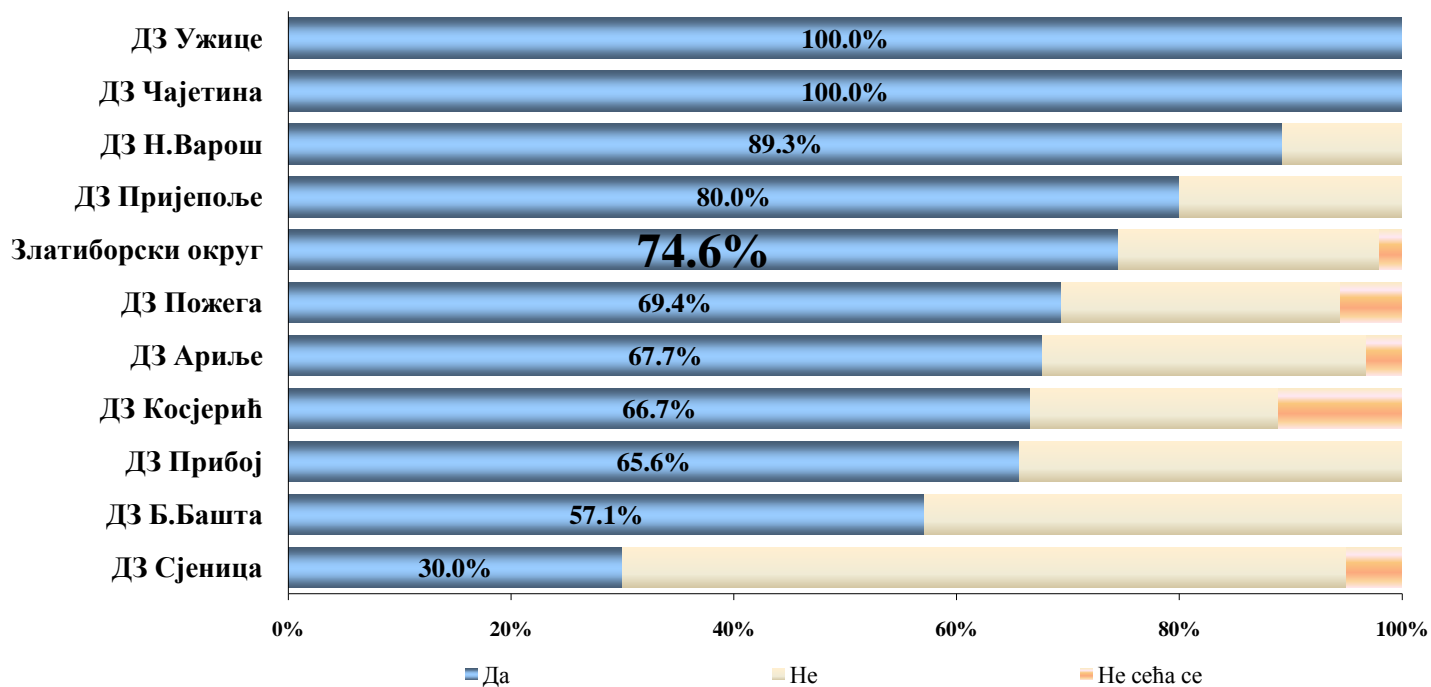
### 17.7 Опасност од злоупотребе дрога



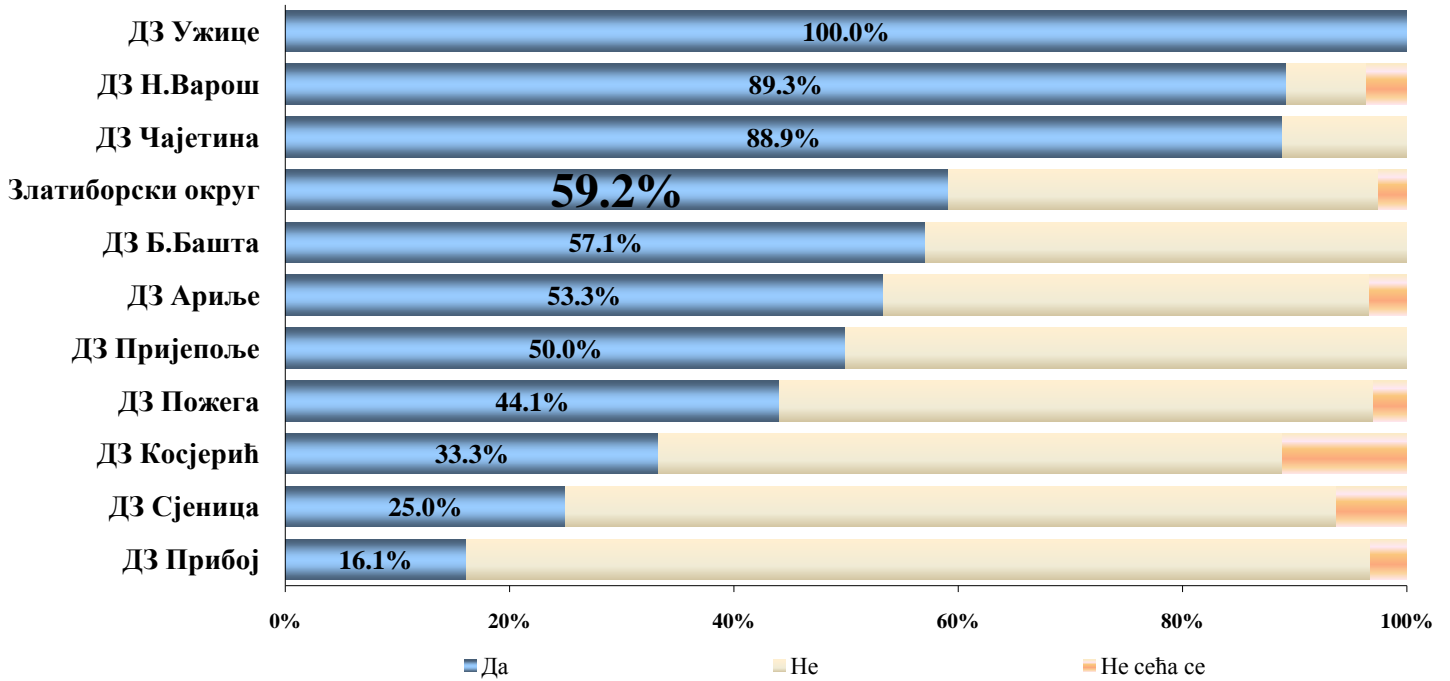
### 17.8 Скрининг на рак дебелог црева у последње две године



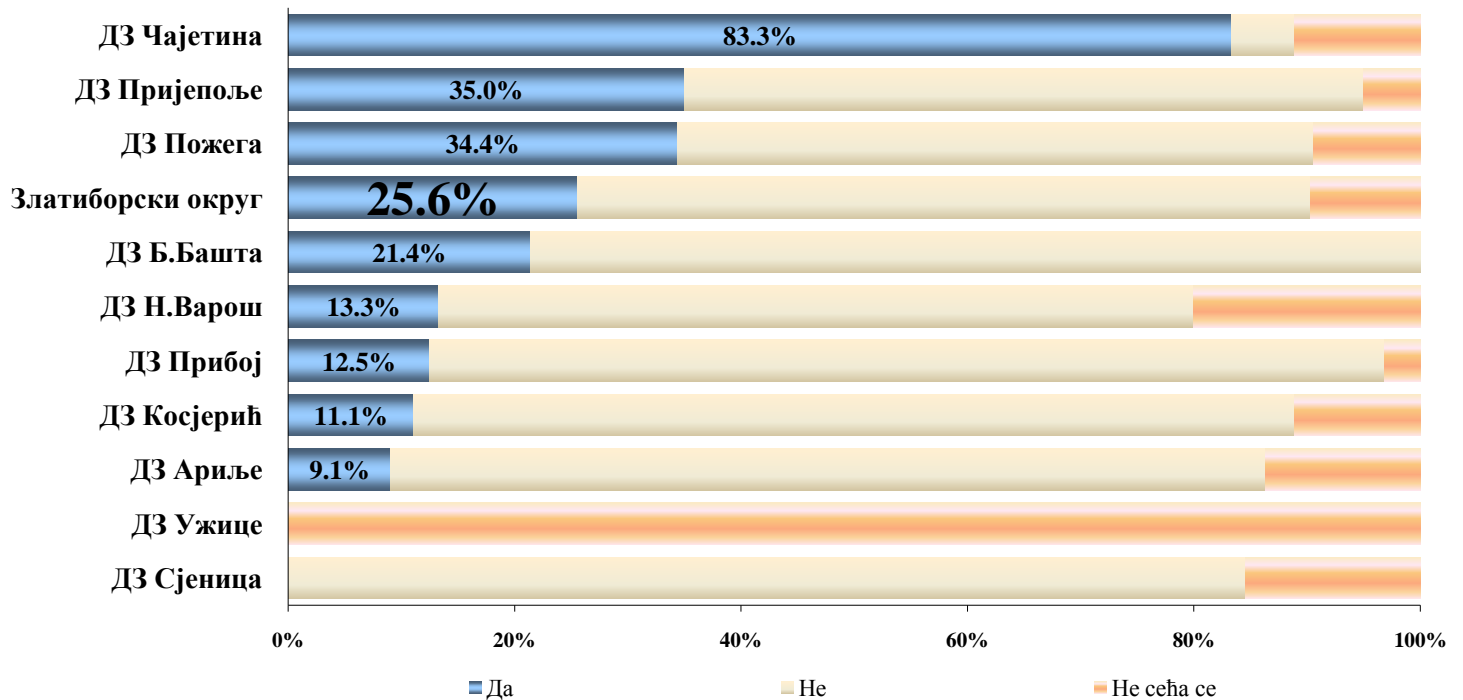
### 17.9 Скрининг рака грлића материце у последње три године



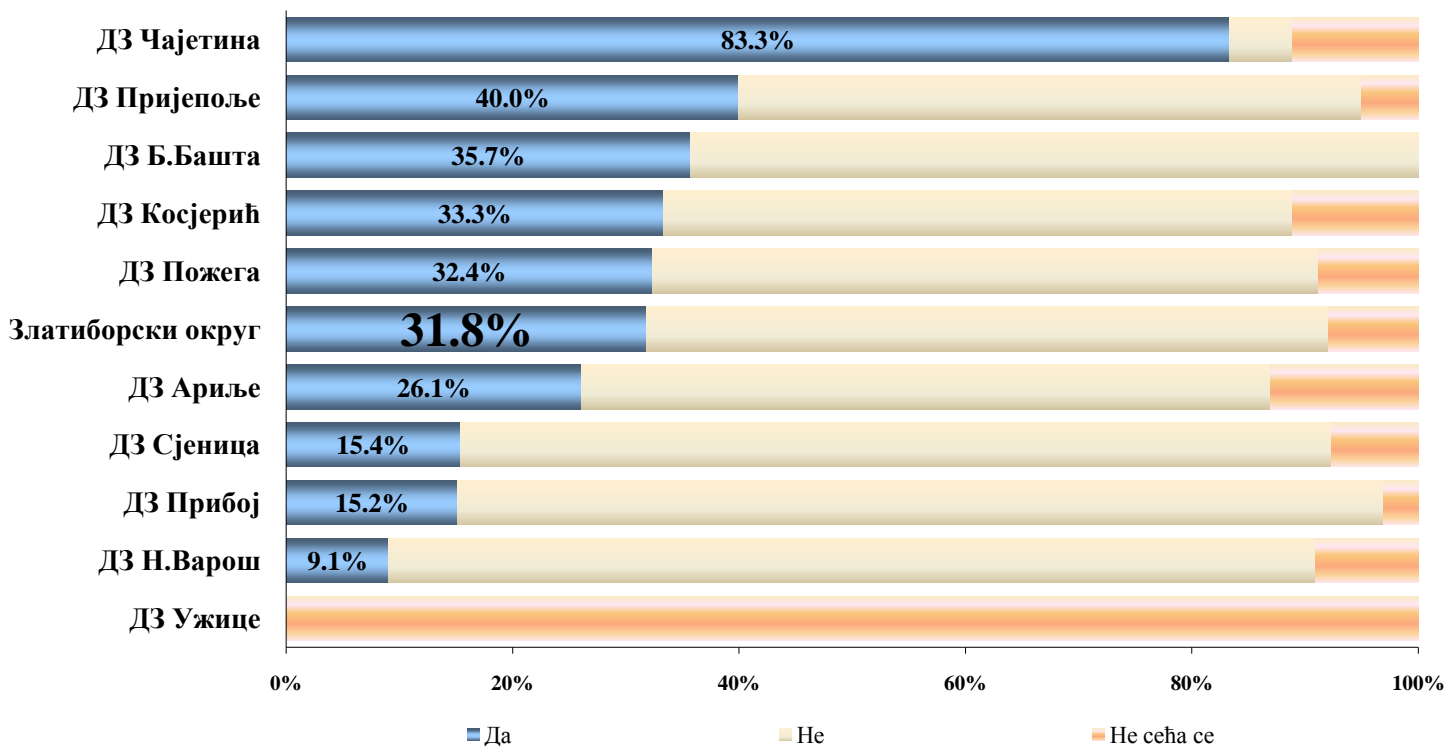
### 17.10 Скрининг рака дојке у последње две године



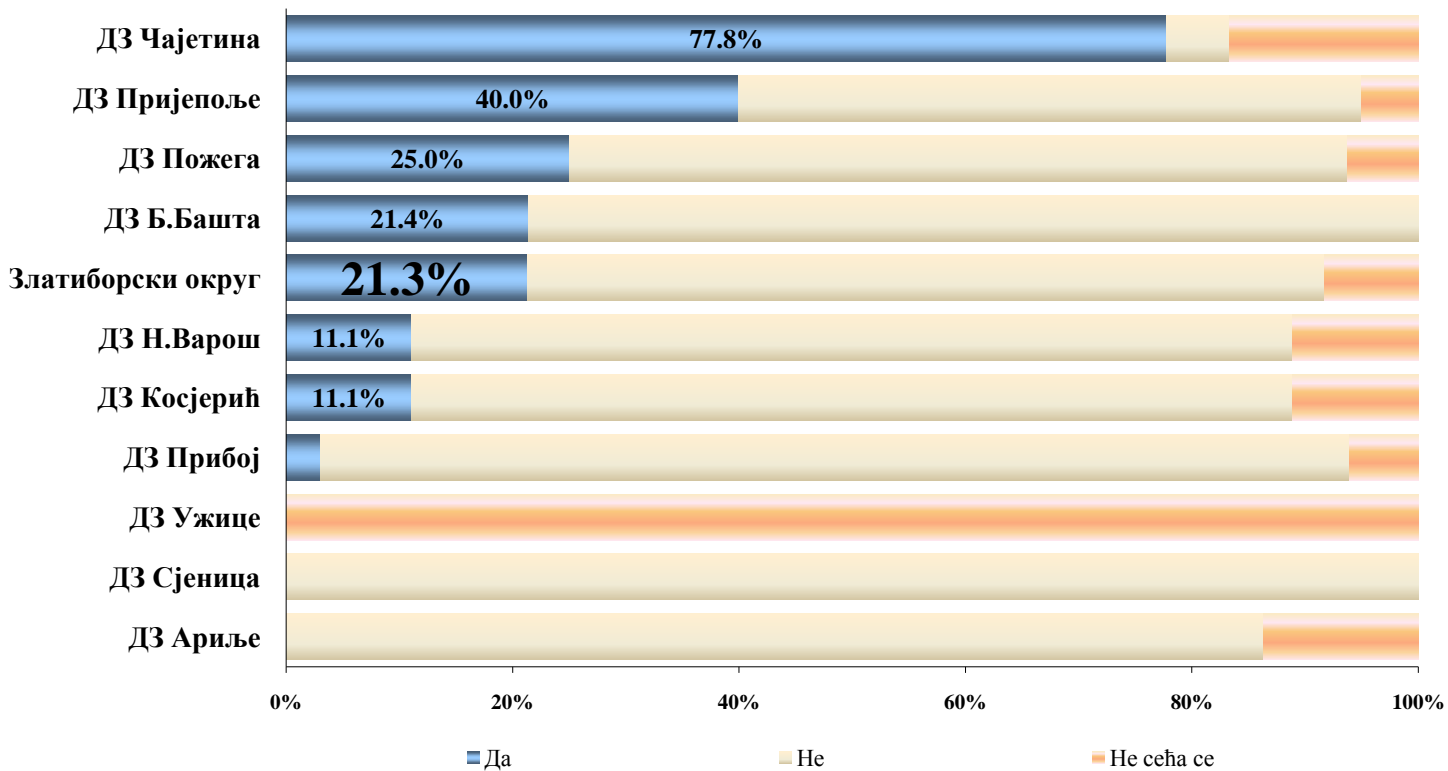
### 17.11 Скрининг кардиоваскуларног ризика у последњих пет година



### 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 2022. годину**

### 13.1 Поштовање и љубазност гинеколошких сестара

ДЗ	Ужице	Пријепоље	Округ	Сјеница	Ариље	Косјерић	Пожега	Б.Башта	Прибој	Чајетина	Н.Варош
Оцена	4.26	4.65	4.79	4.83	4.88	4.89	4.90	4.93	4.97	5.00	5.00

### 13.2 Спремност гинеколошких сестара да пруже све информације

ДЗ	Ужице	Пријепоље	Округ	Ариље	Косјерић	Сјеница	Пожега	Б.Башта	Прибој	Чајетина	Н.Варош
Оцена	4.26	4.71	4.80	4.88	4.89	4.89	4.92	4.93	4.94	5.00	5.00

### 13.3 Сарадња гинеколошких сестара и лекара

ДЗ	Пријепоље	Ужице	Округ	Сјеница	Косјерић	Ариље	Прибој	Пожега	Б.Башта	Чајетина	Н.Варош
Оцена	4.24	4.26	4.79	4.86	4.89	4.94	4.94	4.97	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 израженог (>4.00).

**Табела 14. Средње оцене задовољства аспектима рада изабраног педијатра у службама за здравствену заштиту жена, на подручју Златиборског округа за 2022. годину**

### 14.1 Поштовање и љубазност гинеколога

ДЗ	Пријепоље	Ужице	Косјерић	Б.Башта	Округ	Сјеница	Прибој	Пожега	Ариље	Чајетина	Н.Варош
Оцена	4.30	4.30	4.67	4.71	4.75	4.80	4.89	4.92	4.97	5.00	5.00

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

ДЗ	Пријепоље	Ужице	Сјеница	Косјерић	Прибој	Б.Башта	Округ	Пожега	Ариље	Чајетина	Н.Варош
Оцена	3.79	3.90	4.21	4.22	4.23	4.23	4.33	4.41	4.53	4.94	4.97

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

ДЗ	Ужице	Б.Башта	Пријепоље	Косјерић	Округ	Ариље	Сјеница	Пожега	Прибој	Чајетина	Н.Варош
Оцена	3.96	4.23	4.42	4.56	4.61	4.71	4.71	4.79	4.83	5.00	5.00

### 14.4 Време и пажња коју гинеколог посвећује пацијенту

ДЗ	Ужице	Пријепоље	Б.Башта	Округ	Сјеница	Косјерић	Прибој	Ариље	Пожега	Чајетина	Н.Варош
Оцена	4.13	4.37	4.71	4.74	4.75	4.78	4.94	4.97	4.97	5.00	5.00

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

ДЗ	Ужице	Пријепоље	Б.Башта	Сјеница	Округ	Косјерић	Ариље	Прибој	Чајетина	Н.Варош	Пожега
Оцена	4.15	4.37	4.69	4.74	4.75	4.78	4.94	4.97	5.00	5.00	5.00

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

ДЗ	Ужице	Пријепоље	Косјерић	Округ	Б.Башта	Сјеница	Прибој	Чајетина	Ариље	Пожега	Н.Варош
Оцена	3.90	4.32	4.56	4.69	4.69	4.78	4.94	4.94	4.97	4.97	5.00

## Задовољство организацијом службе за здравствену заштиту жена

Већина аспеката рада ове службе су у опсегу израженог и веома израженог задовољства (>4.00). Изузеци су умерено задовољство могућношћу прегледа викендом, интернет презентацијом, тј. апликацијом „Мој доктор“. Благо задовољство је паркинг простором испред установе и доступношћу лицима са инвалидитетом. Незадовољство набројаним аспектима је забележено у Ужицу, Чајетини и Новој Вароши.

Табела 15. Средње оцене задовољства организацијом рада у службама за здравствену заштиту жена, на подручју Златиборског округа за 2022. годину

### 15.1 Радно време

ДЗ	Ужице	Пожега	Ариље	Округ	Прибој	Б.Башта	Пријепоље	Сјеница	Косјерић	Чајетина	Н.Варош
Оцена	4.14	4.24	4.54	4.59	4.65	4.75	4.79	4.81	4.89	5.00	5.00

### 15.2 Могућност прегледа викендом

ДЗ	Чајетина	Ужице	Косјерић	Пријепоље	Округ	Ариље	Прибој	Пожега	Б.Башта	Сјеница	Н.Варош
Оцена	1.15	2.70	3.33	3.35	3.74	3.77	4.15	4.25	4.36	4.61	5.00

### 15.3 Доступност инвалидима и особама у колицима

ДЗ	Чајетина	Ужице	Округ	Ариље	Б.Башта	Пожега	Пријепоље	Косјерић	Прибој	Сјеница	Н.Варош
Оцена	1.00	1.49	3.45	3.63	3.88	4.16	4.20	4.33	4.53	4.75	4.83

### 15.4 Капацитет места за седење у чекаоницама

ДЗ	Ужице	Б.Башта	Ариље	Округ	Пријепоље	Косјерић	Сјеница	Пожега	Прибој	Чајетина	Н.Варош
Оцена	3.94	4.42	4.67	4.69	4.83	4.86	4.91	4.91	4.94	5.00	5.00

### 15.5 Време проведено у чекаоници приликом посете лекару

ДЗ	Ужице	Б.Башта	Пријепоље	Округ	Пожега	Ариље	Сјеница	Косјерић	Прибој	Чајетина	Н.Варош
Оцена	3.77	3.83	4.35	4.52	4.62	4.63	4.74	4.75	4.85	4.94	5.00

### 15.6 Могућност телефонског саветовања са лекаром

ДЗ	Ужице	Пријепоље	Б.Башта	Округ	Пожега	Прибој	Ариље	Сјеница	Косјерић	Чајетина	Н.Варош
Оцена	2.45	3.94	4.00	4.21	4.48	4.52	4.52	4.68	4.86	4.94	5.00

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

ДЗ	Ужице	Б.Башта	<b>Округ</b>	Пријепоље	Ариље	Сјеница	Косјерић	Пожега	Прибој	Чајетина	Н.Варош
Оцена	3.63	4.31	<b>4.64</b>	4.65	4.67	4.81	4.89	4.89	4.94	5.00	5.00

**15.8 Распоживост одговарајућег кадра у установи**

ДЗ	Б.Башта	Ужице	Ариље	Чајетина	<b>Округ</b>	Сјеница	Пожега	Пријепоље	Прибој	Косјерић	Н.Варош
Оцена	3.69	3.96	4.27	4.33	<b>4.41</b>	4.48	4.53	4.63	4.70	4.88	5.00

**15.9 Интернет презентација установе**

ДЗ	<b>Н.Варош</b>	<b>Ужице</b>	Ариље	Б.Башта	<b>Округ</b>	Прибој	Пријепоље	Пожега	Сјеница	Косјерић	Чајетина
Оцена	<b>2.82</b>	<b>2.84</b>	3.40	3.44	<b>3.58</b>	3.79	4.19	4.26	4.36	4.50	5.00

**15.10 Медицинска опремљеност установе**

ДЗ	Прибој	Ужице	Ариље	Б.Башта	Косјерић	Пријепоље	<b>Округ</b>	Сјеница	Пожега	Чајетина	Н.Варош
Оцена	3.91	3.91	4.00	4.09	4.25	4.28	<b>4.35</b>	4.58	4.58	4.89	5.00

**15.11 Хигијена установе**

ДЗ	Ужице	Ариље	Прибој	<b>Округ</b>	Б.Башта	Сјеница	Пријепоље	Пожега	Косјерић	Чајетина	Н.Варош
Оцена	3.94	4.29	4.32	<b>4.50</b>	4.50	4.58	4.61	4.71	4.78	5.00	5.00

**15.12 Паркинг испред установе**

ДЗ	<b>Ужице</b>	<b>Чајетина</b>	Н.Варош	Ариље	<b>Округ</b>	Прибој	Пријепоље	Косјерић	Б.Башта	Пожега	Сјеница
Оцена	<b>1.35</b>	<b>2.67</b>	3.03	3.17	<b>3.45</b>	3.78	4.24	4.56	4.62	4.63	4.70

**15.13 Процедуре жалбе код повреде права пацијента**

ДЗ	Ужице	Ариље	Чајетина	<b>Округ</b>	Пријепоље	Прибој	Сјеница	Косјерић	Пожега	Б.Башта	Н.Варош
Оцена	3.46	4.07	4.13	<b>4.32</b>	4.33	4.60	4.61	4.75	4.86	4.88	5.00

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

ДЗ	Ужице	Пријепоље	Б.Башта	<b>Округ</b>	Косјерић	Н.Варош	Ариље	Прибој	Сјеница	Пожега	Чајетина
Оцена	3.86	4.22	4.55	<b>4.55</b>	4.63	4.66	4.72	4.76	4.79	4.83	5.00

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

ДЗ	<b>Н.Варош</b>	Пријепоље	Ужице	<b>Округ</b>	Прибој	Ариље	Косјерић	Пожега	Б.Башта	Чајетина	Сјеница
Оцена	<b>2.14</b>	3.77	3.84	<b>3.95</b>	4.24	4.36	4.40	4.43	4.71	5.00	5.00

### 15.16 Заказивање специјалистичких прегледа путем ИЗИС-а

ДЗ	Чајетина	Ужице	Пријепоље	Прибој	Ариље	<b>Округ</b>	Пожега	Н.Варош	Б.Башта	Сјеница	Косјерић
Оцена	3.71	3.79	4.13	4.17	4.26	<b>4.27</b>	4.56	4.60	4.70	4.78	4.83

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

ДЗ	Пријепоље	Ужице	Ариље	Пожега	<b>Округ</b>	Прибој	Н.Варош	Косјерић	Сјеница	Б.Башта	Чајетина
Оцена	3.67	4.05	4.21	4.21	<b>4.32</b>	4.32	4.33	4.71	4.74	4.75	5.00

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

Свака шеста пацијенткиња је пропустила или одложила преглед због епидемиолошке ситуације, 15% је то учинило услед недостатка времена, по 5% због удаљености, финансијских разлога или дугог чекања.

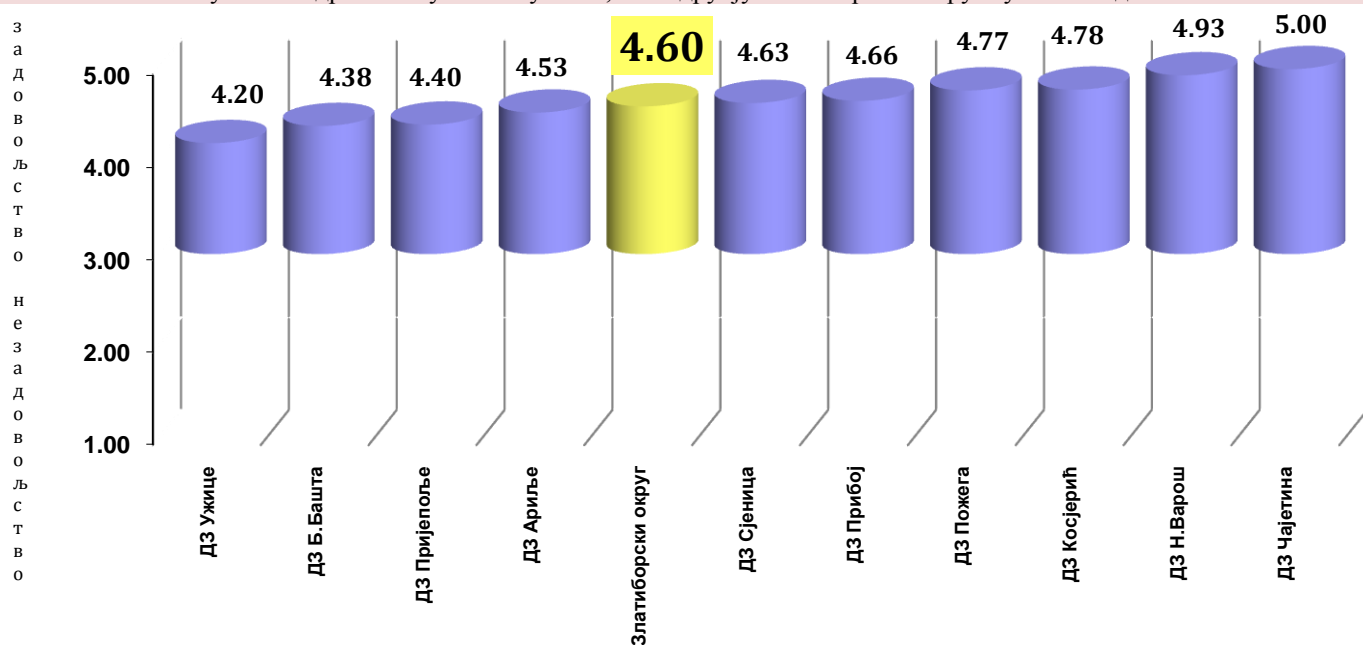
Табела бр. 16. Разлози за неодлазак или одлагање прегледа код изабраног лекара у службама за здравствену заштиту жена, на подручју Златиборског округа у 2022. години

Установа	Финансијски разлози	Дужина чекања	Недостатак личног времена	Удаљеност	Епидемиолошка ситуација због Covid-19
ДЗ Ариље	2.9%	8.6%	28.6%	8.6%	14.3%
ДЗ Б.Башта	/	14.3%	7.1%	7.1%	14.3%
ДЗ Чајетина	/	/	/	5.6%	5.6%
ДЗ Косјерић	11.1%	/	44.4%	/	22.2%
ДЗ Н.Варош	3.3%	3.3%	6.7%	6.7%	3.3%
ДЗ Пожега	5.1%	5.1%	7.7%	2.6%	25.6%
ДЗ Прибој	/	/	37.1%	2.9%	22.9%
ДЗ Пријепоље	10.0%	10.0%	15.0%	10.0%	10.0%
ДЗ Сјеница	22.6%	9.7%	12.9%	6.5%	25.8%
ДЗ Ужице	/	/	4.0%	2.0%	16.0%
<b>Златиборски округ</b>	<b>5.0%</b>	<b>4.6%</b>	<b>14.9%</b>	<b>5.0%</b>	<b>16.7%</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, у претходне две године 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 2022. години



Табела бр. В. Задовољство корисника у 33 жена, 2013-2022.

Здравствена установа	СРЕДЊА ОЦЕНА СВЕУКУПНОГ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА У СЛУЖБИ ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ЖЕНА									
	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.	2019.	2021.	Вишегодишњи просек	2022.
ДЗ Ариље	3.72	3.58	3.89	4.44	4.00	4.31	4.04	4.21	4.08	4.53
ДЗ Бајина Башта	3.74	4.21	4.27	3.84	4.06	4.06	3.82	4.71	4.12	4.38
ДЗ Чајетина	/	3.80	4.40	/	3.94	4.14	4.63	4.75	4.38	5.00
ДЗ Косјерић	4.24	4.45	4.38	3.24	4.27	4.28	4.00	4.88	4.28	4.78
ДЗ Нова Варош	4.09	4.20	4.35	3.12	3.43	3.79	4.00	4.92	4.09	4.93
ДЗ Пожега	4.06	3.85	3.58	4.19	3.90	4.34	3.70	5.00	4.15	4.77
ДЗ Прибој	4.13	4.36	4.17	4.03	4.10	4.15	4.73	4.78	4.35	4.66
ДЗ Пријепоље	3.84	4.18	4.12	3.59	3.92	4.40	3.69	4.89	4.11	4.40
ДЗ Сјеница	3.92	3.54	4.00	3.71	3.00	3.72	4.33	/	3.86	4.63
ДЗ Ужице	4.10	4.02	3.54	3.57	3.83	3.62	3.82	4.10	3.87	4.20
<b>ДЗ УКУПНО</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>4.65</b>	<b>4.11</b>	<b>4.60</b>

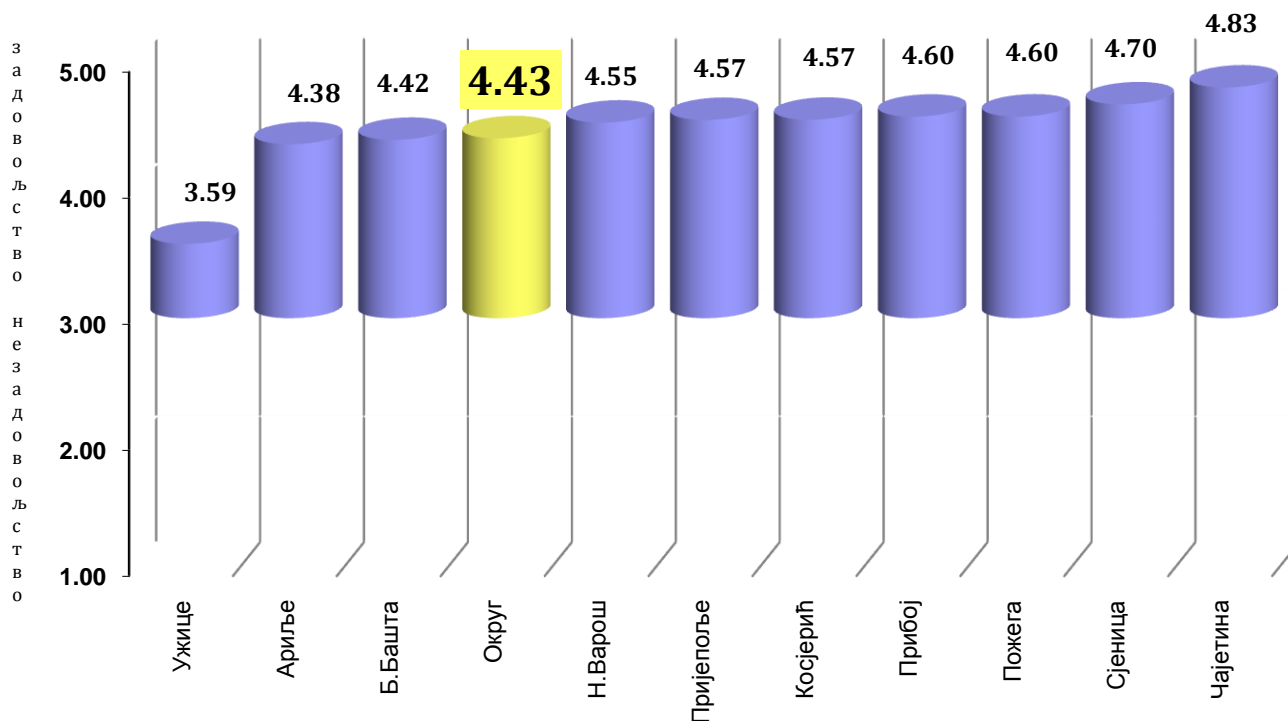
\*2020. испитивање задовољства није спроведено

\*

## 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 умерено. 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 анкетирани су 231 корисник. Као и у служби за заштиту деце и омладине, и овде су упитнике за децу попуњавали њихови пратиоци (родитељи/стараоци).

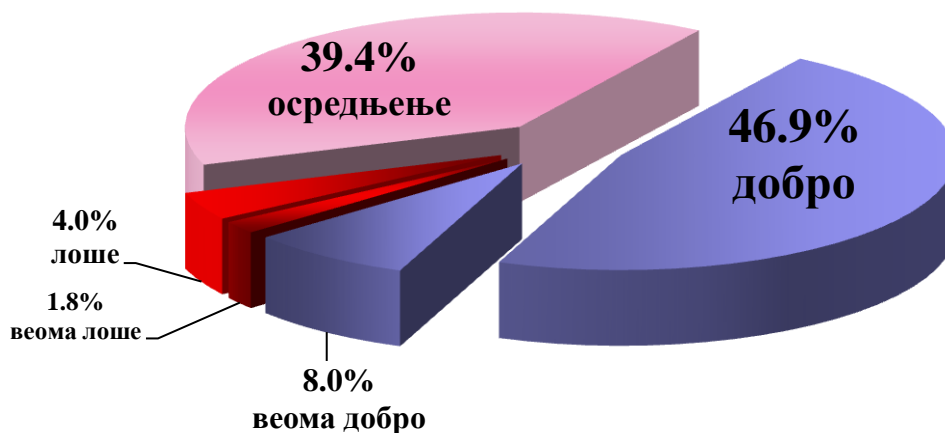
**Полна структура** – Испитаници **женског пола (61%)** су нешто заступљенији него испитаници **мушког пола (39%)**.

**Просечна старост** испитаника износи **42 године**. Најмлађи има 20, најстарији 80 година.

**Образовање** – Три петине испитаника (58.7%) има завршену средњу школу, петина (22.1%) испитаника има завршену вишу или високу школу, нешто мање има основну (13.1%) или је без основне школе (6.1%).

**Материјално стање** – Више од половине испитаника је својматеријални статус оценила као добар или веома добар, две петине као осредњи, док је код мање од 6% испитаника материјално стање лоше или веома лоше. **Средња оцена** материјалног статуса на скали од 1 до 5 износи **3.55**.

Графикон бр 20. Структура материјалног стања домаћинства испитаника у службама за стоматолошку здравствену заштиту, на подручју Златиборског округа у 2022. 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 %	45.8%	2.2%	1.8%	2.2%	9.7%	7.5%	30.8%

Табела бр. 19. Субјективна оцена оралног здравља пацијената

ДЗ	Н.Варош	Ужице	Косјерић	Округ	Пријепоље	Ариље	Б.Башта	Сјеница	Чајетина	Прибој	Пожега
Оцена	3.60	3.61	3.63	4.17	4.22	4.32	4.32	4.35	4.40	4.41	4.90

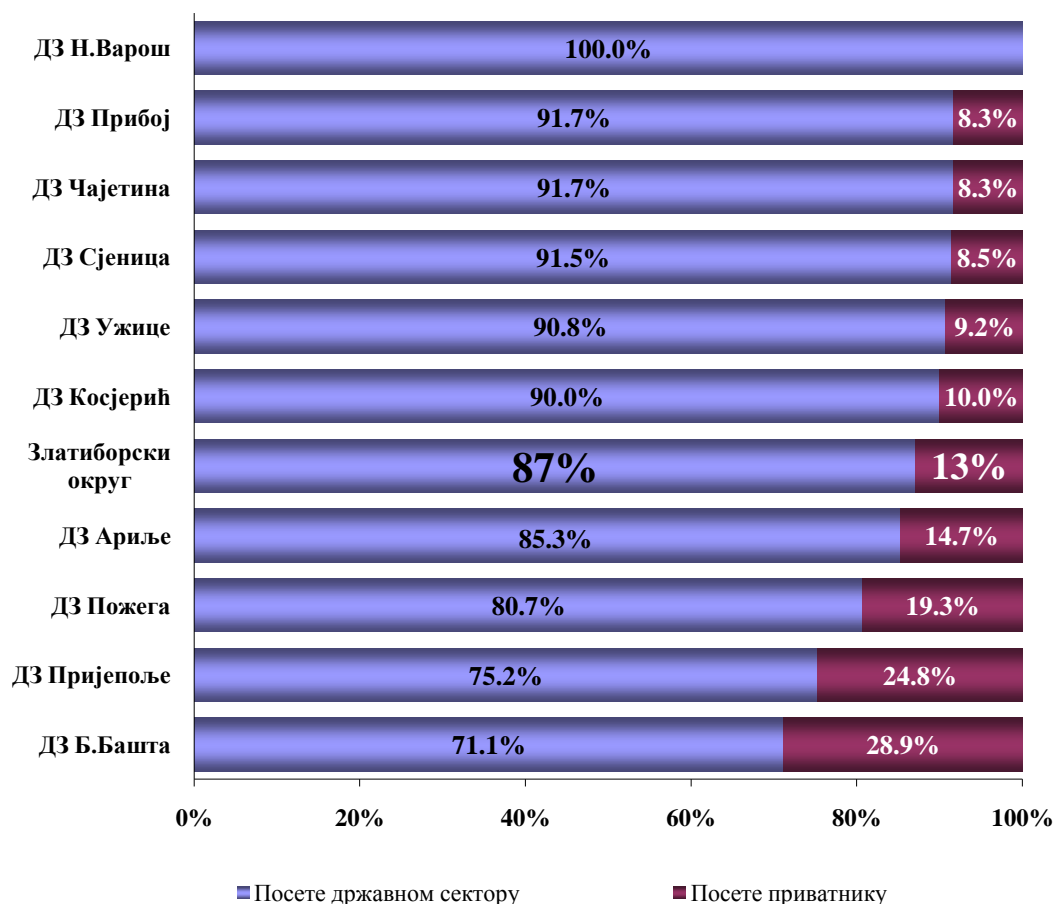
## Учесталост посета изабраном стоматологу

30% испитаника стоматолога посећује једном или два пута годишње, исти број то учини 3 или 4 пута годишње, а остатак је стоматолога посетио пет или више пута у протеклој години (40%). Сваки је у протеклој години посетио свог зубара у просеку четири пута.

## Посете приватном стоматологу

Петина (19.9%) испитаника је посетила приватног стоматолога. Од њих, 85% је то учинило једном или двапут. 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 2022. години





## Разлози посете приватном стоматологу

Две петине испитаника који су посетили приватног зубара су као разлог за то навели немогућност добијања тражене услуге у државној служби, четвртина их сматра да приватник пружа квалитетнију услугу, петини је сметња била удаљеност стоматолога од њиховог места становања, сличан број је био спречен због епидемијских збивања, док је ненаведене разлоге пријавило две трећине ових корисника.

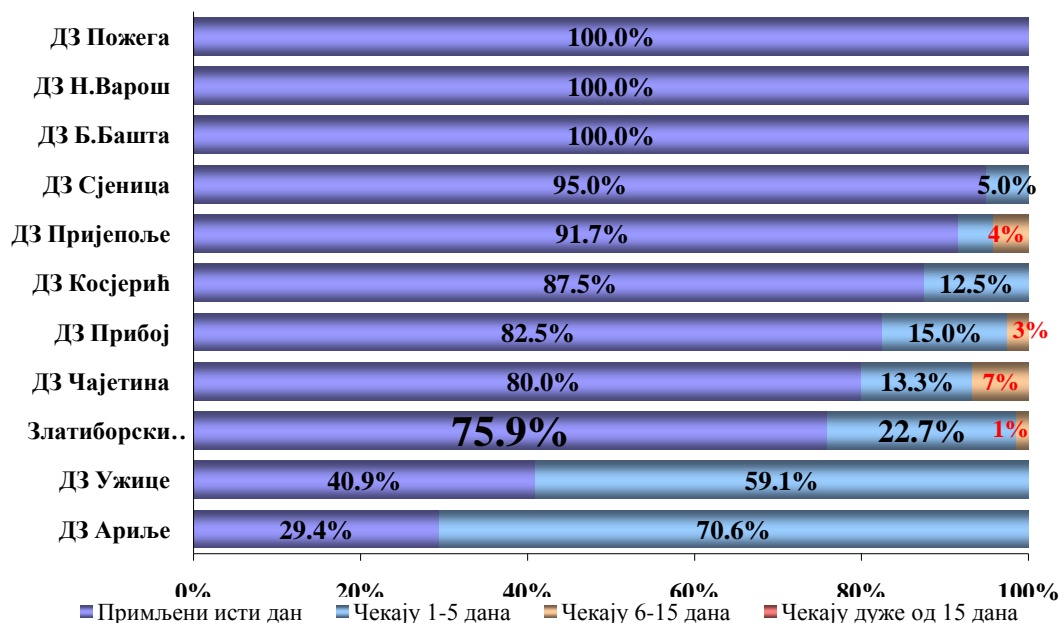
Табела бр. 20. Учесталост разлога због којих корисници посећују приватног стоматолога

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	21.7%	2.2%	4.3%	6.5%	8.7%	41.3%
Лечење зуба / пломба		2.2%	8.7%	2.2%	10.9%	4.3%
Заливање фисура		2.2%	6.5%			6.5%
Ортодонтски апарат	4.3%	4.3%		2.2%		4.3%
Вађење зуба		2.2%	2.2%	6.5%		4.3%
Протеза	15.2%	2.2%	4.3%	2.2%		4.3%

## 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 троје 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 2022. години

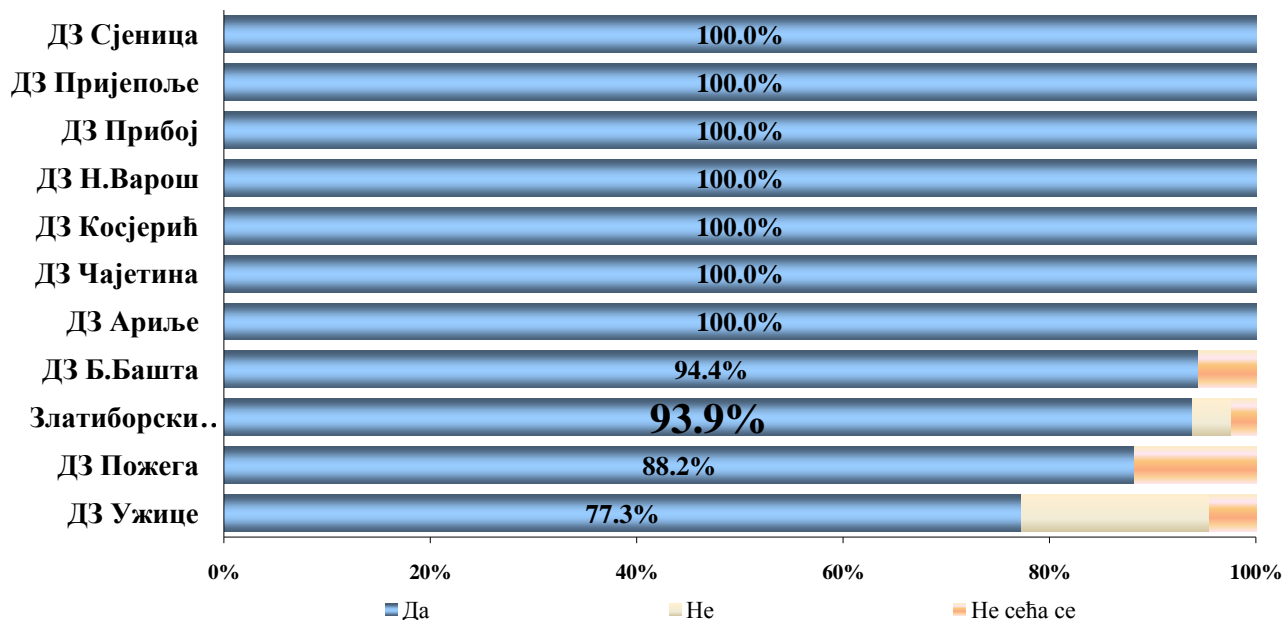


## Здравствено – васпитни рад изабраног стоматолога

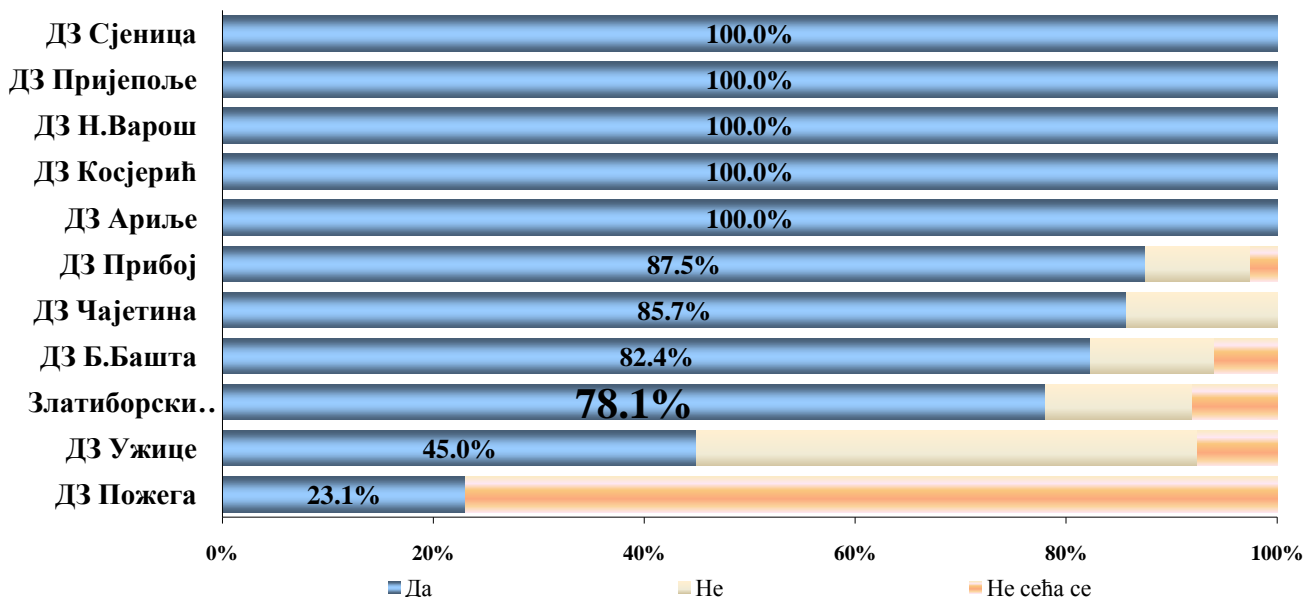
Како се може видети у графиконима, превентивни рад у служби за стоматолошку здравствену заштиту је бољи у поређењу са осталим превентивним службама. Због малих узорака испитаника обухват по општинама не мора бити строго репрезентативан. Ипак, на нивоу округа се запажа висок обухват превентивним радом, 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 2022. години (да ли изабрани стоматолог даје савете о следећим темама?)**

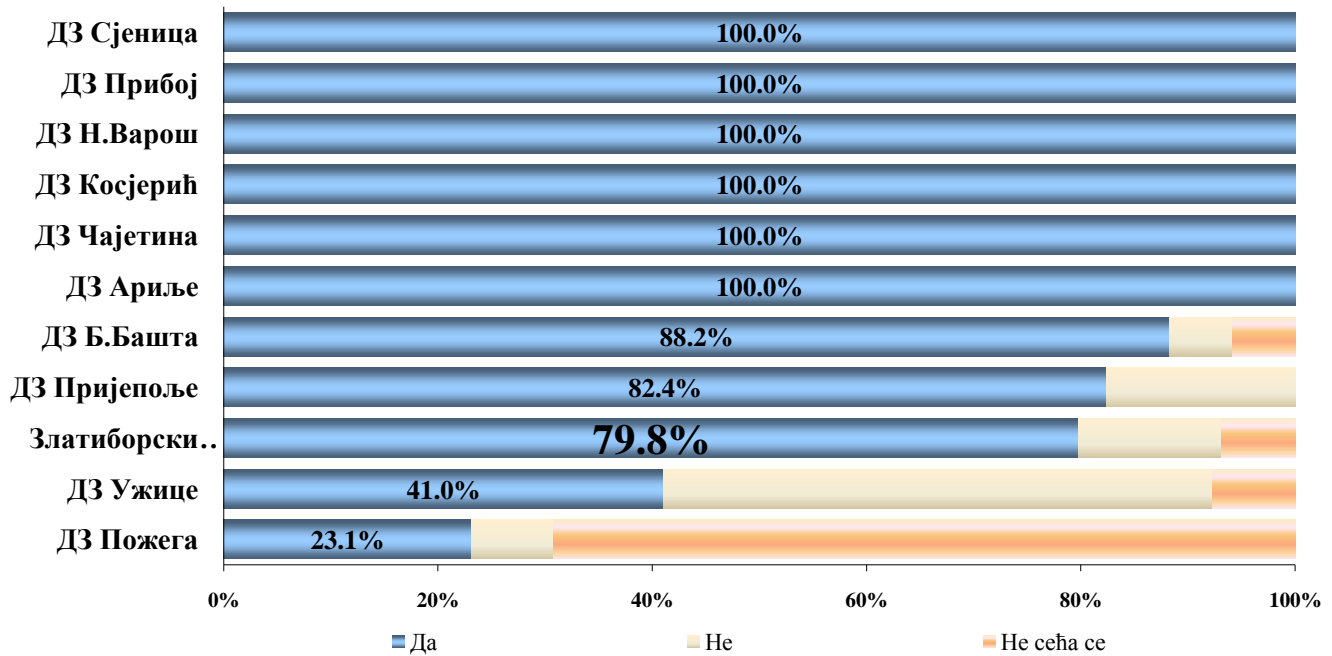
### 23.1 Значај редовних прегледа



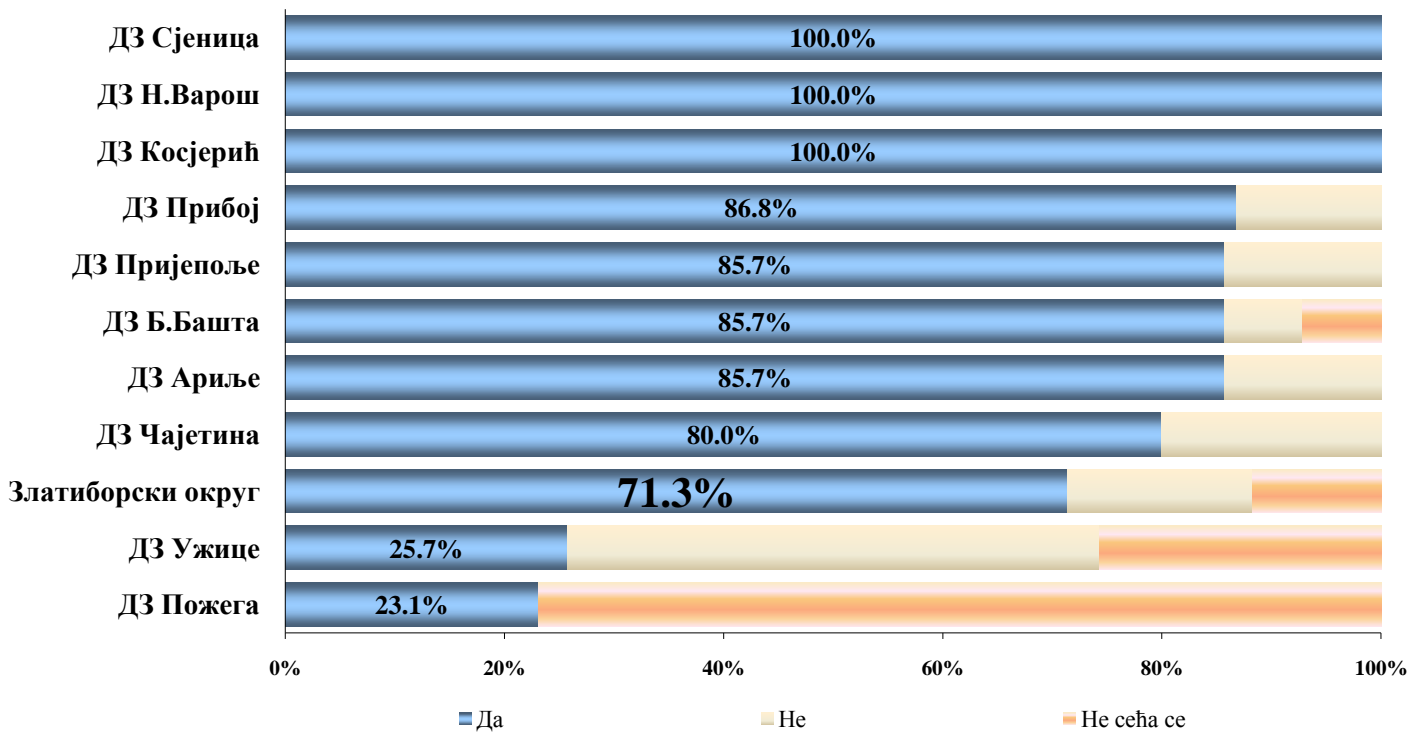
### 23.2 Употреба флуора



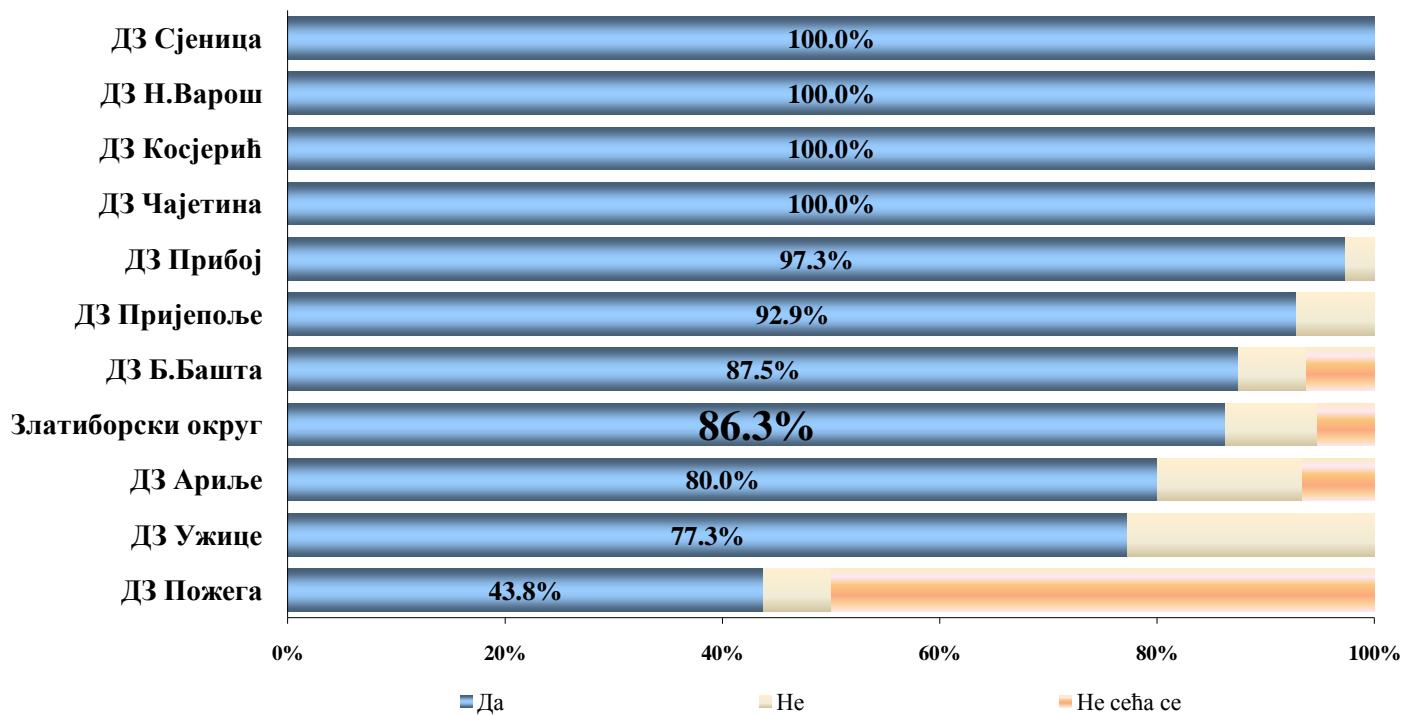
### 23.3 Правилно прање зуба



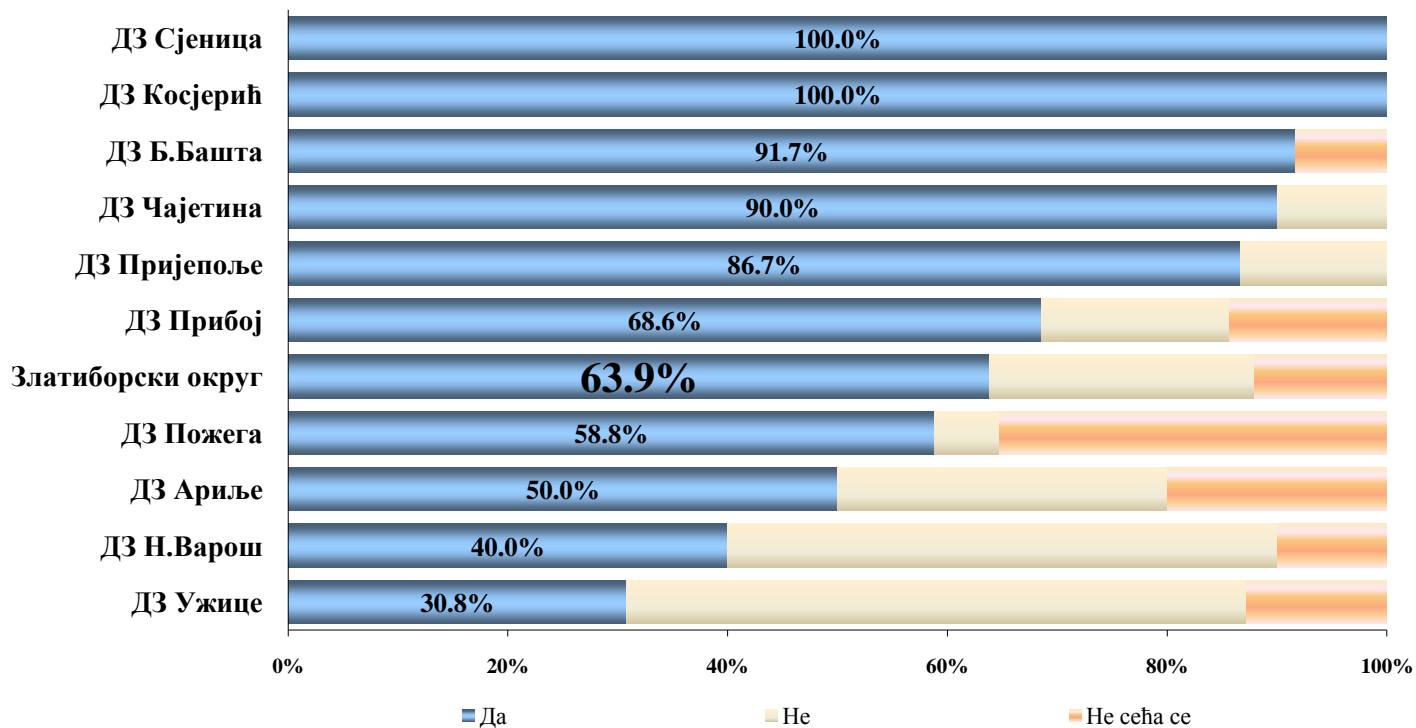
### 23.4 Ортодонтске неправилности



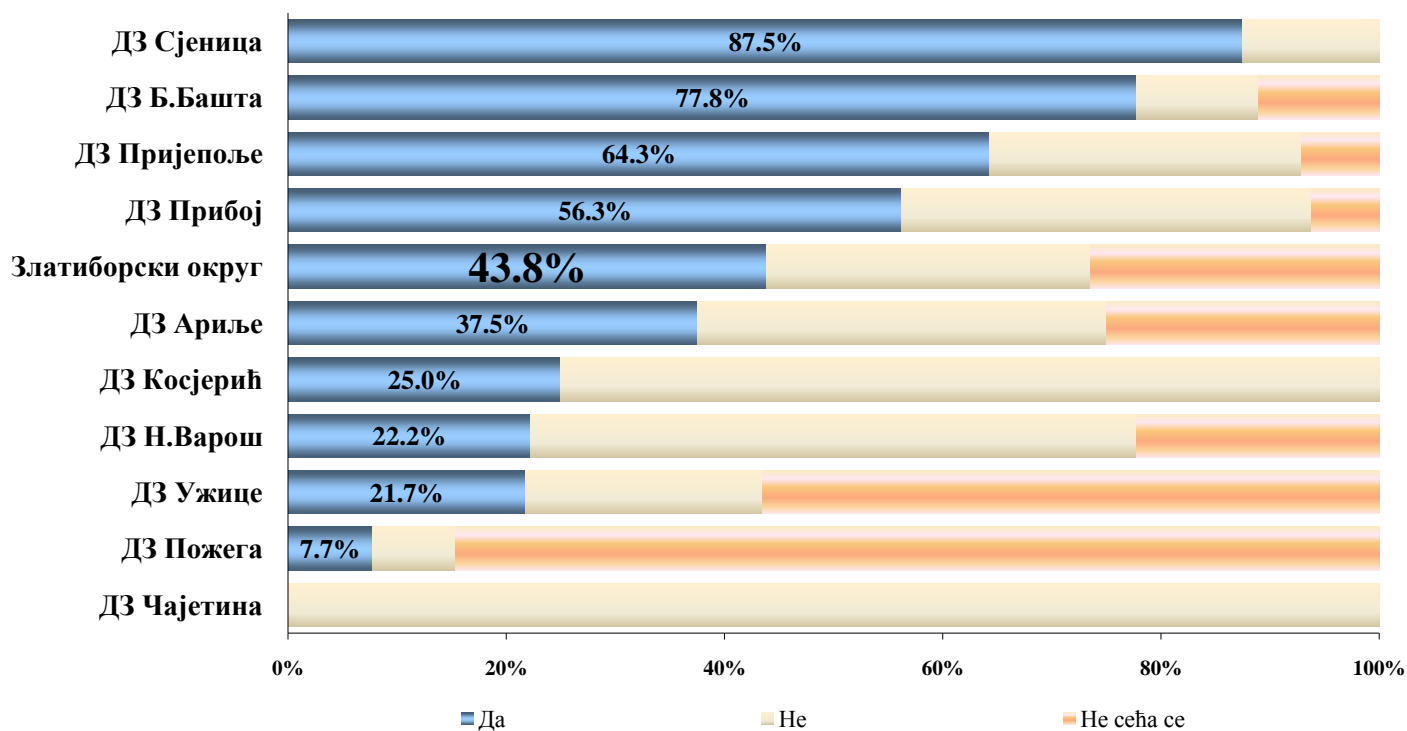
### 23.5 Настанак каријеса



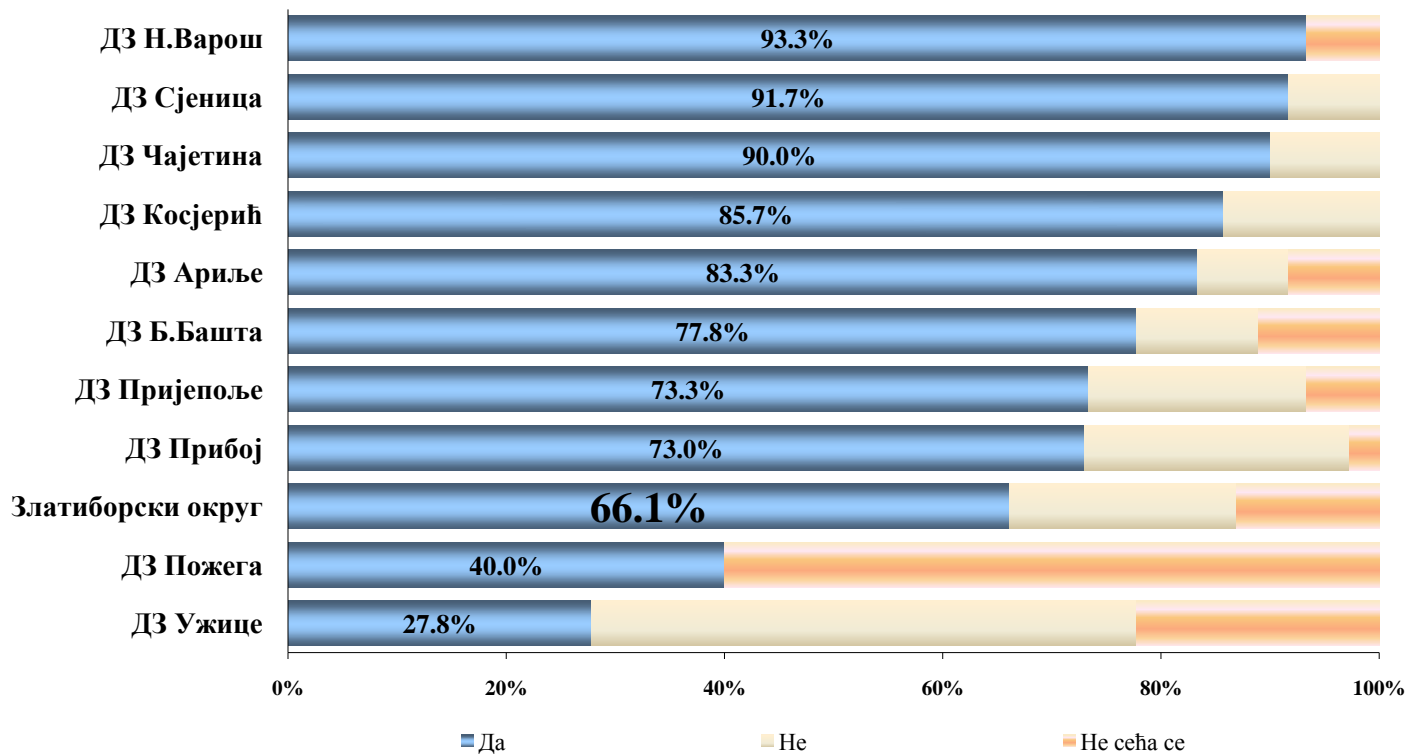
### 23.6 Крварење десни и клаћење зуба



### 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 регистровано незадовољство благог до умереног степена.

**Табела 21. Средње оцене задовољства аспектима рада изабраног стоматолога у службама за стоматолошку здравствену заштиту, на подручју Златиборског округа у 2022. години**

### 21.1 Упознатост стоматолога са проблемима и болестима пацијента

ДЗ	Ужице	Округ	Ариље	Пожега	Н.Варош	Сјеница	Пријепоље	Чајетина	Б.Башта	Прибој	Косјерић
Оцена	<b>2.51</b>	<b>4.26</b>	4.33	4.53	4.53	4.65	4.68	4.73	4.85	4.88	5.00

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

ДЗ	Ужице	Округ	Н.Варош	Ариље	Пријепоље	Сјеница	Пожега	Б.Башта	Чајетина	Прибој	Косјерић
Оцена	<b>2.72</b>	<b>4.36</b>	4.53	4.61	4.62	4.65	4.78	4.85	4.93	4.98	5.00

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

ДЗ	Ужице	Округ	Пожега	Ариље	Сјеница	Пријепоље	Н.Варош	Б.Башта	Прибој	Чајетина	Косјерић
Оцена	<b>2.83</b>	<b>4.38</b>	4.56	4.58	4.65	4.65	4.80	4.85	4.93	4.93	5.00

### 21.4 Обавештеност корисника о његовом оралном здрављу

ДЗ	Ужице	Округ	Пожега	Ариље	Пријепоље	Н.Варош	Сјеница	Б.Башта	Чајетина	Прибој	Косјерић
Оцена	<b>2.80</b>	<b>4.41</b>	4.58	4.68	4.73	4.73	4.75	4.90	4.93	4.95	5.00

### 21.5 Позивање пацијента на превентивне прегледе

ДЗ	Ужице	Пожега	Округ	Пријепоље	Ариље	Б.Башта	Сјеница	Чајетина	Н.Варош	Прибој	Косјерић
Оцена	<b>2.15</b>	3.58	<b>4.13</b>	4.40	4.53	4.68	4.79	4.87	4.93	4.95	5.00

## Задовољство организацијом службе за стоматолошку здравствену заштиту

У укупно четири установе је присутно незадовољство неким од параметара, и то могућношћу да се преглед обави викендом, доступношћу пацијентима са посебним потребама, могућношћу телефонске комуникације и стањем стоматолошке опреме. Ови аспекти на нивоу округа се налазе у зони умереног задовољства. Остали аспекти рада службе су високо оцењени (>4.00). У ДЗ Ужице има незадовољних и капацитетом места за седење у чекаоницама, као и могућностима за жалбе и примедбе.

**Табела 22. Средње оцене задовољства аспектима организације**  
у службама за стоматолошку здравствену заштиту, на подручју Златиборског округа у 2022. години

### 22.1 Радно време

ДЗ	Ужице	Ариље	Округ	Б.Башта	Н.Варош	Пријепоље	Пожега	Сјеница	Прибој	Косјерић	Чајетина
Оцена	3.11	4.05	4.32	4.40	4.62	4.70	4.74	4.74	4.80	4.86	4.93

### 22.2 Могућност прегледа викендом

ДЗ	Ариље	Ужице	Б.Башта	Н.Варош	Округ	Пријепоље	Сјеница	Прибој	Чајетина	Пожега	Косјерић
Оцена	2.63	2.98	3.61	3.67	3.75	4.06	4.42	4.59	5.00	5.00	Нема оцена

### 22.3 Доступност корисницима са посебним потребама

ДЗ	Н.Варош	Ариље	Ужице	Округ	Пријепоље	Б.Башта	Косјерић	Сјеница	Прибој	Чајетина	Пожега
Оцена	2.00	3.07	3.16	4.05	4.06	4.19	4.50	4.60	4.85	5.00	5.00

### 22.4 Љубазност особља

ДЗ	Ужице	Округ	Пријепоље	Б.Башта	Ариље	Сјеница	Н.Варош	Прибој	Чајетина	Косјерић	Пожега
Оцена	3.33	4.56	4.69	4.75	4.84	4.85	4.92	4.95	5.00	5.00	5.00

### 22.5 Капацитет места за седење у чекаоницама

ДЗ	Ужице	Округ	Б.Башта	Пријепоље	Ариље	Прибој	Н.Варош	Сјеница	Пожега	Чајетина	Косјерић
Оцена	2.23	3.54	3.55	3.64	3.76	3.85	3.87	3.90	4.00	4.20	4.25

### 22.6 Време проведено у чекаоници приликом посете стоматологу

ДЗ	Ужице	Пријепоље	Округ	Б.Башта	Пожега	Сјеница	Ариље	Н.Варош	Чајетина	Прибој	Косјерић
Оцена	3.27	4.42	4.45	4.55	4.65	4.70	4.79	4.87	4.93	4.95	5.00

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

ДЗ	Ужице	<b>Округ</b>	Пријепоље	Сјеница	Ариље	Б.Башта	Чајетина	Косјерић	Н.Варош	Пожега	Прибој
Оцена	3.24	<b>4.55</b>	4.64	4.70	4.84	4.85	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

### 22.8 Могућност телефонске комуникације са стоматологом

ДЗ	<b>Ужице</b>	Н.Варош	Прибој	<b>Округ</b>	Б.Башта	Сјеница	Ариље	Пријепоље	Чајетина	Косјерић	Пожега
Оцена	<b>2.37</b>	3.23	4.05	<b>4.05</b>	4.45	4.65	4.68	4.80	5.00	5.00	5.00

### 22.9 Распоживост одговарајућег кадра у установи

ДЗ	Ужице	Ариље	Б.Башта	<b>Округ</b>	Пријепоље	Н.Варош	Сјеница	Чајетина	Пожега	Прибој	Косјерић
Оцена	3.25	3.89	4.16	<b>4.29</b>	4.48	4.67	4.80	4.82	4.87	4.91	5.00

### 22.10 Стање стоматолошке опреме

ДЗ	<b>Пожега</b>	<b>Ужице</b>	Чајетина	<b>Округ</b>	Б.Башта	Ариље	Пријепоље	Прибој	Сјеница	Косјерић	Н.Варош
Оцена	<b>2.88</b>	<b>3.00</b>	3.64	<b>3.86</b>	3.88	3.89	4.14	4.43	4.70	4.88	5.00

### 22.11 Сарадња стоматолога и других лекара

ДЗ	Ужице	<b>Округ</b>	Б.Башта	Ариље	Пријепоље	Чајетина	Сјеница	Пожега	Прибој	Косјерић	Н.Варош
Оцена	3.14	<b>4.33</b>	4.33	4.39	4.48	4.80	4.85	4.90	4.94	5.00	Нема оцена

### 22.12 Хигијена у служби

ДЗ	Ужице	Б.Башта	<b>Округ</b>	Ариље	Пријепоље	Чајетина	Сјеница	Прибој	Косјерић	Н.Варош	Пожега
Оцена	3.02	4.32	<b>4.41</b>	4.58	4.59	4.71	4.80	4.95	5.00	5.00	5.00

### 22.13 Могућност за жалбе и примедбе

ДЗ	<b>Ужице</b>	Пријепоље	<b>Округ</b>	Ариље	Б.Башта	Сјеница	Чајетина	Косјерић	Пожега	Прибој	Н.Варош
Оцена	<b>2.89</b>	4.15	<b>4.16</b>	4.33	4.50	4.75	5.00	5.00	5.00	5.00	Нема оцена

### 22.14 Стоматолошке услуге током епидемије COVID-19

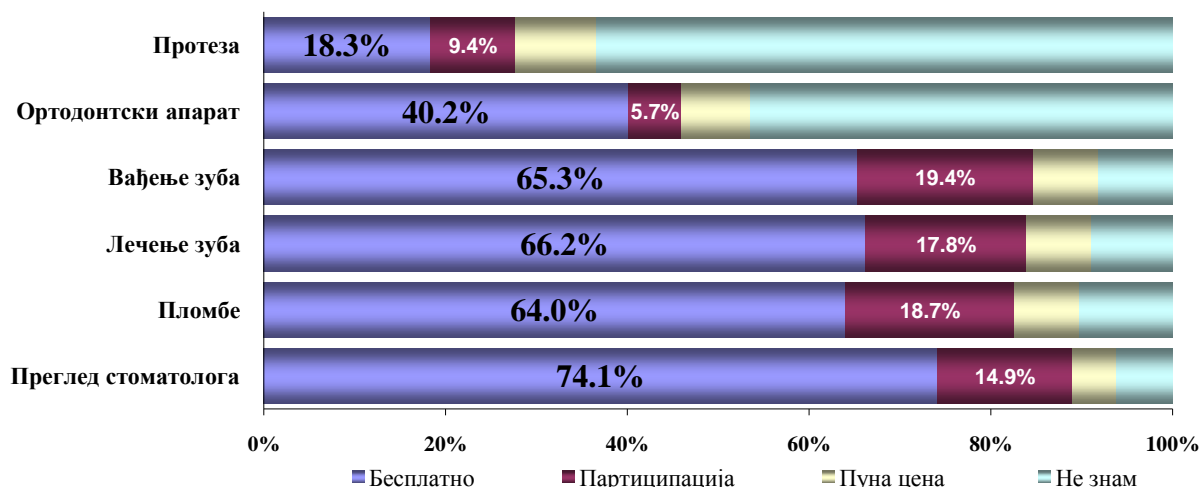
ДЗ	Ужице	Н.Варош	Сјеница	<b>Округ</b>	Б.Башта	Ариље	Пријепоље	Прибој	Чајетина	Косјерић	Пожега
Оцена	3.07	3.36	3.85	<b>4.21</b>	4.41	4.50	4.68	4.78	5.00	5.00	5.00



## Плаћање услуга у стоматологији

Бар четири петине испитаника има бесплатан преглед специјалисте са услугама лечења, пломбирања или вађења зуба. Скоро половина 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 2022. години**



## Разлози за неодлазак или одлагање прегледа код изабраног стоматолога

Четвртина пацијената је пропустила или одложила преглед због епидемиолошке ситуације, петина корисника је то учинила услед недостатка времена, по 13% због финансијских разлога и удаљености, 6% због дугог чекања.

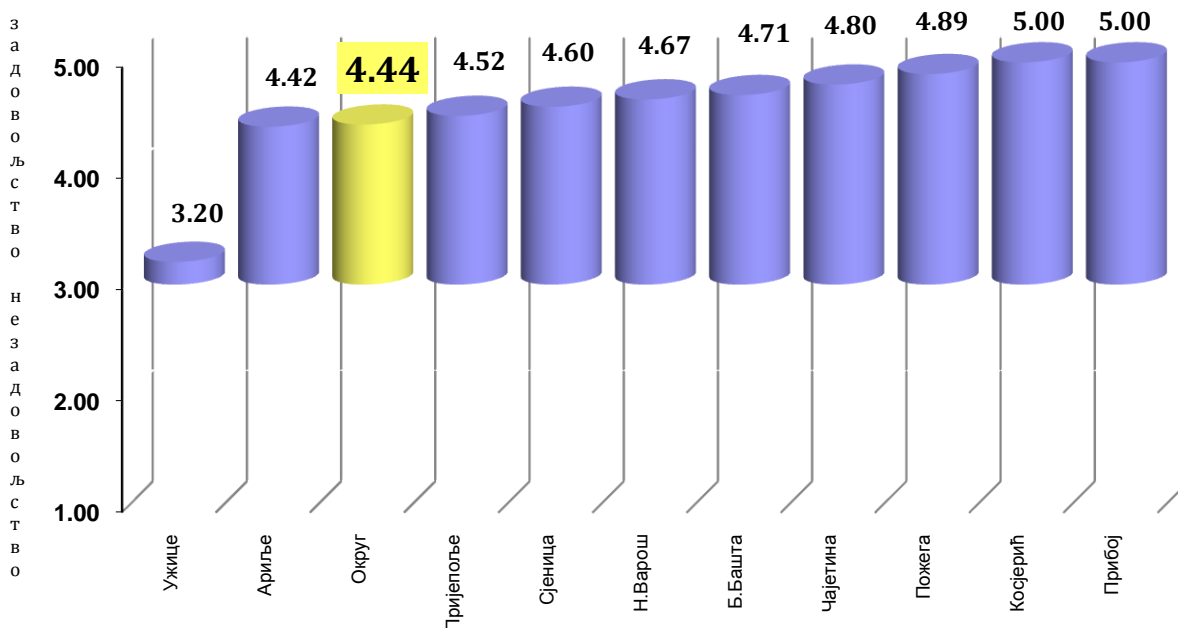
**Табела бр. 23. Разлози за неодлазак или одлагање прегледа код стоматолога у службама стоматолошке здравствене заштите, на подручју Златиборског округа у 2022. години**

Установа	Финансијски разлози	Дужина чекања	Недостатак личног времена	Удаљеност	Епидемиолошка ситуација због Covid-19
ДЗ Ариље	-	-	31.6%	10.5%	26.3%
ДЗ Б.Башта	10.0%	20.0%	20.0%	20.0%	10.0%
ДЗ Чајетина	13.3%	6.7%	33.3%	-	20.0%
ДЗ Косјерић	-	-	-	-	50.0%
ДЗ Н.Варош	-	-	13.3%	20.0%	100.0%
ДЗ Пожега	-	-	-	-	-
ДЗ Прибој	-	-	19.5%	4.9%	22.0%
ДЗ Пријепоље	7.4%	7.4%	25.9%	18.5%	40.7%
ДЗ Сјеница	25.0%	15.0%	55.0%	20.0%	20.0%
ДЗ Ужице	43.5%	6.5%	10.9%	21.7%	6.5%
<b>Златиборски округ</b>	<b>13.4%</b>	<b>5.6%</b>	<b>20.8%</b>	<b>13.0%</b>	<b>24.2%</b>

## Свеукупно задовољство службом за стоматолошку здравствену заштиту

Средња оцена задовољства се налази у опсегу израженог задовољства (4.00-4.50), као и у другим службама надмашује вишегодишњи просек у овој служби, и до сада је највиша забележена (графикон бр. 25 и табела Г). Изузетак је ДЗ Ужице, где је оцена до сад најнижа забележена.

**Графикон бр. 25** Просечне оцене задовољства испитаника радом служби за стоматолошку здравствену заштиту, на подручју Златиборског округа у 2022. години



**Табела Г.** Задовољство корисника у стоматолошкој ЗЗ, 2013-2022

Здравствена установа	СРЕДЊА ОЦЕНА СВЕУКУПНОГ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА У СЛУЖБИ ЗА СТОМАТОЛОШКУ ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ									
	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.	2019.	2021.	Вишегодишњи просек	2022.
ДЗ Ариље	2.83	4.33	4.23	3.15	4.25	4.73	4.63	4.36	4.10	4.42
ДЗ Бајина Башта	4.09	4.19	4.00	4.10	4.06	4.00	4.27	4.30	4.19	4.71
ДЗ Чајетина	4.23	4.30	3.70	3.45	4.42	4.10	4.50	4.60	4.23	4.80
ДЗ Косјерић	4.25	4.90	/	3.44	4.46	3.92	4.00	5.00	4.37	5.00
ДЗ Нова Варош	4.28	4.66	4.04	3.39	4.42	4.77	4.04	4.53	4.31	4.67
ДЗ Пожега	4.19	3.78	4.07	4.09	4.05	4.05	4.00	3.85	4.11	4.89
ДЗ Прибој	4.51	4.43	4.46	4.34	4.54	4.47	4.23	4.77	4.53	5.00
ДЗ Пријепоље	4.12	4.07	4.33	4.30	4.00	3.67	3.71	4.64	4.15	4.52
ДЗ Сјеница	3.82	3.94	3.69	3.74	3.53	3.93	3.80	4.14	3.91	4.60
ДЗ Ужице	4.29	3.79	3.86	3.88	4.11	4.09	4.18	3.82	3.91	3.20
<b>ДЗ УКУПНО</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>4.38</b>	<b>4.21</b>	<b>4.44</b>

\*2020. није спроведено испитивање задовољства

## СПЕЦИЈАЛИСТИЧКО - КОНСУЛТАТИВНЕ СЛУЖБЕ

Задовољство корисника пруженом здравственом заштитом у специјалистичким амбулантама обављено је у ДЗ Б.Башта, ДЗ Н.Варош, ДЗ Пожега, ДЗ Сјеница, ОБ Пријепоље, ОБ Прибој, ОБ Ужице и СБ Чигота - Златибор. Анкетирана су 684 корисника специјалистичких служби.

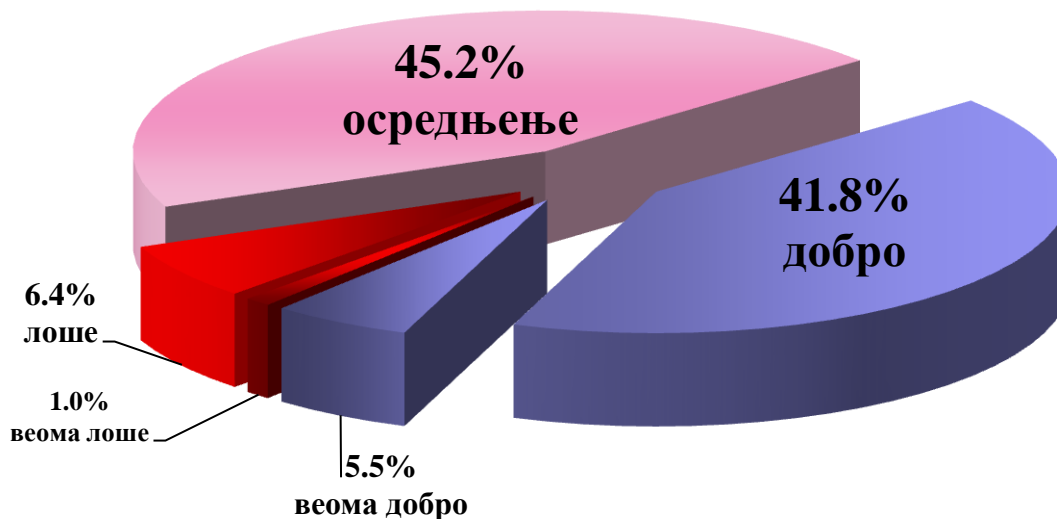
**Полна структура** - Особе женског пола (58.3%) су међу анкетиранима бројније него мушкараци (41.7%).

**Просечна старост** испитаника износи 53 године.

**Образовање** - Скоро три петине анкетираних има завршену средњу школу (56.5%), нешто преко петине вишу или високу (22.1%), колико их скупа има са основном (18.2%) или без завршене основне школе (3.1%).

**Материјално стање** - Нешто мање од половине испитаника се изјаснило да им је материјално стање добро и веома добро, сличан број да је осредње, док нешто преко 7% испитаника сматра свој материјални статус као лош или веома лош. **Средња оцена** материјалног статуса на скали од 1 до 5 износи 3.44.

Графикон бр 26. Структура материјалног стања домаћинства испитаника у службама за специјалистичку здравствену заштиту, на подручју Златиборског округа у 2022. години



## Задовољство организацијом специјалистичке службе

Задовољство аспекта организације ових служби се налази у опсегу израженог задовољства (>4.00).

Табела бр. 24 Задовољство организацијом специјалистичке службе у домовима здравља и болницама на подручју Златиборског округа у 2022. години

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

Установа	ОБ Ужице	ДЗ Б.Башта	Округ	ДЗ Н.Варош	ОБ Прибој	СБ Чигота	ДЗ Пожега	ОБ Пријепоље	ДЗ Сјеница
Средња оцена	4.06	4.16	4.24	4.32	4.35	4.38	4.43	4.43	5.00

### 24.2 Време чекања у чекаоници

Установа	ОБ Ужице	ДЗ Б.Башта	ОБ Пријепоље	Округ	ОБ Прибој	СБ Чигота	ДЗ Пожега	ДЗ Н.Варош	ДЗ Сјеница
Средња оцена	4.08	4.08	4.20	4.26	4.28	4.49	4.57	4.62	4.92

### 24.3 Чистоћа и подобност чекаонице

Установа	ДЗ Б.Башта	ОБ Ужице	ОБ Пријепоље	Округ	ОБ Прибој	ДЗ Н.Варош	ДЗ Сјеница	ДЗ Пожега	СБ Чигота
Средња оцена	4.00	4.08	4.10	4.27	4.32	4.68	4.70	4.86	4.95

### 24.4 Љубазност медицинске сестре

Установа	ДЗ Б.Башта	ОБ Ужице	ОБ Прибој	Округ	ОБ Пријепоље	ДЗ Н.Варош	СБ Чигота	ДЗ Пожега	ДЗ Сјеница
Средња оцена	4.63	4.74	4.75	4.79	4.83	4.90	4.95	5.00	5.00

### 24.5 Љубазност лекара

Установа	ДЗ Б.Башта	ОБ Ужице	Округ	ОБ Пријепоље	ОБ Прибој	ДЗ Н.Варош	СБ Чигота	ДЗ Пожега	ДЗ Сјеница
Средња оцена	4.47	4.77	4.80	4.80	4.82	4.84	4.97	5.00	5.00

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

Установа	ДЗ Б.Башта	ОБ Ужице	ОБ Пријепоље	Округ	ОБ Прибој	ДЗ Н.Варош	СБ Чигота	ДЗ Пожега	ДЗ Сјеница
Средња оцена	4.24	4.60	4.63	4.65	4.66	4.68	4.92	4.95	5.00

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

Установа	ОБ Ужице	Округ	ДЗ Н.Варош	ДЗ Б.Башта	ОБ Пријепоље	ОБ Прибој	ДЗ Сјеница	ДЗ Пожега	СБ Чигота
Средња оцена	3.96	4.22	4.26	4.29	4.35	4.61	4.78	4.92	Нема оцена

## Учесталост посета специјалисти

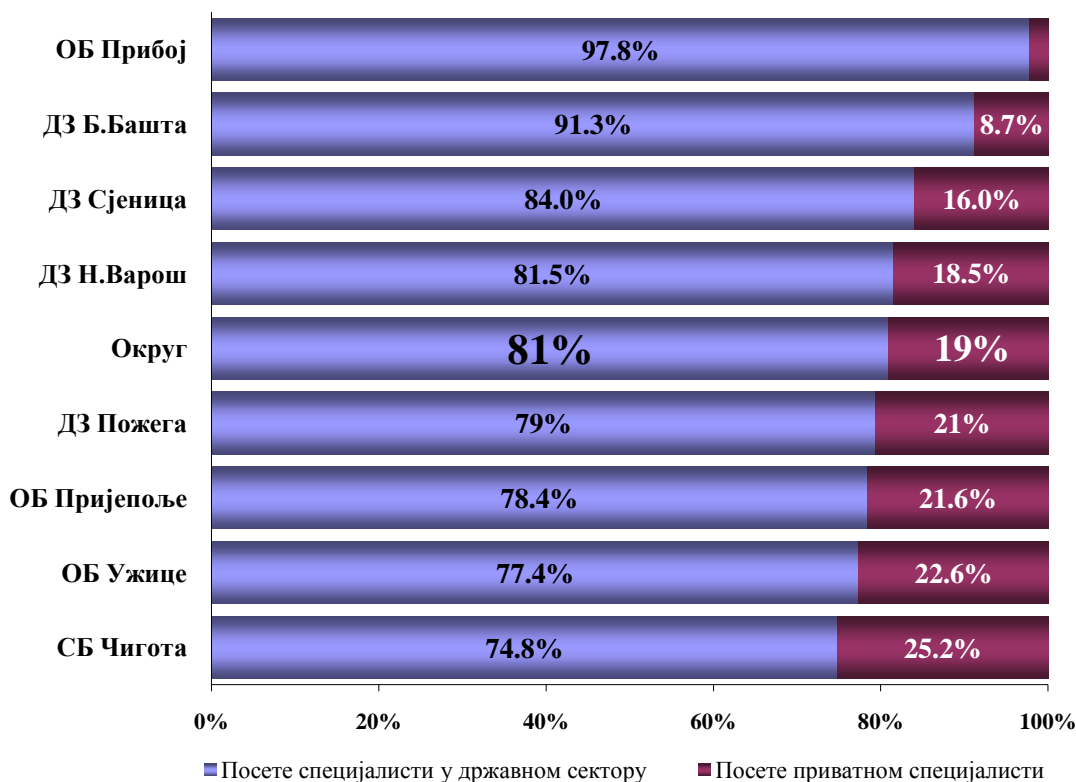
Половина анкетираних (51.7%) одлази једном до три пута годишње у државни сектор здравства код специјалисте на преглед, четвртина испитаника (26.9%) то учини 4 до 6 пута, док остали и чешће. У просеку су испитаници посећивали специјалисте 5 пута у току протекле године.

## Учесталост посета приватном специјалисти

Више од трећине (35.5%) испитаника који долазе на преглед код специјалисте у овој служби су посетили и приватног лекара, а међу њима 61% је то учиниле једанпут или двапут, 31% њих 3-5 пута, остали и чешће.

Према процени корисника ове службе, четири петине посета специјалистима су посете остварене у државном сектору здравства. Свака пета је дакле посета приватном специјалисти.

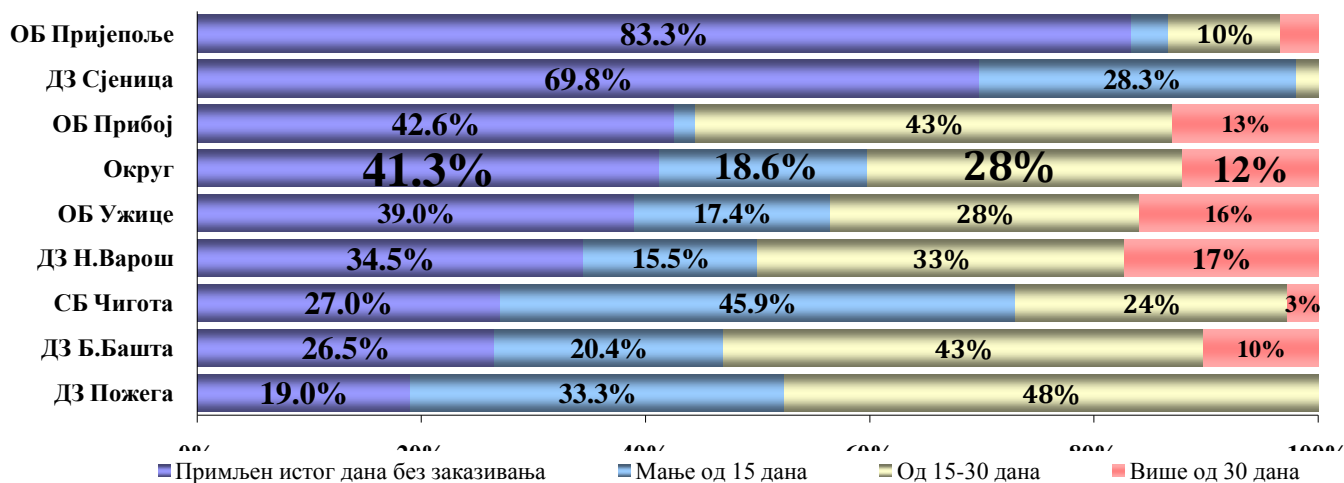
Графикон бр. 27. Структура (%) укупног броја посета специјалистичким службама према емпиријској процени корисника, на подручју Златиборског округа у 2022. години



## Дужина чекања на заказани преглед специјалисте

Две петине испитаника бивају примљени истог дана (без заказивања), петина чека до 15 дана, више од четвртине од 15-30 дана, 12% чека на преглед дуже од месец дана.

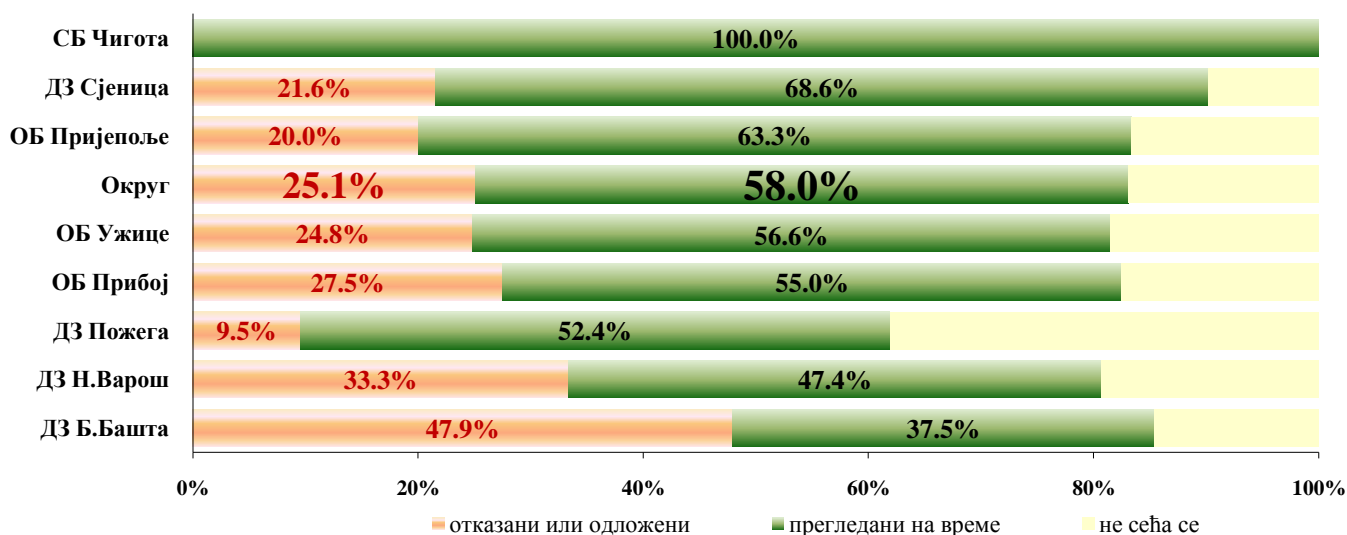
Графикон бр. 28. Структура (%) корисника у односу на заказивање и чекање на заказани преглед у специјалистичким службама на подручју Златиборског округа у 2022. години



## 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.

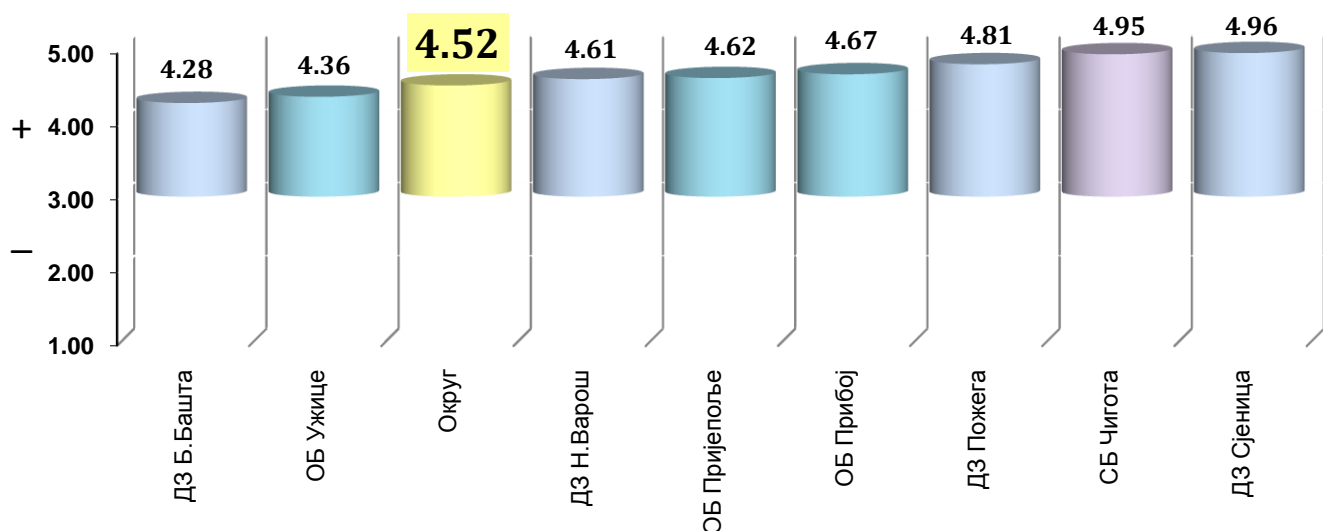
Графикон бр. 29. Утицај COVID-19 епидемије на одлагање или отказивање прегледа специјалисте у специјалистичким службама на подручју Златиборског округа у 2022. години



## Свеукупно задовољство специјалистичком службом

И у домовима здравља и у болничким установама задовољство специјалистичком службом је изражено (>4.00). Укупно задовољство овом службом у домовима здравља је на нивоу вишегодишњег просека, док је у болницама задовољство порасло у последње две године (Табела Д).

Графикон бр. 30. Просечне оцене задовољства испитаника радом специјалистичко-консултативних служби на подручју Златиборског округа у 2022. години



Табела Д. Задовољство корисника у специјалистичким службама, 2013-2022.

Здравствена установа	СРЕДЊА ОЦЕНА СВЕУКУПНОГ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА У СПЕЦИЈАЛИСТИЧКИМ СЛУЖБАМА									
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2021	Вишегодишњи просек	2022
ДЗ Бајина Башта	4.00	4.37	4.53	4.67	4.67	3.97	4.94	4.34	4.42	4.28
ДЗ Нова Варош	4.45	4.69	/	/	4.36	3.89	3.92	4.83	4.39	4.61
ДЗ Пожега	4.84	4.84	4.94	4.57	4.65	4.82	4.67	4.86	4.78	4.81
ДЗ Сјеница	4.55	4.68	4.13	4.76	4.24	4.36	4.52	5.00	4.58	4.96
<b>ДЗ УКУПНО</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>4.80</b>	4.57	<b>4.64</b>
ОБ Прибој	4.27	4.07	3.79	2.72	3.94	4.00	4.57	/	4.00	4.67
ОБ Пријепоље	2.00	3.76	3.43	3.80	4.26	4.00	4.51	4.65	3.89	4.62
ОБ Ужице	4.07	4.17	3.94	4.22	4.25	4.29	3.85	/	4.14	4.36
<b>СБ Чигота</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>4.89</b>	4.37	<b>4.95</b>
<b>БОЛ. УКУПНО</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>4.70</b>	4.18	<b>4.47</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). Испитивање је спроведено и на истуреним одељењима ОБ Ужице у Новој Вароши и Сјеници. Анкетирањем је укупно обухваћено 391 болнички збринуто лице или пратилац детета.

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

Служба	Н.Варош	Сјеница	Прибој	Пријепоље	Ужице	Златибор - Чајетина	ОКРУГ
Интерна медицина	12	14	19	13	93		151
Хирургија			12	17	92		121
Гинекологија и акушерство			4	11	54		69
Рехабилитација			7		4	8	19
Педијатрија			7		24		31
<b>УКУПНО БОЛНИЦА</b>	12	14	49	41	267	8	391
<i>Специјалистичка служба</i>			64	30	366	37	497

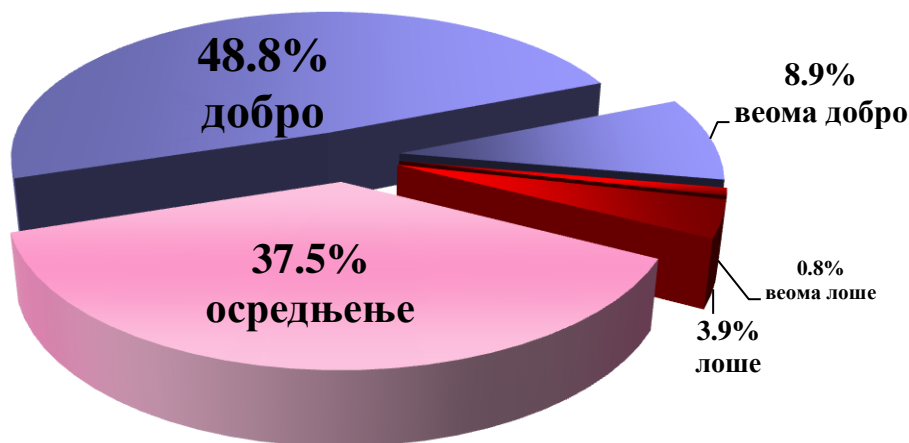
**Полна структура** – Међу анкетиранима су заступљеније особе **женског - 59.8%** неголи **мушког пола - 40.2%**.

**Просечна старост** свих испитаника је **55 година**. На одељењу интерне медицине су најстарији пацијенти (62), нешто млађи су на рехабилитацији (60) и хирургији (57), док су доста млађи испитаници на гинекологији и педијатрији (по 35 година).

**Образовање** – Преко половине испитаника има завршену средњу школу (55.8%), петина основну (21.4%), нешто мање вишу или високу (18.8%), док 4% испитаника нема завршену основну школу.

**Материјално стање** – Скоро три петине га је оценила као добро и веома добро, скоро две петине као осредње, а испод 5% испитаника као лоше или веома лоше. **Средња оцена материјалног статуса** на скали од 1 до 5 износи **3.61**.

Графикон бр 31. Структура материјалног стања испитаника хоспитализованих у болницама на подручју Златиборског округа у 2022. 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). Нешто нижи ниво задовољства по питању организације посета је присутан у Прибоју и Новој Вароши,

Табела бр. 26. Задовољство пацијената услугама и организацијом у болницама на подручју Златиборског округа у 2022. години

### 26.1 Утисак о процедури пријема

Установа	ОБ Прибој	Округ	ОБ Ужице	ОБ Пријеполје	СБ Златибор	ИООБ Н.Варош	ИООБ Сјеница
Средња оцена	4.29	4.60	4.61	4.66	4.75	4.92	5.00

### 26.2 Услуге дијагностике и терапије

Установа	ОБ Прибој	Округ	ОБ Ужице	ОБ Пријеполје	СБ Златибор	ИООБ Н.Варош	ИООБ Сјеница
Средња оцена	4.51	4.71	4.72	4.73	4.88	4.92	5.00

### 26.3 Услуге исхране

Установа	ОБ Ужице	Округ	ОБ Прибој	СБ Златибор	ОБ Пријеполје	ИООБ Н.Варош	ИООБ Сјеница
Средња оцена	4.12	4.25	4.35	4.50	4.59	4.67	5.00

### 26.4 Услуге смештаја

Установа	СБ Златибор	ОБ Ужице	Округ	ОБ Прибој	ИООБ Н.Варош	ОБ Пријеполје	ИООБ Сјеница
Средња оцена	4.00	4.15	4.26	4.33	4.58	4.59	5.00

### 26.5 Одржавање хигијене собе

Установа	ОБ Ужице	Округ	ОБ Пријеполје	ОБ Прибој	ИООБ Н.Варош	СБ Златибор	ИООБ Сјеница
Средња оцена	4.48	4.54	4.59	4.59	4.83	4.88	5.00

### 26.6 Одржавање хигијене тоалета

Установа	ОБ Ужице	ОБ Пријеполје	Округ	ОБ Прибој	ИООБ Н.Варош	СБ Златибор	ИООБ Сјеница
Средња оцена	4.15	4.24	4.26	4.45	4.75	4.88	5.00

### 26.7 Организација посета

Установа	ОБ Прибој	ИООБ Н.Варош	Округ	СБ Златибор	ОБ Пријеполје	ОБ Ужице	ИООБ Сјеница
Средња оцена	3.30	3.67	4.04	4.13	4.15	4.15	5.00

### 26.8 Обавештења приликом отпуста

Установа	ОБ Прибој	ОБ Пријеполје	Округ	ОБ Ужице	ИООБ Н.Варош	СБ Златибор	ИООБ Сјеница
Средња оцена	4.47	4.61	4.68	4.70	4.83	5.00	5.00

## Задовољство услугама сестринске неге током боравка у болници

Задовољство сестринском негом је такоређи изузетно (>4.70). Примера ради, најнижа забележена оцена на једном одељењу је 4.33, на гинекологији ОБ Ужице.

Табела бр. 27. Задовољство услугама сестринске неге у болницама на подручју Златиборског округа у 2022. години

### 27.1 Поштовање и љубазност

Установа	ОБ Пријепоље	ОБ Прибој	ОБ Ужице	Округ	СБ Златибор	ИООБ Н.Варош	ИООБ Сјеница
Средња оцена	4.68	4.74	4.77	4.77	4.88	4.92	5.00

### 27.2 Време чекања на сестру код хитне потребе

Установа	ОБ Пријепоље	ОБ Прибој	ОБ Ужице	Округ	СБ Златибор	ИООБ Н.Варош	ИООБ Сјеница
Средња оцена	4.66	4.66	4.71	4.72	5.00	5.00	5.00

### 27.3 Објашњавање процедура, тестова и третмана

Установа	ОБ Пријепоље	ИООБ Н.Варош	ОБ Прибој	Округ	ОБ Ужице	СБ Златибор	ИООБ Сјеница
Средња оцена	4.56	4.58	4.70	4.70	4.72	4.75	5.00

### 27.4 Опште задовољство сестринском негом

Установа	ОБ Пријепоље	ОБ Прибој	Округ	ОБ Ужице	ИООБ Н.Варош	СБ Златибор	ИООБ Сјеница
Средња оцена	4.63	4.70	4.77	4.78	4.83	5.00	5.00

## Задовољство услугама лекара током боравка у болницама

Задовољство услугама лекара је такође изузетно високо (>4.50). Једино је на интерном одељењу ОБ Прибој забележен умеренији степен задовољства комуникацијом и односом лекара и пацијента.

Табела бр. 28. Задовољство услугама лекара у болницама на подручју Златиборског округа у 2022. години

### 28.1 Спремност да дају одговоре на питања

Установа	ОБ Прибој	ОБ Пријепоље	Округ	ОБ Ужице	СБ Златибор	ИООБ Н.Варош	ИООБ Сјеница
Средња оцена	4.38	4.61	4.67	4.71	4.75	4.92	5.00

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

Установа	ОБ Прибој	ОБ Пријепоље	Округ	ИООБ Н.Варош	ОБ Ужице	СБ Златибор	ИООБ Сјеница
Средња оцена	4.41	4.59	4.66	4.67	4.70	4.75	5.00

### 28.3 Поштовање и љубазност

Установа	ОБ Прибој	ОБ Пријепоље	Округ	ОБ Ужице	ИООБ Н.Варош	СБ Златибор	ИООБ Сјеница
Средња оцена	4.48	4.68	4.73	4.76	4.83	4.88	5.00

### 28.4 Способност дијагностиковања здравствених проблема

Установа	ОБ Прибој	СБ Златибор	ОБ Пријепоље	Округ	ОБ Ужице	ИООБ Н.Варош	ИООБ Сјеница
Средња оцена	4.58	4.63	4.66	4.73	4.74	4.92	5.00

### 28.5 Успешност лечења

Установа	ОБ Прибој	ОБ Ужице	ОБ Пријепоље	Округ	ИООБ Н.Варош	СБ Златибор	ИООБ Сјеница
Средња оцена	4.63	4.70	4.71	4.71	4.75	5.00	5.00

### 28.6 Опште задовољство услугама лекара

Установа	ОБ Прибој	ОБ Пријепоље	Округ	ОБ Ужице	ИООБ Н.Варош	СБ Златибор	ИООБ Сјеница
Средња оцена	4.58	4.76	4.78	4.79	4.92	5.00	5.00

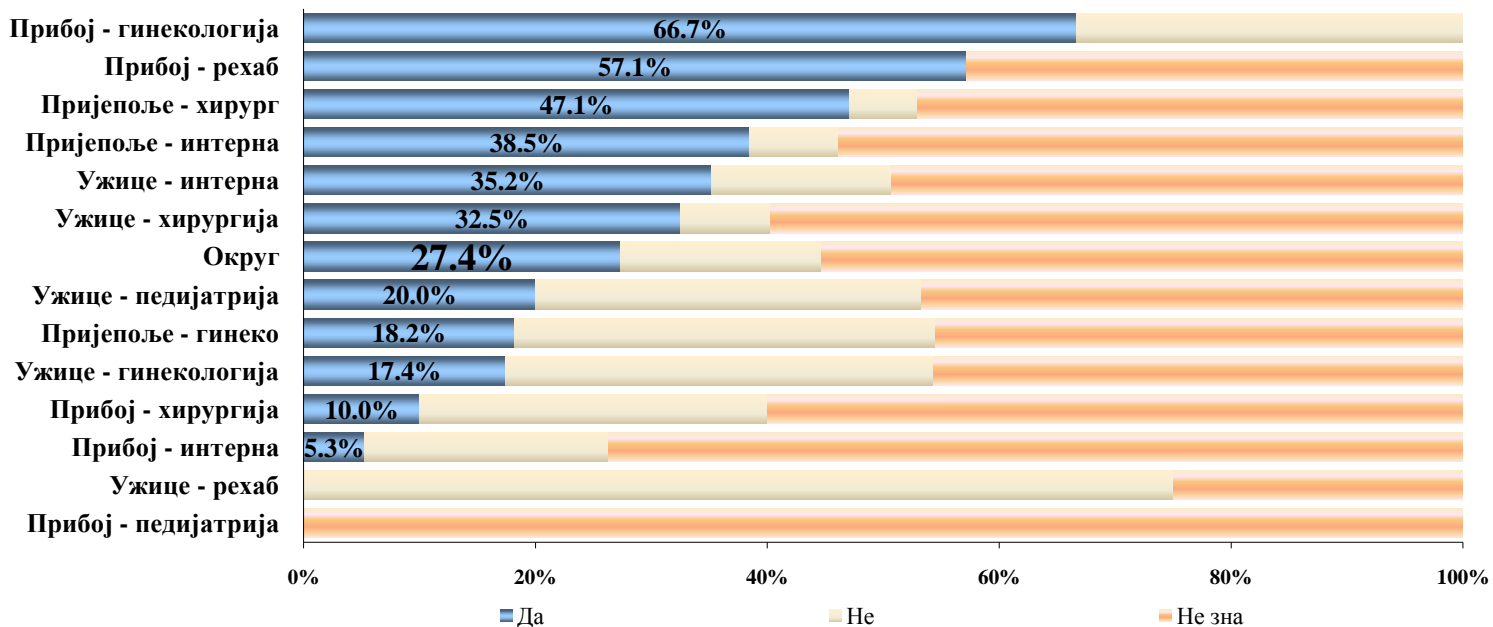
### Табела 28.7 Задовољство пацијента дијагностиком и лечењем обољења COVID-19

Установа	СБ Златибор	ОБ Пријепоље	ОБ Ужице	Округ	ИООБ Н.Варош	ОБ Прибој	ИООБ Сјеница
Средња оцена	Нема оцена	4.28	4.54	4.60	5.00	5.00	5.00

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

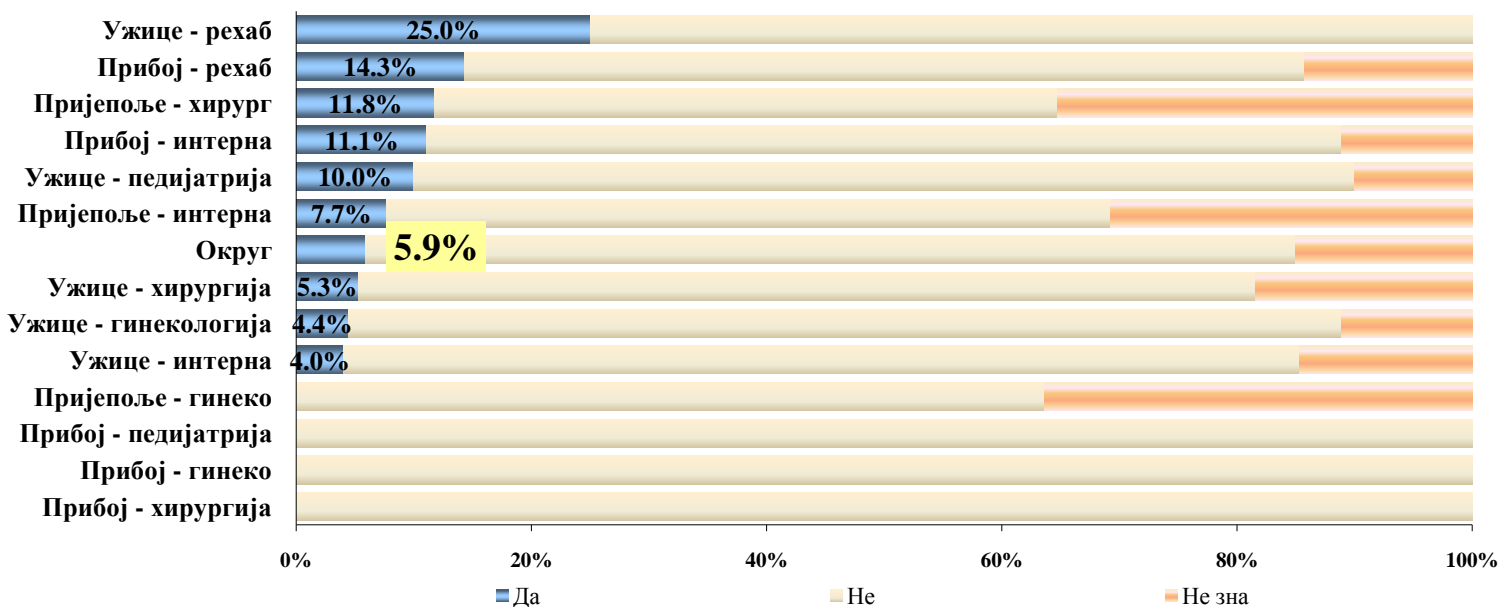
## Коришћење клиничког пута у лечењу пацијента

Графикон бр. 32. Обухват клиничким путем лечења хоспитализованих у болницама на подручју Златиборског округа у 2022. години



## Одлагање болничког лечења због епидемиолошке ситуације

Графикон бр. 33. Процент корисника којима је одложено болничко лећење због епидемиолошке ситуације у болницама на подручју Златиборског округа у 2022. години



## Свеукупно задовољство болничким лечењем

Опште задовољство корисника болничких услуга у болницама Златиборског округа је веома изражено (>4.50), и поново надмашује вредности вишегодишњег просека (табела Ђ). Свега три одељења нису у зони веома израженог задовољства, и то: хирургија ОБ Пријеполје (4.35), гинекологија ОБ Ужице (4.08) и интерно ОБ Прибој (4.05).

**Табела. 29. Средње оцене општег задовољства корисника услугама**  
током боравка у болницама на подручју Златиборског округа, у 2022. години

Установа	ОБ Ужице	ОБ Пријеполје	ОБ Прибој	Округ	ИООБ Н.Варош	СБ Златибор	ИООБ Сјеница
Средња оцена	4.52	4.56	4.56	4.57	4.83	5.00	5.00

**Табела Ђ. Задовољство корисника у болницама, 2013-2022.**

Здравствена установа	СРЕДЊА ОЦЕНА СВЕУКУПНОГ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА У БОЛНИЦАМА									
	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.	2019.	2021.	Вишегодишњи просек	2022.
ОБ Прибој	4.54	4.53	4.16	4.32	4.45	4.22	4.59	/	4.42	4.56
ОБ Пријеполје	4.52	4.45	3.94	4.30	4.35	4.41	4.32	4.72	4.40	4.56
ОБ Ужице	4.37	4.29	4.31	4.35	4.33	4.32	4.33	/	4.35	4.52
СБ Чигота	4.55	4.83	4.43	4.00	4.56	/	4.56	5.00	4.62	5.00
<b>УКУПНО</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>4.81</b>	<b>4.42</b>	<b>4.57</b>

\*2020. није спроведено испитивање задовољства

## ОДЕЉЕЊЕ ЗА ХЕМОДИЈАЛИЗУ

На одељењима за хемодијализу на подручју Златиборског округа истраживањем је обухваћено 57 испитаника, душло мање него приликом претходног испитивања. У ОБ Ужице је анкетираних 31, у ОБ Прибој 12, и у ДЗ Сјеница 14 корисника хемодијализе. У ОБ Пријепоље није спроведено анкетирање.

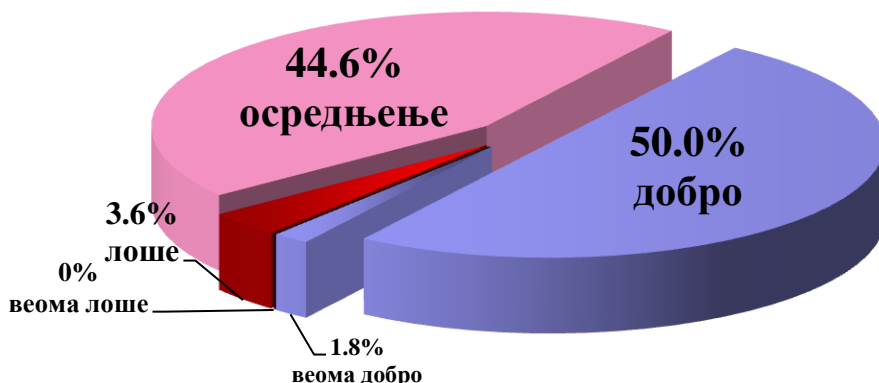
**Полна структура** пацијената на хемодијализи приказује веће учешће **мушкараца 59.6%** него **жена 40.4%**.

**Просечна старост** анкетираних је **56 година**. Најмлађи корисник има 33, а најстарији 75 година.

**Образовање** – Нешто преко половине анкетираних има завршену средњу школу (54.5%), четвртина вишу или високу (23.6%), сваки пети основну (18.2%), док су два испитаника без завршене основне школе.

**Материјално стање** - Нешто преко половине испитаника се изјаснило да им је материјално стање добро или веома добро, преко две петине сматра да им је материјални статус осредњи, а испод 4% да је лош. Веома лош статус није пријавио ниједан корисник. (Графикон бр.59). **Средња оцена** материјалног статуса на скали од 1 до 5 износи **3.50**.

Графикон бр 34. Структура материјалног стања домаћинства испитаника на одељењима за хемодијализу, на подручју Златиборског округа у 2022. години



У Прибоју и Сјеници сви анкетирани корисници су затечени у својој матичној установи, док је у Ужицу анкетирано око 20% корисника који су у тај дијализни центар послати из друге (матичне) установе, због постављања венског катетра, АВ фистуле, пратећих обољења или због реорганизације услед епидемиолошке ситуације.

Долазак на третман хемодијализом сопственим превозом практикује око две петине корисника, сличан број користи организовани превоз установе у којој се дијализирају, док је петина испитаника у Ужицу дошла организованим превозом друге установе. Задовољство начином превоза приликом доласка на сеансу је изражено.

Корисницима је за долазак на третман потребно око пола сата у просеку. У Ужицу нешто више времена, у Прибоју 10-15 минута је потребно за долазак. Већина испитаника је задовољна временом неопходним за долазак, нешто мањи број и условима на паркингу установе. У Сјеници је израженије незадовољство паркинг простором за кориснике дијализе.

**Табела бр. 30 Параметри задовољства приликом доласка на сеансу хемодијализе**

Здравствена установа	Учешће %			Време у доласку (мин)	Средња оцена		
	Долазак сопственим превозом (ауто, бус...)	Организован превоз установе	Организован превоз друге установе		Задовољство врстом превоза	Задовољство временом потребним за долазак	Задовољство условима на паркингу
ОБ Ужице	40.0%	40.0%	20.0%	41	4.12	3.82	3.63
ОБ Прибој	36.4%	63.6%	-	12	5.00	4.92	3.90
ДЗ Сјеница	57.1%	42.9%	-	31	4.64	4.64	<b>2.36</b>
<b>Округ</b>	<b>43.6%</b>	<b>45.5%</b>	<b>10.9%</b>	<b>33</b>	<b>4.44</b>	<b>4.28</b>	<b>3.33</b>

У погледу параметара приступачности и доступности хемодијализе изражено задовољство корисника није забележено само по питању приступа лифту у Сјеници, као и приступом опреми за помоћ при кретању и могућношћу да се изабере смена у Ужицу.

**Табела бр. 31 Задовољство у односу на приступачност и доступност хемодијализе (средња оцена)**

Здравствена установа	Приступ лифту	Приступ и опрема за помоћ при кретању (колица)	Радно време	Могућност избора дана за дијализу	Могућност избора смене
ОБ Ужице	4.15	3.72	4.14	4.04	3.77
ОБ Прибој	5.00	5.00	5.00	4.83	5.00
ДЗ Сјеница	3.71	4.42	5.00	4.79	4.79
<b>Округ</b>	<b>4.05</b>	<b>4.23</b>	<b>4.55</b>	<b>4.42</b>	<b>4.33</b>

У погледу простора где се обавља процедура хемодијализе корисници су изразили свега благ до умерен степен задовољства. У Сјеници је тако величина просторија службе са одељком за одмор на граници незадовољства, док је у Ужицу генерално присутно незадовољство тим параметрима, као и температуром простора и инсталацијама које се налазе у фотељи или постељи за дијализу.

**Табела бр. 32 Задовољство условима у погледу простора за хемодијализу**  
(средња оцена)

Здравствена установа	Расположиви простор	Простор за одмор	Температура просторије	Осветљеност	Бука	Инсталације у фотељи/ постељи за дијализу
ОБ Ужице	3.27	<b>2.59</b>	<b>2.65</b>	3.61	3.71	<b>2.62</b>
ОБ Прибој	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
ДЗ Сјеница	<b>3.00</b>	<b>3.00</b>	3.50	4.14	3.85	4.07
<b>Округ</b>	<b>3.55</b>	<b>3.22</b>	<b>3.35</b>	<b>4.02</b>	<b>4.02</b>	<b>3.51</b>

Ипак, незадовољство је највеће пратећим условима у погледу простора и организације службе, тј. приступом и условима у гардероби и тоалету, као и условима у чекаоници. Једино у Прибоју нема замерки ове врсте, док је у Ужицу замерено и на квалитет оброка намењеног корисницима ове службе.

**Табела бр. 33 Задовољство пратећим условима у погледу простора и организације**  
(средња оцена)

Здравствена установа	Средства за разоноду и „убијање времена“	Лагани оброк	Приступ гардероби и тушевицама	Услови у чекаоници	Услови у гардероби	Услови у тоалету
ОБ Ужице	3.87	<b>2.45</b>	<b>2.44</b>	<b>2.67</b>	<b>2.23</b>	<b>2.26</b>
ОБ Прибој	5.00	4.36	5.00	5.00	5.00	5.00
ДЗ Сјеница	4.57	3.29	<b>2.21</b>	<b>2.36</b>	<b>2.14</b>	<b>1.64</b>
<b>Округ</b>	<b>4.28</b>	<b>3.04</b>	<b>2.96</b>	<b>3.09</b>	<b>2.79</b>	<b>2.68</b>

Задовољство сестринском негом је веома изражено у свим установама, а примедбе на њихов рад су спорадичне.

**Табела бр. 34 Параметри задовољства сестринском бригом**  
(средња оцена)

Здравствена установа	Спремност сестара да саслушају	Одазивање сестара на позив	Могућност да питају сестру	Пажња сестре на бол и патњу пацијента	Уважавање пацијентовог мишљења
ОБ Ужице	4.43	4.66	4.48	4.52	4.25
ОБ Прибој	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
ДЗ Сјеница	5.00	5.00	5.00	4.94	4.86
<b>Округ</b>	<b>4.70</b>	<b>4.82</b>	<b>4.73</b>	<b>4.73</b>	<b>4.57</b>



Задовољство бригом лекара је у Прибоју и Сјеници веома изражено, док је у Ужицу умерено.

**Табела бр. 35 Параметри задовољства бригом лекара**  
(средња оцена)

Здравствена установа	Спремност лекара да саслуша	Одазивање лекара на позив	Могућност да питају лекара	Пажња лекара на бол и патњу пацијента	Уважавање пацијентовог мишљења
ОБ Ужице	3.74	3.54	3.93	3.85	3.67
ОБ Прибој	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
ДЗ Сјеница	5.00	4.93	4.93	4.90	4.79
<b>Округ</b>	<b>4.36</b>	<b>4.22</b>	<b>4.43</b>	<b>4.39</b>	<b>4.26</b>

Што се сарадње пацијента и лекара тиче и ту је задовољство веома изражено у Прибоју и Сјеници, умерено у Ужицу.

**Табела бр. 36 Параметри задовољства у погледу сарадње пацијента и лекара**  
(средња оцена)

Здравствена установа	Одлучивање у свом лечњу	Учесталост прегледа	Личне консултације	Поштовање интимности	Приступ медицинској документацији
ОБ Ужице	3.80	3.27	3.80	3.83	4.20
ОБ Прибој	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
ДЗ Сјеница	4.79	4.93	5.00	5.00	5.00
<b>Округ</b>	<b>4.30</b>	<b>4.05</b>	<b>4.36</b>	<b>4.38</b>	<b>4.57</b>

Параметри пацијентовог поверења у рад лекара указују на висок степен задовољства. Једино се нешто лошија подношљивост процедуре запажа у Сјеници.

**Табела бр. 37 Параметри задовољства у погледу пацијентовог поверења у рад лекара**

Здравствена установа	Безбедност процедуре (средња оцена)	Учешће %			
		Добра подношљивост процедуре	Придржавање прописане дијете	Придржавање прописане терапије	Редовност дијализних сеанси
ОБ Ужице	4.00	75.0%	79.3%	93.1%	100%
ОБ Прибој	5.00	100%	100%	100%	100%
ДЗ Сјеница	5.00	57.1%	85.7%	92.9%	85.7%
<b>Округ</b>	<b>4.47</b>	<b>75.5%</b>	<b>85.5%</b>	<b>94.5%</b>	<b>96.4%</b>

Задовољство степеном информисаности корисника у погледу могућности избора врсте дијализне процедуре, у погледу праћења клиничког тока и могућих ризика и компликација дијализе је изражено у Прибоју и Сјеници, умереније у Ужицу.

**Табела бр. 38 Информисаност пацијента о свом стању, могућностима и исходима лечења (средња оцена)**

Здравствена установа	Могућност избора врсте дијализе	Ток дијализе (клинички статус)	Могуће компликације / ризик процедуре	Лабораторијски тестови
ОБ Ужице	3.69	3.89	3.79	4.04
ОБ Прибој	5.00	5.00	5.00	5.00
ДЗ Сјеница	4.54	4.46	4.38	4.38
<b>Округ</b>	<b>4.20</b>	<b>4.27</b>	<b>4.21</b>	<b>4.35</b>

Информисаност о нежељеним дејствима лекова је у Ужицу у опсегу благог задовољства, док је у погледу обавештености о понуди лекова са позитивне листе присутно и незадовољство. Две трећине пацијената сматра да је упознато са могућностима медикаментне терапије коју не могу добити преко РФЗО-а, већ купити, што је исти број и учинио на препоруку свог лекара. Петина испитаника је одустала од куповине лека са негативне листе због високе цене лека.

**Табела бр. 39 Информисаност пацијента о могућностима медикаментног лечења**

Здравствена установа	Средња оцена			Учешће %		
	Принципи медикаментне терапије	Нежељена дејста лекова	Познавање лекови са позитивне листе	Упознатост са лековима који се купују	Препоручена куповина лека од стране лекара	Одустанак од лека због цене
ОБ Ужице	3.71	3.30	2.92	89.3%	85.7%	29.6%
ОБ Прибој	5.00	5.00	5.00	8.3%	0%	0%
ДЗ Сјеница	4.54	4.50	3.55	78.6%	66.7%	9.1%
<b>Округ</b>	<b>4.21</b>	<b>4.04</b>	<b>3.57</b>	<b>68.5%</b>	<b>66.7%</b>	<b>20.0%</b>

Корисници су задовољни начином како им се приступа у смислу личне подршке и оснаживања породице у превазилажењу специфичних проблема лица на дијализи. Тај степен задовољства је нешто нижи у Ужицу, када су у питању упутства везана за адекватну исхрану и физичку активност, док је незадовољство датим смерницама за оптималан сексуални живот, поред Ужица, регистровано и у Сјеници.

**Табела бр. 40 Информисаност пацијента у погледу подршке и стилова живота (средња оцена)**

Здравствена установа	Укљученост породице	Начин на који се пацијенту дају упутства	Ограничења у исхрани	Физичка активност	Сексуални живот	Постојање контакт особе у хитним ситуацијама %
ОБ Ужице	3.85	3.85	3.50	3.35	2.68	89.3%
ОБ Прибој	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	100%
ДЗ Сјеница	4.46	4.54	4.31	4.00	2.73	100%
<b>Округ</b>	<b>4.27</b>	<b>4.29</b>	<b>4.04</b>	<b>3.90</b>	<b>3.27</b>	<b>94.3%</b>

Само један пацијент у Ужицу не би препоручио своје одељење за хемодијализу и другој особи која пати од исте болести. Задовољство свеукупном здравственом услугом коју захтева пацијент на дијализи је у Прибоју веома изражено, у Сјеници свакако изражено, а у Ужицу нешто умереније, али далеко од незадовољавајућег.

**Табела бр. 41 Укупно задовољство центром за дијализу**

Здравствена установа	Ниво препоруке	Укупно задовољство
ОБ Ужице	95.8%	4.00
ОБ Прибој	100%	5.00
ДЗ Сјеница	100%	4.46
<b>Округ</b>	<b>97.8%</b>	<b>4.34</b>

## ЗАКЉУЧАК

На основу резултата испитивања задовољства корисника радом државних здравствених установа на подручју Златиборског округа у 2022. години, може се истаћи следеће:

- Испитивање је спроведено предвиђеном методом испитивања у свим установама. Од предвиђених служби испитивањем није обухваћено само одељење хемодијализе у Пријепољу.

- Испитаници у здравственој заштити одраслих, специјалистичкој и болничким службама су у просеку старији 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 3.44 у специјалистичкој до 3.68 у служби за здравствену заштиту деце. Преко четири петине испитаника **није имало финансијских потешкоћа** приликом посете службама са изабраним лекаром / стоматологом. Овај проблем је нешто израженији у здравственој заштити одраслих (15%), него у другим службама (5-12%).

- **Опште здравствено стање** према субјективној оцени испитаника је врло добро у свим службама, највише у 33 деце (4.36).

### ПРИМАРНА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА

- Већина **не посећује приватнике**, ипак учешће посета приватном сектору расте, па је у свим службама осим педијатрије бар 10%, највише у 33 жена, 22%.

- Три четвртине корисника прегледе заказује телефонски или лично, апостепено се уводи 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 половина чека на преглед**, у стоматологији четвртина.

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

- По питању организације рада, поједини 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**, немогућност прегледа викендом, 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. Свега три службе су оцењене оценом нижом од 4, све у ДЗ Ужице - здравствена заштита одраслих (3.34), 33 деце (3.62) и стоматолошка 33 (3.20). 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 сличан у односу на службе са изабраним лекаром
- Специјалистички преглед дуже од 15 дана чека 40% корисника..
- Око 20% 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**. Аспект задовољства оцељен оценом нижом од 4 је забележен у Прибоју и Новој Вароши, где има замерки на организацију посета.

- **Свеукупно задовољство у болницама је високо, на нивоу изнад вишегодишњег просека, има средњу оцену вишу од 4.5.**

- **У центрима за хемодијализу је изражено задовољство бригом сестара и лекара, нешто умереније комуникацијом са лекарима и степеном информисаности, док се незадовољство региструје по питању простора у ком се спроводи дијализа, пратећих услова у погледу простора и организације, као и паркинг простором.**

Аналізу припремио:  
др Ненад Антонијевић

Директор:  
др Марија Паликућа